

Pasienterfaringer med Lovisenberg diakonale sykehus 2015

Medisinsk mottak

Rapport om brukeropplevd kvalitet



| | |
|--|--|
| Tittel | Pasienterfaringer med Lovisenberg diakonale sykehus 2015. Medisinsk mottak |
| English title | Inpatients' experiences with Lovisenberg diakonale sykehus in 2015. Medisinsk mottak |
| Institusjon | Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten |
| Ansvarlig | Magne Nylenna, direktør |
| Forfattere | Olaf Holmboe, <i>forsker, Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten</i> |
| Datainnsamling, IKT-systemutvikling | Tomislav Dimoski, <i>IKT-systemarkitekt monitorering, Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten</i> |
| Administrativ datainnsamling | Inger Opedal Paulsrud, <i>prosjektkoordinator, Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten</i> |
| ISBN | 978-82-8121-980-9 |
| ISSN | 1890-1565 |
| Rapport | PasOpp-rapport nr 4-2015 |
| Prosjektnummer | 1034 |
| Publikasjonstype | PasOpp-rapport |
| Antall sider | 14 (30 med vedlegg) |
| Oppdragsgiver | Lovisenberg diakonale sykehus |
| Emneord (mesh) | Inpatients; patient satisfaction; health care surveys; questionnaires; hospitals; Norway |
| Sitering | Holmboe O. Pasienterfaringer med Lovisenberg diakonale sykehus 2015. Medisinsk mottak. PasOpp-rapport nr 4-2015. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, 2015. |

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

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Oslo, November 2015

Innhold

| | |
|--|-----------|
| 1. OM RAPPORTEN | 4 |
| Formål | 4 |
| Spørreskjemaet og pasienterfaringsindikatorerne | 5 |
| Usikkerhet i statistiske undersøkelser | 5 |
| Svarprosent | 7 |
| Hvordan lese tabellene | 7 |
| 2. RESULTATER PÅ PASIENTERFARINGSINDIKATORER | 9 |
| 3. RESULTATER PÅ ENKELTSPØRSMÅL | 10 |
| 4. PASIENTOPPLEVD PASIENTSIKKERHET | 13 |
| 5. VEDLEGG | 15 |
| Vedlegg A: Spørreskjema | 16 |
| Vedlegg B: Pasienterfaringsindikatorer og underliggende spørsmål | 24 |
| Vedlegg C: Spørsmål som inngår i indikatoren for pasientopplevd pasientsikkerhet | 26 |
| Vedlegg D: Resultater på pasienterfaringsindikatorer for alle postene | 28 |

1. Om rapporten

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten (Kunnskapssenteret) gjennomførte våren 2015 en brukererfaringsundersøkelse blant voksne døgnpasienter ved sengeposter ved Lovisenberg diakonale sykehus. Dette var et samarbeidsprosjekt mellom Kunnskapssenteret og Lovisenberg diakonale sykehus. Kunnskapssenteret har utarbeidet separate rapporter for hver av postene.

Denne rapporten presenterer resultatene for Medisinsk mottak. De presenteres som beskrivende statistikk på 51 enkeltspørsmål fra spørreskjemaet, og på ti indikatorer generert fra disse spørsmålene (se vedlegg B og C). En oversikt over resultater på pasienterfaringsindikatorer for alle postene og for helseforetaket samlet presenteres i vedlegg D.

Spørreskjemaet inneholdt også en side hvor pasientene kunne skrive forbedringsforslag til sykehuset. Disse dataene inngår ikke i rapporten, men sykehuset kan få tilgang på kommentarene dersom de ønsker det.

Formål

Hensikten med undersøkelsen var fra sykehusets side å måle pasienterfaringer på sengepostnivå som grunnlag for lokal kvalitetsforbedring. Kunnskapssenterets mål var å bidra til økt kunnskap om måling og forbedring av pasienterfaringer på sengepostnivå, samt å bidra til god kvalitet på undersøkelsen.

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 med 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 derfor viktig når resultatene skal fortolkes. Endring over tid kan være interessant om man for eksempel har jobbet med kvalitetsforbedringstiltak på spesifikke områder.

Spørreskjemaet og pasienterfaringsindikatorene

Spørreskjemaet inneholdt 51 spørsmål om erfaringer med sykehuset når det gjelder strukturer, prosesser, pasientsikkerhet og ventetid før oppholdet (vedlegg A). For å utdype de kvantitative resultatene inkluderte vi et spørsmål til pasientene om forslag til forbedringer. Det var også inkludert noen få andre spørsmål som inngår i et annet prosjekt i Kunnskapssenteret. Disse spørsmålene er utelatt i denne rapporten.

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

Følgende indikatorer brukes i denne rapporten:

1. Pleiepersonalet (7 spørsmål)
2. Legene (7 spørsmål)
3. Informasjon (3 spørsmål)
4. Organisering (4 spørsmål)
5. Pårørende (2 spørsmål)
6. Standard (6 spørsmål)
7. Utskriving (2 spørsmål)
8. Samhandling (2 spørsmål)
9. Ventetid (1 spørsmål)
10. Pasientsikkerhet (12 spørsmål)

Usikkerhet i statistiske undersøkelser

Vekting for å korrigere for frafall

Tallene som presenteres i denne rapporten har blitt vektet for å gjøre resultatene mest mulig representative for hele populasjonen av pasienter på postene. Teknikken som ble brukt heter ”response homogeneity groups”¹¹. Denne teknikken innebærer å dele inn populasjonen i grupper som har tilnærmet lik svarsannsynlighet. I praksis betyr dette at ulike svarergrupper tillegges

¹¹ Särndal C-E, Swensson B, Wretman J. Model-Assisted Survey Sampling. New York: Springer Verlag; 1992.

ulik betydning på en måte som totalt sett er beregnet til å øke utvalgets representativitet. For hver gruppe estimeres svarsannsynlighet, og denne brukes i vektingen. Følgende variabler inngår i beregningen av svarsannsynlighet: pasientens alder, pasientens kjønn, antall diagnoser, om pasienten var innlagt akutt eller elektivt og liggetid. Generelt er disse korreksjonene små.

En tidligere studie blant ikke-svarere viser at denne gruppen ikke skiller seg systematisk fra svarerne. Disse resultatene er overførbare til foreliggende undersøkelse. Det er imidlertid enkelte pasientgrupper som resultatene ikke er generaliserbare for. Dette gjelder for de aller sykeste, pasienter som ikke kan norsk og pasienter uten fast bopel¹².

Korreksjon for ulik pasientsammensetning

Når man skal sammenligne ulike enheter, som i dette tilfellet sengeposter, må man ta med i betraktningen at sammensetningen av pasienter kan være forskjellig fra enhet til enhet. Dette gjøres ved å justere tallene for viktige bakgrunnsvariabler. I denne rapporten sammenligner vi skårene på indikatorene med gjennomsnittet for alle sengepostene samlet. Disse resultatene er derfor både vektet og justert.

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

Vi har ikke justert indikatoren ventetid fordi tidligere analyser viste at pasientkarakteristika forklarte en svært liten del av variasjonen i ventetid. Denne indikatoren skiller seg også ut fra de andre indikatorene fordi den kun inkluderer pasienter som er innlagt elektivt og er veldig konkret (består kun av ett enkeltspørsmål om ventetid før innleggelsen).

Indikatoren pasientsikkerhet er heller ikke justert. De fleste bakgrunnsvariablene er i liten grad empirisk relatert til indikatoren, og er heller ikke logisk sett assosiert med spørsmålene i indikatoren (f.eks. kontroll av identitet og håndvask). Et par variabler (egenvurdert helse og reinnleggelse) er relatert til indikatoren, men disse kan karakteriseres som resultatindikatorer. Disse kan helt eller delvis være et resultat av pasientsikkerhetsfeil, noe som gjør det problematisk å benytte dem i case-mix justering. Manglende case-mix betyr at det bør utvises

¹² Guldvog B, Hofoss D, Ebbesen J, Rønning OM. PS-RESKVA- pasienttilfredshet i sykehus. Tidsskr Nor Lægeforen 1998;118(3):386-91.

forsiktighet ved sammenligning mellom enheter, og man bør heller sammenligne hver enhet med seg selv over tid når det foreligger flere målepunkter.

Datainnsamling og svarprosent

Vi inkluderte pasienter som var innlagt ved de aktuelle sengepostene i mars og april 2015. I alt ble det trukket ut 1140 pasienter til undersøkelsen. Disse fikk tilsendt et spørreskjema i posten med mulighet for elektronisk besvarelse. Pasienter som ikke svarte mottok to purringer. Av bruttoutvalget ble 109 pasienter kansellert pga manglende adresse, at de trakk seg fra undersøkelsen, eller at pasienten var død. Dette ga et korrigert bruttoutvalg på 1031 pasienter. For alle de inkluderte postene samlet besvarte 597 pasienter undersøkelsen (58 prosent).

Vi mottok i alt 14 svar fra pasienter ved Medisinsk mottak, noe som gir en svarprosent på 34.

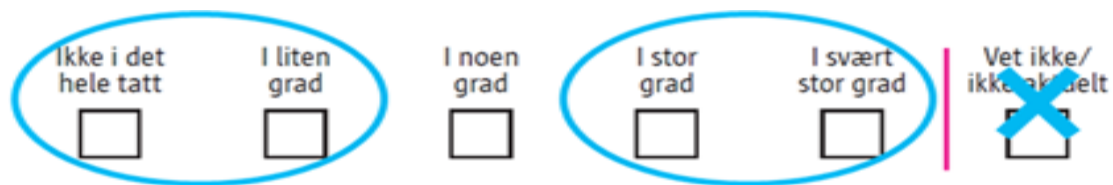
Hvordan lese tabellene

Resultatene i denne rapporten presenteres i separate tabeller for indikatorer for enkeltspørsmål.

Tabell 1 gir en oversikt over ni pasienterfaringsindikatorer. Her oppgis antall svarere og både justert og ujustert gjennomsnittsskåre på hver indikator samt en sammenligning med snittet av de deltakende postene. Vi oppgir også det nasjonale gjennomsnittet for den landsomfattende pasienterfaringsundersøkelsen i 2014.

Tabell 2 inneholder resultater på enkeltspørsmål om pasientens erfaringer i løpet av sykehusoppholdet. Tallene som presenteres tar utgangspunkt i svarskalaen i spørreskjemaet (Figur 1). For hvert enkelt spørsmål presenterer vi følgende tall:

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



Figur 1: Svarskala på erfaringsspørsmål

Tabell 3 viser prosentvis svarfordeling i de opprinnelige svarkategoriene på øvrige pasienterfaringsspørsmål, bakgrunnsspørsmål og demografiske spørsmål i spørreskjemaet.

Tabell 4 inneholder resultater på pasientsikkerhetsindikatoren. Vi oppgir antall svarere, gjennomsnittsskåre og hvor stor andel av svarerne som har gitt kun positive vurderinger.

Tabell 5 og 6 inneholder resultater på enkeltpørsmål som omhandler pasientopplevd pasientsikkerhet i løpet av oppholdet. Tabellene er på samme format som tabell 2 og 3.

2. Resultater på pasienterfaringsindikatorer

Tabell 1 viser resultatene på ni pasienterfaringsindikatorer på en skala fra 0 til 100, hvor 100 er best. Vedlegg B viser hvilke enkeltspørsmål som inngår i hver av de ni indikatorene.

Først oppgir vi antall svarere. Hvis antall svarere er mindre enn 4 oppgis ikke skårene. Ujustert gjennomsnitt er sengepostens skåre vektet for frafall for å gi et representativt bilde av pasientenes vurderinger av posten. Justert gjennomsnitt er vektet og justert skåre som kan brukes til sammenligning med gjennomsnittet av alle postene som er med i undersøkelsen. I tillegg vises landsgjennomsnittet fra den nasjonale pasienterfaringsundersøkelsen i 2014.

Tabell 1: Resultater på indikatorene.

| Indikator | Antall svar 2015 | Gjennomsnitt 2015 | | | Veid gjennomsnitt for alle postene 2015 | Lands-gjennomsnitt 2014 |
|------------------------|------------------|-------------------|---------|------|---|-------------------------|
| | | Ujustert | Justert | sig | | |
| Pleiepersonalet | 13 | 76 | 81 | | 78 | 76 |
| Legene | 13 | 76 | 82 | | 79 | 76 |
| Informasjon | 13 | 68 | 76 | | 73 | 73 |
| Organisering | 14 | 76 | 81 | | 70 | 68 |
| Pårørende | 6 | 91 | 89 | +*** | 77 | 80 |
| Standard | 14 | 81 | 83 | | 70 | 72 |
| Utskriving | 10 | 53 | 68 | | 67 | 58 |
| Samhandling | 5 | 49 | 59 | | 58 | 63 |
| Ventetid | 0 | | | | 58 | 65 |

Skala 0-100 der 100 er best.

+/-: Signifikant bedre/dårligere enn gjennomsnittet for alle postene: . $p < 0.1$, * $p < 0.05$, ** $p < 0.01$, *** $p < 0.001$. Blanke felter under sammenligning med gjennomsnittet indikerer at denne sengeposten ikke skiller seg signifikant fra snittet av de øvrige postene.

Ventetid er beregnet kun med elektivt innlagte pasienter, testet mot gjennomsnittet kun med signifikansnivå $p < 0,01$, og ikke justert for pasientsammensetning

Vi viser til vedlegg D for en oversikt over alle postenes skårer.

3. Resultater på enkeltspørsmål

Tabell 2: Vektete resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer ved Medisinsk mottak. Antall og gjennomsnitt 2015. Skala fra 1 til 5 hvor 5 er best. Prosentandel på tredelt kategorisert skala.

| 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 | | | | | | |
| 3 | Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem? | 13 | 4.2 | 15 | 9 | 76 |
| 4 | Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg? | 13 | 4.1 | 15 | 5 | 80 |
| 5 | Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet? | 13 | 4.1 | 9 | 15 | 76 |
| 6 | Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand? | 13 | 4.2 | 15 | 0 | 85 |
| 7 | Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon? | 13 | 3.7 | 29 | 9 | 62 |
| 8 | Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie? | 13 | 3.4 | 29 | 0 | 71 |
| 9 | Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det? | 13 | 4.5 | 5 | 5 | 89 |
| LEGENE | | | | | | |
| 10 | Snakket legene slik at du forstod dem? | 13 | 4.3 | 5 | 15 | 80 |
| 11 | Opplevde du at legene hadde omsorg for deg? | 13 | 3.8 | 20 | 18 | 62 |
| 12 | Har du tillit til legenes faglige dyktighet? | 13 | 3.9 | 24 | 15 | 62 |
| 13 | Hadde legene tid til deg når du trengte det? | 13 | 4.2 | 5 | 15 | 80 |
| 14 | Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand? | 13 | 4.3 | 9 | 15 | 76 |
| 15 | Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon? | 13 | 3.9 | 24 | 15 | 62 |
| 16 | Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon? | 13 | 3.9 | 33 | 0 | 67 |
| INFORMASJON | | | | | | |
| 17 | Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå? | 13 | 4.1 | 20 | 0 | 80 |
| 18 | Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultatet av prøver og undersøkelser? | 12 | 3.6 | 35 | 0 | 65 |
| 19 | Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager? | 13 | 3.6 | 29 | 9 | 62 |

| Spm nr | Spørsmål | Antall svar | Gjennomsnitt | Ikke i det hele tatt / i liten grad | I noen grad | I stor grad / i svært stor grad |
|--|---|-------------|--------------|-------------------------------------|-------------|---------------------------------|
| ORGANISERING | | | | | | |
| 20 | Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg? | 14 | 3.8 | 21 | 9 | 70 |
| 21 | Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg? | 14 | 3.8 | 21 | 12 | 67 |
| 22 | Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert? | 13 | 4.5 | 5 | 10 | 86 |
| 23 | Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende? | 14 | 4.3 | 9 | 8 | 84 |
| PÅRØRENDE | | | | | | |
| 24 | Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset? | 5 | 4.7 | | | |
| 25 | Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset? | 5 | 4.4 | | | |
| STANDARD | | | | | | |
| 26 | Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand? | 14 | 4.5 | 4 | 4 | 91 |
| 27 | Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand? | 14 | 4.4 | 4 | 16 | 79 |
| 28 | Var rommet du lå på tilfredsstillende? | 14 | 3.9 | 12 | 16 | 71 |
| 29 | Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende? | 14 | 4.4 | 4 | 12 | 84 |
| 30 | Var maten tilfredsstillende? | 13 | 3.7 | 24 | 15 | 62 |
| 31 | Var renholdet tilfredsstillende? | 14 | 4.5 | 0 | 21 | 79 |
| FORBEREDELSE TIL TIDEN ETTER UTSKRIVING | | | | | | |
| 42 | Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall? | 9 | 3.7 | | | |
| 43 | Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet? | 8 | 2.9 | | | |
| SAMHANDLING | | | | | | |
| 45 | Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for? | 5 | 3.2 | | | |
| 46 | Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for? | 3 | 3 | | | |
| SAMLET VURDERING AV SYKEHUSET | | | | | | |
| 47 | Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende? | 14 | 4.2 | 12 | 8 | 80 |
| 48 | Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sykehuset? | 14 | 4 | 8 | 24 | 68 |

Tabell 3: Resultater på resten av pasienterfaringsspørsmålene, bakgrunnsspørsmål og demografiske forhold. Antall svar og prosentandeler på svarkategorier. Resultatene i spørsmål 1 og 2 er vektet, resten av spørsmålene er uvektede.

| Spm nr | Spørsmål | Antall svar | Svarkategori | Prosent andel |
|--------|---|-------------|----------------------|---------------|
| 1 | Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset? ⁶ | 0 | Ja, alt for lenge | |
| | | | Ja, ganske lenge | |
| | | | Ja, men ikke lenge | |
| | | | Nei | |
| 2 | Ved innleggelsen, hadde du med deg en oppdatert liste over medisiner du brukte? | 9 | Ja | |
| | | | Nei | |
| 49 | Stort sett vil du si din helse er... | 12 | Utmerket | 17 |
| | | | Meget god | 8 |
| | | | God | 33 |
| | | | Nokså god | 17 |
| | | | Dårlig | 25 |
| 50 | Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehuset de siste to årene? | 13 | 1 gang | 38 |
| | | | 2 ganger | 15 |
| | | | 3-5 ganger | 31 |
| | | | 6-10 ganger | 8 |
| | | | Mer enn 10 ganger | 8 |
| 51 | Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet? | 14 | Ja | 21 |
| | | | Nei | 79 |
| | Kjønn | 14 | Prosentandel kvinner | 71 |
| | Alder | 14 | Gjennomsnittsalder | 57 år |

⁶ På spørsmål 1 gjengis resultatene kun for pasienter som er elektivt innlagt.

4. Pasientopplevd pasientsikkerhet

Pasientsikkerhet blir i denne rapporten målt som svar på i alt 12 enkeltspørsmål. Disse svarene har blitt omkodet slik at liten forekomst av en gitt hendelse (positivt) har fått verdien 1 og en større forekomst (negativt) har fått verdien 0. Indikatoren er beregnet som prosentandel av de besvarte spørsmålene som har fått verdien 1. Den er beskrevet nærmere i vedlegg C.

Tabell 4: Vektete resultater på pasientsikkerhetsindikatoren.

| Antall svarere | Gjennomsnitt på skala 0-100, hvor 100 er best | Prosentandel pasienter med toppskåre på indikatoren |
|----------------|---|---|
| 14 | 86 | 59 |

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

| Spm nr | Spørsmål | Antall svar | Svarkategori | Prosentandel |
|--------|---|-------------|------------------|--------------|
| 33 | Opplevde du administrative feil under sykehusoppholdet? (For eksempel rot i papirene, prøvesvar uteble, ble ikke innkalt som avtalt, avtalte undersøkelser ble ikke bestilt). | 14 | Nei | 100 |
| | | | Ja, én gang | 0 |
| | | | Ja, flere ganger | 0 |
| 34 | Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din? | 14 | Nei | 100 |
| | | | Ja, en gang | 0 |
| | | | Ja, flere ganger | 0 |
| 35 | Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon? | 13 | Nei | 79 |
| | | | Ja, en gang | 21 |
| | | | Ja, flere ganger | 0 |
| 40 | Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? (For eksempel betennelse/puss i operasjonssår, lungebetennelse, blodforgiftning eller urinveisinfeksjon/blærekatarr). | 13 | Ja | 0 |
| | | | Nei | 100 |
| 44 | Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset? | 9 | Ja | |
| | | | Nei | |

Tabell 6: Vektete resultater på enkeltspørsmål om pasientopplevd pasientsikkerhet. Antall og gjennomsnitt på en skala fra 1 til 5. For spørsmål 23 og 41 er 5 best, for de øvrige er 1 best. Prosentandel på tredelt kategorisert skala.

| | | Antall svar | Gjennomsnitt | Ikke i det hele tatt / i liten grad | I noen grad | I stor grad / i svært stor grad |
|----|--|-------------|--------------|-------------------------------------|-------------|---------------------------------|
| 23 | Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende? | 14 | 4.3 | 9 | 8 | 84 |
| 32 | Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset (etter det du selv kan bedømme)? | 14 | 1.7 | 76 | 12 | 12 |
| 36 | Fikk du feil eller forsinket diagnose i forbindelse med sykehusoppholdet? | 12 | 1.4 | 86 | 9 | 5 |
| 37 | Fikk du unødig skade eller unødig problem som følge av at kirurgisk inngrep eller en undersøkelse? | 10 | 1.1 | | | |
| 38 | Opplevde du å få feil medisiner eller på annen måte å bli feilmedisinert? | 12 | 1.3 | 86 | 14 | 0 |
| 39 | Opplevde du mangelfull håndhygiene (håndvask) blant personalet? | 10 | 1 | | | |
| 41 | Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen på en tilfredsstillende måte? | 4 | 3.3 | | | |

5. Vedlegg

Vedlegg A: Spørreskjema

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

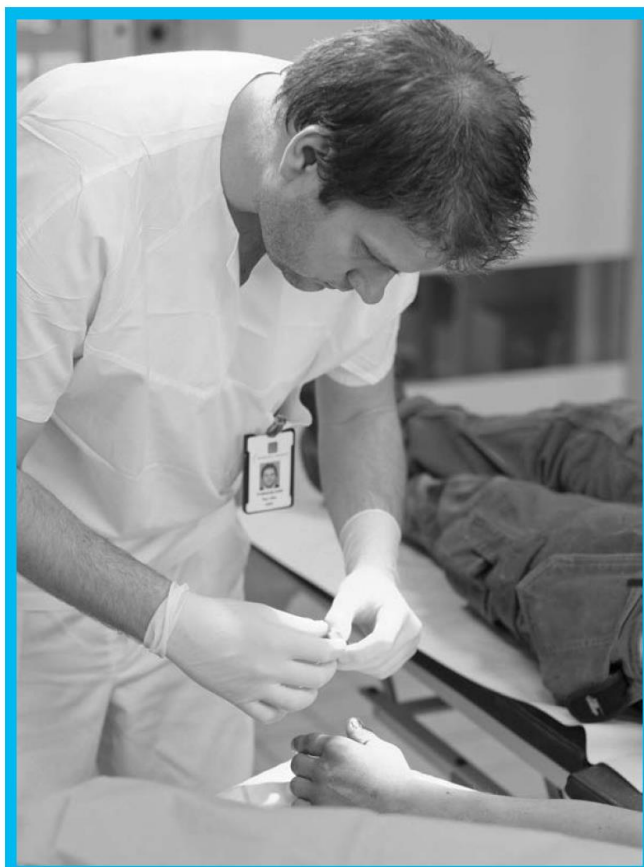
| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | |
|--|--|--|--|

Til deg som nylig har vært på sykehus

Om dine erfaringer med sykehuset

PasOpp Post
Lovisenberg Diakonale sykehus -15

Målet med undersøkelsen er å forbedre kvaliteten på tilbudet ved Lovisenberg Diakonale Sykehus.



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

Før sykehusoppholdet

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

Under sykehusoppholdet: Pleiepersonalet

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

⊥

Under sykehusoppholdet: Legene

| ⊥ | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| 10. Snakket legene til deg slik at du forstod dem? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 11. Opplevde du at legene hadde omsorg for deg? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 12. Har du tillit til legenes faglige dyktighet? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 13. Hadde legene tid til deg når du trengte det? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ⊥ |
| 14. Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 15. Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 16. Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

Under sykehusoppholdet: Informasjon

| | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| 17. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 18. 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"/> | |
| 19. Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

⊥

⊥

Under sykehusoppholdet: Organisering

| | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 20. 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"/> |
| 21. Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

⊥

Under sykehusoppholdet: Pårørende

| | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Ikke aktuelt |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 24. Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

⊥

Standard og omgivelser

| | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 26. Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. Var rommet du lå på tilfredsstillende? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30. Var maten tilfredsstillende? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31. Var renholdet tilfredsstillende? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

⊥

Pasientsikkerhet ved sykehuset

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

⊥

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

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

Nei Ja, én gang Ja, flere ganger

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

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

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

⊥

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

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

⊥

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

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

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

Nei Ja Hadde infeksjon før innleggelsen

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

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

⊥

Under sykehusoppholdet: Forberedelse til tiden etter utskrivning

| | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Ikke aktuelt |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|---------------------------------|--|
| 42. 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"/> |
| 43. Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 44. Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset? | | | | Ja <input type="checkbox"/> | Nei <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt <input type="checkbox"/> |

Sykehusets samarbeid med andre

| | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Vet ikke | Ikke aktuelt |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 45. Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 46. Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Samlet vurdering av sykehuset

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|---|
| 47. Var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende? | Ikke i det hele tatt <input type="checkbox"/> | I liten grad <input type="checkbox"/> | I noen grad <input type="checkbox"/> | I stor grad <input type="checkbox"/> | I svært stor grad <input type="checkbox"/> |
| 48. Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på sykehuset? | Ikke noe utbytte <input type="checkbox"/> | Lite utbytte <input type="checkbox"/> | En del utbytte <input type="checkbox"/> | Stort utbytte <input type="checkbox"/> | Svært stort utbytte <input type="checkbox"/> |

Bakgrunnsspørsmål

| | | | | | |
|---|--------------------------------------|---------------------------------------|--|---|---|
| 49. Stort sett, vil du si din helse er... | Utmerket <input type="checkbox"/> | Meget god <input type="checkbox"/> | God <input type="checkbox"/> | Nokså god <input type="checkbox"/> | Dårlig <input type="checkbox"/> |
| 50. Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehus de siste to årene? | 1 gang <input type="checkbox"/> | 2 ganger <input type="checkbox"/> | 3 - 5 ganger <input type="checkbox"/> | 6 - 10 ganger <input type="checkbox"/> | Mer enn 10 ganger <input type="checkbox"/> |
| 51. Var det noen som hjalp deg med å fylle ut dette skjemaet? | Ja <input type="checkbox"/> | Nei <input type="checkbox"/> | | | <input type="checkbox"/> |

Hva var viktigst for deg da du var innlagt?

Skriv ned de tre viktigste områdene for deg da du var innlagt og vurder institusjonen på disse områdene:

Hva var erfaringene dine med sykehuset på dette området?

Skriv det *første* området her:

→

| | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Svært dårlige | Ganske dårlige | Både/og | Ganske gode | Svært gode |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Hva var erfaringene dine med sykehuset på dette området?

Skriv det *andre* området her:

→

| | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Svært dårlige | Ganske dårlige | Både/og | Ganske gode | Svært gode |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Hva var erfaringene dine med sykehuset på dette området?

Skriv det *tredje* området her:

→

| | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Svært dårlige | Ganske dårlige | Både/og | Ganske gode | Svært gode |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

⊥

Prioriter områder

Du har til sammen seks poeng. Fordel disse seks poengene ut i fra hvor viktig du synes områdene ovenfor er i forhold til hverandre. Summen skal bli seks.

Det *første* området gir jeg: poeng

Det *andre* området gir jeg: poeng

Det *tredje* området gir jeg: poeng

= **6** poeng

⊥

Samlet vurdering

Alt i alt, hva var erfaringene dine med sykehuset under dette oppholdet?

| | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Svært dårlige | Ganske dårlige | Både/og | Ganske gode | Svært gode |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

⊥

Vedlegg B: Pasienterfaringsindikatorer og underliggende spørsmål

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

Skårene på indikatorene er beregnet slik:

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

| Spm | Pleiepersonalet |
|-------------|--|
| 3 | Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forstod dem? |
| 4 | Opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg? |
| 5 | Har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet? |
| 6 | Fikk du fortalt pleiepersonalet alt du mente var viktig om din tilstand? |
| 7 | Opplevde du at pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon? |
| 8 | Ble du tatt med på råd i spørsmål som omhandlet din pleie? |
| 9 | Hadde pleiepersonalet tid til deg når du trengte det? |
| Spm | Legene |
| 10 | Snakket legene til deg slik at du forstod dem? |
| 11 | Opplevde du at legene hadde omsorg for deg? |
| 12 | Har du tillit til legenes faglige dyktighet? |
| 13 | Hadde legene tid til deg når du trengte det? |
| 14 | Fikk du fortalt legene alt du mente var viktig om din tilstand? |
| 15 | Opplevde du at legene var interessert i din beskrivelse av egen situasjon? |
| 16 | Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon? |
| Informasjon | |
| 17 | Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå? |

| | |
|---------------------|---|
| 18 | Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser? |
| 19 | Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/dine plager? |
| Organisering | |
| 20 | Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg? |
| 21 | Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg? |
| 22 | Opplevde du at sykehusets arbeid var godt organisert? |
| 23 | Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende? |
| Pårørende | |
| 24 | Ble dine pårørende tatt godt imot av personalet på sykehuset? |
| 25 | Var det enkelt for dine pårørende å få informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset? |
| Standard | |
| 26 | Fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand? |
| 27 | Fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand? |
| 28 | Var rommet du lå på tilfredsstillende? |
| 29 | Var muligheten for ro og hvile tilfredsstillende? |
| 30 | Var maten tilfredsstillende? |
| 31 | Var renholdet tilfredsstillende? |
| Utskrivning | |
| 42 | Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall? |
| 43 | Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet? |
| Samhandling | |
| 45 | Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med fastlegen din om det du var innlagt for? |
| 46 | Opplever du at sykehuset har samarbeidet bra med hjemmetjenesten/andre kommunale tjenester om det du var innlagt for? |
| Ventetid | |
| 1 | Måtte du vente for å få et tilbud ved sykehuset? |

Vedlegg C: Spørsmål som inngår i indikatoren for pasientopplevd pasientsikkerhet

Pasientsikkerhet blir i denne rapporten målt som svar på i alt 12 enkeltspørsmål. Disse spørsmålene har blitt dikotomisert slik at liten forekomst av en gitt hendelse har fått verdien 1 og større forekomst har fått verdien 0. Se tabellen nedenfor. Indikatoren er beregnet som prosentandel av de besvarte spørsmålene som har fått verdien 1. Utregningen er slik:

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

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

| | Spørsmål | Svarkategorier i verdien 1 (positivt) | Svarkategorier i verdien 0 (negativt) |
|----|--|---------------------------------------|---|
| 24 | Opplevde du at viktig informasjon om deg hadde kommet fram til rette vedkommende? | I stor grad, I svært stor grad | Ikke i det hele tatt, I liten grad, I noen grad |
| 33 | Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet av sykehuset etter det du selv kan bedømme? | Ikke i det hele tatt, I liten grad | I noen grad, I stor grad, I svært stor grad |
| 34 | Opplevde du administrative feil i løpet av oppholdet? | Nei | Ja, én gang, Ja, flere ganger |
| 35 | Opplevde du at personalet glemte å kontrollere identiteten din? | Nei | Ja, én gang, Ja, flere ganger |
| 36 | Opplevde du at personalet glemte å gi deg viktig informasjon? | Nei | Ja, én gang, Ja, flere ganger |
| 37 | Fikk du feil eller forsinket diagnose i løpet av sykehusoppholdet? | Ikke i det hele tatt, I liten grad | I noen grad, I stor grad, I svært stor grad |
| 38 | 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 |
| 39 | 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 |
| 40 | Opplevde du mangelfull håndhygiene blant personalet? | Ikke i det hele tatt, I liten grad | I noen grad, I stor grad, I svært stor grad |
| 41 | Fikk du infeksjon i forbindelse med sykehusoppholdet? | Nei | Ja |
| 42 | Hvis du opplevde feil eller unødig problem i forbindelse med sykehusoppholdet, tok personalet hånd om feilen på en tilfredsstillende måte? | I stor grad, I svært stor grad | Ikke i det hele tatt, I liten grad, I noen grad |
| 45 | Ble en oppdatert liste over medisinene dine gjennomgått med deg da du ble utskrevet fra sykehuset? | Ja | Nei |

Vedlegg D: Resultater på pasienterfaringsindikatorer for alle postene

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

+/- markerer om resultatet er signifikant bedre eller dårligere enn gjennomsnittet for alle postene.

Antall stjerner markerer signifikansnivået:

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

Ventetid er testet kun med signifikansnivå p<0,01. Denne indikatoren er ikke justert for pasientsammensetning.

| | Pleiepersonalet | Informasjon | Legene | Pårørende | Organisering | Standard | Utskrivning | Samhandling | Ventetid |
|----------------------------|-----------------|-------------|-----------|-----------|--------------|-----------|-------------|-------------|-----------|
| Kirurgisk avdeling post 10 | 78 | 71 | 78 | 76 | 69 | 69 | 63 | 57 | 58 |
| Kirurgisk avdeling post 2 | 78 | 74 | 80 | 79 | 72 | 71 | 70 | 59 | 58 |
| Medisinsk avdeling post 6 | 74 | 66 | 73 | 74 | 62 | 67 | 66 | 52 | |
| Medisinsk avdeling post 7 | 70 | 70 | 74 | 73 | 65 | 68 | 62 | 60 | |
| Medisinsk avdeling post 8 | 83 | 76 | 83 | 79 | 74 | 71 | 69 | 61 | |
| Medisinsk mottak | 81 | 76 | 82 | 89+*** | 81 | 83 | 68 | 59 | |
| Alle poster | 78 | 73 | 79 | 77 | 70 | 70 | 67 | 58 | 58 |

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

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

Inger Opedal Paulsrud, som har hatt hovedansvar for samarbeid med institusjonene og for utsending av spørreskjema, registrering og skanning av mottatte svar.

Jon Helgeland for oppsett av analysene i statistikkprogrammet R

Om PasOpp undersøkelser: Endringer i helsetjenesten i den senere tiden innebærer at det blir lagt større vekt på synspunktene til pasienter og pårørende enn før og på at de ulike delene av tjenesten skal være godt samordnet. PasOpp undersøkelsene har som mål å beskrive erfaringene til personer som ser tjenestene fra innsiden. Det er laget spørreskjema som er tilpasset ulike områder innenfor helsetjenesten. Spørsmålene handler om opplevelser, om faktiske hendelser og om tilfredshet med tjenestene.

Om denne undersøkelsen:

Populasjon: Pasienter 16 år eller eldre innlagt ved sengeposter ved Lovisenberg diakonale sykehus

Metode: Postal spørreskjemaundersøkelse

Undersøkelsesperiode: Mars-april 2015

Bruttoutvalg: 1140

Svarprosent: 58