



Þjónustukönnun Landspítala, maí 2012

Niðurstöður könnunar á viðhorfum fullorðinna legudeildarsjúklinga til þjónustu á Landspítala.

Ábyrgðarmenn

Ólafur Baldursson, framkvæmdastjóri lækninga.

Sigríður Gunnarsdóttir, framkvæmdastjóri hjúkrunar.

Þjónustukönnun Landspítala

Niðurstöður könnunar á viðhorfum fullorðinna legudeildarsjúklinga til þjónustu á Landspítala. Í skýrslunni eru birtar niðurstöður fyrir spítalann í heild.

Bakgrunnur

Við undirbúning könnunarinnar leitaði Landspítali ráðgjafar frá Picker Institute Europe sem sér um þjónustukannanir fyrir NHS í Englandi. Fyrir utan spurningu nr. 4 eru allar spurningar könnunarinnar í eigu Picker Institute Europe (PIE) og Care Quality Commission (CQC) í Englandi og eru varðar höfundarrétti. Öll notkun þeirra er því óheimil án vitundar og samþykkis PIE og CQC. Landspítali hefur leyfi Picker Institute fyrir notkun þeirra. Spurning nr. 4 er úr Norþeq spurningalista sem þróaður var á vegum Norrænu ráðherranefndarinnar.

Skipan efnis í þessari samantekt tekur mið af skýrslu The Care Quality Commission um niðurstöður þjónustukönnunar NHS 2011¹.

Undirbúningur og framkvæmd

Þessi fyrsta þjónustukönnun Landspítala var framkvæmd í maí 2012 og var undirbúningur og framkvæmd í höndum gæðadeildar, hagdeildar og menntadeildar. Tilgangur könnunarinnar var að fá upplýsingar um viðhorf sjúklinga til þjónustu spítalans og að nota niðurstöðurnar til umbóta í þjónustu við sjúklinga.

Farið var að ráðleggingum Picker Institute Europe varðandi framkvæmd könnunar, val á þátttakendum og stærð úrtaks. Þátttakendur voru valdir með lagskiptu slembiúrtaki úr hópi sjúklinga sem höfðu útskrifast af tilteknum legudeildum spítalans í febrúar – apríl 2012. Skilyrði fyrir þátttöku var að viðkomandi væri 18 ára eða eldri og hefði útskrifast af legudeild skurðlækningasviðs, lyflækningasviðs eða kvennadeild kvenna- og barnasviðs á tilteknu tímabili. Útilokaðir voru sjúklingar sem höfðu útskrifast af líknardeild, sængurkvennadeild eða af legudeildum geðsviðs. Einnig voru dagsjúklingar útilokaðir frá þátttöku, þ.e. sjúklingar sem innrituðust og útskrifuðust sama mánaðardag. Spurningalistar voru sendir til tæplega 1.200 einstaklinga og reyndist svarhlutfall 47%.

Niðurstöður

Í þessari samantekt eru birtar töflur og myndir með helstu niðurstöðum þjónustukönnunar fyrir Landspítala í heild. Í samantektinni eru 25 spurningar sem skiptast upp í eftirfarandi kafla: á heildina litið, bráðainnlagnir, spítalinn og deildin, læknar, hjúkrunarfræðingar, umönnun og meðferð, aðgerðir og rannsóknir og útskrift af spítalanum.

Ríflega 540 einstaklingar svöruðu þjónustukönnun Landspítala og var svarhlutfall 47%.

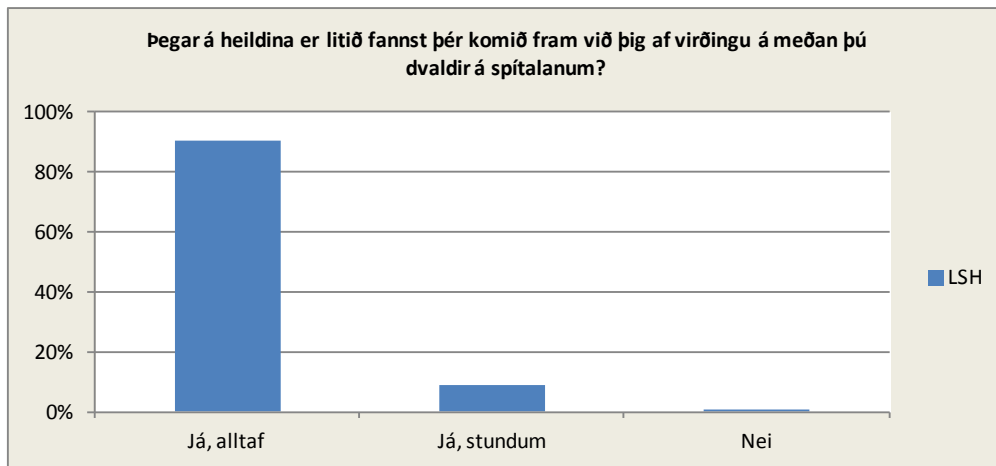
Töflur og myndir lýsa eingöngu afdráttarlausum svörum við viðkomandi spurningu. Þannig eru ekki tekin með við útreikninga svör þar sem einstaklingar hafa svarað „veit það ekki“ eða „man það ekki“.

¹ The Care Quality Commission. (2012). National NHS patient survey programme. Survey of adult inpatients 2011. Full national results with 2010 comparisons.

Á heildina litið

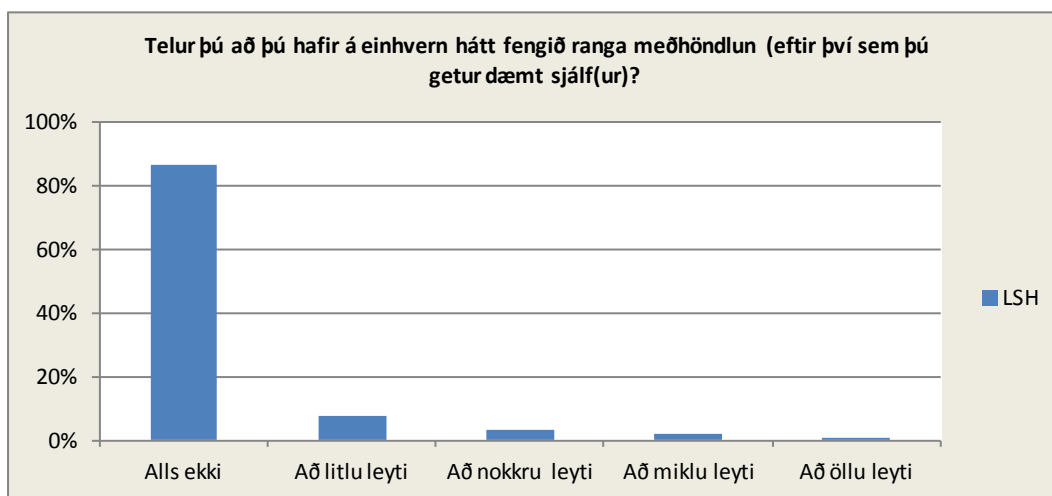
Þegar á heildina er litið fannst þér komið fram við þig af virðingu á spítalanum?

LSH		
	Fjöldi	Hlutfall
Já, alltaf	488	91%
Já, stundum	48	9%
Nei	2	0%
Samtals:	538	



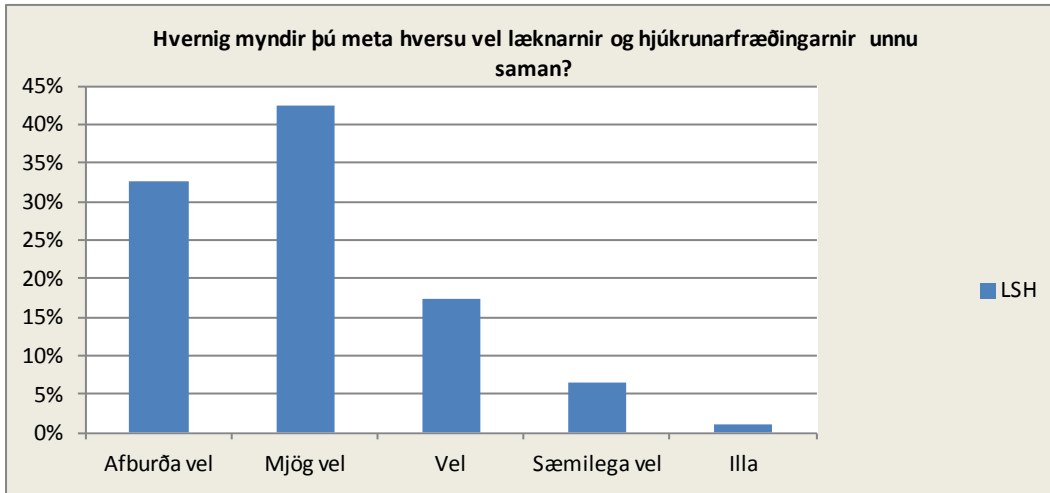
Telur þú að þú hafir á einhvern hátt fengið ranga meðhöndlun (eftir því sem þú getur dæmt sjálf(ur))?

LSH		
	Fjöldi	Hlutfall
Alls ekki	465	87%
Að litlu leyti	42	8%
Að nokkru leyti	18	3%
Að miklu leyti	9	2%
Að öllu leyti	1	0%
Samtals:	535	



Hvernig myndir þú meta hversu vel læknarnir og hjúkrunarfræðingarnir unnu saman?

	LSH	
	Fjöldi	Hlutfall
<i>Afburða vel</i>	172	33%
<i>Mjög vel</i>	223	42%
<i>Vel</i>	92	17%
<i>Sæmilega vel</i>	34	6%
<i>Illá</i>	5	1%
Samtals:	526	

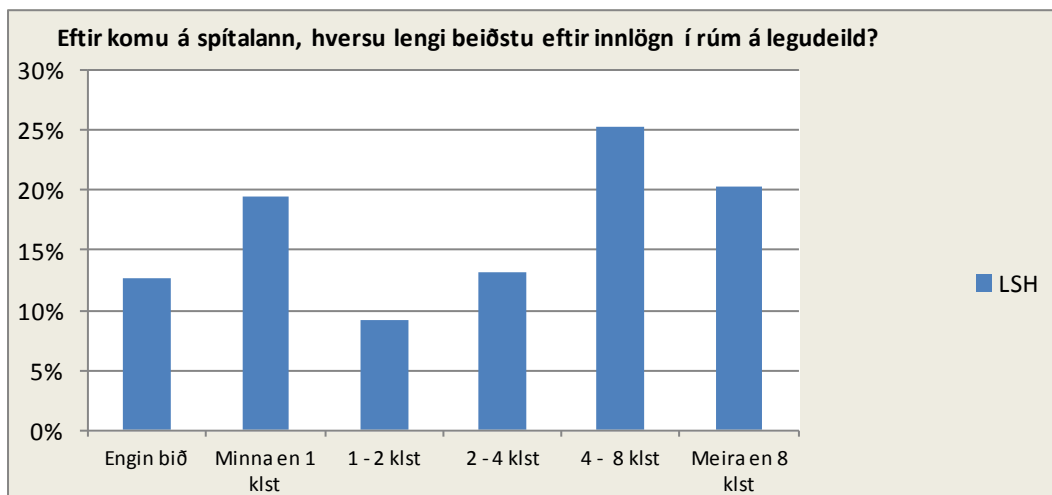


Bráðainnlagnir**Þegar þú komst á spítalann, komstu þá fyrst á bráðamóttöku, hlutfall þeirra sem sögðu já²**

Eining	Fjöldi	Hlutfall
LSH	226	79%

Eftir komu á spítalann, hversu lengi beiðstu eftir innlögn í rúm á legudeild?³

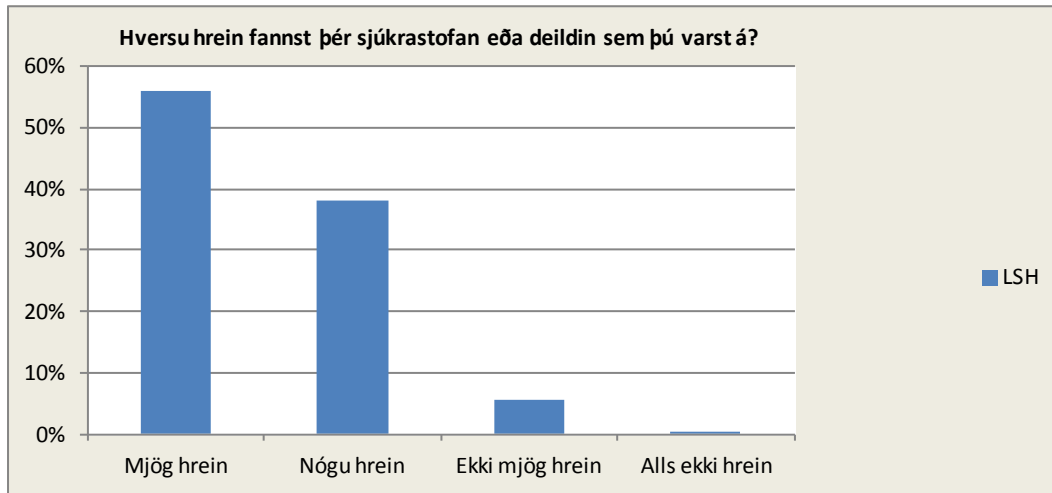
	LSH	
	Fjöldi	Hlutfall
Ég þurfti ekkert að bíða	26	13%
Innan við 1 klukkustund	40	19%
Að minnsta kosti 1 klukkustund en innan við 2 klukkustundir	19	9%
Að minnsta kosti 2 klukkustundir en innan við 4 klukkustundir	27	13%
Að minnsta kosti 4 klukkustundir en innan við 8 klukkustundir	52	25%
8 klukkustundir eða fleiri	42	20%
Samtals:	206	

² Einungis svör þeirra sem koma brátt inn á spítalann eru tekin með í spurningu 1.³ Einungis svör þeirra sem koma brátt inn á spítalann og segjast hafa komið inn í gegnum bráðamóttöku eru tekin með í spurningu 2.

Spítalinn og deildin

Hversu hrein fannst þér sjúkrastofan eða deildin sem þú varst á?

LSH		
	Fjöldi	Hlutfall
Mjög hrein	301	56%
Nógu hrein	205	38%
Ekki mjög hrein	29	5%
Alls ekki hrein	2	0%
Samtals:	537	

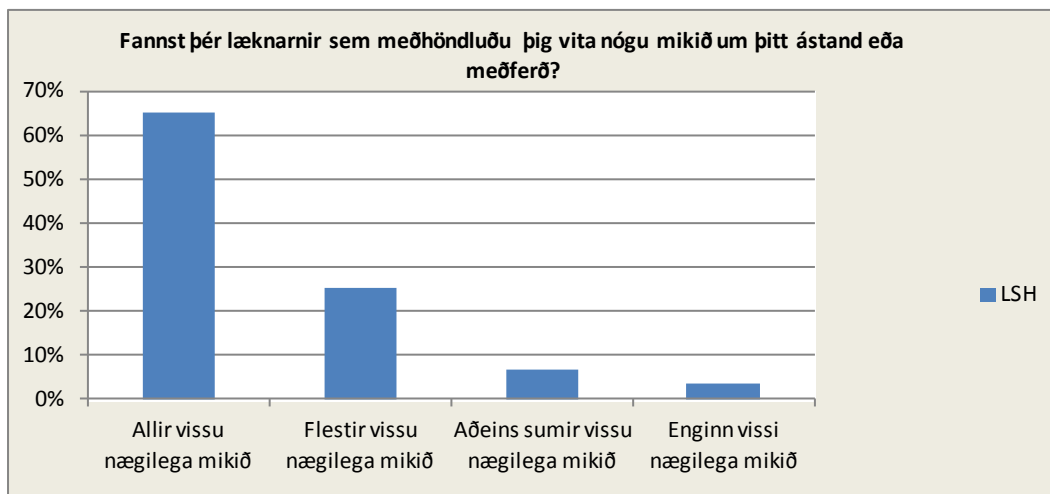


Læknar**Hlutfall þar sem sjúklingar svöruðu því að einn læknir hefði haft (yfir)umsjón með meðferð sinni**

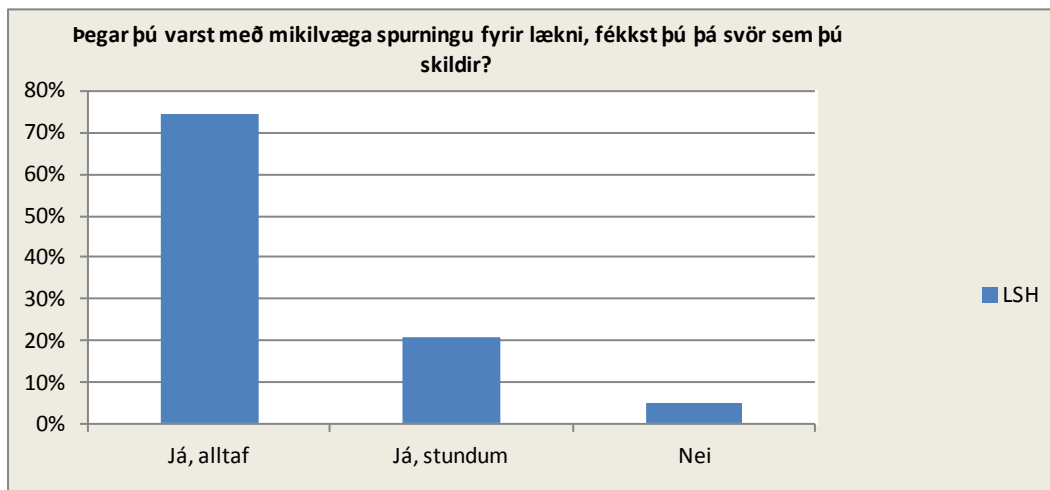
Eining	Fjöldi	Hlutfall
LSH	333	78%

Fannst þér læknarnir sem meðhöndluðu þig vita nógu mikið um þitt ástand eða meðferð?

	LSH	
	Fjöldi	Hlutfall
Allir læknarnir vissu nægilega mikið	300	65%
Flestir læknanna vissu nægilega mikið	115	25%
Aðeins sumir læknanna vissu nægilega mikið	30	7%
Enginn læknanna vissi nægilega mikið	15	3%
Samtals:	460	

**Þegar þú varst með mikilvæga spurningu fyrir lækni, fékkst þú þá svör sem þú skildir?**

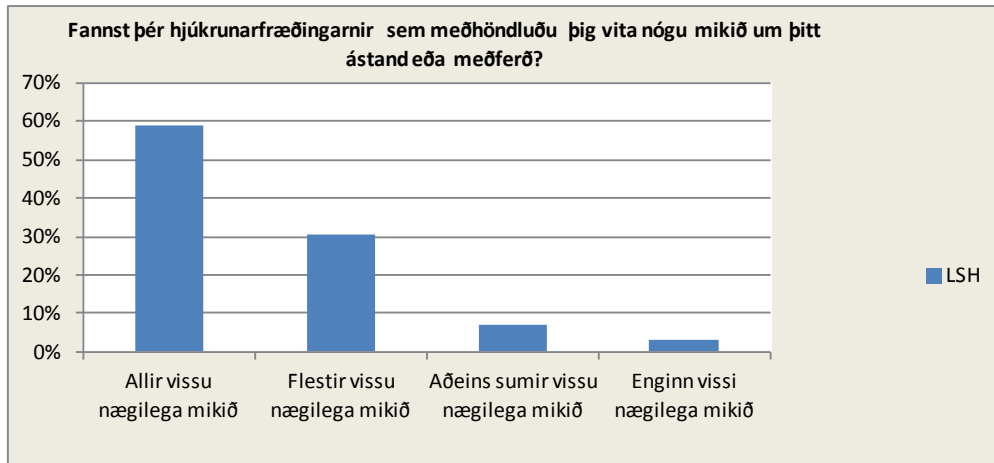
	LSH	
	Fjöldi	Hlutfall
Já, alltaf	336	74%
Já, stundum	94	21%
Nei	22	5%
Samtals:	452	



Hjúkrunarfræðingar

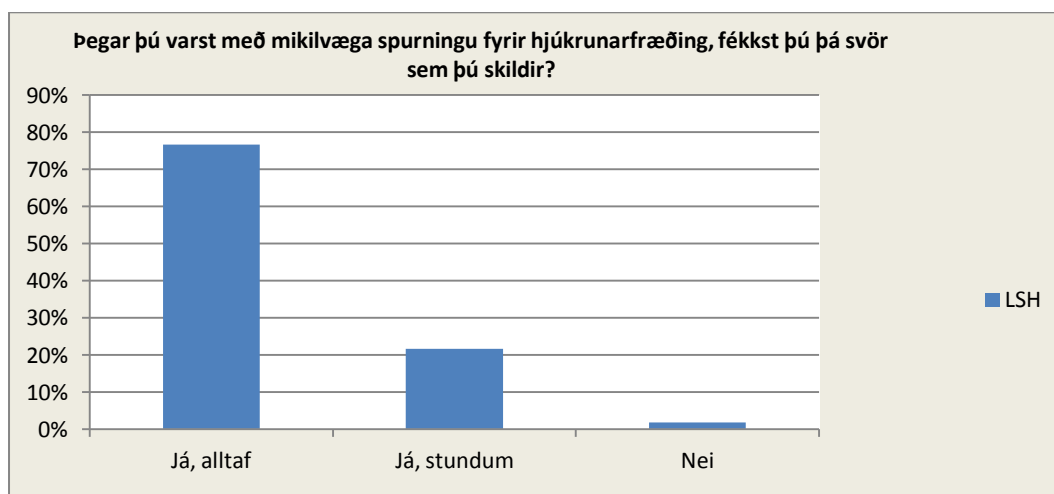
Fannst þér hjúkrunarfræðingarnir sem meðhöndluðu þig vita nógu mikið um þitt ástand eða meðferð?

	LSH	
	Fjöldi	Hlutfall
Allir hjúkrunarfræðingarnir vissu nægilega mikið	294	59%
Flestir hjúkrunarfræðinganna vissu nægilega mikið	153	31%
Aðeins sumir hjúkrunarfræðinganna vissu nægilega mikið	36	7%
Enginn hjúkrunarfræðinganna vissi nægilega mikið	15	3%
Samtals:	498	



Þegar þú varst með mikilvæga spurningu fyrir hjúkrunarfræðing, fékkst þú þá svör sem þú skildir?

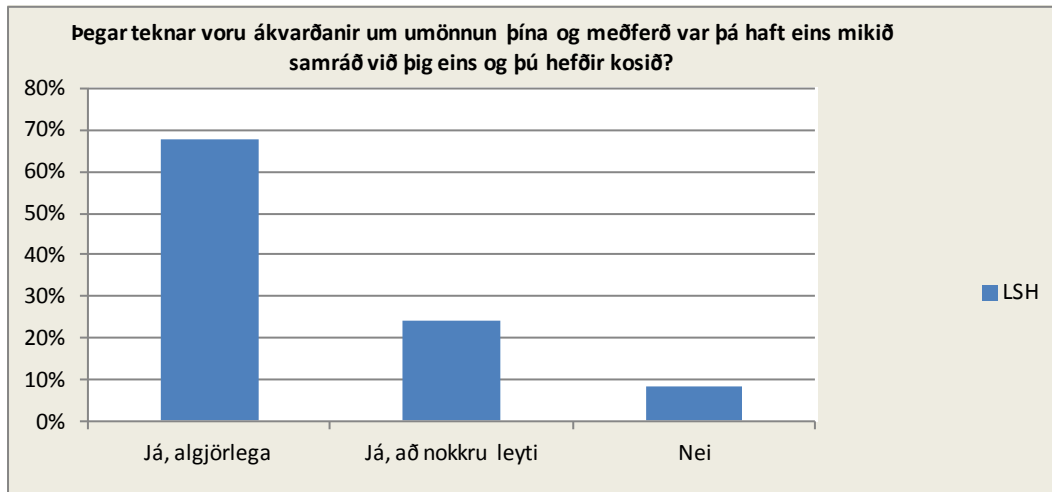
	LSH	
	Fjöldi	Hlutfall
Já, alltaf	337	77%
Já, stundum	95	22%
Nei	8	2%
Samtals:	440	



Umönnun og meðferð

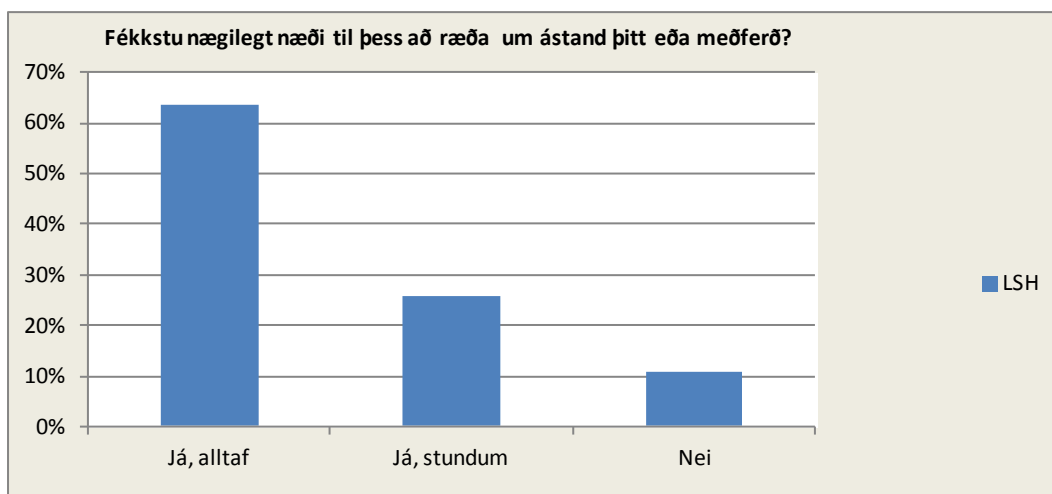
Þegar tekna voru ákvarðanir um umönnun þína og meðferð var þá haft eins mikið samráð við þig eins og þú hefðir kosið?

	LSH	
	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	358	68%
Já, að nokkru leyti	129	24%
Nei	43	8%
Samtals:	530	



Fékkstu nægilegt næði til þess að ræða um ástand þitt eða meðferð?

	LSH	
	Fjöldi	Hlutfall
Já, alltaf	331	64%
Já, stundum	133	26%
Nei	56	11%
Samtals:	520	



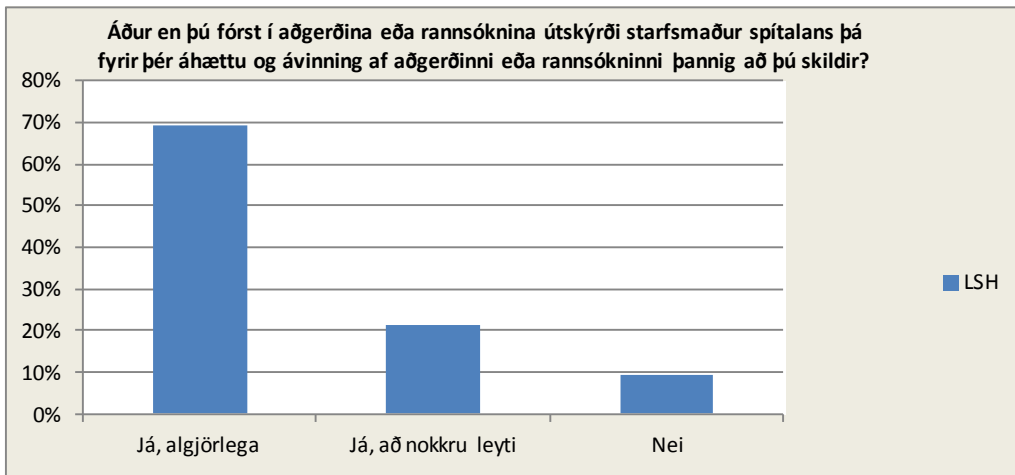
Aðgerðir og rannsóknir

Hlutfall þeirra sem sögðust hafa gengist undir aðgerð eða rannsókn á spítalanum.

Eining	Fjöldi	Hlutfall
LSH	453	86%

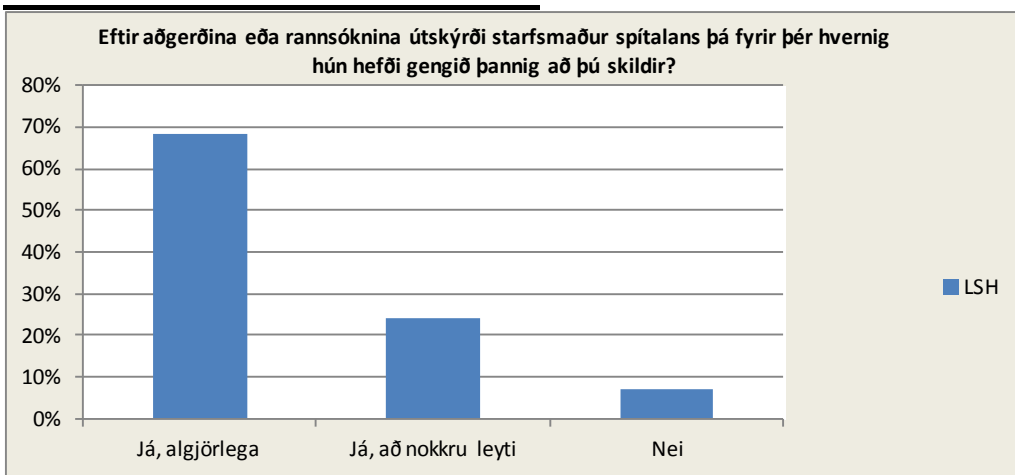
Áður en þú fórst í aðgerðina eða rannsóknina útskýrði starfsmaður spítalans þá fyrir þér áhættu og ávinning af aðgerðinni eða rannsókninni þannig að þú skildir?⁴

LSH		
	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	301	69%
Já, að nokkru leyti	93	21%
Nei	41	9%
Samtals:	435	



Eftir aðgerðina eða rannsóknina útskýrði starfsmaður spítalans þá fyrir þér hvernig hún hefði gengið þannig að þú skildir?⁵

LSH		
	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	304	68%
Já, að nokkru leyti	108	24%
Nei	32	7%
Samtals:	444	



⁴ Einungis þeir sem svöruðu játtandi við því að hafa gengist undir aðgerð eða rannsókn svara þessari spurningu.

⁵ Einungis þeir sem svöruðu játtandi við því að hafa gengist undir aðgerð eða rannsókn svara þessari spurningu.

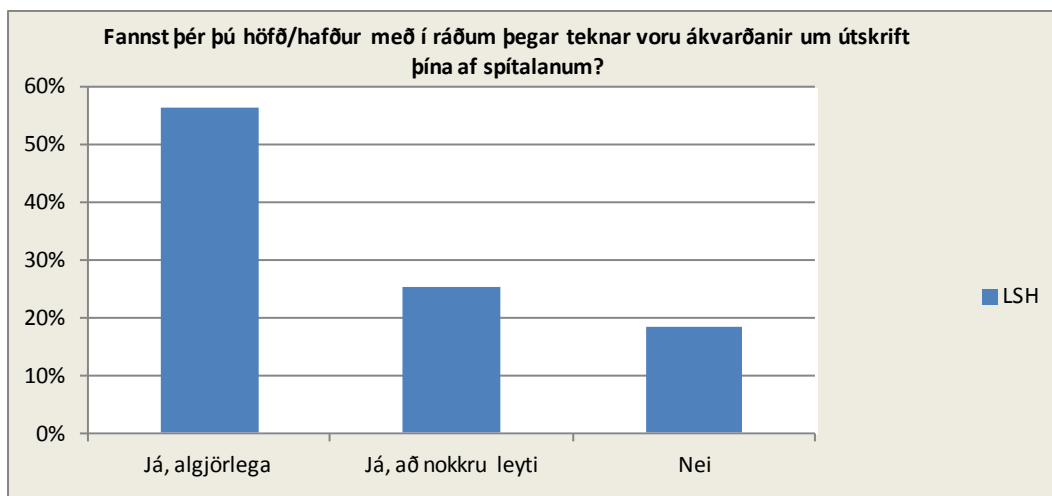
Útskrift af spítalanum

Daginn sem þú fórst af spítalanum voru þá tafir á útskrift þinni af einhverjum ástæðum, hlutfall þeirra sem sögðu já.

Eining	Fjöldi	Hlutfall
LSH	94	18%

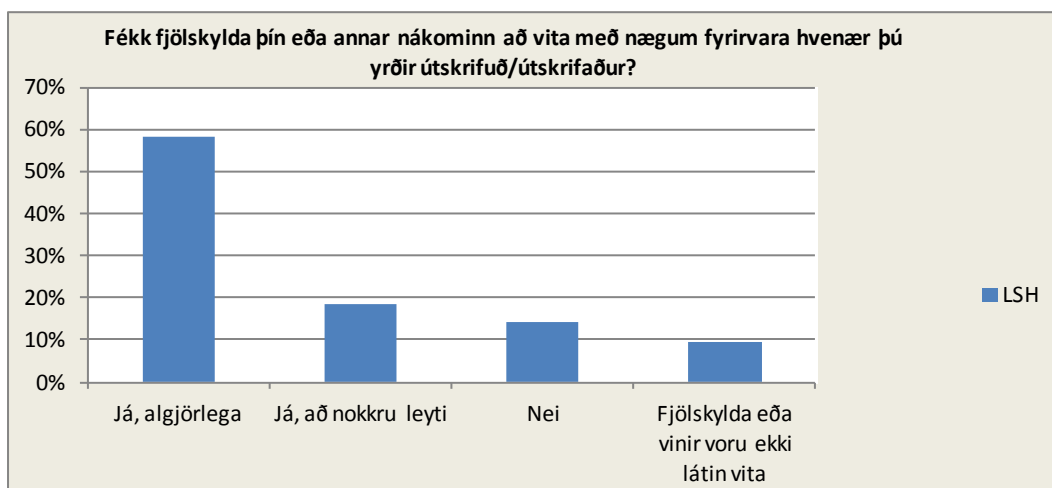
Fannst þér þú höfð/hafður með í ráðum þegar teknar voru ákvarðanir um útskrift þína af spítalanum?

LSH		
	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	264	56%
Já, að nokkru leyti	118	25%
Nei	86	18%
Samtals:	468	



Fékk fjölskylda þín eða annar nákominn að vita með nægum fyrirvara hvenær þú yrðir útskrifuð/útskrifaður?

LSH		
	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	312	58%
Já, að nokkru leyti	98	18%
Nei	75	14%
Fjölskylda eða vinir voru ekki látnin vita	50	9%
Samtals:	535	

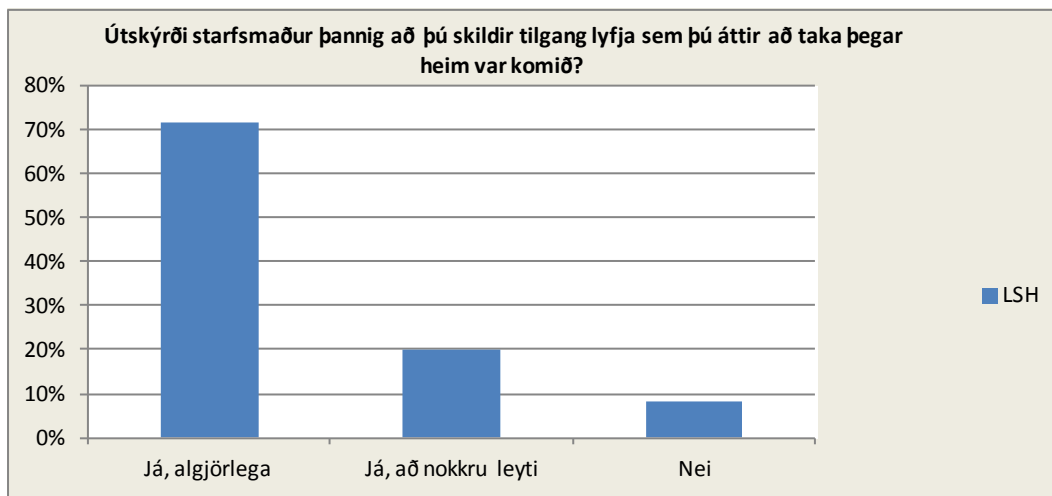


Áður en þú fórst af spítalanum, fékkstu afhentar einhverjar skriflegar upplýsingar um hvað þú ættir að gera eða mættir ekki gera eftir útskrift af spítalanum, hlutfall þeirra sem sögðu já.

Eining	Fjöldi	Hlutfall
LSH	291	55%

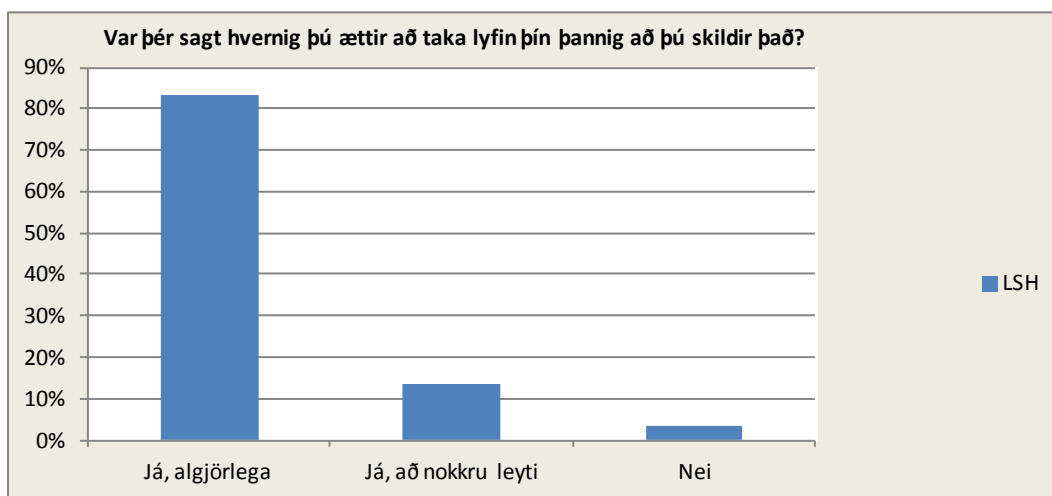
Útskýrði starfsmaður þannig að þú skildir tilgang lyfja sem þú áttir að taka þegar heim var komið?

LSH		
	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	278	72%
Já, að nokkru leyti	78	20%
Nei	31	8%
Samtals:	387	



Var þér sagt hvernig þú ættir að taka lyfin þín þannig að þú skildir það?

LSH		
	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	314	83%
Já, að nokkru leyti	51	14%
Nei	12	3%
Samtals:	377	

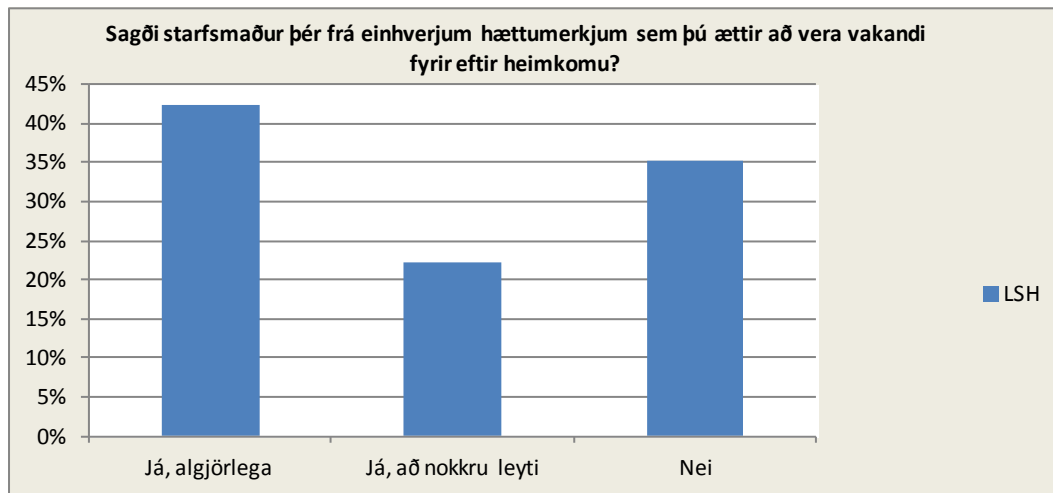


Sögðu starfsmenn spítalans þér hvern þú ættir að hafa samband við ef þú hefur áhyggjur af ástandi þínu eða meðferð eftir útskrift af spítalanum, hlutfall þeirra sem sögðu já.

Eining	Fjöldi	Hlutfall
LSH	368	76%

Sagði starfsmaður þér frá einhverjum hættumerkjum sem þú ættir að vera vakandi fyrir eftir heimkomu?

LSH		
	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	179	42%
Já, að nokkru leyti	94	22%
Nei	149	35%
Samtals:	422	



Gáfu lækarnir eða hjúkrunarfræðingarnir fjölskyldu þinni eða öðrum nákomnum þér allar upplýsingar sem þau þurftu til þess að aðstoða/annast þig?

LSH		
	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	163	44%
Já, að nokkru leyti	92	25%
Nei	117	31%
Samtals:	372	

