

ÞJÓNUSTUKÖNNUN LANDSPÍTALA MAÍ 2019

Ábyrgðarmenn:
Ólafur Baldursson, framkvæmdastjóri lækninga
Sigríður Gunnarsdóttir, framkvæmdastjóri hjúkrunar

UNDIRBÚNINGUR

Pátttakendur voru valdir með lagskiptu slembiúrtaki.

Skilyrði fyrir þátttöku:

- Sjúklingar sem útskrifuðust í febrúar – apríl 2019
- 18 ára eða eldri
- Útskrifaðir af legudeild skurðlækningasviðs, lyflækningasviðs, flæðisviðs eða af kvennadeild*
- Legulengd var yfir eina nótt eða lengur

*Legudeildir sem voru í úrtakinu voru þessar:

Skurðlækningarsvið:

Bæklunarskurðeild (Fv-B5)

Dagdeild skurðlækninga F, legudeild (Fv-A5)

Heila-, tauga- og bæklunarskurðeild (Fv-B6)

Hjarta-, lungna- og augnskurðeild (Hb-12G)

HNE-, lýta- og æðaskurðeild (Fv-A4)

Kviðarhols- og þvagfæraskurðlækningadeild (Hb-13EG)

Lyflækningasvið:

Blóðlækningadeild (Hb-11G)

Bráðalyflækningadeild (Fv-A2)

Gigtar- og almenn lyflækningadeild (Fv-B7)

Hjartadeild (Hb-14EG)

Krabbameinslækningadeild (Hb-11E)

Lungnadeild (Fv-A6)

Meltingar- og nýrnadeild (Hb-12E)

Smitsjúkdómadeild (Fv-A7)

Taugalækningadeild (Fv-B2)

Flæðisvið:

Bráðaöldrunarlækningadeild (Fv-B4)

Endurhæfingardeild (Gr-R2)

Útskriftardeild aldraðra (Lk-L2)

Öldrunardeild H (Víf)

Öldrunarlækningadeild A (Lk-K1)

Öldrunarlækningadeild B (Lk-K2)

Öldrunarlækningadeild F (Lk-L3)

Kvenna- og barnasvið:

Kvenlækningadeild (Hb-21A)

FRAMKVÆMD

Könnunin í ár var rafræn, þ.e. þátttakendur fengu sent bréf í pósti með slóð á könnunina og ákveðnu kenni sem þurfti að slá inn til að fá aðgang að könnuninni. Einungis var hægt að svara einu sinni. Ef þátttakendur óskuðu eftir, gátu þeir hringt á hagdeild og fengið prentaðan spurningalista sendan með pósti sem var þá hægt að svara og senda tilbaka á hagdeild.

Þáttökubréfin fóru í póst um miðjan maí, sendar voru svo út tvær ítrekanir til þeirra sem voru ekki búnir að svara (og höfðu ekki afþakkað þátttöku eða lagst aftur inn). Fyrri ítrekunin var send í pósti tveim vikum eftir að þáttökubréfin fóru fyrst í póst og seinni ítrekunin fjórum vikum eftir að þáttökubréfin voru send.

SAMANBURÐUR

Í skýrslunni eru niðurstöður Landspítala bornar saman við niðurstöður úr sambærilegri könnun sem framkvæmd er af CareQuality Commission (CQC) í Englandi.

CQC framkvæmdi könnunina í júlí 2018. Þátttakendur voru 76.668 manns, 16 ára og eldri sem höfðu dvalið eina nótt eða lengur á NHS-spítala. Útilokaðir voru sjúklingar sem komu vegna meðgöngu, meðgöngurofs, dagdeildar-sjúklingar og sjúklingar á einkareknum sjúkrastofnunum. Svarhlutfallið þar var 45%.

Nánari upplýsingar má finna á heimasíðu CQC,
<https://www.cqc.org.uk/publications/surveys/adult-inpatient-survey-2018>

SVARHLUTFALL

Tilgangur könnunarinnar var að fá upplýsingar um viðhorf sjúklinga til þjónustu spítalans og að nota niðurstöðurnar til umbóta í þjónustu við sjúklinga.

	LSH í heild	Flæðisvið	SKU	LYF	Kvenlækninga- deild
Útsend bréf	1.378	221	480	597	80
Teknir úr úrtaki*	169	31	38	94	5
Heildarfjöldi í úrtaki	1.209	190	442	503	75
Fjöldi svara**	540	53	235	220	32
Svarhlutfall 2019	45%	28%	53%	44%	43%
Svarhlutfall 2018	50%	33%	59%	48%	45%
Svarhlutfall 2017	45%	28%	54%	46%	57%
Svarhlutfall 2016	45%	28%	50%	47%	53%

*Þeir sjúklingar sem lögðust aftur inn meðan gögnum var safnað, þáttökubréf voru endursend eða afþökkuðu þátttöku voru teknir úr úrtakinu.

** 126 höfðu samband við hagdeild og fengu sendan póstlista með könnuninni, 110 sendu listann með svörum tilbaka.

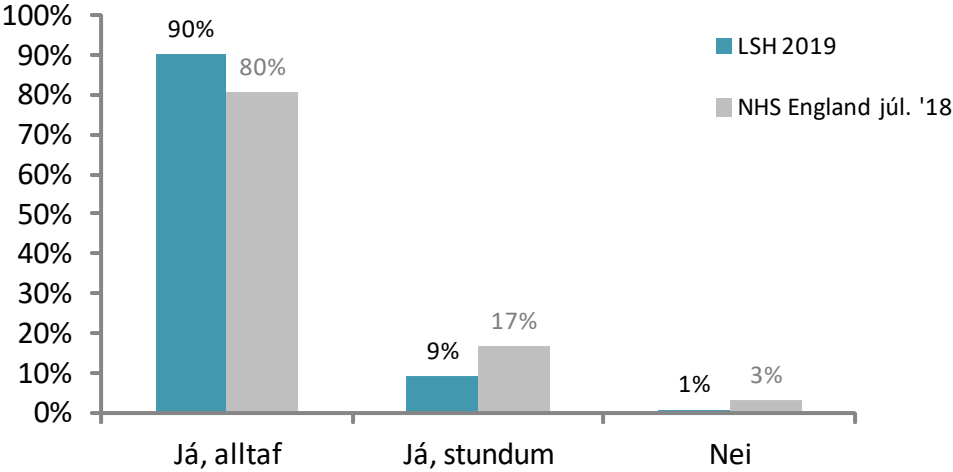
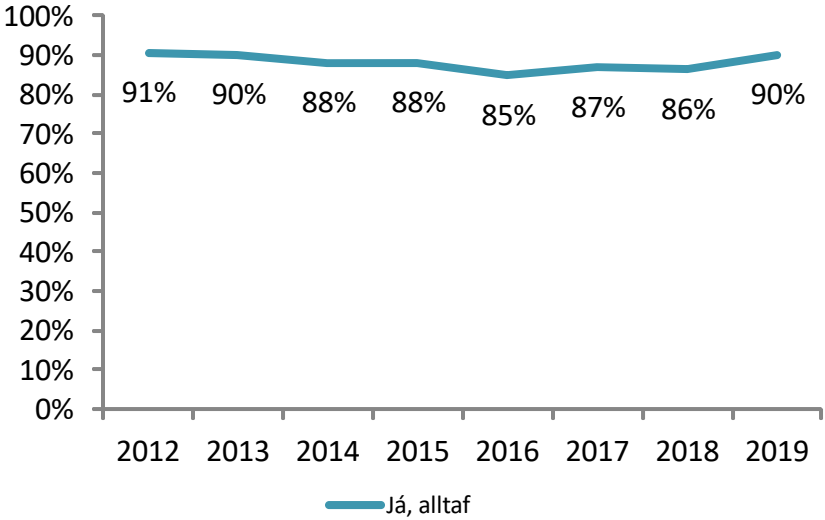


NIÐURSTÖÐUR

Á heildina litið

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

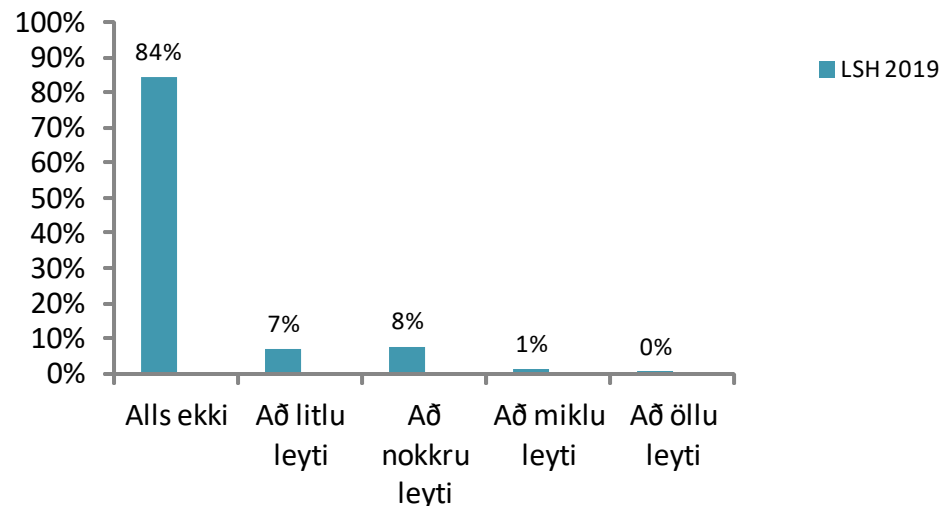
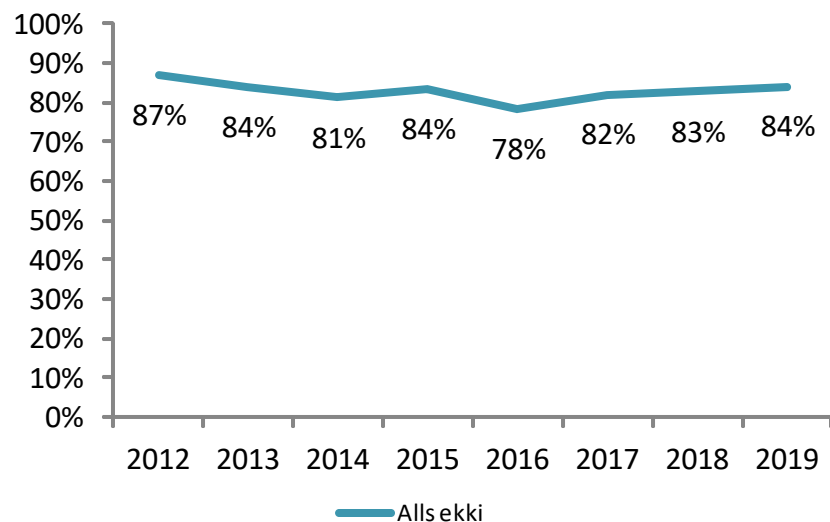
	LSH															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, alltaf	488	91%	518	90%	520	88%	497	88%	360	85%	369	87%	476	86%	461	90%
Já, stundum	48	9%	51	9%	61	10%	61	11%	56	13%	48	11%	70	13%	46	9%
Nei	2	0%	5	1%	9	2%	5	1%	8	2%	7	2%	5	1%	4	1%
Samtals	538	100%	574	100%	590	100%	563	100%	424	100%	424	100%	551	100%	511	100%



Á heildina litið

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

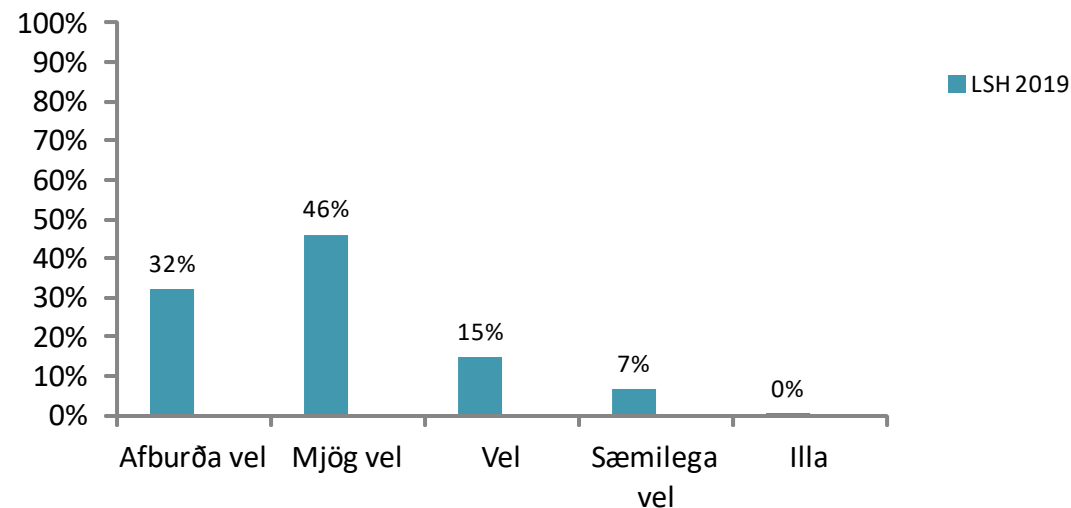
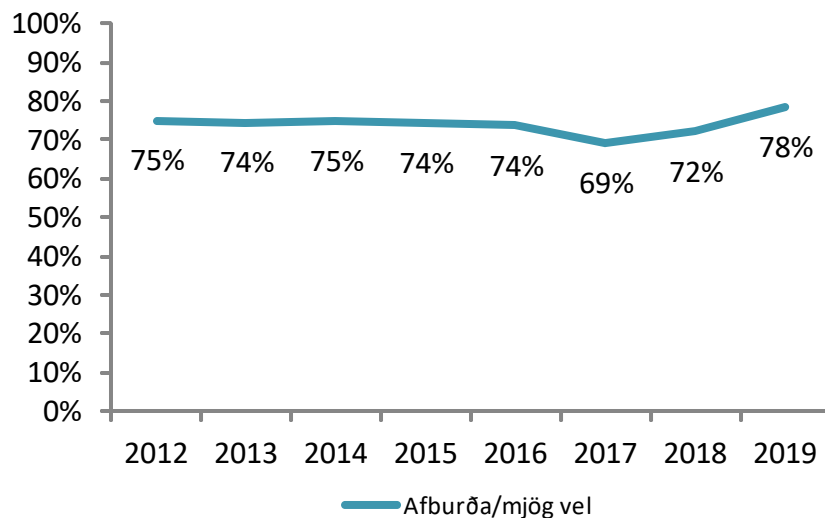
	LSH															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Alls ekki	465	87%	479	84%	480	81%	471	84%	334	78%	349	82%	464	83%	441	84%
Að litlu leyti	42	8%	45	8%	55	9%	48	9%	38	9%	29	7%	41	7%	35	7%
Að nokkru leyti	18	3%	32	6%	47	8%	31	5%	44	10%	31	7%	33	6%	40	8%
Að miklu leyti	9	2%	11	2%	6	1%	11	2%	6	1%	9	2%	19	3%	6	1%
Að öllu leyti	1	0%	4	1%	3	1%	3	1%	4	1%	7	2%	4	1%	2	0%
Samtals	535	100%	571	100%	591	100%	564	100%	426	100%	425	100%	561	100%	524	100%



Á heildina litið

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

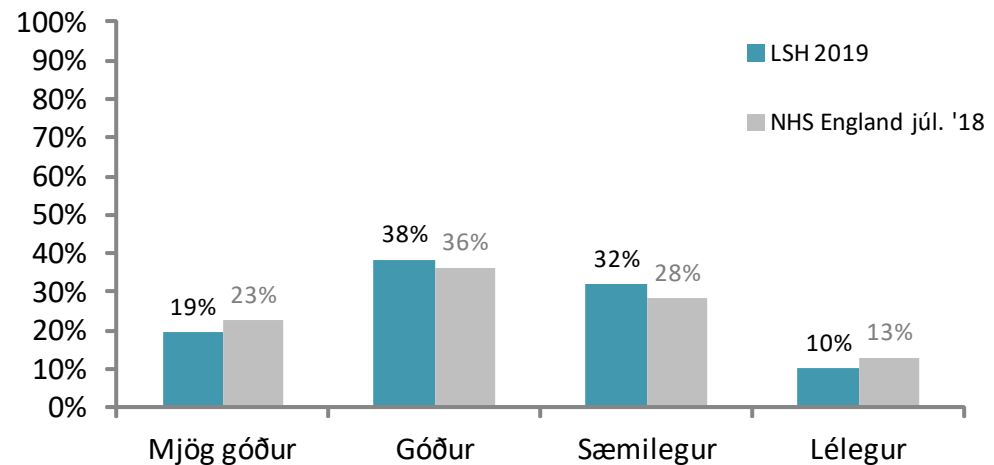
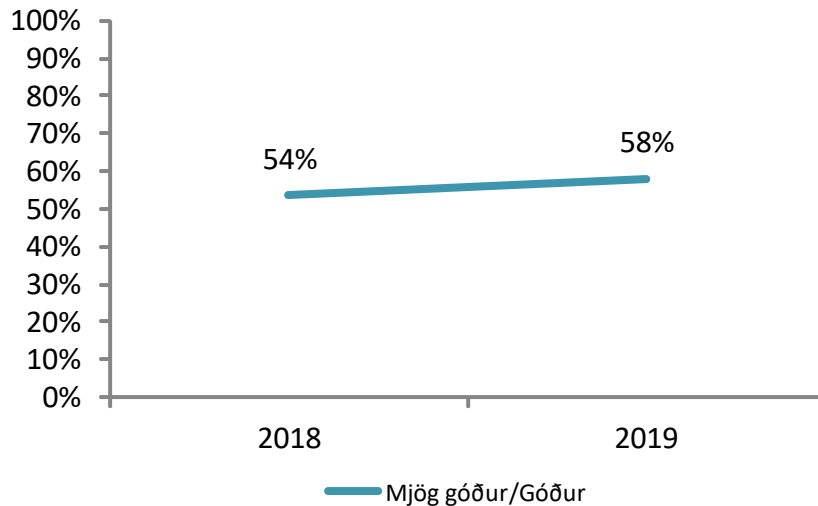
	LSH															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Afburða vel	172	33%	174	31%	166	30%	176	32%	102	25%	97	24%	162	30%	165	32%
Mjög vel	223	42%	240	43%	250	45%	231	42%	193	48%	186	45%	232	42%	237	46%
Vel	92	17%	92	17%	86	15%	96	18%	64	16%	81	20%	101	18%	76	15%
Sæmilega vel	34	6%	37	7%	45	8%	41	7%	35	9%	39	10%	38	7%	34	7%
Illa	5	1%	13	2%	10	2%	4	1%	7	2%	7	2%	14	3%	1	0%
Samtals	526	100%	556	100%	557	100%	548	100%	401	100%	410	100%	547	100%	513	100%



Á heildina litið

Hvernig fannst þér maturinn sem þú fékkst á spítalanum?*

	LSH			
	2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Mjög góður	93	17%	100	19%
Góður	205	37%	197	38%
Sæmilegur	201	36%	164	32%
Lélegur	57	10%	52	10%
Samtals	556	100%	513	100%

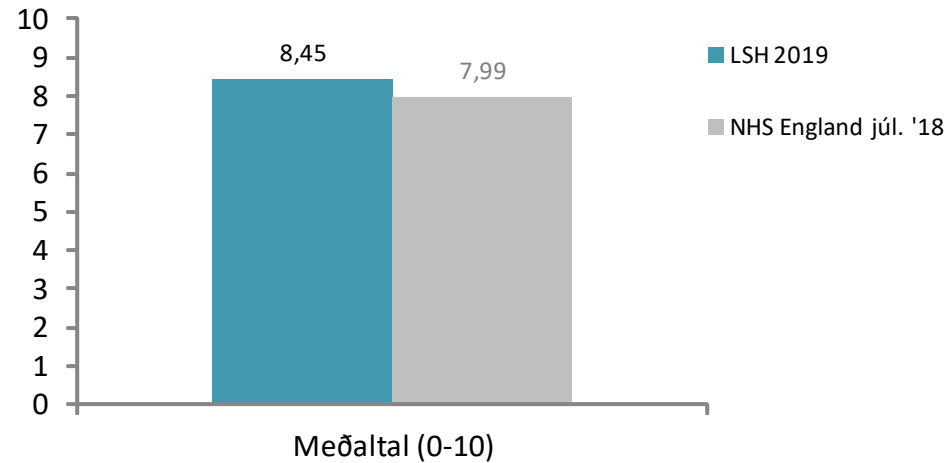
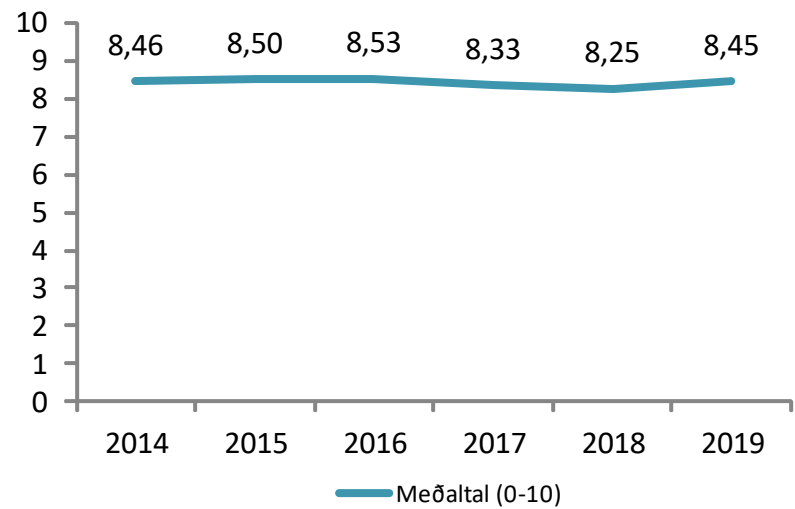


* Þessari spurningu var bætt við spurningalistann 2018. Búið að taka út þá sem svöruðu að þeir hefðu ekki fengið spítalamat.

Á heildina litið

Pegar á heildina er litið, hver var reynslan þín í síðustu innlögn (gefin einkunn á kvarðanum 0 til 10, þar sem 0 var „Reynsla mín var mjög slæm“ og 10 var „Reynsla mín var mjög góð“)

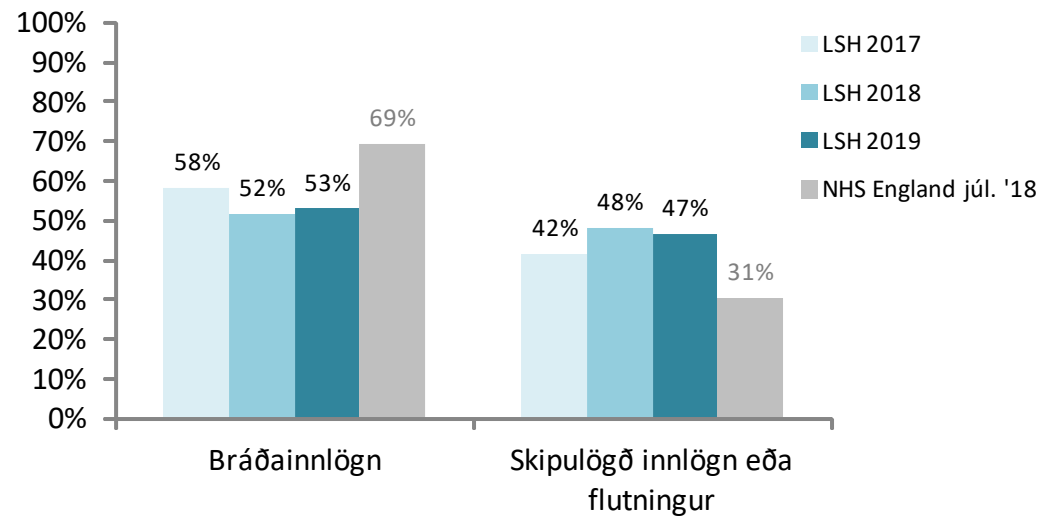
	LSH											
	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Meðaltal	Fjöldi	Meðaltal	Fjöldi	Meðaltal	Fjöldi	Meðaltal	Fjöldi	Meðaltal	Fjöldi	Meðaltal
Meðaltal (0-10)	547	8,46	532	8,50	413	8,53	413	8,33	562	8,25	516	8,45



Bráðainnlagnir

Hlutfall bráðra innlagna meðal svarenda samkvæmt Sögu. Ekki var hægt að notast við svör þar sem þau voru í miklu ósamræmi við bakgrunnsbreytu.

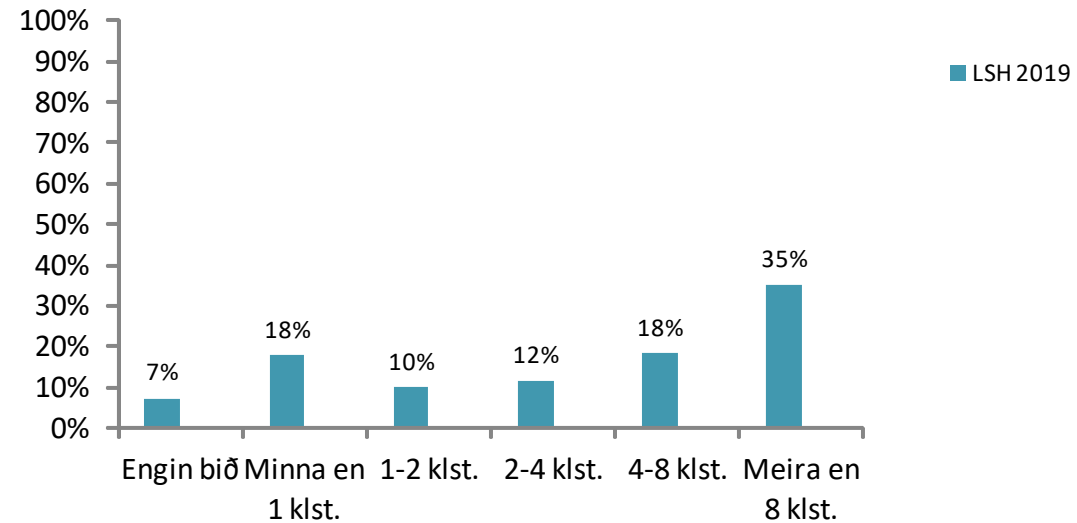
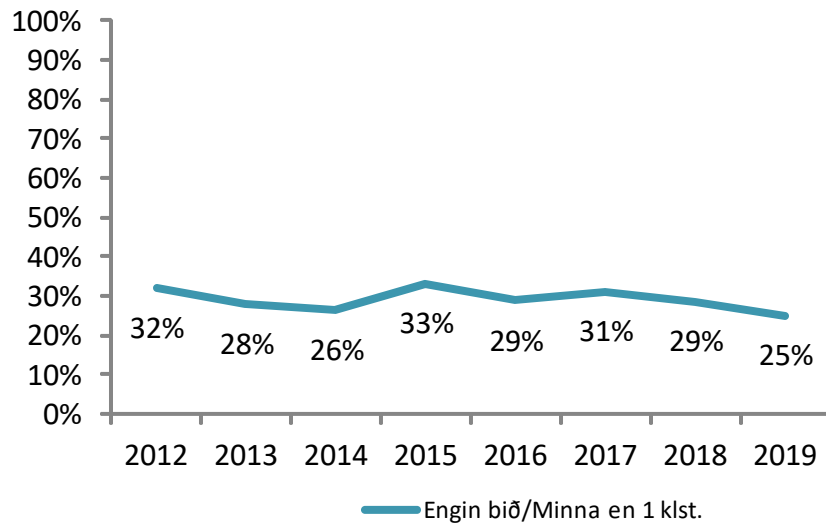
	LSH					
	2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Bráðainnlögn	253	58%	301	52%	287	53%
Skipulögð innlögn eða flutningur	181	42%	281	48%	253	47%
Samtals	434	100%	582	100%	540	100%



Bráðainnlagnir

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

	LSH															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Engin bið	26	13%	36	14%	20	8%	33	14%	25	14%	29	16%	29	15%	14	7%
Minna en 1 klst.	40	19%	37	14%	48	19%	45	19%	28	15%	28	15%	27	14%	34	18%
1-2 klst.	19	9%	18	7%	26	10%	16	7%	14	8%	12	7%	19	10%	19	10%
2-4 klst.	27	13%	38	15%	50	19%	24	10%	15	8%	30	16%	11	6%	22	12%
4-8 klst.	52	25%	68	26%	54	21%	37	16%	38	21%	21	12%	29	15%	35	18%
Meira en 8 klst.	42	20%	65	25%	59	23%	80	34%	64	35%	62	34%	81	41%	67	35%
Samtals	206	100%	262	100%	257	100%	235	100%	184	100%	182	100%	196	100%	191	100%

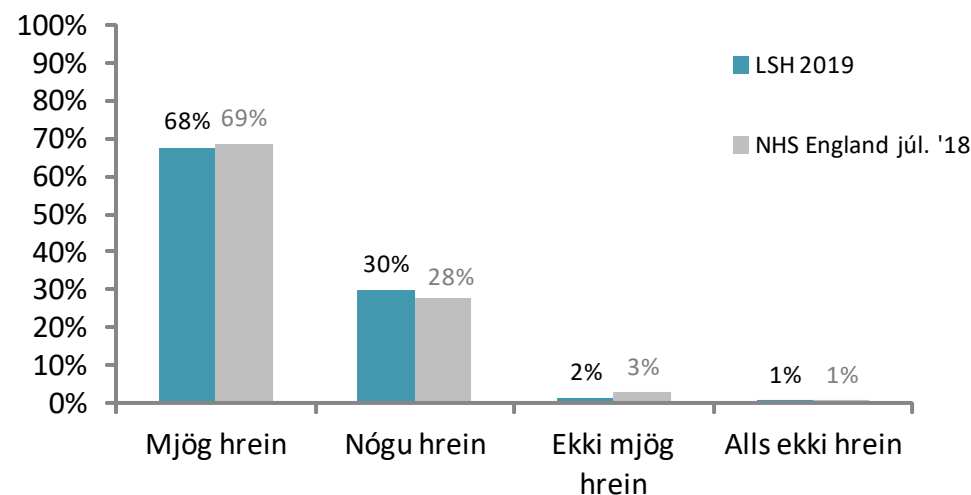
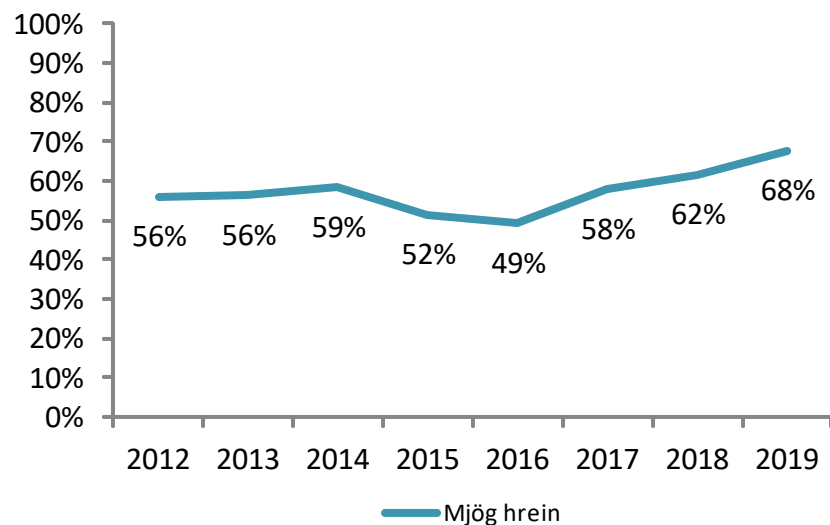


* Einungis svör þeirra sem koma brátt inn á spítalann og segjast hafa komið í gegnum bráðamóttökuna eru tekin með í spurningunni. Búið er að taka út þá sem svoruðu að þeir myndu það ekki.

Spítalinn og deildin

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

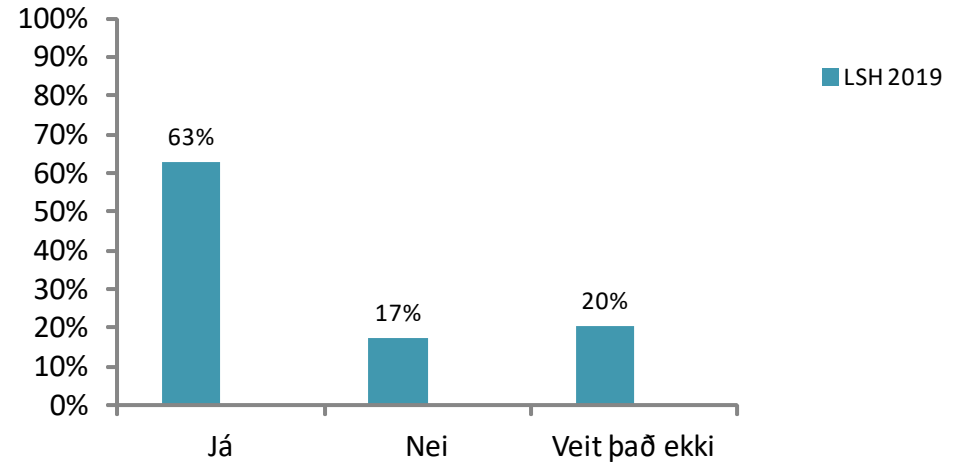
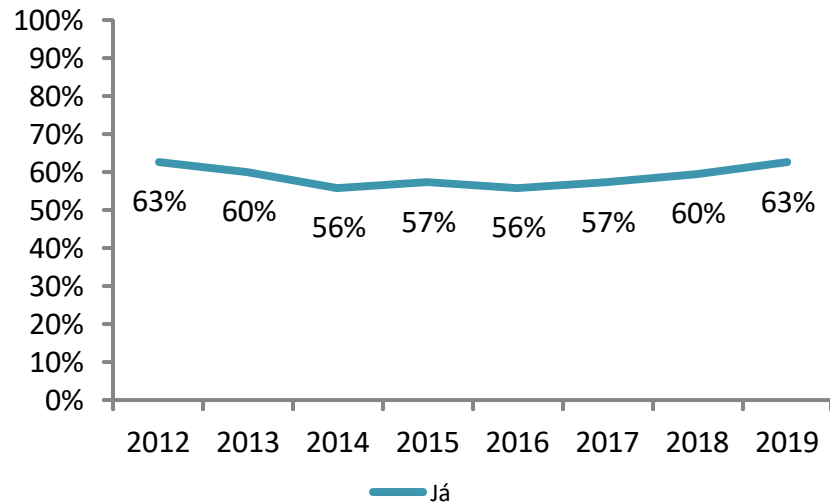
	LSH															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Mjög hrein	301	56%	326	56%	345	59%	293	52%	205	49%	248	58%	344	62%	353	68%
Nógu hrein	205	38%	199	34%	200	34%	217	38%	168	40%	151	35%	180	32%	156	30%
Ekki mjög hrein	29	5%	44	8%	40	7%	49	9%	35	8%	25	6%	31	6%	8	2%
Alls ekki hrein	2	0%	8	1%	4	1%	8	1%	7	2%	4	1%	2	0%	4	1%
Samtals	537	100%	577	100%	589	100%	567	100%	415	100%	428	100%	557	100%	521	100%



Læknar

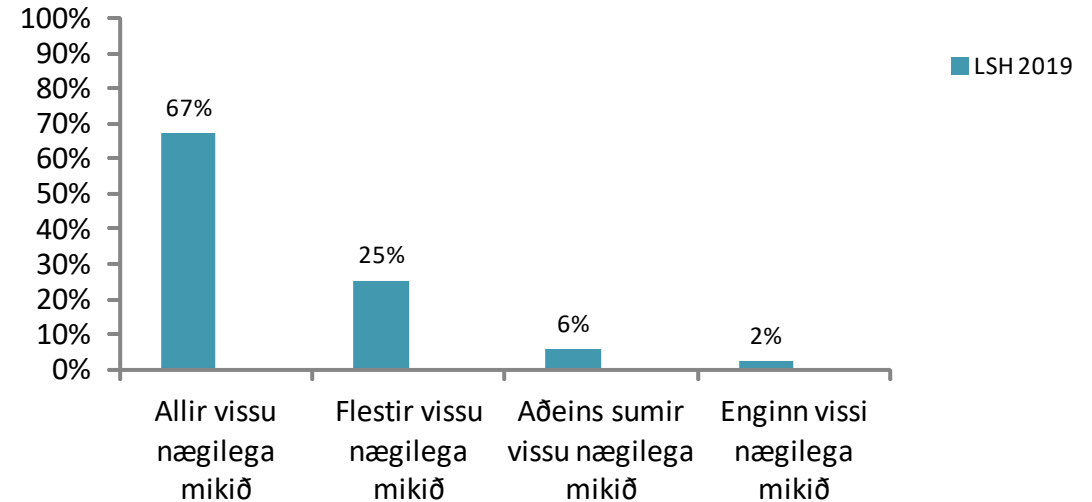
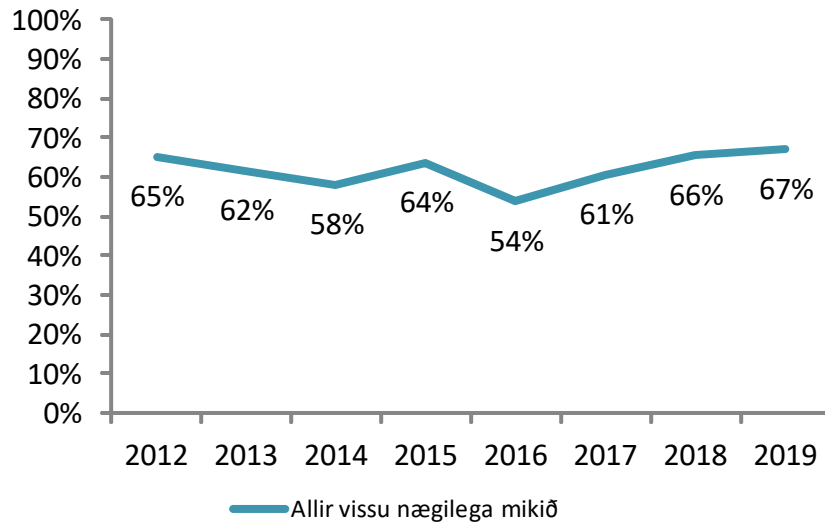
Hafði einn læknir (yfir)umsjón með þinni meðferð?

	LSH															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já	333	63%	347	60%	328	56%	322	57%	237	56%	245	57%	333	60%	329	63%
Nei	96	18%	97	17%	119	20%	98	17%	95	22%	80	19%	108	19%	90	17%
Veit það ekki	101	19%	132	23%	140	24%	143	25%	92	22%	103	24%	118	21%	107	20%
Samtals	530	100%	576	100%	587	100%	563	100%	424	100%	428	100%	559	100%	526	100%



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

	LSH															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Allir vissu nægilega mikið	300	65%	291	62%	292	58%	295	64%	197	54%	220	61%	324	66%	313	67%
Flestir vissu nægilega mikið	115	25%	126	27%	146	29%	118	25%	116	32%	90	25%	119	24%	118	25%
Aðeins sumir vissu nægilega mikið	30	7%	36	8%	49	10%	34	7%	40	11%	37	10%	39	8%	26	6%
Enginn vissi nægilega mikið	15	3%	19	4%	14	3%	16	3%	12	3%	15	4%	12	2%	10	2%
Samtals	460	100%	472	100%	501	100%	463	100%	365	100%	362	100%	494	100%	467	100%

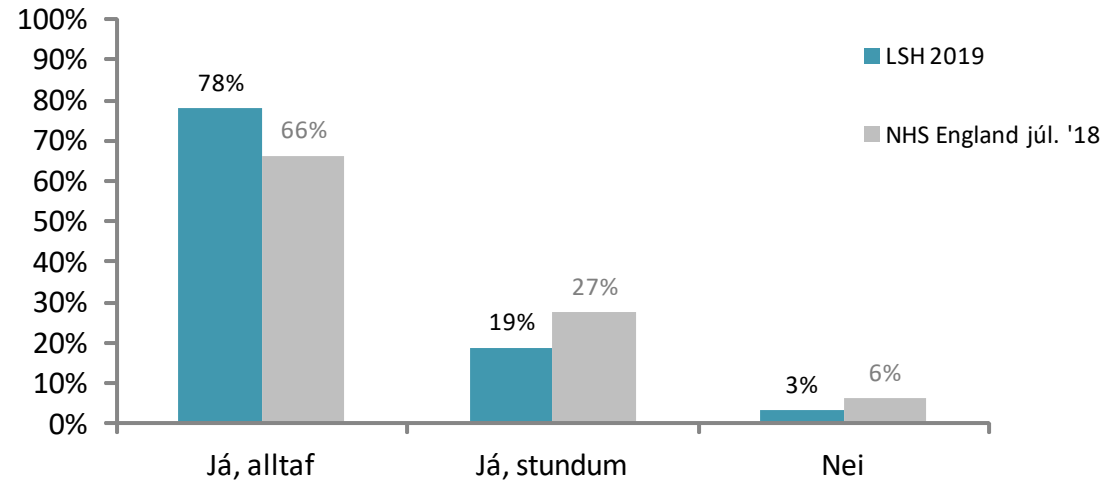
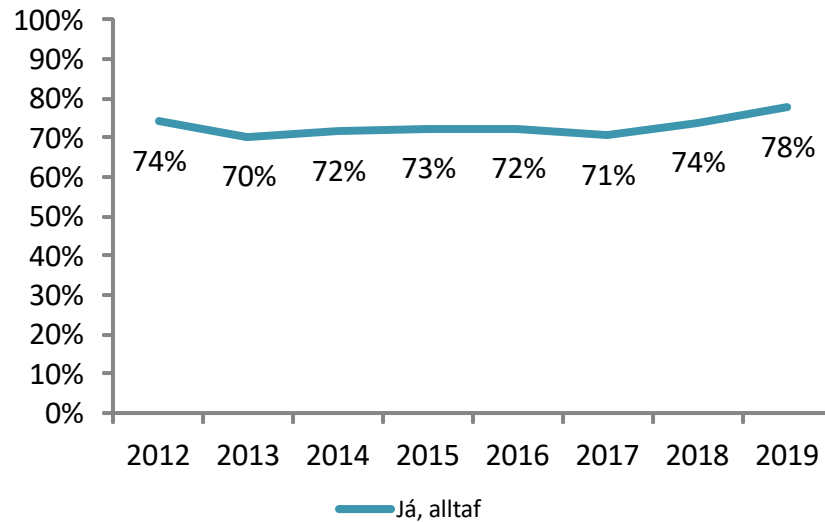


* Búið er að taka út þá sem svöruðu að þeir gætu ekki sagt til um það.

Læknar

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

	LSH															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, alltaf	336	74%	345	70%	355	72%	356	73%	267	72%	255	71%	365	74%	354	78%
Já, stundum	94	21%	127	26%	116	23%	109	22%	83	22%	84	23%	110	22%	86	19%
Nei	22	5%	18	4%	25	5%	26	5%	19	5%	22	6%	18	4%	15	3%
Samtals	452	100%	490	100%	496	100%	491	100%	369	100%	361	100%	493	100%	455	100%

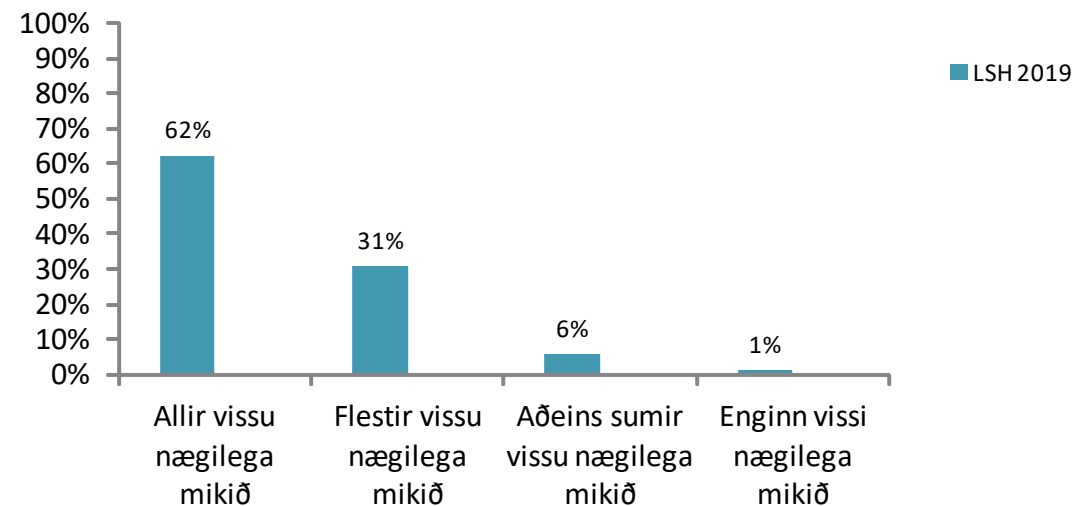
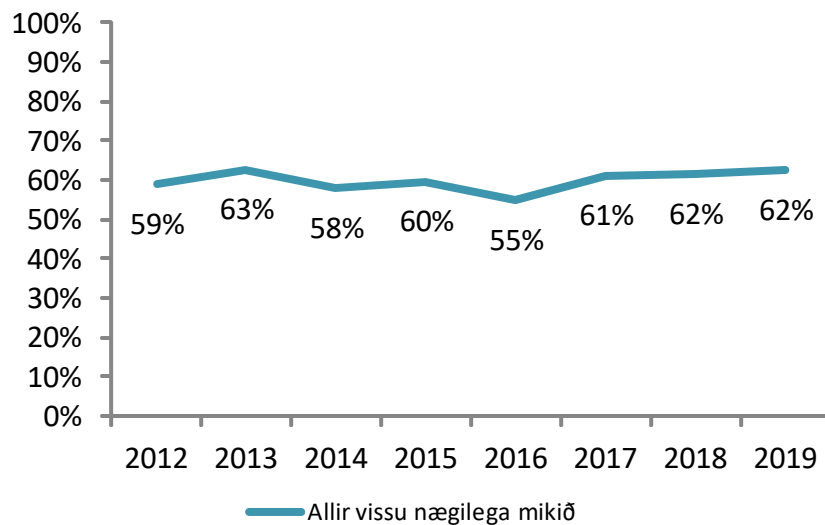


* Búið er að taka út þá sem svöruðu að þeir hefðu ekki haft þörf fyrir að spyrja.

Hjúkrunarfræðingar

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

	LSH															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Allir vissu nægilega mikið	294	59%	324	63%	312	58%	308	60%	215	55%	233	61%	320	62%	309	62%
Flestir vissu nægilega mikið	153	31%	145	28%	171	32%	153	30%	136	35%	113	30%	153	29%	152	31%
Aðeins sumir vissu nægilega mikið	36	7%	36	7%	48	9%	44	9%	35	9%	29	8%	37	7%	28	6%
Enginn vissi nægilega mikið	15	3%	11	2%	8	1%	10	2%	6	2%	6	2%	10	2%	6	1%
Samtals	498	100%	516	100%	539	100%	515	100%	392	100%	381	100%	520	100%	495	100%

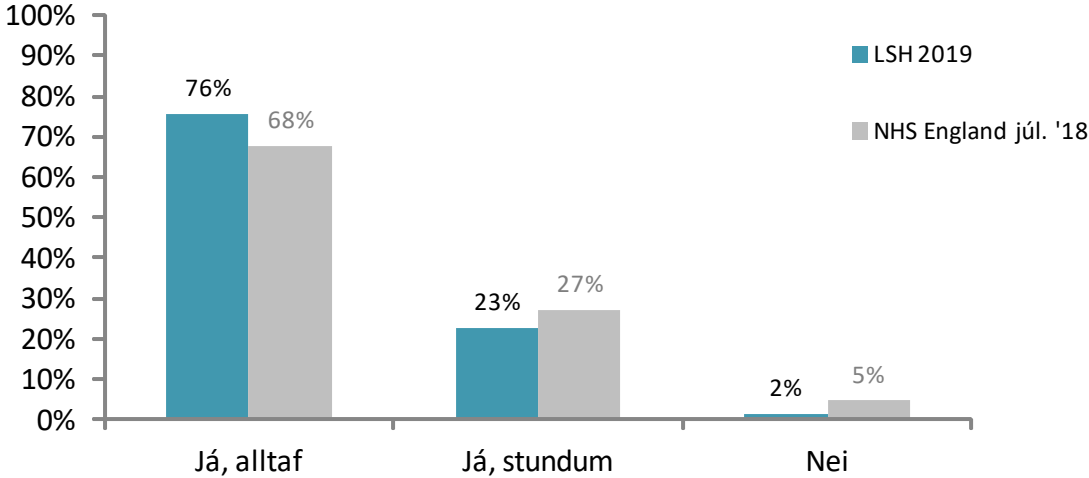
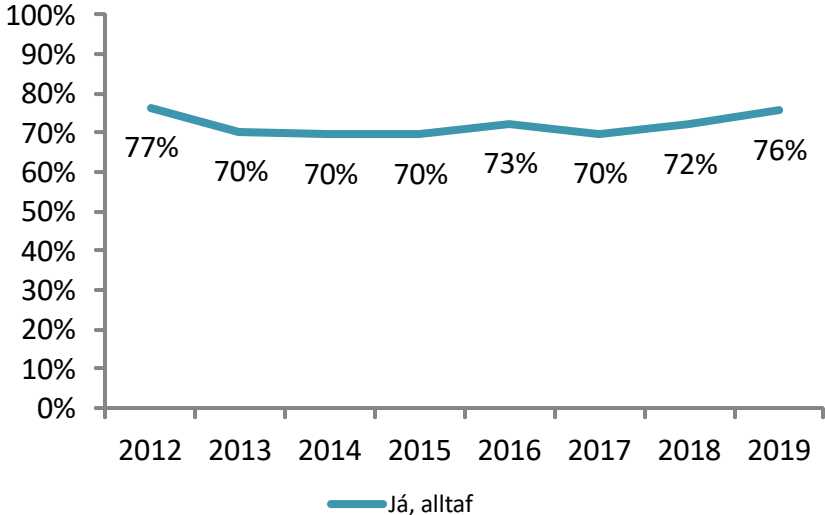


* Búið er að taka út þá sem svöruðu að þeir gætu ekki sagt til um það.

Hjúkrunarfræðingar

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

	LSH															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, alltaf	337	77%	336	70%	345	70%	331	70%	261	73%	248	70%	344	72%	351	76%
Já, stundum	95	22%	125	26%	129	26%	128	27%	85	24%	93	26%	118	25%	106	23%
Nei	8	2%	16	3%	21	4%	17	4%	14	4%	14	4%	14	3%	7	2%
Samtals	440	100%	477	100%	495	100%	476	100%	360	100%	355	100%	476	100%	464	100%

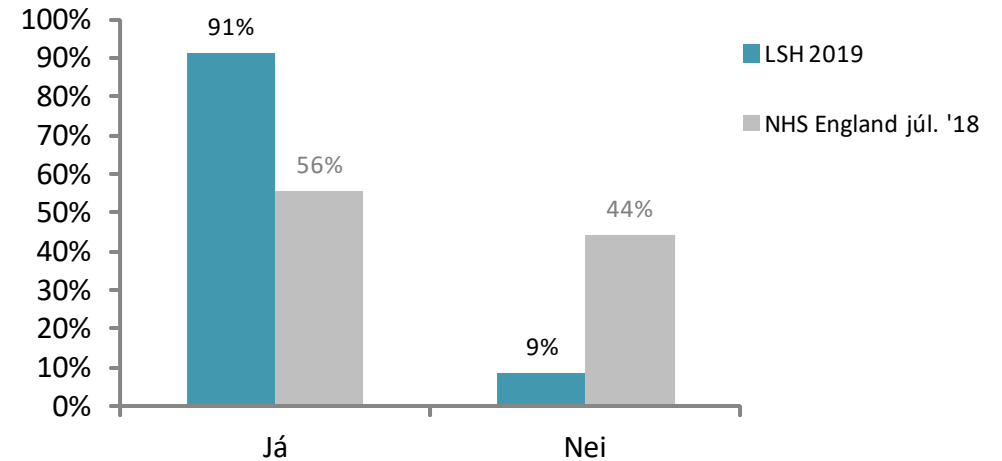
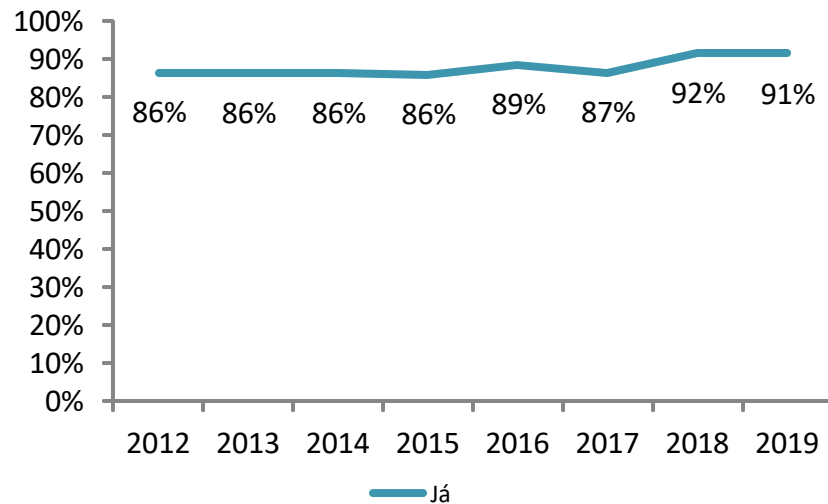


* Búið er að taka út þá sem svöruðu að þeir hefðu ekki haft þörf fyrir að spyrja.

Aðgerðir og rannsóknir

Þurftir þú að gangast undir aðgerð eða fara í rannsóknir á meðan þú dvaldir á spítalanum?

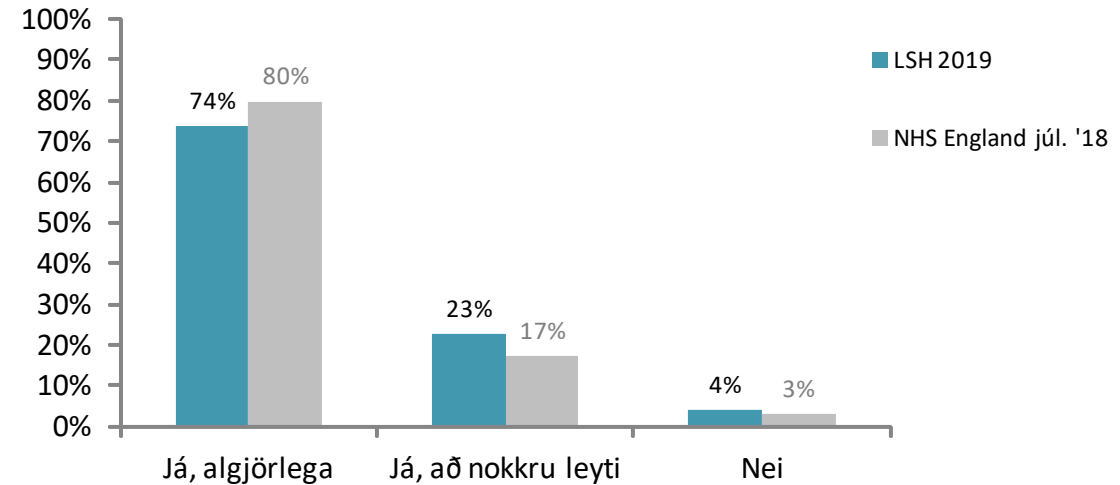
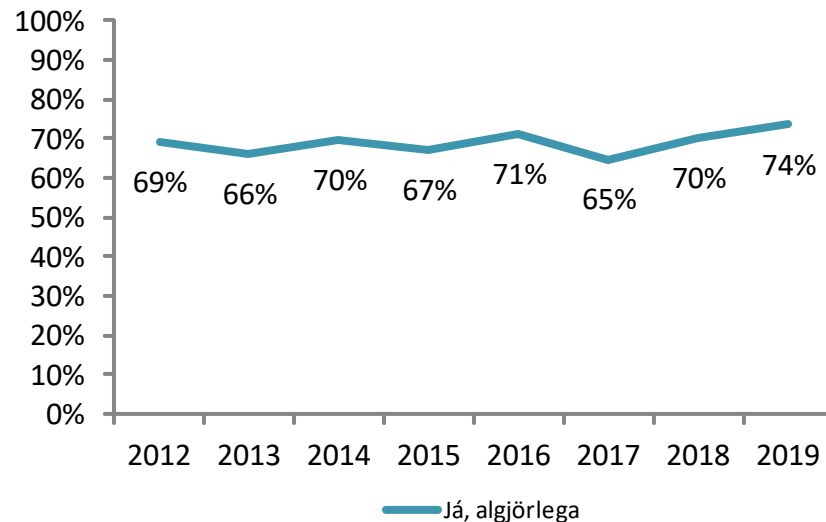
	LSH															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já	453	86%	484	86%	492	86%	480	86%	370	89%	366	87%	507	92%	472	91%
Nei	71	14%	78	14%	79	14%	79	14%	48	11%	57	13%	47	8%	45	9%
Samtals	524	100%	562	100%	571	100%	559	100%	418	100%	423	100%	554	100%	517	100%



Aðgerðir og rannsóknir

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?*

	LSH															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	301	69%	313	66%	338	70%	311	67%	255	71%	232	65%	348	70%	342	74%
Já, að nokkru leyti	93	21%	114	24%	106	22%	96	21%	73	20%	85	24%	113	23%	105	23%
Nei	41	9%	46	10%	41	8%	57	12%	30	8%	41	11%	35	7%	18	4%
Samtals	435	100%	473	100%	485	100%	464	100%	358	100%	358	100%	496	100%	465	100%

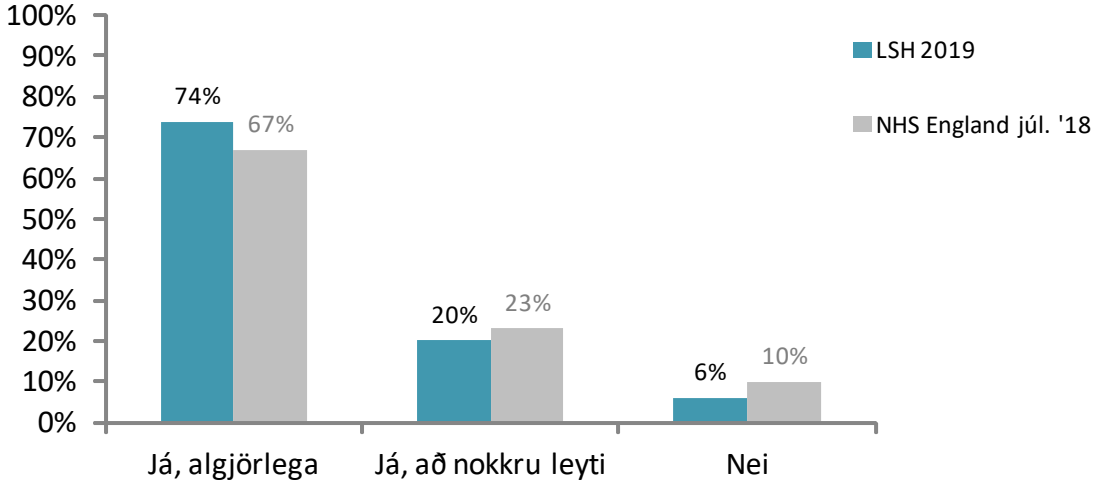
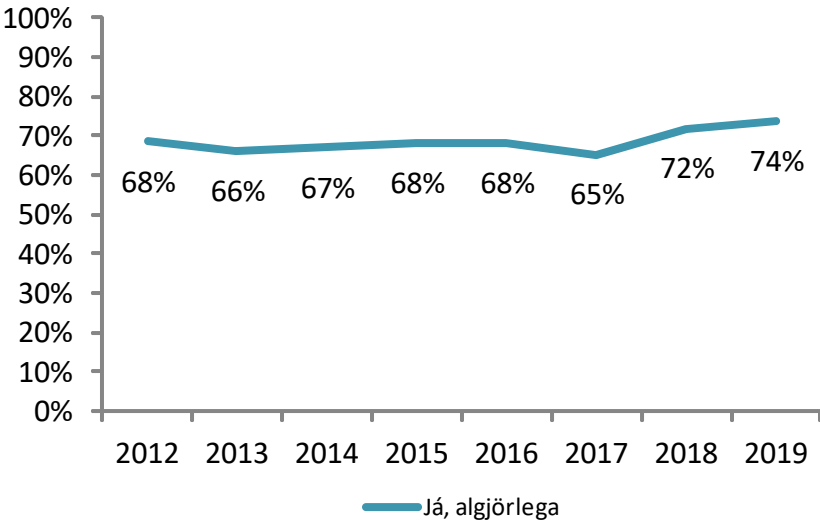


* Einungis þeir sem svöruðu því játandi að hafa gengist undir aðgerð eða rannsókn svara þessari spurningu. Búið er að taka út þá sem svöruðu að þeir hefðu ekki viljað útskýringar.

Aðgerðir og rannsóknir

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

	LSH															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	304	68%	317	66%	328	67%	318	68%	243	68%	233	65%	356	72%	343	74%
Já, að nokkru leyti	108	24%	121	25%	117	24%	105	22%	89	25%	94	26%	118	24%	94	20%
Nei	32	7%	42	9%	45	9%	44	9%	25	7%	30	8%	21	4%	28	6%
Samtals	444	100%	480	100%	490	100%	467	100%	357	100%	357	100%	495	100%	465	100%

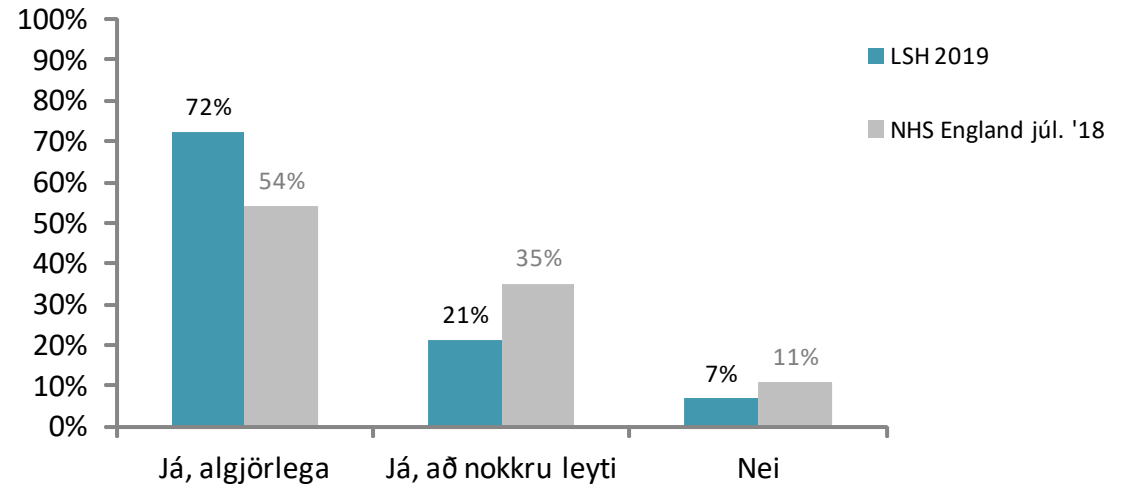
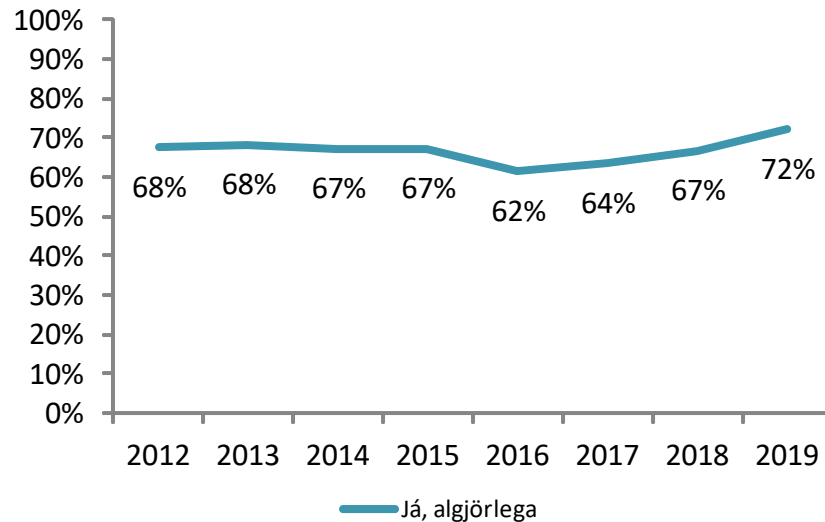


* Einungis þeir sem svöruðu því játandi að hafa gengist undir aðgerð eða rannsókn svara þessari spurningu.

Umönnun og meðferð

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

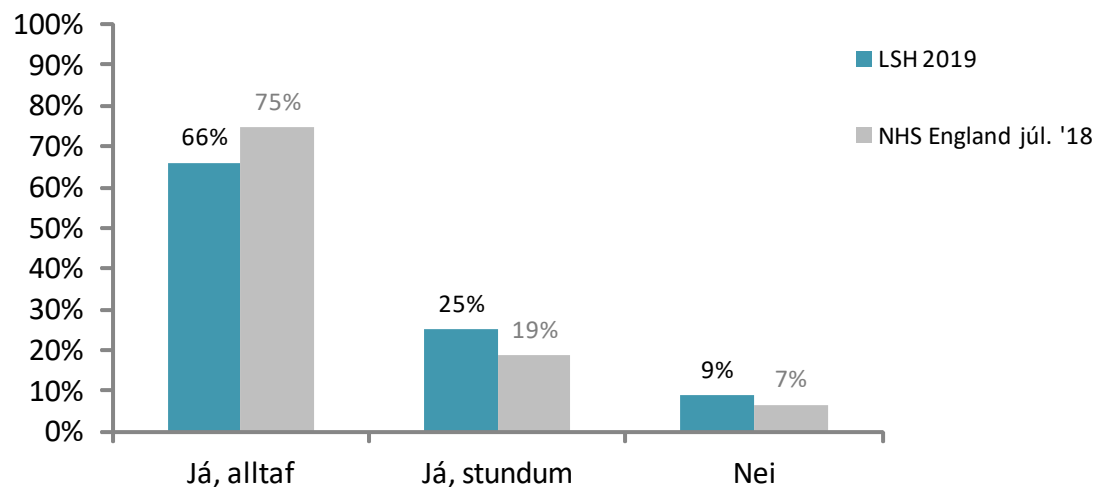
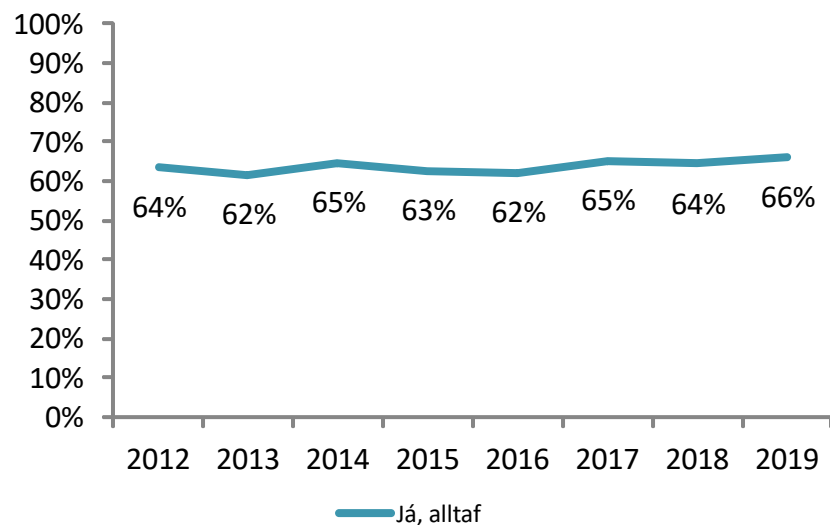
	LSH															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	358	68%	388	68%	393	67%	376	67%	254	62%	270	64%	367	67%	375	72%
Já, að nokkru leyti	129	24%	130	23%	150	26%	131	23%	120	29%	113	27%	140	26%	109	21%
Nei	43	8%	49	9%	41	7%	52	9%	39	9%	42	10%	42	8%	35	7%
Samtals	530	100%	567	100%	584	100%	559	100%	413	100%	425	100%	549	100%	519	100%



Umönnun og meðferð

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

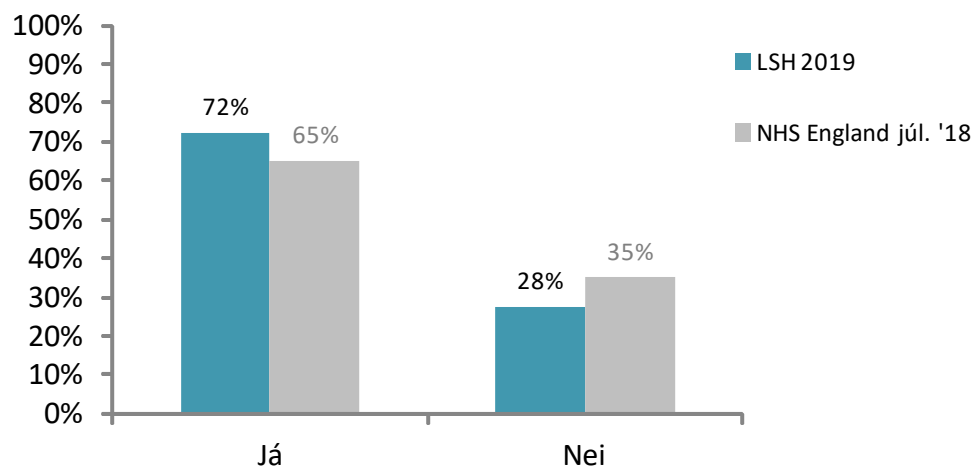
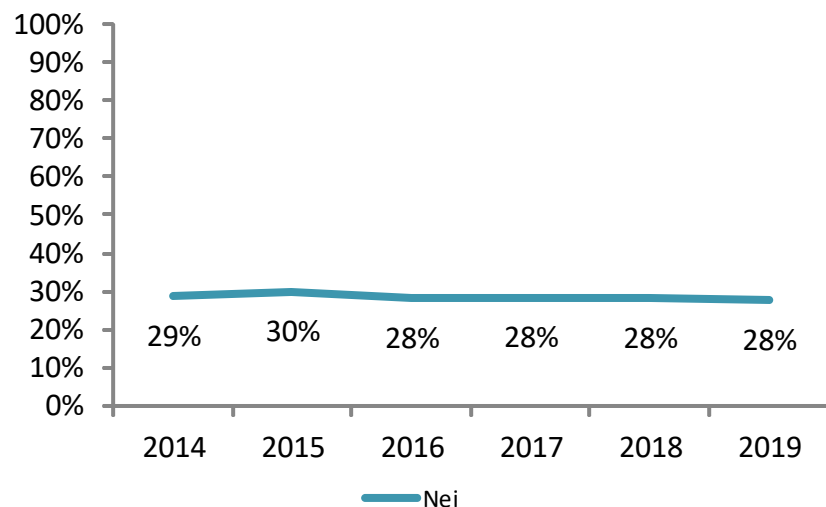
	LSH															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, alltaf	331	64%	344	62%	370	65%	347	63%	249	62%	276	65%	355	64%	340	66%
Já, stundum	133	26%	144	26%	137	24%	132	24%	94	24%	86	20%	130	24%	129	25%
Nei	56	11%	69	12%	64	11%	74	13%	57	14%	60	14%	66	12%	46	9%
Samtals	520	100%	557	100%	571	100%	553	100%	400	100%	422	100%	551	100%	515	100%



Umönnun og meðferð

Varst þú einhvern tíma með verki meðan þú dvaldir á spítalanum?

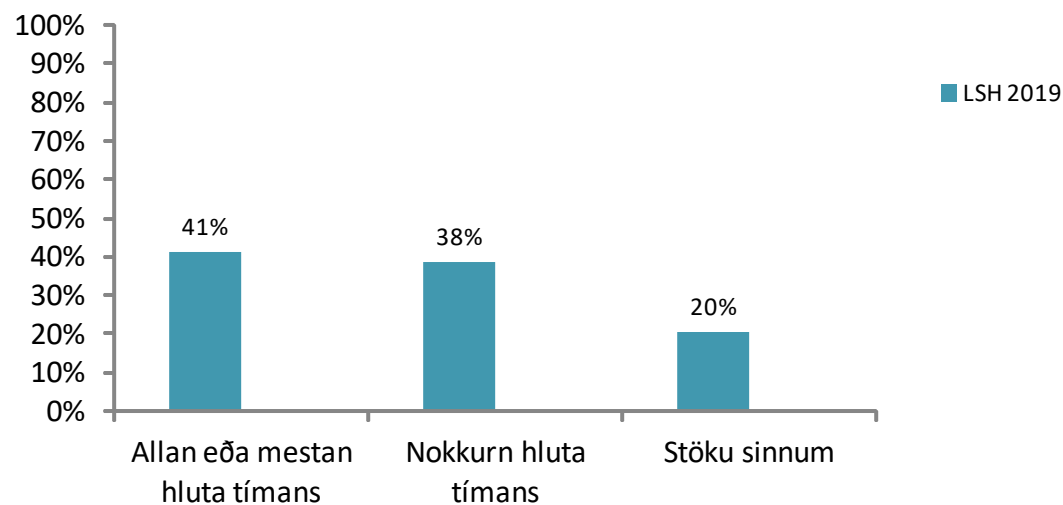
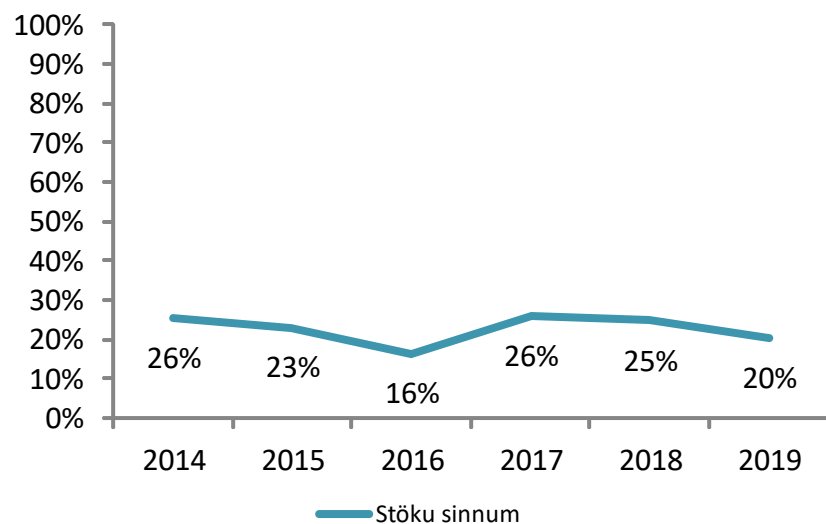
	LSH											
	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já	409	71%	389	70%	293	72%	302	72%	398	72%	372	72%
Nei	164	29%	167	30%	115	28%	119	28%	156	28%	142	28%
Samtals	573	100%	556	100%	408	100%	421	100%	554	100%	514	100%



Umönnun og meðferð

Hversu mikinn hluta tímans sem þú dvaldir á spítalanum varstu með verki?

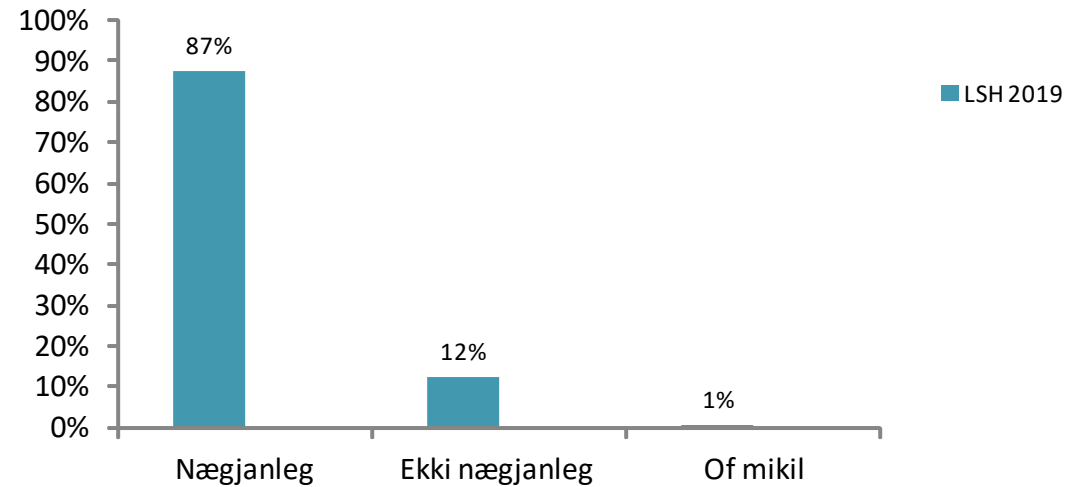
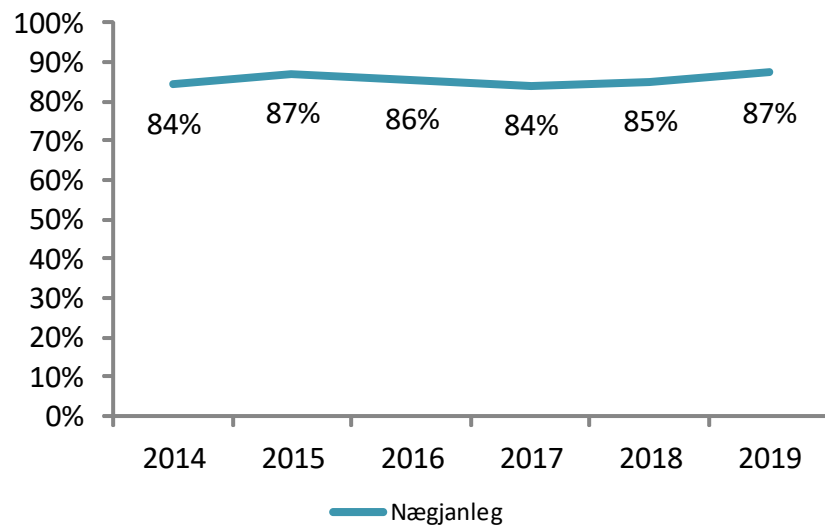
	LSH											
	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Allan eða mestan hluta tímans	169	40%	148	38%	121	41%	128	43%	155	40%	153	41%
Nokkurn hluta tímans	143	34%	149	39%	123	42%	95	32%	140	36%	143	38%
Stöku sinnum	107	26%	89	23%	48	16%	78	26%	97	25%	76	20%
Samtals	419	100%	386	100%	292	100%	301	100%	392	100%	372	100%



Umönnun og meðferð

Þegar á heildina er litið, hvernig var verkjalyfjagjöfin sem þú fékkst?

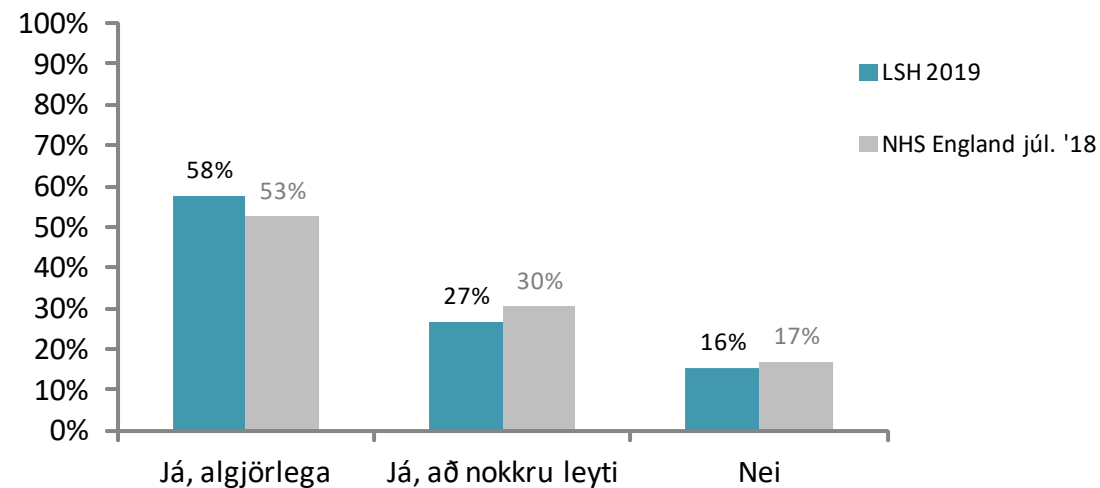
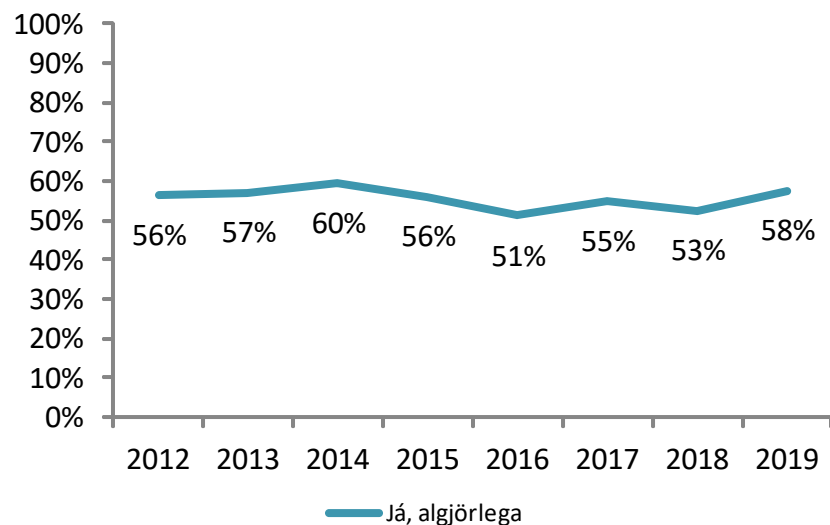
	LSH											
	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Nægjanleg	346	84%	332	87%	246	86%	250	84%	334	85%	323	87%
Ekki nægjanleg	58	14%	45	12%	38	13%	45	15%	54	14%	45	12%
Of mikil	6	1%	4	1%	3	1%	2	1%	4	1%	2	1%
Samtals	410	100%	381	100%	287	100%	297	100%	392	100%	370	100%



Útskrift af spítalanum

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

	LSH															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	264	56%	298	57%	310	60%	271	56%	190	51%	208	55%	262	53%	279	58%
Já, að nokkru leyti	118	25%	127	24%	125	24%	124	26%	119	32%	91	24%	146	29%	129	27%
Nei	86	18%	97	19%	85	16%	88	18%	62	17%	80	21%	90	18%	75	16%
Samtals	468	100%	522	100%	520	100%	483	100%	371	100%	379	100%	498	100%	483	100%

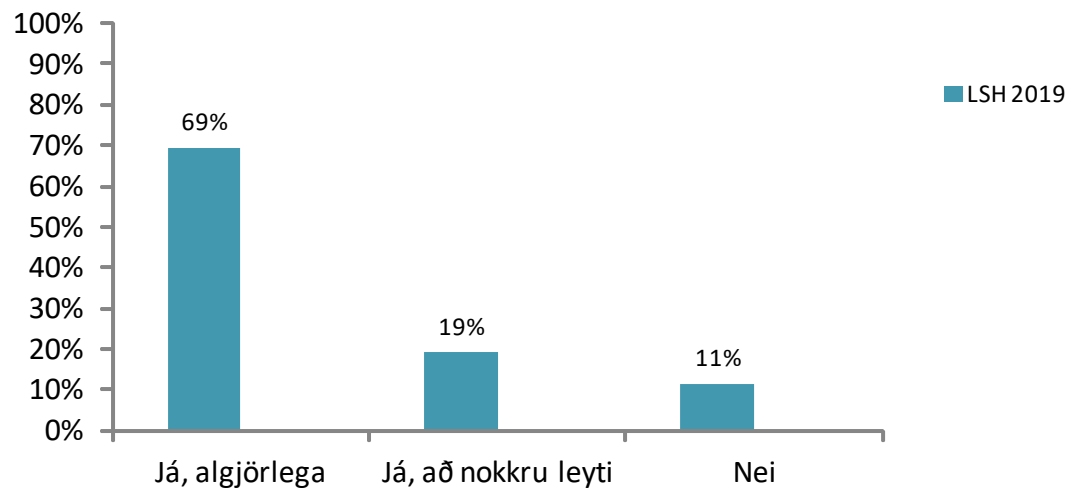
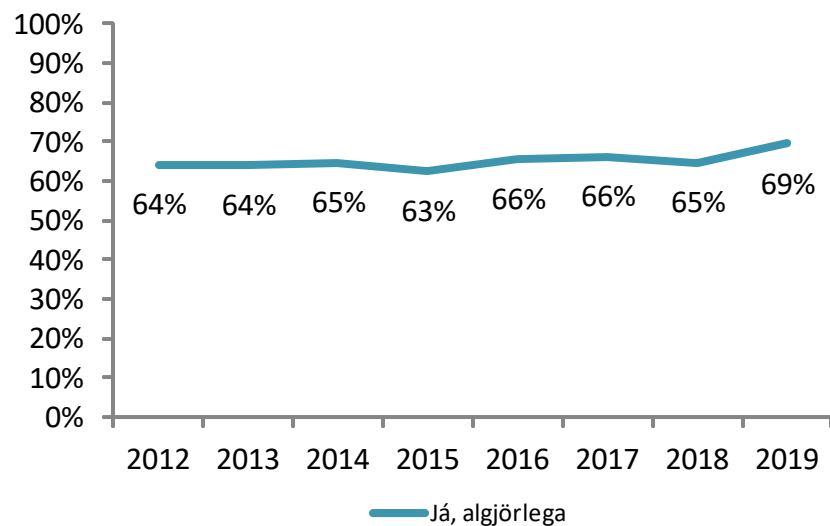


* Búið er að taka þá út sem svoruðu að það hefði ekki verið nauðsynlegt að hafa þá með í ráðum.

Útskrift af spítalanum

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

	LSH															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	312	64%	339	64%	345	65%	317	63%	242	66%	254	66%	332	65%	328	69%
Já, að nokkru leyti	98	20%	105	20%	104	20%	108	21%	70	19%	73	19%	104	20%	90	19%
Nei	75	15%	86	16%	83	16%	81	16%	57	15%	56	15%	76	15%	54	11%
Samtals	485	100%	530	100%	532	100%	506	100%	369	100%	383	100%	512	100%	472	100%

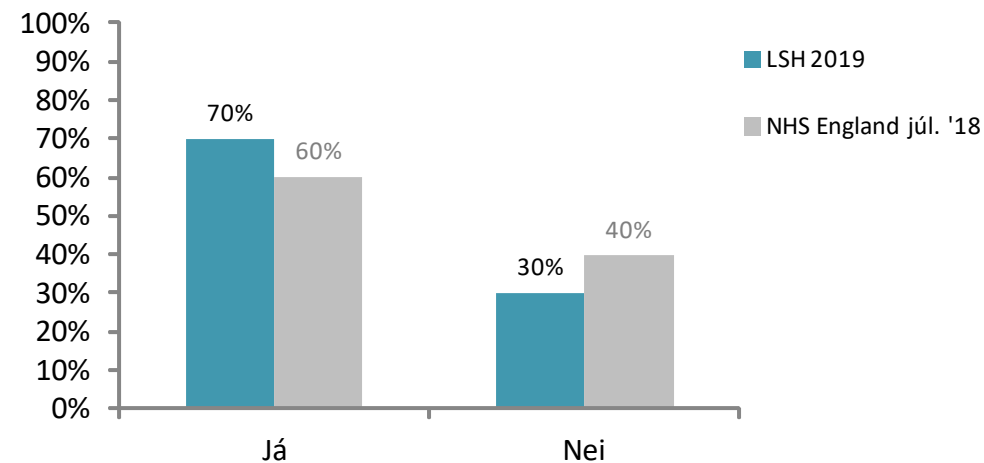
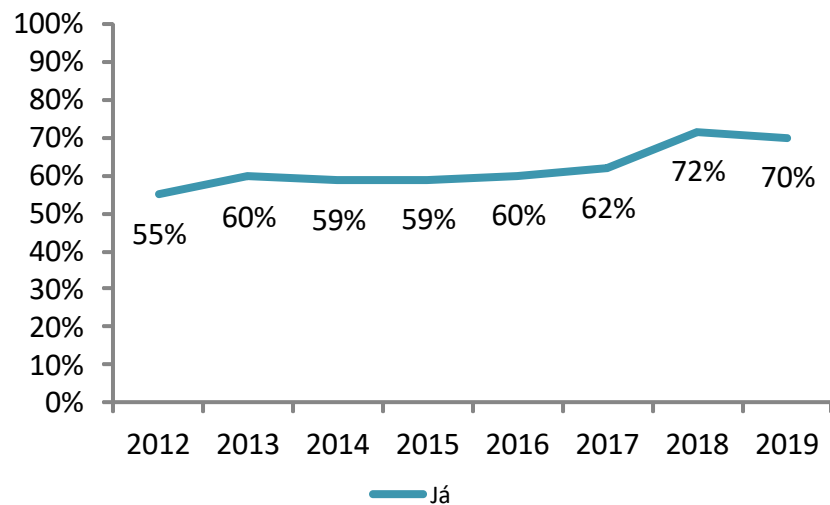


* Búið er að taka út þá sem svörðu að fjölskylda og vinir hefðu ekki verið látin vita.

Útskrift af spítalanum

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?

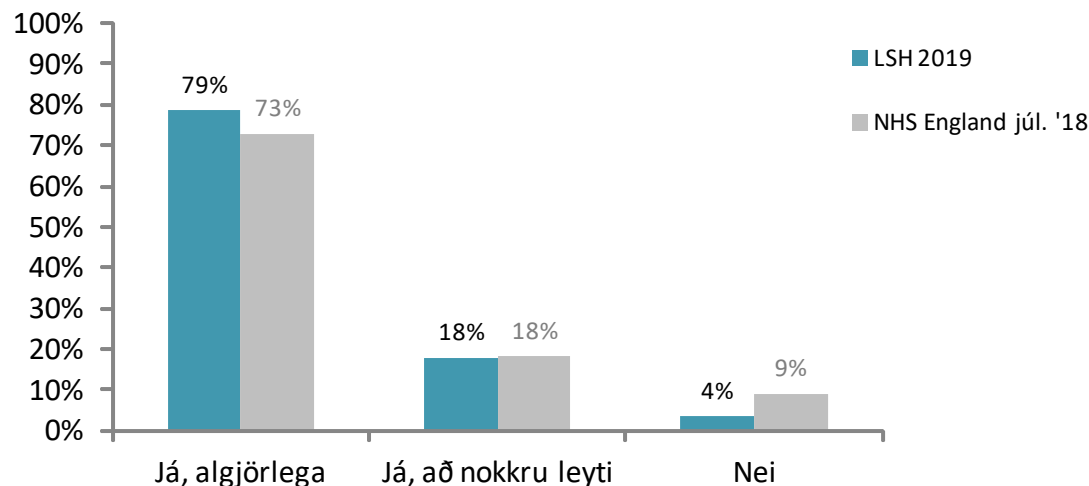
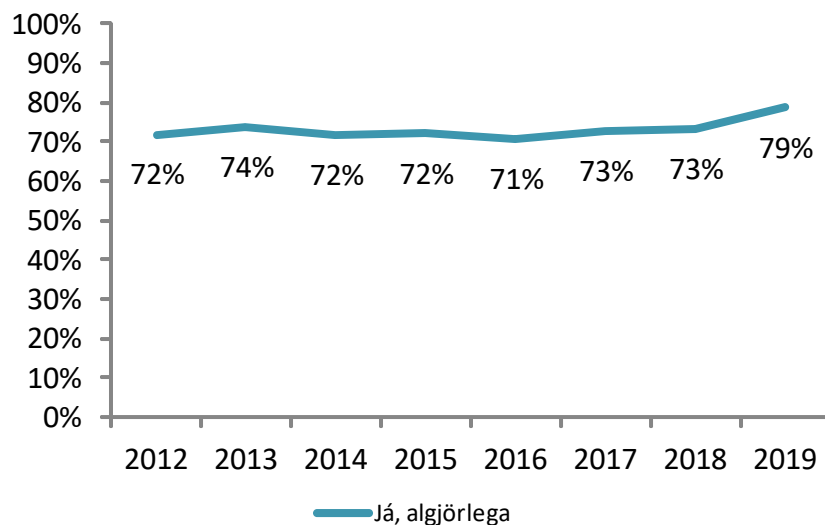
	LSH															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já	291	55%	336	60%	343	59%	326	59%	246	60%	257	62%	400	72%	362	70%
Nei	239	45%	228	40%	241	41%	228	41%	164	40%	158	38%	158	28%	155	30%
Samtals	530	100%	564	100%	584	100%	554	100%	410	100%	415	100%	558	100%	517	100%



Útskrift af spítalanum

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

	LSH															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	278	72%	313	74%	326	72%	327	72%	239	71%	240	73%	338	73%	335	79%
Já, að nokkru leyti	78	20%	77	18%	99	22%	90	20%	74	22%	62	19%	97	21%	76	18%
Nei	31	8%	35	8%	30	7%	37	8%	25	7%	28	8%	26	6%	15	4%
Samtals	387	100%	425	100%	455	100%	454	100%	338	100%	330	100%	461	100%	426	100%

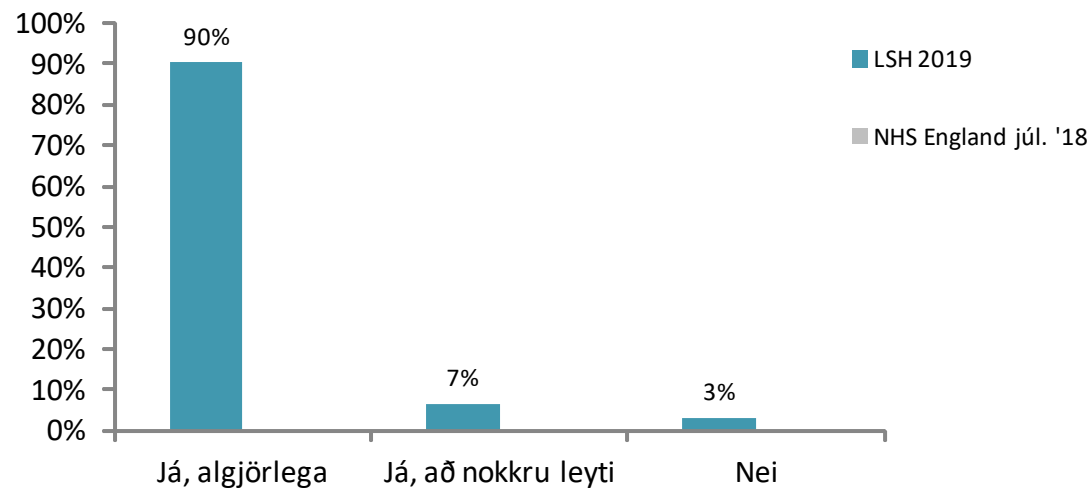
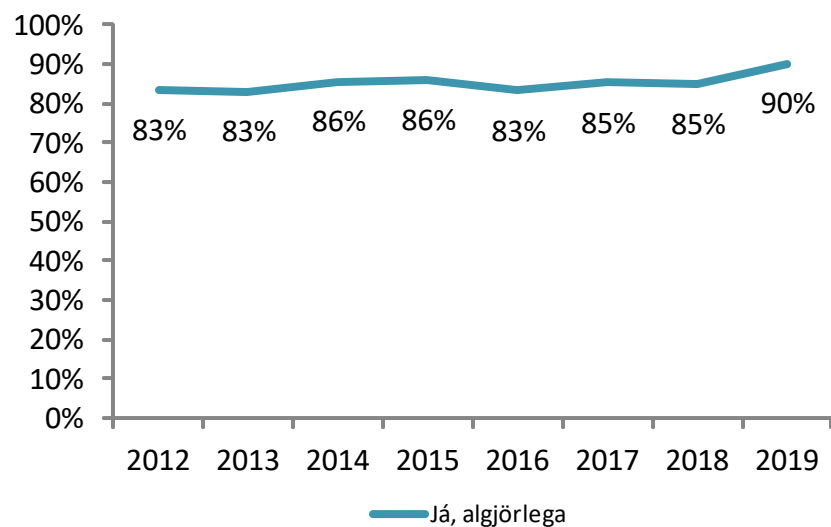


* Búið er að taka út þá sem svöruðu að þeir hefðu ekki þurft útskýringar eða hefðu ekki verið á neinum lyfjum.

Útskrift af spítalanum

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

	LSH															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	314	83%	349	83%	390	86%	377	86%	273	83%	284	85%	387	85%	382	90%
Já, að nokkru leyti	51	14%	47	11%	48	11%	47	11%	36	11%	33	10%	54	12%	28	7%
Nei	12	3%	24	6%	17	4%	15	3%	19	6%	16	5%	15	3%	13	3%
Samtals	377	100%	420	100%	455	100%	439	100%	328	100%	333	100%	456	100%	423	100%

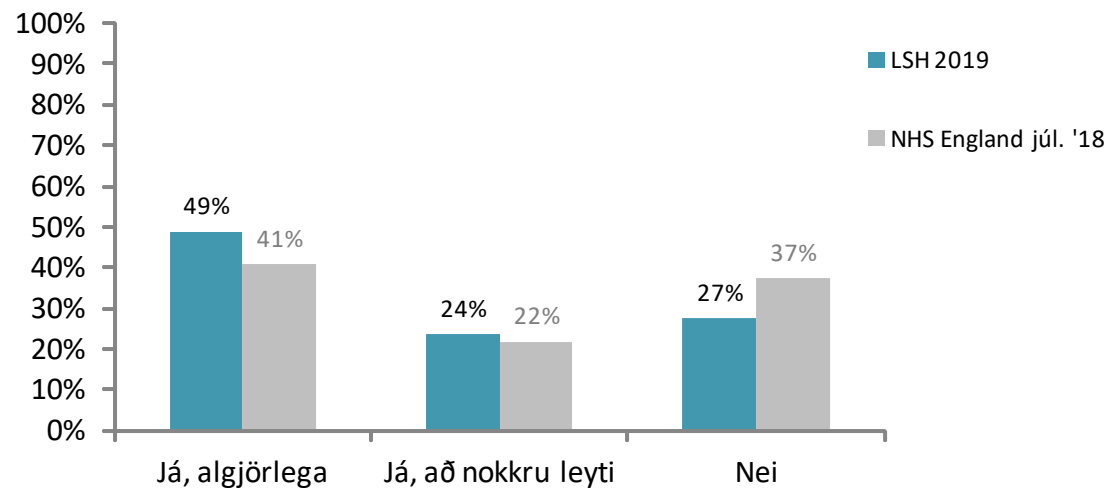
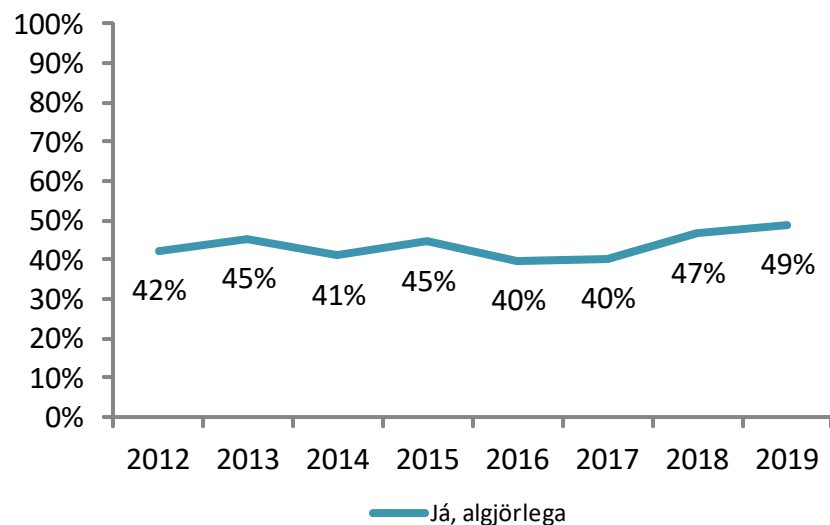


* Búið að taka út þá sem svöruðu að það hefði ekki þurft að segja þeim hvernig ætti að taka lyfin.

Útskrift af spítalanum

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

	LSH															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	179	42%	203	45%	178	41%	192	45%	130	40%	134	40%	215	47%	212	49%
Já, að nokkru leyti	94	22%	85	19%	110	26%	99	23%	90	28%	70	21%	120	26%	102	24%
Nei	149	35%	159	36%	143	33%	138	32%	106	33%	128	39%	124	27%	119	27%
Samtals	422	100%	447	100%	431	100%	429	100%	326	100%	332	100%	459	100%	433	100%

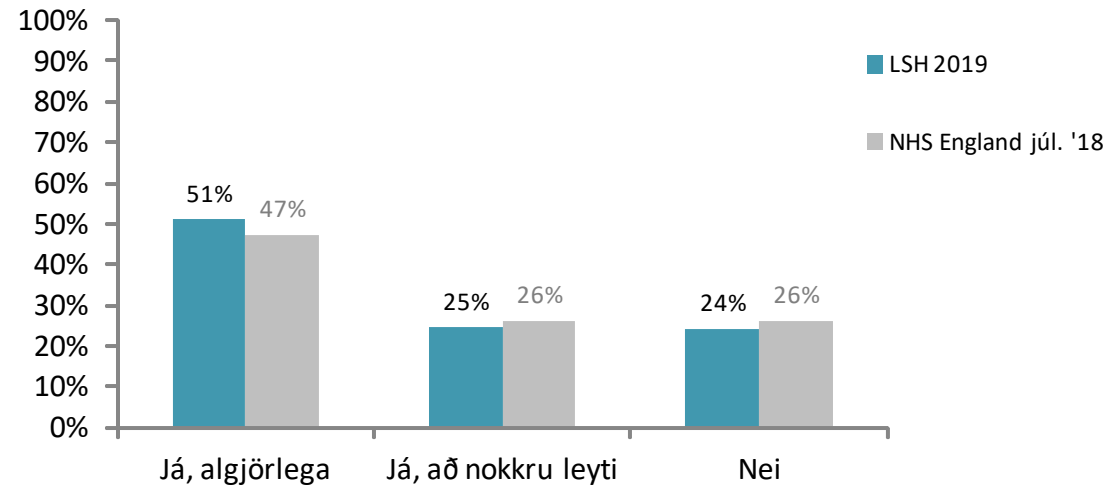
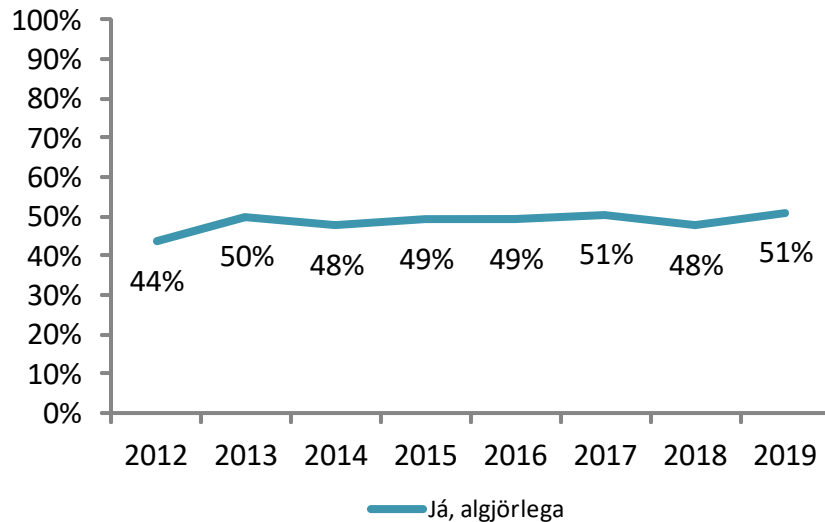


* Búið er að taka út þá sem svöruðu að ekki hefði verið þörf á því.

Útskrift af spítalanum

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

	LSH															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	163	44%	202	50%	188	48%	194	49%	141	49%	151	51%	194	48%	195	51%
Já, að nokkru leyti	92	25%	96	24%	91	23%	80	20%	70	24%	62	21%	108	27%	94	25%
Nei	117	31%	105	26%	115	29%	120	30%	75	26%	86	29%	103	25%	93	24%
Samtals	372	100%	403	100%	394	100%	394	100%	286	100%	299	100%	405	100%	382	100%

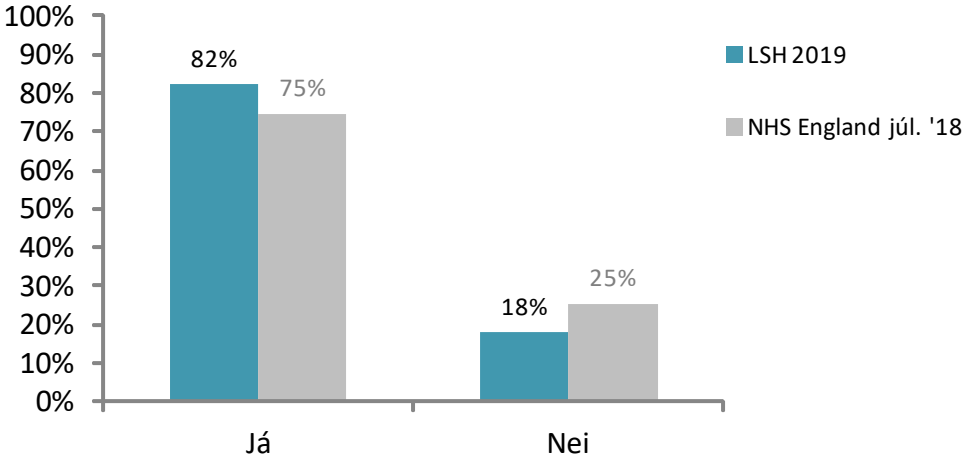
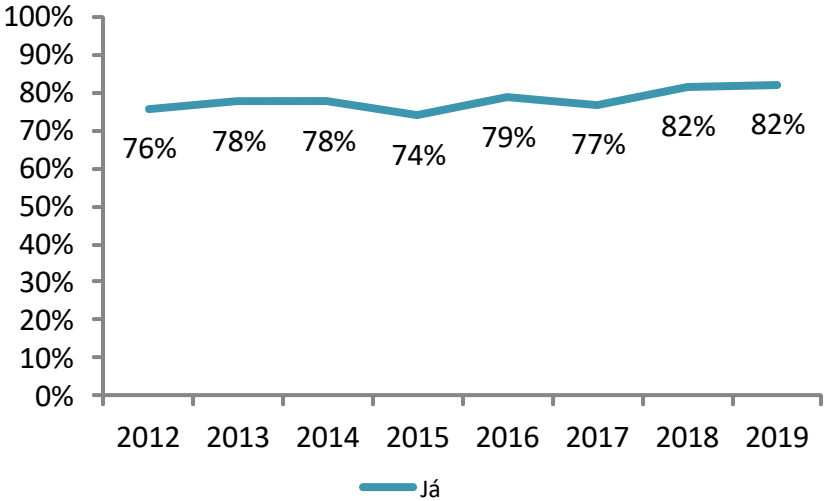


* Búið er að taka út þá sem svörðu að fjölskylda eða vinir hefðu ekki verið upplýstir eða fjölskylda eða vinir vildu ekki eða þyrftu ekki upplýsingar.

Útskrift af spítalanum

Sögðu starfsmenn spítalans þér hvern þú ættir að hafa samband við ef þú hefur áhyggjur af ástandi þínu eða meðferð eftir útskrift af spítalanum?*

	LSH															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já	368	76%	399	78%	410	78%	374	74%	297	79%	283	77%	425	82%	395	82%
Nei	118	24%	114	22%	117	22%	131	26%	80	21%	85	23%	96	18%	86	18%
Samtals	486	100%	513	100%	527	100%	505	100%	377	100%	368	100%	521	100%	481	100%

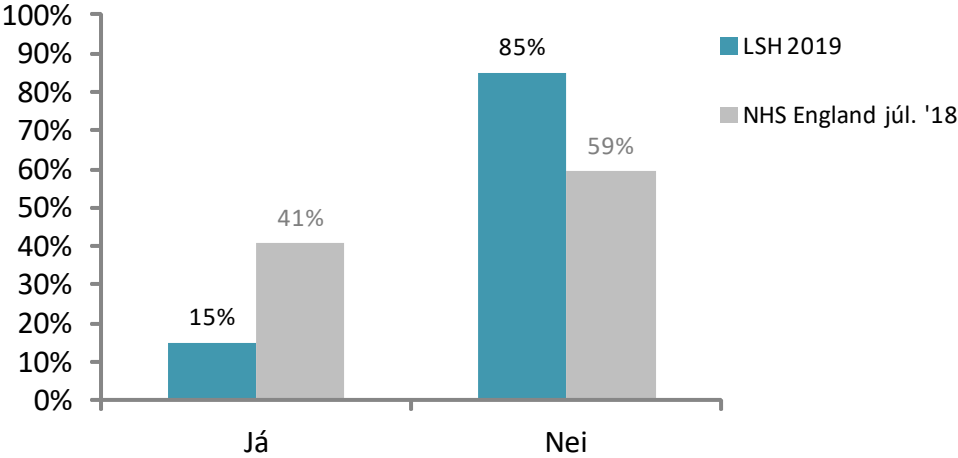
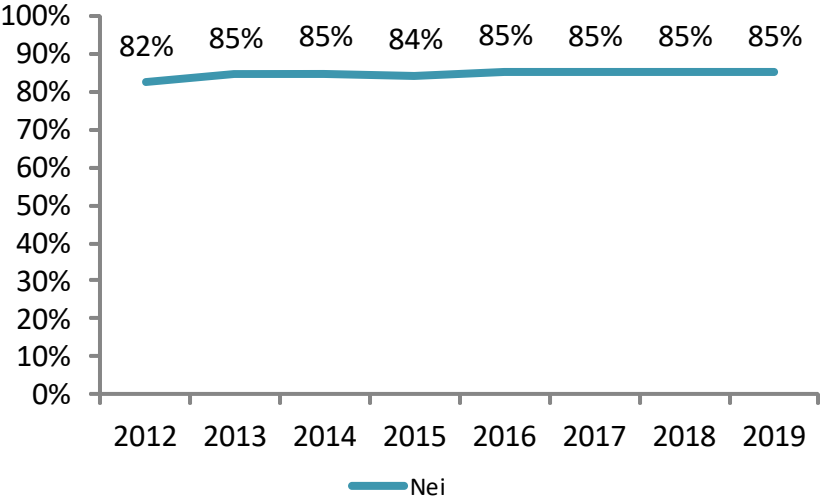


* Búið að taka út þá sem svörðu að þeir vissu það ekki eða myndu það ekki.

Útskrift af spítalanum

Daginn sem þú fórst af spítalanum voru þá tafir á útskrift þinni af einhverjum ástæðum?

	LSH															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já	94	18%	88	15%	88	15%	89	16%	61	15%	62	15%	84	15%	78	15%
Nei	437	82%	481	85%	492	85%	471	84%	352	85%	353	85%	475	85%	439	85%
Samtals	531	100%	569	100%	580	100%	560	100%	413	100%	415	100%	559	100%	517	100%



AÐ LOKUM

- Ef þú hefur leiðréttingar eða athugasemdir sem þú vilt koma á framfæri má hafa samband við hagdeild Landspítalans.

ÍTAREFNI UM SPURNINGAR OG NIÐURSTÖÐUR

Í þessari skýrslu eru birtar töflur og myndir með helstu niðurstöðum þjónustukönnunar. Einnig eru birtar til samanburðar niðurstöður úr fyrri könnunum sem gerðar voru í maí 2012, maí 2013, maí 2014, maí 2015, maí 2016, maí 2017 og maí 2018.

Fyrir könnunina 2014 var 4 nýjum spurningum úr spurningabrunni PIE (Picker Institute Europe) bætt við. Þrjár snúa að verkjum og ein að almennri upplifun. Árið 2018 var bætt við einni spurningu um spítalamatinn. Í samantektinni eru því 30 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.

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“.

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 Norpeq 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 2011 .