

ÞJÓNUSTUKÖNNUN LANDSPÍTALA LYFLÆKNINGASVIÐ 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-13E)

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 tveimur 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, þátttökubréf 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.

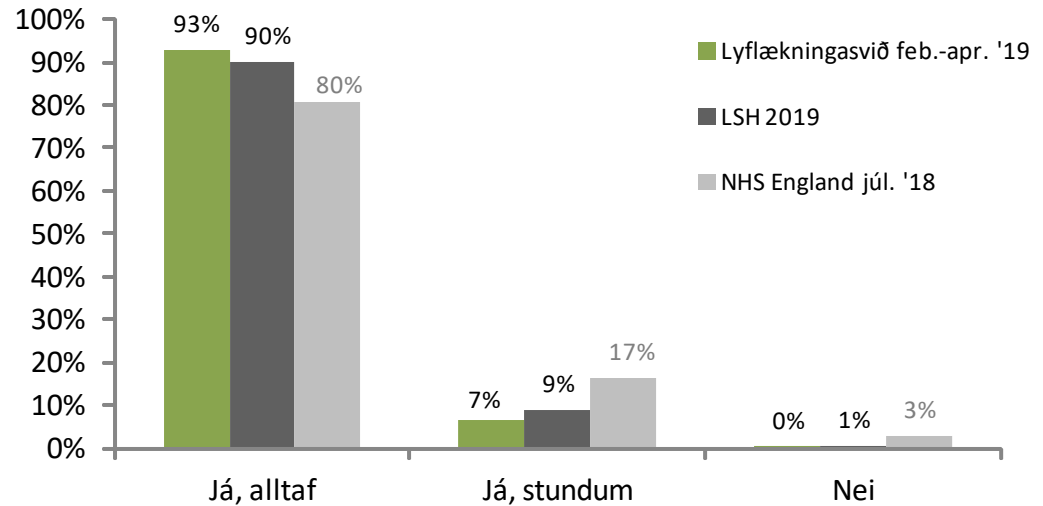
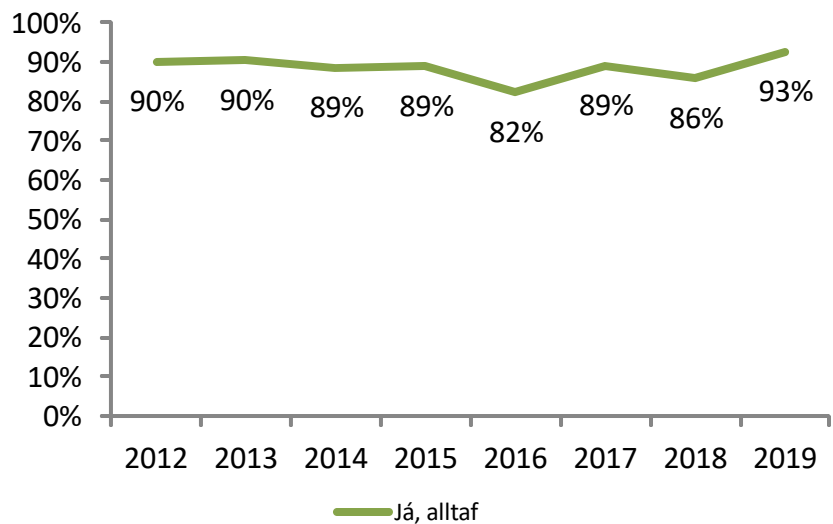


NIÐURSTÖÐUR

Á heildina litið

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

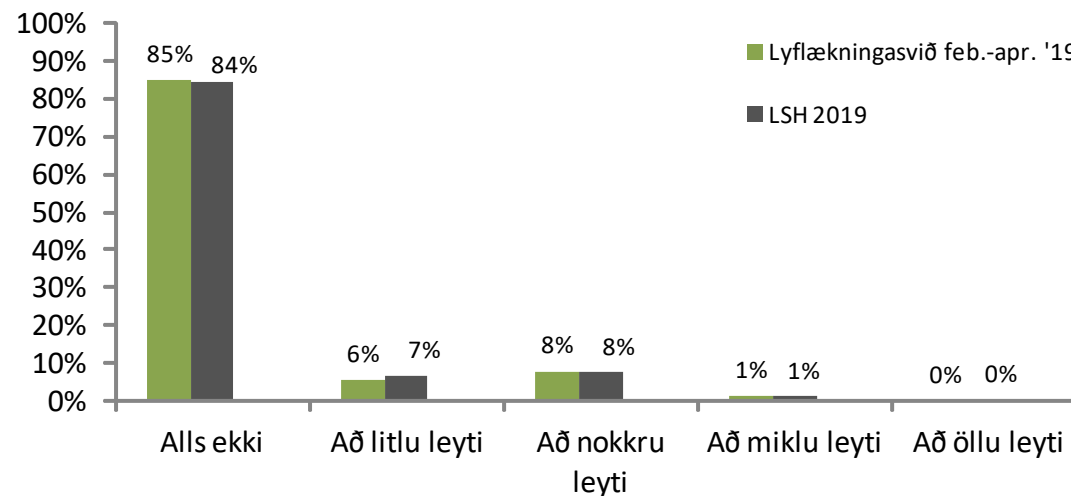
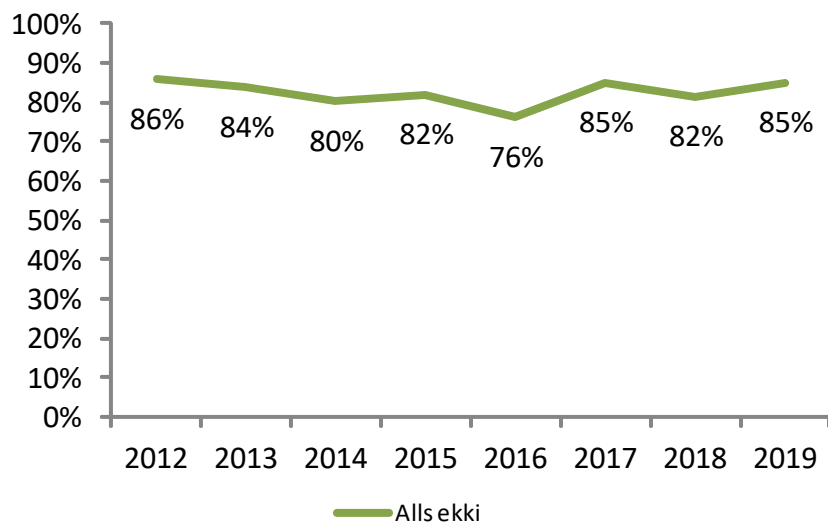
	Lyflækningasvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, alltaf	231	90%	236	90%	237	89%	236	89%	144	82%	172	89%	197	86%	194	93%
Já, stundum	23	9%	23	9%	26	10%	27	10%	29	17%	17	9%	30	13%	14	7%
Nei	2	1%	2	1%	4	1%	2	1%	2	1%	4	2%	2	1%	1	0%
Samtals	256	100%	261	100%	267	100%	265	100%	175	100%	193	100%	229	100%	209	100%



Á heildina litið

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

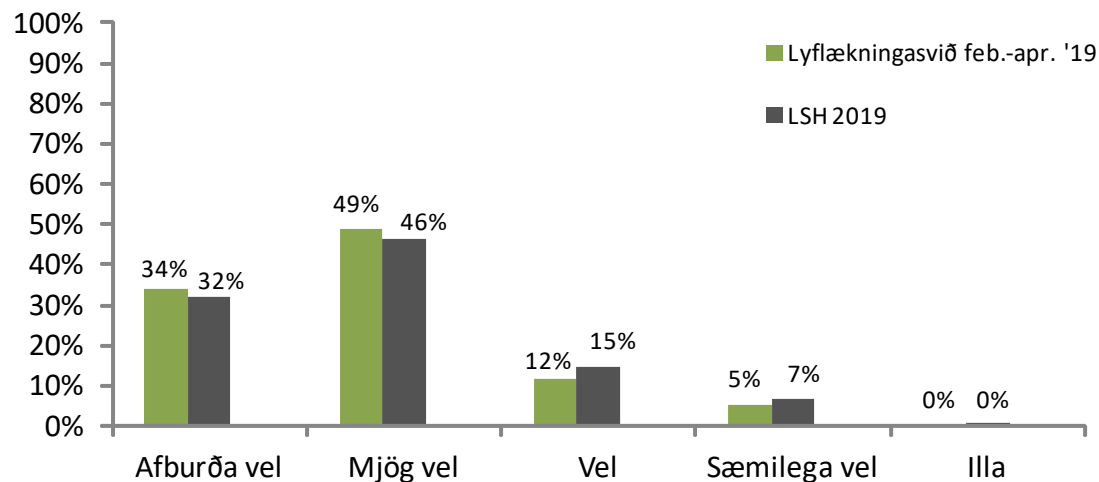
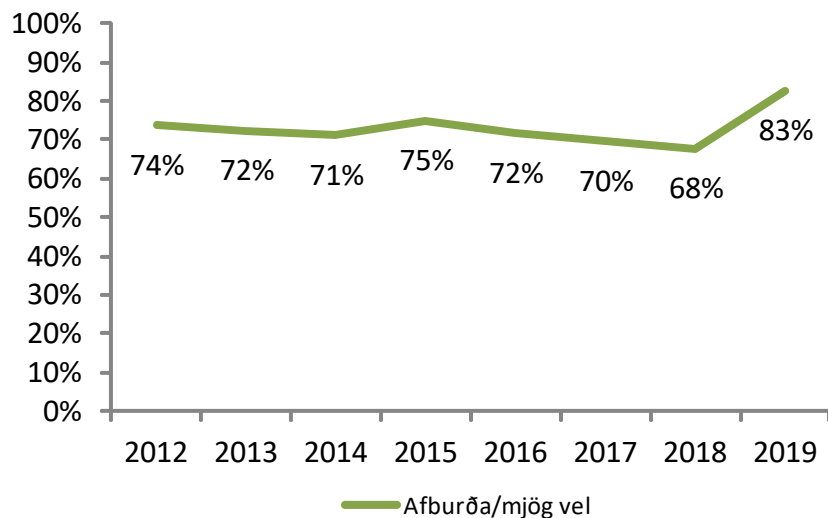
	Lyflækningasvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Alls ekki	219	86%	217	84%	215	80%	220	82%	134	76%	165	85%	187	82%	182	85%
Að litlu leyti	22	9%	21	8%	22	8%	22	8%	17	10%	11	6%	19	8%	12	6%
Að nokkru leyti	10	4%	15	6%	25	9%	18	7%	20	11%	12	6%	12	5%	17	8%
Að miklu leyti	4	2%	4	2%	4	1%	6	2%	3	2%	2	1%	8	3%	3	1%
Að öllu leyti	0	0%	2	1%	2	1%	2	1%	2	1%	4	2%	3	1%	0	0%
Samtals	255	100%	259	100%	268	100%	268	100%	176	100%	194	100%	229	100%	214	100%



Á heildina litið

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

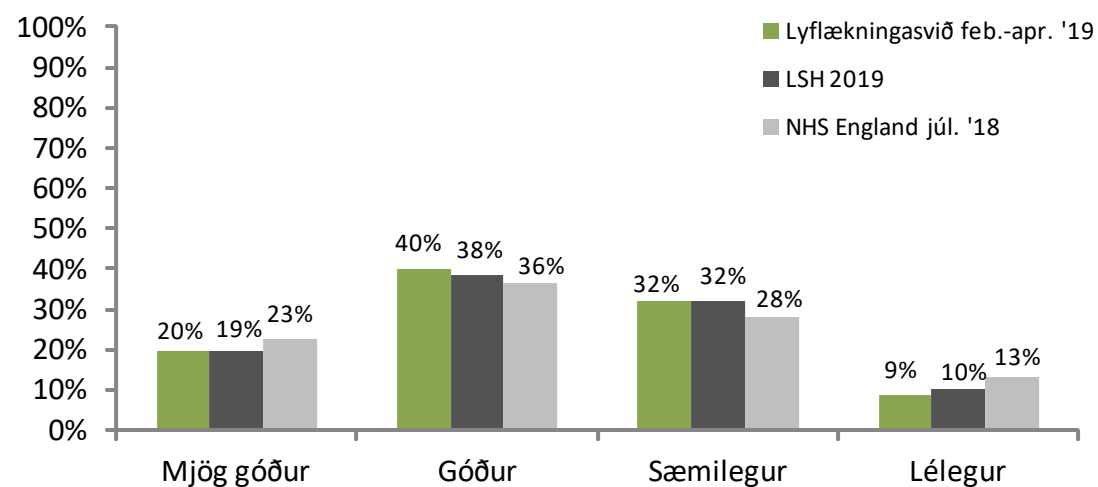
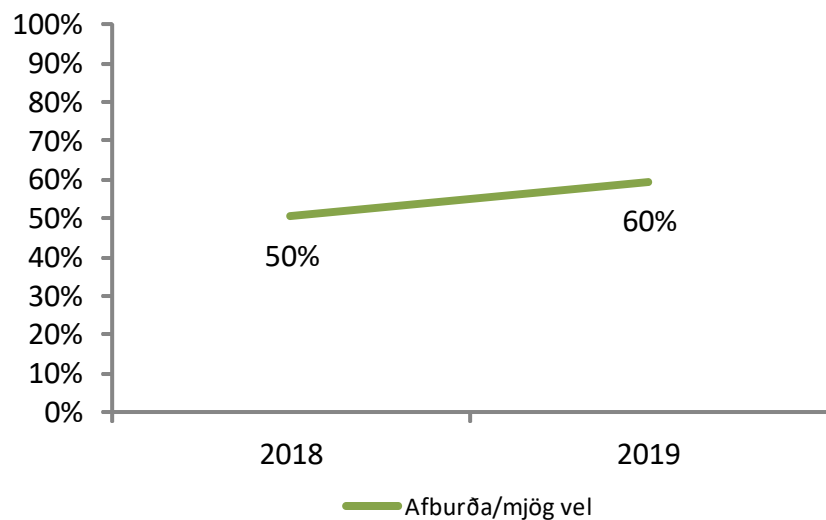
	Lyflækningasvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Afburða vel	77	31%	65	26%	57	23%	86	33%	40	25%	43	23%	68	30%	69	34%
Mjög vel	106	43%	118	47%	119	48%	111	42%	76	47%	88	47%	84	38%	99	49%
Vel	46	19%	50	20%	43	17%	44	17%	25	15%	36	19%	54	24%	24	12%
Sæmilega vel	17	7%	15	6%	22	9%	20	8%	16	10%	18	10%	13	6%	11	5%
Illa	2	1%	5	2%	6	2%	2	1%	5	3%	3	2%	5	2%	0	0%
Samtals	248	100%	253	100%	247	100%	263	100%	162	100%	188	100%	224	100%	203	100%



Á heildina litið

Hvernig fannst þér maturinn sem þú fékkst á spítalanum?

	Lyflækningasvið			
	2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Mjög góður	36	16%	41	20%
Góður	79	35%	84	40%
Sæmilegur	88	39%	67	32%
Lélegur	25	11%	18	9%
Samtals	228	100%	210	100%

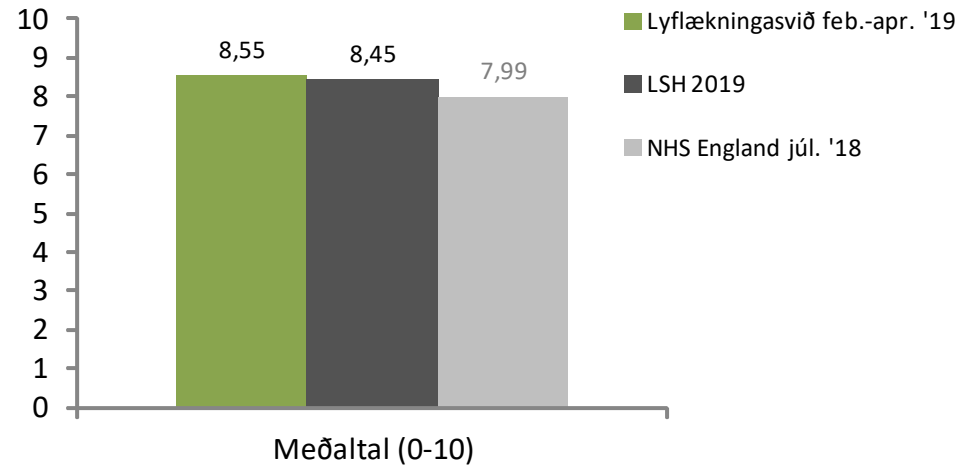
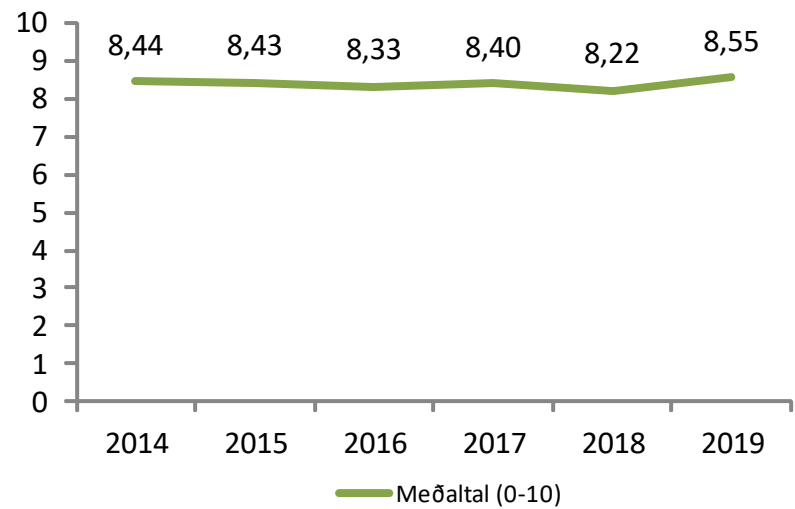


Þessari spurningu var bætt við spurningalistann 2018. Búið er að taka út þá sem svöruðu að þeir hefðu ekki fengið spítalamat.

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“)

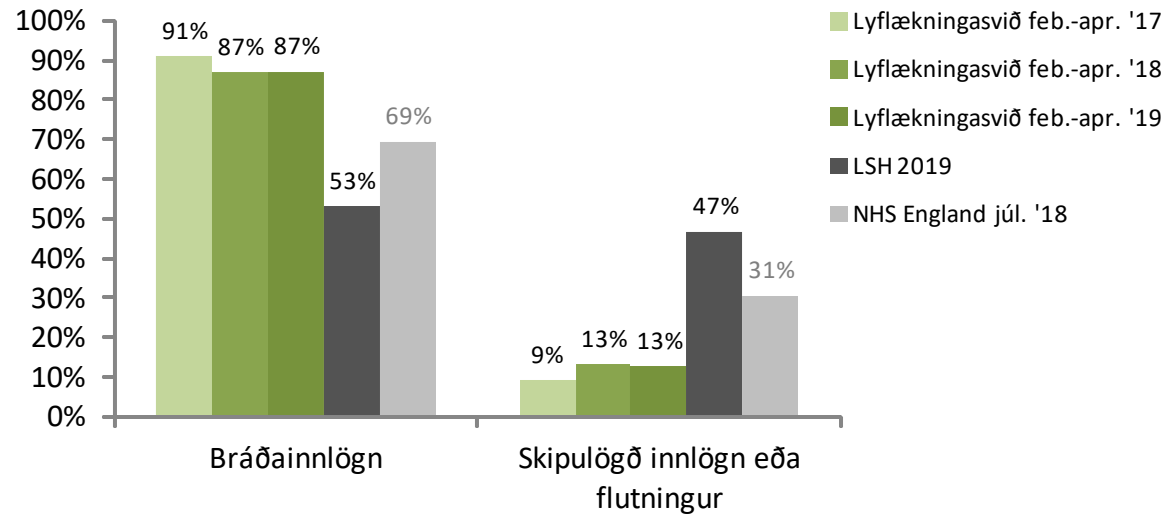
	Lyflækningasvið											
	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Meðaltal	Fjöldi	Meðaltal	Fjöldi	Meðaltal	Fjöldi	Meðaltal	Fjöldi	Meðaltal	Fjöldi	Meðaltal
Meðaltal (0-10)	234	8,44	254	8,43	169	8,33	188	8,40	231	8,22	207	8,55



Bráðainnlagnir

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

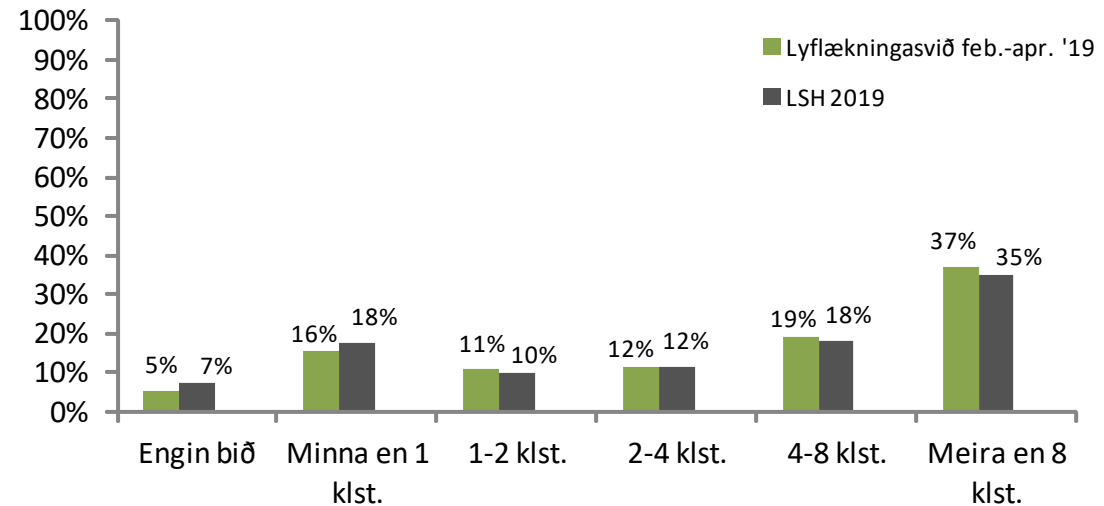
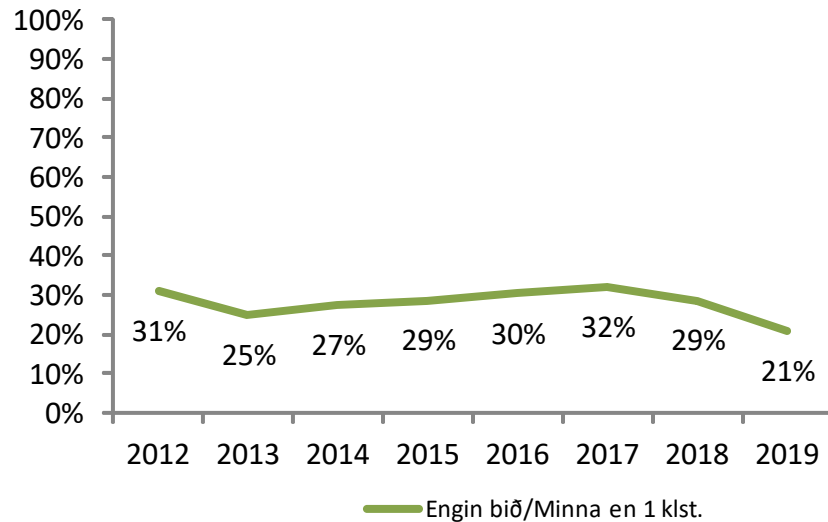
	Lyflækningasvið					
	2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Bráðainnlögn	180	91%	206	87%	192	87%
Skipulögð innlögn eða flutningur	18	9%	31	13%	28	13%
Samtals	198	100%	237	100%	220	100%



Bráðainnlagnir

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

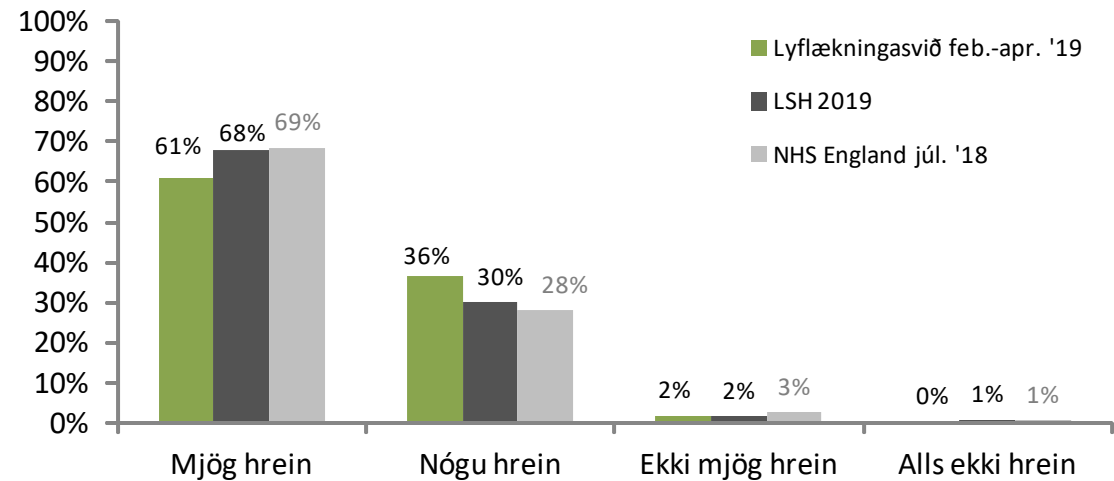
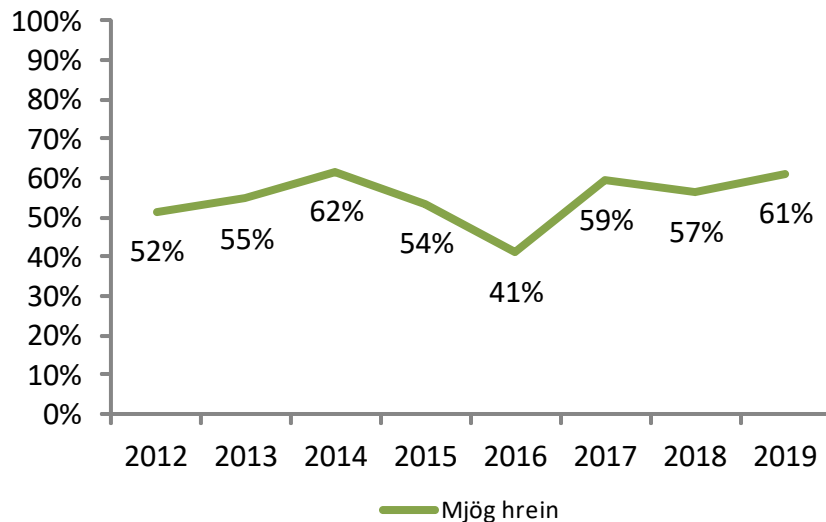
	Lyflækningasvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Engin bið	20	13%	23	12%	19	10%	17	10%	19	16%	22	16%	23	16%	7	5%
Minna en 1 klst.	27	18%	24	13%	31	17%	31	18%	18	15%	22	16%	19	13%	20	16%
1-2 klst.	11	7%	11	6%	20	11%	12	7%	8	7%	10	7%	15	10%	14	11%
2-4 klst.	18	12%	30	16%	33	18%	19	11%	7	6%	19	14%	6	4%	15	12%
4-8 klst.	43	28%	51	27%	34	19%	24	14%	21	17%	10	7%	19	13%	25	19%
Meira en 8 klst.	33	22%	49	26%	46	25%	65	39%	49	40%	55	40%	64	44%	48	37%
Samtals	152	100%	188	100%	183	100%	168	100%	122	100%	138	100%	146	100%	129	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 svörðu að þeir myndu það ekki.

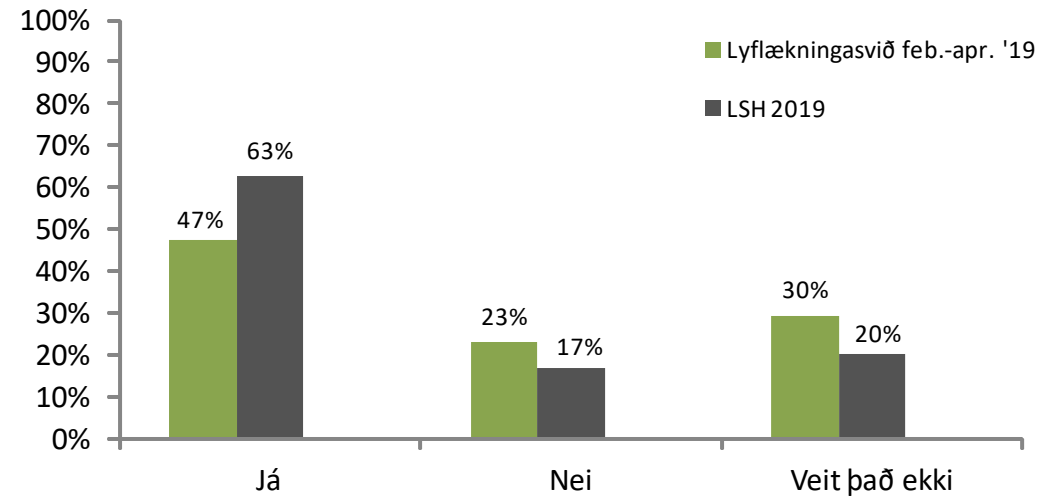
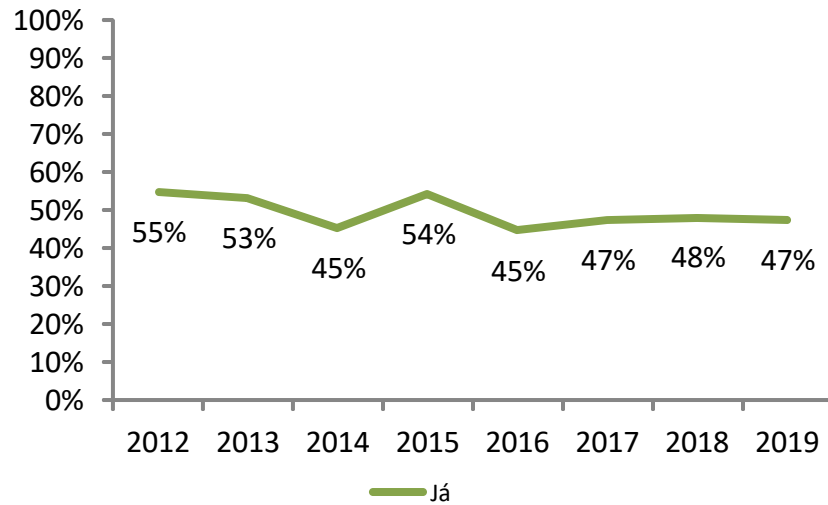
Hversu hrein fannst þér sjúkrastofan eða deildin sem þú varst á?

	Lyflækningasvið															
	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	132	52%	144	55%	163	62%	145	54%	70	41%	117	59%	130	57%	131	61%
Nógu hrein	107	42%	91	35%	83	31%	95	35%	72	42%	65	33%	81	35%	78	36%
Ekki mjög hrein	17	7%	24	9%	16	6%	23	9%	22	13%	13	7%	19	8%	4	2%
Alls ekki hrein	0	0%	4	2%	2	1%	7	3%	6	4%	2	1%	0	0%	1	0%
Samtals	256	100%	263	100%	264	100%	270	100%	170	100%	197	100%	230	100%	214	100%



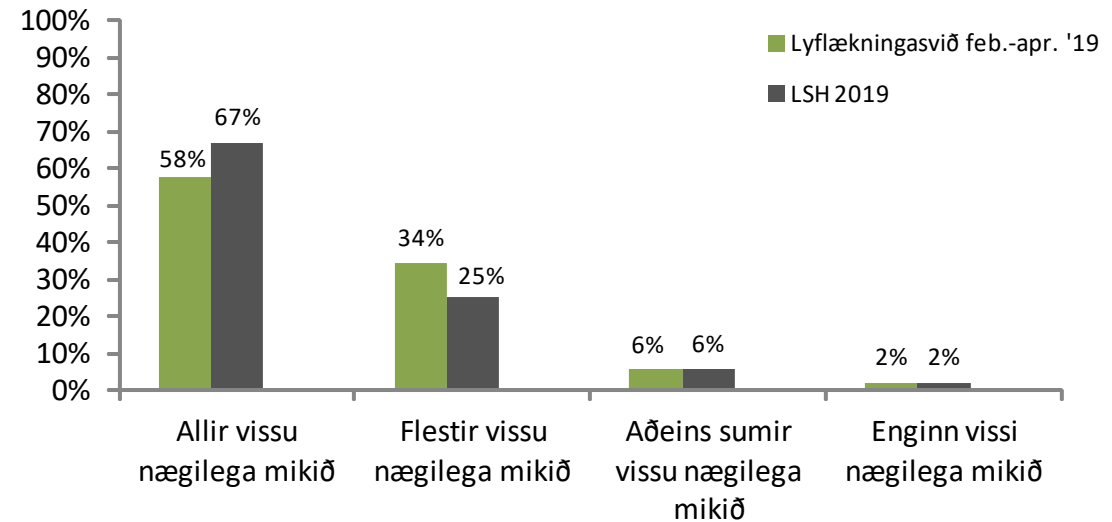
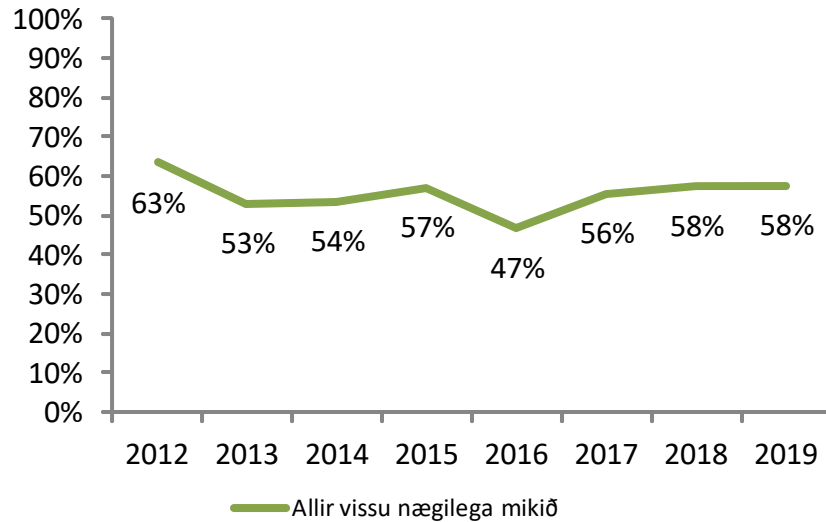
Hafði einn læknir (yfir)umsjón með þinni meðferð?

	Lyflækningasvið															
	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	138	55%	139	53%	119	45%	147	54%	77	45%	93	47%	110	48%	101	47%
Nei	53	21%	58	22%	64	24%	50	18%	53	31%	47	24%	62	27%	49	23%
Veit það ekki	61	24%	65	25%	80	30%	74	27%	43	25%	57	29%	57	25%	63	30%
Samtals	252	100%	262	100%	263	100%	271	100%	173	100%	197	100%	229	100%	213	100%



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

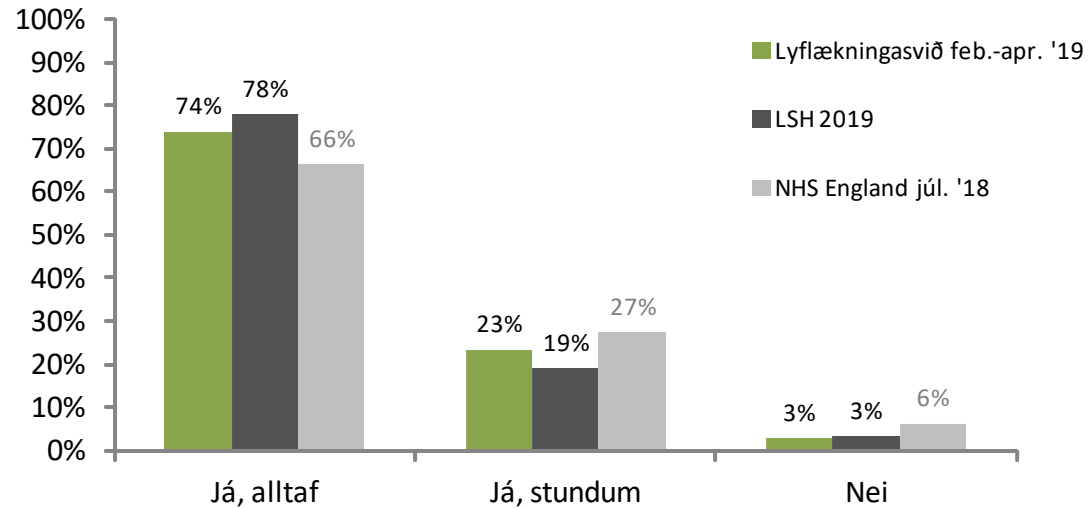
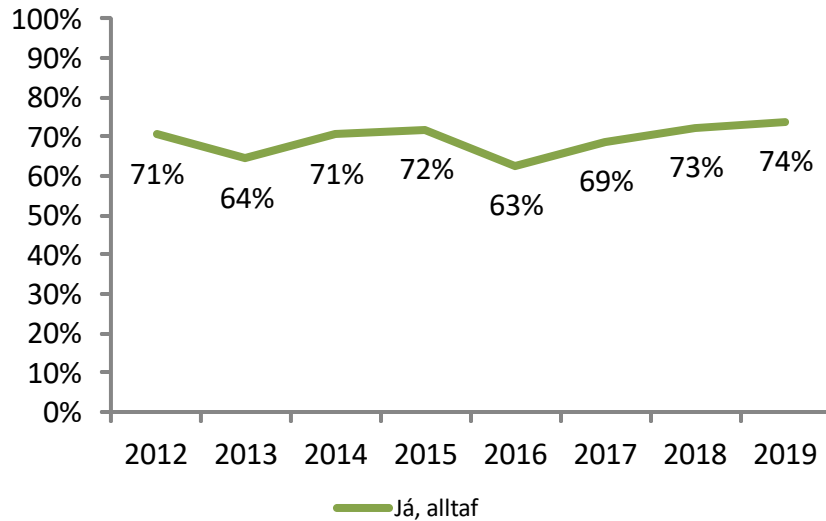
	Lyflækningasvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Allir vissu nægilega mikið	137	63%	112	53%	117	54%	131	57%	66	47%	90	56%	118	58%	106	58%
Flestir vissu nægilega mikið	58	27%	72	34%	65	30%	71	31%	43	30%	45	28%	64	31%	63	34%
Aðeins sumir vissu nægilega mikið	14	6%	18	9%	26	12%	21	9%	24	17%	19	12%	19	9%	11	6%
Enginn vissi nægilega mikið	7	3%	9	4%	10	5%	6	3%	8	6%	8	5%	4	2%	4	2%
Samtals	216	100%	211	100%	218	100%	229	100%	141	100%	162	100%	205	100%	184	100%



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

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

	Lyflækningasvið															
	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	152	71%	147	64%	155	71%	177	72%	94	63%	113	69%	145	73%	139	74%
Já, stundum	53	25%	72	32%	50	23%	54	22%	45	30%	41	25%	48	24%	44	23%
Nei	10	5%	9	4%	14	6%	15	6%	11	7%	10	6%	7	4%	5	3%
Samtals	215	100%	228	100%	219	100%	246	100%	150	100%	164	100%	200	100%	188	100%

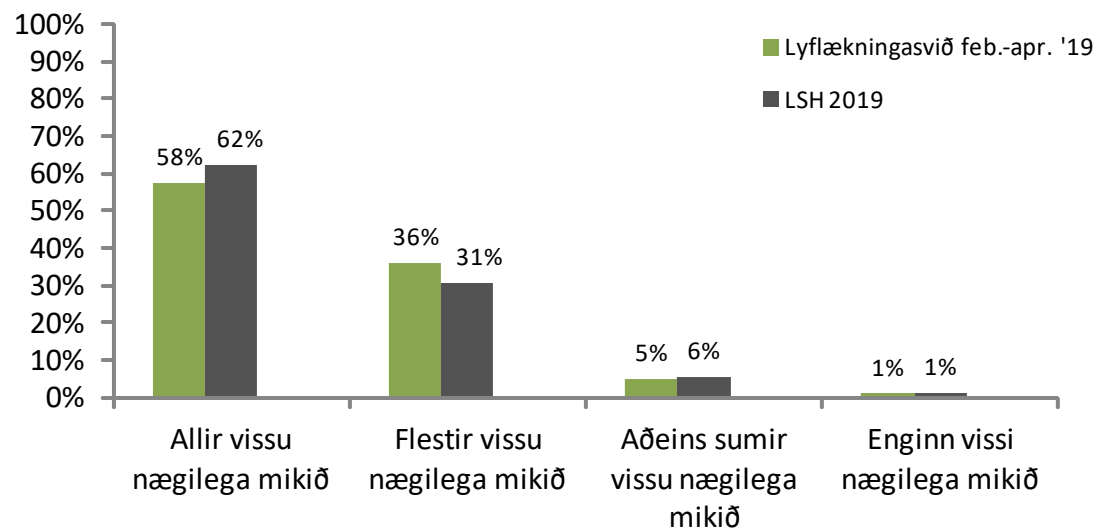
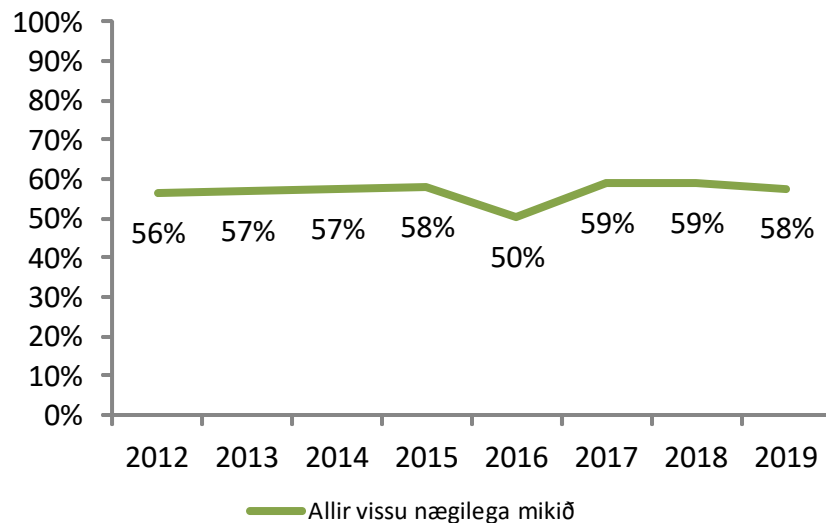


* Búið er að taka út þá sem svöruðu að þeir hefðu ekki haft þörf fyrir að spyrja.

Hjúkrunarfræðingar

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

	Lyflækningasvið															
	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	133	56%	135	57%	137	57%	142	58%	80	50%	102	59%	126	59%	113	58%
Flestir vissu nægilega mikið	83	35%	83	35%	76	32%	75	31%	58	36%	55	32%	66	31%	71	36%
Aðeins sumir vissu nægilega mikið	16	7%	13	5%	23	10%	23	9%	17	11%	14	8%	17	8%	10	5%
Enginn vissi nægilega mikið	4	2%	6	3%	3	1%	5	2%	4	3%	2	1%	5	2%	2	1%
Samtals	236	100%	237	100%	239	100%	245	100%	159	100%	173	100%	214	100%	196	100%

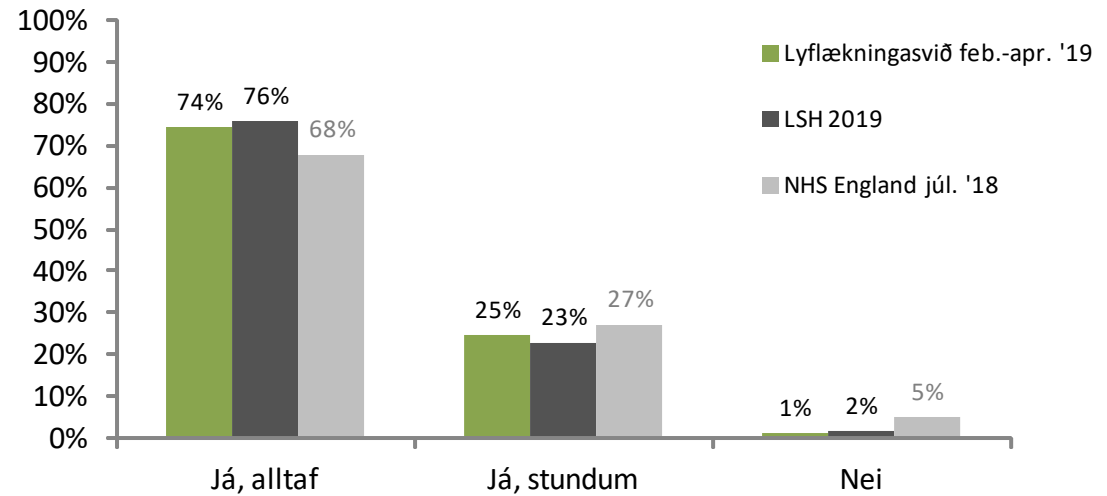
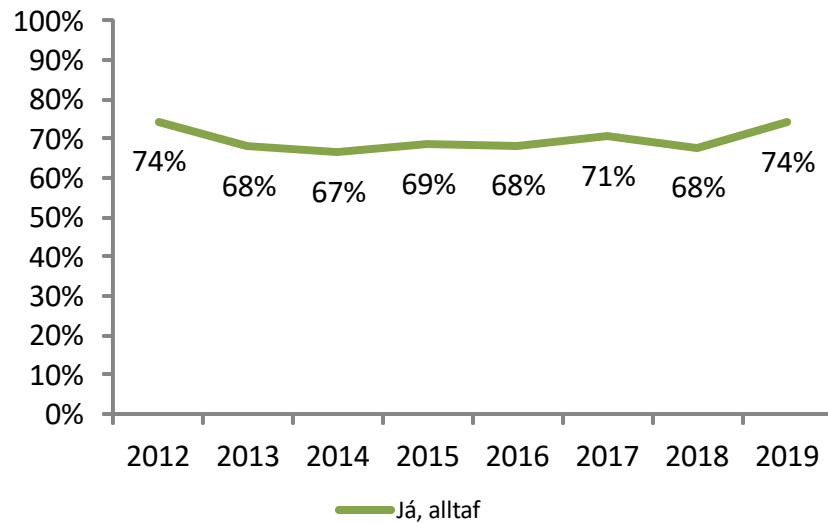


* Búið er að taka út þá sem svöruðu að þeir gætu ekki sagt til um það.

Hjúkrunarfræðingar

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

	Lyflækningasvið															
	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	157	74%	151	68%	150	67%	160	69%	97	68%	108	71%	133	68%	139	74%
Já, stundum	51	24%	64	29%	64	28%	62	27%	37	26%	36	24%	55	28%	46	25%
Nei	3	1%	7	3%	11	5%	11	5%	8	6%	9	6%	8	4%	2	1%
Samtals	211	100%	222	100%	225	100%	233	100%	142	100%	153	100%	196	100%	187	100%

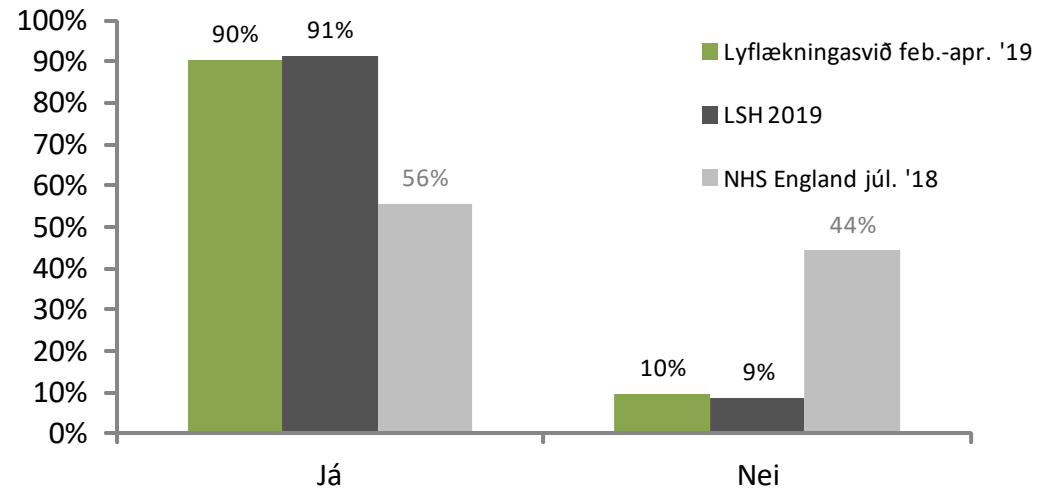
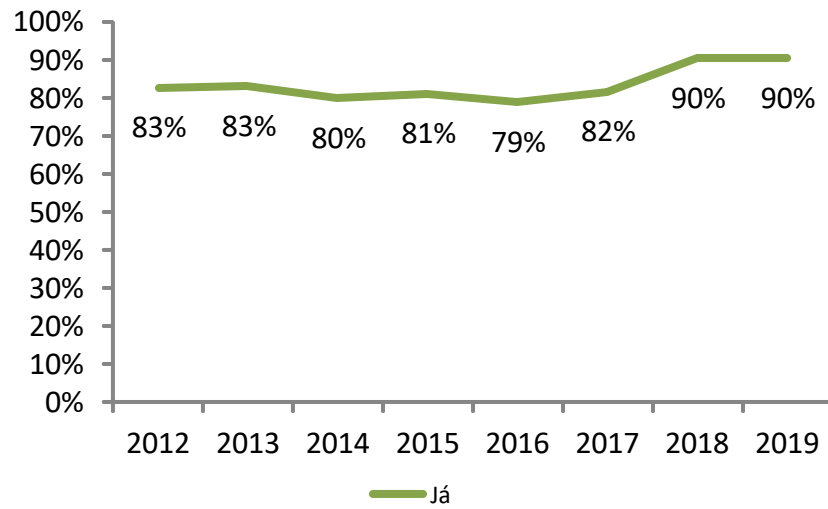


* Búið er að taka út þá sem svöruðu að þeir hefðu ekki haft þörf fyrir að spyrja.

Aðgerðir og rannsóknir

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

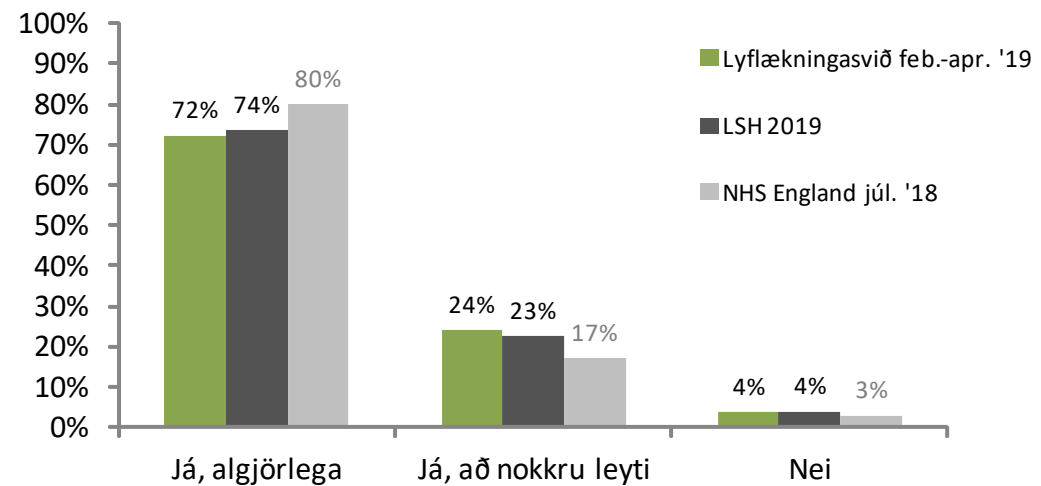
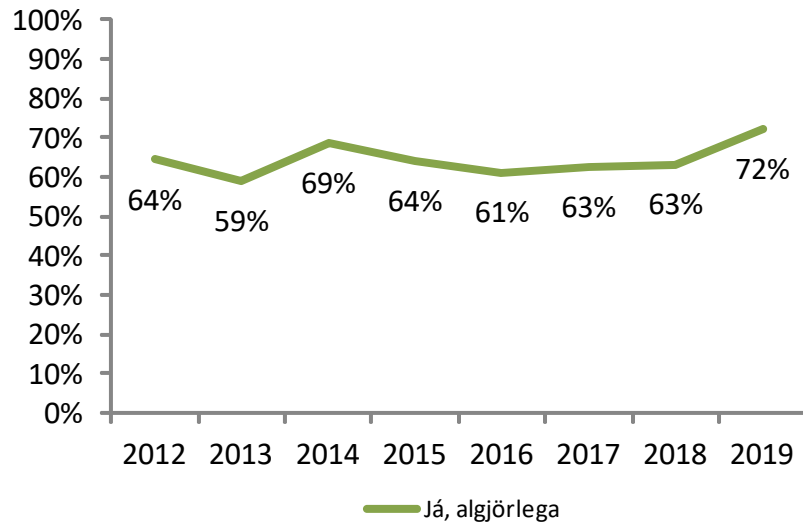
	Lyflækningasvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já	203	83%	212	83%	202	80%	216	81%	134	79%	157	82%	206	90%	188	90%
Nei	42	17%	43	17%	51	20%	50	19%	36	21%	35	18%	22	10%	20	10%
Samtals	245	100%	255	100%	253	100%	266	100%	170	100%	192	100%	228	100%	208	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?*

	Lyflækningasvið															
	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	123	64%	121	59%	135	69%	132	64%	79	61%	95	63%	126	63%	132	72%
Já, að nokkru leyti	46	24%	60	29%	47	24%	41	20%	33	26%	39	26%	49	25%	44	24%
Nei	22	12%	24	12%	15	8%	33	16%	17	13%	18	12%	24	12%	7	4%
Samtals	191	100%	205	100%	197	100%	206	100%	129	100%	152	100%	199	100%	183	100%

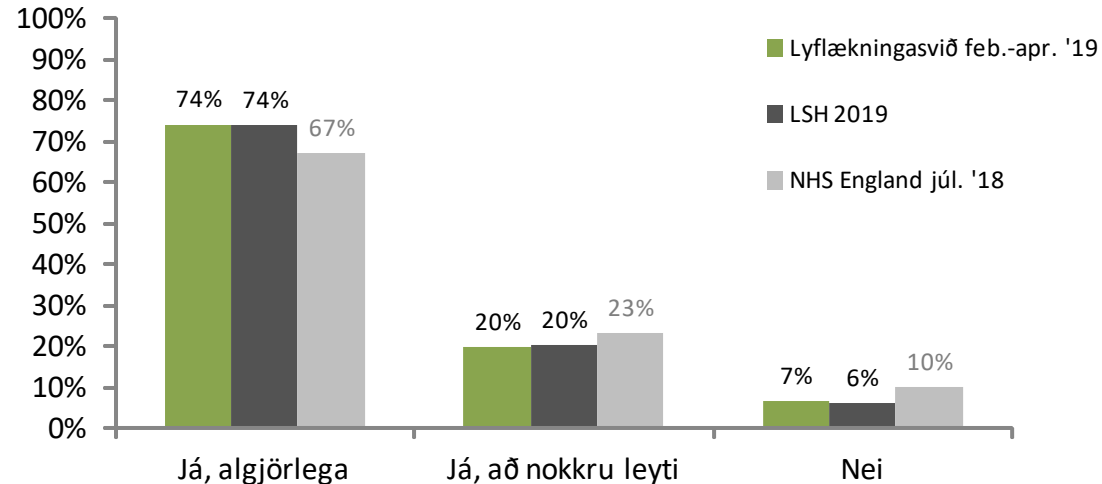
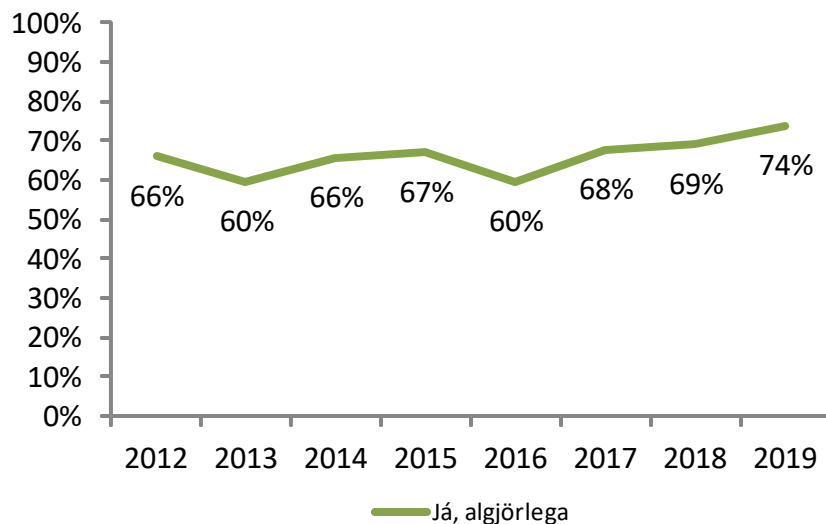


* Einungis þeir sem svöruðu því játandi að hafa gengist undir aðgerð eða rannsókn svara þessari spurningu. Búið er að taka út þá sem svöruðu að þeir hefðu ekki viljað útskýringar.

Aðgerðir og rannsóknir

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

	Lyflækningasvið															
	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	129	66%	125	60%	131	66%	139	67%	77	60%	103	68%	137	69%	136	74%
Já, að nokkru leyti	46	24%	62	30%	48	24%	48	23%	40	31%	40	26%	50	25%	36	20%
Nei	20	10%	22	11%	20	10%	20	10%	12	9%	9	6%	11	6%	12	7%
Samtals	195	100%	209	100%	199	100%	207	100%	129	100%	152	100%	198	100%	184	100%

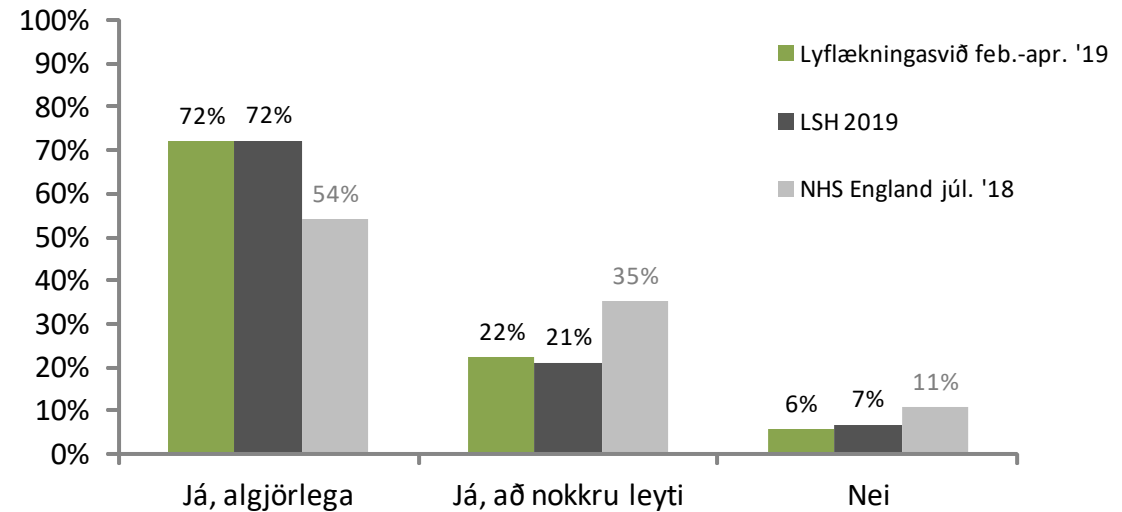
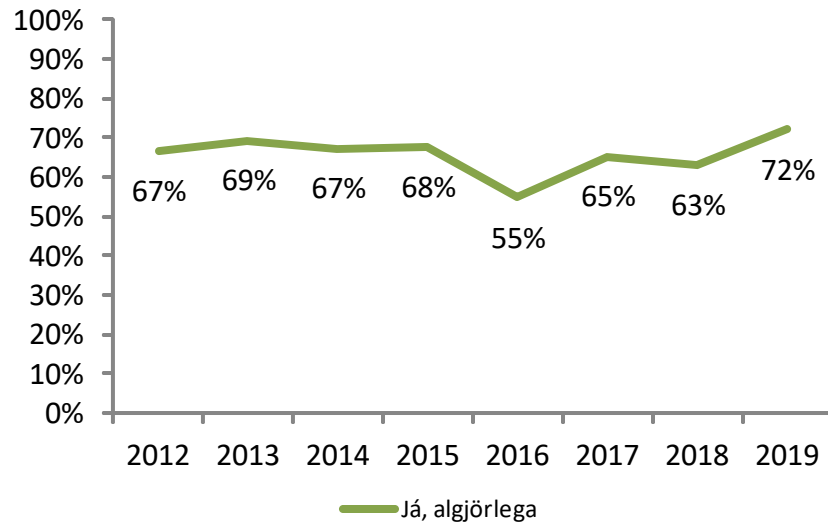


* Einungis þeir sem svöruðu því játandi að hafa gengist undir aðgerð eða rannsókn svara þessari spurningu.

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?

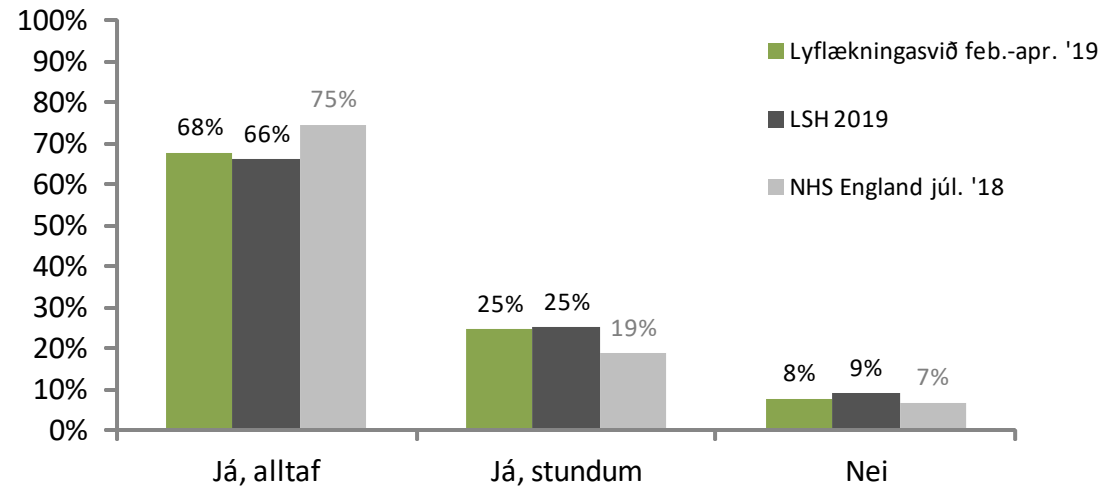
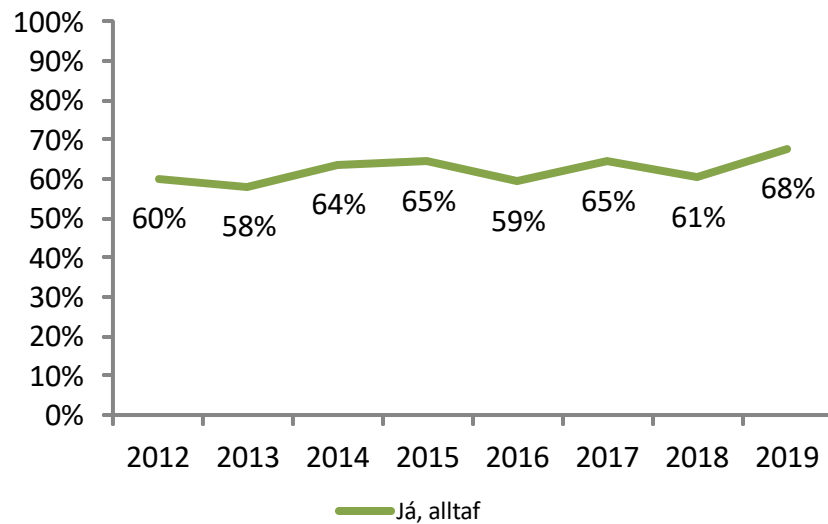
	Lyflækningasvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	168	67%	179	69%	178	67%	180	68%	92	55%	128	65%	142	63%	152	72%
Já, að nokkru leyti	64	25%	57	22%	69	26%	61	23%	58	35%	44	22%	66	29%	47	22%
Nei	20	8%	22	9%	17	6%	25	9%	18	11%	24	12%	17	8%	12	6%
Samtals	252	100%	258	100%	264	100%	266	100%	168	100%	196	100%	225	100%	211	100%



Umönnun og meðferð

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

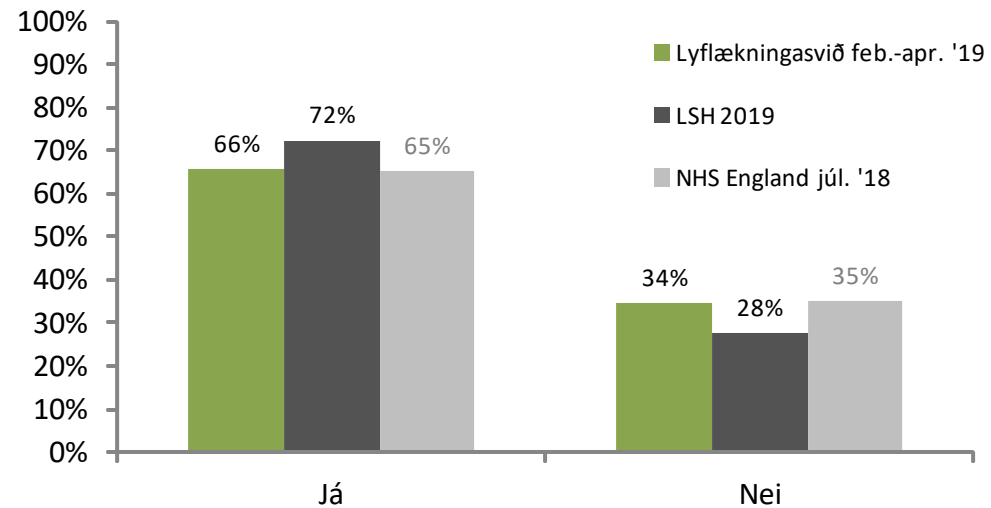
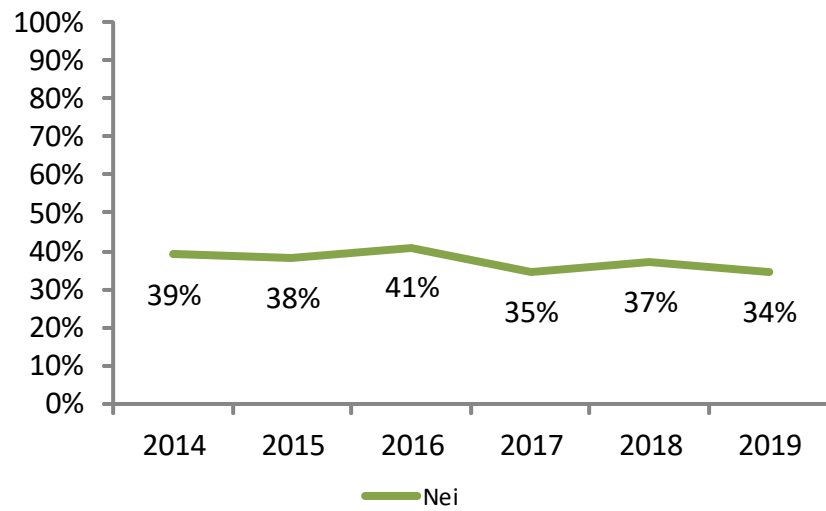
	Lyflækningasvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, alltaf	148	60%	148	58%	164	64%	171	65%	98	59%	126	65%	137	61%	141	68%
Já, stundum	70	28%	71	28%	60	23%	59	22%	45	27%	40	21%	57	25%	51	25%
Nei	28	11%	35	14%	33	13%	35	13%	22	13%	29	15%	32	14%	16	8%
Samtals	246	100%	254	100%	257	100%	265	100%	165	100%	195	100%	226	100%	208	100%



Umönnun og meðferð

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

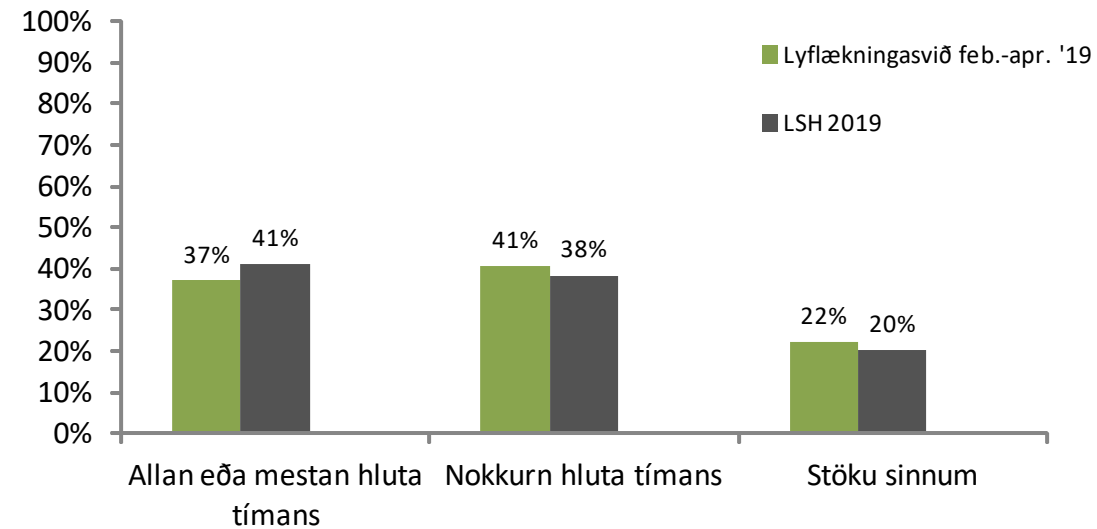
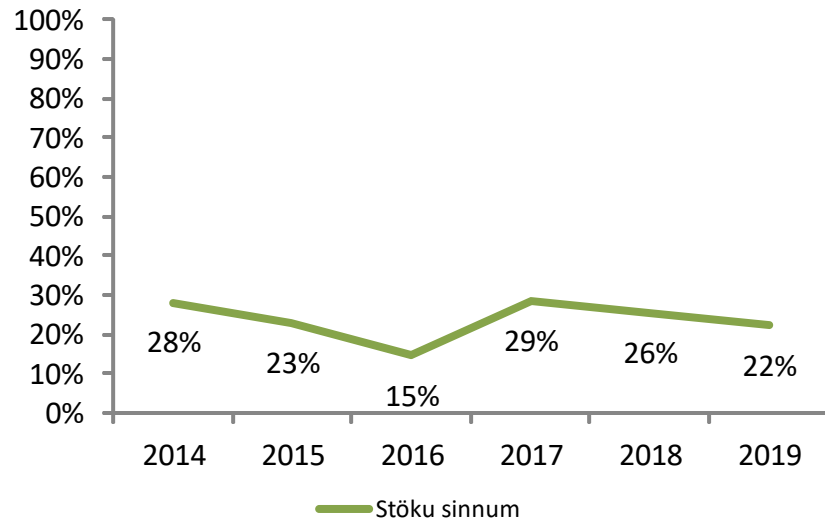
	Lyflækningasvið											
	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já	158	61%	164	62%	97	59%	127	65%	143	63%	135	66%
Nei	101	39%	101	38%	67	41%	67	35%	84	37%	71	34%
Samtals	259	100%	265	100%	164	100%	194	100%	227	100%	206	100%



Umönnun og meðferð

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

	Lyflækningasvið											
	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Allan eða mestan hluta tímans	60	38%	59	36%	36	38%	48	38%	43	30%	50	37%
Nokkurn hluta tímans	55	34%	66	41%	46	48%	42	33%	62	44%	55	41%
Stöku sinnum	45	28%	37	23%	14	15%	36	29%	36	26%	30	22%
Samtals	160	100%	162	100%	96	100%	126	100%	141	100%	135	100%

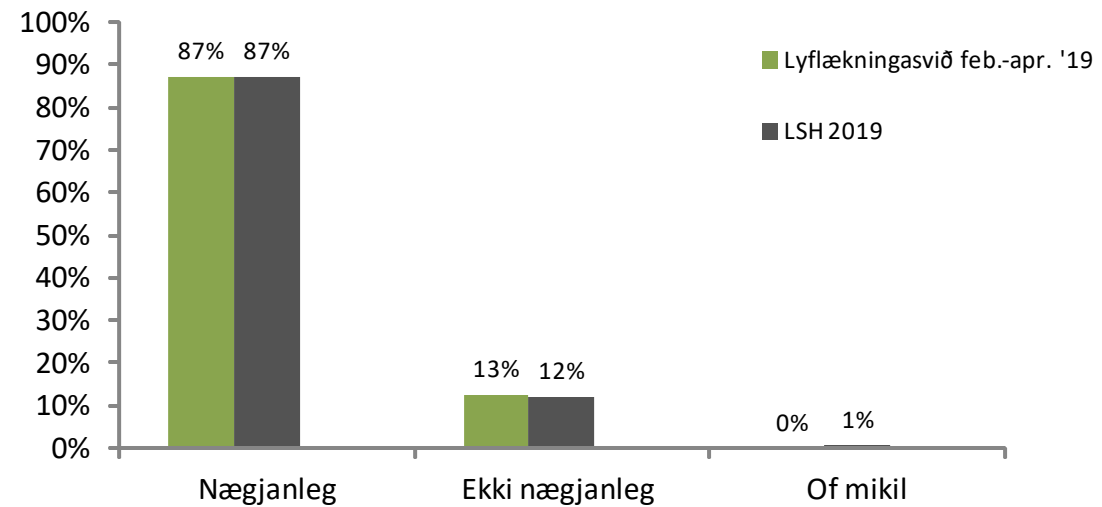
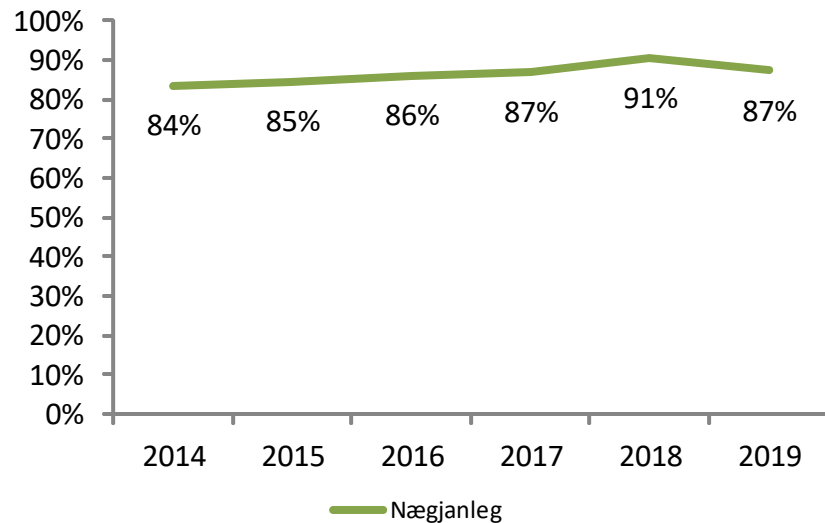


* Einungis þeir sem svöruðu því játandi að hafa verið með verki svöruðu þessari spurningu.

Umönnun og meðferð

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

	Lyflækningasvið											
	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Nægjanleg	132	84%	133	85%	81	86%	107	87%	125	91%	117	87%
Ekki nægjanleg	24	15%	23	15%	11	12%	15	12%	12	9%	17	13%
Of mikil	2	1%	1	1%	2	2%	1	1%	1	1%	0	0%
Samtals	158	100%	157	100%	94	100%	123	100%	138	100%	134	100%

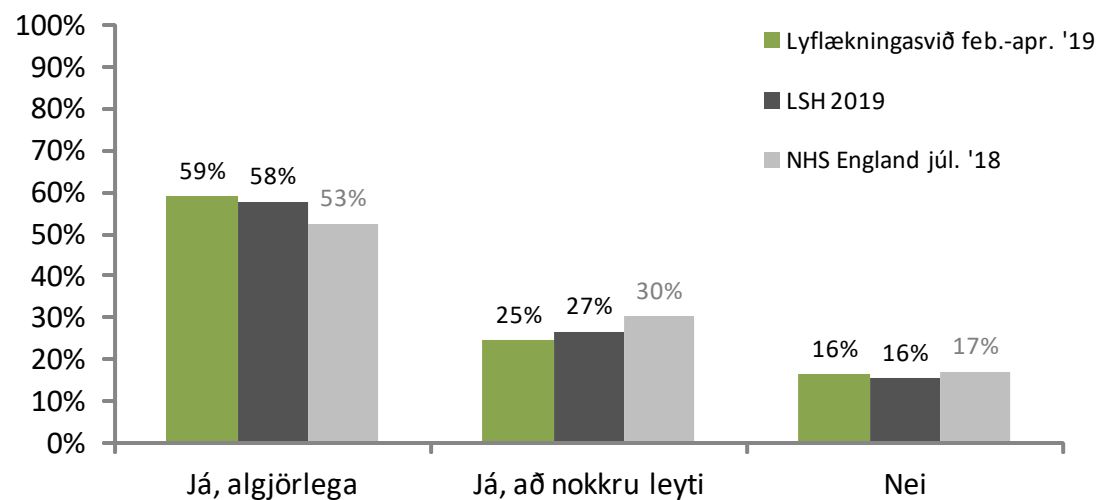
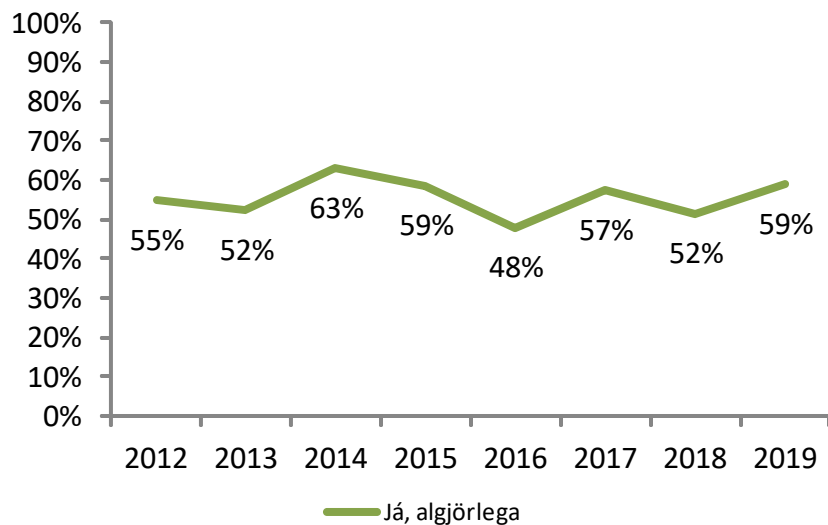


* Einungis þeir sem svöruðu því játandi að hafa verið með verki svöruðu þessari spurningu.

Útskrift af spítalanum

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

	Lyflækningasvið															
	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	124	55%	128	52%	147	63%	136	59%	71	48%	100	57%	102	52%	115	59%
Já, að nokkru leyti	55	24%	67	27%	48	21%	65	28%	50	34%	32	18%	56	28%	48	25%
Nei	47	21%	49	20%	38	16%	31	13%	27	18%	42	24%	40	20%	32	16%
Samtals	226	100%	244	100%	233	100%	232	100%	148	100%	174	100%	198	100%	195	100%

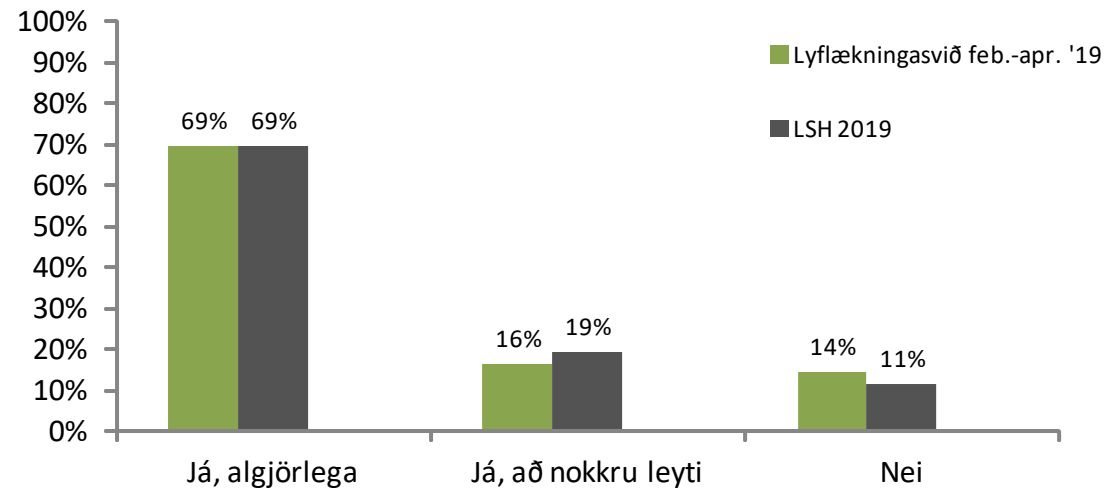
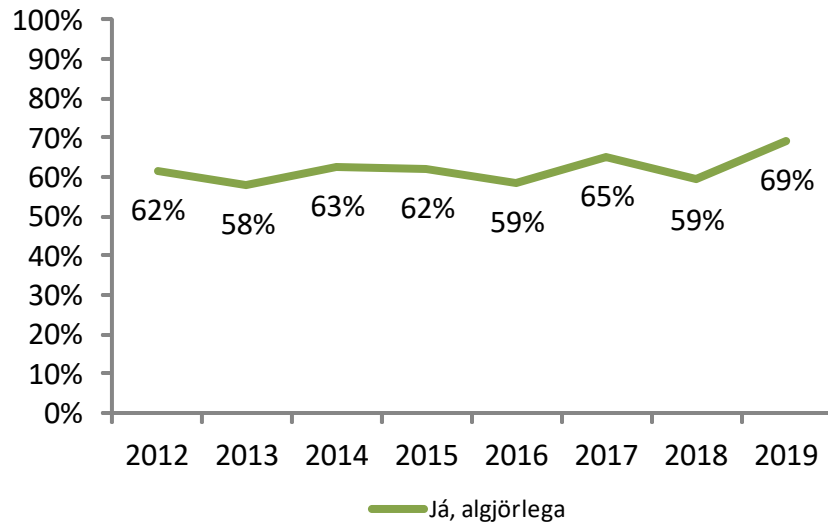


* Búið er að taka þá út sem svöruðu að það hefði ekki verið nauðsynlegt að hafa þá með í ráðum.

Útskrift af spítalanum

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

	Lyflækningasvið															
	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	141	62%	139	58%	147	63%	155	62%	87	59%	115	65%	124	59%	132	69%
Já, að nokkru leyti	41	18%	53	22%	47	20%	52	21%	31	21%	32	18%	46	22%	31	16%
Nei	46	20%	47	20%	40	17%	42	17%	30	20%	29	16%	39	19%	27	14%
Samtals	228	100%	239	100%	234	100%	249	100%	148	100%	176	100%	209	100%	190	100%

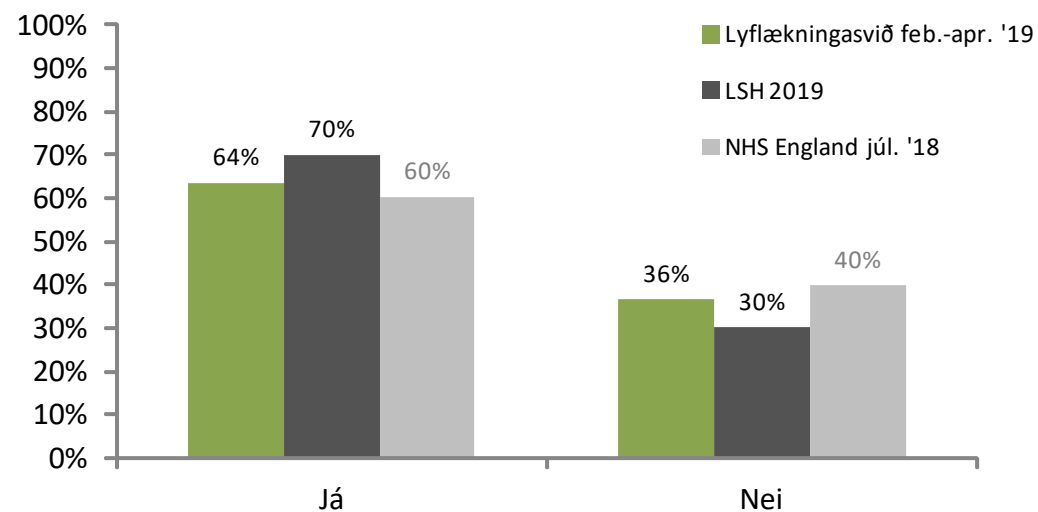
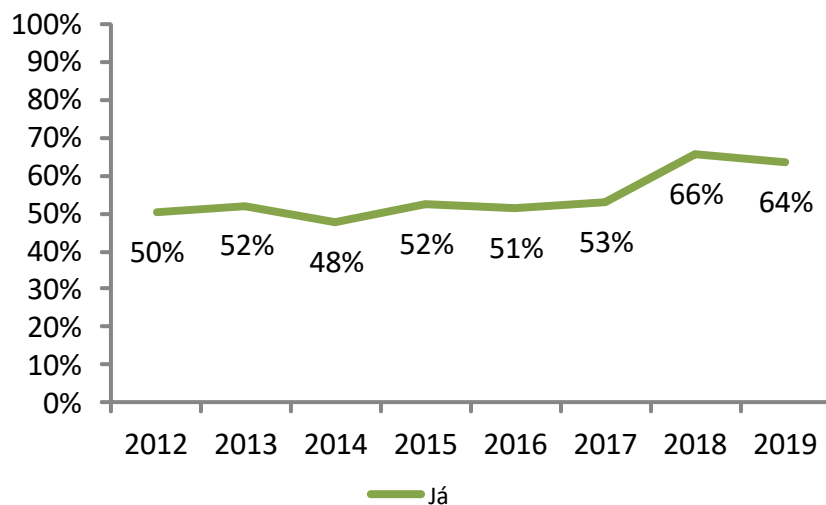


* Búið er að taka út þá sem svöruðu að fjölskylda og vinir hefðu ekki verið látin vita.

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?

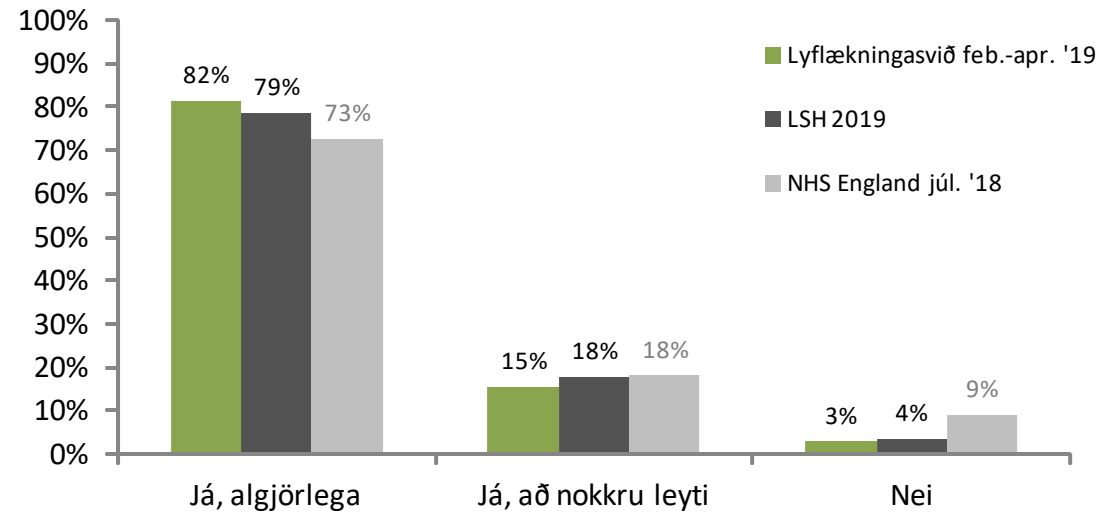
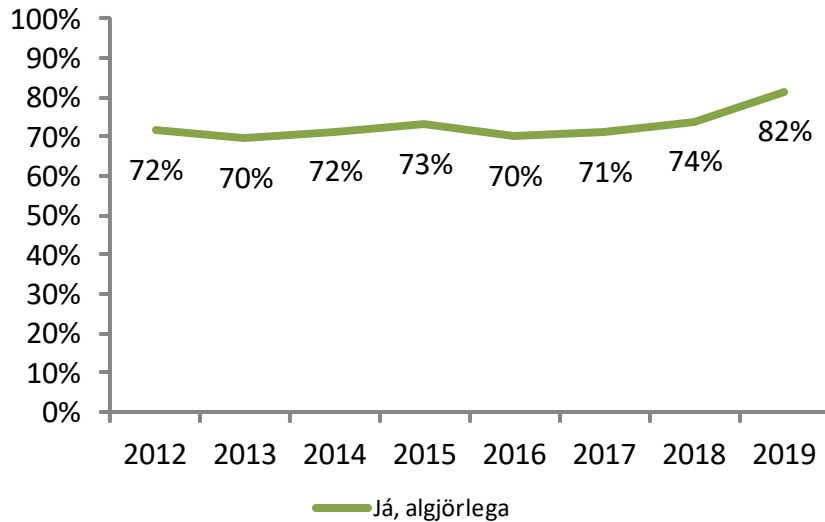
	Lyflækningasvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já	126	50%	133	52%	123	48%	139	52%	86	51%	100	53%	149	66%	134	64%
Nei	125	50%	122	48%	135	52%	127	48%	82	49%	89	47%	78	34%	77	36%
Samtals	251	100%	255	100%	258	100%	266	100%	168	100%	189	100%	227	100%	211	100%



Útskrift af spítalanum

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

	Lyflækningasvið															
	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	131	72%	143	70%	143	72%	158	73%	96	70%	106	71%	142	74%	137	82%
Já, að nokkru leyti	41	22%	43	21%	44	22%	41	19%	31	23%	30	20%	42	22%	26	15%
Nei	11	6%	19	9%	13	7%	17	8%	10	7%	13	9%	8	4%	5	3%
Samtals	183	100%	205	100%	200	100%	216	100%	137	100%	149	100%	192	100%	168	100%

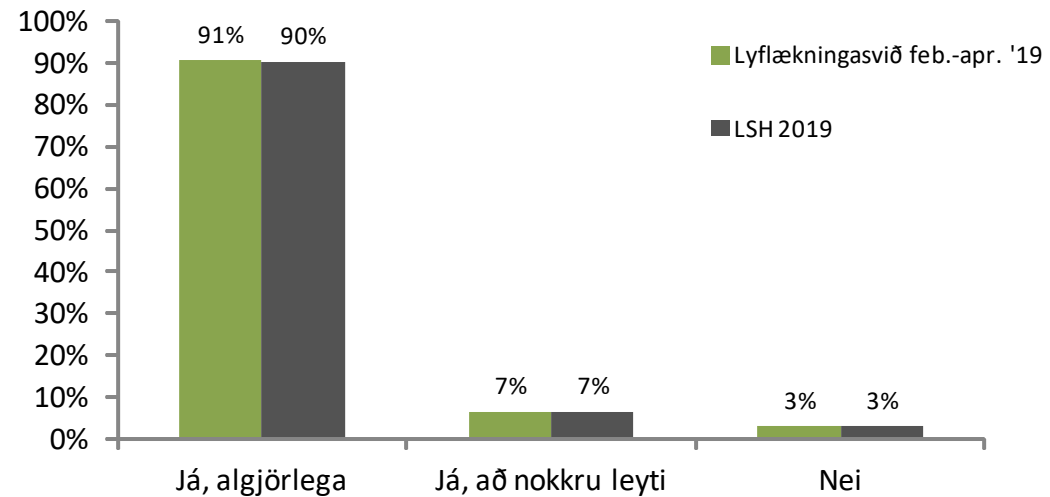
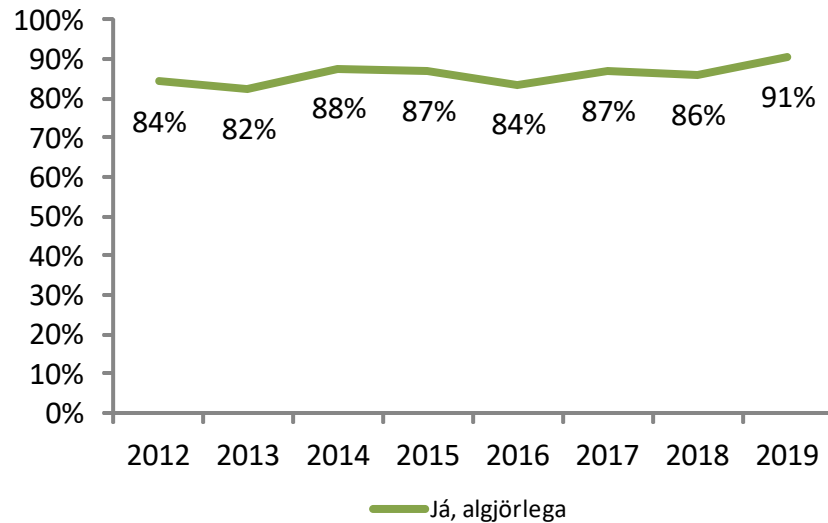


* Búið er að taka út þá sem svöruðu að þeir hefðu ekki þurft útskýringar eða hefðu ekki verið á neinum lyfjum.

Útskrift af spítalanum

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

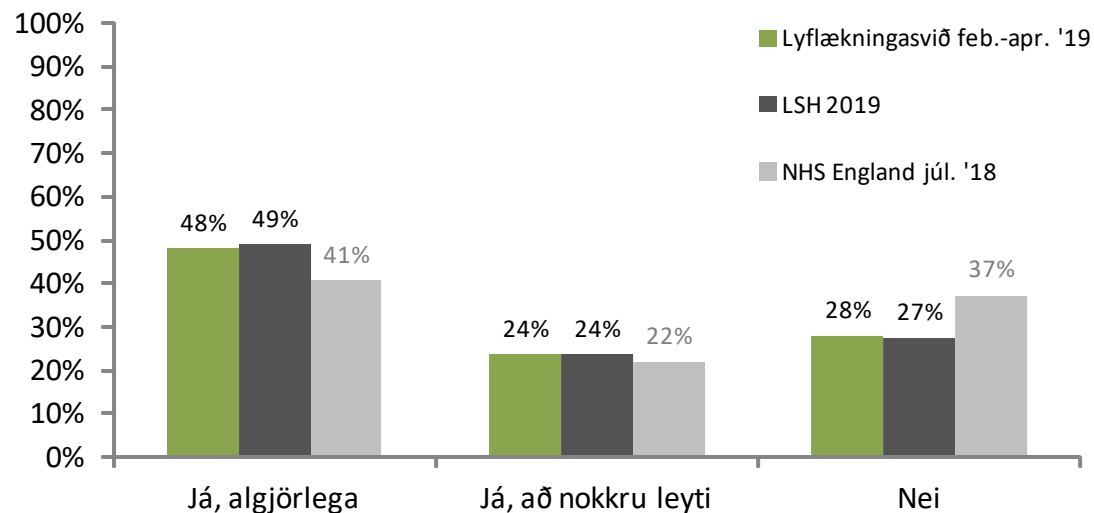
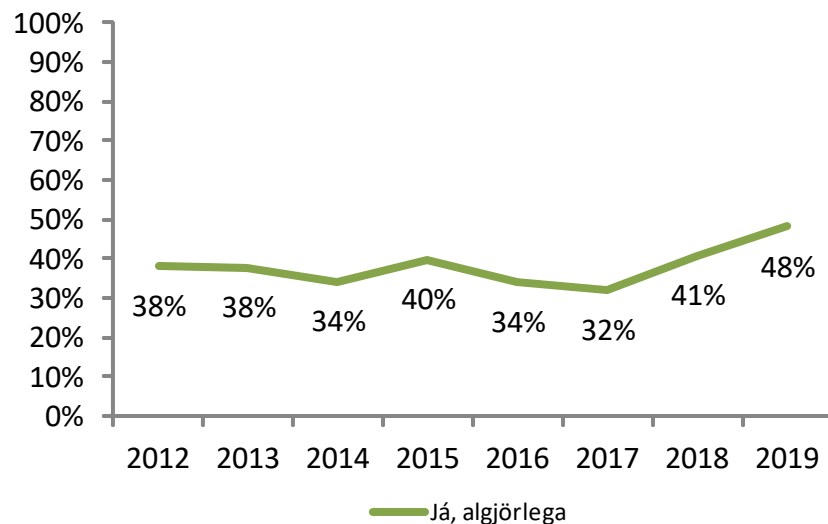
	Lyflækningasvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	150	84%	164	82%	172	88%	188	87%	113	84%	133	87%	159	86%	153	91%
Já, að nokkru leyti	24	13%	22	11%	19	10%	23	11%	15	11%	11	7%	23	12%	11	7%
Nei	4	2%	13	7%	5	3%	5	2%	7	5%	9	6%	3	2%	5	3%
Samtals	178	100%	199	100%	196	100%	216	100%	135	100%	153	100%	185	100%	169	100%



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

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

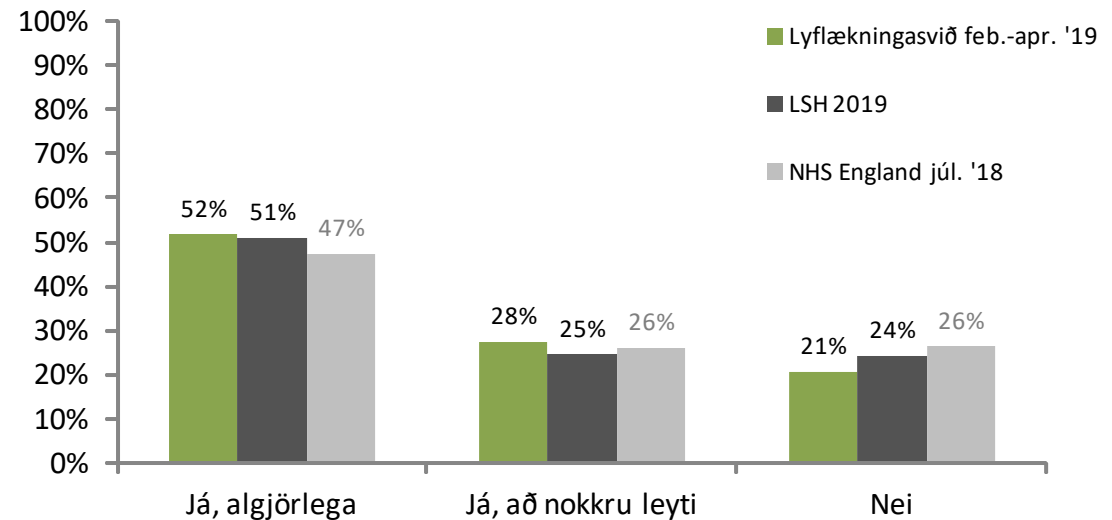
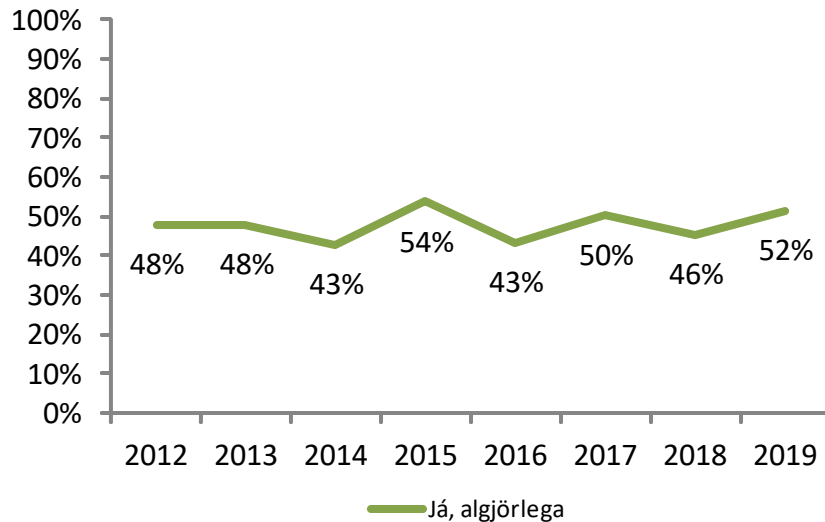
	Lyflækningasvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	72	38%	74	38%	60	34%	76	40%	43	34%	44	32%	75	41%	77	48%
Já, að nokkru leyti	34	18%	36	18%	39	22%	42	22%	26	21%	29	21%	48	26%	38	24%
Nei	83	44%	86	44%	76	43%	73	38%	57	45%	64	47%	60	33%	45	28%
Samtals	189	100%	196	100%	175	100%	191	100%	126	100%	137	100%	183	100%	160	100%



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

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

	Lyflækningasvið															
	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	86	48%	85	48%	69	43%	101	54%	46	43%	65	50%	76	46%	77	52%
Já, að nokkru leyti	35	20%	39	22%	42	26%	33	18%	27	25%	27	21%	49	29%	41	28%
Nei	58	32%	53	30%	50	31%	54	29%	33	31%	37	29%	42	25%	31	21%
Samtals	179	100%	177	100%	161	100%	188	100%	106	100%	129	100%	167	100%	149	100%

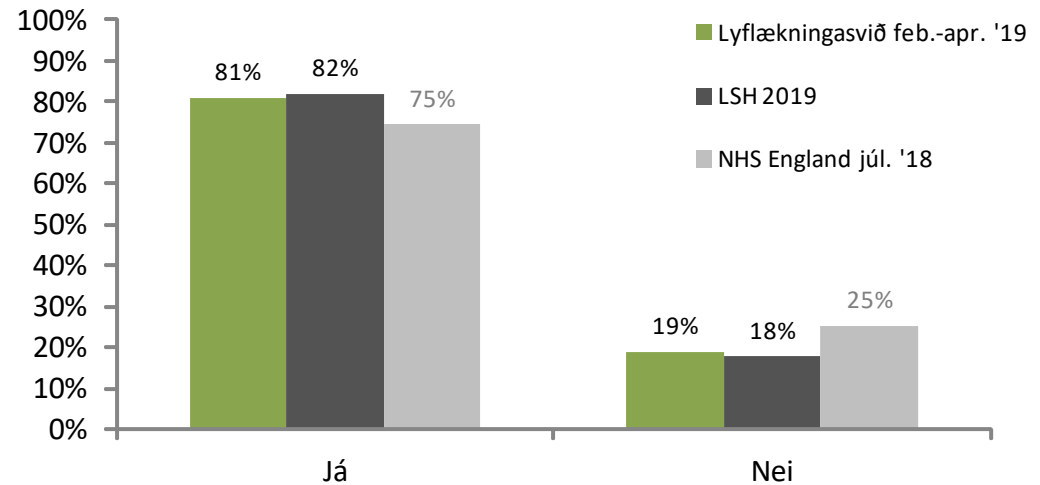
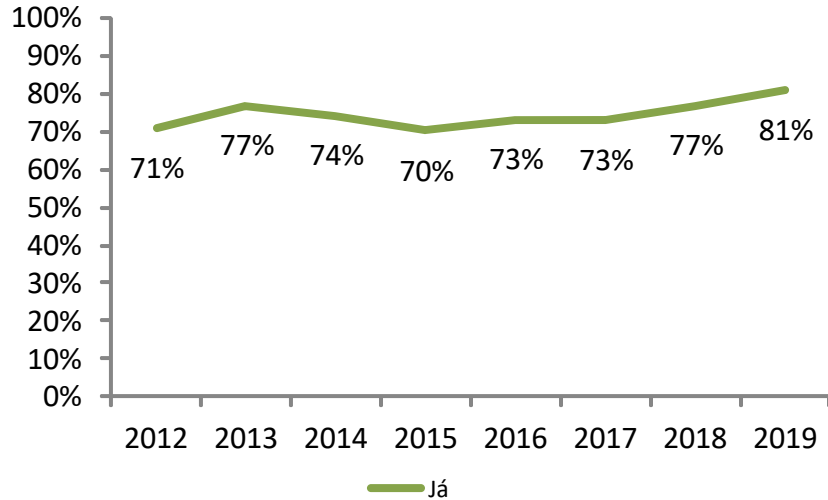


* Búið er að taka út þá sem svöruðu að fjölskylda eða vinir hefðu ekki verið upplýstir eða fjölskylda eða vinir vildu ekki eða þurftu ekki upplýsingar.

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?*

	Lyflækningasvið															
	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	169	71%	182	77%	176	74%	162	70%	112	73%	122	73%	160	77%	157	81%
Nei	70	29%	55	23%	61	26%	69	30%	41	27%	45	27%	48	23%	37	19%
Samtals	239	100%	237	100%	237	100%	231	100%	153	100%	167	100%	208	100%	194	100%

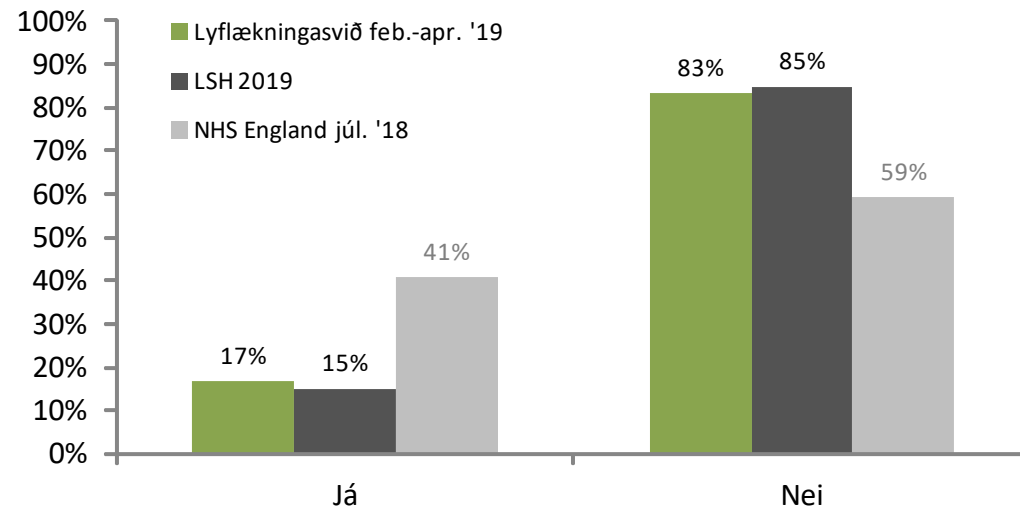
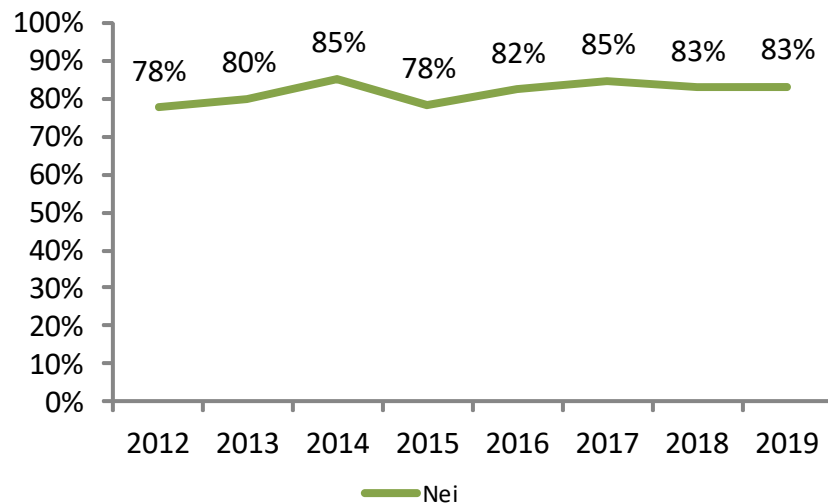


* Búið að taka út þá sem svöruðu að þeir vissu það ekki eða myndu það ekki.

Útskrift af spítalanum

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

	Lyflækningasvið															
	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	56	22%	51	20%	39	15%	58	22%	29	18%	29	15%	39	17%	35	17%
Nei	195	78%	205	80%	223	85%	209	78%	136	82%	161	85%	189	83%	174	83%
Samtals	251	100%	256	100%	262	100%	267	100%	165	100%	190	100%	228	100%	209	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 niður á einingar, með samanburði við svið og spítalann í heild, eftir því sem við á. 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, lækna, 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 .