

ÞJÓNUSTUKÖNNUN LANDSPÍTALA SKURÐLÆKNINGASVIÐ MAÍ 2019

Ábyrgðarmenn:

Ólafur Baldursson, framkvæmdastjóri lækninga

Sigríður Gunnarsdóttir, framkvæmdastjóri hjúkrunar

UNDIRBÚNINGUR

Þátttakendur 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)

Dagdeild skurðlækninga H, legudeild (Hb-13D)

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

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

HNE-, lýta- og æðaskurðeild (Fv-A4)

Kviðarholts- 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%

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

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

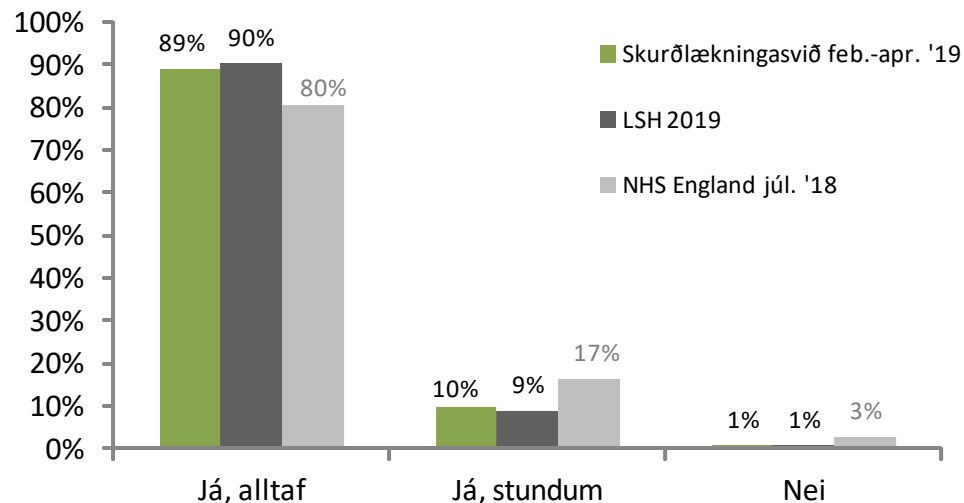
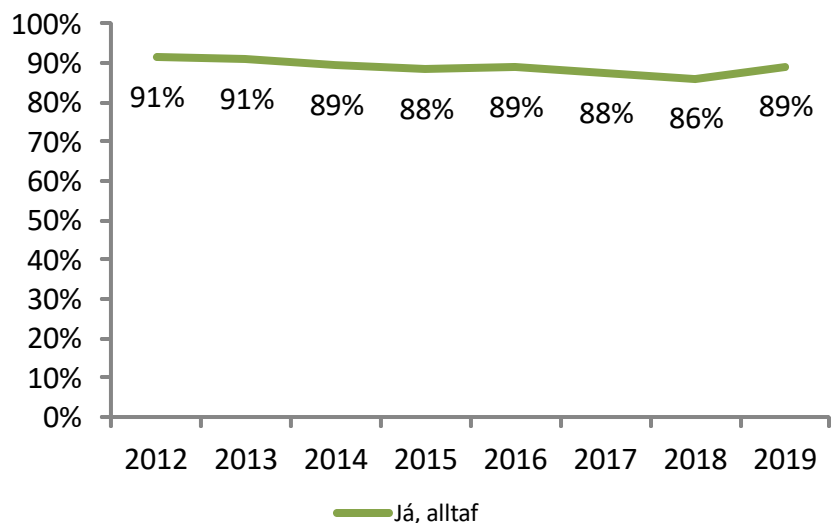


NIÐURSTÖÐUR

Á heildina litið

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

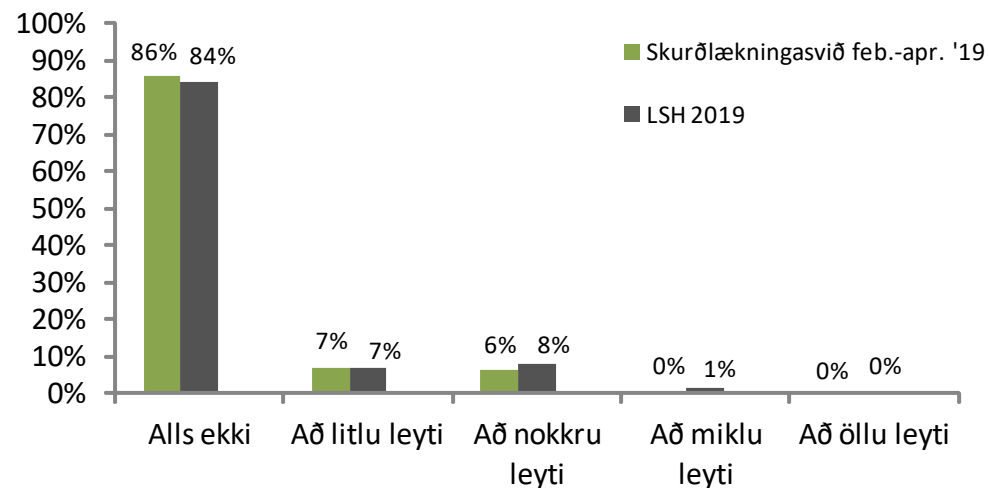
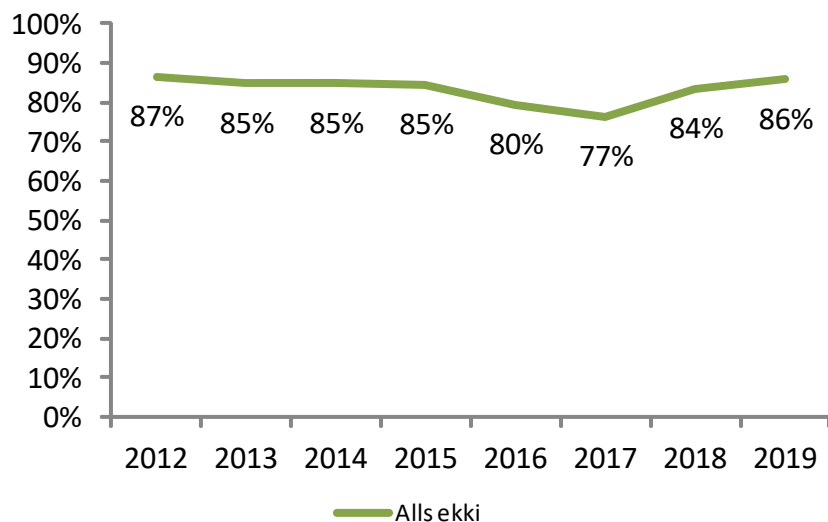
	Skurðlækningasvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, alltaf	172	91%	191	91%	196	89%	190	88%	146	89%	126	88%	204	86%	197	89%
Já, stundum	16	9%	18	9%	18	8%	23	11%	15	9%	16	11%	31	13%	22	10%
Nei	0	0%	1	0%	5	2%	2	1%	3	2%	2	1%	2	1%	2	1%
Samtals	188	100%	210	100%	219	100%	215	100%	164	100%	144	100%	237	100%	221	100%



Á heildina litið

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

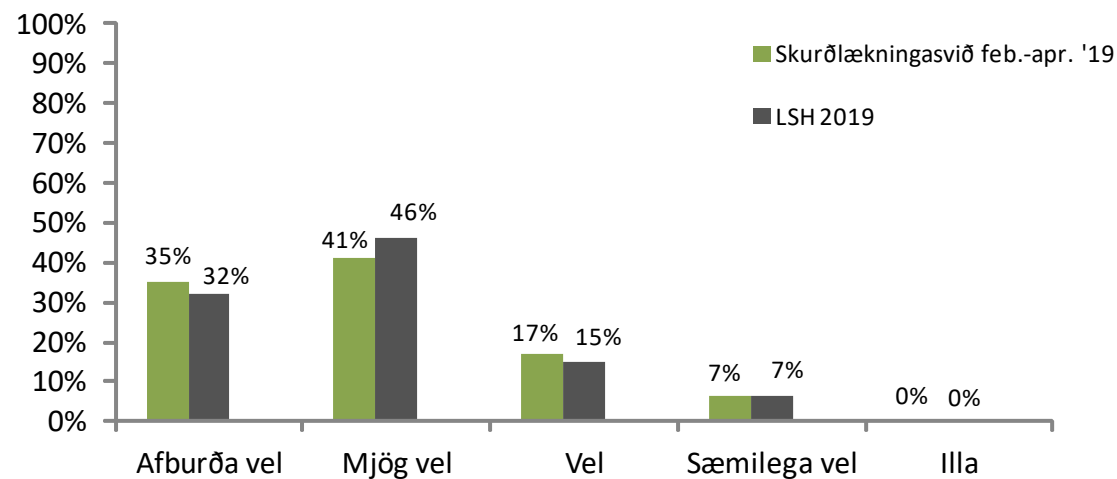
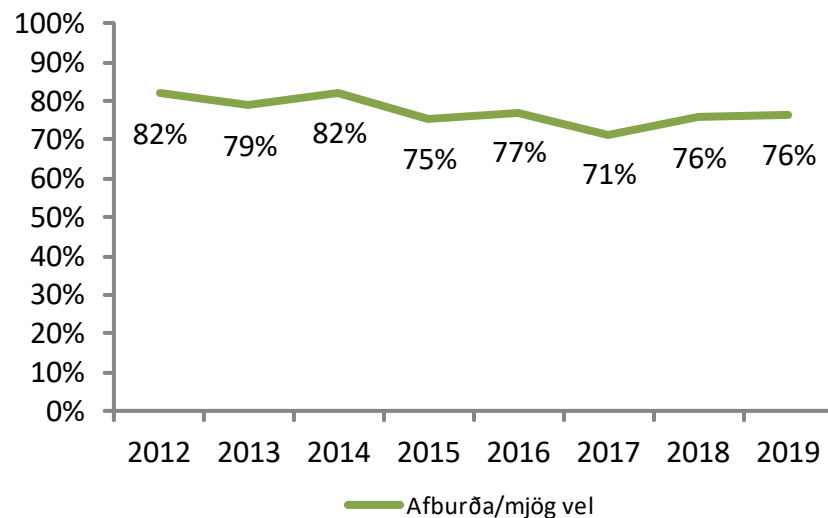
	Skurðlækningasvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Alls ekki	162	87%	180	85%	185	85%	181	85%	133	80%	111	77%	205	84%	195	86%
Að litlu leyti	17	9%	17	8%	15	7%	20	9%	13	8%	14	10%	19	8%	16	7%
Að nokkru leyti	5	3%	11	5%	15	7%	9	4%	18	11%	13	9%	12	5%	14	6%
Að miklu leyti	2	1%	4	2%	2	1%	3	1%	2	1%	5	3%	8	3%	1	0%
Að öllu leyti	1	1%	0	0%	1	0%	1	0%	1	1%	2	1%	1	0%	1	0%
Samtals	187	100%	212	100%	218	100%	214	100%	167	100%	145	100%	245	100%	227	100%



Á heildina litið

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

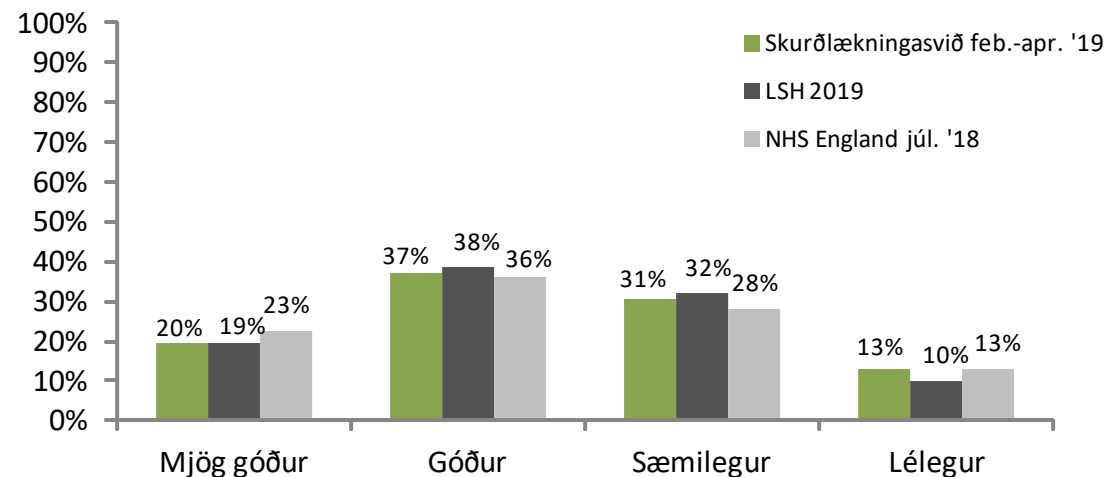
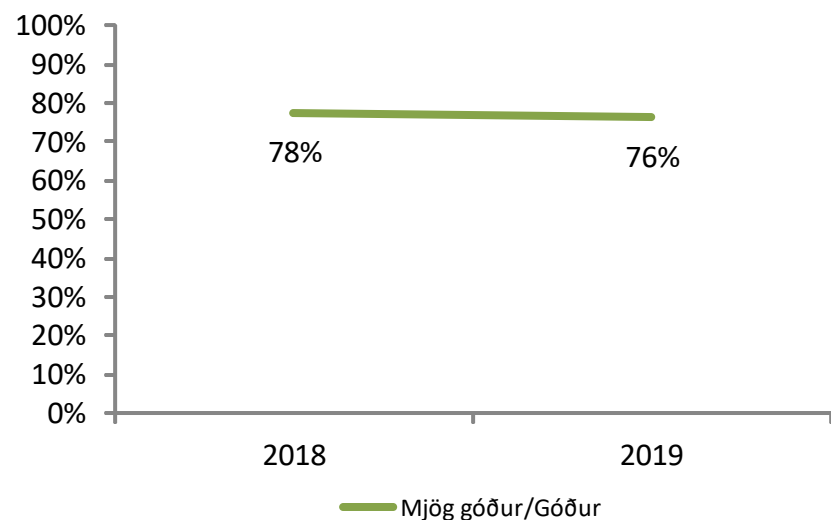
	Skurðlækningasvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Afburða vel	70	37%	80	39%	82	39%	71	34%	41	26%	38	27%	73	31%	80	35%
Mjög vel	83	44%	83	40%	91	43%	84	41%	80	51%	62	44%	107	45%	94	41%
Vel	23	12%	28	14%	22	10%	40	19%	21	13%	23	16%	34	14%	39	17%
Sæmilega vel	9	5%	13	6%	13	6%	10	5%	15	10%	14	10%	18	8%	15	7%
Illa	2	1%	3	1%	3	1%	1	0%	0	0%	3	2%	6	3%	0	0%
Samtals	187	100%	207	100%	211	100%	206	100%	157	100%	140	100%	238	100%	228	100%



Á heildina litið

Hvernig fannst þér maturinn sem þú fékkst á spítalanum?

	Skurðlækningasvið			
	2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Mjög góður	73	31%	80	35%
Góður	107	46%	94	41%
Sæmilegur	34	15%	39	17%
Lélegur	18	8%	15	7%
Samtals	232	100%	228	100%

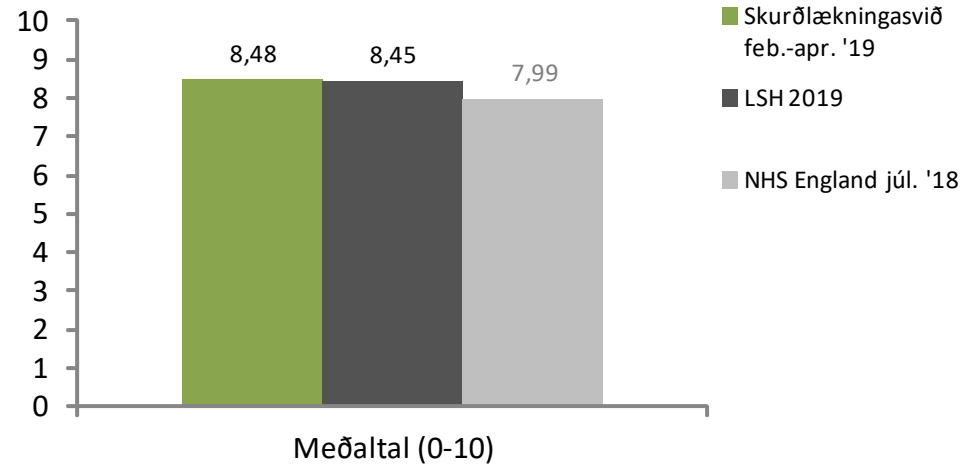
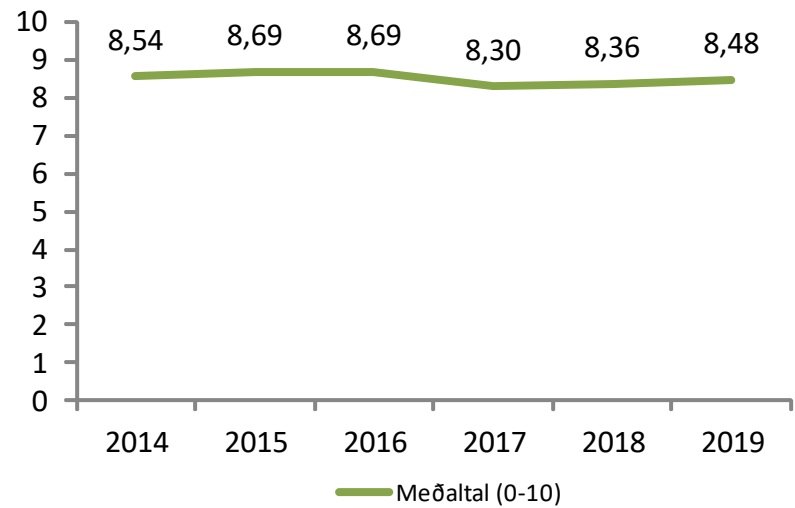


*Þessari spurningu var bætt við spurningalistann 2018. Búið er að taka þá út sem svöruðu að þeir hefðu ekki fengið spítalamat.

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“)

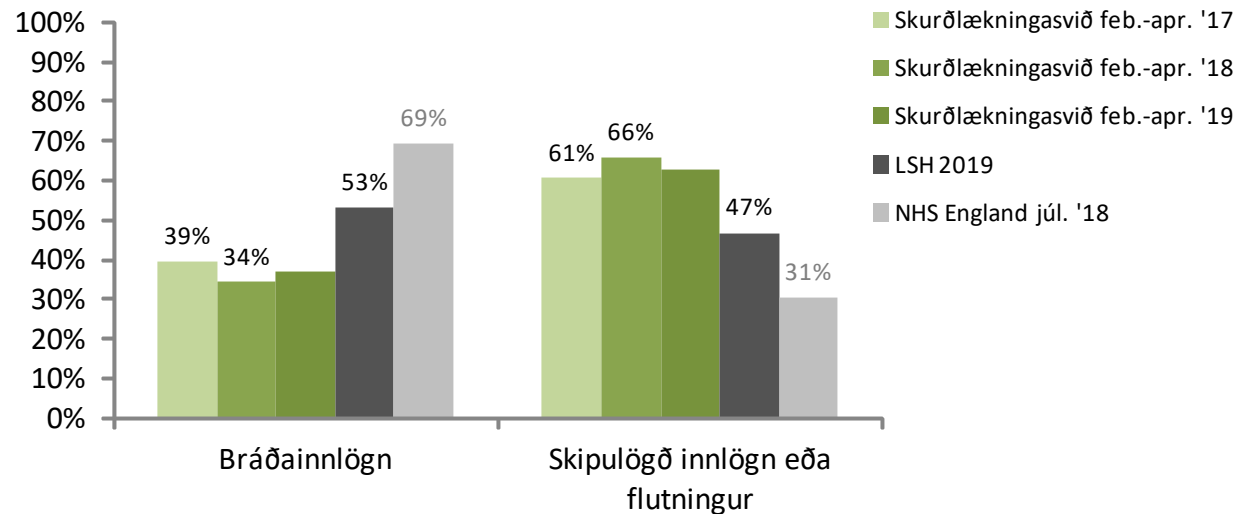
	Skurðlækningasvið											
	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Meðaltal	Fjöldi	Meðaltal	Fjöldi	Meðaltal	Fjöldi	Meðaltal	Fjöldi	Meðaltal	Fjöldi	Meðaltal
Meðaltal (0-10)	212	8,54	200	8,69	162	8,69	142	8,30	245	8,36	227	8,48



Bráðainnlagnir

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

	Skurðlækningasvið					
	2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Bráðainnlögn	58	39%	88	34%	87	37%
Skipulögð innlögn eða flutningur	89	61%	169	66%	148	63%
Samtals	147	100%	257	100%	235	100%

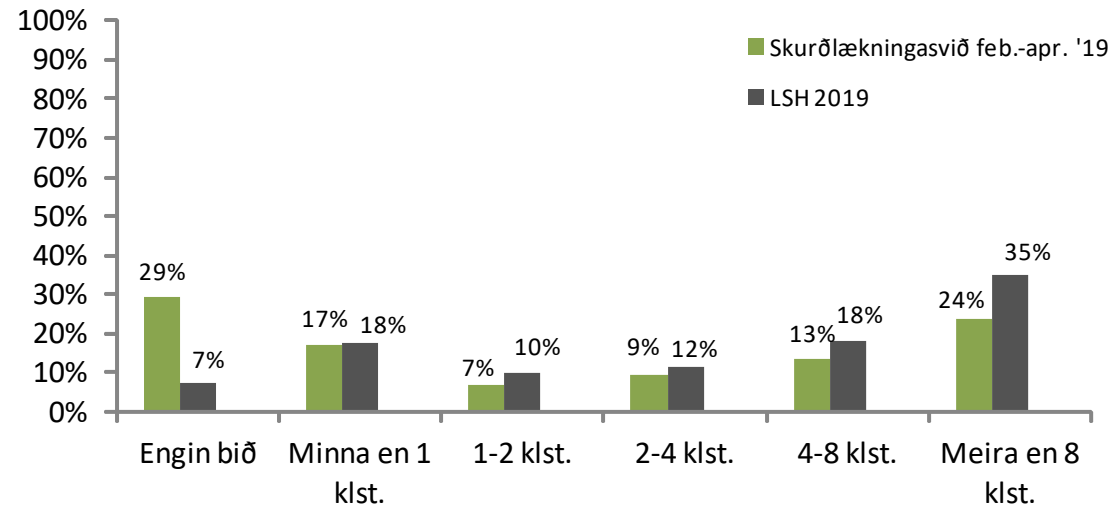
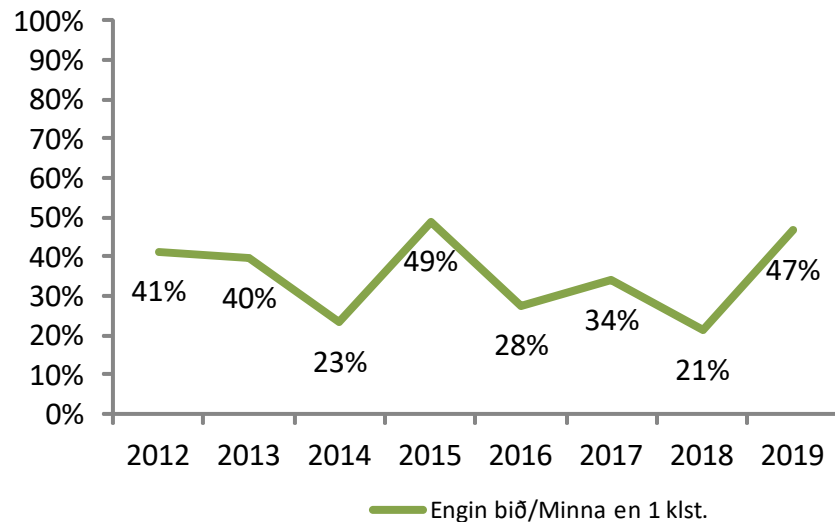


*Notast er hér eingöngu við tölur úr Sögu þar sem svör voru í miklu ósamræmi við bakgrunnsbreytu.

Bráðainnlagnir

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

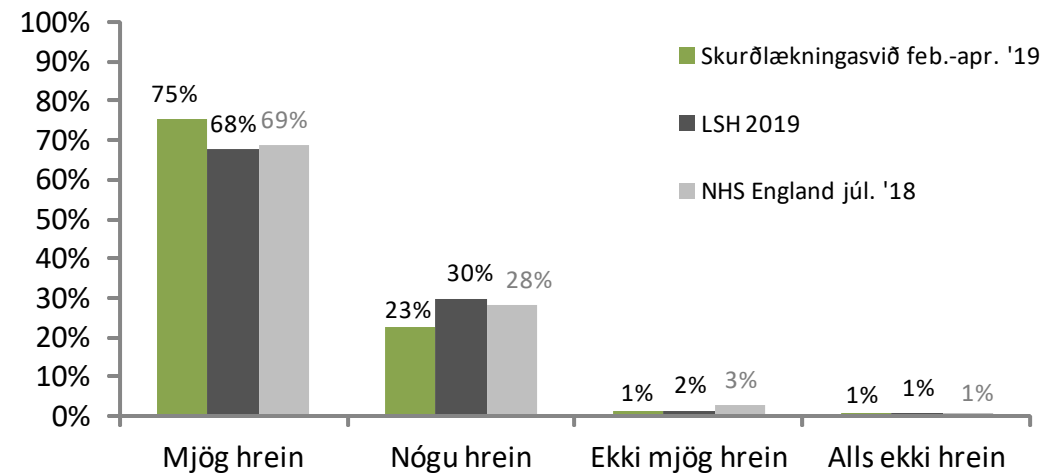
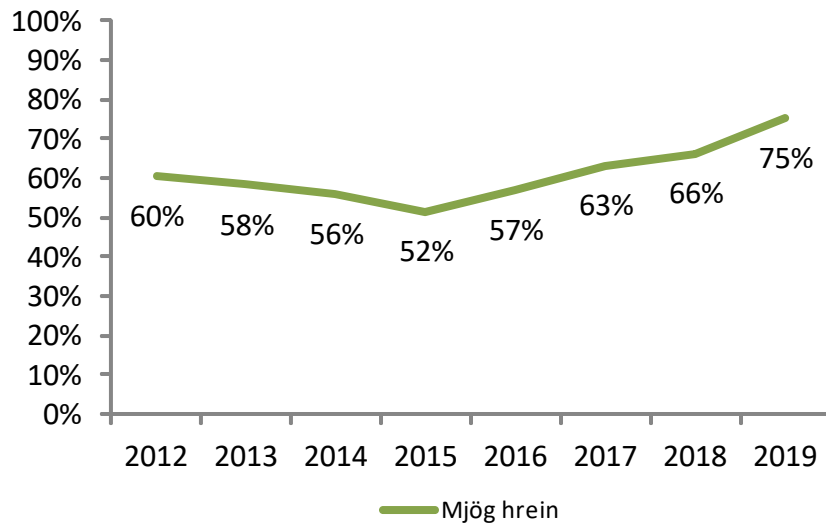
	Skurðlækningasvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Engin bið	6	15%	11	21%	0	0%	15	26%	5	9%	8	15%	1	2%	22	29%
Minna en 1 klst.	11	27%	10	19%	14	23%	13	23%	10	19%	10	19%	8	19%	13	17%
1-2 klst.	7	17%	6	11%	5	8%	3	5%	6	11%	1	2%	4	10%	5	7%
2-4 klst.	7	17%	6	11%	17	28%	4	7%	8	15%	10	19%	5	12%	7	9%
4-8 klst.	6	15%	13	25%	16	27%	11	19%	14	26%	12	23%	9	21%	10	13%
Meira en 8 klst.	4	10%	7	13%	8	13%	11	19%	11	20%	12	23%	15	36%	18	24%
Samtals	41	100%	53	100%	60	100%	57	100%	54	100%	53	100%	42	100%	75	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 svöruðu að þeir myndu það ekki.

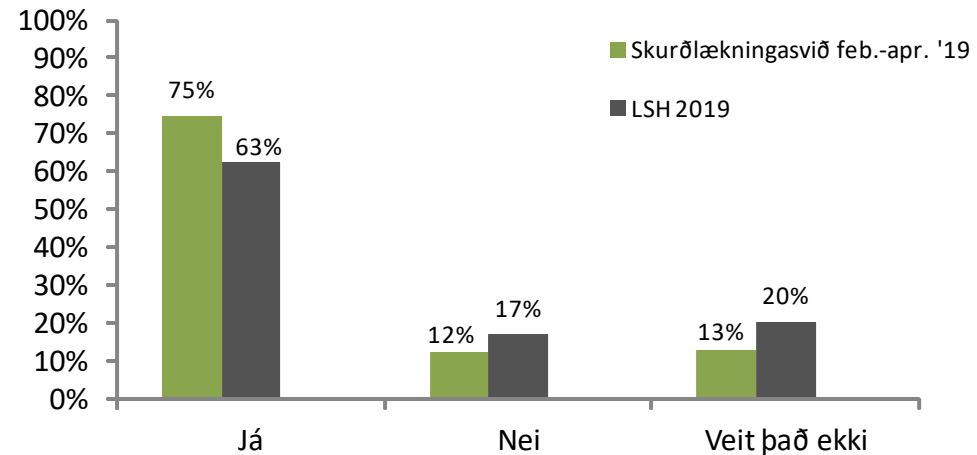
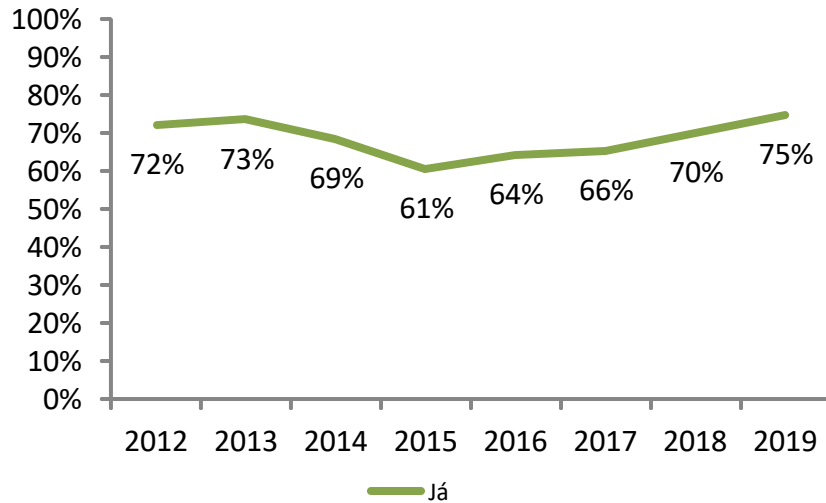
Hversu hrein fannst þér sjúkrastofan eða deildin sem þú varst á?

	Skurðlækningasvið															
	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	113	60%	123	58%	123	56%	111	52%	93	57%	91	63%	160	66%	170	75%
Nógu hrein	64	34%	73	35%	76	35%	83	39%	62	38%	46	32%	72	30%	51	23%
Ekki mjög hrein	8	4%	13	6%	20	9%	20	9%	8	5%	7	5%	8	3%	3	1%
Alls ekki hrein	2	1%	2	1%	1	0%	1	0%	0	0%	0	0%	1	0%	2	1%
Samtals	187	100%	211	100%	220	100%	215	100%	163	100%	144	100%	241	100%	226	100%



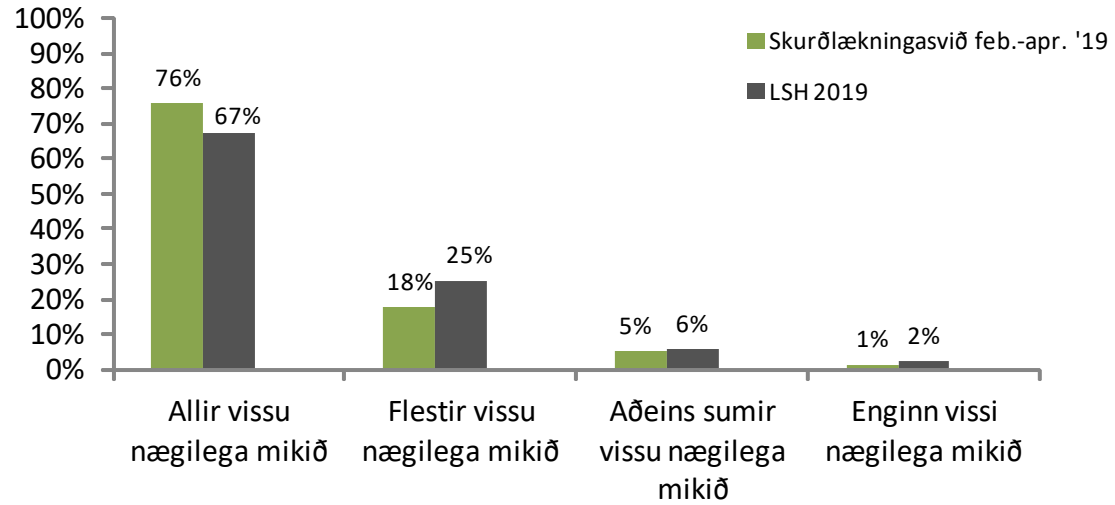
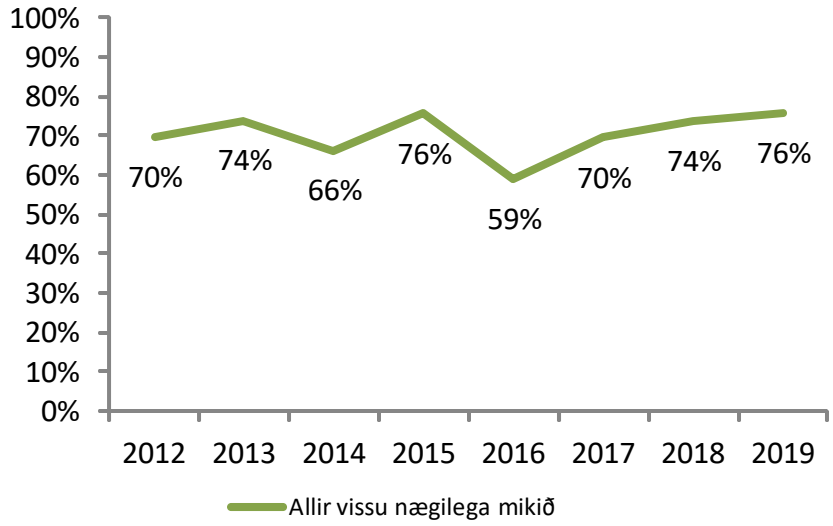
Hafði einn læknir (yfir)umsjón með þinni meðferð?

	Skurðlækningasvið															
	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	133	72%	155	73%	151	69%	128	61%	107	64%	95	66%	171	70%	172	75%
Nei	24	13%	19	9%	34	15%	35	17%	24	14%	24	17%	32	13%	28	12%
Veit það ekki	27	15%	37	18%	35	16%	48	23%	35	21%	26	18%	41	17%	30	13%
Samtals	184	100%	211	100%	220	100%	211	100%	166	100%	145	100%	244	100%	230	100%



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

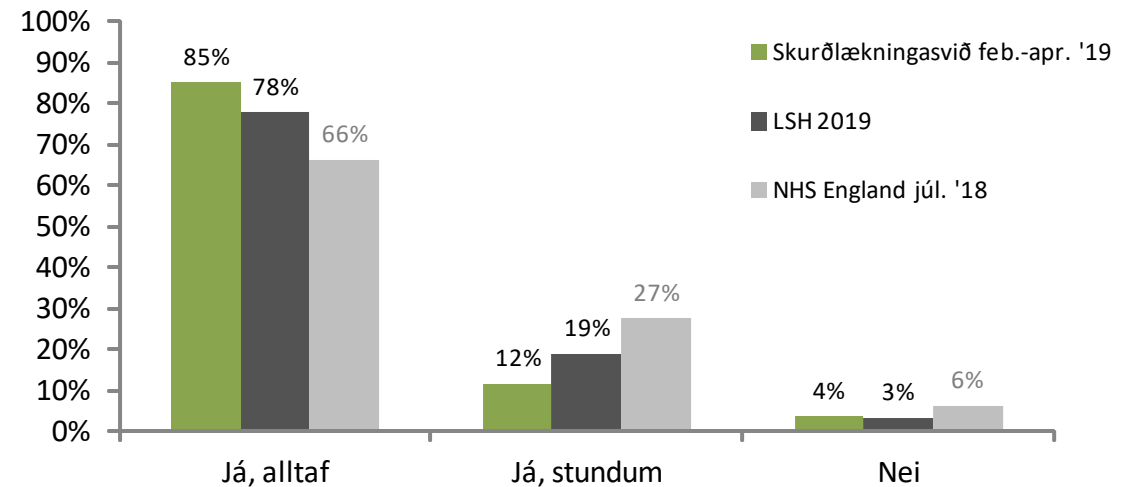
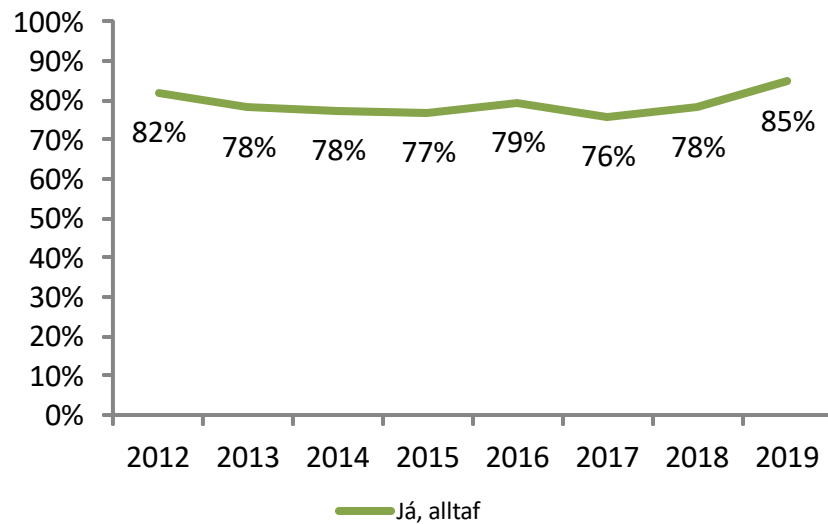
	Skurðlækningasvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Allir vissu nægilega mikið	117	70%	134	74%	132	66%	130	76%	91	59%	89	70%	163	74%	163	76%
Flestir vissu nægilega mikið	37	22%	31	17%	49	25%	32	19%	47	31%	25	20%	39	18%	38	18%
Aðeins sumir vissu nægilega mikið	11	7%	12	7%	15	8%	3	2%	13	8%	8	6%	14	6%	11	5%
Enginn vissi nægilega mikið	3	2%	4	2%	3	2%	7	4%	3	2%	6	5%	5	2%	3	1%
Samtals	168	100%	181	100%	199	100%	172	100%	154	100%	128	100%	221	100%	215	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?*

	Skurðlækningasvið															
	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	132	82%	141	78%	149	78%	137	77%	116	79%	98	76%	174	78%	170	85%
Já, stundum	22	14%	35	19%	38	20%	35	20%	24	16%	23	18%	39	18%	23	12%
Nei	7	4%	4	2%	5	3%	6	3%	6	4%	8	6%	9	4%	7	4%
Samtals	161	100%	180	100%	192	100%	178	100%	146	100%	129	100%	222	100%	200	100%

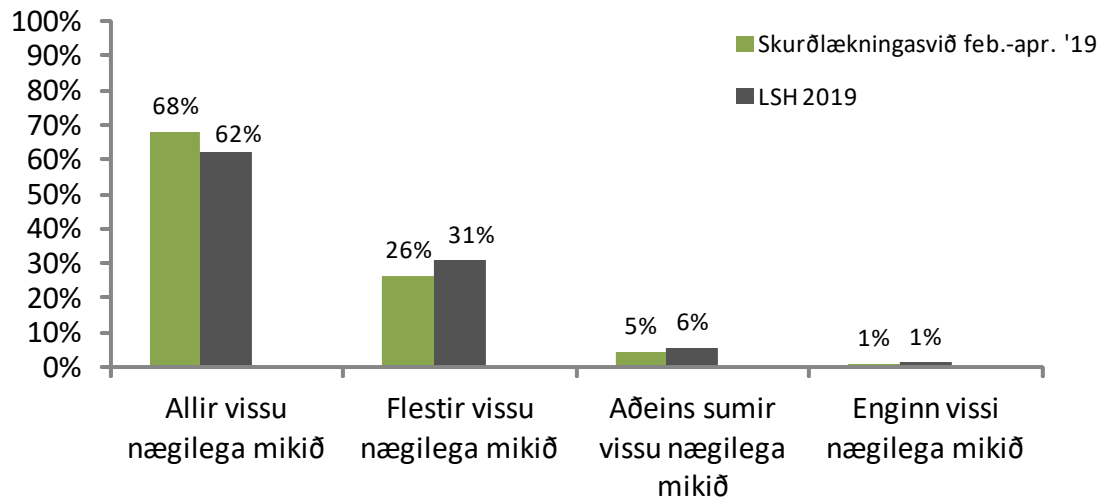
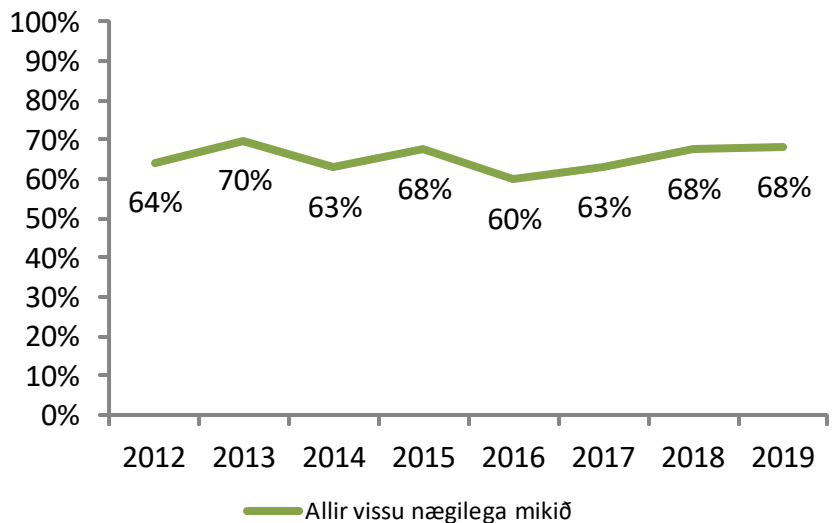


* Búið er að taka út þá sem svöruðu að þeir hefðu ekki haft þörf fyrir að spyrja.

Hjúkrunarfræðingar

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

	Skurðlækningasvið															
	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	113	64%	135	70%	131	63%	133	68%	93	60%	84	63%	156	68%	149	68%
Flestir vissu nægilega mikið	45	26%	43	22%	58	28%	52	26%	49	32%	38	29%	61	26%	58	26%
Aðeins sumir vissu nægilega mikið	12	7%	14	7%	14	7%	11	6%	11	7%	9	7%	10	4%	10	5%
Enginn vissi nægilega mikið	6	3%	1	1%	5	2%	1	1%	2	1%	2	2%	4	2%	2	1%
Samtals	176	100%	193	100%	208	100%	197	100%	155	100%	133	100%	231	100%	219	100%

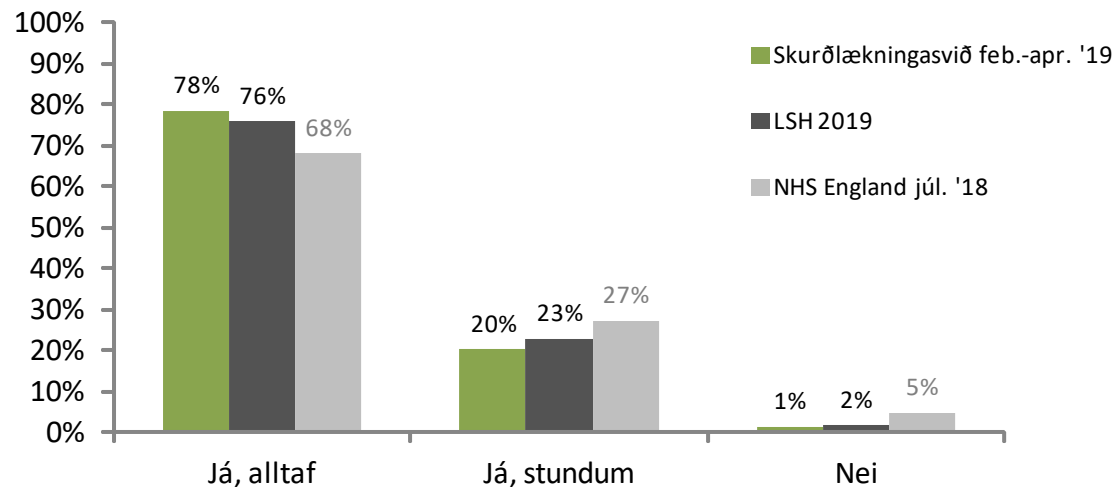
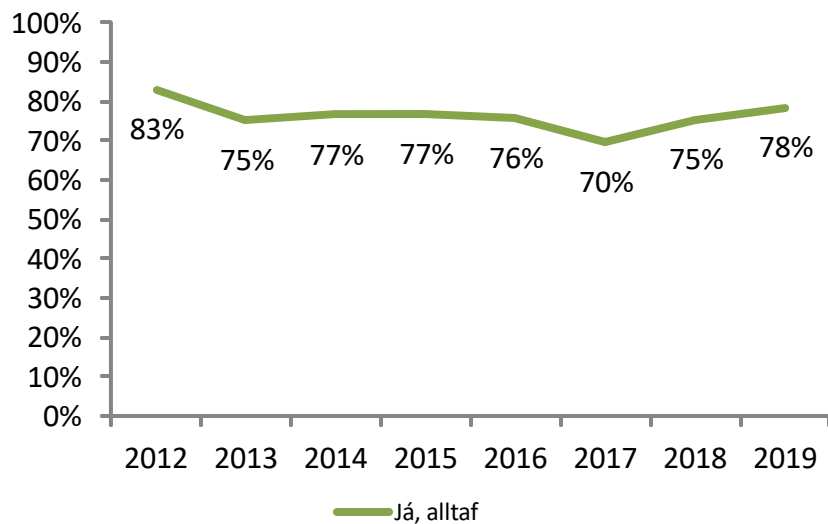


* Búið er að taka út þá sem svöruðu að þeir gætu ekki sagt til um það.

Hjúkrunarfræðingar

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

	Skurðlækningasvið															
	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	128	83%	130	75%	141	77%	135	77%	112	76%	90	70%	154	75%	160	78%
Já, stundum	23	15%	38	22%	37	20%	40	23%	33	22%	36	28%	45	22%	41	20%
Nei	3	2%	5	3%	6	3%	1	1%	3	2%	3	2%	5	2%	3	1%
Samtals	154	100%	173	100%	184	100%	176	100%	148	100%	129	100%	204	100%	204	100%

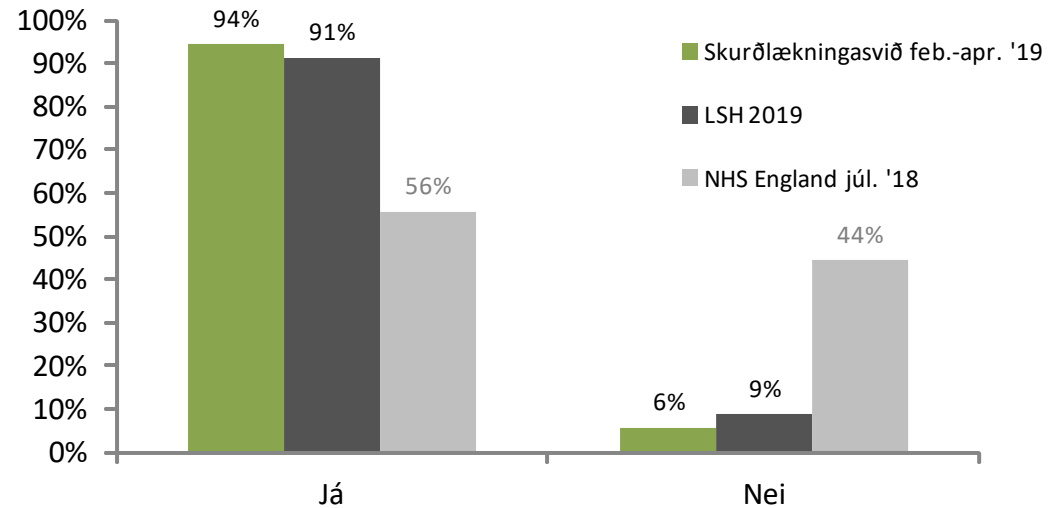
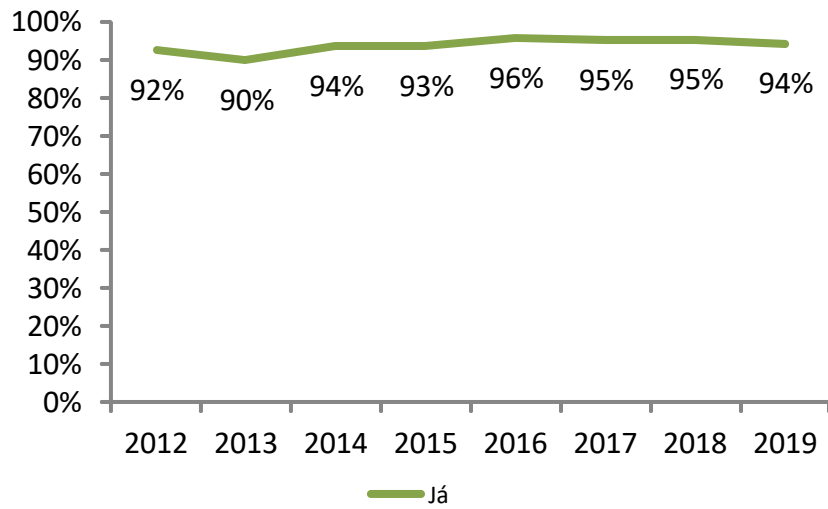


* Búið er að taka út þá sem svöruðu að þeir hefðu ekki haft þörf fyrir að spyrja.

Aðgerðir og rannsóknir

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

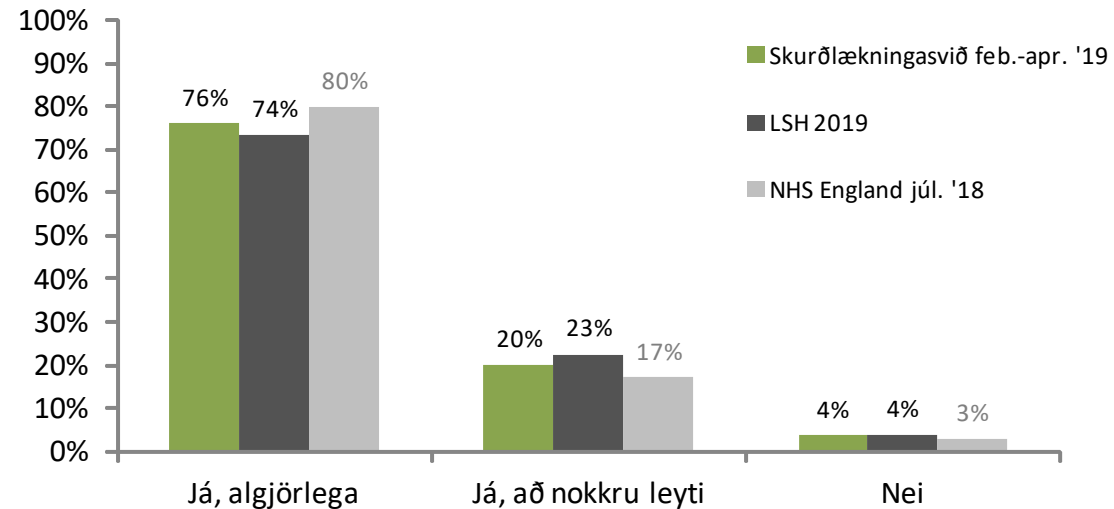
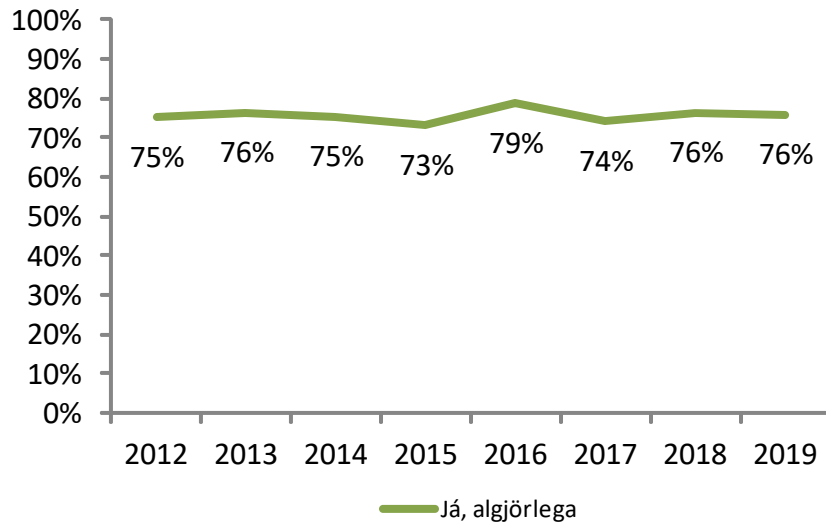
	Skurðlækningasvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já	172	92%	187	90%	204	94%	199	93%	157	96%	138	95%	232	95%	214	94%
Nei	14	8%	21	10%	14	6%	14	7%	7	4%	7	5%	11	5%	13	6%
Samtals	186	100%	208	100%	218	100%	213	100%	164	100%	145	100%	243	100%	227	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?*

	Skurðlækningasvið															
	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	127	75%	143	76%	154	75%	144	73%	123	79%	101	74%	175	76%	162	76%
Já, að nokkru leyti	32	19%	32	17%	38	19%	40	20%	28	18%	25	18%	46	20%	43	20%
Nei	10	6%	12	6%	12	6%	13	7%	5	3%	10	7%	8	3%	8	4%
Samtals	169	100%	187	100%	204	100%	197	100%	156	100%	136	100%	229	100%	213	100%

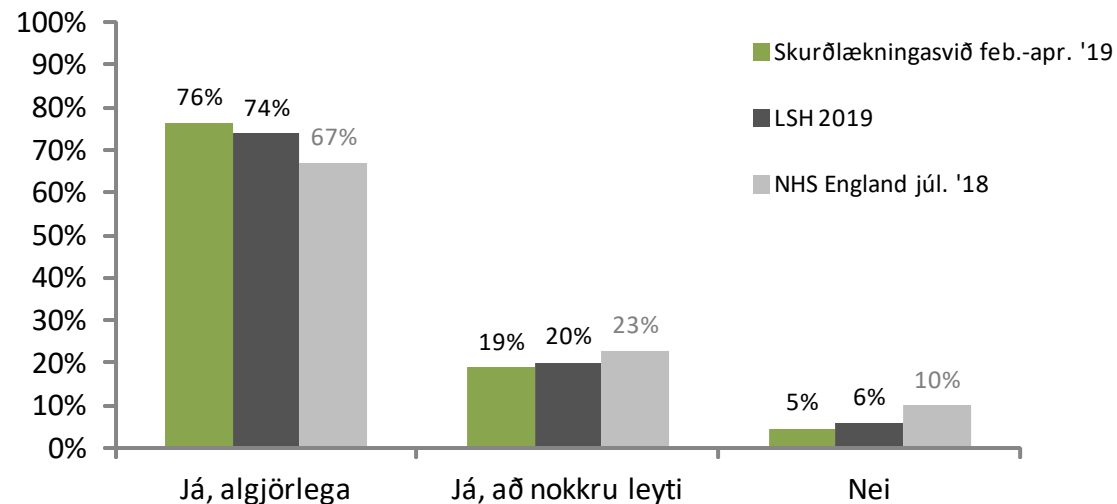
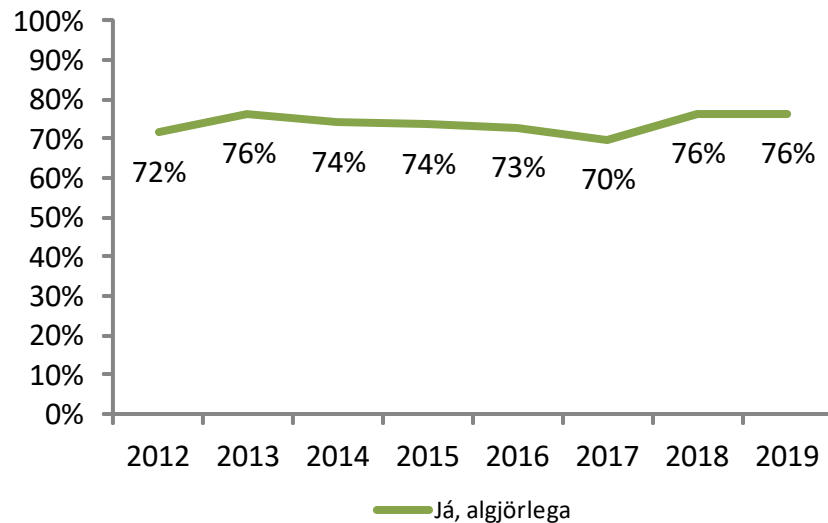


* Einungis þeir sem svöruðu því játandi að hafa gengist undir aðgerð eða rannsókn svara þessari spurningu. Búið er að taka út þá sem svöruðu að þeir hefðu ekki viljað útskýringar.

Aðgerðir og rannsóknir

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

	Skurðlækningasvið															
	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	72%	143	76%	152	74%	145	74%	113	73%	95	70%	175	76%	162	76%
Já, að nokkru leyti	43	25%	34	18%	38	19%	38	19%	36	23%	27	20%	45	20%	40	19%
Nei	6	3%	10	5%	15	7%	14	7%	6	4%	14	10%	9	4%	10	5%
Samtals	173	100%	187	100%	205	100%	197	100%	155	100%	136	100%	229	100%	212	100%

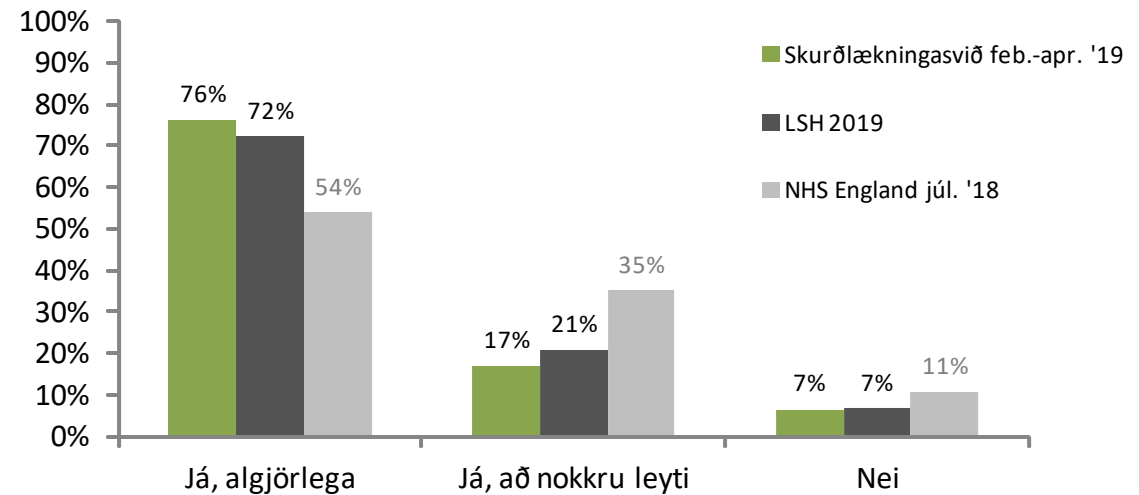
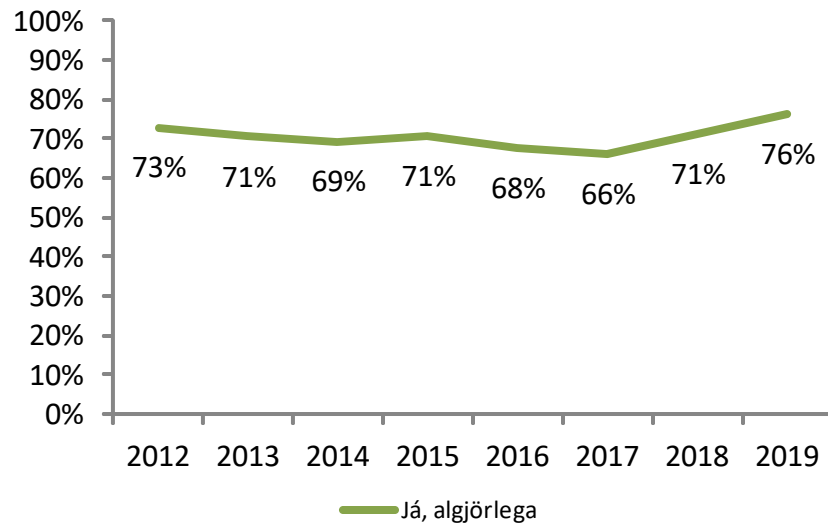


* Einungis þeir sem svöruðu því játandi að hafa gengist undir aðgerð eða rannsókn svara þessari spurningu.

Umönnun og meðferð

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

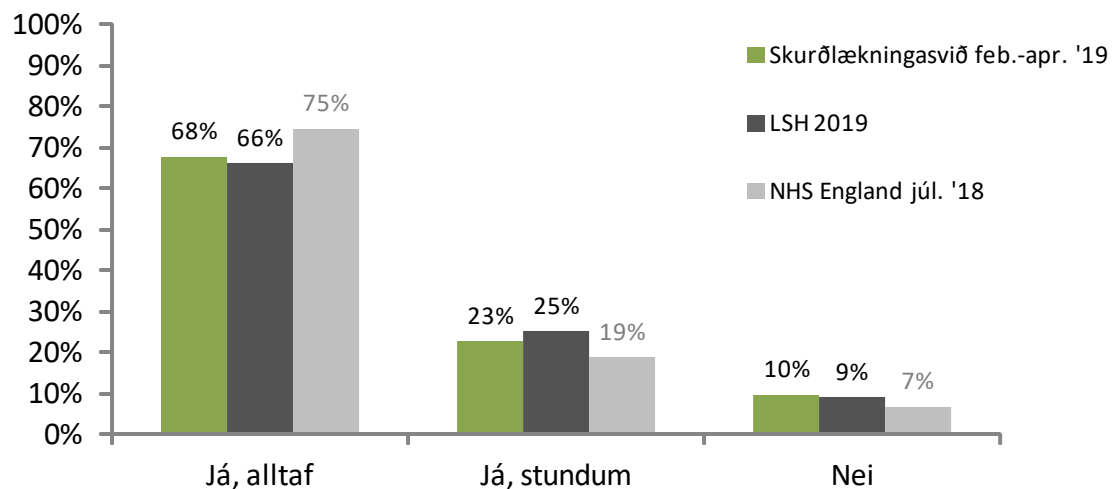
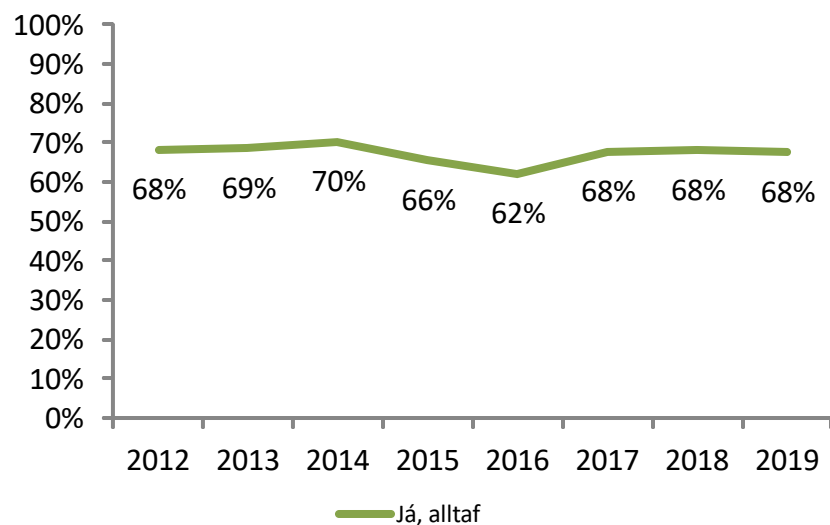
	Skurðlækningasvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	135	73%	146	71%	150	69%	150	71%	111	68%	95	66%	171	71%	173	76%
Já, að nokkru leyti	37	20%	47	23%	50	23%	46	22%	42	26%	38	26%	53	22%	39	17%
Nei	13	7%	14	7%	16	7%	16	8%	11	7%	11	8%	16	7%	15	7%
Samtals	185	100%	207	100%	216	100%	212	100%	164	100%	144	100%	240	100%	227	100%



Umönnun og meðferð

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

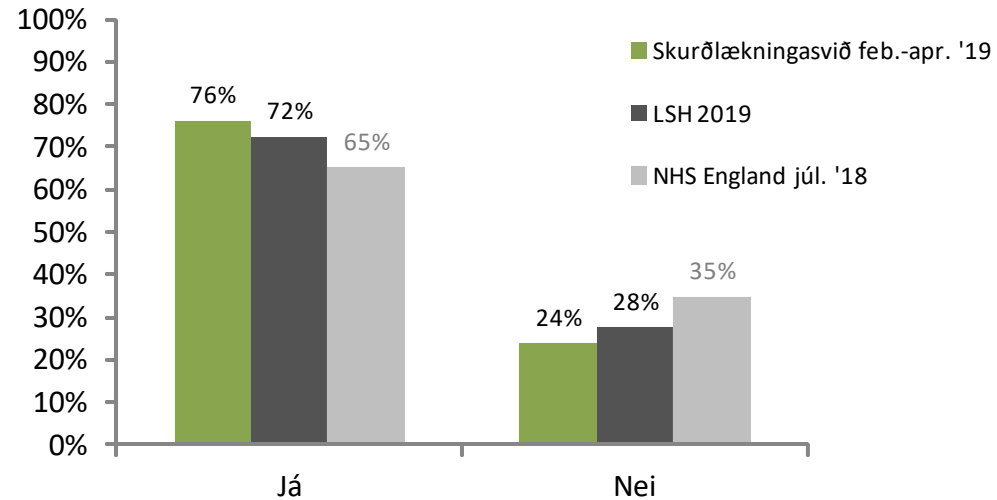
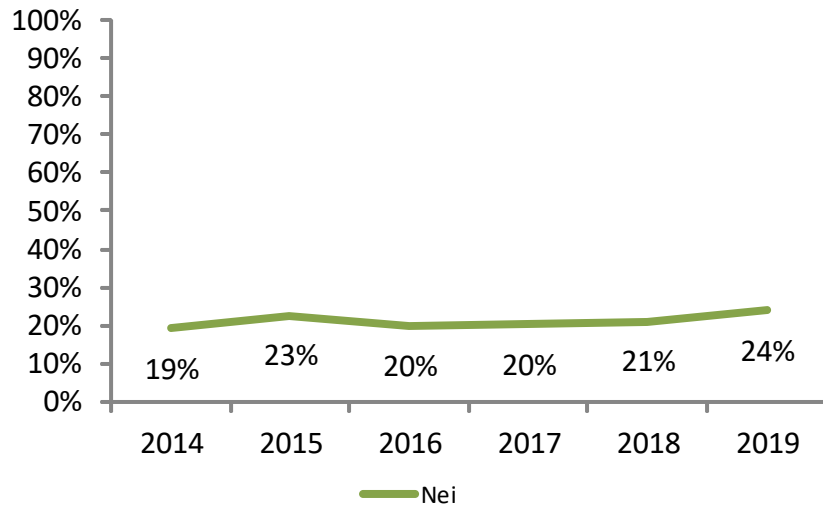
	Skurðlækningasvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, alltaf	125	68%	140	69%	147	70%	137	66%	96	62%	97	68%	164	68%	153	68%
Já, stundum	40	22%	45	22%	41	20%	48	23%	33	21%	29	20%	51	21%	51	23%
Nei	18	10%	19	9%	21	10%	24	11%	25	16%	17	12%	26	11%	22	10%
Samtals	183	100%	204	100%	209	100%	209	100%	154	100%	143	100%	241	100%	226	100%



Umönnun og meðferð

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

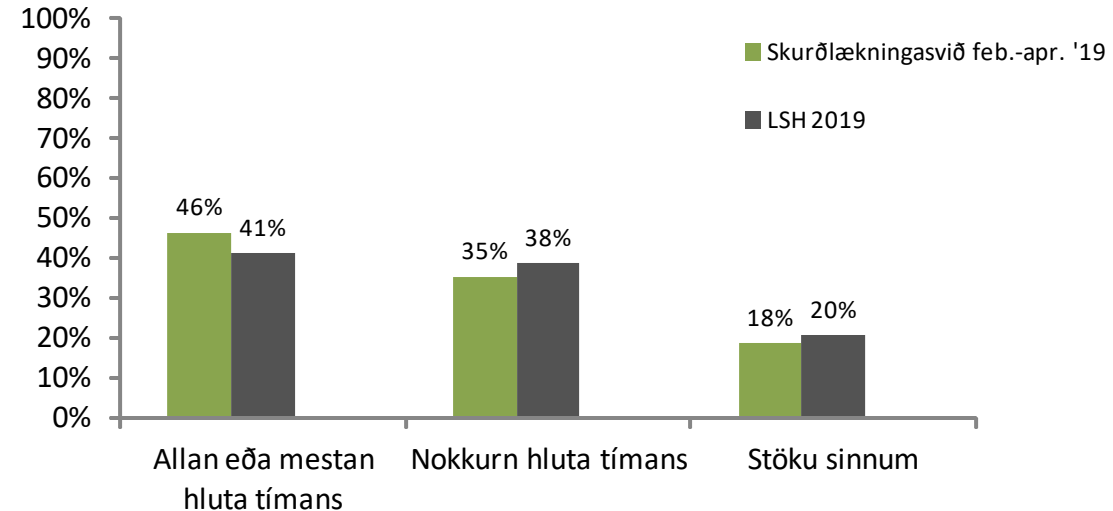
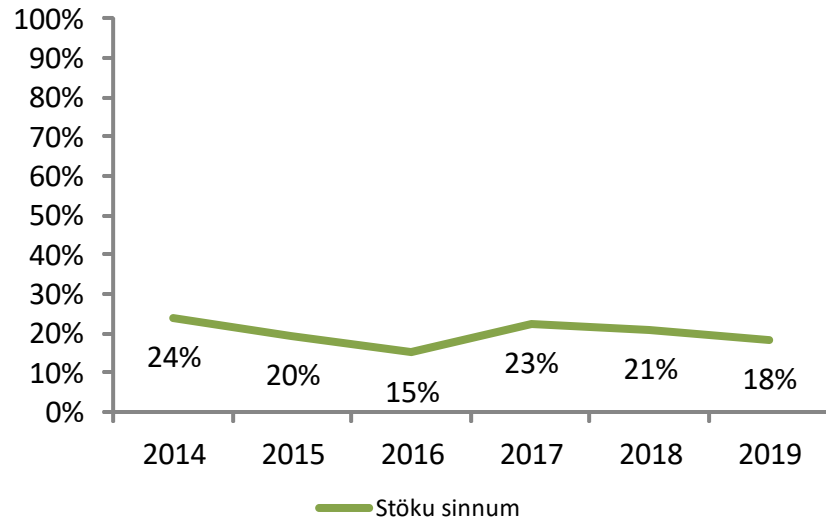
	Skurðlækningasvið											
	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já	174	81%	164	77%	131	80%	115	80%	192	79%	173	76%
Nei	41	19%	48	23%	32	20%	29	20%	51	21%	54	24%
Samtals	215	100%	212	100%	163	100%	144	100%	243	100%	227	100%



Umönnun og meðferð

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

	Skurðlækningasvið											
	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Allan eða mestan hluta tímans	71	40%	65	40%	61	47%	57	50%	87	46%	80	46%
Nokkurn hluta tímans	65	36%	66	40%	50	38%	32	28%	63	33%	61	35%
Stöku sinnum	43	24%	32	20%	20	15%	26	23%	40	21%	32	18%
Samtals	179	100%	163	100%	131	100%	115	100%	190	100%	173	100%

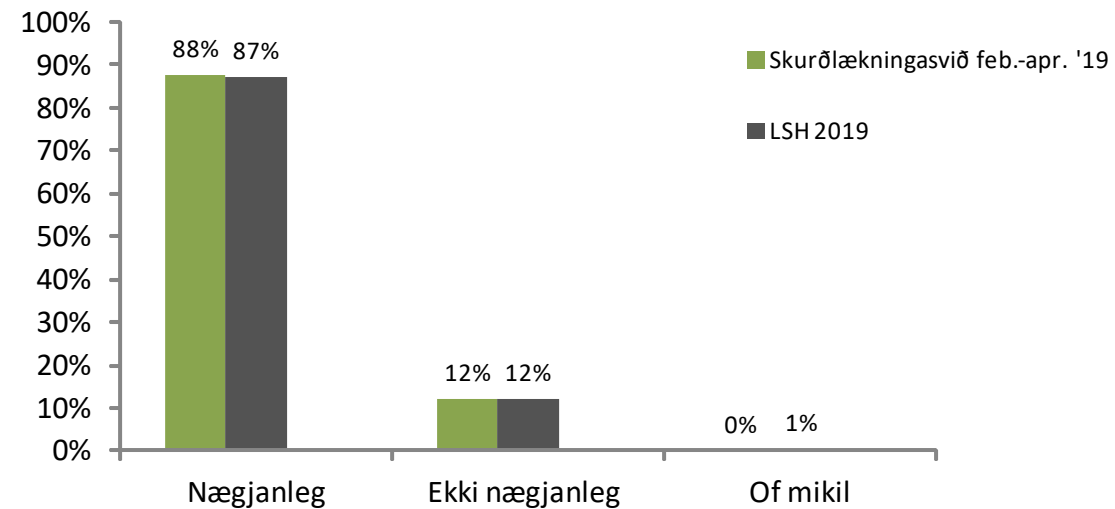
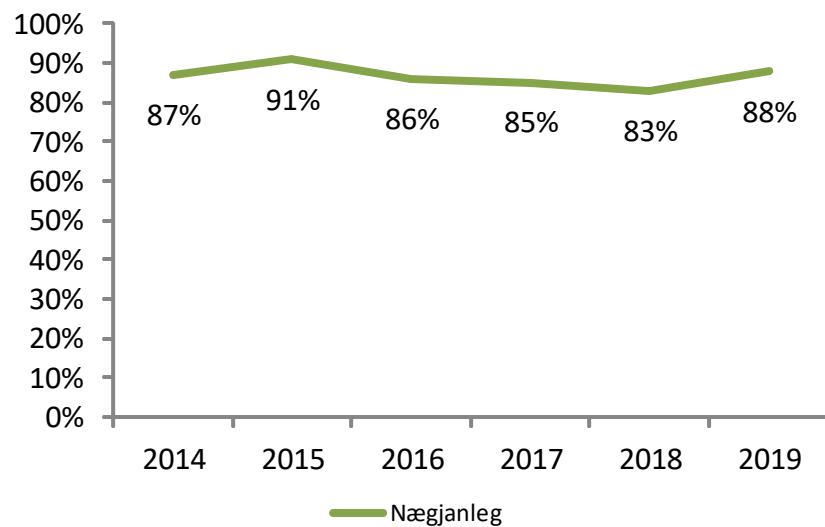


* Einungis þeir sem svöruðu því játandi að hafa verið með verki svöruðu þessari spurningu.

Umönnun og meðferð

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

	Skurðlækningasvið											
	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Nægjanleg	152	87%	149	91%	110	86%	97	85%	159	83%	151	88%
Ekki nægjanleg	19	11%	13	8%	17	13%	16	14%	31	16%	21	12%
Of mikil	4	2%	2	1%	1	1%	1	1%	2	1%	0	0%
Samtals	175	100%	164	100%	128	100%	114	100%	192	100%	172	100%

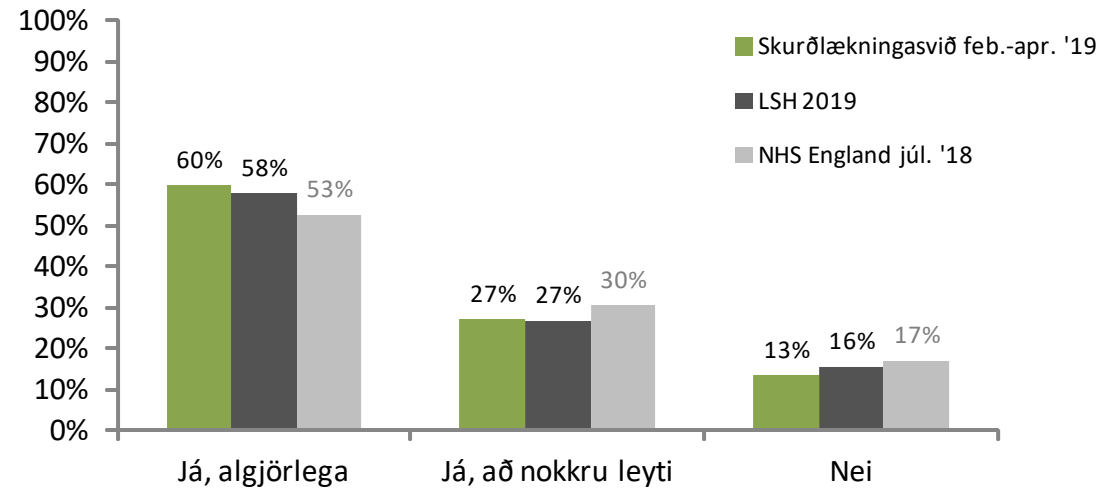
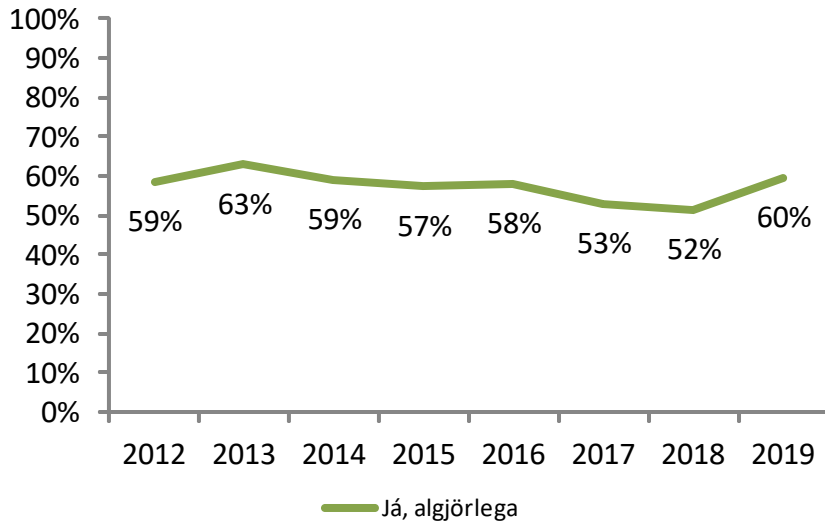


* Einungis þeir sem svöruðu því játandi að hafa verið með verki svöruðu þessari spurningu.

Útskrift af spítalanum

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

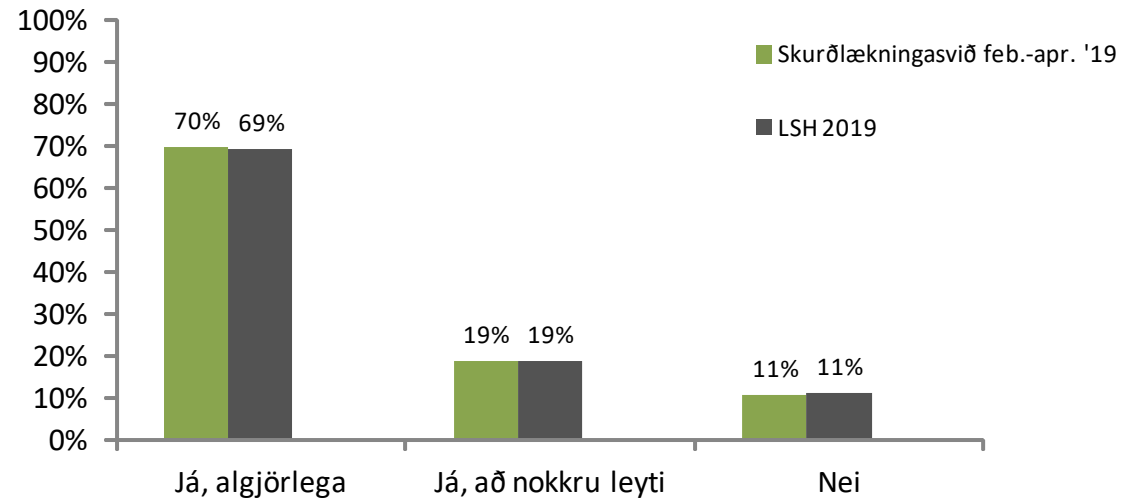
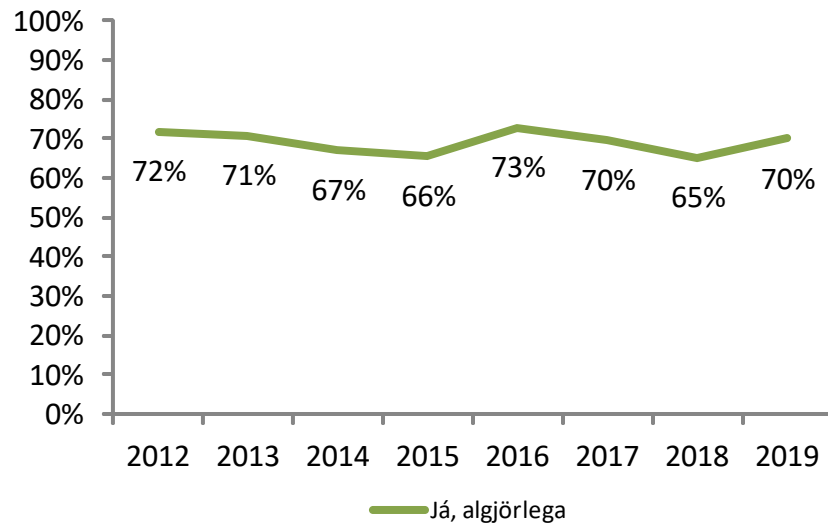
	Skurðlækningasvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	95	59%	118	63%	115	59%	105	57%	88	58%	69	53%	115	52%	126	60%
Já, að nokkru leyti	44	27%	42	22%	52	27%	44	24%	42	28%	35	27%	69	31%	57	27%
Nei	23	14%	27	14%	27	14%	34	19%	21	14%	26	20%	39	17%	28	13%
Samtals	162	100%	187	100%	194	100%	183	100%	151	100%	130	100%	223	100%	211	100%



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

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

	Skurðlækningasvið															
	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	72%	141	71%	134	67%	118	66%	102	73%	90	70%	145	65%	147	70%
Já, að nokkru leyti	27	16%	31	16%	37	19%	39	22%	21	15%	23	18%	47	21%	40	19%
Nei	21	12%	27	14%	29	15%	23	13%	17	12%	16	12%	30	14%	23	11%
Samtals	171	100%	199	100%	200	100%	180	100%	140	100%	129	100%	222	100%	210	100%

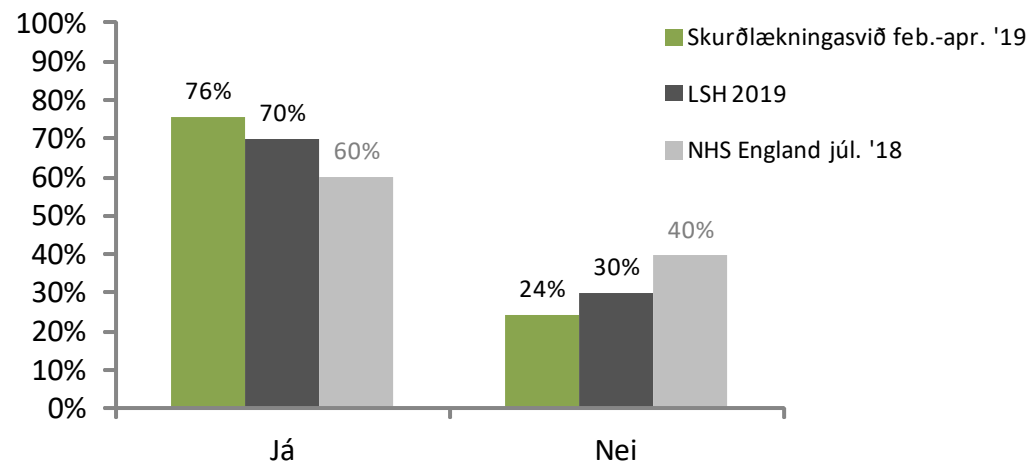
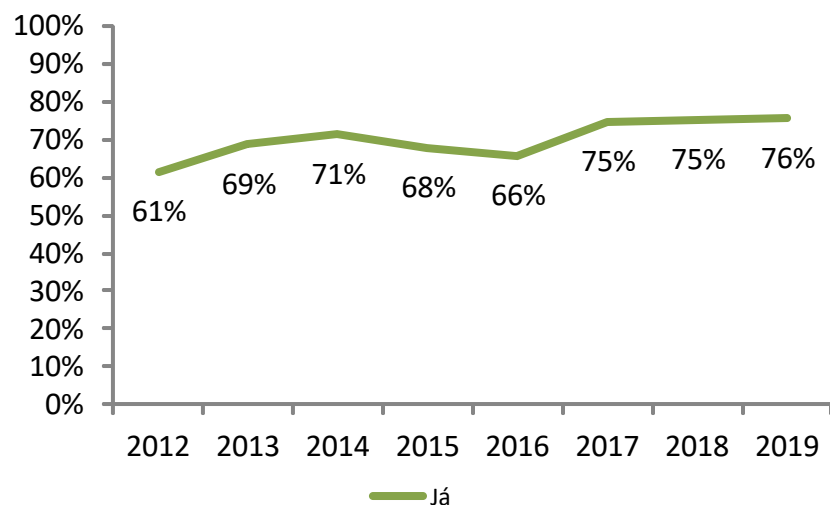


* Búið er að taka út þá sem svöruðu að fjölskylda og vinir hefðu ekki verið látin vita.

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?

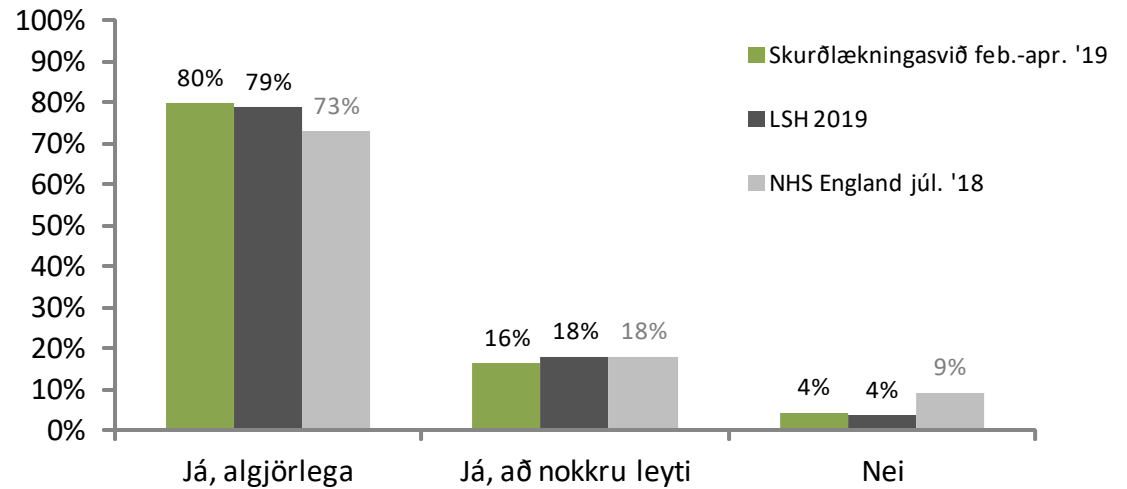
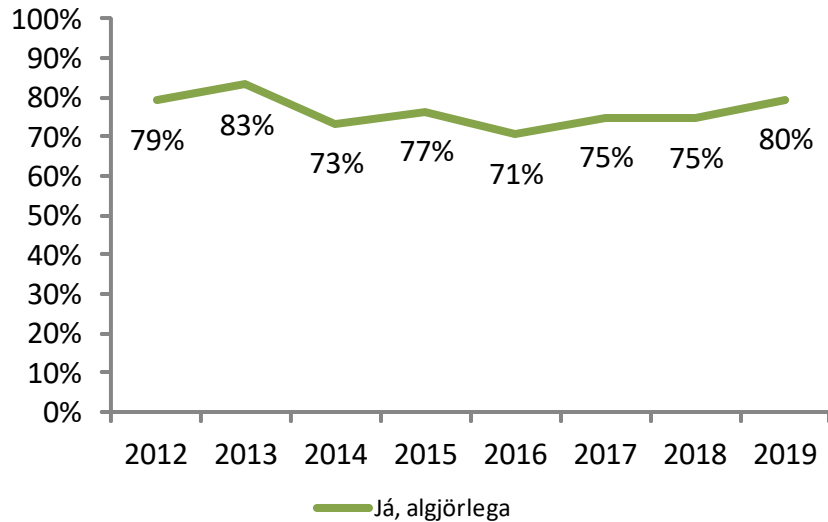
	Skurðlækningasvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já	115	61%	145	69%	157	71%	144	68%	106	66%	106	75%	185	75%	171	76%
Nei	72	39%	66	31%	63	29%	68	32%	55	34%	36	25%	61	25%	55	24%
Samtals	187	100%	211	100%	220	100%	212	100%	161	100%	142	100%	246	100%	226	100%



Útskrift af spítalanum

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

	Skurðlækningasvið															
	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	107	79%	124	83%	127	73%	127	77%	92	71%	84	75%	147	75%	152	80%
Já, að nokkru leyti	17	13%	18	12%	39	23%	33	20%	29	22%	17	15%	37	19%	31	16%
Nei	11	8%	7	5%	7	4%	6	4%	9	7%	11	10%	13	7%	8	4%
Samtals	135	100%	149	100%	173	100%	166	100%	130	100%	112	100%	197	100%	191	100%

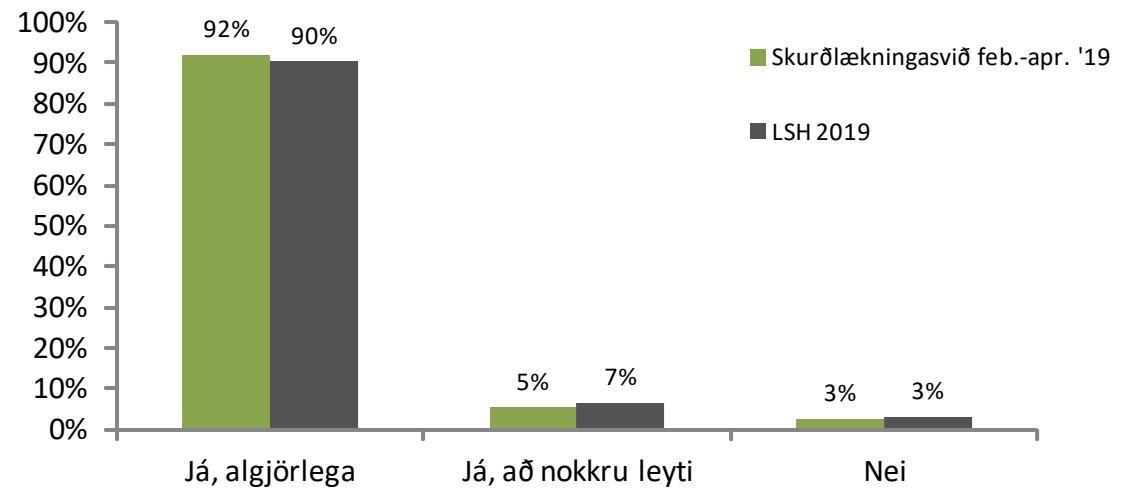
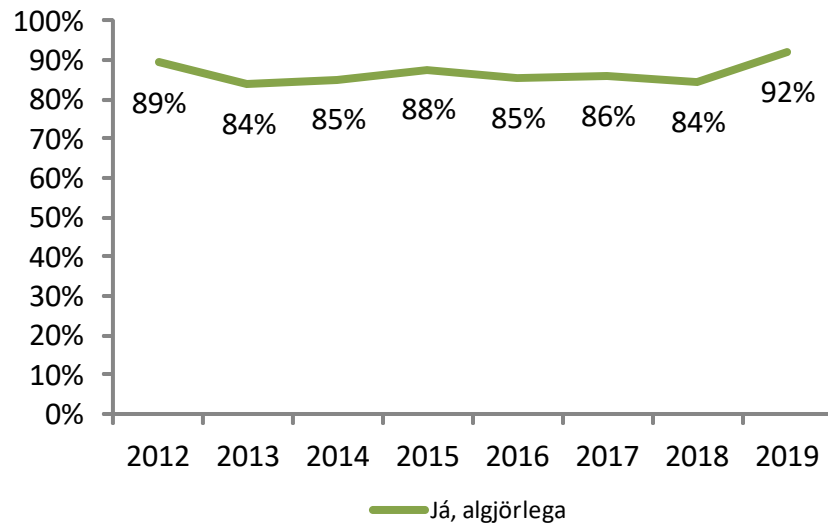


* Búið er að taka út þá sem svöruðu að þeir hefðu ekki þurft útskýringar eða hefðu ekki verið á neinum lyfjum.

Útskrift af spítalanum

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

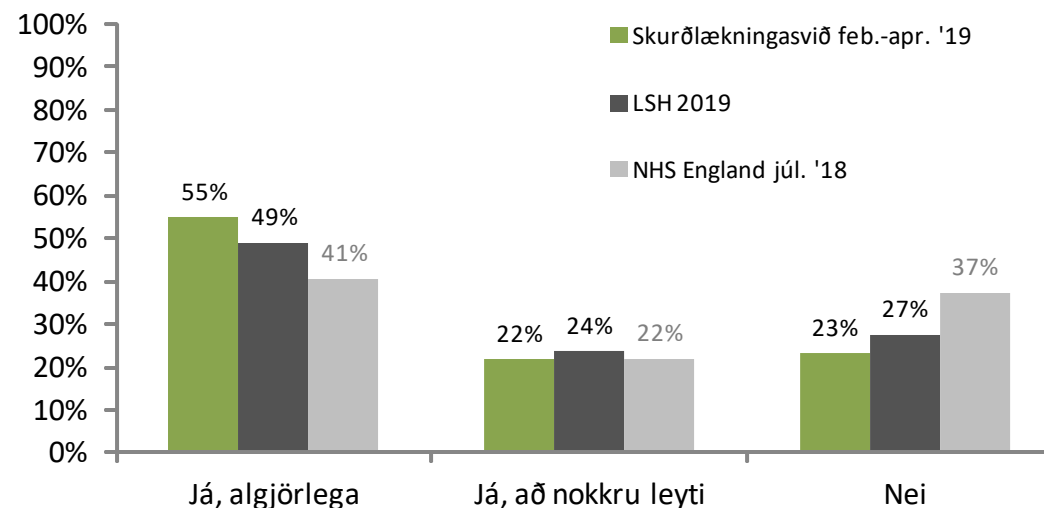
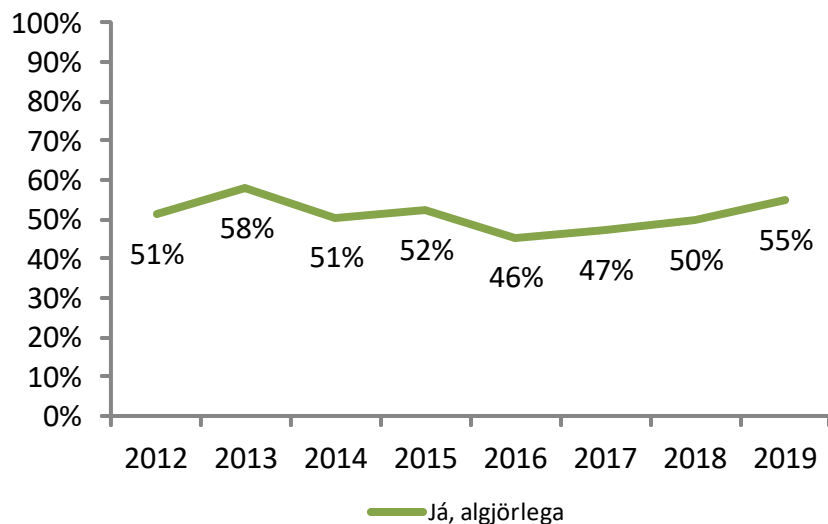
	Skurðlækningasvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	117	89%	126	84%	150	85%	141	88%	105	85%	97	86%	168	84%	171	92%
Já, að nokkru leyti	10	8%	16	11%	21	12%	16	10%	13	11%	11	10%	24	12%	10	5%
Nei	4	3%	8	5%	5	3%	4	2%	5	4%	5	4%	7	4%	5	3%
Samtals	131	100%	150	100%	176	100%	161	100%	123	100%	113	100%	199	100%	186	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?*

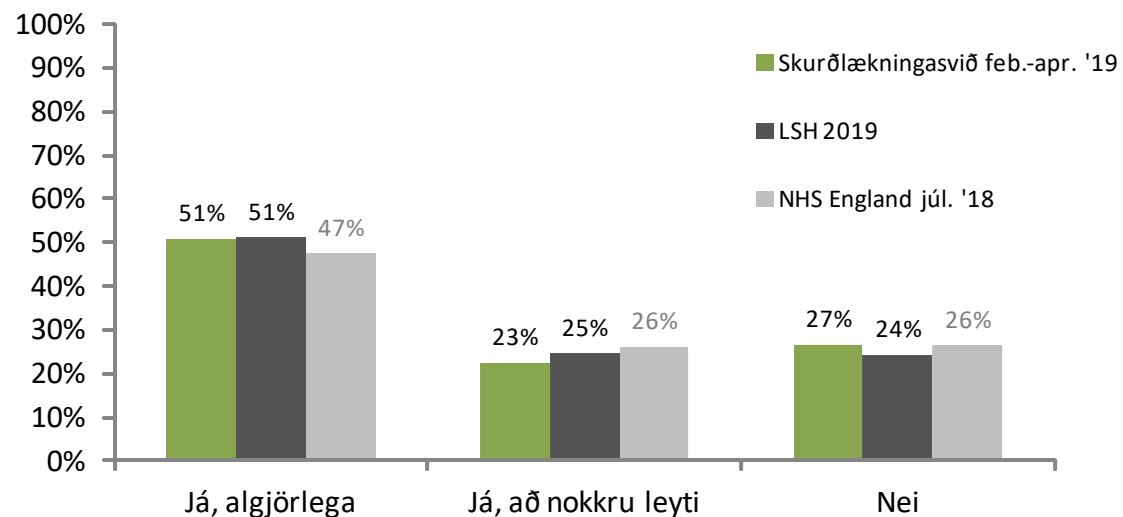
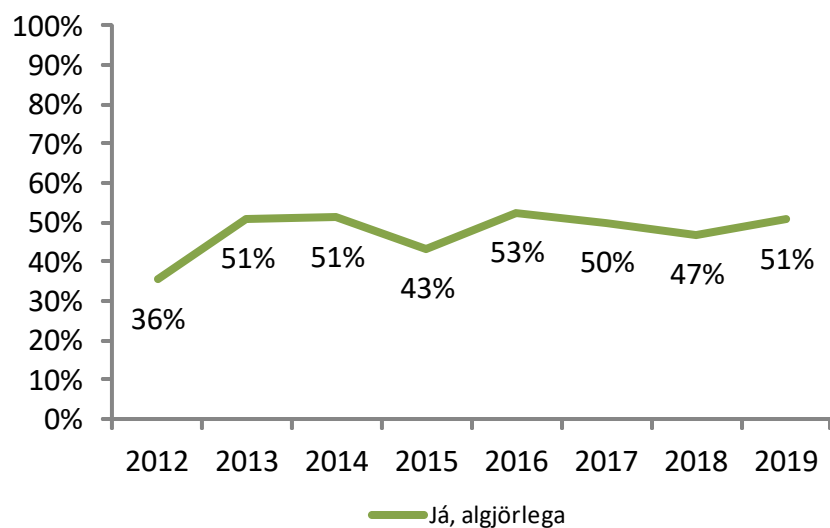
	Skurðlækningasvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	83	51%	101	58%	88	51%	93	52%	61	46%	59	47%	105	50%	111	55%
Já, að nokkru leyti	36	22%	32	18%	50	29%	49	28%	41	31%	28	22%	58	27%	44	22%
Nei	43	27%	41	24%	36	21%	36	20%	32	24%	38	30%	48	23%	47	23%
Samtals	162	100%	174	100%	174	100%	178	100%	134	100%	125	100%	211	100%	202	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?*

	Skurðlækningasvið															
	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	46	36%	74	51%	78	51%	60	43%	61	53%	55	50%	83	47%	88	51%
Já, að nokkru leyti	36	28%	33	23%	27	18%	29	21%	24	21%	23	21%	42	24%	39	23%
Nei	47	36%	38	26%	47	31%	49	36%	31	27%	32	29%	52	29%	46	27%
Samtals	129	100%	145	100%	152	100%	138	100%	116	100%	110	100%	177	100%	173	100%

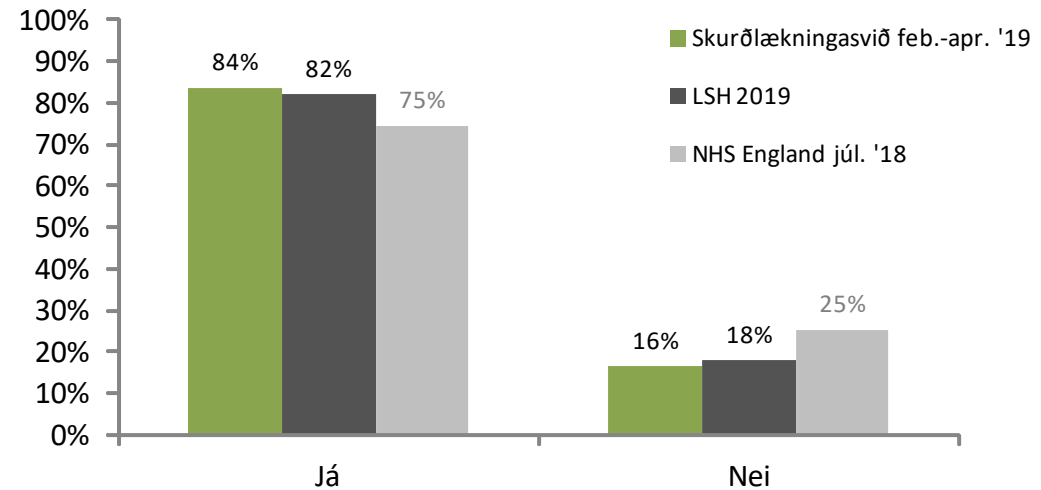
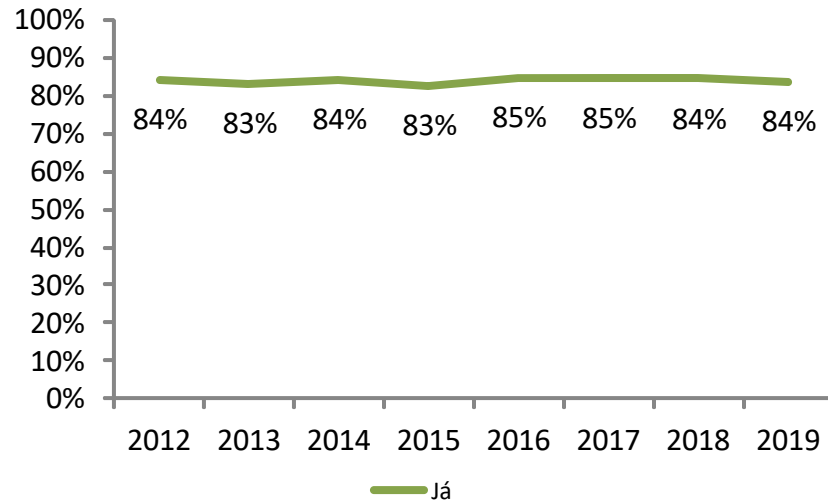


* Búið er að taka út þá sem svöruðu að fjölskylda eða vinir hefðu ekki verið upplýstir eða fjölskylda eða vinir vildu ekki eða þurftu ekki upplýsingar.

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?*

	Skurðlækningasvið															
	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	144	84%	159	83%	171	84%	166	83%	128	85%	110	85%	200	84%	179	84%
Nei	27	16%	32	17%	32	16%	35	17%	23	15%	20	15%	37	16%	35	16%
Samtals	171	100%	191	100%	203	100%	201	100%	151	100%	130	100%	237	100%	214	100%

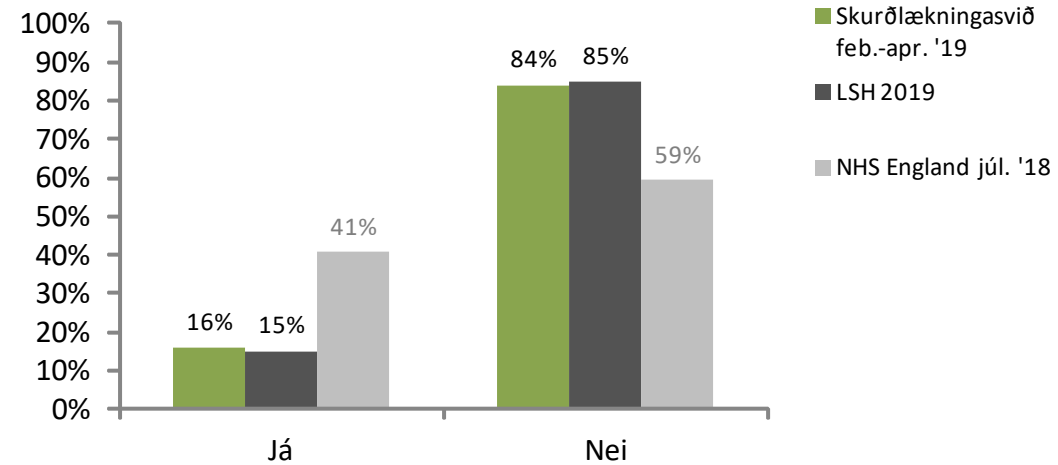
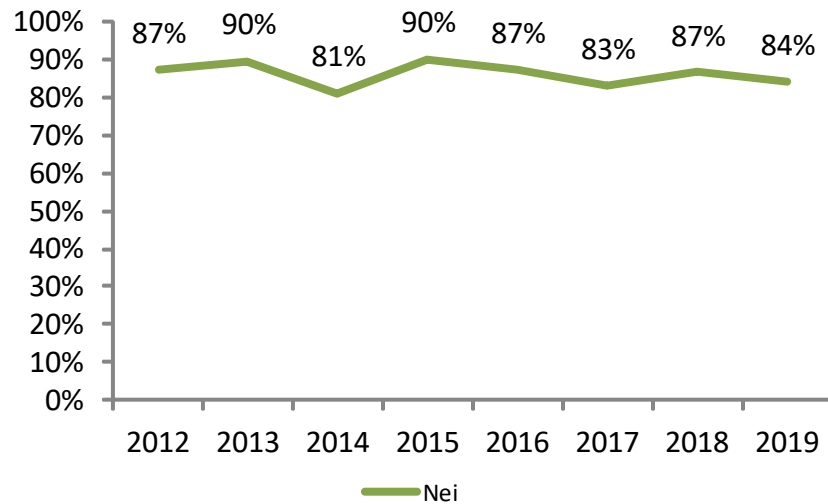


* Búið að taka út þá sem svöruðu að þeir vissu það ekki eða myndu það ekki.

Útskrift af spítalanum

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

	Skurðlækningasvið															
	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	24	13%	22	10%	41	19%	21	10%	21	13%	24	17%	33	13%	36	16%
Nei	163	87%	190	90%	176	81%	190	90%	143	87%	117	83%	212	87%	190	84%
Samtals	187	100%	212	100%	217	100%	211	100%	164	100%	141	100%	245	100%	226	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 .