

ÞJÓNUSTUKÖNNUN LANDSPÍTALA FLÆÐISVIÐ MAÍ 2019

Ábyrgðarmenn:

Ólafur Baldursson, framkvæmdastjóri lækninga

Sigríður Gunnarsdóttir, framkvæmdastjóri hjúkrunar

UNDIRBÚNINGUR

Þátttakendur voru valdir með lagskiptu slembiúrtaki. Í ár var úrtakið stækkað um ríflega 200 manns.

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.

SVARHLUTFALL

Á sumum deildum flæðisviðs bárust of fá svör til að hægt sé að birta niðurstöður niður á deildir. Mörkin eru við 6 svör eða fleiri. Öll svör eru þó tekin með í niðurstöðum á flæðisviði og spítalanum í heild.

- | | |
|--------------------------------------|---------|
| – Bráðaöldrunarlækningadeild (Fv-B4) | 3 svör |
| – Endurhæfingardeild (Gr-R2) | 9 svör |
| – Útskriftardeild aldraðra (Lk-L2) | 10 svör |
| – Öldrunardeild H (Víf) | 4 svör |
| – Öldrunarlækningadeild A (Lk-K1) | 4 svör |
| – Öldrunarlækningadeild B (Lk-K2) | 2 svör |
| – Öldrunarlækningadeild F (Lk-L3) | 21 svar |

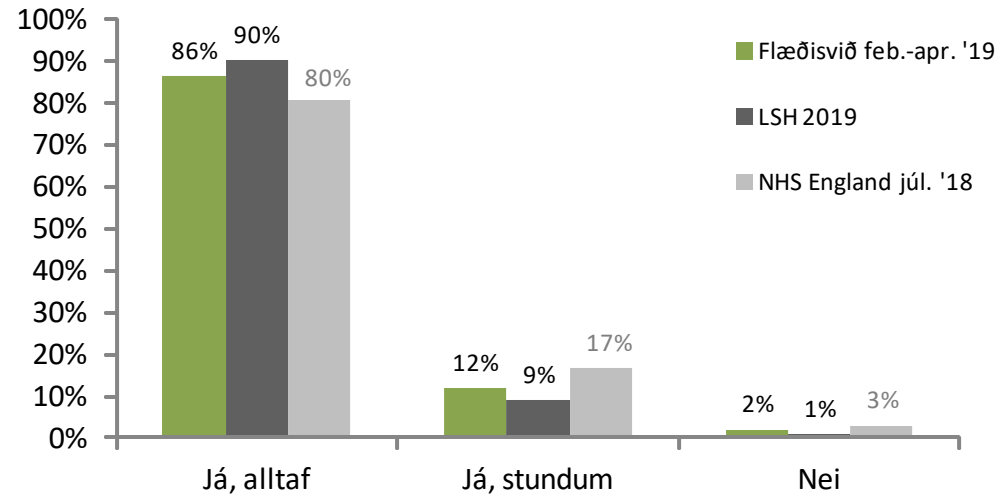
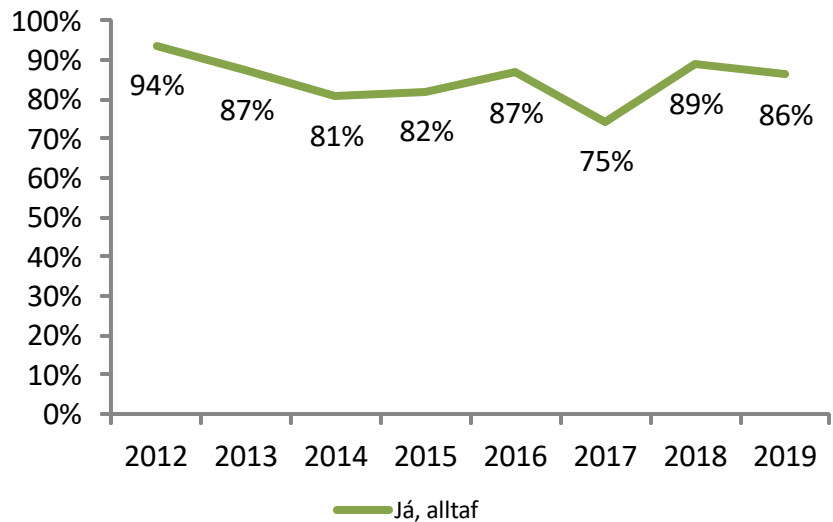


NIÐURSTÖÐUR

Á heildina litið

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

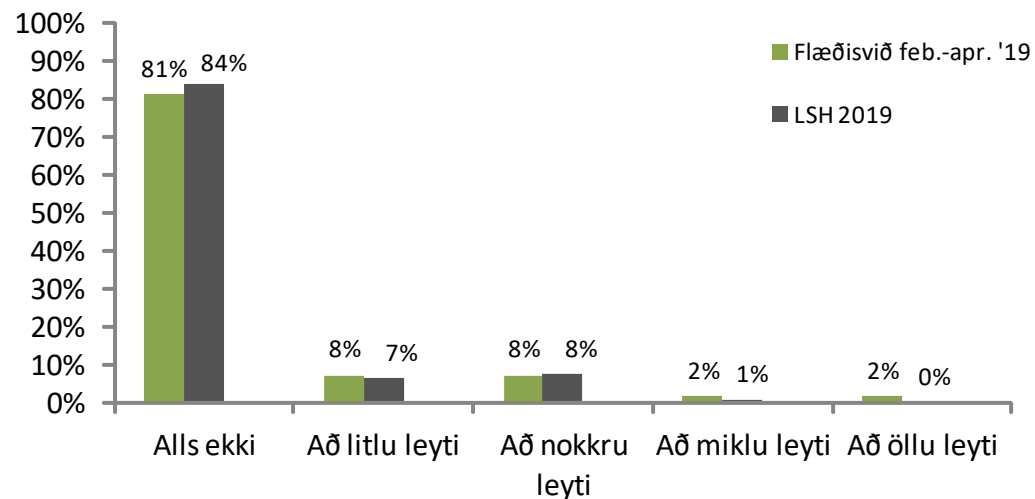
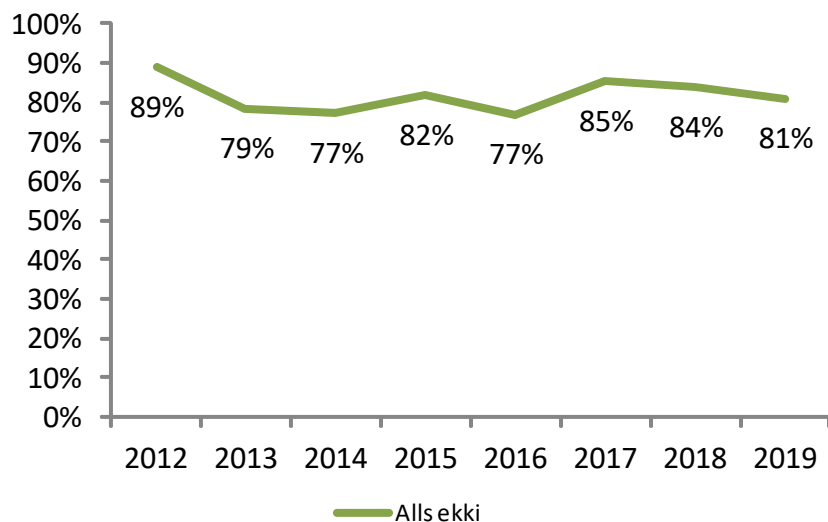
	Flæðisvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, alltaf	60	94%	62	87%	55	81%	46	82%	46	87%	41	75%	49	89%	44	86%
Já, stundum	4	6%	7	10%	13	19%	9	16%	5	9%	13	24%	5	9%	6	12%
Nei	0	0%	2	3%	0	0%	1	2%	2	4%	1	2%	1	2%	1	2%
Samtals	64	100%	71	100%	68	100%	56	100%	53	100%	55	100%	55	100%	51	100%



Á heildina litið

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

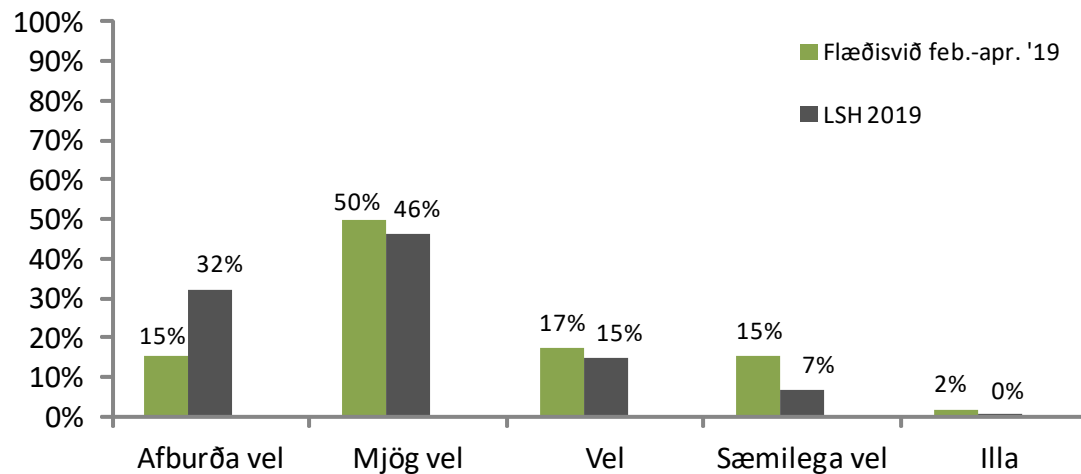
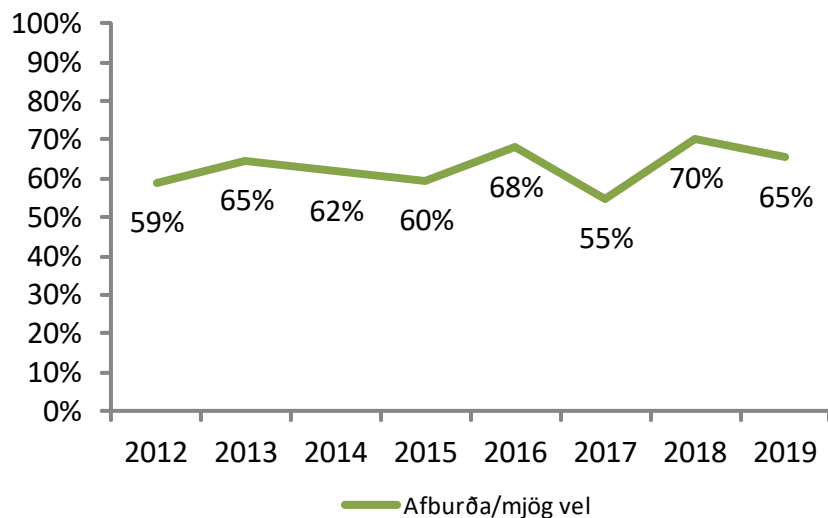
	Flæðisvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Alls ekki	56	89%	55	79%	54	77%	45	82%	40	77%	47	85%	47	84%	43	81%
Að litlu leyti	3	5%	5	7%	12	17%	4	7%	6	12%	2	4%	2	4%	4	8%
Að nokkru leyti	3	5%	5	7%	4	6%	4	7%	5	10%	4	7%	4	7%	4	8%
Að miklu leyti	1	2%	3	4%	0	0%	2	4%	0	0%	2	4%	3	5%	1	2%
Að öllu leyti	0	0%	2	3%	0	0%	0	0%	1	2%	0	0%	0	0%	1	2%
Samtals	63	100%	70	100%	70	100%	55	100%	52	100%	55	100%	56	100%	53	100%



Á heildina litið

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

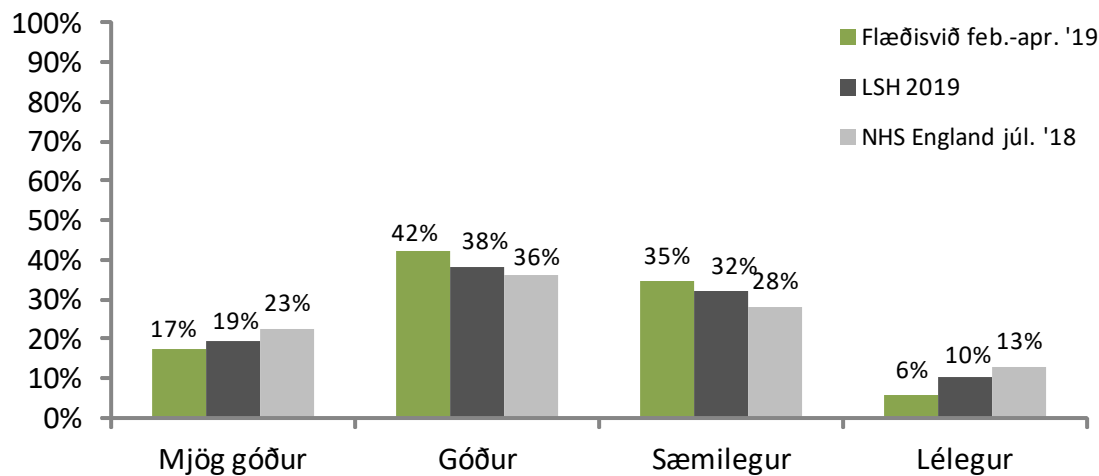
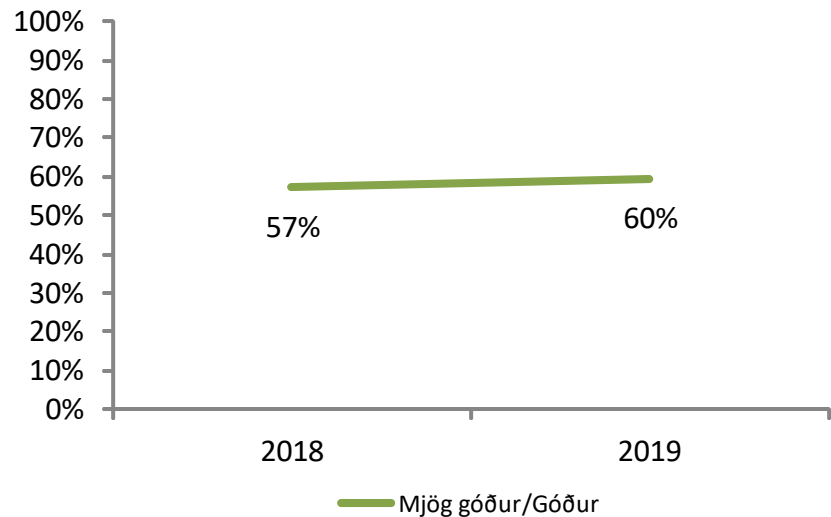
	Flæðisvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Afburða vel	15	25%	17	26%	17	27%	10	19%	10	20%	6	12%	7	13%	8	15%
Mjög vel	21	34%	25	38%	22	35%	21	40%	24	48%	22	43%	31	57%	26	50%
Vel	17	28%	11	17%	14	22%	10	19%	13	26%	17	33%	11	20%	9	17%
Sæmilega vel	8	13%	8	12%	9	14%	10	19%	2	4%	5	10%	4	7%	8	15%
Illa	0	0%	4	6%	1	2%	1	2%	1	2%	1	2%	1	2%	1	2%
Samtals	61	100%	65	100%	63	100%	52	100%	50	100%	51	100%	54	100%	52	100%



Á heildina litið

Hvernig fannst þér maturinn sem þú fékkst á spítalanum?

	Flæðisvið			
	2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Mjög góður	12	21%	9	17%
Góður	20	36%	22	42%
Sæmilegur	18	32%	18	35%
Lélegur	6	11%	3	6%
Samtals	56	100%	52	100%

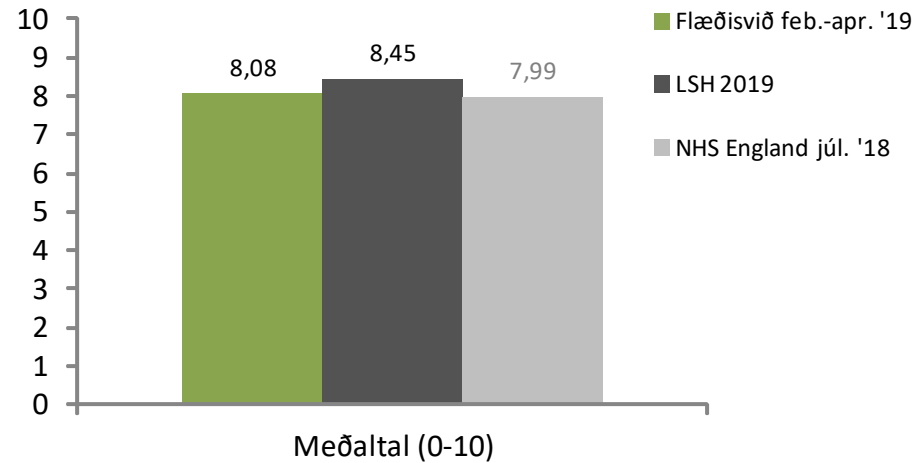
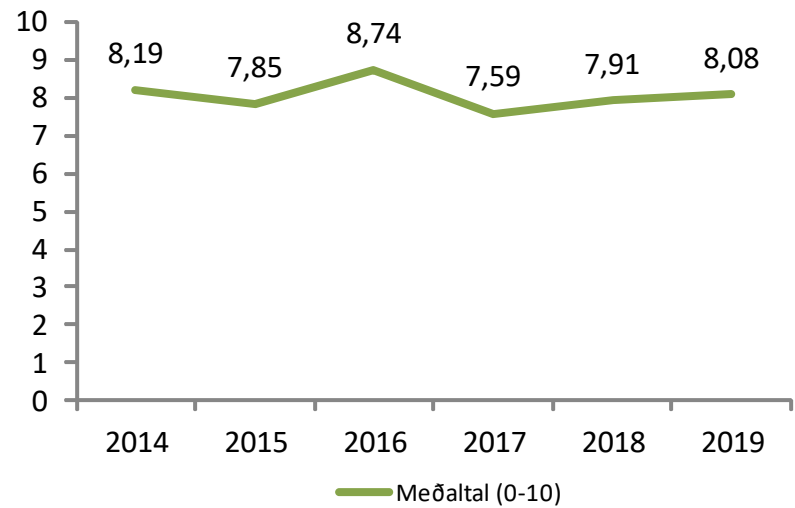


* Þessari spurningu var bætt við spurningalistann 2018. Búið að taka út þá sem svöruðu að þeir hefðu ekki fengið spítalamat.

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“)

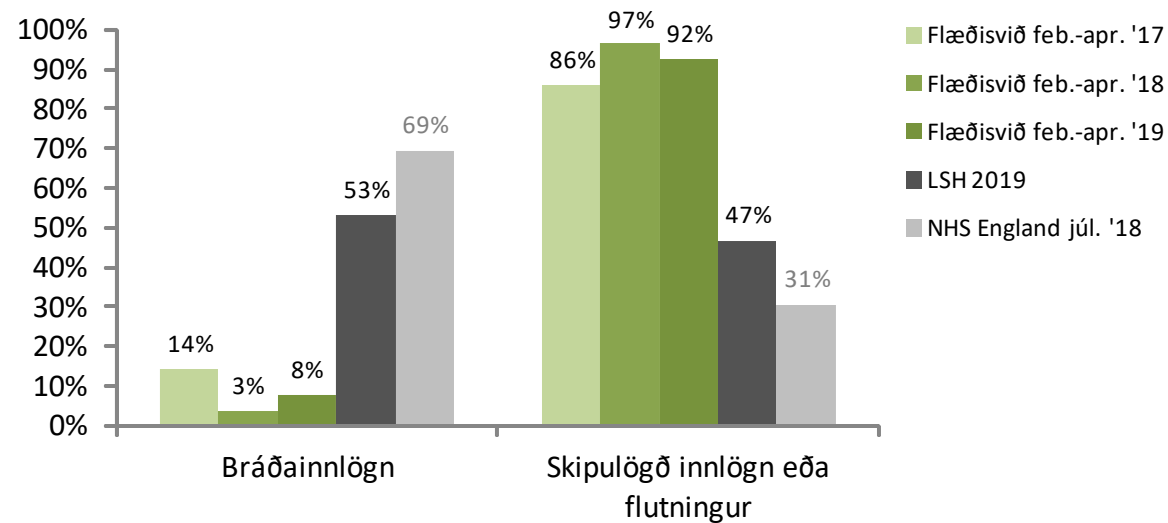
	Flæðisvið											
	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Meðaltal	Fjöldi	Meðaltal	Fjöldi	Meðaltal	Fjöldi	Meðaltal	Fjöldi	Meðaltal	Fjöldi	Meðaltal
Meðaltal (0-10)	67	8,19	52	7,85	50	8,74	51	7,59	55	7,91	52	8,08



Bráðainnlagnir

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

	Flæðisvið					
	2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Bráðainnlögn	8	14%	2	3%	4	8%
Skipulögð innlögn eða flutningur	49	86%	56	97%	49	92%
Samtals	57	100%	58	100%	53	100%



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

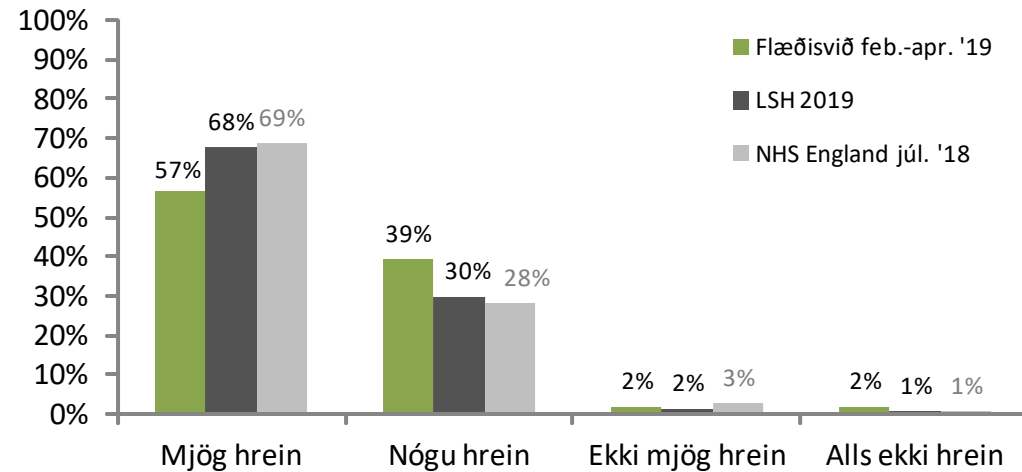
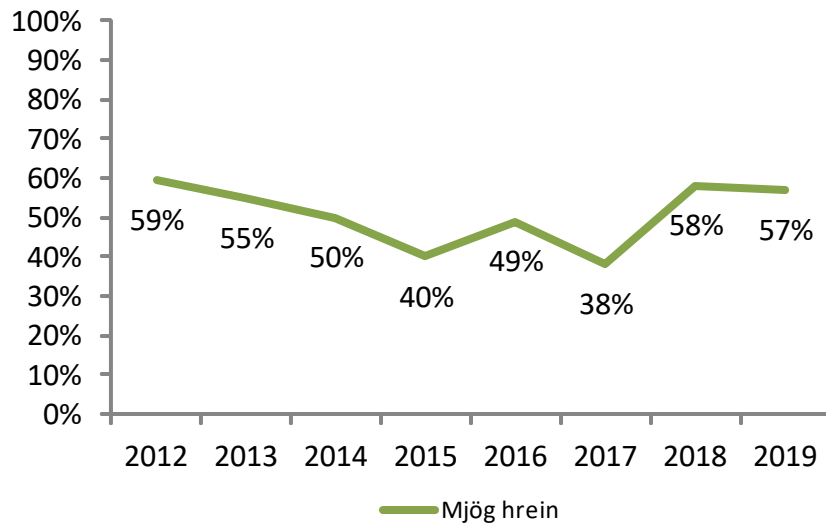
Bráðainnlagnir

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

* Einungis svör þeirra sem koma brátt inn á spítalann og segjast hafa komið í gegnum bráðamóttökuna eru tekin með í spurningunni. Of fáir svöruðu til að hægt sé að birta niðurstöður.

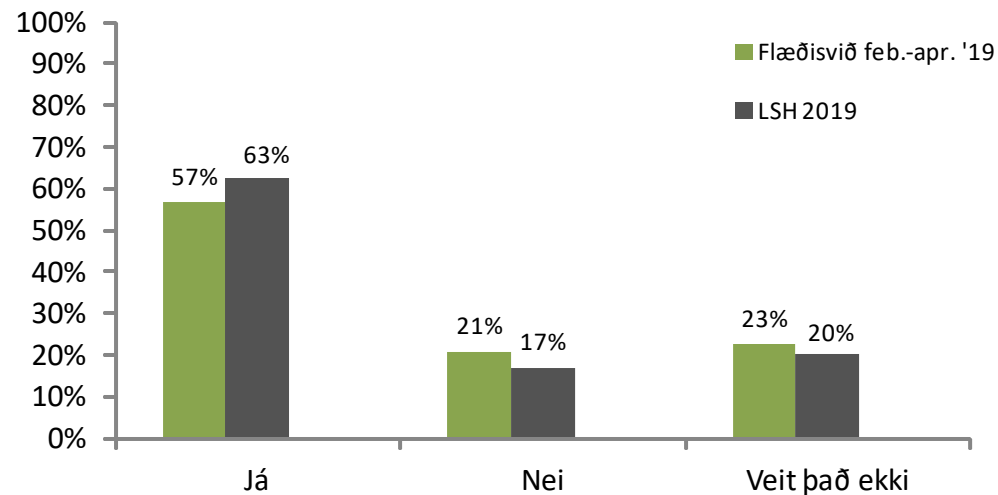
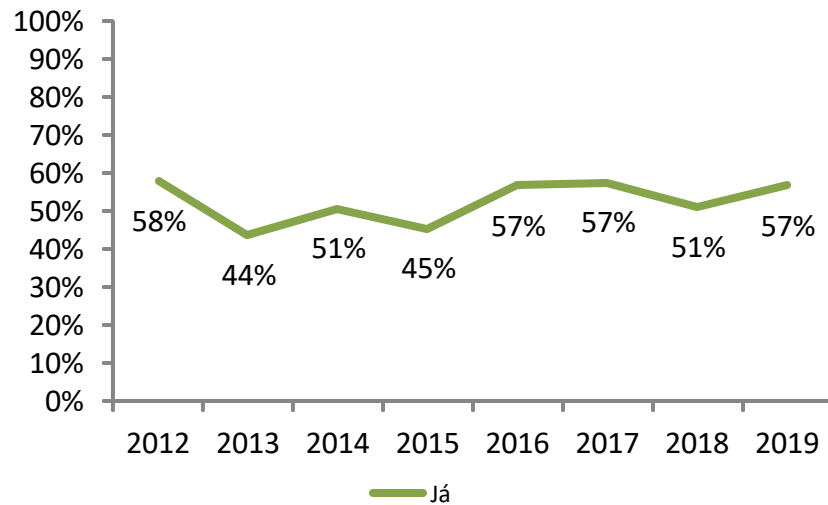
Hversu hrein fannst þér sjúkrastofan eða deildin sem þú varst á?

	Flæðisvið															
	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	38	59%	39	55%	35	50%	22	40%	25	49%	21	38%	32	58%	29	57%
Nógu hrein	22	34%	23	32%	32	46%	27	49%	24	47%	27	49%	20	36%	20	39%
Ekki mjög hrein	4	6%	7	10%	2	3%	6	11%	2	4%	5	9%	2	4%	1	2%
Alls ekki hrein	0	0%	2	3%	1	1%	0	0%	0	0%	2	4%	1	2%	1	2%
Samtals	64	100%	71	100%	70	100%	55	100%	51	100%	55	100%	55	100%	51	100%



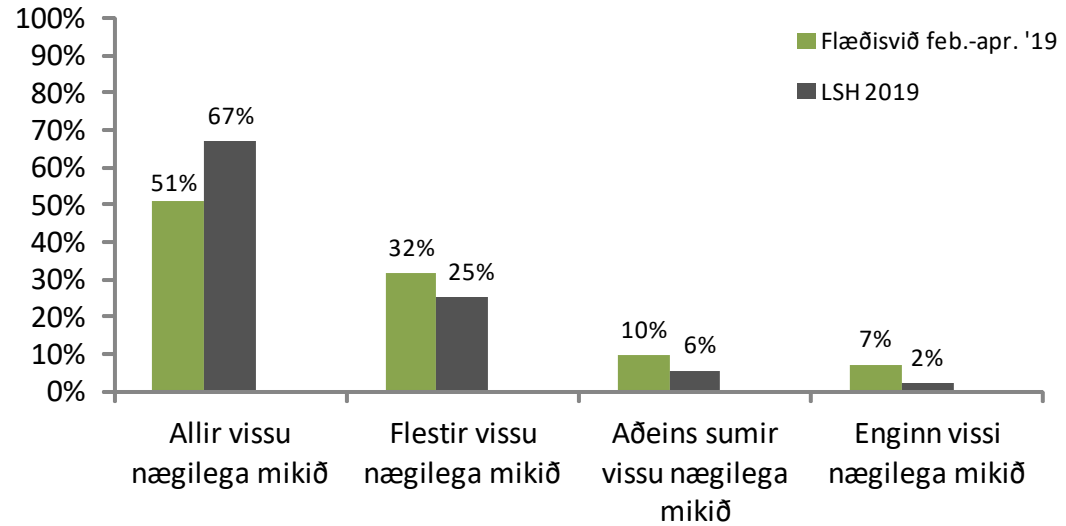
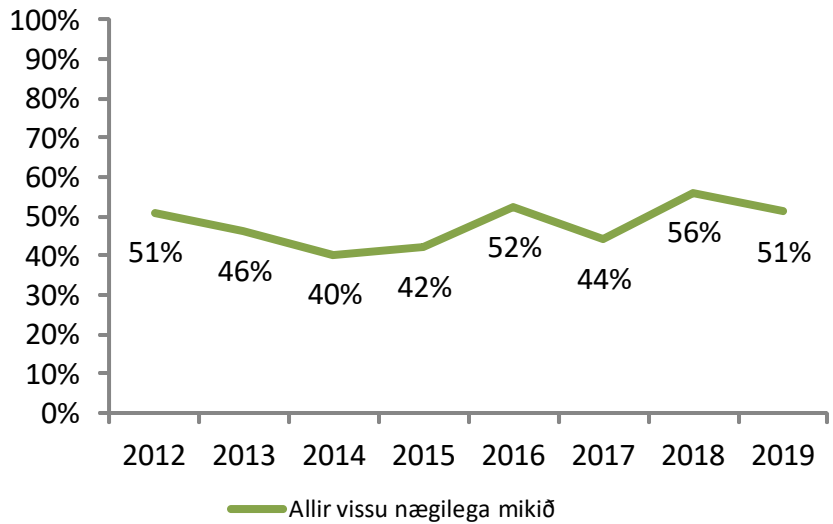
Hafði einn læknir (yfir)umsjón með þinni meðferð?

	Flæðisvið															
	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	37	58%	31	44%	35	51%	25	45%	30	57%	31	57%	28	51%	30	57%
Nei	16	25%	14	20%	14	20%	13	24%	12	23%	5	9%	8	15%	11	21%
Veit það ekki	11	17%	26	37%	20	29%	17	31%	11	21%	18	33%	19	35%	12	23%
Samtals	64	100%	71	100%	69	100%	55	100%	53	100%	54	100%	55	100%	53	100%



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

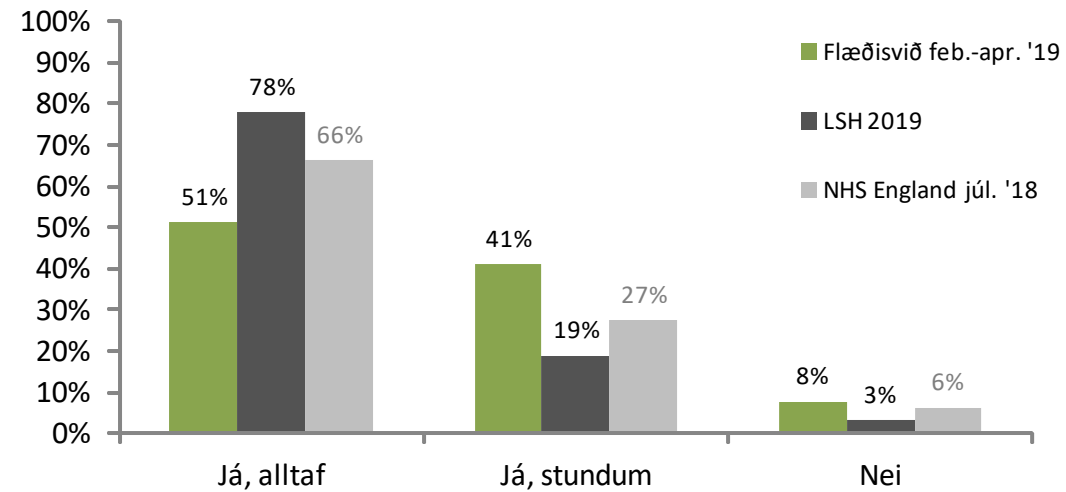
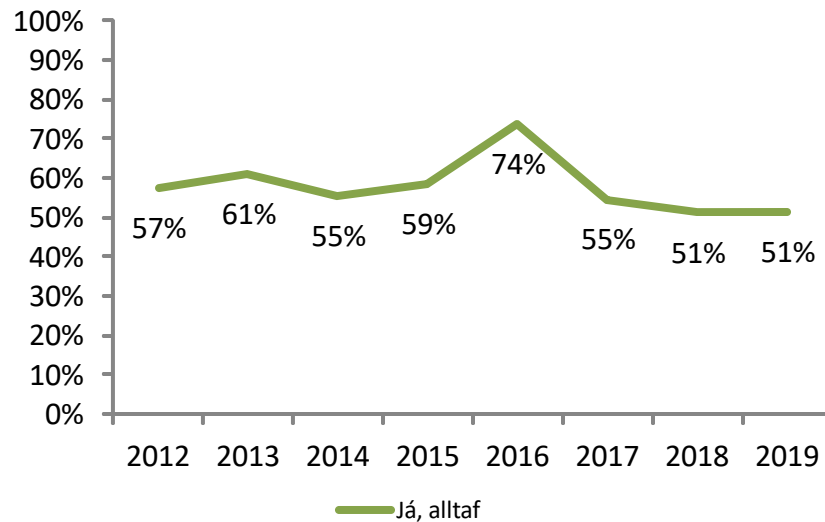
	Flæðisvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Allir vissu nægilega mikið	25	51%	24	46%	21	40%	16	42%	22	52%	19	44%	23	56%	21	51%
Flestir vissu nægilega mikið	16	33%	18	35%	23	44%	11	29%	19	45%	15	35%	13	32%	13	32%
Aðeins sumir vissu nægilega mikið	4	8%	5	10%	7	13%	8	21%	0	0%	9	21%	2	5%	4	10%
Enginn vissi nægilega mikið	4	8%	5	10%	1	2%	3	8%	1	2%	0	0%	3	7%	3	7%
Samtals	49	100%	52	100%	52	100%	38	100%	42	100%	43	100%	41	100%	41	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?*

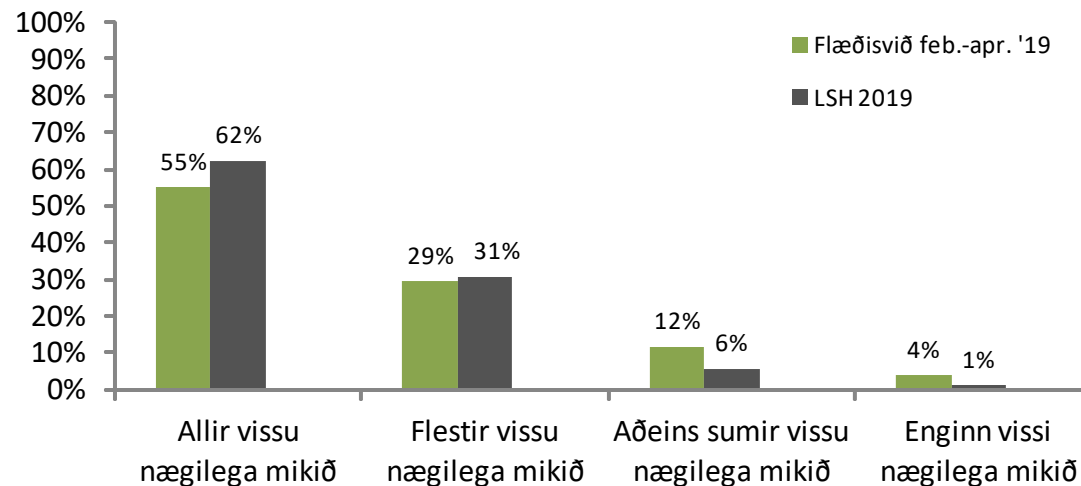
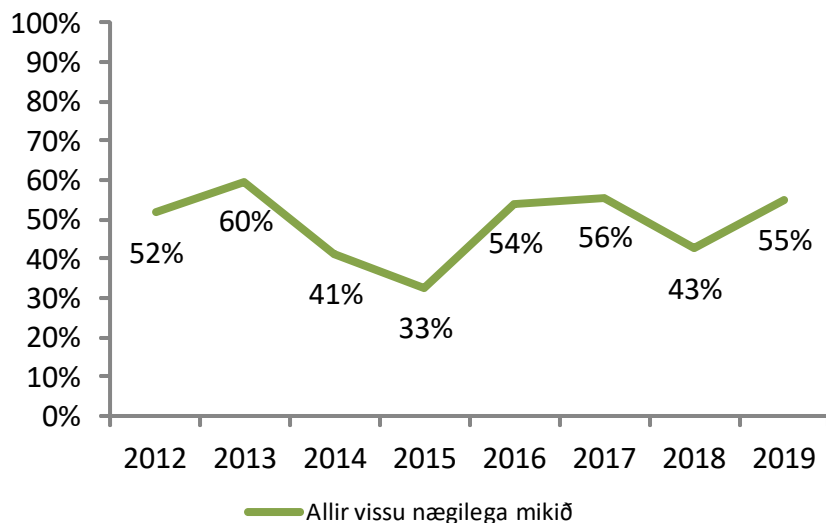
	Flæðisvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, alltaf	27	57%	33	61%	31	55%	24	59%	31	74%	24	55%	21	51%	20	51%
Já, stundum	16	34%	17	31%	19	34%	12	29%	9	21%	17	39%	19	46%	16	41%
Nei	4	9%	4	7%	6	11%	5	12%	2	5%	3	7%	1	2%	3	8%
Samtals	47	100%	54	100%	56	100%	41	100%	42	100%	44	100%	41	100%	39	100%



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

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

	Flæðisvið															
	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	30	52%	34	60%	23	41%	15	33%	26	54%	25	56%	20	43%	28	55%
Flestir vissu nægilega mikið	18	31%	13	23%	27	48%	17	37%	16	33%	14	31%	19	40%	15	29%
Aðeins sumir vissu nægilega mikið	6	10%	7	12%	6	11%	10	22%	6	13%	5	11%	7	15%	6	12%
Enginn vissi nægilega mikið	4	7%	3	5%	0	0%	4	9%	0	0%	1	2%	1	2%	2	4%
Samtals	58	100%	57	100%	56	100%	46	100%	48	100%	45	100%	47	100%	51	100%

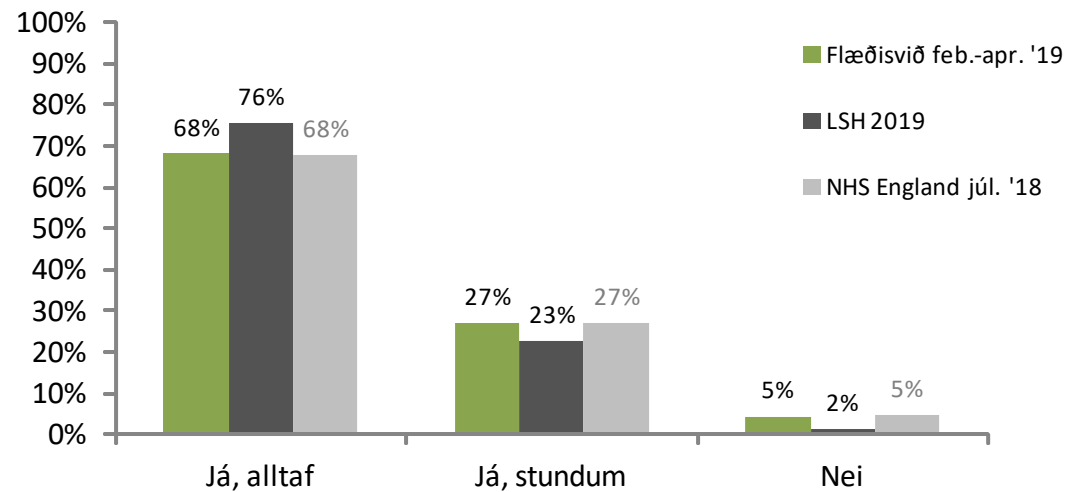
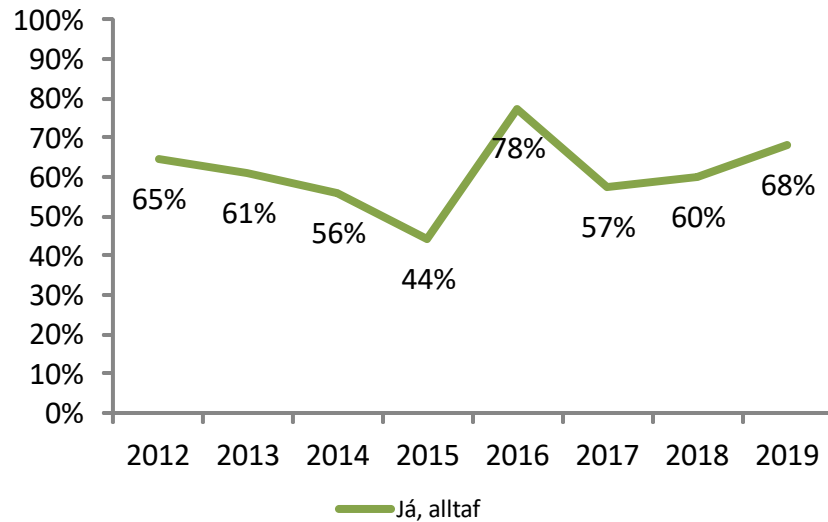


* Búið er að taka út þá sem svöruðu að þeir gætu ekki sagt til um það.

Hjúkrunarfræðingar

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

	Flæðisvið															
	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	31	65%	33	61%	33	56%	19	44%	31	78%	27	57%	27	60%	30	68%
Já, stundum	16	33%	18	33%	22	37%	19	44%	6	15%	18	38%	17	38%	12	27%
Nei	1	2%	3	6%	4	7%	5	12%	3	8%	2	4%	1	2%	2	5%
Samtals	48	100%	54	100%	59	100%	43	100%	40	100%	47	100%	45	100%	44	100%

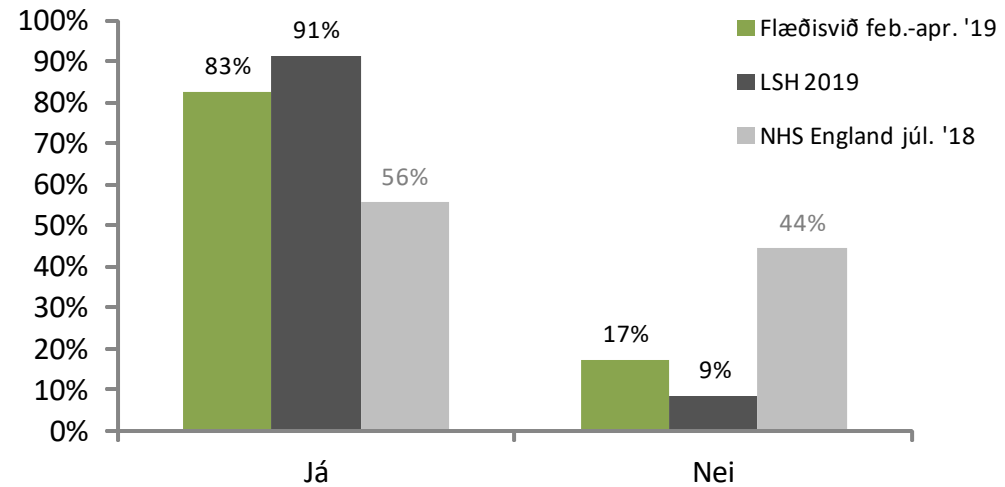
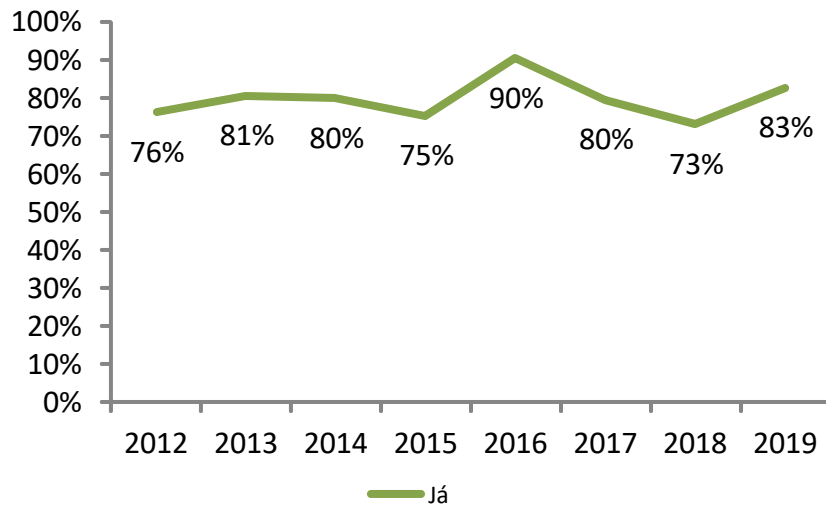


* Búið er að taka út þá sem svöruðu að þeir hefðu ekki haft þörf fyrir að spyrja.

Aðgerðir og rannsóknir

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

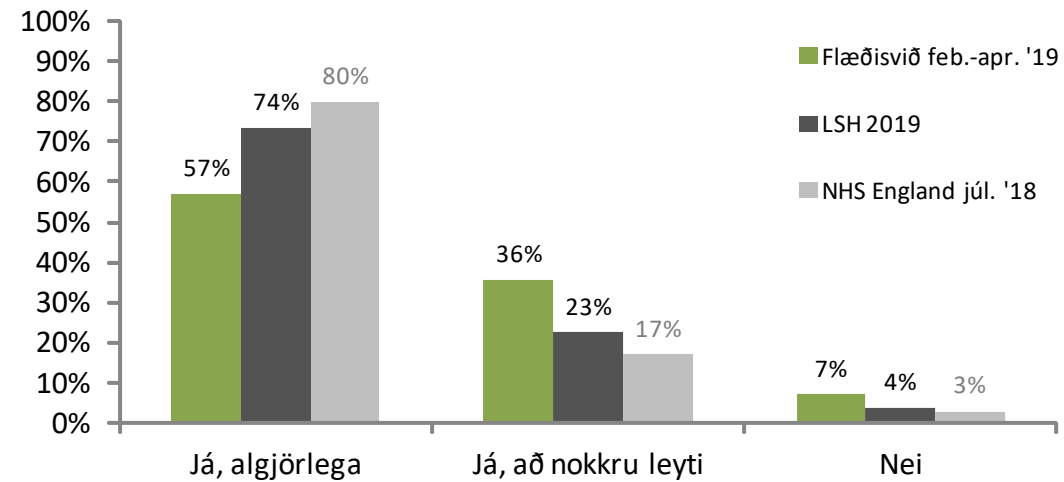
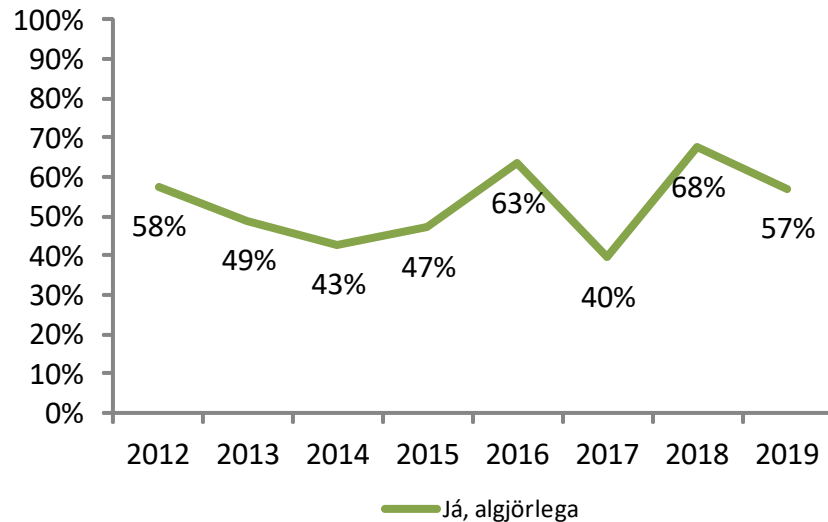
	Flæðisvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já	48	76%	54	81%	52	80%	40	75%	47	90%	43	80%	38	73%	43	83%
Nei	15	24%	13	19%	13	20%	13	25%	5	10%	11	20%	14	27%	9	17%
Samtals	63	100%	67	100%	65	100%	53	100%	52	100%	54	100%	52	100%	52	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?*

	Flæðisvið															
	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	26	58%	25	49%	21	43%	17	47%	26	63%	17	40%	25	68%	24	57%
Já, að nokkru leyti	10	22%	19	37%	16	33%	11	31%	9	22%	17	40%	10	27%	15	36%
Nei	9	20%	7	14%	12	24%	8	22%	6	15%	9	21%	2	5%	3	7%
Samtals	45	100%	51	100%	49	100%	36	100%	41	100%	43	100%	37	100%	42	100%

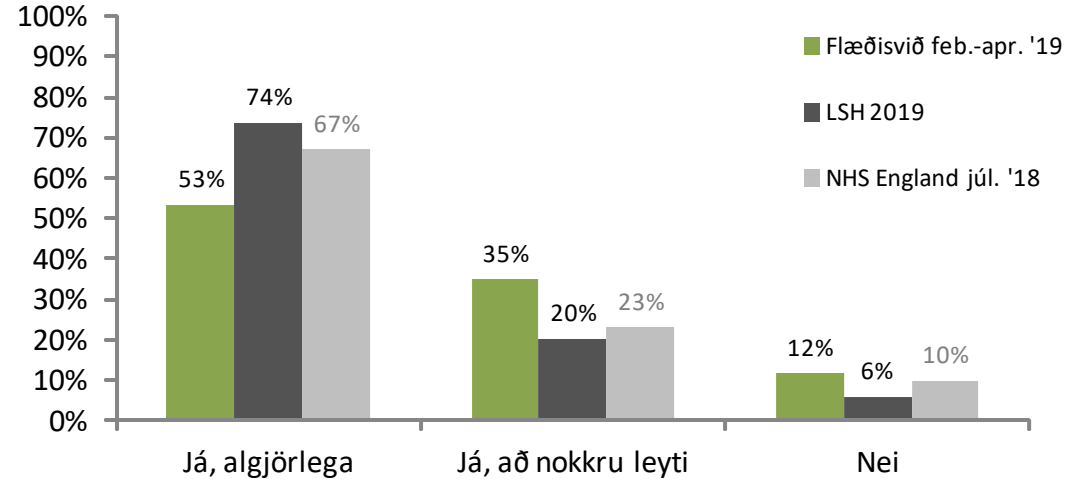
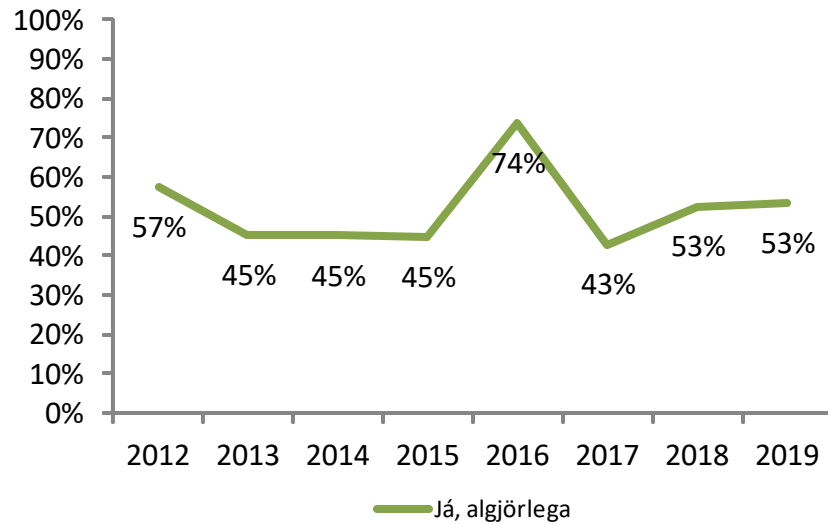


* Einungis þeir sem svöruðu því játandi að hafa gengist undir aðgerð eða rannsókn svara þessari spurningu. Búið er að taka út þá sem svöruðu að þeir hefðu ekki viljað útskýringar.

Aðgerðir og rannsóknir

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

	Flæðisvið															
	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	27	57%	24	45%	23	45%	17	45%	31	74%	18	43%	20	53%	23	53%
Já, að nokkru leyti	15	32%	21	40%	19	37%	14	37%	6	14%	19	45%	18	47%	15	35%
Nei	5	11%	8	15%	9	18%	7	18%	5	12%	5	12%	0	0%	5	12%
Samtals	47	100%	53	100%	51	100%	38	100%	42	100%	42	100%	38	100%	43	100%

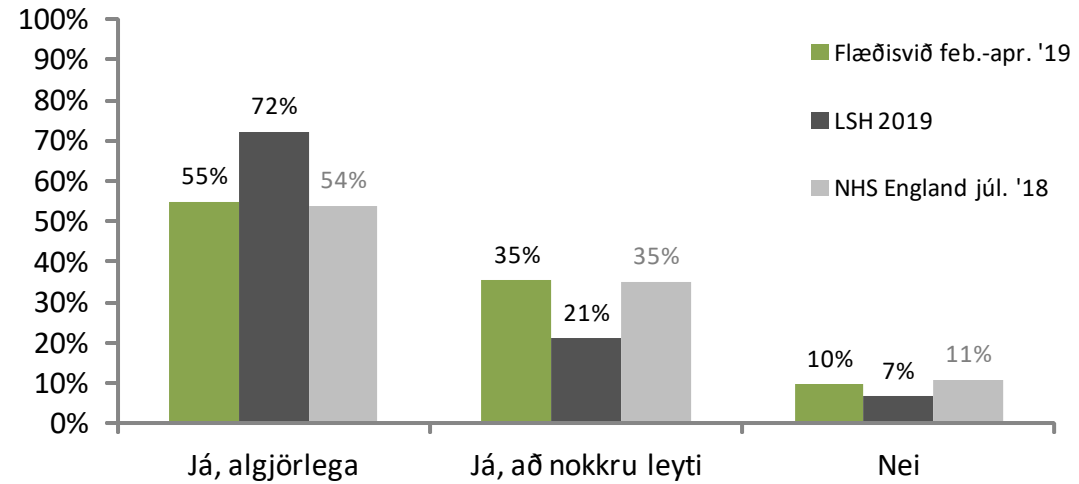
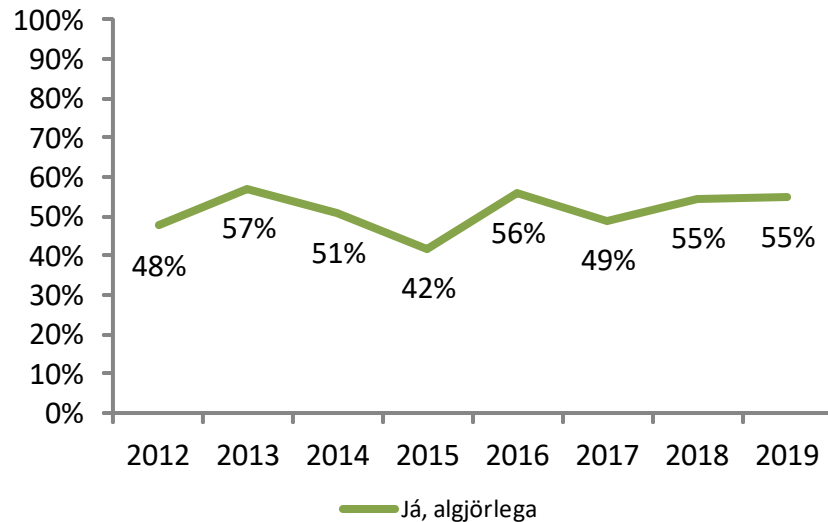


* Einungis þeir sem svöruðu því játandi að hafa gengist undir aðgerð eða rannsókn svara þessari spurningu.

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?

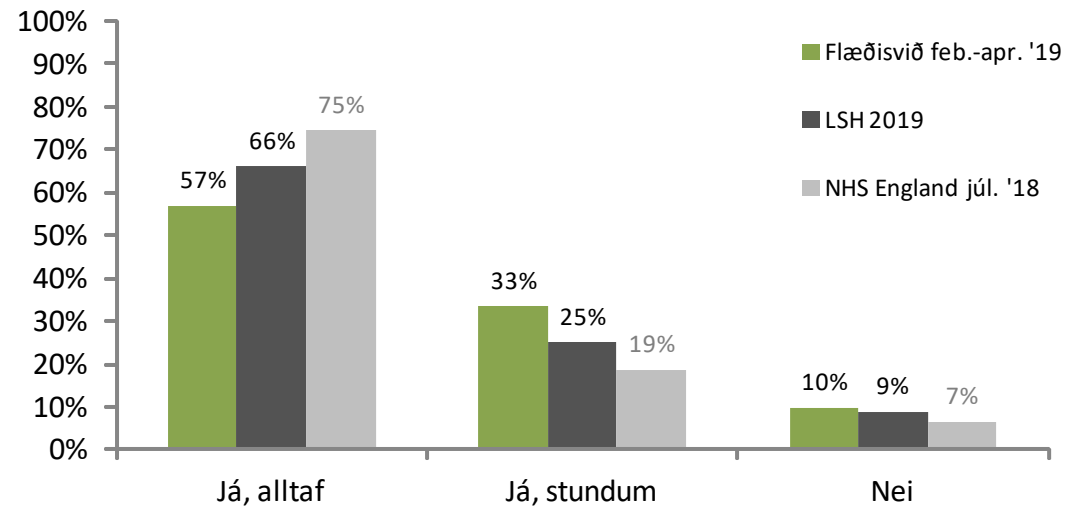
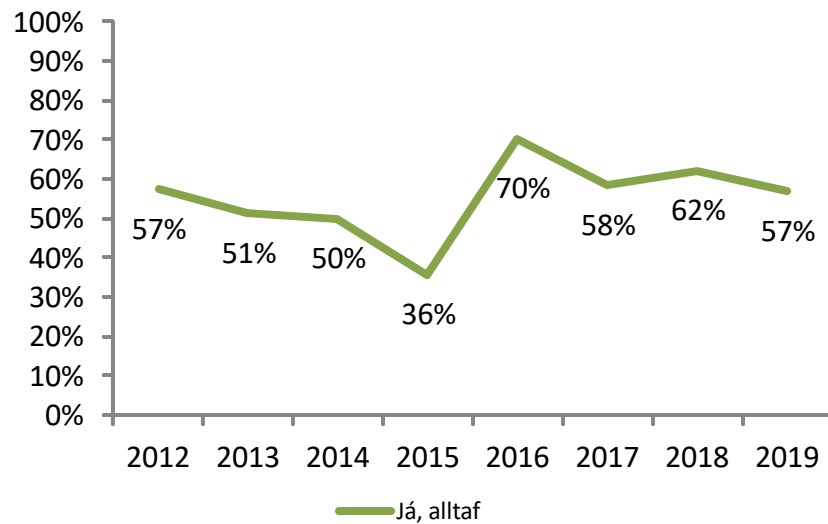
	Flæðisvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	30	48%	40	57%	35	51%	23	42%	28	56%	26	49%	29	55%	28	55%
Já, að nokkru leyti	24	38%	19	27%	26	38%	21	38%	14	28%	21	40%	16	30%	18	35%
Nei	9	14%	11	16%	8	12%	11	20%	8	16%	6	11%	8	15%	5	10%
Samtals	63	100%	70	100%	69	100%	55	100%	50	100%	53	100%	53	100%	51	100%



Umönnun og meðferð

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

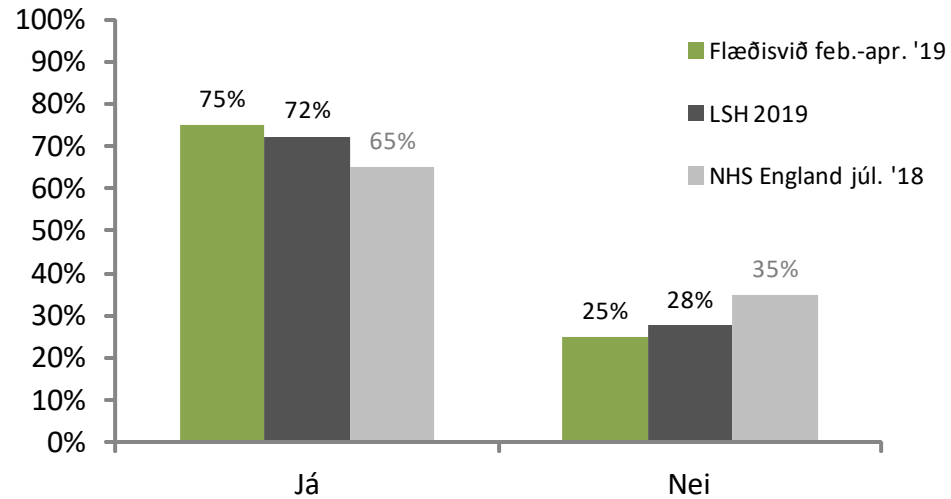
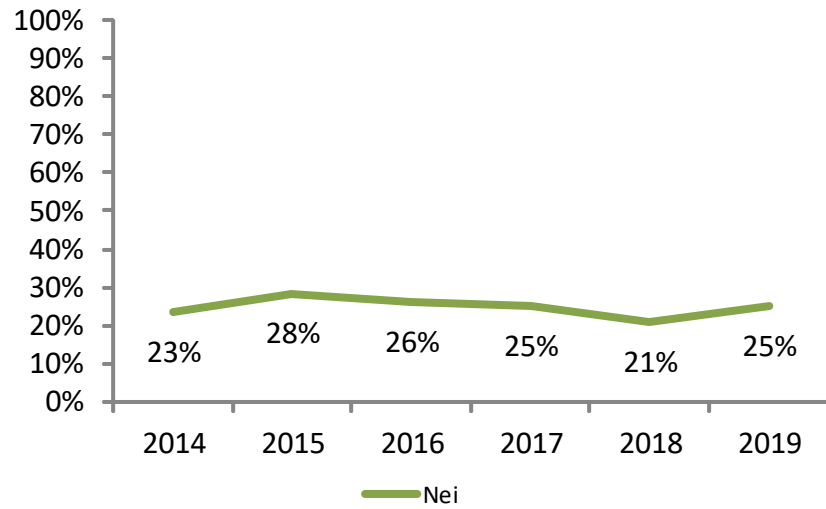
	Flæðisvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, alltaf	35	57%	35	51%	35	50%	19	36%	35	70%	31	58%	33	62%	29	57%
Já, stundum	17	28%	21	31%	26	37%	20	38%	9	18%	13	25%	15	28%	17	33%
Nei	9	15%	12	18%	9	13%	14	26%	6	12%	9	17%	5	9%	5	10%
Samtals	61	100%	68	100%	70	100%	53	100%	50	100%	53	100%	53	100%	51	100%



Umönnun og meðferð

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

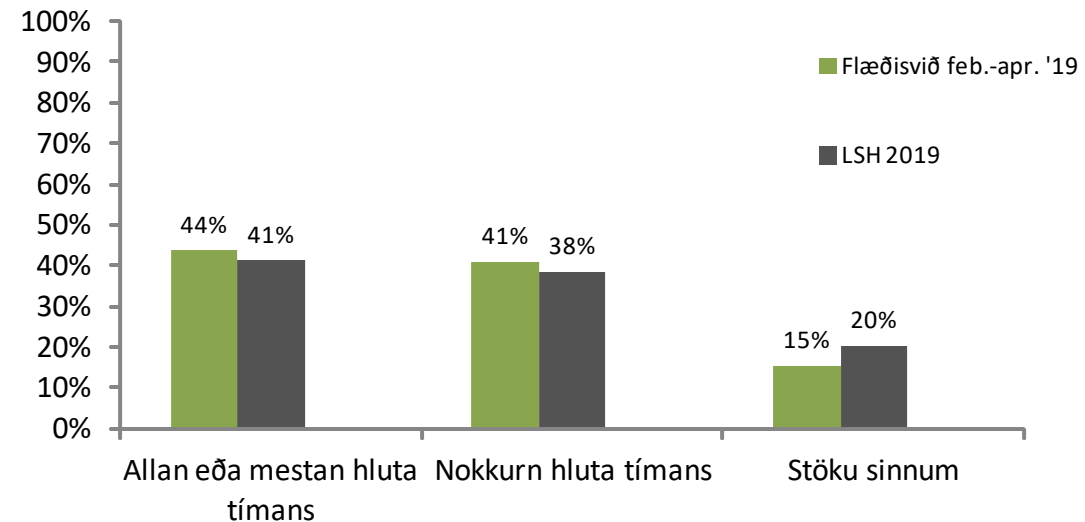
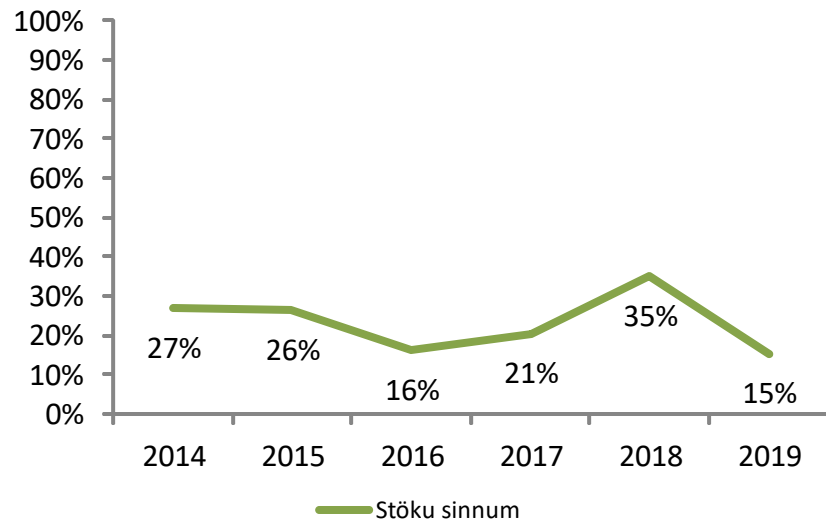
	Flæðisvið											
	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já	49	77%	38	72%	37	74%	39	75%	42	79%	39	75%
Nei	15	23%	15	28%	13	26%	13	25%	11	21%	13	25%
Samtals	64	100%	53	100%	50	100%	52	100%	53	100%	52	100%



Umönnun og meðferð

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

	Flæðisvið											
	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Allan eða mestan hluta tímans	24	46%	17	45%	14	38%	15	38%	16	40%	17	44%
Nokkurn hluta tímans	14	27%	11	29%	17	46%	16	41%	10	25%	16	41%
Stöku sinnum	14	27%	10	26%	6	16%	8	21%	14	35%	6	15%
Samtals	52	100%	38	100%	37	100%	39	100%	40	100%	39	100%

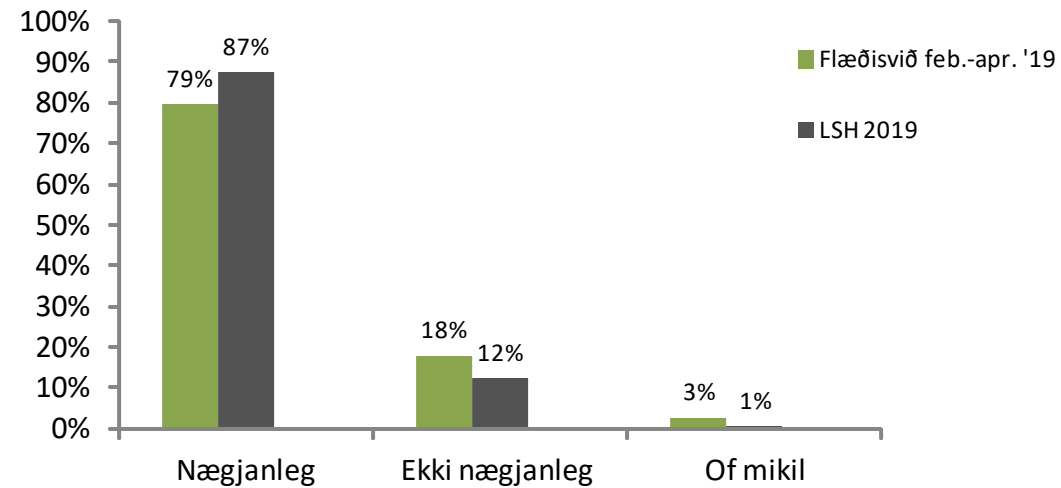
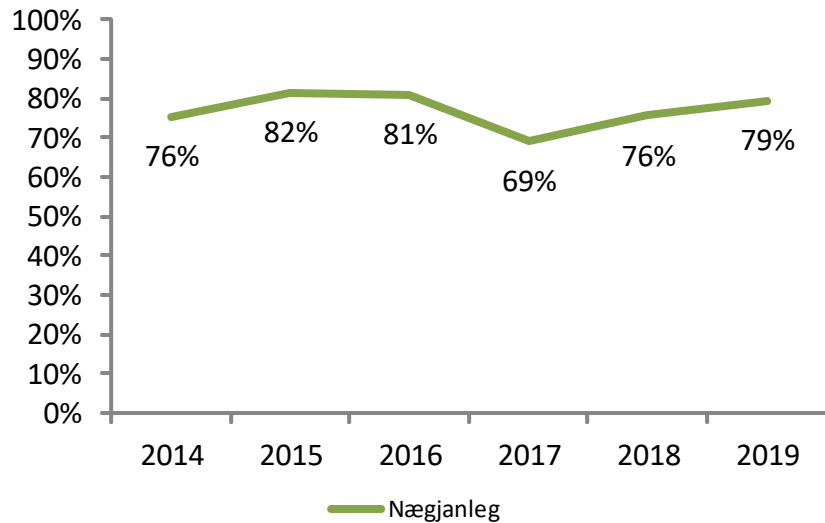


* Einungis þeir sem svöruðu því játandi að hafa verið með verki svöruðu þessari spurningu.

Umönnun og meðferð

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

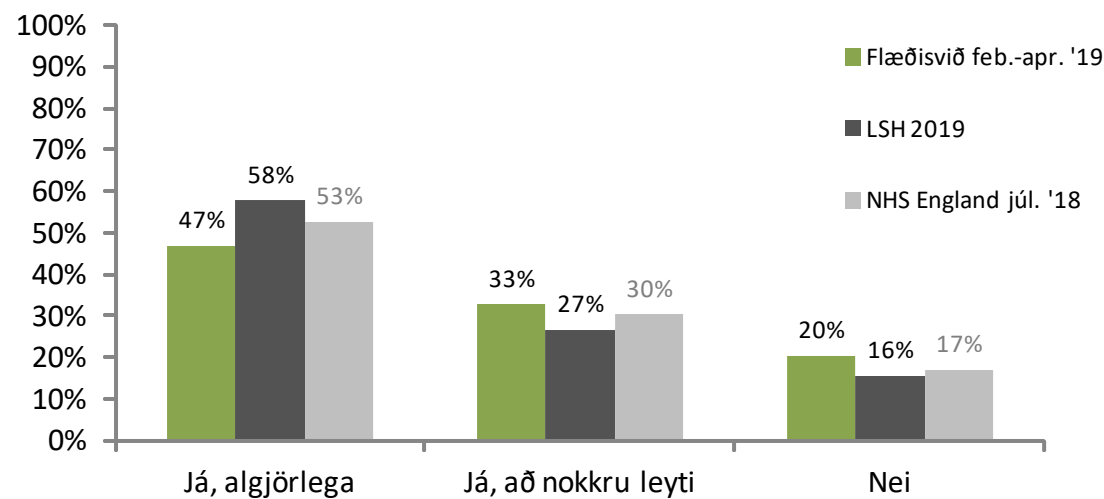
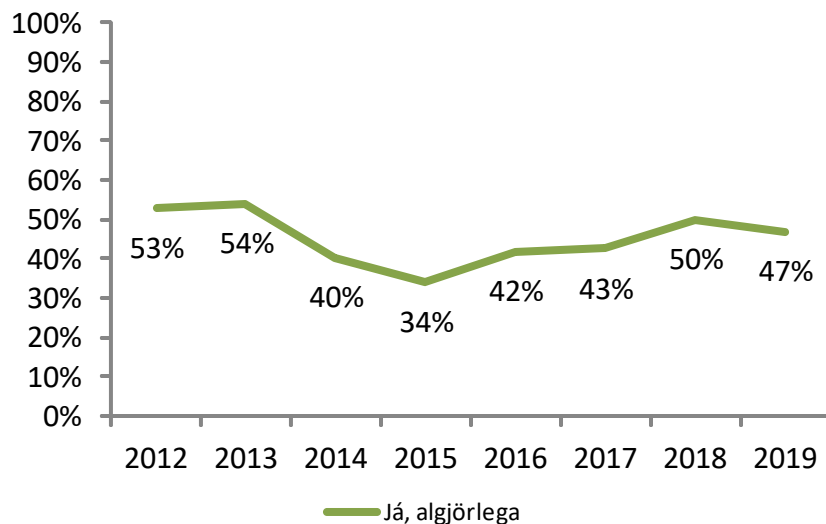
	Flæðisvið											
	2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Nægjanleg	37	76%	31	82%	30	81%	27	69%	31	76%	31	79%
Ekki nægjanleg	12	24%	6	16%	7	19%	12	31%	9	22%	7	18%
Of mikil	0	0%	1	3%	0	0%	0	0%	1	2%	1	3%
Samtals	49	100%	38	100%	37	100%	39	100%	41	100%	39	100%



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

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

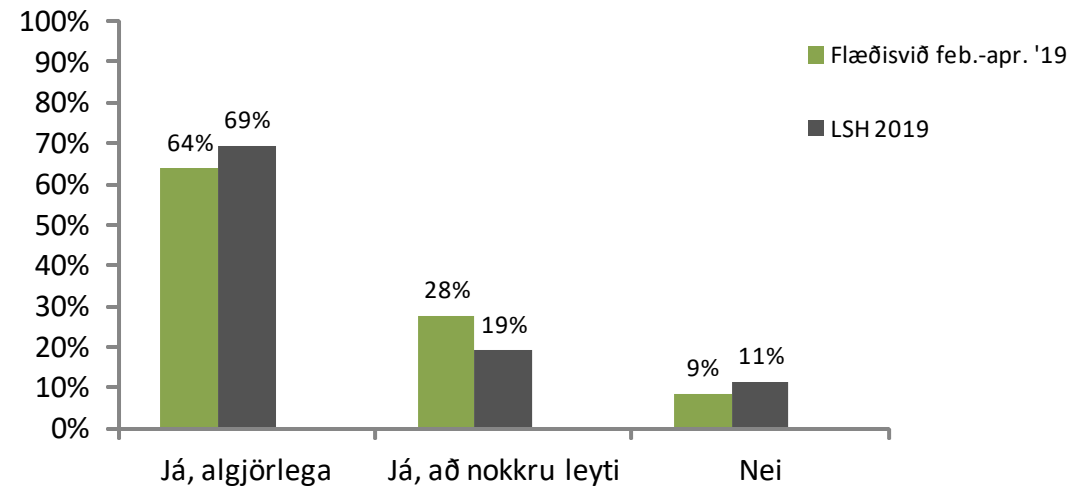
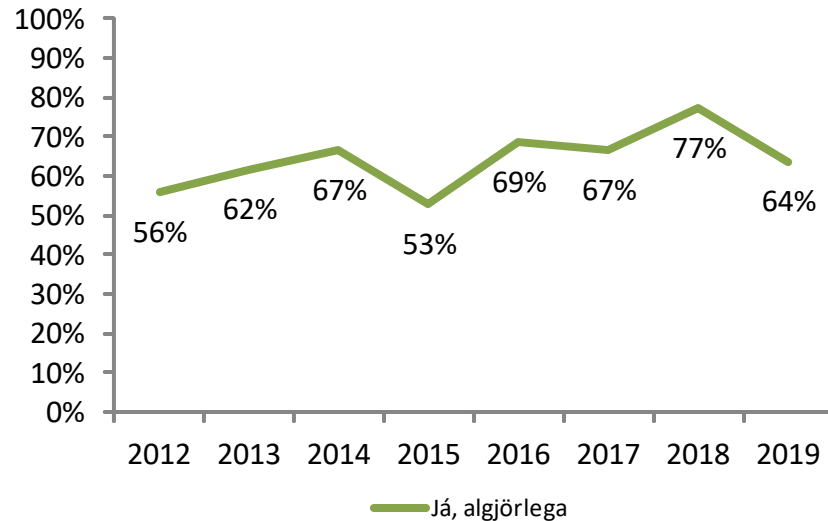
	Flæðisvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	28	53%	33	54%	25	40%	16	34%	18	42%	20	43%	24	50%	23	47%
Já, að nokkru leyti	13	25%	11	18%	21	34%	12	26%	16	37%	18	38%	15	31%	16	33%
Nei	12	23%	17	28%	16	26%	19	40%	9	21%	9	19%	9	19%	10	20%
Samtals	53	100%	61	100%	62	100%	47	100%	43	100%	47	100%	48	100%	49	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?*

	Flæðisvið															
	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	33	56%	42	62%	44	67%	28	53%	35	69%	34	67%	41	77%	30	64%
Já, að nokkru leyti	21	36%	16	24%	12	18%	11	21%	12	24%	11	22%	8	15%	13	28%
Nei	5	8%	10	15%	10	15%	14	26%	4	8%	6	12%	4	8%	4	9%
Samtals	59	100%	68	100%	66	100%	53	100%	51	100%	51	100%	53	100%	47	100%

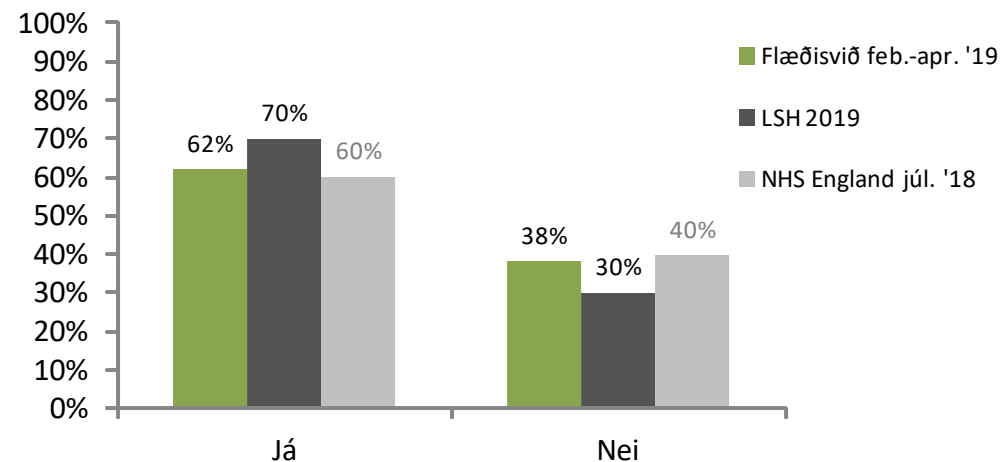
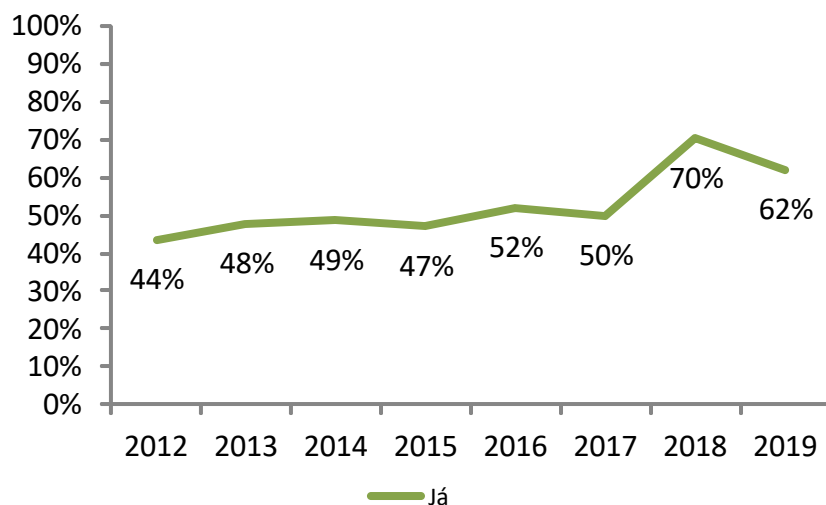


* Búið er að taka út þá sem svöruðu að fjölskylda og vinir hefðu ekki verið látin vita.

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?

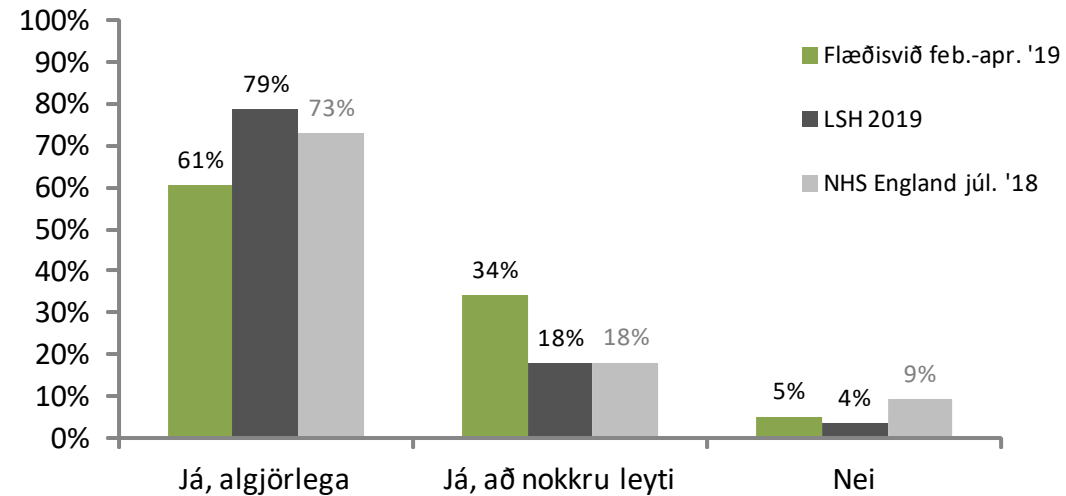
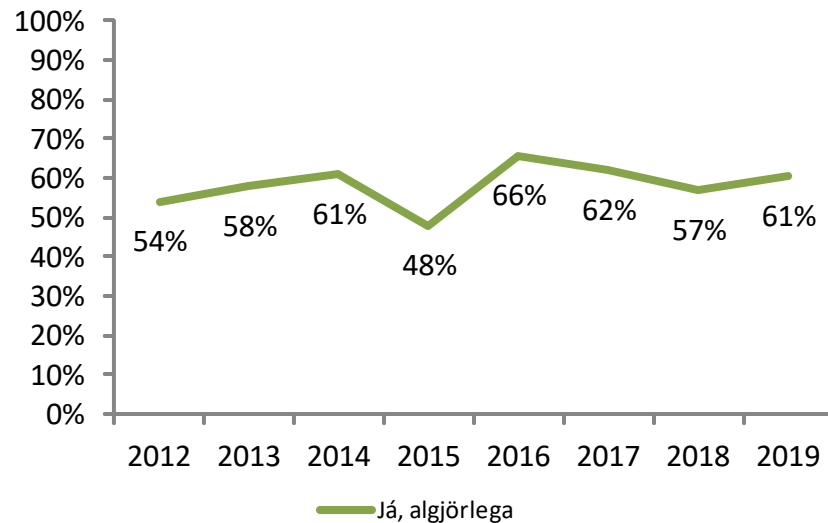
	Flæðisvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já	27	44%	32	48%	34	49%	24	47%	26	52%	26	50%	38	70%	31	62%
Nei	35	56%	35	52%	36	51%	27	53%	24	48%	26	50%	16	30%	19	38%
Samtals	62	100%	67	100%	70	100%	51	100%	50	100%	52	100%	54	100%	50	100%



Útskrift af spítalanum

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

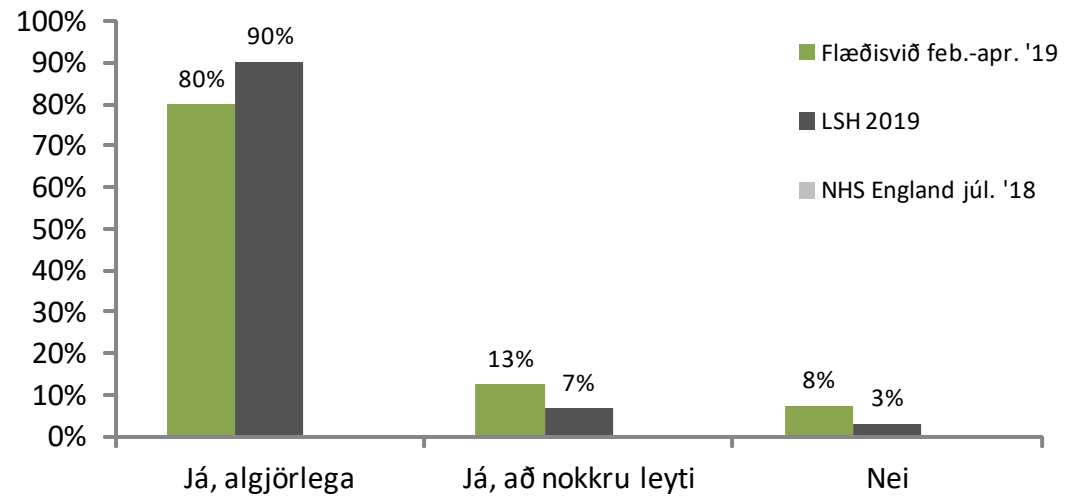
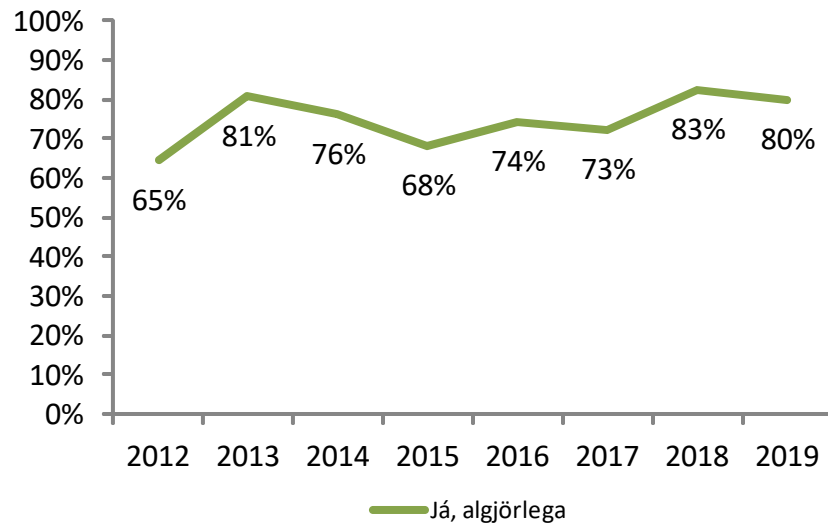
	Flæðisvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	26	54%	29	58%	33	61%	23	48%	29	66%	26	62%	25	57%	23	61%
Já, að nokkru leyti	13	27%	13	26%	11	20%	12	25%	9	20%	12	29%	15	34%	13	34%
Nei	9	19%	8	16%	10	19%	13	27%	6	14%	4	10%	4	9%	2	5%
Samtals	48	100%	50	100%	54	100%	48	100%	44	100%	42	100%	44	100%	38	100%



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

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

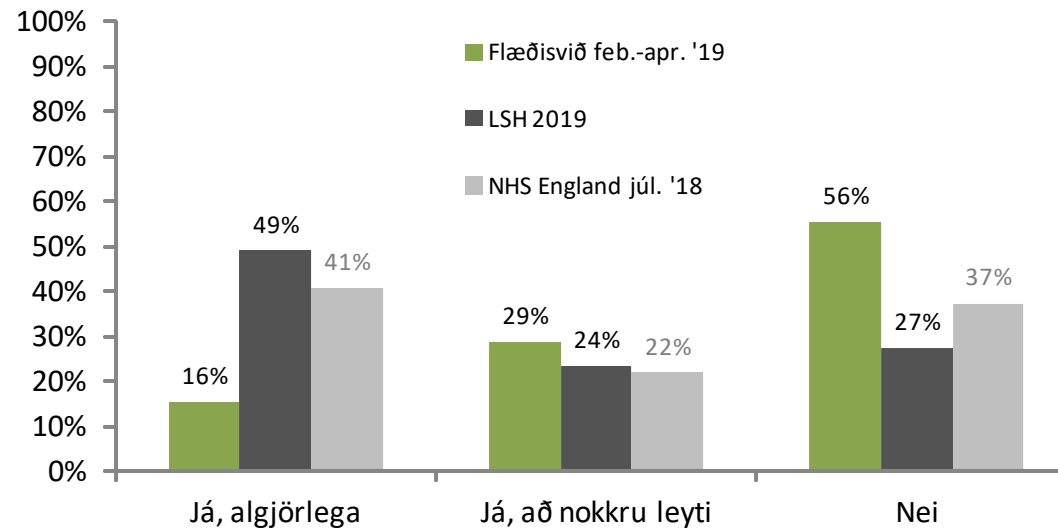
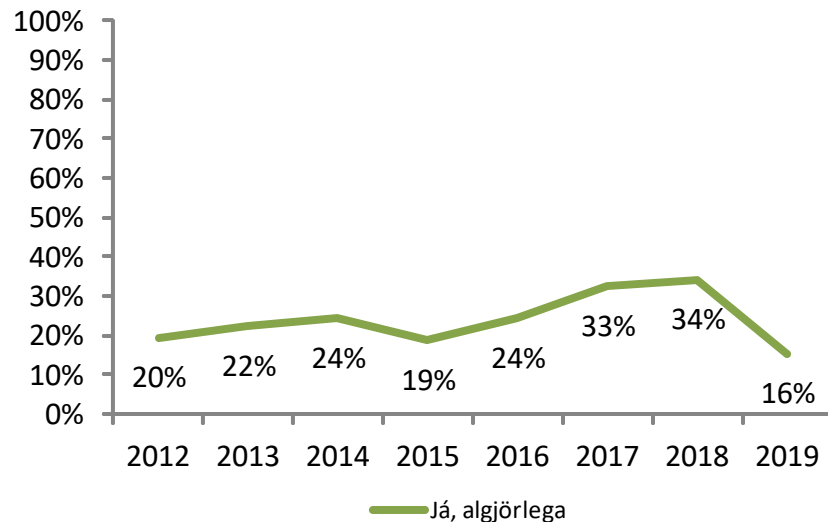
	Flæðisvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	31	65%	42	81%	42	76%	28	68%	32	74%	29	73%	38	83%	32	80%
Já, að nokkru leyti	13	27%	7	13%	6	11%	8	20%	5	12%	9	23%	5	11%	5	13%
Nei	4	8%	3	6%	7	13%	5	12%	6	14%	2	5%	3	7%	3	8%
Samtals	48	100%	52	100%	55	100%	41	100%	43	100%	40	100%	46	100%	40	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?*

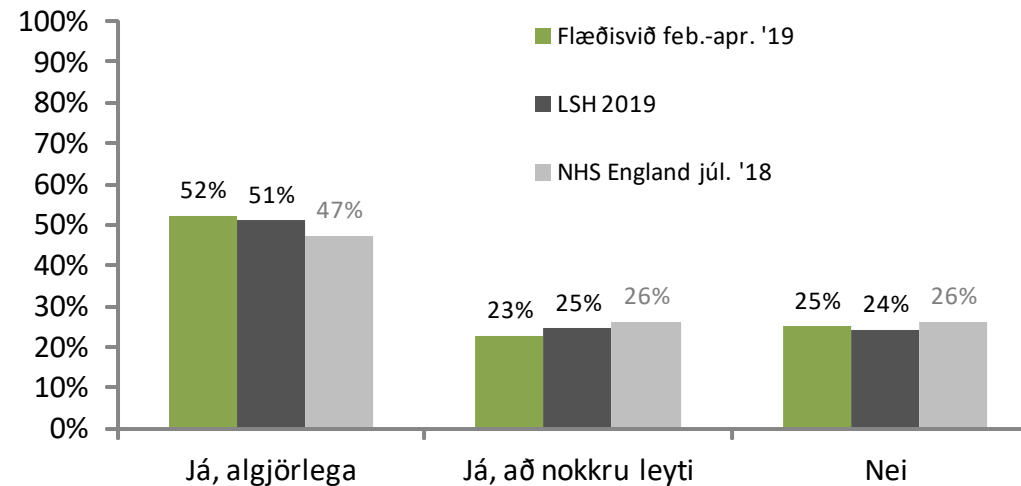
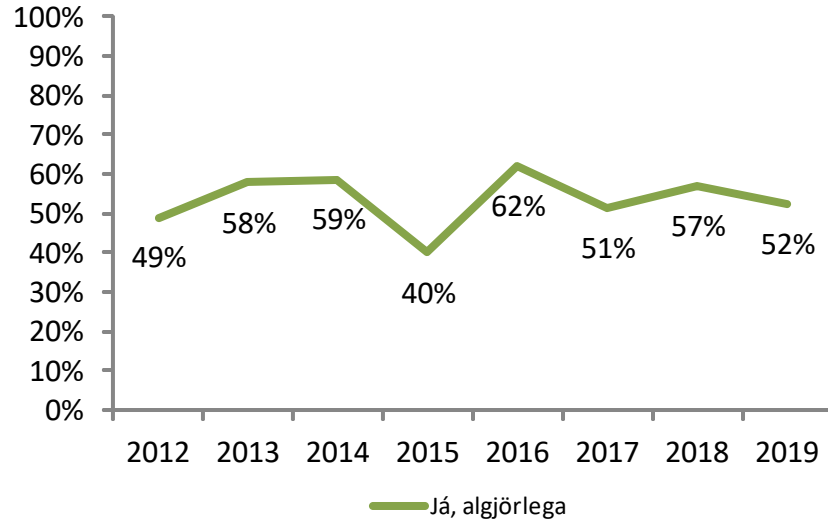
	Flæðisvið															
	2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall	Fjöldi	Hlutfall
Já, algjörlega	9	20%	11	22%	12	24%	7	19%	9	24%	14	33%	13	34%	7	16%
Já, að nokkru leyti	18	39%	9	18%	13	27%	5	14%	14	38%	8	19%	10	26%	13	29%
Nei	19	41%	29	59%	24	49%	25	68%	14	38%	21	49%	15	39%	25	56%
Samtals	46	100%	49	100%	49	100%	37	100%	37	100%	43	100%	38	100%	45	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?*

	Flæðisvið															
	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	24	49%	37	58%	34	59%	20	40%	26	62%	20	51%	25	57%	23	52%
Já, að nokkru leyti	18	37%	17	27%	16	28%	18	36%	13	31%	11	28%	13	30%	10	23%
Nei	7	14%	10	16%	8	14%	12	24%	3	7%	8	21%	6	14%	11	25%
Samtals	49	100%	64	100%	58	100%	50	100%	42	100%	39	100%	44	100%	44	100%

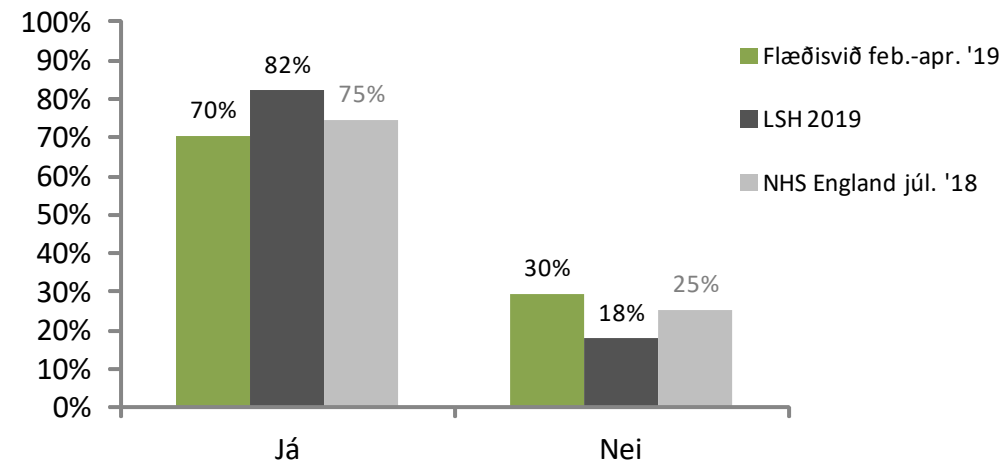
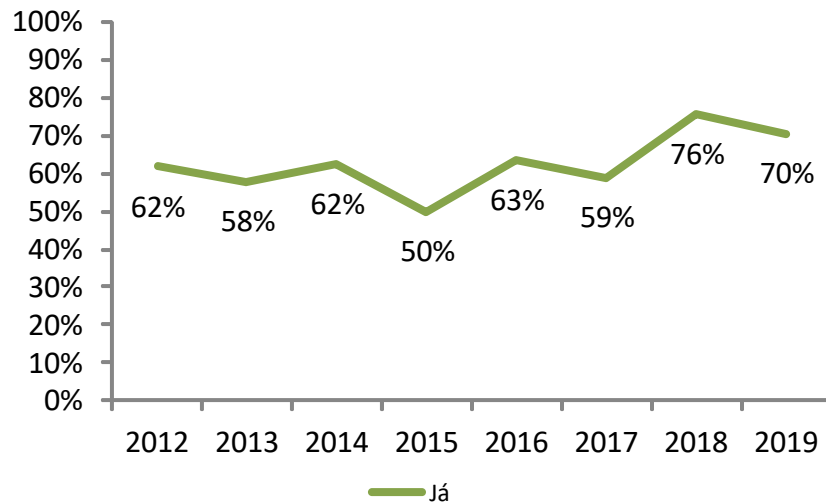


* Búið er að taka út þá sem svöruðu að fjölskylda eða vinir hefðu ekki verið upplýstir eða fjölskylda eða vinir vildu ekki eða þurftu ekki upplýsingar.

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?*

	Flæðisvið															
	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	29	62%	33	58%	33	62%	24	50%	26	63%	23	59%	34	76%	31	70%
Nei	18	38%	24	42%	20	38%	24	50%	15	37%	16	41%	11	24%	13	30%
Samtals	47	100%	57	100%	53	100%	48	100%	41	100%	39	100%	45	100%	44	100%

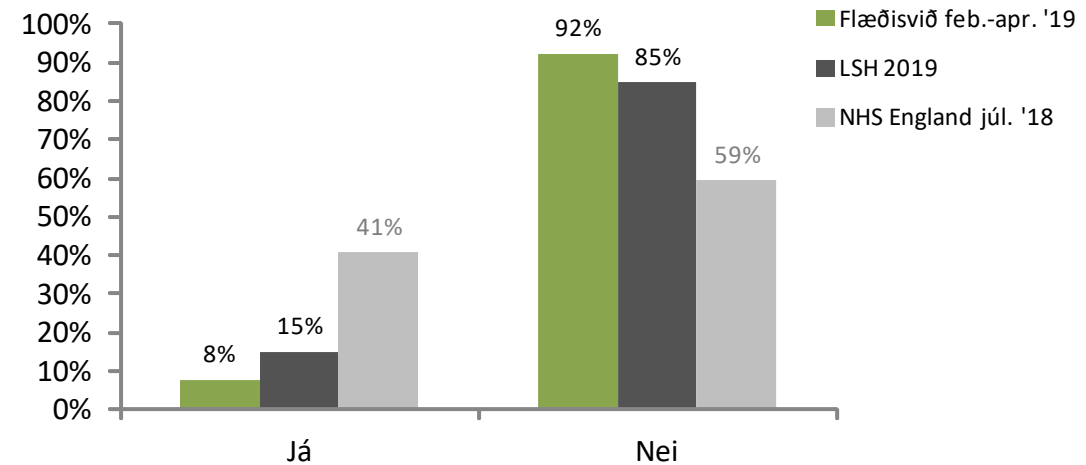
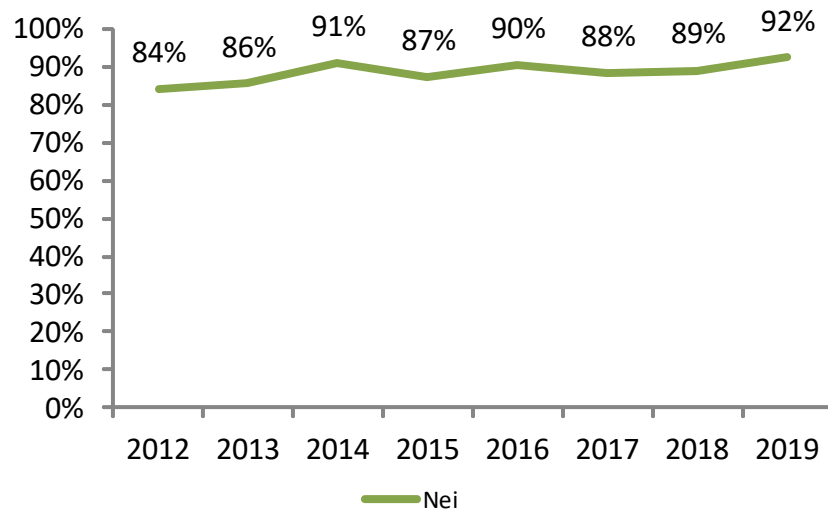


* Búið að taka út þá sem svöruðu að þeir vissu það ekki eða myndu það ekki.

Útskrift af spítalanum

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

	Flæðisvið															
	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	10	16%	10	14%	6	9%	7	13%	5	10%	6	12%	6	11%	4	8%
Nei	53	84%	59	86%	60	91%	48	87%	47	90%	46	88%	49	89%	48	92%
Samtals	63	100%	69	100%	66	100%	55	100%	52	100%	52	100%	55	100%	52	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, 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 .