LANDSPÍTALI

Þjónustukönnun sjúklinga

Maí 2025

Ábyrgðarmenn:

Tómas Þór Ágústsson, framkvæmdastjóri lækninga

Ólafur Guðbjörn Skúlason, framkvæmdastjóri hjúkrunar

UNDIRBÚNINGUR

Þátttakendur voru valdir með lagskiptu slembiúrtaki.

Skilyrði fyrir þátttöku:

- Sjúklingar sem útskrifuðust í febrúar –apríl 2025
- 18 ára eða eldri
- Útskrifaðir af legudeild*
- Legulengd var yfir eina nótt eða lengur

- ***Legudeildir sem voru í úrtakinu voru þessar:**

- Blóð-og krabbameinslækningadeild (Hb-11EG)
- Bráðalegudeild geð- og fíknisjúkdóma (Hb-32A)
- Bráðalegudeild lyndisraskana (Hb 32C)
- Bráðalyflækningadeild (Fv-A2)
- Bráðaöldrunarlækningadeild (Fv-B4)
- Bæklunarskurðdeild(Fv-B5)
- Dagdeild skurðlækninga F, legudeild (Fv-A5)
- Endurhæfingardeild (Gr-R2)
- Geðgjörgæsla (Hb-32C)
- Heila-, tauga-og öldrunarbæklunarskurðdeild (Fv-B6)
- Hjarta-, lungna-og augnskurðdeild (Hb-12G)
- Hjartadeild (Hb-14EG)
- HNE-, lýta-og æðaskurðdeild (Fv-A4)
- Kvenlækningadeild (Hb-21A)
- Kviðarhols-og þvagfæraskurðdeild (Hb-13EG)
- Legudeild geðrofssjúkdóma (Hb-33A)
- Lungnadeild (Fv-A6)
- Lyflækningadeild (Fv-B7)
- Meltingar-og nýrnadeild (Hb-12E)
- Smitsjúkdómadeild (Fv-A7)
- Taugalækningadeild (Fv-B2)
- Útskriftardeild aldraðra (Lk-L2)
- Öldrunarlækningadeild A (Lk-K1)
- Öldrunarlækningadeild B (Lk-K2)
- Öldrunarlækningadeild F (Lk-L3)
- Öldrunarlækningadeild I (Lk-L1)

FRAMKVÆMD

Könnunin 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.

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

SAMANBURÐUR

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

CQC framkvæmdi könnunina meðal sjúklinga sem útskrifuðust í nóvember 2024. Þátttakendur voru 62.444 manns, 16 ára og eldri sem höfðu dvalið eina nótt eða lengur á NHS-spítala. Útilokaðir voru sjúklingar sem komu vegna meðgöngu, meðgöngurofs, dagdeildarsjúklingar og sjúklingar á einkareknum sjúkrastofnunum. Svarhlutfallið þar var 41%.

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

SVARHLUTFALL

	Landspítali í heild	Hjarta-, augn- og krabbameins-þjónusta	Kvenna- og barnaþjónusta	Bráða-, lyflækninga- og endurhæfingar-þjónusta	Skurðlækninga-, skurðstofu- og gjörgæslu-þjónusta	Geðþjónusta	Landspítali án Geðþjónustu
Útsend bréf	2.038	381	160	595	603	299	1.739
Teknir úr úrtaki*	325	59	20	99	50	97	228
Heildarfjöldi í úrtaki	1.713	322	140	496	553	202	1.511
Fjöldi svara**	695	151	67	174	271	32	663
Svarhlutfall 2025	**40,6%**	**47%**	**48%**	**35%**	**49%**	**16%**	**43,9%**
Svarhlutfall 2024	45%	50%	51%	36%	48%		
Svarhlutfall 2023	41%						
Svarhlutfall 2022	48%						
Svarhlutfall 2021	48%						
Svarhlutfall 2020	47%						
Svarhlutfall 2019	45%						
Svarhlutfall 2018	50%						

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

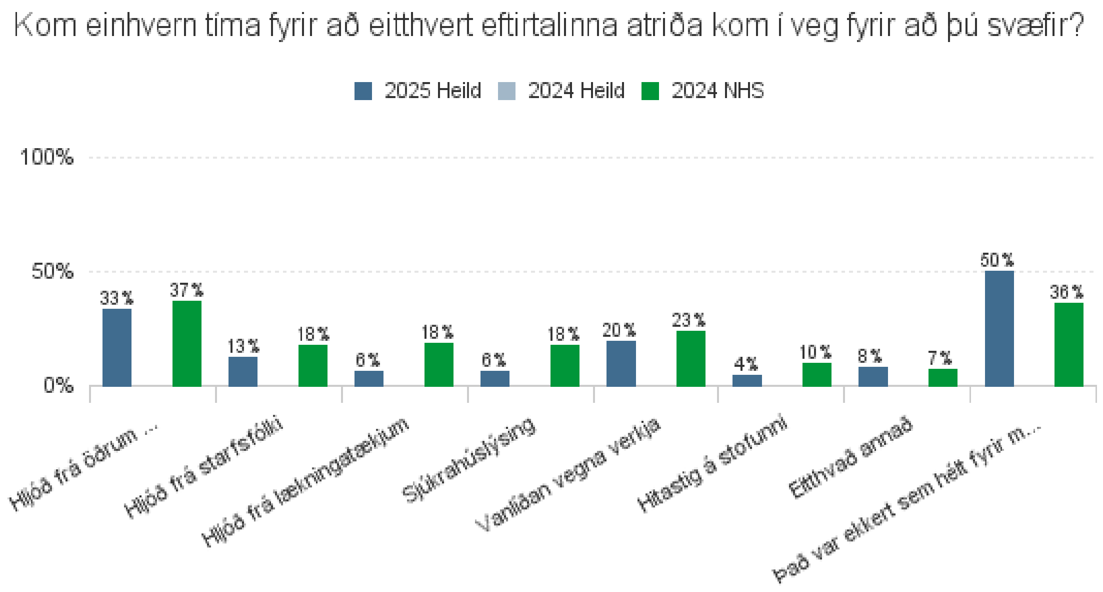
** 54 höfðu samband við hagdeild, þar af svöruðu 30 spurningalistanum símleiðis og 24 fengu sendan póstlista með könnuninni, 22 sendu listann með svörum til baka.

NIÐURSTÖÐUR
FYRIR SPÍTALANN Í HEILD

LANDSPÍTALI

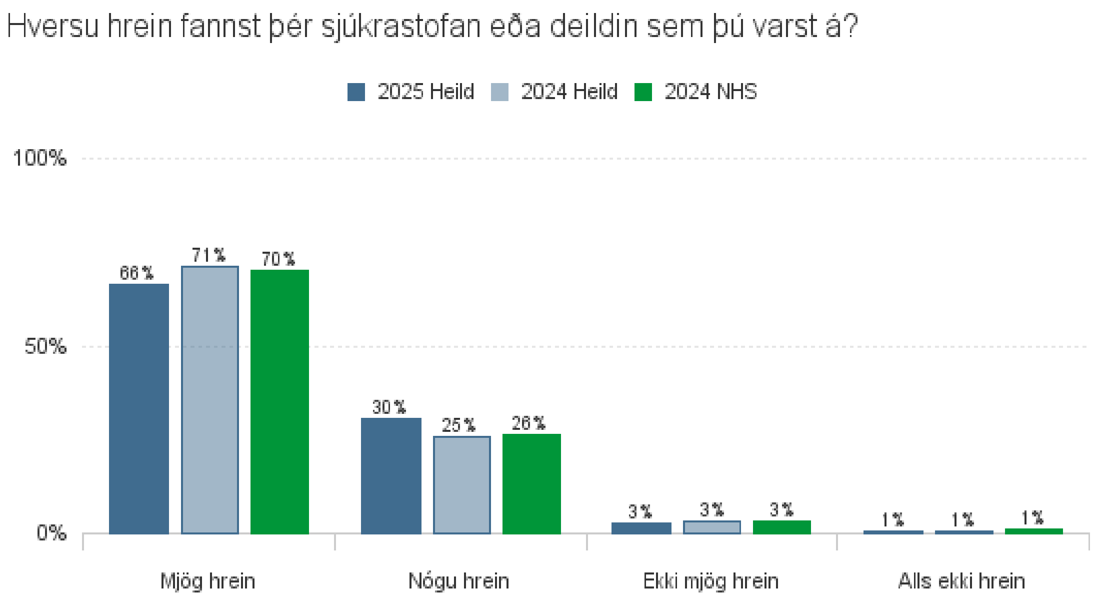
Kom einhvern tíma fyrir að eitthvert eftirtalinna atriða kom í veg fyrir að þú svæfir?

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Hljóð frá öðrum sjúklingum	227	33%		37%
Hljóð frá starfsfólki	86	13%		18%
Hljóð frá lækningatækjum	41	6%		18%
Sjúkrahúslýsing	42	6%		18%
Vanlíðan vegna verkja	134	20%		23%
Hitastig á stofunni	29	4%		10%
Eitthvað annað	52	8%		7%
Það var ekkert sem hélt fyrir mér vöku	339	50%		36%
Samtals:	**950**	**140%**		**167%**



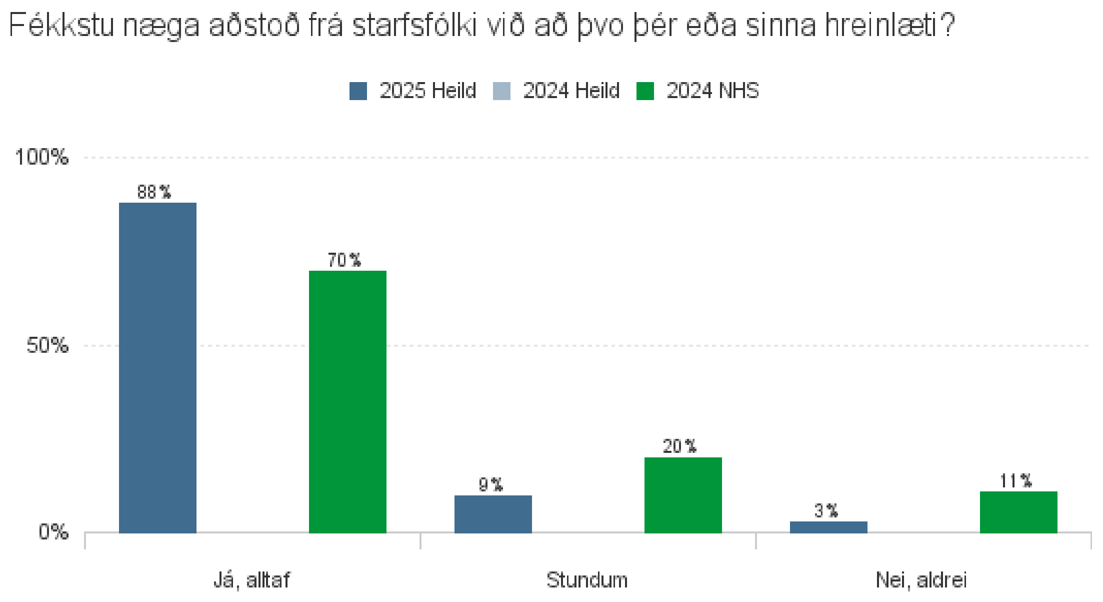
Hversu hrein fannst þér sjúkrastofan eða deildin sem þú varst á?

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Mjög hrein	444	66%	71%	70%
Nógu hrein	203	30%	25%	26%
Ekki mjög hrein	18	3%	3%	3%
Alls ekki hrein	5	1%	1%	1%
Samtals:	**670**	**100%**	**100%**	**100%**



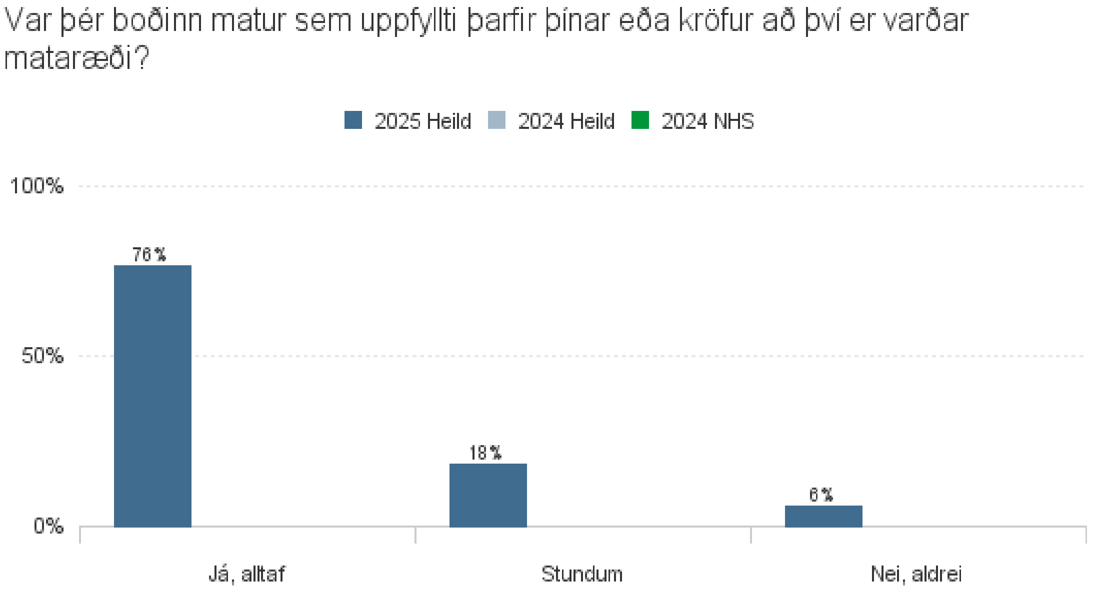
Fékkstu næga aðstoð frá starfsfólki við að þvo þér eða sinna hreinlæti?

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Já, alltaf	422	88%		70%
Stundum	45	9%		20%
Nei, aldrei	13	3%		11%
Samtals:	**480**	**100%**		**100%**



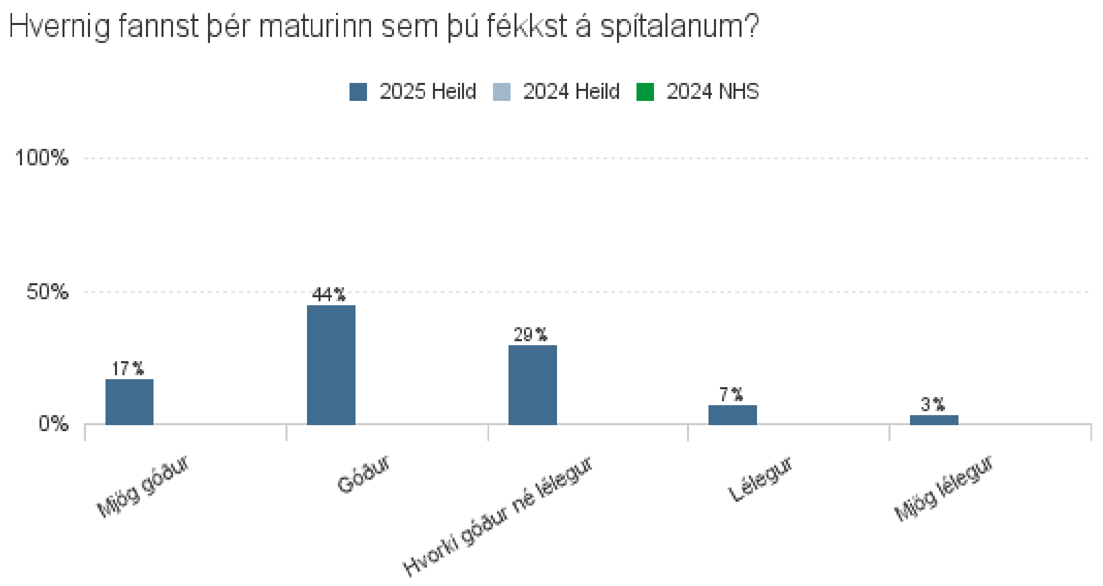
Var þér boðinn matur sem uppfyllti þarfir þínar eða kröfur að því er varðar mataræði?

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Já, alltaf	322	76%		
Stundum	76	18%		
Nei, aldrei	24	6%		
Samtals:	**422**	**100%**		



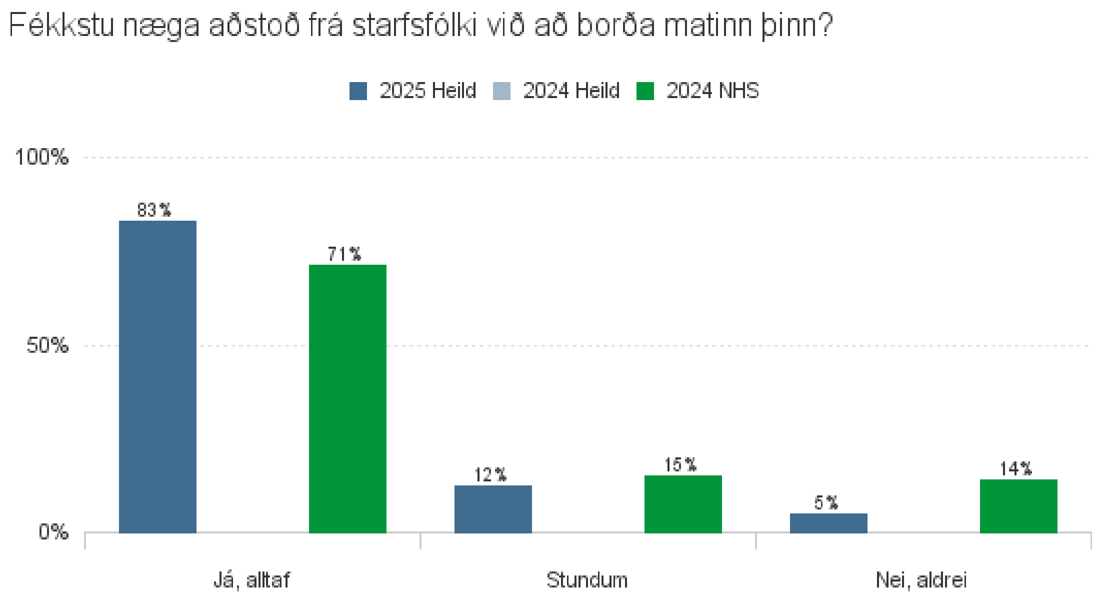
Hvernig fannst þér maturinn sem þú fékkst á spítalanum?

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Mjög góður	109	17%		
Góður	290	44%		
Hvorki góður né lélegur	194	29%		
Lélegur	44	7%		
Mjög lélegur	22	3%		
Samtals:	**659**	**100%**		



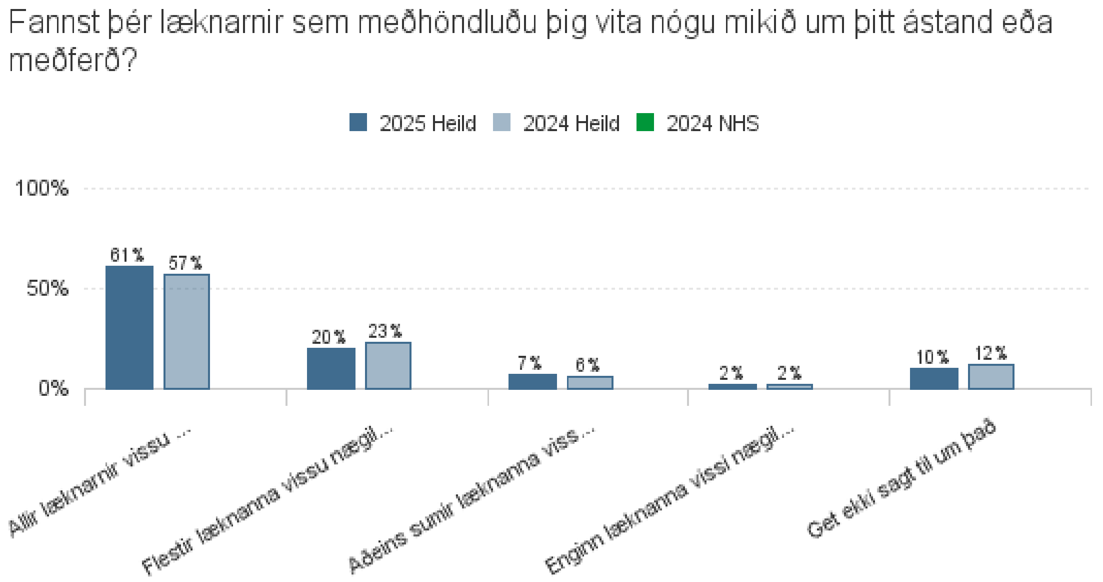
Fékkstu næga aðstoð frá starfsfólki við að borða matinn þinn?

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Já, alltaf	121	83%		71%
Stundum	18	12%		15%
Nei, aldrei	7	5%		14%
Samtals:	**146**	**100%**		**100%**



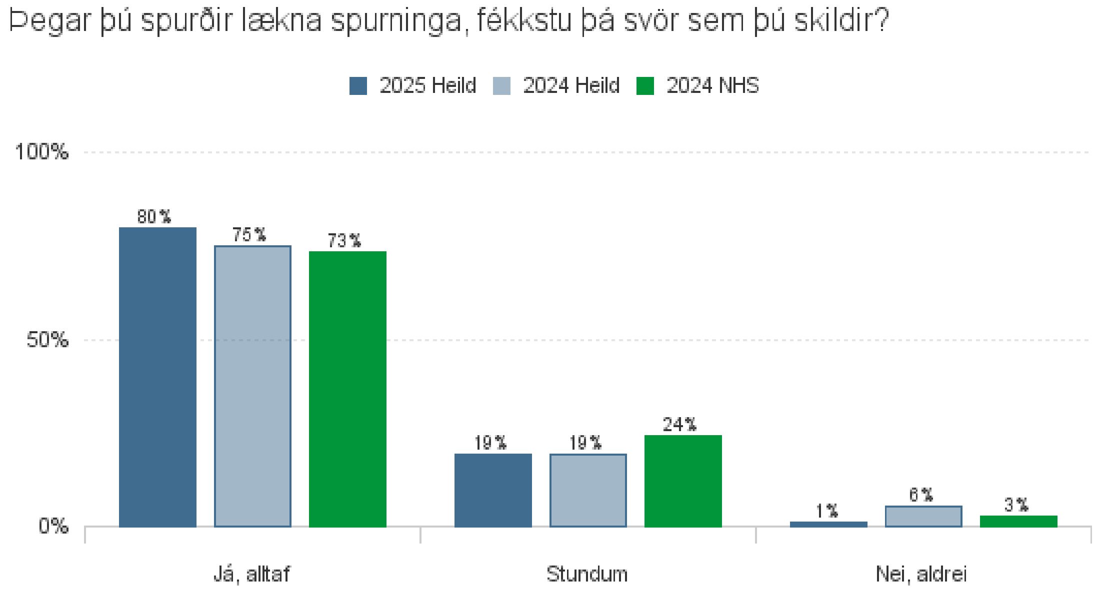
Fannst þér læknarnir sem meðhöndluðu þig vita nógu mikið um þitt ástand eða meðferð?

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Allir læknarnir vissu nægilega mikið	416	61%	57%	
Flestir læknanna vissu nægilega mikið	134	20%	23%	
Aðeins sumir læknanna vissu nægilega mikið	50	7%	6%	
Enginn læknanna vissi nægilega mikið	14	2%	2%	
Get ekki sagt til um það	65	10%	12%	
Samtals:	**679**	**100%**	**100%**	



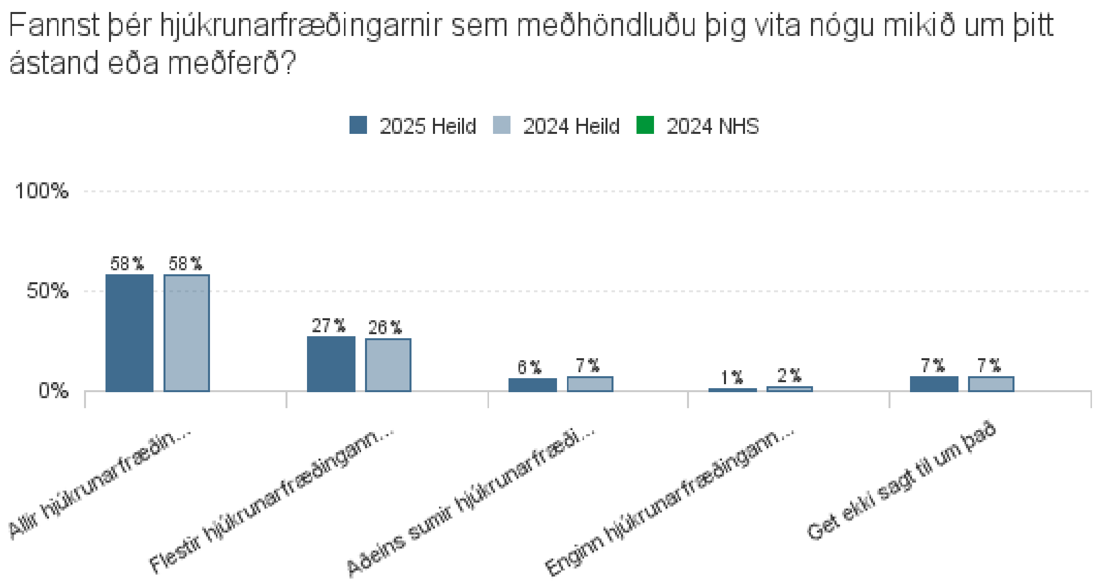
Þegar þú spurðir lækna spurninga, fékkstu þá svör sem þú skildir?

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Já, alltaf	493	80%	75%	73%
Stundum	118	19%	19%	24%
Nei, aldrei	7	1%	6%	3%
Samtals:	**618**	**100%**	**100%**	**100%**



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

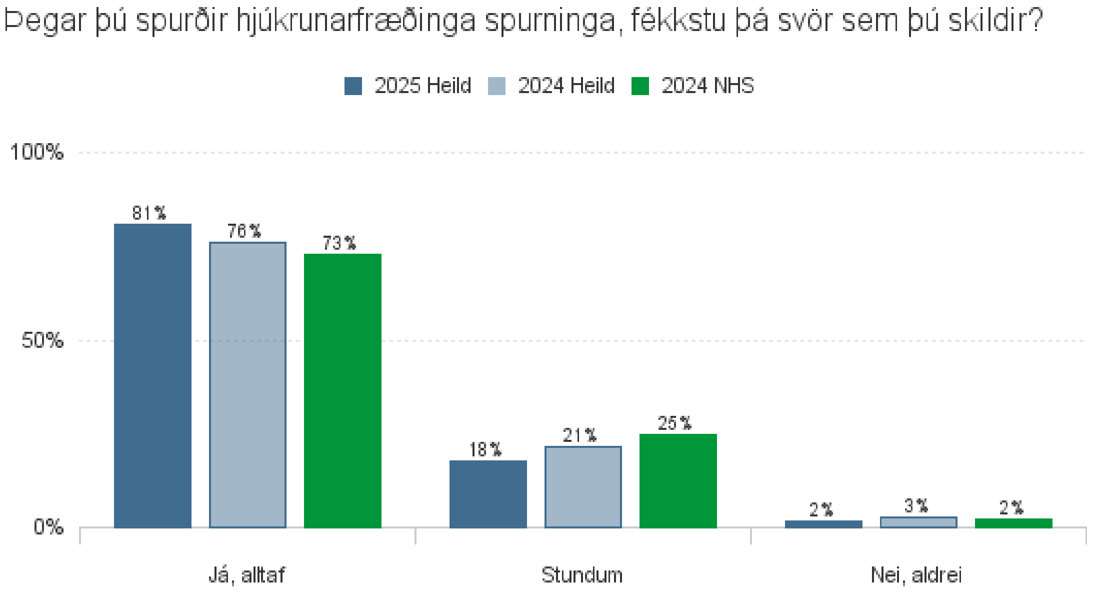
Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Allir hjúkrunarfræðingarnir vissu nægilega mikið	396	58%	58%	
Flestir hjúkrunarfræðinganna vissu nægilega mikið	185	27%	26%	
Aðeins sumir hjúkrunarfræðinganna vissu nægilega mikið	40	6%	7%	
Enginn hjúkrunarfræðinganna vissi nægilega mikið	7	1%	2%	
Get ekki sagt til um það	50	7%	7%	
Samtals:	**678**	**100%**	**100%**	



LANDSPÍTALI

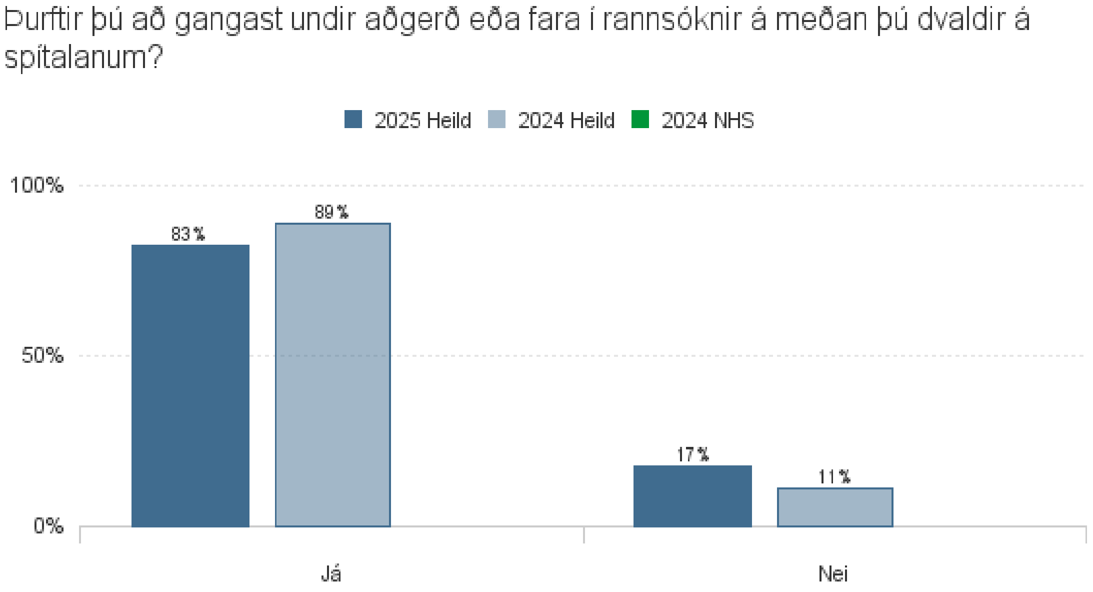
Þegar þú spurðir hjúkrunarfræðinga spurninga, fékkstu þá svör sem þú skildir?

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Já, alltaf	504	81%	76%	73%
Stundum	111	18%	21%	25%
Nei, aldrei	10	2%	3%	2%
Samtals:	**625**	**100%**	**100%**	**100%**



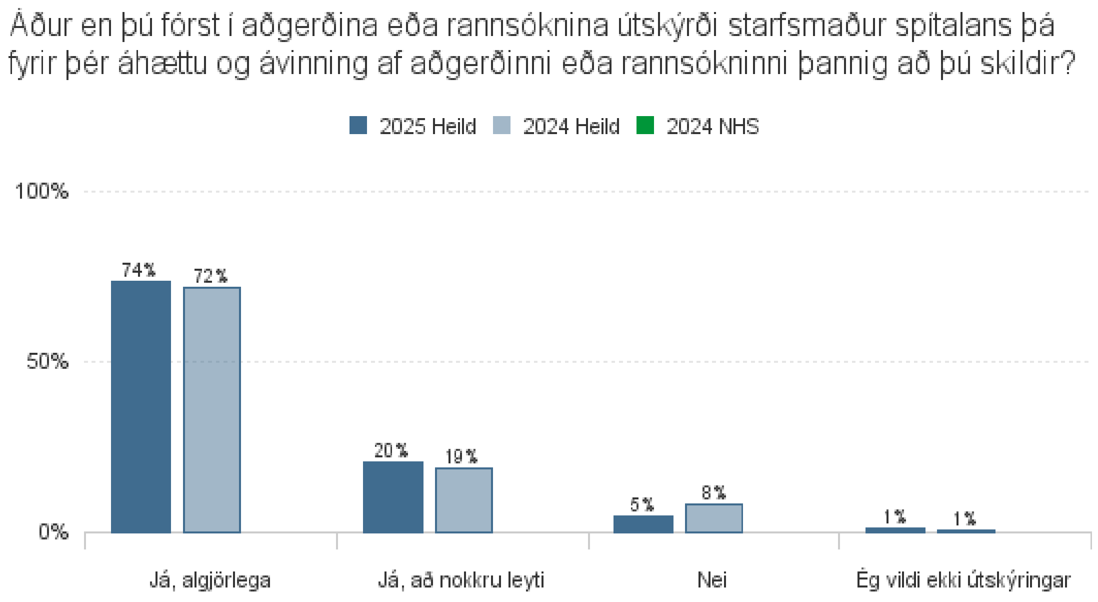
Þurftir þú að gangast undir aðgerð eða fara í rannsóknir á meðan þú dvaldir á spítalanum?

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Já	560	83%	89%	
Nei	118	17%	11%	
Samtals:	**678**	**100%**	**100%**	



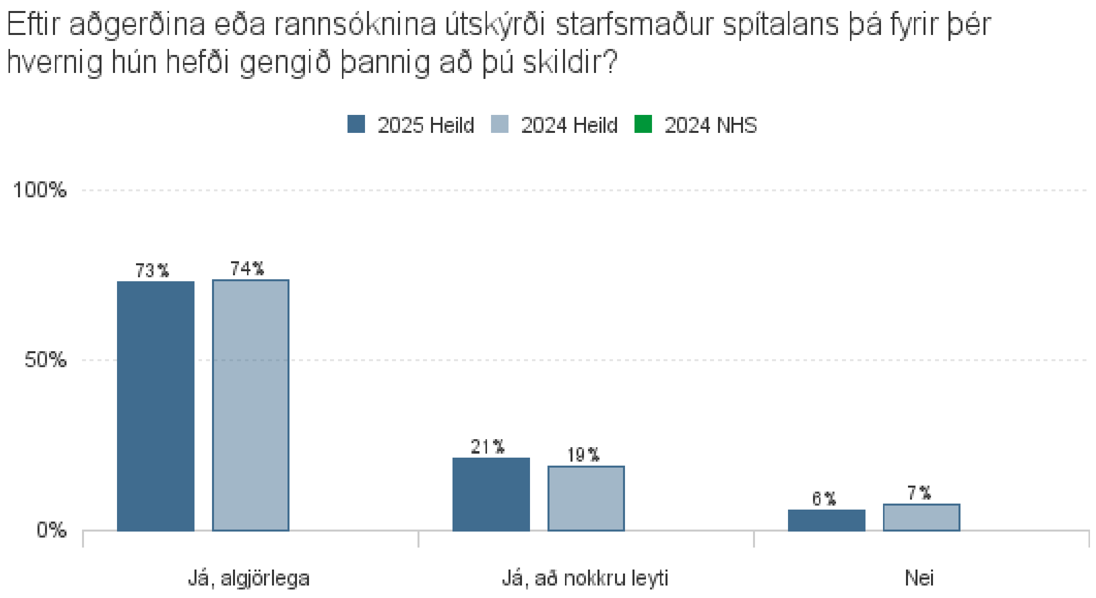
Áður en þú fórst í aðgerðina eða rannsóknina útskýrði starfsmaður spítalans þá fyrir þér áhættu og ávinning af aðgerðinni eða rannsókninni þannig að þú skildir?

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Já, algjörlega	406	74%	72%	
Já, að nokkru leyti	112	20%	19%	
Nei	27	5%	8%	
Ég vildi ekki útskýringar	6	1%	1%	
Samtals:	**551**	**100%**	**100%**	



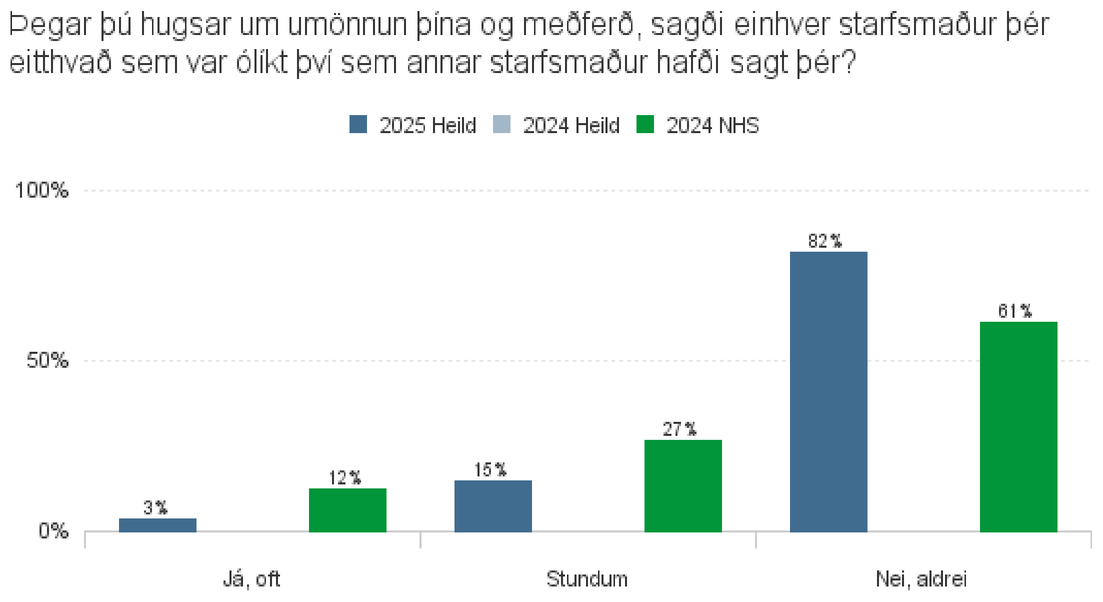
Eftir aðgerðina eða rannsóknina útskýrði starfsmaður spítalans þá fyrir þér hvernig hún hefði gengið þannig að þú skildir?

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Já, algjörlega	406	73%	74%	
Já, að nokkru leyti	119	21%	19%	
Nei	33	6%	7%	
Samtals:	**558**	**100%**	**100%**	



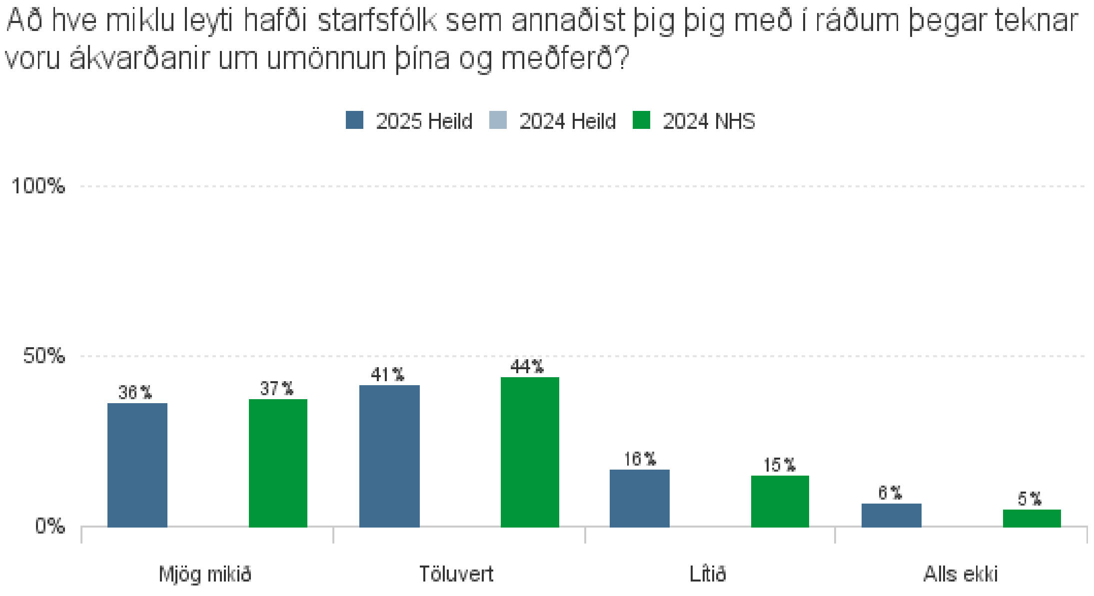
Þegar þú hugsar um umönnun þína og meðferð, sagði einhver starfsmaður þér eitthvað sem var ólíkt því sem annar starfsmaður hafði sagt þér?

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Já, oft	20	3%		12%
Stundum	88	15%		27%
Nei, aldrei	484	82%		61%
Samtals:	**592**	**100%**		**100%**



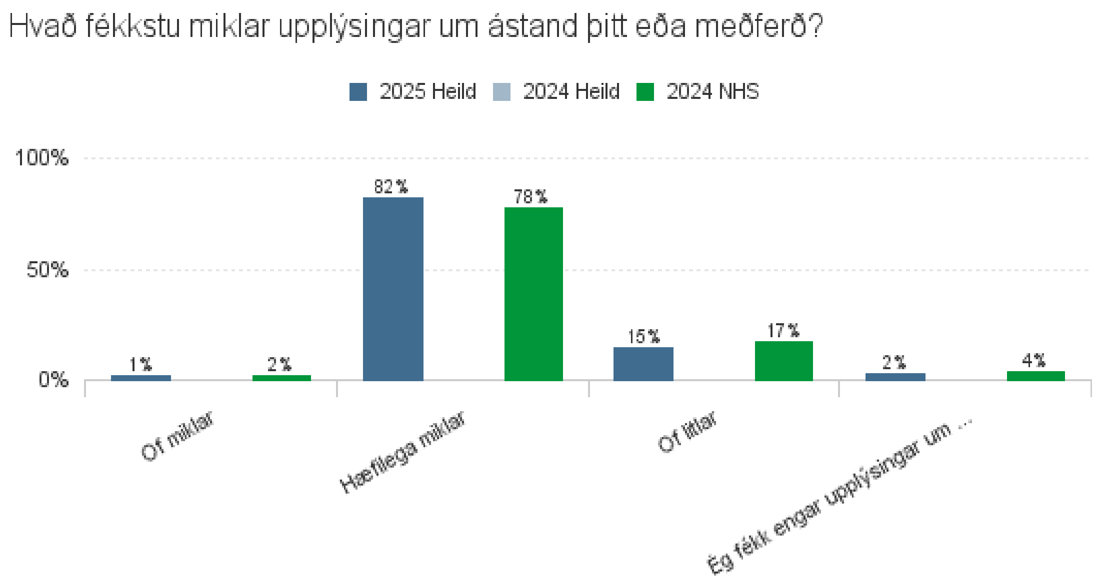
Að hve miklu leyti hafði starfsfólk sem annaðist þig þig með í ráðum þegar teknar voru ákvarðanir um umönnun þína og meðferð?

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Mjög mikið	219	36%		37%
Töluvert	251	41%		44%
Lítið	99	16%		15%
Alls ekki	39	6%		5%
Samtals:	**608**	**100%**		**100%**



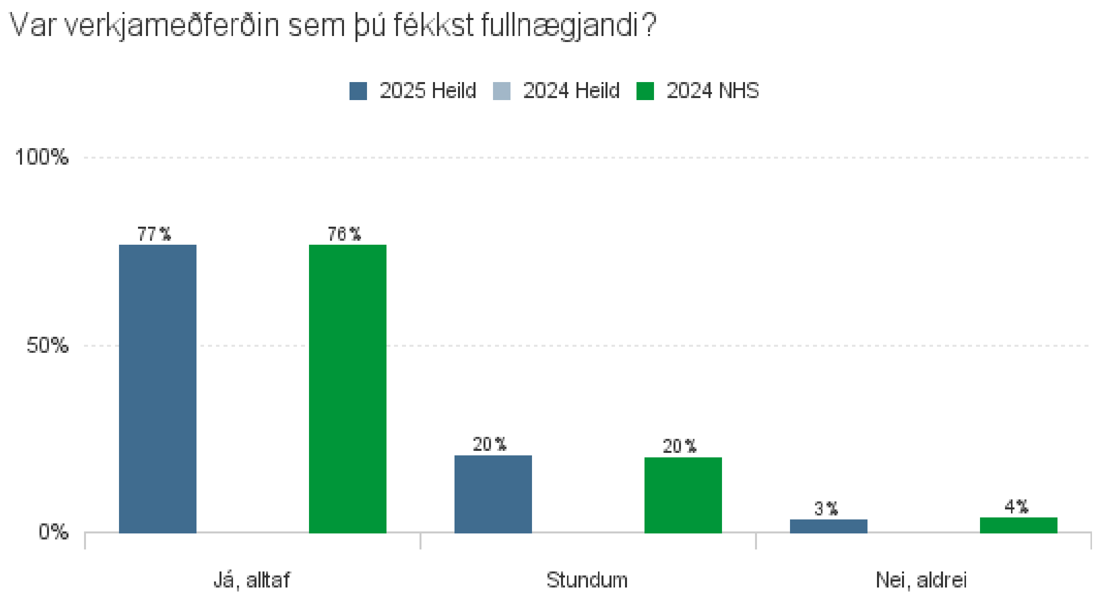
Hvað fékkstu miklar upplýsingar um ástand þitt eða meðferð?

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Of miklar	9	1%		2%
Hæfilega miklar	539	82%		78%
Of litlar	96	15%		17%
Ég fékk engar upplýsingar um meðferðina eða ástand mitt	15	2%		4%
Samtals:	**659**	**100%**		**100%**



Var verkjameðferðin sem þú fékkst fullnægjandi?

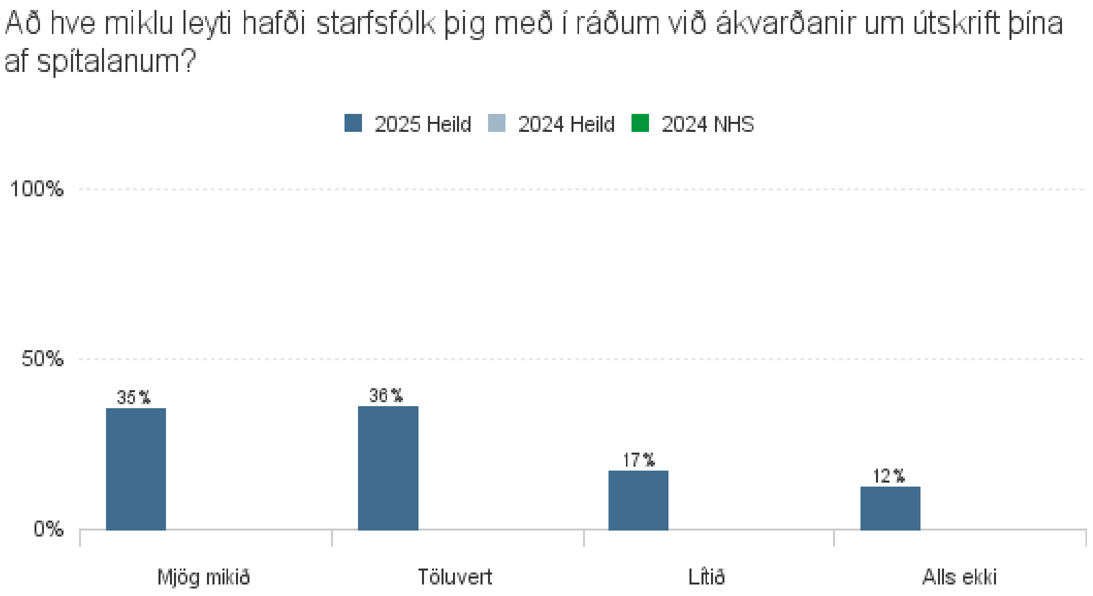
Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Já, alltaf	432	77%		76%
Stundum	115	20%		20%
Nei, aldrei	17	3%		4%
Samtals:	**564**	**100%**		**100%**



LANDSPÍTALI

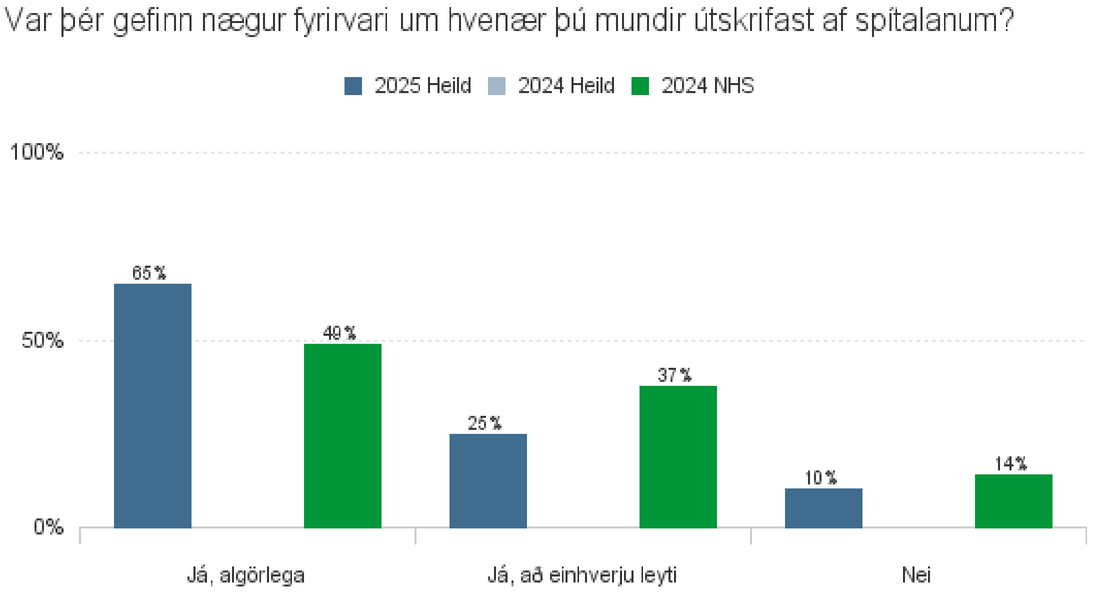
Að hve miklu leyti hafði starfsfólk þig með í ráðum við ákvarðanir um útskrift þína af spítalanum?

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Mjög mikið	230	35%		
Töluvert	232	36%		
Lítið	110	17%		
Alls ekki	79	12%		
Samtals:	**651**	**100%**		



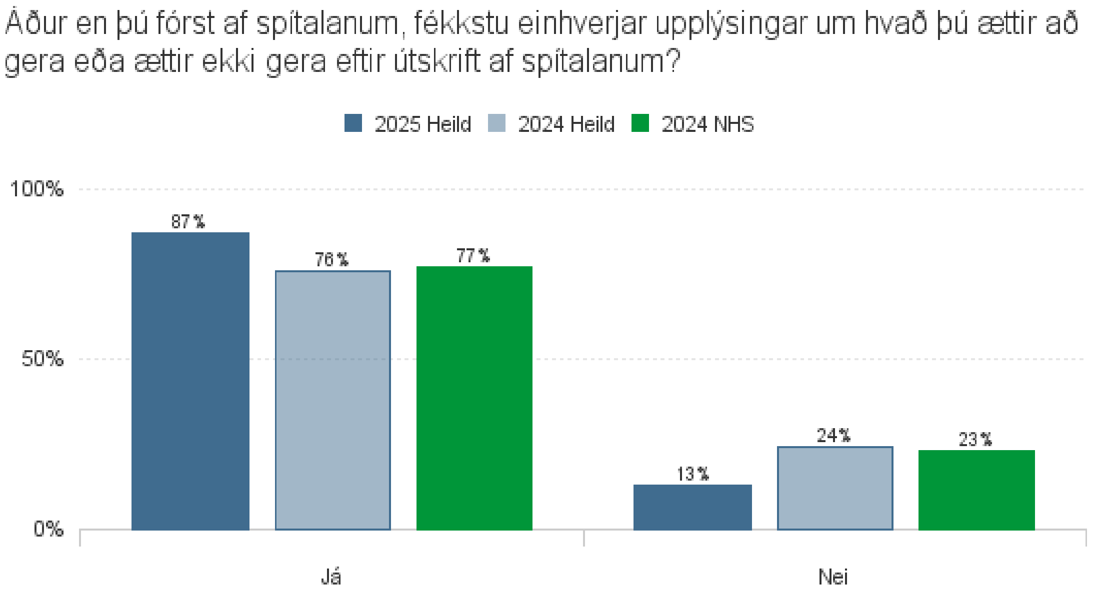
Var þér gefinn nægur fyrirvari um hvenær þú mundir útskrifast af spítalanum?

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Já, algörlega	442	65%		49%
Já, að einhverju leyti	168	25%		37%
Nei	71	10%		14%
Samtals:	**681**	**100%**		**100%**



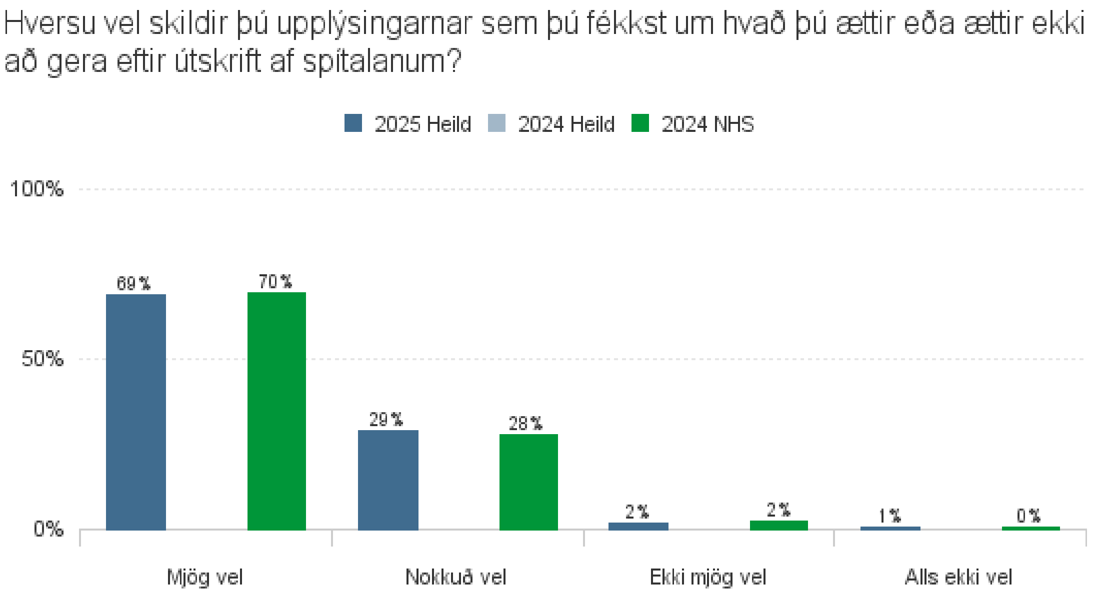
Áður en þú fórst af spítalanum, fékkstu einhverjar upplýsingar um hvað þú ættir að gera eða ættir ekki gera eftir útskrift af spítalanum?

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Já	561	87%	76%	77%
Nei	82	13%	24%	23%
Samtals:	**643**	**100%**	**100%**	**100%**



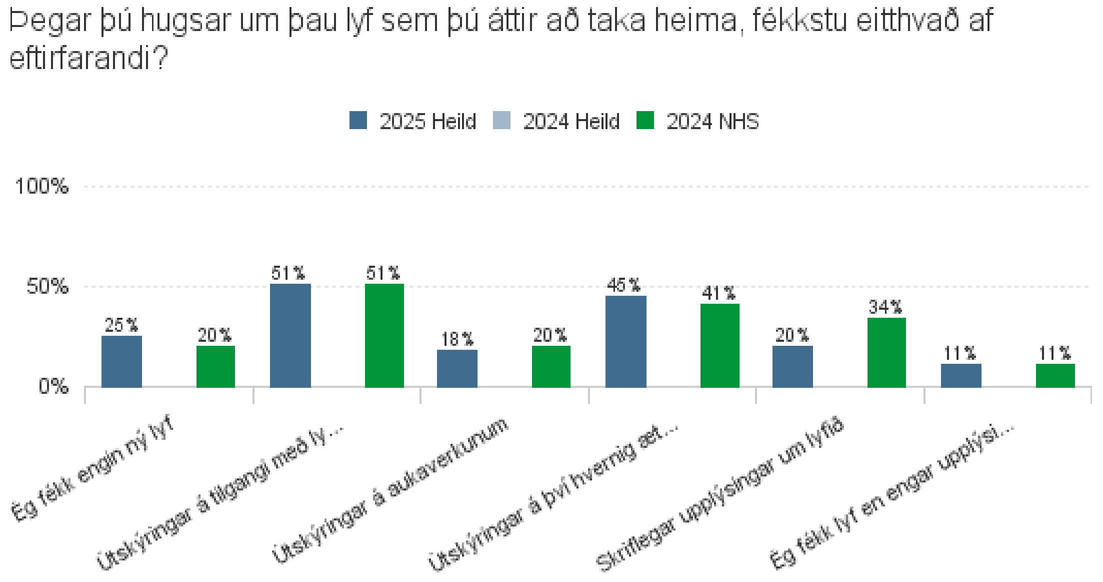
Hversu vel skildir þú upplýsingarnar sem þú fékkst um hvað þú ættir eða ættir ekki að gera eftir útskrift af spítalanum?

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Mjög vel	383	69%		70%
Nokkuð vel	159	29%		28%
Ekki mjög vel	11	2%		2%
Alls ekki vel	3	1%		0%
Samtals:	**556**	**100%**		**100%**



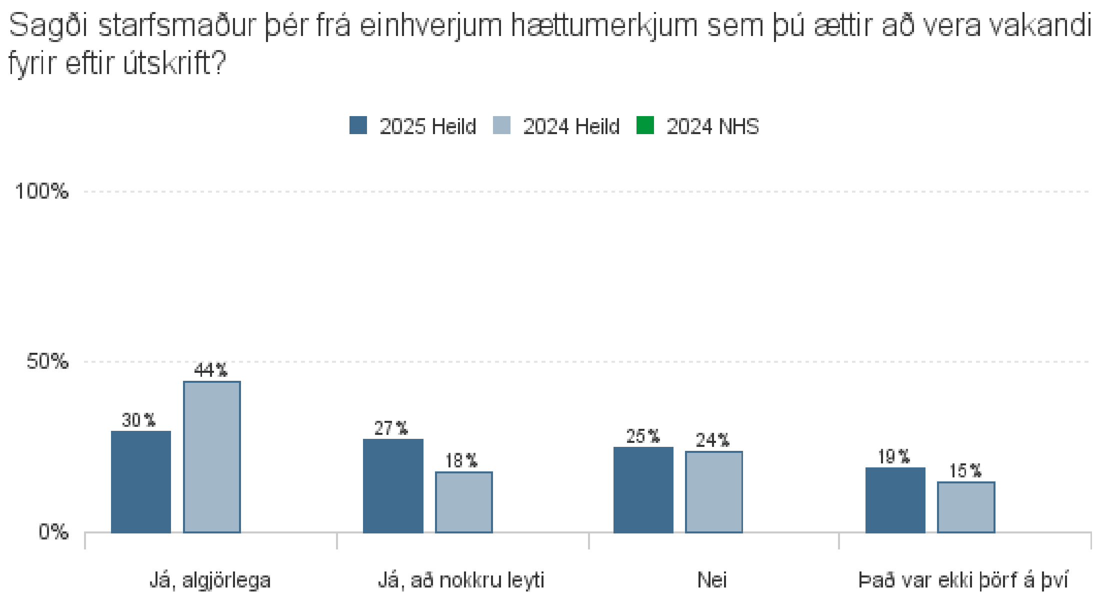
Þegar þú hugsar um þau lyf sem þú áttir að taka heima, fékkstu eitthvað af eftirfarandi?

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Ég fékk engin ný lyf	166	25%		20%
Útskýringar á tilgangi með lyfinu	341	51%		51%
Útskýringar á aukaverkunum	122	18%		20%
Útskýringar á því hvernig ætti að taka lyfið	306	45%		41%
Skriflegar upplýsingar um lyfið	132	20%		34%
Ég fékk lyf en engar upplýsingar	74	11%		11%
Samtals:	**1141**	**170%**		**176%**



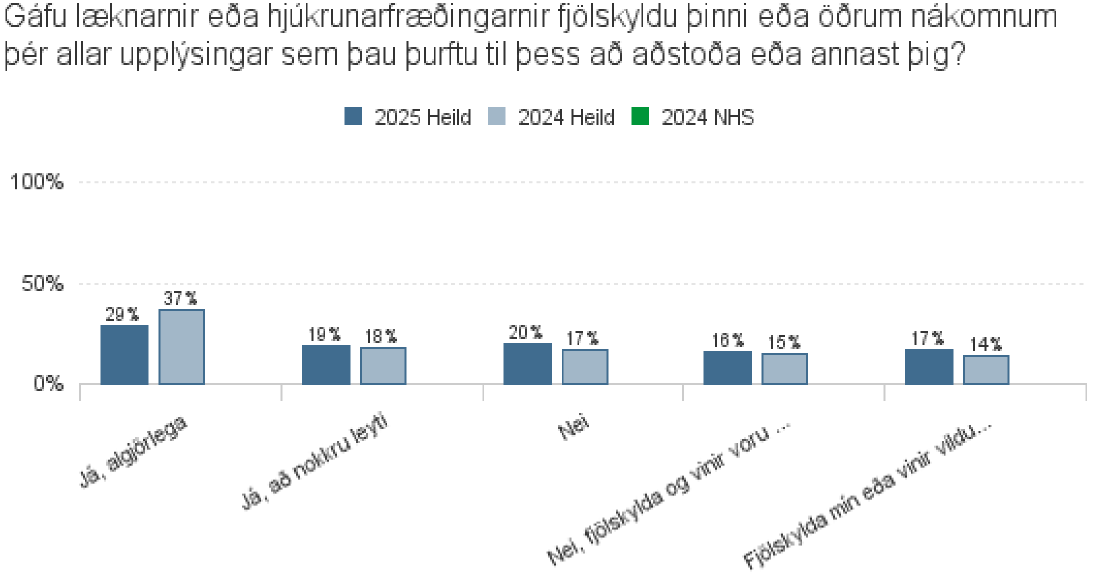
Sagði starfsmaður þér frá einhverjum hættumerkjum sem þú ættir að vera vakandi fyrir eftir útskrift?

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Já, algjörlega	201	30%	44%	
Já, að nokkru leyti	183	27%	18%	
Nei	167	25%	24%	
Það var ekki þörf á því	127	19%	15%	
Samtals:	**678**	**100%**	**100%**	



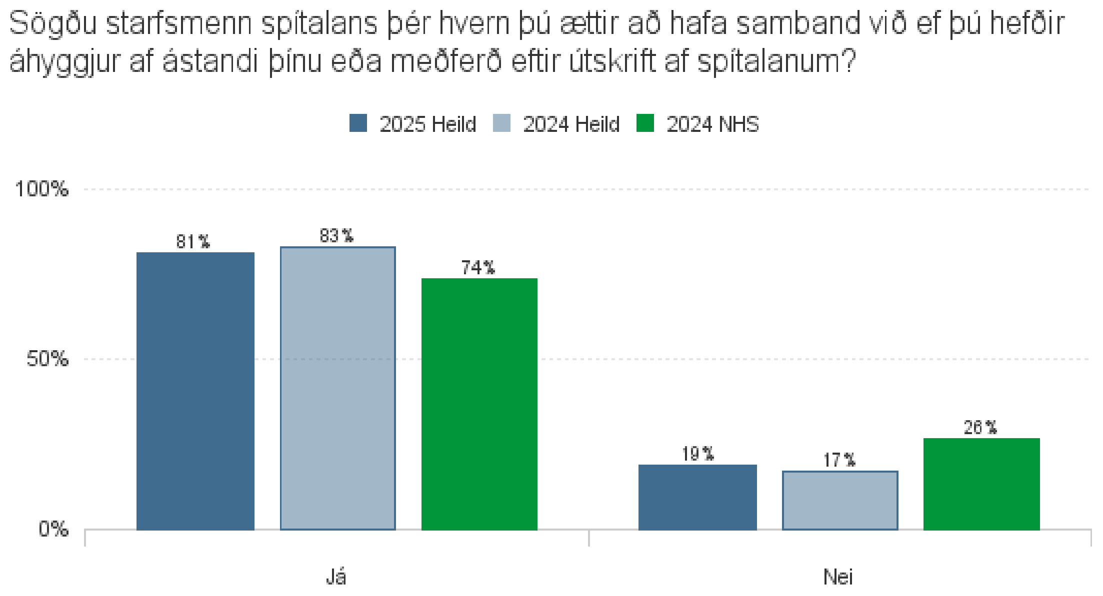
Gáfu læknarnir eða hjúkrunarfræðingarnir fjölskyldu þinni eða öðrum nákomnum þér allar upplýsingar sem þau þurftu til þess að aðstoða eða annast þig?

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Já, algjörlega	194	29%	37%	
Já, að nokkru leyti	130	19%	18%	
Nei	132	20%	17%	
Nei, fjölskylda og vinir voru ekki með í ráðum / upplýstir	108	16%	15%	
Fjölskylda mín eða vinir vildu ekki eða þurftu ekki upplýsingar	112	17%	14%	
Samtals:	**676**	**100%**	**100%**	



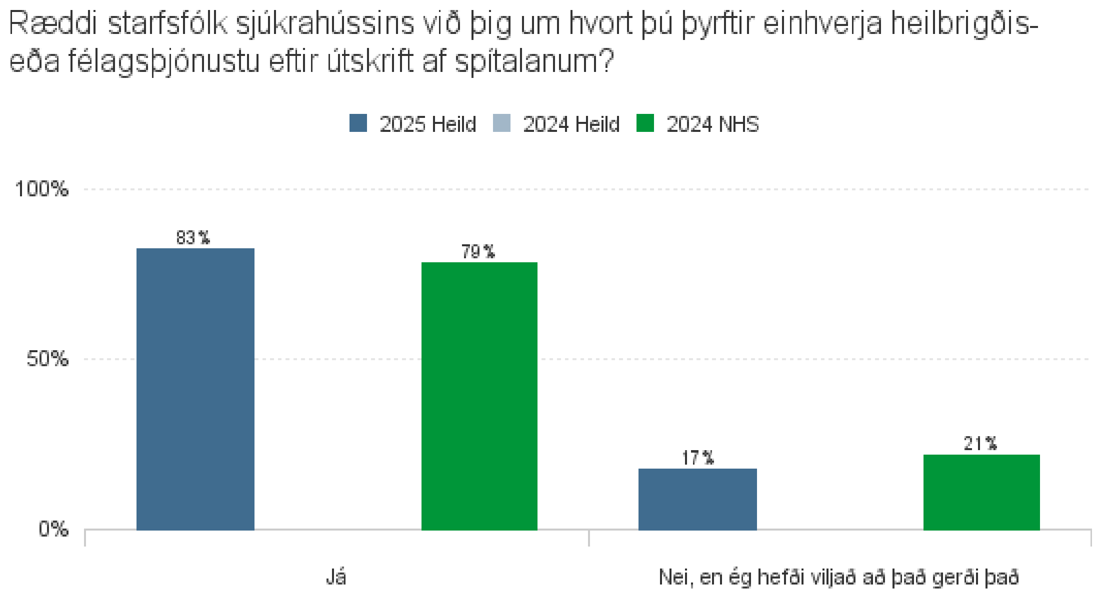
Sögðu starfsmenn spítalans þér hvern þú ættir að hafa samband við ef þú hefðir áhyggjur af ástandi þínu eða meðferð eftir útskrift af spítalanum?

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Já	502	81%	83%	74%
Nei	115	19%	17%	26%
Samtals:	**617**	**100%**	**100%**	**100%**



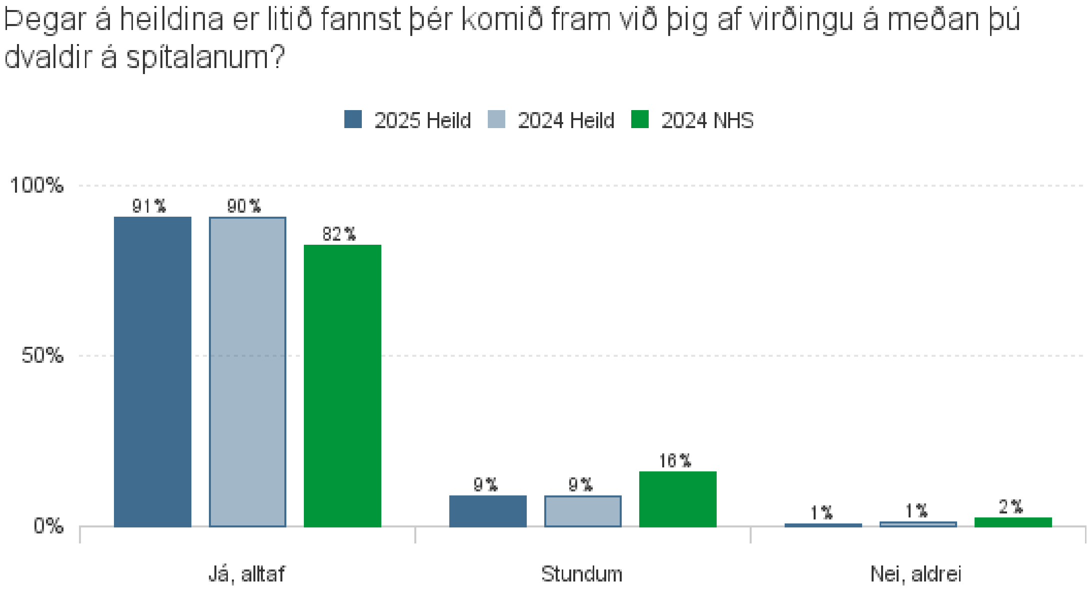
Ræddi starfsfólk sjúkrahússins við þig um hvort þú þyrftir einhverja heilbrigðis- eða félagsþjónustu eftir útskrift af spítalanum?

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Já	308	83%		79%
Nei, en ég hefði viljað að það gerði það	65	17%		21%
Samtals:	**373**	**100%**		**100%**



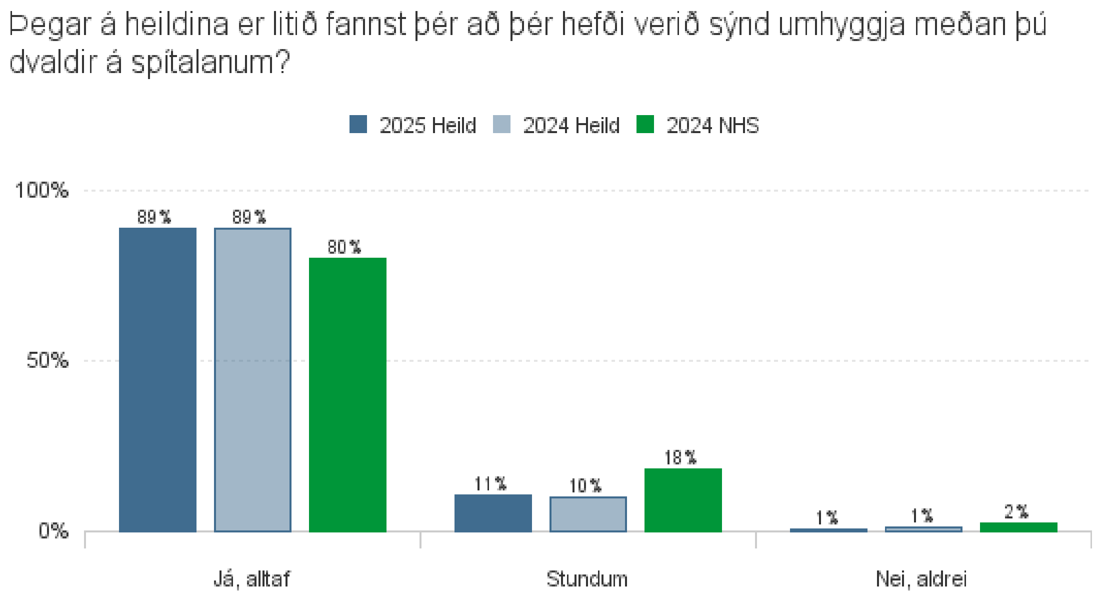
Þegar á heildina er litið fannst þér komið fram við þig af virðingu á meðan þú dvaldir á spítalanum?

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Já, alltaf	611	91%	90%	82%
Stundum	60	9%	9%	16%
Nei, aldrei	4	1%	1%	2%
Samtals:	**675**	**100%**	**100%**	**100%**



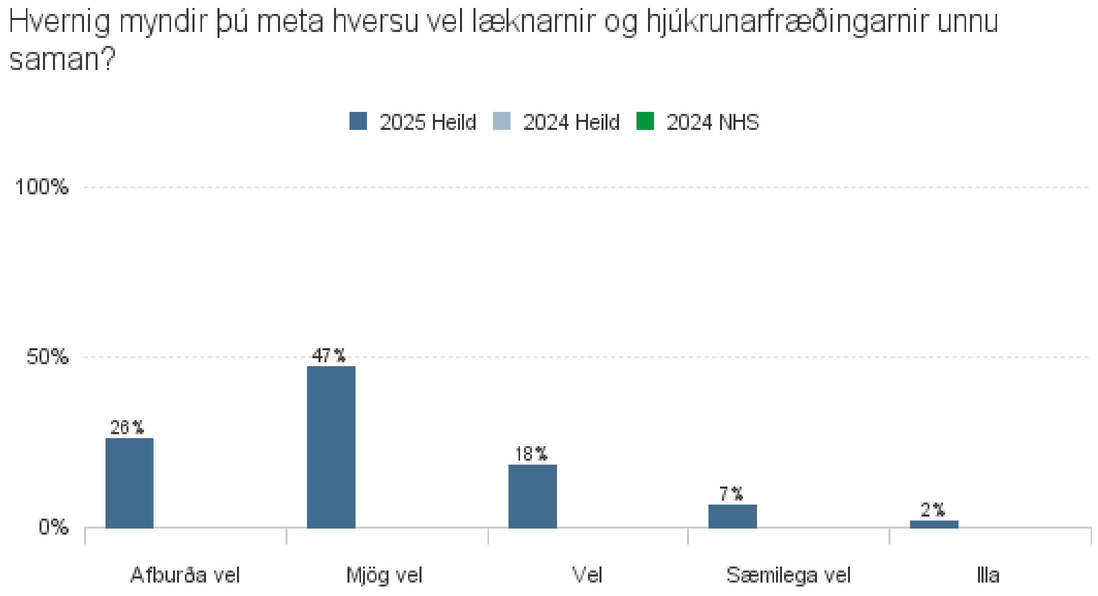
Þegar á heildina er litið fannst þér að þér hefði verið sýnd umhyggja meðan þú dvaldir á spítalanum?

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Já, alltaf	603	89%	89%	80%
Stundum	73	11%	10%	18%
Nei, aldrei	5	1%	1%	2%
Samtals:	**681**	**100%**	**100%**	**100%**



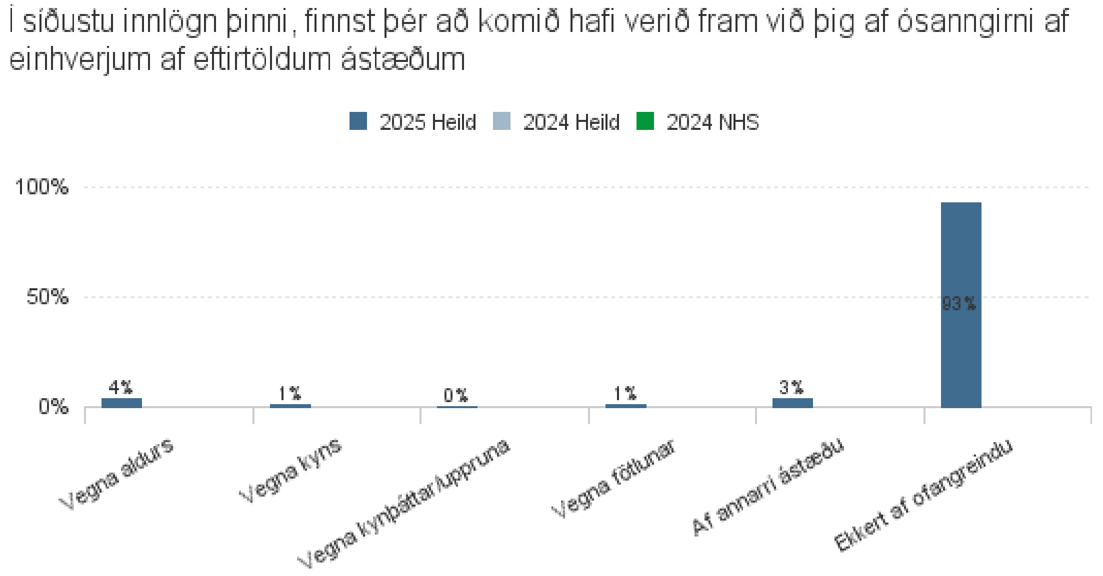
Hvernig myndir þú meta hversu vel læknarnir og hjúkrunarfræðingarnir unnu saman?

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Afburða vel	172	26%		
Mjög vel	313	47%		
Vel	120	18%		
Sæmilega vel	44	7%		
Illa	13	2%		
Samtals:	**662**	**100%**		



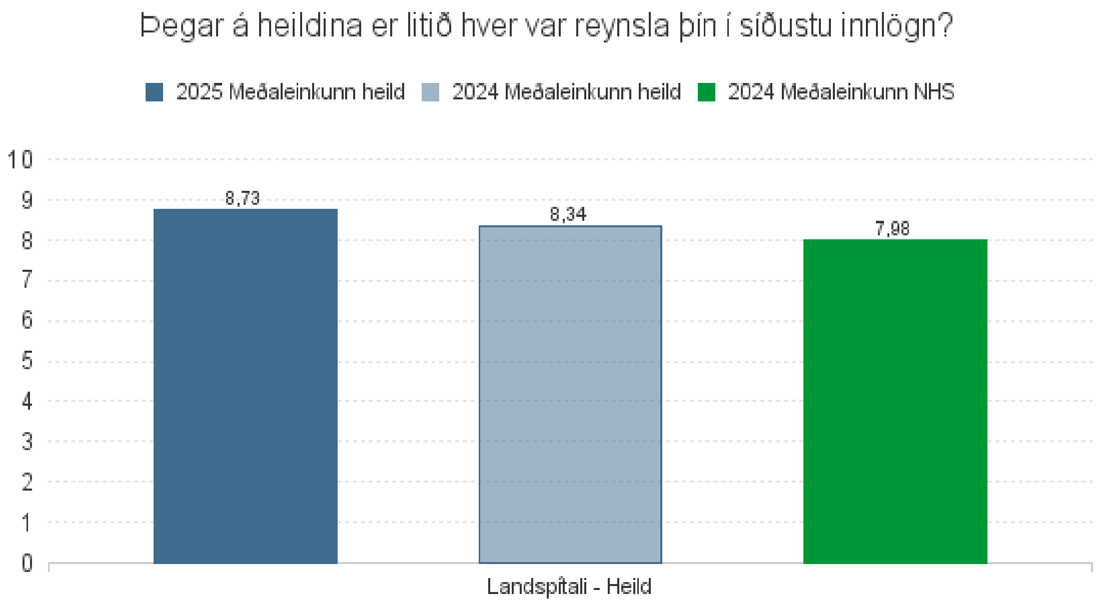
Í síðustu innlögn þinni, finnst þér að komið hafi verið fram við þig af ósanngirni af einhverjum af eftirtöldum ástæðum

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Vegna aldurs	24	4%		
Vegna kyns	5	1%		
Vegna kynþáttar/uppruna	1	0%		
Vegna fötlunar	4	1%		
Af annarri ástæðu	21	3%		
Ekkert af ofangreindu	587	93%		
Samtals:	**642**	**102%**		



Þegar á heildina er litið hver var reynsla þín í síðustu innlögn?

	2025 Meðaleinkunn heild	2024 Meðaleinkunn heild	2024 Meðaleinkunn NHS
Meðaleinkunn	8,73	8,34	7,98



SKÝRINGAR

Niðurstöður fyrir Landspítalann í h

Kom einhvern tíma fyrir að eitthvert eftirtalinna atriða kom í veg fyrir að

Svar	2025 Fjöldi Heild	2025 Heild	2024 Heild	2024 NHS
Hljóð frá öðrum sjúklingum	227	33%		37%
Hljóð frá starfsfólki	86	13%		18%
Hljóð frá lækningatækjum	41	6%		18%
Sjúkrahúslýsing	42	6%		18%

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

Fyrir könnunina í ár var gerð töluverð breyting á spurningalistanum. Þetta var gert til að endurspegla betur þá þjónustu sem veitt er á legudeildum spítalans, hvort ákveðin ferli eða atburðir séu til staðar. Tólf nýjar spurningar bættust við, 12 spurningar voru fjarlægðar, 4 spurningum var breytt og 15 spurningar voru óbreyttar .

Í þessari skýrslu eru birtar töflur og myndir með helstu niðurstöðum þjónustukönnunar. Einnig eru birtar til samanburðar niðurstöður úr könnun sem gerð var í maí 2024 þar sem sá samanburður er til.

Í samantektinni er 31 spurning sem skiptast upp í eftirfarandi kafla: á heildina litið, spítalinn og deildin, læknar, hjúkrunarfræðingar, umönnun og meðferð, aðgerðir og rannsóknir og útskrift af spítalanum.

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

BAKGRUNNUR

Við undirbúning könnunarinnar leitaði Landspítali ráðgjafar frá Picker Institute Europe sem sér um þjónustukannanir fyrir NHS í Englandi. Allar spurningar könnunarinnar eru 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.