

BRUKEROPPLEVD KVALITET

Pasienters erfaringer med døgnopphold i rehabilitering

Desember 2019 – november 2020

Unicare Jeløy AS

Utgitt av Folkehelseinstituttet, område for helsetjenester

Tittel Pasienters erfaringer med døgnopphold innen rehabilitering. Desember 2019 – november 2020. Unicare Jeløy AS

English title Inpatients' experiences with rehabilitation. December 2019 - November 2020. Unicare Jeløy AS

Ansvarlig Camilla Stoltenberg, direktør

Forfattere Olaf Holmboe, Mona Haugum

Prosjektleder Mona Haugum

Prosjektkoordinator Inger Opedal Paulsrud

ISSN 1890-1565

Rapport 2021:661

Publikasjonstype PasOpp-tabellrapport

Antall sider 11

Oppdragsgiver Helsedirektoratet

Emneord(MeSH) Patient Satisfaction; Inpatients; Rehabilitation; Surveys and Questionnaires; Health Care Surveys; Norway

Sitering Pasienters erfaringer med døgnopphold innen rehabilitering. Desember 2019 – november 2020. Unicare Jeløy AS [Inpatients' experiences with rehabilitation. December 2019 – november 2020. Unicare Jeløy AS]. PasOpp-rapport 2021:661. Oslo, Folkehelseinstituttet 2021.

Om undersøkelsen

Folkehelseinstituttet (FHI) har gjennomført en nasjonal undersøkelse av brukeropplevd kvalitet innen rehabilitering. Undersøkelsen inkluderer private rehabiliteringsinstitusjoner som har avtaler med et regionalt helseforetak og offentlige sykehusavdelinger hvor pasienter mottar rehabilitering over en gitt tidsperiode. Undersøkelsen er vurdert og godkjent av personvernombudet i FHI og er innvilget dispensasjon fra taushetsplikten fra Helsedirektoratet.

Deltakerne var pasienter som er 18 år og eldre, og som var utskrevet fra døgnopphold ved rehabiliteringsinstitusjoner/-avdelinger i perioden 1. desember 2019 til 30. november 2020. For å kunne inkluderes må pasientene ha oppholdt seg på enheten minimum fem dager sammenhengende i den aktuelle perioden. Dersom pasienten hadde flere opphold ved institusjonen i løpet av perioden ble vedkommende inkludert første gang, men fikk ikke tilbud om senere deltakelse. Pasienter som hadde opphold ved mer enn én enhet fikk anledning til å vurdere alle. Faglig ansvarlig hadde mulighet til å ekskludere pasienter ut fra særlig menneskelig hensyn.

Utvalget var dimensjonert for å gi en statistisk styrke for hele perioden. For at det ikke skulle gå for lang tid fra utskrivning til pasientene mottok spørreskjema, valgte vi å inkludere inntil 40 pasienter pr enhet hver måned. Ved mindre enheter ble alle pasientene med, ved større enheter trakk vi et tilfeldig utvalg. De inkluderte pasientene mottok brev i posten noen uker etter utskrivning med et informasjonsskriv om undersøkelsen, papirspørreskjema og svarkonvolutt, samt informasjon om hvordan man kan svare elektronisk.

Denne rapporten inngår i en serie med rapporter med resultater for hver enkelt av de deltakende enhetene. Målet med disse rapportene er å gjøre ansatte i rehabiliteringsenhetene bevisste på egne resultater raskt etter at datainnsamlingen er avsluttet, og at resultatene kan bidra til lokalt kvalitetsarbeid. Resultatene i rapportene er uvektet og ujustert, og inkluderer svar fra erfaringsspørsmålene i spørreskjemaet. Det vil senere komme en rapport hvor resultater og metode beskrives mer utfyllende, og hvor vi vil vurdere om det kan utvikles kvalitetsindikatorer til både kvalitetsbasert finansiering (KBF) og til det nasjonale kvalitetsindikatorsystemet.

Vi retter en stor takk til alle dem som har bidratt til datainnsamlingen ved rehabiliteringsenhetene og til Ole Martin Kvinge og Sindre Møgster Braaten ved FHIs avdeling for IT-systemer i Bergen.

Sist men ikke minst: en stor takk til alle som har svart på undersøkelsen.

Resultater

Denne rapporten består av to kapitler med resultater. I det første viser vi resultatene for hele perioden samlet, mens det andre kapitlet viser resultatene pr 3-månedersperiode. Dersom det er få svarere pr kvartal vil vi i stedet vise resultater for 6-månedersperioder.

Spørreskjemaet består av 49 enkeltspørsmål og ett fritekstfelt hvor pasientene kan skrive mer om sine erfaringer. I denne rapporten presenteres resultatene fra undersøkelsen i tabeller som viser antall svar og svarfordeling på erfaringsspørsmålene. Tabellene følger strukturen og temaene i spørreskjemaet.

De fleste spørsmålene i spørreskjemaet er besvart på en fempunkts svarskala der 1 = «ikke i det hele tatt», 2 = «i liten grad», 3 = «i noen grad», 4 = «i stor grad» og 5 = «i svært stor grad». Gjennomsnittet som presenteres i tabellene er gjennomsnittsskår for enheten på den opprinnelige skalaen (1-5). Landsgjennomsnittet er gjennomsnittet av skårene til alle pasientene som har svart på spørreskjemaet i perioden rapporten gjelder for. På de fleste spørsmålene representerer høye verdier positive svar. Der det er unntak fra dette, står det beskrevet under gjeldende tabell.

Dersom det er få svarere er usikkerheten rundt resultatene stor, og anonymiteten til den enkelte trues. Vi har derfor følgende regler for rapportering:

- **Hvis fire eller færre har svart:** ingen resultater grunnet anonymitetshensyn. Dette gjelder både for enheten som helhet, og for enkeltspørsmål. Resultatene for enheten vil likevel inngå i resultater for høyere organisatoriske nivåer, som helseregioner og nasjonalt nivå.
- **Hvis mellom fem og ti har svart:** resultater presenteres som gjennomsnitt per spørsmål, men ikke med prosentfordeling på svarkategoriene.
- **Hvis elleve eller flere har svart:** resultater presenteres både som gjennomsnitt per spørsmål, og med prosentfordeling på svarkategoriene.

Vi mottok i alt 266 svar fra Unicare Jeløy AS noe som tilsvarer en svarprosent på 69.

Ventetid og mottakelse

Spm-nr	Spørsmål	Antall	Svarkategori	Prosentandel	Hele landet (%)
3	Måtte du vente lenge for å få et tilbud ved institusjonen/avdelingen?	260	Nei	48	59
			Ja, men ikke lenge	32	27
			Ja, ganske lenge	12	10
			Ja, altfor lenge	8	3

Spm-nr	Spørsmål	Antall	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Gjennomsnitt hele landet
4	Ble du tatt imot på en god måte da du ankom institusjonen/avdelingen?	264	4.4	0	2	9	36	52	4.5
5	Virket institusjonen/avdelingen forberedt da du ankom?	262	4.2	2	3	13	39	44	4.4

Behandlere

Spm-nr	Spørsmål	Antall	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Gjennomsnitt hele landet
7	Hadde behandlerne tid til deg når du trengte det?	261	4	1	2	16	59	23	4.2
8	Opplevde du at behandlerne var interessert i din situasjon?	263	4.1	1	2	16	48	34	4.3
9	Opplevde du at behandlerne hadde omsorg for deg?	263	4.1	1	3	11	52	33	4.3
10	Hadde du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	263	4.1	2	1	14	48	35	4.3
11	Tok behandlerne deg med på råd i spørsmål om rehabiliteringsopplegget ditt?	256	3.9	2	5	21	42	29	4.1
12	Var du og behandlerne enige om målene for oppholdet ditt?	254	4.2	1	2	8	52	37	4.3
13	Ga behandlerne deg tilstrekkelig informasjon om tilstanden din?	263	3.5	3	10	28	46	12	3.8
14	Ga behandlerne deg tilstrekkelig veiledning om hvordan du kan mestre tilstanden din?	257	3.8	2	6	24	48	20	4
15	Mener du at du på noen måte har blitt feilbehandlet på institusjonen/avdelingen (etter det du selv kan bedømme)? ***	261	1.3	79	12	7	2	1	1.2

*** For spørsmål 15 representerer en lav verdi et positivt resultat. 1 er best mulig skår.

Organisering

På spørsmål 19 svarte 190 personer (83 prosent) at de hadde en fast kontaktperson under oppholdet.

Spm-nr	Spørsmål	Antall	Gjennom-snitt	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Gjennom-snitt hele landet
16	Opplevde du at institusjonens/avdelingens arbeid var godt organisert?	263	4	1	4	15	56	25	4.2
17	Opplevde du at behandlerne samarbeidet godt om rehabiliteringsopplegget ditt?	245	4	2	3	14	52	29	4.2
18	Opplevde du at det var en fast gruppe behandlere som tok hånd om deg?	253	4.2	2	3	13	43	39	4.3
20	Var du fornøyd med timeplanen for aktivitetene dine under oppholdet?	259	3.8	2	8	17	47	25	4.1
21	Synes du det tok lang tid før timeplanen var klar? ***	262	1.5	66	19	13	1	1	1.6
22	Fulgte institusjonen/avdelingen opp timeplanen som planlagt?	262	4.4	0	2	8	43	47	4.4
23	Opplevde du at behandlerne samarbeidet godt med dine pårørende?	90	2.4	42	14	12	20	11	3.2
24	Er du fornøyd med lengden på oppholdet?	251	3.9	4	6	16	45	29	4

*** For spørsmål 21 representerer en lav verdi et positivt resultat. 1 er best mulig skår.

Omgivelser og miljø

Spm-nr	Spørsmål	Antall	Gjennom-snitt	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Gjennom-snitt hele landet
25	Var institusjonens/avdelingens lokaler tilrettelagt for behovene dine?	254	4.1	3	3	15	43	36	4.3
26	Var institusjonens/avdelingens uteområder tilrettelagt for behovene dine?	235	4.1	3	3	14	42	40	4.2
27	Var det et godt utvalg av utstyr til rehabiliteringen din?	244	4.1	1	2	16	50	31	4.3
28	Var renholdet tilfredsstillende?	257	4.3	0	1	13	40	46	4.4
29	Var maten tilfredsstillende?	255	3.8	5	7	20	37	31	4.2
30	Var fritidsaktivitetene tilfredsstillende?	190	3.2	11	17	26	34	12	3.6

Utbytte

Spm-nr	Spørsmål	Antall	Gjennomsnitt	Ikke noe utbytte	Lite utbytte	En del utbytte	Stort utbytte	Svært stort utbytte	Landsgjennomsnitt
31	Hvilket utbytte har du hatt av oppholdet med tanke på din fysiske helse?	258	3.6	6	11	26	34	22	3.9
32	Hvilket utbytte har du hatt av oppholdet med tanke på din psykiske helse?	215	3.4	7	11	29	36	17	3.7
33	Hvilket utbytte har du hatt av oppholdet med tanke på å mestre daglige gjøremål?	244	3.2	7	13	39	31	10	3.6
34	Hvilket utbytte har du hatt av oppholdet med tanke på å være i arbeid eller studere?	130	2.5	32	22	19	19	8	3.1
35	Hvilket utbytte har du hatt av oppholdet med tanke på å delta i sosiale aktiviteter? (F.eks. samvær med andre, fritidsaktiviteter, kulturelle aktiviteter e.l.)	218	3	11	20	34	28	8	3.4
36	Nådde du målene som var satt for oppholdet ditt? ***	250	3.4	9	8	32	36	15	3.7
37	Alt i alt, hvilket utbytte har du hatt av oppholdet?	264	3.6	9	5	29	34	23	4

*** Spørsmål 36 har følgende svarskala: Ikke i det hele tatt, I liten grad, I noen grad, I stor grad, I svært stor grad

Andre vurderinger og tiden etter oppholdet

På spørsmål 39 svarte 115 personer (57 prosent) at det ble utarbeidet en skriftlig plan for videre rehabilitering.

Spm-nr	Spørsmål	Antall	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Gjennomsnitt hele landet
38	Alt i alt, hvor misfornøyd eller fornøyd er du med tilbudet du fikk på institusjonen/avdelingen? ***	259	4.1	5	3	14	37	42	4.4
40	Var den skriftlige planen mulig å gjennomføre etter at du kom hjem?	144	3.4	6	9	38	37	11	3.6
41	Samarbeider institusjonen/avdelingen godt med tjenestene i kommunen du bor i (f.eks. fastlege, NAV, fysioterapeut, andre)?	111	2.5	32	17	23	21	6	3.2
42	Har du fått tilstrekkelig oppfølging av tjenestene i kommunen etter at du kom hjem?	178	2.3	42	18	17	16	6	2.8

*** Spørsmål 38 har følgende svarskala: Svært misfornøyd, Ganske misfornøyd, Både og, Ganske fornøyd, Svært fornøyd

Vedlegg: Periodevise resultater

Nedenfor viser vi resultater for enkeltspørsmålene gruppert i 3-månedersperioder etter hvilken måned pasientene er utskrevet. Dersom det var færre enn fem svarere i to eller flere av disse periodene presenteres resultater for seks måneder.

Den første tabellen inneholder hvor mange svar det var pr periode og prosentvis fordeling i de ulike svarkategoriene. De øvrige tabellene inneholder antall og gjennomsnitt pr periode. Svarskalaen er 1-5 hvor 5 er best, med mindre noe annet er angitt.

Spm- nr	Spørsmål	Svarkategori	desember-februar		mars-mai		juni-august		september- november	
			Antall	%	Antall	%	Antall	%	Antall	%
3	Måtte du vente lenge for å få et tilbud ved institusjonen/avdelingen?	Nei		41		43		54		52
		Ja, men ikke lenge	70	34	46	30	78	27	66	35
		Ja, ganske lenge		10		15		12		12
		Ja, altfor lenge		14		11		8		2
19	Hadde du en fast kontaktperson under oppholdet?	Ja	68	88	37	89	66	67	59	90
		Nei		12		11		33		10
39	Ble det utarbeidet en skriftlig plan for din videre rehabilitering?	Ja	58	59	34	62	59	53	51	57
		Nei		41		38		47		43

Spm- nr	Spørsmål	desember-februar		mars-mai		juni-august		september- november	
		Antall	Snitt	Antall	Snitt	Antall	Snitt	Antall	Snitt
4	Ble du tatt imot på en god måte da du ankom institusjonen/avdelingen?	73	4.3	48	4.3	78	4.4	65	4.6
5	Virket institusjonen/avdelingen forberedt da du ankom?	72	4.1	47	4.3	78	4.2	65	4.4
7	Hadde behandlerne tid til deg når du trengte det?	71	3.9	46	4	79	4	65	4.2
8	Opplevde du at behandlerne var interessert i din situasjon?	72	4.1	47	4	79	4.1	65	4.2
9	Opplevde du at behandlerne hadde omsorg for deg?	72	4.2	47	3.9	79	4.2	65	4.2
10	Hadde du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	72	4.1	47	4.1	79	4.1	65	4.3
11	Tok behandlerne deg med på råd i spørsmål om rehabiliteringsopplegget ditt?	70	3.9	43	3.9	79	3.8	64	4
12	Var du og behandlerne enige om målene for oppholdet ditt?	71	4.1	44	4.2	77	4.1	62	4.5
13	Ga behandlerne deg tilstrekkelig informasjon om tilstanden din?	72	3.4	47	3.4	79	3.6	65	3.7
14	Ga behandlerne deg tilstrekkelig veiledning om hvordan du kan mestre tilstanden din?	71	3.8	46	3.6	76	3.8	64	3.9
15	Mener du at du på noen måte har blitt feilbehandlet på institusjonen/avdelingen (etter det du selv kan bedømme)? ***	71	1.4	47	1.4	78	1.3	65	1.2
16	Opplevde du at institusjonens/avdelingens arbeid var godt organisert?	72	4	47	4	79	4	65	4
17	Opplevde du at behandlerne samarbeidet godt om rehabiliteringsopplegget ditt?	68	4	45	3.9	71	4	61	4.2
18	Opplevde du at det var en fast gruppe behandlere som tok hånd om deg?	69	4	46	4.1	75	4.1	63	4.3

*** For spørsmål 15 representerer en lav verdi et positivt resultat. 1 er best mulig skår.

Spm- nr	Spørsmål	desember-februar		mars-mai		juni-august		september- november	
		Antall	Snitt	Antall	Snitt	Antall	Snitt	Antall	Snitt
20	Var du fornøyd med timeplanen for aktivitetene dine under oppholdet?	72	3.8	47	3.8	76	3.8	64	4
21	Synes du det tok lang tid før timeplanen var klar? ***	73	1.5	47	1.4	77	1.6	65	1.5
22	Fulgte institusjonen/avdelingen opp timeplanen som planlagt?	73	4.3	47	4.3	77	4.4	65	4.5
23	Opplevde du at behandlerne samarbeidet godt med dine pårørende?	28	2.2	15	2.2	27	2.7	20	2.6
24	Er du fornøyd med lengden på oppholdet?	67	4.1	46	3.5	76	3.9	62	4
25	Var institusjonens/avdelingens lokaler tilrettelagt for behovene dine?	73	4	47	4	71	4.2	63	4
26	Var institusjonens/avdelingens uteområder tilrettelagt for behovene dine?	65	3.9	45	4.2	71	4	54	4.4
27	Var det et godt utvalg av utstyr til rehabiliteringen din?	69	3.9	46	4	67	4.1	62	4.2
28	Var renholdet tilfredsstillende?	73	4.1	47	4.4	73	4.3	64	4.4
29	Var maten tilfredsstillende?	73	3.6	47	3.7	71	4	64	4
30	Var fritidsaktivitetene tilfredsstillende?	55	3.2	35	2.9	51	3.1	49	3.3

*** For spørsmål 21 representerer en lav verdi et positivt resultat. 1 er best mulig skår.

Spm- nr	Spørsmål	desember-februar		mars-mai		juni-august		september- november	
		Antall	Snitt	Antall	Snitt	Antall	Snitt	Antall	Snitt
31	Hvilket utbytte har du hatt av oppholdet med tanke på din fysiske helse?	72	3.4	45	3.5	77	3.6	64	3.8
32	Hvilket utbytte har du hatt av oppholdet med tanke på din psykiske helse?	61	3.3	37	3.6	63	3.4	54	3.6
33	Hvilket utbytte har du hatt av oppholdet med tanke på å mestre daglige gjøremål?	66	3.2	41	3.1	74	3.4	63	3.3
34	Hvilket utbytte har du hatt av oppholdet med tanke på å være i arbeid eller studere?	34	2.3	27	2.2	37	2.8	32	2.6
35	Hvilket utbytte har du hatt av oppholdet med tanke på å delta i sosiale aktiviteter? (F.eks. samvær med andre, fritidsaktiviteter, kulturelle aktiviteter e.l.)	63	2.9	36	3	63	3.1	56	3
36	Nådde du målene som var satt for oppholdet ditt? ***	70	3.2	45	3.2	73	3.5	62	3.6
37	Alt i alt, hvilket utbytte har du hatt av oppholdet?	73	3.4	47	3.5	79	3.6	65	3.7
38	Alt i alt, hvor misfornøyd eller fornøyd er du med tilbudet du fikk på institusjonen/avdelingen? ***	72	4.1	46	4	78	4.1	63	4.2
40	Var den skriftlige planen mulig å gjennomføre etter at du kom hjem?	41	3.3	28	3.1	42	3.6	33	3.5
41	Samarbeider institusjonen/avdelingen godt med tjenestene i kommunen du bor i (f.eks. fastlege, NAV, fysioterapeut, andre)?	27	2.5	19	2.5	32	2.7	33	2.4
42	Har du fått tilstrekkelig oppfølging av tjenestene i kommunen etter at du kom hjem?	47	2	31	2.1	55	2.5	45	2.4

Utgitt av Folkehelseinstituttet
Published by Norwegian Institute of Public Health
Mai 2021

Bestilling/Order: Kun tilgjengelig som PDF.
Lastes ned fra www.fhi.no
Only available as PDF from www.fhi.no

ISSN: 1890-1565