

Pårørendes erfaringer med somatiske barneavdelinger i 2005

Hovedresultater fra nasjonal undersøkelse

Rapport fra Kunnskapssenteret Nr 3 - 2006 (PasOpp-rapport)



| | |
|----------------|--|
| Tittel | Pårørendes erfaringer med somatiske barneavdelinger – Hovedresultater fra nasjonal undersøkelse |
| Institusjon | Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten |
| Ansvarlig | John-Arne Røttingen, direktør |
| Forfattere | Gøril Groven, Kirsten Danielsen, Therese Opsahl Holte, Jon Helgeland |
| ISBN | 82-8121-085-0 |
| ISSN | 1503-954 |
| Rapport | Nr 3 – 2006 |
| Prosjektnummer | 240 |
| Antall sider | 43 |
| Oppdragsgiver | Sosial- og helsedirektoratet |

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten fremskaffer og formidler kunnskap om effekt, nytte og kvalitet av metoder, virkemidler og tiltak innen alle deler av helsetjenesten.

Kunnskapssenteret er formelt et forvaltningsorgan under Sosial- og helsedirektoratet. Det har ingen myndighetsfunksjoner og kan ikke instrueres i faglige spørsmål.

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten

Oslo, mars 2006

1 Oppsummering/Summary

1.1 OPPSUMMERING

Høsten 2005 gjennomførte Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten en spørreundersøkelse blant pårørende ved de 20 somatiske barneavdelingene i Norge. Totalt har 3308 pårørende besvart ulike spørsmål om sine erfaringer med barneavdelingen, og undersøkelsen har en svarprosent på 54. Undersøkelsen har tilfredsstillende representativitet. Det er utarbeidet tre rapporter fra undersøkelsen: Hovedresultater, metodedokumentasjon og institusjonsresultater.

Barneavdelingene får generelt gode tilbakemeldinger fra de pårørende, og gjennomsnittresultatene på hovedområder av pårønderfaringer ligger mellom 63 og 73, på en skala fra 0 til 100 der 100 er best. De pårørende gir best tilbakemelding på standarden ved barneavdelingene, mens organisering og pleietjenestene får dårligst tilbakemelding. Det området som får dårligst resultat i undersøkelsen, handler om i hvilken grad foreldrene opplevde at de fikk informasjon om hva som var deres oppgaver som pårørende under sykehusoppholdet. De pårørende har høy tillit til legenes faglige dyktighet og er godt fornøyde med den pleie og omsorg pleiepersonalet har gitt barnet.

Med unntak av området standard, er resultatene like på tvers av helseregionene. Det er små forskjeller og få signifikante forskjeller mellom barneavdelingenes resultater.

Analysene viser at svarers kjønn, alder, morsmål og utdanningsnivå, barnets alder og type behandling i liten grad forklarer variasjoner i de pårørendes tilfredshet med barneavdelinger. Noen forhold knyttet til behandlingen ved sykehuset, viser seg imidlertid å ha større sammenheng med foreldrenes opplevelse av barneavdelingene: Foreldre som mener at personalet ikke gjorde nok for å lindre barnets smerter, og foreldre som mener at deres barn ble feilbehandlet ved sykehuset, er mindre fornøyde enn foreldre som ikke har disse erfaringene. Foreldrenes vurdering av barnets nåværende helsetilstand har tilsvarende sammenheng; foreldre som rapporterer at barnet har god helse er mer fornøyde enn foreldre som vurderer barnets helsetilstand som dårlig.

1.2 SUMMARY

During the autumn of 2005 the Norwegian Knowledge Centre for the Health Services conducted a survey of parents (or next of kin) whose children received care at 20 pediatric departments across Norway. In total 3,308 parents answered a questionnaire which included a number of items concerning their experiences with the pediatric department where their child had stayed. The generalisability of the sample is regarded as satisfactory. Three reports have been produced. The first gives the main results, the second gives an account of the methods used and the third report gives the results for each of the participating hospitals.

In general the pediatric departments receive positive responses from the parents. The mean results vary from 63 to 73 on a 0-100 scale where 100 represents the best possible experiences. The most positive experiences relate to the hospital environment while organisation and nursing services receive the least positive responses. The most negative single aspect concerns the quality of the information given about the next of kin's responsibilities during the hospital stay. Parents rate doctor competence highly together with the treatment and care provided by the hospital.

There is limited variation across different health regions in Norway, except the parents' experiences of the hospital environment. There are only minor differences between the participating pediatric departments.

Our analyses show that some demographic variables explain a small amount of the variance in parents' experiences. The results show that respondent age, gender, native language, education together with the children's age and treatment received explain a small amount of parent experiences. Three variables explained greater variation: First, parent perception of pain control; second, parent perception of bad medical practice; and third, parents who perceived their child as having better health reported better experiences.

Innhold

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | OPPSUMMERING/SUMMARY | 1 |
| 1.1 | Oppsummering | 1 |
| 1.2 | Summary | 2 |
| 2 | INNLEDNING | 2 |
| 2.1 | Formål og nytte | 2 |
| 2.2 | Om oppbygging av rapporten | 3 |
| 3 | METODE | 4 |
| 3.1 | Gjennomføring av undersøkelsen og svarprosent | 4 |
| 3.2 | Spørreskjema og dimensjoner | 4 |
| 3.3 | Statistiske begreper | 5 |
| 3.3.1 | <i>Justering</i> | 5 |
| 3.3.2 | <i>Signifikans og standardfeil</i> | 6 |
| 3.4 | Oversikt over barneavdelingene | 6 |
| 3.4.1 | <i>Beskrivelse av utvalget</i> | 7 |
| 4 | NASJONALE RESULTATER | 10 |
| 4.1 | Generell tilfredshet: Foreldrene er fornøyde med barneavdelingene | 10 |
| 4.2 | Resultater på hovedområder og underliggende spørsmål | 11 |
| 4.2.1 | <i>Resultater på hovedområder</i> | 11 |
| 4.2.2 | <i>De 25 enkeltspørsmålene i hovedområdene</i> | 11 |
| 4.3 | Pårørendes erfaringer og individuelle kjennetegn | 15 |
| 4.4 | Barnets helsetilstand og spesielle opplevelser | 17 |
| 4.4.1 | <i>Barnets helsetilstand</i> | 17 |
| 4.4.2 | <i>Smertebehandling</i> | 18 |
| 4.4.3 | <i>Feilbehandling</i> | 19 |
| 5 | REGIONRESULTATER PÅ HOVEDOMRÅDER | 21 |
| 5.1 | Leseveiledning for figurene | 21 |
| 5.2 | Sammenligning av helseregionenes resultater | 23 |
| 5.3 | Regionvise resultater | 25 |
| 6 | INSTITUSJONSRESULTATER PÅ HOVEDOMRÅDER | 28 |
| 6.1 | Leserveiledning for figurene | 28 |
| 6.2 | Sammenligning av barneavdelingenes resultater | 30 |
| 6.3 | Hver barneavdelings resultater | 33 |
| | VEDLEGG: SPØRRESKJEMA | 36 |

2 Innledning

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten har høsten 2005 gjennomført en undersøkelse blant de pårørende ved landets 20 somatiske barneavdelinger. De pårørende har besvart spørsmål om hvilke erfaringer de har hatt i forbindelse med at barnet deres var innlagt på barneavdelingen. I denne rapporten presenteres hovedresultater i undersøkelsen, både på nasjonalt og regionalt nivå, og som sammenligninger av barneavdelingene. Hver barneavdeling vil også motta sine resultater i egen resultatrapport, og det er utarbeidet en metodedokumentasjon for hele undersøkelsen (Kunnskapssenterets rapport nr 4 2006).

2.1 FORMÅL OG NYTTE

Formålet med undersøkelsen har vært å få tilbakemeldinger på hvordan somatiske barneavdelinger i Norge fungerer sett fra de pårørendes ståsted. De pårørende er spurt om ulike sider ved sykehusoppholdet, og naturlig nok står deres vurderinger av den pleie og behandling barnet har mottatt sentralt i undersøkelsen. Forhold angående deres egen rolle som pårørende, deres vurderinger av informasjonen de har mottatt og deres opplevelser av organisering av arbeidet ved avdelingen, er tema som også dekkes i undersøkelsen.

I spørreskjemaet har foreldrene gitt sine tilbakemeldinger ved å sette kryss i det svaralternativet som passer best for dem. Svaralternativene er graderte, og slik kan vi identifisere hvilke områder ved barneavdelingen de pårørende mener er velfungerende, og hvor de uttrykker misnøye.

Resultatene fra undersøkelse kan ha nytte på flere måter. I og med at alle barneavdelinger i landet er representert, kan resultatene for hver avdeling også aggregeres til regionale resultater. Kvalitetsrådgivere og ledere på ulike nivåer innen helseforvaltningen kan slik få resultater i sammenfattet form på et anvendbart nivå.

Sammenligning av resultater mellom barneavdelingene kan være nyttig for de som arbeider med forvaltning av sykehusene på et regionalt nivå og foretaksnivå, samt for de som selv arbeider ved barneavdelingene. Sammenligning setter egne resultater i en større sammenheng, og tydeliggjør hvilke områder man gjør det dårlig og bra på. Resultatene gir dermed nyttig informasjon både i forhold til oppfølging og

styring av de somatiske barneavdelingene, og kan angi en retning for satsningsområder i barneavdelingenes eget arbeid med kvalitetsforbedring.

Bruk av resultatene i internt kvalitetsforbedringsarbeid er en viktig side ved en bruker- og pårørendeundersøkelse. Barneavdelingen får her informasjon om hvordan deres tjenester oppleves sammenlignet med andre barneavdelinger, og de får pårørendes vurderinger av hva som fungerer bra og dårlig på avdelingen. Slike konkrete tilbakemeldinger fra egne brukere kan være en nyttig ressurs for å få innsikt i mulige forbedringsområder.

Tilbakemeldinger fra de pårørende er ikke eneste kilde for monitorering av kvalitet og effektivitet i de somatiske barneavdelingene. Annen informasjon om avdelingene, som for eksempel produktivitetstall, må også tas i betraktning. I fortolkningen av resultatene, og i avgjørelsen av hvilke områder man skal prioritere i et kvalitetsforbedringsarbeid, er innsikten i lokale forhold selvsagt helt avgjørende.

2.2 OM OPPBYGGING AV RAPPORTEN

Rapporten er bygd opp på følgende måte:

Metodebeskrivelse: Kapittel 3 gir en kort beskrivelse av metoden i undersøkelsen, inkludert de praktiske rutineene, svarprosent for deltagende institusjoner, sentrale statistiske begreper og oversikt over de tematiske hovedområdene. Det gis også beskrivelser av kjennetegn ved utvalget i undersøkelsen.

Nasjonale resultater: I kapittel 4 ser vi først de pårørendes generelle tilfredshet med barneavdelingene, før hovedområdene presenteres i detalj. Hvilke konkrete områder de pårørende er mest og minst fornøyde med, vises her. Videre analyseres hva bakgrunnsvariabler har å si for variasjoner i pårørendes erfaringer, og deretter belyses forhold knyttet til behandlingen som har mye å si for hvordan de pårørende vurderer sykehusoppholdet.

Regionresultater: I kapittel 5 presenteres barneavdelingenes resultater aggregert på regionsnivå. Gjennomsnittresultater på hovedområder benyttes til å sammenligne regioner innen hvert hovedområde, og for å vise hver regions egne resultater.

Institusjonsresultater: I kapittel 6 vises gjennomsnittresultater på hovedområder for hver barneavdeling. Disse benyttes til å sammenligne barneavdelinger innen hvert hovedområde, og for å vise hver avdelings egne resultater.

3 Metode

Det redegjøres grundig for alle metodiske problemstillinger som vedrører denne undersøkelsen i en egen rapport (PasOpp-rapport 4 – 2006). Vi vil i følgende kapittel kun kort gå gjennom de viktigste av disse.

3.1 GJENNOMFØRING AV UNDERSØKELSEN OG SVARPROSENT

Undersøkelsen omfatter pårørende til barn i alderen 0 – 16 år som har blitt utskrevet fra somatiske barneavdelinger i Norge mellom 01.09.2005 og 24.11.2005. Spørreskjema ble sendt med post til barnas hjemmeadresse etter utskriving. Det er barnas pårørende som har besvart spørreskjemaet. Én purring har blitt sendt til de som ikke har svart etter en måned.

Poliklinikker og neonatale enheter, samt enheter for barne(re)habilitering er ekskludert fra undersøkelsen. Voksenavdelinger/poster som behandler barn er også ekskludert, samt psykiatriske enheter.

I løpet av undersøkelsesperioden overførte sykehusene opplysninger om utskrevne pasienter hver 14. dag. Kunnskapssenteret sendte ut spørreskjemaer til adresser som ble trukket ut tilfeldig, kort tid etter hver overføring. Sykehusene har også overført opplysninger om pasienter som er registrert som døde etter utsending av spørreskjema, slik at man unngår å sende purring til disse ved utelatt svar.

Kunnskapssenteret sendte ut 6288 spørreskjema til barns pårørende. 128 av disse kom i retur pga. ukjent adresse, og korrigert bruttoutvalg var følgelig på 6160. Vi mottok svar fra 3308 pårørende, noe som betyr at svarprosenten i undersøkelsen er på 54. Svarprosent for hver institusjon finnes i avsnitt 3.4.

3.2 SPØRRESKJEMA OG DIMENSJONER

Utviklingen av spørreskjemaet for å måle pårørendes erfaringer med somatiske barneavdelinger har skjedd i samarbeid med barneavdelingen ved Akershus Universitetssykehus. En første versjon av spørreskjemaet er benyttet i en pilotunder-

søkelse, og dataene herfra ga muligheten til en ytterligere forbedring av spørreskjemaet.

Basert på faktoranalyse av datamaterialet, er det konstruert seks hovedområder (indekser). Hovedområder er grupperinger av enkeltspørsmål som handler om det samme temaet, og gir oss en mulighet til å gi mer sammenfattede resultater.

Hovedområdene presenteres i tabell 1. Spørreskjemaet i vedlegg viser spørsmålsformuleringene i sin helhet.

Tabell 1: Hovedområder og underliggende enkeltspørsmål. Spørreskjema for pårørende til barn ved somatiske barneavdelinger.

| Hovedområder | Enkeltspørsmål |
|--------------|---|
| Organisering | Sp4 Én lege hovedansvaret Sp5 Fast gruppe pleiepersonale Sp7 Behandlingsplan Sp6 Samarbeid |
| Pleie | Sp9_3 Informasjon pårørendes oppgaver Sp9_2 Avlastning eller hjelp med barnet Sp9_5 Pleie - omtanke pårørende Sp9_6 Pleie - pårørendes oppfatning Sp9_1 Hensyn familiesituasjon Sp9_7 Pleie - forståelig Sp9_4 Pleie - omtanke barnet |
| Info Prøver | Sp11 Informasjon resultater Sp10 Informasjon prøver og undersøkelser |
| Lege | Sp13_2 Lege - omtanke pårørende Sp13_3 Lege - pårørendes oppfatning Sp13_1 Lege - omtanke barnet Sp13_4 Lege - forståelig Sp13_5 Lege - faglig dyktige |
| Standard | Sp14_2 Bad- dusj- toalettforhold Sp14_6 Tilbudet til pårørende Sp14_3 Roen på pasientrommet Sp14_1 Renholdet |
| Info Hjem | Sp15 Info - tiden etter utskrivning Sp17 Info - handling hvis tilbakefall Sp16 Trygg egen oppfølging |

3.3 STATISTISKE BEGREPER

3.3.1 Justering

Når institusjonenes resultater blir sammenstilt, er det et ønske om at sammenligningen blir mest mulig rettferdig. For å gjøre dette må vi "rydde vekk" forhold som forstyrrer en mulig sammenligning. En måte å få til dette, er å justere resultatene for kjennetegn ved dem som svarer. Vi kjenner fra tidligere undersøkelser at yngre pasienter i gjennomsnitt er mer kritiske enn eldre pasienter. Hvis en institusjon

behandler mange yngre pasienter, kan de risikere å få et dårligere resultat enn en institusjon som har fått tilbakemelding fra flest eldre pasienter. En slik effekt, som ikke handler om institusjonen, men om personene som svarer på spørreskjemaet, forsøker vi å ta høyde for ved å justere.

I undersøkelsen om de pårørendes erfaringer med barneavdelinger, har vi justert for kjennetegn ved både barnet og den pårørende: I analyser der sammenligninger av barneavdelingenes resultater er aktuelt, er det justert for barnets alder, pårørendes alder og utdanningsnivå. For de to sistnevnte variablene gjelder dette den pårørende som har fylt ut spørreskjemaet.

3.3.2 Signifikans og standardfeil

Målet med signifikanstesting er å forsikre seg om at de resultatene man får er uttrykk for reelle effekter og ikke tilfeldigheter eller feil knyttet til den aktuelle undersøkelsen. For denne rapporten betyr det at vi ønsker at resultatene skal være gyldige ikke bare for den gruppen vi faktisk har fått svar fra, men for pårørende generelt. I signifikanstesting ses en observert statistisk effekt i lys av antall svar. Jo færre svar man har, jo større må effekten være for å bli signifikant.

Vanlig hypotesetesting beskytter oss mot feilslutninger hvis vi bare foretar en enkelt test. I en undersøkelse som vår skal vi imidlertid sammenligne mange sykehus på mange variable, og kan derfor i teorien bli ledet til mange feilslutninger. For at den totale feilsannsynligheten ikke skal bli urimelig høy, må vi korrigere for at vi gjør mange fortløpende tester (multippel testing). Multippel testing er mer konservativ enn vanlig testing, det vil si at vi sjeldnere kan trekke sikre slutninger. Hvis man bare er interessert i ett enkelt sykehus, skal man bruke en konvensjonell test uten korreksjon. Tilsvarende gjelder for konfidensintervaller.

I tabell 5 (som viser alle barneavdelingenes scorer) f eks, foretas det i alt 120 enkelttester. Med det konvensjonelle 5 %-nivået vil vi faktisk måtte regne med at rundt 20-30 sykehus ble utpekt som forskjellige fra de andre selv om de faktisk ikke var det. Selv med 10 % justert nivå vil det med vår metode bare forekomme feil overhodet i rundt hver 10. tabell som publiseres.

I tabellen som viser tallverdiene bak regionenes og institusjonenes gjennomsnittsscorer, oppgis også standardfeil. Standardfeil er et mål på usikkerheten i resultatene som vises i tabellen. En gjennomsnittsscore beregnet på bakgrunn av et utvalg vil sjelden avvike mer enn to standardfeil fra den sanne verdien, dvs. gjennomsnittsscoren i hele pasient-/pårørendepopulasjonen.

3.4 OVERSIKT OVER BARNEAVDELINGENE

Undersøkelsen av pårørendes erfaringer med somatiske barneavdelinger omfatter alle de 20 barneavdelingene i Norge. Nedenfor vises en oversikt over landets barneavdelinger, her gruppert etter de regionale helseforetakene. I resultatdelene har det vært nødvendig å bruke forkortelser på sykehusenes navn i de grafiske

fremstillingene. Vi har i størst mulig grad prøvd å bruke forkortelser brukt ved sykehusene selv. Vi viser i tabellen også antall svar og svarprosent ved hver avdeling.

Tabell 2: Oversikt over barneavdelinger (forkortelser), antall svar og svarprosent.

| Region | Institusjon | Kortnavn i figurer | Antall svarere | Svar- prosent |
|-----------------------------|----------------------------------|-----------------------|-------------------|------------------|
| Helse Øst RHF | | | 820 | 52,8 % |
| | Ullevål universitetssykehus | UUS | 205 | 53,1 % |
| | Sykehuset Innlandet | SI | 216 | 55,4 % |
| | Akershus Universitetssykehus | AHUS | 200 | 51,9 % |
| | Sykehuset Østfold | SØF | 199 | 50,8 % |
| Helse Sør RHF | | | 937 | 54,0 % |
| | Rikshospitalet-Radiumhospitalet | RH | 202 | 61,4 % |
| | Sykehuset Buskerud | SB-HF | 165 | 49,1 % |
| | Sørlandet sykehus | SSHF | 219 | 55,7 % |
| | Sykehuset Telemark | STHF | 151 | 50,2 % |
| | Sykehuset i Vestfold | SIV | 200 | 53,8 % |
| Helse Vest RHF | | | 628 | 54,4 % |
| | Haukeland universitetssykehus | BERGEN | 198 | 54,2 % |
| | Stavanger universitetssykehus | SUS | 221 | 56,5 % |
| | Haugesund sjukehus | FONNA | 109 | 50,5 % |
| | Førde sentralsjukehus | FØRDE | 100 | 56,2 % |
| Helse Midt-Norge RHF | | | 554 | 54,4 % |
| | St. Olavs Hospital | STOLAV | 209 | 55,1 % |
| | Ålesund sjukehus | SUNNMØRE | 140 | 55,8 % |
| | Sykehuset Levanger | HNT | 118 | 57,0 % |
| | Kristiansund sykehus | HelseNR | 87 | 49,7 % |
| Helse Nord RHF | | | 369 | 52,9 % |
| | Universitetssykehuset Nord-Norge | UNN | 159 | 52,1 % |
| | Nordlandssykehuset Bodø | NLSH | 118 | 55,1 % |
| | Hammerfest sykehus | FINNMARK | 92 | 51,4 % |

3.4.1 Beskrivelse av utvalget

Pårørende

Totalt har det kommet inn 3308 utfylte spørreskjemaer i undersøkelsen. Det er flest mødre som har besvart spørreskjemaet: 71 % av svarene som er kommet inn er gitt av barnets mor, mens far har stått for utfylling av spørreskjemaet i 12 % av tilfellene. Mor og far har fylt ut spørreskjemaet sammen i 16 % av tilfellene (N=3255).

Kun 0,6 % av skjemaene er fylt ut av noen andre enn barnets foreldre, dette kan for eksempel være barnets søsken eller besteforeldre (uten at vi har så spesifikk informasjon). I praksis betyr det at de pårørende vi snakker om i denne undersøkelsen, er foreldrene, og at vi vil benytte pårørende og foreldre om hverandre.

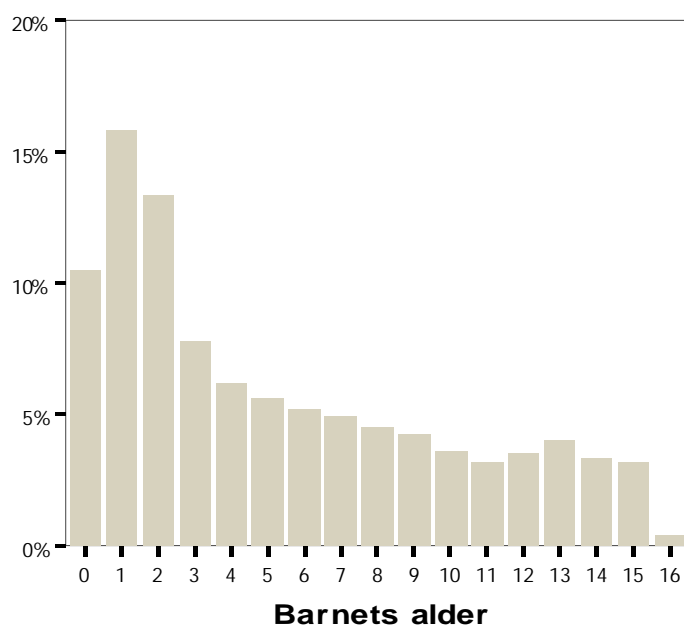
I gjennomsnitt er de pårørende som har fylt ut spørreskjemaet 35 år gamle. Den yngste fjerdedelen av svarerne er under 30 år og den eldste fjerdedelen er over 39 år. (N=3211).

19% av svarerne har fire års utdanning eller mer ved høyskole eller universitet, 32% har høyere utdanning inntil fire år, 42% har videregående skole og 7% har grunnskole (N=3241).

Barna

De 3308 barna i undersøkelsen er mellom 0 og 16 år, og de har en gjennomsnittsalder på 5,3 år. Figur 1 viser barnas aldersfordeling. Halvparten av barna er under fire år (Median = 4). Det er imidlertid flest ett-åring i materialet (16 %), og barna som er ett år og yngre utgjør en fjerdedel av gruppen. Den eldste fjerdedelen av barna er mellom 9 og 16 år.

Figur 1: Figuren viser prosentandel barn etter aldersnivå (antall år) i bruttoutvalget. N = 3308.



Det er flere gutter (56,6 %) enn jenter (43,3 %) i materialet, og guttene er litt yngre enn jentene.

De pårørende svarer ut fra ett opphold ved sykehuset som i gjennomsnitt har hatt en varighet på tre døgn. En fjerdedel av barna har vært innlagt noe kortere enn ett døgn og en fjerdedel har vært innlagt mer enn tre døgn. Halvparten av barna har vært innlagt inntil ett og et halvt døgn.

En stor andel av barna, 58 %, har vært innlagt på sykehus kun denne ene gangen i løpet av de siste to årene. En femtedel av barna har vært innlagt to ganger i samme tidsperiode, og 13 % har i løpet av de siste to årene vært innlagt 3-5 ganger. 5 % av barna har vært innlagt mer enn ti ganger de siste to årene (N = 3246)

I vår undersøkelse finnes ikke opplysninger om barnets diagnose eller prosedyrekoder fra de pasientadministrative dataene som er overført fra sykehusene. I spørreskjemaet er det derfor spurt om hvilken type behandling barnet var innlagt for. 60 % av foreldrene har oppgitt at barnet var innlagt for medisinsk behandling (observasjon, medisinforordning), 19 % svarte at barnet var innlagt for kirurgisk behandling (skade, operasjon), og 21 % svarte "annen behandling" (N=3229).

Resultatene knyttet til denne variabelen bør fortolkes med forsiktighet fordi noen barn kan ha mottatt flere typer behandling i løpet av det samme oppholdet. Pårørende til disse barna kan i utfyllingen av skjemaet ha vært i tvil om hva som har vært det mest dekkende svaralternativet.

4 Nasjonale resultater

Analysene av de pårørendes erfaringer med somatiske barneavdelinger er delt inn i ulike delkapitler. Vi starter bredt med å se på de pårørendes generelle tilfredshet med sykehusoppholdet og om erfaringene innfridde deres forventninger (4.1).

Deretter introduserer vi de seks hovedområdene for pårørendeerfaringer og viser de nasjonale resultatene på disse (4.2). Videre går vi gjennom enkeltspørsmålene som inngår i områdene. Hensikten er at leseren blir kjent med innholdet i hvert av de seks hovedområdene, og resultatene på disse. Oversikt over hovedområder og enkeltspørsmål er vist i tabell 1, kapittel 3.2.

Siste del av dette kapitlet ser nærmere på hva forhold knyttet til barn og pårørende, samt sykehusoppholdet, har å si for variasjonen i tilfredshet (4.3). Vi viser også eksempler på forhold under behandlingen og pleien som har stor betydning for hvordan de pårørende vurderer sine erfaringer med barneavdelingen.

4.1 GENERELL TILFREDSHET: FORELDRENE ER FORNØYDE MED BARNEAVDELINGENE

Den store majoriteten av foreldrene er godt fornøyd med den pleie og behandling som deres barn fikk i løpet av sykehusoppholdet, og med hvordan de selv har blitt behandlet som pårørende.

Av de 3289 pårørende som besvarte spørsmål 1 i spørreskjemaet, svarte 44% at de er svært fornøyd og 39% at de er ganske fornøyd med den pleie og behandling barnet fikk ved sykehuset. 7% svarer at de verken er fornøyd eller misfornøyd, mens 10% pårørende svarte at de er misfornøyd: 6% av disse er ganske misfornøyd og 4% er svært misfornøyd.

Åtte av ti pårørende er også fornøyd med hvordan de har blitt behandlet som pårørende, og av disse sier 40% at de er svært fornøyd. En av ti er verken fornøyd eller misfornøyd med hvordan de er blitt behandlet som pårørende, mens en tilsvarende stor andel er misfornøyd (N=3291).

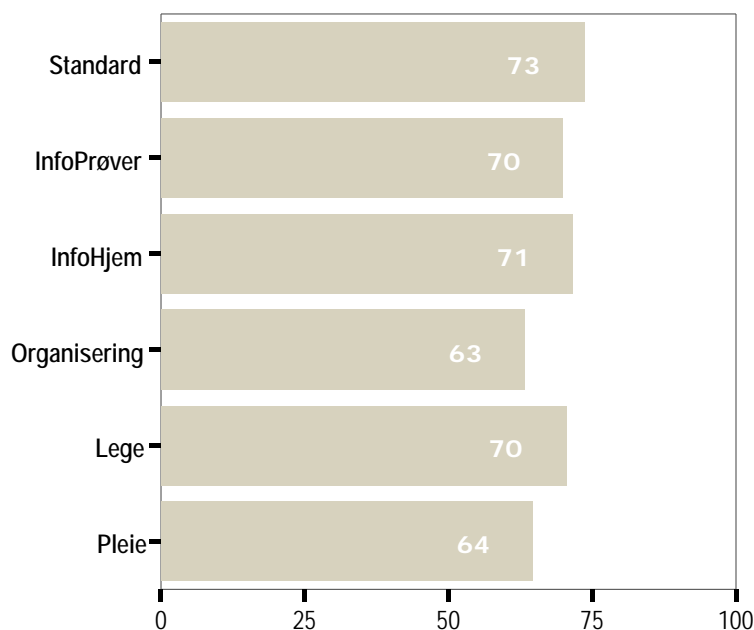
Omtrent halvparten av foreldrene opplevde at sykehusoppholdet svarte til deres forventninger. 18 % opplevde at sykehusoppholdet var mye bedre enn de forventet, og 23 % svarte at det var noe bedre enn forventet. 10 % svarte at sykehusoppholdet var noe dårligere enn forventet, mens 2 % mente at det var mye dårligere enn forventet (N=3286).

4.2 RESULTATER PÅ HOVEDOMRÅDER OG UNDERLIGGENDE SPØRSMÅL

4.2.1 Resultater på hovedområder

Nedenfor vises resultater på de seks pasienterfaringsområdene. Resultatene viser scorene på en skala fra 0 til 100 der 100 er best. Scorene på hovedområdene varierer mellom 63 og 73.

Figur 2: Nasjonale gjennomsnittresultater på hovedområder for pårørendes erfaringer. Skala 0-100 der 100 er best.



Figuren viser at det er områdene organisering og pleie som får dårligst tilbakemelding fra de pårørende. Forholdene ved sykehuset, her kalt standard, er det området som i snitt får best tilbakemeldinger. Vi kommer imidlertid til å se at det her er en del forskjeller mellom de ulike sykehusene. De to områdene som omhandler informasjon – om resultater av prøver og undersøkelser og informasjonen som omhandlet forhold etter hjemreise – får områdene samme resultater, og er på samme nivå som hovedområdet legetjenesten.

4.2.2 De 25 enkeltspørsmålene i hovedområdene

Som vist i metodekapitlet, har analyser av datamaterialet gitt seks pasienterfaringsområder. I følgende del går vi nærmere inn på enkeltspørsmålene som inngår i hvert hovedområde, og ser hvordan de pårørende har svart på hvert av

de 25 spørsmålene. For fullstendige spørsmålsformuleringer henvises til spørreskjemaet som er vedlagt bakerst i rapporten.

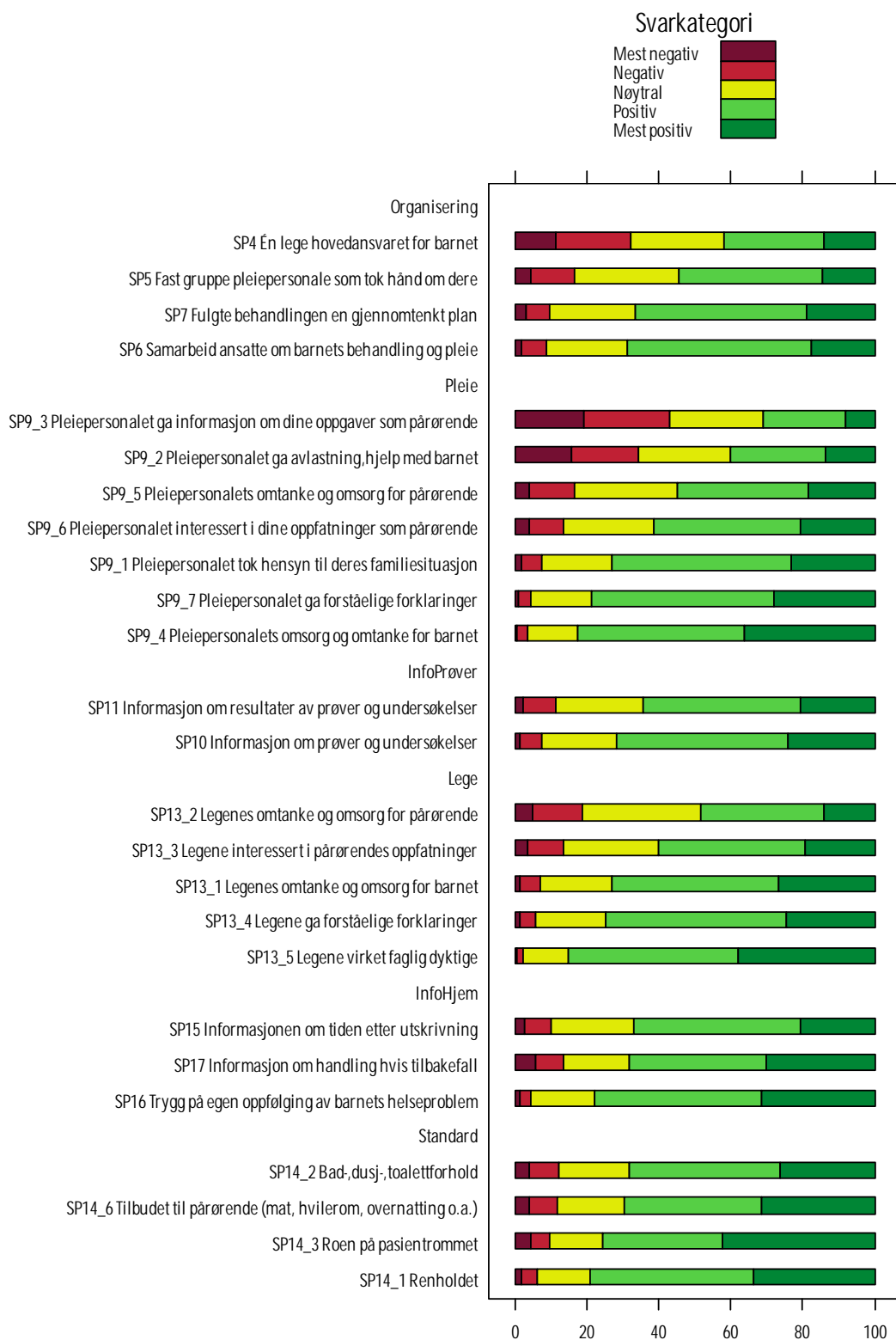
Hensikten med denne gjennomgangen er at leseren skal få bedre innsikt i hvert hovedområde, samt kjennskap til hvilke mer konkrete forhold innen hvert område som har fått bedre eller dårligere tilbakemeldinger fra de pårørende.

Av de totalt 25 enkeltspørsmålene har 21 de samme fem svarkategoriene: "Ikke i det hele tatt", "I liten grad", "I noen grad", "I stor grad" og til sist "I svært stor grad". De fire spørsmålene innen området som her er kalt standard, har fem svarkategorier som spenner fra "Svært dårlig" til "Svært bra".

I figuren som presenteres på neste side, omtales svarkategoriene med et spenn fra "Mest negativ" til "Mest positiv". For eksempel vil dette for spørsmålet om hvorvidt de pårørende opplevde at én lege hadde hovedansvaret for barnet, bety at de som har svart i kategorien "Ikke i det hele tatt" på spørreskjemaet, vises som andel som har svart "Mest negativ" i figuren.

Figuren viser prosentvis fordeling på svarverdiene på de 25 enkeltspørsmålene. Enkeltspørsmålene er gruppert etter hovedområdene. Rekkefølgen på spørsmålene innenfor hvert hovedområde er bestemt av gjennomsnittsscore. Det betyr at det øverste spørsmålet innen hvert område har lavest score. Søylene viser hvor store andeler i prosent som har svart på de fem ulike svarkategoriene. De røde feltene til venstre i søylene er negative, de grønne feltene til høyre er positive, og det gule midtfeltet tilsvarer en nøytral kategori.

Figur 3: Nasjonale resultater på enkeltspørsmål gruppert etter hovedområder. Prosentandeler som har svart i de ulike svarkategoriene. Mest negativ svarkategori til venstre, mest positiv svarkategori til høyre.



Av figur 3 ser vi at andelen pårørende som svarer positivt eller svært positivt varierer mellom ca 30 % og ca 85 %. Det er en overvekt av positive svar totalt sett, men også en del nøytrale svar. De enkeltspørsmålene med størst andel negative svar inngår i indeksene organisering og pleie. Dette gjør at disse områdene skiller seg negativt ut totalt sett.

Organisering

Indeks for organisering handler om hvorvidt de pårørende opplevde én lege som hovedansvarlig, om de opplevde å bli tatt hånd om av en fast gruppe pleiere, om behandlingen og pleien fulgte en gjennomtenkt plan, og om de opplevde at de ansatte samarbeidet om den behandlingen og pleien barnet fikk.

Når det gjelder hvorvidt de pårørende opplevde at en lege hadde hovedansvaret, er det noe under halvparten som svarer positivt eller svært positivt på dette spørsmålet. Litt over halvparten av de pårørende svarer positivt eller svært positivt på spørsmålet om en fast gruppe pleiere tok hånd om dem.

Vi ser også at godt over halvparten av de pårørende oppgir at de har positive eller svært positive erfaringer med hvordan de ansatte samarbeidet om barnets behandling og pleie. Omtrent like mange opplevde at behandlingen fulgte en gjennomtenkt plan.

Vi ser altså at de to enkeltspørsmålene som trekker ned resultatet for organisering er spørsmålet om hvorvidt én lege hadde hovedansvaret og om en fast gruppe pleiere tok hånd om familien.

Pleietjenesten

Pleieindeksen består av åtte spørsmål som handler om ulike aspekter ved de pårørendes erfaringer med pleiepersonalet. Vi ser av figuren at særlig to spørsmål trekker ned gjennomsnittet på pleieindeksen; det som handler om hvorvidt pleiepersonalet gav informasjon om oppgavene til de pårørende, og det som handler om i hvilken grad de pårørende fikk avlastning/hjelp med barnet i løpet av oppholdet. Arbeidsdelingen mellom pleierne og foreldrene og kommunikasjonen rundt denne arbeidsdelingen ser altså ut til å være et forbedringsområde for barneavdelingene.

Ellers ser vi at følgende spørsmål trekker gjennomsnittet opp: en stor andel oppgir at pleiepersonalet i stor eller svært stor grad viste omsorg og omtanke for barnet.

Legetjenesten

Legeindeksen består av fem spørsmål som handler om legenes omtanke og omsorg for pårørende, legenes interesse for å høre på oppfatningene til de pårørende, legenes omtanke og omsorg for barnet, om legenes forklaringer var til å forstå, og om legene virket faglig dyktige. Figuren viser at det spørsmålet som handler om

legenes omtanke og omsorg for de pårørende scorer dårligst og det som handler om legenes faglige dyktighet scorer best.

Informasjon om prøver

Hovedområdet består av to spørsmål som handler om de pårørende fikk vite det de syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå, og om de fikk vite det de syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser. Vi ser av figuren at de pårørende i større grad er fornøyde når det gjelder informasjon om prøver og undersøkelser enn når det gjelder informasjon om resultatene.

Standard

Fem spørsmål måler opplevelsen av sykehusets standard; bad/dusj/toalettforhold, tilbudet til de pårørende (mat, hvilerom, overnatting), roen på pasientrommet, renholdet. Figuren viser at når man ser materialet under ett, så er det ikke stor forskjell på hvordan de pårørende svarer på de ulike spørsmålene om standard. Bad/dusj/toalettforhold scorer imidlertid dårligst.

Informasjon ved hjemreise

Denne indeksen består av tre spørsmål; informasjonen om tiden etter utskrivning, informasjon om hva de pårørende kunne gjøre ved tilbakefall og et spørsmål om den pårørende ved hjemreise følte seg trygg på å kunne klare oppfølgingen av barnet. Figuren viser at en stor andel av foreldrene oppgir at de i stor eller svært stor grad følte seg trygge ved hjemreisen. Foreldrene er ikke fullt så positive når det gjelder den informasjonen de fikk ved hjemreise; informasjonen om tiden etter utskrivning og informasjon om hva de kunne gjøre ved eventuelt tilbakefall.

4.3 PÅRØRENDES ERFARINGER OG INDIVIDUELLE KJENNETEGN

I dette avsnittet ser vi nærmere på om ulike bakgrunnsvariabler har betydning for pårørendetilfredshet. Bakgrunnsvariabler er kjennetegn ved svarerne, det vil her si alder, kjønn, utdanning, sivilstatus, hovedaktivitet og morsmål. Bakgrunnsvariabler for barnet er alder, kjønn, hvor mange ganger barnet har vært innlagt på sykehus siste to år, og type behandling. Når det gjelder denne siste variabelen spør vi om barnet var innlagt for medisinsk, kirurgisk eller annen type behandling.

Tabell 3: Effekten av ulike bakgrunnsvariabler på hovedområder.

| | Pleie | Lege | Organisering | InfoHjem | InfoPrøver | Standard |
|-----------------------------------|--------|--------|--------------|----------|------------|----------|
| Barnets alder | ** | | | | ** | *** |
| Barnets kjønn | | | | | | * |
| Type behandling | ** | | * | ** | | *** |
| Hvem er svarer | | | | | | |
| Svarers alder | | *** | *** | ** | * | |
| Morsmål | ** | | *** | | | ** |
| Hovedaktivitet | ** | | | | ** | |
| Utdanning | | | *** | | * | * |
| Gift eller samboende | | | | | | |
| Antall ganger innlagt siste to år | *** | ** | | ** | | *** |
| R ² | 0.0183 | 0.0064 | 0.022 | 0.0093 | 0.015 | 0.055 |

*: $p \leq 0,05$. **: $p \leq 0,01$. ***: $p \leq 0,001$

Tabell 3 viser at barnets alder har en signifikant effekt på områdene pleietjenesten, informasjon om prøver og standard. Det vil her si at de pårørendes tilfredshet med disse tre områdene øker jo eldre barnet er. Barnets kjønn viser seg her å ha en signifikant effekt på de pårørendes vurdering av sykehusets standard. Foreldrene til guttene er mer fornøyde med standarden enn foreldre til jentene.

Når det gjelder type behandling viser resultatene at pårørende til barn som har fått medisinsk behandling er mer fornøyd med pleietjenesten enn pårørende til barn som har fått kirurgisk behandling. Forskjellen er ikke signifikant for svarene fra pårørende til barn som har fått annen type behandling. På området organisering er foreldre til barn som har fått medisinsk behandling mer fornøyd enn foreldre til barn som har fått kirurgisk eller annen type behandling, mens når det gjelder informasjon om hjemreise er foreldrene til barn som har fått annen behandling signifikant mindre fornøyd enn foreldrene i de to andre gruppene. Foreldre til barn som har fått kirurgisk behandling er signifikant mindre fornøyd enn foreldrene i de to andre gruppene når det gjelder sykehusets standard.

Svarernes alder spiller inn på tilfredsheten på områdene legetjenesten, informasjon om hjemreise og informasjon om prøver. Tilfredsheten øker med økende alder på alle områdene. Videre viser resultatene av analysen at de med ikke-europeisk morsmål er signifikant mer fornøyd enn de med norsk, samisk, annet nordisk språk eller annet europeisk språk som morsmål på områdene pleietjenesten, organisering og standard.

Pårørende som oppgir at de er hjemmearbeidene er signifikant mer fornøyd enn de som svarer at de enten er yrkesaktive, under utdanning eller førtidspensjonert/ufør på områdene pleietjenesten og informasjon om prøver. Videre viser resultatene at de som har høyere utdanning på universitets- eller høyskolenivå er signifikant mindre fornøyd enn de som har lavere utdanning på områdene organisering, informasjon om prøver og standard.

Hvor mange ganger barnet har vært innlagt på sykehuset de siste to årene ser vi av tabellen at har noe å si for tilfredsheten på områdene pleietjenesten, legetjenesten, informasjon om hjemreise og standard. Tendensen er at jo flere ganger barnet har vært innlagt på sykehus de to siste årene, jo mindre fornøyde er foreldrene med disse områdene.

Om de pårørende er gift eller samboende eller hvem som har svart på spørreskjemaet (mor, far, mor og far eller andre) har ingen signifikant effekt for pårørendetilfredsheten.

Selv om det altså er funnet signifikante effekter, forklarer bakgrunnsvariablene alt i alt lite av variasjonen i de pårørendes erfaringer. Den største effekten går på sykehusets standard, hvor kjennetegnene som er vist i tabell 3 til sammen forklarer 5,5% av variansen. Dette betyr at 94,5% av variansen i pårørendes tilfredshet med standarden på sykehuset skyldes andre forhold enn de 10 som inngår i tabell 1. I forhold til pårørendes tilfredshet med legene forklarer kjennetegn ved barnet kun 0,6%, de resterende 99,4 prosentene skyldes andre forhold.

Oppsummert betyr dette at selv om vi har justert tallene slik at de tar høyde for de nevnte bakgrunnsvariabler, er den praktiske betydningen av justeringen liten.

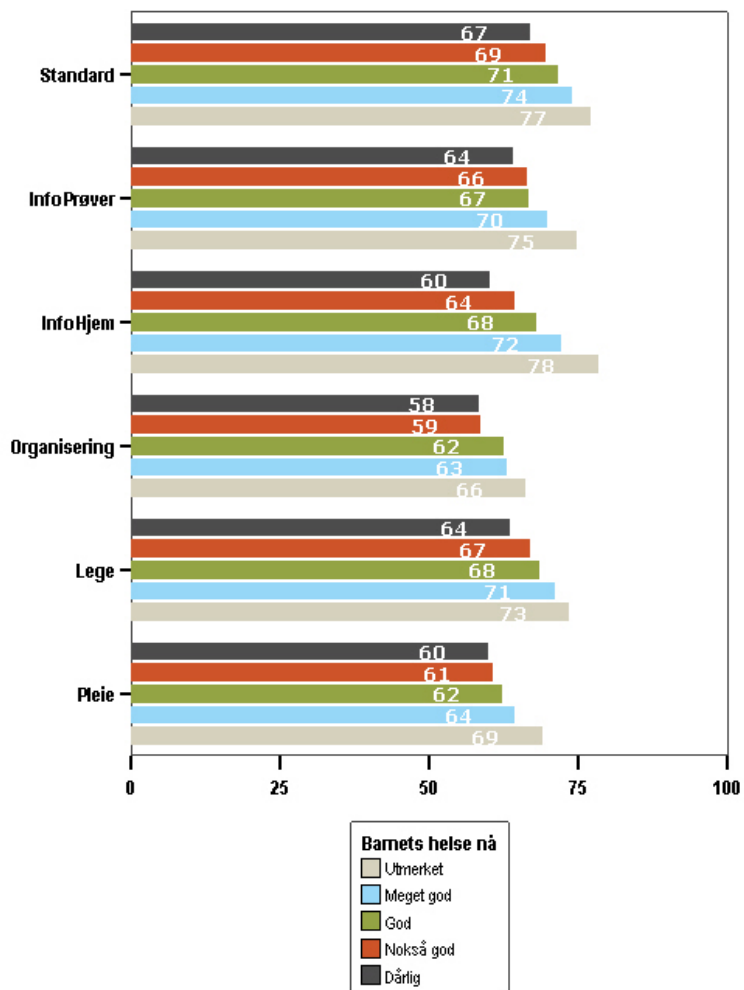
4.4 BARNETS HELSETILSTAND OG SPESIELLE OPPLEVELSER

Vi skal nå se nærmere på andre faktorer som kan ha sammenheng med de pårørendes vurderinger av sykehusoppholdet. Spørsmålene om pleiepersonalet gjorde alt de kunne for å lindre barnets smerte, om de pårørende mener at barnet på noen måte ble feilbehandlet og spørsmålet om barnets nåværende helsetilstand kan forventes å være relatert til pårørendeerfaringer. Figur 4 – 6 viser resultater for pårørendes erfaringer på disse spørsmålene. Det er selvsagt ikke mulig å slutte om kausale sammenhenger i disse analysene, men vi mener at sammenhengene allikevel er interessante som utgangspunkt for tolkning og diskusjon.

4.4.1 Barnets helsetilstand

På spørsmålet om hvordan barnets helsetilstand er nå, svarer 28% (N=912) at den er "utmerket", 30% (N=974) "meget god", 25% (N= 813) "god", 13% (N=410) "nokså god" og 4% (N=116) "dårlig". Vi ser av figur 4 at jo bedre helse barna har nå, jo mer fornøyde er de pårørende på alle hovedområdene. Størst forskjell mellom de mest positive og de mest negative foreldrene finner vi på området informasjon ved hjemreise, mens den minste forskjellen er på området organisering. Det er ikke et veldig tydelig mønster, men de som svarer at barnets helse er utmerket er signifikant mer fornøyde enn de som har brukt ett av de andre svaralternativene. På området informasjon om hjemreise er alle svargruppene signifikant forskjellige fra hverandre, med ett unntak: De som svarer at barnets helsetilstand er nokså god er ikke signifikant forskjellig fra de som svarer at helsetilstanden er dårlig.

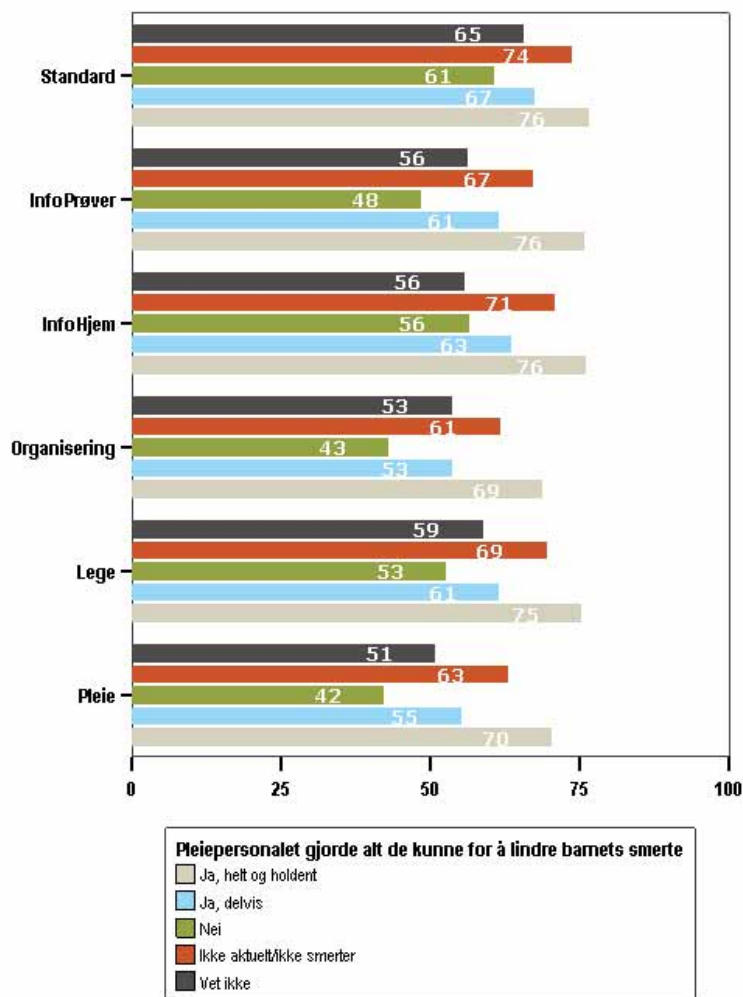
Figur 4: Gjennomsnittscore på hovedområder etter pårørendes vurdering av barnets nåværende helsetilstand. Skala fra 0-100 hvor 100 er best.



4.4.2 Smertebehandling

Spørsmålet om de pårørende synes at pleiepersonalet gjorde alt de kunne for å lindre barnets smerte (figur 5), er i stor grad relatert til pårøndererfaringer. 54% (N=1763) har svart "ja, helt og holdent", 18% (N=583) "ja, delvis", 4% (N=132) "nei", 22% (N= 719) "ikke aktuelt/ikke smerter" og 2% (N=74) "vet ikke". Vi ser at pårørende som mener at pleiepersonalet gjorde alt de kunne for å lindre barnets smerter er mest fornøyde på alle de seks hovedområdene, mens de som svarer "nei" på spørsmålet er minst fornøyde på fem av seks hovedområder. Spesielt stor er forskjellen på området pleietjenesten og informasjon om prøver og undersøkelser. Datamaterialet viser at forskjellene mellom de ulike svarkategoriene er signifikante på alle hovedområdene med unntak av de som har svart "ja, delvis" og "vet ikke". For spørsmålene om standard og informasjon om hjemreise er de som har svart nei ikke signifikant forskjellig fra vet ikke-gruppen.

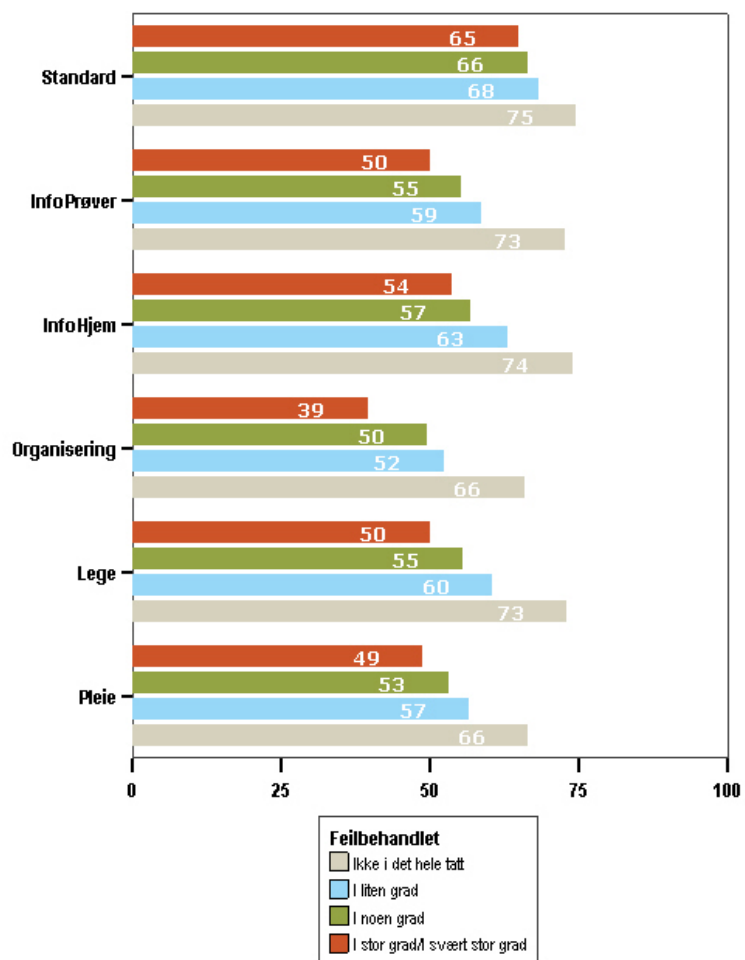
Figur 5: Gjennomsnittscore på hovedområder etter spørsmål om lindring av barnets smerte. Skala 0-100 hvor 100 er best.



4.4.3 Feilbehandling

I figur 6 ser vi på forskjeller i erfaringer i forhold til om de pårørende mener at barnet på noen måte ble feilbehandlet. På dette spørsmålet svarer 84% (N=2717) at barnet "ikke i det hele tatt" ble feilbehandlet, 9% (N=305) "i liten grad", 5% (N=166) "i noen grad" og 2% (N=67) "i stor grad/i svært stor grad". Vi ser at økende grad av opplevd feilbehandling gir mindre fornøyde pårørende. Det er på området organisering at forskjellen mellom de mest fornøyde og de minst fornøyde er størst, mens forskjellen er minst på området standard. De som svarer at barnet ble helt korrekt behandlet scorer signifikant bedre enn de andre gruppene på alle områdene.

Figur 6: Gjennomsnittscore på hovedområder etter i hvilken grad pårørende opplever at barnet er feilbehandlet. Skala 0-100 hvor 100 er best.



5 Regionresultater på hovedområder

Dette kapitlet tar for seg resultater på regionalt nivå. De fem helseregionene får presentert sine resultater på hovedområdene på to forskjellige måter:

- Først inntas et sammenlignende perspektiv, der helseregionenes resultater på ett og ett hovedområde vises i totalt seks figurer (ett for hvert hovedområde), som er sammenstilt til én figur.
- De samme gjennomsnittscorene ligger til grunn for den neste figuren, der hver helseregion får sine resultater vist på de seks hovedområdene i én og samme figur. Også disse resultatene er grafisk sammenstilt på én og samme side i rapporten.

Vi har laget en egen leseveiledning for figurene som presenteres, se punkt 5.1

Til slutt i kapitlet vises en tabell med tallverdiene som ligger til grunn for figurene. I tabellen angis også signifikante forskjeller og hvert gjennomsnitts standardfeil. Se metodekapittel punkt 3.3.2 for nærmere redegjørelse av signifikans og standardfeil.

5.1 LESEVEILEDING FOR FIGURENE

I dette kapitlet vil vi først presentere en sammenlignende figur som består av en delfigur på hvert av de seks hovedområdene for pårørende erfaringer. Det betyr at man kan sammenligne regionenes gjennomsnittsscorer på ett og ett område. I neste figur presenteres resultater for alle de seks områdene for en og en region. Det betyr at man kan sammenligne resultat på tvers av områder innad i en region.

Teknisk veiledning: Hva viser figurene?

Figurene viser regionenes gjennomsnittsscorer på en skala fra 0 til 100, der 100 er best. Av praktiske hensyn vises ikke skalaen i figurene i hele sin lengde. Gjennomsnittsscoren vises med et punkt som er midt på en kort linje. Linjen som går gjennom hvert punkt viser konfidensintervallet for regionen, med andre ord gjennomsnittsestimatets usikkerhet.

Gjennomsnittsscorene er vektet for å øke representativiteten, og justert for ulikheter i pasient- og pårørendesammensetningen ved hver institusjon. Det er justert for barnets alder, samt alder og utdanningsnivå for den pårørende som har besvart spørreskjemaet. Vekting og justering er nærmere beskrevet i metodedokumentasjonen (Rapport fra Kunnskapscenteret nr. 4 – 2006).

Leseveiledning: Hvordan skal figurene forstås?

Figur 7: Sammenligning av regioner.

- 1) Hvis du ønsker å se hvordan de fem helseregionene gjør det i forhold til hverandre, for eksempel på området pleietjenesten, så finner du frem til riktig delfigur ved å se etter navn på hovedområde i de grå feltene. Pleietjenesten står øverst til høyre.
- 2) Delfigur over hovedområdet pleietjenesten viser at gjennomsnittsscorene for helseregionene ligger mellom ca 60 og 65 poeng, noe man ser ut av skalaen som er angitt på toppen og bunnen av hovedfiguren.
- 3) Hvilke gjennomsnittsscorer som tilhører hvilken region, sees ved å følge den stiplede linjen ut til høyre eller venstre i figuren. Helseregionene er plassert i samme rekkefølge i alle de seks delfigurene.
- 4) Delfiguren for hovedområdet pleietjenesten viser at Helse Øst RHF har beste gjennomsnittsscore og Helse Nord RHF har dårligste gjennomsnittsscore. Det er også tydelig at konfidensintervallet for Helse Nord RHF er større enn for de andre helseregionene, noe som betyr at estimatet er mer usikkert.
- 5) Signifikante forskjeller i gjennomsnittsscorer er angitt i tabell som også viser scorens tallverdier. Tabell 4 for regionsnivå viser at på hovedområdet pleietjenesten er det kun ett resultat som er signifikant forskjellig fra de andres gjennomsnittsscorer, og det er Helse Nord RHF's resultat.

I figur 8 snus perspektivet. Hensikten er at hver region kan se nærmere på sine egne resultater på de seks hovedområdene.

Figur 8: Sammenligning av områdene innad i hver region

- 1) Hvis du ønsker å se nærmere på Helse Nord RHF's resultater, så finner du frem til riktig delfigur ved å se etter navnet i de grå feltene i delfigurene. Helse Nord RHF finnes her øverst til venstre.
- 2) Delfiguren for Helse Nord RHF viser at gjennomsnittsscorene varierer fra mellom ca 60 og 70, noe man ser ut fra skalaen i toppen eller bunnen av hovedfiguren.
- 3) Hvilket hovedområde den enkelte gjennomsnittsscore tilhører, sees ved å følge den stiplede linjen ut til høyre eller venstre i figuren. Hovedområdene er plassert i samme rekkefølge i de fem figurene.
- 4) Delfiguren som viser Helse Nord RHF's resultater viser at området pleietjenesten har lavest score sammen med området organisering, og at det er et "hopp" til de fire andre områdene som har fått en høyere score.
- 5) Ønskes gjennomsnittsscorene i rene tall, se tabell 4. Desimaler vises ikke i tabellen, og derfor kan små forskjeller mellom gjennomsnittsscorer som er synlige i figurene ikke nødvendigvis synes i tabellen.

5.2 SAMMENLIGNING AV HELSEREGIONENES RESULTATER

Her vises helseregionenes resultater på hvert hovedområde. Det er seks delfigurer – én for hvert hovedområde. Hver figur viser gjennomsnittsscorer for helseregionene på en skala fra 0-100, der 100 er best. Av praktiske hensyn vises skalaen kun fra 55-80 i figurene.

Gjennomsnittet for helseregionen vises med et punkt. Streken som går gjennom det enkelte punkt, er konfidensintervallet for regionens score. Et stort intervall betyr at estimatet er usikrere sammenlignet med et lite intervall.

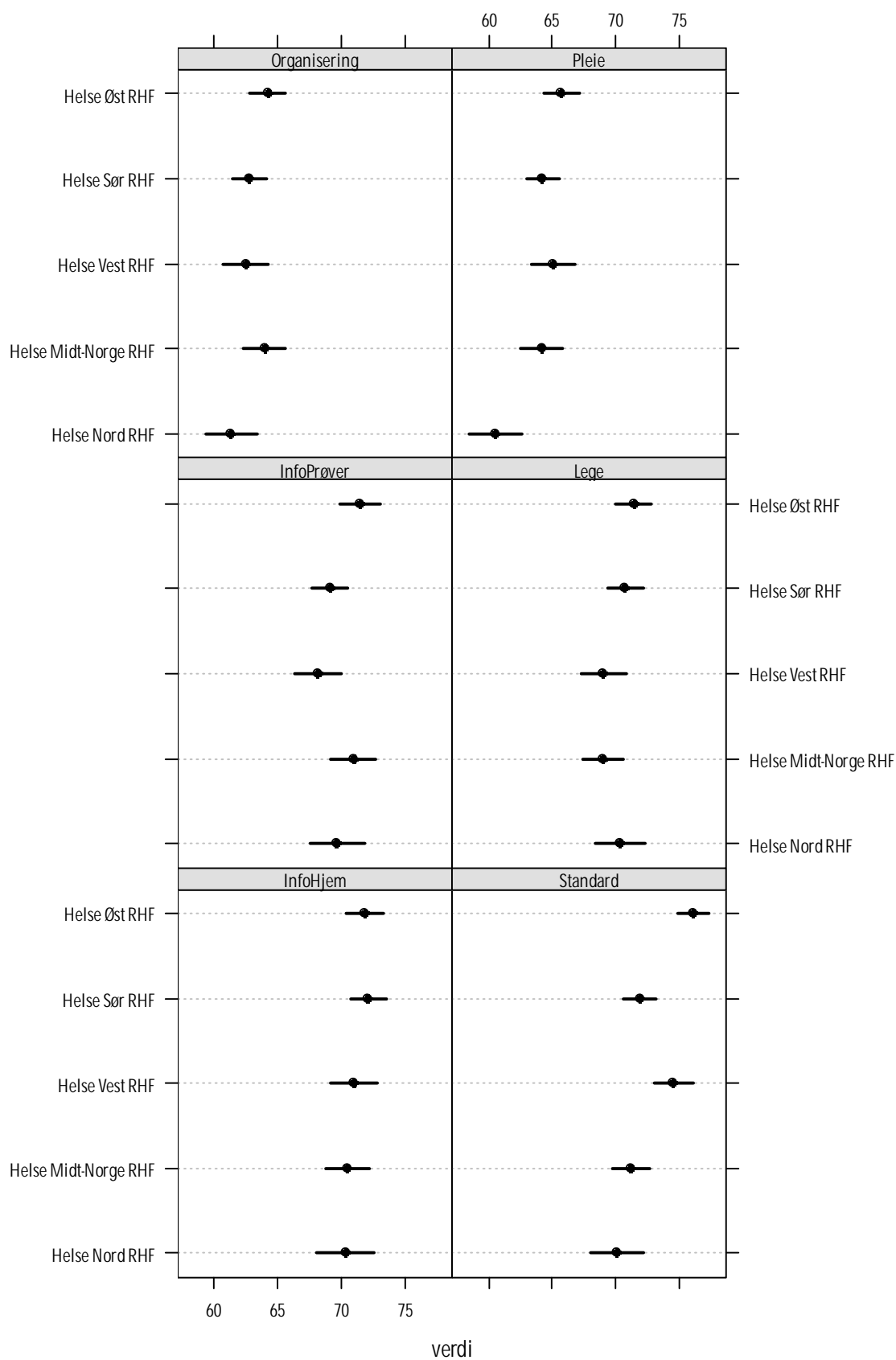
I figur 4 ser vi at for alle helseregionene ligger gjennomsnittsscoren mellom 60 og 75 på alle områdene. Vi ser at områdene pleietjenesten og organisering skiller seg ut negativt i alle helseregionene, mens standard scorer best.

Vi har signifikanstestet forskjellene mellom de enkelte helseregionenes scorer og gjennomsnittet for resten av helseregionene. Det er få signifikante forskjeller. Helse Nord RHF scorer signifikant dårligere enn de andre sykehusene på hovedområdene pleietjenesten og på standard. Helse Øst scorer signifikant bedre enn de andre sykehusene på området standard.

På området standard er forskjellen mellom helseregionene størst, der seks poeng skiller dårligste (Helse Nord, 70) og beste (Helse Øst, 76) gjennomsnittsscore. Fem poeng skiller dårligste og beste score på området pleietjenesten (Helse Nord med 61, og Helse Øst med 66).

De pårørende er jevnt over fornøyde med den informasjonen de får ved hjemreise. De er også jevnt over fornøyde med legene. Figuren viser også at regionenes resultater er relativt like på disse områdene. På begge områdene er det kun to poeng som skiller dårligste og beste score, og forskjellene er ikke signifikante.

Figur 7: Sammenlignende figur som viser hvert hovedområde og helseregionenes scorer på ett og ett område. Resultatene er vektet og justert. Scorer på skala 0-100 der 100 er best. Punkt angir gjennomsnittscore og sterk viser regionens konfidensintervall.



5.3 REGIONVISE RESULTATER

I figur 8 nedenfor presenteres hver helseregions gjennomsnittscore på de seks hovedområdene. Samlet på en side er fem delfigurer – en for hver helseregion. Hver figur viser gjennomsnittsscorer for helseregionene på en skala fra 0-100, der 100 er best. Punkt angir gjennomsnittet på hovedområdet. Strek angir regionens konfidensintervall.

Figuren viser at Helse Nord RHF har resultater på to nivåer: Områdene pleie og organisering har begge en score på 61, mens områdene lege, informasjon ved hjemreise og informasjon om prøver og undersøkelser og standard får en score på 70. Ni poeng skiller beste og dårligste score i helseregion Nord.

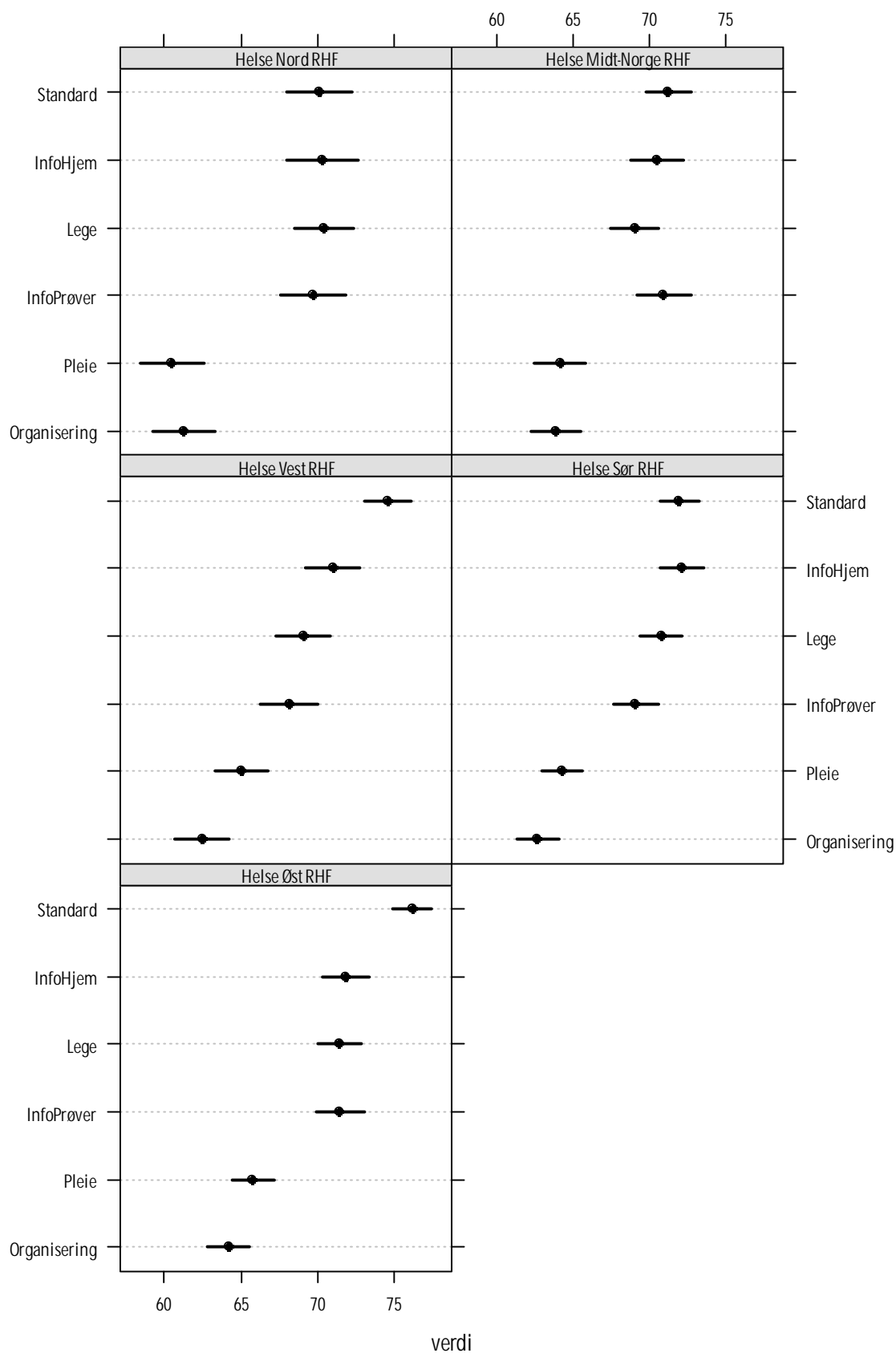
Helse Midt-Norge RHF får også dårligst tilbakemeldinger på områdene pleie og organisering, begge områder har en score på 64. Området lege får en score på 69, informasjon ved hjemreise følger så med en score på 70. Best tilbakemeldinger i Helse Midt-Norge får områdene informasjon om prøver og undersøkelser og standard, begge med resultatet 71. Forskjellen på beste og dårligste score er lavest i helseregion Midt-Norge, hvor den er på syv poeng.

Det er i Helse Vest RHF at forskjellen mellom beste og dårligste tilbakemelding fra de pårørende er størst, med 13 poeng. Dette skyldes i stor grad at området standard oppnår en score på 75 i regionen, og er klart det beste området. Organisering er området med dårligst tilbakemeldinger, med en score på 62. Området pleietjenesten har en noe bedre score på 65, mens de to områdene om informasjon er noe bedre og scorer hhv. 68 og 71. Legetjenesten får nest best tilbakemelding i Helse Vest, med en score på 69.

Også i Helse Sør RHF er det organisering og pleietjenesten som får dårligst tilbakemeldinger fra de pårørende, med scorer på hhv. 63 og 64. Informasjon ved hjemreise har fått et bedre resultat enn informasjon om prøver og undersøkelser, med hhv. 72 og 69. Legetjenesten får et gjennomsnittresultat på 71, og plasser seg slik mellom de to informasjons-områdene. I Helse Sør RHF får området standard, sammen med området informasjon ved hjemreise best tilbakemeldinger fra de pårørende, begge med en score på 72. Ni poeng skiller beste og dårligste score i helseregion Sør.

I Helse Øst RHF får organisering og pleietjenesten dårligst tilbakemelding fra de pårørende, med scorer på hhv. 64 og 66. Områdene informasjon om prøver og undersøkelser og legetjenesten får begge en score på 71, mens det andre området om informasjon, informasjon ved hjemreise, gjør det hacket bedre med en score på 72. Best tilbakemelding fra de pårørende i helseregion Øst får området standard, med en score på 76. Tolv poeng skiller dermed beste og dårligste resultat i Helse Øst RHF.

Figur 8: Figur som viser den enkelte helseregions scorer på alle hovedområder. Resultatene er vektet og justert. Scorer på skala 0-100 der 100 er best. Punkt angir score og sterk viser regionens konfidensintervall.



Tabell 4: Scorer på hovedområder for hver helseregion. Skala 0-100 der 100 er best. Standardfeil i parentes. Resultatene er vektet og justert. Region som adskiller seg fra gjennomsnittet av de andre regionene (for en indeks) slik at det ikke med rimelighet kan skyldes tilfeldigheter, er markert *)

| Institusjon | Pleie | Lege | Organisering | InfoHjem | InfoPrøver | Standard |
|----------------------|---------------|-----------|--------------|-----------|------------|-----------------|
| Helse Øst RHF | 66 (0,70) | 71 (0,72) | 64 (0,70) | 72 (0,75) | 71 (0,79) | 76 (0,64) + + + |
| Helse Sør RHF | 64 (0,68) | 71 (0,70) | 63 (0,70) | 72 (0,73) | 69 (0,74) | 72 (0,65) |
| Helse Vest RHF | 65 (0,88) | 69 (0,90) | 62 (0,91) | 71 (0,93) | 68 (0,95) | 75 (0,78) |
| Helse Midt-Norge RHF | 64 (0,86) | 69 (0,82) | 64 (0,83) | 70 (0,89) | 71 (0,89) | 71 (0,76) |
| Helse Nord RHF | 61 (1,06) - - | 70 (1,00) | 61 (1,04) | 70 (1,17) | 70 (1,10) | 70 (1,08) (-) |

*) Symbolene angir signifikanssannsynligheter, justert for multipl testing:

(+)/(-): $p < 0,1$; +/-: $p < 0,05$; ++/- -: $p < 0,01$; +++/- - -: $p < 0,001$

+ angir større enn, - mindre enn snittet av de andre institusjonene

6 Institusjonsresultater på hovedområder

Dette kapitlet tar for seg resultater på institusjonsnivå. De 20 barneavdelingene får presentert sine resultater på hovedområder på to forskjellige måter:

- Først inntas et sammenlignende perspektiv, der barneavdelingenes resultater på ett og ett hovedområde vises i totalt seks figurer (ett for hvert hovedområde), som er sammenstilt til en figur.
- De samme gjennomsnittscorene ligger til grunn for den neste figuren, der hver barneavdeling får sine resultater vist på de seks hovedområdene i en og samme figur. Også disse resultatene er grafisk sammenstilt på en og samme side i rapporten.

Vi har laget en egen leseveiledning for figurene som presenteres, se punkt 6.1

Til slutt i kapitlet vises en tabell med tallverdiene som ligger til grunn for figurene. I tabellen angis også signifikante forskjeller og hvert gjennomsnitts standardfeil. Se metodekapittel punkt 3.3.2 for nærmere redegjørelse av signifikans og standardfeil

Av praktiske hensyn vises sykehusenes navn i figurene i kortversjon. Se tabell under punkt 3.4, som viser både fullt navn og forkortet navn.

6.1 LESEVEILEDING FOR FIGURENE

I dette kapitlet vil vi først presentere en sammenlignende figur som består av en delfigur på hvert av de seks hovedområdene for pårørendeerfaringer. Det betyr at man kan sammenligne barneavdelingenes gjennomsnittsscorer på ett og ett område. I neste figur presenteres resultater for alle de seks områdene for en og en barneavdeling, slik at man kan sammenligne resultat på tvers av områder innen samme barneavdeling.

Teknisk veiledning: Hva viser figurene?

Figurene viser regionenes gjennomsnittsscorer på en skala fra 0 til 100, der 100 er best. Av praktiske hensyn vises ikke skalaen i figurene i hele sin lengde. Gjennomsnittsscoren vises med et punkt som er midt på en kort linje. Linjen som går gjennom hvert punkt viser konfidensintervallet for regionen, med andre ord gjennomsnittsestimatets usikkerhet.

Gjennomsnittsscorene er vektet for å øke representativiteten, og justert for ulikheter i pasient- og pårørendesammensetningen ved hver institusjon. Det er justert for barnets alder, samt alder og utdanningsnivå for den pårørende som har besvart spørreskjemaet. Vekting og justering er nærmere beskrevet i metodedokumentasjonen (Rapport fra Kunnskapssenteret nr. 4 – 2006)..

Leseveiledning: Hvordan skal figurene forstås?

Figur 9: Sammenligning av barneavdelinger.

- 1) Hvis du ønsker å se hvordan de 20 barneavdelingene gjør det i forhold til hverandre, for eksempel på området legetjenesten, så finner du frem til riktig delfigur ved å se etter navn på hovedområde i de grå feltene. Legetjenesten står på høyre side, i midten.
- 2) Delfigur over hovedområdet legetjenesten viser at gjennomsnittsscorene for barneavdelingene ligger mellom ca 60 og 73 poeng, noe man ser ut av skalaen som er angitt på toppen og bunnen av hovedfiguren.
- 3) Hvilke gjennomsnittsscorer som tilhører hvilken barneavdeling, ses ved å følge den stiplede linjen ut til høyre eller venstre i figuren. Hvis du ikke kjenner igjen din barneavdeling ut fra forkortelsen som vises i figuren, må du se i tabellen som er vist i metodekapittelet, punkt 3.4. Sett at du ønsker å lokalisere Sykehuset Buskerud. Oversiktstabellen viser at forkortelsen du må se etter er SB-HF. Barneavdelingene er plassert i samme rekkefølge i alle de seks delfigurene.
- 4) Delfiguren for hovedområdet legetjenesten viser for det første at resultatene virker nokså jevne, men at nettopp Sykehuset Buskerud (SB-HF) har en score som ligger lengst til høyre, dvs. høyeste score (=beste resultat) blant avdelingene. Det er også lett å se et resultat som ligger lengst til venstre i delfiguren, og dette er FONNA (Haugesund sjukehus) som har fått laveste score på området legetjenesten. Figuren viser også at konfidensintervallene for de forskjellige barneavdelingene har ulik lengde. En lengre strek betyr et større konfidensintervall, hvilket igjen betyr at estimatet er mer usikkert.
- 5) Signifikante forskjeller i gjennomsnittsscorer er angitt i tabell som også viser scorens tallverdier. Tabell 5 for institusjonsnivå viser at på hovedområdet legetjenesten er det kun ett resultat som er signifikant forskjellig fra de andres gjennomsnittsscorer, og det er FONNAs resultat.

I figur 10 snus perspektivet. Hensikten er at hver barneavdeling kan se nærmere på sine egne resultater på de seks hovedområdene.

Figur 10: Sammenligning av områdene innen den enkelte barneavdeling

- 1) Hvis du ønsker å se nærmere på Sykehuset Buskeruds resultater, så finner du frem til riktig delfigur ved å se etter navnet i de grå feltene i delfigurene. Sykehuset Buskerud, SB-HF, finnes her i nederste halvdel av figuren. Teller man fra siste delfigur og bakover, er dette delfigur nummer seks. En annen måte å lokalisere SB-HF på, er å si at deres resultater finnes i den tredje kolonnen, på rad fire, delfigur nummer tre på raden.
- 2) Delfiguren for Sykehuset Buskerud viser at gjennomsnittsscorene er mellom ca 65 og 75, noe man ser ut fra skalaen i toppen eller bunnen av hovedfiguren.
- 3) Hvilken gjennomsnittsscore som vises, ses ved å følge den stiplede linjen ut til høyre eller venstre i figuren, her står kortnavnene på hovedområdene. Hovedområdene er plassert i samme rekkefølge i de 20 delfigurene, som i figur som viste hver regions resultater.
- 4) Delfiguren med Sykehuset Buskeruds resultater viser at området organisering har lavest score sammen med området pleietjenesten, mens legetjenesten og standard har fått best tilbakemelding.
- 5) Ønskes gjennomsnittsscorene i rene tall, se tabell 5. Desimaler vises ikke i tabellen, og derfor kan små forskjeller mellom gjennomsnittsscorer som er synlige i figurene ikke nødvendigvis synes i tabellen.

6.2 SAMMENLIGNING AV BARNEAVDELINGENES RESULTATER

Figur 9 består egentlig av seks figurer; én for hvert hovedområde. Ved å sammenstille resultatene på denne måten kan man lettere se de overordnede trekkene: På området standard ser vi at sykehusene har fått nokså forskjellige tilbakemeldinger, mens scorene for områdene informasjon ved hjemreise og legene, fremstår som nokså like. Man kan ut fra figuren også se at scorene for områdene pleietjenesten og organisering ligger mer mot venstre enn for eksempel scorene for områdene som omhandler informasjon, noe som betyr at de førstnevnte områdene også har lavere scorer. Dette har vi alt sett fra analyser på regionsnivå.

Vi har signifikantstestet forskjellene mellom hver enkelt institusjon og gjennomsnittet for alle de andre institusjonene (se metodekapittel og metoderapport for mer informasjon). Det er ikke mange signifikante forskjeller.

Standard er det området som har størst variasjon i sykehusenes scorer, der differansen mellom dårligste (59, Sykehuset i Vestfold) og beste score (88, Sykehuset Levanger) er på hele 29 poeng. På området standard er de to dårligste og de tre beste resultatene signifikant forskjellige fra de øvrige institusjonenes gjennomsnittsscorer, se tabell til slutt i dette kapitlet.

På området pleietjenesten varierer institusjonenes resultater mellom 58 og 68. Universitetssykehuset i Nord-Norge (UNN) oppnår lavest score på område pleietjenesten (58), og dette er signifikant forskjellig fra de øvrige sykehusenes resultater på området.

De pårørendes tilbakemeldinger på området legetjenesten, varierer mellom 63 som laveste score og 74 som beste score. Kun én forskjell her er signifikant: Haugesund sjukehus (FONNA) med en score på 63 er signifikant forskjellig fra de øvrige sykehusenes resultater.

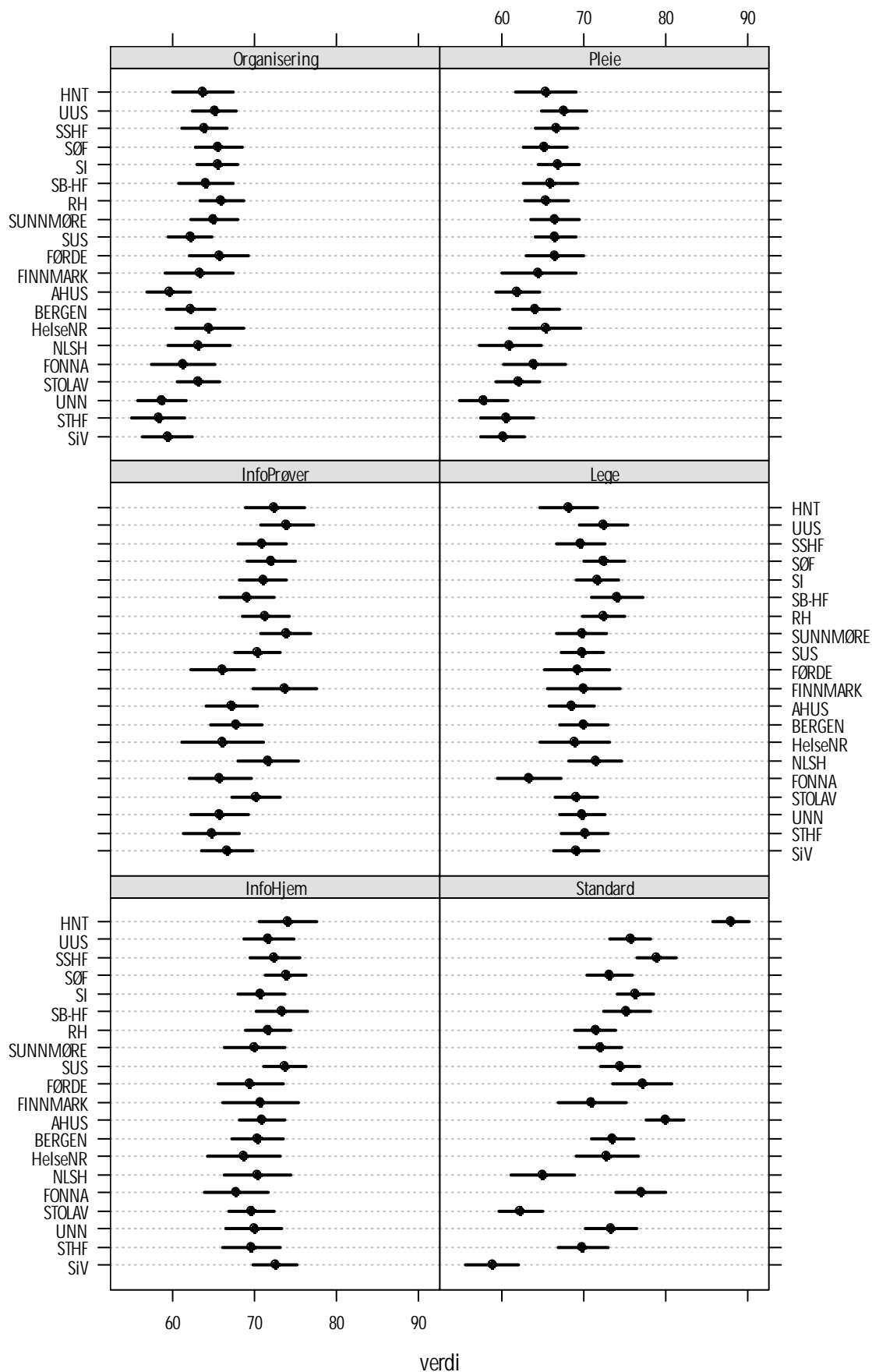
På de tre områdene organisering, informasjon om prøver og undersøkelser, og informasjon ved hjemreise, er det ikke signifikante forskjeller mellom sykehusenes resultater.

På området organisering, som sammen med pleietjenesten får dårligst tilbakemeldinger fra de pårørende, er laveste score 58 og beste score 66.

På området informasjon om prøver og undersøkelser, varierer sykehusenes scorere mellom 65 og 74.

Figuren for området informasjon ved hjemreise viser noe variasjon mellom sykehusene. Dårligste og beste resultat er på henholdsvis 68 og 74.

Figur 9: Sammenlignende figur som viser hvert hovedområde og institusjonenes scorer på ett og ett område. Resultatene er vektet og justert. Scorer på skala 0-100 der 100 er best. Punkt angir score og strek viser institusjonens konfidensintervall.



6.3 HVER BARNEAVDELINGS RESULTATER

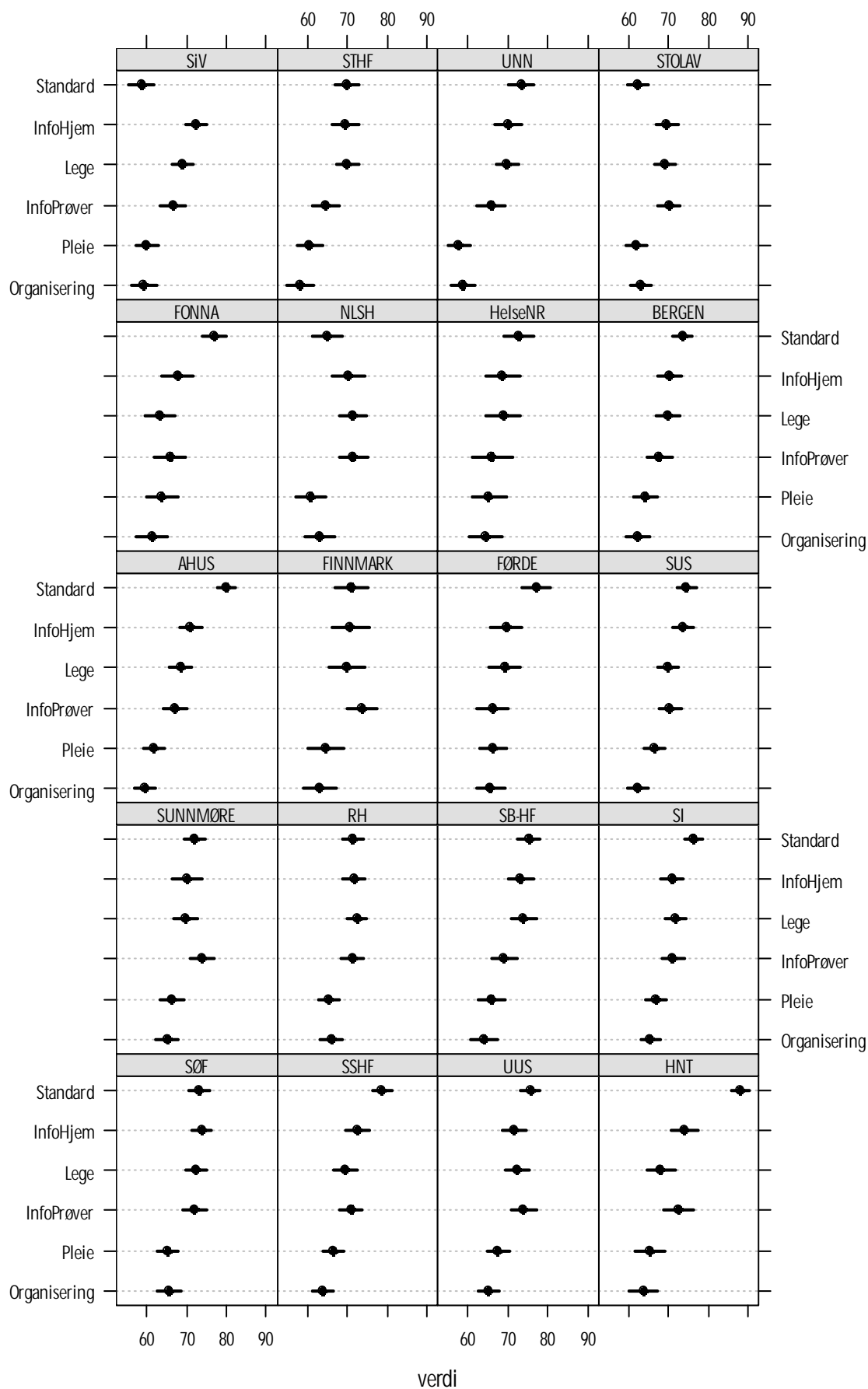
Figur 10 viser hvordan det enkelte sykehus scorer på hvert av de seks hovedområdene. Figuren kan leses på flere måter. Hvert sykehus kan se resultatene for sitt eget sykehus og finne hvilket område som får best og dårligst tilbakemeldinger fra de pårørende. Figuren viser også hvordan de andre sykehusene som har deltatt i undersøkelsen scorer, slik at hver enkelt institusjon kan sammenligne egne resultater med de andres.

Som vi så i figuren med resultater på regionsnivå, er det områdene organisering og pleietjenesten som totalt sett får dårligst tilbakemeldinger i alle helseregionene. Når vi ser på resultatene for ett og ett sykehus viser figurene imidlertid et mer variert mønster for hvilket område som kommer best og dårligst ut.

På området pleietjenesten viste analysene på regionsnivå at Helse Nord RHF hadde et signifikant dårligere resultat enn de andre RHFene (figur 7). Ser vi på resultatene til de tre sykehusene i denne regionen, Universitetssykehuset Nord-Norge (UNN), Nordlandssykehuset Bodø (NLSH) og Hammerfest sykehus (FINNMARK), får pleietjenesten dårligst tilbakemelding på de to førstnevnte sykehusene, mens for Hammerfest sykehus er det området organisering de pårørende vurderer dårligst.

Figur 10 kan også brukes til å se etter ulike "profiler", etter ulike mønstre for gjennomsnittsscorer som går igjen mellom barneavdelinger. Umiddelbart er det ikke lett å identifisere mønstre som er like, enklere er det å se forskjellene. Vi kan for eksempel se at HelseNR (Kristiansund sykehus) har fått nokså jevne resultater på tvers av de seks hovedområdene, dog har de pårørende også her gitt dårligst tilbakemelding på organisering og pleietjenesten. SiV (Sykehuset i Vestfold) og St. Olav skiller seg ut fra de øvrige barneavdelingene ved at scoren for standard ligger langt til venstre på skalaen, dvs. at standard har fått dårlige tilbakemeldinger fra de pårørende. I motsetning til dette finner vi HNT (Sykehuset Levanger), delfigur helt nederst i høyre hjørne, der scoren for standard ligger helt til høyre side i figuren, dvs. et meget bra resultat på dette området.

Figur 10: Figur som viser den enkelte helseregions scorer på alle hovedområder. Resultatene er vektet og justert. Scorer på skala 0-100 der 100 er best. Punkt angir score og strek viser institusjonens konfidensintervall.



Tabell 5: Scorer på hovedområder for hver institusjon. Skala 0-100 der 100 er best. Standardfeil i parentes. Resultatene er vektet og justert. Institusjoner som adskiller seg fra gjennomsnittet av de andre institusjonene (for en indeks) slik at det ikke med rimelighet kan skyldes tilfeldigheter, er markert *)

| Institusjon | Pleie | Lege | Organisering | InfoHjem | InfoPrøver | Standard |
|----------------------------------|--------------|---------------|--------------|-----------|------------|---------------|
| Ullevål universitetssykehus | 68 (1,41) | 72 (1,52) | 65 (1,37) | 72 (1,58) | 74 (1,62) | 76 (1,29) |
| Rikshospitalet-Radiumhospitalet | 65 (1,39) | 72 (1,29) | 66 (1,37) | 72 (1,39) | 71 (1,45) | 71 (1,28) |
| Sykehuset Buskerud | 66 (1,70) | 74 (1,62) | 64 (1,69) | 73 (1,61) | 69 (1,69) | 75 (1,46) |
| Haukeland universitetssykehus | 64 (1,50) | 70 (1,52) | 62 (1,53) | 70 (1,58) | 68 (1,61) | 74 (1,29) |
| Stavanger universitetssykehus | 67 (1,28) | 70 (1,31) | 62 (1,38) | 74 (1,33) | 70 (1,41) | 74 (1,24) |
| St. Olavs hospital | 62 (1,41) | 69 (1,33) | 63 (1,35) | 70 (1,42) | 70 (1,50) | 62 (1,37) --- |
| Ålesund sjukehus | 66 (1,55) | 70 (1,57) | 65 (1,49) | 70 (1,91) | 74 (1,55) | 72 (1,36) |
| Sykehuset Levanger | 65 (1,92) | 68 (1,80) | 64 (1,81) | 74 (1,81) | 72 (1,86) | 88 (1,13) +++ |
| Universitetssykehuset Nord-Norge | 58 (1,49) -- | 70 (1,43) | 59 (1,51) | 70 (1,74) | 66 (1,79) | 73 (1,63) |
| Nordlandssykehuset Bodø | 61 (1,91) | 71 (1,66) | 63 (1,92) | 70 (2,12) | 72 (1,89) | 65 (1,97) -- |
| Sykehuset Innlandet | 67 (1,29) | 72 (1,33) | 65 (1,28) | 71 (1,44) | 71 (1,44) | 76 (1,12) |
| Sørlandet sykehus | 67 (1,35) | 70 (1,49) | 64 (1,39) | 72 (1,56) | 71 (1,50) | 79 (1,23) +++ |
| Akershus universitetssykehus | 62 (1,39) | 68 (1,40) | 60 (1,38) | 71 (1,41) | 67 (1,58) | 80 (1,19) +++ |
| Haugesund sjukehus | 64 (1,95) | 63 (1,99) (-) | 61 (1,95) | 68 (2,02) | 66 (1,96) | 77 (1,57) |
| Hammerfest sykehus | 65 (2,31) | 70 (2,29) | 63 (2,11) | 71 (2,37) | 74 (1,98) | 71 (2,14) |
| Førde sentralsjukehus | 66 (1,79) | 69 (2,03) | 66 (1,88) | 70 (2,02) | 66 (2,02) | 77 (1,86) |
| Kristiansund sykehus | 65 (2,25) | 69 (2,17) | 65 (2,14) | 69 (2,24) | 66 (2,54) | 73 (1,92) |
| Sykehuset Telemark | 61 (1,66) | 70 (1,49) | 58 (1,66) | 70 (1,78) | 65 (1,73) | 70 (1,60) |
| Sykehuset Østfold | 65 (1,38) | 72 (1,28) | 66 (1,47) | 74 (1,28) | 72 (1,49) | 73 (1,39) |
| Sykehuset i Vestfold | 60 (1,38) | 69 (1,42) | 59 (1,57) | 73 (1,36) | 67 (1,60) | 59 (1,66) --- |

*) Symbolene angir signifikanssannsynligheter, justert for multipl testing:

(+)/(): p<0,1; +/-: p<0,05; ++/- -: p<0,01; +++/- -: p<0,001

+ angir større enn, - mindre enn snittet av de andre institusjonene

Vedlegg A: Spørreskjema



Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

⊥

Hva er dine erfaringer som pårørende til barn innlagt i sykehus?

Hensikten med denne undersøkelsen er at tjenestene skal bli bedre for barn og pårørende. Vi vil derfor gjerne høre om dine erfaringer som pårørende ved barnets sykehusopphold. Hvis barnet har vært innlagt flere ganger, svar på spørsmålene på bakgrunn av barnets siste opphold på sykehuset. Dersom dere var to voksne på sykehuset, kan dere gjerne svare på spørsmålene sammen.

Sett kun ett kryss på hvert spørsmål. Det er fint om du kan krysse av midt i rutene. Spørreskjemaet sender du tilbake til Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten. Returkonvolutten er ferdig adressert og Kunnskapssenteret betaler porto. Alle svar blir behandlet fortrolig.

⊥

VIKTIG: Dersom du samtykker i å delta i undersøkelsen, er det viktig at du krysser av i ruten under.

- JA, jeg samtykker i å delta i undersøkelsen slik den er beskrevet i følgebrevet fra Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten.

1. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den pleien og behandlingen barnet fikk ved sykehuset?

| | | | | |
|--------------------------|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Svært misfornøyd | Ganske misfornøyd | Verken fornøyd eller misfornøyd | Ganske fornøyd | Svært fornøyd |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

2. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med hvordan du ble behandlet som pårørende?

| | | | | |
|--------------------------|--------------------------|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Svært misfornøyd | Ganske misfornøyd | Verken fornøyd eller misfornøyd | Ganske fornøyd | Svært fornøyd |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

3. Hvis du ser hele sykehusoppholdet under ett, hvordan vil du vurdere sykehuset?

| | | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Mye dårligere enn forventet | Noe dårligere enn forventet | Som forventet | Noe bedre enn forventet | Mye bedre enn forventet |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

⊥

1

Erferinger under sykehusoppholdet

⊥

4. I hvilken grad opplevde du at det var én lege som hadde hovedansvaret for barnet?

Ikke i det
hele tatt

I liten
grad

I noen
grad

I stor
grad

I svært
stor grad

5. I hvilken grad opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om dere?

Ikke i det
hele tatt

I liten
grad

I noen
grad

I stor
grad

I svært
stor grad

6. I hvilken grad opplevde du at de ansatte samarbeidet om den behandlingen og pleien barnet fikk?

Ikke i det
hele tatt

I liten
grad

I noen
grad

I stor
grad

I svært
stor grad

7. Opplevde du at behandlingen og pleien barnet fikk på sykehuset fulgte en gjennomtenkt plan?

Ikke i det
hele tatt

I liten
grad

I noen
grad

I stor
grad

I svært
stor grad

⊥

8. Mens barnet var innlagt, opplevde dere uforutsett venting av noen art?

Ikke i det
hele tatt

I liten
grad

I noen
grad

I stor
grad

I svært
stor grad

⊥

⊥

⊥

9. I hvilken grad synes du at pleiepersonalet...

(Sett kun ett kryss per linje.)

| | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Tok hensyn til deres familiesituasjon? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ga avlastning/hjelp med barnet i løpet av oppholdet? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Informerte om dine oppgaver som pårørende på sykehuset? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hadde omtanke og omsorg for <u>barnet</u> ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hadde omtanke og omsorg for <u>deg</u> ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Var interessert i å høre dine oppfatninger som pårørende? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ga deg forklaringer på en måte som du forstod? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Virket faglig dyktige? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

⊥

10. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå mens barnet var innlagt?

| Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

11. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser mens barnet var innlagt?

| Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

12. Mens barnet var innlagt, fikk du vite det du syntes var nødvendig om virkninger og bivirkninger av nye legemidler barnet begynte med?

| Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Barnet begynte ikke med nye legemidler |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

⊥

⊥

⊥

13. I hvilken grad synes du at legene...
(Sett kun ett kryss per linje.)

| | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Hadde omtanke og omsorg for barnet ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hadde omtanke og omsorg for deg ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Var interessert i å høre dine oppfatninger som pårørende? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ga deg forklaringer på en måte som du forstod? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Virket faglig dyktige? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

⊥

⊥

14. Hva synes du om følgende forhold ved avdelingen?
(Sett kun ett kryss per linje.)

| | Svært dårlig | Ganske dårlig | Både/og | Ganske bra | Svært bra | Ikke aktuelt |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Renholdet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Bad-/dusj-/toalettforhold | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Roen på pasientrommet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Maten til barnet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Aktivitetstilbudet for barnet (leker, spill, bøker, TV, video o.a.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| Tilbudet til pårørende (mat, hvilerom, overnatting o.a.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

⊥

15. Før hjemreisen, fikk du den informasjonen du mente var nødvendig om tiden etter utskrivning?

Ikke i det hele tatt

I liten grad

I noen grad

I stor grad

I svært stor grad

16. Var du ved hjemreisen trygg på at du kunne klare den nødvendige oppfølgingen av barnets sykdom?

Ikke i det hele tatt

I liten grad

I noen grad

I stor grad

I svært stor grad

17. Fikk du informasjon om hva du kunne gjøre hvis barnet fikk tilbakefall eller noe ekstra skjedde etter at dere kom hjem?

Ikke i det hele tatt

I liten grad

I noen grad

I stor grad

I svært stor grad

⊥

18. Er barnets fysiske plager blitt bedre eller verre nå, sammenlignet med før sykehusoppholdet?

Mye bedre

Litt bedre

Verken bedre eller verre

Litt verre

Mye verre

19. Mener du at barnet på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?

Ikke i det hele tatt

I liten grad

I noen grad

I stor grad

I svært stor grad

20. Ble du sint, opprørt eller skuffet over sykehuspersonalet i løpet av oppholdet?

Ikke i det hele tatt

I liten grad

I noen grad

I stor grad

I svært stor grad

21. Opplevde du at personalet gjorde alt de kunne for å lindre ditt barns smerte?

Ja, helt og holdent

Ja, delvis

Nei

Ikke aktuelt/ ikke smerter

Vet ikke

L

⊥

Spørsmål om barnet

22. Var barnet innlagt for medisinsk, kirurgisk eller annen behandling?

Medisinsk behandling
(observasjon, medisinforordning)

Kirurgisk behandling
(skade, operasjon)

Annen behandling

23. Hvordan vil du karakterisere barnets helse nå?

Utmerket

Meget god

God

Nokså god

Dårlig

24. Hvor mange ganger har barnet vært innlagt på sykehus de siste to årene?

Bare denne
ene gangen

2 ganger

3-5 ganger

6-10 ganger

Mer enn
10 ganger

25. Når er barnet født?

Måned

Fødselsår

Bakgrunnsspørsmål

⊥

26. Var du alene som pårørende med barnet på sykehuset?

Ja, jeg var alene

Nei, vi var flere pårørende

27. Fikk du/dere praktisk hjelp fra venner eller familie til å passe andre barn mens barnet var innlagt på sykehuset?

Ja

Nei

Ønsket/trengte ikke slik hjelp

Har ikke andre barn

28. Hvem har svart på spørreskjemaet?

Mor

Far

Mor og far

Andre

⊥

Vi vil gjerne vite litt mer om deg som har fylt ut spørreskjemaet: (Hvis dere er to voksenalder i husholdet, vennligst svar også på spørsmål 35-38.)

29. Hva er din alder?

Antall år

30. Hva er morsmålet ditt – det første språket du lærte?

Norsk

Samisk

Annet nordisk
språk

Annet europeisk
språk

Ikke-europeisk
språk

31. Hva er din høyeste fullførte utdanning?

Grunnskole

Videregående
skole

Høgskole eller universitet
4 år eller mindre

Høgskole eller universitet
mer enn 4 år

32. Hva var din hovedaktivitet siste uke?

Yrkesaktiv

Utdanning

Hjemme-
arbeidende

Førtids-
pensjonert/ufør

Annet

33. Er du gift eller samboende?

Ja, gift

Ja, samboende

Nei

34. Kunne du tenke deg å svare på et nytt skjema fra oss om kort tid, dersom det blir aktuelt?

Sett kryss her dersom du kunne tenke deg det

⊥

⊥

Dersom dere er flere voksne i husholdet, vil vi gjerne vite litt mer om den andre voksenpersonen.

35. Hva er hans/hennes relasjon til barnet, kjønn og alder?

ER HAN/HUN BARNETS FORELDER

Ja

Nei

KJØNN

Mann

Kvinne

ALDER

Antall år

36. Hva er morsmålet hans/hennes – det første språket han/hun lærte?

Norsk

Samisk

Annet nordisk
språk

Annet europeisk
språk

Ikke-europeisk
språk

37. Hva er hans/hennes høyeste fullførte utdanning?

Grunnskole

Videregående
skole

Høyskole eller universitet
4 år eller mindre

Høyskole eller universitet
mer enn 4 år

38. Hva var hans/hennes hovedaktivitet siste uke?

Yrkesaktiv

Utdanning

Hjemme-
arbeidende

Førtids-
pensjonert/ufør

Annet

⊥

Skriv gjerne ned kommentarer til spørreskjemaet, eller mer om dine erfaringer som pårørende på sykehuset her:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*Tusen takk for at
du tok deg tid til å svare !*

⊥

Følgende personer har bidratt i prosjektet:

GØRIL GROVEN. Forsker, cand. polit. med hovedfag i sosiologi. Hun er ansvarlig for surveyundersøkelser i gruppe K1, og har hatt hovedansvaret for å utarbeide hovedrapporten.

KIRSTEN DANIELSEN. Førstekonsulent, cand. polit. med hovedfag i sosiologi. Hun har hatt ansvar for hovedrapporten og kvalitetssikring i prosjektet.

SIGVE OLTEDAL. Forsker, cand. polit. med hovedfag i psykologi. Han har hatt hovedansvar for utarbeiding av metoderapporten, og har bidratt i hovedrapporten.

JON HELGELAND. Seniorrådgiver, cand. real. Han er ansvarlig for statistisk rådgivning i forbindelse med utvalgsplan, analyse og presentasjonsmåte, og har bidratt i metoderapporten.

REIDUN SKÅRERHØGDA. Prosjektkoordinator. Hun har hatt hovedansvaret for samarbeidet med sykehusene, for de merkantile sidene ved prosjektet, og de administrative delene av rapportutarbeidelsen.

THERESE OPSAHL HOLTE. Forsker, sykepleier og cand. polit. med hovedfag i sosiologi. Hun har bidratt i utarbeiding av hovedrapport og institusjonsrapportene.

OLAF HOLMBOE. Cand. polit. med hovedfag i sosialantropologi. Han har hatt hovedansvar for tilrettelegging av data for institusjonsrapportene.

ANDREW GARRATT. Forsker, PhD. Han har hatt ansvaret for valideringen av spørreskjemaet, innledende statistiske analyser og bidratt med faglige råd i rapportarbeidet.

ØYVIND ANDRESEN BJERTNÆS. Forskningsleder for gruppe K1, cand. polit. med hovedfag i sosiologi. Han har hatt et overordnet ansvar for kvalitetssikring av rapportene.

TOMISLAV DIMOSKI. IT-ansvarlig, siv. ing. Han har utviklet programvaren, *FS-systemet*, som gjør at databasen ved Kunnskapssenteret kan benytte data fra sykehusenes ulike pasientadministrative systemer. Han har også ivaretatt de tekniske sidene ved innsamling og oppbevaring av data.

MAN HOANG NGUYEN. Siv.ing. Datateknikk. Han har bidratt på den tekniske siden i datainnsamlingen.

SAGA HØGHEIM. Prosjektsekretær. Hun har hatt hånd om alle utsendingene og registreringen av svarene i undersøkelsen.

Vi takker kontaktpersonene ved sykehusene for samarbeidet i forbindelse med innsamling av data.

PasOpp-prosjektet har dessuten hatt stor nytte av arbeidet som de tidligere prosjektlederne og prosjektmedarbeiderne for RESKVA har lagt ned, i tillegg til store og små praktiske bidrag fra andre personer ved Kunnskapssenteret i denne prosessen.

Nasjonalt Kunnskapssenter for helsetjenesten

Postboks 7004, St. Olavsplass

N-0130 Oslo

(+47) 23 25 50 00

www.kunnskapssenteret.no

ISBN trykt versjon 82-8121-086-9

ISBN PDF versjon 82-8121-085-0

ISSN 1503-954

Rapport fra Kunnskapssenteret Nr 3-2006 Hovedresultater

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten



Om PasOpp undersøkelser: I dagens helsetjeneste legges det mer vekt på synspunktene til pasienter og pårørende enn før og på at de ulike delene av tjenesten skal være godt samordnet. PasOpp undersøkelsene har som mål å beskrive erfaringene til personer som ser tjenestene fra innsiden. Det er laget spørreskjema som er tilpasset ulike områder innenfor helsetjenesten. Spørsmålene handler om opplevelser, om faktiske hendelser og om tilfredshet med tjenestene.

Om denne undersøkelsen:

Populasjon: Pårørende til barn 0-16 år utskrevet fra somatiske barneavdelinger i Norge

Metode: Postal spørreskjemaundersøkelse

Undersøkelsesperiode: 1. september til 24. november 2005

Bruttoutvalg: 6160

Svarprosent: 54