Pasienterfaringer blant somatiske pasienter ved Akershus universitetssykehus. Oppsummerte resultater fra pilotunder-søkelse våren 2006

Notat fra Kunnskapssenteret
September 2006

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten

Om notatet: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten (Kunnskapssenteret) skal i løpet av høsten 2006 gjennomføre en nasjonal undersøkelse blant pasienter som har hatt somatiske døgnopphold ved norske sykehus. Som ledd i arbeidet med å utvikle spørreskjemaet til den nasjonale undersøkelsen, har vi hatt behov for å prøve spørreskjemaet på en mindre gruppe pasienter. Kunnskapssenteret og Akershus universitetssykehus (Ahus) har inngått en samarbeidsavtale om gjennomføring av pilotundersøkelser. I løpet av våren 2006 ble det i tråd med avtalen gjennomført en **pilotundersøkelse** blant pasienter som har hatt somatisk døgnopphold ved Ahus. Kunnskapssenteret har gjennom piloten testet tre ulike spørreskjemaer. Resultatene som oppsummeres i dette notatet er basert på de av disse skjemaene som inkluderte flest pasienterfaringsspørsmål. Resultatene omfatter altså bare om lag to tredjedeler av det totale antall pasienter fra AHUS som deltok i pilotundersøkelsen. Det kan imidlertid føyes til at de pasientene som svarte på det spørreskjemaet hvis resultater ikke er med her, er svært like de øvrige både når det gjelder alder, kjønn, utdanning *(fortsetter på baksiden)*

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Postboks 7004, St. Olavs plass
N-0130 Oslo
(+47) 23 25 50 00
www.kunnskapssenteret.no
ISBN: 82-8121-122-9

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten

(fortsettelsen fra forsiden) samt liggetid og hvilken avdeling de har vært innlagt ved. Vi fokuserer på å gjengi resultatene på en kort og oversiktelig måte. Basert på resultatene vil det i tillegg gjøres et vitenskapelig arbeid som går mer i dybden på metodiske problemstillinger. Ahus v/Helse Øst kompetansesenter for helsetjenesteforskning er involvert i deler av dette arbeidet.

Tittel	Pasienterfaringer blant somatiske pasienter ved Akershus universitetssykehus: Oppsummerte resultater fra pilotundersøkelse våren 2006
Institusjon	Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Ansvarlig	John-Arne Røttingen, direktør
Forfattere	Sigve Oltedal
ISBN	82-8121-122-9
Notat	September – 2006
Prosjektnummer	309
Antall sider	10
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, september 2006

Innhold

1 INNLEDNING 1

1.1 Formål og nytte 1
1.2 Organisering av prosjektet 2
1.3 Om oppbygging av rapporten 2

2 METODE 3

2.1 Gjennomføring av undersøkelsen 3
2.2 beskrivelse av utvalget og svarprosent 3

3 RESULTATER 5

3.1 Oppsummering og implikasjoner 6

APPENDIX: SPØRRESKJEMA 8

1 Innledning

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten (Kunnskapssenteret) skal i løpet av høsten 2006 gjennomføre en nasjonal undersøkelse blant pasienter som har hatt somatiske døgnopphold ved norske sykehus. Som ledd i arbeidet med å utvikle spørreskjemaet til den nasjonale undersøkelsen, har vi hatt behov for å prøve spørreskjemaet på en mindre gruppe pasienter. Kunnskapssenteret og Akershus Universitetssykehus (Ahus) har inngått en samarbeidsavtale om gjennomføring av pilotundersøkelser. I løpet av våren 2006 ble det i tråd med avtalen gjennomført en pilotundersøkelse blant pasienter som har hatt somatisk døgnopphold ved Ahus.

Kunnskapssenteret har gjennom piloten testet tre ulike spørreskjemaer. Resultatene som oppsummeres i dette notatet er basert på de av disse skjemaene som inkluderte flest pasienterfaringsspørsmål. Resultatene omfatter altså bare om lag to tredjedeler av det totale antall pasienter fra Ahus som deltok i pilotundersøkelsen. Det kan imidlertid føyes til at de pasientene som svarte på det spørreskjemaet hvis resultater ikke er med her, er svært like de øvrige både når det gjelder alder, kjønn, utdanning samt liggetid og hvilken avdeling de har vært innlagt ved.

Vi fokuserer på å gjengi resultatene på en kort og oversiktelig måte. Basert på resultatene vil det i tillegg gjøres et vitenskapelig arbeid som går mer i dybden på metodiske problemstillinger. Ahus v/Helse Øst kompetansesenter for helsetjeneste-forskning er involvert i deler av dette arbeidet.

1.1 FORMÅL OG NYTTE

Formålet med notatet er å gi tilbakemeldinger på hvordan en gruppe pasienter opplevde ulike deler av sitt sykehusopphold ved Ahus i mars 2006. I spørre-skjemaene har pasientene gitt sine tilbakemeldinger ved å sette kryss i det svaralternativet som passer best for dem. Svaralternativene er graderte slik at vi kan identifisere hvilke områder ved avdelingene pasientene mener er velfungerende, og hvor de uttrykker misnøye. Brukererfaringsundersøkelser kan være en av flere viktige kilder for å fokusere på og prioritere mellom ulike områder i kvalitets-forbedringsarbeidet ved en enhet.

1.2 ORGANISERING AV PROSJEKTET

Følgende personer fra Kunnskapssenteret har vært involvert i prosjektet: Sigve Oltedal (prosjektleder), Reidun Skårerhøgda (prosjektkoordinator), Therese Opsal Holte (prosjektmedarbeider), Kirsten Danielsen (prosjektmedarbeider), Saga Høgheim (prosjektsekretær), Andrew Garratt (forskningsansvarlig), Tomislav Dimoski (IT-ansvarlig), Øyvind Andresen Bjertnæs (prosjektansvarlig).

Helge Svaar har vært hovedkontaktperson for Kunnskapssenteret på Ahus. Tove Kopperud har vært kontaktperson for IT-spørsmål. Intervjuer (resultater fra disse er ikke del av dette notatet) med pasienter ble gjennomført på medisinsk-, kirurgisk-, ortopedisk- og nevrologisk avdeling. Kjersti Trulserud, Kari Schjølberg, Vibeke Kristiansen og Roar Aaserud var kontaktpersoner fra disse avdelingene. Kunnskapssenteret takker for stor imøtekommenhet og god hjelp fra alle kontaktpersonene ved sykehuset under gjennomføringen av undersøkelsen!

1.3 OM OPPBYGGING AV RAPPORTEN

Rapporten er bygd opp på følgende måte:

- **Metodebeskrivelse:** Kapittel 2 gir en kort beskrivelse av metoden i undersøkelsen. Vi presenterer utvalget i undersøkelsen og svarprosenten.**e:**
- **Resultater:** I kapittel 3 presenteres resultatene på de 24 spørsmålene som måler pasientenes erfaringer med sykehusoppholdet. I tillegg har vi summert opp disse til 10 større områder som presenteres samtidig. Alle resultater presenteres på en skala fra null til 100 der 100 er best.

2 Metode

2.1 GJENNOMFØRING AV UNDERSØKELSEN

Ahus overførte pasientadministrative data for pasienter som ble utskrevet etter somatiske døgnopphold i perioden 8.3.2006 til og med 28.3.2006. Pasienter fra føde/barsel samt psykiatriske pasienter ble ekskludert. Det samme gjaldt eventuelle tilfeller av barn som ble behandlet ved somatiske avdelinger for voksne. I alt fikk vi overført opplysninger for 2000 pasienter, hvorav vi gjorde et tilfeldig uttrekk på 1500. Disse ble igjen tilfeldig fordelt i tre grupper á 500 pasienter som fikk tilsendt tre forskjellige spørreskjema til sin hjemmeadresse etter at de var utskrevet fra sykehuset. De som ikke hadde svart etter tre uker ble sendt én purring.

Vi testet tre ulike spørreskjemaer som inneholdt flere typer spørsmål. I notatet her gir vi en oppsummering av resultatene på 24 spørsmål fra to av spørreskjemaene. Disse handlet om pasientenes vurdering av oppholdet- og tjenestene på sykehuset og var helt like bortsett fra at det ene hadde fem svaralternativer mens det andre hadde ti svaralternativer. I resultatene her er disse slått sammen i en 0-100 skala, hvor 100 er best.

2.2 BESKRIVELSE AV UTVALGET OG SVARPROSENT

I alt 467 pasienter besvarte undersøkelsen, noe som gir en svarprosent på 47. 229 (49%) var menn og 238 (51%) var kvinner. Ikke-svarerne var yngre enn svarerne, med gjennomsnittsaldre på henholdsvis 53,4 og 57,8 år. Videre var planlagte innleggelser vanligere blant svarerne mens ikke-svarerne i noe større grad bestod av akutt-pasienter. Ikke-svarene hadde også et signifikant lengre sykehusopphold bak seg enn svarerne (4,4 og 3,7 dager). Det var imidlertid like mange kvinner og menn både blant svarerne og ikke-svarerne. Vi har begrenset kunnskap om hvorvidt svarere og ikke-svarere tenderer mot å ha forskjellige erfaringer. Guldvog et. al (1998) gjorde en oppfølgende studier av ikke-svarere uten å finne at disse hadde erfaringer som skilte seg fra svarernes. Det er imidlertid behov for ytterligere forskning omkring dette.

Tabell 1 og 2 viser aldersfordelingen blant svarerne og hvilke avdelinger de var innlagt ved.

Tabell 1: Aldersfordelingen i utvalget

Aldersgruppe	Antall	Prosent
Under 25 år	16	3,4
25-39 år	58	12,4
40-54 år	116	24,8
55-66 år	121	25,9
67 år eller eldre	156	33,4

Tabell 2: Oversikt over avdelinger i utvalget

Avdeling	Antall	Prosent
Akuttmedisinsk avdeling	4	0,9
Kvinneklinikken	33	7,1
Kirurgisk avdeling	97	20,8
Medisinsk avdeling	180	38,5
Nevrologisk avdeling	58	12,4
Ortopedisk avdeling	43	9,2
Øre-nese-hals avdeling	52	11,1

3 Resultater

Tabell 3 gir en oversikt over resultatene fra undersøkelsen. Spørsmålene som vises i tabellen er forkortelser, for fullstendige spørsmålsformuleringer se spørreskjema i vedlegg til rapporten (halvparten av respondentene har besvart et tilsvarende skjema med 10-punkts svarskala).

Tabell 3: Gjennomsnitt og standardavvik på hovedområder og enkeltspørsmål. Null er dårligste og 100 er beste mulige resultat.

	Antall svar	Gj.snitt	St.avvik
Generell vurdering		**77.5**	**23.4**
sp1 Tillit til sykehuset	461	77	22.4
sp2 Tilfreds med pleie og behandling	461	78	24.3
Kommunikasjon		**78.3**	**23.2**
sp3 Fikk fortalt pleiepersonalet alt	463	75	24.6
sp4 Leger var lette å forstå	464	78	23.6
sp5 Pleiepersonalet lette å forstå	461	82	21.3
Informasjon om medisiner		**61.5**	**30.1**
sp6 Fikk nødvendig informasjon om medisiner	436	62	29.8
sp7 Ubesvarte spørsmål om medisiner ved utskriving	440	61	31.1
Informasjon om undersøkelser		**73**	**26.5**
sp8 Fikk nødvendig informasjon om prøver og undersøkelser	458	76	23.9
sp9 Fikk nødvendig informasjon om resultater av prøver og undersøkelser	457	70	27.2
Sykehus og utstyr		**71**	**22.4**
sp10 Sykehusets utstyr	454	75	21.3
sp11 Sykehuset for øvrig	458	67	23.5
Pleiepersonalet		**79**	**70.4**
sp12 Omsorg pleiepersonalet	463	81	22.7
sp13 Pleiepersonalet var faglig dyktige	461	82	21.4
sp14 Pleiepersonalet hadde nok tid	458	74	26.3
Organisering		**62.3**	**29.3**
sp15 Fast gruppe pleiepersonale	458	65	29.1
sp16 Én lege var hovedansvarlig	455	63	32.1
sp17 Organisering av arb. på sykehuset	452	69	24.2
sp18 Opplevde uforutsett venting	453	52	31.8

	Antall svar	Gj.snitt	St.avvik
Legene		**77**	**23.6**
sp19 Omsorg leger	462	73	25.3
sp20 Legene var faglig dyktige	458	81	21.8
Kontakt med pårørende		**79**	**25.4**
sp21 Pårørende ble tatt godt imot	454	82	23.9
sp22 Lett for pårørende å få informasjon	453	76	26.9
Informasjon om tiden etter utskrivingen		**60.5**	**32.2**
sp23 Informasjon om tiden etter utskriving	451	61	31.7
sp24 Informasjon om handling ved tilbakefall	443	60	32.6

Gjennomgående er resultatene gode. Fem av de 10 hovedområdene som ble undersøkt oppnådde et høyere resultat enn 75 (på en skala der 100 er beste mulige resultat). Disse er generell vurdering, kommunikasjon, pleiepersonalet, legene og kontakt med pårørende.

Fem enkeltspørsmål oppnådde en skåre på over 80: pleiepersonalet var lette å forstå (sp5), pleiepersonalet hadde omsorg for pasienten (sp12), pleiepersonalet var faglig dyktige (sp13), legene var faglig dyktige (sp20) og pårørende ble tatt godt imot på sykehuset (sp21).

Det er imidlertid områder hvor pasientene gir mer kritiske tilbakemeldinger, først og fremst knyttet til informasjon og organisering. Informasjon om tiden etter utskriving får det svakeste resultatet av de 10 hovedområdene (gjennomsnitt 60,5), fulgt av informasjon om medisiner (gjennomsnitt 61,5). Også pasientenes opplevelse av organiseringen av arbeidet på sykehuset kommer relativt svakt ut med et resultat på 62,3. En del pasienter gir uttrykk for at det ikke var klart om det var én lege som har hovedansvaret for dem. Det enkeltspørsmålet som kommer svakest ut i undersøkelsen er uforutsett venting med et resultat på 52. Dette betyr at uforutsett venting er et forbedringsområde sett fra pasientenes side.

3.1 OPPSUMMERING OG IMPLIKASJONER

Bruk av resultatene i internt kvalitetsforbedringsarbeid er en viktig side ved en pasienterfaringsundersøkelse. De somatiske avdelingene får her en samlet oversikt om hvordan deres tjenester oppleves og de får pasienters vurderinger av hva som fungerer bra og dårlig. Slike konkrete tilbakemeldinger fra egne brukere kan være en nyttig ressurs for å få innsikt i mulige forbedringsområder.

Totalt sett tror vi resultatene gir et balansert bilde av den samlede tilfredsheten til inneliggende somatiske pasienter ved Ahus per mars 2006. Vi har innhentet svar fra en relativt stor gruppe, men fra en tydelig avgrenset pasientpopulasjon. Dette gjør resultatene velegnet som del av et beslutningsgrunnlag i lokalt kvalitetsarbeid.

Vi har også mulighet for å gi ut resultater eller rådata for hver enkelt avdeling som har deltatt i piloten, såfremt det er flere enn 15 svar. Ved behov kan Kunnskapssenteret kontaktes om dette.

Tilbakemeldinger fra pasientene er imidlertid bare én av flere kilder for monitorering av kvalitet og effektivitet. 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 kvalitets-forbedringsarbeid, er innsikten i lokale forhold viktig.

Appendix: Spørreskjema

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten

PasOpp 2006

Undersøkelse om pasienters erfaringer fra sykehusopphold

PasOpp mars/2006

Hensikten med denne undersøkelsen: Vi ønsker å vite mer om hvordan pasienter har det når de er innlagt på sykehus. Det endelige målet er å forbedre kvaliteten på tilbudet ved norske sykehus. *Dine erfaringer er viktige for oss og vi håper du vil bruke noen minutter på å fylle ut spørreskjemaet!*

Om utfyllingen: Vi ønsker din umiddelbare vurdering. Husk at alle svaralternativene kan benyttes, men *sett kun ett kryss på hvert spørsmål.* Vi ber deg krysse av i midten av rutene. Slik: ☒ Ikke slik: ☒

Har du spørsmål til utfyllingen av skjemaet, kontakt Saga Høgheim i Kunnskapssenteret, tlf. 23 25 50 62.

Samtykke

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

Vi ber deg vurdere ditt siste opphold ved Akershus Universitetssykehus.

Erfaringer under sykehusoppholdet

Generell vurdering

I hvilken grad...	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
1. har du, alt tatt i betraktning, tillit til sykehuset?	☐	☐	☐	☐	☐
2. er du, alt i alt, tilfreds med den pleie og behandling du fikk ved sykehuset?	☐	☐	☐	☐	☐

Kommunikasjon

I hvilken grad...	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
3. fikk du fortalt personalet alt du følte var viktig om din tilstand?	☐	☐	☐	☐	☐
4. snakket legene til deg slik at du forsto dem?	☐	☐	☐	☐	☐
5. snakket pleiepersonalet til deg slik at du forsto dem?	☐	☐	☐	☐	☐

Informasjon om medisiner

I hvilken grad...

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Bruker ikke medisiner
6. fikk du vite det du syntes var nødvendig om virkninger og bivirkninger av nye medisiner du begynte med?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. hadde du ubesvarte spørsmål om medisinene dine da du ble utskrevet fra sykehuset?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Informasjon om undersøkelser

I hvilken grad...

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
8. fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan undersøkelser skulle foregå?	☐	☐	☐	☐	☐
9. fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser?	☐	☐	☐	☐	☐

Sykehus og utstyr

I hvilken grad...

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
10. fikk du inntrykk av at sykehusets utstyr var i god stand?	☐	☐	☐	☐	☐
11. fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?	☐	☐	☐	☐	☐

Pleiepersonalet

I hvilken grad...

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
12. følte du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	☐	☐	☐	☐	☐
13. hadde du tillit til at pleiepersonalet var faglig dyktige?	☐	☐	☐	☐	☐
14. hadde pleiepersonalet tid nok til deg når du trengte det?	☐	☐	☐	☐	☐

Organisering

I hvilken grad...

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
15. opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?	☐	☐	☐	☐	☐
16. opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	☐	☐	☐	☐	☐
17. virket sykehusets arbeid å være godt organisert?	☐	☐	☐	☐	☐
18. opplevde du uforutsett venting?	☐	☐	☐	☐	☐

Legene

I hvilken grad...

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
19. følte du at legene hadde omsorg for deg?	☐	☐	☐	☐	☐
20. hadde du tillit til at legene var faglig dyktige?	☐	☐	☐	☐	☐

Kontakt med pårørende

I hvilken grad...

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
21. ble dine pårørende tatt godt imot ved henvendelse til personalet på sykehuset?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22. var det enkelt for dine pårørende å få nødvendig informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Informasjon om tiden etter utskrivingen

I hvilken grad...

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
23. ble du informert om hvilke plager du kunne regne med i tiden etter sykehus-oppholdet?	☐	☐	☐	☐	☐
24. ble du informert om hva du selv kunne gjøre ved eventuelle tilbakefall?	☐	☐	☐	☐	☐