

## *Pasienterfaringsundersøkelse 2014.*

### *Resultater for ortopedisk poliklinikk, Helse Stavanger HF*

---

#### **Innhold**

Bakgrunn: .....	2
Gjennomføring: .....	2
Om spørreskjemaet:.....	2
Om resultatpresentasjonen: .....	3
Om resultatene/kommentar til datakvalitet: .....	3
Oppfølging av resultatene: .....	3
Resultater:.....	4

Ansvarlig for rapport:

Kristin Skårdal, Seksjon for kvalitet og pasientsikkerhet, Fag og foretaksutvikling, Helse Stavanger HF

### **Bakgrunn:**

Styringsdokumentet fra Helse Vest for 2014 omhandlet i punkt 3.2 «Tilgjengelighet og brukarorientering» og det omtales som et langsiktig mål at «Pasientar og brukarar opplever god kvalitet og service» og at «Pasientar og brukarar sine erfaringar blir brukte aktivt i utforming av tenestetilbodet».

Mål for 2014 var at det skulle gjennomføres lokale pasienterfaringsundersøkelser på post/poliklinikknivå og Fagdirektørmøtet i Helse Vest anbefalte 24. september 2014 at undersøkelsen skulle gjennomføres på polikliniske ortopediske pasienter.

Begrunnelsen for valg av denne pasientgruppen var at den ikke dekkes av andre nasjonalt initierte undersøkelser slik som PasOpp.

### **Gjennomføring:**

Pasienterfaringsundersøkelsen ble gjennomført i perioden 10.-26. november 2014. Pasientene fikk utdelt et spørreskjema (på papir) umiddelbart etter konsultasjon som de fyllte ut og leverte i postkasse før de forlot poliklinikken. Spørreskjemaet ble gitt til voksne pasienter over 16 år som behersket norsk. Det er registrert 371 aktuelle pasienter i innsamlingsperioden og av disse leverte 204 besvart spørreskjema. Vi har ikke en nøyaktig registrering av svarprosent i undersøkelsen da vi ikke vet om alle aktuelle pasienter faktisk fikk spørreskjema i hånden etter konsultasjonen.

### **Om spørreskjemaet:**

Undersøkelsen benytter et standardisert spørreskjema som Helse Vest har utviklet i samarbeid med Kunnskapssenteret. Det består av ti spørsmål knyttet til pasientenes erfaringer med sykehuset samt spørsmål om utbytte av behandling og ventetid. I tillegg så spørres det om pasientens kjønn, utdanning, alder og egenrevidert helse.

Erfaringsspørsmålene besvares med et av følgende svaralternativer: «Ikke i det hele tatt», «I liten grad», «I noen grad», «I stor grad», «I svært stor» grad samt «Ikke aktuelt».

Spørsmålet om ventetid besvares med et av følgende svaralternativer: «Nei» (måtte ikke vente), «Ja, men ikke lenge», «Ja, ganske lenge» eller «Ja, alt for lenge».

Spørsmålet om utbytte av behandlingen besvares med et av følgende svaralternativer: «Ikke noe utbytte», «Lite utbytte», «En del utbytte», «Stort utbytte», «Svært stort utbytte». Her kan man også svare «Ikke aktuelt».

Spørsmålet om utdanning besvares med et av følgende svaralternativer: «Grunnskole (7-10 år)», «Gymnas/videregående/yrkesskole» eller «Høgskole/universitet».

Alder fylles inn i hele år.

Egenrevidert helse har man anledning til å vurdere som «Utmerket», «Meget god», «God», «Nokså god» eller «Dårlig».

Erfaringsspørsmålene står på side 1 i spørreskjemaet og de andre spørsmålene på side 2. Vi ser at i noen tilfeller har pasienter unnlatt å svare på alle spørsmål på side 2.

### **Om resultatpresentasjonen:**

Rapporten presenterer resultat fra erfaringsspørsmålene i både absolutte tall og i prosent for hvert spørsmål i tabellform. Prosentvise resultater på erfaringsspørsmålene presenteres også i liggende stablet søylediagram.

Resultater for ventetid, utbytte av behandling, kjønn, alder og egenvurdert helse presenteres i tabeller der prosentresultatet relateres til antall pasienter som har besvart spørsmålet. Det er ikke gjort analyse av resultatene i forhold til å se om det er forskjeller i pasienterfaringene mellom ulike pasientgrupper basert på bakgrunnsvariablene.

### **Om resultatene/kommentar til datakvalitet:**

Spørreskjemaet er utformet med en rekke på 10 spørsmål på første siden av skjemaet. For de ni første spørsmålene gir man uttrykk for positive erfaringer ved å krysse av i den høyre enden av skalaen (svaralternativer «I stor grad» og «I svært stor grad»), mens man for det siste spørsmålet (nr. 10: «Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet») krysser av i den venstre enden av skalaen dersom man mener at man ikke er feilbehandlet («Ikke i det hele tatt», «I liten grad»). Ved registrering av skjemaene ser vi gjentatte ganger at pasientene svarer svært positivt på de ni første spørsmålene og også setter kryss på høyre side på spørsmål 10, dvs. de svarer «I svært stor grad» også på spørsmålet om de er feilbehandlet. Dette er høyst sannsynlig feil, og skyldes trolig at pasientene ikke leser spørsmålene tilstrekkelig nøye, men går ut fra at svaralternativene «I stor grad» og «I svært stor grad» er positive på *alle* spørsmålene i rekken med spørsmål. Resultatene viser derfor en større andel som svarer at de mener at de har blitt feilbehandlet enn det som trolig er realiteten.

Problemstillingen har vært tatt opp med de andre foretakene i Helse Vest og de melder om samme erfaring og problemet er også meldt til Kunnskapssenteret. Nettverket for pasienterfaringer i Helse Vest vil i det videre arbeidet teste ut ulike tiltak som kan minimere dette problemet.

En del pasienter har unnlatt å svare på spørsmålene på side to. Vi antar at dette skyldes at de faktisk ikke har vært klar over at det også var spørsmål på baksiden av arket.

### **Oppfølging av resultatene:**

Ortopedisk avdeling har ansvar for oppfølging av resultatene og bruke disse i avdelingens kontinuerlige forbedringsarbeid. Dette innebærer, i henhold til LG-sak 4. november 2014, å presentere resultatene for ledergruppen samt ansvar for å identifisere forbedringsområder og eventuelt foreslå forbedringstiltak og gjennomføringsplan for disse. Resultatene skal i følge styringsdokumentet fra Helse Vest publiseres på sykehusets nettsider.

**Resultater:**

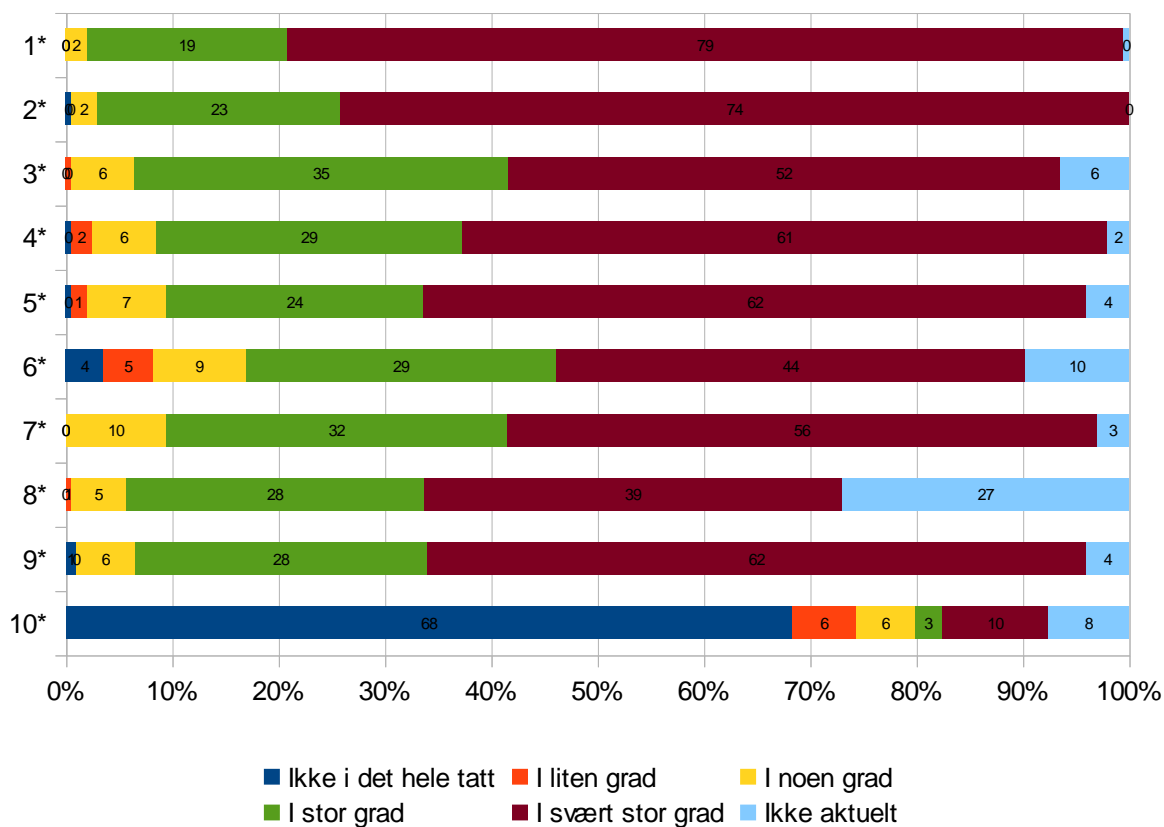
<b>Pasienterfaringer – absolute tall (antall svar)</b>							
Spørsmål	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt	Total antall svar
1. Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	0	0	4	38	159	1	202
2. Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	1	0	5	46	149	0	201
3. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?	0	1	12	71	105	13	202
4. Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	1	4	12	58	122	4	201
5. Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	1	3	15	49	126	8	202
6. Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	7	9	17	57	86	19	195
7. Opplevde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	0	0	19	64	111	6	200
8. Fikk du inntrykk av at institusjonens utstyr var i god stand?	0	1	10	54	76	52	193
9. Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	2	0	11	55	124	8	200
10. Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	136	12	11	5	20 <sup>1</sup>	15	199

<sup>1</sup> Spørsmålstillingen er «snudd» og antakelig har en del pasienter krysset feil. Se eget punkt om resultatene/kommentar til datakvalitet

Pasienterfaringer – relative tall (prosent)							
Spørsmål	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt	Totalt antall svar
1. Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	0%	0%	2%	19%	79%	0%	202
2. Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	0%	0%	2%	23%	74%	0%	201
3. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?	0%	0%	6%	35%	52%	6%	202
4. Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	0%	2%	6%	29%	61%	2%	201
5. Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	0%	1%	7%	24%	62%	4%	202
6. Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	4%	5%	9%	29%	44%	10%	195
7. Opplevde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	0%	0%	10%	32%	56%	3%	200
8. Fikk du inntrykk av at institusjonens utstyr var i god stand?	0%	0%	5%	28%	39%	27%	193
9. Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	1%	0%	6%	28%	62%	4%	200
10. Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	68%	6%	6%	3%	10% <sup>2</sup>	8%	199

<sup>2</sup> Spørsmålstillingen er «snudd» og antakelig har en del pasienter krysset feil. Se eget punkt om resultatene/kommentar til datakvalitet

**Pasienterfaringer - relative tall (prosent)**



1\*) 1. Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?

2\*) 2. Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?

3\*) 3. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?

4\*) 4. Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?

5\*) 5. Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?

6\*) 6. Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?

7\*) 7. Opplevde du at institusjonens arbeid var godt organisert?

8\*) 8. Fikk du inntrykk av at institusjonens utstyr var i god stand?

9\*) 9. Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?

10\*) 10. Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Spørsmålstillingen er «snudd» og antakelig har en del pasienter krysset feil. Se eget punkt om resultatene/kommentar til datakvalitet

**Ventetid:**

11. Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen?

Svar	Prosent	Antall
Nei	42%	80
Ja, men ikke lenge	36%	68
Ja, ganske lenge	14%	27
Ja, altfor lenge	8%	15
		<b>Totalt antall svar: 190</b>

**Utbytte behandling:**

12. Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?

Svar	Prosent	Antall
Ikke noe utbytte	2%	3
Lite utbytte	9%	17
En del utbytte	14%	26
Stort utbytte	29%	54
Svært stort utbytte	34%	62
Ikke aktuelt	12%	23
		<b>Totalt antall svar: 185</b>

**Bakgrunn - Kjønn:**

Er du mann eller kvinne?

Svar	Prosent	Antall
Mann	44%	85
Kvinne	56%	107
		<b>Totalt antall svar: 192</b>

**Bakgrunn - Utdanning: Hva er din høyeste fullførte utdanning?**

Svar	Prosent	Antall
Grunnskole (7 - 10 år)	14%	26
Gymnas/ yrkesskole/ videregående skole	53%	101
Høgskole/ Universitet	34%	64
Maks: 3	<b>Totalt antall svar: 191</b>	

**Bakgrunn - Alder:**

Hva er din alder? (antall år)

Min: 16.0	Maks: 93.0	Gj.sn.: 48.1	Median: 52.5	<b>Totalt antall svar: 190</b>
-----------	------------	--------------	--------------	--------------------------------

**Bakgrunn - Egen helse:**

Stort sett vil du si din helse er:

Svar	Prosent	Antall
Utmerket	13%	24
Meget god	27%	52
God	35%	67
Nokså god	19%	36
Dårlig	7%	13
		<b>Totalt antall svar: 192</b>