

Pasienterfaringsundersøkelse ved HSR, revmatologisk sengepost

Bakgrunn:

I Helse Vest RHF sitt oppdragsdokument beskrives det at HSR skal: «Gjennomføre lokale pasienterfaringsundersøkingar på behandlingseiningsnivå (post/poliklinikk), offentliggjere resultatane på Hagesund Sanitetsforenings Revmatismesykehus AS sine nettsider og følgje dei aktivt opp i tenesta.»

For å følge opp denne forventningen, deltar HSR i Regionalt nettverk for brukarerfaringsundersøkingar og gjennomfører regionale undersøkelser slik disse blir prioritert i nettverket. Dette på bakgrunn av beslutning tatt i Helse Vest sitt Fagdirektørmøte. I tillegg skal HSR gjennomføre lokalt initierte brukarerfaringsundersøkelser og gjøre resultatene kjent på egen hjemmeside.

Pasienterfaringsundersøkelsen gjennomført ved revmatologisk sengepost er utført med bakgrunn i regional anbefaling. Alle innlagte pasienter til rehabiliteringsopphold ble invitert til å delta.

Gjennomføring:

Pasienterfaringsundersøkelsen ble gjennomført i perioden 29. august 2016 - 31. august 2017. Den lange undersøkelsesperioden skyldes lavt antall pasienter innlagt til rehabilitering i perioden. For å sikre at tilstrekkelig mange pasienter besvarte, valgte man derfor å forlenge perioden.

Av alle innlagte pasienter til rehabilitering valgte totalt 49 pasienter å delta ved å fylle ut papirskjema og levere dette inn i skranken. Dette ble gjort siste dag av innleggelsen. Dermed kjenner ikke personalet på sengepost til hvilke pasienter som faktisk deltok i undersøkelsen. 65 % av deltakerne var kvinner, 35 % menn.

Om spørreskjemaet:

I undersøkelsen ble det benyttet et standardisert spørreskjema utviklet av Kunnskapsenteret i samarbeid med Helse Vest. Dette består av 34 spørsmål knyttet til erfaringer med innleggelsen samt spørsmål om hvilket utbytte den enkelte hadde av oppholdet og hvordan en opplevde lengden på ventetid før innleggelsen. I tillegg var det spørsmål om pasientens kjønn, alder, utdanning og egenvurdert helse.

Forbedringsforslag:

Det var også mulig i eget fritekstfelt å skrive inn forbedringsforslag. Omtrent halvparten av deltakerne kom med forbedringsforslag. Disse inneholdt i hovedsak konkrete forslag til hjelpemidler, utstyr og forbedring av rutiner på sengepost. Forslagene gjengis ikke i rapporten men blir brukt internt for å stadig forbedre tilbudet som gis.

Om resultatene:

Resultatene fra de ulike spørsmålene gjengis både i absolutte tall og prosent for hvert spørsmål – se tabeller. I tillegg gjør bruk av søyle- og kakediagram at resultatene for hvert spørsmål enklere kan tolkes av den enkelte leser. Det er ikke utført analyse av resultatene, til det er antall deltakere for få.

Bakgrunnsinformasjon om deltakerne, så som alder, opplevd helsetilstand og grad av utdanning gjøres ikke kjent. Unntaket er hvilken fordeling på kjønn deltakerne hadde. Enkelte spørsmål er ikke besvart av alle deltakerne. Hvilke spørsmål dette gjelder fremkommer i den enkelte tabell. Vi har ikke drøftet årsaken til manglende besvarelse på noen av spørsmålene. En av forklaringene kan være at spørreskjemaet er utformet slik at spørsmålet er enkelt å overse, en annen forklaring kan være at spørsmålet ikke opplevdes relevant å svare på.

Oppfølging av undersøkelsen:

Revmatologisk sengepost har ansvar for å følge opp resultatene av undersøkelsen. Resultatene skal brukes i det kontinuerlige forbedringsarbeidet og gjøres kjent for pasienter og ansatte. Ledergruppen ved sykehuset får også presentert resultatene og vurderer iverksettelse av tiltak på bakgrunn av disse.

Revmatologisk sengepost

Rapport laget: 04.sep.2017

Undersøkellesperiode: 29.aug.2016 - 31.aug.2017

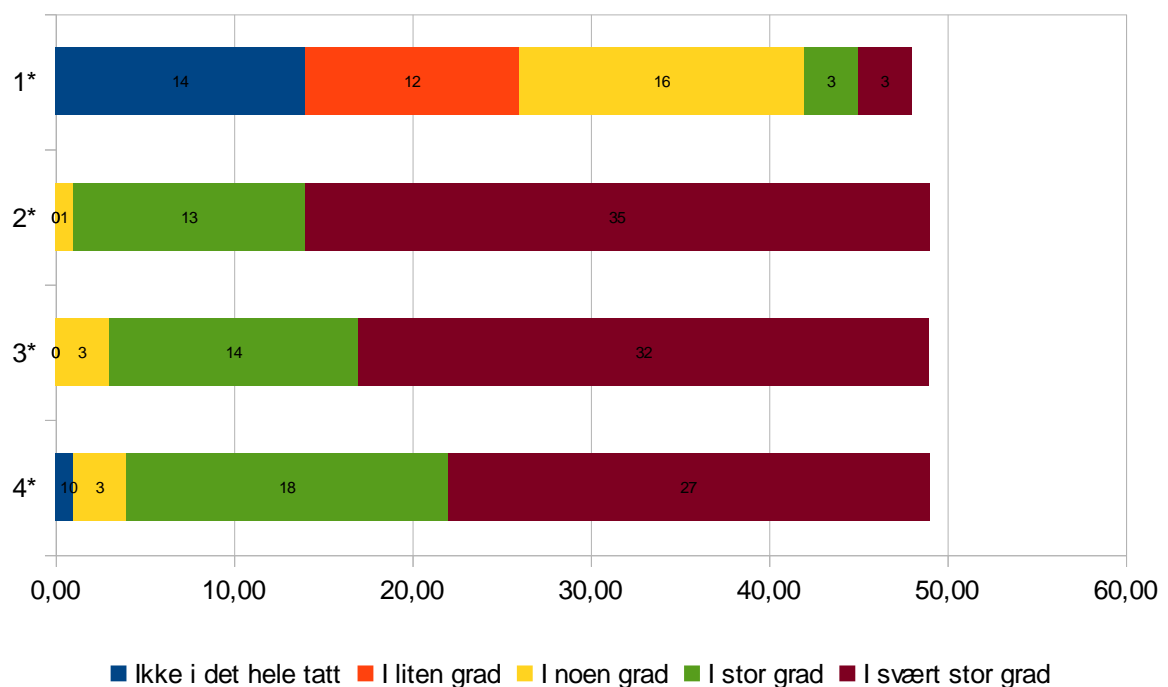
Grupper: Svar fra åpen undersøkelse

Response rate: 49

sprm 1-4 : Om oppholdet

Spørsmål	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Totalt antall svar
1. Måtte du vente for å få et tilbud ved avdelingen?	14	12	16	3	3	48
2. Ble du tatt imot på en god måte da du ankom avdelingen?	0	0	1	13	35	49
3. Virket avdelingen forberedt da du ankom?	0	0	3	14	32	49
4. Er du fornøyd med lengden på oppholdet?	1	0	3	18	27	49

sprm 1-4: Om oppholdet



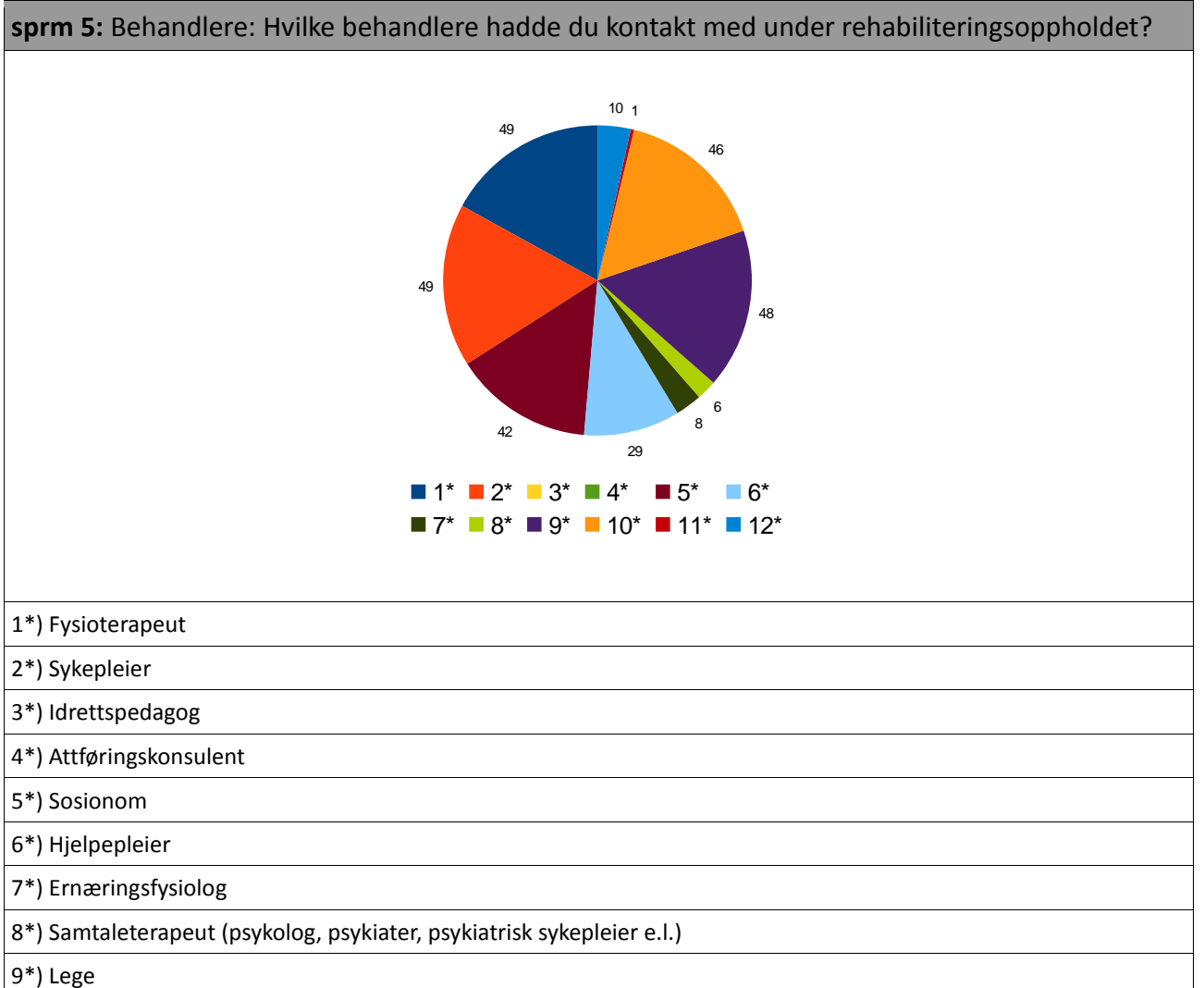
1*) 1. Måtte du vente for å få et tilbud ved avdelingen?

2*) 2. Ble du tatt imot på en god måte da du ankom avdelingen?

3*) 3. Virket avdelingen forberedt da du ankom?

4*) 4. Er du fornøyd med lengden på oppholdet?

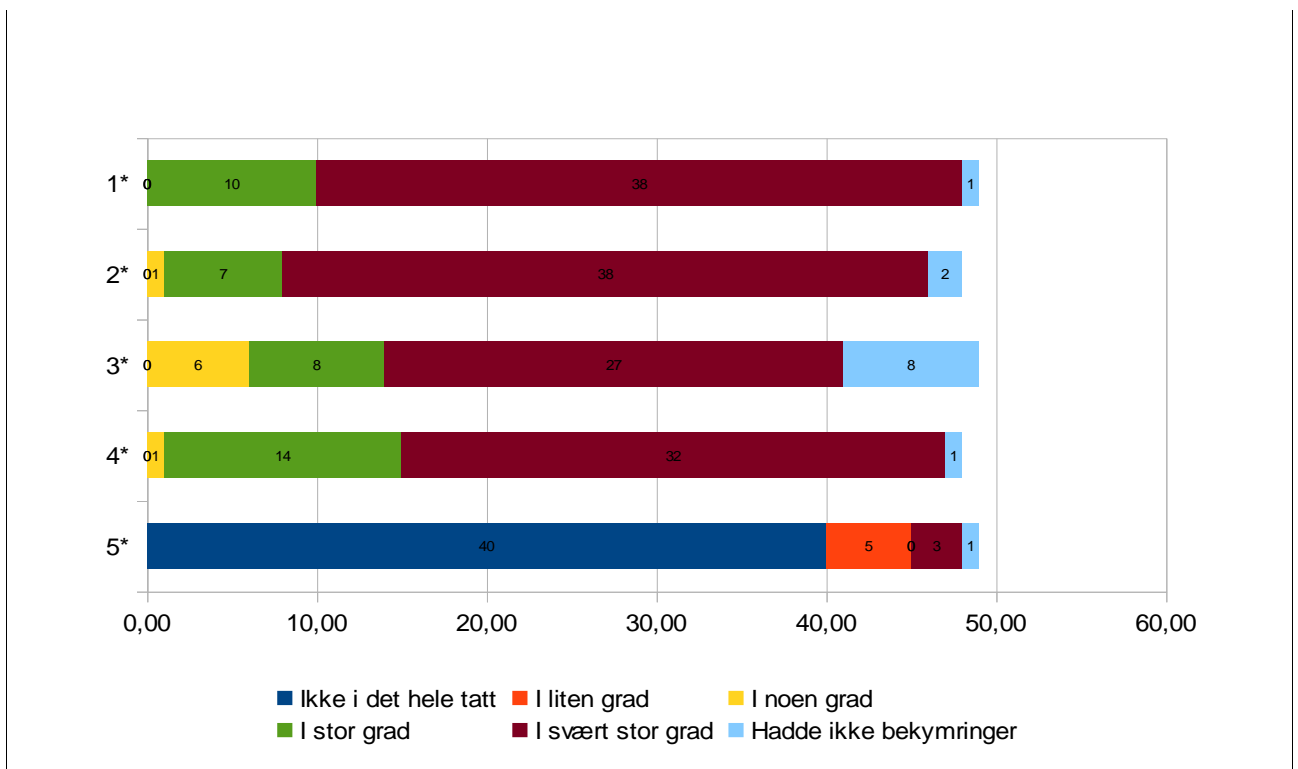
sprm 5: Behandlere: Hvilke behandlere hadde du kontakt med under rehabiliteringsoppholdet?			
Svar	Verdi	Prosent	Antall
Fysioterapeut	1	100%	49
Sykepleier	2	100%	49
Idrettspedagog	3	0%	0
Attføringskonsulent	4	0%	0
Sosionom	5	85.71%	42
Hjelpepleier	6	59.18%	29
Ernæringsfysiolog	7	16.33%	8
Samtaleterapeut (psykolog, psykiater, psykiatrisk sykepleier e.l.)	8	12.24%	6
Lege	9	97.96%	48
Ergoterapeut	10	93.88%	46
Logoped	11	2.04%	1
Andre	12	20.41%	10
Totalt antall svar: 49 (100%)			



10*) Ergoterapeut
11*) Logoped
12*) Andre

sprm 6-10 : Om behandlerne dine. Ha personene fra spørsmål 5 i tankene når du fyller ut denne siden.							
Spørsmål	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Hadde ikke bekymringer	Total antall svar
6. Opplevde du at behandlerne hadde omsorg for deg?	0	0	0	10	38	1	49
7. Ble du møtt med høflighet og respekt av behandlerne?	0	0	1	7	38	2	48
8. Opplevde du at behandlerne tok bekymringene dine på alvor?	0	0	6	8	27	8	49
9. Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	0	0	1	14	32	1	48
10. Mener du at du på noen måte har blitt feilbehandlet på avdelingen (etter det du selv kan bedømme)?	40	5	0	0	3	1	49

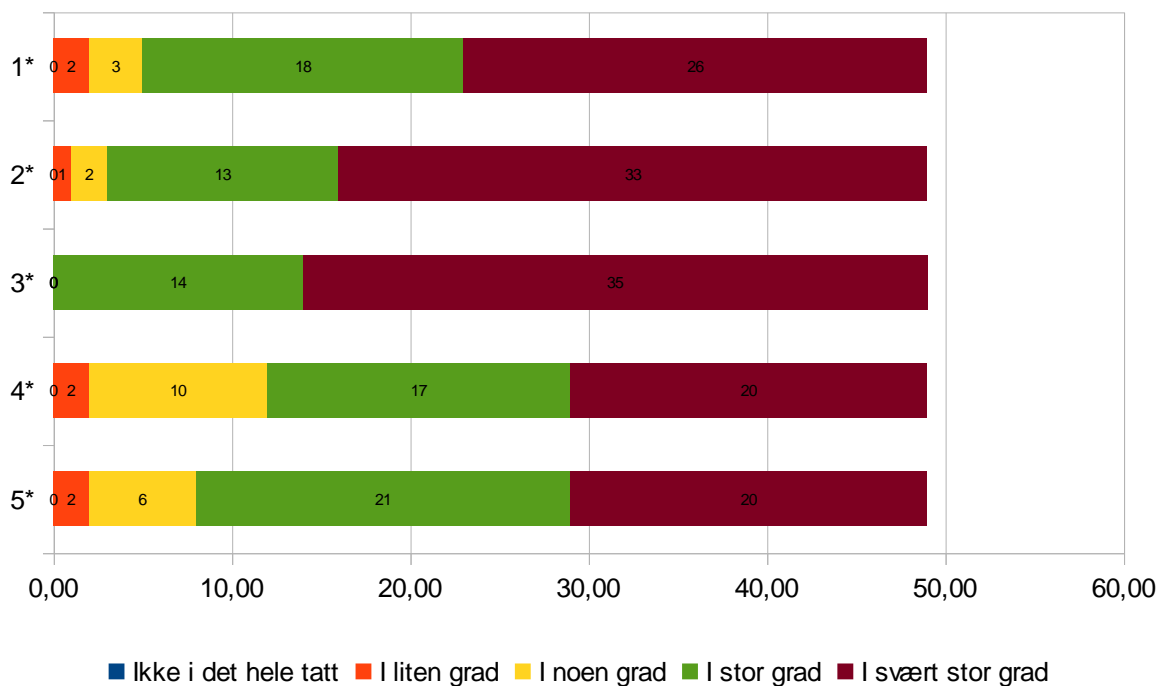
spr 6-10: Om behandlerne dine.
Ha personene fra spørsmål 5 i tankene når du fyller ut denne siden.



1*) 6. Opplevde du at behandlerne hadde omsorg for deg?
2*) 7. Ble du møtt med høflighet og respekt av behandlerne?

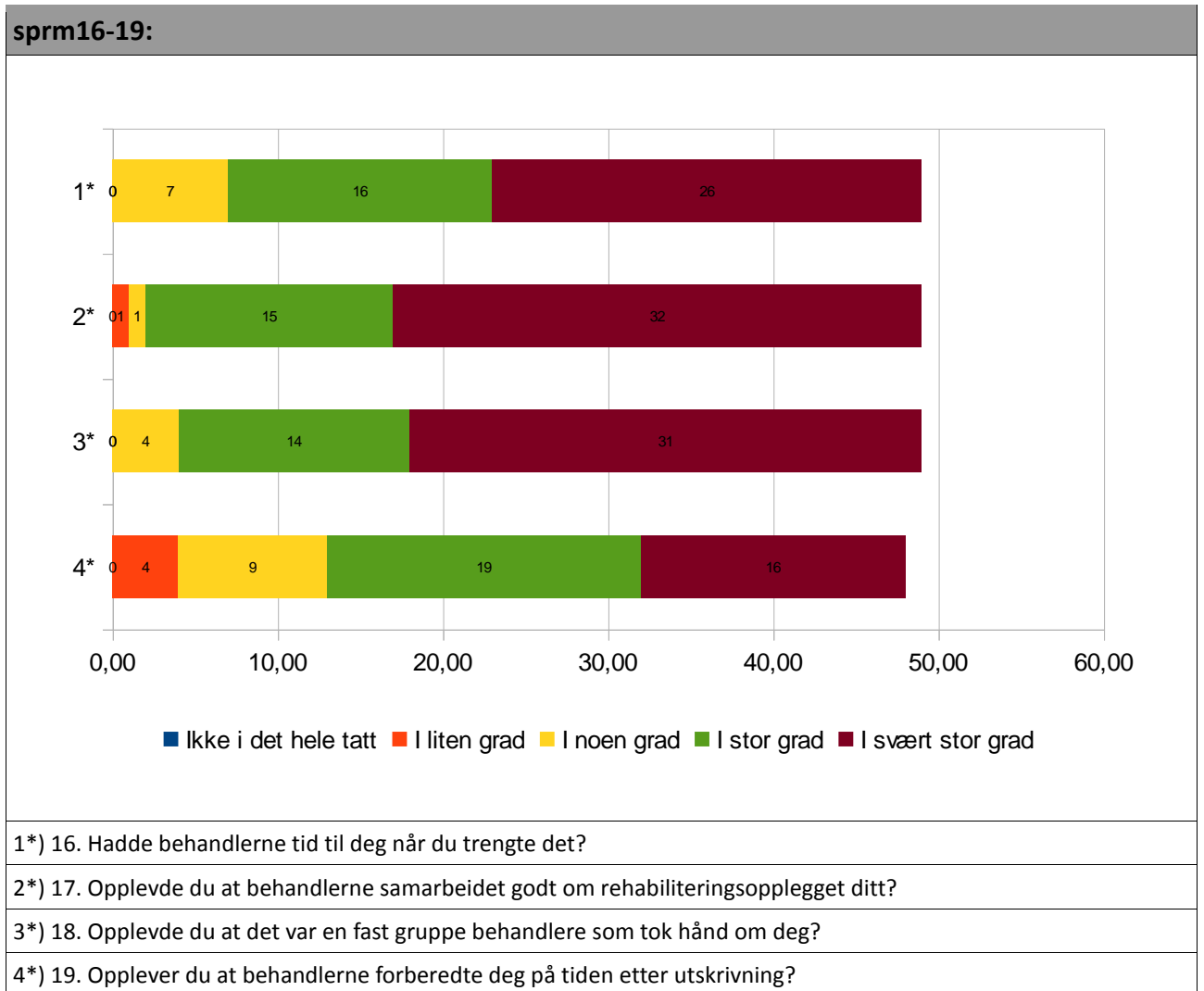
3*) 8. Opplevde du at behandlerne tok bekymringene dine på alvor?						
4*) 9. Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?						
5*) 10. Mener du at du på noen måte har blitt feilbehandlet på avdelingen (etter det du selv kan bedømme)?						
sprm 11-15 :						
Spørsmål	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Totalt antall svar
11. Tok behandlerne deg med på råd i spørsmål om rehabiliteringsopplegget ditt?	0	2	3	18	26	49
12. Opplevde du at behandlerne var interesserte i din beskrivelse av egen situasjon?	0	1	2	13	33	49
13. Var du og behandlerne enige om målene for oppholdet ditt?	0	0	0	14	35	49
14. Ga behandlerne deg tilstrekkelig informasjon om tilstanden din?	0	2	10	17	20	49
15. Ga behandlerne deg tilstrekkelig veiledning om hvordan du kan mestre problemer som følger av tilstanden din?	0	2	6	21	20	49

sprm 11-15:



1*) 11. Tok behandlerne deg med på råd i spørsmål om rehabiliteringsopplegget ditt?
2*) 12. Opplevde du at behandlerne var interesserte i din beskrivelse av egen situasjon?
3*) 13. Var du og behandlerne enige om målene for oppholdet ditt?
4*) 14. Ga behandlerne deg tilstrekkelig informasjon om tilstanden din?
5*) 15. Ga behandlerne deg tilstrekkelig veiledning om hvordan du kan mestre problemer som følger av tilstanden din?

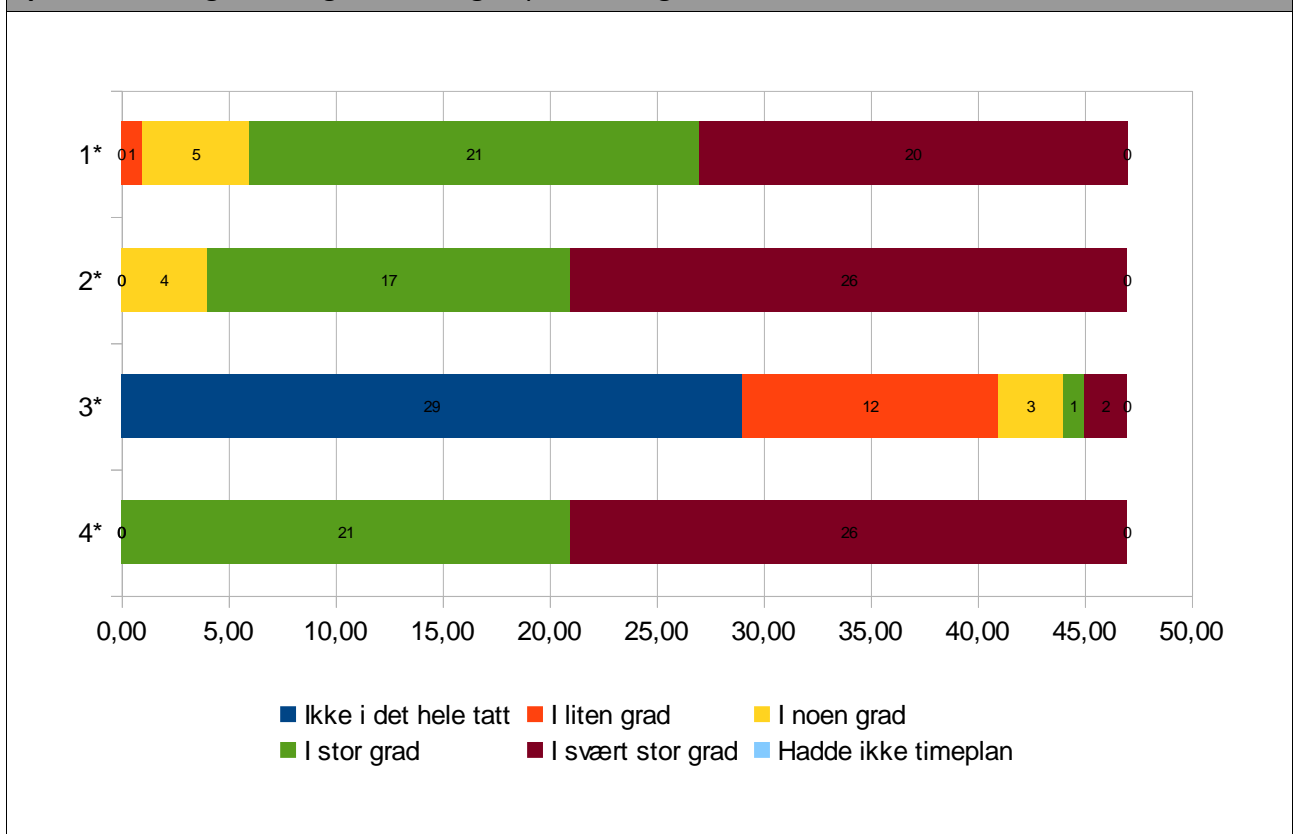
sprm16-19 :						
Spørsmål	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Total antall svar
16. Hadde behandlerne tid til deg når du trengte det?	0	0	7	16	26	49
17. Opplevde du at behandlerne samarbeidet godt om rehabiliteringsopplegget ditt?	0	1	1	15	32	49
18. Opplevde du at det var en fast gruppe behandlere som tok hånd om deg?	0	0	4	14	31	49
19. Opplever du at behandlerne forberedte deg på tiden etter utskrivning?	0	4	9	19	16	48



sprm20-23 : Organisering av hverdagen på avdelingen

Spørsmål	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Hadde ikke timeplan	Totalt antall svar
20. Opplevde du at avdelingens arbeid var godt organisert?	0	1	5	21	20	0	47
21. Var du fornøyd med timeplanen for aktivitetene dine under oppholdet?	0	0	4	17	26	0	47
22. Synes du det tok lang tid før timeplanen din var klar?	29	12	3	1	2	0	47
23. Fulgte avdelingen opp timeplanen som planlagt?	0	0	0	21	26	0	47

sprm20-23: Organisering av hverdagen på avdelingen



1*) 20. Opplevde du at avdelingens arbeid var godt organisert?

2*) 21. Var du fornøyd med timeplanen for aktivitetene dine under oppholdet?

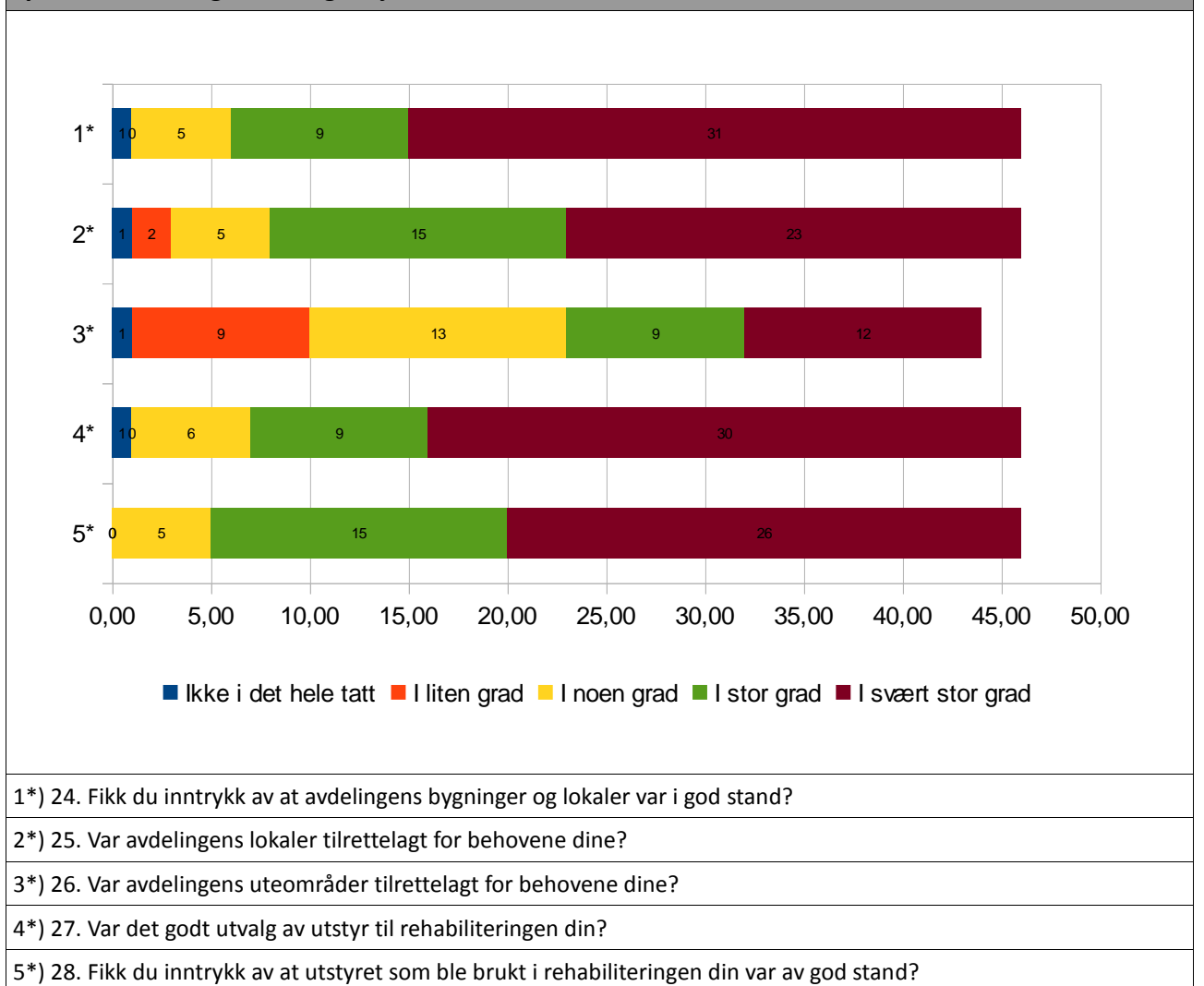
3*) 22. Synes du det tok lang tid før timeplanen din var klar?

4*) 23. Fulgte avdelingen opp timeplanen som planlagt?

sprpm 24-28 : Omgivelser og miljø

Spørsmål	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Total antall svar
24. Fikk du inntrykk av at avdelingens bygninger og lokaler var i god stand?	1	0	5	9	31	46
25. Var avdelingens lokaler tilrettelagt for behovene dine?	1	2	5	15	23	46
26. Var avdelingens uteområder tilrettelagt for behovene dine?	1	9	13	9	12	44
27. Var det godt utvalg av utstyr til rehabiliteringen din?	1	0	6	9	30	46
28. Fikk du inntrykk av at utstyret som ble brukt i rehabiliteringen din var av god stand?	0	0	5	15	26	46

sprpm 24-28: Omgivelser og miljø



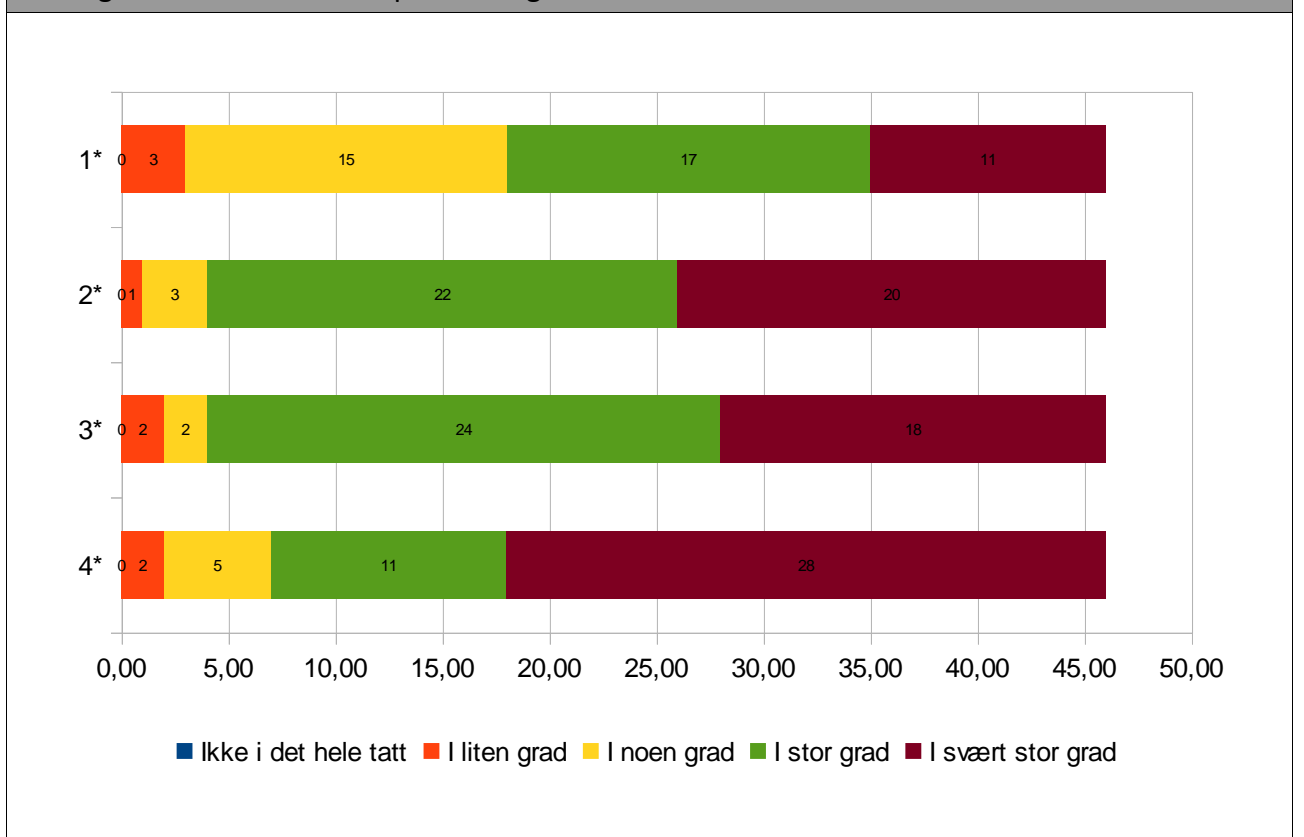
sprm 29 :

Var følgende tilfredsstillende på avdelingen:

Spørsmål	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Totalt antall svar
a. Fritidstilbud	0	3	15	17	11	46
b. Renhold	0	1	3	22	20	46
c. Inneklima	0	2	2	24	18	46
d. Mat	0	2	5	11	28	46

sprm 29:

Var følgende tilfredsstillende på avdelingen:



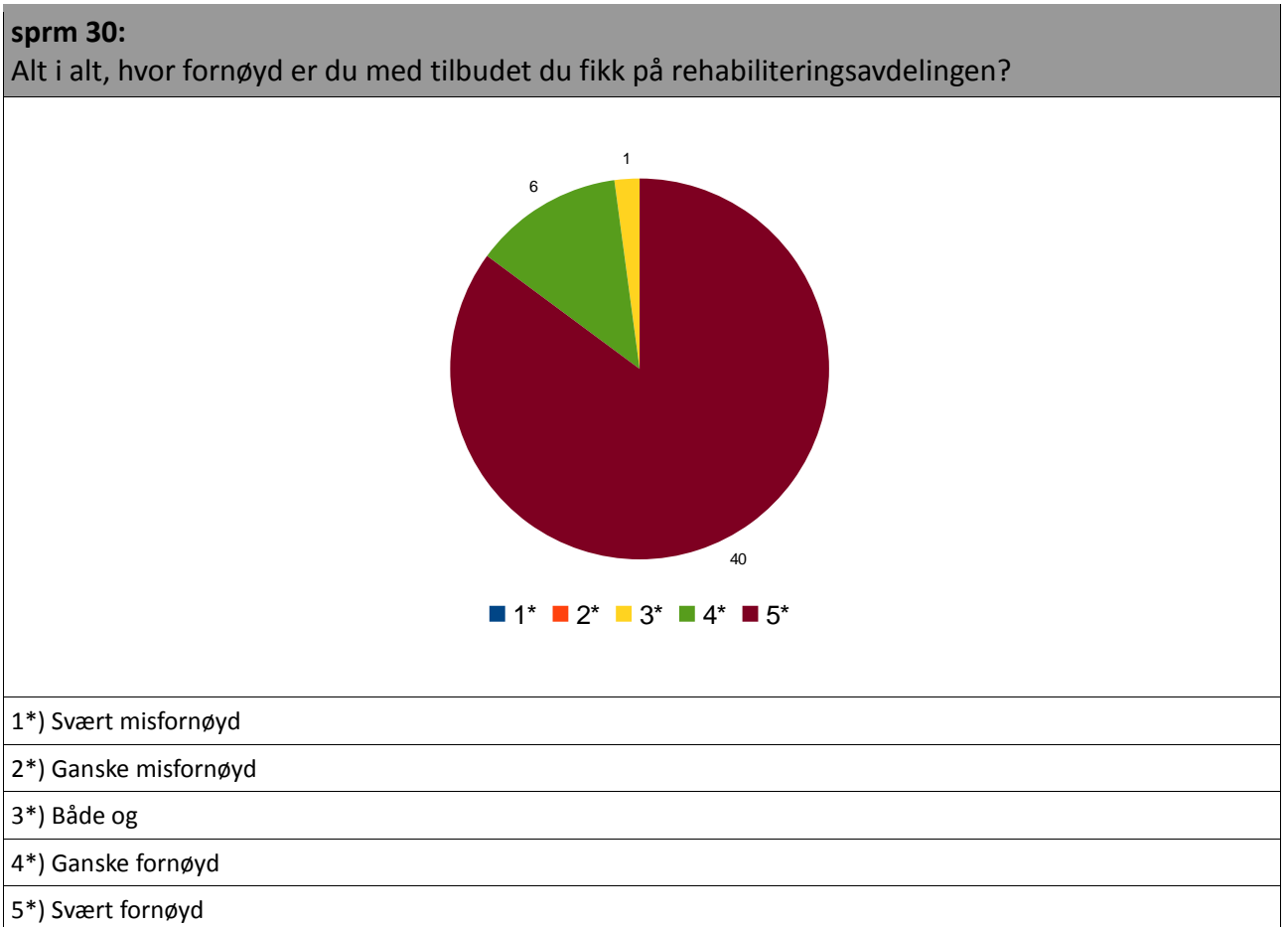
1*) a. Fritidstilbud

2*) b. Renhold

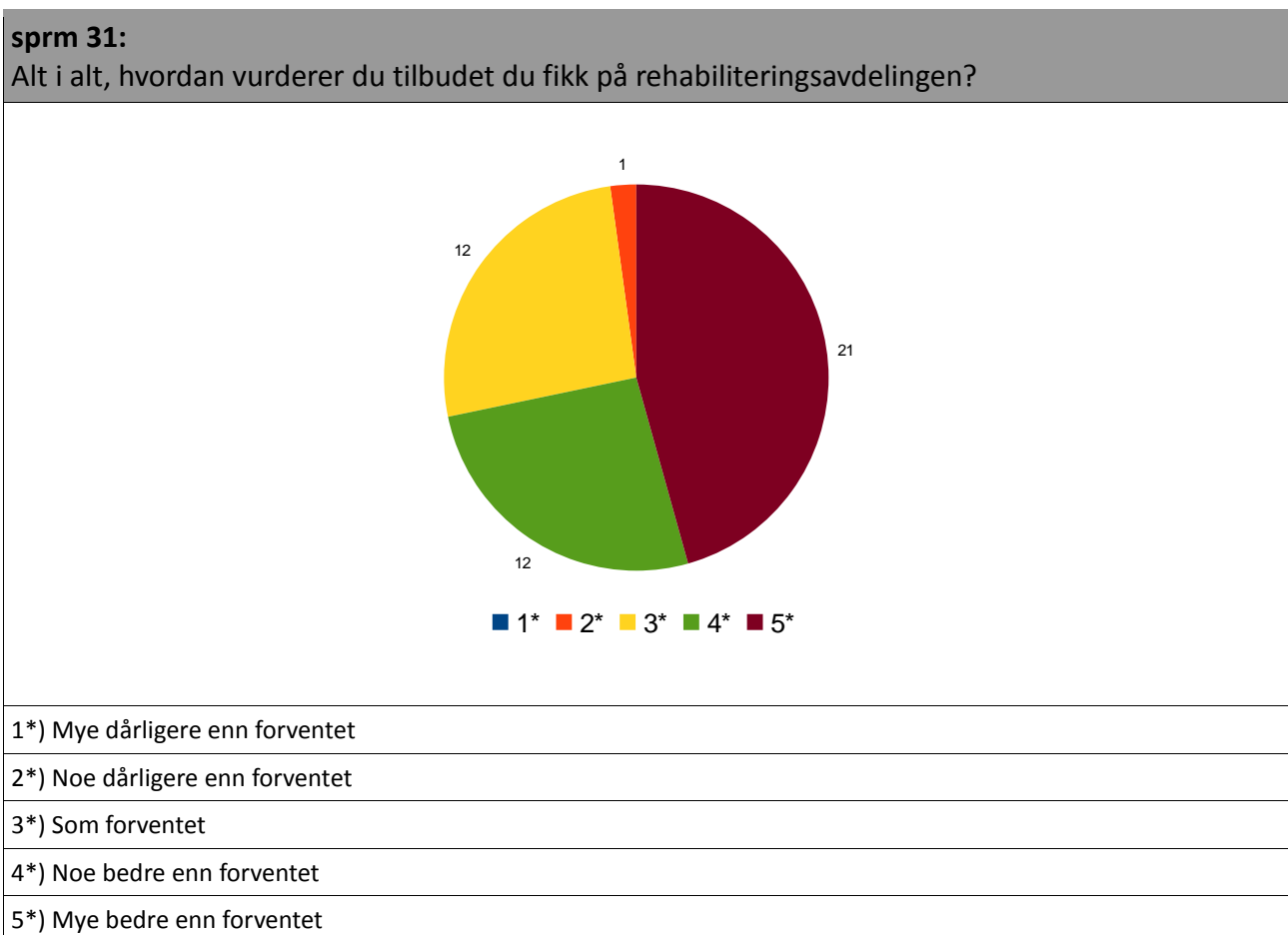
3*) c. Inneklima

4*) d. Mat

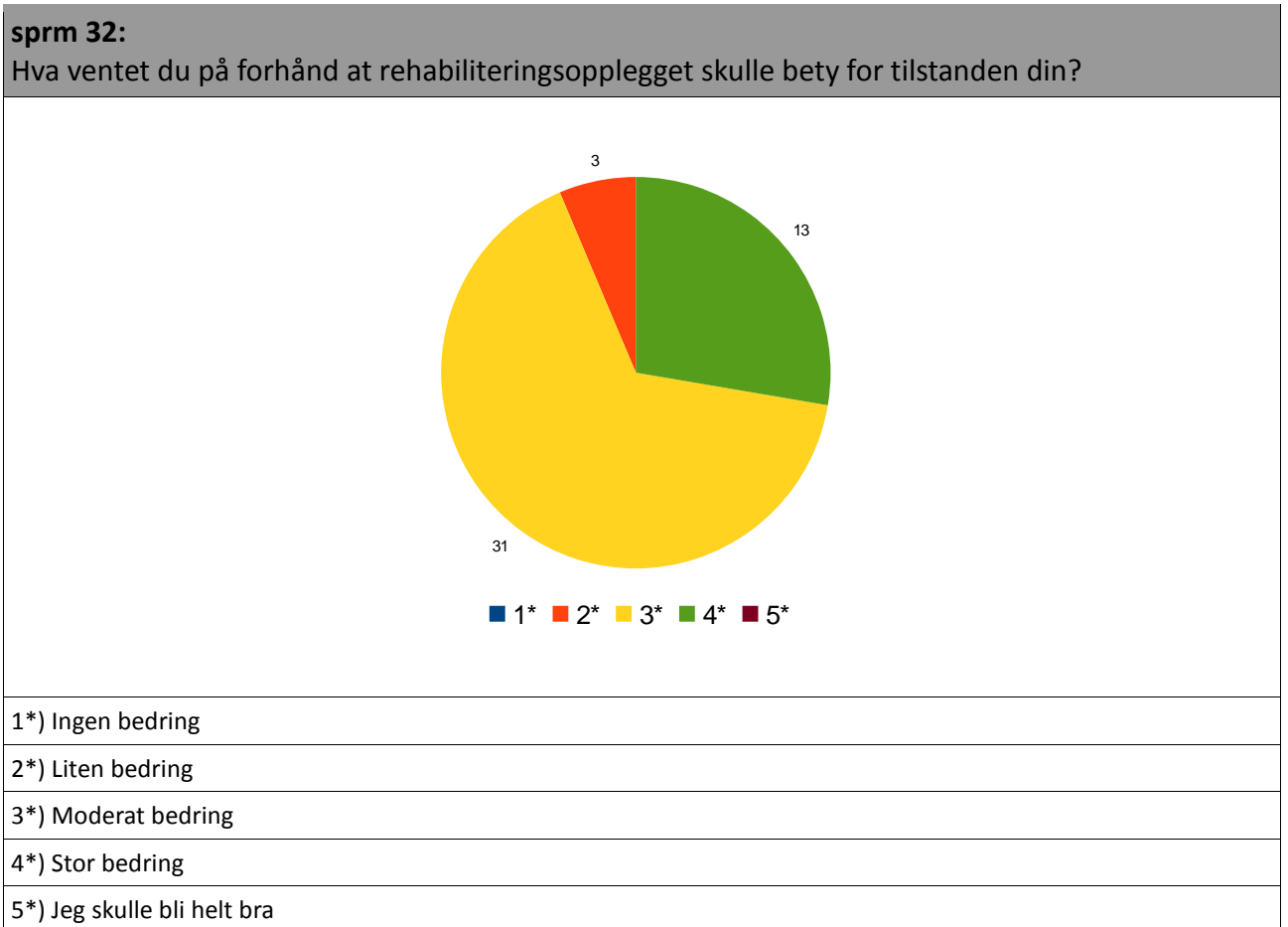
sprm 30:				
Alt i alt, hvor fornøyd er du med tilbudet du fikk på rehabiliteringsavdelingen?				
Svar	Verdi	Prosent	Antall	
Svært misfornøyd	1	0%	0	
Ganske misfornøyd	2	0%	0	
Både og	3	2.13%	1	
Ganske fornøyd	4	12.77%	6	
Svært fornøyd	5	85.11%	40	
Totalt antall svar: 47 (95%)				



sprm 31:				
Alt i alt, hvordan vurderer du tilbudet du fikk på rehabiliteringsavdelingen?				
Svar	Verdi	Prosent	Antall	
Mye dårligere enn forventet	1	0%	0	
Noe dårligere enn forventet	2	2.17%	1	
Som forventet	3	26.09%	12	
Noe bedre enn forventet	4	26.09%	12	
Mye bedre enn forventet	5	45.65%	21	
Totalt antall svar: 46 (93%)				



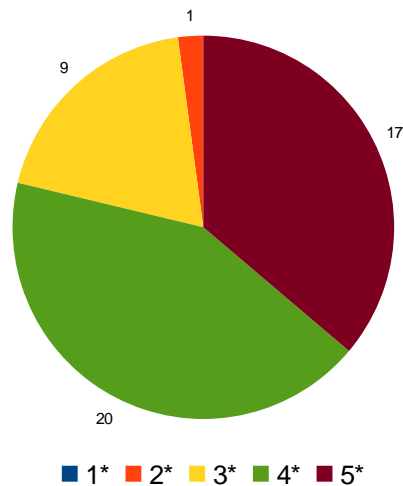
sprm 32: Hva ventet du på forhånd at rehabiliteringsopplegget skulle bety for tilstanden din?				
Svar	Verdi	Prosent	Antall	
Ingen bedring	1	0%	0	
Liten bedring	2	6.38%	3	
Moderat bedring	3	65.96%	31	
Stor bedring	4	27.66%	13	
Jeg skulle bli helt bra	5	0%	0	
Totalt antall svar: 47 (95%)				



sprm 33:
Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av rehabiliteringsopplegget?

Svar	Verdi	Prosent	Antall
Ikke noe utbytte	1	0%	0
Lite utbytte	2	2.13%	1
En del utbytte	3	19.15%	9
Stort utbytte	4	42.55%	20
Svært stort utbytte	5	36.17%	17
Totalt antall svar: 47 (95%)			

sprm 33:
Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av rehabiliteringsopplegget?



1*) Ikke noe utbytte

2*) Lite utbytte

3*) En del utbytte

4*) Stort utbytte

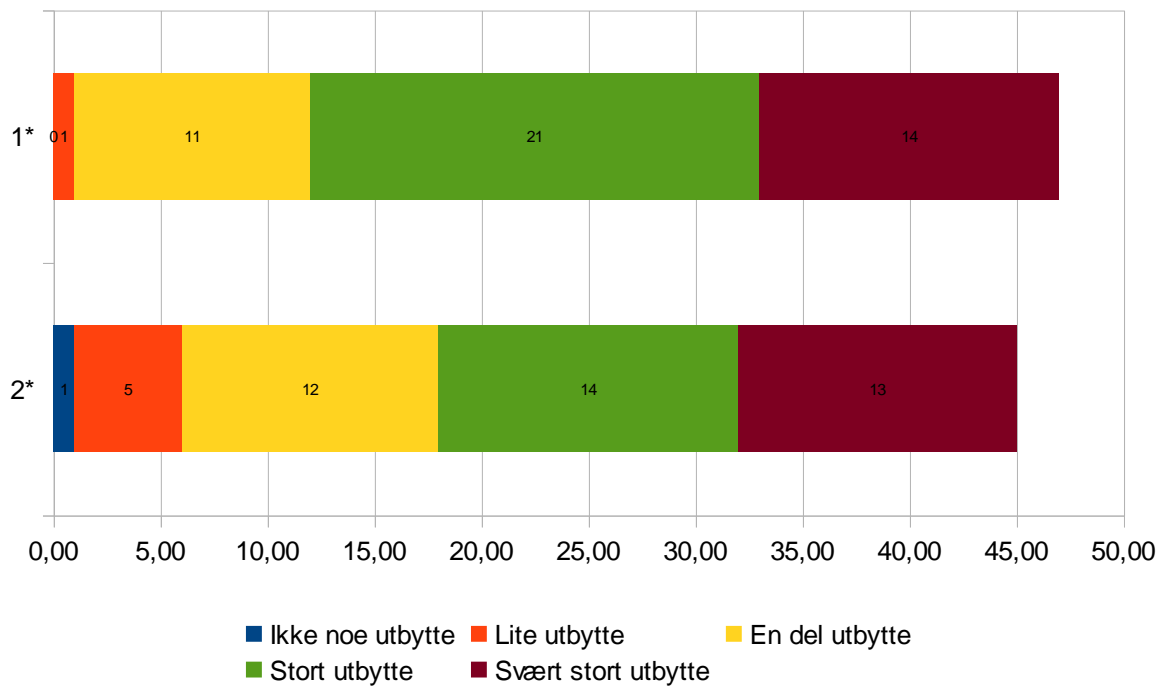
5*) Svært stort utbytte



sprm 34 : Hvilket utbytte har du hatt av oppholdet i forhold til følgende:

Spørsmål	Ikke noe utbytte	Lite utbytte	En del utbytte	Stort utbytte	Svært stort utbytte	Totalt antall svar
a. Din fysiske helse	0	1	11	21	14	47
b. Din psykiske helse	1	5	12	14	13	45

sprm 34: Hvilket utbytte har du hatt av oppholdet i forhold til følgende:



1*) a. Din fysiske helse

2*) b. Din psykiske helse