

Helse Stavanger HF

Regional pasienterfaringsundersøkelse i Helse Vest

Klinikk psykisk helsevern voksne - poliklinikker

Tina Sandvik ,Seksjon for kvalitet og pasientsikkerhet
08.05.2019

Innhold

1. Gjennomføring	2
2. Om spørreskjemaet.....	2
3. Om resultatpresentasjonen	2
4. Om resultatene/kommentar til datakvalitet	3
5. Oppfølging av resultatene.....	3
6. Resultatrapport	3

1. Gjennomføring

Pasienterfaringsundersøkelsen ble gjennomført i perioden september – desember 2018. To av poliklinikkene ønsket å forlenge undersøkelsesperioden til april 2019 på grunn av få svar.

Pasientene fikk utdelt et spørreskjema (på papir) umiddelbart etter konsultasjon som de fylte ut og leverte til ansatte før de forlot poliklinikken. Spørreskjemaet ble gitt til voksne pasienter over 16 år som behersket norsk. Vi har ikke en nøyaktig registrering av svarprosent på klinikknivå da ikke alle poliklinikker har registret antall utleverte skjema og vi ikke vet om alle aktuelle pasienter faktisk fikk spørreskjema i hånden etter konsultasjonen.

2. Om spørreskjemaet

Undersøkelsen benytter et standardisert spørreskjema (generisk kortversjon for psykisk helsevern voksne, poliklinikk), utviklet av Kunnskapssentret. Skjemaet består av 11 spørsmål knyttet til pasientenes erfaringer med sykehuset samt spørsmål om utbytte av behandling og ventetid. I tillegg spørres det om pasientens kjønn og alder. Det er i denne undersøkelsen også lagt til ett tilleggsspørsmål (spørsmål nr. 12) etter innspill fra fagmiljø og ett todelt spørsmål som omhandler barn som pårørende.

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». Spørsmål om barn som pårørende er todelt og besvares «Ja» eller «Nei». Ved «ja», stilles det et tilleggsspørsmål som besvares «Ja», «Nei» eller «Vet ikke»

3. Om resultatpresentasjonen

Rapporten viser aggregerte data fra ti poliklinikker.

Rapporten presenterer resultat fra erfaringsspørsmålene i både absolutte tall og i prosent for hvert spørsmål i tabellform. Resultater på erfaringsspørsmålene presenteres også i diagram.

Resultater for ventetid, utbytte av behandling, barn som pårørende, kjønn og alder 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.

Det er blitt utarbeidet egne rapporter for hver enkelt poliklinikk i tillegg til rapporten på klinikknivå. Poliklinikker med mindre enn 20 svar får ikke utarbeidet rapport på grunn av ivaretagelse av anonymiteten til respondentene.

4. Om resultatene/kommentar til datakvalitet

En av poliklinikkene har bidratt med kun seks svar og fra en av poliklinikkene var noen tilbakemeldingene at spørsmålene ikke eget seg så godt til brukere av tilbudet på denne poliklinikken. Noen har derfor svart blankt på flere av spørsmålene.

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.

Spørsmål som omhandler barn som pårørende er som følgende «Har du barn/søsken under 18 år?» «Hvis ja, har behandlerne snakket med deg om dine barn/søsken (under 18 år)?». Vi er blitt oppmerksom på at dette spørsmålet kan gi et feil bilde da vi ber pasienten om å besvare spørreskjema etter dagens konsultasjon. Selv om pasienten oppgir at de har barn eller søsken under 18 år, er det ikke dermed sagt at denne aktuelle konsultasjon omhandlet akkurat dette (for eksempel første konsultasjon, kartlagt tidligere i forløpet eller planlagt neste konsultasjon).

5. Oppfølging av resultatene

Klinikk psykisk helsevern voksne har ansvar for oppfølging av resultatene og bruke disse i kontinuerlige forbedringsarbeid. Dette innebærer å presentere resultatene i ulike fora samt ansvar for å identifisere forbedringsområder og eventuelt foreslå forbedringstiltak og gjennomføringsplan for disse. Resultatene skal ifølge styringsdokumentet fra Helse Vest, publiseres på sykehusets nettsider.

6. Resultatrapport

Psykatri Voksen poliklinikk Helse Stavanger HF
Rapport laget: 06.mai.2019

Undersøkellesperiode: Sep.2018 - Apr.2019

Responsrate: 691

Rapporten viser aggregert data fra 10 poliklinikker:

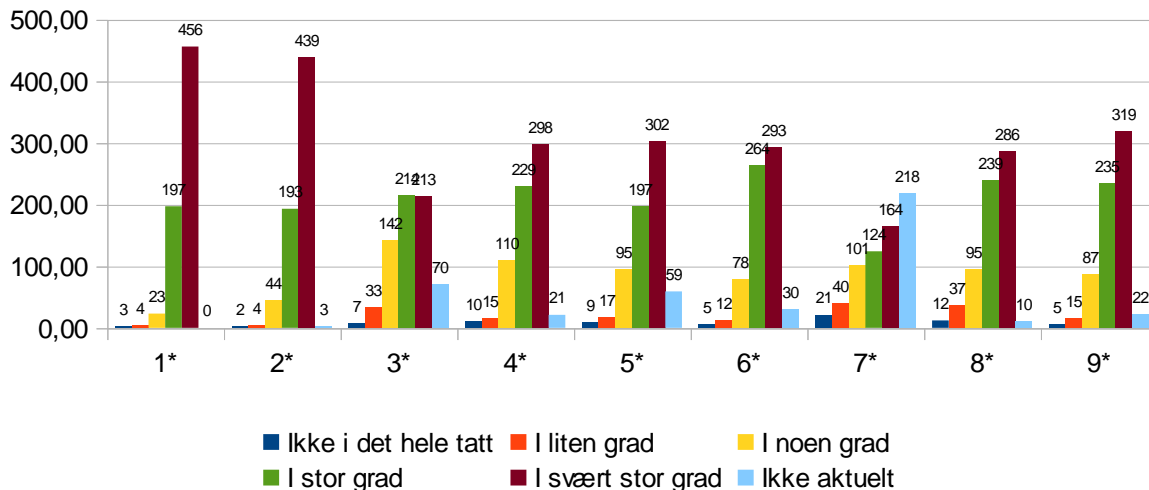
Data: (i antall)

Matrise spørsmål 1 - 9 : I hvilken grad...							
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?	3	4	23	197	456	0	683
2. Har du tillit til behandlerne s faglige dyktighet?	2	4	44	193	439	3	685
3. Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	7	33	142	214	213	70	679
4. Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	10	15	110	229	298	21	683
5. Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	9	17	95	197	302	59	679
6. Opplevde du at poliklinikken s arbeid var godt organisert?	5	12	78	264	293	30	682

7. Synes du poliklinikken har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller hjemmesykepleie)?	21	40	101	124	164	218	668
8. Fikk du nok tid til samtale og kontakt med behandleren /behandlernes din(e)?	12	37	95	239	286	10	679
9. Alt i alt, var hjelpen og behandlingen du fikk på poliklinikken tilfredsstillende?	5	15	87	235	319	22	683

Data: (i antall)

Matrise spørsmål 1 - 9: I hvilken grad...



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

2*) 2. Har du tillit til behandlerne s faglige dyktighet?

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

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

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

6*) 6. Opplevde du at poliklinikkens arbeid var godt organisert?

7*) 7. Synes du poliklinikken har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller hjemmesykepleie)?

8*) 8. Fikk du nok tid til samtale og kontakt med behandleren/ behandlerne din(e)?

9*) 9. Alt i alt, var hjelpen og behandlingen du fikk på poliklinikken tilfredsstillende?

Data (i %):

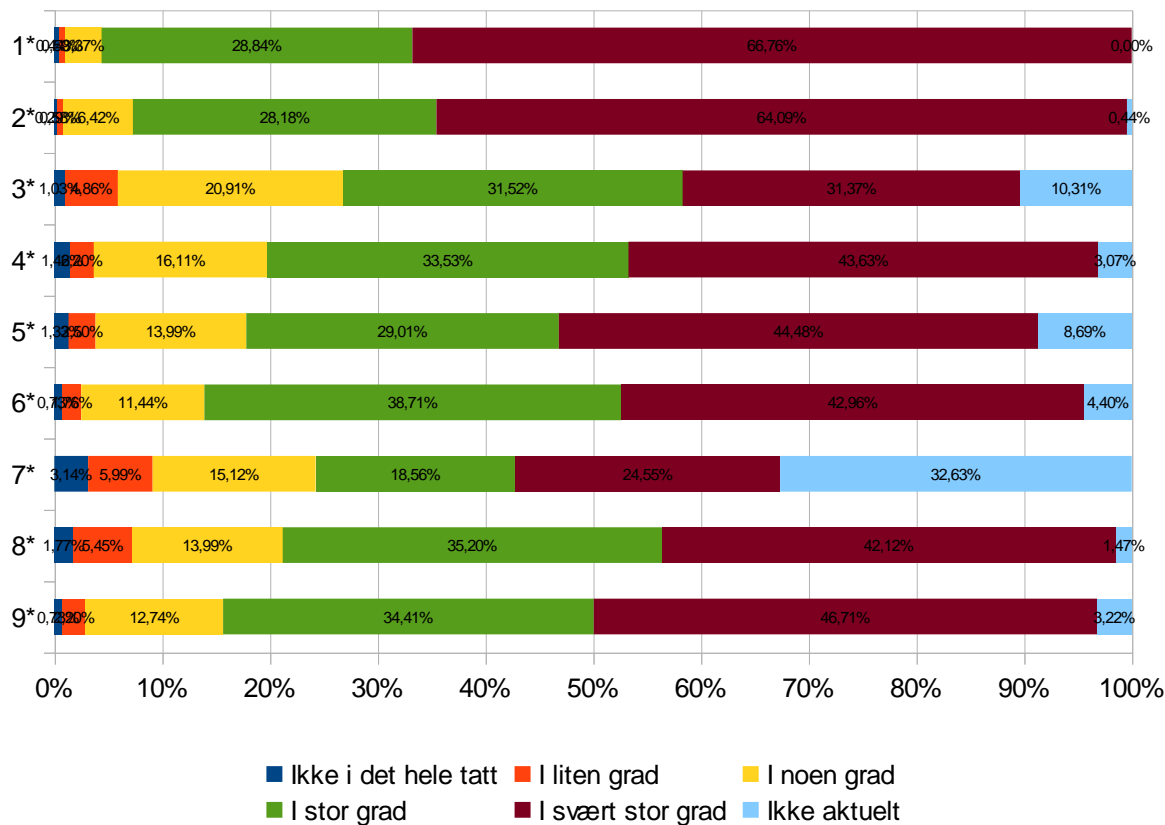
Matrise spørsmål 1 - 9 : I hvilken grad...

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?	0.44%	0.59%	3.37%	28.84%	66.76%	0%	683
2. Har du tillit til behandlerne s faglige dyktighet?	0.29%	0.58%	6.42%	28.18%	64.09%	0.44%	685

3. Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	1.03%	4.86%	20.91%	31.52%	31.37%	10.31%	679
4. Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	1.46%	2.2%	16.11%	33.53%	43.63%	3.07%	683
5. Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	1.33%	2.5%	13.99%	29.01%	44.48%	8.69%	679
6. Opplevde du at poliklinikken s arbeid var godt organisert?	0.73%	1.76%	11.44%	38.71%	42.96%	4.4%	682
7. Synes du poliklinikken har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller hjemmesykepleie)?	3.14%	5.99%	15.12%	18.56%	24.55%	32.63%	668
8. Fikk du nok tid til samtale og kontakt med behandleren /behandlerne din(e)?	1.77%	5.45%	13.99%	35.2%	42.12%	1.47%	679
9. Alt i alt, var hjelpen og behandlingen du fikk på poliklinikken tilfredsstillende?	0.73%	2.2%	12.74%	34.41%	46.71%	3.22%	683

Data: (i %)

Matrise spørsmål 1 - 9 : I hvilken grad...



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

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

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

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

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

6*) 6. Opplevde du at poliklinikkens arbeid var godt organisert?

7*) 7. Synes du poliklinikken har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller hjemmesykepleie)?

8*) 8. Fikk du nok tid til samtale og kontakt med behandleren/behaviorne din(e)?

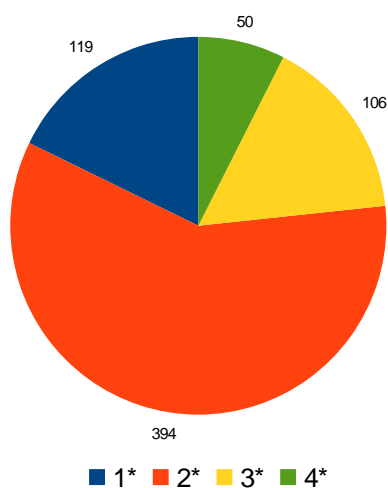
9*) 9. Alt i alt, var hjelpen og behandlingen du fikk på poliklinikken tilfredsstillende?

10. Måtte du vente for å få tilbud ved poliklinikken?

Svar	Prosent	Antall
Nei	17.79%	119
Ja, men ikke lenge	58.89%	394
Ja, ganske lenge	15.84%	106
Ja, altfor lenge	7.47%	50
		Totalt antall svar: 669 (96%)

Data: (i antall)

10. Måtte du vente for å få tilbud ved poliklinikken?



1*) Nei

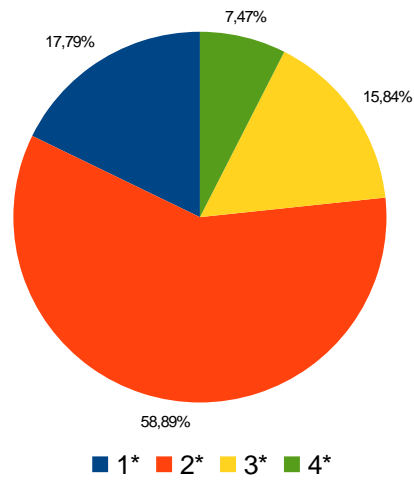
2*) Ja, men ikke lenge

3*) Ja, ganske lenge

4*) Ja, altfor lenge

Data: (i %)

10. Måtte du vente for å få tilbud ved poliklinikken?



1*) Nei

2*) Ja, men ikke lenge

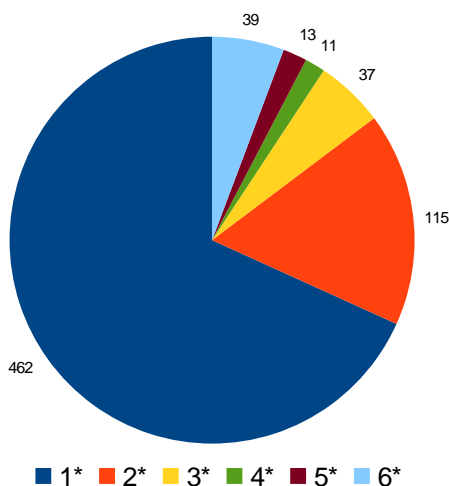
3*) Ja, ganske lenge

4*) Ja, altfor lenge

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

Svar	Prosent	Antall
Ikke i det hele tatt	68.24%	462
I liten grad	16.99%	115
I noen grad	5.47%	37
I stor grad	1.62%	11
I svært stor grad	1.92%	13
Ikke aktuelt	5.76%	39
		Totalt antall svar: 677 (97%)

Data: (i antall)

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


1*) Ikke i det hele tatt

2*) I liten grad

3*) I noen grad

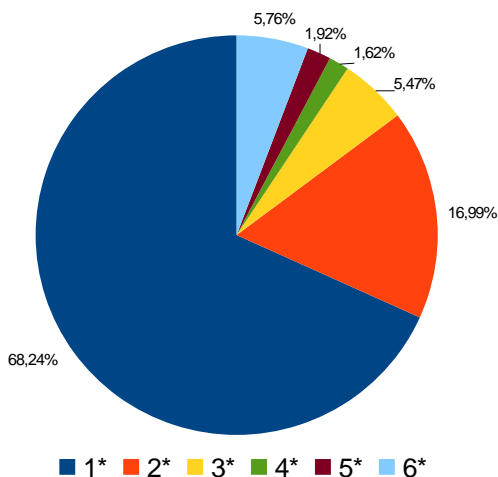
4*) I stor grad

5*) I svært stor grad

6*) Ikke aktuelt

Data: (i %)

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



1*) Ikke i det hele tatt

2*) I liten grad

3*) I noen grad

4*) I stor grad

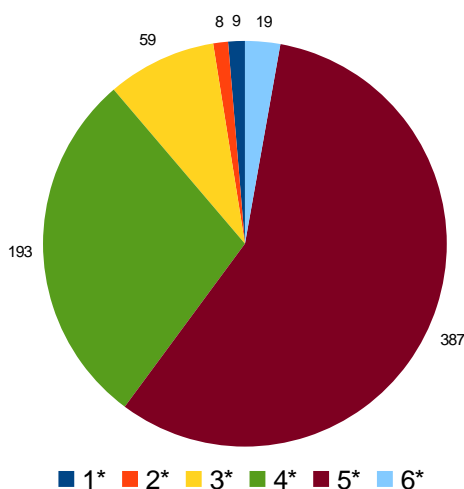
5*) I svært stor grad

6*) Ikke aktuelt

12. Kunne du tenke deg å bli behandlet på samme sted hvis du fikk et lignende helseproblem igjen?

Svar	Prosent	Antall
Ikke i det hele tatt	1.33%	9
I liten grad	1.19%	8
I noen grad	8.74%	59
I stor grad	28.59%	193
I svært stor grad	57.33%	387
Ikke aktuelt	2.81%	19
		Totalt antall svar: 675 (97%)

Data: (i antall)

12. Kunne du tenke deg å bli behandlet på samme sted hvis du fikk et lignende helseproblem igjen?


1*) Ikke i det hele tatt

2*) I liten grad

3*) I noen grad

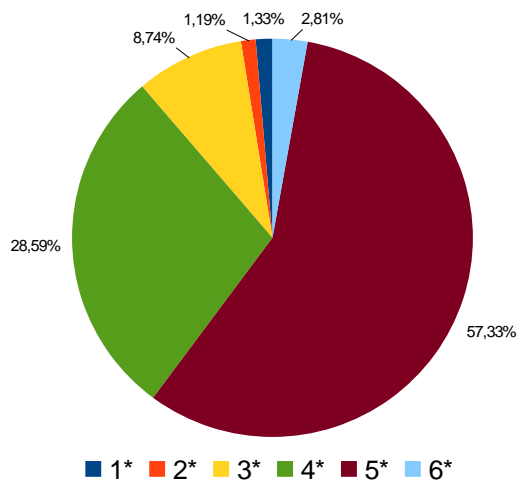
4*) I stor grad

5*) I svært stor grad

6*) Ikke aktuelt

Data: (i %)

12. Kunne du tenke deg å bli behandlet på samme sted hvis du fikk et lignende helseproblem igjen?



1*) Ikke i det hele tatt

2*) I liten grad

3*) I noen grad

4*) I stor grad

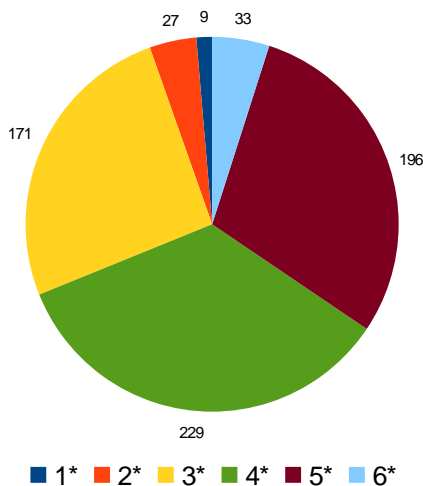
5*) I svært stor grad

6*) Ikke aktuelt

13. Alt i alt, hvilket utbytte har du hatt av behandlingen på poliklinikken?

Svar	Prosent	Antall
Ikke noe utbytte	1.35%	9
Lite utbytte	4.06%	27
En del utbytte	25.71%	171
Stort utbytte	34.44%	229
Svært stort utbytte	29.47%	196
Ikke aktuelt	4.96%	33
		Totalt antall svar: 665 (96%)

Data: (i antall)

13. Alt i alt, hvilket utbytte har du hatt av behandlingen på poliklinikken?


1*) Ikke noe utbytte

2*) Lite utbytte

3*) En del utbytte

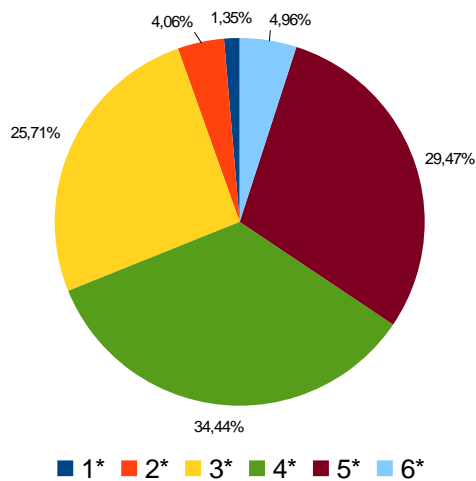
4*) Stort utbytte

5*) Svært stort utbytte

6*) Ikke aktuelt

Data: (i %)

13. Alt i alt, hvilket utbytte har du hatt av behandlingen på poliklinikken?



1*) Ikke noe utbytte

2*) Lite utbytte

3*) En del utbytte

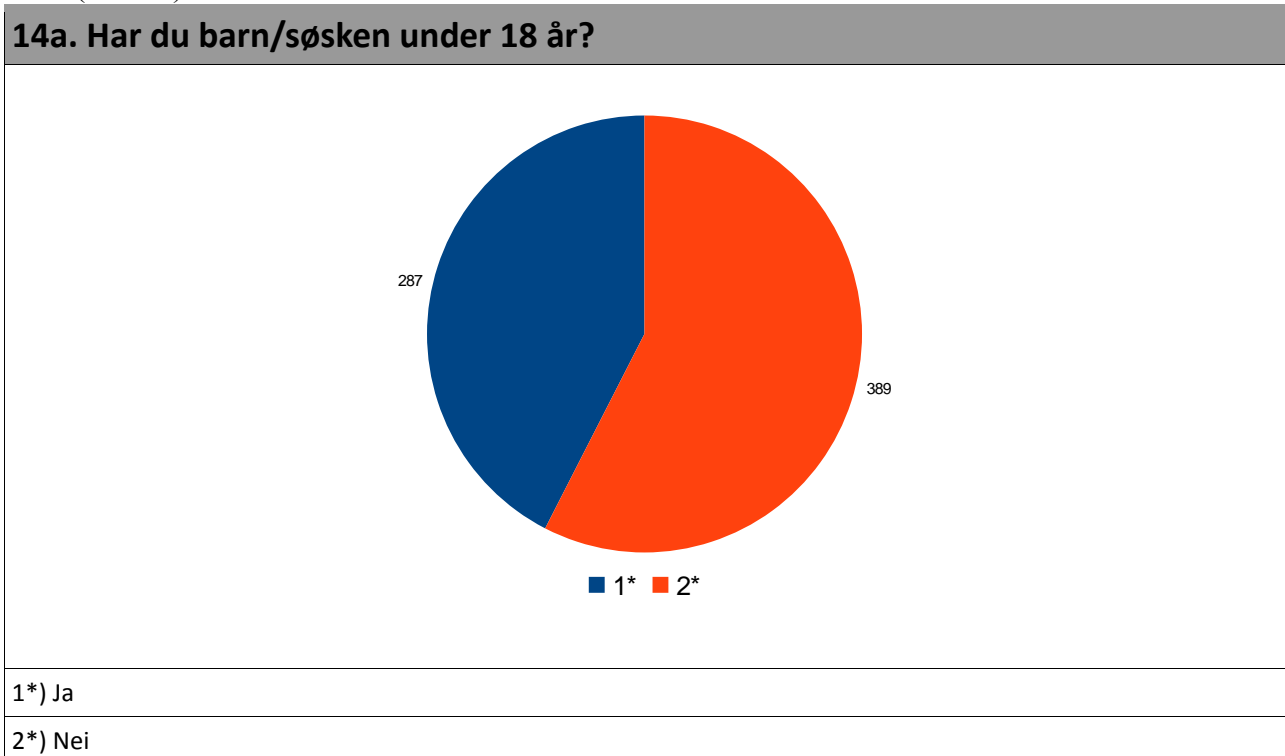
4*) Stort utbytte

5*) Svært stort utbytte

6*) Ikke aktuelt

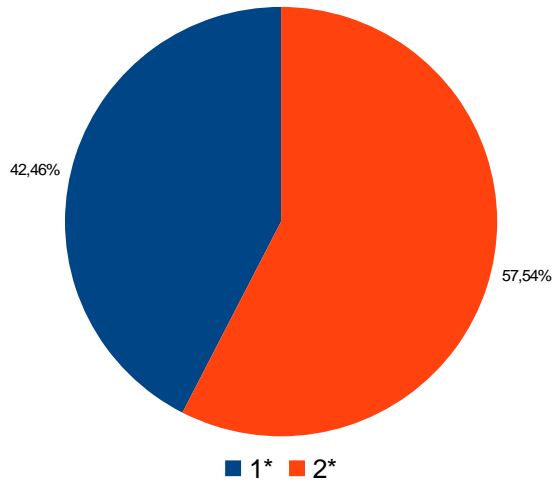
14a. Har du barn/søsken under 18 år?		
Svar	Prosent	Antall
Ja	42.46%	287
Nei	57.54%	389
		Totalt antall svar: 676 (97%)

Data: (i antall)



Data: (i%)

14a. Har du barn/søsken under 18 år?



1*) Ja

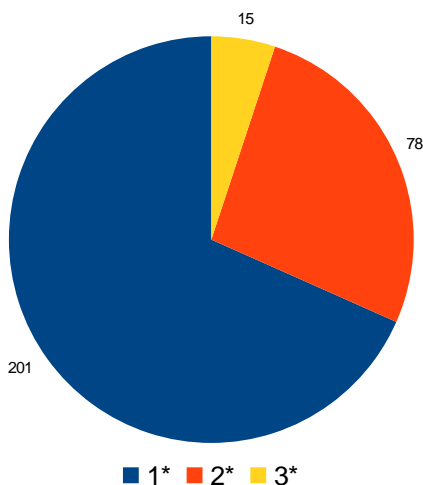
2*) Nei

14b. Hvis ja, har behandlerne snakket med deg om dine barn/søsken (under 18 år)?

Svar	Prosent	Antall
Ja	68.37%	201
Nei	26.53%	78
Vet ikke	5.1%	15
		Totalt antall svar: 294 (42%)

Data: (i antall)

14b. Hvis ja, har behandlerne snakket med deg om dine barn/søsken (under 18 år)?



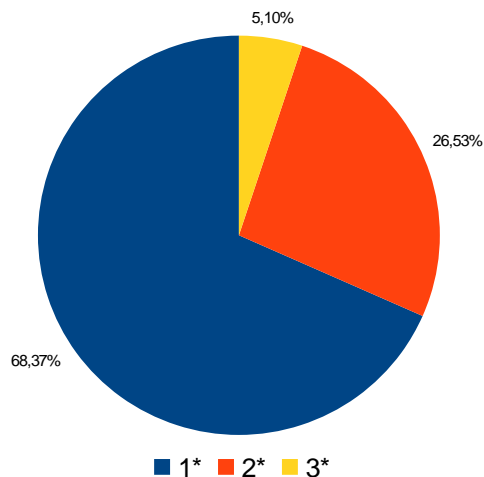
1*) Ja

2*) Nei

3*) Vet ikke

Data: (i%)

14b. Hvis ja, har behandlerne snakket med deg om dine barn/søsken (under 18 år)?



1*) Ja

2*) Nei

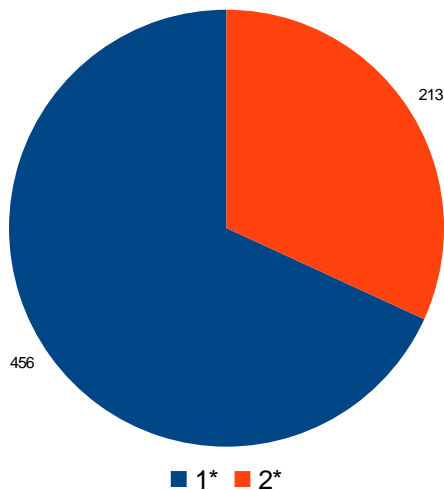
3*) Vet ikke

15. Er du kvinne eller mann?

Svar	Prosent	Antall
Kvinne	68.16%	456
Mann	31.84%	213
		Totalt antall svar: 669 (96%)

Data: (i antall)

15. Er du kvinne eller mann?

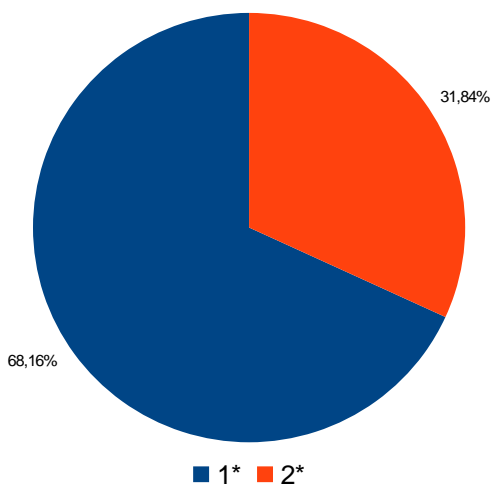


1*) Kvinne

2*) Mann

Data: (i %)

15. Er du kvinne eller mann?



1*) Kvinne

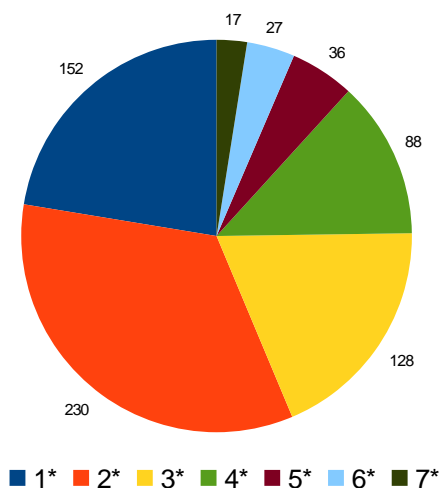
2*) Mann

16. Hva er din alder?

Svar	Prosent	Antall
18 - 24 år	22.42%	152
25 - 34 år	33.92%	230
35 - 44 år	18.88%	128
45 - 54 år	12.98%	88
55 - 64 år	5.31%	36
65 - 74 år	3.98%	27
75 år eller eldre	2.51%	17
		Totalt antall svar: 678 (98%)

Data: (i antall)

16. Hva er din alder?



1*) 18 - 24 år

2*) 25 - 34 år

3*) 35 - 44 år

4*) 45 - 54 år

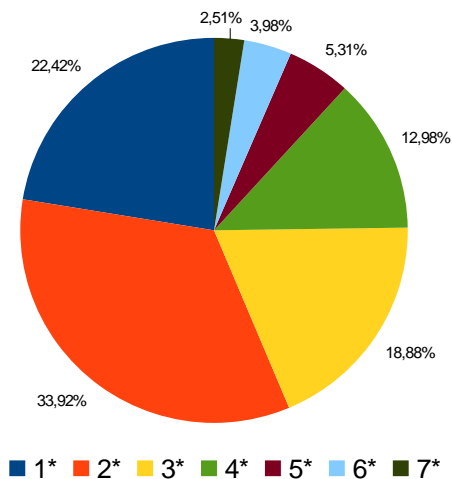
5*) 55 - 64 år

6*) 65 - 74 år

7*) 75 år eller eldre

Data: (i %)

16. Hva er din alder?



1*) 18 - 24 år

2*) 25 - 34 år

3*) 35 - 44 år

4*) 45 - 54 år

5*) 55 - 64 år

6*) 65 - 74 år

7*) 75 år eller eldre