

Brukerundersøkelse **PASIENT**



Utarbeidet av Habiliteringstjenesten for voksne, St. Olavs Hospital

Brukerundersøkelse i HAVO ved St Olavs Hospital, Sør-Trøndelag

Bakgrunn, praktisk gjennomføring og
resultat

Hvorfor brukerundersøkelse?

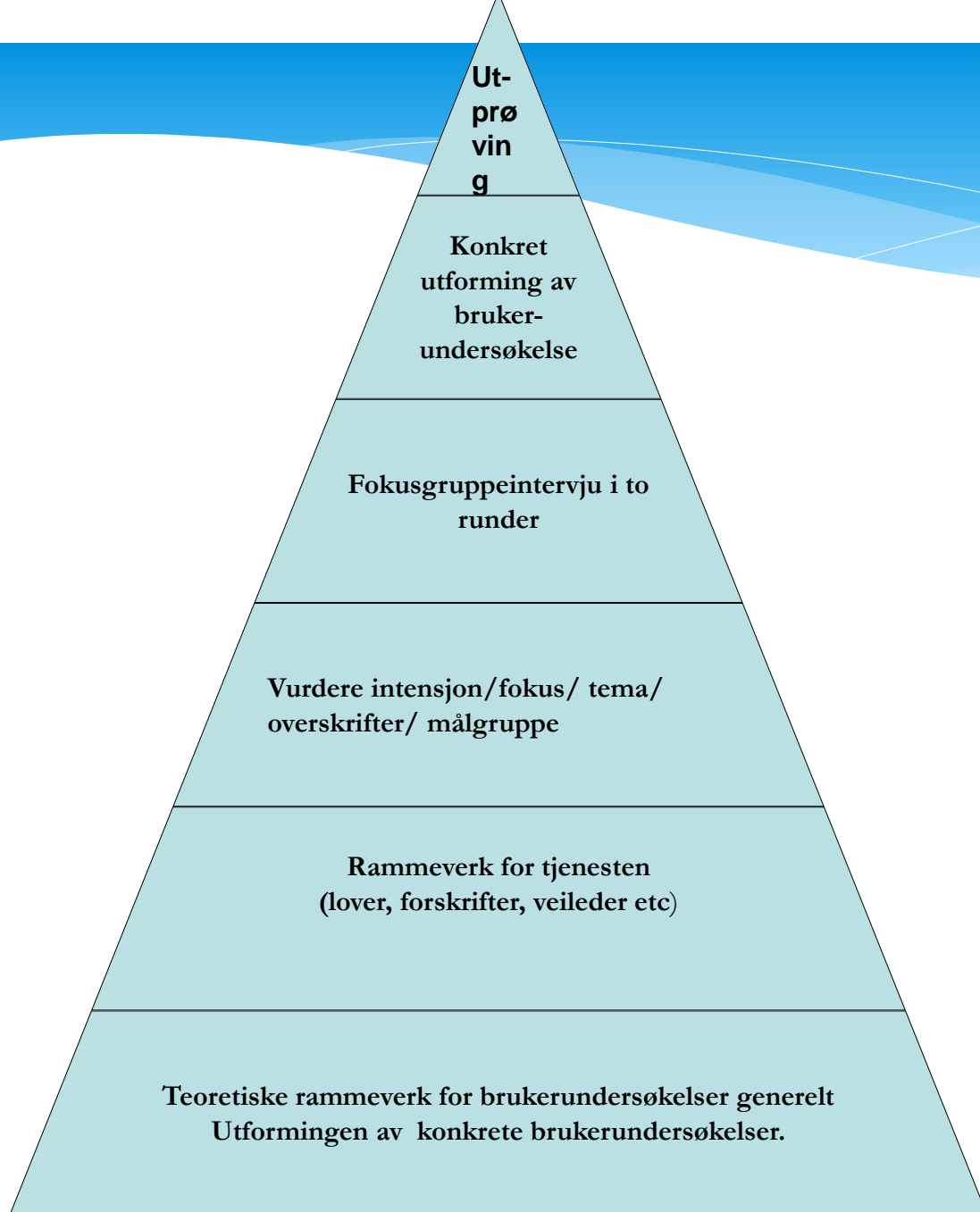
- * Sikre medvirkning fra pasienter og andre som benytter våre tjenester
- * Forbedre egne tjenester/ Gi retning og mål til leder og ansatte i kvalitetsarbeid
- * Et uttalt ønske og krav fra Helsemyndighetene
- * PasOpp- en nasjonal plan for pasienterfaringsundersøkelse, vil ganske sikkert ikke inkludere våre pasientgrupper

Oppfordring

- * Verdien av undersøkelsen vil øke om flere enheter gjennomfører samme brukerundersøkelse og øke ytterligere om det gjentas f eks hvert 3. år.
- * Informasjon om undersøkelsen er å finne på habilitering.no
- * Midler fra Helsedirektoratet for å utvikle undersøkelsen og bistå andre enheter som ønsker å gjennomføre undersøkelsen,- ta kontakt 😊

Tidligere brukerundersøkelser på habiliteringsfeltet

- * Nasjonalt og internasjonalt arbeid primært på barnehabilitering
- * MPOC-20 (Measure of Process Of Care) hvor foreldre besvarer sentrale spørsmål vedr. habiliteringsprosessen
- * Undersøkelser gjennomført ved Sørlandet sykehus og i Nord-Trøndelag



Indre reliabilitetet/ indre sammenheng/ måler vi det vi ønsker å måle?

- * **Pasientskjema:** Cronbach's Alpha 0.779
- * **Pårørendeskjema:** Cronbach's Alpha 0.906
- * **Kommuneskjema:** Cronbach's Alpha 0.866
- * α større enn 0.9: Utmerket
- * α mellom 0.7 - 0.9: God
- * Skjema godkjent av personvernombudet etter anbefaling av Regional komité for medisinsk forskningsetikk.

Tre undersøkelser i én

- ▶ Sammenlignbare spørsmål rettet til:
 - Pasienter med lett psykisk utviklingshemning eller uten utviklingshemning
 - Pårørende/hjelpeverger
 - Kommunalt ansatt personale

- ▶ Demografiske data fylles ut av pasientansvarlig behandler

Tema for vår undersøkelse

- * Tilgjengelighet

- * → 3 spørsmål

- * Kompetanse

- * → 3 spørsmål

- * Informasjon

- * → 3 spørsmål

- * Samarbeid

- * → 4 spørsmål

- * Nytte

- * → 3 spørsmål

- * Åpent svarfelt

Resultatet fra undersøkelsen

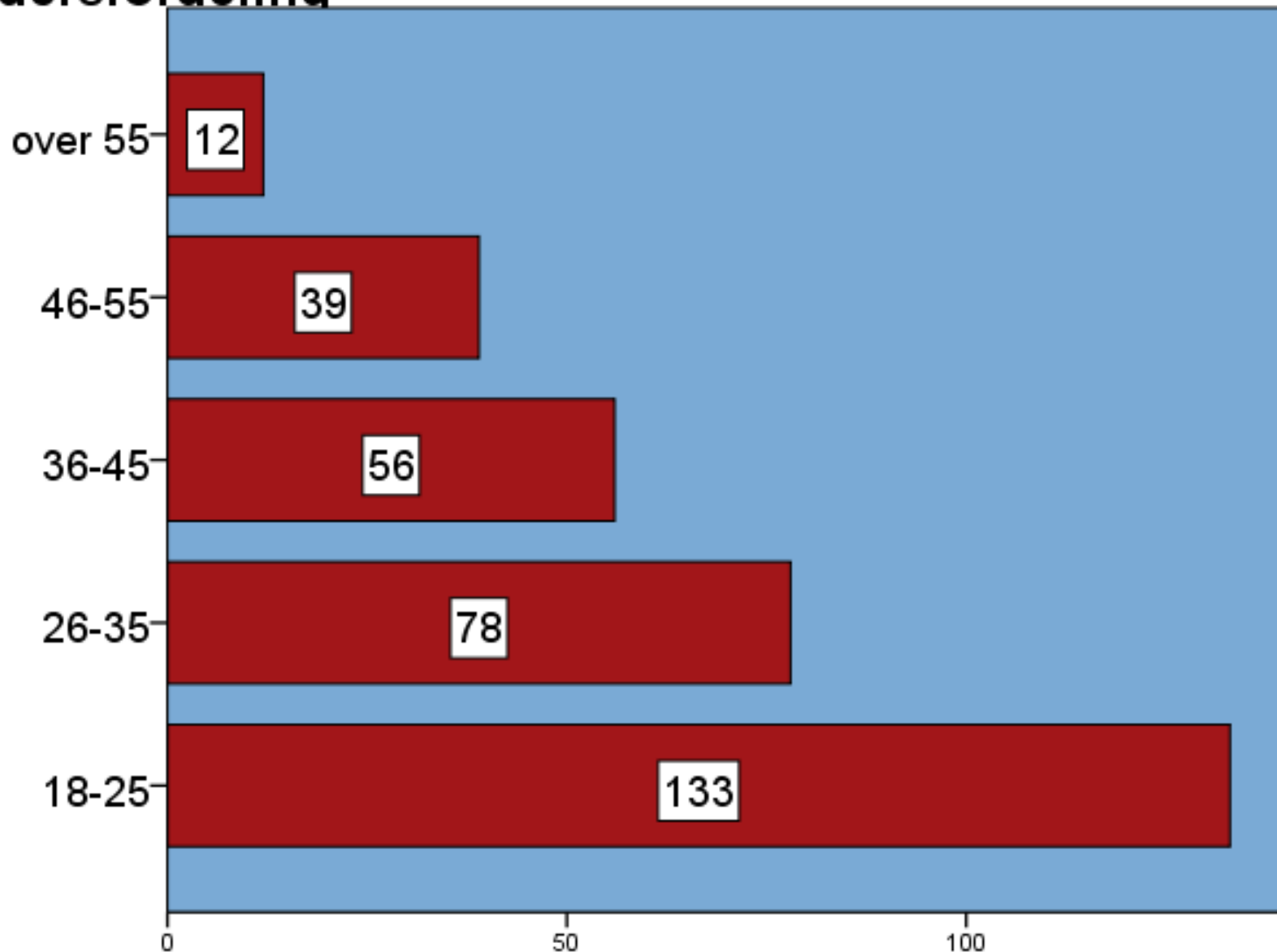
- * Innsamlingsperiode: 15. sept. tom 15. sept.2014
- * Inkl. pasienter med behandlingsfrist innen 1. sept.
- * Utdelte skjema:
 - * Pasient: 149
 - * Pårørende: 189
 - * Kommune: 192
- * Fikk inn:
 - * Pasient: 58 (svar%=39)
 - * Pårørende: 85 (svar%=45)
 - * Kommune: 132 (svar%=69)

Svarprosent

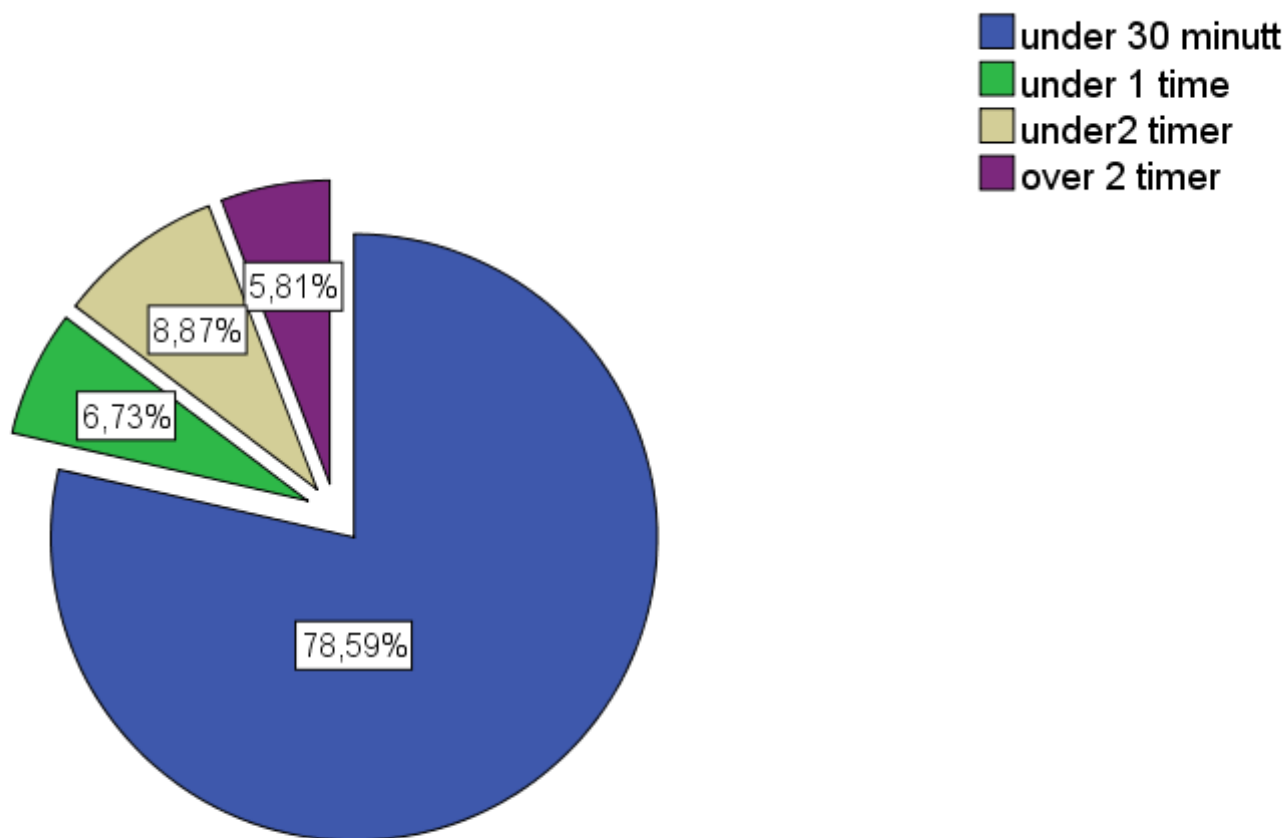
- * Ikke fornøyd med svarprosenten for pasient (39%) og pårørende (45%),
- * Men: Svarprosent på mellom 30- 40% ikke uvanlig når man spør privatpersoner
- * Problemet med denne undersøkelsen er at utvalgene i tillegg er små
- * Ubetydelig forskjeller mellom de som har svart og de som ikke har svart

→ **Enda bedre innsamlingsrutiner skal være fokus neste runde om 2.5 år. For mange skjema ble sendt ut i posten.**

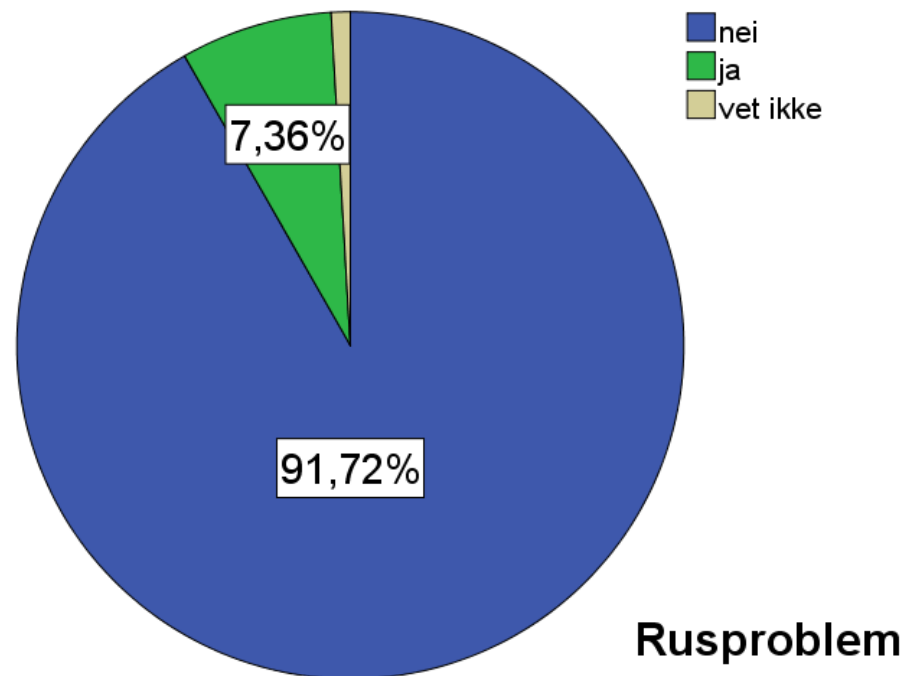
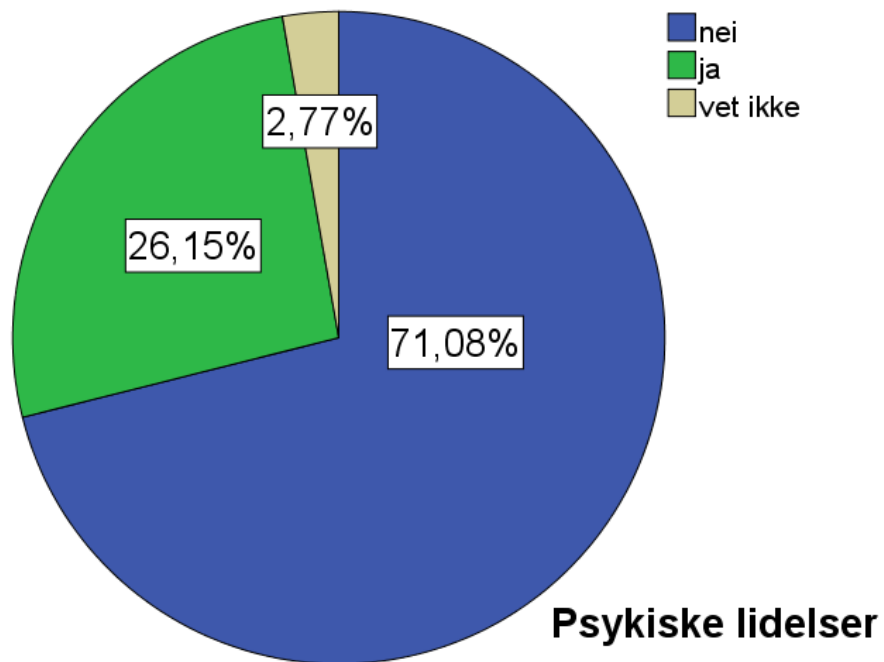
Aldersfordeling



Avstand mellom pasientens bosted og HAVO

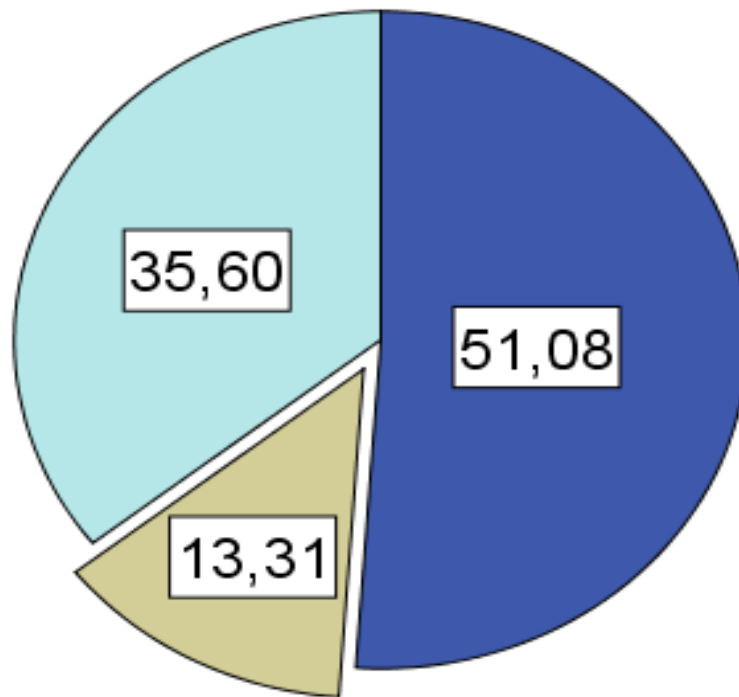


Psykiske lidelser og rusproblemer



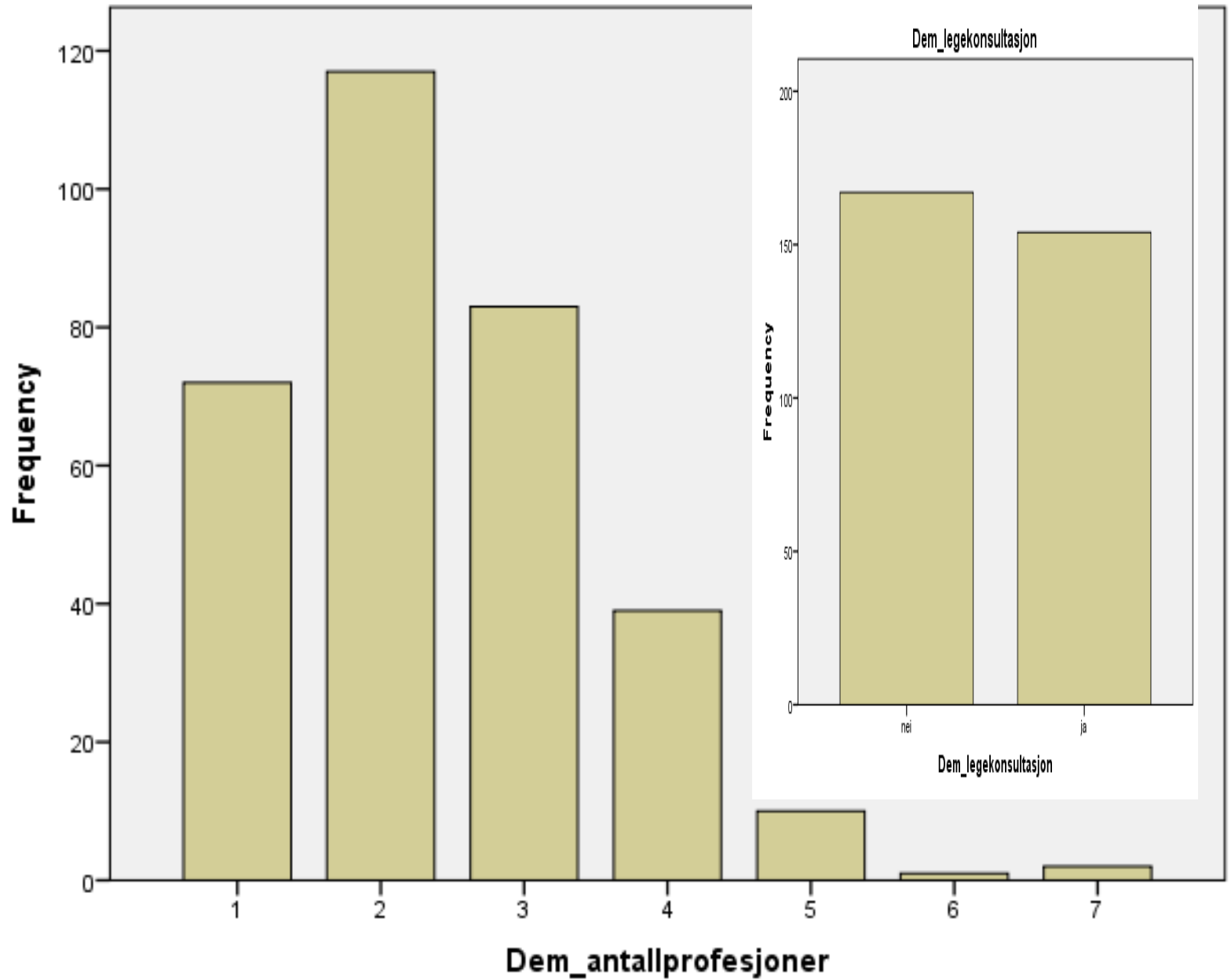
Ambulante tjenester

- ambulant
- ikke ambulant
- begge deler



Ambulante tjenester

Dem_antallprofesjoner



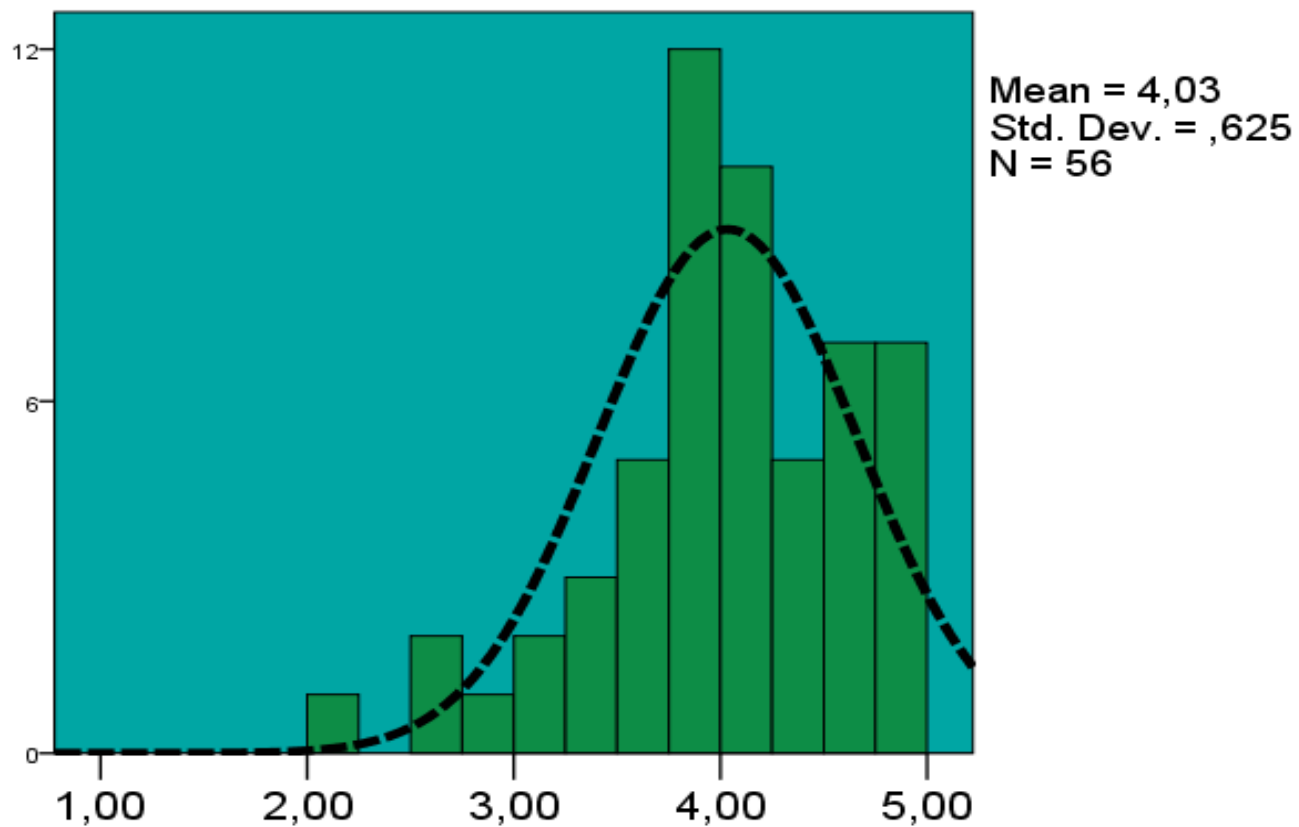
Hovedfunn

- * Pasienter, pårørende og kommuner er jevnt over fornøyde
- * Av hovedtema i undersøkelsen skårer vi dårligst på tilgjengelighet, mens kompetanse, informasjon, samarbeid og nytte er ganske jevne.
- * Totalt blir helsehjelpen til mennesker med lett utviklingshemmede dårligst vurdert
- * Pårørende er mest misfornøyd med helsehjelp til CP

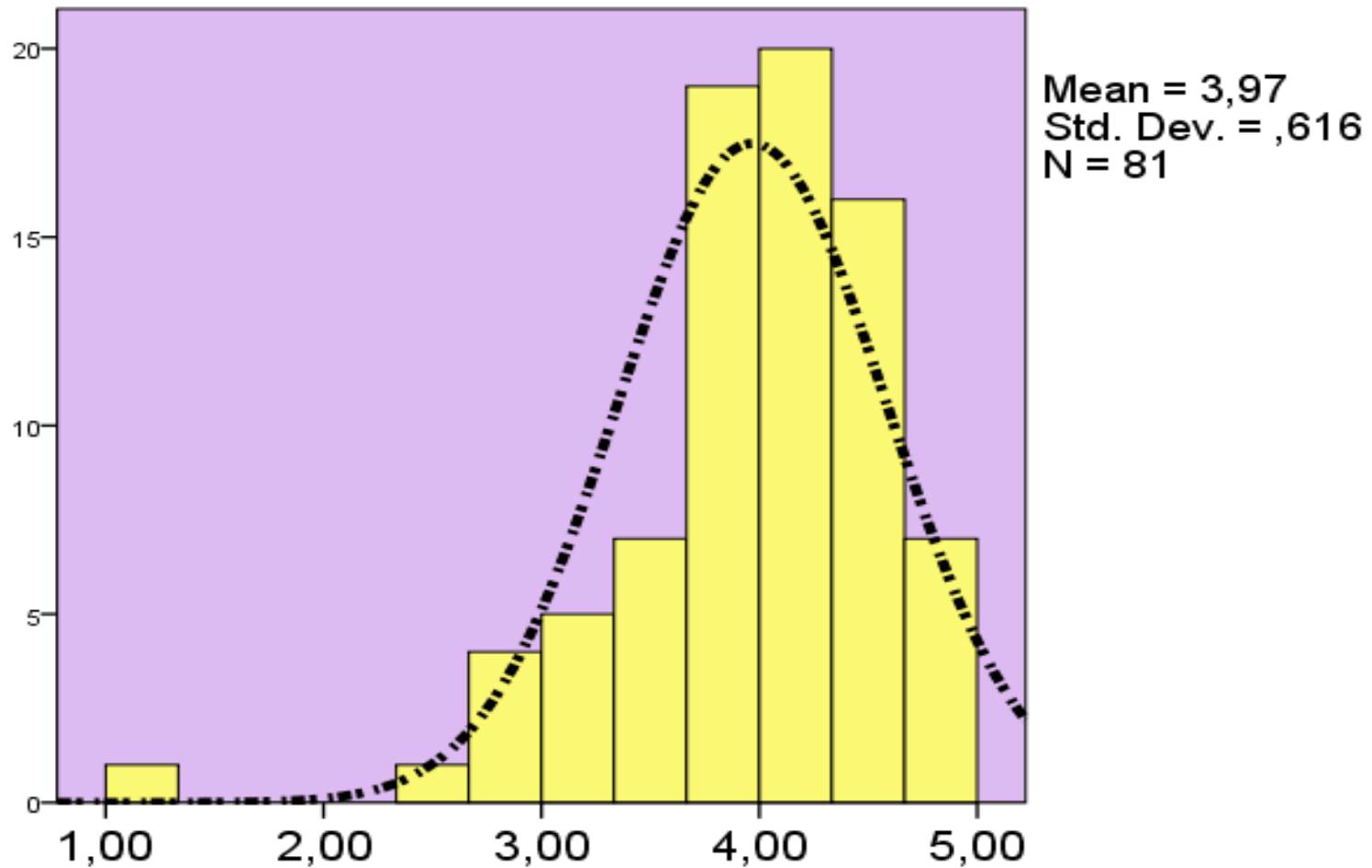
Like viktig er kanskje det vi ikke fant:

- * Ingen forskjell i fornøydhet mellom pasienter som har psykisk lidelse og de som ikke har psykisk lidelse
- * Ingen forskjell i fornøydhet mellom de som har møtt lege i forløpet og de som ikke har møtt lege
- * De som bor lengst unna er ikke mer misfornøyd enn de som bor i nærheten, heller ikke med tilgjengelighet
- * Ingen forskjell i fornøydhet mellom ulike aldersgrupper

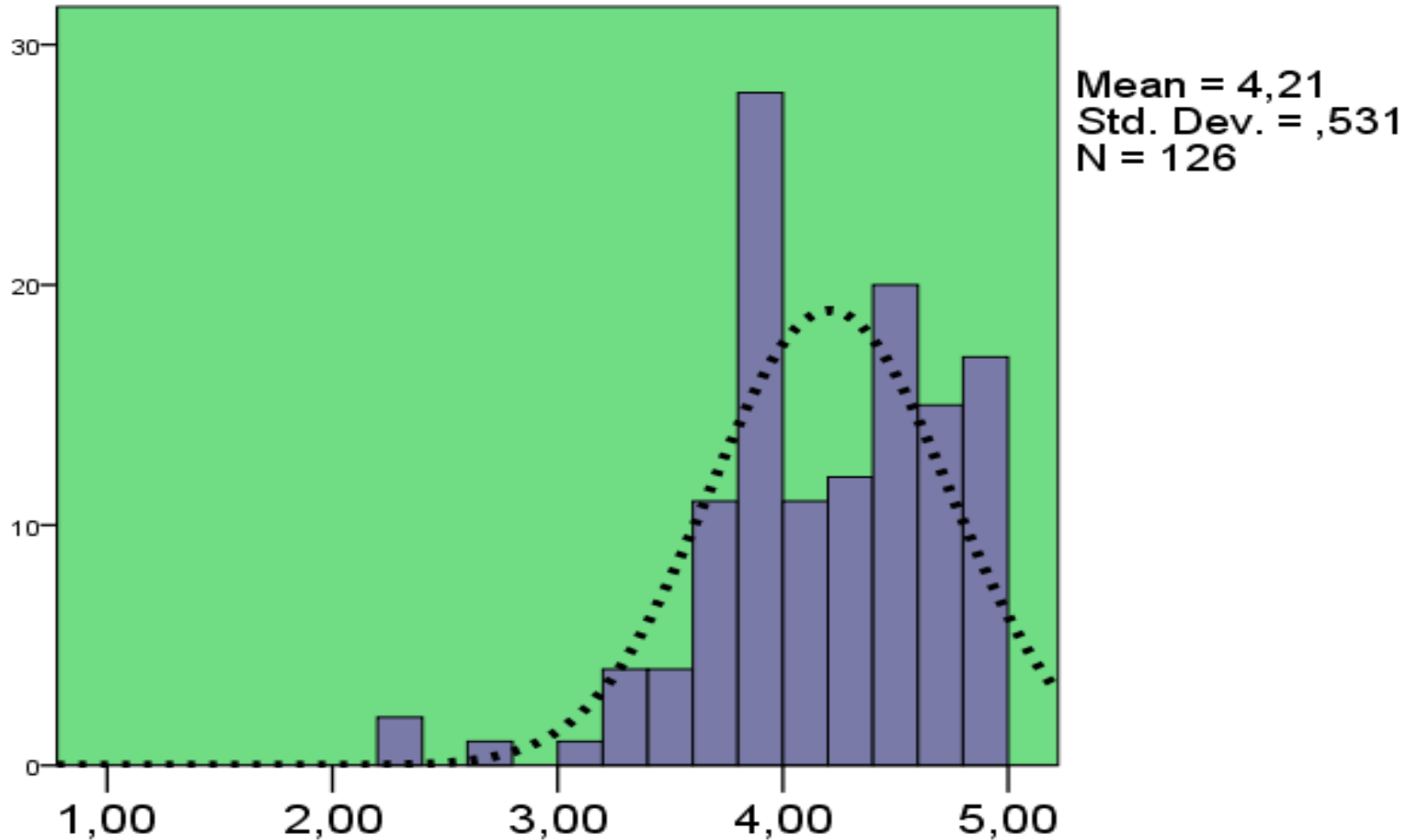
Pasienter: Fordeling av totalskåre



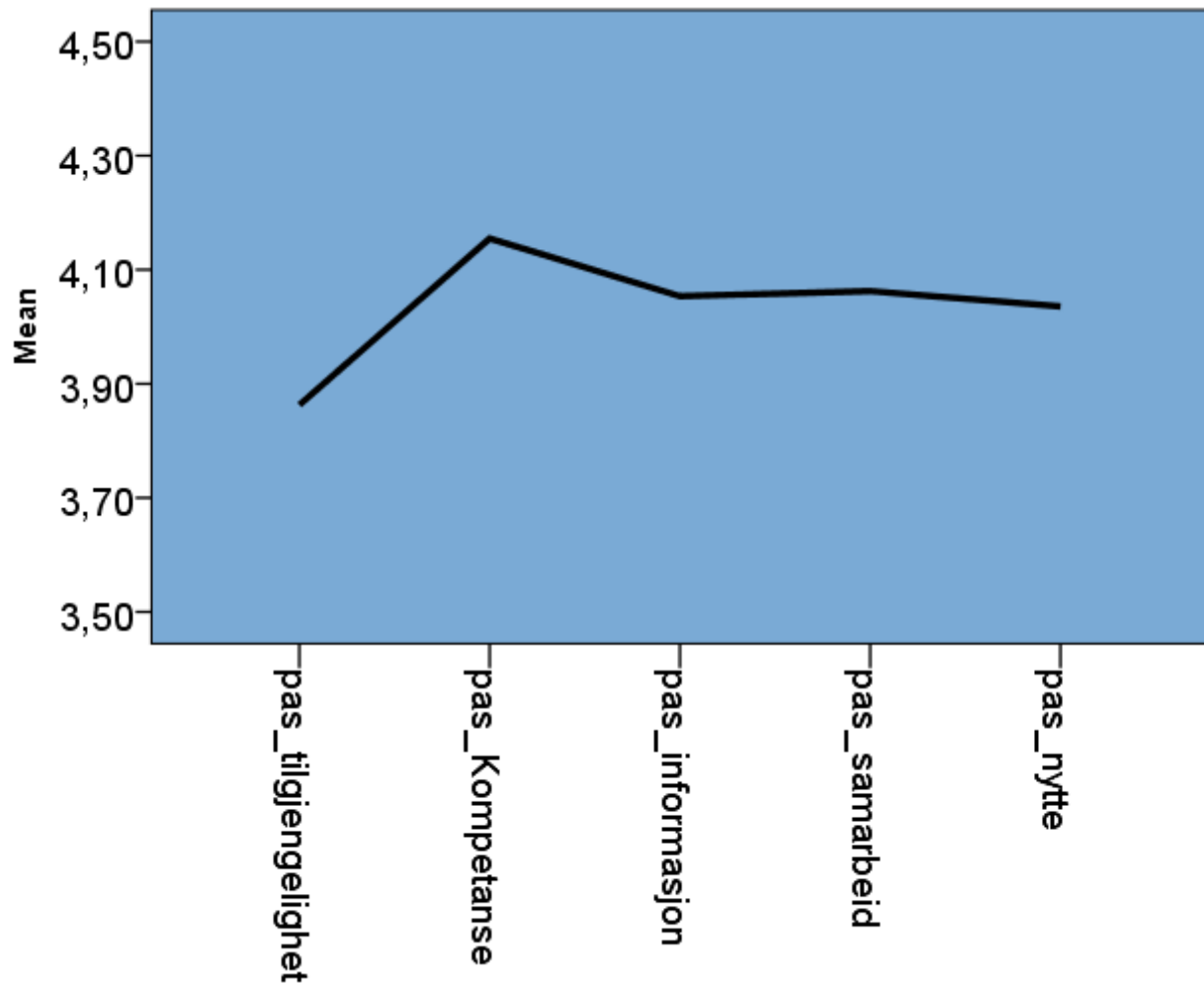
Pårørende: Fordeling av totalskåre



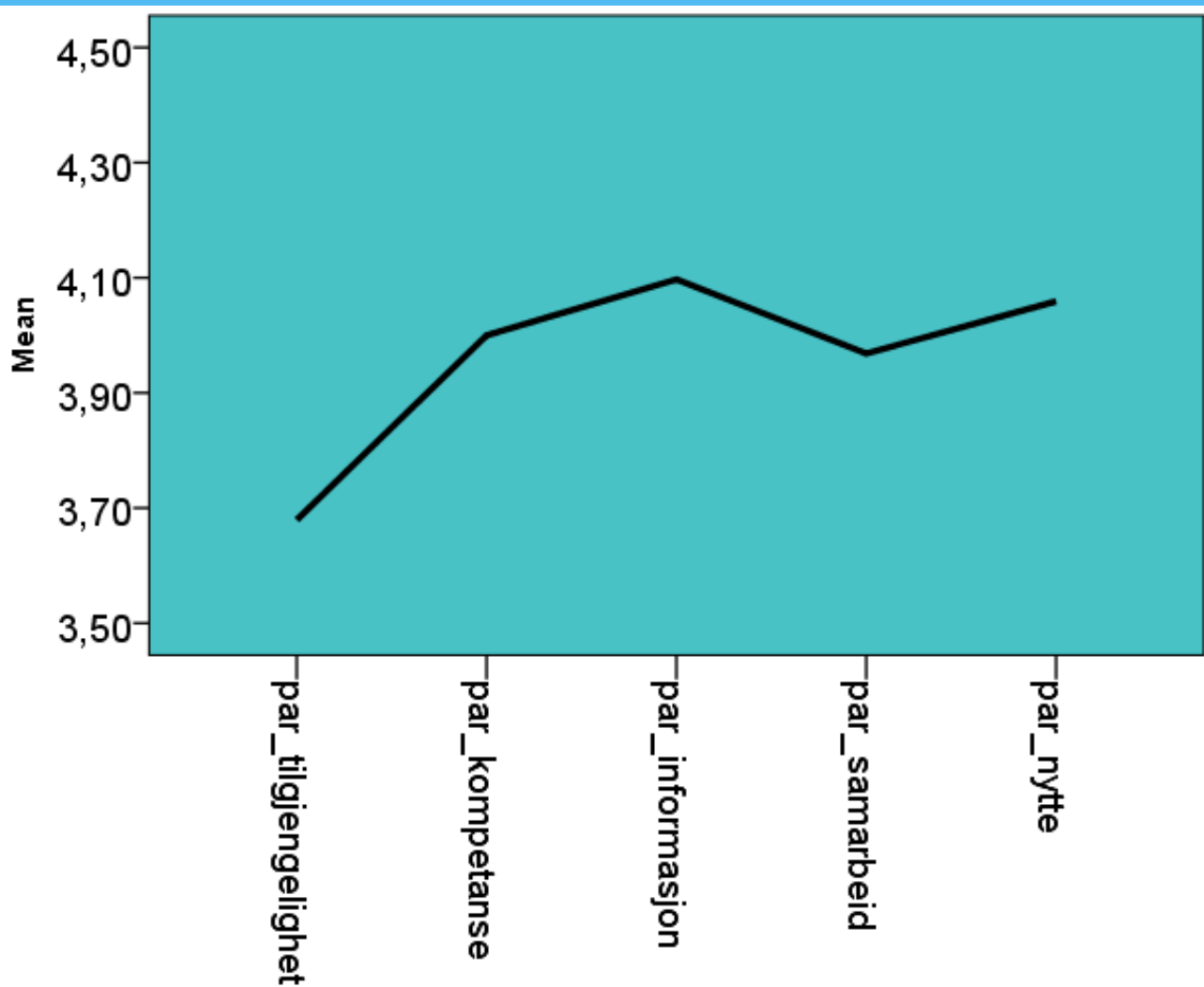
Kommune: Fordeling av totalskåre



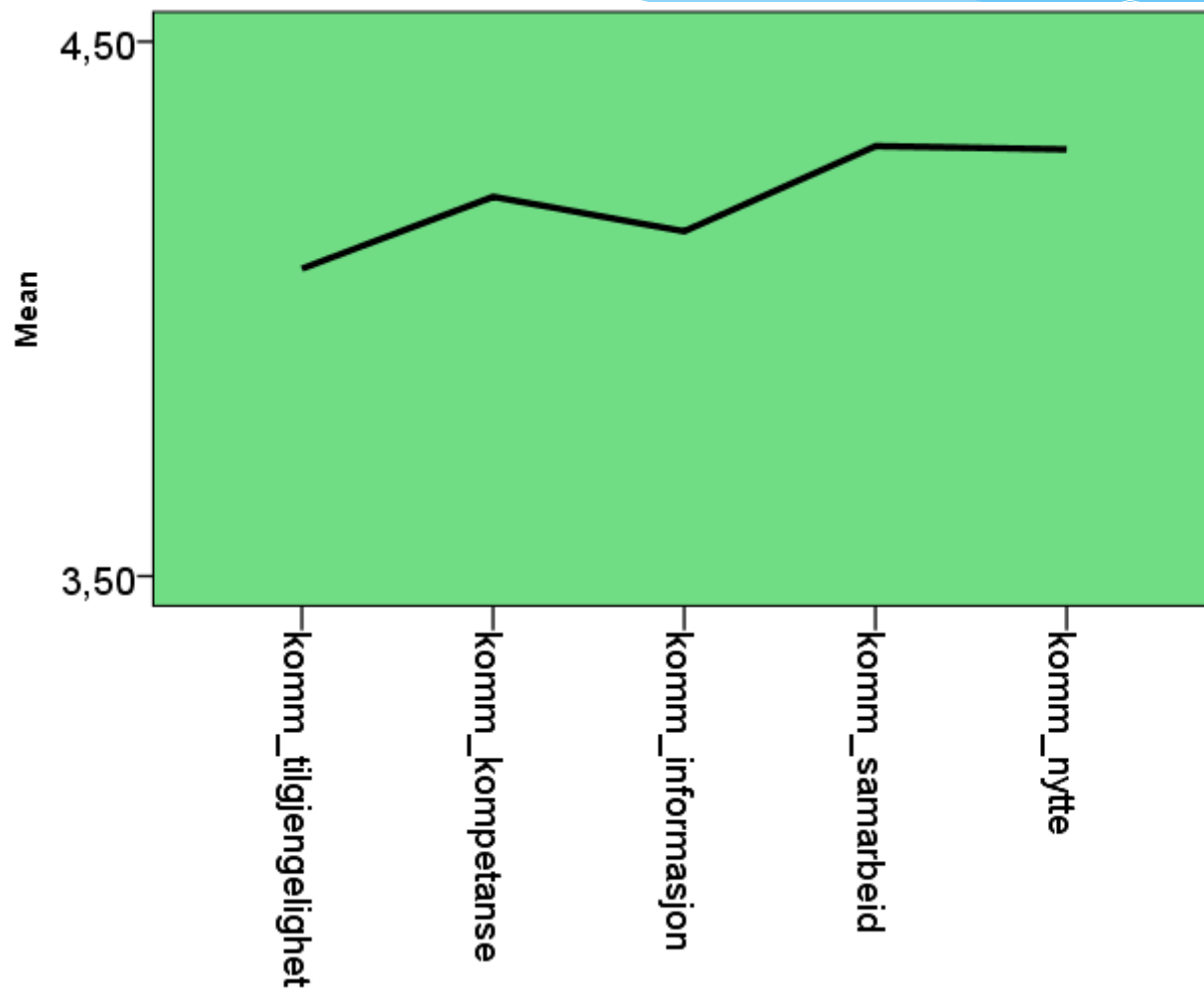
Pasientens vurdering av hovedtema



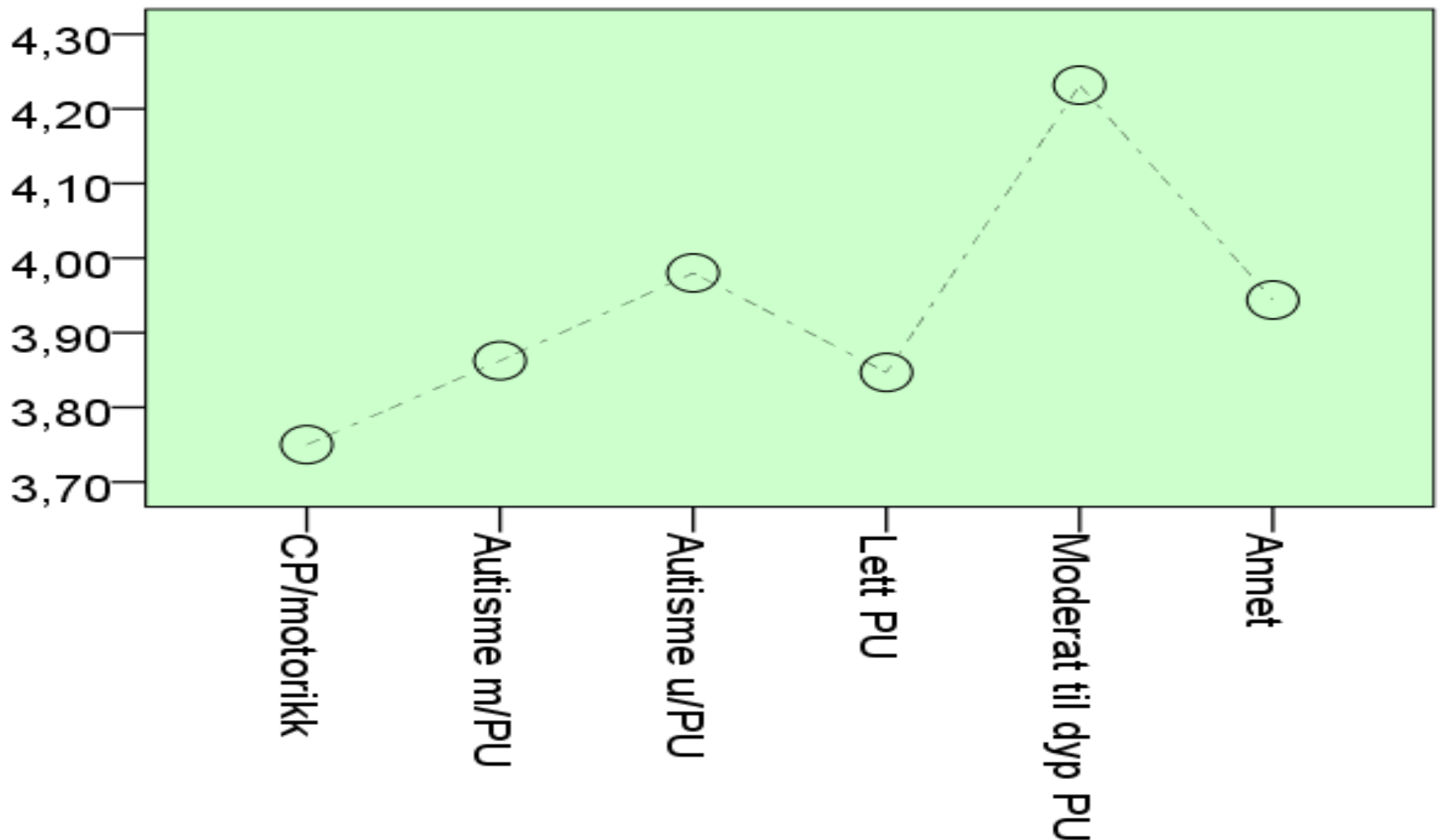
Pårørendes vurdering av hovedtema



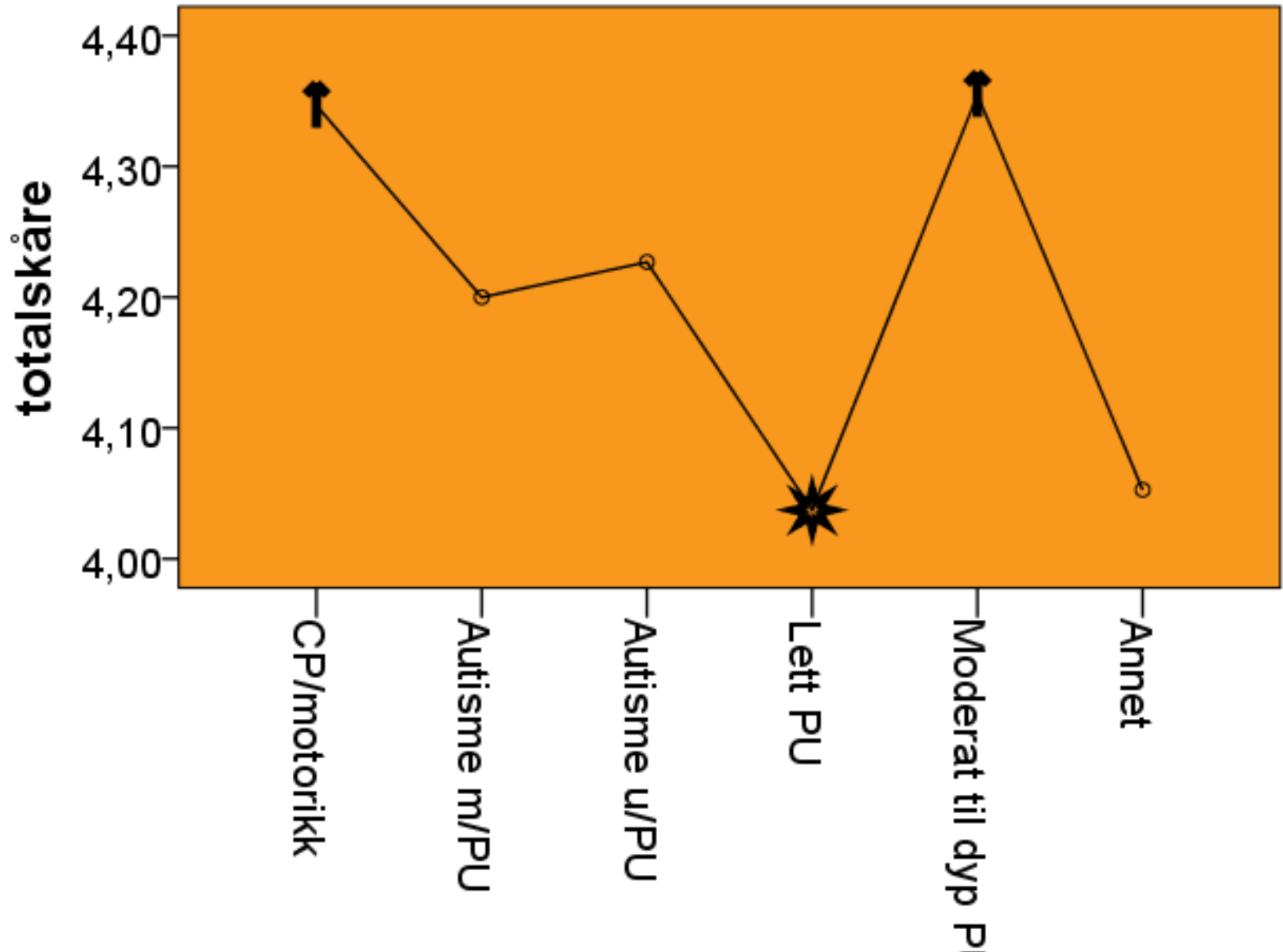
Kommunens vurdering av hovedtema



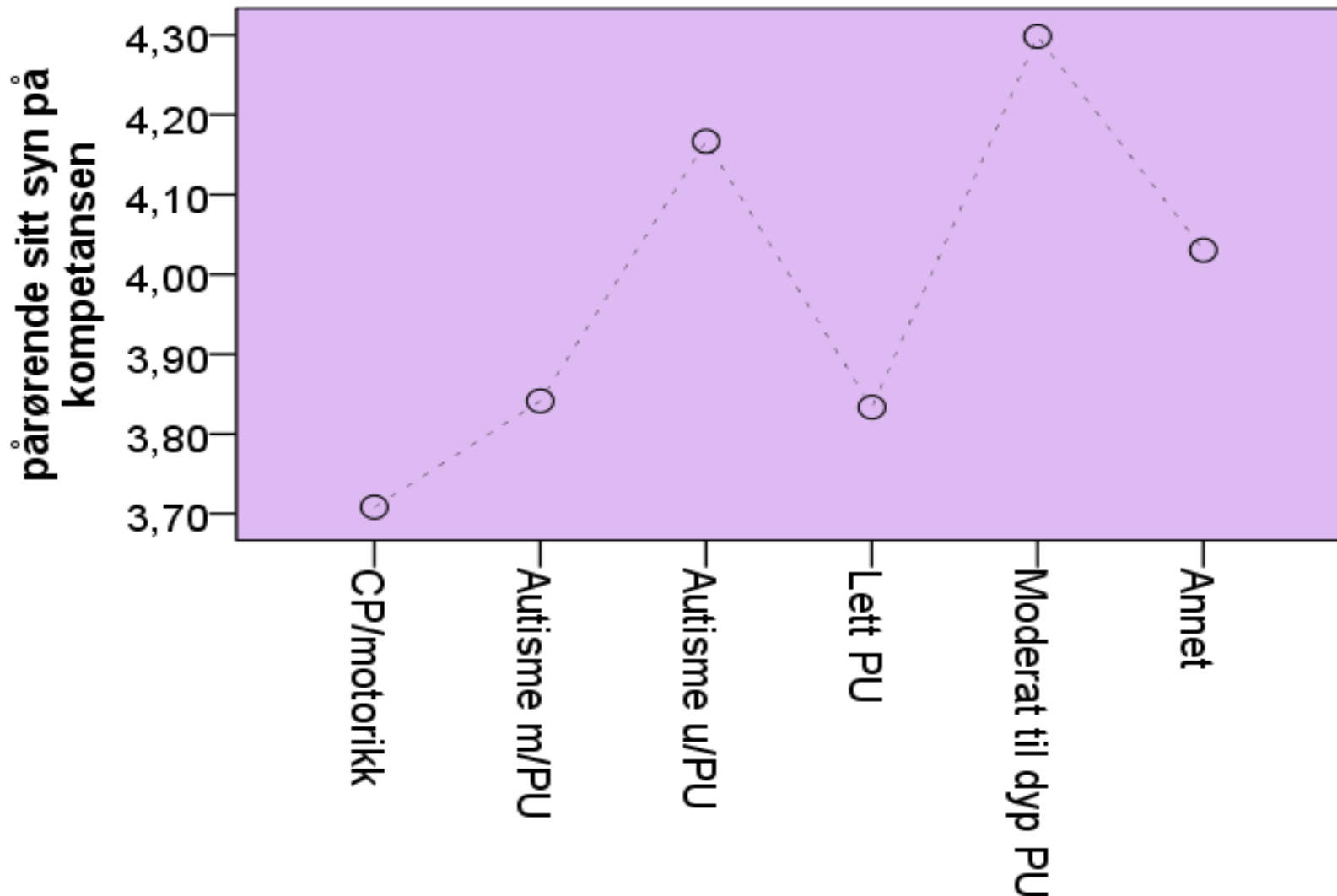
Pårørende av ulike pasientgruppers totalvurdering av tjenesten



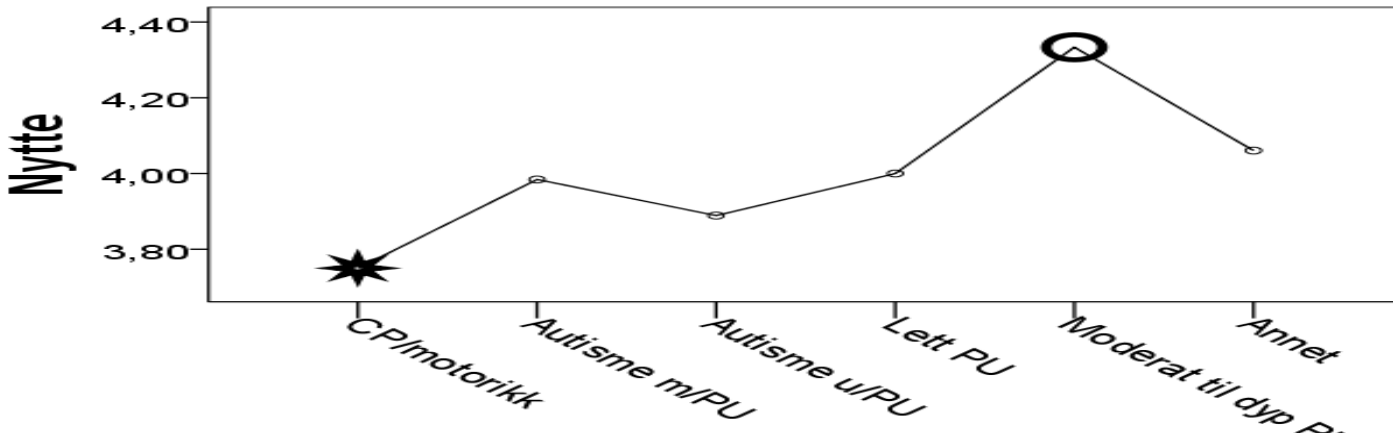
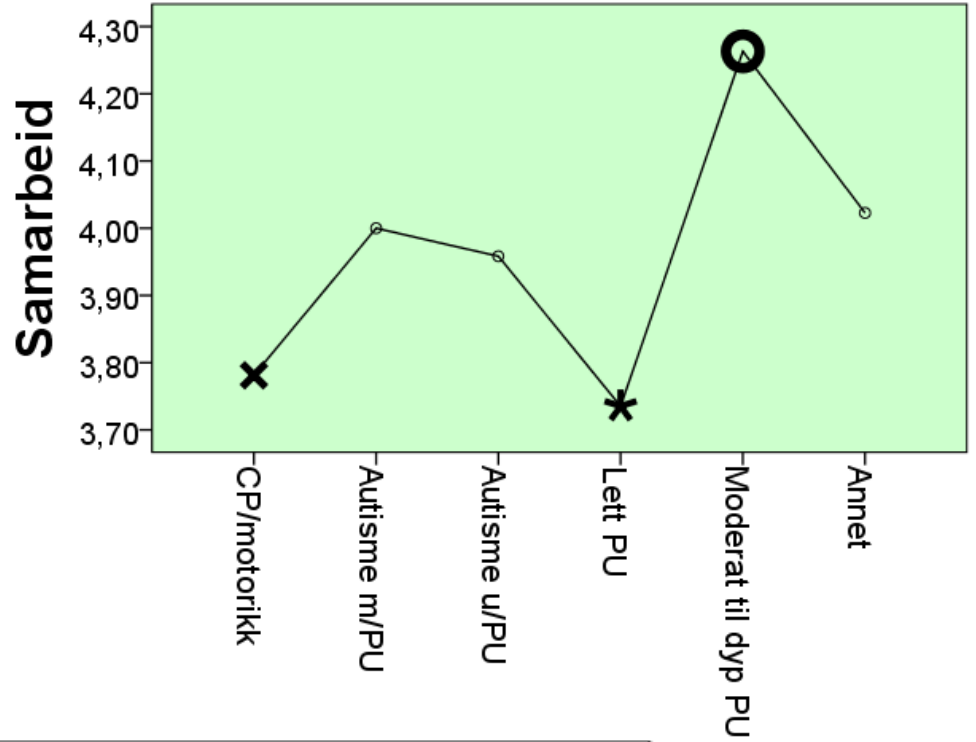
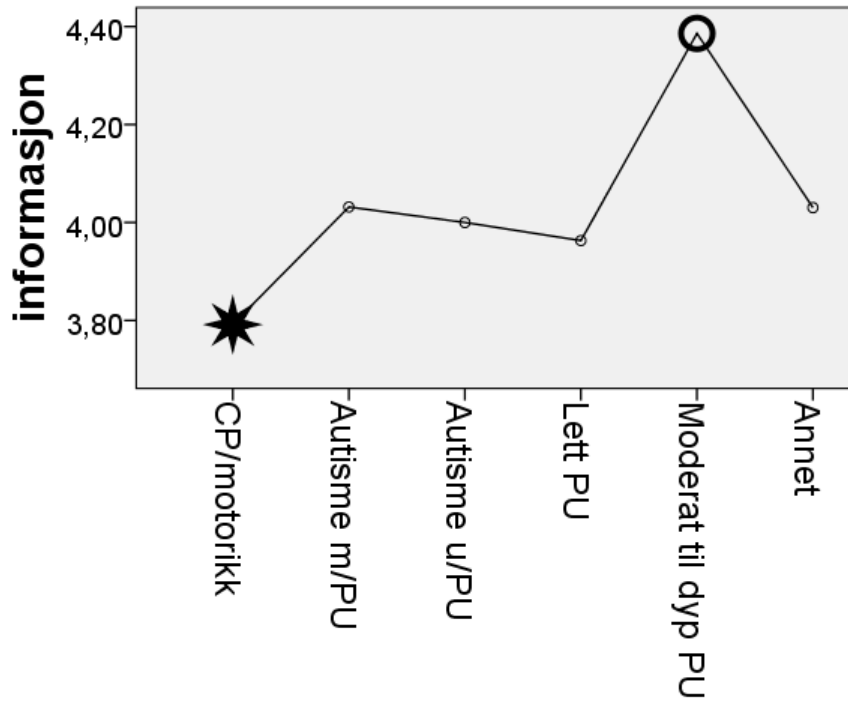
Kommunenene



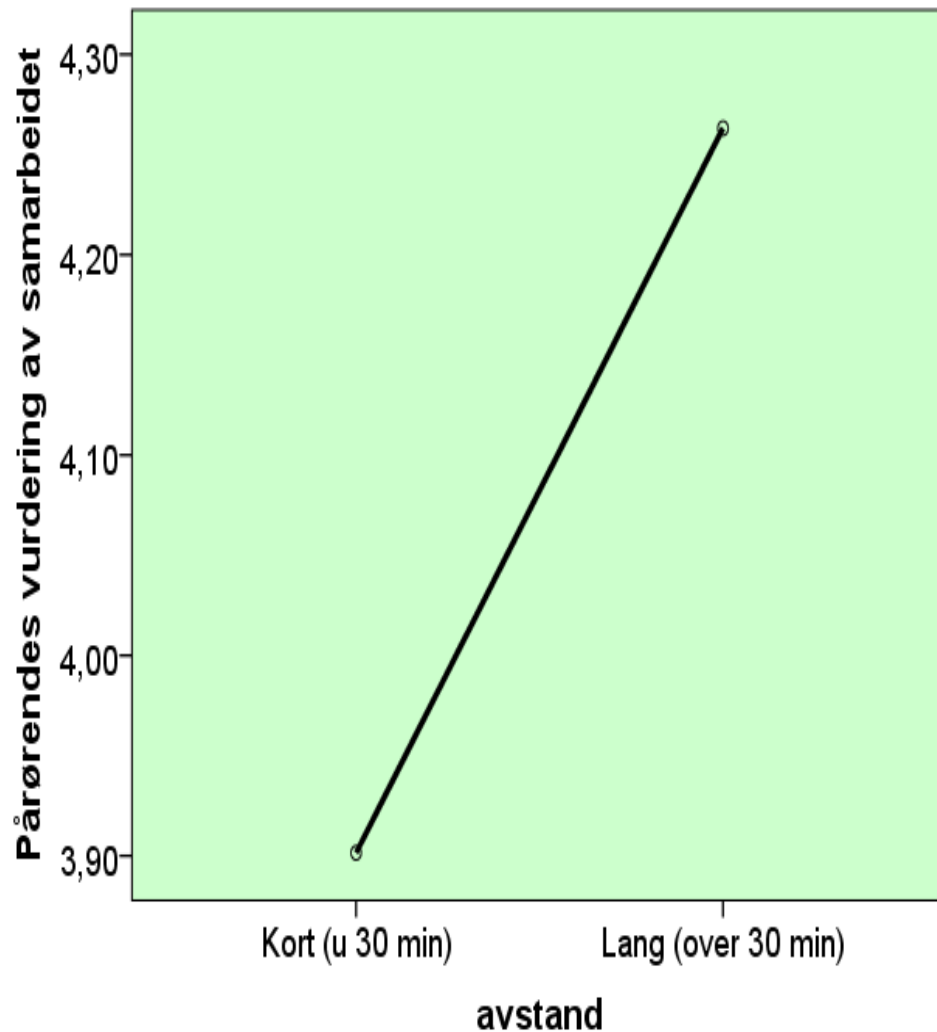
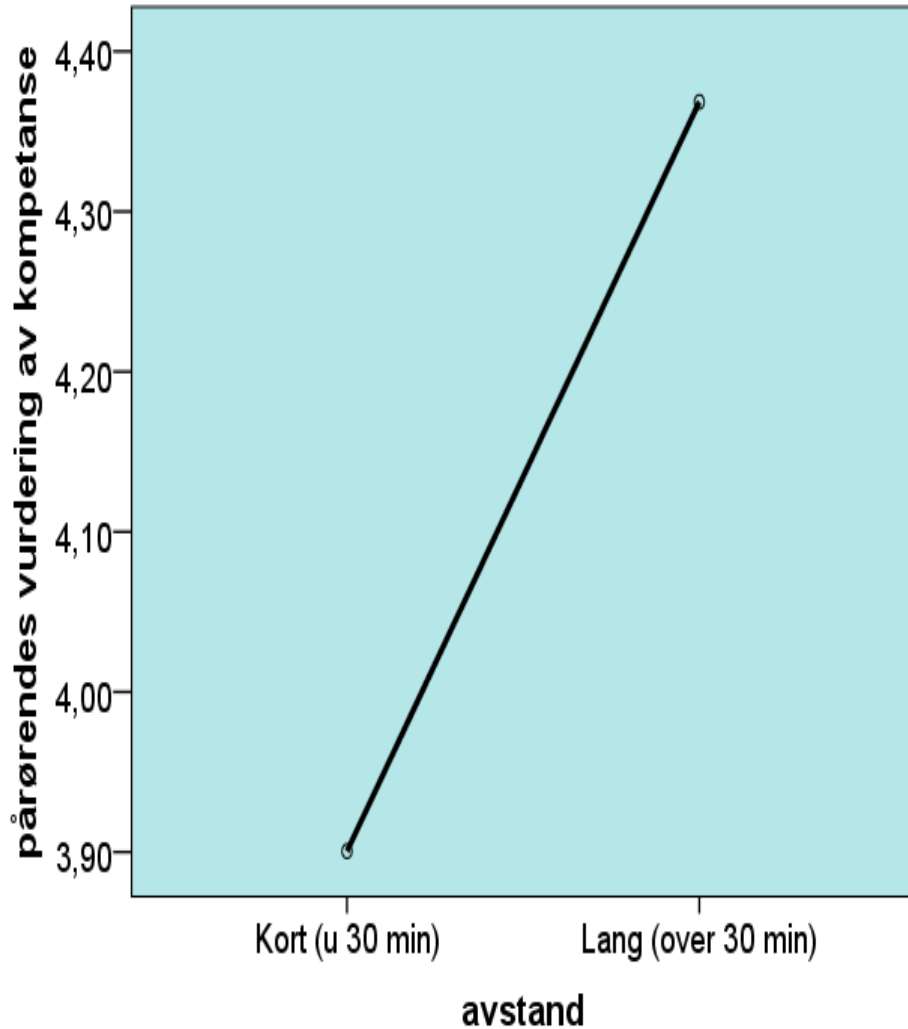
Pårørendes syn på kompetanse



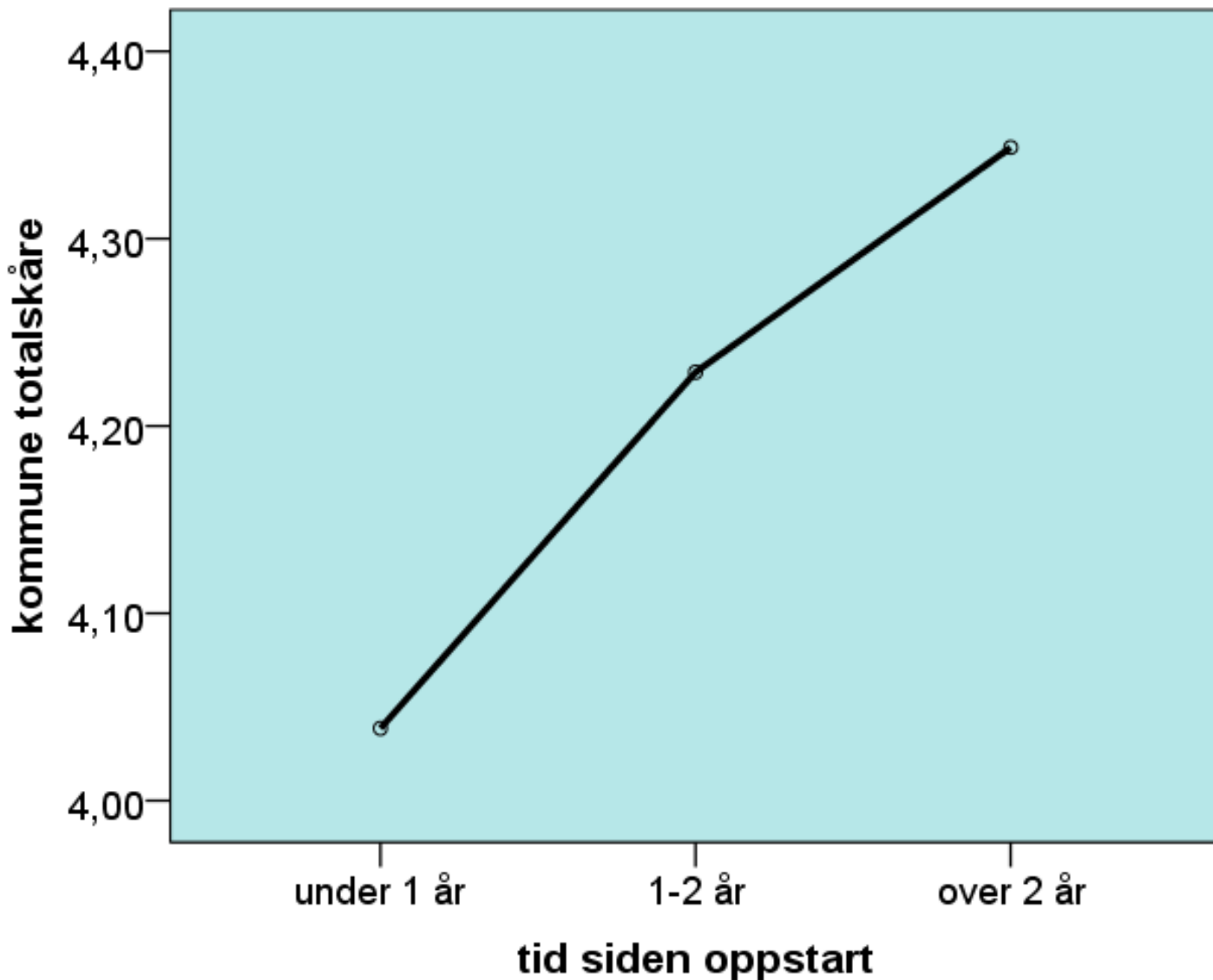
Pårørende



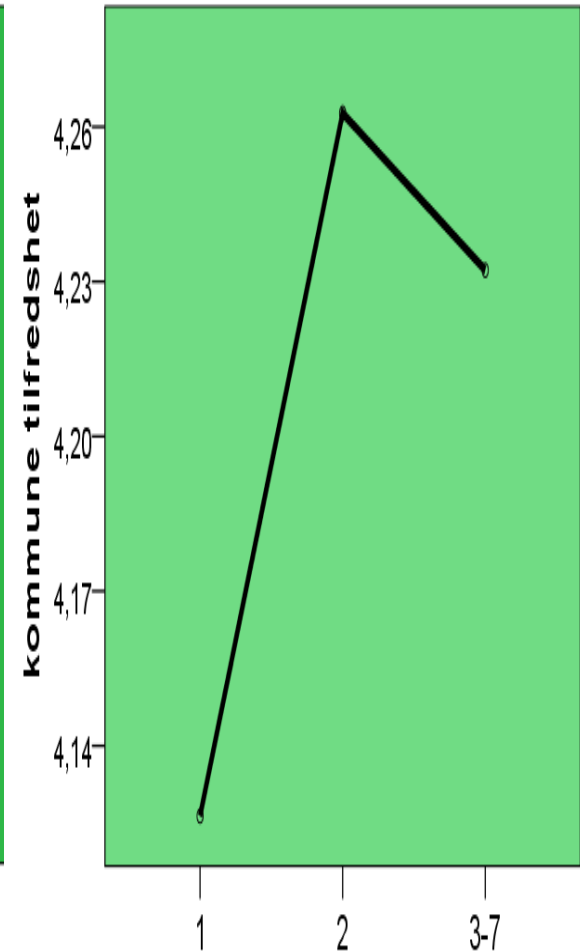
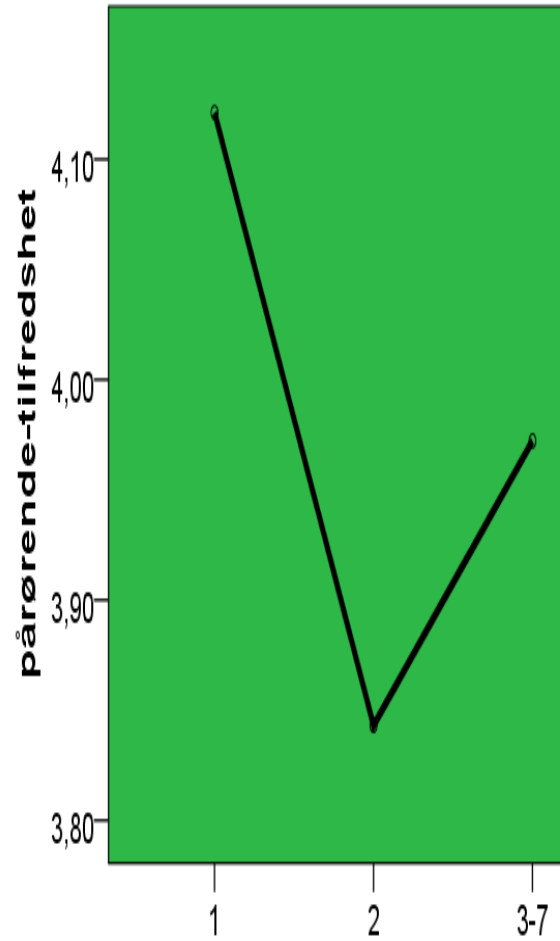
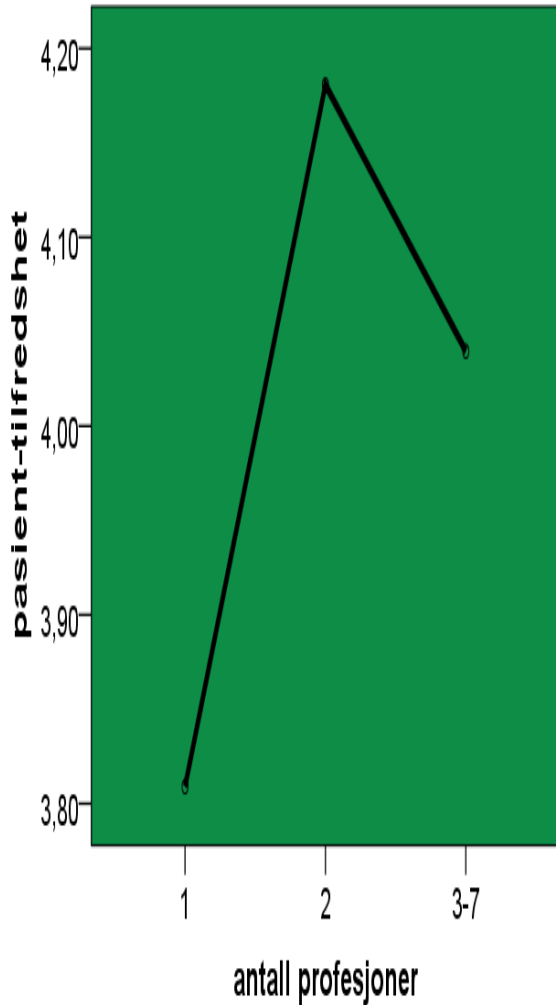
Pårørende : Kompetanse og samarbeid x avstand



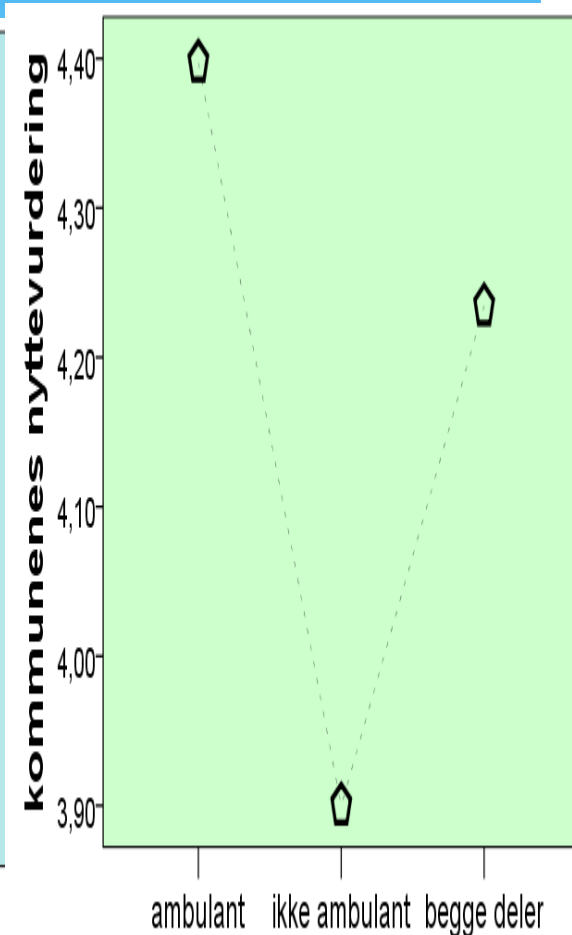
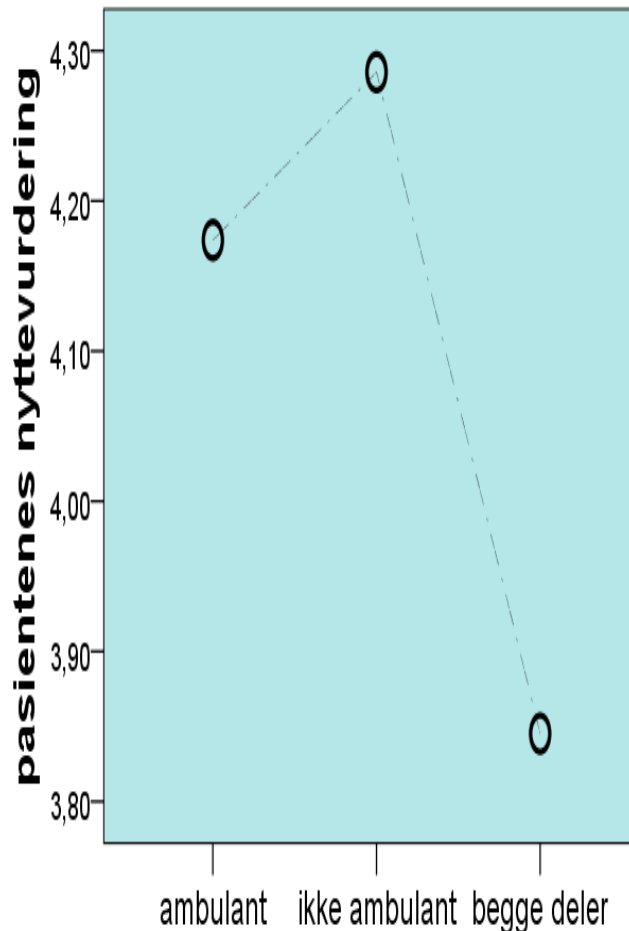
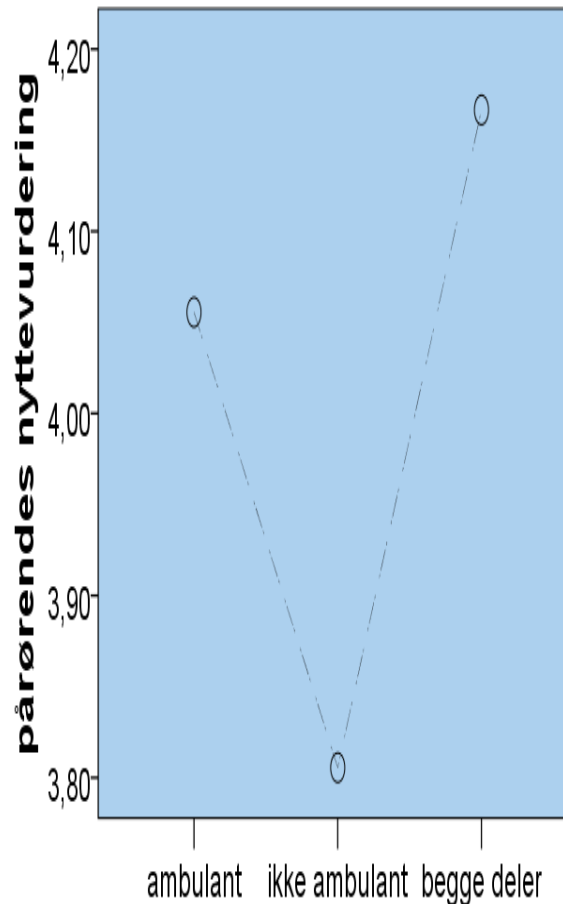
Kommunenes fornøydhet x varighet



Pasient-pårørende-kommune x antallet profesjoner (1,2, flere enn 2)



Pårørende - pasient - kommune: Ambulant vs. nytte.



Tiltak i etterkant av undersøkelsen

- * Jevnt gode tall og få signifikante forskjeller → få områder peker seg ut som naturlig satsningsområde
- * Generelt tiltak: Fagteam kontra geografiske team vurderes opp mot kvalitet på behandling og arbeidsmiljø. Vil spesialisering gjøre oss bedre?

Mennesker med lett utviklingshemning

- * Gruppen med lett utviklingshemning vil bli et satsningsområde i neste periode
- * Vi er interessert i å høre fra andre som har lykkes bedre for gode råd og tips
- * Svært vanskelig område mht. selvbestemmelse, samtykkekompetanse
- * Komplekse saker: Erfaring fra barnevern i oppveksten og rus, psykiatri, seksuell og økonomisk utnytting i ungdom/voksenliv ikke uvanlig

CP -gruppa

- * Hva skyldes de store forskjellene i vurdering mellom pårørende og kommunalt ansatte? Har det noe med forventinger, overgang barn/ voksen å gjøre?
- * Prosjekt rundt CP-gruppa med et langsiktig mål om standardisert pasientforløp.

Svakheter ved undersøkelsen

- * Bedre innsamlingsrutiner → for mange skjema sendt ut med post → dårlig svarprosent
- * Kategorien «annet» under antatt hovedtilstand ble for utydelig og skapte forvirring → Denne kategorien ble for stor
- * Svært rikt datamateriale. Har vi unyttet all datamengden?

Følgende foiler er om vi får tid...

Noen råd om praktisk gjennomføring

- * Pek ut ansvarlige/ evt. lag en prosjektgruppe med representasjon fra alle team/enheter som deltar.
- * Prosjektgruppe utarbeider demografiske data for seksjonen
- * Søk råd/få godkjenning hos personvernombudet i helseforetaket
- * Forankring hos ansatte svært viktig. Sørg for god informasjon og ufarliggjør undersøkelsen
- * Opprett kontakt med noen som kan bistå i koding og behandling av data

Fortsettelse gode råd: Demografisk data

- * Uavhengig av brukerundersøkelsen er det svært verdifullt å få oversikt over pasientgruppa
- * Vurder hvilke demografiske data som er mest hensiktsmessige og lag skjema.
- * Obs ivareta anonymitet for pasienter og ansatte.
- * Relativt detaljerte demografisk data med f eks grove tilstandsgrupper og kjøreavstand vil kunne gi bedre grunnlag for forbedringstiltak
- * Eks på demografiske data ligger på habilitering.no

Fortsettelse gode råd: Svarprosent

- * Tre undersøkelser i ett fordrer at man har tunga rett i munnen og god kontroll i administreringen av undersøkelsen
- * Etablering av «baseline» for svarprosent: I forkant av undersøkelsen gjøres en gjennomgang med hver enkelt ansatt om hvem som er kandidater for undersøkelsen og hvem som er respondenter (pasient/pårørende/kommunalt ansatte) → tre svarprosent
- * Dette gjøres på grunnlag av kriteriene for hvem som kan delta (se «Veiledning pasientansvarlig fagperson» på habilitering.no)

Baseline svarprosent/ Oversikt over antall i hver respondent- kategori

Helseteam	1	2	3	4	5
Pasient					
Pårørende					
Kommunalt personell					
Team Trine					
Pasient					
Pårørende					
Kommunalt personell					
Team Britt					
Pasient					
Pårørende					
Kommunalt personell					
Team Bjørg					
Pasient					
Pårørende					
Kommunalt personell					

Fortsettelse gode råd: Svarprosent

- * Hver ansatt skal ha en oversikt over hvilke av deres pasienter som skal ha utlevert skjema og respondentkategorier for hver pasient(pasient/pårørende/ kommunalt ansatte)
- * Ansatte skal ikke selv avgjøre hvem som skal svare, dette er en teamvurdering basert på kriteriene som er utarbeidet (se «Veiledning pasientansvarlig fagperson» på habilitering.no)

Dobbel kontroll ved utlevering

Kodenummer	Pasient	Pårørende	Kom. ansatt
001	X	X	
002	X	X	X
003	X		
004		X	X
005		X	X
006			X
007	X		X
008		X	
OSV			

Administrering av undersøkelsen

- * Koordinator/ pasientansvarlig i saken leverer ut skjema og tilbyr å ta skjema tilbake i lukkede, ferdigfrankerte konvolutter
- * Respondenten kan velge å sende svaret selv
- * Koordinator skal ikke bistå pasienter ved utfylling av skjema, men pasienter bør få tilbud om hjelp fra kommunalt personell eller pårørende
- * Regn med å få inn svar opptil 2-3 mnd. etter undersøkelsen er avsluttet