

Videreutvikling av spørreskjema for å måle pasienterfaringer blant inneliggende somatiske pasienter

Dokumentasjonsrapport

PasOpp-rapport nr 2 – 2006



Tittel	Videreutvikling av spørreskjema for å måle pasienterfaringer blant inneliggende somatiske pasienter Dokumentasjonsrapport
Institusjon	Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Ansvarlig	John-Arne Røttingen, direktør
Forfattere	Sigve Oltedal, Andrew Garratt
ISBN	82-8121-121-0
PasOpp-rapport	Nr 2 – 2006
Prosjektnummer	309
Antall sider	26
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	<i>Bakgrunn, avgrensning og mål</i>	1
1.2	<i>Organisering av prosjektet</i>	1
1.3	<i>Oppbygging av rapporten</i>	2
2	Videreutvikling av spørreskjema	3
2.1	<i>Bakgrunn</i>	3
2.2	<i>Kognitive intervjuer</i>	4
2.3	<i>Konklusjon etter kognitive intervjuer</i>	5
3	Pilotundersøkelse	6
3.1	<i>Praktisk gjennomføring</i>	6
3.2	<i>Resultater</i>	6
4	Oppsummering, diskusjon og konklusjon	9
5	Referanser	11
	Vedlegg: Spørreskjema og kommentarer fra intervjuer	12

1 Innledning

1.1 BAKGRUNN, AVGRENSNING OG MÅL

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten skal gjennomføre en nasjonal spørreskjemaundersøkelse blant inneliggende somatiske pasienter høsten 2006. Det har blitt gjennomført en pilotundersøkelse for å videreutvikle spørreskjemaet som ble benyttet i forrige nasjonale undersøkelse i 2003.

Målet med piloten var tredelt. For det første ville vi sammenligne et spørreskjema med en tipunkts svarskala med et tilsvarende spørreskjema som brukte en fempunkts skala. Videre skulle vi teste et instrument som er under utvikling og som skal brukes til å måle pasienterfaringer i flere nordiske land. For det tredje ønsket vi å inkludere mål på livskvalitet da dette kan være aktuelt i fremtidige pasienterfaringundersøkelser. Dette dokumentet beskriver hvordan spørreskjemaene er blitt utviklet og testet samt oppsummerer resultatene og implikasjoner av disse.

Kunnskapssenteret har inngått avtale med Akershus universitetssykehus (Ahus) om testing av spørreskjemaer for nasjonale pasienterfaringundersøkelser i 2006. Avtalen går ut på at Kunnskapssenteret får bruke pasienter fra Ahus som informanter i sine piloter og at Ahus får tilgang til data fra undersøkelsene.

Basert på arbeidet som beskrives i denne rapporten vil det også utarbeides flere vitenskapelige artikler. Her vil vi gå dypere inn i avgrensede problemstillinger knyttet til metodiske spørsmål som validering og effekter av ulike typer svarskalaer.

1.2 ORGANISERING AV PROSJEKTET

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

Helge Svaar var hovedkontaktperson på Ahus. Tove Kopperud var kontaktperson fra Ahus IT og bisto i arbeidet med overføring av pasientadministrative data fra sykehuset til Kunnskapssenteret. Brita Bjerkås hjalp til med å spre informasjonsmateriell fra Kunnskapssenteret blant pasienter og ansatte på Ahus. Kjersti Trulserud, Kari Schjølberg, Vibeke Kristiansen og Roar Aaserud var kontaktpersoner i forbindelse med gjennomføring av pasientintervjuer.

1.3 OPPBYGGING AV RAPPORTEN

Første del av rapporten beskriver arbeidet med utviklingen av spørreskjemaet. Del to presenter gjennomføringen av og resultater fra pasientintervjuer. Deretter beskrives selve pilotundersøkelsen og resultater av denne i del tre. Del fire gir en oppsummering og konklusjon basert på resultatene av piloten.

2 Videreutvikling av spørreskjema

2.1 BAKGRUNN

Spørreskjemaet Patient Experiences Questionnaire (PEQW)(1) ble utviklet for bruk blant somatiske døgnpasienter og består av i alt 35 spørsmål. Dette spørreskjemaet har blitt anvendt i tidligere undersøkelser, sist blant inneliggende somatiske pasienter i 2003. Skårene på mange utsagn er imidlertid sterkt vridd mot positive erfaringer og vi har grunn til å tro at tipunktsskalaen trekker svarene mot ytterpunktene (høyeste og laveste svarkategori). Det kan derfor finnes en betydelig varians i pasienterfaringer som ikke har blitt fanget opp gjennom den anvendte 10-punktsskalaen. For å undersøke dette ble det utviklet et tilsvarende skjema med en fempunktsskala til sammenligning.

24 av spørsmålene fra spørreskjemaet Patient Experiences Questionnaire ble brukt i to av spørreskjemaene (se vedlegg 1 og 2). Spørsmålene utgjør til sammen følgende erfaringsdimensjoner:

- Generell tilfredshet
- Kommunikasjon
- Informasjon om medisiner
- Informasjon om undersøkelser
- Sykehusets utstyr
- Pleiepersonalet
- Organisering
- Legene
- Kontakt med pårørende
- Informasjon om tiden etter utskrivingen.

Svarskala

Vi lagde to spørreskjema som begge inneholdt de samme 24 spørsmålene. Det første skjemaet (PEQ 1) brukte en tipunktsskala med varierende ytterpunkter på samme måte som ble gjort i somatikk-skjemaet utviklet under RESKVA¹. Det andre skjemaet (PEQ 2) brukte en fempunktsskala som var den samme for alle de 24 spørsmålene. Kategoriene var *ikke i det hele tatt*, *i liten grad*, *i noen grad*, *i stor grad* og *i svært stor grad*. Enkelte av spørsmålene måtte bli noe omformulert i det andre spørreskjemaet siden alle skulle passe til den samme fempunktsskalaen. Disse omformuleringene er gjort så marginale som mulig og berører ikke spørsmålenes innhold.

Nordisk spørreskjema og livskvalitet

Et tredje spørreskjema inneholdt det nordiske pasienterfaringsinstrumentet (åtte spørsmål) samt spørsmål om livskvalitet (vedlegg 3). Det nordiske pasienterfaringsinstrumentet er utviklet i samarbeid med representanter fra Sverige, Danmark og Island og tilsvarende pilotundersøkelser skal gjøres med dette instrumentet også i disse landene. Resultatene fra hvert lands pilot vil sammenlignes før et endelig Nordisk pasienterfaringsinstrument blir utviklet.

Livskvalitet kan være en god indikator på i hvilken grad pasientene opplever at behandlingen har vært til hjelp. Tradisjonelt gjøres studier av livskvalitet som før-etterstudier gjennom at pasienter får ett spørreskjema før en intervensjon (som for eksempel et sykehusopphold) og ett nytt skjema etterpå. En slik tilnærming er imidlertid vanskelig å gjøre i PasOpp-undersøkelsene siden det forutsetter at vi har full oversikt over planlagte innleggelses. Videre forutsettes at innleggelsene faktisk gjennomføres som planlagt. Vi introduserte derfor heller spørsmål av typen ”sammenlignet med dagen før du ble innlagt på sykehus, hvordan er din helse nå?”. På denne måten kunne vi måle før-etter i ett skjema. Spørsmålene vi laget er basert på det de som inngår i livskvalitetsinstrumentet SF-8(2).

2.2 KOGNITIVE INTERVJUER

Vi gjorde kognitive intervjuer av 24 pasienter for å undersøke hvor lett det var for dem å forstå- og svare på spørsmålene i spørreskjemaene. Vi formidlet et ønske til Ahus om å få snakke med pasienter fra ulike avdelinger, og med varierende kjønns- og alderssammensetning. Vi ønsket i tillegg at noen av pasientene skulle være fremmedspråklige. Med bakgrunn i dette gjorde Ahus et utvalg av pasienter for oss som tilfredsstilte disse ønskene. Pasienter fra kirurgisk-, medisinsk-, ortopedisk- og nevrologisk avdeling deltok i intervjuene.

Intervjuene ble gjennomført av Kirsten Danielsen, Therese Opsahl Holte og Sigve Oltedal. Materialet ble delt opp slik at hvert intervjuobjekt bare ble bedt om å vurdere ett av de tre skjemaene. Bakgrunnsvariabler som inngikk i spørreskjemaene ble ikke testet i intervjuene. Kognitive intervjuer er en strukturert form for intervjuing som har som hovedmål å kartlegge hvor godt respondentene forstår spørsmålene og hvor lette de er å svare på (tabell 1). Vi spurte også pasientene direkte om de ville foretrekke å svare på en ti- eller fempunktsskala.

Tabell 1: Oppsummering av kognitive intervjuer(3).

1	Forståelse av spørsmål	Hensikt – hva oppfatter pasienten at det spørres etter? Betydning av termer – hvordan forstår pasienten spesielle ord og fraser?
2	Fremkalling av relevant informasjon fra hukommelsen	Fremkalling av informasjon – hvilken informasjon må pasienten huske for å kunne besvare spørsmålet? Fremkallingsstrategi – hvilken strategi brukes for å fremkalle informasjon?
3	Beslutningsprosessen	Motivasjon – anstrenger pasienten seg tilstrekkelig mentalt for å besvare spørsmålet? Sensibilitet/sosial ønskevridighet – ønsker pasienten å fortelle sannheten? Sier pasientene ting de tror vi vil høre eller ting som kan sette dem selv i et bedre lys?
4	Responsprosessen	Svaralternativer – finner pasientene svaralternativer som dekker den oppfatningen de har på de ulike spørsmålene?

2.3 KONKLUSJON ETTER KOGNITIVE INTERVJUER

Intervjuerne møttes dagen etter intervjuene for å oppsummere resultatene og bli enige om hvilke praktiske konklusjoner som kunne trekkes i forhold til å gjøre endringer i spørreskjemaet. Sett under ett kom det i liten grad tilbakemeldinger fra pasientene som var av en slik art at intervjuerne mente de burde avstedkomme endringer, men enkelte problemstillinger gikk igjen og vi ble enige om å endre følgende spørsmål:

- spm 3: "Fikk du fortalt personalet alt som var viktig om din tilstand?" ble endret til "fikk du fortalt personalet alt *du følte* var viktig om din tilstand?"
- spm. 6: "Fikk du nødvendig informasjon om virkninger og bivirkninger av nye legemidler?" ble endret til "Fikk du vite det du syntes var nødvendig om virkninger og bivirkninger av nye medisiner du begynte med?"

I forhold til spørsmålet om hvilken av de to svarskaalene pasientene foretrakk (fem eller ti svaralternativer) var erfaringene fra intervjuerne at de fleste ville foretrekke fempunktsskalaen. Pasientenes begrunnelser gikk på at det opplevdes som for "tilfeldig" hvor man krysset på tipunktsskalaen og at denne var mindre og vanskeligere å lese for eldre mennesker. Flere syntes det var lettere når alle svarkategoriene var merket og således var distinkte fra de andre kategoriene. Noen ga uttrykk for at tipunktsskalaen kanskje var bedre siden den tilbyr flere alternativer, men de syntes likevel at fempunktsskalaen var lettere å forholde seg til. For noen pasienter var det vanskelig å gi noen konkret tilbakemelding på dette spørsmålet. Alt i alt er konklusjonen at de fleste som ble intervjuet foretrakk fempunktsskalaen. Bare én av respondentene gav eksplisitt uttrykk for at tipunktsskalaen var å foretrekke.

Hver av de tre intervjuerne har skrevet en oppsummering av sine intervjuer. Disse er gjengitt i vedlegg 4 bakerst i rapporten. I tillegg til å gjennomføre intervjuer blant pasienter har også ansatte ved Kunnskapsenteret lest gjennom spørreskjemaet og har gjennom interne workshops gitt sine tilbakemeldinger. Vi har hatt flere slike runder i utviklingsprosessen.

3 Pilotundersøkelse

3.1 PRAKTISK GJENNOMFØRING

Ahus overførte pasientadministrative data til Kunnskapssenteret over alle voksne pasienter utskrevet etter somatiske døgnopphold i perioden 8.3.06 til og med 28.03.06. Disse inneholder detaljerte opplysninger om hver utskriving (navn, alder og adresse, inn- og utskrivingsdato m.m.). Psykiatriske pasienter, pasienter fra føde/barsel samt barn som har blitt behandlet ved ordinære somatiske avdelinger skulle ikke delta i undersøkelsen. Etter at Kunnskapssenteret hadde fått data ble disse derfor ryddet slik at eventuelle pasienter som ikke skulle være med i undersøkelsen ble sortert ut. På bakgrunn av disse opplysningene trakk vi ut fire grupper, med 500 pasienter i hver gruppe (randomisert). To av gruppene fikk tilsendt PEQ spørreskjema. Den første gruppen fikk tilsendt PEQ med tipunkts svarkategorier mens den andre gruppen fikk tilsendt PEQ med fempunkts svarkategorier. Den tredje gruppen fikk spørreskjemaet med det nordiske instrumentet og livskvalitetsspørsmål mens den fjerde gruppen ikke fikk noe skjema. Grunnen til at randomiseringen ble gjort blant flere pasienter enn de som faktisk skulle få skjema var at vi ønsket å gjøre utvalget så representativt som mulig for alle somatiske døgnopphold som var registrert ved Ahus i mars.

Skjemaene ble sendt ut mellom 29. og 31. mars 2006. Det ble sendt én purring til de som ikke hadde besvart skjemaet i løpet av de tre påfølgende ukene.

3.2 RESULTATER

I alt fikk vi svar fra 711 pasienter (svarprosent 46). 228 av disse svarte på PEQ1, mens 239 svarte på PEQ 2 og 244 svarte på spørreskjemaet som inneholdt det nordiske instrumentet og mål på livskvalitet.

Bunn- og toppeffekt

Vi har en hypotese om at tipunktsskalaen har hatt en tendens til å dra svarene til ytterpunktene, dvs. at uforholdsmessig mange har avgitt svar i den mest negative eller den mest positive kategorien (bunn- og toppeffekt). For å undersøke dette summerte vi opp svarfrekvensene i de to ytterste kategoriene og sammenlignet resultatene mellom PEQ1 (tipunkts svarskala) og PEQ2 (fempunkts svarskala).

Tipunkts skalaen hadde sterkere bunn-effekt på alle spørsmålene bortsett fra spørsmål 23 og 24. Topp-effekten var sterkere på alle spørsmålene for tipunkts skalaen. I gjennomsnitt svarte 11,8% i den mest negative kategorien og 36% i den mest positive kategorien for hvert spørsmål på tipunktsskalaen. Dette betyr at nesten halvparten av respondentene i snitt bare benyttet to av ti svaralternativer. De tilsvarende resultatene for fempunktsskalaen er 7% (bunn) og 21% (topp). Dette betyr at en mindre andel av respondentene benyttet de to mest ekstreme verdiene på fempunktsskalaen enn på tipunktsskalaen. For eksempel svarte 5,1% av respondentene på tipunktsskalaen at pleiepersonalet i svært liten grad hadde omsorg for dem (spm. 8). Bare 0,4% svarte tilsvarende på dette blant dem som fylte ut fempunktsskalaen. I motsatt ende av skalaen svarte 48,3% av respondentene mest positivt på det samme spørsmålet på tipunktsskalaen mens bare 37% gjorde det på fempunktsskalaen.

Gjennomsnitt

Vi sammenlignet gjennomsnittsskårene for hvert spørsmål og totalt for PEQ1 og PEQ2. Gjennomgående var svarene mindre forskjøvet mot den positive enden av skalaen for spørreskjemaet med fem svaralternativer. Kun på fem av de 24 spørsmålene hadde fempunktsskalaen en høyere skåre, men denne forskjellen var ikke signifikant. På fire av spørsmålene var skårene signifikant høyere på tipunkts skalaen (sp 3, 8, 23 og 24). På disse spørsmålene skåret de som svarte på tipunkts skalaen sju, åtte, 12 og 18 poeng høyere, på en skala fra null til 100. På en tilsvarende skala er totalsnittet for alle 24 spørsmålene tre poeng høyere for tipunktsskalaen enn for fempunktsskalaen, en forskjell som er statistisk signifikant.

Manglende svar

Vi undersøkte frekvensen av manglende svar på alle spørsmålene i spørreskjemaene. Vi sammenlignet også PEQ1 og PEQ2 på dette. Fempunktsskalaen hadde relativt høy andel av missing på spørsmål 6 og 7 (10,6% og 7%) som går på medisinerings. Tilsvarende tall for tipunktsskalaen var 2,5% og 4,2%. En mulig forklaring på dette kan være at flere respondenter benyttet "ikke-aktuelt"-kategorien i sistnevnte. Kanskje gjorde designet av spørreskjemaet at enkelte respondenter ikke registrerte at det var en "ikke-aktuelt" kategori også på fempunktsskalaen og heller unnlot å svare. De øvrige forskjellene i manglende svar mellom de to skjemaene var små og usystematiske.

På spørreskjemaet med det nordiske instrumentet og livskvalitetsmålene var høyeste andel av missing data 8,2%, på spørsmålet om pasientene ble innlagt akutt eller planlagt. Dette er imidlertid informasjon vi uansett får gjennom PAS-data så det er et lite problem. Hensikten med spørsmålet var at de som var akuttinnlagt skulle hoppe over noen av de etterfølgende spørsmålene. For øvrig hadde 5,3% unnlatt å svare på spørsmål 22 om smerter/ubehag (livskvalitet). Alt i alt kan vi konkludere med at ingen spørsmål hadde så mye manglende svar at de av den grunn bør vurderes ekskludert.

Dimensjonalitet i det nordiske spørreskjemaet

Når vi designet de åtte indikatorene (spørsmålene) som skulle utgjøre det nordiske instrumentet ønsket vi at disse skulle fungere både som enkeltspørsmål hver for seg

og samlet som én dimensjon. Vi gjorde en faktoranalyse for å undersøke dimensjonaliteten til disse åtte spørsmålene. Resultatet av analysen viser at sju av spørsmålene går sammen til én faktor (spm 8 om feilbehandling falt ut), med en Eigenvalue på 4,1 og forklart varians på 58,2%. Cronbach's Alpha for de sju spørsmålene er 0,877.

Inkludering av livskvalitetsmål

I det tredje spørreskjemaet som ble brukt i piloten inkluderte vi også utvalgte mål på livskvalitet. De seks spørsmålene som målte forandring i helsetilstand siden før sykehusoppholdet kom ut som to faktorer etter en faktoranalyse. Strukturen var ikke helt klar og vi må arbeide videre med å bedre kvaliteten på disse spørsmålene. Vi bør også inkludere et mål på endring i psykisk helse.

Før undersøkelsen var vi usikre på om mange av pasientene ville finne spørsmålene om endring i helsetilstand vanskelige og unnlate å svare på dem. Verken de kognitive intervjuene eller pilotundersøkelsen tyder på at dette var tilfelle, spørsmålene virker greie å besvare for de aller fleste. I den grad noen ikke har svart er det vårt inntrykk at dette skyldes at de ikke har opplevd spørsmålene som relevant, heller enn at de har opplevd dem som vanskelige.

4 Oppsummering, diskusjon og konklusjon

Fempunkt versus tipunkt

Basert på resultatene fra pilotundersøkelsen konkluderer vi med at spørreskjemaet med fempunkts svarskala er å foretrekke. Særlig tipunktsskalaens tendens til å trekke svarene mot ytterpunktene samt at fempunktsskalaen jevnt over er mer normalfordelt er tungtveiende grunner til dette. I tillegg har flere pasienter vi intervjuet gitt uttrykk for at fempunktsskalaen er lettere å forholde seg til, noe som er et viktig aspekt å ta med seg. Dette har også blitt fremholdt i forskningslitteratur på området(4).

En styrke ved piloten er at vi gjennomførte den som et randomisert studie, det vil si at det er ingen systematiske forskjeller mellom utvalgene. Forskjeller i svar kan derfor med rimelighet tilskrives forskjeller i spørreskjemaet og ikke forskjeller mellom gruppene som har svart. Utvalgene er like både med hensyn til alder og utdanning, variabler som har blitt funnet å være relatert til pasienterfaringer(5).

Nordisk pasienterfaringsinstrument

Indikatorene som er utviklet for å måle pasienterfaringer i flere nordiske land synes å fungere bra og vi ser frem til å få prøvd disse ytterligere i senere undersøkelser. Det var lite manglende svar og tilnærmet normalfordelt svardistribusjon mellom svar-kategoriene på alle spørsmålene. Spørsmålene vil inkluderes i fremtidige spørreskjema for inneliggende somatikk, første gang i den nasjonale undersøkelsen høsten 2006.

Livskvalitet

Livskvalitet representerer et potensielt viktig resultatmål. Vi spurte pasientene om å vurdere sin nåværende tilstand sammenlignet med tilstanden på et tidligere tidspunkt. Dette er mer komplisert enn bare å be pasientene rapportere nå-situasjonen og vi var usikre på om dette var praktisk gjennomførbart i en pasienterfaringsundersøkelse. Vi fikk positive tilbakemeldinger på dette gjennom pasientintervjuene, ingen av pasientene virket å ha problemer med å forstå spørsmålene, ei heller huske tilbake til hvordan situasjonen deres var før sykehusoppholdet. Ser vi på manglende svar har vi heller ingen indikasjoner på at pasienter unnlot å svare på disse i større grad enn andre spørsmål. Vi konkluderer derfor med at spørsmål i den formen vi har introdusert i pilotundersøkelsen kan benyttes og videreutvikles i fremtidige undersøkelser. Siden slike spørsmål lettere kan oppleves som irrelevante for enkelte

pasientgrupper er det imidlertid svært viktig at vi er påpasselige med hvilke spørsmål som inkluderes og blant hvilke pasientgrupper de distribueres.

Spørsmålene om livskvalitet vil inkluderes i spørreskjemaet for 2006 for testing og videre vurdering i etterkant av dette.

Sammenlignbarhet over tid

En viktig problemstilling som dukker opp ved endring av spørreskjemaet er hvordan vi skal opprettholde tidsserier, altså hvordan resultatene kan sammenlignes med tidligere spørreskjemaer. Vi vil løse dette gjennom å trekke ut et ekstra utvalg på 2000 pasienter som vil få et tilpasset spørreskjema som inneholder både den nye og den gamle versjonen. Basert på resultatene av disse kan vi konstruere en modell for å estimere skårer i det gamle spørreskjemaet ut fra resultater i det nye. Denne modellen kan da brukes til å sammenligne resultater fra den nasjonale undersøkelsen i 2006 med tidligere undersøkelser.

5 Referanser

1. Pettersen, KI, Veenstra M, Guldvog B, Koldstad A. The Patient Experiences Questionnaire: development, validity and reliability. *Int J Qual Health Care* 2004;16, 453-463.
2. Ware JE, Kosinski M, Dewey JE, Gandek B. How to score and interpret single-item health status measures: A manual for users of the SF-8 health survey. Lincoln, RI: QualityMetric, 2001.
3. Tourangeau R. Cognitive sciences and survey methods. In Jabine T, ed. *Cognitive Aspects of Survey Methodology: Building a Bridge Between Disciplines*, Washington DC: New Academy Press, 1984.
4. Streiner DL, Norman GR. Scaling responses. *Health Measurement Scales; a practical guide to their development and use*, pp. 28-60. Oxford: Oxford University Press, 2003.
5. Crow R, Gage H, Hampson S, Hart J, Kimber A, Storey L et al. The measurement of satisfaction with healthcare: implications for practice from a systematic review of the literature. *Health Technology Assessment* 2002;6.

Vedlegg: Spørreskjema og kommentarer fra intervjuer

Vedlegg 1: PEQ 1 spørreskjema



⊥

--	--	--	--	--

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

- Har du, alt tatt i betraktning, tillit til sykehuset?
Jeg har liten tillit til sykehuset

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 Jeg har stor tillit til sykehuset
- Hvor tilfreds er du alt i alt med den pleie og behandling du fikk ved sykehuset?
Ikke særlig tilfreds

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 Absolutt tilfreds

Kommunikasjon

- Fikk du fortalt personalet alt du følte var viktig om din tilstand?
Det var mye jeg ikke fikk fortalt

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 Jeg fikk fortalt alt
- Snakket legene til deg slik at du forsto dem?
De var ofte vanskelige å forstå

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 De var alltid svært enkle å forstå
- Snakket pleiepersonalet til deg slik at du forsto dem?
De var ofte vanskelige å forstå

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

 De var alltid svært enkle å forstå

⊥

Informasjon om medisiner

6. Mens du var innlagt, fikk du vite det du syntes var nødvendig om virkninger og bivirkninger av nye medisiner du begynte med?
- Nei, jeg fikk ikke vite nok om det Ja, jeg fikk vite alt som var nødvendig
- ⊥
Jeg begynte ikke med nye medisiner
7. Hadde du noen ubesvarte spørsmål om medisiner du skulle ta da du ble utskrevet fra sykehuset?
- Nei, ingen Ja, mange
- Jeg skulle ikke ta noen medisiner

Informasjon om undersøkelser

8. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan undersøkelser skulle foregå mens du var innlagt?
- Nei, jeg fikk ikke vite noe Ja, jeg fikk vite alt jeg trengte
9. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser mens du var innlagt?
- Nei, jeg fikk ikke vite noe Ja, jeg fikk vite alt jeg trengte

Sykehusets utstyr

10. Hvilket inntrykk fikk du av utstyret på sykehuset? ⊥
- Utstyret så ut til å være i svært dårlig stand Utstyret så ut til å være i svært god stand
11. Hvilket inntrykk fikk du av sykehuset for øvrig?
- Sykehuset så ut til å være i svært dårlig stand Sykehuset så ut til å være i svært god stand

Pleiepersonalet

12. Følte du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?
- Nei, ikke i det hele tatt Ja, i svært stor grad
13. Hadde du tillit til at pleiepersonalet var faglig dyktige?
- Jeg var noe usikker på om de var faglig dyktige Jeg hadde fullkommen tillit til at de var faglig dyktige
14. Synes du pleiepersonalet hadde tid nok til deg når du trengte det?
- Nei, pleiepersonalet hadde sjelden nok tid Ja, pleiepersonalet hadde alltid nok tid når jeg trengte det

Organisering

15. Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg? ⊥
- Nei, det var stadig nye pleiere Ja, jeg hadde faste pleiere
16. Opplevde du at det var én lege som hadde hovedansvaret for deg?
- Nei, det opplevde jeg overhodet ikke Ja, det var helt klart at én lege hadde ansvaret

⊥

17. Hvilket inntrykk fikk du av organiseringen av arbeidet på sykehuset i sin alminnelighet?

Arbeidet virket rotete og tilfeldig

Arbeidet virket meget godt organisert

18. Mens du var innlagt, opplevde du uforutsett venting av noen art?

Nei, ikke i det hele tatt

Ja, stadig

⊥

Legene

19. Følte du at legene hadde omsorg for deg?

Nei, ikke i det hele tatt

Ja, i svært stor grad

20. Hadde du tillit til at legene var faglig dyktige, eller følte du noen usikkerhet med hensyn til dette?

Jeg var noe usikker på om de var faglig dyktige

Jeg hadde fullkommen tillit til at de var faglig dyktige

Kontakt med pårørende

21. Hvordan ble dine pårørende tatt imot når de henvendte seg til personalet på sykehuset?

⊥

De fikk liten oppmerksomhet

De ble meget godt mottatt

Ikke aktuelt for meg

22. Var det enkelt for dine nærmeste pårørende å få den nødvendige informasjon om deg mens du lå på sykehuset?

Det var noen ganger vanskelig

Det var alltid svært enkelt

Ikke aktuelt for meg

Informasjon om tiden etter utskrivningen

23. Fikk du informasjon om hvilke plager du kunne regne med i tiden etter sykehusoppholdet?

Jeg fikk svært lite informasjon

Jeg fikk nok informasjon

24. Fikk du informasjon om hva du selv kunne gjøre hvis du fikk tilbakefall eller noe ekstra skjedde etter at du kom hjem?

Jeg fikk svært lite informasjon

Jeg fikk nok informasjon

Erfaringer og forventninger

	⊥	Mye dårligere enn forventet	Noe dårligere enn forventet	Som forventet	Litt bedre enn forventet	Mye bedre enn forventet
25. Er dine erfaringer med pleien og behandlingen på sykehuset dårligere enn forventet, som forventet eller bedre enn forventet?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Har sykehusoppholdet gjort din helse-tilstand dårligere enn forventet, som forventet eller bedre enn forventet?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bakgrunnsopplysninger

27. Hvorfor var du innlagt på sykehuset? ⌵
 Utredning Behandling Oppfølging Kontroll Annet Vet ikke
28. Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehus de siste to årene?
 Bare denne gangen 2 ganger 3-5 ganger 6-10 ganger Mer enn 10 ganger
29. Stort sett, vil du si at din helse er...
 Utmerket Meget god God Nokså god Dårlig
30. Kjønn og alder
 Mann Kvinne Alder: år ⌵
31. Røyker du?
 Nei, aldri Av og til Daglig Har sluttet
32. Hva er din høyeste fullførte utdanning?
 Grunnskole Videregående skole, allmennfaglig Videregående skole, yrkesfaglig Høyskole/universitet (0-4 år) Høyskole/universitet (4 år eller mer)
33. Hva gjør du til daglig (sett kun ett kryss)?
 Yrkesaktiv Sykmeldt, på uføretrygd eller attføring Under utdanning Hjemmearbeidende Arbeidsledig Annet
34. Hva er ditt morsmål?
 Norsk Samisk Annet nordisk språk Annet europeisk språk (inkl. amerikansk) Ikke-europeisk språk
35. Kunne du tenke deg å svare på et nytt spørreskjema fra oss om kort tid, dersom det blir aktuelt? ⌵
 Sett kryss her hvis du kunne tenke deg å svare på et nytt skjema

Skriv gjerne ned kommentarer til spørreskjemaet, eller mer om dine erfaringer her:

Tusen takk for at du tok deg tid til å svare! 

--	--	--	--	--	--	--	--

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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. er du, alt i alt, tilfreds med den pleie og behandling du fikk ved sykehuset?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. snakket legene til deg slik at du forsto dem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. snakket pleiepersonalet til deg slik at du forsto dem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. hadde du ubesvarte spørsmål om medisinerne dine da du ble utskrevet fra sykehuset?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. fikk du inntrykk av at sykehuset for øvrig var i god stand?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. hadde du tillit til at pleiepersonalet var faglig dyktige?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. hadde pleiepersonalet tid nok til deg når du trengte det?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. virket sykehusets arbeid å være godt organisert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. opplevde du uforutsett venting?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. hadde du tillit til at legene var faglig dyktige?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. var det enkelt for dine pårørende å få nødvendig informasjon om deg mens du var innlagt på sykehuset?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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 sykehusoppholdet?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. ble du informert om hva du selv kunne gjøre ved eventuelle tilbakefall?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Erfaringer og forventninger

	Mye dårligere enn forventet	Noe dårligere enn forventet	Som forventet	Litt bedre enn forventet	Mye bedre enn forventet
25. Er dine erfaringer med pleien og behandlingen på sykehuset dårligere enn forventet, som forventet eller bedre enn forventet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Har sykehusoppholdet gjort din helse-tilstand dårligere enn forventet, som forventet eller bedre enn forventet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⊥

Bakgrunnsopplysninger

27. Hvorfor var du innlagt på sykehuset? ⊥

- Utredning Behandling Oppfølging Kontroll Annet Vet ikke

28. Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehus de siste to årene?

- Bare denne gangen 2 ganger 3-5 ganger 6-10 ganger Mer enn 10 ganger

29. Stort sett, vil du si at din helse er... ⊥

- Utmerket Meget god God Nokså god Dårlig

30. Kjønn og alder

- Mann Kvinne Alder: år ⊥

31. Røyker du?

- Nei, aldri Av og til Daglig Har sluttet

32. Hva er din høyeste fullførte utdanning?

- Grunnskole Videregående skole, allmennfaglig Videregående skole, yrkesfaglig Høgskole/universitet (0-4 år) Høgskole/universitet (4 år eller mer)

33. Hva gjør du til daglig (sett kun ett kryss)?

- Yrkesaktiv Sykmeldt, på uføretrygd eller attføring ⊥ Under utdanning Hjemmearbeidende Arbeidsledig Annet

34. Hva er ditt morsmål?

- Norsk Samisk Annet nordisk språk Annet europeisk språk (inkl. amerikansk) Ikke-europeisk språk

35. Kunne du tenke deg å svare på et nytt spørreskjema fra oss om kort tid, dersom det blir aktuelt?

- Sett kryss her hvis du kunne tenke deg å svare på et nytt skjema

Skriv gjerne ned kommentarer til spørreskjemaet, eller mer om dine erfaringer her:

Tusen takk for at du tok deg tid til å svare! 

--	--	--	--	--	--

PasOpp 2006

Undersøkelse om pasienters erfaringer fra sykehusopphold

PasOpp mars 2006

Hensikten med denne undersøkelsen er å få vite mer om hvordan pasienter har det når de er innlagt på sykehus. I tillegg ønsker vi at du svarer på noen spørsmål om din nåværende helse. 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 for hvert spørsmål.* ⊥

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 fra sykehusoppholdet

I hvilken grad...	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
1. snakket legene til deg slik at du forsto dem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. har du tillit til legenes faglige dyktighet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ⊥
4. opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. opplevde du at legene og pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1

Erfaringer og forventninger

	⊥	Mye dårligere enn forventet	Noe dårligere enn forventet	Som forventet	Litt bedre enn forventet	Mye bedre enn forventet
9. Er dine erfaringer med pleien og behandlingen på sykehuset dårligere enn forventet, som forventet eller bedre enn forventet?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Har sykehusoppholdet gjort din helse-tilstand dårligere enn forventet, som forventet eller bedre enn forventet?		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Helsetilstand

De følgende spørsmålene handler om hvordan din helse har forandret seg etter at du ble innlagt på sykehuset. Vi ønsker at du besvarer spørsmålene selv om du bare har vært inne til tester eller utredning.

⊥

11. Ble du innlagt på sykehuset som følge av plutselig (akutt) sykdom?
Hvis ja, hopp over spørsmålene 12 til 17 og gå videre til spørsmål 18

Nei, innleggelsen var planlagt på forhånd

Ja, jeg ble innlagt som følge av plutselig sykdom og går direkte til spørsmål 18

Sammenlignet med dagen før du ble innlagt på sykehus...

	Mye dårligere	Litt dårligere	Omtrent som før	Litt bedre	Mye bedre
12. hvordan er din generelle helse nå?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. hvordan er din <i>fysiske helse</i> nå (for eksempel din evne til å spasere eller gå i trapper)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⊥

Sammenlignet med dagen før du ble innlagt på sykehus...

	Mye mindre	Litt mindre	Omtrent som før	Litt mer	Mye mer	
14. hvor mye overskudd har du nå?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15. hvor mye begrenses dine sosiale aktiviteter av helsen din nå?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16. hvor mye hindres dine daglige gjøremål av din helse nå?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Har ikke hatt smerter
17. hvor mye kroppslige smerter har du nå?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⊥

Vennligst merk av for de alternativene som *best beskriver din helsetilstand i dag*.
Sett kun ett kryss for hver gruppe.

18. Mobilitet

⊥

- Jeg har ingen problemer med å gå omkring
 Jeg har litt problemer med å gå omkring
 Jeg er sengeliggende

19. Personlig stell

- Jeg har ingen problemer med personlig stell
 Jeg har litt problemer med å vaske- eller kle meg
 Jeg er ute av stand til å vaske- eller kle meg

20. Vanlige aktiviteter (for eksempel jobb, studier, husarbeid, familie- og fritidsaktiviteter)

⊥

- Jeg har ingen problemer med å utføre mine vanlige gjøremål
 Jeg har litt problemer med å utføre mine vanlige gjøremål
 Jeg er ute av stand til å utføre mine vanlige gjøremål

21. Smerter/ubehag

- Jeg har verken smerter eller ubehag
 Jeg har moderate smerter eller ubehag
 Jeg har sterke smerter eller ubehag

22. Angst/depresjon

- Jeg er verken engstelig eller deprimert
 Jeg er en del engstelig eller deprimert
 Jeg er svært engstelig eller deprimert

⊥

Bakgrunnsopplysninger

23. Hvorfor var du innlagt på sykehuset?

- Utredning Behandling Oppfølging Kontroll Annet Vet ikke

24. Hvor mange ganger har du vært innlagt på sykehus de siste to årene?

- Bare denne gangen 2 ganger 3-5 ganger 6-10 ganger Mer enn 10 ganger

⊥

fortsetter på neste side 3

25. Stort sett, vil du si at din helse er... ⌋
- Utmerket Meget god God Nokså god Dårlig
26. Kjønn og alder
- Mann Kvinne Alder: år
27. Røyker du? ⌋
- Nei, aldri Av og til Daglig Har sluttet
28. Hva er din høyeste fullførte utdanning?
- Grunnskole Videregående skole, allmennfaglig Videregående skole, yrkesfaglig Høgskole/universitet (0-4 år) Høgskole/universitet (4 år eller mer)
29. Hva gjør du til daglig (sett kun ett kryss)?
- Yrkesaktiv Sykmeldt, på uføretrygd eller attføring Under utdanning Hjemmearbeidende Arbeidsledig Annet ⌋
30. Hva er ditt morsmål?
- Norsk Samisk Annet nordisk språk Annet europeisk språk (inkl. amerikansk) Ikke-europeisk språk
31. Kunne du tenke deg å svare på et nytt spørreskjema fra oss om kort tid, dersom det blir aktuelt?
- Sett kryss her hvis du kunne tenke deg å svare på et nytt skjema

Skriv gjerne ned mer om dine erfaringer eller andre kommentarer her:

⌋

Tusen takk for at du tok deg tid til å svare! **k**

Vedlegg 4: Oppsummering av intervjuer

Intervjuer én sin oppsummering

PEQ: Hovedinntrykket er at de fleste spørsmålene ikke var vanskelige å svare på og at de fleste av dem også var relevante for pasientene. Det virket også som skalaen var lett å bruke. Spørsmålet om organiseringen av arbeidet på sykehuset mente noen kunne være vanskelig å uttale seg om. Også sp10 og sp11 var litt forvirrende for noen. Med "sykehusets utstyr" tenkte man på røntgenapparater, senger osv. En tenkte på det samme når det gjaldt spørsmålet om sykehuset for øvrig, mens en annen da etter å ha tenkt seg litt om mente at det måtte være at de var "flinke med mat og vasker hver dag".

Nordisk: Alt i alt var ikke spørsmålene vanskelige å forstå, men det var et par av spørsmålene som ikke var så lette å svare på. Det ene var sp1 om legene snakket til deg slik at du forsto dem. Kommentaren var "Hva betyr dette? Om legen snakket norsk? Om legen forklarte hva de skulle gjøre?" Et annet var sp5 om legene og pleiepersonalet var interessert i beskrivelse av egen situasjon. Ingen spesiell kommentar annet enn at spørsmålet var litt vanskelig. Det siste spørsmålet som var vanskelig å besvare var spørsmålet om feilbehandling. Pasienten mente at hun ikke hadde grunnlag for å svare på dette. De fleste spørsmålene var relevante å svare på for pasientene. En pasient mente at skalaens "I liten grad" og "I noen grad" betyr omtrent det samme.

Livskvalitet: En av pasientene hadde problemer med å skjønne meningen med hvorfor vi var der. Han fortalte mer om sykdommen sin enn å besvare spørsmålene, men synes de spørsmålene han forsøkte å svare på var vanskelige. Den andre pasientens kommentarer til spørreskjemaet var at det generelt var relevante og greie spørsmål, og at svarkategoriene var ganske greie å bruke. Likevel var det vanskelig for ham å besvare en del av spørsmålene pga diagnosen hans, og fordi han fremdeles var på sykehuset. Spørsmålet om hvor mye sosiale aktiviteter begrenses av helsetilstanden nå mente han var et "litt klumsete spørsmål" hvor man kan få ulike tilbakemeldinger fra pasientene. Det virket som det gikk greit å sammenligne helsetilstanden nå med før han ble innlagt på sykehuset.

Svarskala: Fem av ni pasienter ble spurt om hvilken skala de foretrakk av 5-punkt og 10-punkt. Fire av dem sa umiddelbart at de foretrakk 5-punkt, mens en av dem mente at 10-punkt var like grei å bruke (hun brukte ganske lang tid på å finne ut hvordan den skulle krysses av). Noen av kommentarene til 5-punktskalaen var "den er lettere for eldre mennesker" og "det er lettere når det står tekst til hvert svaralternativ". Om 10-punkt-skalaen var det en som sa "hva betyr for eksempel 4 eller 5?"

Intervjuer to sin oppsummering

PEQ/nordisk: De fleste spørsmålene i PEQ er utformet med bakgrunn i erfaringer fra en rekke tidligere undersøkelser. Ingen pasienter syntes å ha problemer med å forstå spørsmålene, ei heller de eldste eller den ene personen med innvandrerbakgrunn. Inntrykket mitt er at de fleste mente at "det går da ikke an å misforstå dette?". På enkelte spørsmål kom det imidlertid kommentarer:

- *"Er du tilfreds med den pleie og behandling du har fått ved sykehuset?"*
Kvinne 38 opplevde forskjell mellom akutt og planlagt innleggelse på dette. For "innrullerte" pasienter vil dette oppleves annerledes enn for de som ligger på akutten.
- *"Fikk du fortalt personalet alt som var viktig om din tilstand?"*
Mann 72 uttrykte manglende kunnskap for å svare: "jeg vet da ikke det?"
- *"Følte du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?"*
Kvinne 38 forstår med pleiepersonalet alle som er i kontakt med pasienten (leger, sykepleiere etc.etc.). Er dette vår hensikt? Samme informant reagerte også på at ikke alle spørsmålene gikk samme vei.
- *"Opplevde du at én lege hadde hovedansvaret for deg?"*
Mann 81: Ikke uten videre klart hva det vil si å ha "hovedansvaret".
- *"Opplevde du organiseringen av arbeidet på sykehuset som bra?"*
Mann 81: mangler kunnskap til å svare på dette.
- *"Fikk du informasjon om hva du selv kunne gjøre ved eventuelle tilbakefall?"*
Mann 81 opplever at dette spørsmålet er uklart.

Livskvalitet: Hovedinntrykket er at pasientene heller ikke hadde problemer med å forstå spørsmålene om livskvalitet. En av dem (dame, 69) mente at det ikke var noen måte å misforstå spørsmålene på. Det kom imidlertid tilbakemeldinger på at det ikke alltid er enkelt å skille mellom *generell helse* og *fysisk helse*. Det var også tydelig at dette er spørsmål som ikke oppfattes som relevant for alle pasienter. Vi fikk også bekreftet mistanken om at SF-8 egner seg lite på akuttpasienter.

Vi spurte også pasientene om hvilken svarskala de ville foretrukket av fem- og 10-punkts skala. Tilbakemeldingene på dette var nokså entydig; de fleste foretrakk fem-punkts skalaen. De fleste begrunnet dette med at 10-punktsskalaen virket for "tilfeldig". Én pekte også på at "det blir mange små ruter for en gammel mann". Generelt virket det ikke som om pasientene hadde vanskeligheter med å finne passende svaralternativer i fem-punktsskalaen og i den grad de gjorde det var 10-punktsskalaen enda vanskeligere.

Intervjuer tre sin oppsummering

PEQ/nordisk: Hovedinntrykket er at alle spørsmålene i PEQ2/Nordisk er lette å forstå for norsktalende pasienter, uavhengig av alder. De pasientene som hadde problemer med å forstå spørsmålene var 2 pasienter med ikke-nordisk bakgrunn. Videre opplevdes alle spørsmålene som relevante for pasientene sett under ett. Følgende spørsmål fikk imidlertid kommentarer/reaksjoner:

- *"Opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om deg?"*
Kommentar: Det er ikke alltid positivt med en fast gruppe pleiere. Det kan føles godt med litt utskiftning når man ligger lenge på sykehus.
- *"Fikk du informasjon om hvilke plager du kunne regne med i tiden etter sykehusoppholdet?"*
Kommentar: Noen ganger er det positivt at personalet holder tilbake informasjon (f.eks hvis man har kreft og kommer til å oppleve mye ubehagelig)
- *"Har du tillit til sykehuset?"*
Kommentar: Rart spørsmål. Tar for gitt at man kan ha tillit til sykehuset. Liker ikke å måtte stille spørsmålstegn ved dette.
- *"Fikk du fortalt personalet alt som var viktig om din tilstand?"*
Rart spørsmål. Personalet får vite det som er viktig av doktoren.

- *"Fikk du inntrykk av at sykehuset er i god stand?"*
Kommentar: Rart spørsmål. Tar for gitt at utstyret er i god stand. Liker ikke å måtte stille spørsmål ved dette.
- *"Fikk du nødvendig informasjon om resultater av prøver og undersøkelser?"*
Kommentar: Mange kommenterer at pasienten har ansvar for å spørre. Gjorde bare to intervjuer på livskvalitetsspørsmål – for lite til å oppsummere.

Svarskala: Fempunktsskalaen syntes å fungere bra. "Ikke aktuelt"-kategoriene ble litt glemt av flere pasienter pga at navnet på boksen bare står øverst på arket. En pasient på 87 bruker lang tid på å finne ut hvor hun skal krysse første gangen, og ender med å krysse feil. Hun leser to spørsmål og svarer på begge ved å krysse av i to av de fem boksene på det første spørsmålet. Når hun først har skjønnet hvordan det skal gjøres, går det ganske bra, men det er litt vanskelig at "I svært liten grad" osv bare står øverst på arket og ikke over hver boks.

Samme pasient får problemer med spørsmål 18: "Opplevde du uforutsett venting?" Det blir vanskelig når kategorien "I svært stor grad" plutselig får negativ betydning fordi spørsmålet er vinklet negativt, etter at de fem forrige har vært positive.

10-pkt svarskala versus 5-pkt svarskala: Fire intervjuer: To foretrekker 5-skala, én foretrekker 10-skala og én synes begge er like bra.

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Postboks 7004, St. Olavs plass
N-0130 Oslo
(+47) 23 25 50 00
www.kunnskapssenteret.no
ISBN 82-8121-121-0
PasOpp-rapport nr 2-2006

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten



Om PasOpp-undersøkelser: I dagens helsetjeneste legges det mer vekt på synspunktene til pasienter og pårørende enn før og på at de ulike delene av tjenesten skal være godt samordnet. PasOpp-undersøkelsene har som mål å beskrive erfaringene til personer som ser tjenestene fra innsiden. Det er laget spørreskjema som er tilpasset ulike områder innenfor helsetjenesten. Spørsmålene handler om opplevelser, om faktiske hendelser og om tilfredshet med tjenestene.

Om denne rapporten: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten skal gjennomføre en nasjonal spørreskjemaundersøkelse blant inneliggende somatiske pasienter høsten 2006. Det har blitt gjennomført en pilotundersøkelse for å videreutvikle spørreskjemaet som ble benyttet i forrige nasjonale undersøkelse i 2003. Denne rapporten beskriver hvordan spørreskjemaene er blitt utviklet og testet samt oppsummerer resultatene og implikasjoner av disse.