

BRUKEROPPLEVD KVALITET

Pasienters erfaringer med døgnopphold i rehabilitering

Foreløpig rapport 1. halvår 2020

Skibotn helse- og rehabilitering

Utgitt av Folkehelseinstituttet, område for helsetjenester

Tittel Pasienters erfaringer med døgnopphold innen rehabilitering. Foreløpig rapport 1. halvår 2020, Skibotn helse- og rehabilitering

English title Inpatients' experiences with rehabilitation. Preliminary report 1st half year 2020, Skibotn helse- og rehabilitering

Ansvarlig Camilla Stoltenberg, direktør

Prosjektgruppe Inger Opedal Paulsrud, Hilde Hestad Iversen, Olaf Holmboe, Mona Haugum

Prosjektleder Mona Haugum

ISSN 1890-1565

Rapport 2020:551

Publikasjonstype PasOpp-tabellrapport

Antall sider 11

Oppdragsgiver Helsedirektoratet

Emneord(MeSH) Patient Satisfaction; Inpatients; Rehabilitation; Surveys and Questionnaires; Health Care Surveys; Norway

Sitering Pasienters erfaringer med døgnopphold innen rehabilitering. Foreløpig rapport. [Inpatients' experiences with rehabilitation. Preliminary report]. 1. halvår 2020, Skibotn helse- og rehabilitering. PasOpp-rapport 2020:551. Oslo, Folkehelseinstituttet 2020.

Om undersøkelsen

Folkehelseinstituttet (FHI) gjennomfører en nasjonal undersøkelse av brukeropplevd kvalitet innen rehabilitering. Undersøkelsen inkluderer private rehabiliteringsinstitusjoner som har avtaler med et regionalt helseforetak og offentlige sykehusavdelinger hvor pasienter mottar rehabilitering over en gitt tidsperiode. Undersøkelsen er vurdert og godkjent av personvernombudet i FHI og er innvilget dispensasjon fra taushetsplikten fra Helsedirektoratet.

Deltakerne er pasienter som er 18 år og eldre, og som har hatt døgnopphold ved rehabiliteringsinstitusjoner/-avdelinger. For å kunne inkluderes må pasientene ha oppholdt seg på enheten minimum fem dager sammenhengende i perioden 1. desember 2019 til og med 30. november 2020. Faglig ansvarlig har mulighet til å ekskludere pasienter ut fra særlig menneskelig hensyn.

Utvalget er dimensjonert for å gi en statistisk styrke for hele perioden, og vi har derfor valgt å inkludere 40 pasienter fra hver enhet per måned. Ved mindre enheter blir alle pasientene med, ved større enheter trekkes et tilfeldig utvalg. De inkluderte pasientene mottar brev i posten noen uker etter utskrivelse med et informasjonsskriv om undersøkelsen, papirspørreskjema og svarkonvolutt, og informasjon om hvordan man kan svare elektronisk.

Datainnsamlingen går over lang tid og vi utgir derfor rapporter underveis. Målet med disse er å gjøre ansatte i rehabiliteringsenhetene bevisste på egne resultater underveis, og at resultatene fortløpende kan bidra til lokalt kvalitetsarbeid. Resultatene i rapportene er uvektet og ujustert, og inkluderer svar fra erfaringsspørsmålene i spørreskjemaet. Etter at datainnsamlingen er ferdig, vil en mer utfyllende nasjonal rapport publiseres. Denne vil blant annet inneholde mer informasjon om metode og resultater. I samme prosess vil det utarbeides rapporter for hver enkelt enhet, hvor både statistiske analyser og resultater vil beskrives mer utdypende. Videre vil det utvikles kvalitetsindikatorer som rapporteres både til kvalitetsbasert finansiering (KBF) og til det nasjonale kvalitetsindikatorsystemet.

Denne rapporten inneholder svar registrert hos FHI fra og med januar 2020 til og med juni 2020. Rapporten må betraktes som foreløpig da det kan ventes at flere svar kan komme inn etter at denne er produsert.

Vi retter en stor takk til alle dem som har bidratt til datainnsamlingen ved rehabiliteringsenhetene og alle pasientene som har svart på undersøkelsen!

Resultater

Spørreskjemaet består av 49 enkeltspørsmål og ett fritekstfelt hvor pasientene kan skrive mer om sine erfaringer. I denne rapporten presenteres resultatene fra undersøkelsen i tabeller som viser antall svar og svarfordeling på erfaringsspørsmålene. Tabellene følger strukturen og temaene i spørreskjemaet.

De fleste spørsmålene i spørreskjemaet er besvart på en fempunkts svarskala der 1 = «ikke i det hele tatt», 2 = «i liten grad», 3 = «i noen grad», 4 = «i stor grad» og 5 = «i svært stor grad». Gjennomsnittet som presenteres i tabellene er gjennomsnittsskår for enheten på den opprinnelige skalaen (1-5). Landsgjennomsnittet er gjennomsnittet av skårene til alle pasientene som har svart på spørreskjemaet i perioden rapporten gjelder for. På de fleste spørsmålene representerer høye verdier positive svar. Der det er unntak fra dette, står det beskrevet under gjeldende tabell.

Dersom det er få svarere er usikkerheten rundt resultatene stor, og anonymiteten til den enkelte trues. Vi har derfor følgende regler for rapportering:

- **Hvis fire eller færre har svart:** ingen resultater grunnet anonymitetshensyn. Dette gjelder både for enheten som helhet, og for enkeltspørsmål. Resultatene for enheten vil likevel inngå i resultater for høyere organisatoriske nivåer, som helseregioner og nasjonalt nivå.
- **Hvis mellom fem og ti har svart:** resultater presenteres som gjennomsnitt per spørsmål, men ikke med prosentfordeling på svarkategoriene.
- **Hvis elleve eller flere har svart:** resultater presenteres både som gjennomsnitt per spørsmål, og med prosentfordeling på svarkategoriene.

Ventetid og mottakelse

| Spm-nr | Spørsmål | Antall | Svarkategori | Prosentandel |
|--------|---|--------|--------------------|--------------|
| 3 | Måtte du vente lenge for å få et tilbud ved institusjonen/avdelingen? | 27 | Nei | 44 |
| | | | Ja, men ikke lenge | 41 |
| | | | Ja, ganske lenge | 7 |
| | | | Ja, altfor lenge | 7 |

| Spm-nr | Spørsmål | Antall | Gjennomsnitt | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Landsgjennomsnitt |
|--------|---|--------|--------------|----------------------|--------------|-------------|-------------|-------------------|-------------------|
| 4 | Ble du tatt imot på en god måte da du ankom institusjonen/avdelingen? | 28 | 4.8 | 0 | 0 | 0 | 18 | 82 | 4.5 |
| 5 | Virket institusjonen/avdelingen forberedt da du ankom? | 28 | 4.7 | 0 | 0 | 0 | 29 | 71 | 4.4 |

Behandlere

| Spm-nr | Spørsmål | Antall | Gjennomsnitt | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Landsgjennomsnitt |
|--------|--|--------|--------------|----------------------|--------------|-------------|-------------|-------------------|-------------------|
| 7 | Hadde behandlerne tid til deg når du trengte det? | 28 | 4.5 | 0 | 0 | 0 | 46 | 54 | 4.2 |
| 8 | Opplevde du at behandlerne var interessert i din situasjon? | 28 | 4.6 | 0 | 0 | 0 | 43 | 57 | 4.3 |
| 9 | Opplevde du at behandlerne hadde omsorg for deg? | 28 | 4.5 | 0 | 0 | 4 | 39 | 57 | 4.3 |
| 10 | Hadde du tillit til behandlernes faglige dyktighet? | 28 | 4.6 | 0 | 0 | 0 | 36 | 64 | 4.4 |
| 11 | Tok behandlerne deg med på råd i spørsmål om rehabiliteringsopplegget ditt? | 27 | 4.6 | 0 | 4 | 4 | 26 | 67 | 4.1 |
| 12 | Var du og behandlerne enige om målene for oppholdet ditt? | 28 | 4.7 | 0 | 0 | 4 | 25 | 71 | 4.3 |
| 13 | Ga behandlerne deg tilstrekkelig informasjon om tilstanden din? | 28 | 4.3 | 4 | 0 | 4 | 50 | 43 | 3.9 |
| 14 | Ga behandlerne deg tilstrekkelig veiledning om hvordan du kan mestre tilstanden din? | 28 | 4.4 | 0 | 4 | 4 | 43 | 50 | 4 |
| 15 | Mener du at du på noen måte har blitt feilbehandlet på institusjonen/avdelingen (etter det du selv kan bedømme)? *** | 28 | 1.1 | 93 | 4 | 4 | 0 | 0 | 1.2 |

*** For spørsmål 15 representerer en lav verdi et positivt resultat. 1 er best mulig skår.

Organisering

På spørsmål 19 svarte 26 personer (96 prosent) at de hadde en fast kontaktperson under oppholdet.

| Spm-nr | Spørsmål | Antall | Gjennomsnitt | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Landsgjennomsnitt |
|--------|---|--------|--------------|----------------------|--------------|-------------|-------------|-------------------|-------------------|
| 16 | Opplevde du at institusjonens/avdelingens arbeid var godt organisert? | 28 | 4.5 | 0 | 0 | 0 | 50 | 50 | 4.2 |
| 17 | Opplevde du at behandlerne samarbeidet godt om rehabiliteringsopplegget ditt? | 28 | 4.6 | 0 | 0 | 4 | 29 | 68 | 4.3 |
| 18 | Opplevde du at det var en fast gruppe behandlere som tok hånd om deg? | 28 | 4.5 | 0 | 0 | 7 | 32 | 61 | 4.3 |
| 20 | Var du fornøyd med timeplanen for aktivitetene dine under oppholdet? | 28 | 4.1 | 0 | 4 | 14 | 46 | 36 | 4.1 |
| 21 | Synes du det tok lang tid før timeplanen var klar? *** | 28 | 1.8 | 43 | 39 | 14 | 4 | 0 | 1.5 |
| 22 | Fulgte institusjonen/avdelingen opp timeplanen som planlagt? | 28 | 4.4 | 0 | 0 | 4 | 54 | 43 | 4.4 |
| 23 | Opplevde du at behandlerne samarbeidet godt med dine pårørende? | 7 | 3.6 | | | | | | 3.4 |
| 24 | Er du fornøyd med lengden på oppholdet? | 28 | 4.4 | 4 | 0 | 7 | 36 | 54 | 4.1 |

*** For spørsmål 21 representerer en lav verdi et positivt resultat. 1 er best mulig skår.

Omgivelser og miljø

| Spm-nr | Spørsmål | Antall | Gjennomsnitt | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Landsgjennomsnitt |
|--------|---|--------|--------------|----------------------|--------------|-------------|-------------|-------------------|-------------------|
| 25 | Var institusjonens/avdelingens lokaler tilrettelagt for behovene dine? | 28 | 4.6 | 0 | 0 | 11 | 21 | 68 | 4.4 |
| 26 | Var institusjonens/avdelingens uteområder tilrettelagt for behovene dine? | 27 | 4.7 | 0 | 0 | 7 | 19 | 74 | 4.1 |
| 27 | Var det et godt utvalg av utstyr til rehabiliteringen din? | 28 | 4.5 | 0 | 0 | 7 | 32 | 61 | 4.4 |
| 28 | Var renholdet tilfredsstillende? | 28 | 4.6 | 0 | 0 | 7 | 21 | 71 | 4.4 |
| 29 | Var maten tilfredsstillende? | 28 | 4.1 | 4 | 4 | 14 | 36 | 43 | 4.3 |
| 30 | Var fritidsaktivitetene tilfredsstillende? | 27 | 4 | 0 | 4 | 26 | 37 | 33 | 3.7 |

Utbytte

| Spm-nr | Spørsmål | Antall | Gjennomsnitt | Ikke noe utbytte | Lite utbytte | En del utbytte | Stort utbytte | Svært stort utbytte | Landsgjennomsnitt |
|--------|---|--------|--------------|------------------|--------------|----------------|---------------|---------------------|-------------------|
| 31 | Hvilket utbytte har du hatt av oppholdet med tanke på din fysiske helse? | 27 | 4.4 | 0 | 4 | 7 | 33 | 56 | 3.9 |
| 32 | Hvilket utbytte har du hatt av oppholdet med tanke på din psykiske helse? | 24 | 4.2 | 0 | 4 | 12 | 46 | 38 | 3.7 |
| 33 | Hvilket utbytte har du hatt av oppholdet med tanke på å mestre daglige gjøremål? | 26 | 4.3 | 0 | 4 | 15 | 31 | 50 | 3.7 |
| 34 | Hvilket utbytte har du hatt av oppholdet med tanke på å være i arbeid eller studere? | 16 | 4 | 0 | 0 | 31 | 38 | 31 | 3.2 |
| 35 | Hvilket utbytte har du hatt av oppholdet med tanke på å delta i sosiale aktiviteter? (F.eks. samvær med andre, fritidsaktiviteter, kulturelle aktiviteter e.l.) | 24 | 3.7 | 0 | 4 | 38 | 46 | 12 | 3.5 |
| 36 | Nådde du målene som var satt for oppholdet ditt? *** | 27 | 4.1 | 0 | 4 | 15 | 48 | 33 | 3.8 |
| 37 | Alt i alt, hvilket utbytte har du hatt av oppholdet? | 28 | 4.3 | 0 | 0 | 11 | 46 | 43 | 4 |

*** Spørsmål 36 har følgende svarskala: Ikke i det hele tatt, I liten grad, I noen grad, I stor grad, I svært stor grad

Andre vurderinger og tiden etter oppholdet

På spørsmål 39 svarte 23 personer (85 prosent) at det ble utarbeidet en skriftlig plan for videre rehabilitering.

| Spm-nr | Spørsmål | Antall | Gjennomsnitt | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Landsgjennomsnitt |
|--------|--|--------|--------------|----------------------|--------------|-------------|-------------|-------------------|-------------------|
| 38 | Alt i alt, hvor misfornøyd eller fornøyd er du med tilbudet du fikk på institusjonen/avdelingen? *** | 28 | 4.8 | 0 | 0 | 4 | 14 | 82 | 4.5 |
| 40 | Var den skriftlige planen mulig å gjennomføre etter at du kom hjem? | 23 | 3.8 | 0 | 9 | 30 | 35 | 26 | 3.6 |
| 41 | Samarbeider institusjonen/avdelingen godt med tjenestene i kommunen du bor i (f.eks. fastlege, NAV, fysioterapeut, andre)? | 16 | 3.3 | 25 | 0 | 25 | 19 | 31 | 3.3 |
| 42 | Har du fått tilstrekkelig oppfølging av tjenestene i kommunen etter at du kom hjem? | 20 | 2.5 | 35 | 10 | 30 | 15 | 10 | 2.8 |

*** Spørsmål 38 har følgende svarskala: Svært misfornøyd, Ganske misfornøyd, Både og, Ganske fornøyd, Svært fornøyd

Utgitt av Folkehelseinstituttet

Published by Norwegian Institute of Public Health

September 2020

Bestilling/Order:

Kun tilgjengelig som PDF. Lastes ned fra www.fhi.no

Only available as PDF from www.fhi.no

ISSN: 1890-1565