



Styresak 114-2014

PasOpp-rapport 3-2014 - Resultater for Nordlandssykehuset sammenliknet med nasjonalt gjennomsnitt

Saksbehandler:

Jan Terje Henriksen, Hilde Normann

Saknr.:

2014/1954

Dato:

04.12.2014

Dokumenter i saken:

Trykt vedlegg:

Ikke trykt vedlegg: Pasienterfaringer med norske sykehus. [Resultater for Nordlandssykehuset Bodø](#). PasOpp rapport Nr. 3 – 2014

Pasienterfaringer med norske sykehus. [Resultater for Nordlandssykehuset Lofoten](#). PasOpp rapport Nr. 3 – 2014

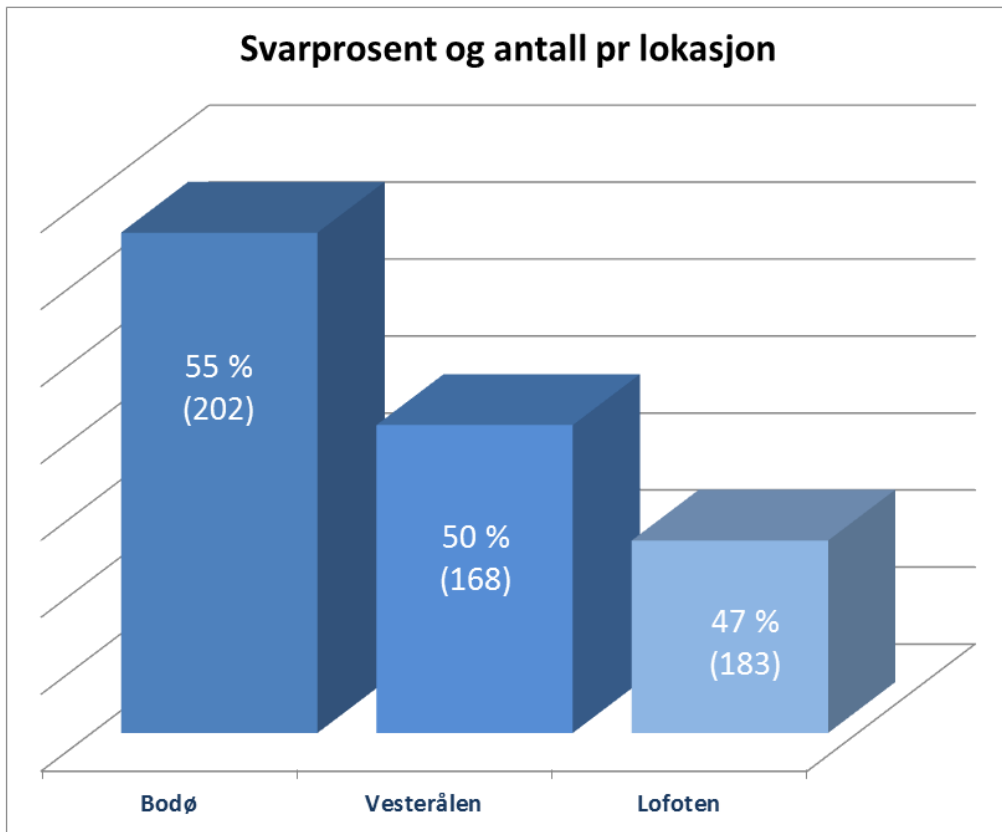
Pasienterfaringer med norske sykehus. [Resultater for Nordlandssykehuset Vesterålen](#). PasOpp rapport Nr. 3 - 2014

[Styresak 111-13: PasOpp rapport Nr 4-2012](#) – Resultater for Nordlandssykehuset med nasjonalt gjennomsnitt

Bakgrunn

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten (Kunnskapssenteret) gjennomførte i 2013 en nasjonal spørreskjemaundersøkelse blant voksne pasienter (16 år og eldre) som hadde et opphold på sengeposter ved norske somatiske sykehus. Oppdragsgiver for undersøkelsen var Helsedirektoratet. Resultatene blir publisert i offentlige rapporter. Formålet er at hvert sykehus og foretak skal bruke resultatene i forbedringsarbeid.

Undersøkelsen ble gjennomført i perioden september til desember 2013. Undersøkelsen inneholder 56 enkeltspørsmål, og ti pasienterfaringsindikatorer generert fra spørsmålene. Indikatorene er informasjon, pleiepersonalet, legene, organisering, pårørende, standard, utskrivning, samhandling, ventetid og pasientsikkerhet. Resultatene sammenstilles på nasjonalt, regionalt, foretaks- og institusjonsnivå. Nordlandssykehuset har sammenliknet tallene fra 2013 med 2012 og 2011. Vi har sett på relativt nivå av fornøydhet, og lett etter endringer for de ti indikatorene. Grafene viser hvordan foretaket som helhet, og de tre lokalsykehusene for seg, ligger i forhold til de nasjonale tallene.



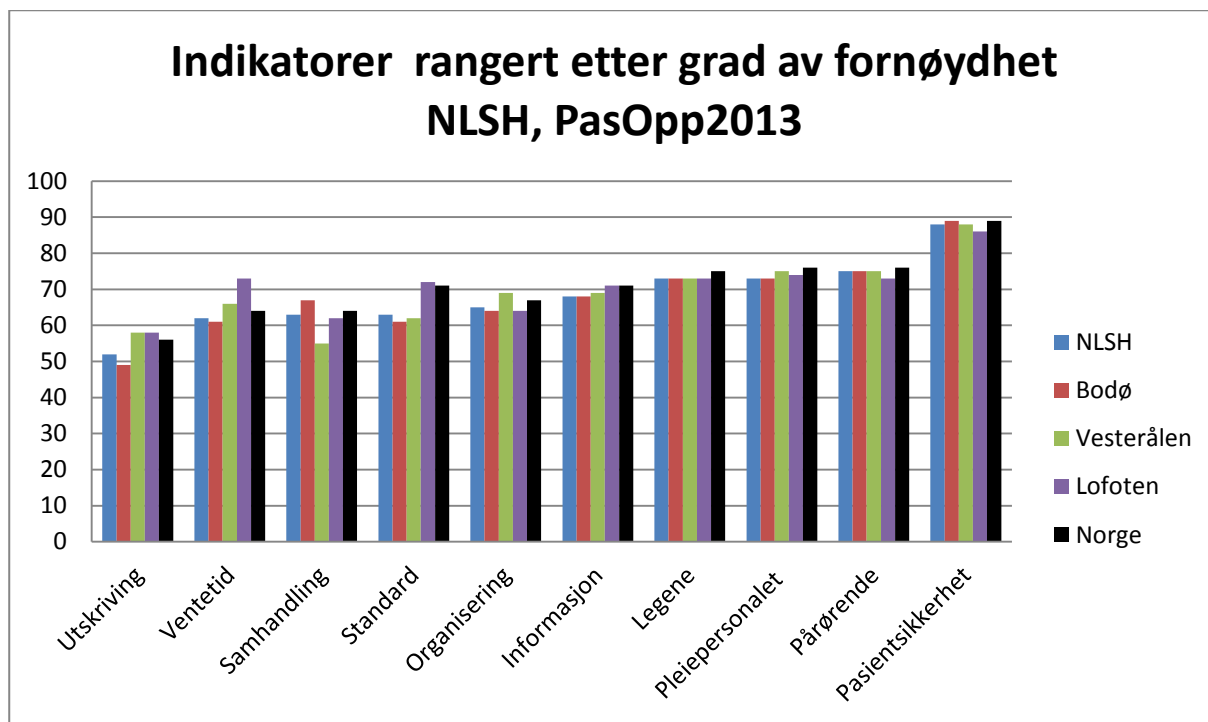
Resultater for Nordlandssykehuset, PasOpp 2013

Sammenlikning med nasjonalt gjennomsnitt

Både i 2011 og 2012 var indikatoren ”standard” den eneste der det forelå en statistisk signifikant forskjell fra landsgjennomsnittet, ved at Nordlandssykehuset lå under¹. Dette ser vi igjen også i 2013 tallene. På sykehusnivå er denne forskjellen bare signifikant for Vesterålen og Bodø.

Tallene for Bodø viser ingen statistisk signifikante avvik fra landsgjennomsnittet, verken på indikator, eller spørsmålsnivå. Tallene for Lofoten viser at sykehuset kommer bedre ut enn landsgjennomsnitt på indikatoren ”Ventetid”. Tallene for Vesterålen viser at sykehuset scorer signifikant bedre enn landsgjennomsnittet på indikatorene ”pleiepersonalet”, ”legene” og ”organisering”. Forskjellen er bare signifikant sammenliknet med 2011 tallene. Sammenliknet med tallene for 2012 er det ikke signifikante endringer.

¹ Indikatoren omfatter opplevelsen av sykehusets utstyr, og om sykehuset øvrig er i god stand og om sengerommet, mulighet for ro og hvile, mat og renhold er tilfredsstillende.



Figur 1: Indikatorer rangert etter andel fornøyde pasienter på foretaksnivå. Minst fornøyd først

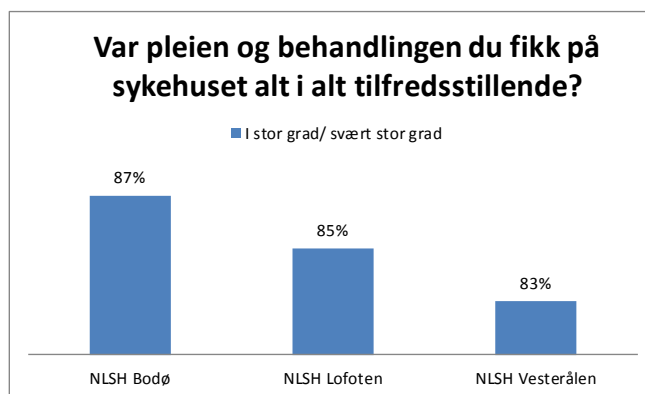
For 2012 var de laveste scorene i 2012 på indikatorene ”informasjon”, ”organisering”, ”standard”, ”utskrivning”, ”samhandling” og ”ventetid”. Også for 2013 er det de samme indikatorene som pasientene er minst fornøyd med. Det er ikke stor spredning mellom sykehusene, men Lofoten kommer noe bedre ut på ventetid og standard. Det er ingen signifikante endringer i gjennomsnittlig score, verken fra 2012 til 2011.

Indikatoren ”utskrivning” er den klart laveste scoren for alle sykehusene. Bare rundt halvparten av de spurte oppgir å være ”fornøyd” eller ”svært fornøyd” med denne indikatoren. Indikatoren består av to spørsmål:

Ble du informert om hva du selv kunne gjøre hjemme ved eventuelle tilbakefall?
 Ble du informert om hvilke plager du kunne regne med å få i tiden etter sykehusoppholdet?

Fornøydhets, alt i alt

I Pasopp-undersøkelsen oppgir pasientene hvor fornøyde de er, alt i alt, med pleien og behandlingen. Tabellen viser andel pasientene som oppgir å være i stor eller svært stor grad tilfredse med pleien og behandlingen de fikk på de ulike sykehusene. Tallene indikerer også at mellom 10-20 % av pasientene våre oppgir at de bare i noen grad, eller ikke i det hele tatt er fornøyde med oppholdet.



Vurdering

PasOpp undersøkelsen gjengir pasienters opplevelse av ulike kvaliteter ved tjenestene de mottar ved norske sykehus. Det er viktig å merke seg at opplevd kvalitet ikke alltid er entydig eller sammenlignbar. Det er mange faktorer som påvirker pasientopplevelsen, og pasienter baserer også svarene sine på ulike forhold. Likevel kan resultatene være en indikator for sykehusene for hvor de har et særlig potensial for forbedring.

Nordlandssykehuset ligger på nasjonalt snitt for alle indikatorene, med unntak av ”standard”. Siden målingen ble gjort i en periode med massiv ombygging av to av foretakets tre sykehus, forventer vi her en lav score. Med Vesterålens nye sykehus tatt i bruk i år, og gradvis innflytting i Bodø, forventer vi en bedring på denne indikatoren i løpet av noen år. Det er gledelig at sykehusene i Lofoten og Vesterålen scorer bedre enn landsgjennomsnittet på noen av indikatorene. Men vi skal ikke være fornøyd med landsgjennomsnittet som målestokk på de indikatorene der pasientene jevnt over er misfornøyd.

Pasientenes opplevelse av helsepersonellens adferd, kvaliteter og kompetanse scorer gjennomgående sterkere enn opplevelsen av omgivelser, samhandling og organisering. Et unntak er pasientsikkerhet, en systemindikator som scorer høyt. Men man kan tenke seg at for pasientene er pasientsikkerhet en egenskap i behandlerrelasjonen. Den høye scoren kan også være et uttrykk for at pasientene får med seg at dette er et satsningsområde for Nordlandssykehuset.

Indikatorene ”Utskrivning”, ”Ventetid” og ”Samhandling” er indikatorer der sykehusene i hele Norge jevnt over scorer dårligst. NLSH er intet unntak. Utskrivningsindikatoren indikerer hvor fornøyd pasientene er med informasjonen om hva de kan forvente seg etter utskrivelse. Vi kan ikke være fornøyd med at under halvparten av pasientene våre synes de har fått tilstrekkelig informasjon om dette.

Tiltak

På bakgrunn av tidligere resultater på PasOpp har Nordlandssykehuset satt i gang tiltak som vi håper vil bedre pasientenes opplevelse på sikt. Prosjekt ”Et vennlig sykehus...” ledes av tidligere fagdirektør Otto Mathisen og er forankret i HR-avdelingen. Hovedprosjektet har flere delprosjekter. Noen er kommet i gang i 2014, noen er ennå på planleggingsstadiet.

En svakhet ved PasOpp-undersøkelsene er at de bare gir resultater på sykehusnivå. Det vil si at man ikke får tall for de enkelte enheter (sengeposter, dageshøyt, poliklinikker) i sykehuset. Det gjøres også lokale brukertilfredshetsmålinger i NLSH, men disse er av varierende omfang og kvalitet. Foretaket har derfor begynt et langsiktig arbeid med å utvikle hensiktsmessige standardiserte pasienttilfredshetsmålinger på klinisk nivå i foretaket.

Nordlandssykehuset har for 2013-14 fått ekstra kvalitetsmidler fra Helse Nord for blant annet å gjennomføre ulike typer avdelings- og enhetsvise pasienttilfredshetsundersøkelser og systematisere dette arbeidet. To piloter, på henholdsvis sengepost til Hode og Bevegelses klinikken og på KirOrt klinikken, har i 2014 gjennomført egne lokale undersøkelser med utgangspunkt i spørsmål fra PasOpp. Erfaringer herfra skal evalueres i løpet av høsten.

Brukerutvalgets vurdering

Resultatene fra PasOpp 2013 var til behandling i brukerutvalgets møte i november 2014. Brukerutvalget uttrykte i sitt vedtak tilfredshet med resultatene i PasOpp-undersøkelsen, men så samtidig at NLSH hadde utfordringer på indikatorene ”Utskrivning”, ”Ventetid” og ”Samhandling”. Brukerutvalget mener at Nordlandssykehuset bør ha økt fokus på tiltak som kan forbedre pasientenes opplevelse på disse områdene.

Direktørens vurdering

Direktøren tar årets rapportering av PasOpp – resultater til etterretning. Direktøren registrerer at det ikke kan påvises endringer fra i fjor, verken i positiv eller negativ retning. Dette er forventet siden systematisk endring pasientenes oppfatning av tjenestene på sykehusnivå nødvendigvis vil være en langvarig prosess.

Direktøren er tilfreds med de ulike tiltak som er iverksatt for å sikre at pasientenes opplevelse av tjenester ved Nordlandssykehuset blir gjennomgående positiv, og vil følge utviklingen av resultatindikatorerne med interesse i årene framover.

Innstilling til vedtak

1. Styret tar saken til orientering

Avstemming:

Vedtak: