

## STYRESAK

**GÅR TIL:** Styremedlemmer  
**FØRETAK:** Helse Vest RHF

**DATO:** 29.09.2014  
**SAKSHANDSAMAR:** Erik Sverrbo  
**SAKA GJELD:** **Orientering om pasienterfaringar ved norske sjukehus**

**ARKIVSAK:** 2014/790/

**STYRESAK:** 104/14

**STYREMØTE:** 23.10. 2014

---

### FORSLAG TIL VEDTAK

Styret tar saka til orientering

## Oppsummering

Pasientane gir uttrykk for gode erfaringar med sjukehusa på mange områder. Indikatoren for pasienttryggleiken får best skår og i 2013. Pasientane gir også god skår når det gjeld ivaretaking av pårørande, for legetenesta, og erfaringar med pleiepersonalet.

Undersøkinga viser at det framleis er forbettringspotensial særlig på indikatoren som speglar i kva grad pasientane er bodd på tida etter utskrivinga, på samhandlinga med andre helsetenester og når det gjeld ventetid før sjukehusopphaldet. I pasienterfaringsundersøkinga for 2013 skårar Helse Midt-Noreg noko høgare enn dei tre andre helseregionane på sju av dei ti samansette indikatorane. Hovudbiletet i Helse Vest er at det ikkje har vore nokon signifikant endring i resultatata på dei ti indikatorane frå 2011 til 2013, korkje positive eller negative.

Helseføretaka er i styringsdokumentet for 2014 bedt om å nytte resultatata frå undersøkinga til aktiv oppfølging i tenesta.

## Fakta

Kunnskapssenteret si undersøking av pasienterfaringar i 2013 var gjort blant pasientar som hadde vore innlagt i somatiske sjukehus. Liknande undersøkingar var gjort i 2006, 2011 og 2012 i somatiske avdelingar. I 2011, 2012 og 2013 er dei same spørsmåla nytta, så undersøkingane kan difor samanliknast.

I 2013 har totalt 13 594 pasientar svart, 2 521 av desse etter innleggingar ved sjukehus i Helse Vest (60 %). Svarprosent nasjonalt var på 58,5 %. Svarprosentane har vore stigande frå 2011 til 2013, noko Kunnskapssenteret skriv kan ha samband med at pårørande og kunne svare på undersøkinga for pasienten i 2012 og 2013. I 2013 var det og mogleg å svara elektronisk, noko 12 % av pasientane nytta seg av.

Spørjeskjemaet inneheld spørsmål om erfaringar med sjukhusa både når det gjeld forventingar og ventetid før sjukehusopphaldet og strukturar og prosessar ved sjukehusa. Svara på spørsmåla er analysert enkeltvis og ved å gruppere spørsmåla saman i ti indikatorar:

Informasjon, pleiepersonalet, legane, organisering, pårørande, standard, utskriving, samhandling, pasienttryggleik og ventetid.

Resultata blir presentert på fire nivå – nasjonalt, regionalt, for helseføretak og på sjukehusnivå.

## Kommentarar

### Resultat

Pasientane gir uttrykk for gode erfaringar med sjukehusa på mange områder. Pasienttryggleiken får best skår.

Denne indikatoren er bygd på eit spørsmål der pasientane blir spurt om dei har vore utsett for skade, så langt dei sjølv kan vurdere.

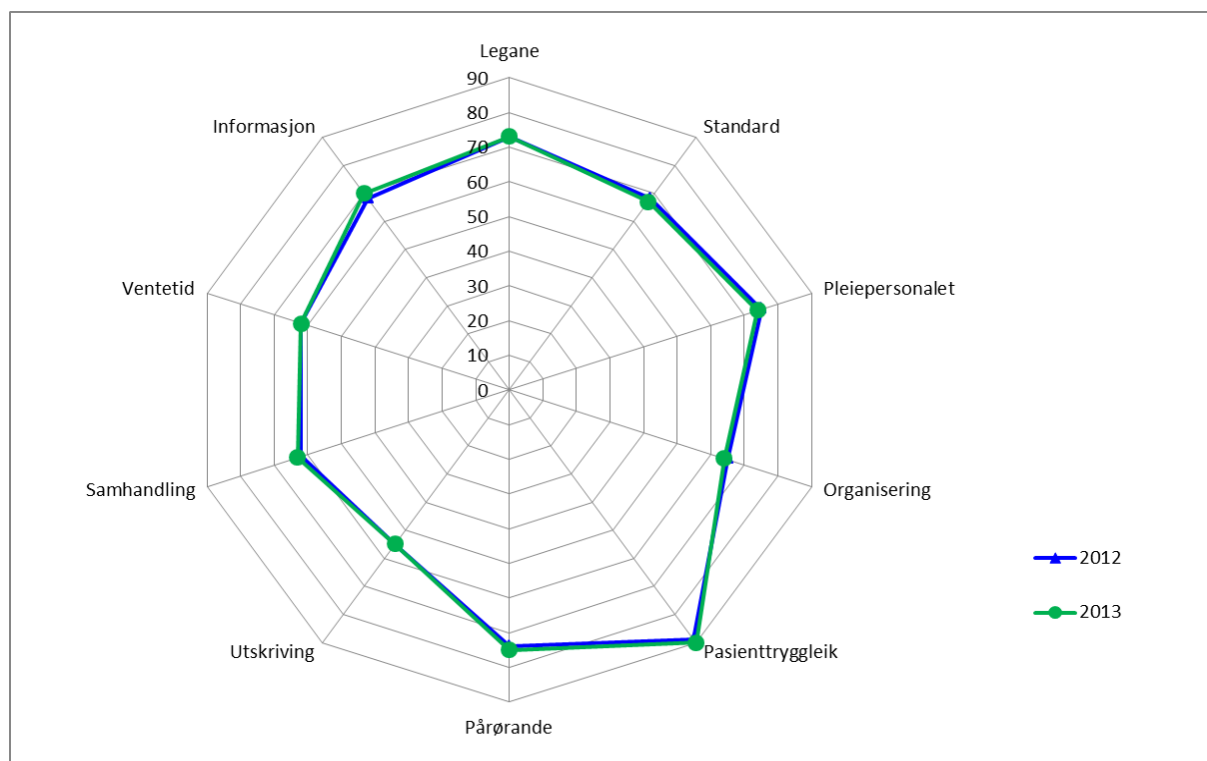
Frå 2012 til 2013 er det noko framgang på indikatorene som målar informasjon, pasienttryggleik, samhandling og ivaretaking av pårørande for Helse Vest samla sett.

Helse Vest skårar høgast på indikatorene som gjeld ivaretaking av pårørande, og for legetenesta og erfaringar med pleiepersonalet.

Undersøkinga viser at det er forbettringspotensial særlig på indikatoren som speglar i kva grad pasientane er budd på tida etter utskrivinga, på samhandlinga med andre helsetenester og når det gjeld ventetid før sjukehusopphaldet.

Desse resultatata er samanfallande med resultatata frå undersøkingane i 2011 og 2012.

### Gjennomsnittskåre på indikatorene for Helse Vest RHF – 2012 og 2013



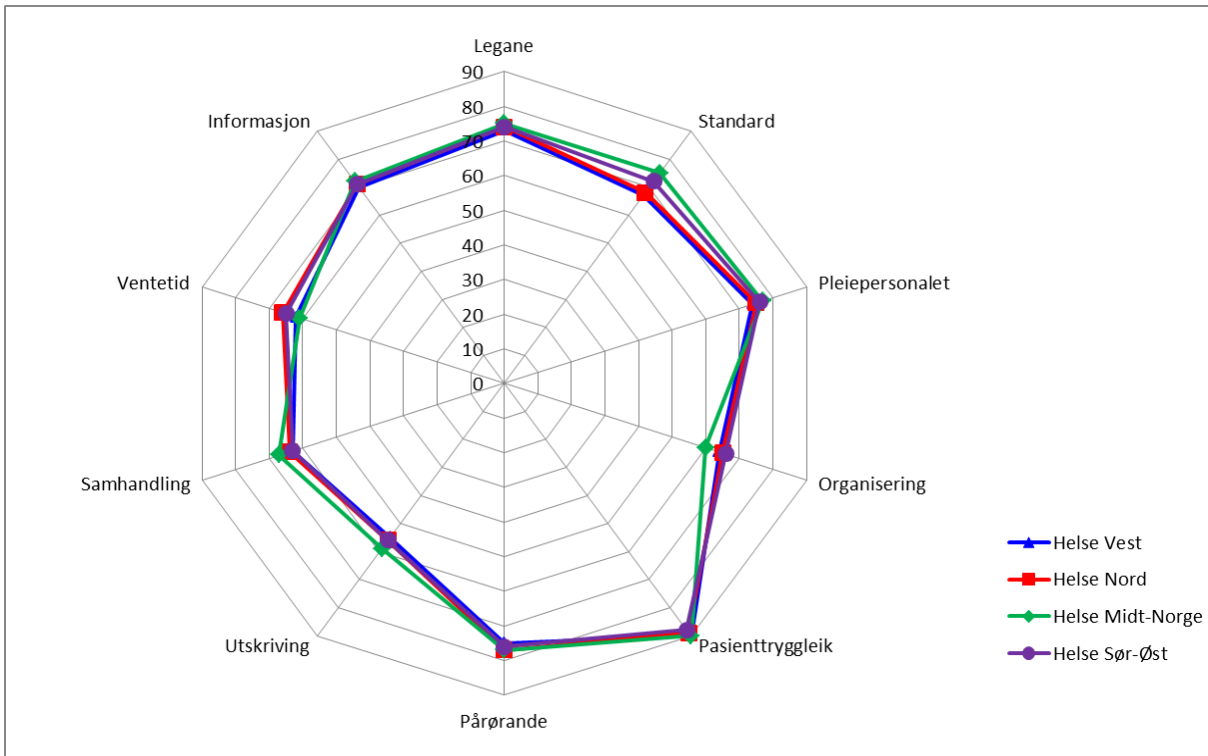
#### 1. Samanlikning mellom helseregionar og helseføretak

Det er høvesvis små skilnader på RHF-nivå, sjølv om Helse Midt-Noreg RHF jamt over skårar litt betre enn dei tre andre regionale helseføretaka. Større skilnader kan ein finne mellom helseføretak og mellom sjukehus.

I pasienterfaringsundersøkinga skårar Helse Midt-Noreg høgast på heile sju av dei ti indikatorene som er utarbeidd. Pasientane i Helse Vest skårar framleis sjukehusstandarden signifikant lågare enn landsgjennomsnittet, eit gjennomsnitt som Helse Midt-Noreg dreg opp.

Som i dei fleste andre helseregionane er det utskriving, samhandling og ventetid som samla sett har lågast skår i Helse Vest sine føretak.

**Gjennomsnittskåre på indikatorane per RHF – 2013**



**Endring frå 2012 til 2013**

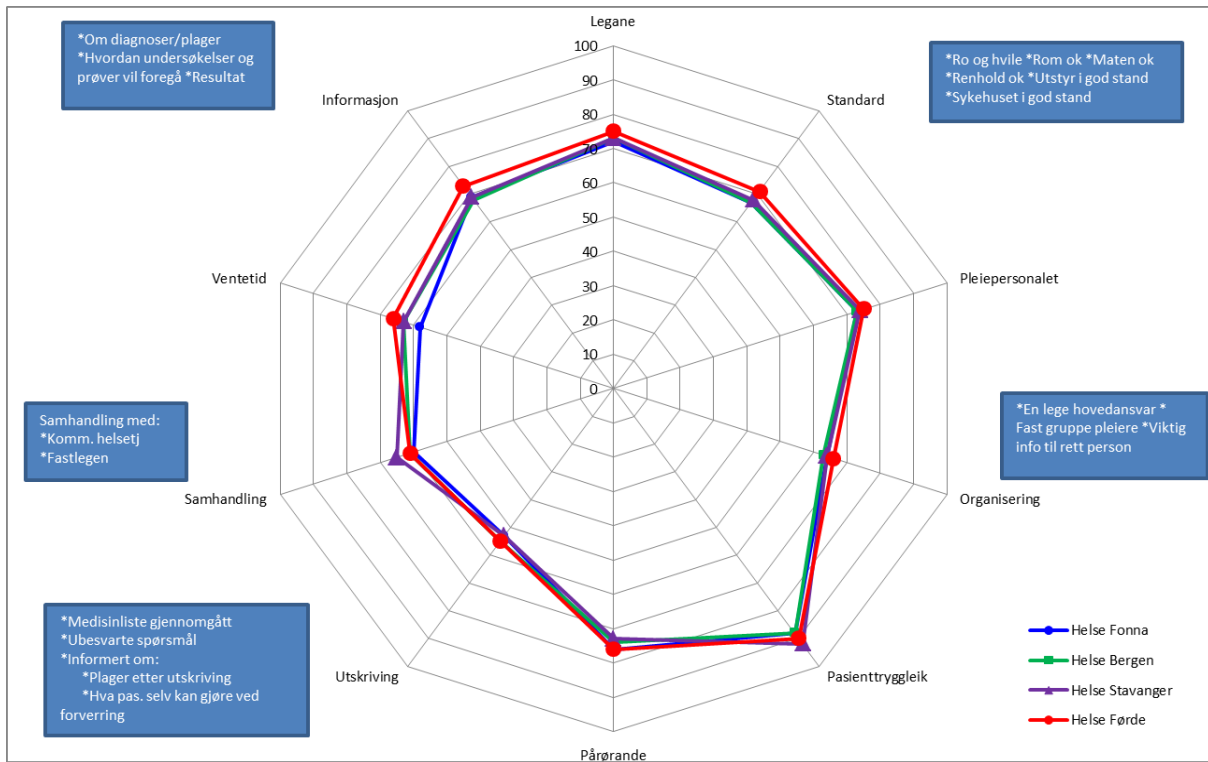
Femti av spørsmåla er dei same i 2013 som i 2012. Nasjonalt er det signifikante endringar i svara på 5 av desse spørsmåla, og alle er forbetringar. Det er særleg pasienterfaringane knytt til informasjon, og pleiepersonalet og legane sin dugleik som har hatt signifikant betre resultat i 2013 enn i 2012.

I Helse Vest var det ingen signifikant endring på nokon av dei 50 spørsmåla frå 2012 til 2013.

På HF-nivå er det og små endringar frå 2012 til 2013, og ingen av helseføretaka har nokon signifikant endring i skåren på dei 10 indikatorane. Helse Førde er det helseføretaket som skårar høgast, og føretaket har den høgaste skåren av HF-a i regionen på 8 av 10 indikatorar. Helse Stavanger skårar høgast på dei to siste indikatorane, pasienttryggleik og samhandling med primærhelsetenesta.

Figuren nedanfor viser at det ikkje er stor forskjell på skåren i dei fire helseføretaka på mange av indikatorane. Den største variasjonen mellom helseføretaka i Helse Vest i 2013 undersøkinga finn ein på indikatorane som går på ventetid, informasjon og samhandling.

## Gjennomsnittskåre på indikatorane per HF - 2013



I figuren over er det og sett inn stikkord som viser til dei underliggande spørsmåla nokre av indikatorane er bygd opp rundt. Pasopp-undersøkinga viser at det framleis er grunn til å setje auka fokus på situasjonen rundt utskrivinga, organisering av tenesta og samhandlinga med primærhelsetenesta.

Korrekt informasjon om kva legemiddel pasientane skal bruke etter utskriving eller overføring er ein del av problemstillinga. Klare avtaler med omsyn til kontrollar, korleis dei skal føre seg ved smerter eller tilbakefall etter utskriving er ein annan.

Utvikling av prosedyrar, elektroniske støttesystem, koordinatorar som kan førebu utskriving frå eit tidleg stadium av opphaldet, gode samarbeidsrutinar med primærhelsetenesta og med pasient og pårørande er verkemiddel som kan vurderast.

## Konklusjon

Styret tar saka til orientering. Resultata av undersøking må følgjast opp i helseføretaka i tråd med styringsdokumentet, der helseføretaka er bedt om å nytte resultata frå undersøkinga til aktiv oppfølging i tenesta.

Kunnskapssenteret vil gjennomføre undersøkingar årleg ved sjukehusa. Det gir høve til å følgje resultat av tiltak som blir sett inn.