

Til Styret for Sunnaas sykehus HF

Dato 15.02.2017

Sak 07/17 Pasienttilfredshet Sunnaas sykehus HF 2016

Forslag til vedtak:

Resultat av pasienttilfredshetsundersøkelsen 2016 tas til orientering.

Sammendrag og konklusjoner

Pasienttilfredsheten i 2016 for inneliggende voksne var 91 %. Tilfredsheten de siste årene har vært veldig stabil.

For barna og deres pårørende var resultatet henholdsvis 89 % og 83 %. Det var en nedgang i tilfredshet for barna gjennom 2016, fra 100 % tilfredshet 1. tertial til 95 % tilfredshet i 2. tertial og 78,9 % tilfredshet i 3. tertial.

Svarprosenten har vært økende gjennom 2016 og endte på 54 % for inneliggende pasienter. Målet var 60 %. Oppfølgingsarbeidet pågår kontinuerlig i alle avdelinger i sykehuset

Bakgrunn for saken

Pasienttilfredshetsundersøkelse ble innført som en kontinuerlig ordning på Sunnaas sykehus fra 1. januar 2005 og er et samarbeidsprosjekt mellom sykehuset og brukerutvalget. Sunnaas sykehus har gjennomført undersøkelsen elektronisk fra 2010.

Pasienttilfredshetsundersøkelsen gjennomføres kontinuerlig og det tas ut tertialvise og årlige resultater. For å kunne vurdere utvikling, pågår den samme undersøkelsen uendret over en tre-års-periode.

Alle pasienter inviteres til å svare på undersøkelsen, unntatt er pasienter som kun har vært innlagt til en overnatting eller som på grunn av sin kognitive svikt ikke har mulighet til å gi tilbakemeldinger. Pasientene bes om å gi sine tilbakemeldinger i løpet av siste uken av oppholdet og resultatene brukes systematisk i forbedringsarbeidet i de ulike avdelingene og enhetene. Fra 2016 ble nye skjema innført, og undersøkelsen består nå av 5 ulike skjema tilpasset de ulike oppholdene:

- Primærrehabilitering
- Oppfølging og vurdering

- Barn (0-5 år) og deres pårørende
- Barn og unge (6-18 år) og deres pårørende
- Poliklinikk

Tilfredsheten, alle inneliggende voksne i 2016 var 91 % og fordeler seg som følger:

- Primærrehabilitering: 96 %
- Oppfølging og vurdering: 89 %

Den voksne andelen gir positive tilbakemeldinger spesielt innen områdene mottakelse og opplevd trygghet under oppholdet. Forbedringspotensialet mener de er størst når det gjelder mattilbudet og informasjon om medisiner ved utskrivelse. For barn og deres pårørende lå tilfredsheten litt under voksenandelen:

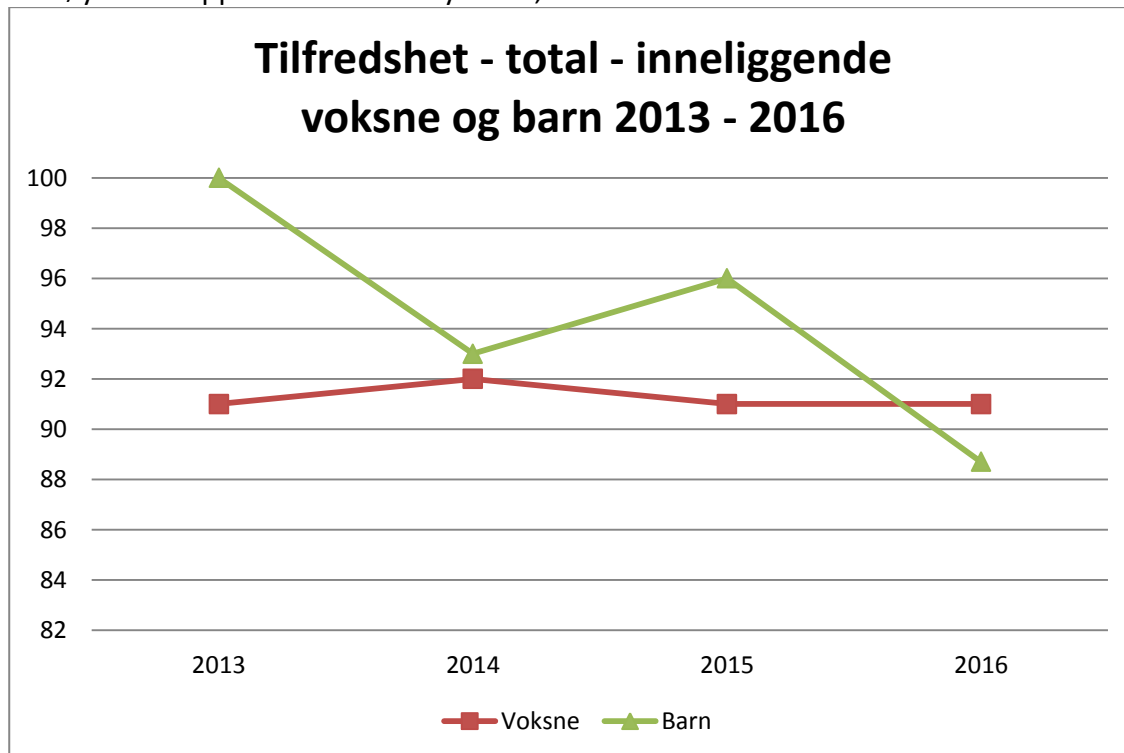
- Barn og unge: 89 %
- Pårørende til barn og unge: 83 %

Det var en nedgang i tilfredshet hos barna gjennom 2016, fra 100 % tilfredshet 1. tertial til 95 % tilfredshet i 2. tertial og 78,9 % tilfredshet i 3. tertial. Det er mattilbudet denne gruppen er minst fornøyd med

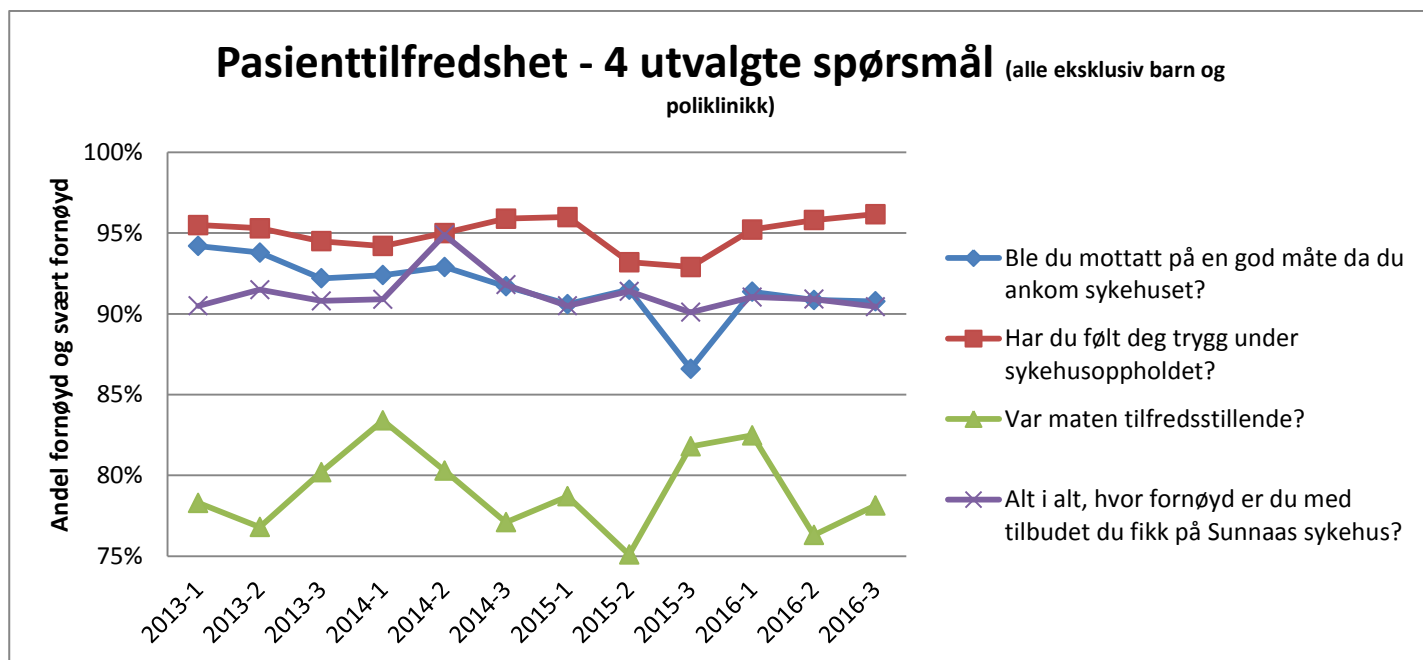
- Poliklinikken: 79 %

Pasientene og pårørende kan også gi kommentarer til hvert av spørsmålene i undersøkelsen, noe som blir gjort i stor grad og er viktige bidrag inn i forbedringsarbeidet i den enkelte avdeling.

Når vi ser på utviklingen de siste årene viser trenden at voksne, inneliggende er stabilt meget fornøyd med opphold i Sunnaas sykehus, mens barna svarer noe mer varierende:



Noen spørsmål går igjen fra undersøkelsen fra 2013 og utviklingen de siste årene har vært som følger:



Figuren over viser at pasienten ved Sunnaas Sykehus føler seg trygge under sykehusoppholdet. Kurven har vært relativt stabil siden 2013. Pasientene føler også at de blir mottatt på en god måte ved ankomst. Det var en liten nedgang i 2015, 3. tertial. Tilfredsheten over mattilbudet varierer noe mer og har i 2. og 3. tertial 2016 ligget rett under 80 % fornøydhet.

Resultatene fra pasienttilfredshetsundersøkelsen gjøres kjent for pasienter, ansatte og interessenter gjennom:

- Brukerutvalget
- Informasjonsskjermer i sykehuset
- Årlig resultatinformasjon/kvalitetsrapport
- Presentasjon i allmøter og i møtefora på alle nivå i sykehuset, inkl. sykehusets styre

Tidligere år har pasienttilfredshetsundersøkelsen blitt sett i sammenheng med den nasjonale PasOpp - undersøkelsen. I 2016 ble ikke PasOpp - undersøkelsen gjennomført.

En nærmere presentasjon av resultater fra Pasienttilfredshet 2016 vil bli gitt i styremøte.

Einar Magnus Strand
Adm. dir.