

Til Styret for Sunnaas sykehus HF

Dato 22.06.17

Sak 34/17 Pasienttilfredshet Sunnaas sykehus HF 1. tertial 2017

Forslag til vedtak:

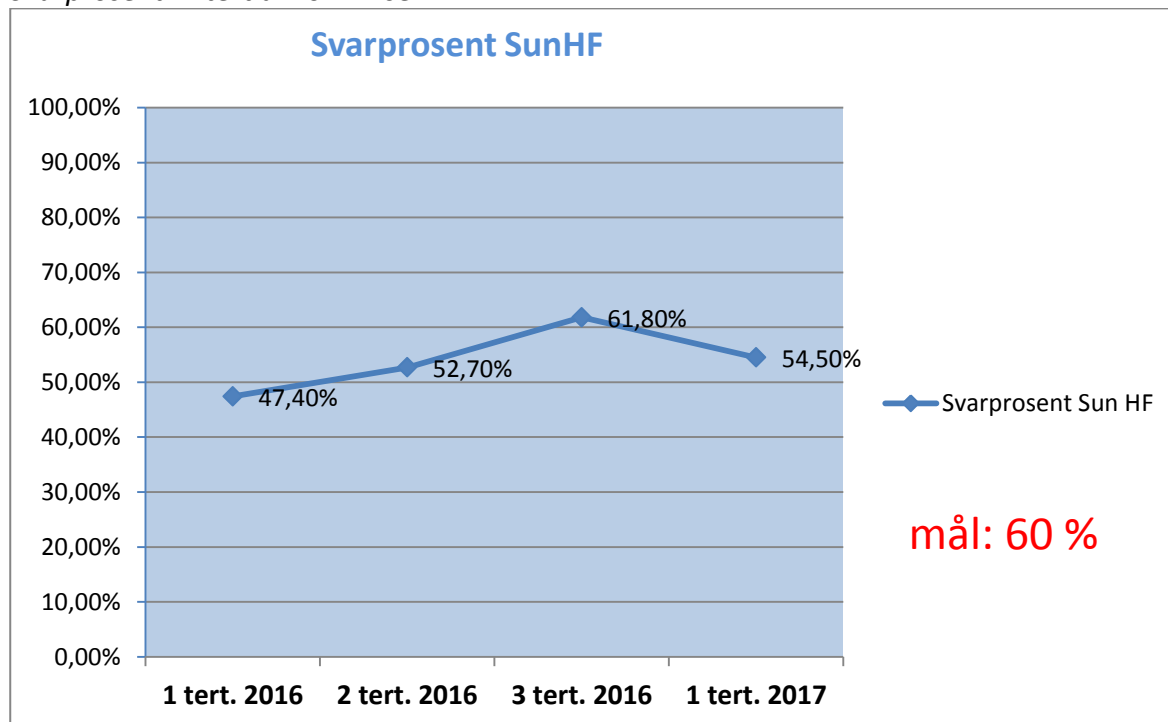
Resultat av pasienttilfredshetsundersøkelsen 1. tertial 2017 tas til orientering.

Sammendrag og konklusjoner

Pasienttilfredshetsundersøkelsen ble innført som en kontinuerlig ordning på Sunnaas sykehus HF fra 1. januar 2005. Undersøkelsen er gjennomført elektronisk fra 2010.

Pasienttilfredshetsundersøkelsen gjennomføres kontinuerlig og det tas ut tertialvise og årlige resultater.

Svarprosent 1. tertial 2017 viser:



Det var en økende svarprosent gjennom 2016 og endte på 54 % samlet for inneliggende pasienter. Svarprosenten 1. tertial 2017 var totalt for alle inneliggende pasienter 54,3 %. Måltallet er 60 %.

Pasienttilfredsheten 1. tertial 2017 viser:

For pasienter innlagt til Primærrehabilitering 88 %. Måltallet er > 90 % tilfredshet

For pasienter innlagt til Oppfølging og Vurdering 88 %. Måltallet er >90 % tilfredshet.

Tilfredsheten for inneliggende voksne har de siste årene vært stabil.

Det var en nedgang i tilfredshet for barna gjennom 2016, fra 100 % tilfredshet i 1.tertial til 95 % tilfredshet i 2. tertial og 78,9 % tilfredshet i 3. tertial.

Barn 6 – 18 år meldte i 1. tertial 87 % tilfredshet. Måltallet er >90 %

Bakgrunn for saken

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 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 for alle inneliggende voksne pasienter i 1 tertial 2017 fordeler seg som følger:

- Primærrehabilitering: 88 %
- Oppfølging og vurdering: 88 %

Den *voksne* andelen gir positive tilbakemeldinger spesielt innen områdene mottakelse og opplevd trygghet under oppholdet. Forbedringsområder som meldes er blant annet informasjon før innleggelse (oppfølging og vurdering) og informasjon om medisiner ved utskrivelse (primærrehabilitering).

For *barn og unge* (6-18år) og deres pårørende lå tilfredsheten på:

- Barn og unge: 87 %

Det er mattilbudet denne gruppen er minst fornøyd med.

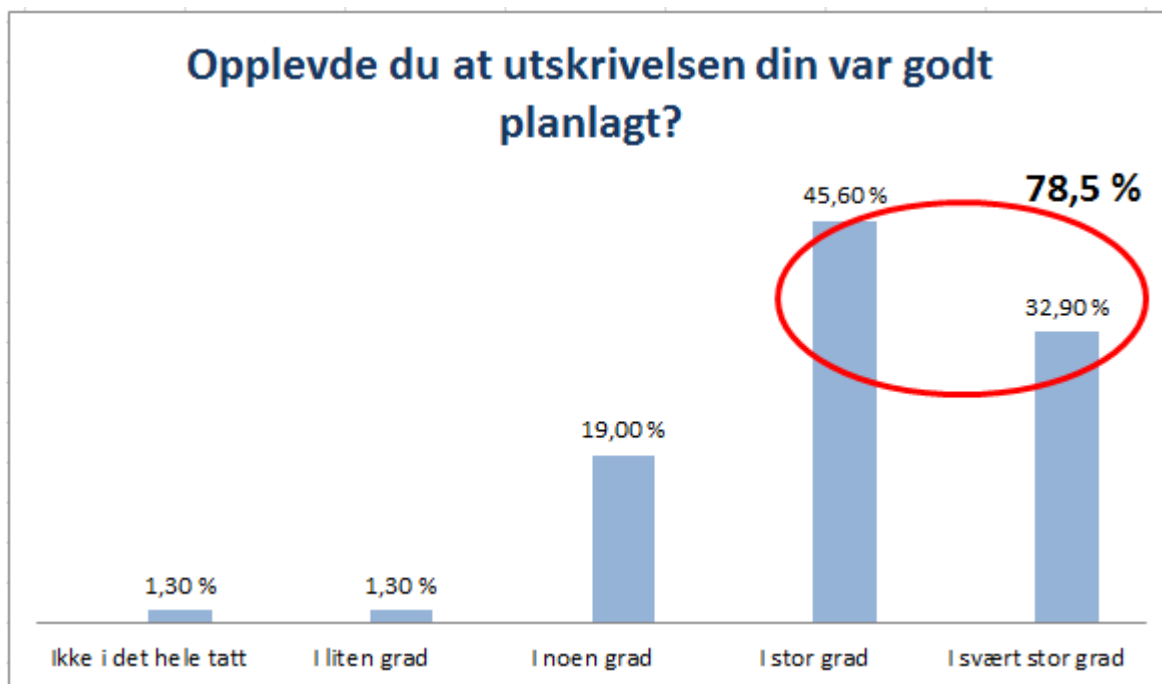
Pårørende til barn og unge er svært tilfreds med hvordan de ble tatt i mot som pårørende og at de fikk delta på den måten de ønsket under oppholdet.

Poliklinikk

- Poliklinikk ved Nesodden var det 28 stk. svar på undersøkelsen, med en tilfredshet på 100 %.
- Poliklinikk ved Aker hadde 6 stk. svar på undersøkelsen, med en tilfredshet på 100 %.

Et av målene for Sunnaas sykehus HF i 2017 er: «I sykehusets interne pasienttilfredshetsundersøkelse uttrykker minst to av ti pasienter at de opplever en godt planlagt utskrivelse»

Spørsmålet stilles til pasienter som har vært innlagt til primærrehabilitering, og tilbakemeldingene viser:



Figuren viser spørsmålet om pasientene opplevde at utskrivelsen var godt planlagt er 78,5 % av de voksne primærpatientene tilfredse. Målet er at 9 av 10 er tilfredse.

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

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

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

En nærmere presentasjon av resultater fra Pasienttilfredshet 1 tertial 2017 vil bli gitt i styremøte.

Einar Magnus Strand
Adm. dir.