

NATIONELL PATIENTENKÄT

Barnsjukvård 2011

ÖPPEN-, SLUTEN- OCH AKUTSJUKVÅRD

Förord

Patienters erfarenheter av och synpunkter på hälso- och sjukvården är en viktig grund i vårdens förbättrings- och utvecklingsarbete. Patientupplevd kvalitet behöver kontinuerligt och systematiskt mätas och resultaten ska användas för att utveckla och förbättra vården utifrån ett patientperspektiv. Det är även ett underlag för jämförelser, ledning och styrning samt för information till medborgare och patienter.

Nationell Patientenkät är ett samlingsnamn för återkommande nationella undersökningar av patientupplevd kvalitet inom hälso- och sjukvården. Alla landsting och regioner deltar i arbetet som samordnas av Sveriges Kommuner och Landsting. Undersökningarna genomförs av Institutet för Kvalitetsindikatorer. Norrbottens läns landsting saknas i denna undersökning, men går aktivt in i det nationella arbetet fr.o.m. hösten 2011.

Under våren 2011 genomfördes mätning med Nationell Patientenkät inom barnsjukvården – öppen-, sluten och akutsjukvård. Undersökningarna har haft för avsikt att fånga målsmäns/vårdnadshavares erfarenheter av och synpunkter på besöket/vistelsen utifrån sitt barns perspektiv. Mätningarna har i huvudsak genomförts på renodlade barnmottagningar/avdelningar/akutmottagningar. Barn som vårdas på andra enheter inom vården har denna gång inte ingått i urvalet för enkäten.

I denna rapport presenteras fakta kring undersökningarnas genomförande, sammanfattning av resultaten från de tre vårdnivåerna samt en resultatredovisning på landstingsnivå.

Stockholm i oktober 2011

*Göran Stiernstedt
Avdelningsdirektör
Avdelningen för vård och omsorg
Sveriges Kommuner och Landsting*

Innehåll

Övergripande sammanfattning av resultaten.....	4
Presentation av resultat.....	5
Barnsjukvård – öppenvård.....	7
Barnsjukvård – slutenvård.....	25
Barnsjukvård – akutsjukvård.....	43

Övergripande sammanfattning av resultaten

För första gången har vi fått en bred nationell bild av hur föräldrar och unga upplever barnsjukvårdens akutmottagningar, planerade besök (öppenvård) och vistelse på vårdavdelningar (slutenvård). Undersökningen genomfördes i 20 landsting/regioner under våren 2011. Norrbotten deltog inte. Västernorrland deltog inte i undersökningen för akutmottagningar.

Bemötandet inom barnsjukvården upplevs generellt som mycket gott. Barnen blev bemötta med respekt och på ett hänsynsfullt sätt. Områden som utfaller särskilt positiva och som skiljer sig från våra tidigare undersökningar med nationell patientenkät inom vuxenvården är att man upplever att man får tillräckligt med tid med läkaren och att det finns en plan för fortsatt vård.

Förbättringsområdena återfinns bl.a. inom frågor kring ”förberedelser inför besök” och ”sysselsättningsmöjligheter i väntrummet”. Detta är något förvånande eftersom vikten av förberedelser inför undersökning/ behandling och lekterapi i många år haft stort fokus inom barnsjukvårdens utvecklings- och forskningsarbete.

Övriga områden för förbättring som sammanfaller med patienternas upplevelser inom vuxenvården är möjligheter att påverka val av tidpunkt för vårdtillfället, information om läkemedelsbiverkningar samt vilka varningssignaler på en försämring av hälsotillståndet som familjen/barnet ska vara observant på.

Svarsfrekvensen, ca 50 procent, gör att man inte kan dra några alltför långtgående slutsatser generellt, men den bild som drygt 24 000 svarande har tecknat visar trots allt på det som fungerar bra och var bristerna finns.

Presentation av resultat

- Resultat från Nationell Patientenkät har tidigare visats på webbsidan www.indikator.org/publik, och där ligger fortfarande resultat från tidigare genomförda mätningar. SKL arbetar nu dock på att ta fram en publik webblösning med www.skl.se/nationellpatientenkät som ingång. Den webbsidan planeras att kunna lanseras i slutet av året. Som en övergångslösning släpps resultaten från barnsjukvården i denna rapportform.
- Resultatet presenteras på landstingsnivå och för ett urval av frågor från enkäten. Resultat för samtliga frågor samt på kliniknivå, kommer att presenteras på den kommande publika webbsidan.
- Urvalet är frågor består i första hand av sju utsedda sk. indikatorer. Indikatorerna är enskilda frågor från enkäten med generell karaktär som speglar olika perspektiv i enkäten. Indikatorerna är i stort sett de samma oavsett undersökningsområde.
- Resultaten presenteras i form av ett viktat värde för en fråga, Patientupplevd kvalitet (PUK-värde). Vid framräkningen av PUK-värdet tas icke aktuella svarsalternativ bort så som ”ej ifyllt” eller ”ej aktuellt”. Varje svarsalternativ ges en vikt i förhållande till sin allvarlighetsgrad. Resultaten från varje svarsalternativ adderas, multipliceras med 100 och avrundas uppåt till närmaste heltal mellan 0 till 100.

Presentation av resultat forts.

- Presentationen redovisar värdet för den patientupplevda kvaliteten, PUK-värdet, per fråga för respektive landsting/region.
- För att ett resultat ska visas för ett landsting/region måste det finnas 30 svar eller mer på frågan. Om ett landsting/regionen har under 30 svar på en viss fråga visas alltså inget resultat. I dessa fall redovisas enbart antalet svar som inkommit för landstinget/regionen.
- Konfidensintervall är en statistisk skattning som till 95 % sannolikhet markerar intervallet som värdet befinner sig inom. Det innebär att ju kortare intervallet är desto säkrare är uppskattningen.
- Siffrorna inom parentes visar antal svarande per landsting/region för respektive fråga.
- Siffrorna angivna på staplarna visar värdet för den patientupplevda kvaliteten (0-100).
- Diagrammen är framtagna av Institutet för Kvalitetsindikatorer som genomfört undersökningarna.

Barnsjukvård – öppenvård

Sammanfattning av undersökning och resultat

Sammanfattning av undersökningen

- Undersökningen genomfördes i 20 landsting/regioner under våren 2011. Norrbotten deltog inte.
 - Enkäten gick ut till slumpmässigt utvalda patienter som gjort ett besök i februari månad.
 - Det gick ut 200 enkäter per deltagande mottagning. Vid lägre patientgenomströmning under urvalsperioden gjordes ett totalurval.
 - Cirka 31 000 målsmän/vårdnadshavare har blivit tillfrågade att delta, drygt 15 000 personer valde att besvara enkäten.
 - Den korrigerade svarsfrekvensen för riket är 50 procent.
 - Korrigerad svarsfrekvens för respektive landsting/region följer på nästa sida.
-
- Av de som besvarat enkäten var 82 procent kvinnor och 17 procent män (1 procent valde att inte ange kön).
 - Av de som besvarat enkäten berörde besöket 53 procent pojkar och 46 procent flickor.
 - Det var en någorlunda jämn fördelning av andel barn i ålderskategorierna 1-2 år, 3-6 år och 7-11 år. Det var något fler barn som var 12 år och äldre, och endast 2 procent var under 1 år.
 - Av de som besvarat enkäten angav 16 procent att de hade annat modersmål än svenska.
 - Av respondenterna anger 81 procent att enkäten huvudsakligen besvarats av föräldern själv, 15 procent av patienten och föräldern tillsammans och två procent huvudsakligen av patienten själv.

Svarsfrekvenser per landsting/region Öppenvård barn våren 2011

Landsting/region	Totalt utskickade	Returnerade	Korrigerad svarsfrekvens
Sverige	31067	15246	49,9 %
Blekinge	400	200	51,4 %
Dalarna	1691	880	52,6 %
Gotland	200	110	55,6 %
Gävleborg	595	299	50,9 %
Halland	1442	772	53,7 %
Jämtland	200	115	57,5 %
Jönköping	1528	772	51,8 %
Kalmar	540	284	52,9 %
Kronoberg	400	207	52,3 %
Skåne	3789	1872	50 %
Stockholm	8295	3975	48,9 %
Sörmland	600	266	45,2 %
Uppsala	1398	732	52,7 %
Värmland	967	466	49,1 %
Västerbotten	750	402	54,4 %
Västernorrland	600	303	51 %
Västmanland	413	206	51,1 %
Västra Götaland	5825	2685	47,2 %
Örebro	834	406	49,5 %
Östergötland	600	294	50 %

Sammanfattning av resultatet

Föräldrarna upplevde i mycket hög utsträckning att deras barn fick tillräckligt med tid med läkaren. Det patientupplevda kvalitetsvärdet (PUK) ligger på 96 av 100. 96 procent svarade ”ja” på frågan om de ansåg att deras barn fick tillräcklig tid med läkaren. Variationen mellan landstingen är mycket små. Andra frågor som fick toppbetyg av respondenterna var att man kände att barnet blev bemött med respekt och på ett hänsynsfullt sätt (PUK 94), att man fick tillräcklig avskildhet när man pratade med personalen (PUK 94) och att det fanns en planering för barnets fortsatta vård (PUK 93).

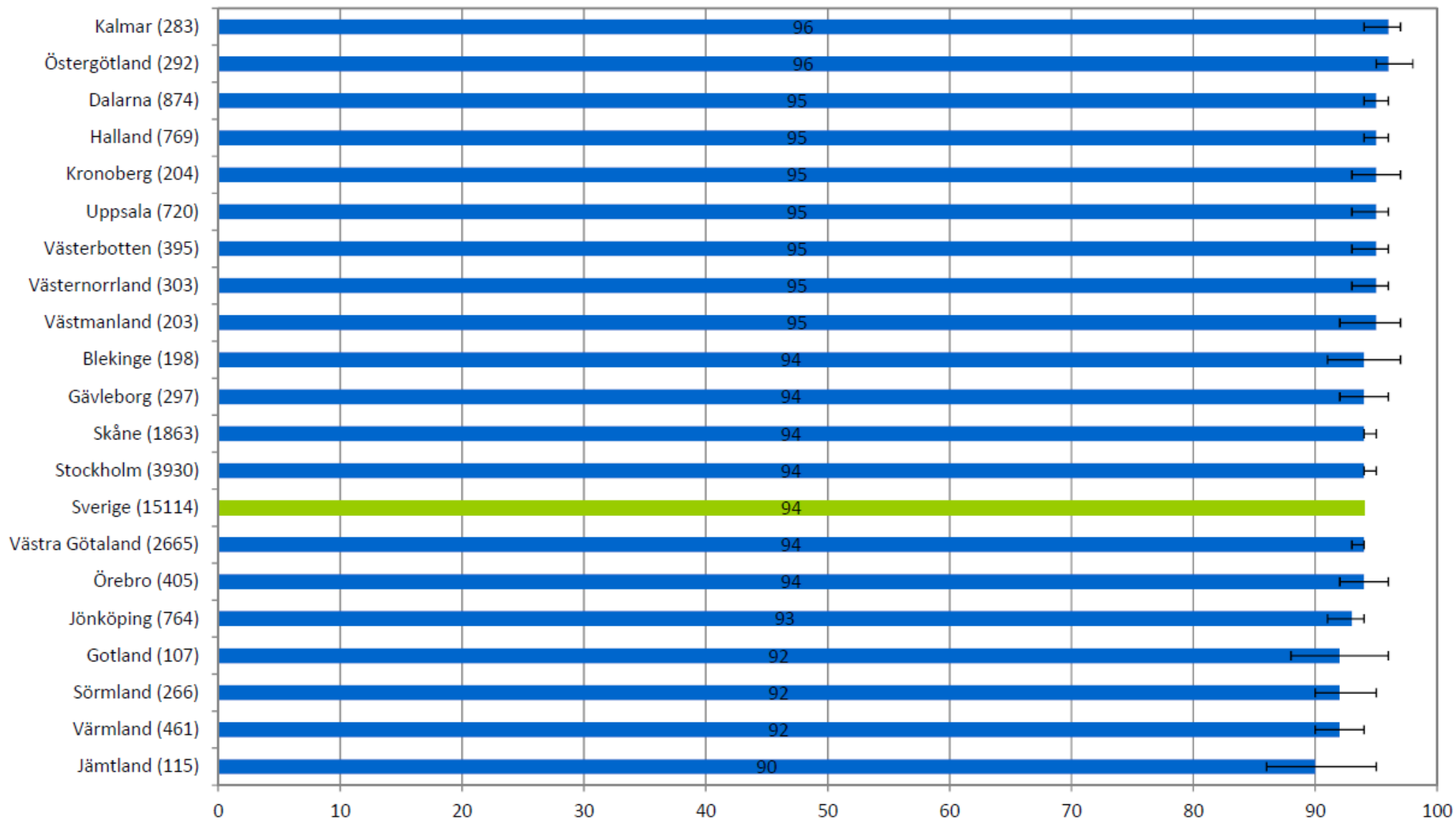
Det man är minst nöjd med är information om försening (PUK 36), information om eventuella biverkningar av barnets nya läkemedel (PUK 49) och om man fått påverka dag och tidpunkt för besöket (PUK 56). Detta följer de resultat vi sett även för andra undersökningar med Nationell Patientenkät inom andra vårdområden.

En majoritet, 91 procent, uppger att de fick komma på besök inom 3 månader (vårdgarantins tidsgräns) efter beslut om undersökning/behandling och 3 av 4 tyckte att deras barn fick komma inom rimlig tid.

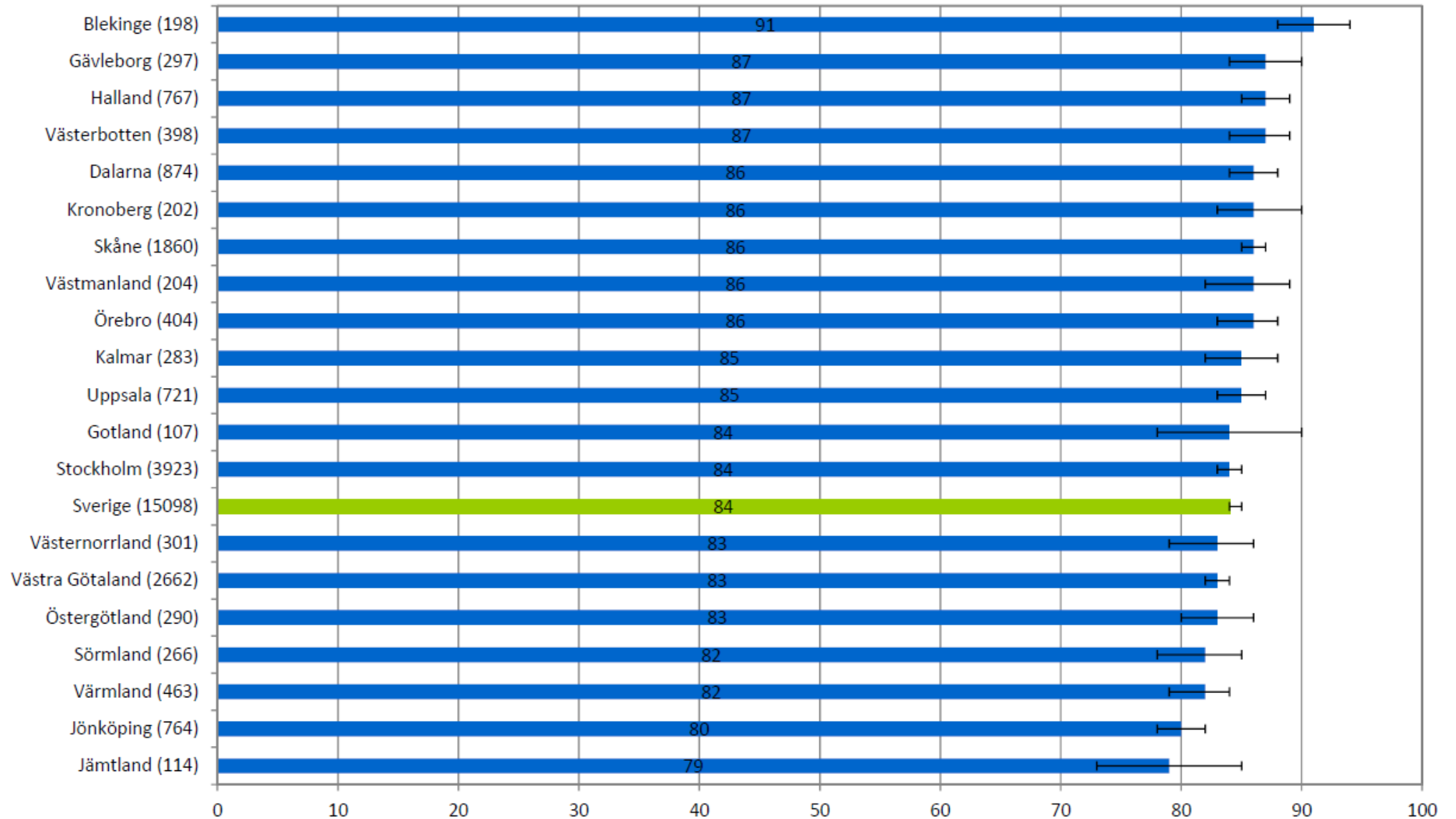
Några frågor som resultatmässigt hamnar i ”mitten”, men som kan ses som mycket viktigt för föräldrar och barn är om det fanns sysselsättning som passade barnet i väntrummet (PUK 75), om man kände sig förberedd inför besöket (PUK 75) och om de fick information om eventuella varningssignaler att vara uppmärksam på angående barnets sjukdom eller behandling (PUK 66).

Resultatet för besök inom öppenvården är något högre än för slutenvården och akutsjukvården.

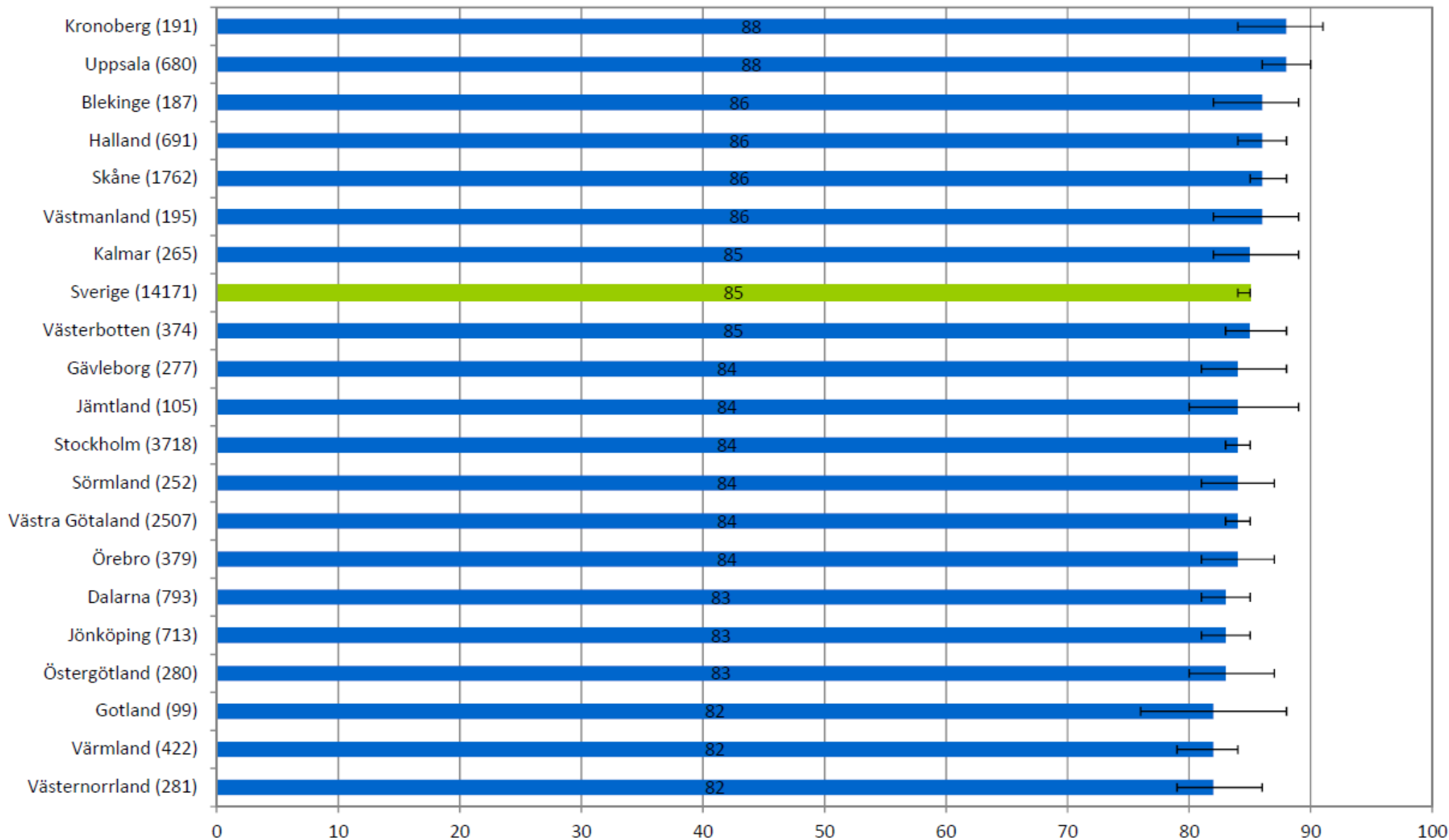
Kände du att ditt barn blev bemött med respekt och på ett hänsynsfullt sätt?



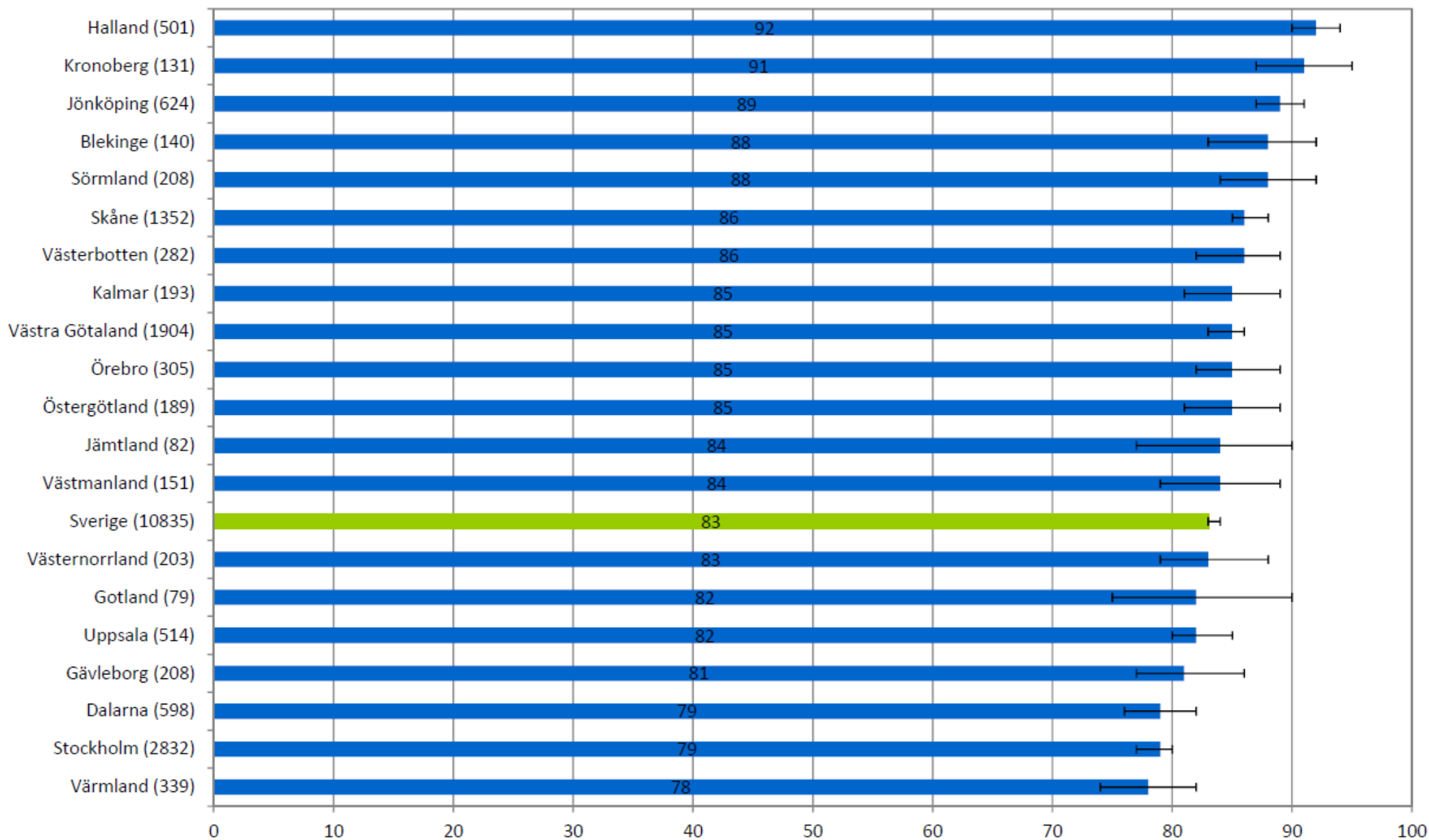
Kände du dig delaktig i beslut om ditt barns vård och behandling, så mycket som du önskade?



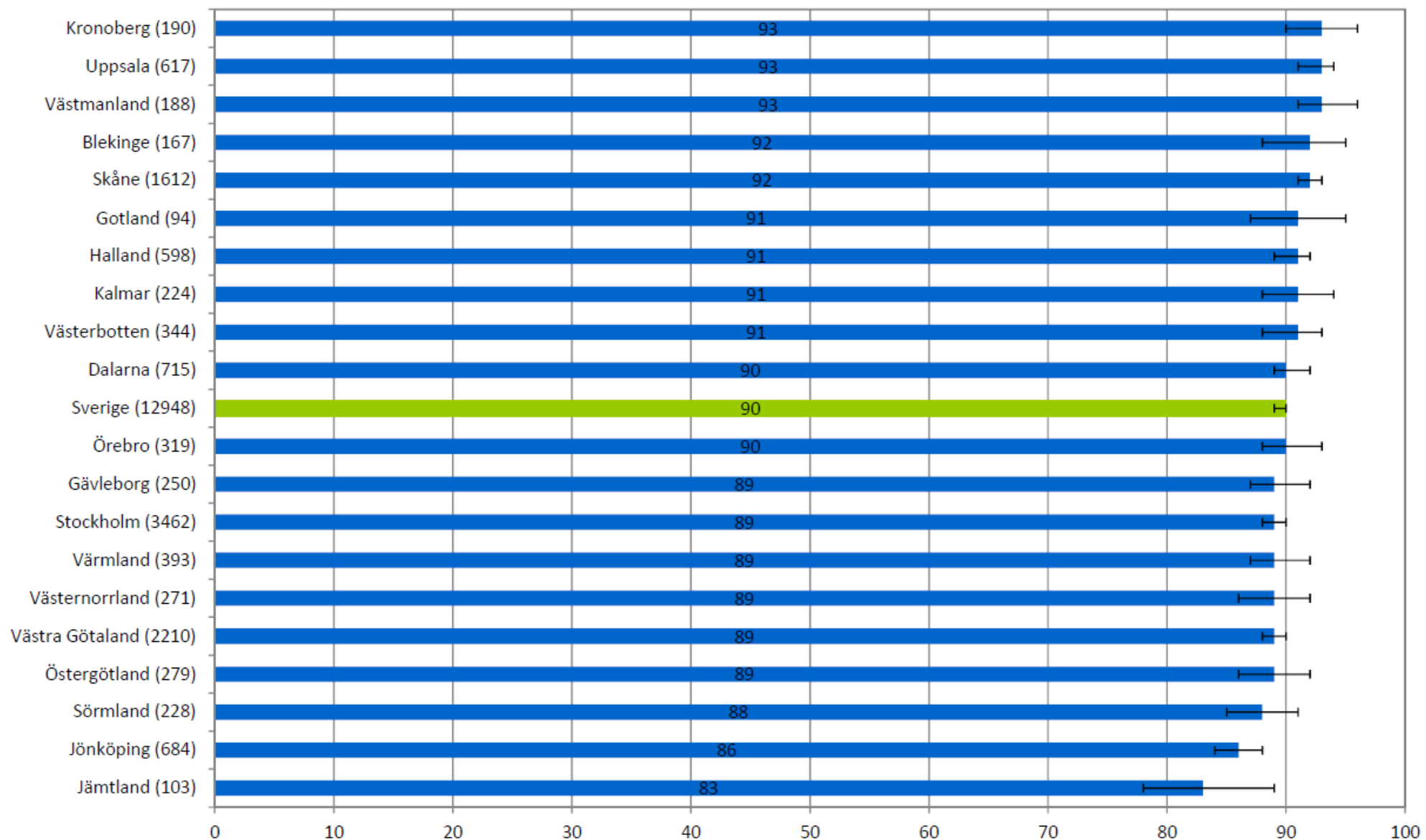
Fick du tillräcklig information om ditt barns tillstånd?



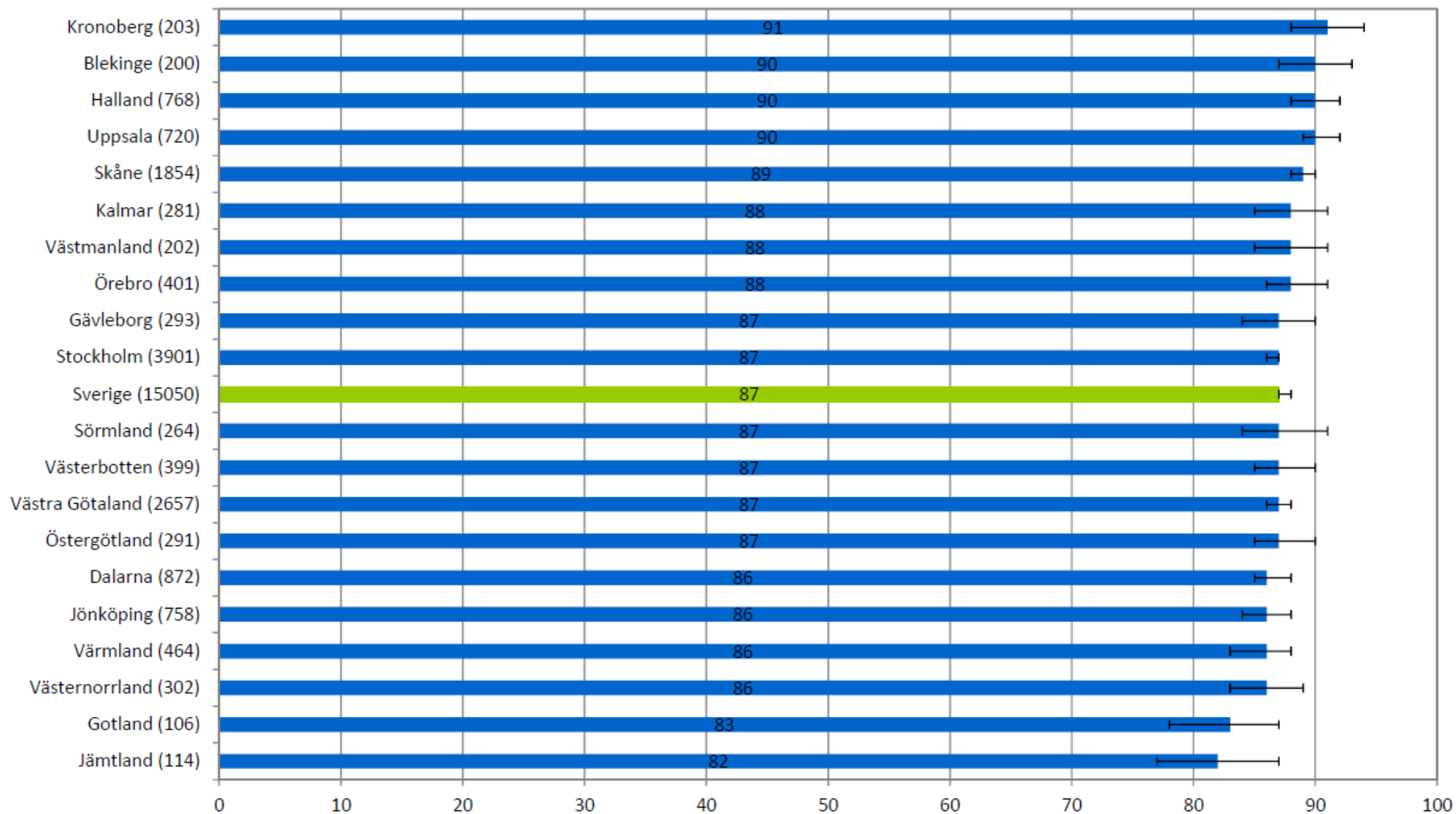
Vad anser du om tiden ditt barn fick vänta? (väntetid till besök)



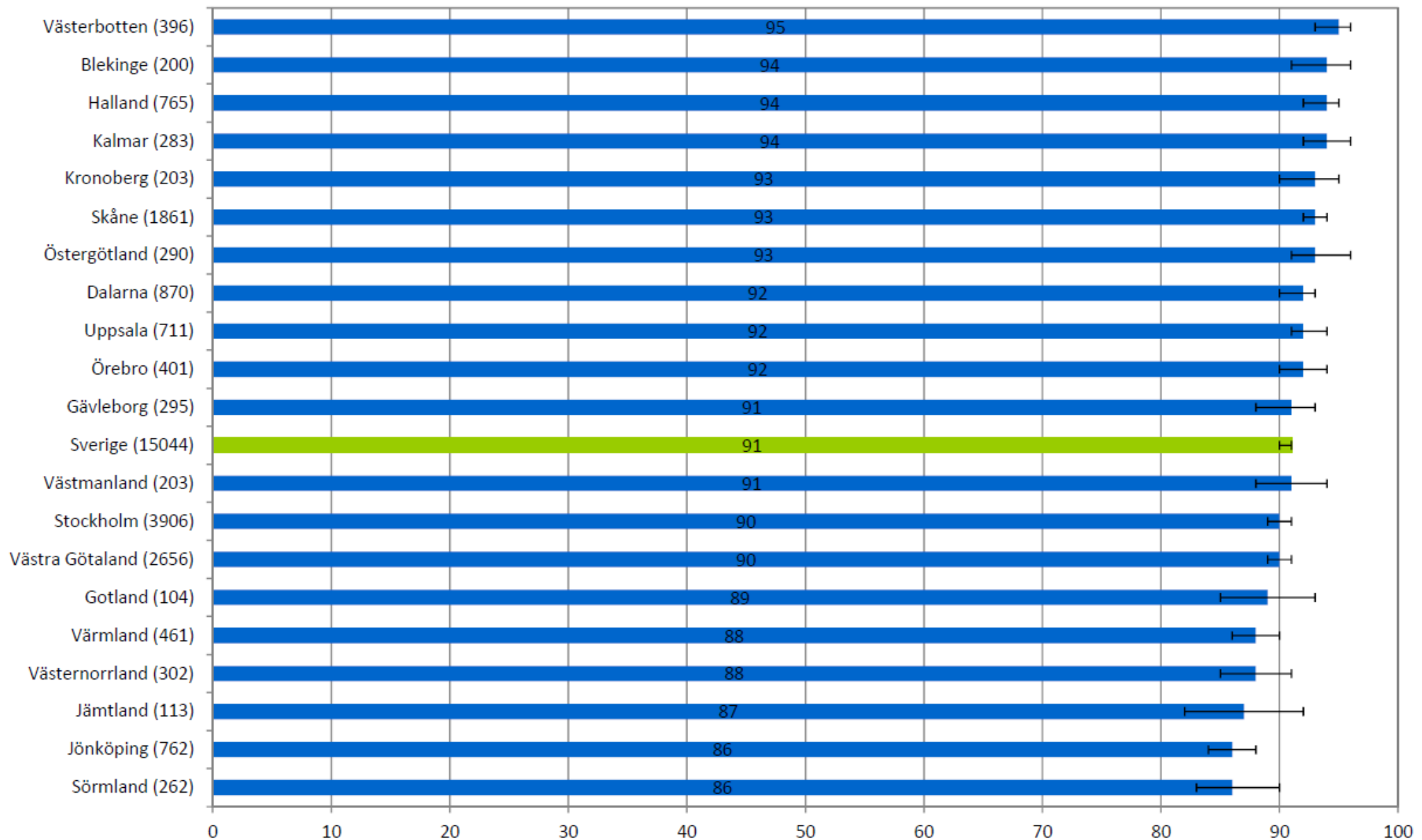
***Kände du förtroende för den läkare som ditt barn träffade?**



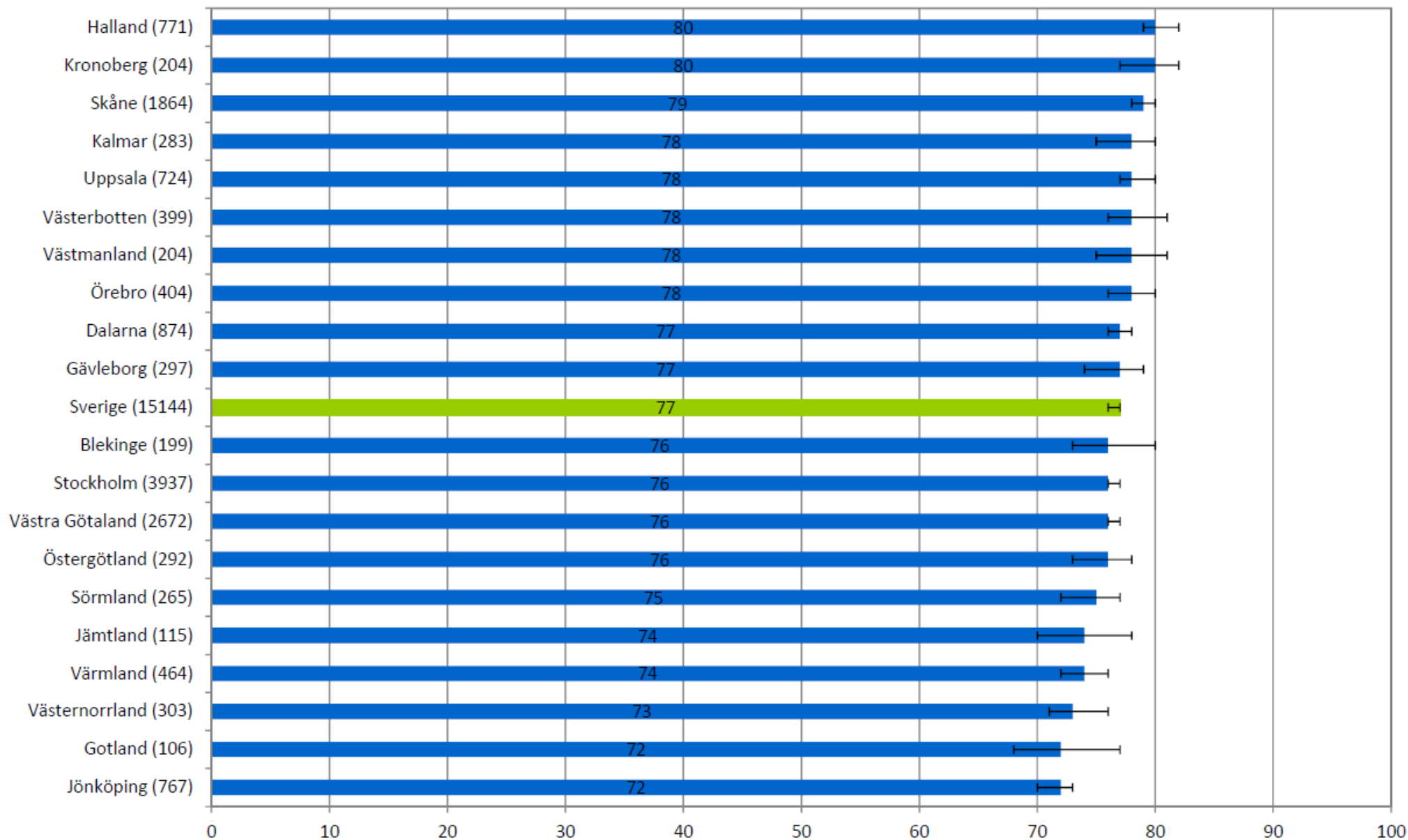
Anser du att ditt barns aktuella behov av sjukvård blivit tillgodosett vid ert besök på mottagningen?



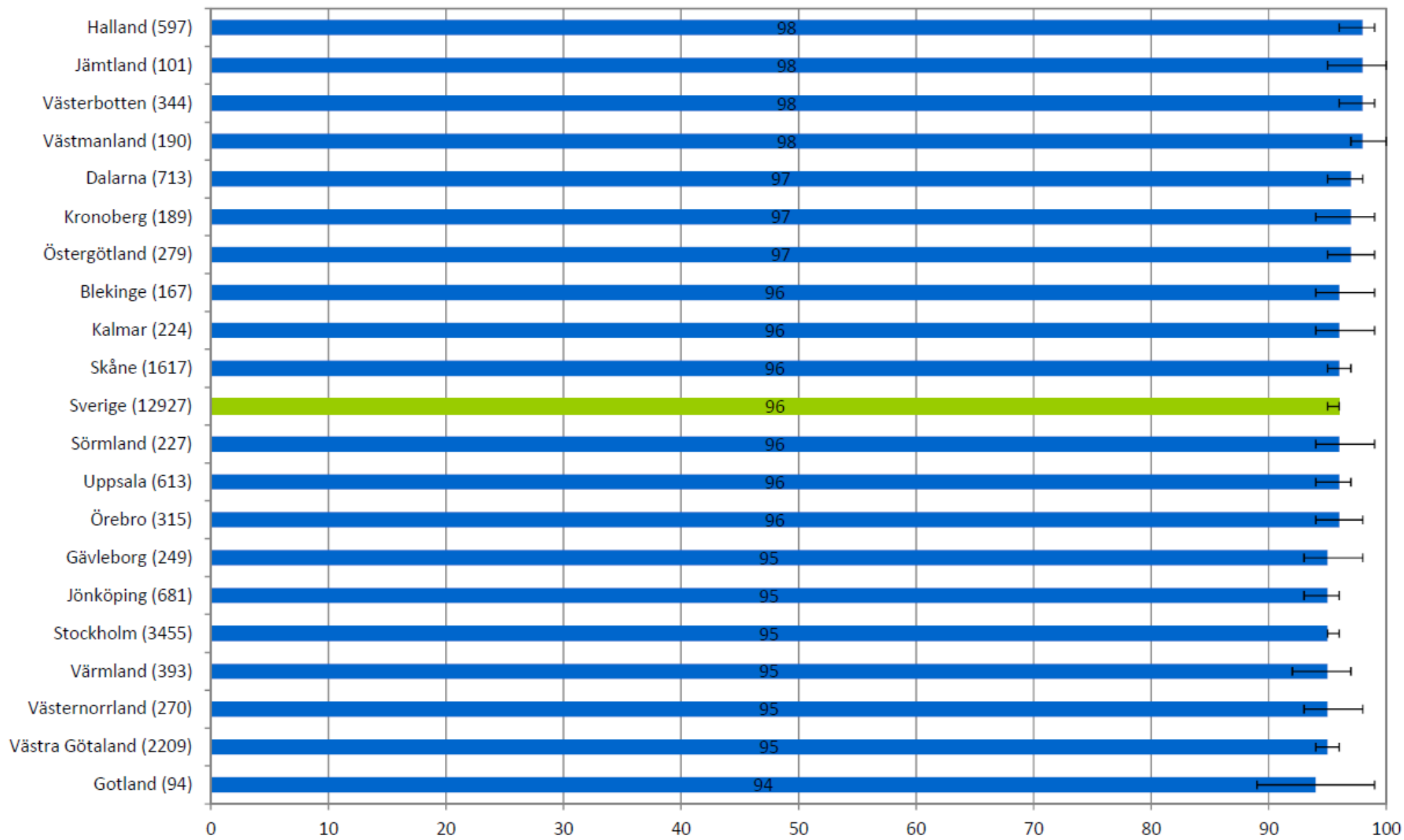
Skulle du rekommendera den här mottagningen till andra?



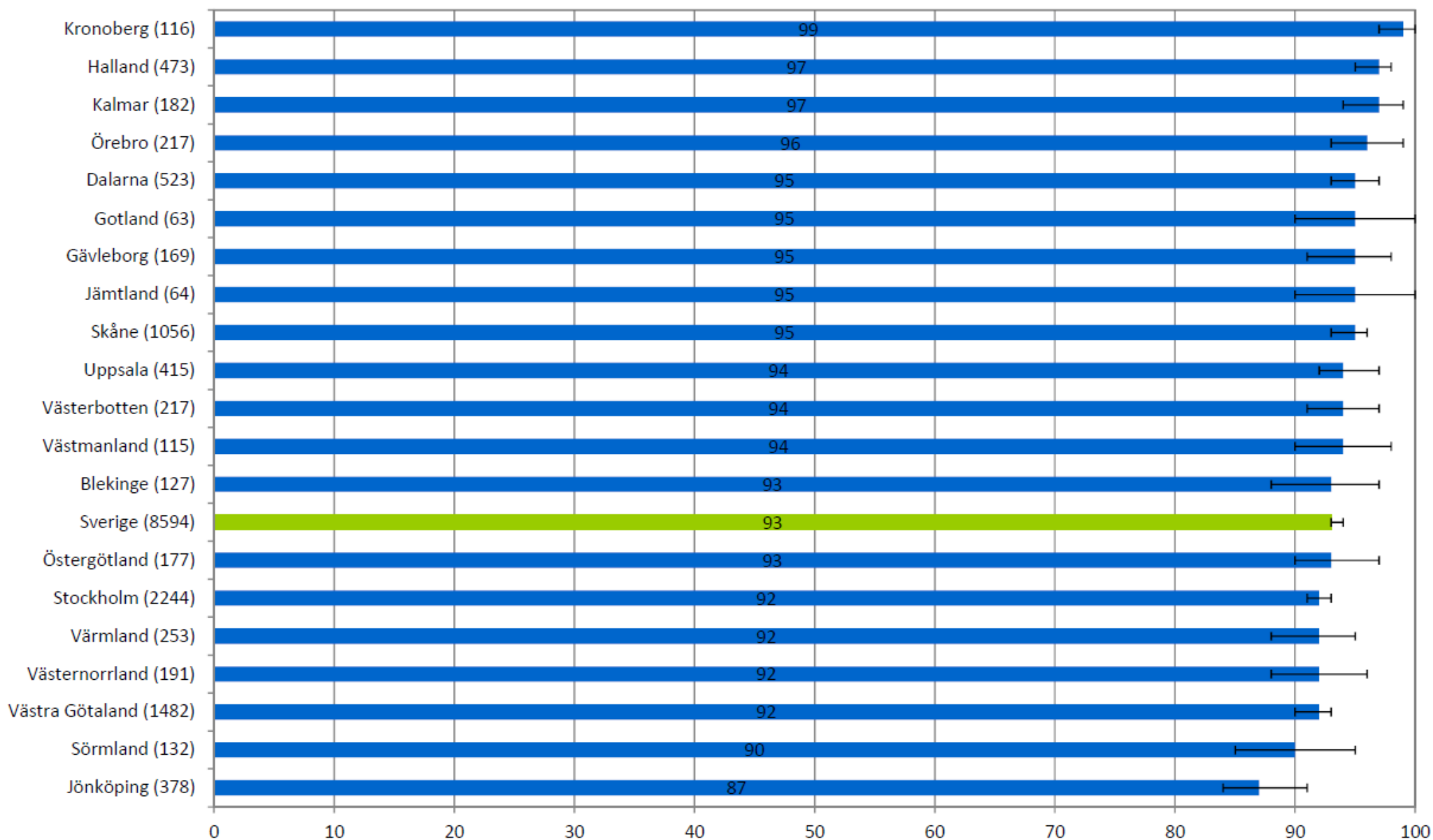
Hur värderar du som helhet den vård/behandling ditt barn fick?



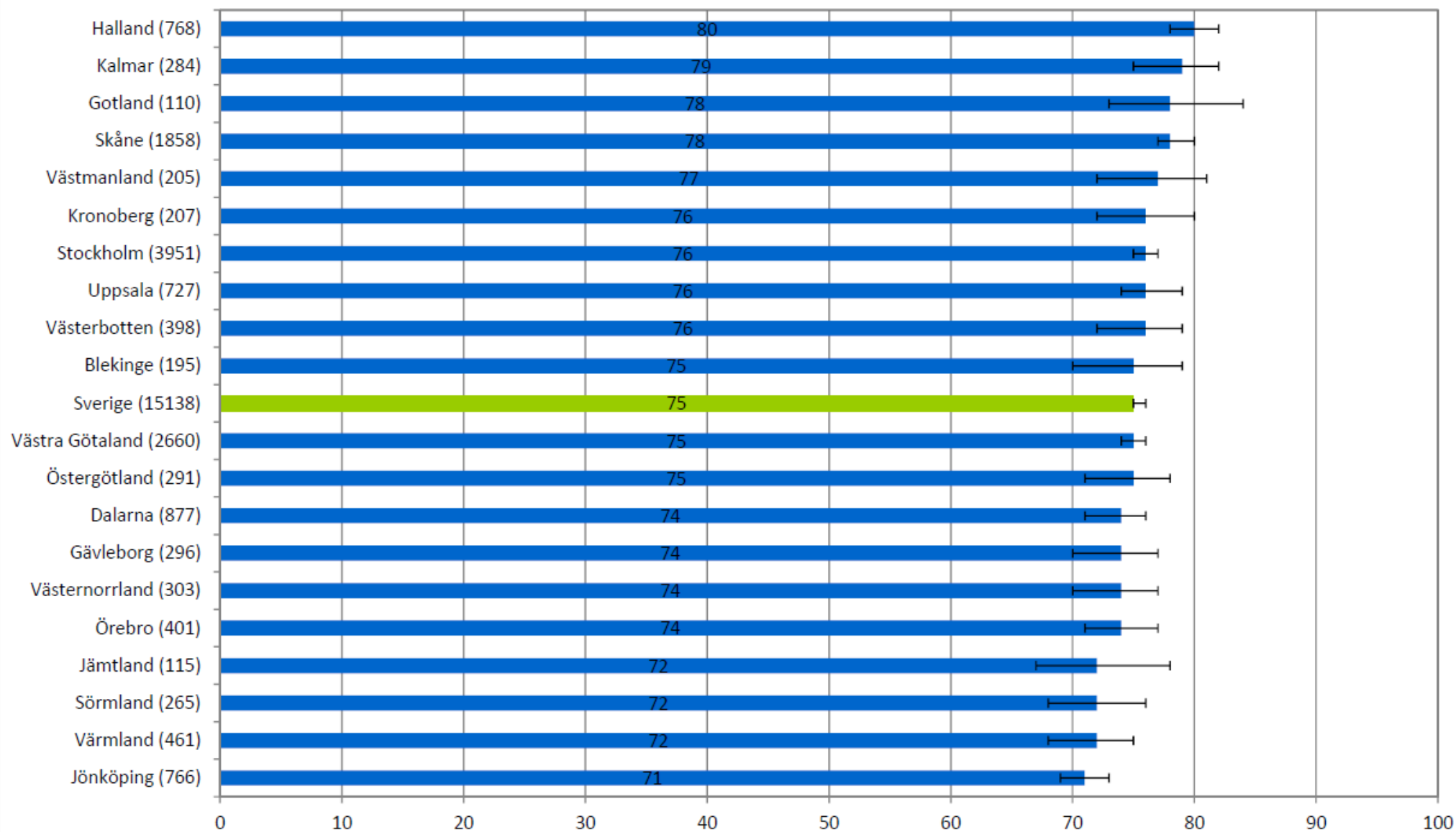
***Fick ditt barn tillräckligt med tid hos läkaren?**



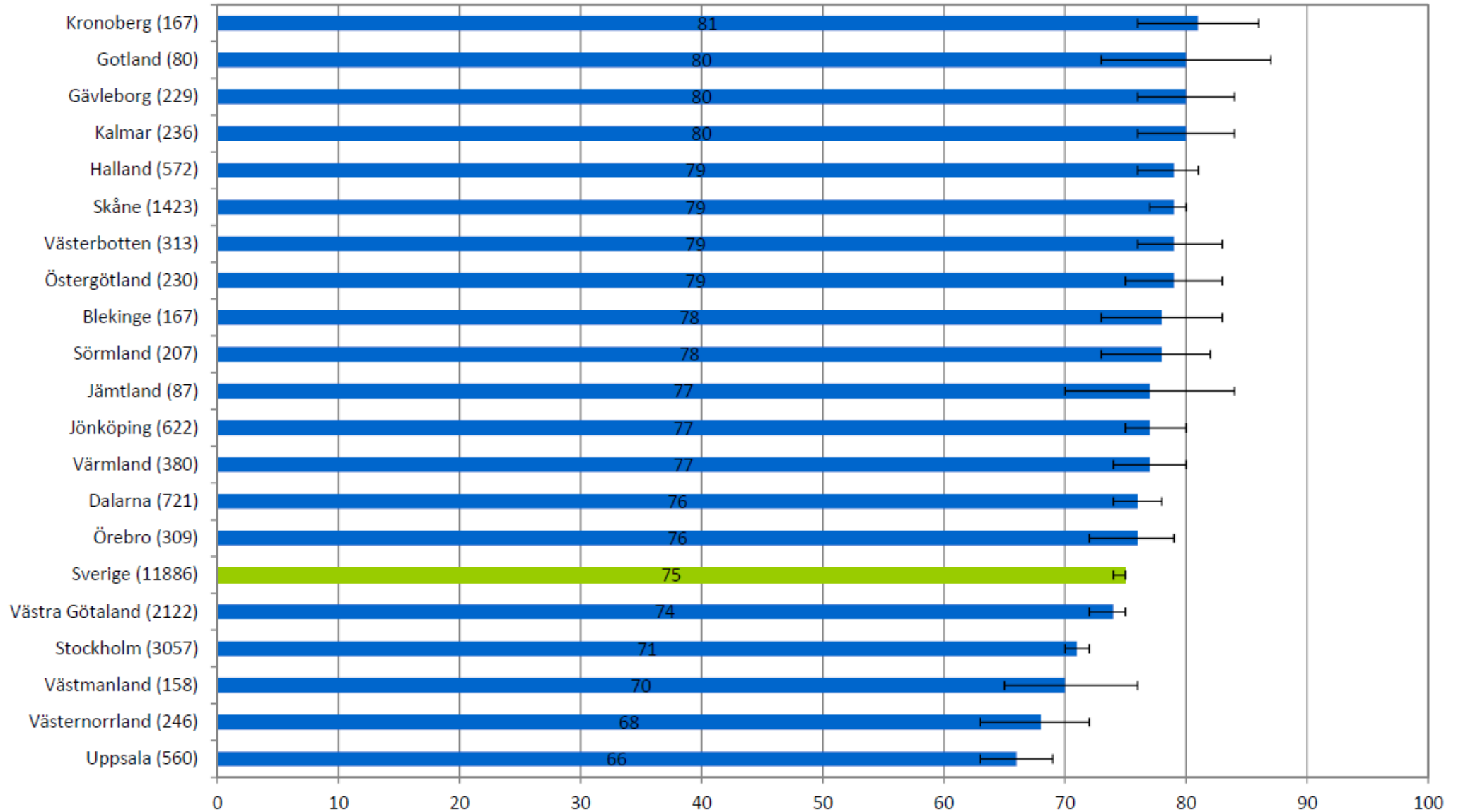
***Finns det någon planering för ditt barns fortsatta vård?**



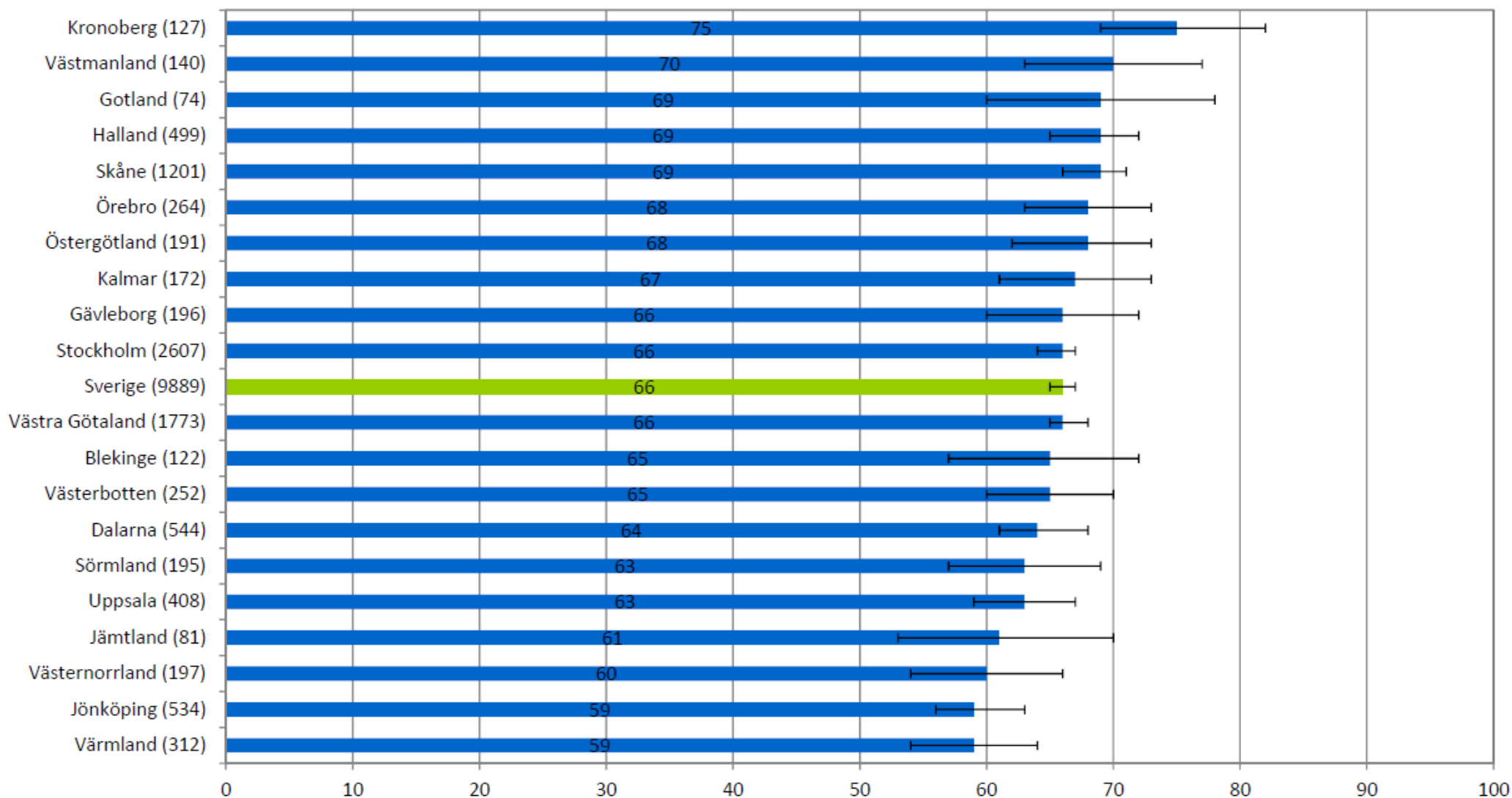
Kände ni er förberedda, dvs. visste ni ungefär vad som skulle hända under besöket, innan ni kom till mottagningen?



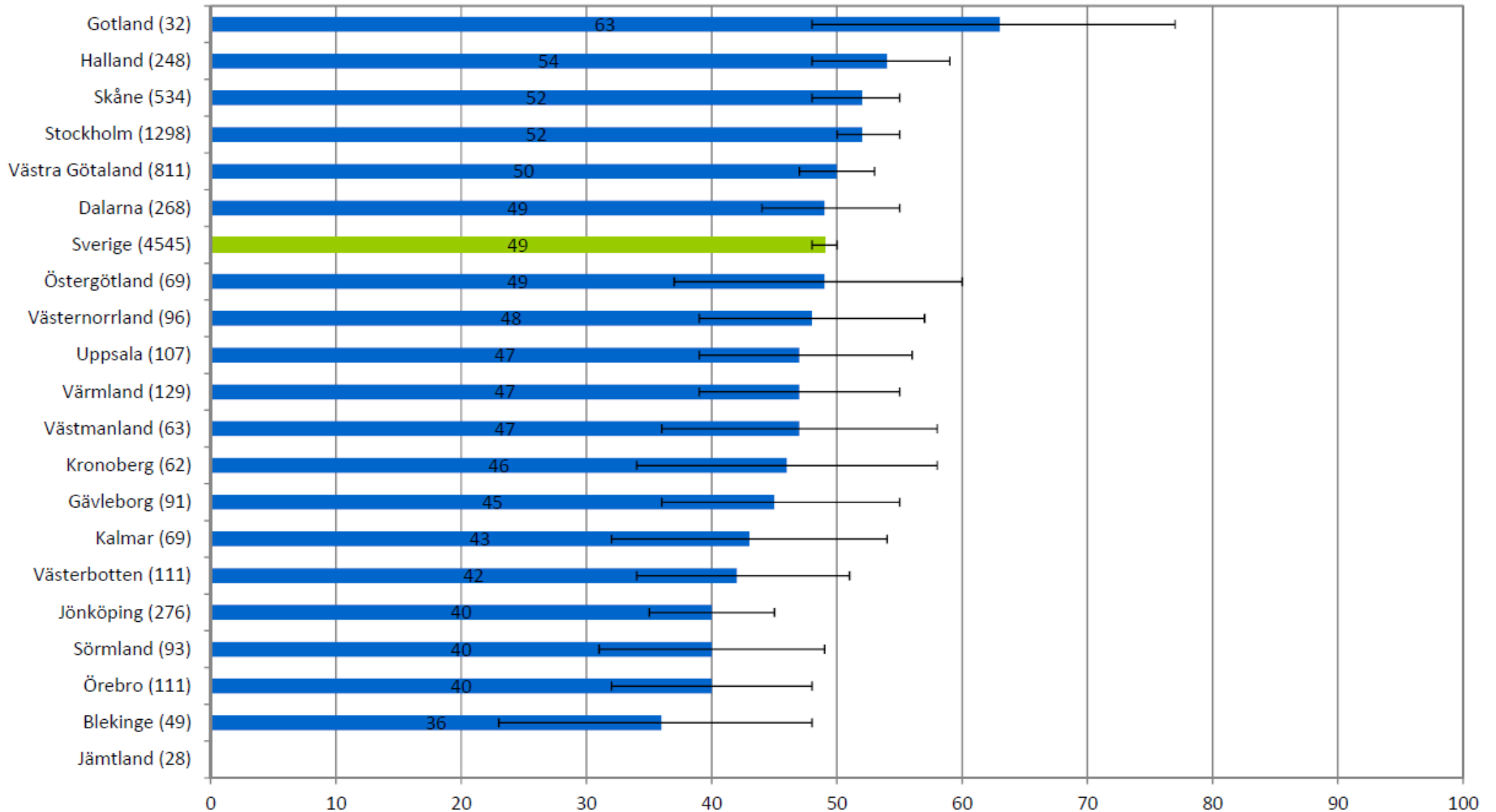
Fanns det sysselsättning som passade ditt barn i väntrummet? (t.ex. tidningar, leksaker, TV)



Berättade någon ur personalen för er om vilka eventuella varningssignaler som ni skulle vara uppmärksamma på beträffande ditt barns sjukdom eller behandling?



*** Berättade läkaren om eventuella biverkningar av ditt barns nya läkemedel som ni skulle uppmärksamma?**



Barnsjukvård – slutenvård

Sammanfattning av undersökning och resultat

Sammanfattning av undersökningen

- Undersökningen genomfördes i 20 landsting/regioner under våren 2011. Norrbotten deltog inte.
 - Enkäten gick ut till slumpmässigt utvalda patienter som blivit utskrivna under februari och mars.
 - Det gick ut 100 enkäter per deltagande avdelning. Vid lägre patientgenomströmning under urvalsperioden gjordes ett totalurval.
 - Drygt 5 500 målsmän/vårdnadshavare har blivit tillfrågade att delta, närmare 3 300 personer valde att besvara enkäten.
 - Den korrigerade svarsfrekvensen för riket är 59 procent.
 - Korrigerad svarsfrekvens för respektive landsting/region följer på nästa sida.
-
- Av de som besvarat enkäten var 81 procent kvinnor och 18 procent män (1 procent valde att inte ange kön).
 - Av de som besvarat enkäten berörde besöket 53 procent pojkar och 47 procent flickor.
 - Andelen barn i åldern 2 år eller yngre var 46 procent, 21 procent var 3-6 år, 14 procent 7-11 år och andelen 12 år eller äldre var 18 procent.
 - Av de som besvarat enkäten angav 12 procent att de hade annat modersmål än svenska.
 - Av respondenterna anger 85 procent att enkäten huvudsakligen besvarats av föräldern själv, 12 procent av patienten och föräldern tillsammans och en procent huvudsakligen av patienten själv.

Svarsfrekvenser per landsting/region Slutenvård barn våren 2011

Landsting/region	Totalt utskickade	Returnerade	Korrigerad svarsfrekvens
Sverige	5635	3267	59,1 %
Blekinge	84	40	48,8 %
Dalarna	200	105	54,7 %
Gotland	67	42	62,7 %
Gävleborg	169	81	48,5 %
Halland	100	67	67,7 %
Jämtland	69	43	62,3 %
Jönköping	346	201	59,3 %
Kalmar	200	116	58,9 %
Kronoberg	100	65	66,3 %
Skåne	893	544	61,9 %
Stockholm	782	450	58,6 %
Sörmland	100	49	49,5 %
Uppsala	308	176	57,5 %
Värmland	96	62	66 %
Västerbotten	196	124	64,2 %
Västernorrland	151	74	49,3 %
Västmanland	100	52	53,6 %
Västra Götaland	1242	744	61,1 %
Örebro	100	50	52,1 %
Östergötland	332	182	56,9 %

Sammanfattning av resultatet

För slutenvården ser vi de bästa resultaten på frågor kring bemötande (PUK 92), avskildhet vid undersökning/behandling (PUK 93), informationen från sjukhuset innan barnet las in (PUK 92) och att det aktuella behovet av sjukvård blev tillgodosett under vistelsen (PUK 91).

Resultaten visar att föräldrarna i den utsträckning de ville fick stanna kvar hos sitt barn över natten. I riket var det 96 procent som svarade att de fick stanna över natten när de ville (PUK 97). Det fanns i stort sett ingen variation mellan landstingen. Föräldrarna var dock något mindre nöjda med de bekvämligheter som erbjöds vid övernattningstillfället (PUK 63), liksom möjligheten att köpa lagad mat till sig själv som besökare/förälder (PUK 69).

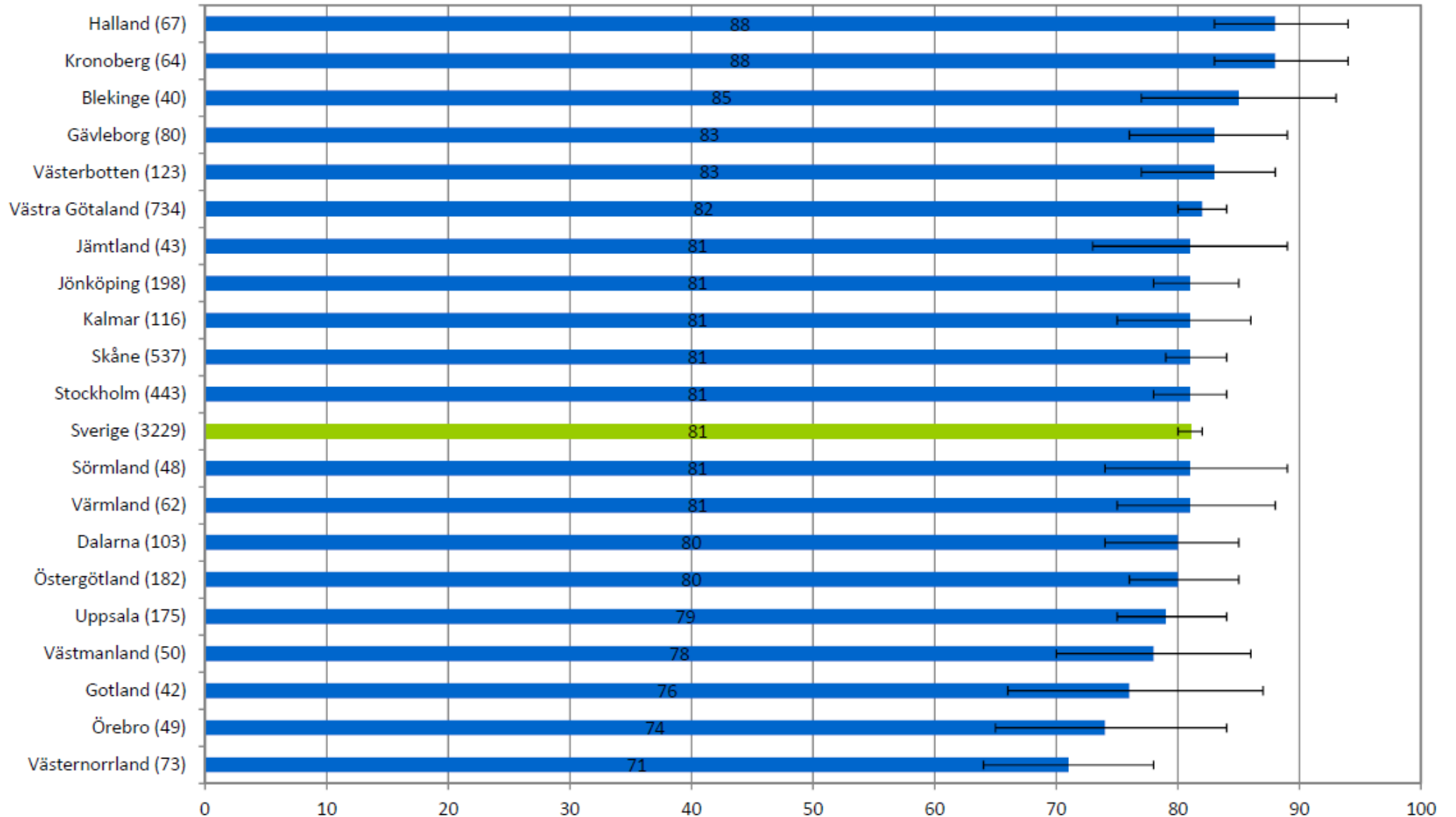
Enligt undersökningen är det många som hade önskat sig bättre information om rutiner som t.ex. regler och tider när de kom till avdelningen (PUK 68) och när barnet efter vistelsen skulle kunna återuppta sina vanliga aktiviteter så som att gå till skolan och att sporta (PUK 67). De upplevde även att det i vissa fall fanns brist i hur uppdaterade sjuksköterskorna var om barnets tillstånd (PUK 67).

De flesta respondenter tyckte att deras barn blev utskriven vid rätt tidpunkt, 87 procent. Andelen som tyckte att barnet skrevs ut för tidigt var 11 procent, och 2 procent tyckte de var kvar för länge.

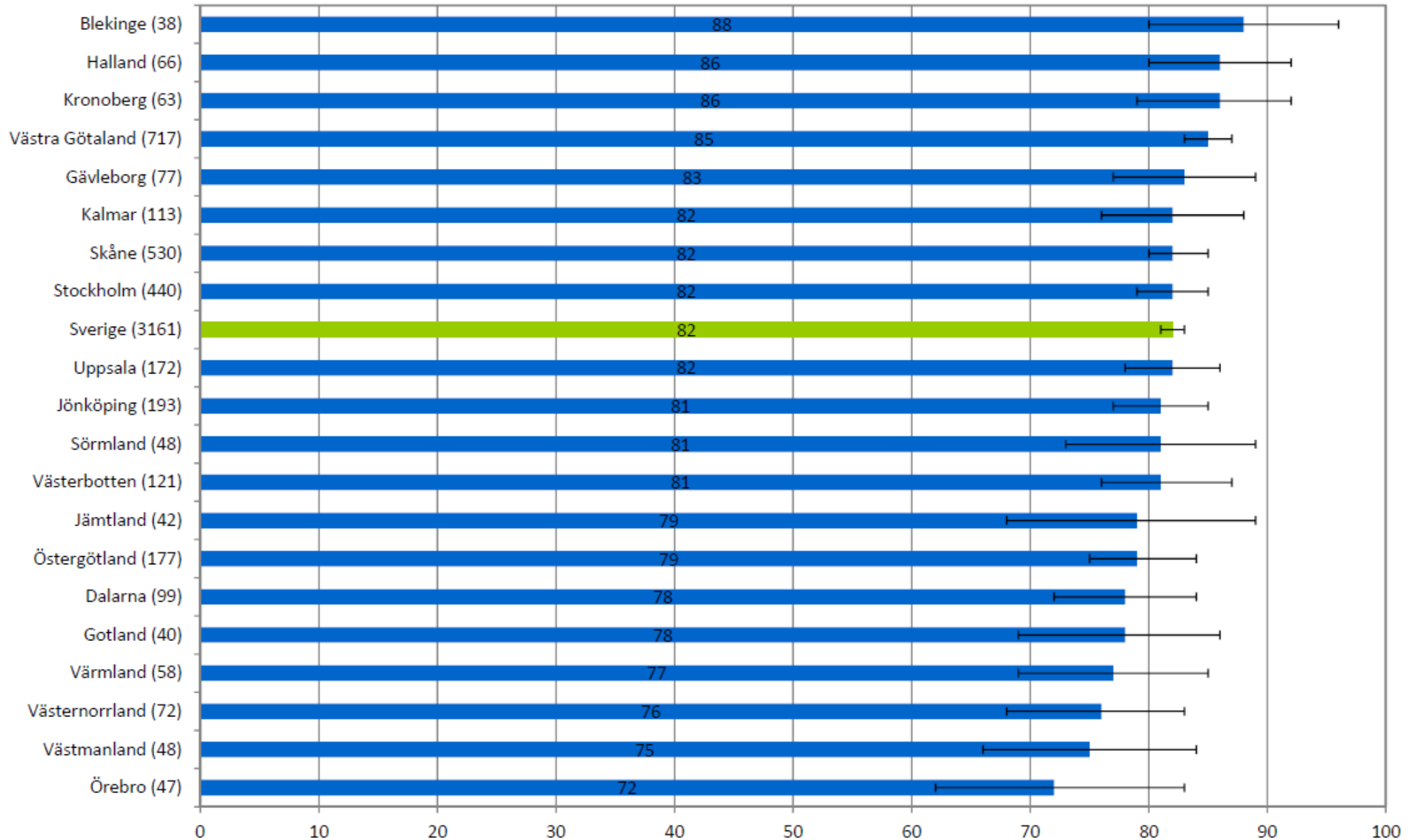
Kände du att ditt barn blev bemött med respekt och på ett hänsynsfullt sätt?



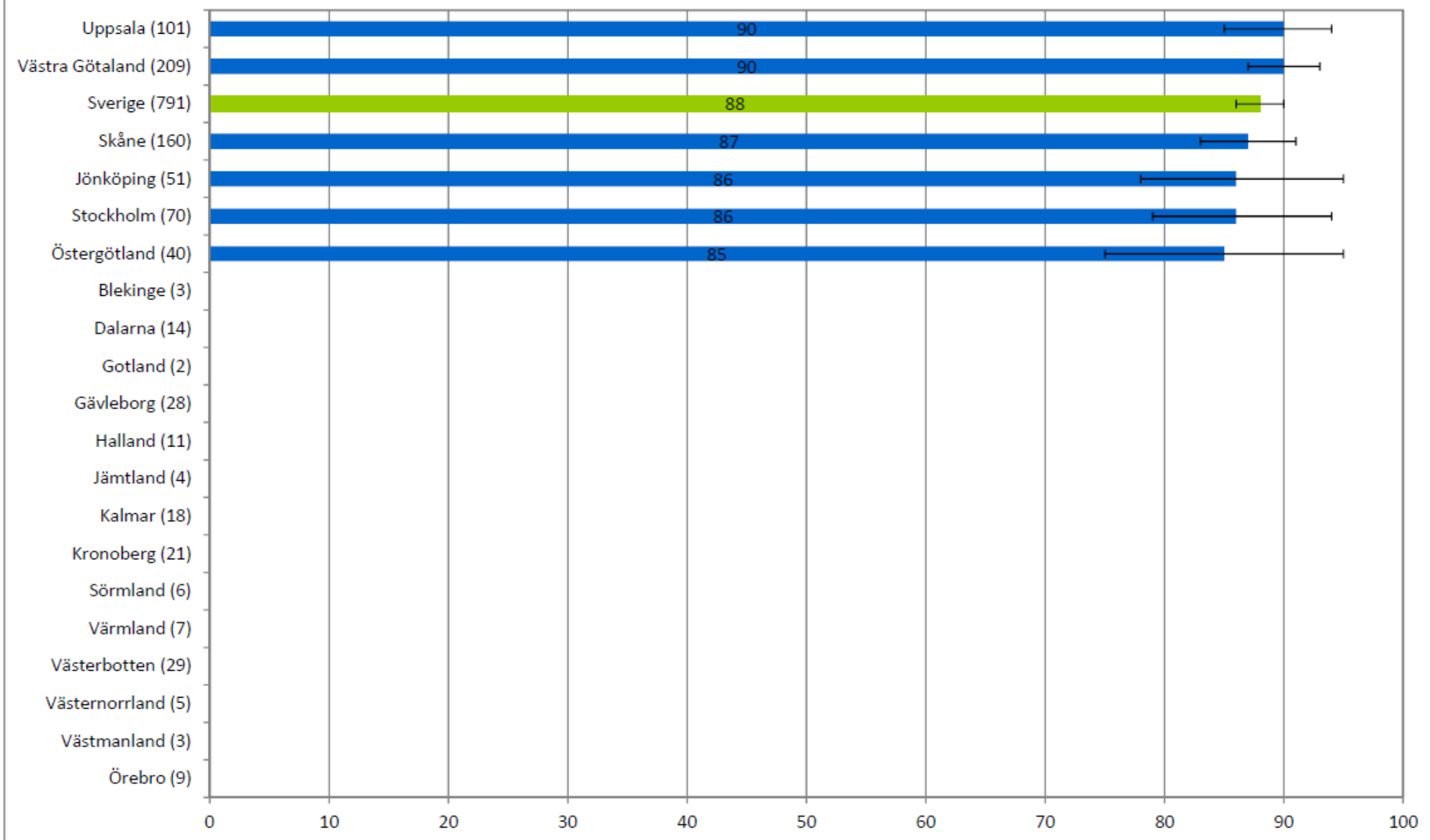
Kände du dig delaktig i beslut om ditt barns vård och behandling, så mycket som du önskade?



Fick du tillräcklig information om ditt barns tillstånd?

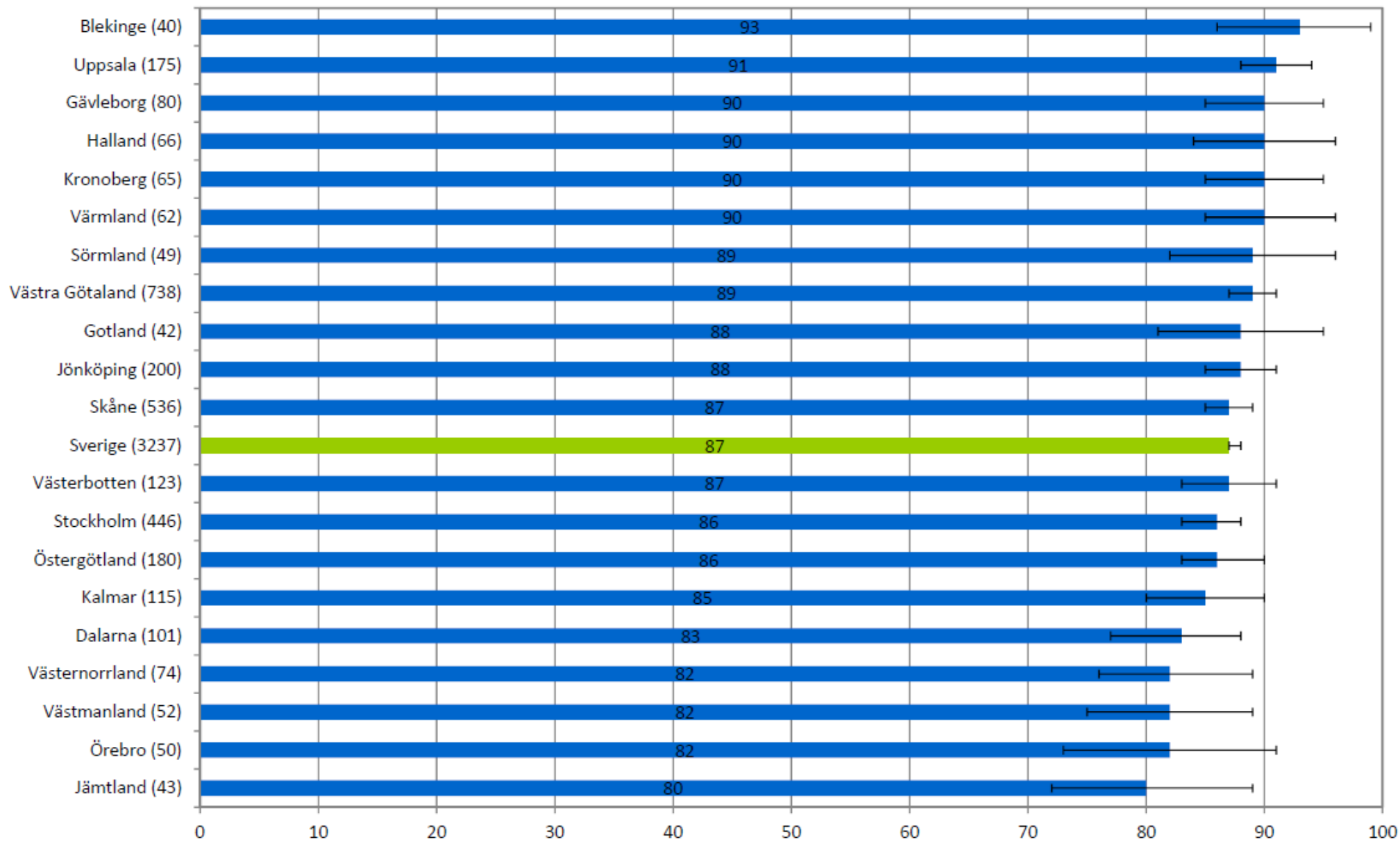


***Vad anser du om tiden ditt barn fick vänta för att bli inlagt på sjukhuset?**

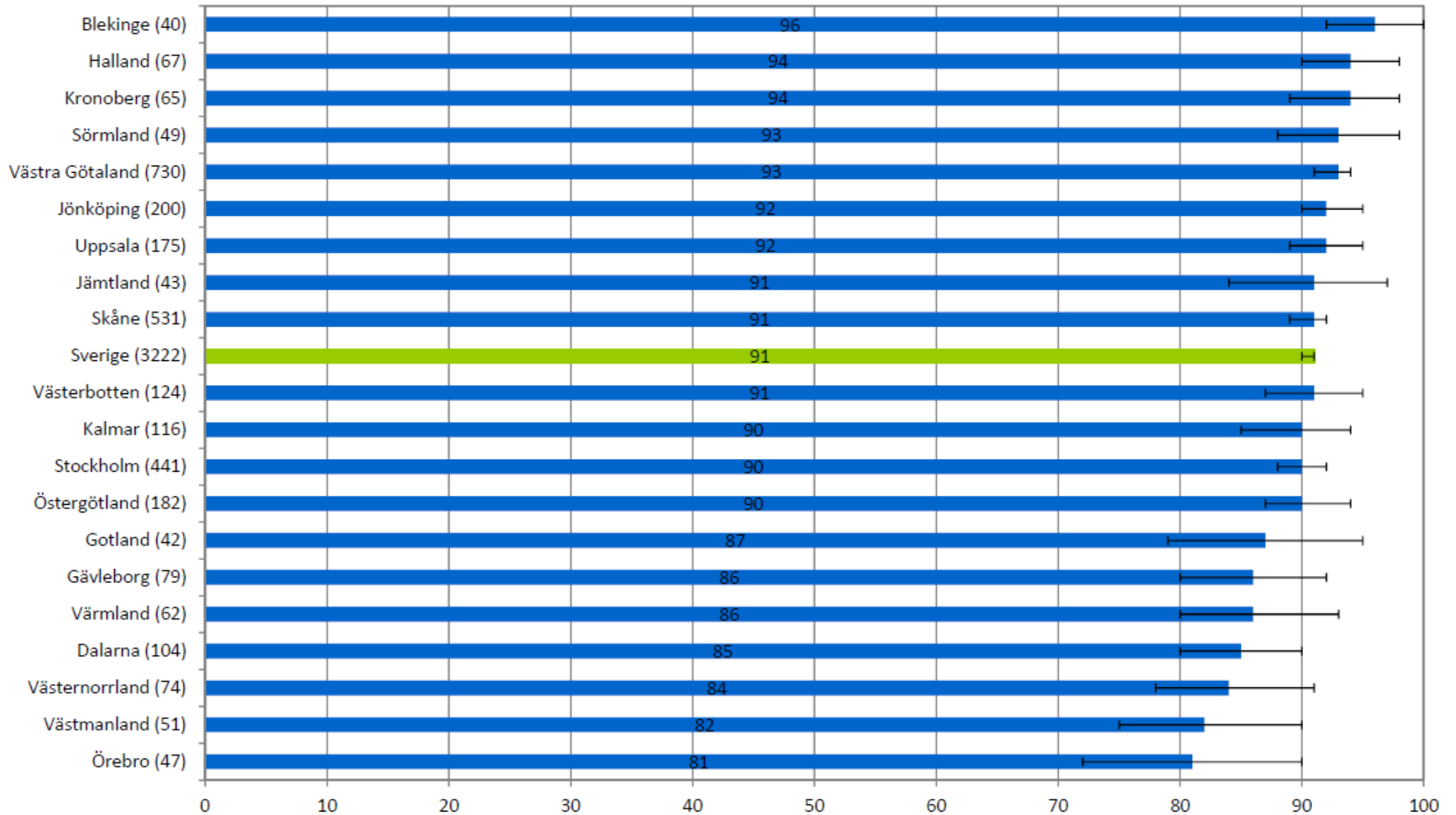


*Filterfråga.

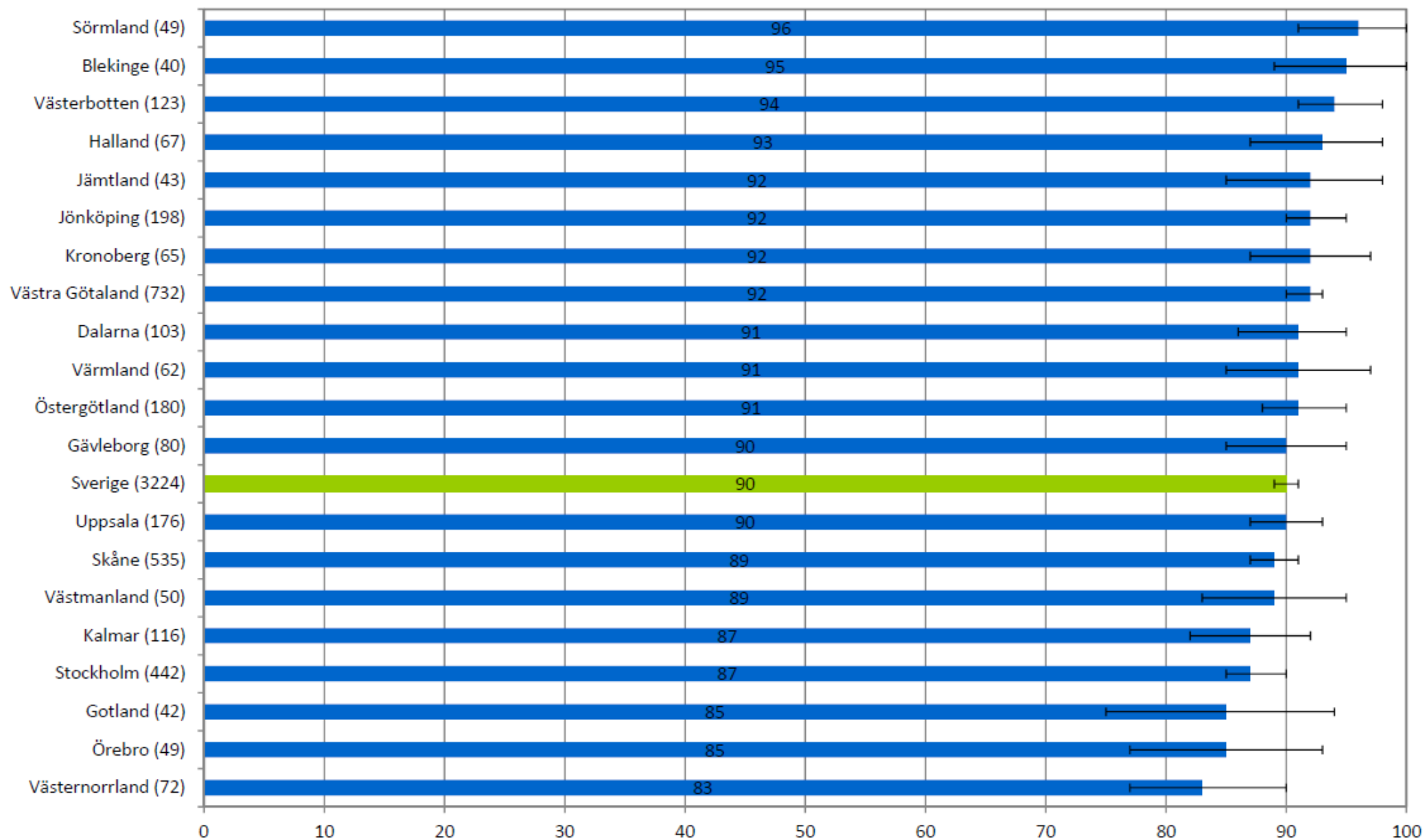
Kände du förtroende för de läkare som ditt barn träffade?



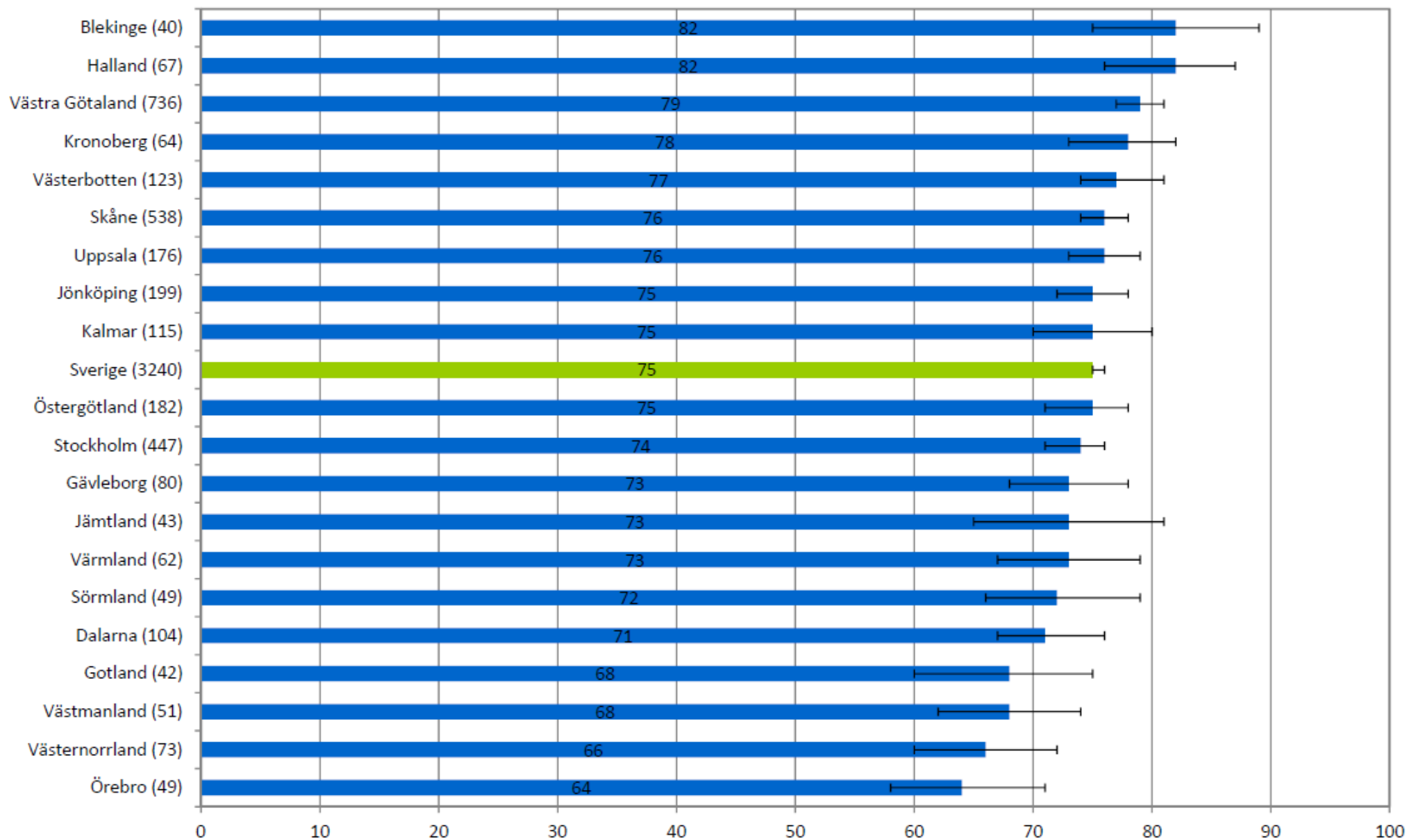
Anser du att ditt barns aktuella behov av sjukvård blivit tillgodosett under vistelsen på avdelningen?



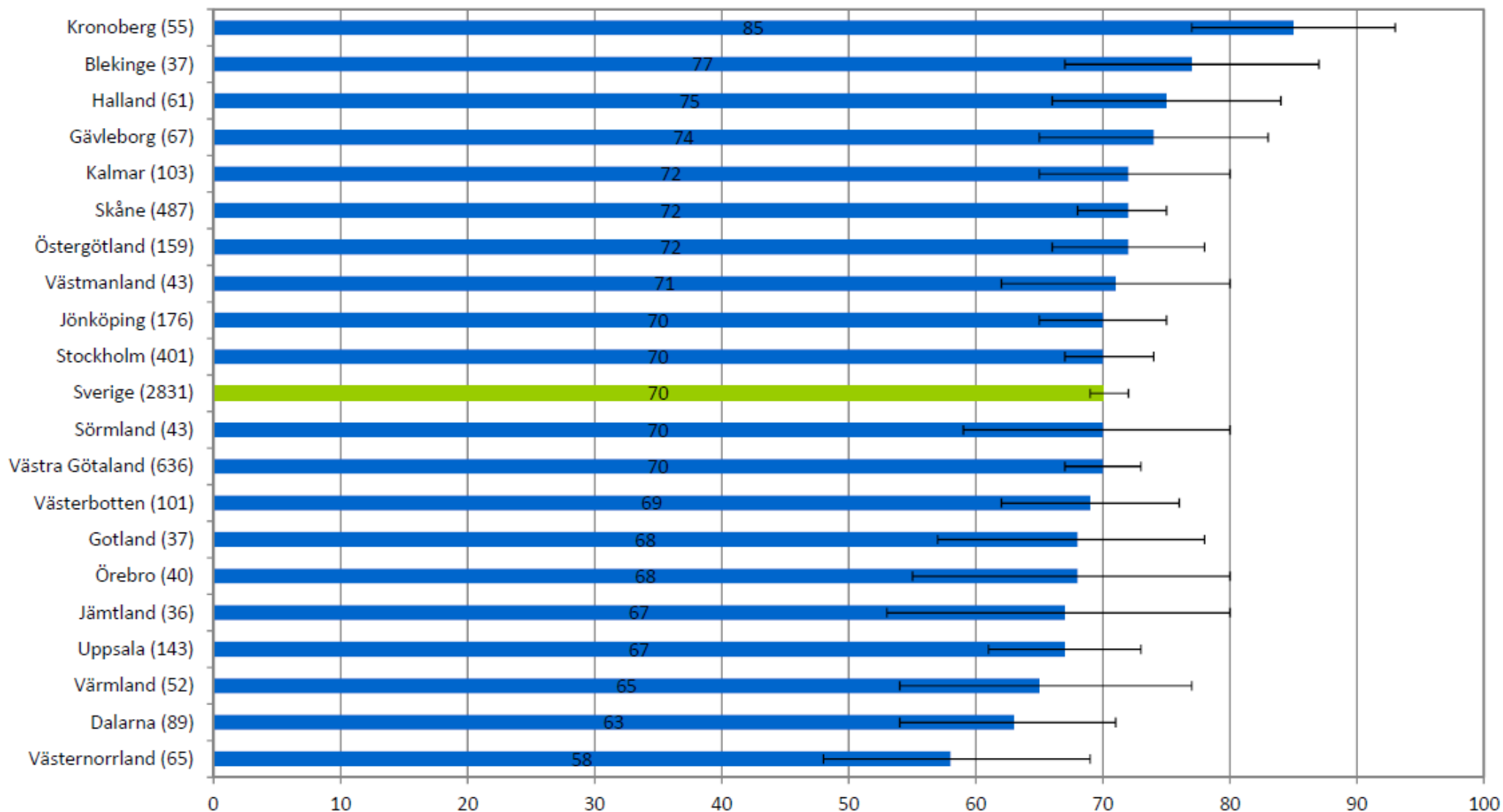
Skulle du rekommendera den här avdelningen till andra?



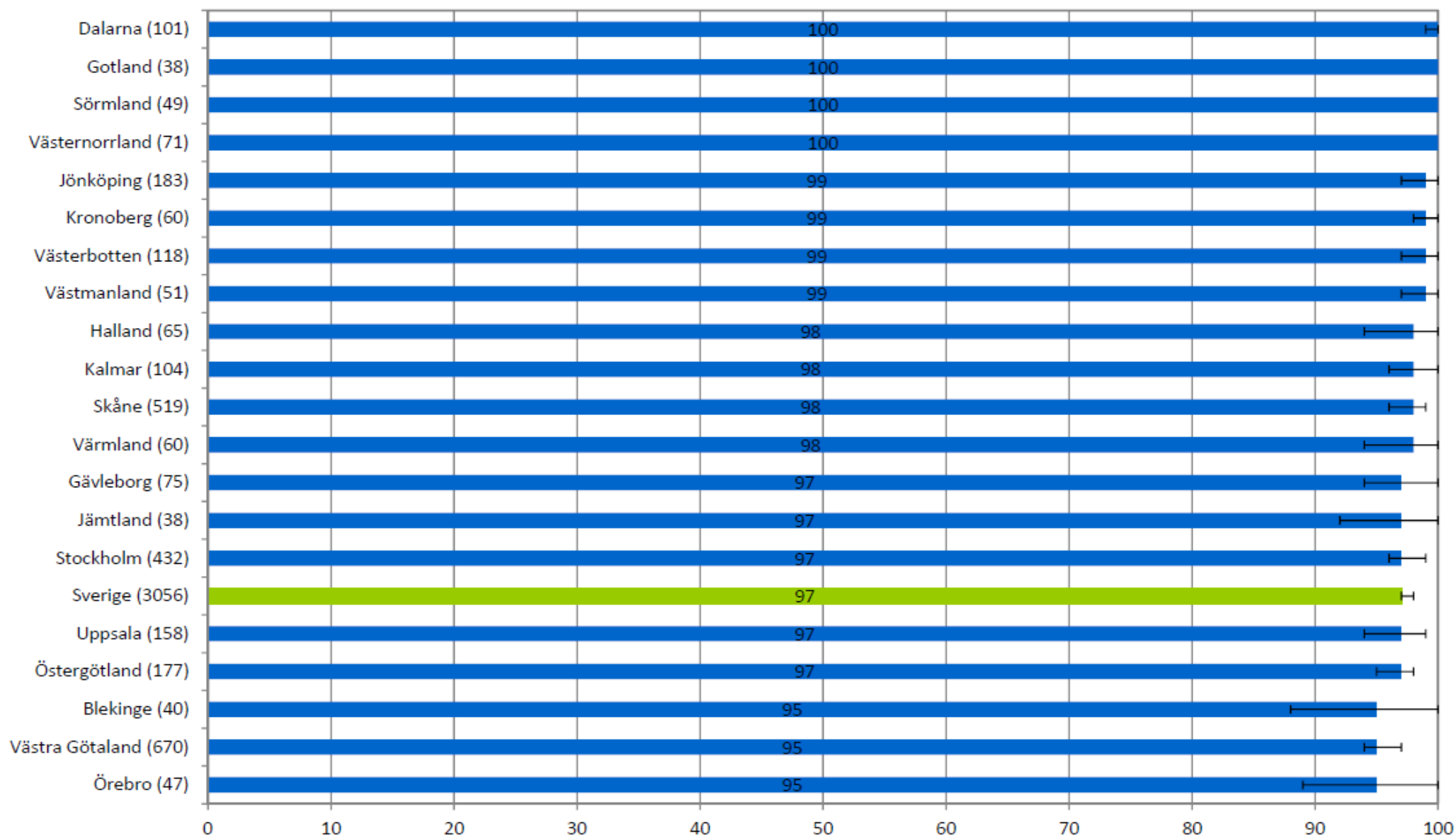
Hur värderar du som helhet den vård/behandling ditt barn fick?



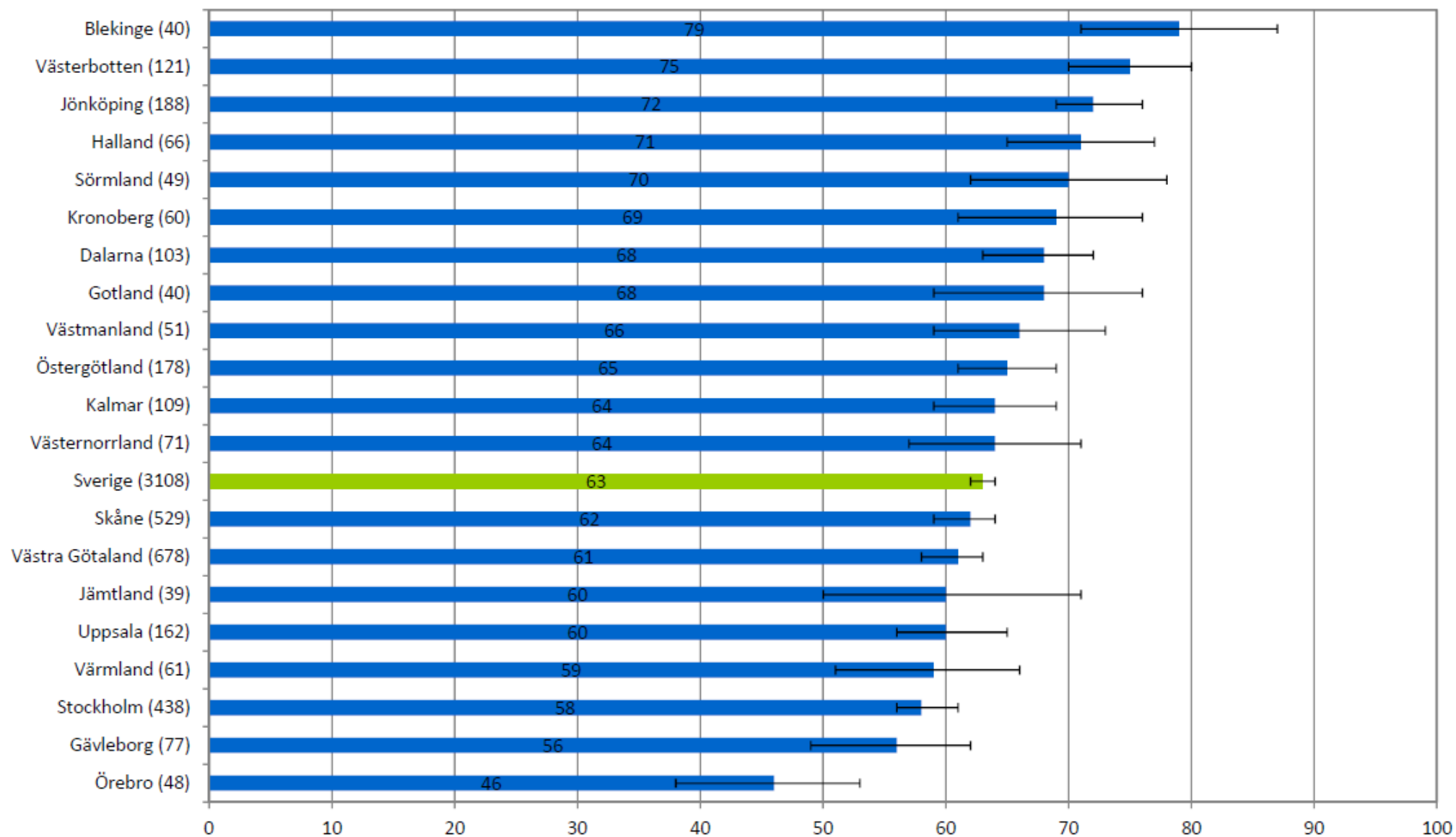
Berättade någon ur personalen för er om vilka eventuella varningssignaler som ni skulle vara uppmärksamma på beträffande ditt barns sjukdom eller behandling?



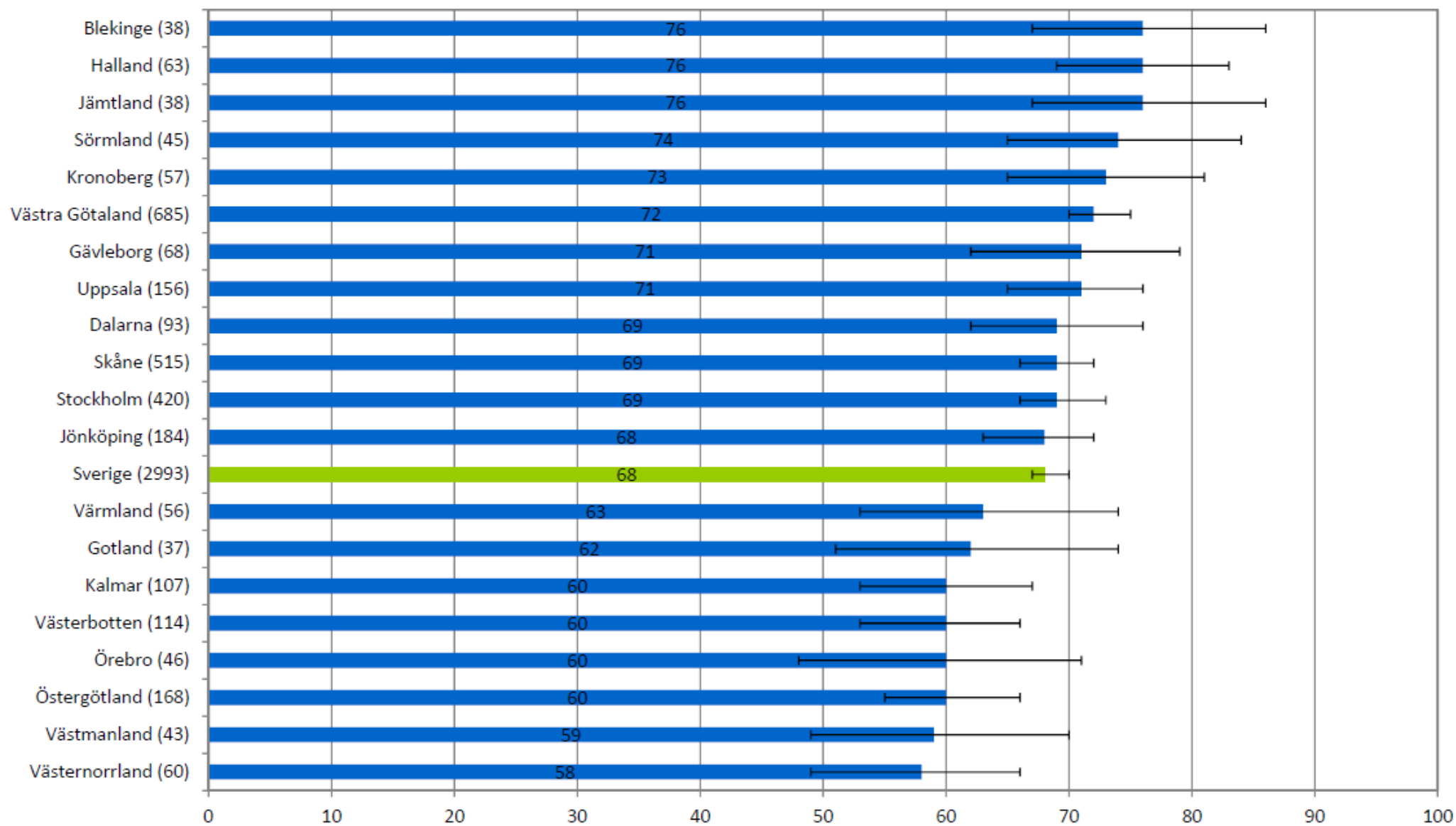
Hade du möjlighet att stanna över natten när du ville?



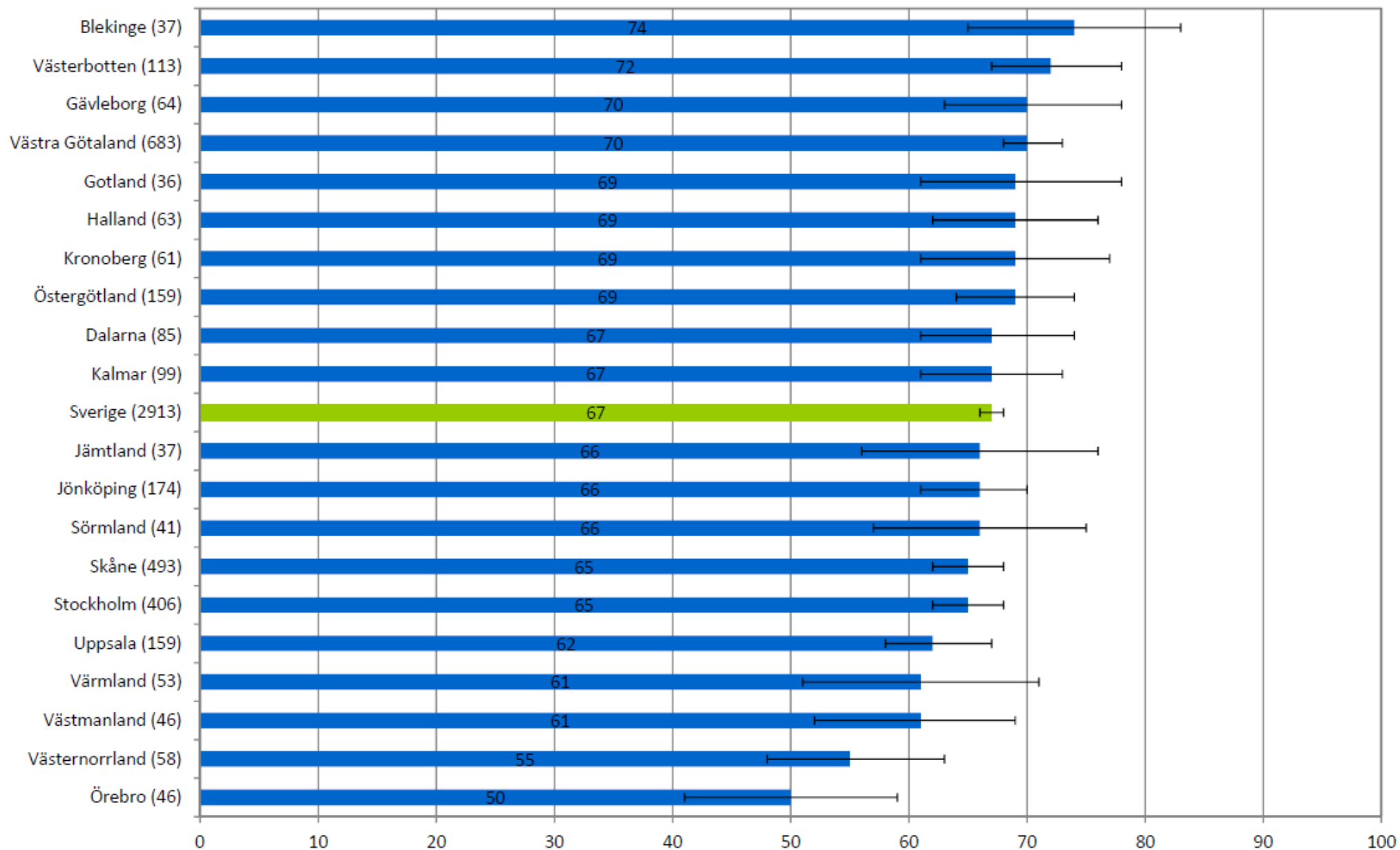
Hur bedömer du bekvämligheten/resurserna för föräldrar att stanna över natten?



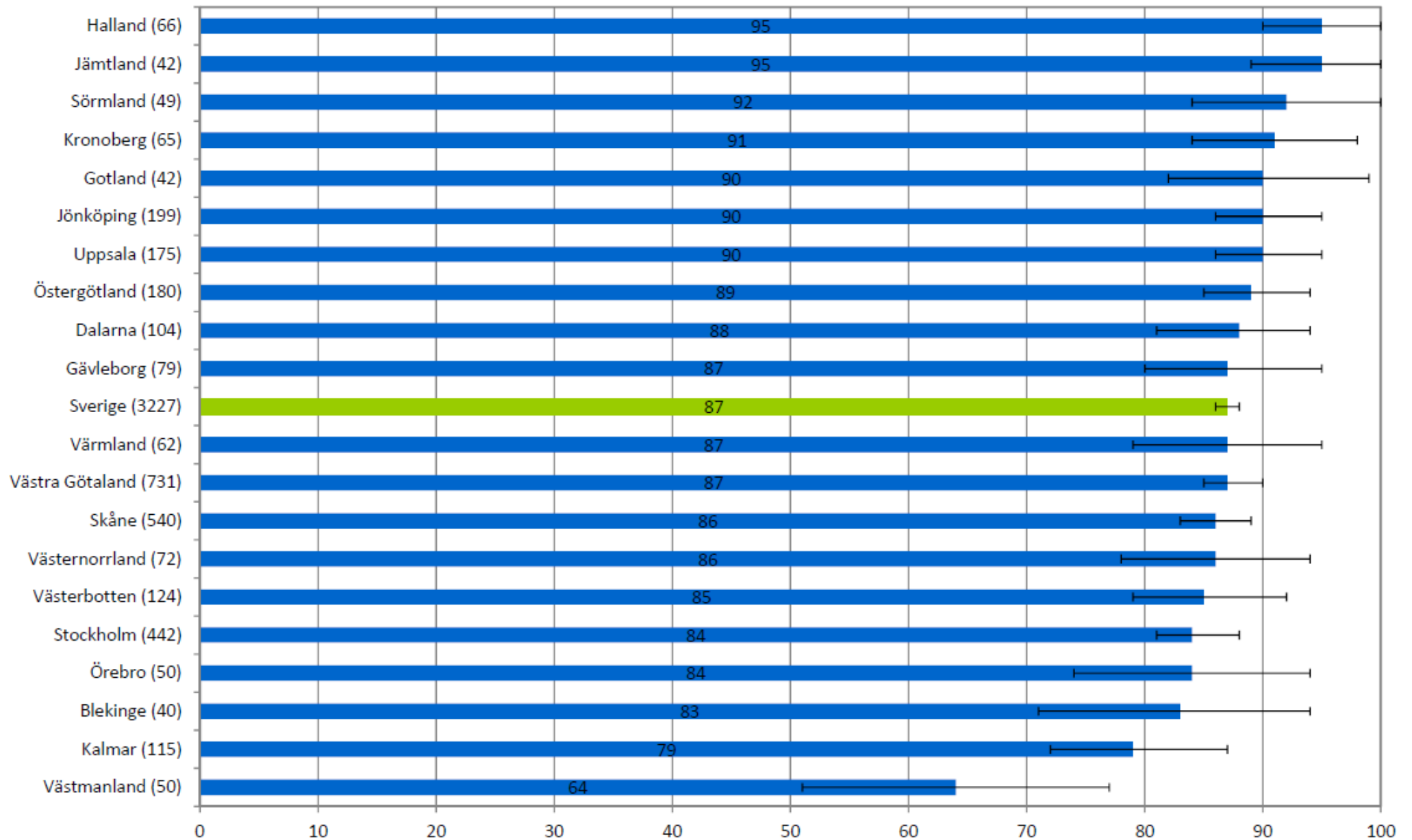
När ditt barn kom till avdelningen, fick ni då tillräcklig information om rutinerna, t.ex. tider och regler?



Visste sköterskorna tillräckligt mycket om ditt barns tillstånd?



Anser du att ditt barn skrevs ut för tidigt, vid rätt tidpunkt eller för sent?



Barnsjukvård – akutsjukvård

Sammanfattning av undersökning och resultat

Sammanfattning av undersökningen

- Undersökningen genomfördes i 19 landsting/regioner under våren 2011. Norrbotten och Västernorrland deltog inte.
 - Enkäten gick ut till slumpmässigt utvalda patienter som besökt akutmottagning under februari månad.
 - Det gick ut 400 enkäter per mottagning. Vid lägre patientgenomströmning under urvalsperioden gjordes ett totalurval.
 - Drygt 12 000 målsmän/vårdnadshavare har blivit tillfrågade att delta, närmare 5 700 personer valde att besvara enkäten.
 - Den korrigerade svarsfrekvensen för riket är 48 procent.
 - Korrigerad svarsfrekvens för respektive landsting/region följer på nästa sida.
-
- Av de som besvarat enkäten var 79 procent kvinnor och 20 procent män (1 procent valde att inte ange kön).
 - Av de som besvarat enkäten berörde besöket 55 procent pojkar och 45 procent flickor.
 - Andelen barn i åldern 2 år eller yngre var 39 procent, 25 procent var 3-6 år, 17 procent 7-11 år och andelen 12 år eller äldre var 19 procent.
 - Av de som besvarat enkäten angav 14 procent att de hade annat modersmål än svenska.
 - Av respondenterna anger 82 procent att enkäten huvudsakligen besvarats av föräldern själv, 14 procent av patienten och föräldern tillsammans och två procent huvudsakligen av patienten själv.

Svarsfrekvenser per landsting/region Akutsjukvård barn våren 2011

Landsting/region	Totalt utskickade	Returnerade	Korrigerad svarsfrekvens
Sverige	12176	5675	47,6 %
Blekinge	419	175	42,3 %
Dalarna	1100	509	47,5 %
Gotland	200	102	51 %
Gävleborg	608	280	47,4 %
Halland	400	202	51 %
Jämtland	400	218	54,9 %
Jönköping	400	186	47,1 %
Kalmar	586	286	49,4 %
Kronoberg	400	186	47,9 %
Skåne	1600	774	49,3 %
Stockholm	1600	707	45,3 %
Sörmland	751	339	46,2 %
Uppsala	400	181	45,8 %
Värmland	600	317	53,5 %
Västerbotten	350	180	52,2 %
Västmanland	650	258	41,3 %
Västra Götaland	200	79	39,9 %
Örebro	727	352	49,1 %
Östergötland	785	344	45,1 %

Sammanfattning av resultatet

Majoriteten av respondenterna som besökt en akutmottagning ansåg att deras barn fick tillräcklig avskildhet vid behandling/undersökning (PUK 92) och även när de samtalade med personalen om barnets tillstånd eller behandling (PUK 90). Detta kan man tänka påverkar upplevelsen av bemötandet som även här ligger i topp, även om resultatet är något lägre (PUK 88) än inom både öppenvården (PUK 94) och slutenvården (PUK 92).

Respondenterna uppger i hög grad att man tycker att barnet fick tillräcklig tid med läkaren. Något som vi även kunde se inom öppenvården. Resultatet inom akutsjukvården är något lägre än inom öppenvården, PUK 88 jämfört med 96.

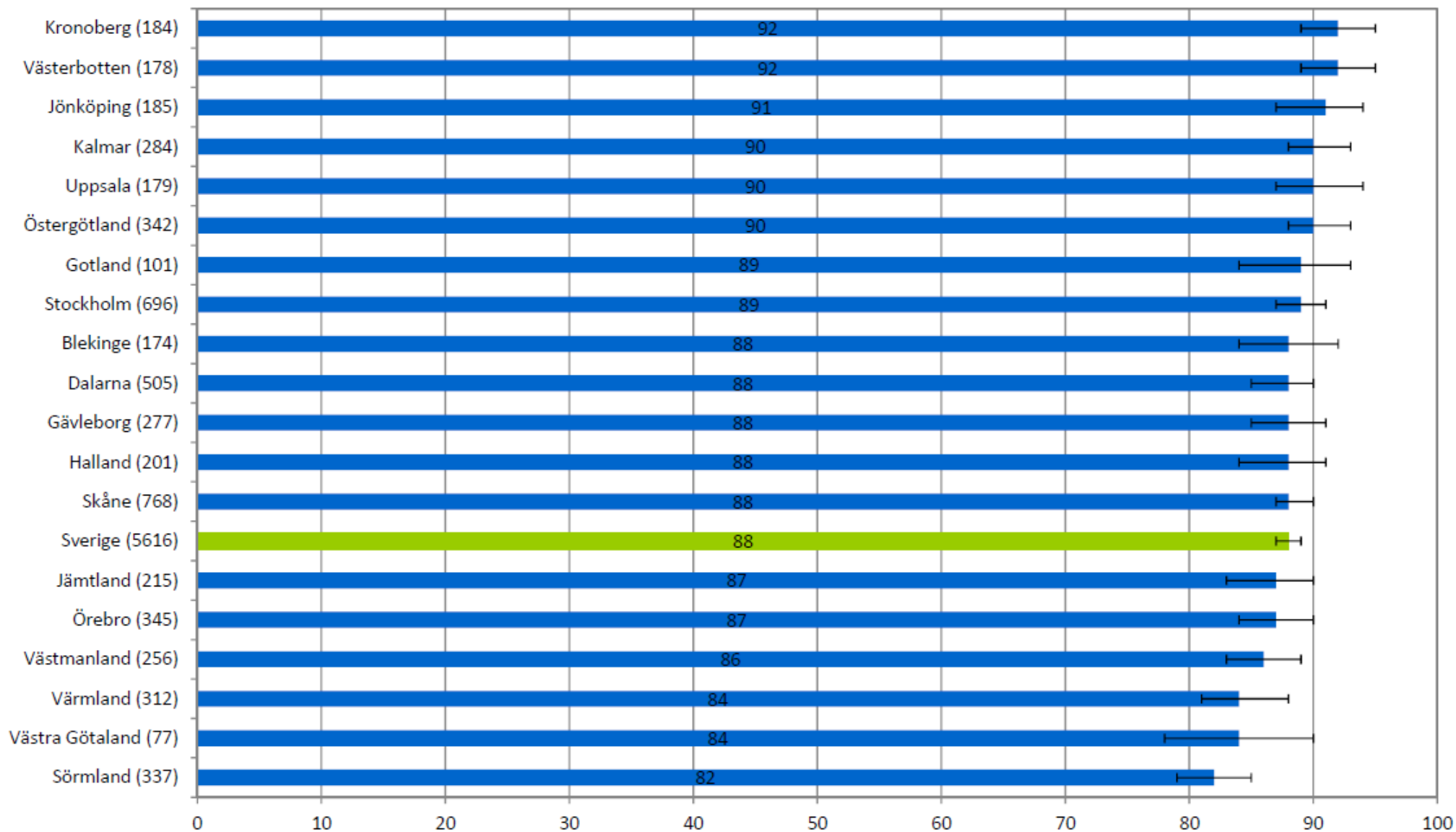
De som har besvarat enkäten gav lägre omdömen vad gäller information av olika slag så som; i vilken ordning man tog hand om patienter (prioritering) (PUK 27), information om hur lång tid man skulle behöva vänta på undersökning (PUK 34) samt tillräcklig information av personalen hur besöket skulle gå till (PUK 61).

I enlighet med undersökningar genomförda inom andra vårdområden är det även lägre omdömen kring information om eventuella biverkningar av läkemedel att vara uppmärksam på, samt varningssignaler beträffande barnets sjukdom eller behandling.

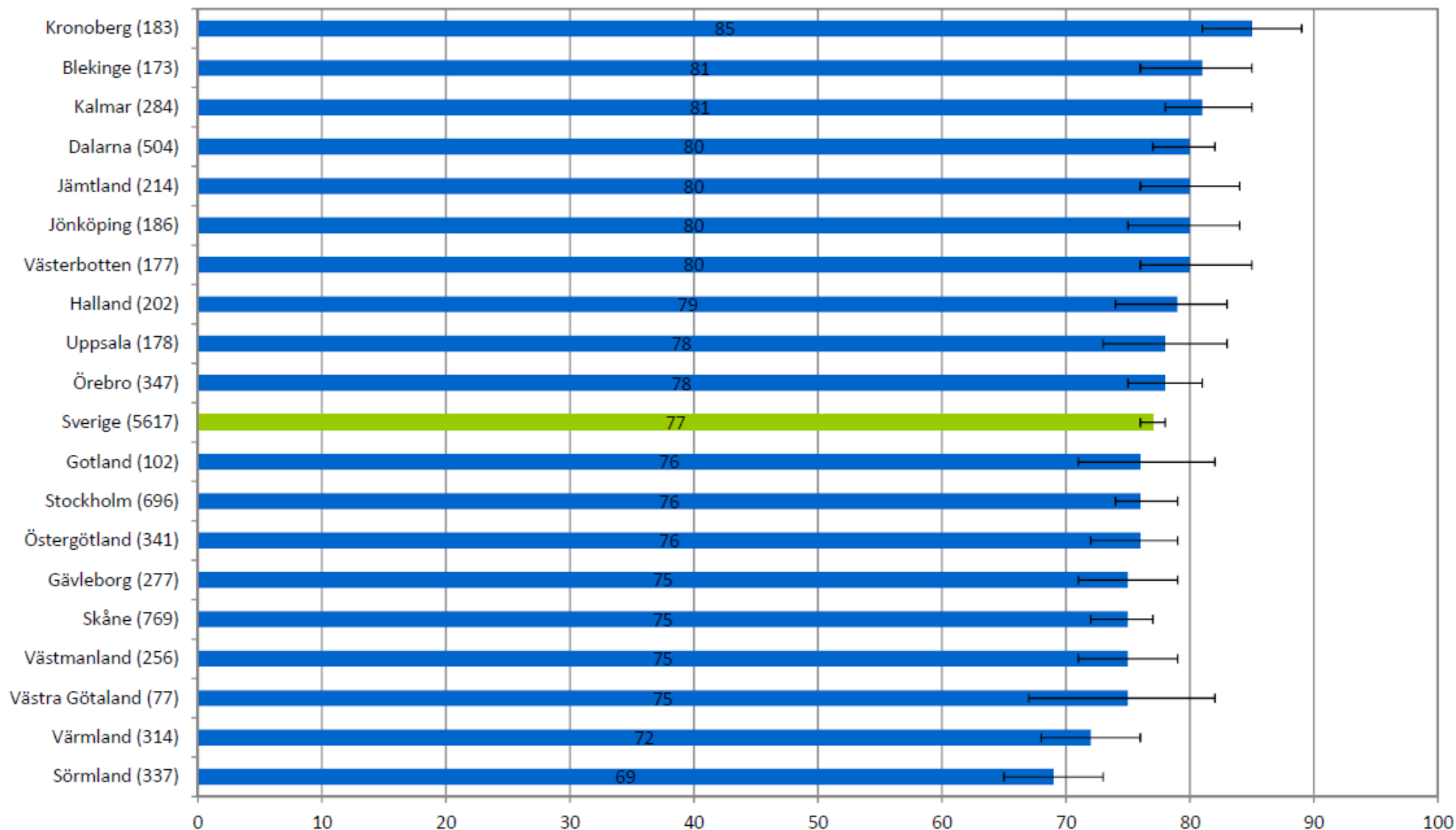
Vad gäller väntetid till att få bli undersökt av läkare uppgav ungefär 10 procent att de blev undersökta direkt och inte behövde vänta. Drygt 40 procent blev undersökta inom en timma, 20 procent inom två timmar och 25 procent uppgav att de fick vänta 2 timmar eller mer för att bli undersökt av en läkare.

Under väntetiden fanns det enligt en del av respondenterna utrymme för förbättringar vad gäller sysselsättning i väntrummet (PUK 60) och möjlighet att köpa något att äta och dricka (PUK 61).

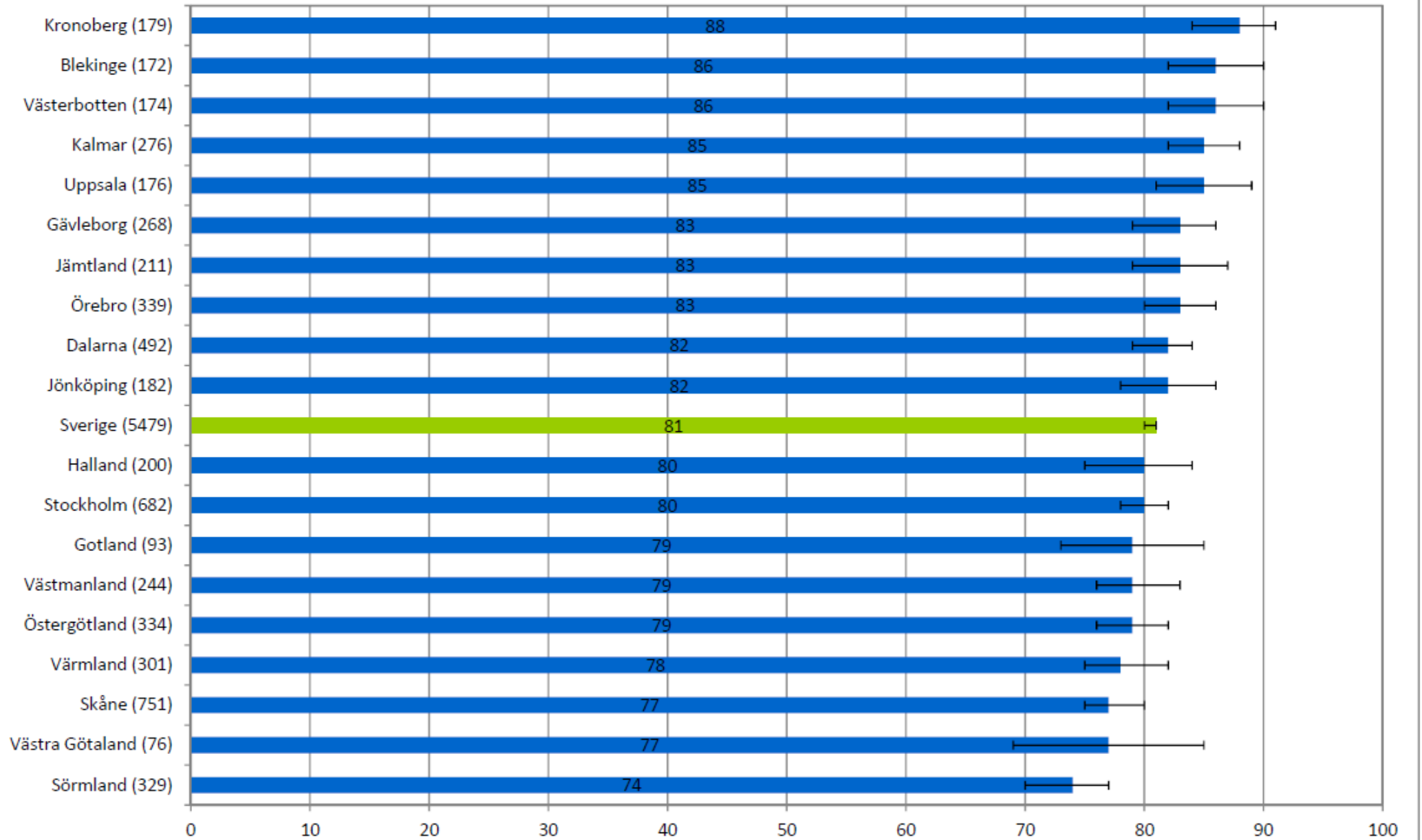
Kände du att ditt barn blev bemött med respekt och på ett hänsynsfullt sätt?



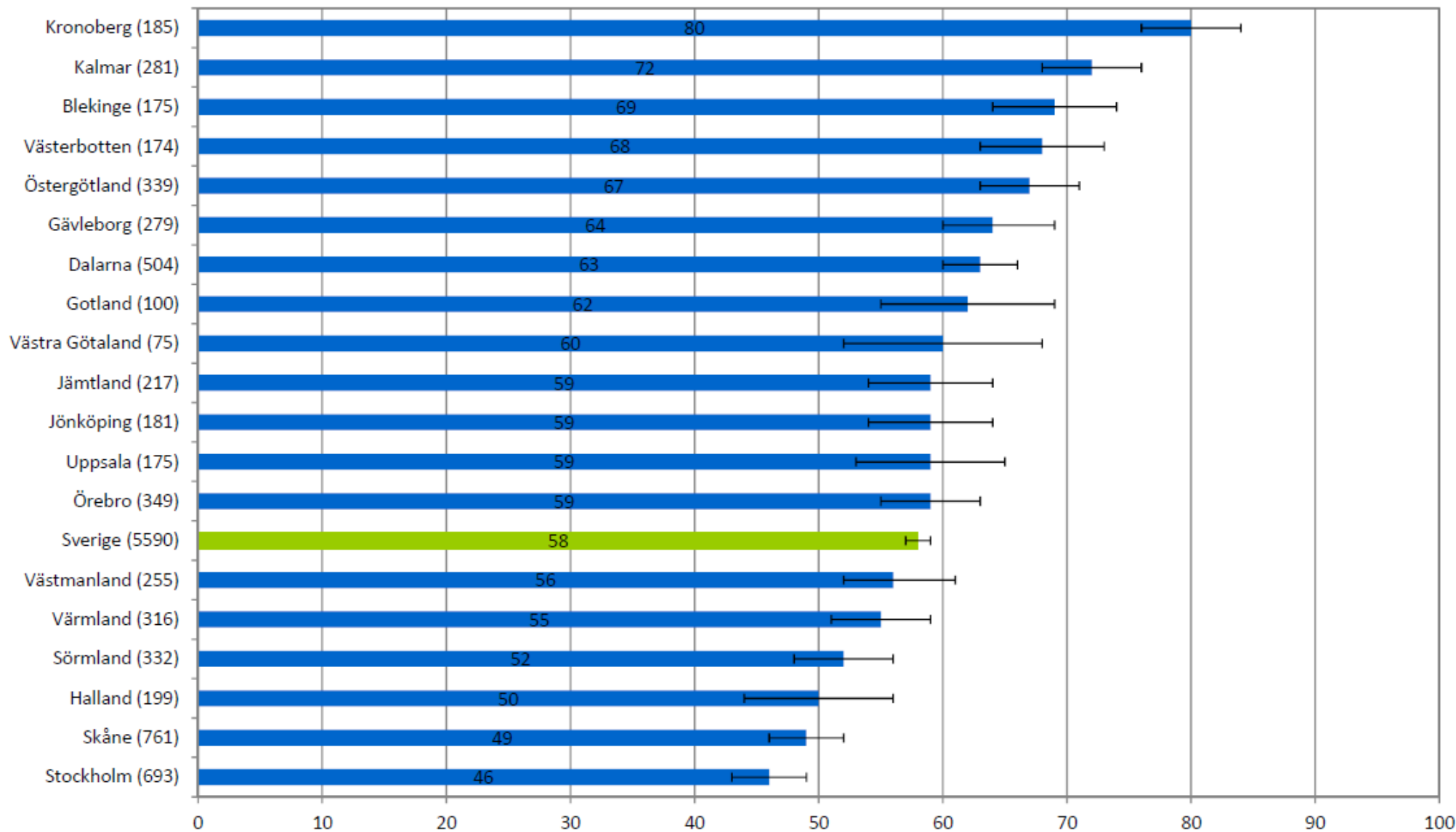
Kände du dig delaktig i beslut om ditt barns vård och behandling, så mycket som du önskade?



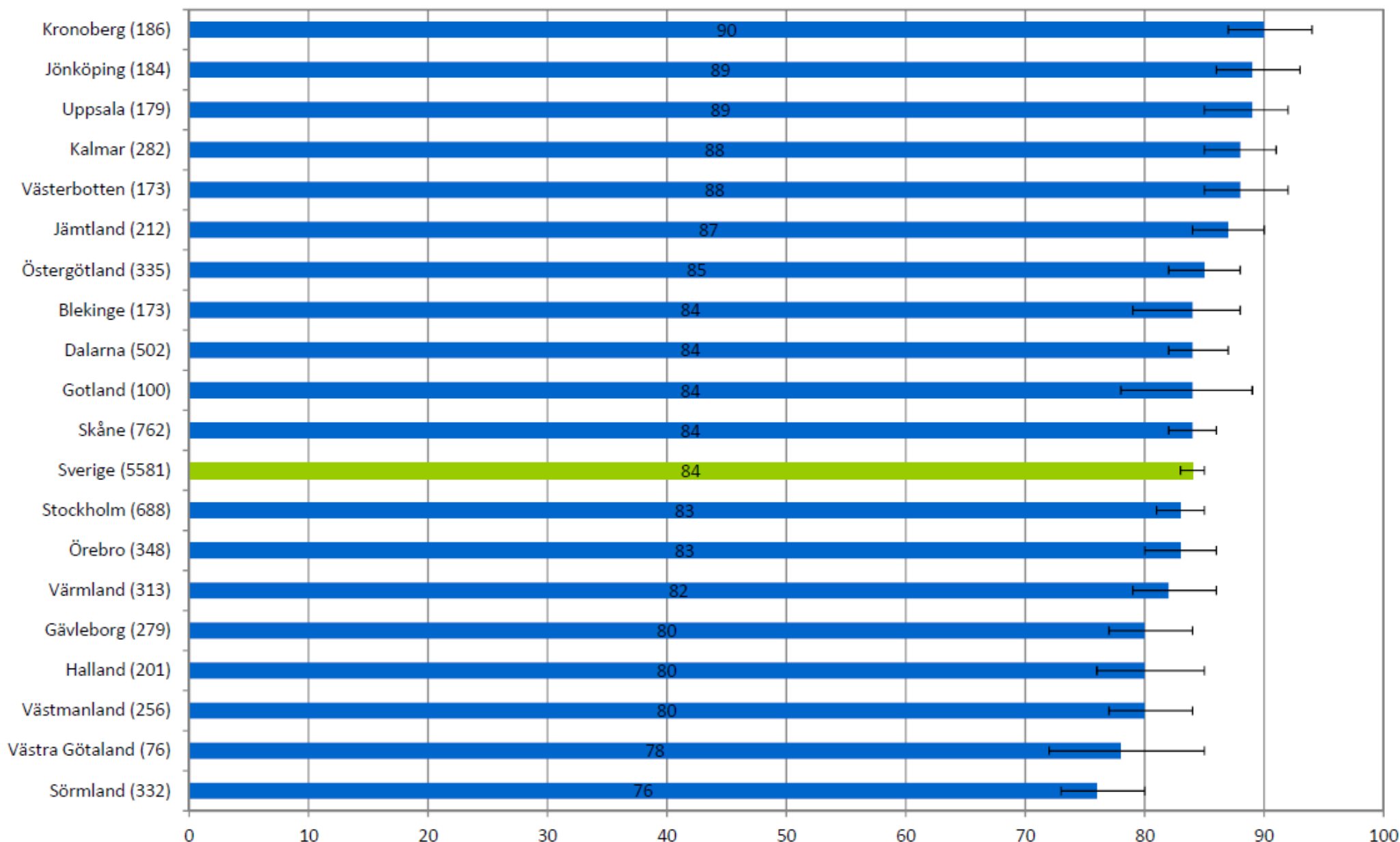
Fick du tillräcklig information om ditt barns tillstånd?



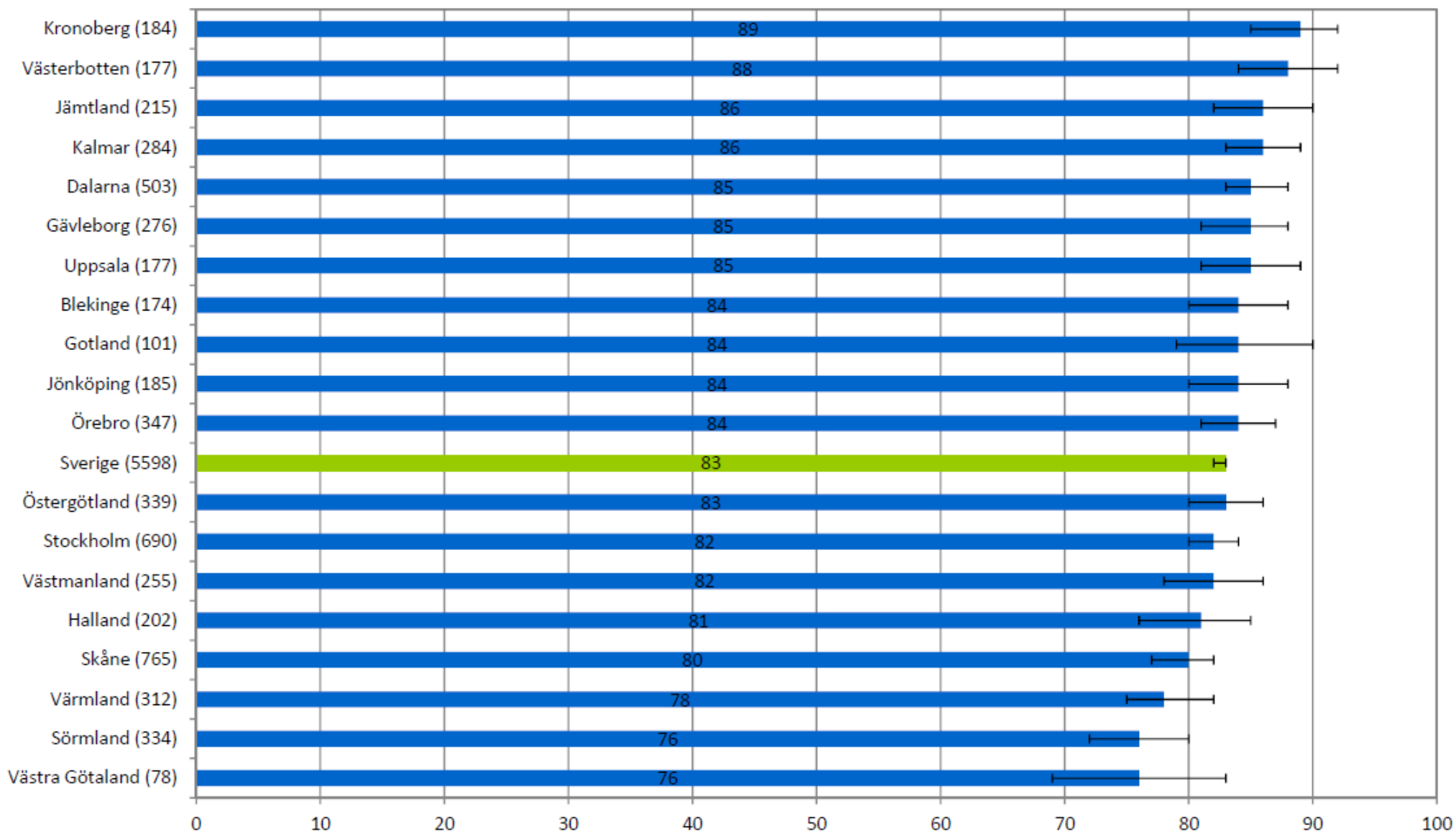
Från det att ni kom till akutmottagningen, hur länge dröjde det tills ditt barn blev undersökt av läkare?



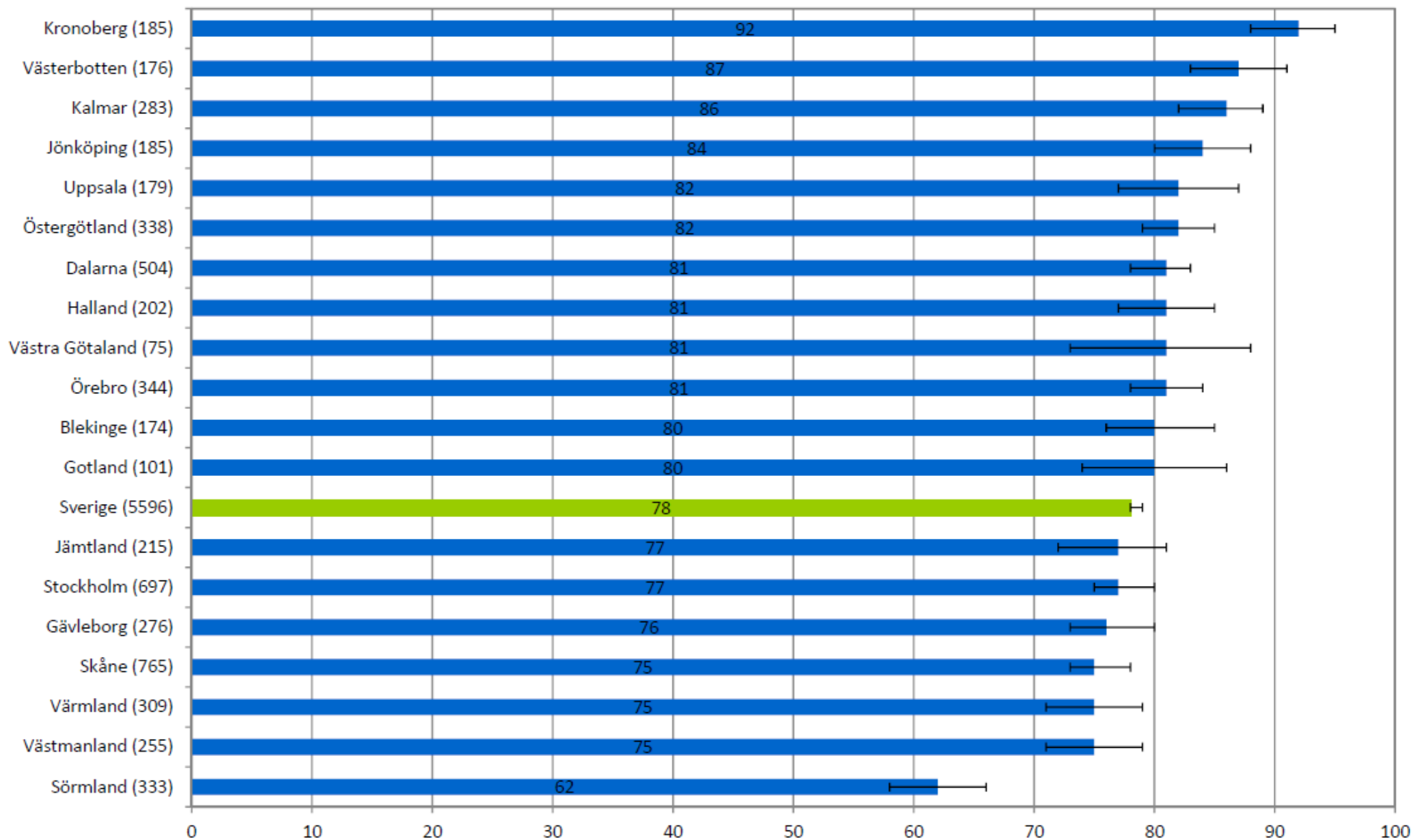
Kände du förtroende för den läkare som ditt barn träffade?



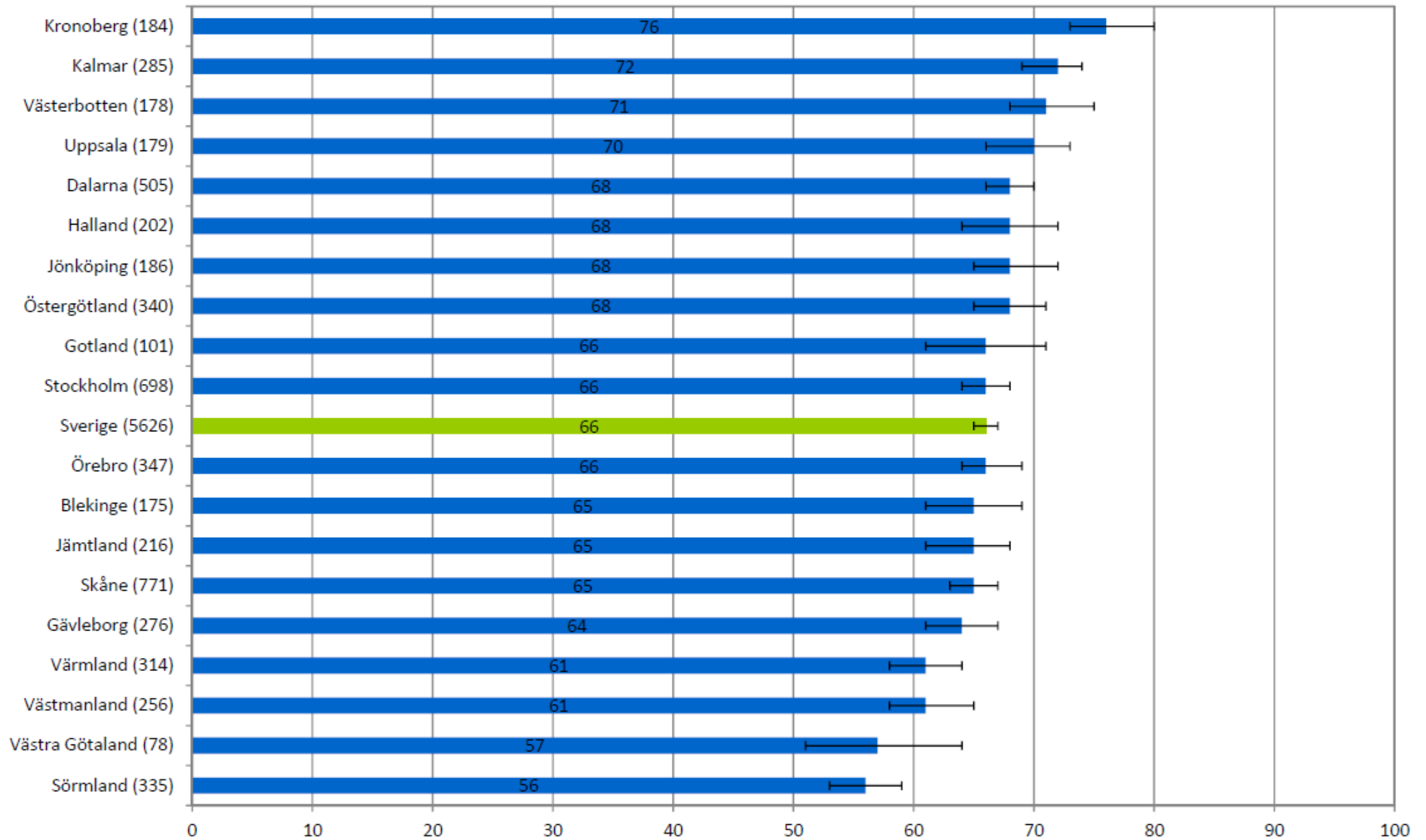
Anser du att ditt barns aktuella behov av sjukvård blivit tillgodosett vid ert besök på sjukhuset?



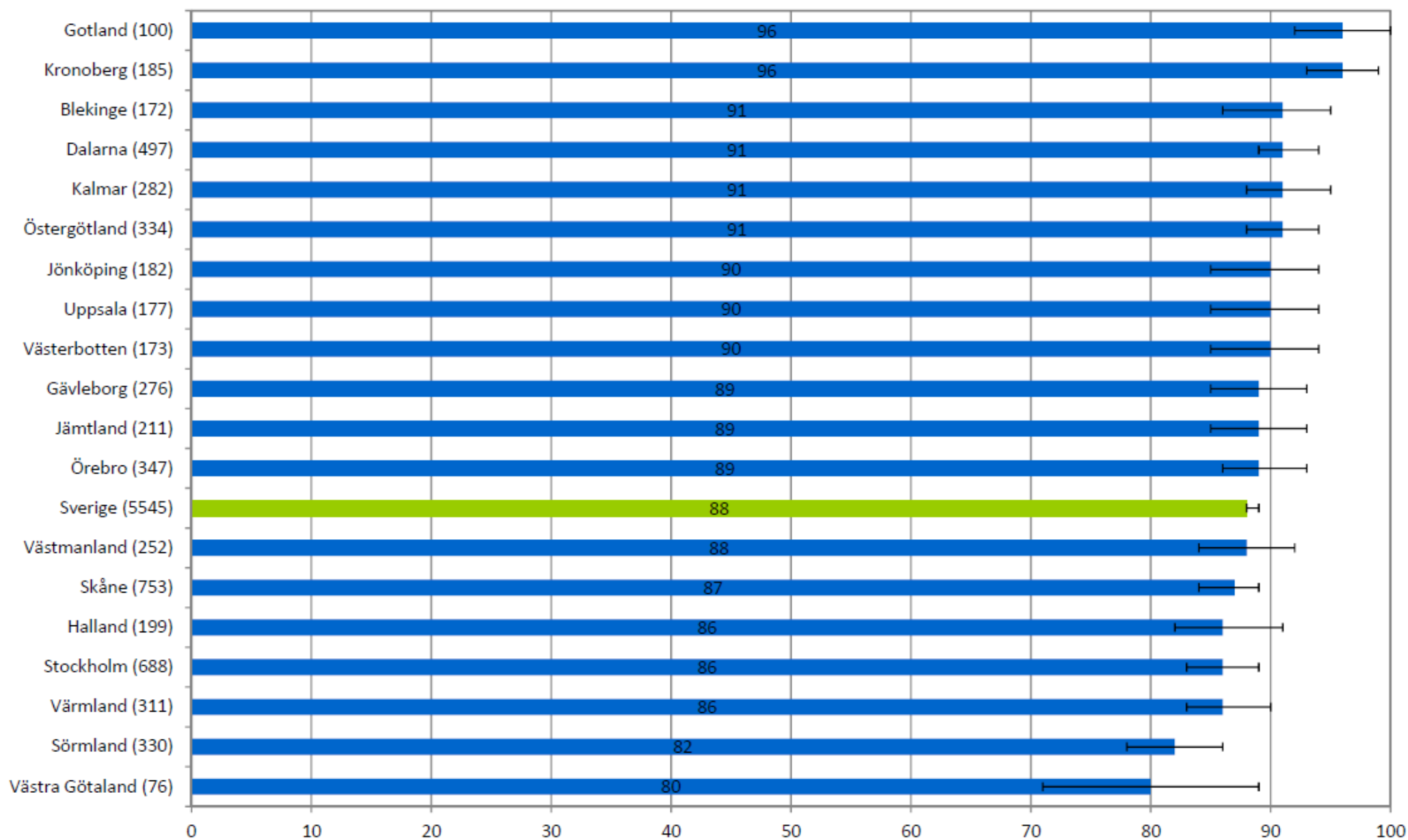
Skulle du rekommendera den här akutmottagningen till andra?



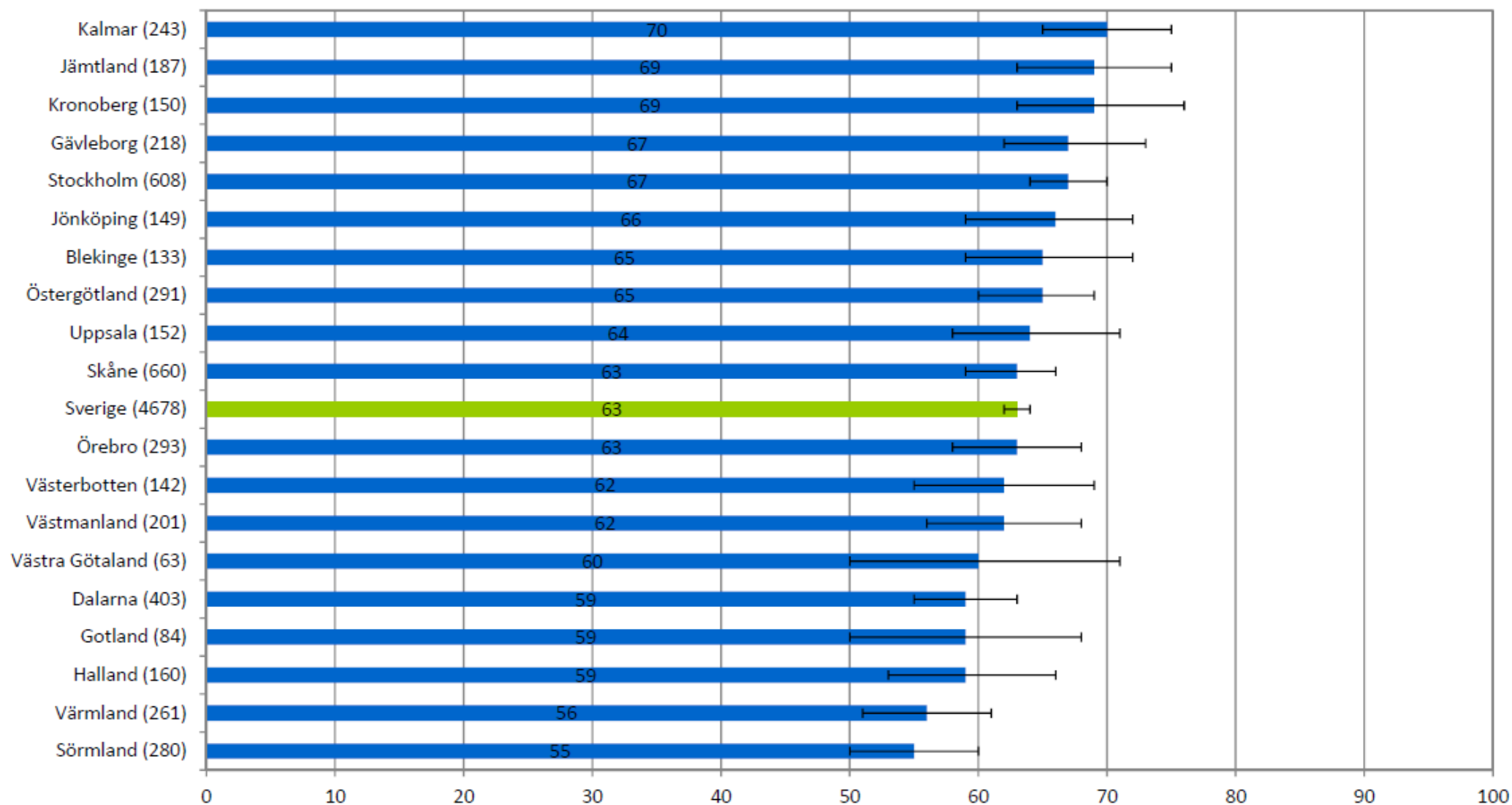
Hur värderar du som helhet den vård/behandling ditt barn fick?



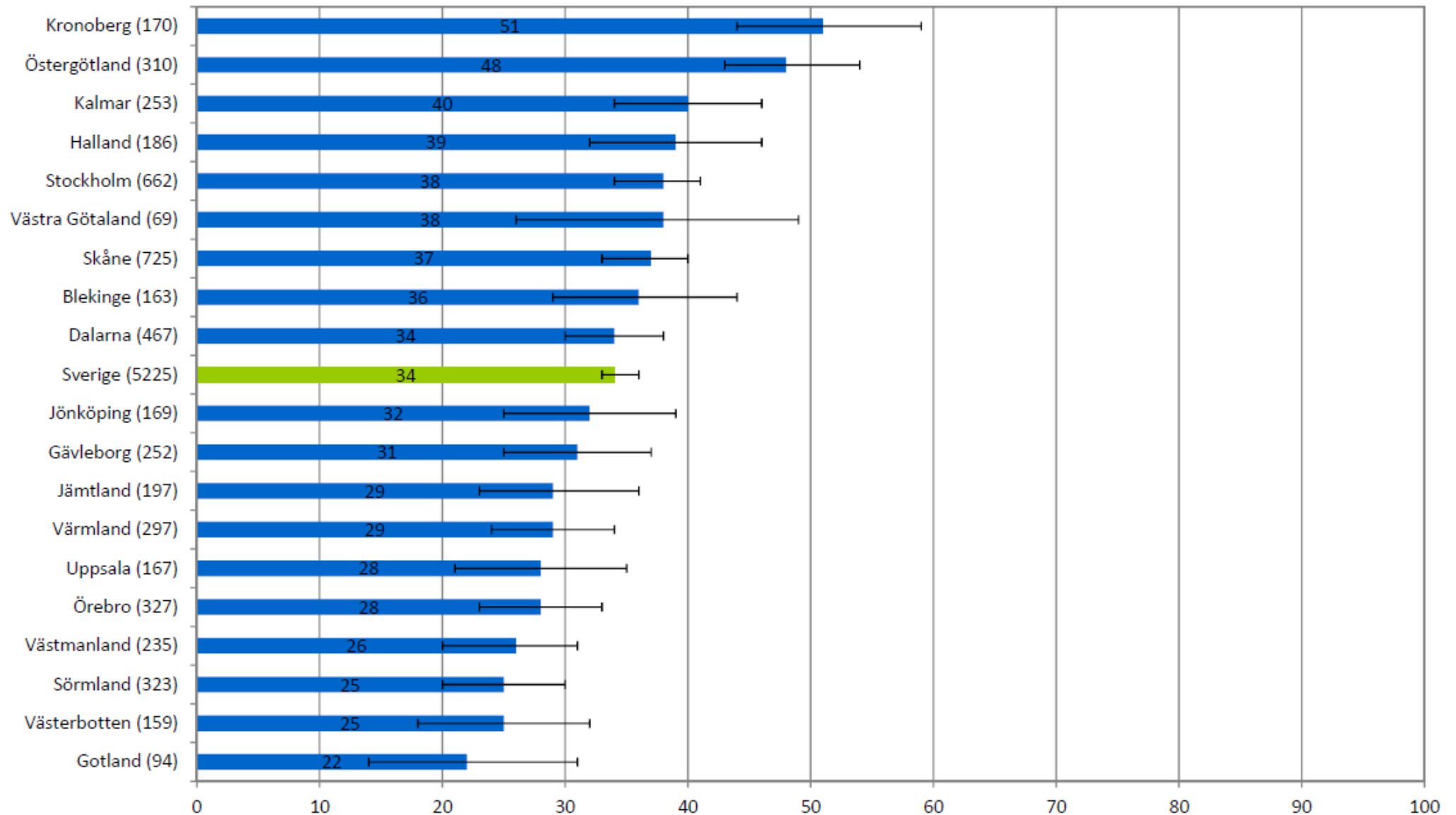
Fick ditt barn tillräckligt med tid hos läkaren?



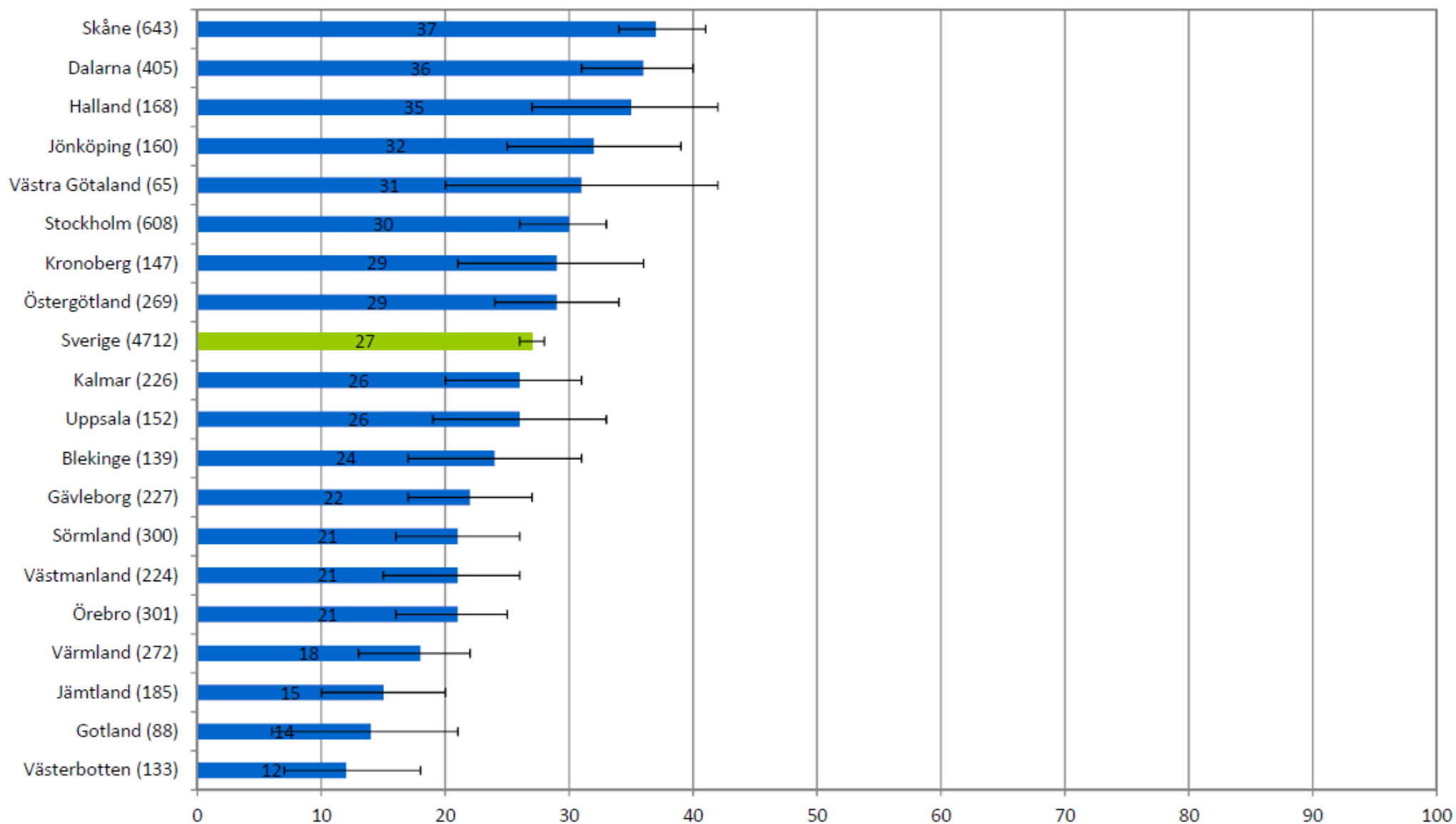
Berättade någon ur personalen för er om vilka eventuella varningssignaler som ni skulle vara uppmärksamma på beträffande ditt barns sjukdom eller behandling?



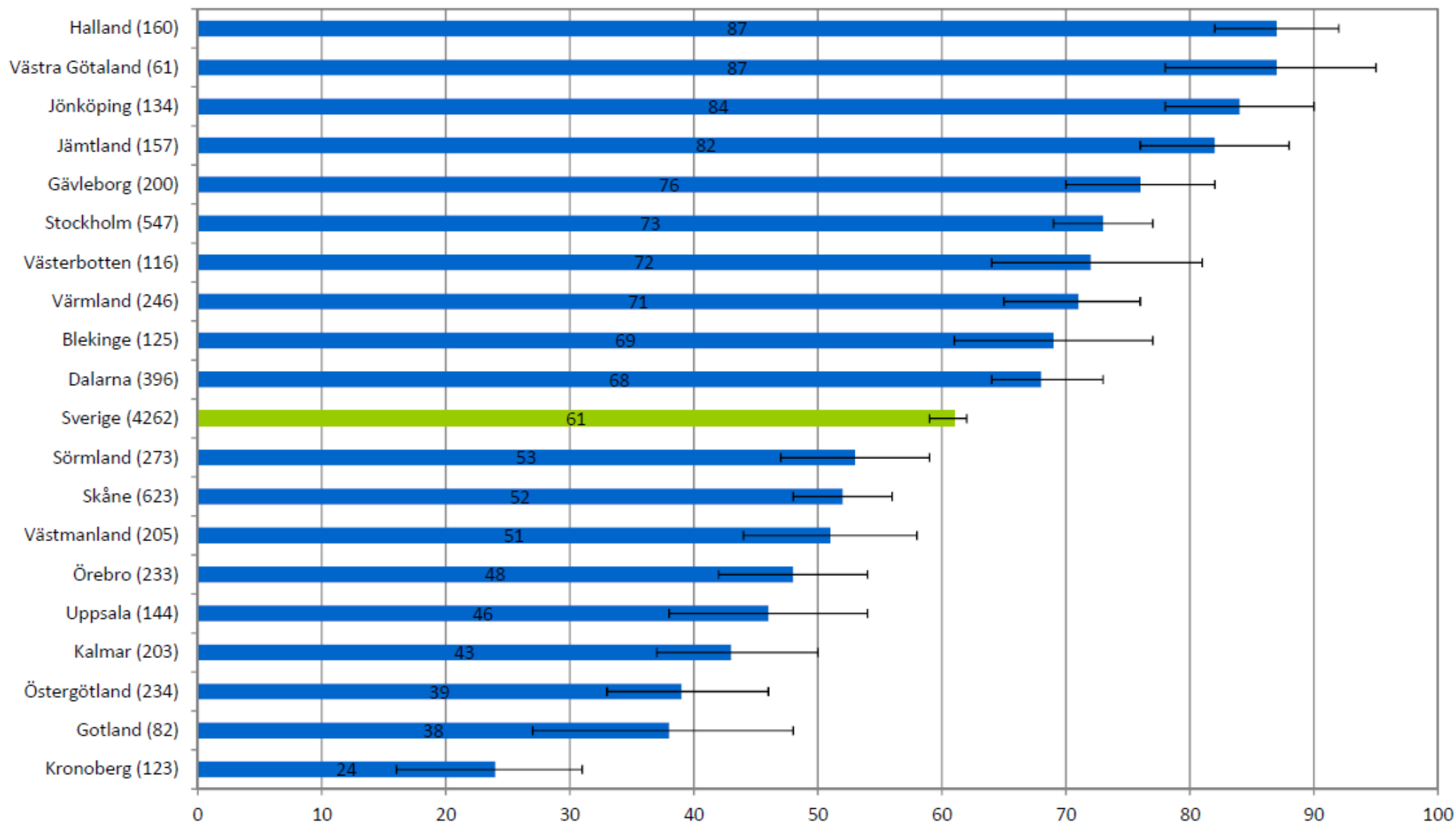
Fick ni information om hur lång tid ni skulle behöva vänta på undersökning?



Fick ni information om i vilken ordning man tog hand om (prioriterade) patienterna?



Fanns det möjlighet att köpa något att äta eller dricka när ni var på akutmottagningen?



Nationell Patientenkät

Barnsjukvård 2011

Nationell Patientenkät är ett samlingsnamn för återkommande nationella undersökningar av patientupplevd kvalitet inom hälso- och sjukvården. Alla landsting och regioner deltar i arbetet som samordnas av Sveriges Kommuner och Landsting.

Under våren 2011 genomfördes mätning med Nationell Patientenkät inom barnsjukvården – öppen-, sluten- och akutsjukvård. Undersökningarna har haft som avsikt att fånga målsmäns/vårdnadshavares erfarenheter av och synpunkter på besöket/vistelsen utifrån sitt barns perspektiv.

I denna rapport presenteras fakta kring undersökningarna, sammanfattning av resultaten och redovisning av resultat på landstingsnivå.

Upplysningar om innehållet
Sofia Tullberg, sofia.tullberg@skl.se

© Sveriges Kommuner och Landsting, 2011
ISBN/Bestnr: 978-91-7164-723-8
Text: Sofia Tullberg, Sveriges Kommuner och Landsting
Diagram: Institutet för kvalitetsindikatorer
Produktion: Sveriges Kommuner och Landsting

Beställ eller ladda ned på www.skl.se/publikationer eller på telefon 020-31 32 30.