

Närståendes tillfredställelse med intensivvård - ett kvalitetsmått?

Johan Thermaenius, Intensivvårdssjuksköterska, MSc &

Anna Schandl, Intensivvårdssjuksköterska, Med Dr

CIVA, Karolinska Universitetssjukhuset Solna

Ny patientlag 1 januari 2015

- Patientlagen ska främja patientens delaktighet, självbestämmande och integritet.
- Om patienten inte själv kan medverka bör patientens närstående få möjlighet att medverka vid utformningen och genomförande av vården



Quality measurement at intensive care units: which indicators should we use?

Maartje de Vos MSc^{a,*}, Wilco Graafmans PhD^a, Els Keesman MSc^a,
Gert Westert PhD^a, Peter H.J. van der Voort MD, PhD, MSc^b

Availability of intensivist (hours per day)

Patient-to-nurse ratio

Strategy to prevent medication errors

Measurement of patient/family satisfaction.

Length of ICU stay

Duration of mechanical ventilation

Proportion of days with all ICU beds occupied

Proportion of glucose measurement exceeding 8.0 mmol/L or lower than 2.2 mmol/L.

Standardized mortality (APACHE II)

Incidence of decubitus

Number of unplanned extubations.

Journal of Critical Care (2007) 22, 267–274

SIR:s nationella kvalitetsindikatorer för Intensivvård

- Q 1: Uppföljning av hälsorelaterad livskvalitet och funktionellt status efter intensivvård
- Q 2: Riskjusterad mortalitet
- Q 3: Patienter med multiresistenta bakterier som vårdas på IVA
- Q 4: Ventilator-associerad pneumoni (VAP)
- Q 5: Överflyttning till annan IVA pga. egen resursbrist
- Q 6: Oplanerad återinläggning på samma IVA inom 72 timmar
- Q 7: Avlidna på IVA uppföljning
- Q 8: Nattlig utskrivning till vårdavdelning
- Q 9: Livsuppehållande behandling och behandlingsstrategi
- Q 10: Beläggning på IVA

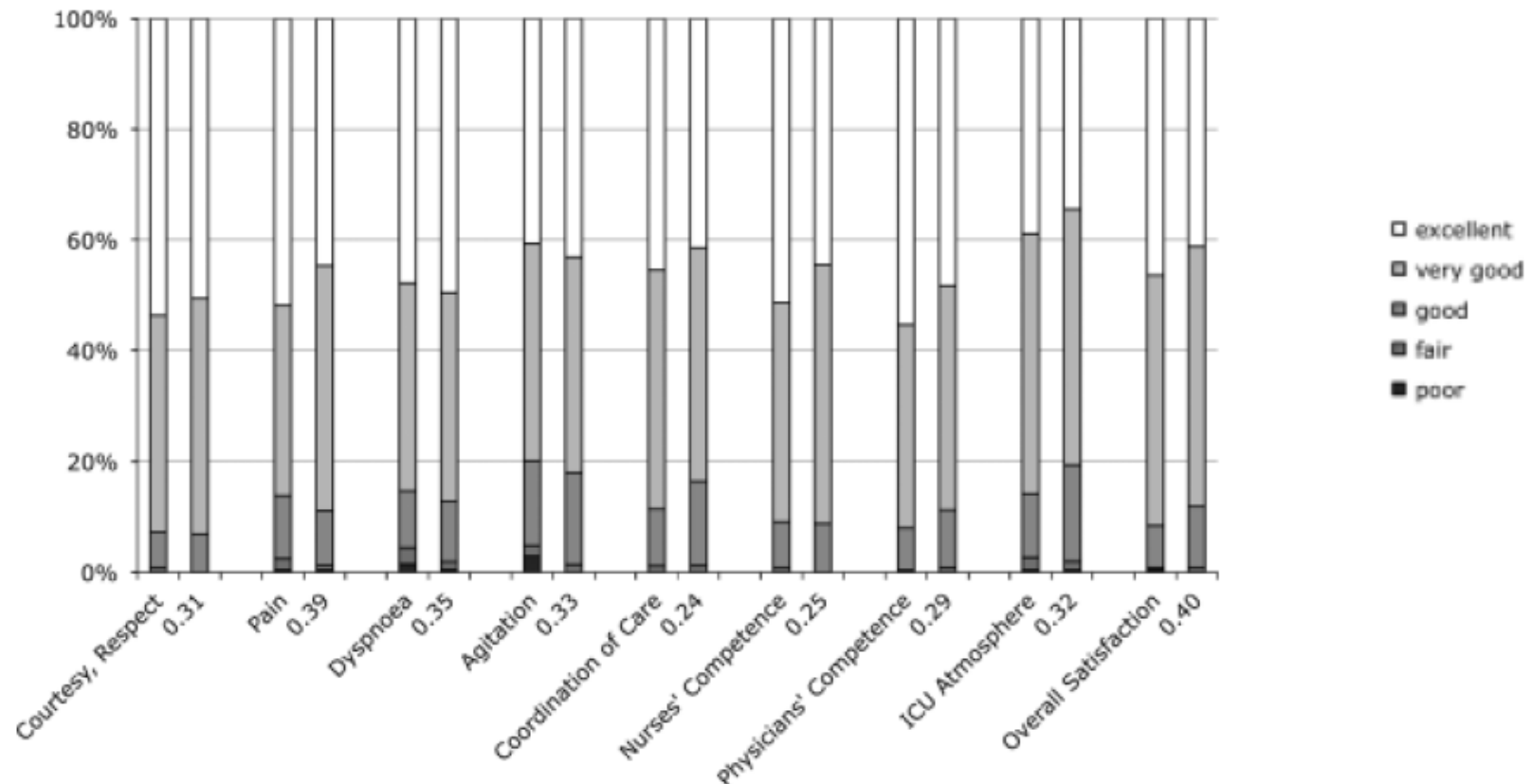
"How do you know what quality is, unless you talk to the patient?"

Carolyn Canfield (närstående och patientföreträdare från Kanada)

Patient satisfaction with care in the intensive care unit: can we rely on proxies?

K. H. STRICKER^{1,2}, O. KIMBERGER³, L. BRUNNER⁴ and H. U. ROTHEN²

Acta Anaesthesiol Scand 2011; 55: 149–156



I Sverige saknas idag en vedertagen metod att tillvarata och mäta närståendes tillfredställelse med intensivvård

Syfte med projektet

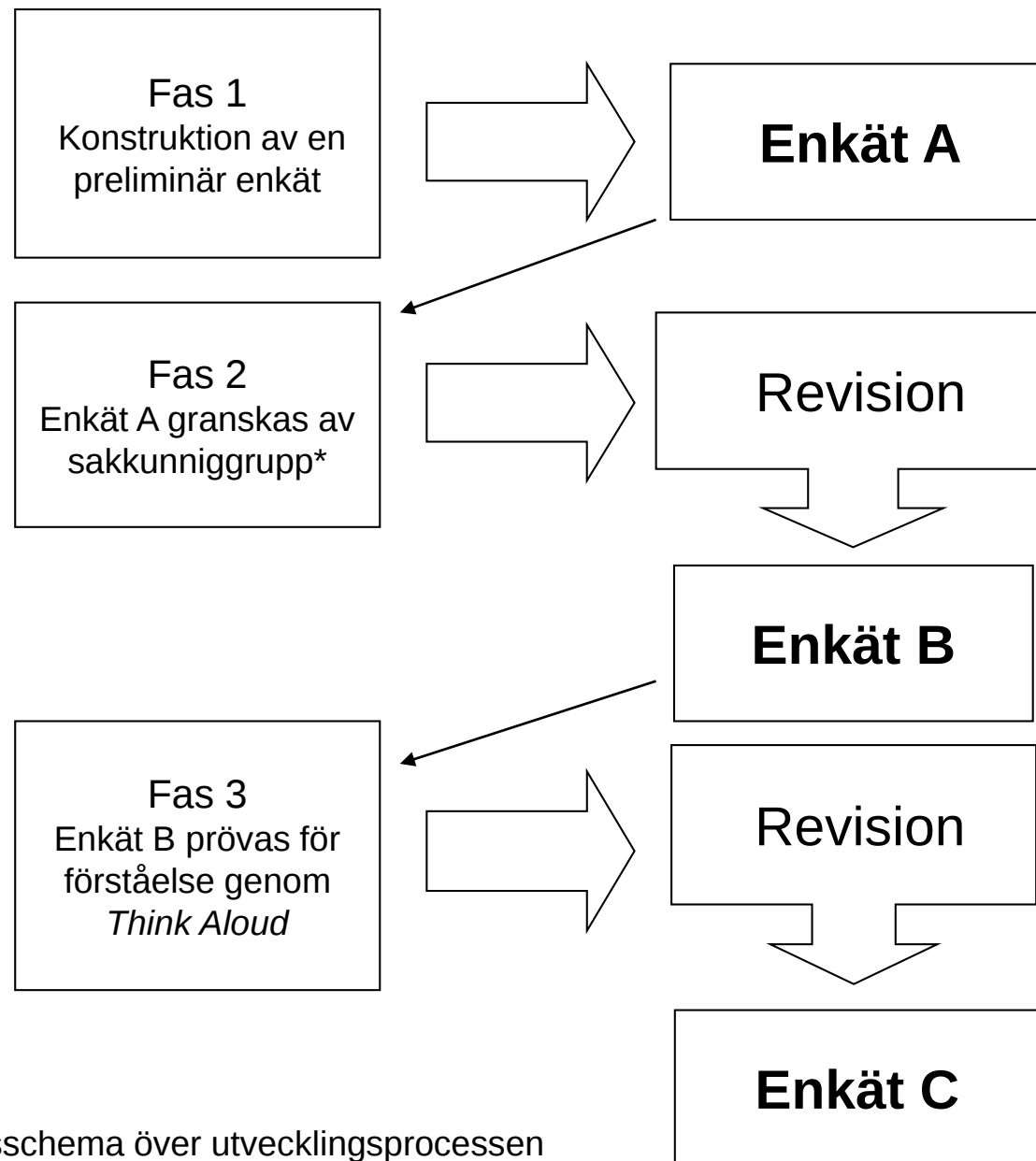
1. Konstruera och validera en enkät för att mäta närståendes tillfredsställelse med intensivvård
2. Mäta närståendes tillfredsställelse med intensivvård och identifiera förbättringsområden

Metod

1. Konstruerat en enkät för svenska förhållanden utifrån två befintliga enkäter "*Family Satisfaction in the ICU*"¹ och "*Critical Care Family Satisfaction Survey*"²
2. "Think aloud"-intervjuer med 12 närstående på CIVA och THIVA, Karolinska Universitetssjukhuset Solna

¹Wall et al. Refinement, scoring, and validation of the Family Satisfaction in the Intensive Care Unit (FS-ICU) survey. Crit Care Med 2007, 35(1): 271-279.

²Wasser et al. Validation of a total score for the critical care family satisfaction survey. Journal of Clinical Outcomes Management 2004, 11: 502-507.



Figur 1. Flödesschema över utvecklingsprocessen

Enkäten bestod av:

23 flervalsfrågor
3 öppna frågor

1. Min närstående blev bemött på ett respektfullt sätt av personalen på CIVA.	☐ Jag instämmer helt ☐ Jag instämmer till stor del ☐ Jag instämmer bara till liten del ☐ Jag instämmer inte alls ☐ Frågan är inte relevant för mig
2. Då min närstående verkade känna smärta hanterade personalen det bra.	☐ Jag instämmer helt ☐ Jag instämmer till stor del ☐ Jag instämmer bara till liten del ☐ Jag instämmer inte alls ☐ Frågan är inte relevant för mig
3. Då min närstående verkade ha andningssvårigheter hanterade personalen det bra.	☐ Jag instämmer helt ☐ Jag instämmer till stor del ☐ Jag instämmer bara till liten del ☐ Jag instämmer inte alls ☐ Frågan är inte relevant för mig
4. Då min närstående verkade känna oro hanterade personalen det bra.	☐ Jag instämmer helt ☐ Jag instämmer till stor del ☐ Jag instämmer bara till liten del ☐ Jag instämmer inte alls ☐ Frågan är inte relevant för mig

Enkätens innehåll

- **Vård och bemötande av patienten** (6 frågor)
- **Bemötande av närstående** (2 frågor)
- **Information** (7 frågor)
- **Delaktighet** (3 frågor)
- **Miljö** (3 frågor)
- **Helhetsintryck** (2 frågor)

Svarsalternativ

Jag instämmer helt:

1,0 poäng

Helt nöjd

Jag instämmer till stor del:

0,75 poäng

Jag instämmer bara till liten del:

0,50 poäng

Jag instämmer inte alls:

0,25 poäng

} Missnöjd i någon mån

Metod (forts)

3. Enkäten skickades till närstående till patienter som vårdats >2 dygn på CIVA, 1-2 veckor efter utskrivning från IVA

Resultat

2014 vårdades 1065 patienter
på CIVA,
varav 446 patienter > 2 dygn

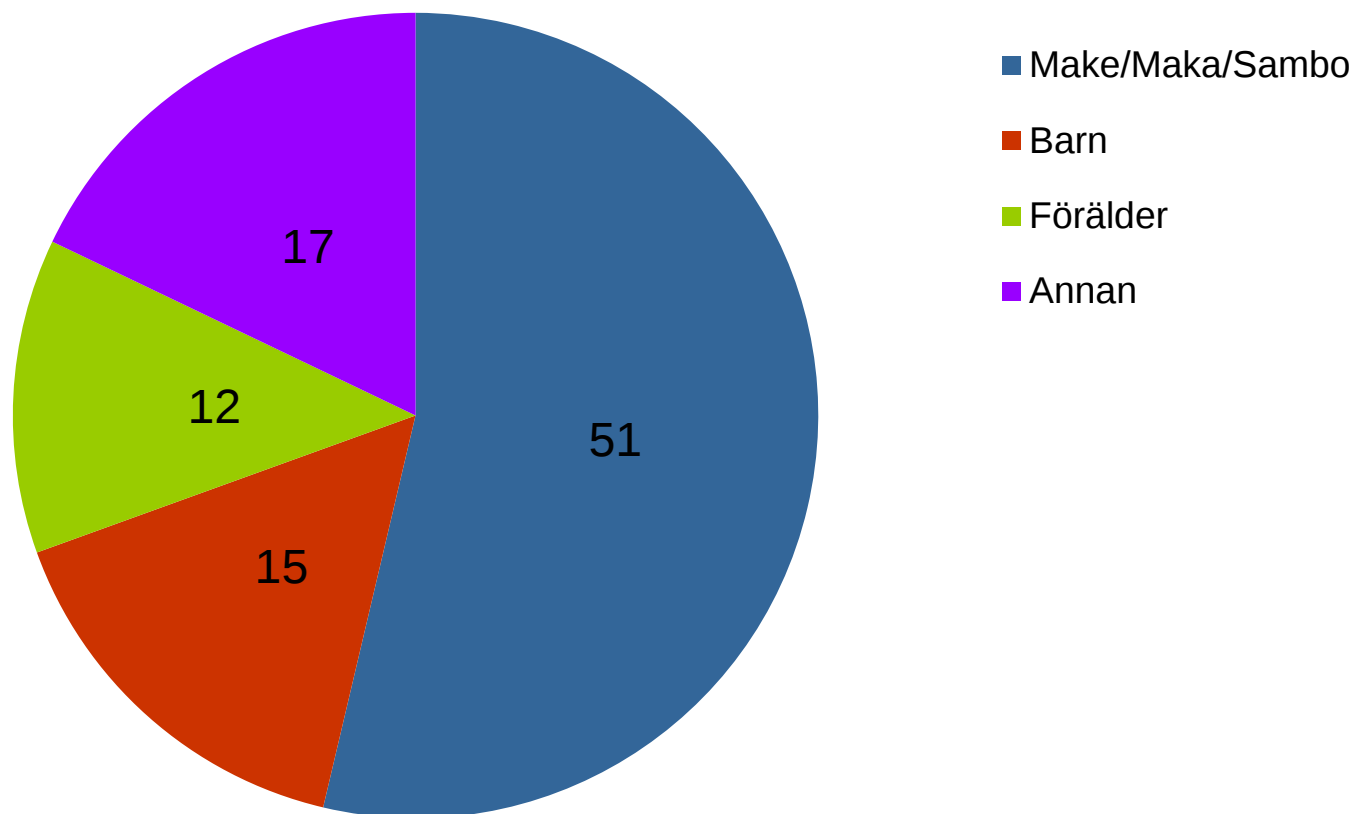


156 närstående mottog enkäten

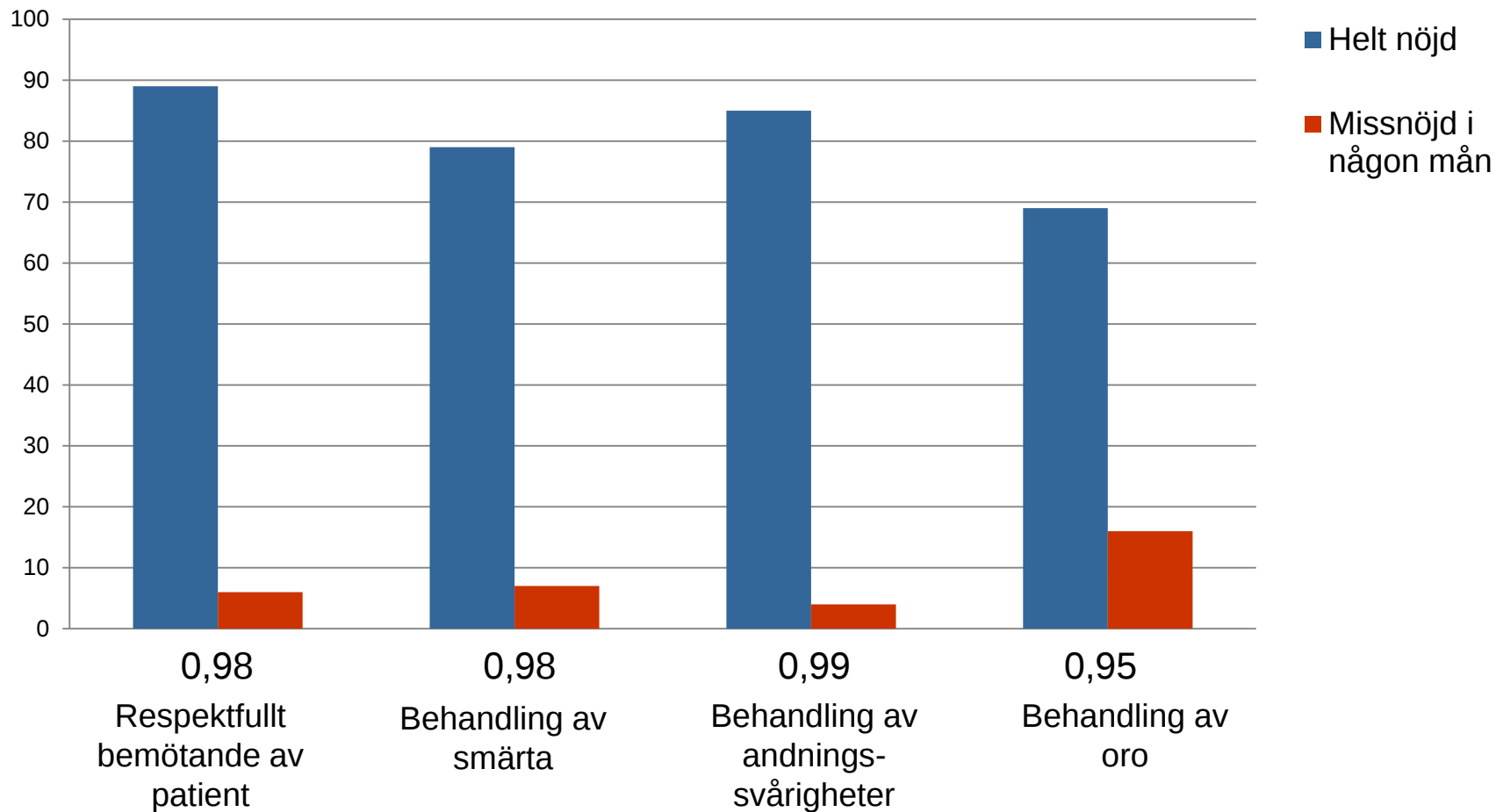


95 inkomna svar
(61 %)

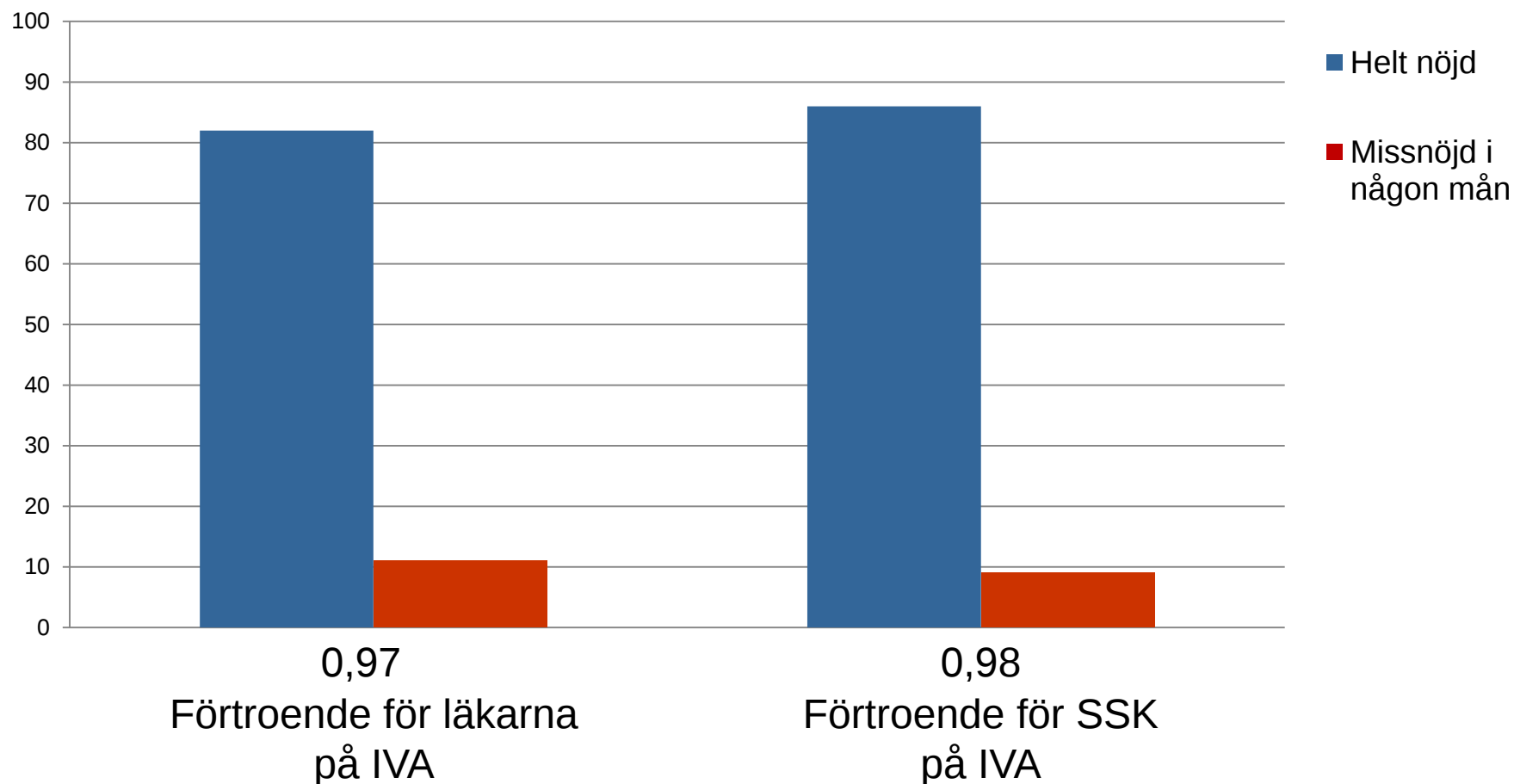
Respondenter (n=95)



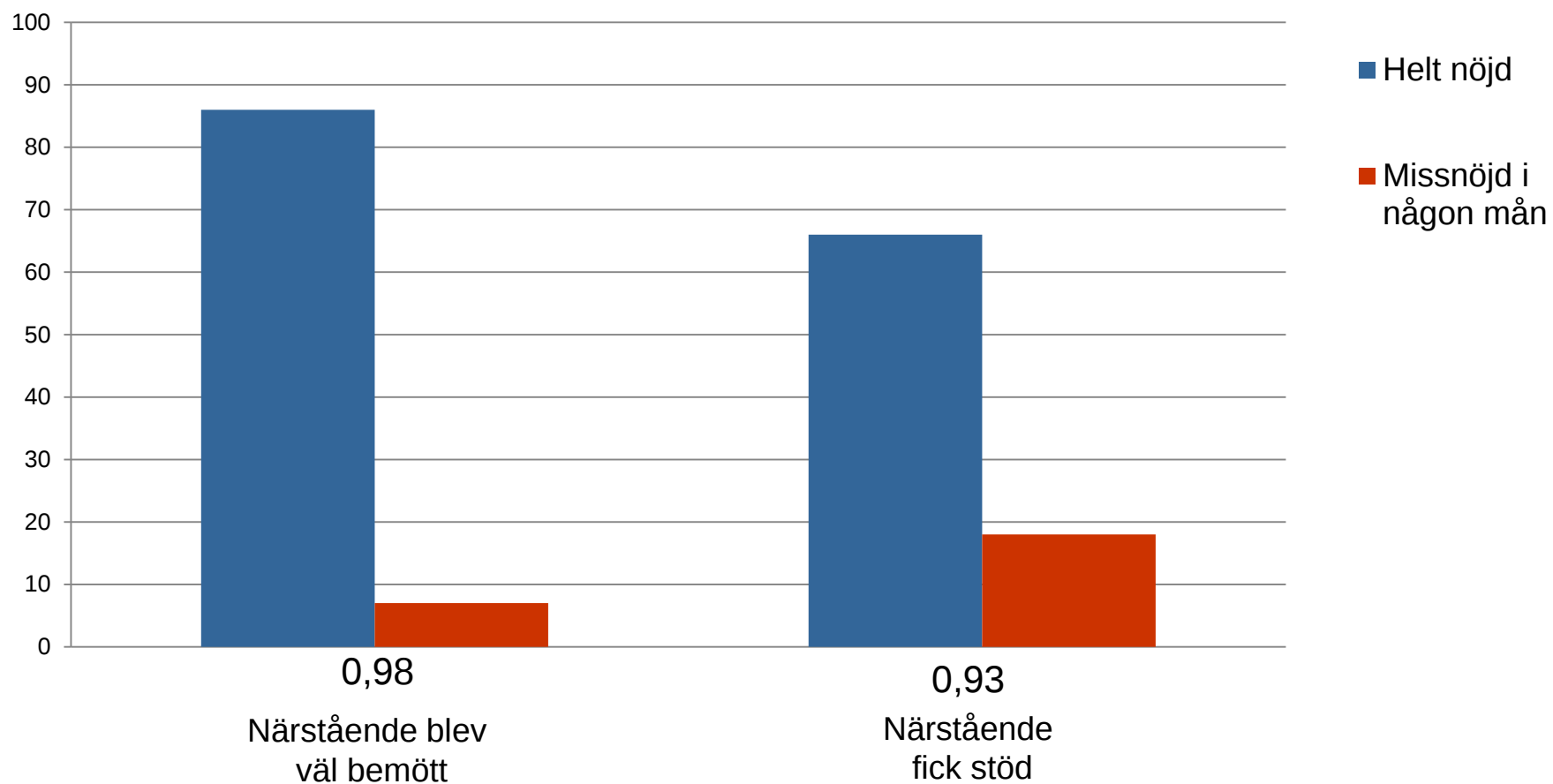
Vård och bemötande av patient



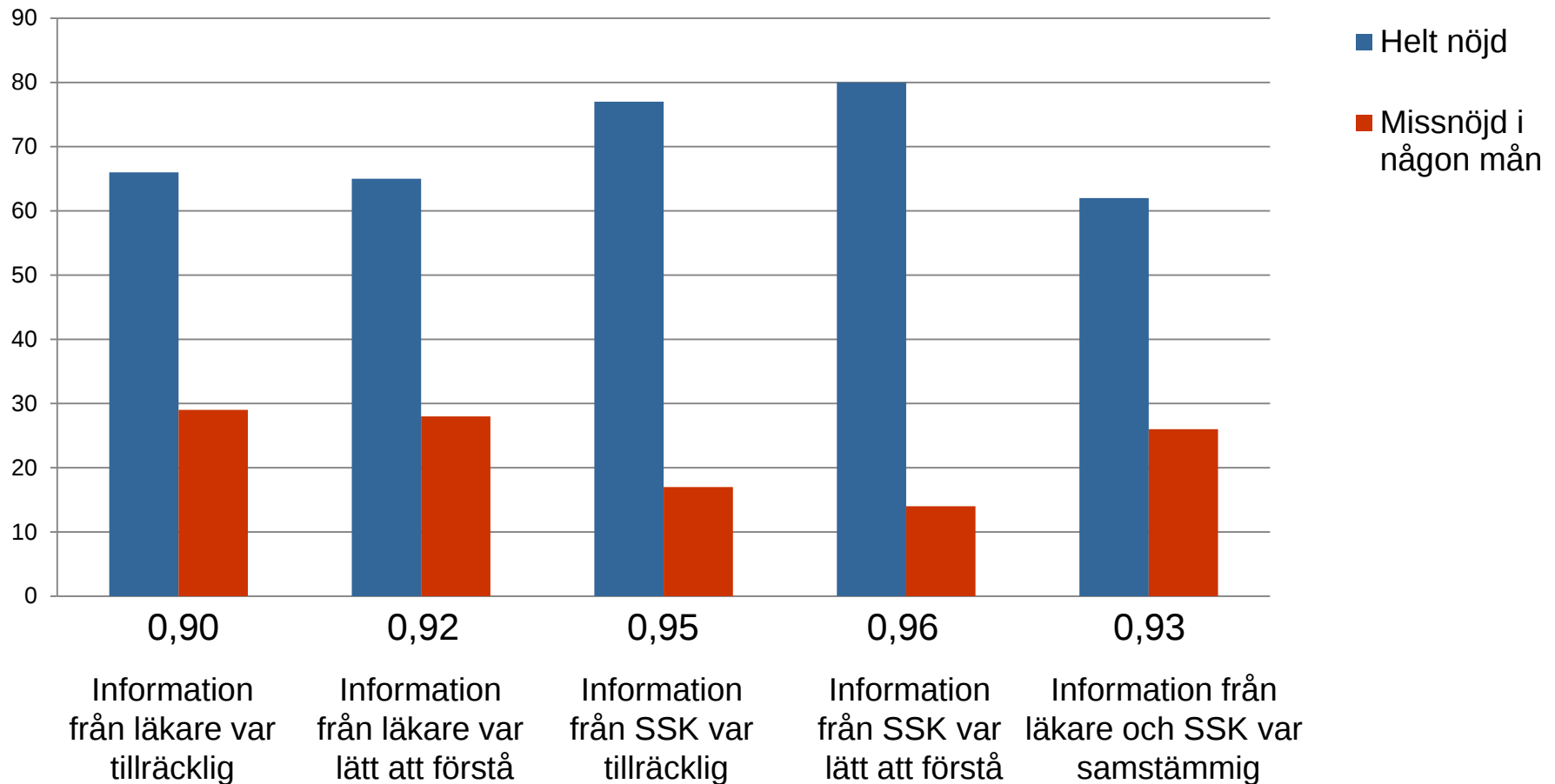
Vård och bemötande av patient (forts)



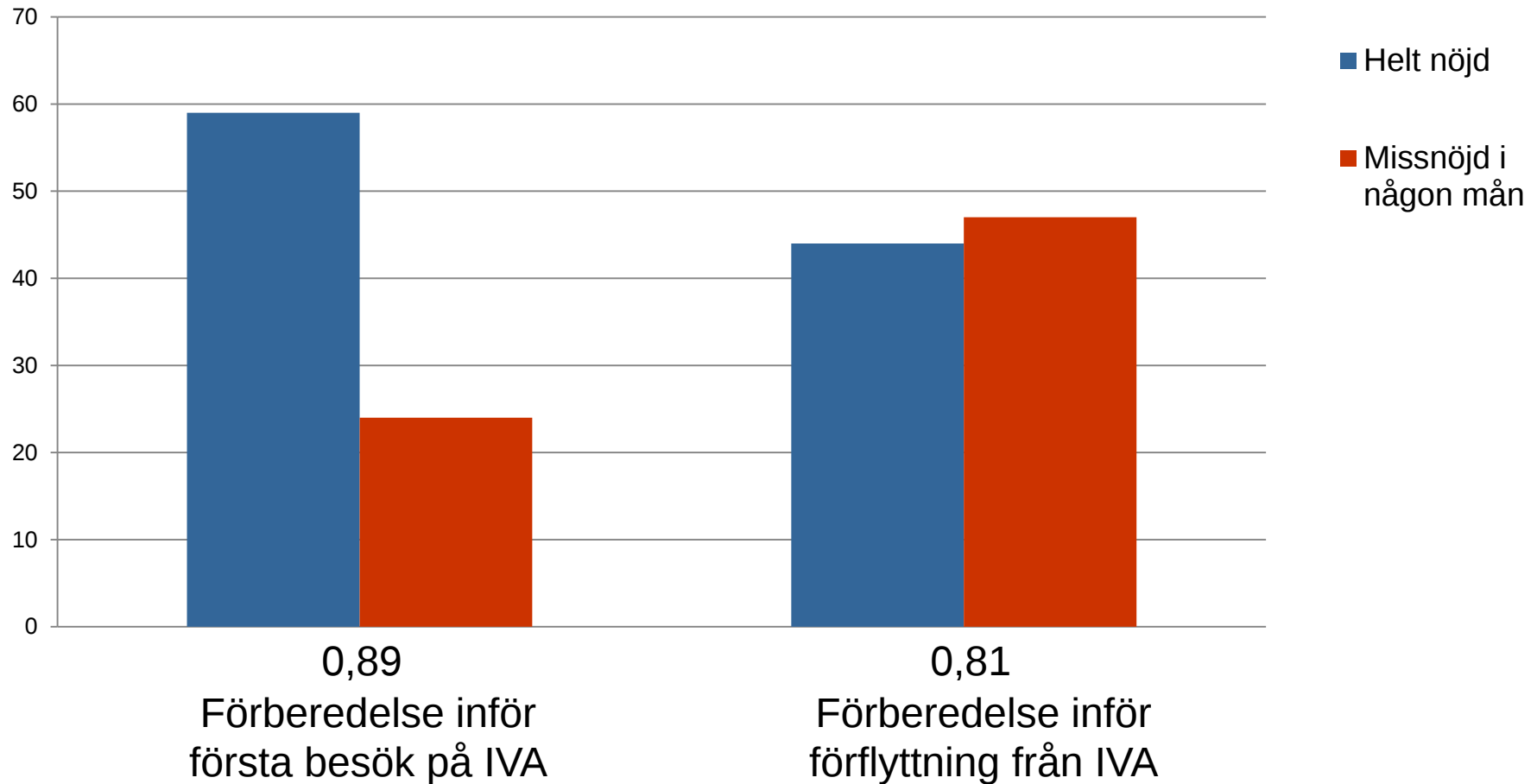
Bemötande av närstående



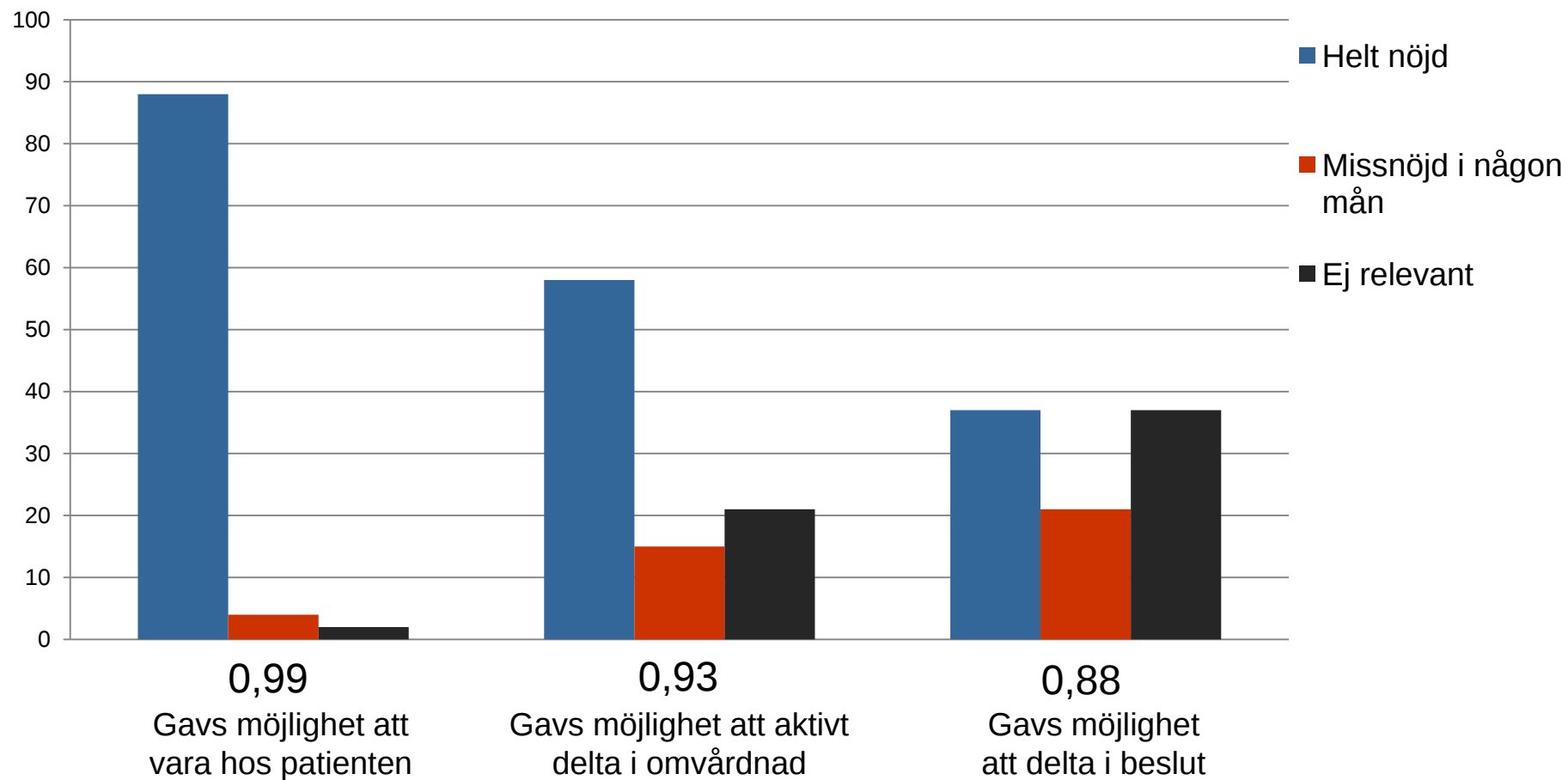
Information



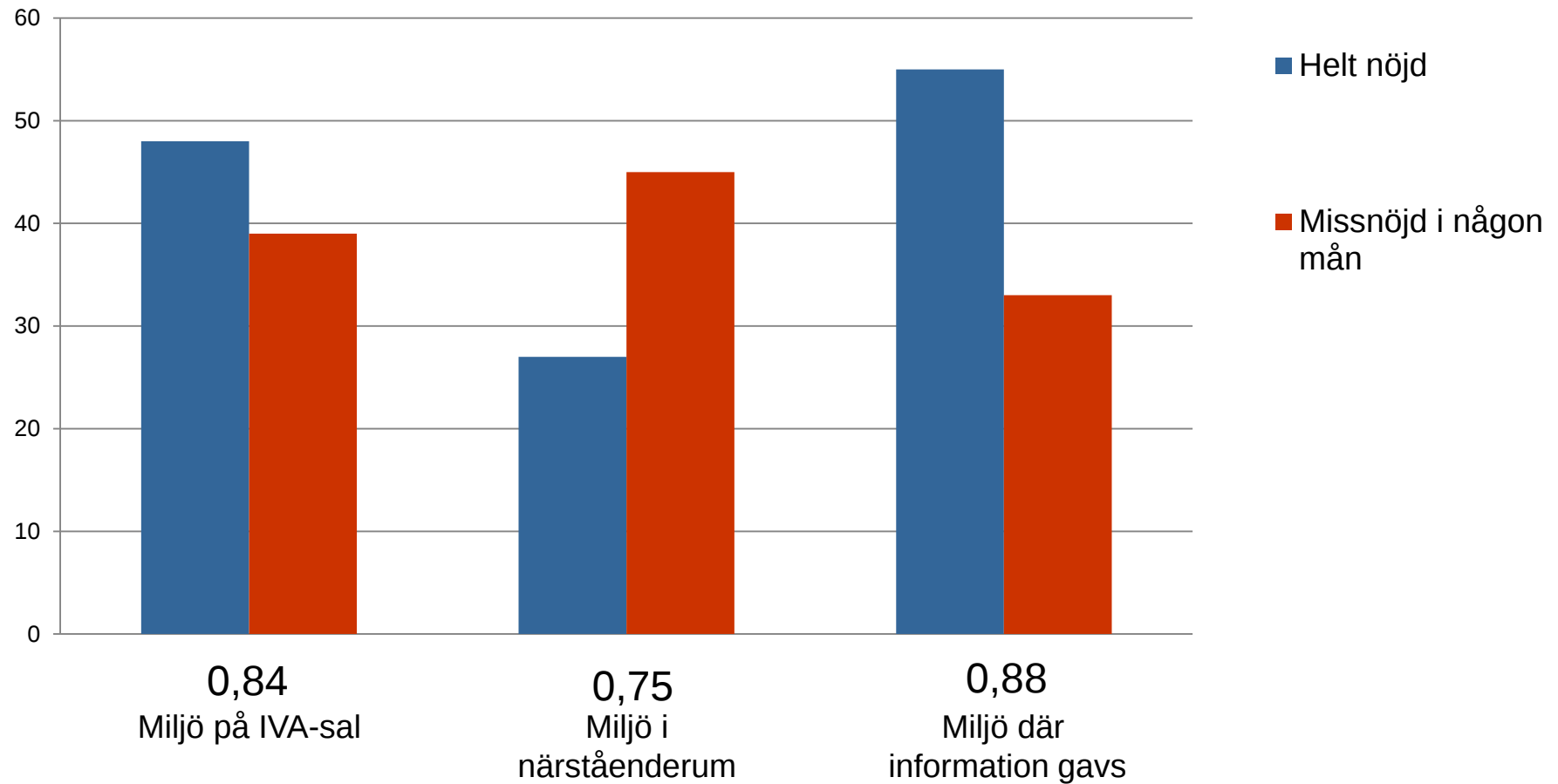
Information (forts)



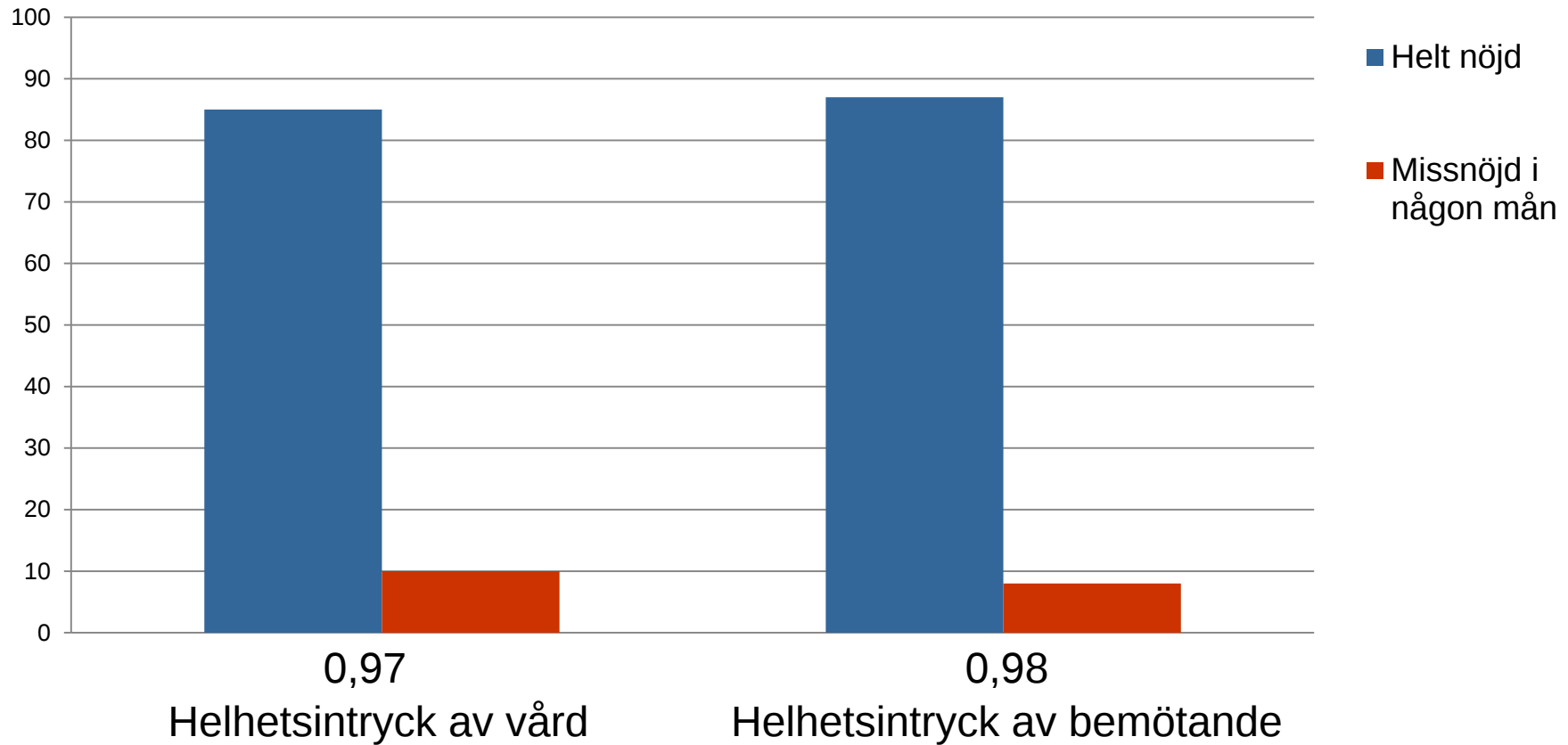
Delaktighet i vården



Miljö



Helhetsintryck



Slutsatser

Enkäten kan fungera som instrument för att mäta närståendes tillfredsställelse med intensivvård.

Mätning av närståendes tillfredsställelse med vård och bemötande kan komplettera bilden av vårdkvalitet.

Närstående till patienter som vårdats på CIVA var nöjda med vård och bemötande.

Brister kunde identifieras:

- Miljön, främst i närståenderummet
- Förberedelser inför förflyttning från IVA
- Delaktighet i beslut kring vården (?)



"Fortsätt att ta hand om hela familjen. När någon vårdas hos er behöver hela familjen stöd, inte bara den sjuka."



johan.thermaenius@karolinska.se & anna.schandl@karolinska.se