# Spørreskjema for informasjonskampanjen «Bare spør!»

Pasientsikkerhetsprogrammet I trygge hender 24 -7 har laget dette spørreskjemaet for å måle opplevelsen hos pasienter og helsearbeidere av brosjyren og informasjonskampanjen «Bare spør!». Svar på spørsmålene vil vise synlighet av informasjonskampanjen, nytteverdi av brosjyren og samtidig kunne være viktige innspill til forbedring og i oppfølgingen av kampanjen.

Spørsmålene til pasienter og pårørende tar omtrent fem minutter å besvare. Pasienter og pårørende som besvarer spørsmålene skal velges tilfeldig. Det er bare to spørsmål til helsearbeidere.

Da det er begrensede muligheter til å sikre et tilfeldig utvalg av pasienter og pårørende, anbefaler vi at spørsmålene stilles ved utgangen når pasientene og deres pårørende forlater sykehuset. På denne måten får vi svar fra både pasienter og pårørende som har vært på konsultasjon eller hatt opphold i ulike klinikker. Hvis institusjonen har bestemte rutiner som tilsier av pasientene på dagtid er systematisk annerledes enn de som forlater sykehuset på ettermiddagen, bør det samles svar på ulike tidspunkter i løpet av dagen. Et eksempel på systematisk variasjon i pasientgruppen vil være at poliklinikker gir konsultasjoner på dagtid, mens langtidspasienter kanskje skrives ut på ettermiddagen.

**Spørreskjema til pasienter og pårørende**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **Har du lagt merke til informasjonskampanjen vår «Bare spør!»?**
 | 1. **Ja**
 | **Nei** |

Hvis ja, gå til spørsmål 2

Hvis nei, gi dem brosjyren og informer om budskapet. «Det er viktig at du spør dersom noe er uklart. Slik kan du hjelpe til med å redusere risiko for feil og misforståelser». Avslutt gjerne med: Er det noe mer du lurer på?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. **Tror du denne informasjonskampanje hjelper pasienter til å stille flere spørsmål?**
 | 1. **Ja**
 | **Nei** |

Hvis nei, hvorfor ikke?­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **Har du fått brosjyren Bare spør! under oppholdet?**
 | 1. **Ja**
 | **Nei** | **Ikke relevant** |

Hvis ja; gå videre til spørsmål 4.

Hvis nei, gi dem brosjyren og informer om budskapet. «Det er viktig at du spør dersom noe er uklart. Slik kan du hjelpe til med å redusere risiko for feil og misforståelser». Avslutt gjerne med: Er det noe mer du lurer på?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **Var brosjyren Bare spør! nyttig for deg?**
 | **Ja** | **Nei** | **Ikke relevant** |
| 1. **Vil du anbefale en i familien eller en venn av deg å lese brosjyren?**
 | **Ja** | **Nei** | **Ikke relevant** |
| 1. **Har du stilt spørsmål til helsepersonell under timen/konsultasjonen eller oppholdet?**
 | **Ja** | **Nei** | **Ikke relevant** |
| 1. **Hvis ja, bidro brosyren til at du stilte spørsmål?**
 | **Ja**  | **Nei** | **Ikke relevant** |
| 1. **Oppfordret helsepersonell deg direkte til å stille spørsmål om din sykdom og ditt behandlingsforløp?**
 | **Ja** | **Nei** | **Ikke relevant** |
| 1. **Lyttet helsepersonell til deg under oppholdet (for eksempel om dine bekymringer, ønsker og behov)?**
 | **Ja** | **Nei** | **Ikke relevant** |

Det første to spørsmålene, som omfatter synlighet av kampanjen, stilles til så mange pasienter det er behov for, for at minimum 20 personer svarer ja spørsmål 3, (som omhandler brosjyren). På den måten vil vi kunne måle både grad av synlighet og samtidig sikre god tilbakemelding på selve brosjyren.

Fra disse spørsmålene skal det i rapport og evalueringsskjema rapporteres på hvor mange som svarte nei på spørsmål 1 (for å få minimum 20 til å svare ja på spørsmål 3).

I tillegg skal det fylles ut en egen tallbasertrapport på spørsmålene.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **Har du lagt merke til informasjonskampanjen vår «Bare spør!»?**
 | Antall ja | Antall nei | Antall ikke relevant |
| 1. **Tror du denne informasjonskampanje hjelper pasienter til å stille flere spørsmål?**
 |  |  | x |
| 1. **Har du fått brosjyren Bare spør! under oppholdet?**
 |  |  |  |
| 1. **Var brosjyren Bare spør! nyttig for deg?**
 |  |  |  |
| 1. **Vil du anbefale en i familien eller en venn av deg å lese brosjyren?**
 |  |  |  |
| 1. **Har du stilt spørsmål til helsepersonell under timen/konsultasjonen eller oppholdet?**
 |  |  |  |
| 1. **Hvis ja, bidro brosyren til at du stilte spørsmål?**
 |  |  |  |
| 1. **Oppfordret helsepersonell deg direkte til å stille spørsmål om din sykdom og ditt behandlingsforløp?**
 |  |  |  |
| 1. **Lyttet helsepersonell til deg under oppholdet (for eksempel om dine bekymringer, ønsker og behov)?**
 |  |  |  |

**Spørsmål til helsepersonell**

Det er naturlig å hente tilbakemeldinger fra helsepersonell på brosjyren. I dette tilfellet lønner det seg å satse på kvalitative svar isteden for å forsøke å velge tilfeldig respondenter. Her vil det være nok med å stille spørsmål til mellom tre og fem ansatte som svarer ja eller nei.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Tror du brosjyren Bare spør! er et nyttig hjelpemiddel for pasienter og pårørende?** | 1. **Ja**
 | **Nei** | **Ikke relevant** |

**Hvorfor/hvorfor ikke? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Fra disse spørsmålene skal det i rapport og evalueringsskjema skal det oppsummeres antall ja og antall nei.

I tillegg kan eventuelle svar på hvorfor ikke de opplever nytteverdi med brosjyren brukes for å vurdere nye holdningsskapende tiltak, samt sikre overgang fra kampanje til en kultur hvor helsepersonell trener på pasientkommunikasjon - og oppfordrer pasienter og pårørende til å stille spørsmål.