

Doktorgrad

# Pasientenes oppfatning av pleieforhold og tilfredshet med pleiens kvalitet i sykehus

Personrelaterte forhold er de sterkeste prediktorene for pasienters erfaringer med helsetjenestekvalitet og pasienttilfredshet.

## Forfattere

Vigdis Abrahamsen Grøndahl  
Førsteamanuensis  
Avdeling for helse- og sosialfag, Høgskolen i Østfold

---

Sykepleien Forskning 2012 7(2)(196-196)  
DOI: <https://doi.org/10.4220/sykepleief.2012.0111>

Bakgrunn:

Det er teoretiske og metodologiske utfordringer knyttet til måling av begrepene helsetjenestekvalitet og pasienttilfredshet, og forhold assosiert med disse begrepene. Et teoretisk rammeverk om pasienttilfredshet og en teoretisk modell om helsetjenestekvalitet danner det teoretiske grunnlaget for denne avhandlingen.

Hensikt:

Den overordnede hensikten var å beskrive og utforske sammenhengene mellom personrelaterte forhold, eksterne objektive helsetjenesteforhold, pasienters erfaring med kvaliteten på helsetjenesten og pasienters tilfredshet med helsetjenestene i sykehus.

#### Metode:

Studien er basert på en spørreskjemaundersøkelse blant 528 pasienter fra medisinske og kirurgiske avdelinger ved fire helseforetak. Individuelle intervjuer ble gjennomført med 22 av de 528 pasientene.

#### Resultat:

Kombinasjonen av personrelaterte og eksterne forhold ved helsetjenesten forklarte 55 prosent av pasienters erfaringer med helsetjenestekvalitet. 54,7 prosent av variasjonen i pasienttilfredshet ble forklart, og personrelaterte forhold hadde størst innvirkning (51,7 prosent). Tre grupper av pasienter ble identifisert på bakgrunn av svarene på to variabler: Pasienttilfredshet og pasienters erfaringer med helsetjenestekvalitet. En gruppe av pasienter var mest tilfreds og hadde best erfaringer med helsetjenestekvaliteten. En annen gruppe var mindre tilfreds og hadde bedre erfaringer med helsetjenestekvaliteten. Den tredje gruppen var mindre tilfredse og hadde de dårligste erfaringene med helsetjenestekvaliteten. Intervjuene avdekket fire kategorier av betydning for pasienttilfredshet: ønske om å gjenvinne helse, behovet for å bli møtt på en profesjonell måte som en unik person, perspektiv på livet, og behovet for balanse mellom å være privat og sosial.

Konklusjon: Personrelaterte forhold er de sterkeste prediktorene for pasienters erfaringer med helsetjenestekvalitet og pasienttilfredshet. Det er behov for retningslinjer ved overbelegg og ø-hjelp. Antall sykepleiere på hver avdeling må vurderes. Helsepersonell må gjøre sitt ytterste for å bidra til at pasientene mottar personsentrert helsetjeneste.

