

Pasienterfaringer med døgnopphold innen tverrfaglig spesialisert rusbehandling 2013

Resultater for Haugaland A-senter, Stabilisering/utredning (Blå Kors)

PasOpp rapport Nr 8 - 2013



Tittel	Pasienterfaringer med døgnopphold innen tverrfaglig spesialisert rusbehandling 2013. Resultater for Haugaland A-senter, stabilisering/ utredning (Blå Kors)
English title	Inpatients' experiences with interdisciplinary treatment for substance dependence. Results for Haugaland A-senter, stabilisering/ utredning (Blå Kors)
Institusjon	Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Ansvarlig	Magne Nylenna, direktør
Forfattere	Haugum, Mona, prosjektleder, <i>forsker, Kunnskapssenteret</i> Iversen, Hilde Hestad, <i>seniorforsker, Kunnskapssenteret</i> Holmboe, Olaf, <i>forsker, Kunnskapssenteret</i>
ISBN	978-82-8121-797-3
ISSN	1890-1565
Rapport	Nr 8 – 2013
Prosjektnummer	757
Publikasjonstype	PasOpp-rapport
Antall sider	9 (19 inklusiv vedlegg)
Oppdragsgiver	Helsedirektoratet
Sitering	Haugum M, Iversen HH, Holmboe O. Pasienterfaringer med døgnopphold innen tverrfaglig spesialisert rusbehandling 2013. Resultater for Haugaland A-senter, stabilisering/ utredning (Blå Kors). Rapport fra Kunnskapssenteret nr. 8–2013. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, 2013.

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten fremskaffer og formidler kunnskap om effekt av metoder, virkemidler og tiltak og om kvalitet innen alle deler av helsetjenesten. Målet er å bidra til gode beslutninger slik at brukerne får best mulig helsetjenester. Kunnskapssenteret er formelt et forvaltningsorgan under Helse- direktoratet, men har ingen myndighetsfunksjoner og kan ikke instrueres i faglige spørsmål.

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Oslo, desember 2013

Innhold

INNHold	2
OM RAPPORTEN	3
Innledning	3
Svarprosent	3
Hvordan lese rapporten	4
RESULTATER PÅ ENKELTSPØRSMÅL	5
VEDLEGG	10
Vedlegg 1: Regler for presentasjon av resultater (få svarere)	10
Vedlegg 2: Spørreskjema	11

Om rapporten

Innledning

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten (Kunnskapssenteret) har gjennomført en nasjonal spørreskjemaundersøkelse blant voksne pasienter 16 år og eldre som har hatt døgnopphold på institusjoner innen tverrfaglig spesialisert rusbehandling. Både offentlige døgninstitusjoner og private døgninstitusjoner med avtaler med de regionale helseforetakene ble inkludert i undersøkelsen. Rene avrusningsenheter ble ekskludert. Undersøkelsen ble gjennomført ved alle institusjonene, med unntak av én, på en avtalt dag i uke 37, 2013.

I denne rapporten presenteres resultater for Haugaland A-senter, stabilisering/ utredning (Blå Kors). Tall på nasjonalt nivå presenteres i en egen rapport. Resultatene gjengis som beskrivende statistikk. Hovedformålet med rapporten er å gi hver institusjon tilgang til sine egne resultater. Disse kan igjen brukes til kvalitetsforbedringsarbeid ved institusjonen.

Grunnet kort tidshorisont er ikke metodikk for sammenligning mellom institusjoner utviklet for denne undersøkelsen. Det er store forskjeller i pasientgruppene mellom institusjonene, og en gyldig sammenligning mellom institusjonene ville krevd en grundig gjennomgang av variabler for justering. Vi presenterer derfor kun resultater for den enkelte institusjon og et nasjonalt gjennomsnitt. I denne rapporten presenteres ujusterte og uvektede tall. Metodene som er benyttet i undersøkelsen og de nasjonale resultatene presenteres i en egen rapport.

De nasjonale resultatene presenteres i en egen institusjonsrapport, i tillegg til i hovedrapporten.

Svarprosent

Vi mottok i alt 5 svar fra Haugaland A-senter, stabilisering/ utredning (Blå Kors). Svarprosenten for Haugaland A-senter samlet var 67. Svarprosenten er beregnet ut fra informasjonen Kunnskapssenteret mottok fra institusjonene angående antall pasienter innlagt på gjennomføringsdagen, hvor mange som ikke var til stede når undersøkelsen ble gjennomført, og hvor mange som ble ekskludert av faglig

ansvarlig av ”særlig menneskelige hensyn”. Totalt svarte 978 pasienter på undersøkelsen, noe som gir en nasjonal svarprosent på 91.

Hvordan lese rapporten

Resultatene i denne rapporten presenteres i fem tabeller. Tabell 1 viser resultater på enkeltspørsmål om pasientenes erfaringer med oppholdet ved institusjonen.

Tabellen følger oppbyggingen i spørreskjemaet og presenteres med samme svarskala (Figur 1). For hvert enkelt spørsmål presenterer vi følgende tall:

- Antall svar: Hvor mange pasienter som har svart på dette spørsmålet.
- Gjennomsnitt: Skalaen i figur 1 er kodet fra 1 til 5 slik at 1 = ”ikke i det hele tatt” og 5 = ”i svært stor grad”. På de fleste spørsmål innebærer dette at en høy gjennomsnittsskåre er positivt. På spørsmål 36 er skalaen imidlertid snudd, slik at en lav skåre er positivt.
- Prosentandel som har svart ”ikke i det hele tatt” eller ”i liten grad”.
- Prosentandel som har svart ”i noen grad”.
- Prosentandel som har svart ”i stor grad” og ”i svært stor grad”.

Figur 1: Svarskala på erfaringsspørsmål



Tabell 2 viser resultater antall svarere og prosentvis svarfordeling i de opprinnelige svarkategoriene på ett spørsmål som omhandler behandlerne/personalet.

Tabell 3 viser resultater på fire spørsmål som hadde svarskala fra ”ikke noe utbytte” til ”svært stort utbytte”. Resultatene i tabellen presenteres på samme måte som i tabell 1.

Tabell 4 viser antall svarere per spørsmål og prosentvis svarfordeling i de opprinnelige svarkategoriene på bakgrunnsspørsmål.

Tabell 5 viser antall svarere per spørsmål og prosentvis svarfordeling i de opprinnelige svarkategoriene på fem spørsmål som omhandler tidligere innleggelser ved rusinstitusjoner og hjelp fra kommunen pasienten bor i.

Tabell 6 viser antall svar, gjennomsnitt, standardavvik og median for spørsmålene som omhandler pasientenes nåværende alder og alder når de fikk et rusproblem.

Resultater på enkeltspørsmål

I de følgende tabellene presenteres resultatene på enkeltspørsmål for denne institusjonen. Nasjonale resultater presenteres i en egen institusjonsrapport, i tillegg til i hovedrapporten for denne undersøkelsen.

Tabell 1: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer ved Haugaland A-senter, stabilisering/ utredning (Blå Kors). Antall svar, gjennomsnitt og prosentandel på tredelt kategorisert skala.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt/i liten grad	I noen grad	I stor grad/i svært stor grad
Mottakelse						
3						
4						
Behandlerne/personalet						
6						
7						
8						
9						
10						
Behandlingen						
14						
15						
16						
17						
18						

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke i det hele tatt/i liten grad	I noen grad	I stor grad/i svært stor grad
19						
20						
Miljøet og aktivitetstilbudet						
21						
22						
23						
24						
25						
Forberedelse til tiden etter utskriving						
26						
27	praktiske løsninger					
28	behandling					
29						
Andre vurderinger						
30						
31	_____					
32	_____					
33						
34						
36						

Tabell 2: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer ved Haugaland A-senter, stabilisering/ utredning (Blå Kors). Antall svar og prosentandel på svaralternativer.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategorier	Prosentandel
11				

Tabell 3: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer ved Haugaland A-senter, stabilisering/ utredning (Blå Kors). Antall svar, gjennomsnitt og prosentandel på tredelt kategorisert skala.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Ikke noe/lite utbytte	En del utbytte	Stort/svært stort utbytte
Behandlingen						
12-1						
12-2						
12-3						
13						

Tabell 4: Resultater på bakgrunnsspørsmål ved Haugaland A-senter, stabilisering/ utredning (Blå Kors). Antall svar og prosentandel på svaralternativer.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategorier	Prosentandel
1				
2				

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategorier	Prosent- andel
5				
35				
43				
45				
46				
48	(Alle med behov for langvarige og koordinerte helse- og sosialtjenester har rett til en individuell plan.)			
49				
50	fysiske			
51	psykiske			

Tabell 5: Resultater på spørsmål om tidligere innleggelser ved rusinstitusjoner og hjelp fra kommunen pasienten bor i. Antall svar og prosentandel på svaralternativer ved Haugaland A-senter, stabilisering/ utredning (Blå Kors).

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategorier	Prosentandel
37				
38	(Tenk på den siste innleggelsen hvis du har vært innlagt flere ganger.)			
39				
40				
41				

Tabell 6: Alder ved utfylling og alder når pasienten fikk et rusproblem for svarere fra Haugaland A-senter, stabilisering/ utredning (Blå Kors). Antall svar, gjennomsnitt, standardavvik og median.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Standardavvik	Median
44					
47					

Vedlegg

Vedlegg 1: Regler for presentasjon av resultater (få svarere)

Institusjonene i undersøkelsen varierte betraktelig når det kommer både til antall døgnplasser og antall pasienter som var til stede ved institusjonen når undersøkelsen ble gjennomført. I standard brukererfaringsundersøkelser ved sykehusene trekker Kunnskapssenteret 400 pasienter fra hvert sykehus, for å kunne få robuste tall for det enkelte sykehus. Til sammenligning er TSB-institusjonene svært små, for eksempel er det mange institusjoner som hadde færre enn ti svar. Dette øker usikkerheten ved undersøkelsens estimer, og betyr at vi kun presenterer deskriptiv statistikk fra undersøkelsen. Samtidig gir det lite mening å oppgi resultater dersom det er svært få svarere, og det vil dessuten true anonymiteten til svarerne. Følgende regler ble utarbeidet for institusjonsrapportene:

- Hvis tre eller færre pasienter svarte: ikke institusjonsvise resultater.
 - Resultatene for disse institusjonene vil likevel inngå i resultatene oppgitt for høyere nivå, det vil si avdeling, helseforetak, organisasjon, stiftelse eller regionalt helseforetak.
- Hvis mellom fire og ti pasienter svarte: resultater presentert kun som gjennomsnitt.
- Hvis 11 eller flere pasienter svarte: både gjennomsnitt og prosentfordelinger på svarkategorier.

Vedlegg 2: Spørreskjema



PasOpp Rus

Høst 2013

Hva er dine erfaringer med døgnopphold i rusinstitusjon?

Hensikten med denne undersøkelsen er å gjøre tilbudet bedre for pasienter innen rusbehandling i spesialisthelsetjenesten. Vi vil gjerne høre om dine erfaringer fra den institusjonen du nå er innlagt ved.



Om utfyllingen: Sett kryss midt i rutene. Slik: ☒ Ikke slik: ☒



Litt om din bakgrunn

- | | Alkohol | Medikamenter | Cannabis | Kokain/
amfetamin | Heroin/
morfinstoffer | Annet |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Hvilket rusmiddel brukte du mest før denne innleggelsen?
<i>Du kan sette flere kryss.</i> | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 2. Hvor lenge har du vært innlagt ved denne institusjonen? | | 0-2
uker | 3-11
uker | 3-6
måneder | 7-12
måneder | Over 12
måneder |
| | | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |



Mottakelse og ventetid

- | | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 3. Fikk du informasjon om institusjonens regler og rutiner da du kom? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 4. Var måten du ble tatt imot på ved institusjonen tilfredsstillende? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ⊥ | | | | | |
| | Nei | Ja, men ikke lenge | Ja, ganske lenge | Ja, altfor lenge | |
| 5. Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ⊥ |

Behandlerne/personalet

Tenk på behandlerne og personalet ved institusjonen når du svarer på spørsmålene nedenfor.

- | | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Ikke aktuelt |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 6. Har du fått nok tid til samtaler og kontakt med behandlerne/personalet? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 7. Opplever du at behandlerne/personalet har forstått din situasjon? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 8. Har du hatt tillit til behandlerne/personalets faglige dyktighet? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 9. Har en fra behandlerne/personalet hatt hovedansvaret for deg? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ⊥ | | | | | | |
| 10. I hvilken grad har du blitt møtt med høflighet og respekt? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ⊥ | | | | | | |
| 11. Har du blitt behandlet nedlatende eller krenkende av behandlerne/personalet? | Nei, aldri | Ja, en gang | Ja, noen ganger | Ja, mange ganger | | |
| | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | | |
| ⊥ | | | | | | |

Behandlingen

12. Hvilket utbytte har du hatt av følgende behandlingstilbud ved institusjonen: ⊥

Kryss av for Ikke aktuelt for de du ikke mottar.

	Ikke noe utbytte	Lite utbytte	En del utbytte	Stort utbytte	Svært stort utbytte	Ikke aktuelt
Behandling i grupper?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Samtaler med én behandler?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Behandling med medisiner?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

⊥

13. Alt i alt, hvilket utbytte har du hatt av behandlingen ved institusjonen?

	Ikke noe utbytte	Lite utbytte	En del utbytte	Stort utbytte	Svært stort utbytte	Ikke aktuelt
	☐	☐	☐	☐	☐	☐

14. Har informasjonen du har fått om behandlingen din vært tilfredsstillende?

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
	☐	☐	☐	☐	☐	☐

15. Har du hatt innflytelse på behandlingen din?

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
	☐	☐	☐	☐	☐	☐

⊥

16. Opplever du at behandlingen har vært tilpasset dine behov?

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
	☐	☐	☐	☐	☐	☐

17. Har du fått hjelp med fysiske plager eller sykdom?

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
	☐	☐	☐	☐	☐	☐

18. Har du fått hjelp med psykiske plager?

	☐	☐	☐	☐	☐	☐
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

⊥

19. Har du hatt tilfredsstillende tilgang til psykolog?

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
	☐	☐	☐	☐	☐	☐

20. Har du hatt tilfredsstillende tilgang til lege?

	☐	☐	☐	☐	☐	☐
--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Miljøet og aktivitetstilbudet

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad
21. Har du følt deg trygg ved institusjonen?	☐	☐	☐	☐	☐
22. Har institusjonen tilrettelagt for kontakt med andre pasienter på en tilfredsstillende måte?	☐	☐	☐	☐	☐
23. Har aktivitetstilbudet ved institusjonen vært tilfredsstillende?	☐	☐	☐	☐	☐
24. Har måltidene ved institusjonen vært tilfredsstillende?	☐	☐	☐	☐	☐
25. Har du vært tilfreds med muligheten for privatliv?	☐	☐	☐	☐	☐

Forberedelse til tiden etter utskrivning

Spørsmålene nedenfor handler om forberedelse til tiden etter utskrivning.

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
26. Opplever du at behandlerne/personalet har forberedt deg på tiden etter utskrivning?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
27. Opplever du at behandlerne/personalet har hjulpet deg med praktiske løsninger for tiden etter utskrivning (<i>f.eks. bolig, økonomi, arbeid/skole</i>)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
28. Opplever du at behandlerne/personalet har tilrettelagt for videre behandling for tiden etter utskrivning?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
29. Opplever du at behandlerne/personalet har hjulpet deg slik at du kan få et meningsfullt liv etter utskrivning?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Andre vurderinger

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	
30. Alt i alt, er hjelpen og behandlingen du har fått ved institusjonen tilfredsstillende?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
31. Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å <u>forstå</u> rusproblemene dine?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
32. Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å <u>mestre</u> rusproblemene dine?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
						⊥
33. Gir hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg tro på at du vil få et bedre liv etter utskrivning?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	
34. Opplever du at behandlerne/ personalet har samarbeidet godt med dine pårørende?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
35. I hvilken grad følte du deg presset/ tvunget av andre til å legge deg inn?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
						⊥
36. Mener du at du på noen måte har blitt feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

⊥

Tidligere innleggelser ved rusinstitusjoner

Spørsmålene nedenfor handler om tidligere innleggelser ved rusinstitusjoner med unntak av rene avrusningsenheter.

37. Har du vært innlagt på en rusinstitusjon før denne innleggelsen?
- | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| Nei | Ja, én gang | Ja, 2 ganger | Ja, 3 - 5 ganger | Ja, mer enn 5 ganger | |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | |
38. Hvis du tidligere har vært innlagt, synes du oppfølgingen/ettervernet etter utskrivningen var tilfredsstillende?
(Tenk på den siste innleggelsen hvis du har vært innlagt flere ganger.)
- | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Ikke aktuelt |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
39. Hvis du tidligere har vært innlagt, var den siste innleggelsen ved denne institusjonen?
- | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|
| Ja | Nei | | Ikke aktuelt |
| ☐ | ☐ | | ☐ |

Hjelp fra kommunen du bor i

40. Hvis du tidligere har fått hjelp fra kommunen du bor i, har hjelpen alt i alt vært tilfredsstillende?
- | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Ikke aktuelt/ har ikke fått hjelp |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
41. Hvis du tidligere har fått hjelp fra kommunen du bor i, hvem/hvilken instans har vært viktigst for deg?
Du kan sette flere kryss.
- | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Rus-konsulent | Ansvars-gruppe | Oppfølgings-tjenester i bolig | Hel-døgns-tilbud | Fastlege | Annet |
| ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
42. Hvis "annet" på spørsmål 41, hvilken instans?
-

Bakgrunnsopplysninger

43. Er du mann eller kvinne?

Mann

☐

Kvinne

☐

⊥

44. Hvilket år ble du født?

Årstall

45. Er du gift/samboende?

Ja

☐

Nei

☐

46. Hvilken utdanning har du?

Grunnskole

☐

Videregående skole

☐

Høgskole/ universitet

☐

47. Hvor gammel var du da du fikk et rusproblem?

Alder

⊥

48. Har du en individuell plan?
(Alle med behov for langvarige og koordinerte helse- og sosialtjenester har rett til en individuell plan.)

Ja

☐

Nei

☐

Vet ikke

☐

⊥

⊥

49. Hvis du har en individuell plan, er du tilfreds med denne planen?

Ikke i det hele tatt

☐

I liten grad

☐

I noen grad

☐

I stor grad

☐

I svært stor grad

☐

Ikke aktuelt

☐

50. Hvordan vil du si din *fysiske* helse er?

Utmerket

☐

Meget god

☐

God

☐

Nokså god

☐

Dårlig

☐

51. Hvordan vil du si din *psykiske* helse er?

Utmerket

☐

Meget god

☐

God

☐

Nokså god

☐

Dårlig

☐

Skriv gjerne mer om dine erfaringer med oppholdet på rusinstitusjonen her:

Skriv gjerne mer om dine tidligere erfaringer med hjelp fra kommunen du bor i (f.eks. i forhold til bolig, økonomi, arbeid/skole og helse- og omsorgstjenester):

Tusen takk for at du tok deg tid til å svare!

Takk til følgende personer i Kunnskapssenteret, som har bidratt i prosjektet i tillegg til forfatterne

Marit Seljevik Skarpaas: hatt hovedansvar for å opprette kontakt og samarbeide med institusjonene. I tillegg i stor grad bidratt til planlegging og gjennomføring av prosjektet.

Inger Opedal Paulsrud: sto for utsending av spørreskjema, registrering og skanning av svar samt skriving av fritekstkommentarer. I tillegg i stor grad bidratt til planlegging og gjennomføring av prosjektet.

Kolleger ved seksjon for brukererfaringsundersøkelser takkes for korrekturlesning, diskusjoner og kommentarer underveis i prosjektet.

Vi vil også takke ***de prosjektansvarlige ved institusjonene*** for godt samarbeid i forbindelse med datainnsamlingen. Også takk til ledere på helseforetak- og regionalt helseforetaknivå.

Nasjonalt Kunnskapssenter for helsetjenesten
Postboks 7004, St. Olavsplass
N-0130 Oslo
(+47) 23 25 50 00
www.kunnskapssenteret.no

PasOpp 2013



Om PasOpp undersøkelser: Endringer i helsetjenesten i den senere tiden innebærer at det blir lagt større vekt på synspunktene til pasienter og pårørende enn før og på at de ulike delene av tjenesten skal være godt samordnet. PasOpp undersøkelsene har som mål å beskrive erfaringene til personer som ser tjenestene fra innsiden. Det er laget spørreskjema som er tilpasset ulike områder innenfor helsetjenesten. Spørsmålene handler om opplevelser, om faktiske hendelser og om tilfredshet med tjenestene.