

2017

BRUKEROPPLEVD KVALITET

PasOpp-rapport nr. 2017: 302

Pasienters erfaringer med døgnopphold
innen psykisk helsevern i 2016

Helse Bergen HF

Utgitt av	Folkehelseinstituttet Seksjon for brukeropplevd kvalitet i Område for helsetjenester
Tittel	Pasienters erfaringer med døgnopphold innen psykisk helsevern i 2016. Helse Bergen HF
English title	Inpatients' experiences with specialist mental health care in 2016. Helse Bergen HF
Ansvarlig	Camilla Stoltenberg, direktør
Forfattere	Johanne Gran Kjøllesdal, <i>prosjektleder, forsker, Folkehelseinstituttet</i> Olaf Holmboe, <i>forsker, Folkehelseinstituttet</i> Kirsten Danielsen, <i>forsker, Folkehelseinstituttet</i> Mona Haugum, <i>forsker, Folkehelseinstituttet</i> Hilde Hestad Iversen, <i>seniorforsker, Folkehelseinstituttet</i>
Prosjektkoordinator	Inger Opedal Paulsrud, <i>Folkehelseinstituttet</i>
ISSN	1890-1565
Rapport	2017: 302
Publikasjonstype	PasOpp-rapport
Antall sider	15 (26 inklusiv vedlegg)
Oppdragsgiver	Helsedirektoratet
Emneord(MeSH)	Inpatients; patient satisfaction; health care surveys; questionnaires; hospitals, psychiatric; specialist mental health care; Norway
Sitering	Kjøllesdal JK, Holmboe O, Danielsen K, Haugum M, Iversen HH. «Pasienters erfaringer med døgnopphold innen psykisk helsevern i 2016.». [Inpatients' experiences with specialist mental health care in 2016.] Rapport nr. 2017: 302. Oslo: Folkehelseinstituttet, 2017.

Innhold

INNHold	3
FORORD	4
1. OM UNDERSØKELSEN	5
Formål	6
Spørreskjemaet og pasienterfaringsindikatorene	6
Vekting og justering	7
Datainnsamling og svarprosent	8
Rapporteringsnivå	9
Nødvendig antall svarere for å motta egne rapporter	9
Hvordan lese tabellene	10
2. RESULTATER FOR PASIENTERFARINGSINDIKATORER	11
3. RESULTATER FOR ENKELTSPØRSMÅL	12
VEDLEGG	16
Vedlegg 1: Spørreskjema	16
Vedlegg 2: Pasienterfaringsindikatorer og underliggende spørsmål	24
Vedlegg 3: Resultater på pasienterfaringsindikatorer for alle foretak og regioner	25
Vedlegg 4: Enheter som ikke får resultatrapport grunnet for få svarere	26

Forord

Folkehelseinstituttet (FHI), tidligere Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, gjennomførte i 2016 en nasjonal undersøkelse for å måle pasienterfaringer med døgnopphold innen psykisk helsevern. Undersøkelsen var bestilt av Helsedirektoratet. Første gang det ble gjennomført en lignende undersøkelse var i 2005. I 2014 ble tilsvarende undersøkelse gjennomført, da med et revidert skjema og ny metode for datainnsamling. I 2014 ble 25 prosent av landets døgninstitusjoner trukket tilfeldig innenfor hver helseregion. I 2016 ble alle landets døgninstitusjoner inkludert. Formålet er å fremskaffe systematisk informasjon som kan brukes i kvalitetsforbedring og virksomhetsstyring på ulike nivå. Denne rapporten viser resultater fra undersøkelsen for Helse Bergen HF.

Vi har benyttet datainnsamlingsmetoden som er brukt i tidligere undersøkelser innen døgnopphold innen psykisk helsevern og innen tverrfaglig spesialisert rusbehandling. Dette innebærer at pasientene fyller ut et spørreskjema mens de er innlagt på institusjonen.

Prosjektgruppen har bestått av:

- Johanne Gran Kjøllesdal, prosjektleder, forsker, Folkehelseinstituttet
- Kirsten Danielsen, forsker, Folkehelseinstituttet
- Mona Haugum, forsker, Folkehelseinstituttet
- Inger Opedal Paulsrud, prosjektkoordinator, ansvarlig for datainnsamling Folkehelseinstituttet
- Olaf Holmboe, forsker, Folkehelseinstituttet
- Hilde Hestad Iversen, seniorforsker, Folkehelseinstituttet
- Øyvind Andresen Bjertnæs, forskningsleder, Folkehelseinstituttet

Vi ønsker å takke alle pasienter som har deltatt i undersøkelsen, prosjektansvarlige ved institusjonene og andre involverte for godt samarbeid! Vi takker også Marit Seljevik Skarpaas som har deltatt i det administrative arbeidet samt seksjonsleder ved Folkehelseinstituttet, Jon Helgeland, for oppsett av analysene i statistikkprogrammet R.

Oslo, september 2017

Anne Karin Lindahl
avdelingsdirektør

Øyvind Andresen Bjertnæs
forskningsleder

Johanne Gran Kjøllesdal
prosjektleder

1. Om undersøkelsen

Folkehelseinstituttet (FHI), tidligere Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, gjennomførte i 2016 en nasjonal undersøkelse for å måle pasienterfaringer med døgnopphold innen psykisk helsevern. Undersøkelsen var bestilt av Helsedirektoratet. Bestillingen er forankret formelt i det nasjonale kvalitetsindikatorprosjektet. FHI har utarbeidet nasjonale kvalitetsindikatorer for helseforetak (HF), regionale helseforetak (RHF) og nasjonalt, forutsatt tilfredsstillende datagrunnlag og metodekvalitet.

Første gang Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten gjennomførte en lignende undersøkelse var i 2005.³⁴ I 2014 ble tilsvarende undersøkelse gjennomført, da med et revidert skjema og ny metode for datainnsamling.³⁵ I 2014 deltok 25 prosent av landets institusjoner trukket tilfeldig innenfor hver helseregion. I 2016 ble alle landets døgninstitusjoner inkludert. Begrepet «institusjon» kan være noe uklart. Dette kan være frittstående institusjoner, men også poster og avdelinger. I vår rapportering bruker vi «institusjon» som det laveste nivået i organiseringen, og det er på dette nivået vi har samlet inn data. Antall institusjoner som deltok i undersøkelsen var 280.

Resultatene fra 2016 sammenlignes ikke med resultatene for 2014 av ulike grunner. Blant annet var undersøkelsen i 2014 en utprøving av metode og datainnsamlingsopplegg og kun 25 prosent av institusjonene ble trukket tilfeldig innenfor hver region for å gjøre undersøkelsen mest mulig landsrepresentativ. I 2014 ble det heller ikke produsert indikatorer, noe som vanskeliggjør en mulig sammenligning.

Denne rapporten presenterer resultatene for Helse Bergen HF. Resultatene er i hovedsak beskrivende statistikk på 40 enkeltspørsmål fra spørreskjemaet, og på tre indikatorer generert fra 17 av disse spørsmålene.

Helsedirektoratet starter etter planen implementeringen av de første pakkeforløpene innen psykisk helsevern i 2018. Fem av spørsmålene (30, 31, 38, 39, 40) er inkludert

³⁴ Dahle KA, Holmboe O, Helgeland J. Brukererfaringer med døgnenheter i psykisk helsevern - Resultater og vurderinger etter en nasjonal undersøkelse i 2005. PasOpp-rapport. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, 2006.

³⁵ Kjøllesdal JG, Iversen HH. Pasienters erfaringer med døgnopphold innen psykisk helsevern. Resultater etter en landsdekkende undersøkelse i 2014. Rapport fra Kunnskapssenteret nr 9-2014. Oslo, 2014.

for å ha en førmåling relevant for pakkeforløpene. Spørreskjemaet inneholdt også en side hvor pasientene kunne skrive mer utfyllende om sine erfaringer med oppholdet. Disse kommentarene er sammenfattet i den nasjonale rapporten.

Spørreskjemaet finnes i vedlegg 1. En beskrivelse av indikatorene og hvilke enkeltspørsmål som inngår i disse finnes i vedlegg 2. En samlet oversikt over resultater på pasienterfaringsindikatorene for alle helseforetak og regionale helseforetak presenteres i vedlegg 3. I vedlegg 4 vises hvilke enheter som ikke får resultatrapport grunnet for få svarere. Det er utarbeidet egen metoderapport der vi redegjør for den metodiske fremgangsmåten som er brukt i undersøkelsen.

Formål

Hensikten med undersøkelsen er å fremskaffe systematisk informasjon om pasientenes erfaringer med enheter innenfor psykisk helsevern som et ledd i:

- faglig kvalitetsforbedring (verktøy for kvalitetsforbedringsarbeid i helsetjenesten)
- virksomhetsstyring (verktøy for styring og ledelse i helsetjenesten)
- støtte til forbrukervalg (informasjonskilde for pasienter og helsepersonell i valg mellom leverandører av helsetjenester)
- samfunnsmessig legitimering og kontroll (gi allmennheten innsikt i helsetjenestens ytelser i samfunnsmessig og helsepolitisk sammenheng)

Pasientene ble ved bruk av spørreskjema bedt om å vurdere ulike aspekter ved institusjonen. Tilbakemeldingene kan brukes til å identifisere hvilke områder som fungerer bra og hvilke områder institusjonene bør jobbe med for å forbedre. Siden alle døgninstitusjonene i Norge er inkludert i undersøkelsen, kan resultatene aggregeres til resultater på høyere nivåer (HF, RHF, nasjonalt). Ledere og kvalitetsrådgivere på ulike nivå i helseforvaltningen kan derfor få resultater i sammenfattet form på relevant nivå. Brukererfaringer er én av flere kilder til informasjon om kvaliteten på helsetjenestens ytelser. Annen viktig informasjon om institusjonene er for eksempel kliniske resultat-, prosess- og strukturemål. Kjennskap til dette og til den lokale konteksten er viktig når resultatene skal fortolkes.

Spørreskjemaet og pasienterfaringsindikatorene

Spørreskjemaet finnes i vedlegg 1 og inneholder 44 spørsmål om erfaringer med institusjonen og oppholdet inndelt i følgende hoveddeler:

- Ventetid og innleggelse
- Behandlerne og personalet
- Medvirkning ved institusjonen
- Informasjon
- Miljøet og aktivitetstilbudet
- Negative hendelser

- Andre vurderinger
- Oppfølging av fysisk helse
- Hjelp fra kommunen
- Samlet vurdering av helsetjenesten
- Litt om deg og din bakgrunn

Til sist i skjemaet var det et åpent kommentarfelt hvor pasientene kunne skrive mer om sine erfaringer fra oppholdet og dermed utdype de kvantitative resultatene.

Svarene på spørsmålene beskrives enkeltvis og ved å gruppere spørsmålene i tre indikatorer som beskriver pasientenes erfaringer med oppholdet. Disse indikatorene består av et antall enkeltspørsmål som pasientene ble bedt om å vurdere på en skala fra 1 (ikke i det hele tatt) til 5 (i svært stor grad). Detaljerte beskrivelser av indikatorene finnes i vedlegg 2. For alle indikatorene gjelder det at pasientene må ha svart på minst halvparten av de aktuelle spørsmålene for å telle med. Svarene er omregnet til en skala fra 0 til 100 hvor høy skåre angir en positiv vurdering av institusjonen.

Følgende indikatorer brukes i denne rapporten:

- | | |
|-----------------------|--------------|
| 1. Miljøet | (6 spørsmål) |
| 2. Pasientorientering | (6 spørsmål) |
| 3. Utbytte | (5 spørsmål) |

Vekting og justering

Vekting

Tallene som presenteres i denne rapporten har blitt vektet for å gjøre resultatene mest mulig representative for hele populasjonen av pasienter ved institusjonene. Siden undersøkelsen ble gjennomført på en gitt dag har de med lang liggetid større sannsynlighet for å bli inkludert i undersøkelsen enn de som har kort liggetid. Spørsmål 1 i spørreskjemaet omhandler hvor lenge pasienten har vært innlagt, og benyttes til vekting av materialet.

Korreksjon for ulik pasientsammensetning

Når man skal sammenligne ulike enheter, som i dette tilfellet helseforetak eller regioner, må man ta med i betraktningen at sammensetningen av pasienter kan være forskjellig fra enhet til enhet. Dette gjøres ved å justere tallene for viktige bakgrunnsvariabler. I denne rapporten sammenligner vi skårene på indikatorene med gjennomsnittet for de aktuelle enhetene samlet. Disse resultatene er derfor både vektet og justert.

Flere variabler ble vurdert som potensielle justeringsvariabler. Felles for disse variablene var at de ble vurdert som uavhengige av kvaliteten på behandlingen ved institusjonen, og at de hadde signifikant effekt på en eller flere av de tre indikatorene. Med bakgrunn i dette arbeidet valgte vi ut følgende justeringsvariabler ved sammenligning av resultater:

- Hvor lenge pasienten hadde vært innlagt ved institusjonen
- Hvorvidt innleggelsen var planlagt eller akutt
- Hvorvidt pasienten opplevde å være innlagt mot sin vilje eller ikke
- Hvorvidt pasienten opplevde innleggelsen som nødvendig eller unødvendig
- Pasientens vurdering av egen psykisk helse uken før innleggelse
- Antall tidligere innleggelser
- Hvorvidt pasienten er gift/samboende eller ikke

Datainnsamling og svarprosent

Datainnsamlingen var en ressurskrevende prosess og tre forskere og én prosjektkoordinator jobbet fulltid med prosjektet høsten 2016. Undersøkelsen ble gjennomført i uke 49 i 2016. Institusjonen bestemte selv hvilken dag i denne uken de ville gjennomføre undersøkelsen. Pasientene fikk utlevert spørreskjemaet av personalet ved institusjonen, og leverte svaret tilbake til dem i en lukket konvolutt. Institusjonen sendte deretter svarene samlet til FHI.

For å kunne beregne svarprosenten måtte de deltagende institusjonene rapportere følgende til FHI i et registreringsskjema:

- Antall pasienter som var innlagt på gjennomføringsdagen
- Hvor mange som ikke var til stede da undersøkelsen ble gjennomført
- Hvor mange som ble ekskludert av særlige, menneskelige hensyn

Enkelte institusjoner leverte ikke registreringsskjema eller de leverte registreringsskjema som var ufullstendig av forskjellige årsaker. For disse institusjonene er svarprosenten beregnet ut fra antall besvarte skjema mot antall døgnplasser institusjonen tidligere har oppgitt.

Totalt var det 2678 pasienter som var innlagt på gjennomføringsdagen. Av disse var det 392 pasienter som ikke fikk tilbud om å svare på skjemaet. Årsaken til dette var at 239 pasienter ble ekskludert av menneskelige hensyn (faglig ansvarlig vurderte det slik at pasienten ikke skulle få utdelt skjema) og 153 pasienter var ikke til stede på det aktuelle tidspunktet som undersøkelsen ble gjennomført. Det justerte bruttoutvalget var dermed 2286.

Vi mottok i alt 1683 spørreskjemaer fra institusjonene, hvorav sju var blanke og er utelatt fra analysene, noe som gir en svarprosent på 73.

Vi mottok i alt svar fra 105 pasienter ved Helse Bergen HF, noe som gir en svarprosent på 63.

Rapporteringsnivå

Vi rapporterer resultater fra undersøkelsen på fem nivåer:

1. Institusjoner: Dette er det laveste nivået, og kan være frittstående institusjoner, eller poster eller avdelinger ved overordnede enheter.
2. Avdelinger: Disse kan bestå av én institusjon eller flere institusjoner kan være slått sammen.
3. Helseforetak (HF): Her er alle enhetene som hører inn under et helseforetak slått sammen. Private enheter uten tilhørighet under et helseforetak, men som har avtale med det regionale helseforetaket, grupperes sammen innen hver region.
4. Regionale helseforetak (RHF): Her er alle enheter som er underlagt et regionalt helseforetak slått sammen.
5. Nasjonalt: Her er alle enhetene slått sammen.

I denne undersøkelsen er 280 institusjoner inkludert. Disse institusjonene er slått sammen til 103 avdelinger som igjen er slått sammen til 22 helseforetak. Som samlebetegnelse på disse nivåene vil begrepet «enhet» bli benyttet i rapporteringen.

Nødvendig antall svarere for å motta egne rapporter

Enhetene i undersøkelsen varierte betraktelig både i antall døgnplasser og i antall pasienter som var innlagt eller til stede når undersøkelsen ble gjennomført. Enhetene i denne undersøkelsen er svært små og det er for eksempel mange enheter som har færre enn ti svar. Det gir lite mening å oppgi resultater dersom det er svært få svarere og det vil dessuten svekke anonymiteten til den enkelte.

Følgende regler ble derfor utarbeidet for resultatrapportene:

1. **Hvis færre enn fire pasienter svarte:** ingen resultatrapporter grunnet anonymitetshensyn. Resultatene for disse enhetene vil likevel inngå i resultatene oppgitt for høyere nivå (for eksempel helseforetak eller regionale helseforetak). For oversikt om hvilke institusjoner dette gjelder se vedlegg 4.
2. **Hvis mellom fire og ti pasienter svarte:** resultater presentert kun som gjennomsnitt.
3. **Hvis 11 eller flere pasienter svarte:** både gjennomsnitt og prosentfordelinger på svarkategorier.

Av de 280 institusjonene, var det 71 institusjoner og to avdelinger som hadde færre enn fire svarere og som dermed ikke fikk egen rapport (vedlegg 4). Det var 185 institusjoner, 25 avdelinger og 1 foretak som kun fikk rapport med gjennomsnittsnivåer. Det var 24 institusjoner, 103 avdelinger og 22 foretak som hadde

11 svarere eller mer og disse fikk rapporter med både gjennomsnittsnivå og prosentfordelinger.

Få svarere per enhet innebærer stor usikkerhet rundt resultatene. Dette gjør at vi ikke presenterer indikatorer for de laveste nivåene.

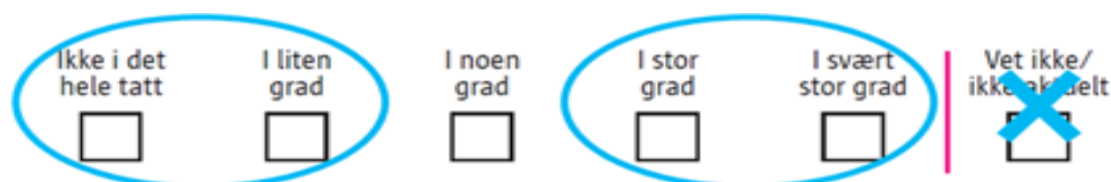
Hvordan lese tabellene

Resultatene i denne rapporten presenteres i separate tabeller for indikatorer og for enkeltspørsmål.

Tabell 1 gir en oversikt over pasienterfaringsindikatorene. Her oppgis antall svarere samt vektet og justert gjennomsnittsskåre på hver indikator.

Tabell 2 inneholder resultater på enkeltspørsmål om pasientens erfaringer i løpet av oppholdet. Tallene som presenteres tar utgangspunkt i svarskalaen i spørreskjemaet (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 "Ikke i det hele tatt" er 1 og "I svært stor grad" er 5. Generelt betyr dette at en høy skåre er positivt. Enkelte spørsmål kan imidlertid være formulert slik at en lav skåre indikerer mer positiv vurdering. Disse er markert i tabellen.
- 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" eller "I svært stor grad".



Figur 1: Svarskala på erfaringsspørsmål

Tabell 3 viser prosentvis svarfordeling i de opprinnelige svarkategoriene på spørsmål om innleggelsen, vurderinger av egen helse, andre vurderinger og bakgrunnsspørsmål.

2. Resultater for pasienterfaringsindikatorer

Tabell 1 viser resultatene på pasienterfaringsindikatorer på en skala fra 0 til 100, hvor 100 er best. Vedlegg 2 viser hvilke enkeltspørsmål som inngår i hver av indikatorene.

Ingen av helseforetakene skilte seg statistisk signifikant fra landsgjennomsnittet på de tre indikatorene.

Tabell 1: Vektete og justerte resultater på indikatorene.

Indikator	Antall svar	Gjennom snitt	Landsgjennom snitt	Laveste skåre blant alle HF	Høyeste skåre blant alle HF
Miljøet	99	68	68	64	81
Pasientorientering	95	56	56	47	67
Utbytte	94	60	57	45	68

Vi viser til vedlegg 3 hvor skårene på pasienterfaringsindikatorene for alle foretak og regioner er samlet.

3. Resultater for enkeltspørsmål

Nedenfor følger to tabeller som presenterer resultatene på enkeltspørsmålene i spørreskjemaet. I tabell 2 presenteres enkeltspørsmålene innen hver indikator og andre spørsmål med samme svarkategorier som disse. I tabell 3 presenteres øvrige spørsmål gruppert tematisk i forhold rundt innleggelsen, vurderinger av egen helse, andre vurderinger og bakgrunnsopplysninger.

Tabell 2: Resultater på enkeltspørsmål som inngår i indikatorene ved Helse Bergen HF. Antall svar og gjennomsnitt. Skala fra 1 til 5 hvor 5 er best. Prosentandel på tredelt kategorisert skala. Alle spørsmål er vektet.

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Ikke i det hele tatt / i liten grad	I noen grad	I stor grad / i svært stor grad
Miljø						
4	Var måten du ble tatt imot på ved institusjonen tilfredsstillende?	100	3,7	9	29	62
8	Har du fått nok tid til samtaler og kontakt med behandlerne/ personalet?	95	3,4	12	44	44
19	Har du følt deg trygg ved institusjonen?	92	3,9	10	24	66
20	Har aktivitetstilbudet ved institusjonen vært tilfredsstillende?	91	3	35	26	39
21	Har måltidene ved institusjonen vært tilfredsstillende?	95	3,5	17	32	51
22	Har du vært tilfreds med muligheten for privatliv?	98	3,5	15	22	63
Pasientorientering						
9	Opplever du at behandlerne/personalet har forstått din situasjon?	95	3,3	17	44	39
10	Har du fått fortalt behandlerne/ personalet det som er viktig om tilstanden din?	92	3,3	14	47	39
13	Opplever du at behandlingen har vært tilpasset din situasjon?	91	3,1	29	31	40
14	Har du hatt innflytelse på valg av behandlingsopplegg?	91	2,7	40	30	31
17	Har institusjonen gitt deg tilstrekkelig informasjon om dine psykiske plager/ din diagnose?	85	2,8	37	30	33
18	Har institusjonen gitt deg tilstrekkelig informasjon om de behandlingsmulighetene som finnes for deg?	85	2,7	53	19	28

Utbytte						
25	Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å <i>forstå</i> dine psykiske plager?	89	3,3	29	30	42
26	Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å <i>mestre</i> dine psykiske plager?	89	3,2	32	21	47
27	Gir hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg tro på at du vil få et bedre liv etter utskriving?	91	3,3	31	24	45
28	Alt i alt, er hjelpen og behandlingen du har fått ved institusjonen tilfredsstillende så langt?	99	3,3	21	30	49
29	Alt i alt, hvilket utbytte har du hatt av behandlingen ved institusjonen så langt?	98	3,1	30	35	35
Andre erfaringsspørsmål						
11	Opplever du at behandlerne/ personalet har samarbeidet godt med dine pårørende?	75	3	31	23	46
12	Opplever du at behandlerne/ personalet har forberedt deg på tiden etter utskriving?	77	2,7	45	24	31
15	Har du hatt innflytelse på medisinerings din?	90	2,9	41	29	30
24	Mener du at du på noen måte har blitt feilbehandlet under dette oppholdet (etter det du selv kan bedømme)?	94	2,2 ³⁶	63	10	27
32	Alt i alt, har hjelpen du har fått fra kommunen du bor i vært tilfredsstillende?	84	2,6	46	35	19
34	Opplever du at ulike helsetjenester har samarbeidet bra for å hjelpe deg med dine psykiske plager?	88	2,9	36	38	26

³⁶ På spørsmål 24 er en lav skåre positivt.

Tabell 3: Antall svar og prosentvis fordeling i svarkategorier for øvrige spørsmål. Svarene er vektet med unntak av spørsmålene merket med ^a

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
Innleggelsen				
2 ^a	Var innleggelsen ved denne institusjonen planlagt på forhånd eller akutt?	103	Planlagt	40
			Akutt	60
			Nei	64
3	Måtte du vente for å bli innlagt?	97	Ja, men ikke lenge	25
			Ja, ganske lenge	3
			Ja, altfor lenge	8
5 ^a	Ble du innlagt mot din vilje?	103	Ja	36
			Nei	64
6 ^a	Opplever du at innleggelsen var nødvendig eller unødvendig?	102	Svært unødvendig	19
			Ganske unødvendig	9
			Både/og	25
			Ganske nødvendig	18
			Svært nødvendig	29
Vurderinger av egen helse				
7 ^a	Hvordan vil du si din psykiske helse var uken før denne innleggelsen?	103	Svært dårlig	33
			Ganske dårlig	22
			Både/og	18
			Ganske bra	17
			Svært bra	10
35 ^a	Hvordan vil du si din psykiske helse er?	92	Svært dårlig	5
			Ganske dårlig	28
			Både/og	27
			Ganske bra	24
			Svært bra	15
36 ^a	Alt i alt, hvordan har du det i dag?	93	Svært dårlig	9
			Ganske dårlig	16
			Både/og	34
			Ganske bra	26
			Svært bra	15
37 ^a	Hvordan vil du si din fysiske helse er?	93	Utmerket	6
			Meget god	18
			God	35
			Nokså god	27
			Dårlig	13
Andre vurderinger				
16	Er behandlingen under dette oppholdet frivillig eller føler du deg tvunget til å motta den?	94	Helt frivillig	32
			Ganske frivillig	17
			Både/og	21
			Ganske tvunget	10
			Helt tvunget	20

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosentandel
23	Har du blitt behandlet nedlatende eller krenkende av behandlerne/ personalet under dette oppholdet?	100	Nei, aldri	54
			Ja, en gang	24
			Ja, noen ganger	17
			Ja, mange ganger	5
33	Alt i alt, hva synes du om den hjelpen du har fått fra helsetjenesten med dine psykiske plager?	96	Svært dårlig	19
			Ganske dårlig	6
			Både/og	43
			Ganske bra	21
			Svært bra	12
Bakgrunnsspørsmål				
1 ^a	Hvor lenge har du vært innlagt ved denne institusjonen?	104	Mindre enn 1 dag	3
			1-2 dager	3
			3-7 dager	19
			1-4 uker	30
			1-6 måneder	29
			Over 6 måneder	16
38 ^a	Hva er hovedgrunnen til at du er innlagt?	89	Spiseforstyrrelse	7
			Rusmiddelproblem	8
			Angst og/eller depresjon	36
			Psykoselidelse/ schizofreni	28
			Annet	21
41 ^a	Har du vært innlagt på en psykiatrisk institusjon før denne innleggelsen?	92	Nei	23
			Ja, én gang	18
			Ja, 2 ganger	8
			Ja, 3-5 ganger	13
			Ja, mer enn 5 ganger	38
42 ^a	Er du kvinne eller mann?	93	Kvinne	48
			Mann	52
43 ^a	Hva er din alder?	93	18-24 år	20
			25-44 år	49
			45-66 år	25
			67 år eller eldre	5
44 ^a	Er du gift/ samboende?	90	Ja, gift	8
			Ja, samboende	6
			Nei	87

Vedlegg

Vedlegg 1: Spørreskjema

Hva er dine erfaringer med institusjonen?

Hensikten med denne undersøkelsen er å gjøre tilbudet bedre for pasienter innen psykisk helsevern. Vi vil gjerne høre om dine erfaringer fra dette oppholdet ved institusjonen.

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

Ventetid og innleggelse

1. Hvor lenge har du vært innlagt ved denne institusjonen?

- ☐ Mindre enn 1 dag
- ☐ 1-2 dager
- ☐ 3-7 dager
- ☐ 1-4 uker
- ☐ 1-6 måneder
- ☐ Over 6 måneder

2. Var innleggelsen ved denne institusjonen planlagt på forhånd eller akutt?

- ☐ Planlagt
- ☐ Akutt

3. Måtte du vente for å bli innlagt?

- ☐ Nei
- ☐ Ja, men ikke lenge
- ☐ Ja, ganske lenge
- ☐ Ja, alt for lenge
- ☐ Ikke aktuelt

4. Var måten du ble tatt imot på ved institusjonen tilfredsstillende?

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

5. Ble du innlagt mot din vilje?

- ☐ Ja
- ☐ Nei

6. Opplever du at innleggelsen var nødvendig eller unødvendig?

- ☐ Svært unødvendig
- ☐ Ganske unødvendig
- ☐ Både/og
- ☐ Ganske nødvendig
- ☐ Svært nødvendig

7. Hvordan vil du si din psykiske helse var uken før denne innleggelsen?

- ☐ Svært dårlig
- ☐ Ganske dårlig
- ☐ Både/og
- ☐ Ganske bra
- ☐ Svært bra

Behandlerne og personalet

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

8. Har du fått nok tid til samtaler og kontakt med behandlerne/ personalet?

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

9. Opplever du at behandlerne/ personalet har forstått din situasjon?

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

10. Har du fått fortalt behandlerne/ personalet det som er viktig om tilstanden din?

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

⊥

11. Opplever du at behandlerne/ personalet har samarbeidet godt med dine pårørende?

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

12. Opplever du at behandlerne/ personalet har forberedt deg på tiden etter utskrivning?

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

Medvirkning ved institusjonen

13. Opplever du at behandlingen har vært tilpasset din situasjon?

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

14. Har du hatt innflytelse på valg av behandlingsopplegg?

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

Medvirkning ved institusjonen forts.

15. Har du hatt innflytelse på medisineringen din?

- ☐ Ikke i det hele tatt
- ☐ I liten grad
- ☐ I noen grad
- ☐ I stor grad
- ☐ I svært stor grad
- ☐ Bruker ikke medisiner
- ☐ Ikke aktuelt

16. Er behandlingen under dette oppholdet frivillig eller føler du deg tvunget til å motta den?

- ☐ Helt frivillig
- ☐ Ganske frivillig
- ☐ Både/og
- ☐ Ganske tvunget
- ☐ Helt tvunget
- ☐ Ikke aktuelt

Informasjon

17. Har institusjonen gitt deg tilstrekkelig informasjon om dine psykiske plager/din diagnose?

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

18. Har institusjonen gitt deg tilstrekkelig informasjon om de behandlingsmulighetene som finnes for deg?

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

Miljøet og aktivitetstilbudet

19. Har du følt deg trygg ved institusjonen?

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

20. Har aktivitetstilbudet ved institusjonen vært tilfredsstillende?

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

Miljøet og aktivitetstilbudet forts.

21. Har måltidene ved institusjonen vært tilfredsstillende?

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

22. Har du vært tilfreds med muligheten for privatliv?

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

Negative hendelser

23. Har du blitt behandlet nedlatende eller krenkende av behandlerne/personalet under dette oppholdet?

- ☐ Nei, aldri
- ☐ Ja, én gang
- ☐ Ja, noen ganger
- ☐ Ja, mange ganger

24. Mener du at du på noen måte har blitt feilbehandlet under dette oppholdet (etter det du selv kan bedømme)?

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

Andre vurderinger

25. Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å forstå dine psykiske plager?

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

26. Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å mestre dine psykiske plager?

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

27. 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
- ☐ Ikke aktuelt

Andre vurderinger forts.

28. Alt i alt, er hjelpen og behandlingen du har fått ved institusjonen tilfredsstillende så langt?

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

⊥

29. Alt i alt, hvilket utbytte har du hatt av behandlingen ved institusjonen så langt?

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

Oppfølging av fysisk helse

30. Har din fysiske helse blitt undersøkt under dette oppholdet (f.eks. ved blodprøve, måling av blodtrykk, puls og vekt)?

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Ikke aktuelt

31. Har det vært godt tilrettelagt for at du kan være fysisk aktiv under oppholdet (f.eks. gå tur, jogge, trene)?

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Ikke aktuelt

⊥

Hjelp fra kommunen

32. Alt i alt, har hjelpen du har fått fra kommunen du bor i vært tilfredsstillende?

- ☐ Ikke i det hele tatt
- ☐ I liten grad
- ☐ I noen grad
- ☐ I stor grad
- ☐ I svært stor grad
- ☐ Har ikke fått hjelp
- ☐ Ikke aktuelt

⊥

Samlet vurdering av helsetjenesten

På spørsmål 33 og 34 ber vi deg vurdere alle helsetjenester du har vært i kontakt med, ikke kun denne institusjonen.

33. Alt i alt, hva synes du om den hjelpen du har fått fra helsetjenesten med dine psykiske plager?

- ☐ Svært dårlig
- ☐ Ganske dårlig
- ☐ Både/og
- ☐ Ganske bra
- ☐ Svært bra

⊥

34. Opplever du at ulike helsetjenester har samarbeidet bra for å hjelpe deg med dine psykiske plager?

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

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

- ☐ Svært dårlig
- ☐ Ganske dårlig
- ☐ Både/og
- ☐ Ganske bra
- ☐ Svært bra

⊥

36. Alt i alt, hvordan har du det i dag?

- ☐ Svært dårlig
- ☐ Ganske dårlig
- ☐ Både/og
- ☐ Ganske bra
- ☐ Svært bra

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

- ☐ Utmerket
- ☐ Meget god
- ☐ God
- ☐ Nokså god
- ☐ Dårlig

38. Hva er hovedgrunnen til at du er innlagt? Sett kun ett kryss.

- ☐ Spiseforstyrrelse
- ☐ Rusmiddelproblem
- ☐ Angst og/eller depresjon
- ☐ Psykoselidelse/schizofreni
- ☐ Annet

⊥

39. Har du opplevd tvang under dette oppholdet (f.eks. blitt tvangsinnlagt, fått tvangsmedisinering eller blitt holdt fast)?

- ☐ Ja → gå til spørsmål 40
- ☐ Nei → gå til spørsmål 41

⊥

40. Hvis du har opplevd tvang, har du fått informasjon om at det er fattet et vedtak om bruk av tvang mot deg?

- ☐ Ja
- ☐ Nei

41. Har du vært innlagt på en psykiatrisk institusjon før denne innleggelsen?

- ☐ Nei
- ☐ Ja, én gang
- ☐ Ja, 2 ganger
- ☐ Ja, 3-5 ganger
- ☐ Ja, mer enn 5 ganger

42. Er du kvinne eller mann?

- ☐ Kvinne
- ☐ Mann

43. Hva er din alder?

- ☐ 18-24 år
- ☐ 25-44 år
- ☐ 45-66 år
- ☐ 67 år eller eldre

⊥

44. Er du gift/samboende?

- ☐ Ja, gift
- ☐ Ja, samboende
- ☐ Nei

Her kan du skrive mer om dine erfaringer fra oppholdet:

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

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



Vedlegg 2: Pasienterfaringsindikatorer og underliggende spørsmål

Tabellen nedenfor gir en oversikt over hvilke indikatorer vi presenterer og hvilke enkeltspørsmål som inngår i hver av dem. Tallene i venstre kolonne er spørsmålsnummeret i spørreskjemaet. Alle spørsmålene er besvart på en fempunktsskala (jfr. vedlegg 1).

Spm	Miljøet
4	Var måten du ble tatt imot på ved institusjonen tilfredsstillende?
8	Har du fått nok tid til samtaler og kontakt med behandlerne/ personalet?
19	Har du følt deg trygg ved institusjonen?
20	Har aktivitetstilbudet ved institusjonen vært tilfredsstillende?
21	Har måltidene ved institusjonen vært tilfredsstillende?
22	Har du vært tilfreds med muligheten for privatliv?
Pasientorientering	
9	Opplever du at behandlerne/personalet har forstått din situasjon?
10	Har du fått fortalt behandlerne/ personalet det som er viktig om tilstanden din?
13	Opplever du at behandlingen har vært tilpasset din situasjon?
14	Har du hatt innflytelse på valg av behandlingsopplegg?
17	Har institusjonen gitt deg tilstrekkelig informasjon om dine psykiske plager/ din diagnose?
18	Har institusjonen gitt deg tilstrekkelig informasjon om de behandlingsmulighetene som finnes for deg?
Utbytte	
25	Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å <i>forstå</i> dine psykiske plager?
26	Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å <i>mestre</i> dine psykiske plager?
27	Gir hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg tro på at du vil få et bedre liv etter utskrivning?
28	Alt i alt, er hjelpen og behandlingen du har fått ved institusjonen tilfredsstillende så langt?
29	Alt i alt, hvilket utbytte har du hatt av behandlingen ved institusjonen så langt?

Skårene på indikatorene er beregnet slik:

1. Svarene på hvert enkelt spørsmål gis verdien 0-4 hvor 0 er mest negativ vurdering og 4 er mest positiv.
2. Vi legger sammen verdiene for de spørsmålene som inngår i en indikator. Dersom et spørsmål ikke er besvart teller dette ikke med i beregningen.
3. Denne summen deles på den maksimale skåren man kan ha på de spørsmålene som er besvart (antall besvarte spørsmål *4)
4. Andelen som framkommer ganges med 100.
5. Eksempel: En indikator består av 7 spørsmål. En pasient har svart på 6 av disse spørsmålene med verdiene 1,2,3,3,4,4. Maksimalt kan pasienten skåre 24 poeng på de seks spørsmålene som er besvart. Utregningen blir som følger:
 $(1+2+3+3+4+4)/24*100=17/24*100=70,83$.
6. Pasienten må ha svart på minst halvparten av spørsmålene for å få en skåre på indikatoren.
7. Foretakets skåre er gjennomsnittet av pasientenes skårer.

Vedlegg 3: Resultater på pasienterfaringsindikatorer for alle foretak og regioner

Nedenfor er en tabell hvor skårene på pasienterfaringsindikatorerne for alle foretak og regioner er samlet. Blanke felter i tabellen betyr at vi ikke har tilstrekkelige data til å beregne skåren eller at det knytter seg stor usikkerhet til resultatet, og at vi derfor velger å ikke presentere det. Grønn fet skrift indikerer den høyeste skåren på hver indikator.

Alle resultatene er vektet for liggetid og justert for pasientsammensetning. Justeringen er gjort for å kunne sammenligne foretakene mot gjennomsnittet av alle foretakene. Ingen av foretakene skilte seg signifikant fra gjennomsnittet på noen av indikatorerne.

Helgelandssykehuset HF har kun åtte svarere. Dette gjør at resultatene er svært usikre og må tolkes med forsiktighet.

	Miljøet	Pasient-orientering	Utbytte
Sykehuset Østfold HF	67	59	57
Akershus universitetssykehus HF	68	57	57
Sykehuset Innlandet HF	69	54	55
Oslo universitetssykehus HF	64	52	51
Vestre Viken HF	66	60	58
Sykehuset Telemark HF	73	48	55
Sykehuset i Vestfold HF	67	47	45
Sørlandet sykehus HF	67	57	55
Helse Sør-Øst Private	71	58	61
Helse Stavanger HF	70	55	55
Helse Fonna HF	77	59	62
Helse Bergen HF	68	56	60
Helse Førde HF	73	57	51
Helse Vest Private Institusjoner	68	59	53
St. Olavs Hospital HF	68	58	53
Helse Nord Trøndelag HF	66	55	59
Helse Møre og Romsdal HF	72	59	64
Helgelandssykehuset HF	81	65	
Nordlandssykehuset HF	68	55	56
Universitetssykehuset Nord-Norge HF	71	62	64
Helse Finnmark HF	69	62	55
Private Helse Nord (Viken senter)	75	67	68
Helse Sør-Øst RHF	67	55	55
Helse Vest RHF	70	56	57
Helse Midt-Norge RHF	68	57	58
Helse Nord RHF	70	59	59
Nasjonale resultater	68	56	57

Vedlegg 4: Enheter som ikke får resultatrapport grunnet for få svarere

UNN, Døgnetenhet Ofoten	Helse Bergen, Regional sikkerhetsavdeling	Psykiatrisk sykehusavdeling enhet 2.1, Kristiansand
UNN, Døgn Storsteinnes	Spesialisert behandling Haugesund, Akuttposten	Psykiatrisk sykehusavdeling enhet 4.2, Kristiansand
UNN, Akuttpost Tromsø	Spesialisert behandling Valen, Akuttpost	Psykiatrisk sykehusavdeling enhet A, Arendal
UNN, Sikkerhet døgn	Helse Stavanger, Seksjon for sikkerhet	OUS, Regional seksjon for spiseforstyrrelser, Intensivenhet
UNN, Sikkerhet rehabilitering	Helse Stavanger, Sikkerhetspost A1	OUS, Akuttpsykiatrisk seksjon, Psykose- og rusenhet
Nordlandssykehuset, Akuttenhet Sør	Helse Stavanger, Post AMC2	OUS, Akuttpsykiatrisk seksjon, Enhet for psykoselidelser
Nordlandssykehuset, Enhet for psykose 1	Helse Stavanger, Post B2	OUS, Seksjon for psykosebehandling, Gaustad, Sikkerhetspsykiatrisk enhet B
Nordlandssykehuset, Sikkerhetspsykiatrisk enhet	Stavanger DPS, Ambulant Akutteam	SiV, PFA Døgn Akutt allmennpsykiatri
Helgelandssykehuset, Døgnavdeling for voksne Mosjøen	Jæren DPS, K2 Psykosepost	DPS øvre Telemark, Notodden
Nidaros DPS, Nidaros DPS, døgnenhet S3	Ahus, Akuttpsykiatri 4, Psykose 2	Sykehuset i Telemark, Akuttpsykiatri 19A
Avdeling Østmarka, Akuttpost, A1	Ahus, Akuttpsykiatri 5, Psykose 3	Sykehuset i Telemark, Akuttpsykiatri 19B
Avd. Brøset , Post A	Ahus, Spesialpsykiatri 3, Seksjon B	Sykehuset i Telemark, Forsterket psykosepost døgn 19C
Avd. Brøset , Post B	DPS Nedre Romerike, Åråsen Døgn	Sykehuset i Telemark, Sikkerhetspost 3A
Avd. Brøset , Post C	DPS Follo, Enhet for spiseforstyrrelser	Sykehuset i Østfold, Psykiatrisk utredning
DPS Volda, døgnseksjon	Sanderud, Enhet for akutt	Sykehuset i Østfold, Psykosebehandling 1
Avdeling for sjukehuspsykiatri, Seksjon for forsterka rehabilitering Ålesund	Sanderud, Enhet for mottak	Sykehuset i Østfold, Sikkerhet 1
Sykehuset Levanger, Seksjon psykoser	Sanderud, Enhet for psykosebehandling	DPS Halden-Sarpsborg, Post 3, Enhet for spiseforstyrrelse
Psykiatrisk klinikk, avdeling, Akutt døgn, Førde	Sanderud, Enhet for psykosebehandling, lukket	Lovisenberg Diakonale Sykehus, Inntakspost
Helse Bergen, PAM 1	Reinsvoll, Enhet for subakutt behandling	Lovisenberg Diakonale Sykehus, Post 1 VFH
Helse Bergen, PAM 2	Reinsvoll, Enhet for sikkerhetspsykiatri	Furukollen behandlingssenter, Nord1
Helse Bergen, Klinikk psykosomatisk medisin, spisepost	DPS Elverum - Hamar, Enhet for psykosebehandling	Furukollen behandlingssenter, Veslekrullen
Helse Bergen, S1	Psykiatrisk avdeling Lier, Mottaksseksjon	Furukollen behandlingssenter, Boligene
Helse Bergen, S3	Psykiatrisk avdeling Lier, Akuttseksjon II	
Helse Bergen, M 2	Asker DPS, Post 2 Akutt krisepost	
Helse Bergen, C3	Kongsberg DPS, Seksjon akutt poliklinikk og døgn	
Helse Bergen, Seksjon for spiseforstyrrelser		

Utgitt av Folkehelseinstituttet

Published by Norwegian
Institute of Public Health
September 2017

Bestilling/Order:

Kun tilgjengelig som PDF.
Lastes ned fra www.fhi.no
Only available as PDF from
www.fhi.no

ISSN: 1890-1565