

2017

BRUKEROPPLEVD KVALITET

PasOpp-rapport nr 2017: 399

Pasienters erfaringer med døgnopphold
innen tverrfaglig spesialisert
rusbehandling (TSB) i 2017

Bymisjon Oslo, A-senteret, Villa Berg

Utgitt av	Folkehelseinstituttet, Område for helsetjenester.
Tittel	Pasienters erfaringer med døgnopphold innen tverrfaglig spesialisert rusbehandling (TSB) i 2017. Bymisjon Oslo, A-senteret, Villa Berg
English title	Inpatients' experiences with interdisciplinary treatment for substance dependence in 2017. Bymisjon Oslo, A-senteret, Villa Berg
Ansvarlig	Camilla Stoltenberg, direktør
Forfattere	Olaf Holmboe, <i>forsker, Folkehelseinstituttet</i> Kjersti Eeg Skudal, <i>seniorforsker, 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: 399
Publikasjonstype	PasOpp-rapport
Antall sider	14 (28 inklusiv vedlegg)
Oppdragsgiver	Helsedirektoratet
Emneord(MeSH)	Patient satisfaction; inpatients; substance abuse treatment centres, residential treatment; health care surveys; Norway
Sitering	Holmboe O, Skudal, KE, Haugum M, Iversen HH, : Pasienters erfaringer med døgnopphold innen tverrfaglig spesialisert rusbehandling (TSB) i 2017. [Inpatients' experiences with interdisciplinary treatment for substance dependence in 2017.] Bymisjon Oslo, A-senteret, Villa Berg Rapport nr 2017: 399 . Oslo: Folkehelseinstituttet, 2017.

Innhold

FORORD	4
OM UNDERSØKELSEN	5
Formål	5
Spørreskjemaet	6
Datainnsamling og svarprosent	6
Usikkerhet i statistiske undersøkelser	7
Hvordan lese tabellene	7
RESULTATER FOR ENKELTSPØRSMÅL	9
REFERANSER	14
VEDLEGG	15
Vedlegg 1: Spørreskjema	15
Vedlegg 2: Pasienterfaringsindikatorer og underliggende spørsmål	24
Vedlegg3: Resultater på pasienterfaringsindikatorer for alle foretak og regioner	26
Vedlegg 4: Enheter som ikke får resultatrapport grunnet for få svarere	28

Forord

Folkehelseinstituttet gjennomførte i 2017 en brukererfaringsundersøkelse blant inneliggende pasienter ved døgnbehandling innen tverrfaglig spesialisert rusbehandling. Dette var den fjerde nasjonale målingen som er gjennomført i denne pasientgruppen. Undersøkelsen ble bestilt av Helsedirektoratet. Formålet er å innhente og formidle systematisk informasjon som kan brukes til kvalitetsforbedring og virksomhetsstyring på ulike nivå.

Vi har benyttet metoden som ble brukt i de tidligere undersøkelsene i 2013-15. Dette innebærer at pasientene har fylt ut et spørreskjema mens de var innlagt på institusjonen.

Prosjektgruppen har bestått av:

- Kjersti Eeg Skudal, seniorforsker, 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 takker Marit Seljevik Skarpaas som har deltatt i det administrative arbeidet. Vi takker også seksjonsleder ved Folkehelseinstituttet Jon Helgeland for oppsett av analysene i statistikkprogrammet R. Til slutt ønsker vi å takke alle prosjektansvarlige ved institusjonene og andre involverte for godt samarbeid!

Oslo, november 2017

Anne Karin Lindahl
avdelingsdirektør

Øyvind Andresen Bjertnæs
forskningsleder

Kjersti Eeg Skudal
seniorforsker

Om undersøkelsen

Folkehelseinstituttet gjennomførte i 2017 en nasjonal undersøkelse for å måle pasienterfaringer med døgnopphold innen tverrfaglig spesialisert rusbehandling (TSB). Dette er fjerde gangen vi gjennomfører en slik undersøkelse siden 2013 (1-5). Undersøkelsen var bestilt av Helsedirektoratet.

Undersøkelsen ble gjennomført mens pasientene var innlagt. Deltakerne var alle pasienter som var 16 år og eldre. Metodene som er brukt er beskrevet i en egen rapport (4). Til sammen 110 institusjoner var inkludert i undersøkelsen. Alle deltakende institusjoner gjennomførte undersøkelsen på en avtalt dag i uke 10, 2017.

Denne rapporten presenterer resultatene for Bymisjon Oslo, A-senteret, Villa Berg .

Resultatene presenteres som beskrivende statistikk på 58 enkeltspørsmål fra spørreskjemaet (vedlegg 1). Helsedirektoratet starter etter planen implementeringen av de første pakkeforløpene innen tverrfaglig spesialisert rusbehandling i 2018. Seks av spørsmålene (17,18, 23, 24, 28 og 46) er inkludert for å ha en førmåling relevant for pakkeforløpene. Spørreskjemaet inneholdt også en side hvor pasientene kunne skrive mer utfyllende om sine erfaringer med oppholdet. Svarene på pakkeforløps-spørsmålene og de kvalitative kommentarene er oppsummert i den nasjonale rapporten.

Spørreskjemaet finnes i vedlegg 1. For høyere nivåer har vi konstruert tre indikatorer på grunnlag av spørsmålene i skjemaet. En beskrivelse av hvordan indikatorene er konstruert finnes i vedlegg 2. En samlet oversikt over resultater på pasienterfarings-indikatorer for alle helseforetak og regionale helseforetak presenteres i vedlegg 3. I vedlegg 4 vises hvilke enheter som ikke får resultatrapport grunnet for få svarere.

Formål

Hensikten med undersøkelsen er å fremskaffe systematisk informasjon om pasientenes erfaringer med enheter innenfor TSB 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)

Tilbakemeldingene kan brukes til å identifisere hvilke områder som fungerer bra og hvilke områder institusjonene bør jobbe videre med for å forbedre seg. 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 resultatmål, prosessmål og produktivitetstall. Kjennskap til dette og til den lokale konteksten er viktig når resultatene skal fortolkes.

Spørreskjemaet

Pasientene ble ved bruk av spørreskjema bedt om å vurdere ulike aspekter ved institusjonen. Spørreskjemaet finnes i vedlegg 1 og inneholder 58 spørsmål om erfaringer med institusjonen inndelt i følgende kategorier:

- Hvilket rusmiddel som var mest brukt før innleggelse og hvor lenge man har vært ved institusjonen
- Mottakelse og ventetid
- Behandlerne og personalet
- Behandlingen
- Miljøet og aktivitetstilbudet
- Forberedelse til tiden etter utskriving
- Andre vurderinger
- Tidligere innleggelser ved rusinstitusjoner
- Hjelp fra kommunen
- Bakgrunnsopplysninger

Til sist i skjemaet var det to åpne kommentarfelt hvor pasientene kunne skrive mer om sine erfaringer fra oppholdet og hjelpen de har fått fra kommunen. Disse kommentarene er oppsummert i den nasjonale rapporten.

Datainnsamling og svarprosent

Som i tidligere år ble undersøkelsen gjennomført mens pasientene fortsatt var innlagt til døgnbehandling. Denne metoden er ikke i tråd med standardmetoden vår, men er valgt fordi innsamling ved postal utsending etter utskriving vil kunne medføre lav svarprosent i denne populasjonen.

Undersøkelsen ble gjennomført i uke 10 i 2017. Institusjonen bestemte selv hvilken dag i denne uken de ville gjennomføre undersøkelsen. På gjennomføringsdagen delte ansatte ved institusjonene ut en konvolutt til hver av pasientene som var til stede og som ønsket å delta. Svarene ble levert tilbake til personalet i en lukket konvolutt. Institusjonen sendte deretter svarene samlet til Folkehelseinstituttet. Faglig ansvarlig ved institusjonene kunne ekskludere pasienter ut fra særlige, menneskelige hensyn.

Av de 110 inkluderte institusjonene var det fem som av ulike grunner ikke hadde svarere. Vi mottok i alt 1173 spørreskjemaer fra institusjonene, hvorav ett skjema var blankt og er utelatt fra analysene. Det var dermed 1172 svar fra pasientene, noe som gir en svarprosenten beregnet til 90,6. Svarprosent for de underliggende enhetene finnes i de respektive institusjonsrapportene.

I alt fikk vi inn 9 svar fra pasienter ved Bymisjon Oslo, A-senteret, Villa Berg. Dette tilsvarer en svarprosent på 100.

For å kunne beregne svarprosent måtte de deltakende institusjonene rapportere følgende til Folkehelseinstituttet:

- 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

Til sammen ni institusjoner leverte ikke registreringsskjema, eller skjema var av forskjellige årsaker ufullstendig. For de institusjonene dette gjelder, er svarprosenten beregnet ut fra antall besvarte skjema mot antall døgnplasser institusjonen tidligere har oppgitt.

Usikkerhet i statistiske undersøkelser

Vekting

Resultatene er vektet på bakgrunn av liggetid blant svarerne. Denne vektingen gjør at svar fra pasienter med lang liggetid tillegges noe mindre vekt enn dem med kort liggetid.

Resultatene er vektet på bakgrunn av liggetid blant svarerne. Denne vektingen gjør at svar fra pasienter med lang liggetid tillegges noe mindre vekt ettersom de har større sannsynlighet for å bli inkludert i undersøkelsen, mens det motsatte gjøres for pasienter med kort liggetid.

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. I standard brukererfaringsundersøkelser ved sykehusene trekker FHI 400 pasienter fra hvert sykehus for å kunne få robuste tall for den enkelte enhet. Til sammenligning er enhetene i denne undersøkelsen 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.
4. **Hvis det er stor usikkerhet** rundt resultatet, definert som standardfeil >6 for en skala fra 0-100, oppgis ikke resultatet
5. **Helseforetak** som kun har én underinstitusjon får ikke oppgitt indikatorer

Hvordan lese tabellene

Resultatene i denne rapporten presenteres i tabeller for enkeltspørsmål.

Tabell 1 og 3 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.
- Standardavvik for å kunne gi et mål på variasjonen i svargivningen.
- 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 2, 4, og 5 viser prosentvis svarfordeling i de opprinnelige svarkategoriene på spørsmål om innleggelsen, vurderinger av egen helse, andre vurderinger og bakgrunnsspørsmål.

Tabell 6 viser svarerens alder ved undersøkelsestidspunktet og når vedkommende fikk et rusproblem.

Resultater for enkeltspørsmål

Tabell 1: Vektete resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom-snitt	Standard-avvik	Ikke i det hele tatt/ I liten grad	I noen grad	I stor grad/ I svært stor grad
Mottakelse							
3	Fikk du informasjon om institusjonens regler og rutiner da du kom?	9	4,4	0,5	-	-	-
4	Var måten du ble tatt imot på ved institusjonen tilfredsstillende?	9	4,7	0,46	-	-	-
Behandlerne/personalet							
6	Har du fått nok tid til samtaler og kontakt med behandlerne/personalet?	9	4,3	0,48	-	-	-
7	Opplever du at behandlerne/personalet har forstått din situasjon?	9	3,9	0,91	-	-	-
8	Har du hatt tillit til behandlerne/personalets faglige dyktighet?	9	4,5	0,52	-	-	-
9	Har en fra behandlerne/personalet hatt hovedansvaret for deg?	9	4,7	0,49	-	-	-
10	I hvilken grad har du blitt møtt med høflighet og respekt?	9	4,7	0,46	-	-	-
Behandlingen							
14	Har informasjonen du har fått om behandlingen din vært tilfredsstillende?	9	4,1	0,55	-	-	-
15	Har du hatt innflytelse på behandlingen din?	8	4,1	0,81	-	-	-
16	Opplever du at behandlingen har vært tilpasset dine behov?	9	4	0,7	-	-	-
19	Har du fått hjelp med fysiske plager eller sykdom?	8	3,8	0,67	-	-	-
20	Har du fått hjelp med psykiske plager?	8	3,9	0,73	-	-	-
21	Har du hatt tilfredsstillende tilgang til psykolog?	9	4,4	0,8	-	-	-
22	Har du hatt tilfredsstillende tilgang til lege?	9	4,2	0,78	-	-	-
25	Har du følt deg trygg ved institusjonen?	9	4,7	0,45	-	-	-

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Standardavvik	Ikke i det hele tatt/ I liten grad	I noen grad	I stor grad/ I svært stor grad
26	Har institusjonen tilrettelagt for kontakt med andre pasienter på en tilfredsstillende måte?	9	4,4	0,5	-	-	-
Miljøet og aktivitetstilbudet							
27	Har aktivitetstilbudet ved institusjonen vært tilfredsstillende?	9	3,5	0,71	-	-	-
29	Har måltidene ved institusjonen vært tilfredsstillende?	9	4,6	0,82	-	-	-
30	Har du vært tilfreds med muligheten for privatliv?	9	3,6	0,62	-	-	-
31	Opplever du at behandlerne/personalet har forberedt deg på tiden etter utskrivning?	5	4	0	-	-	-
32	Opplever du at behandlerne/personalet har hjulpet deg med praktiske løsninger for tiden etter utskrivning?	6	3,9	0,49	-	-	-
33	Opplever du at behandlerne/personalet har tilrettelagt for videre behandling for tiden etter utskrivning?	5	4	0	-	-	-
Forberedelse til tiden etter utskrivning							
34	Opplever du at behandlerne/personalet har hjulpet deg slik at du kan få et meningsfullt liv etter utskrivning?	6	4,6	0,53	-	-	-
35	Alt i alt, er hjelpen og behandlingen du har fått ved institusjonen tilfredsstillende?	8	4,6	0,51	-	-	-
36	Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å forstå rusproblemene dine?	8	4	0,79	-	-	-
37	Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å mestre rusproblemene dine?	8	4,1	0,33	-	-	-
Andre vurderinger							
38	Gir hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg tro på at du vil få et bedre liv etter utskrivning?	9	4,5	0,52	-	-	-
39	Har institusjonen gitt deg tilfredsstillende veiledning og opplæring når det gjelder rusproblemene dine?	7	3,7	0,56	-	-	-
40	Opplever du at behandlerne/personalet har samarbeidet godt med dine pårørende?	4	3,9	0,31	-	-	-
42	Mener du at du på noen måte har blitt feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?*	7	1,5	0,89	-	-	-

* Spørsmålet er negativt formulert, og følgelig er stor andel «ikke i det hele tatt/i liten grad» og et lavt gjennomsnitt en positiv beskrivelse.

Tabell 2: Spørsmål om nedlatende eller krenkende behandling

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Standardavvik	Svarkategori	Prosent
11	Har du blitt behandlet nedlatende eller krenkende av behandlerne/personalet?	9	1,2	0,55	Nei, aldri	-
					Ja, én.gang	-
					Ja, noen ganger	-
					Ja, mange ganger	-

Tabell 3: Spørsmål om utbytte av behandlingen

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Standardavvik	Ikke noe/lite utbytte	En del utbytte	stort/svært stort utbytte
12a	Hvilket utbytte har du hatt av behandling i grupper ved institusjonen?	8	3,7	0,67	-	-	-
12b	Hvilket utbytte har du hatt av samtaler med en behandler ved institusjonen?	8	4,3	0,5	-	-	-
12c	Hvilket utbytte har du hatt av behandling med medisiner ved institusjonen?	3	-	-	-	-	-
13	Alt i alt, hvilket utbytte har du hatt av behandlingen ved institusjonen?	8	4,6	0,51	-	-	-

Tabell 4: Resultater på bakgrunnsspørsmål. Resultatene på spørsmål 5, 41, 56 er vektet, øvrige resultat er uvektet

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt	Standardavvik	Svarkategori	Prosent
1	Hvilket rusmiddel brukte du mest før denne innleggelsen? (Du kan sette flere kryss)	9			Alkohol	-
					Medikamenter	-
					Cannabis	-
					Kokain/amfetamin	-
					Heroin/morfinstoffer	-
					Annet	-
2	Hvor lenge har du vært innlagt ved denne institusjonen?	9			0-2 uker	-
					3-11 uker	-
					3-6 måneder	-
					7-12 måneder	-
					Mer enn 12 måneder	-
5	Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen?*	9	2,1	0,34	Nei	-
					Ja, men ikke lenge	-
					Ja, ganske lenge	-
					Ja, altfor lenge	-
41		9	1,8	0,99	Ikke i det hele tatt	-

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom- snitt	Standard- avvik	Svarkategori	Prosent
	I hvilken grad følte du deg presset/tvunget av andre til å legge deg inn?*				I liten grad	-
					I noen grad	-
					I stor grad	-
					I svært stor grad	-
50	Er du mann eller kvinne?	9			Mann	-
					Kvinne	-
52	Er du gift/samboende?	9			Ja	-
					Nei	-
53	Hvilken utdanning har du?	9			Grunnskole	-
					Videregående skole	-
					Høgskole/universitet	-
55	Har du en individuell plan?	5			Ja	-
					Nei	-
56	Hvis du har en individuell plan, er du tilfreds med denne?	4	4,6	0,55	Ikke i det hele tatt	-
					I liten grad	-
					I noen grad	-
					I stor grad	-
					I svært stor grad	-
57	Hvordan vil du si din fysiske helse er?	9			Utmerket	-
					Meget god	-
					God	-
					Nokså god	-
					Dårlig	-
58	Hvordan vil du si din psykiske helse er?	9			Utmerket	-
					Meget god	-
					God	-
					Nokså god	-
					Dårlig	-

Tabell 5: Resultater på spørsmål om tidligere innleggelser ved rusinstitusjoner og hjelp fra kommunen. Resultatene på spørsmål 44 og 47 er vektet, øvrige uvektet

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom- snitt	Standard- avvik	Svarkategori	Prosent
43	Har du vært innlagt på en rusinstitusjon før denne innleggelsen?	9			Nei	-
					Ja, en gang	-
					Ja, 2 ganger	-
					Ja, 3-5 ganger	-
					Ja, mer enn 5 ganger	-
44	Hvis du tidligere har vært innlagt, synes du oppfølgingen/ettervernet etter utskrivningen var tilfredsstillende?	8	2	1,18	Ikke i det hele tatt	-
					I liten grad	-
					I noen grad	-
					I stor grad	-
					I svært stor grad	-
45	Hvis du tidligere har vært innlagt, var den siste innleggelsen ved denne institusjonen?	9			Ja	-
					Nei	-
47	Hvis du tidligere har fått hjelp fra kommunen du bor i, har	8	2,6	0,87	Ikke i det hele tatt	-
					I liten grad	-
					I noen grad	-

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom-snitt	Standard-avvik	Svarkategori	Prosent			
48	hjelpen alt i alt vært tilfredsstillende?	9			I stor grad	-			
					I svært stor grad	-			
	Hvis du tidligere har fått hjelp fra kommunen du bor i, hvem/hvilken instans har vært viktigst for deg?				Ruskonsulent	-			
					Ansvarsgruppe	-			
					Oppfølgingstjenester i bolig	-			
					Heldøgnsstilbud	-			
					Fastlege	-			
					Annet	-			

Tabell 6: Uvektet alder ved utfylling og alder når pasienten fikk et rusproblem

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennom-snitt	Standard-avvik	Median
51	Alder	9	40	8,81	40
54	Hvor gammel var du da du fikk et rusproblem?	7	23	11,64	23

Referanser

1. Haugum M, Holmboe O, Iversen HH, Bjertnæs ØA. Pasienterfaringer med døgnopphold innen tverrfaglig spesialisert rusbehandling. Metoderapport. Folkehelseinstituttet; 2016. Rapport nr. 2-2016.
2. Haugum M, Iversen HH, Bjertnæs ØA. Pasienterfaringer med døgnopphold innen tverrfaglig spesialisert rusbehandling – resultater etter en nasjonal undersøkelse i 2013. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten; 2013. PasOpp-rapport nr 7-2013.
3. Haugum M, Iversen HH. Pasienterfaringer med døgnopphold innen tverrfaglig spesialisert rusbehandling – resultater etter en nasjonal undersøkelse i 2014. Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten; 2014. PasOpp-rapport nr 6-2014.
4. Haugum M, Holmboe O, Iversen HH, Bjertnæs ØA. Pasienterfaring med døgnopphold innen tverrfaglig spesialisert rusbehandling (TSB). Resultater etter en nasjonal undersøkelse i 2015. Norwegian Institute of Public Health Folkehelseinstituttet; 2016.
5. Haugum M, Iversen HH, Bjertnaes O, Lindahl AK. Patient experiences questionnaire for interdisciplinary treatment for substance dependence (PEQ-ITSD): reliability and validity following a national survey in Norway. BMC Psychiatry 2017;17(1):73.

Vedlegg

Vedlegg 1: Spørreskjema

Hva er dine erfaringer med døgnopphold i rusinstitusjon?

Re-Opp Rus 2017

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 | Medika-
menter | Cannabis | Kokain/
amfetamin | Heroin/
morfin-
stoffer | 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? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 5. Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen? | Nei
☐ | Ja,
men ikke
lenge
☐ | Ja,
ganske
lenge
☐ | Ja,
altfor
lenge
☐ | |

⌋

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?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Nei, aldri	Ja, en gang	Ja, noen ganger	Ja, mange ganger		
11.	Har du blitt behandlet nedlatende eller krenkende av behandlerne/personalet?	☐	☐	☐	☐	

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?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Ikke noe utbytte	Lite utbytte	En del utbytte	Stort utbytte	Svært stort utbytte	Ikke aktuelt
13.	Alt i alt, hvilket utbytte har du hatt av behandlingen ved institusjonen?	☐	☐	☐	☐	☐

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 hatt mulighet til å gi tilbakemeldinger om behandlingen din etter samtaler med behandler?	Ikke i det hele tatt ☐	I liten grad ☐	I noen grad ☐	I stor grad ☐	I svært stor grad ☐	Ikke aktuelt ☐
18.	Har du vært med på å velge behandlingen du får nå?	Ikke i det hele tatt ☐	I liten grad ☐	I noen grad ☐	I stor grad ☐	I svært stor grad ☐	Ikke aktuelt ☐
└┘							
19.	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 ☐
20.	Har du fått hjelp med psykiske plager?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21.	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 ☐
22.	Har du hatt tilfredsstillende tilgang til lege?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23.	Har din fysiske helse blitt undersøkt av lege under dette oppholdet (f.eks. ved blodprøve, lytting på hjerte, puls og vekt)?				Ja ☐	Nei ☐	Ikke aktuelt ☐
24.	Har tennene dine blitt vurdert av lege under dette oppholdet?				☐	☐	☐
└┘							

Miljøet og aktivitetstilbudet

- | | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 25. Har du følt deg trygg ved institusjonen? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 26. Har institusjonen tilrettelagt for kontakt med andre pasienter på en tilfredsstillende måte? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 27. Har aktivitetstilbudet ved institusjonen vært tilfredsstillende? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 28. Har institusjonen tilrettelagt for at du kan være fysisk aktiv (<i>f.eks. gå tur, jogge, trene</i>)? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 29. Har måltidene ved institusjonen vært tilfredsstillende? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 30. 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 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 31. Opplever du at behandlerne/personalet har forberedt deg på tiden etter utskrivning? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 32. Opplever du at behandlerne/personalet har hjulpet deg med praktiske løsninger for tiden etter utskrivning (<i>f.eks. bolig, økonomi, arbeid/skole</i>)? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 33. Opplever du at behandlerne/personalet har tilrettelagt for videre behandling for tiden etter utskrivning? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 34. Opplever du at behandlerne/personalet har hjulpet deg slik at du kan få et meningsfullt liv etter utskrivning? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

Andre vurderinger

35.	Alt i alt, er hjelpen og behandlingen du har fått ved institusjonen tilfredsstillende?	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
		☐	☐	☐	☐	☐	☐
36.	Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å <u>forstå</u> rusproblemene dine?	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Vet ikke
		☐	☐	☐	☐	☐	☐
37.	Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å <u>mestre</u> rusproblemene dine?	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Vet ikke
		☐	☐	☐	☐	☐	☐
38.	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	Vet ikke
		☐	☐	☐	☐	☐	☐
39.	Har institusjonen gitt deg tilfredsstillende veiledning og opplæring når det gjelder rusproblemene dine?	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Vet ikke
		☐	☐	☐	☐	☐	☐

40.	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
		☐	☐	☐	☐	☐	☐
41.	I hvilken grad følte du deg presset/tvunget av andre til å legge deg inn?	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
		☐	☐	☐	☐	☐	☐
42.	Mener du at du på noen måte har blitt feilbehandlet (<i>etter det du selv kan bedømme</i>)?	Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
		☐	☐	☐	☐	☐	☐

Tidligere innleggelser ved rusinstitusjoner

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

- | | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| | Nei | Ja, én gang | Ja, 2 ganger | Ja, 3 - 5 ganger | Ja, mer enn 5 ganger | |
| 43. Har du vært innlagt på en rusinstitusjon før denne innleggelsen? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | |
-
- | | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Ikke aktuelt |
| 44. 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.) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
-
- | | | | | | | |
|---|--|--|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | | | Ja | Nei | Ikke aktuelt |
| 45. Hvis du tidligere har vært innlagt, var den siste innleggelsen ved denne institusjonen? | | | | ☐ | ☐ | ☐ |

Hjelp fra kommunen du bor i

- | | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Ikke aktuelt |
| 46. Opplever du at kommunen du bor i (f.eks. ved ruskonsulent, fastlege eller ansvarsgruppe) følger deg opp under oppholdet? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
-
- | | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Ikke aktuelt/ har ikke fått hjelp |
| 47. Hvis du tidligere har fått hjelp fra kommunen du bor i, har hjelpen alt i alt vært tilfredsstillende? | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
-
- | | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Rus-konsulent | Ansvars-gruppe | Oppfølgings-tjenester i bolig | Hel-døgns-tilbud | Fastlege | Annet |
| 48. Hvis du tidligere har fått hjelp fra kommunen du bor i, hvem/hvilken instans har vært viktigst for deg?
Du kan sette flere kryss. | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
-
49. Hvis "annet" på spørsmål 48, hvilken instans?
-

Bakgrunnsopplysninger

50. Er du mann eller kvinne? Mann ☐ Kvinne ☐ ⌋
51. Hvilket år ble du født? Årstall
52. Er du gift/samboende? Ja ☐ Nei ☐
53. Hvilken utdanning har du? Grunn-skole ☐ Videre-gående skole ☐ Høyskole/universitet ☐
54. Hvor gammel var du da du fikk et rusproblem? Alder ⌋
-
55. 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 ☐ ⌋
56. 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 ☐ ⌋
57. Hvordan vil du si din fysiske helse er? Utmerket ☐ Meget god ☐ God ☐ Nokså god ☐ Dårlig ☐
58. Hvordan vil du si din psykiske helse er? Utmerket ☐ Meget god ☐ God ☐ Nokså god ☐ Dårlig ☐

⌋

⌋

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!

Vedlegg 2: Pasienterfaringsindikatorer og underliggende spørsmål

For nivåene helseforetak, region og nasjonalt har vi konstruert tre indikatorer for pasienterfaringer ut fra spørsmålene i spørreskjemaet. 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 (vedlegg 1).

Behandlingen og behandlerne	
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?
14	Har informasjonen du har fått om behandlingen din vært tilfredsstillende?
15	Har du hatt innflytelse på behandlingen din?
16	Opplever du at behandlingen har vært tilpasset dine behov?
19	Har du fått hjelp med fysiske plager eller sykdom?
21	Har du hatt tilfredsstillende tilgang til psykolog?
22	Har du hatt tilfredsstillende tilgang til lege?
31	Opplever du at behandlerne/personalet har forberedt deg på tiden etter utskriving?
34	Opplever du at behandlerne/personalet har hjulpet deg slik at du kan få et meningsfullt liv etter utskriving?
Miljøet	
4	Var måten du ble tatt imot på ved institusjonen tilfredsstillende?
10	I hvilken grad har du blitt møtt med høflighet og respekt?
25	Har du følt deg trygg ved institusjonen?
26	Har institusjonen tilrettelagt for kontakt med andre pasienter på en tilfredsstillende måte?
29	Har måltidene ved institusjonen vært tilfredsstillende?
Utbytte	
13	Alt i alt, hvilket utbytte har du hatt av behandlingen ved institusjonen?
35	Alt i alt, er hjelpen og behandlingen du har fått ved institusjonen tilfredsstillende?
36	Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å forstå rusproblemene dine?
37	Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å mestre rusproblemene dine?
38	Gir hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg tro på at du vil få et bedre liv etter utskriving?

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.

Vedlegg3: Resultater på pasienterfaringsindikatorer for alle foretak og regioner

Nedenfor presenterer vi to tabeller hvor skårene på pasienterfaringsindikatorerne for henholdsvis alle foretak og regioner er samlet. Blanke felter i tabellene 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. Fordi det er mange enheter med få svarere vil usikkerheten bli stor. For helseforetakene har vi derfor slått sammen resultatene fra 2015 og 2017. Helseforetak som kun har én underinstitusjon får ikke oppgitt indikatorer.

Større private organisasjoner med flere institusjoner, som Tyrilistiftelsen og Blå Kors, regnes i denne sammenhengen på samme nivå som offentlige helseforetak.

Alle resultatene er vektet for liggetid og justert for pasientsammensetning. Justeringen er gjort for å kunne sammenligne enheter på samme organisatoriske nivå mot gjennomsnittet av alle enhetene på dette nivået.

De enhetene som skiller seg signifikant fra gjennomsnittet for dette nivået er markert med + eller -, som betyr henholdsvis over eller under gjennomsnittet. Stjernene markerer signifikansnivå.

- * $p < 0,05$
- ** $p < 0,01$
- *** $p < 0,001$

Oversikt over resultater på foretaksnivå. Resultatene viser samlet skåre for undersøkelsene i 2015 og 2017

Enhet	Behandlingen og behandlerne	Miljøet	Utbytte
Sykehuset Innlandet HF	62	74	63
Oslo universitetssykehus HF	61	71	64
Vestre Viken HF	61	78	66
Sørlandet sykehus HF	65	77	75 +*
Helse Stavanger HF	54	72	64
Helse Bergen HF	61	75	69
Helse Førde HF	60	78	59
St Olavs hospital HF	61	76	61
Helse Møre og Romsdal HF	61	75	68
Universitetssykehuset Nord-Norge HF	57	74	66
Blå Kors Haugaland A-senter	67	81	67
Blå Kors Lade behandlingssenter	61	77	70
Blå Kors Borgestadklinikken	57	74	62
Fossumkollektivet	58	79	71
Kirkens bymisjon	60	76	65

Enhet	Behandlingen og behandlerne	Miljøet	Utbytte
Kirkens sosialtjeneste	68	80	67
NKS Kvamsgrindkollektivet	67	81	67
Riisby behandlingssenter	68 +*	82	72
Sigma Nord	58	78	72
Solliakollektivet	62	80	66
Stiftelsen Bergensklinikkene	63	72	63
Tyrilistiftelsen	63	80	69
Helse Sør-Øst private institusjoner	61	78	68
Helse Vest private institusjoner	65 +**	77	66
Helse Midt-Norge private institusjoner	63	78	67
Helse Nord private institusjoner	57 -*	76	68
Nasjonalt snitt 2015-2017	61	77	67

Oversikt over resultater på regionnivå. Resultater fra undersøkelsen i 2017

Enhet	Behandlingen og behandlerne	Miljøet	Utbytte
Helse Sør-Øst RHF	61	78	69
Helse Vest RHF	63	78	67
Helse Midt-Norge RHF	65	78	68
Helse Nord RHF	60	77	70
Nasjonale resultater	62	78	68

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

OUS, Seksjon rus- og
avhengighetsbehandling voksen 2

OUS, Seksjon rus- og
avhengighetsbehandling voksen 3

Sykehuset Innlandet, Enhet for Utredning,
Sanderud

Sykehuset Innlandet, Enhet for Gravide,
Sanderud

Blå Kors Sør, Borgestadklinikken Skien,
Utredning/Behandling

Blå Kors Sør, Borgestadklinikken Skien,
Skjermet enhet for gravide

Kirkens Bymisjon Veslelien,
Korttidsplasser

Kirkens Bymisjon Veslelien: 3+3

Helse Stavanger, Spesialavdeling for
voksne (§§10-2 til 10-4)

Frelsesarmeens stabiliseringsenhet

Rogaland A-senter (Kirkens Bymisjon)
stabilisering/ utredning

Haugaland A-senter, familie/gravide (Blå
Kors)

Helse Førde; Tronvik, post 6 rehabilitering
(Kyrkjebø)

Helse Bergen, Seksjon Tertnes,
Familieambulatoriet

Helse Nord-Trøndelag, Avdeling for rus og
avhengighet, seksjon døgn

Blå Kors Lade Behandlingssenter:
Skjermingsavdeling

Utgitt av Folkehelseinstituttet
Published by Norwegian Institute of Public Health
November 2017

Bestilling/Order:
Kun tilgjengelig som PDF. Lastes ned fra www.fhi.no
Only available as PDF from www.fhi.no

ISSN: 1890-1565