

BRUKEROPPLEVD KVALITET

2019

PASOPP-RAPPORT 2019:205

Foresattes erfaringer med barne- og ungdomspsykiatriske poliklinikker i 2017

Helse Bergen HF

Utgitt av	Folkehelseinstituttet, område for helsetjenester
Tittel	Foresattes erfaringer med barne- og ungdomspsykiatriske poliklinikker i 2017. Helse Bergen HF
English title	Parents' experiences with outpatient child and adolescent mental health services 2017. Helse Bergen HF
Ansvarlig	Camilla Stoltenberg, direktør
Forfattere	Olaf Holmboe, forsker, Folkehelseinstituttet Kjersti Eeg Skudal, prosjektleder, seniorforsker, Folkehelseinstituttet
Prosjektkoordinator	Inger Opedal Paulsrud, Folkehelseinstituttet
ISSN	1890-1565
Rapport	2019:205
Publikasjonstype	PasOpp-rapport
Antall sider	18 (30 inklusiv vedlegg)
Oppdragsgiver	Folkehelseinstituttet
Emneord(MeSH)	Child; Adolescent; Child Guidance Clinics; Community Mental Health Centers; Community Mental Health Services; Mental Health Services; Child Guidance
Sitering	Holmboe O, Skudal KE. Foresattes erfaringer med barne- og ungdomspsykiatriske poliklinikker i 2017 [Parents' experiences with outpatient child and adolescent mental health services 2017], Helse Bergen HF. PasOpp-rapport 2019:205. Oslo, Folkehelseinstituttet 2019

Denne rapporten er oppdatert 24.02.2020. I tidligere utgave var tallene for skår og antall svar under tabellene 3, 4 og 5 feil.

Forord

Folkehelseinstituttet (FHI) gjennomførte i 2018/19 en brukererfaringsundersøkelse blant foresatte til barn som hadde hatt kontakt med barne- og ungdomspsykiatriske poliklinikker (BUP) i 2017. Formålet med slike undersøkelser er å formidle systematisk informasjon som kan brukes i kvalitetsforbedring og virksomhetsstyring på ulike nivå i helsetjenesten.

Denne rapporten er en av mange som viser resultater for den enkelte poliklinikk, HF eller RHF. Det er også utarbeidet en egen rapport som viser resultater på nasjonalt nivå. Metoden som er benyttet bygger på en tilsvarende undersøkelse i 2006. Det er imidlertid gjort endringer både i spørreskjema og hvordan deltakerne er valgt ut. Resultatene er derfor ikke direkte sammenlignbare med resultatene fra den tidligere undersøkelsen.

Bidragstgere

- Kjersti Eeg Skudal, seniorforsker, Folkehelseinstituttet (prosjektleder)
- Olaf Holmboe, forsker, Folkehelseinstituttet
- Øyvind Andresen Bjertnæs, avdelingsdirektør, Folkehelseinstituttet
- Inger Opedal Paulsrud, prosjektkoordinator, Folkehelseinstituttet

Vi retter en stor takk til alle dem som utførte et stort arbeid ved poliklinikkene ved å gjennomgå deltakerlister og ekskludere personer fra undersøkelsen. Vi takker også Ole Martin Kvinge ved FHI's IT-systemer i Bergen for godt samarbeid og Jon Helgeland ved FHI for oppsett av analysene i statistikkprogrammet R.

Ikke minst, en stor takk til alle de foresatte som svarte på undersøkelsen.

Oslo, November 2019

Øyvind Andresen Bjertnæs
avdelingsdirektør

Kjersti Eeg Skudal
prosjektleder

FORORD	3
OM UNDERSØKELSEN OG RAPPORTERINGEN	5
Etablering av utvalget og datainnsamling	5
Spørreskjema	6
Bearbeiding av svarene	6
Svarprosent	7
Vekting for frafall	7
Justering for ulik pasientsammensetning	7
Lavt antall svarere gir begrensninger i rapporteringen	7
Fritekstkommentarer	7
RESULTATER PÅ BRUKERERFARINGSINDIKATORER OG UNDERLIGGENDE SPØRSMÅL	9
Ventetid	9
Erfaringer	10
Utbytte	12
Endring	13
Fornøydhet	14
RESULTATER PÅ ANDRE ENKELTSPØRSMÅL	15
REFERANSER	18
VEDLEGG 1 SPØRRESKJEMA	19
VEDLEGG 2 INDIKATORER	25
VEDLEGG 3 RESULTATER PÅ INDIKATORENE FOR ALLE ENHETER	26

Om undersøkelsen og rapporteringen

Folkehelseinstituttet gjennomfører målinger av pasienterfaringer blant personer som har vært pasient i spesialisthelsetjenesten. Formålet med disse undersøkelsene er å framskaffe systematisk informasjon som kan brukes

- av personell som utfører tjenestene, med formål om kvalitetsforbedring
- av ledere på ulike nivå i tjenestene, som informasjon for styring og ledelse
- av brukere av tjenestene, som informasjon når brukere og/eller behandlere skal velge tjenesteleverandør
- til samfunnsmessig legitimering og kontroll, med formål å skape åpenhet om helsetjenestens ytelser i samfunnsmessig og helsepolitisk sammenheng

Resultatene i denne rapporten kommer fra en nasjonal spørreskjemaundersøkelse blant foresatte til barn og ungdommer som hadde hatt kontakt med BUP i 2017. Hensikten med rapporteringen er å formidle resultatene fra undersøkelsen slik at den enkelte enheten (det kan være institusjon, helseforetak eller RHF) har lett tilgang til sine egne resultater på et detaljert nivå, og dermed kan bruke informasjonen i kvalitetsforbedringsarbeid. Denne rapporten viser undersøkelsens resultat fra Helse Bergen HF.

Etablering av utvalget og datainnsamling

I samarbeid med Norsk pasientregister (NPR) etablerte vi en liste over hvilke poliklinikker som skulle inngå i undersøkelsen, og NPR trakk inntil 400 pasienter fra hver av disse klinikkene.

NPR fikk følgende kriterier for inklusjon:

- Datagrunnlaget hentes fra aktivitet innrapportert fra psykisk helsevern for barn og unge i perioden 1.1.2017-31.12.2017.
- 400 pasienter fra hver BUP skal inngå. Tilfeldig maksimum av 400 brukere fra hver poliklinikk/institusjon (alle dersom det er færre enn 400).
- Kun poliklinisk aktivitet skal inngå (omsorgsnivå=poliklinikk, ikke døgn eller dagbehandling)
- Kun direkte kontakter skal være med (kontakttype = 5 og 12 ekskluderes)
- Har vært på minst 4 polikliniske konsultasjoner i løpet av hele 2017
- Har færre enn 4 konsultasjoner, men med inndato mellom 1.11.2017 og 31.12.2017
- Er under 16 år ved siste konsultasjon i 2017 - basert på dato for siste polikliniske kontakt
- Døde pasienter utgår, pasienten skal være levende
- Pasienten skal bare trekkes ut én gang

- Dersom vedkommende har vært til behandling ved flere poliklinikker i inklusjonsperioden velger NPR den siste BUPen pasienten var ved
- Både pasienter under utredning eller behandling og ferdigbehandlede pasienter skal være med

Poliklinikkene fikk oversendt en liste over hvilke av deres pasienter som var trukket ut og ble bedt om å ekskludere personer som av ulike grunner ikke skulle få tilsendt invitasjon til undersøkelsen. Kriteriene for eksklusjon var følgende:

- Særlig menneskelige hensyn
- At en eller begge foresatte ikke vet at personen går til BUP
- At personen har hemmelig adresse

I tillegg til dette fjernet FHI ytterligere noen deltakere:

- Personer med hemmelig eller annen ugyldig adresse som ikke var fanget opp av BUP-ene
- Familier med flere barn skulle kun motta ett skjema. Det eldste barnet ble valgt som deltaker og øvrige barn ekskludert
- Helseforetak eller poliklinikker som ikke fulgte disse prosedyrene ble ekskludert. Se vedlegg 3 for detaljer

Når eksklusjonene var gjort og FHI hadde fjernet disse fra listene ble de foresatte kontaktet pr brev med spørreskjema, svarkonvolutt og mulighet for å svare elektronisk. En del brev kom i retur og noen av deltakerne reserverte seg mot deltakelse i undersøkelsen. Disse ble ekskludert fra bruttoutvalget.

Spørreskjema

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten har utviklet et spørreskjema for å måle foresattes erfaringer med barne- og ungdomspsykiatriske poliklinikker (1;2). Dette er noe modifisert før denne undersøkelsen, og Helsedirektoratet ønsket også å få inn noen spørsmål knyttet til pakkeforløp for psykisk helsevern. Spørreskjemaet finnes i vedlegg 1.

Bearbeiding av svarene

På de aller fleste spørsmålene er verdiene ordnet slik at høye verdier representerer positive svar. Svarene på spørsmålene blir vist enkeltvis og dessuten samlet i åtte indikatorer. De aller fleste enkeltspørsmålene er besvart på en femdelt svarskala der 1 = Ikke i det hele tatt, 2= I liten grad, 3= I noen grad, 4= I stor grad og 5= I svært stor grad. Svaralternativene Ikke aktuelt og/eller Vet ikke ble gitt der hvor det var nødvendig.

Det er i denne undersøkelsen beregnet fem indikatorer som er grupperinger av spørsmålene, noe som gir resultatene mer robusthet enn enkeltspørsmål. Indikatorskårene er beregnet som gjennomsnittet av enkeltspørsmålene som inngår, der svareren har besvart minst halvparten av spørsmålene i den aktuelle indikatoren. Skåren er gjennomsnittet omregnet lineært til en 0-100-skala. Konstruksjonen av indikatorene vises i vedlegg 2

Framstillingene i rapporten er laget i statistikkprogrammet R (<https://www.r-project.org/>)

Svarprosent

Etter alle eksklusjoner hadde vi et korrigert bruttoutvalg på 16413 pasienter. Vi fikk inn svar fra foresatte til 5932 av disse. Det gir en total svarprosent på 36. Av disse valgte 3291 (56 prosent) å svare elektronisk. Svarerandelen øker med barnets økende alder og dersom barnet har emosjonelle vansker. Foresatte til jenter svarer oftere enn foresatte til gutter.

I alt fikk vi inn 550 svar fra foresatte ved Helse Bergen HF. Dette tilsvarer en svarprosent på 35.

Vekting for frafall

En konsekvens av at tilbøyeligheten til å svare er forskjellig i ulike grupper som blir forespurt om å delta i undersøkelsen, er at datamaterialet blir skjevt og ikke er en god gjenspeiling av populasjonen vi ønsker å få vite noe om. For å korrigere for slik skjevhet er materialet vektet, ved bruk av aktuelle bakgrunnsvariabler som vi kjenner for både svarere og ikke-svarere. Teknikken som ble brukt heter Response homogeneity groups (3). I vektingen har vi tatt hensyn til barnets alder og kjønn, diagnose og hvor lenge barnet har vært i kontakt med BUP. I de tilfeller hvor resultatene er vektet er dette angitt. Generelt er disse korreksjonene små.

Justering for ulik pasientsammensetning

I denne rapporten blir resultatene på indikatorene sammenliknet med gjennomsnittet for alle enheter på samme nivå (institusjons-, helseforetaks- eller regionsnivå). Enhetene kan ha noe ulike pasientgrupper. Dette har betydning når man sammenlikner enheter med hverandre eller når man sammenlikner samme enhet over tid og pasientsammensetningen er endret i mellomtiden. Etter å ha undersøkt datamaterialet har vi justert for barnets alder, diagnose hvor lenge barnet har vært i kontakt med BUP og hvorvidt foresatte er gift/samboende eller ikke. Generelt er disse justeringene små.

Lavt antall svarere gir begrensninger i rapporteringen

Resultater som er basert på få svar er usikre og må tolkes med forsiktighet. Vi har derfor satt følgende kriterier for hva vi oppgir av resultater:

- Hvis elleve eller flere svar: Resultatene blir vist som gjennomsnitt og svarfordelinger
- Hvis færre enn elleve, men mer enn tre svar: Resultatene blir vist bare som gjennomsnitt. Resultater på indikatorene blir bare vist dersom det er flere enn ti svar
- Hvis to eller tre svar blir ingen resultater vist, men de teller med på høyere nivå
- Enheter med ett svar vises ikke og teller heller ikke med på høyere nivåer. Dette gjelder enhetene for familiebehandling og nevropsykologi i Bodø
- Indikatorskårene er justerte, og dersom standardfeilen er større enn 6 vises ikke resultatet

Fritekstkommentarer

Av de 5932 svarerne hadde foresatte til i alt 2570 barn skrevet inn kommentarer i fritekstsvar som varierte mye i omfang. Kommentarene kan på visse vilkår oversendes til de institusjonene

som ber om det. Det forutsettes at kommentarene blir brukt til internt arbeid og at innholdet behandles konfidensielt.

Resultater på brukererfaringsindikatorer og underliggende spørsmål

Vi har gruppert de fleste av spørsmålene i spørreskjemaet til fem indikatorer. Hensikten er å kunne vise resultater med tall som er mer pålitelige enn det svarene på enkeltspørsmål er alene. Indikatorene er beskrevet i vedlegg 2, og resultater for alle enheter vises i vedlegg 3.

Nedenfor presenterer vi resultatene på indikatorene og de underliggende enkeltspørsmålene. Indikatorskårene presenteres på en skala fra 0 til 100 der 100 er best. I noen tilfeller vil tallet etterfølges av en pluss- eller -minustegn og et antall stjerner (ev et punktum). Pluss og minus forteller om dette resultatet er signifikant bedre eller dårligere enn gjennomsnittet enn gjennomsnittet av enheter på samme organisatoriske nivå for den aktuelle indikatoren. Punktum og stjerner markerer signifikansnivået slik:

. $p < 0,1$ * $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ *** $p < 0,001$

Indikatoren ventetid består av kun ett spørsmål og vi presenterer svarfordelingen på dette i en egen tabell. For de øvrige indikatorene presenterer vi prosentfordelingene i grafer hvor rødt markerer de dårligste svarkategoriene og grønt de som gir en mest positiv vurdering av institusjonen.

Ventetid

Denne indikatoren består av ett spørsmål om opplevd ventetid før barnet fikk et tilbud hos poliklinikken. Helse Bergen HF oppnådde en skår på 62 på denne indikatoren. Svarfordelingen vises i tabellen under.

Tabell 1: Vektet prosentfordeling på spørsmål om ventetid

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosent
1	Måtte dere vente for å få et tilbud ved poliklinikken?	546	Nei	17
			Ja, men ikke lenge	60
			Ja, ganske lenge	17
			Ja, altfor lenge	7

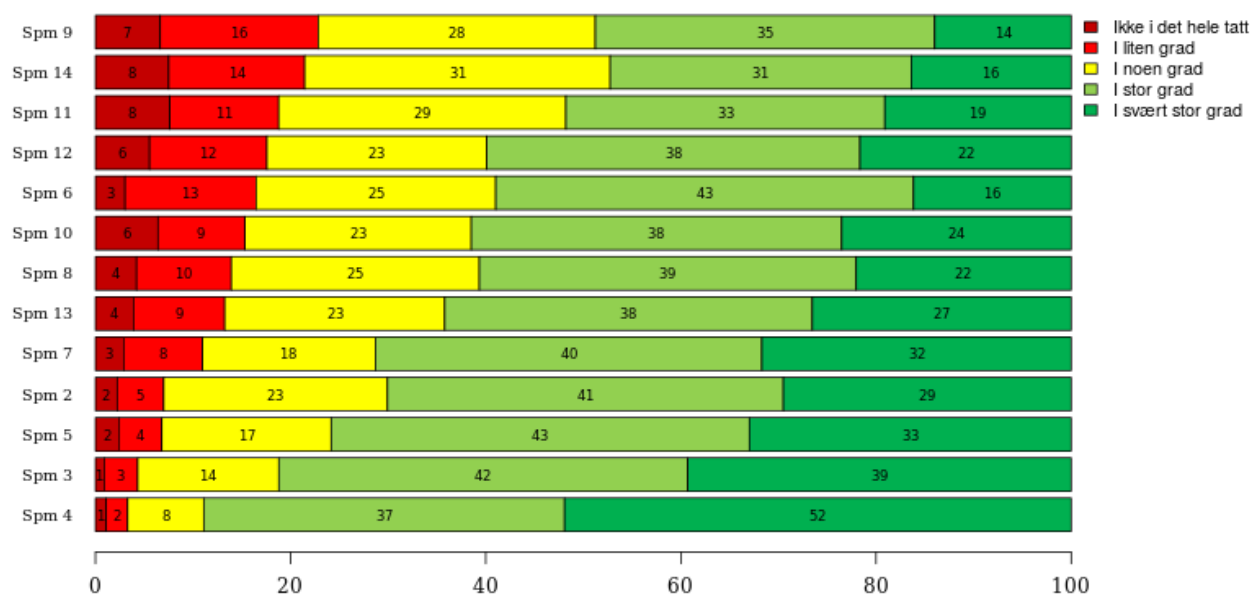
Erfaringer

Denne indikatoren er satt sammen av 13 enkeltspørsmål som omhandler relasjon til behandlere, informasjon, medvirkning og vurdering av poliklinikkens samarbeid med andre instanser:

Tabell 2: Antall svar og vektet gjennomsnitt på spørsmål som inngår i indikatoren 'Erfaringer'

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt
2	Opplever du at behandlerne forstår din situasjon som foresatt?	546	3.9
3	Har behandlerne omtanke og omsorg for barnet ditt?	539	4.2
4	Blir du møtt med høflighet og respekt av behandlerne?	547	4.4
5	Tar behandlerne dine synspunkter på foresatt på alvor?	545	4
6	Får du nok tid til samtaler og kontakt med behandlerne?	545	3.6
7	Opplever du at behandlerne samarbeider godt med deg?	547	3.9
8	Får du tilfredsstillende informasjon om barnets psykiske plager eller tilstand?	519	3.6
9	Får du tilfredsstillende informasjon om behandlingsmuligheter som finnes for barnet ditt?	518	3.3
10	Blir du tatt med på råd i valg av behandlingsopplegg?	500	3.6
11	Har du innflytelse på valg av behandlingsopplegg?	486	3.4
12	Har du mulighet til å gi tilbakemeldinger om din opplevelse av behandlingen til behandler?	487	3.6
13	Opplever du at behandlerne samarbeider godt om utredning og behandling av barnet ditt?	501	3.7
14	Opplever du at poliklinikken samarbeider godt med andre involverte instanser (f.eks skole, PP-tjeneste, fastlege, barnevern, helsestasjon barnehage)?	497	3.3

Svarene er gitt på en 5-punktsskala hvor 5 er best mulige resultat. Svarene er omregnet til en skala fra 0 til 100 hvor 100 er best. Helse Bergen HF oppnådde en skår på 68 på denne indikatoren. Antall svarere var 545. Svarfordelingen på de opprinnelige svarkategoriene vises i vises i grafen nedenfor.



Vektet prosentfordeling på enkeltspørsmål som inngår i indikatoren Erfaringer

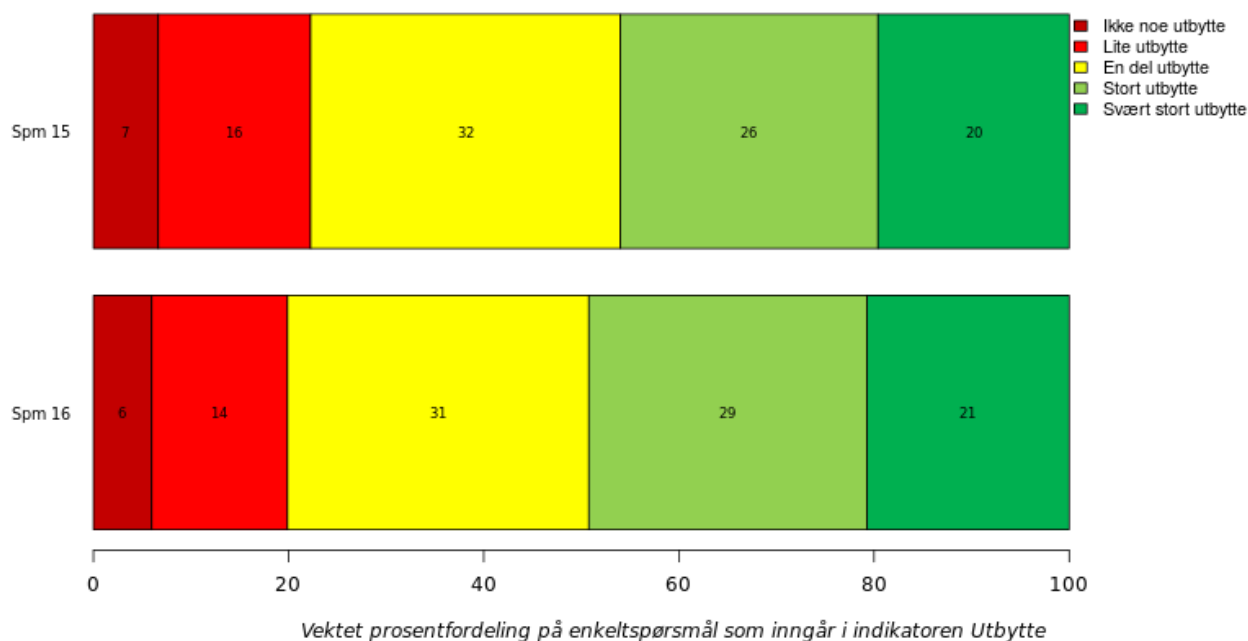
Utbytte

Denne indikatoren er satt sammen av to enkeltspørsmål som omhandler hvilket utbytte barn og foresatte har hatt av tilbudet ved poliklinikken:

Tabell 3: Antall svar og vektet gjennomsnitt på spørsmål som inngår i indikatoren 'Utbytte'

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt
15	Hvilket utbytte har barnet av tilbudet ved poliklinikken?	510	3.4
16	Hvilket utbytte har du som foresatt av tilbudet ved poliklinikken?	513	3.4

Svarene er gitt på en 5-punktsskala hvor 5 er best mulige resultat. Svarene er omregnet til en skala fra 0 til 100 hvor 100 er best. Helse Bergen HF oppnådde en skår på 60 på denne indikatoren. Antall svarere var 517. Svarfordelingen på de opprinnelige svarkategoriene vises i vises i grafen nedenfor.



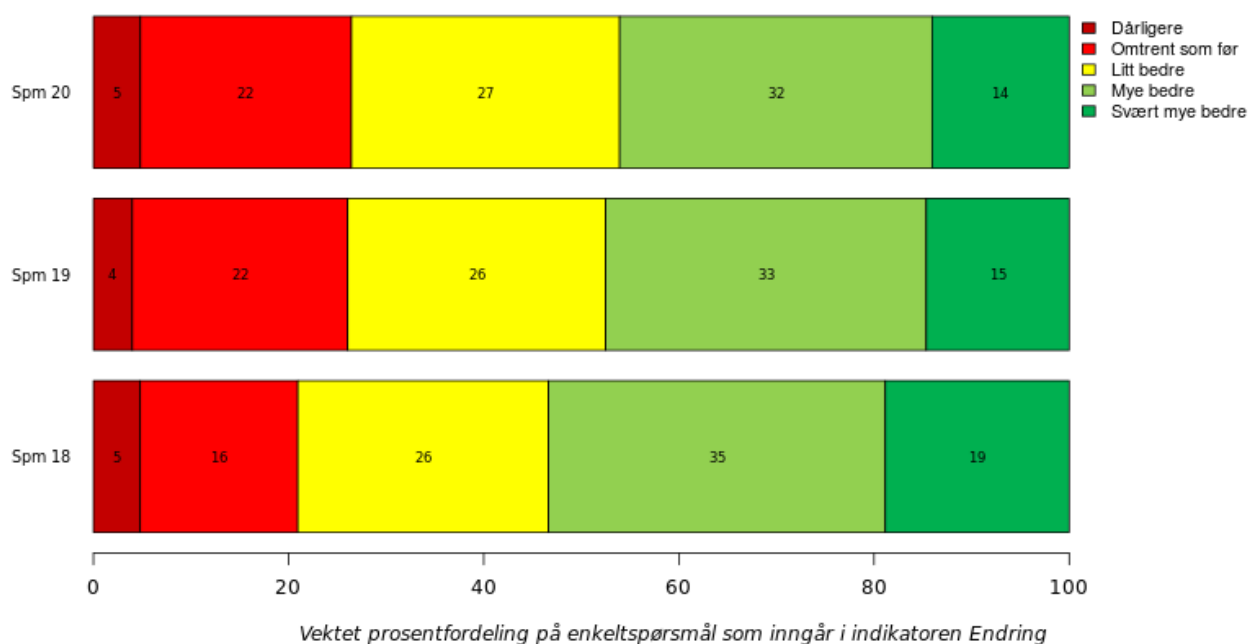
Endring

Denne indikatoren er satt sammen av tre enkeltspørsmål som omhandler relasjon til behandlere, informasjon, medvirkning og vurdering av poliklinikkens samarbeid med andre instanser:

Tabell 4: Antall svar og vektet gjennomsnitt på spørsmål som inngår i indikatoren 'Endring'

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt
18	Hvordan er barnets tilstand nå sammenlignet med før behandlingen startet ved poliklinikken?	497	3.5
19	Hvordan fungerer barnet i familien nå sammenlignet med før behandlingen startet ved poliklinikken?	492	3.3
20	Hvordan fungerer barnet utenfor familien nå sammenlignet med før behandlingen startet ved poliklinikken (på skole, i barnehage, blant venner og lignende)?	495	3.3

Svarene er gitt på en 5-punktsskala hvor 5 er best mulige resultat. Svarene er omregnet til en skala fra 0 til 100 hvor 100 er best. Helse Bergen HF oppnådde en skår på 59 på denne indikatoren. Antall svarere var 504. Svarfordelingen på de opprinnelige svarkategoriene vises i vises i grafen nedenfor.



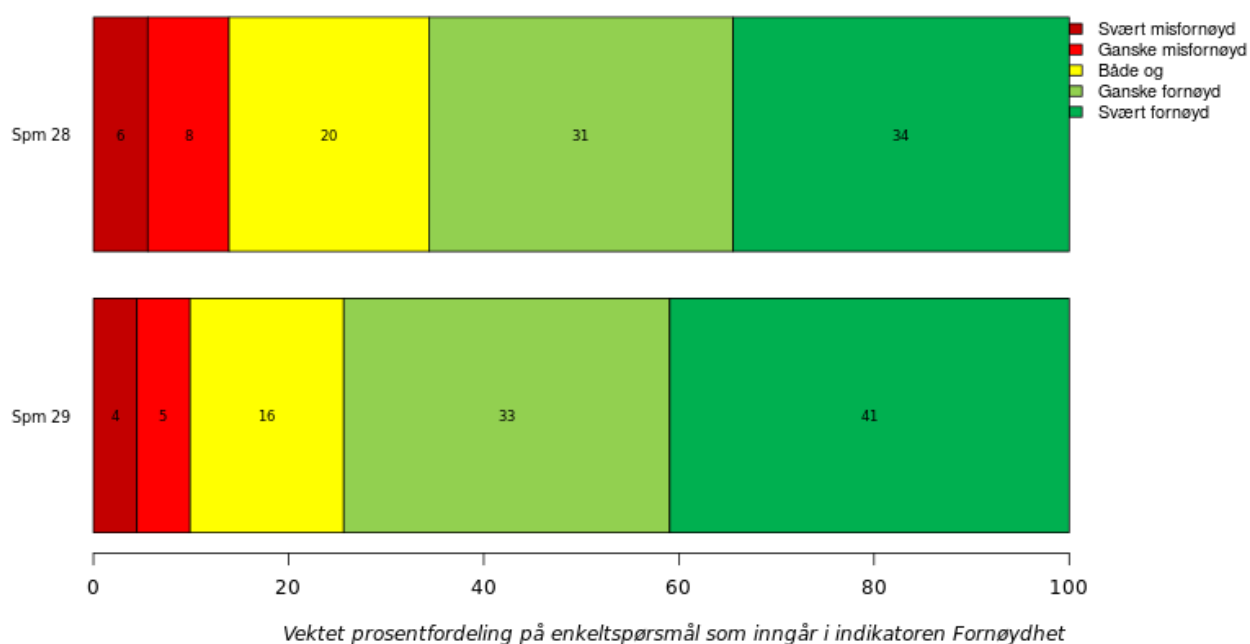
Fornøydhet

Denne indikatoren er satt sammen av to enkeltspørsmål som omhandler relasjon til behandlere, informasjon, medvirkning og vurdering av poliklinikkens samarbeid med andre instanser:

Tabell 5: Antall svar og vektet gjennomsnitt på spørsmål som inngår i indikatoren 'Fornøydhet'

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnitt
28	Alt i alt, hvor misfornøyd eller fornøyd er du med tilbudet barnet har mottatt ved poliklinikken?	546	3.8
29	Alt i alt, hvor misfornøyd eller fornøyd er du med hvordan poliklinikken har møtt det som foresatt?	546	4

Svarene er gitt på en 5-punktsskala hvor 5 er best mulige resultat. Svarene er omregnet til en skala fra 0 til 100 hvor 100 er best. Helse Bergen HF oppnådde en skår på 72 på denne indikatoren. Antall svarere var 544. Svarfordelingen på de opprinnelige svarkategoriene vises i vises i grafen nedenfor.



Resultater på andre enkeltspørsmål

På de følgende sidene viser vi svarfordelinger på enkeltspørsmål om erfaringer (tabell 6), og bakgrunnsopplysninger om foresatte (tabell 7) og barn (tabell 8).

Tabell 6: Vektete resultater på andre spørsmål om erfaringer ved poliklinikken

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosent
17	Hvilket utbytte har barnet av behandling med medisiner?	251	Ikke noe utbytte	13
			Lite utbytte	7
			En del utbytte	23
			Stort utbytte	29
			Svært stort utbytte	28
21	Har barnet blitt behandlet nedlatende eller krenkende ved poliklinikken?	533	Nei, aldri	95
			Ja, én gang	2
			Ja, noen ganger	3
			Ja, mange ganger	0
22	Har du blitt behandlet nedlatende eller krenkende ved poliklinikken?	534	Nei, aldri	86
			Ja, én gang	7
			Ja, noen ganger	6
			Ja, mange ganger	1
23	Hva synes du om antall konsultasjoner barnet har hatt ved poliklinikken?	530	For få	28
			Passe mange	69
			For mange	3
24	Får du kontakt med behandlerne utenom avtalt tid?	445	Ikke i det hele tatt	10
			I liten grad	20
			I noen grad	41
			I stor grad	24
			I svært stor grad	6
25	Har barnets fysiske helse blitt undersøkt av en lege i forbindelse med tilbudet barnet får på poliklinikken nå?	450	Ja	74
			Nei	26
26	Har poliklinikken utviklet en behandlingsplan for barnet ditt?	451	Ja	38
			Nei	30
			Vet ikke	32
27	Hvis poliklinikken har utviklet en behandlingsplan for barnet ditt, har denne blitt fulgt av poliklinikken?	226	Ja	66
			Nei	8
			Vet ikke	27

Tabell 7: Uvektede resultater på bakgrunnsspørsmål om svarerne

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategori	Prosent
30	Hvor mange ganger i løpet av de siste tre månedene har dere hatt time ved poliklinikken?	400	Én gang	59
			2-5 ganger	33
			6-12 ganger	8
			Mer enn 12 ganger	1
31	I løpet av det siste året, hvor mange ganger har du vært med barnet inn på hele eller deler av konsultasjonen?	456	Én gang	24
			2-5 ganger	49
			6-12 ganger	20
			Mer enn 12 ganger	7
32	Hvor god eller dårlig kunnskap har du til det tilbudet barnet får ved poliklinikken?	513	Svært dårlig	4
			Ganske dårlig	7
			Både og	20
			Ganske god	42
			Svært god	27
33	Har barnet ditt vært i kontakt med en poliklinikk i psykisk helsevern før denne konsultasjonsperioden?	528	Nei, aldri	78
			Ja, én gang	12
			Ja, mer enn én gang	10
34	Hvem har fylt ut spørreskjemaet?	548	Mor	69
			Far	14
			Begge foreldre	15
			Andre	2
35	Er du mann eller kvinne?	533	Mann	19
			Kvinne	77
			Begge	5
37	Er du gift eller samboende?	545	Ja, gift	59
			Samboende	21
			Nei	20
38	Hva er din høyeste fullførte utdanning?	543	Grunnskole	3
			Videregående	27
			Høyskole eller universitet (0-4 år)	30
			Høyskole eller universitet (4 år eller mer)	40
			Norge	91
39	Hvor er du født?	547	Asia inkludert Tyrkia, Afrika eller Sør-Amerika	4
			Øst-Europa uansett EU-medlemsskap	2
			Norden utenom Norge, Vest-Europa, Nordamerika, Oseania	4

Tabell 8: Bakgrunnsinformasjon om barnet. Uvektet.

	Prosent/ gjennomsnitt
Andel gutter	62
Gjennomsnittsalder (år)	11
Gjennomsnittlig antall år i BUP	1.5
Diagnoser	
Adferdsvansker	21
Emosjonelle vansker	17
Utviklingsforstyrrelser	7
Kun psykososiale forhold	8
Andre mentale forstyrrelser	7
Ingen psykiatriske lidelser	39
For lite informasjon eller ingen diagnose oppgitt	0

Referanser

- 1 Dahle KA, Helgeland J, Garratt A. Foresattes vurderinger av tilbudet ved barne- og ungdomspsykiatriske poliklinikker i 2006. Metodedokumentasjon for nasjonal undersøkelse. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten; 2008. PasOpp-rapport nr. 3-2008. Tilgjengelig fra:
https://www.fhi.no/globalassets/dokumenterfiler/rapporter/pasopp/eldre-pasopp-rapporter/pasopp_rapporter/pasopp_0803_bup_metoderapport.pdf
- 2 Garratt AM, Bjertnaes OA, Holmboe O, Hanssen-Bauer K. Parent experiences questionnaire for outpatient child and adolescent mental health services (PEQ-CAMHS Outpatients): Reliability and validity following a national survey. *Child and Adolescent Psychiatry and Mental Health* 2011;5.
- 3 Särndal CE, Swensson B, Wretman J. Model assisted survey sampling. New York: Springer; 1992.

Vedlegg 1 Spørreskjema

Spørreskjemaet besto av fire sider med lukkede spørsmål og en side hvor deltakerne kunne skrive kommentarer. Det elektroniske skjemaet hadde samme spørsmålsformuleringer og samme rekkefølge på spørsmålene.

--	--	--

--	--	--	--	--

Dine erfaringer med tilbudet barnet ditt får ved BUP-poliklinikken

Pasdopp BUP-veiviser 2018

⊥ Spørsmålene handler om erfaringene dine med tilbudet barnet ditt får ved poliklinikken innen psykisk helsevern for barn og unge.

Dine erfaringer er viktige, og alle svar er verdifulle

⊥

1. Måtte dere vente for å få et tilbud ved poliklinikken?

- ☐ Nei
- ☐ Ja, men ikke lenge
- ☐ Ja, ganske lenge
- ☐ Ja, altfor lenge

Behandlerne

2. Opplever du at behandlerne forstår din situasjon som foresatt?

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

3. Har behandlerne omtanke og omsorg for barnet ditt?

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

4. Blir du møtt med høflighet og respekt av behandlerne?

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

5. Tar behandlerne dine synspunkter som foresatt på alvor?

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

6. Får du nok tid til samtaler og kontakt med behandlerne?

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

7. Opplever du at behandlerne samarbeider godt med deg?

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

⊥

1

Informasjon

8. Får du tilfredsstillende informasjon om barnets psykiske plager/tilstand?
- ☐ Ikke i det hele tatt
☐ I liten grad
☐ I noen grad
☐ I stor grad
☐ I svært stor grad
☐ Vet ikke / ikke aktuelt
9. Får du tilfredsstillende informasjon om hvilke behandlingsmuligheter som finnes for barnet ditt?
- ☐ Ikke i det hele tatt
☐ I liten grad
☐ I noen grad
☐ I stor grad
☐ I svært stor grad
☐ Vet ikke / ikke aktuelt

Medbestemmelse

10. Blir du tatt med på råd i valg av behandlingsopplegg?
- ☐ Ikke i det hele tatt
☐ I liten grad
☐ I noen grad
☐ I stor grad
☐ I svært stor grad
☐ Vet ikke / ikke aktuelt
11. Har du innflytelse på valg av behandlingsopplegg?
- ☐ Ikke i det hele tatt
☐ I liten grad
☐ I noen grad
☐ I stor grad
☐ I svært stor grad
☐ Vet ikke / ikke aktuelt
12. Har du mulighet til å gi tilbakemeldinger om din opplevelse av behandlingen til behandler?
- ☐ Ikke i det hele tatt
☐ I liten grad
☐ I noen grad
☐ I stor grad
☐ I svært stor grad
☐ Vet ikke / ikke aktuelt

Samarbeid

13. Opplever du at behandlerne samarbeider godt om utredning/behandling av barnet?
- ☐ Ikke i det hele tatt
☐ I liten grad
☐ I noen grad
☐ I stor grad
☐ I svært stor grad
☐ Vet ikke / ikke aktuelt
14. Opplever du at poliklinikken samarbeider godt med andre involverte instanser (f.eks skole, PP-tjeneste, fastlege, barnevern, helsestasjon, barnehage)?
- ☐ Ikke i det hele tatt
☐ I liten grad
☐ I noen grad
☐ I stor grad
☐ I svært stor grad
☐ Vet ikke / ikke aktuelt

Utbytte

15. Hvilket utbytte har barnet av tilbudet ved poliklinikken?
- ☐ Ikke noe utbytte
☐ Lite utbytte
☐ Endel utbytte
☐ Stort utbytte
☐ Svært stort utbytte
☐ Vet ikke / ikke aktuelt
16. Hvilket utbytte har du som foresatt av tilbudet ved poliklinikken?
- ☐ Ikke noe utbytte
☐ Lite utbytte
☐ Endel utbytte
☐ Stort utbytte
☐ Svært stort utbytte
☐ Vet ikke / ikke aktuelt

17. Hvilket utbytte har barnet av behandling med medisiner?

- ☐ Ikke noe utbytte
☐ Lite utbytte
☐ Endel utbytte
☐ Stort utbytte
☐ Svært stort utbytte
☐ Vet ikke / ikke aktuelt

⊥

Resultater av behandlingen

18. Hvordan er barnets tilstand nå, sammenlignet med før behandlingen startet ved poliklinikken?

- ☐ Dårligere
☐ Omtrent som før
☐ Litt bedre
☐ Mye bedre
☐ Svært mye bedre
☐ Ikke relevant / for tidlig å vurdere

19. Hvordan fungerer barnet i familien nå sammenlignet med før behandlingen startet ved poliklinikken?

- ☐ Dårligere
☐ Omtrent som før
☐ Litt bedre
☐ Mye bedre
☐ Svært mye bedre
☐ Ikke relevant / for tidlig å vurdere

20. Hvordan fungerer barnet utenfor familien nå sammenlignet med før behandlingen startet ved poliklinikken (på skole, i barnehage, blant venner og lignende)?

- ☐ Dårligere
☐ Omtrent som før
☐ Litt bedre
☐ Mye bedre
☐ Svært mye bedre
☐ Ikke relevant / for tidlig å vurdere

Andre spørsmål

21. Har barnet blitt behandlet nedlatende eller krenkende ved poliklinikken?

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

⊥

22. Har du blitt behandlet nedlatende eller krenkende ved poliklinikken?

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

⊥

23. Hva synes du om antall konsultasjoner barnet har hatt ved poliklinikken

- ☐ For få
☐ Passe mange
☐ For mange

24. Får du kontakt med behandlerne utenom avtalt tid?

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

25. Har barnets fysiske helse blitt undersøkt av en lege i forbindelse med tilbudet barnet får på poliklinikken nå?

- ☐ Ja
☐ Nei
☐ Vet ikke
☐ Ikke aktuelt

26. Har poliklinikken utviklet en behandlingsplan for barnet ditt?

- ☐ Ja
☐ Nei
☐ Vet ikke
☐ Ikke aktuelt

27. Hvis poliklinikken har utviklet en behandlingsplan for barnet ditt, har denne blitt fulgt av poliklinikken?

- ☐ Ja
☐ Nei
☐ Vet ikke
☐ Ikke aktuelt

⊥

Andre spørsmål

28. Alt i alt, hvor misfornøyd eller fornøyd er du med tilbudet barnet har mottatt ved poliklinikken?

- ☐ Svært misfornøyd
- ☐ Ganske misfornøyd
- ☐ Både/og
- ☐ Ganske fornøyd
- ☐ Svært fornøyd

⊥

29. Alt i alt, hvor misfornøyd eller fornøyd er du med hvordan poliklinikken har møtt deg som foresatt?

- ☐ Svært misfornøyd
- ☐ Ganske misfornøyd
- ☐ Både/og
- ☐ Ganske fornøyd
- ☐ Svært fornøyd

30. Hvor mange ganger i løpet av de siste tre månedene har dere hatt time ved poliklinikken?

- ☐ Én gang
- ☐ 2-5 ganger
- ☐ 6-12 ganger
- ☐ Mer enn 12 ganger

31. I løpet av det siste året, hvor mange ganger har du vært med barnet inn på hele/deler av konsultasjonen?

- ☐ Én gang
- ☐ 2-5 ganger
- ☐ 6-12 ganger
- ☐ Mer enn 12 ganger

⊥

32. Hvor god eller dårlig kjennskap har du til det tilbudet barnet får ved poliklinikken?

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

33. Har barnet vært i kontakt med en poliklinikk i psykisk helsevern før denne konsultasjonsperioden?

- ☐ Nei
- ☐ Ja, én gang
- ☐ Ja, mer enn en gang

Bakgrunnsspørsmål

Vi vil gjerne vite litt mer om deg eller dere som har fylt ut spørreskjemaet.

34. Hvem har fylt ut spørreskjemaet?

- ☐ Mor
- ☐ Far
- ☐ Begge foreldre
- ☐ Andre

35. Er du mann eller kvinne?

- ☐ Mann
- ☐ Kvinne

⊥

36. Hva er din alder?

Antall år

37. Er du gift eller samboende?

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

38. Hva er din høyeste fullførte utdanning?

- ☐ Grunnskole
- ☐ Videregående
- ☐ Høyskole/universitet (0-4 år)
- ☐ Høyskole/universitet (4 år eller mer)

39. Hvor er du født?

- ☐ I Norge
- ☐ I Asia (inkludert Tyrkia), Afrika eller Sør-Amerika
- ☐ I Øst-Europa (alle land uansett EU-medlemsskap)
- ☐ I Norden (utenom Norge), Vest-Europa, Nord-Amerika, Oseania

⊥

Her kan du skrive mer om dine erfaringer fra poliklinikken, eller kommentarer til spørreskjemaet:

⊥

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey 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.

⊥



Vedlegg 2 Indikatorer

Tabellen nedenfor viser indikatorene enkeltspørsmålene som inngår i hver av dem. Tallene i venstre kolonne er spørsmålsnummeret i spørreskjemaet (vedlegg 1).

Indikator	Spm	Spørsmålstekst
Ventetid	1	Måtte dere vente for å få et tilbud ved poliklinikken?
	2	Opplever du at behandlerne forstår din situasjon som foresatt?
	3	Har behandlerne omtanke og omsorg for barnet ditt?
	4	Blir du møtt med høflighet og respekt av behandlerne?
	5	Tar behandlerne dine synspunkter på foresatt på alvor?
	6	Får du nok tid til samtaler og kontakt med behandlerne?
	7	Opplever du at behandlerne samarbeider godt med deg?
	8	Får du tilfredsstillende informasjon om barnets psykiske plager eller tilstand?
Erfaringer	9	Får du tilfredsstillende informasjon om behandlingsmuligheter som finnes for barnet ditt?
	10	Blir du tatt med på råd i valg av behandlingsopplegg?
	11	Har du innflytelse på valg av behandlingsopplegg?
	12	Har du mulighet til å gi tilbakemeldinger om din opplevelse av behandlingen til behandler?
	13	Opplever du at behandlerne samarbeider godt om utredning og behandling av barnet ditt?
	14	Opplever du at poliklinikken samarbeider godt med andre involverte instanser (f.eks skole, PP-tjeneste, fastlege, barnevern, helsestasjon barnehage)?
Utbytte	15	Hvilket utbytte har barnet av tilbudet ved poliklinikken?
	16	Hvilket utbytte har du som foresatt av tilbudet ved poliklinikken?
Endring	18	Hvordan er barnets tilstand nå sammenlignet med før behandlingen startet ved poliklinikken?
	19	Hvordan fungerer barnet i familien nå sammenlignet med før behandlingen startet ved poliklinikken?
	20	Hvordan fungerer barnet utenfor familien nå sammenlignet med før behandlingen startet ved poliklinikken (på skole, i barnehage, blant venner og lignende)?
Fornøydhet	28	Alt i alt, hvor misfornøyd eller fornøyd er du med tilbudet barnet har mottatt ved poliklinikken?
	29	Alt i alt, hvor misfornøyd eller fornøyd er du med hvordan poliklinikken har møtt det som foresatt?

Vedlegg 3 Resultater på indikatorene for alle enheter

Vedlegget viser skårene på indikatorene samlet for alle enhetene i undersøkelsen, sortert på deres respektive nivåer fra poliklinikker til regionale helseforetak og nasjonalt. Samleskåre er gjennomsnittet av skårene på alle indikatorene. Alle resultatene er vektet for frafall og justert for forskjeller i pasientsammensetning.

Resultater for regioner og nasjonalt

Institus	Ventetid	Erfaringer	Utbytte	Endring	Fornøydhet
Helse Sør-Øst RHF	62	68	59	57-*	73
Helse Vest RHF	63+**	69	60	60	71
Helse Midt-Norge RHF	53-**	64-***	53-***	56-*	69-**
Helse Nord RHF	67+**	72+***	65+***	63+***	79+***
Nasjonale resultater	61	68	59	58	72

+/- markerer om denne enhetens resultat er statistisk signifikant dårligere eller bedre enn gjennomsnittet.

Det aktuelle signifikansnivået er vist ved symboler slik: . $p < 0,1$ * $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ *** $p < 0,001$

Eventuelle blanke celler betyr at det er for få svarere eller at den statistiske usikkerheten er stor.

Resultater for helseforetak

Institus	Ventetid	Erfaringer	Utbytte	Endring	Fornøydhet
Sykehuset Østfold HF	56- ^{**}	66	57	56	69
Akershus universitetssykehus HF	60	69	60	56	73
Sykehuset Innlandet HF	62	69	59	58	74
Oslo universitetssykehus HF	60	66	56	55	69
Sykehuset Telemark HF	66+ ^{**}	71	62	57	75
Sykehuset i Vestfold HF	70+ ^{**}	69	60	55	75
Helse Sør-Øst Private ideelle med opptaksområde	62	68	60	59	74
Helse Stavanger HF	61	69	60	59	69
Helse Fonna HF	63	69	62	62	74
Helse Bergen HF	62	68	60	59	72
Helse Førde HF	69+ ^{**}	69	60	60	73
Helse Vest Private Institusjoner	63	68	57	56	68
St. Olavs Hospital HF	50- ^{**}	62	51-.	55	67
Helse Nord-Trøndelag HF	55	65	54	55	68
Helse Møre og Romsdal HF	55- ^{**}	65	57	56	70
Helgelandssykehuset HF	68+ ^{**}	73+.	65+.	64	80+ ^{***}
Nordlandssykehuset HF	67+ ^{**}	73+ ^{**}	66+ ^{***}	62	80+ ^{***}
Helse Finnmark HF	58	62	52	61	66

+/- markerer om denne enhetens resultat er statistisk signifikant dårligere eller bedre enn gjennomsnittet.

Det aktuelle signifikansnivået er vist ved symboler slik: . $p < 0,1$ * $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ *** $p < 0,001$

Eventuelle blanke celler betyr at det er for få svarere eller at den statistiske usikkerheten er stor.

Institus	Ventetid	Erfaringer	Utbytte	Endring	Fornøydhet
Sykehuset Østfold HF	56- ^{**}	66	57	56	69
Akershus universitetssykehus HF	60	69	60	56	73
Sykehuset Innlandet HF	62	69	59	58	74
Oslo universitetssykehus HF	60	66	56	55	69
Sykehuset Telemark HF	66+ ^{**}	71	62	57	75
Sykehuset i Vestfold HF	70+ ^{**}	69	60	55	75
Helse Sør-Øst Private ideelle med opptaksområde	62	68	60	59	74
Helse Stavanger HF	61	69	60	59	69
Helse Fonna HF	63	69	62	62	74
Helse Bergen HF	62	68	60	59	72
Helse Førde HF	69+ ^{**}	69	60	60	73
Helse Vest Private Institusjoner	63	68	57	56	68
St. Olavs Hospital HF	50- ^{**}	62	51-.	55	67
Helse Nord-Trøndelag HF	55	65	54	55	68
Helse Møre og Romsdal HF	55- ^{**}	65	57	56	70
Helgelandssykehuset HF	68+ ^{**}	73+.	65+.	64	80+ ^{***}
Nordlandssykehuset HF	67+ ^{**}	73+ ^{**}	66+ ^{***}	62	80+ ^{***}
Helse Finnmark HF	58	62	52	61	66

+/- markerer om denne enhetens resultat er statistisk signifikant dårligere eller bedre enn gjennomsnittet.

*Det aktuelle signifikansnivået er vist ved symboler slik: .p<0,1 *p<0,05 **p<0,01 ***p<0,001*

Eventuelle blanke celler betyr at det er for få svarere eller at den statistiske usikkerheten er stor.

Folkehelseinstituttet har levert kvalitetsindikatorer på HF-nivå og RHF-nivå til det nasjonale kvalitetsindikatorsystemet til Helsedirektoratet. I denne rapporten presenteres det i tillegg resultater på indikatorene for underliggende poliklinikker, ettersom helseforetaksnivå skjuler variasjonen mellom poliklinikkene innad i hvert HF. Det understrekes at det er stor statistisk usikkerhet knyttet til indikatorene på lavt nivå for flere poliklinikker, så tallene må fortolkes med forsiktighet.

Resultater for poliklinikker

Institus	Ventetid	Erfaringer	Utbytte	Endring	Fornøydhet
ÅBUK, Åsebråten	45- ^{**}	70	66	61	75
BUP Vesterålen	65	70	65	58	80
BUP Lofoten	69	74	67	67	84+ ^{***}
Fagenhet for autisme, Bodø	68	75		58	80
BUP Ytre Salten - barn, Bodø	71+ ^{**}	76	71+.	64	79
BUP Ytre Salten - ungdom, Bodø		74		74	80
BUP Indre Salten, Fauske		71	61	58	76
BUP Karasjok, SANKS	64	64	55	61	69
BUP Mo i Rana	70+ ^{**}	69	62	60	79
BUP Mosjøen	67	71	58	64	78
BUP Sandnessjøen	70+ ^{**}	74	68	67	81
BUP Brønnøysund	64	81+ [*]	73	67	87+ ^{**}
BUP poliklinikk Namsos	57	60-.	47- [*]	58	62
BUP poliklinikk Levanger	55	67	56	54	70
BUP poliklinikk Orkdal	59	71	63	63	79
BUP poliklinikk Røros					72
BUP Hammerfest					
BUP poliklinikk Klostergata	44- ^{**}	63	50	53	67
BUP poliklinikk Saupstad		56	41-.	49	58
BUP poliklinikk Kristiansund	60	68	59	61	74
BUP poliklinikk Molde	56	65	56	56	68
BUP poliklinikk Ålesund	51- ^{**}	63	54	51	70
BUP poliklinikk Volda	54	67	57	59	71
Nordfjord BUP	73+ ^{**}	68	60	61	71
Førde BUP	65	68	60	58	73
Sogndal BUP	72+ ^{**}	72	64	64	80
BUP Voss	58	67	54	59	68
BUP Åsane	57	64	55	57	66
BUP Sentrum Bergen	65	69	61	59	75
BUP Ytrebygda, Os og Samnanger	68+ ^{**}	70	64	62	73
BUP Fana, Fusa og Austevoll	65	75+ [*]	68	60	80+.
BUP Nordhordland	60	66	58	57	71
BUP Fyllingsdalen	63	68	57	56	68
BUP Stord	67	69	61	56	72
BUP Haugesund	61	69	62	65	75
BUP Sentrum Stavanger				71	
BUP Sola	70+ ^{**}	74	66	57	79
BUP Madla	60	66	57	55	70
BUP Hinna	65	68	58	56	71
BUP Sandnes	56	62	53	52	65
BUP Bryne	67+ ^{**}	72	63	62	76

Institus	Ventetid	Erfaringer	Utbytte	Endring	Fornøydhet
BUP Egersund	60	76+.	66	62	80
Seksjon for autismspekterforstyrrelser, Sykehuset Telemark	72	78+.	70	63	84+*
Seksjon for familiebehandling, Sykehuset Telemark		58		61	66
BUP Notodden	66	67	59	55	69
BUP Porsgrunn	57	71	60	54	76
BUP Skien	61	72	59	51	74
BUP Vestmar, Kragerø	70	75	71+.	62	80
BUP poliklinikk Søndre Vestfold	68+**	68	60	56	73
BUP spesialpoliklinikk nevroteam					
BUP spesialpoliklinikk 0-6	74+**	75	65	60	86+**
BUP poliklinikk intensiv					
BUP poliklinikk Nordre Vestfold	71+**	70	59	54	75
BUP Oslo Nord	63	68	58	57	72
BUP Oslo Syd	58	65	54	53	67
Nic Waals institutt	62	69	61	59	75
BUP Vest	64	68	60	61	74
BUP Follo	61	67	58	55	73
BUP Furuset	71+**	72	61	58	76
BUP Grorud	57	65	57	57	70
BUP Nedre Romerike, Lillestrøm	59	70	63	55	73
BUP Øvre Romerike, Jessheim	60	69	57	57	72
BUP poliklinikk Hadeland, Gran	62	64	53	52	70
BUP poliklinikk Gjøvik	56	69	56	58	74
BUP poliklinikk Valdres	59	64	52	67	70
BUP poliklinikk Lillehammer	64	68	56	57	72
BUP poliklinikk Tynset	70	73	66	63	78
BUP poliklinikk Elverum	66	71	62	59	75
BUP poliklinikk Otta	73	79+**	70	59	84
BUP poliklinikk Kongsvinger	57	67	59	57	70
BUP poliklinikk Hamar	60	69	58	58	75
BUP Askim	52	63	56	56	67
BUP Moss	59	66	54	57	68
BUP Sarpsborg Sarpsborgklinikken	59	69	56	55	74
BUP Fredrikstad	54	65	56	55	67
BUP Halden, Haldenklinikken	63	68	59	57	70

+/- markerer om denne enhetens resultat er statistisk signifikant dårligere eller bedre enn gjennomsnittet.

Det aktuelle signifikansnivået er vist ved symboler slik: . $p < 0,1$ * $p < 0,05$ ** $p < 0,01$ *** $p < 0,001$

Eventuelle blanke celler betyr at det er for få svarere eller at den statistiske usikkerheten er stor.

Utgitt av Folkehelseinstituttet
Published by Norwegian Institute of Public Health
November 2019

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

ISSN: 1890-1565