

BRUKEROPPLEVD KVALITET

Pasienters erfaringer med døgnopphold i psykisk helsevern

Årsrapport 2023

Akershus universitetssykehus HF

Utgitt av Folkehelseinstituttet, område for helsetjenester

Tittel Pasienters erfaringer med døgnopphold i psykisk helsevern. Årsrapport 2023, Akershus universitetssykehus HF

English title Inpatients' experiences with specialist mental health care. Annual report 2023, Akershus universitetssykehus HF

Ansvarlig Gun Peggy Knudsen, konstituert direktør

Prosjektgruppe Karoline Aasgaard, Kirsten Danielsen, Lene Therese Bergerud
Linnemørken, Olaf Holmboe, Hilde Hestad Iversen

Prosjektleder Hilde Hestad Iversen

ISSN 1890-1565

Rapport 2024:293

Publikasjonstype PasOpp-tabellrapport

Antall sider 12 (18 med vedlegg)

Oppdragsgiver Helse- og omsorgsdepartementet

Emneord (MeSH) Patient Satisfaction; Inpatients; Mental health care; Hospitals; Psychiatry; Surveys and Questionnaires; Health Care Surveys; Norway

Sitering Pasienters erfaringer med døgnopphold i psykisk helsevern [Inpatients' experiences with specialist mental health care]. Årsrapport 2023, Akershus universitetssykehus HF. PasOpp-rapport 2024:293. Oslo, Folkehelseinstituttet 2024.

Om undersøkelsen

Fra 1. januar 2020 har Folkehelseinstituttet (FHI) på oppdrag fra Helse- og omsorgsdepartementet (HOD) og Helsedirektoratet (Hdir) startet opp med løpende, elektroniske målinger av brukererfaringer innen psykisk helsevern (PHV) og tverrfaglig spesialisert rusbehandling (TSB). Det er foreløpig ikke satt en sluttdato. I oppdragsdokumentet fra HOD til de regionale helseforetakene (RHFene) bes sistnevnte om å påse at helseforetakene deltar i de løpende undersøkelsene.

Alle offentlige døgninstitusjoner og private døgninstitusjoner som har avtaler med RHFene er inkludert i undersøkelsen. Undersøkelsen omfatter voksne pasienter 18 år og eldre som har hatt døgnopphold. Pasienter innlagt ved dagavdelinger/poliklinikker, alderspsykiatriske institusjoner og underlagt TSB skal ikke inkluderes. Faglig ansvarlig har mulighet til å ekskludere pasienter ut fra særlig menneskelig hensyn.

FHI er ansvarlig for å planlegge og koordinere undersøkelsen mens enhetene selv er ansvarlige for selve datainnsamlingen. FHI har inngått samarbeidsavtaler med de deltakende enhetene. Undersøkelsen er vurdert og godkjent av personvernombudet i FHI.

Sammenlignet med tverrsnittsundersøkelsene som ble gjennomført blant pasientgruppen tidligere, vil denne målingen inkludere flere pasienter per enhet og gi statistisk sikrere resultat. Resultatene blir enklere å fortolke og bruke fordi pasientene svarer på samme sted i forløpet. Datainnsamlingen gjennomføres elektronisk med bruk av TSD Nettskjema fra Universitetet i Oslo. Pasientene blir spurt om å delta i undersøkelsen nærmest mulig utskrivning.

FHI vil jevnlig, trolig kvartalsvis, gjøre tilgjengelig rapporter for enheter som har tilstrekkelig antall svarere. Målet er at resultatene skal være relevante for lokalt kvalitetsforbedringsarbeid, og at resultatene skal formidles raskt tilbake til enhetene. Resultatene vil være uvektede og ujusterte, og inkludere svar fra erfaringsspørsmålene i spørreskjemaet. Foreløpig planlegges en nasjonal rapportering årlig der samlede resultat for deltakende enheter sammenstilles. Planen er også at det skal utvikles kvalitetsindikatorer som rapporteres til det nasjonale kvalitetsindikatorsystemet og til kvalitetsbasert finansiering.

Helsedirektoratet har bidratt med ressurser for å ferdigstille denne rapporten som gjelder pasienter utskrevet i 2023. Av hensyn til anonymitet og statistisk presisjon lager vi ikke rapporter dersom det er færre enn 5 svar fra en enhet.

Vi retter en stor takk til alle dem som har utført et stort arbeid ved PHV-institusjonene og alle pasientene som svarte på undersøkelsen!

Resultater

Spørreskjemaet består av 46 enkeltspørsmål som blir besvart elektronisk i TSD Nettskjema. Avslutningsvis er det satt av et fritekstfelt der pasientene kan skrive mer om erfaringer fra oppholdet.

I denne rapporten presenteres resultatene fra undersøkelsen i tabeller. Mange av de deltagende enhetene har få pasienter og i kvartalsrapportene presenterer vi av anonymitetshensyn kun resultater fra erfaringsspørsmål, ikke bakgrunnsspørsmål.

Tabellene viser antall svar og svarfordelinger på spørsmålene i undersøkelsen. Tabellene følger strukturen og temaene i spørreskjemaet.

De fleste enkeltspørsmålene er besvart på en fempunkts 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». Gjennomsnittet som presenteres i tabellene er gjennomsnittsskår på den opprinnelige 1-5 skalaen. Landsgjennomsnitt er gjennomsnittet av skårene til alle pasientene som har deltatt i undersøkelsen i perioden. På de aller fleste spørsmålene er verdiene ordnet slik at høye verdier representerer positive svar, der det er motsatt informerer vi om dette under tabellen.

Dersom det er få svarere ved en institusjon eller enhet, er usikkerheten rundt resultatene stor, og anonymiteten til den enkelte trues. Vi har derfor fulgt følgende regler for rapportering:

1. **Hvis fire eller færre har svart:** ingen resultatrapporter grunnet anonymitetshensyn. Resultatene vil likevel inngå i resultatene oppgitt for høyere nivå (for eksempel avdelinger, helseforetak eller regionale helseforetak).
2. **Hvis mellom fem og ti har svart:** resultater presentert kun som gjennomsnitt, ikke svarfordelinger.
3. **Hvis elleve eller flere har svart:** både gjennomsnitt og prosentfordelinger på svarkategorier oppgis.

Ventetid og innleggelse

Spm-nr	Spørsmål	Antall	Svarkategori	%	Hele 2022 (%)	Nasjonalt 2023 (%)
3	Måtte du vente for å bli innlagt?	258	Nei	57	55	56
			Ja, men ikke lenge	36	37	33
			Ja, ganske lenge	5	5	7
			Ja, altfor lenge	3	3	4

Spm-nr	Spørsmål	Antall	Snitt 2023	Ikke i det hele tatt (%)	I liten grad (%)	I noen grad (%)	I stor grad (%)	I svært stor grad (%)	Snitt 2022	Snitt nasjonalt 2023
4	Var måten du ble tatt imot på ved institusjonen tilfredsstillende?	263	4.3	3	3	8	37	49	4.3	4.3

Behandlerne og personalet

Spm- nr	Spørsmål	Antall	Snitt 2023	Ikke i det hele tatt (%)	I liten grad (%)	I noen grad (%)	I stor grad (%)	I svært stor grad (%)	Snitt 2022	Snitt nasjonalt 2023
8	Har du fått nok tid til samtaler og kontakt med behandlerne/ personalet?	264	4	1	4	20	42	33	4	4
9	Opplever du at behandlerne/ personalet har forstått din situasjon?	263	4	2	6	20	36	37	4	4
10	Har du fått fortalt behandlerne/ personalet det som er viktig om tilstanden din?	261	4.1	0	3	22	38	36	4.1	4.1
11	Opplever du at behandlerne/ personalet har samarbeidet godt med dine pårørende?	169	3.7	6	5	24	39	25	3.7	3.7
12	Opplever du at behandlerne/ personalet har forberedt deg på tiden etter utskrivning?	249	3.4	4	14	33	36	14	3.4	3.5

Medvirkning ved institusjonen

Spm-nr	Spørsmål	Antall	Snitt 2023	Ikke i det hele tatt (%)	I liten grad (%)	I noen grad (%)	I stor grad (%)	I svært stor grad (%)	Snitt 2022	Snitt nasjonalt 2023
13	Opplever du at behandlingen har vært tilpasset din situasjon?	257	3.7	4	8	23	39	26	3.8	3.9
14	Har du hatt innflytelse på valg av behandlingsopplegg?	244	3.5	4	16	27	34	19	3.5	3.5
15	Har du hatt innflytelse på medisineringen din?	232	3.5	5	16	26	32	22	3.6	3.5

Spm-nr	Spørsmål	Antall	Svarkategori	%	Hele 2022 (%)	Nasjonalt 2023 (%)
16	Er behandlingen under dette oppholdet frivillig eller føler du deg tvunget til å motta den?	263	Helt frivillig	69	70	64
			Ganske frivillig	13	18	17
			Både/og	12	11	13
			Ganske tvunget	3	2	3
			Helt tvunget	3	0	3

Informasjon

Spm-nr	Spørsmål	Antall	Snitt 2023	Ikke i det hele tatt (%)	I liten grad (%)	I noen grad (%)	I stor grad (%)	I svært stor grad (%)	Snitt 2022	Snitt nasjonalt 2023
17	Har institusjonen gitt deg tilstrekkelig informasjon om dine psykiske plager/din diagnose?	229	3.4	8	13	34	25	21	3.4	3.6
18	Har institusjonen gitt deg tilstrekkelig informasjon om de behandlingsmulighetene som finnes for deg?	241	3.3	10	12	29	31	18	3.3	3.4

Miljøet og aktivitetstilbudet

Spm-nr	Spørsmål	Antall	Snitt 2023	Ikke i det hele tatt (%)	I liten grad (%)	I noen grad (%)	I stor grad (%)	I svært stor grad (%)	Snitt 2022	Snitt nasjonalt 2023
19	Har du følt deg trygg ved institusjonen?	263	4.3	2	3	10	32	54	4.4	4.3
20	Har aktivitetstilbudet ved institusjonen vært tilfredsstillende?	254	3.8	3	5	26	42	24	3.8	3.7
21	Har måltidene ved institusjonen vært tilfredsstillende?	263	4	2	8	19	34	38	3.9	4
22	Har du vært tilfreds med muligheten for privatliv?	260	4.2	2	2	10	45	41	4.3	4.2

Negative hendelser

Spm- nr	Spørsmål	Antall	Svarkategori	%	Hele 2022 (%)	Nasjonalt 2023 (%)
23	Har du blitt behandlet nedlatende eller krenkende av behandlerne/ personalet under dette oppholdet?	262	Nei, aldri	77	81	80
			Ja, én gang	14	11	11
			Ja, noen ganger	8	6	8
			Ja, mange ganger	2	1	1

Spm- nr	Spørsmål	Antall	Snitt 2023	Ikke i det hele tatt (%)	I liten grad (%)	I noen grad (%)	I stor grad (%)	I svært stor grad (%)	Snitt 2022	Snitt nasjonalt 2023
24	Mener du at du på noen måte har blitt feilbehandlet under dette oppholdet (etter det du selv kan bedømme)? ***	258	1.6	65	17	13	2	3	1.5	1.6

*** For spørsmål 24 representerer en lav verdi et positivt resultat. 1 er best mulig skår.

Andre vurderinger

Spm- nr	Spørsmål	Antall	Snitt 2023	Ikke i det hele tatt (%)	I liten grad (%)	I noen grad (%)	I stor grad (%)	I svært stor grad (%)	Snitt 2022	Snitt nasjonalt 2023
25	Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å forstå dine psykiske plager?	253	3.6	6	9	28	34	23	3.5	3.7
26	Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å mestre dine psykiske plager?	257	3.4	6	10	35	32	17	3.4	3.6
27	Gir hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg tro på at du vil få et bedre liv etter utskrivning?	259	3.3	7	12	37	28	15	3.4	3.5
28	Alt i alt, er hjelpen og behandlingen du har fått ved institusjonen tilfredsstillende?	263	3.9	2	5	19	49	26	3.9	3.9
29	Alt i alt, hvilket utbytte har du hatt av behandlingen ved institusjonen? ***	263	3.7	2	9	33	35	21	3.7	3.7

*** Spørsmål 29 har følgende svarskala: 1 'Ikke noe utbytte', 2 'Lite utbytte', 3 'En del utbytte', 4 'Stort utbytte', 5 'Svært stort utbytte'.

Oppfølging av fysisk helse

Spm- nr	Spørsmål	Antall	Svarkategori	%	Hele 2022 (%)	Nasjonalt 2023 (%)
30	Har din fysiske helse blitt undersøkt under dette oppholdet (f.eks. ved blodprøve, måling av blodtrykk, puls og vekt)?	259	Ja	89	85	88
			Nei	11	15	12
31	Har det vært godt tilrettelagt for at du kan være fysisk aktiv under oppholdet (f.eks. gå tur, jogge, trene)?	248	Ja	96	95	93
			Nei	4	5	7

Hjelp fra kommunen og samlet vurdering av helsetjenesten

Spm-nr	Spørsmål	Antall	Snitt 2023	Ikke i det hele tatt (%)	I liten grad (%)	I noen grad (%)	I stor grad (%)	I svært stor grad (%)	Snitt 2022	Snitt nasjonalt 2023
32	Alt i alt, har hjelpen du har fått fra kommunen du bor i vært tilfredsstillende?	204	3.2	11	18	27	24	20	3.6	3.4
33	Alt i alt, hva synes du om den hjelpen du har fått fra helsetjenesten med dine psykiske plager? ***	263	3.6	5	9	31	33	22	3.7	3.6
34	Opplever du at ulike helsetjenester har samarbeidet bra for å hjelpe deg med dine psykiske plager?	245	3.4	7	16	24	33	20	3.5	3.5

*** Spørsmål 33 har følgende svarskala: 1 'Svært dårlig', 2 'Ganske dårlig', 3 'Både/og', 4 'Ganske bra', 5 'Svært bra'.

Om bruk av tvang

Spm-nr	Spørsmål	Antall	Svarkategori	%	Hele 2022 (%)	Nasjonalt 2023 (%)
39	Har du opplevd tvang under dette oppholdet (f.eks. blitt tvangsinnlagt, fått tvangsmedisinering eller blitt holdt fast)?	262	Ja	8	5	10
			Nei	92	95	90
40	Hvis du har opplevd tvang, har du fått informasjon om at det er fattet et vedtak om bruk av tvang mot deg?	22	Ja	77		82
			Nei	23		18

Vedlegg. Tabeller for halvårlige resultater

Spm- nr	Spørsmål	1. halvår 2020		2. halvår 2020		1. halvår 2021		2. halvår 2021		1. halvår 2022		2. halvår 2022		1. halvår 2023		2. halvår 2023	
		Antall	Snitt	Antall	Snitt	Antall	Snitt	Antall	Snitt	Antall	Snitt	Antall	Snitt	Antall	Snitt	Antall	Snitt
4	Var måten du ble tatt imot på ved institusjonen tilfredsstillende?	34	4	57	4	69	4.3	51	4.2	68	4.3	135	4.3	105	4.3	158	4.3
8	Har du fått nok tid til samtaler og kontakt med behandlerne/ personalet?	34	4.1	57	3.9	69	4	50	4	69	4.2	135	3.9	105	4.1	159	4
9	Opplever du at behandlerne/ personalet har forstått din situasjon?	34	4.1	57	3.8	68	4	51	3.9	68	4.2	134	4	105	4	158	4
10	Har du fått fortalt behandlerne/ personalet det som er viktig om tilstanden din?	33	4.2	58	4	69	3.9	51	4	68	4.2	135	4	103	4	158	4.1
11	Opplever du at behandlerne/ personalet har samarbeidet godt med dine pårørende?	23	3.5	43	3.5	46	4	33	3.8	45	3.9	75	3.6	66	3.9	103	3.6
12	Opplever du at behandlerne/ personalet har forberedt deg på tiden etter utskrivning?	32	3.3	57	3.4	68	3.4	47	3.2	65	3.5	126	3.3	100	3.5	149	3.4
13	Opplever du at behandlingen har vært tilpasset din situasjon?	30	3.9	56	3.7	69	3.8	49	3.6	68	3.8	134	3.9	104	3.7	153	3.8

Gjennomsnittet er beregnet på en skala fra 1- 5 hvor 5 er best mulig skår.

Spm- nr	Spørsmål	1. halvår 2020		2. halvår 2020		1. halvår 2021		2. halvår 2021		1. halvår 2022		2. halvår 2022		1. halvår 2023		2. halvår 2023	
		Antall	Snitt	Antall	Snitt	Antall	Snitt	Antall	Snitt	Antall	Snitt	Antall	Snitt	Antall	Snitt	Antall	Snitt
14	Har du hatt innflytelse på valg av behandlingsopplegg?	31	3.5	54	3.3	66	3.3	48	3.3	64	3.5	126	3.5	99	3.5	145	3.5
15	Har du hatt innflytelse på medisineringen din?	29	3.6	53	3.5	62	3.4	45	3.5	56	3.6	102	3.6	95	3.5	137	3.5
17	Har institusjonen gitt deg tilstrekkelig informasjon om dine psykiske plager/din diagnose?	30	3.5	52	3.5	64	3.6	42	2.8	62	3.6	108	3.4	92	3.2	137	3.5
18	Har institusjonen gitt deg tilstrekkelig informasjon om de behandlingsmulighetene som finnes for deg?	30	3.2	56	3.2	68	3.4	48	3.1	65	3.3	115	3.3	94	3.2	147	3.4
19	Har du følt deg trygg ved institusjonen?	34	4.4	57	4.3	69	4.4	51	4.2	69	4.4	135	4.4	104	4.3	159	4.4
20	Har aktivitetstilbudet ved institusjonen vært tilfredsstillende?	32	3.6	58	3.5	67	3.6	46	3.7	63	3.9	131	3.7	101	3.8	153	3.8
21	Har måltidene ved institusjonen vært tilfredsstillende?	32	3.9	56	3.5	68	4	51	3.8	68	4	133	3.8	104	4	159	4
22	Har du vært tilfreds med muligheten for privatliv?	34	4.1	58	3.9	67	4.2	50	4.1	67	4.4	132	4.3	102	4.2	158	4.2
24	Mener du at du på noen måte har blitt feilbehandlet under dette oppholdet (etter det du selv kan bedømme)? ***	33	1.5	57	1.8	63	1.6	51	1.8	67	1.6	135	1.5	102	1.6	156	1.6

Gjennomsnittet er beregnet på en skala fra 1- 5 hvor 5 er best mulig skår.

*** For spørsmål 24 representerer en lav skår en positiv verdi. Best mulige skår er 1.

Spm- nr	Spørsmål	1. halvår 2020		2. halvår 2020		1. halvår 2021		2. halvår 2021		1. halvår 2022		2. halvår 2022		1. halvår 2023		2. halvår 2023	
		Antall	Snitt	Antall	Snitt	Antall	Snitt	Antall	Snitt	Antall	Snitt	Antall	Snitt	Antall	Snitt	Antall	Snitt
25	Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å forstå dine psykiske plager?	33	3.3	56	3.4	67	3.5	46	3.6	65	3.5	124	3.5	105	3.5	148	3.6
26	Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å mestre dine psykiske plager?	33	3.4	54	3.4	69	3.4	50	3.5	66	3.4	130	3.4	103	3.4	154	3.4
27	Gir hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg tro på at du vil få et bedre liv etter utskrivning?	33	3.4	58	3.3	68	3.4	49	3.4	63	3.4	131	3.4	104	3.2	155	3.4
28	Alt i alt, er hjelpen og behandlingen du har fått ved institusjonen tilfredsstillende?	34	3.9	58	3.7	69	4	51	3.9	69	4	135	3.9	105	4	158	3.9
29	Alt i alt, hvilket utbytte har du hatt av behandlingen ved institusjonen?	34	3.7	57	3.5	69	3.6	51	3.6	68	3.7	135	3.6	104	3.7	159	3.6
32	Alt i alt, har hjelpen du har fått fra kommunen du bor i vært tilfredsstillende?	24	3.4	36	3.5	50	3.5	42	3.6	47	3.5	91	3.6	80	3.2	124	3.2
33	Alt i alt, hva synes du om den hjelpen du har fått fra helsetjenesten med dine psykiske plager?	34	3.6	58	3.5	69	3.7	50	3.6	69	3.7	135	3.6	105	3.6	158	3.6
34	Opplever du at ulike helsetjenester har samarbeidet bra for å hjelpe deg med dine psykiske plager?	30	3.5	49	3.5	61	3.7	45	3.3	64	3.5	124	3.5	101	3.4	144	3.5

Gjennomsnittet er beregnet på en skala fra 1- 5 hvor 5 er best mulig skår.

Spm- nr	Spørsmål	Svarkategori	1. halvår 2020		2. halvår 2020		1. halvår 2021		2. halvår 2021		1. halvår 2022		2. halvår 2022		1. halvår 2023		2. halvår 2023								
			Ant.	%	Ant.	%	Ant.	%	Ant.	%	Ant.	%	Ant.	%	Ant.	%	Ant.	%							
3	Måtte du vente for å bli innlagt?	Nei		59		54		62		57		53		56		62		53							
		Ja, men ikke lenge	34	32	56	36	69	28	49	37	66	32	130	40	103	29	155	40							
		Ja, ganske lenge		6		11		9		4		9		2		7		3							
		Ja, altfor lenge		3		0		1		2		6		2		2		4							
16	Er behandlingen under dette oppholdet frivillig eller føler du deg tvunget til å motta den?	Helt frivillig		62		53		68		44		59		75		66		71							
		Ganske frivillig		15		19		14		28		22		16		12		13							
		Både/og	34	21	58	16	69	14	50	20	69	16	135	8	104	14	159	10							
		Ganske tvunget		0		7		3		2		3		1		5		3							
		Helt tvunget		3		5		0		6		0		0		2		3							
23	Har du blitt behandlet nedlatende eller krenkende av behandlerne/ personalet under dette oppholdet?	Nei, aldri		71		61		74		60		81		81		77		77							
		Ja, én gang		21		14		16		20		9		13		13		14							
		Ja, noen ganger	34	9	57	21	69	7	50	18	69	7	135	6	105	7	157	8							
		Ja, mange ganger		0		4		3		2		3		0		3		1							
30	Har din fysiske helse blitt undersøkt under dette oppholdet (f.eks. ved blodprøve, måling av blodtrykk, puls og vekt)?	Ja		79		78		97		88		88		83		85		92							
		Nei	33	21	54	22	66	3	50	12	66	12	130	17	103	15	156	8							

Spm- nr	Spørsmål	Svarkategori	1. halvår 2020		2. halvår 2020		1. halvår 2021		2. halvår 2021		1. halvår 2022		2. halvår 2022		1. halvår 2023		2. halvår 2023	
			Ant.	%	Ant.	%	Ant.	%	Ant.	%	Ant.	%	Ant.	%	Ant.	%	Ant.	%
31	Har det vært godt tilrettelagt for at du kan være fysisk aktiv under oppholdet (f.eks. gå tur, jogge, trene)?	Ja		90		89		92		88		93		95		97		95
		Nei	29	10	54	11	61	8	49	12	61	7	123	5	98	3	150	5
39	Har du opplevd tvang under dette oppholdet (f.eks. blitt tvangsinnlagt, fått tvangsmedisinering eller blitt holdt fast)?	Ja		9		5		9		8		7		4		5		11
		Nei	34	91	58	95	69	91	51	92	69	93	135	96	105	95	157	89
40	Hvis du har opplevd tvang, har du fått informasjon om at det er fattet et vedtak om bruk av tvang mot deg?	Ja																82
		Nei	3		3		6		4		5		5		5		17	18

Utgitt av Folkehelseinstituttet
Published by Norwegian Institute of Public Health
Mars 2024

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

ISSN: 1890-1565