

Pasienters erfaringer med døgnopphold innen psykisk helsevern. Resultater for Nordlandssykehuset. Akuttenhet Salten

Rapport fra Kunnskapssenteret Nr 10 - 2014



Tittel Pasienters erfaringer med døgnopphold innen psykisk helsevern. Resultater for Nordlandssykehuset. Akuttenhet Salten.

English title Inpatients' experience with specialist mental health care. Results for Nordlandssykehuset. Akuttenhet Salten.

Institusjon Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten

Ansvarlig Magne Nylenna, direktør

Forfattere Johanne Gran Kjøllesdal, prosjektleder
Olaf Holmboe, forsker
Hilde Hestad Iversen, seniorforsker

Sitering Kjøllesdal JG, Holmboe H, Iversen HH. Pasienters erfaring med døgnopphold innen psykisk helsevern. Resultater for **Nordlandssykehuset. Akuttenhet Salten**. Rapport fra Kunnskapssenteret nr. 10–2014. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, 2014.

ISBN 978-82-8121-910-6

ISSN 1890-1565

Rapport Nr 10 – 2014

Prosjektnummer 797

Publikasjonstype Rapport

Antall sider 10 (19 inklusiv vedlegg)

Oppdragsgiver Helsedirektoratet

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

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Oslo, desember 2014.

Innhold

OM RAPPORTEN	3
Innledning	3
Svarprosent	4
Regler for presentasjon av resultater (få svarere)	4
Hvordan lese rapporten	5
RESULTATER PÅ ENKELTSPØRSMÅL	6
VEDLEGG: SPØRRESKJEMA	10

Om rapporten

Innledning

Helsedirektoratet har gitt Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten (Kunnskapssenteret) i oppdrag å planlegge og gjennomføre en landsdekkende undersøkelse av pasienterfaringer med døgnopphold i psykisk helsevern i 2014.

Undersøkelsen omfatter voksne pasienter innlagt ved døgnenheter i psykisk helsevern. Dagavdelinger, poliklinikker, alderspsykiatriske institusjoner, egne institusjoner/enheter for rusmisbrukere og sikkerhetsavdelinger er ekskludert fra undersøkelsen.

Oppdraget ble bestilt våren 2014 og av hensyn til både tid og ressurser ble ikke alle institusjoner målt, men 25 prosent av institusjonene ble trukket tilfeldig innenfor hver region slik at undersøkelsen ble mest mulig landsrepresentativ. Både offentlige institusjoner og private institusjoner med avtaler med de regionale helseforetakene er inkludert i undersøkelsen. Undersøkelsen ble gjennomført ved alle institusjonene på en avtalt dag i uke 37, 2014.

Resultatene presenteres i egne rapporter for hver avdeling, institusjon, helseforetak, regionale helseforetak og på nasjonalt nivå. I tillegg beskrives bakgrunn, metoder og kvantitative og kvalitative resultater på nasjonalt nivå i en egen hovedrapport. Beskrivelse av metodene som er benyttet er presentert i egen metoderapport.

I denne rapporten presenteres resultater for Nordlandssykehuset. Akuttenhet Salten. Resultatene gjengis som beskrivende statistikk. Hovedformålet med rapporten er å gi avdelingene, institusjonene, helseforetakene og de regionale helseforetakene tilgang til sine egne resultater. Disse kan igjen brukes til kvalitetsforbedringsarbeid ved institusjonen.

Grunnet kort tidshorisont er ikke metodikk for sammenligning mellom enhetene utviklet for denne undersøkelsen. Det er store forskjeller mellom pasientgruppene og en gyldig sammenligning mellom institusjonene ville blant annet krevd en

grundig gjennomgang av variabler for justering. I denne rapporten presenteres ujusterte og uvektede tall.

Svarprosent

Vi mottok i alt 7 svar fra Nordlandssykehuset. Akuttenhet Salten, noe som gir en svarprosent på 88.

Svarprosenten er beregnet ut fra informasjonen Kunnskapssenteret mottok fra institusjonene angående antall pasienter innlagt på gjennomføringsdagen, hvor mange som ikke var til stede når undersøkelsen ble gjennomført og hvor mange som ble ekskludert av faglig ansvarlig av «særlig menneskelige hensyn».

Totalt svarte 552 pasienter på undersøkelsen, noe som gir en nasjonal svarprosent på 77.

Regler for presentasjon av resultater (få svarere)

Avdelingene og institusjonene i undersøkelsen varierte betraktelig når det kom til både antall døgnplasser og antall pasienter som var til stede ved institusjonen når undersøkelsen ble gjennomført. I standard brukererfaringsundersøkelser ved sykehusene trekker Kunnskapssenteret 400 pasienter fra hvert sykehus for å kunne få robuste tall for det enkelte sykehus. Til sammenligning er avdelingene og institusjonene i denne undersøkelsen svært små og det er for eksempel mange avdelinger som har færre enn ti svar. Dette øker usikkerheten ved undersøkelsens estimer og medfører at vi kun presenterer resultatene som deskriptiv statistikk. Det gir lite mening å oppgi resultater dersom det er svært få svarere og det vil dessuten true anonymiteten til den enkelte.

Følgende regler ble utarbeidet for resultatrapportene:

1. **Hvis tre eller færre pasienter svarte:** ikke avdelings- eller institusjonsvise resultater.
 - Resultatene for disse avdelingene eller institusjonene vil likevel inngå i resultatene oppgitt for høyere nivå (for eksempel helseforetak eller regionale helseforetak).
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.

Hvordan lese rapporten

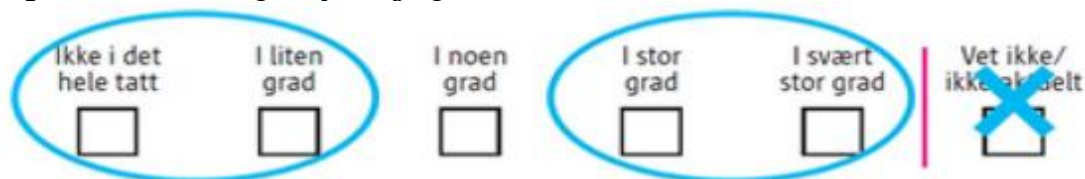
Resultatene i denne rapporten presenteres i fire tabeller. Tabellene følger oppbyggingen i spørreskjemaet.

Tabell 1 viser resultater på enkeltspørsmål om ventetid og innleggelse. For hvert spørsmål vises antall svar og prosentandeler i svarkategoriene.

Tabell 2 viser resultater på enkeltspørsmål om pasientenes erfaringer. For hvert spørsmål presenterer vi følgende tall (gitt et tilstrekkelig antall svarere):

- Antall svar: Hvor mange pasienter som har svart på spørsmålet.
- Gjennomsnitt: Skalaen i figur 1 er kodet fra 1 til 5 slik at 1 = «ikke i det hele tatt» og 5 = «i svært stor grad». På de fleste spørsmål innebærer dette at en høy gjennomsnittsskåre er positivt. På spørsmål 24 er skalaen imidlertid snudd slik at en lav skåre er positivt.
- Prosentandeler fordelt på en tredelt kategorisert skala (figur 1):
 - Prosentandel som har svart «ikke i det hele tatt» eller «i liten grad»
 - Prosentandel som har svart «i noen grad».
 - Prosentandel som har svart «i stor grad» og «i svært stor grad».

Figur 1: Svarskala på erfaringsspørsmål



Tabell 3 viser resultater på enkeltspørsmål om negative hendelser, andre vurderinger og erfaringer med helsetjenesten. For hvert spørsmål vises antall svar og prosentandeler i svarkategoriene.

Tabell 4 viser resultater på bakgrunns spørsmål. For hvert spørsmål vises antall svar og prosentandeler i svarkategoriene.

Resultater på enkeltspørsmål

I de følgende tabellene presenteres resultatene på enkeltspørsmål.

Tabell 1: Resultater på enkeltspørsmål om ventetid og innleggelse. Antall svar og prosentandeler i svarkategoriene.

Spm. nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategorier	Prosentandel
1	Hvor lenge har du vært innlagt ved denne institusjonen?	7	Mindre enn 1 dag	
			1-2 dager	
			3-7 dager	
			1-4 uker	
			1-6 måneder	
			Over seks måneder	
2	Var innleggelsen ved denne Institusjonen planlagt på forhånd eller akutt?	7	Planlagt	
			Akutt	
3	Ifølge lovverket har pasienter rett til å velge hvilken institusjon behandlingen skal foretas på. Valgte du selv den institusjonen du er innlagt ved?	6	Ja	
			Nei	
			Nei	
4	Måtte du vente for å bli innlagt?	7	Ja, men ikke lenge	
			Ja, ganske lenge	
			Ja, alt for lenge	
6	Ble du innlagt mot din vilje?	7	Ja	
			Nei	
7	Opplever du at innleggelsen var nødvendig eller unødvendig?	7	Svært unødvendig	
			Ganske unødvendig	
			Både/og	
			Ganske nødvendig	
			Svært nødvendig	

Tabell 2: Resultater på enkeltspørsmål om pasienterfaringer. Antall svar, gjennomsnitt og prosentandeler på tredelt kategorisert skala.

Spm. nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Standardavvik	Ikke i det hele tatt/ i liten grad	I noen grad	I stor grad/ i svært stor grad
Ventetid og innleggelse							
5	Var måten du ble tatt imot på ved institusjonen tilfredsstillende?	7	4,1	1,46			
Behandlerne og personalet							
8	Har du fått nok tid til samtaler og kontakt med behandlerne/personalet?	3					
9	Opplever du at behandlerne/personalet har forstått din situasjon?	3					
10	Har du fått fortalt behandlerne/ personalet det som er viktig om tilstanden din?	3					
11	Opplever du at behandlerne/personalet har samarbeidet godt med dine pårørende?	3					
12	Opplever du at behandlerne/personalet har forberedt deg på tiden etter utskrivning?	3					
Medvirkning ved institusjonen							
13	Opplever du at behandlingen har vært tilpasset din situasjon?	3					
14	Har du hatt innflytelse på valg av behandlingsopplegg?	3					
15	Har du hatt innflytelse på medisineringen din?	3					
Informasjon							
17	Har institusjonen gitt deg tilstrekkelig informasjon om dine psykiske plager/din diagnose?	3					
18	Har institusjonen gitt deg tilstrekkelig informasjon om de behandlingsmulighetene som finnes for deg?	3					
Miljøet og aktivitetstilbudet							
19	Har du følt deg trygg ved institusjonen?	3					
20	Har aktivitetstilbudet ved institusjonen vært tilfredsstillende?	3					
21	Har måltidene ved institusjonen vært tilfredsstillende?	7	4,1	0,9			
22	Har du vært tilfreds med muligheten for privatliv?	7	3,9	1,21			
Negative hendelser							
24	Mener du at du på noen måte har blitt feilbehandlet under dette oppholdet (etter det du selv kan bedømme)?	6	2,3	1,21			
Andre vurderinger							
25	Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å forstå dine psykiske plager?	7	3,3	1,8			
26	Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å mestre dine psykiske plager?	7	3,6	1,62			
27	Gir hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg tro på at du vil få et bedre liv etter utskrivning?	6	4,3	0,82			

Spm. nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Standardavvik	Ikke i det hele tatt/ i liten grad	I noen grad	I stor grad/ i svært stor grad
28	Alt i alt, er hjelpen og behandlingen du har fått ved institusjonen tilfredsstillende så langt?	7	4,1	0,9			
Hjelp fra kommunen							
31	Alt i alt, har hjelpen du har fått fra kommunen du bor i vært tilfredsstillende?	6	4,2	1,17			
Samlet vurdering av helsetjenesten							
33	Opplever du at ulike helsetjenester har samarbeidet bra for å hjelpe deg med dine psykiske plager?	6	4	1,67			

Tabell 3: Resultater på enkeltspørsmål om negative hendelser, andre vurderinger og erfaringer med helsetjenesten. Antall svar og prosentandeler i svarkategoriene.

Spm. nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategorier	Prosentandel
23	Har du blitt behandlet nedlatende eller krenkende av behandlerne/ personalet under dette oppholdet?	7	Nei, aldri	
			Ja, én gang	
			Ja, noen ganger	
			Ja, mange ganger	
29	Alt i alt, hvilket utbytte har du hatt av behandlingen ved institusjonen så langt?	6	Ikke noe utbytte	
			Lite utbytte	
			En del utbytte	
			Stort utbytte	
30	Hvis du ser hele oppholdet under ett, hvordan vil du vurdere institusjonen så langt?	7	Svært stort utbytte	
			Mye dårligere enn forventet	
			Noe dårligere enn forventet	
			Som forventet	
32	Alt i alt, hva synes du om den hjelpen du har fått fra helsetjenesten med dine psykiske plager?	7	Noe bedre enn forventet	
			Mye bedre enn forventet	
			Svært dårlig	
			Ganske dårlig	
			Både/og	
			Ganske bra	
			Svært bra	

Tabell 4: Resultater på bakgrunnsspørsmål. Antall svar og prosentandeler i svarkategoriene.

Spm. nr	Spørsmål	Antall svar	Svarkategorier	Prosentandel
16	Er behandlingen under dette oppholdet frivillig eller føler du deg tvunget til å motta den?	3	Hekt frivillig	
			Ganske frivillig	
			Både/og	
			Ganske tvunget	
			Helt tvunget	
34	Hvordan vil du si din <i>psykiske</i> helse er?	4	Svært dårlig	
			Ganske dårlig	
			Både/og	
			Ganske bra	
			Svært bra	
35	Alt i alt, hvordan har du det i dag?	5	Svært dårlig	
			Ganske dårlig	
			Både/og	
			Ganske bra	
			Svært bra	
36	Hvordan vil du si din <i>fysiske</i> helse er?	5	Utmerket	
			Meget god	
			God	
			Nokså god	
			Dårlig	
37	Er du kvinne eller mann?	5	Kvinne	
			Mann	
38	Hva er din alder?	5	18-24 år	
			25-44 år	
			45-66 år	
			67 år eller eldre	
39	Er du gift/samboende?	5	Ja, gift	
			Ja, samboende	
			Nei	
40	Hvilken utdanning har du?	5	Grunnskole	
			Videregående skole	
			Høyskole eller universitet	
41	Har du vært innlagt på en psykiatrisk institusjon før denne innleggelsen?	5	Nei	
			Ja, én gang	
			Ja, 2 ganger	
			Ja, 3-5 ganger	
			Ja, mer enn 5 ganger	

Vedlegg: Spørreskjema

Hva er dine erfaringer med institusjonen?

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

Om utfyllingen: Sett kryss midt i rutene. Slik:

⊥

Ventetid og innleggelse

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

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

⊥

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

- Planlagt
- Akutt

3. Ifølge lovverket har pasienter rett til å velge hvilken institusjon behandlingen skal foretas på. Valgte du selv den institusjonen du er innlagt ved?

- Ja
- Nei
- Ikke aktuelt

⊥

4. Måtte du vente for å bli innlagt?

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

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

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

⊥

6. Ble du innlagt mot din vilje?

- Ja
- Nei

7. Opplever du at innleggelsen var nødvendig eller unødvendig?

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

Behandlerne og personalet

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

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

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

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

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

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

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

⊥

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

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

⊥

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

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

Medvirkning ved institusjonen

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

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

⊥

14. Har du hatt innflytelse på valg av behandlingsopplegg?

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

Medvirkning ved institusjonen forts.

15. Har du hatt innflytelse på medisineringsen din?

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

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

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

Informasjon

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

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

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

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

Miljøet og aktivitetstilbudet

19. Har du følt deg trygg ved institusjonen?

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

20. Har aktivitetstilbudet ved institusjonen vært tilfredsstillende?

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

Miljøet og aktivitetstilbudet forts.

21. Har måltidene ved institusjonen vært tilfredsstillende?

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

22. Har du vært tilfreds med muligheten for privatliv?

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

Negative hendelser

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

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

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

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

Andre vurderinger

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

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

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

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

27. Gir hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg tro på at du vil få et bedre liv etter utskrivning?

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

Andre vurderinger forts.

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

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

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

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

30. Hvis du ser hele oppholdet under ett, hvordan vil du vurdere institusjonen så langt?

- Mye dårligere enn forventet
- Noe dårligere enn forventet
- Som forventet
- Noe bedre enn forventet
- Mye bedre enn forventet
- Ikke aktuelt

⊥

Hjelp fra kommunen

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

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

Samlet vurdering av helsetjenesten

På spørsmål 32 og 33 ber vi deg vurdere alle helsetjenester du har vært i kontakt med, ikke kun denne institusjonen.

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

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

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

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

Litt om deg og din bakgrunn

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

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

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

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

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

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

37. Er du kvinne eller mann?

- Kvinne
- Mann

38. Hva er din alder?

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

39. Er du gift/samboende?

- Ja, gift
- Ja, samboende
- Nei

40. Hvilken utdanning har du?

- Grunnskole
- Videregående skole
- Høyskole eller universitet

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

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

Hva er viktigst for deg under dette oppholdet på institusjonen?

Aller viktigst: _____

Nest viktigst: _____

Tredje viktigst: _____

Fjerde viktigst: _____

Femte viktigst: _____

Her kan du gi kommentarer til spørreskjemaet eller skrive mer om dine erfaringer fra oppholdet:

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

Inger Opedal Paulsrud som har hatt hovedansvaret for å opprette kontakt med alle institusjoner og for gjennomføringen av datainnsamlingen.

Linda Selje Sunde som har skrevet fritekstkommentarer og som har bidratt med gjennomføringen av datainnsamlingen.

Kolleger ved seksjon for brukeropplevd kvalitet takkes for korrekturlesing, diskusjoner og kommentarer underveis i prosjektet.

Vi vil også takke **de prosjektansvarlige ved institusjonene** for godt samarbeid i forbindelse med datainnsamlingen. I tillegg vil vi takke ledere på helseforetaks- og regionalt helseforetaksnivå.

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

PasOpp 2014



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