

Brukererfaringer med poliklinikker for voksne i det psykiske helsevernet 2007

Institusjonsvise resultater

Resultater for Sola DPS

Rapport fra Kunnskapscenteret Nr 6- 2008 (PasOpp-rapport)



Tittel Brukererfaringer med poliklinikker for voksne i det psykiske helsevernet
Institusjonsvise resultater

Institusjon Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten

Ansvarlig Magne Nylenna, *fungerende direktør*

Forfattere Gøril Groven, *forsker (prosjektleder)*
Olaf Holmboe, *forsker*
Rolf Vegar Olsen, *seniorforsker*

ISBN 978-82-8121-232-9

ISSN 1890-1565

Rapport

Prosjektnummer 420

Rapporttype PasOpp-rapport nr 6-2008

Antall sider 19 (inkl vedlegg)

Oppdragsgiver Helse- og omsorgsdepartementet

Sitering

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. Senteret er formelt et forvaltningsorgan under Sosial- og helsedirektoratet, uten myndighetsfunksjoner. Kunnskapssenteret kan ikke instrueres i faglige spørsmål.

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Oslo, juli 2008

Innhold

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | OM RAPPORTEN | 1 |
| 1.1 | Oppbygging av rapporten | 1 |
| 1.2 | Usikkerhet i statistiske undersøkelser | 1 |
| 1.3 | Leseveiledning | 2 |
| 2 | RESULTATER FOR SOLA DPS | 4 |
| 3 | NASJONALE RESULTATER | 8 |
| | VEDLEGG: SPØRRESKJEMA | 12 |

1 Om rapporten

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten gjennomførte høsten 2007 en spørreundersøkelse blant voksne brukere av poliklinikker i psykisk helsevern. Undersøkelsen ble gjort på oppdrag fra Sosial- og helsedirektoratet. Denne rapporten presenterer resultater for enkeltspørsmål i spørreskjemaet for hver enkelt poliklinikk.

Hovedresultater fra undersøkelsen og metoderedegjørelse presenteres i en egen nasjonal rapport.

1.1 OPPBYGGING AV RAPPORTEN

I kapittel 2 presenteres de resultatene for Sola DPS i form av tre tabeller:

- **Tabell 2.1:** Resultater for de tre indeksene/hovedområdene
- **Tabell 2.2:** Resultater på erfaringsspørsmål med femdelt svarskala.
- **Tabell 2.3:** Andre spørsmål i spørreskjemaet med varierende svarkategorier,.

I kapittel 3 presenteres nasjonale resultater på samme måte som de institusjonsvise resultatene.

I vedlegget finnes spørreskjemaet som ble brukt

1.2 USIKKERHET I STATISTISKE UNDERSØKELSER

Resultatene i denne institusjonsrapporten presenteres kun som deskriptiv statistikk. Hensikten med institusjonsrapporten er at hver poliklinikk skal få tilgang til hva deres brukere faktisk har meldt tilbake. Når det gjelder sammenligning med andre in-

stitusjoner, bør man justere for ulikheter i pasientsammensetningen. Dette gjøres i hovedrapporten som kommer senere.

Nettoutvalget ved hver institusjon benyttes som hovedkriterium for vurdering av inklusjon/eksklusjon av institusjoner i institusjonsrapporten. Dersom en institusjon har 15 eller færre svar utgår institusjonen i sin helhet. Dette begrunnes både med den usikkerhet som hefter ved resultatene, og anonymitetshensyn overfor de brukerne som har svart. Følgende tre enheter er på denne bakgrunn utelatt: Karmøy DPS (7 svarere), Psykiatrisk avdeling ved Sykehuset Østfold (15 svarere) og Ullevål Universitetssykehus, avdeling for førstegangspykose (11 svarere).

Antall svar (N) på indekser og enkeltspørsmål avgjør hvilke tall som rapporteres i institusjonsrapporten for den enkelte institusjon: Vi oppgir hverken gjennomsnitt eller prosentandel på enkeltspørsmål og indekser som har mindre enn 15 svar. For noen institusjoner vil det derfor finnes blanke celler på enkelte spørsmål i resultat-tabellene (for de spørsmålene som har for få svar).

Lave responsrater er et gjennomgående problem i spørreundersøkelser. Dette kan føre til at ulike grupper ikke har samme sannsynlighet for å svare. Som et resultat av dette kan man få skjevheter i resultatene. For å korrigere for slike skjevheter er derfor tallene vektet for å kompensere for frafall blant ulike grupper av brukere. Generelt er disse korreksjonene små.

1.3 LESEVEILEDNING

Tabell 2.1 inneholder institusjonens resultater for de tre indeksene som er utviklet. Indeksene er gitt på en skala fra 0 til 100 hvor 0 er dårligst og 100 er best. I tabellen framgår det også hvor mange pasienter som er inkludert i beregningen av indeksen og hvilke(t) spørsmål som inngår i beregningen av indeksen.

Tabell 2.2 inneholder resultater for erfaringsspørsmål som har brukt en femdelt svarskala fra "Ikke i det hele tatt" til "I svært stor grad". For hvert erfaringsspørsmål presenteres antall svar (N), gjennomsnittsskåre på en skala fra 0 til 100 hvor 100 er best og andel negative, nøytrale og positive svar⁵³. For å forklare disse størrelsene nærmere tar vi utgangspunkt i svarskalaen i spørreskjemaet:

| | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Får du nok tid til samtaler og kontakt med behandleren din? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

⁵³ Vi gjør oppmerksom på at summen av disse tre ikke alltid er 100, pga avrunding

Gjennomsnittsskåren: Skalaen fra 1 til 5 (hvor 1 er "Ikke i det hele tatt" og 5 er "I svært stor grad") er transformert til en 0-100 skala hvor 0 er dårligst og 100 er best. Gjennomsnittet som oppgis for hvert spørsmål og for de tre hovedområdene kalles gjennomsnittsskåren.

Andel negative svar: Prosentandel av de pårørende som har svart "Ikke i det hele tatt" eller "I liten grad" på det aktuelle erfaringsspørsmålet.

Andel nøytrale svar: Prosentandel av de pårørende som har svart "I noen grad" på det aktuelle erfaringsspørsmålet.

Andel positive svar: Prosentandel av de pårørende som har svart "I stor grad" eller "I svært stor grad" på det aktuelle erfaringsspørsmålet.

Vi har valgt denne inndelingen for å tilpasse informasjonen til ulike bruksformål. For eksempel kan prosentandel negative svar være egnet til å finne forbedringsmuligheter i forbindelse med lokal kvalitetsutvikling.

For enkelte spørsmål vil svaret "Ikke i det hele tatt" representere en positiv vurdering av poliklinikken. Dette kan for eksempel gjelde spørsmål om man har blitt behandlet nedlatende eller om man mener seg feilbehandlet. For slike spørsmål med motsatt ladning for svarkategoriene er det kategoriene "ikke i det hele tatt" og "i liten grad" som regnes som positive svar. Tolkningen av resultatene for disse spørsmålene er derfor den samme som for de andre spørsmålene.

Enkelte av spørsmålene i tabell 2.2 har andre svarkategorier, men fortsatt en femdelt gradering. Disse spørsmålene er kategorisert på samme måte som de øvrige etter om de gir en positiv, nøytral eller negativ vurdering av tilbudet ved poliklinikken.

Tabellene inneholder også antall svar per spørsmål. De som svarer "Ikke aktuelt" eller ikke svarer, er ikke tatt med i beregningsgrunnlaget for andeler eller gjennomsnittsskåre for det aktuelle spørsmålet.

Tabell 2.3 inneholder resultater fra andre enkeltspørsmål fra spørreskjemaet. Her presenteres blant annet spørsmål som har svarskalaer som ikke lar seg kategorisere på samme måte som i tabell 2.2. Her presenteres antall svar og prosentandel svar per svarkategori innen det enkelte spørsmål.

Tabell 3.1-3.3 presenterer nasjonale resultater på samme måte som de institusjonsvise resultatene

2 Resultater for Sola DPS

Tabell 2.1: Resultater på hovedområdene for Sola DPS. Spørsmålene som inngår i indeksen gis i tabellen sammen med antall svar og gjennomsnittsskåre (skala 0-100 hvor 100 er best). Tallene er vektet for å kompensere for frafall blant ulike grupper av brukere.

| Indekser | Underliggende spørsmål | Antall svar | Gjennomsnittsskåre |
|-------------------------|------------------------|-------------|--------------------|
| Brukererfaringer samlet | 11_2, 12, 13, 18-25 | 115 | 67 |
| Opplevd ventetid | 4 | 115 | 70 |
| Eksternt samarbeid | 31 | 46 | 57 |

Tabell 2.2: Resultater på enkeltspørsmål med femdelt svarskala for Sola DPS. Antall svar, gjennomsnittsskåre (skala 0-100 hvor 100 er best) og prosentandel negative, nøytrale og positive svar. Tallene er vektet for å kompensere for frafall blant ulike grupper av brukere. Tabellen fortsetter på neste side.

| Spm nr | Spørsmål | Antall svar | Gjennomsnittsskåre | Andel negativ | Andel nøytral | Andel positiv |
|--------|---|-------------|--------------------|---------------|---------------|---------------|
| 1 | Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tilbudet du har mottatt ved poliklinikken? | 116 | 72 | 12 | 15 | 73 |
| 3 | Har du blitt møtt med høflighet og respekt ved poliklinikken? | 116 | 81 | 2 | 15 | 83 |
| 8 | Har det vært vanskelig eller lett å få kontakt med ansatte ved poliklinikken på telefon? | 87 | 71 | 10 | 19 | 71 |
| 11_1 | Hvilket utbytte har du hatt av behandling med medisiner? | 64 | 64 | 7 | 40 | 53 |
| 11_2 | Hvilket utbytte har du hatt av samtaler med én behandler? | 109 | 67 | 15 | 24 | 60 |
| 11_3 | Hvilket utbytte har du hatt av samtaler i gruppe? | 23 | 44 | 44 | 32 | 24 |
| 11_4 | Hvilket utbytte har du hatt av samtaler hvor dine nærmeste deltar? | 24 | 50 | 37 | 13 | 50 |
| 11_5 | Hvilket utbytte har du hatt av treningsopplegg for å mestre plagene dine? | 34 | 57 | 26 | 32 | 42 |

| Spm nr | Spørsmål | Antall svar | Gjennomsnittsskåre | Andel negativ | Andel nøytral | Andel positiv |
|---------------|--|--------------------|---------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| 12 | Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen ved poliklinikken? | 111 | 67 | 10 | 31 | 59 |
| 13 | Er dine psykiske plager blitt bedre eller verre nå, sammenlignet med før behandlingen startet ved poliklinikken? | 112 | 76 | 6 | 18 | 75 |
| 14 | Hvordan fungerer du i familien nå, sammenlignet med før behandlingen startet ved poliklinikken? | 113 | 73 | 6 | 27 | 68 |
| 15 | Hvordan fungerer du utenfor familien nå, sammenlignet med før behandlingen startet ved poliklinikken (på arbeid, blant venner o.l.)? | 113 | 68 | 8 | 32 | 59 |
| 16 | Hvordan har behandleren samarbeidet med dine pårørende | 35 | 67 | 14 | 19 | 67 |
| 18 | Får du nok tid til samtaler og kontakt med behandleren din? | 115 | 67 | 13 | 21 | 66 |
| 19 | Opplever du at behandleren forstår din situasjon? | 114 | 70 | 9 | 26 | 65 |
| 20 | Opplever du at behandlingen er tilpasset din situasjon? | 115 | 65 | 15 | 26 | 58 |
| 21 | Følger behandleren opp tiltak som planlagt? | 108 | 71 | 8 | 28 | 65 |
| 22 | Har du fått fortale behandleren det som er viktig for deg om tilstanden din? | 112 | 77 | 4 | 15 | 82 |
| 23 | I hvilken grad har du hatt inn flytelse på valg av behandlingsopplegg? | 114 | 60 | 21 | 23 | 56 |
| 24 | Hva synes du om informasjonen du har fått om de behandlingsmulighetene som finnes for deg? | 101 | 58 | 24 | 24 | 52 |
| 25 | Hva synes du om informasjonen du har fått om dine psykiske plager/din diagnose? | 106 | 60 | 22 | 25 | 52 |
| 29 | Har du hatt innflytelse på medisineringsen din? | 87 | 58 | 23 | 30 | 46 |
| 30 | Hva synes du om informasjonen du har fått om bivirkninger av medisiner som du har begynt å bruke på poliklinikken? | 65 | 62 | 22 | 18 | 60 |
| 31 | Hvordan synes du at poliklinikken har samarbeidet med ulike offentlige etater for å hjelpe deg med dine praktiske problemer (økonomiske problemer, bosted, praktiske løsninger osv)? | 46 | 57 | 31 | 17 | 52 |
| 35 | Alt i alt, hva synes du om den hjelpen du har fått fra helsetjenesten med dine psykiske plager? | 114 | 71 | 10 | 18 | 73 |

Tabell 2.3: Resultater på andre spørsmål om kontakten med Sola DPS. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet for å kompensere for frafall blant ulike grupper av brukere.

| Spm nr | Spørsmål | Antall svar | Svarkategori | Prosentandel |
|--------|--|-------------|-----------------------------|--------------|
| 2 | Alt i alt, hvordan er erfaringene dine med tilbudet ved poliklinikken? | 115 | Mye dårligere enn forventet | 4 |
| | | | Noe dårligere enn forventet | 14 |
| | | | Som forventet | 27 |
| | | | Noe bedre enn forventet | 33 |
| | | | Mye bedre enn forventet | 23 |
| 4 | Måtte du vente for å få tilbud ved poliklinikken? | 115 | Nei | 30 |
| | | | Ja, men ikke lenge | 57 |
| | | | Ja, ganske lenge | 10 |
| | | | Ja, altfor lenge | 2 |
| 5 | Hvor lange har du hatt tilbud ved denne poliklinikken? | 113 | Under 1 måned | 6 |
| | | | Fra 1 til 6 måneder | 38 |
| | | | Fra 7 til 12 måneder | 26 |
| | | | Fra 13 måneder til 3 år | 19 |
| | | | Mer enn tre år | 11 |
| 6 | Hvor mange ganger i løpet av de siste tre månedene har du hatt poliklinikktime? | 109 | Bare én gang | 15 |
| | | | 2-5 ganger | 49 |
| | | | 6-12 ganger | 27 |
| | | | Mer enn 12 ganger | 10 |
| 7 | Hva synes du om antall konsultasjoner du har fått ved poliklinikken? | 110 | Passe antall konsultasjoner | 77 |
| | | | Litt for få konsultasjoner | 14 |
| | | | Altfor få konsultasjoner | 9 |
| 17 | Har du den behandleren du ønsker deg? | 79 | Ja | 76 |
| | | | Nei | 24 |
| 26 | Har du fått informasjon om klagemuligheter på behandlingen? | 111 | Ja | 37 |
| | | | Nei | 63 |
| 27 | Har du fått informasjon om din rett til innsyn i journalen din? | 112 | Ja | 36 |
| | | | Nei | 64 |
| 32 | Har behandlingen ved poliklinikken skjedd frivillig, eller har du følt deg tvunget til å delta | 113 | Helt frivillig | 73 |
| | | | Ganske frivillig | 16 |
| | | | Både/og | 4 |
| | | | Ganske tvunget | 5 |
| | | | Helt tvunget | 2 |

| Spm nr | Spørsmål | Antall svar | Svarkategori | Prosentandel |
|---------------|--|--------------------|---------------------|---------------------|
| 33 | Har du blitt behandlet nedlatende eller krenkende ved poliklinikken? | 115 | Nei, aldri | 86 |
| | | | Ja, én gang | 7 |
| | | | Ja, noen ganger | 6 |
| | | | Ja, mange ganger | 1 |
| 34 | Har du vært inlagt på en psykiatrisk døgninstitusjon? | 114 | Nei, aldri | 69 |
| | | | Ja, én gang | 12 |
| | | | Ja, mer enn en gang | 20 |
| 37 | Stort sett, vil du si din psykiske helse er: | 113 | Utmerket | 0 |
| | | | Meget god | 10 |
| | | | God | 31 |
| | | | Nokså god | 40 |
| | | | Dårlig | 19 |

3 Nasjonale resultater

Tabell 3.1: Nasjonale resultater på indeksene. Spørsmålene som inngår i indeksen gis i tabellen sammen med antall svar og gjennomsnittsskåre (skala 0-100 hvor 100 er best). Tallene er vektet for å kompensere for frafall blant ulike grupper av brukere.

| Indekser | Underliggende spørsmål | Antall svar | Gjennomsnittsskåre |
|-------------------------|------------------------|-------------|--------------------|
| Brukererfaringer samlet | 11_2, 12, 13, 18-25 | 10858 | 66 |
| Opplevd ventetid | 4 | 10871 | 63 |
| Eksternt samarbeid | 31 | 5945 | 57 |

Tabell 3.2: Nasjonale resultater på enkeltspørsmål med femdelt svarskala. Antall svar, gjennomsnittsskåre (skala 0-100 hvor 100 er best) og prosentandel negative, nøytrale og positive svar. Tallene er vektet for å kompensere for frafall blant ulike grupper av brukere. Tabellen fortsetter på neste side.

| Spm nr | Spørsmål | Antall svar | Gjennomsnittsskåre | Andel negativ | Andel nøytral | Andel positiv |
|--------|---|-------------|--------------------|---------------|---------------|---------------|
| 1 | Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tilbudet du har mottatt ved poliklinikken? | 10986 | 71 | 12 | 18 | 70 |
| 3 | Har du blitt møtt med høflighet og respekt ved poliklinikken? | 11027 | 83 | 3 | 9 | 88 |
| 8 | Har det vært vanskelig eller lett å få kontakt med ansatte ved poliklinikken på telefon? | 8952 | 71 | 9 | 22 | 69 |
| 11_1 | Hvilket utbytte har du hatt av behandling med medisiner? | 6518 | 57 | 24 | 31 | 45 |
| 11_2 | Hvilket utbytte har du hatt av samtaler med én behandler? | 10401 | 67 | 13 | 28 | 60 |
| 11_3 | Hvilket utbytte har du hatt av samtaler i gruppe? | 2758 | 50 | 34 | 29 | 38 |
| 11_4 | Hvilket utbytte har du hatt av samtaler hvor dine nærmeste deltar? | 2581 | 52 | 31 | 30 | 39 |
| 11_5 | Hvilket utbytte har du hatt av treningsopplegg for å mestre plagene dine? | 2765 | 53 | 28 | 33 | 39 |
| 12 | Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen ved poliklinikken? | 10813 | 63 | 14 | 32 | 53 |

| Spm nr | Spørsmål | Antall svar | Gjennomsnittsskåre | Andel negativ | Andel nøytral | Andel positiv |
|--------|--|-------------|--------------------|---------------|---------------|---------------|
| 13 | Er dine psykiske plager blitt bedre eller verre nå, sammenlignet med før behandlingen startet ved poliklinikken? | 10825 | 74 | 6 | 21 | 72 |
| 14 | Hvordan fungerer du i familien nå, sammenlignet med før behandlingen startet ved poliklinikken? | 10636 | 70 | 6 | 33 | 62 |
| 15 | Hvordan fungerer du utenfor familien nå, sammenlignet med før behandlingen startet ved poliklinikken (på arbeid, blant venner o.l.)? | 10706 | 68 | 8 | 32 | 59 |
| 16 | Hvordan har behandleren samarbeidet med dine pårørende | 3644 | 63 | 20 | 19 | 60 |
| 18 | Får du nok tid til samtaler og kontakt med behandleren din? | 10778 | 65 | 13 | 26 | 61 |
| 19 | Opplever du at behandleren forstår din situasjon? | 10835 | 72 | 9 | 20 | 71 |
| 20 | Opplever du at behandlingen er tilpasset din situasjon? | 10780 | 66 | 13 | 27 | 60 |
| 21 | Følger behandleren opp tiltak som planlagt? | 10366 | 71 | 9 | 21 | 70 |
| 22 | Har du fått fortalt behandleren det som er viktig for deg om tilstanden din? | 10786 | 74 | 7 | 20 | 73 |
| 23 | I hvilken grad har du hatt inn flytelse på valg av behandlingsopplegg? | 10632 | 58 | 22 | 30 | 48 |
| 24 | Hva synes du om informasjonen du har fått om de behandlingsmulighetene som finnes for deg? | 9766 | 57 | 25 | 28 | 48 |
| 25 | Hva synes du om informasjonen du har fått om dine psykiske plager/din diagnose? | 10059 | 60 | 23 | 25 | 52 |
| 29 | Har du hatt innflytelse på medisineren din? | 7779 | 56 | 23 | 35 | 43 |
| 30 | Hva synes du om informasjonen du har fått om bivirkninger av medisiner som du har begynt å bruke på poliklinikken? | 6420 | 56 | 28 | 25 | 47 |
| 31 | Hvordan synes du at poliklinikken har samarbeidet med ulike offentlige etater for å hjelpe deg med dine praktiske problemer (økonomiske problemer, bosted, praktiske løsninger osv)? | 5945 | 57 | 30 | 20 | 50 |
| 35 | Alt i alt, hva synes du om den hjelpen du har fått fra helsetjenesten med dine psykiske plager? | 10807 | 66 | 13 | 26 | 61 |

Tabell 3.3: Nasjonale resultater på andre spørsmål om kontakten med DPSet. Antall svar og prosentandeler i ulike svarkategorier. Tallene er vektet for å kompensere for frafall blant ulike grupper av brukere.

| Spm nr | Spørsmål | Antall svar | Svarkategori | Prosentandel |
|--------|--|-------------|-----------------------------|--------------|
| 2 | Alt i alt, hvordan er erfaringene dine med tilbudet ved poliklinikken? | 10960 | Mye dårligere enn forventet | 5 |
| | | | Noe dårligere enn forventet | 14 |
| | | | Som forventet | 36 |
| | | | Noe bedre enn forventet | 26 |
| | | | Mye bedre enn forventet | 19 |
| 4 | Måtte du vente for å få tilbud ved poliklinikken? | 10871 | Nei | 25 |
| | | | Ja, men ikke lenge | 49 |
| | | | Ja, ganske lenge | 17 |
| | | | Ja, altfor lenge | 9 |
| 5 | Hvor lange har du hatt tilbud ved denne poliklinikken? | 10868 | Under 1 måned | 5 |
| | | | Fra 1 til 6 måneder | 32 |
| | | | Fra 7 til 12 måneder | 20 |
| | | | Fra 13 måneder til 3 år | 26 |
| | | | Mer enn tre år | 18 |
| 6 | Hvor mange ganger i løpet av de siste tre månedene har du hatt poliklinikktime? | 10627 | Bare én gang | 14 |
| | | | 2-5 ganger | 49 |
| | | | 6-12 ganger | 29 |
| | | | Mer enn 12 ganger | 8 |
| 7 | Hva synes du om antall konsultasjoner du har fått ved poliklinikken? | 10326 | Passe antall konsultasjoner | 73 |
| | | | Litt for få konsultasjoner | 20 |
| | | | Altfor få konsultasjoner | 7 |
| 17 | Har du den behandleren du ønsker deg? | 7620 | Ja | 83 |
| | | | Nei | 17 |
| 26 | Har du fått informasjon om klagemuligheter på behandlingen? | 10762 | Ja | 30 |
| | | | Nei | 70 |
| 27 | Har du fått informasjon om din rett til innsyn i journalen din? | 10767 | Ja | 36 |
| | | | Nei | 64 |
| 32 | Har behandlingen ved poliklinikken skjedd frivillig, eller har du følt deg tvunget til å delta | 10945 | Helt frivillig | 72 |
| | | | Ganske frivillig | 15 |
| | | | Både/og | 9 |
| | | | Ganske tvunget | 3 |
| | | | Helt tvunget | 2 |

| Spm nr | Spørsmål | Antall svar | Svarkategori | Prosentandel |
|---------------|--|--------------------|---------------------|---------------------|
| 33 | Har du blitt behandlet nedlatende eller krenkende ved poliklinikken? | 10915 | Nei, aldri | 84 |
| | | | Ja, én gang | 7 |
| | | | Ja, noen ganger | 7 |
| | | | Ja, mange ganger | 2 |
| 34 | Har du vært inlagt på en psykiatrisk døgninstitusjon? | 10862 | Nei, aldri | 62 |
| | | | Ja, én gang | 15 |
| | | | Ja, mer enn en gang | 23 |
| 37 | Stort sett, vil du si din psykiske helse er: | 10860 | Utmerket | 2 |
| | | | Meget god | 7 |
| | | | God | 25 |
| | | | Nokså god | 39 |
| | | | Dårlig | 27 |

VEDLEGG: Spørreskjema

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

⊥

PasOpp 2007

Hva er erfaringene dine som bruker av poliklinikk i psykiatrisk helsevern?

PasOpp september 2007

⊥

Hensikten med denne undersøkelsen er å få vite mer om brukernes erfaring med poliklinikk i psykiatrisk helsevern. Målet er å forbedre kvaliteten på tilbudet ved poliklinikkene. *Dine erfaringer er viktige og vi håper du vil bruke noen minutter på å fylle ut spørreskjemaet!*

Om utfyllingen: Ikke tenk for lenge på hvert spørsmål, vi ønsker din umiddelbare vurdering. Husk at alle svarkategoriene kan benyttes, men *sett kun ett kryss på hvert spørsmål*. Vi ber deg krysse av i midten av rutene.

Slik: Ikke slik:

Samtykke

Viktig: dersom du samtykker i å delta i undersøkelsen er det viktig at du krysser av i ruten under.

JA, jeg samtykker i å delta i undersøkelsen slik den er beskrevet i følgebrevet fra Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten.

Generell vurdering

⊥

- | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1. | Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tilbudet du har mottatt ved poliklinikken? | Svært misfornøyd <input type="checkbox"/> | Ganske misfornøyd <input type="checkbox"/> | Både og <input type="checkbox"/> | Ganske fornøyd <input type="checkbox"/> | Svært fornøyd <input type="checkbox"/> |
| 2. | Alt i alt, hvordan er erfaringene dine med tilbudet ved poliklinikken? | Mye dårligere enn forventet <input type="checkbox"/> | Noe dårligere enn forventet <input type="checkbox"/> | Som forventet <input type="checkbox"/> | Noe bedre enn forventet <input type="checkbox"/> | Mye bedre enn forventet <input type="checkbox"/> |
| 3. | Har du blitt møtt med høflighet og respekt ved poliklinikken? | Ikke i det hele tatt <input type="checkbox"/> | I liten grad <input type="checkbox"/> | I noen grad <input type="checkbox"/> | I stor grad <input type="checkbox"/> | I svært stor grad <input type="checkbox"/> |

⊥

1

Tilgjengelighet

⊥

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|--|---|--|--|
| 4. | Måtte du vente for å få tilbud ved poliklinikken? | Nei <input type="checkbox"/> | Ja, men ikke lenge <input type="checkbox"/> | Ja, ganske lenge <input type="checkbox"/> | Ja, altfor lenge <input type="checkbox"/> | | |
| 5. | Hvor lenge har du hatt tilbud ved denne poliklinikken? | Under 1 måned <input type="checkbox"/> | Fra 1 til 6 måneder <input type="checkbox"/> | Fra 7 til 12 måneder <input type="checkbox"/> | Fra 13 måneder til 3 år <input type="checkbox"/> | Mer enn 3 år <input type="checkbox"/> | |
| 6. | Hvor mange ganger i løpet av de siste 3 månedene har du hatt poliklinikktime? (Svar også hvis du har gått til poliklinikken kortere enn 3 måneder.) | Bare én gang <input type="checkbox"/> | 2-5 ganger <input type="checkbox"/> | 6-12 ganger <input type="checkbox"/> | Mer enn 12 ganger <input type="checkbox"/> | | |
| 7. | Hva synes du om antall konsultasjoner du har fått ved poliklinikken? | Passe antall konsultasjoner <input type="checkbox"/> | Litt for få konsultasjoner <input type="checkbox"/> | Altfor få konsultasjoner <input type="checkbox"/> | | Har ikke ønsket konsultasjoner <input type="checkbox"/> | |
| 8. | Har det vært vanskelig eller lett å få kontakt med ansatte ved poliklinikken på telefon? | Svært vanskelig <input type="checkbox"/> | Ganske vanskelig <input type="checkbox"/> | Både/og <input type="checkbox"/> | Ganske lett <input type="checkbox"/> | Svært lett <input type="checkbox"/> | Har ikke forsøkt å ringe <input type="checkbox"/> |

⊥

Behandlingen

⊥

| | | | | | | |
|-----|--|--|---|---|--|---|
| 9. | Hvilken behandling mener du at du har behov for ved poliklinikken? (Du kan sette flere kryss.) | Behandling med medisiner <input type="checkbox"/> | Samtaler med én behandler <input type="checkbox"/> | Samtaler i gruppe <input type="checkbox"/> | Samtaler hvor dine nærmeste deltar <input type="checkbox"/> | Treningsopplegg for å mestre plagene dine <input type="checkbox"/> |
| 10. | Hvilken behandling har du mottatt ved poliklinikken? (Du kan sette flere kryss.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

⊥

Behandlingen (forts.)

11. **Hvilket utbytte har du hatt av følgende behandlingsformer ved poliklinikken?**
 (Sett kun ett kryss per linje.)

| | Ikke noe utbytte | Lite utbytte | En del utbytte | Stort utbytte | Svært stort utbytte | Ikke mottatt |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Behandling med medisiner | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Samtaler med én behandler | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Samtaler i gruppe | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Samtaler hvor dine nærmeste deltar | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Treningsopplegg for å mestre plagene dine | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

12. **Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen ved poliklinikken?**

| | Ikke noe utbytte | Lite utbytte | En del utbytte | Stort utbytte | Svært stort utbytte |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

13. **Er dine psykiske plager blitt bedre eller verre nå, sammenlignet med før behandlingen startet ved poliklinikken?**

| | Mye bedre | Litt bedre | Verken bedre eller verre | Litt verre | Mye verre |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

14. **Hvordan fungerer du i familien nå sammenlignet med før behandlingen startet ved poliklinikken?**

| | Mye bedre | Litt bedre | Verken bedre eller verre | Litt verre | Mye verre |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

15. **Hvordan fungerer du utenfor familien nå sammenlignet med før behandlingen startet ved poliklinikken? (På arbeid, blant venner o.l.)**

| | Mye bedre | Litt bedre | Verken bedre eller verre | Litt verre | Mye verre |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Vurdering av din behandler

Spørsmålene 16 - 23 gjelder den behandleren du vanligvis går til (Sett kun ett kryss per linje)

16. **Hvordan har behandleren samarbeidet med dine pårørende?**

| | Svært dårlig | Ganske dårlig | Både/og | Ganske bra | Svært bra | Ikke aktuelt |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

17. **Har du hatt den behandleren du ønsker deg?**

| | Ja | Nei | Har ikke noen spesielle ønsker |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------------|
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

fortsetter på neste side 3

Vurdering av din behandler (forts.)

Spørsmålene 18 - 23 gjelder den behandleren du vanligvis går til (Sett kun ett kryss per linje)

| | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| 18. Får du nok tid til samtaler og kontakt med behandleren din? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ⊥ |
| 19. Opplever du at behandleren din forstår din situasjon? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 20. Opplever du at behandlingen din er tilpasset din situasjon? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 21. Følger behandleren din opp tiltak som planlagt? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 22. Har du fått fortalt behandleren det som er viktig for deg om tilstanden din? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 23. I hvilken grad har du hatt innflytelse på valg av behandlingsopplegg? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

⊥

Informasjon

| | | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|
| 24. Hva synes du om informasjonen du har fått om de behandlingsmulighetene som finnes for deg? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Ingen mening |
| 25. Hva synes du om informasjonen du har fått om dine psykiske plager/ din diagnose? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ⊥ |
| 26. Har du fått informasjon om klagemuligheter på behandlingen (fylkeslege, kontrollkommisjon og pasientombud)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | |
| 27. Har du fått informasjon om din rett til innsyn i journalen din? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | |

⊥

4

Medisiner

(Gå til spørsmål 31 hvis du ikke bruker medisiner mot psykiske plager)

28. Har medisinerne mot dine psykiske plager blitt skrevet ut av lege på poliklinikken eller av andre leger?
- | | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--|--|--|--|--------------------------|
| Lege på poliklinikken | Av andre leger | | | | | Ikke aktuelt |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | | <input type="checkbox"/> |
29. Har du hatt innflytelse på medisineringen din?
- | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Ikke aktuelt |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
30. Hva synes du om informasjonen du har fått om bivirkninger av medisiner som du har begynt å bruke på poliklinikken?
- | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Svært dårlig | Ganske dårlig | Både/og | Ganske bra | Svært bra | Ikke aktuelt |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Andre erfaringsspørsmål

31. Hvordan synes du poliklinikken har samarbeidet med ulike offentlige etater for å hjelpe deg med dine praktiske problemer (økonomiske problemer, bosted, praktiske løsninger osv.)?
- | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Svært dårlig | Ganske dårlig | Både/og | Ganske bra | Svært bra | Vet ikke/ikke aktuelt |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
32. Har behandlingen ved poliklinikken skjedd frivillig, eller har du følt deg tvunget til å delta?
- | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Helt frivillig | Ganske frivillig | Både/og | Ganske tvunget | Helt tvunget |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
33. Har du blitt behandlet nedlatende eller krenkende ved poliklinikken?
- | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Nei, aldri | Ja, én gang | Ja, noen ganger | Ja, mange ganger |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

fortsetter på neste side 5

Tidligere erfaringer med helsetjenesten

34. Har du noen gang vært innlagt på en psykiatrisk døgninstitusjon? ⊥
- | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| | Nei, aldri | Ja, én gang | Ja, mer enn en gang | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
-
35. 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 |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Bakgrunnsspørsmål

36. Stort sett, vil du si din *fysiske* helse er: ⊥
- | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Utmerket | Meget god | God | Nokså god | Dårlig |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- ⊥
37. Stort sett, vil du si din *psykiske* helse er:
- | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Utmerket | Meget god | God | Nokså god | Dårlig |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
38. Er du mann eller kvinne?
- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| | Mann | Kvinne |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
39. Hva er din alder? (Antall år) ⊥
- | | |
|--|---|
| | År |
| | <input style="width: 40px; height: 20px;" type="text"/> |
40. Er du gift eller samboende?
- | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Ja, gift | Ja, sam- boende | Nei |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
41. Hva er din høyeste fullførte utdanning? ⊥
- | | | | | |
|--|--------------------------|----------------------------|--------------------------------------|---|
| | Grunnskole | Videre- gående skole | Høyskole/ universitet (0-4 år) | Høyskole/ universitet (4 år eller mer) |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- ⊥

Bakgrunnsspørsmål (forts.)

| | | | | | | | | | | |
|-----|--|--------------------------|--------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---|
| ┌ | | | | | | | | | | |
| 42. | Hva er morsmålet ditt? | Norsk | Samisk | Annet nordisk språk | Annet europeisk språk | Ikke-europeisk språk | | | | |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | | |
| 43. | Hvordan er din nåværende bosituasjon? (Du kan sette flere kryss.) | Bor alene | Bor sammen med barn | Bor sammen med ektefelle/samboer | Bor sammen med foreldre/søsken/andre | Bor i omsorgsbolig, sykehjem, bofellesskap eller lignende | Annet | | | |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | |
| 44. | Hva gjør du til daglig? (Sett kun ett kryss.) | Yrkesaktiv | Syke-meldt | Uføre-trygdet | På attføring/rehabili-terings-penger | Under utdanning | Arbeids-ledig | Hjemme-arbeidende | Annet | |
| | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | | | | | | | | | | └ |

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

Skriv gjerne ned kommentarer til skjemaet eller utdypninger av dine erfaringer på baksiden

┌

┌

7

Nasjonalt Kunnskapssenter for helsetjenesten

Postboks 7004, St. Olavs plass

N-0130 Oslo

(+47) 23 25 50 00

www.kunnskapssenteret.no

ISBN 978-82-8121-232-9

ISSN 1890-1565

Rapport fra Kunnskapssenteret Nr 6-2008 Institusjonsrapport

 **kunnskapssenteret**

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten

Om PasOpp undersøkelser: I dagens helsetjeneste legges det mer 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.

Om denne undersøkelsen:

Populasjon: Pasienter, 18 år eller eldre, som har vært til konsultasjon ved poliklinikk i psykisk helsevern

Metode: Postal spørreskjemaundersøkelse

Undersøkelsesperiode: 20. august til 10. november 2007

Bruttoutvalg: 31 482

Svarprosent: 35,2