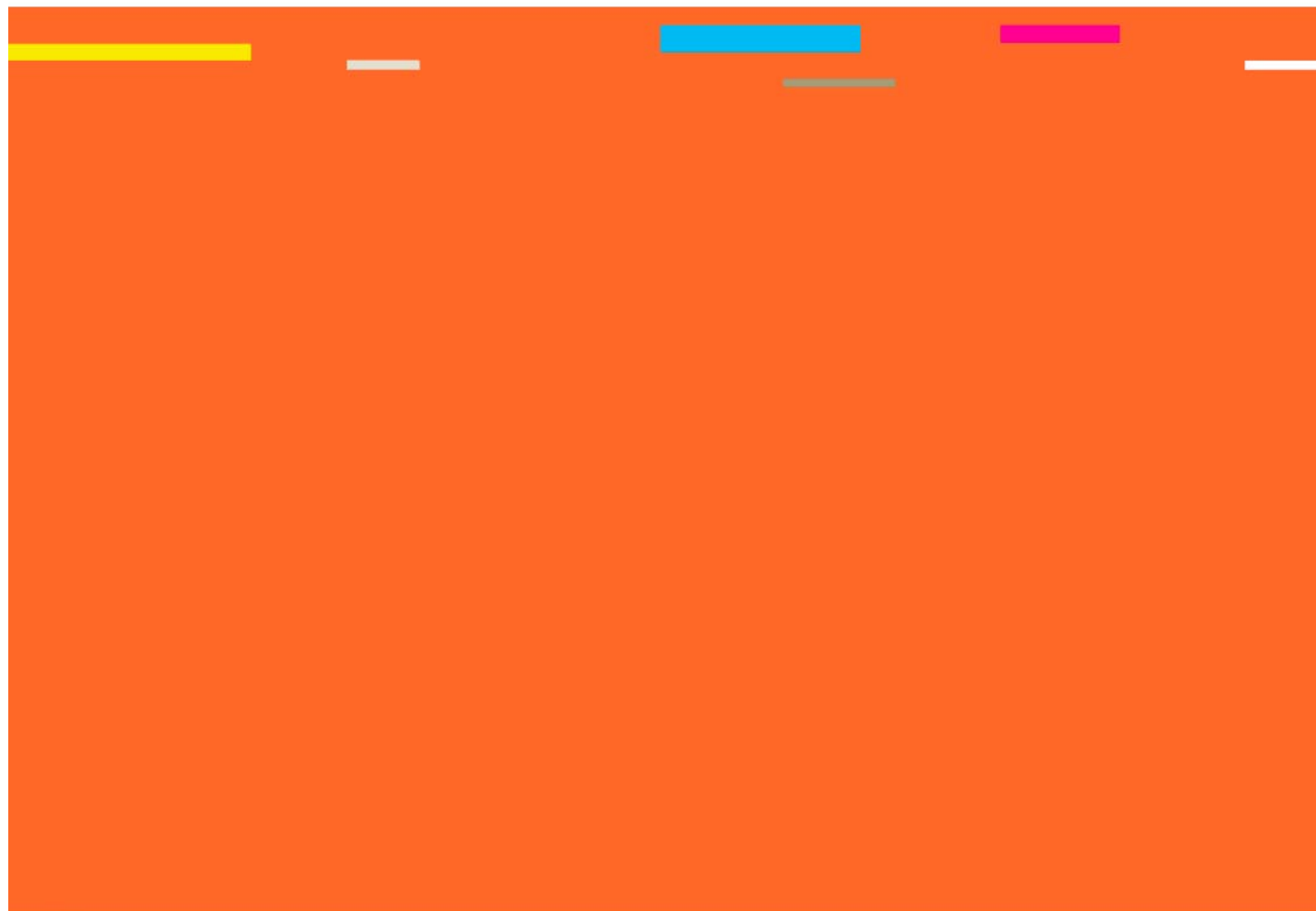


# Brukererfaringer med poliklinikker for voksne i det psykiske helsevernet 2007

## Institusjonsvise resultater

### Resultater for Psykiatrisk senter for Tromsø og omegn

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

<b>1</b>	<b>OM RAPPORTEN</b>	<b>1</b>
1.1	Oppbygging av rapporten	1
1.2	Usikkerhet i statistiske undersøkelser	1
1.3	Leseveiledning	2
<b>2</b>	<b>RESULTATER FOR PSYKIATRISK SENTER FOR TROMSØ OG OMEGN</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>NASJONALE RESULTATER</b>	<b>8</b>
	<b>VEDLEGG: SPØRRESKJEMA</b>	<b>12</b>

---

# 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 Psykiatrisk senter for Tromsø og omegn 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 svar<sup>92</sup>. 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"/>

---

<sup>92</sup> 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 Psykiatrisk senter for Tromsø og omegn

**Tabell 2.1:** Resultater på hovedområdene for Psykiatrisk senter for Tromsø og omegn. 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	154	68
Opplevd ventetid	4	153	62
Eksternt samarbeid	31	74	53

**Tabell 2.2:** Resultater på enkeltspørsmål med femdelt svarskala for Psykiatrisk senter for Tromsø og omegn. 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?	153	74	9	15	75
3	Har du blitt møtt med høflighet og respekt ved poliklinikken?	153	83	2	6	91
8	Har det vært vanskelig eller lett å få kontakt med ansatte ved poliklinikken på telefon?	127	73	6	20	74
11_1	Hvilket utbytte har du hatt av behandling med medisiner?	69	59	24	21	55
11_2	Hvilket utbytte har du hatt av samtaler med én behandler?	151	67	12	26	62
11_3	Hvilket utbytte har du hatt av samtaler i gruppe?	31	43	36	32	32
11_4	Hvilket utbytte har du hatt av samtaler hvor dine nærmeste deltar?	39	58	22	32	46

Spm nr	Spørsmål	Antall svar	Gjennomsnittsskåre	Andel negativ	Andel nøytral	Andel positiv
11_5	Hvilket utbytte har du hatt av treningsopplegg for å mestre plagene dine?	30	58	25	24	50
12	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen ved poliklinikken?	154	65	9	36	55
13	Er dine psykiske plager blitt bedre eller verre nå, sammenlignet med før behandlingen startet ved poliklinikken?	154	78	3	14	83
14	Hvordan fungerer du i familien nå, sammenlignet med før behandlingen startet ved poliklinikken?	154	72	3	30	66
15	Hvordan fungerer du utenfor familien nå, sammenlignet med før behandlingen startet ved poliklinikken (på arbeid, blant venner o.l.)?	154	70	6	28	66
16	Hvordan har behandleren samarbeidet med dine pårørende	44	66	14	25	61
18	Får du nok tid til samtaler og kontakt med behandleren din?	153	71	8	19	73
19	Opplever du at behandleren forstår din situasjon?	154	76	3	22	75
20	Opplever du at behandlingen er tilpasset din situasjon?	154	67	10	28	61
21	Følger behandleren opp tiltak som planlagt?	150	74	6	19	75
22	Har du fått fortalt behandleren det som er viktig for deg om tilstanden din?	154	72	5	23	72
23	I hvilken grad har du hatt inn flytelse på valg av behandlingsopplegg?	153	60	17	36	47
24	Hva synes du om informasjonen du har fått om de behandlingsmulighetene som finnes for deg?	128	53	28	29	43
25	Hva synes du om informasjonen du har fått om dine psykiske plager/din diagnose?	138	59	24	25	51
29	Har du hatt innflytelse på medisineringsen din?	95	57	21	33	45
30	Hva synes du om informasjonen du har fått om bivirkninger av medisiner som du har begynt å bruke på poliklinikken?	72	53	35	22	43
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)?	74	53	28	30	42
35	Alt i alt, hva synes du om den hjelpen du har fått fra helsetjenesten med dine psykiske plager?	150	68	9	31	60



**Tabell 2.3:** Resultater på andre spørsmål om kontakten med Psykiatrisk senter for Tromsø og omegn. 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?	153	Mye dårligere enn forventet	2
			Noe dårligere enn forventet	12
			Som forventet	40
			Noe bedre enn forventet	28
			Mye bedre enn forventet	18
4	Måtte du vente for å få tilbud ved poliklinikken?	153	Nei	25
			Ja, men ikke lenge	41
			Ja, ganske lenge	22
			Ja, altfor lenge	12
5	Hvor lange har du hatt tilbud ved denne poliklinikken?	154	Under 1 måned	1
			Fra 1 til 6 måneder	27
			Fra 7 til 12 måneder	25
			Fra 13 måneder til 3 år	31
			Mer enn tre år	16
6	Hvor mange ganger i løpet av de siste tre månedene har du hatt poliklinikktime?	151	Bare én gang	8
			2-5 ganger	55
			6-12 ganger	26
			Mer enn 12 ganger	10
7	Hva synes du om antall konsultasjoner du har fått ved poliklinikken?	147	Passe antall konsultasjoner	79
			Litt for få konsultasjoner	17
			Altfor få konsultasjoner	4
17	Har du den behandleren du ønsker deg?	97	Ja	86
			Nei	14
26	Har du fått informasjon om klagemuligheter på behandlingen?	150	Ja	14
			Nei	86
27	Har du fått informasjon om din rett til innsyn i journalen din?	151	Ja	23
			Nei	77
32	Har behandlingen ved poliklinikken skjedd frivillig, eller har du følt deg tvunget til å delta	154	Helt frivillig	74
			Ganske frivillig	17
			Både/og	5
			Ganske tvunget	2
			Helt tvunget	2

<b>Spm nr</b>	<b>Spørsmål</b>	<b>Antall svar</b>	<b>Svarkategori</b>	<b>Prosentandel</b>
33	Har du blitt behandlet nedlatende eller krenkende ved poliklinikken?	153	Nei, aldri	84
			Ja, én gang	7
			Ja, noen ganger	7
			Ja, mange ganger	1
34	Har du vært inlagt på en psykiatrisk døgninstitusjon?	149	Nei, aldri	74
			Ja, én gang	11
			Ja, mer enn en gang	15
37	Stort sett, vil du si din psykiske helse er:	146	Utmerket	1
			Meget god	6
			God	24
			Nokså god	48
			Dårlig	21

## 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 innflytelse 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

<b>Spm nr</b>	<b>Spørsmål</b>	<b>Antall svar</b>	<b>Svarkategori</b>	<b>Prosentandel</b>
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

⊥

- |  | Svært misfornøyd            | Ganske misfornøyd           | Både og                  | Ganske fornøyd           | Svært fornøyd            |
|--|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med tilbudet du har mottatt ved poliklinikken? | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | Mye dårligere enn forventet | Noe dårligere enn forventet | Som forventet            | Noe bedre enn forventet  | Mye bedre enn forventet  |
| 2. Alt i alt, hvordan er erfaringene dine med tilbudet ved poliklinikken?                        | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|  | Ikke i det hele tatt        | I liten grad                | I noen grad              | I stor grad              | I svært stor grad        |
| 3. Har du blitt møtt med høflighet og respekt ved poliklinikken?                                 | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/>    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <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 én 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
40. Er du gift eller samboende?
- |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ja, gift                 | Ja, samboende            | Nei                      |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
41. Hva er din høyeste fullførte utdanning? ⊥
- |                          |                          |                               |                                       |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
| Grunnskole               | Videregående 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](http://www.kunnskapssenteret.no)

ISBN 978-82-8121-232-9

ISSN 1890-1565

Rapport fra Kunnskapssenteret Nr 6-2008 Institusjonsrapport



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