

BRUKEROPPLEVD KVALITET

Pasienters erfaringer med døgnopphold i psykisk helsevern

3. kvartal 2020

Akershus universitetssykehus, DPS Follo

Utgitt av Folkehelseinstituttet, område for helsetjenester

Tittel Pasienters erfaringer med døgnopphold i psykisk helsevern. 3. kvartal 2020, Akershus universitetssykehus, DPS Follo

English title Inpatients' experiences with specialist mental health care. 3rd quarter 2020, Akershus universitetssykehus, DPS Follo

Ansvarlig Camilla Stoltenberg, direktør

Prosjektgruppe Olaf Holmboe, Ylva Helland, Kirsten Danielsen, Mona Haugum, Hilde Hestad Iversen

Prosjektleder Hilde Hestad Iversen

ISSN 1890-1565

Rapport 2020:694

Publikasjonstype PasOpp-tabellrapport

Antall sider 11

Oppdragsgiver Helse- og omsorgsdepartementet

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

Sitering Pasienters erfaringer med døgnopphold i psykisk helsevern [Inpatients' experiences with specialist mental health care]. 3. kvartal 2020, Akershus universitetssykehus, DPS Follo. PasOpp-rapport 2020:694. Oslo, Folkehelseinstituttet 2020.

Om undersøkelsen

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

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

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

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

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

Denne rapporten gjelder pasienter utskrevet i 3. kvartal 2020. Av hensyn til anonymitet og statistisk presisjon lager vi ikke rapporter dersom det er færre enn 5 svar fra en enhet.

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

Resultater

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

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

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

De fleste enkeltspørsmålene er besvart på en fempunkts svarskala der 1 = «Ikke i det hele tatt», 2 = «I liten grad», 3 = «I noen grad», 4 = «I stor grad» og 5 = «I svært stor grad». Gjennomsnittet som presenteres i tabellene er gjennomsnittsskår på den opprinnelige 1-5 skalaen. Landsgjennomsnitt er gjennomsnittet av skårene til alle pasientene som har deltatt i undersøkelsen i perioden. På de aller fleste spørsmålene er verdiene ordnet slik at høye verdier representerer positive svar, der det er motsatt informerer vi om dette under tabellen.

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

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

Ventetid og innleggelse

| Spm- nr | Spørsmål | Antall | Svarkategori | % | 1. halvår 2020 (%) | Hele landet 3. kvartal 2020 (%) |
|------------|-----------------------------------|--------|--------------------|---|--------------------------|---|
| 3 | Måtte du vente for å bli innlagt? | 10 | Nei | | 46 | 61 |
| | | | Ja, men ikke lenge | | 46 | 32 |
| | | | Ja, ganske lenge | | 4 | 5 |
| | | | Ja, altfor lenge | | 4 | 2 |

| Spm- nr | Spørsmål | Antall | Gjennom- snitt | Ikke i det hele tatt (%) | I liten grad (%) | I noen grad (%) | I stor grad (%) | I svært stor grad (%) | Snitt 1. halvår 2020 | Snitt hele landet 3. kvartal 2020 |
|------------|--|--------|-------------------|--------------------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------|----------------------------|--|
| 4 | Var måten du ble tatt imot på ved institusjonen tilfredsstillende? | 10 | 4.1 | | | | | | 4 | 4.2 |

Behandlerne og personalet

| Spm- nr | Spørsmål | Antall | Gjennom- snitt | Ikke i det hele tatt (%) | I liten grad (%) | I noen grad (%) | I stor grad (%) | I svært stor grad (%) | Snitt 1. halvår 2020 | Snitt hele landet 3. kvartal 2020 |
|------------|--|--------|-------------------|--------------------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------|----------------------------|--|
| 8 | Har du fått nok tid til samtaler og kontakt med behandlerne/ personalet? | 9 | 4 | | | | | | 4.1 | 3.9 |
| 9 | Opplever du at behandlerne/ personalet har forstått din situasjon? | 9 | 4.3 | | | | | | 4.4 | 3.9 |
| 10 | Har du fått fortalt behandlerne/ personalet det som er viktig om tilstanden din? | 10 | 4.5 | | | | | | 4.3 | 4 |
| 11 | Opplever du at behandlerne/ personalet har samarbeidet godt med dine pårørende? | 8 | 3.8 | | | | | | 3.7 | 3.6 |
| 12 | Opplever du at behandlerne/ personalet har forberedt deg på tiden etter utskrivning? | 10 | 4 | | | | | | 3.5 | 3.5 |

Medvirkning ved institusjonen

| Spm-nr | Spørsmål | Antall | Gjennomsnitt | Ikke i det hele tatt (%) | I liten grad (%) | I noen grad (%) | I stor grad (%) | I svært stor grad (%) | Snitt 1. halvår 2020 | Snitt hele landet 3. kvartal 2020 |
|--------|---|--------|--------------|--------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|----------------------|-----------------------------------|
| 13 | Opplever du at behandlingen har vært tilpasset din situasjon? | 10 | 4.1 | | | | | | 3.9 | 3.8 |
| 14 | Har du hatt innflytelse på valg av behandlingsopplegg? | 9 | 3.6 | | | | | | 3.6 | 3.4 |
| 15 | Har du hatt innflytelse på medisinerings din? | 10 | 3.9 | | | | | | 3.6 | 3.4 |

| Spm-nr | Spørsmål | Antall | Svarkategori | % | 1. halvår 2020 (%) | Hele landet 3. kvartal 2020 (%) |
|--------|---|--------|------------------|---|--------------------|---------------------------------|
| 16 | Er behandlingen under dette oppholdet frivillig eller føler du deg tvunget til å motta den? | 10 | Helt frivillig | | 67 | 58 |
| | | | Ganske frivillig | | 17 | 18 |
| | | | Både/og | | 17 | 15 |
| | | | Ganske tvunget | | 0 | 5 |
| | | | Helt tvunget | | 0 | 5 |

Informasjon

| Spm- nr | Spørsmål | Antall | Gjennom- snitt | Ikke i det hele tatt (%) | I liten grad (%) | I noen grad (%) | I stor grad (%) | I svært stor grad (%) | Snitt 1. halvår 2020 | Snitt hele landet 3. kvartal 2020 |
|------------|---|--------|-------------------|--------------------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------|----------------------------|--|
| 17 | Har institusjonen gitt deg tilstrekkelig informasjon om dine psykiske plager/din diagnose? | 10 | 3.8 | | | | | | 3.5 | 3.5 |
| 18 | Har institusjonen gitt deg tilstrekkelig informasjon om de behandlingsmulighetene som finnes for deg? | 10 | 3.6 | | | | | | 3.3 | 3.4 |

Miljøet og aktivitetstilbudet

| Spm-nr | Spørsmål | Antall | Gjennomsnitt | Ikke i det hele tatt (%) | I liten grad (%) | I noen grad (%) | I stor grad (%) | I svært stor grad (%) | Snitt 1. halvår 2020 | Snitt hele landet 3. kvartal 2020 |
|--------|--|--------|--------------|--------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|----------------------|-----------------------------------|
| 19 | Har du følt deg trygg ved institusjonen? | 10 | 4.6 | | | | | | 4.3 | 4.3 |
| 20 | Har aktivitetstilbudet ved institusjonen vært tilfredsstillende? | 10 | 3.2 | | | | | | 3.7 | 3.5 |
| 21 | Har måltidene ved institusjonen vært tilfredsstillende? | 9 | 3.4 | | | | | | 3.9 | 3.9 |
| 22 | Har du vært tilfreds med muligheten for privatliv? | 10 | 4.1 | | | | | | 4.2 | 4 |

Negative hendelser

| Spm- nr | Spørsmål | Antall | Svarkategori | % | 1. halvår 2020 (%) | Hele landet 3. kvartal 2020 (%) |
|------------|--|--------|----------------------|---|--------------------------|---|
| 23 | Har du blitt behandlet nedlatende eller krenkende av behandlerne/ personalet under dette oppholdet? | 9 | Nei, aldri | | 67 | 73 |
| | | | Ja, én gang | | 21 | 13 |
| | | | Ja, noen ganger | | 12 | 12 |
| | | | Ja, mange ganger | | 0 | 2 |
| 24 | Mener du at du på noen måte har blitt feilbehandlet under dette oppholdet (etter det du selv kan bedømme)? | 10 | Ikke i det hele tatt | | 61 | 63 |
| | | | I liten grad | | 30 | 19 |
| | | | I noen grad | | 9 | 11 |
| | | | I stor grad | | 0 | 4 |
| | | | I svært stor grad | | 0 | 3 |

Andre vurderinger

| Spm- nr | Spørsmål | Antall | Gjennom- snitt | Ikke i det hele tatt (%) | I liten grad (%) | I noen grad (%) | I stor grad (%) | I svært stor grad (%) | Snitt 1. halvår 2020 | Snitt hele landet 3. kvartal 2020 |
|------------|--|--------|-------------------|--------------------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------|----------------------------|--|
| 25 | Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å forstå dine psykiske plager? | 10 | 3.9 | | | | | | 3.6 | 3.5 |
| 26 | Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å mestre dine psykiske plager? | 10 | 3.9 | | | | | | 3.6 | 3.4 |
| 27 | Gir hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg tro på at du vil få et bedre liv etter utskrivning? | 10 | 3.8 | | | | | | 3.6 | 3.4 |
| 28 | Alt i alt, er hjelpen og behandlingen du har fått ved institusjonen tilfredsstillende? | 10 | 4.1 | | | | | | 4 | 3.9 |
| 29 | Alt i alt, hvilket utbytte har du hatt av behandlingen ved institusjonen? *** | 10 | 4 | | | | | | 3.9 | 3.6 |

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

Oppfølging av fysisk helse

| Spm- nr | Spørsmål | Antall | Svarkategori | % | 1. halvår 2020 (%) | Hele landet 3. kvartal 2020 (%) |
|------------|--|--------|--------------|----|--------------------------|---|
| 30 | Har din fysiske helse blitt undersøkt under dette oppholdet (f.eks. ved blodprøve, måling av blodtrykk, puls og vekt)? | 9 | Ja | 78 | 78 | 88 |
| | | | Nei | 22 | 22 | 12 |
| 31 | Har det vært godt tilrettelagt for at du kan være fysisk aktiv under oppholdet (f.eks. gå tur, jogge, trene)? | 10 | Ja | 95 | 95 | 90 |
| | | | Nei | 5 | 5 | 10 |

Hjelp fra kommunen og samlet vurdering av helsetjenesten

| Spm-nr | Spørsmål | Antall | Gjennomsnitt | Ikke i det hele tatt (%) | I liten grad (%) | I noen grad (%) | I stor grad (%) | I svært stor grad (%) | Snitt 1. halvår 2020 | Snitt hele landet 3. kvartal 2020 |
|--------|---|--------|--------------|--------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|----------------------|-----------------------------------|
| 32 | Alt i alt, har hjelpen du har fått fra kommunen du bor i vært tilfredsstillende? | 6 | 3.5 | | | | | | 3.5 | 3.5 |
| 33 | Alt i alt, hva synes du om den hjelpen du har fått fra helsetjenesten med dine psykiske plager? *** | 10 | 3.8 | | | | | | 3.6 | 3.7 |
| 34 | Opplever du at ulike helsetjenester har samarbeidet bra for å hjelpe deg med dine psykiske plager? | 8 | 4 | | | | | | 3.5 | 3.5 |

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

Om bruk av tvang

| Spm-nr | Spørsmål | Antall | Svarkategori | % | 1. halvår 2020 (%) | Hele landet 3. kvartal 2020 (%) |
|--------|--|--------|--------------|---|--------------------|---------------------------------|
| 39 | Har du opplevd tvang under dette oppholdet (f.eks. blitt tvangsinnlagt, fått tvangsmedisinering eller blitt holdt fast)? | 10 | Ja | | 4 | 12 |
| | | | Nei | | 96 | 88 |
| 40 | Hvis du har opplevd tvang, har du fått informasjon om at det er fattet et vedtak om bruk av tvang mot deg? | 0 | Ja | | | 82 |
| | | | Nei | | | 18 |

Utgitt av Folkehelseinstituttet
Published by Norwegian Institute of Public Health
Oktober 2020

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

ISSN: 1890-1565