

# Pasienterfaringer i spesialisthelsetjenesten.

## Et generisk, kort spørreskjema.

Notat fra Kunnskapssenteret  
september 2009

**Bakgrunn:** Det er i bruk mange forskjellige spørreskjemaer ment for ulike pasientgrupper lokalt i helsetjenesten. Spørreskjemaene har varierende kvalitet og er lite egnet for sammenlikning av resultater på tvers av tjenester og pasientgrupper. Kunnskapssenteret ble derfor forespurt av Helse Vest RHF om å identifisere 8–10 kjernesporsmål til bruk i lokale pasienterfaringsundersøkelser i regionen, samt vurdere behovet for tilleggsspørsmål for ulike pasientgrupper. **Metode:** For å kunne besvare problemstillingene ble det gjennomført en pilotundersøkelse ved Helse Bergen HF med hovedfokus på pasientenes vurdering av viktigheten av en rekke pasienterfaringsområder. Undersøkelsen omfattet svarergrupper med erfaring fra ni ulike fagområder og omsorgsnivå: • Rehabilitering, poliklinikk • Somatisk avdeling, voksne, døgnopphold • Somatisk avdeling, voksne, poliklinikk/dagavdeling • Psykisk helsevern, voksne, døgnopphold • Psykisk helsevern, voksne, døgnopphold • Psykisk helsevern, voksne, poliklinikk • Somatisk avdeling, barn, døgnopphold • Psykisk helsevern, barn, poliklinikk • Avhengighetsbehandling, døgnopphold

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten  
Postboks 7004, St. Olavs plass  
N-0130 Oslo  
(+47) 23 25 50 00  
www.kunnskapssenteret.no  
ISBN: 978-82-8121-297-8

september 2009

 kunnskapssenteret

*(fortsettelsen fra forsiden)*

• Avhengighetsbehandling, poliklinikk. Aktualitet og viktighet var de viktigste kriteriene for å avklare valg av kjernes spørsmål. Spørsmål der færre enn 20 prosent svarte at det ikke var aktuelt, ble vurdert som aktuelle og dermed som relevante i et generisk spørreskjema. I piloten ble hvert erfaringsspørsmål etterfulgt av et spørsmål om hvor viktig dette spørsmålet var for svareren. Kjernes spørsmålene ble valgt ut fra betraktninger om viktighet og aktualitet på tvers av gruppene **Resultat:** Basert på undersøkelsen foreslår Kunnskapssenteret **10 generiske kjernes spørsmål** og **1-3 tilleggsspørsmål for de enkelte gruppene**. Fra et psykometrisk synspunkt vil en kortversjon av et spørreskjema ikke ha den samme validiteten og reliabiliteten som et mer omfattende skjema med tilpasning til spesifikke svarergrupper. Det foreliggende forslaget til kjernes spørsmål hviler i stor grad på Kunnskapssenterets materiale fra tidligere nasjonale undersøkelser blant svarergruppene (unntatt rehabilitering). Gitt rammene i det foreliggende prosjektet, anser vi forslaget som godt underbygd.

**Tittel:** Pasienterfaringer i spesialisthelsetjenesten. Et generisk, kort spørreskjema.  
**English title:** Patient experiences in specialist health care. A generic, short questionnaire.  
**Institusjon** Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten  
**Ansvarlig** John-Arne Røttingen, *direktør*  
**Forfattere** Sjetne, Ingeborg Strømseng, *forsker (prosjektleder)*  
Bjertnæs, Øyvind Andresen, *forskningsleder*  
Iversen, Hilde Hestad, *seniorforsker*  
Olsen, Rolf Vegar, *seniorforsker*  
**ISBN** 978-82-8121-297-8  
**Notat** Brukererfaringsundersøkelser  
**Antall sider** 74 med vedlegg  
**Oppdragsgiver** Helse Vest RHF  
**Nøkkelord** Generisk, pasienterfaring, spørreskjema  
**Sitering** Sjetne IS, Bjertnæs ØA, Iversen HH, Olsen RV. Pasienterfaringer i spesialisthelsetjenesten. Et generisk, kort spørreskjema. Notat, september 2009. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten, 2009.

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 Helsedirektoratet, uten myndighetsfunksjoner. Kunnskapssenteret kan ikke instrueres i faglige spørsmål.

Kunnskapssenteret takker Anita Lyssand og Odd Rune Hegrenes for bidrag i dette prosjektet. Kunnskapssenteret tar det fulle ansvaret for synspunktene som er uttrykt i rapporten.

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten  
Oslo, september 2009

---

# Sammendrag

Det er i bruk mange forskjellige spørreskjemaer ment for ulike pasientgrupper lokalt i helse-tjenesten. Spørreskjemaene har varierende kvalitet og er lite egnet for sammenlikning av resul-tater på tvers av tjenester og pasientgrupper. Kunnskapssenteret ble derfor forespurt av Helse Vest RHF om å identifisere 8–10 kjernes spørsmål til bruk i lokale pasienterfaringsundersøkelser i regionen, samt vurdere behovet for tilleggsspørsmål for ulike pasientgrupper. For å kunne be-svare problemstillingene gjennomførte vi en pilotundersøkelse ved Helse Bergen HF med ho-vedfokus på pasientenes vurdering av viktigheten av en rekke pasienterfaringsområder. Under-søkelsen omfattet svarergrupper med erfaring fra ni ulike fagområder og omsorgsnivå:

- Rehabilitering, poliklinikk
- Somatisk avdeling, voksne, døgnopphold
- Somatisk avdeling, voksne, poliklinikk/dagavdeling
- Psykisk helsevern, voksne, døgnopphold
- Psykisk helsevern, voksne, poliklinikk
- Somatisk avdeling, barn, døgnopphold
- Psykisk helsevern, barn, poliklinikk
- Avhengighetsbehandling, døgnopphold
- Avhengighetsbehandling, poliklinikk

Aktualitet og viktighet var de viktigste kriteriene for å avklare valg av kjernes spørsmål. Spør-s-mål der færre enn 20 prosent svarte at det ikke var aktuelt, ble vurdert som aktuelle og dermed som relevante i et generisk spørreskjema. I piloten ble hvert erfaringsspørsmål etterfulgt av et spørsmål om hvor viktig dette spørsmålet var for svareren. Gjennomsnittsskårer på spørsmåle-ne om viktighet ble brukt for å skille ut de viktigste erfaringsspørsmålene for hver av svarer-gruppene. Kjernes spørsmålene ble valgt ut fra betraktninger om viktighet og aktualitet på tvers av gruppene. Informasjonen ble også brukt til å begrunne særskilte tilleggsspørsmål for hver av gruppene. Basert på undersøkelsen foreslår Kunnskapssenteret 10 generiske kjernes spørsmål, og 1–3 tilleggsspørsmål for de enkelte gruppene (se tabell nedenfor).

Fra et psykometrisk synspunkt vil en kortversjon av et spørreskjema ikke ha den samme vali-diteten og reliabiliteten som et mer omfattende skjema med tilpasning til spesifikke svarergrup-per. Det foreliggende forslaget til kjernes spørsmål hviler i stor grad på Kunnskapssenterets ma-teriale fra tidligere nasjonale undersøkelser blant svarergruppene (unntatt rehabilitering). Gitt rammene i det foreliggende prosjektet, anser vi forslaget som godt underbygget.

Oppsummering av felles kjernespmåler (fet skrift og uthevet med farge) og tilleggsspørsmål for de enkelte svarergruppene (markert med X og uthevet med farge)

Spørsmål-nummer	Spørsmål - felles kjernespmåler uthevet med fet skrift og farge	Rehab. Poli.	Soma. v. døgn	Soma. v. poli	Psyk. v. døgn	Psyk. v. poli	Soma. b. døgn	BJP	Avheng. døgn	Avheng. poli
4	<b>Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?</b>									
5	<b>Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?</b>									
6	I hvilken grad opplevde du at behandlerne hadde omsorg for deg?									
7	Opplevde du at behandlerne var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?									
8	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med behandlerne?									
9	Snakket det øvrige personalet til deg slik at du forsto dem?						X		X	
10	Har du tillit til det øvrige personalets faglige dyktighet?		X				X	X		
11	Opplevde du at det øvrige personalet hadde omsorg for deg?				X					
12	Opplevde du at det øvrige personalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?									
13	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med det øvrige personalet?									
14	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?	X		X			X	X		
15	<b>Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?</b>									
16	<b>Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?</b>									
17	<b>Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?</b>									
18	<b>Opplevde du at institusjonens arbeid var godt organisert?</b>									
19	Opplevde du at institusjonen forberedte deg på tiden etter at behandlingen der var avsluttet?	X			X				X	X
20	Synes du institusjonen har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller hjemmesykepleie)?					X		X	X	
21	<b>Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen?</b>									
22	Fikk du inntrykk av at institusjonens utstyr var i god stand?		X	X						
23	Fikk du inntrykk av at institusjonen for øvrig var i god stand?									
24	<b>Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?</b>									
25	<b>Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?</b>									
26	<b>Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?</b>									
27	Hvis du ser behandlingen under ett, hvordan vil du vurdere institusjonen?									

---

# Key messages

The objective of this study was to identify a set of eight to ten core questions about patient experiences with specialised health care.

Based on previous research, we selected 24 questions about patient experiences with potential relevance for nine different patient groups.

Patients, or their guardians in case of minors, were asked to rate their experiences as well as the importance of each question.

Seven groups of patients were contacted by mail; two groups were contacted in person.

Criteria for selection of core questions were:

- Low prevalence (< 20 %) of “Not applicable”-responses
- High mean importance score across the nine respondent groups
- Not more than two questions about the same patient experiences domain (to secure comprehensiveness)

Following the criteria we identified ten core questions applicable for all patient groups. In addition, we identified one to three important supplemental questions for each of the nine groups.

---

# Innhold

<b>OPPSUMMERING</b>	<b>2</b>
<b>KEY MESSAGES</b>	<b>4</b>
<b>INNHold</b>	<b>5</b>
<b>FORORD</b>	<b>7</b>
<b>INNLEDNING</b>	<b>8</b>
Oppdrag	8
Tilnærming til oppdraget	8
<b>METODE OG MATERIALE</b>	<b>10</b>
Spørreskjema	10
Litteratursøk	10
Relevante spørreskjemaer validert av Kunnskapssenteret	10
Utvelging av enkeltspørsmål	11
Innspill fra Helse Vest	12
Spørsmål om viktighet	12
Utprøving av spørreskjema ved pasientintervju	12
Det endelige spørreskjemaet	13
Etablering av utvalg og distribuering av spørreskjema	14
Postal distribuering av skjema	14
Personlig utlevering av skjema	15
Valg av spørsmål: kriterier	16
Informasjon for andre formål	16
Nettoutvalg og svarprosent	16
Pasientgrupper ved postal distribuering av skjema	16
Svarprosent	17
<b>RESULTAT</b>	<b>19</b>
Hovedresultater, generiske kjernesporsmål	19
Aktualitet	19
Viktighet	20
Ti generiske kjernesporsmål	21
Fagspesifikke tilleggssporsmål	21

Rehabilitering poliklinikk	22
Somatisk avdeling, voksne, døgnopphold	23
Somatisk avdeling, voksne, poliklinikk/dagbehandling	24
Psykisk helsevern, voksne, døgnopphold	25
Psykisk helsevern, voksne, poliklinikk	26
Somatisk avdeling, barn (v/foresatte), døgnopphold	27
Psykisk helsevern, barn (v/foresatte), poliklinikk (BUP)	28
Avhengighetsbehandling, døgnopphold	29
Avhengighetsbehandling, poliklinikk	30
<b>AVSLUTNING</b>	<b>31</b>
<b>REFERANSER</b>	<b>33</b>
<b>VEDLEGG</b>	<b>35</b>
Vedlegg 1. Dimensjoner og enkeltspørsmål i kilde skjemaene	36
Vedlegg 2. Informasjonsskriv til postal utsending	38
Vedlegg 3. Spørreskjema i pilotundersøkelsen	39
Vedlegg 4. Logg ved personlig utlevering av skjema	47
Vedlegg 5. Beskrivende statistikk over svarene fra de ulike gruppene	48
Vedlegg 6 Spørreskjema til ni svarergrupper	57
Vedlegg 6a Rehabilitering, poliklinikk	57
Vedlegg 6b Somatisk avdeling, voksne, døgnopphold	59
Vedlegg 6c Somatisk avdeling, voksne, poliklinikk/dagavdeling	61
Vedlegg 6d Psykisk helsevern, voksne, døgnopphold	63
Vedlegg 6e Psykisk helsevern, voksne, poliklinikk	65
Vedlegg 6f Somatisk avdeling, barn v/ foresatte døgnopphold	67
Vedlegg 6g Psykisk helsevern, barn v/ foresatte, poliklinikk (BUP)	69
Vedlegg 6h Avhengighetsbehandling, døgnopphold	71
Vedlegg 6i Avhengighetsbehandling, poliklinikk	73



---

# Forord

Notatet beskriver et samarbeidsprosjekt mellom Helse Vest RHF og Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten. Utgangspunktet for prosjektet var en bestilling fra Helse Vest RHF til Kunnskapssenteret om å utarbeide et kort, generisk spørreskjema for å måle pasienterfaringer på tvers av pasientgrupper.

Prosjektleder i Helse Vest RHF var Anita Lyssand fra Forsknings- og utviklingsavdelingen til Helse Bergen HF.

Prosjektgruppa i Kunnskapssenteret besto av

Prosjektleder: forsker Ingeborg Strømseng Sjetne

Seksjonsleder: Øyvind Andresen Bjertnæs

Seniorforsker: Hilde Hestad Iversen

Seniorforsker: Rolf Vegar Olsen

IT-støtte: Tomislav Dimoski

Prosjektsekretær: Saga Høgheim

Prosjektkoordinator: Marit Skarpaas

Det foreliggende notatet beskriver forberedelse, gjennomføring, analyse og diskusjon som leder fram til vurderinger og anbefalinger av faste, felles kjernesporsmål for svarergruppene, og tilleggsspørsmål for de enkelte gruppene.

Vi takker for godt samarbeid i alle faser av prosjektet.

---

# Innledning

---

## OPPDRAK

---

Dette prosjektet, kalt "PasOpp GKV", er en utløper av kvalitetssatsingen i Helse Vest RHF under temaområdet pasient- og brukerperspektiv, som igjen er forankret i strategien til Helse Vest RHF fram mot 2020. Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten (Kunnskapssenteret) ble forespurt i forbindelse med delprosjektet "Spørjeskjema og datainnsamlingsmetodikk - felles verktøy for pasienterfaringsundersøkingar i Helse Vest".

Forespørselen gjaldt bistand til å

*"Utvikle eit felles opplegg for lokale pasienterfaringsundersøkingar i regionen, med fokus på:*

- *spørjeskjema*
  - *etablere ein felles kjerne av faste spørsmål (ca 8-10 spørsmål)*
  - *vurdere om det er behov for ulike kjernes spørsmål for ulike fagområde (somatikk, psykisk helsevern, rus, rehabilitering) og ulike omsorgsnivå (døgn, dag, poliklinikk)*
  - *sørgje for at spørsmåla er validerte"*

---

## TILNÆRMING TIL OPPDRAGET

---

Kunnskapssenteret har utviklet og validert en rekke pasienterfaringskjemaer de siste årene (<http://www.kunnskapssenteret.no/Verkt%C3%B8y/2369.cms>). Lengden på skjemaene varierer mye, alt fra 8 spørsmål (felles nordisk spørreskjema for voksne som har vært innlagt i somatiske sykehus, NORPEQ) til 127 spørsmål (pasienterfaringer med kreftbehandling i sykehus). Siden disse skjemaene er validert i Norge, ble de valgt som utgangspunkt i arbeidet med å utvikle et kort generisk skjema. De fleste av skjemaene er utviklet med hensyn på en avgrenset pasientgruppe, men de fleste av disse pasientgruppene er likevel relativt brede (for eksempel voksne døgnpasienter på somatiske sjukehus). Skjemaene bærer derfor preg av å være generiske i den forstand at de ikke har spørsmål som er knyttet til bestemte behandlingsforløp eller diagnoser.

Oppdraget fra Helse Vest innebærer å utarbeide et generisk skjema på enda høyere nivå – et sett spørsmål som skal kunne brukes på tvers av ulike fagområder (somatikk, psykisk helsevern, rus, rehabilitering) og på tvers av ulike omsorgsnivå (døgn, dag, poliklinikk). I tillegg spesifiserer bestillingen et skjema som er svært kort (8–10 spørsmål) sammenliknet med de allerede utvik-

lede skjemaene som har vært brukt i de tidligere brukererfaringsundersøkelsene. Til sammen legger dette klare føringer for utviklingsarbeidet.

Generelt søker man alltid i skjemautvikling å finne en rimelig avveining mellom hensynet til å samle all relevant informasjon på den ene siden, og hensynet til å ikke beslaglegge for mye av respondentens tid på den andre siden. I oppdraget fra Helse Vest har dette hensynet i enda større grad vært et definerende utgangspunkt for utviklingsarbeidet. Helt konkret medfører dette at et svært sentralt element i utviklingsprosessen og valideringen av skjemaet har vært å samle informasjon fra alle relevante pasientgrupper knyttet til hvilke erfaringsområder de vurderer som de viktigste. Dette finnes det ikke systematisk informasjon om fra før, og derfor var det nødvendig å samle data knyttet til dette i en egen pilotstudie.

I dette notatet beskriver vi prosessen med utvikling av skjema, datainnsamlingen og resultatene fra undersøkelsen.

---

# Metode og materiale

---

## SPØRRESKJEMA

---

### Litteratursøk

I utgangspunktet ønsket vi å lokalisere skjema som var utviklet for norske svarere. Vi søkte likevel i internasjonal litteratur for å finne spørreskjema som kunne tilfredsstillende formålet, eventuelt være til nytte i det forestående arbeidet. Søk ble gjennomført i juni 2008 i basene ISI Web of Knowledge og MedLine. Søketermer som ble brukt var ((patient satisfaction OR patient experience\*) AND questionnair\* AND short form AND valid\* AND reliab\*). Vi gikk i tillegg gjennom referanselistene i relevante artikler.

Den overveiende delen av treffene var artikler hvis mål var å presentere kortformer av lengre skjemaer med ulike formål. Ingen av disse var egnet for den aktuelle problemstillingen.

### Relevante spørreskjemaer validert av Kunnskapssenteret

Kunnskapssenteret har utviklet og validert en rekke spørreskjema for brukere av helsetjenester i Norge. Skjemaene blir utviklet og vurdert med utgangspunkt i at pasientopplevelser handler om ulike dimensjoner av helsetjenesten. Innholdet i skjemaene blir bestemt etter søk i internasjonal litteratur og åpne intervjuer med brukere av den aktuelle tjenesten. For å sikre en god kommunikasjon mellom svareren og skjemaet blir skjemautkastet vurdert blant annet ved bruk av pasientintervju der oppmerksomheten rettes mot spørsmålsformuleringer og svaralternativer, i tillegg til eventuelle mangler i innholdet. Deretter brukes skjemaet i en pilotundersøkelse. Sammen med relevant teori blir svar som er samlet inn ved pilotundersøkelsen brukt til å identifisere underliggende dimensjoner i settet av enkeltspørsmål. Dette fører til at man identifiserer grupper av enkeltspørsmål som sammen beskriver pasientenes erfaringer med ulike dimensjoner av pasienterfaringer (eksempelvis erfaringer knyttet til behandlerne, pleiepersonellet, kommunikasjon og informasjon og liknende). På denne måten oppnår man mål som er robuste overfor tilfeldige feilkilder (det vil si mål som er reliable), og man oppnår mål som dekker bredden av de ulike hoveddimensjonene i pasienterfaringene. Vurderingene av måleegenskapene til Kunnskapssenterets eksisterende spørreskjema er gjort med utgangspunkt i at de fleste enkeltspørsmål inngår som element i slike dimensjoner.

Lista nedenfor viser de mest relevante eksisterende skjemaene i denne sammenheng.

1. Felles nordisk, kort spørreskjema for voksne utskrevet fra somatisk døgnopphold (1)

2. Voksne, behandlet poliklinisk og ved dagavdelinger i somatiske sykehus (2)
3. Voksne, behandlet innlagt i psykisk helsevern (3)
4. Voksne, behandlet poliklinisk i psykisk helsevern (4)
5. Barn (ved foresatte), behandlet innlagt i somatiske sykehus (5)
6. Barn (ved foresatte), behandlet poliklinisk i psykisk helsevern (BUP) (6)

Dessuten har spørreskjemaene fra følgende prosjekter gitt erfaringer som også var nyttige i dette prosjektet: Utvikling og vurdering av skjema for voksne, behandlet innlagt i somatiske sykehus (3;7-10), for pasienter ved legevakt (11), for voksne med kreftsykdom, behandlet innlagt og poliklinisk ved sykehus (12), for fastlegers vurdering av distriktpsykiatriske sentra (13), for personer under avhengighetsbehandling og for voksne utskrevet fra rehabiliteringsinstitusjoner. Alle spørreskjema med foreliggende dokumentasjon av utvikling og validering er tilgjengelige på Kunnskapscenterets nettside ([www.pasopp.no](http://www.pasopp.no)).

### Utvelging av enkeltspørsmål

Spørsmål til en generisk kortversjon valgte vi fra skjemaene i lista ovenfor. For å sikre at alle sentrale tema i de eksisterende skjemaene ble representert i pilotskjemaet, valgte vi ett spørsmål fra hver av dimensjonene som tidligere var identifisert, og fra alle de eksisterende skjemaene (vedlegg 1). Det er viktig å peke på at vi i det videre arbeidet med den generiske kortversjonen har forholdt oss til enkeltspørsmål og ikke til dimensjoner som er bygd opp av enkeltspørsmål med felles tema. Dette skyldes altså at kravet om maksimum 8–10 generiske kjerne-spørsmål ikke gir rom for den vanlige operasjonalisering av pasienterfaringsbegreper til sett av enkeltspørsmål. For å sikre at det stilles spørsmål på de viktigste områdene for pasientene, dvs. for å sikre innholdsvaliditeten, må derfor enkeltspørsmål utgjøre indikatorer på hvert område. Vi valgte enkeltspørsmål med høy faktorloading på den dimensjonen de skulle representere, det vil si de som fanget opp det meste av variasjonen i svarene på den aktuelle dimensjonen.

På tvers av de ulike spørreskjemaene kan man finne spørsmål som søker å fange opp det samme erfaringsfenomenet. Som det framgår i eksemplet i tabell 1, er hvert originalspørsmål tilpasset, substansielt og språklig, til den aktuelle pasientgruppen. Ordlyden i spørsmålene varierer, men for det aktuelle formålet har vi oppfattet spørsmålene som innholdsmessig like.

**Tabell 1. Varianter av tilnærmet like spørsmål**

Voksne, somatikk, døgnopphold (felles nordisk skjema)	Voksne, somatikk, poliklinikk	Barn, somatikk, døgnopphold	Voksne, psykisk helsevern, døgnopphold
(I hvilken grad...) opplevde du at legene og pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	Fikk du selv fortalt alt det som var viktig om din tilstand?	I hvilken grad synes du at legene: Var interessert i å høre dine oppfatninger som pårørende?	Fikk du fortalt behandlerne/personalet det som var viktig om tilstanden din?

Eksempelet illustrerer også en utfordring i terminologi, i og med at ordene som ble brukt skulle fungere for ulike pasientgrupper og behandlingsnivå. Vi valgte å gruppere personalet ved

de generiske termene "behandlerne" og "det øvrige personalet". For å hjelpe respondentene ble disse termene definert i innledningen til de aktuelle spørsmålene.

### **Innspill fra Helse Vest**

Prosjektgruppa ønsket innflytelse på innholdet i spørreskjemaet. Etter innspill derfra ble det tatt inn spørsmål om forventninger. Vi tok også inn spørsmål om ved hvilken avdeling den seneste kontakten hadde funnet sted, hvilken type kontakt det var og på hvilket behandlingsnivå. Dette for å knytte svarene til en konkret kontakt for de svarere som har flere kontakter med korte mellomrom.

Fra Helse Vest kom det også kommentarer på spørsmålet om feilebehandling, med påpeking av at mange kan ha vansker med å oppfatte forskjellen på feilbehandling og følger av eller risiko ved korrekt behandling.

Det ble bemerket at ordlyden i en del spørsmål passet dårlig innenfor psykisk helsevern. Stiftelsen Bergensklinikkene fremmet synspunkter på at skjemaet i for liten grad brukte benevninger som passet deres personalgrupper.

Innspillene ble ivaretatt så langt det lot seg gjøre innenfor det overordnede målet.

### **Spørsmål om viktighet**

Spørsmål om viktighet var del av PasOpp-skjemaenes forgjenger, RESKVA 1 (14), men slike spørsmål er ikke gitt plass i de seinere, nasjonale undersøkelsene. Ved utarbeiding av nye instrumenter har vi innhentet pasientenes vurdering av viktighet gjennom åpne, muntlige intervjuer i tidlig fase av utviklingen. Erfaringene fra RESKVA 1 tilsa at pasientene ville synes at de fleste spørsmålene er viktige, dvs. at de aller fleste ville krysse av for svaralternativ som beskriver stor grad av viktighet (=takeffekt). Det ble derfor valgt svaralternativer for viktighetsspørsmålene som søkte å nyansere mellom flere grader av stor viktighet, med forbilde fra en svensk undersøkelse (15).

### **Utprøving av spørreskjema ved pasientintervju**

Skjemaet ble så vurdert ved åpne, muntlige intervjuer gjennomført av forskere fra Kunnskapssenteret. Formålet med disse intervjuene var å vurdere "kommunikasjonen" mellom skjemaet og mulige svarere. Helse Vest RHF rekrutterte personer fra grupper som var potensielle svarere. De ble bedt om å fylle ut skjemaet, og underveis i utfyllingen eller i etterkant av den stilte vi følgende spørsmål og fulgte opp spontane kommentarer.

- Er instruksjonen for utfylling forståelig og tilstrekkelig?
- Er det uklarheter i spørsmål eller enkeltord?
- Hva synes du om skjemaets lengde og struktur?
- Hvordan passer svarskalaene for deg?
- Hvordan forstår du hensikten med "Ikke aktuelt"?
- Hva mener du om enkeltordene: "pasient", "behandler", "øvrig personale"? Er det lett å forstå hva som menes med dem, hvem er de for deg, i ditt tilfelle?
- Hva mener du om "institusjon"? Hva er det for deg, i ditt tilfelle?

- Er noen av spørsmålene nærgående eller følsomme?

Vi registrerte tiden som gikk med til utfylling.

**Tabell 2. Informanter i muntlige intervju.**

Antall intervju	16
Antall kvinner	9
Alder (yngst - eldst)	20årene - 70årene
Avdelinger	
psykisk helsevern	6
somatikk	8
avhengighet	2
Pasienten selv	13
Foresatte	3
Behandlingsnivå	
poliklinikk/dagbehandling	7
inneliggende	9
Tidsforbruk (kortest - lengst)	5 - 25min
Tidsforbruk (gjennomsnitt)	15,33min

Informantenes synspunkter førte til mindre endringer på noen spørsmål og skjemaoppsett. Verdt å bemerke er at seks informanter savnet spørsmål om mat, men dette temaet er nødvendigvis uaktuelt for store deler av målgruppen i den herværende undersøkelsen.

### **Det endelige spørreskjemaet**

Spørreskjemaets første side var påført logoen til Helse Bergen og til Bergensklinikkene og inneholdt en kort beskrivelse av formålet med undersøkelsen og veiledning for utfylling. Den grafiske designen i skjemaet ble utformet med utgangspunkt i den som er brukt i Kunnskapssenterets spørreskjema.

Skjemaet inneholdt:

- Tre spørsmål om den seneste kontakten med institusjonen
- 23 spørsmål om pasienterfaringer, etterfulgt av spørsmål om viktighet
- Ett spørsmål om forventninger
- Seks spørsmål om bakgrunnsopplysninger
- Ett spørsmål om eventuelle viktige mangler i skjemaet

På siste side av skjemaet satte vi inn et åpent spørsmål om respondenten mente det var viktige tema som manglet. Skjemaet som ble brukt i denne pilotstudien, finnes i vedlegg 3.

### **Postal distribuering av skjema**

Målet var å få et nettoutvalg fra hver pasientgruppe på 200 personer (3). Inklusjon til den postale distribueringen ble gjort via det pasientadministrative systemet (PAS) ved Helse Bergen HF. Programvaren FS-systemet ble brukt til å foreta trekking innen de ulike pasientgruppene og å inkludere det antall pasienter i de respektive bruttoutvalgene som vi ventet ville gi den nødvendige, men ikke større enn tilstrekkelige størrelsen på nettoutvalgene.

For å oppnå ønsket antall svar beregnet vi nødvendig størrelse på bruttoutvalgene på grunnlag av tidligere oppnådd svarprosent ved Kunnskapscenterets undersøkelser i de ulike gruppene. I grupper som ifølge informasjon fra Helse Bergen HF hadde høy gjennomstrømning, det vil si "overskudd" på pasienter, ble utvalget trukket tilfeldig. I grupper med lav gjennomstrømning ble pasienter inkludert fortløpende.

Trekking av pasienter og utsending av spørreskjema ble gjort ved Helse Bergen HF. Pasientene sendte besvarte skjema merket med løpenummer til Kunnskapscenteret, som rapporterte innkomne skjema ved hjelp av løpenumrene til Helse Bergen HF, som deretter sendte purring til pasienter som ikke hadde svart. Første utsending ble gjort 1. desember. Det ble sendt to postale purringer, henholdsvis 16. desember og 8. januar. Data for vurdering av eventuell frafallsskjevhet ble innhentet i januar 2009, etter at utsending var avsluttet.

#### ***Inklusjons- og eksklusjonskriterier for postal distribuering***

Hovedkriteriet var å ha hatt kontakt, det vil si være utskrevet fra eller hatt konsultasjon ved, de aktuelle avdelingene i perioden 03.11.–30.11.2008.

**Tabell 3. Inklusjonskriterier for postal distribuering**

Nr	Fagområde	Nivå	Alder
1	Rehabiliteringsavdeling	Døgnopphold	≥ 16 år
2	Rehabiliteringsavdeling	Poliklinikk	≥ 16 år
3	Somatisk avdeling, voksne	Døgnopphold	≥ 16 år
4	Somatisk avdeling, voksne	Poliklinikk	≥ 16 år
5	Psykisk helsevern, voksne	Døgnopphold	≥ 18 år
6	Psykisk helsevern, voksne	Poliklinikk*	≥ 18 år
7	Somatisk avdeling, barn (v/foresatte)	Døgnopphold	<16 år
8	Psykisk helsevern, barn (v/foresatte)	Poliklinikk (BUP)*	<16 år

---

\*Tilleggs-kriterium: minst 3 registrerte konsultasjoner i perioden 03.08.2008-30.11.2008

For gruppene med nummer 6 og 8 i tabellen ovenfor gjaldt tilleggskriteriet at pasienten skulle være registrert med minst tre konsultasjoner i perioden 03.08. –30.11.2008. Tilleggskriteriet ble lagt for å unngå å inkludere pasienter med svært lite erfaring med tjenesten, for eksempel de som kun hadde hatt telefonisk kontakt eller de som hadde valgt å avbryte behandlingen med det



samme den var startet. I poliklinikker som utfører somatisk utredning eller behandling forekommer kortvarige kontakter ofte, så tilleggskriteriet om tre konsultasjoner ble ikke brukt der.

De kliniske avdelingene ble orientert om undersøkelsen og bedt om å ekskludere personer som av hensyn til personens egen situasjon ikke burde forespørres om å være med i undersøkelsen.

### **Personlig utlevering av skjema**

For personer som var til avhengighetsbehandling ble skjemaene delt ut fortløpende til alle pasienter ved utreise eller i forbindelse med en konsultasjon ved poliklinikken. Inklusjonen pågikk fra begynnelsen av november 2008 til 3. april 2009.

I den nasjonale undersøkelsen blant pasienter fra poliklinikker i det psykiske helsevern i 2004 ble endelig svarandel 43 % etter én purring. I 2005 var undersøkelsen rettet mot personer utskrevet fra døgnopphold. Fra undergruppa med diagnose rusrelaterte psykiske lidelser og atferdsforstyrrelser kom det svar fra 25 %, etter én purring.

I forbindelse med Kunnskapssenterets utvikling av spørreskjemaundersøkelse for nettopp pasienter i avhengighetsbehandling ble det i åpne intervjuer med brukerne av tjenesten bedt om synspunkter på alternativer for distribuering av skjema. 13 personer ble intervjuet. Så å si alle mente utlevering og innlevering på stedet var å foretrekke. De fleste pasientene hadde gode erfaringer med det, og mente de hadde for lite struktur og orden til at de ville fylle det ut og returnere det hjemmefra. Dessuten hadde Stiftelsen Bergensklinikkene god erfaring med denne framgangsmåten fra tidligere undersøkelser. Alt dette tatt i betraktning, fant vi det hensiktsmessig å bruke en egen innsamlingsmetode for denne delen av utvalget. Med denne framgangsmåten var ikke standard purreprosedyre mulig.

For å samle informasjon om hvordan denne distribusjonsmåten fungerte i praksis, laget vi en logg til bruk ved utleveringen. Loggen skulle returneres ved inklusjonsperiodens slutt, med informasjon om de inkludertes alder og kjønn. Dataene skulle brukes til å vurdere eventuell svarskjevhet. For personer som ikke ønsket å ta imot spørreskjemaet, ba vi om informasjon om årsak, hvis mulig. Dette ville gi nyttig kunnskap om fordeler og ulemper ved denne måten å distribuere skjemaene på.

---

## VALG AV SPØRSMÅL: KRITERIER

---

Gitt at settet med kjernespmål skulle være aktuelt for de fleste svarere, omfatte tema som er viktige i brukernes øyne, være kort og favne ulike sider av tjenestene, ble disse kriteriene lagt til grunn for vurderingene i analysearbeidet:

1. Aktualitet: Forekomst av svaret "Ikke aktuelt" skal være <20 % i alle svarergruppene
2. Viktighet: Rangering etter svarernes vurdering av viktighet
3. Korthet: Begrensning til maksimum to spørsmål per erfaringsområde
4. Bredder: Omfatte flest mulig erfaringsområder

### Informasjon for andre formål

Mer detaljert, beskrivende statistikk over svarene fra de ulike gruppene finnes i Vedlegg 5. Informasjonen i disse tabellene kan være nyttig i valg av tilleggsspørsmål for de enkelte gruppene. Svarene på fritekstspørsmålene, om eventuelle manglende tema i spørreskjemaet, finnes også i vedlegg 5.

---

## NETTOUTVALG OG SVARPROSENT

---

### Pasientgrupper ved postal distribuering av skjema

For å gruppere svarene til ulike pasientgrupper forelå det to muligheter. Den første var å bruke tilhørigheten som utløste inklusjonen via PAS/FS-systemet. Den andre var å bruke informasjonen som svarerne ga selv. Vi valgte det siste. Informasjonsskrivet som fulgte dette skjemaet i posten, pekte ikke ut noe spesielt fagområde eller behandlingsnivå for svarerne (vedlegg 2). Spørreskjemaet inviterte svarerne til å angi avdeling og nivå for den seneste kontakten med en institusjon i Helse Bergen HF, og instruerte om å ha denne i tankene når de besvarte spørsmålene (vedlegg 3). Det er grunn til å anta at en del svarere hadde kontakt med Helse Bergen på et senere tidspunkt enn den kontakten som teknisk sett utløste inklusjonen, især de som ikke svarte på den første utsendelsen. Videre kan svarerne av ulike årsaker ha valgt å svare på en annen kontakt enn den som utløste inklusjonen.

For svarere som krysset av for "Annet/Vet ikke" på spørsmålet om avdeling, brukte vi den tilhørigheten som hadde utløst inklusjonen via PAS/FS-systemet. Dette gjaldt mange svarere som tilhørte Rehabiliteringsklinikken. Det er rimelig å tenke seg at personer som ble behandlet på Nordåstunet eller i avdelinger på Haukeland ikke har identifisert seg med svaralternativet "Rehabiliteringsklinikken". Det gjaldt også mange foresatte til pasienter i BUP. BUPene er spredt på ulike lokaliteter i distriktet, og det er grunn til å tro at svaralternativet "Psykiatrisk klinikk eller Distriktpsikiatriske sentre (DPS)" var lite egnet for å beskrive de foresattes forståelse av avdelingstilhørighet.

**Tabell 4. Pasientgrupper etter avdeling som utløste inklusjon og etter svar i skjema**

Pasientgruppe		Pasientgruppe etter inklusjon		Pasientgruppe etter skjemasvar	
		Antall	%	Antall	%
1 Rehabiliteringsavdeling	Døgnopphold *	-	-	-	-
2 Rehabiliteringsavdeling	Poliklinikk	113	9,4	105	8,8
3 Somatisk avdeling, voksne	Døgnopphold	251	21,0	323	27,0
4 Somatisk avdeling, voksne	Poliklinikk	217	18,1	187	15,6
5 Psykisk helsevern, voksne	Døgnopphold	66	5,5	96	8,0
6 Psykisk helsevern, voksne	Poliklinikk	141	11,8	89	7,4
7 Somatisk avdeling, barn (v/foresatte)	Døgnopphold	240	20,0	241	20,1
8 Psykisk helsevern, barn (v/foresatte)	Poliklinikk (BUP)	170	14,2	157	13,1

\* Kansellert pga for lav pasientgjennomstrømning

De største forskjellene på gruppestørrelsene ligger mellom døgnopphold og poliklinikk/dagbehandling for voksne pasienter i somatikk og psykisk helsevern. Det kan synes som om svarerne har foretrukket å beskrive døgnopphold når de har kunnet velge hvilken tjeneste de skulle beskrive i skjemaet. Ved gruppering etter svarernes egenrapporterte gruppetilhørighet ga nettoutvalget gruppestørrelser som var sammenfallende med det som var ventet og som er akseptable med tanke på sammenlikning mellom gruppene (3).

## Svarprosent

### *Postal distribuering*

For å framstille svarprosenter i de ulike gruppene brukte vi gruppetilhørigheten som utløste inklusjonen via PAS/FS-systemet. Den totale svarandelen ved den postale delen av undersøkelsen var 43,6 % (tabell 5). Som i de nasjonale undersøkelsene varierte svarprosenten mye mellom de ulike gruppene.

**Tabell 5. Svarprosent i pasientgruppene**

Fagområde	Nivå	Nasjonale PasOpp-undersøkelser			Aktuell undersøkelse*	
		År	Antall påminninger	Svarprosent	Antall påminninger	Svarprosent
2 Rehabiliteringsavdeling**	Poliklinikk	-	-	-	2	50
3 Somatisk avdeling, voksne	Døgnopphold	2006	1	46	2	57
4 Somatisk avdeling, voksne	Poliklinikk/Dagavdeling	2003-4	1	54	2	57
5 Psykisk helsevern, voksne	Døgnopphold	2005	1	35	2	23
6 Psykisk helsevern, voksne	Poliklinikk	2004	1	43	2	30
7 Somatisk avdeling, barn (v/foresatte)	Døgnopphold	2005	1	54	2	53
8 Psykisk helsevern, barn (v/foresatte)	Poliklinikk (BUP)	2006	2	46	2	35

\* Gruppert etter gruppetilhørigheten som utløste inklusjon via PAS/FS-systemet

\*\* Det er ikke gjennomført nasjonale undersøkelser blant brukere av rehabiliteringsinstitusjoner

For å sammenlikne svarere med ikke-svarere, brukte vi data om gruppene 2, 3, 4, 5 og 6. Gjennomsnittsalder for svarerne var 51 år og for ikke-svarerne 43 år ( $p < 0,001$ ), da vi sammenliknet alder (i treårsgrupper) med t-test. Det var ikke forskjell mellom menn og kvinner i tendensen til å svare.

### *Effekten av påminninger*

For å fremme en høy svarprosent ble det gjennomført to påminninger. Det kom et fåtall (<10) henvendelser fra inkluderte personer som mente at gjentatte henvendelser var for pågående. Tabell 6 viser viktigheten av påminninger; nesten halvparten av svarene kom etter påminninger.

**Tabell 6. Andel av innkomne svar, etter antall utsendinger**

	Prosent
Svarte på første utsending	54,5
Svarte på første påminnelse	24,6
Svarte på andre påminnelse	20,9

### ***Personlig utlevering***

Datainnstillingsperioden for de to gruppene som fikk skjemaet utlevert personlig ble forlenget for å få et akseptabelt antall svar, og varte til 16. april 2009. Det kom inn svar fra 52 pasienter etter døgnopphold og 74 pasienter under poliklinisk behandling. De returnerte loggene for de personlige utleveringene var ikke egnet som grunnlag for beregning av svarprosent og eventuell frafallsskjevhet.

For å vurdere i hvilken grad svarerne var representative for populasjonen brukte vi innhentet informasjon om antall og kjennetegn ved alle "aktive behandlinger" i 2008 og sammenliknet dette med opplysninger som svarerne hadde gitt om seg selv. I begge kildene var alder oppgitt i intervaller. Vi brukte den midterste verdien i intervallene som alder og beregnet gjennomsnitt som ble testet for forskjeller med t-test.

I gruppe 9, avhengighetsbehandling, døgnopphold var gjennomsnittsalderen blant svarerne noe høyere enn i populasjonen, respektive 45.3 og 41.1 år ( $p = 0.016$ ). Kvinneandelen var noe større blant svarerne (41.2 %) enn i populasjonen (34.3 %), men forskjellen var ikke statistisk signifikant (kjikvadrattest).

I gruppe 10, avhengighetsbehandling, poliklinikk var gjennomsnittsalderen blant svarerne ganske lik blant svarerne og i populasjonen, respektive 41.1 og 40.1 år, og forskjellen var ikke statistisk signifikant. Også her var kvinneandelen noe større blant svarerne (45.2 %) enn i populasjonen (35.9 %), men forskjellen var ikke statistisk signifikant (kjikvadrattest).

# Resultat

## HOVEDRESULTATER, GENERISKE KJERNESPØRSMÅL

### Aktualitet

Det første kriteriet var at forekomsten av svaret "Ikke aktuelt" skal være <20 % i alle svarergruppene. Tabell 7 viser at forekomsten av "Ikke aktuelt" <20 % var ujevnt fordelt i de ulike gruppene. Ti spørsmål ble utelukket fra å inngå blant kjernespørsmålene ved bruk av dette kriteriet; spørsmål 9-14, spørsmål 19-20 og spørsmål 22-23.

**Tabell 7. Forekomst av svaret "Ikke aktuelt" >20 % i svarergruppene. Prosent.**

Spørsmål-nummer	Spørsmålstema/forkortning	Voksne, soma. poli.	Voksne psyk. poli.	Barn soma.	BUP	Avh. poli.
4	Behandlere -forsto					
5	Behandlere -faglig dyktige					
6	Behandlere -omsorg					
7	Behandlere -interesserte					
8	Behandlere -nok tid					
9	Øvrige -forsto		22,5			
10	Øvrige -faglig dyktige		28,1			24,3
11	Øvrige -omsorg		30,3		22,3	43,2
12	Øvrige -interesserte		47,2		29,3	58,1
13	Øvrige - nok tid		50,6		32,5	40,5
14	Informasjon -prøver		24,7			33,8
15	Informasjon -diagnose					
16	Behandling -tilpasset					
17	Behandling -involvert					
18	Institusjon -organisering					
19	Institusjon -forberedte ettertid	24,1	51,7		31,8	
20	Institusjon -eksternt samarbeid	26,7	27	34	21	40,5
21	Ventetid					
22	Institusjon -utstyr		49,4		28,7	25,7
23	Institusjon -for øvrig		20,2			
24	Alt i alt tilfreds					
25	Alt i alt utbytte					
26	Feilbehandling					

## Viktighet

Det andre kriteriet for å ta spørsmål inn blant kjernespørsmålene var at spørsmålet ble høyt rangert av svarerne på viktighet. Basert på gjennomsnittsskåren for viktighet i de respektive gruppene regnet vi ut gjennomsnittet på tvers av gruppene. På denne måten hadde hver gruppe lik innflytelse på det samlede gjennomsnittet, uansett antall svarere. Gjennomsnittet på tvers av de ni gruppene ga grunnlaget for rangering av spørsmålene. Spørsmålet med den høyeste gjennomsnittsskåren fikk høyest rang (tabell 8).

**Tabell 8. Rangering av spørsmål basert på gjennomsnittlig skåre for viktighet i de ni svarergruppene.**

Spørsmålnummer	Spørsmål	Gj.snitt gruppeskår på viktighet	Rang etter viktighet
25	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?	4,23	1
5	Har du tillit til behandlerens faglige dyktighet?	4,23	1
24	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	4,20	2
26	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	4,13	3
4	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	4,13	3
16	Opplvde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	4,13	3
15	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	4,02	4
7	Opplvde du at behandlerne var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	4,01	5
8	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med behandlerne?	3,94	6
6	I hvilken grad opplvde du at behandlerne hadde omsorg for deg?	3,93	7
21	Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen?	3,85	8
14	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?	3,83	9
19	Opplvde du at institusjonen forberedte deg på tiden etter at behandlingen der var avsluttet?	3,83	9
17	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	3,76	10
18	Opplvde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	3,73	11
10	Har du tillit til det øvrige personalets faglige dyktighet?	3,73	11
9	Snakket det øvrige personalet til deg slik at du forsto dem?	3,69	12
20	Synes du institusjonen har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller hjemmesykepleie)?	3,63	13
11	Opplvde du at det øvrige personalet hadde omsorg for deg?	3,55	14
22	Fikk du inntrykk av at institusjonens utstyr var i god stand?	3,48	15
12	Opplvde du at det øvrige personalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	3,40	16
23	Fikk du inntrykk av at institusjonen for øvrig var i god stand?	3,39	17
13	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med det øvrige personalet?	3,30	18

---

## TI GENERISKE KJERNESPØRSMÅL

---

Av de 13 gjenstående spørsmål ble spørsmålene 6, 7 og 8 ekskludert på grunn av kriteriet om maksimum 2 spørsmål per tema. De ble alle rangert som viktige og handlet om behandlerne. Spørsmål 18 ble inkludert på grunnlag av kriteriet om tematisk spredning.

Tabell 9 viser hvilke enkeltspørsmål vi anbefaler etter å ha anvendt de fire kriteriene om aktualitet, viktighet, maksimum to spørsmål per erfaringsområde og tematisk spredning.

**Tabell 9. Ti generiske kjernes spørsmål til bruk i alle svarergrupper. Basert på gruppeskårer fra ni ulike svarergrupper.**

Spørsmålnummer	Spørsmål	Gj.snitt gruppeskår på viktighet	Rang etter viktighet
5	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	4,23	1
25	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?	4,23	1
24	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	4,20	2
4	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	4,13	3
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	4,13	3
26	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	4,13	3
15	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	4,02	4
21	Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen?	3,85	8
17	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	3,76	10
18	Opplevde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	3,73	11

---

---

## FAGSPESIFIKKE TILLEGGSPØRSMÅL

---

Beskrivende tabeller for hvert enkelt fagområde og tjenestenivå finnes i vedlegg 5.

Fritekstsvarene på spørsmålet om eventuelle manglende tema i spørreskjemaet ble sortert etter gruppetilhørigheten som utløste inklusjonen via PAS/FS-systemet. Den overveiende delen av fritekstsvarene var utfyllende beskrivelser av respondentens erfaringer, et fåtall var direkte svar på spørsmålet om noe viktig manglet i spørreskjemaet. Sistnevnte finnes i vedlegg 5.

## Rehabilitering poliklinikk

**Tabell 10. Rangering av spørsmålenes viktighet, med forslag til tilleggsspørsmål for pasienter ved rehabiliteringsavdeling. Foreslåtte generiske kjernes spørsmål er uthevet med farge. N=105**

Nr.	Spørsmål (felles kjernes spørsmål er skraverte)	Gj.snitt viktighet	Forslag til tillegg (% "Ikke aktuelt")
16	Oppløve du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	4,22	
5	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	4,17	
24	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	4,13	
25	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?	4,13	
15	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	4,13	
4	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	4,08	
7	Oppløve du at behandlerne var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	4,05	
26	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	3,98	
8	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med behandlerne?	3,92	
19	Oppløve du at institusjonen forberedte deg på tiden etter at behandlingen der var avsluttet?	3,90	X (12,4)
6	I hvilken grad oppløve du at behandlerne hadde omsorg for deg?	3,88	
21	Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen?	3,79	
14	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?	3,73	X (2,9)
18	Oppløve du at institusjonens arbeid var godt organisert?	3,73	
22	Fikk du inntrykk av at institusjonens utstyr var i god stand?	3,71	
10	Har du tillit til det øvrige personalets faglige dyktighet?	3,70	
20	Synes du institusjonen har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller hjemmesykepleie)?	3,69	
17	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	3,67	
9	Snakket det øvrige personalet til deg slik at du forsto dem?	3,67	
23	Fikk du inntrykk av at institusjonen for øvrig var i god stand?	3,61	
12	Oppløve du at det øvrige personalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	3,52	
11	Oppløve du at det øvrige personalet hadde omsorg for deg?	3,49	
13	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med det øvrige personalet?	3,39	

### ***Kommentarer til foreslåtte tilleggsspørsmål***

Spørsmålene 6, 7 og 8 er ikke aktuelt som tilleggsspørsmål pga kriteriet om maksimum to spørsmål per område. Spørsmål 19 er rangert som viktig av svarerne og har mindre enn 20 % ikke aktuelt. Dette spørsmålet foreslås som tilleggsspørsmål. Det kan påpekes at spørsmålet også er svært relevant med tanke på den rådende behandlingssideologien på rehabiliteringsfeltet. Spørsmål 14 foreslås også som tilleggsspørsmål: det er rangert som nummer 11 etter viktighet i denne gruppen og har liten andel ikke aktuelt.



## Somatisk avdeling, voksne, døgnopphold

Tabell 11. Rangering av spørsmålenes viktighet, med forslag til tilleggsspørsmål for voksne pasienter, somatikk, døgnopphold. Foreslåtte generiske kjernes spørsmål er uthevet med farge.

N=323

Nr	Spørsmål (felles kjernes spørsmål er skraverte)	Gj.snitt viktighet	Forslag til tillegg (% "Ikke aktuelt")
5	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	4,30	
25	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?	4,25	
26	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	4,23	
24	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	4,19	
4	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	4,14	
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	4,10	
6	I hvilken grad opplevde du at behandlerne hadde omsorg for deg?	4,03	
15	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	4,01	
21	Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen? <sup>a</sup>	3,96	
22	Fikk du inntrykk av at institusjonens utstyr var i god stand?	3,95	X (4,3)
7	Opplevde du at behandlerne var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	3,92	
8	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med behandlerne?	3,91	
10	Har du tillit til det øvrige personalets faglige dyktighet?	3,90	X (0,3)
11	Opplevde du at det øvrige personalet hadde omsorg for deg?	3,87	
14	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?	3,83	
9	Snakket det øvrige personalet til deg slik at du forsto dem?	3,82	
23	Fikk du inntrykk av at institusjonen for øvrig var i god stand?	3,73	
18	Opplevde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	3,71	
19	Opplevde du at institusjonen forberedte deg på tiden etter at behandlingen der var avsluttet?	3,70	
12	Opplevde du at det øvrige personalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	3,59	
20	Synes du institusjonen har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller hjemmesykepleie)?	3,51	
13	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med det øvrige personalet?	3,50	
17	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	3,36	

### ***Kommentarer til foreslåtte tilleggsspørsmål***

Spørsmålene 6, 7 og 8 er ikke aktuelt som tilleggsspørsmål pga kriteriet om maksimum to spørsmål per tema. Spørsmål 22 er rangert som svært viktig og foreslås som tilleggsspørsmål, sammen med spørsmål 10 som er rangert som viktig og som tilfører et nytt og viktig område (øvrig personale).

## Somatisk avdeling, voksne, poliklinikk/dagbehandling

Tabell 12. Rangering av spørsmålenes viktighet, med forslag til tilleggsspørsmål for voksne pasienter, somatikk, poliklinikk/dagbehandling. Foreslåtte generiske kjernes spørsmål er uthevet med farge. N=187.

Nr	Spørsmål (felles kjernes spørsmål er skraverte)	Gj.snitt viktighet	Forslag til tillegg (% "Ikke aktuelt")
25	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?	4,21	
5	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	4,20	
26	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	4,14	
24	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	4,13	
15	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	4,12	
16	Oppløpde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	4,09	
4	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	3,99	
6	I hvilken grad oppløpde du at behandlerne hadde omsorg for deg?	3,96	
7	Oppløpde du at behandlerne var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	3,94	
8	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med behandlerne?	3,91	
14	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?	3,91	X (2,1)
22	Fikk du inntrykk av at institusjonens utstyr var i god stand?	3,79	X (6,9)
19	Oppløpde du at institusjonen forberedte deg på tiden etter at behandlingen der var avsluttet?	3,79	
10	Har du tillit til det øvrige personalets faglige dyktighet?	3,75	
18	Oppløpde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	3,67	
17	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	3,67	
21	Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen?	3,66	
23	Fikk du inntrykk av at institusjonen for øvrig var i god stand?	3,65	
9	Snakket det øvrige personalet til deg slik at du forsto dem?	3,64	
20	Synes du institusjonen har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller hjemmesykepleie)?	3,63	
11	Oppløpde du at det øvrige personalet hadde omsorg for deg?	3,60	
12	Oppløpde du at det øvrige personalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	3,42	
13	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med det øvrige personalet?	3,27	

### Kommentarer til foreslåtte tilleggsspørsmål

Spørsmålene 6, 7 og 8 er ikke aktuelt som tilleggsspørsmål pga kriteriet om maksimum to spørsmål per tema. Spørsmålene 14 og 22 tas med fordi de er rangert som viktige, og spørsmål 22 tilfører også et nytt område (standard).

## Psykisk helsevern, voksne, døgnopphold

Tabell 13. Rangering av spørsmålenes viktighet, med forslag til tilleggsspørsmål for voksne pasienter, psykisk helsevern, døgnopphold. Foreslåtte generiske kjernespmåler er uthevet med farge. N=96.

Nr	Spørsmål (felles kjernespmåler er skraverete)	Gj.snitt viktighet	Forslag til tillegg (% "Ikke aktuelt")
24	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	4,10	
25	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?	4,03	
16	Opplvde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	4,00	
17	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	3,93	
6	I hvilken grad opplvde du at behandlerne hadde omsorg for deg?	3,93	
15	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	3,90	
26	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	3,89	
7	Opplvde du at behandlerne var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	3,88	
5	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	3,87	
11	Opplvde du at det øvrige personalet hadde omsorg for deg?	3,86	X (0)
4	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	3,84	
19	Opplvde du at institusjonen forberedte deg på tiden etter at behandlingen der var avsluttet?	3,79	X (6,3)
9	Snakket det øvrige personalet til deg slik at du forsto dem?	3,78	
8	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med behandlerne?	3,77	
12	Opplvde du at det øvrige personalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	3,76	
18	Opplvde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	3,75	
10	Har du tillit til det øvrige personalets faglige dyktighet?	3,74	
14	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?	3,70	
13	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med det øvrige personalet?	3,64	
21	Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen?	3,60	
20	Synes du institusjonen har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller hjemmesykepleie)?	3,52	
23	Fikk du inntrykk av at institusjonen for øvrig var i god stand?	3,42	
22	Fikk du inntrykk av at institusjonens utstyr var i god stand?	3,33	

### **Kommentarer til foreslåtte tilleggsspørsmål**

Spørsmålene 6 og 7 er ikke aktuelle som tilleggsspørsmål pga kriteriet om maksimum to spørsmål per tema. Spørsmål 11 tilfører et nytt og viktig område som er aktuelt for alle pasientene, og spørsmål 19 tilfører også et nytt og viktig område som er aktuelt for de fleste pasienter i denne gruppen.

## Psykisk helsevern, voksne, poliklinikk

Tabell 14. Rangering av spørsmålenes viktighet, med forslag til tilleggsspørsmål for voksne pasienter, psykisk helsevern, poliklinikk. Foreslåtte generiske kjernes spørsmål er uthevet med farge. N=89.

Nr	Spørsmål (felles kjernes spørsmål er skraverte)	Gj.snitt viktighet	Forslag til tillegg (% "Ikke aktuelt")
25	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?	4,35	
7	Oppløve du at behandlerne var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	4,33	
24	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	4,33	
5	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	4,28	
16	Oppløve du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	4,23	
4	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	4,20	
6	I hvilken grad oppløve du at behandlerne hadde omsorg for deg?	4,16	
21	Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen? <sup>a</sup>	4,10	
8	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med behandlerne?	4,07	
26	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	4,05	
15	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	3,91	
17	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	3,90	
20	Synes du institusjonen har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller hjemmesykepleie)?	3,84	X (27)
14	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?	3,83	
19	Oppløve du at institusjonen forberedte deg på tiden etter at behandlingen der var avsluttet?	3,64	
18	Oppløve du at institusjonens arbeid var godt organisert?	3,61	
10	Har du tillit til det øvrige personalets faglige dyktighet?	3,42	
11	Oppløve du at det øvrige personalet hadde omsorg for deg?	3,42	
9	Snakket det øvrige personalet til deg slik at du forsto dem?	3,36	
12	Oppløve du at det øvrige personalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	3,20	
22	Fikk du inntrykk av at institusjonens utstyr var i god stand?	3,13	
23	Fikk du inntrykk av at institusjonen for øvrig var i god stand?	3,12	
13	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med det øvrige personalet?	2,85	

### ***Kommentarer til foreslåtte tilleggsspørsmål***

Spørsmålene 6, 7 og 8 er ikke aktuelle som tilleggsspørsmål pga kriteriet om maksimum to spørsmål per erfaringsområde. Ut over dette er det ingen kandidater for tilleggsspørsmål dersom vi forholder oss strengt til kriteriene. Vi har allikevel foreslått spørsmål 20 som tilleggsspørsmål til tross for høy forekomst av "Ikke aktuelt". Begrunnelsen er som følger; spørsmålet er rangert som viktig for de svarerne det er aktuelt for, spørsmålet tilfører et nytt område, spørsmålet er aktuelt for mer enn 7 av 10 i denne gruppen, og spørsmålet handler om den politisk høyt prioriterte "samhandlingen" mellom tjenestenivå.

## Somatisk avdeling, barn (v/foresatte), døgnopphold

Tabell 15. Rangering av spørsmålenes viktighet, med forslag til tilleggsspørsmål for foresatte til barn, somatisk avdeling, døgnopphold. Foreslåtte generiske kjernes spørsmål er uthevet med farge. N=241.

Nr	Spørsmål (felles kjernes spørsmål er skraverte)	Gj.snitt viktighet	Forslag til tillegg (% "Ikke aktuelt")
5	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	4,51	
4	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	4,34	
26	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	4,33	
25	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?	4,32	
24	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	4,32	
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	4,21	
15	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	4,20	
14	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?	4,15	X (1,2)
10	Har du tillit til det øvrige personalets faglige dyktighet?	4,07	X (0,8)
21	Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen?	4,06	
9	Snakket det øvrige personalet til deg slik at du forsto dem?	4,02	X (1,7)
6	I hvilken grad opplevde du at behandlerne hadde omsorg for deg?	4,00	
22	Fikk du inntrykk av at institusjonens utstyr var i god stand?	3,98	
8	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med behandlerne?	3,98	
7	Opplevde du at behandlerne var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	3,92	
18	Opplevde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	3,80	
11	Opplevde du at det øvrige personalet hadde omsorg for deg?	3,79	
19	Opplevde du at institusjonen forberedte deg på tiden etter at behandlingen der var avsluttet?	3,71	
23	Fikk du inntrykk av at institusjonen for øvrig var i god stand?	3,63	
12	Opplevde du at det øvrige personalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	3,62	
13	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med det øvrige personalet?	3,52	
17	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	3,43	
20	Synes du institusjonen har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller hjemmesykepleie)?	3,41	

### Kommentarer til foreslåtte tilleggsspørsmål

Spørsmål 14 foreslås på grunn av høyt rangert viktighet, og spørsmål 10 og 9 tilfører et nytt og svært viktig område (de sistnevnte spørsmålene har høyere viktighet i denne gruppa enn i noen av de andre gruppene).

## Psykisk helsevern, barn (v/foresatte), poliklinikk (BUP)

Tabell 16. Rangering av spørsmålenes viktighet, med forslag til tilleggsspørsmål for foresatte til barn, BUP. Foreslåtte generiske kjernes spørsmål er uthevet med farge. N=157.

Nr	Spørsmål (felles kjernes spørsmål er skraverte)	Gj.snitt viktighet	Forslag til tillegg (% "Ikke aktuelt")
25	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?	4,36	
5	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	4,35	
4	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	4,27	
24	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	4,25	
26	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	4,24	
15	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	4,16	
7	Oppløp du at behandlerne var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	4,16	
16	Oppløp du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	4,15	
8	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med behandlerne?	4,09	
21	Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen?	4,09	
14	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?	4,06	X (8,3)
20	Synes du institusjonen har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller hjemmesykepleie)?	3,95	X (21,0)
6	I hvilken grad oppløp du at behandlerne hadde omsorg for deg?	3,95	
19	Oppløp du at institusjonen forberedte deg på tiden etter at behandlingen der var avsluttet?	3,94	
10	Har du tillit til det øvrige personalets faglige dyktighet?	3,94	X (18,5)
17	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	3,89	
18	Oppløp du at institusjonens arbeid var godt organisert?	3,88	
9	Snakket det øvrige personalet til deg slik at du forsto dem?	3,84	
22	Fikk du inntrykk av at institusjonens utstyr var i god stand?	3,76	
11	Oppløp du at det øvrige personalet hadde omsorg for deg?	3,55	
12	Oppløp du at det øvrige personalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	3,50	
23	Fikk du inntrykk av at institusjonen for øvrig var i god stand?	3,50	
13	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med det øvrige personalet?	3,41	

### Kommentarer til foreslåtte tilleggsspørsmål

Spørsmålene 6, 7 og 8 er ikke aktuelle som tilleggsspørsmål pga kriteriet om maksimum to spørsmål per tema. Spørsmål 14 er rangert høyt på viktighet og har lav andel ikke aktuelt og er derfor inkludert som spørsmål nummer to med tema informasjon.

Vi foreslår også spørsmål 20 som tilleggsspørsmål til tross for at andel "Ikke aktuelt" er større enn 20 %. Begrunnelsen er som følger; spørsmålet er rangert som viktig for de svarerne det er aktuelt for, spørsmålet tilfører et nytt erfaringsområde, spørsmålet er aktuelt for nesten 8 av 10 i denne gruppen, og spørsmålet handler om den politisk høyt prioriterte "samhandlingen" mellom tjenestenivå.

Spørsmål 19 hadde 32 % "Ikke aktuelt"-svar. Vi anbefaler i stedet å inkludere spørsmål 10, som tilfører et nytt område, som rangeres som viktig og som har en %-andel "Ikke aktuelt" som er lavere enn 20%.

## Avhengighetsbehandling, døgnopphold

Tabell 17. Rangering av spørsmålenes viktighet, med forslag til tilleggsspørsmål for pasienter i avhengighetsbehandling, døgnopphold. Foreslåtte generiske kjernes spørsmål er uthevet med farge. N=52.

Nr	Spørsmål (felles kjernes spørsmål er skraverte)	Gj.snitt viktighet	Forslag til tillegg (% "Ikke aktuelt")
25	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?	4,18	
5	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	4,06	
4	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	4,06	
19	Opplvde du at institusjonen forberedte deg på tiden etter at behandlingen der var avsluttet?	4,04	X (3,9)
24	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	3,96	
6	I hvilken grad opplvde du at behandlerne hadde omsorg for deg?	3,88	
26	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	3,83	
21	Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen?	3,82	
16	Opplvde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	3,82	
8	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med behandlerne?	3,80	
20	Synes du institusjonen har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller hjemmesykepleie)?	3,79	X (7,7)
7	Opplvde du at behandlerne var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	3,78	
9	Snakket det øvrige personalet til deg slik at du forsto dem?	3,77	X (1,9)
17	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	3,76	
15	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	3,74	
10	Har du tillit til det øvrige personalets faglige dyktighet?	3,72	
11	Opplvde du at det øvrige personalet hadde omsorg for deg?	3,64	
18	Opplvde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	3,55	
12	Opplvde du at det øvrige personalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	3,52	
14	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?	3,49	
22	Fikk du inntrykk av at institusjonens utstyr var i god stand?	3,43	
13	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med det øvrige personalet?	3,38	
23	Fikk du inntrykk av at institusjonen for øvrig var i god stand?	3,38	

### Kommentarer til foreslåtte tilleggsspørsmål

Spørsmål 6 er ikke aktuelt som tilleggsspørsmål ut fra kriteriet om maksimum to spørsmål per erfaringsområde. Vi foreslår å inkludere spørsmålene 9, 19 og 20 som er rangert høyt av svarerne, og som tilfører nye og viktige områder.

## Avhengighetsbehandling, poliklinikk

Tabell 18. Rangering av spørsmålenes viktighet, med forslag til tilleggsspørsmål for pasienter i avhengighetsbehandling, poliklinikk. Foreslåtte generiske kjernes spørsmål er uthevet med farge. N=74.

Nr	Spørsmål (felles kjernes spørsmål er skraverte)	Gj.snitt viktighet	Forslag til tillegg (% "Ikke aktuelt")
26	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	4,54	
24	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	4,38	
5	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	4,34	
16	Oppløpde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	4,33	
4	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	4,28	
17	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	4,26	
25	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?	4,25	
7	Oppløpde du at behandlerne var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	4,14	
15	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	4,04	
8	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med behandlerne?	3,97	
19	Oppløpde du at institusjonen forberedte deg på tiden etter at behandlingen der var avsluttet?	3,95	X (18,9)
18	Oppløpde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	3,91	
14	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?	3,81	
6	I hvilken grad oppløpde du at behandlerne hadde omsorg for deg?	3,55	
21	Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen? <sup>a</sup>	3,53	
10	Har du tillit til det øvrige personalets faglige dyktighet?	3,36	
20	Synes du institusjonen har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller hjemmesykepleie)?	3,31	
9	Snakket det øvrige personalet til deg slik at du forsto dem?	3,31	
13	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med det øvrige personalet?	2,77	
11	Oppløpde du at det øvrige personalet hadde omsorg for deg?	2,71	
12	Oppløpde du at det øvrige personalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	2,48	
23	Fikk du inntrykk av at institusjonen for øvrig var i god stand?	2,48	
22	Fikk du inntrykk av at institusjonens utstyr var i god stand?	2,26	

### Kommentarer til foreslåtte tilleggsspørsmål

Spørsmålene 6, 7 og 8 er ikke aktuelle som tilleggsspørsmål pga kriteriet om maksimum to spørsmål per tema. Spørsmål 19 anbefales inkludert pga. høy viktighet, fordi det tilfører et nytt erfaringsområde, og fordi andel "Ikke aktuelt" er lavere enn 20 %.



---

# Avslutning

Vi foreslår til sammen 10 generiske kjernes spørsmål som kan brukes på tvers av de pasientgruppene og omsorgsnivåene som ble nevnt i bestillingen fra Helse Vest. I tillegg foreslås 1–3 fag-spesifikke spørsmål for hvert fagområde/omsorgsnivå, som er viktige fordi de 10 kjernes spørsmålene ikke dekker alle viktige områder for alle grupper. Våre anbefalinger baserer seg på de ulike pasientgruppenes egne vurderinger av viktighet, kombinert med aktualitet (andel "Ikke aktuelt"), og et ønske om å sikre innholdsvaliditeten gjennom å inkludere de viktigste erfaringsområdene for pasientene.

Det foreliggende prosjektet utviklet først et nytt spørreskjema med basis i tidligere validerte spørreskjemaer. Spørsmålene i spørreskjemaet ble deretter besvart av et utvalg fra alle relevante pasientgrupper, og for hvert spørsmål vurderte hver pasient viktigheten av spørsmålet. Formålet var å framskaffe et kort, generisk pasienterfaringsskjema, dvs. et skjema som inneholder de aller viktigste spørsmålene som er aktuelle på tvers av alle pasientgrupper/omsorgsnivåer. Denne prosessen avviker mye fra klassisk psykometrisk utvikling og testing av skalaer, hvor fundamentet er å identifisere de viktigste begrepene og så utforme og teste sett av enkeltspørsmål for hvert begrep. Et skjema som skal brukes overfor ulike grupper svarere, forutsetter at innhold og formuleringer er generelle. Et skjema som skal gi presise svar, forutsetter at innhold og formuleringer er spesifikke. Disse forutsetningene står i motsetning til hverandre (16;17). Dette har flere konsekvenser som det er verdt å se nærmere på.

For å styrke validiteten i måling av fenomener som ikke er direkte observerbare, anbefales det innen psykometrien at det lages skalaer som består av flere og sterkt korrelerte enkeltspørsmål. Fra et psykometrisk synspunkt vil en kortversjon av et spørreskjema aldri ha den samme validiteten og reliabiliteten som et mer omfattende originalskjema. Målet med utvikling av en kortversjon er å komme fram til noe som er nærmest mulig originalskjemaet når det gjelder validitet. Vi valgte derfor å ta utgangspunkt i enkeltspørsmål som i Kunnskapscenterets tidligere undersøkelser har vist seg å fange opp mye av variasjonen innenfor de mest sentrale områdene av brukererfaringer. Dersom målet er å kartlegge pasienterfaringer innad i en spesifikk gruppe med kvalitetsforbedring som formål, vil det opprinnelig validerte skjemaet for denne gruppen gi mer og bedre informasjon.

Den lave svarprosenten i undersøkelsen gir grunn til å spørre om resultatene er gyldige for hele populasjonen i de respektive gruppene. Internasjonalt er funnene sprikende når det er undersøkt om det er forskjell av betydning mellom svar som er gitt ved retur av spørreskjema og svar som er gitt ved at personer som ikke har returnert utfylt skjema, er kontaktet på andre måter i

etterkant. Det er tidligere gjort norske oppfølgingsstudier blant ikke-svarere ved somatiske innleggelse (7), foresatte til barn ved BUP (18), brukere av poliklinikker for voksne i psykisk helsevern (19) og fastlegers beskrivelse av DPSer (20). Disse studiene viser at det er små forskjeller mellom postale svarere og postale ikke-svarere som senere har svart på telefon. Det er usikkert om disse funnene kan generaliseres til de pasientgruppene hvor vi ikke har gjennomført ikke-svarer undersøkelser, og spesielt for disse gruppene bør resultatene tolkes med forsiktighet.

Vi har utviklet et skjema med utgangspunkt i at det skal rapporteres svar på enkeltpørsmålsnivå for de ulike svarergruppene. Det har ikke vært innenfor rammen av dette prosjektet å undersøke om enkeltpørsmålene kan ordnes i underliggende dimensjoner eller hvorvidt de kan brukes som ett sammensatt mål for kvalitet. Det er mulig å undersøke dette ved videre analyser av dataene fra pilotundersøkelsen. Videre testing av den foreliggende generiske kortversjonen bør også undersøke instrumentets test–retest-reliabilitet.

Vi har søkt å sikre sammenliknbarhet mellom svaregruppene ved å bruke aktualitet og viktighet i alle gruppene som kriterier for valg av kjernesporsmål. Det har ikke vært innenfor prosjektets ramme å vurdere bruken av skjemasvarene som grunnlag for sammenlikning mellom ulike svarergrupper, institusjoner eller avdelinger.

Papirversjonen av kjernespormålene bør ha utseende tilnærmet lik skjemaet som ble brukt i pilotundersøkelsen, og med samme innledningstekst før spørsmålene der hvor slik tekst har vært i bruk. Vi har vedlagt papirskjema for alle de ni svarergruppene (Vedlegg 6a-6i). Papirskjemaene inneholder de ti generiske kjernespormålene samt foreslåtte tilleggsspørsmål. Vi har ikke inkludert bakgrunnsopplysninger i disse skjemaene. Innhenting av bakgrunnsopplysninger bør begrenses til et absolutt minimum. I og med at svarene i lokale undersøkelser returneres til behandlende institusjon, kan tvil om at anonymiteten er reell føre til at svarene dreies systematisk i positiv retning. Dette er nærmere beskrevet i Kunnskapssenterets sjekklister for lokale brukerundersøkelser (se under "Verktøy" på <http://www.pasopp.no/>).

---

# Referanser

1. Oltedal S, Garratt A, Bjertnaes O, Bjornsdottir M, Freil M, Sachs M. The NORPEQ patient experiences questionnaire: data quality, internal consistency and validity following a Norwegian inpatient survey. *Scand J Public Health* 2007;35(5):540-7.
2. Garratt A, Bjertnaes O, Krogstad U, Gulbrandsen P. The OutPatient Experiences Questionnaire (OPEQ): data quality, reliability, and validity in patients attending 52 Norwegian hospitals. *Qual Saf Health Care* 2005;14(6):433-7.
3. Oltedal S, Helgeland J, Garratt A. Pasienters erfaringer med døgnenheter ved somatiske sykehus. Metodedokumentasjon for nasjonal undersøkelse i 2006. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten; 2007. PasOpp-rapport Nr.2. Tilgjengelig fra: <http://www.kunnskapssenteret.no/Publikasjoner/1758.cms>.
4. Garratt A, Bjorngaard JH, Dahle KA, Bjertnaes OA, Saunes IS, Ruud T. The Psychiatric Out-Patient Experiences Questionnaire (POPEQ): data quality, reliability and validity in patients attending 90 Norwegian clinics. *Nord J Psychiatry* 2006;60(2):89-96.
5. Garratt A, Bjertnaes O, Barlinn J. Parent experiences of paediatric care (PEPC) questionnaire: reliability and validity following a national survey. *Acta Paediatr* 2007;96(2):246-52.
6. Dahle KA, Helgeland J, Garratt A. Foresattes vurderinger av tilbudet ved barne- og ungdomspsykiatriske poliklinikker i 2006. Metodedokumentasjon for nasjonal undersøkelse. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten; 2008. PasOpp-rapport nr. 3-2008. Tilgjengelig fra: <http://www.kunnskapssenteret.no/Publikasjoner/1860.cms>.
7. Guldvog B, Hofoss D, Pettersen KI, Ebbesen J, Ronning OM. PS-RESKVA - pasienttilfredshet i sykehus [PS-RESKVA (Patient Satisfaction, Results and Quality)--patient satisfaction in hospitals]. *Tidsskr Nor Laegeforen* 1998;118(3):386-91.
8. Oltedal S, Garratt A. Videreutvikling av spørreskjema for å måle pasienterfaringer blant inneliggende somatiske pasienter. Dokumentasjonsrapport. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten; 2006. PasOpp-rapport nr. 2-2006. Tilgjengelig fra: <http://www.kunnskapssenteret.no/Publikasjoner/1791.cms>.
9. Pettersen KI, Veenstra M, Guldvog B, Kolstad A. The Patient Experiences Questionnaire: development, validity and reliability. *Int J Qual Health Care* 2004;16(6):453-63.

10. Danielsen K, Garratt AM, Bjertnaes OA, Pettersen KI. Patient experiences in relation to respondent and health service delivery characteristics: a survey of 26,938 patients attending 62 hospitals throughout Norway. *Scand J Public Health* 2007;35(1):70-7.
11. Danielsen K, Førland O, Garratt A. Utvikling av metode for å måle pasienters og pårørendes erfaringer med legevakt. 2008. 7. Tilgjengelig fra: <http://www.kunnskapssenteret.no/Publikasjoner/5087.cms>.
12. Iversen H. Utvikling av metode for å måle kreftpasienters erfaringer med somatiske sykehus. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten; 2008. PasOpp-rapport nr. 1-2008. Tilgjengelig fra: <http://www.kunnskapssenteret.no/Publikasjoner/1754.cms>.
13. Bjertnaes O, Garratt A, Nessa J. The GPs' Experiences Questionnaire (GPEQ): reliability and validity following a national survey to assess GPs' views of district psychiatric services. *Fam Pract* 2007;24(4):336-42.
14. Pettersen KI, Veenstra M, Kolstad A. Development and psychometric evaluation of the Patient Experience Questionnaire. Bergen: Stiftelse for helsetjenesteforskning (HELTEF); 2003. Poster at the 8th European Forum on Quality Improvement in Health Care. Tilgjengelig fra: <http://www.kunnskapssenteret.no/Publikasjoner/2158.cms>.
15. Nathorst-Boos J, Munck IM, Eckerlund I, Ekfeldt-Sandberg C. An evaluation of the QSP and the QPP: two methods for measuring patient satisfaction. *Int J Qual Health Care* 2001;13(3):257-64.
16. Smith GT, McCarthy DM, Anderson KG. On the sins of short-form development. *Psychol Assess* 2000;12(1):102-11.
17. Streiner DL, Norman GR. Norman GR, editor. *Health measurement scales : a practical guide to their development and use*. 3 utg. Oxford: Oxford University Press; 2003.
18. Dahle KA, Iversen H, Sjetne IS, Oltedal S. Do non-respondents' characteristics and experiences differ from those of respondents? Copenhagen 2008. Poster at the the 25th International Conference by the Society for Quality in Health Care (ISQua). Tilgjengelig fra: <http://www.kunnskapssenteret.no/Publikasjoner/4292.cms>.
19. Groven G, Holmboe O, Helgeland J, Bjertnaes O, Iversen H. Brukererfaringer med poliklinikker for voksne i psykisk helsevern. Nasjonale resultater i 2007 og utvikling fra 2004. Oslo: Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten; 2008. PasOpp-rapport nr 5. Tilgjengelig fra: <http://www.kunnskapssenteret.no/Publikasjoner/5318.cms>.
20. Bjertnaes O, Garratt A, Botten G. Nonresponse bias and cost-effectiveness in a Norwegian survey of family physicians. *Eval Health Prof* 2008;31(1):65-80.

---

# Vedlegg

## VEDLEGG 1. DIMENSJONER OG ENKELTSPØRSMÅL I KILDESKJEMANE

Kilde-skjema	Faktornavn	Spørsmålnummer, spørsmåltekst. Skraverte spørsmål ladet høyest på respektiv faktor.	Faktor-lading	
NORPEQ		1 (I hvilken grad...) snakket legene til deg slik at du forsto dem?		
		2 (I hvilken grad...) har du tillit til legenes faglige dyktighet?		
		3 (I hvilken grad...) har du tillit til pleiepersonalets faglige dyktighet?		
		4 (I hvilken grad...) opplevde du at pleiepersonalet hadde omsorg for deg?		
		5 (I hvilken grad...) opplevde du at legene og pleiepersonalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?		
		6 (I hvilken grad...) fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå?		
		7 (I hvilken grad...) var pleien og behandlingen du fikk på sykehuset, alt i alt, tilfredsstillende?		
		8 (I hvilken grad...) mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?		
Voksne, psykisk helsevern, døgnoophold	Éndimensjonal skala	4 Opplever du at behandlerne/personalet har forberedt deg på tiden etter utskrivning?		
		5 Fikk du nok tid til samtaler og kontakt med behandlerne/personalet?		
		6 Opplevde du at behandlerne/personalet forsto din situasjon?		
		7 Fikk du fortalt behandlerne/personalet det som var viktig om tilstanden din?		
		8 Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?		
		9 Hadde du innflytelse på valg av behandlingsopplegg?		
		11 Hva synes du om informasjonen du fikk om de behandlingsmuligheter som finnes for deg?		
		12 Hva synes du om kvaliteten på informasjonen du fikk om dine psykiske plager/din diagnose?		
		Kommunikasjon	21 Var det satt av nok tid til samtale under konsultasjonen?	
		Kommunikasjon	26 Snakket denne personen til deg slik at du forstod ham/henne?	
		Kommunikasjon	27 Hadde du tillit til at denne personen var faglig dyktig, eller følte du noen usikkerhet med hensyn til dette?	
		Kommunikasjon	28 Følte du at han eller hun hadde omsorg for deg?	
Kommunikasjon	29 Fikk du selv fortalt alt det som var viktig om din tilstand?	0.92		
Kommunikasjon	38 Hadde du noen ubesvarte spørsmål da du forlot poliklinikken/dagavdelingen?			
Organisering	18 Opplevde du at viktig informasjon om deg var kommet fram til rette vedkommende på poliklinikken?			
Organisering	19 Opplevde du at personalet på poliklinikken/dagavdelingen samarbeidet godt i forbindelse med timen din?	0.83		
Organisering	22 Hvilket inntrykk fikk du av organiseringen av arbeidet i sin allminnelighet?			
Organisering	25 Var vedkommende godt forberedt på dit aktuelle besøk?			
Tilgjengelighet	14 Hvor lett var det å finne veien til poliklinikken eller dagavdelingen da du ankom sykehuset?			
Tilgjengelighet	15 Hvor lett var det å finne fram inne på selve poliklinikken?	0.78		
Standard	37_2 Var følgende forhold tilfredsstillende på poliklinikken/dagavdelingen? Venterommet	<sup>a</sup>		
Standard	37_4 Var følgende forhold tilfredsstillende på poliklinikken/dagavdelingen? Toalettforhold			
Standard	37_5 Var følgende forhold tilfredsstillende på poliklinikken/dagavdelingen? Renhold			
Informasjon	30 Ble det gjort klart for deg hva du skulle gjøre av egeninnsats i etterkant av timen?	<sup>a</sup>		
Informasjon	31 Fikk du vite det du syntes var nødvendig om virkninger og bivirkninger av nye legemidler du begynte med?			
Informasjon	32 Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan undersøkelser skulle gå for seg?			
Informasjon	33 Har du fått vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser?			
Informasjon	34 Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan tilstanden din kunne utvikle seg i den nærmeste framtid?			
Informasjon	35 Ble du tatt med på råd i forbindelse med utredning eller behandling, hvis du ønsket det?			
Erfaringer før besøk	6 Hvis du måtte vente på timen din, hvordan opplevde du det?	<sup>a</sup>		
Erfaringer før besøk	7 Fikk du den informasjonen du trengte fra poliklinikken / dagavdelingen før timen din?			
Erfaringer før besøk	8 Hvor lett eller vanskelig har det vært å komme i kontakt med poliklinikkenes ansatte på telefonen?			

<sup>a</sup>: Faktoranalyse ikke gjennomført pga stor andel "missing"

Kilde-skjema	Faktornavn	Spørsmålnummer, spørsmåltekst. Skraverte spørsmål ladet høyest på respektiv faktor.	Faktor-lading
Voksne, psykisk helsevern, poliklinikk	Utbytte	11_2 Hvilket utbytte av: - samtaler med én behandler	
	Utbytte	12 Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen ved poliklinikken?	0.78
	Utbytte	13 Er dine psykiske plager blitt bedre nå, sammenlignet med før behandlingen startet ved poliklinikken?	
	Relasj.til behandler	14_1 Får du nok tid til samtaler og kontakt med behandleren din?	
	Relasj.til behandler	14_4 Opplever du at behandleren forstår din situasjon?	
	Relasj.til behandler	14_3 Opplever du at behandlingen din er tilpasset din situasjon?	0.84
	Relasj.til behandler	14_4 Følger behandleren din opp tiltak som planlagt?	
	Relasj.til behandler	15 Har du fått fortalt behandleren det som er viktig for deg om tilstanden din?	
	Relasj.til behandler	16 I hvilken grad har du hatt innflytelse på valg av behandlingsopplegg?	
	Informasjon	20 Hva synes du om informasjonen du har fått om de behandlingsmulighetene som finnes for deg?	0.98
Informasjon	21 Hva synes du om informasjonen du har fått om dine psykiske plager/din diagnose?		
Foresatte til barn, somatikk, døgnopphold	Organisering	4 I hvilken grad opplevde du at det var én lege som hadde hovedansvaret for barnet?	
	Organisering	5 I hvilken grad opplevde du at det var en fast gruppe pleiepersonale som tok hånd om dere?	
	Organisering	7 Opplevde du at behandlingen og pleien barnet fikk på sykehuset fulgte en gjennomtenkt plan?	
	Organisering	6 I hvilken grad opplevde du at de ansatte samarbeidet om behandlingen barnet fikk?	0.81
	Pleie	9_3 I hvilken grad synes du at pleiepersonalet: Informerte om dine oppgaver som pårørende på sykehuset?	
	Pleie	9_2 I hvilken grad synes du at pleiepersonalet: Ga avlastning/hjelp med barnet i løpet av oppholdet?	
	Pleie	9_5 I hvilken grad synes du at pleiepersonalet: Hadde omtanke og omsorg for deg?	0.93
	Pleie	9_6 I hvilken grad synes du at pleiepersonalet: Var interessert i å høre dine oppfatninger som pårørende?	
	Pleie	9_1 I hvilken grad synes du at pleiepersonalet: Tok hensyn til deres familiesituasjon?	
	Pleie	9_7 I hvilken grad synes du at pleiepersonalet: Ga deg forklaringer på en måte som du forstod?	
	Pleie	9_4 I hvilken grad synes du at pleiepersonalet: Hadde omtanke og omsorg for barnet?	
	Info Prøver	11 Fikk du vite det du syntes var nødvendig om resultater av prøver og undersøkelser mens barnet var innlagt?	
	Info Prøver	10 Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver og undersøkelser skulle foregå mens barnet var innlagt?	0.37
	Lege	13_2 I hvilken grad synes du at legene: Hadde omtanke og omsorg for deg?	
	Lege	13_3 I hvilken grad synes du at legene: Var interessert i å høre dine oppfatninger som pårørende?	0.88
	Lege	13_1 I hvilken grad synes du at legene: Hadde omtanke og omsorg for barnet?	
	Lege	13_4 I hvilken grad synes du at legene: Ga deg forklaringer på en måte som du forstod?	
	Lege	13_5 I hvilken grad synes du at legene: Virket faglig dyktige?	
	Standard	14_2 Hva synes du om følgende forhold ved avdelingen? Bad- dusj- toalettforhold	0.79
	Standard	14_6 Hva synes du om følgende forhold ved avdelingen? Tilbudet til pårørende	
Standard	14_3 Hva synes du om følgende forhold ved avdelingen? Roen på pasientrommet		
Standard	14_1 Hva synes du om følgende forhold ved avdelingen? Renholdet		
Info Hjem	15 Før hjemreisen, fikk du den informasjonen du mente var nødvendig om tiden etter utskrivning?	0.87	
Info Hjem	17 Fikk du informasjon om hva du kunne gjøre hvis barnet fikk tilbakefall eller noe ekstra skjedde etter at dere kom hjem?		
Info Hjem	16 Var du ved hjemreisen trygg på at du kunne klare den nødvendige oppfølging av barnets sykdom?		
Foresatte til barn, barne- og ungdomspsykiatrisk poliklinikk	Behandlere	3 Opplever du at behandlerne har omtanke og omsorg for deg?	0.98
	Behandlere	4 Opplever du at behandlerne forstår din situasjon som foresatt?	
	Behandlere	5 Har behandlerne omtanke og omsorg for barnet ditt?	
	Behandlere	6 Blir du møtt med høflighet og respekt av behandlerne?	
	Behandlere	7 Snakker behandlerne til deg på en måte som du forstår?	
	Behandlere	8 Tar behandlerne dine synspunkter som foresatt på alvor?	
	Behandlere	9 Får du nok tid til samtaler og kontakt med behandlerne?	
	Behandlere	10 Opplever du at behandlerne samarbeider godt med deg?	
	Info&Medbest	11 Blir du tatt med på råd i valg av behandlingsopplegg?	
	Info&Medbest	12 Har du hatt innflytelse på valg av behandlingsopplegg?	1.0
Info&Medbest	13 Har du fått informasjon om hvilke behandlingsmuligheter som finnes for barnet ditt?		
Info&Medbest	14 Har du fått informasjon om barnets psykiske plager/tilstand?		
Utbytte	17 Alt i alt, hvilket utbytte har barnet hatt av tilbudet ved poliklinikken?	0.87 <sup>b</sup>	
Utbytte	18 Alt i alt, hvilket utbytte har du som foresatt hatt av tilbudet ved poliklinikken?		

<sup>b</sup>: jfr notat av Holmboe og Garratt, april 2007

---

## VEDLEGG 2. INFORMASJONSSKRIV TIL POSTAL UTSENDING

---



Høsten 2008

### Forespørsel om å delta i kvalitetssikringsarbeid

Vi spør med dette om du vil delta i en undersøkelse om dine erfaringer som pasient og om hva du mener er viktig når du er pasient ved en helseinstitusjon. Et utvalg pasienter som har hatt kontakt med Helse Bergen i løpet av høsten får denne forespørselen. Foresatte til barn som er behandlet blir også forespurt. Dette brevet inneholder mer informasjon om undersøkelsen.

Formålet er å forkorte spørreskjemaet som brukes i dag, og beholde de spørsmålene som er viktigst for pasientene. Det nye, korte skjemaet skal senere brukes til å spørre pasientene hva de mener om tilbudet som blir gitt ved institusjoner i helseregionen.

Alle svar er like viktige. Jo flere svar som blir sendt inn, desto riktigere blir bildet av hva pasienter flest synes er viktig. Derfor håper vi at du kan bruke litt tid på å gi dine svar i spørreskjemaet (10-20 minutter).

Det er frivillig å svare på skjemaet, og du kan når som helst reservere deg fra å delta i undersøkelsen. Om du velger å delta eller ikke har ingen påvirkning på din eventuelle behandling i framtiden.

Utfylte skjema blir sendt direkte til Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten (Kunnskapssenteret). Kunnskapssenteret hører inn under Helsedirektoratet og har lang erfaring med slike undersøkelser. Svarene som blir registrert er helt anonyme. Ingen får vite om du svarer eller hva du svarer.

Alle opplysninger som brukes i undersøkelsen blir behandlet strengt fortrolig. Resultatene fra undersøkelsen blir framstilt som statistikk, og enkeltpersoner kan ikke bli gjenkjent.

Kontaktpersoner som kan gi mer informasjon:

Ved Helse Bergen HF: Odd Rune Hegrenes, telefon 55 9732 35

Ved Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten: Saga Høgheim, telefon 464 00 468

Med vennlig hilsen

Alf Henrik Andreassen

Fagdirektor

Helse Bergen HF



## VEDLEGG 3. SPØRRESKJEMA I PILOTUNDERSØKELSEN



--	--	--	--	--	--	--



⊥

### Ditt møte med Helse Bergen

- Hva opplevde du?
- Hva var viktig for deg?

⊥

Vi vil gjerne vite hvilke erfaringer du har hatt som pasient eller pårørende ved et sykehus, et senter eller en klinikk i Helse Bergen og hva du mener er viktig for at tjenestene skal være gode. Derfor håper vi at du vil fylle ut og sende inn dette spørreskjemaet.

Når du fyller ut skjemaet, ønsker vi at du tenker på den seneste kontakten du har hatt med helseinstitusjonen du har fått skjemaet fra. Hvis du har vanskeligheter med å fylle ut skjemaet selv, er det ingenting i veien for at andre hjelper deg.

Formålet er å sikre at tjenestene som helseinstitusjonene gir er så gode som mulig.

Vi ber deg krysse av midt i rutene.

Slik:

Ikke slik:

⊥

⊥

Spørreskjemaet er utarbeidet av:  **kunnskapssenteret**  
Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenester

## Din seneste kontakt med institusjonen

1. Hvilken type kontakt hadde du med institusjonen?

- Jeg var innlagt til heldøgnsopphold (med overnatting) ⊥
- Jeg var på poliklinikk/dagavdeling
- Jeg er pårørende til et barn\* som var innlagt til heldøgnsopphold (med overnatting)
- Jeg er pårørende til et barn\* som var på poliklinikk/ dagavdeling

\* Svar ut fra dine egne opplevelser med utgangspunkt i behandlingen barnet har fått.

2. Hva var formålet med kontakten? *Her kan du sette flere kryss.*

- Undersøkelse/ utredning
- Behandling
- Kontroll/ oppfølging
- Rehabilitering
- Annet/ Vet ikke ⊥

3. Hvilken avdeling var du i kontakt med?

- Stiftelsen Bergensklinikkene (Hjellestad, Skuteviken, Poliklinikkene)
- Psykiatrisk klinikk eller Distriktpsikiatriske sentre (DPS)
- Hjerteavdelingen eller Lungeavdelingen
- Medisinsk avdeling
- Ortopedisk klinikk eller Kirurgisk klinikk
- Nevrologisk eller Nevrokirurgisk avdeling
- Barneklinikken ⊥
- Kvinneklinikken
- Avdeling for kreftbehandling
- Rehabiliteringsklinikken
- Hudavdelingen, Revmatologisk avdeling, Klinikk for hode-hals eller Øyeavdelingen
- Annet/ Vet ikke ⊥

2

Hvert spørsmål handler om følgende:

a - Dine opplevelser fra avdelingen du krysset av for på forrige side.

b - Hvor viktig det vi spør om var for deg.

⊥

Hvis det er spørsmål som ikke passer for deg, sett kryss på "Ikke aktuelt".

## Om behandlerne

Med "behandlerne" mener vi:

De som har hatt hovedansvar for undersøkelser og behandling. Oftest er dette leger, men mange får behandling av psykologer eller annet helse- og sosialpersonale.

Spørsmål 9 - 13 handler om det øvrige personalet.

⊥

4a. Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?

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"/>

4b. Hvor viktig var dette for deg?

Ikke viktig	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Av aller største viktighet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5a. Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?

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"/>

5b. Hvor viktig var dette for deg?

Ikke viktig	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Av aller største viktighet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6a. I hvilken grad opplevde du at behandlerne hadde omsorg for deg?

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"/>

6b. Hvor viktig var dette for deg?

Ikke viktig	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Av aller største viktighet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7a. Opplevde du at behandlerne var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?

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"/>

7b. Hvor viktig var dette for deg?

Ikke viktig	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Av aller største viktighet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8a. Fikk du nok tid til samtale og kontakt med behandlerne?

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"/>

8b. Hvor viktig var dette for deg?

Ikke viktig	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Av aller største viktighet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3

## Om det øvrige personalet

Med "det øvrige personalet" mener vi:

På sengeposter → pleiepersonalet eller miljøpersonalet.

På poliklinikk/ dagavdeling → de du hadde med å gjøre utenom behandleren.

⊥

9a. Snakket det øvrige personalet til deg slik at du forsto dem?

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"/>

9b. Hvor viktig var dette for deg?

Ikke viktig	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Av aller største viktighet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⊥

10a. Har du tillit til det øvrige personalets faglige dyktighet?

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"/>

10b. Hvor viktig var dette for deg?

Ikke viktig	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Av aller største viktighet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11a. Opplevde du at det øvrige personalet hadde omsorg for deg?

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"/>

11b. Hvor viktig var dette for deg?

Ikke viktig	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Av aller største viktighet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12a. Opplevde du at det øvrige personalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?

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"/>

12b. Hvor viktig var dette for deg?

Ikke viktig	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Av aller største viktighet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⊥

13a. Fikk du nok tid til samtale og kontakt med det øvrige personalet?

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"/>

13b. Hvor viktig var dette for deg?

Ikke viktig	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Av aller største viktighet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⊥

## Om informasjon og samarbeid

14a. Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?

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"/>

14b. Hvor viktig var dette for deg?

⊥

Ikke viktig	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Av aller største viktighet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15a. Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose/ dine plager?

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"/>

15b. Hvor viktig var dette for deg?

Ikke viktig	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Av aller største viktighet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16a. Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?

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"/>

16b. Hvor viktig var dette for deg?

Ikke viktig	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Av aller største viktighet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17a. Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?

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"/>

17b. Hvor viktig var dette for deg?

⊥

Ikke viktig	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Av aller største viktighet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18a. Opplevde du at institusjonens arbeid var godt organisert?

⊥

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"/>

18b. Hvor viktig var dette for deg?

Ikke viktig	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Av aller største viktighet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19a. Opplevde du at institusjonen forberedte deg på tiden etter at behandlingen der var avsluttet?

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"/>

19b. Hvor viktig var dette for deg?

Ikke viktig	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Av aller største viktighet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20a. Synes du institusjonen har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller hjemmesykepleie)?

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"/>

20b. Hvor viktig var dette for deg?

⊥

Ikke viktig	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Av aller største viktighet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Andre spørsmål

21a. Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen?

⊥

Nei	Ja, men ikke lenge	Ja, ganske lenge	Ja, allfor lenge
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21b. Hvor viktig var dette for deg?

Ikke viktig	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Av aller største viktighet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22a. Fikk du inntrykk av at institusjonens utstyr var i god stand?

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"/>

22b. Hvor viktig var dette for deg?

Ikke viktig	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Av aller største viktighet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23a. Fikk du inntrykk av at institusjonen for øvrig var i god stand?

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"/>

23b. Hvor viktig var dette for deg?

Ikke viktig	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Av aller største viktighet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

24a. Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?

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"/>

24b. Hvor viktig var dette for deg?

⊥

Ikke viktig	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Av aller største viktighet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

25a. Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen ved institusjonen?

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

25b. Hvor viktig var dette for deg?

Ikke viktig	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Av aller største viktighet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26a. Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?

Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

26b. Hvor viktig var dette for deg?

Ikke viktig	Litt viktig	Viktig	Svært viktig	Av aller største viktighet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⊥

27a. Hvis du ser behandlingen ved institusjonen under ett, hvordan vil du vurdere institusjonen?

Mye dårligere enn forventet	Noe dårligere enn forventet	Som forventet	Noe bedre enn forventet	Mye bedre enn forventet	Ikke aktuelt
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⊥

## Bakgrunnsopplysninger

28. Hvem har fylt ut spørreskjemaet?

Pasienten selv	Pårørende til barn under 16 år	Andre pårørende
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29. Hvis det er pårørende som har svart på spørreskjemaet: Hva beskriver best hvordan skjemaet ble fylt ut?

⊥

Jeg fylte ut skjemaet stort sett basert på mine egne vurderinger (uten å snakke med pasienten).

Jeg fylte ut skjemaet for pasienten, men svarene er stort sett basert på pasientens vurderinger.

Annet

30. Stort sett, vil du si din helse er...  
(Hvis du har svart som pårørende til et barn, beskriv barnets helse)

Utmerket	Meget god	God	Nokså god	Dårlig
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⊥

31a. Er du mann eller kvinne?

Mann	Kvinne
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

⊥

31b. Hvis du har svart som pårørende til et barn, er det gutt eller jente?

Gutt	Jente
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32a. Hva er alderen din?

20 år eller yngre	21 - 30 år	31 - 40 år	41 - 50 år	51 - 60 år	61 - 70 år	71 - 80 år	81 - 90 år	Eldre enn 90 år
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32b. Hvis du har svart som pårørende til et barn, hva er alderen til barnet?

Yngre enn 3 år	3 - 5 år	6 - 8 år	9 - 11 år	12 - 15 år
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7





## VEDLEGG 4. LOGG VED PERSONLIG UTLIVERING AV SKJEMA



Denne kolonnen klippes  
 vekk og makuleres, og  
 resten sendes Nasjonalt  
 kunnskapssenter for helse-  
 tjenesten v/Saga Høgheim,  
 Boks 7004, St Olavs plass,  
 0130 Oslo

Logg for utdeling av spørreskjema.

Sted: \_\_\_\_\_ (Kode \_\_\_\_\_)

Ark nr. \_\_\_\_\_

"Utdelingsstatus"

Fått utdelt skjema	Utdeling ble glemt	Ville ikke ta imot	Ikke fått, annen årsak
--------------------	--------------------	--------------------	------------------------

person	"Utdelingsstatus"				Kjønn		Alder i tiårsgrupper									Eventuelle kommentarer, informasjon som er nyttig for å vurdere hvordan undersøkelsen fungerer, sett fra institusjonens ståsted. NB: ingen navn e.l.		
	Fått utdelt skjema	Utdeling ble glemt	Ville ikke ta imot	Ikke fått, annen årsak	M	K	≤20	21 - 30	31 - 40	41 - 50	51 - 60	61 - 70	71 - 80	81 - 90	≥91			

## VEDLEGG 5. BESKRIVENDE STATISTIKK OVER SVARENE FRA DE ULIKE GRUPPENE

Tabell 19. Svar fra rehabilitering, poliklinikk. N=105.

Spørsmål- nummer	Spørsmål	Ikke-anvendelige svar i prosent av hele svarergruppa		Gj.snitt erfarings- spørsmål	Andel toppskår erfarings- spørsmål	Gj.snitt viktighet
		Ubesvarte	"Ikke aktuelt"			
4	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	0,95	0,00	4,34	43,27	4,08
5	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	0,95	0,00	4,13	33,65	4,17
6	I hvilken grad opplevde du at behandlerne hadde omsorg for deg?	1,90	0,00	3,94	29,13	3,88
7	Opplevde du at behandlerne var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	1,90	0,95	3,91	29,41	4,05
8	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med behandlerne?	0,95	0,00	3,90	22,12	3,92
9	Snakket det øvrige personalet til deg slik at du forsto dem?	0,95	2,86	4,16	32,67	3,67
10	Har du tillit til det øvrige personalets faglige dyktighet?	1,90	3,81	4,08	27,27	3,70
11	Opplevde du at det øvrige personalet hadde omsorg for deg?	4,76	3,81	3,74	19,79	3,49
12	Opplevde du at det øvrige personalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	3,81	9,52	3,59	18,68	3,52
13	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med det øvrige	4,76	7,62	3,52	14,13	3,39
14	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?	3,81	2,86	3,80	21,43	3,73
15	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	1,90	0,00	3,58	14,56	4,13
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	2,86	3,81	3,68	17,35	4,22
17	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	3,81	3,81	3,37	10,31	3,67
18	Opplevde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	1,90	0,95	4,00	22,55	3,73
19	Opplevde du at institusjonen forberedte deg på tiden etter at behandlingen der var avsluttet?	5,71	12,38	3,51	10,47	3,90
20	Synes du institusjonen har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller	5,71	18,10	3,29	16,25	3,69
21	Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen? <sup>a</sup>	3,81	-	2,68	7,92	3,79
22	Fikk du inntrykk av at institusjonens utstyr var i god stand?	5,71	7,62	3,90	17,58	3,71
23	Fikk du inntrykk av at institusjonen for øvrig var i god stand?	6,67	3,81	3,82	15,96	3,61
24	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	7,62	0,95	3,92	23,96	4,13
25	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?	7,62	4,76	3,43	11,96	4,13
26	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	5,71	6,67	4,48	64,13	3,98
27	Hvis du ser behandlingen under ett, hvordan vil du vurdere institusjonen? <sup>b</sup>	4,76	2,86	3,67	23,00	-

<sup>a</sup> : Spørsmålet hadde firetrinns svarskala (i analysene kodet som 1=Ja, allfor lenge; 2= Ja, ganske lenge; 3=Ja, men ikke lenge; 4=Nei)

<sup>b</sup> : Avvikende tekst på svaralternativene (1= Mye dårligere enn forventet; 2= Noe dårligere enn forventet; 3= Som forventet; 4= Noe bedre enn forventet; 5= Mye bedre enn forventet)

### ***Fritekstsvar på spørsmålet "Er det noe du synes er viktig, og som du ikke er blitt spurt om i dette skjemaet?"***

På 27 % av skjemaene hadde svareren gitt kommentarer:

- Vanskelig å vite hvilken avdeling de skulle krysse av for i skjemaet.
- Å kunne navngi personell man mener gjør en dårlig jobb, og presisere hva man er misfornøyd med.
- Organisering, for eksempel manglende eller sein informasjon om prøvesvar eller rapporter.

**Tabell 20. Svar fra somatisk avdeling, voksne, døgnopphold. N=323.**

Spørsmål- nummer	Spørsmål	Ikke-anvendelige svar i prosent av hele svarergruppa		Gj.snitt erfarings- spørsmål	Andel toppskår erfarings- spørsmål	Gj.snitt viktighet
		Ubesvarte	"Ikke aktuelt"			
4	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	0,31	0,62	4,16	37,19	4,14
5	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	0,93	0,00	4,32	43,13	4,30
6	I hvilken grad opplevde du at behandlerne hadde omsorg for deg?	0,62	0,31	4,01	29,38	4,03
7	Opplevde du at behandlerne var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	1,24	0,62	3,79	22,40	3,92
8	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med behandlerne?	0,93	0,62	3,52	13,52	3,91
9	Snakket det øvrige personalet til deg slik at du forsto dem?	0,93	1,24	3,99	25,00	3,82
10	Har du tillit til det øvrige personalets faglige dyktighet?	1,24	0,31	4,07	25,16	3,90
11	Opplevde du at det øvrige personalet hadde omsorg for deg?	0,93	0,62	3,96	23,90	3,87
12	Opplevde du at det øvrige personalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	2,17	3,41	3,62	15,08	3,59
13	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med det øvrige personalet?	1,55	2,79	3,36	10,36	3,50
14	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?	2,17	1,24	3,77	20,83	3,83
15	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	0,93	1,86	3,67	18,79	4,01
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	1,24	1,55	3,96	29,62	4,10
17	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	1,24	6,50	2,84	8,72	3,36
18	Opplevde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	0,93	1,86	3,70	17,20	3,71
19	Opplevde du at institusjonen forberedte deg på tiden etter at behandlingen der var avsluttet?	2,48	6,50	3,13	12,24	3,70
20	Synes du institusjonen har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller hjemmesykepleie)?	4,33	19,81	3,01	7,35	3,51
21	Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen? <sup>a</sup>	5,88	-	3,10	42,11	3,96
22	Fikk du inntrykk av at institusjonens utstyr var i god stand?	4,95	4,33	4,07	30,38	3,95
23	Fikk du inntrykk av at institusjonen for øvrig var i god stand?	4,64	3,41	3,83	15,82	3,73
24	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	3,41	1,55	4,08	34,53	4,19
25	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?	4,02	4,33	3,96	32,09	4,25
26	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	4,95	6,19	4,52	73,17	4,23
27	Hvis du ser behandlingen under ett, hvordan vil du vurdere institusjonen? <sup>b</sup>	4,02	3,10	3,59	24,52	-

<sup>a</sup>: Spørsmålet hadde firetrinns svars skala (i analysene kodet som 1=Ja, altfor lenge; 2= Ja, ganske lenge; 3=Ja, men ikke lenge; 4=Nei)

<sup>b</sup>: Avvikende tekst på svaralternativene (1= Mye dårligere enn forventet; 2= Noe dårligere enn forventet; 3= Som forventet; 4= Noe bedre enn forventet; 5= Mye bedre enn forventet)

### ***Fritekstsvaret på spørsmålet "Er det noe du synes er viktig, og som du ikke er blitt spurt om i dette skjemaet?"***

På 24 % av skjemaene var det fritekstkommentarer:

- Venting
- Avlysning/strykning av undersøkelser eller inngrep
- Opplevelse av korridoropphold
- Samsvar i informasjon gitt av ulike personer
- Renhold
- Mat
- Spørsmål spesifikt om behandling, ikke bare undersøkelser og tester (jfr 14a)
- Søvn
- Oppsummering av hva som er gjort, og sikre at det er forstått
- Oppfølging etter behandlingen
- Ivaretagelse av pårørende, især ved alvorlig sykdom

## Svar fra somatisk avdeling, voksne, poliklinikk/dagavdeling. N=187.

Spørsmål- nummer	Spørsmål	Ikke-anvendelige svar i prosent av hele svarergruppa		Gj.snitt erfarings- spørsmål	Andel toppskår erfarings- spørsmål	Gj.snitt viktighet
		Ubesvarte	"Ikke aktuelt"			
4	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	2,14	0,00	4,20	38,80	3,99
5	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	2,14	0,00	4,30	47,54	4,20
6	I hvilken grad opplevde du at behandlerne hadde omsorg for deg?	2,14	0,00	4,04	32,24	3,96
7	Opplevde du at behandlerne var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	2,14	1,07	3,92	30,94	3,94
8	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med behandlerne?	2,14	0,00	3,87	28,96	3,91
9	Snakket det øvrige personalet til deg slik at du forsto dem?	3,21	5,88	4,11	31,76	3,64
10	Har du tillit til det øvrige personalets faglige dyktighet?	3,74	6,95	4,09	25,75	3,75
11	Opplevde du at det øvrige personalet hadde omsorg for deg?	3,74	9,63	4,01	27,78	3,60
12	Opplevde du at det øvrige personalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	5,88	17,65	3,70	18,88	3,42
13	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med det øvrige personalet?	4,28	18,72	3,56	16,67	3,27
14	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?	1,60	2,14	3,92	26,67	3,91
15	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	1,60	5,35	3,82	28,74	4,12
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	3,74	6,42	4,04	29,17	4,09
17	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	3,74	12,30	3,21	14,65	3,67
18	Opplevde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	3,21	3,21	3,70	15,43	3,67
19	Opplevde du at institusjonen forberedte deg på tiden etter at behandlingen der var avsluttet?	4,81	24,06	3,35	12,78	3,79
20	Synes du institusjonen har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller hjemmesykepleie)?	6,95	26,74	3,27	10,48	3,63
21	Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen? <sup>a</sup>	3,21	-	3,02	32,60	3,66
22	Fikk du inntrykk av at institusjonens utstyr var i god stand?	4,81	6,95	4,04	23,64	3,79
23	Fikk du inntrykk av at institusjonen for øvrig var i god stand?	5,35	8,02	3,90	16,67	3,65
24	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	3,74	1,60	4,13	35,03	4,13
25	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?	5,35	7,49	3,88	31,29	4,21
26	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	6,95	9,09	4,54	77,71	4,14
27	Hvis du ser behandlingen under ett, hvordan vil du vurdere institusjonen? <sup>b</sup>	5,35	8,02	3,70	27,12	-

<sup>a</sup> : Spørsmålet hadde firetrinns svarskala (i analysene kodet som 1=Ja, altfor lenge; 2= Ja, ganske lenge; 3=Ja, men ikke lenge; 4=Nei)

<sup>b</sup> : Avvikende tekst på svaralternativene (1= Mye dårligere enn forventet; 2= Noe dårligere enn forventet; 3= Som forventet; 4= Noe bedre enn forventet; 5= Mye bedre enn forventet)

### ***Fritekstsvarene på spørsmålet "Er det noe du synes er viktig, og som du ikke er blitt spurt om i dette skjemaet?"***

På 21 % av skjemaene var det fritekstkommentarer:

- En del spørsmål var vanskelige å besvare, fordi behandlingen ennå ikke var avsluttet
- Dårlige alternativer i spørsmålet om utdanning
- Kontinuitet i behandlerrelasjonen
- Oppfølging og veiledning angående tiden etterpå
- Informasjon vedrørende strykning av undersøkelse eller inngrep
- Burde vært et spørsmål i retning "Hadde du noen negative opplevelser?"
- Henvisninger eller annen viktig informasjon som blir rotet bort

**Tabell 21. Svar fra psykisk helsevern, voksne, døgnopphold. N=96.**

Spørsmål- nummer	Spørsmål	Ikke-anvendelige svar i prosent av hele svarergruppa		Gj.snitt erfarings- spørsmål	Andel toppskår erfarings- spørsmål	Gj.snitt viktighet
		Ubesvarte	"Ikke aktuelt"			
4	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	1,04	0,00	3,72	18,95	3,84
5	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	0,00	1,04	3,46	14,74	3,87
6	I hvilken grad opplevde du at behandlerne hadde omsorg for deg?	0,00	0,00	3,31	17,71	3,93
7	Opplevde du at behandlerne var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	0,00	0,00	3,28	16,67	3,88
8	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med behandlerne?	0,00	0,00	3,10	11,46	3,77
9	Snakket det øvrige personalet til deg slik at du forsto dem?	1,04	0,00	3,72	21,05	3,78
10	Har du tillit til det øvrige personalets faglige dyktighet?	2,08	0,00	3,26	7,45	3,74
11	Opplevde du at det øvrige personalet hadde omsorg for deg?	2,08	0,00	3,45	13,83	3,86
12	Opplevde du at det øvrige personalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	2,08	0,00	3,19	11,70	3,76
13	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med det øvrige personalet?	2,08	1,04	3,28	12,90	3,64
14	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?	3,13	10,42	3,05	10,84	3,70
15	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	0,00	5,21	2,92	7,69	3,90
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	0,00	1,04	3,02	6,32	4,00
17	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	0,00	2,08	2,85	7,45	3,93
18	Opplevde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	1,04	1,04	3,13	7,45	3,75
19	Opplevde du at institusjonen forberedte deg på tiden etter at behandlingen der var avsluttet?	2,08	6,25	2,83	4,55	3,79
20	Synes du institusjonen har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller hjemmesykepleie)?	2,08	4,17	2,83	10,00	3,52
21	Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen? <sup>a</sup>	2,08	-	3,48	61,70	3,60
22	Fikk du inntrykk av at institusjonens utstyr var i god stand?	3,13	10,42	3,40	10,84	3,33
23	Fikk du inntrykk av at institusjonen for øvrig var i god stand?	3,13	3,13	3,43	15,56	3,42
24	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	2,08	0,00	3,19	11,70	4,10
25	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?	2,08	0,00	3,15	9,57	4,03
26	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	1,04	4,17	3,46	31,87	3,89
27	Hvis du ser behandlingen under ett, hvordan vil du vurdere institusjonen? <sup>b</sup>	2,08	4,17	3,20	21,28	-

<sup>a</sup> : Spørsmålet hadde firetrinns svarskala (i analysene kodet som 1=Ja, altfor lenge; 2= Ja, ganske lenge; 3=Ja, men ikke lenge; 4=Nei)

<sup>b</sup> : Avvikende tekst på svaralternativene (1= Mye dårligere enn forventet; 2= Noe dårligere enn forventet; 3= Som forventet; 4= Noe bedre enn forventet; 5= Mye bedre enn forventet)

***Fritekstsvaret på spørsmålet "Er det noe du synes er viktig, og som du ikke er blitt spurt om i dette skjemaet?"***

På 33 % av skjemaene var det fritekstkommentarer:

- Mat
- Utskrivelse
- Lengden på oppholdet
- Behandling med tvang
- Overgrep
- Interiør, atmosfære, motvirke kjedsomhet/mistrivsel
- Rehabiliteringstilbud
- Religionsutøvelse
- Situasjonen rundt mottaket

**Tabell 22. Svar fra psykisk helsevern, voksne, poliklinikk. N=89.**

Spørsmål- nummer	Spørsmål	Ikke-ansvarende svar i prosent av hele svarergruppa		Gj.snitt erfarings- spørsmål	Andel toppskår erfarings- spørsmål	Gj.snitt viktighet
		Ubesvarte	"Ikke aktuelt"			
4	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	0,00	1,12	4,38	53,41	4,20
5	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	0,00	0,00	4,13	35,96	4,28
6	I hvilken grad opplevde du at behandlerne hadde omsorg for deg?	0,00	0,00	4,04	34,83	4,16
7	Opplevde du at behandlerne var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	0,00	0,00	4,16	41,57	4,33
8	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med behandlerne?	1,12	0,00	3,98	26,14	4,07
9	Snakket det øvrige personalet til deg slik at du forsto dem?	1,12	22,47	4,01	23,53	3,36
10	Har du tillit til det øvrige personalets faglige dyktighet?	2,25	28,09	3,77	12,90	3,42
11	Opplevde du at det øvrige personalet hadde omsorg for deg?	0,00	30,34	3,52	12,90	3,42
12	Opplevde du at det øvrige personalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	0,00	47,19	3,32	12,77	3,20
13	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med det øvrige personalet?	0,00	50,56	3,20	11,36	2,85
14	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?	1,12	24,72	3,62	21,21	3,83
15	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	1,12	10,11	3,51	12,66	3,91
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	0,00	5,62	3,80	25,00	4,23
17	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	0,00	13,48	3,83	31,17	3,90
18	Opplevde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	0,00	12,36	3,78	19,23	3,61
19	Opplevde du at institusjonen forberedte deg på tiden etter at behandlingen der var avsluttet?	1,12	51,69	3,14	0,00	3,64
20	Synes du institusjonen har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller hjemmesykepleie)?	0,00	26,97	3,58	23,08	3,84
21	Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen? <sup>a</sup>	1,12	-	2,75	23,86	4,10
22	Fikk du inntrykk av at institusjonens utstyr var i god stand?	0,00	49,44	4,07	22,22	3,13
23	Fikk du inntrykk av at institusjonen for øvrig var i god stand?	0,00	20,22	4,08	28,17	3,12
24	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	1,12	2,25	3,87	25,58	4,33
25	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?	3,37	2,25	3,73	21,43	4,35
26	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	1,12	8,99	4,32	62,50	4,05
27	Hvis du ser behandlingen under ett, hvordan vil du vurdere institusjonen? <sup>b</sup>	1,12	5,62	3,85	32,95	-

<sup>a</sup>: Spørsmålet hadde firetrinns svarskala (i analysene kodet som 1=Ja, altfor lenge; 2= Ja, ganske lenge; 3=Ja, men ikke lenge; 4=Nei)

<sup>b</sup>: Avvikende tekst på svaralternativene (1= Mye dårligere enn forventet; 2= Noe dårligere enn forventet; 3= Som forventet; 4= Noe bedre enn forventet; 5= Mye bedre enn forventet)

### ***Fritekstsvaer på spørsmålet "Er det noe du synes er viktig, og som du ikke er blitt spurt om i dette skjemaet?"***

På 19 % av skjemaene var det fritekstkommentarer:

- Pårørendes situasjon
- Effekt av legemidler
- Ulike behandlere => ulike erfaringer
- Skille yrkesgrupper bedre enn i skjemaet som det er nå
- Ventetid før diagnose
- Ventetid fra diagnose er satt til behandling tar til
- Samarbeidet mellom ulike avdelinger i sykehuset
- Ble du hørt / kunne du kommet i gang med behandling tidligere hvis du ble hørt
- "Alternativ" behandling

**Tabell 23. Svar fra somatisk avdeling, barn v/foresatte, døgnopphold. N=241.**

Spørsmål- nummer	Spørsmål	Ikke-ansvarelige svar i prosent av hele svarergruppa		Gj.snitt erfarings- spørsmål	Andel toppskår erfarings- spørsmål	Gj.snitt viktighet
		Ubesvarte	"Ikke aktuelt"			
4	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	0,41	0,00	4,27	39,17	4,34
5	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	0,83	0,00	4,26	38,08	4,51
6	I hvilken grad opplevde du at behandlerne hadde omsorg for deg?	1,24	0,83	3,80	19,07	4,00
7	Opplevde du at behandlerne var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	0,41	3,32	3,78	19,40	3,92
8	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med behandlerne?	0,41	0,41	3,50	13,81	3,98
9	Snakket det øvrige personalet til deg slik at du forsto dem?	0,83	1,66	4,17	32,77	4,02
10	Har du tillit til det øvrige personalets faglige dyktighet?	1,24	0,83	3,94	22,88	4,07
11	Opplevde du at det øvrige personalet hadde omsorg for deg?	0,83	1,66	3,73	21,28	3,79
12	Opplevde du at det øvrige personalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	0,83	4,15	3,58	13,10	3,62
13	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med det øvrige personalet?	0,83	2,07	3,44	10,68	3,52
14	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?	0,83	1,24	3,81	22,46	4,15
15	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	0,83	3,73	3,70	16,52	4,20
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	0,83	5,39	3,87	23,01	4,21
17	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	1,66	11,20	2,86	8,57	3,43
18	Opplevde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	2,07	2,07	3,40	11,69	3,80
19	Opplevde du at institusjonen forberedte deg på tiden etter at behandlingen der var avsluttet?	2,90	14,94	3,16	8,59	3,71
20	Synes du institusjonen har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller hjemmesykepleie)?	3,73	34,02	3,10	9,33	3,41
21	Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen? <sup>a</sup>	2,90	-	3,19	49,57	4,06
22	Fikk du inntrykk av at institusjonens utstyr var i god stand?	1,66	3,32	3,81	16,59	3,98
23	Fikk du inntrykk av at institusjonen for øvrig var i god stand?	2,07	2,07	3,24	5,19	3,63
24	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	2,90	0,41	4,02	26,18	4,32
25	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?	3,32	5,81	3,94	26,94	4,32
26	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	3,32	11,20	4,57	72,33	4,33
27	Hvis du ser behandlingen under ett, hvordan vil du vurdere institusjonen? <sup>b</sup>	3,32	2,49	3,33	12,02	-

<sup>a</sup>: Spørsmålet hadde firetrinns svarskala (i analysene kodet som 1=Ja, allfor lenge; 2= Ja, ganske lenge; 3=Ja, men ikke lenge; 4=Nei)

<sup>b</sup>: Avvikende tekst på svaralternativene (1= Mye dårligere enn forventet; 2= Noe dårligere enn forventet; 3= Som forventet; 4= Noe bedre enn forventet; 5= Mye bedre enn forventet)

### ***Fritekstsvaer på spørsmålet "Er det noe du synes er viktig, og som du ikke er blitt spurt om i dette skjemaet?"***

På 32 % av skjemaene var det fritekstkommentarer:

- Mange nevner at det burde være plass til fritekst ved hvert spørsmål
- Å bruke samme skjema for barn og voksne er uheldig
- Mer om ventetid, viktig når det gjelder barn
- Kontinuitet i forholdet til lege(-ne)
- Administrering av behandlingen når flere instanser er involvert, må være egen saksbehandler, avhengig av egne ressurser
- Informasjon om resultater av prøver
- Forhold for pårørende som er på sykehuset med barnet
- Rom
- Sanitærforhold
- Mat

**Tabell 24. Svar fra psykisk helsevern, barn v/foresatte, poliklinikk (BUP). N=157.**

Spørsmål- nummer	Spørsmål	Ikke-anvendelige svar i prosent av hele svarergruppa		Gj.snitt erfarings- spørsmål	Andel toppskår erfarings- spørsmål	Gj.snitt viktighet
		Ubesvarte	"Ikke aktuelt"			
4	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	1,91	0,00	4,23	37,66	4,27
5	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	1,27	0,00	4,12	30,97	4,35
6	I hvilken grad opplevde du at behandlerne hadde omsorg for deg?	0,64	0,00	3,94	22,44	3,95
7	Opplevde du at behandlerne var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	1,27	1,91	4,08	34,21	4,16
8	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med behandlerne?	1,27	1,27	3,71	16,99	4,09
9	Snakket det øvrige personalet til deg slik at du forsto dem?	2,55	19,75	4,04	24,59	3,84
10	Har du tillit til det øvrige personalets faglige dyktighet?	2,55	18,47	3,94	17,74	3,94
11	Opplevde du at det øvrige personalet hadde omsorg for deg?	3,82	22,29	3,69	11,21	3,55
12	Opplevde du at det øvrige personalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	3,18	29,30	3,53	16,98	3,50
13	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med det øvrige personalet?	3,82	32,48	3,45	10,00	3,41
14	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?	2,55	8,28	3,81	22,14	4,06
15	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	2,55	8,92	3,57	17,27	4,16
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	3,18	10,19	3,71	21,32	4,15
17	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	2,55	15,92	3,52	19,53	3,89
18	Opplevde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	2,55	7,01	3,69	16,20	3,88
19	Opplevde du at institusjonen forberedte deg på tiden etter at behandlingen der var avsluttet?	3,18	31,85	3,09	6,86	3,94
20	Synes du institusjonen har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller hjemmesykepleie)?	2,55	21,02	3,30	16,67	3,95
21	Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen? <sup>a</sup>	7,64	-	2,43	13,79	4,09
22	Fikk du inntrykk av at institusjonens utstyr var i god stand?	5,10	28,66	3,85	16,35	3,76
23	Fikk du inntrykk av at institusjonen for øvrig var i god stand?	5,73	12,74	3,84	17,97	3,50
24	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	5,10	4,46	3,89	26,06	4,25
25	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?	5,73	12,10	3,74	20,16	4,36
26	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	4,46	17,83	4,43	68,03	4,24
27	Hvis du ser behandlingen under ett, hvordan vil du vurdere institusjonen? <sup>b</sup>	5,10	10,19	3,74	30,87	-

<sup>a</sup> : Spørsmålet hadde firetrinns svarskala (i analysene kodet som 1=Ja, altfor lenge; 2= Ja, ganske lenge; 3=Ja, men ikke lenge; 4=Nei)

<sup>b</sup> : Avvikende tekst på svaralternativene (1= Mye dårligere enn forventet; 2= Noe dårligere enn forventet; 3= Som forventet; 4= Noe bedre enn forventet; 5= Mye bedre enn forventet)

### ***Fritekstsvaer på spørsmålet "Er det noe du synes er viktig, og som du ikke er blitt spurt om i dette skjemaet?"***

På 22 % av skjemaene var det fritekstkommentarer:

- Spørsmålene er lite egnet for BUP, passer bedre for somatisk helsetjeneste
- En del spørsmål var vanskelig å besvare, fordi behandlingen ennå ikke var avsluttet
- Ulike fagfolk => ulike vurderinger
- Antall behandlere
- Samarbeid mellom avdelingen og andre etater (eks. skole, fastlege)
- Spørsmål om hva som er viktigst å forbedre
- Tilgjengelighet til personell via telefon
- Etterbehandling
- Oppfølging, observasjon av effekt av legemidler over tid
- Personellens arbeidssituasjon
- "Sømløshet", samarbeid mellom ulike behandlingsnivå eller instanser, flere er frustrerte pga ny ventetid på hvert nytt sted eller nytt nivå
- Ventetid og treg utredning vs barns behov for rask hjelp pga deres raske utvikling
- Parkering for foreldre, kapasitet og pris



**Tabell 25. Svar fra avdelinger for avhengighetsbehandling, døgnopphold. N=52.**

Spørsmål- nummer	Spørsmål	Ikke-anvendelige svar i prosent av hele svarergruppa		Gj.snitt erfarings- spørsmål	Andel toppskår erfarings- spørsmål	Gj.snitt viktighet
		Ubesvarte	"Ikke aktuelt"			
4	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	0,00	0,00	4,13	23,08	4,06
5	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	1,92	0,00	3,96	17,65	4,06
6	I hvilken grad opplevde du at behandlerne hadde omsorg for deg?	0,00	0,00	4,04	28,85	3,88
7	Opplevde du at behandlerne var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	1,92	0,00	4,02	25,49	3,78
8	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med behandlerne?	1,92	0,00	3,69	5,88	3,80
9	Snakket det øvrige personalet til deg slik at du forsto dem?	1,92	1,92	3,84	6,00	3,77
10	Har du tillit til det øvrige personalets faglige dyktighet?	3,85	0,00	3,76	14,00	3,72
11	Opplevde du at det øvrige personalet hadde omsorg for deg?	1,92	0,00	3,82	15,69	3,64
12	Opplevde du at det øvrige personalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	1,92	1,92	3,66	18,00	3,52
13	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med det øvrige personalet?	1,92	1,92	3,48	4,00	3,38
14	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?	3,85	1,92	3,31	6,12	3,49
15	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	1,92	5,77	3,40	4,17	3,74
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	1,92	1,92	3,78	10,00	3,82
17	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	1,92	1,92	3,34	10,00	3,76
18	Opplevde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	1,92	0,00	3,67	9,80	3,55
19	Opplevde du at institusjonen forberedte deg på tiden etter at behandlingen der var avsluttet?	5,77	3,85	3,09	4,26	4,04
20	Synes du institusjonen har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller hjemmesykepleie)?	7,69	7,69	2,86	9,09	3,79
21	Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen? <sup>a</sup>	1,92	-	2,57	15,69	3,82
22	Fikk du inntrykk av at institusjonens utstyr var i god stand?	3,85	3,85	3,29	6,25	3,43
23	Fikk du inntrykk av at institusjonen for øvrig var i god stand?	1,92	1,92	3,34	2,00	3,38
24	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	1,92	0,00	3,88	13,73	3,96
25	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?	1,92	1,92	3,92	14,00	4,18
26	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	1,92	3,85	4,37	53,06	3,83
27	Hvis du ser behandlingen under ett, hvordan vil du vurdere institusjonen? <sup>b</sup>	1,92	0,00	3,61	23,53	-

<sup>a</sup> : Spørsmålet hadde firetrinns svarskala (i analysene kodet som 1=Ja, allfor lenge; 2= Ja, ganske lenge; 3=Ja, men ikke lenge; 4=Nei)

<sup>b</sup> : Avvikende tekst på svaralternativene (1= Mye dårligere enn forventet; 2= Noe dårligere enn forventet; 3= Som forventet; 4= Noe bedre enn forventet; 5= Mye bedre enn forventet)

***Fritekstsvaret på spørsmålet "Er det noe du synes er viktig, og som du ikke er blitt spurt om i dette skjemaet?"***

Ingen av skjemaene inneholdt fritekstsvaret

**Tabell 26. Svar fra avdelinger for avhengighetsbehandling, poliklinikk. N=74.**

Spørsmål- nummer	Spørsmål	Ikke-anvendelige svar i prosent av hele svarergruppa		Gj.snitt erfarings- spørsmål	Andel toppskår erfarings- spørsmål	Gj.snitt viktighet
		Ubesvarte	"Ikke aktuelt"			
4	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	0,00	0,00	4,08	40,54	4,28
5	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	0,00	0,00	4,00	32,43	4,34
6	I hvilken grad opplevde du at behandlerne hadde omsorg for deg?	0,00	0,00	3,50	17,57	3,55
7	Opplevde du at behandlerne var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	0,00	0,00	3,66	22,97	4,14
8	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med behandlerne?	0,00	0,00	3,78	21,62	3,97
9	Snakket det øvrige personalet til deg slik at du forsto dem?	4,05	17,57	4,48	63,79	3,31
10	Har du tillit til det øvrige personalets faglige dyktighet?	5,41	24,32	4,23	42,31	3,36
11	Opplevde du at det øvrige personalet hadde omsorg for deg?	4,05	43,24	3,51	20,51	2,71
12	Opplevde du at det øvrige personalet var interessert i din beskrivelse av egen situasjon?	5,41	58,11	3,59	25,93	2,48
13	Fikk du nok tid til samtale og kontakt med det øvrige personalet?	4,05	40,54	3,93	41,46	2,77
14	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?	0,00	33,78	3,96	30,61	3,81
15	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	0,00	6,76	3,62	14,49	4,04
16	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	1,35	4,05	3,47	20,00	4,33
17	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	0,00	5,41	3,81	28,57	4,26
18	Opplevde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	0,00	6,76	3,35	23,19	3,91
19	Opplevde du at institusjonen forberedte deg på tiden etter at behandlingen der var avsluttet?	2,70	18,92	3,12	15,52	3,95
20	Synes du institusjonen har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller hjemmesykepleie)?	1,35	40,54	2,47	4,65	3,31
21	Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen? <sup>a</sup>	4,05	-	2,56	8,45	3,53
22	Fikk du inntrykk av at institusjonens utstyr var i god stand?	8,11	25,68	4,00	24,49	2,26
23	Fikk du inntrykk av at institusjonen for øvrig var i god stand?	4,05	13,51	4,00	26,23	2,48
24	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	2,70	5,41	3,76	13,24	4,38
25	Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?	2,70	5,41	3,38	5,88	4,25
26	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	2,70	9,46	4,62	70,77	4,54
27	Hvis du ser behandlingen under ett, hvordan vil du vurdere institusjonen? <sup>b</sup>	2,70	5,41	3,57	23,61	-

<sup>a</sup> : Spørsmålet hadde firetrinns svarskala (i analysene kodet som 1=Ja, altfor lenge; 2= Ja, ganske lenge; 3=Ja, men ikke lenge; 4=Nei)

<sup>b</sup> : Avvikende tekst på svaralternativene (1= Mye dårligere enn forventet; 2= Noe dårligere enn forventet; 3= Som forventet; 4= Noe bedre enn forventet; 5= Mye bedre enn forventet)

***Fritekstsvaret på spørsmålet "Er det noe du synes er viktig, og som du ikke er blitt spurt om i dette skjemaet?"***

- Vanskelig å vite hva en skal svare på når en har vært behandlet både som innlagt og poliklinisk.

## VEDLEGG 6 SPØRRESKJEMA TIL NI SVARERGRUPPER

### Vedlegg 6a Rehabilitering, poliklinikk

[Avdelingens logo/navn og adresse]

## Hvilke erfaringer hadde du på [avdelingsnavn, så spesifikt som mulig]?

Ettersom du nylig har hatt kontakt med [avdelingsnavn, så presist som mulig] spør vi deg med dette om du vil besvare dette spørreskjemaet.

De 12 spørsmålene handler om hvilke erfaringer du hadde ved avdelingen.

Svarene blir brukt som informasjon om kvaliteten på tjenestene, sett med brukernes øyne.

Det er helt frivillig å svare.

[Hvis det ikke skal brukes følgebrev/eget informasjonsskriv, må informasjon om personverntiltak settes inn her. Instruksjon for retur av skjema.]

Med "behandlerne" mener vi:

De som har hatt hovedansvar for undersøkelser og behandling. Oftest er dette leger, men mange får behandling av psykologer eller annet helse- og sosialpersonale.

		Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
1	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Opplvde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Opplvde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Opplvde du at institusjonen forberedte deg på tiden etter at behandlingen der var avsluttet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 11 Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen?
- |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Nei                      | Ja, men ikke lenge       | Ja, ganske lenge         | Ja, altfor lenge         |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 12 Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?
- |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ikke noe utbytte         | Lite utbytte             | En del utbytte           | Stort utbytte            | Svært stort utbytte      | Ikke aktuelt             |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Spørreskjemaet er utarbeidet av:



## Vedlegg 6b Somatisk avdeling, voksne, døgnopphold

[Avdelingens logo/navn og adresse]

# Hvilke erfaringer hadde du på [avdelingsnavn, så spesifikt som mulig]?

Ettersom du nylig har hatt kontakt med [avdelingsnavn, så presist som mulig] spør vi deg med dette om du vil besvare dette spørreskjemaet.

De 12 spørsmålene handler om hvilke erfaringer du hadde ved avdelingen.

Svarene blir brukt som informasjon om kvaliteten på tjenestene, sett med brukernes øyne.

Det er helt frivillig å svare.

**[Hvis det ikke skal brukes følgebrev/eget informasjonsskriv, må informasjon om personverntiltak settes inn her. Instruksjon for retur av skjema.]**

Med "behandlerne" mener vi:

De som har hatt hovedansvar for undersøkelser og behandling. Oftest er dette leger, men mange får behandling av psykologer eller annet helse- og sosialpersonale.

Med "det øvrige personalet" mener vi:

På sengeposter → pleiepersonalet eller miljøpersonalet.

På poliklinikk/ dagavdeling → de du hadde med å gjøre utenom behandleren.

		Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
1	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Har du tillit til det øvrige personalets faglige dyktighet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Oppllevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Oppllevde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Fikk du inntrykk av at institusjonens utstyr var i god stand?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 11 Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen?
- Nei  Ja, men ikke lenge  Ja, ganske lenge  Ja, altfor lenge
- 12 Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?
- Ikke noe utbytte  Lite utbytte  En del utbytte  Stort utbytte  Svært stort utbytte  Ikke aktuelt

Spørreskjemaet er utarbeidet av:



## Vedlegg 6c Somatisk avdeling, voksne, poliklinikk/dagavdeling

[Avdelingens logo/navn og adresse]

### Hvilke erfaringer hadde du på [avdelingsnavn, så spesifikt som mulig]?

Ettersom du nylig har hatt kontakt med [avdelingsnavn, så presist som mulig] spør vi deg med dette om du vil besvare dette spørreskjemaet.

De 12 spørsmålene handler om hvilke erfaringer du hadde ved avdelingen.

Svarene blir brukt som informasjon om kvaliteten på tjenestene, sett med brukernes øyne.

Det er helt frivillig å svare.

[Hvis det ikke skal brukes følgebrev/eget informasjonsskriv, må informasjon om personverntiltak settes inn her. Instruksjon for retur av skjema.]

Med "behandlerne" mener vi:

De som har hatt hovedansvar for undersøkelser og behandling. Oftest er dette leger, men mange får behandling av psykologer eller annet helse- og sosialpersonale.

		Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
1	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Opplvde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Opplvde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Fikk du inntrykk av at institusjonens utstyr var i god stand?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 11 Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen?
- |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Nei                      | Ja, men ikke lenge       | Ja, ganske lenge         | Ja, altfor lenge         |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- 12 Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?
- |                          |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ikke noe utbytte         | Lite utbytte             | En del utbytte           | Stort utbytte            | Svært stort utbytte      | Ikke aktuelt             |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Spørreskjemaet er utarbeidet av:





## Vedlegg 6d Psykisk helsevern, voksne, døgnopphold

[Avdelingens logo/navn og adresse]

### Hvilke erfaringer hadde du på [avdelingsnavn, så spesifikt som mulig]?

Ettersom du nylig har hatt kontakt med [avdelingsnavn, så presist som mulig] spør vi deg med dette om du vil besvare dette spørreskjemaet.

De 12 spørsmålene handler om hvilke erfaringer du hadde ved avdelingen.

Svarene blir brukt som informasjon om kvaliteten på tjenestene, sett med brukernes øyne.

Det er helt frivillig å svare.

**[Hvis det ikke skal brukes følgebrev/eget informasjonsskriv, må informasjon om personverntiltak settes inn her. Instruksjon for retur av skjema.]**

Med "behandlerne" mener vi:

De som har hatt hovedansvar for undersøkelser og behandling. Oftest er dette leger, men mange får behandling av psykologer eller annet helse- og sosialpersonale.

Med "det øvrige personalet" mener vi:

På sengeposter → pleiepersonalet eller miljøpersonalet.

På poliklinikk/ dagavdeling → de du hadde med å gjøre utenom behandleren.

		Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
1	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Opplevde du at det øvrige personalet hadde omsorg for deg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Opplevde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Opplevde du at institusjonen forberedte deg på tiden etter at behandlingen der var avsluttet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 11 Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen?
- Nei  Ja, men ikke lenge  Ja, ganske lenge  Ja, altfor lenge
- 12 Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?
- Ikke noe utbytte  Lite utbytte  En del utbytte  Stort utbytte  Svært stort utbytte  Ikke aktuelt

Spørreskjemaet er utarbeidet av:



## Vedlegg 6e Psykisk helsevern, voksne, poliklinikk

[Avdelingens logo/navn og adresse]

### Hvilke erfaringer hadde du på [avdelingsnavn, så spesifikt som mulig]?

Ettersom du nylig har hatt kontakt med [avdelingsnavn, så presist som mulig] spør vi deg med dette om du vil besvare dette spørreskjemaet.

De 11 spørsmålene handler om hvilke erfaringer du hadde ved avdelingen.

Svarene blir brukt som informasjon om kvaliteten på tjenestene, sett med brukernes øyne.

Det er helt frivillig å svare.

[Hvis det ikke skal brukes følgebrev/eget informasjonsskriv, må informasjon om personverntiltak settes inn her. Instruksjon for retur av skjema.]

Med "behandlerne" mener vi:

De som har hatt hovedansvar for undersøkelser og behandling. Oftest er dette leger, men mange får behandling av psykologer eller annet helse- og sosialpersonale.

		Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
1	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Opplevde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Synes du institusjonen har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller hjemmesykepleie)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 10 Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen?
- Nei  Ja, men ikke lenge  Ja, ganske lenge  Ja, altfor lenge
- 11 Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?
- Ikke noe utbytte  Lite utbytte  En del utbytte  Stort utbytte  Svært stort utbytte  Ikke aktuelt

Spørreskjemaet er utarbeidet av:



## Vedlegg 6f Somatisk avdeling, barn v/ foresatte døgnopphold

[Avdelingens logo/navn og adresse]

### Hvilke erfaringer hadde du på [avdelingsnavn, så spesifikt som mulig]?

Ettersom du nylig har hatt kontakt med [avdelingsnavn, så presist som mulig] spør vi deg med dette om du vil besvare dette spørreskjemaet.

De 13 spørsmålene handler om hvilke erfaringer du hadde ved avdelingen.

Svarene blir brukt som informasjon om kvaliteten på tjenestene, sett med brukernes øyne.

Det er helt frivillig å svare.

**[Hvis det ikke skal brukes følgebrev/eget informasjonsskriv, må informasjon om personverntiltak settes inn her. Instruksjon for retur av skjema.]**

Med "behandlerne" mener vi:

De som har hatt hovedansvar for undersøkelser og behandling. Oftest er dette leger, men mange får behandling av psykologer eller annet helse- og sosialpersonale.

Med "det øvrige personalet" mener vi:

På sengeposter → pleiepersonalet eller miljøpersonalet.

På poliklinikk/ dagavdeling → de du hadde med å gjøre utenom behandleren.

		Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
1	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Snakket det øvrige personalet til deg slik at du forsto dem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Har du tillit til det øvrige personalets faglige dyktighet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Opplevde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 12 Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen?
- Nei      Ja, men ikke lenge      Ja, ganske lenge      Ja, altfor lenge
- 
- 
- 13 Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?
- Ikke noe utbytte      Lite utbytte      En del utbytte      Stort utbytte      Svært stort utbytte      Ikke aktuelt
- 

Spørreskjemaet er utarbeidet av:

## Vedlegg 6g Psykisk helsevern, barn v/ foresatte, poliklinikk (BUP)

[Avdelingens logo/navn og adresse]

### Hvilke erfaringer hadde du på [avdelingsnavn, så spesifikt som mulig]?

Ettersom du nylig har hatt kontakt med [avdelingsnavn, så presist som mulig] spør vi deg med dette om du vil besvare dette spørreskjemaet.

De 13 spørsmålene handler om hvilke erfaringer du hadde ved avdelingen.

Svarene blir brukt som informasjon om kvaliteten på tjenestene, sett med brukernes øyne.

Det er helt frivillig å svare.

**[Hvis det ikke skal brukes følgebrev/eget informasjonsskriv, må informasjon om personverntiltak settes inn her. Instruksjon for retur av skjema.]**

Med "behandlerne" mener vi:

De som har hatt hovedansvar for undersøkelser og behandling. Oftest er dette leger, men mange får behandling av psykologer eller annet helse- og sosialpersonale.

Med "det øvrige personalet" mener vi:

På sengeposter → pleiepersonalet eller miljøpersonalet.

På poliklinikk/ dagavdeling → de du hadde med å gjøre utenom behandleren.

		Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
1	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Har du tillit til det øvrige personalets faglige dyktighet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Fikk du vite det du syntes var nødvendig om hvordan prøver, tester eller undersøkelser skulle foregå?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Opplevde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Synes du institusjonen har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller hjemmesykepleie)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 12 Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen?
- Nei  Ja, men ikke lenge  Ja, ganske lenge  Ja, altfor lenge
- 13 Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?
- Ikke noe utbytte  Lite utbytte  En del utbytte  Stort utbytte  Svært stort utbytte  Ikke aktuelt

Spørreskjemaet er utarbeidet av





## Vedlegg 6h Avhengighetsbehandling, døgnopphold

[Avdelingens logo/navn og adresse]

### Hvilke erfaringer hadde du på [avdelingsnavn, så spesifikt som mulig]?

Ettersom du nylig har hatt kontakt med [avdelingsnavn, så presist som mulig] spør vi deg med dette om du vil besvare dette spørreskjemaet.

De 13 spørsmålene handler om hvilke erfaringer du hadde ved avdelingen.

Svarene blir brukt som informasjon om kvaliteten på tjenestene, sett med brukernes øyne.

Det er helt frivillig å svare.

**[Hvis det ikke skal brukes følgebrev/eget informasjonsskriv, må informasjon om personverntiltak settes inn her. Instruksjon for retur av skjema.]**

Med "behandlerne" mener vi:

De som har hatt hovedansvar for undersøkelser og behandling. Oftest er dette leger, men mange får behandling av psykologer eller annet helse- og sosialpersonale.

Med "det øvrige personalet" mener vi:

På sengeposter → pleiepersonalet eller miljøpersonalet.

På poliklinikk/ dagavdeling → de du hadde med å gjøre utenom behandleren.

		Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
1	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Snakket det øvrige personalet til deg slik at du forsto dem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Opplevde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Opplevde du at institusjonen forberedte deg på tiden etter at behandlingen der var avsluttet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Synes du institusjonen har samarbeidet godt med andre offentlige tjenester (for eksempel fastlege, NAV eller hjemmesykepleie)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 12 Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen?
- Nei  Ja, men ikke lenge  Ja, ganske lenge  Ja, altfor lenge
- 13 Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?
- Ikke noe utbytte  Lite utbytte  En del utbytte  Stort utbytte  Svært stort utbytte  Ikke aktuelt

Spørreskjemaet er utarbeidet av:



## Vedlegg 6i Avhengighetsbehandling, poliklinikk

[Avdelingens logo/navn og adresse]

### Hvilke erfaringer hadde du på [avdelingsnavn, så spesifikt som mulig]?

Ettersom du nylig har hatt kontakt med [avdelingsnavn, så presist som mulig] spør vi deg med dette om du vil besvare dette spørreskjemaet.

De 11 spørsmålene handler om hvilke erfaringer du hadde ved avdelingen.

Svarene blir brukt som informasjon om kvaliteten på tjenestene, sett med brukernes øyne.

Det er helt frivillig å svare.

[Hvis det ikke skal brukes følgebrev/eget informasjonsskriv, må informasjon om personverntiltak settes inn her. Instruksjon for retur av skjema.]

Med "behandlerne" mener vi:

De som har hatt hovedansvar for undersøkelser og behandling. Oftest er dette leger, men mange får behandling av psykologer eller annet helse- og sosialpersonale.

		Ikke i det hele tatt	I liten grad	I noen grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikke aktuelt
1	Snakket behandlerne til deg slik at du forsto dem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Har du tillit til behandlernes faglige dyktighet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Fikk du tilstrekkelig informasjon om din diagnose / dine plager?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Opplevde du at behandlingen var tilpasset din situasjon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Var du involvert i avgjørelser som angikk din behandling?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Opplevde du at institusjonens arbeid var godt organisert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Opplevde du at institusjonen forberedte deg på tiden etter at behandlingen der var avsluttet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Var hjelpen og behandlingen du fikk på institusjonen, alt i alt, tilfredsstillende?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Mener du at du på noen måte ble feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 10 Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen?
- Nei  Ja, men ikke lenge  Ja, ganske lenge  Ja, altfor lenge
- 11 Hvilket utbytte har du hatt, alt i alt, av behandlingen på institusjonen?
- Ikke noe utbytte  Lite utbytte  En del utbytte  Stort utbytte  Svært stort utbytte  Ikke aktuelt

Spørreskjemaet er utarbeidet av:

