

BRUKEROPPLEVD KVALITET

# Pasienters erfaringer med døgnopphold i tverrfaglig spesialisert rusbehandling (TSB)

3. kvartal 2020

Stiftelsen Phoenix

**Utgitt av** Folkehelseinstituttet, område for helsetjenester

**Tittel** Pasienters erfaringer med døgnopphold i tverrfaglig spesialisert rusbehandling (TSB). 3. kvartal 2020, Stiftelsen Phoenix

**English title** Inpatients' experiences with interdisciplinary treatment for substance dependence. 3rd quarter 2020, Stiftelsen Phoenix

**Ansvarlig** Camilla Stoltenberg, direktør

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

**Prosjektleder** Hilde Hestad Iversen

**ISSN** 1890-1565

**Rapport** 2020:733

**Publikasjonstype** PasOpp-tabellrapport

**Antall sider** 12

**Oppdragsgiver** Helse- og omsorgsdepartementet

**Emneord(MeSH)** Patient Satisfaction; Inpatients; Substance Related Disorders; Residential Treatment; Surveys and Questionnaires; Health Care Surveys; Norway

**Sitering** Pasienters erfaringer med døgnopphold i tverrfaglig spesialisert rusbehandling (TSB) [Inpatients' experiences with interdisciplinary treatment for substance dependence]. 3. kvartal 2020, Stiftelsen Phoenix. PasOpp-rapport 2020:733. Oslo, Folkehelseinstituttet 2020.

---

# Om undersøkelsen

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

Alle offentlige døgninstitusjoner og private døgninstitusjoner som har avtaler med RHFene er inkludert i undersøkelsen. Rene avrusningsenheter ekskluderes. Undersøkelsen omfatter voksne pasienter 16 år og eldre som har hatt døgnopphold. Faglig ansvarlig har mulighet til å ekskludere pasienter ut fra særlig menneskelig hensyn.

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

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

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

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

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

---

# Resultater

Spørreskjemaet består av 58 enkeltspørsmål som blir besvart elektronisk i TSD Nettskjema. Avslutningsvis er det satt av to fritekstfelt der pasientene kan skrive mer om henholdsvis erfaringer med institusjonen og tidligere erfaringer med hjelp fra kommunen.

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

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

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

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

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

## Mottakelse og ventetid

| Spm-nr | Spørsmål   | Antall | Gjennomsnitt | Ikke i det hele tatt (%) | I liten grad (%) | I noen grad (%) | I stor grad (%) | I svært stor grad (%) | Snitt 1. halvår 2020 | Snitt hele landet 3. kvartal 2020 |
|--------|--|--------|--------------|--------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|----------------------|-----------------------------------|
| 3      | Fikk du informasjon om institusjonens regler og rutiner da du kom? | 6      | 3.3          |                          |                  |                 |                 |                       | 3.3                  | 3.9                               |
| 4      | Var måten du ble tatt imot på ved institusjonen tilfredsstillende? | 6      | 4            |                          |                  |                 |                 |                       | 3.4                  | 4.3                               |

| Spm-nr | Spørsmål  | Antall | Svarkategori       | % | 1. halvår 2020 (%) | Hele landet 3. kvartal 2020 (%) |
|--------|---|--------|--------------------|---|--------------------|---------------------------------|
| 5      | Måtte du vente for å få tilbud ved institusjonen? | 6      | Nei                |   |                    | 31                              |
|        |   |        | Ja, men ikke lenge |   |                    | 52                              |
|        |   |        | Ja, ganske lenge   |   |                    | 14                              |
|        |   |        | Ja, altfor lenge   |   |                    | 4                               |

## Behandlerne og personalet

| Spm-nr | Spørsmål  | Antall | Gjennomsnitt | Ikke i det hele tatt (%) | I liten grad (%) | I noen grad (%) | I stor grad (%) | I svært stor grad (%) | Snitt 1. halvår 2020 | Snitt hele landet 3. kvartal 2020 |
|--------|---|--------|--------------|--------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|----------------------|-----------------------------------|
| 6      | Har du fått nok tid til samtaler og kontakt med behandlerne/personalet? | 6      | 3.5          |                          |                  |                 |                 |                       | 3.6                  | 4                                 |
| 7      | Opplever du at behandlerne/personalet har forstått din situasjon?       | 6      | 4.3          |                          |                  |                 |                 |                       | 3.6                  | 4.2                               |
| 8      | Har du hatt tillit til behandlerne/personalets faglige dyktighet?       | 6      | 4.5          |                          |                  |                 |                 |                       | 3.4                  | 4.2                               |
| 9      | Har en fra behandlerne/personalet hatt hovedansvaret for deg?           | 6      | 2.7          |                          |                  |                 |                 |                       | 4                    | 4.2                               |
| 10     | I hvilken grad har du blitt møtt med høflighet og respekt?              | 6      | 4            |                          |                  |                 |                 |                       | 3.4                  | 4.5                               |

| Spm-nr | Spørsmål   | Antall | Svarkategori     | % | 1. halvår 2020 (%) | Hele landet 3. kvartal 2020 (%) |
|--------|--|--------|------------------|---|--------------------|---------------------------------|
| 11     | Har du blitt behandlet nedlatende eller krenkende av behandlerne/personalet? | 6      | Nei, aldri       |   |                    | 73                              |
|        |  |        | Ja, én gang      |   |                    | 13                              |
|        |  |        | Ja, noen ganger  |   |                    | 13                              |
|        |  |        | Ja, mange ganger |   |                    | 1                               |

## Behandlingen

| Spm-<br>nr | Spørsmål  | Antall | Gjennom-<br>snitt | Ikke noe<br>utbytte<br>(%) | Lite<br>utbytte<br>(%) | En del<br>utbytte<br>(%) | Stort<br>utbytte<br>(%) | Svært<br>stort<br>utbytte<br>(%) | Snitt 1.<br>halvår<br>2020 | Snitt hele<br>landet 3.<br>kvartal<br>2020 |
|------------|---|--------|-------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|-------------------------|----------------------------------|----------------------------|--|
| 12a        | Hvilket utbytte har du hatt av behandling i grupper?                      | 6      | 4.3               |                            |                        |                          |                         |                                  | 3.6                        | 3.7  |
| 12b        | Hvilket utbytte har du hatt av samtaler med én behandler?                 | 6      | 3.2               |                            |                        |                          |                         |                                  | 3.3                        | 4  |
| 12c        | Hvilket utbytte har du hatt av behandling med medisiner?                  | 5      | 2                 |                            |                        |                          |                         |                                  | 2                          | 3.4  |
| 13         | Alt i alt, hvilket utbytte har du hatt av behandlingen ved institusjonen? | 6      | 4.5               |                            |                        |                          |                         |                                  | 3.9                        | 4.1  |

| Spm-nr | Spørsmål   | Antall | Gjennomsnitt | Ikke i det hele tatt (%) | I liten grad (%) | I noen grad (%) | I stor grad (%) | I svært stor grad (%) | Snitt 1. halvår 2020 | Snitt hele landet 3. kvartal 2020 |
|--------|--|--------|--------------|--------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|----------------------|-----------------------------------|
| 14     | Har informasjonen du har fått om behandlingen din vært tilfredsstillende?                        | 6      | 3.5          |                          |                  |                 |                 |                       | 2.9                  | 4                                 |
| 15     | Har du hatt innflytelse på behandlingen din?   | 6      | 3.2          |                          |                  |                 |                 |                       | 3.3                  | 3.9                               |
| 16     | Opplever du at behandlingen har vært tilpasset dine behov?                                       | 6      | 3.5          |                          |                  |                 |                 |                       | 3                    | 3.9                               |
| 17     | Har du hatt mulighet til å gi tilbakemeldinger om behandlingen din etter samtaler med behandler? | 6      | 3.7          |                          |                  |                 |                 |                       | 3                    | 4                                 |
| 18     | Har du vært med på å velge behandlingen du får nå?   | 6      | 3.7          |                          |                  |                 |                 |                       | 2.7                  | 3.7                               |
| 19     | Har du fått hjelp med fysiske plager eller sykdom?   | 6      | 3.3          |                          |                  |                 |                 |                       | 2.7                  | 3.7                               |
| 20     | Har du fått hjelp med psykiske plager?   | 6      | 3.5          |                          |                  |                 |                 |                       | 3.5                  | 3.6                               |
| 21     | Har du hatt tilfredsstillende tilgang til psykolog?  | 6      | 3.7          |                          |                  |                 |                 |                       | 2.4                  | 3.5                               |
| 22     | Har du hatt tilfredsstillende tilgang til lege?  | 6      | 3.7          |                          |                  |                 |                 |                       | 3                    | 3.6                               |

| Spm-nr | Spørsmål   | Antall | Svarkategori | % | 1. halvår 2020 (%) | Hele landet 3. kvartal 2020 (%) |
|--------|--|--------|--------------|---|--------------------|---------------------------------|
| 23     | Har din fysiske helse blitt undersøkt av lege under dette oppholdet (f.eks. ved blodprøve, lytting på hjerte, puls og vekt)? | 6      | Ja           |   |                    | 87                              |
|        |  |        | Nei          |   |                    | 13                              |
| 24     | Har tennene dine blitt vurdert av lege under dette oppholdet?  | 6      | Ja           |   |                    | 39                              |
|        |  |        | Nei          |   |                    | 61                              |



## Miljøet og aktivitetstilbudet

| Spm-<br>nr | Spørsmål  | Antall | Gjennom-<br>snitt | Ikke i det<br>hele tatt<br>(%) | I liten grad<br>(%) | I noen<br>grad<br>(%) | I stor grad<br>(%) | I svært<br>stor grad<br>(%) | Snitt 1.<br>halvår<br>2020 | Snitt hele<br>landet 3.<br>kvartal<br>2020 |
|------------|---|--------|-------------------|--------------------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------|----------------------------|--|
| 25         | Har du følt deg trygg ved institusjonen?  | 6      | 3.8               |                                |                     |                       |                    |                             | 3.6                        | 4.3  |
| 26         | Har institusjonen tilrettelagt for kontakt med andre pasienter på en tilfredsstillende måte?  | 6      | 4                 |                                |                     |                       |                    |                             | 3.7                        | 4  |
| 27         | Har aktivitetstilbudet ved institusjonen vært tilfredsstillende?                              | 6      | 3                 |                                |                     |                       |                    |                             | 3                          | 3.6  |
| 28         | Har institusjonen tilrettelagt for at du kan være fysisk aktiv (f.eks. gå tur, jogge, trene)? | 6      | 3                 |                                |                     |                       |                    |                             | 3                          | 4  |
| 29         | Har måltidene ved institusjonen vært tilfredsstillende?                                       | 6      | 4.2               |                                |                     |                       |                    |                             | 3.7                        | 4.1  |
| 30         | Har du vært tilfreds med muligheten for privatliv?  | 6      | 1.8               |                                |                     |                       |                    |                             | 1.4                        | 3.8  |

## Forberedelse til tiden etter utskrivning

| Spm-<br>nr | Spørsmål   | Antall | Gjennom-<br>snitt | Ikke i det<br>hele tatt<br>(%) | I liten grad<br>(%) | I noen<br>grad<br>(%) | I stor grad<br>(%) | I svært<br>stor grad<br>(%) | Snitt 1.<br>halvår<br>2020 | Snitt hele<br>landet 3.<br>kvartal<br>2020 |
|------------|--|--------|-------------------|--------------------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------|----------------------------|--|
| 31         | Opplever du at behandlerne/personalet har forberedt deg på tiden etter utskrivning?  | 6      | 4                 |                                |                     |                       |                    |                             | 2.7                        | 3.8  |
| 32         | Opplever du at behandlerne/personalet har hjulpet deg med praktiske løsninger for tiden etter utskrivning (f.eks. bolig, økonomi, arbeid/skole)? | 6      | 3.2               |                                |                     |                       |                    |                             | 3.2                        | 3.6  |
| 33         | Opplever du at behandlerne/personalet har tilrettelagt for videre behandling for tiden etter utskrivning?  | 6      | 3.7               |                                |                     |                       |                    |                             | 3.7                        | 4  |
| 34         | Opplever du at behandlerne/personalet har hjulpet deg slik at du kan få et meningsfullt liv etter utskrivning?                                   | 6      | 3.8               |                                |                     |                       |                    |                             | 3.6                        | 3.9  |

## Andre vurderinger

| Spm-<br>nr | Spørsmål   | Antall | Gjennom-<br>snitt | Ikke i det<br>hele tatt<br>(%) | I liten grad<br>(%) | I noen<br>grad<br>(%) | I stor grad<br>(%) | I svært<br>stor grad<br>(%) | Snitt 1.<br>halvår<br>2020 | Snitt hele<br>landet 3.<br>kvartal<br>2020 |
|------------|--|--------|-------------------|--------------------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------|----------------------------|--|
| 35         | Alt i alt, er hjelpen og behandlingen du har fått ved institusjonen tilfredsstillende?                       | 6      | 4                 |                                |                     |                       |                    |                             | 3.4                        | 4.1  |
| 36         | Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å forstå rusproblemene dine?     | 6      | 4.7               |                                |                     |                       |                    |                             | 4.2                        | 4.1  |
| 37         | Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å mestre rusproblemene dine?     | 6      | 4.5               |                                |                     |                       |                    |                             | 4                          | 4  |
| 38         | Gir hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg tro på at du vil få et bedre liv etter utskrivning? | 6      | 4                 |                                |                     |                       |                    |                             | 4.3                        | 4  |
| 39         | Opplever du at behandlerne/personalet har samarbeidet godt med dine pårørende?                               | 5      | 3.4               |                                |                     |                       |                    |                             | 3.1                        | 3.3  |
| 40         | I hvilken grad følte du deg presset/tvunget av andre til å legge deg inn? ***                                | 6      | 1.7               |                                |                     |                       |                    |                             | 2.3                        | 2.2  |
| 41         | Mener du at du på noen måte har blitt feilbehandlet (etter det du selv kan bedømme)? ***                     | 6      | 1.7               |                                |                     |                       |                    |                             | 1.9                        | 1.5  |

\*\*\* For spørsmål 40 og 41 representerer en lav verdi et positivt resultat. 1 er best mulig skår.

## Tidligere innleggelser ved rusinstitusjoner

| Spm-<br>nr | Spørsmål   | Antall | Gjennom-<br>snitt | Ikke i det<br>hele tatt<br>(%) | I liten grad<br>(%) | I noen<br>grad<br>(%) | I stor grad<br>(%) | I svært<br>stor grad<br>(%) | Snitt 1.<br>halvår<br>2020 | Snitt hele<br>landet 3.<br>kvartal<br>2020 |
|------------|--|--------|-------------------|--------------------------------|---------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------------|----------------------------|--|
| 43         | Hvis du tidligere har vært innlagt, synes du oppfølgingen/ettervernet etter utskrivningen var tilfredsstillende? (Tenk på den siste innleggelsen hvis du har vært innlagt flere ganger.) | 3      |                   |                                |                     |                       |                    |                             | 3                          | 2.8  |

## Hjelp fra kommunen du bor i

| Spm-nr | Spørsmål   | Antall | Gjennomsnitt | Ikke i det hele tatt (%) | I liten grad (%) | I noen grad (%) | I stor grad (%) | I svært stor grad (%) | Snitt 1. halvår 2020 | Snitt hele landet 3. kvartal 2020 |
|--------|--|--------|--------------|--------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|----------------------|-----------------------------------|
| 45     | Opplever du at kommunen du bor i (f.eks. ved ruskonsulent, fastlege eller ansvarsgruppe) følger deg opp under oppholdet? | 6      | 3.7          |                          |                  |                 |                 |                       | 3.1                  | 3.2                               |
| 46     | Hvis du tidligere har fått hjelp fra kommunen du bor i, har hjelpen alt i alt vært tilfredsstillende?                    | 6      | 3.7          |                          |                  |                 |                 |                       | 2.4                  | 3.1                               |

| Spm-nr | Spørsmål  | Antall | Svarkategori                 | % | 1. halvår 2020 (%) | Hele landet 3. kvartal 2020 (%) |
|--------|---|--------|------------------------------|---|--------------------|---------------------------------|
| 47     | Hvis du tidligere har fått hjelp fra kommunen du bor i, hvem/hvilken instans har vært viktigst for deg? Du kan sette flere kryss. | 6      | Ruskonsulent                 |   |                    | 39                              |
|        |   |        | Ansvarsgruppe                |   |                    | 20                              |
|        |   |        | Oppfølgingstjenester i bolig |   |                    | 8                               |
|        |   |        | Heldøgnsstilbud              |   |                    | 8                               |
|        |   |        | Fastlege                     |   |                    | 41                              |
|        |   |        | Annet                        |   |                    | 23                              |

## Individuell plan

| Spm-nr | Spørsmål   | Antall | Svarkategori | % | 1. halvår 2020 (%) | Hele landet 3. kvartal 2020 (%) |
|--------|--|--------|--------------|---|--------------------|---------------------------------|
| 55     | Har du en individuell plan? (Alle med behov for langvarige og koordinerte helse- og sosialtjenester har rett til en individuell plan.) | 4      | Ja           |   |                    | 67                              |
|        |  |        | Nei          |   |                    | 33                              |

| Spm-nr | Spørsmål  | Antall | Gjennomsnitt | Ikke i det hele tatt (%) | I liten grad (%) | I noen grad (%) | I stor grad (%) | I svært stor grad (%) | Snitt 1. halvår 2020 | Snitt hele landet 3. kvartal 2020 |
|--------|---|--------|--------------|--------------------------|------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|----------------------|-----------------------------------|
| 56     | Hvis du har en individuell plan, er du tilfreds med denne planen? | 2      |              |                          |                  |                 |                 |                       | 3                    | 3.8                               |

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

Bestilling/Order: Kun tilgjengelig som PDF.  
Lastes ned fra [www.fhi.no](http://www.fhi.no)  
Only available as PDF from [www.fhi.no](http://www.fhi.no)

ISSN: 1890-1565