



Pasienterfaringsundersøkelse

Juni 2015

Innhold

| | |
|---|----|
| 1.0 Innledning | 3 |
| 1.1 Bakgrunn for undersøkelsen | 3 |
| 1.2 Gjennomføring av undersøkelsen | 3 |
| 2.0 Resultater | 4 |
| 2.1 Personalia | 4 |
| 2.2 Bolig | 4 |
| 2.2.1 Bolig, trygghet og individuelt tilpassete behov | 4 |
| 2.3 Mottakelse | 8 |
| 2.3.1 Om de første dagene | 8 |
| 2.4 Pårørende | 10 |
| 2.5 Behandling og personalet | 12 |
| 2.5.1 Praktisk løsninger/tilrettelegging | 12 |
| 2.5.2 Behandlere og behandlingen..... | 13 |
| 2.6 Forberedelse til tiden etter behandling..... | 14 |
| 3.0 Oppsummering og veien videre | 16 |

1.0 Innledning

1.1 Bakgrunn for undersøkelsen

Kunnskapssenteret gjennomfører årlig pasienttilfredshetsundersøkelser innenfor TSB. Resultatene fra undersøkelsen i oktober 2014 ble først gjennomgått av strategiledelsen ved Hjellesstad. Deretter inviterte klinikkssjef til felles seminar/samling for pasienter og personalet hvor resultatene ble presentert og drøftet i grupper. Samlet identifiserte pasienter og personalet 50 ulike forbedringstiltak. Noen av dem ble igangsatt som strakstiltak, mens andre, blant annet de som krever ombygging av fysisk fasiliteter, eller andre kostnadskrevende tiltak arbeides det mot på litt lengre sikt. Som ledd i det kontinuerlige forbedringsarbeidet ved Hjellesstad og i hensikt å kunne måle effekt av igangsatte tiltak ble det besluttet at vi i tillegg til kunnskapssenterets årlige undersøkelse skal gjennomføre interne undersøkelser. Formålet er å studere om de tiltak vi iverksetter som et resultat av funn fra Kunnskapssenterets undersøkelse har fungert i tråd med hensikten. I den forbindelse er det utarbeidet et spørreskjema som i hovedsak er basert på de forbedringsområder som kom frem av kunnskapssenterets undersøkelse. I tillegg er det tatt med andre områder som det har vært nødvendig å få økt kunnskap om, blant annet boligsituasjonen til pasienter innlagt ved Hjellesstad. Spørreskjemaet ble gjennomgått av brukerrepresentanter før det ble iverksatt. Resultatene som presenteres i denne rapporten er også presentert for personalet og pasienter som ga tilbakemeldinger spørsmålsformuleringene og resultater.

Undersøkelsen er utarbeidet i samarbeid med Åse Engelsen, praktikant ved Hjellesstad Klinikken 2015

1.2 Gjennomføring av undersøkelsen

Den interne pasienterfaringsundersøkelsen ble gjennomført 9. og 10.juni 2015. I alt 80 % (32) av pasientene som var innlagt disse to dagene har besvart undersøkelsen. Det er 11 flere enn ved Kunnskapssenterets undersøkelse som ble gjennomført over en dag i oktober 2014. Den økte svarprosenten kan sannsynligvis forklares med at undersøkelsen ble gjennomført over to dager i stedet for en. Flere pasienter ble da gitt mulighet for å delta i undersøkelsen. Ansvar for informasjon om og rekruttering av deltakere til undersøkelsen ble også lagt til det nivået i organisasjonen som har hyppigst kontakt med pasientene, dvs. på avdelingsnivå.

2.0 Resultater

2.1 Personalia

32 pasienter, hvorav 75 % menn og 25 % kvinner deltok i undersøkelsen. Flertallet dvs. 19 mot 5 var over 25 år. Nesten alle var enslig. Litt under halvparten har gjennomført grunnskole og nesten like mange Vgs. Litt over 10 % har høyskoleutdannelse eller universitetsutdannelse. I forhold til hvor lenge pasientene hadde vært innlagt på svartidspunktet varierte dette fra 3 uker til seks måneder. Mer enn halvparten hadde vært innlagt opp til 11 uker og litt over 30 % i 3-6 mnd. på undersøkelsestidspunktet

2.2 Bolig

Den senere tid er det publisert flere rapporter som belyser boligsituasjonen til pasienter med rusmiddelproblemer. Ifølge NIBR rapporten «Rus og Bolig» er 40 % av pasienter innlagt i TSB uten fast bolig (NIBR rapport 2015). Straxhuset kartla i 2013 boligsituasjonen for rusmiddelbrukere i Bergen. Resultatene er presentert i rapporten «*Mobilisering for et bedre liv!*» I rapporten kommer det blant annet frem gjennomgående bekymring i forhold til differensiering av innhold i boligtilbud for rusmiddelavhengige. Det er også bred enighet om at boligtilbud som ikke er tilpasset behovet, kan opprettholde negativ fungering og understreke manglende mestring. Mange velger av ulike grunner å sove hos venner, eller benytte ulike akuttovernattingssteder, til tross for at de har fast bolig. Det kommer også frem av Straxhusets rapport at bosetningsmål bør bestrebe seg på å tilby permanente boliger av en slik karakter at mennesker kan føle trygghet, tilhørighet og ønske om å etablere et hjem.

På bakgrunn av de tidligere nevnte rapporter, og tilbakemeldinger fra behandlere, sosialfaglig ansatte og pasienter ved Hjellestad ønsket vi å undersøke nærmere hvilke bosituasjon pasientene har, og hvordan de opplever den. Resultatene presenteres nedenfor.

2.2.1 Bolig, trygghet og individuelt tilpassete behov

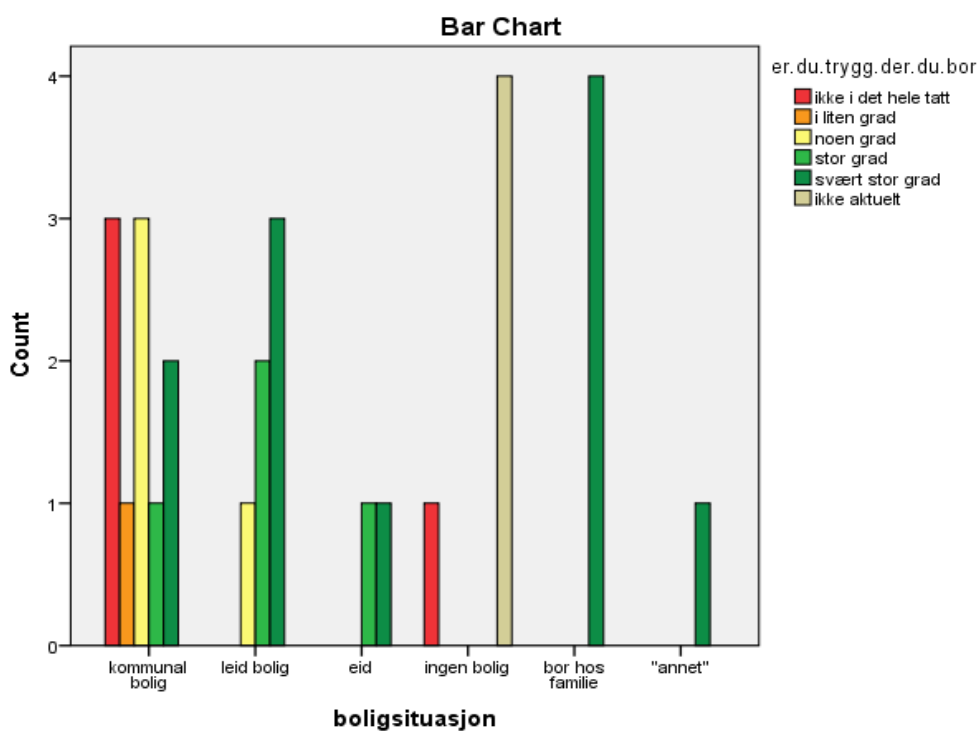
32 % av menn over 25 år bor i kommunal bolig, mens nesten like mange oppgir at de står helt uten bolig. 18 % leier bolig på det private markedet. 10 % eier egen bolig og like mange bor hos familie. Blant kvinnene bor halvparten i kommunal bolig, en fjerdedel i privat leid bolig og like mange hos familie. Det var ingen kvinner som oppga å være uten fast bolig, eller bodde

hos venner da undersøkelsen ble gjennomført. Blant pasienter under 25 år og yngre har ingen kommunal bolig. Det er heller ingen som eier egen bolig, eller oppgir å bo hos familie. Hele 60 % av de unge oppgir at de er uten fast bolig. Samlet fant vi at 40 % av de som svarte på undersøkelsen er uten bolig. Dette samsvarer med NIBR rapporten « *Rus og Bolig*».

2.2.2 Trygghet i bolig

Klinisk erfaring viser at flere pasienter oppgir at de ikke opplever seg trygg i boligen. Vi ønsket å undersøke omfanget dette. Pasientene fikk derfor spørsmål om de følte seg trygg der de bor, og om boligen er tilpasset deres behov. Blant de som opplever liten eller ingen grad av trygghet i boligen bor alle enten i kommunal bolig, eller er uten bolig. Se figur 1.

Figur 1



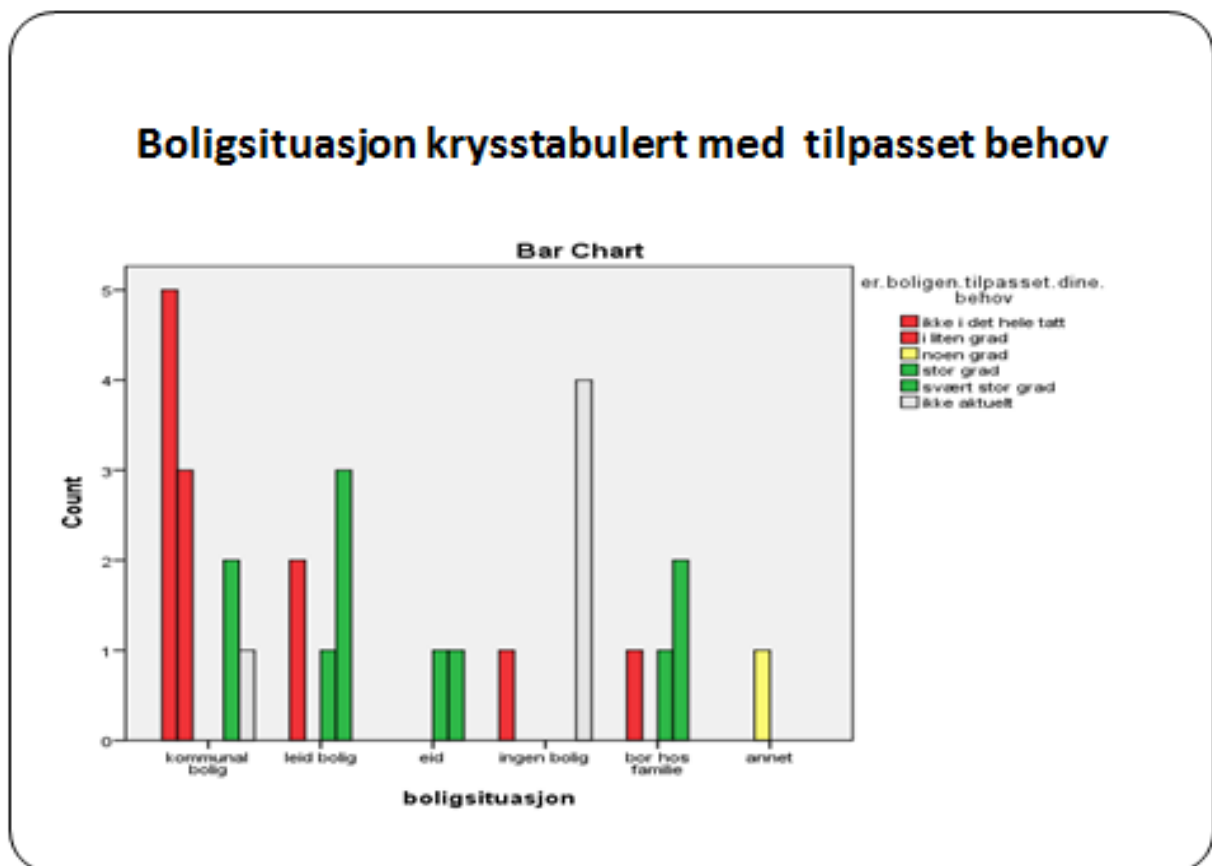
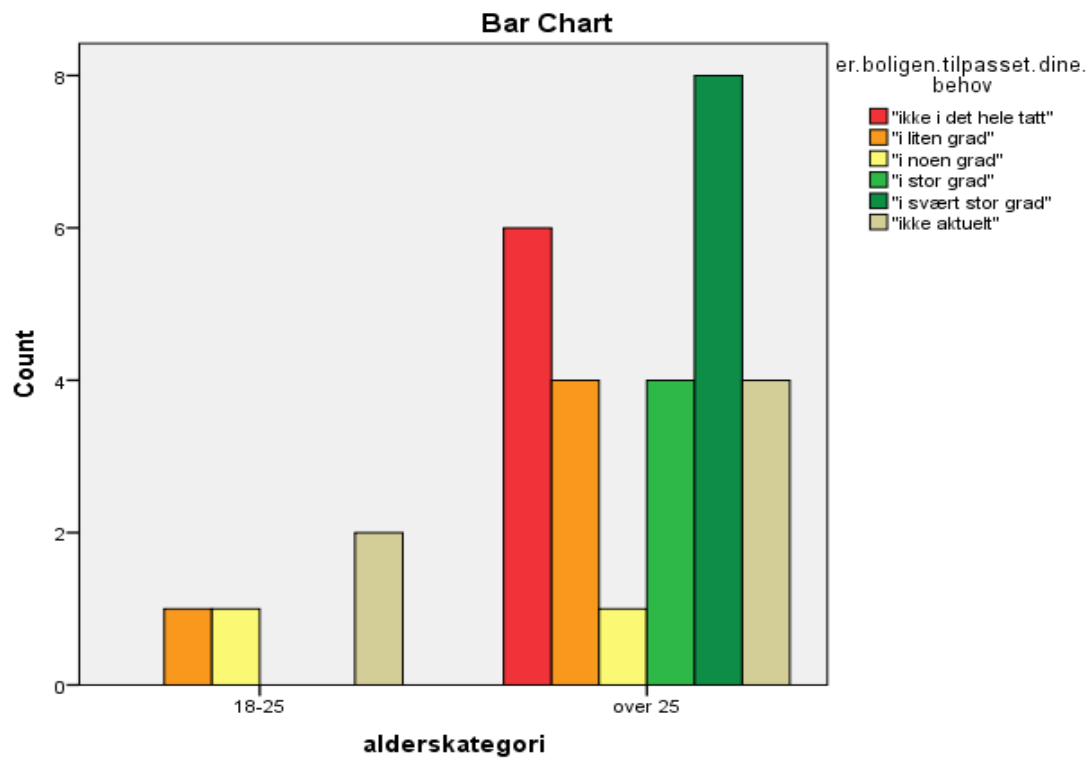
40 % av de som bor i kommunal bolig opplever at hjemmet ikke er trygt, eller i liten grad er trygt. Andelen øker til 70 % når vi tar med de som opplever at boligen bare i noen grad er trygg.

Hva som ligger i begrepet trygghet, og det å oppleve trygghet i boligen kan forstås på flere måter. Da resultatene ble gjennomgått med pasientene formidlet flere at opplevelse av utrygghet kunne handle om at de kommunale boligene i liten grad er spredt, men lokalisert tett i egne områder, eller i egne bygninger hvor flertallet av beboerne også hadde rusmiddelproblemer. Pasientene formidlet at de opplever at det er for mange rusmiddelbrukere på samme sted, noe som igjen fører til utfordringer i forhold til mestring av hverdagen uten bruk av rusmidler. Når ingen av de som leier privat bolig oppir at de føler seg uttrygg i boligen kan det handle om flere ting. En årsak kan være at de i større grad er integrert i boligfelt hvor de ikke er samlet mange med rusmiddelproblemer.

2.2.3 Tilpasset bolig

I tillegg til å undersøke hvorvidt pasienter ved Hjeltestad opplever å være trygg der de bor, ønsket vi å se på om de opplevde at den boligen de har er tilpasset deres behov. I aldersgruppen 18 – 25 år formidler halvparten at boligen ikke er tilpasset deres behov, i liten grad er tilpasset, eller i noen grad er tilpasset. Ingen oppgir at boligen i stor eller svært stor grad er tilpasset deres behov. Når det gjelder pasienter over 25 år oppgir over halvparten at boligen i stor grad er tilpasset deres behov, mens 40 % oppgir at boligen enten ikke er tilpasset deres behov, i liten grad er det, eller i noen grad er det. Se figur 2 som viser hvordan spørsmål om tilpasset bolig fordeler seg på de ulike alderskategoriene og figur 3 som viser spørsmål om tilpasset bolig fordelt på boligsituasjon.

Figur 2



Figur 3

Som det fremkommer i figur 3 oppgir de som eier egen bolig at den i stor eller svært stor grad er tilpasset deres behov. Når det gjelder de som leier bolig varierer svarene i større grad. Blant de som bor i kommunal bolig oppgir flertallet at boligen ikke i det hele tatt, eller i liten grad er tilpasset deres behov. Noen pasienter oppgir imidlertid at den i stor eller svært stor grad er tilpasset deres behov. Ser vi på de som leier privat bolig oppgir de at boligen i stor eller svært stor grad er tilpasset deres behov.

2.3 Mottakelse

Hvordan pasientene opplever å bli mottatt ved innleggelse kan være en viktig faktor for det videre behandlingsforløpet. Det ble identifisert som et forbedringspunkt, og iverksatt en rekke tiltak i forhold til. Vi ønsket å undersøke om iverksatte tiltak har ført til en forbedring på dette området i forhold til hvordan pasientene evaluerte dette i oktober 2014 da Kunnskapssenterets undersøkelse ble gjennomført.

2.3.1 Om de første dagene

Pasientene ble spurt i hvilken grad de fikk informasjon om regler og rutiner da de kom, om mottakelsen var tilfredsstillende, og om informasjonen var forståelig. De ble også spurt om det ble laget en individuell målsetting for oppholdet og om det var tilstrekkelig med informasjon i forhold til pårørendetilbud. Svarene finnes nedenfor fordelt på de ulike spørsmålene som ble stilt:

Synes du det var passelig med informasjon de første dagene?

21 % av mennene svarte JA og hele 79 % av mennene svarte NEI

37 % av kvinnene svarte JA, og hele 62 % av kvinnene svarte NEI

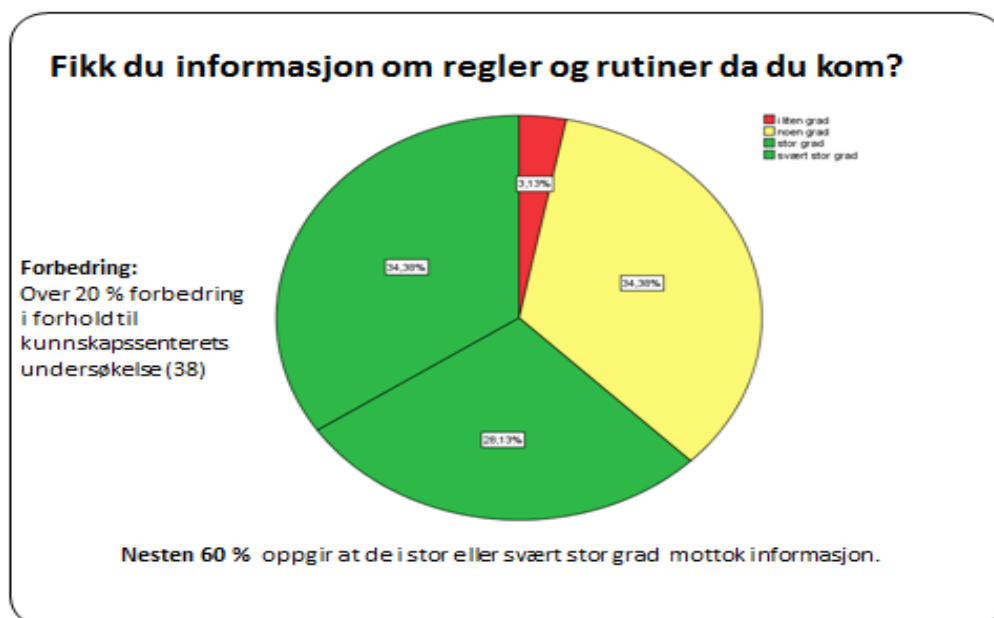
20 % av de unge voksne svarte JA og 80 % av unge voksne svarte NEI

Hva som ansees som passelig og tilstrekkelig informasjon kan variere fra pasient til pasient. Ved innleggelse er det mye ny informasjon som pasienten trenger. Hvordan og når det formidles til pasientene er vesentlig for å sikre at de har fått den informasjonen som trengs. Det vi fanget opp med dette spørsmålet var at flertallet ikke synes at de fikk passelig

informasjon. Vi fikk imidlertid ikke målt om de synes det var for mye eller for informasjon, eller om den informasjonen de fikk var den de hadde behov for.

Pasientene ble også spurt i hvilken grad de fikk informasjon om regler og rutiner da de kom. Som figur 4 viser er det her en forbedring på over 20 % fra oktober 2014 da kunnskapssenterets undersøkelse ble gjennomført, til juni 2015 hvor den interne oppfølgingsundersøkelsen er gjennomført.

Figur 4



Var måten du ble tatt i mot på tilfredsstillende?

Blant mennene oppga litt over en tredjedel at de i liten grad, eller i noen grad ble tatt i mot på en tilfredsstillende måte. 2/3 oppga at de i stor grad ble tatt i mot på en tilfredsstillende måte. Blant kvinnen oppga halvparten at de var fra liten til noen grad tilfreds med måten de ble tatt i mot på, mens halvparten oppga at de i stor grad var tilfreds. Blant de som er 25 år og yngre oppga 80 % at de i stor grad var tilfreds med hvordan de ble tatt i mot.

Totalt sett oppgir litt over 60 % at måten de ble tatt imot på i stor, eller svært stor grad var tilfredsstillende. Dette er likevel en liten nedgang fra forrige undersøkelse. Med tanke på at

det allerede er påbegynt en rekke forbedringstiltak, kan det synes som om disse ennå ikke er innarbeidet godt nok til at vi ser resultater fra dem. Et av tiltakene som er iverksatt er etablering av inntaksuke i hensikt å sikre at pasientene får nødvendig informasjon til rett tid, og at pasienten blir ivaretatt på en bedre måte i oppstartsfasen. Undersøkelsen ble gjennomført juni 2014. Det var derfor ingen ny ankommende pasienter med i undersøkelsen. De som besvarte undersøkelsen har dermed ikke fått erfaring med forbedringstiltaket som ble iverksatt for å bedre måten pasientene blir møtt på ved innleggelse.

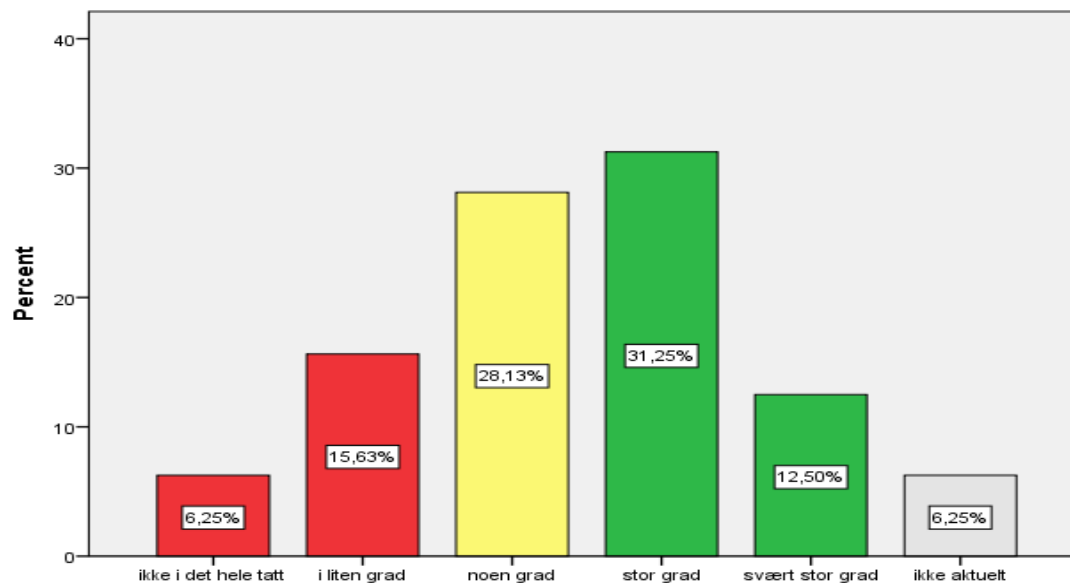
Var det lett forståelig informasjon om behandlere og deres oppgaver?

Blant mennene som deltok i undersøkelsen oppga 30 % at informasjonen om behandlerne og deres oppgaver i liten grad eller i noen grad var forståelig. Nesten 70 % mente at informasjonen i stor grad var forståelig. Blant kvinnene var det færre som opplevde at informasjonen i stor grad var forståelig og flere som opplevde det motsatte. Blant de som er 25 år og yngre oppga 80 % at de anså informasjonen de fikk om behandlerne og deres oppgaver som i stor grad forståelig.

2.4 Pårørende

Pasientene ble spurt om de fikk informasjon om tilbud for pårørende. Pasientene ble også spurt om det hadde fått tilstrekkelig informasjon om samarbeidsmøte med pårørende. Omtrent 80 % oppga at de opplever å ha fått informasjon om pårørendetilbudet ved klinikken. Det var flere kvinner enn menn som oppga at de i stor grad og svært stor grad hadde fått informasjon om tilbudet for pårørende. Figur 5 viser i hvor stor grad respondentene opplevde å ha fått informasjon om pårørendetilbudet gradert fra ikke i det hele tatt til i svært stor grad.

Figur 5



I forhold til spørsmålet om pasienten som deltok i undersøkelsen opplevde å ha fått informasjon om samarbeidsmøter med pårørende, oppga halvparten av kvinnene at de ikke hadde fått informasjon i det hele tatt, mens de øvrige oppga at de i stor grad har fått slik informasjon. Blant de unge oppga 60 % at de i stor grad hadde fått tilstrekkelig informasjon. Blant menn over 25 år oppga halvparten at de ikke hadde fått informasjon i det hele tatt, og nesten 50 % at de i stor grad hadde fått tilstrekkelig informasjon om samarbeidsmøter. For noen par år siden opprettet klinikken en egen stilling som pårørendeansvarlig i hensikt å styrke tilbudet til pårørende. Til tross for en styrkning av pårørendetilbudet viser undersøkelsen at halvparten av respondentene ikke opplever å ha fått tilstrekkelig informasjon om muligheten for samarbeidsmøter med pårørende. Her har organisasjonen et forbedringspotensial det bør arbeides med fremover.

2.5 Behandling og personalet

2.5.1 Praktisk løsninger/tilrettelegging

Praktiske løsninger handler om tilrettelegging og hjelp i tiden pasientene mottar behandling fra Hjeltestad. Vi delte det inn i tre kategorier: *Bolig, Økonomi og Skole/Arbeid*. Resultater på hvert spørsmål vises nedenfor.

I hvilken grad har du fått hjelp med bolig:

Kun rundt 50% opplevde at de fikk hjelp med bolig.

Selv om det ikke ligger innenfor spesialisthelsetjenestens oppgaver å fremskaffe bolig til pasienter, er det å ha bolig svært viktig for god behandlingsprognose. Dermed er det likevel et viktig forbedringspunkt som det bør arbeides med fremover.

I hvilken grad har du fått hjelp med økonomi:

Blant unge menn opp til 25 år oppgir alle at de i stor grad har fått hjelp med sin økonomi. Blant menn over 25 år oppgir 30 % at de i stor grad har fått hjelp i forbindelse med økonomiske spørsmål. Når det gjelder kvinner svarer 75 % at de i liten grad, eller i noen grad har fått hjelp med økonomi, mens 25 % oppgir at de i stor grad har fått hjelp i forhold til økonomiske spørsmål.

I hvilken grad har du fått hjelp med skole/arbeid

50% oppgav at dette ikke var en aktuell problemstilling for dem. Blant de som svarte på spørsmålet oppga 75% av mennene at de var fra i noen grad til svært stor grad tilfreds med hjelpen de har fått opp mot skole eller arbeid. Blant kvinnene oppga halvparten at de i stor grad var tilfreds med hjelpen, og blant unge oppga 60 % at de i stor grad var tilfreds med hjelp de har fått opp mot skole/arbeid. De unge synes å være mest tilfreds. Det kan sannsynlig forklares med at avd. unge og dagavdelingen siden høsten 2014 har hatt tilbud om oppfølging av jobbespesialister via prosjektet Jobb Først Stiftelsen Bergensklinikkene som er et samarbeid mellom NAV Hordaland, Fretex Norge og Stiftelsen Bergensklinikkene.

2.5.2 Behandlere og behandlingen

På spørsmål om pasienten opplever å ha *fått hjelp med psykiske plager* svarer 80 % av de unge, 25 år og yngre, at de i stor grad har fått hjelp. Blant menn over 25 år oppgir i underkant av 30 % det samme, mens blant kvinnene er det omtrent halvparten som opplever at de i stor grad har fått hjelp i forhold til psykiske plager. Når det gjelder opplevelsen av å ha *fått nok tid til samtale og kontakt med personalet/behandlere* opplever over halvparten av mennene, 75 % av kvinnene og 80 % av de unge, 25 år og yngre, at de i stor grad har fått nok tid og kontakt med personalet og behandlere. Personalets ble opplevd å være i stor grad *tilgjengelig* for 70 % av mennene og 100 % av de unge 25 år og yngre. Det var noen færre kvinner som opplevde at personalet i stor grad var tilgjengelig (ca. 40 %). På spørsmål om pasienten opplevde at de hadde et godt *samarbeid med personalet i forhold til egne målsetninger* med oppholdet svarte over 70 % av mennene at de i stor grad opplevde at samarbeidet var godt. Alle de unge, 25 år og yngre, og i overkant av 60 % av kvinnene svarte det samme. I forhold til spørsmål om pasientene opplevde at behandlingen var tilpasset deres behov oppga over 60 % av kvinnene og like mange av mennene at behandlingen de fikk i stor grad var tilpasset deres behov. Blant de unge, 25 år og yngre, oppga alle at behandlingen i stor grad var tilpasset deres behov.

Resultatene viser at de unge 25 år og yngre synes å være med tilfreds både når det gjelder å få hjelp til psykiske plager, personalets tilgjengelighet den tiden og kontakten de har med personalet. Dette kan ha flere årsaker, men en viktig faktor kan være bemanningsfaktoren som er høyere ved avdeling ung. En annen faktor kan være at de unge også har lengre behandlingsopphold, og aldersspesifikt tilbud i behandlingen.

På spørsmål om pasientene opplevde at *behandlingen de mottar gjør dem bedre i stand til å mestre rusmiddelproblemene* svarer i overkant av 60 % av kvinnene og 60 % av mennene at de i stor grad opplever at behandlingen gjør dem mer rustet til å mestre rusmiddelproblemene. Blant de unge, 25 år og yngre oppgir alle respondentene at de i stor eller svært stor grad opplever at behandlingen gjør dem i stand til å mestre rusmiddelproblemene.

Når det gjelder spørsmål om pasientene opplever at behandlingen og hjelpen de får ved klinikken *gjør dem mer bevisst på utfordringer knyttet til bruk av rusmidler* svarer over halvparten av mennene at behandlingen og hjelpen gjør dem i stor grad bevisst på potensielle

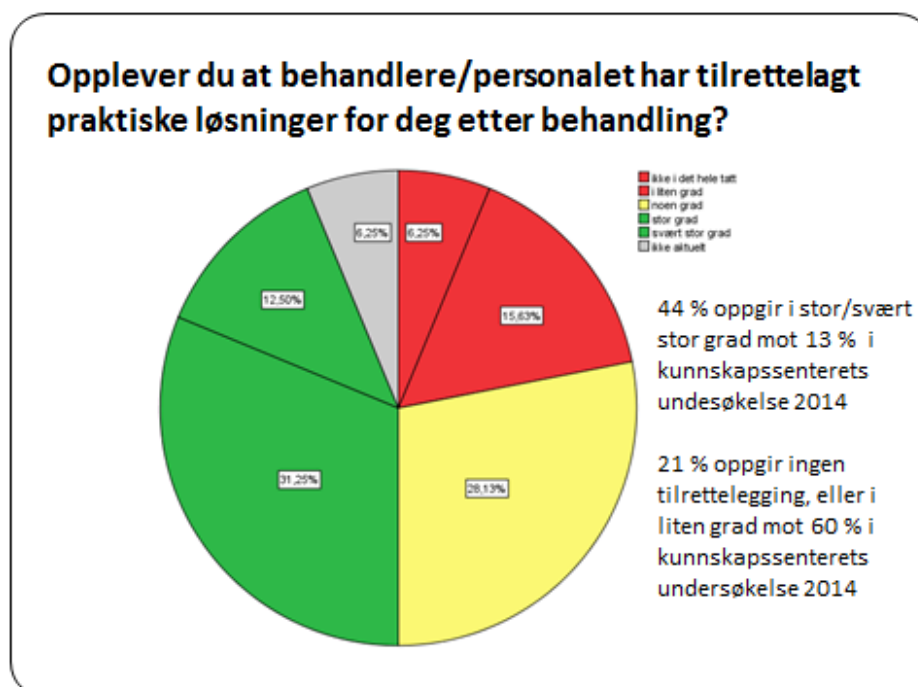
utfordringer. Litt under halvparten av kvinnene svarer det samme, mens 60 % av de unge 25 år og yngre svarer at de i stor eller svært stor grad blir bevisst egne utfordringer.

På spørsmål om pasientene opplever at de er blitt hørt og forstått av personalet svarer 75 % av mennene, 80 % av de unge, 25 år og yngre, og halvparten av kvinnene at de i stor grad opplever å ha blitt hørt og forstått av personalet. Samlet oppgir 70 % av respondentene at de føler de har blitt hørt og forstått av personalet. Resultatet er dobbelt så bra, dvs. en økning på 35 % i forhold til resultatet ved Kunnskapssenterets undersøkelse i oktober 2014.

2.6 Forberedelse til tiden etter behandling

Pasientene ble spurt om de opplevde å ha fått hjelp til praktiske oppgaver før utskrivelse, og hvorvidt de opplevde at det ble tilrettelagt for ettervernsgrupper/aktiviteter. De ble også spurt om behandlingen hadde gitt håp om et bedre liv etter utskrivelsen. Som det fremkommer av figur 7 er det en forbedring på over 30 % i forhold til resultatet ved Kunnskapssenterets undersøkelse i oktober 2014 når det gjelder pasienter som opplever at personalet i stor eller svært stor grad har tilrettelagt praktiske løsninger for tiden etter utskrivelse. Det er også en betraktelig nedgang(nesten 40 %) i forhold til pasienter som opplever at de ikke har fått noen tilrettelegging. Se figur 7.

Figur 7.



Til tross for at resultatet samlet sett peker på at det er en betraktelig forbedring i forhold til å gi pasienter praktisk tilrettelegging, er det fortsatt et område som bør forbedres. Blant menn over 25 år oppgir nesten 60 % at de ikke har fått noen hjelp av personalet når det gjelder praktisk tilrettelegging for tiden etter behandling. Blant kvinnene oppgir nesten 40 % at de i stor grad har fått slik hjelp, mens like mange oppgir at de enten ikke har fått slik hjelp i det hele tatt, eller har fått noe hjelp. Best resultat ser vi blant de unge, hvor 80 % oppgir at de i stor grad har fått hjelp til praktisk tilrettelegging for tiden etter behandling.

Når det gjelder pasientens opplevelse av at personalet har lagt til rette for at de skal kunne delta i etterverns grupper og/eller aktiviteter svarer over halvparten av de voksne mennene (25+) at personalet i ingen, liten eller noen grad har lagt til rette for deltakelse i etterverns grupper og aktiviteter. Nesten 40 % oppgir at de i stor grad har fått hjelp til å koble seg på etterverns tilbud. Blant kvinnene oppgir halvparten at de i stor grad har fått slik hjelp, mens 60 % av de unge oppgir det samme. Samlet finner vi at over halvparten av pasientene ikke opplever å ha fått tilstrekkelig hjelp med å finne frem til hensiktsmessige etterverns grupper eller aktiviteter som de kan delta på i etterkant av behandlingsoppholdet. Det kommer også frem at pasientene ønsker mer hjelp til praktiske oppgaver. Vi har dermed et forbedringspotensial når det gjelder å informere pasientene om, og hjelpe dem å finne frem til tilbud de kan delta på etter behandling.

Etter at undersøkelsen ble gjennomført i juni 2015 har klinikken endret praksis når det gjelder hvordan pasienter informeres om ulike ettervernstilbud, aktiviteter og medlemsorganisasjoner. Det gjennomføres nå dagssamlinger hvert kvartal med eksterne forelesere hvor alle ettervernstilbudene også presenterer seg for pasientene. Hvorvidt dette tiltaket vil føre til at mer enn halvparten av pasientene fremover er tilfreds med hvordan personalet gir praktisk hjelp til ettervernstiltak vil først kunne vise seg ved neste evaluering.

På spørsmål om pasientene opplever at behandlingen har gitt dem håp om et bedre liv etter utskrivelse, svarer halvparten av mennene og 60 % av kvinnene at behandlingen i stor grad har gitt dem håp om et bedre liv. Best resultat finner vi blant de som er 25 år eller yngre, hvor 80 % svarer at de i stor grad har fått håp om et bedre liv etter behandling.

Samarbeid med NAV

Samarbeid med henvisende instans, og med NAV er svært viktig i en behandlingsprosess. I tråd med interne prosedyrer tilstrebes det å avholde tre samarbeidsmøter i løpet av behandlingsoppholdet. Pasientene ble spurt om hvorvidt det var blitt avholdt slike samarbeidsmøter. Litt under halvparten av mennene, i underkant av 60 % av kvinnene og 60 % av de unge, 25 år og yngre oppgir at det er gjennomført samarbeidsmøte. Det kan være flere årsaker til at samarbeidsmøter ikke er avholdt. Noe kan være relatert til utenforliggende årsaker som avlysning av møter pga. sykdom hos pasient, behandler eller hos samarbeidende instans, mens andre kan handle om manglende oppfølging av prosedyrer fra klinikkens side. Hva som ligger bak det faktum at halvparten totalt sett ikke har gjennomført samarbeidsmøter er ikke kartlagt i undersøkelsen. Uansett er det et område det bør følges opp fremover.

3.0 Oppsummering og veien videre

Som nevnt innledningsvis ble resultatene fra undersøkelsen som er presentert i denne rapporten lagt frem for innlagte pasienter 19. juni. Pasienten ga også tilbakemeldinger både i forhold til spørsmålsformuleringene i undersøkelsen og resultatene. Pasienten var spesielt opptatt av boligsituasjonen og spørsmål som «*Hva menes med trygghet, og hva er en tilpasset bolig?*» Spørsmålsformuleringene i undersøkelsen fanget ikke opp alle de variabler vi ønsket å studere. Spørreskjemaet vil dermed bli revidert og gjennomgått av strategiledelsen, erfaringskonsulent og brukerutvalg før det gjennomføres en ny undersøkelse våren 2016 som oppfølging av resultater fra kunnskapssenterets undersøkelse for 2015 som ble gjennomført 12. oktober. I hensikt å få økt kunnskap om boligsituasjonen til inneliggende pasienter ble det i etterkant av den interne pasienterfaringsundersøkelsen gjennomført en liten boligundersøkelse blant de pasienter som kom til innleggelse ved avd. Skuteviken og ved avd. Hjellevad i august 2015. På bakgrunn av dette vil det bli søkt om eksterne midler i desember 2015 til oppretting av et boligteam ved avd. Hjellevad. Som del av det kontinuerlige kvalitetsforbedringsarbeidet vil resultater fra kunnskapssenterets undersøkelse for 2015 bli gjennomgått, presentert for og drøftet med pasienter og personalet. De forbedringstiltak som ble identifisert under fjorårets undersøkelse følges kontinuerlig opp.

Pasienterfaringsundersøkelsen Hjellevstad

Hensikten med denne undersøkelsen er å gjøre tilbudet bedre for pasienter som er innlagt ved Hjellevstad. Vi vil gjerne høre om dine erfaringer og hvordan du opplever innleggelsen. Undersøkelsen gjennomføres hvert kvartal. Takk for din deltakelse i undersøkelsen.

Personalia

1. Er du mann eller kvinne? **Mann** **Kvinne** (sett ring)
2. Er du over eller under 25 år? **18 -25 år** **25+** (sett ring)
3. Er du gift eller samboer?
(ring rundt det som passer) **Ja** **Nei**
4. Hvilken utdanning har du?
(ring rundt det som passer best) **Grunnskole** **VGS** **Høyskole/Universitet**
5. Hvor gammel var du da du fikk rusmiddelproblemer? _____ år.

| Rusmiddelbruk | Alkohol | Medika- menter | Cannabis | Kokain Amfeta min | Heroin Morfin stoffer | Annet |
|---|-----------------------------|---------------------|--------------------|-------------------------|-----------------------------|---------------------|
| Hvilke rusmiddel brukte du mest før innleggelsen? Du kan sette flere kryss. | | | | | | |
| Behandlingens varighet | 0-2 uker | 3-11 uker | 3-6mnd. | 7-12 mnd. | Over 12 mnd. | Usikker |
| Hvor lenge har du vært innlagt? | | | | | | |
| Mottakelse | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Ikke aktuelt |
| Fikk du informasjon om regler og rutiner da du kom? | | | | | | |
| Var måten du ble tatt i mot på tilfredsstillende? | | | | | | |

- Resultat av Pasienterfaringsundersøkelse fra juni 2015 -

| | | | | | | |
|--|-----------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------------|---------------------|
| Var det lett forståelig informasjon om behandlere og deres oppgaver? | | | | | | |
| Ble det laget en individuell tilnærming med målsetting for oppholdet? | | | | | | |
| Fikk du informasjon om tilbud for pårørende? | | | | | | |
| Fikk du tilstrekkelig informasjon om samarbeidsmøte med pårørende? | | | | | | |
| Behandlerne/personalet | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Ikke aktuelt |
| Opplever du at behandlere/personalet har tilrettelagt praktiske løsninger for deg etter behandling? | | | | | | |
| I hvilken grad har du fått hjelp med bolig? | | | | | | |
| I hvilken grad har du fått hjelp med økonomi? | | | | | | |
| I hvilken grad har du fått hjelp til skole/arbeid? | | | | | | |
| Behandlerne/ personalet | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Ikke aktuelt |
| Har du fått hjelp med psykiske plager? | | | | | | |
| Har du fått nok tid til samtaler og kontakt med personalet/behandlere? | | | | | | |
| Er personalet tilgjengelig når du ønsker å snakke med dem? | | | | | | |
| Opplever du at det er et godt samarbeid med personalet i forhold til dine målsettinger ved oppholdet? | | | | | | |
| Behandlingen | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Ikke aktuelt |
| Opplever du at behandlingen har vært tilpasset dine behov? | | | | | | |
| Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å mestre rusproblemene dine? | | | | | | |

- Resultat av Pasienterfaringsundersøkelse fra juni 2015 -

| | | | | | | | |
|---|-----------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------------|---------------------|--|
| Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg mer bevisst på utfordringer du har i forhold til rus? | | | | | | | |
| Føler du at du har blitt hørt og forstått av personalet på Hjellestad? | | | | | | | |
| Forberedelse til tiden etter utskrivelse | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Ikke aktuelt | |
| Fikk du hjelp med praktiske oppgaver på avdelingen slik at du er forberedt på tiden etter utskrivelse? | | | | | | | |
| Har personalet hjulpet deg med å legge til rette for etterverns grupper/aktiviteter? | | | | | | | |
| Har behandlingen gitt deg håp om et bedre liv etter utskrivelsen? | | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|------------------------------|----------------|------------|-----------------|-----------|-------------|---------|--------|---------|-------|
| Hvor bor du? (Sett kryss) | Kommunal-bolig | Leid bolig | Privateid bolig | Eid bolig | Ingen bolig | Familie | Venner | Hospits | Annet |
|------------------------------|----------------|------------|-----------------|-----------|-------------|---------|--------|---------|-------|

| | | | | | | |
|---|-----------------------------|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------------|---------------------|
| Om hjemmet ditt: | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Ikke aktuelt |
| Føler du deg trygg der du bor? | | | | | | |
| Opplever du at boligen er tilpasset dine behov? | | | | | | |

| | |
|---|------------------------------|
| Gikk du gjennom din individuelle plan for oppholdet? | Ja Nei (sett ring) |
| <hr/> | |
| Fikk du kriseplan? Går du gjennom din kriseplan ved utskrivelse i forhold til dine utfordringer/faresignal? | Ja Nei (sett ring) |
| <hr/> | |