

Pasienterfaringer med døgnopphold innen TSB 2013.

- Hvordan vurderes Tyrili sammenliknet med de andre TSB-institusjonene i Norge?

Trond Danielsen og Hilgunn Olsen
Oslo, 31.1.2014

1. Innledning

I uke 37 2013 gjennomførte Kunnskapssenteret en nasjonal spørreskjemaundersøkelse for pasienter 16 år eller eldre, som hadde døgnopphold innen tverrfaglig spesialisert rusbehandling (TSB) med offentlig avtale. Både offentlige- og private institusjoner deltok. Formålet med undersøkelsen var å samle systematisk informasjon om pasienterfaringer som utgangspunkt for kvalitetsforbedringsarbeid sentralt og lokalt. I alt 98 institusjoner var med i undersøkelsen med 1070 aktuelle respondenter. Svarprosenten var 91 prosent. Fra Tyrilis side deltok samtlige enheter og i alt 88 elever svarte på undersøkelsen, noe som ga en svarprosent på 97.

I dette sammendraget presenterer vi både de nasjonale tallene og tallene for Tyrili. Det er metodisk problematisk å sammenlikne institusjoner med ulike målsettinger, målgrupper og forskjellig behandlingsinnhold, men vi mener likevel at resultatene gir en indikasjon på hvordan det er å være i behandling i Tyrili sammenliknet med et gjennomsnitt av de andre behandlingseinstitusjonene i Norge.

Undersøkelsen er delt inn i følgende hovedområder:

- Bakgrunnsopplysninger
- Mottakelse og ventetid
- Behandlerne/personalet
- Behandlingen
- Miljøet og aktivitetstilbudet
- Forberedelse til tiden etter utskrivning
- Andre vurderinger

De fleste erfaringsspørsmålene i undersøkelsen har følgende svarskala¹:

1 = Ikke i det hele tatt 2 = I liten grad 3 = I noen grad 4 = I stor grad 5 = I svært stor grad

For alle spørsmål, bortsett fra ett², er en høy gjennomsnittsskåre positivt og en lav skåre tilsvarende negativt. I vår analyse av resultatene har vi tatt utgangspunkt i at gjennomsnittsskårer på 3,5 eller dårligere bør få oppmerksomhet og helst følges opp av forbedringstiltak.

¹ Alle tabellene, med unntak av tabell 1 og 4 presenteres med utgangspunkt i denne skalaen.

² Gjelder spørsmålet om feilbehandling i tab.9.

2. Hovedfunn

Tyrili skårer noe høyere enn «alle TSB-pasienter» på samtlige hovedområder (se tab.10) med unntak av området «behandlerne/personalet» hvor skåren er lik. Forskjellen er spesielt stor på området «miljøet og aktivitetstilbudet».

Hvis vi kun ser på Tyrili får vi følgende fordeling på gode og mindre gode resultater (Tallene i parentes er gjennomsnittscoren på spørsmålet):

Tyrilielevene rapporterte **best erfaringer** med at:

- De ble tatt imot ved institusjonen på en tilfredsstillende måte (4,2)
- De har blitt møtt med høflighet og respekt (4,4)
- De har følt seg trygge ved institusjonen (4,3)
- Institusjonen har tilrettelagt for kontakt med andre pasienter på en tilfredsstillende måte (4,0)
- Aktivitetstilbudet har vært tilfredsstillende (3,9)
- Måltidene har vært tilfredsstillende (4,5)
- Hjelpen og behandlingen de har fått, alt i alt har vært tilfredsstillende (4,0)
- Hjelpen og behandlingen gir tro på et bedre liv etter utskrivning (3,9)

Tyrili har et klart **forbedringspotensial** på disse områdene:

- Tid til samtale og kontakt med behandlerne (3,5)
- Opplevelse av at behandlerne har forstått pasientens situasjon (3,5)
- Hjelp med fysiske og psykiske plager (3,2 på begge)
- Tilfredsstillende tilgang til lege (3,0)
- Utbytte av behandling i grupper (3,3)
- Utbytte av samtaler med en behandler (3,5)
- Utbytte av behandling med medisiner (3,1)
- Opplevelse av om behandlerne forberedte elevene til tiden etter utskrivning (3,2)
- Opplevelse av at behandlerne har hjulpet pasientene med praktiske løsninger for tiden etter utskrivning (3,0)
- Opplevelse av at behandlerne har tilrettelagt for videre behandling etter utskrivning (2,7)
- Opplevelse av at behandlerne har hjulpet pasientene slik at de kan få et meningsfullt liv etter utskrivning (3,3)

Pasientenes opplevelse av å ha blitt behandlet nedlatende eller krenkende av behandlerne er også et område Tyrili burde være oppmerksomme på. Så mange som 43 prosent av elevene oppgir at dette har skjedd og hele 24 prosent oppgir at dette har skjedd noen eller mange ganger.

3. Bakgrunnsopplysninger

Tabell 1 viser bakgrunnsvariabler for tyrilielevene og «alle TSB-pasienter». Tyrilielevene skiller seg noe ut fra gruppen av TSB-pasienter i undersøkelsen.

Tab. 1 Bakgrunnsopplysninger for Tyrilielever og TSB-pasienter

Bakgrunns spørsmål		Tyrilielever (n=88)	Alle TSB-pasienter (n=1070)
Kjønn	kvinner	30 %	33 %
	menn	70 %	67 %
Alder, gjennomsnitt		31 år	37 år
Sivil status: ugift/ikke samboer		90 %	80 %
Utdanning	Grunnskole	43 %	41 %
	Videregående skole	54 %	47 %
	Høyere utdanning	4 %	12 %
Fysisk helse: «utmerket», «meget god» eller «god»		72 %	62 %
Psykisk helse: «utmerket», «meget god» eller «god»		63 %	55 %
Alder debut rusproblemer, gjennomsnitt		15 år	20 år
Type rusmidler mest brukt, i synkende rekkefølge (respondentene kunne krysse av på flere svaralternativer)		Kokain/Amfetamin 65 % Cannabis 52 % Medikamenter 49 % Heroin/morfinstoffer 39% Alkohol 24 %	Kokain/amfetamin 47 % Alkohol 46 % Medikamenter 44 % Cannabis 44 %, Heroin/morfinstoffer 26%
Tidligere innlagt i rusinstitusjon		72 % En av fire av disse hadde Tyrili som sitt siste behandlingssted.	67 %
Tilfredse med oppfølgingen/ettervernet etter siste utskrivning?		91 % «ikke i det hele tatt/ eller «i liten grad».	75 % «ikke i det hele tatt/ eller «i liten grad».
Individuell plan	Har IP	64 %	49 %
	Vet ikke	18 %	23 %

Med utgangspunkt i resultatene i tabell 1 kan vi karakterisere den typiske tyrilielev på følgende måte:

Figur 1. Den typiske tyrilielev

- Ung voksen
- Ugift/ikke samboer
- Mann
- Lavt til middels utdanningsnivå
- Med relativt god psykisk og fysisk helse
- Fikk tidlig rusproblemer
- Blandingsmissbruker
- Tidligere innlagt i rusinstitusjon (mange har flere innleggelses bak seg)

Sammenliknet med «alle TSB-pasienter» er tyrilielevene:

- I gjennomsnitt seks år yngre
- De fikk problemer med stoff i gjennomsnitt fem år tidligere
- De bruker mer kokain/amfetamin og heroin/morfinstoffer og mindre alkohol
- De har noe bedre psykisk og fysisk helse
- De har i større utstrekning Individuell plan (64 % mot 49 %)
- De som hadde vært innlagt tidligere var i noe mindre grad tilfredse med den oppfølging de fikk etter siste utskrivning

4. Pasienterfaringer/resultater

Mottakelse

Både tyrilielevene og «alle TSB-pasienter» har relativt lav gjennomsnittsskåre når det gjelder informasjon om institusjonens regler og rutiner ved ankomst. Begge grupper skårer imidlertid høyt på at de ble tatt i mot på en tilfredsstillende måte. Tyrili får her en skåre på hele 4,2 noe som må betegnes som et meget godt resultat.

Tab. 2 Mottakelse

	Tyrili (n=88)	Alle TSB-pasienter (n=1070)
Fikk du informasjon om institusjonens regler og rutiner da du ankom?	3,6	3,6
Var måten du ble tatt i mot på ved institusjonen tilfredsstillende?	4,2	4,0

Behandlerne/personalet

Når det gjelder vurderingen av behandlerne/personalet skårer Tyrili lavt på spørsmålene om elevene har fått nok tid til samtaler og kontakt og om de opplever at personalet har forstått deres situasjon. Tyrilielevene har middels tillit til personalets faglige dyktighet og er bare delvis enig i at en fra personalet har hatt hovedansvaret for dem. På spørsmålet om i hvilken grad elevene har blitt møtt med høflighet og respekt får Tyrili imidlertid en meget høy skåre. I sammenlikningen mellom Tyrili og «alle TSB-pasienter» ser vi at tyrilielevene skårer litt høyere på dette spørsmålet og litt lavere på spørsmålet om personalet har forstått deres situasjon.

Tab. 3 Behandlerne/personalet

	Tyrili (n=88)	Alle TSB-pasienter (n=1070)
Har du fått nok tid til samtaler og kontakt med personalet	3,5	3,5
Opplever du at personalet har forstått din situasjon?	3,5	3,7
Har du tillit til personalets faglige dyktighet	3,7	3,7
Har en fra personalet hatt hovedansvaret for deg?	3,7	3,8
I hvilken grad er du blitt møtt med høflighet og respekt?	4,4	4,2

På spørsmål om pasientene hadde blitt behandlet nedlatende eller krenkende av behandlerne/personalet fikk vi følgende svarfordeling:

Tab. 4 Om pasientene har blitt behandlet krenkende eller nedlatende (i prosent)

	Tyrili (n=88)	Alle TSB-pasienter (n=1070)
Nei, aldri	57	56
Ja, en gang	19	17
Ja, noen ganger	22	24
Ja, mange ganger	2	3

Som vi ser av tabellen er tallene nokså like blant tyrilielever og «alle TSB-pasienter». Så mye som 43 prosent av Tyrilis elever oppgir at de har blitt behandlet nedlatende eller krenkende av personalet en eller flere ganger. Hele 24 prosent oppgir at dette har skjedd noen eller mange ganger.

Behandlingen

Innholdet i behandlingen får gjennomgående noe dårligere vurdering. Tyrilielevene mener de har fått litt bedre informasjon om behandlingen enn gjennomsnittet av TSB-pasienter, de har fått mer innflytelse på behandlingen sin og de har hatt markant bedre tilgang til psykolog. De vurderer imidlertid tilgangen til lege som dårligere enn gjennomsnittet av «alle TSB-pasienter».

Tab.5 Behandlingen

	Tyrili (n=88)	Alle TSB-pasienter (n=1070)
Har informasjonen du har fått om behandlingen din vært tilfredsstillende?	3,6	3,4
Har du hatt innflytelse på behandlingen din?	3,8	3,5
Opplever du at behandlingen har vært tilpasset dine behov?	3,6	3,5
Har du fått hjelp med fysiske plager eller sykdom?	3,2	3,2
Har du fått hjelp med psykiske plager?	3,2	3,1
Har du hatt tilfredsstillende tilgang til psykolog?	3,6	3,1
Har du hatt tilfredsstillende tilgang til lege?	3,0	3,3

Respondentene ble også spurt om hvilket utbytte de hadde hatt av behandlingstilbudene ved institusjonen. Svaralternativene var ikke noe utbytte (1), lite utbytte(2), en del utbytte(3), stort utbytte(4) og svært stort utbytte(5). Resultatene var nokså like mellom tyrilielevene og «alle TSB-pasienter». Behandling i grupper, samtaler med en behandler samt behandling med medisiner fikk relativt lave skårer. På spørsmålet «alt i alt hvilket utbytte har du hatt av behandling ved institusjonen?» ble det imidlertid gitt en relativt høy skåre for begge grupper.

Tabell 6 Utbytte av behandling

	Tyrili (n=88)	Alle TSB-pasienter (n=1070)
I grupper?	3,3	3,3
Av samtaler med en behandler?	3,5	3,6
Med medisiner?	3,1	3,2
Alt i alt hvilket utbytte har du hatt av behandlingen ved institusjonen?	3,8	3,9

Miljøet og aktivitetstilbudet

Miljøet og aktivitetstilbudet i behandling vurderes gjennomgående høyt blant tyrilielevne. Dette gjelder særlig på områder som å føle seg trygg ved institusjonen, måltidene og at kontakten med andre elever er tilrettelagt på en tilfredsstillende måte. Også Tyrilis aktivitetstilbud får en relativt god vurdering. Når det gjelder miljø- og aktivitetstilbud har Tyrili gjennomgående bedre resultater enn gjennomsnittet av «alle TSB-pasienter».

Tab. 7 Miljø og aktivitetstilbud

	Tyrili (n=88)	Alle TSB-pasienter (n=1070)
Har du følt deg trygg ved institusjonen?	4,3	4,2
Har institusjonen tilrettelagt for kontakt med andre pasienter på en tilfredsstillende måte	4,0	3,8
Har aktivitetstilbudet ved institusjonen vært tilfredsstillende?	3,9	3,4
Har måltidene ved institusjonen vært tilfredsstillende?	4,5	3,9
Har du vært tilfreds med muligheten for privatliv?	3,6	3,4

Forberedelse til tiden etter utskrivning

Når det gjelder forberedelser til tiden etter utskrivning er vurderingene dårlige for begge grupper, men det er likevel noen forskjeller. Tyrilielevene vurderer at personalet har forberedt dem noe bedre til tiden etter utskrivning enn «alle TSB-pasienter», de synes de har fått noe mere hjelp med praktiske løsninger for tiden etter utskrivning, og at de har fått noe bedre hjelp til å få et meningsfullt liv etter utskrivning. Tilretteleggingen for videre behandling etter Tyrili vurderes imidlertid noe dårligere av tyrilielevene sammenliknet med «alle TSB-pasienter».

Tab.8 Forberedelse til tiden etter utskrivning

	Tyrili (n=88)	Alle TSB-pasienter (n=1070)
Opplever du at personalet har forberedt deg til tiden etter utskrivning?	3,2	3,0
Opplever du at personalet har hjulpet deg med praktiske løsninger for tiden etter utskrivning? (bolig, økonomi., arbeid/skole etc.)	3,0	2,8
Opplever du at personalet har tilrettelagt for videre behandling for tiden etter utskrivning?	2,7	2,9
Opplever du at personalet har hjulpet deg slik at du kan få et meningsfullt liv etter utskrivning?	3,3	3,1

Andre vurderinger

Spørsmålene i tabell ni omhandler mer overordnede vurderinger av behandlingen, og som vi ser kommer Tyrili gjennomgående bedre ut enn gjennomsnittet av TSB-behandlingsenheter. Tyrili skårer særlig høyt på spørsmålet om hjelpen og behandlingen på institusjonen, alt i alt, har vært tilfredsstillende. Men også spørsmålet om behandlingen gir elevene troen på at de skal få et bedre liv etter utskrivning gir en relativt høy skåre. Tyrili har en lav skåre på spørsmålet om personalets samarbeid med de pårørende, men ikke så lav som «alle TSB-pasienter». På spørsmålet om feilbehandling er skåren lav, og på dette spørsmålet er en lav skåre et godt resultat.

Tab.9 Andre vurderinger

	Tyrili (n=88)	Alle TSB-pasienter (n=1070)
Alt i alt, er hjelpen og behandlingen du har fått ved institusjonen tilfredsstillende?	4,0	3,8
Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å forstå rusproblemene dine?	3,7	3,6
Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg i bedre stand til å mestre rusproblemene dine?	3,8	3,6
Gir hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg tro på at du vil få et bedre liv etter utskrivning?	3,9	3,7
Opplever du at personalet har samarbeidet god med dine pårørende?	3,0	2,7
Mener du at du på noen måter har blitt feilbehandlet?	1,7	1,8

Hvis vi sammenlikner hovedområdene ser vi at Tyrili skårer jevnt over høyere enn «alle TSB-pasienter» på alle områder bortsett fra «behandlerne/personalet» hvor skåren er lik. Forskjellen er spesielt stor når det gjelder «miljøet og aktivitetstilbudet».

Tabell 10 Gjennomsnittskårer på hovedområdene (gjennomsnitt av gjennomsnitt) i tyrilielever og alle TSB pasienter

	Tyrili (n=88)	Alle TSB-pasienter (n=1070)
Mottakelse og ventetid	3,9	3,8
Behandlerne/personalet	3,8	3,8
Behandlingen	3,4	3,3
Miljøet og aktivitetstilbudet	4,1	3,7
Forberedelse til tiden etter utskrivning	3,1	3,0
Andre vurderinger (overordnede vurderinger av behandlingen)	3,7	3,5