

**Referat**

<b>Møte:</b>	<b>DDPS Brukerråd</b>		Benedikte-Marie Lio, Mental Helse Ungdom
<b>Møtedato:</b>	26.10.22		Wenche Steenstrup, Mental Helse
<b>Tidspunkt:</b>	12.00 -13.30		Jonny Krogsund, LPP
<b>Sted:</b>	DDPS sentrum, Seksjonslederkontor POLS3		Ruth-Eline Iversen, LEVE
<b>Møteleder:</b>	Benedikte-Marie Lio		Margrete Nysterud, avdelingssjef DDPS
			Stian Langli, seksjonsleder POLS 2
			Synnøve Selmer, koordinator DDPS
			Anne-Lene E.Arnesen, Pasient og brukerombudet
			Betty Nicolaysen, døgnsesksjonen
			Konnerud
<b>Referent:</b>	Synnøve Selmer	<b>Forfall:</b>	Pauline Johannesson, A-Larm

**Saksliste:**

<b>Saksnr.</b>	
17/22	Velkommen ved leder  Godkjenning av referat fra 14. september - godkjent
18/22	Presentasjon fra Anne-Lene E. Arnesen, Pasient og brukerombud i Viken, med eksempler på saker de har fått meldt inn til seg.  Vedlagt presentasjon.
19/22	Brukerundersøkelser ved døgnsesksjonen Konnerud.  Betty Nicolaysen presenterer selve undersøkelsen, rekrutteringsprosessen og resultat av gjennomførte undersøkelser. Se vedlagt presentasjon og FHI spørreskjema.  Svarprosenten er veldig lav.  <b>Tilbakemeldinger på spørreskjemaet:</b>  Det er for mange spørsmål, og flere av spørsmålene er forholdsvis like.  Burde være mulig å fylle ut skjemaet på papir. Det er i dag mulig å få skjemaet på papir, men besvarelsen må være digital.

	Benedikte-Marie skriver ned noen av innspillene og sender til FHI.
20/22	Kartlegging av selvhjelpstilbud utsettes da det ikke ble nok tid.
21/22	Orientering fra Margrete. Det er besluttet å opprette Brukerråd på klinikknivå. Foreløpig plan for Brukerrådet ved Drammen DPS fortsetter ut perioden.
	Annet: Møtene oppleves som hektiske. Møtene er sjeldnere og kortere enn tidligere. Det er ønskelig å utvide møtetiden med ½ time. Margrete, Benedikte-Marie og Synnøve ser på muligheten for å gjøre endringer.

Møtedatoer i 2022: 16.2, 30.3, 25.5, 14.9, 26.10, 14.12



# Hva er dine erfaringer med institusjonen?

Hensikten med denne undersøkelsen er å gjøre tilbudet bedre for pasienter innen psykisk helsevern. Vi vil gjerne høre om dine erfaringer fra dette oppholdet ved institusjonen.

Om utfyllingen: Sett kryss midt i rutene. Slik: ☒ Ikke slik: ☒

## Ventetid og innleggelse

### 1. Hvor lenge har du vært innlagt ved denne institusjonen?

- Mindre enn 1 dag
- 1-2 dager
- 3-7 dager
- 1-4 uker
- 1-6 måneder ⊥
- Over 6 måneder

### 2. Var innleggelsen ved denne institusjonen planlagt på forhånd eller akutt?

- Planlagt
- Akutt

### 3. Måtte du vente for å bli innlagt?

- Nei
  - Ja, men ikke lenge
  - Ja, ganske lenge
  - Ja, alt for lenge
  - Ikke aktuelt
- ⊥

### 4. Var måten du ble tatt imot på ved institusjonen tilfredsstillende?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad ⊥
- I svært stor grad
- Ikke aktuelt

### 5. Ble du innlagt mot din vilje?

- Ja
- Nei

### 6. Opplever du at innleggelsen var nødvendig eller unødvendig?

- Svært unødvendig ⊥
- Ganske unødvendig
- Både/og
- Ganske nødvendig
- Svært nødvendig

### 7. Hvordan vil du si din psykiske helse var uken før denne innleggelsen?

- Svært dårlig
- Ganske dårlig
- Både/og
- Ganske bra
- Svært bra

## Behandlerne og personalet

Tenk på behandlerne og personalet ved institusjonen når du svarer på spørsmålene nedenfor.

### 8. Har du fått nok tid til samtaler og kontakt med behandlerne/ personalet?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Ikke aktuelt*

### 9. Opplever du at behandlerne/ personalet har forstått din situasjon?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Ikke aktuelt*

### 10. Har du fått fortalt behandlerne/ personalet det som er viktig om tilstanden din?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Ikke aktuelt*

⊥

### 11. Opplever du at behandlerne/ personalet har samarbeidet godt med dine pårørende?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Ikke aktuelt*

### 12. Opplever du at behandlerne/ personalet har forberedt deg på tiden etter utskrivning?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Ikke aktuelt*

## Medvirkning ved institusjonen

### 13. Opplever du at behandlingen har vært tilpasset din situasjon?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Ikke aktuelt*

### 14. Har du hatt innflytelse på valg av behandlingsopplegg?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Ikke aktuelt*

## Medvirkning ved institusjonen forts.

### 15. Har du hatt innflytelse på medisineringen din?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Bruker ikke medisiner
- Ikke aktuelt

### 16. Er behandlingen under dette oppholdet frivillig eller føler du deg tvunget til å motta den?

- Helt frivillig
- Ganske frivillig
- Både/og
- Ganske tvunget
- Helt tvunget
- Ikke aktuelt

## Informasjon

### 17. Har institusjonen gitt deg tilstrekkelig informasjon om dine psykiske plager/din diagnose?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Ikke aktuelt

### 18. Har institusjonen gitt deg tilstrekkelig informasjon om de behandlingsmulighetene som finnes for deg?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Ikke aktuelt

## Miljøet og aktivitetstilbudet

### 19. Har du følt deg trygg ved institusjonen?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Ikke aktuelt

### 20. Har aktivitetstilbudet ved institusjonen vært tilfredsstillende?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Ikke aktuelt

## Miljøet og aktivitetstilbudet forts.

### 21. Har måltidene ved institusjonen vært tilfredsstillende?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Ikke aktuelt*

### 22. Har du vært tilfreds med muligheten for privatliv?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Ikke aktuelt*

## Negative hendelser

### 23. Har du blitt behandlet nedlatende eller krenkende av behandlerne/ personalet under dette oppholdet?

- Nei, aldri
- Ja, én gang
- Ja, noen ganger
- Ja, mange ganger

### 24. Mener du at du på noen måte har blitt feilbehandlet under dette oppholdet (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*

## Andre vurderinger

### 25. Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å *forstå* dine psykiske plager?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Ikke aktuelt*

### 26. Gjør hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg bedre i stand til å *mestre* dine psykiske plager?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Ikke aktuelt*

### 27. Gir hjelpen og behandlingen du får ved institusjonen deg tro på at du vil få et bedre liv etter utskrivning?

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Ikke aktuelt*

## Andre vurderinger forts.

**28. Alt i alt, er hjelpen og behandlingen du har fått ved institusjonen tilfredsstillende så langt?**

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad

**29. Alt i alt, hvilket utbytte har du hatt av behandlingen ved institusjonen så langt?**

- Ikke noe utbytte
- Lite utbytte
- En del utbytte
- Stort utbytte
- Svært stort utbytte
- Ikke aktuelt

## Oppfølging av fysisk helse

**30. Har din fysiske helse blitt undersøkt under dette oppholdet (f.eks. ved blodprøve, måling av blodtrykk, puls og vekt)?**

- Ja
- Nei
- Ikke aktuelt

**31. Har det vært godt tilrettelagt for at du kan være fysisk aktiv under oppholdet (f.eks. gå tur, jogge, trene)?**

- Ja
- Nei
- Ikke aktuelt

⊥

## Hjelp fra kommunen

**32. Alt i alt, har hjelpen du har fått fra kommunen du bor i vært tilfredsstillende?**

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Har ikke fått hjelp
- Ikke aktuelt

## Samlet vurdering av helsetjenesten

På spørsmål 33 og 34 ber vi deg vurdere alle helsetjenester du har vært i kontakt med, ikke kun denne institusjonen.

**33. Alt i alt, hva synes du om den hjelpen du har fått fra helsetjenesten med dine psykiske plager?**

- Svært dårlig
- Ganske dårlig
- Både/og
- Ganske bra
- Svært bra

**34. Opplever du at ulike helsetjenester har samarbeidet bra for å hjelpe deg med dine psykiske plager?**

- Ikke i det hele tatt
- I liten grad
- I noen grad
- I stor grad
- I svært stor grad
- Vet ikke
- Ikke aktuelt

**35. Hvordan vil du si din *psykiske* helse er?**

- Svært dårlig
- Ganske dårlig
- Både/og
- Ganske bra
- Svært bra

**36. Alt i alt, hvordan har du det i dag?**

- Svært dårlig
- Ganske dårlig
- Både/og
- Ganske bra
- Svært bra

**37. Hvordan vil du si din *fysiske* helse er?**

- Utmerket
- Meget god
- God
- Nokså god
- Dårlig

**38. Hva er hovedgrunnen til at du er innlagt? Sett kun ett kryss.**

- Spiseforstyrrelse
- Rusmiddelproblem
- Angst og/eller depresjon
- Psykoselidelse/schizofreni
- Annet

**39. Har du opplevd tvang under dette oppholdet (f.eks. blitt tvangsinnlagt, fått tvangsmedisinering eller blitt holdt fast)?**

- Ja → gå til spørsmål 40
- Nei → gå til spørsmål 41

**40. Hvis du har opplevd tvang, har du fått informasjon om at det er fattet et vedtak om bruk av tvang mot deg?**

- Ja
- Nei

**41. Har du vært innlagt på en psykiatrisk institusjon før denne innleggelsen?**

- Nei
- Ja, én gang
- Ja, 2 ganger
- Ja, 3-5 ganger
- Ja, mer enn 5 ganger

**42. Er du kvinne eller mann?**

- Kvinne
- Mann

**43. Hva er din alder?**

- 18-24 år
- 25-44 år
- 45-66 år
- 67 år eller eldre

**44. Er du gift/samboende?**

- Ja, gift
- Ja, samboende
- Nei







## FHI Folkehelseinstituttet elektronisk brukerundersøkelse 2020 - 2022.

Undersøkelse om pasienters erfaringer med døgnopphold i psykisk helsevern



### **Bakgrunn og formål**

- Fra og med 2020 skal alle voksne pasienter som er innlagt ved døgninstitusjoner i psykisk helsevern (PHV) bli invitert til å delta i en undersøkelse om erfaringene sine med institusjonen like før de skrives ut. Undersøkelsene gir alle som er innlagt for behandling innen PHV en mulighet for å uttale seg og vurdere tjenestene.
- Hensikten er å gi tilbakemelding om pasientenes erfaringer med tilbudet de mottar, og med dette bidra til god kvalitet i behandlingen.

### **Hvem inviteres til å delta?**

- Undersøkelsen gjennomføres ved alle landets behandlingssteder innen PHV. TSB har egen undersøkelse. Alle offentlige og private døgninstitusjoner som har avtaler med de regionale helseforetakene inkluderes.
- Pasienter som er 18 år og eldre og som er innlagt ved en døgnenhet utgjør populasjonen.
- Faglig ansvarlig har mulighet til å ekskludere pasienter ut fra særlige menneskelig hensyn.

## Hvordan gjennomføres undersøkelsen?

- FHI er ansvarlig for å planlegge og koordinere undersøkelsen.
- Datainnsamlingen gjennomføres elektronisk med bruk av TSD Nettskjema fra Universitetet i Oslo.
- Pasientene vil få utdelt et informasjonsskriv med en unik innloggingskode slik at de kan svare elektronisk. Svaret lagres i TSD, og overføres kryptert til FHI.
- FHI har vurdert at behandlingen av personopplysninger i prosjektet er i samsvar med personvernregelverket. Alle som jobber med undersøkelsen i FHI har taushetsplikt og alle opplysninger behandles fortrolig.
  
- Ved institusjonen er det en lokal **prosjektleder** som FHI har jevnlig kontakt med. Ansvar for å innrapporterer mnd. antall utskrevne pasienter.
- Vedkommende har ansvar for å informere ansatte og pasienter, sørge for at pasientene får forespørsel om å delta og være i dialog med FHI om undersøkelsen.
- Institusjonene selv er ansvarlige for at alle pasienter som skal skrives ut forespørres, informeres og får muligheten til å svare på skjemaet.
- Institusjonene må sørge for at pasientene har tilgang på nødvendig utstyr (nettbrett, PC eller smartphone) for å kunne besvare undersøkelsen elektronisk.
- Pasientene inviteres til å svare på sine erfaringer med institusjonen nærmest mulig utskrivning.
- Det er frivillig å delta i undersøkelsen. Ved å svare på spørsmålene i skjemaet samtykker pasienten i å bli med i undersøkelsen.

**Forts.**

## **Resultater fra undersøkelsen**

- Det sendes uten nasjonal rapport årlig. Resultatrapporter med foreløpige og ujusterte tall for hver institusjon blir sendt ut til institusjonene hyppigere, kvartalsvis.

## **Resultat 2020 – 2021**

8246 pasienter har deltatt siden undersøkelsene startet opp 1. januar 2020. Andelen som svarer er fortsatt svært lav sammenlignet med antall unike døgnpasienter i PHV som innrapporteres til Norsk pasientregister (NPR). Enheter og helseforetak oppfordres derfor til å iverksette tiltak for å bedre oppslutningen om brukerundersøkelsen.

### [Årsrapport 2021 DDPS Døgnseksjonen Konnerud.](#)

I 2021 var det ved døgnseksjonen 334 utskrevne pasienter, hvorav 6 svarte på undersøkelsen.

NB: 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. kvartalsrapportene for 2022 er nå publisert på fhi.no:**

[Pasienters erfaringer i PHV - 2. kvartalsrapporter 2022](#)

I perioden var det ved døgnseksjonen 150 utskrevne pasienter, hvorav 15 svarte på undersøkelsen.



fort.

- [Se her for nedlastbar oversikt over enhetsrapporter per kvartal og rapportstruktur i 2. kvartal](#)
- **Annen informasjon og lenker:**
- Spørreskjema er tilgjengelig på flere språk, og pasientene kan velge om de vil svare på bokmål, nynorsk eller engelsk
- [Informasjonsmateriell om studien, lenke til registreringsskjemaet m.m. \(PHV\)](#)
- [Rapporter \(PHV\)](#)

## **FHI Folkehelseinstituttet elektronisk brukerundersøkelse.**

### [Spørreskjema PHV 2020](#)

#### **Områder som det ønskes tilbakemelding om:**

- Ventetid og innleggelse
- Behandlerne og personalet
- Medvirkning ved institusjonen
- Informasjon
- Miljøet og aktivitetstilbudet
- Negative hendelser
- Andre vurderinger
- Oppfølging av fysisk helse
- Hjelp fra kommunen og samlet vurdering av helsetjenesten
- Om bruk av tvang



# Videre implementering/utfordringer

## Utfordringer:

- Pandemiens utfordringer i 2020 – 2021. Utfordringer i 2022?
- Varierende lengde på innleggelser. Brukerundersøkelsen leveres ut til pasient ved innleggelse, informasjon ligger tilgjengelig i pasientmappe.
- Påminnelse før utskrivelse. Oppfordrer til å benytte sjekkliste ved utskrivelse.
- Språk – flere av våre pasienter har utenlandsk opprinnelse – informasjon om elektronisk undersøkelse finnes bare på norsk, nynorsk og engelsk. Tilbakemelding om pasienter som ikke deltar pga. annet språk – bes om. Dette for å få et korrekt antall som har mottatt tilbudet.

Tiltak: Registrere språk i DIPS ved innkomst?

- Elektronisk undersøkelse – er pasienten fortrolig med å bruke verktøyet? Nettbrett er nå tilgjengelig for utlån til pasienter ved gjennomføring. Team 1 og team 2 har nå liggende nettbrett til dette bruk, på anvist plass.
- Får pasienten tilstrekkelig informasjon om og støtte ved gjennomføring?
- 44 spørsmål – er det alt for omfattende?

NB: Ved selve gjennomføringen er det viktig at pasientene sitter alene og fyller ut skjemaet, og svarer uten å diskutere svarene sine med andre. helsepersonell kan hjelpe pasienter med å lese og forstå spørsmålene, men det er svært viktig å unngå påvirkning eller diskusjon om hvilke svar pasienten skal gi.



# Årsmelding 2021

Viken, kontor Drammen

Brukerrådet Drammen DPS  
26.10.22



**Vi skal ivareta pasientenes og brukernes behov, interesser og rettssikkerhet i helse- og omsorgstjenesten, og arbeide for å bedre kvaliteten på disse tjenestene**



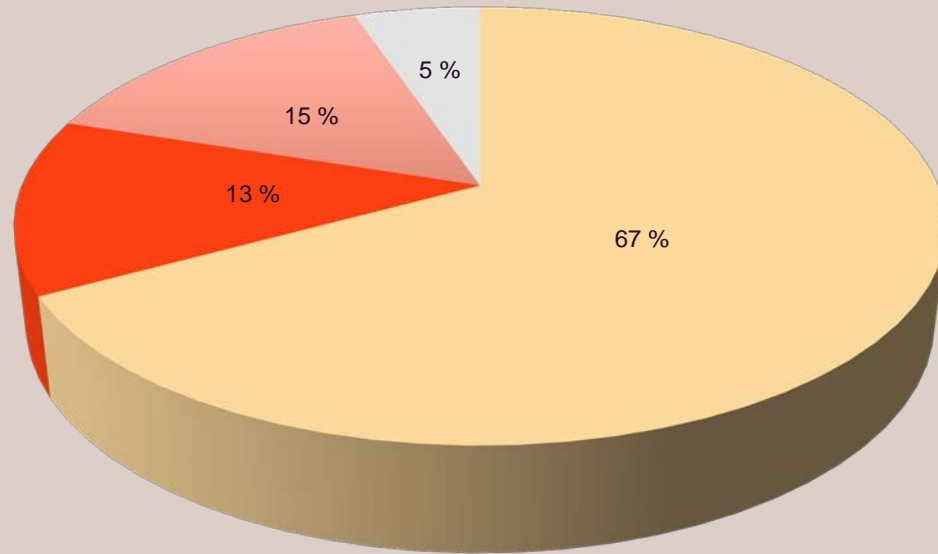
# Arbeidsform

- Hjelp til selvhjelp gjennom veiledning
- Avklarer og informerer
- Går aktivt inn i saker
- Deltar på møter med ulikt formål
- Tar opp systemsaker
- Varsler tilsynsmyndigheten
- Media
- Bidragsyter på systemnivå

- Grunnleggende tillit til at ledere og utøvende personell har som mål å gi trygg helsehjelp med god kvalitet, gitt på en faglig forsvarlig og omsorgsfull måte
- Leter ikke etter eller spekulerer i årsaker
- Godt samarbeid mot felles mål



## Hvilken hjelp fikk de i 2021?



■ Informasjon, råd og veiledning

■ Bistand til klage

■ Muntlig dialog

■ Mottatt informasjon

## Oversikt

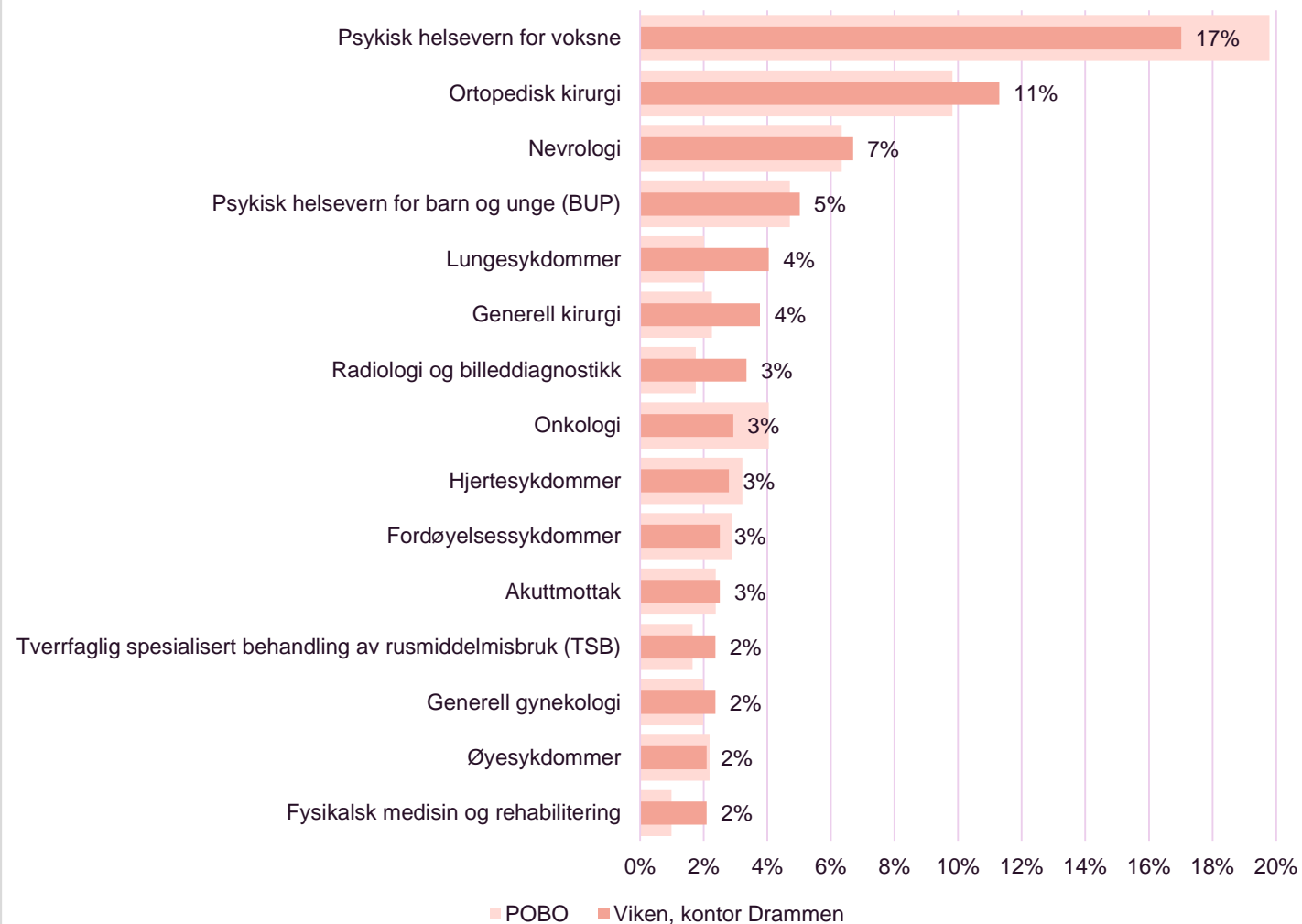
- 8 847 problemstillinger spesialisthelsetjenesten (7 581 i 2020)
- 749 Vestre Viken (612 i 2020)
- Nasjonalt - økning på 17%,
- Vestre Viken - økning på 22%
- 77% av klagen på Vestre Viken ble registrert ved ombudskontoret i Drammen
- 19% ved kontoret i Oslo
- 2% i Vestfold og Telemark



## VESTRE VIKEN

- 19% psykisk helsevern voksne
- **13% ortopedisk kirurgi**
- 7% nevrologi
- 5% psykisk helsevern barn og unge
- 4% lungesykdommer
- 4% generell kirurgi
- **2% radiologi og billeddiagnostikk**

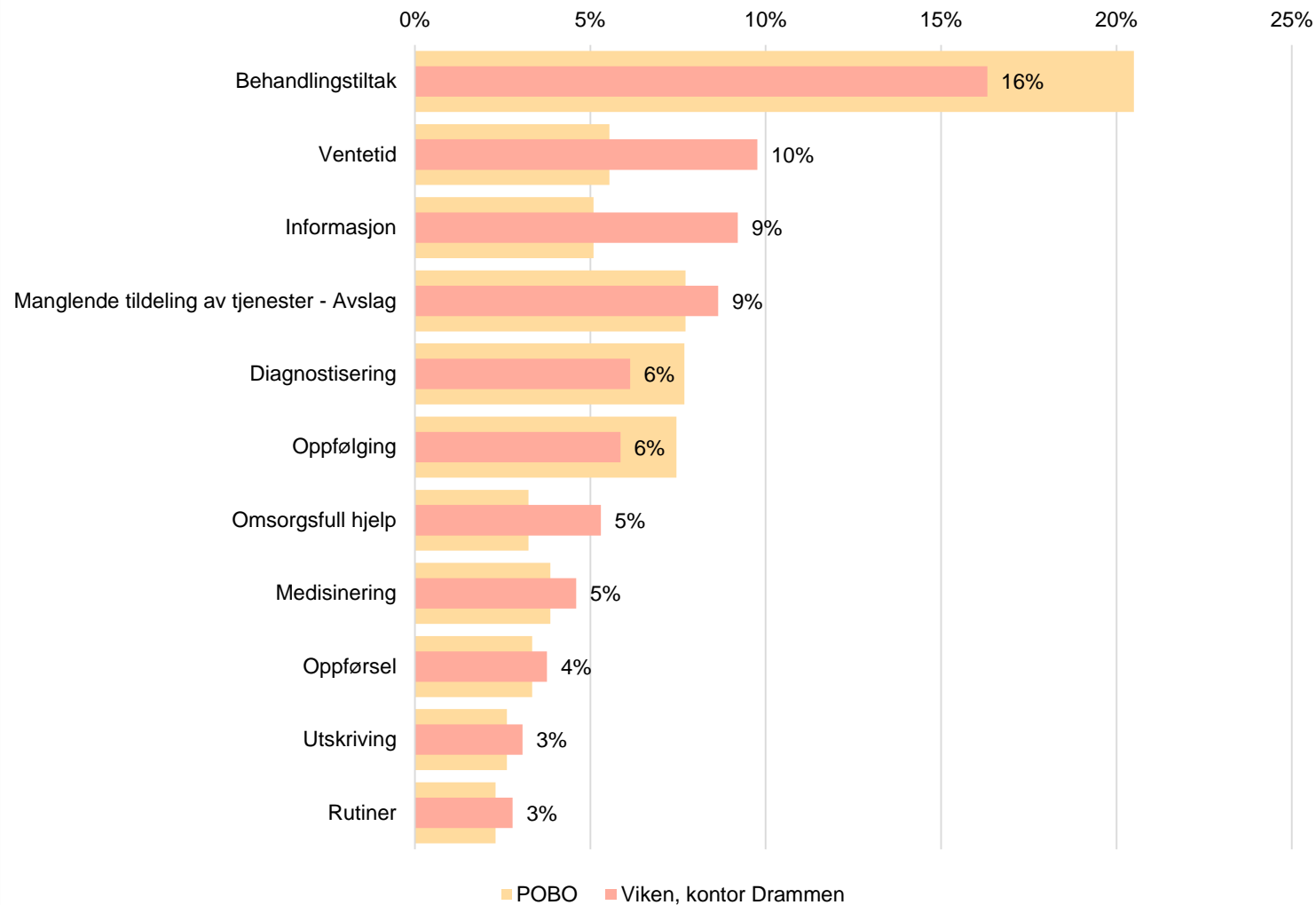
## Spesialitet - spesialisthelsetjenesten



## VESTRE VIKEN

- 19% behandlingstiltak
- 8% informasjon
- 8% ventetid
- 7% avslag
- 7% diagnostisering
- **5% oppfølging**
- 5% omsorgsfull hjelp
- 5% medisinerer
- **3% oppførsel**
- 3% medvirkning
- 3% utskriving

### Henvendelsesgrunner - spesialisthelsetjenesten





## Forhold som trekkes fram nasjonalt

- Fastlegekrisen truer pasientsikkerheten
- Grenseoverskridende atferd
- Journalsnoking

# Systemsaker klinikk

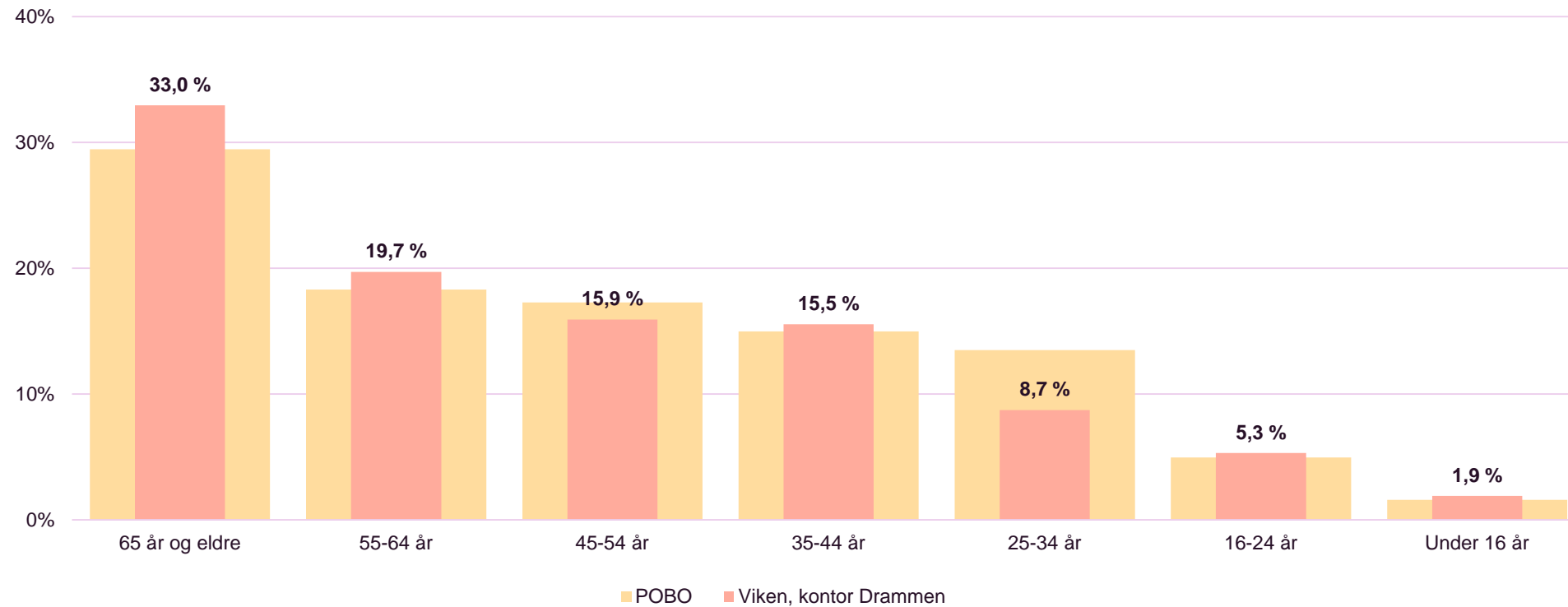
## Psykisk helse og rus

- Fritt behandlingsvalg
- Utsendelse av rettighetsvurderinger
- Hvordan er klageretten ivaretatt og informert om?
- Urinprøvetaking oppstart av ADHD medisinering – fastlege eller DPS?
- Oppfølging av UKOMs rapport om gebyr for ikke møtt til time.



# Hvem kontakter oss

Aldersgruppe



## Fokusområde 2021/2022

### Unge 16-20 år

- Få henvendelser
- Henvendelser fra pårørende
- Ung.no
- Samarbeid med videregående skoler
- Samarbeid med ombudet for barn og unge i Viken



# Retten til omsorgsfull hjelp

- Plikt til å yte forsvarlig helsehjelp og gi omsorgsfull hjelp
- Grunnleggende behov
- Trivselstiltak
- Respekt og omtanke



## Lovstridig vilkår om omsorgsplikt for pårørende

- Mange utfører et omsorgsarbeid de ikke ønsker eller orker
- Kommunene tar det for gitt at pårørende vil være en del av arbeidslaget rundt pasienten
- Svært få er klar over de juridiske grensene



## Forslag systemsaker brugerutvalget

- Følge med på hvordan helseforetaket følger opp tilsynssaker hos Statsforvalteren – hvordan ivaretas pasient/pårørende fremover.
- Hvordan sikres omsorgsfull hjelp i alle klinikker?
- Legges det for stort ansvar på pårørende?
- Foretas samlet risikostyring der HMS er en del av pasientsikkerheten og kvaliteten?
- Psykisk helsehjelp til barn og unge- tilgang, kvalitet, varighet, utskriving.





Pasient- og brukerombudet