

Målinger av brukeropplevd kvalitet i psykisk helsevern (PHV) og tverrfaglig spesialisert rusbehandling (TSB)

Hilde Hestad Iversen
Seniorforsker, PhD

Agenda

● Bakgrunn

- Kort om fagmiljøet i Folkehelseinstituttet (FHI)
- Metoder for å måle brukeropplevd kvalitet
- Undersøkelser i psykisk helsevern (PHV) og tverrfaglig spesialisert rusbehandling (TSB)

● Kontinuerlige elektroniske målinger (KEM)

- Bestilling
- Organisering av undersøkelsene
- Rapportering og deltakelse
- Muligheter og utfordringer

● Innovasjonsprosjektet

- Formål, metode, deltakere
- Modell
- Arbeidspakker

Fagområde for surveyer og brukeropplevd kvalitet i FHI

- Nasjonalt kompetansemiljø siden 1993 (HELTEF, Kunnskapssenteret) på Patient Reported Experience Measures (PREMs)
- Hovedoppgaver:
 - Utvikling og validering av måleinstrument, datainnsamling og analyser, råd og støtte til helsetjenesten og andre, formidling og forskning
- Systematiske, nasjonale brukererfaringsundersøkelser, grunnlag for:
 - Forbedringsarbeid
 - Virksomhetsstyring
 - Fritt brukervalg
 - Samfunnsmessig etterrettelighet
- Bruk: nasjonale kvalitetsindikatorer, kvalitetsbasert finansiering, målinger for å følge pakkeforløp (kreft, psykisk helse og rus)
- Undersøkelser/tema:
 - Døgnsomatikk, PHV/TSB, BUP, fastlege, rehabilitering m.fl
 - Patient Reported Outcome Measures (PROMs) funksjon (generiske instrumenter)
 - Forskning på metoder for å måle arbeidsmiljø/arbeidsbetingelser

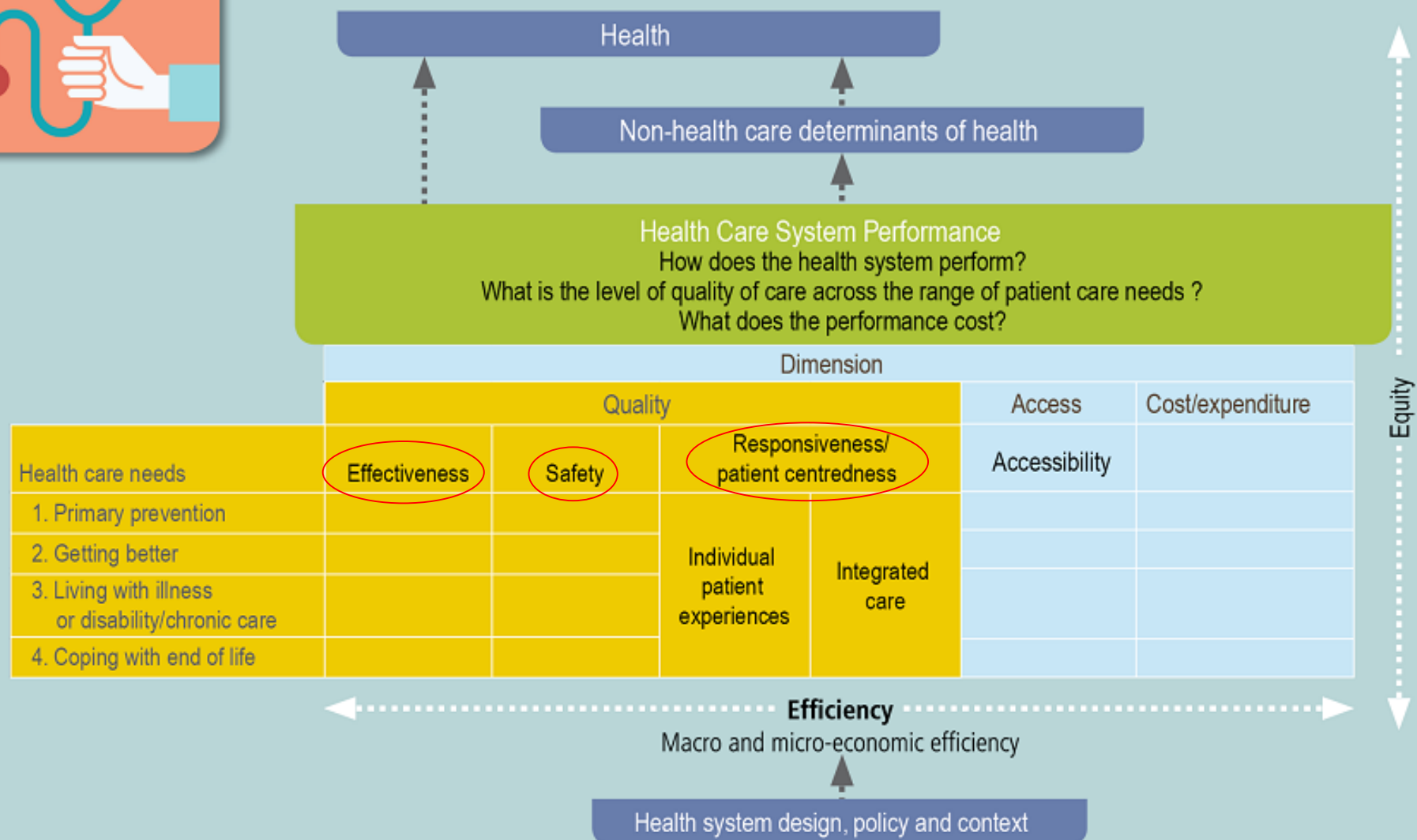
Opprinnelige faste undersøkelser:	2020	2021	2022	2023	2024
Døgnsomatikk	X	X	X	X	X
TSB løpende	X	X	X	X	X
Psykisk helsevern, løpende	X	X	X	X	X
Kronikere: OECDs Patient-Reported Indicator survey (PaRIS)			X		X
Tillegg fra 2022:					
BUP poliklinikk barn/unge og pårørende*			X	X	X



FoU-prosjekter	Tilknytning til hovedprosjekt	Tidsperiode
STIM-EU	PaRIS	2021-
Maskinlæring NFR	Døgnsomatikk, fastlege	2022-25
KEM NFR	Psykisk helsevern, TSB	2022-25
BUP NFR	BUP	Innsendt
Barnefedme PROMs		Innsendt
Nye søknader		



OECD framework for health care system performance measurement



Målinger av brukeropplevd kvalitet innen PHV og TSB i FHI

Prinsipper for måling av brukererfaringer

- Fokus på brukerrapporterte erfaringer, ikke tilfredshet
- Fokus på brukererfaringer, ikke klinisk kvalitet
- Brukerprioriteringer som basis for måledimensjoner
- Multidimensjonalt
- Metodetriangulering:
 - Kvalitative metoder i utvikling og dybdeanalyser
 - Kvantitative metoder i måling og validering

Skjemaene utviklet og validert etter vår standardmodell



- Litteraturgjennomgang
 - Kvalitative intervjuer
 - Referansegruppe
- } Innholdsvaliditet?
- 5- punkts svarskala
 - Testing av skjemaet ved intervju
 - Pilotundersøkelse
 - Datakvalitet – manglende svar
 - Dimensjonalitet - faktoranalyse
 - Intern konsistens
 - Test-retest
 - Teori og forskning
 - Generell tilfredshet, forventninger, negative hendelser
 - Kvalitative kommentarer



Undersøkelser innen PHV og TSB

- BUP – foresatte
- BUP – barn og unge, 12 år og eldre
- Fastlegenes vurderinger av DPSene
- Døgneheter i TSB – voksne
- Poliklinikker i PHV – voksne
- Døgneheter i PHV – voksne

Tidligere målinger i PHV og TSB

- Tilnærming i øvrige, nasjonale undersøkelser: henvendelse hjem etter opphold/konsultasjon
 - gir lav svarprosent i PHV/TSB
- Tverrsnittsundersøkelser fra 2013, en bestemt dag, under oppholdet, prosjektansvarlige ved hver enhet, papirskjema
 - PHV 2016 (landsdekkende undersøkelse i 2014)
 - TSB 2013, 2014, 2015, 2017
- Mange svakheter medførte behov for videreutvikling av datainnsamlingsmetoden

Ny bestilling til FHI i 2019

- Bestilling fra HOD og Hdir: «*Utvikle og etablere system for kontinuerlige, elektroniske målinger av brukererfaringer i psykisk helsevern (PHV) og tverrfaglig spesialisert rusbehandling (TSB)*»
- RHFene bedt om å påse at HFene deltar

Fra tverrsnittmålinger og papirskjema til kontinuerlige elektroniske målinger (KEM)

- Endringer fra bestemt dag til kontinuerlig måling, invitert like før utskrivning

- Papirskjema erstattet med elektronisk skjema (TSD nettskjema, UiO)

- Mulige fordeler:

- Statistisk sikrere resultat (større utvalg), indikatorer på lavere nivå
- Resultat enklere å fortolke/bruke, svarer på samme sted i forløpet
- Raskere datainnsamling, lavere kostnader

- utfordringer:

- Stort administrativt arbeid (nesten 400 enheter)
- Nye rutiner ved alle institusjoner/enheter
- Sammenligning over tid - tidsserier påvirkes

The image displays two overlapping screenshots of a web-based questionnaire titled 'Nettskjema'. The top screenshot shows a progress bar at 0.5% and the question 'Dine erfaringer med døgnopphold i rusinstitusjon'. The bottom screenshot shows a progress bar at 0.5% and the question 'Hva er dine erfaringer med døgnopphold i psykisk helsevern?'. Both screenshots include a login field and a 'Neste side' button. The interface is clean and modern, with a light blue header and a white main content area.

Utvalg og spørreskjema

- Voksne pasienter med døgnopphold
- Alle offentlige døgninstitusjoner, private som har avtaler RHFene
- PHV: 46 spørsmål (5 relevant for pakkeforløp)
- TSB: 58 spørsmål (6 relevant for pakkeforløp)
- Fritekstfelt: mer om erfaringer med opphold

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

⌵

Organisering

- 2019: organisering/planlegging, samarbeidsavtaler
- Kontakt med eksterne
 - RHF – nivå
 - HF – nivå
 - Ledere ved institusjonene
 - Avdelinger/enheter
- 2020: oppstart
- FHI ansvar for planlegging, koordinering, rapportering
- Institusjonene ansvar for gjennomføring
 - Prosjektansvarlige ved alle enhetene
 - Informere pasienter/andre ansatte
 - Pasientbrev med innloggingskode til pasient
 - Rapportere til FHI hver måned (Nettskjema)

ring#/page/1

Dine erfaringer med... PHD Registreringsskjema... Registreringsskjema... Veileders plakat - D... Kontinuerlige elektr... Kontinuerlige elektr... What are your

Nettskjema Hjelp

Skjemaet lagrer personinformasjon. [Vis mer](#)

Registreringsskjema - Kontinuerlige elektroniske målinger i PHV

0 %

Hva er din e-postadresse? *

Fint om du fyller ut skjemaet etter beste evne. Informasjonen du oppgir brukes til å sikre god kvalitet på undersøkelsen og pålitelige resultater.

Dersom du er prosjektansvarlig for flere enheter, må du fylle ut ett skjema for hver enhet.

Neste side

Registreringsskjema - Kontinuerlige elektroniske målinger i PHV

50 %

Antall pasienter som har vært utskrevet denne måneden: *

Antall pasienter som har blitt invitert til å delta i undersøkelsen denne måneden: *

Antall pasienter som ble ekskludert av faglig ansvarlig ut fra menneskelige hensyn denne måneden (disse skal ikke ha mottatt spørreskjema): *

Forrige side Neste side

Rapportering og deltakelse

- **Nytt i PasOpp: løpende rapportering**
- Til nå: kvartals- og halvårsrapporter, årsrapporter
- Publisering ca. 2-3 uker etter datainnsamling
- Tabellrapporter på alle nivå, gitt tilstrekkelig antall svar
 - Mål: resultat relevant for lokalt kvalitetsforbedringsarbeid
- Deskriptive resultat på erfaringsspørsmål, ÷ vektet/justert
- Deltakelse per 1. april 2022:
 - PHV: 7481 pasientsvar fra 216 enheter
 - TSB: 2146 pasientsvar fra 91 enheter
- Mange enheter med, men deltakelse fortsatt en stor utfordring



Informasjon, rapporter og struktur på fhi.no

FHI
Folkehelseinstituttet

Innhold A til Å Kontakt oss English website

Søk i nettsidene til FHI

Forside > Studier > Kontinuerlige elektroniske målinger av brukererfaringer i psykisk helsevern (PHV)

Kontinuerlige elektroniske målinger av brukererfaringer i psykisk helsevern (PHV)

STATUS: PÅGÅENDE

Kontinuerlige, elektroniske målinger av brukererfaringer med psykisk helsevern startet opp i januar 2020.

Kontakt Prosjektbeskrivelse Få siste nytt

OM STUDIEN

Om studien
Fra og med 2020 blir alle voksne pasienter som er innlagt ved døgninstitusjoner i psykisk helsevern (PHV) invitert til å delta i en undersøkelse om erfaringene sine med institusjonen like før de skriv...
Publisert 01.07.2020

Informasjons
Her finner du informasjon om undersøkelsen og informasjon...
Oppdatert

www.fhi.no/kem-phv

www.fhi.no/kem-tsb

Forside > Publikasjoner fra FHI > 2022 > Pasienters erfaringer med døgnopphold i psykisk helsevern 1. kvartal 2022

PASOPP RAPPORT

Pasienters erfaringer med døgnopphold i psykisk helsevern 1. kvartal 2022

Publisert 19.04.2022

Undersøkelsene startet opp 1. januar 2020, og nå p...
kvartal 2022. 931 pasienter innlagt i psykisk helsev...
undersøkelsen i perioden, og totalt 7481 pasienter

Del/tips Skriv ut Få varsel om endringer

LAST NED:

[Pasienters erfaringer med døgnopphold i psykisk helsevern 1. kvartal 2022 - Nasjonale resultater](#)

Tabellrapporter på alle nivåer for 1. kvartal 2022

1. ENHETSRAPPORTER - viser resultater for behandlingssteder, avdelinger og institusjoner med kun én rapporterende enhet

[Akershus universitetssykehus HF Avdeling DPS Follo Seksjon døgnopphold](#)

[Akershus universitetssykehus HF Avdeling DPS Kongsvinger Seksjon døgnopphold](#)

[Betanien DPS Allmenavdeling.pdf](#)

Enhets- og aggregerte rapporter

Rapportstruktur og behandlingssteder som har fått egne rapporter

ENHETSRAPPORTER per kvartal - og år												
	2020Q1	2020Q2	2020Q3	2020Q4	2021Q1	2021Q2	2021Q3	2021Q4	2022Q1	TOT2020	TOT2021	Svar hi
st RHF	<5	0	rapport	rapport	rapport	rapport	rapport	rapport	rapport	årsrapport	årsrapport	Vil få
st RHF	0	0	rapport	rapport	rapport	rapport	rapport	rapport	rapport	årsrapport	årsrapport	Vil få
st RHF	rapport	<5	<5	<5	rapport	0	<5	rapport	rapport	årsrapport	årsrapport	Vil få
st RHF	0	rapport	rapport	rapport	rapport	<5	rapport	rapport	rapport	årsrapport	årsrapport	Vil få
st RHF	<5	0	0	0	<5	0	<5	<5	<5	<5	<5	
st RHF	0	0	0	0	0	<5	0	0	0	0	<5	
st RHF	0	0	rapport	rapport	rapport	Enhetsnavn						
st RHF	<5	0	0	0	0	St. Olavs hospital HF, Avdeling Nidaros DPS, Døgnetenhet S2					2022Q1	#rapporter
st RHF	<5	0	0	0	0	St. Olavs hospital HF, Avdeling Nidaros DPS, Døgnetenhet S3					ingen svar	
st RHF	0	0	0	0	0	Nidaros DPS Totalt					>4	enhetsrapport
st RHF	rapport	<5	rapport	rapport	<5	St. Olavs hospital HF, Avdeling Nidelv DPS, Orkdal døgnsesjon					1-4	
st RHF	<5	rapport	0	0	<5	St. Olavs hospital HF, Avdeling Nidelv DPS, Tiller Krise- og korttidsseksjon					1-4	
st RHF	0	0	0	0	0	St. Olavs hospital HF, Avdeling Nidelv DPS, Tiller Allmenn- og psykoseseksjon					>4	enhetsrapport
st RHF	0	0	0	0	0	Nidelv DPS Totalt					>4	avdelingsrapport
st RHF	rapport	0	0	0	0						>4	HF-rapport
st RHF	rapport	0	0	0	0	Finnmarkssykehuset HF, DPS Midt-Finnmark SANKS, Døgnetenheten psykisk helse og avhengighet (Sami Klinikk)					>4	enhetsrapport
st RHF	rapport	0	rapport	rapport	<5	Midt-Finnmark SANKS Totalt					>4	
st RHF	<5	0	0	0	0	Finnmarkssykehuset HF, DPS Vest-Finnmark, Døgnetenhet psykisk helsevern (Klinikk Alta)					ingen svar	
						Vest-Finnmark Totalt					ingen svar	
						Finnmarkssykehuset HF, DPS Øst-Finnmark, Døgnetenheten Tana (Klinikk Kirkenes)					1-4	
						Øst-Finnmark Totalt					1-4	
											>4	HF-rapport
						Helgelandssykehuset HF, Døgnavdeling for voksne, Allmennpsykiatrisk døgnavdeling Mosjøen					>4	enhetsrapport
						Helgelandssykehuset HF, Døgnavdeling for voksne, Allmennpsykiatrisk døgnavdeling Mo i Rana					>4	enhetsrapport
						Døgnavdeling for voksne Totalt					>4	avdelingsrapport
											>4	

Tilbakemelding fra ansatte

Gjennomgang av kommentarer fra registreringsskjema 2020

- Vanligste grunner til at pasienter ikke vil delta:
 - «vil ikke»/«ønsker ikke»
 - omfattende undersøkelse/mange spørsmål (PHV)
 - uplanlagt utskrivning, avbrutt behandling, rask utskrivning (særlig TSB)
- Arbeidsbelastning overkommelig, men merarbeid i hektisk hverdag
 - pasienter må motiveres, enkelte trenger hjelp ifm. utfylling (PHV)
- Krever etablering av system/rutiner
 - sikre at pasienter inkluderes
 - gjøre utstyr tilgjengelig
 - rutiner ved fravær

Registreringsskjema

Fint om du fyller ut skjemaet etter beste evne. Informasjonen du oppgir brukes til å sikre god kvalitet på undersøkelsen og pålitelige resultater.

Dersom du er prosjektansvarlig for flere enheter, må du fylle ut ett skjema for hver enhet.

1.	Hvilken enhet, institusjon og HF svarer du for?
2.	Hvilken måned rapporterer du for?
3.	Hvilket år rapporterer du for?
4.	Antall pasienter som har vært utskrevet denne måneden:
5.	Antall pasienter som har blitt invitert til å delta i undersøkelsen denne måneden:
6.	Antall pasienter som ble ekskludert av faglig ansvarlig ut fra menneskelige hensyn denne måneden (disse skal ikke ha mottatt spørreskjema):
7.	Hva er de vanligste grunnene til at pasienter ikke vil delta (ut fra ditt inntrykk)?
8.	Har du forslag til forbedringer når det gjelder gjennomføring og organisering av denne undersøkelsen?
9.	Hvordan er arbeidsbelastningen for deg i forbindelse med gjennomføring av denne undersøkelsen?
10.	Andre kommentarer:

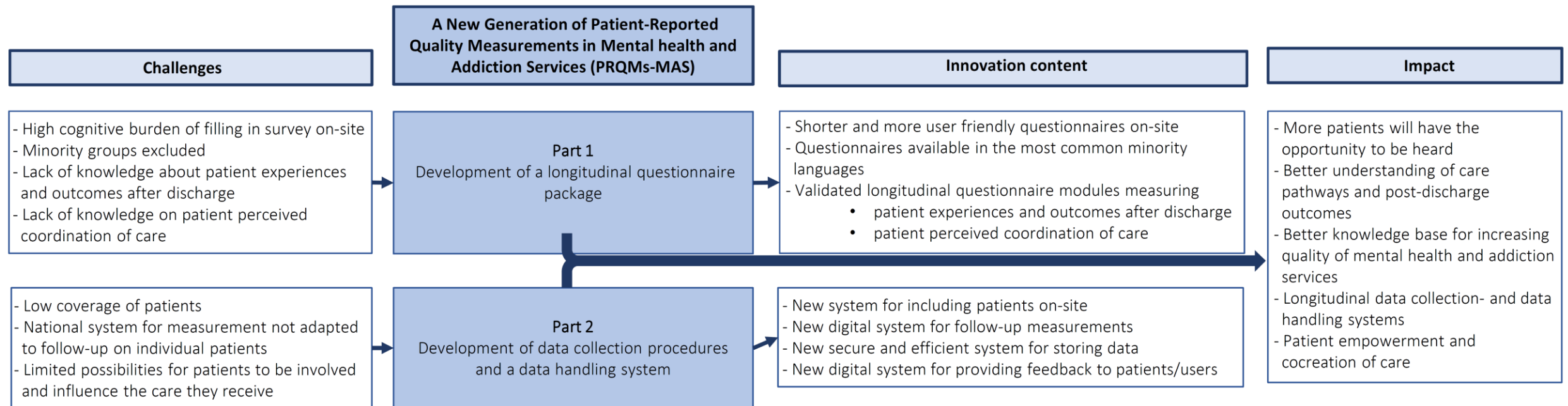
Takk for hjelpen!

Videreutvikling – veien videre for målingene i PHV og TSB

New generation of Patient-Reported Quality Measurements in Mental health and Addiction Services (PRQMs-MAS)

- Videreutvikling av eksisterende kontinuerlige, elektroniske målinger (KEM) i psykisk helsevern og tverrfaglig spesialisert rusbehandling (TSB)
- Prosjektet: Fokus på pasientopplevde erfaringer og resultat i både spesialist- og primærhelsetjenesten, samhandling mellom tjenester
- Enhet for surveyer og brukeropplevd kvalitet, migrasjonshelse, MoBa
- Samarbeid med Ahus (klinikk for helsetjenesteforskning og psykiatri), NMBU, Linnéuniversitetet
- Prosjektperiode: Vår 2022-31.12.25

New generation of Patient-Reported Quality Measurements in Mental health and Addiction Services (PRQMs-MAS)



Arbeidspakkene

- WP 1: Refinement of the baseline questionnaires. Main activities: psychometric testing and pilot testing
- WP 2: Modules for PREMs and PROMs for community services. Main activities: development and psychometric testing
- WP 3: Translation (aim 3a, 3b). Main activities are translation and validation of translated versions
- WP 4: System for recruitment on-site (aim 4a, 4b). Main activities are to develop and test a system for inviting patients and merge data from NPR
- WP 5: Longitudinal data collection procedures (aim 5a, 5b, 5c). Main activities: develop procedures for data collection
- WP 6: System for storing individual level data (aim 6a, 6b, 6c). Main activities: developing efficient routines/system for storing individual level data

			2022				2023				2024				2025			
	Lead (participants)	Start-end date	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
WP 0: Planning, project management	NIPH (all)	01.03.22-31.12.25	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
WP 1: Refinement of the baseline questionnaires. Main activities: psychometric testing and pilot testing	NIPH (Ahus)																	
Milestone 1: Psychometric testing of baseline questionnaires		01.03.22-31.06.22	X	X														
Milestone 2: Decide on PROMs measured on-site		01.03.22-31.06.22	X	X														
Milestone 3: Feedback from patient/employees, pilot testing		01.06.22-30.11.22			X	X	X											
Milestone 4: Adjustments based on feedback		01.12.22-01.03.23				X	X											
Deliverables: questionnaires, PROMs measure, documentation, two articles		End date: 01.02.24										X						
WP 2: Modules for PREMs and PROMs for community services. Main activities: development and psychometric testing	NIPH (Ahus)																	
Milestone 1: Development of PREMs modules, community services		01.03.22-31.12.22	X	X	X	X												
Milestone 2: Decide on PROMs measure		01.03.22-30.09.22	X	X	X													
Milestone 3: Feedback from patient/employees, pilot testing		01.01.23-01.10.23					X	X	X	X								
Milestone 4: Psychometric testing		02.10.23-01.02.24								X	X							
Milestone 5: Adjustments of PREMs and PROMs		02.02.24-01.04.24									X	X						
Deliverables: PREMs and PROMs modules, two articles		End date: 31.12.24												X				
WP 3: Translation (aim 3a, 3b). Main activities are translation and validation of translated versions	NIPH (NMBU)																	
Milestone 1: Translations completed		01.09.22-30.06.23			X	X	X	X	X									
Milestone 2: Adjustments based on cognitive tests		02.08.23-20.12.23							X	X								
Milestone 3: Psychometric tests, further adjustments		02.08.25-20.12.25															X	X
Deliverables: three questionnaires, two articles		End date: 31.12.25								X								X
WP 4: System for recruitment on-site (aim 4a, 4b). Main activities are to develop and test a system for inviting patients and merge data from NPR	NIPH (Ahus)																	
Milestone 1: System for recruitment on-site, including mixed-mode		01.03.22-31.12.22	X	X	X	X	X											
Milestone 2: Feedback from patient/employees, pilot testing		01.01.23-01.08.23					X	X	X									
Milestone 3: Merge data from the National Patient Register		01.01.23-01.02.24					X	X	X	X	X							
Milestone 4: Further adjustments from feedback, pilot testing		02.08.23-01.01.24								X	X							
Deliverables: system for recruitment, documentation, article		End date: 31.12.25														X		
WP 5: Longitudinal data collection procedures (aim 5a, 5b, 5c). Main activities: develop procedures for data collection	NIPH (Ahus)																	
Milestone 1: Longitudinal data collection procedures		01.03.22-31.12.22	X	X	X	X	X											
Milestone 2: Feedback from patient/employees, pilot testing		01.01.23-01.08.23					X	X	X									
Milestone 3: Further adjustments from pilot testing, feedback		02.02.24-01.04.24									X	X						
Deliverables: data collection procedures, documentation		End date: 31.05.25														X		
WP 6: System for storing individual level data (aim 6a, 6b, 6c). Main activities: developing efficient routines/system for storing individual level data	NIPH																	
Milestone 1: System for storing individual level data		01.03.22-01.06.23	X	X	X	X	X	X										
Milestone 2: Feedback from patient/employees, pilot testing		01.01.23-01.11.23						X	X	X								
Milestone 3: Adjustments from testing and feedback		02.11.23-01.03.24								X	X							
Milestone 4: System for providing feedback to patients		02.08.23-01.04.24								X	X	X						
Deliverables: System for storing data, documentation, article		End date: 31.12.25																X
WP 7: Documentation and dissemination (aim 1-5) Main activities: Conducted national seminars	NIPH (all)	01.10.24-30.03.25													X	X		
Milestone 2: Finalized documentation report		03.08.24-20.12.25												X	X	X	X	X
Deliverables: Full documentation report, new procedures		End date: 20.12.25																X

Oppsummering

- Brukeropplevd kvalitet og brukererfaringer er et viktige mål på kvalitet i helsetjenesten
- Viktig, men utfordrende setting å hente brukererfaringer fra i nasjonale undersøkelser
- Tiltak for økt deltakelse, som mer helhetlig datainnsamlingsystem, forkorting av skjema, skjema på flere språk er sentrale elementer i videreutviklingen av undersøkelsene
- Longitudinelle undersøkelser med fokus på samhandling og erfaringer med kommunale tjenester etter utskrivning vil øke verdien av undersøkelsene

Takk for oppmerksomheten!