

# Løpende måling av pasienttilfredshet ved Psykiatrisk Divisjon, Stavanger Universitetssjukehus, 2014

Alle pasienter som har gått i poliklinisk behandling, eller vært innlagt, blir nå bedt om å evaluere behandlingen gjennom et skjema som sendes hjem til pasienten når behandlingen er avsluttet. Evalueringen er anonym.

Det er 16-18 spørsmål.

Resultatene publiseres i ulike grafer, i det som kalles et "balansert målekortsystem": dvs. at grønt er et godt resultat, gult ikke så bra, og rødt er dårlig. Vi vil at våre avdelinger skal ha grønt på alle områder.  
(1 er best og 5 dårligst – målet er 2.5).

Pilene viser tendensen. Går det i riktig retning (grønn pil), eller feil retning (rød pil).

Vi håper at publikum vil ha nytte av dette, og vi som jobber i Psykiatrisk klinikk vil bruke tilbakemeldingen fra pasientene til å prøve å forbedre tilbudet.

Kjetil Hustoft  
sjeflege



# Psykiatrisk Divisjon – hittil i år 2014

Pasientundersøkelse					
	Virkelig	Mål	Status	Trend	Verktøy
Døgn			●	↗	
Totalt - Døgn	2,1	2,5	●	↗	
3. Innlagt ved behov	2,0	2,5	●	↘	
4. Høflighet og respekt	1,9	2,5	●	↗	
5. Utbytte	2,3	2,5	●	↗	
6. Innflytelse	2,5	2,5	●	↗	
7. Samtaler og kontakt	2,4	2,5	●	↗	
8. Informasjon	2,6	2,5	●	↗	
9. Trygghet	2,1	2,5	●	↗	
10. Samarbeid	2,1	2,5	●	↗	
11. Utskrivningstidspunkt	2,3	2,5	●	↗	
12. Oppfølging	2,2	2,5	●	↗	
13. Behandlet samme sted	1,4	2,5	●	↗	
15. Tvangsinleggelse	1,6	2,5	●	↗	
16. Undersøkelsen	1,6	2,5	●	↗	
17. Klagemuligheter	1,4	2,5			
18. Alt i alt	2,1	2,5	●	↗	

Pasientundersøkelse					
	Virkelig	Mål	Status	Trend	Verktøy
Poliklinikk			●	↗	
Totalt - Poliklinikk	2,3	2,5	●	↗	
3.1 Utbytte medisiner	2,7	2,5	●	↘	
3.2 Utbytte samtaler	2,6	2,5	●	↘	
3.3 Utbytte gruppesamtaler	2,3	2,5	●	↗	
3.4 Utbytte samtaler nærmeste	2,8	2,5	●	↗	
3.5 Utbytte treningsopplegg/tilbud i hjem eller skole	2,7	2,5	●	↘	
4. Ventetid	2,2	2,5	●	↗	
5. Varighet tilbud	2,7	2,5	●	↗	
6. Høflighet og respekt	1,6	2,5	●	↘	
7. Samtaler og kontakt	2,1	2,5	●	↗	
8. Innflytelse	2,6	2,5	●	↗	
9. Samarbeid	2,1	2,5	●	↗	
10. Informasjon	2,5	2,5	●	↘	
11. Samarbeid (etater)	2,5	2,5	●	↗	
12. Behandlet samme sted	1,3	2,5	●	↘	
13. Undersøkelsen	1,5	2,5	●	↗	
14. Klagemuligheter	1,7	2,5	●	↘	
15. Alt i alt	2,1	2,5	●	↘	

# Psykiatrisk Divisjon - oktober 2014

 Pasientundersøkelse					
	Virkelig	Mål	Status	Trend	Verktøy
<b>Døgn</b>					
Total - Døgn	2,1	2,5			
3. Innlagt ved behov	2,2	2,5			
4. Høflighet og respekt	1,9	2,5			
5. Utbytte	2,4	2,5			
6. Innflytelse	2,5	2,5			
7. Samtaler og kontakt	2,5	2,5			
8. Informasjon	2,7	2,5			
9. Trygghet	2,1	2,5			
10. Samarbeid	2,3	2,5			
11. Utskrivningstidspunkt	2,2	2,5			
12. Oppfølging	2,2	2,5			
13. Behandlet samme sted	1,4	2,5			
15. Tvangsinleggelse	1,5	2,5			
16. Undersøkelsen	1,7	2,5			
17. Klagemuligheter	1,5	2,5			
18. Alt i alt	2,1	2,5			

 Pasientundersøkelse					
	Virkelig	Mål	Status	Trend	Verktøy
<b>Poliklinikk</b>					
Total - Poliklinikk	2,3	2,5			
3.1 Utbytte medisiner	2,6	2,5			
3.2 Utbytte samtaler	2,6	2,5			
3.3 Utbytte gruppesamtaler	2,2	2,5			
3.4 Utbytte samtaler nærmeste	2,8	2,5			
3.5 Utbytte treningsopplegg/tibud i hjem eller skole	2,7	2,5			
4. Ventetid	2,2	2,5			
5. Varighet tilbud	2,5	2,5			
6. Høflighet og respekt	1,6	2,5			
7. Samtaler og kontakt	2,1	2,5			
8. Innflytelse	2,6	2,5			
9. Samarbeid	2,2	2,5			
10. Informasjon	2,5	2,5			
11. Samarbeid (etater)	2,7	2,5			
12. Behandlet samme sted	1,3	2,5			
13. Undersøkelsen	1,5	2,5			
14. Klagemuligheter	1,6	2,5			
15. Alt i alt	2,2	2,5			

# Dalane DPS - hittil i år 2014

Pasientundersøkelse		Virkelig	Mål	Status	Trend	Verktøy
Døgn				●	↗	
Totalt - Døgn	2,2	2,5	●	↗		
3. Innlagt ved behov	1,8	2,5	●	↗		
4. Høflighet og respekt	2,2	2,5	●	↗		
5. Utbytte	2,4	2,5	●	↗		
6. Innflytelse	2,7	2,5	●	↗		
7. Samtaler og kontakt	2,6	2,5	●	↗		
8. Informasjon	2,6	2,5	●	↗		
9. Trygghet	2,1	2,5	●	↗		
10. Samarbeid	2,5	2,5	●	↗		
11. Utskrivningstidspunkt	2,4	2,5	●	↗		
12. Oppfølging	2,5	2,5	●	↗		
13. Behandlet samme sted	1,5	2,5	●	↘		
15. Tvangsinleggelse	1,5	2,5	●	→		
16. Undersøkelsen	1,5	2,5	●	↗		
17. Klagemuligheter	1,7	2,5				
18. Alt i alt	2,1	2,5	●	↗		

Pasientundersøkelse		Virkelig	Mål	Status	Trend	Verktøy
Poliklinikk				●	→	
Totalt - Poliklinikk	2,1	2,5	●	↗		
3.1 Utbytte medisiner	2,5	2,5	●	↘		
3.2 Utbytte samtaler	2,5	2,5	●	↘		
3.3 Utbytte gruppesamtaler	2,3	2,5	●	↘		
3.4 Utbytte samtaler nærmeste	2,8	2,5	●	↘		
3.5 Utbytte treningsopplegg/tilbud i hjem eller skole	2,6	2,5	●	↘		
4. Ventetid	1,9	2,5	●	↗		
5. Varighet tilbud	2,9	2,5	●	↗		
6. Høflighet og respekt	1,3	2,5	●	→		
7. Samtaler og kontakt	2,0	2,5	●	↘		
8. Innflytelse	2,1	2,5	●	↗		
9. Samarbeid	2,0	2,5	●	↗		
10. Informasjon	2,3	2,5	●	↘		
11. Samarbeid (etater)	2,1	2,5	●	↗		
12. Behandlet samme sted	1,1	2,5	●	↗		
13. Undersøkelsen	1,6	2,5	●	↗		
14. Klagemuligheter	1,6	2,5	●	→		
15. Alt i alt	1,8	2,5	●	↘		

Oppdatert 25.11.2014



Stavanger Universitetssjukehus  
Helse Stavanger HF

# Ryfylke DPS - hittil i år 2014

Pasientundersøkelse						Pasientundersøkelse					
	Virkelig	Mål	Status	Trend	Verktøy		Virkelig	Mål	Status	Trend	Verktøy
Døgn			🟡	🔴		Poliklinikk			🟢	↗️	
Totalt - Døgn	2,7	2,5	🟡	🔴		Totalt - Poliklinikk	1,8	2,5	🟢	↗️	
3. Innlagt ved behov	2,3	2,5	🟢	🔴		3.1 Utbytte medisiner	NA	2,5			
4. Høflighet og respekt	2,7	2,5	🟡	🔴		3.2 Utbytte samtaler	1,0	2,5	🟢	↗️	
5. Utbytte	2,7	2,5	🟡	🔴		3.3 Utbytte gruppesamtaler	NA	2,5			
6. Innflytelse	3,0	2,5	🟡	🔴		3.4 Utbytte samtaler nærreste	NA	2,5			
7. Samtaler og kontakt	3,0	2,5	🟡	🔴		3.5 Utbytte treningsopplegg/tilbud i hjem eller skole	1,0	2,5	🟢	↗️	
8. Informasjon	3,0	2,5	🟡	🔴		4. Ventetid	1,0	2,5	🟢	↗️	
9. Trygghet	2,7	2,5	🟡	🔴		5. Varighet tilbud	5,0	2,5	🔴	🔴	
10. Samarbeid	3,0	2,5	🟡	🔴		6. Høflighet og respekt	1,0	2,5	🟢	↗️	
11. Utskrivningstidspunkt	3,0	2,5	🟡	🔴		7. Samtaler og kontakt	1,0	2,5	🟢	↗️	
12. Oppfølging	3,0	2,5	🟡	🔴		8. Innflytelse	2,0	2,5	🟢	↗️	
13. Behandlet samme sted	1,3	2,5	🟢	↗️		9. Samarbeid	NA	2,5			
15. Tvangsinleggelse	2,0	2,5	🟢	🔴		10. Informasjon	3,0	2,5	🟡	🔴	
16. Undersøkelsen	2,7	2,5	🟡	🔴		11. Samarbeid (etater)	NA	2,5			
17. Klagemuligheter	1,0	2,5				12. Behandlet samme sted	1,0	2,5	🟢	↗️	
18. Alt i alt	2,7	2,5	🟡	🔴		13. Undersøkelsen	1,0	2,5	🟢	↗️	
						14. Klagemuligheter	2,0	2,5	🟢	🔴	
						15. Alt i alt	1,0	2,5	🟢	↗️	

# Sandnes DPS - hittil i år 2014

 <b>Pasientundersøkelse</b>					
	Virkelig	Mål	Status	Trend	Verktøy
Døgn			●	↘	
Total - Døgn	2,3	2,5	●	↘	
3. Innlagt ved behov	2,4	2,5	●	↘	
4. Høflighet og respekt	1,9	2,5	●	↘	
5. Utbytte	2,9	2,5	●	↘	
6. Innflytelse	2,9	2,5	●	↘	
7. Samtaler og kontakt	2,7	2,5	●	↘	
8. Informasjon	3,0	2,5	●	↘	
9. Trygghet	2,3	2,5	●	↘	
10. Samarbeid	2,3	2,5	●	↘	
11. Utskrivingstidspunkt	1,7	2,5	●	↗	
12. Oppfølging	2,0	2,5	●	↘	
13. Behandlet samme sted	1,4	2,5	●	↘	
15. Tvangsinleggelse	1,7	2,5	●	↘	
16. Undersøkelsen	1,9	2,5	●	↘	
17. Klagemuligheter	1,7	2,5			
18. Alt i alt	1,6	2,5	●	↗	

 <b>Pasientundersøkelse</b>					
	Virkelig	Mål	Status	Trend	Verktøy
Poliklinikk			●	↘	
Total - Poliklinikk	3,0	2,5	●	↘	
3.1 Utbytte medisiner	NA	2,5			
3.2 Utbytte samtaler	4,0	2,5	●	↘	
3.3 Utbytte gruppesamtaler	NA	2,5			
3.4 Utbytte samtaler nærmeste	NA	2,5			
3.5 Utbytte treningsopplegg/tilbud i hjem eller skole	4,0	2,5	●	↘	
4. Ventetid	2,0	2,5	●	↗	
5. Varighet tilbud	2,0	2,5	●	↗	
6. Høflighet og respekt	3,0	2,5	●	↘	
7. Samtaler og kontakt	3,0	2,5	●	↘	
8. Innflytelse	4,0	2,5	●	↘	
9. Samarbeid	NA	2,5			
10. Informasjon	4,0	2,5	●	↘	
11. Samarbeid (etater)	NA	2,5			
12. Behandlet samme sted	2,0	2,5	●	↘	
13. Undersøkelsen	1,0	2,5	●	↗	
14. Klagemuligheter	2,0	2,5	●	↘	
15. Alt i alt	4,0	2,5	●	↘	

# Sola DPS - hittil i år 2014

Pasientundersøkelse						Pasientundersøkelse					
	Virkelig	Mål	Status	Trend	Verktøy		Virkelig	Mål	Status	Trend	Verktøy
Døgn			●	→		Poliklinikk			●	→	
Totalt - Døgn	2,1	2,5	●	→		Totalt - Poliklinikk	2,2	2,5	●	↗	
3. Innlagt ved behov	1,9	2,5	●	↘		3.1 Utbytte medisiner	3,4	2,5	●	↘	
4. Høflighet og respekt	1,8	2,5	●	↗		3.2 Utbytte samtaler	2,7	2,5	●	↘	
5. Utbytte	2,2	2,5	●	↘		3.3 Utbytte gruppesamtaler	2,5	2,5	●	↗	
6. Innflytelse	2,4	2,5	●	↗		3.4 Utbytte samtaler nærmeste	2,8	2,5	●	↗	
7. Samtaler og kontakt	2,3	2,5	●	↗		3.5 Utbytte treningsopplegg/tibud i hjem eller skole	3,6	2,5	●	↘	
8. Informasjon	2,7	2,5	●	↘		4. Ventetid	2,1	2,5	●	→	
9. Trygghet	2,1	2,5	●	↘		5. Varighet tilbud	1,9	2,5	●	↗	
10. Samarbeid	2,0	2,5	●	↗		6. Høflighet og respekt	1,3	2,5	●	↗	
11. Utskrivningstidspunkt	2,4	2,5	●	↘		7. Samtaler og kontakt	1,8	2,5	●	↗	
12. Oppfølging	2,4	2,5	●	↘		8. Innflytelse	2,9	2,5	●	↗	
13. Behandlet samme sted	1,4	2,5	●	↘		9. Samarbeid	1,6	2,5	●	↗	
15. Tvangsinnleggelse	1,7	2,5	●	↘		10. Informasjon	2,4	2,5	●	↘	
16. Undersøkelsen	1,6	2,5	●	→		11. Samarbeid (etater)	2,3	2,5	●	↗	
17. Klagemuligheter	1,4	2,5				12. Behandlet samme sted	1,3	2,5	●	↘	
18. Alt i alt	1,9	2,5	●	↗		13. Undersøkelsen	1,6	2,5	●	↘	
						14. Klagemuligheter	1,9	2,5	●	↘	
						15. Alt i alt	2,0	2,5	●	↘	

# Stavanger DPS - hittil i år 2014

Pasientundersøkelse						Pasientundersøkelse					
	Virkelig	Mål	Status	Trend	Verktøy		Virkelig	Mål	Status	Trend	Verktøy
<b>Døgn</b>						<b>Poliklinikk</b>					
Totak - Døgn	1,8	2,5	●	↗		Totak - Poliklinikk	2,3	2,5	●	↘	
3. Innløst ved behov	1,5	2,5	●	↗		3.1 Utbytte medisiner	2,5	2,5	●	↗	
4. Høflighet og respekt	1,6	2,5	●	↘		3.2 Utbytte samtaler	2,8	2,5	●	↘	
5. Utbytte	2,1	2,5	●	↗		3.3 Utbytte gruppesamtaler	1,9	2,5	●	↗	
6. Innflytelse	2,0	2,5	●	↗		3.4 Utbytte samtaler nærmeste	2,8	2,5	●	↗	
7. Samtaler og kontakt	2,1	2,5	●	↗		3.5 Utbytte treningsopplegg/tilbud i hjem eller skole	2,4	2,5	●	↘	
8. Informasjon	2,4	2,5	●	↗		4. Ventetid	2,5	2,5	●	↗	
9. Trygghet	1,8	2,5	●	↗		5. Varighet tilbud	2,6	2,5	●	↘	
10. Samarbeid	1,9	2,5	●	↗		6. Høflighet og respekt	1,7	2,5	●	↘	
11. Utskrivingstidspunkt	2,0	2,5	●	↘		7. Samtaler og kontakt	2,2	2,5	●	↗	
12. Oppfølging	2,1	2,5	●	↗		8. Innflytelse	2,7	2,5	●	↘	
13. Behandlet samme sted	1,1	2,5	●	↗		9. Samarbeid	2,2	2,5	●	↗	
15. Tvangsinleggelse	1,8	2,5	●	↗		10. Informasjon	2,7	2,5	●	↘	
16. Undersøkelsen	1,4	2,5	●	↗		11. Samarbeid (etater)	2,8	2,5	●	↗	
17. Klagemuligheter	1,4	2,5	●	↘		12. Behandlet samme sted	1,3	2,5	●	↗	
18. Alt i alt	1,6	2,5	●	↘		13. Undersøkelsen	1,4	2,5	●	↘	
						14. Klagemuligheter	1,6	2,5	●	↘	
						15. Alt i alt	2,2	2,5	●	↘	



# Avdeling for unge voksne - hittil i år 2014

Pasientundersøkelse						Pasientundersøkelse					
	Virkelig	Mål	Status	Trend	Verktøy		Virkelig	Mål	Status	Trend	Verktøy
Døgn			●	↘		Poliklinikk			●	↘	
Total - Døgn	2,2	2,5	●	↗		Total - Poliklinikk	2,3	2,5	●	↘	
3. Innlagt ved behov	2,3	2,5	●	↗		3.1 Utbytte medisiner	3,3	2,5	●	↘	
4. Høflighet og respekt	2,0	2,5	●	→		3.2 Utbytte samtaler	2,5	2,5	●	↘	
5. Utbytte	3,0	2,5	●	↘		3.3 Utbytte gruppesamtaler	3,5	2,5	●		
6. Innflytelse	3,0	2,5	●	↘		3.4 Utbytte samtaler nærmeste	2,9	2,5	●	↗	
7. Samtaler og kontakt	2,7	2,5	●	↘		3.5 Utbytte treningsopplegg/tilbud i hjem eller skole	3,0	2,5	●	↗	
8. Informasjon	3,0	2,5	●	↘		4. Ventetid	1,7	2,5	●	→	
9. Trygghet	2,3	2,5	●	↘		5. Varighet tilbud	3,8	2,5	●	↘	
10. Samarbeid	2,0	2,5	●	↘		6. Høflighet og respekt	1,5	2,5	●	↘	
11. Utskrivningstidspunkt	1,3	2,5	●	↗		7. Samtaler og kontakt	1,9	2,5	●	↘	
12. Oppfølging	1,3	2,5	●	↗		8. Innflytelse	2,6	2,5	●	↘	
13. Behandlet samme sted	1,3	2,5	●	↗		9. Samarbeid	1,8	2,5	●	↗	
15. Tvangsinleggelse	1,7	2,5	●	↘		10. Informasjon	2,4	2,5	●	↘	
16. Undersøkelsen	1,7	2,5	●	↗		11. Samarbeid (etater)	2,0	2,5	●	↗	
17. Klagemuligheter	1,0	2,5	●			12. Behandlet samme sted	1,4	2,5	●	↘	
18. Alt i alt	3,0	2,5	●	↘		13. Undersøkelsen	1,5	2,5	●	↘	
						14. Klagemuligheter	1,5	2,5	●	↗	
						15. Alt i alt	2,1	2,5	●	↘	

# Spesialavdeling voksne - hittil i år 2014

 <b>Pasientundersøkelse</b>					
	Virkelig	Mål	Status	Trend	Verktøy
<b>Døgn</b>					
Totalt - Døgn	2,1	2,5			
3. Innlagt ved behov	2,1	2,5			
4. Høflighet og respekt	2,0	2,5			
5. Utbytte	2,2	2,5			
6. Innflytelse	2,4	2,5			
7. Samtaler og kontakt	2,6	2,5			
8. Informasjon	2,5	2,5			
9. Trygghet	2,0	2,5			
10. Samarbeid	2,1	2,5			
11. Utskrivningstidspunkt	2,3	2,5			
12. Oppfølging	1,8	2,5			
13. Behandlet samme sted	1,5	2,5			
15. Tvangsinleggelse	1,4	2,5			
16. Undersøkelsen	1,7	2,5			
17. Klagemuligheter	1,4	2,5			
18. Alt i alt	2,5	2,5			

<b>Pasientundersøkelse</b>					
	Virkelig	Mål	Status	Trend	Verktøy
<b>Poliklinikk</b>					
Totalt - Poliklinikk	NA	2,5			
3.1 Utbytte medisiner	NA	2,5			
3.2 Utbytte samtaler	NA	2,5			
3.3 Utbytte gruppesamtaler	NA	2,5			
3.4 Utbytte samtaler nærmeste	NA	2,5			
3.5 Utbytte treningsopplegg/tilbud i hjem eller skole	NA	2,5			
4. Ventetid	NA	2,5			
5. Varighet tilbud	NA	2,5			
6. Høflighet og respekt	NA	2,5			
7. Samtaler og kontakt	NA	2,5			
8. Innflytelse	NA	2,5			
9. Samarbeid	NA	2,5			
10. Informasjon	NA	2,5			
11. Samarbeid (etater)	NA	2,5			
12. Behandlet samme sted	NA	2,5			
13. Undersøkelsen	NA	2,5			
14. Klagemuligheter	NA	2,5			
15. Alt i alt	NA	2,5			

# Barne/Ungdomsavdeling - hittil i år 2014

Pasientundersøkelse						Pasientundersøkelse					
	Virkelig	Mål	Status	Trend	Verktøy		Virkelig	Mål	Status	Trend	Verktøy
Døgn			●	↗		Poliklinikk			●	↗	
Totak - Døgn	2,1	2,5	●	↗		Totak - Poliklinikk	2,3	2,5	●	↗	
3. Innlagt ved behov	2,0	2,5	●	↘		3.1 Utbytte medisiner	2,4	2,5	●	↗	
4. Høflighet og respekt	1,5	2,5	●	↗		3.2 Utbytte samtaler	1,9	2,5	●	↗	
5. Utbytte	4,0	2,5	●	↘		3.3 Utbytte gruppesamtaler	3,0	2,5	●	↘	
6. Innflytelse	2,0	2,5	●	↗		3.4 Utbytte samtaler nærmeste	2,7	2,5	●	↗	
7. Samtaler og kontakt	2,0	2,5	●	↗		3.5 Utbytte treningsopplegg/tibud i hjem eller skole	2,3	2,5	●	↗	
8. Informasjon	1,5	2,5	●	↗		4. Ventetid	2,1	2,5	●	↗	
9. Trygghet	2,5	2,5	●	↘		5. Varighet tibud	2,8	2,5	●	↗	
10. Samarbeid	2,0	2,5	●	↗		6. Høflighet og respekt	1,7	2,5	●	↘	
11. Utskrivningstidspunkt	2,0	2,5	●	↗		7. Samtaler og kontakt	2,3	2,5	●	↘	
12. Oppfølging	3,0	2,5	●	↘		8. Innflytelse	2,5	2,5	●	↗	
13. Behandlet samme sted	1,0	2,5	●	↗		9. Samarbeid	2,1	2,5	●	↗	
15. Tvangsinleggelse	2,0	2,5	●	↘		10. Informasjon	2,3	2,5	●	↗	
16. Undersøkelsen	3,0	2,5	●	↘		11. Samarbeid (etater)	2,1	2,5	●	↗	
17. Klagemuligheter	1,0	2,5				12. Behandlet samme sted	1,7	2,5	●	↘	
18. Alt i alt	2,0	2,5	●	↗		13. Undersøkelsen	2,0	2,5	●	↘	
						14. Klagemuligheter	1,7	2,5	●	↘	
						15. Alt i alt	2,2	2,5	●	↗	

Oppdatert 25.11.2014

