

## Redegørelse af Region Midtjyllands hovedresultater i LUP Psykiatri 2012

Dato 24-04-2013

Louise Lunde Dinesen

Tel. +45 7847 0178

luidine@rm.dk

1-35-74-9-13

Side 1

### 1. Indledning

Følgende notat redegør for hovedresultaterne af den landsdækkende undersøgelse af patienterne og pårørendes oplevelse af psykiatrien, LUP Psykiatri. Undersøgelsen omfatter patienter i voksenpsykiatriens sengeafsnit og ambulatorier og børne- og ungdomspsykiatriens ambulatorier og disse patientgruppers pårørende/forældre.

Patienter og pårørende i børne- og ungdomspsykiatriens døgn- og dagafsnit indgår ikke i undersøgelsen, da patientflowet blandt denne patientgruppe er for lille til denne type undersøgelse.

Undersøgelsen er gennemført i efteråret 2012.

#### Undersøgelsen har fået nyt koncept

Der har eksisteret landsdækkende undersøgelser af patient- og pårørendeoplevelser i psykiatrien siden 2004, men konceptet for undersøgelserne er ændret væsentligt i forbindelse med denne undersøgelse. Ændringerne af konceptet indebærer bl.a. andre spørgsmålsformuleringer og svarmuligheder i en del af spørgsmålene, og ikke alle resultaterne kan derfor sammenlignes med tidligere års resultater. Spørgsmålet om generel tilfredshed lader sig dog fortsat sammenligne.

#### Notatets opbygning

Notatet viser indledningsvis svarprocenten og den generelle tilfredshed i de 6 undersøgelser. Efterfølgende beskrives resultaterne af patienter og pårørendes generelle oplevelse af psykiatrien og afslutningsvis de anbefalede indsatser som opfølgning på resultaterne.

## 2. Svarprocent

Figur 1: Svarprocenter på regionalt og nationalt niveau (svarprocent i 2012 og tidligere undersøgelse)

Undersøgelsesgruppe	Svarprocent Region Midtjylland		Svarprocent Landsplan	
	2012	Tidligere undersøgelse	2012	Tidligere undersøgelse
<b>Indlagte patienter (voksen)</b>	67 %	57 % (2009)	66 %	67 % (2009)
<b>Ambulante patienter (voksen)</b>	58 %	64 % (2010)	60 %	61 % (2010)
<b>Ambulante patienter (B&amp;U)</b>	47 %	58 % (2010-11)	48 %	47 % (2010-11)
<b>Pårørende (indlagt)</b>	49 %	44 % (2009)	45 %	46 % (2009)
<b>Pårørende (ambulant)</b>	45 %	47 % (2010)	47 %	47 % (2010)
<b>Forældre (B&amp;U ambulant)</b>	51 %	43 % (2010-11)	49 %	50 % (2010-11)

Der ses en markant fremgang i svarprocenten i Region Midtjylland i 3 af de 6 undersøgelser, hvorimod svarprocenten på landsplan er faldet i 4 af de 6 undersøgelser siden sidste undersøgelse.

Sammenlignes Region Midtjyllands svarprocent med svarprocenten på landsplan, ligger Region Midtjylland over landsresultatet i halvdelen af undersøgelserne og på højde med landsresultatet i de øvrige undersøgelser.

### Svarprocenter og resultaternes anvendelighed

Svarprocenter på 40-49 % anses for at være betænkelig lave, og resultater på baggrund af så lav en svarprocent bør anvendes med forsigtighed. Svarprocenter på 50-59 % anses for acceptable, mens svarprocenter på over 69 % anses for at være meget tilfredsstillende.

## 3. Samlet tilfredshed

Figur 2: Generel tilfredshed på regionalt og nationalt niveau (tilfredshedsprocent i 2012 og tidligere undersøgelse)

Undersøgelsesgruppe	Generel tilfredshed Region Midtjylland		Generel tilfredshed Landsplan	
	2012	Tidligere undersøgelse	2012	Tidligere undersøgelse
<b>Indlagte patienter (voksen)</b>	89 %	69 % (2009)	90 %	71 % (2009)
<b>Ambulante patienter (voksen)</b>	96 %	85 % (2010)	95 %	83 % (2010)
<b>Ambulante patienter (B&amp;U)</b>	96 %	73 % (2010-11)	94 %	75 % (2010-11)
<b>Pårørende (indlagt)</b>	60 %	43 % (2009)	62 %	46 % (2009)
<b>Pårørende (ambulant)</b>	77 %	55 % (2010)	73 %	52 % (2010)
<b>Forældre (B&amp;U ambulant)</b>	95 %	81 % (2010-11)	94 %	82 % (2010-11)

Undersøgelserne viser, at patienterne i Danmark og Region Midtjylland generelt er rigtig godt tilfredse med psykiatrien.

Langt hovedparten af patienterne indenfor de tre undersøgelsesområder svarer positivt på spørgsmålet om deres samlede oplevelse af forløbet i psykiatrien, og der ses en markant

stigning i den generelle tilfredshed i alle 6 undersøgelser i Region Midtjylland. Den tilsvarende tendens ses på landsplan.

Forældrene til patienter i børne- og ungdomspsykiatrien svarer omtrent lige så positivt som patienterne, mens pårørende til voksne patienter ikke vurderer den samlede oplevelse af deres egen kontakt med psykiatrien helt så positivt.

Region Midtjyllands samlede tilfredshed ligger over landsresultatet i 4 af de 6 undersøgelser og lige omkring landsresultatet i de sidste 2 undersøgelser.

#### **4. Resultater med henholdsvis størst og mindst tilfredshed i Region Midtjylland**

Nedenfor er nævnt de områder og spørgsmål med henholdsvis størst og mindst tilfredshed i undersøgelsen.

##### Tilfredsheden blandt patienter i voksenpsykiatrien

Generelt er patienter og pårørende mere tilfredse med voksenpsykiatriens ambulatorier end sengeafsnittene. Den samme tendens ses på landsplan.

Patienter i voksenpsykiatriens sengeafsnit og ambulatorier oplever den største tilfredshed med kontakten til afsnittet

- 86 % indlagte og 96 % ambulante patienter oplever, at personalet skaber en situation, hvor patienten åbent kunne fortælle om vanskeligheder og problemer
- 86 % af de indlagte og 97 % ambulante patienter oplever, at en kontaktperson tager særligt ansvar for forløbet

Patienterne i voksenpsykiatrien oplever den mindste tilfredse med spørgsmål, der vedrører deres fysiske helbred og information

- 48 % indlagte og 65 % ambulante patienter oplever, at personalet har talt med dem om problemer, de har med deres fysiske helbred
- 47 % indlagte og 65 % ambulante patienter oplever, at have modtaget skriftlig information om sygdom og/eller behandling

##### Tilfredsheden blandt pårørende i voksenpsykiatrien

De pårørende til patienter i voksenpsykiatrien oplever den største tilfredshed med kontakten til personalet

- 90 % pårørende til indlagte og 96 % pårørende til ambulante patienter oplever, at personalet talte til dem på en måde, som de forstod

De pårørende i voksenpsykiatrien udtrykker mindst tilfredshed med tilbud til dem som pårørende og afstemning af forventninger til kontakten med personalet

- 43 % pårørende til indlagte og 38 % af pårørende til patienter i ambulatorierne har talt med personalet på sengeafsnittet/i ambulatoriet om forventninger til kontakten med personalet
- 51 % af de pårørende til patienter i ambulatorierne mangler tilbud til dem som pårørende i psykiatrien
- 31 % af de pårørende til indlagte og 53 % af de pårørende til patienter i ambulatorierne oplever, at de har fået de informationer, som de har brug for, omkring mulighed for pårørenderådgivning og netværk

##### Tilfredsheden blandt patienter i børne- og ungdomspsykiatrien

For patienterne i børne- og ungdomspsykiatriens ambulatorier er tilfredsheden størst med spørgsmål, der vedrører kontakt

- 96 % oplever, at personalet taler på en måde, patienten forstår
- 96 % oplever, at personalet tager deres synspunkter alvorligt
- 93 % oplever, at personalet taler om de spørgsmål, der er vigtige for dem

Patienter i børne- og ungdomspsykiatriens ambulatorier udtrykker den mindste tilfredshed med spørgsmål, der vedrører hjælp til mestring af egen sygdom, håndtering af fejl og information

- 70 % oplever, at have fået at vide, hvad de selv kan gøre for at tackle deres vanskeligheder og problemer
- 78 % oplever, at personalet håndterer fejlen(e), efter den/de blev opdaget
- 81 % oplever, at de har fået information om sygdom og behandling

#### Tilfredsheden blandt forældre i børne- og ungdomspsykiatrien

Forældrene oplever den største tilfredshed med spørgsmål om personalets inddragelse af forældres viden om deres barn og forberedelse til samtaler

- 97 % oplever, at personalets er interesseret i forældrenes erfaring og viden om barnet
- 97 % oplever, at personalet er godt forberedte til planlagte samtaler

Forældrene udtrykker mindst tilfredshed med spørgsmål om afstemning af forventninger til kontakt og søskendeinddragelse

- 46 % af forældrene har talt med personalet om forventninger til kontakten
- 54 % oplever, at omfanget af søskendeinddragelse er passende

### **5. Regionalt udarbejdede spørgsmål**

Undersøgelsens nye koncept giver mulighed for at formulere regionale spørgsmål indenfor områder, som landsundersøgelserne ikke berører, eller som regionen ønsker uddybet.

Region Midtjylland har i år spurgt ind til bl.a. følgende områder

- Oplevelsen af om regler om tavshedspligt forhindrer en god kontakt til den pårørende (pårørende til patienter i ambulatorier og på sengeafsnit)
- Hvad kunne være gjort for at undgå anvendelsen af tvang – her har patienten mulighed for frit at kommentere (patienter på sengeafsnit)
- Oplevelsen af at få hjælp til fysiske sygdomme under behandling (patienter i ambulatorier)
- Oplevelsen af at få hjælp til at forholde sig til sin rolle som forælder til et barn med vanskeligheder og problemer (forældre til patienter i børne- og ungdomspsykiatriens ambulatorier)

### **6. Fremadrettede fokusområder**

Opfølgningen på undersøgelserne vil bygge videre på de gode resultater, der ses i dette års undersøgelser, og naturligvis give opmærksomhed til de afsnit og ambulatorier, hvor resultaterne peger på behov for yderligere analyse og målrettet indsats.

Som en del af dette arbejde vil resultaterne af undersøgelserne blive drøftet i Kontaktforum på psykiatriområdet. Derudover vil opfølgningen på undersøgelserne blive fulgt på psykiatri- og socialledelsens dialogmøder med afdelingerne.

Administrationen foreslår på baggrund af ovenstående, at Region Midtjyllands hovedtemaer til opfølgning er

- fortsat fokus på kommunikation og information
- fokus på psykiatriske patienters fysiske helbred

- yderligere understøttelse af mestring af egen sygdom især blandt patienter i børne- og ungdomspsykiatrien

PS-Kommunikation har allerede igangsat initiativer vedrørende kommunikation og information. Indsatsen omfatter udlevering af og web-baseret adgang til information om bl.a. diagnosespecifikke sygdomme, udskrivelse og afslutning samt information til pårørende. En del af indsatsen indebærer formuleringen af retningslinjer for udlevering og udarbejdelse af patientinformation.