

Udeblivelser i psykiatrien

Psykiatrien har gennem de to sidste år oplevet en stigning i antal udeblivelser fra 7,4 % til 9,6 % af det samlede antal ambulante ydelser, når udeblivelser opgøres i forhold til alle registrerede ambulante besøg. Konsekvenserne ved udeblivelserne er, at kapacitet går til spilde og derved ikke kan optimeres et flow af patienter.

Dato 12-11-2015

Mette Holmkær Kiil

Tel. +4578470316

Mette.Kiil@PS.RM.DK

1-16-4-107-14

Side 1

Patienten registreres som udeblevet, når der har været et booket besøg, som patienten ikke kommer til. Patienten giver ikke besked om, at han ikke kommer til besøget.

Registreringspraksis er, at alle besøg, hvor patienten ikke kommer til besøget, bliver aflyst i EPJ, med årsagsregistrering: udeblevet.

Administrationen har undersøgt antallet af udeblivelser i psykiatrien i perioden 2013 – oktober 2015 sammenholdt med antal ambulante besøg, hvor nedenstående opgørelser vises for henholdsvis voksen- samt børne- og ungepsykiatrien.

Opgørelser over antal udeblivelser

Nedenstående tabeller, tabel 1 og 2, viser en opgørelser over antal ambulante besøg, antal udeblivelser samt hvor stor procentandel udeblivelserne udgør af antal besøg for henholdsvis voksenpsykiatrien samt børne- og ungepsykiatrien.

Voksenpsykiatrien har i perioden 2013 til primo november 2015 oplevet en stigning i antal udeblivelser med undtagelse af 2014, hvor der var et fald. Procentandelen af udeblivelser opgjort i forhold til ambulante besøg viser en stigning i antal udeblivelser på 2,34 procentpoint. Antallet af udeblivelser udgjorde i 2013 8,2 % af alle registrerede ambulante besøg, mens det i 2015 er steget til 10,5 %.

Tabel 1: Voksenpsykiatri opgjort pr. år fra 2013 til november 2015

	2013	2014	2015 (jan-9. nov. 2015)
Antal ambulante besøg	159.695	201.278	187.055
Antal udeblivelser	13.054	12.599	19.654
Procentandel af udeblivelser	8,17%	6,26%	10,51%

Kilde: BI-Portalen "Aflysninger" og "Ambulant aktivitet"

I børne- og ungdomspsykiatrien er der ligeledes sket en stigning i antal udeblivelser fra 4,16 % i 2013 til 5,5 % i november 2015, en stigning på 1,34 procentpoint. Børne- og ungepsykiatrien har hovedsagligt udeblivelserne i ungeambulatoriet.

Tabel 2: Børne- og ungdomspsykiatrien opgjort pr. år fra 2013 til november 2015

	2013	2014	2015 (jan-9. nov. 2015)
Antal ambulante besøg	37.428	44.473	40.521
Antal udeblivelser	1.556	1.928	2.230
Procentandel af udeblivelser	4,16%	4,34%	5,50%

Kilde: BI-Portalen "Aflysninger" og "Ambulant aktivitet"

En af forklaringerne på, at antallet af udeblivelser er lavere i børne- og ungdomspsykiatrien end voksenpsykiatrien, er, at barnets/den unges forældre/værge er ansvarlige for, at barnet/den unge møder op til den booket tid. Forældrene og ikke den syge selv, sikrer fremmødet.

Digital post

Psykiatrien begyndte at sende digital post pr. 1. juli 2015 til alle fra 15 år og op. I perioden op til 1. juli 2015 fik de psykiatriske patienter både digital og fysisk post med henblik på at undgå en stigning i antal udeblivelser. Tabel 3 og 4 viser 3. kvartal fra 2013 til 2015 opgjort i for voksen- samt børne- og ungdomspsykiatrien.

Indførelsen af kun fremsendelse af digitale indkaldelsesbreve til psykiatriens patienter over 15 år viser, at der er flere udeblivelser pr. registrerede ambulante besøg i 2015 for både voksen- og børne- og ungdomspsykiatrien om end stigningen er størst for voksenpsykiatrien med en udeblivelsesprocent på 12,47 % i 3. kvartal i 2015 mod 10,51 % i hele 2015 jf. tabel 1 ovenfor.

På børne- og ungeområdet er stigningen fortsat relativ lav med en udeblivelsesprocent på ca. 5,01 % i 3. kvartal 2015, en stigning på 0,22 procentpoint fra 2013 til 2015 i samme periode. Udeblivelsesprocenten på børne- og ungeområdet er stort set uændret i 3. kvartal 2015 og hele 2015 (frem til november 2015).

Tabel 3: Voksenpsykiatri opgjort i 3. kvartal i 2013, 2014 og 2015

	3. kvartal 2013	3. kvartal 2014	3. kvartal 2015
Antal ambulante besøg	37.957	48.863	50.041
Antal udeblivelser	2.930	2.939	6.241
Procentandel af udeblivelser	7,72%	6,01%	12,47%

Kilde: BI-Portalen "Aflysninger" og "Ambulant aktivitet"

Tabel 4: Børne- og ungdomspsykiatrien opgjort i 3. kvartal i 2013, 2014 og 2015

	3. kvartal 2013	3. kvartal 2014	3. kvartal 2015
Antal ambulante besøg	8.315	10.078	10.574
Antal udeblivelser	398	477	530
Procentandel af udeblivelser	4,79%	4,73%	5,01%

Kilde: BI-Portalen "Aflysninger" og "Ambulant aktivitet"

Administrationens vurderer, at årsagen til stigningen i antal udeblivelser i 2015 hovedsagligt skyldes indførelsen af digital post til alle borgere på 15 år eller derover.

Ovenstående tabeller viser, at antallet af udeblivelser især er et problem i voksen- og ungdomspsykiatrien, mens problemet ikke er nær så slemt i børnepsykiatrien. Indførelsen af digital post pr. 1. juli 2015 udgør et særskilt problem, som psykiatrien arbejder videre med.

Hvilke tiltag har psykiatrien gjort for at nedbringe antal udeblivelser

Visitation uden for bopæl (nyt fra 1. september 2015 – gevinst herfra ses ikke endnu)

Når psykiatrien ikke har tid til behandling indenfor nærmeste optageområde, sender psykiatriens centrale visitation (PCV) et brev til patienten med besked om, at pågældende er visiteret til behandling i regionspsykiatrisk regi og patienten bedes kontakte PCV telefonisk med henblik på at aftale tid til behandling. Når patienten ringer til PCV oplyses denne om frit sygehusvalg, behandlingsgaranti og tider til behandling i regionen og tager stilling til, hvor de ønsker en tid i regionen.

Denne praksis forventes at betyde færre udeblivelser, idet patienterne selv har valgt, hvor og hvornår de skal ses samt større patienttilfredshed, idet patienterne selv er med til at bestemme hvor og hvornår de behandles.

Såfremt patienten ikke ringer indenfor 5 hverdage, sendes et brev med en tid, hvorved patienten fortsat får besked indenfor 8 hverdage.

Sms-påmindelser fra 2. besøg

Psykiatrien sender i dag sms-påmindelser til 2. besøg. Det kræver, at patienten oplyser sit mobilnummer samt giver samtykke til, at regionen må sende en sms-påmindelse til fremtidige aftaler, hvilket patienterne spørges til ved 1. besøg. Dette gælder på både børne-, unge- og voksenområdet eftersom mobilnummeret registreres manuelt.

Unge mellem 15 og 19 år

Børne- og ungdomspsykiatrisk Center oplever, at unge mellem 15-19 år glemmer at kigge efter digital post i deres digitale postkasse, som automatisk oprettes, når de bliver 15 år. Det har betydet, at unge er udeblevet ufrivilligt. Derfor sendes der både digitale og fysiske breve til unge mellem 15 og 19 år med henblik på at undgå udeblivelser.

Telefonisk kontakt

For visse behandlinger ringer behandleren patienten op for at undgå frafald. I nogle tilfælde vil der blive afholdt et virtuelt besøg.

Tiltag psykiatrien kan tage i anvendelse for at nedbringe antallet af udeblivelser

Kontakte patienten elektronisk

Der kan indarbejdes en arbejdsgang, hvor personalet i afdelingen telefonisk kontakter patienten dagen før besøge, som en lille reminder. Psykiatrien har afprøvet denne model som pilottest, hvor resultatet var godt men omkostningstungt da det kræver ekstra mandskab.

Booke tid sammen med patienten

Patientforløbet planlægges sammen med patienten, hvorved patienten selv har indflydelse på den/de tider de skal have og derved lettere kan være med til at planlægge øvrige gøremål i forhold hertil.

Sms-påmindelse til 1. besøg

Regionen kan sende sms-påmindelser allerede til første besøg, hvis det af henvisningen fremgår, at patienten har givet samtykke til, at mobilnummeret sendes sammen med henvisningen i forhold til at modtage sms-påmindelse.

Samtykket skal ikke foreligge rent fysisk, men fremgå af henviserens tekst, at patienten er blevet spurgt. Ser det modsat ud til, at henviseren har skrevet mobilnummeret på af vane, kan der ikke sendes sms-påmindelser til 1. besøg.

NEM-sms

På sigt forventes der at komme en ny funktionalitet i MidtEPJ: NEM-sms. Det betyder, at regionen fremadrettet kan sende sms-påmindelser allerede til 1. besøg. Det kræver dog, at borgeren forinden har sat et kryds i den digitale postkasse (fx e-boks) om, at regionen må sende sms-påmindelser til 1. besøg.

Nem-sms er knyttet op på den enkelte patient og gemmes i patientens journal i MidtEPJ. Det betyder, at børn og unge under 15 år, som ikke modtager digital post, ikke kan få sms-påmindelsen til 1. besøg. Regionen (koncern it) er ved at undersøge, om der kan findes en mulig løsning hertil.

Overbooking

Psykiatrien kan booke flere patienter end der er tider og derved undgå ledig kapacitet. Ulempen er dog, hvis alle patienter møder op kan det medfører ventetid, hvilket psykiatriske patienter ikke altid kan rumme. Risikoen er, at antallet af udeblivelser vokser endnu mere, fordi en række patienter – som er mødt op – forlader ambulatoriet før de kan komme til pga. ventetid. Modellen er drøftet i psykiatriens afdelingsledelseskreds, hvor det blev besluttet at afprøve andre midler først.

Belønning til dem, der møder op

Det kunne være en mulighed at lave et projekt, hvor en række patienter spørges om årsagen til deres udeblivelse. Formålet med undersøgelsen skulle være, at lave nogle tiltag, som "præmierer" fremfor bare er påmindelser.