

Højere svarprocenter i børne- og ungdomspsykiatrien i Region Nordjylland efter særlig indsats



Højere svarprocenter i børne- og ungdomspsykiatrien i Region Nordjylland efter særlig indsats

©DEFACTUM, Region Midtjylland, februar 2025

Rapporten er udarbejdet af:
Praktikant Amalie Klit Schierup
Konsulent Gitte Dahl

For yderligere oplysninger rettes henvendelse til:
DEFACTUM
Olof Palmes Alle 15
8200 Aarhus N
E-mail: defactum@rm.dk
Hjemmeside: www.defactum.dk

Rapporten kan downloades fra www.defactum.dk.

Højere svarprocenter i børne- og ungdomspsykiatrien efter særlig indsats

Region Nordjylland har med en målrettet indsats i 2023 opnået markante forbedringer i svarprocenten for LUP i to ambulatorier i børne- og ungdomspsykiatrien. Denne indsats, som primært har fokuseret på at ændre praksis omkring udlevering og aflevering af spørgeskemaer, har givet positive resultater både i forhold til svarprocenten og personalets motivation og oplevelse af undersøgelsens relevans.

Sådan har Region Nordjylland arbejdet med at højne svarprocenten

Fokus på at forberede og understøtte personalet

Baggrunden for indsatsen er, at Region Nordjylland tidligere har oplevet udfordringer med lave svarprocenter og et begrænset antal besvarelser i den ambulante børne- og ungdomspsykiatri. Ifølge ledelsen skyldes det, at der ikke har været en struktureret indsats for at sikre, at patienter og forældre fik udleveret og udfyldt spørgeskemaerne. Indsatsen fokuserede derfor først og fremmest på at klæde personalet på til dette. I den forbindelse blev Klinisk Afsnits Koordinator og sygeplejerske Nadja Nygaard Nielsen udpeget som tovholder for indsatsen. Tovholderens opgave bestod blandt andet i at orientere behandlerne om den nye procedure og vejlede i, hvordan de skulle informere patienter og forældre.

Deltagende ambulatorier

Indsatsen blev foretaget i følgende ambulatorier i børne- og ungdomspsykiatrien i Region Nordjylland:

- Ambulatorium for Børne- og Ungdomspsykiatri
- Ambulatorium for ADHD

Følgende personer indgik i et interview om indsatsen:

- Ambulatorieleder og specialpsykolog Peter Mofjell
- Ambulatorieleder og psykolog Natasa Zoric Pentin
- Klinisk Afsnits Koordinator og sygeplejerske Nadja Nygaard Nielsen

Behandlerne blev informeret om følgende procedure:

- *De skulle udlevere spørgeskemaer til patienter og forældre, efter de har haft minimum to kontakter.*
- *De skulle tilbyde patienter og forældre at udfylde skemaerne de sidste 10 minutter af deres ambulante samtale. Patienter og forældre skulle returnere spørgeskemaet igen, inden de forlod matriklen.*

Den nye procedure udsprang af, at man tidligere år havde oplevet, at spørgeskemaerne blev udleveret, men ikke ret mange blev returneret. Derfor valgte man at sætte tid af i den

ambulante samtale til at patienterne og forældrene kunne udfylde skemaerne, mens behandleren sad ved sin computer og dokumenterede samtalen.

"Vi kunne se, at det var svært at huske. Familierne har gang i mange ting. Det er familier med børn med udfordringer, og nogle gange kan forældrene også selv være uheldige at have udfordringer. Generelt, hvis man bare sender spørgeskemaer ud, så ved man også, at svarprocenten er ret lav. Derfor valgte vi at prøve at gøre det helt anderledes."

Ambulatorieleder og specialpsykolog Peter Mofjell, Psykiatrien i Region Nordjylland

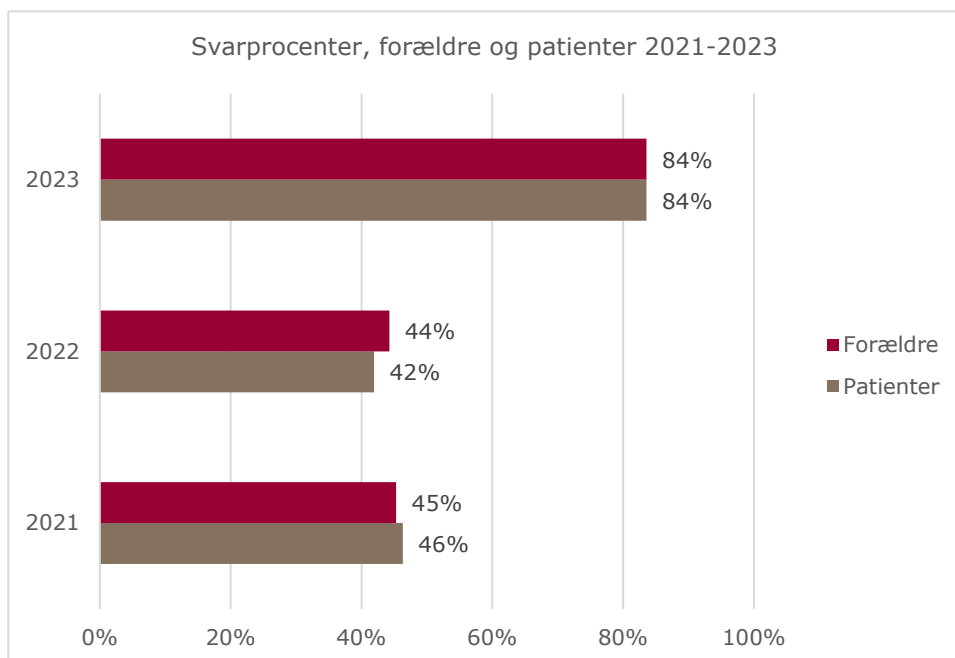
Tovholderen holdt løbende opfølgende møder, hvor der blev gjort status over, hvor mange spørgeskemaer, ambulatorierne havde fået udleveret. Behandlere, som havde skemaer i overskud, kunne fordele dem ud på behandlere, som havde få skemaer, og på den måde sørgede man for, at spørgeskemaerne blev udleveret. Man forsøgte desuden at sørge for, at skemaerne blev fordelt ud på alle behandlere, for at lette arbejdsbyrden for den enkelte.

"Vi prøvede at fordele ud på alle. Så hvis vi havde 30 behandlere og 150 skemaer, så var det kun 5 skemaer pr. mand, så derfor blev opgaven mere overkommelig for alle."

Klinisk Afsnits Koordinator og sygeplejerske Nadja Nygaard Nielsen, Psykiatrien i Region Nordjylland

Resultaterne af indsatsen

Indsatsen i 2023 resulterede i en svarprocent på 84% for både patienter og forældre på de to pågældende ambulatorier i den ambulante børne- og ungdomspsykiatri. Dette er en markant forbedring i forhold til tidligere år, hvor man har haft udfordringer med lave svarprocenter. Til sammenligning lå svarprocenten i 2021 på 46% og 45% for henholdsvis patienter og forældre, og i 2022 lå den på 44% for forældre og 42% for patienter.



Ambulatorieleder og specialpsykolog Peter Mofjell giver udtryk for, at den positive udvikling i svarprocenterne især kan tilskrives tovholderen, som har været synlig og støttende i løbet af dataindsamlingsperioden og sørget for at sikre, at alle spørgeskemaer blev udleveret.

Det er de interviewedes oplevelse, at patienter og forældre generelt tog positivt imod muligheden for at udfylde skemaet på stedet. Med den nye procedure fik personalet mulighed for at være tilgængelige, hvis der var spørgsmål, patienten eller forældrene ikke forstod, samtidig med at patienten og forældrene også havde mulighed for at sidde og udfylde skemaerne alene, uden at behandleren var i samme rum. Personalet oplevede ikke, at den nye procedure var væsentligt mere tidskrævende, fordi skemaerne blev fordelt ud på mange forskellige behandlere.

De næste skridt

Efter de gode erfaringer med den målrettede indsats i 2023, har man valgt at følge samme procedure i 2024. Ledelsen oplever, at personalet er blevet mere engagerede i undersøgelsen, fordi de kan se, at deres indsats har en direkte, positiv effekt på svarprocenten.

”Det vigtigste er nærmest, at det gik så godt sidste år, og at medarbejderne var så tilfredse med det, at det i år har været mindre svært at motivere dem, end det var sidste år. Fordi så oplever de, at der er en undersøgelse, som giver mening.”

Ambulatorieleder og specialpsykolog Peter Mofjell, Psykiatrien i Region Nordjylland

Tidligere har anvendelsen af resultaterne været begrænset af, at der var meget få svar fordelt på mange forskellige aldersgrupper og diagnoser. I 2022 var der kun 26 og 27 besvarelser fra henholdsvis patienter og forældre på de to pågældende ambulatorier, mens der i 2023 var 117 patienter og 112 forældre, som besvarede spørgeskemaet. Resultaterne af indsatsen har derfor skabt en stærkere motivation for at arbejde videre med undersøgelsen, fordi personalet føler, at deres indsats bidrager til meningsfulde resultater, som giver endnu bedre indsigt i, hvordan patienter og pårørende trives med behandlingen, og som kan bruges aktivt til at forbedre patientoplevelsen.

Kommentar fra DEFACTUM

”Når man arbejder med personlig udlevering af spørgeskemaer, er det ubetinget en god ide at have en struktureret indsats og have løbende opfølgning ved personalemøder. Så sikrer man fokus på undersøgelsen, og at der er ensartethed og systematik i, hvordan der informeres om undersøgelsen og omkring udleveringen af skemaer. Begge ting må forventes at have en positiv effekt på kvaliteten af det indsamlede data.

Det kan også være en rigtig god idé at afsætte tid til udfyldelse af skemaer i forbindelse med de ambulante samtaler. DEFACTUM har god erfaring med denne tilgang fra andre projekter. Med denne tilgang kan man skabe et rum, hvor der er tid og ro til udfyldelsen af skemaerne. Man skal dog være opmærksom på, at personalet bør give patienter og forældre mulighed for at sidde alene, mens de udfylder spørgeskemaerne, samt for selv at lægge de lukkede svarkuverter i ambulatoriets LUP postkasse.”

Simone Witzel, Projektleder for LUP Psykiatri hos DEFACTUM

