



Patient- og pårørendeundersøgelser for

- patient og forældre i børne- og ungdomspsykiatriens ambulatorier
- patient og forældre/pårørende på børne- og ungdomspsykiatriens dag- og døgnafsnit
- patient i den ambulante psykiatri
- patient på sengeafsnit
- patient på specialiserede retspsykiatriske sengeafsnit

Psykiatri



Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser

Udarbejdet af DEFACTUM på vegne af regionerne

Indholdsfortegnelse

Introduktion.....	1
Årlig tidsplan for undersøgelserne	3
Fastsættelse af deltagende enheder	4
Formulering og validering af regionale spørgsmål	5
Trykning og udsendelse af undersøgelsesmateriale.....	6
Lokale informationsmøder	6
Modtagelse af undersøgelsesmateriale	6
Målgrupper i patientundersøgelserne	7
Målgrupper i pårørende- og forældreundersøgelserne	8
Udlevering af spørgeskemaer til patienter	9
Returnering af registreringsark.....	12
Udsendelse af spørgeskemaer til pårørende	12
Resultater udsendes til regioner, afdelinger og afsnit	13
Tjeklister.....	13
Organisation og kontakt.....	14
Kommissorium for Kompetenceenhed for LUP Psykiatri	17

Introduktion

Om konceptet

De fem regioner og Danske regioner gennemfører årlige undersøgelser af patienters oplevelse i psykiatrien. Forældre til patienter i børne- og ungdomspsykiatrien spørges ligeledes hvert år, mens pårørende til voksne patienter bliver spurgt hvert tredje år. Undersøgelserne omfatter sengeafsnit og ambulans psykiatri indenfor både voksenpsykiatrien og børne- og ungdomspsykiatrien. Der er fem patient- og fire pårørendeundersøgelser.

Som led i udviklingen af undersøgelsen er der en række ændringer i spørgeskemaer og rapporter fra og med undersøgelsen i 2017. Ændringerne består i, at

- formulering af spørgsmål på tværs af delundersøgelser er ensrettet
- udvalg af eksisterende spørgsmål er erstattet med nye spørgsmål
- svarskala er ændret fra en fire-punkt til en fem-punkt svarskala.
- der er dannet en fælles kerne af spørgsmål i LUP Psykiatri og LUP Somatic
- rapportindholdet er tilpasset ny svarskala samt nye figurer og oversigter er udarbejdet i fremstillingen af resultaterne

Formål

Ændringerne bevirker, at resultaterne fra og med 2017 ikke kan sammenlignes med resultater fra tidligere undersøgelser.

Formålet er at få viden om den brugeroplevede kvalitet i den regionale psykiatri. Undersøgelserne er organiseret, så det er muligt at

- identificere og sammenligne forskelle i patienters oplevelser inden for udvalgte temaer
- levere resultater på lokalt plan, som kan afdække områder, hvor der er brug for kvalitetsforbedringer
- følge udviklingen over tid
- give beslutningstagere mulighed for at sammenligne områder.

Temaer i undersøgelserne

Undersøgelserne gennemføres som spørgeskemaundersøgelser med mellem 26 og 39 spørgsmål inklusiv tre til fem årlige temaspørgsmål og op til fire regionale spørgsmål. Konceptet indeholder ni delundersøgelser med hvert deres spørgeskema tilpasset de forløb og den behandling patienterne og de pårørende oplever. De faste spørgsmål berører følgende temaer:

- Modtagelsen (kun indlagte patienter)
- Personalet
- Behandlingen
- Patient-/pårørendeoplevede fejl
- Patient- og pårørendeinddragelse
- Tvang under indlæggelsen
- Sammenhæng og samarbejde (kun voksne patienter og alle pårørende)
- Udskrivelsen fra sengeafsnittet (kun voksne indlagte patienter og deres pårørende samt pårørende til indlagte patienter i børne- og ungdomspsykiatrien)
- Samlet indtryk

Design af undersøgelse

Undersøgelserne er baseret på, at alle patienter og pårørende i målgrupperne får tilbudt et spørgeskema (totalundersøgelser) i undersøgelsesperioden. Undersøgelsesperioderne strækker sig fra tre til ti uger.

Udleveringen af spørgeskemaer til patienter foregår ved personlig udlevering fra personalet i psykiatrien. Dette sker for at sikre tilstrækkeligt høje svarprocenter. Pårørende får tilsendt et spørgeskema med posten på baggrund af patientens oplysninger. Dog får forældre til patienter i børne- og ungdomspsykiatrien tilbudt spørgeskemaet personligt.

Årlig tidsplan for undersøgelserne

Årlige undersøgelser	Undersøgelserne gennemføres efter en fast tidsplan hvert år med indsamling af spørgeskemaer i efteråret, løbende rapportering og offentliggørelse af resultater i foråret. Af oversigten nedenfor fremgår, hvilke opgaver der skal udføres hvornår.
Undersøgelsesperiode	Der skal udleveres spørgeskemaer til patienterne på følgende tidspunkter: <ul style="list-style-type: none"> • Voksne indlagte: Mandag i uge 36 til søndag i uge 45 (10 uger) • Voksne ambulante: Mandag i uge 36 til søndag i uge 38 (3 uger) • Børn og unge ambulante: Mandag i uge 36 til søndag i uge 41 (6 uger) • Børn og unge indlagte: Mandag i uge 38 til søndag i uge 41 (4 uger) • Patienter indlagt på specialiserede retspsykiatriske afsnit: Mandag i uge 36 til søndag i uge 38 (3 uger)
Involverede i gennemførelse af undersøgelserne	DEFACTUM i Region Midtjylland har projektledelsen og står for den praktiske gennemførelse af undersøgelserne. DEFACTUM og Kompetencecenter for Patientoplevelser (KOPA) i Region Hovedstaden udgør Sekretariatet. Sekretariatet samarbejder bl.a. omkring udvikling af spørgeskemaer samt validering af disse. I hver region er der udpeget en koordinator, som har ansvaret for regionens organisering af undersøgelserne. På hvert afsnit/ambulatorium er der desuden en lokal undersøgelsesansvarlig, tovholderen.

Tidspunkt	Opgave	Involverede
Februar-april	Formulering af regionale spørgsmål og validering af spørgeskemaer	Regionale koordinators – Sekretariatet
April-maj	Fastsættelse af deltagende enheder	Regionale koordinators – DEFACTUM
Juli-august	Trykning og udsendelse af undersøgelsesmateriale	Regionale koordinators – DEFACTUM
August	Lokale informationsmøder	Lokale tovholdere
	Modtagelse af undersøgelsesmateriale	Lokale tovholdere
September-november	Udlevering af spørgeskemaer til patienter og forældre Returnering af registreringsark	Lokale tovholdere og personale
September - januar	Indskanning af spørgeskemaer og databehandling	DEFACTUM
November - januar	Elektronisk adgang til foreløbige data	Afdelinger
December-januar	Løbende udsendelse af regionale resultater til regioner	DEFACTUM, afdelinger
Februar-marts	National rapport til kommentering	DEFACTUM, styregruppe, kompetenceenhed
Marts (uge 11)	Resultater offentliggøres	Danske Regioner, DEFACTUM

Fastsættelse af deltagende enheder

Deltagende enheder

De enkelte regioner har ansvaret for hvert år i april-maj at bestemme, hvilke enheder der skal deltage i undersøgelsen i indeværende år.

De fem patientundersøgelser

Regionerne skal i den forbindelse også fastsætte hvilke enheder, der skal deltage i hvilken af de fem patientundersøgelser:

- Voksne indlagte
- Voksne ambulante
- Børn og unge ambulante
- Børn og unge indlagte
- Voksne indlagte på specialiserede retspsykiatriske afsnit

For langt de fleste enheder er det oplagt, hvilken af undersøgelse de skal deltage i. I tvivlstilfælde kan man se på, hvilken af undersøgelses målgrupper enheden har flest patienter i. Man kan ligeledes se på, hvilke af undersøgelses spørgeskemaer, der er mest relevante for enhedens patienter. Endelig kan man se på hvilke typer enheder, det giver mest mening at sammenligne enheden med.

Enheder der hovedsageligt har voksne dagspatienter deltager som udgangspunkt i undersøgelsen for ambulante patienter. Dette gælder ikke for børn og unge, disse deltager ikke i den ambulante undersøgelse.

Psykiatriske skadestuer deltager som udgangspunkt ikke i undersøgelsen.

Ikke deltagende enheder

For løbende at kunne bedømme, om undersøgelse er dækkende for regionernes psykiatriske tilbud, skal hver region også indberette, hvilke psykiatriske tilbud, der ikke skal deltage i undersøgelse, fordi konceptet ikke passer til disse tilbud.

Oplysningsark

I den sidste uge i april udsender DEFACTUM elektroniske oplysningsark til de regionale koordinatore. Det er koordinatorens opgave at indsamle disse oplysninger i samarbejde med de lokale tovholdere og sende dem tilbage til DEFACTUM med svarfrist inden udgangen af maj måned.

For hver enhed, der skal deltage i undersøgelse skal følgende oplyses:

- Enhedsnavn der skal stå på spørgeskema
- Navn og kontaktoplysninger på den lokale tovholder
- Forventet patientgennemstrømning i undersøgelsesperioden (antal patienter der forventes tilbudt et spørgeskema)
- Ønske til enhedsnavn til rapporter
- Afdeling/område/hospital som enheden hører under (til rapportering)

For voksne ambulante enheder skal det desuden oplyses, hvilken af følgende betegnelser der skal anvendes, når der i følgebrev og spørgeskema henvises til enheden:

- Distriktskykiatrien
- Ambulatoriet
- Lokalpsykiatrien

- Mobilteamet
- OPUS-teamet
- OP-teamet
- Den psykiatriske klinik

For hver undersøgelse skal der oplyses navn og funktion på den person, der skal stå som underskriver af følgebrevet.

I forbindelse med tilmelding af enheder bør der tænkes i, om det er realistisk, at den enkelte enhed har patienter nok til at få rapporteret sine resultater. For at få rapporteret sine resultater skal der være udleveret mindst ti spørgeskemaer, og der skal være mindst fem besvarelser.

Formulering og validering af regionale spørgsmål

Regionale spørgsmål	Hver region har mulighed for at formulere op til fire regionale spørgsmål til hver af de otte delundersøgelser (gælder ikke for de specialiserede retspsykiatriske afsnit), idet der kan formuleres spørgsmål til både patienter og pårørende for hver af de fire undersøgelser.
Mulighed for åbne spørgsmål	Et af disse spørgsmål kan formuleres som et åbent spørgsmål. Med åbent spørgsmål menes et spørgsmål, der besvares ved at skrive en kommentar. Da åbne spørgsmål er mere pladskrævende på spørgeskemaet end lukkede spørgsmål, er det kun muligt at formulere to lukkede spørgsmål, hvis man samtidig vælger at formulere et åbent spørgsmål.
Formkrav	De lukkede spørgsmål skal formuleres, så de kan besvares ud fra en svarskala med maksimalt fem gyldige svarkategorier og to neutrale svarkategorier (Ikke relevant for mig og/eller Ved ikke). Det er yderligere et krav, at spørgsmålet formuleres, så der kun kan sættes ét kryds. De regionale spørgsmål placeres sidst i spørgeskemaerne lige før baggrundsspørgsmålene. Det er muligt at skifte regionale spørgsmål fra år til år. Man skal dog være opmærksom på, at ved at skifte spørgsmål mister man muligheden for at sammenligne udviklingen fra år til år.
Vejledning	DEFACTUM udarbejder en vejledning med metodiske overvejelser ved spørgsmålsformuleringer samt mulige spørgsmål til inspiration i forbindelse med udarbejdelsen af regionale spørgsmål.
Praktisk omkring udarbejdelse af regionale spørgsmål	DEFACTUM henvender sig i december måned til regionerne for at få formuleret eventuelle regionale spørgsmål til næste års undersøgelse. Regionerne formulerer selv spørgsmålene. DEFACTUM medvirker til at sikre, at spørgsmålsformuleringerne bedst muligt rammer det, man ønsker at spørge om. DEFACTUM tester herefter spørgsmålene i den årlige validering af spørgsmål.

Trykning og udsendelse af undersøgelsesmateriale

Trykning og pakning DEFACTUM forestår trykning og pakning af alt undersøgelsesmateriale, som sendes til de lokale tovholdere via de regionale koordinatore.

Undersøgelsesmateriale pakkes således, at alt der skal bruges i forbindelse med udlevering af et spørgeskema til én patient er samlet.

Lokale informationsmøder

Information til personale De lokale tovholdere skal sikre, at alle personer der skal deltage i udleveringen af spørgeskemaer er informeret om undersøgelsen og deres rolle heri. I den forbindelse er der udarbejdet en kortfattet folder til personalet. Personalet kan desuden gøres opmærksom på undersøgelsen på et personalemøde, eller hvordan man lokalt skønner det mest hensigtsmæssigt. Som hjælp/supplement er der udarbejdet en PowerPoint præsentation.

Modtagelse af undersøgelsesmateriale

Manglende materiale Hvis ikke de lokale koordinatore har modtaget undersøgelsesmateriale ved udgangen af uge 33, skal de straks rette henvendelse til den regionale koordinator/DEFACTUM.

Indholdet af et spørgeskemasæt For at gøre arbejdet med udlevering af spørgeskemaer så let som muligt er alt undersøgelsesmateriale pakket sætvis.

Et spørgeskemasæt består af:

- Følgebrev (er i visse tilfælde trykt på forsiden af spørgeskemaet)
- Spørgeskema
- Registreringsark
- Svarkuvert

Følgebrev, spørgeskema og registreringsark hører sammen Det er meget vigtigt, at det følgebrev, spørgeskema og registreringsark, der er pakket sammen, anvendes til den samme patient. Af følgebrev, spørgeskema og registreringsark fremgår et løbenummer, der skal bruges til at koble registreringsarket med spørgeskemaet.

Mulighed for elektronisk besvarelse Af både følgebrev og spørgeskema vil fremgå en webadresse og et login så patienter og pårørende, der ønsker at besvare spørgeskemaet via internettet, har mulighed for det.

Målgrupper i patientundersøgelserne

Målgruppe

Følgende patienter skal som udgangspunkt have tilbudt et spørgeskema:

Voksne indlagte: Patienter som har været indlagte i undersøgelsesperioden og som står foran udskrivning/overflytning.

Voksne ambulante: Patienter som i undersøgelsesperioden har personlig kontakt med en eller flere behandlere i den ambulante psykiatri, og som har haft mindst tre personlige kontakter i det aktuelle behandlingsforløb. De tre kontakter behøver ikke at have været med samme behandler.

Børn og unge ambulante: Patienter som i undersøgelsesperioden har personlig kontakt med en eller flere behandlere i den ambulante psykiatri og som har haft mindst to personlige kontakter i det aktuelle behandlingsforløb. De to kontakter behøver ikke at have været med samme behandler.

Hvis barnet er 11 år eller derunder bedes forældrene besvare spørgeskemaet på barnets vegne. Barnet må dog gerne inddrages i besvarelsen af spørgeskemaet, hvis forældrene skønner, at det er en god ide. Hvis barnet er 12 år eller derover er det hensigten, at barnet/den unge selv besvarer spørgeskemaet eventuelt med hjælp til forståelsesmæssige ting fra forældre eller andre.

En del af spørgsmålene er ens på tværs af patient- og forældrespørgeskemaer. Forældre som skal svare på begge spørgeskemaer må gerne svare ud fra deres opfattelse af barnets oplevelse af forløbet, når de besvarer patientspørgeskemaet. I besvarelsen af forældrespørgeskemaet skal de svare ud fra deres egne oplevelser.

Børn og unge indlagte: Patienter som har været indlagt i mindst tre døgn på dag- eller døgnafsnit inden undersøgelsesperiodens afslutning.

Hvis barnet er 11 år eller derunder bedes forældrene besvare spørgeskemaet på barnets vegne. Barnet må dog gerne inddrages i besvarelsen af spørgeskemaet, hvis forældrene skønner, at dette er en god ide. Hvis barnet er 12 år eller derover er det hensigten, at barnet/den unge selv besvarer spørgeskemaet eventuelt med hjælp til forståelsesmæssige ting fra forældre eller andre.

En del af spørgsmålene er ens på tværs af patient- og forældrespørgeskemaer. Forældre som skal svare på begge spørgeskemaer må gerne svare ud fra deres opfattelse af barnets oplevelse af forløbet, når de besvarer patientspørgeskemaet. I besvarelsen af forældrespørgeskemaet skal de svare ud fra deres egne oplevelser.

Voksne indlagte på specialiserede retspsykiatriske afsnit: Patienter som har været indlagt i mindst tre døgn på afsnittet inden undersøgelsesperiodens afslutning.

Udelukkelseskriterier

Enkelte patienter skal ikke have tilbudt et spørgeskema til trods for, at de er i undersøgelsens målgruppe.

Patienter skal ikke tilbydes et spørgeskema, hvis patienten ikke kan forholde sig til undersøgelsen, fordi patienten er:

- I en svært psykotisk tilstand
- Svært dement
- Middelsvært til svært mentalt retarderet
- Døende

Derudover gælder, at indlagte patienter ikke skal tilbydes et spørgeskema hvis:

- Patienten bliver overflyttet akut til somatisk hospital

I alle andre tilfælde skal patienten have tilbudt et spørgeskema.

Målgrupper i pårørende- og forældreundersøgelserne

Pårørende til voksne indlagte og ambulante

Målgruppen for pårørendeundersøgelsen er pårørende til patienter i patientmålgruppen. Patienten bestemmer selv, hvilke(n) pårørende det skal være. Det kan både være familie eller personer med en anden tilknytning til patienten såsom kollegaer, venner, naboer eller andet. Det må dog ikke være en ansat fra den enhed, spørgeskemaet drejer sig om.

Der kan deltage op til to pårørende per patient.

Der er ikke pårørendeundersøgelse på de specialiserede retspsykiatriske afsnit.

Forældre til børn og unge

Målgruppen for forældreundersøgelsen er forældrene i bred forstand, det kan være forældremyndighedsindehaverne, eller eksempelvis plejeforældre eller værge. Forældrene skal minimum have haft to personlige kontakter med ambulatoriet for at deltage.

Samboende forældre skal som udgangspunkt have ét spørgeskema. Hvis de selv udtrykker ønske om det, kan de få et hver. Ikke samboende forældre skal have et skema hver. Der kan maksimalt udleveres/udsendes to spørgeskemaer per barn.

Enheden modtager en stak spørgeskemaer til forældrene. Deltager forældrene i det møde, hvor spørgeskemaet udleveres til patienten, udleverer man også spørgeskema(er) til forældrene. Deltager forældrene ikke, bedes personalet eftersende spørgeskemaet til forældrene.

Unge der er fyldt 18 år skal spørges til, om det er i orden, at deres forældre modtager et spørgeskema.

Udlevering af spørgeskemaer til patienter

Udleveringstidspunkt	<p>Voksne indlagte: Patienten skal have udleveret spørgeskemaet så tæt på udskrivning/overflytning som muligt, men det bør ske på et tidspunkt, hvor patienten har fred og ro til at udfylde det, og det må gerne være 2-3 dage før udskrivningen/overflytningen.</p> <p>Ambulante: Skemaet udleveres til ambulante patienter i forbindelse med en personlig kontakt. Bemærk at patienten i B&U skal have haft to kontakter med enheden, før skemaet udleveres, mens patienter på ambulatorier for voksne skal have haft tre kontakter. (Se afsnittet om målgrupper i patientundersøgelserne.)</p> <p>B&U indlagte samt voksne indlagte på specialiserede retspsykiatriske afsnit: Spørgeskemaet udleveres på et tidspunkt i undersøgelsesperioden, hvor patienten falder indenfor målgruppen, og hvor personalet skønner, at det er hensigtsmæssigt i forhold til patientens velbefindende samt motivation for at deltage. Personalet må gerne prøve at motivere patienten til at deltage ad flere omgange i løbet af undersøgelsesperioden.</p>
Opgaver i forbindelse med udlevering	<p>Personen der udleverer spørgeskemaet skal i forbindelse med en personlig kontakt/udskrivning eller overflytning:</p> <ul style="list-style-type: none">• Bedømme om patienten skal have udleveret et spørgeskema• Hvis patienten skal have udleveret et spørgeskema:<ul style="list-style-type: none">○ Motivere patienten til at svare○ Udtage og udfylde registreringsarket.○ Udlevere spørgeskema <p>Delopgaverne er beskrevet herunder.</p>
Vurdering af om patienten skal have et spørgeskema	<p>Inden et skema udleveres, skal der tages stilling til, om patienten falder indenfor undersøgelsens målgruppe og ikke falder ind under nogle af udelukkelseskriterierne. Se afsnittet om de enkelte undersøgelsers målgrupper herover.</p>
Motivere patienten til at svare	<p>I forbindelse med udlevering af spørgeskemaet til patienten må personen, der udleverer skemaet, meget gerne knytte en kommentar om formålet med undersøgelsen: At bidrage til gode tilbud til psykiatripatienter i Danmark. Det må også meget gerne understreges, at der er tale om anonyme undersøgelser, hvor resultaterne fremstilles på en sådan måde, at ingen enkelt-besvarelse vil kunne genkendes. Udover at motivere patienten til selv at deltage, må personalet også meget gerne motivere patienten til, at pårørende kan deltage i undersøgelsen.</p>
Udtage og udfylde registreringsarket	<p>I forbindelse med udlevering af spørgeskemaet tager personen, der udleverer skemaet, registreringsarket ud af spørgeskemaet og udfylder dette sammen med patienten eller patienten kan give samtykke til, at personalet udfylder arket.</p>

På registreringsarket skal udfyldes:

- Patientens CPR-nummer
- Længden af patientens kontakt med enheden
- Patientens diagnose og retsligt forhold (for voksne)
- Pakkeforløb (ambulante patienter)
- Antal skemaer udleveret til forældre
- I år med pårørendeundersøgelser i voksenpsykiatrien udfyldes der ligeledes adresser på de pårørende, som skal have tilsendt et spørgeskema

Det må gerne være patienten, der oplyser disse ting eller giver samtykke til, at personalet finder oplysningerne i patientens journal. Det er meget vigtigt, at personen, der udleverer skemaet, beholder registreringsarket og ikke lader patienten få det med.

Oplysningerne på registreringsarket skal bruges til flere ting:

- Opgørelse af svarprocenter
- Analyse af baggrundsoplysningernes betydning for tilfredsheden
- Frafaldsanalyse – dvs. sammenholder baggrundsoplysninger på svarpersoner og ikke-svarpersoner

Husk at spørgeskemaet og registreringsarket er påtrykt det samme unikke løbnummer. Det er derfor vigtigt, at det kun er det i spørgeskemaet indlagte registreringsark, der bruges i forbindelse med udlevering af spørgeskemaet. Hvis spørgeskemaet kasseres, skal følgebrev og registreringsark også kasseres.

Registreringsarkene samles og sendes til DEFACTUM i de udleverede A4 svar-kuverter hver mandag (vedlæg gerne de spørgeskemaer, som er afleveret i afsnittes LUP Psykiatri-postkasse). Dette har betydning for, hvor hurtigt DEFACTUM kan sende spørgeskemaer ud til pårørende i de år, hvor der er pårørendeundersøgelser i voksenpsykiatrien.

Børne og ungeundersøgelsen

Forældre til børn og unge skal så vidt muligt mundtligt eller via opslag informeres om, at undersøgelsen foregår, og at børn på 12 år eller derover vil få udleveret et spørgeskema.

Pårørendeadresser

De år hvor der er pårørendeundersøgelse; 2018, 2021 osv. skal patienten spørges om navn og adresse på op til to pårørende. Disse pårørende vil få tilsendt et spørgeskema fra afsnittet/ambulatoriet om deres oplevelser som pårørende. Det er DEFACTUM, som sender spørgeskemaerne til de pårørende.

I børne- og ungeundersøgelserne er proceduren en lidt anden. Der vil ambulatoriet/afsnittet modtage en stak spørgeskemaer til forældrene. Deltager forældrene i det møde, hvor spørgeskemaet udleveres til patienten, udleverer man også spørgeskema(er) til forældrene. Deltager forældrene ikke bedes ambulatoriet/afsnittet eftersende det til forældrene.

Ét spørgeskema per patient

En patient skal kun have udleveret ét spørgeskema for den samme enhed i undersøgelsesperioden. Tovholderne skal sørge for, at undersøgelsen organiseres på en sådan måde, at patienterne kun modtager et spørgeskema for den

pågældende enhed i undersøgelsesperioden.

Hvis der opstår tvivl om, hvorvidt en patient allerede har fået tilbudt et spørgeskema, er det patientens udsagn herom, der gælder. Hvis der fortsat er tvivl, udleveres der ikke et spørgeskema. Patienter, der beder om et ekstra spørgeskema, fordi det første er kasseret, kan desværre ikke tilbydes et nyt skema.

Patienter eller pårørende der dør

Personalet bedes give DEFACTUM besked, hvis de, efter at registreringsarket er sendt til DEFACTUM, får kendskab til, at en patient er død. Af etiske grunde skal det så vidt muligt undgås, at der sendes spørgeskema til denne patients pårørende. Det gælder også, hvis man får kendskab til, at en pårørende, der skulle have haft tilsendt et spørgeskema, er død, efter at vedkommendes navn og adresse er registreret på registreringsarket.

Patienten nægter at modtage spørgeskemaet

Hvis patienten nægter at modtage spørgeskemaet udfyldes registreringsarket, og spørgeskemaet destrueres. Selvom patienten ikke ønsker at deltage, er det stadig muligt for pårørende at deltage i pårørendeundersøgelsen.

Patienter der har svært ved at forstå spørgeskemaet

Undersøgelsens værdi hviler på, at så mange patienter som muligt har mod på at besvare spørgeskemaet. Det er vigtigt, at patienterne ikke viger tilbage på grund af ængstelse eller en følelse af utilstrækkelighed. Det kan fremme patienternes oplevelse af egen værdighed, at de deltager og giver deres mening til kende.

Personalet opfordres til at være særligt opmærksomt på, at fremmedsprogede patienter kan have behov for hjælp til at forstå og besvare spørgeskemaet.

Ikke kun fremmedsprogede patienter kan have vanskeligt ved at læse og skrive dansk. Personalet bør derfor også være opmærksomt på, om dansksprogede patienter har behov for hjælp.

Personalets rolle

Nogle patienter vil have behov for at tale med personalet om indholdet i spørgeskemaet. Hvis det er et klart ønske fra patienten, må personalet gerne besvare eventuelle forståelsesspørgsmål - både før patienten udfylder skemaet og undervejs. Personalet må dog ikke direkte hjælpe patienten med at besvare spørgsmålene i skemaet og bør ikke se, hvor patienten sætter sine kryds, og hvilke kommentarer patienten skriver. Personalet bør derfor medbringe deres eget spørgeskema og placere sig lidt på afstand af patienten, hvis de skal hjælpe.

Har patienten behov for hjælp til selve besvarelsen (dvs. hvor vedkommende skal sætte sine kryds, og hvilke kommentarer der skal skrives), kan personalet foreslå patienten at bede pårørende om hjælp hertil. Hvis personalet har kontakt med de pårørende, kan man i disse situationer sørge for at gøre pårørende opmærksom på, at patienten har fået udleveret et spørgeskema og måske har brug for hjælp til at forstå og besvare det.

Hjælp med at tilbagesende besvarelsen

En høj svarprocent er afgørende for, at undersøgelsens resultater kan anvendes. Det kan gavne svarprocenten, hvis patienterne besvarer spørgeskemaet umiddelbart efter udlevering. Personalet må gerne opfordre patienterne her-

til.

Det kan ligeledes være en hjælp, hvis enheden opstiller en postkasse, som patienterne kan aflevere det besvarede spørgeskema i frem for, at patienterne skal finde en postkasse. Afsnittene modtag i 2017 postkasser til undersøgelsen. Det er meningen af postkassen skal genbruges de efterfølgende år.

Ligeledes er enhederne meget velkomne til at opstille en computer med internetadgang til patienterne, således patienterne kan benytte denne til besvarelse af spørgeskemaet.

Vejledning til elektronisk besvarelse af spørgeskemaet

Patienter og pårørende har mulighed for at besvare spørgeskemaet elektronisk. Når spørgeskemaet er udleveret, kan spørgeskemaet straks besvares på www.svarpaaweb.dk ved at indtaste den adgangskode, som står på det udleverede papirspørgeskema. Man kan tilgå spørgeskemaet fra både computer, smartphone og tablet.

1. Åben en internetbrowser og skriv www.svarpaaweb.dk i browserens adressefelt.
2. Indtast adgangskoden og påbegynd besvarelsen. Svarerne gemmes automatisk, når der skiftes skærbillede. I hele undersøgelsesperioden er det muligt at gå ind og ændre sine svar.

www.svarpaaweb.dk kan med fordel gemmes som bogmærke, fortrukket eller favoritside, så det er hurtigt at finde frem til siden.

Returnering af registreringsark

Returnering af registreringsark

Det er en af tovholderens vigtigste opgaver at sørge for, at undersøgelsen organiseres på en sådan måde, at alle udfyldte registreringsark returneres til DEFACTUM.

Registreringsarkene skal returneres hver mandag i undersøgelsesperioden i de tilsendte A4 svarkuverter. Afdelingen er velkommen til samtidig at medsende besvarede spørgeskemaer, som er indleveret i postkasse til spørgeskemaer.

Udsendelse af spørgeskemaer til pårørende

Udsendelse til pårørende

DEFACTUM behandler løbende de tilbagesendte registreringsark og udsender på baggrund af disse spørgeskemaer til de pårørende.

Resultater udsendes til regioner, afdelinger og afsnit

Lokalrapporter

DEFACTUM udarbejder rapporter målrettet følgende tre niveauer:

- Region
- Afdeling/hospital/område
- Afsnit

Af disse vil niveauets egne resultater fremgå.

For at få rapporteret på afsnitsniveau er det et krav, at der er udleveret mindst ti spørgeskemaer og returneret fem af hensyn til patienternes og de pårørendes anonymitet.

Landsrapport

DEFACTUM udarbejder én tværgående landsrapport, der indeholder hovedtendenser og temaanalyser.

Distribution

DEFACTUM distribuerer de udarbejdede rapporter i PDF versioner direkte til afdelingerne, der videreformidler afsnitsrapporter til afsnittene.

Offentliggørelse

Det er Danske Regioner som står for offentliggørelsen af landsresultaterne, og det er i den forbindelse Danske Regioner, som sætter datoen for, hvornår resultaterne på både lands- og regionsniveau må offentliggøres.

Tjeklister

Opgaver ved udlevering af et spørgeskema

- Bedømme om patienten skal have udleveret et spørgeskema
- Hvis patienten skal have udleveret et spørgeskema
 - Motivere patienten til at svare
 - Udtage og udfylde registreringsarket sammen med patienten
 - Udlevere spørgeskema

Tovholderens opgaver

- Motivere personalet til at bakke op om undersøgelsen
- Sikre at enheden modtager det rigtige undersøgelsesmateriale
- Organisere opbevaring af spørgeskemaer og personalets adgang her til
- Ophænge informationsplakater
- Sikre at personalet informeres om undersøgelsen og deres opgaver i forbindelse hermed eksempelvis på personalemøder
- Sikre at personale udleverer spørgeskemaer og udfylder registreringsark korrekt
- Sikre at alle registreringsark samles og sendes til DEFACTUM hver mandag i undersøgelsesperioden i de store svarkuverter, der er frankeret til DEFACTUM
- Opsætte postkasse til patient- og pårørendebesvarelser, som afsnittet modtager i år
- Tømme postkassen løbende og sende indholdet sammen med registreringsarkene til DEFACTUM
- Efter undersøgelsen er slut gemmes postkassen til næste år.
- Evt. sikre internetadgang så patienter og pårørende kan besvare

spørgeskemaet elektronisk

Koordinatorens opgaver

- Indberette deltagende enheder
- Organisere regionens formulering af regionale spørgsmål
- Opbygge organisation af lokale tovholdere
- Organisere udsendelse af undersøgelsesmateriale til regionens enheder
- Bistå de lokale tovholdere med råd, hjælp og vejledning
- Være bindeled mellem DEFACTUM og de lokale tovholdere
- Formidle resultater til relevante parter. DEFACTUM sender afdelings- og afsnitsrapporterne direkte til afdelingen
- Løse problemer i gennemførelsen af undersøgelsen i samarbejde med DEFACTUM
- Være behjælpelig med at skaffe afsnit til validering mv.

Organisation og kontakt

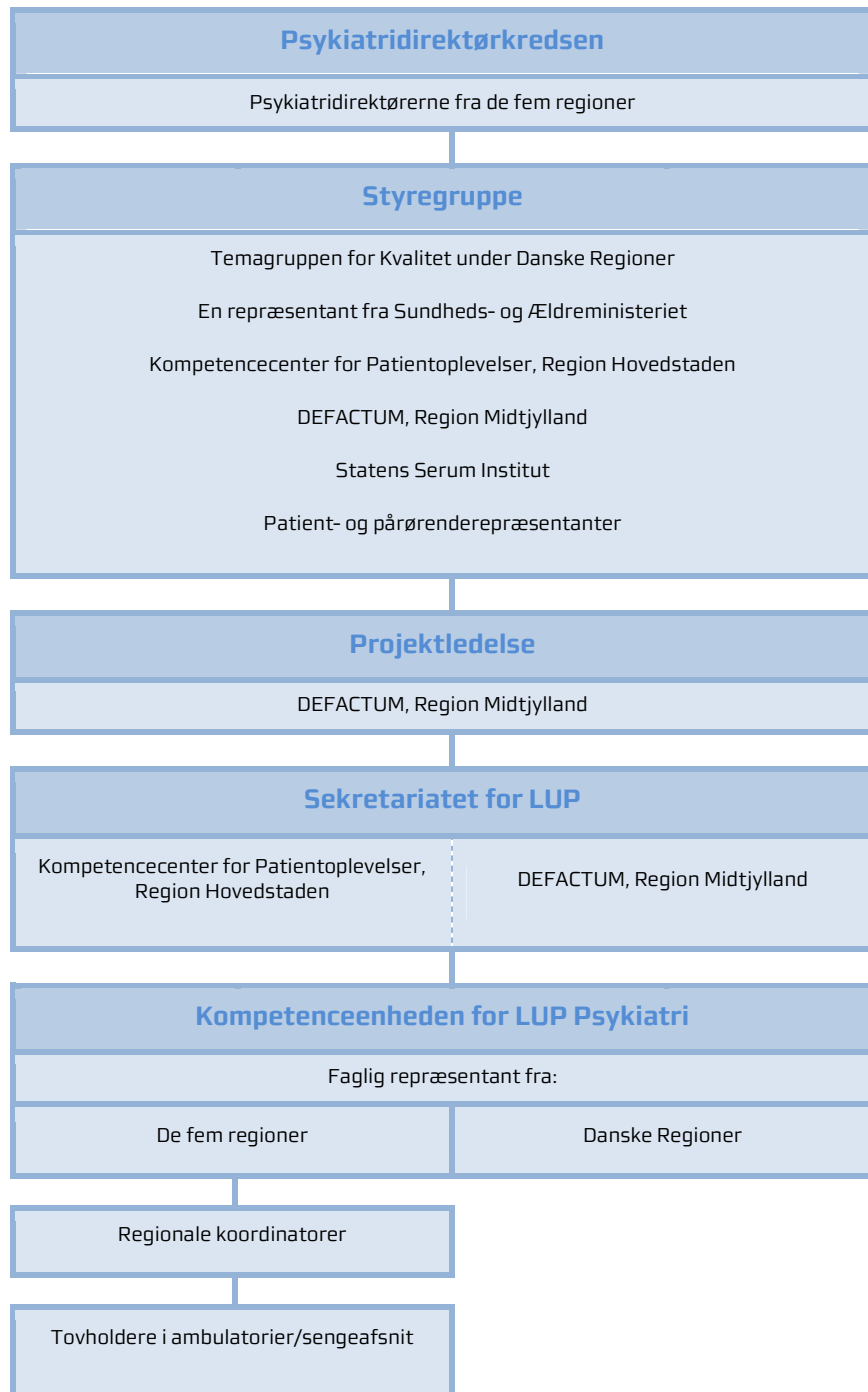
Baggrund for koncept

De landsdækkende psykiatriundersøgelser er gennemført siden 2005 af DEFACTUM i Region Midtjylland, hvor konceptet er videreudviklet i hhv. 2012 og 2017. Det nye koncept indeholder nye spørgeskemaer, hvor formulering af spørgsmål på tværs af delundersøgelser er ensrettet, udvalg af eksisterende spørgsmål er erstattet med nye spørgsmål, svarskala er ændret fra en fire-punkt til en fem-punkt svarskala og der er dannet en fælles kerne af spørgsmål i LUP Psykiatri og LUP Somatik. Rapporteringen af undersøgelsen er tilpasset de nye ændringer.

Kompetenceenheden for psykiatriundersøgelserne har været omdrejningspunkt for udviklingen af spørgeskemaer. Derudover har repræsentanter for klinikken og bruger-/pårørendepræsentanter deltaget i udviklingen af spørgeskemaer. Spørgsmålene er testet (valideret) for, om patienter og pårørende forstår dem.

Organisering af undersøgelserne

Undersøgelserne er organiseret efter følgende model:



Regionale psykiatridirektører

De regionale psykiatridirektører træffer overordnede beslutninger omkring undersøgelsernes økonomi og væsentlige ændringer i undersøgelseskonceptet.

Styregruppe

Styregruppen for LUP har ansvaret for indholdsmæssige aspekter af konceptet.

Styregruppen består af Temagruppen for Kvalitet under Danske Regioner. I styregruppen indgår derudover en repræsentant fra henholdsvis Sundheds- og

Kompetenceenhed

Kompetenceenheden står for den faglige og regionale forankring af undersøgelserne.

Følgende er medlemmer:

Mette Bertelsen, Kvalitetschef,, Region Hovedstaden

Claus Graversen, chefsygeplejerske, Region Midtjylland (formand)

Jan Mainz, vicedirektør, Region Nordjylland

John Verver, specialkonsulent, Region Syddanmark

Tom Johansen, kvalitetschef, Region Sjælland

Josefina Hindenburg Krausing, chefrådgiver, Danske Regioner

Maja Sørensen, specialkonsulent, Sundheds- og Ældreministeriet

Det er DEFACTUM, som indkalder til møderne og udarbejder dagsordenen.

**Regionale koordinato-
rer**

For hver region er der en eller to koordinatører, der organiserer gennemførelsen af den regionale undersøgelse. Følgende er koordinatører:

Katrine Overballe, Region Hovedstaden

Stefanie Duedal, Region Midtjylland

Mette Alsbjerg Jensen, Region Nordjylland

John Verver, Region Syddanmark

Lotte Risak Asp, Region Sjælland

Lokale tovholdere

Hvert ambulatorium og afsnit har en lokal tovholder med ansvar for den praktiske gennemførelse af undersøgelserne.

Kommissorium for Kompetenceenhed for LUP Psykiatri

Baggrund

Kompetenceenheden for LUP Psykiatri har frem til 2012 været styregruppe for LUP Psykiatri. I 2012 blev Styregruppen for LUP (somatik) også styregruppe for LUP Psykiatri. Styregruppen for LUP har ansvaret for de indholdsmæssige aspekter af det overordnede LUP-koncept.

Styregruppen for LUP har frem til 2017 ikke haft så bred repræsentation af regionale nøglepersoner for det psykiatriske område, hvilket har bevirket, at mange beslutninger vedrørende LUP Psykiatri er blevet taget i Kompetenceenheden for LUP Psykiatri.

Beslutningskompetencen ligger i dag i Styregruppen for LUP. Hensigten er, at Styregruppen for LUP tager beslutninger om de samme emner for alle de fire landsdækkende undersøgelser af patientoplevelser indenfor akutmodtagelsen, fødende, somatikken og psykiatrien. LUP Psykiatri bliver på den måde mere synlig end tidligere i regi af styregruppen. Det betyder, at formålet med Kompetenceenheden for LUP Psykiatri er ændret.

Dette kommissorium beskriver formål, opgaver og sammensætningen af Kompetenceenheden for LUP Psykiatri fremadrettet.

Formål og opgaver

Formålet med Kompetenceenheden for LUP Psykiatri er at

- bidrage med faglig rådgivning til Styregruppen for LUP.
- være sparringspartner for Sekretariatet for LUP. Herunder medvirke til at kvalificere de indstillinger, som Sekretariatet for LUP udarbejder til møderne for Styregruppen for LUP vedrørende forhold, der særligt gør sig gældende for psykiatrien.
- stå for den faglige og regionale forankring af undersøgelsen.

Kompetenceenheden for LUP Psykiatri har derfor forsat en vigtig rolle i udviklingen og gennemførelsen af LUP Psykiatri.

Organisering af Kompetenceenheden for LUP Psykiatri

Af organisationsdiagrammet ovenfor (side 16) fremgår det, hvordan LUP Psykiatri er organiseret, herunder Kompetenceenheden for LUP Psykiatri.

Kompetenceenheden for LUP Psykiatri er sammensat af

- ressource-/nøgleperson(er) i psykiatrien fra hver region
- repræsentant fra Danske Regioner
- repræsentant fra Sundheds- og Ældreministeriet
- repræsentant(er) fra projektledelsen (DEFACTUM) og Sekretariatet for LUP

Et medlem fra Styregruppen for LUP, som samtidig er en ressource-/nøgleperson indenfor psykiatrien, udpeges af Styregruppen for LUP, som formand for Kompetenceenheden for LUP Psykiatri. I dag er sygeplejefaglige direktør Claus Lassen Graversen, Region Midtjylland formand.

Møder

DEFACTUM indkalder til møder og udarbejder dagsorden til møderne i Kompetenceenheden for LUP Psykiatri. Det forventes, at der årligt afholdes to møder. Møderne afholdes enten som fysiske møder eller som videomøder

Psykiatri

