



Patient- og pårørendeundersøgelser for

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

Psykiatri



Indholdsfortegnelse

Introduktion til årlige målinger i B&U og specialiseret retspsykiatri	3
Årlig tidsplan for undersøgelserne.....	4
Fastsættelse af deltagende enheder	6
Temaer til national rapport	7
Trykning og udsendelse af undersøgelsesmateriale.....	7
Lokale informationsmøder	8
Modtagelse af undersøgelsesmateriale.....	8
Målgrupper i patientundersøgelserne	8
Målgrupper i forældreundersøgelserne	9
Udlevering af spørgeskemaer til patienter	10
Returnering af registreringsark.....	12
Resultater udsendes til regioner, afdelinger og afsnit.....	13
Tjeklister.....	13
Organisation og kontakt.....	14
Kommissorium for Kompetenceenhed for LUP Psykiatri	16
Bilag Nationale nøglespørgsmål	18

Introduktion til årlige målinger i B&U og specialiseret retspsykiatri

Om konceptet

LUP Psykiatri er én ud af fire delundersøgelser, der tilsammen udgør den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP). LUP Psykiatri deler derfor formål med de øvrige delundersøgelser i LUP.

LUP Psykiatri gennemføres for børne- og ungdomspsykiatrien og for indlagte i den specialiserede retspsykiatri, som en årlig, national måling af patienters oplevelser af mødet med den regionale psykiatri. Forældre til patienter i børne- og ungdomspsykiatrien (B&U) spørges ligeledes hvert år. Undersøgelserne for de voksne patienter er fra 2022 overgået til månedlige målinger. 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.

Formål

Formålet med LUP Psykiatri 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 og pårørendes oplevelser inden for udvalgte temaer
- levere data til arbejdet med kvalitetsforbedringer, herunder målrettede oplysninger for de enkelte patient- og pårørendegrupper
- følge udviklingen over tid

Resultaterne bliver opgjort på landsplan og for de enkelte regioner, afdelinger og ambulatorier/afsnit. De pågældende organisatoriske enheder kan dermed bruge resultaterne fra LUP Psykiatri til at få et overblik over patienternes og de pårørendes oplevelser over tid og udpege, hvilke indsatsområder der er behov for at arbejde videre med for at forbedre den patient- og pårørendeoplevede kvalitet. LUP Psykiatri er således et redskab til at arbejde med kvalitetsforbedringer på nationalt niveau samt på regions-/hospitals-, afdeling- og afsnitsniveau. LUP Psykiatri giver endvidere mulighed for løbende at monitorere politiske tiltag.

Temaer i undersøgelserne

Undersøgelserne i B&U samt den specialiseret retspsykiatri gennemføres som spørgeskemaundersøgelser med mellem 25 og 33 spørgsmål. I 2020 til 2022 er de årlige temaspørgsmål og regionale spørgsmål sat på pause pga. pilotprojekt og -afprøvning af månedlige digitale målinger. Konceptet indeholder undersøgelser for to patient- og to forældre/pårørendegrupper i B&U og en patientundersøgelse i den specialiserede retspsykiatri, alle med hvert deres spørgeskema, tilpasset de forløb og den behandling patienterne og forældrene 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 forældre)
- Udskrivelsen fra sengeafsnittet (kun forældre til indlagte patienter i B&U)
- Samlet indtryk

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

Udleveringen af spørgeskemaer til patienter foregår ved personlig udlevering fra personalet i psykiatrien. Dette sker for at sikre tilstrækkeligt høje svarprocenter. Forældre til patienter i B&U får også 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:

- 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 Center for Patientinddragelse i Region Hovedstaden udgør Sekretariatet for LUP. 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 tovholder.

Tidspunkt	Opgave	Involverede
April-maj	Validering af spørgeskemaer	Sekretariatet
April-maj	Fastsættelse af deltagende enheder	Regionale koordinatore, DEFACTUM
Juli-aug.	Trykning og udsendelse af undersøgelsesmateriale	Regionale koordinatore, DEFACTUM
Aug.	Modtagelse af undersøgelsesmateriale	Lokale tovholdere
	Lokale informationsmøder	Lokale tovholdere
Sep.-nov.	Udlevering af spørgeskemaer til patienter og forældre Returnering af registreringsark	Lokale tovholdere – personale
Sep.-jan	Indskanning af spørgeskemaer og databehandling	DEFACTUM
Dec.-jan.	Løbende udsendelse af regionale resultater til regioner	DEFACTUM, afdelinger
Feb.-marts	National rapport til kommentering	Sekretariatet, Styregruppe, Kompetenceenhed
Marts (uge 11)	Resultater offentliggøres	Danske Regioner, Sekretariatet

Temaer og spørgeskemaer

Spørgeskemaer

Undersøgelserne i B&U samt den specialiseret retspsykiatri gennemføres som spørgeskemaundersøgelser med mellem 25 og 33 spørgsmål inklusiv kommentarfelter. I 2020 til 2022 er de årlige temaspørgsmål og regionale spørgsmål sat på pause pga. pilotprojekt og -afprøvning af månedlige digitale målinger. Konceptet indeholder undersøgelser for to patient- og to forældre/pårørende-grupper i B&U og en patientundersøgelse i den specialiserede retspsykiatri, alle med hvert deres spørgeskema, tilpasset de forløb og den behandling patienterne og forældrene oplever.

Temaer

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 forældre)
- Udskrivelsen fra sengeafsnittet (kun forældre til indlagte patienter i B&U)
- Samlet indtryk

Det er så vidt muligt de samme spørgsmål, der indgår i spørgeskemaerne fra år til år, da det giver mulighed for at sammenligne undersøgelsens resultater over tid.

Nationale nøgle-spørgsmål

Fra LUP 2020 er udpeget ti nationale nøglespørgsmål for psykiatrien, som en del af det nye koncept med månedlige målinger, men indgår for alle målgrupper i psykiatrien, og henholdsvis seks-syv er ens med LUP Somatik og LUP Akutmodtagelse (se bilag 1). Læs mere om de månedlige målinger og se spørgeskemaerne på www.psykiatriundersogelser.dk

Opbygning og svar-skala

De fleste spørgsmål i spørgeskemaerne besvares på en fempunkts-skala fra "I meget høj grad (5)" til "Slet ikke (1)" eller på svar-kategorierne "Ja" og "Nej". Ved hvert spørgsmål er der mulighed for at svare "Ikke relevant" eller "Ved ikke".

Kommentarfelter er knyttet til forskellige temaer i spørgeskemaerne, mens ét afsluttende kommentarfelt er af mere generel karakter. Kommentarfelter giver patienter og forældre mulighed for at uddybe deres svar, skrive deres positive og negative kommentarer og/eller komme med forslag til forbedringer.

Validering af spørgeskemaer

Validering af spørgeskemaer

Spørgeskemaer og følgebrevet bliver hvert år valideret for at

- sikre, at patienter og pårørende forstår spørgsmålene, som de er tiltænkt
- sikre spørgsmålene er formuleret på en måde, der er letforståelig for patienterne
- sikre, at spørgsmålene stadig er relevante
- teste nye eller ændrede spørgsmål
- sikre, at patienter og pårørende får passende og forståelig information i følgebrevet.

Patienter og pårørende validerer spørgeskemaerne

Valideringen foregår ved kognitive enkeltpersoninterviews i cirka 15-30 minutter på et psykiatrisk hospital, mens patienterne er indlagt/i ambulante behandling. Indlagte og ambulante patienter samt forældre i B&U, der er til stede på de besøgte afdelinger og ambulatorier de dage, hvor valideringen finder sted, bliver tilfældigt udvalgt til validering og bliver bedt om at udfylde et spørgeskema forud for interviewet.

Ved interviewene bliver patienter og forældre:

- Spurgt om, hvordan de forstår udvalgte spørgsmål i spørgeskemaet
- Bedt om med egne ord at fortælle, hvad der bliver spurgt om i spørgsmålene
- Spurgt om svarmulighederne ved de enkelte spørgsmål er passende
- Spurgt om nogle spørgsmål er svære at forstå
- Ved flere spørgsmål bedt om at forklare, hvilken betydning de tillægger specifikke ord
- Spurgt om der er nogen emner eller spørgsmål, som de savner
- Bedt om at kommentere på længde og udseende af spørgeskemaet.

Valideringen foregår i to runder. Omkring halvdelen af interviewene bliver gennemført i hver runde. Der er udarbejdet en fælles spørgeguide til valideringsinterviewene, så valideringen foregår ensartet i alle regioner. Mellem de to runder bliver der afholdt et midtvejsmøde i Sekretariatet for LUP, hvor valideringens foreløbige resultater blev gennemgået, og spørgeskemaerne får indarbejdet ændringer til afprøvning i anden runde.

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 tre patientundersøgelser:

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

For langt de fleste enheder er det oplagt, hvilken af undersøgelserne 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.

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 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 i maj måned.

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

- Enhedsnavn, der skal stå på spørgeskemaet
- 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)

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.

Temaer til national rapport

Valg af temaer

I den nationale rapport for LUP Psykiatri indgår der hvert år to til tre temaafsnit, men i 2020 til 2022 bliver den nationale rapport en meget kort rapport pga. pilotprojekt med løbende målinger, så temaafsnittene udgår i disse år.

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, som ligger på hjemmesiden www.psykiatriundersogelser.dk.

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
- 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.

Indholdet i registreringsarket er ændret

Indholdet i registreringsarket er ændret, så det kun indeholder spørgsmålet om patienten har fået udleveret et spørgeskema. I B&U suppleres med, om der er udleveret et spørgeskema til forældre.

Mulighed for elektronisk besvarelse

Af både følgebrev og spørgeskema vil fremgå en webadresse og et login, så patienter og forældre har mulighed for at besvare spørgeskemaet via internet – undtaget er indlagte patienter i den specialiserede retspsykiatri.

Målgrupper i patientundersøgelserne

Målgruppe

Følgende patienter skal som udgangspunkt have tilbudt et spørgeskema:

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 forældreundersøgelserne

Pårørende til voksne indlagte og ambulante

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.

Der kan maksimalt udleveres/udsendes et spørgeskema per barn.

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

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.

Opgaver i forbindelse med udlevering

Personen der udleverer spørgeskemaet skal i forbindelse med en personlig kontakt/udskrivning eller overflytning:

- Bedømme om patienten skal have udleveret et spørgeskema
- Hvis patienten skal have udleveret et spørgeskema:
 - Motivere patienten til at svare
 - Udtage og udfylde registreringsarket.
 - Udlevere spørgeskema og returkuvert

Delopgaverne er beskrevet herunder.

Vurdering af om patienten skal have et spørgeskema

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.

Motivere patienten til at svare

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 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 forældre kan deltage i undersøgelsen.

Udtage og udfylde registreringsarket

I forbindelse med udlevering af spørgeskemaet tager personen, der udleverer skemaet, registreringsarket ud af spørgeskemaet og udfylder arket.

På registreringsarket skal udfyldes:

- Om patienten har fået udleveret et spørgeskema
- Om der er udleveret et spørgeskema til forældre (kun i B&U)

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
- Frafaldsanalyse

Husk at spørgeskemaet og registreringsarket er påtrykt det samme unikke løbenummer. 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 svarkuverter en gang hver uge (vedlæg gerne de spørgeskemaer, som er afleveret i afsnittes LUP Psykiatri-postkasse).

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.

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 forældre 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 tilbage-sende 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 til at besvare skemaet.

Det kan ligeledes være en hjælp, hvis enheden opstiller en postkasse, som patienterne kan aflevere det besvarede spørgeskema lagt i svarkuverten, frem for at patienterne skal finde en postkasse. Afsnittene har haft mulighed for at bestille postkasser til undersøgelsen. Det er meningen, at 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.

Patienter i B&U 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.

Vejledning til elektronisk besvarelse af spørgeskemaet

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 uge i undersøgelsesperioden i de tilsendte A4 svarkuverter. Afdelingen er velkommen til samtidig at medsende besvarede spørgeskemaer, som er indleveret i postkassen til spørgeskemaer.

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, at patienter og pårørende ikke kan genkendes.

I 2020 til 2022 bliver der ikke udarbejdet rapporter med foreløbige resultater pga. pilotprojekt med månedlige målinger.

National rapport

DEFACTUM udarbejder én tværgående landsrapport, der indeholder hovedtendenser og temaanalyser. I 2020 til 2022 udarbejdes der meget korte rapporter uden temaanalyser pga. pilotprojektet.

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
 - 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 hertil
- 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 en gang om ugen i undersøgelsesperioden i de store svarkuverter, der er frankeret til DEFACTUM
- Opsætte postkasse til patient- og pårørendebesvarelser, hvis afsnittet har en postkasse
- 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 (udgår i 2020 til 2022)
- 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

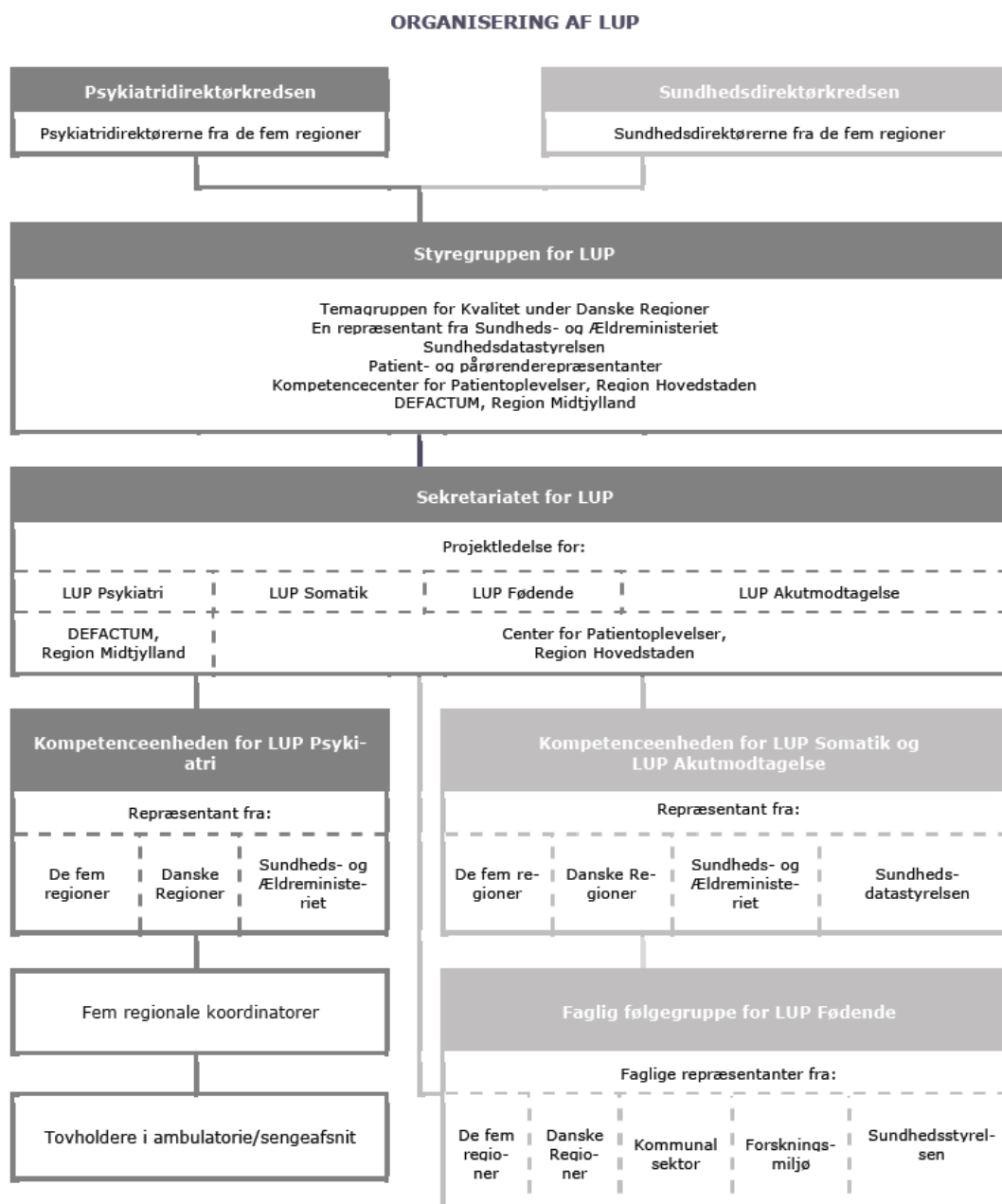
Baggrund for koncept

Den landsdækkende psykiatriundersøgelse er gennemført siden 2005 af DEFACTUM i Region Midtjylland, hvor konceptet med en årlig undersøgelse er videreudviklet i hhv. 2012 og 2017. Det eksisterende koncept indeholder nye spørgeskemaer, hvor formulering af spørgsmål på tværs af undersøgelsesgrupper 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. Fra LUP 2020 er udpeget en række nationale nøglespørgsmål, hvor henholdsvis seks-syv ens med LUP Somatik og LUP Akutmodtagelse (se bilag 1). Fra LUP 2022 er det planen, at de nationale nøglespørgsmål er de eneste, der stilles til de voksne indlagte og voksne ambulante patienter i forbindelse med overgangen til månedlige målinger for disse to patientgrupper i LUP Psykiatri.

Kompetenceenheden for psykiatriundersøgelserne og Styregruppen for LUP har været omdrejningspunkt for udviklingen af spørgeskemaer. Derudover har repræsentanter for klinikken og bruger-/pårørenderepræsentanter 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:



Kredsen af psykiatridirektører

Undersøgelsen er iværksat af de regionale psykiatridirektører, som træffer overordnede beslutninger omkring undersøgelsens økonomi og væsentlige ændringer i undersøgelseskonceptet.

Styregruppe

Styregruppen for LUP fungerer som styregruppe for LUP Psykiatri. 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 Ældreministeriet, Sundhedsdatastyrelsen og Danske Regioner samt fire patient- og pårørenderepræsentanter.

Kompetenceenhed	<p>Kompetenceenheden står for den faglige og regionale forankring af undersøgelserne.</p> <p>Følgende er medlemmer: Claus Graversen, sygeplejefaglig direktør, Region Midtjylland (formand) Pernille Bondo-Kozuch, kvalitetskonsulent, Region Hovedstaden Jan Mainz, direktør, Region Nordjylland Kirsten Kallestrup, kvalitetskonsulent, Region Syddanmark Tom Johansen, kvalitetschef, Region Sjælland Thea Gade-Rasmussen, seniorkonsulent, Danske Regioner Martin Zohar, fuldmægtig, Sundheds- og Ældreministeriet</p> <p>Det er DEFACTUM, som indkalder til møderne, udarbejder dagsorden og referat.</p>
Regionale koordinato- torer	<p>For hver region er der en eller to koordinato- ren af den regionale undersøgelse. Følgende er koordinato- rer:</p> <p>Pernille Bondo-Kozuch, Region Hovedstaden Stefanie Duedal, Region Midtjylland Lise Boel, Region Nordjylland Kirsten Kallestrup, Region Syddanmark Lotte Risak Asp, Region Sjælland</p>
Lokale tovholdere	<p>Hvert ambulatorium og afsnit har en lokal tovholder med ansvar for den prak- tiske gennemførelse af undersøgelserne.</p>

Kommissorium for Kompetenceenhed for LUP Psykiatri

Baggrund	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Dette kommissorium beskriver formål, opgaver og sammensætningen af Kompetenceenheden for LUP Psykiatri fremadrettet.</p>
Formål og opgaver	<p>Formålet med Kompetenceenheden for LUP Psykiatri er at</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Kompetenceenheden for LUP Psykiatri har derfor forsat en vigtig rolle i udviklingen og gennemførelsen af LUP Psykiatri. G</p>

Organisering af Kompetenceenheden for LUP Psykiatri

Af organisationsdiagrammet forrige side 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 videomøder.

Bilag: Nationale nøglespørgsmål

Nationale nøglespørgsmål i LUP Psykiatri 2022	
Tema	Spørgsmålsformulering
Venligt og imødekomende personale	Er personalet venligt og imødekomende?*
Inddragelse af patientens sygdomsforståelse	Spørger personalet ind til din beskrivelse af din sygdom/tilstand?*
Inddragelse af patienten i beslutninger	Er du med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/ behandling i det omfang, du har behov for?*
	<i>Svar "ikke relevant for mig", hvis du ikke har behov for at træffe beslutninger</i>
En bestemt læge med overordnet ansvar	Oplever du, at en bestemt læge tager et overordnet ansvar for dit samlede forløb af besøg og/eller indlæggelser?***
	<i>Svar "ikke relevant for mig", hvis dit besøg ikke er en del af et forløb</i>
Tilstrækkelig information	Får du alle de informationer, du har behov for?*
Tilgængelighed	Kan du komme i kontakt med personalet i ambulatoriet, når du har behov for det?
Behandlingen	Får du hjælp til at håndtere dine psykiske vanskeligheder og problemer?
Mestring	Taler personalet med dig om, hvad du kan gøre for at få det bedre, hvis du bliver fx bange, urolig eller har svært ved at sove?
Tilfredshed alt i alt	Er du alt i alt tilfreds med dit besøg?*
Kommentarfelt	Skriv venligst her, hvis du synes, afdelingen/ afsnitsnavn kan gøre noget bedre eller gør noget særligt godt*:
	<i>Undlad oplysninger, som kan ledes tilbage til dig, hvis du ikke ønsker dem videregivet.***</i>

Spørgsmålsformuleringerne er til voksne ambulante patienter, og tilpasses til de øvrige patient- og pårørendegrupper.

* Spørgsmål indgår også i LUP Somatik og LUP Akutmodtagelse.

** Spørgsmål indgår også i LUP Somatik.

*** Hjælpetekst indgår kun i LUP Psykiatri