

## Region Hovedstaden

Regional rapport

04-03-2024



# Ambulante patienter

## Indledning

I 2023 blev ambulante patienter i en spørgeskemaundersøgelse spurgt om deres oplevelse af kontakten med psykiatrien.

Afdelinger med mindre end fem besvarelser får ikke rapporteret deres resultater på afdelingsniveau. Resultater fra disse afdelinger vil dog indgå i de samlede resultater for regionen.

Denne rapport beskriver patienternes svar inden for denne region.

### Datagrundlag

**Udleverede spørgeskemaer: 8.790**

**Besvarede spørgeskemaer: 2.550**

**Regionens svarprocent: 29%**

### Ændringer i LUP Psykiatri fra 2022

Fra oktober 2022 er LUP overgået til nyt koncept med månedlige målinger for de voksne patienter i psykiatrien (undtaget indlagte i den specialiserede retspsykiatri). Spørgeskemaet om patienternes oplevelse af kontakten med psykiatrien er sammensat af nationale spørgsmål med mulighed for at supplere med lokale spørgsmål. Spørgeskemaet sendes til en stikprøve af patienter på de enkelte afsnit. Afsnittene får hver måned tidstro data om patienternes oplevelser i de regionale afrapporteringssystemer til f.eks. at understøtte arbejdet med den løbende kvalitetsudvikling.

Der er igangsat et arbejde med at undersøge, hvad der er muligt for de ambulante og indlagte børn og unge.

Læs mere om de månedlige digitale målinger LUP på [www.psykiatriundersogelser.dk](http://www.psykiatriundersogelser.dk)

### Formål

- Formålet med de månedlige målinger er at understøtte arbejdet med kvalitetsudvikling i klinikken med viden om den patientoplevede kvalitet, der opgøres så ofte og tidstro, at det kan anvendes i det løbende forbedringsarbejde
- Identificere og sammenligne forskelle og udvikling over tid i den patientoplevede kvalitet nationalt og på tværs af regioner i en årlig rapport

### Baggrund

Den landsdækkende undersøgelse gennemføres månedligt for indlagte og ambulante patienter inden for voksenpsykiatrien samt årligt blandt dag-/døgn indlagte og ambulante patienter inden for børne- og ungdomspsykiatrien samt indlagte i den specialiserede retspsykiatri på landets offentlige psykiatriske hospitaler.

Den landsdækkende undersøgelse gennemføres også årligt blandt forældre til patienter i børne- og ungdomspsykiatrien.

Pårørende til voksne indlagte og ambulante patienter indgår alene i undersøgelsen hvert tredje år.

Undersøgelsen består af nationale spørgsmål, hvor der på tværs af delundersøgelser er en fælles kerne af spørgsmål, der indbyrdes kan sammenlignes. I de månedlige målinger er det muligt at supplere de nationale spørgsmål med lokale spørgsmål.

Den nationale undersøgelse af patient- og pårørendeoplevelser er gennemført siden 2005 på vegne af de fem regioner og Danske Regioner.

### Organisering

Projektledelsen af undersøgelsen varetages af DEFACTUM i Region Midtjylland, der sammen med Center for Patientinddragelse i Region Hovedstaden udgør Sekretariatet for LUP.

Styregruppen for undersøgelsen består af repræsentanter fra de fem regioner, Sundheds- og Ældreministeriet, Sundhedsdatastyrelsen, Danske Regioner, Sekretariatet for LUP samt patient- og pårørenderepræsentanter. Derudover er der nedsat en kompetenceenhed med medlemmer fra de fem regioner, Danske Regioner, Sundheds- og Ældreministeriet samt Sekretariatet for LUP.

### Rapportens opbygning

Rapporten har følgende opbygning:

- Indledning
- Overordnet gennemgang af de nationale spørgsmål
- Gennemgang af de enkelte nationale spørgsmål
- Bilag

I den overordnede gennemgang af spørgsmålene er det blandt andet muligt at sammenligne regionens resultater på de enkelte spørgsmål med landsresultatet. I den efterfølgende gennemgang af de enkelte spørgsmål præsenteres regionens resultater på afdelingsniveau.

På grund af ændringerne i konceptet kan resultaterne fra 2023 i denne rapport ikke sammenlignes med resultater fra tidligere undersøgelser.

Spørgsmålene om patienternes samlede indtryk vises før de øvrige temaer i spørgeskemaet.

### Rapportering

Afsnit med månedlige målinger får hver måned tidstro data om patienternes oplevelser i de regionale afrapporteringssystemer.

I en årlig status identificerer LUP forskelle og udvikling i patientoplevelser over tid; nationalt og på tværs af regioner for alle patient- og pårørendegrupper i de fire delundersøgelser i LUP.

### Ønsker du at vide mere?

På [www.psykiatriundersogelser.dk](http://www.psykiatriundersogelser.dk) kan du læse mere om LUP Psykiatri.

På hjemmesiden finder du fx regionale rapporter, den nationale rapport, spørgeskemaer, informationsmateriale, undersøgelseskoncept m.v. Desuden er der kontaktoplysninger på de regionale koordinatører samt de medarbejdere i DEFACTUM, som er involveret i undersøgelsen.

## Hvordan svarer patienterne på spørgsmålene?

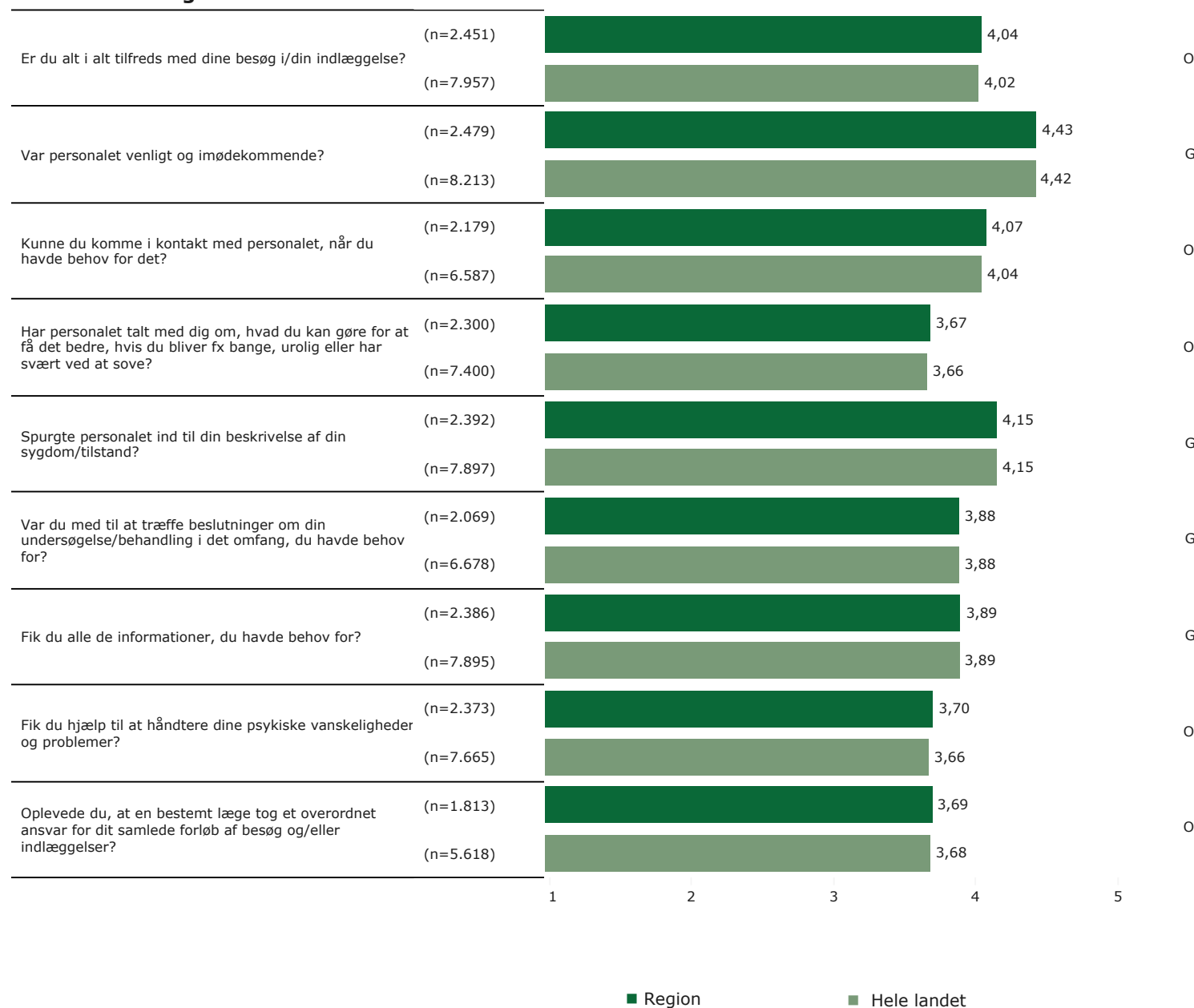
Regionens resultat på spørgsmålene er her sammenlignet med landsresultatet.

For hvert spørgsmål præsenteres to søjler. Den øverste søjle angiver regionens resultat, mens den nederste angiver resultatet for hele landet.

Søjlernes længde viser grafisk gennemsnittene på de enkelte spørgsmål. Gennemsnittet er endvidere vist i tal til højre for hver søjle.

Parentesen foran hver søjle angiver det samlede antal svar, der indgår i beregningen.

### Resultatoversigt

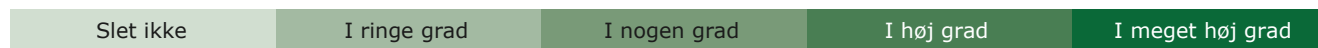
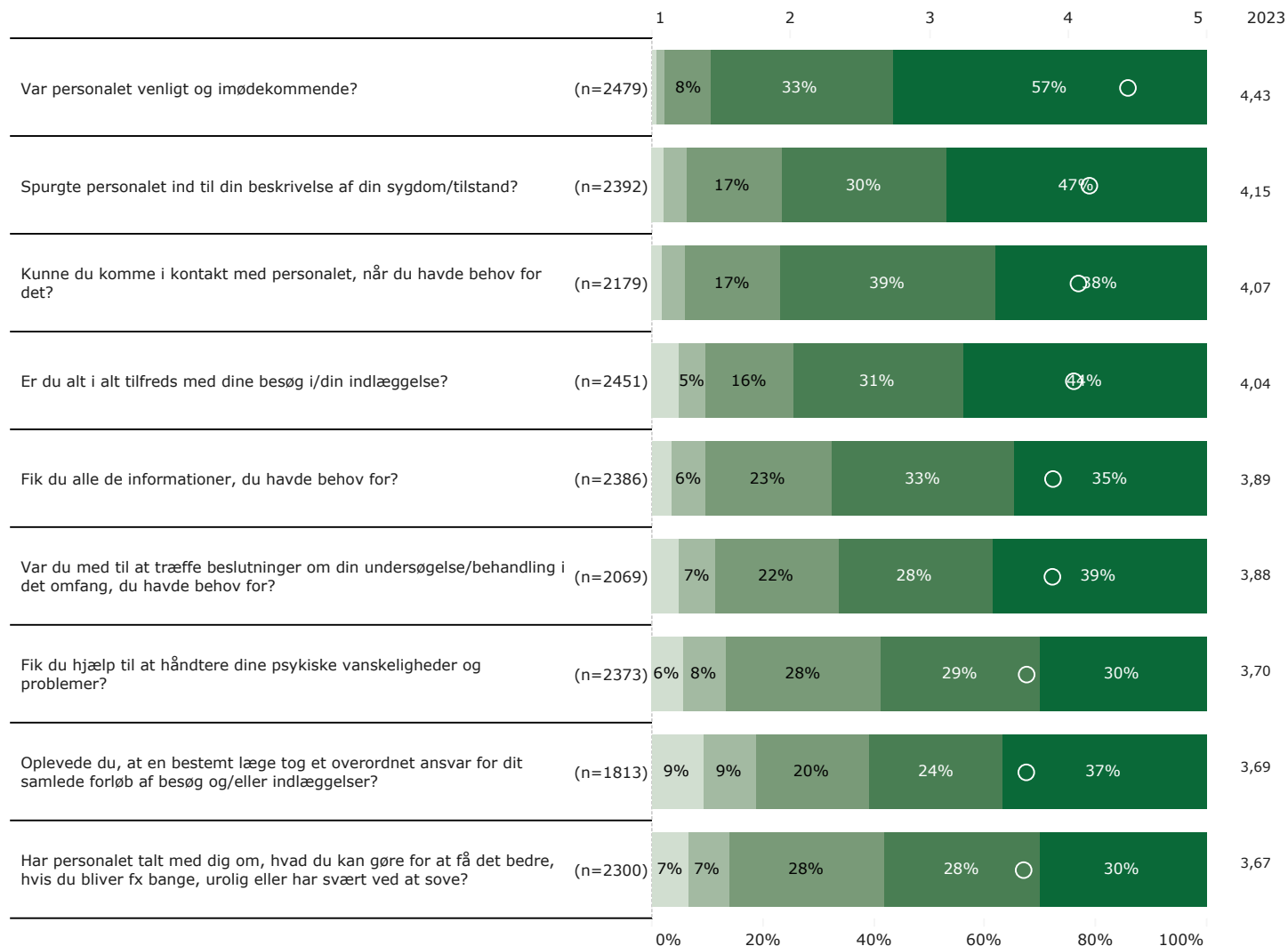


## Hvilke spørgsmål har det højeste gennemsnit?

Spørgsmålene i figuren til højre er rangordnet efter patienternes tilfredshed. Spørgsmålene med de højeste gennemsnit, og dermed den højeste tilfredshed, fremgår øverst i figuren.

Hver søjle viser grafisk svar- fordelingen på det enkelte spørgsmål, og den hvide ring markerer gennemsnittet. Til højre for hver søjle vises gennemsnittet i tal for 2023.

Parentesen foran hver søjle angiver det samlede antal svar, der indgår i beregningen.



## Vigtighed og tilfredshed

Denne side præsenterer sammenhængen mellem det enkelte spørgsmål og den samlede tilfredshed.

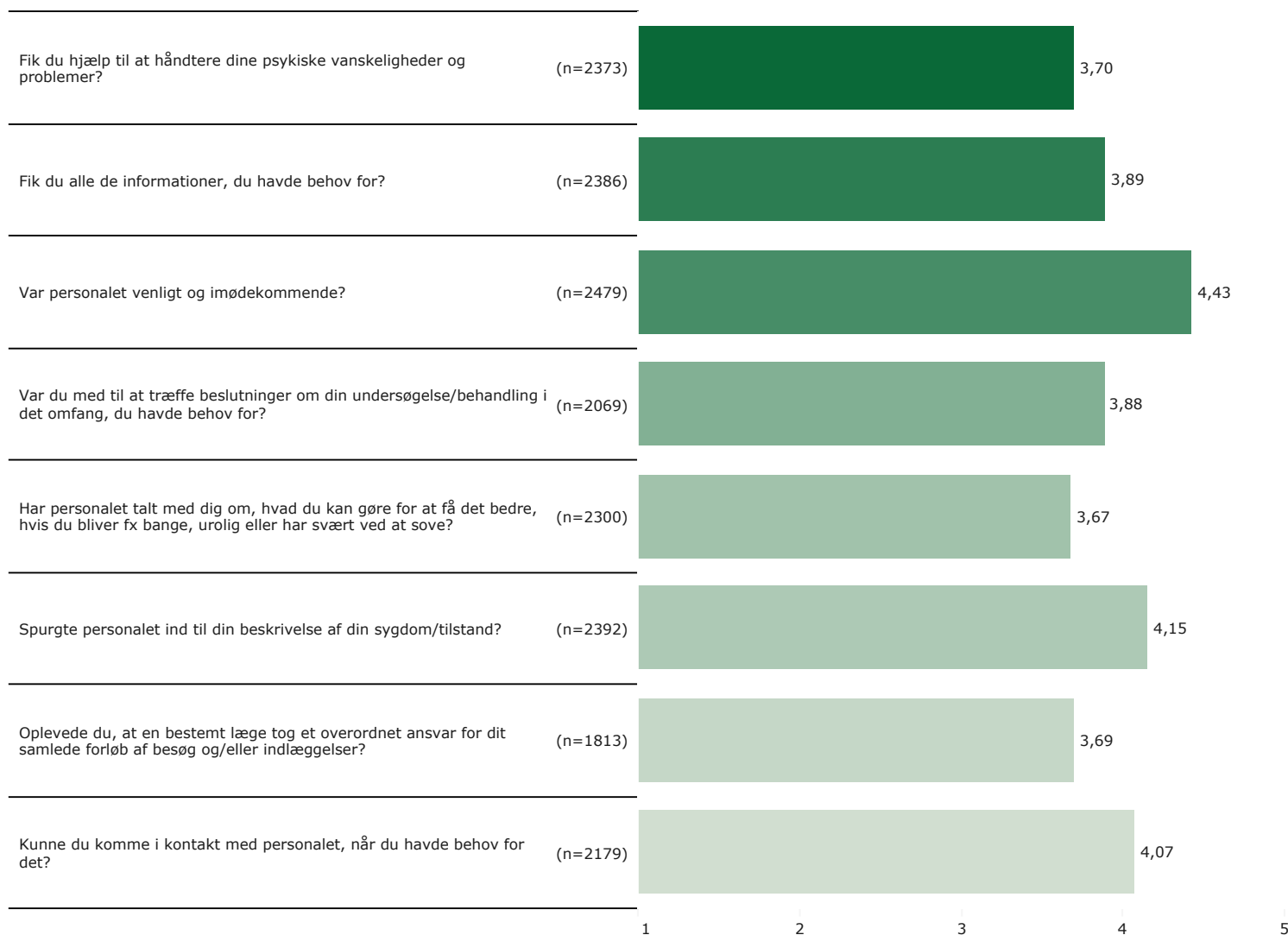
Sammenhængen mellem det enkelte spørgsmål og den samlede tilfredshed er vigtig i forhold til, hvilke områder regionen skal være opmærksom på i det løbende arbejde med at forbedre og fastholde den samlede tilfredshed (patientoplevede kvalitet).

Søjlerne længde viser gennemsnittet for tilfredshed på det enkelte spørgsmål med undtagelse af spørgsmål med ja/nej svarskala, da der ikke er udregnet gennemsnit for disse. Gennemsnittet er også vist i tal til højre for søjlen. Farven på søjlen indikerer, hvor stærk sammenhæng det enkelte spørgsmål har med den samlede tilfredshed. Jo mørkere farven er, jo stærkere er sammenhængen mellem det enkelte spørgsmål og den samlede tilfredshed.

Sammenhængen er undersøgt bivariat, og beregningerne er, for at få det mest præcise mål for sammenhængen, foretaget samlet for hele landet og ikke for den enkelte afdeling eller region.

Forbedringsmulighederne i forhold til den samlede tilfredshed er størst ved de spørgsmål, som på samme tid har relativt lavt gennemsnit og relativ stor sammenhæng med den samlede tilfredshed. Samtidig er det vigtigt at fastholde spørgsmål med relativt højt gennemsnit og relativ stor sammenhæng med den samlede tilfredshed.

Se de præcise gammaværdier i bilag 1.



## Spredningen på spørgsmålene

Figuren til højre viser variationen i patienternes svar på regionsniveau.

I figuren er gennemsnittet på spørgsmålene vist for alle regioner, der deltager i undersøgelsen. Regionens resultat er markeret med en udfyldt grøn cirkel.

### Spredningsfigur

Er du alt i alt tilfreds med dine besøg i/din indlæggelse?

Var personalet venligt og imødekommende?

Kunne du komme i kontakt med personalet, når du havde behov for det?

Har personalet talt med dig om, hvad du kan gøre for at få det bedre, hvis du bliver fx bange, urolig eller har svært ved at sove?

Spurgte personalet ind til din beskrivelse af din sygdom/tilstand?

Var du med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling i det omfang, du havde behov for?

Fik du alle de informationer, du havde behov for?

Fik du hjælp til at håndtere dine psykiske vanskeligheder og problemer?

Oplevede du, at en bestemt læge tog et overordnet ansvar for dit samlede forløb af besøg og/eller indlæggelser?

1

2

3

4

5

## Sådan læser du figurerne på de kommende sider

19. Er du alt i alt tilfreds med dine besøg i ambulatoriet?

Spørgsmålsnummer og -formulering i spørgeskemaet

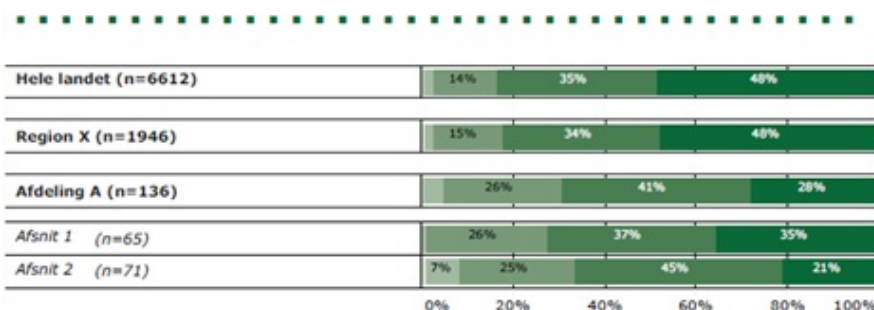
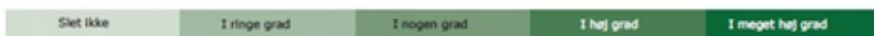
Tema: Samlet indtryk

Angiver den andel, som har svaret ud fra det samlede antal besvarede spørgeskemaer

Svar på spørgsmål: 138 (99% af besvarede skemaer)

Angiver hvor mange, der har svaret på spørgsmålet (incl. de som indgår under øvrige svar)

Svarkategorier:



Gennemsnit	2018	2017
Hele landet	4,28	4,28
Region X	4,26	4,26
Afdeling A	3,91	3,91
Afsnit 1	4,06	4,06
Afsnit 2	3,77	3,77

Afdelingsresultatet sammenlignet med svar fra hele landet og egen region samt opdelt på afsnitsniveau

Angiver gennemsnittet i intervallet 1-5, hvor 5 er det mest positive

Ja/nej spørgsmål bliver rapporteret med andel positive svar



Spredning: Viser en forstørret udgave af spredningsfiguren på forrige side

Afdeling A

KØN

Mand (n=29)	10%	24%	48%	17%
Kvinde (n=106)	26%	39%	31%	

ALDERSGRUPPE

Under 40 år (n=83)	24%	42%	30%	
40 til 59 år (n=50)	6%	30%	38%	24%
60 år og ældre (n=3)				

LÆNGDE AF KONTAKT

0 til 12 mdr. (n=118)	5%	27%	39%	28%
1 til 3 år (n=17)	18%	53%	29%	

DIAGNOSE

F40-49 (n=62)	24%	34%	39%	
F60-69 (n=64)	5%	27%	45%	22%

Angiver svarfordelingen opdelt på udvalgte baggrundsplysninger  
Fordelingen for grupper med mindre end 5 svar fremgår ikke i tabellen

Hvis der er nul (0) svar, vises svarkategorien (fx mand) ikke

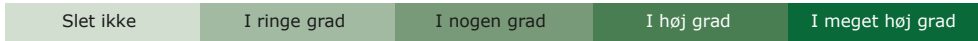
Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 0 svar, Ved ikke = 2 svar.

# Er du alt i alt tilfreds med dine besøg i/din indlæggelse?

**Tema:** Tilfredshed alt i alt

**Svar på spørgsmål:** 2.506 (98% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



Hele landet (n=7957)	5%	16%	30%	44%
Region Hovedstaden (n=2451)	5%	16%	31%	44%

PC Amager (n=413)	7%	8%	16%	31%	38%
PC Ballerup (n=458)		16%	28%	50%	
PC Bornholm (n=35)	6%	18%	31%	42%	
PC Glostrup (n=365)	5%	12%	38%	41%	
PC København (n=566)	5%	6%	17%	30%	42%
PC Nordsjælland (n=426)		16%	29%	47%	
PC Sankt Hans (n=15)		15%	52%	28%	
PC Stolpegård (n=173)		18%	26%	53%	

**Gennemsnit**

2023

4,02

4,04

3,85

4,18

4,02

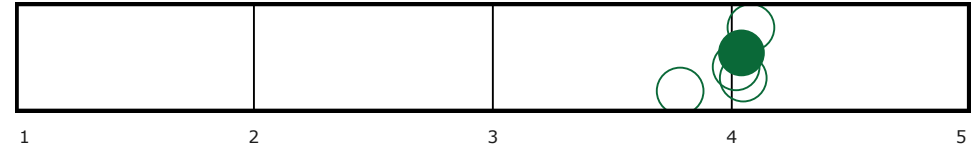
4,04

3,97

4,12

4,04

4,29



## Region Hovedstaden

**KØN**

Mand (n=814)	6%	16%	33%	42%
Kvinde (n=1637)	6%	16%	30%	45%

**ALDERSGRUPPE**

18-39 år (n=1317)	6%	6%	16%	33%	39%
40-59 år (n=726)		16%	29%	46%	
60 år og ældre (n=408)	11%	28%	57%		

Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 31 svar, Ved ikke = 24 svar.

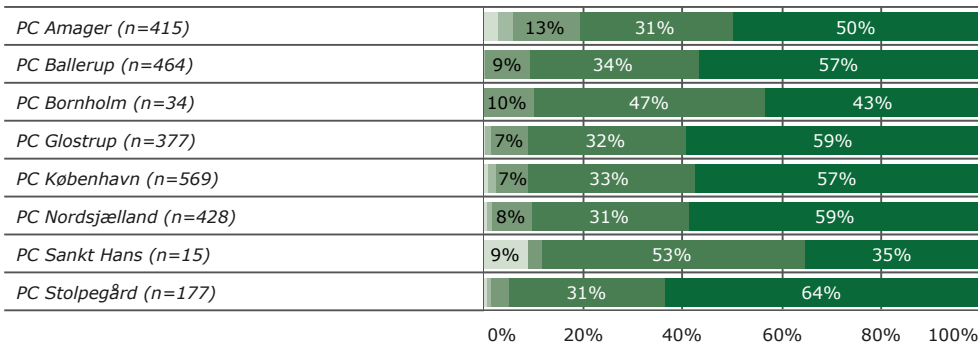
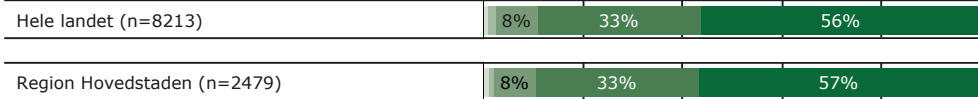
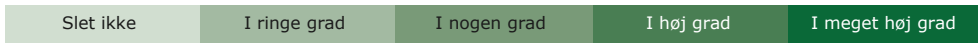


# Var personalet venligt og imødekommende?

Tema: Personale

Svar på spørgsmål: 2.505 (98% af besvarede skemaer)

Svarkategorier:



Gennemsnit

2023

4,42

4,43

4,22

4,47

4,33

4,48

4,45

4,46

4,05

4,56



1

2

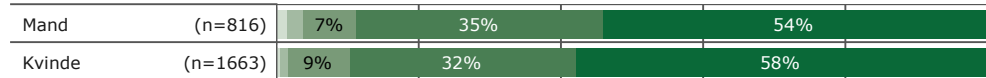
3

4

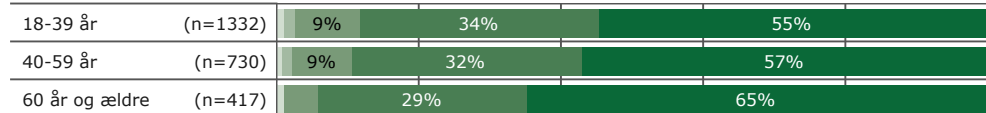
5

## Region Hovedstaden

### KØN



### ALDERSGRUPPE



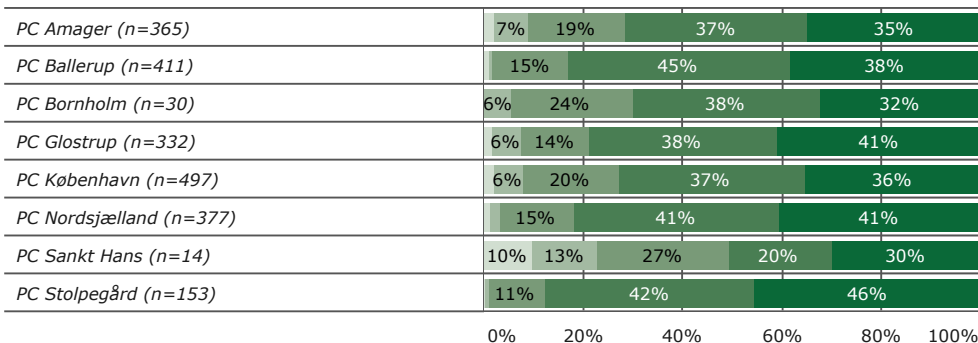
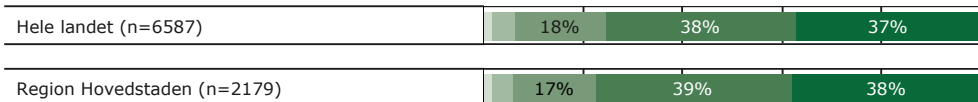
Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 15 svar, Ved ikke = 11 svar.

# Kunne du komme i kontakt med personalet, når du havde behov for det?

**Tema:** Tilgængelighed

**Svar på spørgsmål:** 2.506 (98% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



**Gennemsnit**

2023

4,04

4,07

3,95

4,18

3,97

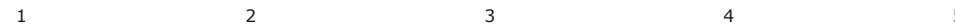
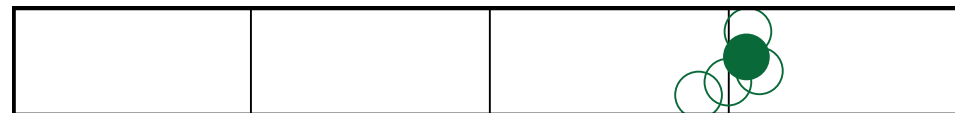
4,10

3,98

4,17

3,48

4,32



## Region Hovedstaden

**KØN**



**ALDERSGRUPPE**



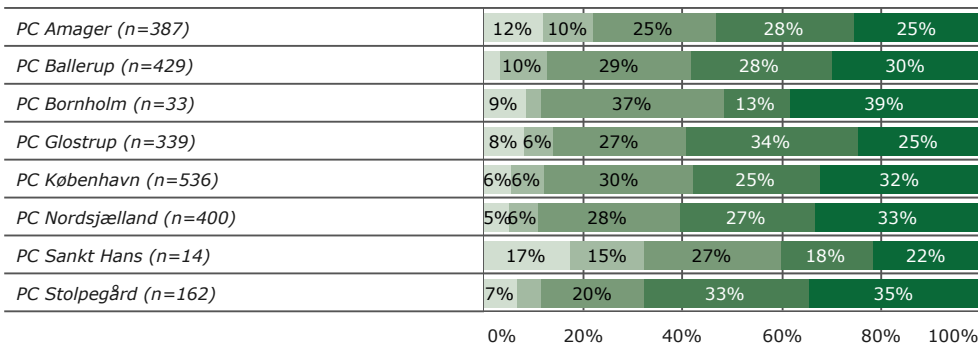
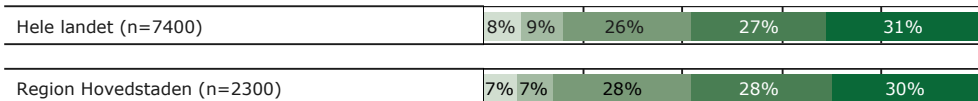
Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 228 svar, Ved ikke = 99 svar.

# Har personalet talt med dig om, hvad du kan gøre for at få det bedre, hvis du bliver fx bange, urolig eller har svært ved at sove?

**Tema:** Mestring

**Svar på spørgsmål:** 2.501 (98% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



**Gennemsnit**

2023

3,66

3,67

3,44

3,72

3,70

3,62

3,72

3,78

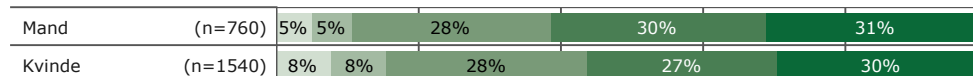
3,12

3,84

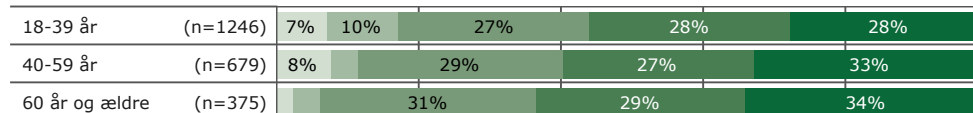


## Region Hovedstaden

**KØN**



**ALDERSGRUPPE**



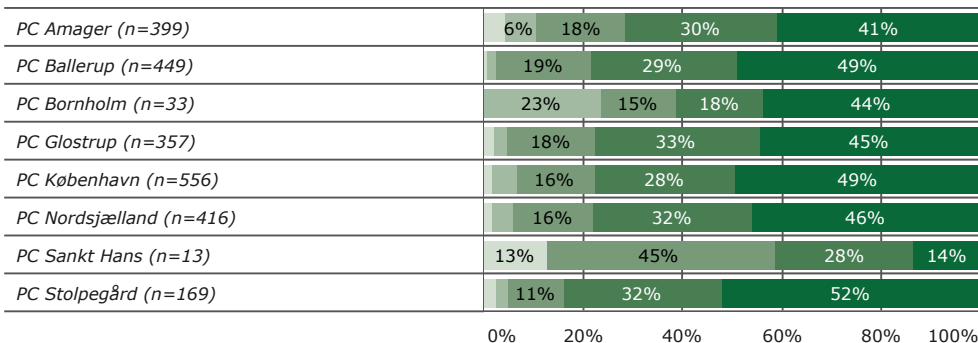
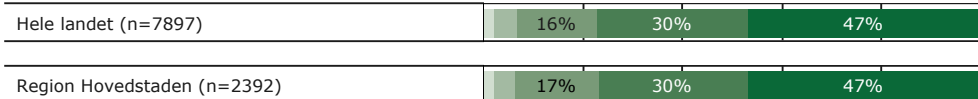
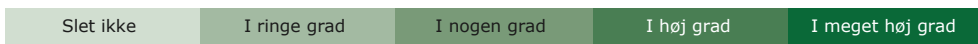
Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 152 svar, Ved ikke = 49 svar.

## Spurgte personalet ind til din beskrivelse af din sygdom/tilstand?

**Tema:** Inddragelse

**Svar på spørgsmål:** 2.507 (98% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



**Gennemsnit**

2023

4,15

4,15

3,97

4,24

3,82

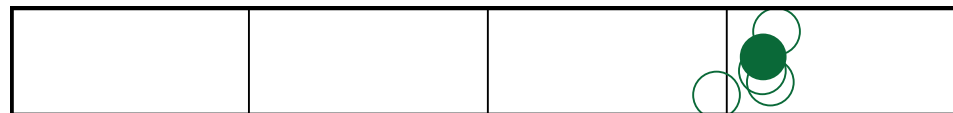
4,15

4,18

4,16

3,29

4,28



1

2

3

4

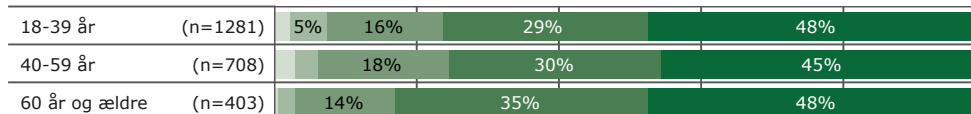
5

### Region Hovedstaden

**KØN**



**ALDERSGRUPPE**



Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 57 svar, Ved ikke = 58 svar.

# Var du med til at træffe beslutninger om din undersøgelse/behandling i det omfang, du havde behov for?

Tema: Inddragelse

Svar på spørgsmål: 2.497 (98% af besvarede skemaer)

Svarkategorier:



Hele landet (n=6678)	6%	7%	21%	28%	39%
Region Hovedstaden (n=2069)	7%	22%	28%	39%	

PC Amager (n=362)	10%	6%	23%	23%	37%
PC Ballerup (n=394)	9%	22%	29%	38%	
PC Bornholm (n=29)	12%	32%	19%	36%	
PC Glostrup (n=294)	5%	22%	35%	34%	
PC København (n=480)	8%	22%	26%	40%	
PC Nordsjælland (n=358)	5%	22%	28%	41%	
PC Sankt Hans (n=12)	11%	33%	50%		
PC Stolpegård (n=140)	5%	17%	33%	43%	

Gennemsnit

2023

3,88

3,88

3,72

3,92

3,75

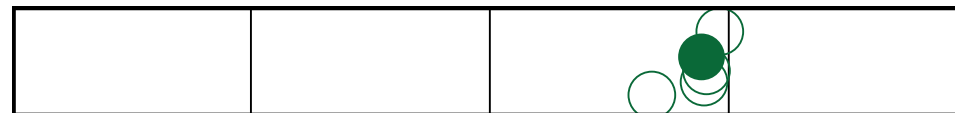
3,92

3,87

3,96

3,77

4,09



1 2 3 4 5

## Region Hovedstaden

KØN

Mand (n=692)	6%	8%	20%	27%	38%
Kvinde (n=1377)	6%	23%	28%	39%	

ALDERSGRUPPE

18-39 år (n=1127)	6%	8%	19%	29%	39%
40-59 år (n=609)	6%	28%	23%	39%	
60 år og ældre (n=333)	24%	32%	37%		

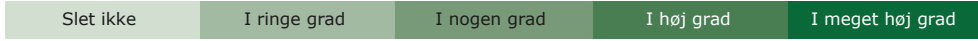
Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 352 svar, Ved ikke = 76 svar.

# Fik du alle de informationer, du havde behov for?

**Tema:** Information

**Svar på spørgsmål:** 2.502 (98% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



Hele landet (n=7895)	7%	22%	33%	35%
Region Hovedstaden (n=2386)	6%	23%	33%	35%

PC Amager (n=400)	8%	6%	23%	32%	30%
PC Ballerup (n=444)		24%		38%	32%
PC Bornholm (n=34)	6%	19%	22%	24%	29%
PC Glostrup (n=357)		23%		33%	37%
PC København (n=551)	7%		23%	31%	35%
PC Nordsjælland (n=421)	6%		23%	29%	39%
PC Sankt Hans (n=14)	10%	19%		41%	10%
PC Stolpegård (n=165)		14%		42%	39%

**Gennemsnit**

2023

3,89

3,89

3,70

3,94

3,53

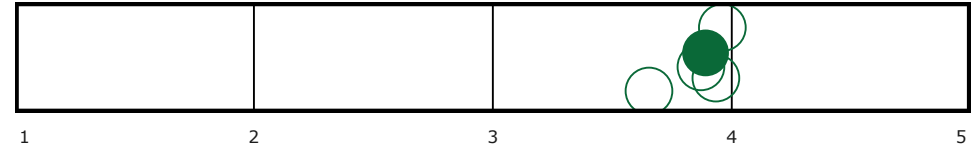
3,96

3,87

3,94

3,11

4,13



## Region Hovedstaden

**KØN**

Mand (n=795)	6%	22%	33%	34%
Kvinde (n=1591)	6%	23%	32%	35%

**ALDERSGRUPPE**

18-39 år (n=1286)	7%	23%	32%	33%
40-59 år (n=703)		23%	33%	35%
60 år og ældre (n=397)		22%	35%	39%

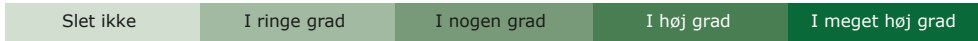
Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 51 svar, Ved ikke = 65 svar.

# Fik du hjælp til at håndtere dine psykiske vanskeligheder og problemer?

**Tema:** Behandling

**Svar på spørgsmål:** 2.502 (98% af besvarede skemaer)

**Svarkategorier:**



Hele landet (n=7665)	7%	9%	26%	28%	30%
Region Hovedstaden (n=2373)	6%	8%	28%	29%	30%

PC Amager (n=396)	9%	11%	24%	31%	25%
PC Ballerup (n=445)	7%	29%	31%	29%	
PC Bornholm (n=34)	15%	26%	25%	34%	
PC Glostrup (n=350)	7%	32%	32%	25%	
PC København (n=557)	7%	7%	29%	24%	33%
PC Nordsjælland (n=406)	6%	6%	27%	29%	33%
PC Sankt Hans (n=14)	16%	21%	28%	21%	14%
PC Stolpegård (n=171)		21%	33%	37%	

**Gennemsnit**

2023

3,66

3,70

3,53

3,74

3,78

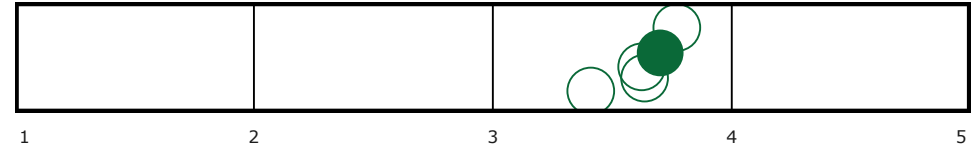
3,67

3,69

3,76

2,96

3,95



## Region Hovedstaden

**KØN**

Mand (n=786)	8%	7%	26%	30%	30%
Kvinde (n=1587)	8%	8%	29%	28%	30%

**ALDERSGRUPPE**

18-39 år (n=1284)	6%	9%	29%	28%	28%
40-59 år (n=706)	7%	6%	25%	31%	32%
60 år og ældre (n=383)	5%	32%	26%	35%	

Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 78 svar, Ved ikke = 51 svar.

# Oplevede du, at en bestemt læge tog et overordnet ansvar for dit samlede forløb af besøg og/eller indlæggelser?

**Tema:** Bestemt læge tog overordnet ansvar

**Svar på spørgsmål:** 2.502 (98% af besvarede skemaer)

## Svarkategorier:

Slet ikke	I ringe grad	I nogen grad	I høj grad	I meget høj grad
-----------	--------------	--------------	------------	------------------



Hele landet (n=5618)	10%	9%	19%	25%	37%
Region Hovedstaden (n=1813)	9%	9%	20%	24%	37%

PC Amager (n=300)	13%	11%	21%	24%	31%
PC Ballerup (n=337)	8%	8%	19%	29%	36%
PC Bornholm (n=28)			44%	8%	48%
PC Glostrup (n=253)	7%	11%	21%	21%	39%
PC København (n=428)	12%	12%	21%	20%	34%
PC Nordsjælland (n=332)	6%	5%	14%	30%	45%
PC Sankt Hans (n=12)	17%	8%	24%	11%	39%
PC Stolpegård (n=123)	6%	20%	34%		36%

## Gennemsnit

2023

3,68

3,69

3,48

3,77

4,04

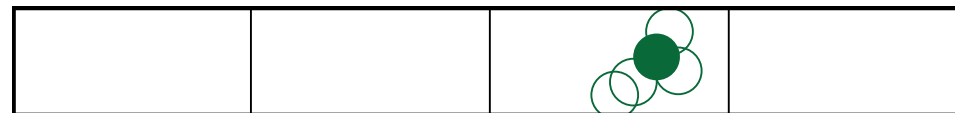
3,75

3,53

4,01

3,46

3,90



1

2

3

4

5

## Region Hovedstaden

### KØN

Mand (n=628)	11%	10%	20%	25%	34%
Kvinde (n=1185)	9%	9%	20%	24%	38%

### ALDERSGRUPPE

18-39 år (n=973)	11%	11%	20%	23%	35%
40-59 år (n=532)	9%	8%	20%	25%	38%
60 år og ældre (n=308)	8%	20%	27%		41%

Øvrige svar: Ikke relevant for mig = 548 svar, Ved ikke = 141 svar.



## Bilag 1

Som mål for sammenhængen med det samlede indtryk anvendes korrelationen mellem de enkelte spørgsmål og patienternes og de pårørendes samlede indtryk. To spørgsmål er eksempelvis stærkt korreleret (stor sammenhæng), hvis personer, der svarer positivt på spørgsmål A samtidig har tendens til at svare positivt på spørgsmål B.

Sammenhængen mellem spørgsmålene og det samlede indtryk er undersøgt bivariat, og beregningerne er, for at få det mest præcise mål for sammenhængen, foretaget samlet for hele landet og ikke for den enkelte afdeling eller region.

Gamma-koefficienten ( $\gamma$ ) falder mellem -1 og 1. En gamma-koefficient tæt på 1 indikerer en stærk positiv sammenhæng mellem svarene. Det betyder, at mange af de svarpersoner, der svarer positivt på det pågældende spørgsmål, ligeledes har et positivt samlet indtryk. En gamma-koefficient tæt på 0 indikerer, at der ikke er nogen sammenhæng mellem svarene på spørgsmålet og det samlede indtryk.

### Gamma

