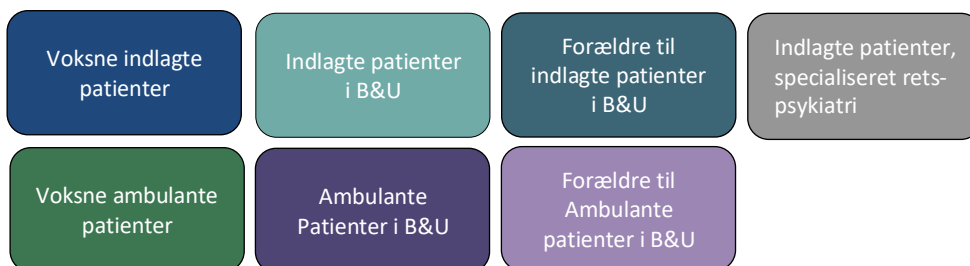


LUP Psykiatri 2020

FAKTA OM UNDERSØGELSEN

Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser (LUP) Psykiatri har været gennemført årligt siden 2012. Den undersøger patienters og pårørendes oplevelse af deres behandlingsforløb og møde med psykiatrien. Pårørende til voksne patienter spørges hvert 3. år. Næste gang i 2021. LUP Psykiatri består i 2020 således af 7 delundersøgelser:



Hver undersøgelse har 20-27 spørgsmål, som dækker disse temaer:

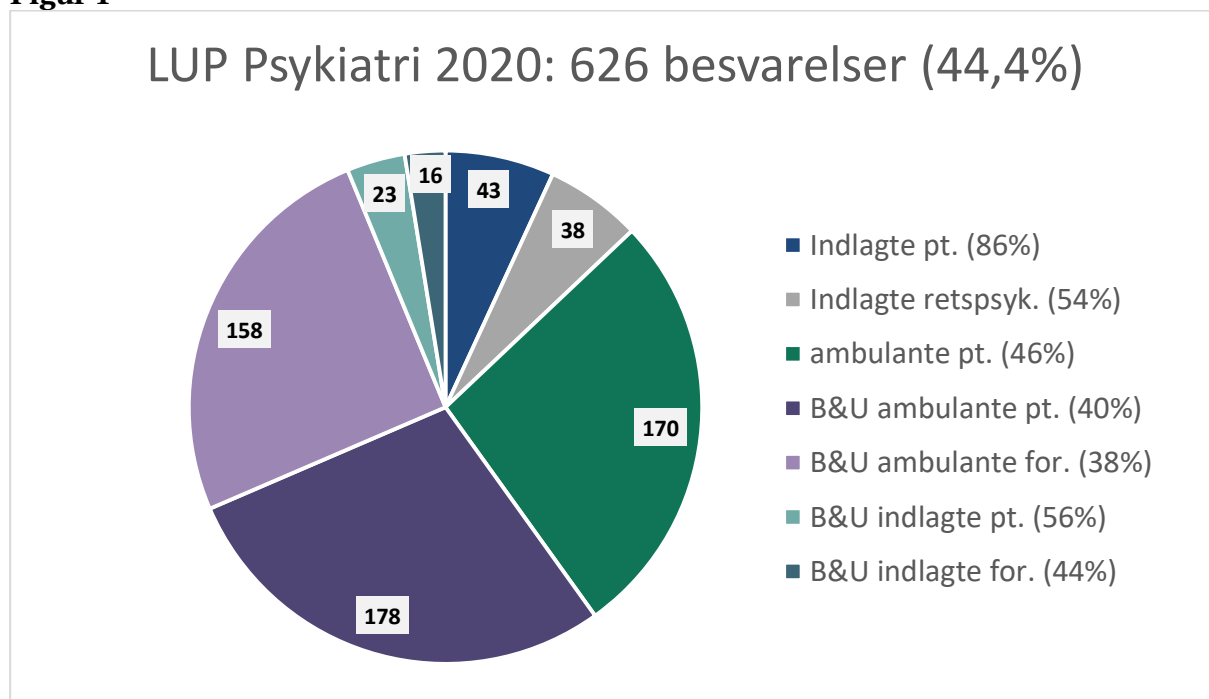
- Modtagelse og kontakten til personalet
- Behandling
- Inddragelse
- Samarbejde
- Udskrivelse (for indlagte)
- Tvang (for indlagte)

SVAR OG SVARPROCENT

Der var i alt **626** besvarelser i Psykiatrien Region Sjælland i 2020. I 2019 var der **1773** besvarelser. Grunden til, at antallet af besvarelser i 2020 er så meget lavere, er, at to store voksenpsykiatriske afdelinger og et sengeafsnit i den tredje ikke har deltaget i undersøgelsen. De har været tilmeldt pilottesten af det nye LUP-koncept. Pilottesten skulle være startet i efteråret 2020 men er blevet forsinket på grund af prioritering hos Sundhedsdatastyrelsen (ifm. Covid). Den er gået i gang i februar 2021.

Blandt de afdelinger, som har deltaget i årets LUP, har nogle udleveret flere skemaer end sidste år og andre lidt færre. Figuren nedenfor viser, hvordan besvarelserne fordeler sig på de forskellige patientgrupper. Svarprocenten for de enkelte delundersøgelser er angivet i parenteser i **figur 1**. Den samlede svarprocent for alle undersøgelsen er **44%** for Psykiatrien Region Sjælland. Til sammenligning var den tilsvarende svarprocent i 2019 **59%**. Det store fald i svarprocenten skyldes primært en lavere svarprocent i den ambulante voksenpsykiatri.

Figur 1



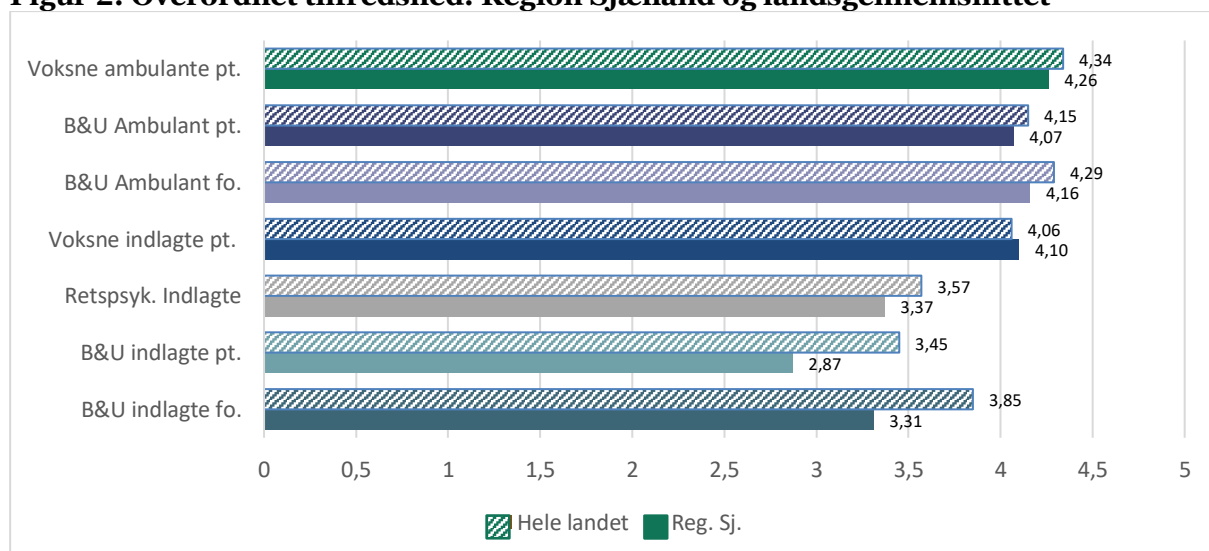
SAMLET TILFREDSHED OG UDVALGTE RESULTATER

Overordnet tilfredshed

Den overordnede tilfredshed er generelt høj. Særligt for de ambulante patienter, og for indlagte i voksenpsykiatrien der meget høj tilfredshed: Her er den gennemsnitlige vurdering mellem **4,07** og **4,26** på en 1-5-skala.

Den overordnede tilfredshed i de enkelte undersøgelser er ikke signifikant forskellig fra landsgennemsnittet. Dvs. at variationen kan være tilfældig.

Figur 2: Overordnet tilfredshed: Region Sjælland og landsgennemsnittet



Sammenligning med 2019

Tablet 1 viser resultaterne for en række udvalgte spørgsmål, som berører Psykiatriens store fokusområder: Sammenhæng i behandlingen og Recovery. For alle grupper gælder, at den overordnede tilfredshed ikke er signifikant forskellig fra 2019 (vist med pilen).

Pilene i tabellen angiver, om resultaterne er signifikant højere eller lavere end 2019. Selvom pilen peger ligeud, kan der sagtens være en ændring ift. 2019. Der er blot sandsynlighed for, at den skyldes tilfældig variation. For de almene voksenpsykiatriske undersøgelser er pilene udeladt, da to af de voksenpsykiatriske afdelingerne ikke deltager i 2020, og det metodisk vil være en tilsnitelse at sammenligne den ene afdeling i 2020 med de 3 afdelinger i 2019.

NOTAT

Tabel 1: Udvalgte spørgsmål i 2020

Status januar 2020		Ambulant Voksen	Ambulant B&U	Forældre B&U amb.	Indlagt Voksen	Indlagt Retspsyk.	Indlagt B&U	Forældre B&U indlagt
Tema	Spørgsmål	(170)	(178)	(158)	(43)	(38)	(23)	(16)
Tema	Spørgsmål	Gennemsnitsscore på en skala fra 1-5						
Overordnet tilfredshed	Alt i alt tilfreds med besøg/indlæggelse	4,26	4,07 ▶	4,16 ▶	4,10	3,37 ▶	2,87 -	3,31 -
	Fået det bedre af behandlingen/indlæggelsen	3,86	3,59 ▶	3,50 ▼	4,05	3,47 ▶	2,84 -	2,77 -
Alliancen	Kan åbent tale med personalet om dine vanskeligheder og problemer	4,4	4,23 ▶		4,08	3,62 ▶	3,10 -	
Inddragelse og deltagelse	Personalet spørger til din beskrivelse af din sygdom/tilstand	4,06	4,20 ▶	4,29 ▶	4,13	2,88 ▶	3,25 -	3,87 -
	Med til at træffe beslutninger om undersøgelse/behandling i det omfang ...	3,97	3,83 ▶	3,90 ▶	3,88	3,34 ▶	2,71 -	3,56 -
Handlemuligheder og empowerment	Taler om hvad du kan gøre for at få det bedre	4,01	3,87 ▶	3,64 ▶	3,87	3,26 ▶	3,61 -	3,29 -
	Får hjælp til at håndtere psykiske vanskeligheder	3,99	3,85 ▶	3,71 ▶	3,97	3,49 ▶	3,30 -	3,21 -
	Med til at bestemme hvilke aktiviteter, du kunne deltage i				4,14	3,91 ▶	3,06 -	
Sammenhæng og overgange	I tilstrækkelig grad blevet forberedt på tiden efter din udskrivelse				4,09			
	Pårørende/familie inddrages i det omfang, som du har behov for	79%	95% ▶		70%	61% ▶	92% -	
	Hjælper til at tage kontakt til kommunen, når du havde behov for det	3,52			3,50			
	Tilfreds med samarbejdet med PPR/Socialforvaltning			3,51 ▶				3,36 -
PAL	Oplever at én læge tager overordnet ansvar	3,35	3,73 ▶	3,65 ▶	3,93	3,48 ▶	3,77 -	3,79 -

Farverne:	
	> 4,00 / > 90%
	3,51 - 4,00 / 81%-90%
	3,01 - 3,50 / 71%-80%
	< 3,00 / < 70%

Pilene:	
▶▶	Uændret ift. 2019
▲	Signifikant over 2019
▼	Signifikant under 2019
-	Ingen beregning

Uddybende bemærkninger til de udvalgte spørgsmål

Imødekommende personale og tilgængelighed

På tværs af alle undersøgelserne ligger spørgsmålet om ”venligt og imødekommende personale” helt i top. For Retspsykiatrien og B&U indlagte er tilfredsheden lavere end i de øvrige undersøgelser, men spørgsmålet er stadig i top ¹.

Inddragelse og handlemuligheder

Spørgsmålet om deltagelse i beslutninger er en vigtig national indikator. Svarkategorierne er ændret i 2020, så der kan ikke sammenlignes direkte med data fra 2019. Men i årets undersøgelse ligger Region Sjællands resultater **på niveau** med landsgennemsnittet – undtagen for de ambulante voksne, hvis vurdering er **lavere** end landsgennemsnittet.

Patienternes/forældrenes oplevelse af, at personalet spørger til deres beskrivelse af deres tilstand er **høj** for alle undersøgelser, undtagen retspsykiatrien. Spørgsmålet er formuleret en smule anderledes end i 2019, hvor der blev spurgt til ”erfaring” og ikke ”beskrivelse”. Der er en større andel positive svar på 2020-formuleringen.

Både i Retspsykiatrien og i voksenpsykiatrien svarer en **større** andel i 2020 end i 2019, at de er med til at bestemme, hvilke aktiviteter, de kan deltage i. I den almene voksenpsykiatri er fremgangen særligt markant. Det afspejler, at den voksenpsykiatriske afdeling, som i 2020 har deltaget i LUP, har haft en stor fremgang ift. 2019 på dette spørgsmål.

Sammenhæng og overgange

De indlagte patienter i den voksenpsykiatriske afdeling, der har deltaget i LUP 2020, oplever at være **markant bedre** forberedte på udskrivelse end i 2019. Også når det gælder hjælp til kontakt til kommunen og at tale om symptomer, man skal være opmærksom på efter udskrivelse, er resultaterne forbedret. Resultaterne ift. at være forberedt på udskrivelsen ligger væsentligt over landsgennemsnittet.

Patienternes oplevelse af, at én læge tager samlet ansvar, er i den ambulante psykiatri **lavere** end landsgennemsnittet. Det gælder både voksne (i den deltagende afdeling) og B&U. For de indlagte er resultatet **på niveau** med landsgennemsnittet.

¹ Der er generelt lavere tilfredshed i Retspsykiatrien og for B&U indlagte end for de voksenpsykiatriske sengeafsnit. Dette mønster gælder i alle regioner. De skyldes blandt andet, at *alle* patienter/forældre spørges, mens det i voksenpsykiatrien kun er patienter, som står over for at skulle udskrives. Samtidig er undersøgelserne små, så resultaterne mellem de enkelte år kan variere mere.

Hvor gør vi det godt, og hvor kan vi gøre det bedre?

Tabellerne nedenfor viser nogle områder, hvor det vurderes, at Psykiatrien Region Sjælland har gjort det godt og skal fastholde den gode indsats - og hvor der er et potentiale for forbedring.

De valgte områder er ikke nødvendigvis det samme som "topscorerne" og "bundscorerne" i de enkelte undersøgelser. Det er taget med i vurderingen, om spørgsmålet ser ud til at være vigtigt for patienterne, og om vi ligger lavt i forhold til tidligere år eller landsgennemsnittet.

Voksenpsykiatrien – indlagte

For indlagte voksne ligger resultaterne for den afdeling, som har deltaget i LUP 2020, **på niveau** med landsgennemsnittet. I LUP 2019 blev der peget på, at forhold omkring udskrivelse og kontakt til kommunen som et område, der kunne blive bedre. Resultaterne i 2020 er **forbedret** markant for den afdeling, som har deltaget i LUP 2020, og når det gælder oplevelsen af at være forbedret på udskrivelse ligger resultatet i 2020 markant over landsgennemsnittet. Sengeafsnittene arbejder blandt andet med Safewards, og det kan være resultaterne af den indsats, som afspejles i de gode resultater. Herunder resultaterne omkring tilgængelighed, som er vist i **tabel 2**, og den øgede indflydelse på aktiviteter.

Tabellen viser 2020- og 2019-resultater *kun* for den deltagende afdeling.

Patienter – kun i den deltagende voksenpsykiatriske afdeling	
Godt	- Forberedt på tid efter udskrivelse: 4,09 (2019: 3,30) - Talt om symptomer du skal være opmærksom på efter udskrivelse 3,58 (2019: 3,06) - Med til at bestemme aktiviteter: 4,14 (2019: 3,83) - Har fået det bedre af at være indlagt: 4,05 (2019: 3,99)
Kan blive bedre	- Personale sat sig ind i sygdomsforløb ved samtale: 3,62 (2019: 3,96) - Fik alle de informationer du havde behov for 3,69 (vigtig, men lidt lavere end de øvrige regioner) - Brug af tvang foregik ordentligt: 1,80 * (2019: 3,93)

* Resultatet er dog kun baseret på 5 svar

Voksenpsykiatrien – ambulante

Mht. den overordnede tilfredshed ligger den ambulante voksenpsykiatri stort set **på niveau** med landsgennemsnittet – og den er høj: **4,26** på 1-5-skalaen. Resultatet dækker en enkelt afdeling samt Retspsykiatrisk opsøgende team (10 besvarelser).

Landsgennemsnittet er steget i forhold til 2019, mens 2020-resultaterne i Region Sjælland er på stort set **samme niveau** som i 2019. Det dækker over, at resultaterne i den deltagende voksenpsykiatriske afdeling er en smule lavere end afdelingens resultater i 2019, mens resultaterne i Retspsykiatrisk opsøgende team er højere.

For ca. 1/3 af spørgsmålene ligger Region Sjællands resultater lidt under landsgennemsnittet, så der er stadig et forbedringspotentiale. I 2021 skal Psykiatrien implementere F-ACT-modellen i distriktpsykiatrien, og målet er en mere fleksibel og tilpasset behandlingsindsats.

Tabellen på næste side viser 2020- og 2019-resultater *kun* for den deltagende voksenpsykiatriske afdeling. Dvs. at Retspsykiatrisk opsøgende team samt 20 OPUS-patienter ikke er med, da deres resultater rapporteres særskilt. Tilfredsheden i de to små undersøgelser, som ikke er med, er *højere* end i den almene undersøgelse.

Patienter – kun i den deltagende voksenpsykiatriske afdeling (minus OPUS-patienter)	
Godt	- Venligt og imødekomende personale 4,60 - Kan åbent tale med personalet om vanskeligheder: 4,45 (2019: 4,48)
Kan blive bedre	- Får hjælp til at håndtere psykiske vanskeligheder: 3,96 (2019: 4,34) - Med til at træffe beslutninger om undersøgelse/behandling: 3,97 (u. landsgns. 4,20) - Får alle de informationer, du har behov for: 4,02 (u. landsgns. 4,26) - Ambulatoriet hjælper med at tage kontakt til kommunen: 3,29 (2019: 4,13)

Børne- og ungdomspsykiatrien – ambulante

I den ambulante B&U-psykiatri er resultaterne for de fleste spørgsmål i 2020 **på niveau** med 2019. Der er i 2020 en øget tilfredshed, når det gælder hjælp til at håndtere psykiske vanskeligheder og afstemning af forventninger sammen med forældrene. Hjælp til at håndtere psykiske vanskeligheder hænger tæt sammen med den overordnede tilfredshed, og trods fremgangen ift. 2019 er patienternes oplevelse af dette i Region Sjælland alligevel lidt lavere end på landsplan.

Både patienter og forældre oplever i høj grad, at der bliver spurgt ind til deres beskrivelse af deres/deres barns tilstand. Det falder i tråd med B&U's arbejde med værdibaseret styring. Det tværsektorielle samarbejde har ligeledes været et fokusområde i B&U i 2020, og besvarelserne på de spørgsmål, som omhandler det tværsektorielle samarbejde, er gået lidt frem i forhold til 2019. Lidt færre end i 2019 oplever, at de/deres barn har fået det bedre af behandlingen.

	Patienter	Forældre
Godt	- Personale spørger til din beskrivelse af sygdom/tilstand: 4,20 (2019: -) - Hjælp til at håndtere psykiske vanskeligheder: 3,85 (2019: 3,78) - Personales håndtering af fejl: 4,00 (2019: 3,55)	- Personale spørger til din beskrivelse af barns sygdom/tilstand: 4,29 (2019: -) - Hjælp til at håndtere psykiske vanskeligheder: 3,71 (2019: 3,56) - Talt med personale om dine forventninger til kontakten: 3,47 (2019: 3,38) - Personales håndtering af fejl: 3,82 (2019: 3,21)
Kan blive bedre	- Har fået det bedre af behandling: 3,59 (2019: 3,69) - Hjælp til at håndtere psykiske vanskeligheder: 3,85 (u. landsgns. 4,06) - Får alle de informationer du har behov for: 3,99 (u. landsgns. 4,19)	- Barn har fået det bedre af behandling: 3,50 (2019: 3,77) - En læge tager overordnet ansvar: 3,65 (u. landsgns. 3,86)

Børne- og ungdomspsykiatrien – indlagte

Undersøgelsen for B&U indlagte og deres forældre er en lille undersøgelse med få besvarelser, så en enkelt besvarelse kan rykke resultatet adskillige procentpoints.

Nogle spørgsmål er gået frem i forhold til 2019, mens andre er gået tilbage. Patienternes tilfredshed i forhold til kontakten til personalet og at der er tid til at lytte, er højere end i 2019. Patienterne oplever i meget høj grad, at deres familie inddrages, mens oplevelsen af at være med til at træffe beslutninger i det omfang, der er behov, ligger relativt lavt.

Hos forældrene er der øget tilfredshed med samarbejdet med de kommunale samarbejdspartnere, hvilket har været et indsatsområde. Samarbejdet med praktiserende læge vurderes dog lidt lavere end i 2019.

	Patienter	Forældre
Godt	<ul style="list-style-type: none">- Familie inddrages i det omfang, du har behov for: 92% (2019: 81%)- Kan komme i kontakt med personale: 3,84 (2019: 3,19)- Personalet har tid til at lytte 3,85 (2019: 3,62)	<ul style="list-style-type: none">- Talt om hvad du kan gøre for at dit barn får det bedre: 3,29 (2019: 2,69)- Samarbejde med daginst./skole/udd.: 3,82 (2019: 3,30)- Samarbejde med PPR/socialforvaltning: 3,36 (2019: 3,00)
Kan blive bedre	<ul style="list-style-type: none">- Med til at træffe beslutninger i det omfang, du har behov for: 2,71 (2019: -)- Klar information om dagligdag og regler på afsnittet: 3,11 (2019: 3,32)	<ul style="list-style-type: none">- Personale sat sig ind i sygdomsforløb ved samtaler: 3,71 (2019: 4,31)- Samarbejde med praktiserende læge: 3,00 (2019: 3,40)

Specialiseret retspsykiatri – indlagte

For den specialiserede retspsykiatri er resultatet af årets LUP overordnet set **på niveau** med sidste år. På nogle spørgsmål er det gået frem, og på andre lidt tilbage, og det ser ikke ud til, at der er en systematisk trend i ændringerne.

Det er sket en positiv ændring, når det gælder at få det bedre af behandlingen – et spørgsmål som er vigtigt for patienternes samlede oplevelse af tilfredshed. I forhold til de øvrige regioner ligger Region Sjælland i 2020 lavere end de øvrige regioner på dette spørgsmål, men på grund af de få besvarelser er det svært at afgøre, om det er tilfældig variation. I 2017 og 2018 lå Region Sjælland i den høje ende i forhold til de øvrige regioner.

Oplevelsen af at være med til at træffe beslutninger om behandlingen er altid lavere i Retspsykiatrien end i resten af psykiatriens afdelinger. Det gælder i alle regioner. Når det gælder patienternes oplevelse af at få tilstrækkelig information om behandlingen og at blive spurgt om deres egen beskrivelse af deres sygdom, er tilfredsheden i retspsykiatrien i Region Sjælland under landsgennemsnittet, så her kan der være et potentiale for forbedring.

	Patienter
Godt	<ul style="list-style-type: none">- Fået det bedre af behandling: 3,47 (2019: 3,22)- Føler dig tryk sammen med andre patienter: 3,89 (2019: 3,54)- Kan komme i kontakt med personale: 3,69 (2019: 3,47)- Med til at bestemme aktiviteter: 3,91 (2019: 3,49)
Kan blive bedre	<ul style="list-style-type: none">- Får alle de informationer, du har behov for: 3,00 (under landsgns. 3,44)- Personale sat sig ind i sygdomsforløb ved samtaler: 3,00 (under landsgns. 3,51)- Personale spørger til din beskrivelse af sygdom/tilstand: 2,88 (under landsgns. 3,38)

Arbejdet med LUP

Alle niveauer i Kvalitetsorganisationen i Psykiatrien forholder sig til LUP-resultaterne.

Lokalt: Afdelingerne udarbejder lokale handleplaner på de områder, hvor de vurderer, der på baggrund af LUP-resultaterne, er behov for at sætte ind. Det kan være forskelligt fra afdeling til afdeling og fra afsnit til afsnit.

To voksenpsykiatriske afdelinger har i 2020 ikke deltaget i den ordinære LUP og skal derfor ikke lave handleplaner på baggrund af denne. De kommer i stedet til at deltage i test af et nyt koncept for LUP Psykiatri, som indebærer elektronisk udsendelse af spørgeskemaerne og mere tidstro rapportering. Pilottesten er forsinket (pga. forsinkelser hos Sundhedsdatastyrelsen), men forventes at komme i gang i foråret 2021.

Centralt: På centralt niveau i Psykiatrien anvendes LUP-resultaterne til at følge udviklingen på de vigtige fælles indsatsområder.

- Fastholde en høj grad af inddragelse af patienter og pårørende.
- Sikre bedre samarbejde og kontakt med kommuner.
- Sikre bedre effekt af indlæggelse og behandling.

Blandt indsatserne er:

Recoverystrategien

Psykiatrien er i gang med en flerårig implementering af recoverystrategien, som løber frem til 2022. Målet er, at patienter i mødet med Psykiatrien understøttes i deres personlige recoveryproces. Som supplement til LUP blev der i 2020 gennemført en kvantitativ undersøgelse af både personalets og patienternes oplevelse af forskellige elementer i recovery (svarende til de såkaldte CHIME-elementer.) Udvalgte afsnit er i gang med at afprøve forskellige udviklingstiltag inden for strategiens fokusområder, og dette fortsætter i 2021. [Læs mere om recoverystrategien her](#). Det er et mål, at recovery skal tænkes ind i alle indsatser i Psykiatrien.

I løbet af foråret 2021 pilottestes PRO Psykiatri, som er et spørgeskema og dialogstøtteredskab, i 3 ambulante afsnit. Et mål er at styrke patientens indflydelse og sætte fokus på det, der lige nu er aktuelt for patienten. På baggrund af erfaringerne skal redskabet senere udbredes bredere i Psykiatrien.

Peerindsatsen fortsætter i 2021, hvor der blandt andet skal rekrutteres pårørendepeers i voksenpsykiatrien.

F-ACT-modellen

I 2021 skal F-ACT-modellen implementeres i alle distriktspsykiatriske enheder. Modellen skal sikre en større fleksibilitet i behandlingen ved, at behandlingsindsatsen løbende tilpasses patientens behov. Der etableres tværfaglige F-ACT teams i hver afdeling, herunder et særligt botilbudsteam med specialiserede botilbudsmedarbejdere.

Sammenhæng og samarbejde

Det tværsektorielle samarbejde har fortsat et stort fokus i Psykiatrien. I 2021 er det planen, at der i samarbejde med minimum 3 kommuner skal afprøves en model for Stepped Care. Stepped care indebærer et løbende samarbejde mellem praksissektoren, kommunerne og den regionale psykiatri, som kan sikre, at der ved behov hurtigt kan skaleres op og ned i indsatsen for den enkelte borger. Indsatsen sker i regi af Sundhedsaftalen.

Der arbejdes videre med IPS - Individuelt Planlagt job med Støtte – i samarbejde med 13 af regionens kommuner. Målet er at få mennesker med psykiske lidelser, som fx skizofreni, i job eller uddannelse. Samarbejdet med og om borgeren tager udgangspunkt i borgerens ønsker, behov og ressourcer og er en integreret del af den psykiatriske behandling.