



Dato: 4/4 2006
Sagsnr.: 271239
Dok.nr.: 1772279

Status på Projekt sektorsamarbejde Amager: Resultat af 1. undersøgelse af kvaliteten af samarbejdet mellem sektorerne (2005) samt forslag til forbedringer af samarbejdet

1. Formål og metode

I 2001-02 blev der etableret en række nye tilbud til psykisk syge på Amager. Inden for socialpsykiatrien blev der etableret nye botilbud, bl.a. Sct. Annæ Hjem med 19 boliger, 20 2-rums boliger på Sundbygård og 15 satellitboliger til Sundbygård. I behandlingspsykiatrien flyttede psykiatrisk afdeling på det tidl. Kommunehospital til Amager, og der blev etableret 2 nye distriktspsykiatriske centre.

Med tilbudene på Amager som udgangspunkt er det formålet med projektet at belyse kvaliteten af samarbejdet om den enkelte bruger mellem sektorerne, henholdsvis den psykiatriske afdeling og botilbuddene, med henblik på at skabe bedre forløb for den enkelte bruger. Projektperioden er ultimo 2004 – primo 2007. Undersøgelsen foretages af overlæge August Wang, Amager Hospital.

Projektet omfatter 3 faser:

1. Status for kvaliteten af samarbejdet undersøges med henblik på at afdække "brændpunkter" i sektorsamarbejdet, d.v.s. overlapninger i patientforløbet, hvor der er et særligt stort behov for samarbejdet, men hvor dette også er sværest, fordi "systemerne" bliver belastede. Undersøgelsen gennemføres ved interviews af brugere, pårørende og kontaktpersoner.
2. Der fremsættes forslag til forbedringer af kvaliteten af samarbejdet
3. Statusundersøgelsen gentages.

Første fase af undersøgelsen er nu gennemført, idet der er lavet en undersøgelse, der belyser den oplevede kvalitet og tilfredshed vedr. samarbejdet, indlæggelsesforløbet i undersøgelsesperioden, det socialpsykiatriske botilbud og den psykiatriske afdeling på Amager Hospital.

Undersøgelsen er gennemført ved interviews, der tilvejebringer både kvantitative og kvalitative data. Følgende har været interviewede:

- Beboere på Sundbygård, incl. satellitboligerne i nabolaget, Sct. Annæ Hjem samt Sundbyhus, som havde været indlagt på psy-

kiatrisk afdeling, Amager Hospital, inden for en periode på 12 måneder, i alt deltog 20 personer.

- Disse beboeres kontaktperson i botilbuddet
- Disse beboeres kontaktperson på den psykiatriske afdeling
- Pårørende, hvis beboerne har givet tilladelse hertil (8 personer deltog).

Interviewene har drejet sig dels om den konkrete indlæggelse, dels det generelle indtryk af samarbejdet.

Samarbejdet med distriktskykiatrien/opsøgende psykoseteams indgår ikke i undersøgelsen, da undersøgelsesdesignet ikke umiddelbart kan overføres hertil. Det vil kræve et omfattende arbejde at identificere fælles brugere i distriktskykiatrien og voksenteamene, at identificere ”brændpunkter” i samarbejdet mellem sektorerne og udvikle et passende design for undersøgelsen. I stedet laves en form for pilotprojekt med henblik på at udvikle et design for en sådan undersøgelse.

2. Undersøgelsens resultater

Graden af tilfredshed med forløbet for den konkrete indlæggelse i undersøgelsesperioden fremgår af tabel 1.

Tabel 1: Graden af tilfredshed med forløbet for den konkrete indlæggelse (pct. i parentes)

	Meget dårlig	Dårlig	Neutral	God	Meget god
Brugere	3 (15)	2 (10)	6 (30)	4 (20)	5 (25)
Kontaktpersoner Botilbud	0	4 (20)	9 (45)	5 (25)	2 (10)
Kontaktpersoner Psyk. afd.	0	4 (20)	5 (25)	9 (45)	2 (10)

For 45 pct. af brugerne er graden af tilfredshed med samarbejdet mellem sektorerne i forbindelse med det konkrete forløb ”god” eller ”meget god”. 30 pct. er neutrale, mens 25 pct. oplever kvaliteten af samarbejdet som ”dårlig” eller ”meget dårlig”.

Blandt kontaktpersonerne i botilbuddene angiver 45 pct. en neutral tilfredshed. Ingen svarede ”meget dårlig”, 20 pct. svarede ”dårlig”, mens 7 personer (35 pct.) var enten ”godt” eller ”meget godt” tilfredse.

Kontaktpersonerne fra psykiatrisk afdeling er generelt de mest positive. 11 personer (55 pct.) er ”godt” eller ”meget godt” tilfredse, hvorimod 4 personer (20 pct.) svarede ”dårlig”.

Både blandt kontaktpersonerne i botilbuddene og på psykiatrisk afdeling var næsten alle de ”neutrale” svar, som udgjorde henholdsvis 45 pct. og 25 pct., udtryk for at man ikke oplevede noget samarbejde.

Tilfredsheden med de enkelte faser af et forløb, indlæggelsesfasen, selve indlæggelsesperioden, udskrivningsfasen og planlægning af efterbehandlingen, fremgår af tabel 2. I tabellen er angivet det antal brugere og kontaktpersoner i henholdsvis botilbuddet og psykiatrisk afdeling, som har angivet en ”god” eller ”meget god” tilfredshed.

Tabel 2: Graden af tilfredshed (”god” plus ”meget god”) med de fire faser ved indlæggelsen (pct. i parentes)

	Indlæggelsesfasen	Selve indlæggelsen	Udskrivningsfasen	Planlægning af efterbehandling.
Brugere	9 (45)	8 (40)	7 (35)	7 (35)
Kontaktpersoner, botilbud	11 (55)	6 (30)	4 (20)	1 (5)
Kontaktpersoner, Psyk. afd.	7 (35)	10 (50)	13 (65)	6 (30)

Det ses, at graden af tilfredsheden hos kontaktpersonerne i botilbuddene er faldende gennem forløbet. Der er en diskrepans i tilfredsheden med udskrivningsfasen og planlægningen af efterbehandling mellem kontaktpersonerne i henholdsvis botilbuddene og på psykiatrisk afdeling.

I tabel 3 vises brugernes generelle tilfredshed med henholdsvis botilbuddet og psykiatrisk afdeling vedr. samarbejdet og i tabel 4 ses brugernes tilfredshed med udvalgte forhold.

Tabel 3: Brugernes generelle tilfredshed med botilbud og psykiatrisk afdeling vedr. samarbejdet (pct. i parentes)

Tilfredshed / Institution	Botilbud	Psykiatrisk Afdeling
1. Meget dårlig	2 (10)	2 (10)
2. Dårlig	5 (25)	3 (15)
3. Neutral	3 (15)	5 (25)
4. God	5 (25)	7 (35)
5. Meget god	5 (25)	3 (15)

Halvdelen af brugerne er godt eller meget godt tilfredse med botilbuddet og psykiatrisk afdeling vedr. samarbejdet. For botilbuddene er 35 pct. af brugerne "dårligt" eller "meget dårligt" tilfredse med samarbejdet. For psykiatrisk afdeling er andelen 25 pct.. De "neutrale" kan ses som udtryk for, at man ikke rigtig ved, hvad man skal svare.

Tabel 4: Brugernes generelle tilfredshed ved delspørgsmål (antal der svarer "god" eller "meget god"):

Område	Botilbud (pct.)	Psykiatrisk afd. (pct.)
Kendskab til kontaktperson	100	95
Kendskab til handleplan/ Behandlingsplan	95	55
Information af bruger	55	65
Inddragelse af bruger	65	25
Inddragelse af pårørende	65	40

Det ses ud fra tabel 4, at der for botilbuddene er mindst tilfredshed med informationen af brugerne, mens der på psykiatrisk afdeling er mindst tilfredshed med inddragelsen af brugere og pårørende. Vedr. tilfredsheden med inddragelse af pårørende må fortolkningen af svarene dog være forsigtig, da flere brugere ikke ønskede de pårørende orienteret eller inddraget på psykiatrisk afdeling.

Som et sidespørgsmål blev spurgt specifikt til graden af tilfredshed med medicin (psykofarmaka). Her svarede 65 pct., at tilfredsheden med medicinen var "god" eller "meget god".

Kontaktpersonerne i både botilbud og psykiatrisk afdeling er bedt om at vurdere samarbejdet - reelt den ene parts vurdering af den anden parts bidrag til samarbejdet. Resultatet fremgår af tabel 5.

Tabel 5: Institutionernes generelle vurdering af tilfredsheden med samarbejdet (pct. i parentes)

Tilfredshed	Botilbudets vurdering	Psykiatrisk afd.s vurdering
1 Meget dårlig	0 (0)	0 (0)
2 Dårlig	7 (35)	5 (25)
3 Neutral	12 (60)	10 (50)
4 God	1 (5)	5 (25)
5 Meget god	0 (0)	0 (0)

Det ses, at den generelle vurdering af samarbejdet kunne være bedre. Udfra den høje andel af "neutrale" svar udledes det, at både botilbuddene og den psykiatriske afdeling generelt vurderer samarbejdet som værende ikke eksisterende. Denne opfattelse deles dog ikke af brugerne, jfr. tabel 3. Utilfredsheden med samarbejdet generelt findes derfor mellem sektorerne.

De kvantitative data suppleres med en række kvalitative udsagn fra de interviewede personer. Disse data er anvendt til at identificere "brændpunkter" i samarbejdet og formulere forslag til forbedring af samarbejdet.

De pårørendes tilfredshed

De pårørendes tilfredshed belyses særskilt i undersøgelsen, da kun 10 brugere har givet tilladelse til kontakt til pårørende. Heraf havde 8 mulighed for at deltage. De pårørende er overvejende tilfredse med samarbejdet. Vedr. de konkrete forløb er tilfredsheden med samarbejdet kun i et enkelt tilfælde vurderet som "dårlig", ellers svarer 75 pct. af de pårørende "god" og de resterende svarer "neutral".

Ser man på de pårørendes grad af tilfredshed med botilbuddene, fremgår det, at 87,5 pct. svarer enten "god" eller "meget god" og kun 12,5 pct. svarer "neutral". Ved de pårørendes vurdering af tilfredsheden med den psykiatriske afdeling, svarer 12,5 pct. "dårlig" og 37,5 pct. svarede "neutral". 50 pct. svarer "god" eller "meget god".

Samlet set er de pårørende generelt tilfredse med det konkrete forløb, og de er overvejende meget tilfredse med botilbuddene og tilfredse med den psykiatriske afdeling. Nogle af de pårørende havde kun i ringe grad haft kontakt til den psykiatriske afdeling, idet deres pårørende ikke ønskede dem involveret under indlæggelsen. I

modsatning hertil havde de pårørende en hel del kontakt med botilbuddet. Den mere positive vurdering af botilbuddene kan måske relateres hertil.

3. Forslag til forbedringer af kvaliteten i samarbejdet

På baggrund af de kvalitative udsagn fra interviewene i undersøgelsen er der fremsat forslag til forbedringer i kvaliteten af samarbejdet. Forslagene har været drøftet i projektets styregruppe og følgegruppe.

Forslagene til forbedret samarbejde sigter primært på at ændre den negative opfattelse af samarbejdet mellem de to sektorer, som kontaktpersonerne har.

3.1 Overordnede forslag

Der tilstræbes en overordnet drøftelse af de roller/opgaver, som kontaktpersonerne i henholdsvis botilbuddet og psykiatrisk afdeling har i forhold til brugerne. Eksempelvis har psykiatrisk afdeling typisk en opfattelse af, at der foretages for tidlige indlæggelser, og at botilbuddet lægger et pres på beboerne, idet der forlanges mere af dem, end de kan magte grundet deres sygdom. Botilbuddene mener modsat, at psykiatrisk afdeling udskriver for hurtigt, og at den psykiatriske afdeling ikke forstår botilbuddets arbejde. Brugernes oplevelse af manglende inddragelse på psykiatrisk afdeling bør give anledning til overvejelser.

Det kan diskuteres, om medarbejderne bør opfatte hinanden som co-medarbejdere eller som hinandens gæster. Bliver medarbejdere fra de to sektorer alt for "indspiste", er der risiko for, at brugerens indflydelse mindskes.

Der bør etableres fælles uddannelse og gensidig information vedrørende faglig viden og forståelse for hinandens kultur.

Ventetiden i psykiatrisk skadestue ved akut indlæggelse skal søges reduceret, og brugerne skal informeres bedre.

3.2. Konkrete forslag

Undersøgelsens resultater tyder på, at der mangler procedurer bl.a. i forbindelse med indlæggelse og udskrivning. Derfor foreslås det:

- At der fastlægges en indlæggelsesprocedure. Dette gælder blandt andet i den psykiatriske skadestue, hvor ventetiden for

brugeren bør nedbringes. Medarbejdere fra botilbuddene fortæller, at de ofte sidder i gangen og ikke må 'komme ind i varmen'.

- At der bør tilstræbes en indlæggelses- og udskrivelsesprocedure, der er kendt af alle, også brugerne. Der bør være gensidig meldepligt og klare aftaler, således at kommunikation og koordination af handleplaner forløber bedre. Procedurene bør tage afsæt i "Kvalitetsudvikling af sektorsamarbejde", H:S' Sundhedsfaglige Råd på Psykiatriområdet (2001).
- At der tilstræbes faste møder relateret til indlæggelserne med henblik på at forbedre informationen.

3.3. Udmøntning af forslagene

Der arbejdes p.t. med udmøntningen af forslagene. Konkret overvejes bl.a.:

- Der formuleres procedurer for samarbejdet under indlæggelser og i forbindelse med modtagelse/visitation og udskrivninger, der bl.a. skal sikre gensidig afrapportering
- Bedre information til personalet på henholdsvis psykiatrisk afdeling og botilbuddene om hinandens arbejde og arbejdsvilkår
- Bedre information til beboere og pårørende.

4. Tidsplan for det videre projektføreløb

P.t. arbejdes der på konkret at udmønte og implementere forslagene til forbedring af kvaliteten af samarbejdet. Herefter gentages undersøgelsen for at se, om tiltagene har haft en effekt på den oplevede tilfredshed. Resultaterne herfra forventes at foreligge i efteråret 2007.

5. Projektets organisation

Projektet er forankret i H:S/Amager Hospital, Psykiatrisk afdeling. Socialforvaltningen samarbejder med H:S/Amager Hospital om projekter via deltagelse i styregruppe og følgegruppe.

Følgegruppen består af lederne af Sundbygård, Sundbyhus/Skt. Annæ Hjem og Nabocenter Amager, voksenteamchefen fra det relevante socialcenter, den psykiatriske konsulent på Sundbygård samt repræsentanter fra beboer- og centerråd på Sundbygård og brugerrådene i de distriktpsychiatriske centre.

Et udkast til statusrapport, herunder forslag til forbedringer af samarbejdet, har været drøftet i følgegruppen. Følgegruppens medlemmer har endvidere haft mulighed for efter mødet at fremsende bemærkninger til statusudkastet.

Styregruppen for projektet er sammensat af repræsentanter fra H:S Direktionen, Psykiatrisk Afdeling på Amager Hospital samt Socialforvaltningen.