

Område: Psykiatri- og Socialstaben  
Afdeling: Psykiatri- og Socialstaben  
Journal nr.: 14/4318  
Dato: 30. september 2014  
Udarbejdet af: Pauline Lunding  
E-mail: Pauline.Lunding@rsyd.dk  
Telefon: 76631063

# Patient og pårørendepolitik for Psykiatrien i Region Syddanmark

## Forord

### Baggrund og kort beskrivelse af indholdet

Siden Region Syddanmark tilbage i 2007 vedtog den første patient- og pårørendepolitik i psykiatrien er der arbejdet med at skabe et godt og tæt samarbejde med patienter og pårørende. Det er bl.a. sket med etableringen af Psykiatrisk Dialogforum, hvor regionspolitikere og repræsentanter fra patient- og pårørendeforeningerne drøfter aktuelle temaer i relation til udviklingen af psykiatrien i Region Syddanmark.

Et andet værdifuldt tiltag har været den gensidige forventningsafstemning, hvis håndfaste resultat var en pjece, der beskriver de forventninger, patienter og pårørende kan have til Psykiatrien i Region Syddanmark. Den tydelige formidling af forventninger er fortsat et vigtigt omdrejningspunkt i samarbejdet. Det samme er patienter og pårørendes behov for involvering samt konkret og hverdagsnær information. Et behov, som behandlingspsykiatrien nu bl.a. forsøger at imødekomme med etableringen af den digitale platform, MinVej.dk. Et redskab, der skal bidrage til at understøtte information og dialogen i hverdagen.

Det helt centrale er fortsat menneskene bag systemet – og den direkte en-til-en samtale mellem medarbejdere, patienter og pårørende, understøttet af aktiviteter i PsykInfo (Psykiatrisk Informationscenter).

Hvor den første patient- og pårørendepolitik primært gik på at styrke rammerne for det gensidige samarbejde, er fokus denne gang på at få politikken omsat til daglig praksis i behandlingspsykiatrien. Med behandlingspsykiatrien menes både sengeafsnit og lokalpsykiatrierne.

Det er vigtigt at sikre, at udviklingen af samarbejdet med patienter og pårørende sker som et led i den kliniske dagligdag – koordineret med øvrige strategiske tiltag og projekter. Det betyder, at politikken lægger op til en række aktiviteter og tiltag, som kan understøtte igangværende aktiviteter – til gavn for patient- og pårørendesamarbejdet.



Det er kombinationen af forskellige tiltag, der er forudsætningen for yderligere at kvalificere samarbejdet mellem personale, patienter og pårørende i Psykiatrien i Region Syddanmark.

Målgruppen for patient- og pårørendepolitikken er patienter, pårørende, ledere og medarbejdere i behandlingspsykiatrien samt borgere i Region Syddanmark. Politikken gælder både for børn og voksne, der er i kontakt med Psykiatrien i Region Syddanmark, herunder også børn af forældre med en psykisk sygdom.

Politikkens første afsnit beskriver ambitionerne med den nye politik. Disse har udgangspunkt i psykiatriens visioner, værdier og mål, udmøntet i konkret beskrivelse af de forventninger, patienter og pårørende kan have til Psykiatrien i Syddanmark. Herefter følger en beskrivelse af patient- og pårørendepolitikken rammevilkår, i form af de nationale og regionale pejlemærker, der er sat for de kommende års udvikling af psykiatrien.

Politikken rundes af med en beskrivelse af organisering og centrale aktører i forhold til patient- og pårørendesamarbejdet med konkretisering af, hvilke redskaber og aktiviteter, der skal bidrage til yderligere at styrke samarbejdet med patienter og pårørende – i en proces, hvor der både måles og følges op på resultaterne.

## Ambitioner med den nye patient- og pårørendepolitik

Psykiatrien i Region Syddanmark har et godt grundlag for at samarbejde med patienter og pårørende. Samtidig skal vi i fællesskab stræbe efter at blive bedre.

Ambitionen er, at denne nye patient- og pårørendepolitik skal medvirke til at skabe forandringer i Psykiatrien i Region Syddanmark. Vi vil lykkes med at tage et ambitiøst skridt i udvikling af samarbejdet med patienter og pårørende, så vi får en psykiatri, hvor **patienternes liv på sengeafsnittene og i lokalpsykiatrien er forbedret**, fordi:

- Værdierne bag rehabiliteringsbegrebet og recoverytankegangen implementeret som fundament for inddragelse af patienter og pårørende
- der er **skabt flere valgmuligheder og aktive tilbud**
- patienter og pårørende meget **mere markant er inddraget i planlægning og gennemførelse af behandlingen**, herunder at patienterne understøttes ved deres aktive deltagelse i egen rehabiliterings- og recoveryproces
- der er en **kultur**, hvor medarbejderne ser et tæt samarbejde med patienter og pårørende som en helt nødvendig forudsætning for at opnå gode resultater
- **kompetenceudvikling, dialog og vedholdende ledelsesfokus** styrker motivationen til, at vi omsætter patient- og pårørendepolitikken i den daglige praksis.

Ovenstående ambitioner for den nye patient- og pårørendepolitik er til dels inspireret af de visioner, værdier og mål, som Psykiatrien i Region Syddanmark arbejder efter. Disse er bl.a. fastlagt i Region



Syddanmarks psykiatriplan "Fremtidens Psykiatri"<sup>1</sup>, i behandlingspsykiatriens virksomhedsgrundlag<sup>2</sup> og ledelsesgrundlag<sup>3</sup> samt i psykiatriens målbillede med de fire overordnede mål om: Kvalitet, sammenhæng, tilgængelighed og effektivitet<sup>4</sup>.

Ambitionerne bygger på en tro på, at kombinationen af faglig specialviden og et anerkendende og inddragende møde med patienten og de pårørende har betydning for den samlede kvalitet af indsatsen og for resultaterne. De pårørende skal desuden i langt højere grad ses som en ressource. Derfor er det afgørende, at vi fortsat udvikler samarbejdet med patienter og pårørende. Det er nemlig både menneskeligt og økonomisk en god investering.

## Det strategiske grundlag - mission, vision, mål og værdier

Der er udarbejdet en samlet **psykiatriplan, "Fremtidens Psykiatri"**, for udvikling af Psykiatrien i Region Syddanmark. Planen er senest revideret efteråret 2013 og den er retningsgivende for de aktiviteter, der iværksættes i Psykiatrien, herunder også i forhold til nybyggeri og renovering af de fysiske rammer.

Den overordnede målsætning i psykiatriplanen er at sikre, at **alle borgere med en psykisk lidelse oplever den højest mulige kvalitet, sammenhæng og tilgængelighed i behandlingen.**

Et andet bærende element i psykiatriplanen er princippet om, at patienten behandles i lokalpsykiatrien, tæt på sit hjem, med mulighed for et nært samarbejde med netværket i dagligdagen.

Dette er bl.a. udmøntet i behandlingspsykiatriens **virksomhedsgrundlag, "Psykiatrien i bevægelse"**, der beskriver mission, vision og værdier – understøttet af dels et **ledelsesgrundlag** og i **målbilledet** for psykiatrien.

### Mission

Psykiatrien i Region Syddanmark yder behandling og pleje på hovedfunktionsniveau, specialiseret niveau og på højt specialiseret niveau med det formål, at mennesker med en sindslidelse bliver raske eller så velfungerende, at de kan leve et værdigt liv integreret i samfundet.

<sup>1</sup> Region Syddanmarks psykiatriplan er senest revideret i efteråret 2013, se link sidst i dokumentet

<sup>2</sup> Psykiatriens virksomhedsgrundlag gælder for årene 2011-2015, se link sidst i dokumentet

<sup>3</sup> Psykiatriens ledelsesgrundlag gælder for årene 2011-2015, se link sidst i dokumentet

<sup>4</sup> Psykiatriens målbillede er vedtaget i 2013, gældende for 2013-2016, se link sidst i dokumentet



## Visioner (uddrag)

Patienter og pårørende skal opleve, at medarbejderne i Psykiatrien i Region Syddanmark møder dem **individuelt** og med **empati** – og at behandlingspsykiatrien arbejder aktivt for at sikre **afstigmatisering** og **åbenhed** omkring psykisk sygdom.

Psykiatrien i Region Syddanmark vil sikre gode og **sammenhængende** patientforløb ved at understøtte og udbygge samarbejdet med kommuner, praksissektoren og det øvrige sundhedsvæsen, ved at samarbejde med patienter og pårørende og inddrage dem i udviklingen af behandlingen – og ved at **varetage patienter og pårørendes behov** og være særligt opmærksomme på, at det også sker, når patient og pårørende ikke er i stand til at samarbejde.

## Værdier

Behandlingspsykiatrien bygger sin virksomhed på de fælles nationale værdier for psykiatri samt på Region Syddanmarks borgerrettede og personalemæssige værdier. De tre værdisæt supplerer hinanden og udgør fundamentet i den måde sygehuset arbejder på:

Vi viser **respekt** for patienter og pårørende ved at være nærværende og vise forståelse for deres behov, ønsker og meninger, og ved at være i **DIALOG** og **ÅBENT INDDRAGE** dem i planlægningen af det bedst mulige forløb. Vi viser **ORDENTLIGHED I DET VI GØR OG SIGER**, vi lytter, inddrager og anerkender hinanden, og vi samarbejder.

Vi har **RUM TIL FORNYELSE OG BEGEJSTRING**, så vi alle er med til at skabe **VÆKST I FAGLIGHEDEN**. Ideer og engagement gør hverdagen sjovere og kvaliteten af arbejdet højere. Vi tør blive klogere af patienters og pårørendes oplevelser.

Hver eneste patient og pårørende kan mærke, at vi tager **ANSVAR**. Vi sikrer sammenhængende forløb og gode løsninger i hverdagen.

Det er vores ambition at behandle patienter og pårørende individuelt. Derfor foregår udredning, behandling og social støtte i en atmosfære af respekt, lydhørhed og samarbejde.

Det er vores ambition, at patienter og pårørende får den bedst mulige behandling og pleje. Det kræver, at vi er eksperter på det psykiatriske felt.

Det er vores ambition, at det skal være let at være patient og pårørende. Derfor tager vi ansvar for et sammenhængende forløb.

## Målbilledet

Som en del af de politisk vedtagne mål for Psykiatrien i Region Syddanmark er der, for perioden 2013-2016, bl.a. opstillet konkrete mål om, at vi aktivt inddrager patienter og pårørende. (jævnfør note 4 ovenfor). Der er følgende fire overordnede strategiske temaer i målbilledet:

- Kvalitet
- Sammenhæng
- Tilgængelighed
- Effektivitet



## Ledelsesgrundlag

Ledelse er en central forudsætning for at understøtte og udvikle medarbejdere, kultur og praksis, så sygehuset lever op til mission, vision, værdier og mål. Ledelsesgrundlaget for Psykiatrien i Region Syddanmark beskriver, hvad ledelse i Psykiatrien i Region Syddanmark indeholder.

## Vision og værdier i praksis

På baggrund af psykiatriens visioner og værdier er det, som led i udmøntningen af den tidligere patient- og pårørendepolitik, formuleret hvilke forventninger patienter og pårørende kan have til psykiatrien. En klar formidling af de gensidige forventninger er fortsat helt central for et godt samarbejde.

Nedenfor er de gensidige forventninger og ønsker mellem patienter, pårørende og personale beskrevet.

## Patient

Som **patient** kan du forvente...

- Vi ser mennesket – ikke sygdommen
- Hurtig og klar information om, hvad der skal ske, og hvornår.
- Orientering om muligheden for rådgivning ved Region Syddanmarks Patientvejleder
- Tildeling af en personlig kontaktperson
- Lydhørhed over for dine ønsker og forventninger til forløb og behandling
- At du bliver aktivt inddraget, hvor det er muligt for dig
- Udarbejdelse og udlevering af en behandlingsplan
- Skriftlig og tydelig information om sygdom og behandling
- Skriftlig og tydelig information om behandlingsstedet
- Tilbud om undervisning (psykoeducation)
- Information om patientforeninger
- Samarbejde med dine pårørende – i det omfang du ønsker det.
- Tilbud om familiesamtale til dig, der har børn
- Samarbejde med din praktiserende læge, hjemkommune og netværket omkring dig – med afsæt i dit behov for støtte.

Vi hjælper dig bedst, når du som patient...

- Samarbejder med sygehuspersonalet – læger, plejepersonale og andre
- Fortæller os om dine problemer, dine håb og tanker om sygdom og behandling
- Fortæller, hvis du bruger andre, fx. alternative behandlere.
- Er åben over for, at dine pårørende inddrages i behandlingen
- Melder afbud i god tid, hvis du ikke kan overholde din aftale
- Respekterer de regler, der er med til at skabe et sikkert og trygt miljø for alle.

Ansvar for behandling og samarbejde er vores. Vi ved, at du kan være i en situation, hvor det er svært at leve op til vores forventninger. Derfor er ovenstående ønsker og ikke krav.



## Pårørende

Som **nærmeste pårørende** kan du forvente...

- Inddragelse i det omfang, patienten ønsker det
- Kontakt og tilbud om samtale, hurtigst muligt efter opstart af patientforløb
- Information om kontaktperson
- Gode fysiske rammer for besøg og samtaler
- Vi lytter til din viden og dine erfaringer i forhold til patienten og sygdomsforløbet
- Generel information om sygdom og behandlingsmuligheder
- Information om det konkrete behandlingsforløb, hvis patienten giver sin tilladelse (hvis der er tale om børn under 18 år med psykisk sygdom har forældre krav på information)
- Afdækning af behov for information og støtte til børn, ægtefæller eller andre nære pårørende.
- Afklaring af, hvilken rolle du som pårørende kan og vil påtage dig i den aktuelle situation
- Tilbud om undervisning (psykoeducation)
- Information om relevante foreninger
- Information om krisehjælp, tilskud til psykolog m.m.
- Samarbejde omkring udskrivning.

Som pårørende kan du hjælpe og støtte op om behandlingsforløbet ved at...

- Samarbejde med sygehuspersonalet
- Henvende dig til patientens kontaktperson, hvis du har spørgsmål
- Acceptere personalets tavshedspligt – men også vide, at medarbejderne godt kan udtale sig generelt om psykisk sygdom og behandling
- Være åben i dialogen. Din viden og erfaring er vigtig i behandlingsforløbet.

**Hvem er pårørende?** Det er patienten, der definerer, hvem der er nærmeste pårørende. Det kan være et familiemedlem, en ven, en kollega eller en anden person. I nogle tilfælde vil patienten og en pårørende ikke være enige om, hvem der er nærmeste pårørende. Her respekterer vi patientens ønske.

## Nye Nationale og regionale pejlemærker for patient- og pårørendesamarbejdet

Der er i disse år et massivt politisk fokus på udvikling af psykiatrien i Danmark. Det afspejler sig i en række politiske initiativer, såvel på landsplan, som regionalt.

### Nationale pejlemærker

På landsplan har Regeringen i maj 2014 fremlagt en langsigtet plan for udvikling af psykiatrien, **Ligeværd – nyt fokus for indsatsen for mennesker med psykiske lidelser**,



Uddrag af handleplanen<sup>5</sup>:

Der er behov for en ny tilgang i mødet med borgeren i hele den samlede indsats. Patientforeninger og Det Ethiske Råd har peget på, at borgere med psykisk lidelse ikke altid bliver behandlet ligeværdigt og inddraget i behandlingen af deres lidelse.

Det er veldokumenteret, at borgerens aktive deltagelse er afgørende for en vellykket indsats, det vil sige afgørende for muligheden for at komme sig.

Indsatsen skal have fokus på rehabilitering, og at det er muligt at komme sig. Udgangspunktet skal være mennesket frem for diagnosen. Det kræver en helhedsorienteret indsats.

Værdier som selvbestemmelse, inddragelse, recovery, inklusion og patientens aktive deltagelse skal udgøre fundamentet for indsatsen for mennesker med psykisk lidelse. Disse værdier skal være det naturlige udgangspunkt for det daglige arbejde for og med mennesker med psykiske vanskeligheder og deres pårørende. Det gælder både i planlægningen, tilrettelæggelsen og samarbejdet om indsatser og forløb.

En kulturændring sker ikke fra den ene dag til den anden. Det er et langt sejt træk. Det stiller store krav til indsatser på alle niveauer og områder, og det er ikke mindst en stor ledelsesmæssig opgave at prioritere en omstilling og dermed skabe et nyt fokus for indsatsen.

#### *En ligeværdig behandling*

Borgere og pårørende skal inddrages mere systematisk i behandlingen. Borgerinddragelse udgør et væsentligt element i forhold til borgerens recoveryproces. Når borgeren inddrages i egen indsats og tilrettelæggelsen deraf, højnes kvaliteten af indsatsen og tilfredsheden hos borgeren øges. Borgere og pårørende skal inddrages som ligeværdige parter i behandlingen.

#### *Pårørendeinddragelse:*

Pårørende er ofte en overset ressource, som også kan spille en vigtig rolle i borgerens proces med at komme sig. Pårørende kan være vigtige samarbejdspartnere, der kan give uvurderlig hjælp, og som på baggrund af deres særlige tilknytning har et stort engagement i forhold til borgeren.

#### *Inddragelse af borgere med erfaring.*

Mennesker der har gennemlevet psykiske vanskeligheder og har oplevet at komme sig, kan udgøre en unik ressource i indsatsen over for andre mennesker med psykiske lidelser. Internationale erfaringer viser, at denne støtte fra ligesindede bidrager til borgerens proces med at komme sig.

---

<sup>5</sup> Afsnittet er baseret på forskellige uddrag af regeringens handleplan med særlig fokus på patient- og pårørendesamarbejde.



## Regionale pejlemærker

Psykiatrien i Region Syddanmark vil anvende regeringens handlingsplan som inspiration i det regionale arbejde:

*"Som regionspolitikere vil vi insistere på, at det er borgernes trivsel og ønsker, der er i centrum. Vi skal blive langt bedre til at inddrage mennesker med psykiske lidelser og deres pårørende i behandlings- og støtteforløbet. Vi skal give borgeren og de pårørende indsigt i og viden om forskellige muligheder, metoder og bivirkninger. Så kan de, der kan og vil, tage aktivt stilling til deres behandling og være aktive partnere i deres forløb. Det betyder, at personalet skal have kvalifikationerne og tiden til at informere patienter og pårørende om behandlingen og metoderne og følge op på de spørgsmål, der kommer undervejs"* Bent Hansen og Carls Holst (Kronik i Politiken 3. april 2014).

Udviklingen af samarbejdet med patienter og pårørende skal ses i tæt sammenhæng med den udvikling, der er i gang på sundhedsområdet generelt i disse år – og som ses udmøntet i Region Syddanmarks politiske visioner – og i de fælles visioner og aftaler med regionens kommuner.

### *Sundhedsplan*

Sundhedsplanen for Region Syddanmark er vedtaget af Regionsrådet i september 2013. Den giver et bredt indblik i Region Syddanmarks sundhedsplanlægning ved at redegøre for planer, strategier, politikker og aftaler på sundhedsområdet.

Sundhedsplanen omfatter en vision for sundhedsvæsenet i Region Syddanmark: **"Du tager ansvar for din sundhed. Sammen tager vi hånd om din sygdom"**. Sundhedsvisionen sætter retning på regionens sundhedsindsatser og afspejler den centrale tilgang om, at patienten ses om en aktiv ressource i eget behandlingsforløb.

### *Sundhedsaftale*

I de kommende års udvikling af samarbejdet med patienter og pårørende, bliver det helt centralt at styrke det rehabiliterende samarbejde med borgeren. Dette indgår bl.a. i den politiske vision, formuleret i den sundhedsaftale, som Region Syddanmark og regionens 22 kommuner samarbejder om fra 2015-2018. En rehabiliterende tilgang og recovery er også en dagsorden, der er sat på landsplan. Et fokus på rehabilitering betyder, at der også er fokus på at skabe sammenhæng i behandlingsforløbene på tværs af regionale og kommunale indsatser.

Sundhedsaftalen har tre hovedmål:

- Sundhed gennem et rehabiliterende samarbejde med borgeren. Vi skal møde og se borgeren som en ligeværdig, aktiv og ansvarstagende samarbejdspartner, der bidrager til og er medbestemmende i sit eget forløb. Vi skal inddrage borgerne aktivt – også når vi træffer de overordnede beslutninger om, hvordan vi indretter vores sundhedsvæsen.
- Sundhed for alle. Særligt udsatte grupper skal have særlige indsatser. Vi skal give borgere med psykisk sygdom og socialt dårligt stillede borgere samme muligheder for at opnå et godt helbred som andre borgere.
- Sundhed med sammenhæng. Vi skal tilbyde borgerne forebyggelse, sundhedsfremme, behandling, rehabilitering og træning, som hænger sammen på tværs af grænserne mellem kommuner, sygehuse og almen praksis. Alle parter skal levere det rigtige tilpasset den enkelte borger/patient på rette tid og sted. Vi skal tænke helhedsorienteret – også i forhold til sammenhængen mellem sundhedsvæsenet, arbejdsmarkedet, de sociale tilbud, uddannelsessystemet m.v.)



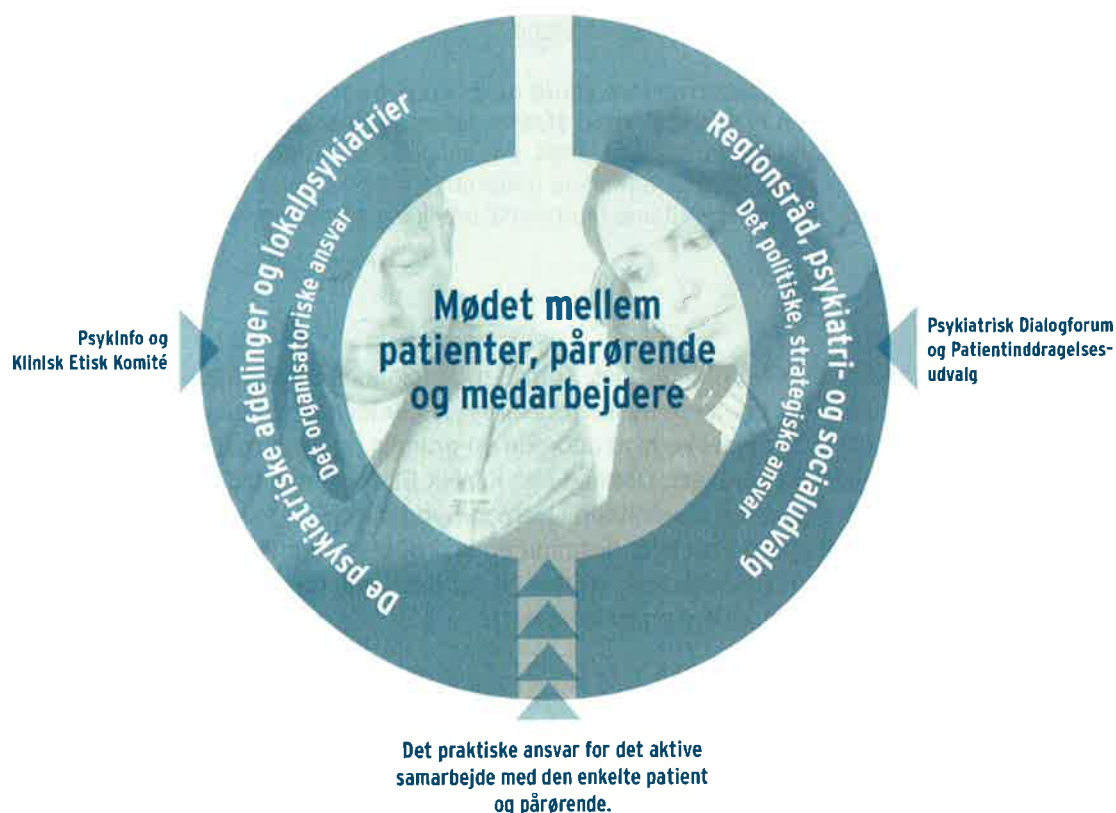


## Rammer for samarbejde, organisering og aktører

Patient- og pårørendepolitikken omsættes inden for de nævnte nationale og regionale rammer og den til enhver tid gældende lovgivning. Politikken sætter mål og ambitioner for, hvordan samarbejdet med patienter og pårørende bør udvikle sig de kommende år. Samarbejdet foregår på forskellige niveauer:

- På **individniveau** i dialogen mellem den enkelte patient/pårørende og medarbejderen.
- På **afdelings- og sygehusniveau**, hvor den enkelte afdeling tilrettelægger samarbejdet med patienter og pårørende i den konkrete omsætning af patient- og pårørendepolitikken, udmøntet i den lokale kontekst.
- På regionalt strategisk niveau, herunder i dialog med **det politiske niveau**.

### Samarbejde med patienter og pårørende - centrale aktører





## Individniveau

Ledere og medarbejdere er de helt afgørende aktører i samarbejdet med patienter og pårørende. De pakkeforløb, som er indført for at bidrage til en ensartet høj kvalitet, får betydning for den enkelte patient, og behandlingsplanen er et helt centralt dokument for samarbejdet med patienten og de pårørende. Det er i det konkrete møde på sengeafsnit og i lokalpsykiatrierne, at medarbejderne aktivt inddrager patienten og de pårørende og ser det enkelte menneskes ønsker, behov og ressourcer.

## Afdelings- og sygehusniveau

### *Psyk Info (Psykiatrisk Informationscenter)*

PsykInfo formidler viden om psykiske sygdomme til alle, der er i berøring med psykiatrien. PsykInfo har et hovedkontor i Middelfart, som rummer rådgivningen – herunder særligt tilbud til børnefamilier.

PsykInfo bidrager desuden med udvikling af sygehusets psyko-ekukation (undervisning om psykisk sygdom). Både patient og pårørende har brug for viden om sygdommen for at få de bedste muligheder for at udvikle strategier til mestring af sygdommen.

På alle Psykiatriske Afdelinger i Region Syddanmark findes en lokal PsykInfo med digital og papirbaseret information om psykisk sygdom. De lokale PsykInfo'er (i døgn såvel som i lokalpsykiatrien) har en professionel psykiatrikonsulent tilknyttet, der sammen med den regionale ledelse, kommunale medarbejdere, såvel som patient- og pårørendeforeninger samarbejder om udviklingen af psykiatrien i lokalområdet i bred forstand.

Det er også i dette felt, at de nyansatte medarbejdere med brugerbaggrund kommer til at arbejde og bl.a. kan bidrage med inspiration til arbejdet, med afsæt i deres egne erfaringer. Der er således som noget nyt fra 2014 ansat et antal medarbejdere lokalt, der selv har en brugerbaggrund. Der kan være afsnit, der vælger at oprette egentlige patientråd. Her har man med de nyansatte med brugerbaggrund en oplagt lokal understøttelse i forhold til udvikling af samarbejdet med patienter og pårørende.

### *Klinisk Etisk Komité*

Region Syddanmark har oprettet en Klinisk Etisk Komité med fokus på Psykiatrien. Klinisk Etisk Komité's opgave er bl.a. at drøfte konkrete etiske problemstillinger knyttet til behandling og pleje i psykiatrien. Opgaven er tillige at medvirke til at udbrede en grundig og systematisk metode til at håndtere etiske problemstillinger i praksis. Dermed kan Klinisk Etisk Komité bidrage til et vellykket møde mellem patienter, pårørende og Psykiatrien i Region Syddanmark. Alle patienter, pårørende og medarbejdere kan få bragt et spørgsmål eller dilemma op til drøftelse i komiteen og få et svar tilbage med alternative handlemuligheder set i relation til det dilemma, man står i. Komiteen rummer professionelle såvel som tidligere patient og en pårørende.

## Det politiske niveau

### *Regionsråd samt Psykiatri- og Socialudvalget*

Fastlægger de overordnede rammer for Psykiatrien i Syddanmark. Regionsrådet har eksempelvis indført forbedret udredningsret for psykiatriske patienter fra årsskiftet 2013/2014, som led i

ligestillingen af psykiatri og somatik.

#### *Psykiatrisk Dialogforum*

Består af regionsrådspolitikere og repræsentanter fra patient- og pårørendeorganisationer. Psykiatrisk Dialogforum er et rådgivende og debatskabende forum, der både forholder sig til patient- og pårørendepolitikken og er et klart udtryk for, at Regionsrådets vision om patient- og pårørende inddragelse menes alvorligt.

#### *Patientinddragelsesudvalget*

En af de måder hvorpå borgerne kan inddrages i de overordnede beslutninger om psykiatrien i Region Syddanmark er via det nyoprettede Patientinddragelsesudvalg, der i henhold til Sundhedsloven er nedsat i hver region fra 2014. Dette udvalg kan bidrage med viden og synspunkter i forhold til den fremadrettede udvikling af psykiatrien. Regionen ser det nye udvalg som en spændende samarbejdspartner, der kan give konkrete input om forhold og aktuelle temaer i psykiatrien.

## **Sådan nås målet med at styrke patient- og pårørendesamarbejdet**

Patient- og pårørendepolitikken sætter ambition og retning for, hvad der skal kendetegne samarbejdet mellem patienter, pårørende og medarbejdere. Region Syddanmark vil have stort fokus på, at politikken omsættes lokalt på alle afsnit i behandlingspsykiatrien. Politikken intentioner skal afspejles i mødet mellem den enkelte patient/pårørende og behandlingspsykiatrien. Udviklingen af samarbejdet skal derfor ske i forhold til helt konkrete hverdagssituationer.

Politikken skal også kunne genfindes i det samarbejde, der forgår på det organisatoriske plan, f.eks. mellem behandlingspsykiatrien og patient- og pårørendeorganisationerne.

Forudsætningen for at få den nye politik omsat til handling er:

- Ledelsesmæssigt fokus på de værdier og kultur, der understøtter værdierne bag rehabiliteringsbegrebet og inddragelse
- Vedholdende fokus på samarbejde og kommunikation med patienter og pårørende på alle niveauer i organisationen.
- Kompetenceudvikling.
- Rutiner og arbejdsgange på sengeafsnit og i lokalpsykiatrien, som omhandler involvering af patienter og pårørende.
- Udarbejdelse af lokale handleplaner for samarbejdet med patienter og pårørende.
- Måling på udvalgte markører, der siger noget om intensiteten og oplevelsen af samarbejdet.
- Praksisforskning på området.

Det er kombinationen af en række forskellige tiltag, der udvikler samarbejdet med patienter og pårørende i Psykiatrien.



Vi skal derfor arbejde på at få det maksimale udbytte ud af følgende centrale virkemidler i relation til patient- og pårørende samarbejdet:

1. MinVej.dk
2. En af Os-kampagnen/PkykInfo
3. Den Danske Kvalitetsmodel

## 1 "Min Vej"

En webbaseret interaktiv platform og vejviser for patienter og pårørende i Psykiatrien i Region Syddanmark. Platformen kan bruges af personalet som et værktøj til at understøtte dialogen med patienter og pårørende i dagligdagen. Målet er således at fortsætte samarbejde med patienter og pårørende om udvikling af platformen og ikke mindst intensivere igangsættelsen af den i praksis.<sup>6</sup>

## 2 "En af Os – kampagnen" og psykoeducation

Landskampagnen EN AF OS udfordrer de mange fordomme, der findes om psykisk sygdom i Danmark. Det skal være lettere at have og leve med en psykisk sygdom – og det skal være lettere at blive rask og komme sig efter en psykisk sygdom. Med oplysning, aktiviteter og debat vil EN AF OS bidrage til, at danskerne bliver mindre usikre, nervøse, forbeholdne og afstandstagne – og i stedet mere åbne og imødekommende over for personer med psykisk sygdom.

En del af indsatsen er også rettet mod medarbejdere i psykiatrien, da undersøgelser viser, at psykiatriens personale også har udfordringer i forhold til at medvirke til at stigmatisere patienterne.

Psykiatrien vil i de kommende år desuden arbejde på at udvikle de psykoeducative tilbud til patienter og pårørende, herunder så der skabes øget tilgængelighed og kortere ventetider til tilbuddene. Desuden skal de psykoeducative tilbud i højere grad inddrage patienter og pårørendes fortællinger om, hvordan de lever med, eller er kommet sig fra deres psykiske sygdom. PsykInfo vil bidrage til at udvikle disse undervisningstilbud.

Psykoeducation kan både tilbydes individuelt, i gruppetilbud afholdt af de psykiatriske afdelinger eller ved henvendelse til PsykInfo. Det er vigtigt også at have fokus på børn under 18 som pårørende til forældre med en psykisk sygdom. Børn med psykisk syge forældre vil ofte være belastede af forældrenes sygdom og der er et stort potentiale for, at en psykoeducativ indsats virker forebyggende i forhold til børnenes udvikling af mistrivsel mm.

## 3. Den Danske Kvalitets Model og Landsdækkende Undersøgelser af Patienttilfredshed

Den Danske Kvalitets Model (DDKM) foreskriver en måde at organisere og udvikle kvaliteten i det danske sundhedsvæsen på. Alle sygehuse i Danmark er akkrediteret efter denne model, således også Psykiatrien i Region Syddanmark. DDKM fordrer, at sygehuset udvikler kvaliteten af sine ydelser ved

---

<sup>6</sup> Se MinVej.dk

at fastlægge mål, som der systematisk følges op på. Der findes en del standarder, som direkte eller indirekte relaterer sig til samarbejdet med patienter og pårørende. De landsdækkende tilfredshedsundersøgelser(LUP) foretages henholdsvis hvert eller hvert tredje år for at måle patienter og pårørendes tilfredshed med den behandling og pleje, de modtager.

## Sammenhæng med andre initiativer

Også initiativer som nedbringelse af tvang og Lige Sund (beskrevet nedenfor) hænger sammen med patient- og pårørendesamarbejdet.

- **Nedbringelse af tvang**

Ministeren for Sundhed og Forebyggelse og Danske Regioner har i juni 2014 indgået en partnerskabsaftale om halvering af tvang i psykiatrien frem til 2020. Der er afsat midler på finansloven til konkrete indsatser og Sundhedsstyrelsens task force følger op på realisering af indsatser og milepæle. Udvikling af samarbejdet med patienter og pårørende forventes at have en positiv effekt i forhold til medvirke til at forebygge anvendelse af tvang. Som et centralt element i Region Syddanmarks partnerskabsaftale om forebyggelse af tvang samt sygehusets handleplan for tvang indgår ligeledes samarbejdet med patienter og pårørende. Med sygehusets handleplan lægges vægt på kvaliteten i afholdelse af eftersamtaler samt forhåndstilkendegivelser.

- **Lige Sund - Strategi for ulighed i sundhed**

Som led i arbejdet med strategi for nedbringelse af ulighed i sundhed er iværksat en række aktiviteter målrettet mennesker med sindslidelser, for at mindske den store ulighed, der er i gennemsnitlig levetid for mennesker med sindslidelser (15-20 år kortere levetid).<sup>7</sup>

## Overordnet plan for implementering af patient- og pårørendepolitikken

Der er meget stort fokus på forankring af denne nye politik i den daglige praksis, så politikken bidrager til at skabe den ønskede udvikling af samarbejdet med patienter og pårørende. Politikken er ikke et "skuepapir" men retningsgivende og til inspiration i vores handlinger i mødet med patienter og pårørende.

Der udarbejdes derfor en overordnet beskrivelse af, hvordan den nye politik skal omsættes i praksis i Psykiatrien.<sup>8</sup> Som optakt til en samlet udrulning etableres der pilotafsnit i alle afdelinger, og en mere detaljeret plan for implementering udarbejdes på afdelingsniveau, tilpasset den lokale kontekst.

<sup>7</sup> Yderligere oplysninger om strategi for ulighed i sundhed på [www.ligesund.dk](http://www.ligesund.dk)

<sup>8</sup> Notat om overordnet implementering af ny patient- og pårørendepolitik 2014-2017- se bilag 3

## Opfølgning på politikken

Den samlede patient- og pårørendetilfredshed, der opgøres i tilfredshedsundersøgelserne i regi af Den Danske Kvalitetsmodel, dækker over store forskelle, og selvom tilfredsheden generelt ligger på et højt niveau samlet set, så er det en kontinuerlig opgave at arbejde for en høj tilfredshed hos flest mulige.

Udover tilfredshedsundersøgelserne er der flere andre væsentlige kilder til at opsamle viden om patienterne og de pårørendes tilfredshed og vurderinger af samarbejdet med medarbejdere i psykiatrien. Patientvejlederfunktionen i psykiatrien udfylder en vigtig funktion i forhold til vejledning til den enkelte patient og pårørende. Det samme gør sig gældende for PsykInfo (Psykiatrisk Informationscenter). Både patientvejlederen og PsykInfo opsamler derudover værdifuld viden, der kan anvendes i den løbende udvikling af psykiatriens ydelser og mødet med patienter og pårørende.

Som led i den nye patient- og pårørendepolitik vil der blive fulgt op på vurdering af samarbejdet mellem patienter, pårørende og behandlingspsykiatrien på flere forskellige måder. En systematisk opfølgning på erfaringer og udvikling af samarbejdet afspejler et øget ledelsesfokus på udvikling af samarbejdet med patienter og pårørende. En del af opfølgningen sker via eksisterende kilder til information om tilfredshed og kvalitet. Det drejer sig om:

- Patient- og forældretilfredshedsundersøgelser der gennemføres årligt i regi af LUP (Den Landsdækkende Undersøgelse af Patientoplevelser i psykiatri)
- Pårørendeundersøgelser der gennemføres hvert tredje år i regi af LUP, næste gang i 2016.
- Fokusgruppeinterviews på afdelinger én gang årligt for at indhente mere uddybende viden om patientoplevelser end det, der opnås via LUP.
- Tilbage melding fra Psykiatrisk Dialogforum
- Tilbage melding fra patientvejlederen
- Resultater af akkreditering i regi af Den Danske Kvalitetsmodel

Desuden er det relevant at følge op på, hvordan medarbejderne i Psykiatrien oplever udviklingen af samarbejdet med patienter og pårørende.

Omdrejningspunktet for måling af den nye patient- og pårørendepolitiks effekt er en årlig rapport udarbejdet på baggrund af ovennævnte kilder af kvalitativ såvel som kvantitativ natur. Rapporten udarbejdes med henblik på fremlæggelse for både ledelse og medarbejdere, Dialogform og Social- og Psykiatriudvalget, første gang ultimo 2015.

Arbejdsgruppen som har udarbejdet den nye patient- og pårørendepolitik forventes at give forslag til fortsatte initiativer på baggrund af de opnåede resultater.

### Bilag:

1. Kommissorium for arbejdsgruppen vedr. revision af patient- og pårørendepolitikken for Psykiatrien i Region Syddanmark
2. Kort over behandlingspsykiatriens placering i Region Syddanmark
3. Centrale referencer, politikker mm. - regionalt og på landsplan

Område: Psykiatri- og Socialstaben  
Afdeling: Psykiatri- og Socialstaben  
Journal nr.: 14/4318  
Dato: 29. januar 2014  
Udarbejdet af: Karen Andreasen  
E-mail: Karen.Andreasen@rsyd.dk  
Telefon: 76631022



## Bilag 1

# Kommissorium for arbejdsgruppen vedr. revision af patient- og pårørendepolitikken for Psykiatrien i Region Syddanmark

### Baggrund

Som del af psykiatriplanen fra 2007 blev der vedtaget en patient- og pårørendepolitik, som bl.a. har ført til dannelsen af Psykiatrisk Dialogforum.

Der er et stort behov for at revidere denne patient- og pårørendepolitik, så den kommer til at afspejle indholdet i eksempelvis DDKM2, Region Syddanmarks sundhedsvision og Sundhedsplanen. Herudover bør bl.a. virksomhedsgrundlaget for Psykiatrien i Region Syddanmark samt afrapporteringen fra regeringens psykiatriudvalg indgå i arbejdsgruppens arbejde. Det skal også undersøges, hvordan psykiatrien kommer til at indgå i det nye Patientinddragelsesudvalg, som er på vej som en følge af en ændring i Sundhedsloven.

Der vil i den nye politik blive sat øget fokus på pårørende som en ressource.

Det nationale gennembrudsprojekt om pårørendeinddragelse i 2008-2009 viste, at de afdelinger, der har stor fokus på pårørendeinddragelse, opnår markant højere pårørendetilfredshed i tilfredshedsundersøgelser og samtidig er i stand til at skabe en kulturforandring på afdelingen.

Herudover skal vigtigheden af at have opmærksomhed på børn af forældre med en psykisk sygdom fortsat understreges.

### Arbejdsgruppens formål

Arbejdsgruppen har til formål at komme med et udkast til en revideret patient- og pårørendepolitik,

- som sætter retningen for øget inddragelse af og bedre samarbejde med patienter og pårørende i Psykiatrien i Region Syddanmark
- som sikrer en gensidig forventningsafstemning mellem patienter, pårørende og medarbejderne i psykiatrisygehuset

Politikken skal indeholde:

- Mål, visioner og hensigter med samarbejdet
- Forslag til hvordan målene kan konkretiseres – både i forhold til det politiske niveau, det øverste ledelsesniveau og lokalt ude på de enkelte afdelinger og i lokalpsykiatrien
- Rammene for samarbejdet og forslag til indsatsområder
- Idekatalog over relevante undervisningstilbud for patienter og pårørende
- Forslag til hvordan der følges op på politikken

Det er vigtigt, at politikken bliver et overordnet dokument, som skaber overblik og understøtter igangværende aktiviteter, handleplaner og politikker.

#### Arbejdsgruppens sammensætning

Sygeplejefaglig direktør Ole Rytto (formand)

1 medarbejder fra psykiatri

1 medarbejder fra børne- og ungdomspsykiatri

1 medarbejder fra gerontopsykiatri

1 medarbejder fra retspsykiatri

Kommunikationskonsulent Lisbeth Falkenberg, sygehusadministrationen

Centerleder Ulla Lindgren, PsykInfo

4 repræsentanter fra Psykiatrisk Dialogforum

Specialkonsulent Karen Andreasen, Psykiatri- og Socialstaben (Sekretær for arbejdsgruppen)

#### Arbejdsform

Der forventes 2-3 dagsmøder.

#### Tids- og handleplan

På mødet i psykiatriens ledelse den 7. januar 2014 blev det besluttet, at den reviderede udgave af patient- og pårørendepolitikken skal til politisk godkendelse i oktober 2014.

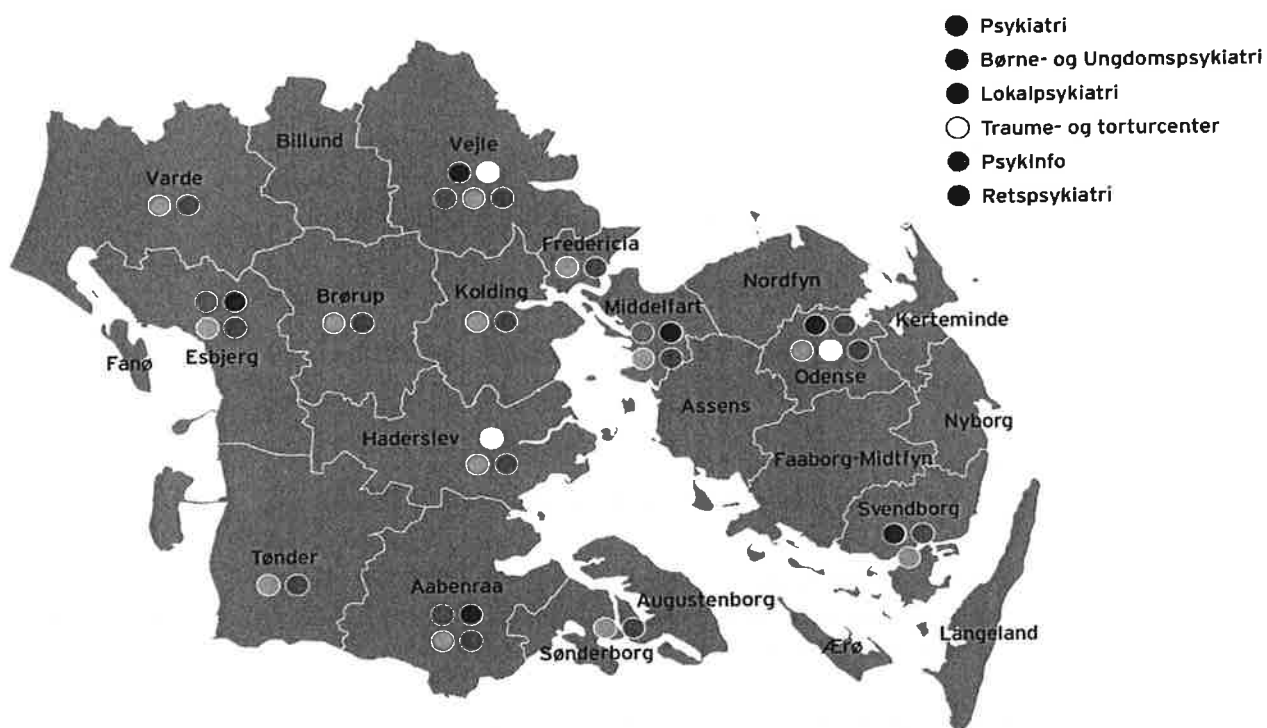
På denne baggrund foreslås følgende tidsplan:

Tidspunkt	Handling
Primo februar 2014	Arbejdsgruppen nedsættes
Februar – april 2014	Udarbejdelse af høringsudkast
10. juni 2014	Høringsudkastet fremlægges i psykiatriens ledelse
20. juni 2014	Høringsudkastet fremlægges i Psykiatri- og Socialudvalget
21. juni – 10. september 2014	Høring
23. september 2014	Forslag til revideret patient- og pårørendepolitik fremlægges i psykiatriens ledelse
10. oktober 2014	Forslag til patient- og pårørendepolitik fremlægges i Psykiatri- og Socialudvalget
27. oktober 2014	Forslag til revideret patient- og pårørendepolitik fremlægges i regionsrådet



## Bilag 2

### Kort over behandlingspsykiatriens placering i Region Syddanmark



## **Bilag 3**

### **Centrale referencer, politikker m.m. - regionalt og på landsplan**

[www.psykiatriensyddanmark.dk](http://www.psykiatriensyddanmark.dk)

[www.MinVej.dk](http://www.MinVej.dk)

[www.Ligesund.dk](http://www.Ligesund.dk)

Pixi version af Patient- og pårørendepolitikken: Foreligger primo 2015.

Notat om implementering af den nye patient- og pårørendepolitik: Følger

Mål for psykiatrien 2013-2016: <http://www.psykiatriensyddanmark.dk/wm429421>

Region Syddanmarks Psykiatriplan, revision af psykiatriplanen 2013:  
[www.regionsyddanmark.dk/dwn306798](http://www.regionsyddanmark.dk/dwn306798)

Psykiatrisygehusets kvalitetspolitik:

<http://ekstern.infonet.regionsyddanmark.dk/Files/dokument115672.htm>

Virksomhedsgrundlag for Psykiatrien i Region Syddanmark 2011-2015:

[http://infonet.regionsyddanmark.dk/d4doc/formularer/Upload/2011/09/Psyk\\_i\\_bevægelse\\_Folder\\_090911\\_1k\\_1.pdf#search="virksomheds](http://infonet.regionsyddanmark.dk/d4doc/formularer/Upload/2011/09/Psyk_i_bevægelse_Folder_090911_1k_1.pdf#search=)

Ledelsesgrundlag, sygehusledelsen, juli 2011:

[http://infonet.regionsyddanmark.dk/d4doc/formularer/Upload/2011/07/Psyk\\_i\\_bevægelse\\_Ledelse\\_080711\\_1.pdf](http://infonet.regionsyddanmark.dk/d4doc/formularer/Upload/2011/07/Psyk_i_bevægelse_Ledelse_080711_1.pdf)

Sundhedsaftalen 2015-2018, Region Syddanmark og de 22 kommuner:

<http://www.regionsyddanmark.dk/wm422922>

En moderne, åben og inkluderende indsats for mennesker med psykiske lidelser, Rapport fra regeringens udvalg om psykiatri, oktober 2013:

<http://sm.dk/publikationer/en-moderne-aben-og-inkluderende-indsats-for-mennesker-med-psykiske-lidelser-1>

Ligeværd – nyt fokus for indsatsen for mennesker med psykiske lidelser, En langsigtet plan, Mej 2014: <http://www.sum.dk/Aktuelt/Publikationer/Ligevaerd-psykiatriplan-maj-2014.aspx>