



**Til Socialudvalget**

21-06-2010

**Resume af resultater fra rapporten ”beboerne og de pårørende har ordet” en beboer- og pårørendeundersøgelse i socialpsykiatrien 2009, foretaget af Center for kvalitetsudvikling, Region Midtjylland.**

Sagsnr.  
2010-93145

Dokumentnr.  
2010-419690

Sagsbehandler  
Louise Hansen

Der blev i 2009 gennemført en bruger- og pårørendeundersøgelse for Københavns kommune, Nyborg kommune, Skjern Kommune samt OK-center Enghave. Denne brugerundersøgelse er en efterfølger til en tilsvarende landsdækkende undersøgelse for de socialpsykiatriske boformer i 2006 ”Beboerne og de pårørende har ordet”. Denne undersøgelse blev sat i gang, da der i resultataftalerne for centerlederne i 2009 indgår mål om den generelle brugertilfredshed med botilbuddet.

Tilfredshedsundersøgelsen fra 2009 er gennemført for:

- Beboere i botilbud efter servicelovens § 107 og §108
- Pårørende til beboere i botilbud efter servicelovens § 107

I Københavns Kommune omfatter undersøgelsen beboere på de socialpsykiatriske bcentre og bosteder, men ikke bofællesskaberne.

**DU Handicap og  
Psykiatri**

Bernstorffsgade 17  
1592 København V

Telefon  
Bernstorffsgade 17

E-mail  
BH26@sof.kk.dk

www.kk.dk

### **Formålet med undersøgelse er, at:**

- Danne afsæt for lokal kvalitetsudvikling i de socialpsykiatriske boformer i kommunerne.
- Give viden om beboeres og pårørendes oplevelser og vurdering af psykiatrien,
- Give mulighed for at afdække, hvor der er behov for kvalitetsforbedringer
- Give mulighed for systematisk at følge udviklingen i tilfredsheden over tid gennem tilbagevendende undersøgelser.

### **Temaer i undersøgelsen er:**

- Den faglige indsats i kontakten mv.
- Kommunikation mellem personale og beboere/pårørende
- Information om sygdommen, formålet mv.
- Beboer- og pårørendeindflydelse og inddragelse.
- Koordination og kontinuitet i de forskellige tilbud.
- De fysiske rammer.

Der indgår i undersøgelsen udover Københavns kommunes socialpsykiatriske botilbud tre andre botilbud: OK-center Enghaven, Støttecenter Søjlen samt Rosengården. Københavns kommune har følgende bocentre med i undersøgelsen: Lindegården, Hedelund, Sundbygård, Thorupgården, Ringbo og Center Skt. Annæ.

Bocentrene under Københavns Kommune udgør en meget stor del af det samlede antal bosteder i undersøgelsen, og har derfor en stor effekt på det samlede gennemsnit. Det samlede gennemsnit er derfor ikke udtryk for et landsgennemsnit, og det giver ikke mening at sammenligne København Kommunes bosteder med det samlede gennemsnit.

Resultaterne afrapporteres i form af en samlet rapport for både bruger- og pårørendeundersøgelsen. Rapporten præsenterer først hovedresultaterne, og derefter resultaterne for de enkelte centre fordelt på hvert spørgsmål.

Undersøgelserne er gennemført som spørgeskemaundersøgelser. Spørgsmålene har dels omfattet tilfredsheden med det enkelte botilbud, dels tilfredsheden med kontakten med behandlingspsykiatrien.

Brugere og pårørende har fået mulighed for at begrunde graden af deres tilfredshed og skrive hvilke forhold, de vægter mest. Disse kommentarer findes i bilag til hver rapport.

I alt har 533 beboere besvaret et spørgeskema og svarprocenten er på

59 %. Hvilket er acceptabelt for en undersøgelse som denne. Ud af de 533 deltagende beboere, var ca. 440 beboere fra bosteder under Københavns Kommune.

I pårørendeundersøgelsen blev 194 pårørende spurgt om deltagelse, og 99 pårørende svarede. Dette giver en svarprocent på ca. 51 %, hvilket er acceptabelt for en undersøgelse som denne. Heraf var ca. 75 af de pårørende fra bosteder under Københavns Kommune. Beboerne har givet tilsagn til at deres pårørende har kunnet deltage i undersøgelsen, og der har kun deltaget en pårørende pr. beboer.

#### *Et øjebliksbillede*

Undersøgelserne giver et øjebliksbillede af brugeres og pårørendes oplevelse af forholdene. Svarene er således ikke evigt gyldige, men afhængige af den aktuelle situation og periode, hvori de er afgivet.

#### *Den fremtidige anvendelse af brugertilfredshedsundersøgelser*

Det kan overvejes om bruger- og pårørendeundersøgelserne skal gentages over tid, således at resultaterne kan sammenlignes og der kan vurderes en udvikling. Beslutningen herom skal ske ud fra en vurdering af undersøgelsens validitet, og dermed anvendelsesmulighed sat i forhold til de anvendte ressourcer.

### **Resultatet af tilfredshedsundersøgelsen blandt beboere på socialpsykiatriske botilbud i Københavns Kommunes socialforvaltning.**

Spørgeskemaet til belysning af beboernes oplevelse af botilbuddene omfatter 29 spørgsmål omhandlende de forskellige temaer. Der er forskel på tilfredsheden alt efter hvilket aspekt af bostedet der bliver spurgt til. Der er generelt stor tilfredshed blandt beboerne på bocentrene. Tilfredsheden er størst med personalet.

#### **Den faglige indsats i kontakten, og kommunikation mellem personale og beboer**

Langt størstedelen af beboerne (90%) er tilfredse med deres kontaktperson. De oplever, at de bliver behandlet med respekt og hensyn af personalet, og at de kan komme i kontakt med personalet, når de har behov for det. De fleste bosteder afviger ikke betydeligt fra dette gennemsnit.

Beboerne er ligeledes generelt tilfreds med personalets kontakt til de pårørende. 91 % af de beboere, hvor personalet har kontakt med de pårørende, svarer at de er tilfredse med dette. 135 beboere angiver at personalet ikke har kontakt til deres pårørende. Heraf ønsker 33

beboere, at der var en kontakt mellem personale og pårørende. Undersøgelsen siger ikke noget om, hvorfor der ikke er kontakt til pårørende til disse 33 beboere.

### **Hverdagen på bostedet**

På spørgsmålet omkring tilfredsheden med indholdet i hverdagen svarede fire ud af fem beboere (79%) at de var tilfredse. Der var dog en smule variation i andelen af tilfredse på tværs af bostederne. Omkring støtte til deltagelse i aktiviteter svarer tre ud af fire beboere, at de er tilfredse med denne støtte. Der er et generelt lille fald i tilfredsheden med denne støtte i forhold til 2006. Langt de fleste, 89%, oplever de får den vejledning og støtte, som de har brug for i hverdagen til at blive bedre til personlige gøremål i hverdagen.

### *Tryghed*

86% af beboerne angiver at de føler sig trygge og godt tilpas i boformen. Der er ikke stor variation på tværs af bostederne, og derudover en generel stigning på tilfredsheden med trygheden i forhold til 2006.

Omkring tilfredshed med atmosfæren på bostedet er tre ud af fire beboere tilfredse. På tværs af bostederne er der små stigninger og små fald.

Fire ud af fem beboere (80%) svarer desuden at bostedet har givet dem et øget håb og livsmod i forhold til fremtiden, og at de har fået det bedre mens de har boet på bostedet.

### *Beboernes indflydelse og inddragelse*

Der er generelt tilfredshed med beboernes indflydelse og graden af deres inddragelse i forhold til deres egen hverdag. Fire ud af fem (80%) beboere er tilfredse med de møder om sig selv, som de deltager i, samt den indflydelse de selv har på deres ophold i boformen.

Tilsvarende oplever 82%, at de er blevet tilstrækkeligt inddraget i formålet med opholdet i botilbuddet

### *De fysiske rammer*

Fire ud af fem beboere angiver at være tilfredse med de fysiske rammer. Dette gennemsnit dækker dog over forskelle mellem de forskellige bosteder.

### **Koordination og kontinuitet i psykiatrien som helhed.**

Beboerne på de socialpsykiatriske bosteder er generelt tilfredse med koordinationen mellem psykiatrien og socialpsykiatrien. Fire ud af fem beboere har oplevet, at der er et samarbejde mellem de forskellige steder som beboeren har haft kontakt med om sin sygdom, og langt størstedelen af disse er tilfredse med dette samarbejde.

Samarbejdet mellem behandlingspsykiatrien og socialpsykiatrien er dog fortsat et vigtigt fokusområde, hvilket afspejler sig i at der er beboere, som oplever et mangelfuldt samarbejde.

### **Det samlede indtryk og bostederne generelt**

På spørgsmålet om beboerens samlede indtryk af boformen bliver beboerne bedt om at give bostedet en karakter i form af et antal stjerner fra 1 til 5. 5 stjerner gives for enestående, 4 stjerner for godt, 3 stjerner for både godt og dårligt, 2 stjerner for en dårlig vurdering, og endelig 1 stjerne for vurderingen uacceptabel.

Undersøgelsen viser at to ud af tre beboerne (66%) har et godt samlet indtryk af botilbuddene (27% mener, at botilbuddet er både godt eller dårligt, 7% mener det er dårligt eller uacceptabelt).

Angivelsen af det samlede generelle indtryk af botilbudene kan godt variere fra tilfredshedsprocenten for de enkelte emner, derfor kan man ikke umiddelbart sammenligne procental for det samlede billede med procent-tal for det enkelte emne.

Der er sket et mindre fald i tilfredsheden på en del enkelte emner, selvom den samlede generelle tilfredshed er svagt stigende siden 2006.

Ringbo og center Skt. Annæ skiller sig ud fra de gennemsnitlige resultater for kommunen med det største fald i tilfredsheden både generelt og på de enkelte emner.

Det er kendetegnende for begge bocentre, at de har været igennem en turbulent periode. For Ringbos vedkommende er der sket et lederskifte af såvel centerleder som souschef. Lederskiftet har betydet ændringer af forholdene på Ringbo, idet der p.t. gennemføres en større udviklingsproces for at forbedre kvaliteten af bl.a. arbejdsplanlægning, dokumentation og medicin håndtering. Center Skt. Annæ har ligeledes været igennem lederskifte såvel på centerlederniveau og afdelingslederniveau. Der har derfor i en periode været færre ledelsesmæssige kræfter til at kunne tilvejebringe en daglig og nærværende ledelse.

For begge centres vedkommende vil der være en særlig opmærksomhed fra DU-haps med henblik på centrets håndtering af de temaer, hvor tilfredsheden er lavest, og hvor der er et særligt potentiale for forbedringer.

### **Resultatet af tilfredshedsundersøgelsen blandt pårørende til beboere på botilbud.**

Via 27 spørgsmål belyses de pårørendes holdning til botilbuddene. Her er der især lagt vægt på kontakten til botilbuddet, og behovet for information vedr. psykiske sygdomme.

Det fremgår af undersøgelsen, at de pårørende generelt er mindre tilfredse end beboerne på bostederne.

78 pårørende til beboere i socialforvaltningens botilbud indgår i undersøgelsen. Der er en overvægt af kvinder blandt de pårørende, der har deltaget i undersøgelsen. Aldersmæssigt er to ud af tre pårørende over 60 år.

### **Kontakt og kommunikation med personalet på botilbuddet.**

De pårørende har ikke samme høje grad af tilfredshed med kontakt og kommunikation til personalet som beboerne.

Som udgangspunkt ved de fleste af de pårørende, fire ud af fem (80%), hvem der er kontaktperson for deres pårørende på bostedet.

Lige knap halvdelen af de pårørende angiver, at de har haft mulighed for at tale med medarbejderne om deres forventninger til kontakten til dem. Halvdelen af de pårørende oplever, at medarbejderne betragter dem som en samarbejdspartner, og at de har fået den støtte og opbakning, som de har haft brug for.

Færre end halvdelen af de pårørende, 41 %, har oplevet at medarbejderne har været interesserede i deres erfaringer og viden som pårørende.

### **Information og undervisningsbehov.**

De pårørende angiver et behov for viden og undervisning som ikke fuldt er imødekommet. Blandt de pårørende angiver en ud af fem at have fået tilbudt undervisning i psykiske sygdomme og behandlingsmuligheder. Blandt de fire ud af fem som ikke har fået tilbud om undervisning, svarer 38 % at de ønsker at tilbuddet. Lige knap halvdelen af de pårørende udtrykker at de savner tilbud til de pårørende i psykiatrien. Blot hver tredje pårørende angiver at være blevet oplyst om pårønderådgivninger.

### **Den generelle tilfredshed**

To ud af tre pårørende (67%) oplever, at beboeren får den rette støtte og hjælp fra botilbuddet, og at psykiatrien som helhed (herunder også hospitalpsykiatrien) støtter beboerne i kontakten med de pårørende.

To ud af fem pårørende (42%) har et godt samlet indtryk af tilbuddenes kontakt til de pårørende, mens to ud af fem (39%) oplever

kontakten som både god og dårlig, og en ud af fem (20%) oplever kontakten som dårlig eller uacceptabel.

Den generelle tilfredshed dækker over forskelle botilbuddene imellem. Generelt er de pårørende til beboere på Center Lindegården mere tilfredse end gennemsnittet. Dette skal dog forholdes til, at der er ganske få respondenter og at de har en højere gennemsnitsalder end på de øvrige bocentre.

Ikke desto mindre fremstår der et billede af, at der generelt på de socialpsykiatriske bocentre, er brug for at arbejde med kontakten og informationen til de pårørende.

I kontakten med de pårørende kan der ofte være et dilemma mellem den pårørendes ønske om viden og kontakt, og beboerens ønske om at den pårørende ikke skal have personlige informationer om beboeren. Det kan være frustrerende for den pårørende, men personalet må naturligvis respektere beboerens ret til at bestemme, hvem der skal inddrages og have information om beboeren.

Der er dog mulighed for at give generel information, og på den måde imødekomme de pårørendes ønske om mere viden og kontakt.

### **Anvendelse af resultaterne fra bruger- og pårørendeundersøgelsen:**

Undersøgelsen kan give et overblik over, hvilke områder der skal kvalitetsudvikles. Der kan være behov for at foretage yderligere undersøgelser af områder, som denne undersøgelse har vist er problematiske for at kunne komme nærmere en forklaring og en handlings anvisning. De temaer der tegner sig et behov for at arbejde videre med er især:

- Information og kontakt til de pårørende gennem informationsmøder.
- Aktiviteter i hverdagen. Temaet handler om beskæftigelsesmuligheder, yderligere fokus på recovery og flow

Det er centralt at den enkelte boform selv arbejder videre med rapporten og ser undersøgelsesresultaterne i lyset af de målsætninger og den faglige viden man i øvrigt har om, hvad der er god og dårlig kvalitet inden for socialpsykiatrien.

Resultaterne vil indgå i de enkelte centres arbejde med udvikling af botilbuddene, og vil være grundlag for drøftelser mellem DU-haps og centercheferne i forbindelse med resultataftaler og centerstrategier.