



Dato: 20-11-2006

Sagsnr.: 1101-289890

Dok.nr.: 2006-16840

Resumé af resultaterne af de landsdækkende tilfredshedsundersøgelser i socialpsykiatrien, med fokus på resultaterne for Københavns Kommune

Der er gennemført landsdækkende tilfredshedsundersøgelser i socialpsykiatrien blandt:

- Beboere i botilbud, primært efter servicelovens § 92 og 93 (botilbud i amtsligt regi)
- De pårørende som beboerne i førstnævnte undersøgelse ønsker inddraget
- Brugere af beskæftigelses-, aktivitets- og samværstilbud. Herefter benævnt dagtilbud.

Resultaterne afrapporteres i form af en landsrapport for undersøgelse i henholdsvis bo- og dagtilbud. Rapporten præsenterer landsresultaterne samt resultaterne opdelt på amtsniveau. Endvidere er der en rapport med resultaterne for hvert af de enkelte amter, Københavns Kommune m.v. for henholdsvis bo- og dagtilbuddene.

Der er dermed 4 rapporter med relevans for Københavns Kommune. I hver rapport er der et indledende afsnit med resumé af hovedresultaterne.

Undersøgelserne indgår i en række af landsdækkende tilfredshedsundersøgelser i psykiatrien, der bl.a. omfatter distrikts- og hospitalspsykiatrien.

Formålet med undersøgelserne er, at

- 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 sammenligninger inden for det enkelte amt/de tre kommuner samt på tværs af disse (man bør dog være forsigtig med sammenligninger både lokalt og på landsplan. Forskelle i tilfredsheden kan f.eks. skyldes forskelle i sygdommens karakter, brugergruppernes sammensætning, brugernes sygdomserkendelse, de fysiske rammer, personale- og brugernormering m.v.),

- give mulighed for systematisk at følge udviklingen i tilfredsheden over tid gennem tilbagevendende undersøgelser.

Undersøgelserne er gennemført som spørgeskemaundersøgelser. Spørgsmålene har dels omfattet tilfredsheden med det enkelte botilbud/dagtilbud, dels tilfredsheden med kontakten med psykiatrien som sådan. Undersøgelserne er anonyme.

Brugere og pårørende kunne med egne ord at begrunde graden af deres tilfredshed og skrive hvilke forhold, de vægter mest. Disse skriftlige kommentarer findes i bilag til hver rapport.

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.

Undersøgelserne er gennemført af kvalitetsafdelingen i Århus Amt på vegne af Danske Regioner, amterne, Københavns Kommune, Frederiksberg Kommune og Bornholms Regionskommune.

Det er hensigten, at bruger- og pårørendeundersøgelserne skal gentages over tid, således at det kan ses, hvordan tilfredsheden udvikler sig. I medfør af strukturreformen overgår hovedparten af den nuværende amtslige socialpsykiatri til kommunerne. Undersøgelsen med tilfredsheden blandt brugerne af dagtilbuddene vil derfor ikke blive videreført i dette regi. Undersøgelsen af tilfredsheden med botilbuddene vil omfatte færre botilbud fremover.

Resultatet af tilfredshedsundersøgelsen blandt beboere i botilbud

Der indgår 123 socialpsykiatriske botilbud, heraf alle 9 bocentre/bosteder i Københavns Kommune (bocentrene Lindegården, Hedelund, Sundbygård, Thorupgården og Ringbo samt bostederne Stubberupgård, Skt. Annæ Hjem, Sundbyhus samt Pensionatet Mette Marie). På landsplan har 2.294 beboere besvaret spørgeskemaet. Det giver en svarprocent 72. I Københavns Kommune har 509 beboere besvaret spørgeskemaet. Svarprocenten er 66, hvilket er tilfredsstillende for en undersøgelse af denne karakter.

	Landsresultat	Københavns Kommune
Godt eller enestående	64%	63%
Både godt og dårligt	31%	32%
Dårligt eller uacceptabelt	5%	5%

I bilag findes figurer, hvor resultatet for alle amter samt Københavns Kommune m.v. samt resultaterne for de enkelte botilbud i Københavns Kommune fremgår.

63% af beboerne i Københavns Kommunes botilbud har et godt eller enestående indtryk af sit ophold i botilbuddet. 32% svarer ”både godt og dårligt”, mens 5% har et dårligt eller uacceptabelt indtryk af opholdet i botilbuddet. Resultatet for Københavns Kommune ligger på niveau med landsgennemsnittet.

Som på landsplan er beboerne i Københavns Kommune mest tilfredse med forhold, der kan relateres til personalet, f.eks. at der er mulighed for uforstyrret samtale, kontakten med deres kontaktpersoner og om beboeren får den nødvendige støtte (90-93% er i høj eller nogen grad tilfredse). Beboerne i Københavns Kommunes botilbud er mindst tilfredse med atmosfæren i botilbuddet, indholdet i hverdagen og kontakten til andre beboere (76-80% er i høj eller nogen grad tilfredse).

64 % af beboerne i Københavns Kommune oplyser, at personalet har kontakt med de pårørende. 90 % af disse beboere er i høj grad eller i nogen grad tilfredse med den kontakt, der er. 29 % af beboerne oplyser, at botilbuddet ikke har kontakt med de pårørende. Af disse beboere ville 37 % gerne have, at der skulle være kontakt, mens 63 % ikke ønsker en sådan kontakt.

På landsplan er beboere på 18-29 år signifikant mindre tilfredse end beboere over 49 år, og kvinder er signifikant mindre tilfredse end mænd. Beboere, der ikke har kendskab til en plan for deres udvikling, er signifikant mindre tilfredse end beboere, der har kendskab til en sådan plan. I Københavns Kommune svarer 80 % af beboerne, at der er lavet en skriftlig plan for dem og deres udvikling. 7 % mener ikke, at der er lavet en sådan plan. Resten ved eller husker ikke, om der er lavet en plan eller besvarer ikke spørgsmålet.

Beboerne bliver spurgt, om der er et samarbejde mellem de forskellige steder, som de har kontakt med vedrørende deres sygdom, f.eks. praktiserende læge, distriktspsykiatri, psykiatrisk sengeafsnit, dagtilbud, kommunens sagsbehandler m.fl. Af de knap halvdelen af beboerne i Københavns Kommune, der svarer bekræftende på dette, er 88 % i høj grad eller i nogen grad tilfredse med samarbejdet. Af de beboere, der ikke oplever et samarbejde, ville 35 % gerne have, at der skulle være et samarbejde, mens 65 % ikke ønsker et sådant samarbejde. 11 % af beboerne oplyser, at de ikke ved, om der er et samarbejde mellem de forskellige steder.

31 % af beboerne i Københavns Kommune savner behandlingstilbud i psykiatrien, f.eks. samtaleterapi, psykologhjælp, fysioterapi,

ergoterapi, bevægelse, musikterapi, forskellige aktivitetstilbud – eller noget helt andet.

Resultatet af tilfredshedsundersøgelsen blandt pårørende til beboere i botilbud

På landsplan har 791 pårørende besvaret spørgeskemaet. Det giver en svarprocent på 60, hvilket er tilfredsstillende. Der indgår svar fra 122 pårørende til beboere i Københavns Kommunes botilbud. Som på landsplan er svarprocenten 60.

For at sikre anonymitet skal der være mindst 10 svarpersoner fra ét botilbud for at resultaterne kan rapporteres særskilt. Dette krav kan ikke opfyldes for botilbuddene Skt. Annæ Hjem, Sundbyhus og Pensionatet Mette Marie. Der er derfor ikke særskilte resultater derfra.

De pårørendes **samlede indtryk af botilbuddets kontakt med dem** er:

	Landsresultat	Københavns Kommune
Godt eller enestående	60%	52%
Både godt og dårligt	26%	31%
Dårligt eller uacceptabelt	14%	17%

I bilag findes figurer, hvor resultatet for alle amter samt Københavns Kommune m.v. samt resultaterne for de enkelte botilbud i Københavns Kommune fremgår.

På landsplan svarer 60% godt eller enestående, 26% svarer både godt og dårligt og 14% svarer dårligt eller uacceptabelt. I Københavns Kommune svarer 52% godt eller enestående, 31% svarer både godt og dårligt, mens 14% svarer dårligt eller uacceptabelt. De pårørende til beboere i Københavns Kommunes botilbud er dermed mindre tilfredse med botilbuddets kontakt med dem end pårørende på landsplan. Dette afspejles i tilfredsheden med de fleste af de forhold, der spørges til i undersøgelsen.

Der er på landsplan en markant tendens til, at pårørende, der har haft 0-10 samtaler med personalet under beboerens ophold i botilbuddet er mindre tilfredse end pårørende, der har haft over 10 samtaler. Pårørende, der ikke føler sig (ret) belastet af beboerens sygdom er signifikant mere tilfredse end pårørende, der føler sig en del eller meget belastet af beboerens sygdom. Endelig er pårørende over 59 år signifikant mere tilfredse end pårørende under 60 år.

I relation til botilbuddene svarer flest pårørende i Københavns Kommune ja til at der er mulighed for at føre en uforstyrret samtale med beboeren og til at de kender beboerens kontaktperson (henholdsvis 96% og 82%). Færrest pårørende svarer ja til, at de blev inviteret til et møde i begyndelsen af beboerens ophold i botilbuddet (37%). 63% af de pårørende oplever, at de i høj eller nogen grad har fået den støtte og opbakning fra personalet, som de har brug for, mens kun 37% mener, at de i høj eller nogen grad er blevet medinddraget af personalet.

26 % af de pårørende i Københavns Kommune savner tilbud i psykiatrien til dem som pårørende.

Resultaterne af brugertilfredshedsundersøgelsen i dagtilbud

På landsplan har 83 socialpsykiatriske dagtilbud deltaget i undersøgelsen. 2.279 brugere besvarede spørgeskemaet. Det giver en svarprocent på 83. Der indgår 264 brugere af københavnske tilbud i undersøgelsen. Det giver en svarprocent på 78%, hvilket er meget tilfredsstillende.

I Københavns Kommune indgår der 8 dagtilbud i undersøgelsen. Heraf beskæftigelsestilbuddet Kuffertfabrikken samt beskæftigelsestilbuddene på bocentrene Lindegården, Hedelund og bostedet Stubbeupgård – de øvrige bocentres beskæftigelsestilbud opnåede ikke det krævede antal svar (10 til selvstændig afrapportering). Endvidere aktivitets- og samværstilbuddene Askovgårdens Vokscenter, Fountain House, Idrætshuset og Offside. Når det ikke er alle kommunens samværs- og aktivitetstilbud, der indgår, hænger det sammen med, at der skal være tale om tilbud, hvor der er et konkret formål med brugerens deltagelse.

Brugernes samlede vurdering: Hvad er dit samlede indtryk af det socialpsykiatriske dagtilbud:

	Landsresultat	Københavns Kommune
Godt eller enestående	84%	88%
Både godt og dårligt	15%	12%
Dårligt eller uacceptabelt	1%	0

Det fremgår, at brugere alt i alt er meget tilfredse med dagtilbuddene. Brugerne i Københavns Kommune er mest tilfredse.

I bilag findes figurer, hvor resultatet for amterne samt Københavns Kommune m.v. samt resultaterne for de enkelte dagtilbud i Københavns Kommune fremgår.

Brugerne i Københavns Kommune er bl.a. mest tilfredse med, at de føler sig trygge og godt tilpasse i tilbuddet, personalekontakten og at personalet viser brugerne respekt og hensyn (98-99% i høj eller nogen grad tilfredse).

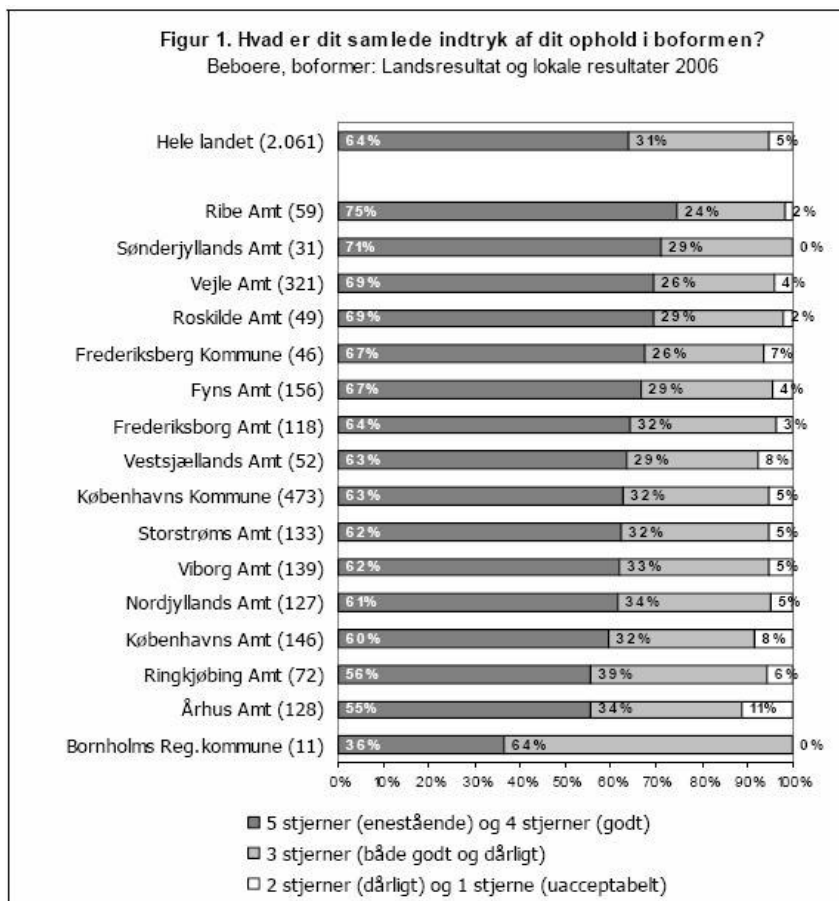
59 % af dagtilbudsbrugerne i Københavns Kommune svarer, at de har kontakt med andre steder end dagtilbuddet om deres sygdom, f.eks. praktiserende læge, distriktpsychiatri, bostøtte, botilbud, psykiatrisk sengeafsnit, kommunens sagsbehandler. 81 % af disse brugere er i høj grad eller i nogen grad tilfredse med samarbejdet. 26 % af dagtilbudsbrugerne oplyser, at der ikke er noget samarbejde mellem stederne. Af disse brugere ville 54 % gerne have, at der skulle være et samarbejde, mens 46 % ikke ønsker et sådant samarbejde.

BILAG:

HOVEDRESULTATER AF TILFREDSHEDSUNDERSØGELSENE I SOCIALPSYKIATRIEN 2006

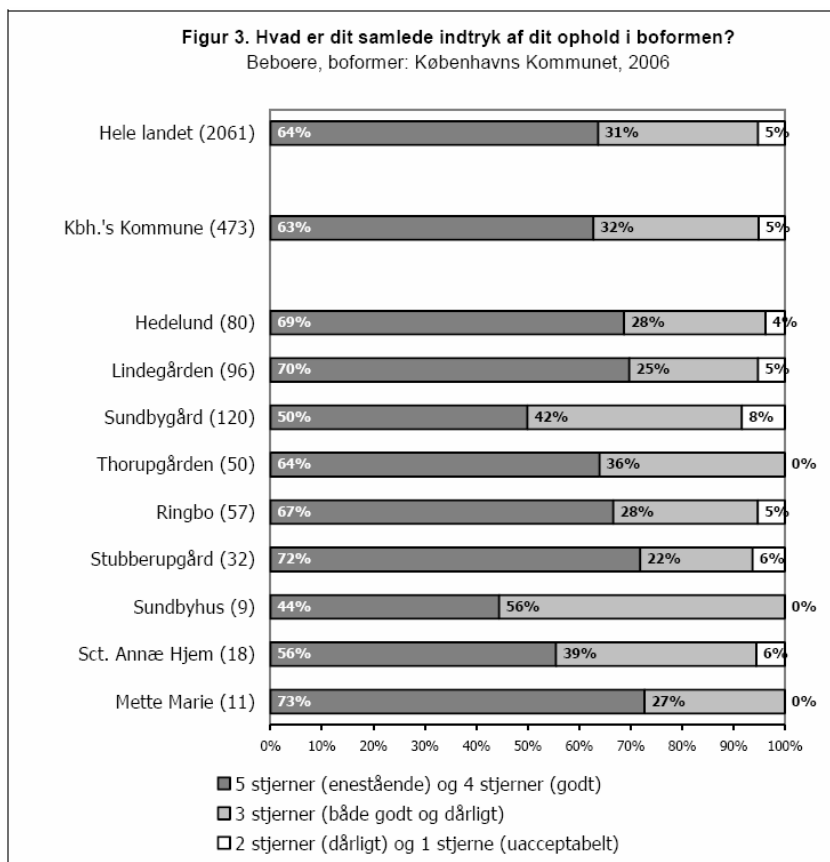
Resultat for spørgsmålet: Hvad er dit samlede indtryk af dit ophold i botilbuddet. Beboere, Landsresultat samt resultater for de enkelte amter m.v.:

Øverste søjle viser svarfordelingen fra beboere i hele landet. De følgende søjler viser de lokale resultater fordelt på de enkelte amter m.v. Tal i parentes viser, hvor mange pårørende, der besvarede spørgsmålene.

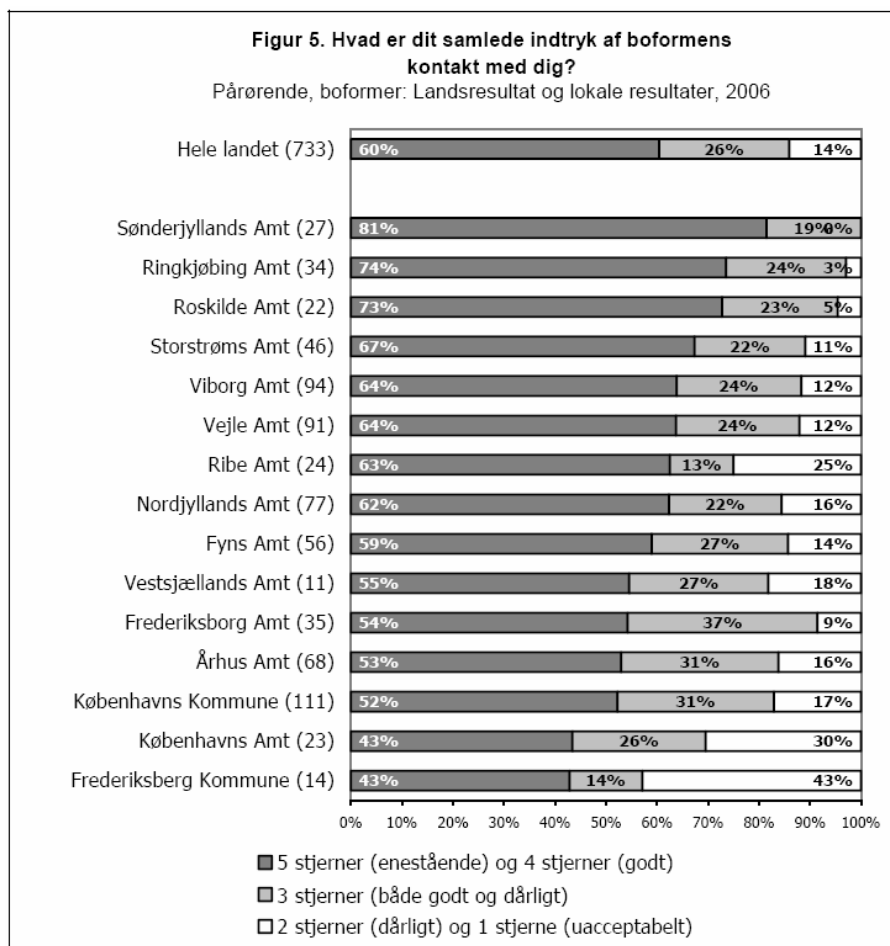


Resultat for spørgsmålet: Hvad er dit samlede indtryk af dit ophold i botilbuddet. Beboere. Resultatet for Københavns Kommunes botilbud:

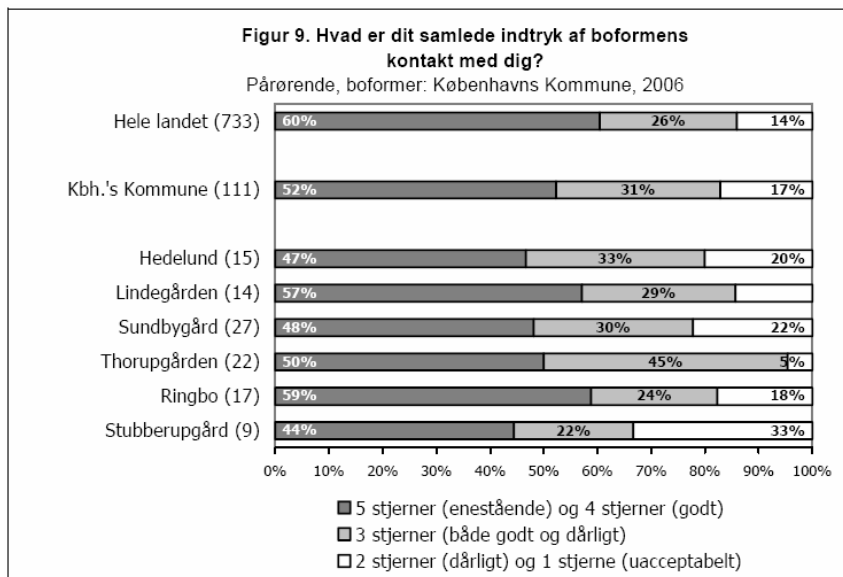
Øverste søjle viser svarfordelingen fra beboere i hele landet. Søjle nr. 2 viser svarfordelingen fra beboere i Københavns Kommune. De følgende søjler viser de lokale resultater fordelt på de enkelte botilbud. Tal i parentes viser, hvor mange beboere, der besvarede spørgsmålene.



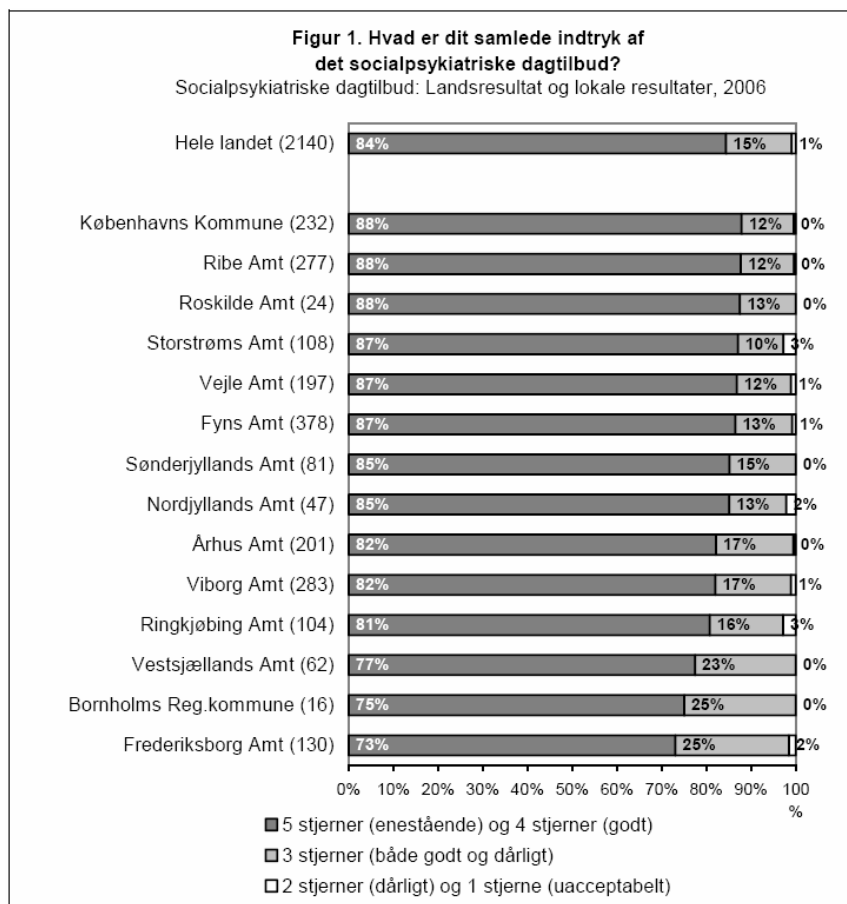
Resultat for spørgsmålet: Hvad er dit samlede indtryk af botilbuddets kontakt med dig? Pårørende. Landsresultat samt resultatet for de enkelte amter m.v.:



Resultat for spørgsmålet: Hvad er dit samlede indtryk af botilbuddets kontakt med dig? Pårørende. Resultatet for Københavns Kommunes botilbud:



Resultatet af spørgsmålet: Hvad er dit samlede indtryk af det socialpsykiatriske dagtilbud? Brugere. Landsresultat og resultatet for de enkelte amter m.v.:



Resultatet af spørgsmålet: Hvad er dit samlede indtryk af det socialpsykiatriske dagtilbud? Brugere. Resultater for de enkelte dagtilbud i Københavns Kommune:

