

Brugerne og de pårørende har ordet - tilfredshedsundersøgelser i socialpsykiatrien

I de senere år har der været en stigende interesse for at inddrage brugere og pårørende i arbejdet med at styrke kvaliteten i de offentlige tilbud i social- og sundhedssektoren. Den bruger- og pårørendeoplevede kvalitet er en vigtig brik i dette arbejde.

I 2005 igangsatte Amdsrådsforeningen landsdækkende undersøgelser af brugere og pårørendes tilfredshed med psykiatrien. Undersøgelserne har til formål at give systematisk viden om brugernes og de pårørendes oplevelse og vurdering af regionernes psykiatri for derigennem at udvikle indsatsen.

Undersøgelserne i socialpsykiatrien omfatter beboere i botilbud og deres pårørende samt brugere af dagtilbud (aktivitets-, samværs- og beskæftigelsestilbud). Undersøgelserne består af tre forskellige spørgeskemaer, som er skræddersyet til hver af de tre målgrupper. De gennemføres med alle beboere/brugere som har kontakt med en boform eller et dagtilbud i løbet af en måned samt med pårørende til beboere. Det gør, at der er tilstrækkeligt mange svar til, at resultaterne kan rapporteres både nationalt, regionalt og lokalt. Hvert tilbud får således sine egne resultater i hånden og kan se, hvordan det står til.

Undersøgelserne indgår som en del af dansk kvalitetsmodel på det sociale område i regionerne.¹

Indsamling af spørgeskemaer

Medarbejderne i boformer og i dagtilbud udleverer personligt spørgeskemaer til beboere og brugere. Center for Kvalitetsudvikling, som står for undersøgelserne, udsender efterfølgende skemaer til de pårørende, som beboerne har ønsket skal deltage i undersøgelsen.

De første undersøgelser i socialpsykiatrien blev afviklet i 2006 med en planlagt gentagelse i efteråret 2009. Datagrundlaget fra undersøgelserne i 2006 ser således ud:

	Deltagende enheder*	Antal svarpersoner	Svarprocent
Dagtilbud brugere	83 tilbud	2.279	83%
<u>botilbud</u>	124 <u>botilbud</u>	2.294	74%
Boformer pårørende	124 boformer	789	60%

* Efter kommunalreformen er en del af tilbuddene overgået til kommunerne

← Formateret: Centreret

Disse svarprocenter er meget tilfredsstillende, da det kan være vanskeligt at få psykiatribrugere til at deltage i spørgeskemaundersøgelser.

Tilfredshed generelt

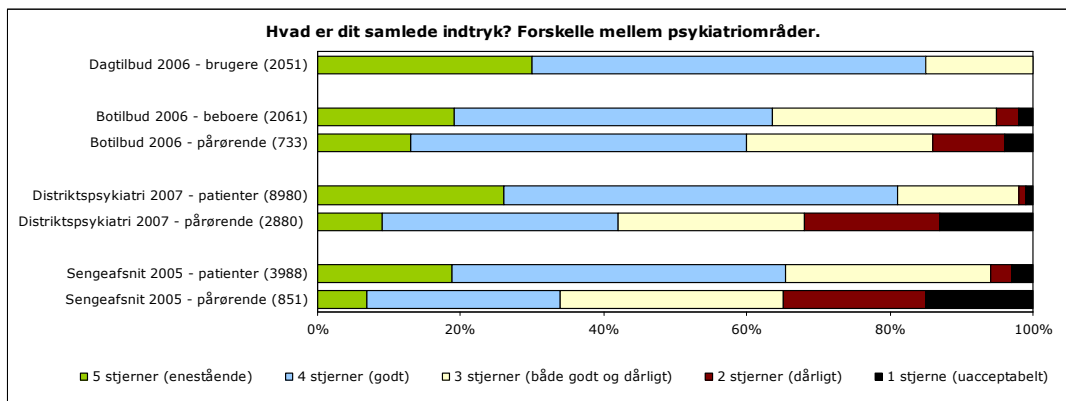
Undersøgelserne stiller et begrænset antal spørgsmål rettet mod områder, som både brugere, pårørende, ledelse og personale finder grundlæggende for en god bruger-/pårørendeoplevelse. Temaerne er den faglige indsats, kommunikation, information, de fysiske rammer, indflydelse, inddragelse samt koordination og kontinuitet.

Ud over spørgsmål til konkrete områder spørges brugere og pårørende om deres samlede indtryk af boformen/dagtilbuddet. Der benyttes en svarskala, hvor fem stjerner er bedst, og én stjerne er dårligst. I figuren nedenfor kan resultaterne for socialpsykiatrien set i sammenligning med de andre områder, der er blevet undersøgt.

I boformundersøgelsen fra 2006 er den gennemsnitlige beboertilfredshed på landsplan 64 % (5 og 4 stjerner dvs. enestående eller godt). Det er ikke et imponerende tal, da det ligger på niveau med sengeafsnittene. Man kunne forvente en højere tilfredshed i og med, at det er folks hjem. Til gengæld er de pårørende langt mere tilfredse med boformerne end med distriktspsykiatrien og sengeafsnittene.

I dagtilbudsundersøgelsen er brugertilfredsheden generelt højere end på af de andre undersøgte psykiatriområder.

¹ Dansk kvalitetsmodel på det sociale område er en model for systematisk arbejde med kvalitetssikring og kvalitetsudvikling på det sociale område udviklet af regionerne.



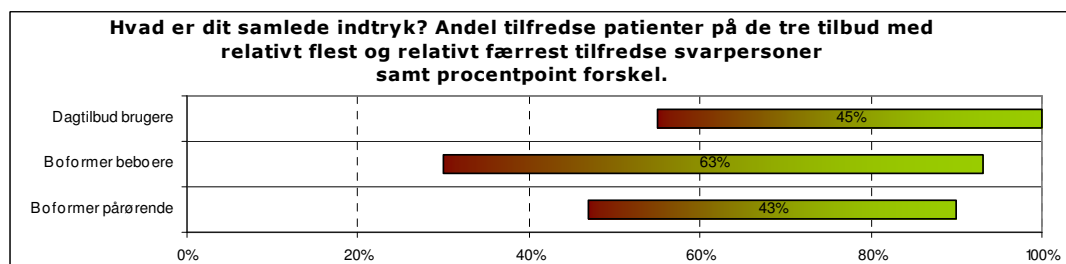
Tallet i parentes angiver antal svarpersoner.

Store lokale variationer

Resultaterne dækker imidlertid over store variationer mellem de bedste og de dårligste boformer og dagtilbud. På spørgsmålet om det samlede indtryk viser figuren nedenfor, hvor stor forskellen er mellem de tre tilbud, der har opnået højest tilfredshed i forhold til de tre tilbud med lavest tilfredshed.

For boformer er gennemsnitligt 64 % af beboerne tilfredse eller meget tilfredse på landsplan. Men der er en stor forskel på de tre bedste boformer, som har 93 % tilfredse beboere og de tre dårligste boformer, der har 30 % tilfredse beboere. Tilsvarende store forskelle gør sig gældende for pårørende til beboere og for dagtilbudsbrugere.

På de enkelte tilbud kan der være meget at hente i forhold til forbedringer, selvom det samlede resultat ser godt ud.



Tilfredse svar er opgjort som andel svarpersoner, der har sat kryds ved 4 eller 5 stjerner (godt eller enestående). Søjlerne viser det spænd der er mellem de tilbud med højest og lavest tilfredshed.

Blandt de dagtilbud, som havde nok svarpersoner til selvstændig rapportering, var der fire tilbud, hvor 100 % af brugerne gav 4 eller 5 stjerner (godt eller enestående). Det drejer sig om Cafebutikken & Værkstedet i Vejle Amt, CB-Nord i Vejle amt, Drivhuset i Viborg amt og Hartmanns Kuffertfabrik i Københavns kommune.

De tre boformer, der havde nok svarpersoner til selvstændig rapportering, og som scorede højest blandt beboerne, var Bofællesskabet Århusvej i Vestsjællands Amt, Sukkertoppen i Vejle Amt og Patriciahuset i Ribe Amt.

De tre boformer der havde nok svarpersoner til selvstændig rapportering, og som scorede højest blandt de pårørende var Klosterparken i Sønderjyllands amt Bo og Støttecenter Saxenhøj i Storstrøms Amt og Gårdhaven i Viborg Amt.

Størst og mindst tilfredshed hos brugere og beboere

De tre enkeltspørgsmål i beboer- og brugerundersøgelserne med størst tilfredshed er spørgsmål, der omhandler kontakt og samtaler med personalet. Spørgsmålene kan ses nedenfor. For beboere svarer 91-93 % "Ja i høj grad" eller "Ja i nogen grad" på disse tre disse spørgsmål. For dagtilbudsbrugere er den tilsvarende andel tilfredse 96-97 %.

<i>Beboere - spørgsmål med højest tilfredshed</i>	<i>Dagtilbud brugere - spørgsmål med højest tilfredshed</i>
Uforstyrret samtale	Uforstyrrede samtaler
Kontakten med kontaktpersoner	Tilfredshed med personalekontakt
Personalets tilgængelighed	Hensyn og respekt

De tre enkeltspørgsmål, hvor der er lavest tilfredshed hos brugere og beboere omhandler for begge undersøgelser, om beboeren/brugeren har fået øget håb og livsmod. For beboere er der desuden lav tilfredshed med kontakten med andre beboere og atmosfæren i [botilbuddet](#). For dagtilbudsbrugere er der lav tilfredshed med støtte personligt/socialt og til at komme i tilbuddet. Spørgsmålene kan ses nedenfor. For beboere svarer 78-80 % "Ja i høj grad" eller "Ja i nogen grad", for brugere er det tilsvarende tal 86-90 %. Der er således stadig tale om en høj grad af tilfredshed.

<i>Beboere - spørgsmål med lavest tilfredshed</i>	<i>Dagtilbud brugere - spørgsmål med lavest tilfredshed</i>
Øget håb og livsmod	Øget håb og livsmod
Kontakten med andre beboere	Støtte personligt/socialt
Atmosfæren i boformen	Støtte til at komme i tilbuddet

Spørgsmål til pårørende

De pårørende blev bedt om at besvare seks faktuelle spørgsmål om deres kontakt med boformen eller psykiatrien som helhed. 96 % svarer at de kan tale uforstyrret med beboeren, 89 % ved hvem beboerens kontaktperson er, 67 % har talt med personalet om forventninger til kontakten, 65 % mener, at medarbejderne tager initiativ til kontakt og 45 % er blevet informeret om pårønderådsgivninger

Yderligere syv spørgsmål vedrører pårørendes vurdering af kontakt, information og samarbejde. Spørgsmålet med størst pårørendetilfredshed handler om, hvorvidt de pårørende får den støtte og opbakning fra medarbejderne, som de har brug for. 69 % svarer bekræftende på det. Det spørgsmål, hvor der er mindst pårørendetilfredshed er, hvorvidt den pårørende er blevet medinddraget af personalet i boformen. 53 % svarede ja til det. Til sammenligning oplyser 22 % af beboerne, at medarbejderne i botilbuddet [boformen](#) slet ikke har kontakt med de pårørende. 41 % af disse beboere vil gerne have, at der skal være kontakt.

Kommentar [m1]: medarbejder i i botilbuddet

55 % af de pårørende oplyser, at psykiatrien ikke har tilbudt dem psykoedukation². Desuden tilkendegiver 1/3 af de pårørende, at de savner tilbud i psykiatrien til dem som pårørende.

Handleplaner og pårørendesamtaler øger tilfredsheden

Ser man nærmere på hvilke beboere og pårørende, der er tilfredse, viser der sig to interessante ting: beboere der har en handleplan er mere tilfredse end beboere uden, og pårørendes tilfredshed øges, jo flere samtaler de har haft med medarbejderne.

Kommentar [m2]: En kasse med et godt og sigende svar i forhold til handleplan.

For beboere på boformer er der for alle spørgsmål en signifikant sammenhæng mellem, om beboeren har en skriftlig handleplan og beboerens tilfredshed, således at beboere med en handleplan er signifikant mere tilfredse, end beboere der ikke har en handleplan³. Figuren nedenfor viser som eksempel besvarelsen på spørgsmålet om beboeren føler at han/hun har fået det bedre, mens vedkommende har boet på boformen. 27 % af beboerne oplyser enten, at de ikke mener, at der er lavet en skriftlig plan for dem, eller at de ikke ved, om der er lavet en skriftlig plan. De øvrige baggrundsvARIABLE er ikke signifikante på tværs af alle spørgsmål, men der er en tendens til større tilfredshed hos ældre (over 49 år) og mænd.

Formateret: Skrifttype: 8 pkt

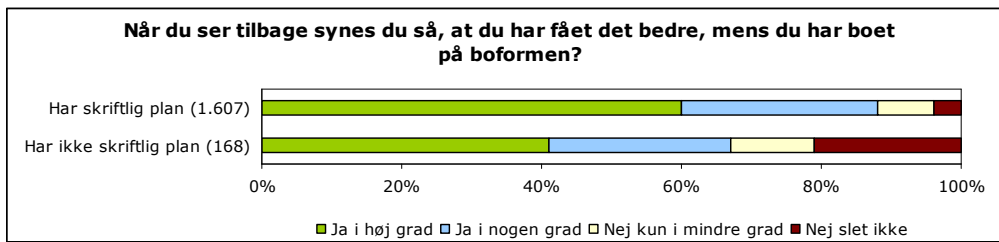
Formateret: Skrifttype: 8 pkt

Formateret:
Standardskrifttype i afsnit,
Skrifttype: Verdana

Formateret: Skrifttype: 8 pkt

² Psykoedukation er uddannelse i egen sygdom og behandling.

³ Analyserne er foretaget med logistiske regressioner.



Tallet i parentes angiver antal svarpersoner.

For de pårørende er der på tværs af spørgsmålene en signifikant sammenhæng mellem tilfredshed og at den pårørende har haft 10 eller flere samtaler med medarbejderne i boformen. Omvendt er pårørende, der føler sig en del eller meget belastede af beboerens sygdom og problemer, signifikant mindre tilfredse end pårørende, der føler sig lidt eller slet ikke belastede. Der er en tendens til at ældre (over 59 år) og mænd er mest tilfredse.

For brugere på dagtilbud er datamaterialet for lille til, at der kan laves logistiske regressioner.

Uddybende kommentarer fra brugere og pårørende

Brugere, beboere og pårørende har mulighed for at skrive uddybende kommentarer til flere af spørgsmålene i undersøgelserne. Omkring 2/3 af svarpersonerne vælger at skrive en kommentar til. Kommentarerne offentliggøres i de regionale rapporter opgjort på de enkelte tilbud. Det er værdifuldt for de lokale tilbud i deres videre arbejde med resultaterne at få et indtryk af, hvilke begrundelser der ligger bag besvarelsene.

Yderligere information

www.psykiatriundersogelser.dk her er der mere information om psykiatriundersøgelserne. Under "Til personalet" kan du finde nærmere beskrivelser af koncepterne for de forskellige undersøgelser.

www.socialkvalitetsmodel.dk beskriver regionernes model for systematisk arbejde med kvalitetssikring og kvalitetsudvikling på det sociale område.

www.cfk.rm.dk undersøgelserne udføres af Center for Kvalitetsudvikling, Region Midtjylland.

www.sundhed.dk rapporterne fra tidligere undersøgelser ligger her.

Hvis du gerne vil vide mere om undersøgelserne er du velkommen til at kontakte konsulent Kirsten Lorentzen, 87284947, kirsten.lorentzen@stab.rm.dk.

Slettet :

Formateret: Linjeafstand: enkelt, Juster ikke mellemrum mellem latinsk og asiatisk tekst, Juster ikke mellemrum mellem asiatisk tekst og tal