

Brukerundersøkelse psykisk helse 2009



Sarpsborg kommune

Innhold

1 Undersøkelsen	2
1.1 Innledning	2
1.2 Mål	3
1.3 Metode og utvalg	4
1.3.1 Målgruppe	4
1.3.2 Utvalg	4
1.3.3 Datainnsamling	5
1.3.4 Spørreskjema	5
1.3.5 Rapportering	6
1.4 Hva måles i denne type undersøkelse	6
2 Resultater	7
2.1 Resultat for brukeren	8
2.2 Brukermedvirkning inkludert Individuell plan	9
2.3 Respektfull behandling	9
2.4 Informasjon	10
2.5 Fysisk miljø	11
2.6 Personalets kompetanse	11
2.7 Samordning mot andre tjenester	12
2.8 Generell tilfredshet	12
3 Oppsummering	13

Vedlegg

1. Grafer fra undersøkelsen
2. Informasjonsbrev til brukerne
3. Påminningsbrev
4. Spørreskjema

1 Undersøkelsen

1.1 Innledning

Sarpsborg kommune gjennomførte høsten 2009 brukerundersøkelser i en rekke tjenester. Dette arbeidet ble iverksatt som en del av kommunens kvalitetsmålingssystem for de ulike tjenestene.

Kommuneområde helse og sosial gjennomførte høsten 2009 undersøkelser blant brukere av sykehjem, pårørende til brukere i sykehjem, brukere av hjemmebaserte tjenester og brukere av tilbudet innen psykisk helse.

Formannskapet gjorde dette vedtaket for gjennomføring av brukerundersøkelsene (i møte den 30.4.09 sak 26/09):

a) Sarpsborg kommune tar i bruk KS sitt opplegg for brukerundersøkelser.

b) Alle virksomhetene under en tjeneste skal delta. Dette kan fravikes i enkelttilfeller dersom ressursituasjonen tilsier det. Brukerundersøkelse bør gjennomføres oftere overfor utvalgte tjenester.

c) Følgende brukerundersøkelser prioriteres for gjennomføring i 2009/2010:

Brukerundersøkelse	År	KS-standard	Egne undersøk.
Pleie og omsorg – Institusjon (sykehjem og bofellesskap) brukere	2009	x	
Pleie og omsorg – Institusjon pårørende (gjennomføres i utvalgte deler av virksomhetene)	2009		
Pleie og omsorg - hjemmetjenesten – brukere (gjennomføres i utvalgte deler av virksomhetene)	2009	x	
Utviklingshemmede brukere	2010	x	
Utviklingshemmede brukerrepresentant (gjennomføres i utvalgte deler av virksomhetene)	2010		
Barnebolig (gjennomføres i én barnebolig)	2010		x
Helsestasjonsvirksomheten	2009	x	
Psykisk helse	2009	x	
Barnevern - barn	2009	x	
Barnevern – foreldre/foresatte	2009		
Sosialtjenesten	2009	x	
Barnehage – foreldre/foresatte	2010	x	
Skolefritidsordningen (Vil gi innspill til forestående utviklingsarbeid)	2009	x	

Brukerundersøkelse	År	KS-standard	Egne undersøk.
Fritidsklubber – gjennomføres som en del av evalueringsprosjektet	2009		x
Aktivitetshus – gjennomføres som en del av evalueringsprosjektet	2009		x
Kulturskole – gjennomføres som en del av evalueringsprosjektet	2009		x
Byggesaksbehandling	2009	x	
Undersøkelser under tjenesten Miljø, landbruk, friluftsliv Skogfond	2009		x
Vann og avløp	2010	x	
Tilbud kildesortering (Vil gi innspill til forestående utviklingsarbeid)	2009		x
Nærmere bestemt undersøkelse under tjenesten Samferdsel	2009		x
Fornøydhet med servicetorgetts tjenester	2009		x
I tillegg gjennomføres Utdanningsdirektoratets nettbaserte brukerundersøkelse (Elevundersøkelsen)			

I tillegg gjennomføres KS sin nye innbyggerundersøkelse som et ledd i arbeidet med rullering av kommuneplanen.

d) Ressursbehovet dekkes ved omprioriteringer innenfor eksisterende budsjett- og ressursrammer.

e) Private barnehager inviteres til å gjennomføre den samme brukerundersøkelsen.

Ansvar for planlegging av brukerundersøkelsene ble lagt til kommuneområde samfunn, økonomi og kultur. Det ble opprettet en arbeidsgruppe for gjennomføring av de ulike undersøkelsene med representanter fra kommuneområdene teknisk og helse- og sosial.

Gjennomføringen av undersøkelsene ble etter anbefalinger fra KS lagt til hvert kommuneområde. Det ble oppnevnt en administrator for hvert område (kommuneadministrator) og for hver enkelte tjeneste (enhetsadministrator). Enhetsadministratorene hadde ansvaret for kontakten med de berørte enheter og brukere som skulle delta i undersøkelsen.

Brukerundersøkelsene for området helse og sosial var i sin helhet utviklet av KS og administrert via "bedrekommune" som leverandør av den tekniske gjennomføringen.

1.2 Mål

Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenestene (lov av 19. november 1982 nr. 66 om helsetjenesten i kommunene og lov av 13. desember 1991 nr 81 om sosiale tjenester m.v.), heretter kalt kvalitetsforskriften, skal bidra til at personer som mottar pleie- og omsorgstjenester etter disse lover får ivaretatt sine behov etter visse kriterier.

Forskriften fastslår i § 3 at kommunene skal etablere et system av prosedyrer for å sikre at:

- den enkelte bruker får de tjenester vedkommende har behov for til rett tid, og i henhold til individuell plan når slik finnes
- det gis et helhetlig, samordnet og fleksibelt tilbud som ivaretar kontinuitet i tjenesten
- brukere og eventuelt pårørende/verge medvirker ved utforming eller endring av tjenestetilbudet, og at den enkelte bruker gis medbestemmelse i forbindelse med den daglige utførelse av tjenestene

Plan for psykisk helse ” ikke stykkevis og delt” 2007-2010 legger føringer for arbeidet innen feltet psykisk helse i Sarpsborg kommune. Planen bygger på den nasjonale Opptappingsplanen for psykisk helse 1999 – 2008. Satsingen var ment å resultere i både en kvalitativ og kvantitativ bedre tjeneste for mennesker med psykiske lidelser. Målet med tjenestetilbudet skulle være å fremme uavhengighet, selvstendighet og evne til å mestre eget liv.

I Sarpsborg ble følgende hovedsatsingsområder valgt:

- åpenhet om psykisk helse-informasjon
- brukermedvirkning og individuell plan
- samhandling og samarbeid
- kompetanse og kvalitet

Lokalt har det i opptappingsperioden skjedd stor utvikling av tjenestetilbudet innen psykisk helse, og kommunen har jevnlig rapportert til myndigheter og forskningsinstitusjoner.

1.3 Metode og utvalg

For systematisk å undersøke kvaliteten på tjenestene gjennomfører flere kommuner nå brukerundersøkelser slik at brukernes erfaringer med tjenestetilbudet kommer fram. 22 kommuner i Norge har gjennomført brukerundersøkelser innen psykisk helse i 2009.

1.3.1 Målgruppe

Målgruppen for undersøkelsen i Sarpsborg var brukere av tjenester innen psykisk helse i enhet Kompetansesenter rus og psykisk helse(heretter KORPH). På tidspunktet for undersøkelsene var det totalt ca. 1500 brukere i KORPH. Mange av brukerne som har tjenester i KORPH har også behov for andre tjenester i kommunen. De som også hadde hjemmetjenester ble ikke spurt. Noen brukere med psykiske lidelser har ikke tjenester i KORPH, eller ikke i den aktuelle perioden. Disse er ikke fanget opp her.

Brukerundersøkelser med slikt omfang har i Sarpsborg tidligere ikke vært gjennomført for denne målgruppen.

1.3.2 Utvalg

Formålet med brukerundersøkelsen er å beregne et gjennomsnitt som skal representere en nærmere angitt gruppe brukere. Så fremt ikke svarprosenten er for lav vil da svarene alltid representere den aktuelle brukergruppen. KS anbefaler at spørreskjemaet sendes/gis ut til alle brukere av psykisk helsetjeneste i kommunen.

De som var med i undersøkelsen var brukere med psykiske lidelser og som fikk tjenester ved KORPH i november 2009. Undersøkelsen ble avgrenset til tre tjenesteområder der alle brukere er registrert i saksbehandlingsverktøyet Gerica. Disse var Miljøarbeidertjenesten, Psykiatritjenesten og Psykiatrisk dagsenter. Oppsøkende psykiatriteam og Treffpunkt var ikke med. Alle brukerne som var registrert i de tre tjenestene ble spurt. Totalt 259 brukere ble spurt, av dem 206 i psykiatritjenesten, 34 i psykiatrisk dagsenter og 19 i miljøarbeidertjenesten.

1.3.3 Datainnsamling

Datainnsamlingen ble gjennomført i november 2009. Alle brukerne fikk personlig tilsendt brev med informasjon om spørreundersøkelsen. Kontaktperson ved enhet helse med navn, adresse og telefon ble oppgitt i brevet. Vedlagt var anonymisert spørreskjema og frankert konvolutt. Det var anledning til å besvare ved å returnere spørreskjema per post, eller direkte på nettet ved å benytte sitt passord. For å nå mange brukere ble det valgt å sende brev til alle brukerne i de respektive tjenestene.

Innenfor målgruppen vil det generelt sett være personer som er avhengig av forutsigbarhet og kontinuitet, og som har skepsis til å besvare en slik undersøkelse. Denne målgruppen har vært lite i fokus før opptrappingen og er lite utfordret med brukerundersøkelser tidligere. Det ble informert om undersøkelsen i god tid før gjennomføring. De ansatte ved KORPH informerte om undersøkelsen, svarte på spørsmål og oppmuntret brukerne til å svare.

Påminning ble sendt til alle brukerne uavhengig om de hadde svart eller ikke. Systemet fra KS klarte ikke å skille ut de som allerede hadde svart. Informasjon ble lagt ut på kommunens hjemmeside og det ble informert i media.

Svarene som kom per post ble lagt inn i databasen "bedrekommune" av medarbeidere i seksjon helse, miljø og forebygging og med hjelp av brukerkoordinator psykisk helse.

1.3.4 Spørreskjema

Spørreskjemaet som ble benyttet ble i sin helhet utarbeidet av KS. Sarpsborg kommune hadde ikke formulert egne spørsmål (se vedlegg 3). Hvert spørreskjema var anonymisert ved særskilt passord og kunne ikke spores til brukeren som hadde svart.

Spørreskjemaet inneholdt åtte kategorier spørsmål, og brukerne har svart på 18 spørsmål knyttet til tjenestene. Spørsmålene er spesifikt utarbeidet for å kartlegge kvalitet på tjenester innen psykisk helse innen følgende kategorier:

- resultat for brukeren
- brukermedvirkning
- trygghet og respektfull behandling
- tilgjengelighet
- informasjon
- brukerne ble også spurt om hvordan de vurderer det tjenestetilbudet de mottar generelt sett

Brukerne har tatt stilling til hvert av spørsmålene på en skala fra 1 til 4, hvor 1 er svært misfornøyd og 4 er svært fornøyd. I tillegg fantes svarmuligheten "vet ikke". Det var også anledning til egne kommentarer i åpent felt.

1.3.5 Rapportering

Denne rapporten oppsummerer resultatene for psykisk helse på et aggregert nivå. Analysen bygger på vedlagte grafikkvedlegg som viser resultatene for alle spørsmålene som er stilt i undersøkelsen. Grafikkvedlegget viser resultater sett i forhold til et landsgjennomsnitt.

Dagsenteret og miljøarbeidertjenesten har få brukere og det er derfor tatt personvern hensyn ved å presentere resultatene fra de tre tjenestene samlet.

Kapittel 2 gir en gjennomgang av resultatene fra brukerundersøkelsen. Gjennomgangen er knyttet til de enkelte kategoriene spørsmål brukerundersøkelsen er bygget opp omkring. Resultatene er vurdert opp mot et landsgjennomsnitt da det ikke er noen tidligere undersøkelse innen psykisk helse i Sarpsborg kommune som det kan sammenlignes med.

Der det er et skille på 0,3 eller mer mellom landsgjennomsnittet og svarene fra undersøkelsen, kan det tyde på en statistisk holdbar forskjell, og et forbedringsområde. Det er imidlertid ikke foretatt noen grundigere analyse av brukerundersøkelsen (eks. gjennom en regresjonsanalyse) da det vil kreve en kompetanse kommuneområdet helse og sosial ikke har. En regresjonsanalyse vil si en vurdering av hvilke svar som har en statistisk påvirkningskraft i brukerundersøkelsen. Hvilket spørsmål betyr mest for eksempel i forhold til det siste spørsmålet i undersøkelsen om generell tilfredshet.

1.4 Hva måles i denne type undersøkelse

Brugerundersøkelsen er designet som en tilfredshetsundersøkelse, dvs. at man ønsker å finne ut hvor fornøyd eller misfornøyd brukerne er med ulike forhold i tjenesten de mottar. Det er brukerens subjektive opplevelse og vurdering som måles.

Når brukeren blir spurt om for eksempel sin opplevelse av de ansatte holder avtaler, vil vurderingen baseres på egne konkrete erfaringer. Hvis erfaringene tilfredsstillende forventningene eller erfaringene overgår forventningene, har man tilfredse eller meget tilfredse brukere. Dersom erfaringene ikke tilfredsstillende forventningene, får man misfornøyde brukere. Dette innebærer at det ikke er kun erfaringene som avgjør brukernes tilfredshet, men også forventningene.

Forventninger skapes av flere faktorer; de påvirkes av media, de enkelte tjenesters omdømme, hva man hører av familie og bekjente og ens egen bakgrunn og livssituasjon etc. Forventningenes karakter kan også være forskjellig. Noen har diffuse, men høye forventninger. Andre har konkrete og høye forventninger. Noen har svært lave og diffuse forventninger (som ligger nær en "negativ innstilling") mens andre igjen har lave konkrete forventninger (knyttet til konkrete opplevelser). Forventningene vil også påvirkes av hvilken kjennskap den enkelte bruker har til tjenestene, for eksempel tjenestens krav til deltakelse og egeninnsats fra brukeren.

En tilfredshetsundersøkelse tar først og fremst sikte på å kartlegge den subjektive kvalitetsdimensjonen, altså opplevd kvalitet hos de enkelte brukerne. Hvis man inkluderer "subjektiv kvalitet" i kvalitetsaspektet, innebærer det at brukerne selv får en sentral plass i kvalitetsbedømmingen, som et supplement til andre måter å måle kvalitet (for eksempel "objektive" kvalitetsmål ut fra standarder etc.).

Det innebærer at kvalitetsutvikling ikke bare bør skje gjennom å levere gode tjenester og derigjennom skape gode erfaringer, men også at man bør vie oppmerksomhet mot å påvirke og håndtere forventninger. Aktiv dialog og kommunikasjon, informasjon om tjenesten, og hvilke forventninger tjenesten har til brukeren vil påvirke forventningene.

2. Resultater

Spørreskjemaet inneholdt åtte kategorier spørsmål. I dette kapitlet presenteres en oppsummering av resultater knyttet til hver av kategoriene (se kapittel 1.3.4) For hver av kategoriene er det laget en grafikk som viser svarfordelingen mellom svaralternativene (1-4) i prosent. Grafikken er knyttet til gjennomsnittet innenfor hver kategori. Der det er store avvik knyttet til enkeltspørsmål kommenteres det spesielt. Siden Sarpsborg kommune ikke tidligere har gjort noen slik undersøkelse, benyttes landsgjennomsnittet som sammenligningsgrunnlag.

Av de som svarte er 80 % kvinner og 20 % menn. I undersøkelsen er det spurt om brukeren mottar tjenester i kommunen i tillegg til miljøarbeider-, psykiatritjeneste eller psykiatrisk dagsenter. Her oppgir de spurte bruk av blant annet disse tjenester:

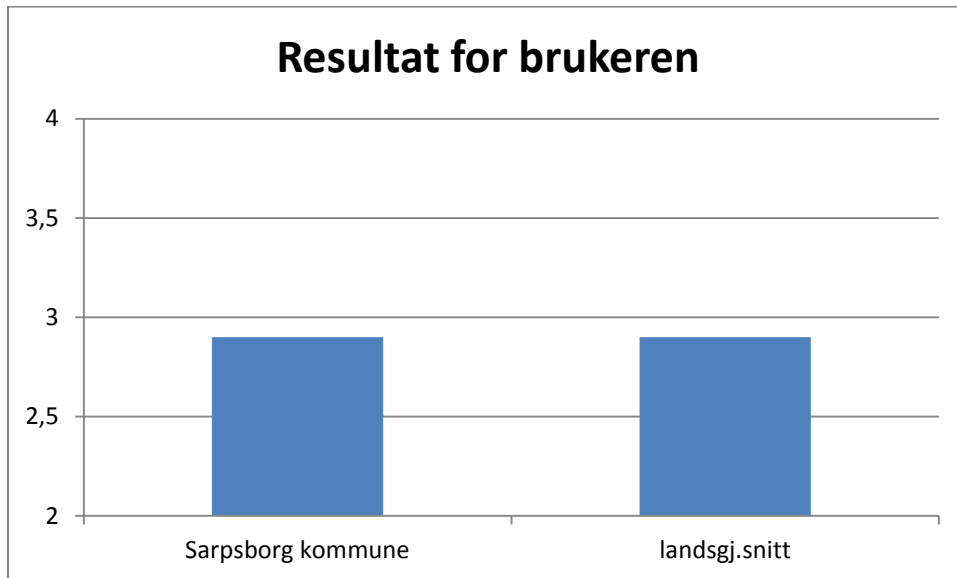
Bruk av andre tjenester i prosent

Tjenestetype	Svar i prosent
Sosiale tjenester	20,5
Barnevernstjenester	5,1
Hjemmesykepleie	32,1
Hjemmetjenester	17,9
Legetjenester	23,1
Miljøtjenester	6,4
Dagsenter	19,2
Andre dagaktiviteter (grønn omsorg, jobbtiltak etc.)	3,8
Helsesøstertjenester	2,6
Pedagogiske psykologiske tjenester	12,8
Annet	46,2

78 av 259 har svart på undersøkelsen. Det gir en gjennomsnittlig svarprosent for de tre tjenestene samlet på 30.

For alle kategoriene spørsmål ligger svarene på landsgjennomsnittet eller med et avvik på +/-0,1.

2.1 Resultat for brukeren

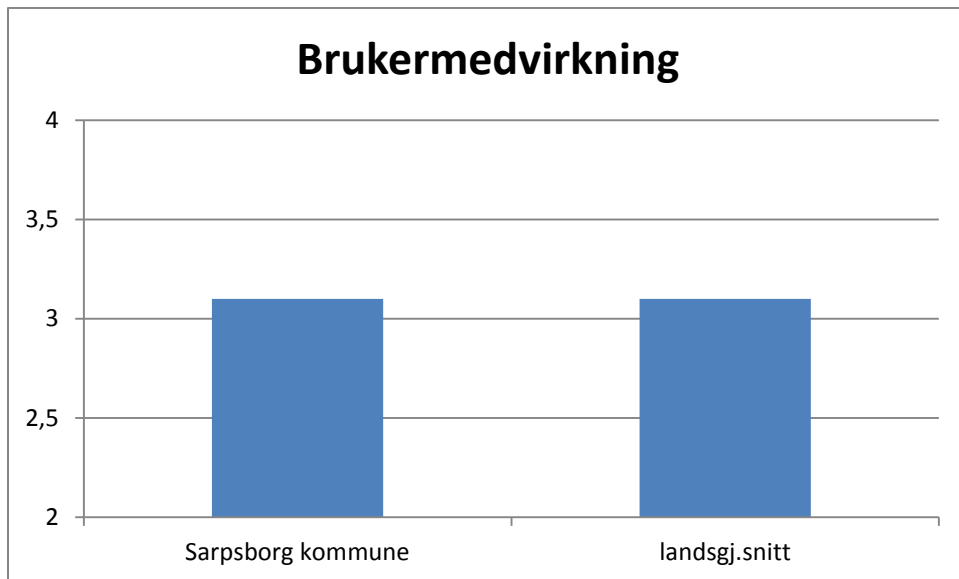


Spørsmålene i denne kategorien har fokus på om tjenesten bidrar til at brukeren får et mer aktivt liv, bedre sosialt nettverk eller bidrar til økt trygghet i hverdagen. Resultatene her ligger samlet på landsgjennomsnittet som er 2,9.

Ser en nærmere på hvert enkelt spørsmål kommer det fram at så mange som 75 % mener de får et tryggere liv. Imidlertid er det bare 51,4 % som mener at de får et større nettverk, mens 68,4 % mener at de får et mer aktivt liv.

2.2 Brukermedvirkning inkludert Individuell plan

To spørsmål omhandler muligheten for å påvirke den tjenesten som faktisk gis, og et gjelder individuell plan(IP) særskilt.



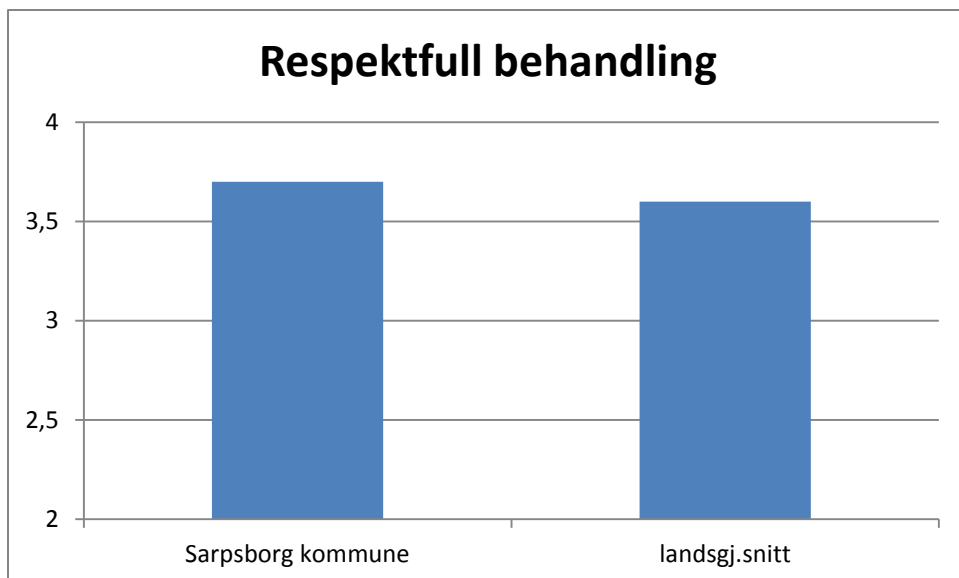
Her er det 69,8 % av brukerne som er fornøyd med muligheten de har til å påvirke tjenesten, mens det synker til 64 % som mener de blir hørt hvis det er noe å klage på.

12 % av de spurte oppgir at de ikke vet om de har IP. Av de som har IP oppgir 81,2 % at de opplevde å være i fokus da planen ble utarbeidet.

Her ligger total score på landsgjennomsnittet samlet noe høyere enn de ovenfornevnte kategorier og Sarpsborg følger med 3,1.

2.3 Respektfull behandling

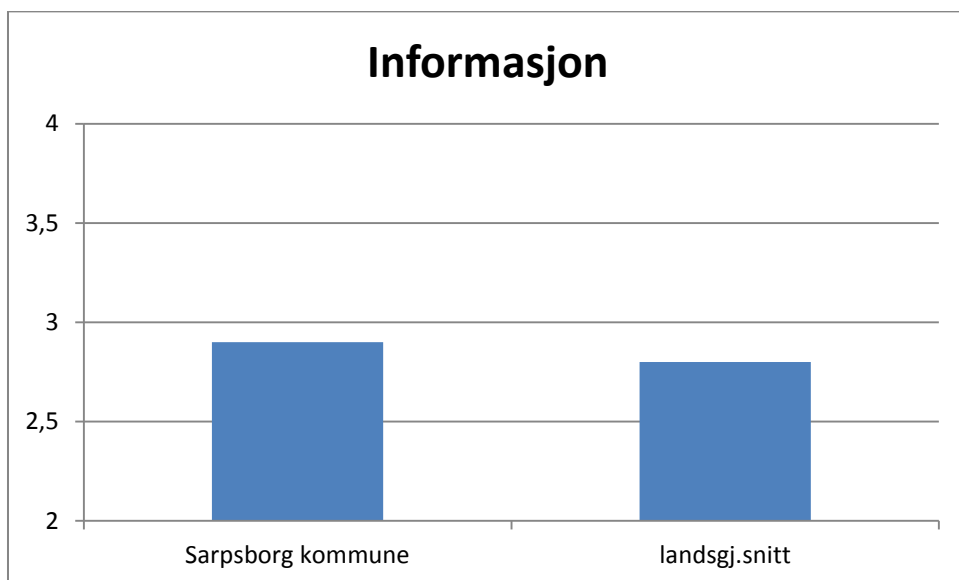
I denne kategorien er det fem spørsmål som handler om de ansatte i tjenesten hvordan de behandler brukeren; med hensyn til å lytte, holde taushetsplikt, avtaler og vise respekt.



Dette må kunne sies å være en svært sentral og viktig del av tjenesten til en sårbar gruppe. Her scorer Sarpsborg meget høyt med 3,7 mens landsgjennomsnittet er 3,6. Så mye som 96 % av de spurte sier at de ansatte er flinke til å holde avtaler, og 92,1 % at de blir behandlet med respekt. På dette punktet ligger score også høyt i undersøkelsen som gjelder sykehjem og bofellesskap.

2.4 Informasjon

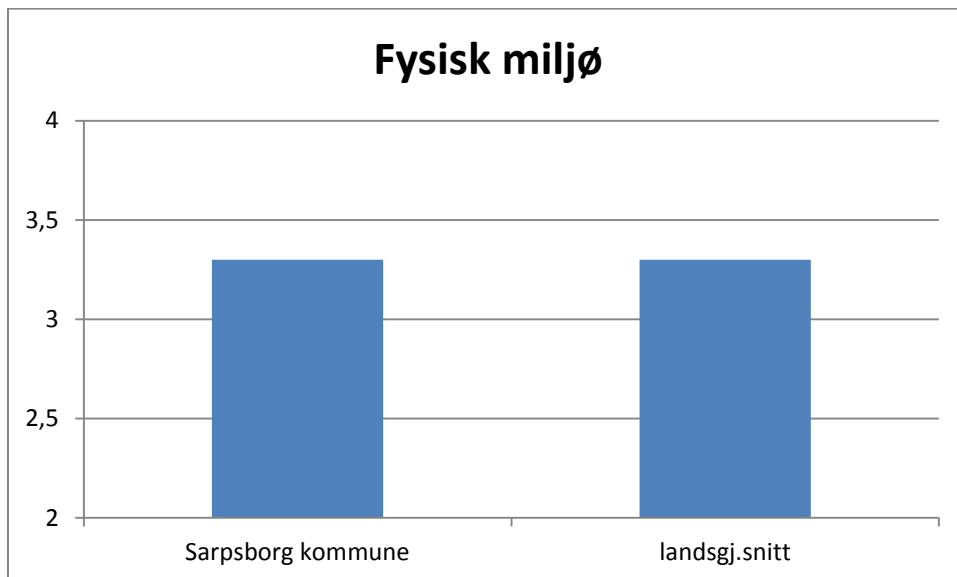
Disse spørsmålene angår informasjon om tjenestetilbudet og informasjon om rettigheter.



Svarene her ligger på 2,9 i Sarpsborg og landsgjennomsnittet på 2,8. Bare 56,6 % av brukerne opplever å få god informasjon om sine rettigheter generelt, mens 81,5 % har fått god informasjon om tjenestetilbudet. Det kan tyde på at her er det forbedringspotensiale for kommunen. Det samme bildet ses også i undersøkelsen som er gjennomført i sykehjem og bofellesskap.

2.5 Fysisk miljø

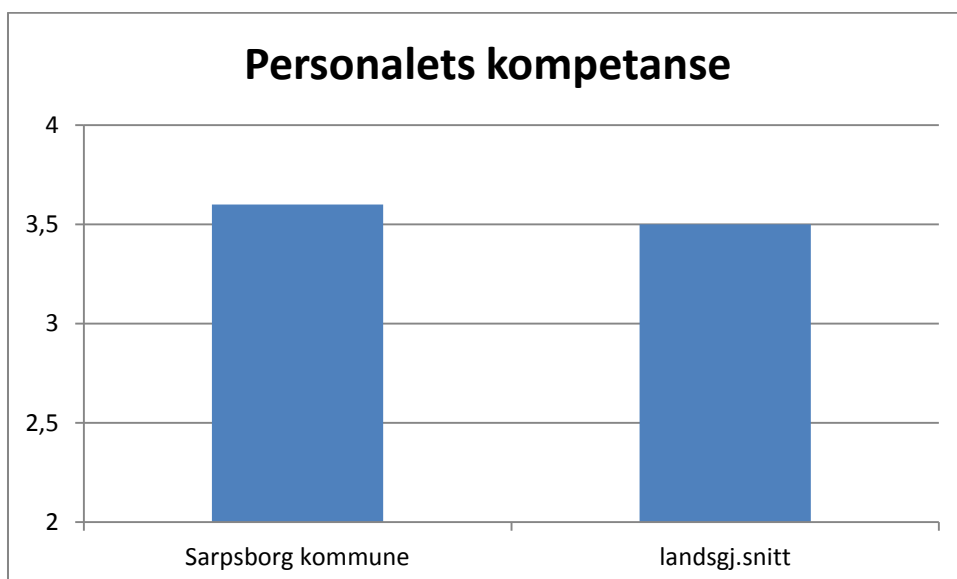
Dette spørsmålet gjelder sted for å ha fortrolige samtaler med de ansatte.



Her ligger Sarpsborg på landsgjennomsnittet som er 3,3. Selv om det ikke er mer enn 18,5 % som mener det er for lite tilpasset rom for fortrolige samtaler er dette så mange at det kan være verdt å se nærmere på.

2.6 Personalets kompetanse

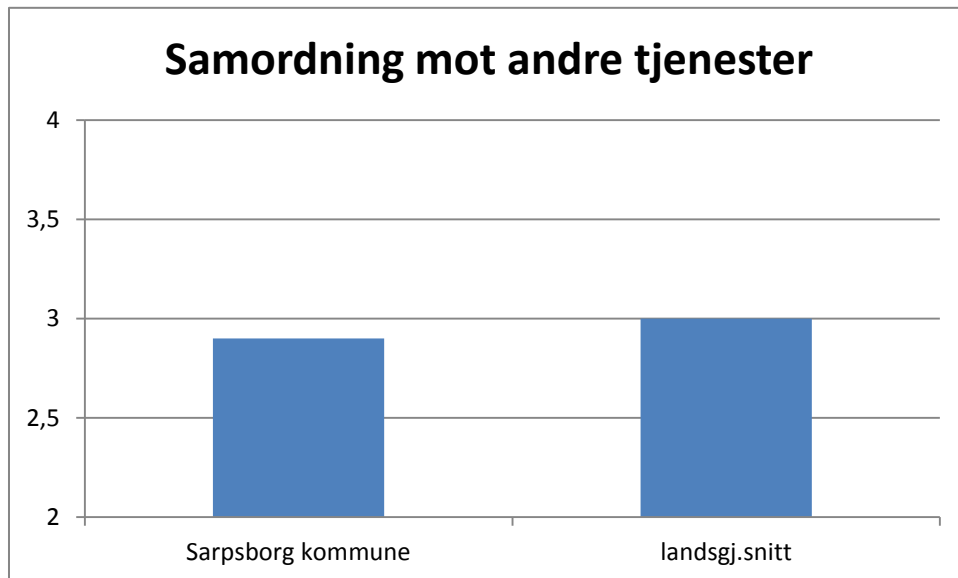
I dette spørsmålet er fokus på om de ansatte gjør en god jobb.



Landsgjennomsnittet er på 3,5 mens Sarpsborg scorer på 3,6. Som i kategori 2.3 er de fleste brukerne fornøyd med de ansattes arbeid.

2.7 Samordning mot andre tjenester

Her spørres det om samordning av tjenester både i kommunen og eks. sykehuset.

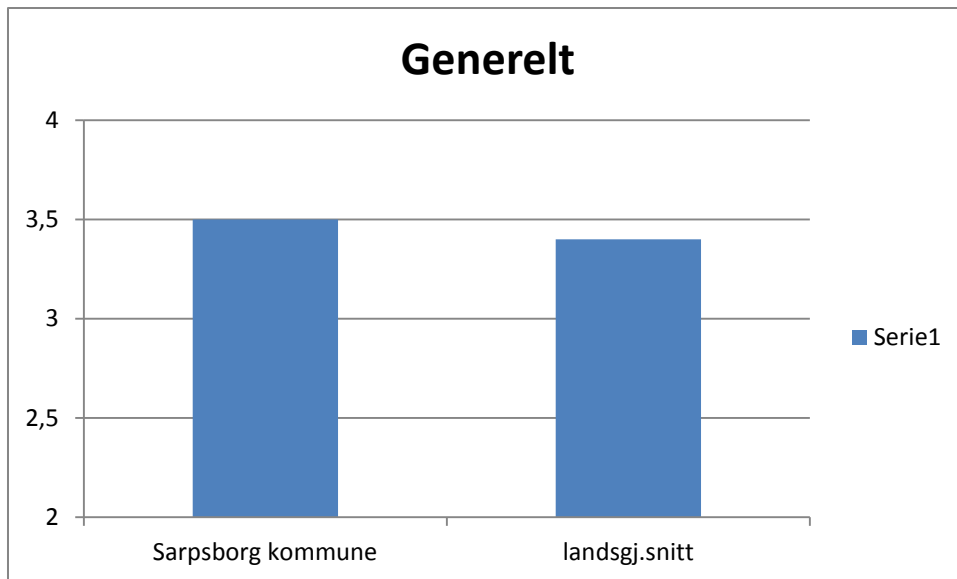


Det scores her med landsgjennomsnitt på 3 og spørreundersøkelsen i Sarpsborg med 2,9. Her har 72 % sagt at samordning er viktig, og 29,7 % mener at de i liten grad eller svært liten grad er det.

Her kan det være en utfordring å skille på hvilket nivå tjenestene gis, definisjon av innhold i tjenestene og hva samordning som begrep betyr. Score på de svarene som er innkommet kan tyde på at det er et potensial for forbedring.

2.1.8 Generell tilfredshet

Her bes brukeren om å vurdere hvor fornøyd han/hun alt i alt er med tjenesten.



Landsgjennomsnittet er her 3,4 og Sarpsborg ligger på 3,5. Selv om scoren her synes høy vil score på det generelle inntrykket først kunne utnyttes som god pekepinn når en såkalt regresjonsundersøkelse er gjennomført. Den vil kunne gir svar om hvilken påvirkingskraft det enkelte spørsmål har i forhold til det generelle inntrykket.

3. Oppsummering

Det er første gang det er gjennomført en så omfattende brukerundersøkelse innen psykisk helse i Sarpsborg kommune.

Sarpsborg kommune har i spørreundersøkelsen i 2009 valgt å basere seg på KS sitt spørreskjema, og å sende det ut til tre tjenester innenfor psykisk helse der alle brukerne ble spurt. Den samlede svarprosenten er på 30 % og derfor høy nok til at svarene kan gi en pekepinn om forbedringsområder og om hva som fungerer bra. Ved gjentagelser av spørreundersøkelser innenfor dette området vil en muligens kunne få en høyere svarprosent.

De spurte brukerne er sannsynligvis de som mottar tjenester over lang tid. Ved en senere undersøkelse t vil det være naturlig å vurdere om alle brukerne ska være med. Det kan også være aktuelt med egne spørsmål.

Kun 22 kommuner har i 2009 valgt å gjennomføre brukerundersøkelser innen psykisk helse. Av disse er både små og store kommuner.

Noen kommuner kan ha valgt personlig intervju/telefonintervju. Dette kan påvirke svarene gjennom lav svarprosent og mistolkning av spørsmål, samt må tas med i vurderingen ved sammenligning mellom kommuner. Det er ikke gått inn i materialet til andre kommuner.

Samlet sett ligger Sarpsborg tett opp til landsgjennomsnittet i alle spørsmålene. Avviket er på bare +/- 0,1 og er innenfor avviksgrensen på 0,3. Spørsmålet vil være om landsgjennomsnittet er godt nok. Variasjonen mellom de enkelte spørsmålskategoriene går fra 2,9 til 3,7 som er den høyeste.

For evt. å kunne sette en standard for Sarpsborg kommune bør det gjennomføres ny undersøkelse.

Det er grunne til å merke seg de gode resultater med flere kategorier som gjelder de ansatte og deres arbeid, og særlig punktet som gjelder respektfull behandling.

Som et resultat av brukerundersøkelsen samlet kan disse punktene trekkes fram:

Sterke sider

Brukeren opplever at

- han/hun blir behandlet med respekt
- de ansatte holder avtaler
- de ansatte holder taushetsplikten
- de ansatte er flinke til å lytte

Svake sider

Områder for forbedring

- informasjon om brukerens rettigheter
- samordning av tjenestetilbud
- bedre mulighet for tilrettelagte samtalerom

Som en fortsettelse av dialogen om tjenestenes kvalitet bør brukerne informeres om resultatene i undersøkelsen og involveres i forbedringsprosessen. En tilbakemelding til alle kan være naturlig også som en oppfølging for å motivere til deltakelse ved neste undersøkelse. Selv om de pårørende ikke er spurt i denne undersøkelsen kan det være nyttig å ha en dialog om brukerundersøkelsen som et ledd i kvalitetsarbeidet.

Vedlegg

1. Grafer fra undersøkelsen
2. Informasjonsbrev til brukerne
3. Påminningsbrev
4. Spørreskjema