



Arkivsak: 201100224

Arkivkode: 340

Saksbeh: Mariann Engvik

Saksgang	Møtedato
Omsorgskomite	11.02.2013
Råd for funksjonshemmede	12.02.2013
Bydelsutvalget	18.02.2013

OPPFØLGING AV BRUKERUNDERSØKELSE PSYKISK HELSE 2012

Bakgrunn

Bydel Østernsjø gjennomførte brukerundersøkelse innen psykisk helse i oktober/ november 2012. Undersøkelsen var rettet mot voksne personer som bor i bydelen og som mottar tjenester fra ansatte i bydelen på grunn av sin psykiske lidelse. Undersøkelsen begrenset seg til tre hovedgrupper:

- Personer med psykiske lidelser som bor i samlokaliserte boliger med bistand.
- Personer som bor i egen leilighet og har oppfølging av psykisk helsearbeider.
- Personer som benytter seg av treff- og aktivitetsstedene Kafé X og Multehaug.

Undersøkelsen ble gjort i samarbeid med "bedrekommune.no", og det var anledning å besvare undersøkelsen elektronisk.

Saksframstilling:

Resultatene i undersøkelsen 2012 viser en generell forbedring sammenlignet med undersøkelsen året før, også når det gjaldt svarprosenten. Svarprosenten er 32 %, dette er en økning fra 2011 hvor den var på 24 %. 59 % av besvarelsene var fra kvinner og 41 % fra menn, dette er tilsvarende tall som i 2011.

Spørsmålene er i stor grad de samme som ble brukt i 2011. Spørsmålene besvares på en skala fra 1 – 4, der 4 er best. Oppsummert har brukerne i Bydel Østernsjø gitt en gjennomsnittlig score på 3,4 på brukertilfredshet. Resultatene ligger tett opptil landsgjennomsnittet. Resultatet for 2011 hadde en gjennomsnittlig score på 3,1, noe som viser en økning på 0,3 fra 2011.

Undersøkelsen for 2012 var oppdelt i åtte bolker med underliggende spørsmål, til sammen 24 spørsmål. Under følger resultatene fra Bydel Østernsjø. Tallene i parentes viser fjorårets tall i den grad det er sammenlignbart, samt årets landsgjennomsnitt.

1. *Tilgjengelighet* handler om ventetid fra søknad om hjelp, antall timer hjelp, om de fysiske forhold passer til fortrolige samtaler og telefontilgjengelighet
Bydel Østernsjø: **3,3** (ikke forespurt i 2011) landsgjennomsnitt: 3,5

2. *Informasjon* handler om informasjon om hva tjenesten kan tilby, rettigheter, brukermedvirkning og klageadgang
Bydel Østensjø: **3,0** (2,8) landsgjennomsnitt: 3,0
3. *Personalets kompetanse* handler om hvorvidt de ansatte evner å gi god hjelp:
Bydel Østensjø: **3,5** (3,5) landsgjennomsnitt: 3,5
4. *Samarbeid med andre tjenester* handler om hvorvidt de ansatte som hjelper brukeren samarbeider på en god måte
Bydel Østensjø: **3,4** (2,9) landsgjennomsnitt: 3,5
5. *Brukermedvirkning* handler om at bruker kan påvirke den tjenesten han/hun får, blir hørt dersom noe ønskes endret og er med og utarbeider aktuelle planer
Bydel Østensjø: **3,3** (3,0) landsgjennomsnitt: 3,3
6. *Respektfull behandling* handler om at ansatte lytter, ivaretar taushetsplikten, holder avtaler, gir beskjed dersom forsinkelser og behandler med respekt.
Bydel Østensjø: **3,7** (3,5) landsgjennomsnitt: 3,7
7. *Resultat for brukerne* handler om at bydelen bidrar til et mer meningsfylt liv, dekket behov for sosial kontakt, økt trygghet i hverdagen, godt tilrettelagt mht psykisk helse / og eller rusrelaterte problemer.
Bydel Østensjø: **3,5** (2,9) landsgjennomsnitt: 3,3
8. *Generelt* - alt i alt hvor fornøyd er brukeren med mottatt tjeneste.
Bydel Østensjø: **3,5** (3,3) landsgjennomsnitt: 3,5

Spørsmålene som handler om tilgjengelighet er nye av året. Scorene her er relativt høye, men ligger litt under landsgjennomsnittet. Neste bolk omhandler informasjon og er den som har fått lavest score. Resultatet ligger på landsgjennomsnitt og er bedre enn ved forrige undersøkelse. Brukernes opplevelse av personalets kompetanse er som i fjor og holder seg på landsgjennomsnittet, mens samarbeid med andre tjenester har hatt en relativt stor økning fra 2,9 i fjor til 3,4 i år. Brukermedvirkning har også gått opp 0,3 poeng og ligger på landsgjennomsnittet. Respektfull behandling er den bolken som har fått høyest score begge årene og resultat for brukerne er den bolken som har økt mest fra 2,9 i fjor til 3,5 i år.

Oppsummert er resultatene fra 2012 bedre enn resultatene for 2011. Bydel Østensjø laget en tiltaksplan etter fjorårets resultat med hovedfokus på *informasjon* og *brugermedvirkning*. Brukerundersøkelsen viser at måltallene på fire satsningsområder ble nådd med god margin. Siste satsningsområdet som handlet om at brukeren opplever sin rolle sentral ved utarbeidelse av IP, er tatt ut og ikke gjentatt. I stedet er det et spørsmål som handler om hvorvidt brukeren er med ved utarbeidelse av planer. Her ligger scoren på landsgjennomsnittet.

Det er opprettet en arbeidsgruppe som har sett på resultatene etter undersøkelsen og mulige tiltak for å bedre resultatene ytterligere. Spørsmål rundt tilgjengelighet er vurdert som viktige og dette er problemstillinger som bydelen til enhver tid er opptatt av å forbedre. Når det gjelder prioritering og ekstrasatsning, har arbeidsgruppen konkludert med at det er ønskelig å videreføre satsningsområdene informasjon og brukermedvirkning fra 2012 til også å gjelde for 2013. Dette for å sikre at tiltak som ble igangsatt i 2012 videreføres og at de gode resultatene opprettholdes.

Ekstra tiltak rundt tilgjengelighet vil bli vurdert som satsningsområde etter neste brukerundersøkelse. Tiltaksplan for 2013 følger vedlagt.

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

Oppfølging av brukerundersøkelse psykisk helse 2012 tas til orientering.

Tove Stien /s
Bydelsdirektør

Mary Ann Gursli /s
avdelingsjef

1 vedlegg