



Brukerundersøkelse helsestasjonstjenesten

Om undersøkelsen

Ett av kommunens virkemidler for brukermedvirkning er brukerundersøkelser. Det er første gang det er gjennomføre en brukerundersøkelse for helsestasjonstjenesten.

Brukerundersøkelsen er en tilfredshetsundersøkelse, der brukerne har vurdert kommunens tilbud på et utvalg spørsmålsstillinger.

I tillegg har brukerne fått anledning til å kommentere innholdet i tilbudet.

Det ble benyttet et standardisert spørreskjema med faste svaralternativer. Skjemaet inneholder påstander som den som svarer, skal si seg enig eller uenig i langs en skala.

Kommuneforlaget og KS har utviklet spørreskjema for måling av kvalitet innen ulike tjenesteområder, og gir oss mulighet til å sammenligne oss med andre kommuner. Rennesøy kommune har ansvar for den praktiske gjennomføringen av brukerundersøkelser.

Hensikten med undersøkelsen er å få mer informasjon og kunnskap om hva brukerne er fornøyde med og hva de er mindre fornøyde med når det gjelder tilbudet som gis i helsestasjonstjenesten.

Undersøkelsen pågikk fra 1 september til 31 oktober.

Helsestasjonstjenestene er en del av Rennesøy kommunes lovpålagte helsetilbud til befolkningen. Tjenesten er gratis og gir tilbud om: Vaksineringshelseopplysning, helseundersøkelser, forebyggende psykososialt arbeid, hjemmebesøk, helsetjenester til flyktninge, reisevaksineringshelsestasjon for ungdom, smittevernforebyggende arbeid, bistand og samarbeid med skole, samarbeid om habilitering av barn og unge med spesielle behov og svangerskapsomsorg ved jordmor

Målgruppe er alle innbyggere i aldersgruppen 0-20 år og gravide.

Svarprosent og representativitet.

Undersøkelsen har en svarprosent på 42. Når man skal fortolke resultater fra bruker/pårørendeundersøkelser, er svarprosenten et viktig parameter. Det er ønskelig at denne er høyest mulig, slik at resultatene gir et dekkende bilde av hvordan tjenesten oppleves av brukerne/pårørende, det vil si at resultatene er representative. Det hadde selvfølgelig vært ønskelig med en høyere svarprosent, men 42% er så pass at kommunen kan si at undersøkelsens resultater er representative for tjenestene som leveres på helsestasjonen.

Undersøkelsen har en 10,2 % feilmargen ved et konfidensnivå på 95%.

Det vil si at vi kan være 95% sikker på at dersom alle brukerne hadde avgitt svar, så ville svarene falle innenfor +/- 10,2 % av svarene i denne undersøkelsen.

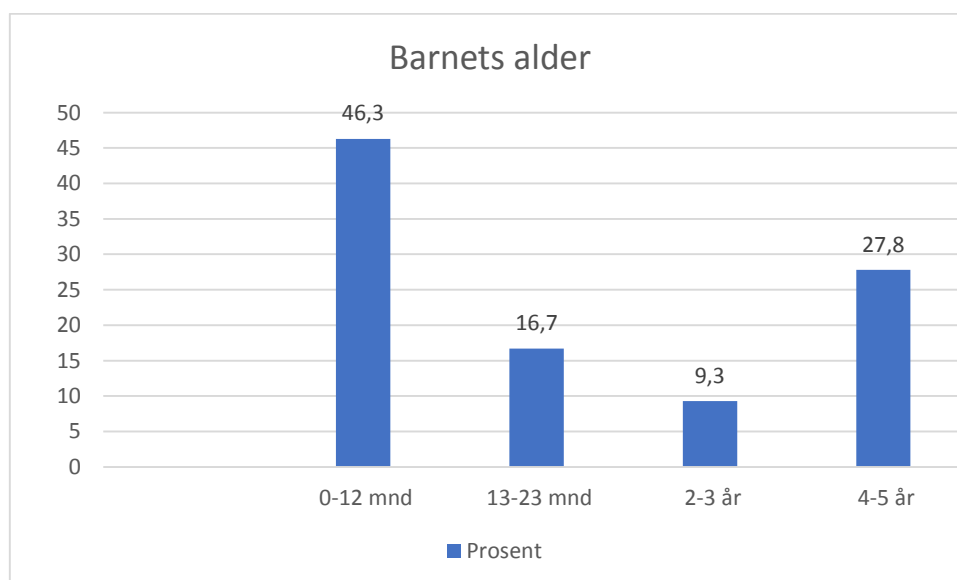
Undersøkelsen ble utdelt til personer som var innom helsestasjonen i tidsrommet 1 september til 31 oktober. 129 personer fikk utlevert spørreskjemaet.

Det ble informert om brukerundersøkelsen med oppslag i Bygdebladet i forkant. Det var også oppslag på helsestasjonen mens undersøkelsen pågikk. Brukerne fikk utlevert spørreskjemaet når de møtte opp på helsestasjonen. Ansatte motiverte aktivt til deltakelse. Det ble lagt til rette med egen pc i lokalene slik at en kunne svare på undersøkelsen før en gikk fra helsestasjonen. Hvis informantene ønsket å gjøre dette på et seinere tidspunkt fikk de utlevert en ferdig frankert svarkonvolutt. Brevet som informerte om undersøkelsen ble levert ut på engelsk til de informantene som ikke snakket norsk. Det ble gitt tilbud om tolk.

Når man skal fortolke resultatene som presenteres i denne saken, er det for øvrig viktig å ha som bakteppe at denne type kartlegginger måler brukernes subjektive opplevelse av tjenestetilbudet (subjektiv kvalitet). Hvordan den subjektive kvaliteten er, avhenger i stor grad av brukernes forventninger til tjenesten. I den grad disse er høye, vil det være vanskeligere å oppnå gode resultater. Brukerresultatene er et uttrykk for et øyeblikksbilde, målt på et gitt tidspunkt.

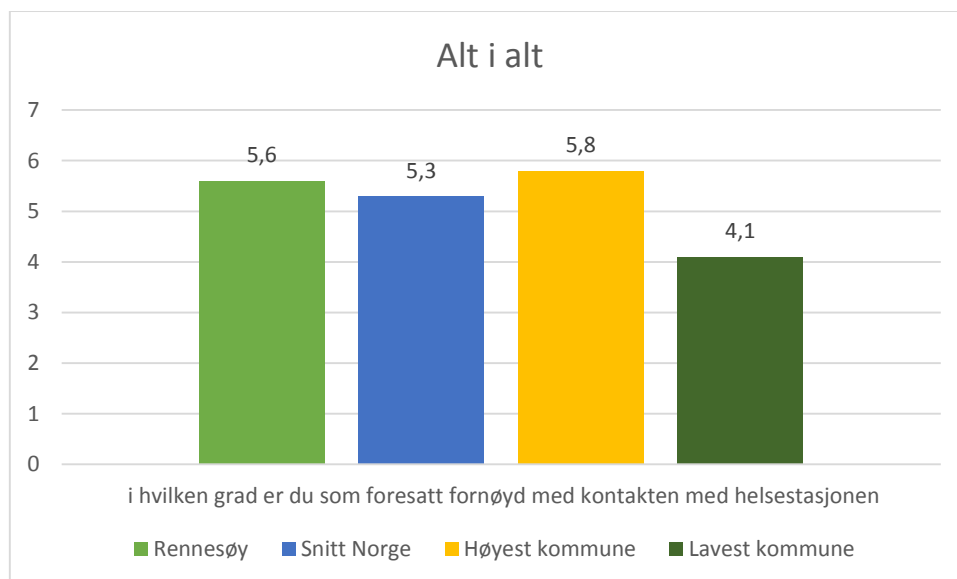
Brukerne

46,3 % av brukerne av helsestasjonen i perioden som undersøkelsen pågikk hadde barn mellom 0-1 år. 16,7 % hadde barn mellom 1-2 år, Mellom 3 og 4 år var det 9,3 % og for de mellom 4 -5 år var det 27,8 %. Dette gir en brukergruppe som har brukt helsestasjonen over en lang periode og har dermed erfaringer over tid. 70,4 % av informantene hadde flere barn. Det styrker påliteligheten i undersøkelsen, da informanten har vært i kontakt med helsestasjonen over tid.



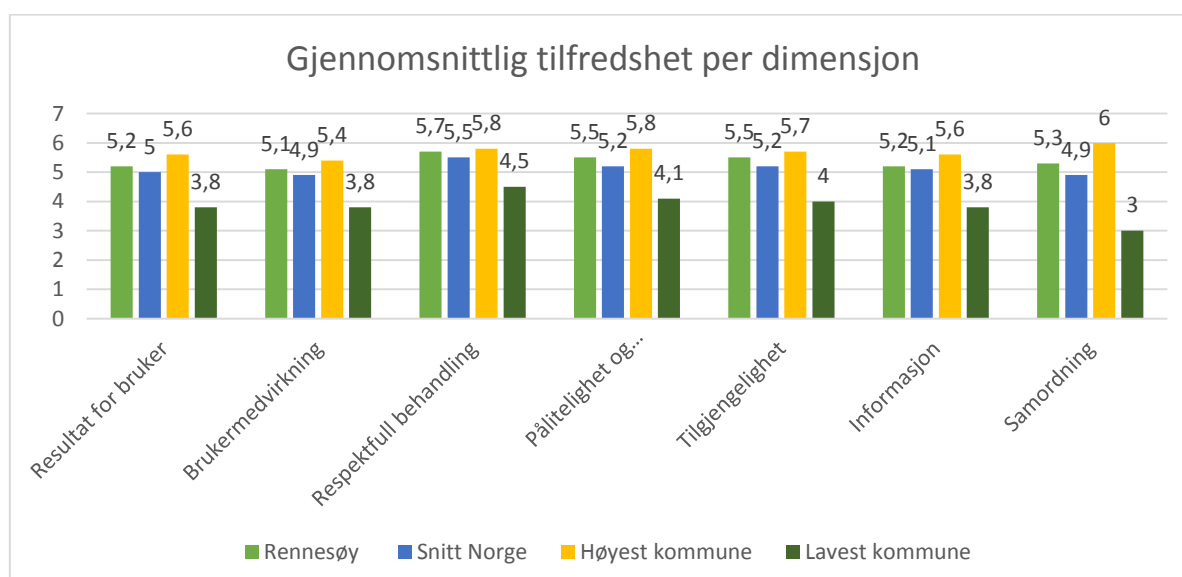
84,9 % av de som svarte på undersøkelsen hadde norsk som morsmål, mens 15,1 % hadde et annet morsmål. Dette reflekterer ikke virkeligheten i helsestasjonen. Mange flere brukerne har et annet morsmål og flere har utfordringer med å forstå norsk muntlig og skriftlig. Erfaringer fra disse brukerne er dermed mangelfull.

De fleste av undersøkelsens indikatorer er sammensatt av flere spørsmål. Unntaket er Helhetlig vurdering, som både utgjør en selvstendig indikator og et enkeltspørsmål.

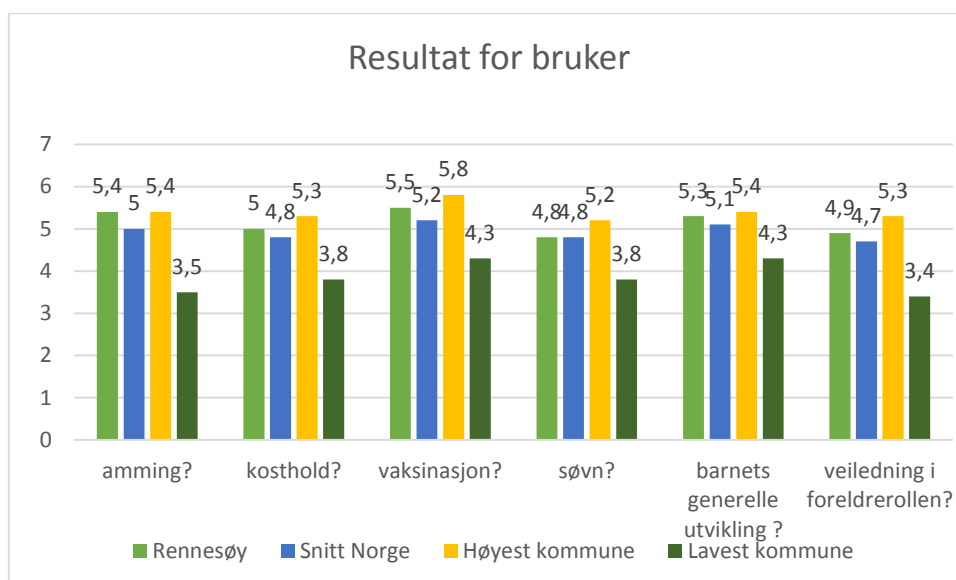


Resultatene er generelt svært gode, og viser at helsestasjonstjenesten har brukere som er godt fornøyd med kvaliteten på tjenestene som leveres. Det er første gang Rennesøy kommune gjennomfører brukerundersøkelse i helsestasjonstjenesten. Resultatene på indikatornivå kan dermed bare sammenlignes med andre kommuner. Helsestasjonen i Rennesøy ligger over gjennomsnitt i Norge innenfor alle dimensjonene.

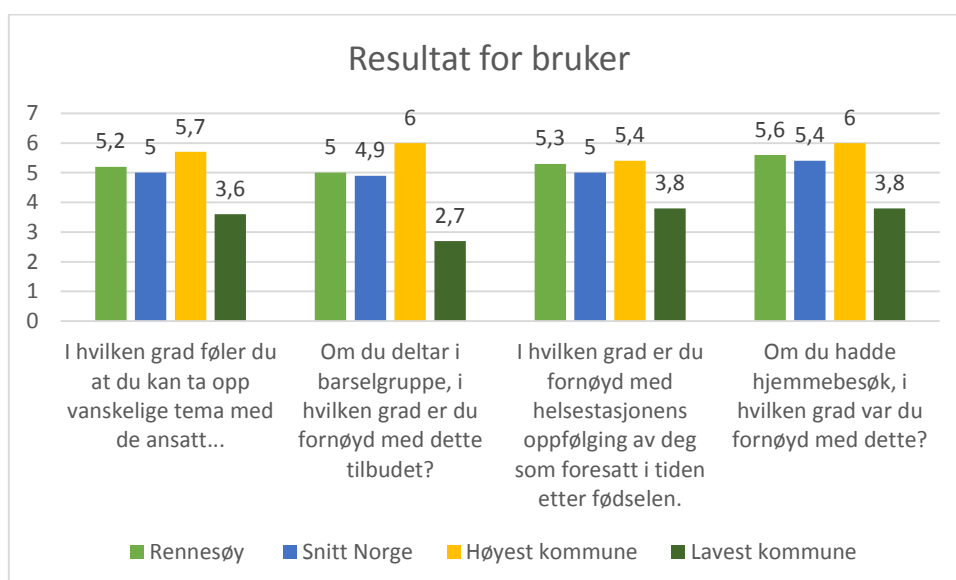
Gjennomsnitt i Norge er sammenlignet med 43 andre Norske kommuner



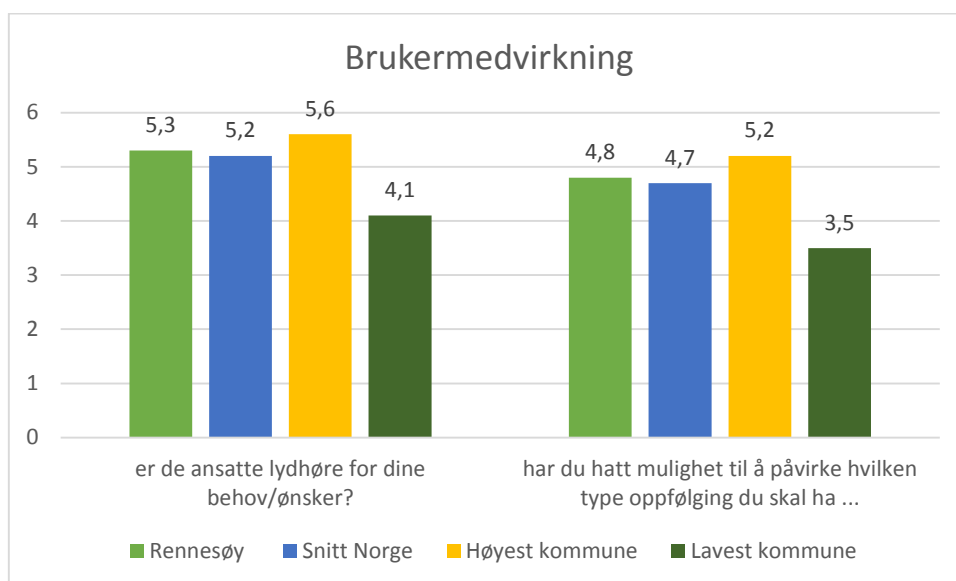
Gjennom å stille flere beslektede spørsmål får man et bedre grep om hva folk egentlig mener om gitte sider av et tilbud, eksempelvis innhold og tilgjengelighet. Å se på hvordan informantene har svart på spørsmålene innenfor hver indikator, gjør det lettere å se hvor man eventuelt skal iverksette tiltak. En skåre for en indikator vil kunne skjule variasjon mellom svarene som inngår. Derfor er det viktig å se på resultatene for hvert av spørsmålene.



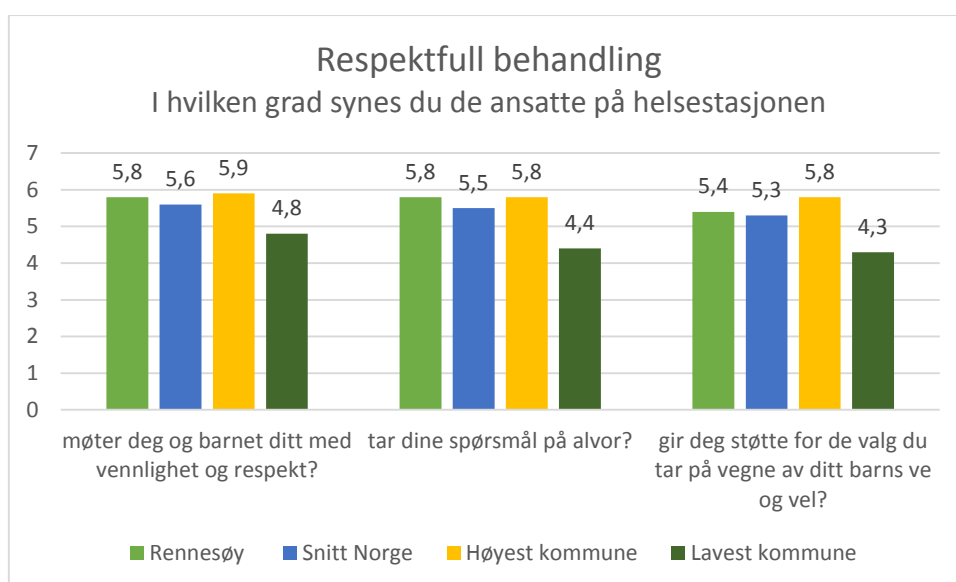
Helsestasjonen scorer over gjennomsnitt på» I hvilken grad brukerne opplever at de ansatte sin informasjon og veiledning er tilpasset hans/ hennes og barnets behov» innenfor amming og generell utvikling, vaksinasjon. Teamer som søvn og kosthold og veiledning i foreldrerollen er der en litt lavere score.



Brukermedvirkning er en av hovedstrategien i kommunedelplanen for helse og velferd. Helsestasjonen scorer over gjennomsnitt i Norge på alle indikatorer. Det er allikevel et område som bør gir spesiell oppmerksom fremover.

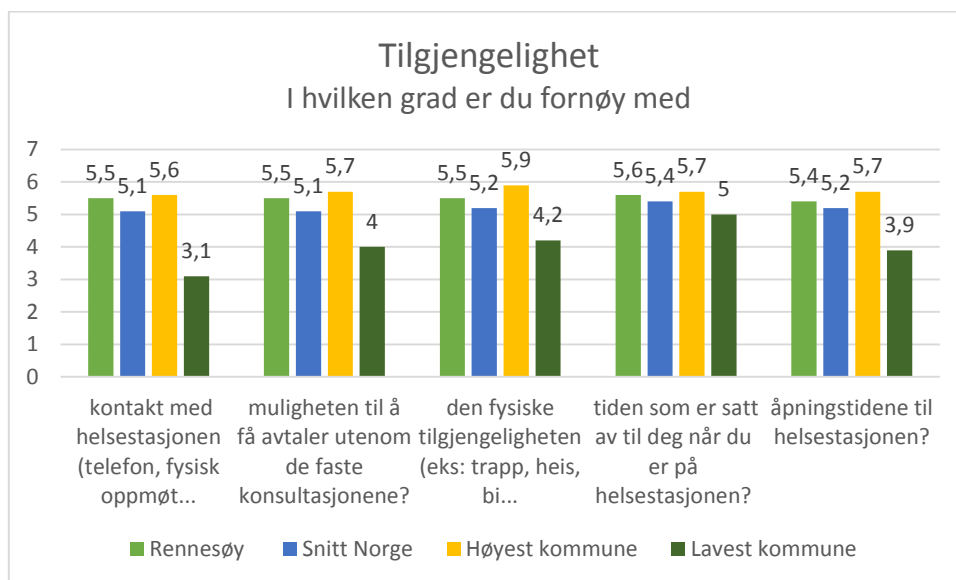
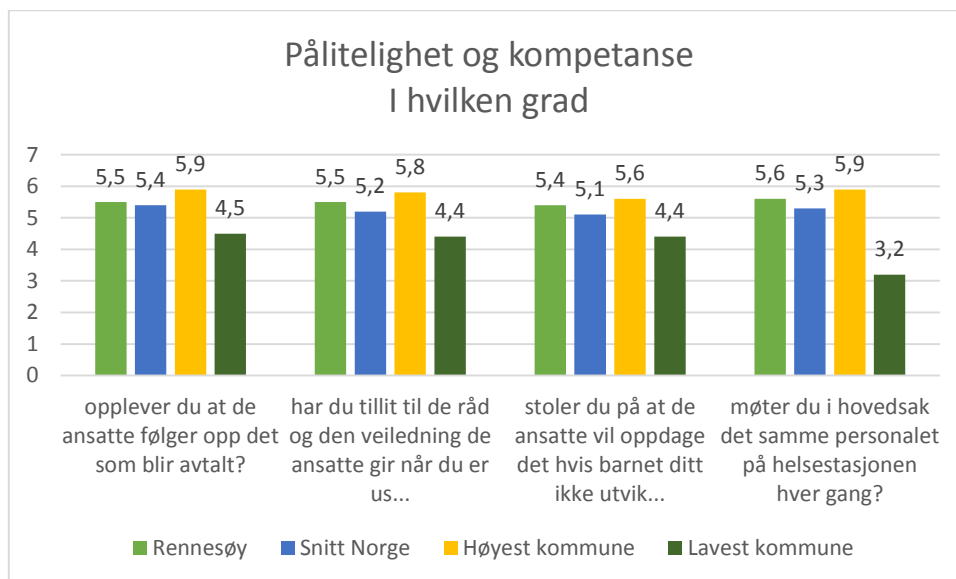


Brukerne av helsestasjonstjenesten i Rennesøy kommune opplever at ansatte behandler dem med respekt. Også her scorer en over gjennomsnitt. Brukerne opplever at deres spørsmål blir tatt på alvor, hvor vi har den høyeste scoren.

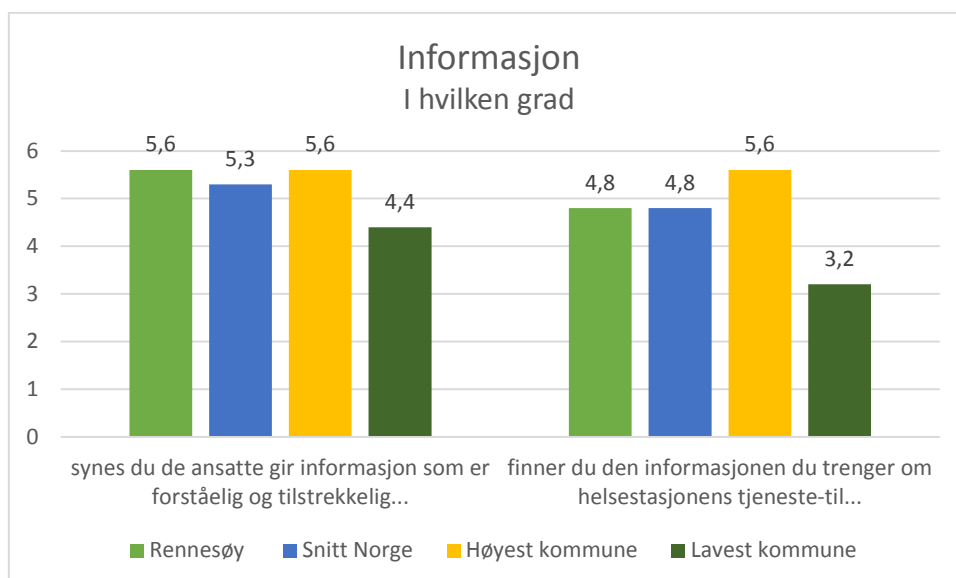


Tillit er en nøkkelfaktor i helsetjenesten tjeneste. Også her scorer helsestasjonstjenesten

over snitt i Norge.

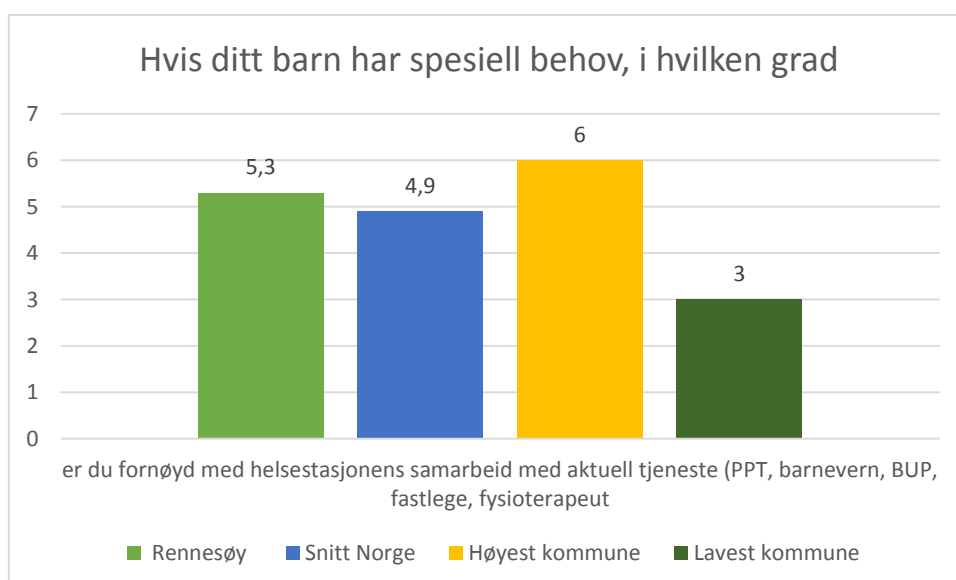


Brukerne av helsetjenesten opplever at tilgjengeligheten er god, men åpningstider er et område en kanskje må vurdere i og med at mange er yrkesaktive, og opplever det vanskelig med å gå i arbeidstiden. Brukerne har også gitt en tilbakemelding i forhold til den fysiske tilgjengeligheten. Dette må undersøkes nærmere, da universell utforming og tilgjengelighet er krav i forhold til helsetjenesten. Videre har noen brukere i kommentarfeltet henvist til at det er lite parkering, om dette dreier seg om tilrettelagte parkeringsplasser eller andre er usikkert.



Brukerne opplever at de ansatte gir forståelig og tilstrekkelig informasjon. Her scorer Rennesøy som høyest kommune. Samtidig er det viktig å understreke at antall informanter i forhold til antall fremmedspråklige som bruker helsestasjonstjenesten ikke er like godt representert. Dette kan dermed være et usikkert resultat. Brukerne scorer også Rennesøy på snitt i Norge i forhold til om brukeren finner den informasjonen en har behov for på helsestasjonene

Samhandling er en av strategiene i kommunedelplanen for helse og velferd. Målet er at tjenesten skal videreutvikles gjennom samhandling på bred front: Brukerne ble derfor spurt om deres opplevelser i forhold til samhandling, når barnet har spesielle behov.



Brukerne har scoret Rennesøy over snitt i landet, Men et stykke under høyeste kommune. Her vil en fremover se etter ytterligere forbedringer.

Kommentarer fra brukerne

17 brukere har benyttet anledningen til å si sin mening og komme med forslag til forbedringer av tjenesten under kategorien kommentarene. Brukerne er fornøyde, noen har kommentarer som gjelder andre tjenester. Der er også kommet inn kommentarer om manglende parkeringsplasser.

Presentasjon og oppfølging av undersøkelse

Resultatene har blitt presentert for Enhetsleder i folkehelse og forebygging. Den vil bli presentert for resten av ledergruppen i helse og velferd. Ansatte får en gjennomgang av resultatene på personalmøter. Brukerne får informasjon om resultatene gjennom kommunens nettside. Rådet for eldre og funksjonshemmede og brukerrådet for psykisk helse vil få saken til orientering

Undersøkelsen blir fulgt opp av Kommunalsjef for helse og velferd sammen med enhetslederne, vil primært skje i enhetene.

Det kan være en god regel å velge ut enkelte områder man får gode tilbakemeldinger på, samt noen områder for forbedring. Begge deler er viktig å jobbe med, både når det gjelder forbedringsarbeid eller å vedlikeholde gode resultater. Tiltakene vil danne grunnlag for neste gjennomføring i 2016, samt utvikling av tjenestetilbudet. Omtale av resultater og oppfølging av tiltak vil foreligge i kommunens årsberetningen.