

# **Brukerundersøkelse hjemmebaserte tjenester**

## **Om undersøkelsen**

Ett av kommunens virkemidler for brukermedvirkning er brukerundersøkelser. Det er første gang det er gjennomført en egen brukerundersøkelse for hjemmebaserte tjenester. 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 hjemmebaserte tjenester.

Undersøkelsen pågikk fra 15 august til 15 september.

Hjemmebaserte tjenester gir ulik tilbud til brukeren

Hjemmesykepleie blir tildelt etter brukers individuelle behov i henhold til gjeldene lovverk. Oppgaver kan være sårstell, medisinbehandling, personlig hygiene osv.

Praktisk bistand tildeles etter individuelle behov og består i praktisk hjelp som renhold osv

## **Svarprosent og representativitet,**

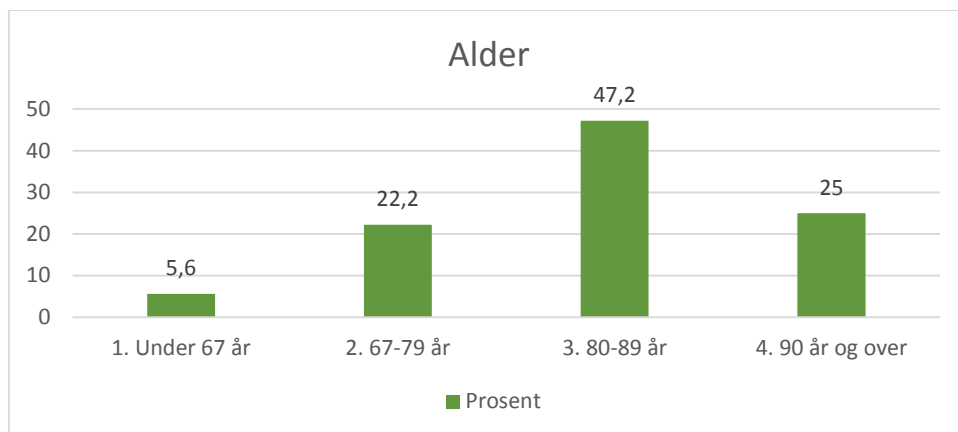
Undersøkelsen har en svarprosent på 51. Når man skal fortolke resultater fra bruker/pårørendeundersøkelser, er svarprosenten et viktig parameter. Det er ønskelig at denne er høyest mulig, slik at resultatene gir et dekkende bilde av hvordan tjenesten oppleves av brukerne/pårørende, det vil si at resultatene er representative. Svarprosenten på 51 er så høy at kommunen kan si at undersøkelsens resultater er representative for tjenestene som leveres i hjemmebaserte tjenester.

Undersøkelsen ble sendt ut til samtlige brukere. 71 personer fikk utlevert spørreskjemaet. Det ble informert om brukerundersøkelsen med oppslag i Bygdebladet i forkant. Ansatte i hjemmetjenesten var aktive med hensyn til å motivere til deltakelse. Pårørende og andre ble bedt om evt. å bistå og oppmuntret brukere til å svare. Enkelte brukere ble tilbudt intervju, hvis de ikke hadde pårørende som kunne bistå. Intervjuene ble utført av personer uten tilknytning til hjemmebaserte tjenester.

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 kvalitet 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

Det var 44 prosent menn og 55 prosent kvinner blant de som svarte, og dette reflekterer i stor grad det totale utvalg av brukerne av hjemmebaserte tjenester.



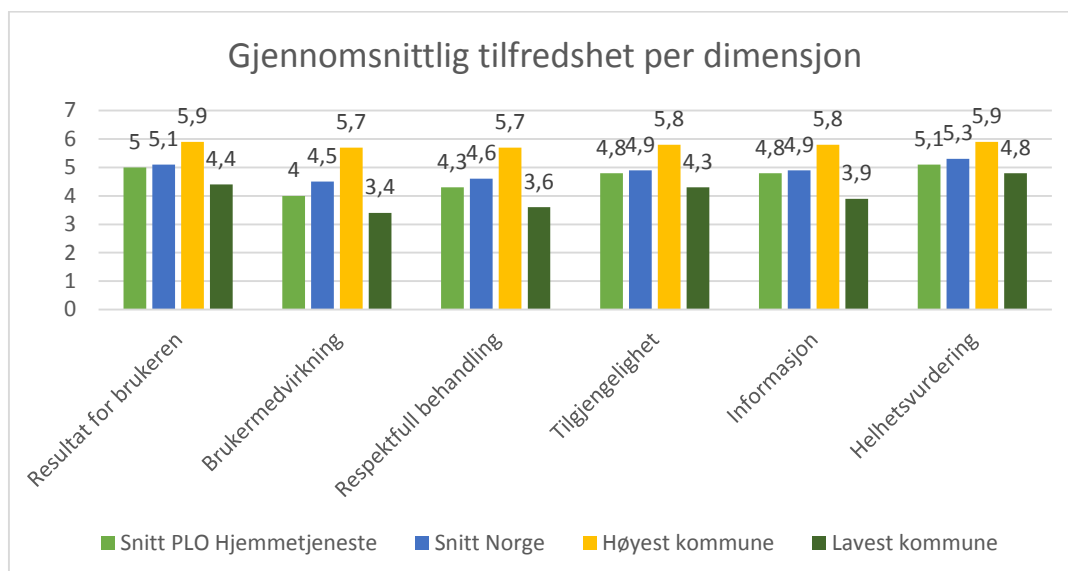
Figur 1 Aldersfordeling

79,4 prosent svarer at de har hjemmesykepleie og 20,6 prosent oppgir at de ikke har hjemmesykepleie. Mens 80,6 prosent oppgir at de har praktisk bistand mens 19,4 oppgir at de ikke har.

## Spørsmål i undersøkelsen

De fleste av undersøkelsens indikatorer er sammensatt av flere spørsmål.

Unntaket er Helhetlig vurdering, som både utgjør en selvstendig indikator og et enkeltspørsmål. 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 brukerne/pårørende 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.



### **Resultat for bruke**

De ansatte kommer når de skal, og utfører arbeidet på en god måte. De er omsorgsfulle og har nok tid, Jeg er fornøyd med hjelpen jeg få. til personlig hygiene, medisiner, matlaging, og rengjøring.

### **Brukermedvirkning**

Jeg er med å bestemme hvilken, når og hvordan hjelpen skal utføres, og jeg deltar i utarbeidelsen av mine planer.

### **Respektfull behandling**

Møtt med høflighet og respekt  
De ansatte høre på meg og viser legitimasjon

### **Tilgjengelighet**

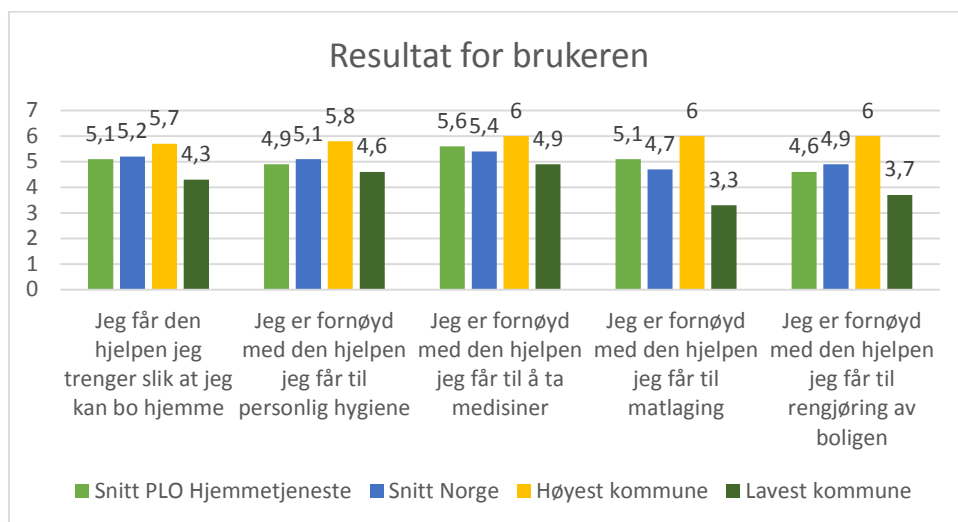
Mottok tjenesten til avtalt tid  
Beskjed dersom avtalen måtte endres og jeg får den hjelpen jeg trengte for å bo hjemme.

### **Informasjon**

Informasjon om tjenesten og vedtaket, og vet om klagemuligheter

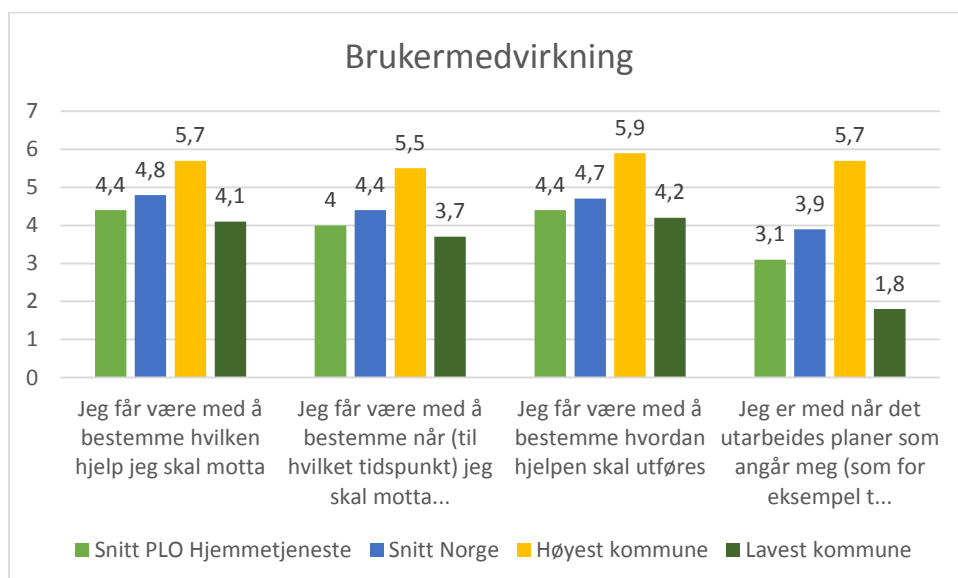
### **Helhetlig vurdering**

Fornøyd med tjenesten samlet sett



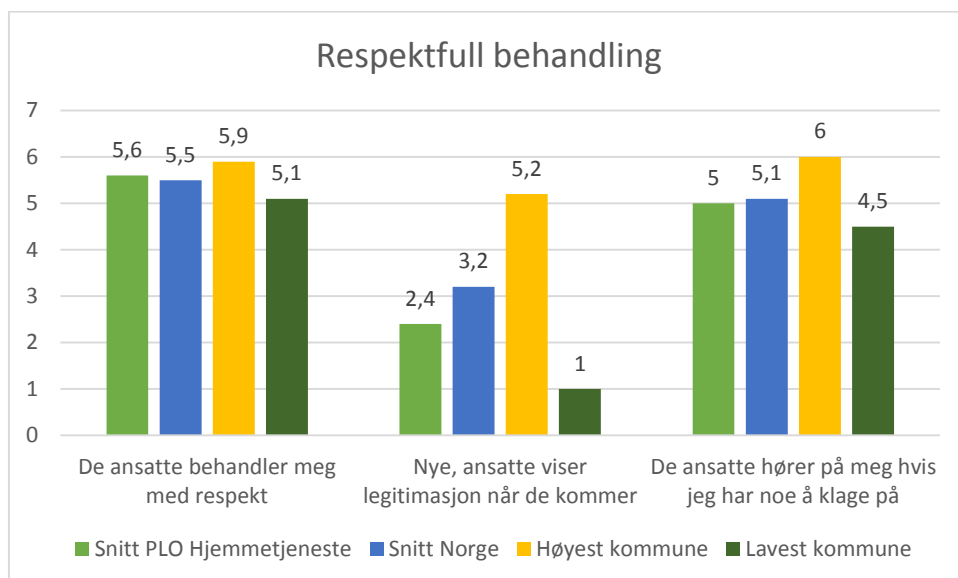
Brukerne er stor sett fornøyd med de tjenester hjemmesykepleien utfører, Og de scorer medisinhandtering til over snitt i Norge

Brukerne opplever også at den hjelp de får til rengjøring av boligen ligger under snitt i Norge. Om det er udekte forventninger til hvilke praktiske oppgaver hjemmehjelperne skal utføre, eller om det er kvaliteten på det utført arbeid som er avgjørende kommer ikke frem i denne undersøkelsen.

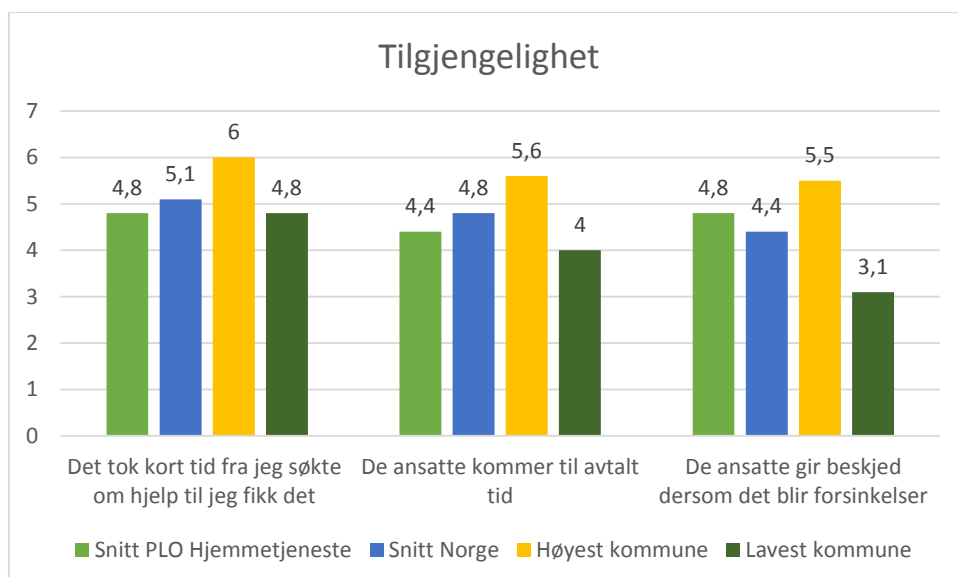


Brukermedvirkning er et av området Rennesøy kommune kommer dårlige ut og dette kan skyldes ulike ting. Brukerne gi tilbakemelding at de i mindre grad får medvirke til å bestemme hvilken, hvordan og, tidspunkt for når hjelpen skal gis.

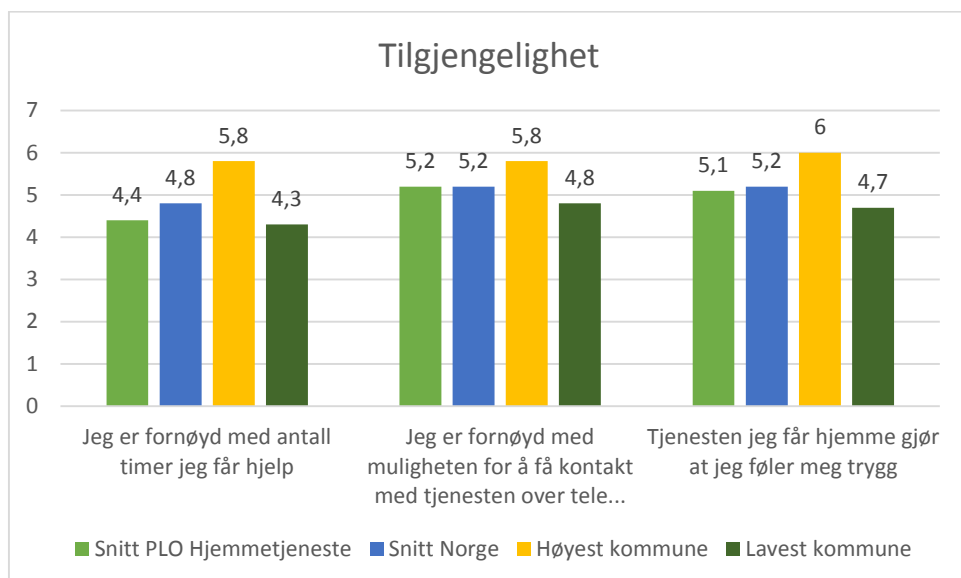
Dette er også et området en har fremhevet som hovedstrategier i kommunedelplanen for helse og velferd og som en vil jobbe målrettet med de neste årene.



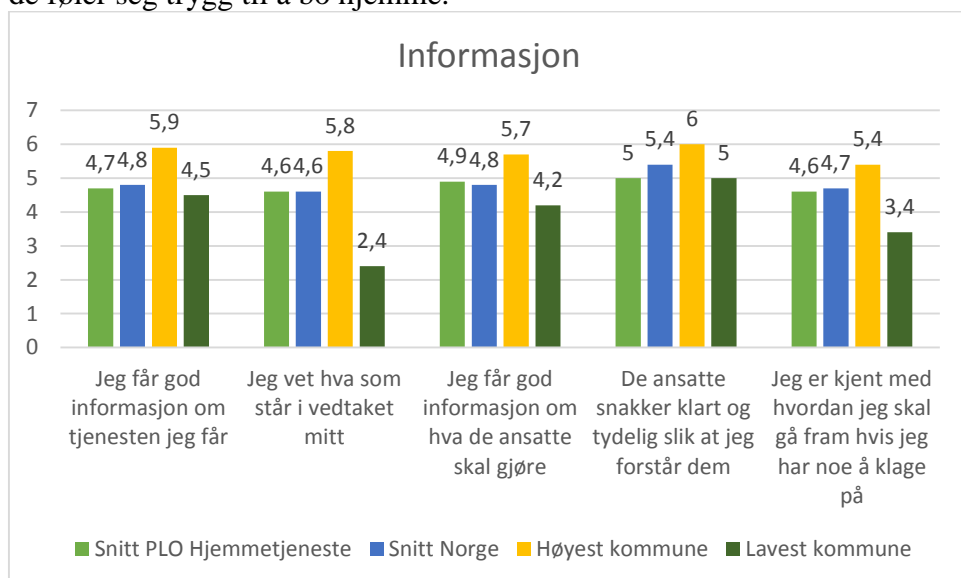
Brukerne i Rennesøy kommune opplever at ansatte behandler dem med respekt. Samtidig kommer det tydelig frem at nye ansatte ikke viser legitimasjon. Dette skyldes at ansatte ikke har hatt identitetskort. Det jobbes nå med å produsere identitetskort til alle ansatte i hjemmebaserte tjenester



Brukerne opplever at de ansatte gir beskjed hvis de blir forsinket. Flesteparten av brukerne opplevde at det tok kort tid fra de søkte om tjenesten til de faktisk mottok hjelp, mens noen opplevde at det tok lengre tid



Brukerne sier at de er fornøyd med det antall timer de får, og hvordan de kommer i kontakt med tjenesten. Et gledelig resultat er at brukerne opplever at den tjenesten de får medfører at de føler seg trygg til å bo hjemme.

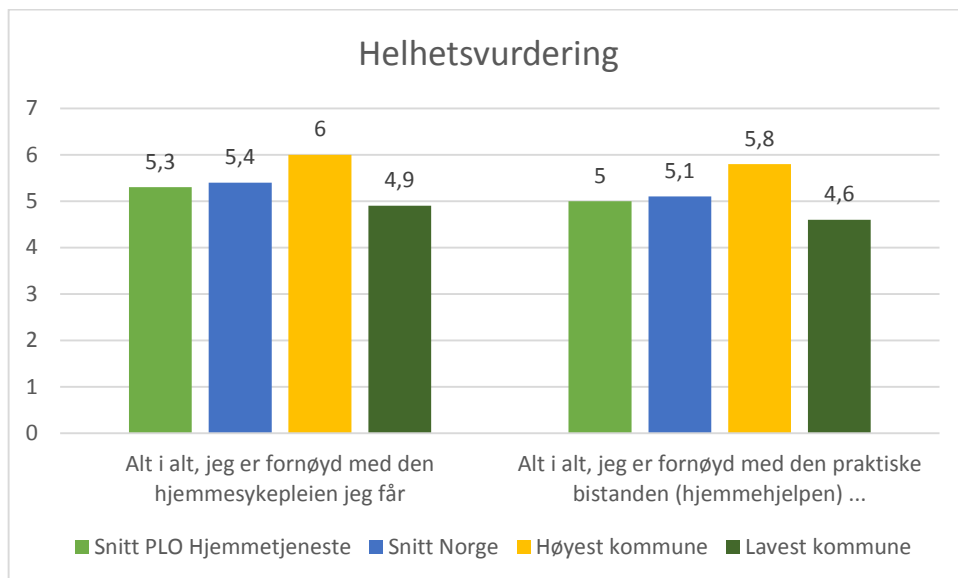


Score i forhold til informasjon viser at vi har endel utfordringer, både i forhold til informasjon om tjenesten, vedtaket og eventuell klagebehandling.

Dette vil helse og velferd jobbe spesielt med i forhold til tjenestestandard og gjennomgang av språket i vedtaksbrevene.

#### **Kommentarer fra brukerne**

10 brukere har benyttet anledningen til å si sin mening og komme med forslag til forbedringer av tjenesten kommentarene går under kategorien om at brukerne er fornøyd, samt noen kommentarer som gjelder andre tjenester. Der er også kommet inn kommentarer der en etterspør færre personer å forholde seg til .



## Oppsummering

Resultatene er generelt svært gode, og viser tydelig at virksomheten har en brukergruppe som er godt fornøyd med kvaliteten på tjenestene som leveres. Det er første gang Rennesøy kommune gjennomfører brukerundersøkelse i hjemmebaserte tjenester. Resultatene på indikatornivå kan dermed bare sammenlignes med andre kommuner.

## Presentasjon og oppfølging av undersøkelse

Resultatene har blitt presentert for Enhetsleder i hjemmebaserte tjenester. Den vil også bli presentert for resten av ledergruppen og tillitsvalgte 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 og også gjort kjent for hovedutvalget for kultur, oppvekst og omsorg

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