

Brukerundersøkelse institusjonstjenester

Hva saken gjelder

Rådmannen legger i denne saken fram resultatene fra en kartlegging av beboere og brukernes tilfredshet med institusjonstjenesten i Rennesøy kommune. Det gis en kort oppsummering av undersøkelsesopplegg, mer presentasjon av hovedfunn og brukernes kommentarer, samt oppfølging.

Om undersøkelsen

Ett av kommunens virkemidler for brukervedvirkning er brukerundersøkelser. Det er første gang det er gjennomført en egen brukerundersøkelse for institusjonstjenesten. Dette 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 institusjonstjenesten.

Undersøkelsen pågikk fra 13 april til 17 mai 2015.

Institusjonstjenesten består av beboere på sykehjem og i korttids/ rehabiliteringsavdelingen.

Svarprosent og representativitet,

Det er vanskelig å vurdere hvem av beboerne som er stand til å delta i undersøkelsen. Beboere som på grunn av sin totale helse ikke kan foreta en kvalitetsvurdering bør ikke være med, eller vurderes til å benytte forenklet utgave av undersøkelsen. I Rennesøy har tilsynslege og enhetsleder vurdert hvem som kan gi en kvalitetsvurdering i henhold til sin totale helsetilstand. Noen beboere har fått forenklet utgave. Disse tall blir ikke offentliggjort, men brukes kun internt.

Når man skal fortolke resultater fra bruker 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, det vil si at resultatene er representative. Brukerundersøkelsen hadde en svarprosent på 92. Svarprosenten er så høy at kommunen kan si at undersøkelsens resultater er representative for tjenestene som leveres i institusjonstjenester.

I brukerundersøkelsen ble det sendt ut brev til alle beboerne med informasjon om undersøkelsen og at de ville bli kontaktet og tilbudt intervju, hvis de ikke hadde pårørende som kunne bistå. Intervjuene ble utført av personer uten tilknytning til institusjonstjenester. Pårørende og andre ble bedt om evt. å bistå og oppmuntret brukere til å svare.

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.

Undersøkelsen har en 8,5 % feilmargin ved et konfidensnivå på 95%.

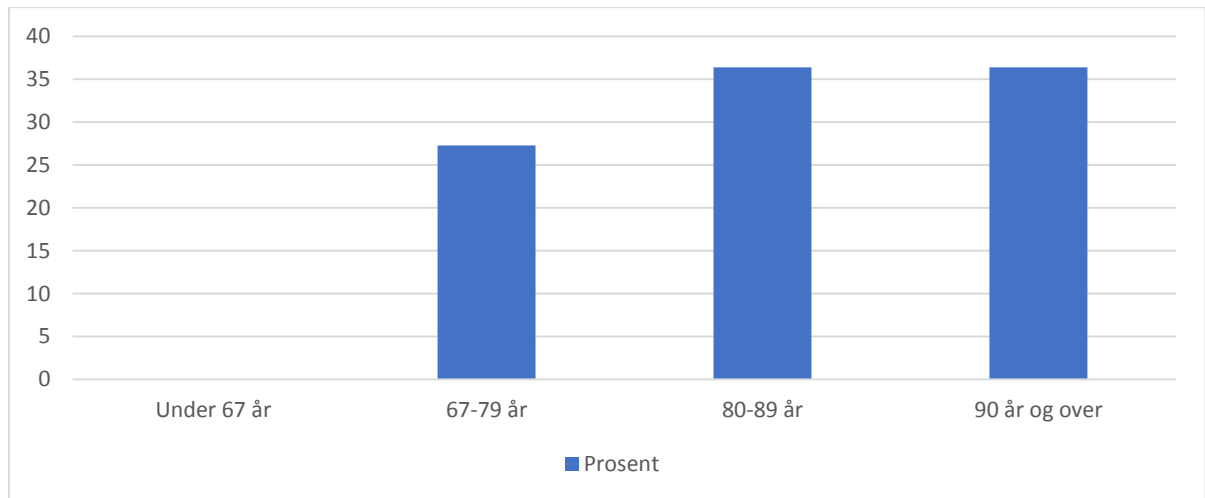
Det vil si at vi kan være 95% sikker på at dersom alle brukerne hadde avgitt svar, så ville

svarene falle innenfor +/- 8,5 % av svarene i denne undersøkelsen. Men det er viktig å huske at de er få informanter, og enkelt svar kan da gi store utslag

Brukerundersøkelse

Brukerne

Det var 45,5 prosent menn og 54,5 prosent kvinner blant de som svarte, og dette reflekterer i stor grad det totale utvalg av brukerne av institusjonstjenesten.



Figur 1 Aldersfordeling

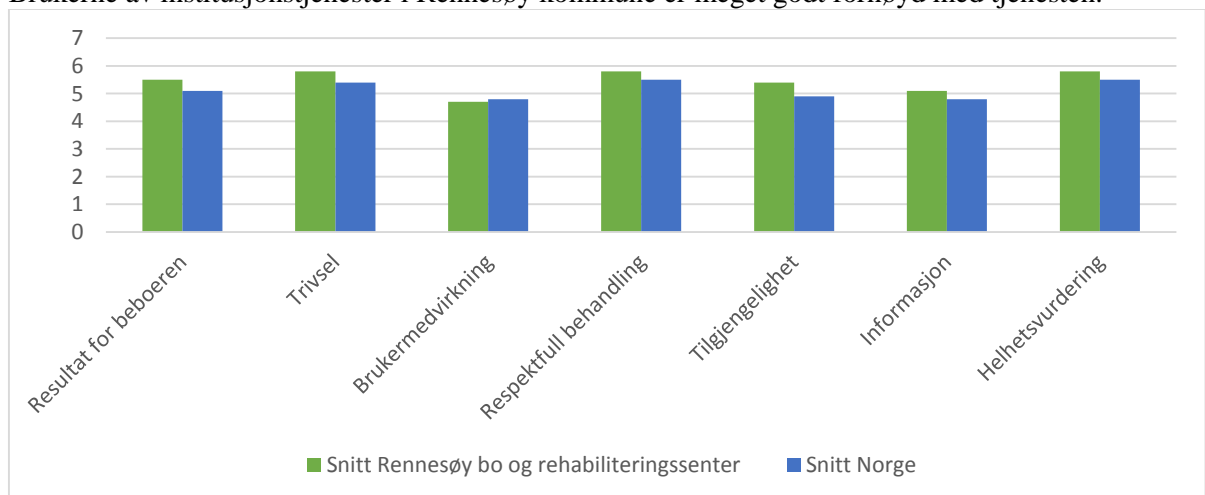
Spørsmål i undersøkelsen

De fleste av undersøkelsens indikatorer er sammensatt av flere spørsmål.

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

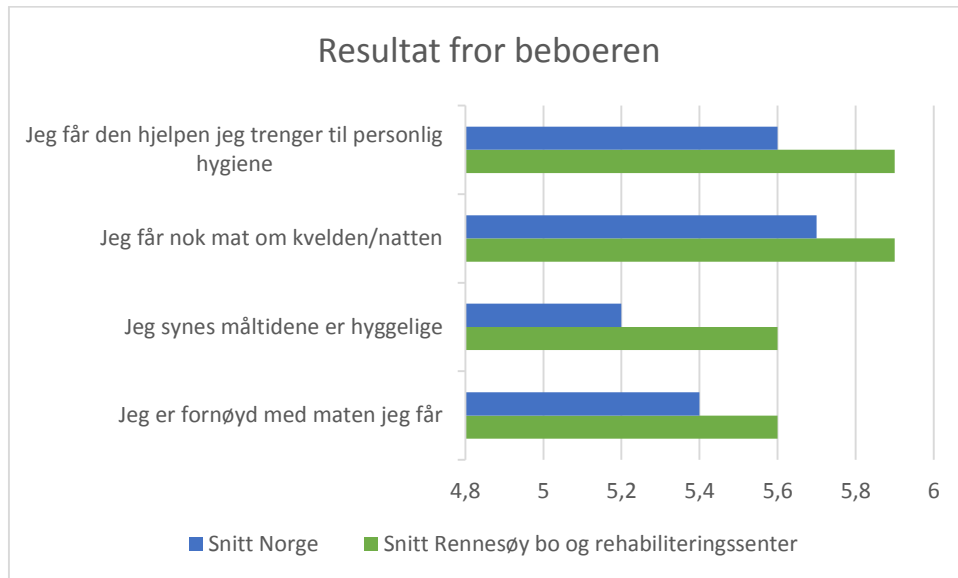
Gjennom å stille flere beslektede spørsmål får man et bedre grep om hva folk egentlig mener om gitte sider av et tilbud, eksempelvis innhold og tilgjengelighet.

Brukerne av institusjonstjenester i Rennesøy kommune er meget godt fornøyd med tjenesten.

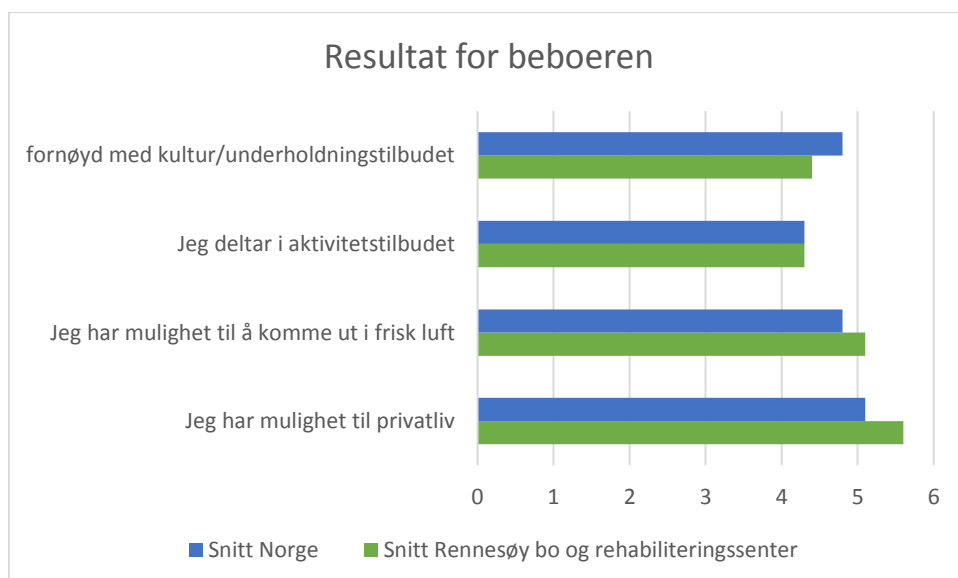


Å se på hvordan brukerne har svart på spørsmålene innenfor hver indikator, gjør det lettere å se hvor man eventuelt skal iverksette tiltak. En skåre for en indikator vil kunne skjule variasjon mellom svarene som inngår. Derfor er det viktig å se på resultatene for hvert av spørsmålene.

Beboerne skårer institusjonstjenesten over snittet i Norge på de fleste kategorier, når en ser på dimensjonen «resultat for beboer»



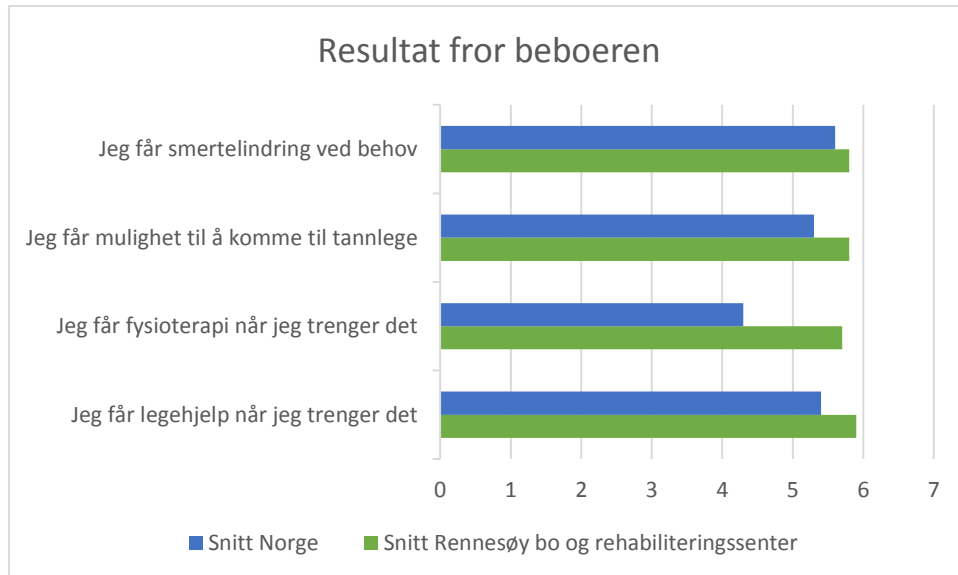
Beboerne opplever at måltidene er hyggelige, de er fornøyd med maten de får, og de oppgir at de får nok mat. Vi kan alltid bli bedre og vi har Ernæring som et spesielt tiltak i kommunedelplanen for helse og velferd. Kommunen ønsker å satse systematisk på ernæring samt forebygging og behandling av underernæring, samt at vi skal styrke måltidet som kulturbærer.



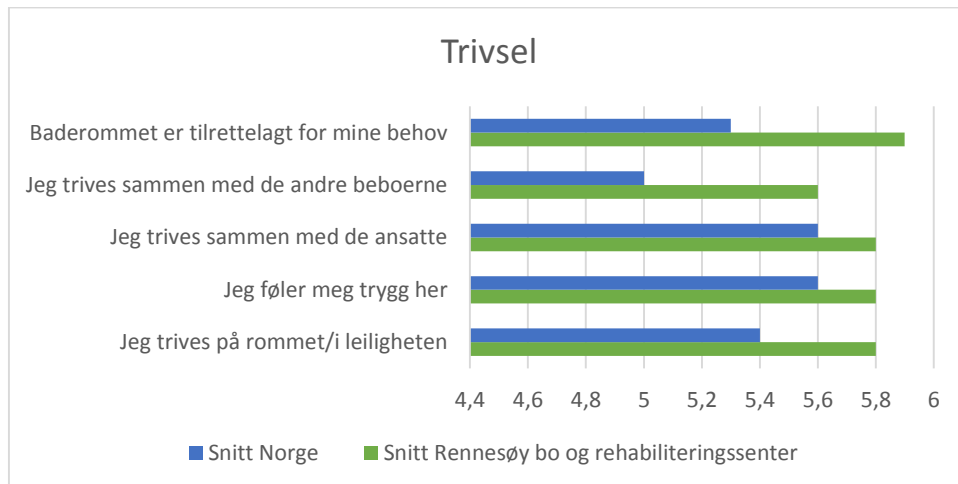
Brukerne skårer Rennesøy under snitt i Norge i forhold til hvor fornøyd beboeren er med kultur og underholdningstilbudet.

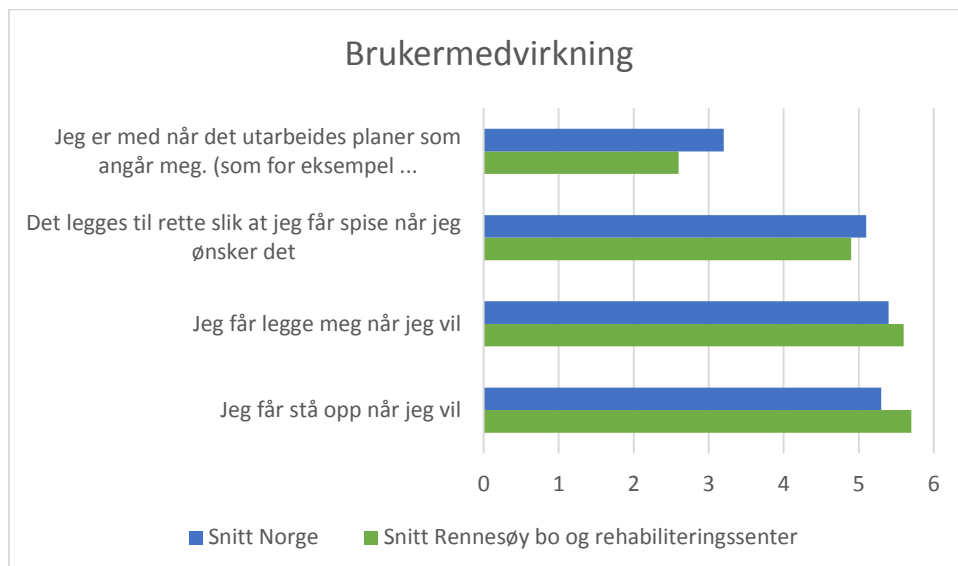
Dette er et område som bør gis mer oppmerksomhet. Kommunen har som mål i Kommunedelplanen for helse og velferd at tjenesten skal utformes og utvikles slik at de kan

bidra til å gi brukerne en meningsfull hverdag preget av mestring, deltakelse og aktiv livsutfoldelse. Videre er det fremhevet at vi skal gi brukerne i institusjon økt tilgang og muligheter til å delta i kultur aktiviteter



Brukerne opplever at de får både en lege, fysioterapi og tannlege når de har behov for det. De oppgir også at de får smertelindring ved behov.

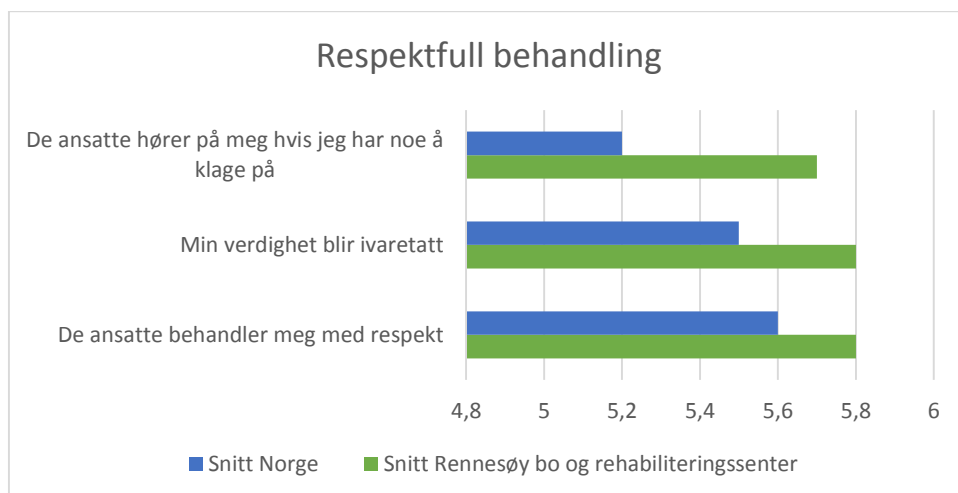




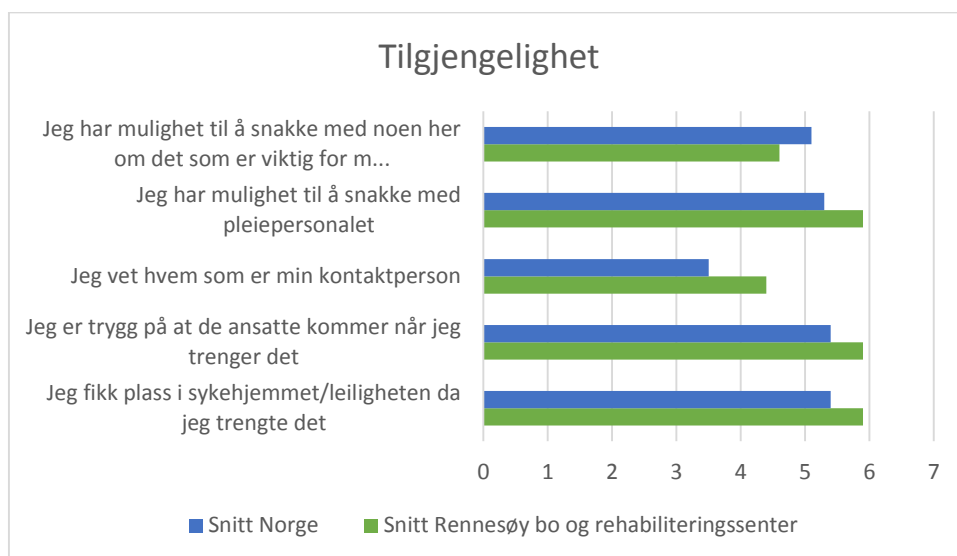
Brukermedvirkning er et av området Rennesøy kommune kommer litt dårligere ut enn snittet i Norge og dette kan skyldes ulike ting.

Brukerne gir tilbakemelding på at de ikke er med når det skal lages planer som angår brukeren, som for eksempel pleieplaner, rehabiliteringsplaner eller individuell planer osv. 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.

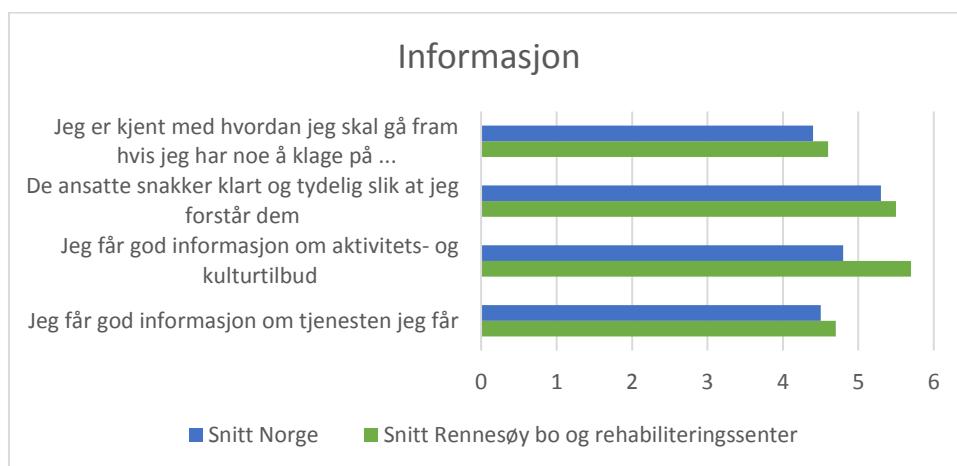
Brukerne i Rennesøy kommune opplever at ansatte behandler dem med respekt og at deres verdighet blir ivaretatt.



Beboerne opplevde at de fikk plass i sykehjem/leilighet da de trengte det.

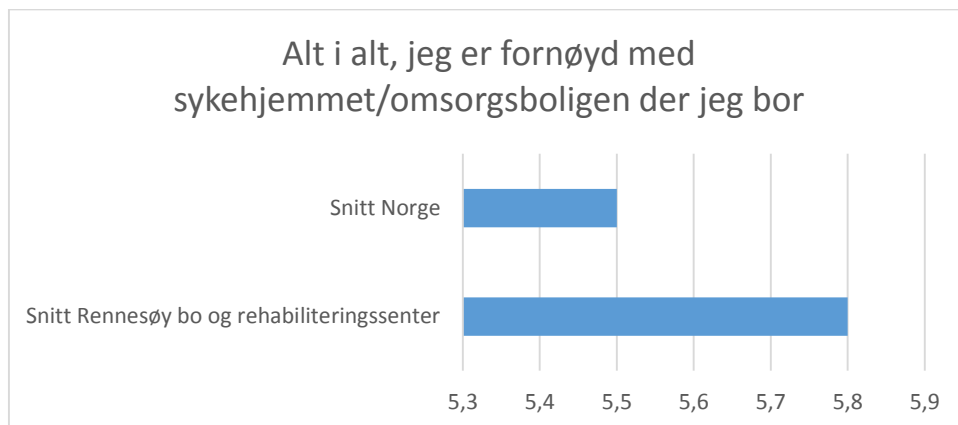


Et gledelig resultat er at brukerne opplever at de føler seg trygg på at ansatte kommer når de trengte det, og at de vet hvem som er primærkontakt. De oppgir at de kan snakke med pleiepersonalet, men samtidig skårer de under snitt på om de har mulighet til å snakke med noen om det som er viktig for dem. Her bør en undersøke videre, hva som kan ligge til grunn for dette. Slik at en sikrer at beboerne får tilfredsstilt sine behov i forhold til det den enkelte synes er viktig.



Kommentarer fra brukerne

Tre 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 fornøyde, samt kommentarer om forslag til forbedring.



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 institusjonstjenesten. Resultatene på indikatornivå kan dermed bare sammenlignes med andre kommuner.

Presentasjon og oppfølging av undersøkelse

Resultatene har blitt presentert for Enhetsleder i institusjonstjenester. Den vil også 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, og 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, samt utvikling av tjenestetilbudet. Omtale av resultater og oppfølging av tiltak vil foreligge i kommunens årsberetningen