

Hva saken gjelder

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

Om undersøkelsen

Ett av kommunens virkemidler for brukermedvirkning er brukerundersøkelser. Det er første gang det er gjennomført en egen pårørende undersøkelse for institusjonstjenesten. Dette er en tilfredshetsundersøkelse, der pårørende har vurdert kommunens tilbud på et utvalg spørsmålsstillinger.

I tillegg har pårørende 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 fra 1- 6

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 pårørende 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,

Alle pårørendeundersøkelsen har fått utlevert et spørreskjema. Skjemaet er gitt til den personen som står som kontaktperson for beboer eller pasient.

Når man skal fortolke resultater fra 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.

Pårørendeundersøkelsen hadde en svarprosent på 80. Svarprosenten er så høy at kommunen kan si at undersøkelsens resultater er representative for tjenestene som leveres i institusjonstjenester.

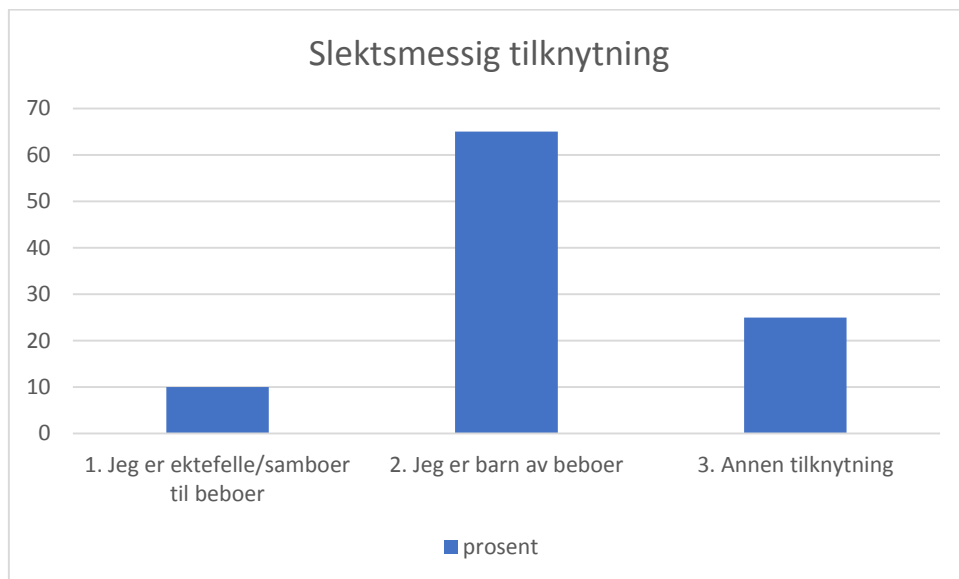
Pårørendeundersøkelsen ble sendt ut til samtlige pårørende. 25 personer fikk utlevert spørreskjemaet. Det ble informert om pårørendeundersøkelsen med oppslag i avdelingen i forkant. Ansatte i institusjonstjenesten var aktive med hensyn til å motivere til deltakelse. Det ble sendt ut SMS varsling til pårørende, da fristen for innsendelse nærmet seg.

Det ble i samme periode gjennomført en brukerundersøkelse og pårørende ble bedt om evt. å bistå og oppmuntret beboere og pasienter med å svare.

Når man skal fortolke resultatene som presenteres i denne saken, er det 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 9,5 % 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 +/- 9,5 % av svarene i denne undersøkelsen. Men det er viktig å huske at de er få informanter, og enkelt svar kan da gi store utslag

En ser at det er flest barn som har svart på spørreskjemaet.

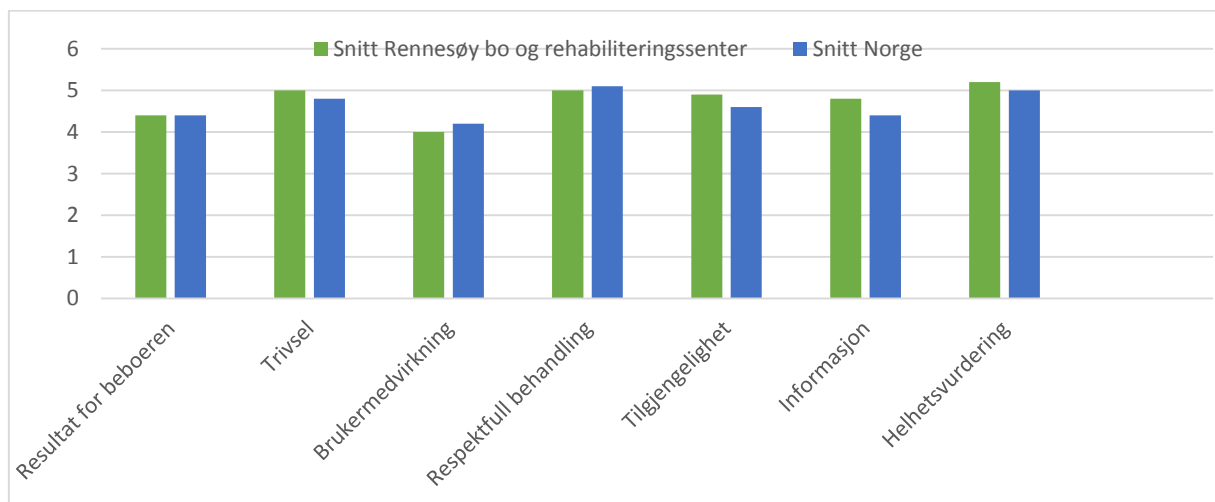


Spørsmålene i undersøkelsen

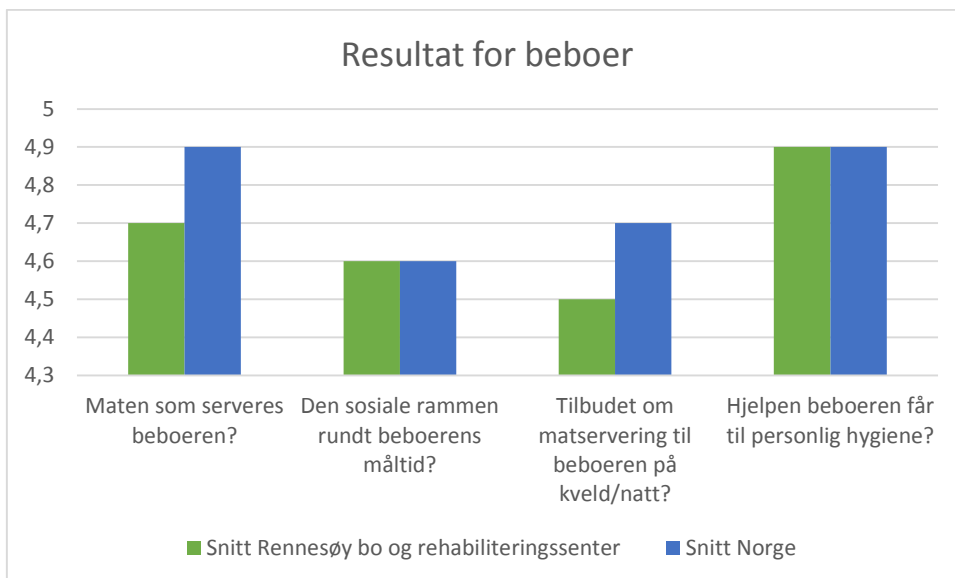
De fleste av undersøkelsens indikatorer er sammensatt av flere spørsmål.

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.

Pårørende er meget godt fornøyd med institusjonstjenesten i Rennesøy kommune. De skårer tjenesten over eller likt snittet i Norge i alle dimensjoner

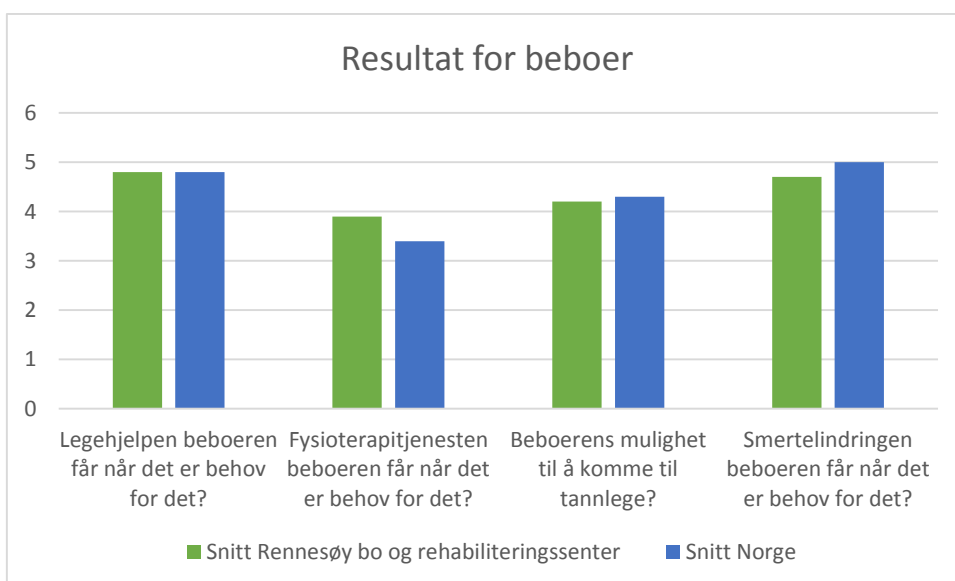


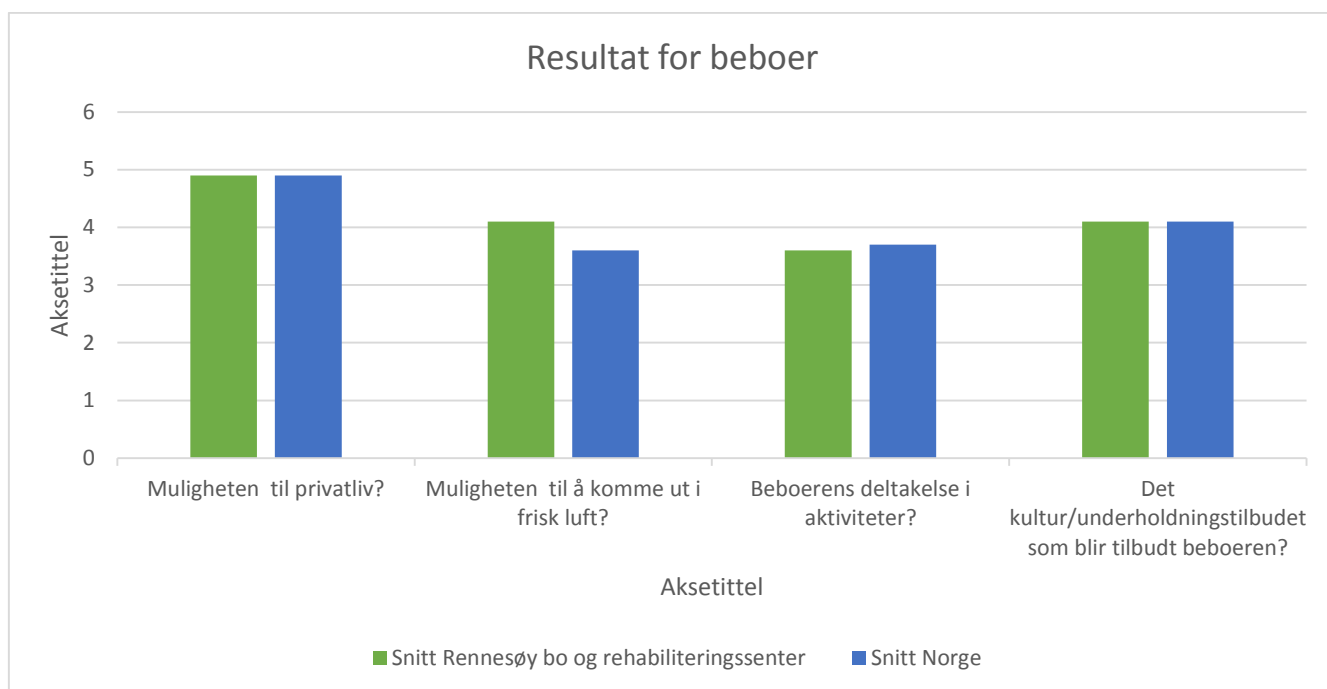
Å se på hvordan brukerne har svart på spørsmålene innenfor hver indikator, gjør det lettere å se hvor man eventuelt skal iverksette tiltak. En skår for en indikator vil kunne skjule variasjon mellom svarene som inngår. Derfor er det viktig å se på resultatene for hvert av spørsmålene.



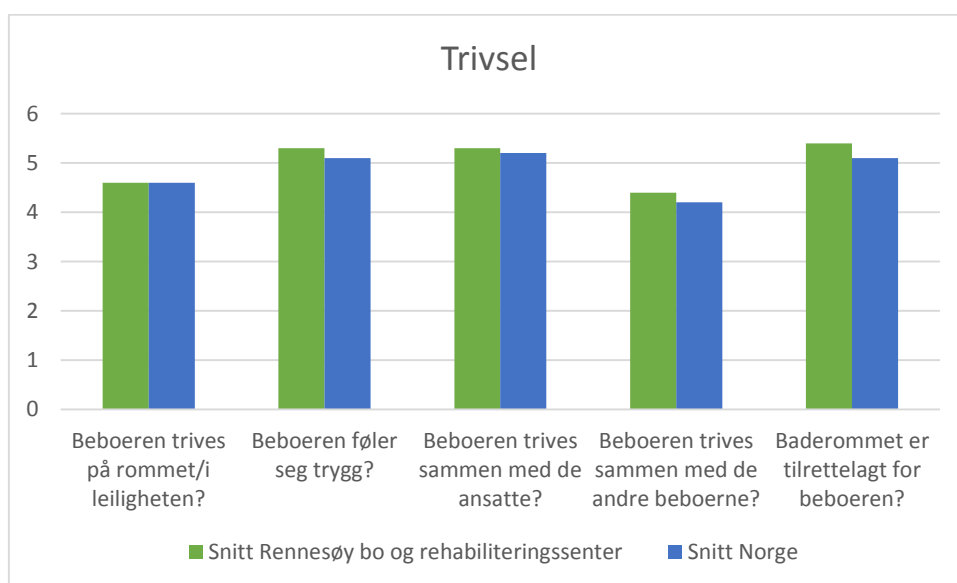
Som en ser av tabellen har pårørende skåret mat som serveres beboere under snitt i Norge. Dette er ikke i overensstemmelse med det beboerne selv rapporterte, der Rennesøy skårer over snitt i Norge. En bør i det videre kvalitetsarbeidet undersøke bakgrunnen for denne forskjellen.

Satsing på ernæring er et tiltak i kommunedelplanen for helse og velferd. Det skal arbeides systematisk med ernæring, forebygging og behandling av underernæring, samt at vi skal styrke måltidet som kulturbærer.

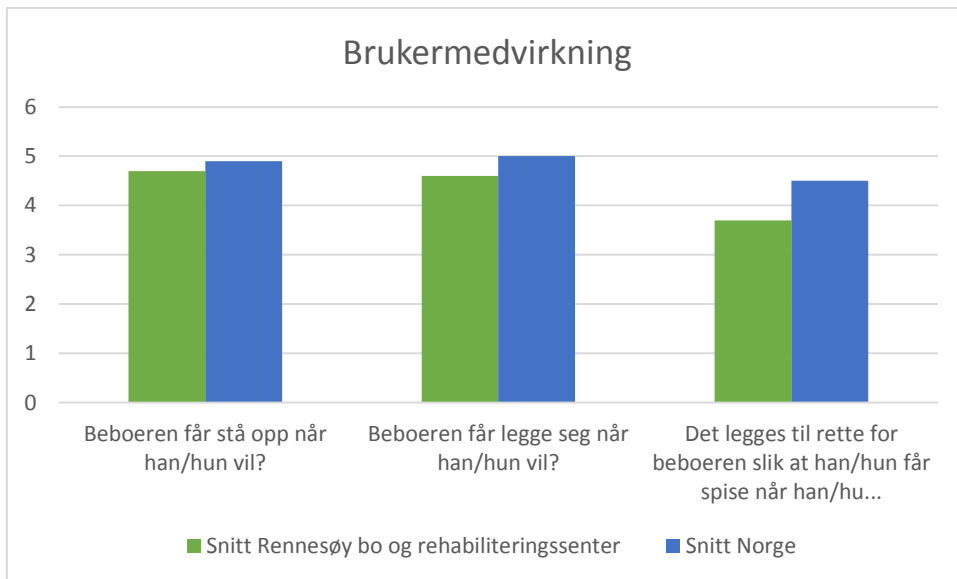




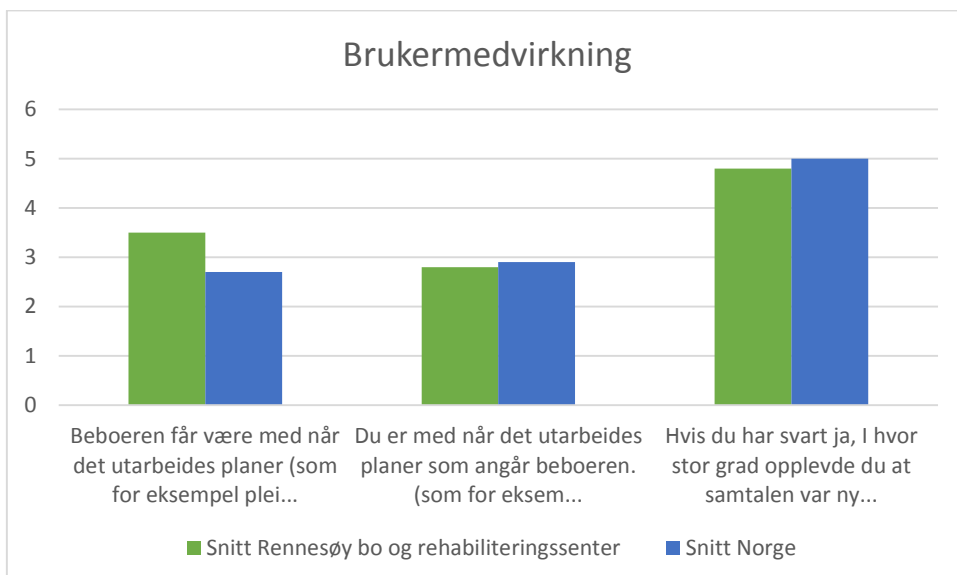
Pårørende opplever at beboerne har mulighet til å komme ut i frisk luft, og skåre over snitt i Norge, men samtidig er det faktisk bare en skår på 4,1. Samtidig skårer pårørende at beboerens deltakelse i aktiviteter under snitt i Norge. Dette er et området som bør gis mer oppmerksomhet. Det er et mål at tjenesten skal utformes og utvikles slik at brukerne får 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



Pårørende skårer institusjonstjenesten i Rennesøy over snitt i Norge på spørsmål om trivsel. Det er spesielt gledelig at pårørende skårer over snitt på at beboeren føler seg trygg. Dette er i samsvar med det brukerne har fremhevet i brukerundersøkelsen.

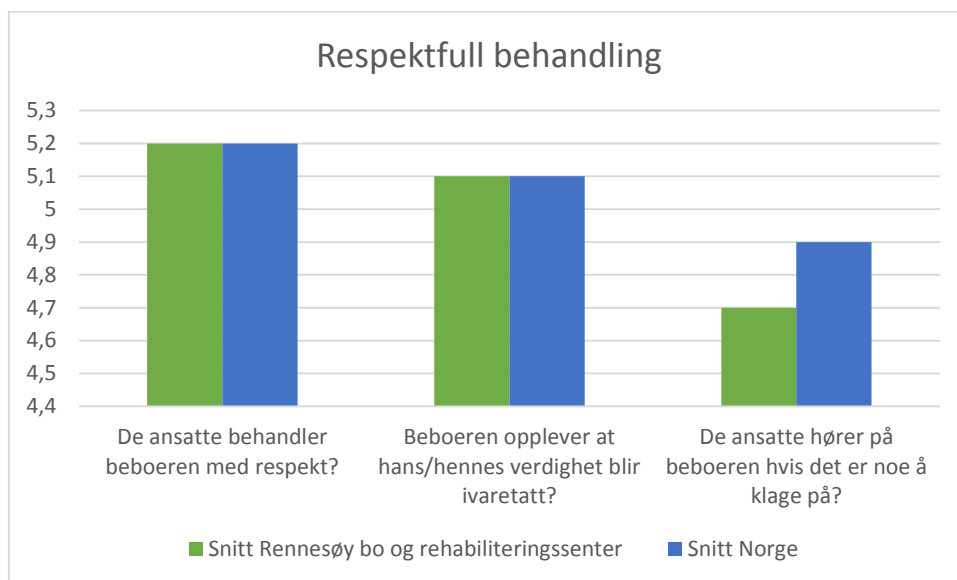


Brukermedvirkning er et av området Renneøy kommune kommer litt dårligere ut enn snittet i Norge og dette kan skyldes ulike ting. Pårørende skårer Renneøy under snitt i Norge i forhold til om brukerne selv bestemmer når de skal stå opp eller å gå å legge seg, eller om beboeren får spise når hun/han vil.

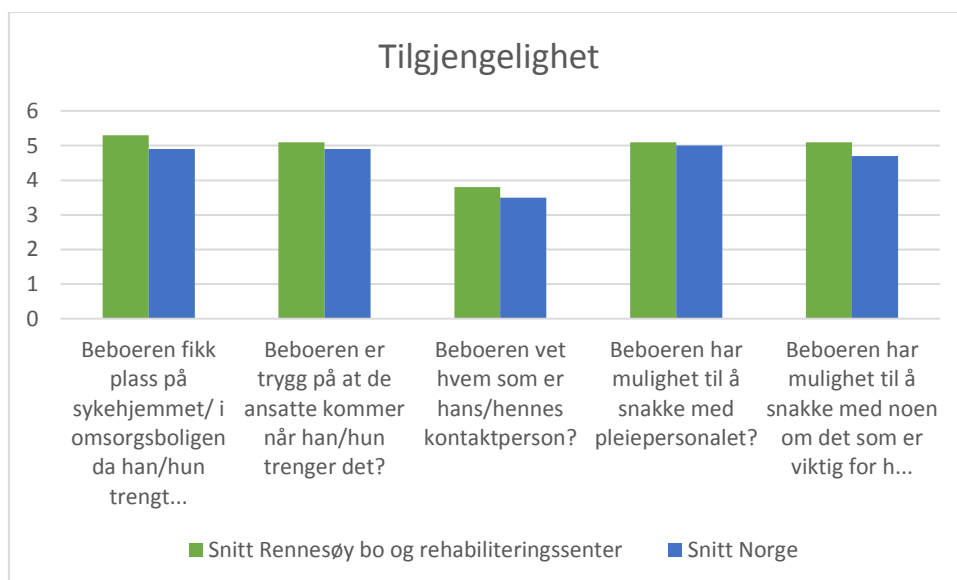


Pårørende gir tilbakemelding på at beboerne er med å utarbeide planer osv. Dette samstemmer ikke med det som brukerne selv gir tilbakemelding på. De fremhever at de ikke er med når det skal lages planer som angår brukeren, som for eksempel pleieplaner, rehabiliteringsplaner eller individuell plan osv. Årsaken til ulike skår her er noe en bør se nærmere på.

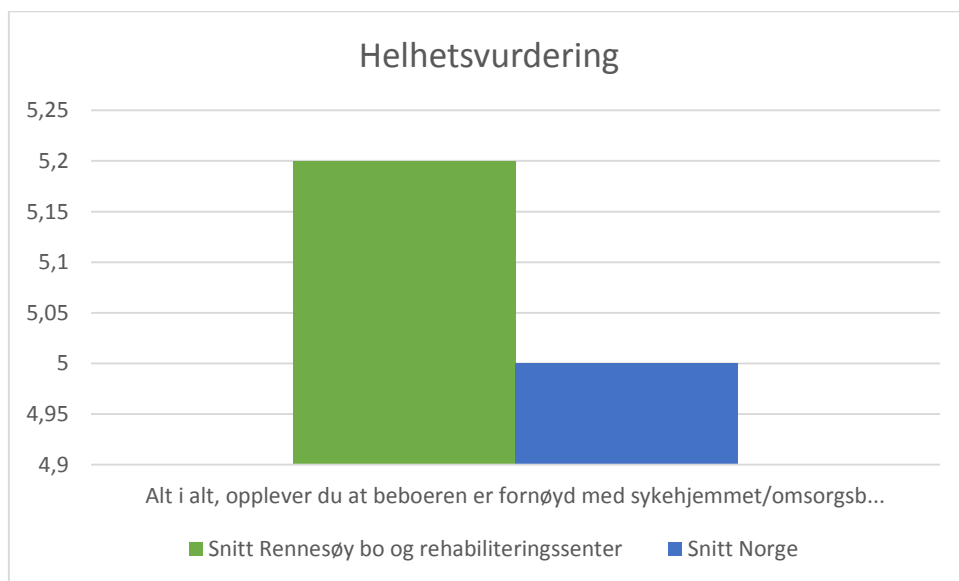
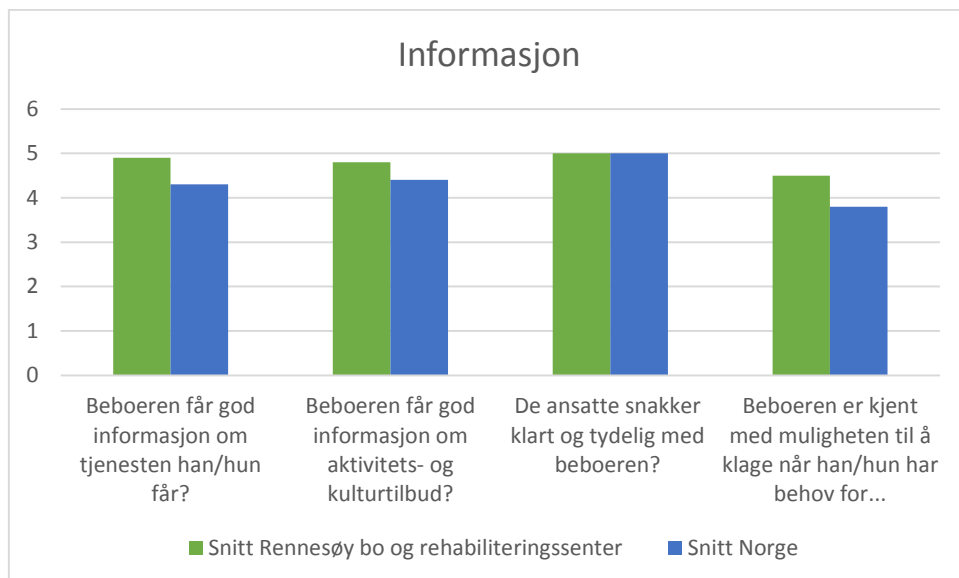
Å sikre god brukermedvirkning er en av hovedstrategiene i kommunedelplanen for helse og velferd og som en vil jobbe målrettet med de neste årene.



Pårørende opplever at beboerne blir behandlet med respekt, men Rennesøy kommer dårlig ut i forhold til spørsmålet om «de ansatte hører på beboeren hvis det er noe å klage på?» Pårørende skårer Rennesøy til 4,7 der snittet i Norge er 4,9. Mens Beboerne har skåret Rennesøy til 5,7 med et snitt i Norge til 5,2



Pårørende opplever at beboeren fikk plass når han/hun trengte det. Dette samstemmer med beboerens egen opplevelse.



Oppsummering

Resultatene er generelt svært gode, og viser tydelig at pårørende er godt fornøyd med kvaliteten på tjenestene som leveres. Det er første gang Renneøy kommune gjennomfører brukerundersøkelse i institusjonstjenesten. Resultatene på indikatornivå kan dermed bare sammenlignes med andre kommuner. Vi ser at noen av pårørendes opplevelser ikke alltid samstemmer med de tilbakemeldinger brukerne har kommet med. Dette kan ha ulik årsaken, slik som informasjon og ulik forventning og forståelse.

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 og tiltak blir skissert i handlingsplaner. 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