

Brukerundersøkelser i helsetjenesten

2022

Bedrekommune

- Vi har brukt verktøy og spørreskjemaer levert av Bedrekommune. De tilbyr kvalitetssikrede spørreundersøkelser for ulike tjenesteområder i kommunen. Gjennom deres verktøy kan man sammenligne resultatene med andre kommuner i Norge.
- Har brukt Bedrekommune også før, men da med papirskjemaer.
- Nå: To ansatte ble kurset før gjennomføring av undersøkelsene. Tjenestene sendte ut SMS med link til spørreskjema. Resultatene og ferdig utarbeidet statistikk kom direkte inn i verktøyet.
- Plan for brukerundersøkelser framover: gjennomføre brukerundersøkelser hyppigere enn tidligere (hvert 2. eller 3. år)

Fysioterapitjenesten

51 av 113 svarte (45%)

Skjemaet som ble brukt er opprinnelig utarbeidet for ergoterapi- og fysioterapitjenesten samlet (i de aller fleste kommuner er ergo- og fysioterapitjenesten samorganisert), men ble her gjennomført kun blant brukere av fysioterapitjenesten

Resultater:

- Ligger på landsgjennomsnittet eller bedre på alle spørsmålskategorier
- Fikk blant annet kommentarer om dette: Flere er godt fornøyd med tilbudet, noen ønsket mer kompetanse i nevrologi, noen er fornøyd med kort ventetid, mens andre opplever utfordringer med kapasiteten

Fysioterapitjenesten ønsker å jobbe med å forbedre følgende punkter:

- Mer tydelig **målsetting** for behandling/oppfølging
- **Bedret tilgjengelighet** (telefon, fysisk oppmøte, e-post, hjemmeside m.v.)
- Mer **pasientinformasjon** som gir brukerne bedre kunnskap om egen helse og funksjonsevne

Helsestasjonen

- 22 av 67 svarte (33 %)
- Svarene er spredt
- Ligger jevnt over litt under landssnittet på tilfredshet
- Veiledning i foreldrerollen: scoret lavt. Vi har nå startet COS gruppe i samarbeid med psykisk helse barn og unge
- Kosthold og amming: Scorer lavere enn Norge. Dette vil vi prioritere i kurs-planen for høsten.
- Ligger over snittet på vennlighet og respekt
- En kommentar: gikk på dårlig parkeringsmulighet utenfor bygget

Habilitering

- To undersøkelser: 1 for pårørende og 1 for brukere.
- **Pårørendeperspektivet:** 48 sms sendt ut, 13 stk svarte: 27%
- Scorer lavere sammenlignet med landsgjennomsnittet.
- Kommentarer pårørende: ønsker mer vernepleiekompetanse, mer opplæring, flere ansatte, større budsjett, bedre turnusordninger, mer forutsigbarhet og trygghet, nytt journalføringssystem. Kommentar på at det er manglende tilrettelagt fritid for brukerne.
- **Tiltak:**
- Vi jobber med relevant kompetanseutvikling i tjenesten, god opplæring – i samarbeid med HMS-gruppe og ansatte. Gjennomgang av ny veileder for "Gode helse -og omsorgstjenester til personer med utviklingshemming." Opplæringsplan er oppdatert og under kontinuerlig utvikling. Samarbeidsmøter med pårørende.
- Årsturnus, heltidskultur - lokale protokoller skrevet i samarbeid med tillitsvalgte. Fokus på å sette inn riktig ressurs på rett sted til rett tid - god organisering av ressurser i tjenesten. Vernepleiekompetanse handler om rekruttering og å beholde.
- **Brukerperspektivet:** 7 av 9 spurte brukere svarte på intervju. Vi valgte å spørre brukere innenfor autismespekteret.
- Scoret stort sett på snitt sammenlignet med landet forøvrig.
- Scoret høyere enn landsgjennomsnittet på respektfull behandling, selvbestemmelse og på spørsmål om brukere har jobb eller dagaktivitet.
- Kommentarer brukere: uttrykker at de er fornøyd med hjelpen de får. Det ønskes mer info om hvem som kommer på jobb, og når det kommer vikarer, altså forutsigbarhet.
- **Tiltak:** Forutsigbarhet i heltidskultur og årsturnus: kontinuitet og god kjennskap til tjenesten og tjenestemottakerne.
- Gode tiltaksplaner med tydelige prosedyrer – forberede brukerne godt på ulike aktiviteter, også når det er endringer.
- Oppdatert opplæringsplan for alle ansatte er laget, og videreutvikles kontinuerlig.

Psykisk helse

- 18 år+: 58 svar av 229 utsendte (25 %)
- Rask psykisk helsehjelp: 15 svar av 61 utsendte (25 %)
- Barn og unge: sendt ut til 43, 1 svarte
- Svarene ligger på landsgjennomsnittet, eller over. Bortsett fra punktet om "jeg er kjent med hvordan jeg skal gå frem dersom jeg har noe å klage på" (2,5. Landssnittet: 2,7). Dette lages det rutiner på nå.
- Kommentarer: Mange er fornøyde med hjelpen de har fått, og med de som jobber i psykisk helse
- Flere savner fast bemanning på Øran aktivitetshus