



Hemnes kommune

Brukerundersøkelse 2014

Rapport



- fra brukerundersøkelse i
omsorgstjenestene i Hemnes



Gjennomført høsten 2014

Bakgrunn

Høsten 2003 inngikk Kommunenes Sentralforbund et samarbeid med regjeringen med sikte på å utvikle nasjonale indikatorer for kvalitet innenfor pleie- og omsorgssektoren. Disse indikatorene er vektlagt i brukerundersøkelsen. Det benyttes en kvalitetsmodell som består av følgende tre områder:

- Resultatkvalitet
- Prosesskvalitet
- Strukturkvalitet

Det er viktig å skille mellom *målt* kvalitet og *brukeropplevd* kvalitet. Det er mulig å spørre brukere og pårørende om både struktur, prosess og resultat. Det er fordelaktig at brukerundersøkelsene dekker alle kvalitetsområdene, men det er viktig å være oppmerksom på at brukeropplevd kvalitet er subjektiv. Den er påvirket av bl.a. brukernes forventninger, intervjuers arbeid og omdømmet tjenesten har.

Det er en særlig utfordring å finne gode indikatorer for resultatkvalitet og prosesskvalitet.

Hemnes kommune gjennomførte fra 2004 og annet hvert år brukerundersøkelser innenfor omsorgstjenestene. Også da brukte kommunen KS' undersøkelse *bedrekommune*

I den brukerundersøkelsen som nå er gjennomført er det viktig å presisere at det kun er brukeropplevd kvalitet som fremkommer.

Gjennomføring av brukerundersøkelsen

Målgruppen for undersøkelsen er brukere av omsorgstjenestene og deres pårørende.

Undersøkelsen ble gjennomført i perioden 27.10.14 – 16.11.14. Nytt i år var at alle pårørende i sykehjem/omsorgsbolig med heldøgns tjenester leverte sine besvarelser elektronisk.

Nettportalen www.bedrekommune.no brukes til gjennomføring av undersøkelsen. Her kan alle som ønsker det hente informasjon og resultater.

Undersøkelse og utvalg

Undersøkelsen omfatter 4 ulike kategorier:

- Beboere i sykehjem/omsorgsboliger med heldøgns tjeneste
- Pårørende i sykehjem/omsorgsboliger med heldøgns tjeneste
- Brukere hjemmesykepleie og/eller praktisk bistand
- Brukerrepresentant for personer med utviklingshemming

Etter anbefaling fra veiledningen ble deltakerne plukket ut slik:

Sykehjem og boliger med heldøgns tjenester

- Alle pårørende ble invitert til deltakelse
- Alle beboere som etter faglig vurdering var i stand til å delta

Tilsammen 31 beboere og 82 pårørende ble valgt ut til å være med i undersøkelsen.

Hjemmetjenesten

- Alle brukere var med i grunnlaget for utvelgelsen
- Halvparten ble valgt ut til å delta. Utvalget var tilfeldig ved uttrekking av nummer, ikke navn.

Tilsammen 76 brukere ble valgt ut til å være med i undersøkelsen.

Utviklingshemmede

- Alle brukerrepresentanter ble invitert til deltakelse
- Alle brukere som etter faglig vurdering var i stand til å delta, fikk invitasjon. Da det var kun 5 som svarte positivt ble det ikke gjennomført noen undersøkelse blant brukere. Anbefaling fra veileder er at det må være over 7 deltakere for å sikre anonymitet.

Til sammen 17 brukerrepresentanter ble valgt ut til å være med i undersøkelsen.

Informasjon til brukerne og pårørende

Alle som ble valgt ut til å delta fikk tilsendt et informasjonsbrev. Også ansatte ble informert.

Spørreskjemaene

I spørreskjemaene blir brukerne og pårørende spurt om hvor fornøyd de er med tjenestene. De kan svare ved å krysse av på en seksdelt skala fra "Svært misfornøyd" til "Svært fornøyd". Det er også mulig å angi "Vet ikke".

Brukerne er også bedt om å ta stilling til et generelt spørsmål som skal måle samlet vurdering av kvaliteten ved tjenesten. Til sist er det åpnet opp for en mer utfyllende kommentarer hvis dette er ønskelig.

Intervju

På grunn av at det skal kunne foretas sammenligninger mellom ulike kommuner er det viktig at datainnsamlingen foretas på en standardisert måte.

For brukerne anbefales intervju som metode. Det betyr at brukeren oppsøkes av en person og at intervjueren fyller ut spørreskjema i løpet av samtalen.

Det vil både sikre en større svarprosent og gjør det lettere for brukeren å formidle sine synspunkter.

Ansatte i tjenesten skal ikke foreta intervjuet da dette kan påvirke resultatet på en uheldig måte.

I vår undersøkelse ble Frivilligsentralen brukt til å gjøre denne jobben også denne gangen. En gruppe på 11 frivillige hjelpere var samlet til et informasjonsmøte for å få generell informasjon om undersøkelsen og gjennomgang av praktisk gjennomføring, samt om taushetsplikt og tidsrammer.

Registrering

Hvert enkelt skjema ble lagt inn elektronisk i KS' datasystem via internett. På denne måten ble alle kategorisert etter tjenester; brukere og pårørende/brukerrepresentanter.

Resultat av brukerundersøkelsen

Resultatene viser at brukerne og pårørende i snitt er godt fornøyd med de tjenester som leveres. Samlet sett ligger besvarelsene over landsgjennomsnittet på de fleste områder og resultat er bedre enn i 2012.

Institusjon sykehjem og boliger med heldøgns tjenester

Samlet for pårørende er det et resultat som er likt landsgjennomsnittet, mens det var 0,2 under gjennomsnittet i 2012. Beboerne er mer fornøyd enn pårørende. De laveste resultatene er knyttet til informasjon og aktivitet.

Beboerne har et samlet resultat på 0,5 over landsgjennomsnittet. For beboerne er laveste skår på KOM med 4,9 på informasjon. Høyest er HOM med 6,0 på trivsel, brukermedvirkning og tilgjengelighet.

Forbedringsområder:

Undersøkelsen viser behov for bedre kontakt og informasjon mot pårørende.

Konsert i kantina på Hemnesberget omsorgstjeneste



Hjemmetjenesten

Brukere hjemmetjenesten har et samlet resultat 0,5 over landsgjennomsnittet. Samlet gjennomsnittlig skår for hjemmetjenesten er 5,4. Lavest er KOM på brukermedvirkning med 5,0. Høyest er HOM på resultat og generelt med 5,8. På alle områder ligger Hemnes over landsgjennomsnittet, noe som også var tilfelle i 2012.

Forbedringsområder:

Undersøkelsen viser at det ikke er noe spesielt som utpeker seg som forbedringsområder.

Bofellesskapet Prestegårdshagen, Hemnesberget



Utviklingshemmede

Svarprosenten er noe høyere for utviklingshemmedes brukerrepresentanter sammenliknet med 2012.

Undersøkelsen er endret fra 2012 til 2014. Resultatet er i færre dimensjoner og skåren er på 0-6, mot i 2012 på 0-4. Det er derfor vanskelig å sammenlikne med tidligere års resultat. Det harmonerer imidlertid bedre med undersøkelsen for øvrige omsorgstjenester. For 2014 har vi bare resultat fra brukerrepresentanter. Resultatet viser at scoren her er litt under landsgjennomsnittet.

Forbedringsområder:

Erfaringsvis har brukerrepresentantene lavere skår i denne type undersøkelse enn brukerne.

Alle resultatene har over middels skår. Beste skår er på trygghet, dårligste er på brukermedvirkning og informasjon.

Innkommne kommentarer

Det kom en del kommentarer fra både brukere og pårørende/brukerrepresentanter. Disse er svært nyttige, og blir tatt med i kvalitetsarbeidet videre. Det som går igjen er mangel på hjemmehjelpsvikarer i Korgen har gjort at det i perioder har vært mangler innen denne tjenesten. På Hemnes er det misnøye med renholdet som utpeker seg, men dette er ikke en generell misnøye. Her nevnes også språkproblematikk knyttet

til utenlandske ansatte. Pårørende er misfornøyd med aktivitetstilbudet i mye større grad enn brukerne selv. Så er det mange kommentarer fra brukere spesielt, men også fra pårørende, på at de er meget tilfredse med tjenestene som leveres.

Konklusjon

Det samlede resultatet er stort sett bra. Det vil alltid være rom for forbedringer. Resultatet av undersøkelsen og kommentarene, viser at det er behov for å arbeide videre med kvalitet og informasjon i hele omsorgstjenesten. Da spesielt informasjon i forhold til pårørende.

Generelt er det grunn til å være tilfreds med resultatet. Hemnes kommune ligger over landsgjennomsnittet på flere av områdene.

Grilling på Korgen omsorgssenter.



Innsatsområder framover

Selv om undersøkelsen viser at både brukere og pårørende stort sett er fornøyd med tjenestene, er her allikevel klare forbedringsområder. Svarene gir tjenesten et godt utgangspunkt for å arbeide med videreutvikling av tjenesten.

Det er nok også slik at brukeren og pårørende ikke alltid er godt nok kjent med de valgmuligheter som finnes, og dette har med informasjon å gjøre.

En slik undersøkelse er veiledende og helt nødvendig for det videre arbeidet.

Ansatte og beboere fra Prestegårdshagen på tur på Geirbuva oppi Sætern



Enhetsleders kommentar

Som ansvarlig for kvaliteten på omsorgstjenestene i kommunen, er jeg tilfreds med resultatet av brukerundersøkelsen 2014. Omsorgstjenesten har i 2013 og 2014 vært gjennom en ganske betydelig nedskjæring. Både hjemmetjenesten, institusjonstjenesten, støttekontakt- og ledsagerordningen m.v. er redusert. Dette har vært en krevende jobb både for ledere og ansatte for øvrig. Sett i lys av dette, mener jeg resultatet av denne undersøkelsen viser at nedskjæringen er håndtert på en bra måte. Også i inneværende år vil det foregå prosesser som vil oppleves som nedskjæring.

Dette resultatet betyr ikke at vi ikke har et forbedringspotensial. Kvaliteten på tjenestene skal være kontinuerlig under vurdering og utvikling. Ledere og fagfolk er allerede i gang med å forbedre rutinene for å bedre informasjonen til og samhandlingen med pårørende. Bedre samhandling mellom fagpersonell og avdelinger står på dagsorden, og noen tiltak er allerede iverksatt med godt resultat.

Brukerundersøkelse 2014 - Omsorgstjenesten

Hjemmetjenester - brukere 2014 resultat

Dimensjon	Hennes kommune			Lands- gj.snitt	Høyeste kommune	Laveste kommune
	Samlet	HOM	KOM			
Resultat	5,7	5,8	5,6	5,1	5,8	4,4
Brukermedvirkning	5,2	5,3	5,0	4,4	5,7	3,2
Respektfull behandling	5,4	5,4	5,4	4,7	5,7	3,5
Tilgjengelighet	5,3	5,4	5,1	4,9	5,8	4,1
Informasjon	5,5	5,4	5,5	4,8	5,8	3,6
Generelt	5,6	5,8	5,4	5,2	5,9	4,6
	5,4	5,5	5,3	4,9	5,8	3,9

Institusjon / boliger med heldøgns tjenester - beboere

Dimensjon	Hennes kommune			Lands- gj.snitt	Høyeste kommune	Laveste kommune
	Samlet	HOM	KOM			
Resultat	5,4	5,7	5,1	5,0	6,0	3,8
Trivsel	5,7	6,0	5,3	5,3	6,0	4,2
Brukermedvirkning	5,7	6,0	5,3	4,7	5,9	3,5
Respektfull behandling	5,8	5,8	5,7	5,5	6,0	4,6
Tilgjengelighet	5,7	6,0	5,3	5,0	6,0	3,7
Informasjon	5,2	5,5	4,9	4,9	6,0	3,0
Generelt	5,8	5,9	5,7	5,5	6,0	4,4
	5,6	5,8	5,3	5,1	6,0	3,9

Institusjon / boliger med heldøgnsbemanning - pårørende

Dimensjon	Hennes kommune			Lands- gj.snitt	Høyeste kommune	Laveste kommune
	Samlet	HOM	KOM			
Resultat	4,2	4,4	3,9	4,3	5,5	3,1
Trivsel	4,8	4,7	4,9	4,8	5,7	3,9
Brukermedvirkning	4,3	4,1	4,5	4,2	5,3	2,7
Respektfull behandling	5,0	5,0	5,0	5,1	5,7	4,4
Tilgjengelighet	4,8	4,8	4,8	4,6	5,6	3,4
Informasjon	3,8	4,3	3,3	4,3	5,7	2,9
Generelt	5,1	5,1	5,1	5,0	5,8	4,3
	4,6	4,6	4,5	4,6	5,6	3,5

Detaljkelse 2014

	Hjemmetjenesten		Institusjon - brukere		Institusjon - pårørende	
	HOM	KOM	HOM	KOM	HOM	KOM
Antall brukere	65	85	40	46	38	44
Planlagte svar	32	44	13	18	38	44
Uvalgsprosent	49	52	33	39	100	100
Svarprosent	81	75	100	83	24	18

2012 resultat

Samlet	Hennes kommune		Lands- gj.snitt	Høyeste kommune	Laveste kommune
	HOM	KOM			
5,7	5,8	5,6	5,3	6,0	4,4
4,8	4,9	4,7	4,5	5,9	3,0
5,2	5,2	5,2	4,7	5,9	3,6
5,4	5,7	5,1	5,1	6,0	4,1
5,4	5,5	5,2	5,1	6,0	3,9
5,3	5,4	5,2	4,9	6,0	3,8
5,3	5,4	5,2	4,9	6,0	3,8

2012 resultat

Samlet	Hennes kommune		Lands- gj.snitt	Høyeste kommune	Laveste kommune
	HOM	KOM			
5,4	5,4	5,3	5,1	6,0	3,3
5,5	5,8	5,1	5,4	6,0	4,6
5,2	5,7	4,8	4,8	6,0	3,6
5,6	6,0	5,1	5,6	6,0	5,1
5,5	5,9	5,2	5,1	6,0	3,7
5,4	5,7	5,0	5,1	6,0	3,2
5,4	5,8	5,1	5,2	6,0	3,9
5,4	5,8	5,1	5,2	6,0	3,9

2012 resultat

Samlet	Hennes kommune		Lands- gj.snitt	Høyeste kommune	Laveste kommune
	HOM	KOM			
4,0	4,3	3,8	4,3	5,7	3,0
5,0	5,2	4,8	4,8	5,8	4,0
4,0	4,1	4,0	4,2	5,4	3,0
5,0	5,2	4,8	5,1	5,9	4,2
4,5	4,8	4,2	4,6	6,0	3,4
4,1	4,5	3,8	4,5	6,0	3,1
4,4	4,7	4,2	4,6	5,8	3,5
4,4	4,7	4,2	4,6	5,8	3,5

2012

Hjemmetjenesten	Institusjon - brukere		Institusjon - pårørende		
	HOM	KOM	HOM	KOM	
70	78	41	47	41	48
35	39	19	20	41	48
50	50	100	100	100	100
86	72	84	70	34	35

Brukerundersøkelse 2014 - Omsorgstjenesten

2014 resultat

Dimensjon	Hemnes kommune	Lands-gj.snitt	Høyeste kommune	Laveste kommune
Resultat	0,0	0,0	0,0	0,0
Trivsel				
Brukervirkning				
Individuell plan				
Respektfull behandling				
Tilgjengelighet				
Informasjon				
Fysisk miljø				
Personalets kompetanse				
Samordning mot andre tjenester				
Generelt				

2012 resultat

Dimensjon	Hemnes kommune	Lands-gj.snitt	Høyeste kommune	Laveste kommune
Resultat	2,9	3,0	3,8	2,3
Trivsel	3,5	3,4	4,0	2,6
Brukervirkning	2,8	2,6	3,5	1,3
Individuell plan	2,3	2,6	4,0	2,0
Respektfull behandling	3,3	3,3	4,0	2,7
Tilgjengelighet	3,3	3,4	4,0	2,4
Informasjon	3,4	3,3	4,0	2,4
Fysisk miljø	3,7	3,4	4,0	2,3
Personalets kompetanse	3,2	3,4	4,0	2,7
Samordning mot andre tjenester	2,5	3,4	4,0	2,5
Generelt	3,6	3,4	4,0	2,5
	3,1	3,2	3,9	2,3

Utviklingshemmede - brukerrepresentanter

Dimensjon	Hemnes kommune	Lands-gj.snitt	Høyeste kommune	Laveste kommune
Resultat	-	-	-	-
Seibestemmelse	3,9	4,2	5,5	1,8
Trivsel	3,9	4,6	5,8	3,0
Trygghet	5,2	5,1	6,0	3,0
Brukervirkning	3,6	4,1	5,8	2,0
Individuell plan	-	-	-	-
Respektfull behandling	4,2	4,9	6,0	3,9
Tilgjengelighet	-	-	-	-
Informasjon	3,7	4,7	6,0	3,0
Fysisk miljø	-	-	-	-
Personalets kompetanse	-	-	-	-
Samordning mot andre tjenester	-	-	-	-
Generelt	3,8	4,7	6,0	3,0
	4,0	4,6	5,9	2,8

Dimensjon	Hemnes kommune	Lands-gj.snitt	Høyeste kommune	Laveste kommune
Resultat	2,2	2,8	3,3	1,9
Seibestemmelse	-	-	-	-
Trivsel	2,7	3,4	3,9	2,6
Trygghet	-	-	-	-
Brukervirkning	2,1	2,2	3,3	1,3
Individuell plan	2,8	3,2	4,0	2,0
Respektfull behandling	2,6	3,3	3,7	2,3
Tilgjengelighet	2,9	3,3	3,8	2,7
Informasjon	2,1	3,2	3,8	2,1
Fysisk miljø	3,0	3,4	3,9	2,3
Personalets kompetanse	3,6	3,3	3,6	2,3
Samordning mot andre tjenester	2,2	3,0	3,8	2,0
Generelt	2,5	3,1	3,8	2,5
	2,6	3,1	3,7	2,2

Deftakelse

Dimensjon	Utviklingshemmede beboere	Utviklingshemmede brukerrepresentanter
Planlagte svar	-	17
Svarprosent	-	59

Dimensjon	Utviklingshemmede beboere	Utviklingshemmede brukerrepresentanter
Planlagte svar	12	23
Svarprosent	50	35