



MALVIK
KOMMUNE

åpen - nyskapende - samhandlende



Rapport

**Bruker- og pårørendeundersøkelser
innen helse og velferd**

2018

Forord

«At man, når det i sannhet skal lykkes en å føre et menneske til et bestemt sted, først og fremst må passe på å finne ham der hvor han er og begynne der. Dette er hemmeligheten i all hjelpkunst...

For i sannhet å kunne hjelpe en annen, må jeg forstå mer enn ham – men dog vel først og fremst forstå det han forstår. Når jeg ikke gjør det, så hjelper min merforståelse ham slett ikke».

Visdomsord fra Søren Kierkegaard (1813 – 1855), dansk teolog, filosof og psykolog

Malvik kommune gjennomførte bruker- og pårørendeundersøkelsen i september og oktober 2018, og resultatene fra undersøkelsen er samlet i denne rapporten.

Elin Buholm og Eli Trøan, rådgivere i rådmannens stab, har hatt ansvaret for planlegging, gjennomføring og etterarbeid av undersøkelsen.

En stor takk til brukere og pårørende som tok seg tid til å delta i bruker- og pårørendeundersøkelsen, og som har bidratt med viktig og verdifull informasjon til det videre arbeidet med kvalitetsforbedring og utvikling av våre tjenester!

Hommelvik den 18.03.2019

Tone Østvang, kommunalsjef



Innhold

Forord	1
Innhold	2
FORMÅL	3
BESKRIVELSE AV METODE	3
SPØRRESKJEMAENE	4
INFORMASJON/ KOMMUNIKASJON	5
RESULTATER	5
Resultater brukerundersøkelse: Ergoterapi og fysioterapi	7
Resultater brukerundersøkelse: Dagsenter for eldre og personer med demens	8
Resultater brukerundersøkelse: Hjemmesykepleie og praktisk bistand/ hjemmehjelp	9
Resultater brukerundersøkelse: Institusjon/ heldøgns bemannede omsorgsboliger	10
Resultater brukerundersøkelse: Psykisk helse/rus	12
Resultater brukerundersøkelse: Utviklingshemmede	13
Resultater pårørendeundersøkelse: Institusjon/heldøgns bemannet omsorgsbolig	14
Resultater pårørendeundersøkelse: Utviklingshemmede	16
OPPFØLGING VIDERE	17

FORMÅL

Malvik kommune ønsker å ha en effektiv tjenesteproduksjon med god kvalitet. Dette er fremhevet i kommunens overordnede styringsdokumenter (mål 8.1. i [kommuneplanens samfunnsdel](#)).

Helse- og velferdstjenestene er til for innbyggerne, brukerne og pårørende. Det er derfor viktig å ta utgangspunkt i deres behov og vurderinger når tjenester skal evalueres og videreutvikles. Det er viktig at vi får innsikt og forståelse for hvordan tjenestene i Malvik kommune vurderes av pasienter, brukere og pårørende og hvilke erfaringer de har.

Bruker- og pårørendesamarbeid innen helse og velferd ble lagt fram som politisk sak i oktober 2017, og der ble det blant annet besluttet at det skulle gjennomføres bruker – og pårørendeundersøkelser annethvert år med oppstart i 2018 (jf. k-sak 61/17).

BESKRIVELSE AV METODE

Undersøkelsene som er referert i denne rapporten ble gjennomført i perioden 24. september - 15. oktober 2018.

Malvik kommune har valgt å bruke standardiserte undersøkelser som leveres av Kommuneforlaget. Disse undersøkelsene er utviklet over tid og inngår i konseptet «[bedrekommune.no](#)» som ble startet i regi av KS. Fordelen med disse undersøkelsene, er at de er standardiserte og det er mulighet for å sammenligne resultatene, både over tid og med andre kommuner som bruker det samme verktøyet. Ulempen er at undersøkelsene ikke er tilpasset lokale forhold eller detaljer i tjenestene.

Tilbakemeldingene gir oss nyttig kunnskap om hvilke områder brukerne er fornøyde eller misfornøyde med. Vi får dermed vite hvilke områder som må forbedres, hvilke som må «bevares», og om eventuelt nye områder og tjenester som må utvikles.

Det var ønskelig at alle brukere og pårørende skulle få delta, og at flest mulig skulle få si sin mening. Det var viktig at undersøkelsene ikke kun omfattet et tilfeldig utvalg¹. Dette gjorde arbeidet mer krevende blant annet med hensyn til organisering og ressursbruk. Det ble gjennomført undersøkelser som både var rettet mot brukere og pårørende.

Brukerundersøkelser ble gjennomført for brukere over 18 år innen følgende tjenesteområder:

- Dagsenter for eldre og for demente
- Ergo- og fysioterapi

¹ <https://www.bedrekommune.no/sites/bedrekommune.no/files/veiledninger/trekking-av-utvalg.pdf>

- Hjemmebaserte tjenester (dvs. hjemmesykepleie og/eller praktisk bistand)
- Institusjon/heldøgns bemannet omsorgsbolig
- Psykisk helse/rus – Brukere 18 år eller eldre
- Utviklingshemmede

Malvik kommune har benyttet alle tilgjengelige brukerundersøkelser i bedrekommune.no per i dag innen helse og velferd.

Pårørendeundersøkelse ble gjennomført innen følgende tjenesteområder:

- Institusjon/heldøgns bemannet omsorgsbolig
- Utviklingshemmede

Det er per i dag kun disse pårørendeundersøkelsene som er tilgjengelig i bedrekommune.no.

SPØRRESKJEMAENE

Skjemaene har både spørsmålskategorier som er felles, og spesifikke kategorier for de enkelte tjenestene. De felles kategoriene er:

- Resultat for bruker
- Brukermedvirkning
- Respektfull behandling
- Tilgjengelighet
- Informasjon
- Helhetsvurdering

De enkelte spørreskjemaene er presentert på [bedrekommunes nettside²](http://bedrekommunes.nettside2). Malvik kommune valgte å bruke de ordinære spørreskjema med gradering av svar, og ikke de forenklede.

Svarskala for de fleste skjemaene er dermed **1 – 6**, der 1 er «svært liten grad/helt uenig» – 6 er «svært stor grad/helt enig».

Unntak er

- skjemaet for psykisk helse/rus som har en skala fra 1 – 4, der 1 er «helt uenig» - 4 «helt enig», og
- skjema for utviklingshemmede brukere svarer de 1 ja eller 2 nei.

Alle skjema har «vet ikke»-kategori, som enten betyr at man ikke vet eller at det ikke er et relevant spørsmål for brukeren.

² <https://www.bedrekommune.no/node/14>

Ingen av spørsmålene er obligatoriske. Det er derfor ikke alle som har svart på alle spørsmål. Dette kan påvirke resultatet for gjennomsnittsscorene. Hver virksomhet får oversikt over både svarfordeling og andel «vet ikke» for sin virksomhet. For å få ut detaljrapporter, må det være minst 7 brukere eller pårørende som har svart. Det er en innstilling i systemet for å ivareta anonymitet.

Det er et kommentarfelt i alle skjema, slik at brukerne kan si fra om ting de ikke får uttrykt gjennom svarkategoriene. Dette gir verdifull informasjon til virksomhetene. Brukerne må gi samtykke i at tilbakemeldingene deres kan brukes i offentlige rapporter og/eller internt utviklingsarbeid.

INFORMASJON/ KOMMUNIKASJON

Alle brukere og pårørende fikk informasjonsbrev om undersøkelsen, og spørreskjema ble distribuert både via post og via ansatte i tjenestene. Undersøkelsen ble annonsert i lokalt media, ved oppslag i virksomhetene og på kommunens nettside.³ Alle kunne velge om de ville sende inn skjema via post i frankert konvolutt, eller om de ville besvare undersøkelsen direkte inn på nettsiden www.bedrekommune.no

Brukere på institusjon/i omsorgsboliger med heldøgns bemanning, utviklingshemmede, brukere av dagsenter, og beboere i bofellesskap innen psykisk helse/rus ble intervjuet av ansatte. Det var et team av ansatte som intervjuet, og ingen intervjuet brukere fra egen virksomhet.

Mange benyttet seg av oppgitt kontaktinformasjon i informasjonsbrevet for blant annet å få veiledning knyttet til utfylling og/ eller svar på andre spørsmål knyttet til undersøkelsen.

RESULTATER

Bruker- og pårørendeundersøkelsen ble sendt ut til 648 personer, og vi mottok tilsammen 275 svar. Dette gir en samlet svarprosent på 42,5 %.

Det er store forskjeller på deltakelsen innenfor de ulike tjenestene i undersøkelsen. Tjenesten for utviklingshemmede har høyest deltakelse med en svarprosent på 74, og tjenesten innen psykisk helsetjeneste og rus har lavest deltakelse med en svarprosent

³ se: <https://www.malvik.kommune.no/hvordan-opplever-du-tjenestene-vaare.6151327-167943.html>

på 17. Svarprosenten er eksempelvis høyere der det ble gjennomført intervju, og vi fikk også tilbakemeldinger på at undersøkelsen var omfattende og kunne oppleves krevende for noen.

I denne rapporten presenteres resultatene på aggregert/overordnet nivå. Det viser diagram med gjennomsnitt per svarkategori og sammenligner med «Norge» som er både Malvik og antall kommuner som har gjennomført samme undersøkelse hittil i 2018 (medio november 2018). Tallet på andre kommuner varierer fra 2 til 40 på de ulike undersøkelsene.

Resultatene for Malvik kommune er gjennomgående noe lavere enn landsgjennomsnittet forøvrig.

Resultatene i rapporten viser at vi scorer høyest på:

- respektfull behandling
- trivsel
- trygghet

Områdene som utkrystalliserer seg for forbedring og som viser lavere score er:

- informasjon
- tilgjengelighet
- brukermedvirkning

Resultater brukerundersøkelse: Ergoterapi og fysioterapi

Virksomhet: Helse og rehabilitering.

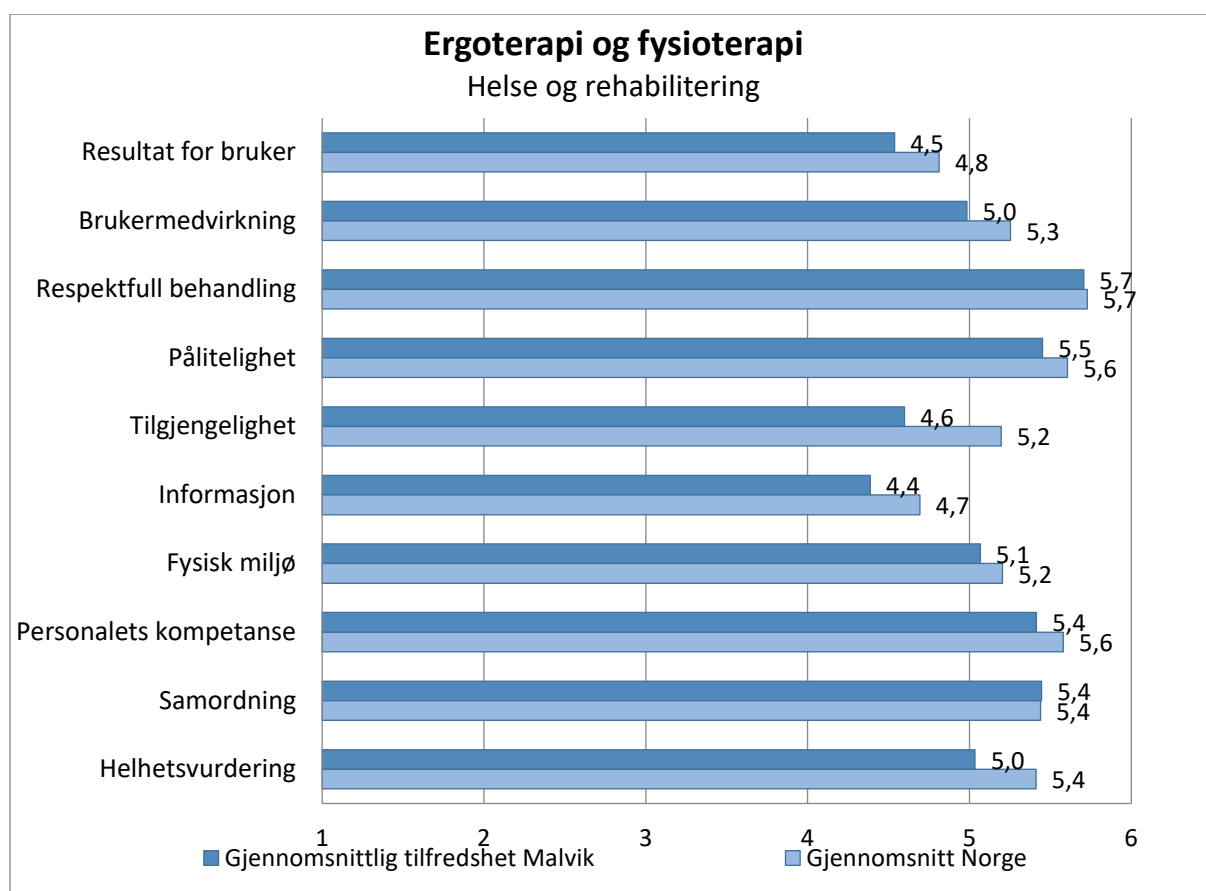
Svarprosent Malvik: 43 % (33 av 77).

Norge: 15 kommuner inkludert Malvik er med i gjennomsnittet

Diagrammet⁴ nedenfor viser gjennomsnitt for Malvik sammenlignet med «Norge».

Svarkategorier 1 – 6, der 1 er svært liten grad/helt uenig og 6 er svært stor grad/helt enig.

Tabell 1:



Kommentarer til tabellen:

Områder vi får god tilbakemelding på:

- Respektfull behandling
- Pålitelighet
- Kompetanse.

Områder som må forbedres:

- Informasjon om andre tjenester som brukeren kan ha nytte av
- Ventetid for å få tjenesten

⁴ Diagrammene er generert av «bedrekommune.no»

Resultater brukerundersøkelse: Dagsenter for eldre og personer med demens

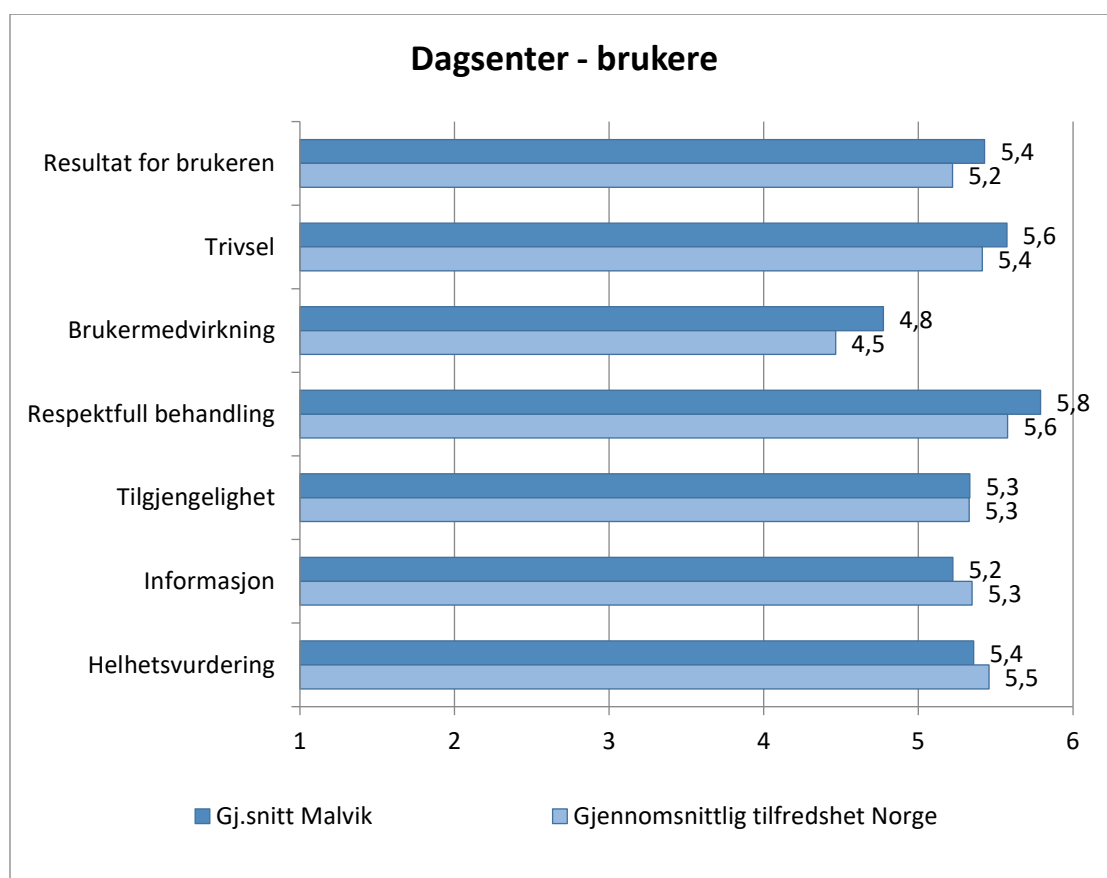
Virksomhet: Helse og rehabilitering

Svarprosent Malvik: **67 %** (14 av 21)

Norge: 2 kommuner inkludert Malvik er med i gjennomsnittet

Diagrammet nedenfor viser gjennomsnitt for Malvik sammenlignet med «Norge». Svarkategorier 1 – 6, der 1 er svært liten grad/helt uenig og 6 er svært stor grad/helt enig.

Tabell 2:



Kommentarer til tabellen:

Områder vi får god tilbakemelding på:

- Respektfull behandling
- Trivsel

Områder som må forbedres:

- Brukermedvirkning. Gjelder spørsmål om å påvirke innholdet i aktivitetstilbudet.

Resultater brukerundersøkelse: Hjemmesykepleie og praktisk bistand/ hjemmehjelp

Virkksomheter: Hjemmesykepleien og Koordinerende enhet

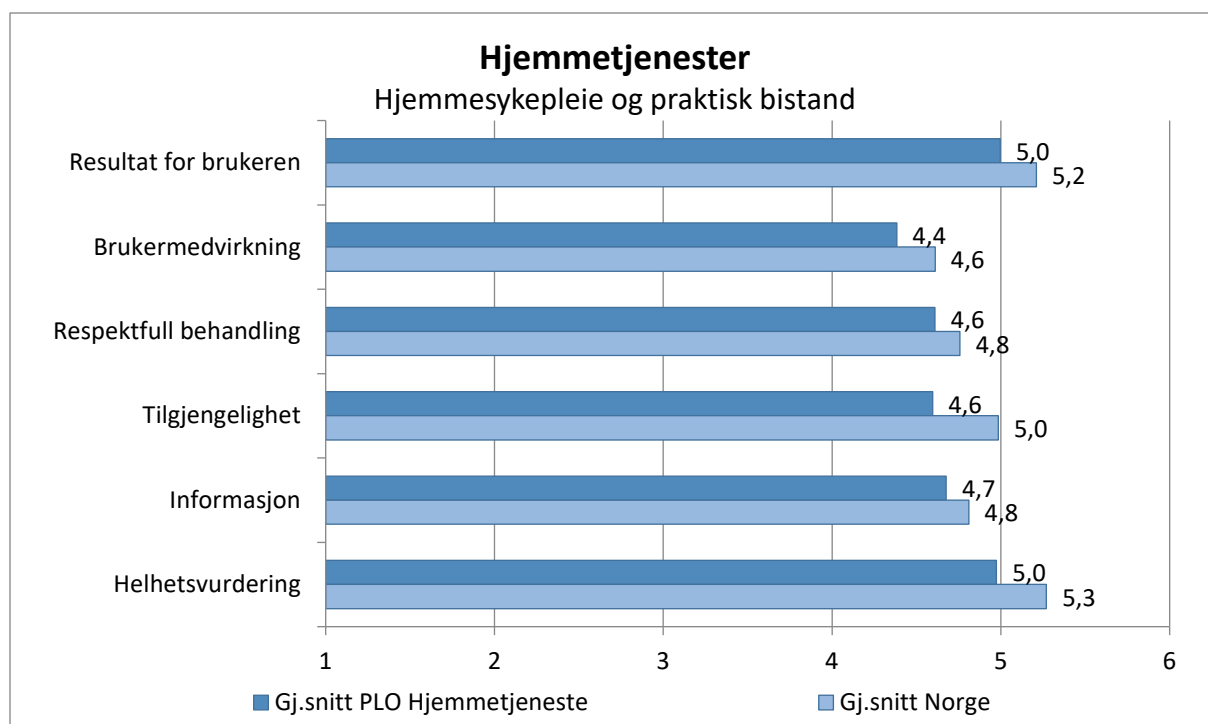
Svarprosent Malvik: **48 %** (78 av 161)

Norge: 31 kommuner inkludert Malvik er med i gjennomsnittet

Diagrammet nedenfor viser gjennomsnitt for Malvik sammenlignet med «Norge».

Svarkategorier 1 – 6, der 1 er svært liten grad/helt uenig og 6 er svært stor grad/helt enig.

Tabell 3:



Kommentar til tabellen:

Områder vi får god tilbakemelding på:

- Helhetsvurdering
- «Resultat for brukeren» som sier noe om hvordan de ansatte utfører jobben og om brukerne er fornøyd med hjelpen de får.

Områder som må forbedres:

- Brukermedvirkning. Spørsmål som trekker ned snittet er om de kan bestemme selv hvilket tidspunkt tjenesten skal utføres, om de får beskjed om forsinkelser, og om de er med når det utarbeides planer.

Resultater brukerundersøkelse: Institusjon/ heldøgns bemannede omsorgsboliger

Undersøkelsen er besvart av beboere som har sykehjemsplass (korttids- og langtidsplasser) og beboere som har heldøgns omsorgstjenester i omsorgsboliger. Sistnevnte gruppe er ikke definert som institusjonsbeboere i Malvik kommune, men spørreskjema for institusjon er mer tilpasset denne gruppen enn skjema for hjemmebaserte tjenester. Vi har derfor valgt å bruke undersøkelsen for institusjon for alle som har heldøgns omsorgstjenester.

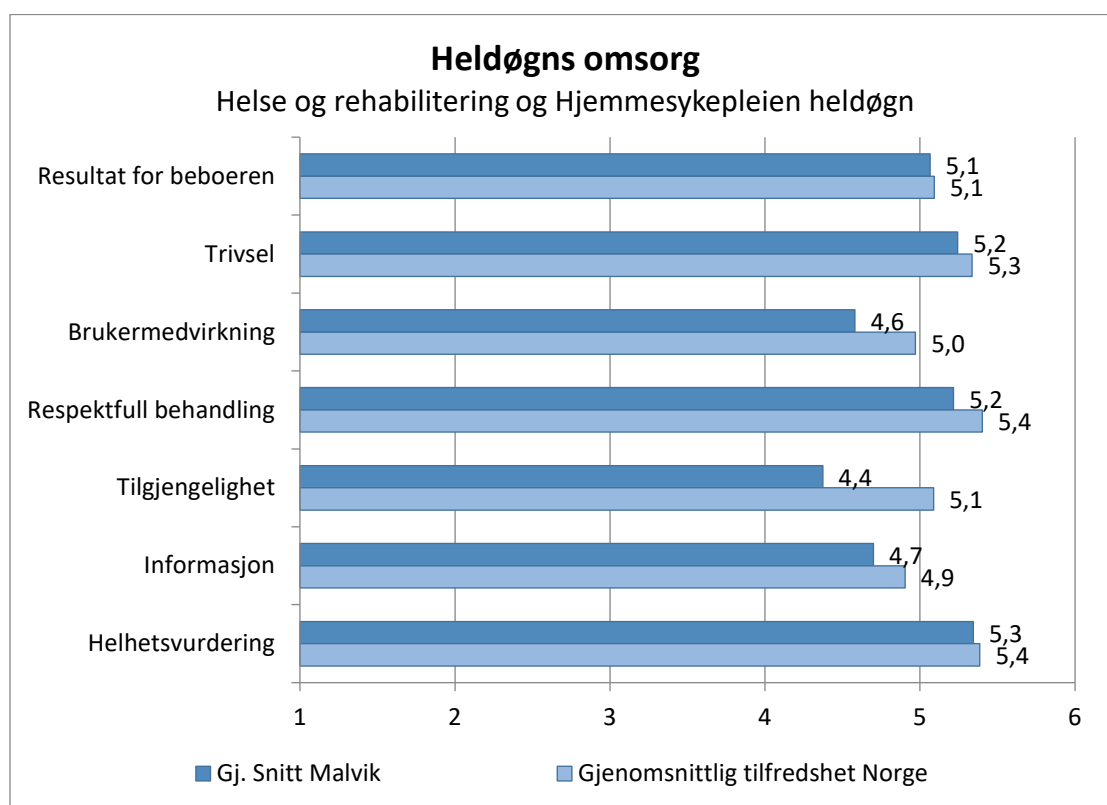
Virksomheter: Helse og rehabilitering og Hjemmesykepleien heldøgn

Svarprosent Malvik: 45 % (38 av 85)

Norge: 18 kommuner (inkludert Malvik) er med i gjennomsnittet

Diagrammet nedenfor viser gjennomsnitt for Malvik sammenlignet med «Norge». Svarkategorier 1 – 6, der 1 er svært liten grad/helt uenig og 6 er svært stor grad/helt enig.

Tabell 4:



Kommentar til tabellen:

Områder vi får god tilbakemelding på:

- Trivsel
- Respektfull behandling



Områder som må forbedres:

- Tilgjengelighet
- Brukermedvirkning
- Informasjon. Spørsmål som trekker ned snittet er kunnskap om hvem som er deres kontaktperson og om de er med når det utarbeides planer

Resultater brukerundersøkelse: Psykisk helse/rus

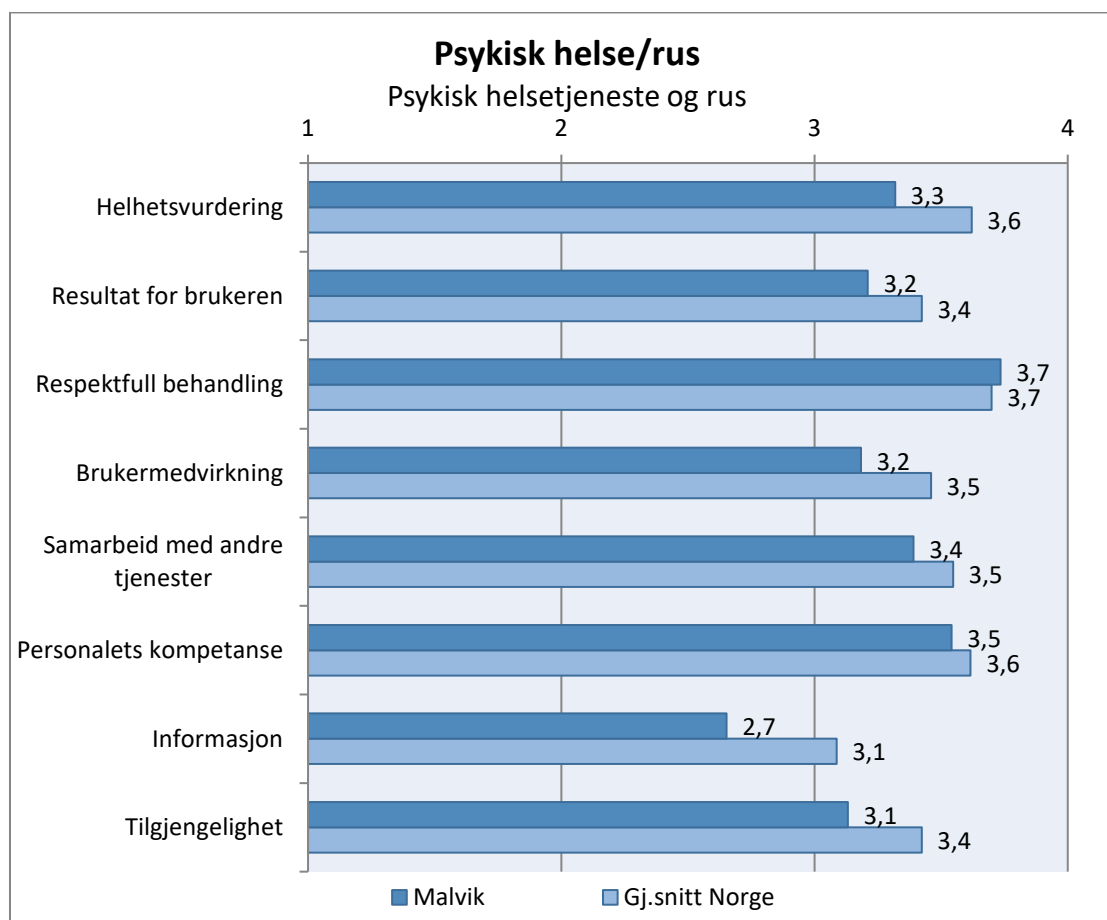
Virksomhet: Psykisk helsetjeneste og rus

Svarprosent Malvik: 17 % (25 av 151). Dette er sammenslått svarprosent for bofellesskap og ambulante tjenester. Førstnevnte har høy svarprosent, mens ambulante tjenester har svært lav.

Norge: 24 kommuner (inkludert Malvik) er med i gjennomsnittet

Diagrammet nedenfor viser gjennomsnitt for Malvik sammenlignet med «Norge». Svarkategorier 1 – 4, der 1 er svært liten grad/helt uenig og 4 er svært stor grad/helt enig.

Tabell 5:



Kommentar til tabellen:

Områder vi får god tilbakemelding på:

- Respektfull behandling

Områder som må forbedres:

- Informasjon. Dette gjelder informasjon om rettigheter og brukermedvirkning, samt muligheter til å klage.

Resultater brukerundersøkelse: Utviklingshemmede

Virksomheter: Boveiledningstjenesten, Psykisk helsetjeneste og rus, Hjemmesykepleien

Svarprosent Malvik: 74 % (17 av 23).

Norge: 19 kommuner (inkludert Malvik) er med i gjennomsnittet.

Tabellen nedenfor viser gjennomsnitt for Malvik sammenlignet med «Norge».

Svarkategorier: Ja = 1, nei = 2, vet ikke = 0. Det betyr at gjennomsnittsscoren bør ligge nærmest mulig 1 for positivt resultat.

Tabell 6:

Utviklingshemmede

Spørsmålskategorier	Gj.snitt Malvik	Gj.snitt Norge
Selvbestemmelse	1,2	1,1
Trivsel	1,2	1,2
Trygghet*	1,7*	1,8*
Brukermedvirkning	1,4	1,2
Respektfull behandling	1,1	1,1
Informasjon	1,3	1,1
Helhetsvurdering	1,1	1
Snitt totalt	1,2	1,2

* **Trygghet** har omvendte spørsmålsstillinger, slik at ja=1 er negativt og nei=2 er positivt!

Kommentar til tabellen:

Områder vi får god tilbakemelding på:

- Respektfull behandling

Områder som må forbedres:

- Brukermedvirkning. Spørsmål som trekker ned om brukermedvirkning er om de har individuell plan eller ikke.
- Informasjon. Spørsmål om informasjon som trekker ned snittet er om noen forteller dem om sosiale ting som skal skje.

Resultater pårørendeundersøkelse: Institusjon/heldøgns bemannet omsorgsbolig

Undersøkelsen er besvart av pårørende til beboere i institusjon og beboere i heldøgns omsorgstjenester i omsorgsbolig.

Virksomheter: Helse og rehabilitering og Hjemmesykepleien heldøgn

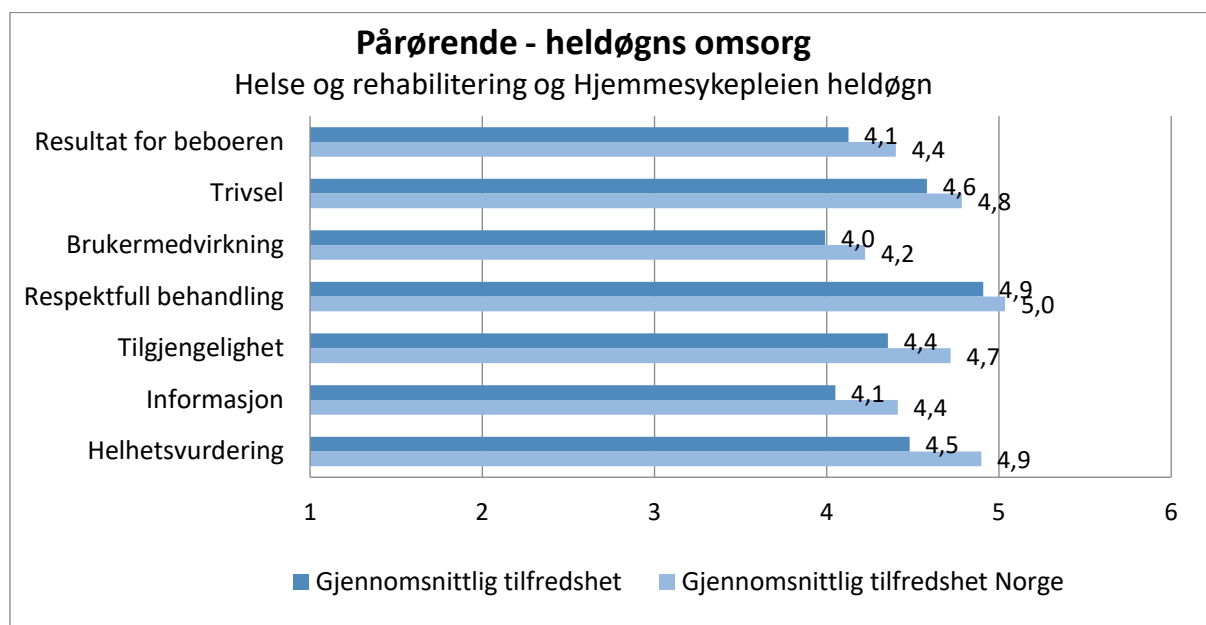
Svarprosent Malvik: 59 % (55 av 93)

Norge: 40 kommuner (inkludert Malvik) er med i gjennomsnittet

Diagrammet nedenfor viser gjennomsnitt for Malvik sammenlignet med «Norge».

Svarkategorier 1 – 6, der 1 er svært liten grad/helt uenig og 6 er svært stor grad/helt enig.

Tabell 7:



Kommentar til tabellen:

Områder vi får god tilbakemelding på:

- Respektfull behandling

Områder som må forbedres:

- Informasjon
- Brukermedvirkning
- Resultat for beboer

Spørsmål som trekker ned snittet er om beboeren vet hvem som er sin kontaktperson, tilgjengelighet for fysioterapi og om beboer eller pårørende er med på utarbeiding av planer.

Hvis vi sammenligner tilfredshet for beboerne og for pårørende, er beboere gjennomgående mer tilfreds med tjenesten. Dette gjelder både for Malvik og landsgjennomsnittet.

Resultater pårørendeundersøkelse: Utviklingshemmede

Virksomheter: Boveiledningstjenesten, Psykisk helsetjeneste og rus, Hjemmesykepleien

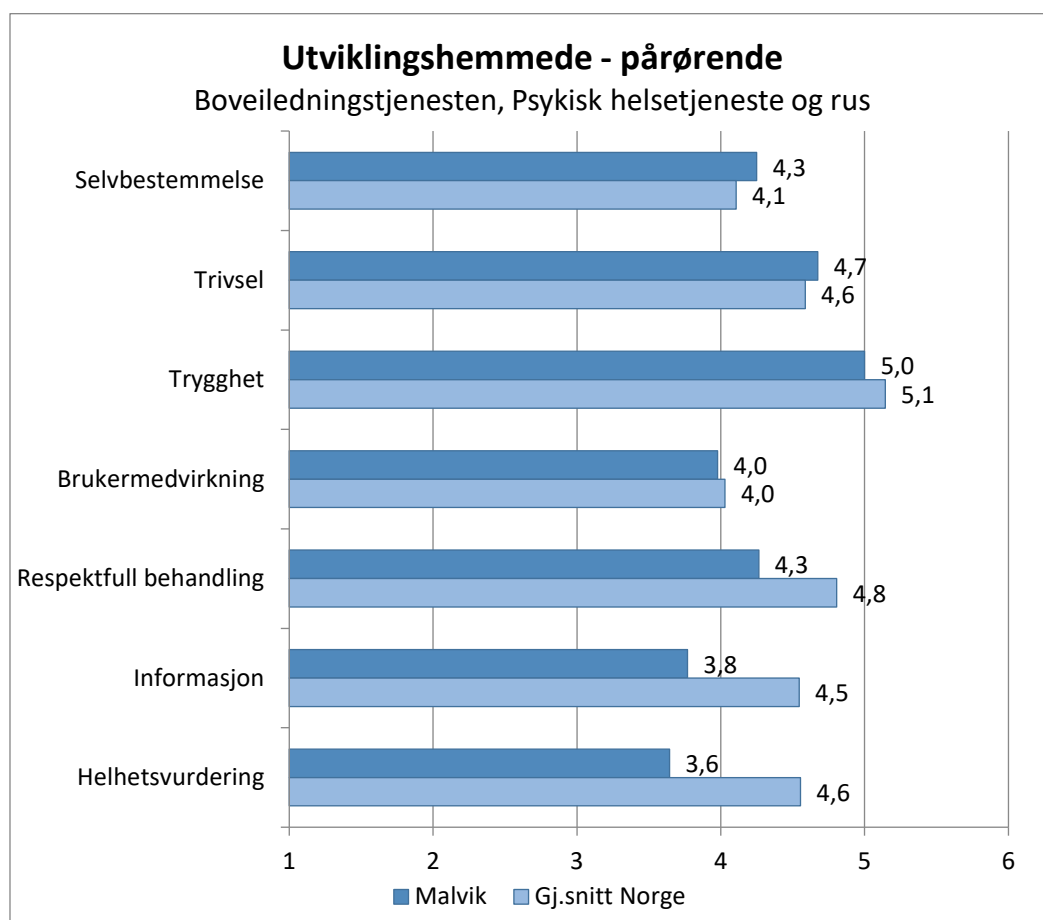
Svarprosent Malvik: **41 %** (15 av 37)

Norge: 23 kommuner (inkludert Malvik) er med i gjennomsnittet

Diagrammet nedenfor viser gjennomsnitt for Malvik sammenlignet med «Norge».

Svarkategorier 1 – 6, der 1 er svært liten grad/helt uenig og 6 er svært stor grad/helt enig.

Tabell 8:



Kommentar til tabellen:

Områder vi får god tilbakemelding på:

- Trygghet
- Trivsel

Områder som må forbedres:

- Informasjon. Dette gjelder både om brukeren vet hva som skal skje og informasjon til pårørende.
- Helhetsvurdering

OPPFØLGING VIDERE

Bruker- og pårørendeundersøkelsen i 2018 er nå slutført. Resultatene gir oss indikasjon på hva som er bra – og hva som bør forbedres. Hver virksomhet har fått detaljrapporter og kommentarer fra undersøkelsen som gjelder for sin tjeneste. Dette vil være et viktig grunnlag som vil bli benyttet til lokalt forbedringsarbeid. Virksomhetene vil også ha muligheten for å gå mer i dybden innen de ulike områdene, og sammenholde denne kunnskapen med annen relevant kunnskap. Dette som grunnlag for videre tiltak.

Virksomhetslederne har ansvar for å presentere resultatene for ansatte, brukere og pårørende. Resultatene er presentert til brukere og pårørende via informasjonsskriv og noen har gjennomført allmøter. Dette vil løses på ulike måter fra virksomhet til virksomhet. I noen virksomheter er det eksempelvis oppnevnt en gruppe som består av ansatte, ledere og brukere/pårørende som skal arbeide videre med tilbakemeldingene.

Det er viktig at bruker- og pårørendeundersøkelsen ses i sammenheng med annet kvalitets- og forbedringsarbeid innen helse og velferd, og at videre tiltak er i tråd med sentrale og lokale føringer.

Nye undersøkelser vil bli planlagt og gjennomført i 2020, og det er et mål å øke svarprosenten neste gang. Resultatene vil da gi oss mulighet til å følge med i forbedringsarbeidet over tid, og sørge for at tjenestekvaliteten er i henhold til sentrale og lokale politiske føringer.

