



Hemnes kommune

Brukerundersøkelse 2018

Rapport

- fra brukerundersøkelse i
omsorgstjenestene i Hemnes



Gjennomført våren 2018

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, unntatt i 2016. Alle år har kommunen brukt 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 04.06.18 – 17.06.18. Alle pårørende i sykehjem/omsorgsbolig og miljøtjenesten leverte sine besvarelser elektronisk, slik som i 2014.

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

Undersøkelse og utvalg

Undersøkelsen omfatter 5 ulike kategorier:

- Beboere i sykehjem/omsorgsboliger med heldøgns tjeneste
- Pårørende i sykehjem/omsorgsboliger med heldøgns tjeneste
- Brukere hjemmesykepleie og/eller praktisk Bistand
- Brukere i miljøtjenesten
- 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 41 beboere og 73 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, tilsammen 23 stk. Her fikk vi inn 3 svar. Dette ivaretar ikke anonymitet, og det er derfor ikke mulig å utarbeide rapport for denne gruppen.
- Alle brukere som etter faglig vurdering var i stand til å delta, fikk invitasjon. Det var 12 stykker. Av disse var det kun 6 som ønsket å delta. Anbefaling fra veileder er at det må være over 7 deltakere for å sikre anonymitet. Det er derfor ikke mulig å få ut rapport med konkrete tall for denne brukerguppen. Vi vil allikevel si noe om de generelle hovedtrekkene i resultatet.

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" som er 1, til "Svært fornøyd" som er 6. Det er også mulig å velge "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, men det ble også gitt mulighet til å svare elektronisk og på papir for de som ønsket dette. For de som valgte intervju, betyr det 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 som jobber med direkte brukerrettede tjenester, skal ikke foreta intervjuet da dette kan påvirke resultatet på en uheldig måte.

I årets undersøkelse ble to ansatte i enhetsleders stab brukt til å gjennomføre undersøkelsen, også til å intervju brukerne. Disse personene ble grundig instruert om viktigheten av objektiviteten i gjennomføringen. Dette er erfarne personer som er vant å forholde seg til taushetsplikt, til å ha dialog med brukere og pårørende og som har en profesjonell tilnærming til saken. Dette var en betydelig mer effektiv måte å gjennomføre undersøkelsen på enn tidligere.

Registrering

Hvert enkelt skjema ble lagt inn elektronisk i KS' datasystem. 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. Likevel ser vi en nedgang samlet sett fra 2014 og til i dag. Det gjelder også Nord-Norge, mens resultatet for landet er stabilt.

Institusjon sykehjem og boliger med heldøgns tjenester

Samlet for pårørende er det et resultat som er 0,2 under landsgjennomsnitt, men 0,2 over snitt sammenlignet med Nord-Norge. Resultatet i Hemnes er 0,1 under snittresultatet i 2014, men likt resultatet i 2012. Som tidligere er brukerne mer fornøyd enn pårørende. De laveste resultatene er knyttet til brukermedvirkning og informasjon. Slik er det også i Nord-Norge og i landet for øvrig. Selv om Hemnes skårer lavest på disse punktene, ser vi en forbedring siden 2014.

Beboerne har et samlet resultat på 0,2 under landsgjennomsnittet. For beboerne er laveste skår på Korgen omsorgstjeneste (KOM) med 4,1 på brukermedvirkning. Høyest er Hemnesberget omsorgstjeneste (HOM) med 5,7 på helhetsvurdering.

Forbedringsområder:

Undersøkelsen viser behov for bedre kontakt og informasjon mot pårørende, og større fokus på informasjon og brukermedvirkning i deler av tjenesten.

Konsert med Onsdagskoret på Korgen omsorgstjeneste



Hjemmetjenesten

Brukere hjemmetjenesten har et samlet resultat 0,3 over landsgjennomsnittet, og 0,4 over Nord-Norge. Samlet gjennomsnittlig skår for hjemmetjenesten er 5,2, en nedgang på 0,2 fra 2014. Lavest resultat er KOM med 4,8 på informasjon. KOM er også høyeste på generelt resultatet med 5,7.

Forbedringsområder:

Undersøkelsen viser at det ikke er noe spesielt som utpeker seg som forbedringsområder. Allikevel er også her de laveste skårene på brukermedvirkning og informasjon. Dette er derfor naturlige fokusområder framover.

Utviklingshemmede

Som tidligere nevnt er det ikke utarbeidet rapport for denne brukergruppen og dens pårørende pga for lav svarprosent. Tilbakemelding fra pårørende er at de ikke synes undersøkelsen er tilpasset brukergruppen. Det er enhetsleder ikke uenig i. Det skal vurderes om det kan gjennomføres en bedre tilpasset brukerundersøkelse for denne gruppen.

De svarene som er mottatt, gir oss allikevel et visst bilde på hvordan brukerne har det. Brukerne er stort sett fornøyd, de får den hjelpen de trenger og liker boligen de bor i. De ansatte kommer når de skal, men noen opplever at de ikke får nok informasjon om hva som skal skje (sammenkomster, felles aktiviteter o.l)

Brukerne får være med på å bestemme hva tiden deres sammen med personalet skal brukes til, og de ansatte kommer når de skal.

På spørsmål om individuell plan, så vet ikke brukerne hva dette er eller hvordan det fungerer.

Innkomne kommentarer

Det kom 15 kommentarer fra både brukere og pårørende/brukerrepresentanter samlet. Disse er svært nyttige, og blir tatt med i kvalitetsarbeidet videre. Noen synes at prisøkningen på praktisk bistand er for høy og noen opplever mangel på informasjon om tjenestene. Det er flere kommentarer fra brukere i hjemmetjenesten på at de er meget tilfredse med tjenesten de mottar.

Konklusjon

Det samlede resultatet er stort sett bra. Det er riktignok en nedgang i resultatet fra 2014 til 2018, men den er ikke markant i snitt. Den viser allikevel enkeltskår som må tas tak i.

Det vil alltid være rom for forbedringer. Det er behov for å arbeide videre med kvalitet, brukermedvirkning og informasjon i hele omsorgstjenesten. Da spesielt informasjon i forhold til pårørende.

En viktig del av konklusjonen er også at det med fordel kan gjennomføres en bedre tilpasset brukerundersøkelse for brukerne i Miljøtjenesten, slik at vi får bedre svarprosent og da også et resultat som kan brukes i arbeidet med utvikling av tjenesten.

Påskefeiring i hagen på Hemnesberget 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. Når vi går nærmere inn i detaljene i svarene, ser vi at de desidert laveste skårene handler om individuelle planer (IP) eller tiltaksplaner, og brukerens medvirkning i arbeide med disse. Mange vet ikke hva en IP er, men det kan også skyldes at denne brukeren ikke er i målgruppen for IP. Allikevel vet vi at vi har et betydelig forbedringsarbeid å gjøre på dette området, selv om det i siste året har skjedd en positiv endring.

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

Ansatte og beboere i Miljøtjenesten er ofte på tur.



Enhetsleders kommentar

Som ansvarlig for kvaliteten på omsorgstjenestene i kommunen, er jeg tilfreds med resultatet av brukerundersøkelsen 2018. Omsorgstjenesten har siden 2013 vært i en prosess med omstilling og forbedring. Dette har vært en krevende jobb både for ledere og ansatte, og brukerne har nok opplevd endringer og reduksjoner i tilbudet. Sett i lys av dette, mener jeg resultatet av denne undersøkelsen viser at endringene er håndtert på en bra måte. Også i kommende år vil det foregå prosesser som vil oppleves krevende.

Dette resultatet betyr ikke at vi ikke har et forbedringspotensial. Kvaliteten på tjenestene skal være under kontinuerlig vurdering og utvikling. Bedre samhandling mellom fagpersonell og avdelinger står på dagsorden, og samhandling med brukerne må settes i system. Rekruttering av tilstrekkelig og riktig fagpersonell er viktig. Overgang til digitale og tekniske løsninger og tilbud krever kompetanse og gode prosesser. Målet er at innbyggerne i Hemnes skal kunne bo lengst mulig i eget hjem, og oppleve mestring og trygghet på tross av redusert helse og funksjonsevne.