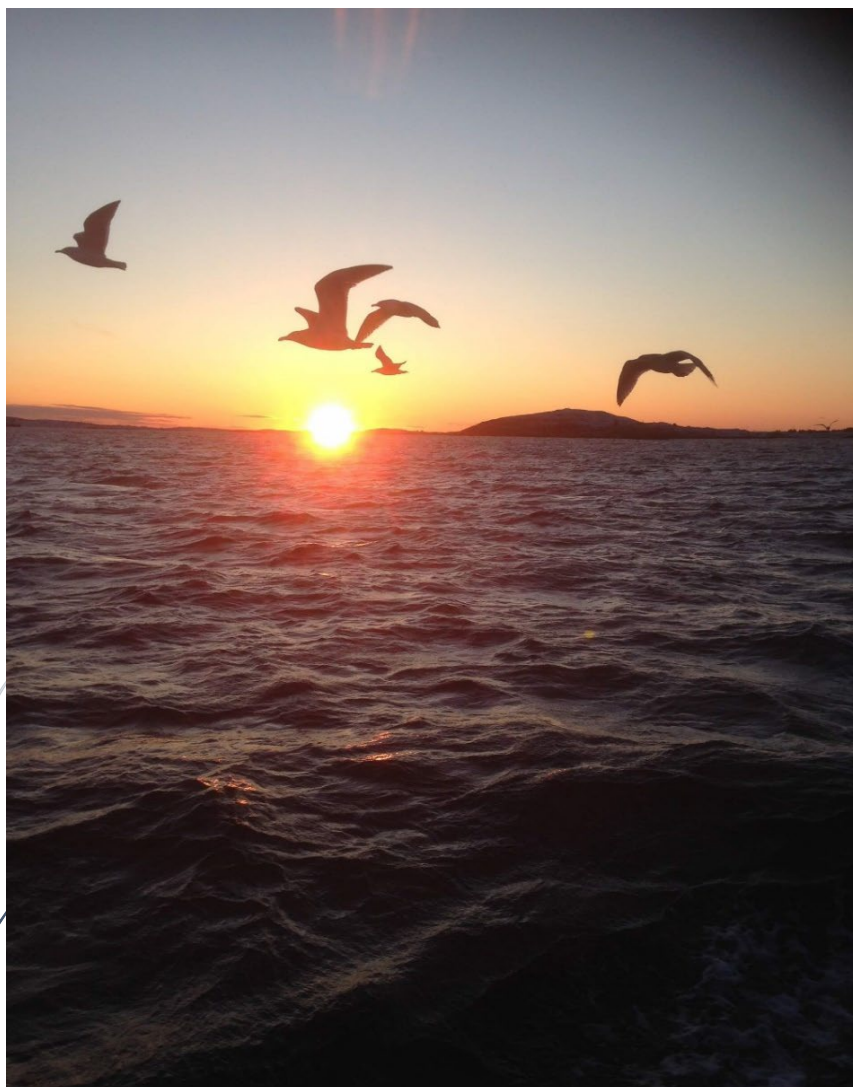


BRUKERUNDERSØKELSE 2023

Pleie og omsorg



Hvorfor gjennomføre brukerundersøkelse

Brukerundersøkelser gir kommunen mulighet til å måle opplevd kvalitet i de tjenester vi leverer.

Brukeropplevd kvalitet er subjektiv og er blant annet påvirket av brukernes forventninger og omdømmet tjenesten har. Brukerundersøkelser kan brukes som styringssystem for Fauske kommune. I arbeidet med å sette oss konkrete og politisk forankrede mål er det viktig at vi vet noe om hvordan våre brukere opplever kvaliteten på tjenestene våre. Undersøkelsene gir oss derfor både bekreftelser og grunnlag for korreksjoner og forbedringer i tjenestetilbudet.

Hvordan bruke svarene

Resultatene/svarene av undersøkelsene inngår som en del av kommunens kvalitetsutvikling og i arbeidet med å sette konkrete mål for tjenestene våre. Undersøkelsene bør gjentas over tid for å se om det har vært utvikling i tjenesten. Vi får også et grunnlag for å sammenligne med oss selv. Dersom vi ikke klarer å forbedre oss i forhold til oppsatte mål må vi synliggjøre hvorfor vi ikke klarer dette og sette inn korrigerende tiltak.

Det er kommet mange innspill på spørsmål om «Hva er viktig for deg?», samt kommentarer og innspill/forslag til forbedringer fra de som har deltatt. Dette vil vi gå nøye gjennom, vi ønsker å benytte innspillene til å forbedre tjenestetilbudet vårt til våre brukere og pasienter.

Gjennomføring

Det er gjennomført undersøkelse for flere grupperinger. For pasientene på institusjon er spørreundersøkelsen gjennomført ved intervju foretatt av frivillige organisasjoner i tidsrommet 25.10.23 til 05.11.23.

De andre har fått tilsendt spørreskjema som er besvart manuelt, tidsrommet er 23.10.23 til 12.11.23. Sluttdato ble satt til 12.11.23, men alle svar som er kommet inn innen utgangen av november er registrert. Ingen svar er mottatt etter denne tid. Vi takker for alle svar vi har fått.

To personer har reservert seg mot at kommentarer skal offentliggjøres eller benyttes i internt utviklingsarbeid, ingenting derfra er med i samlerrapportene.

<i>Brukerundersøkelse gjennomført 2023</i>	<i>Svarprosent 2023</i>	<i>Svarprosent 2021</i>
Korttidsavdeling - pasienter	36 %	57 %
Korttidsavdeling – pårørende	37,5 %	60 %
Helsetunet 1 – pasienter	33 %	27 %
Helsetunet 1 – pårørende	48%	59 %
Helsetunet 2 – pasienter	2,5 %	0 %
Helsetunet 2 – pårørende	57,5 %	46 %
Hjemmetjenesten - brukerne	51 %	54 %
Dagsenter Solstua - brukerne	64 %	56 %

Korttidsavdelingen Buen – pasienter

Brukerundersøkelsen er foretatt som intervju av uhildede personer

Antall pasienter: 14

Innkomne svar: 5

Svarprosent: 36

Korttidsavdelingen Buen – pårørende

Brukerundersøkelsen er foretatt ved utsending av spørreskjema

Sendt ut til antall nærmeste pårørende: 8

Innkomne svar: 3

Svarprosent: 37,5

Helsetunet 1 – pasienter

Brukerundersøkelsen er foretatt som intervju av uhildede personer

Antall pasienter: 30

Innkomne svar: 10

Svarprosent: 33

Helsetunet 1 – nærmeste pårørende

Brukerundersøkelsen er foretatt ved utsending av spørreskjema

Antall nærmeste pårørende: 29

Innkomne svar: 14

Svarprosent: 48

Helsetunet 2– pasienter

Brukerundersøkelsen skulle foretas som intervju av uhildede personer

Antall pasienter: 40

Innkomne svar: 1

Svarprosent: 2,5 %. Pasient har svart selv på skjemaet. Det er vurdert slik at ingen andre pasienter kunne gjennomføre undersøkelsen i det tidsrommet den ble utført.

Helsetunet 2 – nærmeste pårørende

Brukerundersøkelsen er foretatt ved utsending av spørreskjema

Antall nærmeste pårørende: 40

Innkomne svar: 23

Svarprosent: 57,5

Hjemmetjenesten – brukerne

Brukerundersøkelsen er foretatt ved utsending av spørreskjema

Antall brukere: 65

Innkomne svar: 33

Svarprosent: 51

De som fikk tilsendt brukerundersøkelsen var de som hadde vedtak på 5 timer eller mer pr uke. De som kun hadde medisin- utlevering har ikke deltatt i undersøkelsen.

Dagsenteret Solstua - brukerne

Brukerundersøkelsen er foretatt ved utsending av spørreskjema

Antall brukere: 53

Innkomne svar: 34

Svarprosent: 64

Linker til hver enkelt brukerundersøkelse:

[Her kan du se resultatene for korttidsavdelingen Buen – pasienter](#)

[Her kan du se resultatene for korttidsavdelingen Buen – nærmeste pårørende](#)

[Her kan du se resultatene for Helsetunet 1 - pasienter](#)

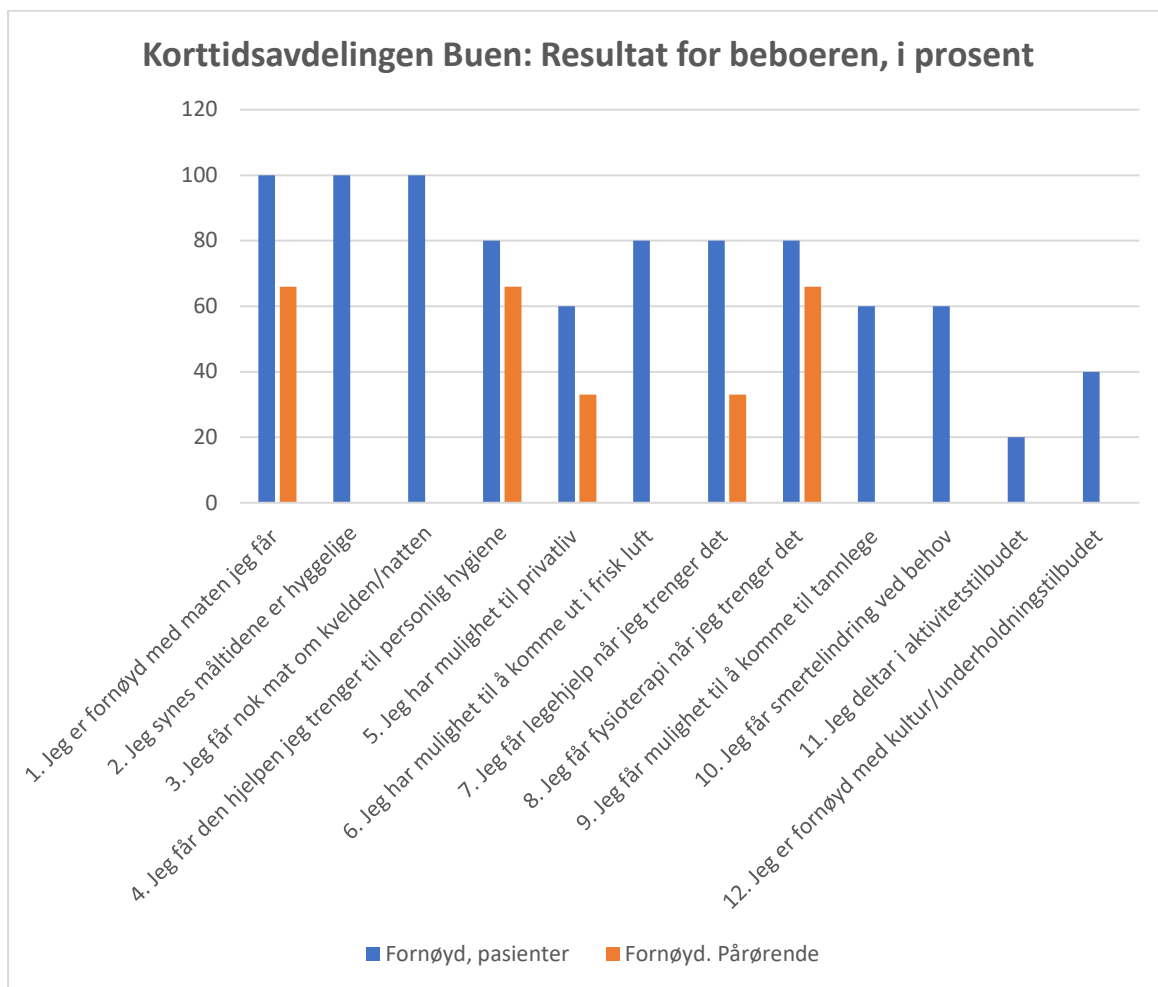
[Her kan du se resultatene for Helsetunet 1 – nærmeste pårørende](#)

[Her kan du se resultatene for Helsetunet 2 - pasienter](#)

[Her kan du se resultatene for Helsetunet 2 – nærmeste pårørende](#)

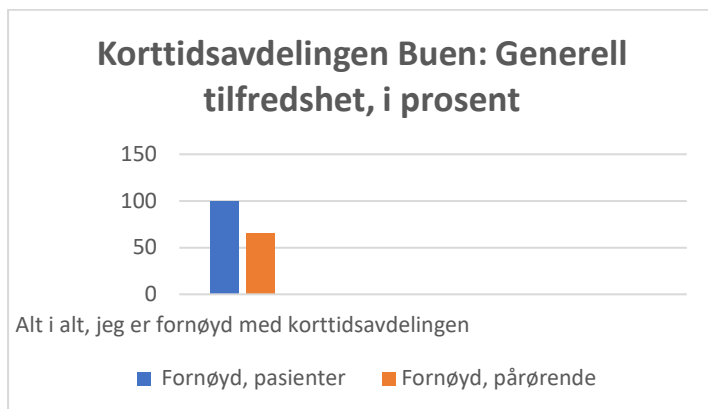
[Her kan du se resultatene for hjemmebaserte tjenester – brukerne](#)

[Her kan du se resultatene for dagsenteret Solstua – brukerne](#)

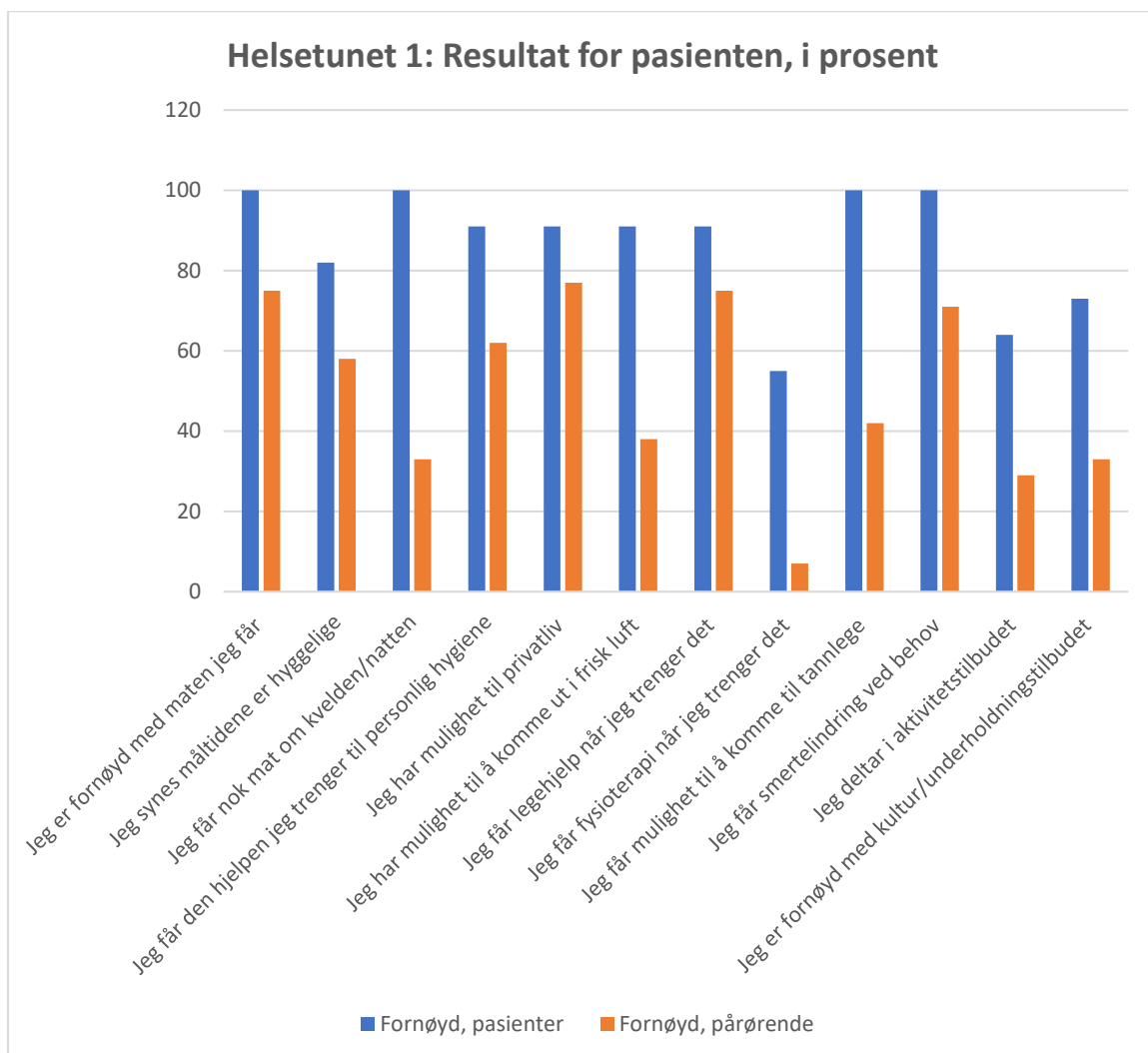
Sammenligning av samme spørsmål fra pasienter kontra pårørende, utdrag:


Overveiende større tilfredshet blant pasienter enn det pårørende uttrykker

Hvis man ser på tabellen for den enkelte undersøkelsen, ser man at pårørende i stor grad har svart «vet ikke». I tillegg er det kun 5 pasienter som har svart på undersøkelsen, og 3 pårørende.

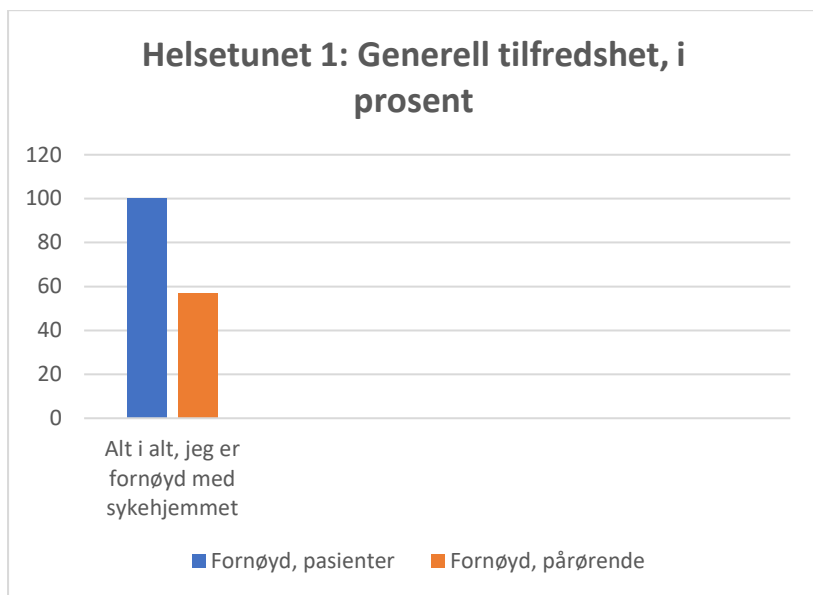


Vi ser større tilfredshet blant pasienter enn det pårørende uttrykker



Overveiende større tilfredshet blant pasienter enn det pårørende uttrykker

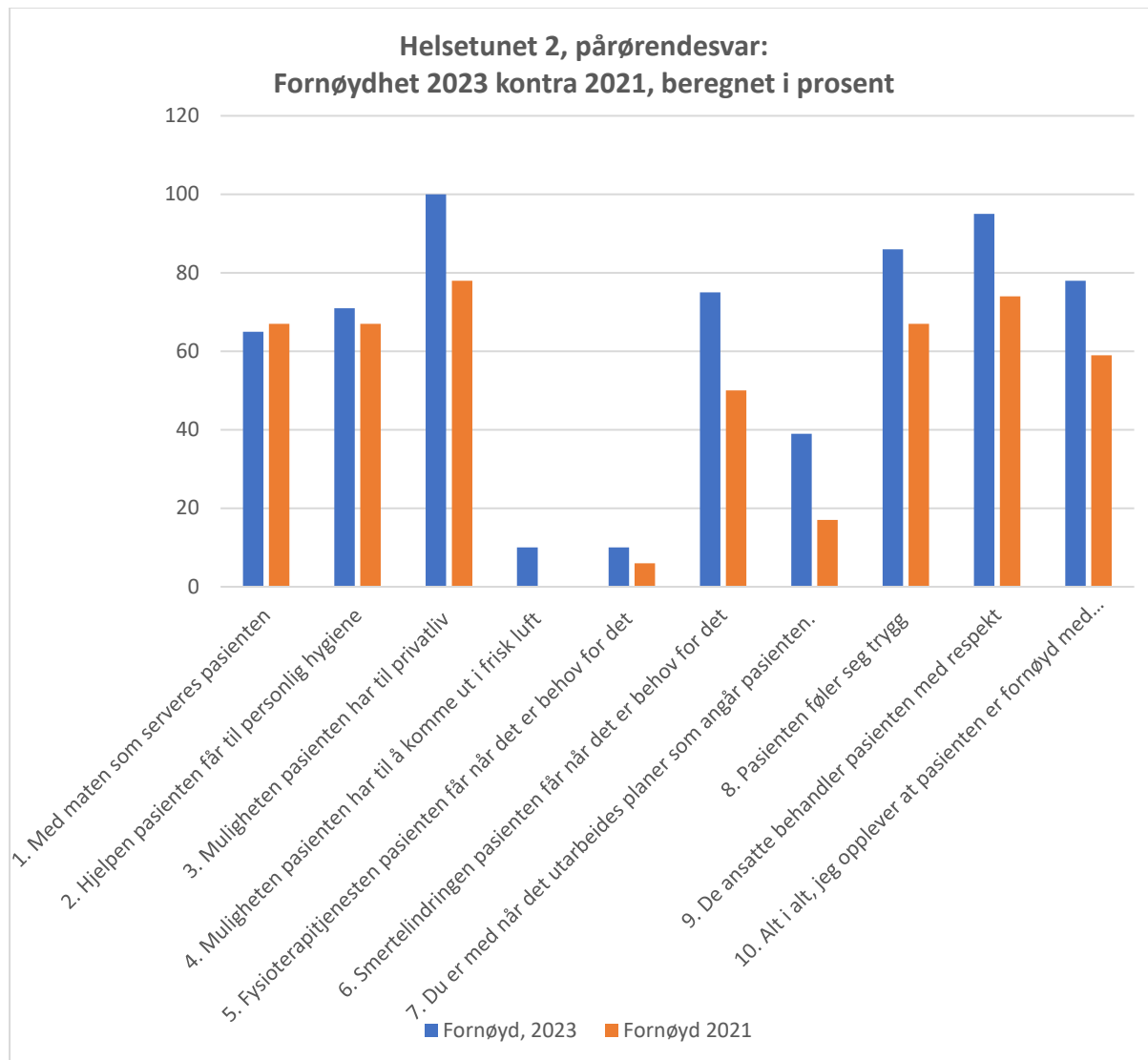
Hvis man ser på svarene for den enkelte undersøkelsen, ser man at pårørende i stor grad har svart «vet ikke».



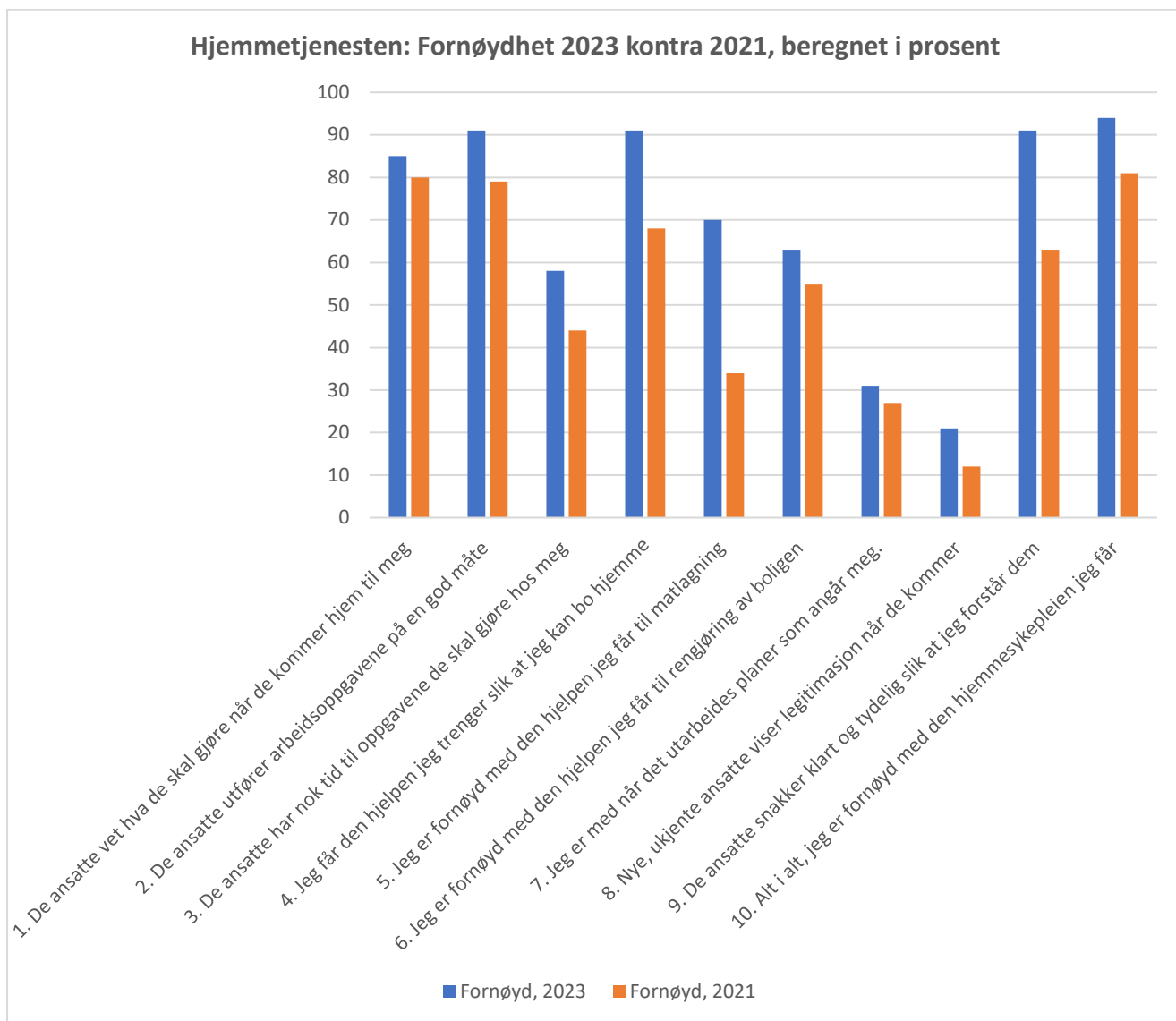
Overveiende større tilfredshet blant pasienter enn det pårørende uttrykker

Hvis man ser på svarene for den enkelte undersøkelsen, ser man at pårørende i stor grad har svart «vet ikke».

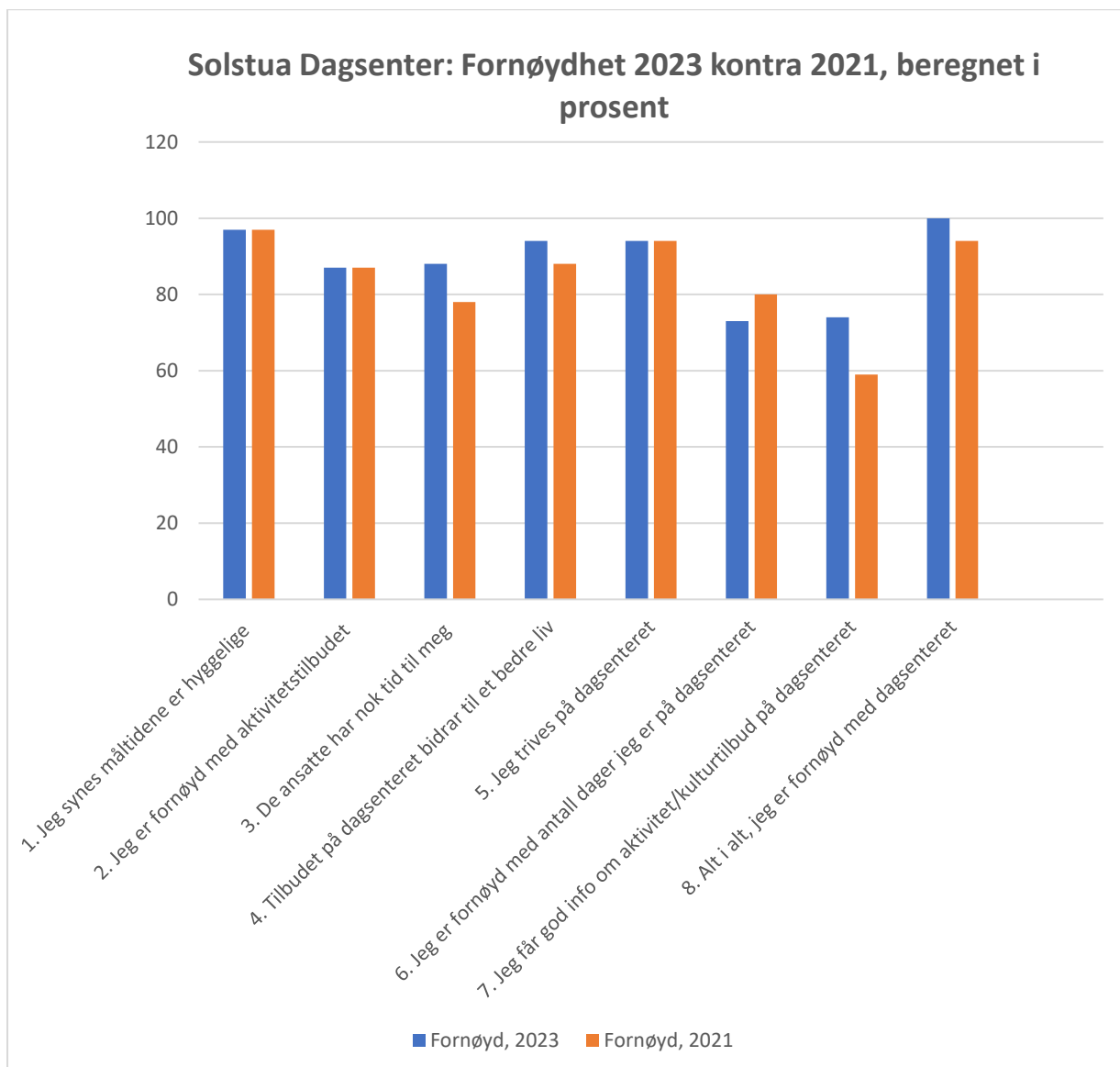
Sammenligning av samme spørsmål fra Brukerundersøkelsen 2023 kontra 2021, utdrag:



Vi ser at på samtlige spørsmål som er tatt med her, ser det ut som kvaliteten på tjenestene er høyere i 2023 enn for to år siden. Vi må imidlertid ta med at i 2021 var det et svaralternativ mer hvor brukerne kunne krysse av i kolonnen for «Nøytral». Det var da fire svaralternativ, mens det kun var tre svaralternativ i Brukerundersøkelsen 2023.



Vi ser at på samtlige spørsmål som er tatt med her, ser det ut som kvaliteten på tjenestene er høyere i 2023 enn for to år siden. Vi må imidlertid ta med at i 2021 var det et svaralternativ mer hvor brukerne kunne krysse av i kolonnen for «Nøytral». Det var da fire svaralternativ, mens det kun var tre svaralternativ i Brukerundersøkelsen 2023.



Kommentar: I 2021 var det et svaralternativ mer hvor brukerne kunne krysse av i kolonnen for «Nøytral». Da var det fire svaralternativ, mens det kun var tre svaralternativ i Brukerundersøkelsen 2023.

Oversikt over hvordan brukerundersøkelsene er bygd opp

Bakgrunnsspørsmål: Dette er spørsmål som stilles før selve undersøkelsen. Det kan være alder, bosted, kjønn m.m. Ved å bruke bakgrunnsspørsmål kan vi få innsikt i om det som eksempel er systematisk frafall av bestemte aldersgrupper, områder m.m

Målgrupper: I våre brukerundersøkelser er det de som faktisk bruker tjenestene, eller er pårørende til de som bruker tjenestene som er målgruppe.

Anonymitet/personvern: Svarskjemaene inneholder ingen opplysninger slik at svarpersonen kan identifiseres. Pasientene på institusjonene er foretatt av frivillige organisasjoner og svarskjema legges i lukket konvolutt og blir behandlet av annen person i administrasjonen i Pleie og omsorg. Brev med spørreskjema er sendt til brukerne av hjemmetjenesten, dagsenteret samt til nærmeste pårørende til pasienter på institusjoner, med påskrevet mottaksperson i administrasjonen på frankert svarkonvolutt.

Svaralternativer er enig uenig og vet ikke

I spørreskjemaet blir brukerne bedt om å ta stilling til ulike spørsmål knyttet til de tjenestene de mottar. Brukerne blir bedt om å svare på spørsmål med alternativene enig/ja og uenig/ nei. Det er også mulig å svare «vet ikke».

Språk: Brukerundersøkelsene er per i dag ikke oversatt til andre språk enn norsk. Alle som har fått spørreundersøkelser fra Fauske kommune har fått informasjon om hvor de kan henvende seg dersom de har behov for klargjøringer eller ikke forstår spørsmålene.

Publisert 14.03.24

Ann-Elise Os

Kommunalsjef