



Saksbehandler: Pål Nygård

Kommunedirektør/rådmann: Vibeke Vikse Johnsen

Saksnr.	Utvalg	Møtedato
027/21	Eldrerådet	30.11.2021
029/21	Råd for mennesker med nedsatt funksjonsevne	30.11.2021
034/21	Hovedutvalg helse og omsorg	01.12.2021

Brukerundersøkelse 2021 - Fysio- og ergoterapitjenesten

Kommunalsjef helse og omsorg sitt forslag til vedtak:

Hovedutvalg helse og omsorg tar brukerundersøkelsen for fysio- og ergoterapitjenesten utført gjennom bedrekommune.no til orientering.

Eldrerådet 30.11.2021:

Behandling:

Reiersen foreslo:

Eldrerådet tar brukerundersøkelsen til orientering.

Ravnsnæs foreslo:

Eldrerådet oppfordrer kommunen til ikke bare å ta saken til etterretning, men vurderer om de områder med svakere "karakterer" (f.eks. "Informasjon: 4,7" + "Resultat for bruker: 4,8" bør gjøres noe med.

Reiersens og Ravsnæs forslag enstemmig vedtatt.

ELD- 027/21 Vedtak:

Eldrerådet tar brukerundersøkelsen til orientering.

Eldrerådet oppfordrer kommunen til ikke bare å ta saken til etterretning, men vurderer om de områder med svakere "karakterer" (f.eks. "Informasjon: 4,7" + "Resultat for bruker: 4,8" bør gjøres noe med.

Saksutredning

Bakgrunn for saken

Karmøy kommune gjennomførte i september-oktober 2021 en standardisert brukerundersøkelse gjennom bedrekommune.no for de som mottar fysio- og ergoterapitjenester i kommunen.

Hensikten med brukerundersøkelsen var å få et bedre bilde av kvaliteten på tjenesteytingen slik brukerne opplever det, følge med i egen kvalitetsutvikling og ha et verktøy som kan bidra til brukerdiallog.

Om bedrekommune.no

Gjennom Kommuneforlaget har KS utviklet bedrekommune.no, som er et verktøy for å måle opplevd kvalitet gjennom bruker-, innbygger- og medarbeiderundersøkelser.

I bedrekommune.no har kommunen tilgang til standardiserte undersøkelser med tilhørende fagveiledning utarbeidet av KS/KF. Fagveileder med spørreskjema og informasjonsskriv som ble benyttet i gjennomføringen av undersøkelsen er vedlagt saken.

Forrige gang Karmøy kommune benyttet bruker- og pårørendeundersøkelsesverktøyet i bedrekommune.no i helse og omsorgstjenestene var i 2020. Da gjennomførte kommunen bruker- og pårørendeundersøkelser for pårørende til og pasienter med langtidsplass i sykehjem og deltakere i dagtilbud for eldre/personer med demens.

Gjennomføring

Fagveilederen til KS/KF ble lagt til grunn i planleggingen og gjennomføringen av undersøkelsen.

Undersøkelsen ble rettet til alle brukerne av ergo-/fysioterapitjenesten i tidsrommet undersøkelsen ble utsendt. Invitasjonen til spørreundersøkelsen ble sendt pr post sammen med vedlagt informasjonsskriv. Brukerne kunne enten svare på undersøkelsen gjennom å logge seg inn på undersøkelsen på bedrekommune.no med eget passord eller returnere svarskjemaet i den ferdigfrankerte konvolutten som fulgte forsendelsen. Dermed var det lett for brukerne/brukerrepresentantene å svare og returnere spørreskjemaet. I tillegg ble det sendt ut to SMS-påminnelser om undersøkelsen.

I undersøkelsen svarte brukerne ved å krysse av på en 6-delt skala hvor 1 er svært liten grad og 6 er svært stor grad. Det var også mulig å svare «Vet ikke». Svaralternativet «Vet ikke» ble benyttet der brukeren ikke visste eller at spørsmålet ikke var aktuelt. Brukerne ble også bedt om å ta stilling til et generelt spørsmål for å måle samlet fornøydhet med kvaliteten med tjenesten.

Ifølge bedrekommune.no er gjennomsnittlig svarprosent på denne undersøkelsen hos dem rundt 25 prosent. I Karmøy svarte 45 brukere (22 prosent) på undersøkelsen.

Analyse og bruk av resultatene

Resultatene av undersøkelsen er presentert i form av en standardisert rapport fra bedrekommune.no som er vedlagt saken.

Rapporten viser svarfordelingen knyttet til hvert enkelt svar. Tabellene/diagrammene viser både antall svar per svarkategori og svarprosenten per svar. Gjennomsnittlig tilfredshet pr. dimensjon i undersøkelsen viser følgende for fysio- og ergoterapitjenesten i Karmøy kommune:

• Resultat for bruker	4,8
• Brukermedvirkning	5,3
• Respektfull behandling	5,7
• Pålitelighet	5,5
• Tilgjengelighet	5,2
• Informasjon	4,7
• Fysisk miljø	5
• Personalets kompetanse	5,5

· Samordning	5,4	
· Helhetsvurdering		5,3
· Snitt totalt	5,1	

Resultatene for Karmøy kommune er i all hovedsak positive. Brukerne har hovedsakelig vurdert tjenestene i øvre sjikt mellom 5-6 i fornøydhet. I sin helhetsvurdering av tjenesten svarer 88,6 prosent av brukerne at de er ganske eller i svært stor grad fornøyd med tilbudet.

Kommunalsjef helse og omsorg sin vurdering

Kommunalsjef helse og omsorg forstår undersøkelsen slik at brukerne i hovedsak er fornøyd med fysio- og ergoterapitjenesten i Karmøy kommune.

Kommunalsjefen ønsker at undersøkelsen blir fulgt opp av virksomheten for nærmere analyse og vurdering av resultatene. bedrekommune.no anbefaler at resultatene i undersøkelsene drøftes og tolkes på en åpen og spørrende måte av både ledere og medarbeidere. Det anbefales også at resultatene synliggjøres for tjenestens brukere for å legge til rette for dialog med brukere som har besvart undersøkelsen. Det er viktig at brukerundersøkelsen ses i sammenheng med annet kvalitets- og forbedringsarbeid innen helse og omsorg, og at videre tiltak er i tråd med sentrale og lokale føringer.

Kommunalsjefen vurderer denne type undersøkelser som viktig for kvalitetsarbeidet, og vil benytte anledningen til å takke alle som har deltatt og formidlet sine synspunkter i undersøkelsen.

Vedlegg:

Faglig veileder med spørreskjema - Ergo- og fysioterapitjenesten
 Rapport fysio- og ergoterapitjenesten 2021
 Informasjonsbrev