

Rapport

Brukerundersøkelse – fysio- og ergoterapitjenesten Helse og omsorg

2021



Hjem

Brukerundersøkelser

Hverdagsrehabilitering

Lokaldemokrati

Nasjonal brukerundersøkelse

Velkommen til bedrekommune.no

bedrekommune.no er et verktøy for å måle opplevd kvalitet gjennom bruker-, innbygger- og medarbeiderundersøkelser.

Hos oss får du muligheten til å blant annet sammenligne resultater med andre kommuner og mellom egne tjenester.



Svare

på undersøkelse



Administrere

undersøkelse



FAQ

Ofte stilte spørsmål



Kommunen som vil at du skal lykkes!

Forord

Karmøy kommune gjennomførte brukerundersøkelse for de som mottar fysio- og ergoterapitjenester høsten 2021. Resultatet fra undersøkelsen er samlet i denne rapporten.

Brukere som tok seg tid til å delta i undersøkelsen har bidratt med viktig og verdifull informasjon til videre arbeid med kvalitetsforbedring og utvikling av Karmøy kommunes tjenester.

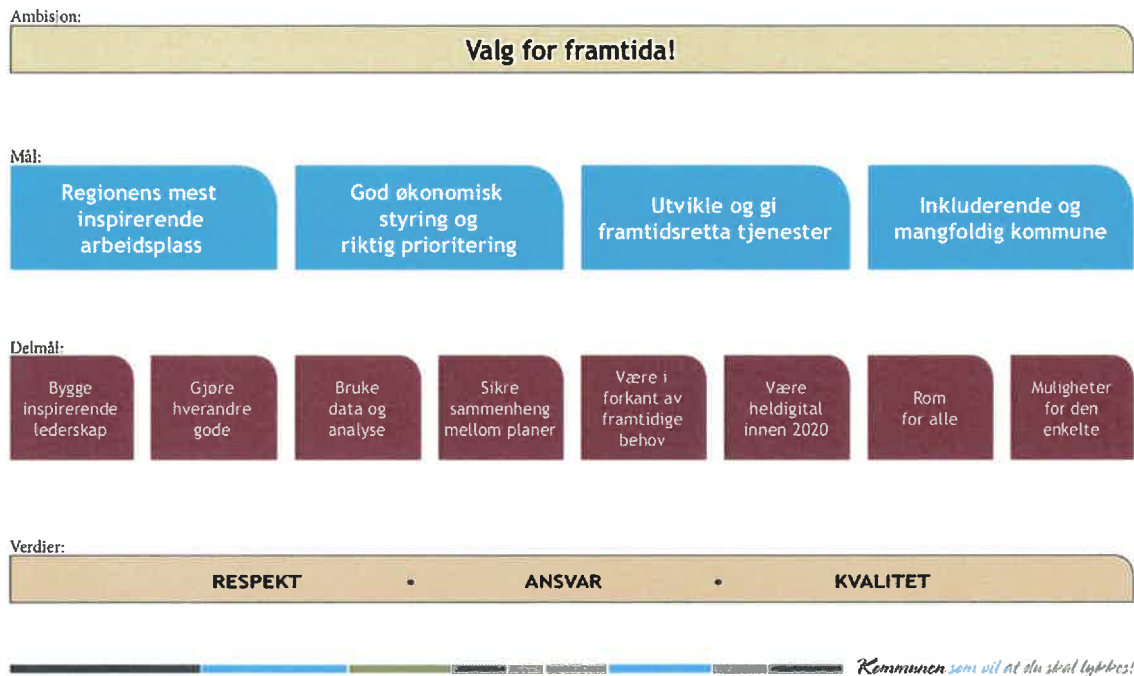
Kommunalsjefen vurderer denne type undersøkelser som viktig for kvalitetsarbeidet, og vil benytte anledningen til å takke alle som har deltatt og delt sine synspunkter i undersøkelsen.

Kopervik, 12/11 2021

Nora Olsen-Sund
Kommunalsjef helse og omsorg

Formål

Karmøy kommune har definert følgende målkart med overordnede mål, delmål og verdier:



Verdiene respekt, ansvar og kvalitet skal reflekteres i tjenestene. Det skal bl.a. være god økonomisk styring, riktig prioritering, fremtidsrettede tjenester med mulighet for den enkelte og rom for alle – og de ansatte skal gjøre hverandre gode. Det skal også benyttes data og analyse for å vurdere tjenestetilbudet.

Formålet med bruker- og pårørende-/brukerrepresentantundersøkelser er at kommunen skal kunne følge med på egen kvalitetsutvikling, ha et verktøy som kan bidra til brukerdiallog og samtidig kunne sammenligne tjenestene med andre kommuner.

Helse- og omsorgstjenestene 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.

Metode

Verktøyet «bedrekommune»

Karmøy 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.

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.

Undersøkelsen som presenteres i denne rapporten ble gjennomført høsten 2021.

Gjennomføring

Karmøy kommune har fulgt KS sin fagveileder i gjennomføringen av undersøkelsen.

Undersøkelsen ble rettet til alle de 214 brukerne av ergo- /fysioterapitjenesten når undersøkelsen ble sendt ut. Invitasjonen til spørreundersøkelsen ble sendt pr post sammen med et informasjonsskriv. 9 brev kom i retur pga feilregistrert adresse.

Brukerne kunne enten svare på undersøkelsen gjennom å logge seg inn på undersøkelsen på bedrekommune.no med passord eller returnere svarskjemaet i den ferdigfrankerte konvolutten som fulgte med forsendelsen. Dermed var det lett for brukerne/foresatte å svare og returnere skjemaet. 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» benyttes der brukeren ikke vet eller at spørsmålet ikke er aktuelt. Brukerne ble også bedt om å ta stilling til et generelt spørsmål som måler samlet vurdering av kvaliteten ved tjenesten.

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

Resultatene

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

Rapporten viser svarfordelingen knyttet til hvert enkelt svar. Tabellene/diagrammene viser både antall svar per svarkategori og svarprosenten per svar.

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

Resultat for bruker

at du har fått hjelp til det du trengte hjelp til?

Svar

1. Svært liten grad

0

2. Ganske liten grad

1

3. Litt liten grad

2

4. Litt stor grad

4

5. Ganske stor grad

16

6. Svært stor grad

21

0. Vet ikke

1

Prosent

0.0

2.2

4.4

8.9

35.6

46.7

2.2

at du har fått opprettholdt at det blir lettere å gjøre aktiviteter/praktiske gjøremål i hjemmet?

Svar

1. Svært liten grad

2

2. Ganske liten grad

2

3. Litt liten grad

1

4. Litt stor grad

7

5. Ganske stor grad

17

6. Svært stor grad

9

0. Vet ikke

7

Prosent

4.4

4.4

2.2

15.6

37.8

20.0

15.6

at du har fått opprettholdt eller at det blir lettere å delta i aktiviteter utenfor hjemmet?

Svar

1. Svært liten grad

3

2. Ganske liten grad

2

3. Litt liten grad

5

4. Litt stor grad

6

5. Ganske stor grad

8

6. Svært stor grad

11

0. Vet ikke

8

Prosent

7.0

4.7

11.6

14.0

18.6

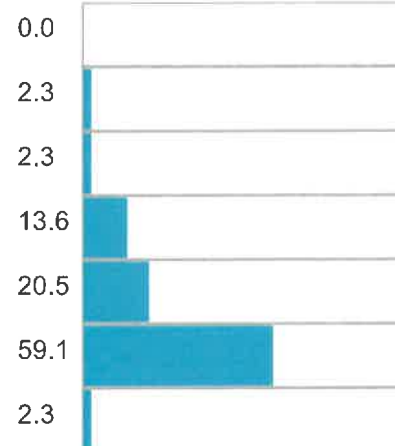
25.6

18.6

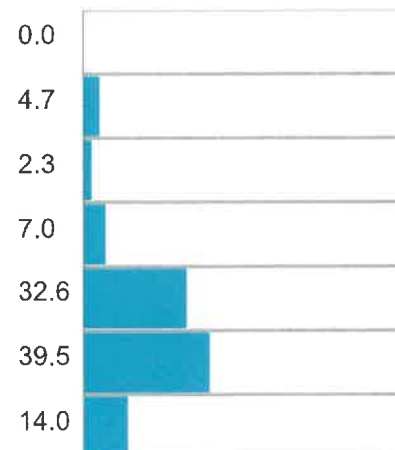
Brukermedvirkning

at terapeuten hører på dine synspunkter?

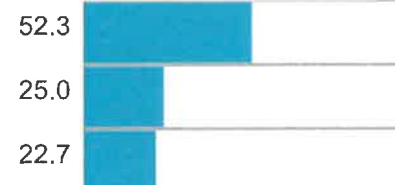
	Svar
1. Svært liten grad	0
2. Ganske liten grad	1
3. Litt liten grad	1
4. Litt stor grad	6
5. Ganske stor grad	9
6. Svært stor grad	26
0. Vet ikke	1

Prosent**at du får/fikk være med på å lage målsetting for den hjelpen du nå får/har fått?**

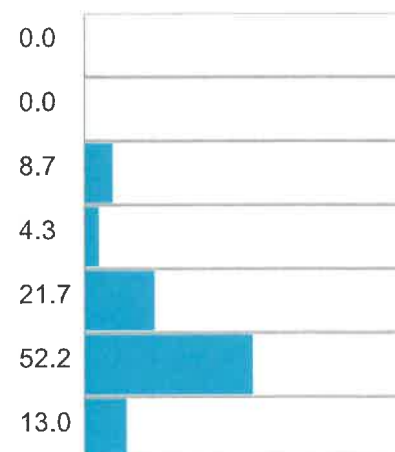
	Svar
1. Svært liten grad	0
2. Ganske liten grad	2
3. Litt liten grad	1
4. Litt stor grad	3
5. Ganske stor grad	14
6. Svært stor grad	17
0. Vet ikke	6

Prosent**Er det utarbeidet en individuell plan for deg?**

	Svar
1. Ja	23
2. Nei	11
3. Vet ikke	10

Prosent**Hvis ja, i hvor stor grad opplever du at dine behov blir ivare tatt i planen?**

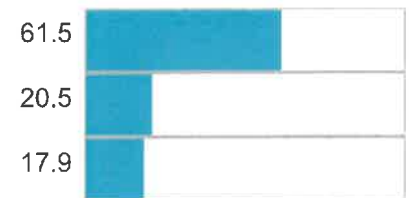
	Svar
1. Svært liten grad	0
2. Ganske liten grad	0
3. Litt liten grad	2
4. Litt stor grad	1
5. Ganske stor grad	5
6. Svært stor grad	12
0. Vet ikke	3

Prosent

er koordinatoren din ergoterapeut eller fysioterapeut?

1. Ja	Svar
2. Nei	24
3. Vet ikke	8
	7

Prosent

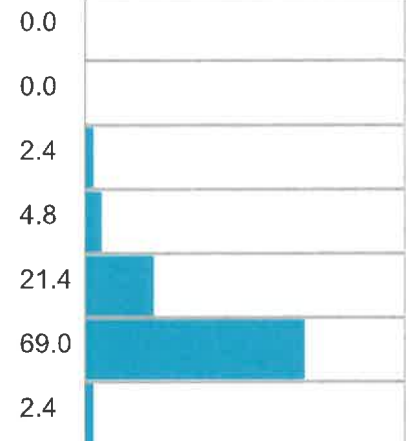


Respektfull behandling

behandler deg med respekt?

1. Svært liten grad	Svar
2. Ganske liten grad	0
3. Litt liten grad	0
4. Litt stor grad	1
5. Ganske stor grad	2
6. Svært stor grad	9
0. Vet ikke	29
	1

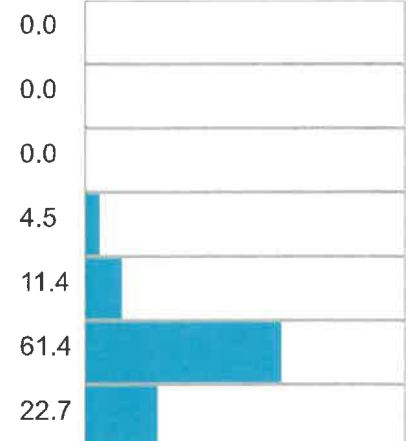
Prosent



holder taushetsplikten sin?

1. Svært liten grad	Svar
2. Ganske liten grad	0
3. Litt liten grad	0
4. Litt stor grad	0
5. Ganske stor grad	2
6. Svært stor grad	5
0. Vet ikke	27
	10

Prosent

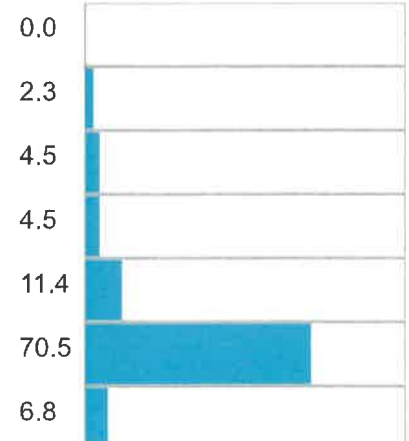


Pålitelighet

holder det dere har avtalt?

1. Svært liten grad	Svar
2. Ganske liten grad	0
3. Litt liten grad	1
4. Litt stor grad	2
5. Ganske stor grad	2
6. Svært stor grad	5
0. Vet ikke	31
	3

Prosent



Tilgjengelighet

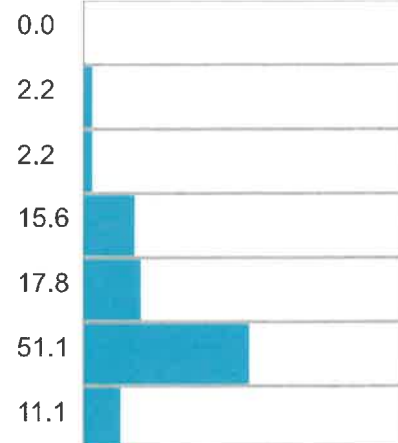
**tjenesten er enkel å komme i kontakt med?
(telefon, fysisk oppmøte, e-post og lignende)**

Svar

Prosent

1. Svært liten grad
2. Ganske liten grad
3. Litt liten grad
4. Litt stor grad
5. Ganske stor grad
6. Svært stor grad
0. Vet ikke

0
1
1
7
8
23
5



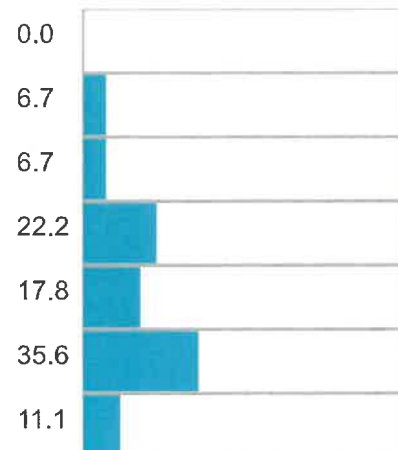
ventetiden for å få ergo- /fysioterapitjenester er akseptabel?

Svar

Prosent

1. Svært liten grad
2. Ganske liten grad
3. Litt liten grad
4. Litt stor grad
5. Ganske stor grad
6. Svært stor grad
0. Vet ikke

0
3
3
10
8
16
5



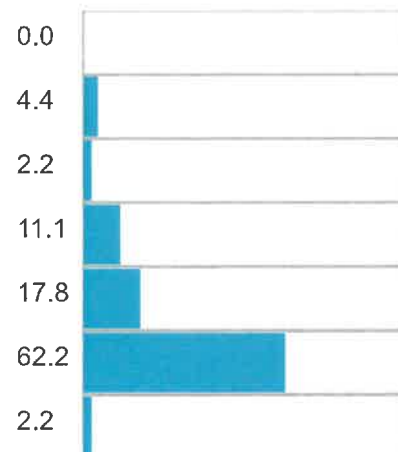
du får tjenesten på det stedet du ønsker? (hjemme, institusjon, tjenestens lokale m.v)

Svar

Prosent

1. Svært liten grad
2. Ganske liten grad
3. Litt liten grad
4. Litt stor grad
5. Ganske stor grad
6. Svært stor grad
0. Vet ikke

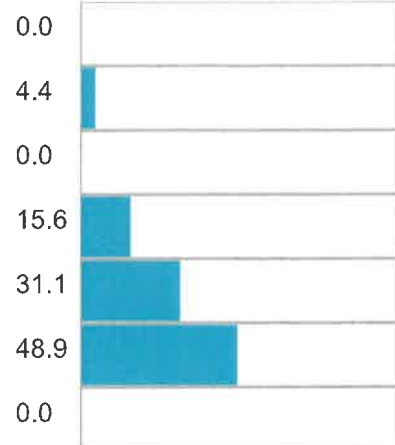
0
2
1
5
8
28
1



omfanget av tjenesten du får er tilpasset ditt behov?

	Svar
1. Svært liten grad	0
2. Ganske liten grad	2
3. Litt liten grad	0
4. Litt stor grad	7
5. Ganske stor grad	14
6. Svært stor grad	22
0. Vet ikke	0

Prosent

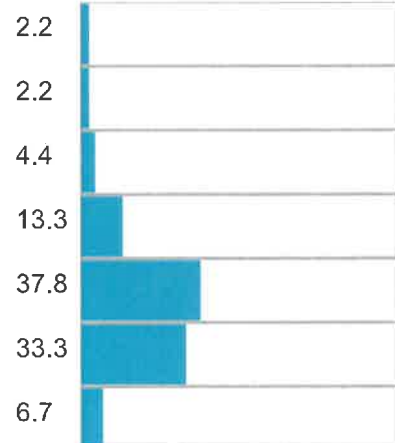


Informasjon

du får informasjon som gir deg bedre kunnskap om din helse og funksjonsevne?

	Svar
1. Svært liten grad	1
2. Ganske liten grad	1
3. Litt liten grad	2
4. Litt stor grad	6
5. Ganske stor grad	17
6. Svært stor grad	15
0. Vet ikke	3

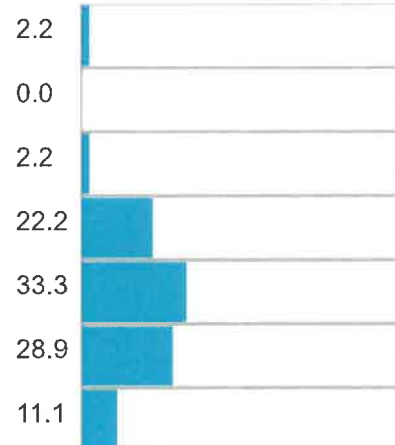
Prosent



du får informasjon om hva tjenesten kan tilby deg?

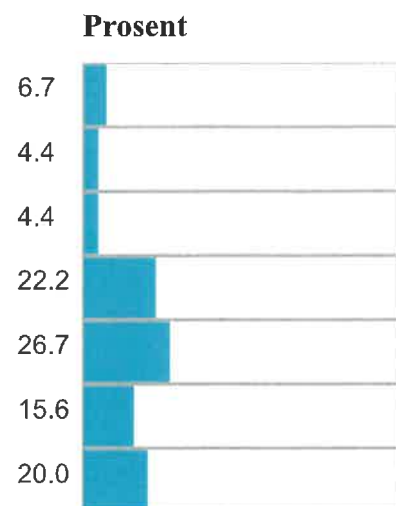
	Svar
1. Svært liten grad	1
2. Ganske liten grad	0
3. Litt liten grad	1
4. Litt stor grad	10
5. Ganske stor grad	15
6. Svært stor grad	13
0. Vet ikke	5

Prosent



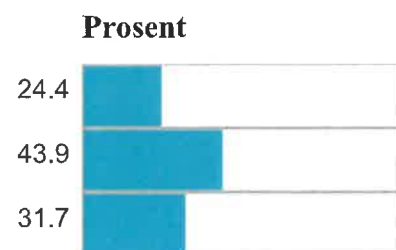
du får informasjon om andre tjenester som du kan ha nytte av?

	Svar
1. Svært liten grad	3
2. Ganske liten grad	2
3. Litt liten grad	2
4. Litt stor grad	10
5. Ganske stor grad	12
6. Svært stor grad	7
0. Vet ikke	9



Har du fått informasjon om hvor du kan henvende deg for å klage på tilbudet?

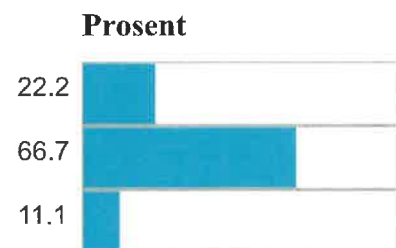
	Svar
1. Ja	10
2. Nei	18
3. Vet ikke	13



Fysisk miljø

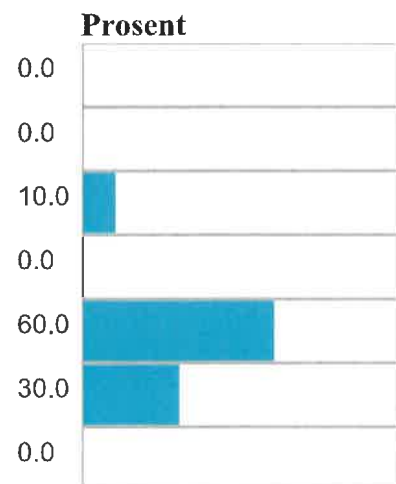
Får du hele eller deler av ergo- /fysioterapitilbudet i tjenestens lokaler?

	Svar
1. Ja	10
2. Nei	30
3. Vet ikke	5



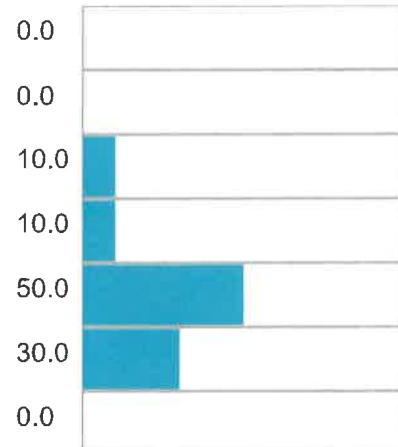
kvaliteten på lokalene?

	Svar
1. Svært liten grad	0
2. Ganske liten grad	0
3. Litt liten grad	1
4. Litt stor grad	0
5. Ganske stor grad	6
6. Svært stor grad	3
0. Vet ikke	0



utstyret i lokalene?

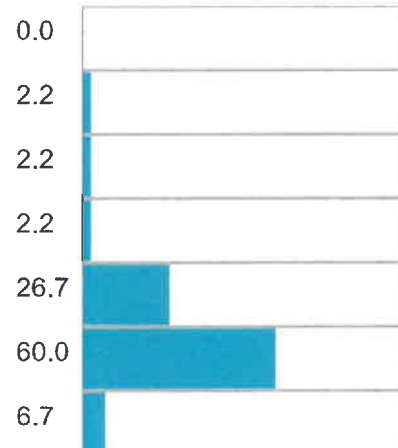
	Svar
1. Svært liten grad	0
2. Ganske liten grad	0
3. Litt liten grad	1
4. Litt stor grad	1
5. Ganske stor grad	5
6. Svært stor grad	3
0. Vet ikke	0

Prosent

Personalets kompetanse

de ansatte i tjenesten gjør en god jobb?

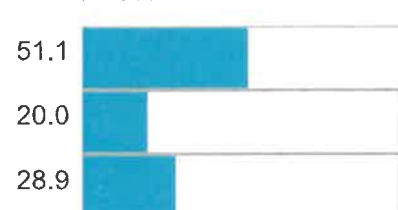
	Svar
1. Svært liten grad	0
2. Ganske liten grad	1
3. Litt liten grad	1
4. Litt stor grad	1
5. Ganske stor grad	12
6. Svært stor grad	27
0. Vet ikke	3

Prosent

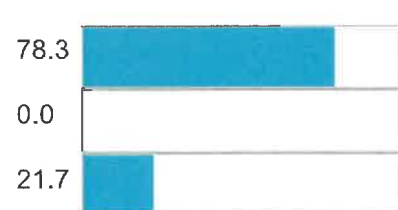
Samordning

Samarbeider ergo- /fysioterapeutene med andre tjenester for å hjelpe deg?

	Svar
1. Ja	23
2. Nei	9
3. Vet ikke	13

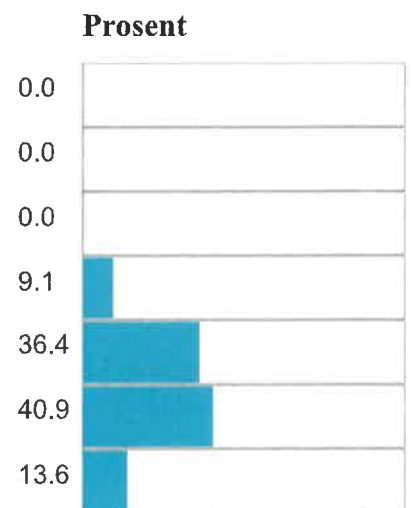
Prosent**Hvis ja, innhentet terapeuten samtykke fra deg før det ble tatt kontakt med andre tjenester?**

	Svar
1. Ja	18
2. Nei	0
3. Vet ikke	5

Prosent

Hvis ja, i hvor stor grad er du fornøyd med hvordan samarbeidet fungerer?

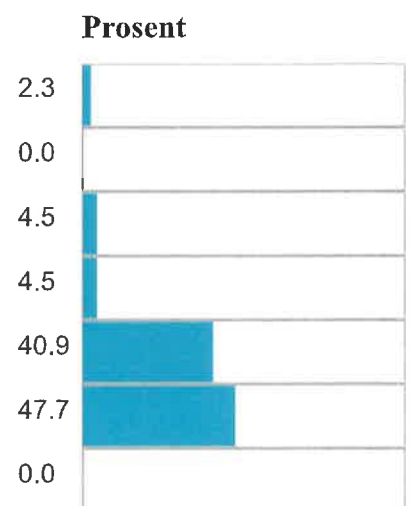
	Svar
1. Svært liten grad	0
2. Ganske liten grad	0
3. Litt liten grad	0
4. Litt stor grad	2
5. Ganske stor grad	8
6. Svært stor grad	9
0. Vet ikke	3



Helhetsvurdering

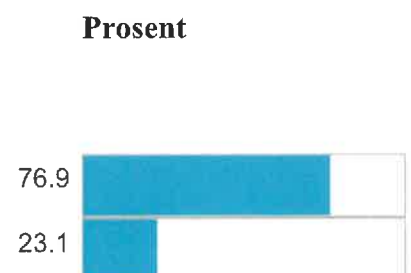
alt i alt, hvor fornøyd er du med tjenestene du mottar fra ergo- /fysio-terapitjenesten?

	Svar
1. Svært liten grad	1
2. Ganske liten grad	0
3. Litt liten grad	2
4. Litt stor grad	2
5. Ganske stor grad	18
6. Svært stor grad	21
0. Vet ikke	0



Har du noen andre kommentarer til kvaliteten på ergo- /fysioterapi-tjenesten? Ikke skriv kommentarer her som gjør det mulig for andre å forstå at det er du som har svart. Skriv heller ikke noe som andre kan oppleve som sårende. Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.

	Svar
1. Ja	30
2. Nei	9



Oppfølging videre

Resultatene fra brukerundersøkelsen 2021 gir oss en god indikasjon på hva som er bra – og hva som bør forbedres.

Undersøkelsene er et viktig grunnlag som vil bli benyttet til lokalt forbedringsarbeid. Tjenesten og virksomheten vil få i oppgave å analysere og vurdere detaljresultatene og i hvilken grad disse innebærer muligheter til å gjennomføre forbedringer i tjenestetilbudet. Virksomheten vil også ha muligheten til å gå mer i dybden innen de ulike områdene, og sammenholde denne kunnskapen med annen relevant kunnskap. Dette som grunnlag for videre forbedringstiltak.

Virksomhetslederen har ansvar for at resultatene blir presentert for ansatte og brukere på en hensiktsmessig måte. Det er viktig at bruker- og pårørendeundersøkelsen ses i sammenheng med annet kvalitets- og forbedringsarbeid innen helse og omsorg, og at videre tiltak er i tråd med sentrale og lokale føringer.