



Saksbehandler: Pål Nygård

Kommunedirektør/rådmann: Vibeke Vikse Johnsen

Saksnr.	Utvalg	Møtedato
028/21	Eldrerådet	30.11.2021
028/21	Råd for mennesker med nedsatt funksjonsevne	30.11.2021
033/21	Hovedutvalg helse og omsorg	01.12.2021

Bruker- og pårørendeundersøkelse 2021 - Personer med utviklingshemming

Kommunalsjef helse og omsorg sitt forslag til vedtak:

Hovedutvalg helse og omsorg tar bruker- og pårørende-/brukerrepresentantundersøkelsene for personer med utviklingshemming utført gjennom bedrekommune.no til orientering.

Eldrerådet 30.11.2021:

Behandling:

Reiersen foreslo:

Eldrerådet tar undersøkelsen til orientering. Det er fint at tjenestene blir kvalitetssikret med slike undersøkelser.

Reiersens forslag enstemmig vedtatt.

ELD- 028/21 Vedtak:

Eldrerådet tar undersøkelsen til orientering. Det er fint at tjenestene blir kvalitetssikret med slike undersøkelser.

Saksutredning

Bakgrunn for saken

Karmøy kommune gjennomførte i oktober 2021 to standardisert undersøkelser gjennom bedrekommune.no. En for brukere og en for pårørende-/brukerrepresentanter for personer med utviklingshemming.

Hensikten med bruker- og pårørende-/brukerrepresentantundersøkelsen var å få et bedre bilde av kvaliteten på tjenesteytingen slik brukerne og pårørende/brukerrepresentantene 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.

Karmøy kommune benyttet i september 2021 bruker- og pårørendeundersøkelserverktøyet i bedrekommune.no også for brukere av kommunens fysio- og ergoterapitjeneste. Tidligere er det gjennomført bruker- og pårørendeundersøkelse for langtids plass i sykehjem og dagtilbud for eldre i 2020 og i 2017 ble det gjennomført undersøkelser i hjemmetjenesten.

Gjennomføring

KS/KF sin fagveileder er lagt til grunn i planleggingen og gjennomføringen av undersøkelsen.

Undersøkelsen var todelt. Den ene delen rettet seg til brukerne. Den andre delen til pårørende/brukerrepresentant. Resultatene av undersøkelsene er presentert i to separate standardrapporter fra bedrekommune.no vedlagt saken. Alle pårørende/brukerrepresentantene ble invitert til å delta i undersøkelsen. Invitasjonen til spørreundersøkelsen ble sendt pr post sammen med informasjonsskrivet.

I brukerundersøkelsen ble samtlige brukere i tjenesten vurdert av avdelingene med tanke på deltagelse. Deretter ble de som avdelingene vurderte til å kunne delta, spurt om de kunne tenke seg å bli intervjuet. De som takket ja til å være med, ble så intervjuet av tre engasjerte pensjonister med vernepleiefaglig bakgrunn. Intervjuene ble foretatt i en-til-en samtaler mellom brukeren og intervjuer. Til sammen ble 32 brukere intervjuet.

I den andre undersøkelsen kunne pårørende/brukerrepresentantene enten svare på undersøkelsen gjennom å logge seg inn på bedrekommune.no med eget passord eller returnere svarskjemaet i den ferdigfrankerte konvolutten som fulgte forsendelsen. Dermed var det lett for pårørende/brukerrepresentantene å svare og returnere skjemaet. I tillegg til informasjonsskrivet fikk alle en SMS-påminnelse underveis om undersøkelsen.

Ifølge bedrekommune.no ligger gjennomsnittlig svarprosent på pårørende-/brukerrepresentantundersøkelsen hos dem rundt 29 prosent. I Karmøy svarte 100 pårørende/brukerrepresentanter (53 prosent) på undersøkelsen.

Analyse og bruk av resultatene

Resultatene av begge undersøkelsene er presentert i form av to standardiserte rapporter fra bedrekommune.no som er vedlagt saken. Rapportene viser svarfordelingen knyttet til hvert enkelt svar. Tabellene/diagrammene viser både antall svar per svarkategori og svarprosenten per svar. På grunn av fargene i rapportverktøyet er dessverre synligheten på rapportutskrift noe dårlig, og det er derfor tatt inn et ekstra vedlegg i saken.

Resultatene vil bli nærmere analysert, tolket og fulgt opp på virksomhets- og avdelingsnivå. 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.

Resultatene fra brukerne og pårørende/brukerrepresentantene varierer noe. Det kan virke som det er større homogenitet i svarene fra brukerne. Det samme mønsteret fremgikk i forrige bruker- og pårørendeundersøkelse som ble gjennomført i 2020. Den gangen ble det fremhevet at pasientene gjennomgående var mer tilfreds med tjenesten enn pårørende.

Kommunalsjef helse og omsorg sin vurdering

Bruker- og pårørende-/brukerrepresentantundersøkelser er svært viktig for kommunen.

Gjennom dem får kommunen et bedre bilde av kvaliteten på tjenesteytingen slik brukerne og pårørende/brukerrepresentanten opplever det. Hvert enkelt svar i bruker- og pårørende-/brukerrepresentantundersøkelsene må sees i sammenheng – og de tolkede svarene gir en indikasjon på opplevd kvalitet i tjenesteytingen.

Kommunalsjefen ønsker at begge undersøkelsene blir fulgt opp på virksomhets- og avdelingsnivå for nærmere analyse, tolkning og vurdering. Det er viktig at undersøkelsene sees i sammenheng med annet kvalitets- og forbedringsarbeid innen helse og omsorg, og at videre tiltak er i tråd med sentrale og lokale føringer. Variasjonen i resultatene kan være knyttet til spesielle situasjoner, være tilfeldige variasjoner eller systematiske forskjeller. Det er derfor viktig at avdelinger og virksomheter får ansvar for å foreta en nærmere analyse og vurdering av lokale forbedringsområder.

Kommunalsjefen vurderer denne type undersøkelser som svært viktig for kvalitetsarbeidet, og vil benytte anledningen til å takke alle som har deltatt og formidlet sine synspunkter i undersøkelsene. Kommunalsjef ønsker å gjennomføre bruker- og pårørendeundersøkelse i helsestasjon og hjemmetjenester neste år.

Vedlegg:

Faglig veileder med spørreskjema – Personer med utviklingshemming

Informasjonsskriv - brukerundersøkelse - personer med utviklingshemming

Informasjonsskriv til pårørende - brukerundersøkelse - til personer med utviklingshemming

Rapport bruker-, pårørende- og brukerrepresentantundersøkelse 2021 - Personer med utviklingshemming

Vedlegg til rapport - bruker og pårørendeundersøkelse 2021