

Rapport

Bruker- og pårørende- /brukerrepresentantundersøkelse – Personer med utviklingshemming Helse og omsorg

2021

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

Forord

Karmøy kommune gjennomførte bruker- og pårørende-/brukerrepresentantundersøkelser for personer med utviklingshemming høsten 2021. Resultatet fra undersøkelsene er samlet i denne rapporten.

Brukere, pårørende og brukerrepresentanter 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.

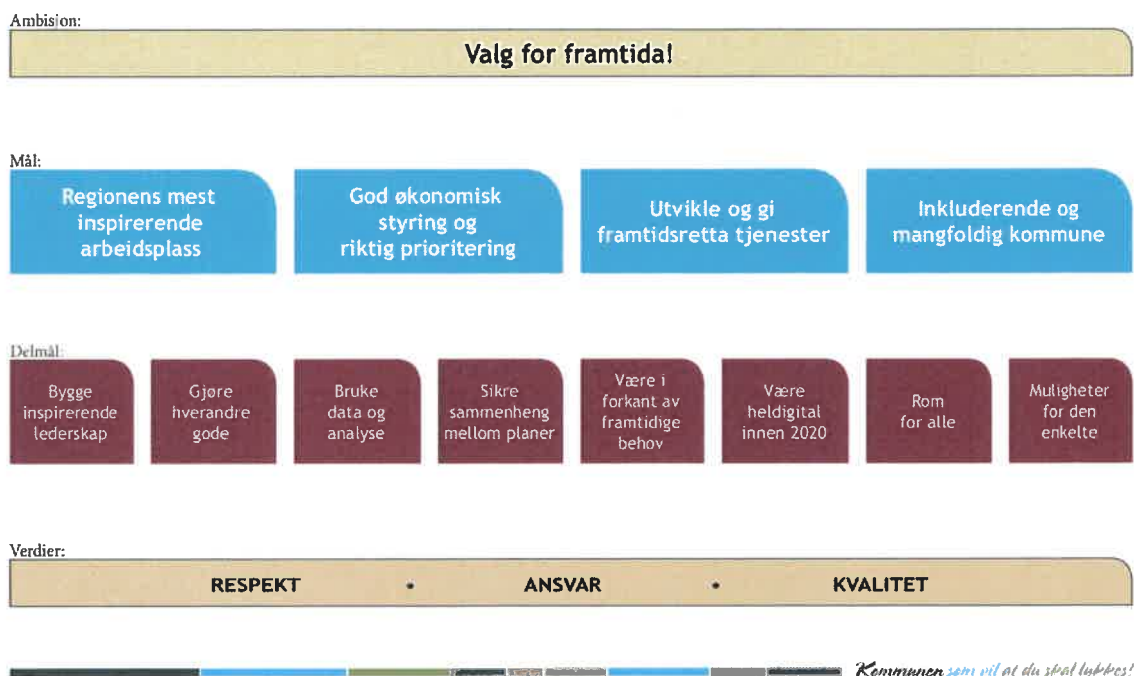
Kommunalsjefen vurderer denne type undersøkelser som viktig for kvalitetsarbeidet, og vil benytte anledningen til å takke alle som har deltatt og delt sine synspunkter i undersøkelsen.

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 brukerdialog 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 KF sin fagveileder i gjennomføringen av undersøkelsen.

Undersøkelsen var to delt. Den ene delen rettet seg til brukerne. Den andre delen til pårørende/brukerrepresentant. Resultatet av undersøkelsene blir presentert i to separate standardrapporter. Alle pårørende/brukerrepresentantene ble invitert til å delta i undersøkelsen. Invitasjonen til spørreundersøkelsen ble sendt pr post sammen med et informasjonsbrev.

I brukerundersøkelsen ble intervjuene foretatt av tre innleide pensjonerte vernepleiere. Intervjuene ble foretatt i en-til-en samtaler mellom brukeren og intervjuer. De tre pensjonerte vernepleierne intervjuet til sammen 32 brukere som samtykket til å delta.

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 rundt 29 prosent. I Karmøy svarte 100 pårørende/brukerrepresentanter (53 prosent) på undersøkelsen.

Resultatene

Resultatene av begge undersøkelsene er presentert i form av to standardisert 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.

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.

Resultater

Brukerundersøkelse 2021 - Personer med utviklingshemming

BAKGRUNNSSPØRSMÅL

Kjønn	Svar	Prosent
1. Mann	19	81.8
2. Kvinne	12	33.3
Alder	Svar	Prosent
1. Under 18 år	0	0.0
2. 18-34 år	11	35.5
3. 35-66 år	19	61.8
4. 67 år og oppover	1	3.2

SELVBESTEMMELSE

Får du den hjelpen du trenger?	Svar	Prosent
1. Ja	25	80.6
2. Nei	4	12.9
0. Vet ikke	2	6.5
Er du med å bestemme hva tiden din sammen med personalet brukes til?	Svar	Prosent
1. Ja	18	58.7
2. Nei	7	22.6
0. Vet ikke	6	19.4
Opplever du at det er du som bestemmer i hverdagen din?	Svar	Prosent
1. Ja	25	80.6
2. Nei	3	9.7
0. Vet ikke	3	9.7

TRIVSEL

Liker du deg der du bor?	Svar	Prosent
1. Ja	28	93.3
2. Nei	2	6.7
0. Vet ikke	0	0.0
Er det fellesareal der du bor?	Svar	Prosent
1. Ja	18	62.1
2. Nei	11	37.9
0. Vet ikke	0	0.0
Har du jobb/dagaktiviteter	Svar	Prosent
1. Ja	22	71.0
2. Nei	9	29.0
0. Vet ikke	0	0.0
Liker du deg på jobben/dagaktiviteten?	Svar	Prosent
1. Ja	19	61.8
2. Nei	0	0.0
0. Vet ikke	3	9.8

Har du en aktivitet etter arbeidstid?	Svar	Prosent
1. Ja	16	58.3
2. Nei	10	37.0
0. Vet ikke	1	3.7
Har du vært på ferietur det siste året? (Gjelder både ferieturer arrangert av kommunen og private ferieturer).	Svar	Prosent
1. Ja	20	66.7
2. Nei	10	33.3
0. Vet ikke	0	0.0
TRYGGHET		
Er det noe eller noen du er redd for i boligen din?	Svar	Prosent
1. Ja	9	29.0
2. Nei	22	71.0
0. Vet ikke	0	0.0
Er det noe eller noen du er redd for i nabolaget ditt?	Svar	Prosent
1. Ja	3	9.7
2. Nei	27	87.1
0. Vet ikke	1	3.2
BRUKERMEDVIRKNING		
Lytter personalet til hva du ønsker?	Svar	Prosent
1. Ja	24	60.0
2. Nei	4	10.0
0. Vet ikke	2	5.0
Har du individuell plan? Hvis nei, gå til neste dimensjon som er respektfull behandling?	Svar	Prosent
1. Ja	7	22.6
2. Nei	18	56.1
0. Vet ikke	6	19.4
Får du være med å bestemme innholdet i planen?	Svar	Prosent
1. Ja	7	53.8
2. Nei	3	23.1
0. Vet ikke	3	23.1
Vet du hvem som er din koordinator?	Svar	Prosent
1. Ja	7	38.9
2. Nei	9	50.6
0. Vet ikke	2	11.1
RESPEKTFULL BEHANDLING		
Kommer de ansatte når de skal?	Svar	Prosent
1. Ja	21	62.4
2. Nei	7	20.1
0. Vet ikke	1	3.4

Holder de ansatte det de lover å gjøre?	Svar	Prosent
1. Ja	22	81.5
2. Nei	3	11
0. Vet ikke	2	9
Samarbeider de ansatte godt med deg?	Svar	Prosent
1. Ja	24	88.2
2. Nei	2	11
0. Vet ikke	2	9
Forstår du hva de ansatte sier?	Svar	Prosent
1. Ja	29	100.0
2. Nei	0	0.0
0. Vet ikke	0	0.0
Ringer/banker den/de ansatte på hos deg?	Svar	Prosent
1. Ja	27	96.4
2. Nei	1	3.6
0. Vet ikke	0	0.0
Får du være alene når du ønsker det?	Svar	Prosent
1. Ja	26	89.7
2. Nei	2	6.9
0. Vet ikke	1	3.4
INFORMASJON		
Er det noen som forteller deg hva som skal skje?	Svar	Prosent
1. Ja	25	90.0
2. Nei	5	18.2
0. Vet ikke	1	3.8
Får du beskjed hvis det er noen endringer som gjelder deg?	Svar	Prosent
1. Ja	21	79.6
2. Nei	1	3.8
0. Vet ikke	8	26.7
HELHETSVURDERING		
Alt i alt, er du fornøyd med hjelpen du får?	Svar	Prosent
1. Ja	26	83.3
2. Nei	3	10.0
0. Vet ikke	2	6.7
KOMMENTARER		
Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.	Svar	Prosent
1. Ja	31	100.0
2. Nei	0	0.0

Resultater

Pårørende-/brukerrepresentantundersøkelse 2021 - Personer med utviklingshemming

Bakgrunnsspørsmål

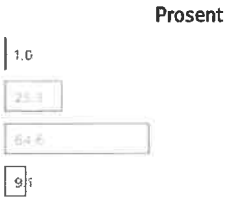
Spørreskjemaet er utfylt av:

1. foreldre	57
2. søsken	12
3. verge	31



Alder (brukers alder)

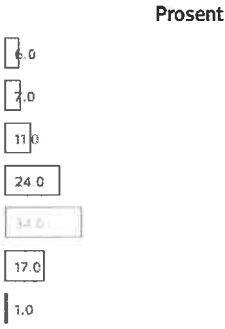
1. Under 18	1
2. 18-34	25
3. 35-66	64
4. 67 og over	9



Selvbestemmelse

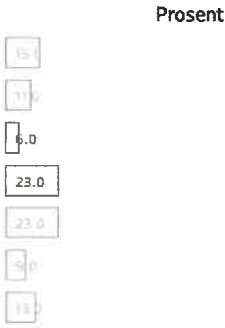
1. bruker får den hjelp han/hun trenger

1. Helt uenig	6
2. Uenig	7
3. Litt uenig	11
4. Litt enig	24
5. Enig	34
6. Helt enig	17
0. Vet ikke	1



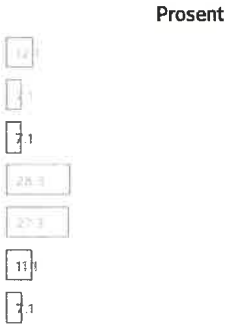
2. bruker er med og bestemmer hvilken hjelp han/hun får

1. Helt uenig	15
2. Uenig	11
3. Litt uenig	6
4. Litt enig	23
5. Enig	23
6. Helt enig	9
0. Vet ikke	13



3. bruker bestemmer selv i hverdagen sin

1. Helt uenig	12
2. Uenig	7
3. Litt uenig	7
4. Litt enig	28
5. Enig	27
6. Helt enig	11
0. Vet ikke	7



Trivsel

4. bruker trives der han/hun bor

1. Helt uenig	3
2. Uenig	3
3. Litt uenig	3
4. Litt enig	10
5. Enig	33
6. Helt enig	44
0. Vet ikke	4



5. bruker trives på jobb/dagaktivitet

- 1. Helt uenig
- 2. Uenig
- 3. Litt uenig
- 4. Litt enig
- 5. Enig
- 6. Helt enig
- 0. Vet ikke

Svar

- 2
- 2
- 6
- 11
- 23
- 36
- 16



Prosent

6. bruker er fornøyd med fritidsaktivitetene sine

- 1. Helt uenig
- 2. Uenig
- 3. Litt uenig
- 4. Litt enig
- 5. Enig
- 6. Helt enig
- 0. Vet ikke

Svar

- 9
- 12
- 6
- 16
- 20
- 19
- 18



Prosent

7. bruker er fornøyd med ferietilbudet

- 1. Helt uenig
- 2. Uenig
- 3. Litt uenig
- 4. Litt enig
- 5. Enig
- 6. Helt enig
- 0. Vet ikke

Svar

- 21
- 7
- 4
- 4
- 9
- 12
- 40



Prosent

Trygghet

8. bruker føler seg trygg i boligen

- 1. Helt uenig
- 2. Uenig
- 3. Litt uenig
- 4. Litt enig
- 5. Enig
- 6. Helt enig
- 0. Vet ikke

Svar

- 1
- 3
- 6
- 14
- 30
- 37
- 7



Prosent

Brukermedvirkning

9. de ansatte lytter til det brukeren sier

- 1. Helt uenig
- 2. Uenig
- 3. Litt uenig
- 4. Litt enig
- 5. Enig
- 6. Helt enig
- 0. Vet ikke

Svar

- 7
- 5
- 10
- 19
- 29
- 11
- 17



Prosent

10. Bruker har individuell plan

- 1. Ja
- 2. Nei
- 3. Vet ikke

Svar

- 39
- 21
- 37



Prosent

11. bruker er med å bestemme innholdet i planen	Svar		Prosent
1. Helt uenig	8	23.1	
2. Uenig	5	13.2	
3. Litt uenig	1	2.6	
4. Litt enig	5	13.2	
5. Enig	12	31.6	
6. Helt enig	2	5.3	
0. Vet ikke	5	11.5	
12. det er samsvar mellom individuell plan og vedtak	Svar		Prosent
1. Helt uenig	3	7.7	
2. Uenig	6	15.4	
3. Litt uenig	3	7.7	
4. Litt enig	6	15.4	
5. Enig	9	23.1	
6. Helt enig	6	15.4	
0. Vet ikke	6	15.4	
13. brukermedvirkning ivaretas på annen måte enn gjennom individuell plan	Svar		Prosent
1. Helt uenig	11	11.2	
2. Uenig	7	7.1	
3. Litt uenig	5	5.1	
4. Litt enig	12	12.2	
5. Enig	13	13.3	
6. Helt enig	5	5.1	
0. Vet ikke	45	45.9	
14. bruker har en koordinator	Svar		Prosent
1. Ja	33	33.4	
2. Nei	21	21.2	
3. Vet ikke	45	45.5	
15. bruker vet hvem som er koordinator	Svar		Prosent
1. Helt uenig	2	6.7	
2. Uenig	0	0.0	
3. Litt uenig	2	7.7	
4. Litt enig	0	0.0	
5. Enig	8	26.7	
6. Helt enig	7	23.3	
0. Vet ikke	11	30.7	
Respektfull behandling			
16. de ansatte kommer når de skal	Svar		Prosent
1. Helt uenig	5	7.9	
2. Uenig	4	6.8	
3. Litt uenig	7	7.0	
4. Litt enig	14	14.0	
5. Enig	31	31.5	
6. Helt enig	21	21.0	
0. Vet ikke	18	18.6	

17. de ansatte holder avtaler	Svar	Prosent
1. Helt uenig	4	4.0
2. Uenig	6	6.0
3. Litt uenig	3	3.0
4. Litt enig	14	14.0
5. Enig	35	35.0
6. Helt enig	22	22.0
0. Vet ikke	16	16.0

18. de ansatte samarbeider godt med bruker	Svar	Prosent
1. Helt uenig	5	5.0
2. Uenig	4	4.0
3. Litt uenig	11	11.0
4. Litt enig	13	13.0
5. Enig	36	36.0
6. Helt enig	24	24.0
0. Vet ikke	7	7.0

19. de ansatte samarbeider godt med meg som pårørende/brukerrepresentant	Svar	Prosent
1. Helt uenig	9	9.0
2. Uenig	5	5.0
3. Litt uenig	9	9.0
4. Litt enig	15	15.0
5. Enig	31	31.0
6. Helt enig	29	29.0
0. Vet ikke	2	2.0

Informasjon

20. de ansatte forteller brukeren hva som skal skje	Svar	Prosent
1. Helt uenig	1	1.0
2. Uenig	6	6.0
3. Litt uenig	8	8.0
4. Litt enig	19	19.0
5. Enig	26	26.0
6. Helt enig	20	20.0
0. Vet ikke	20	20.0

21. de ansatte informerer meg som pårørende/brukerrepresentant	Svar	Prosent
1. Helt uenig	8	8.0
2. Uenig	8	8.0
3. Litt uenig	15	15.0
4. Litt enig	12	12.0
5. Enig	37	37.0
6. Helt enig	16	16.0
0. Vet ikke	4	4.0

Helhetsvurdering

Alt i alt, jeg er fornøyd med tjenesten bruker mottar	Svar	Prosent
1. Helt uenig	6	1.1
2. Uenig	7	1.3
3. Litt uenig	13	13.5
4. Litt enig	15	15.2
5. Enig	33	34.4
6. Helt enig	15	15.6
0. Vet ikke	7	7.3

Har du noen andre kommentarer til kvaliteten i 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	Prosent
1. Ja	85	88.4
2. Nei	5	5.6

Oppfølging videre

Resultatene fra bruker- og pårørende-/brukerrepresentantundersøkelsene 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, virksomheten og avdelingene 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.

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