

Brukerundersøkelse i hjemmebaserte tjenester 2009



Sarpsborg kommune

Innhold

1 OM UNDERSØKELSENE	2
1.1 Innledning.....	3
1.2 Målformulering.....	5
1.3 Metode og utvalg.....	7
1.3.1 Målgruppe.....	7
1.3.2 Utvalg.....	7
1.3.3 Datainnsamling.....	8
1.3.4 Spørreskjema.....	8
1.3.5 Rapportering.....	8
1.4 Hva måles i denne type undersøkelser?.....	9
2. RESULTATER	10
DETALJERTE VURDERINGER ETTER KATEGORIER	
2.1 Resultat for brukeren, hjemmebaserte tjenester og bofellesskap.....	10
2.2 Brukermedvirkning, hjemmebaserte tjenester og bofellesskap.....	11
2.3 Trygghet og respektfull behandling, hjemmebaserte tjenester og bofellesskap.....	12
2.4 Tilgjengelighet, hjemmebaserte tjenester og bofellesskap.....	13
2.5 Informasjon, hjemmebaserte tjenester og bofellesskap.....	14
2.6 Generell tilfredshet, hjemmebaserte tjenester og bofellesskap.....	15
3. OPPSUMMERING	16

Vedlegg 1: Informasjonsbrev til berørte enheter

Vedlegg 2: Informasjonsbrev til brukerne

Vedlegg 3: Kriterier for deltakelse i undersøkelsen

Vedlegg 4: Spørreskjema for hjemmebaserte tjenester

Vedlegg 5: Serviceerklæring til brukere av hjemmetjenesten i Sarpsborg kommune

Vedlegg 6: Grafikk for de ulike sonene

1. OM UNDERSØKELSENE

1.1 Innledning

Sarpsborg kommune gjennomførte høsten 2009 brukerundersøkelser i en rekke tjenester, og dette arbeidet ble iverksatt som en del av kommunens kvalitetsmålingssystem for de ulike tjenestene.

Kommuneområde helse og sosial gjennomførte høsten 2009 undersøkelser blant brukere av sykehjem, pårørende til brukere i sykehjem, brukere av hjemmebaserte tjenester og brukere av tilbudet i psykisk helse.

Formannskapetets vedtak av 30.4.09 (sak 26/09) om ”opplegg for gjennomføring av brukerundersøkelser i Sarpsborg kommune”:

- a) Sarpsborg kommune tar i bruk KS sitt opplegg for brukerundersøkelser.
- b) Alle virksomhetene under en tjeneste skal delta. Dette kan fravikes i enkelttilfeller dersom ressursituasjonen tilsier det. Brukerundersøkelse bør gjennomføres oftere overfor utvalgte tjenester.
- c) Følgende brukerundersøkelser prioriteres for gjennomføring i 2009/2010:

Brukerundersøkelse	År	KS-standard	Egne undersøk.
Pleie og omsorg – Institusjon (sykehjem og bofellesskap) brukere	2009	x	
Pleie og omsorg – Institusjon pårørende (gjennomføres i utvalgte deler av virksomhetene)	2009		
Pleie og omsorg - hjemmetjenesten – brukere (gjennomføres i utvalgte deler av virksomhetene)	2009	x	
Utviklingshemmede brukere	2010	x	

Brukerundersøkelse	År	KS- standard	Egne undersøk.
Utviklingshemmede brukerrepresentant (gjennomføres i utvalgte deler av virksomhetene)	2010		
Barnebolig (gjennomføres i én barnebolig)	2010		x
Helsestasjonsvirksomheten	2009	x	
Psykisk helse	2009	x	
Barnevern - barn	2009	x	
Barnevern – foreldre/foresatte	2009		
Sosialtjenesten	2009	x	
Barnehage – foreldre/foresatte	2010	x	
Skolefritidsordningen (Vil gi innspill til forestående utviklingsarbeid)	2009	x	
Fritidsklubber – gjennomføres som en del av evalueringsprosjektet	2009		x
Aktivitetshus – gjennomføres som en del av evalueringsprosjektet	2009		x
Kulturskole – gjennomføres som en del av evalueringsprosjektet	2009		x
Byggesaksbehandling	2009	x	
Undersøkelser under tjenesten Miljø, landbr., friluftsliv: Skogfond	2009		x
Vann og avløp	2010	x	
Tilbud kildesortering (Vil gi innspill til forestående utviklingsarbeid)	2009		x
Nærmere bestemt undersøkelse under tjenesten Samferdsel	2009		x
Fornøydhet med servicetorgetts tjenester	2009		x
I tillegg gjennomføres Utdanningsdirektoratets nettbaserte brukerundersøkelse (Elevundersøkelsen)			

I tillegg gjennomføres KS sin nye innbyggerundersøkelse som et ledd i arbeidet med rullering av kommuneplanen.

d) Ressursbehovet dekkes ved omprioriteringer innenfor eksisterende budsjett- og ressursrammer.

e) Private barnehager inviteres til å gjennomføre den samme brukerundersøkelsen.

Ansvar for planlegging av brukerundersøkelsene ble lagt til Kommuneområde samfunn, økonomi og kultur som opprettet en arbeidsgruppe for gjennomføring av de ulike undersøkelsene, med representanter fra kommuneområdene teknisk og helse- og sosial.

Gjennomføringen av undersøkelsene ble fra anbefalinger fra KS lagt til ulike "administrator-nivåer", der kommuneområdene oppnevnte en administrator for kommuneområdet; "kommuneadministrator", og en administrator for hver enkelte tjeneste "enhetsadministrator". Enhetsadministratorene hadde ansvaret for kontakten med de berørte enheter og brukerne som skulle delta i undersøkelsen.

Brukerundersøkelsene for området helse og sosial var i sin helhet utviklet av KS og administrert via "bedrekommune" som leverandør av den tekniske gjennomføringen.

1.2 Målformulering

"Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenestene for tjenesteyting etter lov av 19. november 1982 nr. 66 om helsetjenesten i kommunene og etter lov av 13. desember 1991 nr 81 om sosiale tjenester m.v." (heretter benevnt som kvalitetsforskriften) skal bidra til at personer som mottar pleie- og omsorgstjenester etter kommunehelsetjenesteloven og sosialtjenesteloven får ivaretatt sine behov med respekt for den enkeltes egenverd, selvbestemmelsesrett og livsførsel. Forskriften fastslår i § 3 at kommunene skal etablere et system av prosedyrer for å sikre at:

- Den enkelte bruker får de tjenester vedkommende har behov for til rett tid, og i henhold til individuell plan når slik finnes.
- Det gis et helhetlig samordnet og fleksibelt tilbud som ivaretar kontinuitet i tjenesten.
- Brukere og eventuelt pårørende/verge medvirker ved utforming eller endring av tjenestetilbudet, og at den enkelte bruker gis medbestemmelse i forbindelse med den daglige utførelse av tjenestene.

Kvalitetsforskriften sier videre at brukere av pleie og omsorgstjenester skal få tilfredsstillende grunnleggende behov. Med det menes bl.a.:

- oppleve respekt, forutsigbarhet og trygghet i forhold til tjenestetilbudet.
- selvstendighet og styring av eget liv.
- fysiologiske behov som tilstrekkelig næring, variert og helsefremmende kosthold og rimelig valgfrihet i forhold til mat.
- sosiale behov som mulighet for samvær, sosial kontakt, fellesskap og aktivitet.
- følge en normal livs- og døgnrytme, og unngå uønsket og unødig sengeopphold.
- mulighet for ro og skjermet privatliv.
- få ivaretatt personlig hygiene og naturlige funksjoner (toalett).
- mulighet til selv å ivareta egenomsorg.
- en verdig livsavslutning i trygge og rolige omgivelser.
- nødvendig medisinsk undersøkelse og behandling, rehabilitering, pleie og omsorg tilpasset den enkeltes tilstand.
- nødvendig tannbehandling og ivaretatt munnhygiene.

- tilbud tilrettelagt for personer med demens og andre som har vanskelig for å formulere sine behov.
- tilpasset hjelp ved måltider og nok tid og ro til å spise.
- tilpasset hjelp ved av- og påkledning.
- tilbud om eget rom ved langtidsopphold.
- tilbud om varierte og tilpassede aktiviteter.

I "Kommuneplan for Sarpsborg – Handlingsprogram med økonomiplan 2010 - 2013" står det angitt som mål for pleie- og omsorgstjenesten; " Målsetningen er at innbyggerne i Sarpsborg kan leve et verdig liv. Avgjørende for utvikling av gode kvalitative og helhetlige tjenester er at alle ansatte viser vilje til samarbeid og felles innsats om brukernes beste. Familieivaretagende tiltak vektlegges. Kompetanse og læring skal stå i fokus for forbedring av tjenestene".

Mål og strategier for pleie- og omsorgstjenestene i Sarpsborg kommune er beskrevet i" kommunedelplan for pleie- og omsorgstjenester 2007 – 2016", som tar utgangspunkt i "Kommuneplan 2007 – 2020". Disse er formulert slik;

- I 2020 lever eldre i Sarpsborg kommune et trygt og verdig liv. En av de største utfordringene kommunen har er å kunne tilby de eldre tjenester som sikrer den enkelte trygghet og hjelp, uavhengig om man bor hjemme eller i institusjon. Det må satses på ulike tiltak som øker både kapasitet og kvalitet.
- Alle skal etter evne sikres mulighet til personlig medvirkning.
- Den enkelte skal få tilbud om trivseltiltak for å øke livskvaliteten.
- Det skal legges stor vekt på aktivitetsskapende og helsefremmende arbeid overfor eldre. Dette bidrar til å bedre den enkeltes helse og trivsel. Særlig vil tiltak knyttet til mosjon, kost, kultur og sosial kontakt ha stor betydning.
- Sarpsborgsamfunnet må tilrettelegge og tilpasse tilbudene til personer med fysiske og psykiske funksjonshemninger.

På bakgrunn av disse formulerte målene for pleie- og omsorgstjenestene, har Sarpsborg kommune en egen serviceerklæring til brukere av hjemmetjenesten i kommunen (vedlegg 5), der det forklares hva som kan forventes av tjenesten brukeren vil motta, og de forventninger og krav tjenestene har til brukere og pårørende. Serviceerklæring til brukere av hjemmetjenesten i Sarpsborg kommune ble sist revidert og vedtatt av bystyret i 2009.

1.3 Metode og utvalg

1.3.1 Målgruppe

Målgruppen for undersøkelsen av hjemmebaserte tjenester og bofellesskap var brukere av kommunens hjemmetjenester og beboere i bofellesskap som ikke er tilrettelagt for personer med demens. Brukerne av de hjemmebaserte tjenestene er både de som mottar hjemmesykepleie og de som mottar praktisk bistand i hjemmet.

1.3.2 Utvalg

På tidspunktet for undersøkelsene var det totalt ca. 1500 brukere. Av disse ble det foretatt et tilfeldig utvalg tilsvarende 16 % av brukergrunnet, hvor man satt igjen med ca 240 brukere. Enhetene hadde på forhånd utelatt brukere som ikke oppfylte visse kriterier for deltakelse i undersøkelsen. Følgende kriterier ble benyttet som grunnlag for å gjøre et tilfeldig utvalg av blant kommunens brukere av hjemmebaserte tjenester og bofellesskap.

- Brukeren bør forstå og beherske norsk muntlig
- Kunne svare selvstendig på undersøkelsen gjennom et intervju. Det er kun brukere som skal svare, skal ikke bistås av pårørende/tjenesteyter.
- Være klar og orientert. Brukere med diagnosen aldersdemens skal ikke være med i brukerutvalget.
- Brukeren må klare å delta i et intervju med varighet opptil 30 - 45 min
- Avdelinger/ bofellesskap som er spesialavdelinger for demente/skjermede enheter skal ikke delta i denne undersøkelse.
- Brukere som er alvorlig syke eller i en terminalfase unntas selv om de er klare og orienterte.

Da noen brukere som opprinnelig ønsket deltakelse trakk seg fra undersøkelsen og noen var av ulike årsaker utilgjengelige på undersøkelsestidspunktet, falt antallet utførte intervjuer til 222.

I bofellesskapene gjennomgikk alle som fylte kriteriene og ønsket deltakelse intervju.

73,9 % av brukerne som har svart på undersøkelsen er kvinner, 26,1 % er menn. Den dominerende aldersgruppen er de mellom 80 og 90 år. Disse representerer 39,8 % av respondentene.

Bakgrunnsinformasjon om respondentene (i prosent)

Kjønn	Kvinne	73,9
	Mann	26,1
Alder	Under 67 år	16,7
	67-79 år	31,2
	80-90 år	39,8
	Eldre enn 90 år	12,2

1.3.3 Datainnsamling

Datainnsamlingen ble gjennomført som intervjuer av brukere i perioden 19. oktober til 27. november 2009. Intervjuene ble utført dels av medlemmer i Sarpsborg sanitetsforening og dels av medarbeidere ved seksjon pleie og omsorg.

Intervjuerne gjennomgikk en opplæring i skjemaet som ble benyttet, fikk utdelt en tidsavgrenset legitimasjon og underskrev en taushetserklæring.

Målet med at utenforstående gjennomførte intervjuene var at brukerne som deltok i undersøkelsen ikke skulle få følelsen av at svarene de gav påvirket tjenestetilbudet de mottok.

Svarene fra intervjuerne ble lagt inn i databasen "bedrekommune" av medarbeidere i seksjon pleie og omsorg.

1.3.4 Spørreskjema

Spørreskjemaet som ble benyttet ble i sin helhet utarbeidet av KS, Sarpsborg kommune hadde ikke formulert egne spørsmål (se vedlegg 4).

Brukerne har svart på 25 spørsmål knyttet til de tjenestene de mottok. Spørsmålene i undersøkelsen kartla brukernes egne vurderinger innen ulike kategorier:

- Resultat for brukeren
- Brukermedvirkning
- Trygghet og respektfull behandling
- Tilgjengelighet
- Informasjon

Brukerne ble også spurt om hvordan de vurderer det tjenestetilbudet de mottar generelt sett.

Brukerne har tatt stilling til hvert av spørsmålene på en skala fra 1 til 4, hvor 1 er svært misfornøyd og 4 er svært fornøyd. Det var også et svaralternativ "vet ikke". I tillegg kunne den enkelte komme med egne kommentarer.

1.3.5 Rapportering

Denne rapporten oppsummerer resultatene for hjemmebaserte tjenester og bofellesskap på et aggregert nivå. Analysen bygger på vedlagte grafikkvedlegg som viser resultatene for alle spørsmålene som er stilt i undersøkelsen. Diagrammene viser resultater sett i forhold til et landsgjennomsnitt bestående av 45 kommuner.

I kapittel 2 vil det bli en gjennomgang av resultatene fra brukerundersøkelsen. Gjennomgangen er knyttet opp til de enkelte kategorier brukerundersøkelsen er bygget opp rundt. Resultatene er vurdert opp mot et landsgjennomsnitt utregnet av 45 kommuner som har gjennomført samme undersøkelse. Sarpsborg kommune har ikke tidligere gjennomført en undersøkelse det kan sammenliknes med.

Innenfor kategorier og enkeltspørsmål hvor det er et skille på 0,3 eller mer mellom landsgjennomsnittet og svarene fra undersøkelsen foretatt i Sarpsborg kommune, tyder på en signifikant forskjell som kan vise til et mulig forbedringspotensiale i Sarpsborg. Det er imidlertid ikke foretatt en regresjonsanalyse av data (hvilket svar på enkeltspørsmål som statistisk har sterkest påvirkning på tilfredshet i de ulike kategorier).

1.4 Hva måles i denne type undersøkelse?

Brukerundersøkelsen er designet som en tilfredshetsundersøkelse, dvs. at man ønsker å finne ut hvor fornøyd eller misfornøyd brukerne er med ulike forhold i tjenesten de mottar. Det er brukerens subjektive opplevelse og vurdering som måles i denne type undersøkelser.

KS har i rapporten "Eldreomsorgen i Norge; helt utilstrekkelig eller best i verden?" (2009) analysert nordmenns vurderinger av eldreomsorgen, der de ser på brukernes og pårørendes egne vurderinger av tjenestene. (2009, SINTEF helsetjenesteforskning; Huseby, B.M. & Paulsen, B.) Her finner man at enkelte trekk ved brukerne (alder, kjønn etc.) påvirker svarene de gir i sin vurdering av de mottatte tjenestene. Disse resultatene vil behandles under de kategorier der det er aktuelt.

Når brukeren blir spurt om for eksempel sin opplevelse av tjenestens tilgjengelighet over telefon, vil vurderingen baseres på egne erfaringer. Noen brukere har ikke hatt behov for å kontakte tjenesten utenom de fastsatte besøkene, mens noen har hyppigere telefonkontakt med de ansatte. Samtidig blir denne erfaringen veid mot de forventningene brukerne har til tilgjengelighet. Hvis erfaringene tilfredsstillende forventningene eller erfaringene overgår forventningene, har man tilfredse eller meget tilfredse brukere. Dersom erfaringene ikke tilfredsstillende forventningene, får man misfornøyde brukere. Dette innebærer at det ikke er kun erfaringene som avgjør brukernes tilfredshet, men også forventningene.

Forventninger skapes av flere faktorer; de påvirkes av media, de enkelte tjenesters omdømme, hva man hører av familie og bekjente og ens egen bakgrunn og livssituasjon etc. Forventningenes karakter kan også være forskjellig. Noen har diffuse, men høye forventninger. Andre har konkrete og høye forventninger. Noen har svært lave, diffuse forventninger (som ligger nær en "negativ innstilling"), mens andre igjen har lave konkrete forventninger (knyttet til konkrete opplevelser). Forventningenes karakter vil også påvirkes av hvilken kjennskap den enkelte bruker har til tjenestene. For eksempel tjenestens krav til deltakelse og egeninnsats fra brukere.

En tilfredshetsundersøkelse tar først og fremst sikte på å kartlegge den subjektive kvalitetsdimensjonen, altså opplevd kvalitet hos de enkelte brukerne. Hvis man inkluderer "subjektiv kvalitet" i kvalitetsaspektet, innebærer det at brukerne selv får en sentral plass i

kvalitetsbedømmingen, som et supplement til andre måter å måle kvalitet (for eksempel "objektive" kvalitetsmål ut fra standarder etc.).

I kvalitetsutviklingsammenheng innebærer dette at kvalitetsutvikling ikke bare bør skje gjennom å levere gode tjenester og derigjennom skape gode erfaringer, men også at man bør vise oppmerksomhet mot å påvirke og håndtere forventninger. Dette kan gjøres for eksempel gjennom aktiv dialog og kommunikasjon, informasjon om tjenestens tilbud, og hvilke forventninger tjenesten har til brukernes egeninnsats og deltakelse.

2. RESULTATER

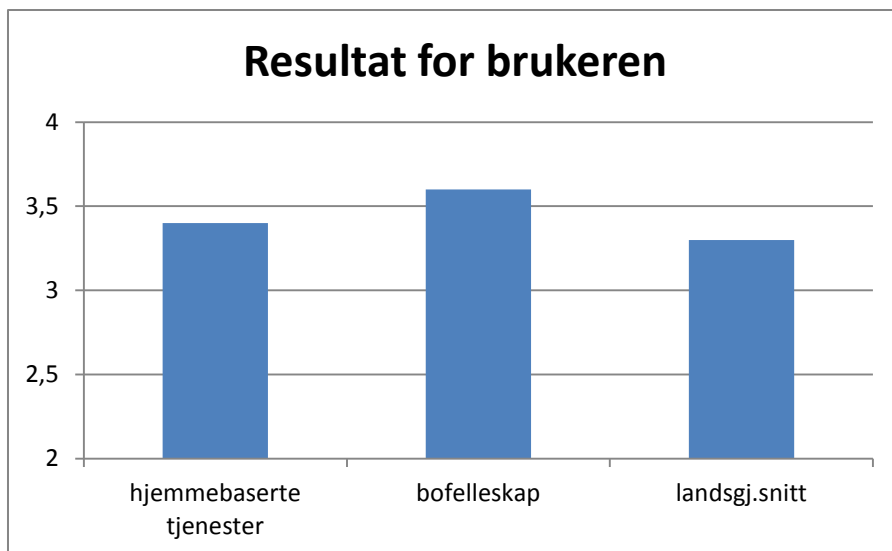
I dette kapitlet presenteres en oppsummering innenfor de kategoriene spørsmålene er bygget opp rundt. Det blir en samlet vurdering av data fra både hjemmebaserte tjenester og bofellesskapene innenfor hver kategori. Det er verdt å merke seg at det er foretatt en omfattende omorganisering av tjenestene siden undersøkelsen ble gjennomført. For hver kategori er det laget grafikk som viser score for Sarpsborg kommunes respondenter i forhold til landsgjennomsnittet. Det er en graf for brukere av hjemmebaserte tjenester, en for brukere av bofellesskap og en for landsgjennomsnittet som et sammenlikningsgrunnlag.

Undersøkelsen som er brukt for både brukere i hjemmebaserte tjenester og brukere i bofellesskap er den samme.

2.1 Resultat for brukerne

Spørsmålene i denne kategorien er knyttet til brukerens oppfatning av kvaliteten på de tjenestene de mottar, om tjenesten bidrar til en bedre hverdag og om de ansatte viser omsorg og lytter til brukeren om denne har noe å klage på.

Ser man denne kategorien under ett, er det en høyere tilfredshet hos brukerne av hjemmebaserte tjenester i Sarpsborg kommune enn landsgjennomsnittet (3,4 i Sarpsborg mot landsgjennomsnittet på 3,3). For brukere i bofellesskap er resultatet høyere, med en score på 3,6.



Ser man nærmere på de enkelte spørsmål innenfor denne kategorien, er både brukere i hjemmebaserte tjenester og bofellesskapene generelt godt fornøyd med omsorgen de opplever fra de ansatte, hvorvidt tjenesten de mottar gir dem en bedre hverdag, og i hvilken grad de mottar den hjelpen de er i behov av.

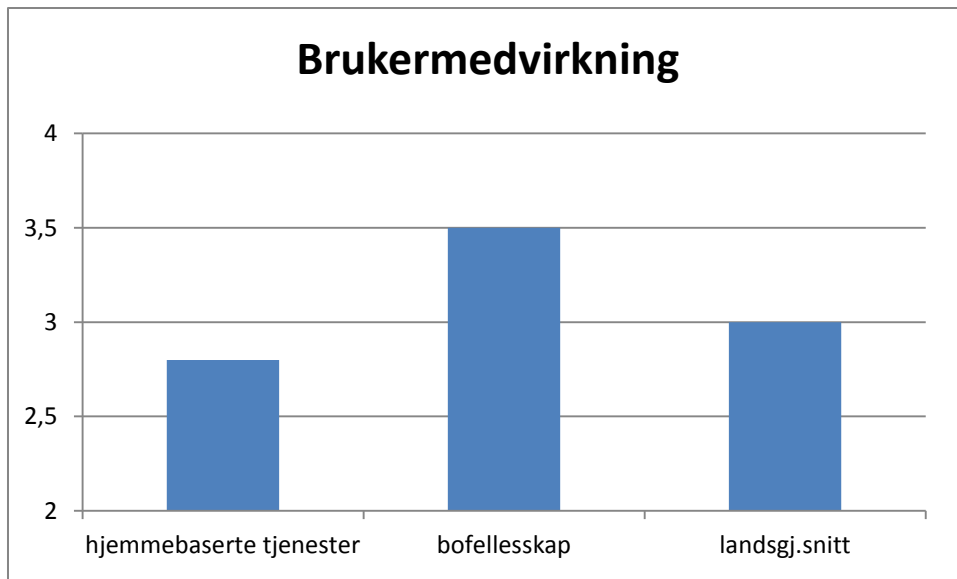
Det spørsmålet brukerne responderer mest positivt på er "at tjenesten gir en bedre hverdag, slik at de kan bo hjemme". 87,4 % oppgir at de i stor eller svært stor grad er enig i dette. Spørsmålet brukerne i minst grad responderer positivt på er "tjenesten gir den hjelpen du har behov for" der 82,6 % i stor eller svært stor grad er enige i dette utsagnet.

Det er ikke store forskjeller mellom de ulike sonene på de enkeltspørsmål som inngår i vurderingen av "resultat for brukeren", bofellesskapene scorer naturlig høyere på disse spørsmålene. I denne kategorien vil menn generelt ha oppleve større grad av tilfredshet enn kvinner, og brukere som er under 80 år oftere enn de over 80 år (Huseby, B.M. & Paulsen, B.).

2.2 Brukermedvirkning

I kategorien brukermedvirkning er det stilt spørsmål om i hvor stor grad man får være med å bestemme når man skal motta hjelp, og hvilken type hjelp man skal motta. I tillegg er det spørsmål om individuell plan, og om denne er utarbeidet i samarbeid med brukeren.

Området brukermedvirkning har en score på 2,8 mot et landsgjennomsnitt på 3,0. For bofellesskapene er score 3,5. På spørsmålet om brukeren har fått være med å bestemme hvilken hjelp denne skal ha, svarer 59,5 % at de er godt eller svært godt fornøyd. Når det gjelder spørsmålet om når brukeren skal motta hjelpen, svarer 63 % av brukerne at de er godt eller svært godt fornøyd. Ser man utelukkende på bofellesskapene er 86,6 % av brukerne godt eller svært godt fornøyd med hvilken hjelp de skal motta, mens 89,6 % av brukerne svarer at de er godt eller svært godt fornøyd med når de skal motta hjelpen.



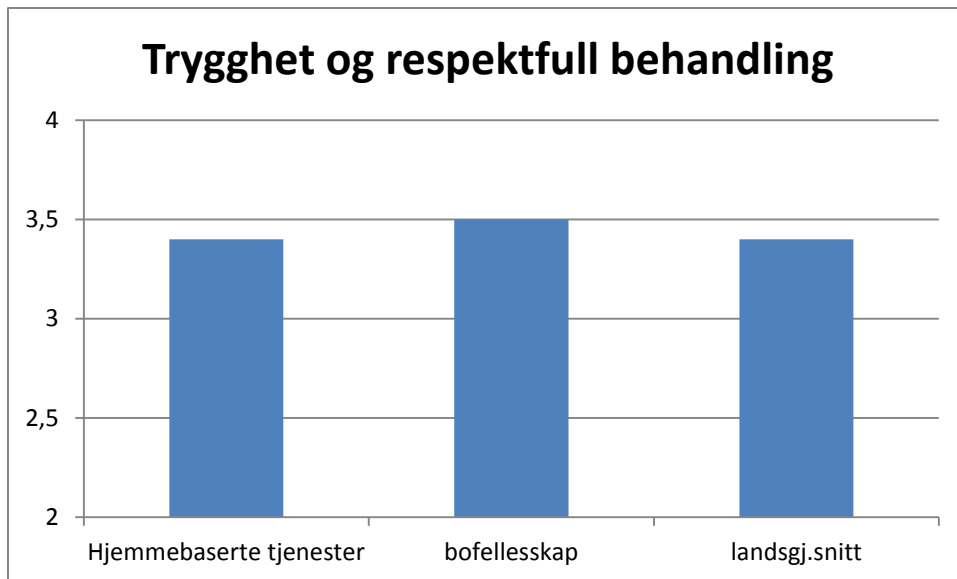
Når det gjelder spørsmålet innenfor denne kategorien om individuell plan, kan svarene tyde på en signifikant forskjell mellom Sarpsborg kommune og landsgjennomsnittet. Årsaken til denne forskjellen er at vi som kommune oppfattet at spørsmålet om individuell plan handlet om Individuell plan (IP) som er lovregulert gjennom egen forskrift. Individuell plan i den sammenheng er en plan brukere med sammensatte behov har rett til å få utarbeidet. Av brukerne i utvalget var det kun to som hadde en slik plan. Det er senere blitt avklart med KS at "individuell plan" i brukerundersøkelsessammenheng omfattet mer en tiltaksplan/pleieplan for den enkelte bruker, enn en lovregulert individuell plan.

Det er variasjoner mellom de ulike soner når det gjelder brukernes oppfatning av i hvilken grad de selv får bestemme hvilken hjelp, og til hvilket tidspunkt denne skal ytes. På spørsmålet om hvilken hjelp brukeren skulle ha svarer respondentene i mest positivt i Sentrum Vest, der 70,6 % oppfatter seg som godt eller svært godt hørt i forhold til hvilken hjelp som skal ytes. Lavest tilfredshet på dette spørsmålet finner man i Kruseløkka og Kulås/Opsund der 40,26 % av brukerne oppgir at de er godt eller svært godt fornøyd. På spørsmålet om brukermedvirkning i forhold til når hjelpen skal ytes er respondentene mest positive i Sentrum Vest, der 66,7 % er godt eller svært godt fornøyd. På samme spørsmål oppgir 40 % av brukerne i Kruseløkka og Kulås/Opsund at de er godt eller svært godt fornøyd.

I denne kategorien vil menn oftere oppleve en større grad av tilfredshet enn kvinner, og oftere brukere under 80 år (Huseby, B.M. & Paulsen, B.).

2.3 Trygghet og respektfull behandling

Kategorien trygghet og respektfull behandling inneholder spørsmål som tar for seg personalets taushetsplikt, graden brukeren opplever å bli møtt med høflighet og respekt, om tider overholdes, og om det gis beskjed ved eventuelle forsinkelser.

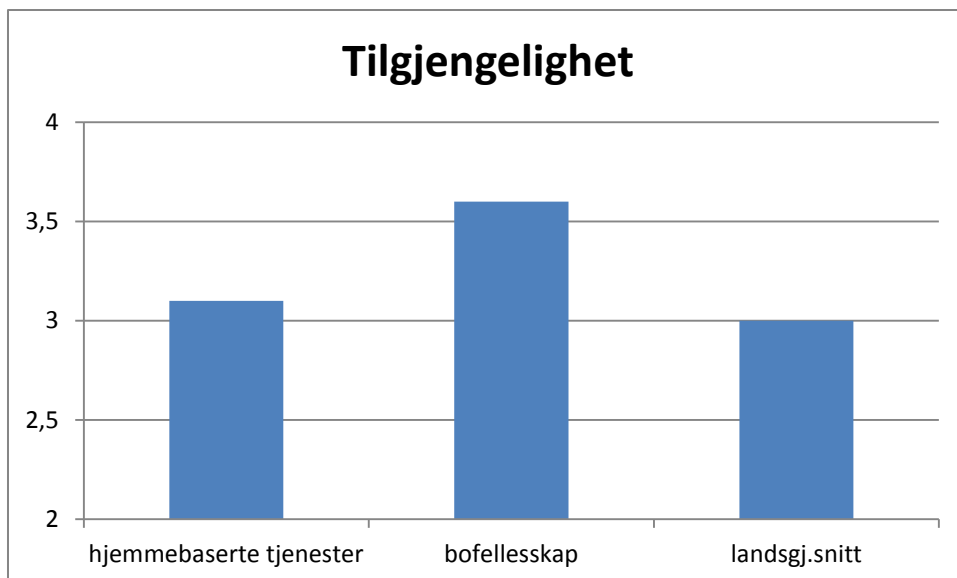


Her oppnår Sarpsborg kommune en score på 3,4, mot et landsgjennomsnitt på 3,4. Ser man på bofellesskapene for seg, er score der 3,5. De beste vurderingene i denne kategorien gis i vurderingen om ansatte i hjemmetjenesten behandler brukerne med høflighet og respekt, og om de overholder taushetsplikten. Hele 97,3 % (snittscore 3,8) av brukerne vurderer at de er fornøyd eller svært godt fornøyd med ansattes høflighet og respekt, og 98,8 % (snittscore 3,8) anser overholdelsen av taushetsplikten som god eller svært god.

Blant enkeltspørsmålene i kategorien er det "de ansatte gir beskjed om det blir forsinkelser" brukerne er minst fornøyd med. Her er Sarpsborgs score 3,0, mot et landsgjennomsnitt på 3,0. De største forskjellene mellom sonene i denne kategorien finner man i vurderingen av å gi beskjed ved forsinkelser, hvor scoren varierer mellom 3,4 poeng (Greåker/Solli, Hannestad/Brevik og Grålum/Lande/Kurland) og 2,5 poeng (Kruseløkkka og Kulås/Opsund).

2.4 Tilgjengelighet

Spørsmålene i denne kategorien er knyttet til brukernes oppfatning av det antallet timer de mottar hjelp, muligheten til å få hjelp utover det som er avtalt og muligheten til å oppnå kontakt med tjenesten over telefon.



Her oppnår Sarpsborg kommune en score på 3,1 mot et landsgjennomsnitt på 3,0. Ser man utelukkende på bofellesskapene er tilsvarende score 3,6, noe som ikke er unaturlig siden samme undersøkelse er benyttet i både tradisjonell hjemmetjeneste og i bofellesskap. Brukerne i bofellesskap vil reelt ha en større tilgjengelighet til tjenesteyter enn brukerne i den tradisjonelle hjemmetjenesten.

Enkeltspørsmålet innen denne kategorien brukerne er mest positive til er muligheten til å komme i kontakt med tjenesten per telefon, der generell score er 3,6. Mest positive er brukerne i Sentrum Vest der 94 % av brukerne sier seg fornøyd eller svært fornøyd (score 3,8). Av brukerne i Kruseløkka og Kulås/Opsund er 58 % tilfreds eller svært tilfreds, noe som på dette enkeltspørsmålet gir en score på 3,1, på dette enkeltspørsmålet er landsgjennomsnittet 3,3.

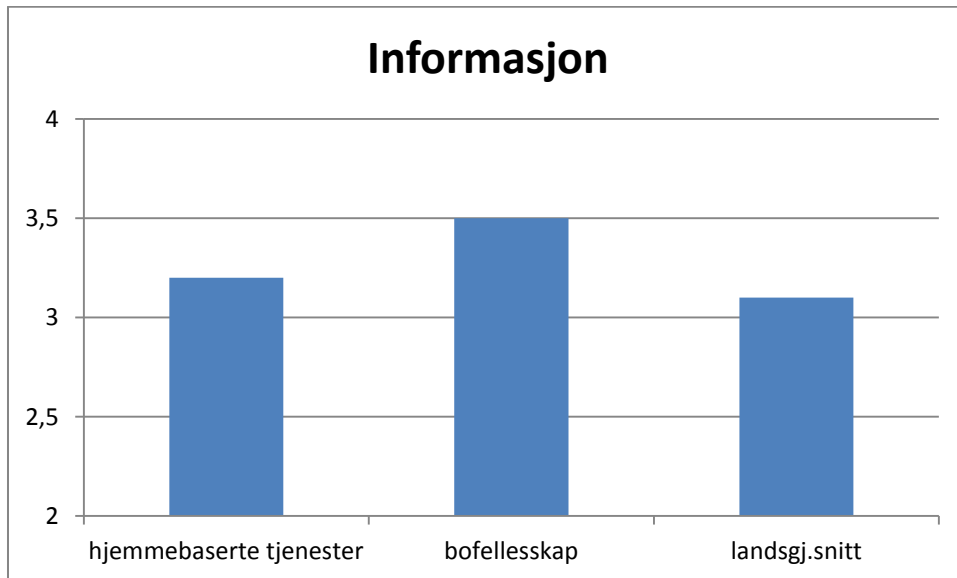
Innenfor kategorien "tilgjengelighet" er det enkeltspørsmålet brukerne responderer minst positivt på; "muligheten til å få hjelp utover det som er avtalt" der brukerne vurderer tjenesten i Sarpsborg kommune til en score på 2,8. Bofellesskapene isolert scorer på dette enkeltspørsmålet 3,3. Variasjonene innenfor hjemmebaserte tjenester er ikke signifikante ($\geq 0,3$) sett i forhold til landsgjennomsnittet for dette enkeltspørsmålet som er 2,7 (varierer mellom 2,5 og 3,0).

I denne kategorien har menn en generelt høyere grad av tilfredshet enn kvinner, og brukere under 80 år har en høyere grad av tilfredshet enn de over 80 år (Huseby, B.M. & Paulsen, B.).

2.5 Informasjon

Spørsmålene i denne kategorien er knyttet til informasjon om hva tjenesten kan tilby den enkelte bruker, informasjon om hva personalet skal gjøre, og hvor klart og tydelig personalet snakker.

Hjemmebaserte tjenester i Sarpsborg kommune oppnår i denne kategorien en generell score på 3,2, mot et landsgjennomsnitt på 3,1. Ser man utelukkende på bofellesskapene er tilsvarende score her 3,5.



Brukerne mest positive vurderinger er i forhold til enkeltspørsmålet om hvor klart og tydelig personalet snakker, Sarpsborg kommune kommer ut med en score på 3,8 mot landsgjennomsnittet 3,4. Dette er et godt resultat, og på dette spørsmålet er det ingen signifikante forskjeller mellom sonene.

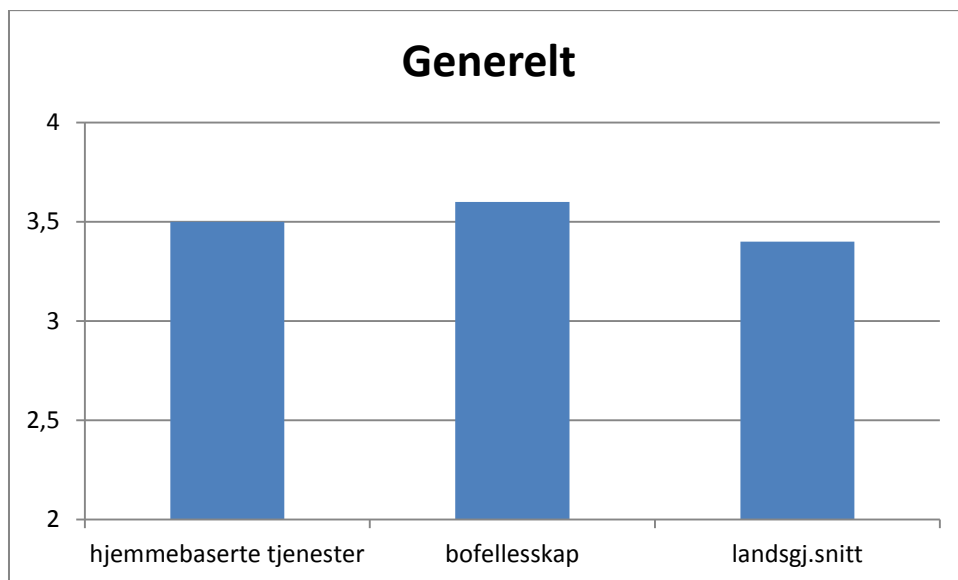
Enkeltspørsmålet i denne kategorien brukerne vurderer minst positivt er spørsmålet som omhandler informasjon om hva tjenesten kan tilby. Generell tilfredshet er på dette spørsmålet 2,7, mot et landsgjennomsnitt på 2,9. Ser man utelukkende på bofelleskapene er tilfredshet på dette spørsmålet 3,6. Det varierer blant de ulike sonene, og brukerne som har høyest grad av tilfredshet finner man i Sentrum Vest der 80 % (score 3,1) sier seg fornøyd eller svært fornøyd. Blant brukerne i sone Kruseløkka og Kulås/Opsund svarer 53 % at de er fornøyd eller svært fornøyd med informasjonen om hva tjenesten kan tilby, hvilket gir en score på 2,4. De øvrige sonene befinner seg mellom disse.

I denne kategorien er enkeltspørsmålet om hva personalet skal gjøre som kan påvirkes av egenskaper hos brukerne. Her vil menn ha en høyere tilfredshet enn kvinner, og brukere under 80 år vil ha en tendens til å være mer fornøyd enn brukere over 80 år (Huseby, B.M. & Paulsen, B.).

2.6 Generell tilfredshet

I denne kategorien opptrer det kun ett spørsmål; ”alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med tjenesten?”

I denne kategorien vurderer brukerne i Sarpsborg kommune tilbudet til å være tilfredsstillende til en score på 3,6 generelt, sonene kommer ut med en score på 3,5, og bofellesskapene 3,6. Landsgjennomsnittet for denne kategorien er 3,4.



Brukerundersøkelsen viser at den generelle tilfredsheten til hos brukerne av hjemmebaserte tjenester og bofellesskap er stor. I hjemmebaserte tjenester vurderer hele 63 % av brukerne at de er svært fornøyd med tjenesten de mottar, og kun 3% av brukerne opplever at de i svært liten grad er fornøyd med den tjenesten de mottar. Ser man utelukkende på bofellesskapene svarer 77 % av brukerne at de opplever tjenesten som svært tilfredsstillende. Det er imidlertid viktig å se på resultatene i de andre kategoriene, og på enkeltspørsmål innenfor disse, for å se på hvilke emner brukerne responderer mest positivt/negativt. "Generell tilfredshet" alene er vil ikke være tilstrekkelig for å skape et bilde av brukernes oppfatning av tjenesten.

3. OPPSUMMERING

Sarpsborg kommune har høsten 2009 gjennomført brukerundersøkelser i stor utstrekning, og for pleie- og omsorgs del har undersøkelsene blitt gjennomført blant brukere av hjemmebaserte tjenester, brukere i bofellesskap, beboere på sykehjem, og pårørende til beboere i sykehjem. Undersøkelsen som har blitt gjennomført i hjemmebaserte tjenester har nok vært den mest arbeidskrevende av de undersøkelser som har blitt gjennomført i dette fagfeltet.

Det har av det totale antall brukere blitt foretatt et tilfeldig utvalg, som så har blitt forespurt og fått satt opp en avtale med en intervjuer. Det har vært en logistisk utfordring å tilrettelegge slik at brukerne ble intervjuet på en tid som falt heldig ut for disse, med tanke på besøk fra selve tjenesten, legebesøk, fysioterapi etc. Det har vært et svært godt samarbeid med de enkelte sonene, både med tanke på utvelgelse av brukere som kunne inngå i utvalget, og den praktiske gjennomføringen de aktuelle ukene.

Analysen av resultatene i de ulike kategoriene er vurdert opp mot et landsgjennomsnitt, og der hvor det er en forskjell på 0,3 eller mer innenfor en kategori eller enkeltspørsmål, viser denne en signifikant forskjell, som kan tyde på svake eller sterke sider ved tjenesten som er undersøkt. Det mangelfulle ved brukerundersøkelsene som er gjennomført i Sarpsborg kommune, er at det ikke finnes tidligere gjennomførte undersøkelser slik at man kunne sammenliknet tjenestene med seg selv over tid. Dette vil kunne gjennomføres neste gang det foretas brukerundersøkelser, og være nyttig for å se hvordan brukerne vurderer tjenestetilbudet over et visst tidsrom.

Videre er det foretatt en vurdering av resultater på enkeltspørsmål opp i mot "generell tilfredshet". Gjennom en slik tilnærming kan brukerundersøkelsene avdekke følgende fem "sterke sider" og fem "svake sider" i tjenesten:

Sterke sider (etter høyest snittscore)

1. De ansatte behandler brukerne med høflighet og respekt
2. De ansatte overholder taushetsplikten
3. De ansatte snakker klart og tydelig
4. Muligheten til å få kontakt med tjenesten over telefon
5. De ansatte har omsorg for brukerne

De enkeltfaktorene som samvarierer sterkt med med generell tilfredshet kan representere hjemmebaserte tjenesters "styrker". Dette er forhold som bør kommuniseres både utad og internt i tjenestene.

Svake sider (etter lavest snittscore)

1. Brukernes mulighet til å bestemme hvilken hjelp som skal ytes
2. Brukernes mulighet til å bestemme når hjelpen skal ytes
3. Muligheten til å få hjelp utover det som er avtalt
4. Informasjon om hva tjenesten kan tilby
5. At de ansatte gir beskjed om det blir forsinkelser

Forhold som på sin side scorer lavt i forhold til generell tilfredshet kan representere hjemmebaserte tjenesters "svake sider", og bør vurderes som prioriterte oppfølgingsområder i kvalitetsarbeidet i tjenesten. En forbedring eller avklaring på disse områdene vil kunne ha en god effekt på den generelle tilfredsheten hos brukerne.

Det anbefales at hjemmebaserte tjenester gjennomfører en ny brukerundersøkelse innenfor en tre-års periode. På denne måten vil man få et sammenlikningsgrunnlag for å vurdere kvalitetsarbeidet i tjenesten. Det er forutsettes da at det er samme type undersøkelse som gjennomføres, men samtidig bør det vurderes om det bør tillegges egne spørsmål som kan belyse eventuelle lokale forhold.