



## SAKSFRAMLEGG

Saksnr	Utvalg	Møtedato
	Hovedutvalg helse og omsorg - Bjugn kommune	

Saksbehandler: Siv Iren Stormo Andersson

Brukerundersøkelser gjennomført i 2007

Vedlegg:

Sakens bakgrunn og innhold:

I styringskortene til Bjugn kommune ligger en målformulering om at vi skal lytte til hvordan brukerne opplever våre tjenester. Dette har man forøkt å imøtekomme ved å gjennomføre brukerundersøkelser regelmessig, dvs hvert 3. år.

Sent på høsten 2007 ble det derfor gjennomført nye brukerundersøkelser i helsestasjonen, på legekantoret, i hjemmesykepleie, Kamhaugveien og for de som mottar hjemmehjelp. Forrige brukerundersøkelse for disse avdelingene ble gjennomført i 2004.

Vurdering:

Det er gjennomgående lav svarprosent. Det vil si at de resultatene vi sitter med ikke på noen måte kan gi gyldig statistikk. Allikevel velger man å kommentere det man kan se av tendenser på de innkomne svar.

Ved gjennomgang av brukerundersøkelsene i 2004, sa man at resultater dårligere enn 2 på søylediagrammene identifiserte forbedringsområder. Det vil si at vi er ambisiøse i våre målformuleringer.

Helsestasjonen.

Svarprosent 24,8 %

Tilbakemeldingene fra brukerne er i stor grad lik forrige undersøkelse. Det vil si at brukerne opplever å bli møtt i tråd med de lovnader fastsatt i verdiplattformen (Respektfull, imøtekommende, initiativrik og kompetent).

Avdelingen skårer for dårlig når det gjelder bekjentgjøring av det nye tilbudet som følge av at man har fått en miljøterapeut i helsestasjonen. Dette kan forklares med at tilbudet er såpass nytt, og man bør derfor ikke tillegge dette resultatet så stor betydning.

Det som er bekymringsfullt med "resultatet" fra helsestasjonen er atfor mange antyder at man ikke er trygge på at bemanningen overholder taushetsplikten sin! Dette er et alvorlig signal, den dårlige svarprosenten til tross. Det skal være absolutt trygghet for slike ting i samtlige avdelinger hvor helsepersonell arbeider, så også i helsestasjonen! I tillegg til å gi svar som kommer til uttrykk i søyler og diagrammer, har brukerne anledning til å gi

kommentarer. I disse kommentarfeltene bekreftes det at vi ikke er gode nok i fht taushet og diskresjon i avdelingen. Bjugn kommune kan ikke være bekjent av at slike forhold råder på en så viktig avdeling som helsestasjonen, så dette vil det bli tatt umiddelbar tak i.

#### Legekontoret:

Svarprosent 48,7

Brukerundersøkelsen viser det generasjonsforskere har snakket om lenge; Vi vil møte nye generasjoner som er mer kravstore enn de generasjoner vi frem til nå har hjulpet. Den eldre befolkningen i Bjugn er i større grad enn de yngre tilfreds med helhetsinntrykket av legekontoret vårt.

Brukerne gir fine tilbakemeldinger på hvordan de oppfatter sykepleierne og legene i legekontoret. Også her er det en liten forskjell mellom aldersgruppene. Påstanden om at legene bruker mye tid på datamaskinen under konsultasjoner bekreftes til en viss grad av resultatene i undersøkelsen, men ikke i stor grad at det er grunn til bekymring.

Den yngre aldersgruppen synes litt for lite tilfreds med kontorets åpningstider, ventetider og legens tilgjengelighet på telefon.

#### Hjemmebaserte tjenester:

Svarprosent 29,2:

Resultatet på brukerundersøkelsen er i det store og hele bra. Brukerne gir personalet fine tilbakemeldinger. Det er noe dårligere resultat hva gjelder miljøarbeid (Kamhaugveien), men man kan ikke si at resultatet er dårlig. Det fine er at det er en markant forbedret tilbakemelding i denne avdelingen sammenlignet med brukerundersøkelsen i 2004.

Tjenestene har forbedringspotensiale på å gi brukerne bedre informasjon om rettigheter, om hjelp og behandling og på informasjon til pårørende. Tjenesten får gode resultater når vi spør om våre brukere opplever trygghet. Det er det verdt å merke seg etter år med stort press på tjenestene!

#### Sykehjemmet:

Svarprosent 30,0

Ingen svar fra avdeling c er levert inn.

Personalet i avdelingene får fine tilbakemeldinger fra brukerne. Noe dårligere på avdeling D, da i forhold til humor og glede og i forhold til å ta brukerne på alvor når de tar opp noe med personalet.

Beboerne i sykehjemmet synes de i for liten grad får være med og påvirke sin egenhverdag, og de opplever at de i for liten grad får ivaretatt sin særegne ønsker.

Avdeling B og D bør kunne bli bedre på å informere om det som skjer på sykehjemmet og om medisinsk behandling.

Det ser også ut som at hele sykehjemmet bør jobbe bedre og mer bevisst på samarbeid med interne og eksterne samarbeidsparter.

Våre beboere/ pasienter i sykehjemmet gir heldigvis uttrykk for at de har det trygt.

Vi scorer derimot altfor dårlig på å legge tilrette for frisk luft, fysisk aktivitet og behov for sosialt samvær. Dette siste bekrefter at vi må jobbe bevisst for å imøtekomme statens krav og forventinger om akkurat frisk luft, fysisk aktivitet og kultur/ sosiale tilstelninger i boformer med heldøgns pleie og omsorg.

#### Oppsummering:

Brukerundersøkelsene er gjennomført i tråd med styringskort. Det er dessverre dårlig oppsultning/ svarprosent på undersøkelsene.

Noen forbedringsområder synliggjøres allikevel i de tilbakemeldningene vi har fått.

Det store sykehjemmet vårt er en krevende organisasjon, og man ser at det er en god del forbedringsområder å ta tak i. Spesielt i forhold til (fysisk-) aktivitet og kultur. Helsestasjonens resultater viser noen skremmende tendenser som Bjugn kommune på ingen måte kan være seg bekjent av.

Ordførerens/Hovedutvalgslederens innstilling:

Hovedutvalget ser alvorlig på at brukerne av helsestasjonen ikke opplever absolutt trygghet omkring taushetsplikt og diskresjon. Det må kunne forventes at slike resultater ikke forefinnes flere ganger.

Humor og glede er en verdi som Bjugn kommune har valgt skal prege vårt arbeid. Dette er spesielt viktig i avdelinger hvor miljøarbeid bør stå i høysetet.

Brukerundersøkelsen bekrefter at pleie- rehabilitering og omsorgstjenesten må bli bedre på å legge tilrette for fysisk aktivitet, frisk luft og kulturelle og sosiale aktiviteter. Dette bekreftes også i St.meld.nr. 25, og man må derfor sørge for at denne typen arbeid anerkjennes og prioriteres.