



Sarpsborg
kommune

Brukerundersøkelse

i dagsentertilbud for eldre



Sarpsborg kommune
2015



Innhold

1. OM UNDERSØKELSENE	3
1.1. Bakgrunn	3
1.2 Målformulering.....	5
1.3 Metode og utvalg	6
1.3.1 Målgruppe	6
1.3.2 Utvalg.....	6
1.3.3 Datainnsamling.....	7
1.3.4 Spørreskjema.....	7
1.3.5 Rapportering.....	7
1.4 Hva måles i denne type undersøkelse?	7
2. RESULTATER	8
2.1 Jeg er fornøyd med maten jeg får	8
2.2 Jeg synes måltidene er hyggelige	9
2.3 Jeg benytter meg av aktivitetstilbudet.....	9
2.4 Jeg trives på dagsenteret.....	10
2.5 Jeg har mulighet til å påvirke aktivitetstilbudet	11
2.6 De ansatte behandler meg med respekt.....	11
2.7 Jeg er fornøyd med åpningstiden.....	12
2.8 De ansatte snakker klart og tydelig med meg slik at jeg forstår dem	12
2.9 Alt i alt, jeg er fornøyd med dagsenteret jeg er på	13
3. OPPSUMMERING.....	13

1. OM UNDERSØKELSENE

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.

Daværende kommuneområde helse og sosial, nå kommuneområde velferd, gjennomførte høsten 2009 undersøkelser blant brukere av sykehjem, pårørende til brukere i sykehjem, brukere av hjemmebaserte tjenester og brukere av tilbudet i psykisk helse. Disse undersøkelsene følges opp med ulike tidsintervaller. Dagsentertilbudet til eldre har hvert år gjennomført en egenprodusert bruker- og tilfredshetsundersøkelse, som har blitt brukt til intern kvalitetsforbedring, og i 2015 ble denne undersøkelsen standardisert, slik at man nå benytter seg av KS-undersøkelsen utarbeidet og administrert gjennom bedrekommune.no.

1.1. Bakgrunn

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	
Utviklingshemmede brukerrepresentant (gjennomføres i utvalgte deler av virksomhetene)	2010		
Barnebolig (gjennomføres i én barnebolig)	2010		x

Brukerundersøkelse	År	KS-standard	Egne undersøk.
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 i 2009 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. Ved senere gjennomføringer har kommuneområde velferd, ved enhet helse, gjennomført arbeidet med brukerundersøkelsene.

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. Disse administratornivåene ivaretas nå av samme person.

Brukerundersøkelsene for området helse og sosial er 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 tilfredsstilt 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.

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 funksjonshemminger.

1.3 Metode og utvalg

1.3.1 Målgruppe

Målgruppen for undersøkelsen av dagsenter for eldre var brukerne på de fire dagsentrene Sarpsborg kommune drifter; Grålum, Hannestad, Haugvoll og Tingvoll.

1.3.2 Utvalg

Av 136 utdelte undersøkelser kom det inn 124 svar, alle brukerne var også invitert til å delta i undersøkelsen. Det lå til grunn noen kriterier for deltakelse:

- Brukeren bør forstå og beherske norsk skriftlig
- Kunne svare selvstendig på undersøkelsen gjennom et spørreskjema. Det er kun brukere som skal svare, skal ikke bistås av pårørende/tjenesteyter.
- Være klar og orientert, og kunne svare adekvat på spørsmål om sin opplevelse av tilbudet.

79,2 % av brukerne som har svart på undersøkelsen er kvinner, 20,8 % er menn. Den dominerende aldersgruppen er de mellom 80 og 90 år. Disse representerer 61,3 % av respondentene.

Bakgrunnsinformasjon om respondentene (i prosent)

Kjønn	Kvinne	79,2
	Mann	20,8
Alder	Under 67 år	4,8
	67-79 år	23,4
	80-90 år	61,3
	Eldre enn 90 år	10,5

1.3.3 Datainnsamling

Datainnsamlingen ble gjennomført ved hjelp av et spørreskjema som ble distribuert til brukerne av medarbeidere på de ulike dagsentrene.

Vedlagt skjemaet var et informasjonsbrev om undersøkelsen, samt en svarkonvolutt. Skjemaet ble levert ut til respondentene i løpet av uke 42, 2015, og samlet inn i uke 48.

Svarene fra intervjuerne ble lagt inn i databasen "bedrekommune" av medarbeidere i enhet helse i uke 51 og 52.

1.3.4 Spørreskjema

Spørreskjemaet som ble benyttet ble i sin helhet utarbeidet av KS, Sarpsborg kommune hadde ikke formulert egne spørsmål. Skjemaet er et såkalt forenklet skjema, der respondentene skal velge mellom alternativene «ja», «nei» eller «vet ikke». Denne undersøkelsen vil således ikke gi en typisk score pr spørsmål, man må heller se på andelen av de ulike alternativer

Brukerne har svart på 9 spørsmål knyttet til de tjenestene de mottok.

Brukerne ble også spurt om de hadde noen egne kommentarer vedrørende tilbudet.

1.3.5 Rapportering

Denne rapporten oppsummerer resultatene for de fire dagsentrene på et aggregert nivå

I kapittel 2 vil det bli en gjennomgang av resultatene fra brukerundersøkelsen. Gjennomgangen er knyttet opp til de enkelte spørsmålene brukerundersøkelsen er bygget opp rundt. Det vil ikke gi noen mening å sammenlikne Sarpsborgs resultater med et landsgjennomsnitt, da det kun er to kommuner som har gjennomført undersøkelsen.

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.).

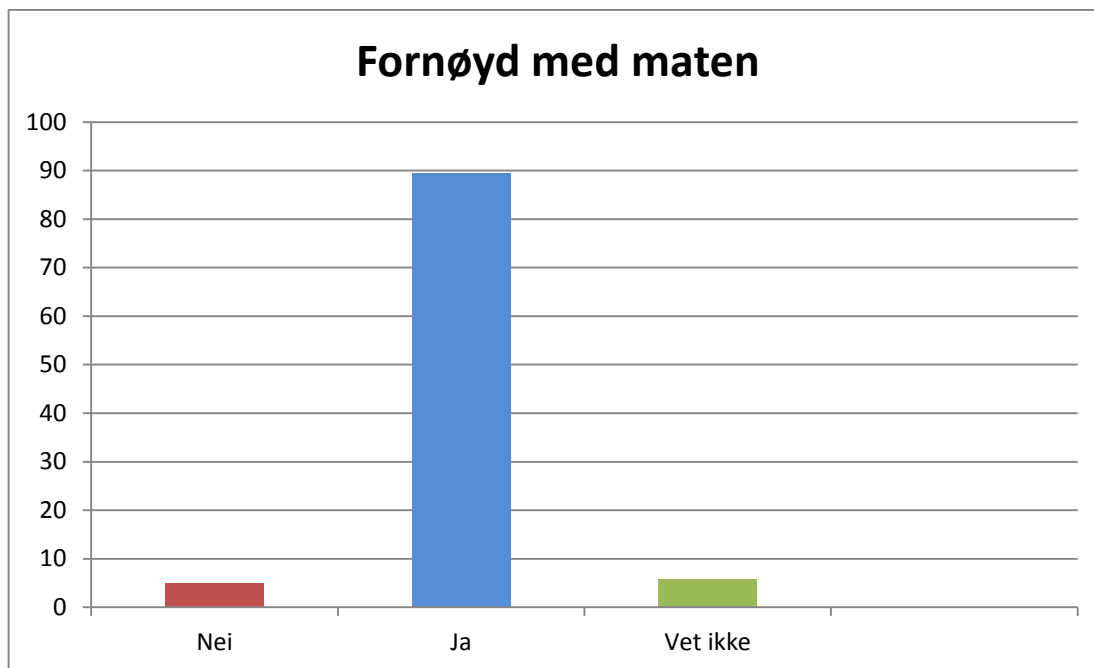
I kvalitetsutviklingssammenheng innebærer dette at kvalitetsutvikling ikke bare bør skje gjennom å levere gode tjenester og derigjennom skape gode erfaringer, men også at man bør vise oppmerksomhet mot å påvirke og håndtere forventninger. Dette kan gjøres for eksempel gjennom aktiv dialog og kommunikasjon,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

2. RESULTATER

I dette kapitlet presenteres en oppsummering for hvert av spørsmålene som utgjør brukerundersøkelsen for dagsenter i Sarpsborg kommune. For hvert spørsmål er det laget grafikk som viser score for fordelingen av respondentene innenfor hvert alternativ.

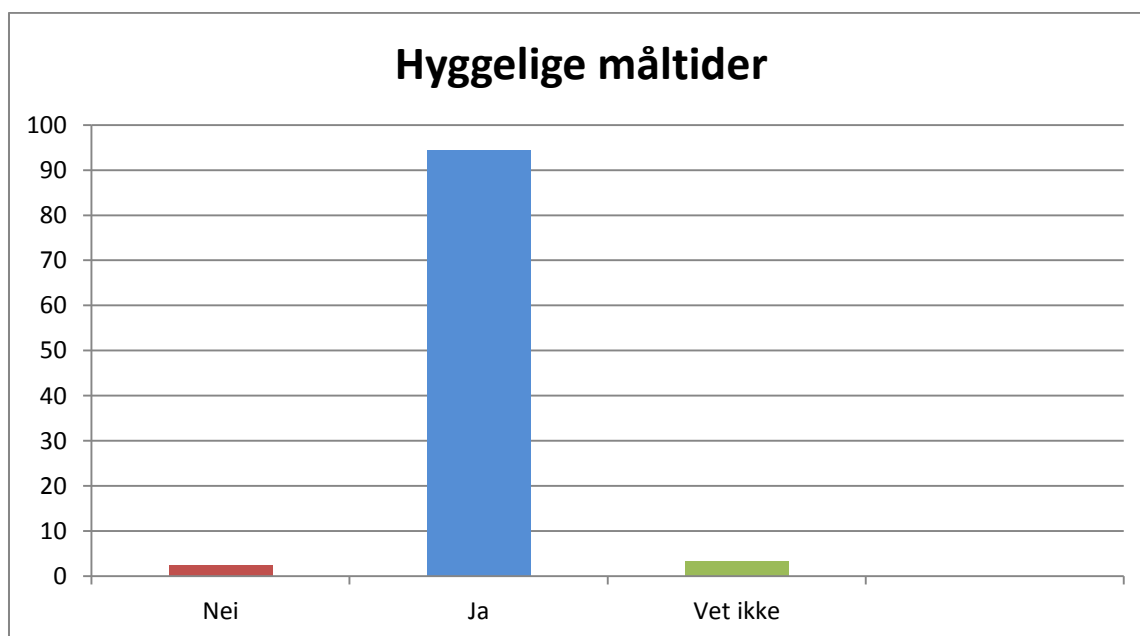
2.1 Jeg er fornøyd med maten jeg får

Ser man på dette spørsmålet er tilfredsheten høy. 4,9 % av de spurte svarer nei, mens 89,4 % svarer ja. 5,7 % av respondentene svarer at de ikke vet om de liker maten.



2.2 Jeg synes måltidene er hyggelige

På dette spørsmålet er ennå fler respondenter enige i utsagnet, hele 94,3 %, mens 2,4 % er negative til påstanden. På dette spørsmålet svarer 3,3 % av de spurte at de ikke vet.



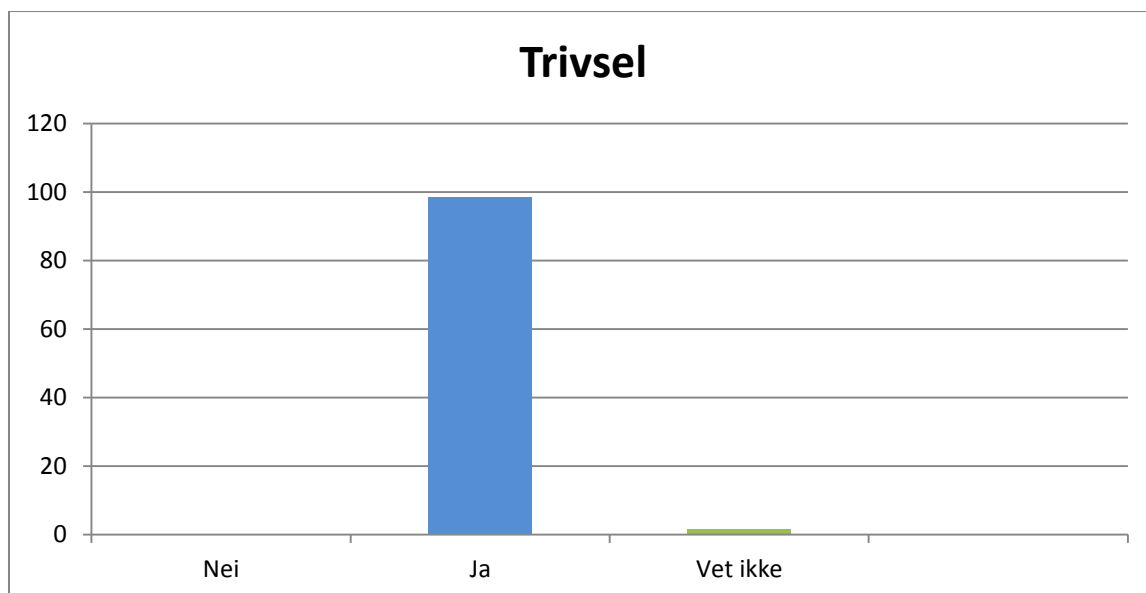
2.3 Jeg benytter meg av aktivitetstilbudet

På spørsmålet om aktivitetene benyttes til fulle av brukerne er 6,5 % av respondentene negative til påstanden, mens 90,2 % svarer «ja» på samme spørsmål. 3,3 % (eller 4 respondenter) vet ikke dette. Ut i fra dette resultatet kan det se ut til at aktivitetene som tilbys på dagsentrene er godt tilrettelagt brukerne.



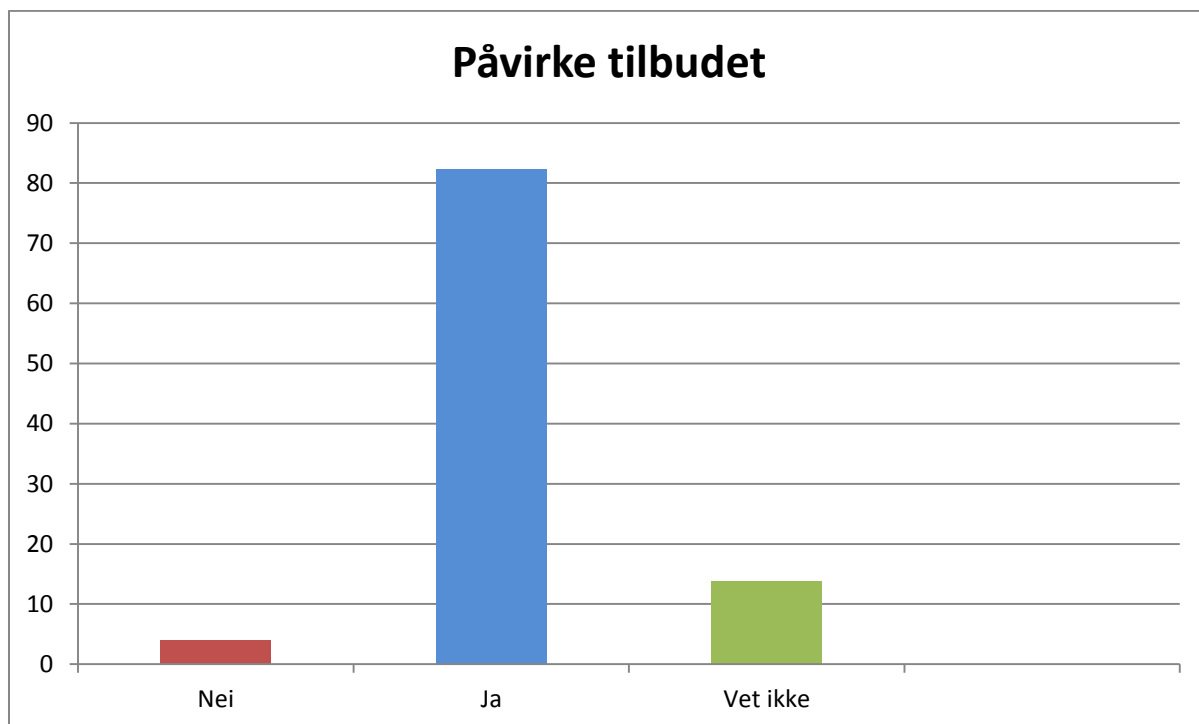
2.4 Jeg trives på dagsenteret

På dette spørsmålet er fordelingen mer klar, 98,4 % svarer «ja», mens 1,6 % vet ikke. Ingen respondenter svarer «nei» på dette spørsmålet. Det har kanskje sin forklaring i at brukerne som helt tydelig ikke trives med tilbudet, heller ikke fortsetter å benytte det.



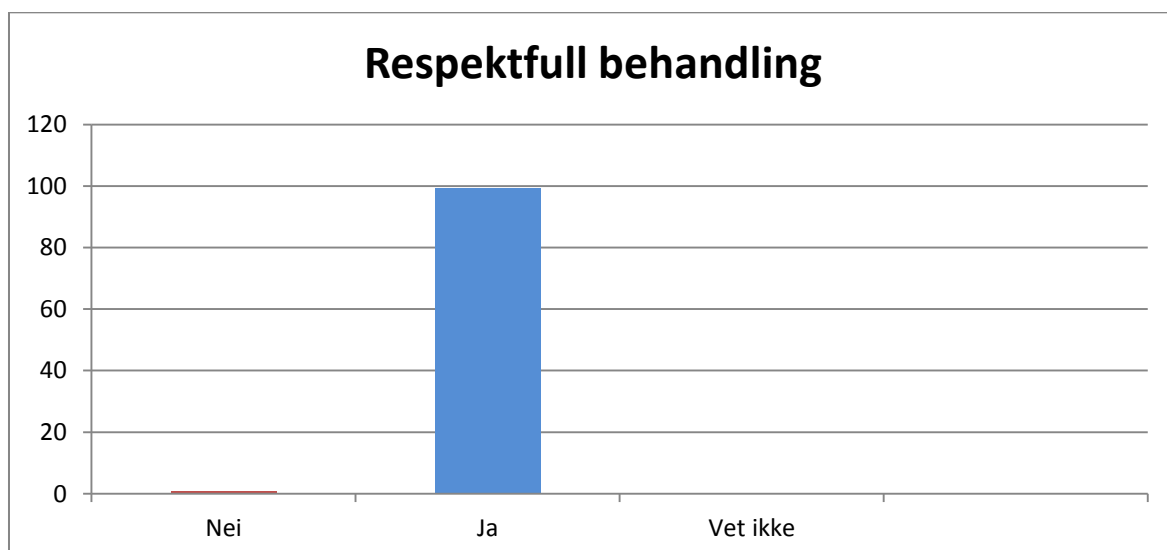
2.5 Jeg har mulighet til å påvirke aktivitetstilbudet

På dette spørsmålet er fordelingen noe mer jevn, selv om det gjennomgående er positive responser i det store og hele, gjennom hele undersøkelsen. 82,3 % svarer «ja» på spørsmålet, mens 4 % svarer at de ikke opplever å kunne påvirke dette. 13,7 % vet ikke om de har en påvirkning på tilbudet.



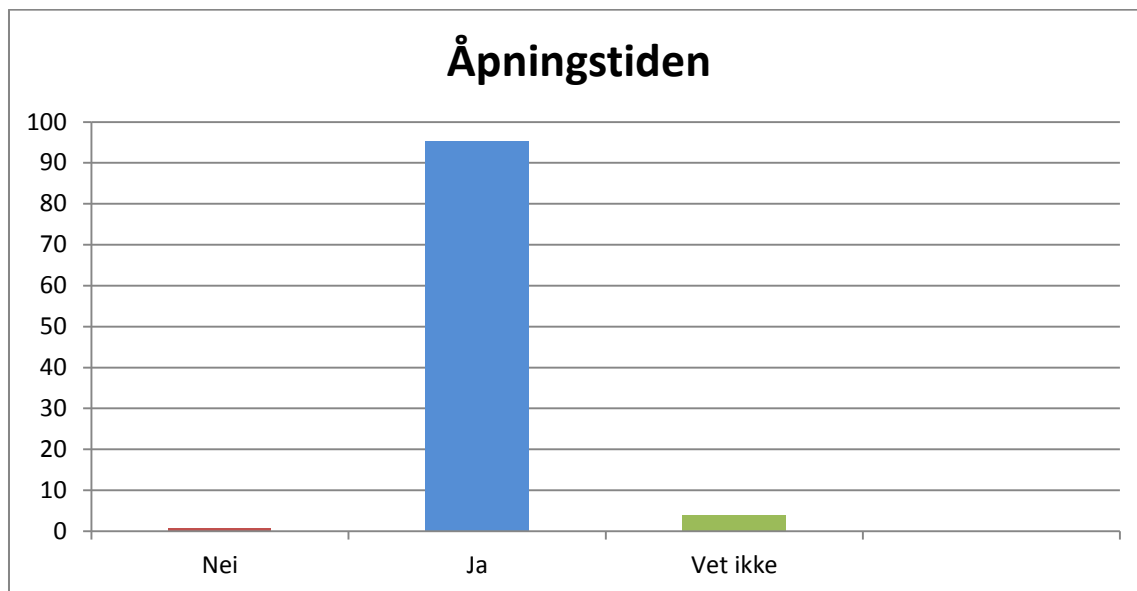
2.6 De ansatte behandler meg med respekt

Her er brukerne enige i sin tilbakemelding, 99,2% er enige i dette, 0,8% er uenige. Alle respondentene har en mening om dette, og ingen svarer «vet ikke» på dette spørsmålet.



2.7 Jeg er fornøyd med åpningstiden

95,2 % av respondentene er fornøyd med åpningstiden, mens 0,8 % er negative, og har svart «nei». 4,0 % av respondentene svarer her «vet ikke».



2.8 De ansatte snakker klart og tydelig med meg slik at jeg forstår dem

Her er respondentene igjen svært positive, og ingen svarer «vet ikke». Hele 99,2 % svarer at de er enige, mens 0,8 % oppgir at de ikke er enige i påstanden.



2.9 Alt i alt, jeg er fornøyd med dagsenteret jeg er på

På dette avsluttende spørsmålet er fordelingen av svar ikke overraskende mye lik som på de andre temaene som behandles i undersøkelsen. 98,4 % av respondentene er positive til påstanden, mens 1,6 % ikke har gjort seg opp en mening, og svarer «vet ikke».



3. OPPSUMMERING

Denne brukerundersøkelsen gir noe mindre oversikt enn den tradisjonelle undersøkelsen med skala-spørsmål. På den annen side er undersøkelsen lettere å gjennomføre for respondenten, og utforming gjør at flere av brukerne kan innlemmes i utvalget. Resultatene gir en viss innsikt i hva brukerne tenker om tilbudet, men analysen blir begrenset. Resultatene er mye like de øvrige undersøkelsene som ble gjennomført i Sarpsborg kommune i 2015, der man scorer høyt på respekt og mellommenneskelige forhold, og noe lavere på brukermedvirkning.

Respondentene har i tillegg til de standardiserte spørsmålene også hatt muligheten til å komme med egne kommentarer, og disse kan ofte være nyttige. Her er kommentarene presentert, der det har vært et behov for det er opplysningene anonymisert.

- Alt er positivt
- Menn bør ha mer å si!
- Er meget godt fornøyd
- Mye å si for meg som er alene. Koselig.
- Må stå nær meg på grunn av høreapparatet.
- Spesialkost på grunn av sykdom

- Jeg er fornøyd
- Frokost ok, middag ikke så bra
- Et veldig fint sted for eldre. det må aldri bli lagt ned, det betyr alt.
- Er fornøyd med alt som er her
- Jeg synes Haugvoll dagsenter er en hyggelig plass. Jeg synes timene går for fort noen ganger, jeg trives godt.
- Kunne godt vært mere variasjon med grønnsaker og smak.
- Veldig fornøyd med transporten.
- Senteret er bra, venter på mandag og torsdag
- Mangler den lille grønne kvasten på maten
- Et dagsenter er meget viktig å ha for oss eldre, så jeg håper at de fortsetter å være til.
- Er glad for at min familie gjorde meg oppmerksom på dette tilbudet, som er fint

Det vil gjennomføres en ny brukerundersøkelse på dagsentertjenesten i 2016, slik at man vil få et sammenlikningsgrunnlag, og det må tas høyde for at svarene blir mye like, med høy tilfredshet.