



BRUKAR- PÅRØRANDE- OG MEDARBEIDERUNDERSØKING I PLEIE, REHABILITERING OG OMSORG 2015

Brukar og pårørandeundersøking:

Vågsøy kommune gjennomførte våren 2015 ein brukar- og pårørandeundersøking i pleie, rehabilitering og omsorg.

Målet med undersøkinga var å få svar på korleis brukarar og pårørande i Vågsøy kommune opplever kvaliteten på dei tenestene som kommunen gir.

Dei som deltok i undersøkinga var:

- Brukarar av heimetenesta i område Vågsøy og område Fastlandet, inkludert vernepleietenesta.
- Pårørande til bebuarar i institusjon, bemanna omsorgsbustader og pårørande til brukarar i vernepleietenesta.

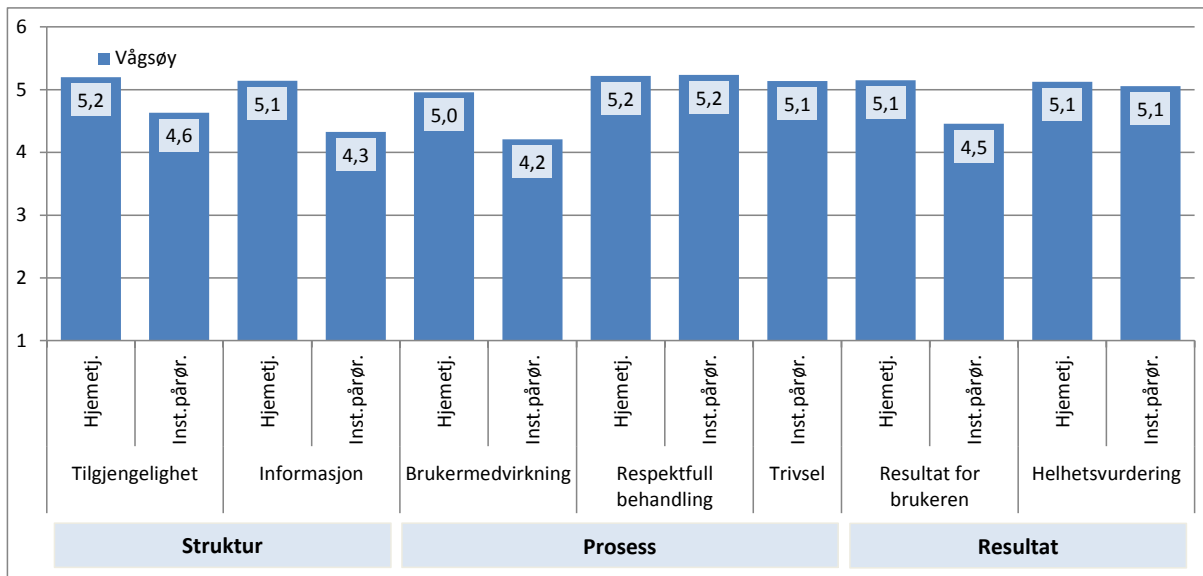
Heimeteneste og institusjon

Svarprosent i dei ulike brukar- og pårørandegrupper var mellom 35 og 69 %.

I undersøkinga skulle deltakarane gi poeng mellom 1-6 (der 6 var beste poeng score)

Dei aller fleste poeng score som brukarar og pårørande gav låg mellom 4,2 og 5,2.

Tabellen under syner score frå brukarar og pårørande i heimeteneste og institusjon på ulike spørsmål.



Tabell 1. Brukarar heimetenestene og pårørande institusjon.

Brukarundersøkinga i **heimetenesta** syner at brukarane i stor grad er fornøgde med dei tenestane som dei får. Nokre av brukarane gjev tilbakemelding om at kommunen ikkje alltid er god nok på informasjon. Dette gjeld blant anna korleis kommunen informerer om moglegheit for å

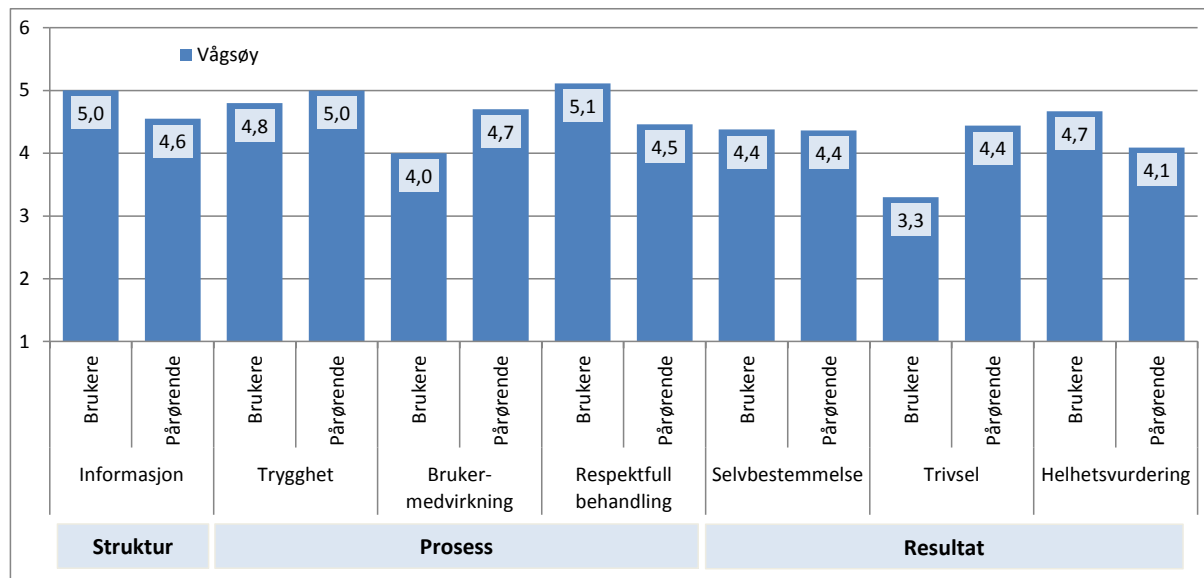
- Klage
- Innhald i tenestane
- Kven som er brukaren sin primærkontakt.

Sjølv om ein i undersøkinga scorar 5,1 av 6 poeng på informasjon ynskjer kommunen å ha fokus på vidare forbetningsarbeid på dette feltet.

I undersøkinga der **pårørnde på institusjon** var der ikkje så høg deltaking som ein hadde ønska. Påørnde har svart «veit ikkje» på fleire spørsmål noko som kan vere ein indikator på at påørnde manglar informasjon om tenestane. Ein ser også eit forbettringspotensiale i høve brukarmedverknad på institusjon

Vernepleie

Tabellen under viser svar frå brukarar og påørnde i vernepleie (miljøtenesta)



Tabell 2. Brukarar og påørnde vernepleietenesta

I undersøkinga til **brukar og påørnde i vernepleietenesta** syner resultatata at brukarane i hovudsak er fornøgd med dei tenestene dei har.

Eit av områda som skil seg ut med eit klart forbettringspotensiale er aktivitetstilbodet til brukarane på ettermiddag/kveld og i helgar.

Her svarer mange at dei ynskjer seg meir aktivitet saman med andre og at det vil gje dei ein auke i trivsel og livskvalitet.

Ei heilskapsvurdering av undersøkinga syner at pleie, rehabilitering og omsorg i Vågsøy kommune gjev teneste som brukarane våre er godt nógde med.

Brukarane opplever tryggleik og respektfull behandling både i heimetenesta og på institusjon.

Samstundes ser vi at påørnde opplever at brukarane blir møtt med respekt, dei trivast og har det trygt.

Dette er tilbakemeldingar/målingar som gleder oss og fortel oss at vi er på rett veg. Vi har flinke tilsette som bryr seg og som ynskjer å gjere ein fagleg god jobb overfor den einskilde brukar.

Brukar - og påørndeundersøkingar er viktige målingar i arbeidet kommunen driv innan pleie og omsorgstenesta og gjev oss rettesnor for eige forbettingsarbeid.

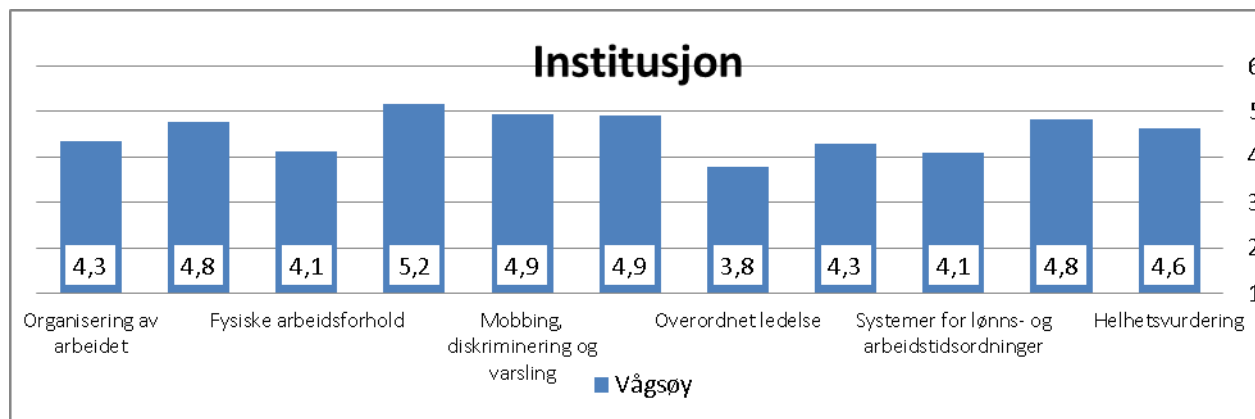
Kommunestyret har vedteke i Kommunedelplan for helse og omsorg at brukarundersøking skal vere ein del av kommunen sitt internkontrollarbeid og skal gjennomførast kvar 3.år.

MEDARBEIDARUNDERSØKING

Ansatte i PRO er for det meste fornøyd med arbeidsforholdene. Det er særleg spørsmål om samarbeid med kolleger og nærmaste leder som får veldig positive svar.

Institusjon:

Organisering av arbeid kan bli betre slik at arbeidspress vert redusert. Inneklima og fysiske forhold, ventilasjon harde golv, er utfordringa som dei tilsette har peika på i undersøkinga.

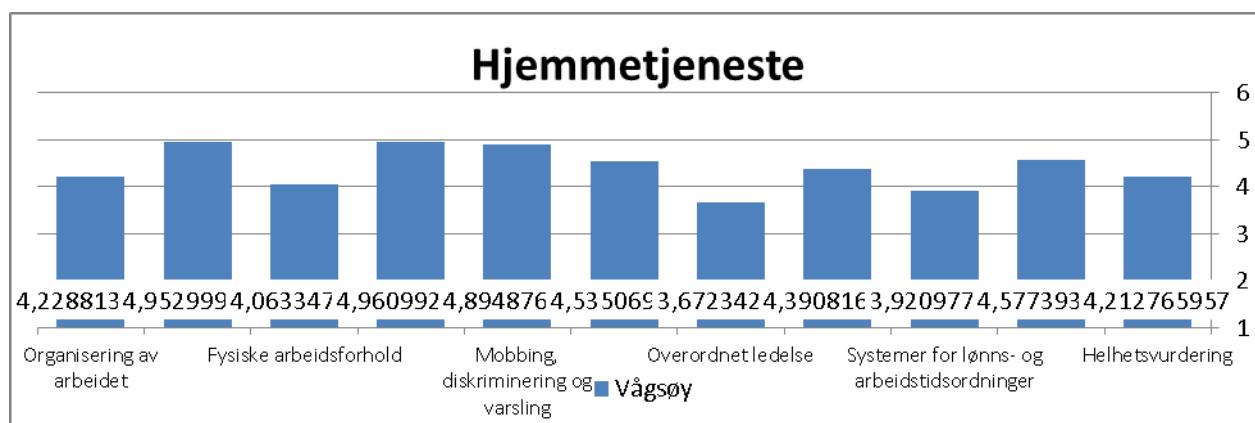


Heimetenesta:

Ut frå svara i medarbeiderundersøkinga ser vi at våre medarbeidere er jamt over fornøgd. Vi har likevel nokre forbetningsområde her også.

I heimetenesta område Vågsøy ser vi at fysiske arbeidsforhold som inneklima, standard på lokale og fysiske arbeidsforhold er noe ein må jobbe meir med. Medarbeiderne opplev også at det ikkje er nok tid til å utføre arbeidet.

Heimetenesta område Fastlandet opplev også at dei ikkje har nok tid til å utføre arbeidet sitt. Enkelte har behov for meir tilbakemeldinger på jobben dei utføre og at leder er meir lydhør ovafor deira synspunkt.



På vegne av prosjektgruppa

Jeanette Jensen
Kommunalsjef Helse og omsorg