

Kvalitetskartlegging av kommunale tjenester

Faglig veileder for ergo-/fysioterapitjenesten



Innhold

1 Innledning	3
2 Bakgrunn og formål	4
3 Forberedelse	5
4 Gjennomføring av undersøkelsen.....	7
5 Analyse og bruk av resultatene	9
Vedlegg	10
Forslag til standard informasjonsbrev til brukere av ergo-/fysioterapitjenesten	10
Brukerundersøkelse på ergoterapi og fysioterapitjenester	11

1 Innledning

Kommunene har siden 2002 hatt mulighet til å gjennomføre egne brukerundersøkelser på nettportalen www.bedrekommune.no

For kommunene er bedrekommune.no et verktøy som de kan bruke til måling av tjenestekvalitet, bruker- og medarbeidertilfredshet. På nettportalen kan kommuner som ønsker det, hente ferdige undersøkelsesopplegg, gjennomføre egne undersøkelser og sammenligne resultater fra egen kommune med andre kommuner.

Mer enn 300 av landets kommuner har lisens på portalen og har mulighet til å gjennomføre undersøkelser på bedrekommune.no. Årlig gjennomføres et sted mellom 500 – 700 undersøkelser på nettportalen.

Et faglig team i Bergen kommune har tatt utgangspunkt i undersøkelsen for psykisk helse, og utviklet den videre for ergo-/fysioterapitjenesten. Undersøkelsen er prøvd ut blant relevante brukere, mens forslaget er evaluert av 3 kommuner. Brukerforum for Bedrekommune.no har også vært høringsinstans i utviklingsarbeidet. KS har stått for den endelige utformingen av undersøkelsen, og første versjon av verktøyet ble ferdigstilt i mai 2009.

Eventuelle spørsmål og forbedringsforslag kan sendes på e-post til bedrekommune@ks.no

2 Bakgrunn og formål

Hensikten med brukerundersøkelsen for ergo-/fysioterapitjenesten er at kommunene skal kunne følge med i egen kvalitetsutvikling, ha et verktøy som kan bidra til brukerdiallog og samtidig kunne sammenligne seg med andre kommuner.

I alle våre undersøkelser er formålet å få et bilde av kvaliteten på tjenesteytingen slik brukeren opplever det. Hvert enkelt svar i brukerundersøkelsen må sees i sammenheng – og svarene gir en indikasjon på kvaliteten i tjenesteytingen.

Vi anbefaler at resultatene i undersøkelsene drøftes og tolkes på en åpen og spørrende måte av både ledere og medarbeidere. Vi anbefaler også at resultatene synliggjøres for tjenestens brukere. Dette for å legge til rette for dialog med brukere som har besvart undersøkelsen.

Erfaringene viser at kommuner som sammenlikner seg med hverandre, lærer av de gode eksemplene, og setter i gang forbedringstiltak i egen kommune og egne virksomheter.

Alle data fra gjennomførte brukerundersøkelser på kommunenivå blir gjort tilgjengelig for andre kommuner som bruker portalen bedrekommune.no. Alle data blir offentliggjort på kommunenivå i januar kalenderåret etter at kartleggingen er gjennomført.

Kvalitetsmodellen

Kvalitetsbegrepet kan deles inn i tre kvalitetsområder; resultat-, prosess- og strukturkvalitet.

Resultat

Her settes fokus på det resultatet som skapes av tjenesten. I hvor stor grad er resultatene preget av god kvalitet?

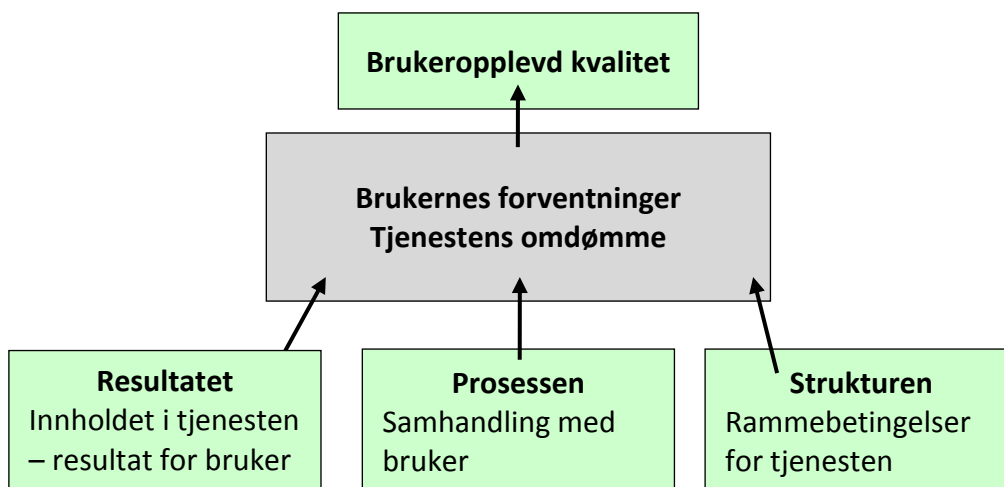
Prosess

På dette området rettes oppmerksomheten på de prosessene som foregår i tjenesteproduksjonen. Det gjelder spesielt forholdet mellom brukeren og de personene som har ansvaret for å gi tjenestene.

Struktur

Her er det samlet påstander og spørsmål som mer setter fokus på rammebetingelser som er viktige for å kunne skape god kvalitet.

Brukeropplevd kvalitet - kvalitetsområder



Hvert kvalitetsområde kan igjen deles opp i ulike dimensjoner (kategorier). Brukerundersøkelsen for ergo-/fysioterapitjenesten består av 9 ulike dimensjoner som dekker de tre kvalitetsområdene. Innenfor hver dimensjon er det valgt ut et ulikt antall spørsmål for å kunne avdekke hva som er brukernes vurderinger/oppfatninger.

Resultatet

Resultat for brukerne

Proseszen

Brukermedvirkning
Respektfull behandling
Pålitelighet

Strukturen

Tilgjengelighet
Informasjon
Fysisk miljø
Personalets kompetanse
Samordning

Gjennom brukerundersøkelser måler vi brukeropplevd kvalitet. Brukeropplevd kvalitet er subjektiv og er bl.a. påvirket av brukernes forventninger og omdømmet tjenesten har.

3 Forberedelse

Brukerundersøkelsen for brukere av ergo-/fysioterapitjenesten skal gi et inntrykk av hvordan målgruppen opplever tjenestetilbudet i kommunen. Det er lagt vekt på spørsmål som er spesielle for denne målgruppen.

Brukere av ergo-/fysioterapitjenesten, benytter seg også av andre kommunale tjenester f.eks. barnehage, skole og hjemmetjeneste, og kan derfor bli «utsatt for» flere undersøkelser på kort tid. Da vi er opptatt av å få et innblikk i hvordan kvaliteten oppleves på de ulike tjenestene, er det mulig at noen brukere blir nødt til å svare på flere spørreskjemaer. Vi vil likevel gi en generell anbefaling om at spørreaktivitetene ved kommunens tjenester ikke overdrives.

Ergo-/fysioterapitjenesten i kommunehelsetjenesten favner spesielt tjenester for barn, funksjonshemmede og eldre. Dette er svært ulike brukergrupper, som har behov for forskjellig tilnærming for å svare på undersøkelsen. Vi har her med å gjøre alt fra yngre brukere som kan svare via internett til dårlig fungerende brukere på sykehjem som gjerne trenger hjelp til utfylling av spørreskjema. Kommunene må derfor bruke ulike metoder for innsamling av dataene.

Spørreskjema

Det er ett spørreskjema for brukere av ergo-/fysioterapitjenesten. I undersøkelsen svares det ved å krysse av på en 6-delt skala på hvor fornøyd brukerne er med tjenesten, hvor 1 er «*Svært liten grad*» og 6 er «*Svært stor grad*». Det er også mulighet for å svare «*Vet ikke*». Svaralternativet «*Vet ikke*» benyttes der brukeren ikke vet eller at spørsmålet ikke er aktuelt.

Brukerne blir også bedt om å ta stilling til et generelt spørsmål som skal måle samlet vurdering av kvaliteten ved tjenesten. Til sist er det åpnet opp for mer utfyllende kommentarer hvis dette er ønskelig. Kommunene kan på forhånd bestemme om kommentarfeltet skal benyttes eller ikke. Dersom kommentarfeltet benyttes, må den som svarer også samtykke i at kommentarene blir brukt.

All registrering og rapportering foretas på www.bedrekommune.no

Bruk av bakgrunnsspørsmål

Administratoren av undersøkelsen kan koble fra bakgrunnsspørsmålene ved behov. *Merk at alle skjemaer automatisk skrives ut med bakgrunnsspørsmål, så sant administrator ikke aktivt velger å ta dem ut.*

Spørreskjemaet for ergo-/fysioterapitjenesten har 4 bakgrunnsspørsmål; hvem spørreskjemaet er utfyllt av, brukers alder, brukers kjønn og hvor langt bruker er kommet i behandlingen.

Vi anbefaler kommunens ledere å gjøre en *faglig vurdering* og bestemme om undersøkelsen skal gjennomføres med eller uten bakgrunnsspørsmålene. Ved å bruke bakgrunnsspørsmål kan kommunen få innsikt i om det er systematisk frafall i spørreundersøkelsen, om det er noen brukergrupper som ikke har samme svarprosent mv. Dette er sentralt når resultatene skal tolkes, og innsikten kan brukes i lokalt forbedringsarbeid.

Det er viktig at kommunens ledere har en bevisst holdning til bruk av bakgrunnsspørsmål, da det *kan* oppstå situasjoner hvor det blir sådd tvil om brukernes anonymitet.

4 Gjennomføring av undersøkelsen

Målgruppe

Målgruppen for brukerundersøkelsen er personer som er brukere av ergo-/fysioterapitjenesten i kommunen. Undersøkelsen rettes til alle grupper av brukere av denne tjenesten. Undersøkelsen er i første omgang tenkt brukt på brukere som er under behandling, men brukere som er ferdigbehandlet for inntil 3 måneder siden kan også spørres. Erfaringene må med andre ord være av nyere dato.

Noen brukere kan ha behov for hjelp av foresatte/verger til utfylling av spørreskjema. Spørsmålene er imidlertid rettet mot bruker av tjenesten.

Når kommunene skal sammenlignes med hverandre er det viktig å tenke på at en kommune kan ha spurt en gruppe med eldre brukere, mens en annen kommune kan ha fokusert på barn i sin spørreundersøkelse. Informasjonen gir derfor kanskje ikke et representativt bilde av hver kommune og hele ergo-/fysioterapitjenesten. Vi anbefaler allikevel kommunene å spørre de gruppene en til enhver tid ønsker svar fra.

Ettersom tilbudet gjelder svært forskjellige brukergrupper, anbefaler vi at dette skillet blir gjort når en bygger opp strukturen i undersøkelsen. Dette gjelder spesielt dersom kommunen primært bruker undersøkelsene til å stimulere til eget kvalitetsarbeid. Kommuneforlaget er behjelpelige med å opprette dette skillet når undersøkelsen skal settes opp på nettportalen.

Vi anbefaler at kommunene spør alle brukere, men det kan gjøres unntak for de største kommunene med stort antall brukere hvor det kan være aktuelt med å spørre et utvalg. Dersom det er behov for å trekke et utvalg fra brukergruppen, har vi utarbeidet et eget dokument som kan være til hjelp.¹

Metoder for gjennomføring av undersøkelsen

Det er to metoder vi vil anbefale ved gjennomføring av brukerundersøkelsen:

1) Spørreundersøkelse pr post

Ved spørreundersøkelse pr post sender en ut spørreskjema til den aktuelle målgruppen. Brukerne kan sende svaret enten gjennom å logge seg inn på undersøkelsen på internett og benytte seg av vedlagte passord, eller at svarskjemaene blir returnert i posten. Ved utsendelse av skjema bør det derfor ligge ved en frankert svarkonvolutt som er adressert til kommuneadministrasjonen. Dermed er det lett for brukerne/foresatte å returnere skjemaet.

2) Utdeling av spørreundersøkelse i ergo-/fysioterapitjenestens lokaler

Som et alternativ kan en gjennomføre brukerundersøkelse for de som er innom tjenestens lokaler i løpet av et gitt tidsrom, f.eks. i løpet av 3 uker. Brukerne får da tildelt et spørreskjema når de har vært til avtale. Ergo-/fysioterapitjenesten bør legge til rette for at

¹ Dokumentet finner du på bedrekommune.no under fanen veiledninger.

brukerne svarer der og da ved å fylle ut skjemaet eller at brukerne kan ta skjemaet med hjem og svare på internett, ev. få med seg frankert svarkonvolutt som de returnerer skjemaet i.

Anonymitet og personvern

For å ivareta krav om anonymitet og personvern bør det ikke være den/de samme personen(e) som står for utskrift av spørreskjemaer med passord og pakking og utsending av disse. Kommuneadministratoren (dvs. den som administrerer undersøkelsen i kommunen) bør stå for utskrift av spørreskjemaer/passord og pakke disse i konvolutter sammen med informasjonsskriv og frankert svarkonvolutt. Påføring av navn og adresse og utdeling/utsending av konvoluttene kan deretter skje på den enkelte enhet. På den måten kan ikke passord og respondent kobles.

Kommuneadministrator kan før undersøkelsen settes i gang, sette en sperre for hvor mange svar som må foreligge før det er mulig å ta ut rapporter. KS anbefaler en nedre grense på 7 svar, men kommunene kan selv sette et lavere eller høyere antall basert på faglige vurderinger og lokale forhold. Dersom det er færre enn 7 svar fra en enhet, bør man slå sammen avdelinger/enheter og presentere resultatene på et høyere/aggregert nivå.

Det bør også være kommuneadministratoren som tar ut og sammenstiller resultater for så å videreformidle disse til enhetsledere der undersøkelsen er gjennomført.

Hjelp for fremmedspråklige

Fremmedspråklige kan ha vansker med å forstå skjemaet dersom det ikke er oversatt til vedkommende morsmål. Brukerundersøkelsen er per i dag ikke oversatt til andre språk. Kommunen må vurdere om en skal bruke tolk til disse brukerne. Dette kan for eksempel skje ved at tolken leser opp spørsmålene fra spørreskjemaet og hver enkelt fyller ut sine individuelle spørreskjema. En slik tilnærming der alle spørsmål blir opplest, gir muligheter til å oppklare det som eventuelt måtte være uklart for den enkelte før spørsmålene besvares. Etter at brukeren har svart på spørsmålene i skjemaet, legger han/hun det i svarkonvolutten og sender det til kommunen.

Brukerundersøkelser og Datatilsynet

Under menyknappen Informasjon på bedrekommune.no finnes en link til informasjon fra Datatilsynet. Generelt ved gjennomføring av KS' undersøkelser understreker Datatilsynet følgende:

- Det må komme klart frem i følgebrev og informasjon i forkant hva opplysningene skal brukes til, altså hvilket formål undersøkelsen har.
- Det kan ev. presiseres at kommunen ønsker å få et generelt bilde av hvordan brukerne/innbyggere opplever kvaliteten med fokus på forbedring og utvikling, og at man ikke gjennomfører undersøkelsen for å kontrollere enkeltvirksomheter eller søker kjennskap til hva enkeltpersoner mener.

5 Analyse og bruk av resultatene

Når svarene fra brukerundersøkelsen er ferdig tilrettelagt vil kommunen gjennom bedrekommune.no ha tilgang til en rekke ferdige rapporter.

Ved bruk av bakgrunnsspørsmål oppfordrer vi til å være varsomme med å ta ut resultater fra enheter/avdelinger med få brukere. Her bør kommuneadministrator ta ut resultater på et høyere nivå eller ved å slå sammen enheter/grupper.

Vi anbefaler en tilnærming der man først skaffer seg en overordnet oversikt over hva materialet sier og at man deretter går mer i dybden på de områdene hvor man er interessert i mer detaljert informasjon. Med et slikt utgangspunkt kan gangen i en analyse for eksempel være:

- *Gjennomsnittlig skår for alle spørsmål og for dimensjoner.* Man får et raskt inntrykk av resultatene ved å se på tjenestens samlede skår for alle spørsmålene og for de ulike dimensjonene. Sammenlikningen med landet som helhet gir nyttig informasjon om hva som er vanlig ellers i landet. Erfaringen viser at det ofte vil være stor grad av sammenfall mellom hvilke spørsmål/dimensjoner som oppnår høy skår og hvilke som oppnår lav skår. Det gjøres oppmerksom på at snitt land omfatter kun andre kommuner som har gjennomført undersøkelsen. Skåren for dimensjonene er satt sammen av svarene på fra ett til fem spørsmål. Man får derfor mer detaljert informasjon ved å se på resultatene fra det enkelte spørsmål. Også her vil det være nyttig med sammenlikning med landet som helhet.
- *Gjennomsnittlig skår for enheter eller avdelinger/grupper.* Det er nærliggende å spørre om ulike grupper innenfor tjenesten er like tilfredse: Er foreldre/foresatte til barn i alle deler av kommunen like tilfredse? Disse spørsmålene kan besvares ved å sammenlikne skåren for ulike grupper for alle spørsmål og for de ulike temaene. Den naturlige referansen er skåren for kommunen som helhet.
- *Svarfordeling.* Så langt har vi sett på den gjennomsnittlige skåren for hele eller deler av brukergruppen. Det neste spørsmålet vi stiller er om det er stor spredning i svarene eller om svarene er konsentrert om verdiene i nærheten av gjennomsnittet. I bedrekommune er det derfor laget figurer/grafar som viser hvordan svarene er fordelt på de ulike verdiene (skår 1-6).
- *Utviklingen over tid i egen kommune.* Når en kommune tidligere har gjennomført en brukerundersøkelse, vil det være interessant å se om det har skjedd endringer. Har det skjedd forbedringer på områder hvor kommunen har gjennomført tiltak? Man vil også kunne få svar på om kommunen har klart å opprettholde gode resultater.
- Dersom kommunen ønsker å gjøre dypere analyser av resultatene, kan kommuneadministrator få tilgang til rådatafil ved henvendelse til Kommuneforlaget.

Etter analysen bør kommunen ta i bruk resultatene i sine plan- og styringsdokumenter. Det er også viktig med en tilbakemelding til brukerne, slik at de ser nytten av å svare på en spørreundersøkelse.

Veiledningsheftet «God prosess» omhandler forberedelse, gjennomføring, analyse og oppfølging av bruker- og medarbeiderundersøkelser. Heftet ligger på bedrekommune.no og er et praktisk hjelpemiddel i den viktige prosessen på veien mot bedre kvalitet.

Vedlegg

Forslag til standard informasjonsbrev til brukere av ergo-/fysioterapitjenesten

Dato:

Til brukerne

Brukerundersøkelse i XXXXX kommune.

Vi ønsker å bedre kvaliteten på våre tjenester. For å kunne gjøre dette er det viktig for oss å høre dine erfaringer med tjenesten du mottar fra ergo-/fysioterapitjenesten i kommunen i dag.

Deltakelsen i undersøkelsen er naturligvis frivillig, men vi håper at du på denne måten kan hjelpe oss å skape et bedre tjenestetilbud til innbyggerne i vår kommune.

Vi har derfor laget et spørreskjema og håper du tar deg tid til å besvare dette. Ved å få dine erfaringer kan vi få en oversikt over hva vi er bra på og hva vi bør forbedre oss på.

Vedlagt finner du et spørreskjema og en frankert svarconvolutt. På spørreskjemaet er det et engangspassord. Du kan gå inn på Internett på adressen www.bedrekommune.no og bruke passordet for å svare på brukerundersøkelsen der. Du kan også sende skjema i lukket konvolutt innen den xxxxxxx. Alle svarene blir behandlet anonymt.

Dersom du har noen spørsmål om undersøkelsen må du gjerne ringe til xxxxxxx, tlf xxxxx.

Takk for hjelpen!

Vennlig hilsen

Xxxxx Xxxxx

Xxxxxx

Vedlegg: Spørreskjema og frankert konvolutt.

SPØRSMÅL TIL BRUKER AV TJENESTEN

Nedenfor har vi satt opp en del spørsmål om hva du synes om ergo-fysioterapitjenesten du bruker. Du skal foreta en rangering fra 1 (lavest tilfredshet) til 6 (høyest tilfredshet). Sett kryss i den ruten du mener stemmer best med din oppfatning.

Dersom noen av spørsmålene ikke kan besvares eller at noen av spørsmålene ikke er relevante, så kan du benytte deg av svaralternativet «Vet ikke/ikke aktuelt».

Bakgrunnsspørsmål Først ber vi deg svare på noen bakgrunnsspørsmål

Spørreskjemaet er utfyllt av:	Alder (brukers alder);	Kjønn (brukers kjønn);
Deg selv	0 - 18 år	Kvinne
Deg selv, sammen med pårørende, foresatte, verge/hjelpeverge	19 -66 år	Mann
Pårørende, foresatte eller verge/hjelpeverge	67 +	

Hvor langt i behandlingen er du kommet?

Får behandling
Ferdigbehandlet

Resultat for bruker

I hvor stor grad opplever du at tjenestene bidrar til:

1. At du har fått det bedre med det du trengte hjelp til?
2. At det blir lettere å gjøre aktiviteter/praktiske gjøremål i hjemmet?
3. At det blir lettere å delta i aktiviteter utenfor hjemmet?

Brukermedvirkning

I hvor stor grad opplever du:

4. At terapeuten hører på dine synspunkt?
5. At du får/fikk være med på å lage målsetting for den hjelpen du nå får/har fått?

Individuell plan

Individuell plan er en beskrivelse av ditt behov, angir mål og omfanget av tjenestene du skal motta. Planen beskriver også nødvendig samarbeid med andre tjenester.

6. Er det utarbeidet en individuell plan for deg?

Ja Nei Vet ikke

Hvis du har svart Ja – i hvor stor grad opplever du at:

7. Dine behov blir ivaretatt i planen?

8. Er koordinatoren din ergo- /fysioterapeut?

Ja Nei Vet ikke

Respektfull behandling

I hvor stor grad synes du at ergo- / fysioterapeuten:

9. Behandler deg med respekt?
10. Holder taushetsplikten sin?

Pålitelighet

I hvor stor grad opplever du at ergo- / fysioterapeuten:

11. Holder det dere har avtalt?

Tilgjengelighet

I hvor stor grad opplever du at:

12. Tjenesten er enkel å komme i kontakt med? (telefon, fysisk oppmøte, e-post og lignende)
13. Ventetiden for å få ergo- og fysioterapitjenester er akseptabel?
14. Du får tjenesten på det stedet du ønsker? (hjemme, institusjon, tjenestens lokaler mv.)
15. Omfanget av tjenesten du får, er tilpasset ditt behov?

Informasjon

I hvor stor grad opplever du at:

- 16. Du får informasjon som gir deg bedre kunnskap om din helse og funksjonsevne?
- 17. Du får informasjon om hva tjenesten kan tilby deg?
- 18. Du får informasjon om andre tjenester som du kan ha nytte av?
- 19. Har du fått informasjon om hvor du kan henvende deg for å klage på tilbudet?

Fysisk miljø

20. Får du hele eller deler av ergo-/fysioterapitilbudet i tjenestens lokaler?

Ja Nei Vet ikke

Hvis du har svart Ja, i hvor stor grad er du tilfreds med:

- 21. Kvaliteten på lokalene?
- 22. Utstyret i lokalene?

Personalets kompetanse

I hvor stor grad synes du:

23. De ansatte i tjenesten gjør en god jobb?

Samordning

24. Samarbeider ergo- / fysioterapeutene med andre tjenester for å hjelpe deg?

Ja Nei Vet ikke

25. Hvis du har svart Ja, innhentet terapeuten samtykke fra deg før det ble tatt kontakt med andre tjenester?

Ja Nei Vet ikke

Hvis du har svart Ja – i hvor stor grad er du fornøyd med

26. Hvordan samarbeidet fungerer?

Helhetsvurdering

Alt i alt, hvor fornøyd er du med:

27. Tjenestene du mottar fra ergo-/ fysioterapitjenesten?

Har du noen andre kommentarer til kvaliteten på ergo-/ fysioterapitjenesten?

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.

Ja

Nei

Takk for hjelpen!