

Kvalitetskartlegging av kommunale tjenester

Faglig veileder for helsestasjonstjenesten 0-5 år



Innhold

1 Innledning	3
2 Bakgrunn og formål	4
3 Forberedelse	5
4 Gjennomføring av undersøkelsen.....	6
5 Analyse og bruk av resultatene	8
Vedlegg:	9
Vedlegg	10
Forslag til standard informasjonsbrev til brukere av helsestasjonstjenesten for foresatte til aldersgruppen 0-5 år	10
Brukerundersøkelse - Helsestasjonstjenesten 0-5 år	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.

Utvikling av brukerundersøkelse for Helsestasjonstjenesten 0-5 år har vært et samarbeid mellom KS Effektiviseringsnettverkene, KS Oslo, ASSS – kommunene (de 10 største kommunene) og Brukerforum for bedrekommune.no. I tillegg har vi fått hjelp fra en arbeidsgruppe med representanter fra kommunene Bergen, Tromsø, Førde, Tolga og Fredrikstad. Vi har også hatt med oss en representant fra Helsedirektoratet og en forsker fra Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenester.

Vi har innhentet brukerundersøkelser fra ulike kommuner, blant annet i Oslo og Bergen. Det er lagt vekt på å ikke ha for mange spørsmål.

Første versjon av verktøyet ble ferdigstilt på www.bedrekommune.no i mars 2009.

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

2 Bakgrunn og formål

Hensikten med brukerundersøkelsen for helsestasjonstjenesten er at kommunene skal kunne følge med i egen kvalitetsutvikling, ha et verktøy som kan bidra til brukerdialog 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?

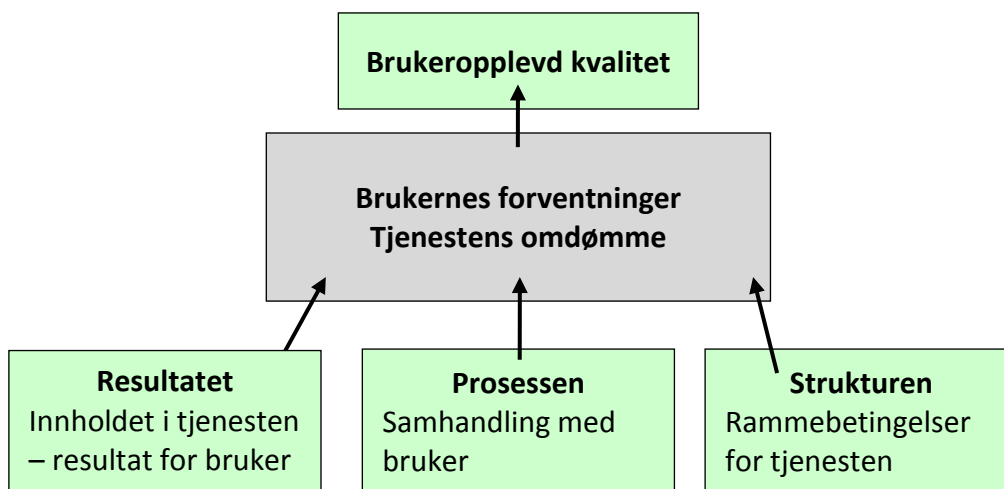
Prosess

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 helsestasjonstjenesten består av 7 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.

Resultat

Resultat for brukerne

Prosess

Brukermedvirkning
Respektfull behandling
Pålitelighet

Struktur

Tilgjengelighet
Informasjon
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 helsestasjonstjenesten 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 helsestasjonstjenesten, benytter seg også ofte av andre kommunale tjenester f.eks. barnehage og skole, 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 å ikke overdrive spørreaktivitetene ved kommunens tjenester.

Spørreskjema

Det er ett spørreskjema for brukere av helsestasjonstjenesten. 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 helsestasjonstjenesten har 3 bakgrunnsspørsmål; barnets alder, barnets morsmål og hvor mange barn det er i familien.

Vi anbefaler kommunens ledere å gjøre en *faglig vurdering* og bestemme om undersøkelsen skal gjennomføres med eller uten bakgrunnsspørsmålene. Ved å bruke bakgrunnsspørsmål kan kommunene få følgende innsikt som kan brukes i lokalt forbedringsarbeid:

- Det er mulig å finne ut 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.

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 foreldre/foresatte til barn i aldersgruppen 0-5 år som er brukere av helsestasjonstjenesten i kommunen.

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 eller internett

Ved spørreundersøkelse pr post sender en ut spørreskjema til den aktuelle målgruppen. Brukerne kan svare enten gjennom å logge seg inn på undersøkelsen på internett og benytte seg av vedlagte passord, eller returnere svarskjemaet 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 på helsestasjonen

Som et alternativ til trekking av tilfeldig utvalg, kan en gjennomføre brukerundersøkelse for de som er innom helsestasjonen 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. Helsestasjonen bør legge til rette for at brukerne svarer der og da, enten ved å stille en pc til disposisjon eller ved å fylle ut skjemaet. Brukerne kan også ta skjemaet med hjem og svare på internett (evt. 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.

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

Hjelp for fremmedspråklige

Fremmedspråklige kan ha vansker med å forstå skjemaet dersom det ikke er oversatt til vedkommende morsmål. Brukerundersøkelsen er oversatt til engelsk. Kommunen må vurdere om en skal bruke tolk til brukerne som ikke forstår norsk eller engelsk. 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/grafer 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
Spørreskjema til foreldre/foresatte

Vedlegg

Forslag til standard informasjonsbrev til brukere av helsestasjonstjenesten for foresatte til aldersgruppen 0-5 år

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 helsestasjonen i kommunen i dag.

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.

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.

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 convolutt innen den xxxxxx. Alle svarene blir behandlet anonymt.

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

Takk for hjelpen!

Vennlig hilsen

*Xxxxx Xxxxx
Xxxxxx*

Vedlegg: Spørreskjema og frankert convolutt.

Brukerundersøkelse - Helsestasjonstjenesten 0-5 år

Nedenfor har vi satt opp en del spørsmål om hva du synes om helsestasjonen du og barnet ditt 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

Barnets alder	Morsmål	Hvor mange barn i familien?
0 – 12 mnd	Norsk	1
13 – 23 mnd	annet	2
2 - 3 år		3 eller flere
4 - 5 år		

RESULTAT FOR BRUKER

1. I hvilken grad opplever du at de ansattes informasjon og veiledning er tilpasset dine og barnets behov innenfor følgende tema:
 - amming
 - kosthold
 - vaksinasjon
 - søvn
 - barnets generelle utvikling
 - veiledning i foreldrerollen
2. I hvilken grad føler du at du kan ta opp vanskelige tema med de ansatte på helsestasjonen?
3. Deltar du i gruppetilbud ved helsestasjonen (barselgruppe, konsultasjonsgrupper, temagrupper o.l)? (Ja/nei)
Hvis ja, i hvilken grad er du fornøyd med dette tilbudet?
4. I hvilken grad er du fornøyd med helsestasjonens oppfølging av deg som foresatt i tiden etter fødselen?
5. Fikk du tilbud om hjemmebesøk av helsesøster etter fødselen? (Ja/nei)
Hvis ja, tok du imot tilbudet? (ja/nei)
Om du hadde hjemmebesøk, i hvilken grad var du fornøyd med dette?

BRUKERMEDVIRKNING I hvilken grad:

1. Er de ansatte lydhøre for dine behov/ønsker?
2. Har du hatt mulighet til å påvirke hvilken type oppfølging du skal ha på helsestasjonen?

RESPEKTFULL BEHANDLING I hvilken grad synes du at de ansatte på helsestasjonen:

1. Møter deg og barnet ditt med vennlighet og respekt?
2. Tar dine spørsmål på alvor?
3. Gir deg støtte for de valg du tar på vegne av ditt barns ve og vel?

PÅLITELIGHET OG KOMPETANSE I hvilken grad:

1. Opplever du at de ansatte følger opp det som blir avtalt?
2. Har du tillit til de råd og den veiledning de ansatte gir når du er usikker i forhold til barnets helse og utvikling?
3. Stoler du på at de ansatte vil oppdage det hvis barnet ditt ikke utvikler seg normalt?
4. Møter du i hovedsak det samme personalet på helsestasjonen hver gang?

TILGJENGELIGHET I hvilken grad er du fornøyd med:

1. Muligheten for å få kontakt med helsestasjonen (telefon, fysisk oppmøte, e-post o.l.)?
2. Muligheten til å få avtaler utenom de faste konsultasjonene?
3. Den fysiske tilgjengeligheten til helsestasjonen (eks: trapp, heis, bilparkering, barnevognparkering, beliggenhet m.m.)?
4. Den tiden som er satt av til deg når du er på helsestasjonen?
5. Åpningstidene til helsestasjonen?

INFORMASJON I hvilken grad:

1. Synes du de ansatte gir informasjon som er forståelig og tilstrekkelig?
2. Finner du den informasjonen du trenger om helsestasjonens tjenestetilbud (gjennom f.eks. internett, telefonkatalog, informasjonsbrosjyrer o.l.)?

SAMORDNING

1. Har ditt barn spesiell oppfølging av andre offentlige tjenester (f.eks. PPT, barnevern, fysioterapeut, BUP, fastlege m.m)? (ja/nei)
2. Hvis ja, i hvilken grad er du fornøyd med helsestasjonens samarbeid med de aktuelle tjenestene?

HELHETSVURDERING

1. Alt i alt, i hvilken grad er du som foresatt fornøyd med kontakten med helsestasjonen?

Kommentarfelt

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!