



Veiledning

Spørreundersøkelse om hjemmetjenester

– slik gjennomfører du den

Februar 2018



Hvem mottar undersøkelsen?

Folkehelseinstituttet har trukket ut et tilfeldig utvalg av små, mellomstore og store kommuner med til sammen ca. 10 000 innbyggere som mottar helsetjenester i hjemmet og/eller praktisk bistand.

Pilotundersøkelse

Helse- og omsorgsdepartementet har gitt Helsedirektoratet i oppdrag å gjennomføre en pilotundersøkelse i samarbeid med KS, Folkehelseinstituttet og Kommuneforlaget AS.

I denne veilederen får dere informasjon og råd om hvordan forberede og følge opp undersøkelsen.

Formålet med undersøkelsen er:

- 1) at myndighetene, basert på erfaringene med pilotundersøkelsen, skal få et grunnlag til å utvikle en nasjonal spørreundersøkelse gjennom kvalitetsforbedring av foreliggende undersøkelse på bedrekommune.no
- 2) at kommunene skal få informasjon om innbyggernes erfaringer med hjemmetjenestene og bruke resultatene til å forbedre tjenestene

Slik får tjenestemottakerne undersøkelsen

Pilotundersøkelsen blir administrert av Kommuneforlaget AS som sender undersøkelsen til tjenestemottakerne. Disse vil få tilsendt en brosjyre fra Kommuneforlaget én uke før undersøkelsen starter. Hensikten med denne er å motivere til deltakelse og å skape nødvendig tillitt til undersøkelsen. Selve spørreundersøkelsen blir sendt til brukerne per post, sammen med en frankert svarkonvolutt. De som vil kan svare på web. Behandling av papirbesvarelser gjøres av Kommuneforlaget AS.

Spørsmål om undersøkelsen

Kontakt Folkehelseinstituttet
ved Ingeborg Stømseng Sjetne,
tlf: 21 07 73 17
eller bedrekommune.no

Gjennomføring og oppfølging

Kommunene har ikke selv ansvar for å gjennomføre undersøkelsen. Kommuneforlaget AS sender ut undersøkelsen og sørger for purring. Kommunene mottar resultatene av undersøkelsen fra Kommuneforlaget etter at Folkehelseinstituttet har analysert resultatene.

Hensynet til tjenestemottakernes anonymitet blir ivaretatt

Undersøkelsen sikrer informantene full anonymitet, blant annet gjennom bruk av engangspassord. Ettersom undersøkelsen er anonym, vil purring gå til alle, også de som har svart.

Les mer på bedrekommune.no



Forberedelse

Vi har laget en sjekkliste som kan være til hjelp når dere skal forberede og følge opp brukerundersøkelsen.

1

Sørg for forankring og dialog

Før arbeidet med undersøkelsen starter, er det viktig at kommunene:

- har dialog med berørte instanser og informerer om undersøkelsen
- lager en plan for informasjonsarbeidet
- øker tjenestemottakernes motivasjon for å delta
- sørger for at de som er involvert får tillitt til undersøkelsen
- avklarer hvordan undersøkelsen skal følges opp
- avklarer hva som er forventet av dialog mellom tjenestemottakere og ansatte i kommunene i etterkant
- planlegger hvordan resultatene skal offentliggjøres

Berørte instanser kan være:

Tjenestemottakere, brukerorganisasjoner, pårørende, pårørendeorganisasjoner og ansatte i kommunen.

r til gjennomføring

2

Avklar hva undersøkelsen skal brukes til

Det er viktig at kommunene/tjenestene reflekterer over og avklarar hva undersøkelsen skal brukes til. Dette er med på å påvirke forventninger hos både tjenestemottakerne og tjenesteyterne.

3

Slik tar du ut liste over tjenestemottakere som skal motta undersøkelsen

Navn og adresse til de som skal delta, det vil si mottakere av helsetjenester i hjemmet og praktisk bistand, må hentes ut fra fagsystemet og sendes til kommuneforlaget AS.

Ta kontakt med Helsedirektoratet hvis det er behov for bistand:

Yvonne Solberg

tlf: 909 987 17

e-post: yvonne.solberg@helsedir.no

4

Gi informasjon til tjenestemottakerne og tjenesteyterne før og etter undersøkelsen

Kommunene har mottatt forskjellig informasjonsmaterieil som må gjøres tilgjengelig for både tjenesteyterne og tjenestemottakerne.

Forhåndsamtale i lokalpresse, informasjonsbrev underskrevet av ordfører/ rådmann og påminnelse fra ledere og medarbeidere i gjennomføringsperioden er andre viktige virkemidler for å oppnå høyere svarprosent, og bør prioriteres som en del av forberedelsene til gjennomføring av undersøkelsen.

Kommunene bør i tillegg ha en plan for hvordan de skal opprette en brukerdialoq om undersøkelsen. På samme måte som kommunene informerte om undersøkelsen i forkant, må de informere berørte parter om resultatene og hvordan disse skal følges opp.

5

Slik følger dere opp resultatene

Ledelsen i kommunene må kontinuerlig følge med på tjenestene de yter og gjøre nødvendige endringer ved behov. De må også følge kravene til styring og internkontroll.

Som en del av kommunens helhetlige kvalitetssystem bør det innarbeides rapporteringsrutiner som sikrer at ledere regelmessig får informasjon fra kommunens tjenesteytere, slik at de kan følge opp kvaliteten på tjenestene. Bruker- og pårørendeundersøkelser er ett av flere verktøy i et slikt system.

6

Planlegg hvordan du skal håndtere mediene

Hva som fungerer med hensyn til involvering av presse varierer. Noen kommuner har pressekonferanser hvor blant annet lokalpresse, lokalradio mv. blir orientert om undersøkelsen. Andre kommuner sender ut en pressemelding med resultatene. Det viktigste er at kommunen har en plan for hvordan håndtere media.

Eventuelle svake resultater bør ikke bortforklares. Det er viktig å erkjenne også de dårlige resultatene, og vise handlekraft med hensyn til å følge opp disse. Det vil være fornuftig at kommunens ledelse redegjør for resultater og oppfølging.

Mediene er vanligvis åpne for å skrive om gode resultater knyttet til navngitte virksomheter. Lokalpressen er tilsvarende ofte nysgjerrige og «på hugget» hvis de opplever at kommunen prøver å skjule noe. Strategi for mediehåndtering er derfor viktig for å sikre en god prosess knyttet til formidling av resultater, uansett om de er gode eller ikke.



Sjekkliste

- Forankring
- Mål
- Mottakerliste
- Informasjon
- Oppfølging
- Medie-
håndtering

Kontakt oss!



Bedrekommune support

e-post: bedrekommune@kf.no
Support tlf: 24 13 28 50

Du finner mer informasjon
om undersøkelsen på:

bedrekommune.no

Helsedirektoratet for spørsmål om undersøkelsen:

Yvonne Solberg, tlf: 909 987 17
e-post: yvonne.solberg@helsedir.no

Michael Kaurin, tlf: 917 62 805
e-post: Michael.Christian.Kaurin@helsedir.no

Folkehelseinstituttet

Ingeborg Stømseng Sjetne, tlf: 21 07 73 17
e-post: Ingeborg.Stromseng.Sjetne@fhi.no

Folkehelseinstituttet for spørsmål om den tekniske løsningen:

Fatemeh Riahi Arnesen, tlf: 24 13 28 13
e-post: Fatemeh.Riahi.Arnese@kf.no