

Brukarundersøking ergo- og fysioterapitenesta og Psykisk helseteneste

31.10 – 18.11 2011

Brukarundersøking ergo- og fysioterapitenesta 2011

Utvelging:

Brukarar som er under behandling - 186 skjema sendt ut

- 95 vaksne/eldre
- 91 barn/ungdom
- Svar skala 1-6

Spørsmål:

- Bakgrunnsspørsmål
- Resultat for brukar
- Brukarmedverknad
- Respektfull behandling
- Pålitelighet og kompetanse
- Informasjon
- Fysisk miljø
- Personalet sin kompetanse
- Samhandling
- Heilhetsvurdering

Brukarundersøking ergo- og fysioterapitenesta 2011

Resultat:

- 46 svar av 186 = 24 %

Fokusområde:

- 2009: Informasjon - Brukarmedverknad
- 2011: Informasjon - Tilgjengelighet - Brukarmedverknad

Brukarundersøking ergo- og fysioterapitenesta 2011

Resultat

Dimensjoner	Spørsmål	Resultat 2009	Resultat 2011	Gjennomsnittlig brukertilfredshet Norge
Resultat for bruker	at du har fått det bedre med det du trengte hjelp til?	4,9	4,8	4,9
	at det blir lettere å gjøre aktiviteter/praktiske gjøremål i hjemmet?	4,4	4,5	4,5
	at det blir lettere å delta i aktiviteter utenfor hjemmet?	4,2	4,3	4,3
	Gjennomsnitt dimensjon	4,5	4,5	4,6
Brukermedvirkning	at terapeuten hører på dine synspunkter?	5,4	5,4	5,5
	at du får/fikk være med på å lage målsetting for den hjelpen du nå får/har fått?	4,9	5,0	5,0
	Hvis ja, i hvor stor grad opplever du at dine behov blir ivaretatt i planen?	5,2	4,8	5,3
	Gjennomsnitt dimensjon	5,2	5,1	5,2
Respektfull behandling	I hvor stor grad synes du at ergo- /fysioterapeuten behandler deg med respekt?	5,7	5,8	5,7
	holder taushetsplikten sin?	5,8	5,8	5,8
	Gjennomsnitt dimensjon	5,8	5,8	5,8
Pålitelighet	I hvor stor grad synes du at ergo- /fysioterapeuten holder det dere har avtalt?	5,6	5,2	5,6
	Gjennomsnitt dimensjon	5,6	5,2	5,6
Tilgjengelighet	I hvor stor grad opplever du attjenesten er enkel å komme i kontakt med? (telefon, fysisk oppmøte, e-post og lignende)	5,2	4,7	5,3
	ventetiden for å få ergo- /fysioterapitjenester er akseptabel?	4,3	4,4	4,5
	du får tjenesten på det stedet du ønsker? (hjemme, institusjon, tjenestens lokale m.v)	5,4	5,3	5,4
	omfanget av tjenesten du får er tilpasset ditt behov?	5,2	5,0	5,3
	Gjennomsnitt dimensjon	5,0	4,9	5,1

Brukarundersøking ergo- og fysioterapitenesta 2011

Resultat

Informasjon	I hvor stor grad opplever du at du får informasjon som gir deg bedre kunnskap om din helse og funksjonsevne?	4,7	4,4	4,8
	du får informasjon om hva tjenesten kan tilby deg?	4,6	3,8	4,7
	du får informasjon om andre tjenester som du kan ha nytte av?	4,0	3,6	4,1
	Gjennomsnitt dimensjon	4,4	3,9	4,5
Fysisk miljø	kvaliteten på lokalene?	5,0	5,0	5,1
	utstyret i lokalene?	5,0	5,0	5,1
	Gjennomsnitt dimensjon	5,0	5,0	5,1
Personalets kompetanse	I hvor stor grad synes du de ansatte i tjenesten gjør en god jobb?	5,5	5,3	5,5
	Gjennomsnitt dimensjon	5,5	5,3	5,5
Samordning	Hvis ja, i hvor stor grad er du fornøyd med hvordan samarbeidet fungerer?	4,9	5,1	5,3
	Gjennomsnitt dimensjon	4,9	5,1	5,3
Helhetsvurdering	Helhetsvurdering alt i alt, hvor fornøyd er du med tjenestene du mottar fra ergo- /fysio-terapitjenesten?	5,2	4,9	5,3
	Gjennomsnitt dimensjon	5,2	4,9	5,3
Gjennomsnitt totalt		5,1	5,0	5,2

Brukarundersøking psykisk helseteneste 2011

Utvelging:

Brukarar med vedtak om psykisk helseteneste per 1.okt 2011

- 128 skjema sendt ut
- 39 svar av 128 = 30 %
- Svar skala 1-4

Fokusområde 2009:

- Brukermedverknad
- Aktivitet
- Informasjon

Brukarundersøking Avd. Psykisk Helse 2011

Resultat

		Resultat 2009	Resultat 2011	Gjennomsnittlig brukertilfredshet Norge
Resultat for brukeren	bidrar til at du får et mer aktivt liv?	2,9	2,9	3,0
	bidrar til at du får et bedre sosialt nettverk? (kontakt med venner etc.)	2,5	2,4	2,6
	bidrar til økt trygghet i din hverdag?	3,2	3,0	3,2
	Gjennomsnitt dimensjon	2,8	2,8	2,9
Brukermedvirkning	at du kan påvirke den tjenesten du får?	2,5	2,6	3,0
	at du blir hørt hvis du har noe å klage på?	2,6	2,9	3,2
	dine behov var i fokus da planen ble utarbeidet?	3,1	3,3	3,3
	Gjennomsnitt dimensjon	2,7	2,9	3,2
Respektfull behandling	lytter til det du sier?	3,3	3,3	3,6
	holder taushetsplikten sin?	3,6	3,5	3,8
	holder det dere har avtalt?	3,5	3,4	3,6
	behandler deg med respekt?	3,4	3,5	3,7
	Gjennomsnitt dimensjon	3,5	3,4	3,7
Informasjon	du får god informasjon om hva tjenesten kan tilby deg?	2,8	2,9	3,1
	du får informasjon om rettighetene dine?	2,5	2,6	2,8
	Gjennomsnitt dimensjon	2,6	2,8	2,9
Fysisk miljø	stedet du vanligvis har møter med de ansatte passer for fortrolige samtaler?	3,1	3,4	3,4
	Gjennomsnitt dimensjon	3,1	3,4	3,4
Personalets kompetanse	de ansatte gjør en god jobb?	3,4	3,3	3,5
	Gjennomsnitt dimensjon	3,4	3,3	3,5
Samordning mot andre tjenester	tjenestene er godt samordnet?	3,0	2,9	3,0
	Gjennomsnitt dimensjon	3,0	2,9	3,0
Generelt	Alt i alt, hvor fornøyd er du med tjenesten du mottar?	3,2	3,2	3,4
	Gjennomsnitt dimensjon	3,2	3,2	3,4
Snitt totalt:	Sum:	3,04	3,07	3,26

Brukarundersøking psykisk helseteneste 2011



Nye fokusområde 2011:

- Aktivitet
- Nettverk
- Samordning

Brukarundersøking 2011

Erfaringar:

- Metodevalg
- Utvelging
- Tilbakemeldingar frå brukar
- Svarfordeling, internett – post
- «Eigne erfaringar»

Brukerundersøking 2011

Oppfølging:

- Tilbakemelding av resultat. Brev til brukarane? Internett
- Mål- og handlingsplan. Tertialrapportering
- Ny undersøking om to år?