

Resultat av brukerundersøkelse ved hjemmetjenesten og sykehjemmet.

På oppdrag fra Gjemnes kommune har AMBIO Helse gjennomført en brukerundersøkelse blant brukere av hjemmebaserte tjenester. Undersøkelsen ble gjennomført i november/desember 2018.

Det er viktig å bemerke seg at brukerne har svart ut i fra sine personlige erfaringer, samt forventningene de har til tjenesten. Det vil si at om erfaringene er lik forventningene eller bedre enn forventningene, vil brukeren være tilfreds. I motsatt fall vil man ha utilfredse brukere. Forventningene oppstår på forskjellige måter. For eksempel hva man har hørt hos venner, bekjente, media og hvilken kjennskap en har til tjenestene.

Hjemmetjenesten

Brukerundersøkelsen viser at brukernes overordnede tilfredshet med hjemmesykepleie og hjemmehjelp er veldig god. 95 % sier at de er helt enig eller enig i påstanden "Alt i alt, jeg er fornøyd med hjemmesykepleien jeg får". 89,5 % sier seg helt enig eller enig i påstanden "Alt i alt, jeg er fornøyd med den praktiske bistanden (hjemmehjelpen) jeg får."

Sykehjemmet

Kommunen gjennomførte parallelt en undersøkelse rettet mot pårørende av beboere på sykehjem. Undersøkelsen fikk dessverre inn for få svar til å kunne utarbeide en offentlig rapport, men deltakere i denne undersøkelsen kan henvende seg til seksjonsleder ved sykehjemmet dersom de er interessert i resultater fra denne undersøkelsen.

Videre arbeid i etterkant av undersøkelsen

Selv om det ikke foreligger en offentlig rapport fra pårørendeundersøkelsen ved sykehjemmet, vil likevel ledelsen ved sykehjemmet i likhet med hjemmetjenesten bruke resultatene i sitt forbedringsarbeid.

Noen forbedringsområder som fikk lav tilfredshet ved begge tjenestene, er brukermedvirkning og informasjon. Ved å arbeide med å øke tilfredsheten på disse områdene, kan en også øke tilfredsheten på andre områder og påvirke brukernes forventninger til tjenestene.

21.2.2019

Ragnhild Kleive

Avdelingsleder for helse og omsorg