



Asker
kommune



Asker
kommune

Komité for helse og omsorg

27. Mars 2019

Ingvild Hjortdahl Becke



Rapport om Asker kommunes br kerunders kelser 2018

Februar 2019



Prosess og metode

- > Gjennomføres i hovedsak om høsten
- > Spørsmål i 6 kategorier:

Kategori 1: Innhold og kvalitet

Kategori 2: Brukermedvirkning

Kategori 3: Service og tilgjengelighet

Kategori 4: Fysisk miljø

Kategori 5: Helhet i tjenestetilbudet

Kategori 6: Brukertilfredshet

BMS (mål- og
resultatstyring i Asker
kommune)

The diagram consists of six lines originating from the right side of each category text (1 through 6) and converging into a single arrow that points to a rectangular box on the right. The box contains the text 'BMS (mål- og resultatstyring i Asker kommune)'.

```
graph LR; K1[Kategori 1: Innhold og kvalitet] --> BMS; K2[Kategori 2: Brukermedvirkning] --> BMS; K3[Kategori 3: Service og tilgjengelighet] --> BMS; K4[Kategori 4: Fysisk miljø] --> BMS; K5[Kategori 5: Helhet i tjenestetilbudet] --> BMS; K6[Kategori 6: Brukertilfredshet] --> BMS; subgraph BMS_Box [BMS (mål- og resultatstyring i Asker kommune)]; end
```

- > Skala 1-6 + "vet ikke"
- > Fritekstfelder



Resultatene fra undersøkelsene

Ønsket resultat	Skår 4,5 – 6,0
Laveste aksepterte resultat	Skår 4,0 – 4,4
Ikke godkjent resultat	Skår 0,0 – 3,9

- > Resultatene sendes til virksomhetene før jul
 - Planlegging av neste år
- > Samlerapport 1 kv. 2019
- > Lederdialoger
- > Dialog med brukerrådene



Brukerundersøkelser for 2019

Kun gjennomføre enkelte brukerundersøkelser i 2019 fordi:

- > De fleste brukerundersøkelsene kun dekker **gamle, og ikke nye Asker**, og gir således et mangelfullt styringsgrunnlag for våren 2020.
- > Nytt regime for brukerundersøkelser avhenger av **nytt system for mål- og resultatstyring** i nye Asker, og dette vil ikke være klart i tide til å gjennomføre undersøkelser i 2019.
- > **Omstillingsperioden** som vil prege mange av tjenestene til høsten.

Enkelte undersøkelser anbefales likevel gjennomført, fordi de er nasjonale undersøkelser hvor det er mulig å sammenligne oss med andre:

- > Foreldreundersøkelsen i barnehager
- > Elevundersøkelsen (grunnskole)
- > Svømmehallene



Undersøkelsene – en oversikt

- 24 ulike undersøkelser
- 53 virksomheter
- Nesten 8 000 svar
- 1400 brev/ papir – 6500 elektronisk

Tjenesteområde	Undersøkelse	Svar	Svar%	Målgruppe	Form	
Adm og ledelse	Adm og ledelse					
	Serviceforretning	47	-	Brukere	Papir/ PC	
	Oppvekst: 4972 svar/ snitt fra undersøkelsene med svar-prosent: 58 %	Kommunale barnehager	1032	70 %	Brukere (Foreldre)	E-post
		Private barnehager	1180	67 %	Brukere (Foreldre)	E-post
		BFE/ helsestasjonene (3-18 mnd)	105	-	Brukere (Foreldre)	Ipad
		Grunnskole (2, 4, 6, 8, 9 trinn)	2063	51 %	Brukere (Foreldre)	E-post
		Voksenopplæringen	37	49 %	Brukere	PC
		Skolehelsetjenesten (2, 4, 6, 8, 9 trinn)	379			
		PPT (bhg, 2, 4, 6, 8, 9 trinn)	149			
		Barnevernstjenesten (bhg, 2, 4, 6, 8, 9 trinn)	27			
Helse og omsorg: 1309 svar/ snitt fra undersøkelsene med svar-prosent: 42 %	Brukertorget	57	24 %	Brukere	Papir	
	Dagsentre for eldre	94	50 %	Brukere	Papir	
	HEVD bolig	64	39 %	Brukere/ Pårørende	Papir	
	HEVD arbeid- og aktivitetstjenesten	64	-	Brukere/ Pårørende	Papir	
	Hjemmesykepleien	255	36 %	Brukere	Papir	
	Psykisk helse og rus	208	30 %	Brukere	Papir	
	Ergo- og fysioterapi	23	44 %	Brukere	Papir	
	Dagrehabiliteringen	35	-	Brukere	Papir	
	Integrering og migrasjonshelse	49	71 %	Brukere	Papir	
	Vaksinasjonstjenesten	187	-	Brukere	Papir	
	Omsorgsboligene og Gullhella sykehjem	97	55 %	Brukere	Papir	
	Sykehjemmene uten Gullhella	176	50 %	Brukere/ Pårørende	E-post/ papir	
	Kultur, frivillighet og fritid: 1225 svar	Asker bibliotek	220	-	Brukere	Facebook, nettsider, nyhetsbrev,papir
		Asker kulturhus	663	-	Brukere	E-post
Asker kulturskole		342	31 %	Brukere	E-post	
Teknikk og miljø	Plan- og bygningsavdelingen	287	29 %	Brukere	E-post	
Eiendom	Praktisk bistand	75	38 %	Brukere	Papir	
Alle		7915				

Inngår i grunnskolens undersøkelse/ separat undersøkelse til barnehagene.



Resultater i Helse og omsorg

Asker kommunes tjenester	Ant. svar	Svar %	Innhold og kval	Bruker-medv.	Service og tilgj.	Fysisk miljø	Helhet i tj.tilbudet	Brukertilfredshet
Brukertorget	57	24 %	5,5	5,2	5,3		5,5	5,4
Dagsentre for eldre	94	50 %	5,8	5,3	5,9	5,9	5,9	5,9
HEVD - bolig	64	39 %	5,3	5,0	5,3	5,4	5,3	5,3
HEVD - Arbeid- og aktivitet	64		5,6	5,1	5,7	5,7	5,7	5,8
Hjemmesykepleien	255	36 %	5,6	5,0	5,2		5,4	5,5
Psykisk helse og rus	208	30 %	5,1	5,2	5,6		5,3	5,2
Ergoterapi og fysioterapi	23	44 %	5,3	5,2	5,9		5,9	5,6
Dagrehabiliteringen	35		5,4	5,5	5,7		5,7	5,6
Integrering og migrasjonshelse	49	71 %	5,6	5,4	5,5		5,6	5,3
Vaksinasjonstjenesten	187		5,6	5,6	5,7			5,9
Omsorgsboligene inkl Gullhella sykehjem	86	53 %	5,1	5,0	5,4	5,4	5,5	5,6
Solgården og Nesbru bo- og omsorgssenter	46	48 %	4,8	4,9	5,2	5,2	5,1	5,1

NY



Asker
kommune

Sykehjem

Sykehjemmene	Asker kommune		Røyken kommune	Privat
	Gullhella *	Nesbru og Solgården	Bråset	Risenga
Antall svar	43	46	77	53
Svarprosent	47 %	48 %	51 %	51 %
Kategori 1: Innhold og kvalitet:	5,0	4,8	5,0	5,0
De ansatte snakker tydelig slik at jeg forstår dem	5,0	4,9	5,1	4,7
Måltidene serveres på tidspunkter som passer for meg	5,6	5,4	5,0	5,6
Jeg synes måltidene er hyggelige	4,9	5,2	5,2	5,1
Jeg får tilstrekkelig sunn og variert mat	4,9	5,1	5,1	5,1
Jeg har mulighet til å komme ut i frisk luft	5,3	4,5	5,1	5,1
Jeg har et godt tilbud om tannhelsetjeneste	4,8	4,3	4,9	4,3
Jeg får god medisinsk oppfølging	5,1	4,8	5,1	5,0
Aktivitetstilbudet er godt	4,5	3,7	4,6	5,0
Kultur-/ underholdningstilbudet er godt	4,9	4,8	4,9	5,1
Kategori 2: Brukermedvirkning:	4,7	4,9	4,8	4,6
Jeg får stå opp når jeg vil	5,3	5,0	5,4	4,9
Jeg får legge meg når jeg vil	5,3	5,1	5,5	4,9
Jeg er med når det utarbeides planer som angår meg	3,7	4,6	3,8	4,2
Jeg blir hørt når det er noe jeg ønsker å endre eller bemerke	4,9	5,2	4,4	4,5
De ansatte spør meg om hva som er viktig for meg	4,6	4,7	4,2	4,1
De ansatte kjenner meg og min historie godt	4,3	4,6	5,1	4,8
Kategori 3: Service og tilgjengelighet:	5,3	5,2	5,1	4,9
De ansatte behandler meg med respekt	5,5	4,9	5,5	5,2
Jeg er trygg på at de ansatte kommer når jeg trenger det	5,2	5,1	5,1	4,5
Jeg vet hvem som er min primærkontakt/ kontaktperson	5,0	5,3	4,4	4,9
Jeg har mulighet til å snakke med ansatte her om det som er viktig for meg	5,1	5,3	5,1	5,1
Kategori 4: Fysisk miljø:	5,2	5,2	5,4	5,3
Jeg trives på rommet/ i leiligheten	5,4	5,2	5,5	5,4
Jeg føler meg trygg her	5,3	5,4	5,7	5,5
Jeg har mulighet til privatliv	5,2	5,4	5,2	5,3
Jeg trives med de jeg bor sammen med	4,8	4,5	4,8	4,8
Kategori 5: Helhet i tjenesten	5,3	5,1	5,3	5,2
De ansatte samarbeider godt	5,3	5,1	5,3	5,2
Kategori 6: Brukertilfredshet:	5,5	5,1	5,1	5,2
Totalt sett er jeg godt fornøyd med sykehjemmet/ omsorgsboligen	5,5	5,1	5,1	5,2

* Både sykehjem og omsorgsboliger.