



Rettleiing

# Spørjeundersøking om heimetenester

---

– slik gjennomfører du undersøkinga

Februar 2018



## Kven får undersøkinga?

Folkehelseinstituttet har trekt ut eit tilfeldig utval av små, mellomstore og store kommunar med til saman ca. 10 000 innbyggjarar som tek imot helsetenester i heimen og/eller praktisk hjelp.

# Pilotundersøking

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

I denne rettleiaren får de informasjon og råd om korleis de kan førebu og følgje opp undersøkinga.

### **Formålet med undersøkinga er**

- 1) at styresmaktene, basert på erfaringane med pilotundersøkinga, skal få eit grunnlag til å utvikle ei nasjonal spørjeundersøking gjennom å betre kvaliteten på ei eksisterande undersøking på [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no)
- 2) at kommunane skal få informasjon om innbyggjarane sine erfaringar med heimetenestene og bruke resultatane til å betre tenestene

### **Slik får tenestemottakarane undersøkinga**

Pilotundersøkinga blir administrert av Kommuneforlaget AS, som sender undersøkinga til tenestemottakarane. Desse får tilsendt ein brosjyre frå Kommuneforlaget ei veke før undersøkinga startar. Føremålet med denne er å motivere til å delta og å skape nødvendig tillit til undersøkinga. Sjølve spørjeundersøkinga blir sendt til brukarane per post saman med ein frankert svarkonvolutt. Dei som ønskjer det, kan svare på nettet. Svar på papir blir handsama av Kommuneforlaget AS.

## **Spørsmål om undersøkinga**

Kontakt Folkehelseinstituttet ved Ingeborg Stømseng Sjetne på tlf. 21 07 73 17 eller [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no)

### **Gjennomføring og oppfølging**

Kommunane har ikkje sjølve ansvar for å gjennomføre undersøkinga. Kommuneforlaget AS sender ut undersøkinga og sørgjer for purring. Kommunane får resultatane av undersøkinga frå Kommuneforlaget etter at Folkehelseinstituttet har analysert resultatane.

### **Omsynet til tenestemottakarane sin anonymitet blir vareteke**

Undersøkinga sikrar informantane full anonymitet, mellom anna gjennom bruk av eingongspassord. Ettersom undersøkinga er anonym, vil purring gå til alle, også dei som har svart.

Les meir på [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no)



# Førebuingar t

Vi har laga ei sjekkliste som kan vere til hjelp når de skal førebu og følgje opp brukarundersøkinga.

1

## Sørg for forankring og dialog

Før arbeidet med undersøkinga startar, er det viktig at kommunane

- har ein dialog med dei aktuelle instansane og informerer om undersøkinga
- lagar ein plan for informasjonsarbeidet
- gjer tenestemottakarane meir motiverte til å delta
- sørgjer for at dei som er involverte, får tillit til undersøkinga
- avklarar korleis undersøkinga skal følgjast opp
- avklarar kva som er forventa av dialog mellom tenestemottakarar og tilsette i kommunane i etterkant
- planlegg korleis resultatata skal offentleggjerast

## Desse instansane kan vere aktuelle:

Tenestemottakarar, brukarorganisasjonar, pårørande, pårørandeorganisasjonar og tilsette i kommunen.

# til gjennomføring

---

2

## **Avklar kva undersøkinga skal brukast til**

Det er viktig at kommunane/tenestene reflekterer over og avklarar kva undersøkinga skal brukast til. Dette er med på å påverke forventningar hos både tenestemottakarane og tenesteytarane.

3

## **Slik tek du ut ei liste over tenestemottakarar som skal få undersøkinga**

Du må hente ut namn og adresse til dei som skal delta, det vil seie mottakarar av helsetenester og praktisk hjelp i heimen, frå fagsystemet og sende desse til Kommuneforlaget AS.

Ta kontakt med Helsedirektoratet dersom det er behov for hjelp:

*Yvonne Solberg*

*tlf. 909 987 17*

*e-post: [yvonne.solberg@helsedir.no](mailto:yvonne.solberg@helsedir.no)*

## 4

### **Gi informasjon til tenestemottakarane og tenesteytarane før og etter undersøkinga**

Kommunane har teke imot forskjellig informasjonsmateriell som må gjerast tilgjengeleg for både tenesteytarane og tenestemottakarane.

Førehandsomtale i lokalpresse, informasjonsbrev underskrive av ordførar/rådmann og påminning frå leiarar og medarbeidarar i gjennomføringsperioden er andre viktige verkemiddel for å oppnå høgare svarprosent, og dette bør prioriterast som ein del av førebuingane til å gjennomføre undersøkinga.

Kommunane bør i tillegg ha ein plan for korleis dei skal opprette ein brukardialog om undersøkinga. På same måte som kommunane informerte om undersøkinga i forkant må dei informere dei aktuelle partane om resultatata og korleis desse skal følgjast opp.

## 5

### **Slik følgjer de opp resultatata**

Leiinga i kommunane må kontinuerleg følgje med på tenestene dei yter, og gjere nødvendige endringar ved behov. Dei må òg følgje krava til styring og internkontroll.

Som ein del av det heilskaplege kvalitets-systemet til kommunen bør det innarbeidast rapporteringsrutinar som sikrar at leiarar regelmessig får informasjon frå tenesteytarane i kommunen, slik at dei kan følgje opp kvaliteten på tenestene. Brukar- og pårørandeundersøkingar er eitt av fleire verktøy i eit slikt system.

# 6

## Planlegg korleis du skal handtere media

Det varierer kva som fungerer med omsyn til å involvere pressa. Enkelte kommunar har pressekonferansar der mellom anna lokalpresse, lokalradio m.m. blir orientert om undersøkinga. Andre kommunar sender ut ei pressemelding med resultatata. Det viktigaste er at kommunen har ein plan for korleis dei skal handtere media.

Eventuelle svake resultat bør ikkje bortforklarast. Det er viktig å erkjenne også dei dårlege resultatata og vise handlekraft med omsyn til å følgje opp desse. Det vil vere fornuftig at leiinga i kommunen gjer greie for resultat og oppfølging.

Media er vanlegvis opne for å skrive om gode resultat knytte til namngitte verksemder. Lokalpressa er tilsvarende ofte nysgjerrig og «på hogget» dersom dei opplever at kommunen prøver å skjule noko. Det er derfor viktig å ha ein strategi for mediehandtering for å sikre ein god prosess knytt til det å formidle resultat, uansett om dei er gode eller ikkje.



## Sjekkliste

- Forankring
- Mål
- Mottakarliste
- Informasjon
- Oppfølging
- Mediehandtering

Kontakt oss!



**Brukarstøtte for  
Bedrekommune**

e-post: [bedrekommune@kf.no](mailto:bedrekommune@kf.no)  
Tlf. brukarstøtte: 24 13 28 50

Du finn meir informasjon om  
undersøkinga her:

[bedrekommune.no](http://bedrekommune.no)

**Helsedirektoratet** ved spørsmål om undersøkinga:

Yvonne Solberg, tlf. 909 987 17  
e-post: [yvonne.solberg@helsedir.no](mailto:yvonne.solberg@helsedir.no)

Michael Kaurin, tlf. 917 62 805  
e-post: [Michael.Christian.Kaurin@helsedir.no](mailto:Michael.Christian.Kaurin@helsedir.no)

**Folkehelseinstituttet**

Ingeborg Stømseng Sjetne, tlf. 21 07 73 17  
e-post: [Ingeborg.Stromseng.Sjetne@fhi.no](mailto:Ingeborg.Stromseng.Sjetne@fhi.no)

**Folkehelseinstituttet** ved spørsmål om den tekniske løysinga:

Fatemeh Riahi Arnesen, tlf. 24 13 28 13  
e-post: [Fatemeh.Riahi.Arnese@kf.no](mailto:Fatemeh.Riahi.Arnese@kf.no)