

M³

MULIGHETER
MESTRING
MANGFOLD

Kunngjøring

SAMMENDRAG BRUKERUNDERSØKELSER HØSTEN 2014

I løpet av oktober, november og desember måned i 2014 gjennomførte Hemne kommune følgende brukerundersøkelser:

- Byggesak
- Skolefritidsordningen
- Kulturskole (foreldre/foresatte)
- Kulturskole (elever fra 8.trinn til voksne)
- Bibliotek
- Beboere/pårørende i institusjon.

Undersøkelsene ble gjennomført ved at målgruppene ble tilsendt informasjon om undersøkelsen med oppfordring om å besvare denne via www.bedrekommune.no.

Formål med undersøkelsene er å få et inntrykk av brukernes oppfatning om tjenestene, og hva som eventuelt kan gjøres for å heve kvaliteten på tjenestene. Undersøkelsene er av den grunn et viktig redskap i å utvikle tjenestene til beste for brukerne.

Her følger en kort sammenfatning av resultatet fra de ulike undersøkelsene:

BYGGESAK

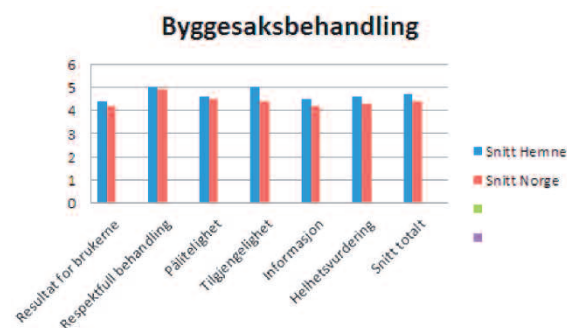
Lav svarprosent, noe som også var tilfellet i 2013. Dette medfører at enkeltbesvarelser får en uforholdsmessig stor påvirkning på resultatet. Når en likevel ser på svarfordelingen, gir årets resultater et riktig bilde av statusen på byggesak.

Hemne kommune scorer høyt på tilgjengelighet, noe som også kan være en utfordring. Høy tilgjengelighet, hvor «drop-in»-besøk utgjør stor andel av kundebesøkene, gir noen utfordringer når det gjelder forberedelser til møter og effektiv saksbehandling. Ved å arbeide mot ordning med timebestilling hos saksbehandlerne, vil tilgjengeligheten bli noe mindre, men effektivitet og kvalitet vil øke.

Fortsatt fokus på kompetanse er en kritisk suksessfaktor. Forvaltningen er en kompetanseavdeling hvor kompleksiteten på oppgavene er høy. Kompetanse er viktig for fortsatt å kunne fremstå som en profesjonell forvalter, med et godt renommé hos andre myndigheter.

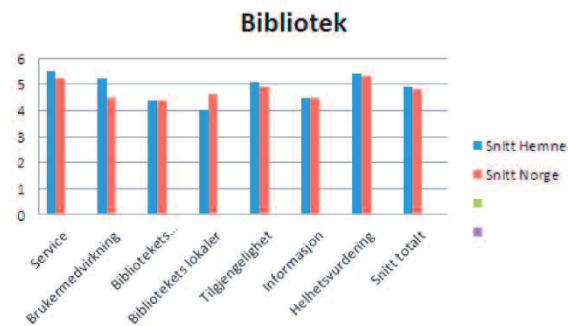
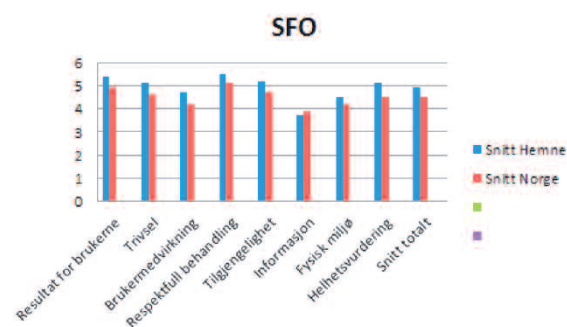
Oppsummert:

Grafisk fremstilling av resultat brukerundersøkelse:



SKOLEFRITIDSORDNINGENE (SFO)

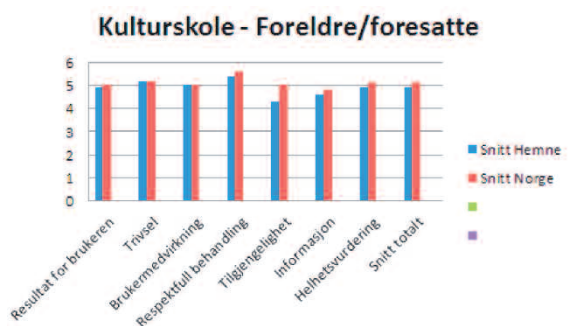
Det ble arbeidet meget aktivt for å få flest mulig til å delta på brukerundersøkelsen. Til tross for dette ble oppslutningen omkring undersøkelsen skuffende lav, ca 20% deltok. Resultat av undersøkelsen for SFO samlet:



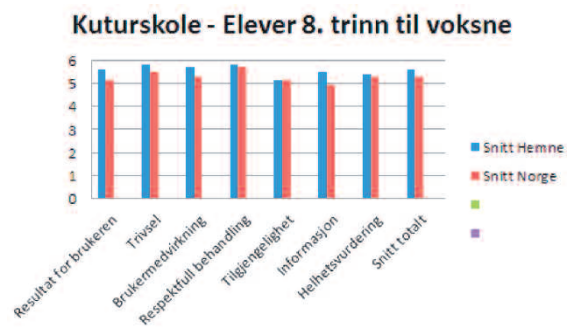
Gjennomsnittlig score i 2011 var 4.6, gjennomsnitt hele landet – 4.7.

Gjennomsnittlig score i 2014 er 4.9, gjennomsnitt hele landet – 5.0.

Fremgangen skyldes at bibliotekets utvalg vurderes som bedre, og at tilgjengeligheten har bedret seg.

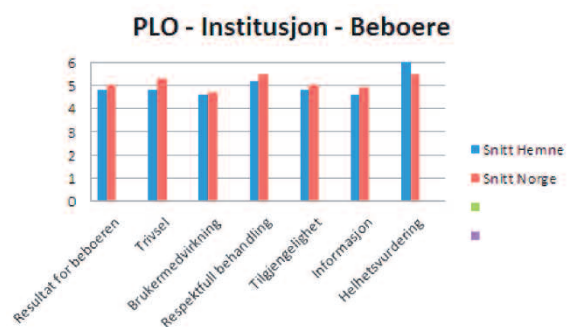


Undersøkelsen viser en klar fremgang fra forrige undersøkelse. Årsak til dette er at tilgjengelighet og informasjon vurderes som vesentlig bedre.



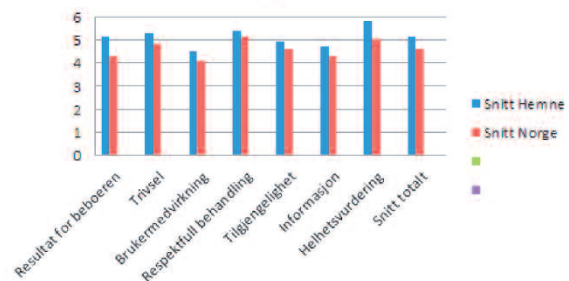
Det er interessant å merke seg at elevene sin opplevelse er bedre enn foreldrenes. Elevene vurderer både tilgjengelighet og informasjon som bedre enn foreldrene. Det gir et bilde av hva enheten må legge ressurser i frem til neste undersøkelse. Innføring av systemet «Speedadmin» vil forhåpentligvis være med å bidra til at disse forskjellene utjevnes.

PLEIE OG OMSORG – HEMNE HELSESENTER



Pasient/beboer viser en svarprosent på 64. Undersøkelsen viser en klar forbedring fra siste undersøkelse gjennomført i 2011.

PLO Institusjon - Pårørende



Undersøkelsen blant pårørende hadde en svarprosent på 41. Pleie og Omsorg har jobbet målbevisst med oppfølging etter siste undersøkelse i 2011, dette for å jobbe med forbedringspunkter.

Dette har særlig omhandlet tema som selvbestemmelse, måltider/ernæring og aktivitetstilbud. Pleie og Omsorg vil fortsette å jobbe målbevisst for forbedring av tjenestetilbudet.

Dette var en kort sammenstilling av resultatet for høstens brukerundersøkelser.

Undersøkelsene er viktig for tjenesteapparatet i det kontinuerlige arbeidet med å gjøre tjenestene bedre for brukerne og de pårørende.

Hemne kommune håper derfor på en større oppslutning omkring kommende undersøkelser.

KOMMENTARER PÅ UNDERSØKELSEN



Noe lav deltagelse i undersøkelsen, når det gjelder pasienter er dette kanskje en naturlig prosentandel i forhold til brukergruppen. Når det gjelder pårørende kunne vi ønsket oss en større deltagelse. Når det gjelder aktiviteter, kultur / underholdningstilbud og mulighet til frisk luft, er besvarelsene veldig gode for Hemne sin del sammenlignet med landet forøvrig. Kommunen ønsker allikevel å sette dette i system og sikre aktiviteter for pasientene med å sette i gang prosjekt for og bli klassifisert som Livsgledesykehjem.

Eli Mette Vitso
Enhetsleder Pleie- og Omsorg



Brukerundersøkelser er vårt beste verktøy for å videreutvikle og forbedre oss. Brukerundersøkelser gir oss direkte tilbakemeldinger fra vårt publikum/kunder. Vi legger derfor stor vekt på disse tilbakemeldingene når vi planlegger fremover.

Brukerundersøkelsene både i kulturskole og i Bibliotek viser en gjennomgående høy score.

I kulturskolen har vi jobbet mye med kommunikasjon siden forrige måling. Det er også på disse punktene vi har størst fremgang.

For kulturskolen sin del er det foretatt undersøkelse både blant foreldre og elever. Undersøkelsen viser oss at elevene er mer fornøyde med måten vi kommuniserer på i kulturskolen enn det som oppfattes av foreldrene. Selv om forskjellen er liten.

For å få til en ytterligere bedring er vi nå i ferd med å innføre systemet "Speed-admin" som forhåpentligvis vil gi oss enda et løft når det gjelder kommunikasjon.

Reidar Klungervik
Enhetsleder kultur



Vi har deltatt i SFO undersøkelsen høsten 2014. Bare 22% responderte, til tross for at vi sørget for gjentatte påminnelser om å delta. For å få et sikkert bilde av brukernes oppfatning, bør deltagelsen være atskillig større. Det resultatet vi fikk viste imidlertid svært fornøyde brukere.

Wenche Johansen
Enhetsleder/ rektor Svanem skole



Hemne Kommune

Trondheimsveien 1, 7200 Kyrksæterøra
Tlf. 72 46 00 00 - Fax. 72 46 00 01 - postmottak@hemne.kommune.no

www.hemne.kommune.no

