

 **FREDRIKSTAD KOMMUNE**

FREDRIKSTAD

12.02.2018

Brukerundersøkelse - avtalefysioterapi


Talette Borsheim Halstensen
Avd.leder fysio- og ergoterapi, Fredrikstad kommune

FREDRIKSTAD

Avtalefysioterapeuter i Fredrikstad kommune

18 fysikalske institutt
39,3 driftsavtaler fordelt på 48 fysioterapeuter

Fordeling:
100 %: 29
40-100 %: 16
20-40%: 3




FREDRIKSTAD

Brukerundersøkelser

- Våren 2016 ble det gjennomført brukerundersøkelse på alle fysikalske institutt med driftsavtale
- 650 undersøkelse ble delt ut over en periode på 3-4 uker
- Resultatene har blitt presentert i politiske utvalg
- Ble presentert for avtalefysioterapeutene på felles informasjonsmøte oktober 2016

Fysioterapifagssiden 2016



**FRED
RIK
STAD**

Om brukerundersøkelsen

Velkommen til bedrekommune.no

bedrekommune.no er et verktøy for å måle opplevd kvalitet gjennom bruker-, innbygger- og medarbeiderundersøkelser.

Hos oss får du muligheten til å blant annet sammenligne resultater med andre kommuner og mellom egne tjenester.



**FRED
RIK
STAD**

Undersøkelsen måler brukers opplevelse av tjenestene

- Det benyttes en skala fra 1 (lavest tilfredshet) til 6 (høyest tilfredshet) langs dimensjonene:
 - Resultat for bruker
 - Brukemedvirkning
 - Respektfull behandling
 - Pålitelighet
 - Tilgjengelighet
 - Informasjon
 - Fysisk miljø
 - Personaleets kompetanse
 - Samordning
 - Helhetsvurdering
- Mulig å svare «vet ikke» på spørsmålene
- Undersøkelsen avsluttes med friekstfelt for andre kommentarer til kvaliteten på tjenesten


Fysioterapikongressen 2016



Målgruppe

- Brukerundersøkelsen i 2016 omfatter kun brukere av fysioterapitjenester på kommunale driftsavtaler (avtalefysioterapi).
 - Det er første gang det gjennomføres brukerundersøkelse på denne brukergruppen.
 - Utvalget var 650 brukere
- Brukerundersøkelsen ble levert ut ved instituttene til de brukere som mottok tjenester i undersøkelsesperioden.
 - Undersøkelsesperioden var 26 april – 30. mai.
 - Bruker kunne svare elektronisk eller ved innsendelse av papirversjon.
 - Terapeutene informerte og delte ut undersøkelsen i konvolutt
 - Brukerne mottok følgebrev, papirversjon av undersøkelsen og hadde mulighet til å kontakte stabkonsulenter for veiledning.

Fysioterapikongressen 2016



Institutt med driftsavtale

- Alle institutt med kommunale driftsavtaler deltok
- Opprettet egen kategori for solopraksis
- Følgende enheter deltok i undersøkelsen:
 - Borge
 - Brogaten
 - Brua
 - Centrum
 - Fredrikstad
 - Kråkerøy
 - MSK
 - Mølla
 - Onsay
 - Rolvsøy
 - Solopraksis

Fysioterapikongressen 2018

7



Oppslutning

Årstall	Brukerundersøkelse målgruppe	Utvalg- antall respondenter	Antall svar	Svar prosent
2016	Fysioterapeut er med driftsavtale	650	398	61
2014	Team fysioterapi	247	106	32
2014	Team ergoterapi	262	84	43
2010	Avd. fysio- og ergoterapi	300	86	29

Fysioterapikongressen 2018

8



Hvem deltok?

Spørreskjemaet er fylt ut av	Svar	Prosent
1. Deg selv	300	64,2
2. Deg selv, sammen med pårørende, foresatte, verge/hjelpeverger	9	2,0
3. Pårørende, foresatte eller verge/hjelpeverger	6	1,3
Alder (brukers alder)	Svar	Prosent
1. 0-18 år	0	0,0
2. 19-66 år	263	64,8
3. 67 og over	133	33,2
Kjønn (brukers kjønn)	Svar	Prosent
1. Kvinne	270	68,1
2. Mann	121	30,2
Hvor langt i behandlingen er du kommet?	Svar	Prosent
1. Får behandling	309	68,7
2. Ferdigbehandlet	5	1,3

Fysioterapikongressen 2018

9



Hvem deltok i 2014 – team fysio

Spørsmålsmåttet er fylt ut av	Svar	Prosent
1. Deg selv	86	83,2
2. Deg selv, sammen med pårørende, foresatte, verge/hjelpverger	15	14,4
3. Pårørende, foresatte eller verge/hjelpverger	2	1,9
Alder (brukers alder)	Svar	Prosent
1. 0-18 år	0	0,0
2. 19-66 år	22	21,4
3. 67 og over	81	78,6
Kjønnet (brukers kjønn)	Svar	Prosent
1. Kvinne	80	77,7
2. Mann	23	22,3
Har lært i behandlingen er det kommet?	Svar	Prosent
1. Får behandling	73	70,6
2. Ferdighandlet	16	15,4

Fysioterapikongressen 2018

10



Oppslutning per institutt

Institutt	Utvalg- planlagte svar	Antall svar	Svarprosent
Borge	65	37	57
Brogaten	104	70	67
Brua	26	4	15
Centrum	52	42	81
Fredrikstad	65	45	69
Kråkerøy	39	23	59
MSK	52	35	67
Mølla	39	26	67
Onsøy	39	26	67
Rolvøy	65	39	60
Solopraksis	104	54	52

11



Resultater 1 (lavest tilfredshet) til 6 (høyest tilfredshet)

Dimensjoner – gjennomsnittlig score	Resultat	Snitt landet – 18 kommuner pr aug. 2016
Resultat for bruker	5,1	5,0
Brukermedvirkning	5,5	5,3
Respektfull behandling	5,9	5,8
Pålitelighet	5,8	5,7
Tilgjengelighet	5,4	5,2
Informasjon	5,1	4,8
Fysisk miljø	5,3	5,2
Personalets kompetanse	5,8	5,7
Samordning	5,5	5,4
Helhetsvurdering	5,7	5,5
Totalt	5,4	5,3

Fysioterapikongressen 2018

12



Kommentarer til resultatene

- Alle snittresultatene per dimensjon i undersøkelsen scorer over 5. Totalt gjennomsnittlig score er 5,4.
- Resultatene viser at det jevnt over er en høy grad av tilfredshet med tjenestene som gis av avtalefysioterapeutene.
- Sammenlignet med brukerundersøkelsen gjennomført på deler av den kommunale fysioterapi-tjenesten i 2014 viser resultatene at brukerne er mer fornøyd på alle resultatområdene i spørreundersøkelsen.
- Dimensjonene «resultat for brukerne» og «informasjon» scorer lavest med et snitt på 5,1.
- Dimensjonen «det fysiske miljøet» scorer 5,3, og «tilgjengeligheten» scorer 5,4.
- Høyest score har dimensjonen «respektfull behandling» med 5,9, mens både «pålitelighet» og personalets «kompetanse» scorer 5,8.

Fysioterapikongressen 2018

13



Kommentarer til resultatene forts.

- Resultater som er av særlig betydning for videreutvikling av tjenesten og samhandling med avtalefysioterapeutene/instituttene:
- **Dimensjon: Resultat for brukeren** – om det er lettere å gjøre og delta i aktiviteter/gjøremål i og utenfor hjemmet (5,1 og 4,9). Vurderes som en viktig påminnelse om at det må være forventningsavklaringer og tydelige mål for behandlingen.
- **Dimensjon: Informasjon** – om andre tjenester (4,6) og hvor en kan klage (222 nei). Omhandler avtalefysioterapeutens rolle. Informasjon om klageadgang er et område med forbedringspotensial.
- **Dimensjon: Tilgjengelighet** – om ventetid (4,6). Avtalefysioterapi har også ventelister.

Fysioterapikongressen 2018

14



Tilleggs kommentarer på tjenesten

- 66 av respondentene har skrevet fritekst kommentarer på kvaliteten på tjenestene
- Flertallet av kommentarene er av positiv art.
- Enkelte av kommentarene har kritisert ventetiden på tjenesten, samtidig uttrykkes det at de er fornøyd med selve tjenesten.
- Det er gjort et forsøkt på å gruppere kommentarene inn i følgende temakategorier (flere av kommentarene omhandler flere tema og er derfor telt flere steder):
 - Ros av tjenesten, ansatte og/eller institutt (45 kommentarer)
 - Klage på ventetid for å få fysioterapi-tjeneste (8 kommentarer)
 - Forbedringsforslag for tjenesten og lokaler, samt meldt behov for mer behandlingstid (11 kommentarer)

Fysioterapikongressen 2018

15



Noen sitater fra kommentarfeltet

- Kan ikke bli bedre enn dette her. Alle ansatte gjør det de kan for at alle har det bra. Mulighet for å ha det åpent i helgene?
- Uten fysioterapeuten hadde jeg ikke vært i jobb, så takket være henne greier jeg å holde meg fortsatt i jobb.
- Jeg er 82 år gammel enke. Min enestående fysioterapeut gir meg en hjelp som gjør det mulig for meg å fungere i min livssituasjon.
- Jeg har forbedret min livskvalitet med 100%. Motiveringen fra fysioterapeut har vært avgjørende.
- Er meget godt fornøyd med behandlingen. Ventetiden for å få første time hos fysio med avtale er altfor lang.
- Ventetiden for å få fysioterapibehandling første gang var svært lang, jeg gikk da sykemeldt og ventet på opptrening. Kunne vært i arbeid lenge før dersom treningen/behandling hadde kommet raskere i gang med arbeid.

Fysioterapikongressen 2018
16



FREDRIKSTAD

Takk for meg!



FREDRIKSTAD
KOMMUNE
