

**Brukarundersøking
Habilitering for barn og
unge i Helse Fonna
2018-2019**

Innhold

1	OM BRUKARUNDERSØKINGA	3
2	GJENNOMFØRING AV BRUKARUNDERSØKINGA	4
3	RESULTAT FRÅ BRUKARUNDERSØKINGA BLANT PÅRØRANDE	5
	<i>3.1 Om svarpersonane og borna/ungdomane</i>	<i>5</i>
	<i>3.2 Pårørande si oppleving av tenestene</i>	<i>6</i>
	<i>3.3 Område og tenester som vi kan forbetre oss på</i>	<i>8</i>
	<i>3.4 Begrensningar i tolking av resultata</i>	<i>9</i>
4	KONKLUSJON OG VIDARE FORBETRINGSARBEID	10
5	VEDLEGG: SPØRRESKJEMA TIL PÅRØRANDE	11

1 Om brukarundersøkinga og habiliteringstenesta for barn og unge

Det blei i 2018 gjennomført pasienterfaringsundersøkingar innan Habilitering for barn og unge i alle føretaka i Helse Vest i regi av Regionalt nettverk for pasienterfaringsundersøkelser. Resultatene frå pasienterfaringsundersøkelsen i Helse Fonna presenteres i denne rapporten.

Brukarundersøkinga var todelt. Ei undersøking for pårørande til barn i alderen 0-18 år, og ei for ungdom mellom 16 og 18 år.

Habiliteringstenesta tilbyr tenester til barn frå dei er nyfødde opp til 18 år og som har behov for spesialkompetanse grunna medfødt eller erverva sjukdom/skade.

Teamet arbeider både tverrfagleg og særslagleg, og oftast i utstrakt samhandling med kommunale instansar som PP-tenesta, helse-og sosialtenester, skule og dagsenter. Kvinne/barn-, barne- og ungdomspsykiatrisk avdeling, og dei statlege kompetansesentra er viktige samarbeidspartnarar.

Oppgåver

- Utgreiing og diagnostisering
- Spesialisert behandling
- Tiltak/retteiing blir gitt innan språk/kommunikasjon, IKT-hjelpemiddel, sosiale/emosjonelle/kognitive og motoriske evne.
- Retteiing i rettar og ytingar.
- Tilbod om behandling til førskulebarn med CP i form av grupper for intensiv motorisk trening
- Kompetanseoverførande oppgåver til førstelina i form av direkte opplæring/retteiing til foreldre/fagfolk i brukarsaker
- Kurs og undervisning
- Oppgåver knytt til individuell plan i følge lovverket

2 Gjennomføring av brukarundersøkinga

Habilitering for barn og unge i Helse Fonna gjennomførte dei to brukarundersøkingane i perioden august 2018 til februar 2019. Brukarundersøkingane var elektroniske, og pårørende/brukarar brukte føretaket sine nettbrett til å svara.

Det var ingen ungdomar som svarte på brukarundersøkinga i perioden august til desember. Sidan ein såg at ein ikkje ville oppnå eit minimum av svar innan rimeleg tid, vart denne avslutta. I undersøkinga for pårørende var det totalt 40 personar som svarte på brukarundersøkinga (sjå tabell 1).

Tabell 1: Tidsperiodar og antal svar for brukarundersøkingane i Habilitering for barn og unge

Brukarundersøking	Tidsperiode	Antal svarpersonar
Pårørende til born/ungdom	August 2018 – Februar 2019	40
Ungdom 16-18 år	August 2018 – Desember 2019	0

Dei pårørende svarte på sju spørsmål om barnet/ungdomen og deira relasjon, samt 11 spørsmål om deira oppleving av tenestene. I tillegg kunne dei kryssa av for kva område tenesta kan bli betre på (sjå spørreskjema i vedlegg).

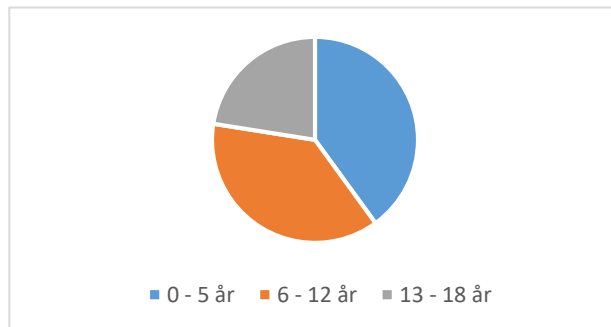
3 Resultat frå brukarundersøkinga blant pårørande

3.1 Om svarpersonane og borna/ungdomane

Dei som svarte på brukarundersøkinga var pårørande til born i alle aldersgrupper (sjå tabell 2). Av borna/ungdomane var var 27,5% jenter og 72,5% gutar. Dei fleste hadde under ein time reiseveg, medan litt over ein tredjedel hadde over ein time reiseveg (sjå tabell 3). Omlag halvparten av dei pårørande (52,5%) svarte at barnet/ungdomen mottok tenester frå andre instansar i tillegg til Habilitering for barn og unge i Helse Fonna og kommunen. 20% av borna hadde ikkje ei avklart diagnose. Den største andelen av dei som svarte hadde born med ei moderat grad av funksjonsnedsetting (sjå tabell 4).

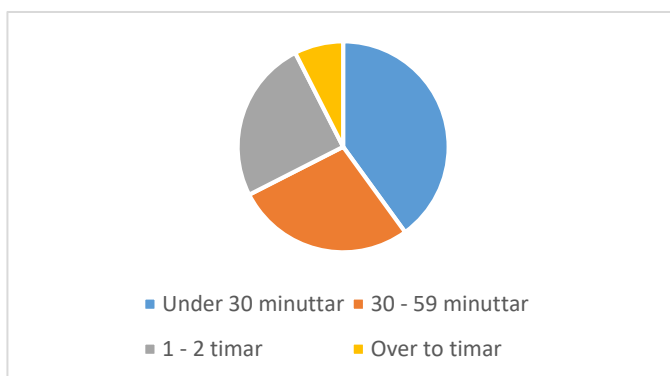
Tabell 2: Aldersfordeling for borna/ungdomane som svarpersonane i brukarundersøkinga er pårørande til

Aldersgruppe	Prosent	Antal svarpersonar
0 - 5 år	40%	16
6 - 12 år	37,5%	15
13 - 18 år	22,5%	9
		Totalt antal svar: 40



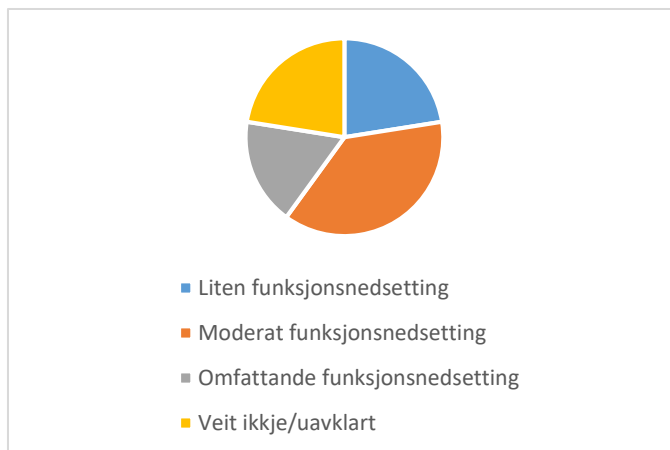
Tabell 3: Barnet/ungdomen sin reiseavstand til Habiliteringseininga

Reiseavstand	Prosent	Antal
Under 30 minuttar	40%	16
30 - 59 minuttar	27,5%	11
1 - 2 timar	25%	10
Over to timar	7,5%	3
		Totalt antall svar: 40



Tabell 4: Borna/ungdomane si grad av funksjonsnedsetting

Grad av funksjonsnedsetting	Prosent	Antal
Liten	22,5%	9
Moderat	37,5%	15
Omfattande	17,5%	7
Veit ikkje/uavklart	22,5%	9
		Totalt antall svar: 40

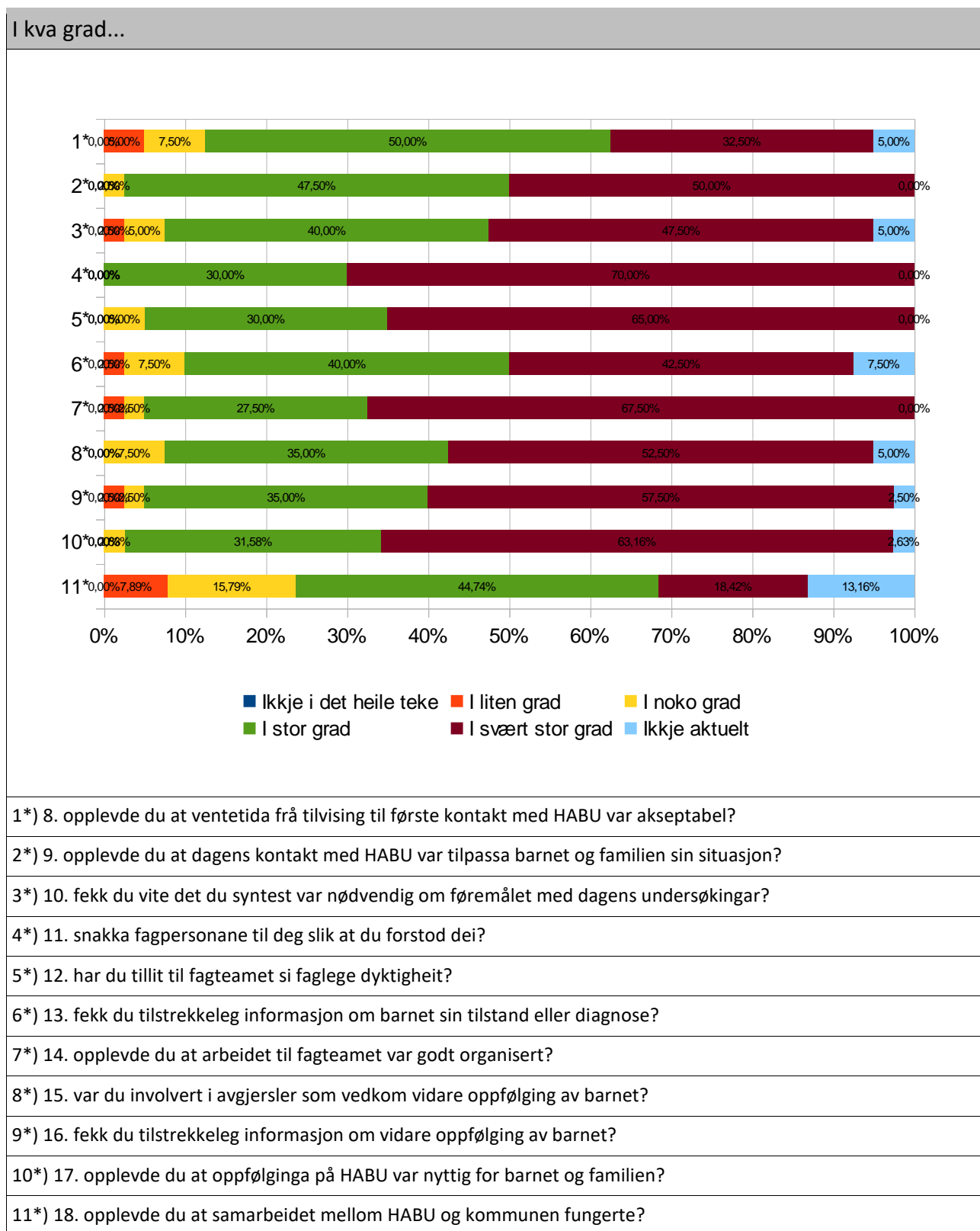


Av dei pårørande som svarte oppgav 28 at dei var mor til barnet/ungdomen, og 18 at dei var far. I tillegg svarte 6 personar at dei var fostermor og 1 person var fosterfar. Ytterlegare 1 person oppgav å ha ein annan relasjon til barnet/ungdomen. Talet på antal relasjonar oppgitt (54) er større enn antal svar (40) i brukarundersøkinga. Dette viser at det i mange tilfelle er fleire pårørande til same barn/ungdom som har svart på undersøkinga i felleskap, t.d. både far og mor.

3.2 Pårørande si oppleving av tenestene

Tabell 5 viser resultatane frå dei 11 spørsmåla om pårørande si oppleving av tenestene. Over 80% av dei pårørande som svarte på undersøkinga var i stor eller svært stor grad nøgd med ventetida. Heile 39 av 40 svarpersonar svarar at dei opplevde at kontakten med Habilitering den dagen i stor eller svært stor grad var tilpassa barnet og familien sin situasjon. Vidare svarar 88% at dei i stor eller svært stor grad synes dei fekk vite det som var naudsynt om føremålet med undersøkingane som skulle skje den dagen. Alle som svarte på brukarundersøkinga opplevde at fagpersonane snakka på ein slik måte at dei forstod dei. Dei fleste oppgav at dei hadde i stor eller svært stor grad tillit til fagteamet sin faglege dyktigheit (38 av 40). Fire pårørande svarte at dei kun i liten eller noko grad fekk tilstrekkeleg informasjon om barnet sin tilstand/diagnose, medan 33 pårørande oppgav at dette hadde dei fått i stor/svært stor grad. 95% meinte at arbeidet til fagteamet i stor eller svært stor grad var godt organisert. På spørsmål om dei pårørande var involvert i avgjerdsler som vedkom vidare oppfølging av barnet, svarte 8% at dei kun i nokon grad var involvert, medan 88% oppgav at dei i stor eller svært stor grad var involvert. Over 90% oppgav at dei i stor eller svært stor grad fekk tilstrekkeleg informasjon om vidare oppfølging av barnet. 95% svara at dei opplevde oppfølginga på Habilitering for barn og unge i stor eller svært stor grad var nyttig for barnet og familien. Nærare ein fjerdedel av dei pårørande opplevde at samarbeidet mellom Habilitering for barn og unge og kommunen kun i liten eller i nokon grad fungerte.

Tabell 5: Resultat frå spørsmål om pårørande si oppleving av tenestene i Habilitering for born og unge i Helse Fonna



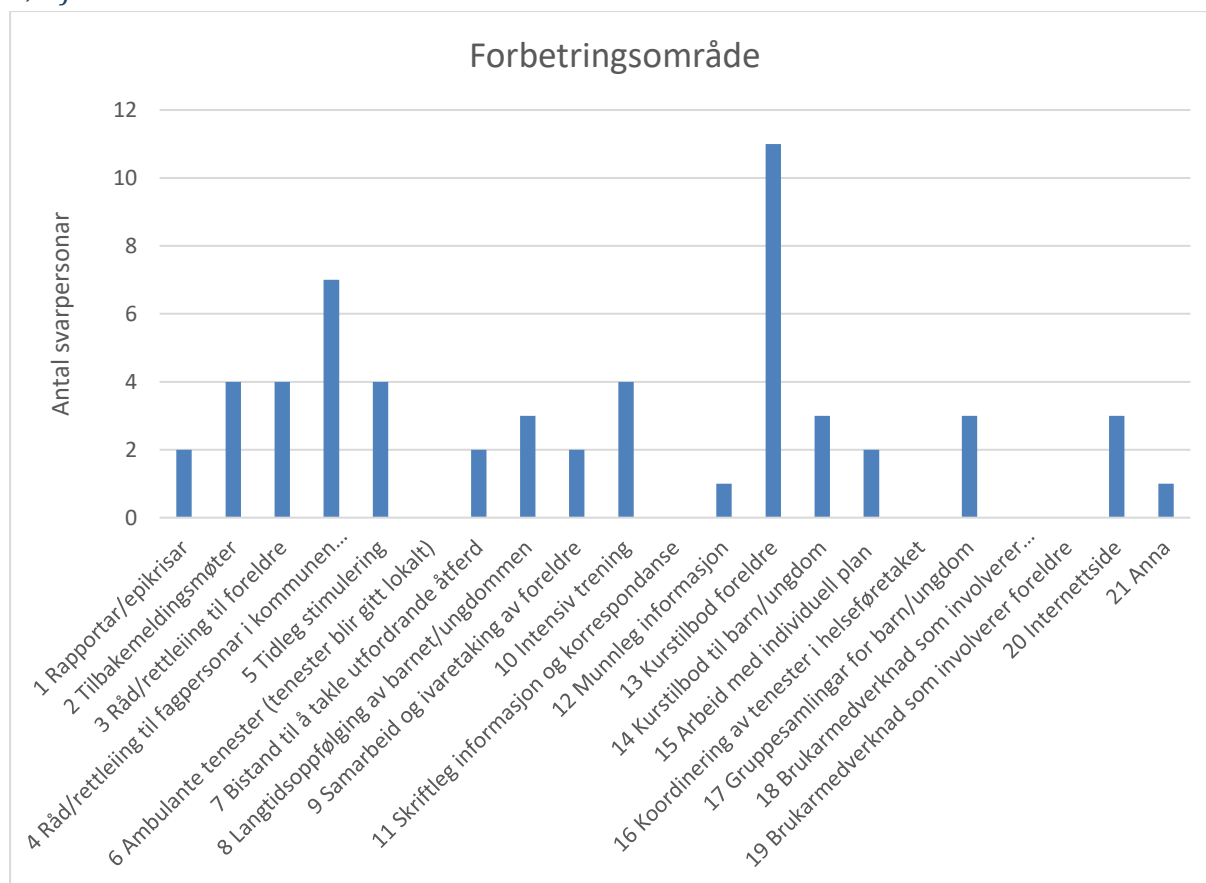
I eit tekstsvar i kommentarfeltet blir samarbeid med kommunen trekt fram som ei utfordring:

Litt vanskelig når kommune og habu (Habilitering barn og unge, anm.) er ikke helt enige. Om vi blir mellomleddet da, skaper det litt frustrasjon. (...)

3.3 Område og tenester som Habilitering for barn og unge kan forbetre

Pårørnde vart i spørreskjemaet bede om å krysse av maksimalt fem område der dei meiner Habilitering for barn og unge i Helse Fonna bør forbetre tenestene. Av dei 40 som deltok i brukarundersøkinga kryssa 11 av på kurstilbod for foreldre, og ytterlegare 6 på kurstilbod og gruppesamlingar for barn/ungdom. Sju kryssa av for at dei meiner råd/retteiing til fagpersonar i kommunen (skule, barnehage osv).

Figur: Område og tenester påørnde meiner Habilitering for barn og unge i Helse Fonna bør forbetre



I eitt tekstsvar knytta til forbetringsområde blir samarbeid med kommunen trekt fram. Eit anna tekstsva skildrar utfordring med intern henvisning:

BUP (Barne- og ungdomspsykiatrisk, anm.) henviste istedet for fastlegen og ble dermed avvist flere ganger.

3.4 Begrensningar i tolking av resultata

Vi veit ikkje kor mange som har blitt invitert til å svare på brukarundersøkinga, dvs vi har ikkje opplysningar om svarprosent.

Spørreskjemaet del III (Forbedringsområder) inneheldt ein feil under punktet «Koordinering av tenester i helseføretaket (Helse Førde)». Dette kan ha ført til at ingen pårørnde har kryssa av på dette punktet.

Habilitering for barn og unge i Helse Fonna samarbeidar med 18 kommunar. Tenestetilbod og grad av samarbeid varierer frå kommune til kommune. Vi veit ikkje kva kommunar dei som svarte på brukarundersøkinga er busett i. Dersom mange av dei som svarte representerer få kommunar kan resultata bli vekta skeivt.

4 Konklusjon og vidare forbetningsarbeid

Pårørande ser ut til i stor grad å vera nøgd med tenestene til Habilitering for barn og unge i Helse Fonna. Det er likevel forbetningsområde.

Samarbeid mellom kommunen og Habilitering for barn og unge peikar seg ut som eit område for forbetring frå spørsmåla om pårørande si oppleving av tenestene. Råd og rettleiing til kommunane peikar seg i tillegg ut som eit av områda flest pårørande meiner Habilitering for barn og unge kan forbetre seg på.

Kurstilbod til foreldre er det området flest pårørande meiner tenestene bør bli forbetra. Kurstilbod og gruppesamlingar for barn/ungdom er ei anna teneste som pårørande meiner kan bli betre.

Resultata frå brukarundersøkinga bør drøftast i personalgruppa i Habilitering for barn og unge. Drøftinga bør ha som mål å finne forbetningsområde og tiltak. Tiltaka kan vidare setjast inn i ei prioriteringsmatrise¹ for å finne tiltaka som både har høg nytte for brukarane av tenestene og høg grad av gjennomførbarhet.

¹ <https://www.pasientsikkerhetsprogrammet.no/4554/prioriteringsmatrise>

5 Vedlegg: Spørreskjema til pårørende

Habiliteringstenesta for barn og unge ønskjer di hjelp for å gjere ein betre jobb!

Vi ønskjer å gje eit best mogleg tilbod til pasientar som mottek tenester frå oss. For å vite i kva grad vi lukkast, ønskjer vi dine synspunkt på korleis besøket har vore og kva du synest vi kan bli betre på. Vi ber deg derfor om å svare på spørsmåla nedanfor ved å krysse av det svaralternativet som passar best for deg. Det er sjølvsagt frivillig, men dine erfaringar er viktige for oss å få tilbakemeldingar på.

Undersøkinga vert gjennomført i habiliteringseiningar for barn og unge i Helse Vest. Du skal ikkje setje namnet ditt på skjemaet. Opplysingane vil ikkje bli knytt til deg som person. Levér skjemaet i luka, blank konvolutt til personalet i avdelinga, eller legg skjema i låst postkasse, før du går heim.

Databehandling og teieplikt

Undersøkinga er anonym og svara vert handsama konfidensielt. Alle som har kontakt med dei innsamla data har teieplikt i samsvar med Forvaltningsloven § 13 og Helsepersonelloven § 21.

Prosjektet er vurdert av personvernombodet ved Helse Fonna.

Frivilligheit

Det er frivillig å delta i denne undersøkinga. Om du ikkje ønskjer å delta, vil dette ikkje få nokon konsekvensar for det vidare samarbeidet.

Ansvarleg for undersøkinga

Ansvarleg for undersøkinga er fagdirektør i Helse Fonna. Ved behov for ytterlegare informasjon kan seksjonsleiar på HABU, **NN**, kontaktast på telefon **52 73 xxxx** eller epost xxxxxx@helse-fonna.no

Takk for at du deltek i brukarundersøkinga vår!

Venleg helsing
Haldis Økland Lier
Fagdirektør

DEL 1: OPPLYSINGAR OM BARNET/UNGDOMMEN

1. ALDER

Marker med kryss alderen til barnet/ungdommen

- 0 - 5 år
- 6 - 12 år
- 13 - 18 år

2. KJØNN

Marker med kryss barnet/ungdommen sitt kjønn

- Jente
- Gut

3. BARNET/UNGDOMMEN SIN REISEAVSTAND TIL HABU

- Under 30 minuttar
- 30 - 59 minuttar
- 1 - 2 timar
- Over 2 timar

4. BARNET/UNGDOMMEN SINE VANSKAR

Har barnet/ungdommen ein avklart diagnose?

- Ja
- Nei

5. GRAD AV FUNKSJONSNEDETJING

Marker med eitt kryss korleis de vurderer graden av funksjonsnedsetjing for dykkar barn/ungdom

- Lita funksjonsnedsetjing
- Moderat funksjonsnedsetjing
- Omfattande funksjonsnedsetjing
- Veit ikkje / uavklart

6. TENESTER FRÅ ANDRE INSTANSAR

Mottek barnet/ungdommen tenester frå andre instansar enn HABU og kommunen?

- Ja
- Nei

Viss ja, kva for tenester?

7. RELASJON TIL BARNET

Kva for relasjon har du/de til barnet?

Viss de er fleire som fyller ut saman kan de setje fleire kryss.

- Mor
 - Far
 - Fostermor
 - Fosterfar
 - Annan relasjon, ver venleg å spesifisere:
-

DEL 2 – OM DINE OG BARNET/UNGDOMMEN SINE ERFARINGAR MED HABU

På dei følgjande spørsmåla ber vi deg om å vurdere nokre av erfaringane du hadde ved ditt siste møte ved HABU. Vi ber deg svare på kvart spørsmål ved å setje eitt kryss i den rubrikken du meiner samsvarar best med dine erfaringar og opplevingar.

I kva grad...	Ikkje i det heile teke	I liten grad	I noko grad	I stor grad	I svært stor grad	Ikkje aktuelt
8. opplevde du at ventetida frå tilvising til første kontakt med HABU var akseptabel?						
9. opplevde du at dagens kontakt med HABU var tilpassa barnet og familien sin situasjon?						
10. fekk du vite det du syntest var nødvendig om føremålet med dagens undersøkingar?						
11. snakka fagpersonane til deg slik at du forstod dei?						
12. har du tillit til fagteamet si faglege dyktigheit?						
13. fekk du tilstrekkeleg informasjon om barnet sin tilstand eller diagnose?						
14. opplevde du at arbeidet til fagteamet var godt organisert?						
15. var du involvert i avgjersler som vedkom vidare oppfølging av barnet?						
16. fekk du tilstrekkeleg informasjon om vidare oppfølging av barnet?						
17. opplevde du at oppfølginga på HABU var nyttig for barnet og familien?						
18. opplevde du at samarbeidet mellom HABU og kommunen?						

Har du kommentarar til spørsmåla over? Skriv dei her:

Ikkje skriv noko her som kan identifisere deg eller andre (namn, personnummer el.l.)

DEL 3 – FORBETRINGSOMRÅDE

Kva for område og tenester kan vi forbetre oss på?

Nedanfor er det lista opp nokre av dei viktigaste tenestene som HABU yter. Vi ønskjer innspel frå dykk, slik at vi kan halde fram arbeidet med å forbetre tenestene våre. Set kryss ved **maksimalt fem område/tenester** der du meiner vi har forbettringspotensiale. Du kan også setje inn område som ikkje er nemnde, og bruk gjerne kommentarfeltet til å konkretisere kva som bør forbe­trast.

		Forbetrings- område
1	Rapportar/epikrisar	
2	Tilbakemeldingsmøter	
3	Råd/rette­leiing til foreldre	
4	Råd/rette­leiing til fagpersonar i kommunen (skule, barnehage osv)	
5	Tidleg stimulering	
6	Ambulante tenester (tenester vert ytt lokalt)	
7	Bistand til å takle utfordrande åtferd	
8	Langtidsoppfølging av barnet/ungdommen	
9	Samarbeid og ivaretaking av foreldre	
10	Intensiv trening	
11	Skriftleg informasjon og korrespondanse	
12	Munnleg informasjon	
13	Kurstilbod foreldre	
14	Kurstilbod barn/ungdom	
15	Arbeid med individuell plan	
16	Koordinering av tenester i helseføretaket (Helse Førde)	
17	Gruppesamlingar for barn/ungdom	
18	Brukarmedverknad som involverer barn/ungdom	
19	Brukarmedverknad som involverer foreldre	
20	Internettside	
21	Anna	

Viss anna, spesifiser her:

Ikkje skriv noko her som kan identifisere deg eller andre (namn, personnummer el.l.)

KOMMENTARAR/SYNSPUNKT du ønskjer å formidle til HABU:

Ikkje skriv noko her som kan identifisere deg eller andre (namn, personnummer e.l.)