

# Brukerundersøkelser

Hustadvika kommune gjennomfører brukerundersøkelser innen flere av kommunes tjenesteområder.

Hensikten med brukerundersøkelser er at kommunene skal kunne følge med i egen kvalitetsutvikling, ha et verktøy som kan bidra til brukerdiallog og samtidig kunne sammenligne seg med andre kommuner.

Hustadvika kommune bruker Kommuneforlagets brukerundersøkelser ([www.bedrekommune.no](http://www.bedrekommune.no)) i alle undersøkelsene, bortsett fra foreldreundersøkelsen som er gjennomført ved skolene. Der brukes Utdanningsdirektoratet sin undersøkelse.

I alle våre undersøkelser er formålet å få et bilde av kvaliteten på tjenesteytingen slik brukeren opplever det. Hvert enkelt svar i brukerundersøkelsen må sees i sammenheng – og svarene gir en indikasjon på kvaliteten i tjenesteytingen.

## Gjennomføring av brukerundersøkelser våren 2020

- Interne støttefunksjoner (lønn/personal, økonomi, IKT og arkiv)
- Foreldreundersøkelse på skolene
- Barnevern
- Beboere og pårørende ved institusjonene og omsorgssentrene
- Brukerne av hjemmetjenesten
- Beboere og pårørende i bo og habilitering
- Helsestasjonen
- Skolehelsetjenesten (for foreldre/foresatte)
- Skolehelsetjenesten – elever i 9. og 2. trinn på vgs
- Ergo- og fysioterapitjenesten oppdelt i:
  - Ergoterapitjenesten
  - Frisklivssentralen
  - Fysioterapi for barn og unge
  - Gruppetrening
  - Hverdagsrehabilitering
- Rus og psykisk helse (Mestringsenheten) oppdelt i:
  - Rask psykisk helsehjelp for de over 18 år (RPH)
  - Ambulerende team
- Kulturskolen – elever 8.trinn og voksne
- Byggesaksbehandling
- Vann og avløp
- Biblioteket

## Videre arbeid og oppfølging

Alle enheter har fått tilsendt rapporter på resultat for sin enhet og skal gå igjennom resultatene med sine medarbeidere. Resultatene skal brukes til forbedringsarbeid i enhetene fremover. Kommunestyret vil bli presentert en oppsummering fra hver undersøkelsene som er gjennomført. Oppsummeringen vil inneholde informasjon om:

- Hvilke områder det jobbes med
- Hvorfor disse områdene er plukket ut
- Hvilke mål er satt
- Hvilke tiltak er iverksatt/skal iverksettes
- Tidshorison for arbeidet

Tiltakene som foreslås i oppsummeringen skal kunne gjennomføres med de ressursene enheten/avdelingen har til rådighet.