



Kompetansebank

- psykisk helse og ruserfaring



Lillehammer



Øyer



Gausdal



Ringebu



Sør-Fron



Nord-Fron

Raske fakta
Psykisk helse og rus Sør-Fron sin brukerundersøkelse
2021

Bakgrunn, mål, gjennomføring og rekruttering

Bakgrunn:

Psykisk helse og rusjeneste Sør-Fron er endel av det interkommunale prosjektet Kompetansebank for psykisk helse- og rusbehandling der hvor brukermedvirkning skal synliggjøres ved bruk av ulike verktøy.

Mål for brukerundersøkelsen:

Få tilbakemeldinger på hvordan tjenesten oppleves for pasientene.

Gjennomføring:

Spørreundersøkelse via Netigate utarbeidet av Kompetansebank og ansatte i psykisk helse og rus Sør-Fron.

Rekruttering av respondenter:

Utsendelse på SMS.

Det ble sendt ut lenke på e-post og papirversjonen av brukerundersøkelsen som kunne gis til personer som ikke ønsket å svare på SMS.

Personvern

- Det brukes Netigate som verktøy, som har egen databehandleravtale med Lillehammer kommune.
- Spørreundersøkelsen er anonym, og kan ikke spores tilbake til respondent.
- Alle som svarer må godkjenne personvernreglene, og blir gitt informasjon om hva svarene skal brukes til før de kan gjennomføre spørreundersøkelsen.
- Fritekst svar som kan gjøre det mulig å identifisere respondent blir slettet, og tas ikke med i rapporten.
- Ved mindre enn 5 respondenter til spørreundersøkelsen vil det ikke bli laget rapport, dette for å ivareta anonymitet.

Styrker og svakheter ved innhenting

Styrker:

- Får direkte tilbakemeldinger
- Anonymt
- Resultatene er lett å sette i et kvalitativt system som kan brukes til forbedring av arbeidet vi gjør.
- Bidra til treffsikkerhet i arbeidet
- Alle får den samme muligheten til å gi tilbakemelding

Svakhet:

Det er usikkert om de som ikke har svart på SMS har fått mulighet til å svare på andre måter.

Viktige refleksjoner å ha med seg når rapporten leses:

Hva gjør det med oss når vi får svar som ikke samstemmer med det vi mener selv er riktig/forventer?

Hva forventer vi av tilbakemeldinger fra spørreundersøkelsen?

Hvordan skal svarene inn i videre? Og hva betyr det for oss?

Hvordan sørge for at vi sikrer kontinuerlig tilbakemeldinger over tid?



Noen tall fra brukerundersøkelsen 2021

43% som svarte var under 45

57% som svarte var over 45

65% av de som svarte var kvinner

89% hadde hatt kontakt med tjenesten i løpet av de siste 4 uker

88% svarer de blir møtt med respekt

68% er svært enig at de får oppfølging når de har behov

56% svarer at de har fått informasjon om pasientrettighetene sine



 **Kompetansebank**
- psykisk helse og ruserfaring



Rapporter i prosjektperioden

Kompetansebank for psykisk helse- og ruserfaring

Kontaktperson for fullstendige rapporter: [Kari Gryttingslien](#)

Øvrige rapporter:

Brukerundersøkelse 2021

Evaluering av Kurs i depresjonsmestring 2021

Brukerundersøkelse i 2019

Prosjektrapport Kompetansebank 2020 og 2021

