

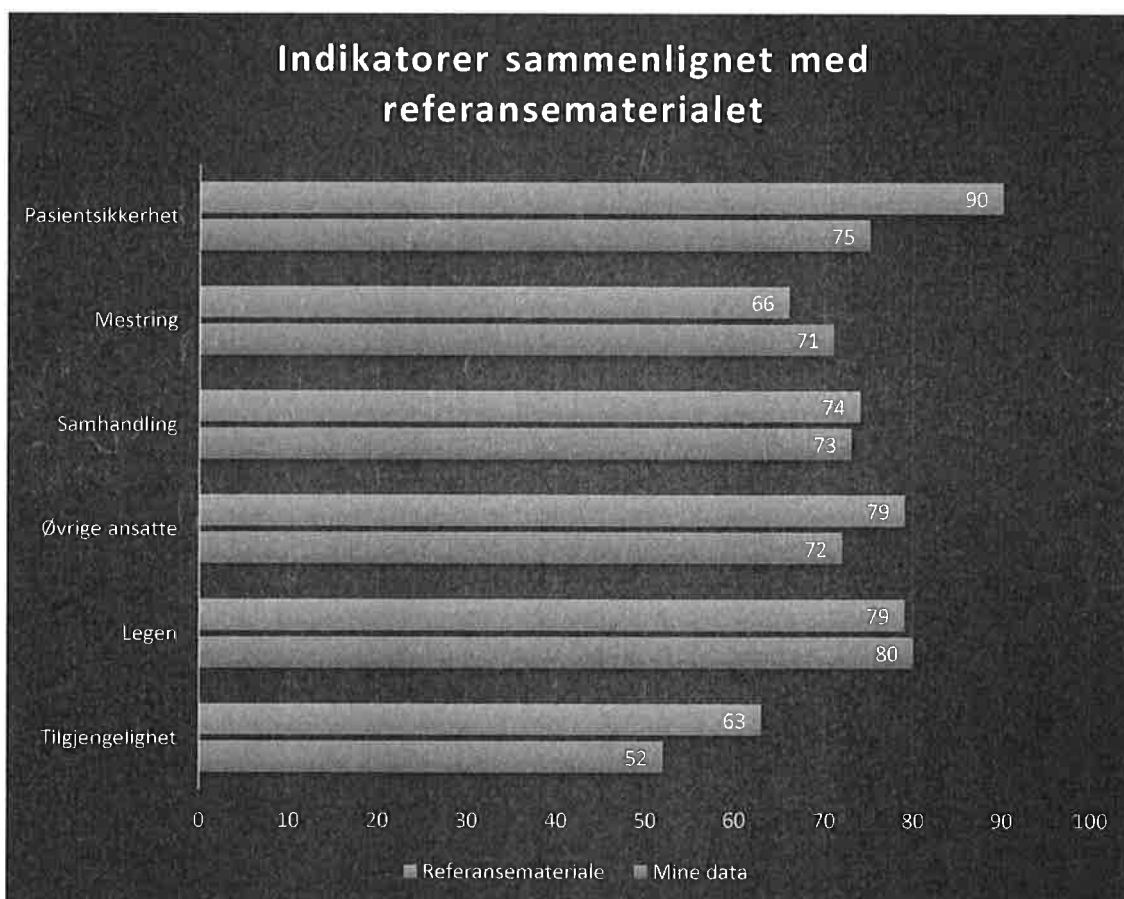
V E D L E G G

K S A K 26/16

Undersøkelse om pasienttilfredshet - resultater

Takk til alle 89 som har besvart vårt spørreskjema om pasienttilfredshet! I tillegg har 9 pasienter besvart den elektroniske kortversjonen av skjemaet. Nedenfor er svarene sammenfattet på en skala fra 0 til 100 hvor 100 er best. De blå søylene merket «Mine data» representerer Saltdal helsesenter, mens de oranger søylene representerer et sammenliknbart referansemateriale på nesten 2.500 pasienter fra hele landet. Svarene er sammenstilt innenfor 6 hovedområder:

- Pasientsikkerhet – opplevelse av å ha blitt feilbehandlet
- Mestring – hvor mye opplever pasientene å få hjelp til å mestre sine helseproblemer?
- Samhandling – hvor gode er legekantorets ansatte til å samordne helsehjelp med andre deler av helsetjenesten?
- Øvrige ansatte – i hvor stor grad oppleves legekantorets øvrige ansatte å være faglig dyktige, imøtekommande og respektfulle?
- Legen – hvordan opplever pasientene å bli ivaretatt av legen på områder som faglig dyktighet, kommunikasjon og informasjon?
- Tilgjengelighet – hvor lett eller vanskelig er det å få kontakt med legekantoret via ulike kanaler, og å få legetime innen akseptabel ventetid?



Diagrammet illustrerer at svarene ved Saltdal helsesenter fordeler seg svært likt med hvordan andre pasienter i kongeriket opplever sin fastlege. Ved å gå nærmere inn i svarene, ser vi imidlertid at pasientene ved vårt legekantor opplever at det er vanskelig å nå oss på telefon. Videre oppgir 85% av pasientene at de har måttet vente 8 dager eller mer på «vanlig» legetime. Dette er dårligere enn i det sammenliknbare materialet. Den lange ventetiden oppleves som utilfredsstillende både av pasienter og legekantoret. Vi setter derfor inn tiltak for å bedre dette forholdet i løpet av kommende måned. På den annen side oppgir 68% av pasientene at de får legetime innen 2 døgn dersom de opplever å ha behov for legetime *raskt*. Kjernes spørsmålet hvorvidt man alt i alt er fornøyd med legekantoret, besvares hos 86% av pasientene med «i svært stor grad» eller «i stor grad». Dette er på samme nivå som i det sammenliknbare materialet

Undersøkelsen ble gjennomført etter et opplegg fra Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten.

28. september 2015, Kjell Gunnar Skodvin, kommuneoverlege

Rapport om

lokal brukerundersøkelse

høsten 2015

ved NAV Saltdal

Om undersøkelsen

Formålet med de lokale brukerundersøkelsene er å gi brukerne anledning til å gi tilbakemelding om NAV-kontoret og å få informasjon som brukes i utviklingen av de enkelte NAV-kontor. Vår erfaring er at fylkene og NAV-kontorene bruker undersøkelsene aktivt. Det er mange tilbakemeldinger om at undersøkelsene er nyttige for kontorene. Materialet brukes også i direktoratet til resultatoppfølging og analyser.

Høsten 2015 ble undersøkelsen gjennomført i 13 fylker: Akershus, Hedmark, Oppland, Buskerud, Vestfold, Telemark, Vest-Agder, Hordaland, Sogn og Fjordane, Møre og Romsdal, Sør-Trøndelag, Nord-Trøndelag og Nordland. De 5 øvrige fylkene unntatt Oslo gjennomfører undersøkelsen om våren. Undersøkelsen i høst ble gjennomført i perioden 2.-20. november. De fleste kontorene gjennomførte undersøkelsen i 2 uker, og noen kontor gjennomførte undersøkelsen over 3 uker for å få nok svar.

Undersøkelsen ble besvart av brukerne på publikumspc-er på det enkelte NAV-kontor.

Undersøkelsen kunne besvares på følgende språk i tillegg til bokmål og nynorsk: nordsamisk, engelsk, polsk, litauisk og somali. Tilbakemeldingene er at oversettelsene bidro til at de med annet morsmål enn norsk i større grad svarte på undersøkelsen.

Hovedspørsmålene i undersøkelsen

Hovedspørsmålene i den lokale brukerundersøkelsen er:

- Jeg blir møtt med respekt når jeg henvender meg til NAV-kontoret
- Jeg får den service jeg trenger fra NAV-kontoret
- Jeg er trygg på at mine rettigheter blir ivaretatt på NAV-kontoret
- Jeg får den informasjon jeg har behov for
- Jeg har mulighet til å legge frem min sak uforstyrret ved NAV-kontorene

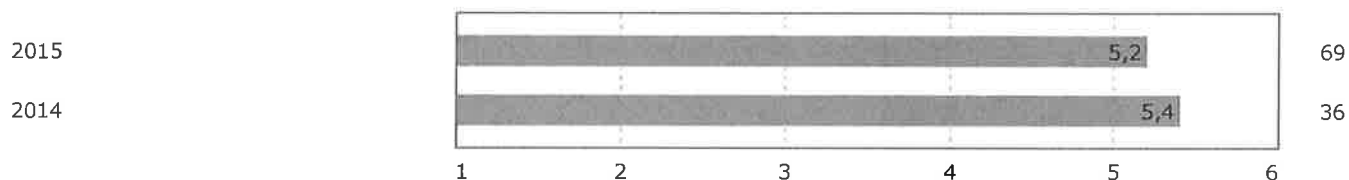
Under omtalen av "jeg får den service jeg trenger fra NAV-kontoret, er det i tillegg til kontorets resultater tatt inn en sammenligning av snittscorene for NAV-kontorene i fylket.

"Jeg blir møtt med respekt når jeg henvender meg til NAV-kontoret"

Gjennomsnittscore:

**

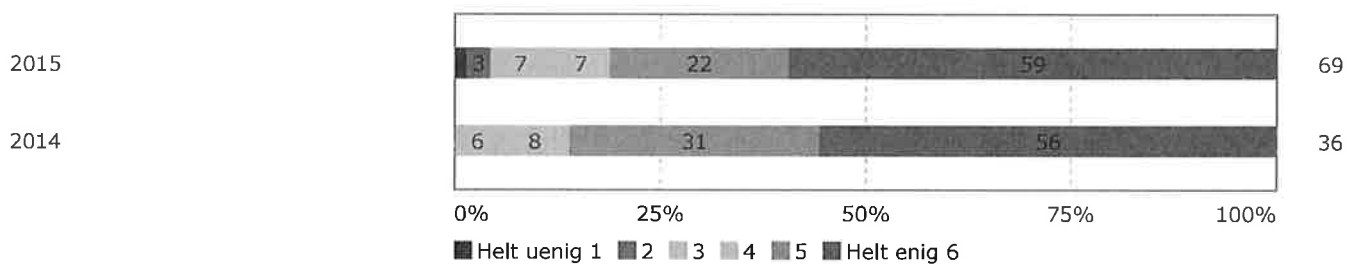
Delt på: Undersøkelse



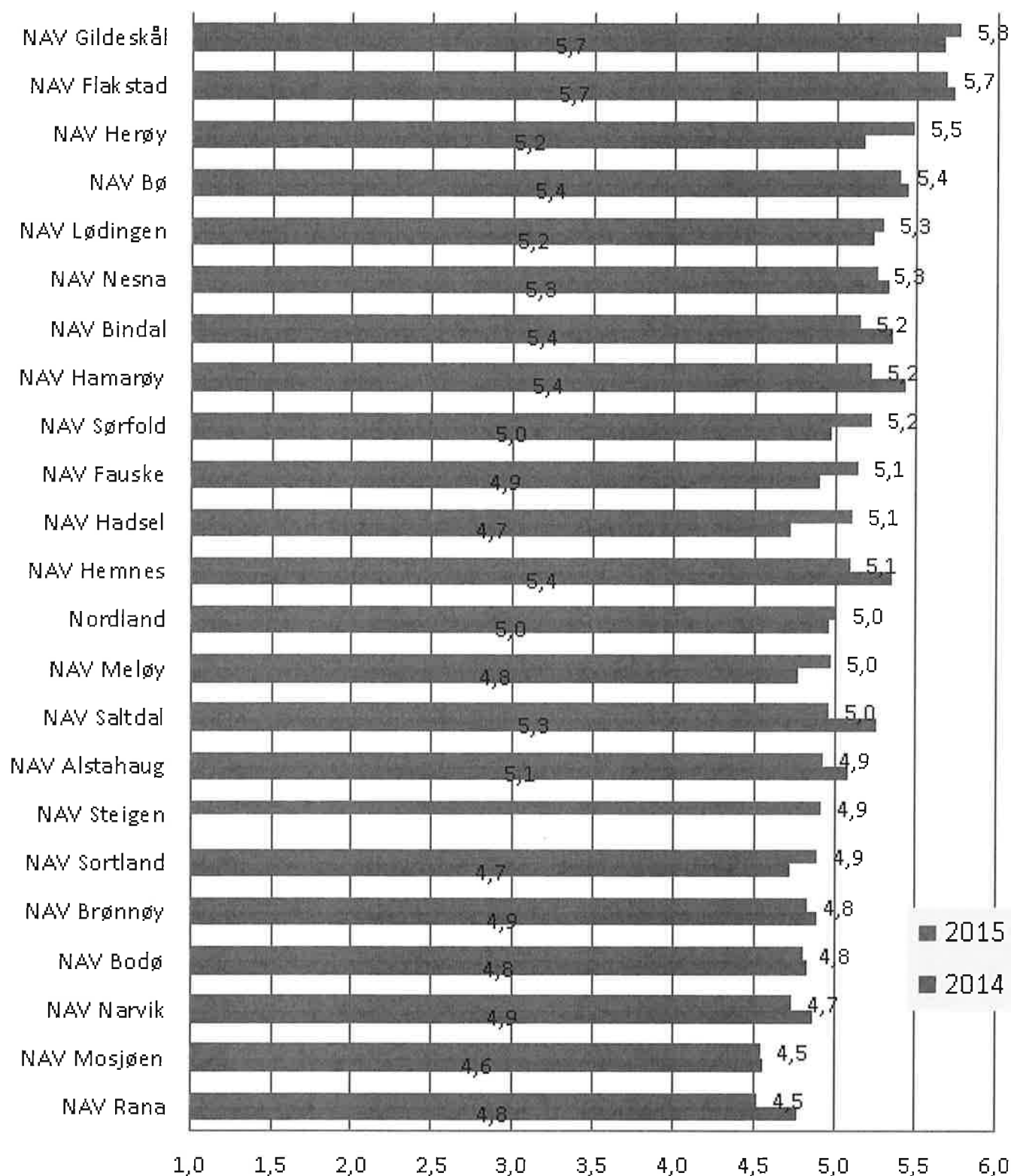
Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

**

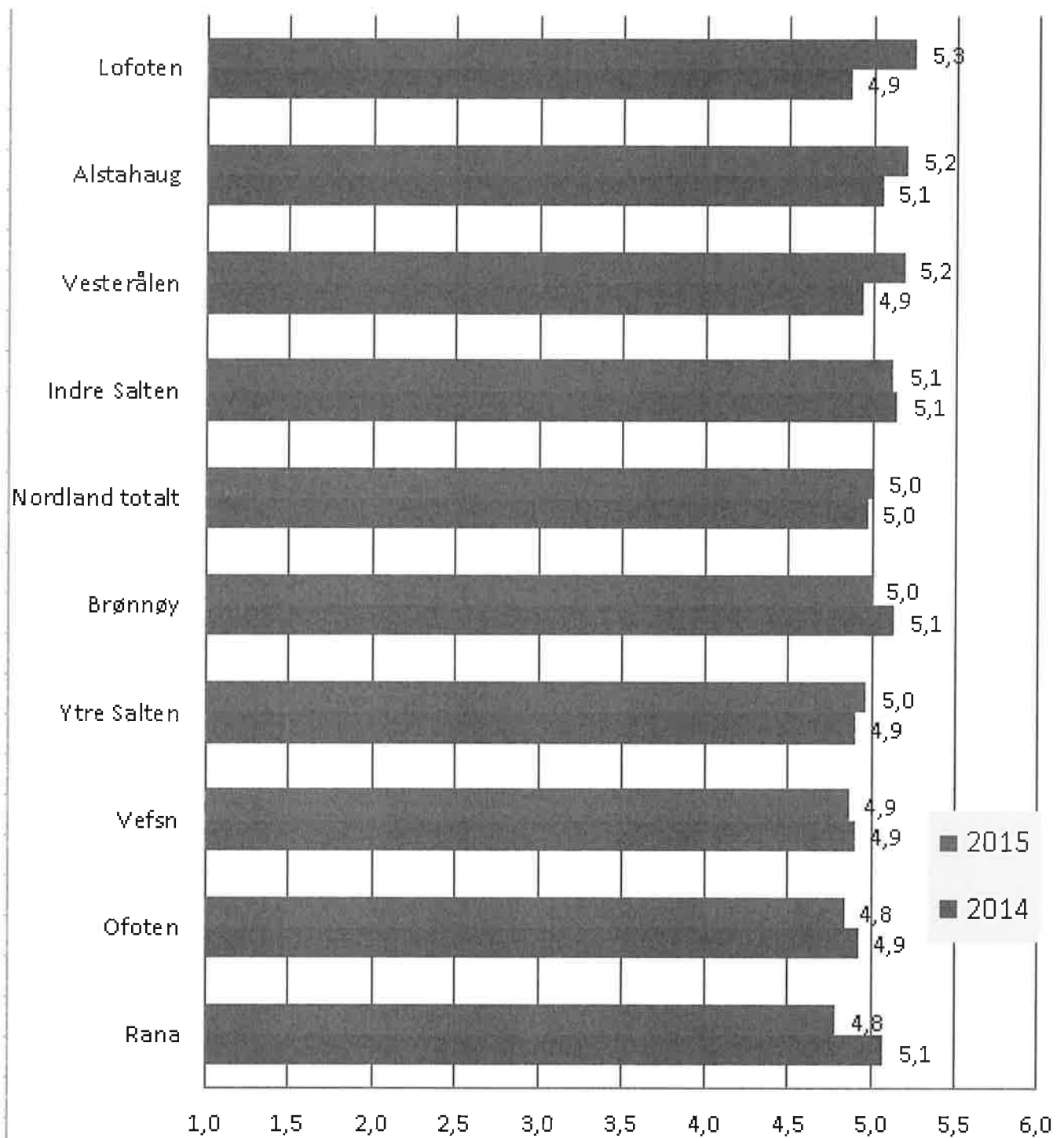
Krysset med: Undersøkelse



Nordland, NAV-kontorenes resultater på spørsmålet "Jeg får den service jeg trenger fra NAV-kontoret",
gjennomsnitt (kontor med 20 svar eller mer)



Tjenesteområdenees resultater på spørsmålet "Jeg får den service jeg trenger fra NAV-kontoret", gjennomsnitt

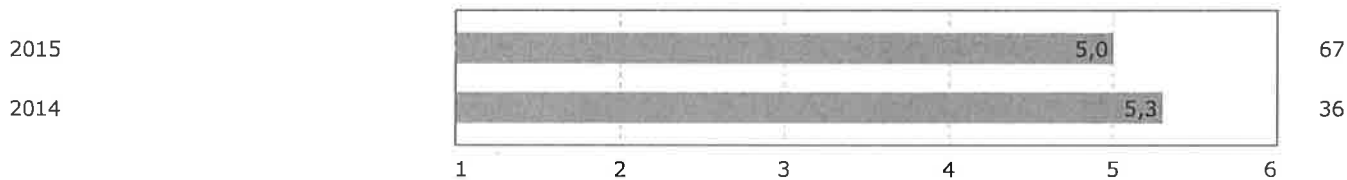


NAV-kontorets resultater på spørsmålet "Jeg får den service jeg trenger fra NAV-kontoret"

Gjennomsnittscore:

**

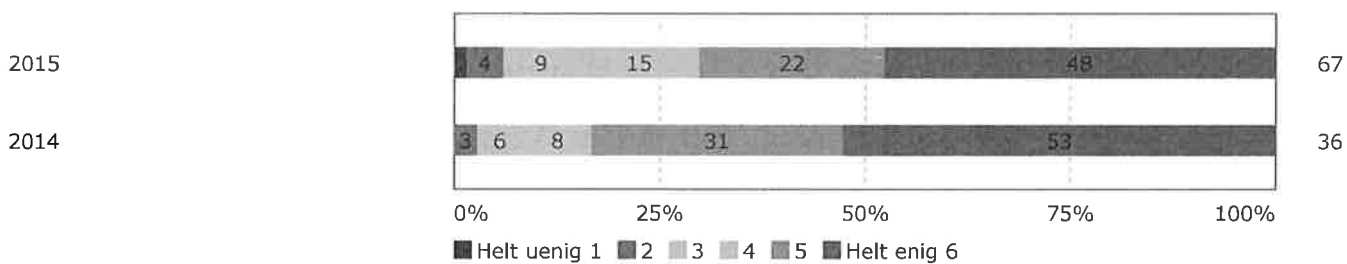
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

**

Krysset med: Undersøkelse

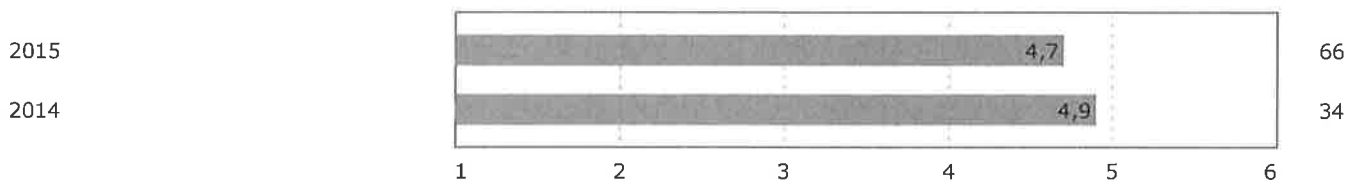


"Jeg er trygg på at mine rettigheter blir ivaretatt på NAV-kontoret"

Gjennomsnittscore:

**

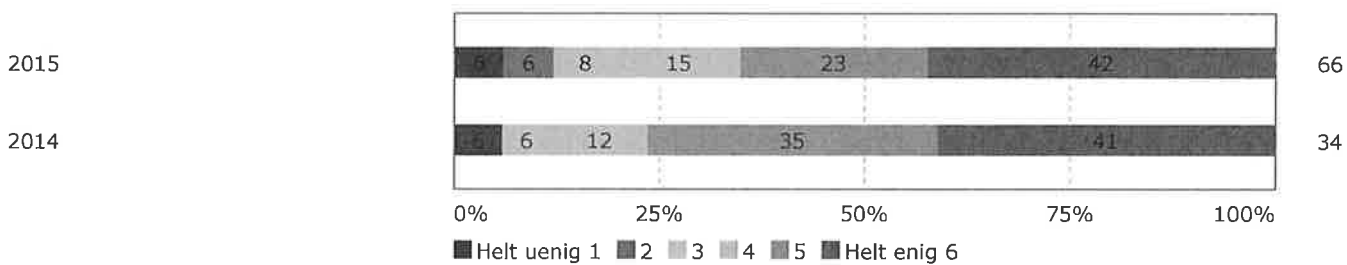
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

**

Krysset med: Undersøkelse



"Jeg får den informasjonen jeg har behov for"

Gjennomsnittscore:

**

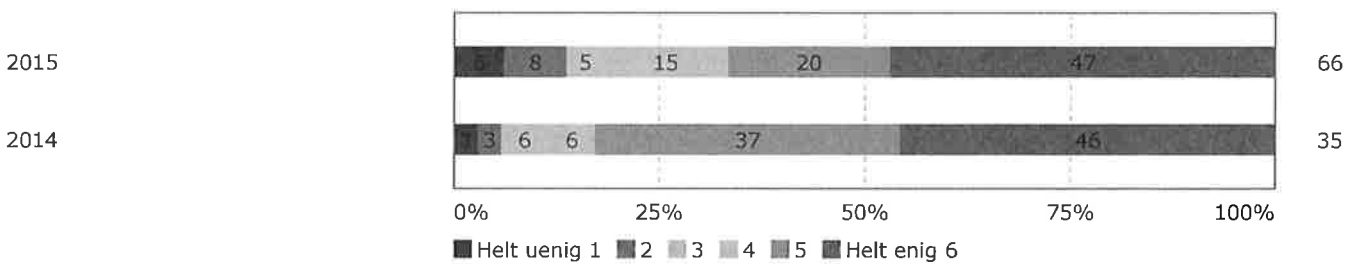
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

**

Krysset med: Undersøkelse

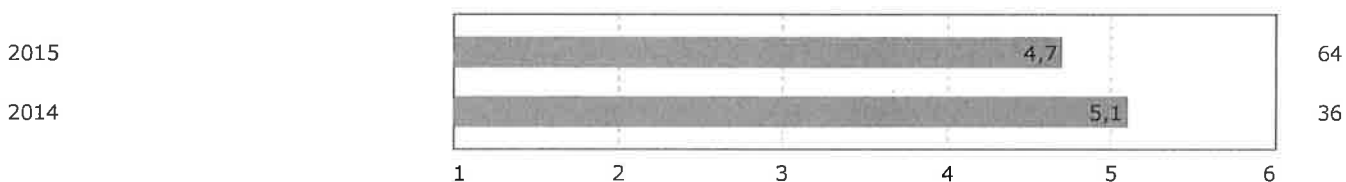


"Informasjonen fra NAV bidrar til at jeg forstår min sak bedre"

Gjennomsnittscore:

*

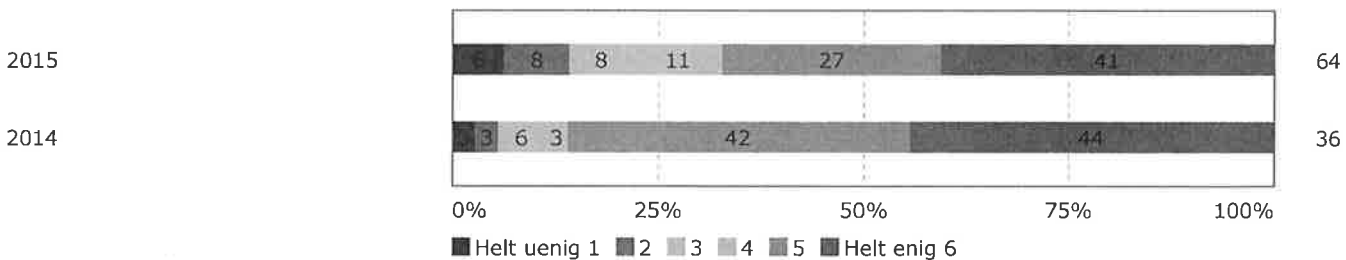
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

Krysset med: Undersøkelse

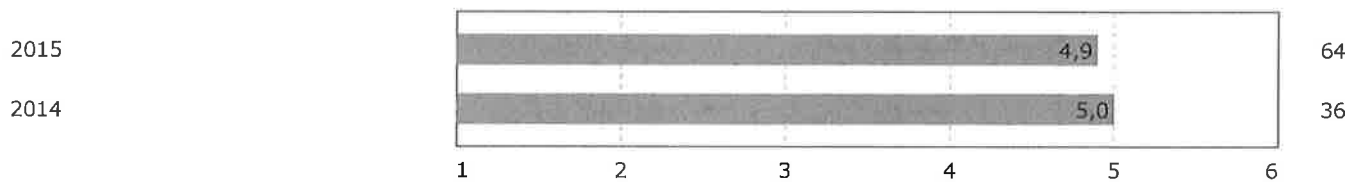


"Jeg har mulighet til å legge frem min sak uforstyrret ved NAV-kontoret"

Gjennomsnittscore:

*

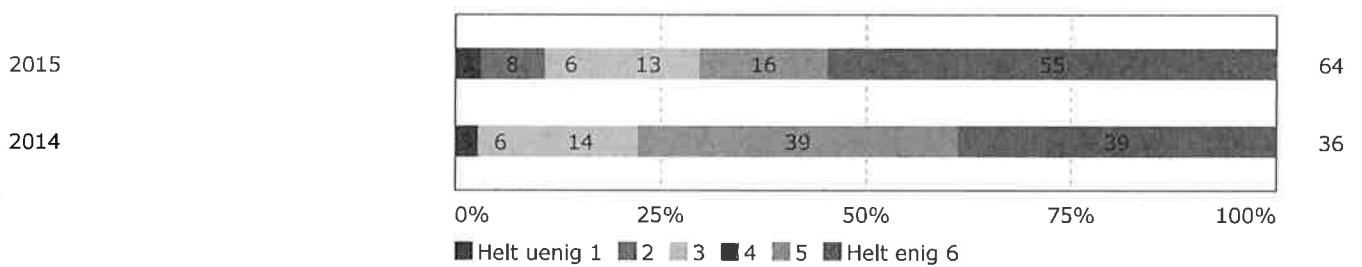
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

Krysset med: Undersøkelse



Spørsmål om veiledningen fra NAV-kontoret

På skalaen fra 1 (helt uenig) til 6 (helt enig) skal brukerne vurdere 4 påstander om veiledningen i NAV:

- Veileder la vekt på det jeg hadde å si
- Veileder var interessert i å finne gode løsninger sammen med meg
- Veileder har gode kunnskaper om lover og regler som gjelder min sak
- Veileder fikk meg til å se nye muligheter

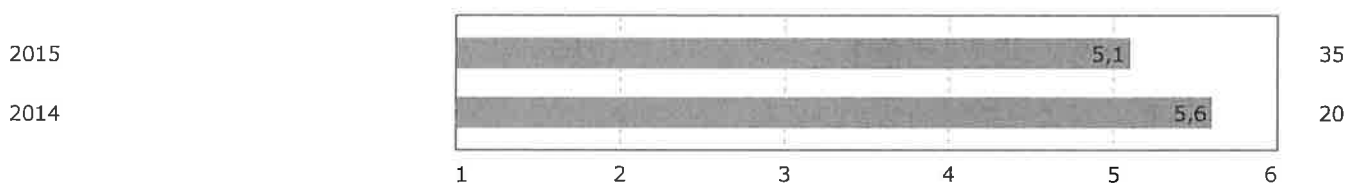
Disse spørsmålene går til de respondentene som på spørsmålet om hvorfor de kommer til NAV-kontoret, enten svarer "For å møte til avtale med veileder" eller "For å få samtale med veileder, uten avtale på forhånd". Dette utgjør om lag 40-60 % av respondentene i undersøkelsen.

"Veileder la vekt på det jeg hadde å si?"

Gjennomsnittscore:

*

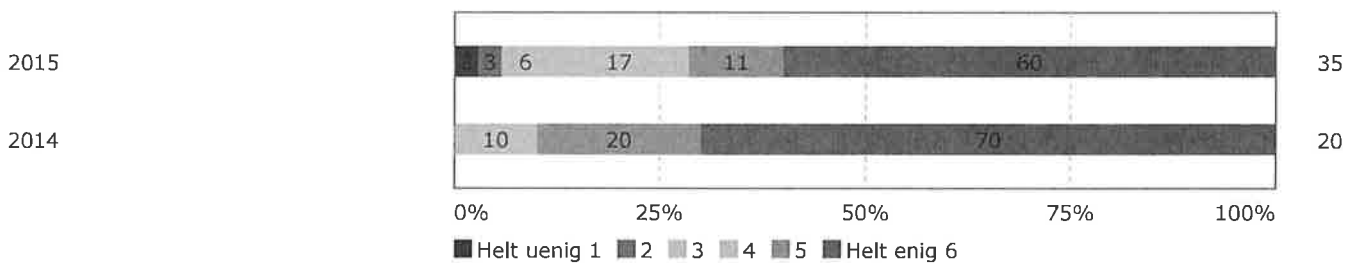
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

Krysset med: Undersøkelse

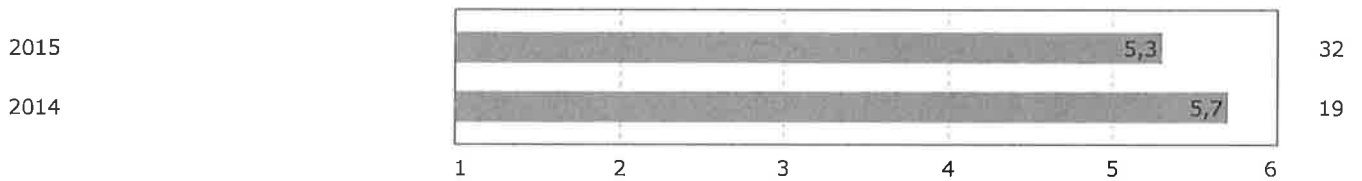


"Veileder var interessert i å finne gode løsninger sammen med meg?"

Gjennomsnittscore:

*

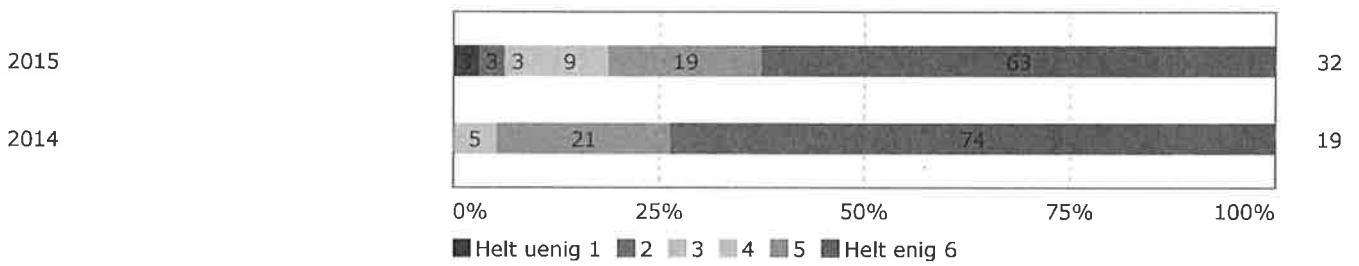
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

Krysset med: Undersøkelse



"Veileder har gode kunnskaper om lover og regler som gjelder min sak?"

Gjennomsnittscore

*

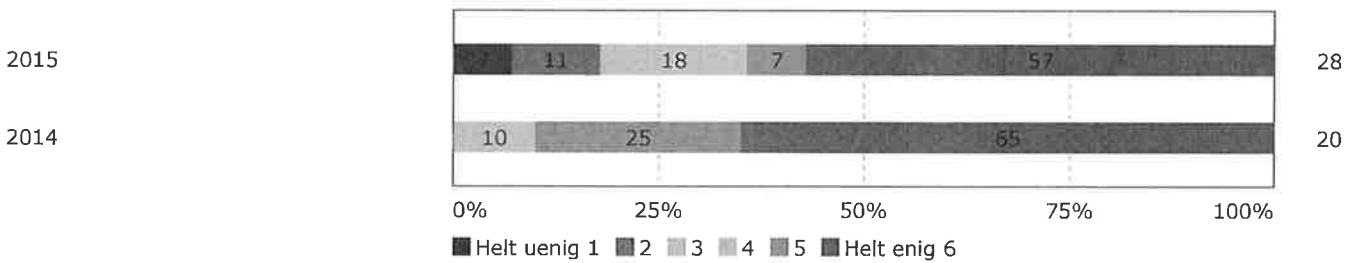
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

Krysset med: Undersøkelse

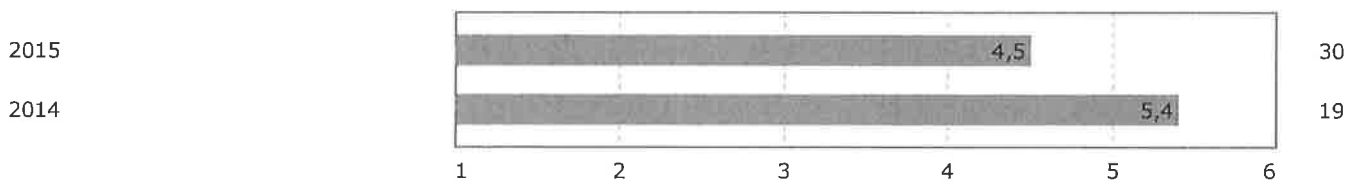


"Veileder fikk meg til å se nye muligheter?"

Gjennomsnittscore:

*

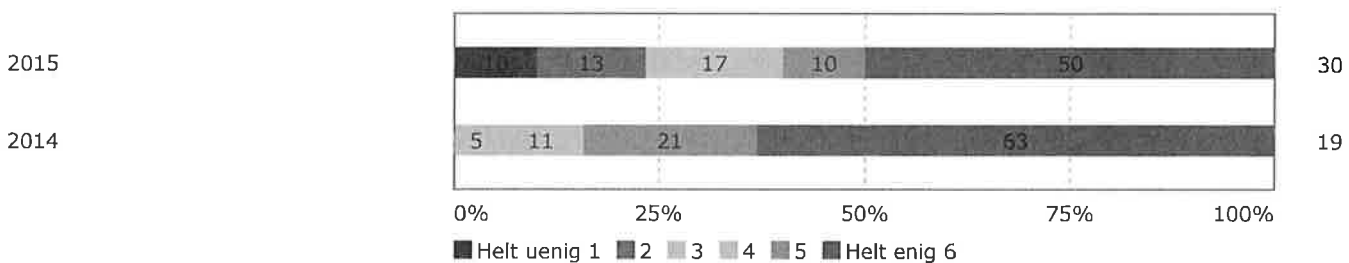
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

Krysset med: Undersøkelse



Spørsmål om NAVs selvbetjeningsløsninger

Undersøkelsen har to spørsmål om fornøydheten med selvbetjeningsløsninger:

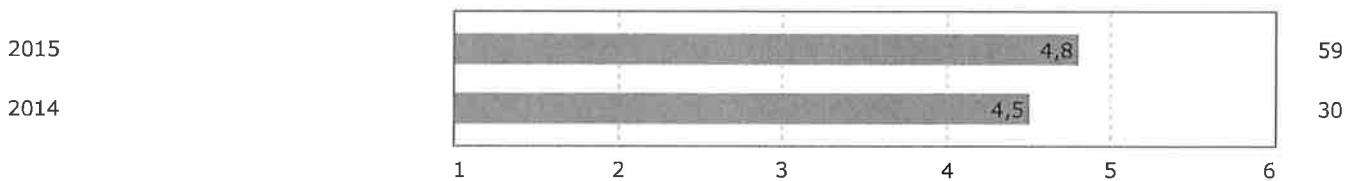
- NAVs selvbetjeningsløsninger på internett
- Veiledningen fra de ansatte ved NAV i bruk av selvbetjeningsløsningene

"NAV's selvbetjeningsløsninger på internett?"

Gjennomsnittscore:

*

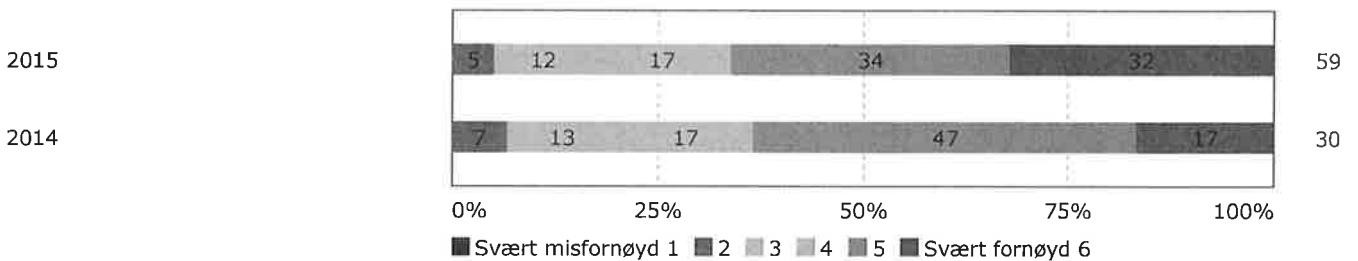
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

Krysset med: Undersøkelse

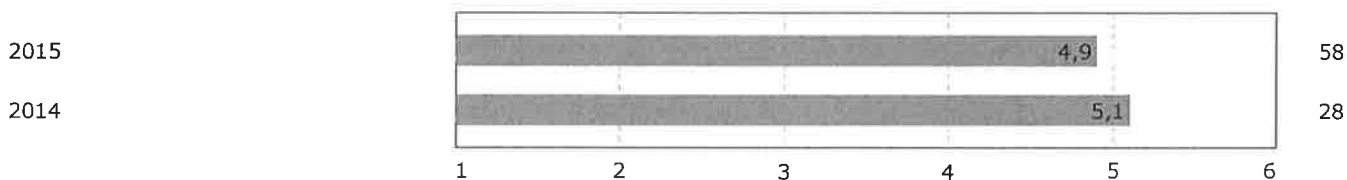


"Veiledningen fra de ansatte ved NAV i bruk av selvbetjeningsløsningene?"

Gjennomsnittscore:

*

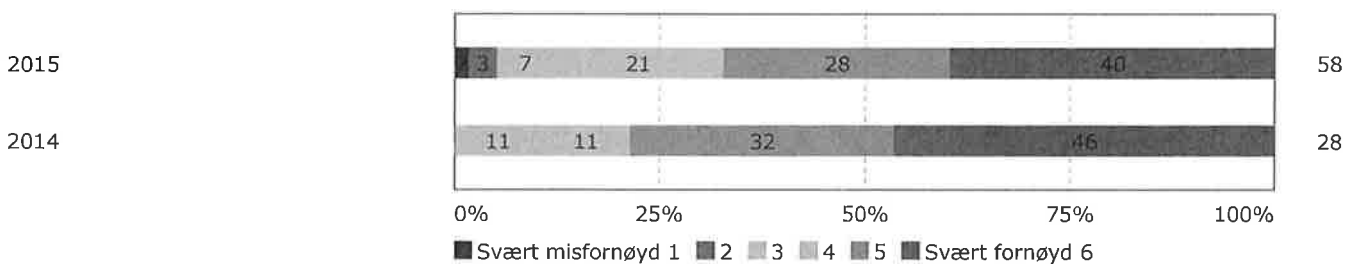
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

Krysset med: Undersøkelse



Arbeidsrettede spørsmål

Det er fire spørsmål om arbeidsretting i undersøkelsen. To mer overordnet:

- Påstanden "Jeg har fått den oppfølgingen fra NAV som jeg har hatt behov for i forbindelse med jobbsøking?" (6 pkt skala)
- "Har du inntrykk av at de ansatte på NAV-kontoret har god kunnskap om arbeidsmarkedet og ledige stillinger? " (ja/nei)

Og to kartleggende:

- "Har noen på NAV-kontoret snakket med deg om muligheten for å komme i jobb/tilbake i jobb?" (ja/nei)
- "Har noen på NAV-kontoret gitt deg informasjon om arbeidsrettede tiltak?" (ja/nei)

Brukerne som har fått disse spørsmålene i 2014 og 2015, er de som i spørsmål 2 sier de har henvendt seg til NAV for:

- Oppfølging for arbeid og aktivitet
- Sykefraværsoppfølging
- Økonomisk sosialhjelp
- Kvalifiseringsprogrammet

I tillegg har spørsmålene gått til de brukerne som i spørsmål 3 svarer at de har fått disse statlige ytelsene:

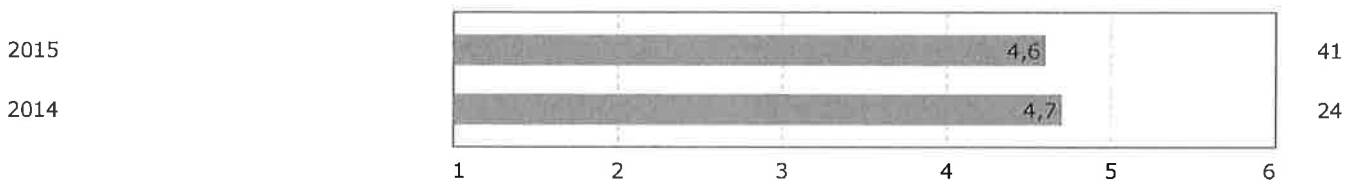
- Dagpenger
- Arbeidsavklaringspenger
- Individstønad
- Sykepenger
- Uførepensjon
- Overgangsstønad

"Jeg har fått den oppfølgingen fra NAV som jeg har hatt behov for i forbindelse med jobbsøking?"

Gjennomsnittscore:

*.

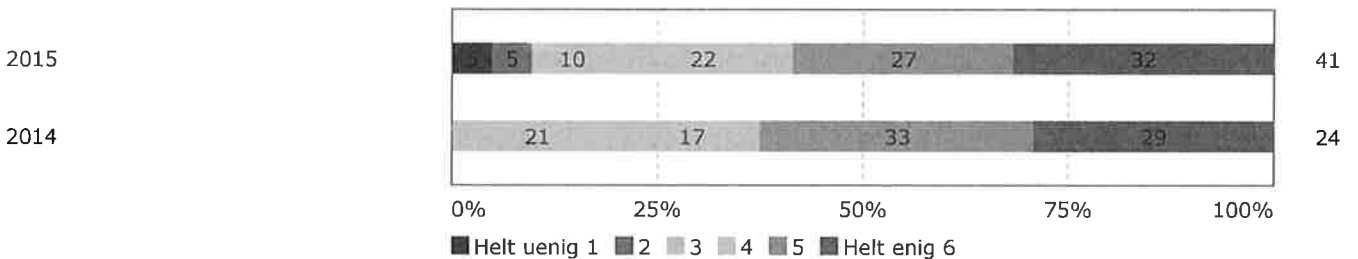
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*.

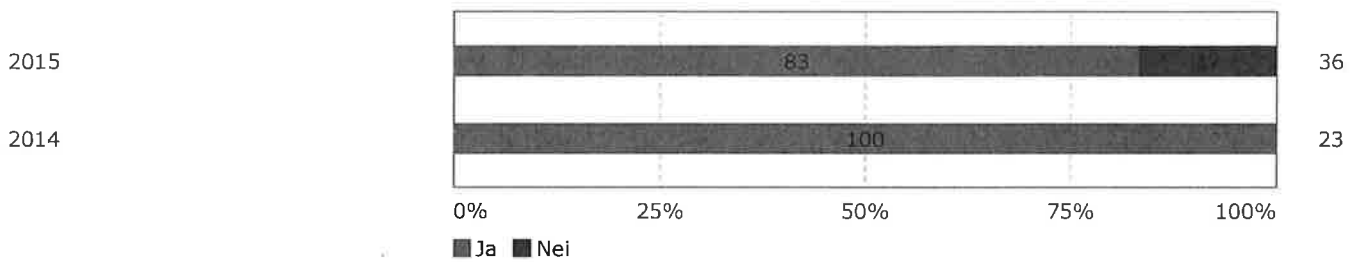
Krysset med: Undersøkelse



"Har du inntrykk av at de ansatte på NAV-kontoret har god kunnskap om arbeidsmarkedet og ledige stillinger? "

*

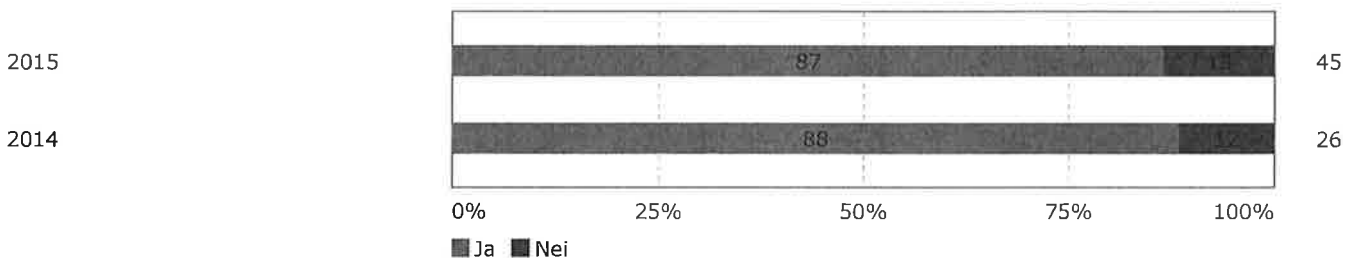
Krysset med: Undersøkelse



"Har noen på NAV-kontoret snakket med deg om muligheten for å komme i jobb/tilbake i jobb?"

*

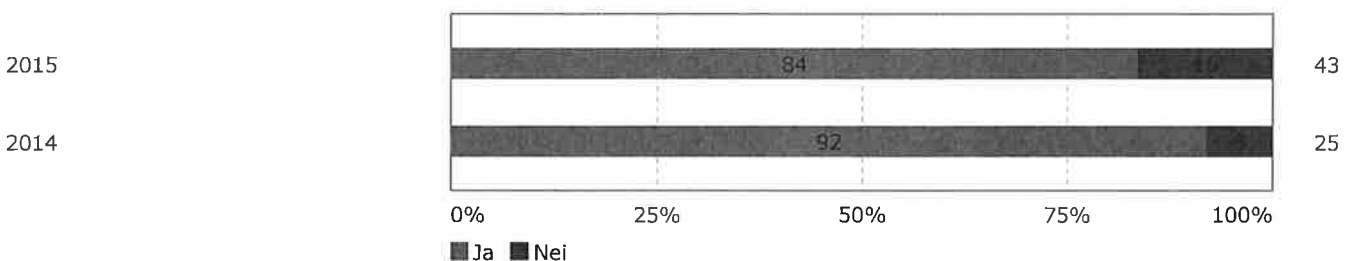
Krysset med: Undersøkelse



"Har noen på NAV-kontoret gitt deg informasjon om arbeidsrettede tiltak?"

*

Krysset med: Undersøkelse



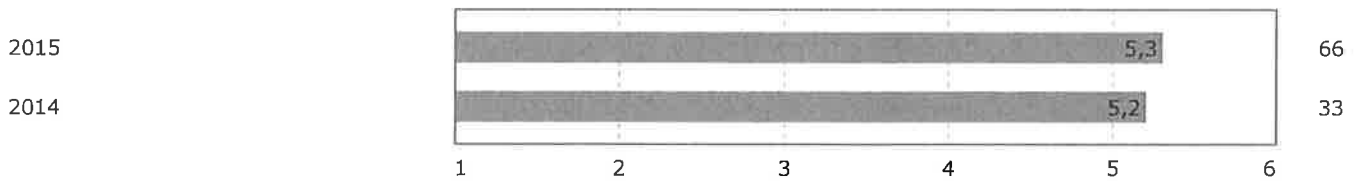
Spørsmål om service, organisering og
ventetid

"Måten du ble tatt imot på NAV-kontoret?"

Gjennomsnittscore:

*

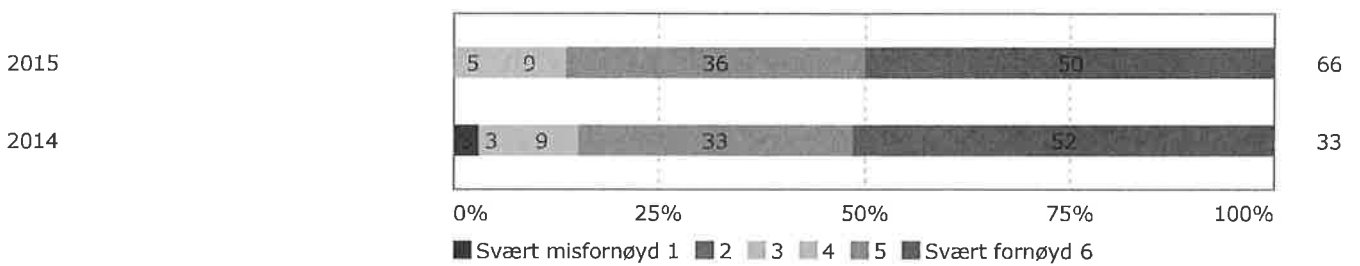
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

Krysset med: Undersøkelse

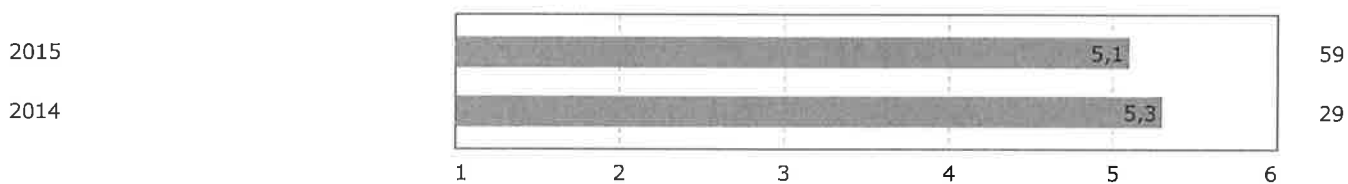


"Hvor lett det er å orientere seg på NAV-kontoret?"

Gjennomsnittscore

*

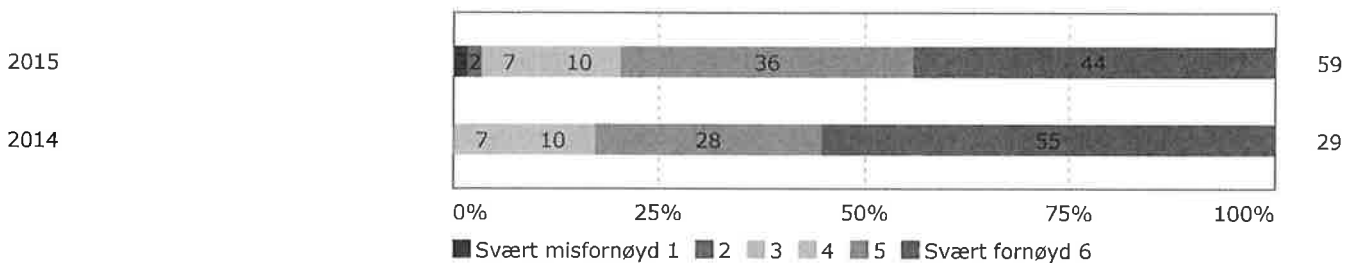
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

Krysset med: Undersøkelse

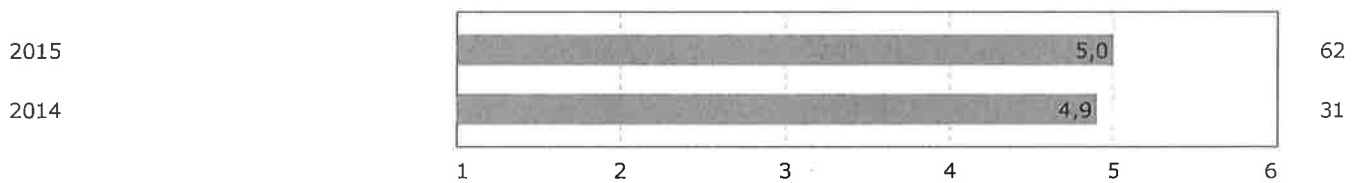


"Ventetid for å få kontakt med rett person når du møter opp ved NAV-kontoret?"

Gjennomsnittscore:

*

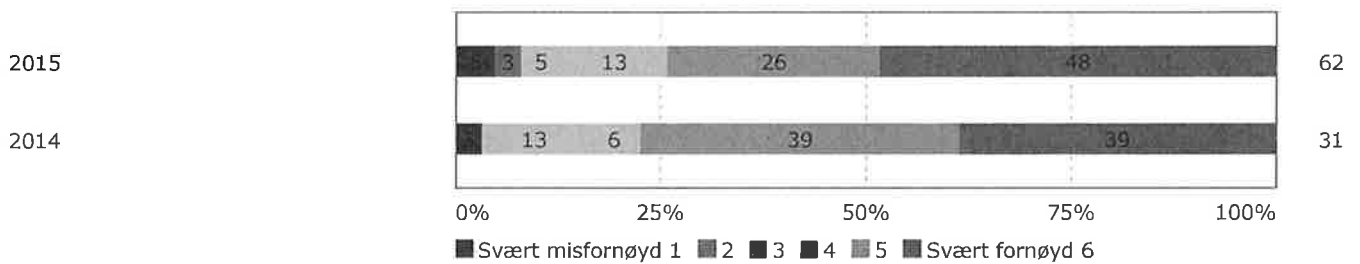
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

Krysset med: Undersøkelse

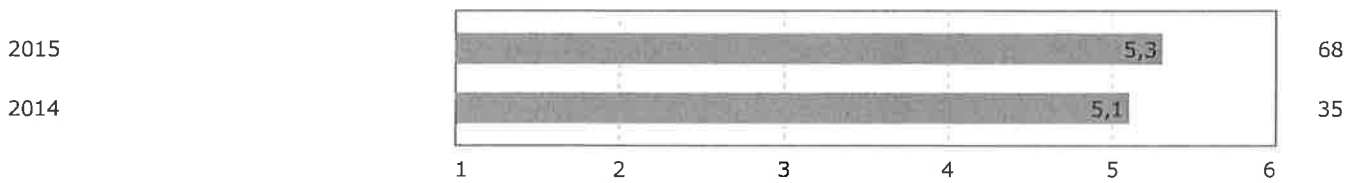


"Ventetid for å få svar på din henvendelse i publikumsmottaket?"

Gjennomsnittscore:

*

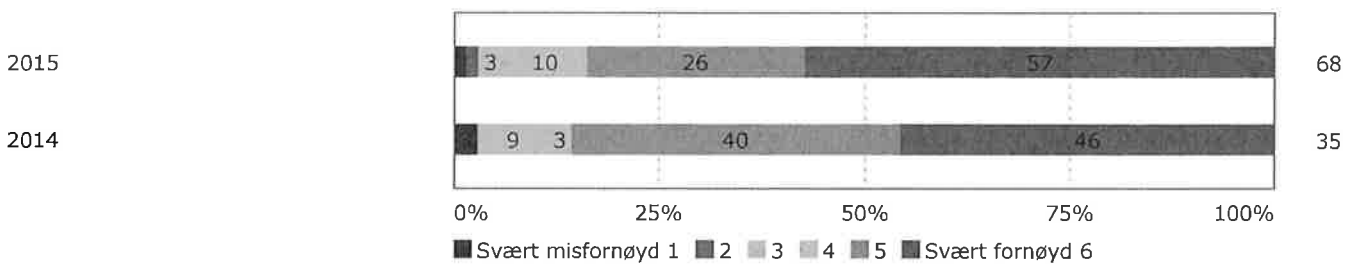
Delt på: Undersøkelse



Prosentvis fordeling på de 6 svarkategoriene:

*

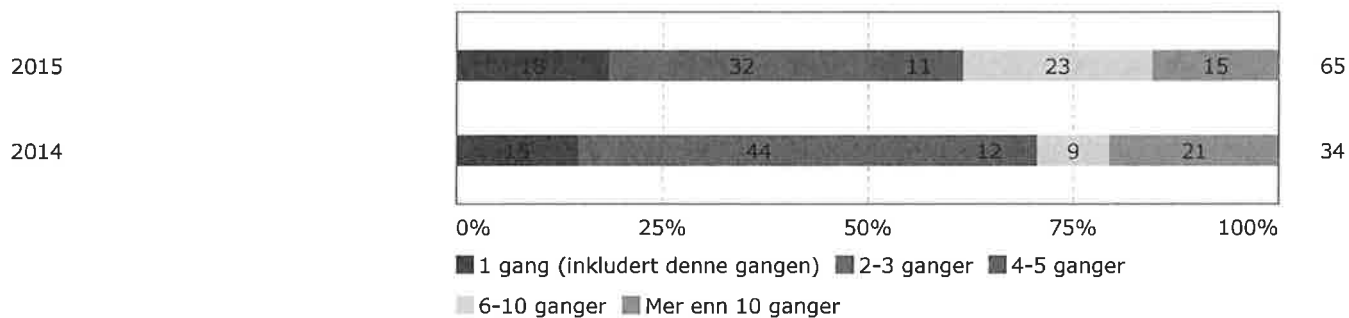
Krysset med: Undersøkelse



Antall ganger i kontakt med NAV de siste seks måneder

Omtrent hvor mange ganger har du vært i kontakt med NAV i løpet av de siste seks måneder?

Krysset med: Undersøkelse



Har du andre kommentarer - ris eller ros - kan du skrive det her:

- alt ok på Rognan nav kontoret
- Kjempe hyggelige mennesker
- veldig fornøyd
- Nav sine internett side kan være noe uoversiktlig og er lett for de uten den store IT kunnskapen å rote seg bort
- Jeg ble ikke hørt. Ble avbrutt da jeg ville si mitt, og kom heller ikke til ordet senere.
- Er veldig fornøyd med Nav.
- all ros til nav Rognan, kontra nav Bodø som var min forrige bostedskommune
- god oppfølging
- Vanskeligt å nå veileder på tlf og ved oppmøte
- fantastiske menneske i etaten NAV
- Dere snakker om å være mer folkelig, både i tekst og tale. HELT enig! Skjønner ofte ingenting når jeg får brev og må da henvende meg til kontoret for å få et folkelig svar på hva det gjelder.
- Mere informasjon eks i form av brosjyrer og ikke bare en kommentar om at alt står på nett, takk. fint at man kan snakke i enerom om det er behov for det.