



TRONDHEIM KOMMUNE
Tråanten tjjelte

Enhet for service og internkontroll

Brukerundersøkelse 2023

Hjemmetjenesten





TRONDHEIM KOMMUNE

Tråanten tjjelte

Rapport-tittel: Brukerundersøkelse 2023, Hjemmetjenesten	Dato: 28.05.2024 (Rev 04.06.24)
Bestiller: Helse- og velferdsdirektøren	Antall sider: 55 - 6 vedlegg inkl.
Ansvarlig for oppdraget: Jan Kåre Jøsok	Arkiv-nr: 2023 / 19130

Om oppdraget:

En undersøkelse som omfatter alle pasienter og ansatte i hjemmetjenesten i Trondheim kommune pr. oktober 2023.

- Brukernes vurdering av tjenesten; *Brukerundersøkelse*
- Ansattes vurdering av tjenesten; *Ansatteundersøkelse*

Undersøkelsen er gjennomført ved bruk av *spørreskjema*. Til brukerne ble skjema distribuert ved utlevering av ansatte i hjemmetjenesten, mens ansatte fikk spørsmålene elektronisk.

Tema i undersøkelsen:

- Informasjon
- Serviceinnstilling
- Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet
- Forutsigbarhet
- Tjenestekvalitet
- Samhandling
- Aktivitets- og kulturtilbud (spørsmål kun til brukerne)
- Velferdsteknologi (spørsmål kun til ansatte)

Bakgrunn og formål:

Trondheim kommune har som et viktig mål å bedre kvaliteten på sine tjenester. For å kunne forbedre tjenestene, er vi avhengig av tilbakemeldinger fra våre tjenestemottakere. Kvaliteten på tjenestene handler blant annet om ansattes kompetanse, holdninger og evne til dialog med brukerne. Gjennom denne undersøkelsen vil kommunedirektøren få innsikt i kvaliteten på tjenestene i hjemmetjenesten.

I tillegg vil hver enhet kunne bruke resultatene fra undersøkelsene til refleksjon, og dessuten sette mål for enhetens tjenesteproduksjon i tråd med brukernes og ansattes tilbakemeldinger.

Trondheim, 28.05.2024

Hilde Carin Storhaug
Enhet for service og internkontroll
kst .enhetsleder

INNHOLDSFORTEGNELSE

Liste over tabeller	4
Liste over figurer	4
1 Innledning	5
1.1 Bakgrunn og formål	5
1.2 Metodevalg.....	5
1.3 Nærmere om tema for undersøkelsen	6
1.4 Organisering av hjemmetjenesten	7
1.5 Presentasjon av resultatene	8
2 Deltakelse i brukerundersøkelsen	9
2.1 Hvilke brukere omfattes av undersøkelsen	9
2.2 Hvor mange pasienter har svart på spørreskjema	9
2.3 Opplysninger om pasienter som har svart.....	10
2.4 Antall hjelpere til hver pasient	12
2.5 Hvem har fylt ut spørreskjema.....	13
3 Deltakelse i ansatteundersøkelsen	14
3.1 Hvilke ansatte omfatter undersøkelsen	14
3.2 Hvor mange ansatte har svart på spørreskjema.....	14
3.3 Bakgrunnsopplysninger om ansatte som har svart.....	15
Utdanning	15
Tilsettingsforhold i kommunen	15
Antall år tilsatt i kommunen	16
Arbeidsmengde de siste fire uker	16
Primærkontaktfunksjon	17
4 Resultater fra brukerundersøkelsen	18
4.1 Pasientenes svar på spørsmålene 1 – 28.....	18
Prosentvis svarfordeling på alle spørsmålene.....	18
4.2 Grafisk framstilling med gjennomsnittsskårer fra 2019 og 2023	23
Informasjon.....	23
Serviceinnstilling.....	23
Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet	24
Forutsigbarhet.....	25
Tjenestekvalitet.....	25
Samhandling	26

Aktivitets- og kulturtilbud	27
Sammenstilling av temaskårer	29
4.3 Andre kommentarer fra pasientene	30
5 Resultater fra ansatteundersøkelsen	31
5.1 Kvaliteten på tjenesten til pasientene – ansattes svar	31
5.2 Velferdsteknologi.....	34
5.3 Andre synspunkt/kommentarer fra ansatte	35
6 Bruker- og ansatteperspektiv på tjenesten	36
7 Oppsummering.....	38
8 Vedlegg og referanser	42
8.1 Vedlegg	42
8.2 Referanser	42
Vedlegg 1: Spørreskjema brukerundersøkelse	43
Vedlegg 2: Spørreskjema ansatteundersøkelse.....	47
Vedlegg 4: Brukernes kommentarer, spørsmål 29	54
Vedlegg 5: Brukernes ”andre kommentarer”	54
Vedlegg 6: Ansattes ”andre kommentarer”	55

Liste over tabeller

TABELL 1: ANTALL SVAR FRA PASIENTER -----	9
TABELL 2: KJØNNSFORDELING -----	10
TABELL 3: ALDERSFORDELING -----	10
TABELL 4: BOSTATUS -----	10
TABELL 5: HVOR LENGE HAR DU HATT HJELP FRA HJEMMETJENESTEN?-----	11
TABELL 6: MENGDE HJELP FRA HJEMMETJENESTEN (HYPPIGHET)-----	11
TABELL 7: HAR DU REGELMESSIG/FAST HJELP FRA TRYGGHETSPATRULJEN PÅ KVelden, ETTER KL.22:30? -----	11
TABELL 8: HAR DU REGELMESSIG/FAST HJELP FRA TRYGGHETSPATRULJEN OM MORGENEN, FØR KL.07:30? -----	12
TABELL 9: ANTALL FORSKJELLIGE HJELPERE SISTE TO UKER – ANSLÅTT AV PASIENT-----	12
TABELL 10: HVEM HAR FYLT UT SPØRRESKJEMA -----	13
TABELL 11: ANTALL SVAR FRA ANSATTE-----	14
TABELL 12: INFORMANTENES UTDANNING-----	15
TABELL 13: TILSETTINGSFORHOLD -----	15
TABELL 14: HELTID - DELTID -----	15
TABELL 15: ARBEIDSTID-----	16
TABELL 16: ANTALL ÅR TILSATT I KOMMUNEN -----	16
TABELL 17: ARBEIDSMENGDE DE SISTE FIRE UKENE-----	16
TABELL 18: PRIMÆRKONTAKTFUNKSJON FOR PASIENT -----	17
TABELL 19: SVARFORDELING I PROSENT FOR ALLE SPØRSMÅLENE, ANTALL SVAR OG GJENNOMSNITTSSKÅRER -----	18
TABELL 20: SVARFORDELING PÅ SPØRSMÅL OM AKTIVITETS- OG KULTURTLBUD -----	21
TABELL 21: SVARFORDELING: INFORMASJON OM AKTIVITETS- OG KULTURTLBUD -----	22
TABELL 22: ALLE TEMA FREMSTILT I INDEKSER ETTER ÅRSTALL -----	29
TABELL 23:ANSATTES VURDERING AV KVALITET PÅ TJENESTEN - SVARFORDELING I PROSENT OG GJENNOMSNITTSSKÅRER -----	31
TABELL 24:ANSATTES VURDERING AV EGEN KJENNSKAP TIL VELFERDSTEKNOLOGI - SVARFORDELING I PROSENT OG GJENNOMSNITTSSKÅRER -----	34
TABELL 25: INDEKSTALL PÅ FELLES TEMA -----	36
TABELL 26: INDEKSTALL PÅ FELLES TEMA 2019-2023 -----	37

Liste over figurer

FIGUR 1: INFORMASJON-----	23
FIGUR 2: SERVICEINNSTILLING -----	23
FIGUR 3: BRUKERMEDVIRKNING/PÅVIRKNINGSMULIGHET -----	24
FIGUR 4: FORUTSIGBARHET-----	25
FIGUR 5: TJENESTEKVALITET-----	25
FIGUR 6: SAMHANDLING -----	26
FIGUR 7: TILGANG PÅ AKTIVITETS- OG KULTURTLBUD-----	27
FIGUR 8: INFORMASJON OM AKTIVITETS- OG KULTURTLBUD -----	27
FIGUR 9: ALLE TEMA FREMSTILT I INDEKSER, 2019 OG 2023-----	29
FIGUR 10: INDEKSTALL PÅ FELLES TEMA, PASIENTER OG ANSATTE -----	36

1 INNLEDNING

1.1 Bakgrunn og formål

Trondheim kommune satser på kontinuerlig utvikling og forbedring av de tjenester som ytes til byens innbyggere. Helse- og omsorgstjenesteloven § 3-10 pålegger kommunen å etablere systemer for innhenting av pasienters og brukeres erfaringer og synspunkter i utvikling av tjenester. Dette er i dag ivare tatt på ulike måter gjennom formelle utvalg, deltakelse i prosjektgrupper, åpne dialogmøter og regelmessige brukerundersøkelser.

Helsedirektoratet har utviklet et nasjonalt kvalitetsindikatorsystem. Bystyret har bedt kommunedirektøren å innføre et kvalitetsindikatorsystem for eldreomsorgen som bygger på det nasjonale systemet, og som skal gi grunnlag for en årlig kvalitetsmelding. Resultatet av brukerundersøkelsene har en sentral plass i meldingen.

I vedtatt "Eldreplan 2016-2026" står det at planen skal legge til rette for en tjenesteutvikling som sikrer den enkelte et verdig og meningsfylt liv gjennom hele livsløpet. Tjenestene skal utvikles i samarbeid med brukerne og gis i henhold til de krav som til enhver tid er gitt i form av lover, forskrifter og retningslinjer, og er i overensstemmelse med lokale og nasjonale målsettinger, visjoner og veiledninger (referanse nr.1).

Kvaliteten på tjenestene handler blant annet om ansattes kompetanse, holdninger, evne til dialog med og respekt for pasienter og brukere.

Kommunedirektøren ønsker at resultatene av undersøkelser brukes i et utviklingsperspektiv. Som et ledd i dette utviklingsarbeidet gjentas undersøkelser regelmessig med 2 – 4 års intervall. I hjemmetjenesten ble tilsvarende undersøkelser gjennomført i 2009, 2011, 2013, 2015, 2017 og 2019. (referanse nr. 2, 3, 8,9,10 og 11).

Hver enhet vil kunne bruke resultatene fra undersøkelsene til refleksjon, og dessuten sette mål for enhetens tjenesteproduksjon i tråd med pasienters og ansattes tilbakemeldinger. Resultatene i denne rapporten er aggregert til kommunenivå, altså alle respondenter samlet. Hver tjenesteenhet får i tillegg rapporter for egen enhet samt ulike statistikker til bruk i oppfølgingsarbeid lokalt.

1.2 Metodevalg

Forut for undersøkelsen i 2009 ble det innledet et samarbeid mellom kommunens øverste ledelse, representanter fra Enhet for service og internkontroll (Esikt), forskningsmiljøet ved daværende medisinsk fakultet, NTNU og brukerorganisasjoner med tanke på utforming av undersøkelser. Det ble da besluttet hvilke tema og spørsmålsutforming som skulle brukes, at undersøkelsene skulle gjennomføres ved hjelp av spørreskjema. Målgruppen skulle være alle pasienter ¹i hjemmetjenesten (det vil si de som mottar hjemmesykepleie) i Trondheim kommune og samtlige ansatte i hjemmetjenesten med direkte pasientkontakt.

¹ Tidligere har begrepet "brukere" av hjemmetjenester vært gjeldende. Med overgang til Helseplattformen er begrepet "pasienter" blitt vanlig – og er den betegnelsen som kommunen nå bruker. I denne rapporten anvendes samme begrep, men med språklige variasjoner. Spørreskjema er foreløpig ikke revidert mht endringen.

Undersøkelsen består av to deler:

- Pasientenes vurdering av tjenesten: *Brukerundersøkelse*
- Ansattes vurdering av tjenesten: *Ansatteundersøkelse*

Brukerundersøkelse

Undersøkelsene i 2009 og 2011 var identiske. I 2013 og 2015 ble spørsmålene som utgjør tema "Brukermedvirkning" og "Aktivitets- og kulturtilbud" endret. Undersøkelsen i 2019 var lik den som ble gjennomført i 2017, med unntak av spørsmålene om "Aktivitets- og kulturtilbud".

I brukerundersøkelsen er skjema strukturert i forhold til bestemte tema, se punkt 1.3. Under hvert av disse tema har skjema et sett påstander med seks faste svaralternativ fra "Helt uenig" = 1 til "Helt enig" = 6 samt mulighet for å krysse av for "Uaktuelt/vet ikke". Spørreskjema åpnet dessuten for å skrive "Behov/ønsker hvis du skal delta på flere aktiviteter enn i dag" og "Andre kommentarer til hjemmetjenesten". Se vedlegg 1, skjema "Brukerundersøkelse".

For å ivareta taushetsplikt og anonymitetskrav ble informasjonsbrev (vedlegg 3), spørreskjema og svarkonvolutt pakket og gjort klart for utsendelse på Esikt, mens utlevering til pasient ble gjennomført av ansatte på hver hjemmetjenesteenhet. Utfylte spørreskjema fra informantene ble sendt i lukket svarkonvolutt direkte til Esikt for registrering og videre behandling. Det er således ikke mulig for Trondheim kommune å spore noen av svarene tilbake til den enkelte respondent. Informasjonsbrevet inneholdt lenke til digitalt spørreskjema man kunne benytte i stedet for papirskjema. Også her var anonymiteten ivaretatt.

Ansatteundersøkelse

Skjema til ansatte omhandler seks tema som tilsvarende tema pasientene ble spurt om. I tillegg ble ansatte bedt om å svare på et sett spørsmål innenfor tema velferdsteknologi. Skjema hadde påstander med faste svaralternativ, og ett felt for "Andre synspunkt/kommentarer". Svar ble avgitt anonymt. Se vedlegg 2, skjema "Ansatteundersøkelse".

Undersøkelsen til ansatte har siden 2013 vært gjennomført elektronisk. Hver enkelt ansatt fikk tilgang til spørreskjema via sin kommunale e-post.

Undersøkelsen ble gjennomført i perioden oktober- november 2023.

1.3 Nærmere om tema for undersøkelsen

For å kunne bedre kvaliteten i tjenestene, er det ønskelig å finne ut hva som er viktigst å legge vekt på i kartlegging av behov og innholdet i tjenestene. Før undersøkelsen i 2009 ble det besluttet å bruke to ekspertpanel bestående av henholdsvis pasient- /pårørenderepresentanter og fagpersonell i forkant av undersøkelsen. Disse ble invitert til å komme med innspill til utvikling av nye brukerundersøkelser, både tema og form. Synspunkt fra ekspertpanelene danner grunnlaget for tema og spørsmål i brukerundersøkelser og ansattundersøkelser innenfor flere tjenesteområder i helse- og velferdstjenesten (referanse 4 og 5). Årets undersøkelse er en gjentakelse av undersøkelsene i 2013, 2015, 2017 og 2019.

Begge undersøkelser, det vil si spørsmål både til pasienter og ansatte, hadde følgende felles tema:

- Informasjon
- Serviceinnstilling
- Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet
- Forutsigbarhet
- Tjenestekvalitet
- Samhandling

I tillegg fikk pasientene spørsmål om *helhetsinntrykket* samt *aktivitets- og kulturtilbud*.

De ansatte fikk spørsmål om *velferdsteknologi* i tillegg til de seks felles tema.

1.4 Organisering av hjemmetjenesten

Hjemmetjenesten i Trondheim kommune består av 12 hjemmetjenesteenheter, samt Hjemmehjelpstjenesten og Trygghetspatruljen som fra 2019 er organisert som en egen avdeling under Helsevakta. Helse- og velferdskontoret i den aktuelle bydelen fatter vedtak om hvilken hjelp/tjenester den enkelte pasient skal få.

Hjemmetjenesteenhetene yter tjenester mellom klokken 07:30 og 22:30 alle dager i uken. Eksempel på tjenester som ytes til pasienter er blant annet personlig stell, bading/dusjing, medikamenthåndtering, sårbehandling og tilrettelegging av måltid ("hjemmesykepleie").

Hjelp til rengjøring, og hjelp mellom 22:30 og 07:30 (for eksempel til å legge seg/stå opp) ytes av henholdsvis Hjemmehjelpstjenesten og Trygghetspatruljen.

I undersøkelsen er pasientene bedt om å vurdere tjenester som *hjemmetjenesteenhetene* yter. For å få bedre flyt i teksten blir hjemmetjeneste og hjemmetjenesteenheter brukt synonymt.

Oversikten i tabellen nedenfor viser det omtrentlige antallet pasienter og ansatte som har blitt invitert til å delta i undersøkelsen for hver enhet.

Oversikt over antall pasienter og ansatte i målgruppen for undersøkelsen.

Enhet	Antall pasienter i målgruppen	Antall ansatte i målgruppen
Bergheim	195	89
Byåsen	440	66
Heimdal	400	79
Klæbu	110	27
Lade	210	49
Nidarvoll	272	69
Nidelven	313	66
Saupstad	322	89
Spongdal	91	23
Strinda	270	58
Strindheim	232	62
Valentinlyst	190	38
Vår Frue Menighet	17	9
Sum *)	3062	724

* Tallene avviker noe fra fagsystemer og ansattelister.

I tillegg til de tolv hjemmetjenesteenhetene, deltok Vår Frue Menighets Aldersboliger i denne undersøkelsen. Med unntak av Spongdal hjemmetjeneste med 91 pasienter og Vår Frue Menighets Aldersboliger med 17, varierer antallet pasienter i hver hjemmetjenesteenhet fra 110 til 440. Antall ansatte gjenspeiler antallet pasienter, fra om lag 10 ansatte ved Vår Frue Menighet, til nærmere 90 ved Bergheim hjemmetjeneste. Antall ansatte er her antall personer, og ikke antall årsverk.

1.5 Presentasjon av resultatene

Resultatene blir presentert på bynivå i denne hovedrapporten, og på enhetsnivå i form av 13 ulike enhetsrapporter. Hovedrapporten gjør rede for resultatene fra undersøkelsen i kommunens hjemmetjenesteenheter samlet sett, mens resultatene i enhetsrapportene fremstilles slik at den enkelte enhet kan sammenligne seg med andre enheter – samt gjennomsnittet for hele tjenesteområdet.

Resultatene fra undersøkelsen sammenlignes med resultatene fra undersøkelsen i 2019. Dette er mulig da vi både har samme spørsmål, tilsvarende målgruppe og de samme enhetene i begge undersøkelsene.

I rapportering av resultatene i denne hovedrapporten benyttes følgende presentasjonsformer:

- Frekvenstabeller og figurer med prosenttall
- Gjennomsnittstall for hvert temaområde (indeks / skår)
- Gjennomsnittstall for hvert spørsmål

Bruk av indekser er valgt for å forenkle sammenligningen. Gjennomsnittstallene er regnet ut ved svarfordeling basert på en tallbasert skala fra 1 - 6, der 6 er mest positiv (helt enig i påstanden). Svarkategorien «Uaktuelt / vet ikke» inngår ikke i beregningen. Det er viktig å se på skårer som en forenkling der viktige nyanser ikke vises; at enkeltpersoner svarer ulikt; at det er forskjeller mellom enheter og at antall informanter per spørsmål varierer – for å nevne noen.

2 DELTAKELSE I BRUKERUNDERSØKELSEN

Det er gjennomført flere brukerundersøkelser i Trondheim kommune de siste årene. I stedet for å sende undersøkelsen ut pr. post, blir spørreskjema overlevert til den enkelte pasient av ansatte i hjemmetjenesten.

Etter utdeling til den enkelte har ansatte i hjemmetjenesteenhetene fulgt opp med gjentatte oppfordringer til sine pasienter om å svare på skjema. Svarprosenten i årets undersøkelse er 48,8%.

I 2011 var den 51,8; i 2013 : 52,5 ; i 2015: 54,3; i 2017: 55,9 % og i 2019 53,2 %.

2.1 Hvilke brukere omfattes av undersøkelsen

Målgruppen for undersøkelsen var alle innbyggere i Trondheim kommune som pr. oktober 2023 mottok hjemmetjenester i form av blant annet personlig stell, bading/dusjing, sårbehandling, medikamentbehandling og/eller bistand til måltider ("hjemmesykepleie").

2.2 Hvor mange pasienter har svart på spørreskjema

Tabell 1: Antall svar fra pasienter

Enhet	Utleverte skjema 2023	2019		2023	
		Antall svar	Prosent	Antall svar	Prosent
Bergheim	195	125	74	115	59,0
Byåsen	440	83	43,9	222	50,5
Heimdal	400	143	39,4	163	40,8
Klæbu	110	*	*	38	34,5
Lade	210	120	57,7	108	51,4
Munkvoll	*	102	64,6	*	*
Nidarvoll	272	144	53,3	157	57,7
Nidelven	313	132	51	96	30,7
Saupstad	322	155	54,2	183	56,8
Spongdal	91	64	68,8	58	63,7
Strinda	270	117	44,5	138	51,1
Strindheim	232	132	61,1	120	51,7
Valentinlyst	190	79	52	86	45,3
Vår Frue Menighets Aldersboliger	17	11	61,1	11	64,7
Totalt	3062	1407	53,2	1495	48,8

*) Ingen data grunnet endringer i enhetsstruktur.

Til sammen 3062 skjema ble utlevert, fordelt på 13 enheter. Målgruppen består hovedsakelig av hjelpetrequende eldre (jmfør tabell 3 og 6). Det var lagt stor vekt på å gi forhåndsinformasjon til enhetslederne og ansatte, slik at de lettere kunne bidra til å motivere pasientene til å delta i undersøkelsen. Likevel viser tilbakemeldinger fra både pasienter og pårørende at noen opplever at undersøkelsen blir for vanskelig og av den grunn unnlater å svare. Det har også kommet tilbakemeldinger pr. telefon fra de som forteller at ettersom en har så lite hjelp, har en lite grunnlag for å svare på spørsmålene. Dette gjaldt særlig for pasienter som bare har hjelp annenhver uke, blant annet til medisindosering. Noen har valgt å svare blankt på enkeltspørsmål. Derfor varierer utfyllingsgraden - antall svar pr spørsmål - noe som vises i de enkelte tabeller.

Svarprosenten varierer mellom enhetene fra 30,7 til 64,7. Svarprosent totalt er 48,8. Den samlede svarprosenten er litt lavere enn i 2019, men anses likevel å reflektere god representativitet. Siden 2019 er der endringer i enhetsstrukturen, ved at Klæbu hjemmetjeneste er kommet til – og Munkvoll har blitt sammenslått med Byåsen hjemmetjeneste.

2.3 Opplysninger om pasienter som har svart

Tabell 2: Kjønnfordeling

Kjønn	2019		2023	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Mann	511	37,2	605	42,0
Kvinne	863	62,8	834	58,0
Totalt*	1407	100	1439	100

*56 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2023

Som i tidligere undersøkelser i hjemmetjenesten er andelen kvinner som har svart i 2023, større enn andelen menn, henholdsvis 58 % og 42 %.

Tabell 3: Aldersfordeling

Aldersfordeling	2019		2023	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Yngre enn 20 år	0	0,0	0	0,0
20 – 39 år	29	2,1	27	1,9
40 – 59 år	84	6,2	114	8,0
60 – 79 år	474	34,7	518	36,4
80 år og eldre	778	57,0	765	53,7
Totalt*	1365	100	1424	100

* 71 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2023

Da antallet informanter er ulikt fra 2019 til 2023, må en se på prosentfordeling når en sammenligner. I tabellen over ser vi at den største endring i alderssammensetning er antall svar fra de som er 80 år og eldre, nedgang på 3,3 prosentpoeng i forhold til 2019. Andelen informanter fra 40 til 79 år, har økt i samme størrelsesorden.

Tabell 4: Bostatus

Bor alene?	2019		2023	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	939	68,0	933	64,9
Nei	441	32,0	504	35,1
Totalt*	1380	100	1437	100

* 58 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2023

Tabellen over viser at andelen som bor alene har en nedgang på 3,1 prosentpoeng fra 2019.

Tabell 5: Hvor lenge har du hatt hjelp fra hjemmetjenesten?

Hvor lenge hatt hjelp fra hjemmetjenesten?	2019		2023	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Under 1 mnd	47	3,5	43	3,1
1 mnd – 1 år	304	22,9	337	24,0
Over 1 år	976	73,5	1026	73,0
Totalt*	1327	100	1406	100

* 89 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2023

På spørsmålet om hvor lenge pasienten har hatt hjelp fra hjemmetjenesten viser resultatet at hovedtyngden av informantene (73,0 %) har hatt hjelp fra hjemmetjenesten i mer enn ett år, mens bare en mindre andel av de som har besvart har hatt hjelp i mindre enn en måned. Fordelingen er svært lik den for 2019.

Vi tolker dette til at pasientene som har svart på spørsmålene i undersøkelsen har gode forutsetninger for å mene noe om tjenestene de mottar.

Tabell 6: Mengde hjelp fra hjemmetjenesten (hyppighet)

Mengde hjelp fra hjemmetjenesten	2019		2023	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Annenhver uke eller mindre	110	8,6	229	16,9
En gang pr. uke	170	13,3	207	15,3
To – tre ganger pr. uke	93	7,3	123	9,1
En gang pr. dag	248	19,4	238	17,6
To eller flere ganger daglig	658	51,4	556	41,1
Totalt*	1279	100	1353	100

*142 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2023

For å få et bilde av informantenes kontakt med hjemmetjenesten, ble de spurt om hvor ofte de mottok tjenester. På bakgrunn av disse opplysningene ser en at de som har svart har relativt mye kontakt med tjenesteutøverne - og derav har godt grunnlag for å uttale seg. Det er 58,7 % av respondentene i 2023 som har hjelp en gang per dag eller oftere. Bildet er litt endret etter 2019, ved at der er 10,3 prosentpoeng færre i kategorien hyppigst hjelp – og tilsvarende større andel med lav hyppighet.

Som tabell 7 og 8 viser, er det bare en liten andel som oppgir at de har fast hjelp fra trygghetspatruljen til å legge seg eller stå opp. For begge spørsmål var det imidlertid en del som ikke hadde svart, henholdsvis 191 og 161 personer.

Tabell 7: Har du regelmessig/fast hjelp fra trygghetspatruljen på kvelden, etter kl.22:30?

Hjelp fra trygghetspatruljen etter kl.22:30?	2019		2023	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	76	6,1	79	6,1
Nei	1170	93,9	1225	93,9
Totalt*	1246	100	1304	100

*191 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2023

Tabell 8: Har du regelmessig/fast hjelp fra trygghetspatruljen om morgenen, før kl.07:30?

Hjelp fra trygghetspatruljen før kl.07:30?	2019		2023	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	47	3,7	71	5,3
Nei	1207	96,3	1263	94,7
Totalt*	1254	100	1334	100

*161 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2023

2.4 Antall hjelpere til hver pasient

Det er en kontinuerlig utfordring for hjemmetjenesten å tilstrebe færrest mulig hjelpere pr. pasient. Dette for å sikre målet om kvalitetsutvikling i tjenesten.

Pasienter som har et stort hjelpebehov har ofte hjelp flere ganger pr. døgn. Faktorer som bidrar til at det blir mange forskjellige hjelpere er at de fleste ansatte i hjemmetjenesten går i turnus, mange jobber deltid og at det er behov for ulike kompetanser overfor pasientene. Se for øvrig Formannskapssak fra 2012; *"Kvalitetsmål for kontinuitet og forutsigbarhet i hjemmetjenestens tjenesteyting"* (referanse nr 6), samt Formannskapssak fra 2017: 17/23695 *"Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten"* (referanse nr 10) som har fokus på antall hjelpere og hva som kan gjøres for å få minimalisere tallet.

I undersøkelsen svarer pasientene på spørsmålet: *Hvor mange forskjellige hjelpere fra hjemmetjenesten anslår du har det vært hos deg de siste 2 uker?*

Tabell 9: Antall forskjellige hjelpere siste to uker – anslått av pasient

Hvor mange forskjellige hjelpere fra hjemmetjenesten anslår du har det vært hos deg de siste 2 uker	2019		2023	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
1-3 hjelpere	222	21,0	401	29,1
4-6 hjelpere	195	18,4	352	25,5
7-9 hjelpere	140	13,2	243	17,6
10-12 hjelpere	273	25,8	200	14,5
13-15 hjelpere	84	7,9	93	6,7
Over 15 hjelpere	143	13,5	90	6,5
Total*)	1057	100	1379	100

*116 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2023

Tabellen viser at 86,7% av de som har svart, anslår at 12 eller færre forskjellige hjelpere har vært hos dem de siste to uker. Sammenlignet med 2019 anslår færre pasienter å ha hatt hjelp fra flere enn 10 forskjellige - en forskjell på 19,4 prosentpoeng.

Tallene gir mer innsikt om vi krysstabulerer mot hyppighet av hjelp (tabell 6) – som også har blitt gjort i tidligere undersøkelser.

I denne rapporten ble slik analyse prøvd, men data måtte forkastes pga misvisning ved svært mange usannsynlige og umulige kombinasjoner².

Her illustreres også en generell svakhet ved subjektiv selvrapportering, at de objektive fakta kan være forskjellig fra informantens opplevelse. På den andre siden ligger styrken i at en får belyst nettopp det subjektive pasientperspektivet – som er undersøkelsens hovedformål.

² Eksempelvis oppga flere som fikk hjelp en gang pr uke, å ha hatt 10-12 forskjellige hjelpere siste to uker.

2.5 Hvem har fylt ut spørreskjema

Tabell 10: Hvem har fylt ut spørreskjema

Hvem har fylt ut spørreskjema	2019		2023	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Jeg som mottar tjenester	586	47,0	755	55,5
Jeg, sammen med pårørende	400	32,1	379	27,9
En av mine pårørende	145	11,6	152	11,2
Annen	115	9,2	74	5,4
Totalt*	1246	100	1360	100

*135 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2023

For noen pasienter kan det være vanskelig å fylle ut skjema på egen hånd, disse ble oppfordret til å få bistand til utfylling av sine pårørende eller andre. 83,4 % av pasientene har fylt ut skjema selv, eller med bistand fra pårørende. Sammenlignet med 2019 er dette en større andel.

Ved kryss for "Annen" var det anledning å skrive relasjon til pasient. "Venn", "nabo" og "assistent" var hyppig brukt, men utfyllingen viste at mange pårørende hadde skrevet i feltet. Dette medfører at kategorisering av relasjon ikke vil gi innsikt.

3 DELTAKELSE I ANSATTEUNDERSØKELSEN

3.1 Hvilke ansatte omfatter undersøkelsen

I tillegg til å få kjennskap til pasientenes synspunkt, ønsket kommunedirektøren å få et ansatteperspektiv på tjenestene. Alle ansatte i hjemmetjenesten med direkte pasientkontakt, uavhengig av stillingsandel og tilsettingsforhold, fikk anledning til å delta i undersøkelsen. Spørsmålene var relatert til de samme tema som pasientene fikk spørsmål om. I tillegg skulle de besvare seks spørsmål om velferdsteknologi (se spørreskjema, vedlegg 2). Ansatte besvarte undersøkelsen elektronisk. Enheten skaffet til veie adresselister (e-postadresser) til sine ansatte, disse ble sendt til Esikt, som sørget for utsendelse av undersøkelsen.

3.2 Hvor mange ansatte har svart på spørreskjema

Tabell 11: Antall svar fra ansatte

Enhet	2019			2023		
	Utsendte skjema	Antall svar	Svar i %	Utsendte skjema	Antall svar	Svar i %
Bergheim	68	59	86,8	89	50	56,2
Byåsen	35	29	82,9	66	49	74,2
Heimdal	89	58	65,2	79	36	45,6
Klæbu	*	*	*	33	33	100,0
Lade	35	32	91,4	49	17	34,7
Munkvoll	46	32	69,6	*	*	*
Nidarvoll	70	50	71,4	69	45	65,2
Nidelven	60	43	71,7	66	35	53,0
Saupstad	70	63	90,0	89	65	73,0
Spongdal	27	23	85,2	23	14	60,9
Strinda	60	54	90,0	58	35	60,3
Strindheim	58	50	86,2	62	38	61,3
Valentinlyst	46	35	76,1	38	21	55,3
Vår Frue Menighets Aldersboliger	10	8	80,0	9	5	55,6
Totalt	674	536	79,5	730	443	60,7

*) Ingen data grunnet endringer i enhetsstruktur.

I 2023 ble det utsendt til sammen 730 invitasjoner til ansatte fordelt på 13 enheter.

Tabellen over viser at svarprosenten varierer mellom enhetene fra 34,7 til 100 %. Totalt har 443 av de ansatte svart – som gir 60,7% deltagelse. Sammenlignet med 2019 har enhetene hatt en nedgang i svarandelen for ansatte på 18,8 prosentpoeng.

Antall ansatte er et tall for antall personer, til forskjell fra antall årsverk og antall stillinger. Denne presiseringen er det viktig å ha med i den videre tolking av resultater.

3.3 Bakgrunnsopplysninger om ansatte som har svart

Ansatte ble bedt om å opplyse følgende bakgrunnsopplysninger; *utdanning, tilsettingsforhold, antall år tilsatt i kommunen, arbeidsmengde de siste fire ukene og primærkontaktfunksjon*. Resultatet presenteres i tabellene på de tre neste sidene.

Utdanning

Tabell 12: Informantenes utdanning

Utdanning	2019		2023	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ettårig utdanning og/eller fagbrev	154	28,7	122	27,4
3-årig helse-/sosialfaglig utdanning	242	45,1	189	42,4
Helse-/sosialfaglig utdanning utover 3 år	85	15,8	76	17,0
Uten helsefaglig utdanning	56	10,4	59	13,2
Totalt*	537	100	446	100

*Alle ansatte som besvarte undersøkelsen hadde fylt ut dette spørsmålet.

På spørsmål om hvilken utdanning de ansatte har, var det fire svaralternativ, jamfør tabell 12. Vi registrerer små endringer blant de som har besvart undersøkelsen, og ser at andelen faglærte holder seg svært høy.

Tilsettingsforhold i kommunen

Tabell 13: Tilsettingsforhold

Tilsettingsforhold	2019		2023	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Fast tilsatt	513	95,5	430	96,4
Vikar/midlertidig tilsatt	24	4,5	16	3,6
Totalt*	537	100	446	100

*Alle ansatte som besvarte undersøkelsen hadde fylt ut dette spørsmålet.

De aller fleste som har svart på undersøkelsen, er fast tilsatt i kommunen, hele 96,4 %. Andelen vikarer/midlertidig tilsatte som har svart, er 3,6 % (16 ansatte).

Tabell 14: Heltid - deltid

Heltid – deltid	2019		2023	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Jobber hel stilling	359	66,9	332	74,4
Jobber deltid	178	33,1	114	25,6
Totalt*	537	100	446	100

*Alle ansatte som besvarte undersøkelsen hadde fylt ut dette spørsmålet.

Svaret på dette spørsmålet angir ikke hvilken stillingsandel informanten har, kun om hun/han er tilsatt i hel- eller deltidsstilling. Sammenlignet med 2019 har andel informanter i hel stilling økt med 7,5 prosentpoeng, til 74,4 % i 2023.

Tabell 15: Arbeidstid

Turnus eller dagarbeidstid	2019		2023	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Jobber i turnus	505	94,0	421	94,4
Dagarbeidstid	32	6,0	25	5,6
Totalt*	537	100	446	100

*Alle ansatte som besvarte undersøkelsen hadde fylt ut dette spørsmålet.

Som en kan lese av tabell 15 er det prosentmessig svært stor andel av de som har svart som jobber i turnus, 94,4 %.

Antall år tilsatt i kommunen

For å besvare hvor mange år en har vært tilsatt i kommunen, kunne en krysse for en av seks svarkategorier. Tabell 16 viser antall svar i hver svarkategori etter årstall.

Tabell 16: Antall år tilsatt i kommunen

Antall år ansatt i kommunen	2019		2023	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
To år eller mindre	139	25,9	121	27,1
3 – 5 år	124	23,1	107	24,0
6 – 8 år	61	11,4	55	12,3
9 – 11 år	52	9,7	42	9,4
12 – 14 år	44	8,2	30	6,7
15 år eller mer	117	21,8	91	20,4
Totalt*	537	100	446	100

*Alle ansatte som besvarte undersøkelsen hadde fylt ut dette spørsmålet.

Av de informantene som har svart, har 51,1 % vært ansatt i kommunen i 5 år eller mindre. Sammenlignet med 2019 er prosentfordelingen i 2023 til de ulike svarkategoriene noenlunde lik. Det er (20,4 %) av respondentene som har vært ansatt i kommunen i 15 år eller mer, litt lavere andel enn i 2019.

Arbeidsmengde de siste fire uker

I stedet for å spørre om stillingsandel, ble informantene bedt om å krysse av for hvor mange timer de har jobbet de siste fire ukene. Sammen med antall år den ansatte har vært tilsatt i kommunen (tabell 16), vil opplysningene i tabell 17 gi et bilde på hvor mye kontakt informanten har med tjenestestedet.

Tabell 17: Arbeidsmengde de siste fire ukene

	2019		2023	
Antall timer siste 4 uker	Antall	Prosent	Antall	Prosent
1 – 22 timer (1 – 15 % still.)	30	5,6	40	9,0
23 – 43 timer (16 – 30 % still.)	42	7,8	48	10,8
44 – 71 timer (31 – 50 % still.)	38	7,1	32	7,2
72 – 93 timer (51 – 65 % still.)	27	5,0	18	4,0
94 – 114 timer (66 – 80 % still.)	54	10,1	30	6,7
Over 115 timer (81 – 100 % still.)	346	64,4	278	62,3
Totalt*	537	100	446	100

* Alle ansatte som besvarte undersøkelsen hadde fylt ut dette spørsmålet.

Tabell 17 viser at 73 % av de som har svart har jobbet mer enn halv stilling de siste fire ukene. Dette er litt mindre andel enn i 2019, men likevel den største. Andelen som oppgir å ha jobbet mellom 1 og 15 % stilling de siste fire ukene har økt litt, til 9%.

Primærkontaktfunksjon

Hjemmetjenesten har fokus på at alle pasienter skal ha en primærkontakt/kontaktperson. Primærkontakter har en definert funksjon overfor pasienten. Ansatte kan være primærkontakt for en eller flere pasienter. Enkelte ansatte - for eksempel de med liten stillingsandel, vikarer m.v. - har ikke denne funksjonen. Tabell 18 viser hvor mange ansatte av de som har svart som faktisk er oppnevnt som primærkontakt.

Tabell 18: Primærkontaktfunksjon for pasient

Primærkontakt for en/flere pasienter	2019		2023	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	367	68,3	309	69,3
Nei	170	31,7	137	30,7
Totalt*	537	100	446	100

*Alle ansatte som besvarte undersøkelsen hadde fylt ut dette spørsmålet.

Andelen av informantene som hadde funksjon som primærkontakt overfor en eller flere pasienter i 2023 er 69,3 %. Det er om lag same andel som i 2019. Både i bruker- og ansatteundersøkelsen under tema *tjenestekvalitet* spørres det om hvordan primærkontaktordningen fungerer. Svarene gjengis i tabell 19 og 22, hhv for pasienter og ansatte.

4 RESULTATER FRA BRUKERUNDERSØKELSEN

I dette kapitlet presenteres svarene fra pasientene. Resultatene blir gjengitt i tabeller og figurer, og sammenlignes med resultatene i 2019. Svarfordelingen på de 28 enkeltspørsmålene blir gjengitt i prosent. Videre gjengis gjennomsnittsskår for hvert enkeltspørsmål samt for hvert temaområde.

På siste side hadde skjema to felt for kommentarer, henholdsvis spørsmål 29; "Hva er dine behov/ønsker hvis du skal delta på flere aktiviteter enn i dag" og I: "Andre kommentarer til hjemmetjenesten". Svarene på spørsmål 29 kommenteres under tema "Aktivitets- og kulturtilbud", mens svarene i det siste åpne feltet sammenfattes i punkt 4.3.

Tallene i tabeller som inneholder gjennomsnittsskårer, framkommer etter at svaralternativene er omkodet til følgende tallverdier: "Helt uenig" = 1, "2" = 2, "3" = 3, "4" = 4, "5" = 5 og "Helt enig" = 6. "Uaktuelt/vet ikke" er holdt utenfor. Gjennomsnittsverdiene i tabellene kan i prinsippet variere fra 1 til 6. Stigende gjennomsnittsverdi betyr økende grad av enighet. Gjennomsnittstallene må leses i sammenheng med svarfordelingen, da viktige nyanser kan skjule seg bak den forenkling ett enkelt tall gir.

4.1 Pasientenes svar på spørsmålene 1 – 28

Prosentvis svarfordeling på alle spørsmålene

Tabell 19: Svarfordeling i prosent for alle spørsmålene, antall svar og gjennomsnittsskårer

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar 2023	Skår 2023	Skår 2019
1. Jeg har fått så mye informasjon om hjemmetjenesten som jeg trenger	5,2	4,2	8,5	14,8	19,1	39,2	8,9	100	1422	4,7	4,8
2. Jeg vet godt hvor jeg kan ta kontakt for mer informasjon om hjemmetjenesten	8,5	5,1	8,0	10,2	15,2	46,2	6,8	100	1415	4,7	4,9
3. Serviceerklæringen (brosjyren) fra hjemmetjenesten er nyttig for meg	10,8	4,2	8,3	9,9	7,6	20,2	39,0	100	1331	4,0	4,2
4. Jeg vet hvem som er min kontaktperson (primærkontakt) i hjemmetjenesten	20,3	4,0	3,8	5,3	5,2	45,5	16,0	100	1416	4,3	4,7

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar 2023	Skår 2023	Skår 2019
5. Jeg får god informasjon av de ansatte i hjemmetjenesten om andre typer tjenester fra kommunen	16,3	7,7	10,9	12,9	12,4	24,1	15,7	100	1395	3,8	4,1
6. Jeg synes de ansatte opptrer høflig overfor meg	3,5	1,0	2,7	5,7	15,5	70,7	0,9	100	1431	5,4	5,5
7. Jeg synes de ansatte gir meg hjelp på en respektfull måte	3,1	1,8	2,6	5,8	16,1	68,4	2,2	100	1438	5,4	5,4
8. Jeg synes det er lett å få kontakt med den jeg har behov for i hjemmetjenesten pr. telefon	11,5	6,6	7,7	9,8	14,4	32,5	17,4	100	1420	4,3	4,5
9. Jeg synes at de ansatte er fleksible overfor meg når jeg trenger det	3,8	3,3	6,0	11,7	17,9	48,1	9,3	100	1410	5,0	5,1
10. Jeg er fornøyd med tidspunktet for når jeg får bistand til å stå opp	2,8	2,0	3,1	5,8	6,5	19,2	60,6	100	1334	4,7	4,8
11. Jeg er fornøyd med tidspunktet for når jeg får bistand til å legge meg	3,2	1,2	2,1	3,9	4,5	12,8	72,4	100	1299	4,6	4,8
12. Jeg er trygg på at oppfølgingen vi har blitt enige om, blir gjennomført som planlagt	3,2	2,7	5,5	9,4	17,4	44,1	17,7	100	1359	5,0	5,0
13. Jeg er fornøyd med oppfølgingen jeg fikk fra hjemmetjenesten etter	2,6	1,8	4,0	6,4	13,2	36,4	35,7	100	1259	5,1	5,2

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar 2023	Skår 2023	Skår 2019
sykehus-innleggelse											
14. Jeg vet hvilken hjelp jeg skal få fra hjemmetjenesten	4,0	2,1	4,8	7,4	14,5	59,5	7,7	100	1412	5,2	5,2
15. Jeg vet når på døgnet jeg skal få hjelp fra hjemmetjenesten	4,0	2,4	4,8	8,1	15,0	55,1	10,6	100	1380	5,2	5,2
16. Jeg får beskjed hvis hjelpen uteblir, eller at hjelpen blir forskjøvet i forhold til avtalt tid	11,8	6,2	8,2	11,6	13,2	31,0	17,9	100	1384	4,2	4,3
17. Jeg opplever at de ansatte kjenner meg og min situasjon godt nok til å utføre hjelpen jeg får	3,6	3,5	5,6	11,0	18,2	51,7	6,5	100	1420	5,0	5,2
18. Jeg opplever at de ansatte har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen jeg får	3,2	3,4	5,3	10,7	20,7	49,4	7,4	100	1399	5,1	5,1
19. Kontaktperson (primærkontakt-) ordningen fungerer godt for meg	12,3	5,1	6,5	7,7	10,8	37,9	19,6	100	1381	4,4	4,7
20. Jeg opplever at de ansatte bryr seg om meg	2,4	2,4	3,9	9,9	19,5	57,6	4,3	100	1419	5,2	5,3
21. Jeg opplever at de ansatte rydder etter utført oppdrag	3,9	2,7	5,1	8,3	16,0	45,1	18,9	100	1385	5,0	4,9
22. Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens	2,1	1,3	2,6	6,1	18,4	66,2	3,3	100	1439	5,4	5,5

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar 2023	Skår 2023	Skår 2019
23. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom mine pårørende og de ansatte	4,0	1,4	3,6	5,0	13,6	41,7	30,7	100	1377	5,1	5,3
24. Jeg opplever at samarbeidet mellom de ansatte innad i hjemmetjenesten fungerer godt	3,8	2,5	4,2	9,7	15,1	39,7	25,0	100	1396	5,0	5,1
25. Jeg opplever at samarbeidet mellom hjemmetjenesten og fastlegen min fungerer godt	4,0	2,8	4,5	6,4	12,4	34,2	35,6	100	1396	4,9	5,0
26. Samlet sett er jeg fornøyd med hjelpen jeg får fra hjemmetjenesten	2,6	1,3	3,9	8,6	20,4	61,1	2,1	100	1436	5,3	5,4

Tabell 19 viser svarfordeling i prosent for hvert enkelt spørsmål. De to kolonnene helt til høyre viser gjennomsnittsskår for 2023 og 2019. Se kommentarer på neste side.

Tabell 20: Svarfordeling på spørsmål om aktivitets- og kulturtilbud

	2019		2023	
27. Har du tilstrekkelig aktivitets- og kulturtilbud som du kan benytte?	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	588	45,2	546	39,3
Nei	289	22,2	372	26,8
Vet ikke	423	32,5	470	33,9
Totalt*	1300	100	1388	100

* 107 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2023

I tabell 20 fremgår det at alle tre svarkategorier har en stor andel respondenter. Sammenlignet med 2019 har «Vet ikke»- kategorien minst endring. Andelen som svarer at de ikke har tilstrekkelig aktivitets- og kulturtilbud har økt med 4,6 prosentpoeng til 26,8%.

Tabell 21: Svarfordeling: informasjon om aktivitets- og kulturtilbud

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar 2023	Skår 2023	Skår 2019
28. Jeg vet hvor jeg finner informasjon om aktuelle aktivitets- og kulturtilbud	26,9	9,6	14,3	12,7	11,6	23,9	1,1	100	1340	3,5	3,7

* 155 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2023

Tabellen viser at den største andelen informanter har svart på skalaens ytterpunkt: «Helt uenig» 26,9% og «Helt enig» 23,9%. Svarfordelingen viser stor spredning, til sammen har 27% har krysset for «3» eller «4». Skåren er litt lavere enn i 2019.

I fritekstfeltet (spørsmål 29) oppga 77 personer at de ikke hadde behov eller ønsker om flere aktiviteter eller tilbud.

Skårene som er gjengitt i tabellene for spørsmål 1-26 samt 28 kan variere på en tallbasert skala fra 1 - 6, der 6 er mest positiv. Jamfør også kapittel 1.5 må tallene leses med forsiktighet, som en oversikt og forenkling uten spredningsmål.

Alle skårer fra 2023 undersøkelsen som her er aggregert til kommune-nivå - er høyere enn skalaens matematiske middelværdi (3,5) og varierer etter spørsmål mellom 3,8 og 5,4.

Spørsmålene nr 6, 7 og 22 har høyeste skårer. Omtrent alle som har deltatt i undersøkelsen har besvart disse tre spørsmål, og en kan derfor legge til grunn at pasientene opplever at ansatte i hjemmetjenesten opptrer høflig og yter hjelp på en respektfull måte, dessuten at ansatte og pasienter kommer godt overens.

På spørsmål 26, grad av fornøydhet samlet sett (helhetsinntrykket), har pasientene gitt snittskår på 5,3 - som betraktes som meget høy.

Spørsmål 3, 5 og 16 får lavest skårer. Disse handler om informasjon om andre typer tjenester og om pasienten får beskjed hvis hjelpen uteblir. Spørsmålene er imidlertid ikke besvart av alle deltakerne.

Det samlede oversiktsbildet som skårene fra tabellen gir, viser at de aller fleste spørsmål i årets undersøkelse har lik eller litt lavere skår sammenlignet med 2019.

Størst nedgang fra 2019 har spørsmål 4, 19, 5 og 3. Disse er også blant de spørsmål nevnt ovenfor som får lavest skår.

Størrelsen på skår-differansen alene kan være misvisende, da styrken på forskjeller også må hensynta spredningsmål. Derfor ble forskjellene i gjennomsnitt for alle spørsmål testet for statistisk signifikans³. Metoden var å sammenligne gjennomsnittsskårer for alle respondenter i 2019 mot skårene for alle i 2023. Dette ble gjort for hvert enkelt spørsmål fra 1 til 26.

Resultatet viste at skårene i 2023 var signifikant lavere enn i 2019 for 10 av 26 spørsmål. Disse er spørsmålene 1-5 og 8, 17, 19, 23 og 24. Tilsvarende ligger forskjeller for de resterende 16 av spørsmålene – altså flertallet - innenfor tilfeldig variasjon.

³ SPSS t-test ble benyttet, med 95% konfidensintervall ($p < .05$)

4.2 Grafisk framstilling med gjennomsnittsskårer fra 2019 og 2023

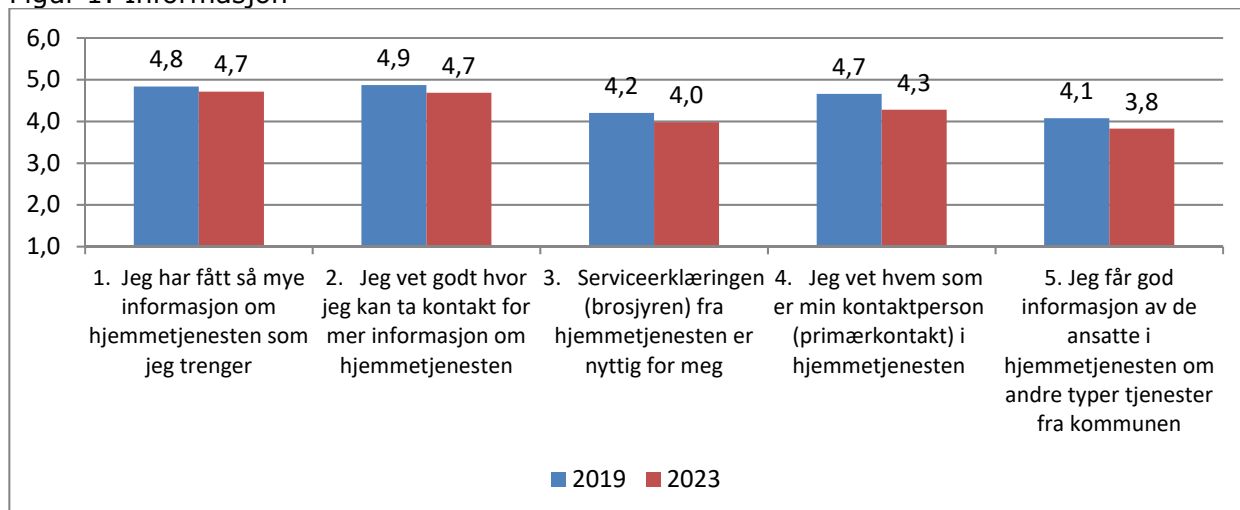
De enkelte spørsmål er ordnet i tema og er også presentert slik i spørreskjema (vedlegg 1).

I pkt 4.2 blir hvert enkelt tema i undersøkelsen omtalt sammen med grafisk fremstilling av skårer etter årstall for gjennomføring.

Tilsvarende spørsmål som i tabellen over ble også stilt til de ansatte. Svarene fremstilles i rapportens punkt 5.1.

Informasjon

Figur 1: Informasjon

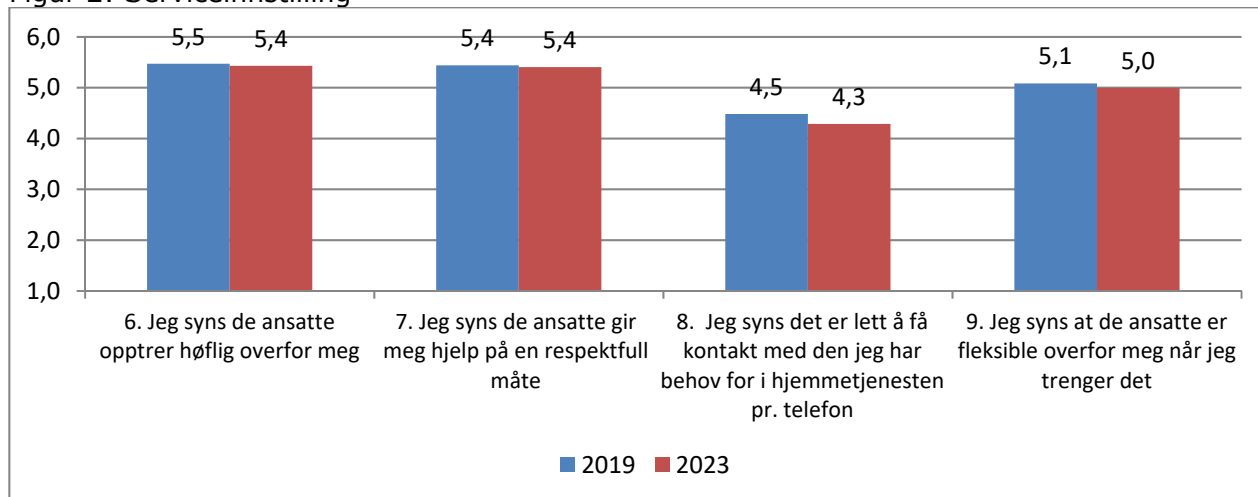


Tema *informasjon* består av fem spørsmål. Som i tidligere undersøkelser får dette tema lavere skår enn andre tema (jamfør tabell 22 og figur 9). Alle enkeltspørsmål knyttet til *informasjon* har lavere skår sammenlignet med 2019. Forskjellene er også statistisk signifikant på kommune-nivå. (jfr kapittel 4.1).

En stor andel svarte "Uaktuelt/vet ikke" på spørsmål om serviceerklæringen er nyttig, og på spørsmål om kjennskap til kontaktperson, merker vi oss at andelen som har krysset av på "Helt uenig" er 20,3 % (jamfør tabell 19).

Serviceinnstilling

Figur 2: Serviceinnstilling

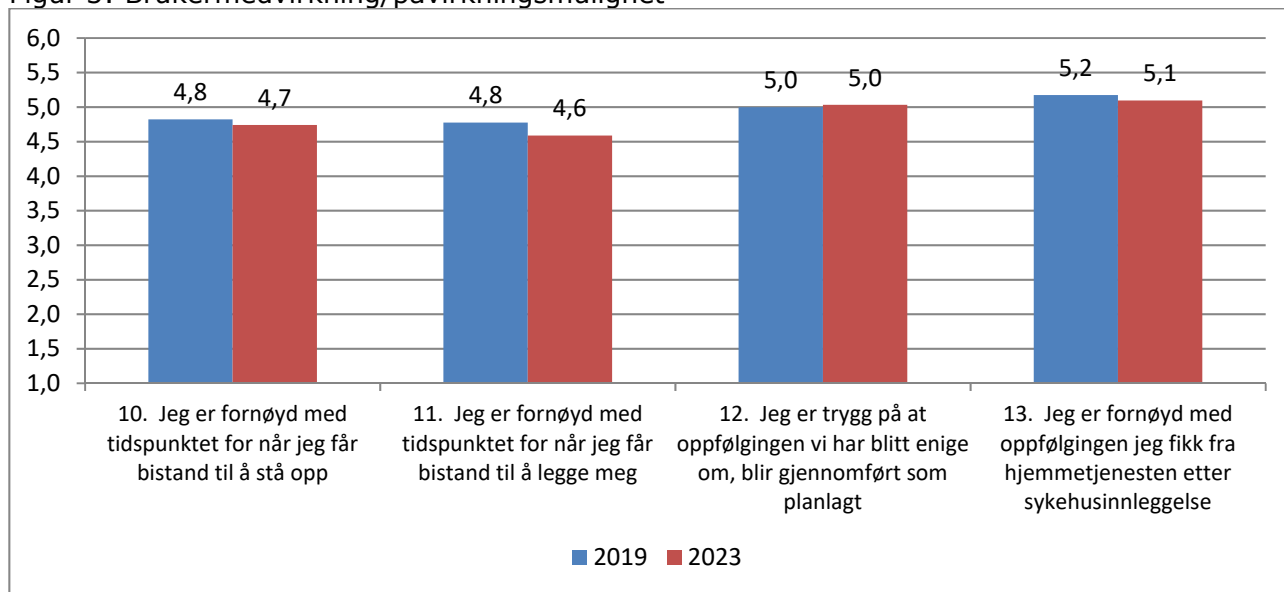


Tema *serviceinnstilling* bestod av fire spørsmål. Samlet sett på hele temaet er det liten endring fra 2019 (se tabell 22 og figur 9), og pasientene er gjennomgående svært godt fornøyd med de ansattes serviceinnstilling.

Spørsmålene 6, 7 og 9 angående ansattes høflighet, respekt og fleksibilitet er besvart av omtrent alle de spurte, og er også i år gitt en meget høy skår. Spørsmål 8 har lavest skår innen tema, som også er signifikant lavere enn i 2019.

Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet

Figur 3: Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet

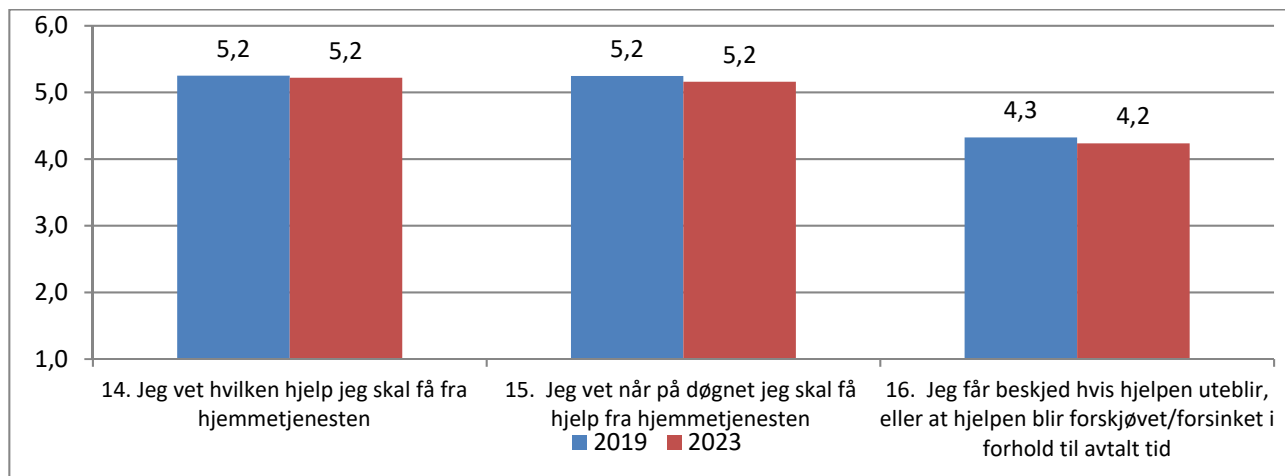


Spørsmål 10 - 13 utgjorde tema *brukermedvirkning/påvirkningsmulighet*. Gjennomsnittsskår for hele temaet er på 5,0 i begge målinger. En stor andel krysser "Uaktuelt/vet ikke" på disse fire spørsmål, noe som reflekterer at bistanden ikke ytes til alle. (se tabell 19).

Spørsmål 13 vedrørende oppfølging etter sykehusinnleggelse har en skår på 5,1, omtrent likt med 2019. Spørsmålet skulle *bare* besvares av de som hadde hatt sykehusinnleggelse siste 12 mnd. 236 personer (15,8% av 1495) har unnlatt å svare. Av de som har svart, har 35,7 % krysset "Uaktuelt/vet ikke".

Forutsigbarhet

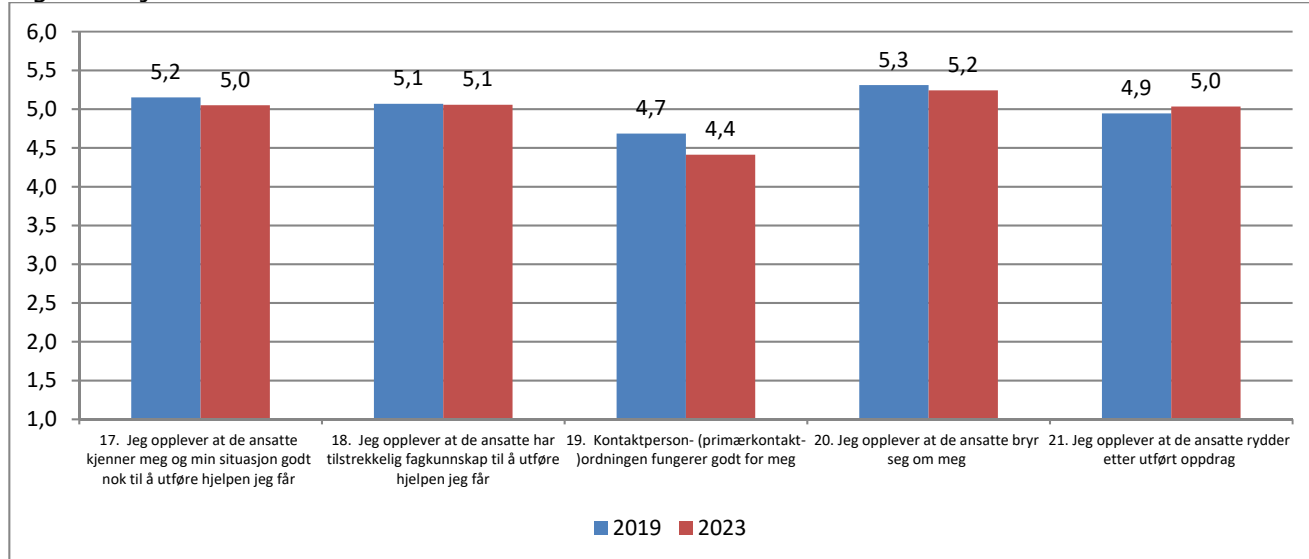
Figur 4: Forutsigbarhet



Tema *forutsigbarhet*, spørsmål 14, 15 og 16, har en samleskår på 4,9. Den samme som i 2019 (jamfør tabell 22/figur 9). Ser en på enkeltspørsmål i dette tema, har spørsmål 16 om det å gi pasientene beskjed ved forsinkelser eller hvis hjelpen uteblir, en liten nedgang på 0,1 fra 2019 (jamfør tabell 19).

Tjenestekvalitet

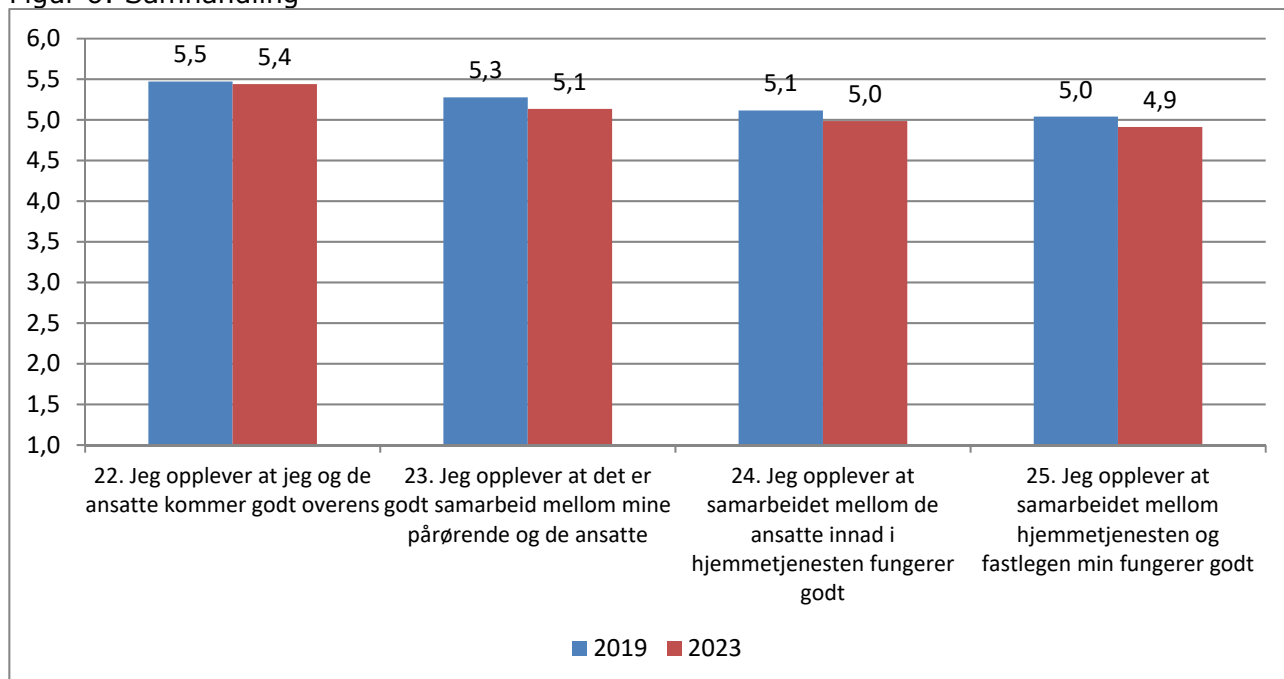
Figur 5: Tjenestekvalitet



Tema *tjenestekvalitet* hadde fem spørsmål. Samlet sett har dette tema høy skår; 5,0 som også er likt med den fra 2019. (jamfør tabell 22/figur 9). Det er grunn til å anta at pasientene er godt fornøyd med kvaliteten på tjenestene som hjemmetjenesten yter. Høyest skår får spørsmål 20, pasientene opplever at ansatte bryr seg om dem. Høy skår får også spørsmål 17 - om pasientene opplever at ansatte kjenner deres situasjon – men skåren er lavere enn i 2019. Spørsmål 19 om kontaktpersonordningen har lavest skår i dette tema (4,4), som også er signifikant nedgang fra 2019. Pasientene gir høyere skår i 2023 til spørsmål 21 – om ansatte rydder etter utført oppdrag.

Samhandling

Figur 6: Samhandling



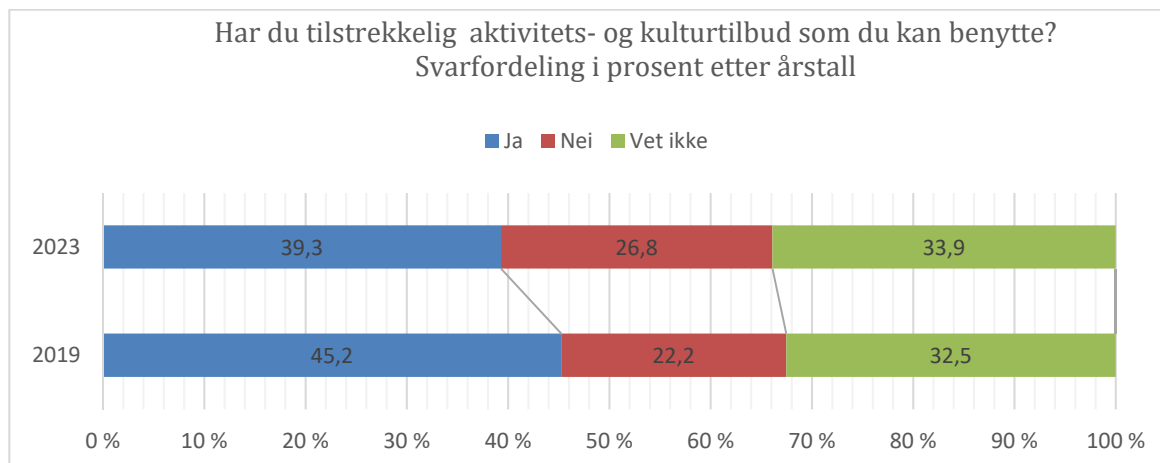
Spørsmålene 22 – 25 utgjør tema *samhandling*. For temaet samlet sett viser resultatet en liten nedgang fra 2019, men har likevel en høy skår (5,2 - jamfør tabell 22 /figur 9). Ser en på enkeltspørsmål (jamfør tabell 19) har spørsmål 22 og 23 høyest skår – mens 24 og 25 skåres litt lavere. Spørsmål 22, om pasient og ansatte kommer godt overens, får svært høy skår, hele 5,4. Sammenlignet med 2019 viser skårene en liten nedgang, og for spørsmål 23 og 24 er den signifikant. På spørsmål 23, 24 og 25 var det en forholdsvis stor andel (25% - 35,6%) som hadde valgt svaralternativ *”Uaktuelt/vet ikke”*. Man kan anta at pasienter i varierende grad har håndfast informasjon å basere opplevelsene på.

Spørsmål 26; Helhetsinntrykket av hjemmetjenesten har også i 2023 en meget høy skår; 5,3 (jamfør tabell 22 og figur 9).

Aktivitets- og kulturtilbud

Svarfordelingen for spørsmål 27 og 28 er framstilt ovenfor i tabell 20 og 21 i kapittel 4.1. Grafisk framstilling av svarfordelingen gis i figur 7 og 8 her:

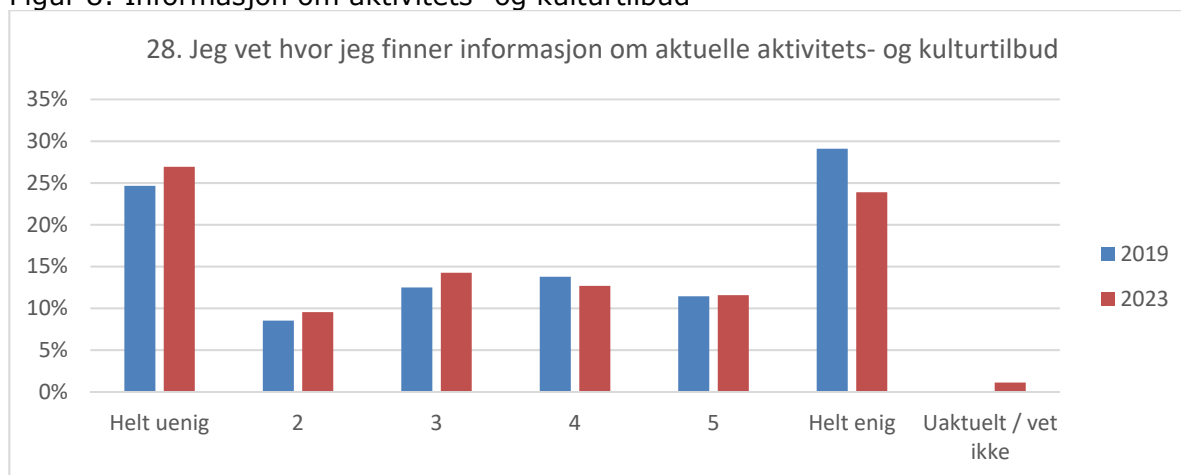
Figur 7: Tilgang på aktivitets- og kulturtilbud



Figuren viser at 39,3 % av de som har svart, mener de har tilstrekkelig aktivitets- og kulturtilbud som de kan benytte.

107 av 1495 pasientene har ikke fylt ut dette spørsmålet i 2023. 26,8 % har svart "Nei", mens 33,9 % har svart "Vet ikke". I forhold til 2019 har andelen "Ja" blitt mindre, mens andelen "Vet ikke" bare har liten endring.

Figur 8: Informasjon om aktivitets- og kulturtilbud



Figuren viser at 26,9 %, svarer "Helt uenig" på spørsmålet om de vet hvor informasjon om aktuelle aktivitets- og kulturtilbud finnes. Omregnet i skår gir dette 3,5 – mot 3,7 i 2019 (jmfør tabell 21). Skåren er lavere enn på de andre spørsmålene i undersøkelsen. Sammenlignet med 2019 synes en mindre andel å vite hvor en finner informasjon om aktuelle tilbud.

På spørsmål 29, der informantene ved hjelp av stikkord fritt kunne beskrive sitt ev. behov/ønsker hvis de skulle delta på flere aktiviteter enn i dag, var det kun 295 (19,7 %) av 1495 pasientene som

benyttet denne muligheten. Den hyppigste kommentartypen er at en ikke har behov/ønsker om aktiviteter. Andre ønsker mer informasjon om tilbud og om hva som kan være valgmuligheter. De som uttrykker konkrete ønsker, viser stor spennvidde i type aktivitet. Mange beskriver ønske om bistand til økt mobilitet; følgeperson, samt ønske om transport. Svarene er systematisert og gruppert i seks kategorier (se vedlegg 4).

De tre kategoriene med ønsker som nevnes hyppigst er gjengitt nedenfor. Tallet i parentes er antall pasienter som har skrevet dette.

- Aktivisering sammen med andre samt å komme ut på egen hånd til noe en er interessert i (55)
- Dagsenter eller lignende type fellesaktiviteter i nærområdet som foreninger og lag, samt innendørsaktiviteter, som bl.a. teater og foredrag (42)
- Transport/følge til personlig hobby/interesse; generelt det å komme seg ut av egen leilighet; få større radius/mobilitet (41)

Sammenstilling av temaskårer

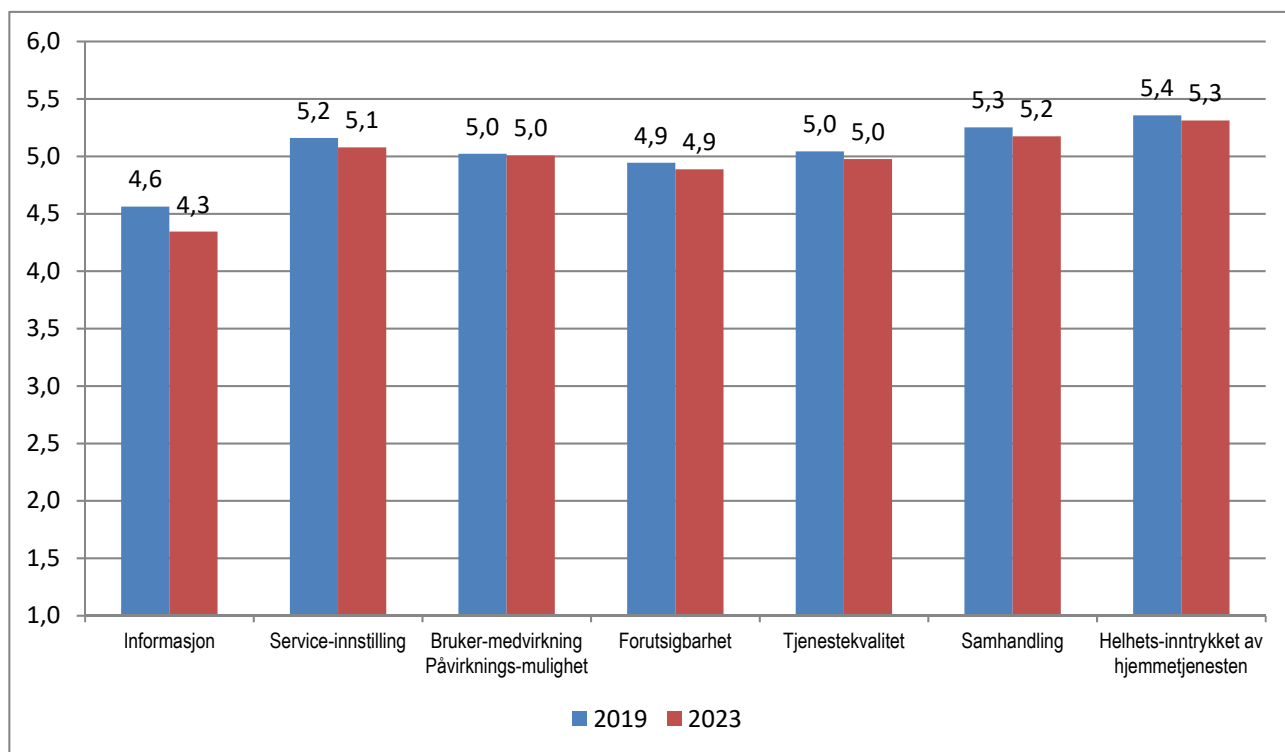
Tabell 22: Alle tema fremstilt i indekser etter årstall

	2019	2023
Informasjon	4,6	4,3
Serviceinnstilling	5,2	5,1
Brukermedvirkning Påvirkningsmulighet	5,0	5,0
Forutsigbarhet	4,9	4,9
Tjenestekvalitet	5,0	5,0
Samhandling	5,3	5,2
Helhetsinntrykket av hjemmetjenesten	5,4	5,3

*) Tallene i denne tabellen er avrundet.

Innholdet i tabell 22 er kommentert sammen med den grafiske framstillingen i figur 9 nedenfor.

Figur 9: Alle tema fremstilt i indekser, 2019 og 2023



Figur 9 viser skår for hvert av de seks hovedtema samlet sett, samt *helhetsinntrykket av hjemmetjenesten*.

Tema «Informasjon» er det som har lavest skår både i 2019 og 2023. De fem enkeltspørsmål som inngår har også signifikant nedgang fra 2019.

De øvrige tema skårer pasientene gjennomgående høyt (4,9 – 5,3) – og samtidig stabilt over tid.

Der er litt endring siden forutgående undersøkelse for enkeltspørsmål – slik det er påvist i kapittel 4.1. Tema *samhandling* får høyeste skår: 5,2.

Helhetsinntrykket er et enkeltspørsmål, men får også i 2023 svært høy skår: 5,3.

4.3 Andre kommentarer fra pasientene

Siste spørsmål var et åpent felt hvor pasientene med egne ord kunne kommentere ting man synes ikke ble fanget opp i de strukturerte spørsmålene. Av 1495 pasienter benyttet 174 (11,6 %) av disse muligheten til å kommentere. Kommentarene var både av positiv og negativ karakter, og de fleste understøtter tema som allerede var berørt i undersøkelsen.

Svarene er systematisert i ni grupper/kategorier (se vedlegg 5).

Følgende kategorier nevnes hyppigst:

(Tallet i parentes er antall pasienter som har skrevet dette)

- Generell utdyping av sin fornøydhet med hjemmetjenesten (43)
- Ønsker hjelp av faste personer. Etterlyser primærkontakt. For mange forskjellige hjelpere (33)
- Hjelperens serviceinnstilling; blid, høflig, godt humør og lignende (25)

5 RESULTATER FRA ANSATTEUNDERSØKELSEN

Ansatte i hjemmetjenesten fikk tilsvarende spørsmål som pasientene innenfor de seks felles hovedtemaene. I tillegg fikk ansatte seks spørsmål vedrørende velferdsteknologi. Ansatte fikk ikke spørsmål om aktivitets- og kulturtilbud.

Resultatene fra ansatteundersøkelsen fremstilles både i tabeller og figurer, disse kommenteres. De to første tabellene nedenfor (tabell 23 og 24) viser svarfordeling i prosent på alle seks svaralternativene. I tillegg viser de gjennomsnittskår som framkommer etter at svaralternativene er kodet om til følgende tallverdier: "Helt uenig" = 1, "2" = 2, "3" = 3, "4" = 4, "5" = 5 og "Helt enig" = 6. Gjennomsnittsverdiene i tabellene kan i prinsippet variere fra 1 til 6. Stigende gjennomsnittsverdi betyr økende grad av enighet. Kolonnene helt til høyre viser gjennomsnittskårer for 2023 og 2019.

5.1 Kvaliteten på tjenesten til pasientene – ansattes svar

Tabell 23: Ansattes vurdering av kvalitet på tjenesten - svarfordeling i prosent og gjennomsnittskårer

Spørsmålstekst	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar 2023	Skår 2023	Skår 2019
1. Jeg gir brukerne nødvendig informasjon om hjemmetjenesten	1,1	0,9	4,1	12,2	29,0	52,7	100	442	5,3	5,3
2. Jeg gir informasjon om hvor brukerne kan ta kontakt for mer informasjon om hjemme-tjenesten	0,7	1,8	6,8	12,4	28,1	50,2	100	442	5,2	5,3
3. Jeg mener vår serviceerklæring (brosjyre) er nyttig for brukerne	3,6	4,6	22,6	24,6	21,6	23,0	100	439	4,3	4,7
4. Jeg gir informasjon om hvem som er brukernes primærkontakt	2,5	4,1	7,0	13,1	21,2	52,1	100	443	5,0	5,1
5. Jeg informerer brukerne om hvor de skal henvende seg ved behov for andre typer tjenester	1,6	2,7	5,2	16,5	28,1	45,9	100	442	5,0	5,1
6. Jeg opptrer høflig overfor brukerne	0,2	0,0	0,5	0,7	10,6	88,0	100	443	5,9	5,9
7. Jeg gir brukerne hjelp på en respektfull måte	0,4	0,0	0,4	1,3	9,4	88,3	100	445	5,8	5,9
8. Jeg er fleksibel overfor brukerne når det trengs	0,2	0,0	1,6	8,6	24,8	64,9	100	444	5,5	5,6
9. Jeg mener brukerne får bistand til å stå opp på tidspunktet de selv ønsker	3,4	5,4	17,1	38,9	25,6	9,7	100	445	4,1	4,2
10. Jeg mener brukerne får bistand til å legge seg på tidspunktet de selv ønsker	3,6	8,1	20,0	36,0	23,8	8,5	100	445	3,9	4,1

Spørsmålstekst	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar 2023	Skår 2023	Skår 2019
11. Jeg bidrar til at brukerne får den oppfølgingen som er planlagt for han/henne	0,4	0,9	4,3	15,3	40,7	38,4	100	445	5,1	5,2
12. Jeg bidrar til at brukerne får god oppfølging av hjemmetjenesten etter sykehusinnleggelse	1,1	0,7	5,2	14,4	39,2	39,4	100	444	5,1	5,2
13. Jeg mener brukerne vet hvilken hjelp de skal få fra hjemmetjenesten	2,7	4,1	15,3	34,5	29,8	13,5	100	443	4,3	4,4
14. Jeg informerer brukerne om tidspunkt de skal få sin tjeneste	2,5	4,1	9,7	22,6	34,8	26,2	100	442	4,6	5,0
15. Jeg gir beskjed hvis jeg uteblir fra en avtale eller hvis det blir forskyvning i tid utover 30 minutter	0,7	4,1	9,3	20,3	29,8	35,9	100	443	4,8	5,1
16. Jeg har tilstrekkelig kjennskap til brukernes situasjon til å utføre den hjelpen jeg skal gi	0,0	1,1	6,1	22,7	41,7	28,4	100	444	4,9	5,1
17. Jeg har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre den hjelpen jeg skal gi	0,5	0,2	2,0	14,9	45,7	36,7	100	444	5,2	5,3
18. Jeg har tilstrekkelig fagkunnskap til å avdekke endringer i helsetilstand hos brukerne	0,2	2,3	3,4	18,0	41,0	35,1	100	444	5,0	5,1
19. Som primærkontakt har jeg et tydelig, definert ansvar overfor brukere (besvares av de som har slik rolle)	0,9	0,6	6,4	19,1	33,0	40,0	100	345	5,0	5,1
20. Jeg viser omsorg for brukerne	0,4	0,0	0,2	2,0	15,5	81,8	100	445	5,8	5,8
21. Jeg rydder etter meg etter utført oppdrag	0,2	0,5	0,9	2,1	17,3	79,0	100	439	5,7	5,8
22. Brukerne og jeg kommer godt overens	0,0	0,2	0,9	5,2	39,6	54,2	100	445	5,5	5,5
23. Det er godt samarbeid mellom brukernes pårørende og meg	0,2	0,7	3,2	14,8	45,5	35,7	100	440	5,1	5,2
24. Samarbeidet angående brukerne fungerer godt mellom oss ansatte	0,5	0,9	4,7	17,6	40,5	35,8	100	444	5,0	5,1
25. Jeg opplever at samarbeidet mellom hjemme-	0,2	2,8	16,4	37,1	30,8	12,7	100	426	4,3	4,5

Spørsmålstekst	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar 2023	Skår 2023	Skår 2019
tjenesten og brukernes fastlege fungerer godt										
26. Samlet sett syns jeg brukerne får et godt tilbud fra hjemmetjenesten	0,2	0,7	5,4	18,1	41,7	33,8	100	441	5,0	5,2

Alle spørsmålene som ble stilt til ansatte reflekterer spørsmålene som ble stilt til pasientene. Svar fra pasientene fremstilles i rapportens punkt 4.1. Som beskrevet tidligere, er det viktig å ikke bare se på skårene, men også hvordan svarene fordeler seg på svaralternativene.

Det generelle inntrykket av ansattes tilbakemelding er at svarene har jevnt høye skårer. Av 26 spørsmål ser en at 19 spørsmål har om lag lik skår med 2019, der 4 spørsmål har identisk skår og 15 har forskjell på 0,1 – nivå. Syv spørsmål har tilbakegang fra 2019 i størrelse 0,2 – 0,4.

Når resultatene skal følges opp kan en gjerne se på forholdet mellom pasientenes og ansattes svar på tilsvarende spørsmål. Eksempel; *”Informasjon om andre typer tjenester fra kommunen”* (spørsmål 5 til både pasienter og ansatte) får en skår på 3,8 fra pasienter mot 5,0 fra ansatte.

”Vet hvilken hjelp man skal få fra hjemmetjenesten» (spørsmål 14 til pasientene og spørsmål 13 til ansatte) får en skår på 5,2 fra pasienter og 4,3 fra ansatte; altså er pasientene mye mer fornøyd enn ansatte.

”Beskjed hvis hjelpen uteblir eller blir forskjøvet” (spørsmål 16 til pasientene og spørsmål 15 til ansatte), får en skår på 4,2 fra pasienter mens ansatte gir skår på 4,8; pasientene er altså langt mindre fornøyd enn ansatte. Likevel har ansatte lavere skår enn i 2019 på dette spørsmålet, som kan tyde på større samsvar i forståelsen mellom rollene.

En lignende effekt synes å gjelde for spørsmål 3 om «service-erklæringen er nyttig for brukerne» - der skåren er lavest for pasienter, men ansatte sin skår går mest tilbake, slik at der blir større samsvar.

5.2 Velferdsteknologi

Innføring av velferdsteknologi skal bidra til å styrke kvaliteten på helse- og velferdstjenestene. Formannskapet i Trondheim ba kommunedirektøren å kartlegge og styrke kompetansen til ansatte i forbindelse med implementering av velferdsteknologien (jfr. sak 236/15, 10.11.2015). Kartlegging blant ansatte i forbindelse med brukerundersøkelser i flere tjenesteområder er ledd i oppfølging av vedtaket. Spørsmålene knyttet til dette tema er utarbeidet i samarbeid med medarbeiderne i velferdsteknologisatsingen.

Tabell 24: Ansattes vurdering av egen kjennskap til velferdsteknologi - svarfordeling i prosent og gjennomsnittsskårer

Spørsmålstekst	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar 2023	Skår 2023	Skår 2019
27. Jeg har kjennskap til velferdsteknologiske løsninger som kan benyttes for å bedre tjenestene til brukerne (for eksempel elektronisk medisindispenser, lokaliseringstjeneste (GPS) og/eller døralarm)	1,4	1,1	5,0	18,6	35,0	38,9	100	440	5,0	4,4
28. Jeg har kunnskap om hvem/hvilke enheter jeg kan kontakte for å få bistand til å vurdere velferdsteknologiske løsninger til mine brukere	3,7	4,6	12,4	27,0	27,0	25,4	100	437	4,5	4,1
29. Noen brukere i vår enhet mottar tjenester støttet av teknologi (for eksempel elektronisk medisindispenser, lokaliseringstjeneste (GPS) og/eller døralarm)	1,4	0,9	2,3	7,1	18,5	69,9	100	438	5,5	4,5
30. Jeg er kjent med de juridiske vurderinger som må tas før velferdsteknologi tas i bruk	7,3	6,9	15,4	25,5	22,9	22,0	100	436	4,2	4,3
31. Jeg har gjennomført opplæringsplanen "H&V - Velferdsteknologi: Basiskurs for hjemmeboende"	21,9	5,2	14,7	13,1	14,5	30,6	100	421	3,9	*
32. Jeg har behov for å lære mer om velferdsteknologi og mulighetene det kan gi	1,6	6,4	9,6	21,8	29,8	30,7	100	436	4,6	*

*) Spørsmålet er nytt/ endret.

Sammenlignet med 2019 har det vært en positiv utvikling ved at større andel ansatte har fått kunnskap om velferdsteknologi. Svarene på de nye spørsmålene, 31 og 32, viser at en stor andel har gjennomført basiskurs – og at mange også uttrykker behov for mer kunnskap.

5.3 Andre synspunkt/kommentarer fra ansatte

Siste spørsmål kunne ansatte uttrykke synspunkt på fritt grunnlag. Det er kun 24 av 446 ansatte som har benyttet i fritekstfeltet. Svarene er systematisert i grupper/ kategorier (jamfør vedlegg 6) og de kommentarene som forekommer hyppigst, er:

- Opplevd tidspress (13)
- Ledelse, organisering og kompetanse (8)

6 BRUKER- OG ANSATTEPERSPEKTIV PÅ TJENESTEN

Denne undersøkelsen omfatter både pasienter og ansatte i hjemmetjeneste-enhetene i Trondheim kommune. Spørsmålene som gjelder kvaliteten på tjenesten er delt i seks tema, se punkt 1.3. Ordlyden i spørsmålene er tilpasset henholdsvis pasienter og ansatte.

Svarene er omregnet og angir gjennomsnittstall for hvert temaområde (indeks), dette gjør det mulig å sammenligne svarene mellom pasienter og ansatte. Gjennomsnittstallene er regnet ut ved svarfordeling basert på en tallbasert skala fra 1 - 6, der 6 er mest positiv (helt enig i påstanden).

Tabell 25 og figur 10 nedenfor viser det samme, bare ved ulike fremstillingsmåter.

Tabell 25: Indekstall på felles tema

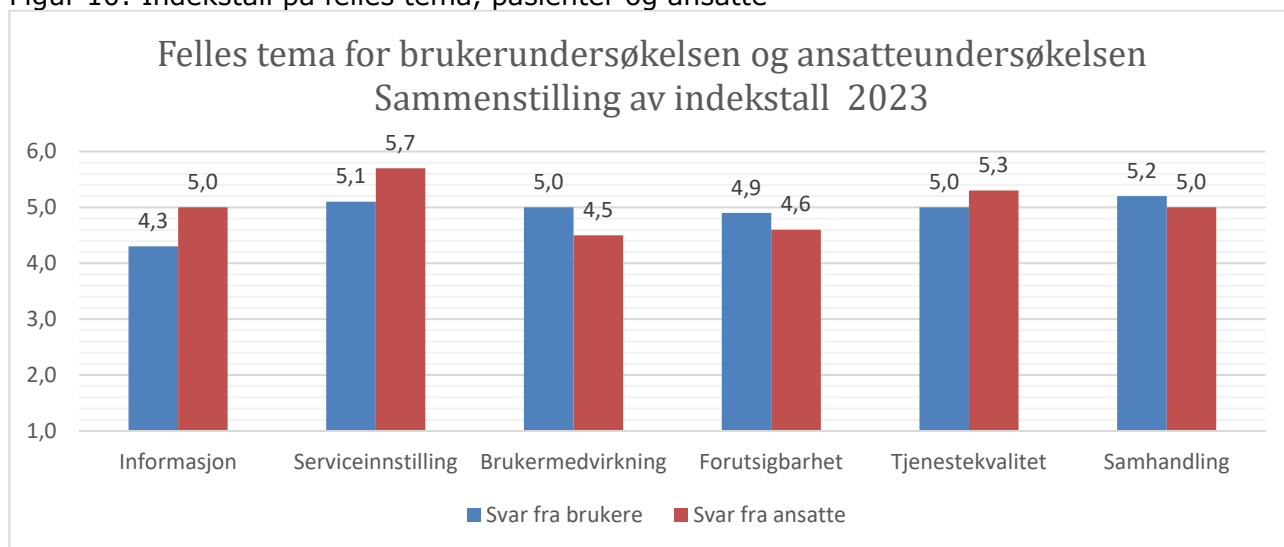
Tema	Svar fra pasientene	Svar fra ansatte	Differanse*)
Informasjon	4,3	5,0	0,7
Serviceinnstilling	5,1	5,7	0,6
Brukermedvirkning	5,0	4,5	-0,5
Forutsigbarhet	4,9	4,6	-0,3
Tjenestekvalitet	5,0	5,3	0,3
Samhandling	5,2	5,0	-0,2

*)Differanser er beregnet fra tall med flere desimaler enn det som vises her. Derfor kan tall framstå som feil på 0,1-nivå.

Ingen av de seks tema har lik skår fra pasienter og ansatte. Tre tema får høyest skår fra pasientene, de andre tre får høyest skår fra ansatte. Størst differanse mellom pasienter og ansatte finner en i tema *informasjon*, skår på 4,3 fra pasienter og 5,0 fra ansatte.

For tema *brukermedvirkning*, *forutsigbarhet* og *samhandling* ser en at pasientene er mer fornøyd enn ansatte, mens tema *informasjon*, *serviceinnstilling* og *tjenestekvalitet* får høyest skår fra de ansatte.

Figur 10: Indekstall på felles tema, pasienter og ansatte



Tabell 26: Indekstall på felles tema 2019-2023

	2019		2023	
Tema	Pasienter	Ansatte	Pasienter	Ansatte
Informasjon	4,6	5,1	4,3	5,0
Serviceinnstilling	5,2	5,8	5,1	5,7
Brukermedvirkning	5,0	4,7	5,0	4,5
Forutsigbarhet	4,9	4,8	4,9	4,6
Tjenestekvalitet	5,0	5,4	5,0	5,3
Samhandling	5,3	5,1	5,2	5,0

Når en sammenligner 2019 og 2023 ser en av tabellen at pasienter skårer ganske likt sammenlignet med 2019, med unntak av tema *informasjon* hvor skåren viser tilbakegang.

For ansatte er skårene litt lavere enn i 2019, men ingen store utslag.

Ingen tema blir gitt lik skår av ansatte og pasienter verken i 2019 eller 2023.

For tema brukermidvirkning, samhandling og forutsigbarhet, ser en at pasienter gir høyere skårer enn ansatte både i 2019 og 2023. For tema informasjon, serviceinnstilling og tjenestekvalitet er bildet motsatt, ved at pasientene gir lavere skårer enn ansatte.

Selv om størrelsen på differansene varierer i denne tidsserien, er dette en tendens som også går tilbake til 2017 (ref. 10).

7 OPPSUMMERING

Bakgrunn, metode og målgruppe

Trondheim kommune satser på kontinuerlig utvikling og forbedring av de tjenester som ytes til byens innbyggere. Kvaliteten på tjenestene handler blant annet om ansattes kompetanse, holdninger, evne til dialog med og respekt for tjenestemottagerne og pårørende. Som et ledd i dette utviklingsarbeidet foretas det undersøkelser for å få innblikk i brukernes /pasientenes og ansattes oppfatning av kommunens ulike tjenester.

Resultatene av undersøkelser skal brukes i et utviklingsperspektiv. Som et ledd i dette utviklingsarbeidet gjentas undersøkelser regelmessig, 2 – 4 års intervall. I hjemmetjenesten ble tilsvarende undersøkelse gjennomført i 2009, 2011, 2013, 2015, 2017 og 2019.

Hver enhet vil kunne bruke resultatene fra undersøkelsene til refleksjon, og dessuten sette mål for enhetens tjenesteproduksjon i tråd med pasienters og ansattes tilbakemeldinger. Resultatene i denne rapporten er aggregert til kommunenivå, altså alle respondenter samlet. Hver tjenesteenhet får i tillegg rapporter for egen enhet samt ulike statistikker til bruk i oppfølgingsarbeid lokalt.

Denne undersøkelsen omhandler:

- Pasienters vurdering av tjenesten; *Brukerundersøkelse*
- Ansattes vurdering av tjenesten; *Ansatteundersøkelse*

Undersøkelsene ble gjennomført ved bruk av spørreskjema; primært papirbasert for pasienter, elektronisk for ansatte.

Begge undersøkelsene hadde følgende felles tema:

- | | |
|--|---------------------------|
| • <i>Informasjon</i> | • <i>Forutsigbarhet</i> |
| • <i>Serviceinnstilling</i> | • <i>Tjenestekvalitet</i> |
| • <i>Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet</i> | • <i>Samhandling</i> |

I tillegg fikk pasientene spørsmål om *helhetsinntrykket* samt *aktivitets- og kulturtilbud*.

De ansatte fikk spørsmål om *velferdsteknologi* i tillegg til de seks felles tema.

Hjemmetjenesten i Trondheim kommune består av 12 hjemmetjenesteenheter som blant annet yter tjenester som *personlig stell, bading/dusjing, medikamenthåndtering, sårbehandling, tilrettelegging av måltid* ("hjemmesykepleie") samt Hjemmehjelpstjenesten og Trygghetspatruljen. I denne undersøkelsen deltok de tolv enhetene som yter "hjemmesykepleie". I tillegg til disse deltok Vår Frue Menighets Aldersboliger.

Målgruppen for undersøkelsen var alle innbyggere som pr. oktober 2023 mottok "hjemmesykepleie" og alle ansatte med direkte pasientkontakt i enhetene nevnt over.

Av 3062 pasienter som fikk utdelt skjema var det 1495 som svarte på undersøkelsen, dette tilsvarer en svarprosent på 48,8. Dette er 4,4 prosentpoeng lavere deltakelse enn i 2019. Som for foregående år, er det flest kvinner blant de som har svart (58,8 %), en stor andel av pasientene i undersøkelsen er over 80 år (53,7 %). Andelen som bor alene (64,9 %) har en nedgang på 3,1 prosentpoeng fra 2019. Pasientene som har svart har relativt mye kontakt med tjenesteutøverne; 41,1 % får hjelp to eller flere ganger pr. dag, og 73,0 % har hatt hjelp i mer enn ett år. Bare en liten

andel av de som har deltatt i undersøkelsen har regelmessig/ fast hjelp fra trygghetspatroljen før 07:30, til å stå opp (5,3 %) og etter 22:30, legge seg (6,1 %).

Pasientene fikk også spørsmål om hvor mange forskjellige hjelpere fra hjemmetjenesten de anslår har gitt bistand i løpet av de siste to ukene. Svarfordelingen for 2023 antyder færre forskjellige hjelpere enn i 2019, men tallene er beheftet med usikkerhet.

Deltakelsen i ansatteundersøkelsen var på 60,7 %; 443 av 730 ansatte har svart på spørreskjema. Dette er 18,8 prosentpoeng lavere svarprosent enn i 2019. Undersøkelsen ble også i år elektronisk gjennomført og sendt til oppgitte e-postadresser til ansatte som skulle delta. Antall ansatte refererer til antall personer, ikke antall årsverk (stillinger).

De aller fleste av informantene i ansatteundersøkelsen er fast tilsatt i kommunen (96,4%). Videre jobber 74,4 % i helstilling og 94,4 % går i turnus.

Av de informantene som har svart, har 27,1 % vært ansatt i kommunen i 2 år eller mindre. Den prosentvise fordelingen i svarkategoriene for antall år ansatt i 2023, er i stor grad lik den for 2019. 73,0 % av de som har svart har jobbet mer enn halv stilling de siste fire ukene. Andelen er litt lavere enn i 2019. Det er 9,0 % som har jobbet mellom 1 og 15 % stilling de siste fire ukene. 69,3 % opplyser at de er primærkontakt overfor en eller flere pasienter.

Resultatene i denne rapporten framstilles både ved å vise svarfordeling på hvert enkelt spørsmål og å vise gjennomsnittsskårer for temaområdene. Gjennomsnittsskårene er regnet ut ved svarfordeling basert på en tallbasert skala fra 1 – 6, der 6 er mest positiv. Der det er hensiktsmessig, sammenlignes skårer fra 2023 med resultatene fra undersøkelsen i 2019.

Resultater fra brukerundersøkelsen

Årets undersøkelse har beholdt spørsmål og form fra 2019. Resultatene vi presenterer i denne oppsummeringen vil derfor i bli sammenlignet med forrige undersøkelse.

16 av spørsmålene i undersøkelsen i 2023 er gitt likt skår sammenlignet med 2019. Ti av 26 spørsmål har en signifikant lavere skår i årets undersøkelse, mens forskjeller for de øvrige kan tilskrives tilfeldig variasjon.

Spørsmålene som får høyest skår fra pasientene er spørsmål relatert til høflighet og respekt, samt at ansatte og pasienter kommer godt over ens. Som i 2019 får spørsmålet om pasientenes fornøydhet samlet sett (helhetsinntrykket) også svært høy skår. Her har hele 81,5 % av pasientene krysset av for de to høyeste skårer '5' og '6'; og 61,1% for aller høyeste '6'.

Tema *informasjon* får som tidligere år lavere skår enn de øvrige tema (4,3). Alle fem delspørsmål i tema viser tilbakegang sammenlignet med 2019. Pasienter opplever ikke at informasjon om andre typer kommunale tjenester er god. Det er fortsatt mange som ikke vet hvem som er deres kontaktperson (primærkontakt).

På spørsmålene som inngår i tema *serviceinnstilling* er brukerne gjennomgående svært godt fornøyd med de ansatte. Laveste skår (4,3) på spørsmål om brukerne synes det er lett å få kontakt pr. telefon med den de har behov for i hjemmetjenesten. Hovedbildet er det samme som i 2019.

Også for tema *brukermedvirkning* er resultatet i 2023 høyt (skår 5,0). Det er imidlertid mange som krysser av for "uaktuelt/vet ikke" på spørsmålene i dette tema.

Tema *forutsigbarhet* har lik skår (4,9) i årets undersøkelse sammenlignet med 2019. Spørsmålet om pasienten får beskjed hvis hjelpen uteblir eller blir forskjøvet/forsinket, har en liten nedgang – en trend som også går tilbake til 2017 .

Tjenestekvalitet som tema får skår på 5,0, som er likt med 2019. Høyest skår av de fem spørsmålene i temaet får spørsmålet om pasientene opplever at ansatte bryr seg om dem, skår på 5,2. Kontaktpersonordningen, hvordan den fungerer for pasientene, er det spørsmålet som har lavest skår i dette tema (4,4), som også er signifikant lavere enn i 2019.

Tema *samhandling* får litt lavere skår (5,2) enn i 2019, men er fremdeles ett av de to tema som får høyest skår samlet sett. Spørsmålet om pasienter og ansatte kommer godt overens får skår på hele 5,4.

Ett enkeltspørsmål om *helhetsinntrykket av hjemmetjenesten* får også i 2019 en meget høy skår, 5,3.

På spørsmålet om pasientene har tilstrekkelig aktivitets- og kulturtilbud som de kan benytte, svarer 39,3 % av respondentene "Ja". Sammenlignet med 2019 synes en mindre andel å ha informasjon om valgmuligheter og aktuelle tilbud. De som fyller ut fritekstfelt om hvilke aktiviteter de kunne tenke seg, viser stor spennvidde. Mange av disse oppgir begrensinger i mobilitet; følgeperson og transport som hinder for å delta i aktiviteter utenfor eget hjem.

Resultater fra ansatteundersøkelsen

Ansatteundersøkelsen består av tilsvarende spørsmål som ble stilt til pasientene i seks felles hovedtema. Utover disse tema fikk ansatte fire spørsmål om velferdsteknologi. Det generelle inntrykket av ansattes tilbakemelding er at svarene har jevnt høye skår. Av 26 spørsmål ser en at 19 spørsmål har om lag lik skår med 2019, der fire spørsmål har identisk skår og 15 har forskjell på 0,1 – nivå. Syv spørsmål har tilbakegang fra 2019 i størrelse 0,2 – 0,4.

Noen spørsmål skiller seg særlig positivt ut. Dette gjelder spørsmålene om høflig opptreden, respektfull behandling (skår hhv 5,9 og 5,8) samt å vise omsorg for pasientene og rydde etter utført oppdrag (skår hhv 5,8 og 5,7).

Lavest skår fra ansatte får spørsmålene om hvorvidt tidspunkt for hjelp til å stå opp eller legge seg er slik pasientene selv ønsker. Skårene er på 4,1 og 3,9- omtrent som i 2019.

Innføring av velferdsteknologi skal bidra til å styrke kvaliteten på helse- og velferdstjenestene. Formannskapet i Trondheim har bedt kommunedirektøren om å kartlegge og styrke kompetansen til ansatte i forbindelse med implementering av velferdsteknologien. På bakgrunn av dette får ansatte spørsmål innenfor feltet i forbindelse med brukerundersøkelser. Sammenlignet med 2019 har det vært en positiv utvikling. En stor andel har gjennomført basiskurs – og mange uttrykker også behov for mer kunnskap.

Også ansatte fikk mulighet for å kommentere tema som ikke var berørt ved hjelp av et fritekstfelt, men bare 24 av 446 ansatte benyttet seg av dette. De fleste kommentarene omhandler; opplevd tidspress, dessuten ledelse, organisering og kompetanse.

Bruker- og ansatteperspektiv på tjenesten

Svarene er omregnet til gjennomsnittstall for hvert temaområde (indeks). Dette gjør det mulig å sammenligne svarene mellom pasientene og ansatte og dessuten foreta sammenligning mellom 2019 og 2023.

Ingen tema blir gitt lik skår av ansatte og brukere. For tema *brukermedvirkning, forutsigbarhet og samhandling* er pasienter mer fornøyd enn ansatte. For tema *informasjon, serviceinnstilling og tjenestekvalitet* er ansatte mer fornøyd enn pasienter.

8 VEDLEGG OG REFERANSER

8.1 Vedlegg

1. Spørreskjema – Brukerundersøkelse
2. Spørreskjema – Ansatteundersøkelse
3. Informasjonsbrev til brukerne
4. Gruppering av brukernes kommentarer på spørsmål 29
5. Gruppering av brukernes "Andre kommentarer til hjemmetjenesten ..."
6. Gruppering av ansattes "Andre kommentarer"

8.2 Referanser

- 1) Rådmannen i Trondheim, Eldreplan 2016 – 2026 (Saksprotokoll Bystyret 08.12.16, sak 0174/16)
- 2) Trondheim kommune, Enhet for service og internkontroll, Brukerundersøkelse 2009, Hjemmetjenesten, (Hovedrapport) arkivnr: 09/12268//F20/&32
- 3) Trondheim kommune, Enhet for service og internkontroll, Brukerundersøkelse 2011, Hjemmetjenesten, (Hovedrapport) arkivnr: 11/8783
- 4) Trondheim kommune, Enhet for service og internkontroll, Brukerundersøkelse høsten 2012, Helsehus, (Hovedrapport) arkivnr: 12/52567
- 5) Trondheim kommune, Enhet for service og internkontroll, Brukerundersøkelse 2016, Helse- og velferds/omsorgssenter, (Hovedrapport) arkivnr: 16/36858
- 6) Rådmannen i Trondheim, Kvalitetsmål for kontinuitet og forutsigbarhet i hjemmetjenestens tjenesteyting (Formannskapssak 74/12) arkivnr.:12/18213
- 7) Trondheim kommunes kvalitetssystem.
Intranett(<https://tqm16.tqmenterprise.no/helseogvelferd/Publishing/Document/LoadLocalContent/4695?forOL1=tro ndheimkommune>) Arbeidsprosess, hjemmetjeneste," HPH 2: Vurdering av sykepleier /vernepleier innen 3 dager "
- 8) Trondheim kommune, Enhet for service og internkontroll, Brukerundersøkelse 2013, Hjemmetjenesten, (Hovedrapport) arkivnr: 13/14731
- 9) Trondheim kommune, Enhet for service og internkontroll, Brukerundersøkelse 2015, Hjemmetjenesten, (Hovedrapport) arkivnr: 14/61502
- 10) Trondheim kommune, Enhet for service og internkontroll, Brukerundersøkelse 2017, Hjemmetjenesten, (Hovedrapport) arkivnr: 17/1355/HOO//
- 11) Trondheim kommune, Enhet for service og internkontroll, Brukerundersøkelse 2019, Hjemmetjenesten, (Hovedrapport) arkivnr: 19/27198

Brukerundersøkelse hjemmetjenesten 2023

1 9 9

ENHET
>

Bakgrunn: For å videreutvikle/forbedre tjenestetilbudene har kommunedirektøren besluttet at det jevnlig skal gjennomføres brukerundersøkelser. I denne undersøkelsen vil vi gjerne ha dine erfaringer med hjemmetjenesten.

Undersøkelsen omfatter:

Alle som mottar hjemmetjenester i Trondheim kommune. Tjenestene vi tenker på er personlig stell, bading/dusjing, sårbehandling, medikamenthåndtering osv. Uavhengig av hvem som fyller ut skjemaet er "jeg" den som mottar denne tjenesten fra Trondheim kommune. Denne undersøkelsen skal besvares uten navn (anonymt). Alle opplysninger behandles konfidensielt.

Du kan også svare digitalt - på PC, nettbrett eller smarttelefon, i stedet for å levere inn papperskjema. Se vedlagte brev for veiledning.

Kjønn ☐ Mann ☐ Kvinne	Fødselsår <table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </table> (F eks 1935)						Bor du alene? ☐ Ja ☐ Nei
Hvor ofte får du hjelp fra hjemmetjenesten: Hjelp til stell, bading, sårbehandling, legging, påkledning m.v. - Gjelder <u>ikke</u> renhold og annen praktisk hjelp i huset. ☐ Annenhver uke eller mindre ☐ En gang pr uke ☐ To-tre ganger pr uke ☐ En gang pr dag ☐ To eller flere ganger pr dag							
Hvor lenge har du hatt hjelp fra hjemmetjenesten: ☐ Under 1 mnd ☐ 1-mnd - 1 år ☐ Over 1 år							
Har du regelmessig /fast hjelp fra Trygghetspatruljen A ..om morgenen, før kl 07:30 ☐ Ja ☐ Nei B ..på kvelden, etter kl 22:30 ☐ Ja ☐ Nei							
Hvor mange forskjellige hjelpere fra hjemmetjenesten anslår du har det vært hos deg de siste 2 uker:							
☐ 1-3 hjelpere ☐ 10-12 hjelpere ☐ 4-6 hjelpere ☐ 13-15 hjelpere ☐ 7-9 hjelpere ☐ Over 15 hjelpere							

1 0 5



469040

HVEM FYLLER UT SPØRRESKJEMA?

- ☐ Jeg som mottar tjenester
☐ En av mine pårørende
☐ Jeg, sammen med pårørende

☐ Annen - Vennligst skriv også
hvilken tilknytning
Eks. venn, nabo....

A. INFORMASJONHelt
u enigHelt
enigUaktuelt /
vet ikke

1. Jeg har fått så mye informasjon om
hjemmetjenesten som jeg trenger..... ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

2. Jeg vet godt hvor jeg kan ta kontakt
for mer informasjon om hjemme-
tjenesten..... ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

3. Serviceerklæringen (brosjyren) fra
hjemmetjenesten er nyttig for meg.... ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

4. Jeg vet hvem som er min
kontakt-person (primærkontakt) i
hjemmetjenesten..... ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

5. Jeg får god informasjon av de
ansatte i hjemmetjenesten om andre
typer tjenester fra kommunen..... ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

B. SERVICEINNSTILLINGHelt
u enigHelt
enigUaktuelt /
vet ikke

6. Jeg synes de ansatte opptrer
høflig overfor meg..... ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

7. Jeg synes de ansatte gir meg
hjelp på en respektfull måte..... ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

8. Jeg synes det er lett å få
kontakt med den jeg har behov
for i hjemmetjenesten pr. telefon... ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

9. Jeg synes at de ansatte er fleksible
overfor meg når jeg trenger det.. ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

C. BRUKERMEDVIRKNING / PÅVIRKNINGSMULIGHETHelt
u enigHelt
enigUaktuelt /
vet ikke

10. Jeg er fornøyd med tidspunktet for
når jeg får bistand til å stå opp... ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

11. Jeg er fornøyd med tidspunktet for
når jeg får bistand til å legge meg.. ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

12. Jeg er trygg på at oppfølgingen
vi har blitt enige om, blir
gjennomført som planlagt..... ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

13. Jeg er fornøyd med oppfølgingen
jeg fikk fra hjemmetjenesten etter
sykehusinnleggelse..... ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

Besvares av deg dersom du har hatt sykehusinnleggelse i løpet av de
siste 12 måneder.

9 9 9 1 0 4

D. FORUTSIGBARHET

- | | Helt uenig | | | | | Helt enig | Uaktuelt / vet ikke |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------|
| 14. Jeg vet hvilken hjelp jeg skal få fra hjemmetjenesten..... | ☐ 1 | ☐ 2 | ☐ 3 | ☐ 4 | ☐ 5 | ☐ 6 | ☐ |
| 15. Jeg vet når på døgnet jeg skal få hjelp fra hjemmetjenesten..... | ☐ 1 | ☐ 2 | ☐ 3 | ☐ 4 | ☐ 5 | ☐ 6 | ☐ |
| 16. Jeg får beskjed hvis hjelpen uteblir, eller at hjelpen blir forskjøvet/forsinket i forhold til avtalt tid..... | ☐ 1 | ☐ 2 | ☐ 3 | ☐ 4 | ☐ 5 | ☐ 6 | ☐ |

E. TJENESTEKVALITET

- | | Helt uenig | | | | | Helt enig | Uaktuelt / vet ikke |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------|
| 17. Jeg opplever at de ansatte kjenner meg og min situasjon godt nok til å utføre hjelpen jeg får. | ☐ 1 | ☐ 2 | ☐ 3 | ☐ 4 | ☐ 5 | ☐ 6 | ☐ |
| 18. Jeg opplever at de ansatte har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen jeg får..... | ☐ 1 | ☐ 2 | ☐ 3 | ☐ 4 | ☐ 5 | ☐ 6 | ☐ |
| 19. Kontaktperson- (primærkontakt-) ordningen fungerer godt for meg.. | ☐ 1 | ☐ 2 | ☐ 3 | ☐ 4 | ☐ 5 | ☐ 6 | ☐ |
| 20. Jeg opplever at de ansatte bryr seg om meg..... | ☐ 1 | ☐ 2 | ☐ 3 | ☐ 4 | ☐ 5 | ☐ 6 | ☐ |
| 21. Jeg opplever at de ansatte rydder etter utført oppdrag..... | ☐ 1 | ☐ 2 | ☐ 3 | ☐ 4 | ☐ 5 | ☐ 6 | ☐ |

F. SAMHANDLING

- | | Helt uenig | | | | | Helt enig | Uaktuelt / vet ikke |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------|
| 22. Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens..... | ☐ 1 | ☐ 2 | ☐ 3 | ☐ 4 | ☐ 5 | ☐ 6 | ☐ |
| 23. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom mine pårørende og de ansatte..... | ☐ 1 | ☐ 2 | ☐ 3 | ☐ 4 | ☐ 5 | ☐ 6 | ☐ |
| 24. Jeg opplever at samarbeidet mellom de ansatte innad i hjemmetjenesten fungerer godt..... | ☐ 1 | ☐ 2 | ☐ 3 | ☐ 4 | ☐ 5 | ☐ 6 | ☐ |
| 25. Jeg opplever at samarbeidet mellom hjemmetjenesten og fastlegen min fungerer godt..... | ☐ 1 | ☐ 2 | ☐ 3 | ☐ 4 | ☐ 5 | ☐ 6 | ☐ |



469040

G. HELHETSINNTRYKKET AV HJEMMETJENESTEN

26. Samlet sett er jeg fornøyd med
hjelpen jeg får fra
hjemmetjenesten.....
- | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------|
| Helt
uenig | | | | | | | | Helt
enig | | Uaktuelt /
vet ikke | | |
| ☐ | 1 | ☐ | 2 | ☐ | 3 | ☐ | 4 | ☐ | 5 | ☐ | 6 | ☐ |

H. AKTIVITETS- OG KULTURTILBUD

27. Har du tilstrekkelig aktivitets-
og kulturtilbud du kan benytte?...
- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ja | Nei | Vet ikke |
| ☐ | ☐ | ☐ |
28. Jeg vet hvor jeg finner
informasjon om aktuelle
aktivitets- og kulturtilbud.....
- | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------|---|
| Helt
uenig | | | | | | | | Helt
enig | | | |
| ☐ | 1 | ☐ | 2 | ☐ | 3 | ☐ | 4 | ☐ | 5 | ☐ | 6 |
29. Hva er dine behov /ønsker hvis du skal delta på flere
aktiviteter enn i dag? (stikkord)

I. ANDRE KOMMENTARER TIL HJEMMETJENESTEN
- tema du ikke har blitt spurt om:

Tusen takk for at du tok deg tid til å svare!

Vær vennlig å legge utfylt skjema i vedlagte svarkonvolutt.

Den er ferdig frankert og merket for sending til

Enhet for service og internkontroll.

Svarfrist: 2 uker



9 9 9 1 0 5

Ansatteundersøkelse Hjemmetjenesten 2023

Bakgrunn for undersøkelsen:

- Kommunen ønsker gjennom denne undersøkelsen å få mer innsikt i den enkeltes forståelse og opplevelse av egen tjenesteutøvelse.
- Det gjennomføres p.t. også en brukerundersøkelse. Her vil vi få tilbakemelding fra brukerne på hvordan de opplever tjenestekvaliteten. Samtidig ønsker rådmannen å få et ansatteperspektiv på tjenestene.
- Du vil gjennom dette skjema få tilsvarende spørsmål som brukerne.
- Kartleggingen omfatter alle ansatte på enheten (både faste og vikarer)
- Resultatene av undersøkelsen skal brukes til videreutvikling av tjenestetilbudet.

Din identitet vil holdes skjult.

Når skjult identitet brukes i undersøkelser, vil ingen identifiserbar informasjon, som f.eks. nettlesertype og -versjon, IP-adresse, operativsystem eller e-postadresse, bli lagret med svaret. Dette er for å beskytte respondentens identitet. De innledende spørsmål om bakgrunnsopplysninger skal bare brukes som samledata på kommune-nivå. Svar på disse spørsmål vil IKKE bli rapportert tilbake til enheten. Din identitet skal beholdes skjult. Svar på andre spørsmål skal ikke kunne kobles til bakgrunnsdata.

1) BAKGRUNNSOPPLYSNINGER

2) * Ditt tjenestested:

- | | |
|--|--|
| ☐ Bergheim hjemmetjeneste | ☐ Saupstad hjemmetjeneste |
| ☐ Byåsen hjemmetjeneste | ☐ Spongdal hjemmetjeneste |
| ☐ Heimdal hjemmetjeneste | ☐ Strinda hjemmetjeneste |
| ☐ Lade hjemmetjeneste | ☐ Strindheim hjemmetjeneste |
| ☐ Klæbu hjemmetjeneste | ☐ Valentinlyst hjemmetjeneste |
| ☐ Nidarvoll hjemmetjeneste | ☐ Vår Frue Menighet hjemmetjeneste |
| ☐ Nidelven hjemmetjeneste | |

3) * Utdanning

- ☐ Ettårig utdanning og/eller fagbrev
- ☐ 3-årig helse-/sosialfaglig utdanning
- ☐ Helse-/sosialfaglig utdanning utover 3 år
- ☐ Uten helsefaglig utdanning

4) * Tilsettingsforhold i kommunen i)

- ☐ Jeg er fast tilsatt
- ☐ Jeg er vikar/midlertidig tilsatt

5) * Tilsettingsforhold i kommunen ii)

- ☐ Jeg jobber i hel stilling
- ☐ Jeg jobber deltid

6) * Tilsettingsforhold i kommunen iii)

☐ Jeg jobber kun på dagtid

[illegible]

Hjemmetjenesten har faste tverrfaglige samhandlingsmøter med blant annet ergoterapeuter og fysioterapeuter.

Spørsmålene her stilles til ansatte som er primærkontakt til en eller flere brukere:

19) Faglighet og samhandling

	1 Helt uenig	2	3	4	5	6 Helt enig
Jeg involverer ergoterapeut og/eller fysioterapeut i oppfølgingen av de jeg er primærkontakt for ved behov	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Samhandlingen med ergoterapeut og/eller fysioterapeut om oppfølgingen av de jeg er primærkontakt for fungerer godt	☐	☐	☐	☐	☐	☐

20) Andre synspunkter/kommentarer



Brukere av hjemmetjenesten

Vår saksbehandler
Jan Kåre Jøsok

Vår ref.
2023/19130
oppgis ved alle henvendelser

Deres ref.

Dato
26.09.2023

Informasjon om brukerundersøkelse

Trondheim kommune har som et viktig mål å bedre kvaliteten på sine tjenester. For å kunne forbedre tjenestene, er vi avhengige av tilbakemeldinger fra deg som bruker.

Vi ber derfor deg som mottar hjemmesykepleie (*personlig stell, bading/dusjing, sårbehandling, medikamenthåndtering, tilrettelegging av måltid osv.*) om å delta i en brukerundersøkelse. Undersøkelsen gjelder ikke rengjøring av hus.

En tilsvarende undersøkelse ble også gjennomført i 2019. Hvis du deltok den gang, håper vi du vil delta på nytt. Vi vil sammenligne svarene vi fikk da, for å se om det har skjedd endringer i tjenestetilbudet.

Denne henvendelsen er sendt til alle i Trondheim som mottar hjemmesykepleie. Vi håper at *du* vil delta i undersøkelsen. Dette gjør du ved å fylle ut det vedlagte spørreskjema og returnere det til Enhet for service og internkontroll snarest mulig.

Vi har også lagt til rette for at man kan svare digitalt i stedet for å sende inn papirskjema: Dersom du ønsker å svare over internett på PC, nettbrett eller smarttelefon: se veiledning på baksiden av dette arket.

Dersom du synes det er vanskelig å fylle ut skjema, kan du selvfølgelig søke hjelp fra noen av dine nærmeste, eventuelt be hjelperen din om bistand til utfylling og postlegging av skjema. Hvis du får hjelp fra andre er det viktig at det er dine erfaringer/opplevelser som kommer fram i svarene. Deltakelsen er frivillig og alle svar vil bli behandlet konfidensielt. Dette brevet er sendt til deg via hjemmetjenesten/sonegruppa.

Hvis du har spørsmål om undersøkelsen, vennligst ta kontakt med Enhet for service og internkontroll ved Hilde Carin Storhaug (tlf. 952 63 714) eller Jan Kåre Jøsok (tlf. 907 27 676).

Med hilsen

Trondheim kommune
Hilde Carin Storhaug
enhetsleder

Jan Kåre Jøsok
samfunnsviter. III

Elektronisk dokumentert godkjenning uten underskrift

Postadresse:
Trondheim kommune
Enhet for service og
internkontroll
Postboks 2300 Torgarden
7004 TRONDHEIM

Besøksadresse:
Erling Skakkes gate 14

Telefon:
72 54 00 00

Organisasjonsnummer
:
NO 942 110 464

E-postadresse: serviceintern.postmottak@trondheim.kommune.no
www.trondheim.kommune.no

Hvordan svare på digital versjon av skjema:

Som vi nevner på forrige side, kan du svare digitalt i stedet for å sende inn papirskjema.

Det gjør du ved å gå på internett til denne lenken:

<https://response.questback.com/trondheimkommune/hjemmetjeneste>

Du kan også benytte QR-koden her, som kan leses f. eks av en smarttelefon eller nettbrett.



Åpne kamera på enheten
og pek på denne figuren
(QR koden til venstre)
Enheden sin nettleser vil bli aktivert
og du kan klikke deg inn på undersøkelsen.

Du vil bli bedt om å skrive inn løpenummer som står nederst på baksiden / siste side på papirskjema.
Dette fordi svar digitalt erstatter det tilsendte skjema.

For ev spørsmål om dette, kontakt Jan Kåre Jøsok Telefon: 907 27 676

Epost: jan-kare.josok@trondheim.kommune.no

Vedlegg:

- spørreskjema
- svarkonvolutt

Vedlegg 4: Brukernes kommentarer, spørsmål 29

Gruppering av pasientenes kommentarer på spørsmål 29; "Behov/ønsker hvis deltakelse på flere aktiviteter"

		Antall
1.	Aktivering sammen med andre, eller å komme ut på egen hånd til noe en er interessert i. Hobby, tur, trim, felles eller sammen med en følgeperson eller annen relasjon	55
2.	Transport/følge til personlig hobby, interesser. Også generelt å komme seg ut av egen leilighet/få større radius/mobilitet	41
3.	Ønsker informasjon om tilbud og om hva som kan være valgmuligheter	43
4.	Dagsenter, el.lign. type fellesaktiviteter. Aktiviteter i nærområde "innendørspreget"/forening, lag. Navngitte konkrete aktiviteter som teater, foredrag - kunnskapsformidling	42
5.	Andre kommentarer som "ingen behov", "syns det går greit nå", kan ikke delta på noe pga sansetap, mangel på førighet eller annen helsetilstand	77
6.	Ønsker opptrening, rehabilitering, fysioterapi el.lign. for å styrke mobilitet og evne til deltakelse på aktiviteter	37

Av 1495 respondenter har 295 (19,7 %) gitt kommentarer

Vedlegg 5: Brukernes "andre kommentarer"

Gruppering av pasientenes kommentarer på spørsmål 1; "Andre kommentarer til hjemmetjenesten – tema du ikke har blitt spurt om"

		Antall
1.	Generell utdyping av sin fornøydheth med hjemmetjenesten (noen nevner også andre tjenester)	43
2.	Ønsker hjelp av faste personer. Etterlyser primærkontakt. For mange forskjellige hjelpere	33
3.	Kontinuitet, kommunikasjon og kompetanse. Dårlig intern kommunikasjon i hjemmetjenesten.	17
4.	Misnøye med tjenesteutførelsen/utdyping av lave skårer på enkeltspørsmål	13
5.	Punktlighet. Varsling ved forsinkelser eller endring,	18
6.	Hjelperens serviceinnstilling; blid, høflig, godt humør og lignende.	25
7.	Primærkontakten og primærkontaktordningen	22
8.	For lite tid hos bruker	14
9.	Ønske om tilleggstjenester (eks. praktisk hjelp, helsetjenester, assistent)	32

Av 1495 respondenter har 174 (11,6 %) gitt kommentarer

Vedlegg 6: Ansattes "andre kommentarer"

Gruppering av ansattes fritekst "Andre synspunkt/kommentarer"

		Antall
1.	Opplevd tidspress - generell travelhet - vanskelig å prioritere; pasienter må vente. - ønske om flere ansatte	13
2.	Ledelse, organisering og kompetanse - behov for kompetanseheving og faglig oppdatering - savner klarere avgrensing mot andre kommunale tjenester - behov for bedre organisering og informasjonsflyt på enhet	8
3.	Annet: Arbeidsmiljø - veldig fornøyd med jobb/arbeidsplass - masse hyggelige brukere og kollegaer - trivelig til tross for tidspress pga. variert arbeid	3

Av 446 respondenter har 24 (5,4 %) gitt kommentarer

Trondheim kommune
Enhet for service og internkontroll
Postboks 2300 Torgarden
7004 Trondheim

www.trondheim.kommune.no

Foto: Mostphotos.com • m1879 omslag • mai 2024

