

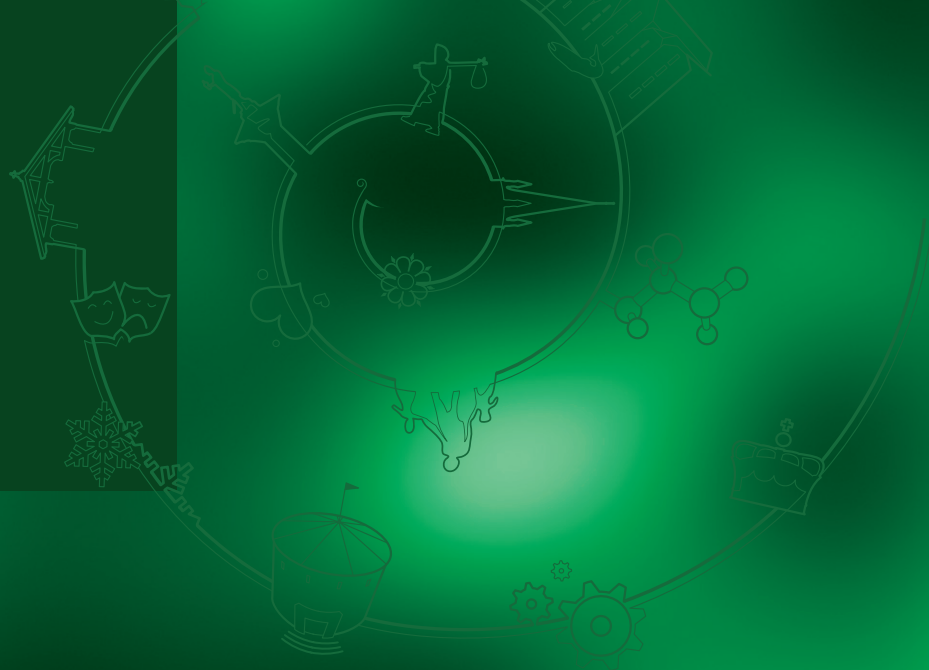


TRONDHEIM KOMMUNE

Enhet for service og internkontroll

Brukerundersøkelse 2010

Helse- og velferds/omsorgssenter





TRONDHEIM KOMMUNE
Enhet for service og internkontroll
7004 Trondheim

RAPPORT

Rapport-tittel: Brukerundersøkelse høsten 2010 Helse- og velferds/omsorgssenter	Dato: 09.02.2011
Bestiller: Rådmannen v/Helge Garåsen	Antall sider: 34 sider, 4 vedlegg
Ansvarlig for oppdraget: Jan Kåre Jøsok, Randi Lie-Pedersen og Eva Gjengset	Arkivnr: 10/33696

Om oppdraget:

En brukerundersøkelse som omfatter alle pasienter og ansatte i alle Helse- og velferdssenter/omsorgssenter i Trondheim kommune pr. september/oktober 2010.

- Pasientenes vurdering av tjenestekvaliteten; *Brukerundersøkelse*
- Ansattes vurdering av tjenestekvaliteten, og kompetansekartlegging; *Ansatteundersøkelse*

Tema:

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

Bakgrunn og formål:

Som et ledd i utvikling av kommunens tjenester foretas det undersøkelser for å få innblikk i brukernes og ansattes oppfatning av tjenestetilbudet.

Denne undersøkelsen tar utgangspunkt i brukerundersøkelsen som ble gjennomført i hjemmetjenesten våren 2009 og helsehusene høsten 2009. Det vil si den har samme tema og gjennomføres på samme måte.

Resultatet av disse undersøkelsene skal gi kommunen en vurdering av tjenesteproduksjonen med tanke på å utvikle kvalitetsstandarder.

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

Trondheim, 09.02.2011

Tor Erling Evjen
Enhet for service og internkontroll
Leder

Postadresse:
TRONDHEIM KOMMUNE
Enhet for service og internkontroll
7004 TRONDHEIM

Besøksadresse:
Erling Skakkes gate 14

Telefon:
+47 72 54 25 30

Telefaks:
+47 72 54 25 31

Organisasjonsnummer:
NO 942 110 464

E-postadresse: serviceintern.postmottak@trondheim.kommune.no
Internettadresse: <http://www.trondheim.kommune.no/esi>

INNHALDSFORTEGNELSE

1	Innledning.....	5
1.1	Bakgrunn og formål	5
1.2	Metodevalg	5
1.3	Nærmere om tema for undersøkelsen.....	6
1.4	Om helse- og velferds/omsorgssentra	6
1.5	Presentasjon av resultatene	7
2	Deltakelse i brukerundersøkelsen	8
2.1	Hvor mange pasienter har svart på spørreskjema	8
2.2	Opplysninger om pasientene som har svart	9
2.3	Hvem har fylt ut spørreskjema	10
3	Deltakelse i ansatteundersøkelsen	11
3.1	Hvilke ansatte omfatter undersøkelsen.....	11
3.2	Hvor mange ansatte har svart på spørreskjema	11
3.3	Bakgrunnsopplysninger om ansatte som har svart.....	11
3.4	Utdanning	12
3.5	Tilsettingsforhold på enheten	12
3.6	Antall år tilsatt i enheten	13
3.7	Arbeidsmengde de siste fire uker	13
3.8	Primærkontaktfunksjon.....	13
4	Resultater fra brukerundersøkelsen	15
4.1	Pasientenes svar på spørsmålene 1 – 30	15
4.2	Svar på alle spørsmålene grafisk framstilt med gjennomsnittscore.	18
4.3	Helhetsinntrykket.....	21
4.4	Resultatene for hvert tema framstilt i indekser, og helhetsinntrykket.....	22
4.5	Andre kommentarer fra pasientene	22
4.6	Er det noe du er særlig fornøyd med?	22
4.7	Forbedringsforslag	23
5	Resultater fra ansatteundersøkelsen.....	24
5.1	Kompetanse	24
5.2	Kvaliteten på tjenesten til brukerne – ansattes svar	25
5.3	Andre synspunkt/kommentarer fra ansatte.....	29
6	Sammenstilling av bruker- og ansatteperspektiv på tjenestekvaliteten.....	30
7	Oppsummering	31
8	Vedlegg og referanser	34
8.1	Vedlegg.....	34
8.2	Referanser	34

1 INNLEDNING

1.1 Bakgrunn og formål

Trondheim kommune satser på en kontinuerlig utvikling og forbedring av de tjenester som ytes til byens innbyggere. Et overordnet mål i kommunens Eldreplan er: *Alle eldre som har behov for bistand for å mestre egen hverdag, skal få nødvendig forebyggende tjenester, behandling, pleie og omsorg av høy faglig kvalitet.* Kvaliteten på tjenestene handler blant annet om ansattes kompetanse, holdninger, evne til dialog med og respekt for pasient og pårørende. Brukertilfredsheten varierer ofte mye fra enhet til enhet. Vi har også erfaringer som tilsier at det er stor forskjell på opplevelsen av tjenestekvaliteten mellom pasient/pårørende og ansatte.

Rådmannen ser at det er et behov for å finne hensiktsmessige, målbare indikatorer for kvalitet, samt å etablere standarder for kvalitet på de respektive tjenestoområdene. Som et ledd i dette utviklingsarbeidet foretas det undersøkelser for å få innblikk i tjenestemottakere og ansattes oppfatning av kommunens ulike tjenester.

Resultatet av undersøkelsen skal gi kommunen en vurdering av tjenesteproduksjonen med tanke på å utvikle kvalitetsstandarder.

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

1.2 Metodevalg

Våren 2009 ble det gjennomført brukerundersøkelse overfor alle brukere og ansatte i hjemmetjenesten, og høsten 2009 undersøkelse i kommunens helsehus. Denne undersøkelsen tar utgangspunkt i disse to ved bruk av tilsvarende tema og samme metode for å innhente synspunkt. Forut for undersøkelsene ble det innledet et samarbeid mellom kommunen v/rådmannen, representanter fra Enhet for service og internkontroll (ESIKT), forskningsmiljøet ved Det medisinske fakultet, NTNU og brukerorganisasjoner med tanke på utforming av undersøkelsene.

Det ble besluttet at undersøkelsene skulle gjennomføres ved hjelp av spørreskjema til både pasienter og ansatte.

Målgruppen i denne undersøkelsen er alle pasientene i de 20 helse- og velferdssenter/omsorgssenter i Trondheim, og samtlige ansatte i disse enhetene.

- Pasientenes vurdering av tjenestekvaliteten; *Brukerundersøkelse*
- Ansattes vurdering av tjenestekvaliteten og kompetansekartlegging; *Ansatteundersøkelse*

I *brukerundersøkelsen* er skjema strukturert i forhold til bestemte tema, se punkt 1.3. Skjema har 30 påstander med seks faste svaralternativ fra "Helt uenig"=1 til "Helt enig"=6, i tillegg var det mulig å svare "Uaktuelt/vet ikke". Spørreskjema åpnet dessuten for å beskrive "Noe du er særlig fornøyd med" og "Forbedringsforslag". Se vedlegg 1, skjema "Brukerundersøkelse".

Skjema til ansatte omhandler de samme tema som pasientene ble spurt om. I tillegg innholder dette en egen del om kompetanse. Skjema har 51 påstander med faste svaralternativ, og ett felt for "Andre synspunkt/kommentarer". Se vedlegg 2, skjema "Ansatteundersøkelse".

Både bruker- og ansatteundersøkelsen skulle besvares anonymt, det vil si uten navn.

Spørreskjema og svarkonvolutt til pasienter og ansatte ble levert ut på enheten. Den enkelte pasient fikk sammen med spørreskjema et orienteringsbrev. Omtrent ei uke i forveien fikk også pasientenes

pårørende informasjonsbrev om undersøkelsen, dette ble sendt ut fra helse- og velferds/omsorgssenteret.

Utfylte spørreskjema ble levert i lukket konvolutt på enheten og sendt videre til ESIKT for registrering og videre behandling.

Undersøkelsen ble gjennomført i perioden september – november 2010.

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. Det ble besluttet å bruke to ekspertpanel bestående av henholdsvis bruker-/pårørenderepresentanter og fagpersonell i forkant av undersøkelsene. De ble invitert til å komme med innspill til utvikling av nye brukerundersøkelser, både tema og form. Vi gjennomførte ett møte på ca. tre timer for hver gruppe.

I ekspertpanel for brukere/pårørende ble elleve representanter invitert, åtte hadde mulighet til å delta. Fire av disse var høringsinstans i det videre arbeidet.

I ekspertpanel for fagpersonell ble fjorten invitert, alle møtte.

Synspunkt fra ekspertpanelene danner grunnlaget for tema og spørsmål i *Brukerundersøkelser* og *Ansatteundersøkelser* i helse- og velferdstjenesten i kommunen, altså ikke spesifikt rettet i forhold til helse- og velferds/omsorgssenter.

Denne undersøkelsen har samme tema som brukerundersøkelsene i hjemmetjenesten våren 2009 og i helsehusene høsten 2009. Spørsmålene innenfor hvert tema er noe tilpasset målgruppen i helse- og velferds/omsorgssenter.

Brukerundersøkelsen og *Ansatteundersøkelsen* hadde følgende felles tema:

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

De ansatte ble bedt om å vurdere egen kompetanse i tillegg til å svare på spørsmålene i de felles tema.

1.4 Om helse- og velferds/omsorgssentra

I Trondheim er det pr. september 2010 til sammen 20 helse- og velferds/omsorgssenter. Det er fire privatre senter og 16 kommunale.

Helse- og velferds/omsorgssenter består av sykehjemsavdeling(er) og omsorgsboliger (tilrettelagte boliger). Enkelte senter gir særskilte tilbud til noen brukergrupper, blant annet demente.

De 20 helse- og velferds/omsorgssentrene har til sammen 1121 sykehjemsplasser. I tillegg kommer 932 omsorgsboliger som administrativt er knyttet til helse- og velferds/omsorgssenteret. Kun 179 av omsorgsboligene har samme bemanning som sykehjem. I de andre omsorgsboligene gir senteret individuelle tjenester basert på enkeltvedtak.

Det er saksbehandlere ved helse- og velferdskontorene som fatter vedtak om sykehjemsplass, både ved de kommunale og private institusjonene. Pasienten kan få korttids-, avlastnings- eller langtidsopphold.

Helse- og velferdskontorene fatter også individuelle vedtak på hvilke tjenester brukerne som bor i omsorgsboligene skal få. Disse tjenestene ytes av personell tilsatt i helse- og

velferds/omsorgssenteret. Unntak er renholdstjenester som beboerne i omsorgsboligene mottar fra Hjemmehjelpstjenesten i kommunen. Beboerne her beholder også sin fastlege.

De som jobber på helse- og velferds/omsorgssentra er tverrfaglig utdannede helsearbeidere, med god bredde på kompetanse og erfaring. Institusjonene har fast tilsynslege.

1.5 Presentasjon av resultatene

Denne "Hovedrapporten" gjør rede for resultatene fra undersøkelsen i alle 20 helse- og velferds/omsorgssenter samlet sett. I tillegg framstilles resultatene for hver enkelt enhet i "Enhetsrapporter".

De 20 helse- og velferds/omsorgssentrene som har deltatt i undersøkelsen får sin egen "Enhetsrapport". Resultatene i "Enhetsrapportene" fremstilles slik at den enkelte enhet kan sammenligne seg med gjennomsnittet for alle enhetene.

I rapportering av resultatene her i "Hovedrapporten" benyttes forskjellige presentasjonsformer:

- Frekvenstabeller og figurer med prosenttall
- Gjennomsnittstall for hvert temaområde (indeks)
- 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).

2 DELTAKELSE I BRUKERUNDERSØKELSEN

Vi har gjennomført flere brukerundersøkelser i Trondheim kommune de siste årene. Overfor målgruppen som får tjenester i institusjon var svarprosenten i 2001 ca. for brukerne 20 % og for pårørende 55 %, og i 2003 henholdsvis 43 % og 54 %. Svarprosenten fra siste undersøkelse i hjemmetjenesten var 44,3 og i helsehus 56,8.

Denne undersøkelsen omfattet alle pasienter i helse- og velferds/omsorgssenter pr. september 2010. Målgruppen er hovedsakelig svært hjelpetrengende eldre. Spørreskjemaet er forholdsvis omfattende, med mange spørsmål og svaralternativ.

Pasientenes pårørende fikk informasjonsbrev vel ei uke før undersøkelsen skulle gjennomføres, dette med tanke på at de kunne bistå med utfylling av skjema.

For å oppnå høyest mulig svarprosent vektla vi også forhåndsinformasjon til enhetslederne.

Undersøkelsen ble ikke sendt pr. post, men levert ut til hver pasient av hjelperne. I perioden oktober/november fikk helse- og velferds-/omsorgssentrene purringer fra ESIKT med tanke på å få høyest mulig svarprosent.

2.1 Hvor mange pasienter har svart på spørreskjema

Tabell 1: Antall svar fra pasientene

Helse- og velferds/omsorgssenter	Utleverte skjema	Svar	
		Antall svar	Svar i %
Brundalen	80	48	60
Byneset og Nypantunet	89	53	60
Havstein	49	18	37
Havsteinekra	59	47	80
Illevollen og E.C. Dahl	82	54	66
Ilsvika	49	25	51
Kattem	44	28	64
Kystad	42	21	50
Laugsand og Buran	89	45	51
Moholt	45	30	67
Munkvoll	16	12	75
Ranheim	50	18	36
Tempe	27	10	37
Tiller	33	16	48
Tyholt og Bromstad	50	17	34
Valentinlyst	80	52	65
Zion	66	40	61
Bakklandet	35	27	77
Hjorten	47	35	74
Trondhjems Hospital	109	50	46
Totalt	1141	646	57

Det ble utlevert til sammen 1141 skjema fordelt på 20 enheter. Som vi ser i tabellen over, varierer svarprosenten mellom enhetene fra 34 % til 80 %. Svarprosent totalt er 57 % og dermed høyere enn ved tidligere undersøkelser i sykehjem (2001 og 2003) og i hjemmetjenesten 2009. Svarprosenten er tilnærmet lik den vi hadde i Helsehus høsten 2009.

2.2 Opplysninger om pasientene som har svart

Tabell 2: Kjønnfordeling

Kjønn	Antall	Prosent
Mann	159	25,8
Kvinne	457	74,2
Totalt*	616	100

* 30 personer hadde ikke fylt ut denne opplysningen på skjema.

I tabellen over ser vi at 74,2 % av de som har svart er kvinner. Denne fordelingen gjenspeiler tidligere undersøkelser i institusjonene i Trondheim kommune, men kvinneandelen er høyere enn i undersøkelser i andre helse- og velferdstjenester.

Tabell 3: Aldersfordeling

Aldersfordeling	Antall	Prosent
Yngre enn 60 år	9	1,5
60 – 69 år	26	4,4
70 – 79 år	87	14,7
80 – 89 år	321	54,3
90 år og eldre	148	25,1
Totalt*	591	100

*55 personer hadde ikke fylt ut denne opplysningen på skjemaet.

Hovedtyngden av de som har svart er i alderen 80 – 89 år, mens ¼ er 90 år eller eldre. Både andelen over 80 og 90 år er noe høyere enn tidligere undersøkelser i sykehjem.

Tabell 4: Type opphold

TYPE OPPHOLD	Antall	Prosent
Korttidsopphold	12	2,0
Avlastningsopphold	11	1,8
Langtidsopphold	469	76,2
Bor i egen omsorgsbolig	123	20,0
Totalt*	615	100

*31 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

I tabellen over ser vi at andelen korttids- og avlastningsopphold er svært lav. Dette skyldes at denne type opphold i hovedsak finner sted på et av kommunens fire helsehus.

Tabell 5: Lengden på oppholdet

LENGDEN PÅ OPPHOLDET	Antall	Prosent
Under 1 måned	18	2,9
Fra 1 – 6 måneder	79	12,8
Mer enn 6 måneder	521	84,3
Totalt*	618	100

*28 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Så mange som 521 av 618 har hatt opphold på helse- og velferds-/omsorgssenteret i mer enn seks måneder. Dette betyr at de som har svart skulle kjenne ansatte og forholdene på enheten godt.

Tabell 6: Hvor kom pasienten fra – før opphold i helse- og velferds/omsorgssenter

Hvor kom du fra	Antall	Prosent
Eget hjem	279	47,9
Sykehuset	90	15,5
Rehabiliteringsinstitusjon	47	8,1
Helsehus	116	19,9
Annet	50	8,6
Totalt*	582	100

*64 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

De 50 som har krysset av på svaralternativet ”Annet”, har blant annet skrevet navn på helsehus, annet sykehjem eller de har bodd hos pårørende.

Vi ser av tabellen over at nesten halvparten, 47,9 % av de som har svart kommer fra eget hjem. Omtrent hver femte pasient som har svart blir innlagt via helsehus.

2.3 Hvem har fylt ut spørreskjema

Tabell 7: Hvem har fylt ut spørreskjema

Hvem har fylt ut spørreskjema	Antall	Prosent
Jeg som mottar tjenester	59	9,5
Jeg, sammen med pårørende	264	42,2
En av mine pårørende	260	41,6
Annen	42	6,7
Totalt*	625	100

*21 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

De fleste pasientene i helse- og velferds/omsorgssenter er ganske hjelpetrengende og kan ha behov for bistand med selve utfyllingen av skjema. Eget orienteringsbrev ble sendt pasientenes pårørende i forkant av undersøkelsen. I dette brevet ble pårørende oppfordret til å bistå pasienten med utfylling. Nesten 84 % av spørreskjema er fylt ut av en pårørende eller pårørende og pasient sammen.

3 DELTAKELSE I ANSATTEUNDERSØKELSEN

3.1 Hvilke ansatte omfatter undersøkelsen

I tillegg til å få brukernes synspunkt på tjenestekvaliteten, ønsket rådmannen å få et ansatteperspektiv på tjenestene. Alle ansatte i helse- og velferds/omsorgssenter fikk utlevert skjema med spørsmål relatert til samme tema som pasientene. I tillegg ble de bedt om å vurdere egen kompetanse. Se spørreskjema, vedlegg 2. Alle ansatte ble invitert til å delta, uavhengig av stillingsandel og tilsettingsforhold. Enhetsleder eller fagkoordinator leverte ut undersøkelsen. Skjema skulle besvares uten navn. Svarkonvolutt ble sendt til ESIKT for registrering og fremstilling av resultater.

3.2 Hvor mange ansatte har svart på spørreskjema

Tabell 8: Antall svar fra ansatte

Helse- og velferds/omsorgssenter	Utleverte skjema	Svar	
		Antall svar	Svar i %
Brundalen	40	29	73
Byneset og Nypantunet	109	102	94
Havsteinekra	61	55	90
Havstein	76	39	51
Illevollen og E.C.Dahl	98	45	46
Ilsvika	35	28	80
Kystad	35	20	57
Laugsand og Buran	58	29	50
Moholt	33	24	73
Munkvoll	38	27	71
Kattem	48	28	58
Ranheim	45	25	56
Tempe	34	19	56
Tiller	40	32	80
Tyholt og Bromstad	51	27	53
Valentinlyst	94	82	87
Zion	64	46	72
Bakklandet	44	36	82
Hjorten	52	32	62
Trondhjems Hospital	138	105	76
Totalt	1193	830	70

Det ble utlevert 1193 skjema til ansatte i de 20 helse- og velferds/omsorgssenter. Det kom inn svar fra 830 ansatte, som gir en svarprosent på 70 % på by-nivå. Oppslutningen fra ansatte ved det enkelte senter varierer fra 46 % til 94 %. Deltakelsen i undersøkelsen i hjemmetjenesten og helsehus var på henholdsvis 69,5 % og 65,8 %.

3.3 Bakgrunnsopplysninger om ansatte som har svart

Ansatte ble bedt om å opplyse følgende bakgrunnsopplysninger; *utdanning, tilsettingsforhold, antall år tilsatt på enheten, arbeidsmengde de siste fire ukene, primærkontaktfunksjon og antall pasienter han/hun var primærkontakt overfor.*

Svarene presenteres i tabellene på de neste sidene.

3.4 Utdanning

Tabell 9: Informantenes utdanning

Utdanning	Antall	Prosent
Ettårig utdanning og/eller fagbrev	295	36,3
3-årig helse-/sosialfaglig utdanning	327	40,2
Helse-/sosialfaglig utdanning utover 3 år	95	11,7
Uten helsefaglig utdanning	96	11,8
Totalt*	813	100

*17 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet

På spørsmål om hvilken utdanning de ansatte har, var det fire svaralternativ, se tabell ovenfor. Av tabellen framgår det at 11,8 % av de som har svart er uten helsefaglig utdanning, imidlertid har hovedtyngden, 51,9 %, 3-årig helse-/sosialfaglig utdanning eller mer utdanning.

3.5 Tilsettingsforhold på enheten

Tabell 10: Tilsettingsforhold

Tilsettingsforhold	Antall	Prosent
Fast tilsatt	649	87,6
Vikar/midlertidig tilsatt	92	12,4
Totalt*	741	100

*89 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

De aller fleste som har svart på undersøkelsen, er fast tilsatt i enheten, 87,5 %.

Tabell 11: Heltid - deltid

Heltid – deltid	Antall	Prosent
Jobber hel stilling	135	33,8
Jobber deltid	265	66,3
Totalt*	400	100

*430 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

På dette spørsmålet er det over halvparten, 430, som ikke har krysset av for om de jobber hel stilling eller deltid. Dette må tas i betraktning når vi ser svarfordelingen.

Svaret på dette spørsmålet gir ingen stillingsandel, men gir svar på om informanten er tilsatt i hel- eller deltidsstilling. Så stor andel som 66,3 % av de som har svart, svarer at de jobber deltid. Viser til tabell 14 vedrørende stillingsstørrelse.

Tabell 12: Arbeidstid

Turnus eller dagarbeidstid	Antall	Prosent
Jobber i turnus	347	94,3
Dagarbeidstid	21	5,7
Totalt*	368	100

*462 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Hele 462 av 830 har ikke krysset av på dette spørsmålet. Av de som har svart er det 94,3 % som jobber i turnus.

3.6 Antall år tilsatt i enheten

Spørsmål om antall år tilsatt i enheten var ikke avkrysningsfelt, men et felt for å fylle inn antall år.

Tabell 13: Antall år tilsatt i enheten

Antall år ansatt i enheten	Antall	Prosent
Under ett år	110	13,6
1 – 2 år	151	18,7
3 – 5 år	213	26,4
6 – 8 år	97	12,0
9 – 11 år	68	8,4
12 – 14 år	36	4,5
15 år eller mer	133	16,5
Totalt*	808	100

*22 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Vi ser av tabellen over at hovedtyngden har jobbet 3 – 5 år i enheten. Ganske mange, 13,6 % har jobbet der under ett år, og 16,5 % har jobbet 15 år eller mer i enheten.

3.7 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 enheten, vil denne opplysningen kan gi oss et bilde på hvor mye kontakt informanten har med tjenestestedet.

Tabell 14: Arbeidsmengde de siste fire ukene

Antall timer siste 4 uker	Antall	Prosent
1 – 22 timer (1 – 15 % still.)	50	6,2
23 – 43 timer (16 – 30 % still.)	87	10,7
44 – 71 timer (31 – 50 % still.)	97	11,9
72 – 93 timer (51 – 65 % still.)	96	11,8
94 – 114 timer (66 – 80 % still.)	195	24,0
Over 115 timer (81 – 100 % still.)	287	35,3
Totalt*	812	100

*18 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Ut fra tabell 11 kom det fram at vel 66 % av de som svarte jobber deltid. I tabellen over ser vi at de som jobber deltid har høy stillingsandel. Nesten 60 % av ansatte har stillingsandel fra 66 – 100 %.

3.8 Primærkontaktfunksjon

I helse- og velferdstjenesten har en hatt fokus på at alle brukere skal ha primærkontakt/kontaktperson. Primærkontakt har en definert funksjon overfor pasient/pårørende. Ansatte kan være primærkontakt for en eller flere brukere. Enkelte ansatte har ikke denne funksjonen, dette er blant annet ansatte med liten stillingsandel, ansatte som er vikar mv.

Tabell 15: Primærkontakt for pasienter

Primærkontakt for en/flere pasienter	Antall	Prosent
Ja	412	50,7
Nei	400	49,3
Totalt*	812	100

*18 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Av tabellen over, ser vi at halvparten, 50,7 %, av informantene opplyser at de er primærkontakt overfor en eller flere pasienter.

Ansatte ble bedt om skrive eksakt tall for antall pasienter den enkelte var primærkontakt overfor. Spørsmålet rettet seg til de som har svart ”ja” på forgående spørsmål, totalt 412.

Tabell 16: Antall pasienter pr primærkontakt

Antall pasienter jeg er primærkontakt overfor	Antall	Prosent
1	56	13,7
2	192	47,1
3	73	17,9
4	26	6,4
5	14	3,4
6	14	3,4
7	8	2,0
8	8	2,0
9	2	0,5
10 eller flere	15	3,7
Totalt*	408	100

*4 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Det var totalt 412 av informantene som svarte at de var primærkontakt for en eller flere pasienter. Av tabell 16 ser vi at det er mest vanlig å være primærkontakt overfor to pasienter, 192 av 408 ansatte. Så mange som 15 ansatte er primærkontakt overfor 10 eller flere pasienter.

4 RESULTATER FRA BRUKERUNDERSØKELSEN

I dette kapitlet presenterer vi svarene fra pasientene samlet.

Resultatene blir gitt i tre presentasjonsformer:

Svarfordelingen på de 30 enkeltpørsmålene, gjengitt i prosent.

Gjennomsnittstall for hvert enkeltpørsmål og ved gjennomsnittsscore for temaområdene, som er et samlet mål/indeks.

Spørsmål 31 og 32 var åpne felt for kommentarer. Henholdsvis ”Er det noe du er særlig fornøyd med?” og ”Forbedringsforslag”. Svarene her kommenteres i punkt 4.6 og 4.7.

Tallene i tabeller som inneholder gjennomsnittsscore, framkommer etter at svaralternativene er kodet om til følgende tallverdier: ”Helt uenig” = 1, ”2” = 2, ”3” = 3, ”4” = 4, ”5” = 5 ”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 – 30

Tabell 17: Svarfordeling i prosent for alle spørsmålene, antall svar og gjennomsnittsscore

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar	Score
1. Jeg har fått nødvendig informasjon om helse- og velferdssenteret ved inntakst/førstegangssamtale	8,1	4,4	8,7	11,9	17,3	35,0	14,7	100	620	4,5
2. Informasjonen om helse- og velferdssenteret ble gjennomgått med meg på en forståelig måte	7,0	5,7	7,7	11,7	17,1	32,7	18,1	100	614	4,5
3. Jeg har fått informasjon om hvem som er min primærkontakt her på helse- og velferdssenteret	11,4	4,5	3,9	5,9	11,1	48,3	14,9	100	623	4,7
4. Serviceerklæringen (brosjyren) om helse- og velferdssenteret gir meg nyttig informasjon	8,7	4,6	8,5	11,2	10,3	26,4	30,2	100	609	4,3
5. Jeg synes de ansatte opptrer høflig overfor meg	1,1	0,3	2,4	7,4	15,4	72,2	1,3	100	636	5,6
6. Jeg synes de ansatte gir meg hjelp på en respektfull måte	1,4	0,9	2,7	7,4	19,1	66,2	2,2	100	633	5,5
7. Primærkontaktordningen er nyttig for meg	6,5	4,2	5,3	9,4	10,8	39,8	24,0	100	620	4,8
8. Jeg opplever at de ansatte tar hensyn til mine ønsker og behov i forhold til bistand	2,1	3,9	6,9	13,2	26,1	44,6	3,2	100	621	5,0
9. Jeg synes førstegangssamtalen/den årlige samtalen er nyttig for meg	6,7	3,9	6,1	8,6	11,0	23,5	40,1	100	608	4,4

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar	Score
10. Jeg har fått avklart mine forventninger til tjenestene her gjennom samtalen(e) jeg har hatt	6,5	4,2	7,8	12,3	11,6	25,0	32,5	100	612	4,4
11. Jeg kan gjøre avtale om samtale med primærkontakt/ fagkoordinator/enhetsleder ved behov	4,1	1,8	4,7	6,7	15,8	40,1	26,8	100	613	5,0
12. Jeg får legehjelp når jeg trenger det	3,2	1,4	3,7	8,7	17,9	55,1	9,9	100	624	5,2
13. Jeg er kjent med innholdet i tiltaks/pleieplanen som er utarbeidet for meg	19,1	4,1	8,3	8,5	7,7	18,4	34,0	100	614	3,6
14. Jeg er trygg på at jeg får tilsyn ved behov her på helse- og velferdssenteret	2,7	1,8	4,6	7,9	22,0	57,1	4,0	100	624	5,2
15. Jeg er trygg på at ansatte kontinuerlig vurderer mitt behov for tilsyn/bistand	2,4	2,9	5,3	12,1	22,4	49,4	5,6	100	626	5,1
16. Jeg opplever at de ansatte kjenner meg og min situasjon godt nok til å gi meg tilstrekkelig bistand og medisinsk oppfølging	2,2	2,1	5,1	11,2	22,6	52,1	4,6	100	624	5,2
17. Jeg opplever at de ansatte har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen jeg trenger	2,4	3,3	6,4	13,7	22,2	46,9	5,1	100	627	5,0
18. Jeg får den hjelpen jeg trenger til å holde meg velstelt	2,5	3,5	6,4	12,9	21,7	48,6	4,5	100	628	5,0
19. Jeg får hjelp til å kontakte frisør/fotpleie ved behov	2,6	1,4	1,9	6,2	16,6	61,4	9,8	100	625	5,4
20. Jeg får hjelp til å kontakte tannlege ved behov	3,6	2,3	3,0	6,8	12,6	46,2	25,5	100	604	5,2
21. Det tas hensyn til mine ønsker i f.t. døgnrytmen, dvs. når jeg ønsker å stå opp, legge meg, spise mv	2,4	2,3	4,1	9,7	21,6	49,4	10,5	100	617	5,2
22. Jeg får nok mat i løpet av døgnet	2,2	0,5	3,2	3,7	14,4	67,9	8,0	100	624	5,5
23. Maten jeg får er appetittvekkende	4,9	2,3	6,4	12,9	19,1	43,8	10,6	100	612	4,9
24. Jeg får tilpasset mengde og type aktiviteter i forhold til min kapasitet	12,3	7,3	8,6	14,6	12,5	24,0	20,6	100	616	4,0
25. Jeg får tilbud om å komme ut i frisk luft minimum en gang pr. uke	21,7	7,3	7,3	6,8	9,1	24,9	22,8	100	614	3,6

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar	Score
26. Jeg har gode muligheter til å delta i sosiale og kulturelle arrangement som foregår her	5,1	3,2	6,1	9,3	20,0	44,1	12,2	100	624	4,9
27. Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens	1,1	0,5	2,2	5,9	20,9	66,3	3,0	100	627	5,5
28. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom mine pårørende og de ansatte	1,9	0,8	3,2	8,5	19,3	60,4	5,9	100	626	5,4
29. Jeg opplever at personalet samarbeider godt her på helse- og velferdssenteret	1,4	1,6	2,6	8,0	21,8	53,1	11,4	100	623	5,3
30. Samlet sett er jeg godt fornøyd med tilbudet jeg får på helse- og velferdssenteret	1,9	1,9	5,6	13,1	28,4	47,6	1,4	100	624	5,1

Tabell 17 viser svarfordeling i prosent på hvert enkelt spørsmål. Kolonnen helt til høyre viser gjennomsnittscore. Jo høyere score desto større enighet i påstandene, kan også tolkes som bedre resultat.

Spørsmål nr.5, 6, 22 og 27 har en stor andel ”Helt enig” noe som gir en score på hhv 5,6 og 5,5.

I andre enden av skalaen, spørsmålene 13, 24 og 25 som har en forholdsvis stor andel ”Helt uenig” og får en score på hhv 3,6, 4,0 og 3,6.

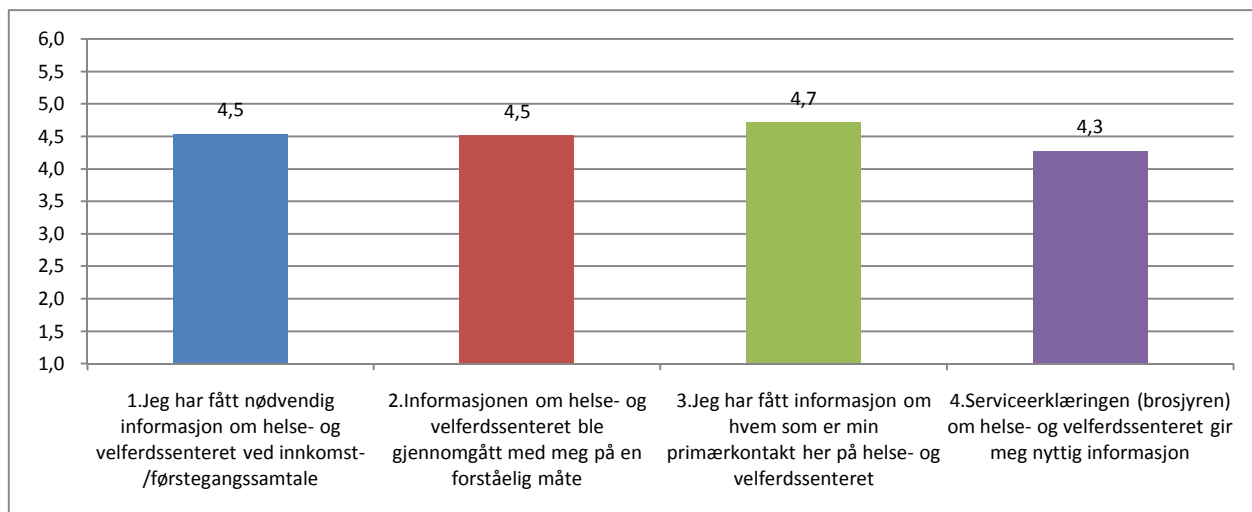
Eksempel på spørsmål en kan merke seg er spørsmål 9, 10 og 13 der mange har svart ”Uaktuelt/vet ikke”.

Tilsvarende spørsmål som i tabellen over ble stilt til de ansatte. Svarene fremstilles i rapportens punkt 5.2.

4.2 Svar på alle spørsmålene grafisk framstilt med gjennomsnittscore.

Gjennom grafisk fremstilling presenterer vi her resultatene på hvert spørsmål. Vi kommenterer alle figurene, men gjør oppmerksom på at dette er gjennomsnittsscore. Svarfordelingen på hvert enkelt spørsmål i punkt 4.1, tabell 17, gir et mye mer nyansert bilde.

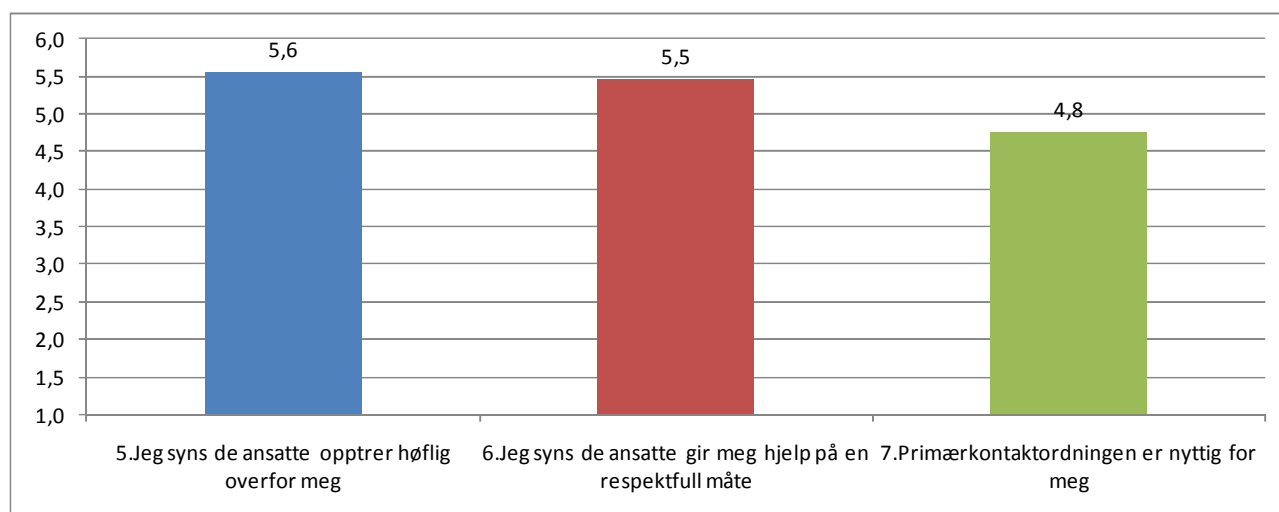
Figur 1: Informasjon



Tema *informasjon* har lavere score enn de andre tema i undersøkelsen. En forholdsvis stor andel opplever mangelfull informasjon både om helse- og velferdssenteret og hvem som er primærkontakt. På spørsmål 3, informasjon om primærkontakt, svarer over 11 % ”helt uenig” i påstanden.

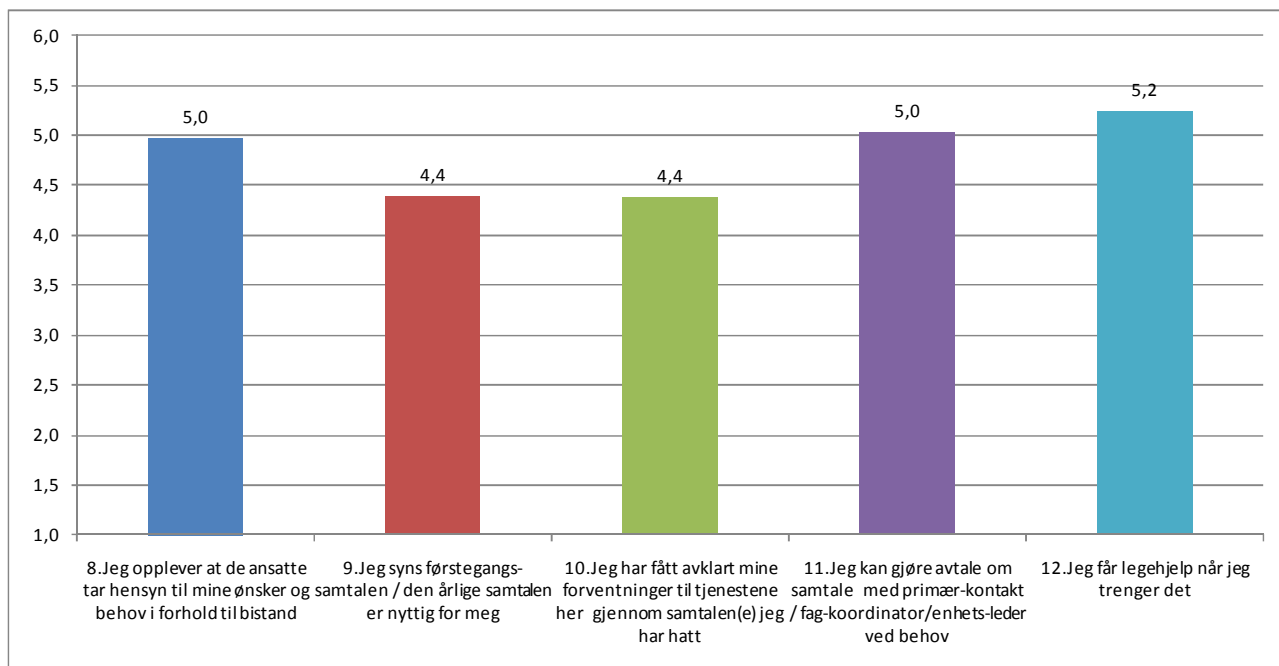
Det er også mange som er uenig i at serviceerklæringen gir nyttig informasjon, spørsmål 4. På dette spørsmålet er det i tillegg svært mange som har krysset av for ”uaktuelt/vet ikke”, over 30 %.

Figur 2: Serviceinnstilling



Tema *serviceinnstilling* som omhandler høflighet, respekt og primærkontaktordningen, får høy score. Dette gjelder spesielt spørsmål 5 og 6 som får hhv 5,6 og 5,5. Spørsmål 7, om nytten av primærkontaktordningen får score på 4,8. Her svarer dessuten 24 % ”uaktuelt/vet ikke”. Dette kan sees i sammenheng med spørsmål 3, informasjon om primærkontaktordningen.

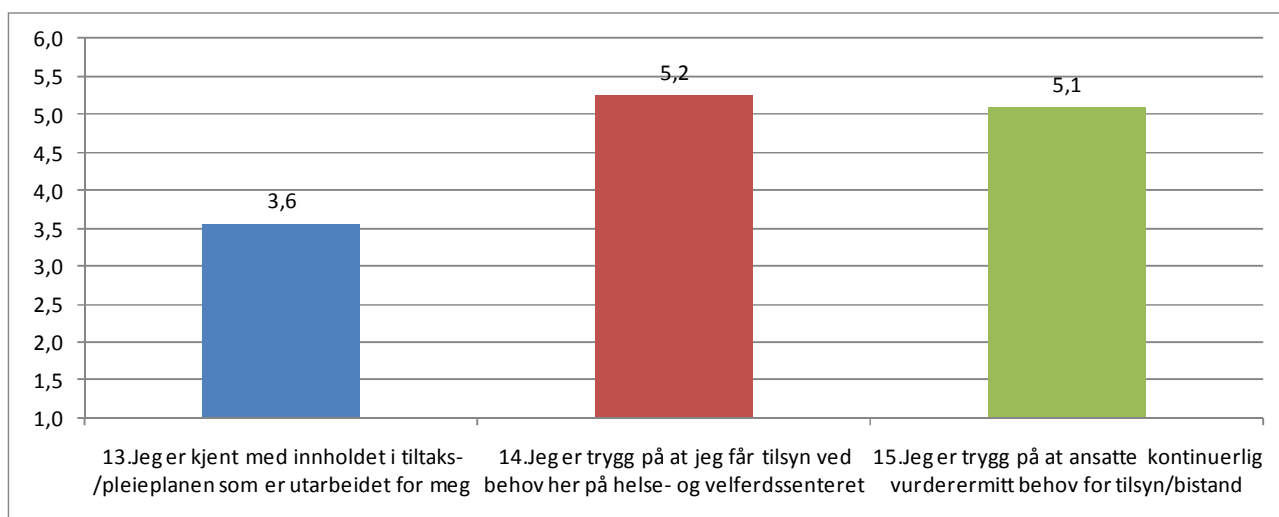
Figur 3: Brukermedvirkning



Spørsmål 8, 9, 10, 11 og 12 utgjør tema *brukermedvirkning*. Av figuren over ser vi at de fleste pasientene opplever at ansatte tar hensyn til deres ønsker og behov i forhold til bistand, og at de kan gjøre avtale om samtale med primærkontakt/fagkoordinator/enhetsleder ved behov. Pasientene bekrefter også at de får legehjelp når de trenger det, spørsmål 12.

Mens scoren på spørsmål 9 og 10 er lav, i tillegg er det svært stor andel som har svart "uaktuelt/vet ikke" på disse to. Dette kan tolkes som årlige samtaler, og samtaler vedrørende forventningsavklaringer ikke er satt i system overfor pasientene.

Figur 4: Forutsigbarhet

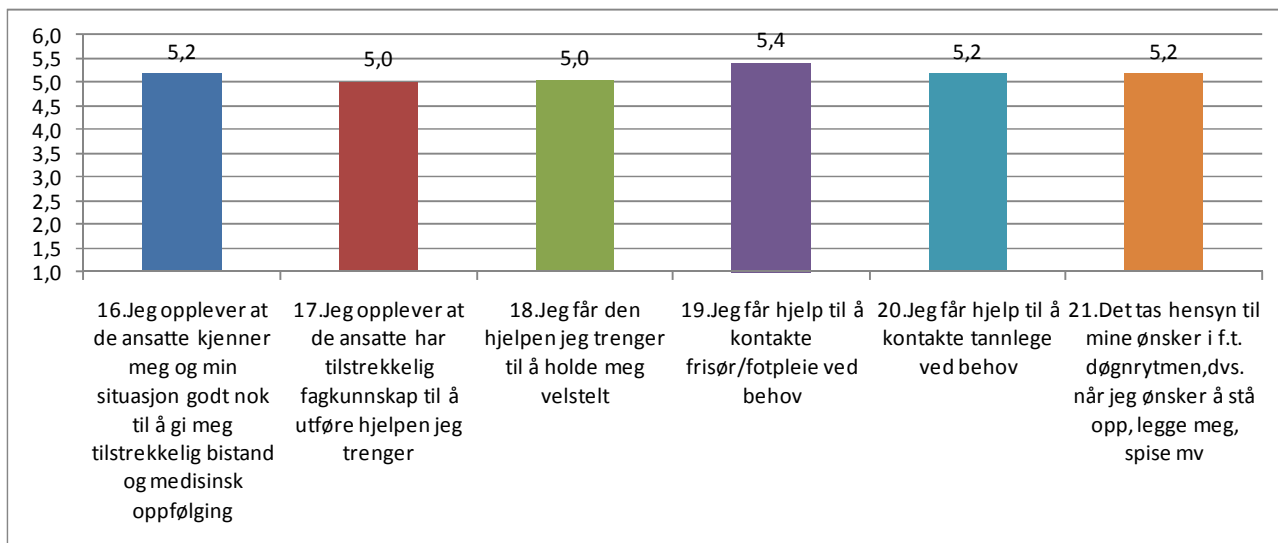


Tema *forutsigbarhet* har tre spørsmål. Figuren over viser at en svært stor andel av de som har svart føler seg trygg på at de får tilsyn ved behov, og at ansatte kontinuerlig vurderer behovet for tilsyn/bistand.

Spørsmål 13 gir derimot et helt annet bilde. Her er det 19,1 % som har krysset av på "helt uenig" i at de er kjent med innholdet i egen tiltaks-/pleieplan. I tillegg svarer 34 % "uaktuelt/vet ikke" på dette spørsmålet.

Tema *tjenestekvalitet* hadde totalt elleve spørsmål. Både figur 5 og figur 6 omhandler dette tema. Figurene kommenteres under.

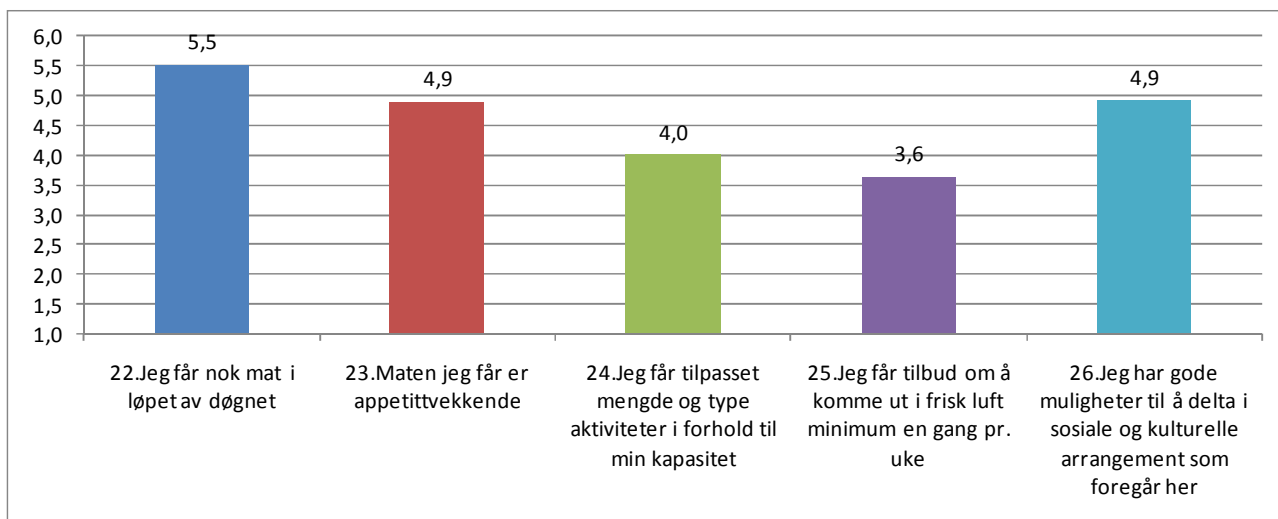
Figur 5: Tjenestekvalitet, spørsmål 16-21



Spørsmålene 16 – 21 har en score fra 5,0 til 5,4, noe som kan tolkes som at pasientene er godt fornøyd med den bistand og medisinske oppfølgingen de får fra ansatte. Pasientene svarer også at de får den hjelpen de trenger for å holde seg velstelt og det tas hensyn til pasientens ønsker i forhold til døgnrytme.

Den høyeste score får spørsmål 19; Jeg får hjelp til å kontakte frisør/fotpleie ved behov. Spørsmålet om hjelp til å kontakte tannlege får også høy score, men her har vel 25 % krysset av på ”uaktuelt/vet ikke”.

Figur 6: Tjenestekvalitet, spørsmål 22-26



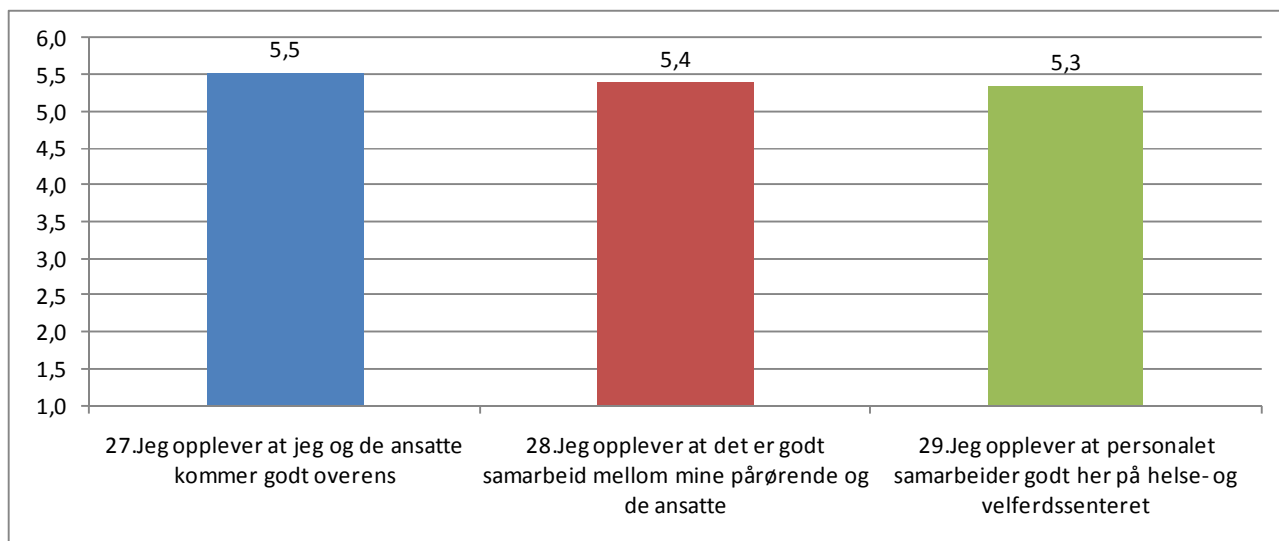
Spørsmål 22 – 26 går også inn i tema *tjenestekvalitet*.

Vi ser at pasientene som har svart mener de får nok mat i løpet av døgnet, men maten er kanskje ikke tilstrekkelig appetittvekkende.

De fleste mener de har gode muligheter til å delta i sosiale og kulturelle arrangement som foregår på helse- og velferdssenteret. Men pasientene er ikke fornøyd med aktivitetstilbud, og forholdsvis mange svarer at de ikke får tilbud om å komme ut i frisk luft minimum en gang pr. uke.

Aktivitetstilbud er også det området som blir mest kommentert i spørsmål 32; Forbedringsforslag.

Figur 7: Samhandling



Tema *samhandling* har tre spørsmål og alle spørsmålene får høy score. Høyest score får spørsmål 27; Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens. Pasientene opplever også at samarbeidet mellom pårørende og ansatte, og mellom personalet på helse- og velferdssenteret fungerer godt.

4.3 Helhetsinntrykket

Spørsmål 30; ”*Samlet sett er jeg fornøyd med tilbudet jeg får på helse- og velferdssenteret*”, får en score på 5,1. Se figur 8 på neste side.

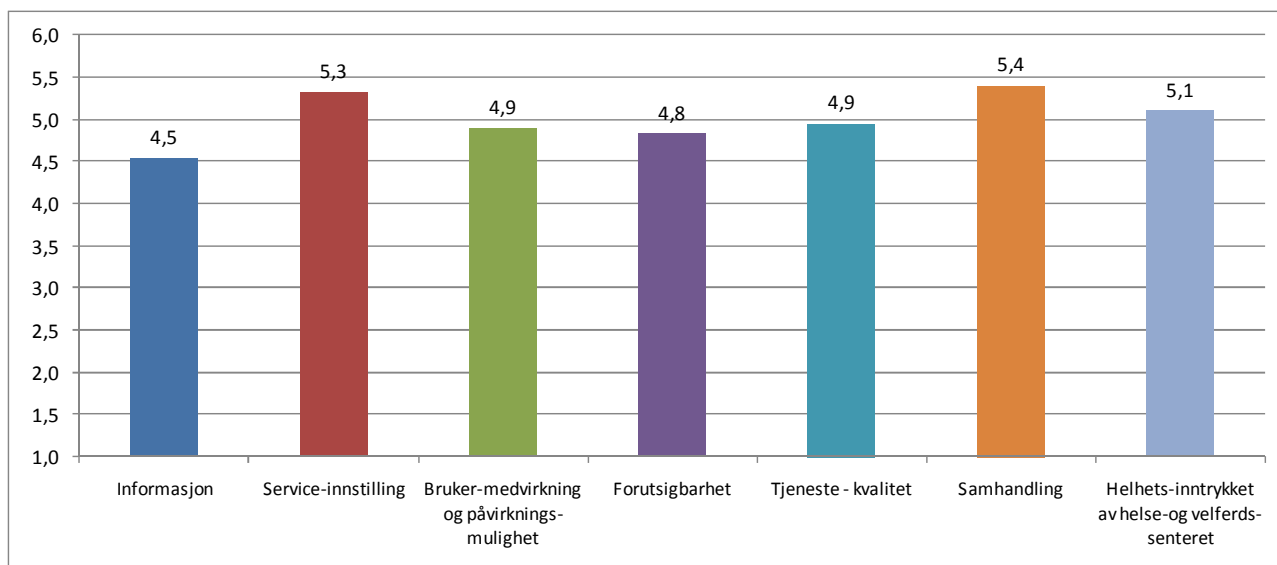
Når vi ser på svarfordelingen i tabell 17 ser vi at 76 % av pasientene har krysset av 5 og 6 (helt enig). Dette betraktes som svært positivt, også med tanke på den høye svarprosenten fra målgruppen på helse- og velferdssentrene.

Undersøkelsen som ble gjennomført i de samme institusjonene i 2001 og 2003 etterspurte ikke pasientenes helhetsinntrykk og gir oss derfor ikke grunnlag for sammenligning. Derimot ble helhetsinntrykket etterspurt i tidligere undersøkelser i hjemmetjenesten samt helsehus.

I begge disse undersøkelsene oppnådde helhetsinntrykket av de respektive tjenesteområdene en score på 5,2.

4.4 Resultatene for hvert tema framstilt i indekser, og helhetsinntrykket

Figur 8: Alle tema framstilt i indekser



Figuren over viser score for hvert av de seks hovedtema samlet sett. I tillegg *Helhetsinntrykket* (spørsmål 30).

Tema *serviceinnstilling* og *samhandling* gir høyest score, hhv 5,3 og 5,4. *Informasjon* er det tema som gir lavest score, 4,5. Dette bildet gjenspeiler resultatene i undersøkelsene gjennomført i hjemmetjenesten (2009) og helsehus (2010).

Enkeltspørsmålet om pasientenes helhetsinntrykk av helse- og velferdssentrene gir også en høy score, 5,1.

4.5 Andre kommentarer fra pasientene

På spørreskjema var de to siste spørsmålene ”åpne”.
Spørsmål 31; ”Er det noe du er særlig fornøyd med?”
Spørsmål 32; ”Forbedringsforslag”

Vi har gått igjennom alle svarene og deretter systematisert svarene i kategorier. Vi har valgt fem kategorier på spørsmål 31, og åtte kategorier på spørsmål 32. Se vedlegg 3.

4.6 Er det noe du er særlig fornøyd med?

Av 646 pasienter benyttet 186 respondenter muligheten til å uttrykke hva de var spesielt fornøyd med

Følgende tre kategorier nevnes hyppigst:

(Tallet i parentes er antall pasienter som har skrevet dette. Øvrige kategorier - se vedlegg 3)

- Uttrykker spesiell fornøydhet med personalet (100)
- Er fornøyd med de fysiske forhold/beliegenhet/rommene (28)
- Gir uttrykk for god pleie og omsorg, trygghet og god mat (22)

Nedenfor gjengir vi i kursiv noen tilfeldig valgte eksempler på hva brukerne beskriver som positivt ved helse og velferdssentrene:

- *Koselig personale*
- *Lokalene/bygningen. Enkelte ansatte*
- *Enerom. Dusj en gang i uka. Når personalet er i godt humør*
- *Stortrives hos dere*
- *Aktiviteter utenfor avdelingen*
- *De ansatte er veldig hjelpsom og hyggelig. Vi har inntrykk av at de gjør så godt de kan*
- *Flott primærkontakt*
- *Godt samhold mellom pasient og pleiere. Er alltid hyggelig å komme på besøk*
- *Tjenestetilbudet er godt, men svært personavhengig. Fornøyd med rommet*
- *Maten er god*
- *Takk – et fint sted*
- *Utrolig pålitelige og trivelige folk som jobber her. Vi er trygge når vi vet at pappa blir godt tatt vare på. Godt stell*
- *Bekledning og verdighet*

4.7 Forbedringsforslag

Av 646 pasienter hadde 250 benyttet muligheten til å komme med forbedringsforslag. Det er flere som skriver to eller flere forslag. Til sammen fikk vi 297 synspunkt.

Følgende tre kategorier nevnes hyppigst:

(Tallet i parentes er antall pasienter som har skrevet dette. Øvrige kategorier se vedlegg 3)

- Flere aktiviteter, mer stimulering og komme ut i frisk luft (82)
- Flere ansatte, bedre tid (74)
- Bedre renhold/hygiene, bedre håndtering/vask av klær (39)

Nedenfor gjengir vi noen tilfeldig utvalgte forbedringsforslag:

- *Årlig samtale! Mer synlig personale*
- *Sjekkerunde for bedre trygghet*
- *Mer fullverdig kosthold og ernæring. Variasjon. Beboer får medbestemmelse i bespisning (tørre mat). Flere heltidsansatte med fagkompetanse. Flere "hender" til mating av beboere som trenger det.*
- *Det er altfor lav bemanning. Det er store behov for samtaler, stell og aktiviteter, men det er ingen/få til å hjelpe. Eks.: Stort angstanfall – overlatt til seg selv med radioen på og en tablett. Ingen som satt med henne inntil tablett virket*
- *Trenger å komme ut daglig i frisk luft*
- *Tryggere omgivelser i forhold til en annen bruker*
- *Mye mer orden på fordeling av klærne etter vask. Masse klær havner på "Fellesvaskeriet" eller blir lagt på feil rom, tiltross for merking av navn*
- *Aktivitet. Sosialt samvær med likesinnede. Ut i frisk luft*
- *Opplever at rapportsystemet fungerer svært dårlig. Mange ansatt er ikke informert godt nok når det er noe for eksempel sykdom. Virker som de ikke kan Geric-systemet godt nok*
- *Aktiviteter på stua (dans, bevegelse, trim)*
- *Mat, mengde. Respekt. Enkelte ansatte klager og sitter og ser TV når de har lagt alle i seng. Følge pålegg og rutiner som gjelder den enkelte pasient. Og fysisk stimulering!*
- *Primærkontaktordningen kan synliggjøres bedre for bruker og pårørende*
- *Synes bruker av og til blir lagt vel tidlig og at det blir en lang kveld/natt for han*
- *Bli mer involvert i medisiner, prognoser osv.*

5 RESULTATER FRA ANSATTEUNDERSØKELSEN

Utover de tema/spørsmål som var tilsvarende med de brukerne fikk, inneholdt *ansatteundersøkelsen* en kompetansekartlegging.

Resultatene fra ansatteundersøkelsen fremstilles i tabeller. Disse kommenteres.

De to første tabellene nedenfor viser svarfordeling i prosent på alle seks svaralternativene. I tillegg viser de gjennomsnittsscore som framkommer etter at svaralternativene er kodet om til følgende tallverdier: "Helt uenig" = 1, "2" = 2, "3" = 3, "4" = 4 "5" = 5 Helt enig" = 6. Gjennomsnittsverdiene i tabellene kan i prinsippet variere fra 1 til 6. Stigende gjennomsnittsverdi betyr økende grad av enighet. Kolonnen helt til høyre viser gjennomsnittsscore.

5.1 Kompetanse

Tabell 18: Vurdering av egen kompetanse - svarfordeling i prosent og gjennomsnittsscore

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score
1. Jeg har god kunnskap om kosthold og ernæring	0,0	1,0	5,2	26,2	40,6	27,1	100	828	4,9
2. Jeg er godt kjent med Produksjonskjøkkenets ulike kosttyper	5,8	10,7	17,2	25,5	25,3	15,5	100	821	4,0
3. Jeg har god kunnskap om hygiene	0,1	0,2	0,4	4,0	32,9	62,4	100	827	5,6
4. Jeg har god kunnskap om fallrisiko	0,4	1,5	5,8	17,0	35,8	39,6	100	824	5,1
5. Jeg har god kunnskap om kognitiv svikt/demens	0,6	2,6	8,9	26,1	39,6	22,2	100	820	4,7
6. Jeg har god kunnskap om forflytningsteknikk	0,7	2,9	7,0	25,6	38,1	25,7	100	825	4,7
7. Jeg bruker forflytningsteknikken jeg har lært i hverdagen	1,1	2,9	7,7	21,6	35,1	31,6	100	823	4,8
8. Jeg har god kunnskap om etikk og holdninger	0,1	0,4	1,1	8,8	38,3	51,3	100	825	5,4
9. Jeg har god kunnskap om helselovgivningen	2,1	6,5	23,0	33,3	24,3	10,9	100	819	4,0
10. Jeg har god kunnskap om dokumentasjon i fagsystemet Gerica	3,6	5,5	15,8	30,3	28,8	16,0	100	823	4,2
11. Jeg bruker fagsystemet Gerica slik det forventes av meg i min rolle /funksjon	3,4	2,5	6,4	17,7	33,3	36,7	100	824	4,8
12. Jeg er godt kjent med målsettingen for hver pasient	1,8	3,7	12,5	24,8	32,8	24,4	100	818	4,6
13. Jeg gir hjelp ut i fra den enkelte pasients målsetting	0,7	2,6	6,9	18,1	37,6	34,1	100	813	4,9
14. Jeg bruker Outlook(e-post) minst ukentlig	24,2	9,9	13,0	8,8	9,2	35,0	100	818	3,7
15. Jeg bruker kvalitetsweben regelmessig	35,0	16,7	17,5	16,3	9,0	5,5	100	785	2,6
16. Jeg kan veilede andre (pasienter, kolleger, studenter) på en god måte	1,0	1,5	9,6	26,2	39,8	22,1	100	825	4,7
17. Jeg tar ofte selvstendige avgjørelser i forhold til pasientene	1,6	3,4	10,0	23,2	36,7	25,2	100	824	4,7
18. Jeg drøfter ofte avgjørelsene jeg tar med mine kolleger	0,5	1,0	3,2	13,9	35,8	45,7	100	825	5,2

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score
19. Jeg tar ofte selvstendige initiativ på min arbeidsplass, f.eks. foreslår endringer, kommer med kursønsker mv	4,9	6,4	17,5	25,7	27,1	18,4	100	824	4,2
20. Jeg har god kunnskap om aktuelle samhandlingspartnere i og utenfor kommunen	10,5	16,3	28,8	22,9	15,1	6,4	100	822	3,4

Når tabell 18 tolkes kan en gjerne se på hvilke spørsmål som får høy eller lav score. Men gjennomsnittstallene må leses i sammenheng med svarfordelingen, da viktige nyanser kan skjule seg bak den forenkling ett enkelt tall gir.

I tillegg må en også vurdere hvilke spørsmål som er av størst betydning for kompetansen på enheten.

Vi ser at spørsmål 3, kunnskap om hygiene, og spørsmål 8, kunnskap om etikk og holdninger, får høyest score, henholdsvis 5,6 og 5,4.

I den andre enden av skalaen er resultatet på spørsmål 14, 15, og 20, score på henholdsvis 3,7, 2,6 og 3,4. Spørsmålene handler om bruk av e-post, bruk av kvalitetsweb og kunnskap om samhandlingspartnere.

5.2 Kvaliteten på tjenesten til brukerne – ansattes svar

I tabellene nedenfor fremstilles ansattes vurdering av kvalitet på tjenesten i helse- og velferds/omsorgssenter - svarfordeling i prosent og gjennomsnittscore. Alle tabellene kommenteres. *Enkelte svar sammenlignes også med det brukerne har svart (tabell 17). Spørsmålene har ikke samme nummerering, men sammenfallende tekst.*

Tabell 19: Informasjon

Informasjon	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score
21. Jeg gir pasientene nødvendig informasjon om enheten i inntakst-/førstegangssamtalen	10,5	4,1	10,4	17,6	30,8	26,7	100	637	4,3
22. Jeg gjennomgår informasjon om enheten på en forståelig måte	6,8	3,8	9,5	17,0	34,5	28,4	100	631	4,5
23. Jeg gir informasjon til pasientene om hvem som er deres primærkontakt	8,1	5,4	6,5	12,1	21,5	46,3	100	627	4,7
24. Jeg mener service-erklæringen vår gir nyttig informasjon til pasientene	5,6	5,6	10,5	21,7	29,7	27,0	100	715	4,5

Spørsmål 21, 22 og 23 skulle besvares av primærkontakter og fagkoordinatorer

Spørsmålene i tema *informasjon* har fått forholdsvis lav score. Lavest score får spørsmål 21 som omhandler informasjon om enheten i inntakst-/førstegangssamtalen. Ansatte og brukere har ganske lik oppfatning omkring temaet informasjon.

Tabell 20: Serviceinnstilling

Serviceinnstilling	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score
25. Jeg opptrer høflig overfor pasientene	0,5	0	0	1,7	15,5	82,3	100	826	5,8
26. Jeg gir pasientene hjelp på en respektfull måte	0,2	0	0,1	1,3	15,5	82,8	100	826	5,8
27. Jeg bidrar til at primærkontaktordningen fungerer godt overfor pasientene her	4,8	3,2	8,5	18,5	31,6	33,3	100	784	4,7

Tema *serviceinnstilling* har tre spørsmål som omhandler måten tjenestene utføres på. Både spørsmålene om høflighet og respekt får svært høy score. Ansatte scorer seg selv litt høyere enn brukerne på spørsmålene.

Spørsmål 27, bidrar til at primærkontaktordningen fungerer godt overfor pasientene, får som vi ser noe lavere score.

Tabell 21: Brukermedvirkning

Brukermedvirkning	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score
28. Jeg tar hensyn til pasientenes ønsker og behov i forhold til bistand	0,9	0	1,0	7,0	35,7	55,6	100	819	5,4
29. Jeg mener førstegangssamtalen/den årlige samtalen er nyttig for pasientene	3,7	1,3	7,1	13,2	27,1	47,6	100	775	5,0
30. Jeg mener pasientenes forventninger til enheten blir avklart gjennom samtalen(e)	3,5	2,9	11,8	25,8	29,7	26,3	100	764	4,5
31. Jeg mener pasientene kan gjøre avtale om samtale med primærkontakt/fagkoordinator/enhetsleder ved behov	3,0	3,0	6,3	12,1	26,5	49,1	100	776	5,0
32. Jeg mener pasientene får legehjelp når de trenger det	1,6	2,6	6,2	11,6	22,6	55,4	100	809	5,2

I tema *brukermedvirkning* vurderer ansatte i hvor stor grad brukernes behov blir tatt hensyn til.

Spørsmål 28 og 29 får høy score, høyere enn det brukerne selv opplever.

Spørsmålet 31 og 32 har også høy score, sammenfallende score med det brukerne har svart.

De ansatte har ulike oppfatning (mer spredning) når det gjelder forventningsavklaringer.

Tabell 22: Forutsigbarhet

Forutsigbarhet	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score
33. Jeg er kjent med innholdet i tiltaksplanen som er utarbeidet for den enkelte pasient	5,6	4,3	11,9	23,4	29,6	25,2	100	807	4,4
34. Jeg bidrar til at pasientene får tilsyn ved behov her på enheten	0,7	1,3	3,4	8,4	28,1	57,9	100	818	5,4
35. Jeg bidrar til at pasientenes behov for tilsyn/bistand blir kontinuerlig, faglig vurdert her på enheten	1,6	1,2	7,1	13,4	29,9	46,7	100	812	5,1

Tema *forutsigbarhet* har ganske lav score på spørsmål 33 vedrørende kjennskap til tiltaksplan. Score på tilsvarende spørsmål til pasientene er 3,6.

Spørsmål 34 og 35 om pasientene får tilsyn ved behov og behovet for tilsyn/bistand blir kontinuerlig vurdert, gir ganske høy score. Kanskje noe overraskende svarfordeling, henholdsvis 57,9 % og 46,7 av de ansatte har svart ”helt enig”. Svarene fra brukerne gir tilsvarende bilde.

Tabell 23: Tjenestekvalitet

Tjenestekvalitet	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score
36. Jeg er godt nok kjent med pasientenes situasjon til å gi tilstrekkelig bistand og medisinsk oppfølging	2,2	2,2	4,4	20,6	38,7	31,9	100	802	4,9
37. Jeg har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen til pasientene	1,0	1,0	4,0	13,0	38,2	42,8	100	817	5,1
38. Jeg bidrar til at pasienten får den hjelpen det er behov for til å holde seg velstelt	0,5	0,2	2,1	5,4	26,3	65,5	100	821	5,5
39. Jeg bidrar til at pasientene får hjelp til å kontakte frisør/fotpleie ved behov	3,1	2,1	4,6	7,2	21,2	61,7	100	801	5,3
40. Jeg bidrar til at pasientene får hjelp til å kontakte tannlege ved behov	4,5	2,5	5,5	8,9	23,3	55,2	100	794	5,1
41. Jeg bidrar til at pasientene får opprett- holde den døgnrytme de selv ønsker så lenge det er faglig forsvarlig	1,6	1,2	3,7	11,0	35,1	47,3	100	806	5,2

Tjenestekvalitet	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score
42. Jeg mener pasientene får nok mat i løpet av døgnet	1,9	2,1	4,1	12,1	28,6	51,2	100	807	5,2
43. Jeg mener maten pasientene får er appetittvekkende	1,4	4,4	12,1	21,6	30,6	29,9	100	810	4,7
44. Jeg mener pasientene får tilpasset mengde og type aktiviteter i forhold til sin kapasitet	8,5	11,2	21,7	25,0	21,4	12,2	100	803	3,8
45. Jeg bidrar til at pasientene får tilbud om å komme ut i frisk luft min. en gang pr. uke	21,3	14,0	18,0	17,4	12,4	16,9	100	793	3,4
46. Jeg bidrar til at pasientene får muligheter til å delta i sosiale og kulturelle arrangement som foregår her	6,4	4,6	10,0	16,9	27,1	35,0	100	791	4,6

Ansatte fikk elleve spørsmål som beskriver *tjenestekvaliteten* i helse- og velferdssentrene. Spørsmål 38 om hjelp til å holde seg velstelt, får høyest score, 5,5.

De fleste andre spørsmålene innenfor dette tema får også ganske høye score. Men det er to spørsmål som skiller seg ut; spørsmål 44 og 45. Spørsmål om aktivitet og komme ut i frisk luft. Spørsmålene får score på 3,8 og 3,4.

Ansatte gir lavere score enn pasientene på de fleste spørsmålene innenfor dette tema.

Tabell 24: Samhandling

Samhandling	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score
47. Pasientene og jeg kommer godt overens	0,2	0	0,4	4,0	34,5	60,8	100	825	5,6
48. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom pasientenes pårørende og meg	1,4	0,9	3,5	10,7	37,0	46,7	100	806	5,2
49. Samarbeidet angående pasientene fungerer godt mellom oss ansatte her på enheten	0,8	0,5	4,0	14,6	34,0	46,1	100	824	5,2
50. Jeg opplever at samarbeidet mellom ansatte her og andre tjenesteområder i kommunen fungerer godt	1,8	2,6	13,4	27,9	33,0	21,3	100	784	4,5

I tema *samhandling* er det høyest score på spørsmål 47; Pasientene og jeg kommer godt overens, 5,6. Samarbeidet med pårørende og mellom ansatte synes også å fungere godt. Spørsmål 50 vedrørende samarbeid relatert til andre tjenesteområder får lavere score, 4,5. Spørsmålet bør ses i sammenheng med spørsmål 20 i kompetansekartleggingen, kunnskap om aktuelle samhandlingspartnere som også gir lav score.

Tabell 25: Helhetsinntrykket

Helhetsinntrykket	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score
51. Samlet sett mener jeg pasientene får et godt tilbud her på helse- og velferds-/omsorgssenteret	0,5	1,3	4,4	18,6	40,6	34,6	100	827	5,0

Spørsmål om helhetsinntrykket gir en score på 5,0. Tilsvarende spørsmål til pasientene gir en score på 5,1. Om resultatet er tilnærmet lik, er svarfordelingen noe forskjellig. Vi ser av tabellen over at de fleste ansatte på en skala fra 1 – 6 har krysset på ”5”. Mens blant pasientene har de fleste (47,6 %) krysset på ”6”, helt enig.

5.3 Andre synspunkt/kommentarer fra ansatte

I det siste spørsmålet på skjema kunne ansatte uttrykke synspunkt på fritt grunnlag.

Det er kun 118 av de 830 ansatte som benytter muligheten til å fremme egne synspunkt i det ”Åpne” feltet, spørsmål 52. Noen av de 118 ansatte fremmer synspunkt på flere forhold. Vi har også her systematisert svarene og laget fem kategorier, se vedlegg 4.

Mange av kommentarene gjaldt utdyping av svarene eller synspunkt på spørreskjemaet. Vi finner aller flest (54) kommentarer på at det er for liten bemanning/tid til pasientene. For øvrig vises til vedlegg 4.

Nedenfor gjengir vi i kursiv noen tilfeldig valgte synspunkt fra ansatte.

- *Jobber bare natt, vanskelig å svare på spørsmålene*
- *Mer folk i helgene/måltid, dette er høydepunktene for mange*
- *Får pleien, men trenger mer folk/tid til annet arbeid (klær m.v.)*
- *Flere menn må ansettes*
- *Bedre lønn*
- *Ønsker flere møter for å drøfte/vurdere beboernes situasjon. Alle har noe å komme med*
- *Hvis alle jobber i følge reglene og med arbeidslyst ville det gått bedre*
- *Ikke bland pasienter med ulike diagnoser på samme hjem*
- *For liten stilling til å gjøre primærkontaktjobben godt nok. Jobber på tre avdelinger*
- *Lite fokus på etikk og lovverk*
- *Maten kan være bedre, mer farge/grønt*
- *Boform heldøgnsbolig ikke bra – blir passive, ensom, angst*
- *Større faglige utfordringer – kompetanseheving*
- *Travel hverdag – ikke alle pasienter som får dekket sine behov – de minst krevende går utover. Pårørende får betydning*
- *Føler meg ikke verdsatt, aldri respons*

6 SAMMENSTILLING AV BRUKER- OG ANSATTEPERSPEKTIV PÅ TJENESTEKVALITETEN

Denne undersøkelsen omfatter både brukerne og ansatte i helse- og velferds-/omsorgssentra i Trondheim kommune.

Spørsmålene som gjelder tjenestekvaliteten er delt i seks tema, se punkt 1.3. Ordlyden i spørsmålene er tilpasset henholdsvis brukere og ansatte.

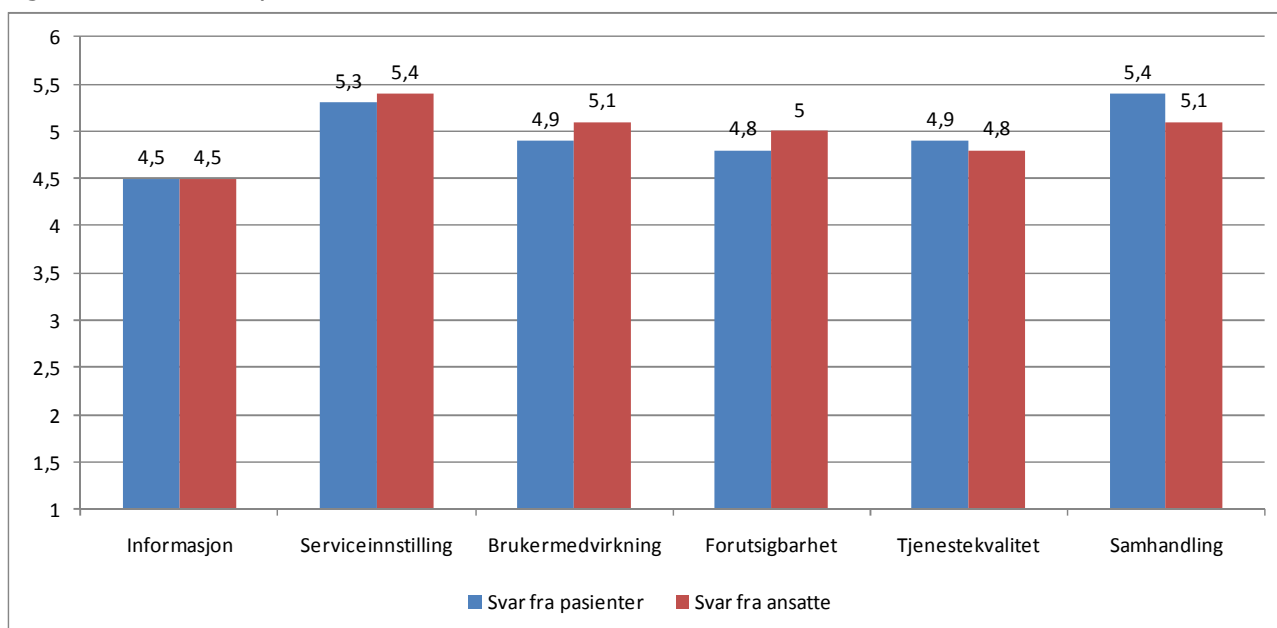
Vi har regnet om svarene i gjennomsnittstall for hvert temaområde (indeks), dette gjør det mulig å sammenligne svarene mellom brukerne og ansatte. Gjennomsnittstallene er regnet ut ved svarfordeling basert på en tallbasert skala fra 1 - 6, der 6 er mest positiv (helt enig i påstanden).

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

Tabell 26: Indekstall på felles tema

Tema	Svar fra pasienter	Svar fra ansatte	Differanse
Informasjon	4,5	4,5	0
Serviceinnstilling	5,3	5,4	0,1
Brukermedvirkning	4,9	5,1	0,2
Forutsigbarhet	4,8	5,0	0,2
Tjenestekvalitet	4,9	4,8	0,1
Samhandling	5,4	5,1	0,3

Figur 9: Indekstall på felles tema



I tabellen og figuren foran har vi sammenlignet svarene fra pasienter og ansatte, det vil si gjennomsnittsscore for hvert tema. Høyest score fra pasientene får tema *Samhandling*, og høyest score fra ansatte får tema *Serviceinnstilling*. Lavest score fra begge informantgrupper får tema *Informasjon*. Med unntak av tema *Samhandling* har ansatte og pasienter er forskjell i score på 0,1 – 0,2. Det vil si at det er ganske sammenfallende oppfatning av tjenestetilbudet i denne undersøkelsen.

I tillegg til forannevnte tema ble pasienter og ansatte spurt om sitt helhetsinntrykk av tjenestetilbudet. Scorene er hhv 5,1 og 5,0. Den høye grad av samsvar mellom pasienters og ansattes svar styrker påliteligheten til resultatene.

7 OPPSUMMERING

Trondheim kommune satser på en 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 brukerne og pårørende.

Rådmannen ser at det er et behov for å finne hensiktsmessige, målbare indikatorer for kvalitet, og etablere standarder for kvalitet på de respektive tjenesteområdene. Som et ledd i dette utviklingsarbeidet foretas det undersøkelser for å få innblikk i brukernes og ansattes oppfatning av kommunens ulike tjenester.

Resultatet av disse undersøkelsene skal gi kommunen en vurdering av tjenesteproduksjonen med tanke på å utvikle kvalitetsstandarder.

Denne brukerundersøkelsen består av;

- Brukernes vurdering av tjenestekvaliteten; *Brukerundersøkelse*
- Ansattes vurdering av tjenestekvaliteten, og kompetansekartlegging; *Ansatteundersøkelse*

I Trondheim var det pr. september 2010 til sammen 20 helse- og velferds/omsorgssenter. Det er fire privatdrevne senter og 16 kommunale.

Helse- og velferds/omsorgssenter består av sykehjemsavdeling(er) og omsorgsboliger (tilrettelagte boliger). Enkelte senter gir særskilte tilbud til noen brukergrupper, blant annet demente.

De 20 helse- og velferds/omsorgssentrene har til sammen 1121 sykehjemsplasser. I tillegg kommer 932 omsorgsboliger som administrativt er knyttet til helse- og velferds/omsorgssenteret. Kun 179 av omsorgsboligene har samme bemanning som sykehjem. I de andre omsorgsboligene gir senteret individuelle tjenester basert på enkeltvedtak.

Målgruppen for undersøkelsen var alle brukere i de 20 helse- og velferds-/omsorgssentra i Trondheim pr. september 2010. Dessuten alle ansatte i disse 20 enhetene.

Undersøkelsene ble gjennomført ved bruk av spørreskjema.

Brukerundersøkelsen og Ansatteundersøkelsen hadde følgende felles tema:

- Informasjon
- Serviceinnstilling
- Brukermedvirkning
- Forutsigbarhet
- Tjenestekvalitet
- Samhandling

Spørreskjema ble delt ut til 1141 brukere, vi mottok svar fra 646, det vil si en svarprosent på 57. Et bilde av brukerne som har svart er at de fleste er kvinner, hovedtyngden er mellom 80 og 89 år, mens ¼ er 90 år eller eldre. Av de som har svart har ¾ langtidsopphold, og vel 84 % har bodd på senteret i mer enn 6 måneder. Nesten halvparten blir innlagt fra eget hjem, og i underkant av 20 % via kommunens helsehus.

De fleste pasientene i helse- og velferds/omsorgssenter er ganske hjelpetrengende og kan ha behov for bistand med selve utfyllingen av skjema. Eget orienteringsbrev ble sendt pasientenes pårørende i forkant av undersøkelsen. I dette brevet ble pårørende oppfordret til å bistå pasienten med utfylling. Nesten 84 % av spørreskjema er fylt ut av en pårørende eller pårørende og pasient sammen.

Deltakelsen i ansatteundersøkelsen var på 70 %, 830 av 1193 ansatte har svart på spørreskjema. Hovedtyngden, 51,9 %, har 3-årig helse-/sosialfaglig utdanning eller mer utdanning.

87,5 % av informantene i undersøkelsen er fast tilsatt, 66 % jobber i deltidsstilling og 94,3 % jobber i turnus. Vel halvparten har en primærkontaktfunksjon overfor en eller flere pasienter.

Resultatene i denne rapporten framstilles både ved å vise svarfordeling på hvert enkelt spørsmål og gjennomsnittscore for temaområdene.

I denne oppsummeringen kommenteres i hovedsak resultatene på temaområdene for hhv bruker- og ansatteundersøkelsen, samt oppsummeringsspørsmålet i brukerundersøkelsen; brukernes helhetsinntrykk av tjenestetilbudet. I tillegg sammenholder vi hovedfunnene i denne undersøkelsen med funn fra andre undersøkelser i tjenesteområdet for helse og velferd.

I denne undersøkelsen er det tema *serviceinnstilling* og *samhandling* som får høyest score fra pasientene. Det er spesielt spørsmålene omkring høflighet og respekt som pasientene synes fornøyd med. Dessuten er pasientene enige i at de kommer godt overens med de ansatte og at de opplever godt samarbeid mellom sine pårørende og de ansatte.

I tidligere undersøkelser i hjemmetjenesten og helsehus finner vi også høyeste score på disse tema. Sykehjemsundersøkelsen i 2003 viser også veldig høy brukertilfredshet med ansattes høflighet og respekt.

Informasjon er det tema som får lavest score i undersøkelsen. Her kan vi tolke det som om mange pasienter ikke er kjent med serviceerklæring (brosjyren) eller den ikke gir nyttig informasjon. Resultatet på spørsmålet om førstegangssamtale/årlig samtale trekker ned scoren på temaet. Disse forhold anbefales bedre implementert. På bakgrunn av tidligere brukerundersøkelser synes informasjon å være en gjennomgående utfordring innen tjenesteområdet helse og velferd.

Under tema *tjenestekvalitet* finner vi to av de tre enkeltspørsmålene som oppnår laveste score i brukerundersøkelsen, spørsmålene om tilpasset mengde/type aktivitet og om tilbud om å komme ut i frisk luft. Gjennom brukernes frie kommentarer ser vi også flest ønsker om forbedringer på dette feltet.

I resultatene fra *ansatteundersøkelse* er det høyest score på tema *serviceinnstilling*. Lavest score får tema *informasjon*.

Ansatte fikk også spørsmål i forhold til kompetanse. Spørsmål vedrørende kunnskap om hygiene, og kunnskap om etikk og holdninger, får høyest score, henholdsvis 5,6 og 5,4.

I den andre enden av skalaen, spørsmål som får lav score er resultatet på spørsmål som handler om bruk av e-post, bruk av kvalitetsweb og kunnskap om samhandlingspartnere.

Når det gjelder pasientenes *helhetsinntrykk* av helse- og velferdssentrene finner vi en relativt høy score på 5,1. Denne scoren framkommer som et resultat på et enkelt spørsmål (spørsmål 30); ”*Samlet sett er jeg godt fornøyd med tilbudet jeg får på helse- og velferdssenteret*”. Denne scoren framkommer ved at 76 % av pasientene har krysset i de to mest positive svarkategoriene.

Om vi beregner en samlet gjennomsnittscore for alle spørsmål fra 1 til 29, gir dette verdien 5,0. Dette samlede gjennomsnittet viser sterk samvariasjon (korrelasjon) med spørsmål 30 ($r=0,81$)¹. Det viser også at score for oppsummeringsspørsmålet er konsistent med svarsettet og er et robust mål på fornøydhet.

I sykehjemsundersøkelsen i 2003 var spørsmålene og svaralternativene så forskjellig at resultatene tallmessig eller statistisk ikke kan sammenstilles her. Men i øvrige undersøkelser for tjenesteområdet i Trondheim kommune finner vi samme fordelingsmønster: Både for hjemmetjenesten og for helsehus var gjennomsnittet for oppsummeringsspørsmålet om fornøydhet 5,2. Dette ved at hhv 78 % og 75 % av brukerne hadde valgt de mest positive svarkategoriene.

¹ Pearsons korrelasjonskoeffisient er beregnet til 0,808 for n=615. $p<0,001$

Ser vi på svarene fra pasienter og ansatte i denne undersøkelsen, finner vi også stort samsvar i begge gruppene med hensyn til tema og enkeltpørsmål. Eksempelvis finner vi at også ansatte scorer tema som samhandling og serviceinnstilling høyt – slik også pasientene gjør det. Vi ser også at både ansatte og pasienter scorer aktivisering og stimulering lavest.

Der er også sterkt samsvar mellom oppsummeringsspørsmålene for hhv pasienter og ansatte, scorer på hhv 5,1 og 5,0. Den høye grad av samsvar mellom pasienters og ansattes svar styrker påliteligheten til resultatene.

Denne undersøkelsen har gitt et omfattende informasjonsmateriale. Enhet for Service og internkontroll har innhentet, bearbeidet og presentert materialet til ulike nivå i kommunen. Denne hovedrapporten og de enkelte enhetsrapportene gir grunnlag for å skape refleksjon og videre utvikling av tjenestene - i tråd med undersøkelsens formål.

8 VEDLEGG OG REFERANSER

8.1 Vedlegg

1. Spørreskjema – Brukerundersøkelse
2. Spørreskjema – Ansatteundersøkelse
3. Systematisering – åpent spørsmål/brukere - ”Noe du er særlig fornøyd med”
Systematisering – åpent spørsmål/brukere - ”Forbedringsforslag”
4. Systematisering – åpent spørsmål/ansatte - ”Andre synspunkt/kommentarer”

8.2 Referanser

- 1) Trondheim kommune, Enhet for service og internkontroll, Brukerundersøkelse høsten 2009, Helsehus, (Hovedrapport) arkivnr: 09/42023
- 2) Trondheim kommune, Enhet for service og internkontroll, Brukerundersøkelse 2009, Hjemmetjenesten, (Hovedrapport) arkivnr: 09/12268//F20/&32
- 3) Trondheim kommune, Vurderingstjenesten, Sykehjemsundersøkelsen 2003, (Hovedrapport), oppdragsnr 01/04

BRUKERUNDERSØKELSE***Enhetsnavn* helse- og velferdssenter/omsorgssenter**

Bakgrunn for undersøkelsen: For å videreutvikle/forbedre tjenestetilbudene i kommunen har rådmannen besluttet at det jevnlig skal gjennomføres brukerundersøkelser.

For at tilbudet på dette helse- og velferds-/omsorgssenteret skal bli bedre, er vi avhengig av tilbakemelding fra deg.

Vi ønsker at du vurderer kvaliteten på tjenestene ved å krysse av på dette skjema, eventuelt med bistand fra andre.

Uavhengig av hvem som fyller ut skjemaet er "jeg" den som mottar denne tjenesten.

Hvem undersøkelsen omfatter: Alle pasienter som får tilbud på et helse- og velferdssenter eller omsorgssenter i Trondheim.

Denne undersøkelsen skal besvares uten navn (anonymt). Alle opplysninger behandles konfidensielt.

Deltagelse i undersøkelsen er frivillig. Men når vi skal jobbe med resultatene i ettertid, er det viktig for oss at flest mulig har svart.

Om utfylling

- En av de ansatte fyller ut denne siden av skjema
- Pasienten starter utfylling av skjema på side 2
- Bruk svart eller blå penn. Ikke skriv utenfor feltene. Bare feltene blir lest.
- Krysser du feil, kan du fylle hele feltet. Sett så kryss i rett felt
- Sett kun ett kryss på hvert spørsmål

Skjema nummer

Dette feltet fylles ut av ansatte før utdeling til pasienten

Navn på avdeling:

Kjønn:

Mann: ☐Kvinne: ☐

Fødselsår:

Hvilken type opphold har pasienten (jfr. vedtaket):

Korttidsopphold: ☐Avlastningsopphold: ☐Langtidsopphold: ☐Bor i egen omsorgsbolig: ☐

Hvor lenge har pasienten mottatt tjenester på helse- og velferds/omsorgssenteret?

Under 1 måned: ☐Fra 1 - 6 måneder: ☐Mer enn 6 måneder: ☐

FYLLES UT AV ANSATTE

Hvor kom du fra da du fikk opphold/bolig på helse- og velferdssenteret/omsorgssenteret?

Eget hjem: ☐ Sykehuset: ☐ Rehabiliteringsinstitusjon: ☐
 Helsehus: ☐ Annet: ☐ Spesifiser institusjon / annet:

Vi ønsker å vite i hvilken grad du er enig i påstandene som står nedenfor på en skala fra 1-6, der - 1 - står for helt uenig og - 6 - står for helt enig. Kryss av for det alternativet som best dekker din oppfatning. Er det påstander du ikke har kjennskap til/erfaring med, kan kategorien uaktuelt/vet ikke benyttes.

	Helt uenig	1	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke
A. INFORMASJON								
1. Jeg har fått nødvendig informasjon om helse- og velferdssenteret ved inntakst-/førstegangssamtale ..	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Informasjonen om helse- og velferdssenteret ble gjennomgått med meg på en forståelig måte	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Jeg har fått informasjon om hvem som er min primærkontakt her på helse- og velferdssenteret.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Serviceerklæringen (brosjyren) om helse- og velferdssenteret gir meg nyttig informasjon.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B. SERVICEINNSTILLING								
5. Jeg synes de ansatte opptrer høflig overfor meg	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Jeg synes de ansatte gir meg hjelp på en respektfull måte	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Primærkontaktordningen er nyttig for meg	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C. BRUKERMEDVIRKNING PÅVIRKNINGSMULIGHET								
8. Jeg opplever at de ansatte tar hensyn til mine ønsker og behov i forhold til bistand.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Jeg synes førstegangssamtalen/den årlige samtalen er nyttig for meg	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Jeg har fått avklart mine forventninger til tjenestene her gjennom samtalen(e) jeg har hatt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Jeg kan gjøre avtale om samtale med primærkontakt/fagkoordinator/enhetsleder ved behov	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Jeg får legehjelp når jeg trenger det	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Trondheim kommune

D. FORUTSIGBARHET

- | | Helt
uenig | Løpenr | | | | | Helt
enig | Uaktuelt/
vet ikke |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 13. Jeg er kjent med innholdet i tiltaks-/pleieplanen som er utarbeidet for meg | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | |
| 14. Jeg er trygg på at jeg får tilsyn ved behov her på helse- og velferdssenteret | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | |
| 15. Jeg er trygg på at ansatte kontinuerlig vurderer mitt behov for tilsyn/bistand | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | |

E. TJENESTEKVALITET

- | | Helt
uenig | Løpenr | | | | | Helt
enig | Uaktuelt/
vet ikke |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| 16. Jeg opplever at de ansatte kjenner meg og min situasjon godt nok til å gi meg tilstrekkelig bistand og medisinsk oppfølging..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | |
| 17. Jeg opplever at de ansatte har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen jeg trenger..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | |
| 18. Jeg får den hjelpen jeg trenger til å holde meg velstelt | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | |
| 19. Jeg får hjelp til å kontakte frisør/fotpleie ved behov | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | |
| 20. Jeg får hjelp til å kontakte tannlege ved behov | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | |
| 21. Det tas hensyn til mine ønsker i f.t. døgnrytmen, dvs. når jeg ønsker å stå opp, legge meg, spise mv..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | |
| 22. Jeg får nok mat i løpet av døgnet | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | |
| 23. Maten jeg får er appetittvekkende..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | |
| 24. Jeg får tilpasset mengde og type aktiviteter i forhold til min kapasitet | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | |
| 25. Jeg får tilbud om å komme ut i frisk luft minimum en gang pr. uke..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | |
| 26. Jeg har gode muligheter til å delta i sosiale og kulturelle arrangement som foregår her | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | |

Skjema nummer

Brukerundersøkelse

Løpenr

Skjema nummer enhetsnr

enhetsnavn

F. SAMHANDLING

27. Jeg opplever at jeg og de ansatte
kommer godt overens

Helt
uenig
1 2 3 4 5 6

Helt
enig
6

Uaktuelt/
vet ikke

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

28. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom
mine pårørende og de ansatte

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

29. Jeg opplever at personalet samarbeider godt
her på helse- og velferdssenteret

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

**G. HELHETSINNTRYKKET AV
HELSE- OG VELFERDSSENTERET**

30. Samlet sett er jeg godt fornøyd med tilbudet jeg
får på helse- og velferdssenteret

Helt
uenig
1 2 3 4 5 6

Helt
enig
6

Uaktuelt/
vet ikke

☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

31. Er det noe du er særlig fornøyd med? (stikkord)

32. Forbedringsforslag: (stikkord)

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

Vær vennlig å legge utfylt skjema i vedlagte svarkonvolutt.
Lukket konvolutt **leveres** på avdelingen for videresending til Enhet for service og
internkontroll.

Svarfrist: 2 uker

Hvem har fylt ut spørreskjema?

Jeg som mottar tjenester: ☐

Jeg, sammen med pårørende: ☐

Pasienten er ikke i stand til å fylle ut skjema selv, skjema fylt ut av:

Pårørende: ☐

Annen: ☐ Hvilken relasjon:

enhet-nr

Vedlegg 2

Ansatteundersøkelse

Enhetsnavn helse- og velferds-/omsorgssentersenter

Bakgrunn for undersøkelsen:

- Det gjennomføres p.t. en brukerundersøkelse i din enhet. Gjennom den vil vi få tilbakemelding fra pasientene på hvordan de opplever tjenestekvaliteten.
- Samtidig ønsker rådmannen å få et ansatteperspektiv på tjenestene. Derfor får du tilsvarende spørsmål som pasientene. I tillegg vil du gjennom dette skjema få flere spørsmål knyttet til egen kompetanse, forståelse og opplevelse av egen tjenesteutøvelse.
- Kartleggingen omfatter alle ansatte på enheten (både faste og vikarer)
- Resultatene av undersøkelsen skal brukes til videreutvikling av tjenestetilbudet i helse- og velferdssentrene/omsorgssentrene.

Instruksjoner for utfylling:

- I undersøkelsen benytter vi begrepet "pasienter". Med dette mener vi at du skal svare med utgangspunkt i alle brukere/pasienter/beboere du gir tjenester til på din enhet, også de som bor i omsorgsboliger knyttet til senteret.
- Svar individuelt. Undersøkelsen besvares uten navn.
- Du tar utgangspunkt i dagens situasjon. Kryss av for det som er mest riktig for deg, kun ett kryss på hvert spørsmål.
- Skjema skal leses av maskin, følg derfor disse reglene:
 - Bruk svart eller blå penn, ikke skriv utenfor feltet – bare feltet blir lest.
 - Krysser du feil, kan du fylle hele feltet; sett så kryss i rett felt.
- **Utfyllt skjema leveres til enhetsleder i lukket svarkonvolutt innen 2 uker**

BAKGRUNNSOPPLYSNINGER

Skriv navn på "din" avdeling, evt. om du arbeider opp mot pasienter i omsorgsbolig:

Skjema nummer

1. Utdanning

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

2. Tilsettingsforhold på enheten (ett kryss pr linje)

- Jeg er fast tilsatt ☐ Jeg er vikar/midlertidig tilsatt ☐
- Jeg jobber i hel stilling ☐ Jeg jobber deltid ☐
- Jeg jobber i turnus ☐ Jeg jobber kun på dagtid ☐

3. Antall år ansatt på enheten: (2 tall, for eksempel 04år) år

Jeg har vært tilsatt under ett år: ☐

4. Arbeidsmengde de siste 4 uker

Sett ett kryss på den linja som best viser din arbeidsmengde de siste 4 uker (inkludert det du evt. har jobbet ekstra):

Timer	Stillings - %		Timer	Stillings - %	
1-22	1-15 %	☐	72-93	51-65 %	☐
23-43	16-30 %	☐	94-114	66-80 %	☐
44-71	31-50 %	☐	over 115	81-100 %	☐

5. Primærkontaktfunksjon

Jeg er kontaktperson (primærkontakt) for en/flere pasienter: Ja ☐ Nei ☐

Antall pasienter jeg er kontaktperson for:

Skjema nummer

Enhetsnavn

løpenr

enhet-nr

løpenr

DIN KOMPETANSE

Nedenfor kommer vi med ulike påstander. Vi ber deg sette kryss for den påstanden som er mest riktig for deg på en skal fra 1 – 6, der 1 står for **helt uenig** og 6 for **helt enig**

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6
1. Jeg har god kunnskap om kosthold og ernæring	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Jeg er godt kjent med Produksjonskjøkkenets ulike kosttyper	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Jeg har god kunnskap om hygiene	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Jeg har god kunnskap om fallrisiko	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Jeg har god kunnskap om kognitiv svikt/demens	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Jeg har god kunnskap om forflytningsteknikk	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Jeg bruker forflytningsteknikken jeg har lært i hverdagen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Jeg har god kunnskap om etikk og holdninger	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Jeg har god kunnskap om helselovgivningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Jeg har god kunnskap om dokumentasjon i fagsystemet Gerica	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Jeg bruker fagsystemet Gerica slik det forventes av meg i min rolle /funksjon	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Jeg er godt kjent med målsettingen for hver pasient	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Jeg gir hjelp ut i fra den enkelte pasients målsetting	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Jeg bruker Outlook(e-post) minst ukentlig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Jeg bruker kvalitetsweben regelmessig	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Jeg kan veilede andre (pasienter, kolleger, studenter) på en god måte	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. Jeg tar ofte selvstendige avgjørelser i forhold til pasientene	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. Jeg drøfter ofte avgjørelsene jeg tar med mine kolleger	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. Jeg tar ofte selvstendige initiativ på min arbeidsplass, f.eks. foreslår endringer, kommer med kursønsker mv	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. Jeg har god kunnskap om aktuelle samhandlingspartnere i og utenfor kommunen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Skjemanummer

Enhetsnavn

løpenr

enhet-nr

løpenr

KVALITETEN PÅ TJENESTER DU GIR TIL PASIENTENE (tilsvarer spørsmål til pasientene på helse- og velferds-/omsorgssenter)

Spørsmålene nedenfor er knyttet til den kvaliteten på tjenestene **du** mener pasientene får.

A. INFORMASJON

Spørsmål 21, 22 og 23 besvares av primærkontakter og fagkoordinatorer

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6
21. Jeg gir pasientene nødvendig informasjon om enheten i inntakst-/førstegangssamtalen.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22. Jeg gjennomgår informasjon om enheten på en forståelig måte.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23. Jeg gir informasjon til pasientene om hvem som er deres primærkontakt.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. Jeg mener serviceerklæringen vår gir nyttig informasjon til pasientene.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐

B. SERVICEINNSTILLING

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6
25. Jeg opptrer høflig overfor pasientene.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
26. Jeg gir pasientene hjelp på en respektfull måte.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
27. Jeg bidrar til at primærkontaktordningen fungerer godt overfor pasientene her.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐

C. BRUKERMEDVIRKNING

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6
28. Jeg tar hensyn til pasientenes ønsker og behov i forhold til bistand.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
29. Jeg mener førstegangssamtalen/den årlige samtalen er nyttig for pasientene.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
30. Jeg mener pasientenes forventninger til enheten blir avklart gjennom samtalen(e).....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
31. Jeg mener pasientene kan gjøre avtale om samtale med primærkontakt/fagkoordinator/enhetsleder ved behov.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
32. Jeg mener pasientene får legehjelp når de trenger det.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐

D. FORUTSIGBARHET

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6
33. Jeg er kjent med innholdet i tiltaksplanen som er utarbeidet for den enkelte pasient.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
34. Jeg bidrar til at pasientene får tilsyn ved behov her på enheten.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐
35. Jeg bidrar til at pasientenes behov for tilsyn/bistand blir kontinuerlig, faglig vurdert her på enheten.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Skjemanummer

Skjemanummer

Enhetsnavn

løpenr

enhet-nr

løpenr

E. TJENESTEKVALITET

	Helt uenig						Helt enig
	1	2	3	4	5	6	
36. Jeg er godt nok kjent med pasientenes situasjon til å gi tilstrekkelig bistand og medisinsk oppfølging.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
37. Jeg har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen til pasientene.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
38. Jeg bidrar til at pasienten får den hjelpen det er behov for til å holde seg velstelt.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
39. Jeg bidrar til at pasientene får hjelp til å kontakte frisør/fotpleie ved behov.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
40. Jeg bidrar til at pasientene får hjelp til å kontakte tannlege ved behov.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
41. Jeg bidrar til at pasientene får opprettholde den døgnrytme de selv ønsker så lenge det er faglig forsvarlig.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
42. Jeg mener pasientene får nok mat i løpet av døgnet.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
43. Jeg mener maten pasientene får er appetittvekkende.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
44. Jeg mener pasientene får tilpasset mengde og type aktiviteter i forhold til sin kapasitet.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
45. Jeg bidrar til at pasientene får tilbud om å komme ut i frisk luft minimum en gang pr. uke.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
46. Jeg bidrar til at pasientene får muligheter til å delta i sosiale og kulturelle arrangement som foregår her.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

F. SAMHANDLING

	Helt uenig						Helt enig
	1	2	3	4	5	6	
47. Pasientene og jeg kommer godt overens.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
48. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom pasientenes pårørende og meg.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
49. Samarbeidet angående pasientene fungerer godt mellom oss ansatte her på enheten.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
50. Jeg opplever at samarbeidet mellom ansatte her og andre tjenesteområder i kommunen fungerer godt.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

(Eksempel på andre tjenester: Helsetjenester og Helse- og velferdskontor mrv)

G. HELHETSINNTRYKKET

	Helt uenig						Helt enig
	1	2	3	4	5	6	
51. Samlet sett mener jeg pasientene får et godt tilbud her på helse- og velferds-/omsorgssenteret.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

52. Andre synspunkter/kommentarer:

Takk for ditt svar!

Skjemanummer

Enhetsnavn

løpenr

Systematisering av brukernes kommentarer på spørsmål 31:

”Er det noe du er særlig fornøyd med?”

	Kategorier	Antall
1.	Fornøyd med personalet (gjør en god jobb, er trivelige, fornøyd med primærkontakt og lignende)	100
2.	Fornøyd med fysiske forhold/beliggenhet/rommene	28
3.	God pleie, omsorg, trygghet og god mat	22
4.	Aktivitetstilbudet	21
5.	Annet	15

Systematisering av brukernes kommentarer på spørsmål 32:

”Forbedringsforslag:”

	Kategorier	Antall
1.	Flere aktiviteter, mer stimulering og ut i frisk luft	82
2.	Flere ansatte, bedre tid	74
3.	Bedre renhold/hygiene, bedre håndtering/vask av klær	39
4.	Flere måltider, mer variert mat/pålegg/frukt	27
5.	Ønsker enerom	10
6.	Bedre primærkontaktordning	10
7.	Mer kontakt med pårørende	11
8.	Annet	44

Systematisering – ansattes svar på spørsmål 52:

”Andre synspunkt/kommentarer:”

	Kategorier	Antall
1.	Utdyping/begrunnelse av svarene på de øvrige spørsmålene	42
2.	For dårlig tid til pasientene, for liten bemanning	54
3.	For lite tid til fagutvikling og samarbeid med andre	4
4.	Annet	25

Trondheim kommune
Enhet for service og internkontroll
Postboks 2300, Sluppen
7004 Trondheim

