



TRONDHEIM KOMMUNE

Enhet for service og internkontroll

Brukerundersøkelse 2014

Helse- og velferds/omsorgssenter





TRONDHEIM KOMMUNE
Enhet for service og internkontroll
7004 Trondheim

RAPPORT

Rapport-tittel: Brukerundersøkelse høsten 2013 Helse- og velferds/omsorgssenter	Dato: 7.5.2014
Bestiller: Rådmannen v/Helge Garåsen	Antall sider: 32 sider, 5 vedlegg
Ansvarlig for oppdraget: Jan Kåre Jøsok og Randi Lie-Pedersen	Arkivnr: 13/43719

Om oppdraget:

En brukerundersøkelse som omfatter alle pasienter og ansatte i alle Helse- og velferdssenter/omsorgssenter i Trondheim kommune pr. november 2013.

- Pasientenes vurdering av tjenesten; *Brukerundersøkelse*
- Ansattes vurdering av tjenesten; *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 helse- og velferdssenter/omsorgssenter i 2010. Dessuten har den samme tema som undersøkelser gjennomført i hjemmetjenesten og helsehusene.

Resultatet av undersøkelsen vil gi rådmannen en innsikt i kvaliteten på tjenestene i helse- og velferdssenter/omsorgssenter.

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, 7.5.2014

Tor Erling Evjen
Enhet for service og internkontroll
Leder

INNHOLDSFORTEGNELSE

1	Innledning	4
1.1	Bakgrunn og formål	4
1.2	Metodevalg	4
1.3	Nærmere om tema for undersøkelsen	5
1.4	Om helse- og velferds/omsorgssentra	5
1.5	Presentasjon av resultatene	6
2	Deltakelse i brukerundersøkelsen	7
2.1	Hvor mange pasienter har svart på spørreskjema	7
2.2	Hvem har fylt ut spørreskjema	9
3	Deltakelse i ansatteundersøkelsen	10
3.1	Hvilke ansatte omfatter undersøkelsen	10
3.2	Hvor mange ansatte har svart på spørreskjema	10
3.3	Bakgrunnsopplysninger om ansatte som har svart	11
3.4	Utdanning	11
3.5	Tilsettingsforhold på enheten	11
3.6	Antall år tilsatt i enheten	12
3.7	Arbeidsmengde de siste fire uker	12
3.8	Primærkontaktfunksjon	12
4	Resultater fra brukerundersøkelsen	14
4.1	Pasientenes vurdering av tjenestetilbudet	14
4.2	Svar på alle spørsmålene grafisk framstilt med gjennomsnittscore	18
4.3	Helhetsinntrykket	22
4.4	Resultatene for hvert tema framstilt i indekser, og helhetsinntrykket	22
4.5	Andre kommentarer fra pasientene	23
4.6	Er det noe du er særlig fornøyd med?	23
4.7	Forbedringsforslag	23
5	Resultater fra ansatteundersøkelsen	24
5.1	Ansattes vurdering av tjenestetilbudet til brukerne	24
5.2	Andre synspunkt/kommentarer fra ansatte	28
6	Sammenstilling av bruker- og ansatteperspektiv på tjenestekvaliteten	29
7	Oppsummering	30
8	Vedlegg og referanser	32
8.1	Vedlegg	32
8.2	Referanser	32

1 INNLEDNING

1.1 Bakgrunn og formål

Trondheim kommune satser på en kontinuerlig utvikling og forbedring av de tjenester som ytes til byens innbyggere. I "Kommunedelplan for tjenester til eldre over 67 år, 2011 - 2020" er det et overordnet mål for helse og velferd frem mot 2020 at "*alle som har behov for bistand for å mestre egen hverdag skal få nødvendig helsefremmende og forebyggende tjenester, oppfølging, habilitering, rehabilitering, behandling og omsorg av høy faglig kvalitet*" (referanse nr.1). Kvaliteten på tjenestene handler blant annet om ansattes kompetanse, holdninger, evne til dialog med og respekt for brukerne. Brukertilfredsheten kan variere mye fra enhet til enhet. Erfaring viser også at det er stor forskjell på opplevelsen av kvaliteten på tjenestene mellom brukere og ansatte.

Rådmannen ønsker at resultatene av undersøkelser skal brukes i et utviklingsperspektiv. Som et ledd i dette utviklingsarbeidet gjentas undersøkelser regelmessig, 2 – 4 års intervall. I helse- og omsorgssenter/omsorgssenter ble tilsvarende undersøkelse gjennomført i 2010 (referanse nr.2).

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

1.2 Metodevalg

Våren 2009 og 2013 ble det gjennomført brukerundersøkelse overfor alle brukere og ansatte i hjemmetjenesten, og høsten 2009 og 2012 undersøkelse i kommunens helsehus. Denne undersøkelsen tar utgangspunkt i disse ved bruk av tilsvarende tema og samme metode for å innhente synspunkt.

Forut for undersøkelsene i helse og velferd 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 24 helse- og velferdssenter/omsorgssenter i Trondheim, og samtlige ansatte med direkte pasientkontakt i disse enhetene.

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

I *brukerundersøkelsen* er skjema strukturert i forhold til bestemte tema, se punkt 1.3. Skjema har 31 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. Skjema har 31 påstander med faste svaralternativ, og ett felt for "Andre synspunkt/kommentarer". Se vedlegg 2, skjema "Ansatteundersøkelse".

Undersøkelsen til ansatte ble denne gangen gjennomført elektronisk. Hver enkelt ansatt fikk tilgang til spørreskjema via sin kommunale eller private e-post.

Både bruker- og ansatteundersøkelsen skulle besvares anonymt, det vil si uten navn. Spørreskjema og svarkonvolutt til pasientene 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, vedlegg 3, 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 november/desember 2013.

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. Forut for undersøkelsene i helse og velferd besluttet rådmannen å bruke to ekspertpanel bestående av henholdsvis bruker-/pårørenderepresentanter og fagpersonell. 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.

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 og i helsehusene. Spørsmålene innenfor hvert tema er noe tilpasset målgruppen i helse- og velferds/omsorgssenter, den er en gjentakelse av undersøkelsen gjennomført i 2010.

Brukerundersøkelsen og *Ansatteundersøkelsen* hadde følgende felles tema:

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

1.4 Om helse- og velferds/omsorgssentra

I Trondheim er det pr. november 2013 til sammen 24 helse- og velferds/omsorgssenter. Det er tre privattedrevne senter og 21 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 24 helse- og velferds/omsorgssentrene har til sammen 1322 sykehjemsplasser. I tillegg kommer omsorgsboliger som administrativt er knyttet til helse- og velferds/omsorgssenteret. Noen av omsorgsboligene har samme bemanning som sykehjem. I de andre omsorgsboligene gir senteret individuelle tjenester basert på enkeltvedtak.

Se forøvrig punkt 2.1 for antall pasienter som fikk utlevert spørreskjema.

Det er saksbehandlere ved helse- og velferdskontorene som fatter vedtak om sykehjemsplass, både ved de kommunale og private institusjonene. Pasienten kan få akutt plass, 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 i omsorgsboligene 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 24 helse- og velferds/omsorgssenter samlet sett.

Resultatene sammenlignes med undersøkelsen som ble gjennomført i 2010. I tillegg framstilles resultatene for hver enkelt enhet i "Enhetsrapporter".

De 24 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, og resultatet fra forrige undersøkelse.

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 har svarprosenten vært rundt 50, men i 2010 var det noe høyere deltakelse, 57 % som svarte. Årets undersøkelse har høyere deltakelse sammenlignet med tidligere år.

Denne undersøkelsen omfattet alle pasienter i helse- og velferds/omsorgssenter pr. november 2013. 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 undersøkelsen pågikk 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	Svar i 2010		Utleverte skjema i 2013	Svar i 2013	
	Antall svar	Svar i %		Antall svar	Svar i %
Bakklandet M.O.	27	77	35	28	80
Brundalen	48	60	71	56	79
Byneset og Nypantunet	53	60	46	32	70
Charlottenlund	-	-	64	24	38
Dragvoll, inkl. Tyholt	-	-	64	49	77
Havstein	18	37	49	35	71
Havsteinekra	47	80	65	56	86
Hjorten	35	74	46	40	87
Illevollen og E.C. Dahl	54	66	72	49	68
Ilsvika	25	51	39	34	87
Kattem	28	64	48	30	63
Kystad	21	50	38	26	68
Laugsand og Buran	45	51	94	48	51
Moholt	30	67	58	26	45
Munkvoll	12	75	50	32	64
Nidarvoll (unntatt 20 rehab.pasienter på avd. B)	-	-	97	52	54
Ranheim	18	36	62	34	55
Søbstad (unntatt helsehusavdelingen)	-	-	98	25	26
Tempe	10	37	64	32	50
Tiller	16	48	54	41	76
Trondhjems Hospital	50	46	113	84	74
(Tyholt og)Bromstad	17	34	18	15	83
Valentinlyst	52	65	76	60	79
Zion	40	61	70	49	70
Totalt	646	57	1491	957	64

Det ble utlevert til sammen 1491 skjema fordelt på 24 enheter. Som vi ser i tabellen over, varierer svarprosenten mellom enhetene fra 26 % til 87 %. Svarprosent totalt er 64 % og dermed høyere enn i 2010 da den var 57 %. Det er 16 enheter har høyere svarprosent i årets undersøkelse sammenlignet med 2010.

Opplysninger om pasientene som har svart

Tabell 2: Kjønnfordeling

Kjønn	Antall	Prosent
Mann	264	71,3
Kvinne	657	28,7
Totalt*	921	100

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

I tabellen over ser vi at 71,3 % av de som har svart er kvinner. Denne fordelingen gjenspeiler tidligere undersøkelser i institusjonene i Trondheim kommune, men kvinneandelen er litt lavere enn i undersøkelsen i helse- og velferdssenter i 2010.

Tabell 3: Aldersfordeling

Aldersfordeling	Antall	Prosent
Yngre enn 60 år	50	5,4
60 – 79 år	200	21,9
80 år og eldre	663	72,6
Totalt*	913	100

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

Hovedtyngden av de som har svart er over 80 år. Andelen under 60 år er forholdsvis mye større i denne undersøkelsen sammenlignet med 2010 hvor andelen var 1,5 %.

Tabell 4: Type opphold

TYPE OPPHOLD	Antall	Prosent
Akutt plass	-	-
Korttidsopphold	21	2,3
Avlastningsopphold	14	1,5
Langtidsopphold	651	71,2
Bor i omsorgsbolig med heldøgns tjenester	119	13,0
Bor i omsorgsbolig uten heldøgns tjenester	109	11,9
Totalt*	914	100

*43 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

I tabellen over ser vi at ingen av brukerne som var innlagt på akutt plass har svart, og andelen korttids- og avlastningsopphold er svært lav. Dette skyldes blant annet at denne type opphold i hovedsak finner sted på et av kommunens fire helsehus. "Helsehusbrukerne" omfattes ikke av denne undersøkelsen.

Andelen brukere som bor i omsorgsbolig er litt høyere i årets undersøkelse i forhold til 2010.

Tabell 5: Lengden på oppholdet

LENGDEN PÅ OPPHOLDET	Antall	Prosent
Under 1 måned	20	2,2
Fra 1 – 6 måneder	104	11,4
Mer enn 6 måneder	788	86,4
Totalt*	912	100

*45 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Så mange som 788 av 912 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 når de svarer på undersøkelsen.

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

Hvor kom du fra	Antall	Prosent
Eget hjem	432	51,6
Sykehuset	111	13,2
Rehabiliteringsinstitusjon	70	8,4
Helsehus	164	19,6
Annet	61	7,3
Totalt*	838	100

*119 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

De 61 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 over halvparten, 51,6 % av de som har svart kommer fra eget hjem. Sammenlignet med 2010 er det større andel som kommer fra eget hjem, og mindre andel som kommer fra sykehuset.

Omtrent hver femte pasient som har svart blir innlagt via helsehus.

2.2 Hvem har fylt ut spørreskjema

Tabell 7: Hvem har fylt ut spørreskjema

Hvem har fylt ut spørreskjema	Antall	Prosent
Jeg som mottar tjenester	131	11,5
Jeg, sammen med pårørende	424*	37,1
En av mine pårørende	510*	44,6
Annen	78	6,8
Totalt*	1143	100

*Det er totalt 957 informanter i undersøkelsen. Her ser vi at noen informanter har krysset for to svaralternativ.

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. Kun 11,5 % av brukerne har fylt ut spørreskjema selv.

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 med direkte brukerkontakt, fikk uavhengig av stillingsandel og tilsettingsforhold, anledning til å delta i undersøkelsen. Spørsmålene var relatert til de samme tema som brukerne fikk spørsmål om. Se spørreskjema, vedlegg 2. Nytt av året var at ansatte besvarte undersøkelsen elektronisk, via sin kommunale eller private e-postadresse. Enheten skaffet til veie adresselister (e-postadresser) til sine ansatte. ESIKT sørget for utsendelse av undersøkelsen.

3.2 Hvor mange ansatte har svart på spørreskjema

Tabell 8: Antall svar fra ansatte

Helse- og velferds/omsorgssenter	Svar i 2010		Utsendte skjema i 2013	Svar i 2013	
	Antall svar	Svar i %		Antall svar	Svar i %
Bakklandet M.O.	36	82	42	33	79
Brundalen	29	73	58	38	66
Byneset og Nypantunet	102	94	104	48	46
Charlottenlund	-	-	53	38	72
Dragvoll, inkl. Tyholt	-	-	81	50	62
Havstein	39	51	66	50	76
Havsteinekra	55	90	69	54	78
Hjorten	32	62	47	38	81
Illevollen og E.C. Dahl	45	46	82	79	96
Ilsvika	28	80	52	32	62
Kattem	28	58	52	33	64
Kystad	20	57	40	16	40
Laugsand og Buran	29	50	82	68	83
Moholt	24	73	58	38	66
Munkvoll	27	71	36	17	47
Nidarvoll (unntatt 20 rehab.pasienter på avd. B)	-	-	96	37	39
Ranheim	25	56	57	35	61
Søbstad (unntatt helsehusavdelingen)	-	-	112	63	56
Tempe	19	56	39	25	64
Tiller	32	80	59	42	71
Trondhjems Hospital	105	76	162	120	74
(Tyholt og)Bromstad	27	53	27	21	78
Valentinlyst	82	87	107	74	69
Zion	46	72	69	53	77
Totalt	830	70	1650	1102	67

Det ble utsendt 1650 skjema til ansatte i de 24 helse- og velferds/omsorgssenter. Det kom inn svar fra 1102 ansatte, som gir en svarprosent på 67 % på by-nivå. I 2010 var svarprosenten 70. Oppslutningen fra ansatte ved det enkelte senter varierer fra 39 % til 96 %. Deltakelsen i undersøkelsen i hjemmetjenesten og helsehus var på henholdsvis 61 % og 65 %.

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	312	28,3
3-årig helse-/sosialfaglig utdanning	458	41,6
Helse-/sosialfaglig utdanning utover 3 år	174	15,8
Uten helsefaglig utdanning	158	14,3
Totalt	1102	100

På spørsmål om hvilken utdanning de ansatte har, var det fire svaralternativ, se tabell ovenfor. Av tabellen framgår det at 14,3 % av de som har svart er uten helsefaglig utdanning, imidlertid har hovedtyngden, 57,4 %, 3-årig helse-/sosialfaglig utdanning eller mer utdanning. I forhold til undersøkelsen i 2010 er det i 2013 en betydelig mindre prosentandel som har ettårig utdanning og/eller fagbrev.

3.5 Tilsettingsforhold på enheten

Tabell 10: Tilsettingsforhold

Tilsettingsforhold	Antall	Prosent
Fast tilsatt	1011	91,7
Vikar/midlertidig tilsatt	91	8,3
Totalt	1102	100

De aller fleste som har svart på undersøkelsen, er fast tilsatt i enheten, 91,7 %. I 2010 var denne andelen 87,6 %.

Tabell 11: Heltid - deltid

Heltid – deltid	Antall	Prosent
Jobber hel stilling	347	31,5
Jobber deltid	755	68,5
Totalt	1102	100

Svaret på dette spørsmålet gir ingen stillingsandel, men gir svar på om informanten er tilsatt i hel- eller deltidsstilling. Så stor andel som 68,5 % av de som har svart, svarer at de jobber deltid. Viser til tabell 14 vedrørende stillingsstørrelse. I 2010 var andelen som jobbet deltid 66,3 %.

Tabell 12: Arbeidstid

Turnus eller dagarbeidstid	Antall	Prosent
Jobber i turnus	1021	92,6
Dagarbeidstid	81	7,4
Totalt	1102	100

Vi ser i tabell 12 at de aller fleste ansatte i denne undersøkelsen jobber i turnus, 92,6 % av de som har svart. Bildet er ganske likt det vi hadde i 2010.

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. Gruppering er foretatt i ettertid.

Tabell 13: Antall år tilsatt i enheten

Antall år ansatt i enheten	Antall	Prosent
Under ett år	156	14,2
1 – 2 år	200	18,1
3 – 5 år	245	22,2
6 – 8 år	175	15,9
9 – 11 år	98	8,9
12 – 14 år	61	5,5
15 – 20 år	52	4,7
Over 20 år	115	10,4
Totalt	1102	100

Vi ser av tabellen over at hovedtyngden har jobbet 3 – 5 år i enheten. Ganske mange, 32,3 %, har jobbet der i 2 år eller mindre, og 10,4 % har jobbet over 20 år i enheten. Bildet her tilsvarer opplysningene vi fikk i 2010.

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 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.)	91	8,3
23 – 43 timer (16 – 30 % still.)	144	13,1
44 – 71 timer (31 – 50 % still.)	125	11,3
72 – 93 timer (51 – 65 % still.)	129	11,7
94 – 114 timer (66 – 80 % still.)	230	20,9
Over 115 timer (81 – 100 % still.)	383	34,8
Totalt	1102	100

Ut fra tabell 11 kom det fram at 68,5 % av de som svarte jobber deltid. Det er 32,7 % som har halv stilling eller mindre. Over halvparten har jobbet mer enn 65 % stilling de siste fire ukene.

3.8 Primærkontaktfunksjon

Helse- og velferdstjenestene har et stort 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	480	43,6
Nei	622	56,4
Totalt	1102	100

Av tabellen over ser vi at bare 43,6 % svarer at de er primærkontakt for en eller flere pasienter. I 2010 var tilsvarende tall 50,7 %.

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 480.

Tabell 16: Antall pasienter pr primærkontakt

Antall pasienter jeg er primærkontakt overfor	Antall	Prosent
1	53	11,3
2	190	40,6
3	124	26,5
4	54	11,5
5	11	2,4
6	13	2,8
7	9	1,9
8	6	1,3
9	4	0,9
10 eller flere pasienter	4	0,9
Totalt	468*	100

*12 primærkontakter har ikke fylt ut denne opplysningen

Det var totalt 480 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 eller tre pasienter, henholdsvis 190 og 124 ansatte.

4 RESULTATER FRA BRUKERUNDERSØKELSEN

I dette kapitlet presenterer vi svarene fra pasientene samlet. Resultatene blir gjengitt i tabeller og figurer, og sammenlignet med resultat fra 2010. Svarfordelingen på de 31 enkeltpørsmålene, gjengitt i prosent. Videre vises gjennomsnittsscore for hvert enkeltpørsmål, samt gjennomsnittsscore for temaområdene, som er et samlet mål/indeks.

Spørsmål 32 og 33 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 vurdering av tjenestetilbudet

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 2013	Score 2013	Score 2010
1. Jeg har fått nødvendig informasjon om helse- og velferdssenteret ved innkost-/førstegangssamtale	7,5	4,3	7,9	11,4	15,2	41,0	12,8	100	799	4,7	4,5
2. Informasjonen om helse- og velferdssenteret ble gjennomgått med meg på en forståelig måte	7,3	4,3	6,1	10,6	15,8	40,5	15,4	100	765	4,7	4,5
3. Jeg har fått informasjon om hvem som er min primærkontakt her på helse- og velferdssenteret	7,9	2,7	5,0	5,5	11,4	58,1	9,5	100	812	5,0	4,7
4. Serviceerklæringen/ informasjonsheftet om helse- og velferdssenteret gir meg nyttig informasjon	7,6	3,4	6,4	10,5	13,3	30,8	28,0	100	638	4,5	4,3
5. Jeg syns de ansatte opptre høflig overfor meg	2,5	1,0	2,7	7,2	17,0	68,9	0,8	100	916	5,4	5,6
6. Jeg syns de ansatte gir meg hjelp på en respektfull måte	3,3	0,9	3,4	6,7	17,1	67,6	1,1	100	909	5,4	5,5
7. Primærkontaktordningen er nyttig for meg	5,7	3,9	5,4	8,6	13,3	46,8	16,3	100	763	4,9	4,8

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum %	Antall svar 2013	Score 2013	Score 2010
8. Jeg opplever at de ansatte tar hensyn til mine ønsker og behov i forhold til bistand	2,8	2,4	6,6	11,0	22,9	50,5	3,8	100	884	5,1	5,0
9. Jeg synes førstegangs-samtalen/de avtalte samtalene er nyttig for meg	3,7	3,3	5,5	9,9	15,1	34,2	28,3	100	652	4,8	4,4
10. Jeg har fått avklart mine forventninger til tjenestene her gjennom samtalen(e) jeg har hatt	4,5	3,5	7,2	10,5	17,7	30,7	25,9	100	673	4,7	4,4
11. Jeg kan gjøre avtale om samtale med primærkontakt/fagleder/enhetsleder ved behov	4,1	2,3	4,1	6,8	17,0	46,6	19,1	100	729	5,1	5,0
12. Jeg får legehjelp når jeg trenger det	4,7	1,7	3,3	6,7	17,4	58,5	7,8	100	845	5,2	5,2
13. Jeg er kjent med innholdet i tiltaks-/pleieplanen som er utarbeidet for meg	16,1	5,4	7,2	10,1	9,6	21,1	30,5	100	618	3,8	3,6
14. Jeg er trygg på at jeg får tilsyn ved behov her på helse- og velferdssenteret	3,4	2,4	3,5	9,3	19,9	58,8	2,7	100	895	5,2	5,2
15. Jeg er trygg på at ansatte kontinuerlig vurderer mitt behov for tilsyn/bistand	2,9	2,6	6,3	10,7	20,6	51,3	5,6	100	867	5,1	5,1
16. Jeg opplever at de ansatte kjenner meg og min situasjon godt nok til å gi meg tilstrekkelig medisinsk oppfølging	2,9	2,2	4,6	11,0	18,6	54,8	6,0	100	850	5,2	5,2
17. Jeg opplever at de ansatte har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen jeg trenger	3,3	3,3	6,0	11,8	22,8	48,4	4,4	100	873	5,0	5,0
18. Jeg får den hjelpen jeg trenger til å holde meg velstelt	2,6	2,4	6,4	11,7	20,7	51,6	4,5	100	870	5,1	5,0
19. Jeg får hjelp til å kontakte frisør/fotpleie ved behov	3,9	1,1	2,9	5,7	12,1	64,4	9,9	100	811	5,4	5,4
20. Jeg får hjelp til å kontakte tannlege ved behov	4,0	2,5	3,4	4,5	10,4	51,1	24,1	100	677	5,2	5,2

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum %	Antall svar 2013	Score 2013	Score 2010
21. Det tas hensyn til mine ønsker i f.t. døgnrytmen, dvs. når jeg ønsker å stå opp, legge meg, spise mv	3,0	2,2	2,7	8,8	18,9	55,7	8,7	100	818	5,2	5,2
22. Jeg får nok mat i løpet av døgnet	2,5	1,0	2,4	3,9	13,2	68,5	8,4	100	838	5,5	5,5
23. Maten jeg får er appetittvekkende	4,5	2,5	5,5	12,2	18,7	45,4	11,2	100	809	5,0	4,9
24. Jeg får tilpassede aktiviteter i forhold til mine ønsker og min kapasitet	7,7	7,1	8,7	13,1	14,4	31,1	18,0	100	739	4,4	4,0
25. Jeg får tilbud om å komme ut i frisk luft minimum en gang pr. uke	21,7	7,0	6,4	8,4	8,1	23,6	24,9	100	679	3,6	3,6
26. Jeg har gode muligheter til å delta i sosiale og kulturelle arrangement som foregår her	5,3	2,4	3,9	6,8	18,6	53,0	10,0	100	818	5,1	4,9
27. Det tas hensyn til min tro/mitt livssyn her på helse- og velferdssenteret	1,2	0,7	1,3	4,0	11,9	49,2	31,6	100	618	5,5	-
28. Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens	2,6	0,5	1,2	7,0	17,7	69,0	2,0	100	899	5,5	5,5
29. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom mine pårørende og de ansatte	3,8	1,2	3,4	7,9	15,7	62,8	5,2	100	869	5,3	5,4
30. Jeg opplever at personalet samarbeider godt her på helse- og velferdssenteret	2,6	1,3	3,2	7,7	17,7	56,8	10,7	100	813	5,3	5,3
31 Samlet sett er jeg godt fornøyd med tilbudet jeg får på helse- og velferdssenteret	3,1	2,1	3,6	12,7	25,6	50,8	2,2	100	888	5,1	5,1

Tabell 17 viser svarfordeling i prosent på hvert enkelt spørsmål. Kolonnene helt til høyre viser gjennomsnittscorer i 2013 og 2010. Jo høyere score desto større enighet i påstandene, kan også tolkes som bedre resultat.

Spørsmål nr.22, 27 og 28 har en stor andel ”Helt enig” noe som gir en score på 5,5.

I andre enden av skalaen, spørsmålene 13 og 25 som har en forholdsvis stor andel ”Helt uenig” og får en score på hhv 3,8 og 3,6.

På de fleste spørsmålene ser vi en noe høyere score i 2013 i forhold til 2010. De to spørsmålene med mest framgang er spørsmål 9 og 24, begge har en økning på 0,4.

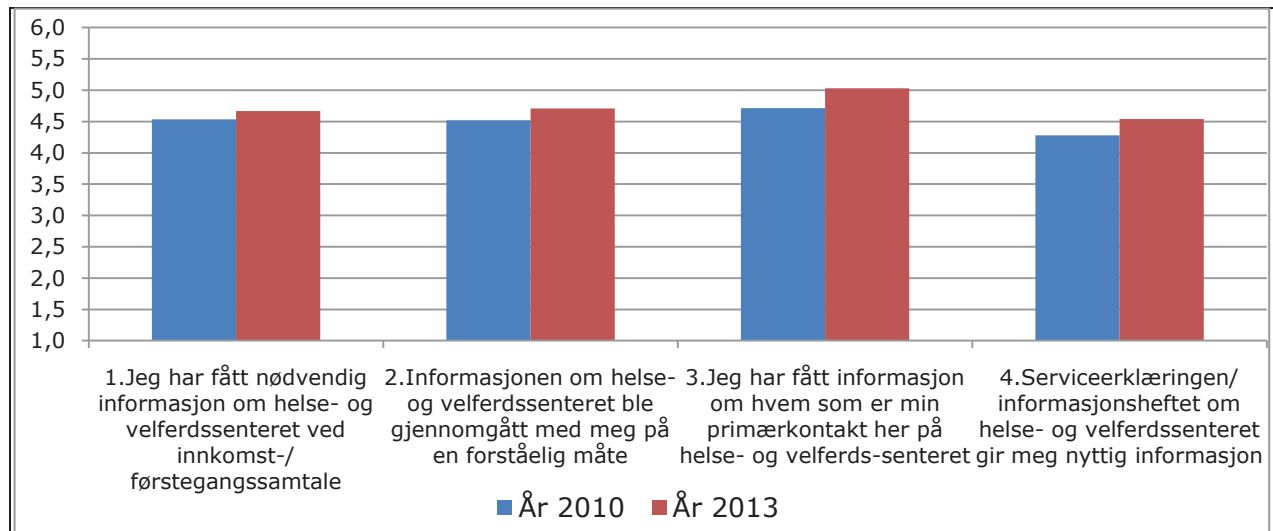
Resultatene fra hvert svar fremstilles også i figurer under punkt 4.2, men da vises kun gjennomsnittscore, og ikke svarfordeling. Alle figurene kommenteres.

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

4.2 Svar på alle spørsmålene grafisk framstilt med gjennomsnittscore.

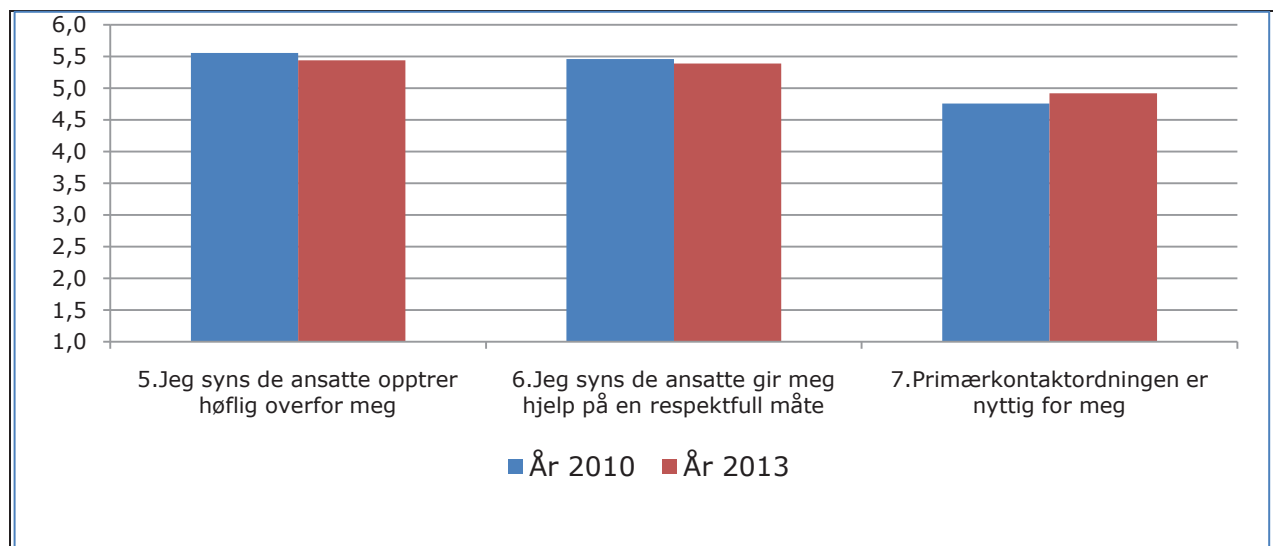
Gjennom grafisk fremstilling presenterer vi her resultatene på hvert spørsmål. Vi kommenterer alle figurene, men gjør oppmerksom på at dette er gjennomsnittsscore. Svarfordelingen på hvert enkelt spørsmål i punkt 4.1, tabell 17, gir et mye mer nyansert bilde. Tabell 17 legges også til grunn for kommentarene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

Figur 1: Informasjon



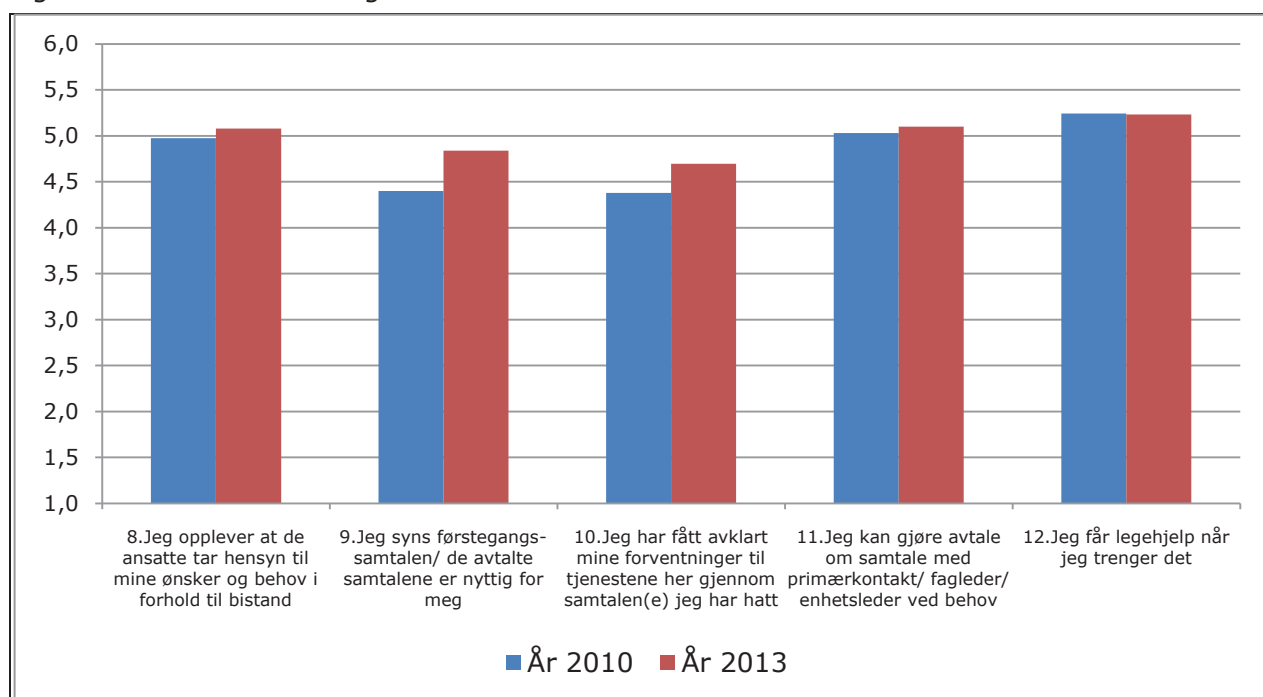
Tema *informasjon* har lavere score enn de andre tema i denne undersøkelsen. Men alle fire spørsmål har høyere score i årets undersøkelse sammenlignet med 2010. Det er forholdsvis mange informanter som er uenig i at serviceerklæringen/informasjonshefte gir nyttig informasjon, spørsmål 4.

Figur 2: Serviceinnstilling



Tema *serviceinnstilling* som omhandler høflighet, respekt og primærkontaktordningen, får høy score. Dette gjelder spesielt spørsmål 5 og 6 som får 5,4. Men i motsetning til de fleste andre spørsmål, ser vi en liten nedgang i score på disse to spørsmålene sammenlignet med 2010. Spørsmål 7, om nytten av primærkontaktordningen får score på 4,9, og har litt høyere score enn i 2010.

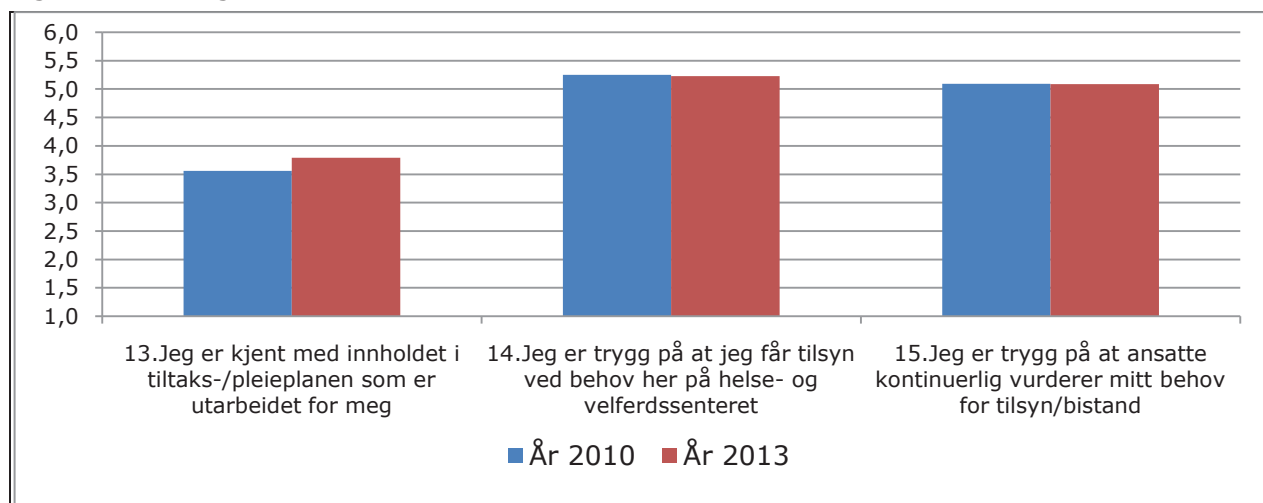
Figur 3: Brukermedvirkning



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.

Scorene på spørsmål 9 og 10 er noe lavere, i tillegg er det svært stor andel som har svart "uaktuelt/vet ikke" på disse to. Men vi merker vi oss at disse to spørsmålene har en betydelig høyere score i årets undersøkelse sammenlignet med undersøkelsen i 2010.

Figur 4: Forutsigbarhet

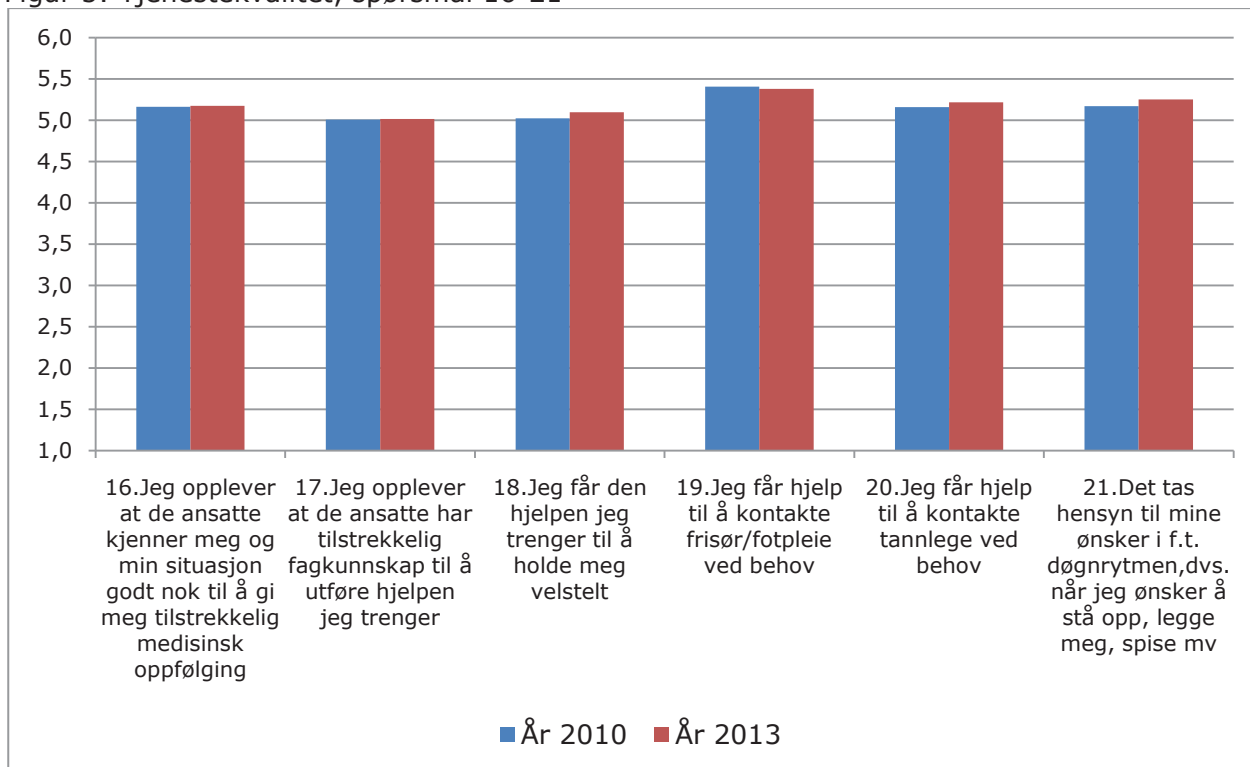


Tema *forutsigbarhet* har tre spørsmål. Figuren over viser at en svært stor andel av de som har svart føler seg trygg på at de får tilsyn ved behov, og at ansatte kontinuerlig vurderer behovet for tilsyn/bistand.

Spørsmål 13 gir derimot et helt annet bilde, med en score på 3,8. Vi tolker det dit hen at pasientene er ukjent med innholdet i egen tiltaks-/pleieplan. I tillegg til lav score, svarer 30,5 % "uaktuelt/vet ikke" på dette spørsmålet.

Tema *tjenestekvalitet* hadde totalt tolv spørsmål. Både figur 5, 6 og 7 omhandler dette tema. Figurene kommenteres under.

Figur 5: Tjenestekvalitet, spørsmål 16-21



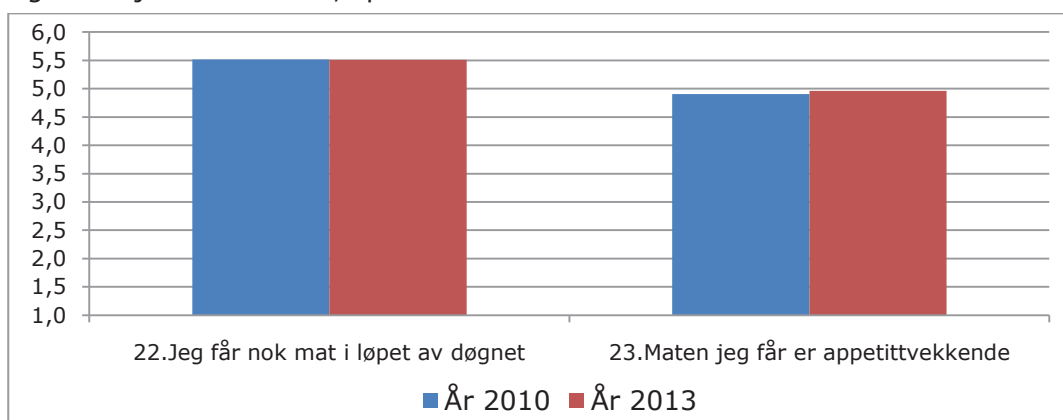
Spørsmålene 16 – 21 har en score fra 5,0 til 5,4, noe som kan tolkes som at pasientene er godt fornøyd med den bistand og medisinske oppfølgingen de får fra ansatte. Pasientene svarer også at de får den hjelpen de trenger for å holde seg velstelt, og det tas hensyn til pasientens ønsker i forhold til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

Den høyeste score her 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 24,1 % krysset av på ”uaktuelt/vet ikke”.

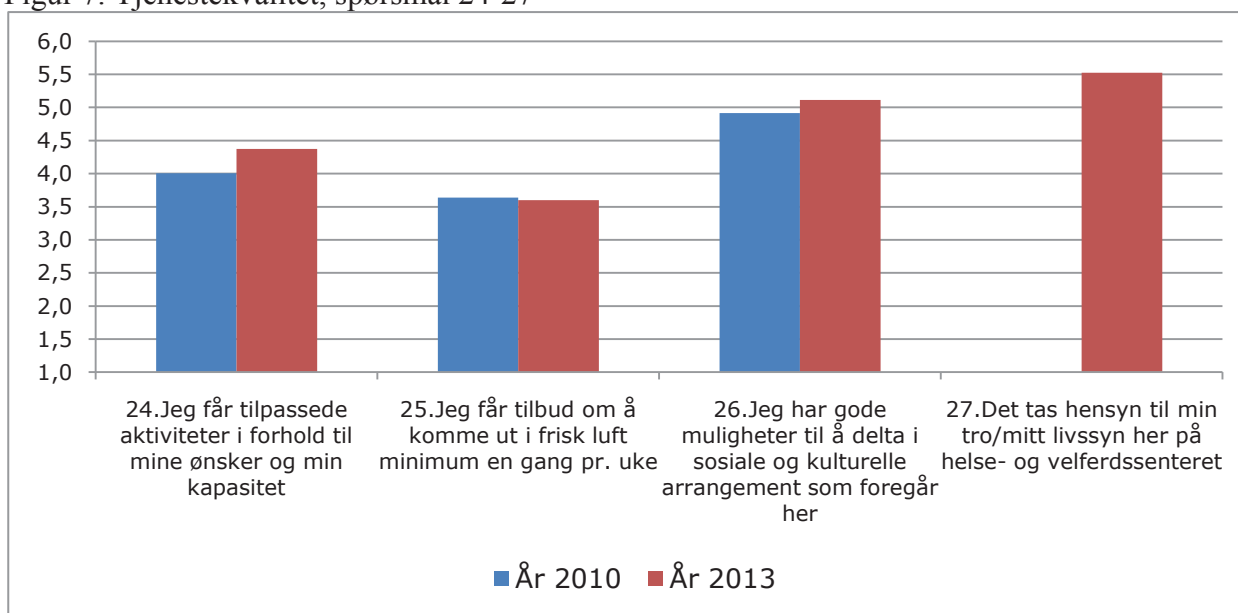
Det er her liten forskjell på scoreene mellom 2010 og 2013.

Figur 6: Tjenestekvalitet, spørsmål 22-23



På de to spørsmålene vedrørende mat ser vi svært høy score på spørsmålet; ”Jeg får nok mat i løpet av døgnet”. Noe lavere score, 5,0, på spørsmål om maten er appetittvekkende.

Figur 7: Tjenestekvalitet, spørsmål 24-27



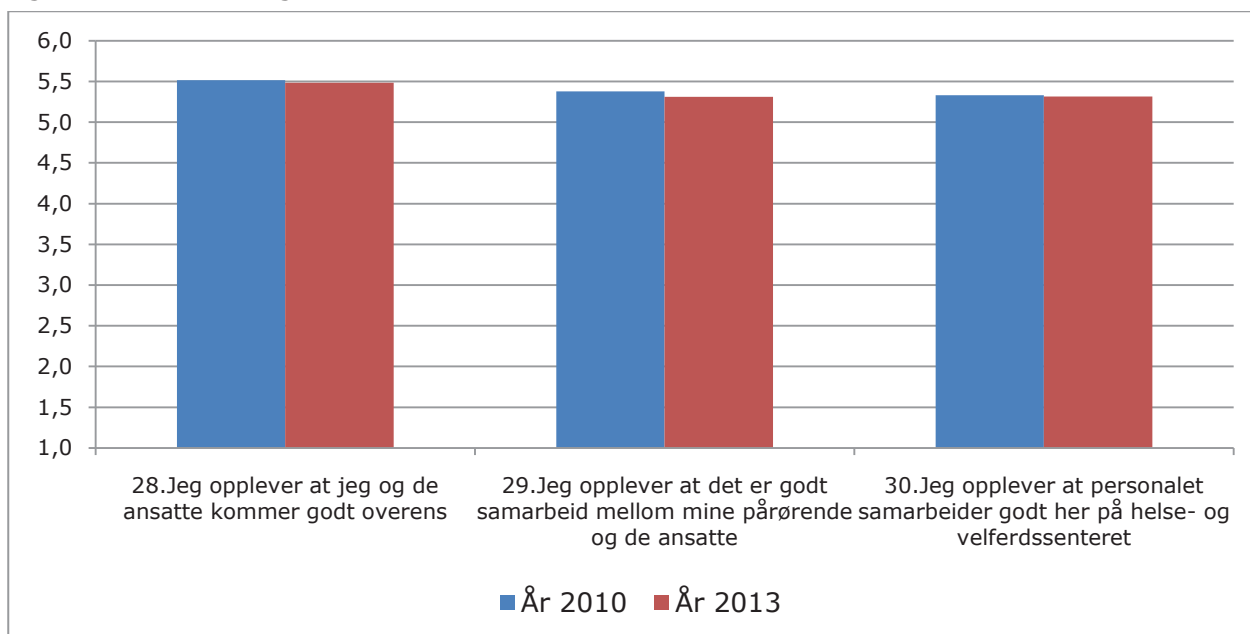
Spørsmål 24 – 27 går også inn i tema *tjenestekvalitet*.

De fleste mener de har gode muligheter til å delta i sosiale og kulturelle arrangement som foregår på helse- og velferdssenteret. Spørsmål 24 vedrørende tilpassede aktiviteter har en mye høyere score i årets undersøkelse sammenlignet med 2010.

Men forholdsvis mange svarer at de ikke får tilbud om å komme ut i frisk luft minimum en gang pr. uke. Her er situasjonen den samme som i 2010.

Spørsmål 27 vedrørende tro/livssyn er nytt spørsmål, som vi ser har det en høy score, 5,5, men over 30 % svarer uaktuelt/vet ikke. Spørsmålet er nytt i årets undersøkelse.

Figur 8: Samhandling



Tema *samhandling* har tre spørsmål og alle spørsmålene får høy score. Høyest score får spørsmål 28; 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. Spørsmål 29 har en liten nedgang fra 2010.

4.3 Helhetsinntrykket

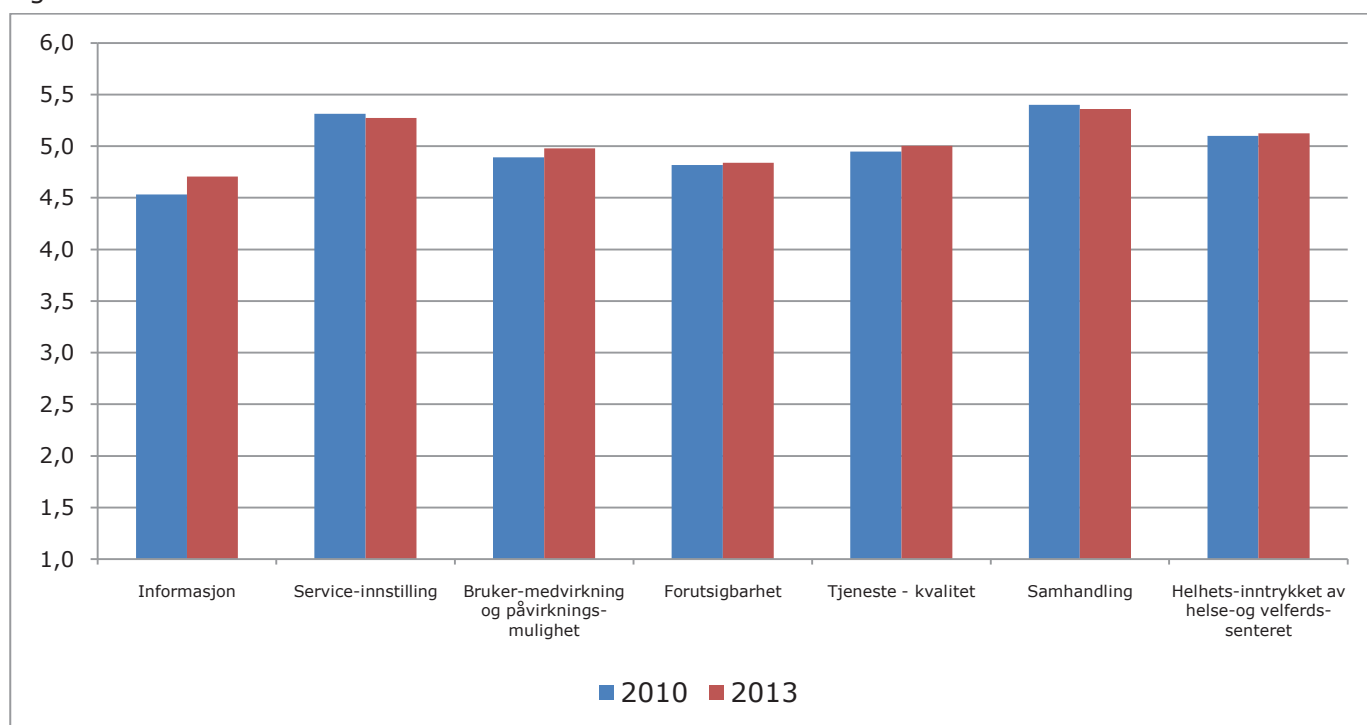
Spørsmål 31; ”*Samlet sett er jeg godt fornøyd med tilbudet jeg får på helse- og velferdssenteret*”, får en score på 5,1.

Når vi ser på svarfordelingen i tabell 17 ser vi at 76,4 % 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.

I undersøkelsen som ble gjennomført i de samme institusjonene i 2010 fikk helhetsinntrykket også tilsvarende score.

4.4 Resultatene for hvert tema framstilt i indekser, og helhetsinntrykket

Figur 9: 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. *Informasjon* og *forutsigbarhet* er de tema som gir lavest score.

Tre tema har høyere score enn i 2010, de andre har lik score.

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 32; ”Er det noe du er særlig fornøyd med?”
Spørsmål 33; ”Forbedringsforslag”

Vi har gått igjennom alle svarene og deretter systematisert svarene i kategorier. Vi har valgt fem kategorier på spørsmål 32, og åtte kategorier på spørsmål 33. Se vedlegg 4.

4.6 Er det noe du er særlig fornøyd med?

Av 957 pasienter benyttet 245 respondenter muligheten til å uttrykke hva de var spesielt fornøyd med.

Følgende kategorier nevnes hyppigst:

(Tallet i parentes er antall pasienter som har skrevet dette. Øvrige kategorier - se vedlegg 4)

- Fornøyd med personalet – gjør en god jobb, er trivelige, fornøyd med primærkontakt mv (147)
- Fornøyd med de fysiske forhold, beliggenhet, rommet mv (42)
- Får god pleie og omsorg, føler seg trygg (33)
- Fornøyd med aktivitetstilbudet (21)

4.7 Forbedringsforslag

Av 957 pasienter hadde 266 benyttet muligheten til å komme med forbedringsforslag.

Følgende kategorier nevnes hyppigst:

(Tallet i parentes er antall pasienter som har skrevet dette. Øvrige kategorier - se vedlegg 4)

- Flere aktiviteter, mer stimulering og ut i frisk luft (89)
- Flere ansatte, bedre tid (59)
- Bedre renhold, bedre håndtering/vask av klær (22)
- Flere måltider, mer variert mat/pålegg/frukt (18)

5 RESULTATER FRA ANSATTEUNDERSØKELSEN

I tillegg til brukernes synspunkt, ønsket rådmannen å få et ansatteperspektiv på tjenestene. Alle ansatte med direkte brukerkontakt fikk tilsendt spørsmålene. Tema og spørsmålene tilsvarer de brukerne fikk.

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. Kolonnene helt til høyre viser gjennomsnittsscorer for 2013 og 2010.

Når tabellene 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.

5.1 Ansattes vurdering av tjenestetilbudet til brukerne

I tabellene nedenfor fremstilles ansattes vurdering av tjenestetilbudet til brukerne i kommunens helse- og velferds/omsorgssenter - svarfordeling i prosent og gjennomsnittsscore. Alle tabellene kommenteres. *Enkelte svar sammenlignes også med det brukerne har svart (tabell 17).*

Tabell 18: Informasjon

Informasjon	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score 2013	Score 2010
1. Jeg gir pasientene nødvendig informasjon om enheten i inntakst-/førstegangssamtalen	8,0	3,4	7,5	9,4	21,4	50,3	100	710	4,8	4,3
2. Jeg gjennomgår informasjon om enheten på en forståelig måte	4,6	2,4	4,9	11,8	26,3	50,0	100	696	5,0	4,5
3. Jeg gir informasjon til pasientene om hvem som er deres primærkontakt	4,8	2,0	4,8	5,0	14,6	68,9	100	707	5,3	4,7
4. Jeg mener serviceerklæringen/ informasjonsheftet gir nyttig informasjon til pasientene	2,0	2,7	12,9	17,3	25,1	40,0	100	986	4,8	4,5

Spørsmål 1, 2 og 3 skulle besvares av primærkontakter og fagkoordinatorer

Spørsmålene i tema *informasjon* har fått forholdsvis lav score. Lavest score får spørsmål 1 og 4 som omhandler informasjon om enheten i inntakst-/førstegangssamtalen og om enhetens informasjonshefte er nyttig for pasientene.

Alle fire spørsmål har høyere score i 2013 sammenlignet med 2010.

Ansatte gir litt høyere score på spørsmålene her i forhold til brukerne.

Tabell 19: Serviceinnstilling

Serviceinnstilling	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score 2013	Score 2010
5. Jeg opptrer høflig overfor pasientene	0,3	-	0,1	0,8	10,6	88,2	100	1102	5,9	5,8
6. Jeg gir pasientene hjelp på en respektfull måte	0,5	-	0,1	0,7	11,6	87,1	100	1102	5,8	5,8
7. Jeg bidrar til at primærkontaktordningen fungerer godt overfor pasientene her	3,2	2,2	8,3	16,8	26,5	43,1	100	1102	4,9	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 høyere enn brukerne på spørsmålene 5 og 6.

Spørsmål 7; Jeg bidrar til at primærkontaktordningen fungerer godt overfor pasientene, får som vi ser noe lavere score enn de to foregående spørsmålene, men høyere score enn i 2010.

Tabell 20: Brukermedvirkning

Brukermedvirkning	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score 2013	Score 2010
8. Jeg tar hensyn til pasientenes ønsker og behov i forhold til bistand	0,5	-	0,7	3,6	27,3	67,9	100	1102	5,6	5,4
9. Jeg mener førstegangssamtalen/de avtalte samtalene er nyttig for pasientene	0,4	1,2	5,1	9,6	23,5	60,1	100	1102	5,4	5,0
10. Jeg mener pasientenes forventninger til enheten blir avklart gjennom samtalen(e)	0,8	2,2	10,6	21,8	32,9	31,7	100	1102	4,8	4,5
11. Jeg mener pasientene kan gjøre avtale om samtale med primærkontakt/fagleder/enhetsleder ved behov	1,4	2,8	5,4	12,1	21,4	57,0	100	1102	5,2	5,0
12. Jeg mener pasientene får legehjelp når de trenger det	0,4	1,5	5,2	13,3	23,3	56,3	100	1102	5,3	5,2

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

Spørsmål 8 og 9 får høyest score, ganske mye høyere enn det brukerne selv opplever.

Spørsmålet 10,11 og 12 har også høy score, og mer sammenfallende score med det brukerne har svart.

Alle fem spørsmålene har høyere score i år sammenlignet med 2010.

Tabell 21: Forutsigbarhet

Forutsigbarhet	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score 2013	Score 2010
13. Jeg er kjent med innholdet i tiltaks-/pleieplanen som er utarbeidet for den enkelte pasient	3,1	3,4	7,0	14,7	27,0	44,8	100	1102	4,9	4,4
14. Jeg bidrar til at pasientene får tilsyn ved behov her på enheten	0,7	0,4	1,8	6,6	22,1	68,4	100	1102	5,5	5,4
15. Jeg bidrar til at pasientenes behov for tilsyn/bistand blir kontinuerlig, faglig vurdert her på enheten	0,6	0,8	4,4	10,1	25,8	58,3	100	1102	5,3	5,1

Tema *forutsigbarhet* har på spørsmål 13, vedrørende kjennskap til tiltaksplan, en score på 4,9. Dette er en stor økning fra 2010. Score på tilsvarende spørsmål stilt til pasientene er 3,8. Spørsmål 14 og 15 om pasientene får tilsyn ved behov og behovet for tilsyn/bistand blir kontinuerlig vurdert, gir høy score og er ganske sammenfallende med brukernes oppfatning.

Tabell 22: Tjenestekvalitet

Tjenestekvalitet	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score 2013	Score 2010
16. Jeg er godt nok kjent med pasientenes situasjon til å gi tilstrekkelig medisinsk oppfølging	4,9	2,5	7,6	17,5	32,3	35,1	100	1102	4,8	4,9
17. Jeg har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen til pasientene	0,9	0,8	3,9	12,3	37,3	44,7	100	1102	5,2	5,1
18. Jeg bidrar til at pasienten får den hjelpen det er behov for til å holde seg velstelt	1,1	0,4	1,2	5,6	23,2	68,5	100	1102	5,6	5,5
19. Jeg bidrar til at pasientene får hjelp til å kontakte frisør/fotpleie ved behov	2,5	1,8	3,4	7,5	18,8	66,1	100	1102	5,4	5,3

Tjenestekvalitet	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score 2013	Score 2010
20. Jeg bidrar til at pasientene får hjelp til å kontakte tannlege ved behov	3,2	2,5	5,4	8,9	20,1	59,9	100	1102	5,2	5,1
21. Jeg bidrar til at pasientene får opprettholde den døgnrytme de selv ønsker så lenge det er faglig forsvarlig	1,1	1,5	3,2	9,8	31,3	53,2	100	1102	5,3	5,2
22. Jeg mener pasientene får nok mat i løpet av døgnet	0,5	0,8	2,8	8,5	22,3	65,0	100	1102	5,5	5,2
23. Jeg mener maten pasientene får er appetittvekkende	1,8	4,1	9,5	21,4	29,9	33,2	100	1102	4,7	4,7
24. Jeg mener pasientene får tilpassede aktiviteter i forhold til sin kapasitet	4,7	8,3	16,6	25,8	21,9	22,7	100	1102	4,2	3,8
25. Jeg bidrar til at pasientene får tilbud om å komme ut i frisk luft min. en gang pr. uke	12,7	10,8	15,7	17,2	18,9	24,7	100	1102	3,9	3,4
26. Jeg bidrar til at pasientene får muligheter til å delta i sosiale og kulturelle arrangement som foregår her	4,6	3,6	6,7	13,2	22,7	49,2	100	1102	4,9	4,6
27. Jeg mener det tas hensyn til pasientenes tro/livssyn her på enheten	1,7	2,4	6,6	13,9	21,4	54	100	1102	5,1	-

Ansatte fikk tolv spørsmål som beskriver *tjenestekvaliteten* i helse- og velferdssentrene.

Spørsmålene 18 om hjelp til å holde seg velstelt, og 22, at pasientene får nok mat, får høyest score, hhv 5,6 og 5,5.

De fleste andre spørsmålene innenfor dette tema får også ganske høye score. Men det er to spørsmål som skiller seg ut med lavere score; spørsmål 24 og 25. Spørsmål om aktivitet og komme ut i frisk luft. Spørsmålene får score på hhv 4,2 og 3,9.

Med unntak av ett spørsmål, nr. 16, har alle spørsmålene innenfor temaet lik eller høyere score enn i 2010.

Tabell 23: Samhandling

Samhandling	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score 2013	Score 2010
28. Pasientene og jeg kommer godt overens	0,4	-	0,4	2,3	29,0	68,0	100	1102	5,6	5,6
29. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom pasientenes pårørende og meg	0,6	0,7	2,2	10,5	32,8	53,2	100	1102	5,3	5,2
30. Samarbeidet angående pasientene fungerer godt mellom oss ansatte her på enheten	0,8	1,8	4,9	12,8	30,4	49,3	100	1102	5,2	5,2

I tema *samhandling* er det høyest score på spørsmål 28; Pasientene og jeg kommer godt overens, 5,6. Samarbeidet med pårørende og mellom ansatte synes også å fungere godt. Scorene er sammenfallende med svar fra brukerne.

Tabell 24: Helhetsinntrykket

Helhetsinntrykket	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score 2013	Score 2010
31. Samlet sett mener jeg pasientene får et godt tilbud her på helse- og velferds-/omsorgssenteret	0,3	1,2	4,4	14,8	37,8	41,6	100	1102	5,1	5,0

Spørsmål om *helhetsinntrykket* gir en score på 5,1. Tilsvarende spørsmål til pasientene gir samme score.

Den høye grad av samsvar mellom pasienters og ansattes svar styrker påliteligheten til resultatene.

5.2 Andre synspunkt/kommentarer fra ansatte

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

Det er 180 av de 1102 ansatte som benytter muligheten til å fremme egne synspunkt i det "Åpne" feltet, spørsmål 32. Noen av de 180 ansatte fremmer synspunkt på flere forhold. Vi har også her systematisert svarene og laget fire kategorier, se vedlegg 5.

Følgende kategorier nevnes hyppigst:

(Tallet i parentes er antall pasienter som har skrevet dette. Øvrige kategorier - se vedlegg 5)

- Utdyping/begrunnelser av svarene i spørreskjema (68)
- For dårlig tid til pasientene/for liten bemanning (39)
- For lite tid til fagutvikling og samarbeid med andre (19)

6 SAMMENSTILLING AV BRUKER- OG ANSATTEPERSPEKTIV PÅ TJENESTEKVALITETEN

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

Spørsmålene gjelder oppfatning av tjenestetilbudet til brukerne og 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 25: Indekstall på felles tema 2010 - 2013

Tema	2010		2013	
	Pasienter	Ansatte	Pasienter	Ansatte
Informasjon	4,5	4,5	4,7	4,8
Serviceinnstilling	5,3	5,4	5,3	5,5
Brukermedvirkning	4,9	5,1	5,0	5,2
Forutsigbarhet	4,8	5,0	4,8	5,3
Tjenestekvalitet	4,9	4,8	5,0	5,0
Samhandling	5,4	5,1	5,4	5,4

I tabellen over har vi sammenlignet svarene fra pasienter og ansatte, og utvikling fra 2010 til 2013. Dette er gjennomsnittsscore for hvert tema. Tre av seks tema har høyere score fra pasientene sammenlignet med 2010.

Høyest score fra pasientene får tema *Samhandling*, og høyest score fra ansatte får tema *Serviceinnstilling*.

Lavest score fra begge informantgrupper får tema *Informasjon*.

Tema *Tjenestekvalitet* og *Samhandling* har lik score fra begge informantgruppene. På de andre fire tema scorer ansatte seg høyere enn brukerne.

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.

Denne brukerundersøkelsen består av;

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

I Trondheim var det pr. november 2013 til sammen 24 helse- og velferds/omsorgssenter. Det er tre privatre senter og 21 kommunale.

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

Målgruppen for undersøkelsen var alle brukere i de 24 helse- og velferds-/omsorgssentra i Trondheim pr. november 2013. Dessuten alle ansatte i disse 24 enhetene.

Undersøkelsene ble gjennomført ved bruk av spørreskjema, levert til pasientene, og sendt elektronisk til ansatte.

Brukerundersøkelsen og Ansatteundersøkelsen hadde følgende felles tema:

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

Spørreskjema ble delt ut til 1491 brukere, vi mottok svar fra 957, det vil si en svarprosent på 64.

Et bilde av brukerne som har svart er at de fleste er kvinner, hovedtyngden er over 80. Av de som har svart har 71,2 langtidsopphold, og 24,9 % bor i omsorgsbolig tilknyttet helse- og velferdssenteret. Over 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. Skjema utfyllt av tjenestemottaker selv utgjør 11,5 %.

Deltakelsen i ansatteundersøkelsen var på 67 %, 1102 av 1650 ansatte har svart på spørreskjema.

Hovedtyngden, 57,4 %, har 3-årig helse-/sosialfaglig utdanning eller mer utdanning.

Over 90 % av informantene i undersøkelsen er fast tilsatt, 68,5 % jobber i deltidsstilling og 92,6 % jobber i turnus. Det er 43,6 % av informantene som 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; helhetsinntrykk av tjenestetilbudet. I tillegg sammenholder vi hovedfunnene i denne undersøkelsen med funn fra helse- og velferdssenter i 2010.

Det er tema *serviceinnstilling* og *samhandling* som får høyest score både fra pasientene og ansatte.

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.

Sammenlignet med 2010 ser vi at ansatte gir litt høyere score på tema *serviceinnstilling* i år.

Informasjon er det tema som får lavest score i undersøkelsen både fra pasienter og ansatte. Her kan vi tolke det som om mange pasienter ikke er kjent med serviceerklæring (brosjyren) eller den ikke gir nyttig informasjon. Selv om dette tema synes å være en utfordring, ser vi at alle fire spørsmålene har høyere score i 2013 sammenlignet med 2010.

Tema *brukerbevirkning* handler om i hvor stor grad brukernes behov blir tatt hensyn til. Temaet har ganske høy score, noe høyere fra ansatte enn fra pasientene. To spørsmål skiller seg ut ved at de har betydelig høyere score i 2013 enn i 2010; nytten av førstegangssamtalen/avtalte samtaler, og avklarte forventninger gjennom samtaler.

Forutsigbarhet er det tema hvor pasienter og ansatte har største sprik i score. Score fra pasientene på 4,8, og fra ansatte 5,3. Spørsmålet om kjennskap til tiltaks-/pleieplan får lav score fra begge informantgrupper.

Tema *tjenestekvalitet* består av 12 spørsmål og får en samlet score på 5,0 både fra pasienter og ansatte. Spørsmålene har samme eller høyere score enn i 2010.

På tross av den høye scoren temaet får, finner vi to enkeltspørsmål som får laveste score i undersøkelsen, spørsmålene om tilpasset mengde/type aktivitet og tilbud om å komme ut i frisk luft. Men vi ser samtidig at spørsmålet om tilpasset aktivitet har hatt en meget stor økning fra 2010 til 2013, fra 4,0 til 4,4.

Når det gjelder *helhetsinntrykk* av helse- og velferdssentrene finner vi en relativt høy score på 5.1, både fra pasientene og ansatte. Denne scoren framkommer som et resultat på et enkelt spørsmål (spørsmål 31); "Samlet sett er jeg godt fornøyd med tilbudet jeg får på helse- og velferdssenteret". Sammenlignet med 2010 er scoren lik fra pasientene, en økning på 0,1 fra ansatte.

Den høye grad av samsvar mellom pasienters og ansattes svar styrker påliteligheten til resultatene.

Denne undersøkelsen har gitt et omfattende informasjonsmateriale. 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. Orienteringsbrev til pårørende
4. Systematisering – åpent spørsmål/brukere - ”Noe du er særlig fornøyd med”
Systematisering – åpent spørsmål/brukere - ”Forbedringsforslag”
5. Systematisering – åpent spørsmål/ansatte - ”Andre synspunkt/kommentarer”

8.2 Referanser

- 1) Kommunedelplan for tjenester til eldre over 67 år, 2011 - 2020
- 2) Trondheim kommune, Enhet for service og internkontroll, Brukerundersøkelse 2010, Helse- og velferdssenter/omsorgssenter, (Hovedrapport, arkivnr: 10/33696)

BRUKERUNDERSØKELSE

Enhetsnavn

Avdelingsnavn

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

For at tjenestetilbudet overfor deg skal bli bedre, er vi avhengig av tilbakemelding. Vi ønsker at du vurderer kvaliteten på tjenestene ved å krysse av på dette skjema, eventuelt med bistand fra andre. På spørsmål som ikke er relevant for deg, krysser du i rubrikken "Uaktuelt/vet ikke".

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, inklusiv tilhørende omsorgsboliger, omsorgssenter eller helsehus i Trondheim kommune. I spørsmålene bruker vi heretter kun benevnelsen *helse- og velferdssenter*.

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

19901

Dette feltet fylles ut av ansatte før utdeling til pasienten

Kjønn: Kvinne: ☐

Mann: ☐

Fødselsår: (4 siffer f.eks 1935)

Hvilken type opphold har pasienten (jfr. vedtaket):

Akutt plass: ☐

Korttidsopphold: ☐

Avlastningsopphold: ☐

Langtidsopphold: ☐

Bor i omsorgsbolig med heldøgns tjenester: ☐

Bor i omsorgsbolig uten heldøgns tjenester: ☐

Hvor lenge har pasienten mottatt tjenester fra helse- og velferdssenteret?

Under 1 måned: ☐

Fra 1 - 6 måneder: ☐

Mer enn 6 måneder: ☐

#Avdelingsnavn#

Hvor kom du fra da du fikk opphold/bolig på helse- og velferdssenteret?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/informasjonsheftet 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/de avtalte samtalene 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/fagleder/enhetsleder ved behov.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Jeg får legehjelp når jeg trenger det	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

D. FORUTSIGBARHET

- | | Helt
uenig | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 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 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 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 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 tilpassede aktiviteter i forhold til mine ønsker og 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 | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 27. Det tas hensyn til min tro/mitt livssyn her på helse- og velferdssenteret | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

19901

F. SAMHANDLING28. Jeg opplever at jeg og de ansatte
kommer godt overens.....Helt
u enig

1

2

3

4

5

Helt
enig

6

Uaktuelt/
vet ikke☐☐☐☐☐☐☐29. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom
mine pårørende og de ansatte.....☐☐☐☐☐☐☐30. Jeg opplever at personalet samarbeider godt
her på helse- og velferdssenteret.....☐☐☐☐☐☐☐**G. HELHETSINNTRYKKET AV
HELSE- OG VELFERDSSENTERET**Helt
u enig

1

2

3

4

5

Helt
enig

6

Uaktuelt/
vet ikke31. Samlet sett er jeg godt fornøyd med tilbudet jeg
får på helse- og velferdssenteret.....☐☐☐☐☐☐☐

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

33. 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 tilknytning?

Eksempel: venn, nabo,



TRONDHEIM KOMMUNE

Helse-og velferds- / omsorgssenter. Ansatteundersøkelse- Web

Bakgrunn for undersøkelsen:

• Det gjennomføres p.t. en brukerundersøkelse i din enhet. Gjennom den vil vi få tilbakemelding fra pasientene på hvordan de opplever tjenstekvaliteten.

Samtidig ønsker rådmannen å få et ansatteperspektiv på tjenestene. Derfor får du tilsvarende spørsmål som pasientene.

• Kartleggingen omfatter alle ansatte på enheten.

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.

Din identitet vil holdes skjult.

Les om retningslinjer for personvern. (Åpnes i nytt vindu)



1) BAKGRUNNSOPPLYSNINGER

Velg navn på helse- og velferds-/omsorgssenter i menyen

Vi har brukt forkortelsen HVS for Helse og velferdssenter.

2) * ENHETSNAVN

Velg alternativ



Velg "din" avdeling - dvs der du jobber med pasienter.

Dersom du absolutt ikke kan velge avdeling, velger du enhetsnavnet.

4) Avdeling:

Velg alternativ



5) * UTDANNING

Velg alternativ

6) * TILSETTINGSFORHOLD PÅ ENHETEN (a)

Velg alternativ

7) * TILSETTINGSFORHOLD (b)

Velg alternativ

8) * TILSETTINGSFORHOLD (c)

Velg alternativ

Velg antall år i menyen

9) * ANTALL ÅR ANSATT PÅ ENHETEN:

Velg alternativ



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

10) * ARBEIDSMENGDE DE SISTE 4 UKER

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



11) PRIMÆRKONTAKTFUNKSJON

12) * Jeg er primærkontakt for en/flere pasienter

- ☐ JA ☐ NEI



Dersom du har svart JA Jeg er primærkontakt for en/ flere pasienter: Hvor mange pasienter?

13) Antall pasienter jeg er primærkontakt for:



Spørsmål 1, 2 og 3 besvares av primærkontakter og fagledere



Spørsmål 1, 2 og 3 besvares av primærkontakter og fagledere

14) A. INFORMASJON

	Helt Uenig (1)	2	3	4	5	Helt Enig (6)
1. Jeg gir pasientene nødvendig informasjon om enheten i inntakst-/førstegangssamtalen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Jeg gjennomgår informasjon om enheten på en forståelig måte	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Jeg gir informasjon til pasientene om hvem som er deres primærkontakt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Jeg mener serviceerklæringen / informasjonsheftet gir nyttig informasjon til pasientene	☐	☐	☐	☐	☐	☐



15) * B. SERVICEINNSTILLING

	Helt Uenig (1)	2	3	4	5	Helt Enig (6)
5. Jeg opptrer høflig overfor pasientene	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Jeg gir pasientene hjelp på en respektfull måte	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Jeg bidrar til at primærkontaktordningen fungerer godt overfor pasientene her	☐	☐	☐	☐	☐	☐



16) * C. BRUKERMEDVIRKNING

	Helt Uenig (1)	2	3	4	5	Helt Enig (6)
8. Jeg tar hensyn til pasientenes ønsker og behov i forhold til bistand	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Jeg mener førstegangssamtalen/de avtalte samtalerne er nyttig for pasientene	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Jeg mener pasientenes forventninger til enheten blir avklart gjennom samtalen(e)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Jeg mener pasientene kan gjøre avtale om samtale med primærkontakt/ fagleder/ enhetsleder ved behov	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Jeg mener pasientene får legehjelp når de trenger det	☐	☐	☐	☐	☐	☐



17) * D. FORUTSIGBARHET

	Helt Uenig (1)	2	3	4	5	Helt Enig (6)
13. Jeg er kjent med innholdet i tiltaks- / pleieplanen som er utarbeidet for den enkelte pasient	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Jeg bidrar til at pasientene får tilsyn ved behov her på enheten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Jeg bidrar til at pasientenes behov for tilsyn/bistand blir kontinuerlig, faglig vurdert her på enheten	☐	☐	☐	☐	☐	☐



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

18) * E. TJENESTEKVALITET

[illegible]

19) * F. SAMHANDLING

	Helt Uenig (1)	2	3	4	5	Helt Enig (6)
28. Pasientene og jeg kommer godt overens	☐	☐	☐	☐	☐	☐
29. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom pasientenes pårørende og meg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
30. Samarbeidet angående pasientene fungerer godt mellom oss ansatte her på enheten	☐	☐	☐	☐	☐	☐



20) * G. HELHETSINNTRYKKET

	Helt Uenig (1)	2	3	4	5	Helt Enig (6)
31. Samlet sett mener jeg pasientene får et godt tilbud her på helse- og velferds-/omsorgssenteret	☐	☐	☐	☐	☐	☐

21) ANDRE SYNSPUNKTER /KOMMENTARER

▲▼



TRONDHEIM KOMMUNE

Enhet for service og internkontroll

Til pårørende i helse- og
velferdssenter/omsorgssenter/helsehus

Vår saksbehandler
Randi Lie-Pedersen

Vår ref.
13 /43719//H00/&32
oppgis ved alle henv.

Deres ref.

Dato
Oktober 2013

ORIENTERING 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 våre tjenestemottakere.

I løpet av november 2013 vil vi gjennomføre en brukerundersøkelse i alle helse- og velferdssenter/omsorgssenter/helsehus i Trondheim.

Skjema og svarkonvolutt blir levert til pasienten fra enheten. Det er pasientens vurdering av tjenestetilbudet vi ønsker å få vite. Hvis pasienten har vansker med å svare/fylle ut skjema, ser vi gjerne at du som pårørende - eller en annen nær person – bistår.

Deltakelsen i undersøkelsen er frivillig, men når vi skal jobbe med resultatene i ettertid, er det viktig for oss at flest mulig har svart. Alle svar vil bli behandlet konfidensielt. Ingen av svarene kan i ettertid knyttes til den enkelte pasient.

Brukerundersøkelsen består av ett spørreskjema med ca. 30 spørsmål som er formulert som påstander. Spørsmålene omhandler tilbudene pasientene får, og spørsmål vedrørende personalet som utfører tjenestene. Hvert spørsmål har felt for avkryssing etter grad av enighet. I tillegg to felt for fri tekst.

Dette brevet er sendt til deg via enheten som en orientering.

Hvis du har spørsmål om undersøkelsen, vennligst ta kontakt med Enhet for service og internkontroll ved Randi Lie-Pedersen (tlf. 72 54 25 40) eller Jan Kåre Josok (tlf. 72 54 25 39).

Med hilsen
TRONDHEIM KOMMUNE

Tor Erling Evjen
enhetsleder

Randi Lie-Pedersen
rådgiver

Postadresse:
TRONDHEIM KOMMUNE
Enhet for service og internkontroll
Postboks 2300 Sluppen
7004 TRONDHEIM

Besøksadresse:
Erling Skakkes gate 14

Telefon:
+47 72 54 25 30

Telefaks:
+47

Organisasjonsnummer:
NO 942 110 464

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

Internettadresse:

Systematisering av brukernes kommentarer på spørsmål 32:

”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)	147
2.	Fornøyd med fysiske forhold/beliggenhet/rommene	42
3.	God pleie, omsorg, trygghet og god mat	33
4.	Aktivitetstilbudet	21
5.	Annet	2

Systematisering av brukernes kommentarer på spørsmål 33:

”Forbedringsforslag:”

	Kategorier	Antall
1.	Flere aktiviteter, mer stimulering og ut i frisk luft	89
2.	Flere ansatte, bedre tid	59
3.	Bedre renhold/hygiene, bedre håndtering/vask av klær	22
4.	Flere måltider, mer variert mat/pålegg/frukt	18
5.	Ønsker enerom	13
6.	Bedre primærkontaktordning	14
7.	Mer kontakt med pårørende	7
8.	Annet	44

Systematisering – ansattes svar på spørsmål 32:

”Andre synspunkt/kommentarer:”

	Kategorier	Antall
1.	Utdyping/begrunnelse av svarene på de øvrige spørsmålene	68
2.	For dårlig tid til pasientene, for liten bemanning	39
3.	For lite tid til fagutvikling og samarbeid med andre	19
4.	Annet	54

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

