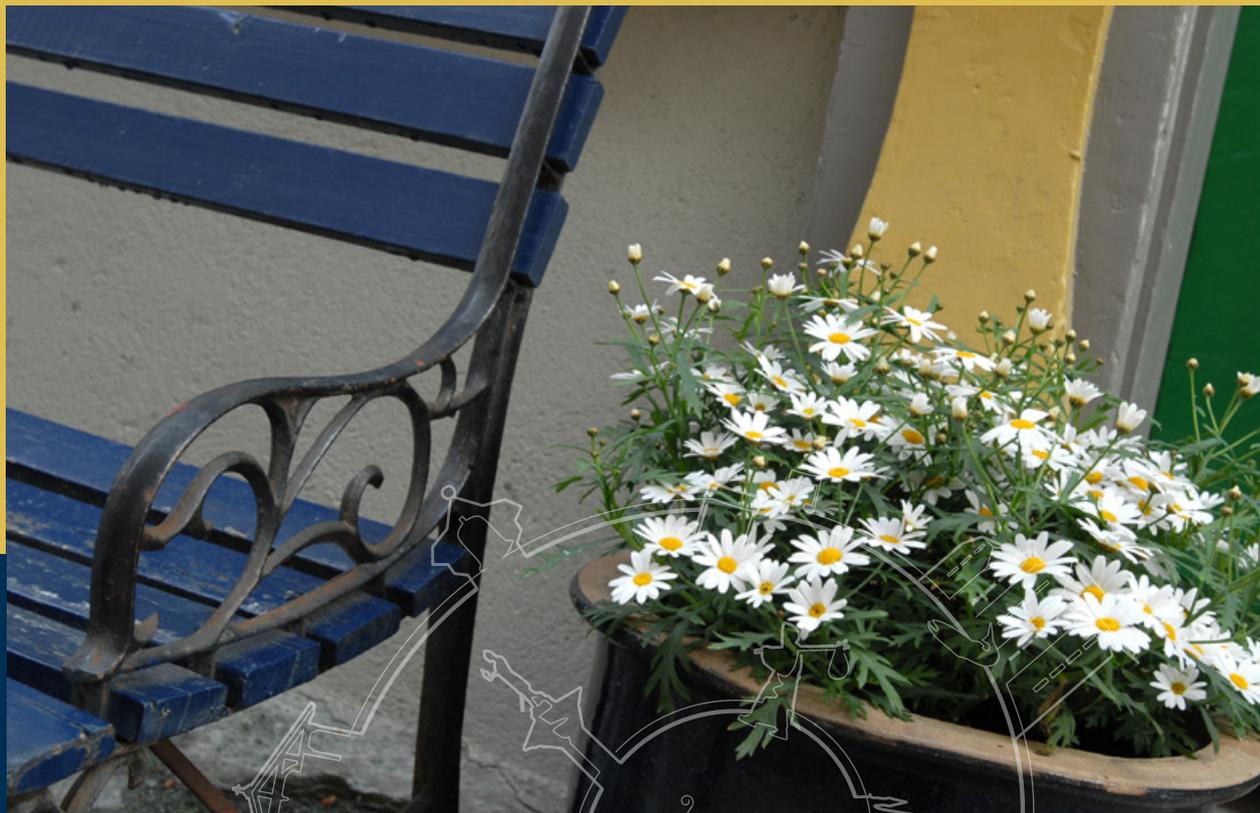




TRONDHEIM KOMMUNE

Enhet for service og internkontroll

Brukerundersøkelse høsten 2009 Helsehus





TRONDHEIM KOMMUNE
Enhet for service og internkontroll
7004 Trondheim

RAPPORT

Rapport-tittel: Brukerundersøkelse høsten 2009 Helsehus	Dato: 10.05.2010
Bestiller: Rådmannen v/Helge Garåsen	Antall sider: 30 sider 4 vedlegg
Ansvarlig for oppdraget: Jan Kåre Jøsok, Randi Lie-Pedersen og Eva Gjengset	Arkivnr: 09/42023

Om oppdraget:

En brukerundersøkelse som omfatter alle brukere og ansatte i de fire helsehusene i Trondheim kommune pr. november 2009.

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

Tema:

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

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.

Undersøkelsen tar utgangspunkt i brukerundersøkelsen som ble gjennomført i hjemmetjenesten våren 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 brukernes og ansattes tilbakemeldinger.

Trondheim, 10.05.2010

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:

INNHOLDSFORTEGNELSE

1	Innledning	3
1.1	Bakgrunn og formål	3
1.2	Metodevalg	3
1.3	Nærmere om tema for undersøkelsen	4
1.4	Om helsehusene	4
1.5	Presentasjon av resultatene	5
2	Deltakelse i brukerundersøkelsen.....	6
2.1	Hvor mange brukere har svart på spørreskjema	6
2.2	Opplysninger om brukerne som har svart.....	6
2.3	Hvem har fylt ut spørreskjema	8
3	Deltakelse i ansatteundersøkelsen.....	9
3.1	Hvilke ansatte omfatter undersøkelsen.....	9
3.2	Hvor mange ansatte har svart på spørreskjema	9
3.3	Bakgrunnsopplysninger om ansatte som har svart.....	9
3.4	Utdanning	9
3.5	Tilsettingsforhold i kommunen	10
3.6	Antall år tilsatt i kommunen.....	10
3.7	Arbeidsmengde de siste fire uker	11
3.8	Primærkontaktfunksjon.....	11
4	Resultater fra brukerundersøkelsen.....	12
4.1	Brukernes svar på spørsmålene 1 – 28	12
4.2	Svar på alle spørsmålene grafisk framstilt med gjennomsnittscore.	15
4.3	Helhetsinntrykket.....	18
4.4	Resultatene for hvert tema framstilt i indekser, og helhetsinntrykket.....	19
4.5	Andre kommentarer fra brukerne	19
4.6	Er det noe du er særlig fornøyd med?	19
4.7	Forbedringsforslag	20
5	Resultater fra ansatteundersøkelsen	21
5.1	Kompetanse	21
5.2	Kvaliteten på tjenesten til brukerne – ansattes svar	22
5.3	Andre synspunkt/kommentarer fra ansatte	26
6	Sammenstilling av bruker- og ansatteperspektiv på tjenestekvaliteten.....	27
7	Oppsummering	28
8	Vedleggsliste.....	30

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 brukerne 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 brukere/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 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 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 brukernes og ansattes tilbakemeldinger.

1.2 Metodevalg

Våren 2009 ble det gjennomført brukerundersøkelse overfor alle brukere og ansatte i hjemmetjenesten. Undersøkelsen i helsehus tar utgangspunkt i denne 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 fire helsehusene i Trondheim kommune og samtlige ansatte i helsehusene.

- Brukernes 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 28 påstander med seks faste svaralternativer 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 brukerne ble spurt om. I tillegg inneholder dette en egen del om kompetanse. Skjema har 42 påstander med faste svaralternativer, 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 svarconvolutt til pasienter og ansatte ble levert ut på helsehuset. Den enkelte pasient fikk sammen med spørreskjema et orienteringsbrev. Omtrent ei uke i forveien fikk også pasientenes pårørende informasjonsbrev om undersøkelsen, dette ble sendt fra helsehuset.

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

Undersøkelsen ble gjennomført i perioden november – desember 2009.

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 Helsehus.

Denne undersøkelsen har samme tema som brukerundersøkelsen i hjemmetjenesten våren 2009, med ett unntak. Nytt tema i denne undersøkelsen er *aktiviteter*. Spørsmålene innenfor hvert tema er dessuten tilpasset målgruppen i helsehus.

Brukerundersøkelsen og *Ansatteundersøkelsen* hadde følgende felles tema:

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

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

1.4 Om helsehusene

Etablering av fire helsehus i Trondheim er realisering av en strategi i eldreplanen som Bystyret vedtok 14. desember 2006. Planen gjelder for perioden 2008 – 2015. Mange av pasientene i helsehus har pr. i dag langtidsopphold som tilsvarer opphold på et helse- og velferdssenter (tidligere sykehjem). Endringene i bruk av plassene på helsehus skjer gradvis, alle typer korttidsopphold skal samles på helsehusene.

I tillegg til å være et bo- og omsorgstilbud tilbyr helsehusene tjenester som;

- Behandling
- Medisinsk observasjon
- Rehabilitering
- Avlastning/vedlikeholdstrening

Noen av helsehusene skal ha oppgaver som

- Dagrehabilitering
- Lindrende behandling og intermediær avdeling
- Bufferplasser eller trygghetsplasser

Kommunens helsehus er;

- *Nidarvoll helsehus* (tidligere sykehjem, helsehus fra 1.1.2008) – 120 plasser
- *fordelt på avdeling A, B, C og D*
- *Søbstad helsehus* (tidligere sykehjem med intermedieravdeling, helsehus fra 1.1.2008) – 128 plasser
- *fordelt på avdeling A, B, C og D*
- *Øya helsehus* (åpnet 04.11.2008) - 120 – 140 plasser
- *fordelt på 4.etg., 5.etg. og 6.etg.*
- *Østbyen helsehus*
- *består av Olavsgården rehabilitering, inklusiv trygghetsavdeling, Lade dagrehabilitering, Leistad korttidsopphold for psykiatriske pasienter*

1.5 Presentasjon av resultatene

Denne "Hovedrapporten" gjør rede for resultatene fra undersøkelsen i kommunens fire helsehus samlet sett. I tillegg framstilles resultatene for hver enkelt enhet i "Enhetsrapporter".

De fire helsehusene som har deltatt i undersøkelsen får egen "Enhetsrapport". Resultatene fremstilles slik at den enkelte enhet kan sammenligne seg med gjennomsnittet for helsehusene.

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. 20 % og i 2003 vel 43 %. Svarprosenten fra siste undersøkelse i hjemmetjenesten var 44,3.

Denne undersøkelsen omfattet alle pasienter i helsehus pr. november 2009. Målgruppen er hovedsakelig hjelpetrengende eldre. Spørreskjemaet er forholdsvis omfattende, med mange spørsmål og svaralternativ.

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

I årets undersøkelse har vi vektlagt forhåndsinformasjon til enhetslederne. Undersøkelsen ble levert ut til hver pasient av hjelperne.

2.1 Hvor mange brukere har svart på spørreskjema

Tabell 1: Antall svar fra brukerne

HELSEHUS	Utleverte skjema		
		Antall svar	Svar i %
Nidarvoll	120	84	70,0
Søbstad	110	54	49,1
Øya	106	54	50,9
Østbyen	51	28	54,9
Totalt	387	220	56,8

Det ble utlevert til sammen 387 skjema fordelt på fire enheter. Som vi ser i tabellen over, varierer svarprosenten fra 70 % til 49,1 %. Svarprosent totalt er 56,8 %. Dette er en betydelig høyere andel svar enn ved tidligere undersøkelser i institusjonene og i hjemmetjenesten 2009.

2.2 Opplysninger om brukerne som har svart

Tabell 2: Kjønnfordeling

Kjønn	Antall	Prosent
Mann	64	29,2
Kvinne	155	70,8
Totalt*	219	100

* 1 person hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

I tabellen over ser vi at 70,8 % av de som har svart er kvinner. Denne fordelingen gjenspeiler tidligere undersøkelser i institusjonene i Trondheim kommune, men kvinneandelen er noe høyere enn i undersøkelser i andre helse- og velferdstjenester.

Tabell 3: Aldersfordeling

Aldersfordeling	Antall	Prosent
Yngre enn 30 år	1	0,5
30 – 49 år	3	1,4
50 – 69 år	13	6,1
70 – 89 år	144	67,9
90 år og eldre	51	24,1
Totalt*	212	100

*8 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Hovedtyngden av de som har svart er i alderen 70 – 89 år, mens ¼ er 90 år eller eldre. Andelen over 90 år er noe høyere enn tidligere undersøkelser i institusjoner.

Tabell 4: Type opphold i helsehus

TYPE OPPHOLD	Antall	Prosent
Korttidsopphold	35	16,4
Avlastningsopphold	2	0,9
Etterbehandling	13	6,1
Rehabilitering	22	10,3
Langtidsopphold	126	58,9
Dagopphold	16	7,5
Totalt*	214	100

*6 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Denne undersøkelsen gjelder brukere i helsehus. Overgangen fra sykehjem til helsehus og derved endring i bruken av plassene - fra langtidsopphold til ulike typer korttidsopphold - skal skje gradvis i perioden 2008 til 2015. Jfr rapportens punkt 1.4.

I tabellen over ser vi at 58,9 % av brukerne som har deltatt i undersøkelsen, fortsatt har langtidsopphold.

Tabell 5: Lengden på oppholdet

LENGDEN PÅ OPPHOLDET	Antall	Prosent
Under 1 uke	8	3,7
Fra 1-2 uker	27	12,3
Fra 2 uker – 1 mnd.	31	14,2
Fra 1 – 2mndr.	34	15,5
Fra 2 – 6 mndr.	37	16,9
Fra 6 mndr. – 1 år	18	8,2
Over 1 år	64	29,2
Totalt*	219	100

*1 person hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Av tabellen over ser vi at de fleste informantene i undersøkelsen har hatt forholdsvis korte opphold i helsehuset, på tross av at det er en stor andel med vedtak på langtidsopphold (tabell 4). Når vi summerer alle som har hatt opphold på under 6 måneder er dette totalt 62,6 % av informantene. Det er i underkant av 30 % som har et opphold med varighet på over ett år.

Tabell 6: Hvor kom bruker fra – før opphold i helsehus

Hvor kom du fra	Antall	Prosent
Eget hjem	54	27,3
Sykehuset	86	43,4
Rehabiliteringsinstitusjon	15	7,6
Annen institusjon	37	18,7
Annet	6	3,0
Totalt*	198	100

*22 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Helsehus skal blant annet gi brukerne tilbud om behandling, medisinsk observasjon og rehabilitering. Det er naturlig at mange kommer fra sykehusopphold. Her ser vi at 43,4 % av de som har svart, kom fra sykehuset.

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	33	15,3
Jeg, sammen med pårørende	90	41,9
En av mine pårørende	60	27,9
Annen	32	14,9
Totalt*	215	100

*5 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

De fleste brukerne i helsehus er ganske hjelpetrengende og kan ha behov for bistand med selve utfyllingen av skjema. Eget orienteringsbrev ble sendt brukernes pårørende i forkant av undersøkelsen. Nesten 70 % av spørreskjema er fylt ut av en pårørende eller pårørende og brukere 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 på helsehus fikk utlevert skjema med spørsmål relatert til samme tema som brukerne. 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 skjema og svarkonvolutt. 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

HELSEHUS	Utleverte skjema	Antall svar	Svar i %
Nidarvoll	143	72	50,3
Søbstad	142	97	68,3
Øya	143	101	79,6
Østbyen	40	38	95,0
Totalt	468	308	65,8

Det ble utlevert 468 skjema til de ansatte i kommunens fire helsehus. Det kom inn svar fra 308 ansatte, som gir en svarprosent på 65,8 % på by-nivå. Oppslutningen fra ansatte ved det enkelte helsehus varierer fra 50,3 % til 95 %

3.3 Bakgrunnsopplysninger om ansatte som har svart

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

3.4 Utdanning

Tabell 9: Informantenes utdanning

UTDANNING	Antall	Prosent
Ettårig utdanning og/eller fagbrev	84	27,9
3-årig helse-/sosialfaglig utdanning	118	39,2
Helse-/sosialfaglig utdanning utover 3 år	68	22,6
Uten helsefaglig utdanning	31	10,3
Totalt*	301	100

*7 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 10,3 % av de som har svart er uten helsefaglig utdanning, imidlertid har hovedtyngden, 61,8 %, minimum 3-årig helse-/sosialfaglig utdanning.

3.5 Tilsettingsforhold i kommunen

Tabell 10: Tilsettingsforhold

Tilsettingsforhold	Antall	Prosent
Fast tilsatt	248	89,5
Vikar/midlertidig tilsatt	29	10,5
Totalt*	277	100

*31 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

De aller fleste som har svart på undersøkelsen, er fast tilsatt i kommunen, 89,5 %.

Tabell 11: Heltid - deltid

Heltid – deltid	Antall	Prosent
Jobber hel stilling	55	33,5
Jobber deltid	109	66,5
Totalt*	164	100

*144 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Svaret på dette spørsmålet gir ingen stillingsandel, men gir svar på om informanten er tilsatt i hel- eller deltidsstilling. Så stor andel som 66,5 % svarer at de jobber deltid. Viser til tabell 14 vedrørende stillingsstørrelse. Så mange som 144 av 308 informanter har ikke svart på spørsmålet.

Tabell 12: Arbeidstid

Turnus eller dagarbeidstid	Antall	Prosent
Jobber i turnus	124	91,9
Dagarbeidstid	11	8,1
Totalt*	135	100

*173 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Som på foregående spørsmål er det svært mange som ikke har svart på spørsmålet, hele 173. Av de som har svart er det 91,9 % som jobber i turnus.

3.6 Antall år tilsatt i kommunen

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

Tabell 13: Antall år tilsatt i kommunen

Antall år ansatt i kommunen	Antall	Prosent
To år eller mindre	76	27,1
3 – 5 år	58	20,7
6 – 8 år	34	12,1
9 – 11 år	33	11,8
12 – 14 år	17	6,1
15 år eller mer	62	22,1
Totalt*	280	100

*28 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Av de som har deltatt i undersøkelsen her, har over halvparten, 52,1 %, vært tilsatt i kommunen over fem år. Hele 22,1 % av alle har vært tilsatt i 15 år eller mer.

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 kommunen, 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.)	16	5,3
23 – 43 timer (16 – 30 % still.)	27	9,0
44 – 71 timer (31 – 50 % still.)	31	10,3
72 – 93 timer (51 – 65 % still.)	43	14,3
94 – 114 timer (66 – 80 % still.)	63	21,0
Over 115 timer (81 – 100 % still.)	120	40,0
Totalt*	300	100

*8 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Tabellen over viser at $\frac{3}{4}$ av informantene har mer enn halv stilling. Det er 120 av 300 som har over 80 % stilling.

Noen få, 16 ansatte, har stillingsandel på 1 – 15 %.

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 bruker/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 bruker(e)

Primærkontakt for en/flere brukere	Antall	Prosent
Ja	160	53,0
Nei	142	47,0
Totalt*	302	100

*6 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Av tabellen over, ser vi at vel halvparten, 53 %, av informantene opplyser at de er primærkontakt overfor en eller flere brukere.

4 RESULTATER FRA BRUKERUNDERSØKELSEN

I dette kapitlet presenterer vi svarene fra brukerne samlet.

Resultatene blir gitt i tre presentasjonsformer:

Svarfordelingen på de 28 enkeltpørsmålene, gjengitt i prosent.

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

Spørsmål 29 og 30 var åpne felt for kommentarer. Henholdsvis ”Er det noe du er særlig fornøyd med?” og ”Forbedringsforslag”. Svarene her kommenteres i punkt 4.2.

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 Brukernes svar på spørsmålene 1 – 28

Tabell 16: Svarfordeling i prosent for alle spørsmålene, antall svar og gjennomsnittscore

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar	Score
1. Jeg har fått så mye informasjon om helsehuset som jeg trenger	6,1	7,9	8,9	14,0	19,2	34,1	9,8	100,0	214	4,5
2. Informasjonen om helsehuset er gjennomgått med meg på en forståelig måte	9,0	10,0	10,9	8,5	17,1	33,2	11,4	100,0	211	4,3
3. Serviceerklæringen (brosjyren) fra helsehuset er nyttig for meg	13,1	6,3	6,8	10,2	12,1	23,8	27,7	100,0	206	4,0
4. Jeg er godt kjent med hvem som er min kontaktperson (primærkontakt) på helsehuset	19,9	7,1	4,3	3,3	7,1	46,0	12,3	100,0	211	4,2
5. Jeg er godt kjent med de daglige rutinene her	3,8	0,5	6,1	8,9	15,5	61,5	3,8	100,0	213	5,3
6. Jeg synes de ansatte opptrer høflig overfor meg	0,9	0,9	1,4	5,6	11,6	78,7	0,9	100,0	216	5,6
7. Jeg synes de ansatte gir meg hjelp på en respektfull måte	0,5	1,4	1,9	5,6	17,8	70,4	2,3	100,0	213	5,6
8. Jeg synes at de ansatte strekker seg langt for at jeg skal få hjelp når jeg trenger det	1,9	2,8	3,7	8,9	18,7	60,3	3,7	100,0	214	5,3

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar	Score
9. Jeg opplever at de ansatte tar hensyn til mine ønsker og behov i forhold til bistand	1,9	1,4	2,3	14,8	18,1	53,7	7,9	100,0	216	5,3
10. Jeg får den hjelpen jeg trenger for å holde meg velstelt	2,8	1,4	2,3	9,7	17,1	60,2	6,5	100,0	216	5,3
11. Jeg er fornøyd med kostholdet her	2,8	2,3	3,7	6,5	16,2	59,7	8,8	100,0	216	5,3
12. Jeg bestemmer min egen døgnrytme, dvs.når jeg skal stå opp, legge meg, spise mv	7,9	5,1	5,1	11,7	18,7	38,8	12,6	100,0	214	4,7
13. Jeg har diskutert mine forventninger til oppholdet her med ansatte på helsehuset	17,2	5,7	6,2	7,2	11,5	21,1	31,1	100,0	209	3,8
14. Jeg er kjent med målsettingen for meg som er utarbeidet for oppholdet her	8,6	6,7	5,2	10,0	12,4	30,0	27,1	100,0	210	4,4
15. Jeg har mulighet for å tilkalle hjelp til enhver tid	3,3	2,8	4,2	5,6	9,3	66,8	7,9	100,0	214	5,3
16. Jeg opplever at de ansatte kjenner meg og min situasjon godt nok til å gi meg tilstrekkelig hjelp	1,4	2,3	7,4	6,5	22,7	56,5	3,2	100,0	216	5,2
17. Jeg opplever at de ansatte har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen jeg får	0,5	3,7	4,6	11,1	14,8	58,3	6,9	100,0	216	5,3
18. Kontaktperson- (primærkontakt-) ordningen fungerer godt for meg	11,2	3,7	6,5	4,7	8,9	42,1	22,9	100,0	214	4,6
19. Jeg får medisinsk behandling og utredning i forhold til det som er bestemt for meg	0,9	0,9	3,2	4,6	17,6	56,9	15,7	100,0	216	5,5
20. Jeg får rehabilitering og opptrening i forhold til det som er bestemt for meg	8,1	3,3	7,6	9,0	13,3	28,4	30,3	100,0	211	4,5
21. Jeg får legetilsyn ved behov	1,9	1,4	4,7	4,2	15,3	57,2	15,3	100,0	215	5,4
22. Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens	0,5	0,9	0,9	5,1	14,7	73,7	4,1	100,0	217	5,7

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar	Score
23. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom mine pårørende og de ansatte	0,9	2,8	2,8	4,2	16,8	58,9	13,6	100,0	214	5,4
24. Jeg opplever at personalet samarbeider godt her på helsehuset	0,5	0,9	2,3	5,6	13,9	59,3	17,6	100,0	216	5,5
25. Jeg opplever at samarbeidet mellom ansatte på helsehuset og andre tjenester i forbindelse med planlagt utskrivelse fungerer godt	0,5	1,4	1,0	2,4	11,0	22,4	61,4	100,0	210	5,3
26. Jeg har gode muligheter til å delta i sosiale aktiviteter her på helsehuset	4,7	4,7	2,8	8,9	15,9	43,5	19,6	100,0	214	5,0
27. Jeg har gode muligheter til å delta på kulturelle arrangement som foregår her på huset	3,8	2,8	4,2	6,6	14,2	43,4	25,0	100,0	212	5,1
28. Samlet sett er jeg fornøyd med tilbudet jeg får på helsehuset	1,4	1,4	5,6	14,8	20,4	54,6	1,9	100,0	216	5,2

Tabell 16 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.

Spørsmålene 6, 7 og 22 har en stor andel ”Helt enig” noe som gir en score på hhv 5,6, 5,6 og 5,7. I andre enden av skalaen, spørsmålene 4 og 13 som har en forholdsvis stor andel ”Helt uenig” og får en score på hhv 4,2 og 3,8.

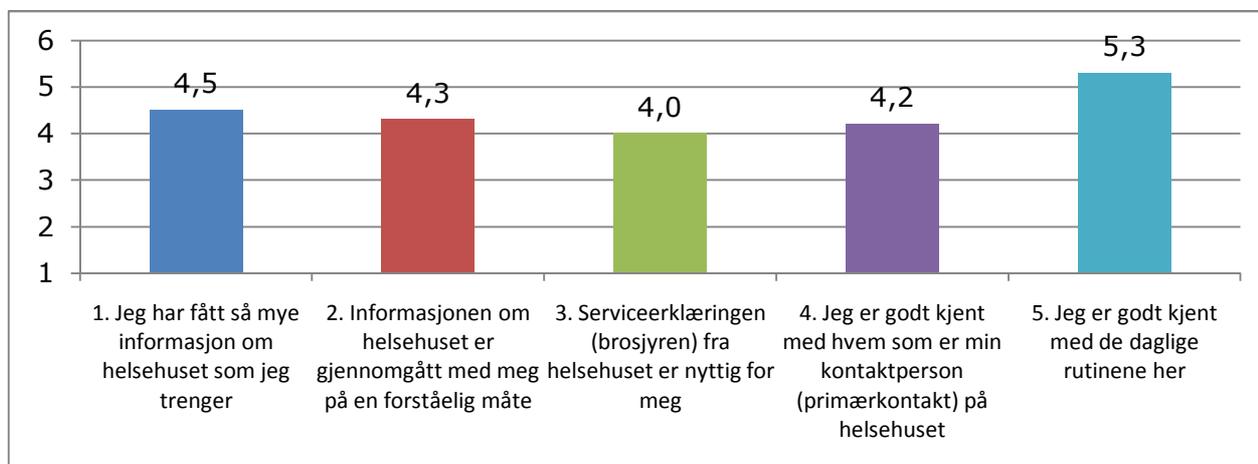
Eksempel på spørsmål en kan merke seg er spørsmål 13, 14 og 25 der mange har svart ”Uaktuelt/vet ikke”.

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.

Vi kommenterer alle figurene. Men gjør oppmerksom på at dette er gjennomsnittsscore. Svarfordelingen i tabell 16 gir et mer nyansert bilde.

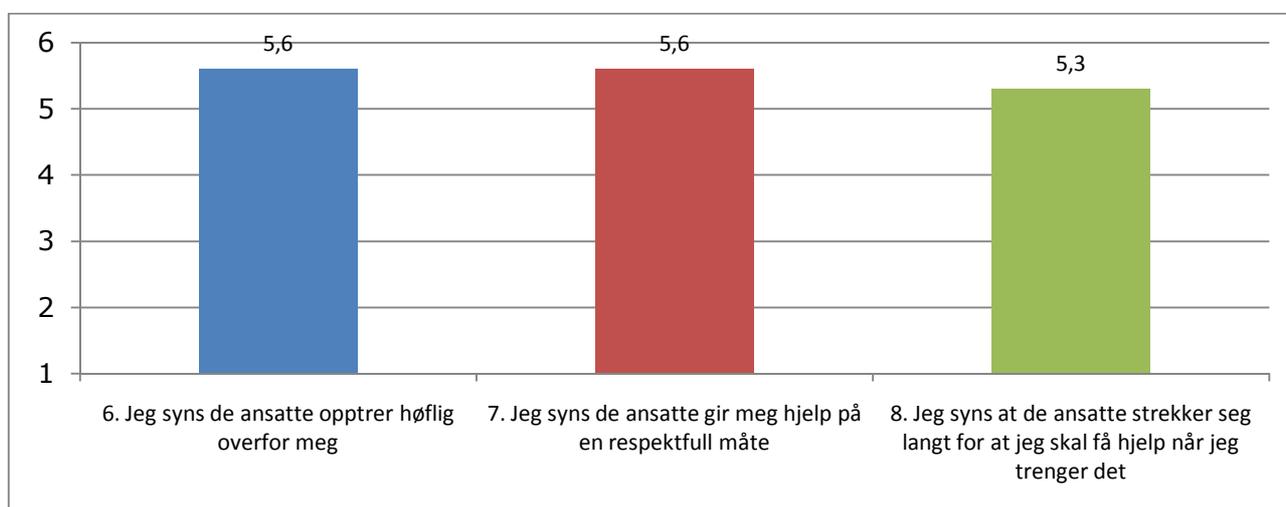
Figur 1: Informasjon



Av de fem spørsmålene under tema *informasjon* ser vi at brukerne er godt kjent med de daglige rutinene på helsehuset, spørsmål 5.

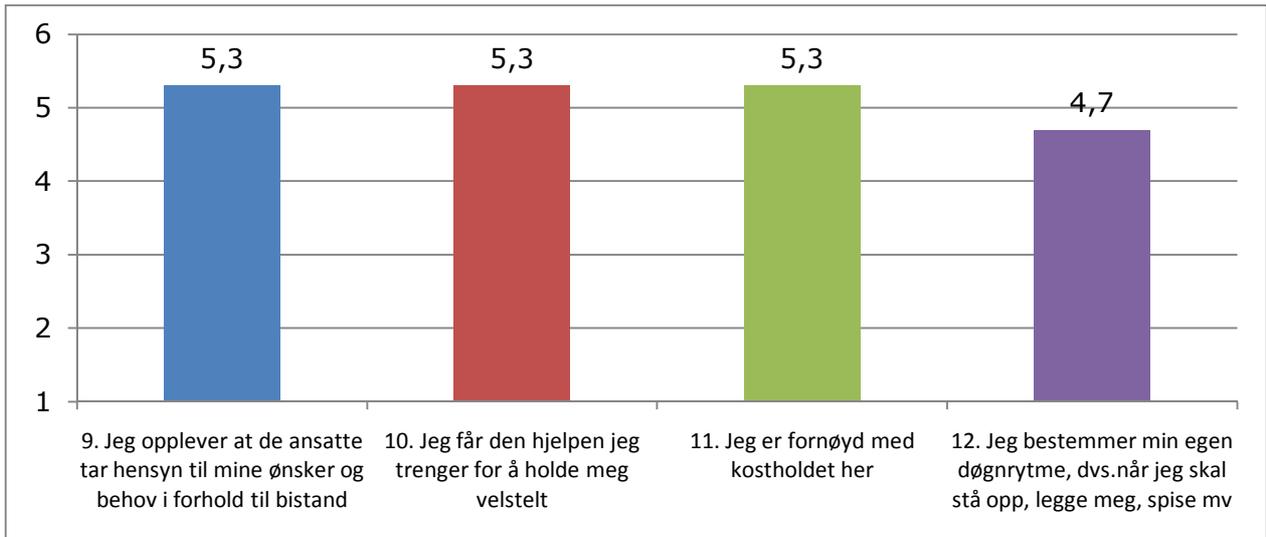
Det er forholdsvis mange som er uenig i at serviceerklæringen er nyttig, spørsmål 3. Det ser også ut som brukerne ikke er godt kjent med hvem som er deres kontaktperson (primærkontakt), spørsmål 4.

Figur 2: Serviceinnstilling



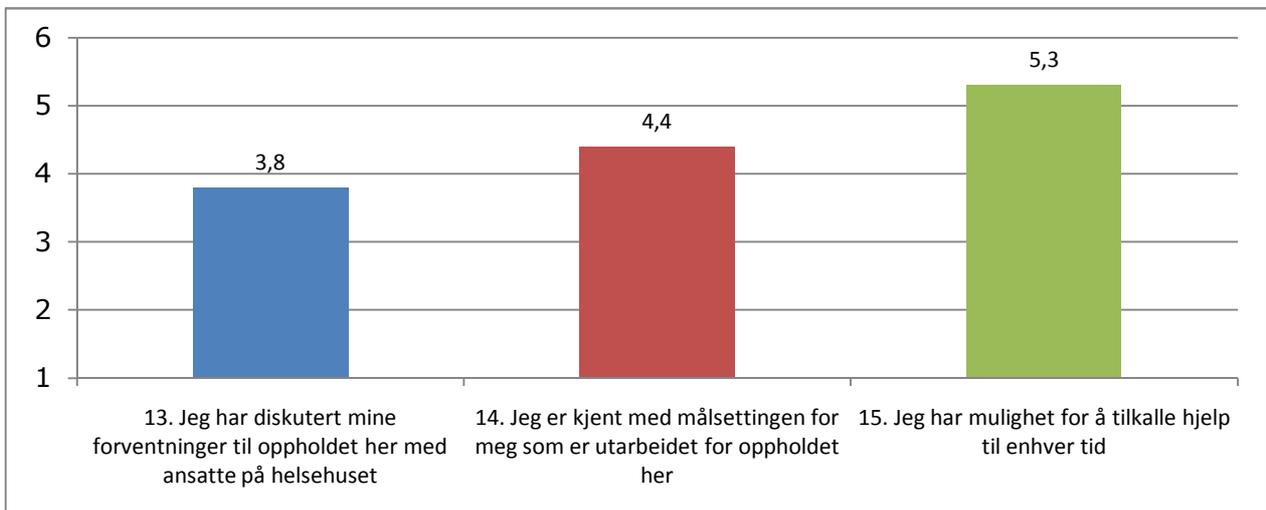
Tema *serviceinnstilling* som omhandler høflighet, respekt og at ansatte strekker seg langt for at bruker skal få hjelp når han/hun trenger det, får svært høy score på alle tre spørsmål, fra 5,3 til 5,6.

Figur 3: Brukermedvirkning



Spørsmål 9, 10, 11 og 12 utgjør tema *brukermedvirkning*. Av figuren over ser vi at de fleste brukere opplever at ansatte tar hensyn til deres ønsker og behov i forhold til bistand. Brukerne bekrefter også at de får den hjelpen de trenger for å holde seg velstelt og er fornøyd med kostholdet. Mens scoren på spørsmål 12 tyder på at det er noen brukere som ikke får bestemme egen døgnrytme.

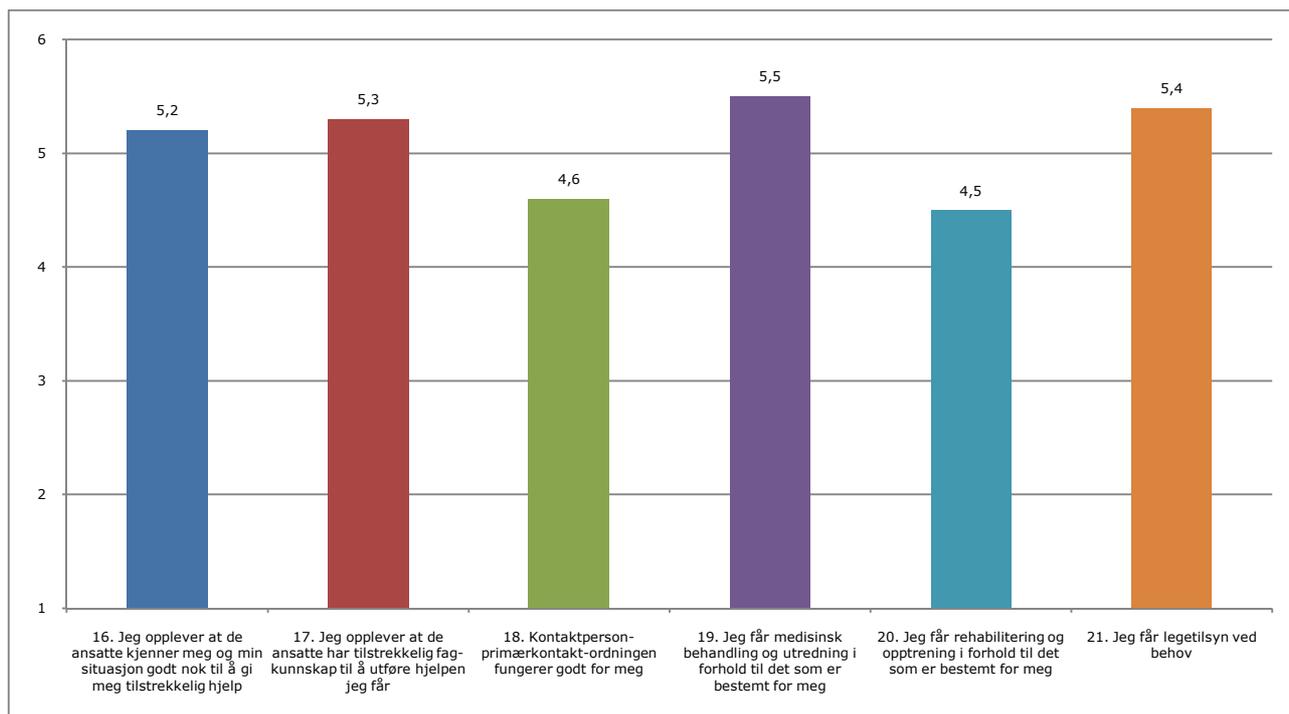
Figur 4: Forutsigbarhet



Tema *forutsigbarhet* har tre spørsmål. Figuren over viser at forholdsvis mange brukere svarer at de ikke har diskutert sine forventninger til oppholdet med ansatte på helsehuset. Mange er ikke kjent med målsettingen for oppholdet.

De aller fleste som har svart opplever at de har mulighet for å tilkalle hjelp til enhver tid.

Figur 5: Tjenestekvalitet



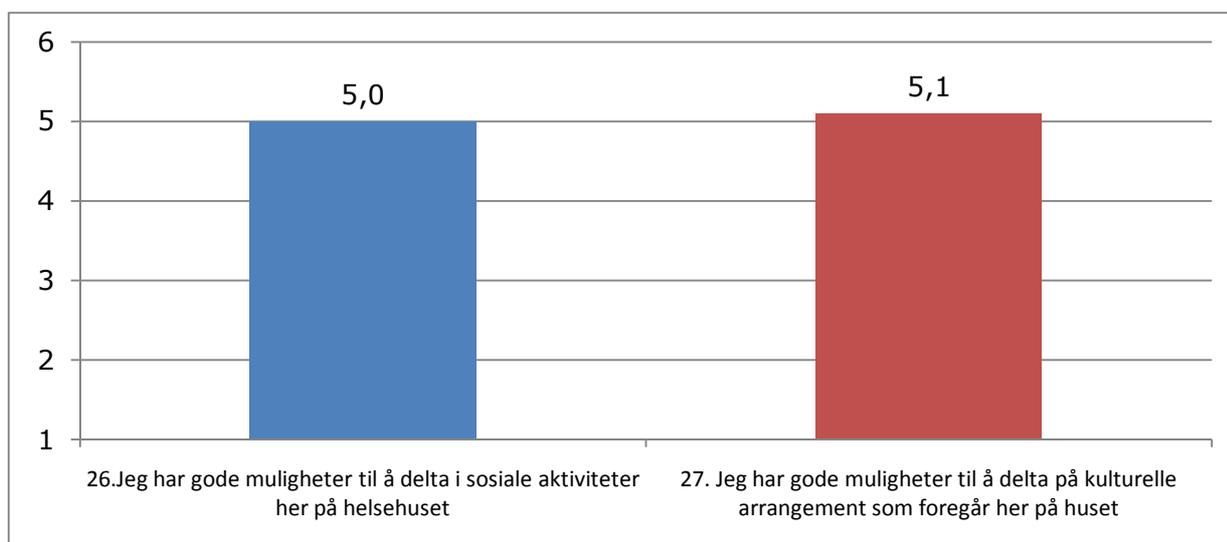
Tema *tjenestekvalitet* omhandler brukernes opplevelse av ansattes kompetanse og behandlingstilbud. I figuren over ser vi at brukerne i stor grad gir positive tilbakemeldinger med unntak av spørsmål 18 og 20. Spørsmål 18 vedrørende kontaktpersonordningen har score på 4,6 som kan tyde på ordningen ikke fungerer godt nok. Spørsmål 20 viser at flere brukere svarer at de ikke får rehabilitering og opptrening i forhold til det som er bestemt. Når vi ser på tabell 16 på spørsmål 20, ser vi at over 30 % svarer ”Uaktuelt/vet ikke” på spørsmålet.

Figur 6: Samhandling



Tema *samhandling* har fire spørsmål, og alle spørsmålene får høy score. Høyest score får spørsmål 22; Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens, hele 5,7. Brukerne opplever også at samarbeidet mellom pårørende og ansatte, og mellom ansatte på helsehuset fungerer godt. Av tabell 16 ser vi at over 60 % av informantene har svart ”Uaktuelt/vet ikke” på spørsmål 25. De som har opplevd planlegging i forbindelse med utskriving synes å være fornøyd med samarbeidet mellom ansatte på helsehuset og andre tjenester.

Figur 7: Aktiviteter



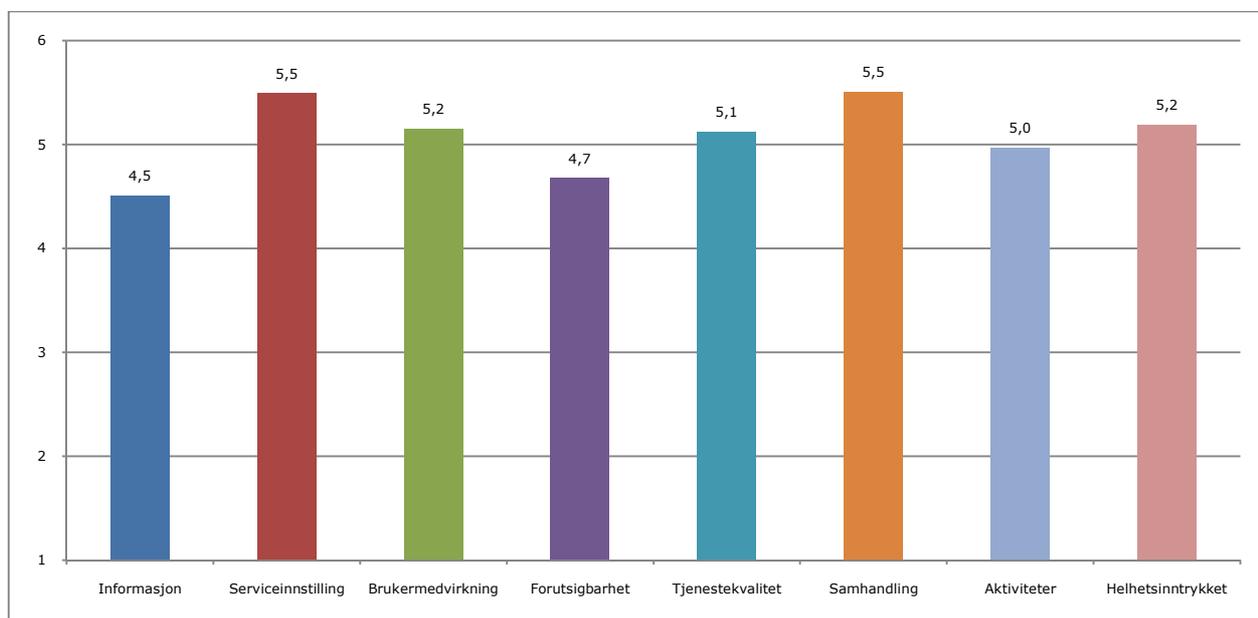
Tema *aktiviteter* hadde to spørsmål. Av svarene kan vi tolke at brukerne har forholdsvis gode muligheter til å delta i sosiale aktiviteter og kulturelle arrangement som foregår på helsehuset. Vi ser allikevel at flere informanter har kommentert tema aktiviteter i de åpne spørsmålene. Viser til punkt 4.7 i rapporten.

4.3 Helhetsinntrykket

Spørsmål 28, Samlet sett er jeg fornøyd med tilbudet jeg får på helsehuset, får en score på 5,2. Over halvparten av brukerne har krysset av på ”helt enig” (6,0). Noe som vi tolker som meget bra. Viser for øvrig til figur 8.

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 sju hovedtema samlet sett. I tillegg *Helhetsinntrykket* (spørsmål 28).

Tema *serviceinnstilling* og *samhandling* gir høyest score, 5,5. *Informasjon* og *forutsigbarhet* er de to tema som gir lavest score, henholdsvis 4,5 og 4,7.

4.5 Andre kommentarer fra brukerne

På spørreskjema var de to siste spørsmålene ”åpne”.
Spørsmål 29; ”Er det noe du er særlig fornøyd med?”
Spørsmål 30; ”Forbedringsforslag”

Vi har gått igjennom alle svarene og valgt å systematisere svarene i grupper/kategorier. Vi har valgt fem kategorier på spørsmål 29, og åtte kategorier på spørsmål 30. Se vedlegg 3.

4.6 Er det noe du er særlig fornøyd med?

Av 220 brukere benyttet 76 brukere muligheten til å uttrykke hva de var spesielt fornøyd med.

Følgende kategorier nevnes hyppigst:
(Tallet i parentes er antall brukere som har skrevet dette)

- Uttrykker spesiell fornøydhet med personalet (39)
- God pleie og omsorg, god mat og behandling (12)

For øvrig finner vi spredte kommentarer blant annet om gode fysiske forhold, tilfredshet med enerom, samt gode muligheter for opptrening m.v.

4.7 Forbedringsforslag

Av 220 brukere benyttet 82 brukere muligheten til å komme med forbedringsforslag.

Følgende kategorier nevnes hyppigst:

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

- Flere aktiviteter, mer stimulering (25)
- Flere folk, bedre tid (15)
- Mer kontakt rettet mot pårørende (10)

For øvrig finner vi fra tre til seks forbedringsforslag innen de øvrige kategoriene. Av disse finner vi flest ønsker om enerom og flere måltider, variert mat og lignende.

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 17: 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	0,7	0,7	6,2	22,6	42,0	27,9	100	305	4,9
2. Jeg har god kunnskap om hygiene	0,0	0,3	0,7	5,6	34,3	59,2	100	306	5,5
3. Jeg har god kunnskap om fallrisiko	0,0	1,0	5,6	21,0	36,7	35,7	100	305	5,0
4. Jeg har god kunnskap om kognitiv svikt/demens	0,0	2,0	12,5	20,7	40,7	24,3	100	305	4,7
5. Jeg har god kunnskap om forflytning	0,3	1,3	10,8	19,3	37,4	30,8	100	305	4,8
6. Jeg er godt kjent med pasientenes målsetting	2,0	5,2	11,1	23,9	32,5	25,2	100	305	4,6
7. Jeg gir hjelp ut fra den enkelte pasients målsetting	1,0	2,3	7,3	19,0	31,3	39,0	100	300	4,9
8. Jeg behersker og bruker fagsystemet Gerica	3,0	2,3	9,6	21,1	34,7	29,4	100	303	4,7
9. Jeg har god kunnskap om dokumentasjon i fagsystemet	3,7	7,3	12,0	29,6	29,9	17,6	100	301	4,3
10. Jeg bruker GroupWise regelmessig	16,3	10,0	10,6	17,9	15,3	29,9	100	301	4,0
11. Jeg bruker kvalitetsweben regelmessig	29,2	17,1	24,2	16,4	7,7	5,4	100	298	2,7
12. Jeg kan veilede andre (pasienter, kolleger, studenter) på en god måte	0,3	3,0	5,6	22,2	42,4	26,5	100	302	4,8
13. Jeg tar ofte selvstendige avgjørelser i forhold til pasientene	2,0	5,9	10,2	22,0	29,5	30,5	100	305	4,6
14. Jeg drøfter ofte avgjørelsene jeg tar med mine kolleger	0,3	1,0	4,6	12,1	36,4	45,6	100	305	5,2
15. Jeg tar ofte selvstendige initiativ på min arbeidsplass, f.eks. foreslår endringer, kommer med kursønsker mv	4,9	8,2	15,5	21,4	31,9	18,1	100	304	4,2

Når tabell 17 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 2, kunnskap om hygiene, og spørsmål 14, drøfter avgjørelser med kolleger, får høyest score.

I den andre enden av skalaen er resultatet på spørsmål 9, 10 og 11, score på henholdsvis 4,3, 4,0 og 2,7. Spørsmålene handler om dokumentasjon i fagsystemet, bruk av GroupWise og bruk av kvalitetsweben.

5.2 Kvaliteten på tjenesten til brukerne – ansattes svar

I tabellene nedenfor fremstilles ansattes vurdering av kvalitet på tjenesten i helsehus - svarfordeling i prosent og gjennomsnittscore. Alle tabellene kommenteres. *Enkelte svar sammenlignes også med det brukerne har svart (tabell 16). Spørsmålene har ikke samme nummerering, men sammenfallende tekst.*

Tabell 18: Informasjon

Informasjon	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score
16. Jeg gir pasientene informasjon om helsehuset på en forståelig måte	0,7	1,3	7,5	22,3	36,7	31,5	100	305	4,9
17. Jeg gir informasjon om primærkontaktfunksjonen til pasientene jeg er primærkontakt (kontaktperson) for	16,9	5,5	7,2	13,6	27,1	29,7	100	236	4,2
18. Jeg informerer pasientene om de daglige rutinene her	1,0	1,0	8,0	14,7	26,1	49,2	100	299	5,1

Spørsmålene i tema *informasjon* har fått forholdsvis lav score. Lavest score får spørsmål 17 som omhandler informasjon om primærkontaktfunksjon. Spørsmålet bør ses i sammenheng med definert ansvar, rolle – spørsmål 31. Ansatte og brukere har lik oppfatning.

Tabell 19: Serviceinnstilling

Serviceinnstilling	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score
19. Jeg opptrer høflig overfor pasientene	0,0	0,0	0,3	0,7	16,4	82,6	100	304	5,8
20. Jeg gir pasientene hjelp på en respektfull måte	0,0	0,3	0,0	1,0	16,4	82,2	100	304	5,8
21. Jeg strekker meg langt for at pasientene skal få hjelp når de trenger det	0,3	0,0	0,3	0,7	22,4	76,2	100	303	5,7

Tema *serviceinnstilling* har tre spørsmål som omhandler måten tjenestene utføres på. Både høflighet, respekt og at ansatte strekker seg langt, får alle svært høy score. Ansatte scorer seg selv noe høyere enn brukerne på spørsmålene.

Tabell 20: Brukermedvirkning

Brukermedvirkning	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score
22. Jeg tar hensyn til pasientenes ønsker og behov i forhold til bistand	0,0	0,0	0,3	6,7	34,1	58,9	100	299	5,5
23. Jeg gir pasientene den hjelpen de trenger for å holde seg velstelt	0,3	0,3	1,0	4,7	23,3	70,3	100	296	5,6
24. Jeg mener pasientene får tilbud om godt kosthold her	1,0	2,0	7,0	16,4	31,8	41,8	100	299	5,0
25. Jeg mener pasientene får opprettholde sin egen døgnrytme her (stå opp, legge seg, spise mv)	3,3	7,0	12,0	26,1	32,4	19,1	100	299	4,3

I tema *brukermedvirkning* vurderer ansatte i hvor stor grad brukernes behov blir tatt hensyn til. Spørsmål 22 og 23 får høy score, noe høyere enn det brukerne selv opplever. På spørsmålet om kostholdet er godt ser vi en mer spredning i svarene, dette gir en score på 5,0. Her ser det ut som brukerne er mer fornøyd (score på 5,3) enn de ansatte. Spørsmål 25, opprettholdelse av egen døgnrytme, får ganske lav score, 4,3. Også dette spørsmålet får noe høyere score av brukerne (4,7).

Tabell 21: Forutsigbarhet

Forutsigbarhet	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score
26. Jeg og pasientene har diskutert forventinger til oppholdet her på helsehuset	6,8	6,5	17,0	27,9	23,8	18,0	100	294	4,1
27. Jeg informerer pasientene om målsetting som er satt for oppholdet her	7,5	7,8	13,6	20,4	27,9	22,8	100	294	4,2
28. Jeg mener at pasientene her kan tilkalle hjelp til enhver tid	1,0	1,7	4,3	10,0	23,9	59,1	100	301	5,3

Tema *forutsigbarhet* har ganske lav score på to av spørsmålene. Dette gjelder spørsmålene om den ansatte har diskutert forventninger til oppholdet eller informert om målsetting. Spørsmål 28, om brukerne kan tilkalle hjelp til enhver tid, gir kanskje noe overraskende svarfordeling, bare 59,1 % av de ansatte har svart ”helt enig”. Svarene fra brukerne gir tilsvarende bilde, men har enda lavere score på spørsmålet vedrørende forventninger.

Tabell 22: Tjenestekvalitet

Tjenestekvalitet	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score
29. Jeg er tilstrekkelig kjent med pasientenes sykdomstilstand	0,0	1,3	9,5	22,6	41,6	24,9	100	305	4,8
30. Jeg har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen til pasientene	0,3	1,3	6,3	12,5	43,2	36,3	100	303	5,1
31. Som primærkontakt (kontaktperson) har jeg et tydelig, definert ansvar overfor pasientene (Besvares av de som har slik rolle)	5,4	0,5	2,7	7,6	34,1	49,7	100	185	5,1
32. Jeg bidrar til at pasientene får medisinsk behandling og utredning som bestemt	3,5	2,8	5,2	10,8	27,3	50,3	100	286	5,1
33. Jeg bidrar til at pasientene får rehabilitering og opptrening som bestemt	2,8	3,5	6,3	18,8	31,0	37,6	100	287	4,8
34. Jeg mener pasientene får legetilsyn ved behov	0,7	1,3	5,0	15,7	27,8	49,5	100	299	5,2

Ansatte fikk seks spørsmål som beskriver *tjenestekvaliteten* i helsehusene. Spørsmål 34; Jeg mener pasientene får legetilsyn ved behov, får høyest score, 5,2.

De andre spørsmålene får score fra 4,8 – 5,1.

Med unntak av primærkontaktordningen og spørsmålet om rehabilitering og opptrening, gir brukerne høyere score på spørsmålene enn de ansatte.

Tabell 23: Samhandling

Samhandling	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score
35. Pasientene og jeg kommer godt overens	0,0	0,0	0,3	3,6	30,5	65,6	100	305	5,6
36. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom pasientenes pårørende og meg	1,3	1,0	3,0	9,4	39,7	45,5	100	297	5,2
37. Samarbeidet angående pasientene fungerer godt mellom oss ansatte	0,3	0,7	5,3	17,4	34,9	41,4	100	304	5,1
38. Jeg deltar regelmessig i tverrfaglige møter her på helsehuset	25,8	4,9	13,4	14,8	15,5	25,4	100	283	3,7
39. Jeg opplever at samarbeidet mellom ansatte på helsehuset og andre tjenester i forbindelse med innleggelse fungerte godt	2,8	5,2	17,0	29,4	30,4	15,2	100	289	4,3
40. Jeg opplever at samarbeidet mellom ansatte på helsehuset og andre tjenester i forbindelse med planlagt utskrivelse fungerer godt	2,1	2,8	12,5	28,8	38,8	14,9	100	281	4,4

I tema *samhandling* varierer resultatene fra en score på 3,7 til 5,6. Vi merker oss at spørsmål 35; Pasientene og jeg kommer godt overens, får en score så høy som 5,6. Tilsvarende spørsmål til brukerne ga en score på 5,7. Samarbeidet med pårørende synes også å fungere godt, score på 5,2. Spørsmål 38, ansatte uttrykker at de ikke deltar regelmessig i tverrfaglige møter, score på 3,7.

Tabell 24: Aktiviteter

Aktiviteter	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score
41. Jeg bidrar til at pasientene kan delta i sosiale aktiviteter her på helsehuset	4,8	4,8	6,1	18,4	29,0	36,9	100	293	4,7
42. Jeg bidrar til at pasientene kan delta på kulturelle arrangement som foregår på huset	7,2	6,6	6,6	15,5	28,3	35,9	100	290	4,6

Tema *aktiviteter* har to spørsmål som omhandler sosiale aktiviteter og kulturelle arrangement. På begge spørsmål gir brukerne høyere score enn de ansatte.

5.3 Andre synspunkt/kommentarer fra ansatte

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

Det er kun 64 av 308 som har formidlet egne synspunkt i det ”Åpne” feltet, spørsmål 43. Vi har også her systematisert svarene i grupper/kategorier, se vedlegg 4.

De fleste av kommentarene gjaldt utdypninger av svarene eller synspunkt på spørreskjemaet. For øvrig framsatte ansatte synspunkt på følgende forhold:

- For dårlig tid til pasientene, for lite bemanning (15)
- For lite tid til fagutvikling og samarbeid med andre (7)

6 Sammenstilling av bruker- og ansatteperspektiv på tjenestekvaliteten

Denne undersøkelsen omfatter både brukerne og ansatte i helsehus i Trondheim kommune. Spørsmålene som gjelder tjenestekvaliteten er delt i sju tema, se punkt 1.3. Ordlyden i spørsmålene er tilpasset henholdsvis brukere og ansatte. Antall spørsmål innenfor hvert tema kan være ett mindre eller mer for ansatte innenfor gitte tema.

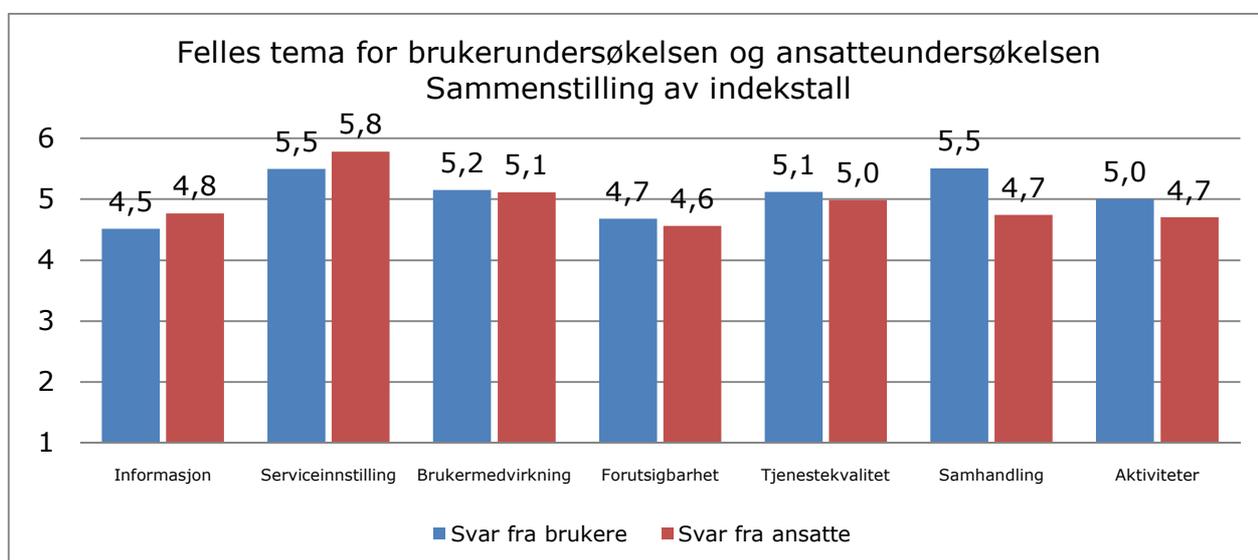
Vi har regnet om svarene i gjennomsnittstall for hvert temaområde (indeks), dette gjør det mulig å sammenligne svarene mellom brukerne og ansatte. Gjennomsnittstallene er regnet ut ved svarfordeling basert på en tallbasert skala fra 1 - 6, der 6 er mest positiv (helt enig i påstanden).

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

Tabell 25: Indekstall på felles tema

Tema	Svar fra brukere	Svar fra ansatte	Differanse
Informasjon	4,5	4,8	0,3
Serviceinnstilling	5,5	5,8	0,3
Brukermedvirkning	5,2	5,1	0,0
Forutsigbarhet	4,7	4,6	-0,1
Tjenestekvalitet	5,1	5,0	-0,1
Samhandling	5,5	4,7	-0,8
Aktiviteter	5,0	4,7	-0,3

Figur 9: Indekstall på felles tema



I tabellen og figuren over har vi sammenlignet svarene fra brukere og ansatte, det vil si gjennomsnittsscore for hvert tema. Høyest score fra begge informantgruppene får tema *Serviceinnstilling*. Lavest score får tema *Informasjon*. Med unntak av disse to tema (informasjon og serviceinnstilling) gir ansatte lavere score enn brukerne. Dette er motsatt av resultatet vi fikk i brukerundersøkelsen i hjemmetjenesten, der ansatte ga høyere score 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.

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*

Etablering av fire helsehus i Trondheim er realisering av en strategi i eldreplanen som Bystyret vedtok 14. desember 2006. Planen gjelder for perioden 2008 – 2015. Mange av pasientene i helsehus har pr. dag langtidsopphold som tilsvarende opphold på et helse- og velferdssenter (tidligere sykehjem). Endringene i bruk av plassene på helsehus skjer gradvis, alle typer korttidsopphold skal samles på helsehusene.

Målgruppen for undersøkelsen var alle brukere i helsehus pr. november 2009. Dessuten alle ansatte i de fire helsehusene.

Undersøkelsene ble gjennomført av spørreskjema.

Brukerundersøkelsen og *Ansatteundersøkelsen* hadde følgende felles tema:

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

Spørreskjema ble delt ut til 387 brukere, vi mottok svar fra 220, det vil si en svarprosent på 56,8 %. Et bilde av brukerne som har svart er at de fleste er kvinner, hovedtyngden er mellom 70 og 89 år, i underkant av 60 % har vedtak om langtidsopphold, 43,3 % blir innlagt etter opphold på sykehuset, og 62,6 % har hatt et opphold på under 6 måneder.

Deltakelsen i ansatteundersøkelsen var på 65,8 %, 308 av 468 ansatte har svart på spørreskjema. Nesten 90 % av informantene i undersøkelsen er fast tilsatt i kommunen, svært mange jobber i deltidsstilling og de aller fleste går i turnus.

Over halvparten har vært tilsatt i kommunen i over fem år. 120 av 300 har mer enn 80 % stilling. Vel 50 % har primærkontaktfunksjon overfor bruker(e).

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

Det er tema *serviceinnstilling* og *samhandling* som får høyest score fra brukerne. Det er spesielt spørsmålene omkring høflighet og respekt som brukerne synes fornøyd med. Dessuten er brukerne enige i at de kommer godt overens med de ansatte.

Informasjon og *forutsigbarhet* er de tema som får lavest score i undersøkelsen. Her kan vi tolke det som om mange brukere ikke er kjent med serviceerklæring, dessuten ikke diskutert sine forventninger til helsehuset.

I resultatene fra *ansatteundersøkelse* finner vi høyest score på tema *serviceinnstilling* og *brukermedvirkning*. Lavest score får tema *forutsigbarhet*.

Ansatte fikk også spørsmål i forhold til kompetanse. Vi ser at spørsmål vedrørende; kunnskap om hygiene, og spørsmål; drøfter avgjørelser med kolleger, får høyest score.

I den andre enden av skalaen er spørsmål som handler om dokumentasjon i fagsystemet, bruk av GroupWise og bruk av kvalitetsweben, disse får lav score.

Samlet har denne undersøkelsen 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 VEDLEGGSLISTE

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

Trondheim kommune

«Løpenr»

BRUKERUNDERSØKELSE

[Navn på] helsehus

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

For at tilbudet på dette helsehuset 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 fra Trondheim kommune.

Hvem undersøkelsen omfatter: Alle pasienter som får tilbud ved ett av helsehusene i Trondheim kommune.

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

- Pasienten starter utfyllingen 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

1001

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: Etterbehandling:

Rehabilitering: Langtidsopphold: Dagopphold:

Hvor lenge har pasienten hatt tilbud på helsehuset?

Under 1 uke: Fra 1 - 2 uker: Fra 2 uker - 1mnd:

Fra 1 - 2 mndr: Fra 2 - 6 mndr: Fra 6 mndr. - 1år: Over 1 år:

FYLLES UT AV ANSATTE

Brukerundersøkelse [Navn på helsehus]

«HelsehusNR»

«Pagelink»

Hvor kom du fra når du fikk opphold på helsehuset?

Eget hjem: Sykehuset: Rehabiliteringsinstitusjon:
 Annen institusjon: Annet:

Spesifiser "annen 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		3	4	Helt enig		Uaktuelt/ vet ikke
	1	2			5	6	
A. INFORMASJON							
1. Jeg har fått så mye informasjon om helsehuset som jeg trenger	<input type="checkbox"/>						
2. Informasjonen om helsehuset er gjennomgått med meg på en forståelig måte	<input type="checkbox"/>						
3. Serviceerklæringen (brosjyren) fra helsehuset er nyttig for meg	<input type="checkbox"/>						
4. Jeg er godt kjent med hvem som er min kontaktperson (primærkontakt) på helsehuset.....	<input type="checkbox"/>						
5. Jeg er godt kjent med de daglige rutinene her.....	<input type="checkbox"/>						
B. SERVICEINNSTILLING							
6. Jeg synes de ansatte opptrer høflig overfor meg.....	<input type="checkbox"/>						
7. Jeg synes de ansatte gir meg hjelp på en respektfull måte	<input type="checkbox"/>						
8. Jeg synes at de ansatte strekker seg langt for at jeg skal få hjelp når jeg trenger det	<input type="checkbox"/>						
C. BRUKERMEDVIRKNING PÅVIRKNINGSMULIGHET							
9. Jeg opplever at de ansatte tar hensyn til mine ønsker og behov i forhold til bistand.....	<input type="checkbox"/>						
10. Jeg får den hjelpen jeg trenger for å holde meg velstelt	<input type="checkbox"/>						
11. Jeg er fornøyd med kostholdet her	<input type="checkbox"/>						
12. Jeg bestemmer min egen døgnrytme, dvs. når jeg skal stå opp, legge meg, spise mv	<input type="checkbox"/>						

Trondheim kommune

D. FORUTSIGBARHET

- | | Helt uenig | | «Løpenr» | | | | Helt enig | | Uaktuelt/
vet ikke |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |
| 13. Jeg har diskutert mine forventninger til oppholdet her med ansatte på helsehuset | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | |
| 14. Jeg er kjent med målsettingen for meg som er utarbeidet for oppholdet her | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | |
| 15. Jeg har mulighet for å tilkalle hjelp til enhver tid | <input type="checkbox"/> | ... | <input type="checkbox"/> | ... | <input type="checkbox"/> | ... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

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 hjelp | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | |
| 17. Jeg opplever at de ansatte har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen jeg får | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | |
| 18. Kontaktperson- (primærkontakt-)ordningen fungerer godt for meg | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | |
| 19. Jeg får medisinsk behandling og utredning i forhold til det som er bestemt for meg | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | |
| 20. Jeg får rehabilitering og opptrening i forhold til det som er bestemt for meg | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | |
| 21. Jeg får legetilsyn ved behov | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | |

F. SAMHANDLING

- | | Helt uenig | | «Løpenr» | | | | Helt enig | | Uaktuelt/
vet ikke |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------|--------------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |
| 22. Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | |
| 23. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom mine pårørende og de ansatte | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | |
| 24. Jeg opplever at personalet samarbeider godt her på helsehuset | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | |
| 25. Jeg opplever at samarbeidet mellom ansatte på helsehuset og andre tjenester i forbindelse med planlagt utskrivelse fungerer godt | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | |
| (Eks. på andre tjenester: Hjemmetjenesten, helsetjenester, helse- og velferds kontor, fastlegen mv) | | | | | | | | | |

Brakerundersøkelse [Navn på helsehus]

«HelsehusNR»

«Pagelink»

1001

Trondheim kommune

«Løpenr»

G. AKTIVITETER

- | | Helt uenig | | «Løpenr» | | | | Helt enig | | Uaktuelt/
vet ikke |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------|--------------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |
| 26. Jeg har gode muligheter til å delta i sosiale aktiviteter her på helsehuset..... | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | |
| 27. Jeg har gode muligheter til å delta på kulturelle arrangement som foregår her på huset..... | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | |

H. HELHETSINNTRYKKET AV HELSEHUSET

- | | Helt uenig | | «Løpenr» | | | | Helt enig | | Uaktuelt/
vet ikke |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|-----------|--------------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | | |
| 28. Samlet sett er jeg fornøyd med tilbudet jeg får på helsehuset..... | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | |

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

30. Forbedringsforslag: (stikkord)

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: _____

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

Brukerundersøkelse [Navn på helsehus]

«HelsehusNR»

«Pagelink»

«HelsehusNR»

[Navn på] helsehus

Ansatteundersøkelse

[Navn på] helsehus

Bakgrunn for undersøkelsen:

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

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.
- 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.
- Utfylt skjema leveres til enhetsleder i lukket svarkonvolutt.

BAKGRUNNSOPPLYSNINGER

Jeg jobber på avdeling:

1001

1. Utdanning

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

2. Tilsetningsforhold i kommunen (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 i kommunen: (2 tall, for eksempel 04)

 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 % | <input type="checkbox"/> | 72-93 | 51-65 % | <input type="checkbox"/> |
| 23-43 | 16-30 % | <input type="checkbox"/> | 94-114 | 66-80 % | <input type="checkbox"/> |
| 44-71 | 31-50 % | <input type="checkbox"/> | over 115 | 81-100 % | <input type="checkbox"/> |

5. Primærkontaktfunksjon

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

Enhet for service og internkontroll

«HelsehusNR»

«Pagelink»

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	<input type="checkbox"/>					
2. Jeg har god kunnskap om hygiene	<input type="checkbox"/>					
3. Jeg har god kunnskap om fallrisiko.....	<input type="checkbox"/>					
4. Jeg har god kunnskap om kognitiv svikt/demens	<input type="checkbox"/>					
5. Jeg har god kunnskap om forflytning	<input type="checkbox"/>					
6. Jeg er godt kjent med pasientenes målsetting.....	<input type="checkbox"/>					
7. Jeg gir hjelp ut fra den enkelte pasients målsetting	<input type="checkbox"/>					
8. Jeg behersker og bruker fagsystemet Gerica	<input type="checkbox"/>					
9. Jeg har god kunnskap om dokumentasjon i fagsystemet	<input type="checkbox"/>					
10. Jeg bruker GroupWise regelmessig	<input type="checkbox"/>					
11. Jeg bruker kvalitetsweben regelmessig	<input type="checkbox"/>					
12. Jeg kan veilede andre (pasienter, kolleger, studenter) på en god måte	<input type="checkbox"/>					
13. Jeg tar ofte selvstendige avgjørelser i forhold til pasientene	<input type="checkbox"/>					
14. Jeg drøfter ofte avgjørelsene jeg tar med mine kolleger.....	<input type="checkbox"/>					
15. Jeg tar ofte selvstendige initiativ på min arbeidsplass, f.eks. foreslår endringer, kommer med kursønsker mv	<input type="checkbox"/>					

**KVALITETEN PÅ TJENESTER DU GIR TIL PASIENTENE
(tilsvarer spørsmål til pasientene på helsehus)**

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

A. INFORMASJON	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6
16. Jeg gir pasientene informasjon om helsehuset på en forståelig måte.....	<input type="checkbox"/>					
17. Jeg gir informasjon om primærkontaktfunksjonen til pasientene jeg er primærkontakt (kontaktperson) for.....	<input type="checkbox"/>					
18. Jeg informerer pasientene om de daglige rutinene her.....	<input type="checkbox"/>					

«HelsehusNR»

[Navn på] helsehus

B. SERVICEINNSTILLING

	Helt usnig					Helt enig
	1	2	3	4	5	6
19. Jeg opptrer høflig overfor pasientene	<input type="checkbox"/>					
20. Jeg gir pasientene hjelp på en respektfull måte	<input type="checkbox"/>					
21. Jeg strekker meg langt for at pasientene skal få hjelp når de trenger det	<input type="checkbox"/>					

C. BRUKERMEDVIRKNING

	Helt usnig					Helt enig
	1	2	3	4	5	6
22. Jeg tar hensyn til pasientenes ønsker og behov i forhold til bistand	<input type="checkbox"/>					
23. Jeg gir pasientene den hjelpen de trenger for å holde seg velstelt	<input type="checkbox"/>					
24. Jeg mener pasientene får tilbud om godt kosthold her	<input type="checkbox"/>					
25. Jeg mener pasientene får opprettholde sin egen døgnrytme her (stå opp, legge seg, spise mv)	<input type="checkbox"/>					

D. FORUTSIGBARHET

	Helt usnig					Helt enig
	1	2	3	4	5	6
26. Jeg og pasientene har diskutert forventinger til oppholdet her på helsehuset	<input type="checkbox"/>					
27. Jeg informerer pasientene om målsetting som er satt for oppholdet her	<input type="checkbox"/>					
28. Jeg mener at pasientene her kan tilkalle hjelp til enhver tid	<input type="checkbox"/>					

E. TJENESTEKVALITET

	Helt usnig					Helt enig
	1	2	3	4	5	6
29. Jeg er tilstrekkelig kjent med pasientenes sykdomstilstand	<input type="checkbox"/>					
30. Jeg har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen til pasientene	<input type="checkbox"/>					
31. Som primærkontakt (kontaktperson) har jeg et tydelig, definert ansvar overfor pasientene (Besvares av de som har slik rolle)	<input type="checkbox"/>					
32. Jeg bidrar til at pasientene får medisinsk behandling og utredning som bestemt	<input type="checkbox"/>					
33. Jeg bidrar til at pasientene får rehabilitering og opptrening som bestemt	<input type="checkbox"/>					
34. Jeg mener pasientene får legetilsyn ved behov	<input type="checkbox"/>					

1001

Enhet for service og internkontroll

«HelsehusNR»

«PageLink»

«HelsehusNR»

[Navn på] helsehus

F. SAMHANDLING

	Helt usnig					Helt enig
	1	2	3	4	5	6
35. Pasientene og jeg kommer godt overens	<input type="checkbox"/>					
36. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom pasientenes pårørende og meg	<input type="checkbox"/>					
37. Samarbeidet angående pasientene fungerer godt mellom oss ansatte	<input type="checkbox"/>					
38. Jeg deltar regelmessig i tverrfaglige møter her på helsehuset	<input type="checkbox"/>					
39. Jeg opplever at samarbeidet mellom ansatte på helsehuset og andre tjenester i forbindelse med innleggelse fungerte godt..... (Eksempel på andre tjenester: Sykehus, hjemmetjenesten, helse- og velferdskontor, fastlegen mv)	<input type="checkbox"/>					
40. Jeg opplever at samarbeidet mellom ansatte på helsehuset og andre tjenester i forbindelse med planlagt utskrivelse fungerer godt.....	<input type="checkbox"/>					

G. AKTIVITETER

	Helt usnig					Helt enig
	1	2	3	4	5	6
41. Jeg bidrar til at pasientene kan delta i sosiale aktiviteter her på helsehuset	<input type="checkbox"/>					
42. Jeg bidrar til at pasientene kan delta på kulturelle arrangement som foregår på huset.....	<input type="checkbox"/>					

43. Andre synspunkter/kommentarer:

Takk for ditt svar!

Utfylt skjema legges i svarconvolutt og leveres din enhetsleder innen 2 uker.

**Gruppering av brukernes kommentarer på spørsmål 29;
"Er det noe du er særlig fornøyd med?"**

1.	Uttrykker spesiell fornøydhet med personalet
2.	Tilbud om aktiviteter
3.	God pleie og omsorg, god mat og behandling
4.	Tilbud om frisør og fotpleie
5.	Annet

**Gruppering av brukernes kommentarer på spørsmål 30;
"Forbedringsforslag"**

1.	Flere aktiviteter, mer stimulering
2.	Flere folk, bedre tid
3.	Savner kontaktperson
4.	Mer kontakt rettet mot pårørende
5.	Ønsker enerom/ikke demente på samme avdeling som andre pasienter
6.	Flere måltider, mer variert mat
7.	Bedre renhold av gulv, fellesarealer mv
8.	Annet

**Gruppering av ansattes kommentarer på spørsmål 49;
"Andre synspunkt"**

1.	Utdyping av spørsmålene i spørreskjema
2.	For dårlig tid til pasientene, for lite bemanning
3.	For lite tid til fagutvikling og samarbeid med andre
4.	Annet

