



TRONDHEIM KOMMUNE

Enhet for service og internkontroll

Brukerundersøkelse i helsehus november 2012

HOVEDRAPPORT





TRONDHEIM KOMMUNE
Enhet for service og internkontroll
7004 Trondheim

RAPPORT

| | |
|---|---|
| Rapport-tittel: Brukerundersøkelse i helsehus, november 2012. Hovedrapport | Dato: 6.3.2013 |
| Bestiller: Rådmannen v/Helge Garåsen | Antall sider: 39 sider, 3 vedlegg |
| Ansvarlig for oppdraget: Jan Kåre Jøsok, Hilde-Carin Storhaug og Randi Lie-Pedersen | Arkivnr: 12/52567 |

Om oppdraget:

Dette er en brukerundersøkelse gjennomført på oppdrag fra rådmannen i Trondheim kommune. Undersøkelsen omfatter et utvalg av brukere, deres pårørende og ansatte i kommunens fire helsehus. Undersøkelsen er gjennomført ved bruk av spørreskjema.

Tema i undersøkelsen:

- Informasjon
- Serviceinnstilling
- Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet
- Forutsigbarhet
- Tjenestekvalitet
- Samhandling
- Aktiviteter
- Erfaringer med helse- og velferdskontoret

Bakgrunn og formål:

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. Kvaliteten på tjenestene handler blant annet om ansattes kompetanse, holdninger og evne til dialog med pasienter og deres pårørende. Gjennom denne undersøkelsen vil rådmannen få innsikt i kvaliteten på tjenestene i helsehus. Den enkelte enhet vil bruke resultatene til refleksjon og sette mål for egen tjenesteproduksjon i tråd med tilbakemeldinger fra informantene.

Trondheim, 6.3.2013

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:

INNHALDSFORTEGNELSE

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Innledning | 4 |
| 1.1 | Bakgrunn og formål | 4 |
| 1.2 | Metodevalg | 4 |
| 1.3 | Nærmere om tema for undersøkelsen..... | 4 |
| 1.4 | Om helsehusene og målgruppe for undersøkelsen..... | 5 |
| 1.5 | Presentasjon av resultatene | 5 |
| 2 | Deltakelse i brukerundersøkelsen | 6 |
| 2.1 | Hvor mange pasienter har svart på spørreskjema | 6 |
| 2.2 | Opplysninger om pasientene som har svart | 6 |
| 2.3 | Hvem har fylt ut spørreskjema | 7 |
| 3 | Deltakelse i pårørendeundersøkelsen | 8 |
| 3.1 | Hvor mange pårørende har svart på spørreskjema..... | 8 |
| 3.2 | Opplysninger fra pårørende om pasienten..... | 8 |
| 3.3 | Hvem har fylt ut spørreskjema | 8 |
| 4 | Deltakelse i ansatteundersøkelsen | 9 |
| 4.1 | Hvilke ansatte omfatter undersøkelsen..... | 9 |
| 4.2 | Hvor mange ansatte har svart på spørreskjema | 9 |
| 4.3 | Bakgrunnsopplysninger om ansatte som har svart..... | 9 |
| 4.3.1 | Utdanning..... | 9 |
| 4.3.2 | Tilsettingsforhold i kommunen | 9 |
| 4.3.3 | Heltids- eller deltidsstilling | 10 |
| 4.3.4 | Arbeidstid..... | 10 |
| 4.3.5 | Antall år tilsatt i kommunen..... | 10 |
| 4.3.6 | Arbeidsmengde de siste fire uker | 10 |
| 4.3.7 | Primærkontaktfunksjon | 11 |
| 5 | Resultater fra brukerundersøkelsen | 12 |
| 5.1 | Pasientenes svar på spørsmålene 1 – 33 | 12 |
| 5.2 | Svar på alle spørsmålene grafisk framstilt med gjennomsnittscore. | 15 |
| 5.3 | Helhetsinntrykket..... | 18 |
| 5.4 | Erfaringer med helse- og velferdskontoret | 19 |
| 5.5 | Andre kommentarer/forbedringsforslag | 19 |
| 5.6 | Resultatene for hvert tema framstilt i indekser, samt helhetsinntrykket | 20 |
| 6 | Resultater fra pårørendeundersøkelsen | 21 |
| 6.1 | Pårørendes svar på spørsmålene 1 – 32 | 21 |

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 6.2 | Svar på alle spørsmålene grafisk framstilt med gjennomsnittscore. | 24 |
| 6.3 | Helhetsinntrykket..... | 27 |
| 6.4 | Erfaringer med helse- og velferdskontoret | 28 |
| 6.5 | Andre kommentarer/forbedringsforslag fra pårørende | 28 |
| 6.6 | Resultatene for hvert tema framstilt i indekser, samt helhetsinntrykket | 29 |
| 7 | Resultater fra ansatteundersøkelsen | 30 |
| 7.1 | Kompetanse | 30 |
| 7.2 | Kvaliteten på tjenesten til pasientene – ansattes svar | 31 |
| 7.3 | Andre synspunkt/kommentarer fra ansatte..... | 35 |
| 8 | Sammenstilling av pasient-, pårørende - og ansatteperspektiv på tjenestekvaliteten | 36 |
| 9 | Oppsummering | 37 |
| 9.1 | Bakgrunn | 37 |
| 9.2 | Deltakelse | 37 |
| 9.3 | Resultat | 38 |
| 10 | Vedleggsliste | 39 |

1 INNLEDNING

1.1 Bakgrunn og formål

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. Kvaliteten på tjenestene handler blant annet om ansattes kompetanse, holdninger og evne til dialog med pasienter og deres pårørende. Vi erfarer at brukertilfredsheten varierer fra enhet til enhet, dessuten at det kan være stor forskjell på opplevelsen av tjenestekvaliteten mellom pasienter, pårørende og ansatte. Gjennom denne undersøkelsen vil rådmannen få innsikt i kvaliteten på tjenestene i helsehus. Den enkelte enhet vil bruke resultatene til refleksjon og sette mål for egen tjenesteproduksjon i tråd med tilbakemeldinger fra informantene.

1.2 Metodevalg

I Trondheim kommune, helse og velferd, gjennomføres det regelmessige brukerundersøkelser. Spørsmålene tilpasses enhetene, men hovedtema i undersøkelsene er lik for alle tjenesteområdene. Se punkt 1.3. I tillegg til de sju "faste" hovedtema, hadde vi temaet; "Erfaringer med helse- og velferdskontoret".

Undersøkelsen på helsehus omfatter et definert utvalg av pasientene, deres pårørende og ansatte som yter tjenester overfor denne pasientgruppa. Både pasienter og pårørende besvarte spørsmålene på papirskjema. Ansatte fikk spørsmålene og besvarte elektronisk.

Pasienter og pårørende fikk i hovedsak de samme spørsmålene (noe forskjellig ordlyd). Henholdsvis 33 og 32 spørsmål. Spørsmålene var formulert som påstander og hadde faste svaralternativ fra "Helt uenig"=1 til "Helt enig"=6, dessuten var det mulig å krysse for "Uaktuelt/vet ikke". Avslutningsvis kunne informantene skrive stikkord i eget felt; Kommentarer/forbedringsforslag.

Ansatte fikk tilsvarende spørsmål som brukerne innenfor tema 1 – 7. De fikk ikke spørsmål relatert til helse- og velferdskontorene. Men 15 tilleggsspørsmål hvor de skulle vurdere egen kompetanse.

Både pasienter, pårørende og ansatte besvarte undersøkelsen uten navn, det vil si anonymt. Sammen med spørreskjema fikk respondentene informasjonsbrev vedrørende undersøkelsen. Utfylte skjema ble returnert til Enhet for service og internkontroll i egne svarkonvolutter.

Undersøkelsen ble gjennomført i november 2012.

Høsten 2009 gjennomførte vi også en undersøkelse i kommunens fire helsehus. Resultatene fra 2012 blir *ikke* sammenlignet med denne. Årsaken er at målgruppen i 2009 ikke var definert like tydelig som i siste undersøkelse. I 2009 var også alle pasienter med vedtak om langtidsopphold inkludert i undersøkelsen, noe de ikke var i 2012.

1.3 Nærmere om tema for undersøkelsen

De siste tre årene har vi brukt de samme tema i alle undersøkelsene. I tillegg hadde vi ett ekstra tema, spørsmål relatert til helse- og velferdskontorene, i denne undersøkelsen. Spørsmålene innenfor hvert tema er tilpasset målgruppen i helsehus. Det er ulikt antall spørsmål knyttet til hvert tema.

Undersøkelsen hadde følgende åtte tema:

1. Informasjon
2. Serviceinnstilling
3. Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet
4. Forutsigbarhet
5. Tjenestekvalitet
6. Samhandling
7. Aktiviteter
8. Erfaringer med helse- og velferdskontoret

1.4 Om helsehusene og målgruppe for undersøkelsen

Helsehusene gir tilbud til ulike pasientgrupper. Målgruppen for denne undersøkelsen var følgende: *Pasienter som har vedtak om korttidsopphold (observasjon, medisinsk vurdering og palliativt tilbud), avlastningsopphold, etterbehandlingsopphold, rehabiliteringsopphold – døgn, og rehabiliteringsopphold - dag.*

Vi har fire helsehus i Trondheim kommune, og alle helsehusene har byomfattende inntak. Pasientene i undersøkelsen fordeler seg i hovedsak slik;

- Søbstad helsehus, avd. A, har pasienter med vedtak om etterbehandling. Alle pasientene her kommer direkte fra St. Olavs Hospital, i motsetning til de andre tre helsehusene, har disse pasientene *ikke* vedtak fattet av helse- og velferdskontor.
- Nidarvoll helsehus, avd. B, Nardo rehabilitering, har pasienter med vedtak om døgnrehabilitering.
- Østbyen helsehus har to avdelinger i undersøkelsen, Olavsgården som har pasienter med vedtak om døgnrehabilitering, og Lade dagrehabilitering.
- Øya helsehus, alle tre avdelinger har sine pasienter i undersøkelsens målgruppe. Pasienter med vedtak om døgnrehabilitering i 4.etg. Pasienter med vedtak om korttidsopphold har opphold i 5. og 6. etg., derav pasienter med palliativ behandling som har tilbud i 5.etg.

Trondheim kommune har også et helsehustilbud i Spania, Vistamar rehabiliteringssenter, som tilbyr helsefremmende og forebyggende opphold. Vistamar er imidlertid *ikke* inkludert i denne brukerundersøkelsen.

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 alle helsehusene. Dessuten sammenstilles resultatene for hver av de sju "avdelingene" som deltok i undersøkelsen.

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

2.1 Hvor mange pasienter har svart på spørreskjema

Tabell 1: Antall svar fra pasienter

| Helsehus | Utleverte skjema | | |
|-----------|------------------|-------------|-------------|
| | | Antall svar | Svar i % |
| Nidarvoll | 18 | 16 | 88,9 |
| Søbstad | 21 | 15 | 71,4 |
| Østbyen | 36 | 28 | 77,8 |
| Øya | 61 | 45 | 73,8 |
| | 136 | 104 | 76,5 |

Alle fire helsehusene har flere pasienter enn antall utleverte skjema. Men på grunn av forhåndsdefinert målgruppe, se punkt 1.4, var det totalt 136 pasienter som fikk spørreskjema utdelt. Som vi ser i tabellen over, er svarprosenten 76,5, noe som vi sier oss godt fornøyd med, det vil si en god representativitet som er viktig når vi tolker svarene.

2.2 Opplysninger om pasientene som har svart

Tabell 2: Kjønnfordeling

| Kjønn | Antall | Prosent |
|----------------|------------|------------|
| Mann | 46 | 46,0 |
| Kvinne | 54 | 54,0 |
| Totalt* | 100 | 100 |

* 4 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Innenfor tjenesteområdet helse og velferd erfarer vi at det er flest kvinner som er brukere. I denne undersøkelsen ser vi et noe annet mønster. Fordelingen mellom kvinner og menn som har svart er forholdsvis lik.

Tabell 3: Aldersfordeling

| Aldersfordeling | Antall | Prosent |
|-----------------|-----------|------------|
| 30 – 49 år | 4 | 4,1 |
| 50 – 69 år | 20 | 20,6 |
| 70-89 år | 58 | 59,8 |
| 90 år og eldre | 15 | 15,5 |
| Totalt* | 97 | 100 |

*7 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

I tabell 3 ser vi at den største aldersgruppa er fra 70 – 89 år, nesten 60 %. Men det er forholdsvis mange respondenter i aldersgruppen 50 – 69 år også, vel 20 %.

Tabell 4: Type opphold i helsehus

| Type opphold | Antall | Prosent |
|-------------------------------|-----------|------------|
| Korttidsopphold | 33 | 34,0 |
| Avlastningsopphold | 3 | 3,1 |
| Etterbehandlingsopphold | 6 | 6,2 |
| Rehabiliteringsopphold – døgn | 36 | 37,1 |
| Rehabiliteringsopphold - dag | 19 | 19,6 |
| Totalt* | 97 | 100 |

*7 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Denne undersøkelsen omfattet *ingen* pasienter med vedtak om langtidsopphold, se beskrivelse av målgruppe, punkt 1.4. De to gruppene som utgjør den største andelen er; pasienter med korttidsopphold, 34 %, og pasienter med vedtak om rehabilitering (døgnopphold), 37,1 %.

Tabell 5: Lengden på oppholdet

| Lengden på oppholdet | Antall | Prosent |
|----------------------|-----------|------------|
| Under 1 uke | 4 | 4,3 |
| Fra 1 - 2 uker | 21 | 22,3 |
| Fra 2 uker - 1mnd | 27 | 28,7 |
| Fra 1 - 2 mndr | 22 | 23,4 |
| Lengre enn 2 mndr | 20 | 21,3 |
| Totalt* | 94 | 100 |

*10 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Denne tabellen gir svar på hvor lenge pasienten har hatt opphold på helsehuset på undersøkelsestidspunktet, ikke lengden på oppholdet (i vedtaket).

Som beskrevet tidligere har pasienter i denne undersøkelsen vedtak om tidsavgrenset opphold.

Det er kun 4,3 % av informantene som har vært under 1 uke når de besvarte spørreskjema. De andre er ganske jevnt fordelt.

Av de 20 pasientene som har opphold i lengre enn 2 måneder, har 11 rehabiliteringsopphold på dagtid.

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

| Hvor kom du fra | Antall | Prosent |
|----------------------------|-----------|------------|
| Eget hjem | 28 | 29,5 |
| Sykehuset | 61 | 64,2 |
| Rehabiliteringsinstitusjon | 4 | 4,2 |
| Annen institusjon | 2 | 2,1 |
| Totalt* | 95 | 100 |

*9 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Pasientene ble bedt om krysse av for hvor de kom fra, før oppholdet i helsehus. Hele 64,2 % av de som svarte kom fra sykehus. Forholdsvis stor andel, 29,5 % kom direkte fra eget hjem.

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 | 58 | 59,8 |
| Jeg, sammen med pårørende | 16 | 16,5 |
| Pårørende | 7 | 7,2 |
| Annen | 16 | 16,5 |
| Total | 97 | 100 |

*7 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Spørreskjema til pasientene har mange spørsmål (33), det er mange svaralternativ og forholdsvis liten skrift. I følgebrevet til pasientene oppfordrer vi pasientene til å be om bistand til utfylling hvis de har behov for det.

Nesten 60 % av pasientene har fylt ut skjema på egen hånd. Det er 16,5 % som har fylt ut skjema sammen med sine pårørende.

Der hvor kategorien "Annen" er spesifisert, finner vi bekjente, naboer, venner, og andre relasjoner.

3 DELTAKELSE I PÅRØRENDEUNDERSØKELSEN

3.1 Hvor mange pårørende har svart på spørreskjema

Tabell 8: Antall svar fra pårørende

| Helsehus | Utleverte skjema | | |
|---------------|------------------|-------------|-------------|
| | | Antall svar | Svar i % |
| Nidarvoll | 17 | 9 | 52,9 |
| Søbstad | 21 | 6 | 28,6 |
| Østbyen | 35 | 23 | 65,7 |
| Øya | 71 | 33 | 46,5 |
| Totalt | 144 | 71 | 49,3 |

Som vi ser i tabellen over er svarprosenten lav fra pårørende, spesielt lav på Søbstad helsehus. Dette kan skyldes at målgruppen for denne undersøkelsen har forholdsvis kort oppholdstid i helsehuset. Svarprosenten totalt er 49,3 %.

3.2 Opplysninger fra pårørende om pasienten

Pårørende ble bedt om å gi opplysninger om pasientens kjønn, alder, type opphold og lengden på oppholdet til den pasienten de representerer med sitt svar.

Av svarene fra pårørende kan vi se at pasientene de svarer i forhold til er representativ, men ganske få. Vi har sammenholdt bakgrunnsopplysningene fra både pasienter og pårørende. Disse bakgrunnsopplysningene er; kjønn, alder, type opphold og hvor lenge pasienten har hatt tilbud på helsehuset.

3.3 Hvem har fylt ut spørreskjema

Tabell 9: Pårørendes relasjon til pasienten

| Relasjon til pasienten | Antall | Prosent |
|------------------------|-----------|------------|
| Barn | 30 | 51,7 |
| Ektefelle | 25 | 43,1 |
| Søsken, annen slekt | 3 | 5,2 |
| Totalt* | 58 | 100 |

*13 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

I spørreskjema til pasientens pårørende ba vi pårørende opplyse hvilken relasjon de hadde til pasienten. Av 71 svar, var det 13 som ikke hadde fylt ut denne opplysningen. Over halvparten, 51,7 % var barn av pasienten, og 43,1 % var ektefelle.

4 DELTAKELSE I ANSATTEUNDERSØKELSEN

4.1 Hvilke ansatte omfatter undersøkelsen

I tillegg til å få pasientenes og pårørendes synspunkt på tjenestekvaliteten, ønsket rådmannen å få et ansatteperspektiv på tjenestene. Ansatte som yter direkte tjenester overfor den definerte målgruppa fikk samme spørsmål som pasientene. I tillegg ble de bedt om å vurdere egen kompetanse. Ansatte fikk spørsmål som de besvarte elektronisk.

4.2 Hvor mange ansatte har svart på spørreskjema

Tabell 10: Antall svar fra ansatte

| Helsehus | Utleverte skjema | Antall svar | Svar i % |
|---------------|------------------|-------------|-------------|
| Nidarvoll | 19 | 14 | 73,7 |
| Søbstad | 41 | 22 | 53,7 |
| Østbyen | 36 | 21 | 58,3 |
| Øya | 133 | 92 | 69,2 |
| Totalt | 229 | 149 | 65,1 |

Ledelsen på hvert av de fire helsehusene bestemte hvilke ansatte som skulle motta spørreskjema. Alle deltakerne skulle ha direkte pasientkontakt. Til sammen 229 fikk tilsendt undersøkelsen. Av disse svarte kun 149, en svarprosent på 65,1, dette etter flere purringer.

4.3 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.*

4.3.1 Utdanning

Tabell 11: Informantenes utdanning

| Utdanning | Antall | Prosent |
|---|------------|------------|
| Ettårig utdanning og/eller fagbrev | 29 | 19,5 |
| 3-årig helse-/sosialfaglig utdanning | 69 | 46,3 |
| Helse-/sosialfaglig utdanning utover 3 år | 50 | 33,6 |
| Uten helsefaglig utdanning | 1 | 0,7 |
| Totalt | 149 | 100 |

Sammenlignet med tidligere undersøkelser vi har gjennomført i helse- og velferdstjenesten, ser vi her at utdanningen blant informantene er høy. Kun 0,7 % er uten helsefaglig utdanning. Så stor andel som 80 % har 3-årig helse-/sosialfaglig utdanning eller utdanning utover 3år.

4.3.2 Tilsettingsforhold i kommunen

Tabell 12: Tilsettingsforhold

| Tilsettingsforhold | Antall | Prosent |
|----------------------------------|------------|------------|
| Jeg er fast tilsatt | 139 | 93,9 |
| Jeg er vikar/midlertidig tilsatt | 9 | 6,1 |
| Totalt* | 148 | 100 |

*1 ansatt hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

I tabellen over ser vi at de aller fleste informantene her, 93,9 %, er fast tilsatt i kommunen.

4.3.3 Heltids- eller deltidstilling

Tabell 13: Heltid - deltid

| Heltid – deltid | Antall | Prosent |
|---------------------------|------------|------------|
| Jeg jobber i hel stilling | 57 | 39,3 |
| Jeg jobber deltid | 88 | 60,7 |
| Totalt* | 145 | 100 |

*4 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Av de som svarte på denne undersøkelsen var det kun 39,3 % som jobbet i hel stilling. Vel 60 % jobber deltid på helsehuset.

4.3.4 Arbeidstid

Tabell 14: Arbeidstid

| Turnus eller dagarbeidstid | Antall | Prosent |
|----------------------------|------------|--------------|
| Jeg jobber i turnus | 112 | 75,7 |
| Jeg jobber kun på dagtid | 36 | 24,3 |
| Totalt* | 148 | 100,0 |

*1 ansatt hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Tabellen over viser at 75,7 % av informantene jobber i turnus på helsehusene.

4.3.5 Antall år tilsatt i kommunen

Tabell 15: Antall år tilsatt i kommunen

| Antall år ansatt i kommunen | Antall | Prosent |
|-----------------------------|------------|------------|
| To år eller mindre | 15 | 10,2 |
| 3 – 5 år | 26 | 17,7 |
| 6 – 8 år | 28 | 19,0 |
| 9 – 11 år | 20 | 13,6 |
| 12 – 14 år | 20 | 13,6 |
| 15 år eller mer | 38 | 25,9 |
| Totalt* | 147 | 100 |

*2 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Når vi ser på antall år informantene har vært tilsatt i kommunen, tolker vi det dit hen at de har meget godt grunnlag for å svare. Over halvparten, 53,1 %, har vært tilsatt mer enn 9 år i kommunen.

4.3.6 Arbeidsmengde de siste fire uker

Tabell 16: Arbeidsmengde de siste fire ukene

| Antall timer siste 4 uker | Antall | Prosent |
|------------------------------------|------------|------------|
| 1 – 22 timer (1 – 15 % still.) | 4 | 2,7 |
| 23 – 43 timer (16 – 30 % still.) | 3 | 2,0 |
| 44 – 71 timer (31 – 50 % still.) | 9 | 6,1 |
| 72 – 93 timer (51 – 65 % still.) | 16 | 10,9 |
| 94 – 114 timer (66 – 80 % still.) | 44 | 29,9 |
| Over 115 timer (81 – 100 % still.) | 71 | 48,3 |
| Totalt* | 147 | 100 |

*2 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Vi har ikke spurt ansatte om stillingsandel, men arbeidsmengde de siste fire ukene. Tabellen over viser at i underkant av halvparten, 48,3 %, har jobbet over 115 timer de siste fire ukene. Nesten 30 % av informantene har jobbet mellom 94 og 114 timer i samme periode.

4.3.7 Primærkontaktfunksjon

Tabell 17: Primærkontakt for pasienter

| Primærkontakt for en/flere pasienter | Antall | Prosent |
|--------------------------------------|------------|------------|
| Ja | 96 | 65,3 |
| Nei | 51 | 34,7 |
| Totalt* | 147 | 100 |

*2 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Ansatte som har en primærkontaktfunksjon, skal ha definert rolle overfor pasient og pårørende.

Her ser vi at 65,3 % av informantene har svart at de har en primærkontaktfunksjon overfor en eller flere pasienter.

Oppsummert kan vi beskrive de 149 ansatte på helsehus som har svart på undersøkelsen som følger;

De har høy utdanning, 80 % har 3-årig helse-/sosialfaglig utdanning eller mer. Over 90 % er fast tilsatt. Over halvparten har jobbet mer enn ni år i kommunen.

Under halvparten jobber hel stilling. Omtrent 75 % jobber i turnus.

Og av de som har svart har vel 65 % en primærkontaktfunksjon.

5 RESULTATER FRA BRUKERUNDERSØKELSEN

I dette kapitlet presenterer vi svarene fra pasientene samlet.

Resultatene blir gitt i tre presentasjonsformer:

Svarfordelingen på de 33 enkeltpørsmålene, gjengitt i prosent.

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

Etter de 33 spørsmålene var det et åpent felt for kommentarer/forbedringsforslag. Svarene her kommenteres i punkt 5.5.

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.

5.1 Pasientenes svar på spørsmålene 1 – 33

Tabell 18: Svarfordeling i prosent for alle spørsmålene, antall svar og gjennomsnittsscore

| Spørsmål | 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 | 4,0 | 5,0 | 7,9 | 15,8 | 17,8 | 44,6 | 5,0 | 100 | 96 | 4,8 |
| 2. Informasjonen om helsehuset er gjennomgått med meg på en forståelig måte | 7,0 | 4,0 | 13,0 | 6,0 | 19,0 | 45,0 | 6,0 | 100 | 94 | 4,7 |
| 3. Serviceerklæringen (brosjyren) fra helsehuset er nyttig for meg | 9,3 | 4,1 | 3,1 | 10,3 | 9,3 | 33,0 | 30,9 | 100 | 67 | 4,5 |
| 4. Jeg er godt kjent med hvem som er min kontaktperson (primærkontakt) på helsehuset | 13,3 | 2,0 | 2,0 | 8,2 | 11,2 | 48,0 | 15,3 | 100 | 83 | 4,7 |
| 5. Jeg er godt kjent med de daglige rutinene her | 0,0 | 1,0 | 4,0 | 5,9 | 19,8 | 67,3 | 2,0 | 100 | 99 | 5,5 |
| 6. Jeg synes de ansatte opptrer høflig overfor meg | 0,0 | 1,0 | 0,0 | 1,0 | 14,7 | 83,3 | 0,0 | 100 | 102 | 5,8 |
| 7. Jeg synes de ansatte gir meg hjelp på en respektfull måte | 1,0 | 0,0 | 0,0 | 4,0 | 15,8 | 79,2 | 0,0 | 100 | 101 | 5,7 |
| 8. Jeg synes at de ansatte strekker seg langt for at jeg skal få hjelp når jeg trenger det | 0,0 | 0,0 | 2,0 | 4,9 | 17,6 | 75,5 | 0,0 | 100 | 102 | 5,7 |
| 9. Jeg opplever at de ansatte tar hensyn til mine ønsker og behov i forhold til bistand | 0,0 | 0,0 | 2,9 | 13,7 | 17,6 | 63,7 | 2,0 | 100 | 100 | 5,5 |

| Spørsmål | Helt uenig | 2 | 3 | 4 | 5 | Helt enig | Uaktuelt / vet ikke | Sum % | Antall svar | Score |
|---|------------|-----|-----|------|------|-----------|---------------------|-------|-------------|-------|
| 10. Jeg får den hjelpen jeg trenger for å holde meg velstelt | 1,0 | 1,0 | 2,0 | 4,9 | 14,7 | 55,9 | 20,6 | 100 | 81 | 5,5 |
| 11. Jeg er fornøyd med kostholdet her | 1,0 | 0,0 | 1,0 | 4,0 | 13,9 | 61,4 | 18,8 | 100 | 82 | 5,6 |
| 12. Jeg bestemmer min egen døgnrytme, dvs.når jeg skal stå opp, legge meg, spise mv | 2,0 | 2,0 | 6,9 | 9,8 | 22,5 | 38,2 | 18,6 | 100 | 83 | 5,0 |
| 13. Jeg har diskutert mine forventninger til oppholdet her med ansatte på helsehuset | 14,9 | 6,4 | 4,3 | 10,6 | 20,2 | 33,0 | 10,6 | 100 | 84 | 4,3 |
| 14. Jeg er kjent med målsettingen for meg som er utarbeidet for oppholdet her | 7,4 | 3,2 | 8,4 | 5,3 | 24,2 | 42,1 | 9,5 | 100 | 86 | 4,8 |
| 15. Jeg har mulighet for å tilkalle hjelp til enhver tid | 3,0 | 0,0 | 2,0 | 1,0 | 12,1 | 73,7 | 8,1 | 100 | 91 | 5,6 |
| 16. Jeg opplever at de ansatte kjenner meg og min situasjon godt nok til å gi meg tilstrekkelig hjelp | 1,0 | 0,0 | 1,0 | 5,1 | 21,4 | 69,4 | 2,0 | 100 | 96 | 5,6 |
| 17. Jeg opplever at de ansatte har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen jeg får | 0,0 | 1,0 | 2,0 | 7,1 | 19,2 | 67,7 | 3,0 | 100 | 96 | 5,6 |
| 18. Kontaktperson- (primærkontakt-) ordningen fungerer godt for meg | 4,0 | 0,0 | 5,1 | 7,1 | 20,2 | 45,5 | 18,2 | 100 | 81 | 5,1 |
| 19. Jeg får medisinsk behandling og utredning i forhold til det som er bestemt for meg | 2,0 | 2,0 | 0,0 | 7,8 | 16,7 | 49,0 | 22,5 | 100 | 79 | 5,4 |
| 20. Jeg får rehabilitering og opptrening i forhold til det som er bestemt for meg | 4,0 | 0,0 | 5,1 | 8,1 | 20,2 | 54,5 | 8,1 | 100 | 91 | 5,2 |
| 21. Jeg får legetilsyn ved behov | 3,0 | 1,0 | 3,0 | 7,9 | 14,9 | 44,6 | 25,7 | 100 | 75 | 5,2 |
| 22. Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens | 0,0 | 0,0 | 2,0 | 0,0 | 15,7 | 79,4 | 2,9 | 100 | 99 | 5,8 |
| 23. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom mine pårørende og de ansatte | 0,0 | 2,0 | 2,0 | 4,0 | 13,0 | 62,0 | 17,0 | 100 | 83 | 5,6 |

| Spørsmål | Helt uenig | 2 | 3 | 4 | 5 | Helt enig | Uaktuelt / vet ikke | Sum % | Antall svar | Score |
|--|------------|-----|-----|------|------|-----------|---------------------|-------|-------------|-------|
| 24. Jeg opplever at personalet samarbeider godt her på helsehuset | 1,0 | 0,0 | 1,0 | 4,9 | 14,7 | 75,5 | 2,9 | 100 | 99 | 5,7 |
| 25. Jeg opplever at samarbeidet mellom ansatte på helsehuset og andre tjenester i forbindelse med planlagt utskrivelse fungerer godt | 1,0 | 1,0 | 0,0 | 5,1 | 12,1 | 38,4 | 42,4 | 100 | 57 | 5,5 |
| 26. Jeg har gode muligheter til å delta i sosiale aktiviteter her på helsehuset | 5,1 | 3,0 | 5,1 | 7,1 | 19,2 | 38,4 | 22,2 | 100 | 77 | 4,9 |
| 27. Jeg har gode muligheter til å delta på kulturelle arrangement som foregår her på huset | 6,2 | 3,1 | 3,1 | 7,2 | 17,5 | 34,0 | 28,9 | 100 | 69 | 4,8 |
| 28. Samlet sett er jeg fornøyd med tilbudet jeg får på helsehuset | 0,0 | 1,0 | 1,0 | 5,0 | 22,0 | 69,0 | 2,0 | 100 | 98 | 5,6 |
| 29. Jeg opplever at saksbehandler ved helse- og velferdskontoret har lyttet til mine ønsker og behov når vedtak ble fattet | 3,2 | 1,1 | 4,2 | 10,5 | 12,6 | 37,9 | 30,5 | 100 | 66 | 5,0 |
| 30. Jeg er trygg på at helse- og velferdskontoret samordner mine tjenester til beste for meg | 2,1 | 0,0 | 5,3 | 12,8 | 12,8 | 44,7 | 22,3 | 100 | 73 | 5,2 |
| 31. Jeg vet hvilken hjelp jeg skal få på bakgrunn av vedtak jeg har fått ved helse- og velferdskontoret | 2,2 | 2,2 | 6,5 | 8,7 | 14,1 | 37,0 | 29,3 | 100 | 65 | 5,0 |
| 32. Jeg synes at vedtaket jeg har mottatt er forståelig | 2,2 | 0,0 | 4,3 | 8,6 | 15,1 | 38,7 | 31,2 | 100 | 64 | 5,2 |
| 33. Jeg synes vedtaket mitt beskriver mine utfordringer og de tjenester jeg skal få på en god måte | 1,1 | 0,0 | 2,2 | 11,8 | 20,4 | 34,4 | 30,1 | 100 | 65 | 5,2 |

Tabell 18 viser svarfordeling i prosent på alle 33 spørsmålene. Kolonnen helt til høyre viser gjennomsnittscore. Jo høyere score, desto større enighet i påstanden, kan også tolkes som bedre score.

Samtidig må en allikevel se på spredning i svarene, dessuten om mange har svart "uaktuelt/vet ikke".

Eksempel på spørsmål som har høy score er spørsmål 6, 7, 8 og 22 (score på 5,7 - 5,8).

Spørsmål med noe lav score er spørsmål 3, 13, 26 og 27 (score på under 5).

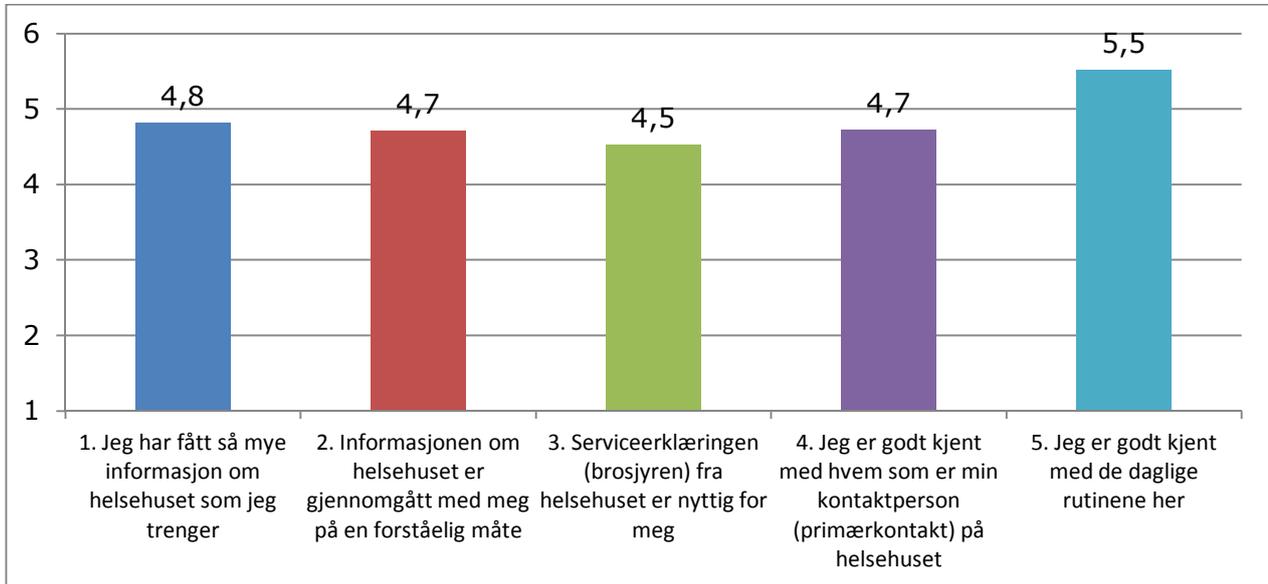
På spørsmålene 29 – 33 har mange pasienter svart "uaktuelt/vet ikke".

Svar på alle spørsmålene, gjennomsnittsscore, fremstilles også grafisk i figurer. Her kommenteres resultatene.

5.2 Svar på alle spørsmålene grafisk framstilt med gjennomsnittscore.

Vi kommenterer alle figurene nedenfor. Men gjør oppmerksom på at dette er gjennomsnittsscore. Når score regnes ut er "uaktuelt/vet ikke" holdt utenfor. Svarfordelingen i tabell 18 gir et mer nyansert bilde.

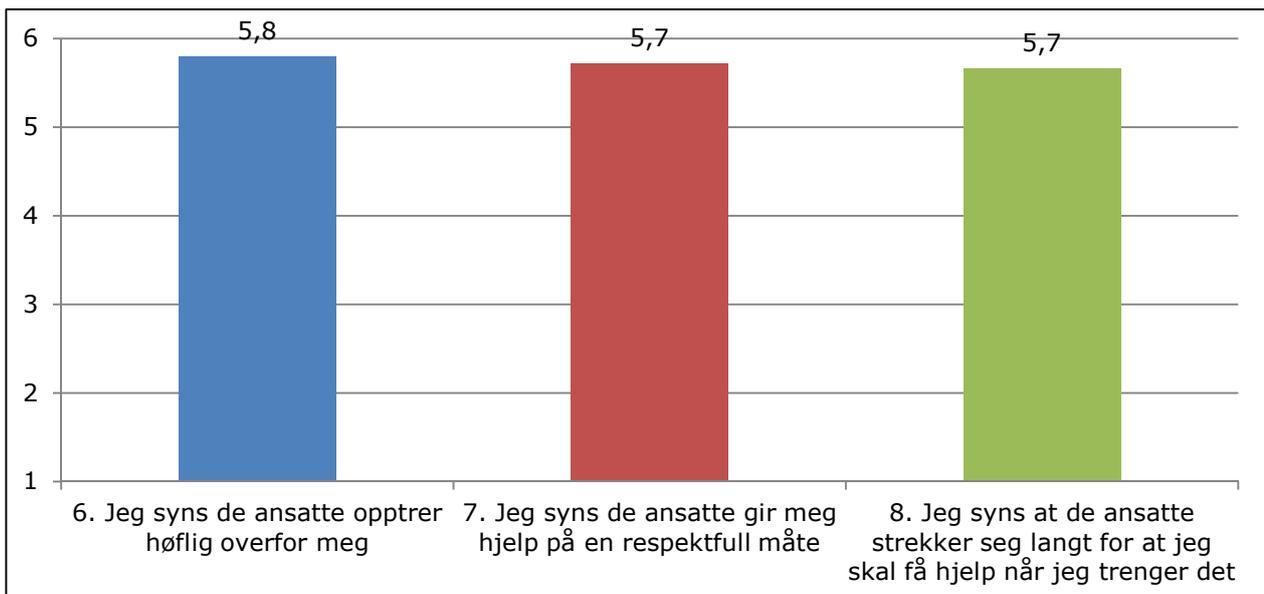
Figur 1: Informasjon



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

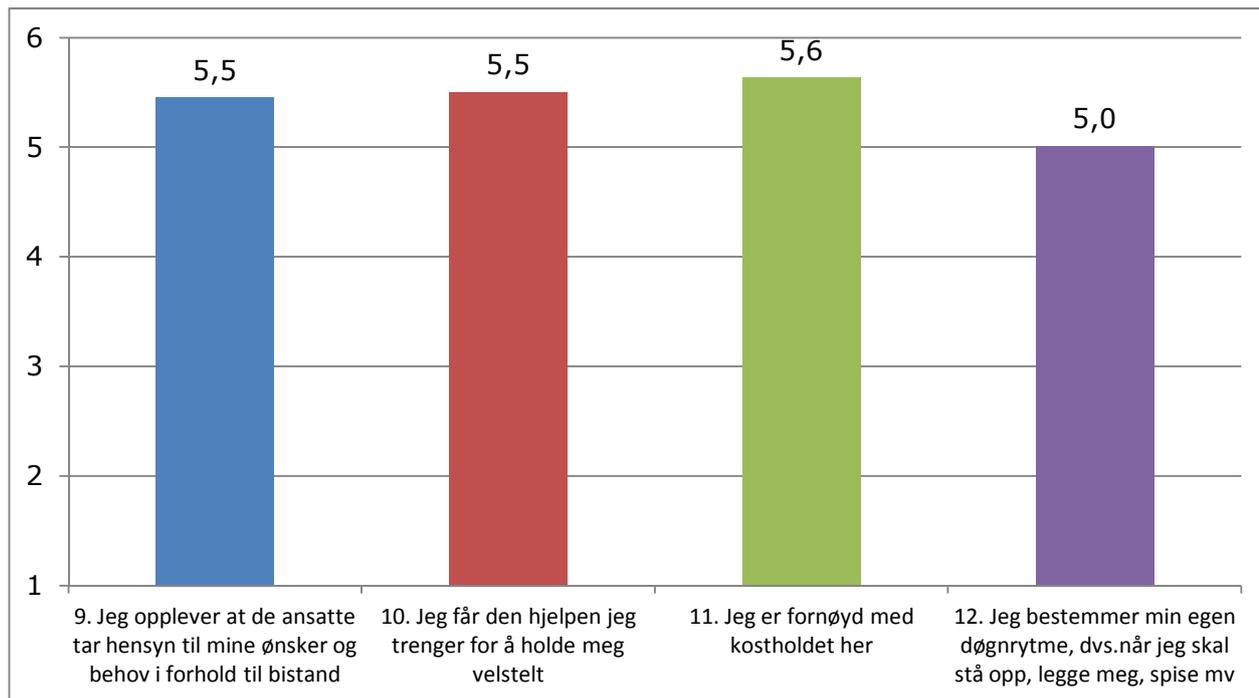
Det er forholdsvis mange som er uenig i at serviceerklæringen er nyttig, spørsmål 3. På dette spørsmålet er det over 30 % som i tillegg har krysset av for "uaktuelt/vet ikke" (se tabell 18). Det ser også ut som en del pasienter ikke er godt kjent med hvem som er deres kontaktperson (primærkontakt), spørsmål 4.

Figur 2: Serviceinnstilling



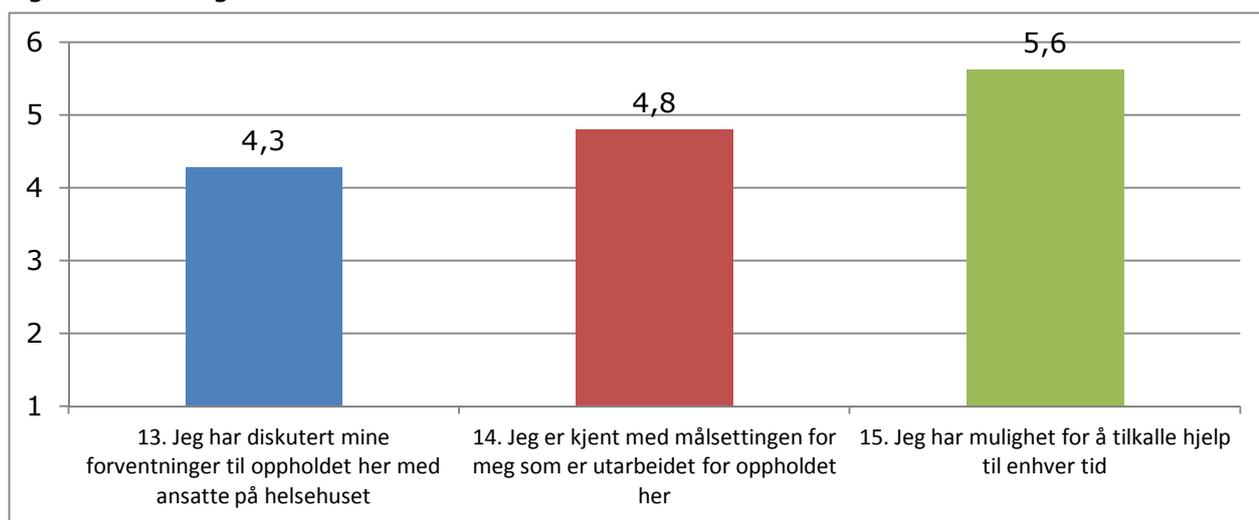
Tema *serviceinnstilling* omhandler høflighet, respekt og at ansatte strekker seg langt for at pasienten skal få hjelp når han/hun trenger det. Alle de tre spørsmålene får svært høy score, fra 5,7 til 5,8.

Figur 3: Brukermedvirkning



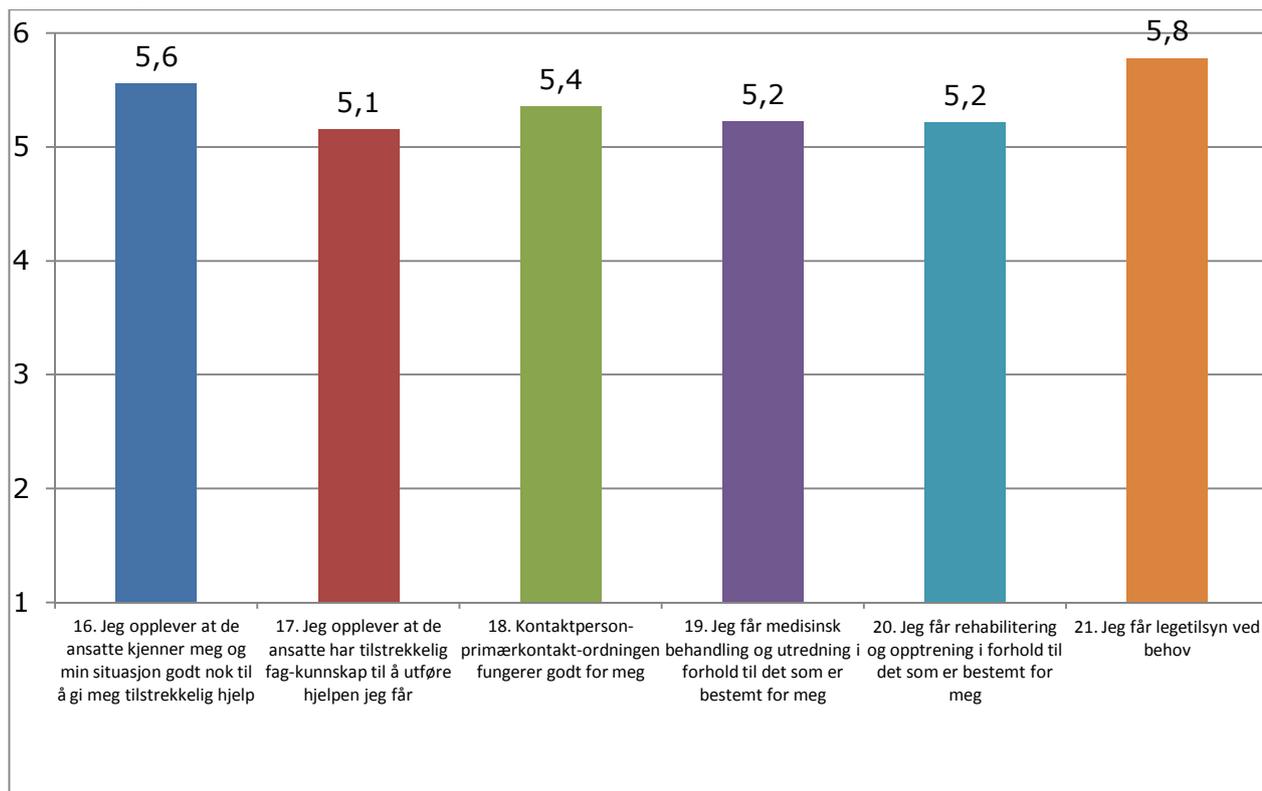
Spørsmål 9, 10, 11 og 12 utgjør tema *brukermedvirkning*. Av figuren over ser vi at de fleste pasientene opplever at ansatte tar hensyn til deres ønsker og behov i forhold til bistand. Pasientene bekrefter også at de får den hjelpen de trenger for å holde seg velstelt og er fornøyd med kostholdet på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

Figur 4: Forutsigbarhet



Tema *forutsigbarhet* har tre spørsmål. Figuren over viser at forholdsvis mange pasienter svarer at de *ikke* har diskutert sine forventninger til oppholdet med ansatte på helsehuset. Mange har svart at de ikke kjent med målsettingen for oppholdet. Men de aller fleste opplever at de har mulighet for å tilkalle hjelp til enhver tid.

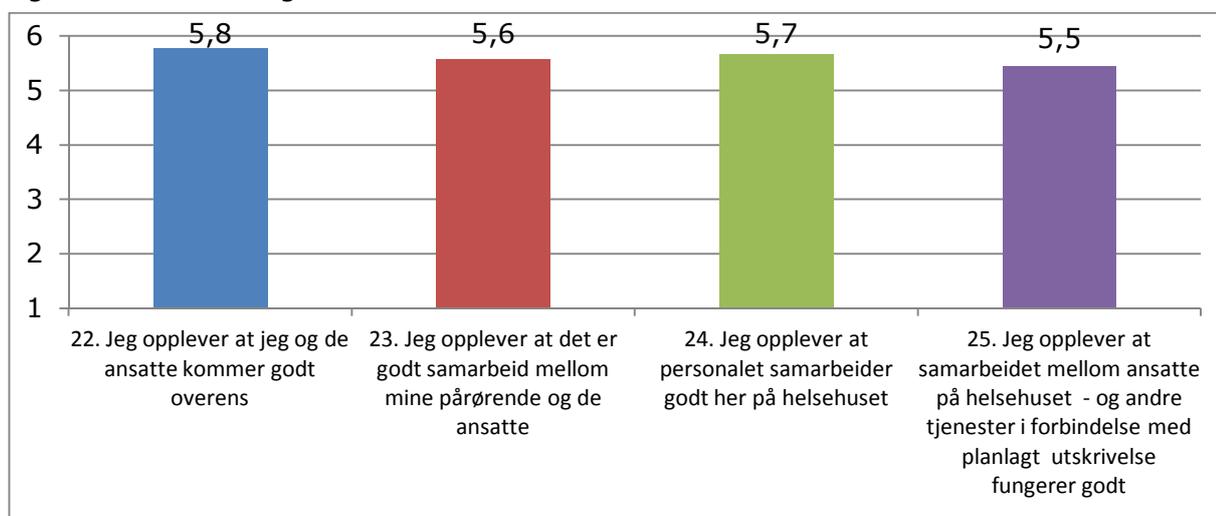
Figur 5: Tjenestekvalitet



Tema *tjenestekvalitet* omhandler pasientenes opplevelse av ansattes kompetanse og behandlingstilbud. I figuren over ser vi at pasientene i stor grad gir positive tilbakemeldinger. To spørsmål får spesiell høy score; spørsmål 16, angående ansattes kjennskap til pasientens situasjon, og spørsmål 21, vedrørende legetilsyn ved behov. Men spørsmål 21 har også stor andel "uaktuelt/vet ikke" (se tabell 18).

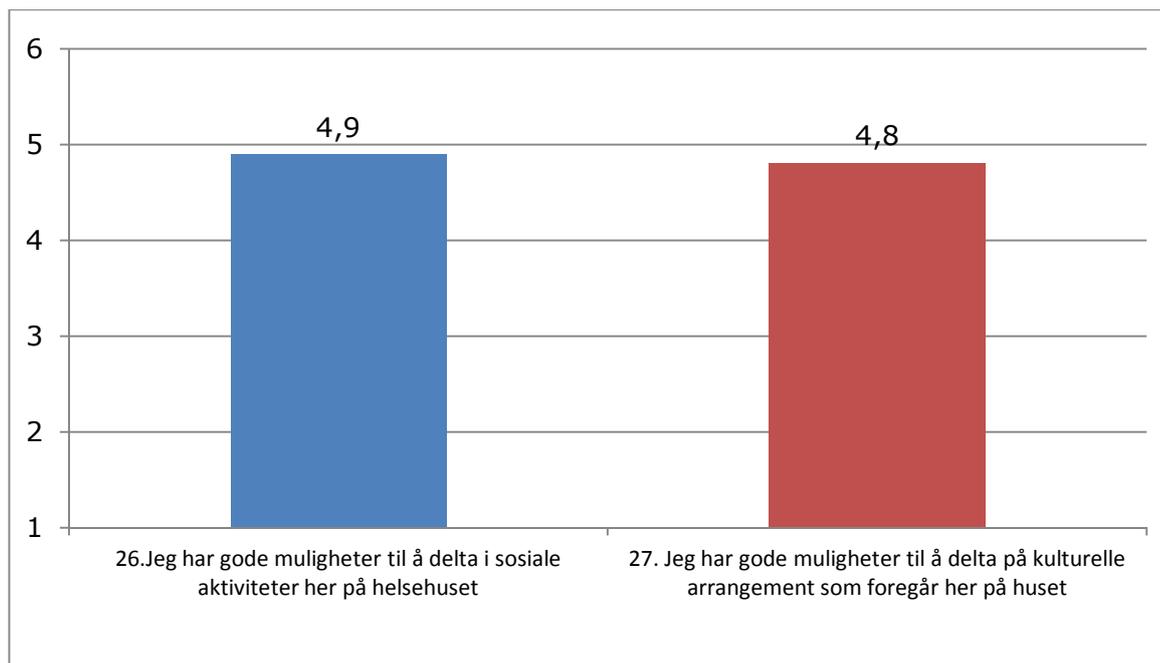
Vi merker oss i tillegg spørsmål 18 om primærkontaktordningen. Dette er et spørsmål som i tidligere undersøkelser innen helse og velferdsområdet har hatt noe lav score, her ser vi en betydelig større grad av enighet i påstanden.

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. Men vi merker oss på spørsmål 25 at andelen som har svart "uaktuelt/vet ikke" er hele 42,4 %.

Figur 7: Aktiviteter



Tema *aktiviteter* hadde to spørsmål. Av svarene kan vi tolke at pasientene kanskje ikke er helt fornøyd. I tabell 18 kan vi se at det er noe spredning i svarene også.

5.3 Helhetsinntrykket

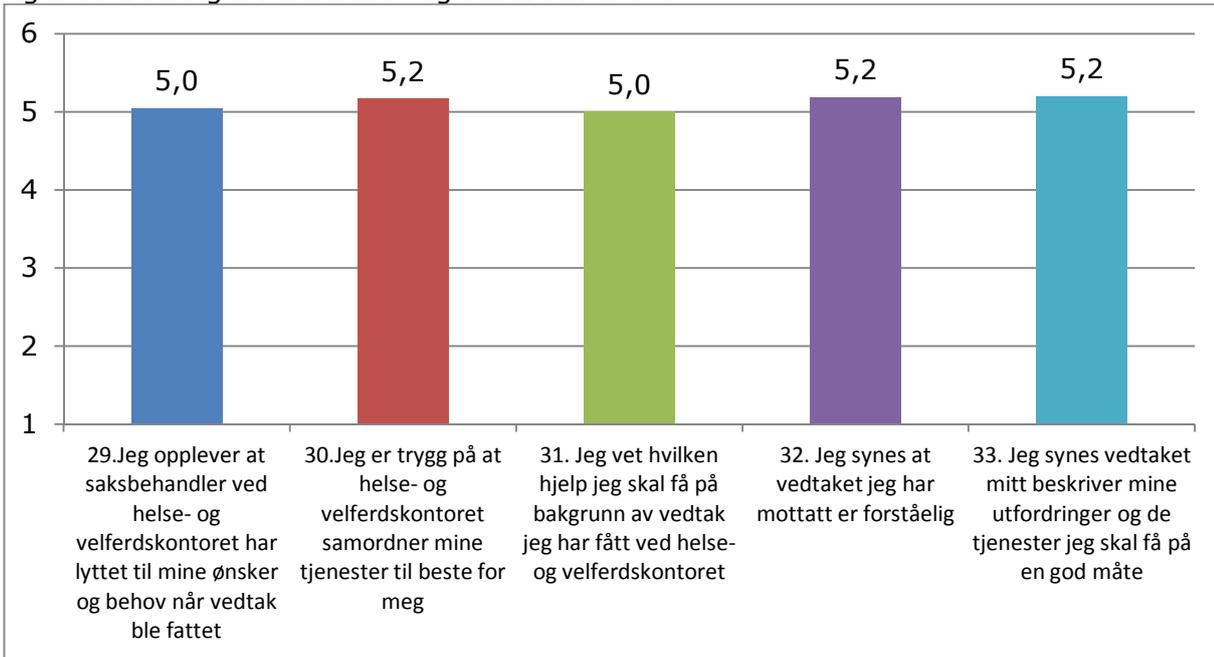
Spørsmål 28; Samlet sett er jeg fornøyd med tilbudet jeg får på helsehuset, får en score på 5,6. Ingen pasienter har krysset av på "helt uenig" (1). Det er 69 % av pasientene som har krysset av på "helt enig" (6,0). Noe som vi tolker som meget bra.

5.4 Erfaringer med helse- og velferdskontoret

Alle pasienter som har behov for tjenester på kommunens helsehus får dette på bakgrunn av vurdering og vedtak foretatt av saksbehandler fra kommunens helse- og velferdskontor. Saksbehandlere på helse- og velferdskontor har blant annet ansvar for å foreta vurderinger, fatte vedtak og sørge for at tjenester samordnes.

Spørsmålene i dette tema handler altså ikke om tjenesteytingen fra ansatte på helsehusene, men fra Helse- og velferdskontor.

Figur 8: Erfaringer med helse- og velferdskontoret



Vi stilte fem spørsmål til pasientene der vi ba om deres *erfaringer med helse- og velferdskontoret*.

Figur 8 viser at det er ganske høy score på alle fem spørsmålene. Men i tabell 18 ser vi at mange av pasientene har krysset av for "uaktuelt/vet ikke". Spørsmål 30 har 22,3 % "uaktuelt/vet ikke", de andre fire spørsmålene har 30 % "uaktuelt/vet ikke".

5.5 Andre kommentarer/forbedringsforslag

I spørreskjema kunne våre informanter skrive kommentarer/forbedringsforslag i eget felt. Av 104 pasienter benyttet kun 21 muligheten til å komme med kommentarer/forbedringsforslag.

Fire pasienter skriver at de hadde ønske om mer trening/bedre treningsutstyr, dessuten mer tid fra personalet.

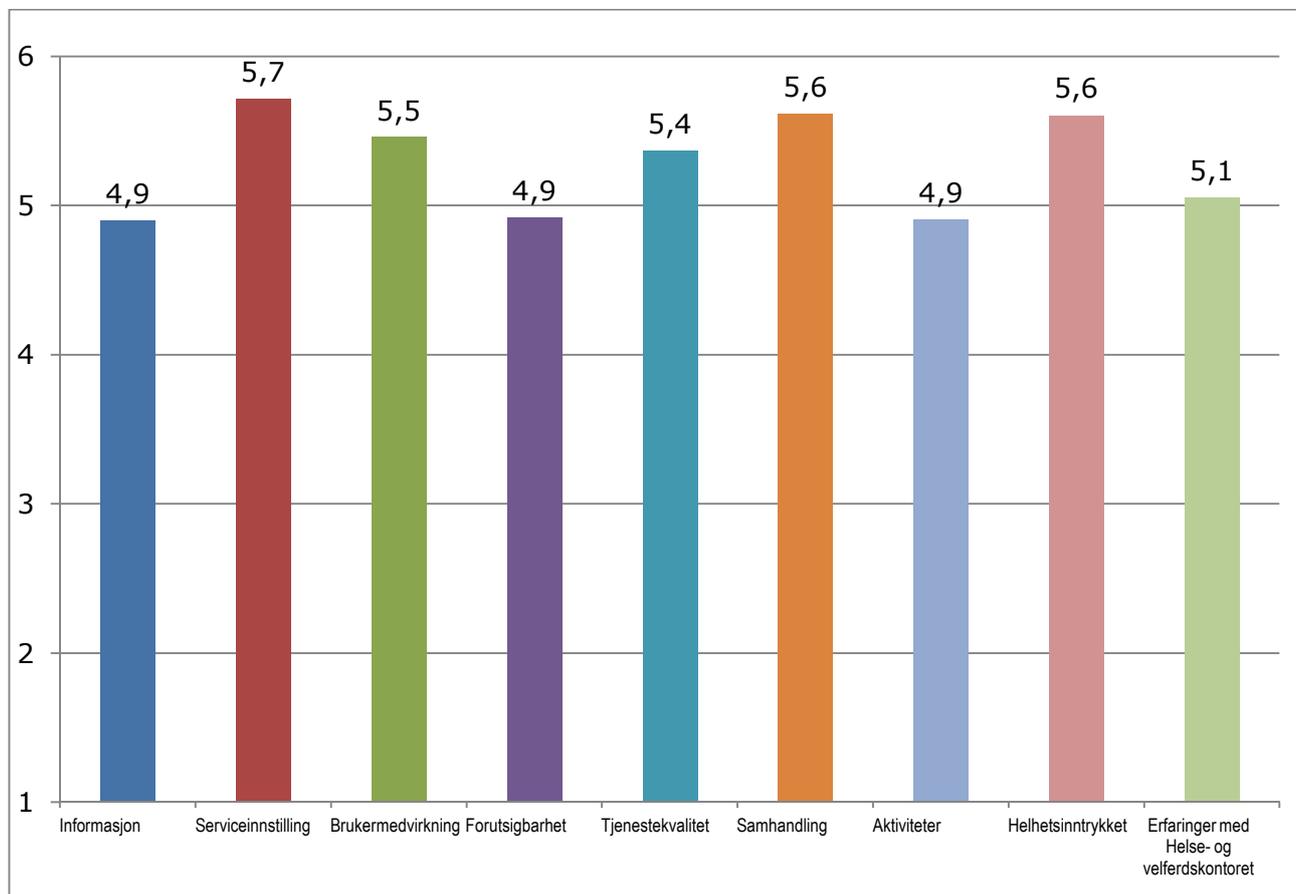
Tre pasienter uttrykker ønske om mer frukt og grønt til måltider.

Ellers understreker kommentarene spørsmålene i spørreskjemaet vedrørende ønske om mer informasjon, fornøydhet med personalet eller at de ikke har vært i kontakt med helse- og velferdskontoret.

5.6 Resultatene for hvert tema framstilt i indekser, samt helhetsinntrykket

De siste tre årene har vi brukt de samme tema i alle undersøkelsene. I tillegg hadde vi ett ekstra tema, spørsmål relatert til helse- og velferdskontorene, i denne undersøkelsen. Spørsmålene innenfor hvert tema er tilpasset målgruppen i helsehus.

Figur 9: Alle tema framstilt i indekser



I figuren over ser vi indeks for hvert tema i undersøkelsen.

Tema *serviceinnstilling* får høyest score. Tema *samhandling* og spørsmålet om *helhetsinntrykket* får også meget høy score.

Lavest score får de tre tema *informasjon*, *forutsigbarhet* og *aktiviteter*.

6 RESULTATER FRA PÅRØRENDEUNDERSØKELSEN

I dette kapitlet presenterer vi svarene fra pårørende samlet.

Resultatene blir gitt i tre presentasjonsformer:

Svarfordelingen på de 32 enkeltspørsmålene, gjengitt i prosent.

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

I tillegg til spørsmålene med faste svaralternativ kunne informantene skrive egne kommentarer i felt for kommentarer/forbedringsforslag. Svarene her kommenteres i punkt 6.5.

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.

6.1 Pårørendes svar på spørsmålene 1 – 32

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

| Spørsmål | Helt uenig | 2 | 3 | 4 | 5 | Helt enig | Uaktuelt / vet ikke | Sum % | Antall svar | Score |
|--|------------|-----|------|------|------|-----------|---------------------|-------|-------------|-------|
| 1. Jeg som pårørende har fått så mye informasjon om helsehuset som jeg trenger | 7,0 | 4,2 | 11,3 | 12,7 | 25,4 | 32,4 | 7,0 | 100 | 66 | 4,5 |
| 2. Serviceerklæringen (brosjyren) fra helsehuset er nyttig for meg som pårørende | 0,0 | 2,8 | 8,5 | 2,8 | 28,2 | 25,4 | 32,4 | 100 | 48 | 5,0 |
| 3. Jeg er godt kjent med hvem som er pasientens kontaktperson (primærkontakt) på helsehuset | 16,9 | 7,0 | 7,0 | 7,0 | 14,1 | 35,2 | 12,7 | 100 | 62 | 4,1 |
| 4. Jeg er godt kjent med de daglige rutinene på helsehuset (eks. legevisitt, treningstider, måltid mv) | 7,0 | 1,4 | 4,2 | 12,7 | 26,8 | 28,2 | 19,7 | 100 | 57 | 4,7 |
| 5. Jeg synes de ansatte opptrer høflig overfor meg | 2,8 | 0,0 | 2,8 | 1,4 | 14,1 | 70,4 | 8,5 | 100 | 65 | 5,6 |
| 6. Jeg synes de ansatte møter meg som pårørende på en respektfull måte | 2,8 | 0,0 | 4,2 | 4,2 | 15,5 | 66,2 | 7,0 | 100 | 66 | 5,5 |
| 7. Jeg synes at de ansatte ivaretar mitt behov for støtte og veiledning | 5,6 | 0,0 | 5,6 | 4,2 | 14,1 | 57,7 | 12,7 | 100 | 62 | 5,2 |
| 8. Jeg opplever at de ansatte også tar hensyn til mine innspill i forhold til pasientens behov | 4,2 | 1,4 | 1,4 | 2,8 | 25,4 | 42,3 | 22,5 | 100 | 55 | 5,2 |
| 9. Jeg mener pasienten får den hjelpen han/hun trenger for å holde seg velstelt | 4,2 | 2,8 | 1,4 | 11,3 | 21,1 | 42,3 | 16,9 | 100 | 59 | 5,0 |

| Spørsmål | Helt uenig | 2 | 3 | 4 | 5 | Helt enig | Uaktuelt / vet ikke | Sum % | Antall svar | Score |
|---|------------|-----|------|------|------|-----------|---------------------|-------|-------------|-------|
| 10. Jeg mener pasienten har et godt kosthold på helsehuset | 1,4 | 1,4 | 2,8 | 4,2 | 23,9 | 45,1 | 21,1 | 100 | 56 | 5,3 |
| 11. Jeg mener pasienten bestemmer sin egen døgnrytme,dvs. når han/hun skal stå opp, legge seg, spise mv | 1,4 | 0,0 | 2,9 | 11,4 | 21,4 | 31,4 | 31,4 | 100 | 48 | 5,1 |
| 12. Jeg har fått avklart mine forventninger til pasientens tilbud/opphold | 4,3 | 1,4 | 8,7 | 8,7 | 33,3 | 30,4 | 13,0 | 100 | 60 | 4,8 |
| 13. Jeg som pårørende er kjent med målsettingen for pasientens tilbud/opphold på helsehuset | 1,4 | 1,4 | 7,1 | 4,3 | 22,9 | 54,3 | 8,6 | 100 | 64 | 5,3 |
| 14. Jeg mener pasienten har mulighet for å tilkalle hjelp til enhver tid når han/hun er på helsehuset | 0,0 | 1,4 | 2,9 | 7,1 | 15,7 | 57,1 | 15,7 | 100 | 59 | 5,5 |
| 15. Jeg mener at de ansatte kjenner pasienten og situasjonen godt nok til å gi tilstrekkelig hjelp | 1,4 | 1,4 | 11,3 | 2,8 | 21,1 | 54,9 | 7,0 | 100 | 66 | 5,2 |
| 16. Jeg mener at de ansatte har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen som pasienten får | 2,9 | 0,0 | 4,3 | 4,3 | 14,3 | 62,9 | 11,4 | 100 | 62 | 5,4 |
| 17. Jeg mener kontaktperson-(primærkontakt-)ordningen fungerer godt for meg som pårørende | 5,9 | 1,5 | 4,4 | 5,9 | 16,2 | 39,7 | 26,5 | 100 | 50 | 5,0 |
| 18. Jeg mener pasienten får medisinsk utredning og behandling i forhold til det som er bestemt | 1,4 | 1,4 | 2,8 | 7,0 | 21,1 | 42,3 | 23,9 | 100 | 54 | 5,3 |
| 19. Jeg mener pasienten får legetilsyn ved behov | 4,2 | 1,4 | 0,0 | 11,3 | 22,5 | 28,2 | 32,4 | 100 | 48 | 4,9 |
| 20. Jeg som pårørende mener at pasienten og de ansatte kommer godt overens | 1,4 | 0,0 | 1,4 | 8,5 | 19,7 | 66,2 | 2,8 | 100 | 69 | 5,5 |
| 21. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom meg som pårørende og de ansatte | 2,8 | 1,4 | 2,8 | 4,2 | 26,8 | 50,7 | 11,3 | 100 | 63 | 5,3 |
| 22. Jeg mener at personalet samarbeider godt her på helsehuset | 1,4 | 1,4 | 4,2 | 1,4 | 18,3 | 46,5 | 26,8 | 100 | 52 | 5,4 |

| Spørsmål | Helt uenig | 2 | 3 | 4 | 5 | Helt enig | Uaktuelt / vet ikke | Sum % | Antall svar | Score |
|---|------------|-----|-----|------|------|-----------|---------------------|-------|-------------|-------|
| 23. Jeg mener at samarbeidet mellom ansatte på helsehuset og andre tjenester i forbindelse med planlagt utskrivelse fungerer godt | 1,4 | 1,4 | 7,0 | 7,0 | 12,7 | 23,9 | 46,5 | 100 | 38 | 4,9 |
| 24. Jeg mener pasienten har gode muligheter til å delta i sosiale aktiviteter på helsehuset | 1,4 | 0,0 | 4,3 | 8,6 | 20,0 | 37,1 | 28,6 | 100 | 50 | 5,2 |
| 25. Jeg mener pasienten har gode muligheter til å delta på kulturelle arrangement som foregår på helsehuset | 1,4 | 0,0 | 4,3 | 8,6 | 14,3 | 32,9 | 38,6 | 100 | 43 | 5,2 |
| 26. Samlet sett er jeg som pårørende fornøyd med måten jeg blir møtt på ved helsehuset | 1,4 | 1,4 | 4,3 | 7,2 | 13,0 | 63,8 | 8,7 | 100 | 63 | 5,4 |
| 27. Samlet sett opplever jeg at pasienten er fornøyd med tilbudet på helsehuset | 1,4 | 1,4 | 4,3 | 7,2 | 24,6 | 59,4 | 1,4 | 100 | 68 | 5,3 |
| 28. Jeg mener at saksbehandler ved helse- og velferdskontoret har lyttet til pasientens ønsker og behov når vedtaket ble fattet | 2,9 | 0,0 | 4,4 | 10,3 | 16,2 | 45,6 | 20,6 | 100 | 54 | 5,2 |
| 29. Jeg som pårørende er trygg på at helse- og velferdskontoret samordner tjenester til beste for pasienten | 2,9 | 2,9 | 8,7 | 17,4 | 14,5 | 39,1 | 14,5 | 100 | 59 | 4,8 |
| 30. Jeg vet hvilken hjelp pasienten skal få på bakgrunn av vedtaket som er gitt fra helse- og velferdskontoret | 2,9 | 2,9 | 2,9 | 10,1 | 17,4 | 39,1 | 24,6 | 100 | 52 | 5,0 |
| 31. Jeg synes at vedtaket pasienten har mottatt er forståelig | 4,3 | 0,0 | 4,3 | 18,8 | 15,9 | 39,1 | 17,4 | 100 | 57 | 4,9 |
| 32. Jeg synes vedtaket beskriver pasientens utfordringer og de tjenester som skal gis på en god måte | 1,5 | 1,5 | 9,0 | 6,0 | 19,4 | 37,3 | 25,4 | 100 | 50 | 5,0 |

Tabell 19 viser svarfordeling i prosent på hvert enkelt spørsmål. Kolonnen helt til høyre viser gjennomsnittscore. Jo høyere score desto større enighet i påstandene, kan også tolkes som bedre resultat.

Spørsmål 5, 6, 14 og 20 har høy score (5,5 – 5,6).

Noe lav score har spørsmål 1 og 3 (4,5 og 4,1).

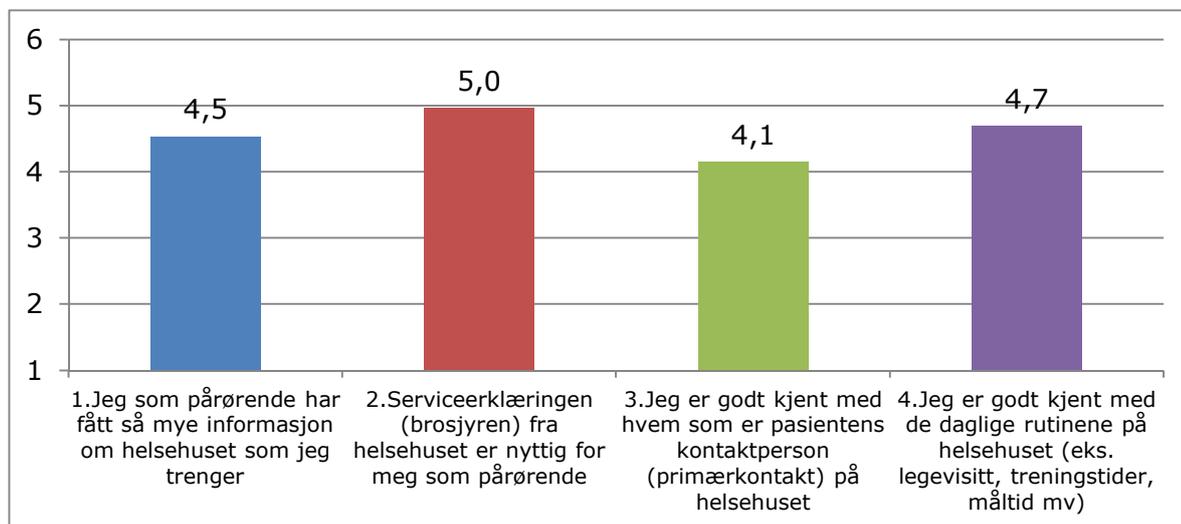
Andre spørsmål en kan merke seg er spørsmålene med stor andel "uaktuelt/vet ikke" – disse spørsmålene er nr.2, 11, 19 og 23. Andelen som har krysset for dette svaralternativet er fra 31,4 % til 46,5 %.

Resultatene er fremstilt i grafer fra neste side, disse kommenteres.

6.2 Svar på alle spørsmålene grafisk framstilt med gjennomsnittscore.

Vi kommenterer alle figurene. Men gjør oppmerksom på at dette er gjennomsnittsscore. Svarfordelingen i tabell 19 gir et mer nyansert bilde.

Figur 10: Informasjon

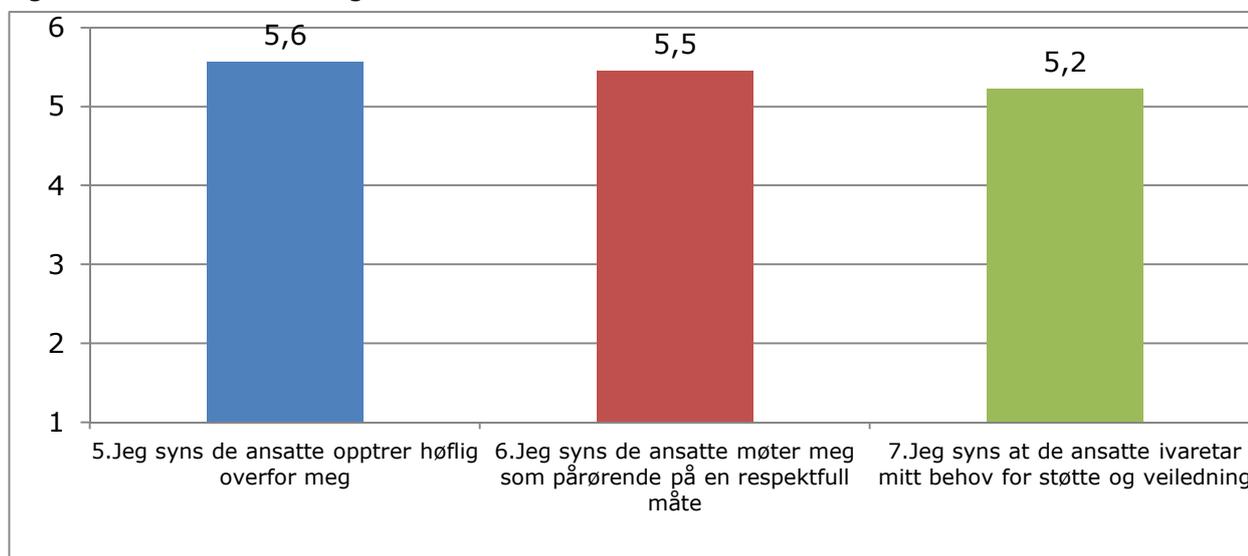


De fire spørsmålene under tema *informasjon* var rettet direkte mot pårørende.

Av de fire spørsmålene ser vi at pårørende mener serviceerklæringen fra helsehuset er nyttig for dem.

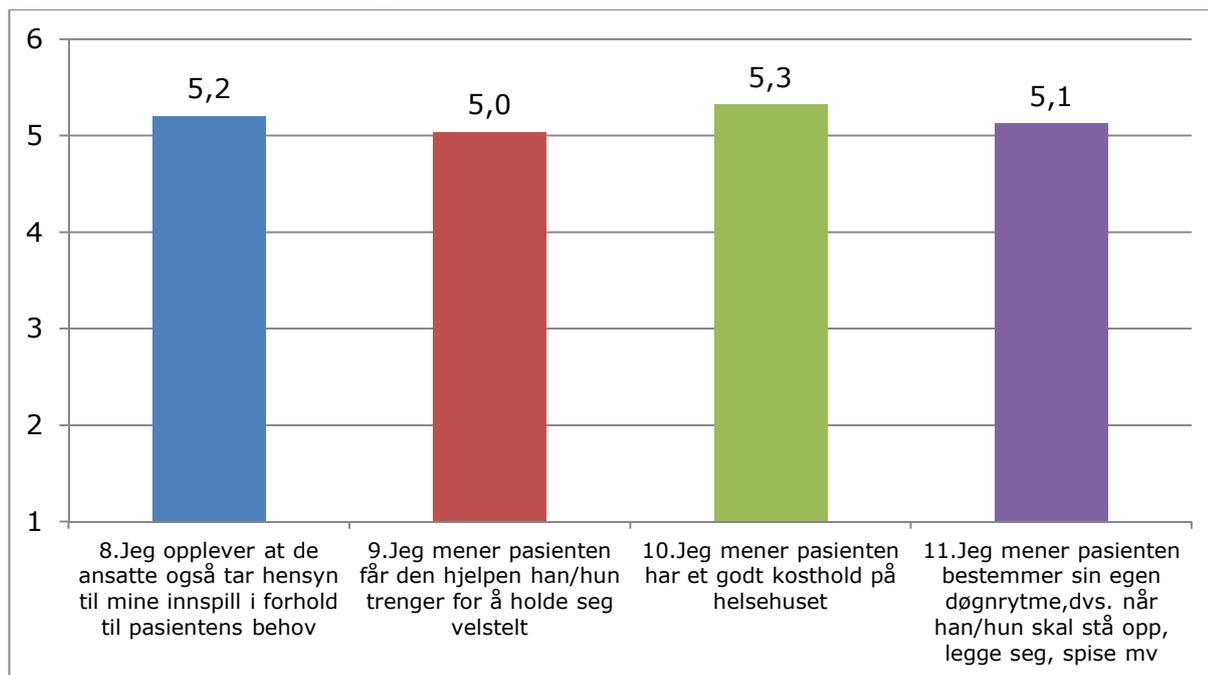
Det er forholdsvis stor andel av pårørende som ikke er godt kjent med pasientens kontaktperson, spørsmål 3.

Figur 11: Serviceinnstilling



Tema *serviceinnstilling* som omhandler høflighet, respekt og støtte overfor pårørende får høy score på alle tre spørsmål, spesielt spørsmål 5 og 6. På spørsmål 7 ser vi noe mer spredning i svarene (tabell 19), og derved litt lavere score.

Figur 12: Brukermedvirkning

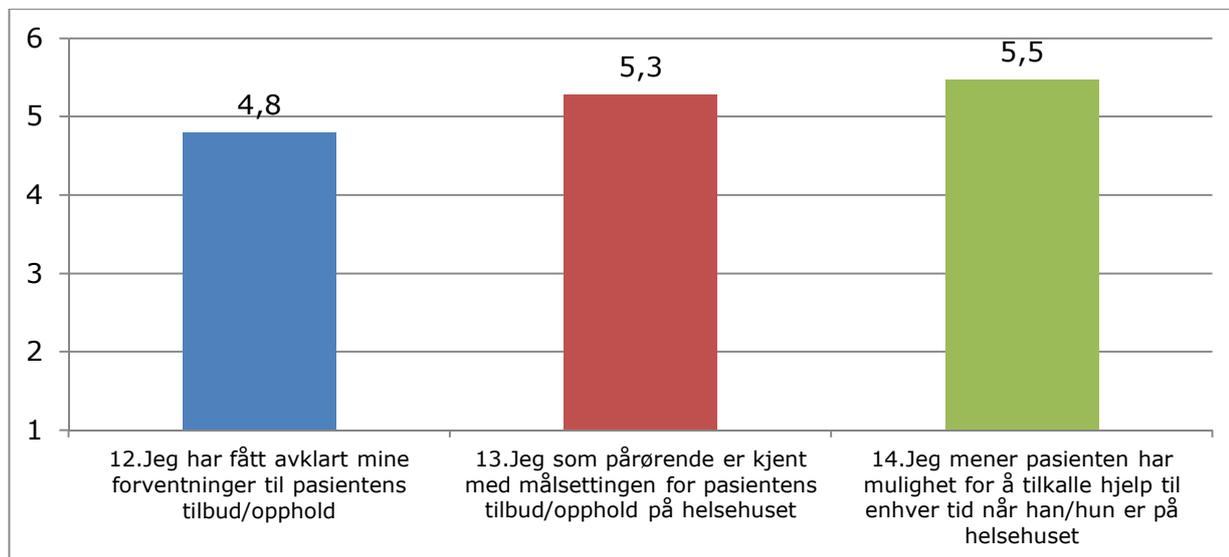


Spørsmål 8, 9, 10 og 11 utgjør tema *brukermedvirkning*. Her spør vi pårørende om deres oppfatning av tjenesteytinga til pasienten.

Høyest score får spørsmål om kostholdet på helsehuset, 5,3. Lavest score ser vi på spørsmål 9, om pasienten får tilstrekkelig hjelp for å holde seg velstelt.

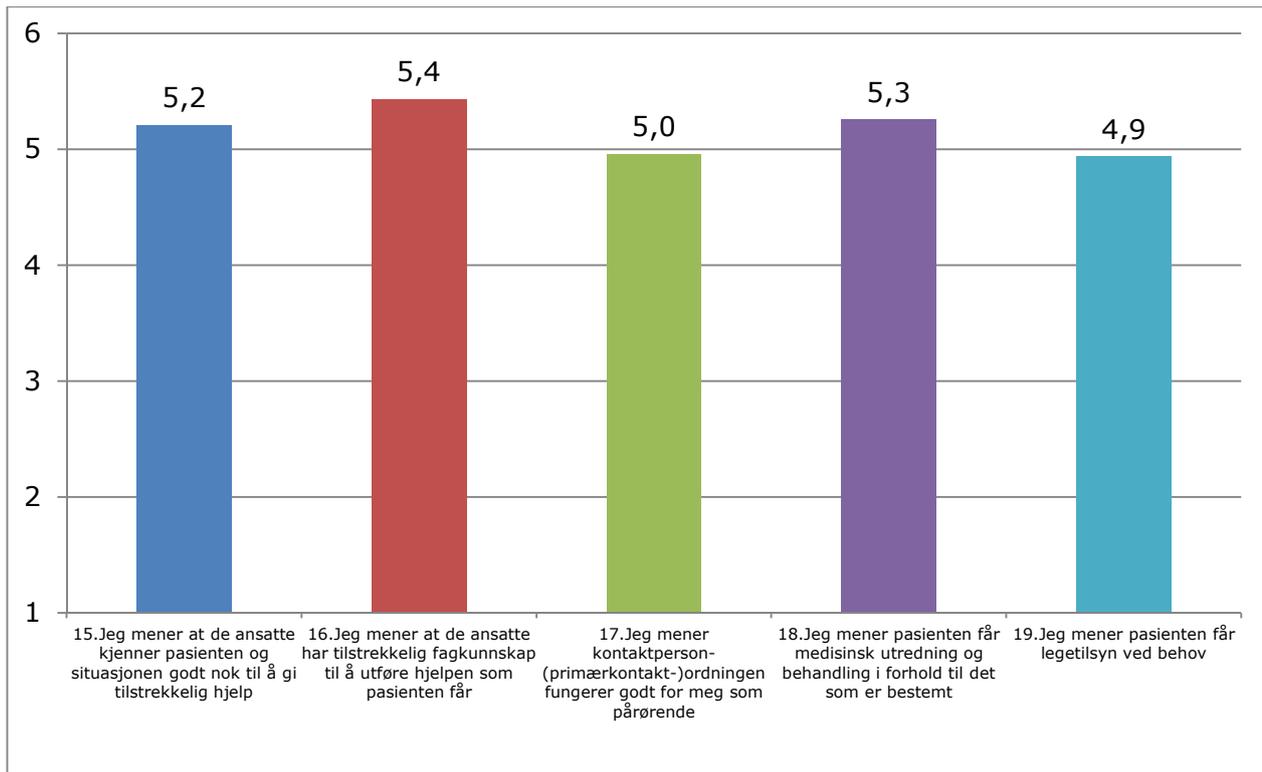
Vi merker oss at alle spørsmålene i dette tema har forholdsvis stor andel "uaktuell/vet ikke"-svar, fra 17 - 22 %, spørsmål 11 har 31,4 % i denne svarkategorien.

Figur 13: Forutsigbarhet



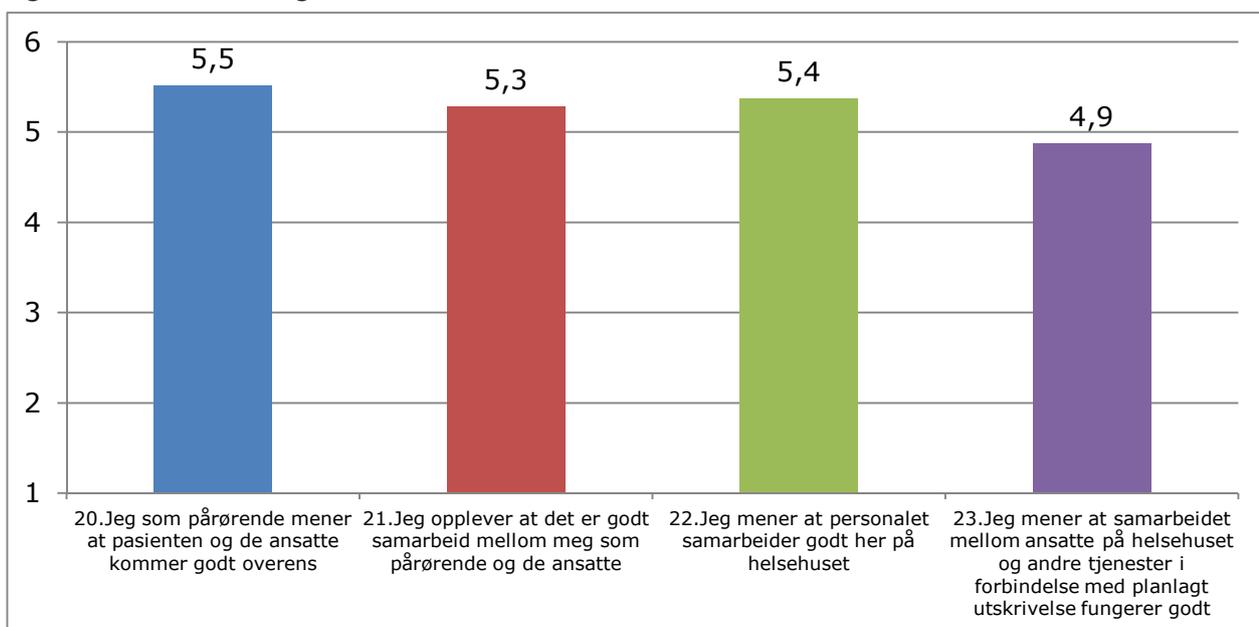
Tema *forutsigbarhet* har tre spørsmål. Figuren viser at ganske mange pårørende svarer at de *ikke* har fått avklart sine forventninger til pasientens tilbud/opphold med ansatte på helsehuset, spørsmål 12. Derimot er mange pårørende kjent med målsettingen for oppholdet. De aller fleste som har svart mener at pasienten har mulighet for å tilkalle hjelp til enhver tid.

Figur 14: Tjenestekvalitet



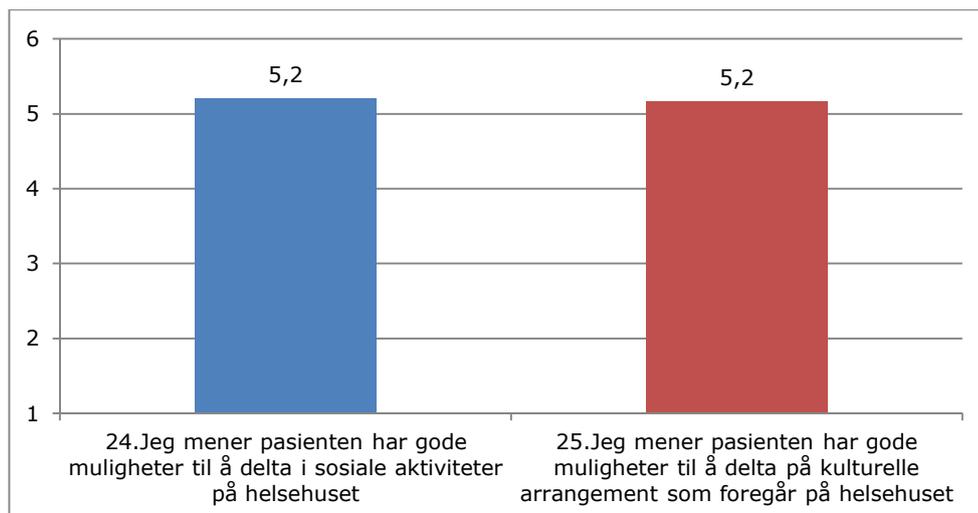
Tema *tjenestekvalitet* omhandler pårørendes opplevelse av ansattes kompetanse og behandlingstilbud til pasienten. I figuren over ser vi at pårørende mener de ansatte kjenner pasientens situasjon og har tilstrekkelig fagkunnskap, spørsmål 15 og 16. På spørsmålene 17, 18 og 19 er andelen "uaktuell/vet ikke"-svar fra 24 – 32 %. Vi må derfor være forsiktig med å tolke svarene.

Figur 15: Samhandling



Tema *samhandling* har fire spørsmål, og spørsmålene 20, 21 og 22 får høy score. Høyest score får spørsmål 20; Jeg som pårørende mener at pasienten og de ansatte kommer godt overens. Av tabell 19 ser vi at på spørsmål 22 har nesten 27 % svart "uaktuell/vet ikke", og andelen er hele 46,5 % "uaktuell/vet ikke" på spørsmål 23.

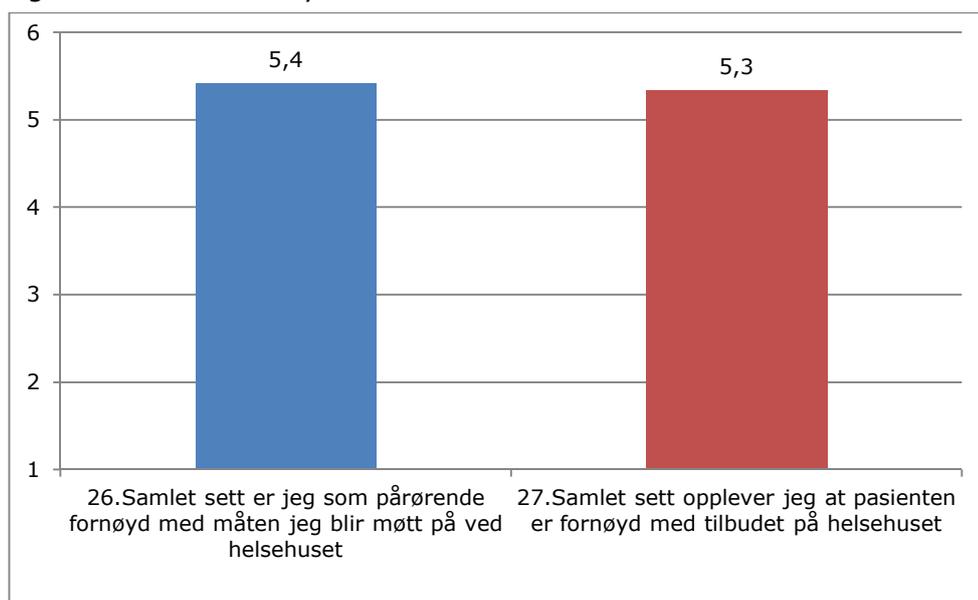
Figur 16: Aktiviteter



Tema *aktiviteter* hadde to spørsmål. Også på disse to spørsmålene er andelen "uaktuelt/vet ikke" svært høy, henholdsvis ca. 29 og 39 %.

6.3 Helhetsinntrykket

Figur 17: Helhetsinntrykket

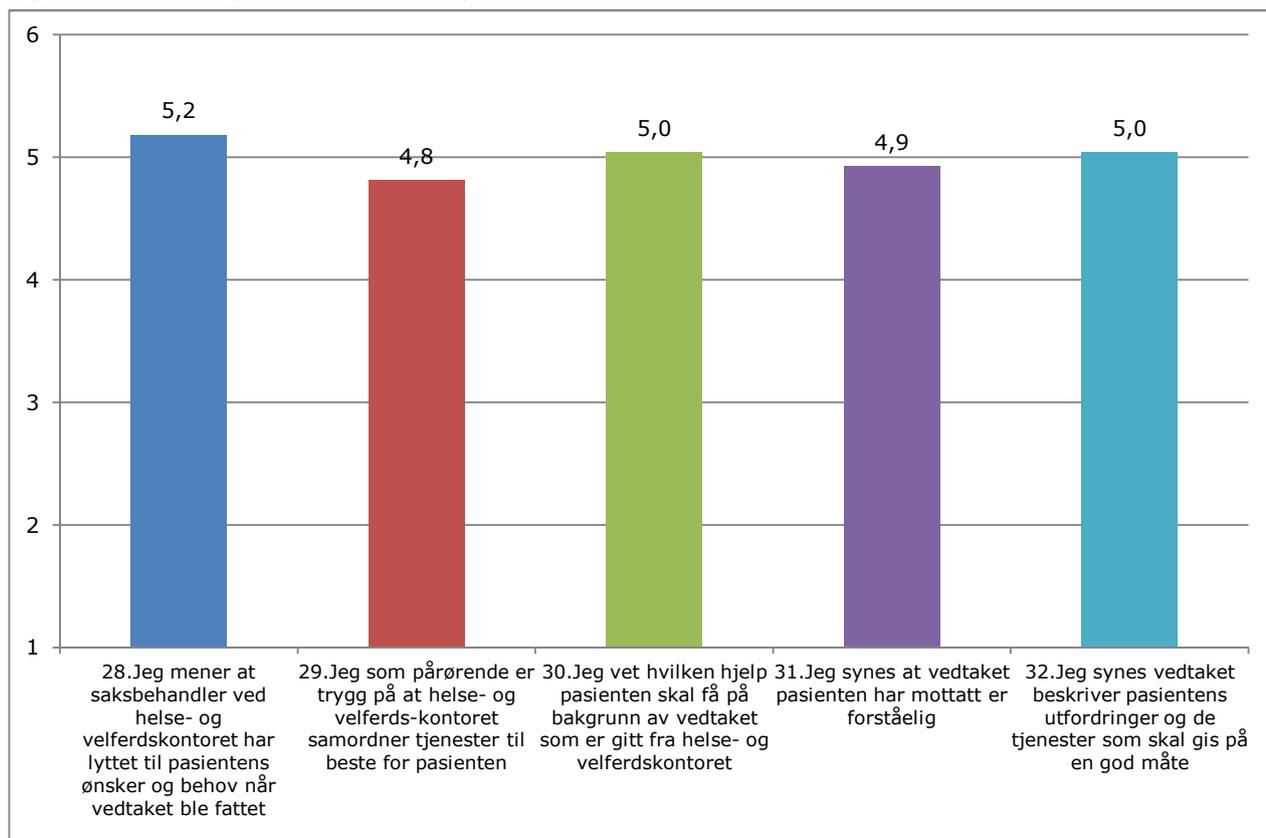


Spørsmål 26; Samlet sett er jeg som pårørende fornøyd med måten jeg blir møtt på ved helsehuset, får en score på 5,4, meget bra.

Resultatet på spørsmålet om pårørende mener pasienten er fornøyd har også høy score, 5,3.

6.4 Erfaringer med helse- og velferdskontoret

Figur 18: Erfaringer med helse- og velferdskontoret



Alle pasienter som har behov for tjenester på kommunens helsehus får dette på bakgrunn av vurdering og vedtak foretatt av saksbehandler fra kommunens helse- og velferdskontor. Saksbehandlere på helse- og velferdskontor har blant annet ansvar for å foreta vurderinger, fatte vedtak og sørge for at tjenester samordnes.

Spørsmålene i dette tema handler altså *ikke* om tjenesteytingen fra ansatte på helsehusene, men fra Helse- og velferdskontor.

Spørsmål 28, 30 og 32 har høy andel "uaktuelt/vet ikke"-svar, 21 – 25 %, og må derfor tolkes med forsiktighet.

6.5 Andre kommentarer/forbedringsforslag fra pårørende

Av 71 pårørende benyttet 25 pårørende muligheten til å komme med kommentarer/forbedringsforslag.

Mange av kommentarene omhandlet at de som pårørende ikke hadde hatt kontakt med helse- og velferdskontoret.

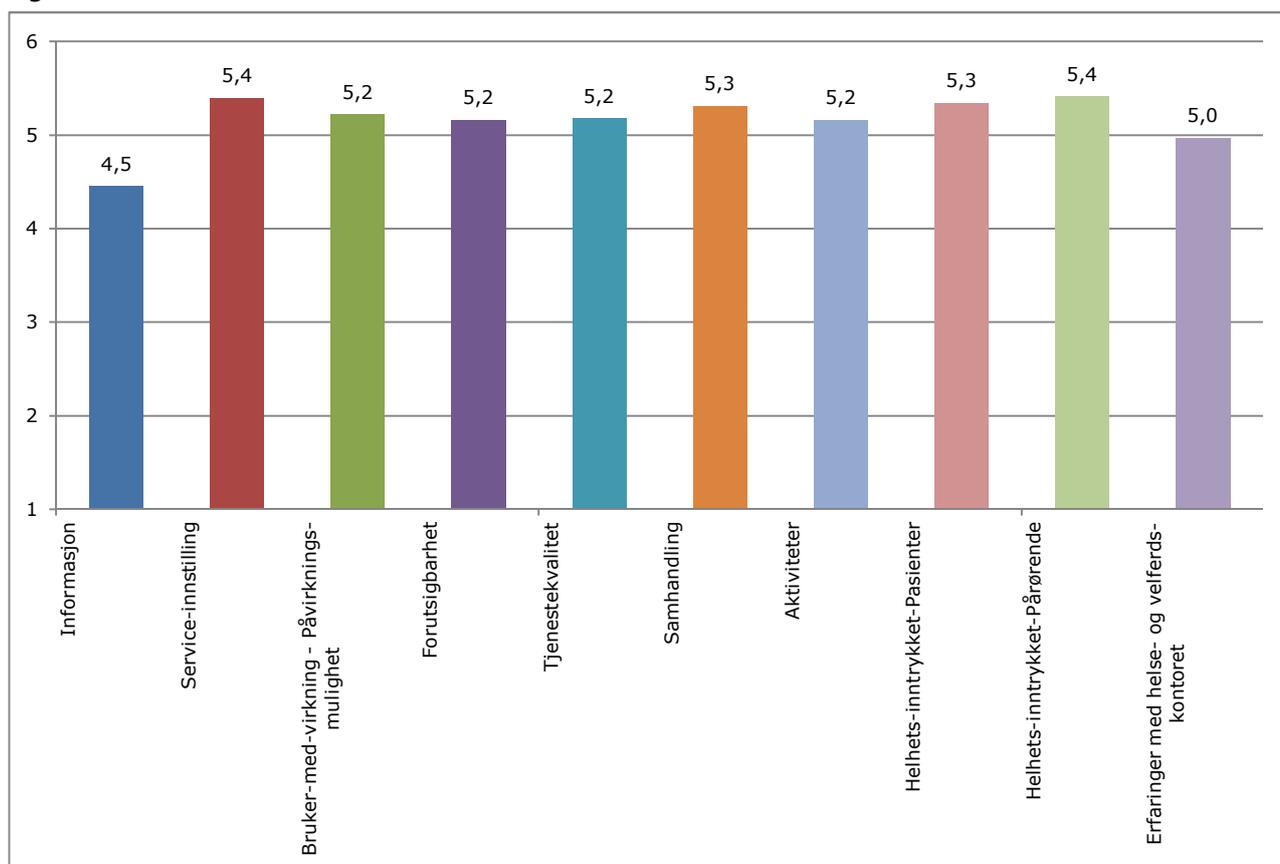
Seks skrev om manglende informasjon, samt ønske om å bli kontaktet av primærkontakt.

To kommentarer var relatert til urealistiske forventninger når pasienten kom fra sykehuset og behovet for bedre samarbeid mellom sykehus og helsehus.

To kommenterte også at spørsmålene var lite relevante for pasienter på dagopphold. En ønsket mer aktivitet på kveldstid, og en annen ønsket bedre kost på helsehuset.

6.6 Resultatene for hvert tema framstilt i indekser, samt helhetsinntrykket

Figur 19: Alle tema framstilt i indekser



I figuren her ser vi indeks for hvert tema i undersøkelsen gjennomført overfor pårørende. Tema *serviceinnstilling* får høyest score. Samme score som spørsmål om *helhetsinntrykket*. Lavest score får de tema *informasjon*.

7 RESULTATER FRA ANSATTEUNDERSØKELSEN

Utover de tema/spørsmål som var tilsvarende med de pasienter og pårørende fikk, inneholdt *ansatteundersøkelsen* en kompetansekartlegging, spørsmål 1 – 15.

Resultatene fra ansatteundersøkelsen fremstilles i tabeller. Disse kommenteres.

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 gjennomsnittscore.

7.1 Kompetanse

Tabell 20: Vurdering av egen kompetanse - svarfordeling i prosent og gjennomsnittscore

| Spørsmål om kompetanse | Helt uenig | 2 | 3 | 4 | 5 | Helt enig | Sum % | Antall svar | Score |
|--|------------|------|------|------|------|-----------|-------|-------------|-------|
| 1. Jeg har god kunnskap om kosthold og ernæring | 0,0 | 0,7 | 8,8 | 25,0 | 37,8 | 27,7 | 100 | 148 | 4,8 |
| 2. Jeg har god kunnskap om hygiene | 0,7 | 0,7 | 2,7 | 6,1 | 42,6 | 47,3 | 100 | 148 | 5,3 |
| 3. Jeg har god kunnskap om fallrisiko | 0,7 | 0,0 | 4,1 | 14,2 | 50,0 | 31,1 | 100 | 148 | 5,1 |
| 4. Jeg har god kunnskap om kognitiv svikt/demens | 0,7 | 0,0 | 6,8 | 26,5 | 49,7 | 16,3 | 100 | 147 | 4,7 |
| 5. Jeg har god kunnskap om forflytning | 0,7 | 0,7 | 4,7 | 19,6 | 46,6 | 27,7 | 100 | 148 | 4,9 |
| 6. Jeg er godt kjent med pasientenes målsetting | 0,0 | 2,0 | 5,4 | 23,1 | 36,1 | 33,3 | 100 | 147 | 4,9 |
| 7. Jeg gir hjelp ut fra den enkelte pasients målsetting | 0,0 | 2,1 | 4,2 | 12,5 | 43,8 | 37,5 | 100 | 144 | 5,1 |
| 8. Jeg behersker og bruker fagsystemet Gerica | 1,4 | 0,7 | 6,1 | 21,1 | 32,0 | 38,8 | 100 | 147 | 5,0 |
| 9. Jeg har god kunnskap om dokumentasjon i fagsystemet | 0,7 | 4,1 | 8,2 | 19,7 | 32,0 | 35,4 | 100 | 147 | 4,8 |
| 10. Jeg bruker Outlook regelmessig | 0,0 | 5,6 | 9,7 | 15,3 | 24,3 | 45,1 | 100 | 144 | 4,9 |
| 11. Jeg bruker kvalitetsweben regelmessig | 6,9 | 14,6 | 29,9 | 20,8 | 18,8 | 9,0 | 100 | 144 | 3,6 |
| 12. Jeg kan veilede andre (pasienter, kolleger, studenter) på en god måte | 0,0 | 2,1 | 5,5 | 24,0 | 40,4 | 28,1 | 100 | 146 | 4,9 |
| 13. Jeg tar ofte selvstendige avgjørelser i forhold til pasientene | 2,0 | 1,4 | 6,8 | 21,8 | 43,5 | 24,5 | 100 | 147 | 4,8 |
| 14. Jeg drøfter ofte avgjørelsene jeg tar med mine kolleger | 1,4 | 0,7 | 0,7 | 13,0 | 37,7 | 46,6 | 100 | 146 | 5,2 |
| 15. Jeg tar ofte selvstendige initiativ på min arbeidsplass, f.eks. foreslår endringer, kommer med kursønsker mv | 0,7 | 4,1 | 12,8 | 33,1 | 32,4 | 16,9 | 100 | 148 | 4,4 |

Når tabell 20 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 spørsmålene 2: ..kunnskap om hygiene, og 14, ..drøfter avgjørelser med kolleger, får høy score. Mens spørsmål 11, regelmessig bruk av kvalitetsweben, får meget lav score.

7.2 Kvaliteten på tjenesten til pasientene – ansattes svar

I tabellene nedenfor fremstilles ansattes vurdering av kvalitet på tjenesten i helsehus - svarfordeling i prosent og gjennomsnittscore. Alle tabellene kommenteres. Spørsmålene har *ikke* samme nummerering, men sammenfallende tekst.

Tabell 21: Informasjon

| Spørsmål om tema informasjon | Helt uenig | 2 | 3 | 4 | 5 | Helt enig | Sum % | Antall svar | Score |
|--|------------|-----|-----|------|------|-----------|-------|-------------|-------|
| 16. Jeg gir pasientene informasjon om helsehuset på en forståelig måte | 2,0 | 0,7 | 2,0 | 17,6 | 36,5 | 41,2 | 100 | 148 | 5,1 |
| 17. Jeg gir informasjon om primærkontaktfunksjonen til pasientene jeg er primærkontakt (kontaktperson) for | 9,2 | 3,8 | 8,4 | 17,6 | 29,0 | 32,1 | 100 | 131 | 4,5 |
| 18. Jeg informerer pasientene om de daglige rutinene her | 2,7 | 2,0 | 8,2 | 14,3 | 25,2 | 47,6 | 100 | 147 | 5,0 |

Spørsmålene 17 i tema *informasjon* har fått forholdsvis lav score, informasjon om primærkontaktfunksjon. Dette kan skyldes at det er bare 65 % av de som har svart på undersøkelsen som har denne rollen overfor pasienter.

Tabell 22: Serviceinnstilling

| Spørsmål om tema serviceinnstilling | Helt uenig | 2 | 3 | 4 | 5 | Helt enig | Sum % | Antall svar | Score |
|---|------------|-----|-----|-----|------|-----------|-------|-------------|-------|
| 19. Jeg opptrer høflig overfor pasientene | 0,7 | 0,0 | 0,0 | 1,4 | 17,7 | 80,3 | 100 | 147 | 5,8 |
| 20. Jeg gir pasientene hjelp på en respektfull måte | 0,7 | 0,0 | 0,0 | 1,4 | 17,0 | 81,0 | 100 | 147 | 5,8 |
| 21. Jeg strekker meg langt for at pasientene skal få hjelp når de trenger det | 0,7 | 0,0 | 0,0 | 4,1 | 15,1 | 80,1 | 100 | 146 | 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 fra de ansatte.

Tabell 23: Brukermedvirkning

| Spørsmål om tema 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 | 0,7 | 0,0 | 0,7 | 6,9 | 35,9 | 55,9 | 100 | 145 | 5,4 |
| 23. Jeg gir pasientene den hjelpen de trenger for å holde seg velstelt | 4,3 | 0,0 | 3,5 | 8,5 | 28,4 | 55,3 | 100 | 141 | 5,2 |
| 24. Jeg mener pasientene får tilbud om godt kosthold her | 4,2 | 3,5 | 6,3 | 26,6 | 29,4 | 30,1 | 100 | 143 | 4,6 |
| 25. Jeg mener pasientene får opprettholde sin egen døgnrytme her (stå opp, legge seg, spise mv) | 3,6 | 2,9 | 14,3 | 26,4 | 32,9 | 20,0 | 100 | 140 | 4,4 |

I tema *brukermedvirkning* vurderer ansatte i hvor stor grad brukernes behov blir tatt hensyn til. Her ser vi noe sprik i svarene.

Høyest score får spørsmål 22; Jeg tar hensyn til pasientenes ønsker og behov i forhold til bistand. Lavest score fra ansatte får spørsmålet om pasientene får opprettholde sin egen døgnrytme.

Tabell 24: Forutsigbarhet

| Spørsmål om tema 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 | 3,5 | 3,5 | 12,5 | 23,6 | 34,7 | 22,2 | 100 | 144 | 4,5 |
| 27. Jeg informerer pasientene om målsetting som er satt for oppholdet her | 3,4 | 4,8 | 8,3 | 24,8 | 27,6 | 31,0 | 100 | 145 | 4,6 |
| 28. Jeg mener at pasientene her kan tilkalle hjelp til enhver tid | 2,1 | 2,1 | 6,3 | 11,2 | 19,6 | 58,7 | 100 | 143 | 5,2 |

Tema *forutsigbarhet* har lav score på to av de tre spørsmålene. Spørsmålene med lav score handler om forventninger til oppholdet og målsetting for oppholdet.

Den lave scoren *kan* skyldes at flere av de som har svart, kun jobber på natt, og flere har ikke primærkontaktrolle, og derved ikke diskuterer mål og forventninger med pasientene i særlig grad.

Spørsmål 28, pasientenes mulighet for å tilkalle hjelp til enhver tid, får høyere score, 5,2, tross høy score er det under 60 % som er *helt enig* i påstanden.

Tabell 25: Tjenestekvalitet

| Spørsmål om tema tjenestekvalitet | Helt uenig | 2 | 3 | 4 | 5 | Helt enig | Sum % | Antall svar | Score |
|--|------------|-----|-----|------|------|-----------|-------|-------------|-------|
| 29. Jeg er tilstrekkelig kjent med pasientenes sykdomstilstand | 0,7 | 0,7 | 5,4 | 19,7 | 44,2 | 29,3 | 100 | 147 | 4,9 |
| 30. Jeg har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen til pasientene | 0,7 | 0,0 | 3,5 | 17,4 | 38,9 | 39,6 | 100 | 144 | 5,1 |
| 31. Som primærkontakt (kontaktperson) har jeg et tydelig, definert ansvar overfor pasientene (Besvares av de som har slik rolle) | 5,5 | 0,0 | 1,8 | 19,1 | 30,0 | 43,6 | 100 | 110 | 5,0 |
| 32. Jeg bidrar til at pasientene får medisinsk behandling og utredning som bestemt | 1,4 | 0,7 | 2,9 | 8,6 | 36,0 | 50,4 | 100 | 139 | 5,3 |
| 33. Jeg bidrar til at pasientene får rehabilitering og opptrening som bestemt | 1,4 | 0,7 | 5,5 | 11,0 | 34,9 | 46,6 | 100 | 146 | 5,2 |
| 34. Jeg mener pasientene får legetilsyn ved behov | 1,5 | 2,3 | 3,8 | 16,5 | 36,1 | 39,8 | 100 | 133 | 5,0 |

Innenfor tema *tjenestekvalitet* har vi seks spørsmål. Tabellen over viser at spørsmål 29; Jeg er tilstrekkelig kjent med pasientens sykdomstilstand, har lavest score i temaet, score på 4,9. Høyest score ser vi på spørsmål 32 og 33, ansattes bidrag til medisinsk behandling og utredning, samt bidrag til pasientenes rehabilitering og opptrening.

Tabell 26: Samhandling

| Spørsmål om tema samhandling | Helt uenig | 2 | 3 | 4 | 5 | Helt enig | Sum % | Antall svar | Score |
|--|------------|-----|------|------|------|-----------|-------|-------------|-------|
| 35. Pasientene og jeg kommer godt overens | 0,7 | 0,0 | 0,0 | 3,4 | 39,5 | 56,5 | 100 | 147 | 5,5 |
| 36. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom pasientenes pårørende og meg | 0,0 | 0,7 | 2,8 | 14,5 | 42,1 | 40,0 | 100 | 145 | 5,2 |
| 37. Samarbeidet angående pasientene fungerer godt mellom oss ansatte | 1,4 | 0,0 | 2,8 | 16,7 | 39,6 | 39,6 | 100 | 144 | 5,1 |
| 38. Jeg deltar regelmessig i tverrfaglige møter her på helsehuset | 9,0 | 2,8 | 5,5 | 15,9 | 24,8 | 42,1 | 100 | 145 | 4,7 |
| 39. Jeg opplever at samarbeidet mellom ansatte på helsehuset og andre tjenester i forbindelse med innleggelse fungerte godt | 0,7 | 3,6 | 17,1 | 33,6 | 33,6 | 11,4 | 100 | 140 | 4,3 |
| 40. Jeg opplever at samarbeidet mellom ansatte på helsehuset og andre tjenester i forbindelse med planlagt utskrivelse fungerer godt | 0,0 | 3,5 | 7,7 | 23,9 | 50,7 | 14,1 | 100 | 142 | 4,6 |

I tema *samhandling* får spørsmålene som handler om samarbeid med pasient, pårørende og ansatte i mellom, ganske høy score.

Det er derimot lav score, 4,3, på spørsmålet relatert til samarbeid med andre tjenester i forbindelse med innleggelse i helsehuset. Samarbeidet ved planlagt utskrivelse er noe bedre.

Tabell 27: Aktiviteter

| Spørsmål om tema 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 | 5,1 | 2,2 | 15,2 | 20,3 | 30,4 | 26,8 | 100 | 138 | 4,5 |
| 42. Jeg bidrar til at pasientene kan delta på kulturelle arrangement som foregår på huset | 5,3 | 2,3 | 19,5 | 20,3 | 27,8 | 24,8 | 100 | 133 | 4,4 |

Tema *aktiviteter* har to spørsmål som omhandler sosiale aktiviteter og kulturelle arrangement på helsehuset.

Begge spørsmålene får lav score fra de ansatte.

7.3 Andre synspunkt/kommentarer fra ansatte

De ansatte fikk 43 spørsmål med faste svaralternativ. I tillegg fikk de mulighet til å komme med frie kommentarer.

Det er 32 av de 149 ansatte som har skrevet i feltet for kommentarer.

Sju av kommentarene (fra Østbyen helsehus, dagrehabilitering) handler om at spørsmålene handler mest om tjenester til pasienter med døgnopphold, og er derved vanskelig å besvare. Fem av ansatte som har benyttet kommentarfeltet jobber kun på natt og skriver at det kan være vanskelig å svare på noen spørsmål i undersøkelsen.

Tre informanter skriver at det er for lav bemanning for å drive effektiv rehabilitering. En skriver at det burde være flere aktivitetstilbud.

To uttrykker at samarbeidet mellom helsehus og sykehus har stort forbedringspotensiale.

De andre kommentarene understreker svarene som kommer fram gjennom resultatene fra de andre spørsmålene med faste svaralternativer.

8 Sammenstilling av pasient-, pårørende - og ansatteperspektiv på tjenestekvaliteten

Denne undersøkelsen omfatter både pasienter, pårørende og ansatte i helsehus i Trondheim kommune.

Spørsmålene som gjelder tjenestekvaliteten er delt i åtte tema, se punkt 1.3. Ordlyden i spørsmålene er tilpasset henholdsvis pasienter, pårørende og ansatte. Antall spørsmål innenfor hvert tema kan være ett mindre eller mer innenfor gitte tema.

Vi har regnet om svarene i gjennomsnittstall for hvert temaområde (indeks), dette gjør det mulig å sammenligne svarene mellom pasienter, pårørende og ansatte.

Det er ikke mulig å sammenligne «Helhetsinntrykket Pårørende», «Helhetsinntrykket Pasienter» og «Erfaringer med helse- og velferdskontoret» for alle instanser. Utfallsrommene som ikke er beregnet, er merket med «-» i tabellen.

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 28: Indekstall på felles tema

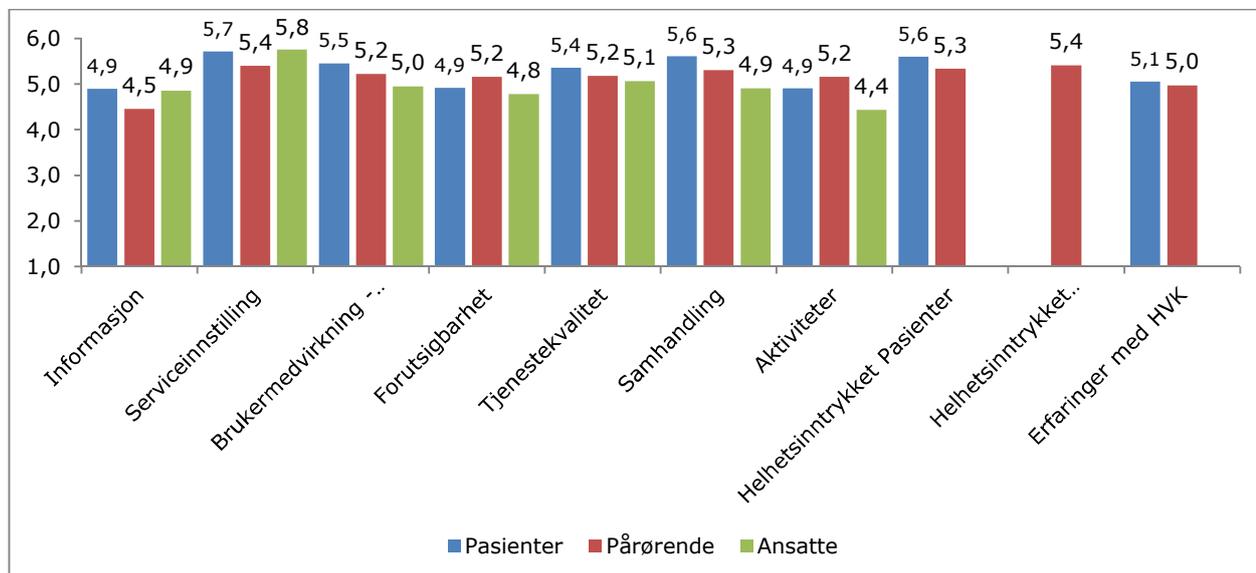
| Tema | Pasienter | Pårørende | Ansatte |
|---|-----------|-----------|---------|
| Informasjon | 4,9 | 4,5 | 4,9 |
| Serviceinnstilling | 5,7 | 5,4 | 5,8 |
| Brukermedvirkning - Påvirkningsmulighet | 5,5 | 5,2 | 5,0 |
| Forutsigbarhet | 4,9 | 5,2 | 4,8 |
| Tjenestekvalitet | 5,4 | 5,2 | 5,1 |
| Samhandling | 5,6 | 5,3 | 4,9 |
| Aktiviteter | 4,9 | 5,2 | 4,4 |
| Helhetsinntrykket Pasienter | 5,6 | 5,3 | - |
| Helhetsinntrykket Pårørende | - | 5,4 | - |
| Erfaringer med helse- og velferdskontoret | 5,1 | 5,0 | - |

Det tema som får lavest score fra alle tre informantgruppene er *informasjon*. Aller lavest score fra pårørende.

Temaet som får høyest score er *serviceinnstilling*. Svært høyt hos både pasienter og ansatte, litt lavere blant pårørende.

Ansatte gir lavere score på tema *forutsigbarhet*, *tjenestekvalitet*, *samhandling* og *aktiviteter* enn både pasienter og pårørende.

Figur 20: Indekstall på felles tema



9 OPPSUMMERING

9.1 Bakgrunn

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. Kvaliteten på tjenestene handler blant annet om ansattes kompetanse, holdninger og evne til dialog med pasienter og deres pårørende.

Gjennom denne undersøkelsen vil rådmannen få innsikt i kvaliteten på tjenestene i helsehus. Den enkelte enhet vil bruke resultatene til refleksjon og sette mål for egen tjenesteproduksjon i tråd med tilbakemeldinger fra informantene.

Undersøkelsen på helsehus omfatter et definert utvalg av pasientene, deres pårørende og ansatte som yter tjenester overfor denne pasientgruppa. Både pasienter og pårørende besvarte spørsmålene på papirskjema. Ansatte fikk spørsmålene og besvarte elektronisk. Helsehusene gir tilbud til ulike pasientgrupper. Målgruppen for denne undersøkelsen var følgende: *Pasienter som har vedtak om korttidsopphold (observasjon, medisinsk vurdering og palliativt tilbud), avlastningsopphold, etterbehandlingsopphold, rehabiliteringsopphold – døgn, og rehabiliteringsopphold - dag.*

Vi har fire helsehus i Trondheim kommune, og alle helsehusene har byomfattende inntak. På grunn av begrenset målgruppe i undersøkelsen (se over) er det fra Søbstad og Nidarvoll helsehus kun en avdeling som omfattes av undersøkelsen. På Øya helsehus deltok alle tre avdelingene. Alle pasienter med rehabiliteringsopphold, døgn- eller dagopphold, på Østbyen helsehus deltok også.

Undersøkelsen hadde følgende åtte tema:

- | | |
|--|--|
| 1. Informasjon | 5. Tjenestekvalitet |
| 2. Serviceinnstilling | 6. Samhandling |
| 3. Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet | 7. Aktiviteter |
| 4. Forutsigbarhet | 8. Erfaringer med helse- og velferdskontoret |

I tillegg til disse tema fikk ansatte 15 spørsmål – vurdering av egen kompetanse.

9.2 Deltakelse

Alle fire helsehusene har flere pasienter enn antall utleverte skjema. Men på grunn av forhåndsdefinert målgruppe, var det totalt 136 pasienter som fikk spørreskjema utdelt. 104 svarte på skjemaet, er svarprosenten 76,5, noe som vi sier oss godt fornøyd med, det vil si en god representativitet som er viktig når vi tolker svarene.

Vel 20 % av de som har svart er i alderen 50 – 69 år. Nesten 60 % er mellom 70 og 89 år. Ved innleggelse i helsehus kom ca 64 % fra sykehuset, ca 30 % fra eget hjem.

Av pårørende var det forholdsvis få som svarte på undersøkelsen. Av 144 utsendte skjema, fikk vi 71 svar, en svarprosent på 49,4. Over halvparten opplyste at de var barn av pasienten. Omtrent 43 % var pasientens ektefelle.

Til sammen 229 ansatte fikk spørreskjema (elektronisk). Det var 149 som svarte, en svarprosent på 65,1. Oppsummert kan vi beskrive de ansatte på helsehus som har svart på undersøkelsen som følger;

De har høy utdanning, 80 % har 3-årig helse-/sosialfaglig utdanning eller mer. Over 90 % er fast tilsatt. Over halvparten har jobbet mer enn ni år i kommunen. Under halvparten jobber helstilling. Omtrent 75 % jobber i turnus. Og av de som har svart har vel 65 % en primærkontaktfunksjon.

9.3 Resultat

I denne oppsummering kommenterer vi kun hovedtema, ikke enkeltspørsmål.

Det temaet som får lavest score fra alle tre informantgruppene er *informasjon*. Aller lavest score fra pårørende. Lik score fra pasienter og ansatte.

Temaet som får høyest score er *serviceinnstilling*. Svært høyt hos både pasienter og ansatte, litt lavere blant pårørende.

Tema *brukermedvirkning (påvirkningsmulighet)* får lavest score fra ansatte. Her er det pasienten som er mest fornøyd.

To av spørsmålene i tema *forutsigbarhet*, om forventninger og målsetting for oppholdet, scorer lavt både fra pasientene og ansatte.

Tema *tjenestekvalitet* er temaet med flest enkeltspørsmål. Her er det ganske høy score fra alle tre informantgrupper, aller høyest fra pasientene.

På spørsmålene i tema *samhandling* finner vi mange som har krysset av for "vet ikke/uaktuelt" av pasienter og pårørende. Temaet får lavest score fra ansatte.

Vi ser forholdsvis stort sprik mellom pasienter, pårørende og ansatte på tema *aktiviteter*. Lavest score fra ansatte, høyest fra pårørende.

Spørsmålene i tema *erfaringer med helse- og velferdskontoret*, gikk til pasienter og pårørende. Temaet får ganske høy score, men svært stor andel av informantene har også her svart "vet ikke/uaktuelt".

Ansatte fikk 15 spørsmål i forhold til kompetanse. Når svarene her tolkes må helsehusene vurdere hvilke spørsmål som er av størst betydning for kompetansen på enheten. Av svarene ser vi at spørsmålene vedrørende *kunnskap om hygiene*, og at *jeg drøfter avgjørelser med kolleger*, får høy score. Mens spørsmål om *regelmessig bruk av kvalitetsweben*, får meget lav score.

Resultatene fra undersøkelsen i helsehus gir et godt grunnlag for å skape refleksjon og videreutvikling av tjenestene.

Ved at alle helse- og velferdsenheter benytter samme hovedtema i sine undersøkelser, kan en på overordnet nivå se hvilke tema tjenesteområdene har flest utfordringer, og hvor de lykkes i forhold til tjenestekvalitet til sine brukere/pasienter.

10 VEDLEGGSLISTE

1. Spørreskjema – Pasienter
2. Spørreskjema - Pårørende
3. Spørreskjema – Ansatte

Trondheim kommune

Løppenr

BRUKERUNDERSØKELSE

Helsehus_ navn 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 de fire helsehusene i Trondheim kommune, både pasienter som har dagtilbud og døgnopphold.

I tillegg får din nærmeste pårørende et eget spørreskjema, og ansatte skal også svare på undersøkelsen.

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
- Er det påstander du ikke har kjennskap til, kan du kryss av "Uaktuelt/Vet ikke"

PageLink

Dette feltet fylles ut av ansatte før utdeling til pasienten

Navn på avdeling: Avd_navn

Kjønn: Mann: Kvinne:

Fødselsår: eks 1935

Hvilken type opphold har pasienten (jfr. vedtaket):

Korttidsopphold: Avlastningsopphold: Etterbehandling:

Rehabilitering: Dagopphold:

Hvor lenge har pasienten hatt tilbud på helsehuset?

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

Fra 1 - 2 mndr: Lengre enn 2 mndr:

FYLLES UT AV ANSATTE

Brukerundersøkelse

Helsehus-NR

Avd_nr

PageLink

Hvor kom du fra når du fikk opphold på helsehuset?

Eget hjem: Sykehuset: Rehabiliteringsinstitusjon:

Annen institusjon: } Spesifiser →

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 | | | | Helt enig | | Uaktuelt/ vet ikke |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 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"/> |

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

| | Løpenr | | | | | | Uaktuelt/ vet ikke |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Helt uenig | | | | | Helt enig | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| E. TJENESTEKVALITET | | | | | | | |
| 16. Jeg opplever at de ansatte kjenner meg og min situasjon godt nok til å gi meg tilstrekkelig hjelp | <input type="checkbox"/> |
| 17. Jeg opplever at de ansatte har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen jeg får | <input type="checkbox"/> |
| 18. Kontaktperson- (primærkontakt-)ordningen fungerer godt for meg | <input type="checkbox"/> |
| 19. Jeg får medisinsk behandling og utredning i forhold til det som er bestemt for meg | <input type="checkbox"/> |
| 20. Jeg får rehabilitering og opptrening i forhold til det som er bestemt for meg | <input type="checkbox"/> |
| 21. Jeg får legetilsyn ved behov | <input type="checkbox"/> |

Pagelink

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

| | Løpenr | | | | | | Uaktuelt/ vet ikke |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Helt uenig | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| G. AKTIVITETER | | | | | | | |
| 26. Jeg har gode muligheter til å delta i sosiale aktiviteter her på helsehuset..... | <input type="checkbox"/> |
| 27. Jeg har gode muligheter til å delta på kulturelle arrangement som foregår her på huset..... | <input type="checkbox"/> |
| H. HELHETSINNTRYKKET AV HELSEHUSET | | | | | | | |
| 28. Samlet sett er jeg fornøyd med tilbudet jeg får på helsehuset..... | <input type="checkbox"/> |
| I. ERFARINGER MED HELSE- OG VELFERDSKONTORET | | | | | | | |
| 29. Jeg opplever at saksbehandler ved helse- og velferdskontoret har lyttet til mine ønsker og behov når vedtak ble fattet..... | <input type="checkbox"/> |
| 30. Jeg er trygg på at helse- og velferdskontoret samordner mine tjenester til beste for meg..... | <input type="checkbox"/> |
| 31. Jeg vet hvilken hjelp jeg skal få på bakgrunn av vedtak jeg har fått ved helse- og velferdskontoret..... | <input type="checkbox"/> |
| 32. Jeg synes at vedtaket jeg har mottatt er forståelig..... | <input type="checkbox"/> |
| 33. Jeg synes vedtaket mitt beskriver mine utfordringer og de tjenester jeg skal få på en god måte..... | <input type="checkbox"/> |

J. KOMMENTARER /FORBEDRINGSFORSLAG**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: _____

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

Trondheim kommune

Løpenr

BRUKERUNDERSØKELSE

Helsehus_ navn 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 pasienter og deres pårørende.

Vi ønsker at du som pårørende vurderer kvaliteten på tjenestene ved å krysse av på dette skjemaet.

Hvem undersøkelsen omfatter: Alle pårørende til pasienter som får et tilbud ved ett av de fire 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.

Pasientene får eget skjema som de skal fylle ut. I tillegg svarer også ansatte på undersøkelsen.

Om utfylling

- 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
- Hvis det er påstander du ikke har kjennskap til, kan du bruke rubrikken "Uaktuelt/vet ikke"

Skjema for pårørende til pasienten

Pagelink

OM DEG SOM FYLLER UT DETTE SKJEMA:

Hvilken relasjon har du til pasienten?

Eks. Ektefelle, samboer, barn, venn, nabo

Navn på avdeling: Avd_ navn

OM PASIENTEN:

Kjønn: Mann: Kvinne:

Pasienten sitt fødselsår: 4 siffer, f.eks 1935

Hvilken type opphold har pasienten (jfr. vedtaket):

Korttidsopphold: Avlastningsopphold: Etterbehandlingsopphold:

Rehabiliteringsopphold (døgn): Rehabiliteringsopphold (dag): Vet ikke:

Hvor lenge har pasienten vært / hatt tilbud på helsehuset?

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

Fra 1 - 2 mndr: Lengre enn 2 mnd:

Brukerundersøkelse

Helsehus-NR

Avd_nr

Pagelink

Vi bruker ordet "pasient" om den du er pårørende for.

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 | | | | | Helt enig | | Uaktuelt/ vet ikke |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| A. INFORMASJON | | | | | | | | |
| 1. Jeg som pårørende har fått så mye informasjon om helsehuset som jeg trenger | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| 2. Serviceerklæringen (brosjyren) fra helsehuset er nyttig for meg som pårørende | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| 3. Jeg er godt kjent med hvem som er pasientens kontaktperson (primærkontakt) på helsehuset | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| 4. Jeg er godt kjent med de daglige rutinene på helsehuset (eks. legevisitt, treningstider, måltid mv) .. | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| B. SERVICEINNSTILLING | | | | | | | | |
| 5. Jeg synes de ansatte opptrer hoflig overfor meg | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| 6. Jeg synes de ansatte møter meg som pårørende på en respektfull måte..... | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| 7. Jeg synes at de ansatte ivaretar mitt behov for støtte og veiledning | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| C. BRUKERMEDVIRKNING | | | | | | | | |
| PÅVIRKNINGSMULIGHET | | | | | | | | |
| 8. Jeg opplever at de ansatte også tar hensyn til mine innspill i forhold til pasientens behov..... | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| 9. Jeg mener pasienten får den hjelpen han/hun trenger for å holde seg velstelt..... | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| 10. Jeg mener pasienten har et godt kosthold på helsehuset..... | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| 11. Jeg mener pasienten bestemmer sin egen døgnrytme, dvs. når han/hun skal stå opp, legge seg, spise mv | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |

| | Løpenr | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Helt uenig | | | | Helt enig | | Uaktuelt/ vet ikke |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |
| D. FORUTSIGBARHET | | | | | | | |
| 12. Jeg har fått avklart mine forventninger til pasientens tilbud/opphold | <input type="checkbox"/> |
| 13. Jeg som pårørende er kjent med målsettingen for pasientens tilbud/opphold på helsehuset..... | <input type="checkbox"/> |
| 14. Jeg mener pasienten har mulighet for å tilkalle hjelp til enhver tid når han/hun er på helsehuset..... | <input type="checkbox"/> |
| E. TJENESTEKVALITET | | | | | | | |
| 15. Jeg mener at de ansatte kjenner pasienten og situasjonen godt nok til å gi tilstrekkelig hjelp | <input type="checkbox"/> |
| 16. Jeg mener at de ansatte har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen som pasienten får..... | <input type="checkbox"/> |
| 17. Jeg mener kontaktperson- (primærkontakt-)ordningen fungerer godt for meg som pårørende | <input type="checkbox"/> |
| 18. Jeg mener pasienten får medisinsk utredning og behandling i forhold til det som er bestemt | <input type="checkbox"/> |
| 19. Jeg mener pasienten får legetilsyn ved behov..... | <input type="checkbox"/> |
| F. SAMHANDLING | | | | | | | |
| 20. Jeg som pårørende mener at pasienten og de ansatte kommer godt overens | <input type="checkbox"/> |
| 21. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom meg som pårørende og de ansatte..... | <input type="checkbox"/> |
| 22. Jeg mener at personalet samarbeider godt her på helsehuset..... | <input type="checkbox"/> |
| 23. Jeg mener at samarbeidet mellom ansatte på helsehuset og andre tjenester i forbindelse med planlagt utskrivelse fungerer godt | <input type="checkbox"/> |
| (Eks. på andre tjenester: Hjemmetjenesten, Fysioterapi-/Ergoterapitjenesten, helse- og velferdskontor, fastlegen mv) | | | | | | | |

Trondheim kommune

| | Løpenr | | | | | | |
|--|------------|---|---|---|---|-----------|-----------------------|
| | Helt uenig | | | | | Helt enig | Uaktuelt/ vet ikke |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |

G. AKTIVITETER

24. Jeg mener pasienten har gode muligheter til å delta i sosiale aktiviteter på helsehuset.....

25. Jeg mener pasienten har gode muligheter til å delta på kulturelle arrangement som foregår på helsehuset..

| | Helt uenig | | | | | Helt enig | Uaktuelt/ vet ikke |
|--|------------|---|---|---|---|-----------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |

H. HELHETSINNTRYKKET AV HELSEHUSET

26. Samlet sett er jeg som pårørende fornøyd med måten jeg blir møtt på ved helsehuset.....

27. Samlet sett opplever jeg at pasienten er fornøyd med tilbudet på helsehuset.....

| | Helt uenig | | | | | Helt enig | Uaktuelt/ vet ikke |
|--|------------|---|---|---|---|-----------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | |

I. ERFARINGER MED HELSE- OG VELFERDSKONTORET

28. Jeg mener at saksbehandler ved helse- og velferdskontoret har lyttet til pasientens ønsker og behov når vedtaket ble fattet.....

29. Jeg som pårørende er trygg på at helse- og velferdskontoret samordner tjenester til beste for pasienten.....

30. Jeg vet hvilken hjelp pasienten skal få på bakgrunn av vedtaket som er gitt fra helse- og velferdskontoret.

31. Jeg synes at vedtaket pasienten har mottatt er forståelig.....

32. Jeg synes vedtaket beskriver pasientens utfordringer og de tjenester som skal gis på en god måte.....

J. KOMMENTARER /FORBEDRINGSFORSLAG (stikkord)

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

Utfylt skjema sendes kommunen i vedlagte, frankerte svarkonvolutt.

Svarfrist: 2 uker

Brukerundersøkelse

Helsethus-NR

Avd_nr

Pagelink

DOKUMENTVERSJON AV WEB-SKJEMA



TRONDHEIM KOMMUNE

Ansatteundersøkelse Helsehus 2012

Bakgrunn for undersøkelsen: Kommunen ønsker gjennom denne undersøkelsen å få mer innsikt i den enkeltes kompetanse, forståelse og opplevelse av egen tjenesteutøvelse. Det gjennomføres også en brukerundersøkelse i din enhet. Her vil vi få tilbakemelding fra pasientene og pårørende på hvordan de opplever tjenstekvaliteten. 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 din avdeling (både fast ansatte og vikarer). Ditt bidrag er viktig. Resultatene av undersøkelsen skal brukes til videreutvikling av tjenestetilbudet i helsehusene.

BAKGRUNNSOPPLYSNINGER*** Ditt tjenestested / navn på helsehus**

- Nidarvoll helsehus
- Søbstad helsehus
- Østbyen helsehus
- Øya helsehus

*** Ved hvilken avdeling jobber du?** Om du arbeider ved flere avdelinger, ber vi deg velge den avdeling hvor du har hoveddelen av ditt arbeid med pasienter.

- Nidarvoll helsehus Avd Nardo rehabilitering
- Søbstad helsehus Etterbehandlingsavdeling (avd A).
- Østbyen helsehus Olavsgården
- Østbyen helsehus Lade dagrehabilitering
- Øya helsehus 4. etg
- Øya helsehus 5. etg
- Øya helsehus 6. etg

Utdanning

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

Tilsetningsforhold i kommunen i)

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

Tilsetningsforhold i kommunen ii)

- Jeg jobber i hel stilling
- Jeg jobber deltid

E. Tjenestekvalitet

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

F. Samhandling

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

G. Aktiviteter

| | 1 Helt uenig | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 Helt enig |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Jeg bidrar til at pasientene kan delta i sosiale aktiviteter her på helsehuset | <input type="radio"/> |
| Jeg bidrar til at pasientene kan delta på kulturelle arrangement som foregår på huset | <input type="radio"/> |

Andre synspunkter/kommentarer

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

