



TRONDHEIM KOMMUNE

Enhet for service og internkontroll

# Brukerundersøkelse 2009: Hjemmetjenesten





TRONDHEIM KOMMUNE  
Enhet for service og internkontroll  
7004 Trondheim

## RAPPORT

<b>Rapport-tittel:</b> Brukerundersøkelse 2009 Hjemmetjenesten	<b>Dato:</b> 13.10. 2009
<b>Bestiller:</b> Rådmannen v/Tor Åm	<b>Antall sider:</b> 52 sider, 8 vedlegg inkl
<b>Ansvarlig for oppdraget:</b> Jan Kåre Jøsok, Randi Lie-Pedersen og Eva Gjengset	<b>Arkivnr:</b> 09/12268//F20/&32

### Om oppdraget:

En tredelt brukerundersøkelse som omfatter alle brukere og ansatte i hjemmetjenesten i Trondheim kommune pr. mars 2009.

- Brukernes vurdering av tjenestekvaliteten; *Brukerundersøkelse*
- Ansattes vurdering av tjenestekvaliteten, og kompetansekartlegging; *Ansatteundersøkelse*
- Brukernes syn på egen helse; *Livskvalitetsundersøkelse*

### Tema:

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

### Bakgrunn og formål:

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 sammen med andre prosjekt ("Samhandlingskjede for kronisk syke" og "Mitt liv") gi kommunen en vurdering av tjenesteproduksjonen med tanke på å utvikle kvalitetsstandarder. Dette vil skje i samarbeide med forskningsinstanser ved NTNU.

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, 13.10.2009

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](mailto:serviceintern.postmottak@trondheim.kommune.no)

Internettadresse:

# INNHOLDSFORTEGNELSE

Liste over tabeller .....	4
Liste over figurer .....	4
<b>1. Innledning .....</b>	<b>5</b>
1.1. Bakgrunn og formål .....	5
1.2. Metodevalg .....	5
1.3. Nærmere om tema for undersøkelsen .....	6
1.4. Organisering av hjemmetjenesten .....	7
1.5. Presentasjon av resultatene .....	7
<b>2. Deltakelse i bruker- og livskvalitetsundersøkelsen.....</b>	<b>8</b>
2.1. Hvilke brukere omfatter undersøkelsen.....	8
2.2. Hvor mange brukere har svart på spørreskjema .....	8
2.3. Opplysninger om brukerne som har svart.....	9
2.4. Antall hjelpere til hver bruker .....	10
2.5. Hvem har fylt ut spørreskjema .....	11
<b>3. Deltakelse i ansatteundersøkelsen.....</b>	<b>12</b>
3.1. Hvilke ansatte omfatter undersøkelsen.....	12
3.2. Hvor mange ansatte har svart på spørreskjema .....	12
3.3. Bakgrunnsopplysninger om ansatte som har svart.....	12
Utdanning.....	13
Tilsettingsforhold i kommunen.....	13
Antall år tilsatt i kommunen .....	14
Arbeidsmengde de siste fire uker .....	14
Primærkontaktfunksjon .....	14
<b>4. Resultater fra brukerundersøkelsen.....</b>	<b>16</b>
4.1. Brukernes svar på spørsmålene 1 – 30 .....	16
Prosentvis svarfordeling på alle spørsmålene .....	16
Svar på alle spørsmålene grafisk framstilt med gjennomsnittscore.....	20
Resultatene for hvert tema framstilt i indekser, og helhetsinntrykket .....	23
4.2. Andre kommentarer fra brukerne .....	24
Er det noe du er særlig fornøyd med?.....	24
Forbedringsforslag .....	24
<b>5. Resultater fra ansatteundersøkelsen .....</b>	<b>25</b>
5.1. Kompetanse .....	25

5.2. Kvaliteten på tjenesten til brukerne – ansattes svar .....	26
5.3. Samarbeid med relevante samarbeidspartnere.....	28
Andre relevante samarbeidspartnere.....	29
5.4. Andre synspunkt/kommentarer fra ansatte .....	29
<b>6. Bruker- og ansatteperspektiv på tjenestekvaliteten .....</b>	<b>31</b>
<b>7. Resultater fra livskvalitetundersøkelsen .....</b>	<b>33</b>
7.1. Hva beskriver ”Livskvalitetsundersøkelsen”? .....	33
7.2. Resultater fra ”Livskvalitetundersøkelsen” .....	34
Gjennomsnittscore for de 8 helsedomener.....	34
Endring i helsetilstand sammenlignet med for ett år siden.....	35
<b>8. Oppsummering .....</b>	<b>36</b>
<b>9. Vedleggsliste .....</b>	<b>38</b>
Vedlegg 1 .....	39
Vedlegg 2 .....	42
Vedlegg 3 .....	46
Vedlegg 4 .....	50
Vedlegg 5 .....	51
Vedlegg 6 .....	51
Vedlegg 7 .....	52
Vedlegg 8 .....	52

---

## Liste over tabeller

TABELL 1: ANTALL SVAR FRA BRUKERNE	8
TABELL 2: KJØNNSFORDELING	9
TABELL 3: ALDERSFORDELING	9
TABELL 4: BOSTATUS	9
TABELL 5: ER BOLIGEN EGNET I FORHOLD TIL HELSETILSTAND	9
TABELL 6: MENGDE HJELP FRA HJEMMESYKEPLEIEN (HYPPIGHET)	10
TABELL 7: ANTALL FORSKJELLIGE HJELPERE I FORHOLD TIL ANTALL GANGER HJELP PR. UKE, I LØPET AV DE SISTE TO UKENE (KRYSSSTABELL MED ANTALL I HVER KATEGORI)	10
TABELL 8: HVEM HAR FYLT UT SPØRRESKJEMA	11
TABELL 9: ANTALL SVAR FRA ANSATTE	12
TABELL 10: INFORMANTENES UTDANNING	13
TABELL 11: TILSETTINGSFORHOLD	13
TABELL 12: HELTID - DELTID	13
TABELL 13: ARBEIDSTID	13
TABELL 14: ANTALL ÅR TILSATT I KOMMUNEN	14
TABELL 15: ARBEIDSMENGDE DE SISTE FIRE UKENE	14
TABELL 16: PRIMÆRKONTAKT FOR BRUKER(E)	15
TABELL 17: SVARFORDELING I PROSENT FOR ALLE SPØRSMÅLENE, ANTALL SVAR OG GJENNOMSNITTSKORE	16
TABELL 18: VURDERING AV EGEN KOMPETANSE - SVARFORDELING I PROSENT OG GJENNOMSNITTSKORE	25
TABELL 19: ANSATTES VURDERING AV KVALITET PÅ TJENESTEN - SVARFORDELING I PROSENT OG GJENNOMSNITTSKORE	26
TABELL 20: INDEKSTALL PÅ FELLES TEMA	31
TABELL 21: DOMENER MED BESKRIVELSER	33
TABELL 22: SCORE, SPREDNINGSMÅL OG ANTALL SVAR FOR HVERT DOMENE	34
TABELL 23: RESPONDENTER SIN OPPLEVELSE AV ENDRING I GENERELL HELSE SISTE ÅR	35

## Liste over figurer

FIGUR 1: INFORMASJON	20
FIGUR 2: SERVICEINNSTILLING	20
FIGUR 3: BRUKERMEDVIRKNING/PÅVIRKNINGSMULIGHET	21
FIGUR 4: FORUTSIGBARHET	21
FIGUR 5: TJENESTEKVALITET	22
FIGUR 6: SAMHANDLING	22
FIGUR 7: ANDRE SPØRSMÅL	23
FIGUR 8: ALLE TEMA FREMSTILT I INDEKSER	23
FIGUR 9: SAMARBEID MED ANDRE; SPØRSMÅL 39, 40, 41	28
FIGUR 10: SAMARBEID MED ANDRE; SPØRSMÅL 42, 43, 44	28
FIGUR 11: SAMARBEID MED ANDRE; SPØRSMÅL 45, 46, 47	29
FIGUR 12: INDEKSTALL PÅ FELLES TEMA	31
FIGUR 13: GJENNOMSNITTSKORE FOR HVER AV DE 8 HELSEDOMENER. ALLE RESPONDENTER SAMLET	34
FIGUR 14: SVARFORDELING I PROSENT PÅ SPØRSMÅL OM HELSEENDRING	35

---

# 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, 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 sammen med andre prosjekt ("Samhandlingskjede for kronisk syke" og "Mitt liv") gi kommunen en vurdering av tjenesteproduksjonen med tanke på å utvikle kvalitetsstandarder. Dette vil skje i samarbeid med forskningsinstanser ved NTNU.

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.

## 1.2. Metodevalg

Forut for undersøkelsen 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 undersøkelsen.

Det ble besluttet at undersøkelsen skulle gjennomføres ved hjelp av spørreskjema, og at målgruppen skulle være alle brukerne av hjemmetjenesten i Trondheim kommune, og samtlige ansatte i hjemmetjenesten. I tillegg til *bruker-* og *ansatteundersøkelse*, skulle alle brukerne få skjema med spørsmål om egen helse. Det vil si at dette er en tredelt undersøkelse;

- Brukernes vurdering av tjenestekvaliteten; *Brukerundersøkelse*
- Ansattes vurdering av tjenestekvaliteten, og kompetansekartlegging; *Ansatteundersøkelse*
- Brukernes syn på egen helse; *Livskvalitetsundersøkelse*

I *livskvalitetsundersøkelsen* brukes skjema SF-36, internasjonalt utarbeidet skjema. Skjema har 11 hovedspørsmål, flere underpunkter som a, b, c osv. Det er ulike svaralternativ på de forskjellige spørsmålene. Se vedlegg 1, skjema "Hvordan ser du på din egen helse?"

I *brukerundersøkelsen* er skjema strukturert i forhold til bestemte tema, se punkt 1.3. Skjema har 30 påstander med seks faste svaralter 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 2, skjema "Brukerundersøkelse".

Skjema til ansatte omhandler de samme tema som brukerne ble spurt om. I tillegg inneholder dette en egen del om kompetanse og en del om samarbeid med relevante samarbeidspartnere. Skjema har 47 påstander med faste svaralternativ, ett åpent spørsmål om "Andre relevante samarbeidspartnere" og ett felt for "Andre synspunkt/kommentarer". Se vedlegg 3, skjema "Ansatteundersøkelse".

Denne undersøkelsen er utformet i samarbeid med forskningsmiljøet ved NTNU. I tillegg vil analyse av resultater skje av stipendiater. Det er planlagt gjentakelse av undersøkelsen overfor deler av målgruppen (bestemte brukere) om ett til to år. Det kan også være behov for å identifisere noen av brukerne i forbindelse med forskning. Av den grunn er skjema som ble brukt i *bruker- og livskvalitetsundersøkelsen* nummerert. Skjemanummer er registrert på brukerens navn og ID-nummer (i fagprogrammet Geric). Disse navnelistene oppbevares hos forskningsansvarlig ved Institutt for samfunnsmedisin, NTNU.

Alle brukere ble i eget informasjonsbrev, se vedlegg 4, opplyst om at kommunen vil samarbeide med forskningsmiljøet ved NTNU om denne undersøkelsen.

For å ivareta taushetsplikt og anonymitetskrav ble informasjonsbrev, spørreskjema og svarconvolutt pakket og gjort klart for utsendelse ved ESIKT, mens utlevering i tråd med navnelister ble gjennomført av ansatte på hver hjemmetjenesteenhet. Det er således ikke mulig for Trondheim kommune å spore noen av svarene tilbake til den enkelte bruker av hjemmetjenestene. Utfylte spørreskjema ble sendt fra informantene i lukket convolutt direkte til ESIKT for registrering og videre behandling.

Framgangsmåten som beskrevet over var godkjent av Regional komité for medisinsk og helsefaglig forskningsetikk (REK) og Personvernombudet for forskning.

Undersøkelsen ble gjennomført i perioden mars – juni 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 undersøkelsen. 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 *Brukerundersøkelsen* og *Ansatteundersøkelsen*.

Tema i *Livskvalitetsundersøkelsen* ble ikke vurdert eller endret da dette er et standard (internasjonalt) skjema som omhandler brukerens fysiske og psykiske helse.

*Brukerundersøkelsen* og *Ansatteundersøkelsen* hadde følgende felles tema:

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

I tillegg fikk brukerne spørsmål om helhetsinntrykket, aktivitets- og kulturtilbud og individuell plan.

De ansatte ble bedt om å vurdere egen kompetanse og svare på spørsmål vedrørende samarbeid med relevante samarbeidspartnere i tillegg til de felles tema.

## 1.4. Organisering av hjemmetjenesten

Helse- og velferdstjenesten i Trondheim er inndelt i fire bydeler. Hver bydel har tre hjemmetjenesteenheter (tidligere kalt sonegrupper). Helse- og velferdskontoret i den enkelte bydel fatter vedtak om hvilken hjelp/tjenester bruker skal få. Eksempel på tjenester *Hjemmetjenesten* yter til brukere er; personlig stell, bading/dusjing, sårbehandling, medikamenthåndtering, tilrettelegging av måltid osv, men *ikke* til rengjøring. Rengjøringshjelp ytes av kommunens Hjemmehjelpstjeneste.

Hjemmetjenesten i Trondheim kommune består altså av 12 enheter med hver sin enhetsleder. I tillegg til disse enhetene deltok Vår Frue Menighets Aldersboliger i denne undersøkelsen. Antall brukere i hver hjemmetjeneste enhet varierer fra 155 til 250. Unntak er Spongdal hjemmetjeneste med 43 brukere og Vår Frue Menighets Aldersboliger med 28 brukere. Antall ansatte gjenspeiler antallet brukere, det varierer fra åtte (v/Vår Frue Menighets Aldersboliger) til 64.

## 1.5. Presentasjon av resultatene

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

De 13 enhetene som har deltatt i undersøkelsen får egen "Enhetsrapport". Resultatene fremstilles slik at den enkelte enhet kan sammenligne seg med gjennomsnittet for hele hjemmetjenesten.

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 BRUKER- OG LIVSKVALITETSUNDERSØKELSEN

Vi har gjennomført flere brukerundersøkelser i Trondheim kommune de siste årene. Overfor målgruppen som mottar hjemmetjenester har svarprosenten vært rundt 40. De fleste undersøkelser er blitt sendt pr. post.

Unntaket var brukerundersøkelse i Lerkendal bydel gjennomført høsten 2007. I denne undersøkelsen ble alle skjema levert til den enkelte bruker. Det ble vektlagt mye forhåndsinformasjon til ansatte, blant annet for å motivere brukerne til å svare på skjema. Resultatet den gang ble en svarprosent på 61.

I årets undersøkelse har vi også vektlagt forhåndsinformasjon til enhetslederne, både muntlig og skriftlig. Undersøkelsen ble levert ut til hver bruker av hjelperne. De to spørreskjemaene er forholdsvis omfattende, med mange spørsmål og svaralternativ. Målgruppen er hovedsakelig hjelpetrengende eldre. Vi har fått noen tilbakemeldinger fra brukere og pårørende om at undersøkelsen blir for vanskelig for mange av informantene, at de ikke ønsker å svare. Dette kan være en årsak til at bare 44,7 % har svart, men svarprosenten er like vel på linje for det som har vært normalt ved slike undersøkelser tidligere i Trondheim.

### 2.1. Hvilke brukere omfatter undersøkelsen

Målgruppen for denne undersøkelsen var alle som mottok hjemmetjenester som personlig stell, bading/dusjing, sårbehandling, medikamentbehandling og lignende, i Trondheim kommune pr. mars 2009. Alle brukerne fikk både *bruker-* og *livskvalitetsundersøkelsen* (to skjema).

### 2.2. Hvor mange brukere har svart på spørreskjema

Tabell 1: Antall svar fra brukerne

Sonegruppe	Utleverte skjema	Brukerundersøkelsen		Livskvalitetsundersøkelsen	
		Ant. svar	Svar i %	Ant. svar	Svar i %
Valentinlyst	237	90	38,0	90	38,0
Nidarvoll	213	111	52,1	109	51,2
Bergheim	155	98	63,2	98	63,2
Byåsen	223	99	44,4	97	43,5
Munkvoll	180	75	41,7	86	47,8
Nidelven	250	107	42,8	92	36,8
Lade	185	61	33,0	60	32,4
Strindheim	229	85	37,1	86	37,6
Strinda	233	105	45,1	106	45,5
Saupstad	177	97	54,8	96	54,2
Heimdal	225	95	42,2	95	42,2
Spongdal	43	18	41,9	17	39,5
Vår Frue Menighets aldersboliger	28	21	75,0	21	75,0
<b>Totalt</b>	<b>2378</b>	<b>1062</b>	<b>44,7</b>	<b>1053</b>	<b>44,3</b>

Det ble utlevert til sammen 2378 skjema fordelt på 13 enheter. Som vi ser i tabellen over, varierer svarprosenten for både *bruker-* og *livskvalitetsundersøkelsen* fra 32,4 % til 75 %. Svarprosent totalt er 44,7 %. Med unntak av to soner, Munkvoll og Nidelven, er forskjellen i antallet som har svart på begge undersøkelsene, en eller to brukere.

## 2.3. Opplysninger om brukerne som har svart

Tabell 2: Kjønnfordeling

Kjønn	Antall	Prosent
Mann	344	33,3
Kvinne	688	66,7
<b>Totalt*</b>	<b>1032</b>	<b>100</b>

\*30 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

I tabellen over ser vi at  $\frac{2}{3}$  av de som har svart er kvinner. Denne fordelingen gjenspeiler tidligere undersøkelser i helse- og velferdstjenesten i Trondheim kommune.

Tabell 3: Aldersfordeling

Aldersfordeling	Antall	Prosent
Yngre enn 20 år	0	0,0
20 – 39 år	25	2,6
40 – 59 år	81	8,3
60 – 79 år	267	27,4
80 år og eldre	601	61,7
<b>Totalt*</b>	<b>974</b>	<b>100</b>

\*88 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Ingen brukere under 20år har svart på denne undersøkelsen. Over 60 % av de som har svart er 80år eller mer.

Tabell 4: Bostatus

Bor alene?	Antall	Prosent
Ja	747	72,3
Nei	286	27,7
<b>Totalt*</b>	<b>1033</b>	<b>100</b>

\*29 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Svært mange av brukerne oppgir at de bor alene, hele 72,3 %.

Tabell 5: Er boligen egnet i forhold til helsetilstand

Egnet bolig?	Antall	Prosent
Ja	806	83,7
Nei	157	16,3
<b>Totalt*</b>	<b>963</b>	<b>100</b>

\*63 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Av de som har svart opplyser 157 brukere at de har bolig som ikke er egnet i forhold til helsetilstand.

Samlet sett gir ovenstående tabeller et bilde av at en stor andel av informantene i undersøkelsen er *kvinner*, de er *over 80 år*, svært mange *bor alene*, og de fleste *har bolig som er egnet i forhold til helsetilstand*.

Tabell 6: Mengde hjelp fra hjemmesykepleien (hyppighet)

Mengde hjelp fra hjemmesykepleien	Antall	Prosent
Annenhver uke eller mindre	97	10,1
En gang pr. uke	198	20,7
To – tre ganger pr. uke	65	6,8
En gang pr. dag	184	19,2
To eller flere ganger daglig	413	43,2
<b>Totalt*</b>	<b>957</b>	<b>100</b>

\*69 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

For å få et bilde av informantenes kontakt med hjemmetjenesten, spurte vi om hvor ofte de fikk tjenester. På bakgrunn av disse opplysningene ser vi at de som har svart har relativt mye kontakt med tjenesteutøverne og derved har godt grunnlag for å uttale seg. Det er 19,2 % som får hjelp en gang pr. dag, og 43,2 % får hjelp to eller flere ganger daglig.

## 2.4. Antall hjelpere til hver bruker

Antall hjelpere til den enkelte bruker er en kontinuerlig utfordring for hjemmetjenesten. De fleste ansatte i hjemmetjenesten går i turnus, flere går i delte stillinger, det er behov for ulike kompetanser overfor brukerne, og dessuten har helse- og velferdstjenesten et forholdsvis høyt sykefravær. Dette er faktorer som bidrar til at det blir mange forskjellige hjelpere hos brukerne.

Brukere som har et stort hjelpebehov har ofte hjelp flere ganger pr. døgn, jfr. punkt 2.3. – tabell 6, mange forskjellige hjelpere overfor denne målgruppen er den største utfordringen m.h.t. antall forskjellige hjelpere.

Enhetene kan gjennom sitt fagsystem dokumentere antall hjelpere til sine brukere.

Ved allikevel å stille spørsmål om antall hjelpere i denne undersøkelsen, har vi mulighet til å se om antall forskjellige hjelpere har innvirkning på brukernes opplevelse av tjenestekvaliteten.

Tabell 7: Antall forskjellige hjelpere i forhold til antall ganger hjelp pr. uke, i løpet av de siste to ukene (Krysstabell med antall i hver kategori)

		Annenhver uke eller mindre	En gang pr. uke	To – tre ganger pr. uke	En gang pr. dag	To eller flere ganger pr. dag	Total
<b>Antall forskjellige hjelpere de to siste to uker- Kategorisert</b>	1-3 hjelpere	44	140	18	13	11	226
	4-6 hjelpere	0	0	30	61	74	165
	7-9 hjelpere	0	0	0	25	45	70
	10-12 hjelpere	0	0	0	51	117	168
	13-15 hjelpere	0	0	0	12	50	62
	Over 15 hjelpere	0	0	0	0	80	80
	<b>Totalt*</b>	<b>44</b>	<b>140</b>	<b>48</b>	<b>162</b>	<b>377</b>	<b>771</b>

\*291 personer (27,4 %) er unntatt krysstabuleringen pga manglende utfylling.

Som forventet har brukere som har hjelp to eller flere ganger pr. dag flest antall forskjellige hjelpere. Det er 80 brukere som sier de har hatt hjelp av flere enn 15 forskjellige hjelpere i løpet av de siste to ukene.

Antall forskjellige hjelpere kommenteres også av mange av brukerne i spørsmål 32; Der vi ba om ”Forbedringsforslag”.

## 2.5. Hvem har fylt ut spørreskjema

Tabell 8: Hvem har fylt ut spørreskjema

Hvem har fylt ut spørreskjema	Antall	Prosent
Jeg som mottar tjenester	378	39,0
Jeg, sammen med pårørende	429	44,2
En av mine pårørende	76	7,8
Jeg, sammen med en av de ansatte	87	9,0
<b>Totalt*</b>	<b>970</b>	<b>100</b>

\*56 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Denne undersøkelsen hadde to skjema med mange spørsmål og svaralternativ. Det kan for noen brukere være vanskelig å fylle ut skjema på egen hånd. Brukerne ble oppfordret til å få bistand til utfylling av sine pårørende eller andre. Vi ser her at 44,2 % har fått bistand fra pårørende.

### 3. DELTAKELSE I ANSATTEUNDERSØKELSEN

#### 3.1. Hvilke ansatte omfatter undersøkelsen

I tillegg til å få brukernes synspunkt på tjenestekvaliteten, ønsket rådmannen å få et ansatteperspektiv på tjenestene. Alle ansatte i hjemmetjenesten fikk utlevert skjema med spørsmål relatert til samme tema som brukerne. I tillegg ble de bedt om å vurdere egen kompetanse og svare på spørsmål vedrørende samarbeid med relevante samarbeidspartnere. Se spørreskjema, vedlegg 3. Alle ansatte deltok, uavhengig av stillingsandel og tilsettingsforhold. Enhetsleder leverte ut skjema og svarikonvolutt. Skjema skulle besvares uten navn. Svarikonvolutt ble sendt til ESIKT for registrering og fremstilling av resultater.

#### 3.2. Hvor mange ansatte har svart på spørreskjema

Tabell 9: Antall svar fra ansatte

Sonegruppe	Utleverte skjema	Antall svar	Svar i %
Valentinlyst	47	37	78,7
Nidarvoll	33	26	78,8
Bergheim	35	33	94,3
Byåsen	48	35	72,9
Munkvoll	35	18	51,4
Nidelven	61	37	60,7
Lade	27	20	74,1
Strindheim	38	16	42,1
Strinda	64	51	79,7
Saupstad	53	29	54,7
Heimdal	36	33	91,7
Spongdal	20	8	40,0
Vår Frue Menighets aldersboliger	8	8	100,0
<b>Totalt</b>	<b>505</b>	<b>351</b>	<b>69,5</b>

Det ble utlevert til sammen 505 skjema fordelt på 13 enheter. Som vi ser i tabellen over, varierer svarprosenten for ansatteundersøkelsen fra 42,1 til 100. Det er totalt 69,5 % av de ansatte som har svart – altså 351 ansatte.

#### 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 tre neste sidene.

## Utdanning

Tabell 10: Informantenes utdanning

Utdanning	Antall	Prosent
Ettårig utdanning og/eller fagbrev	99	28,7
3-årig helse-/sosialfaglig utdanning	156	45,2
Helse-/sosialfaglig utdanning utover 3 år	41	11,9
Uten helsefaglig utdanning	49	14,2
<b>Totalt*</b>	<b>345</b>	<b>100</b>

\*6 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet

På spørsmål om hvilken utdanning de ansatte har, var det fire svaralternativ, se tabell ovenfor. Vi ser at til sammen 57,1 % av informantene har minimum 3-årig helse-/sosialfaglig utdanning.

## Tilsettingsforhold i kommunen

Tabell 11: Tilsettingsforhold

Tilsettingsforhold	Antall	Prosent
Fast tilsatt	279	88,9
Vikar/midlertidig tilsatt	35	11,1
<b>Totalt*</b>	<b>314</b>	<b>100</b>

\*37 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

De aller fleste som har svart på undersøkelsen, er fast tilsatt i kommunen, 88,9 %.

Tabell 12: Heltid - deltid

Heltid – deltid	Antall	Prosent
Jobber hel stilling	74	46,5
Jobber deltid	85	53,5
<b>Totalt*</b>	<b>159</b>	<b>100</b>

\*192 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. Over halvparten, 53,5 % svarer at de jobber deltid. Vi merker oss at 192 ikke har svart på spørsmålet.

Tabell 13: Arbeidstid

Turnus eller dagarbeidstid	Antall	Prosent
Jobber i turnus	133	91,7
Dagarbeidstid	12	8,3
<b>Totalt*</b>	<b>145</b>	<b>100</b>

\*206 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Det er 206 av 351 som ikke har gitt noen opplysninger på dette spørsmålet. Over 90 % av de som svarte går i turnus.

Av de foregående tabellene ser vi at en overveiende andel av informantene i undersøkelsen er *fast tilsatt i kommunen*, vel halvparten *jobber i deltidsstilling* og de aller fleste *går i turnus*. Men vi må

ta med i betraktningen at det er svært mange som ikke har krysset av for svar på opplysningene vi spurte om.

### Antall år tilsatt i kommunen

Spørsmål om antall år tilsatt i kommunen var ikke avkrysningsfelt, men et felt for å fylle inn antall år. Som foregående spørsmål var det også her mange som ikke hadde svart, 135 hadde ikke fylt ut svar. I tabell 14 har vi gruppert svarene i seks kategorier.

Tabell 14: Antall år tilsatt i kommunen

Antall år ansatt i kommunen	Antall	Prosent
To år eller mindre	47	21,7
3 – 5 år	48	22,2
6 – 8 år	29	13,4
9 – 11 år	16	7,4
12 – 14 år	22	10,2
15 år eller mer	54	25,1
<b>Totalt*</b>	<b>216</b>	<b>100</b>

\*135 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Av informantene som har svart har hver fjerde arbeidstaker vært ansatt i kommunen i 15 år eller mer. Andelen som har kortest ansettelsestid, to år eller mindre, er 21,7 %.

### 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 15: Arbeidsmengde de siste fire ukene

Antall timer siste 4 uker	Antall	Prosent
1 – 22 timer (1 – 15 % still.)	23	6,8
23 – 43 timer (16 – 30 % still.)	37	10,9
44 – 71 timer (31 – 50 % still.)	30	8,8
72 – 93 timer (51 – 65 % still.)	31	9,1
94 – 114 timer (66 – 80 % still.)	57	16,8
Over 115 timer (81 – 100 % still.)	161	47,5
<b>Totalt*</b>	<b>339</b>	<b>100</b>

\*12 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Tabellen over viser at  $\frac{3}{4}$  av informantene har mer enn halv stilling. Hele 161 av 339 har 80 % stilling eller mer.

Noen få, 23 ansatte, har stillingsandel på 1 – 15 %.

### Primærkontaktfunksjon

Hjemmetjenesten har hatt fokus på at alle brukere skal ha primærkontakt/kontaktperson.

Primærkontakt har en definert funksjon overfor bruker. 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 16: Primærkontakt for bruker(e)

Primærkontakt for en/flere brukere	Antall	Prosent
Ja	223	65
Nei	120	35
<b>Totalt*</b>	<b>343</b>	<b>100</b>

\*8 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Omtrent  $\frac{2}{3}$  av informantene har funksjon som primærkontakt overfor en eller flere brukere. Både i *brukerundersøkelsen* og *ansatteundersøkelsen* under tema "Tjenestekvalitet" har vi spørsmål om hvordan primærkontaktordningen fungerer (hhv spørsmål 19 og 32).

## 4. RESULTATER FRA BRUKERUNDERSØKELSEN

I dette kapitlet presenterer vi svarene fra brukerne samlet.

Resultatene blir gitt i tre presentasjonsformer:

Svarfordelingen på de 30 enkeltpørsmålene, gjengitt i prosent.

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

Spørsmål 31 og 32 var åpne felt for kommentarer. Henholdsvis ”Er det noe du er særlig fornøyd med?” og ”Forbedringsforslag”. Svarene her kommenteres i punkt 4.2.

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 – 30

Prosentvis svarfordeling på alle spørsmålene

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

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar	Score
1. Jeg har fått så mye informasjon om hjemmetjenesten som jeg trenger	7,4	5,9	12,4	11,0	16,0	38,1	9,3	100	901	4,5
2. Informasjonen om hjemmetjenesten er gjennomgått med meg på en forståelig måte	10,1	6,0	11,2	9,9	14,8	38,5	9,5	100	888	4,4
3. Jeg vet godt hvor jeg kan ta kontakt for mer informasjon om hjemmetjenesten	10,6	5,4	6,6	6,4	14,2	47,6	9,3	100	891	4,7
4. Serviceerklæringen (brosjyren) fra hjemmetjenesten er nyttig for meg	15,0	5,0	8,7	9,9	8,2	28,5	24,7	100	721	4,0
5. Jeg er godt kjent med min kontaktperson (primærkontakt) i hjemmetjenesten	26,1	7,5	6,1	6,8	7,8	30,3	15,4	100	823	3,6
6. Jeg får god informasjon av de ansatte i hjemmetjenesten om andre typer tjenester fra kommunen	23,7	7,5	11,9	9,6	7,7	24,3	15,4	100	816	3,5

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar	Score
7. Jeg synes de ansatte opptrer høflig overfor meg	2,3	1,7	3,0	5,8	12,1	73,5	1,6	100	997	5,5
8. Jeg synes de ansatte gir meg hjelp på en respektfull måte	1,9	1,9	3,7	7,3	13,7	69,4	2,1	100	987	5,4
9. Jeg synes det er lett å få kontakt med den jeg har behov for i hjemmetjenesten pr. telefon	13,3	7,3	7,1	8,6	9,2	36,3	18,1	100	818	4,2
10. Jeg synes at de ansatte er fleksible overfor meg når jeg trenger det	6,0	4,6	7,1	9,1	15,1	51,6	6,4	100	932	4,9
11. Jeg opplever at de ansatte tar hensyn til mine ønsker og behov	3,5	4,0	6,0	10,2	15,6	54,1	6,6	100	935	5,1
12. Jeg er trygg på at oppfølgingen vi har blitt enige om, blir gjennomført som planlagt	4,9	4,1	6,9	9,6	14,5	51,7	8,3	100	917	5,0
13. Jeg har mulighet til å påvirke tilbudene gjennom brukerrådet for enheten/bydelen	13,1	3,4	4,2	4,6	4,1	19,0	51,7	100	464	3,8
14. Jeg vet hvilken hjelp jeg skal få fra hjemmetjenesten	4,4	3,2	4,7	6,8	14,8	59,4	6,8	100	922	5,2
15. Jeg vet når på dagen jeg skal få hjelp	9,3	4,7	7,1	11,2	14,1	47,5	6,2	100	928	4,7
16. Jeg får beskjed hvis hjelpen uteblir, eller at hjelpen blir forskjøvet i forhold til avtalt tid	14,7	7,4	8,4	10,5	11,2	35,7	12,1	100	869	4,2
17. Jeg opplever at de ansatte kjenner meg og min situasjon godt nok til å utføre hjelpen jeg får	5,1	3,0	6,7	9,7	17,1	53,7	4,8	100	959	5,0
18. Jeg opplever at de ansatte har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen jeg får	4,6	3,8	8,0	11,1	17,1	49,2	6,3	100	938	4,9
19. Kontaktperson- (primærkontakt-) ordningen fungerer godt for meg	15,8	5,2	4,7	6,7	9,3	33,6	24,7	100	741	4,2
20. Jeg opplever at de ansatte bryr seg om meg	2,6	2,9	3,7	9,6	17,1	59,6	4,5	100	955	5,2

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar	Score
21. Jeg opplever at de ansatte rydder etter utført oppdrag	5,3	4,8	7,1	10,6	13,2	47,9	11,0	100	865	4,9
22. Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens	2,1	1,8	2,7	6,7	15,1	68,2	3,5	100	976	5,4
23. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom mine pårørende og de ansatte	5,6	2,0	3,5	6,4	11,7	44,3	26,5	100	725	5,0
24. Jeg opplever at samarbeidet mellom de ansatte innad i hjemmetjenesten fungerer godt	3,8	2,7	4,9	6,0	10,4	41,2	31,0	100	682	5,0
25. Jeg opplever at samarbeidet mellom hjemmetjenesten og fastlegen min fungerer godt	6,8	2,7	3,6	6,2	9,2	31,5	39,9	100	597	4,7
26. Jeg opplever at samarbeidet mellom hjemmetjenesten og andre faggrupper jeg får hjelp fra fungerer godt	5,5	2,3	3,1	4,7	7,2	24,4	52,8	100	454	4,7
27. Samlet sett er jeg fornøyd med hjelpen jeg får fra hjemmetjenesten	2,8	2,8	6,0	8,4	19,1	58,8	2,2	100	993	5,2
28. Jeg har fått god informasjon om mulige aktivitets- og kulturtilbud	21,6	6,0	6,9	7,9	8,5	27,1	21,9	100	758	3,7
29. Jeg har fått god informasjon om muligheter for følge/transport til aktivitets- og kulturtilbud	24,3	6,1	6,6	6,3	7,2	21,5	27,9	100	697	3,4
30. Jeg har fått tiltrekkelig informasjon om muligheten for å få individuell plan	27,5	4,8	3,9	5,3	4,3	13,1	41,1	100	565	2,9

Tabell 17 viser svarfordeling i prosent på hvert enkelt spørsmål. Kolonnen helt til høyre viser gjennomsnittscore.

Eksempel på spørsmål en kan merke seg: Spørsmål 13 og 26 der over 50 % har svart ”Uaktuelt/vet ikke”.

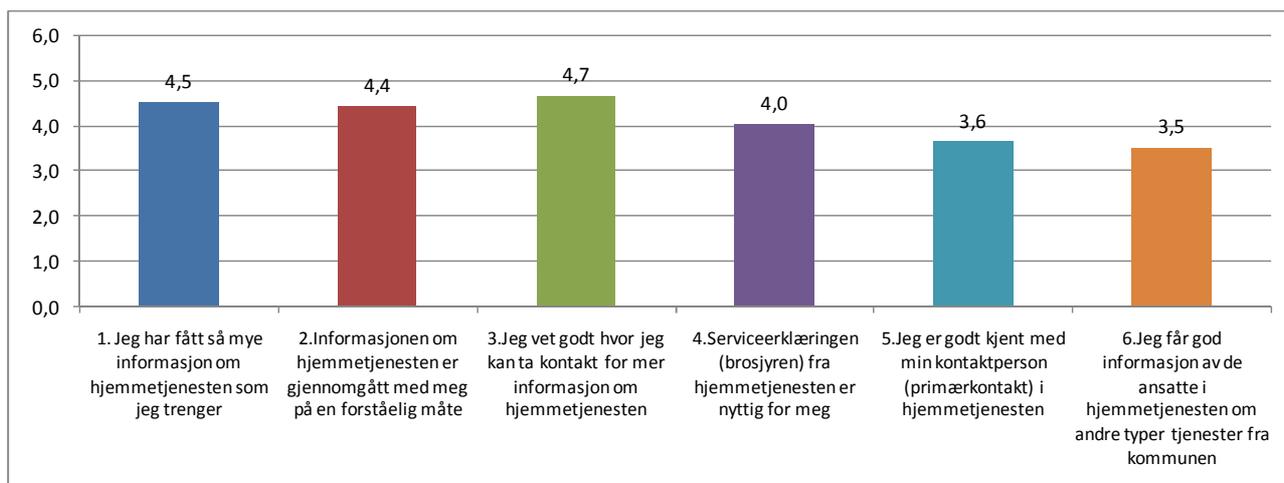
Spørsmålene 7, 8 og 22 har en stor andel ”Helt enig” noe som gir en score på 5,5 og 5,4.

I andre enden av skalaen, spørsmålene 5 og 6 som har en forholdsvis stor andel ”Helt uenig” og får en score på hhv 3,6 og 3,5.

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

## Svar på alle spørsmålene grafisk framstilt med gjennomsnittscore

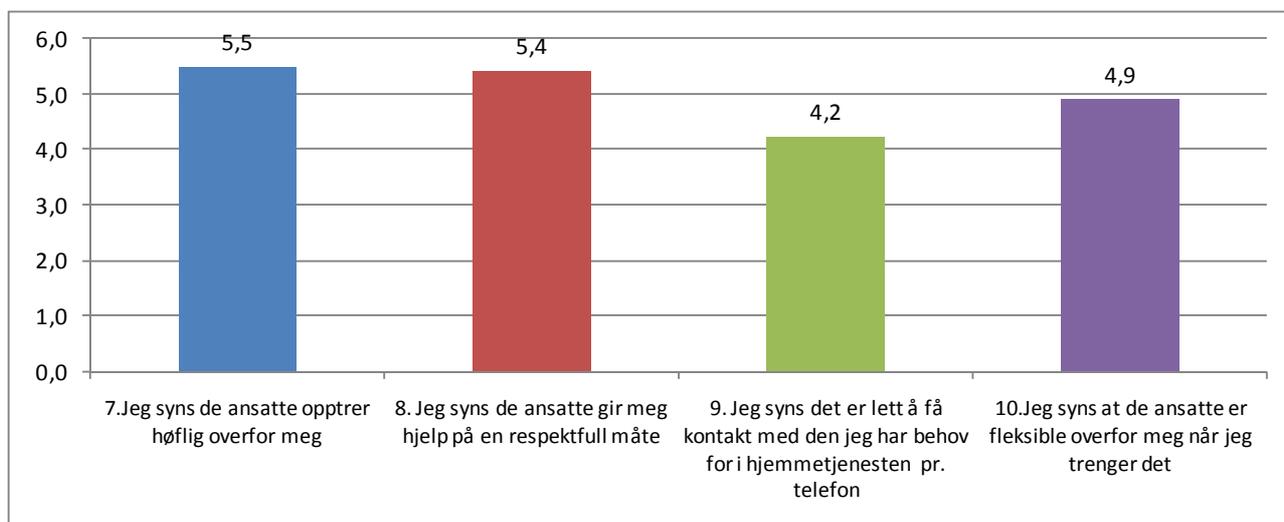
Figur 1: Informasjon



Innen tema *informasjon* stilte vi seks spørsmål. Spørsmål 1, 2 og 3 omhandler informasjon om hjemmetjenesten. Høyest score får spørsmålet om hvor bruker kan ta kontakt for mer informasjon om hjemmetjenesten.

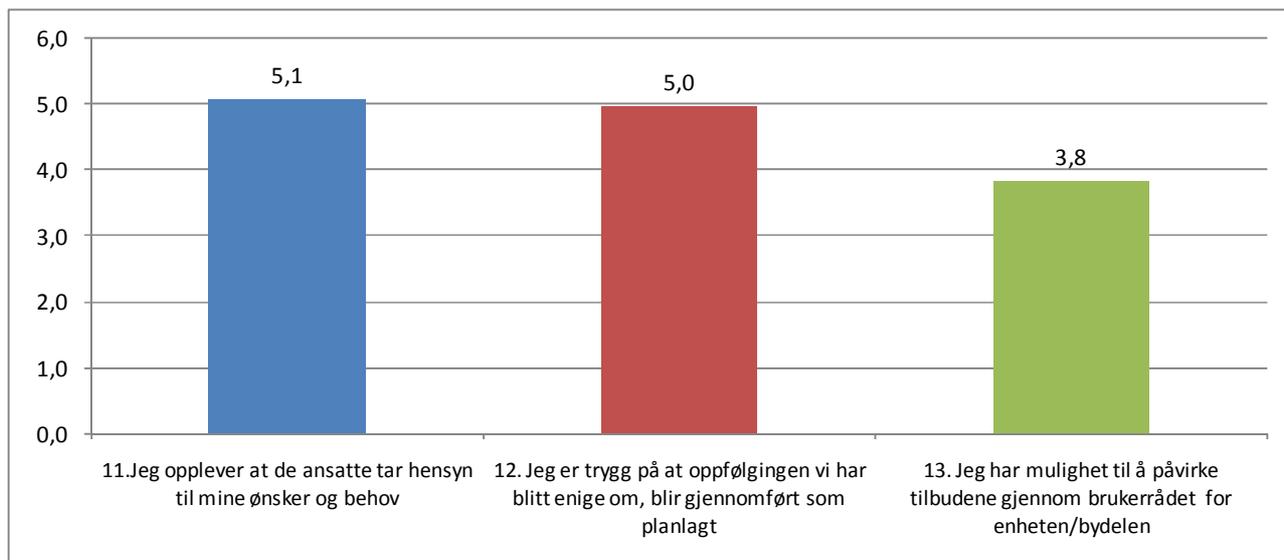
Spørsmål om serviceerklæring, kjennskap til kontaktperson og informasjon om andre typer tjenester får lavere score, på disse tre spørsmålene svarer også ganske mange ”vet ikke”.

Figur 2: Serviceinnstilling



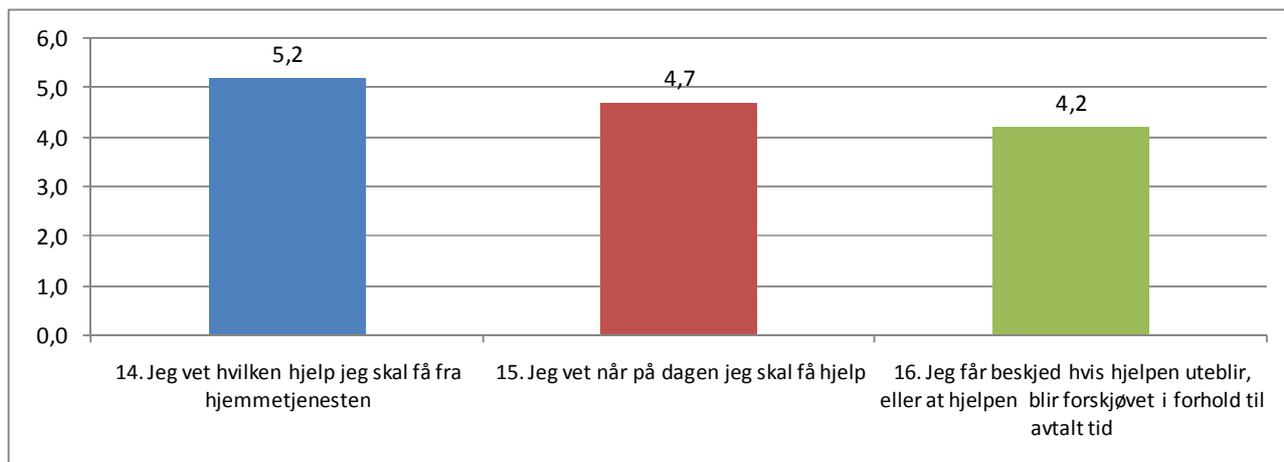
Tema *serviceinnstilling* hadde fire spørsmål. Spørsmål angående høflighet og respekt gir meget høy score. Derimot kan det synes som det er vanskelig å få kontakt med den brukeren har behov for pr. telefon, spørsmål 9.

Figur 3: Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet



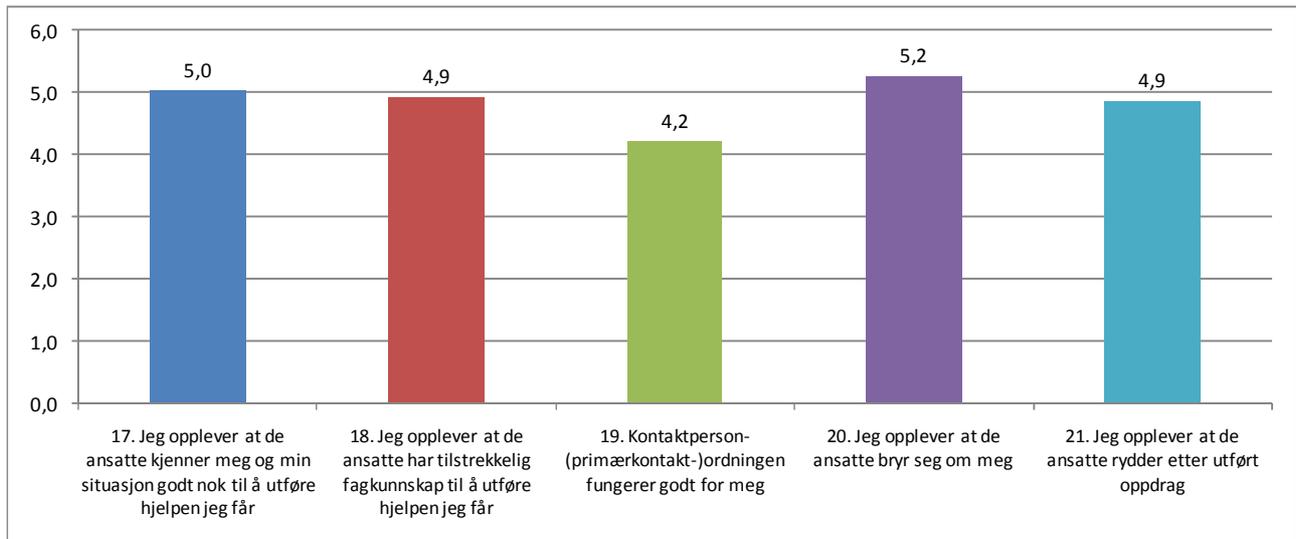
Spørsmål 11, 12 og 13 utgjorde tema *brukermedvirkning/påvirkningsmulighet*. Spørsmål 11 og 12 har stor grad av enighet og gir høy score. På spørsmål 13, om påvirkningsmulighet gjennom brukerrådet svarer over halvparten ”vet ikke”.

Figur 4: Forutsigbarhet



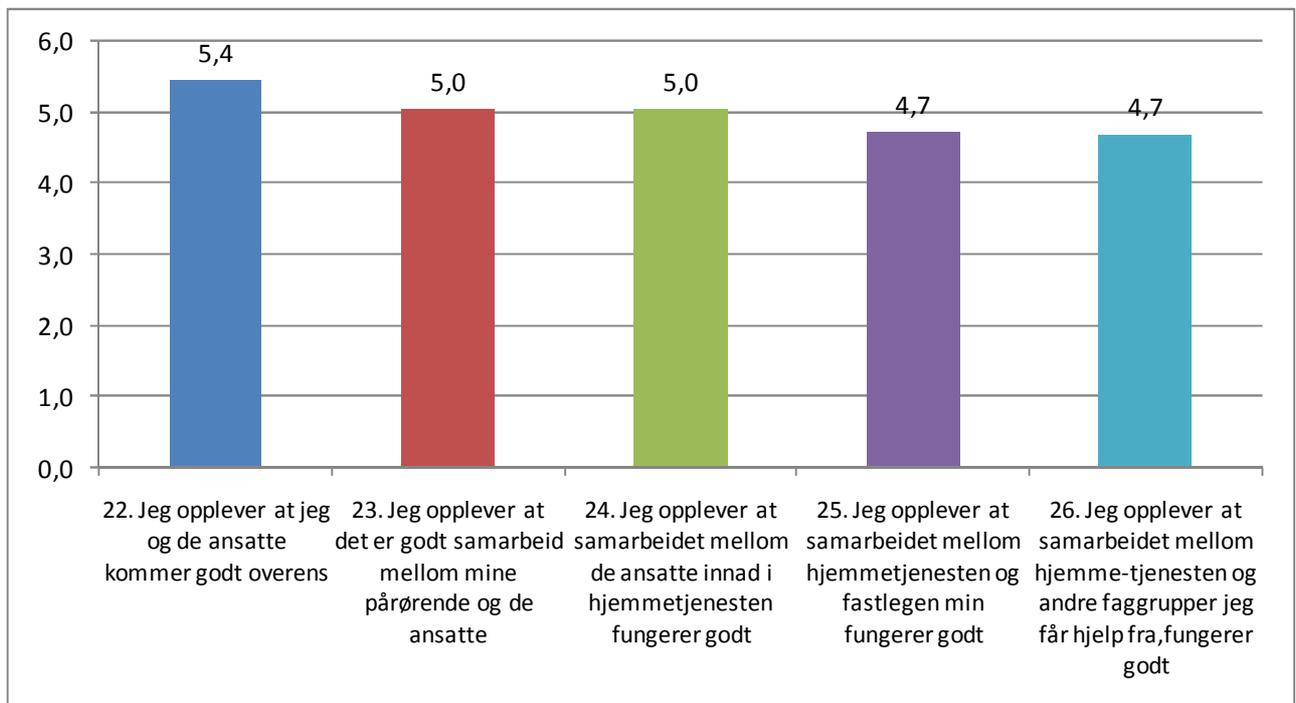
Tema *forutsigbarhet*, spørsmålene 14, 15 og 16 fikk forholdsvis store sprik i scorene. Det er viktig å se på hvordan svarene fordeler seg på hele skalaen fra ”Helt uenig” til ”Helt enig”, spesielt på spørsmål 16.

Figur 5: Tjenestekvalitet



Tema *tjenestekvalitet* hadde fem spørsmål. Her varierer resultatene fra høyeste score på 5,2; Jeg opplever at de ansatte bryr seg om meg, til laveste score på 4,2; Kontaktpersonordningen fungerer godt for meg (sp.m.19). På spørsmål 19 er det også mange som svarer ”Vet ikke”.

Figur 6: Samhandling

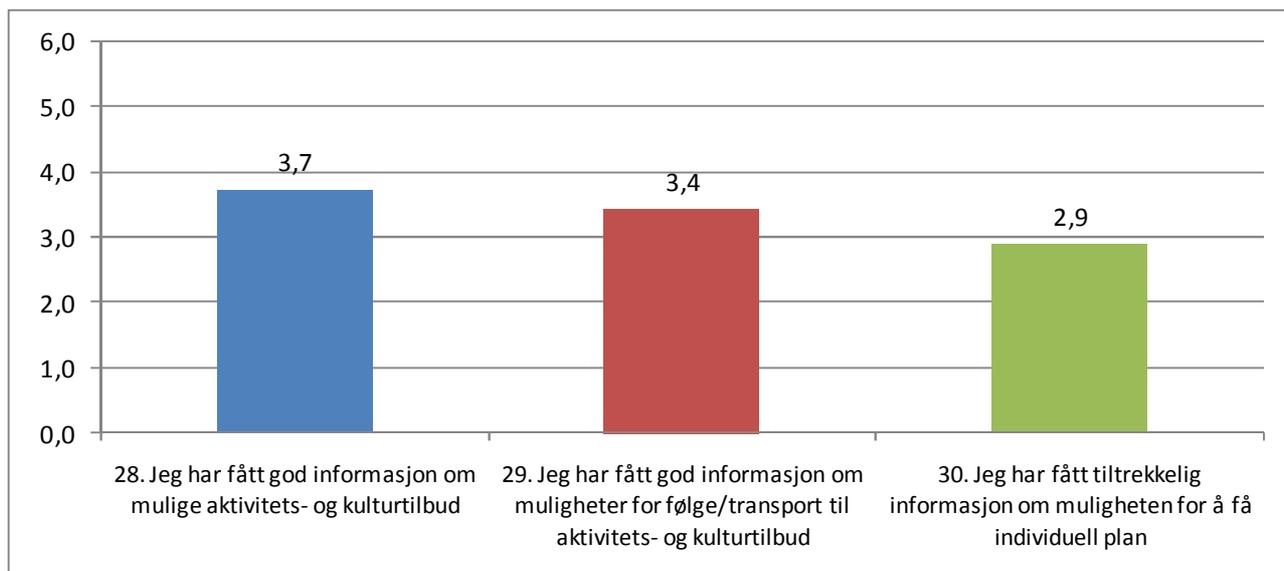


Resultatene på spørsmål 22 – 26 utgjør tema *samhandling*. Spørsmål 22; Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens, får høy score, 5,4.

På spørsmål 26, vedrørende samarbeid mellom hjemmetjenesten og andre faggrupper, har over halvparten krysset av for ”Vet ikke”. En stor andel har svart ”Vet ikke” også på spørsmålene 23, 24 og 25.

Spørsmål 27; helhetsinntrykket av hjemmetjenesten, fremstilles i figur 8.

Figur 7: Andre spørsmål

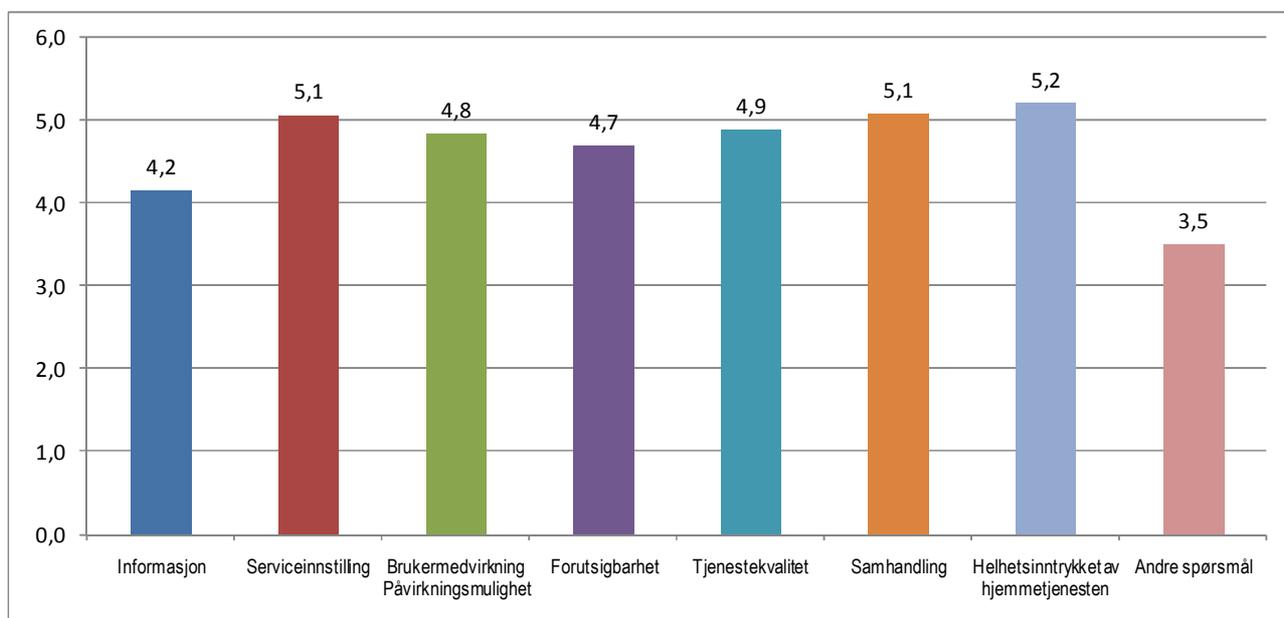


På spørsmål 28 og 29 er det omtrent like stor andel som svarer ”Helt uenig”, ”Helt enig” eller ”Vet ikke”, vel 20 %, noe som gir en forholdsvis lav score.

Spørsmål 30, informasjon om muligheten for å få individuell plan, her svarer vel 40 % ”Vet ikke” og så stor andel som 27,5 % svarer ”Helt uenig”, derfor så lav score som 2,9.

Resultatene for hvert tema framstilt i indekser, og helhetsinntrykket

Figur 8: Alle tema framstilt i indekser



Figuren over viser score for hvert av de seks hovedtema samlet sett. I tillegg *Helhetsinntrykket* (spørsmål 27) og ”*Andre spørsmål*”.

*Helhetsinntrykket* gir høyest score, 5,2. ”*Andre spørsmål*” gir lavest score, 3,5.

Blant de seks hovedtema ser vi at scorene variere fra 4,2 til 5,1. Høyest score får tema *Serviceinnstilling* og *Samhandling*. Lavest score får tema *Informasjon*.

## 4.2. Andre kommentarer fra brukerne

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

Vi har gått igjennom alle svarene og valgt å systematisere svarene i grupper/kategorier. Fire kategorier på spørsmål 31, og åtte kategorier på spørsmål 32. Se kategorier i vedlegg 5 og 6.

Er det noe du er særlig fornøyd med?

Av 1062 brukere benyttet 268 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)*

- Generell utdyping av sin fornøydhet med tjenesten (120)
- Hjelpernes serviceinnstilling – blid, høflig, godt humør og lignende (120)
- Primærkontakt og primærkontaktordningen som er bra (16)
- Kontinuitet og kompetanse (11)

Vi ser at de fleste kommentarene understøtter svarene på de foregående spørsmålene.

### Forbedringsforslag

Av 1062 brukere benyttet 257 brukere muligheten til å komme med forbedringsforslag.

Følgende kategorier nevnes hyppigst:

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

- Ønsker hjelp av faste personer, etterlyser primærkontakt (67)
- Bedre tid – hjelperne har det for travelt (59)
- Ønsker å vite tidspunkt for hjelp (49)
- Misnøye med tjenesteutøvelsen, foreslår vektlegging av fagkompetanse (25)
- Kvalitetskontroll (22)
- Bedre informasjon om tjenestene og bedre informasjon hjelperne i mellom (20)

Som vi ser skiller forslagene om faste hjelpere, at hjelperne skal ha bedre tid og tidsangivelse for hjelp seg ut.

## 5. RESULTATER FRA ANSATTEUNDERSØKELSEN

Utover de tema/spørsmål som var tilsvarende med de brukerne fikk, inneholdt *ansatteundersøkelsen* en kompetansekartlegging, samt spørsmål om de ansattes erfaringer i forhold til relevante samarbeidspartnere.

Resultatene fra ansatteundersøkelsen fremstilles både i tabeller og figurer. 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 gjennomsnittscore.

### 5.1. Kompetanse

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

Spørsmålstekst	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score
1. Jeg har god kunnskap om kosthold og ernæring	0,3	1,4	5,7	26,6	39,3	26,6	100,0	349	4,8
2. Jeg har god kunnskap om hygiene	0,3	0,3	0,0	4,9	31,8	62,8	100,0	349	5,6
3. Jeg har god kunnskap om fallrisiko	0,0	1,7	7,4	25,8	36,7	28,4	100,0	349	4,8
4. Jeg har god kunnskap om kognitiv svikt/demens	0,3	5,2	13,2	30,9	31,8	18,6	100,0	349	4,4
5. Jeg har god kunnskap om forflytning	0,6	0,6	9,5	29,5	36,7	23,2	100,0	349	4,7
6. Jeg er godt kjent med muligheten for kultur- og aktivitetstilbud til brukerne	4,0	11,1	25,1	32,6	17,1	10,0	100,0	350	3,8
7. Jeg ser at tjenestebeskrivelsen i fagsystemet (f.eks Gerica) gjenspeiler brukernes vedtak	1,5	4,2	17,1	33,0	28,5	15,6	100,0	333	4,3
8. Jeg er godt kjent med brukernes målsetting	3,2	7,8	21,4	27,7	28,9	11,0	100,0	346	4,0
9. Jeg gir hjelp ut fra den enkelte brukers målsetting	2,3	3,8	8,7	21,6	35,3	28,3	100,0	343	4,7
10. Jeg har god kunnskap om dokumentasjon i fagsystemet	1,4	5,2	11,6	21,4	36,5	23,8	100,0	345	4,6
11. Jeg kan veilede andre (brukere, kolleger, studenter) på en god måte	0,0	2,0	8,7	22,0	40,5	26,9	100,0	346	4,8
12. Jeg tar ofte selvstendige avgjørelser i forhold til brukere	2,0	3,7	8,6	16,7	39,9	29,0	100,0	348	4,8
13. Jeg drøfter ofte avgjørelsene jeg tar med mine kolleger	0,3	0,9	3,7	12,0	40,3	42,9	100,0	350	5,2
14. Jeg tar ofte selvstendige initiativ på min arbeidsplass, f.eks. foreslår endringer, kommer med kursønsker mv	3,7	10,0	14,9	26,1	28,4	16,9	100,0	349	4,2

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

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

Vi ser at spørsmål 2; kunnskap om hygiene, og spørsmål 13; drøfter avgjørelser med kolleger, får høy score.

Spørsmål 8 og 9 trenger en noe mer analyse. Det kan synes som ansatte ikke er tilstrekkelig kjent med brukerens målsetting (spørsmål 8), samtidig som de gir hjelp ut fra den enkeltes målsetting (spørsmål 9). Ansatte i helse og velferd er også for lite kjent med brukernes mulighet for kultur- og aktivitetstilbud (spørsmål 6).

## 5.2. Kvaliteten på tjenesten til brukerne – ansattes svar

Tabell 19: Ansattes vurdering av kvalitet på tjenesten - svarfordeling i prosent og gjennomsnittscore

Spørsmålstekst	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score
15. Jeg gir brukerne informasjon om hjemmetjenesten på en forståelig måte	1,2	0,0	4,3	20,2	37,3	37,0	100	346	5,0
16. Jeg gir informasjon om primær-/kontaktfunksjonen til brukerne jeg er kontaktperson (primærkontakt) for	10,5	4,6	13,2	15,5	28,0	28,3	100	304	4,3
17. Jeg gir brukerne informasjon om kommunens aktivitets- og kulturtilbud	6,0	14,3	23,8	29,2	18,3	8,3	100	349	3,6
18. Jeg gir informasjon om hvem som kan bistå brukere med følge/transport til aktivitetstilbud	5,2	8,6	18,3	25,8	21,2	20,9	100	349	4,1
19. Jeg informerer brukerne om hvor de skal henvende seg ved behov for andre typer tjenester	2,9	4,0	7,8	22,4	26,1	36,8	100	348	4,8
20. Jeg opptrer høflig overfor brukerne	0,0	0,3	0,0	0,3	14,3	85,1	100	350	5,8
21. Jeg gir brukerne hjelp på en respektfull måte	0,3	0,0	0,3	0,3	12,0	87,1	100	349	5,9
22. Jeg er fleksibel overfor ønsker fra brukerne	0,3	0,3	1,1	11,5	32,5	54,3	100	348	5,4
23. Jeg tar hensyn til brukernes ønsker og behov	0,3	0,0	0,6	7,7	33,7	57,7	100	350	5,5
24. Jeg bidrar til at oppfølgingen vi har blitt enige med brukerne om, blir gjennomført som planlagt	0,3	0,3	1,1	9,2	37,5	51,6	100	349	5,4
25. Jeg gir brukerne den bistand som står i individuell plan (IP) (gjelder brukere som har IP)	3,0	2,0	5,3	14,1	31,6	44,1	100	304	5,0

Spørsmåltekst	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score
26. Jeg gir brukerne informasjon om Brukerrådet(besvares dersom det fins)	22,8	14,2	20,8	18,3	13,2	10,7	100	197	3,2
27. Jeg og brukerne har felles forståelse av brukernes behov og hva jeg kan bidra med	0,3	0,6	8,1	28,3	38,4	24,3	100	346	4,8
28. Jeg informerer brukerne om når på dagen de får sin tjeneste	0,6	1,5	3,2	16,3	34,0	44,5	100	344	5,2
29. Jeg gir beskjed hvis jeg uteblir fra en avtale eller hvis det blir forskyvning i tid utover 30 minutter	0,6	3,2	4,3	11,6	30,1	50,3	100	346	5,2
30. Jeg har tilstrekkelig kompetanse til å utføre bistand til brukerne	0,0	1,7	4,6	10,9	28,7	54,2	100	349	5,3
31. Jeg er tilstrekkelig kjent med brukernes sykdomstilstand	1,1	4,0	15,4	25,4	36,0	18,0	100	350	4,5
32. Som kontaktperson (primærkontakt) har jeg et tydelig, definert ansvar overfor brukere (besvares av de som har slik rolle)	2,1	2,1	6,6	11,2	28,2	49,8	100	241	5,1
33. Jeg viser omsorg for brukerne	0,3	0,0	0,3	0,3	16,9	82,3	100	350	5,8
34. Jeg rydder etter meg etter utført oppdrag	0,3	0,0	0,3	2,9	16,1	80,5	100	348	5,8
35. Brukerne og jeg kommer godt overens	0,3	0,0	0,0	2,9	33,6	63,2	100	348	5,6
36. Det er godt samarbeid mellom brukernes pårørende og meg	0,3	0,9	1,7	15,1	42,3	39,7	100	345	5,2
37. Samarbeidet angående brukerne fungerer godt mellom oss ansatte	0,6	0,6	3,2	22,3	41,2	32,2	100	345	5,0
38. Jeg opplever at relevante samarbeidspartnere er godt tilgjengelige for brukerne (eks. Fysio, Ergo, Hj.-hjelp)	1,5	3,8	17,1	29,7	32,4	15,6	100	340	4,3

Spørsmålene i tabell 19 (sp.m.15 – 38) tilsvare spørsmålene som ble stilt til brukerne. Svar fra brukerne fremstilles i rapportens punkt 4.1.

Som beskrevet tidligere er det viktig å se på hvordan svarene fordeler seg på svaralternativene. Spørsmål som imidlertid får høy score av de ansatte er spørsmålene 20, 21, 33 og 34. To spørsmål som får lav score er spørsmål 17 og 26.

### 5.3. Samarbeid med relevante samarbeidspartnere

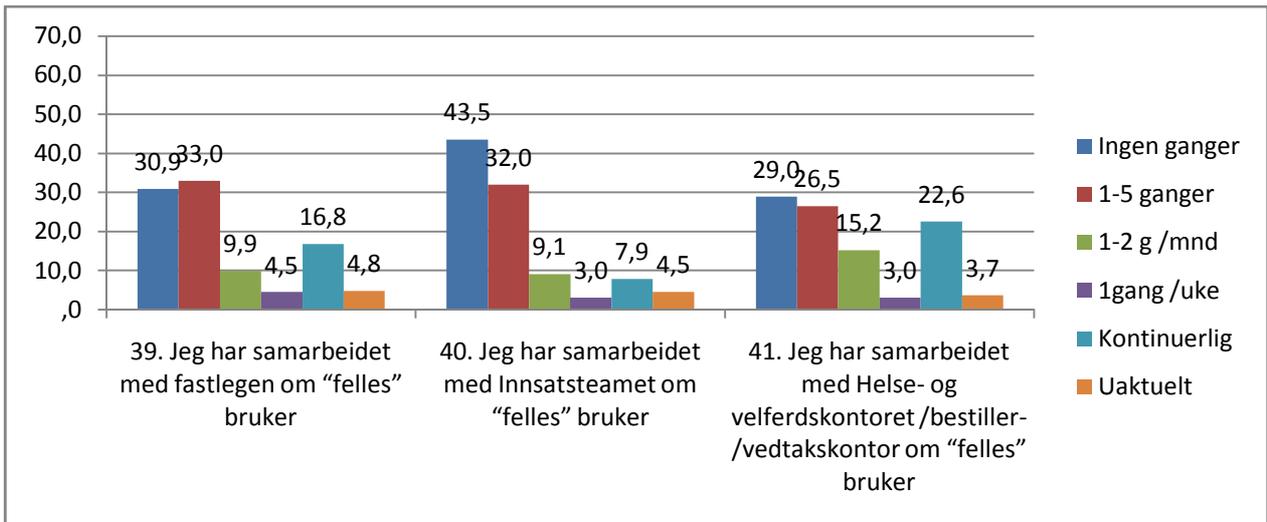
For å kartlegge hvor mye ansatte i hjemmetjenesten samarbeider med andre i helsevesenet hadde vi ti spørsmål, fra 39 – 48, om dette tema. Ansatte ble bedt om å ta utgangspunkt i sine erfaringer de siste 12 månedene. I begrepet ”samarbeidet med” legges drøftinger/planlegging i møter eller telefon sammen med samarbeidspartner vedrørende bestemt(e) brukere.

På ni av spørsmålene var det seks svaralternativer;

*Ingen ganger – 1-5 ganger – 1-2 ganger/mnd. – 1 gang/uke – kontinuerlig – uaktuelt.*

Spørsmål 48 var ”åpent”; *Andre relevante samarbeidspartnere jeg har samarbeidet jevnlig med.*

Figur 9: Samarbeid med andre; spørsmål 39, 40, 41

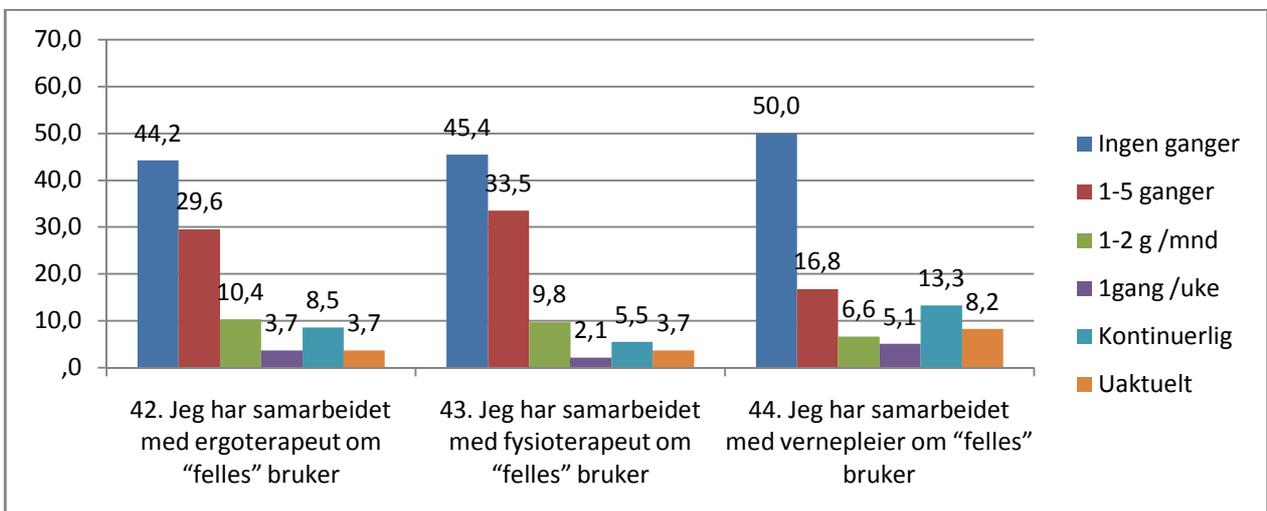


På spørsmål 39 svarer vel 30 % av de ansatte at de ikke har hatt samarbeid med brukerens fastlege, mens 16,8 % har et kontinuerlig samarbeid.

Av resultatene på spørsmål 40 kan det synes som at det er få ansatte i hjemmetjenesten som har samarbeid med Innsatsteam. Til sammen 43,5 % svarer at de ikke har samarbeidet med Innsatsteam i de siste 12 mnd.

Noen flere samarbeider med Helse- og velferdskontor. Det er 22,6 % som har svart ”kontinuerlig” på spørsmålet.

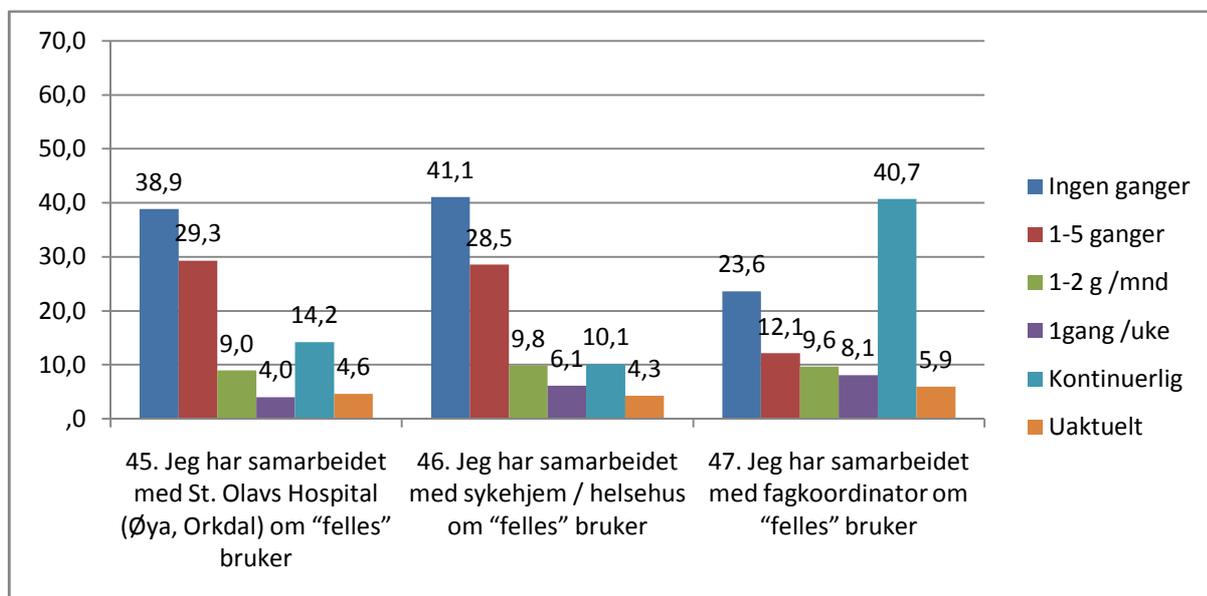
Figur 10: Samarbeid med andre; spørsmål 42, 43, 44



I figur 10 ser vi at samarbeidsfrekvensen er ganske lik når det gjelder ergoterapeut og fysioterapeut. Det er en stor andel, omtrent 45 %, som ikke har samarbeidet med disse yrkesgruppene de siste 12 månedene.

På spørsmål 44 ser vi at enda færre har samarbeidet med vernepleier, men en litt større andel, 13,3 %, har et kontinuerlig samarbeid med vernepleier.

Figur 11: Samarbeid med andre; spørsmål 45, 46, 47



Andelen ansatte som samarbeider med St. Olavs Hospital og sykehjem/helsehus er ganske likt. Selv om mange ikke har hatt samarbeid er det hhv 14,2 % og 10,1 % som samarbeider kontinuerlig med disse to instansene, jfr. spørsmål 45 og 46.

Spørsmål 47 viser en annen profil enn de foregående spørsmål. Vel 40 % samarbeider kontinuerlig med fagkoordinator. Men 5,9 % svarer "uaktuelt" på spørsmålet.

### Andre relevante samarbeidspartnere

På spørsmål 48 kunne ansatte skrive inn samarbeidspartnere de hadde samarbeidet jevnlig med utover de som var nedfelt i spørsmål 39 – 47.

Av totalt 351 informanter var det kun 47 som hadde fylt ut feltet for "Andre relevante samarbeidspartnere". Vi har gått igjennom svarene og systematisert dem i grupper/kategorier, se vedlegg 7.

Samarbeidspartnere som er nevnt flest ganger finner vi i følgende grupper:

- Kollegaer i sonen
- Frisør, fotpleier, apotek, Helseservice Homecare
- Hjelpemiddelsentralen, hjelpemiddeltekniker

### 5.4. Andre synspunkt/kommentarer fra ansatte

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

Det er kun 27 av 351 som har skrevet kommentarer i det "Åpne" feltet, spørsmål 49. Vi har også her systematisert svarene i grupper/kategorier, se vedlegg 8.

Hele 17 av de 27 kommentarene var en utdyping av svarene som informantene hadde krysset av for på spørsmålene med fast svaralternativ. Andre kommentarer som kom fram handlet om:

- Høyt arbeidstempo og økonomifokus
- For store enheter. Etterlyser ros og ris

## 6. BRUKER- OG ANSATTEPERSPEKTIV PÅ TJENESTEKVALITETEN

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

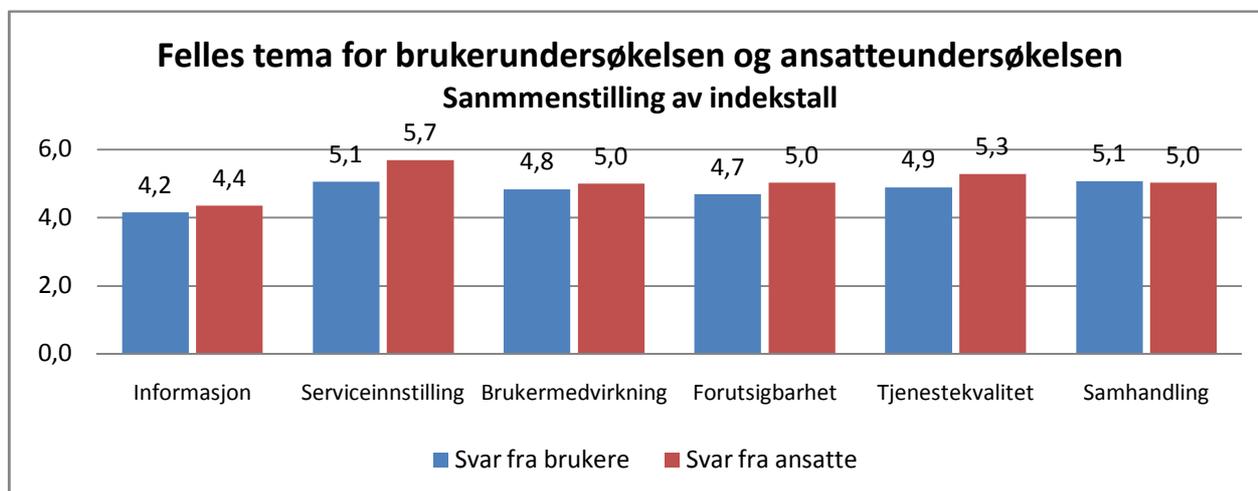
Vi har regnet om svarene i gjennomsnittstall for hvert temaområde (indeks), dette gjør det mulig å sammenligne svarene mellom brukerne og ansatte. Gjennomsnittstallene er regnet ut ved svarfordeling basert på en tallbasert skala fra 1 - 6, der 6 er mest positiv (helt enig i påstanden).

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

Tabell 20: Indekstall på felles tema

Tema	Svar fra brukere	Svar fra ansatte	Differanse
Informasjon	4,2	4,4	0,2
Serviceinnstilling	5,1	5,7	0,6
Brukermedvirkning	4,8	5,0	0,2
Forutsigbarhet	4,7	5,0	0,3
Tjenestekvalitet	4,9	5,3	0,4
Samhandling	5,1	5,0	0,1

Figur 12: Indekstall på felles tema



Med unntak tema *samhandling* ser vi at ansatte har en mer positiv oppfatning av tjenestene som gis, enn brukerne har selv.

Tema *serviceinnstilling* har høyest score både fra brukerne og ansatte, men her ser vi også det største spriket.

Tema *informasjon* har laveste score både fra brukerne og ansatte, henholdsvis 4,2 og 4,4.



## 7. RESULTATER FRA LIVSKVALITETUNDERSØKELSEN

Som tidligere beskrevet fikk alle brukerne to spørreskjema i denne undersøkelsen. Det ene skjema var spørsmål om hvordan bruker ser på sin egen helse, såkalt SF-36-skjema. I kapittel 7 presenteres resultatene fra *Livskvalitetsundersøkelsen*.

Vi viser til kapittel 2 som beskriver hvem som har svart på undersøkelsen.

### 7.1. Hva beskriver "Livskvalitetsundersøkelsen"?

Brukerne fikk til utfylling et spørreskjema vedrørende helsestatus og livskvalitet. Skjemaet bygger på "The MOS Functioning and Well-Being Profile (MOSFWBP) og er en kortversjon (short form = SF) bestående av 36 spørsmål.

Spørsmålene i skjemaet har ulike svarmuligheter som varierer fra ja-nei, rett-galt, frekvenssvar til svar på femlikert skala.

Når respondentene har svart, summeres de enkelte spørsmålene innen hver dimensjon, og resultatet fra hvert domene transformeres på en skala fra 1 til 100, der 100 er den høyest mulige scoren. Scoren representerer prosent av total score. Dette innebærer at desto høyere score, desto bedre livskvalitet.

Skjemaet måler 8 domener: 35 item /delspørsmål er brukt for å beregne scorer på 8 helsedomener: Fysisk funksjon (PF), fysisk rollefunksjon (RP), smerte (BP), generell helse (GH), vitalitet (V), sosial funksjon (SF), emosjonell rollefunksjon (RE) og mental helse (MH). Hvert domene utgjøres av 2-10 spørsmål. Det er et spørsmål i tillegg som er uscoret og måler forandring i helse i løpet av det siste året. Forholdet mellom hva domenene måler, og hva scorene betyr, kan beskrives slik:

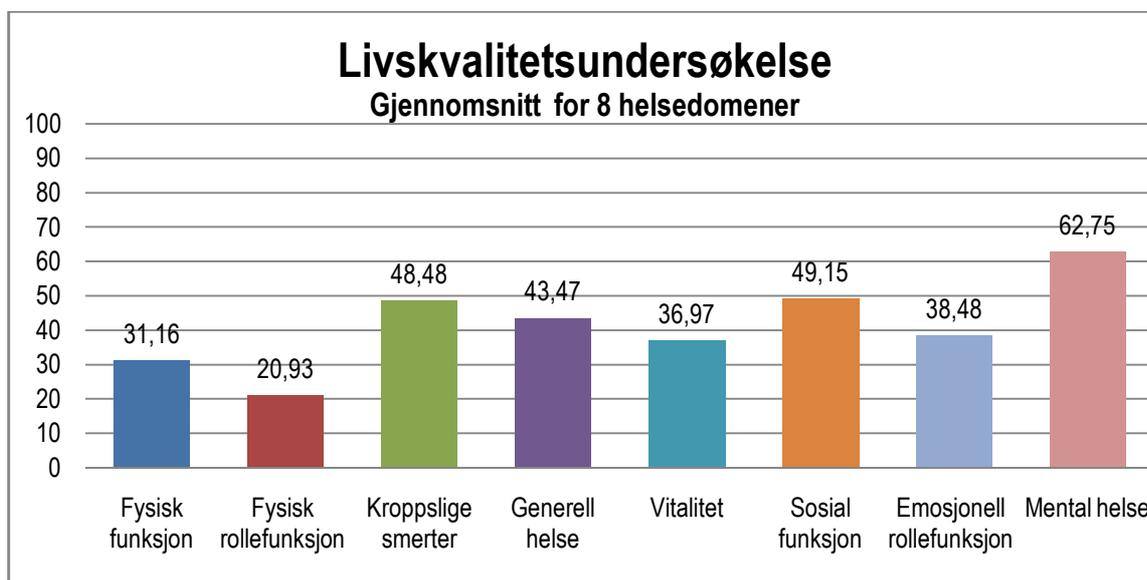
Tabell 21: Domener med beskrivelser

Domene	Lavest mulige score	Høyest mulige score
Fysisk funksjon (PF)	Svært begrenset utførelse i alle fysiske aktiviteter, inkludert å vaske seg og kle på seg	Utfører alle typer av fysiske aktivitet, inkludert å delta i krevende idrett
Fysisk rollefunksjon (RP)	Har problem med å gjennomføre arbeid og andre daglige gjøremål på grunn av den fysiske helse	Ingen problem med å gjennomføre arbeid eller daglige gjøremål
Kroppslige smerter (BP)	Sterke smerter som avgrenser aktivitet i stor grad	Ingen smerter eller avgrensinger på grunn av dette
Generell helse (GH)	Evaluerer helsa som dårlig og antar den blir verre	Evaluerer helsa som utmerket
Vitalitet (V)	Føler seg trøtt og utmattet hele tida	Føler seg full av energi og tiltakslyst
Sosial funksjon (SF)	Svært avgrensa sosial omgang grunnet fysisk helse eller problem med følelser	Har normal sosial omgang uten avgrensinger
Emosjonell rollefunksjon (RE)	Har vansker med å utføre arbeid eller daglige aktiviteter grunnet problem med følelser	Har ingen vansker med å utføre arbeid eller daglige aktiviteter
Mental helse (MH)	Føler seg nervøs og deprimert hele tida	Føler seg tilfreds, glad og rolig hele tida
<b>Ekstraspørsmål</b>		
Helseendring	Mener den generelle helsa er mye verre enn for ett år siden	Mener den generelle helsa er mye bedre enn for ett år siden

## 7.2. Resultater fra "Livskvalitetsundersøkelsen"

### Gjennomsnittscore for de 8 helsedomener

Figur 13: Gjennomsnittscore for hver av de 8 helsedomener. Alle respondenter samlet



Som beskrevet innledningsvis i punkt 7.1. innebærer høyere score, bedre livskvalitet. Domene *mental helse* skiller seg ut med høyest score. Det blir beskrevet som brukeren føler seg tilfreds, glad og rolig.

Lavest score har domenet *fysisk rollefunksjon*. Det vil si at brukeren har problem med å gjennomføre arbeid og andre daglige gjøremål på grunn av fysisk helse.

Tabell 22: Score, spredningsmål og antall svar for hvert domene

Domene	Score	SD	N
Fysisk funksjon	31,16	28,1	1022
Fysisk rollefunksjon	20,93	32,8	984
Kroppslige smerter	48,48	30,7	1003
Generell helse	43,47	22,2	1038
Vitalitet	36,97	22,7	1010
Sosial funksjon	49,15	32,2	1009
Emosjonell rollefunksjon	38,48	41,0	945
Mental helse	62,75	23,6	1005

Vi ser at domene-scorene er høyest for "Mental helse" (62,8) og "Sosial funksjon"(49,1) mens de er lavest for "Fysisk funksjon" (31,2) og "Fysisk rollebegrensning"(20,9).

Det er viktig å se disse scorene som er på by-nivå opp mot antall svar, samt spredningen for hver score. Mål på spredning, dvs hvorvidt grunnlagstallene er samlet eller ikke, kan uttrykkes ved standardavviket (SD). Dette fremgår av tabellen over. Jo større SD, jo større spredning, og jo større forsiktighet må en utvise i tolkningen.

## Endring i helsetilstand sammenlignet med for ett år siden

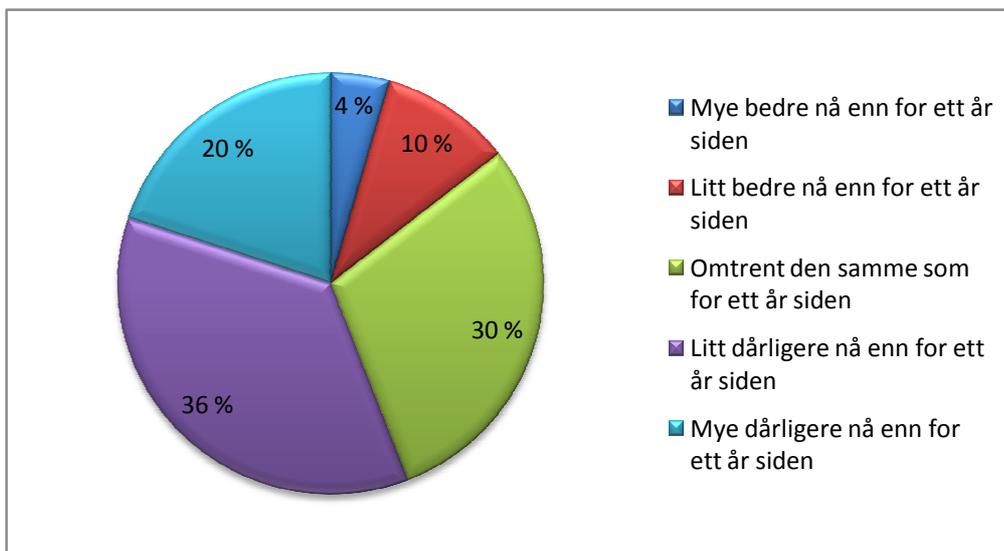
Tabell 23: Respondenter sin opplevelse av endring i generell helse siste år

Sammenlignet med for ett år siden, hvordan vil du si at helsen din stort sett er nå?	Antall	Prosent
Mye bedre nå enn for ett år siden	45	4,5
Litt bedre nå enn for ett år siden	101	10,0
Omtrent den samme som for ett år siden	300	29,7
Litt dårligere nå enn for ett år siden	363	35,9
Mye dårligere nå enn for ett år siden	202	20,0
<b>Totalt*</b>	<b>1011</b>	<b>100</b>

\*42 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Grafisk framstilling av tabellen gis i figur 14 nedenfor.

Figur 14: Svarfordeling i prosent på spørsmål om helseendring



Det er 29,7% av informantene som svarer at deres helse er stort sett som for ett år siden. Mens 35,9% svarer at helsen er litt dårligere og 20 % svarer mye dårligere.

## 8. 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 sammen med andre prosjekt ("Samhandlingskjede for kronisk syke" og "Mitt liv") gi kommunen en vurdering av tjenesteproduksjonen med tanke på å utvikle kvalitetsstandarder. Dette vil skje i samarbeide med eksterne forskningsinstanser ved NTNU.

Denne brukerundersøkelsen var en tredelt undersøkelse;

- Brukernes vurdering av tjenestekvaliteten; *Brukerundersøkelse*
- Ansattes vurdering av tjenestekvaliteten, og kompetansekartlegging; *Ansatteundersøkelse*
- Brukernes syn på egen helse; *Livskvalitetsundersøkelse*

Undersøkelsene ble gjennomført av spørreskjema, to skjema til brukerne og ett til ansatte.

*Brukerundersøkelsen og Ansatteundersøkelsen* hadde følgende felles tema:

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

Målgruppen for undersøkelsen var alle brukere som mottak hjemmetjenester som personlig stell, bading/dusjing, sårbehandling, medikamentbehandling og lignende. Dessuten alle ansatte i 13 forskjellige soner i hjemmetjenesten.

Av 2378 brukere, svarte henholdsvis 1062 og 1053, på bruker- og livskvalitetsundersøkelsen. Et bilde av brukerne som har svart er at de fleste er kvinner, de er over 80 år, svært mange bor alene og de fleste har bolig som er egnet i forhold til helsetilstand.

Brukerne her har relativt mye kontakt med tjenesteutøverne, 43,2 % får hjelp to eller flere ganger pr. dag.

Deltakelsen i ansatteundersøkelsen var på 69,5 %, 351 av 505 ansatte har svart på spørreskjema. En overveiende andel av informantene i undersøkelsen er fast tilsatt i kommunen, vel halvparten jobber i deltidsstilling og de aller fleste går i turnus. Hver fjerde som har svart har vært ansatt i 15 år eller mer. Det er  $\frac{3}{4}$  som svarer at de jobber mer enn halv stilling. Av 343 ansatte svarer 223 at de har primærkontaktfunksjon overfor en eller flere brukere.

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* er det tema som får lavest score i undersøkelsen. Her kan vi tolke det som om mange ikke er godt kjent med sin kontaktperson. Brukerne får heller ikke tilstrekkelig informasjon fra de ansatte om andre typer tjenester fra kommunen.

I brukernes ”åpne” kommentarer utdypes brukernes fornøydhet med tjenesten og hjelperne. Som forbedringsforslag er det spesielt å få hjelp av faste personer og at hjelperne burde ha bedre tid som nevnes av flere.

*Helhetsinntrykket* (kun ett spørsmål) gir høyest score sammenlignet med alle tema.

I resultatene fra *ansatteundersøkelsen* ser vi at ansatte har en mer positiv oppfatning av tjenestene som gis enn brukerne selv har. Samtidig finner vi det samme mønsteret som for brukerne, høyest score på *serviceinnstilling* og lavest på *informasjon*.

Ansatte fikk også spørsmål i forhold til kompetanse. Spørsmål vedrørende hygiene og at avgjørelser blir drøftet med kolleger, fikk høyest score. Kjennskap til brukernes målsetting kan tolkes i en retning av at den ikke er tilstrekkelig. Ansatte i helse og velferd er også for lite kjent med brukernes mulighet for kultur- og aktivitetstilbud.

De ansatte fikk også spørsmål relatert til samarbeid med andre i helsevesenet i forhold til ”felles” brukere. Vi ser at mange har et kontinuerlig samarbeid med fagkoordinator og helse- og velferdskontor. Mens nesten halvparten svarer at de ikke har samarbeidet med vernepleier, ergoterapeut eller fysioterapeut.

På det ”åpne” spørsmålet var det få svar, men to synspunkt skilte seg ut; høyt arbeidstempo/økonomifokus og for store enheter/etterlyser ros og ris.

Resultatene fra *livskvalitetsundersøkelsen* er transformert til åtte helsedomener;

Fysisk funksjon, fysisk rollefunksjon (arbeid og daglige gjøremål), kroppslige smerter, generell helse, vitalitet, sosial funksjon, emosjonell funksjon og mental helse. På disse domenene går skalaen opp til 100. Jo høyere score desto bedre livskvalitet.

Domene *mental helse* skiller seg ut med høyest score. Det blir beskrevet som brukeren føler seg tilfreds, glad og rolig.

Lavest score har domenet *fysisk rollefunksjon*. Det vil si at brukeren har problem med å gjennomføre arbeid og andre daglige gjøremål på grunn av fysisk helse.

Brukerne ble også bedt om å vurdere sin helsetilstand sammenlignet med for ett år siden. Det er 29,7% av informantene som svarer at deres helse er stort sett som for ett år siden. Mens 35,9% svarer at helsen er litt dårligere og 20 % svarer mye dårligere.

Samlet har denne tredelte undersøkelsen gitt et omfattende informasjonsmateriale.

Enhet for Service og internkontroll har innhentet, bearbeidet og presentert materialet både til ulike nivå i kommunen og til eksterne forskningsinstanser.

Denne hovedrapporten og de enkelte enhetsrapportene gir grunnlag for å skape refleksjon og videre utvikling av tjenestene - i tråd med undersøkelsens formål.

## 9. VEDLEGGSLISTE

1. Spørreskjema – SF 36
2. Spørreskjema – Brukerundersøkelse
3. Spørreskjema – Ansatteundersøkelse
4. Informasjonsbrev
5. Svarkategorier – åpent spørsmål - ”Noe du er særlig fornøyd med”
6. Svarkategorier – åpent spørsmål – ”Forbedringsforslag”
7. Svarkategorier – ”Andre relevante samarbeidspartnere”
8. Svarkategorier – ”Andre synspunkt fra ansatte”

## Vedlegg 1

**HVORDAN SER DU PÅ DIN EGEN HELSE?****Instruksjon**

Dette spørreskjemaet spør om hvordan du ser på din egen helse. Disse opplysningene vil hjelpe oss til å få vite hvordan du har det og hvordan du er i stand til å utføre dine daglige gjøremål.

Hvert spørsmål skal besvares ved å krysse av det alternativet som passer best for deg. Hvis du er usikker på hva du skal svare, vennligst svar så godt du kan.

**< NAVN PÅ SONE > HJEMMETJENESTE**

1. Stort sett, vil du si at helsen din er:

- Utmerket     Meget god     God     Ganske dårlig     Dårlig

2. Sammenlignet med for ett år siden, hvordan vil du si at helsen din stort sett er nå?

- Mye bedre nå enn for ett år siden     Litt bedre nå enn for ett år siden  
 Omtrent den samme som for ett år siden     Litt dårligere nå enn for ett år siden  
 Mye dårligere nå enn for ett år siden

3. De neste spørsmålene handler om aktiviteter som du kanskje utfører i løpet av en vanlig dag. Er helsen din slik at den begrenser deg i utførelsen av disse aktivitetene nå? Hvis ja, hvor mye?

*Kryss av ett alternativ på hver linje.*

	<b>Ja, begrenser meg mye</b>	<b>Ja, begrenser meg litt</b>	<b>Nei, begrenser meg ikke i det hele tatt</b>
a) Anstrengende aktiviteter som å løpe løfte tunge gjenstander, delta i anstrengende idrett .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Moderate aktiviteter som å flytte et bord, støvsuge, gå tur eller drive med hagearbeid .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Løfte eller bære en handlekurv .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Gå opp trappen flere etasjer .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Gå opp trappen en etasje .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Bøye deg eller sitte på huk .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Gå mer enn to kilometer.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Gå noen hundre meter .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Gå hundre meter .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Vaske deg eller kle på deg .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. I løpet av de siste 4 ukene, har du hatt noen av følgende problemer i ditt arbeid eller i andre av dine daglige gjøremål på grunn av din fysiske helse?

Kryss av ett alternativ på hver linje.

Ja

Nei

- a) Har du redusert tiden du har brukt på arbeidet ditt eller andre aktiviteter.....  .....
- b) Har du utrettet mindre enn du hadde ønsket .....  .....
- c) Har du vært hindret i visse typer arbeid eller andre aktiviteter .....  .....
- d) Har du hatt vanskeligheter med å utføre arbeidet ditt eller andre aktiviteter (f.eks. fordi det krevde ekstra anstrengelser) .....  .....

5. I løpet av de siste 4 ukene, har du hatt noen av følgende problemer i ditt arbeid eller i andre av dine daglige gjøremål på grunn av følelsesmessige problemer (f.eks. fordi du har følt deg deprimert eller engstelig)?

Kryss av ett alternativ på hver linje.

Ja

Nei

- a) Har du redusert arbeidstiden du har brukt på arbeidet ditt eller andre aktiviteter .....  .....
- b) Har du utrettet mindre enn du hadde ønsket.....  .....
- c) Har ikke arbeidet eller utført andre aktiviteter like nøye som vanlig .....  .....

6. I løpet av de siste 4 ukene, i hvilken grad har din fysiske helse eller følelsesmessige problemer hatt innvirkning på din vanlige sosiale omgang med familie, venner, naboer eller foreninger?

Ikke i det hele tatt     Litt     En del     Mye     Svært mye

7. Hvor sterke kroppslige smerter har du hatt i løpet av de siste 4 ukene?

Ingen     Meget svake     Svake     Moderate     Sterke     Meget sterke

8. I løpet av de siste 4 ukene, hvor mye har smerter påvirket ditt vanlige arbeid (gjelder både arbeid utenfor hjemmet og husarbeid)?

Ikke i det hele tatt     Litt     En del     Mye     Svært mye

9. De neste spørsmålene handler om hvordan du har følt deg og hvordan du har hatt det de siste 4 ukene. For hvert spørsmål, vennligst velg det svaralternativet som best beskriver hvordan du har hatt det.

Hvor ofte i løpet av de siste 4 ukene har du:

*Kryss av ett alternativ på hver linje.*

	<b>Hele tiden</b>	<b>Nesten hele tiden</b>	<b>Mye av tiden</b>	<b>En del av tiden</b>	<b>Litt av tiden</b>	<b>Ikke i det hele tatt</b>
a) Følt deg full av tiltakslyst? .....	<input type="checkbox"/>					
b) Følt deg veldig nervøs? .....	<input type="checkbox"/>					
c) Vært så langt nede at ingenting har kunnet muntre deg opp? .....	<input type="checkbox"/>					
d) Følt deg rolig og harmonisk? .....	<input type="checkbox"/>					
e) Hatt mye overskudd? .....	<input type="checkbox"/>					
f) Følt deg nedfor og trist? .....	<input type="checkbox"/>					
g) Følt deg sliten? .....	<input type="checkbox"/>					
h) Følt deg glad? .....	<input type="checkbox"/>					
i) Følt deg trett? .....	<input type="checkbox"/>					

10. I løpet av de siste 4 ukene, hvor mye av tiden har din fysiske helse eller følelsesmessige problemer påvirket din sosiale omgang (som det å besøke venner, slektninger osv.)?

Hele tiden     Nesten hele tiden     En del av tiden  
 Litt av tiden     Ikke i det hele tatt

11. Hvor RIKTIG eller GAL er hver av de følgende påstander for deg?

*Kryss av ett alternativ på hver linje.*

	<b>Helt riktig</b>	<b>Delvis riktig</b>	<b>Vet ikke</b>	<b>Delvis gal</b>	<b>Helt gal</b>
a) Det virker som om jeg blir lettere syk enn andre .....	<input type="checkbox"/>				
b) Jeg er like frisk som de fleste jeg kjenner .....	<input type="checkbox"/>				
c) Jeg forventer at helsen min vil bli dårligere .....	<input type="checkbox"/>				
d) Helsen min er utmerket .....	<input type="checkbox"/>				

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

**BRUKERUNDERSØKELSE****<Sonenavn> hjemmetjeneste**

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

I denne undersøkelsen vil vi gjerne ha dine erfaringer med hjemmetjenesten.

**Hvem undersøkelsen omfatter:** Alle som mottar hjemmetjenester i Trondheim kommune. Tjenestene vi tenker på er personlig stell, bading/dusjing, sårbehandling, medikamenthåndtering osv.

Vi ønsker at du vurderer kvaliteten på disse 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.

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.

**Skjemaet skal leses av en maskin. Følg derfor disse reglene:**

- 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.

**Kjønn:** Mann:  Kvinne:

**Fødselsår:**

**Bor du alene:** Ja:  Nei:

**Er boligen din egnet i forhold til helsetilstanden din:**

Ja:  Nei:

**Hvor ofte får du hjelp fra hjemmetjenesten:**

*(hjelp til stell, bading, sårbehandling mv.*

*gjelder ikke renhold og annen praktisk hjelp i huset)*

Annenhver uke eller mindre: .....

En gang pr. uke: .....

To – tre ganger pr. uke: .....

En gang pr. dag: .....

To eller flere ganger pr. dag: .....

**Hvor mange forskjellige hjelpere fra hjemmetjenesten  
anslår du har det vært hos deg de siste 2 uker:**

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	5	Helt enig		Uaktuelt/ vet ikke
	1	2				6	6	
<b>A. INFORMASJON</b>								
1. Jeg har fått så mye informasjon om hjemmetjenesten som jeg trenger.....	<input type="checkbox"/>							
2. Informasjonen om hjemmetjenesten er gjennomgått med meg på en forståelig måte .....	<input type="checkbox"/>							
3. Jeg vet godt hvor jeg kan ta kontakt for mer informasjon om hjemmetjenesten .....	<input type="checkbox"/>							
4. Serviceerklæringen (brosjyren) fra hjemmetjenesten er nyttig for meg.....	<input type="checkbox"/>							
5. Jeg er godt kjent med min kontaktperson (primærkontakt) i hjemmetjenesten .....	<input type="checkbox"/>							
6. Jeg får god informasjon av de ansatte i hjemmetjenesten om andre typer tjenester fra kommunen.....	<input type="checkbox"/>							

	Helt uenig		3	4	5	Helt enig		Uaktuelt/ vet ikke
	1	2				6	6	
<b>B. SERVICEINNSTILLING</b>								
7. Jeg synes de ansatte opptrer høflig overfor meg .....	<input type="checkbox"/>							
8. Jeg synes de ansatte gir meg hjelp på en respektfull måte .....	<input type="checkbox"/>							
9. Jeg synes det er lett å få kontakt med den jeg har behov for i hjemmetjenesten pr. telefon .....	<input type="checkbox"/>							
10. Jeg synes at de ansatte er fleksible overfor meg når jeg trenger det .....	<input type="checkbox"/>							

	Helt uenig		3	4	5	Helt enig		Uaktuelt/ vet ikke
	1	2				6	6	
<b>C. BRUKERMEDVIRKNING PÅVIRKNINGSMULIGHET</b>								
11. Jeg opplever at de ansatte tar hensyn til mine ønsker og behov .....	<input type="checkbox"/>							
12. Jeg er trygg på at oppfølgingen vi har blitt enige om, blir gjennomført som planlagt.....	<input type="checkbox"/>							
13. Jeg har mulighet til å påvirke tilbudene gjennom brukerrådet for enheten/bydelen.....	<input type="checkbox"/>							

	Helt uenig				Helt enig		Uaktuelt/ vet ikke
	1	2	3	4	5	6	
<b>D. FORUTSIGBARHET</b>							
14. Jeg vet hvilken hjelp jeg skal få fra hjemmetjenesten.....	<input type="checkbox"/>						
15. Jeg vet når på dagen jeg skal få hjelp.....	<input type="checkbox"/>						
16. Jeg får beskjed hvis hjelpen uteblir, eller at hjelpen blir forskjøvet i forhold til avtalt tid .....	<input type="checkbox"/>						

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

1049277

	Helt uenig				Helt enig		Uaktuelt/ vet ikke
	1	2	3	4	5	6	
<b>F. SAMHANDLING</b>							
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 samarbeidet mellom de ansatte innad i hjemmetjenesten fungerer godt .....	<input type="checkbox"/>						
25. Jeg opplever at samarbeidet mellom hjemmetjenesten og fastlegen min fungerer godt.....	<input type="checkbox"/>						
26. Jeg opplever at samarbeidet mellom hjemmetjenesten og andre faggrupper jeg får hjelp fra, fungerer godt .....	<input type="checkbox"/>						
(Eksempel på andre faggrupper: fysioterapi, ergoterapi, hjemmehjelp)							

**G. HELHETSINNTRYKKET  
AV HJEMMETJENESTEN**

27. Samlet sett er jeg fornøyd med hjelpen jeg får fra hjemmetjenesten .....

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

<input type="checkbox"/>						
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

**H. ANDRE SPØRSMÅL**

28. Jeg har fått god informasjon om mulige aktivitets- og kulturtilbud .....

Helt uenig					Helt enig	Uaktuelt/ veikke
1	2	3	4	5	6	

<input type="checkbox"/>						
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

29. Jeg har fått god informasjon om muligheter for følge/transport til aktivitets- og kulturtilbud.....

<input type="checkbox"/>						
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

30. Jeg har fått tiltrekkelig informasjon om muligheten for å få individuell plan .....

<input type="checkbox"/>						
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

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

**32. Forbedringsforslag: (stikkord)**

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

Vær vennlig å legge utfylt skjema i vedlagte, frankerte svarconvolutt.

Svarfrist: 2 uker

**Hvem har fylt ut spørreskjema?**

Jeg som mottar tjenester:  Jeg, sammen med pårørende:

En av mine pårørende:  Jeg, sammen med en av de ansatte:

# Ansatteundersøkelse

## hjemmetjenesten

### 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 . Her vil vi få tilbakemelding fra brukerne 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 brukerne.
- Rådmannen ber også om dine erfaringer i forhold til relevante samarbeidspartnere. Dette fordi ansattes fagkompetanse og samhandlingen med andre er en forutsetning for kvaliteten i tjenesten. Kartleggingen omfatter alle ansatte på enheten (både faste og vikarer)
- Resultatene av undersøkelsen skal brukes til videreutvikling av tjenestetilbudet .

### Instruksjoner for utfylling:

- Undersøkelsen er anonym og besvares uten navn. Svar individuelt. Besvarelsen vil ikke bli forsøkt knyttet til deg som enkeltperson. Alle opplysningene behandles konfidensielt.
- I undersøkelsen benytter vi begrepet "brukerne". Med dette mener vi at du skal svare med utgangspunkt i alle brukere/pasienter/beboere du gir tjenester til.
- 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

### 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

Antall år ansatt i kommunen :

### 3. 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 %	<input type="checkbox"/>
1-22	1-15 %	<input type="checkbox"/>
23-43	16-30 %	<input type="checkbox"/>
44-71	31-50 %	<input type="checkbox"/>
72-93	51-65 %	<input type="checkbox"/>
94-114	66-80 %	<input type="checkbox"/>
over 115	81-100 %	<input type="checkbox"/>

### 5. Primærkontaktfunksjon

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

## 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					Helt enig
	1	2	3	4	5	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 muligheten for kultur- og aktivitetstilbud til brukerne .....	<input type="checkbox"/>					
7. Jeg ser at tjenestebeskrivelsen i fagsystemet (f.eks Gerica) gjenspeiler brukernes vedtak .....	<input type="checkbox"/>					
8. Jeg er godt kjent med brukernes målsetting.....	<input type="checkbox"/>					
9. Jeg gir hjelp ut fra den enkelte brukers målsetting.....	<input type="checkbox"/>					
10. Jeg har god kunnskap om dokumentasjon i fagsystemet..	<input type="checkbox"/>					
11. Jeg kan veilede andre (brukere, kolleger, studenter) på en god måte .....	<input type="checkbox"/>					
12. Jeg tar ofte selvstendige avgjørelser i forhold til brukere	<input type="checkbox"/>					
13. Jeg drøfter ofte avgjørelsene jeg tar med mine kolleger ..	<input type="checkbox"/>					
14. 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 BRUKERNE

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

A. INFORMASJON	Helt uenig					Helt enig
	1	2	3	4	5	6
15. Jeg gir brukerne informasjon om hjemmetjenesten på en forståelig måte .....	<input type="checkbox"/>					
16. Jeg gir informasjon om primærkontaktfunksjonen til brukerne jeg er kontaktperson (primærkontakt) for.....	<input type="checkbox"/>					
17. Jeg gir brukerne informasjon om kommunens aktivitets- og kulturtilbud.....	<input type="checkbox"/>					
18. Jeg gir informasjon om hvem som kan bistå brukere med følge / transport til aktivitetstilbud ....	<input type="checkbox"/>					

19. Jeg informerer brukerne om hvor de skal henvende seg ved behov for andre typer tjenester.....

**B. SERVICEINNSTILLING**

Helt uenig 1 2 3 4 5 Helt enig 6

20. Jeg opptrer høflig overfor brukerne .....

21. Jeg gir brukerne hjelp på en respektfull måte.....

22. Jeg er fleksibel overfor ønsker fra brukerne.....

**C. BRUKERMEDVIRKNING**

Helt uenig 1 2 3 4 5 Helt enig 6

23. Jeg tar hensyn til brukernes ønsker og behov.....

24. Jeg bidrar til at oppfølgingen vi har blitt enige med brukerne om, blir gjennomført som planlagt.....

25. Jeg gir brukerne den bistand som står i individuell plan (gjelder brukere som har individuell plan) .....

26. Jeg gir brukerne informasjon om Brukerrådet (besvares dersom det fins) .....

**D. FORUTSIGBARHET**

Helt uenig 1 2 3 4 5 Helt enig 6

27. Jeg og brukerne har felles forståelse av brukernes behov og hva jeg kan bidra med .....

28. Jeg informerer brukerne om når på dagen de får sin tjeneste.....

29. Jeg gir beskjed hvis jeg uteblir fra en avtale eller hvis det blir forskyvning i tid utover 30 minutter.....

**E. TJENESTEKVALITET**

Helt uenig 1 2 3 4 5 Helt enig 6

30. Jeg har tilstrekkelig kompetanse til å utføre bistand til brukerne .....

31. Jeg er tilstrekkelig kjent med brukernes sykdomstilstand ..

32. Som kontaktperson (primærkontakt) har jeg et tydelig, definert ansvar overfor brukere. (besvares av de som har slik rolle) .....

33. Jeg viser omsorg for brukerne.....

34. Jeg rydder etter meg etter utført oppdrag .....

**F. SAMHANDLING**

- |  | Helt uenig               |                          |                          |                          | Helt enig                |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|  | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        |
| 35. Brukerne og jeg kommer godt overens .....  | <input type="checkbox"/> |
| 36. Det er godt samarbeid mellom brukernes pårørende og meg .....  | <input type="checkbox"/> |
| 37. Samarbeidet angående brukerne fungerer godt mellom oss ansatte.....  | <input type="checkbox"/> |
| 38. Jeg opplever at relevante samarbeidspartnere er godt tilgjengelige for brukerne (eks. Fysio, Ergo, Hj.-hjelp) .... | <input type="checkbox"/> |

**G. SAMARBEID MED RELEVANTE SAMARBEIDSPARTNERE**

Når du svarer på disse spørsmålene, ta utgangspunkt i dine erfaringer **de siste 12 månedene**. I begrepet "samarbeidet med" mener vi drøftinger/ planlegging i møter eller pr. telefon sammen med samarbeidspartner vedrørende bestemt(e) bruker(e).

- |  | Ingen<br>ganger          | 1-5<br>ganger            | 1-2g<br>/mnd             | 1gang<br>/uke            | Kon-<br>tinuerlig        | Uaktuelt                 |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 39. Jeg har samarbeidet med fastlegen om "felles" bruker.....  | <input type="checkbox"/> |
| 40. Jeg har samarbeidet med Innsatsteamet om "felles" bruker.....  | <input type="checkbox"/> |
| 41. Jeg har samarbeidet med Helse- og velferdskontoret / bestiller-/vedtakskontor om "felles" bruker ..... | <input type="checkbox"/> |
| 42. Jeg har samarbeidet med ergoterapeut om "felles" bruker.....   | <input type="checkbox"/> |
| 43. Jeg har samarbeidet med fysioterapeut om "felles" bruker.....  | <input type="checkbox"/> |
| 44. Jeg har samarbeidet med vernepleier om "felles" bruker.....  | <input type="checkbox"/> |
| 45. Jeg har samarbeidet med St. Olavs Hospital (Øya, Orkdal) om "felles" bruker.....                       | <input type="checkbox"/> |
| 46. Jeg har samarbeidet med sykehjem / helsehus om "felles" bruker.....                                    | <input type="checkbox"/> |
| 47. Jeg har samarbeidet med fagkoordinator om "felles" bruker.....   | <input type="checkbox"/> |

48. Andre relevante samarbeidspartnere jeg har samarbeidet med jevnlig:

49. Andre synspunkter/kommentarer:

**Utfylt skjema legges i svarkonvolutt og leveres din enhetsleder innen 2 uker.  
Takk for ditt svar!**



## Til brukere i hjemmetjenesten

Vår saksbehandler  
Randi Lie-Pedersen

Vår ref.  
09/12268//F20/&32  
oppgis ved alle henv.

Deres ref.

Dato  
12.03.2009

### BRUKERUNDERSØKELSE I HJEMMETJENESTEN

Trondheim kommune har som et viktig mål å bedre kvaliteten på sine tjenester. For å kunne forbedre tjenestene, er vi avhengige av tilbakemeldinger fra deg som bruker. Vi vil samarbeide med forskningsmiljøet ved NTNU for å analysere de svarene vi får inn.

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

Brukerundersøkelsen består av to spørreskjema:

- Ett skjema der du svarer på spørsmål om hjemmesykepleien og personalet som utfører hjelpen.
- Ett skjema der vi spør om hvordan du ser på din egen helse.

Vi håper *du* vil delta, ved å fylle ut de to vedlagte spørreskjema og returnere dem til Enhet for service og internkontroll snarest mulig.

Dersom du synes det er vanskelig å fylle ut skjema, kan du selvfølgelig søke hjelp fra noen av dine nærmeste, eventuelt be hjelperen din om bistand til utfylling og postlegging av skjema. Hvis du får hjelp fra andre er det viktig at det er dine erfaringer/opplevelser som kommer fram.

Deltakelsen er frivillig og alle svar vil bli behandlet konfidensielt og din anonymitet ivaretatt. Dette brevet er sendt til deg via hjemmetjenesten/sonegruppa.

Hvis du har spørsmål om undersøkelsen, vennligst ta kontakt med Enhet for service og internkontroll ved Randi Lie-Pedersen (tlf.72 54 25 40), Jan Kåre Jøsok (tlf.72 54 25 39) eller kommuneoverlege Helge Garåsen (tlf 911 126 56).

Med hilsen  
TRONDHEIM KOMMUNE

Tor Erling Evjen  
enhetsleder

Klara Borgen  
prosjektleder

Randi Lie-Pedersen  
rådgiver

Vedlegg: 2 spørreskjema, frankert svarkonvolutt

**Gruppering av brukernes kommentarer på spørsmål 31;  
"Er det noe du er særlig fornøyd med?"**

1.	Generell utdyping av sin fornøydhet med hjemmetjenesten (noen nevner også andre tjenester).
2.	Hjelpenes serviceinnstilling - blid, høflig, godt humør og lignende. Også enkeltpersoner nevnes med navn og omtales positivt.
3.	Primærkontakten og primærkontaktordningen som er bra. Kontinuiteten det innebærer å ha kjente å forholde seg til.
4.	Annet Blant annet kontinuitet og kompetanse

**Gruppering av brukernes kommentarer på spørsmål 32;  
"Forbedringsforslag"**

1.	Bedre tid – får for lite tid bl.a. til samtaler/ hjelperne har det for travelt Ønsker andre tjenester i tillegg, bl.a. bofellesskap, sykehjem, støttekontakt
2.	Ønsker å vite tidspunktet for hjelp, ønsker et annet tidspunkt, eller det er manglende informasjon ved endring av tidspunkt
3.	Ønsker hjelp av faste personer. Etterlyser primærkontakt. For mange forskjellige hjelpere
4.	Misnøye med hjelpen i tilknytning til tjenesteutøvelsen. Foreslår større vektlegging av fagkompetanse
5.	Misnøye med hjelpen i forhold til medisinhandling
6.	Opplever manglende opplæring til nye
7.	Annet, eks. kvalitetskontroll
8.	Foreslår bedre informasjon om tjenestene og bedre informasjon hjelperne imellom

**Gruppering av ansattes kommentarer på spørsmål 48;  
"Andre relevante samarbeidspartnere"**

1.	Kollegaer i sonen Leder, hjelpepleiere, sykepleier,
2.	Hjemmehjelpstjenesten/kommunal renholder Produksjonskjøkken
3.	Dagsenter Korttidsopphold, Avlastning
4.	Trygghetspatruljen, AMK, Legevakt
5.	Hjelpemiddelsentralen, hjelpemiddeltekniker
6.	Pårørende/hjelpeverger
7.	Oppfølgingstjenesten Psykiatri DPS, LAR, NAV
8.	Frisør, fotpleier, apotek, butikker, bandagister, Helseservice Homecare
9.	Annet; Samarbeidspartnere som allerede er omtalt i spm. 39-47; Fastlege, Innsatsteam, Helse og velferdskontor, Ergo og fysioterapeut, vernepleier, St. Olav, Sykehjem/helsehus, fagkoordinator

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

1.	Høyt arbeidstempo/arbeidsbelastning. Fokus på økonomi, ikke kvalitet og tid til å gjøre en god jobb, sette seg inn i kommunens tilbud og tjenester.
2.	For store enheter, etterlyser ris og ros fra leder/medarbeidere Ønsker oppfriskningskurs
3.	Primærkontaktfunksjonen ikke godt tilrettelagt bl.a. Fordi har mange forskjellige brukere
4.	Samarbeidshindringer Vanskelig å få tak i folk, deltidsstilling, ikke faste brukere med mer.
5.	Mangel på brukerråd og påvirkningsmulighet for pårørende
6.	Kommentarer til fagssystemet (Geric) for eksempel; tillater ikke setting av mål og oppfølging av tiltak systematisk. Pleieplan
7.	Annet; Kommentarer til spørreskjemaet/ egne svar på enkeltspørsmål i undersøkelsen.

Trondheim kommune  
Enhet for service og internkontroll  
7004 Trondheim

[www.trondheim.kommune.no](http://www.trondheim.kommune.no)

