



TRONDHEIM KOMMUNE

Enhet for service og internkontroll

Brukerundersøkelse 2011

Hjemmetjenesten





TRONDHEIM KOMMUNE
Enhet for service og internkontroll
7004 Trondheim

RAPPORT

Rapport-tittel: Brukerundersøkelse 2011 Hjemmetjenesten	Dato: 15.06.2011
Bestiller: Rådmannen v/Helge Garåsen	Antall sider: 50 sider, 8 vedlegg inkl
Ansvarlig for oppdraget: Jan Kåre Jøsok, Randi Lie-Pedersen og Eva Gjengset	Arkivnr: 11/8783

Om oppdraget:

En undersøkelse som omfatter alle brukere og ansatte i hjemmetjenesten i Trondheim kommune pr. mars 2011.

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

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, 15.06.2011

Tor Erling Evjen
Enhet for service og internkontroll
Leder

Postadresse:
TRONDHEIM KOMMUNE
Enhet for service og internkontroll
7004 TRONDHEIM

Besøksadresse:
Erling Skakkes gate 14

Telefon:
+47 72 54 25 30

Telefaks:
+47 72 54 25 31

Organisasjonsnummer:
NO 942 110 464

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

INNHOLDSFORTEGNELSE

Liste over tabeller	4
Liste over figurer	4
1. Innledning	5
1.1. Bakgrunn og formål	5
1.2. Metodevalg.....	5
1.3. Nærmere om tema for undersøkelsen	6
1.4. Organisering av hjemmetjenesten	6
1.5. Presentasjon av resultatene	7
2. Deltakelse i brukerundersøkelsen.....	8
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
3. Deltakelse i ansatteundersøkelsen	12
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.....	13
Utdanning	13
Tilsettingsforhold i kommunen	13
Antall år tilsatt i kommunen	14
Arbeidsmengde de siste fire uker	14
Primærkontaktfunksjon	15
4. Resultater fra brukerundersøkelsen	16
4.1. Brukernes svar på spørsmålene 1 – 30.....	16
Prosentvis svarfordeling på alle spørsmålene.....	16
Svar på alle spørsmålene grafisk framstilt med gjennomsnittscore, score fra 2009 og 2011...	20
4.2. Andre kommentarer fra brukerne.....	24
Er det noe du er særlig fornøyd med?.....	24
Forbedringsforslag	25
5. Resultater fra ansatteundersøkelsen	26
5.1. Kompetanse.....	26

5.3. Samarbeid med relevante samarbeidspartnere	29
Andre relevante samarbeidspartnere	31
5.4. Andre synspunkt/kommentarer fra ansatte	31
6. Bruker- og ansatteperspektiv på tjenestekvaliteten	33
7. Oppsummering.....	35
8. Vedlegg og referanser	38
8.1. Vedlegg	38
8.2. Referanser	38
Vedlegg 1.....	39
Vedlegg 2.....	43
Vedlegg 3.....	47
Vedlegg 4.....	48
Vedlegg 5.....	48
Vedlegg 6.....	49
Vedlegg 7.....	49
Vedlegg 8.....	50

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 HJEMMETJENESTEN (HYPPIGHET)	10
TABELL 7: ANTALL FORSKJELLIGE HJELPERE I FORHOLD TIL HYPPIGHET.	11
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	14
TABELL 14: ANTALL ÅR TILSATT I KOMMUNEN	14
TABELL 15: ARBEIDSMENGDE DE SISTE FIRE UKENE	14
TABELL 16: PRIMÆRKONTAKTFUNKSJON FOR BRUKER(E)	15
TABELL 17: SVARFORDELING I PROSENT FOR ALLE SPØRSMÅLENE, ANTALL SVAR OG GJENNOMSNITTSKORE	16
TABELL 18: ALLE TEMA FREMSTILT I INDEKSER ETTER ÅRSTALL	23
TABELL 19: VURDERING AV EGEN KOMPETANSE - SVARFORDELING I PROSENT OG GJENNOMSNITTSKORE	26
TABELL 20: ANSATTES VURDERING AV KVALITET PÅ TJENESTEN - SVARFORDELING I PROSENT OG GJENNOMSNITTSKORE	27
TABELL 21: INDEKSTALL PÅ FELLES TEMA	33
TABELL 22: INDEKSTALL PÅ FELLES TEMA 2009-2011	34

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	24
FIGUR 9: SAMARBEID MED ANDRE; SPØRSMÅL 39, 40, 41	30
FIGUR 10: SAMARBEID MED ANDRE; SPØRSMÅL 42, 43, 44	30
FIGUR 11: SAMARBEID MED ANDRE; SPØRSMÅL 45, 46, 47	31
FIGUR 12: INDEKSTALL PÅ FELLES TEMA	33

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. Undersøkelsene gjentas regelmessig, 2 – 4 års intervall. I hjemmetjenesten ble tilsvarende undersøkelse gjennomført i 2009.

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 i 2009 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 undersøkelsene skulle gjennomføres ved hjelp av spørreskjema, og at målgruppen skulle være alle brukerne av hjemmetjenesten i Trondheim kommune, og samtlige ansatte i hjemmetjenesten. Det vil si at dette er en todelt undersøkelse:

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

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

Skjema til ansatte omhandler de samme tema som brukerne ble spurt om. I tillegg innholder 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 2, skjema "Ansatteundersøkelse".

Årets undersøkelse er en gjentakelse av undersøkelsen som ble foretatt i 2009. Det kan være behov for å identifisere noen av brukerne i forbindelse med forskning. Av den grunn er skjema som ble brukt i *brukerundersøkelsen* nummerert. Skjemanummer er registrert på brukerens navn og ID-

nummer (i fagprogrammet Gerica). Disse navnelistene oppbevares hos forskningsansvarlig ved Institutt for samfunnsmedisin, NTNU.

Alle brukere ble i eget informasjonsbrev, se vedlegg 3, opplyst om at kommunen vil samarbeide med forskningsmiljøet ved NTNU om denne undersøkelsen.

For å ivareta taushetsplikt og anonymitetskrav ble informasjonsbrev, spørreskjema og svarkonvolutt 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 konvolutt 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 – april 2011.

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 forut for undersøkelsen i 2009 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.

Synspunkt fra ekspertpanelene dannet grunnlaget for tema og spørsmål i *Brukerundersøkelsen* og *Ansatteundersøkelsen*. Denne undersøkelsen er altså en gjentakelse av undersøkelsen i 2009.

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 seks 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.

Tabellen nedenfor viser det omtrentlige antallet brukere og ansatte som har blitt invitert til å delta i undersøkelsen for hver enhet.

Tabellframstilling av antall brukere og ansatte i målgruppen for undersøkelsen

Enhet	Antall brukere i målgruppen	Antall ansatte i målgruppen
Valentinlyst	197	43
Nidarvoll	189	43
Bergheim	159	49
Byåsen	219	41
Munkvoll	168	35
Nidelven	201	48
Lade	239	55
Strindheim	200	40
Strinda	221	48
Saupstad	228	61
Heimdal	264	52
Spongdal	43	19
Vår Frue Menighet	30	9
SUM*	2358	543

* Tallene avviker noe fra fagsystemer og ansattelister.

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 hjemmetjenesteenhet varierer fra 159 til 264. Unntak er Spongdal hjemmetjeneste med 43 brukere og Vår Frue Menighets Aldersboliger med 35 brukere. Antall ansatte gjenspeiler antallet brukere, det varierer fra ni (v/Vår Frue Menighets Aldersboliger) til 61. Antall ansatte er her antall personer, og ikke antall årsverk.

1.5. Presentasjon av resultatene

Denne "Hovedrapporten" gjør rede for resultatene fra undersøkelsen i kommunens Hjemmetjeneste samlet sett. Resultatene fra denne undersøkelsen sammenlignes med undersøkelsen i 2009, dette er mulig da vi både har samme spørsmål, tilsvarende målgruppe og de samme enhetene i begge undersøkelsene.

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 tjenesteområdet, også her vises endringene fra 2009 til 2011.

I rapportering av resultatene her i hovedrapporten benyttes forskjellige presentasjonsformer:

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

Bruk av indekser er valgt for å forenkle sammenligningen. Gjennomsnittstallene er regnet ut ved svarfordeling basert på en tallbasert skala fra 1 - 6, der 6 er mest positiv (helt enig i påstanden).

2. DELTAKELSE I BRUKERUNDERSØKELSEN

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

Både i 2009 og 2011 ble alle skjema *levert* til den enkelte bruker. Det ble vektlagt mye forhåndsinformasjon til enhetslederne og ansatte, blant annet for å motivere brukerne til å svare på skjema. Resultatet i 2009 ble en svarprosent på 44,7 og i 2011 52 %.

Målgruppen er hovedsakelig hjelpetrengende eldre. Vi har fått noen tilbakemeldinger fra brukere og pårørende om at undersøkelsen blir for vanskelig for mange av informantene og at de av den grunn unnlater å svare. Noen sier de har så lite hjelp, eksempel hjelp til medisindosering annenhver uke, og har derfor lite grunnlag for å svare på spørsmålene. Ansatte i hjemmetjenesten har gjentatte ganger oppfordret sine brukere til å svare på skjema. Svarfristen ble også utvidet. Vi må si oss fornøyd med at over halvparten har svart.

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 2011.

2.2. Hvor mange brukere har svart på spørreskjema

Tabell 1: Antall svar fra brukerne

Sonegruppe	Utleverte skjema 2011	2009		2011	
		Antall	Prosent	Antall	Prosent
Valentinlyst	197	90	38,0	102	51,8
Nidarvoll	189	111	52,1	131	69,3
Bergheim	159	98	63,2	105	66,0
Byåsen	219	99	44,4	110	50,2
Munkvoll	168	75	41,7	81	48,2
Nidelven	201	107	42,8	109	54,2
Lade	239	61	33,0	100	41,8
Strindheim	200	85	37,1	100	50,0
Strinda	221	105	45,1	111	50,2
Saupstad	228	97	54,8	113	49,6
Heimdal	264	95	42,2	126	47,7
Spongdal	43	18	41,9	25	58,1
Vår Frue Menighets aldersboliger	30	21	75,0	21	70,0
Totalt	2358	1062	44,7	1234	51,8

Det ble utlevert til sammen 2358 skjema fordelt på 13 enheter. Som vi ser i tabellen over, varierer svarprosenten fra 41,8 % til 70,0 %. Svarprosent totalt er 51,8 % i 2011.

Den totale svarprosenten er betydelig høyere i 2011 enn i 2009. Kun to soner, Saupstad og Vår Frue, har lavere svarprosent i årets undersøkelse.

2.3. Opplysninger om brukerne som har svart

Tabell 2: Kjønnfordeling

Kjønn	2009		2011	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Mann	344	33,3	426	35,8
Kvinne	688	66,7	765	64,2
Totalt*	1032	100	1191	100

*43 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2011

I 2011 er andelen kvinner som har svart mye større enn andelen menn. Denne forskjellen er noe mindre i 2011 enn i 2009.

Tabell 3: Aldersfordeling

Aldersfordeling	2009		2011	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Yngre enn 20 år	0	0,0	1	0,1
20 – 39 år	25	2,6	33	2,8
40 – 59 år	81	8,3	106	8,9
60 – 79 år	267	27,4	325	27,4
80 år og eldre	601	61,7	720	60,8
Totalt*	974	100	1185	100

*49 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2011

Da antallet respondenter er ulikt fra 2009 til 2011, må vi her se på prosentfordeling når vi sammenligner. Fordeling i aldersgrupper er nesten lik i begge undersøkelsene. Som vi ser i tabellen er over 60 % av de som har svart 80 år eller eldre.

Tabell 4: Bostatus

Bor alene?	2009		2011	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	747	72,3	836	70,7
Nei	286	27,7	347	29,3
Totalt*	1033	100	1183	100

*51 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2011

Av tabellen over ser vi at vel 70 % av informantene i 2011 bor alene. Andelen er litt mindre enn i 2009.

Tabell 5: Er boligen egnet i forhold til helsetilstand

Egnet bolig	2009		2011	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	806	83,7	1045	88,0
Nei	157	16,3	142	12,0
Totalt*	963	100	1187	100

* 47 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2011

Så stor andel som 88 % svarer at boligen de har er egnet i forhold til egen helsetilstand. Tilsvarende tall i 2009 var 83,7 %.

Tabell 6: Mengde hjelp fra hjemmetjenesten (hyppighet)

Mengde hjelp fra hjemmetjenesten	2009		2011	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Annenhver uke eller mindre	97	10,1	99	8,5
En gang pr. uke	198	20,7	196	16,9
To – tre ganger pr. uke	65	6,8	87	7,5
En gang pr. dag	184	19,2	200	17,3
To eller flere ganger daglig	413	43,2	576	49,7
Totalt*	957	100	1158	100

*76 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2011

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 flere brukere med hyppig hjelp som svart i 2011 sammenlignet med 2009. Nesten halvparten av respondentene har 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 kompetanse 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 målgruppa er den største utfordringen m.h.t. antall forskjellige hjelpere.

Vi viser til egen Formannskapssak fra august 2009; "Kontinuitet i hjemmetjenesten". (Referanse nr 5) Denne saken har fokus på antall hjelpere og hva som kan gjøres for å få minimalisere tallet. I saken beskrives årsaker til at brukere må forholde seg til flere personer; Hva vi ikke kan gjøre noe med, og hva vi kan gjøre noe med. Rådmannen følger opp saken gjennom ulike krav til enhetslederne.

I lederavtalen for enhetslederne i hjemmetjenesten, 2010, var ett av kravene; *"Alle brukere skal oppleve en tjeneste preget av kontinuitet og forutsigbarhet og ha færrest mulig hjelpere å forholde seg til"*.

Et resultatmål for hjemmetjenesteområdet i 2011 er at *"Måltall for antall hjelpere pr. bruker er satt"*. Dette er altså et forhold ved tjenesten som det jobbes med.

Tabell 7: Antall forskjellige hjelpere i forhold til hyppighet.

Antall ganger hjelp pr. uke. i løpet av de siste to ukene (Krysstabell med antall for 2011 i kategorier)

		Annenhver uke eller mindre	En gang pr. uke	To – tre ganger pr. uke	En gang pr. dag	To eller flere ganger pr. dag	Total
Antall forskjellige hjelpere de to siste uker- Kategorisert	1-3 hjelpere	51	113	23	14	17	218
	4-6 hjelpere	0	0	41	52	99	192
	7-9 hjelpere	0	0	0	42	53	95
	10-12 hjelpere	0	0	0	56	175	231
	13-15 hjelpere	0	0	0	11	57	68
	Over 15 hjelpere	0	0	0	0	98	98
	Totalt*	51	113	64	175	499	902

*332 personer (27 %) er unntatt krysstabuleringen pga manglende utfylling.

Tallene er framkommet ved å kategorisere brukernes anslåtte antall som utfylt på spørreskjema s 1. Som forventet har brukere som har hjelp to eller flere ganger pr. dag flest antall forskjellige hjelpere. Det er 98 brukere som sier de har hatt hjelp av flere enn 15 forskjellige hjelpere i løpet av de siste to ukene.

Vi har gjort en krysstabulering med prosenttall og sammenlignet fordelingen for 2009 med 2011. Sammenligningen viser lik fordeling i alle kategoriene for begge år.

Antall forskjellige hjelpere kommenteres 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	2009		2011	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Jeg som mottar tjenester	378	39,0	531	44,1
Jeg, sammen med pårørende	429	44,2	460	38,2
En av mine pårørende	76	7,8	102	8,5
Jeg, sammen med en av de ansatte	87	9,0	112	9,3
Totalt*	970	100	1205	100

*29 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2011

For noen brukere kan det være vanskelig å fylle ut skjema på egen hånd. Disse ble oppfordret til å få bistand til utfylling av sine pårørende eller andre. Til sammen har 46,7 % av brukerne fått en eller annen form for bistand av pårørende til å delta i undersøkelsen. Samtidig er det 5,1 prosentpoeng flere som har fylt ut skjema på egen hånd i 2011 sammenlignet med 2009.

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 2. Alle ansatte deltok, uavhengig av stillingsandel og tilsettingsforhold. Enhetsleder leverte ut skjema og svarkonvolutt. Skjema skulle besvares uten navn. Svarkonvolutt ble sendt til ESIKT for registrering og fremstilling av resultater.

3.2. Hvor mange ansatte har svart på spørreskjema

Tabell 9: Antall svar fra ansatte

	2009			2011		
Sonegruppe	Utleverte skjema	Antall svar	Svar i %	Utleverte skjema	Antall svar	Svar i %
Valentinlyst	47	37	78,7	43	25	58,1
Nidarvoll	33	26	78,8	43	40	93,0
Bergheim	35	33	94,3	49	40	81,6
Byåsen	48	35	72,9	41	29	70,7
Munkvoll	35	18	51,4	35	22	62,9
Nidelven	61	37	60,7	48	40	83,3
Lade	27	20	74,1	55	31	56,4
Strindheim	38	16	42,1	40	34	85,0
Strinda	64	51	79,7	48	40	83,3
Saupstad	53	29	54,7	61	33	54,1
Heimdal	36	33	91,7	52	38	73,1
Spondal	20	8	40,0	19	17	89,5
Vår Frue Menighets aldersboliger	8	8	100	9	9	100
Totalt	505	351	69,5	543	398	73,3

Det ble utlevert til sammen 543 skjema fordelt på 13 enheter. Som vi ser i tabellen over, varierer svarprosenten for ansatteundersøkelsen fra 54,1 til 100. Det er totalt 73,3 % av de ansatte som har svart – altså 398 ansatte. Økningen fra 2009 til 2011 er på 3,8 prosentpoeng.

Antall ansatte er et tall for antall *personer*, til forskjell fra antall årsverk og antall stillinger. Denne begrepsavklaringen er det viktig å ha med i den videre lesning.

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

	2009		2011	
Utdanning	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ettårig utdanning og/eller fagbrev	99	28,7	125	31,8
3-årig helse-/sosialfaglig utdanning	156	45,2	174	44,3
Helse-/sosialfaglig utdanning utover 3 år	41	11,9	41	10,4
Uten helsefaglig utdanning	49	14,2	53	13,5
Totalt*	345	100	393	100

*5 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2011

På spørsmål om hvilken utdanning de ansatte har, var det fire svaralternativ, se tabell ovenfor. Den største forskjellen mellom 2009 og 2011 er at det er flere ansatte med ettårig utdanning og/eller fagbrev som har svart på årets undersøkelse. Ellers er fordelingen ganske lik.

Tilsettingsforhold i kommunen

Tabell 11: Tilsettingsforhold

	2009		2011	
Tilsettingsforhold	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Fast tilsatt	279	88,9	332	92,7
Vikar/midlertidig tilsatt	35	11,1	26	7,3
Totalt*	314	100	358	100

*40 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2011

De aller fleste som har svart på undersøkelsen, er fast tilsatt i kommunen, 92,7 %. Dette er 3,8 prosentpoeng flere sammenlignet med 2009.

Tabell 12: Heltid - deltid

	2009		2011	
Heltid – deltid	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Jobber hel stilling	74	46,5	74	45,7
Jobber deltid	85	53,5	88	54,3
Totalt*	159	100	162	100

*236 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2011

Svaret på dette spørsmålet gir ingen stillingsandel, men gir svar på om informanten er tilsatt i hel- eller deltidsstilling. Hele 236 har ikke krysset av på dette spørsmålet, det er derfor vanskelig å trekke slutninger. Forskjellen mellom 2009 og 2011 er ubetydelig.

Tabell 13: Arbeidstid

	2009		2011	
Turnus eller dagarbeidstid	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Jobber i turnus	133	91,7	116	89,9
Dagarbeidstid	12	8,3	13	10,1
Totalt*	145	100	129	100

*269 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2011

Det er 269 av 398 som ikke har gitt noen opplysninger på dette spørsmålet. Sammenlignet med 2009 ser vi at det er noen færre av de som har svart i 2011 som jobber i turnus.

Antall år tilsatt i kommunen

Spørsmål om antall år tilsatt i kommunen var ikke avkrysningsfelt, men et felt for å fylle inn antall år. I tabell 14 har vi gruppert svarene i seks kategorier.

Tabell 14: Antall år tilsatt i kommunen

	2009		2011	
Antall år ansatt i kommunen	Antall	Prosent	Antall	Prosent
To år eller mindre	47	21,7	85	23,2
3 – 5 år	48	22,2	74	20,2
6 – 8 år	29	13,4	47	12,8
9 – 11 år	16	7,4	36	9,8
12 – 14 år	22	10,2	20	5,5
15 år eller mer	54	25,1	104	28,4
Totalt*	216	100	366	100

*32 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2011

Av informantene som har svart, har hver tredje arbeidstaker vært ansatt i kommunen i 12 år eller mer. Andelen som har kortest ansettelsestid, to år eller mindre, er 23,2 %, altså noe høyere andel enn i 2009.

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

	2009		2011	
Antall timer siste 4 uker	Antall	Prosent	Antall	Prosent
1 – 22 timer (1 – 15 % still.)	23	6,8	18	4,6
23 – 43 timer (16 – 30 % still.)	37	10,9	37	9,5
44 – 71 timer (31 – 50 % still.)	30	8,8	36	9,3
72 – 93 timer (51 – 65 % still.)	31	9,1	29	7,5
94 – 114 timer (66 – 80 % still.)	57	16,8	73	18,8
Over 115 timer (81 – 100 % still.)	161	47,5	196	50,4
Totalt*	339	100	389	100

*9 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2011

Tabellen over viser at $\frac{3}{4}$ av informantene har mer enn halv stilling både i 2009 og 2011. Det er noe høyere andel som har stillingsandel fra 66 – 100 % i 2011.

Primærkontaktfunksjon

Hjemmetjenesten har hatt fokus på at alle brukere skal ha en primærkontakt/kontaktperson. Primærkontakt har en definert funksjon overfor bruker. Ansatte kan være primærkontakt for en eller flere brukere, mens enkelte ansatte med for eksempel liten stillingsandel, vikarer m.v. ikke har denne funksjonen. Tabellen nedenfor viser hvor mange ansatte som faktisk er oppnevnt som primærkontakt.

Tabell 16: Primærkontaktfunksjon for bruker(e)

	2009		2011	
Primærkontakt for en/flere brukere	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	223	65	271	69
Nei	120	35	122	31
Totalt*	343	100	393	100

*5 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2011

65 % av informantene hadde funksjon som primærkontakt overfor en eller flere brukere i 2009, i år er andelen noe høyere, 69 % av informantene har denne funksjonen i 2011.

Både i *brukerundersøkelsen og ansatteundersøkelsen* under tema "Tjenestekvalitet" har vi spørsmål om hvordan primærkontaktordningen fungerer. Svarene finnes i tabell 17 og 20 (hhv spørsmål 19 og 32).

4. RESULTATER FRA BRUKERUNDERSØKELSEN

I dette kapitlet presenterer vi svarene fra brukerne samlet.

Resultatene blir gitt i flere presentasjonsformer og sammenlignet med 2009.

Svarfordelingen på de 30 enkeltspørsmålene blir gjengitt i prosent.

Videre gjengis gjennomsnittstall for hvert enkeltspørsmål samt gjennomsnittsscore for temaområdene.

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 2011	Score 2011	Score 2009
1. Jeg har fått så mye informasjon om hjemmetjenesten som jeg trenger	6,3	4,1	9,2	13,0	17,2	43,1	7,1	100	1092	4,7	4,5
2. Informasjonen om hjemmetjenesten er gjennomgått med meg på en forståelig måte	7,3	6,1	9,1	11,6	17,1	40,9	7,9	100	1068	4,6	4,4
3. Jeg vet godt hvor jeg kan ta kontakt for mer informasjon om hjemmetjenesten	8,1	4,8	6,0	7,3	13,7	51,4	8,7	100	1074	4,8	4,7
4. Serviceerklæringen (brosjyren) fra hjemmetjenesten er nyttig for meg	11,6	6,1	7,1	10,1	11,1	28,5	25,5	100	847	4,2	4,0

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar 2011	Score 2011	Score 2009
5. Jeg er godt kjent med min kontaktperson (primærkontakt) i hjemmetjenesten	18,4	6,2	6,1	8,1	10,1	37,2	13,9	100	999	4,1	3,6
6. Jeg får god informasjon av de ansatte i hjemmetjenesten om andre typer tjenester fra kommunen	17,5	8,5	10,3	12,6	11,1	25,8	14,1	100	988	3,8	3,5
7. Jeg synes de ansatte opptrer høflig overfor meg	2,2	0,8	2,4	4,3	13,8	75,7	0,8	100	1189	5,6	5,5
8. Jeg synes de ansatte gir meg hjelp på en respektfull måte	2,3	1,5	2,5	6,6	15,3	70,4	1,3	100	1171	5,5	5,4
9. Jeg synes det er lett å få kontakt med den jeg har behov for i hjemmetjenesten pr. telefon	11,0	6,5	7,6	10,2	11,2	35,0	18,4	100	960	4,3	4,2
10. Jeg synes at de ansatte er fleksible overfor meg når jeg trenger det	3,8	3,0	6,5	10,3	17,2	50,9	8,2	100	1079	5,0	4,9
11. Jeg opplever at de ansatte tar hensyn til mine ønsker og behov	3,7	3,6	4,6	9,0	19,3	54,0	5,8	100	1115	5,1	5,1
12. Jeg er trygg på at oppfølgingen vi har blitt enige om, blir gjennomført som planlagt	5,2	3,0	5,5	9,5	17,6	52,3	6,9	100	1092	5,0	5,0
13. Jeg har mulighet til å påvirke tilbudene gjennom brukerrådet for enheten/bydelen	8,6	3,9	4,7	7,0	5,5	18,1	52,3	100	542	4,1	3,8

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar 2011	Score 2011	Score 2009
14. Jeg vet hvilken hjelp jeg skal få fra hjemmetjenesten	4,8	2,0	4,0	7,5	17,3	59,0	5,4	100	1115	5,2	5,2
15. Jeg vet når på dagen jeg skal få hjelp	6,9	3,8	6,0	11,5	15,9	50,4	5,6	100	1101	4,9	4,7
16. Jeg får beskjed hvis hjelpen uteblir, eller at hjelpen blir forskjøvet i forhold til avtalt tid	13,7	7,7	8,7	8,2	13,6	36,9	11,2	100	1043	4,2	4,2
17. Jeg opplever at de ansatte kjenner meg og min situasjon godt nok til å utføre hjelpen jeg får	3,7	3,1	5,5	10,3	17,0	57,0	3,4	100	1138	5,1	5,0
18. Jeg opplever at de ansatte har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen jeg får	4,3	3,2	7,1	10,7	19,2	50,2	5,3	100	1119	5,0	4,9
19. Kontaktperson (primærkontakt-) ordningen fungerer godt for meg	11,9	4,5	6,3	8,1	9,4	39,9	19,9	100	934	4,5	4,2
20. Jeg opplever at de ansatte bryr seg om meg	2,4	1,6	4,0	7,4	19,5	61,2	3,8	100	1142	5,3	5,2
21. Jeg opplever at de ansatte rydder etter utført oppdrag	4,8	3,9	7,0	9,7	17,7	46,5	10,4	100	1039	4,9	4,9
22. Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens	2,3	0,8	2,2	6,3	17,2	67,9	3,3	100	1159	5,5	5,4
23. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom mine pårørende og de ansatte	4,1	2,3	3,2	6,1	13,3	45,6	25,4	100	851	5,1	5,0

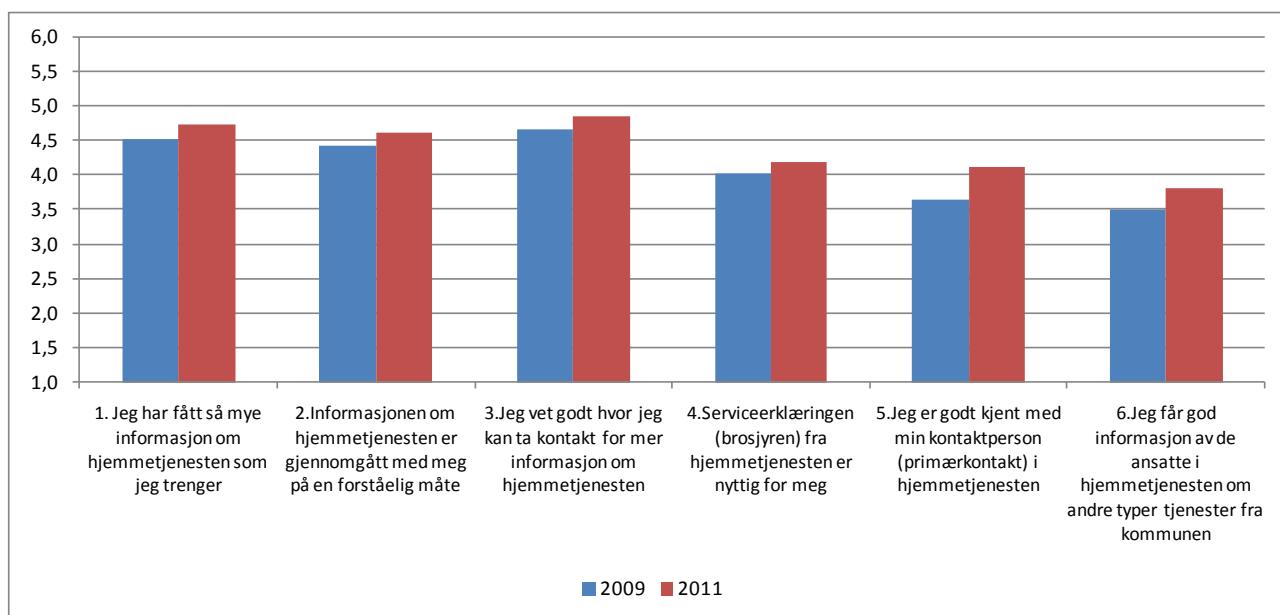
	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar 2011	Score 2011	Score 2009
24. Jeg opplever at samarbeidet mellom de ansatte innad i hjemmetjenesten fungerer godt	2,6	2,5	5,2	8,1	13,7	40,6	27,4	100	843	5,1	5,0
25. Jeg opplever at samarbeidet mellom hjemmetjenesten og fastlegen min fungerer godt	4,8	3,2	3,9	7,9	11,1	33,1	36,1	100	739	4,8	4,7
26. Jeg opplever at samarbeidet mellom hjemmetjenesten og andre faggrupper jeg får hjelp fra fungerer godt	3,7	2,2	4,0	4,7	9,4	22,2	53,8	100	527	4,7	4,7
27. Samlet sett er jeg fornøyd med hjelpen jeg får fra hjemmetjenesten	2,1	1,8	4,5	10,8	20,1	59,7	1,1	100	1177	5,3	5,2
28. Jeg har fått god informasjon om mulige aktivitets- og kulturtilbud	17,5	5,4	9,2	9,2	11,2	24,5	23,0	100	882	3,8	3,7
29. Jeg har fått god informasjon om muligheter for følge/transport til aktivitets- og kulturtilbud	20,8	5,6	8,8	7,2	8,8	20,1	28,6	100	812	3,5	3,4
30. Jeg har fått tiltrekkelig informasjon om muligheten for å få individuell plan	21,7	4,8	5,9	6,6	6,0	12,5	42,4	100	644	3,1	2,9

Tabell 17 viser svarfordeling i prosent på hvert enkelt spørsmål. De to kolonnene helt til høyre viser gjennomsnittscore for 2011 og 2009. Seks spørsmål, nr.11, 12, 14, 16, 21 og 26, har samme score i 2009 og 2011. De øvrige spørsmålene har høyere score i 2011.

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

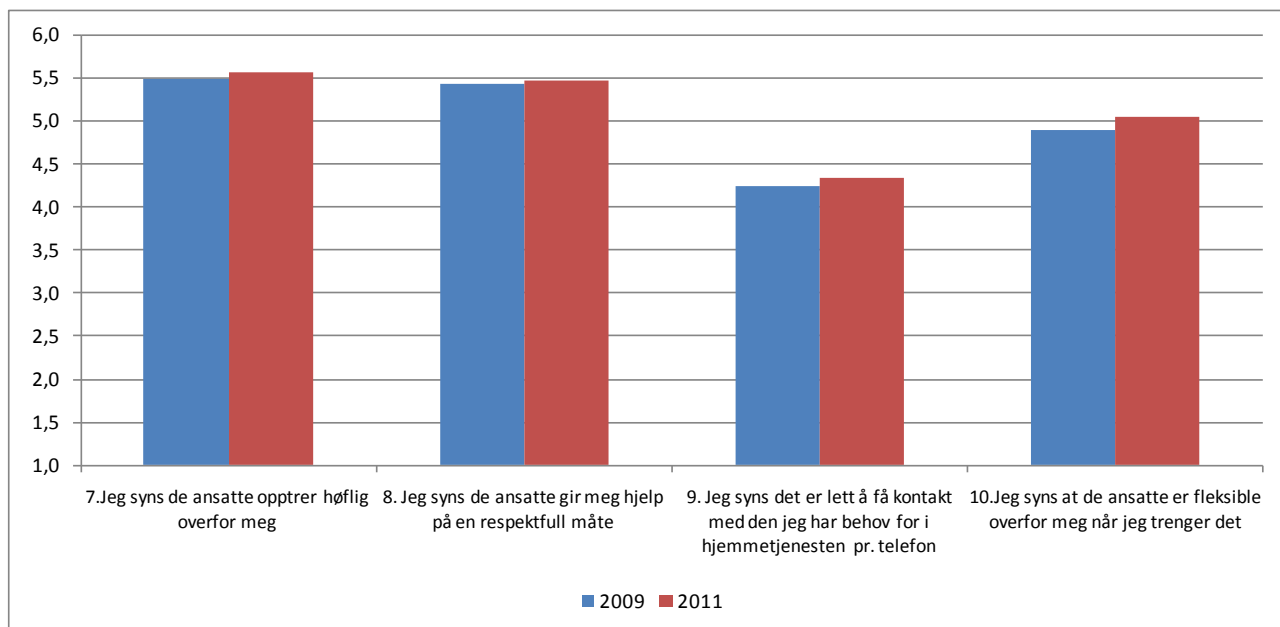
Svar på alle spørsmålene grafisk framstilt med gjennomsnittscore, score fra 2009 og 2011

Figur 1: Informasjon



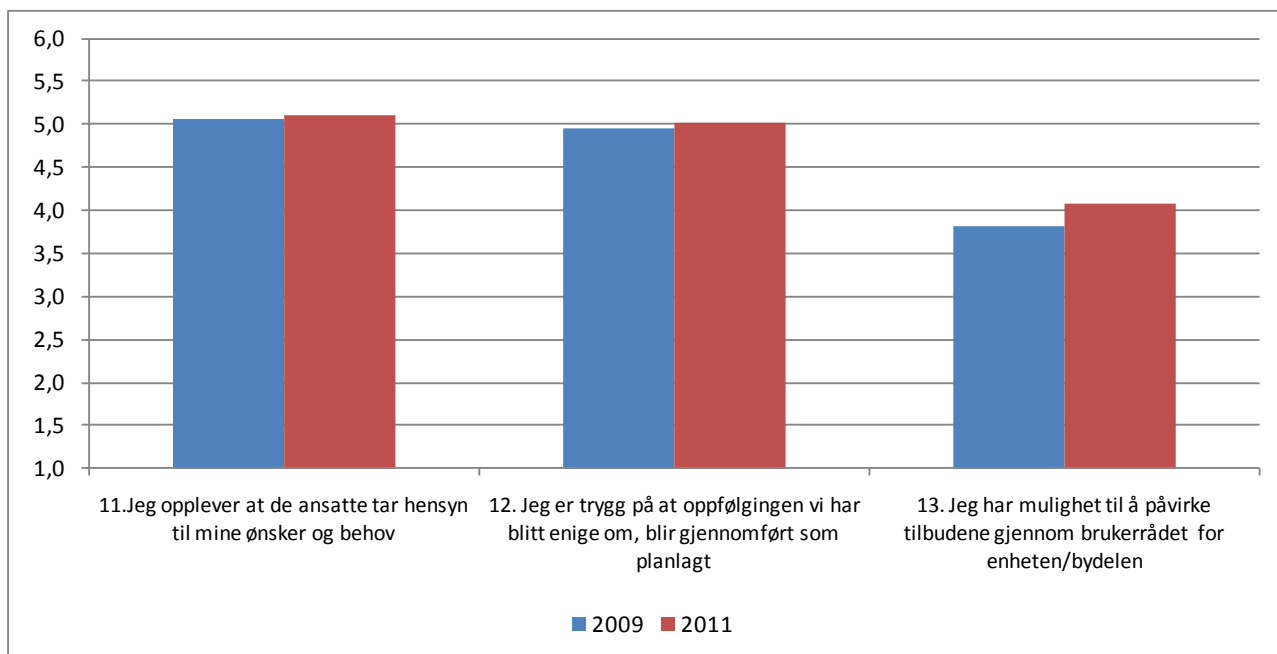
Innen tema *informasjon* stilte vi seks spørsmål. Vi ser at alle spørsmålene her får høyere score i 2011 enn i 2009. Størst forskjell ser vi på spørsmål 5, kjennskap til kontaktperson, differanse på 0,5. Som i 2009 får spørsmålet om ansatte informerer om andre typer tjenester i kommunen, lavest score.

Figur 2: Serviceinnstilling



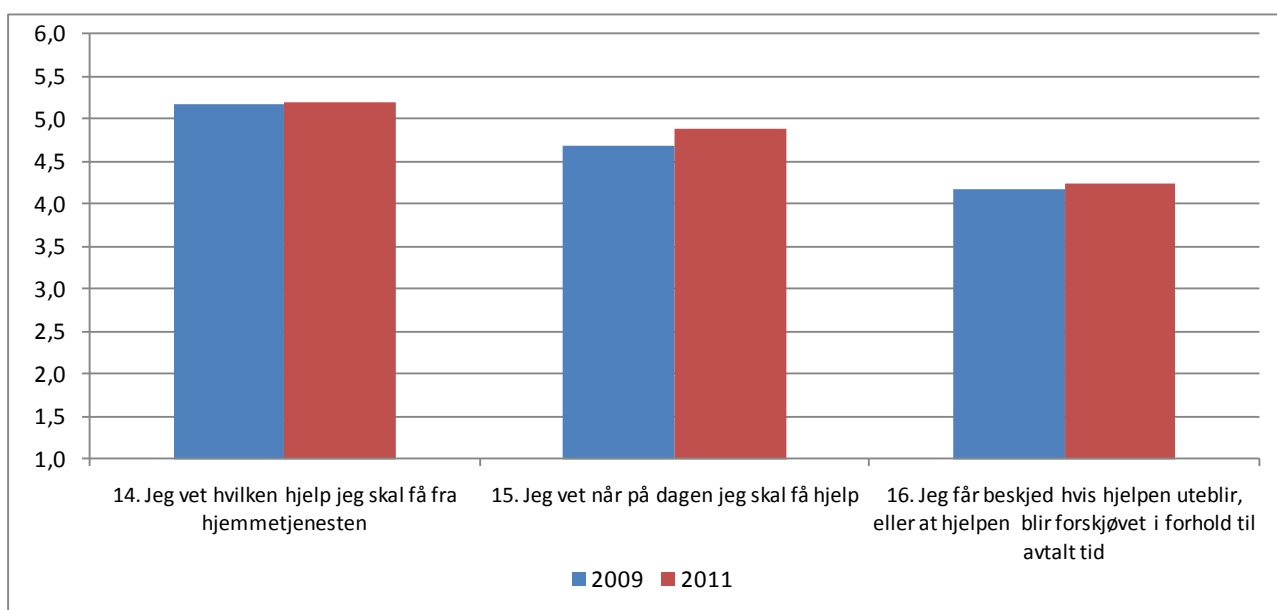
Tema *serviceinnstilling* hadde fire spørsmål. Alle disse fire har en økning på 0,1 score i årets undersøkelse. Spørsmålene angående høflighet og respekt gir meget høy score. Derimot kan spørsmål 9 tyde på at det er vanskelig for brukeren å få kontakt med hjemmetjenesten pr. telefon.

Figur 3: Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet



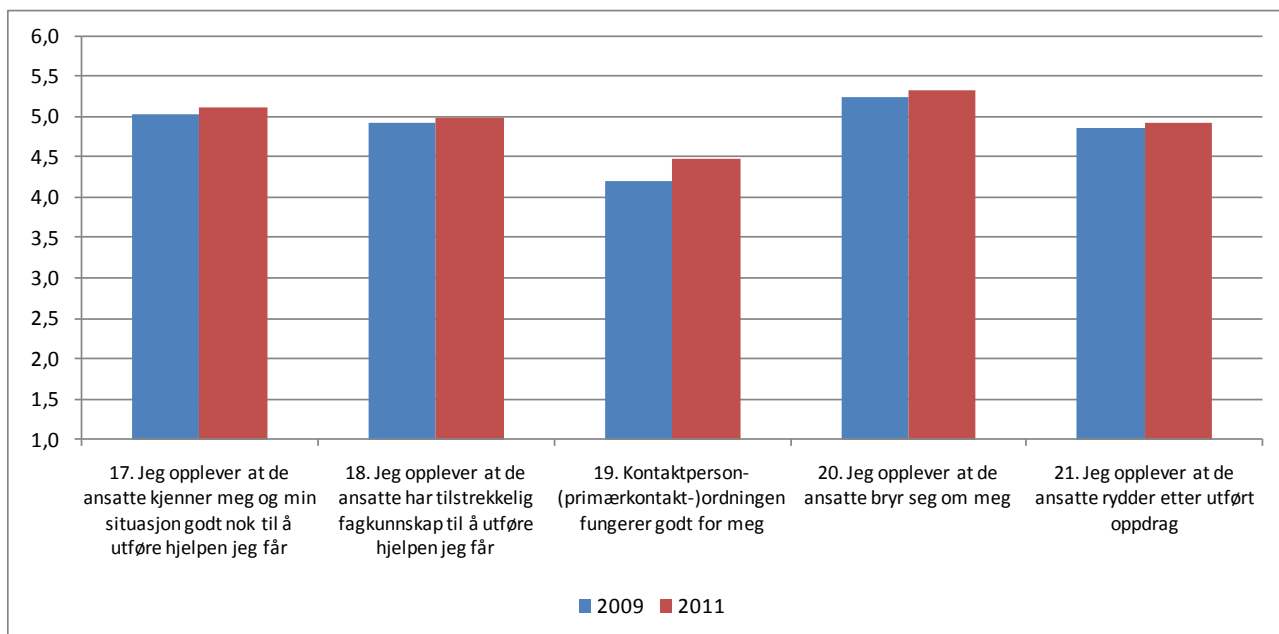
Spørsmål 11, 12 og 13 utgjorde tema *brukermedvirkning/påvirkningsmulighet*. Spørsmål 11 og 12 har samme score i 2009 og 2011. På spørsmål 13, om påvirkningsmulighet gjennom brukerrådet, har vi fått en score som er 0,3 høyere i 2011 enn i 2009.

Figur 4: Forutsigbarhet



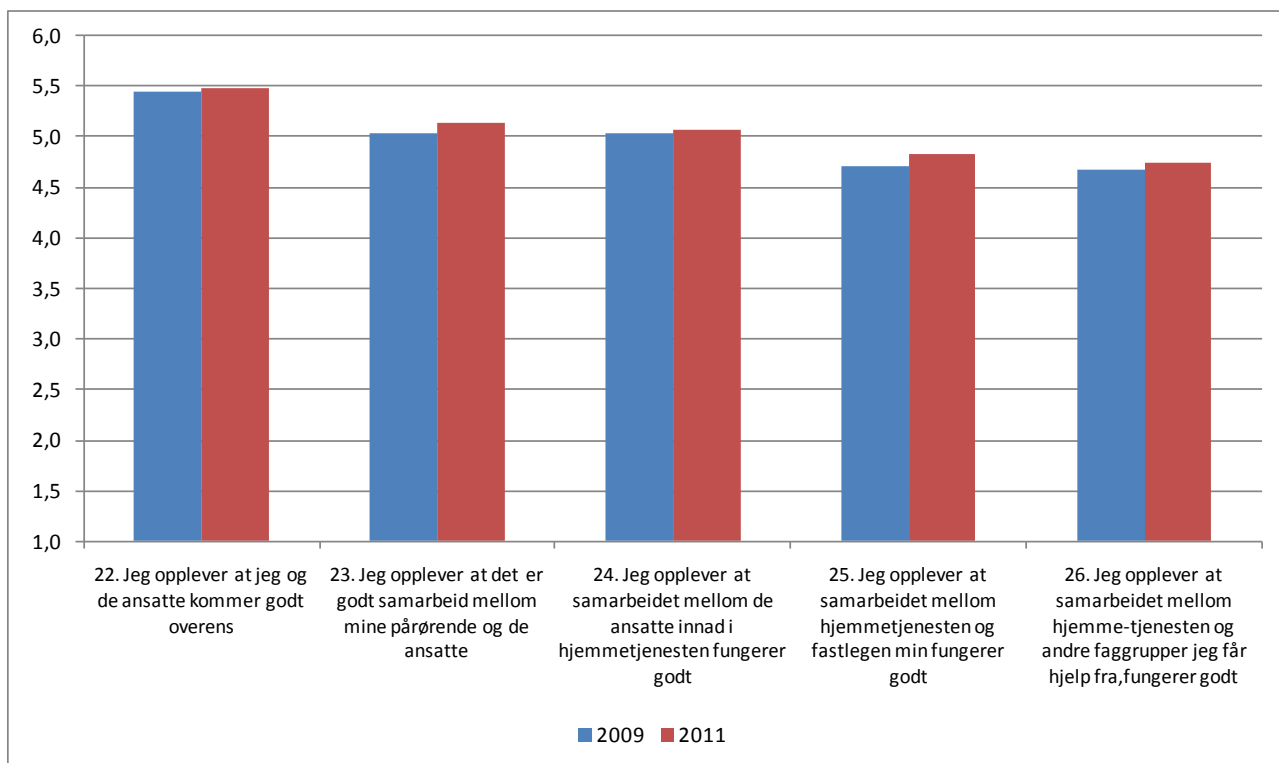
Tema *forutsigbarhet*, spørsmålene 14, 15 og 16 fikk forholdsvis store sprik i scorene. Spørsmål 14 og 16 har ingen endring fra 2009 til 2011. På spørsmål 15; ”Jeg vet når på dagen jeg skal få hjelp” ser vi en liten, men positiv utvikling, med en score på 0,2 høyere i 2011 enn i 2009.

Figur 5: Tjenestekvalitet



Tema *tjenestekvalitet* hadde fem spørsmål. Alle spørsmålene har noe høyere score fra 2009 til 2011. Men resultatene varierer fra høyeste score på 5,3; ”Jeg opplever at de ansatte bryr seg om meg”, til laveste score på 4,5; ”Kontaktpersonordningen fungerer godt for meg” (spørsmål 19). Dette spørsmålet hadde størst fremgang fra 2009 til 2011, med 0,3 i differanse.

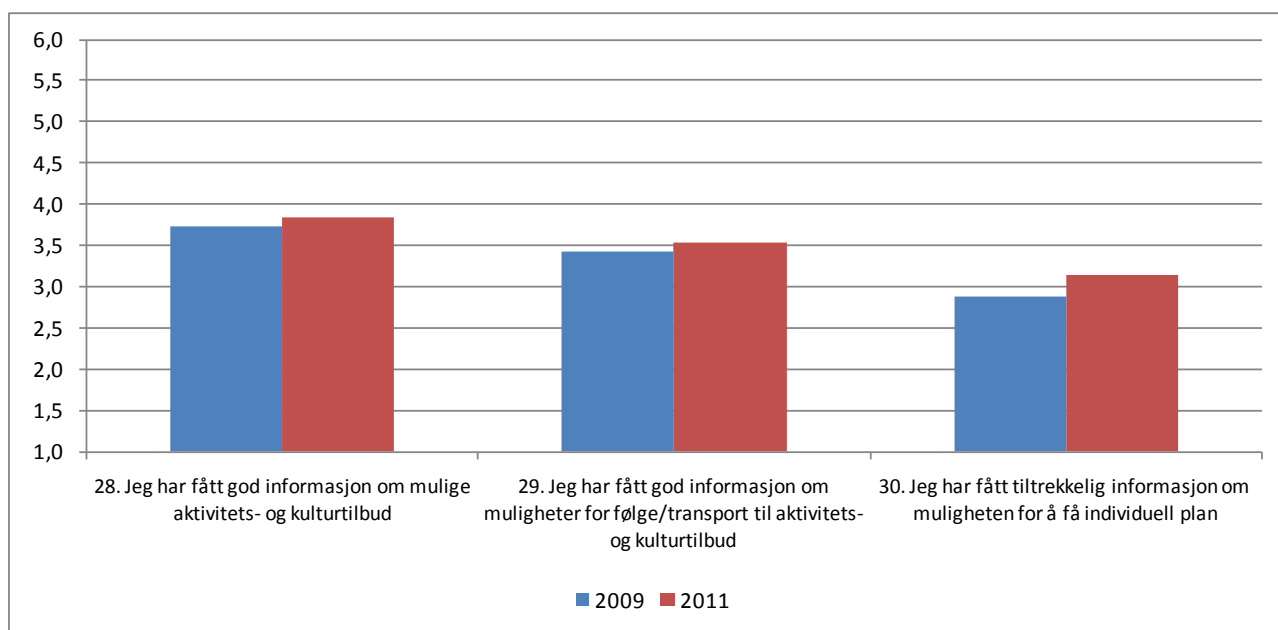
Figur 6: Samhandling



Resultatene på spørsmål 22 – 26 utgjør tema *samhandling*. Spørsmål 26 får samme score i 2009 og 2011. Men i tabell 17 ser vi at over halvparten av informantene har krysset av for ”Uaktuelt / vet ikke” på dette spørsmålet. De andre fire spørsmålene får 0,1 score høyere i 2011. Spørsmål 22; ”Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens”, får høyest score, 5,5.

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

Figur 7: Andre spørsmål



De tre spørsmålene om mulige aktivitets- og kulturtilbud, informasjon om følge/transport til aktivitets-/kulturtilbud og informasjon om individuell plan får forholdsvis lav score i år som i 2009. Score i 2011 er 0,2 høyere enn i 2009 på spørsmålet om individuell plan, de to andre spørsmålene får 0,1 høyere score.

På spørsmål 30, ”..informasjon om muligheten for å få individuell plan” ser vi også av tabell 17 at 42,4 % svarer ”Uaktuelt /vet ikke”.

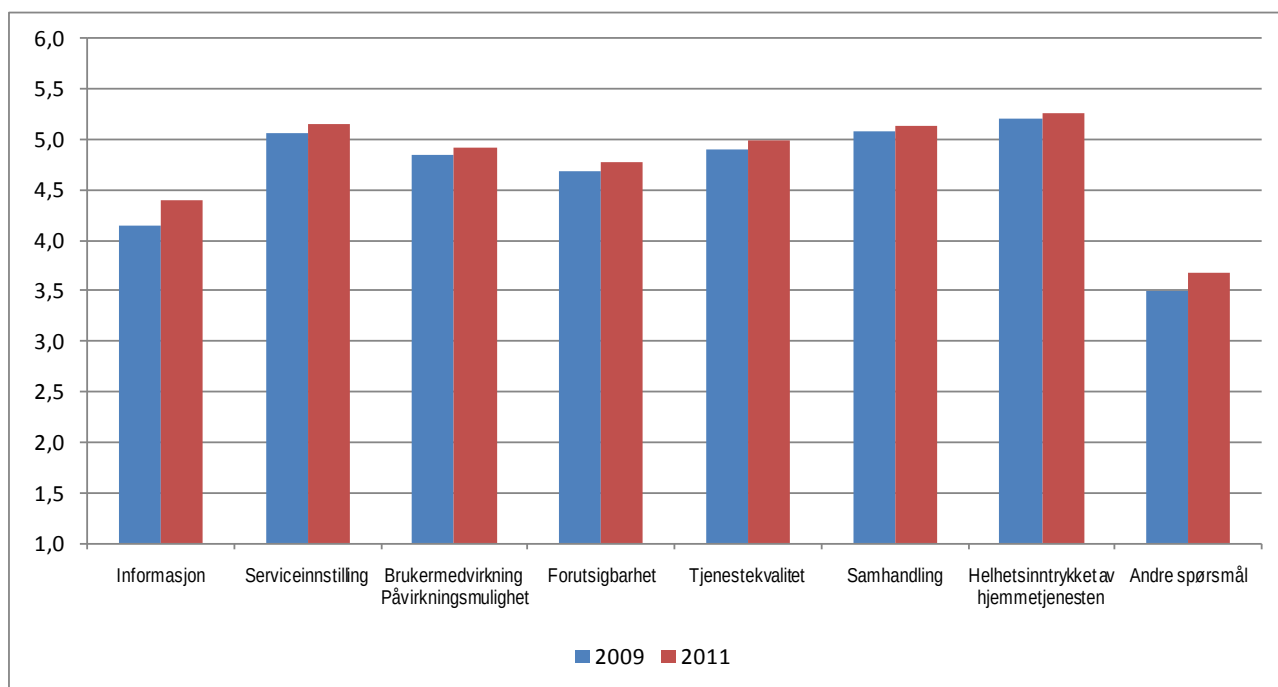
Tabell og figur nedenfor viser det samme, bare ved ulike framstillingsmåter.

Tabell 18: Alle tema fremstilt i indekser etter årstall

	2009	2011	Differanse
Informasjon	4,2	4,4	0,2
Serviceinnstilling	5,1	5,2	0,1
Brukermedvirkning Påvirkningsmulighet	4,8	4,9	0,1
Forutsigbarhet	4,7	4,8	0,1
Tjenestekvalitet	4,9	5,0	0,1
Samhandling	5,1	5,1	0,1
Helhetsinntrykket av hjemmetjenesten	5,2	5,3	0,1
Andre spørsmål	3,5	3,7	0,2

Innholdet i denne tabellen er diskutert sammen med den grafiske framstillingen nedenfor.

Figur 8: Alle tema fremstilt 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, 5,3. Denne scoren er 0,1 høyere enn i 2009. *Andre spørsmål* gir lavest score både i 2009 og 2011.

Blant de seks hovedtema ser vi at scorene varierer fra 4,2 til 5,1. Høyest score får tema *Serviceinnstilling* og *Samhandling*. Lavest score får tema *Informasjon*, men det er på dette hovedtema vi finner den største framgangen mellom 2009 og 2011, med differanse på 0,2.

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 4 og 5.

Er det noe du er særlig fornøyd med?

Av 1234 brukere benyttet 321brukere 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 (151)
- Hjelpenes serviceinnstilling – blid, høflig, godt humør og lignende (129)
- Primærkontakt og primærkontaktordningen som er bra (24)
- Annet, blant annet kontinuitet og kompetanse (17)

Se også utvidet liste i vedlegg 4.

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

Forbedringsforslag

Av 1234 brukere benyttet 411 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 (101)
- Annet (71)
- Ønsker å vite tidspunkt for hjelp (67)
- Bedre tid – hjelperne har det for travelt (53)
- Bedre informasjon om tjenestene og bedre informasjon hjelperne i mellom (53)

Se også utvidet liste i vedlegg 5.

Som vi ser, skiller forslagene om faste hjelpere 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. Kolonnene helt til høyre viser gjennomsnittsscorer for 2011 og 2009.

5.1. Kompetanse

Tabell 19: Vurdering av egen kompetanse - svarfordeling i prosent og gjennomsnittsscore

Spørsmålstekst	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score 2011	Score 2009
1. Jeg har god kunnskap om kosthold og ernæring	0,5	0,5	5,0	26,2	40,1	27,7	100	397	4,9	4,8
2. Jeg har god kunnskap om hygiene	0,8	0,0	0,8	5,3	36,7	56,5	100	398	5,5	5,6
3. Jeg har god kunnskap om fallrisiko	0,8	1,3	7,0	24,4	40,5	26,1	100	398	4,8	4,8
4. Jeg har god kunnskap om kognitiv svikt/demens	0,0	4,3	12,6	31,7	35,2	16,3	100	398	4,5	4,4
5. Jeg har god kunnskap om forflytning	0,3	1,5	7,6	30,5	40,1	20,2	100	397	4,7	4,7
6. Jeg er godt kjent med muligheten for kultur- og aktivitetstilbud til brukerne	1,0	11,6	24,3	32,9	21,3	8,9	100	395	3,9	3,8
7. Jeg ser at tjeneste-beskrivelsen i fagsystemet (f.eks Gerica) gjenspeiler brukernes vedtak	0,8	3,0	13,5	32,7	35,8	14,2	100	394	4,4	4,3
8. Jeg er godt kjent med brukernes målsetting	1,3	6,3	16,8	34,3	29,4	11,9	100	394	4,2	4,0
9. Jeg gir hjelp ut fra den enkelte brukers målsetting	0,3	3,5	6,8	23,9	43,8	21,7	100	397	4,7	4,7
10. Jeg tar ofte selvstendige avgjørelser i forhold til brukere	0,8	3,3	8,3	22,2	39,1	26,3	100	396	4,7	4,8
11. Jeg har god kunnskap om dokumentasjon i fagsystemet	1,3	3,0	10,9	22,3	34,3	28,2	100	394	4,7	4,6
12. Jeg kan veilede andre (brukere, kolleger, studenter)på en god måte	1,3	1,5	7,6	20,7	45,2	23,7	100	396	4,8	4,8
13. Jeg drøfter ofte avgjørelsene jeg tar med mine kolleger	0,5	0,8	3,3	16,8	36,8	41,9	100	394	5,1	5,2

Spørsmålstekst	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score 2011	Score 2009
14. Jeg tar ofte selvstendige initiativ på min arbeidsplass, f.eks. foreslår endringer, kommer med kursønsker mv	2,5	9,1	17,4	27,5	29,0	14,4	100	396	4,1	4,2

Når tabell 19 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.

I denne kompetansekartleggingen ser vi ingen klare tendenser fra 2009 til 2011. Fire av spørsmålene har lik score (spørsmål 3, 5, 9 og 13). Seks spørsmål får 0,1 – 0,2 høyere score, og fire spørsmål får 0,1 lavere score i 2011 enn i 2009.

5.2. Kvaliteten på tjenesten til brukerne – ansattes svar

Tabell 20: Ansattes vurdering av kvalitet på tjenesten - svarfordeling i prosent og gjennomsnittscore

Spørsmålstekst	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score 2011	Score 2009
15. Jeg gir brukerne informasjon om hjemmetjenesten på en forståelig måte	0,5	0,5	3,6	17,8	43,1	34,5	100	394	5,1	5,0
16. Jeg gir informasjon om primærkontakt-funksjonen til brukerne jeg er primærkontakt for	8,9	2,7	7,4	16,0	32,0	33,1	100	338	4,6	4,3
17. Jeg gir brukerne informasjon om kommunens aktivitets- og kulturtilbud	5,1	12,8	24,5	27,3	20,7	9,7	100	392	3,7	3,6
18. Jeg gir informasjon om hvem som kan bistå brukere med følge/transport til aktivitetstilbud	5,1	9,9	19,5	25,9	23,6	16,0	100	394	4,0	4,1
19. Jeg informerer brukerne om hvor de skal henvende seg ved behov for andre typer tjenester	2,3	2,8	12,5	17,3	36,1	29,0	100	393	4,7	4,8
20. Jeg opptrer høflig overfor brukerne	0,8	0,0	0,0	0,5	14,9	83,8	100	395	5,8	5,8
21. Jeg gir brukerne hjelp på en respektfull måte	0,8	0,0	0,0	0,3	15,4	83,6	100	397	5,8	5,9
22. Jeg er fleksibel overfor ønsker fra brukerne	0,8	0,0	0,3	9,1	38,6	51,3	100	396	5,4	5,4

Spørsmålstekst	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score 2011	Score 2009
23. Jeg tar hensyn til brukernes ønsker og behov	0,5	0,5	0,5	5,8	36,0	56,7	100	397	5,5	5,5
24. Jeg bidrar til at oppfølgingen vi har blitt enige med brukerne om, blir gjennomført som planlagt	0,5	0,8	0,3	11,2	42,1	45,2	100	394	5,3	5,4
25. Jeg gir brukerne den bistand som står i individuell plan (gjelder brukere som har IP)	4,0	1,2	6,5	15,4	35,7	37,2	100	325	4,9	5,0
26. Jeg gir brukerne informasjon om Brukerrådet (besvares dersom det fins)	25,7	14,9	15,3	23,8	9,9	10,4	100	202	3,1	3,2
27. Jeg og brukerne har felles forståelse av brukernes behov og hva jeg kan bidra med	0,8	1,0	5,4	26,0	46,3	20,6	100	389	4,8	4,8
28. Jeg informerer brukerne om når på dagen de får sin tjeneste	0,8	1,8	3,6	15,3	39,4	39,1	100	391	5,1	5,2
29. Jeg gir beskjed hvis jeg uteblir fra en avtale eller hvis det blir forskyvning i tid utover 30 minutter	0,8	3,1	5,4	15,2	30,9	44,6	100	388	5,1	5,2
30. Jeg har tilstrekkelig kompetanse til å utføre bistand til brukerne	1,0	0,3	1,8	10,4	39,8	46,7	100	394	5,3	5,3
31. Jeg er tilstrekkelig kjent med brukernes sykdomstilstand	1,5	3,8	8,3	27,5	40,4	18,4	100	396	4,6	4,5
32. Som primærkontakt har jeg et tydelig, definert ansvar overfor brukere (besvares av de som har slik rolle)	1,8	0,7	3,9	15,4	31,4	46,8	100	280	5,1	5,1
33. Jeg viser omsorg for brukerne	0,8	0,0	0,0	1,0	17,7	80,5	100	395	5,8	5,8
34. Jeg rydder etter meg etter utført oppdrag	0,8	0,0	0,0	1,3	17,7	80,3	100	395	5,8	5,8
35. Brukerne og jeg kommer godt overens	0,8	0,0	0,3	3,3	41,9	53,8	100	394	5,5	5,6
36. Det er godt samarbeid mellom brukernes pårørende og meg	0,5	0,8	2,0	14,5	46,9	35,2	100	392	5,1	5,2
37. Samarbeidet angående brukerne fungerer godt mellom oss ansatte	0,3	0,5	4,9	20,1	44,5	29,8	100	389	5,0	5,0

Spørsmålstekst	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score 2011	Score 2009
38. Jeg opplever at relevante samarbeidspartnere er godt tilgjengelige for brukerne (eks. Fysio, Ergo, Hj.-hjelp)	0,8	4,2	12,8	33,2	31,9	17,0	100	382	4,4	4,3

Spørsmålene i tabell 20 (spørsmål 15 – 38) tilsvarer 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.

Resultatene fra brukerne ga en høyere score i 2011 i forhold til 2009 på alle spørsmålene. Denne tendensen ser vi ikke blant ansatte.

I 2011 har seks spørsmål høyere score enn i 2009. Åtte spørsmål har lik score, og 10 spørsmål har lavere score.

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 – kontinuertlig – uaktuelt.

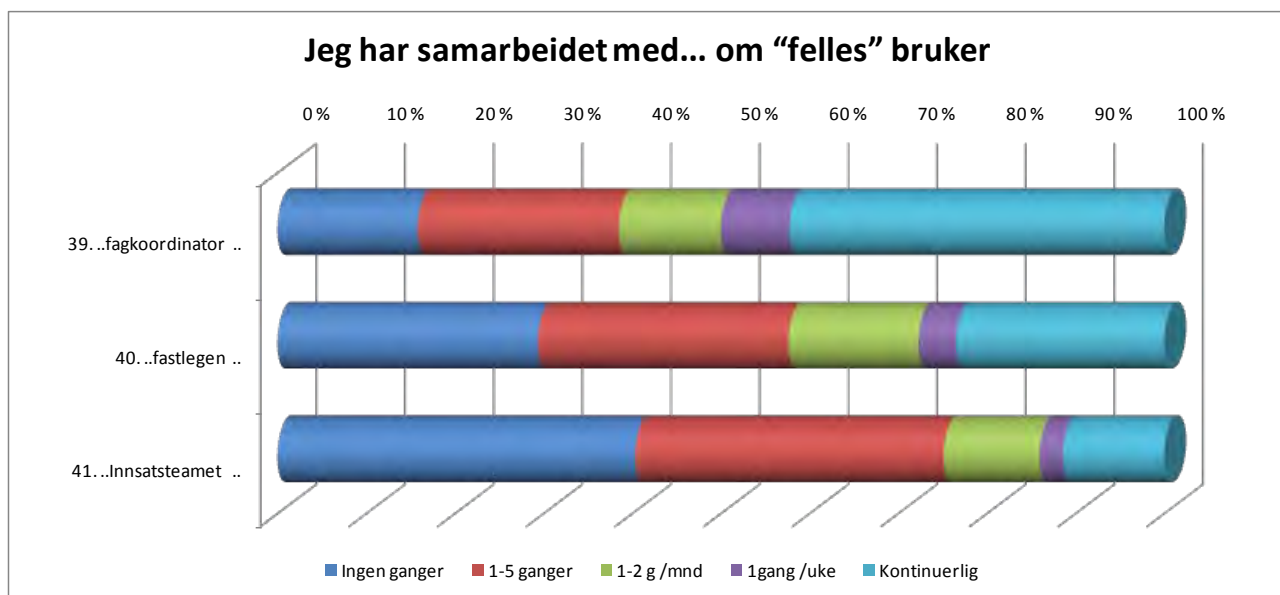
Spørsmål 48 var ”åpent”; *Andre relevante samarbeidspartnere jeg har samarbeidet jevnlig med.*

Nedenfor kommenteres en grafisk framstilling av svarfordelingen. For å gjøre lesingen lettere er kategorien ”Uaktuelt” ikke tatt med i grafen.

For fullstendig tallmessig grunnlag viser vi til vedlegg 8 for tabell med svarfordeling i prosent. Gruppering av ansattes kommentarer på spørsmål 48; ”Andre relevante samarbeidspartnere” er framstilt i vedlegg 6.

Der vi sammenligner med 2009, viser vi til Hovedrapport, Brukerundersøkelse 2009, Hjemmetjenesten (Referanse nr 3).

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



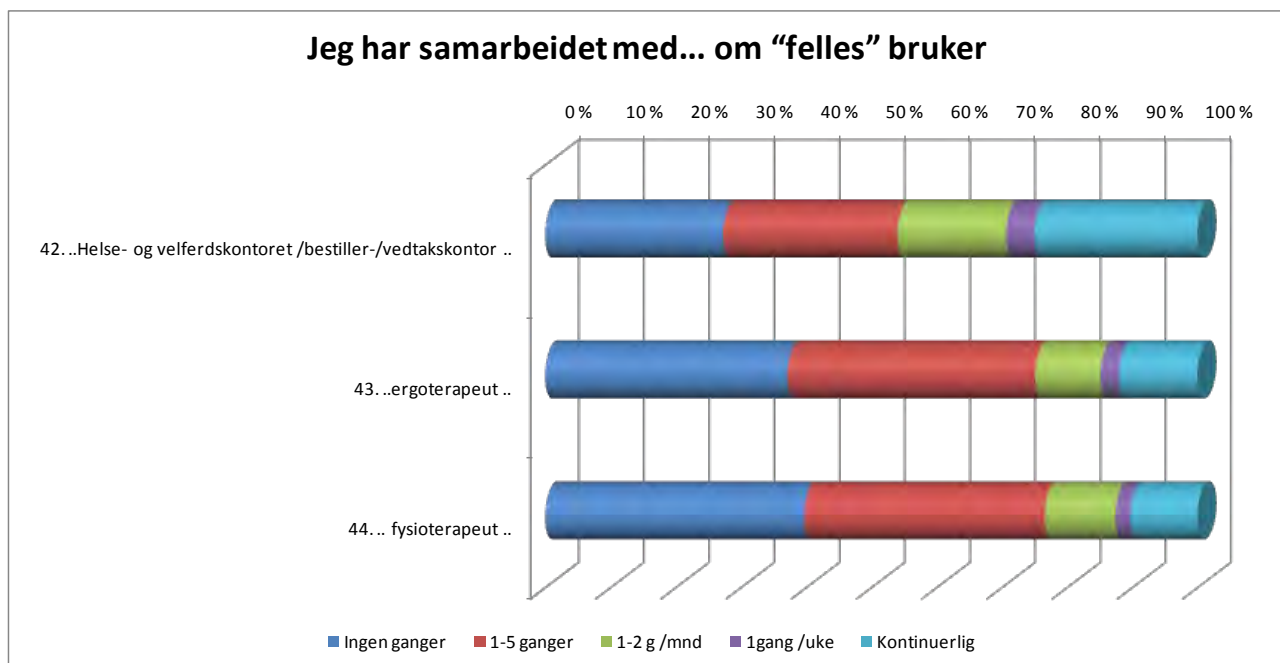
På spørsmål 39 svarer 14,8 % (55 personer) av de ansatte som har svart (372 personer) at de ikke har hatt samarbeid med fagkoordinator om felles bruker, mens 39,5 % (147) har et kontinuerlig samarbeid.

Av resultatene på spørsmål 40 ser vi 27,8 % (104) av de ansatte i hjemmetjenesten ikke har samarbeidet med fastlegen om felles bruker.

Enda færre ansatte samarbeider regelmessig med kommunens Innsatsteam, kun 10,6 % (39) svarer kontinuerlig.

I forhold til 2009 har hyppigheten økt i samarbeidet mellom hjemmetjenesten og de forannevnte. Størst økning finner vi i forhold til fastlege og innsatsteam.

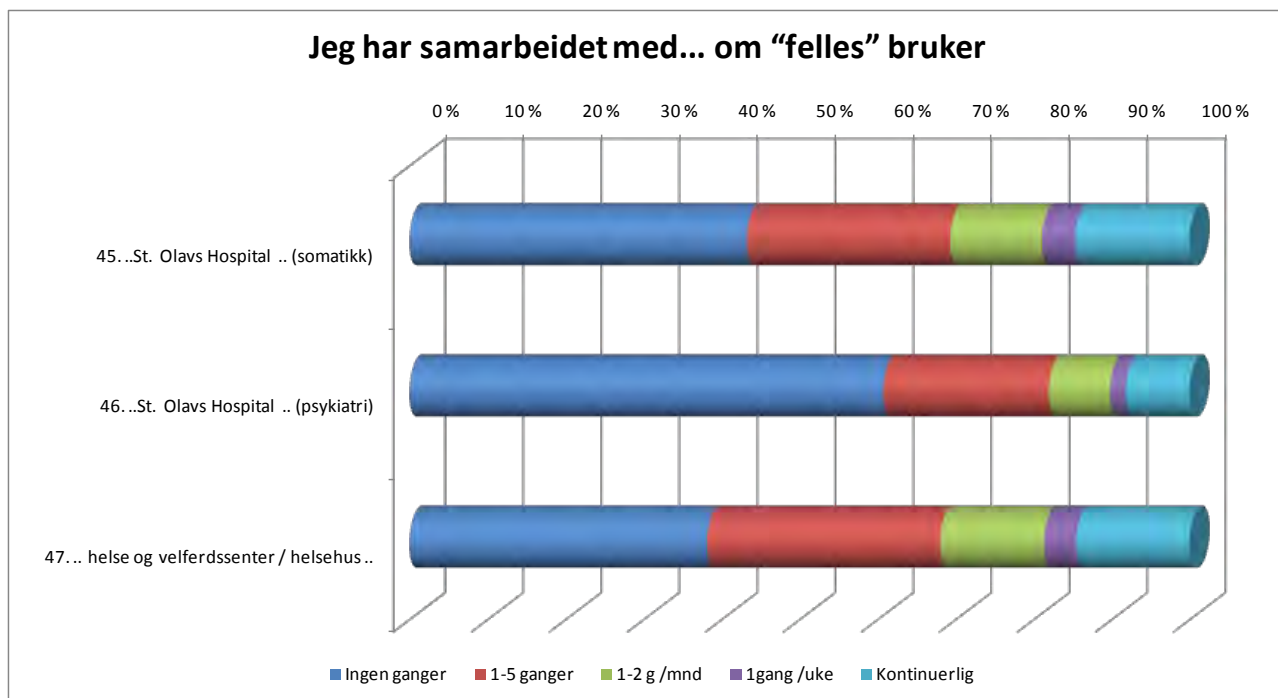
Figur 10: Samarbeid med andre; spørsmål 42, 43, 44



I figur 10 ser vi at samarbeidsfrekvensen er ganske lik når det gjelder ergoterapeut og fysioterapeut. Det er en ganske stor andel, hhv 11,2 % (42) og 9,6 % (36), som har samarbeidet med disse yrkesgruppene kontinuerlig de siste 12 månedene.

På spørsmål 42 ser vi at 23,5% (87) samarbeider kontinuerlig med helse- og velferdskontor. I forhold til 2009 har hyppigheten i samarbeidet også her økt. Størst økning finner vi i forhold til ergoterapeut og fysioterapeut, mens den er noe mindre for helse- og velferdskontor.

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



Andelen ansatte som ikke har samarbeidet med St. Olavs Hospital (somatikk) er 40,8 % (151), St. Olav Hospital (psykiatri) er 56,8 % (209 av 370 personer).

Spørsmål 47 viser at 17,2 % (63) har samarbeidet med helse- og velferdssenter/helsehus om felles bruker en gang pr uke og hyppigere. I forhold til 2009 har vi ikke direkte sammenligningsgrunnlag, da spørsmålsteksten er litt endret på spørsmål 45 og 47. Spørsmål 46 er nytt i 2011.

Samarbeidsfrekvensen ift St. Olavs Hospital (somatikk) synes dog uendret. Samarbeidshyppighet med helse- og velferdssenter/helsehus har økt.

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 398 informanter var det kun 33 som hadde fylt ut feltet for "Andre relevante samarbeidspartnere". Vi har gått igjennom svarene og systematisert dem i grupper/kategorier, se vedlegg 6.

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

- 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 26 av 398 som har skrevet kommentarer i det "Åpne" feltet, spørsmål 49. Vi har også her systematisert svarene i grupper/kategorier, se vedlegg 7.

Hele 18 av de 26 kommentarene var en utdyping av svarene som informantene hadde krysset av for på spørsmålene med fast svaralternativ.

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.

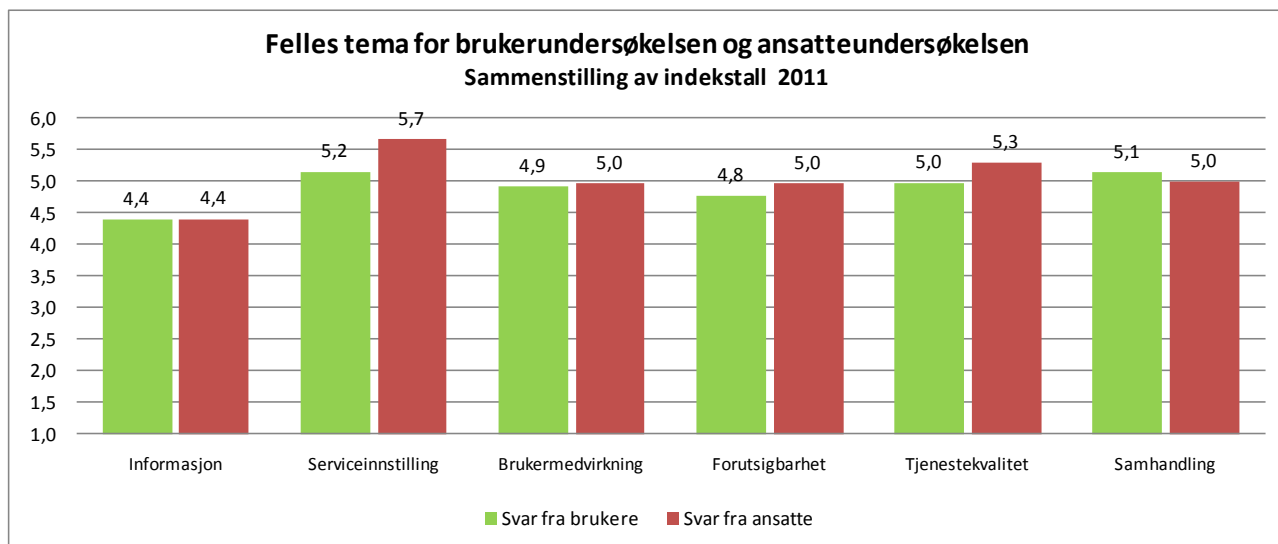
Vi har regnet om svarene i gjennomsnittstall for hvert temaområde (indeks), dette gjør det mulig å sammenligne svarene mellom brukerne og ansatte. Gjennomsnittstallene er regnet ut ved svarfordeling basert på en tallbasert skala fra 1 - 6, der 6 er mest positiv (helt enig i påstanden).

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

Tabell 21: Indekstall på felles tema

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

Figur 12: Indekstall på felles tema



Tema *serviceinnstilling* har høyest score både fra brukerne og ansatte, men her ser vi også den største forskjellen mellom dem.

Tema *informasjon* har laveste score både fra brukerne og ansatte. Scorene for tema *samhandling* er høyere for brukerne enn for ansatte. Dette er det eneste tema hvor vi ser at ansatte scorer lavere enn brukerne.

Tabell 22: Indekstall på felles tema 2009-2011

Tema	2009		2011	
	Brukere	Ansatte	Brukere	Ansatte
Informasjon	4,2	4,4	4,4	4,4
Serviceinnstilling	5,1	5,7	5,2	5,7
Brukermedvirkning	4,8	5,0	4,9	5,0
Forutsigbarhet	4,7	5,0	4,8	5,0
Tjenestekvalitet	4,9	5,3	5,0	5,3
Samhandling	5,1	5,0	5,1	5,0

Når vi sammenligner 2009 og 2011 ser vi av tabellen over at scorer for brukerne er like for tema *samhandling*. Score på tema *informasjon* har økt med 0,2. På de øvrige tema er økningen 0,1. Ansatte har samme scorer i 2009 og 2011 på samtlige tema.

7. OPPSUMMERING

Bakgrunn

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 undersøkelsen omhandler:

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

Undersøkelsene ble gjennomført ved bruk av spørreskjema.

Brukerundersøkelsen og Ansatteundersøkelsen hadde følgende felles tema:

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

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

Av 2358 brukere, svarte 1234 på brukerundersøkelsen, det vil si en svarprosent på 51,8 %. 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 oppgir å ha bolig som er egnet i forhold til helsetilstand.

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

Deltakelsen i ansatteundersøkelsen var på 73,3 %, 398 av 543 ansatte har svart på spørreskjema. Antall ansatte er et tall for antall *personer*, til forskjell fra antall årsverk og antall stillinger.

En overveiende andel av informantene i undersøkelsen er fast tilsatt i kommunen, vel halvparten jobber i deltidsstilling og de aller fleste går i turnus. Av informantene som har svart, har hver tredje arbeidstaker vært ansatt i kommunen i 12 år eller mer. Andelen som har kortest ansettelsestid, to år eller mindre, er 23,2 %, dette er noe høyere andel enn i 2009.

Det er $\frac{3}{4}$ som svarer at de jobber mer enn halv stilling. Av 393 ansatte svarer 271 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. Gjennomsnittscorene er regnet ut ved svarfordeling basert på en tallbasert skala fra 1 – 6, der 6 er mest positiv. Alle scorer sammenlignes med resultatene fra undersøkelsen i 2009.

Resultater fra brukerundersøkelsen

Av totalt 30 spørsmål til brukerne får seks spørsmål samme score i 2009 som i 2011. De øvrige 24 spørsmålene får høyere score i 2011.

Spørsmålene 5 og 9 som omhandler kontaktpersonordningen (primærkontakt) får litt lavere score enn de andre spørsmålene. Men det er samtidig disse to som har hatt største framgang fra 2009 til 2011. I brukernes "åpne" kommentarer er det også mange som skriver at de ønsker hjelp av faste personer og at de etterlyser primærkontakt.

Blant de seks hovedtema varierer scorene fra 4,2 til 5,1. Høyest score får tema *Serviceinnstilling* og *Samhandling*. Lavest score får tema *Informasjon*, men det er på dette hovedtema vi finner den største framgangen mellom 2009 og 2011, med differanse på 0,2.

Andre spørsmål (om aktivitets- og kulturtilbud, og individuell plan) gir lavere score enn de seks hovedtema både i 2009 og 2011.

Helhetsinntrykket (ett spørsmål) gir høyest score, 5,3. Denne scoren er 0,1 høyere enn i 2009.

Resultater fra ansatteundersøkelsen

I *Ansatteundersøkelsen* hadde vi tilsvarende spørsmål som til brukerne, dessuten noen spørsmål om kompetanse og samarbeid med andre.

I kompetansekartleggingen ser vi ingen klare tendenser fra 2009 til 2011. Fire av spørsmålene har lik score (spørsmål 3, 5, 9 og 13). Seks spørsmål får 0,1 – 0,2 høyere score, og fire spørsmål får 0,1 lavere score i 2011 enn i 2009.

Resultatene blant ansatte gir ikke samme tendens som blant brukerne på spørsmålene som er lik. I 2011 har seks spørsmål høyere score enn i 2009. Åtte spørsmål har lik score, og 10 spørsmål har lavere score fra de ansatte.

I den siste delen av *Ansatteundersøkelsen* stilte vi spørsmål om samarbeid med relevante samarbeidspartnere.

I forhold til 2009 har hyppigheten økt i samarbeidet mellom hjemmetjenesten og fagkoordinator, fastlege og innsatsteam. Størst økning finner vi i forhold til fastlege og innsatsteam.

I 2011 har hyppigheten i samarbeidet også økt i forhold til helse- og velferdskontor, ergoterapeut og fysioterapeut,

Samarbeidsfrekvensen i forhold til St. Olavs Hospital (somatikk) synes uendret.

Samarbeidshyppighet med helse- og velferdssenter/helsehus har økt fra 2009 til 2011.

Bruker- og ansatteperspektiv på tjenestekvaliteten

Som beskrevet tidligere har vi regnet om svarene til gjennomsnittstall for hvert temaområde (indeks). Dette gjør det mulig å sammenligne svarene mellom brukerne og ansatte og dessuten foreta sammenligning mellom 2009 og 2011.

Tema *serviceinnstilling* har høyest score både fra brukerne og ansatte, men her ser vi også den største forskjellen mellom gruppene.

Tema *informasjon* har laveste score både fra brukerne og ansatte. Scorene for tema *samhandling* er høyere for brukerne enn for ansatte. Dette er det eneste tema hvor vi ser at ansatte scorer lavere enn brukerne. Hovedfunnet når en sammenligner 2009 og 2011 er at brukerne scorer likt eller høyere på alle tema. Tilsvarende er scorene for ansatte uendret på tema-nivå.

8. VEDLEGG OG REFERANSER

8.1. Vedlegg

1. Spørreskjema – Brukerundersøkelse
2. Spørreskjema – Ansatteundersøkelse
3. Informasjonsbrev
4. Svarkategorier – åpent spørsmål - ”Er det noe du er særlig fornøyd med?”
5. Svarkategorier – åpent spørsmål – ”Forbedringsforslag”
6. Svarkategorier – ”Andre relevante samarbeidspartnere”
7. Svarkategorier – ”Andre synspunkt fra ansatte”
8. Tabell med svarfordeling i prosent for spml 39 – 47 i ansatteundersøkelsen

8.2. Referanser

- 1) Trondheim kommune, Enhet for service og internkontroll, Brukerundersøkelse høsten 2010, Helse- og velferds/omsorgssenter, (Hovedrapport) arkivnr: 10/33696
- 2) Trondheim kommune, Enhet for service og internkontroll, Brukerundersøkelse høsten 2009, Helsehus, (Hovedrapport) arkivnr: 09/42023
- 3) Trondheim kommune, Enhet for service og internkontroll, Brukerundersøkelse 2009, Hjemmetjenesten, (Hovedrapport) arkivnr: 09/12268//F20/&32
- 4) Trondheim kommune, Vurderingstjenesten, Sykehjemsundersøkelsen 2003, (Hovedrapport), oppdragsnr 01/04
- 5) Rådmannen i Trondheim, Kontinuitet i hjemmetjenesten (Saksframlegg til Formannskapet 10.08.09) Arkivsaksnr.:09/32451

Trondheim kommune

«IDNR»

«ID»



BRUKERUNDERSØKELSE 2011

«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.

«Skjemanum»

Brukerundersøkelse 2011

Kjønn: Mann: ☐ Kvinne: ☐

Fødselsår: (4 siffer for årstall, f.eks 1935):

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: hjelpere

Brukerundersøkelse

«sonenr»

«Skjemanummer»

«Sonenummer»

«IDNR»





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

	Helt uenig	1	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke
	1	2	3	4	5	6		
A. INFORMASJON								
1. Jeg har fått så mye informasjon om hjemmetjenesten som jeg trenger	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
2. Informasjonen om hjemmetjenesten er gjennomgått med meg på en forståelig måte	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
3. Jeg vet godt hvor jeg kan ta kontakt for mer informasjon om hjemmetjenesten	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
4. Serviceerklæringen (brosjyren) fra hjemmetjenesten er nyttig for meg	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
5. Jeg er godt kjent med min kontaktperson (primærkontakt) i hjemmetjenesten	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
6. Jeg får god informasjon av de ansatte i hjemmetjenesten om andre typer tjenester fra kommunen	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
B. SERVICEINNSTILLING								
7. Jeg synes de ansatte opptrer høflig overfor meg	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
8. Jeg synes de ansatte gir meg hjelp på en respektfull måte	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
9. Jeg synes det er lett å få kontakt med den jeg har behov for i hjemmetjenesten pr. telefon	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
10. Jeg synes at de ansatte er fleksible overfor meg når jeg trenger det	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
C. BRUKERMEDVIRKNING PÅVIRKNINGSMULIGHET								
11. Jeg opplever at de ansatte tar hensyn til mine ønsker og behov	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
12. Jeg er trygg på at oppfølgingen vi har blitt enige om, blir gjennomført som planlagt	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
13. Jeg har mulighet til å påvirke tilbudene gjennom brukerrådet for enheten/bydelen	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐



**D. FORUTSIGBARHET**

- | | Helt
uenig
1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Helt
enig
6 | Uaktuelt/
vet ikke |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 14. Jeg vet hvilken hjelp jeg skal få fra
hjemmetjenesten..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 15. Jeg vet når på dagen jeg skal få hjelp..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 16. Jeg får beskjed hvis hjelpen uteblir, eller at
hjelpen blir forskjøvet i forhold til avtalt tid..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

E. TJENESTEKVALITET

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

«Skjema-num

F. SAMHANDLING

- | | Helt
uenig
1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Helt
enig
6 | Uaktuelt/
vet ikke |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 22. Jeg opplever at jeg og de ansatte
kommer godt overens..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 23. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom
mine pårørende og de ansatte..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 24. Jeg opplever at samarbeidet mellom de ansatte
innad i hjemmetjenesten fungerer godt..... | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 25. Jeg opplever at samarbeidet mellom
hjemmetjenesten og fastlegen min fungerer godt | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| 26. Jeg opplever at samarbeidet mellom hjemme-
tjenesten og andre faggrupper jeg får hjelp fra,
fungerer godt.....
(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

1

2

3

4

5

6

 Helt
enig

 Uaktuelt/
vet ikke
☐☐☐☐☐☐☐
H. ANDRE SPØRSMÅL

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

 Helt
uenig

1

2

3

4

5

6

 Helt
enig

 Uaktuelt/
vet ikke
☐☐☐☐☐☐☐
 29. Jeg har fått god informasjon om muligheter
for følge/transport til aktivitets- og kulturtilbud
☐☐☐☐☐☐☐
 30. Jeg har fått tiltrekkelig informasjon om muligheten
for å få individuell plan
☐☐☐☐☐☐☐

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 svarkonvolutt.

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: ☐


«lopern»
«sonenummer»
«lopern»

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 sendes ESIKT 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. Ansettelsesforhold i kommunen (ett kryss pr linje)

a) Jeg er fast ansatt ☐	Jeg er vikar/midlertidig ansatt ☐
b) Jeg jobber i hel stilling ☐	Jeg jobber deltid ☐
c) Jeg jobber i turnus ☐	Jeg jobber kun på dagtid ☐

d) Antall år ansatt i kommunen: Bruk to siffer, f. eks 03: år
Jeg har vært ansatt under ett år: ☐

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

5. Primærkontaktfunksjon

Jeg er primærkontakt for en/ flere brukere: Ja ☐ Nei ☐

«sonenavn»
«PageLink»
«lopern»

PageLink

 Ansatteundersøkelse 2011

«lopernr»

«sonenummer»

«lopernr»



DIN KOMPETANSE

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

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6
1. Jeg har god kunnskap om kosthold og ernæring	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Jeg har god kunnskap om hygiene	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Jeg har god kunnskap om fallrisiko	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Jeg har god kunnskap om kognitiv svikt/demens	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Jeg har god kunnskap om forflytning	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Jeg er godt kjent med muligheten for kultur- og aktivitetstilbud til brukerne	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Jeg ser at tjenestebeskrivelsen i fagsystemet (feks Gerica) gjenspeiler brukernes vedtak	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Jeg er godt kjent med brukernes målsetting	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Jeg gir hjelp ut fra den enkelte brukers målsetting	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Jeg tar ofte selvstendige avgjørelser i forhold til brukere	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Jeg har god kunnskap om dokumentasjon i fagsystemet	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Jeg kan veilede andre (brukere, kolleger, studenter) på en god måte	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Jeg drøfter ofte avgjørelsene jeg tar med mine kolleger	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Jeg tar ofte selvstendige initiativ på min arbeidsplass, f.eks. foreslår endringer, kommer med kursønsker mv	☐	☐	☐	☐	☐	☐

KVALITETEN PÅ TJENESTER DU GIR TIL BRUKERNE

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

A. INFORMASJON

	Helt uenig 1	2	3	4	5	Helt enig 6
15. Jeg gir brukerne informasjon om hjemmetjenesten på en forståelig måte	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Jeg gir informasjon om primærkontaktfunksjonen til brukerne jeg er primærkontakt for	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. Jeg gir brukerne informasjon om kommunens aktivitets- og kulturtilbud	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. Jeg gir informasjon om hvem som kan bistå brukere med følge / transport til aktivitetstilbud	☐	☐	☐	☐	☐	☐

«sonenavn»

«Pagelink»

«lopernr»



«lopernr»

«sonenummer»

«lopernr»



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 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..... ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

«PageLink»

«sonensavn»

«PageLink»

«lopernr»



«lopernr»

«sonenummer»

«lopernr»

**F. SAMHANDLING**

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

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 ganger	1-5 ganger	1-2g / uke	1 gang / uke	Kon- tinuerlig	Uaktuelt
39. Jeg har samarbeidet med fagkoordinator om "felles" bruker	☐	☐	☐	☐	☐	☐
40. Jeg har samarbeidet med fastlegen om "felles" bruker	☐	☐	☐	☐	☐	☐
41. Jeg har samarbeidet med Innsatsteamet om "felles" bruker	☐	☐	☐	☐	☐	☐
42. Jeg har samarbeidet med Helse- og velferdskontoret / bestiller-/vedtakskontor om "felles" bruker	☐	☐	☐	☐	☐	☐
43. Jeg har samarbeidet med ergoterapeut om "felles" bruker	☐	☐	☐	☐	☐	☐
44. Jeg har samarbeidet med fysioterapeut om "felles" bruker	☐	☐	☐	☐	☐	☐
45. Jeg har samarbeidet med St. Olavs Hospital om felles bruker (somatikk)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
46. Jeg har samarbeidet med St. Olavs Hospital om "felles" bruker (psykiatri)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
47. Jeg har samarbeidet med helse og velferdssenter / helsehus om "felles" bruker	☐	☐	☐	☐	☐	☐
48. Andre relevante samarbeidspartnere jeg har samarbeidet med jevnlig:						

49. Andre synspunkter/kommentarer:

Utfylt skjema legges i svarkonvolutt og sendes med internposten til Esikt
innen 2 uker.

Takk for ditt svar!

«sonenavn»

«PageLink»

«lopernr»





Til brukere i hjemmetjenesten

Vår saksbehandler
Randi Lie-Pedersen

Vår ref.
11/8783
oppgis ved alle henv.

Deres ref.

Dato
04.03.2011

BRUKERUNDERSØKELSE

Trondheim kommune har som et viktig mål å bedre kvaliteten på sine tjenester. For å kunne forbedre tjenestene, er vi avhengige av tilbakemeldinger fra 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 av måltid osv.*) om å delta i en brukerundersøkelse. Undersøkelsen gjelder ikke rengjøring av hus (hjemmehjelpstjenester).

En tilsvarende undersøkelse ble også gjennomført i 2009. Hvis du deltok den gang, håper vi du vil delta på nytt. Vi vil sammenligne svarene vi fikk da, for å se om det har skjedd endringer i tjenestetilbudet.

Denne henvendelsen er sendt til alle i Trondheim som mottar hjemmesykepleie. Vi håper at *du* vil delta i undersøkelsen. Dette gjør du ved å fylle ut det vedlagte spørreskjema og returnere det 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. 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) eller Jan Kåre Jøsok (tlf.72 54 25 39).

Med hilsen
TRONDHEIM KOMMUNE

Tor Erling Evjen
enhetsleder

Randi Lie-Pedersen
rådgiver

Vedlegg:
Spørreskjema og frankert svarkonvolutt

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

		Antall
1.	Generell utdyping av sin fornøydhhet med hjemmetjenesten (noen nevner også andre tjenester).	151
2.	Hjelpenes serviceinnstilling - blid, høflig, godt humør og lignende. Også enkeltpersoner nevnes med navn og omtales positivt.	129
3.	Primærkontakten og primærkontaktordningen som er bra. Kontinuiteten det innebærer å ha kjente å forholde seg til.	24
4.	Annet Blant annet kontinuitet og kompetanse	17

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

		Antall
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	53
2.	Ønsker å vite tidspunktet for hjelp, ønsker et annet tidspunkt, eller det er manglende informasjon ved endring av tidspunkt	67
3.	Ønsker hjelp av faste personer. Etterlyser primærkontakt. For mange forskjellige hjelpere	101
4.	Misnøye med hjelpen i tilknytning til tjenesteutøvelsen. Foreslår større vektlegging av fagkompetanse	27
5.	Misnøye med hjelpen i forhold til medisinhåndtering	9
6.	Opplever manglende opplæring til nye	30
7.	Annet.	71
8.	Foreslår bedre informasjon om tjenestene og bedre informasjon hjelperne imellom	53

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

		Antall
1.	Kollegaer i sonen Leder, hjelpepleiere, sykepleier,	1
2.	Hjemmehjelpstjenesten/kommunal renholder Produksjonskjøkken	2
3.	Dagsenter Korttidsopphold, Avlastning	1
4.	Trygghetspatruljen, AMK, Legevakt	4
5.	Hjelpemiddelsentralen, hjelpemiddeltekniker	5
6.	Pårørende/hjelpeverger, advokat	3
7.	Oppfølgingstjenesten Psykiatri DPS, LAR, NAV	2
8.	Frisør, fotpleier, apotek, butikker, bandagister, Helseservice Homecare	11
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	4

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

		Antall
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.	7
2.	Kommentarer til fagssystemet (Geric) for eksempel; tillater ikke setting av mål og oppfølging av tiltak systematisk. Pleieplan	1
3.	Annet; Kommentarer til spørreskjemaet/ egne svar på enkeltspørsmål i undersøkelsen.	18

Tabell med svarfordeling i prosent for spm 39 – 47 i ansatteundersøkelsen

Spørsmål	Ingen ganger	1-5 ganger	1-2 g /mnd	1gang /uke	Kontinuerlig	Uaktuelt	SUM
	%	%	%	%	%	%	%
39. Jeg har samarbeidet med fagkoordinator om "felles" bruker	14,8	21,2	10,8	7,3	39,5	6,5	100
40. Jeg har samarbeidet med fastlegen om "felles" bruker	27,8	26,7	13,9	4,0	22,2	5,3	100
41. Jeg har samarbeidet med Innsatsteamet om "felles" bruker	37,4	32,2	10	2,4	10,6	7,3	100
42. Jeg har samarbeidet med Helse- og velferdskontoret /bestiller- /vedtakskontor om "felles" bruker	25,6	25,1	15,6	4,0	23,5	6,2	100
43. Jeg har samarbeidet med ergoterapeut om "felles" bruker	34,7	35,5	9,3	2,7	11,2	6,7	100
44. Jeg har samarbeidet med fysioterapeut om "felles" bruker	37,1	34,4	10,1	2,1	9,6	6,7	100
45. Jeg har samarbeidet med St. Olavs Hospital om "felles" bruker (somatikk)	40,8	24,6	11,1	4,1	13,8	5,7	100
46. Jeg har samarbeidet med St. Olavs Hospital om "felles" bruker (psykiatri)	56,8	19,8	7,3	1,9	7,6	6,5	100
47. Jeg har samarbeidet med helse og velferdssenter / helsehus om "felles" bruker	35,1	27,5	12,3	3,8	13,4	7,9	100

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

