



TRONDHEIM KOMMUNE

Enhet for service og internkontroll

Brukerundersøkelse 2013

Hjemmetjenesten





TRONDHEIM KOMMUNE
Enhet for service og internkontroll
7004 Trondheim

Rapport-tittel: Brukerundersøkelse 2013 Hjemmetjenesten	Dato: 9.8.2013
Bestiller: Rådmannen v/Helge Garåsen	Antall sider: 51 sider, 8 vedlegg inkl
Ansvarlig for oppdraget: Jan Kåre Jøsok, Hilde Carin Storhaug og Randi Lie-Pedersen	Arkivnr: 13/14731

Om oppdraget:

En undersøkelse som omfatter alle brukere og ansatte i hjemmetjenesten i Trondheim kommune pr. april 2013.

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

Undersøkelsen er gjennomført ved bruk av *spørreskjema*. Til brukerne ble skjema distribuert ved utlevering av ansatte i hjemmetjenesten, mens ansatte fikk spørsmålene elektronisk.

Tema i undersøkelsen:

- Informasjon
- Serviceinnstilling
- Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet
- Forutsigbarhet
- Tjenestekvalitet
- Samhandling
- Aktivitets- og kulturtilbud (spørsmål kun til brukerne)
- Kompetansekartlegging (spørsmål til ansatte)

Bakgrunn og formål:

Trondheim kommune har som et viktig mål å bedre kvaliteten på sine tjenester. For å kunne forbedre tjenestene, er vi avhengig av tilbakemeldinger fra våre tjenestemottakere. Kvaliteten på tjenestene handler blant annet om ansattes kompetanse, holdninger og evne til dialog med brukerne. Gjennom denne undersøkelsen vil rådmannen få innsikt i kvaliteten på tjenestene i hjemmetjenesten.

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, 9.8.2013

Tor Erling Evjen
Enhet for service og internkontroll
Leder

Postadresse:
TRONDHEIM KOMMUNE
Enhet for service og internkontroll
7004 TRONDHEIM

Besøksadresse:
Erling Skakkes gate 14

Telefon:
+47 72 54 25 30

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 omfattes av 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 – 29	16
Prosentvis svarfordeling på alle spørsmålene.....	16
4.2 Grafisk framstilling med gjennomsnittscorer fra 2011 og 2013	20
Informasjon.....	20
Serviceinnstilling	21
Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet	21
Forutsigbarhet.....	22
Tjenestekvalitet.....	23
Samhandling	23

Aktivitets- og kulturtilbud	24
4.3 Andre kommentarer fra brukerne.....	26
5 Resultater fra ansatteundersøkelsen	27
5.1 Kompetanse.....	27
5.2 Kvaliteten på tjenesten til brukerne – ansattes svar	28
5.3 Samarbeid med relevante samarbeidspartnere	30
5.4 Andre synspunkt/kommentarer fra ansatte	33
6 Bruker- og ansatteperspektiv på tjenesten	34
7 Oppsummering.....	36
8 Vedlegg og referanser	39
8.1 Vedlegg	39
8.2 Referanser	39
Vedlegg 1: Spørreskjema brukerundersøkelse	40
Vedlegg 2 Spørreskjema ansatteundersøkelse.....	44
Vedlegg 3.....	48
Vedlegg 4.....	49
Vedlegg 5.....	49
Vedlegg 6.....	49
Vedlegg 7.....	50
Vedlegg 8.....	51

Liste over tabeller

TABELL 1: ANTALL SVAR FRA BRUKERNE	8
TABELL 2: KJØNNSFORDELING	9
TABELL 3: ALDERSFORDELING	9
TABELL 4: BOSTATUS	9
TABELL 5: HVOR LENGE HAR DU HATT HJELP FRA HJEMMETJENESTEN?	9
TABELL 6: MENGDE HJELP FRA HJEMMETJENESTEN (HYPPIGHET)	10
TABELL 7: HAR DU REGELMESSIG/FAST HJELP FRA TRYGGHETSPATRULJEN PÅ KVelden, ETTER KL.22:30?	10
TABELL 8: HAR DU REGELMESSIG/FAST HJELP FRA TRYGGHETSPATRULJEN OM MORGENEN, FØR KL.07:30?	10
TABELL 9: ANTALL FORSKJELLIGE HJELPERE I FORHOLD TIL HYPPIGHET.	11
TABELL 10: HVEM HAR FYLT UT SPØRRESKJEMA	11
TABELL 11: ANTALL SVAR FRA ANSATTE	12
TABELL 12: INFORMANTENES UTDANNING	13
TABELL 13: TILSETTINGSFORHOLD	13
TABELL 14: HELTID - DELTID	13
TABELL 15: ARBEIDSTID	14
TABELL 16: ANTALL ÅR TILSATT I KOMMUNEN	14
TABELL 17: ARBEIDSMENGDE DE SISTE FIRE UKENE	14
TABELL 18: PRIMÆRKONTAKTFUNKSJON FOR BRUKER(E)	15
TABELL 19: SVARFORDELING I PROSENT FOR ALLE SPØRSMÅLENE, ANTALL SVAR OG GJENNOMSNITTSCORE	16
TABELL 20: ALLE TEMA FREMSTILT I INDEKSER ETTER ÅRSTALL	25
TABELL 21: VURDERING AV EGEN KOMPETANSE - SVARFORDELING I PROSENT OG GJENNOMSNITTSCORE	27
TABELL 22: ANSATTES VURDERING AV KVALITET PÅ TJENESTEN - SVARFORDELING I PROSENT OG GJENNOMSNITTSCORE	28
TABELL 23: INDEKSTALL PÅ FELLES TEMA	34
TABELL 24: INDEKSTALL PÅ FELLES TEMA 2011-2013	35

Liste over figurer

FIGUR 1: INFORMASJON	20
FIGUR 2: SERVICEINNSTILLING	21
FIGUR 3: BRUKERMEDVIRKNING/PÅVIRKNINGSMULIGHET	21
FIGUR 4: FORUTSIGBARHET	22
FIGUR 5: TJENESTEKVALITET	23
FIGUR 6: SAMHANDLING	23
FIGUR 7: AKTIVITETS- OG KULTURTILBUD	24
FIGUR 8: ALLE TEMA FREMSTILT I INDEKSER	25
FIGUR 9: SAMARBEID MED ANDRE; SPØRSMÅL 39, 40, 41	30
FIGUR 10: SAMARBEID MED ANDRE; SPØRSMÅL 42, 43, 44	31
FIGUR 11: SAMARBEID MED ANDRE; SPØRSMÅL 45, 46, 47	32
FIGUR 12: INDEKSTALL PÅ FELLES TEMA	34

1 INNLEDNING

1.1 Bakgrunn og formål

Trondheim kommune satser på en kontinuerlig utvikling og forbedring av de tjenester som ytes til byens innbyggere. I "Kommunedelplan for tjenester til eldre over 67 år, 2011 - 2020" er det et overordnet mål for helse og velferd frem mot 2020 at *"alle som har behov for bistand for å mestre egen hverdag skal få nødvendig helsefremmende og forebyggende tjenester, oppfølging, habilitering, rehabilitering, behandling og omsorg av høy faglig kvalitet"* (referanse nr.1).

Kvaliteten på tjenestene handler blant annet om ansattes kompetanse, holdninger, evne til dialog med og respekt for brukerne. Brukertilfredsheten kan variere mye fra enhet til enhet. Erfaring viser også at det er stor forskjell på opplevelsen av kvaliteten på tjenestene mellom brukere og ansatte.

Rådmannen ønsker at resultatene av undersøkelser skal brukes i et utviklingsperspektiv. Som et ledd i dette utviklingsarbeidet gjentas undersøkelser regelmessig, 2 – 4 års intervall. I hjemmetjenesten ble tilsvarende undersøkelse gjennomført i 2009 og 2011 (referanse nr.2 og 3).

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

1.2 Metodevalg

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 da besluttet hvilke tema og spørsmålsutforming som skulle brukes, at undersøkelsene skulle gjennomføres ved hjelp av spørreskjema, og at målgruppen skulle være alle brukerne av hjemmetjenesten i Trondheim kommune, det vil si de som mottar hjemmesykepleie, og samtlige ansatte i hjemmetjenesten med direkte brukerkontakt.

Undersøkelsen i 2009 og 2011 var identiske. Nå i 2013 er spørsmålene i to av temaene endret, tema *"Brukervedvirkning"* og *"Aktivitets- og kulturtilbud"*, her vil en derfor ikke se utviklingen fra tidligere år, men få et bilde av dagens situasjon.

Undersøkelsen består av to deler:

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

I *brugerundersøkelsen* er skjema strukturert i forhold til bestemte tema, se punkt 1.3. Skjema har 29 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 skrive *"Behov/ønsker hvis du skal delta på flere aktiviteter enn i dag"* og *"Andre kommentarer til hjemmetjenesten"*. Se vedlegg 1, skjema Brukerundersøkelse.

For å ivareta taushetsplikt og anonymitetskrav ble informasjonsbrev (vedlegg 3), spørreskjema og svarkonvolutt pakket og gjort klart for utsendelse ved Esikt, mens utlevering til bruker 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 svarkonvolutt direkte til Esikt for registrering og videre behandling.

Skjema til ansatte omhandler seks tema som tilsvarende tema brukerne ble spurt om. I tillegg innholder det 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".

Undersøkelsen til ansatte ble i 2013 gjennomført elektronisk. Hver enkelt ansatt fikk tilgang til spørreskjema via sin private eller kommunale e-post.

Undersøkelsen ble gjennomført i april 2013.

1.3 Nærmere om tema for undersøkelsen

For å kunne bedre kvaliteten i tjenestene er det ønskelig å finne ut hva som er viktigst å legge vekt på i kartlegging av behov og innholdet i tjenestene. Forut for undersøkelsen i 2009 ble det 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 danner grunnlaget for tema og spørsmål i Brukerundersøkelser og Ansatteundersøkelser innenfor flere tjenesteområder i helse- og velferdstjenesten (referanse 4 og 5). Årets undersøkelse er en gjentakelse av undersøkelsene i 2009 og 2011.

Begge undersøkelser hadde følgende felles tema:

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

I tillegg fikk brukerne spørsmål om *helhetsinntrykket* samt *aktivitets- og kulturtilbud*.

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

Hjemmetjenesten i Trondheim kommune består av 12 hjemmetjenesteenheter (tidligere kalt sonegrupper), Hjemmehjelpstjenesten og Trygghetspatruljen. Helse- og velferdstjenesten er inndelt i fire bydeler. Hver bydel har tre hjemmetjenesteenheter. Helse- og velferdskontoret i den enkelte bydel fatter vedtak om hvilken hjelp/tjenester bruker skal få.

Hjemmetjenesteenhetene yter tjenester mellom klokken 07:30 og 22:30 alle dager i uken. Eksempel på tjenester som ytes til brukere er bl.a. personlig stell, bading/ dusjing, medikamenthåndtering, sårbehandling og tilrettelegging av måltid ("hjemmesykepleie").

Hjelp til rengjøring, og hjelp mellom 22:30 og 07:30 (for eksempel til å legge seg/stå opp) ytes av henholdsvis Hjemmehjelpstjenesten og Trygghetspatruljen. Dette er byomfattende enheter; ansatte har hele byen som arbeidssted.

I denne undersøkelsen er brukerne bedt om å vurdere tjenester som *hjemmetjenesteenhetene* yter. For å få bedre flyt i teksten blir hjemmetjeneste og hjemmetjenesteenheter brukt synonymt.

Oversikten på neste side viser det omtrentlige antallet brukere og ansatte som har blitt invitert til å delta i undersøkelsen for hver enhet.

Oversikt over antall brukere og ansatte i målgruppen for undersøkelsen

Enhet	Antall brukere i målgruppen	Antall ansatte i målgruppen
Bergheim	165	62
Byåsen	243	59
Heimdal	264	81
Lade	225	57
Munkvoll	204	61
Nidarvoll	268	61
Nidelven	180	46
Saupstad	248	56
Spongdal	63	25
Strinda	225	49
Strindheim	243	62
Valentinlyst	216	67
Vår Frue Menighet	31	7
SUM*	2575	693

* Tallene avviker noe fra fagsystemer og ansattelister.

I tillegg til de tolv hjemmetjenesteenhetene, deltok Vår Frue Menighets Aldersboliger i denne undersøkelsen. Med unntak av Spongdal hjemmetjeneste med 63 brukere og Vår Frue Menighets Aldersboliger med 31 brukere, varierer antall brukere i hver hjemmetjenesteenhet fra 165 til 268. Antall ansatte gjenspeiler antallet brukere, fra sju ansatte ved Vår Frue menighet, til 81 ved Heimdal hjemmetjeneste. Antall ansatte er her antall personer, og ikke antall årsverk.

1.5 Presentasjon av resultatene

Resultatene blir presentert på bynivå i denne hovedrapporten og på enhetsnivå i form av 13 ulike enhetsrapporter. Hovedrapporten gjør rede for resultatene fra undersøkelsen i kommunens hjemmetjenesteenheter samlet sett, mens resultatene i Enhetsrapportene fremstilles slik at den enkelte enhet kan sammenligne seg med gjennomsnittet for hele tjenesteområdet.

Med unntak av to tema, *Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet* og *Aktivitets- og kulturtilbud*, sammenlignes resultatene fra undersøkelsen i 2013 med undersøkelsen som ble gjennomført i 2011. Dette er mulig da vi både har samme spørsmål, tilsvarende målgruppe og de samme enhetene i begge undersøkelsene.

I rapportering av resultatene i denne hovedrapporten benyttes følgende 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

Det er gjennomført flere brukerundersøkelser i Trondheim kommune de siste årene. Både i 2011 og 2013 ble spørreskjema overlevert til den enkelte bruker av ansatte i hjemmetjenesten, mens i 2009 fikk de den tilsendt pr. post. Ansatte i hjemmetjenesteenhetene har gjentatte ganger oppfordret sine brukere til å svare på skjema. Svarprosenten i årets undersøkelse var 52,5 %. Resultatet i 2009 gav en svarprosent på 44,7, og 2011 var svarprosenten 51,8.

2.1 Hvilke brukere omfattes av undersøkelsen

Målgruppen for undersøkelsen var alle innbyggere i Trondheim kommune som pr. april 2013 mottok hjemmetjenester i form av bl.a. personlig stell, bading/dusjing, sårbehandling, medikamentbehandling og bistand til måltider ("hjemmesykepleie").

2.2 Hvor mange brukere har svart på spørreskjema

Tabell 1: Antall svar fra brukerne

Sonegruppe	Utleverte skjema 2013	2011		2013	
		Antall	Prosent	Antall	Prosent
Bergheim	165	105	66,0	96	58,2
Byåsen	243	110	50,2	113	46,5
Heimdal	264	126	47,7	153	58,0
Lade	225	100	41,8	100	44,4
Munkvoll	204	81	48,2	106	52,0
Nidarvoll	268	131	69,3	116	43,3
Nidelven	180	109	54,2	98	54,4
Saupstad	248	113	49,6	138	55,6
Spongdal	63	25	58,1	34	54,0
Strinda	225	111	50,2	107	47,6
Strindheim	243	100	50,0	137	56,4
Valentinlyst	216	102	51,8	128	59,3
Vår Frue Menighets aldersboliger	31	21	70,0	25	80,6
Totalt	2575	1234	51,8	1352	52,5

Til sammen 2575 skjema ble utlevert, fordelt på 13 enheter. Målgruppen består hovedsakelig av hjelpetrengende eldre (jamfør tabell 3 og 6). Det var lagt stor vekt på å gi forhåndsinformasjon til enhetslederne og ansatte, slik at de lettere kunne bidra til å motivere brukerne til å delta i undersøkelsen. Likevel viser tilbakemeldinger fra både brukere og pårørende at noen opplever at undersøkelsen blir for vanskelig og av den grunn unnlater å svare. Det har også kommet tilbakemeldinger pr. telefon fra brukere som forteller at ettersom de har så lite hjelp, har de lite grunnlag for å svare på spørsmålene, dette gjaldt særlig for brukere som bare har hjelp annenhver uke, bl.a. til medisindosering.

Som vi ser i tabellen over varierer svarprosenten fra 43,3 til 80,6 %. Svarprosent totalt i er 52,5 %. Valentinlyst og Heimdal hjemmetjeneste, og Vår Frue Menighets aldersboliger har den største økningen fra 2011. Fem enheter har lavere svarprosent i årets undersøkelse sammenlignet med 2011; Nidarvoll og Bergheim hjemmetjeneste har størst nedgang. For Byåsen, Strinda og Spongdal hjemmetjenester var nedgangen noe mindre.

2.3 Opplysninger om brukerne som har svart

Tabell 2: Kjønnfordeling

Kjønn	2011		2013	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Mann	426	35,8	299	37,4
Kvinne	765	64,2	834	62,6
Totalt*	1191	100,0	1333	100,0

*19 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2013

Også i 2013 er andelen kvinner som har svart, mye større enn andelen menn. Sammenlignet med 2011 er det færre menn som har besvart undersøkelsen i 2013 (299 mot 426), men forskjellen utgjør bare 1,6 prosentpoeng.

Tabell 3: Aldersfordeling

Aldersfordeling	2011		2013	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Yngre enn 20 år	1	0,1	0	0
20 – 39 år	33	2,8	34	2,7
40 – 59 år	106	8,9	104	8,1
60 – 79 år	325	27,4	392	30,6
80 år og eldre	720	60,8	749	58,6
Totalt*	1185	100,0	1279	100,0

* 73 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2013

Da antallet informanter er ulikt fra 2011 til 2013, må en se på prosentfordeling når en sammenligner. Fordeling i aldersgrupper er tilnærmet lik for 2011 og 2013, men som en ser av tabellen er andelen av de mellom 60 og 79 år som har svart i 2013 noe høyere (3,2 prosentpoeng) i forhold til 2011. For informanter som er 80 år eller eldre, er andelen noe lavere (2,2 prosentpoeng) i 2013.

Tabell 4: Bostatus

Bor alene?	2011		2013	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	836	70,7	896	70,4
Nei	347	29,3	376	29,6
Totalt*	1183	100	1272	100

*80 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2013

Av tabellen over ser vi at andelen som bor alene er omtrent uforandret siden 2011.

Tabell 5: Hvor lenge har du hatt hjelp fra hjemmetjenesten?

Hvor lenge hatt hjelp fra hjemmetjenesten?	2011		2013	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Under 1 mnd	-	-	52	4,0
1 mnd – 1 år	-	-	303	23,5
Over 1 år	-	-	936	72,5
Totalt*	-	-	1291	100,0

* 61 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet

Dette spørsmålet er ikke blitt stilt i tidligere undersøkelser. Resultatet viser at hovedtyngden av informantene (72,5 %) har hatt hjelp fra hjemmetjenesten i mer enn ett år, mens bare en mindre andel av de som har besvart har hatt hjelp i mindre enn en måned (4 %).

Tabell 6: Mengde hjelp fra hjemmetjenesten (hyppighet)

Mengde hjelp fra hjemmetjenesten	2011		2013	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Annenhver uke eller mindre	99	8,5	119	9,3
En gang pr. uke	196	16,9	218	17,1
To – tre ganger pr. uke	87	7,5	118	9,3
En gang pr. dag	200	17,3	230	18,0
To eller flere ganger daglig	576	49,7	590	46,3
Totalt*	1158	100	1275	100

*77 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2013

Spørreskjema har en svakhet ved at de som mottar tjenester 4-6 g /u mangler nøyaktig svarkategori.

For å få et bilde av informantenes kontakt med hjemmetjenesten, ble de spurt om hvor ofte de mottok tjenester. På bakgrunn av disse opplysningene ser en at de som har svart har relativt mye kontakt med tjenesteutøverne og derav har godt grunnlag for å uttale seg. Rundt 46 % av respondentene i 2013 har hjelp to eller flere ganger daglig, i 2011 var andelen 50 %.

Spørsmålene om informantene har regelmessig/fast hjelp fra Trygghetspatruljen sen kveld og/eller tidlig morgen (etter 22:30 eller før 07:30), er også ny i årets undersøkelse. Som tabell 7 og 8 viser, er det bare en liten andel som oppgir at de har fast hjelp til å legge seg eller stå opp. For begge spørsmål var det imidlertid en del som ikke hadde svart (hhv. 11 og 14 %).

Tabell 7: Har du regelmessig/fast hjelp fra Trygghetspatruljen på kvelden, etter kl.22:30?

Hjelp fra Trygghetspatruljen etter kl.22:30?	2011		2013	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	-	-	79	6,5
Nei	-	-	1135	93,5
Totalt*	-	-	1214	100,0

*138 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet

Tabell 8: Har du regelmessig/fast hjelp fra Trygghetspatruljen om morgenen, før kl.07:30?

Hjelp fra Trygghetspatruljen før kl.07:30?	2011		2013	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	-	-	52	4,4
Nei	-	-	1126	95,6
Totalt*	-	-	1178	100,0

*174 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet

2.4 Antall hjelpere til hver bruker

Det er en kontinuerlig utfordring for hjemmetjenesten å tilstrebe færrest mulig hjelpere pr. bruker. Fra og med 2010 har dette vært et eget punkt i enhetsavtalen (tidligere lederavtalen) for lederne i hjemmetjenesten. Dette for å sikre målet om kvalitetsutvikling i tjenesten.

Brukere som har et stort hjelpebehov har ofte hjelp flere ganger pr. døgn. Faktorer som bidrar til at det blir mange forskjellige hjelpere hos brukerne er at de fleste ansatte i hjemmetjenesten går i turnus, mange jobber deltid og at det er behov for ulik kompetanse overfor brukerne. Se for øvrig Formannskapssak fra 2012; ”Kvalitetsmål for kontinuitet og forutsigbarhet i hjemmetjenestens tjenesteyting” (referanse nr 6), som har fokus på antall hjelpere og hva som kan gjøres for å få minimalisere tallet.

Tabell 9: Antall forskjellige hjelpere i forhold til hyppighet.

Antall ganger hjelp pr. uke. i løpet av de siste to ukene (Krysstabell med antall for 2013 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	64	111	23	16	10	224
	4-6 hjelpere	0	0	57	59	84	200
	7-9 hjelpere	0	0	0	41	57	98
	10-12 hjelpere	0	0	0	66	167	233
	13-15 hjelpere	0	0	0	23	65	88
	Over 15 hjelpere	0	0	0	0	111	111
	Totalt*	64	111	80	205	494	954

*398 personer (29,4 %) er unntatt krysstabuleringen pga manglende utfylling.

Tallene er framkommet ved å kategorisere brukernes anslåtte antall som er utfylt på spørreskjema side 1. Som forventet har brukere som har hjelp to eller flere ganger pr. dag, flest antall forskjellige hjelpere. Så mange som 69 % av brukerne (343 personer) som har hjelp to eller flere ganger pr. dag, oppgir at de har hatt 10 eller flere hjelpere de to siste ukene. 111 av disse (32 %) sier de har hatt hjelp av flere enn 15 forskjellige hjelpere i løpet av de siste to ukene (jamfør tabell 9).

2.5 Hvem har fylt ut spørreskjema

Tabell 10: Hvem har fylt ut spørreskjema

Hvem har fylt ut spørreskjema	2011		2013	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Jeg som mottar tjenester	531	44,0	584	44,5
Jeg, sammen med pårørende	460	38,2	431	32,9
En av mine pårørende	102	8,5	117	8,9
Jeg, sammen med en av de ansatte	112	9,3	179	13,7
Totalt*	1205	100,0	1311	100,0

*41 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2013

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. 55,5 % av brukerne har fått en eller annen form for bistand til å delta i undersøkelsen.

3 DELTAKELSE I ANSATTEUNDERSØKELSEN

3.1 Hvilke ansatte omfatter undersøkelsen

I tillegg til å få kjennskap til brukernes synspunkt, ønsket rådmannen å få et ansatteperspektiv på tjenestene. Alle ansatte i hjemmetjenesten med direkte brukerkontakt, fikk uavhengig av stillingsandel og tilsettingsforhold, anledning til å delta i undersøkelsen. Spørsmålene var relatert til de samme tema som brukerne fikk spørsmål om. I tillegg ble de bedt om å vurdere egen kompetanse og svare på spørsmål vedrørende samarbeid med relevante samarbeidspartnere (se spørreskjema, vedlegg 2). Nytt av året var at ansatte besvarte undersøkelsen elektronisk, via sin kommunale eller private e-postadresse. Enheten skaffet til veie adresselister (e-postadresser) til sine ansatte, disse ble sendt til Esikt, som sørget for utsendelse av undersøkelsen.

3.2 Hvor mange ansatte har svart på spørreskjema

Tabell 11: Antall svar fra ansatte

Sonegruppe	2011			2013		
	Utleverte skjema	Antall svar	Svar i %	Utsendte skjema	Antall svar	Svar i %
Bergheim	49	40	81,6	62	42	67,7
Byåsen	41	29	70,7	59	36	61,0
Heimdal	52	38	73,1	81	52	64,2
Lade	55	31	56,4	57	23	40,4
Munkvoll	35	22	62,9	61	28	45,9
Nidarvoll	43	40	93,0	61	40	65,6
Nidelven	48	40	83,3	46	32	69,6
Saupstad	61	33	54,1	56	31	55,4
Spondal	19	17	89,5	25	21	84,0
Strinda	48	40	83,3	49	28	57,1
Strindheim	40	34	85,0	62	32	51,6
Valentinlyst	43	25	58,1	67	49	73,1
Vår Frue Menighets aldersboliger	9	9	100	7	7	100
Totalt	543	398	73,3	693	421	60,8

I 2013 ble det utsendt til sammen 693 skjema fordelt på 13 enheter (150 flere enn i 2011). Som tabellen over viser, varierer svarprosenten fra 40,4 til 100,0 %. Det er totalt 60,8 % av de ansatte som har svart – 421 av 693 ansatte, en nedgang fra 2011 tilsvarende 12,5 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*. Resultatet presenteres i tabellene på de tre neste sidene.

Utdanning

Tabell 12: Informantenes utdanning

Utdanning	2011		2013	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ettårig utdanning og/eller fagbrev	125	31,8	109	25,9
3-årig helse-/sosialfaglig utdanning	174	44,3	199	47,3
Helse-/sosialfaglig utdanning utover 3 år	41	10,4	56	13,3
Uten helsefaglig utdanning	53	13,5	57	13,5
Totalt*	393	100,0	421	100,0

*alle ansatte som deltok i undersøkelsen hadde fylt ut dette spørsmålet i 2013

På spørsmål om hvilken utdanning de ansatte har, var det fire svaralternativ, jamfør tabell 12. Den største forskjellen mellom 2011 og 2013 er at blant de som har besvart undersøkelsen i 2013 er andelen ansatte med tre år utdanning eller mer økt, mens andelen med ettårig utdanning /fagbrev er redusert. Andelen ansatte uten helsefaglig utdanning som har besvart, er uforandret.

Tilsettingsforhold i kommunen

Tabell 13: Tilsettingsforhold

Tilsettingsforhold	2011		2013	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Fast tilsatt	332	92,7	378	90,0
Vikar/midlertidig tilsatt	26	7,3	42	10,0
Totalt*	358	100,0	420	100,0

*1 ansatt hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2013

De aller fleste som har svart på undersøkelsen, er fast tilsatt i kommunen. Dette er en noe lavere andel sammenlignet med 2011. Andelen vikarer/midlertidig tilsatt har økt med 2,7 prosentpoeng.

Tabell 14: Heltid - deltid

Heltid – deltid	2011		2013	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Jobber hel stilling	74	45,7	209	50,2
Jobber deltid	88	54,3	207	49,8
Totalt*	162	100,0	416	100,0

*5 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2013

Svaret på dette spørsmålet angir ikke hvilken stillingsandel informanten har, kun om han er tilsatt i hel- eller deltidsstilling. Sammenlignet med 2011 er det en større andel av informantene i 2013 som oppgir at de jobber i hel stilling, men her må en ta med i betraktningen at andelen som ikke besvarte dette spørsmålet i 2011 var betydelig høyere : 236 ansatte, dvs.52 %. (Referanse 3, tabell 12).

Tabell 15: Arbeidstid

Turnus eller dagarbeidstid	2011		2013	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Jobber i turnus	116	89,9	372	89,9
Dagarbeidstid	13	10,1	42	10,1
Totalt*	129	100,0	414	100,0

*7 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2013

Som en kan lese av tabell 15 er det prosentmessig er ingen endring fra 2011. Da var det imidlertid 67,6 % (269 av 398 ansatte) som ikke hadde gitt noen opplysninger på dette spørsmålet i 2011.

Antall år tilsatt i kommunen

På spørsmål om hvor mange år informanten hadde vært tilsatt i kommunen ble det benyttet et åpent felt der antall år kunne fylles inn. I tabell 16 har vi gruppert svarene i seks kategorier.

Tabell 16: Antall år tilsatt i kommunen

Antall år ansatt i kommunen	2011		2013	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
To år eller mindre	85	23,2	104	24,9
3 – 5 år	74	20,2	84	20,1
6 – 8 år	47	12,8	57	13,7
9 – 11 år	36	9,8	36	8,6
12 – 14 år	20	5,5	36	8,6
15 år eller mer	104	28,4	100	24,1
Totalt*	366	100,0	417	100,0

*4 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2013

Av de informantene som har svart, har hver tredje arbeidstaker (32,7 %) vært ansatt i kommunen i 12 år eller mer. Andelen som har kortest ansettelsestid (to år eller mindre) er noe høyere i 2013 sammenlignet med 2011, forskjellen utgjør 1,7 prosentpoeng.

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 (tabell 16), vil opplysningene i tabell 17 gi oss et bilde på hvor mye kontakt informanten har med tjenestestedet.

Tabell 17: Arbeidsmengde de siste fire ukene

	2011		2013	
Antall timer siste 4 uker	Antall	Prosent	Antall	Prosent
1 – 22 timer (1 – 15 % still.)	18	4,6	39	9,4
23 – 43 timer (16 – 30 % still.)	37	9,5	38	9,2
44 – 71 timer (31 – 50 % still.)	36	9,3	33	8,0
72 – 93 timer (51 – 65 % still.)	29	7,5	24	5,8
94 – 114 timer (66 – 80 % still.)	73	18,8	50	12,1
Over 115 timer (81 – 100 % still.)	196	50,4	229	55,5
Totalt*	389	100,0	413	100,0

*8 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2013

Tabell 17 viser at også for 2013 hadde ca. ¾ av informantene (303 personer) jobbet mer enn 71 timer (tilsvarer halv stilling) siste fire uker. 84 % av disse (229 personer) hadde jobbet mer enn 115 timer (tilsvarende 81 % stilling eller mer). I 2011 var denne andelen 50,4 % (196 av 389 personer). Det er en større andel av de spurte i 2013 som i løpet av de siste fire uker oppgir å ha jobbet under 23 timer (9,4 %). I 2011 var denne andelen 4,6 %.

Primærkontaktfunksjon

Hjemmetjenesten har hatt fokus på at alle brukere skal ha en primærkontakt/kontaktperson. Primærkontakter har en definert funksjon overfor bruker. Ansatte kan være primærkontakt for en eller flere brukere, men enkelte ansatte for eksempel de med liten stillingsandel, vikarer m.v., har ikke denne funksjonen. Tabell 18 viser hvor mange ansatte blant de spurte som faktisk er oppnevnt som primærkontakt.

Tabell 18: Primærkontaktfunksjon for bruker(e)

Primærkontakt for en/flere brukere	2011		2013	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	271	69,0	273	66,7
Nei	122	31,0	136	33,3
Totalt*	393	100,0	409	100,0

*12 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2013

Andelen av informantene som hadde funksjon som primærkontakt overfor en eller flere brukere i 2013 er noe lavere enn i 2011, forskjellen utgjør 2,3 prosentpoeng. Både i brukerundersøkelsen og ansatteundersøkelsen under tema *Tjenestekvalitet* har vi spørsmål om hvordan primærkontaktordningen fungerer. Svarene finnes i tabell 19 og 22 (hhv spørsmål 19 og 32).

4 RESULTATER FRA BRUKERUNDERSØKELSEN

I dette kapitlet presenteres svarene fra brukerne. Resultatene blir gjengitt i tabeller og figurer, og sammenlignet med resultatet i 2011 der det er mulig. Svarfordelingen på de 29 enkeltspørsmålene blir gjengitt i prosent. Videre gjengis gjennomsnittstall for hvert enkeltspørsmål samt gjennomsnittsscore for temaområdene.

På siste side hadde skjema to felt for kommentarer, henholdsvis spørsmål 30; *"Hva er dine behov/ønsker hvis du skal delta på flere aktiviteter enn i dag"* og I: *"Andre kommentarer til hjemmetjenesten"*. Svarene på spørsmål 30 kommenteres under tema *"Aktivitets- og kulturtilbud"*, mens svarene i det siste åpne feltet sammenfattes i punkt 4.3.

Tallene i tabeller som inneholder gjennomsnittsscore, framkommer etter at svaralternativene er omkodet til følgende tallverdier: *"Helt uenig"* = 1, *"2"* = 2, *"3"* = 3, *"4"* = 4, *"5"* = 5 og *"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 – 29

Prosentvis svarfordeling på alle spørsmålene

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

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar 2013	Score 2013	Score 2011
1. Jeg har fått så mye informasjon om hjemmetjenesten som jeg trenger	5,2	3,9	7,9	13,8	17,9	43,6	7,6	100	1272	4,8	4,7
2. Jeg vet godt hvor jeg kan ta kontakt for mer informasjon om hjemmetjenesten	7,3	4,3	5,9	8,2	13,6	52,1	8,7	100	1268	4,9	4,8
3. Serviceerklæringen (brosjyren) fra hjemmetjenesten er nyttig for meg	10,8	4,7	9,3	11,3	7,7	27,7	28,5	100	1223	4,2	4,2
4. Jeg vet hvem som er min kontaktperson (primærkontakt) i hjemmetjenesten	19,2	3,7	3,6	3,4	5,8	49,0	15,4	100	1266	4,4	4,1

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar 2013	Score 2013	Score 2011
5. Jeg får god informasjon av de ansatte i hjemmetjenesten om andre typer tjenester fra kommunen	16,1	8,0	10,0	12,8	10,5	26,9	15,8	100	1262	3,9	3,8
6. Jeg synes de ansatte opptrer høflig overfor meg	3,2	0,8	1,7	5,2	13,6	74,8	0,8	100	1317	5,5	5,6
7. Jeg synes de ansatte gir meg hjelp på en respektfull måte	3,2	1,0	2,2	6,5	14,3	71,0	1,7	100	1302	5,4	5,5
8. Jeg synes det er lett å få kontakt med den jeg har behov for i hjemmetjenesten pr. telefon	8,8	5,2	7,3	9,4	11,1	38,4	19,8	100	1280	4,5	4,3
9. Jeg synes at de ansatte er fleksible overfor meg når jeg trenger det	5,0	2,0	6,1	8,9	16,7	52,7	8,5	100	1288	5,1	5,0
10. Jeg er fornøyd med tidspunktet for når jeg får bistand til å stå opp	3,5	2,0	3,8	5,2	6,7	18,4	60,4	100	1168	4,6	-
11. Jeg er fornøyd med tidspunktet for når jeg får bistand til å legge meg	2,3	0,9	2,8	3,4	4,9	14,0	71,8	100	1146	4,8	-
12. Jeg er trygg på at oppfølgingen vi har blitt enige om, blir gjennomført som planlagt	3,7	3,2	5,8	8,5	13,6	43,3	21,9	100	1195	5,0	5,0
13. Jeg er fornøyd med oppfølgingen jeg fikk fra hjemmetjenesten etter sykehusinnleggelse	2,9	0,9	2,9	4,3	8,2	36,5	44,3	100	1055	5,2	-

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar 2013	Score 2013	Score 2011
14. Jeg vet hvilken hjelp jeg skal få fra hjemme-tjenesten	4,2	2,6	3,5	6,3	13,9	62,8	6,6	100	1269	5,3	5,2
15. Jeg vet når på døgnet jeg skal få hjelp fra hjemme-tjenesten	5,0	2,2	3,6	7,9	15,8	56,8	8,7	100	1257	5,2	4,9
16. Jeg får beskjed hvis hjelpen uteblir, eller at hjelpen blir forskjøvet i forhold til avtalt tid	13,0	7,6	8,3	11,5	12,9	33,3	13,3	100	1260	4,2	4,2
17. Jeg opplever at de ansatte kjenner meg og min situasjon godt nok til å utføre hjelpen jeg får	4,5	3,4	4,9	9,5	15,7	56,8	5,2	100	1276	5,1	5,1
18. Jeg opplever at de ansatte har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen jeg får	4,4	2,3	6,8	10,5	16,8	52,1	7,2	100	1269	5,0	5,0
19. Kontaktperson (primærkontakt-) ordningen fungerer godt for meg	13,0	4,0	5,9	6,2	10,4	40,1	20,3	100	1246	4,5	4,5
20. Jeg opplever at de ansatte bryr seg om meg	3,0	1,2	3,6	8,2	17,7	62,1	4,1	100	1291	5,3	5,3
21. Jeg opplever at de ansatte rydder etter utført oppdrag	4,2	2,7	4,9	8,6	16,9	46,0	16,6	100	1257	5,0	4,9
22. Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens	2,6	0,5	2,2	6,5	15,6	68,9	3,7	100	1300	5,5	5,5
23. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom mine pårørende og de ansatte	3,5	1,6	1,9	5,2	11,6	45,2	31,0	100	1253	5,3	5,1

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar 2013	Score 2013	Score 2011
24. Jeg opplever at samarbeidet mellom de ansatte innad i hjemmetjenesten fungerer godt	3,3	1,8	4,7	7,2	13,5	44,9	24,6	100	1271	5,1	5,1
25. Jeg opplever at samarbeidet mellom hjemmetjenesten og fastlegen min fungerer godt	3,6	2,0	4,3	5,4	12,0	35,6	37,1	100	1263	5,0	4,8
26. Samlet sett er jeg fornøyd med hjelpen jeg får fra hjemmetjenesten	2,5	1,4	3,7	9,9	18,4	62,6	1,5	100	1291	5,3	5,3
27. Jeg har fått god informasjon fra hjemmetjenesten om mulige aktivitets- og kulturtilbud	17,6	4,5	5,6	8,1	10,8	23,1	30,4	100	1234	3,9	3,8
28. Jeg har fått god informasjon om muligheter for følge/transport til aktivitets- og kulturtilbud	19,5	4,6	5,1	7,8	7,9	18,9	36,2	100	1224	3,6	3,5
29. Jeg har mulighet til å delta i ulike aktivitets- og kulturtilbud i den grad jeg selv ønsker det	9,5	3,9	4,1	7,0	9,2	33,6	32,8	100	1215	4,5	-

Tabell 19 viser svarfordeling i prosent for hvert enkelt spørsmål. De to kolonnene helt til høyre viser gjennomsnittscore for 2013 og 2011. Spørsmål 10,11, 13 og 29 er nye i 2013 og det finnes ikke sammenligningstall fra tidligere undersøkelser. Spørsmål 4,15 og 27 er omformulert i 2013, men tåler likevel å bli sammenlignet med resultatet fra 2011.

Det er et gjennomgående trekk for undersøkelsen i 2013, at de fleste spørsmål er gitt høyere eller lik score sammenlignet med 2011. Kun to spørsmål, 6 og 7, om ansattes atferd i møte med bruker (høflighet og respekt) er gitt *noe* lavere score i årets undersøkelse (differanse på 0,1). Omtrent alle som har deltatt i undersøkelsen har besvart disse to spørsmål, og en kan derfor legge til grunn at brukernes opplevelse er at ansatte i hjemmetjenesten opptrer høflig og yter hjelp på en respektfull måte. Dette understøttes av spørsmål 20 som gjenspeiler brukernes opplevelse av om de ansatte synes å bry seg om dem (96 % har svart og snittscoren er 5,3). Spørsmål 22 om å komme overens

(96 % har svart og snittscoren er 5,5), samt helhetsinntrykket, spørsmål 26, der hele 98,5 % av brukerne har svart og snittscoren er 5.3.

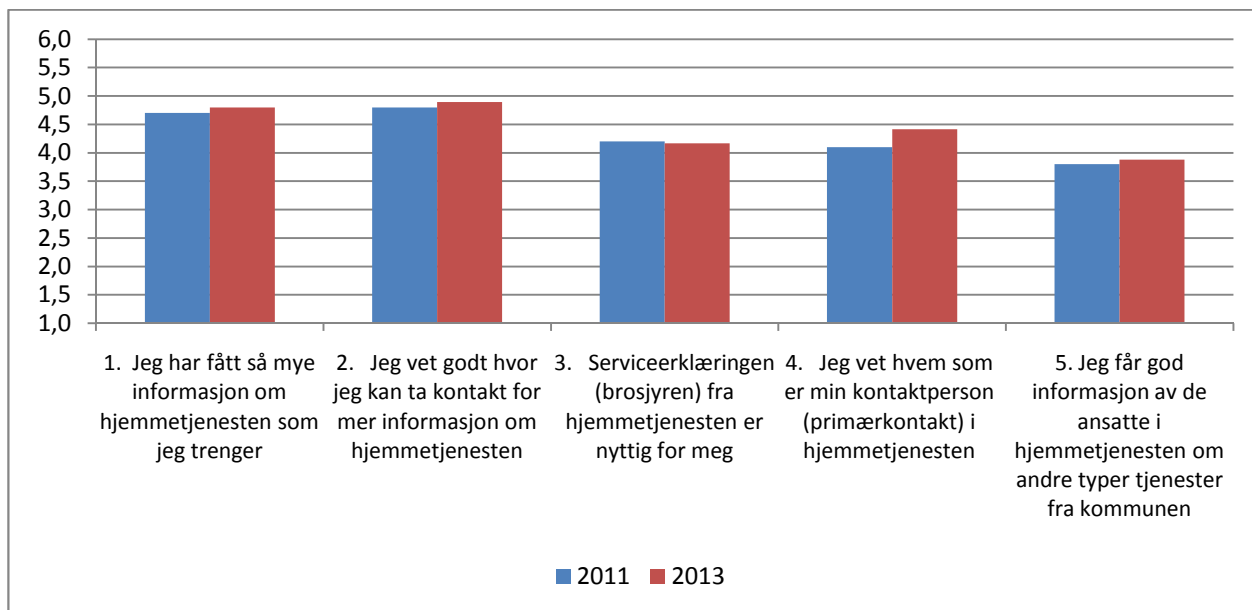
Hvert enkelt tema blir omtalt sammen med den grafiske fremstillingen i pkt 4.2.

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

4.2 Grafisk framstilling med gjennomsnittscorer fra 2011 og 2013

Informasjon

Figur 1: Informasjon

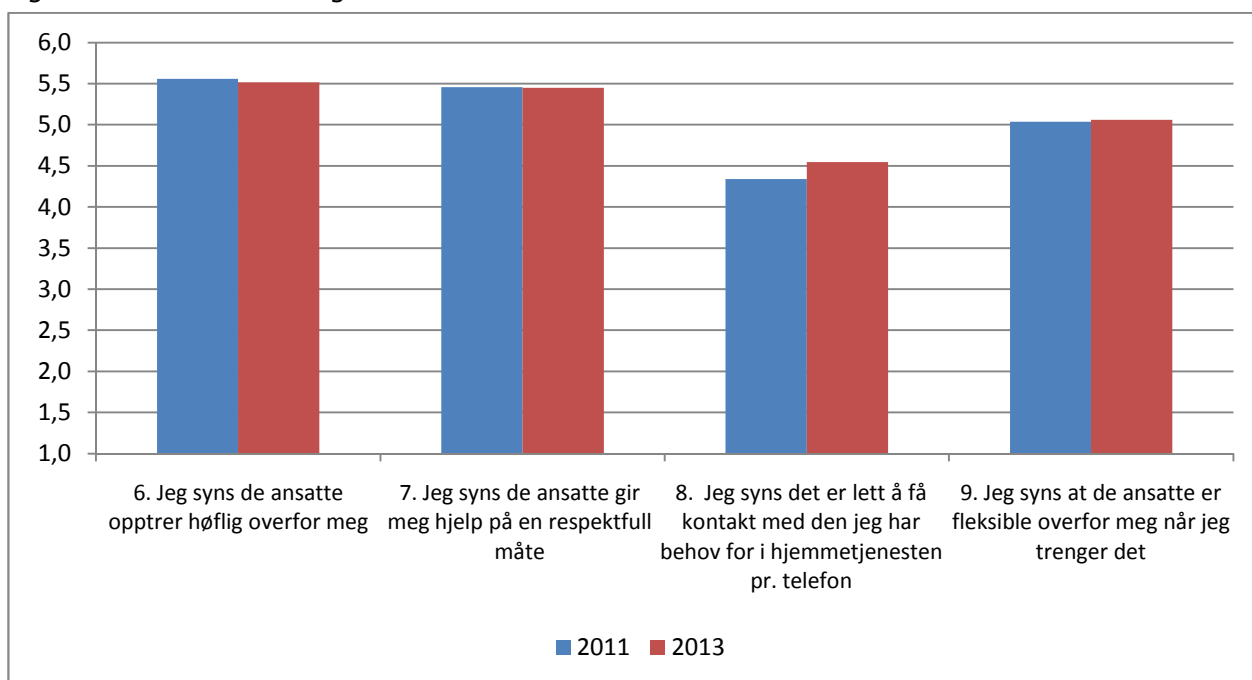


Innen tema *informasjon*, stilte vi fem spørsmål. Samlet sett er brukerne som deltok i årets undersøkelse noe mer fornøyd sammenlignet med 2011 (4,5 mot 4,4 i 2011, jamfør tabell 20). For spørsmål 1 og 2 var det godt over 90 % av de spurte som hadde svart, derved kan en legge til grunn at den informasjon som blir gitt om hjemmetjenesten og at flere vet hvor de kan ta kontakt for mer informasjon, er representativt.

Den største forskjellen fra 2011 er at i 2013 er det flere av brukerne som har svart at de vet hvem deres kontaktperson er (godt under 10 % av de spurte svarte uaktuelt/vet ikke), forskjellen fra 2011 er på 0,3 (jamfør tabell 19). For spørsmål 3, om serviceerklæringens nytte, er det ingen endring fra 2011. Her var det imidlertid nesten en tredjedel av de spurte som svarte "uaktuelt/vet ikke".

Serviceinnstilling

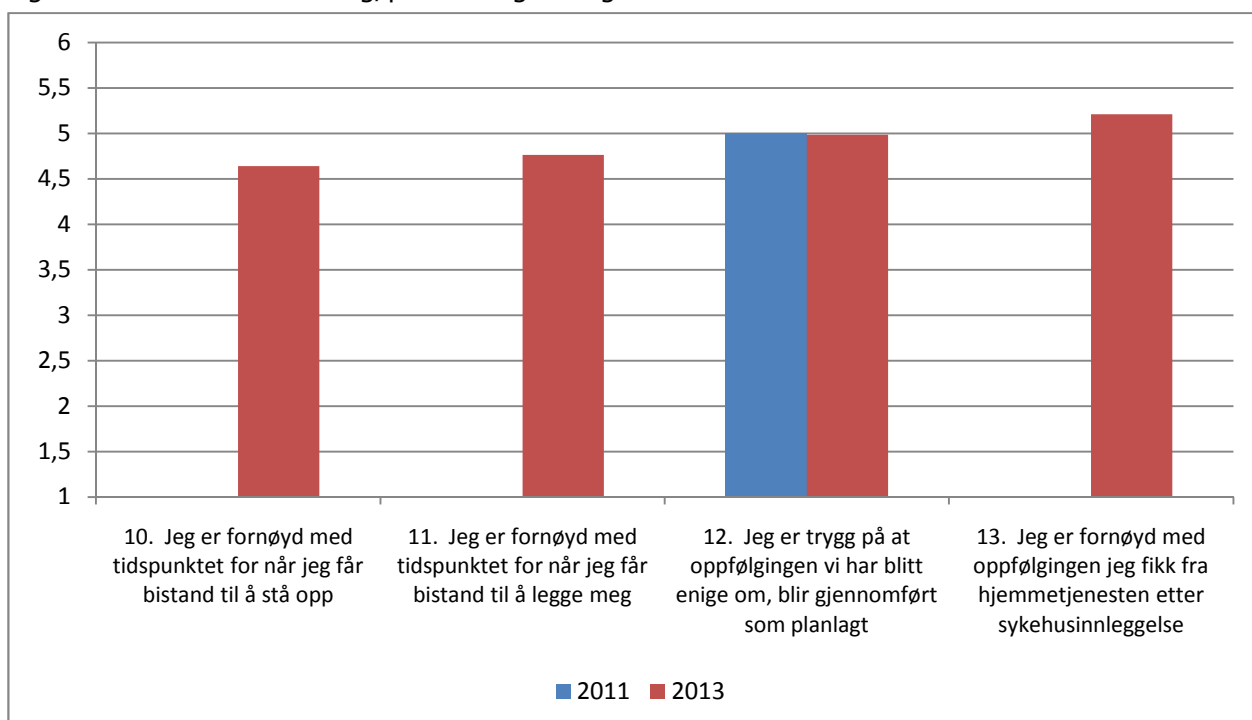
Figur 2: Serviceinnstilling



Tema *serviceinnstilling* bestod av fire spørsmål. Samlet sett er det ingen endring fra 2011, og brukerne er gjennomgående godt fornøyd med de ansattes serviceinnstilling. Spørsmålene angående høflighet og respekt er besvart av omtrent alle de spurte og er også i år gitt en meget høy score. Svarene på spørsmål 8 kan tyde på at det har blitt enklere for brukeren å få kontakt med hjemmetjenesten pr. telefon, sammenlignet med 2011 (differanse 0,2 jamfør tabell 19), her er det imidlertid 19,8 % som har svart "uaktuelt/vet ikke".

Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet

Figur 3: Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet



Spørsmål 10 - 13 utgjorde tema *brukermedvirkning/påvirkningsmulighet*. Gjennomsnittsscore for 2013 ligger på 5,0. Her er det gjort flere endringer fra undersøkelsen i 2011; både spørsmål 10, 11 og 13 er ikke blitt stilt tidligere, sammenligning med 2011 er derfor ikke mulig.

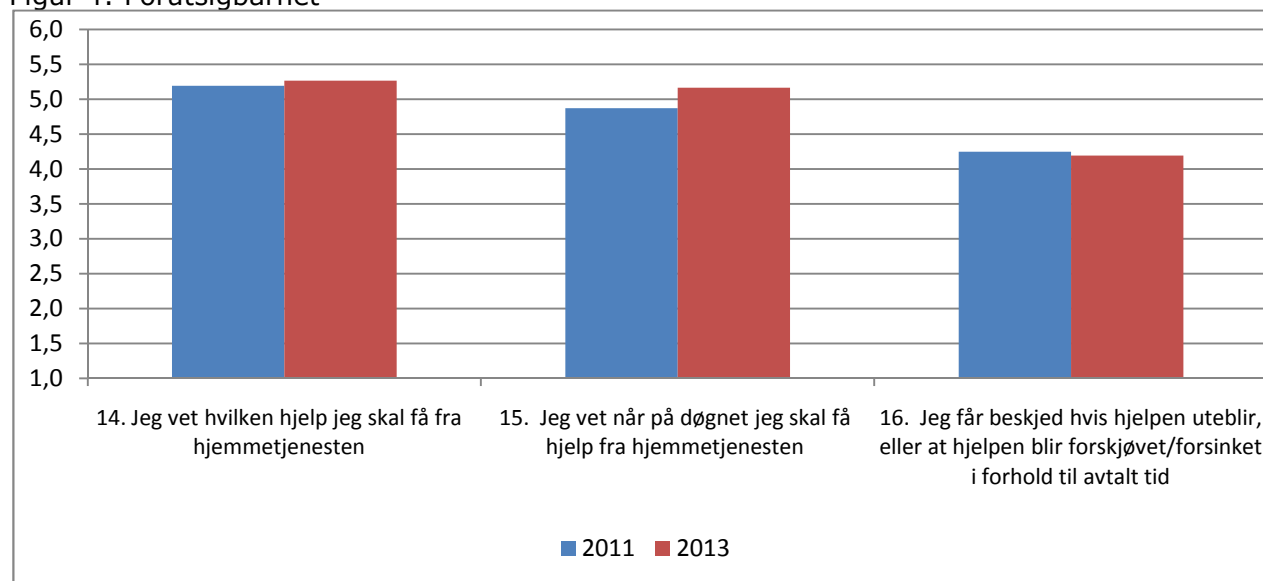
På spørsmål 10 og 11 sier brukerne seg forholdsvis fornøyd med tidspunktet de får bistand til å stå opp (snittscore 4,6) og til å legge seg (snittscore 4,8). Her er det imidlertid en stor andel om svarte "uaktuelt/vet ikke" (henholdsvis 60 og 72 % av de spurte). Ettersom det ikke er skilt mellom disse svaralternativene, kan en ikke med sikkerhet vite hvor mange dette spørsmålet er uaktuelt for. Men ut fra tabell 6 (se side 10) er det rimelig å anta at den andelen er stor; 36 % av brukerne (465) som har besvart undersøkelsen, har hjelp sjeldnere enn en gang om dagen.

På spørsmål 12, om brukerne er trygge på at planlagt oppfølging blir gjennomført iht. det man på forhånd var blitt enige om, er det ingen endring fra 2011. Her var det 21,9 % som hadde valgt svaralternativ "uaktuelt/vet ikke".

Spørsmål 13 vedrørende oppfølging etter sykehusinnleggelse, er nytt i 2013. Det er gitt en høy score (snittscore 5,2). Hjemmetjenesten har satt slik oppfølging i system, og en høy score *kan* være et resultat av denne satsingen (referanse nr.7). Spørsmålet skulle *bare* besvares av de som hadde hatt sykehusinnleggelse siste 12 mnd. Det er totalt 764 respondenter som ikke har svart eller benyttet "uaktuelt/vet ikke"- svaralternativet.

Forutsigbarhet

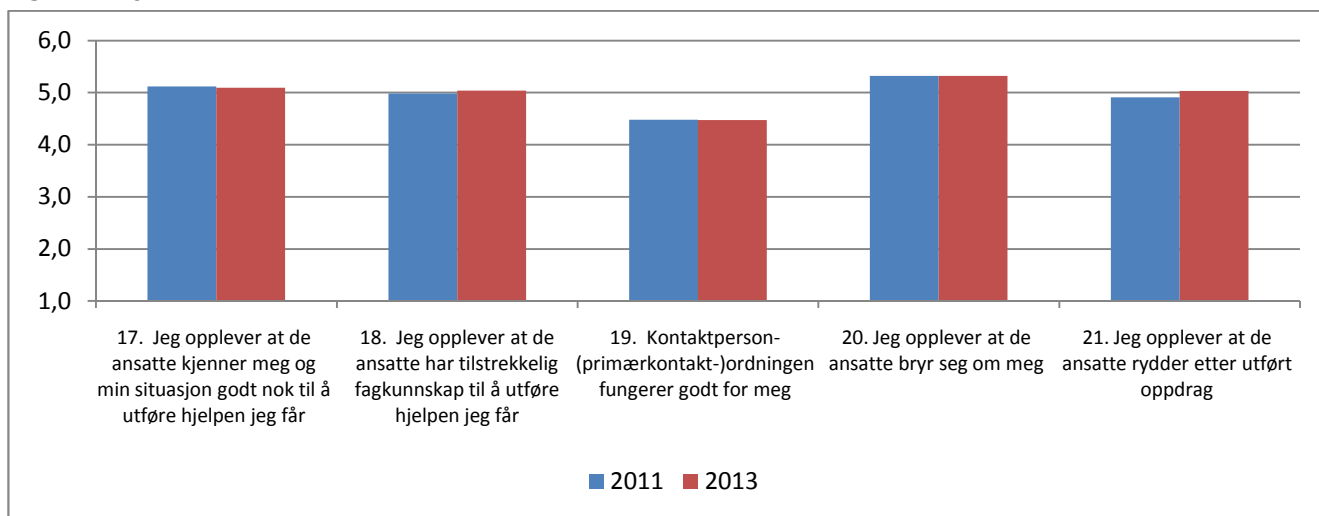
Figur 4: Forutsigbarhet



Tema *forutsigbarhet*, spørsmål 14, 15 og 16, viser omtrent samme resultat som i 2011 (differanse 0,1 jamfør tabell 20). Rundt ni av ti brukere hadde besvart spørsmålene om forutsigbarhet; brukerne av hjemmetjenesten opplever altså en mer forutsigbar tjeneste, sammenlignet med 2011. På spørsmål 15; "Jeg vet når på dagen jeg skal få hjelp" ser vi at den positive utviklingen fra 2011 forsetter, med en score på 5,2 utgjør dette en differanse fra 2011 på 0,3 (jamfør tabell 19). Enhetene/tjenesten ser imidlertid ut for fortsatt å ha forbedringsmuligheter når det gjelder å gi brukerne beskjed ved forsinkelser (spørsmål 16).

Tjenestekvalitet

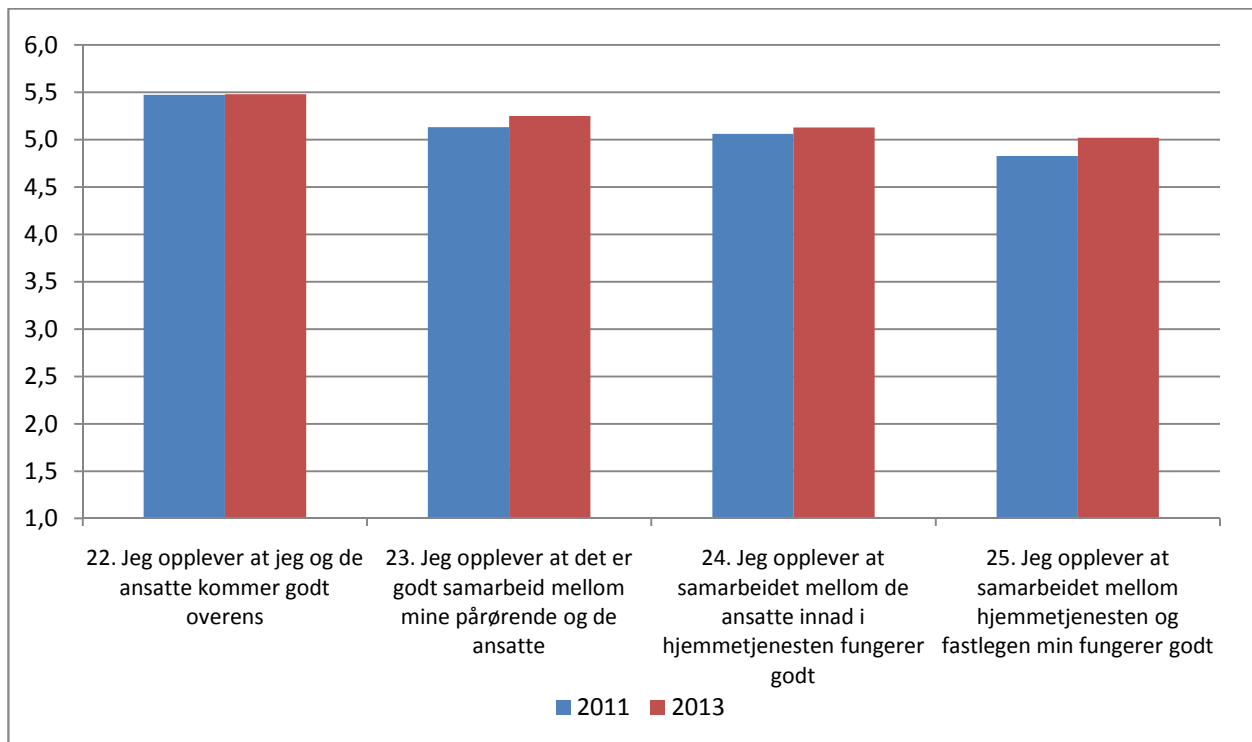
Figur 5: Tjenestekvalitet



Tema *tjenestekvalitet* hadde fem spørsmål. Her er tendensen at det samlet sett er høy score både i 2011 og 2013 (5,0 jamfør tabell 20). For spørsmål 19 og 21 er noen flere som har svart "uaktuelt/vet ikke" (mellom 17 og 20 %) sammenlignet med spørsmål 17,18 og 20 – hvor denne gruppen ligger mellom 4 og 7 %. Det grunn til å anta at brukerne er godt fornøyd med kvaliteten på tjenestene som hjemmetjenesten yter. Kontaktpersonordningen er det området med lavest score, her var det imidlertid 20% som ikke hadde besvart spørsmålet.

Samhandling

Figur 6: Samhandling

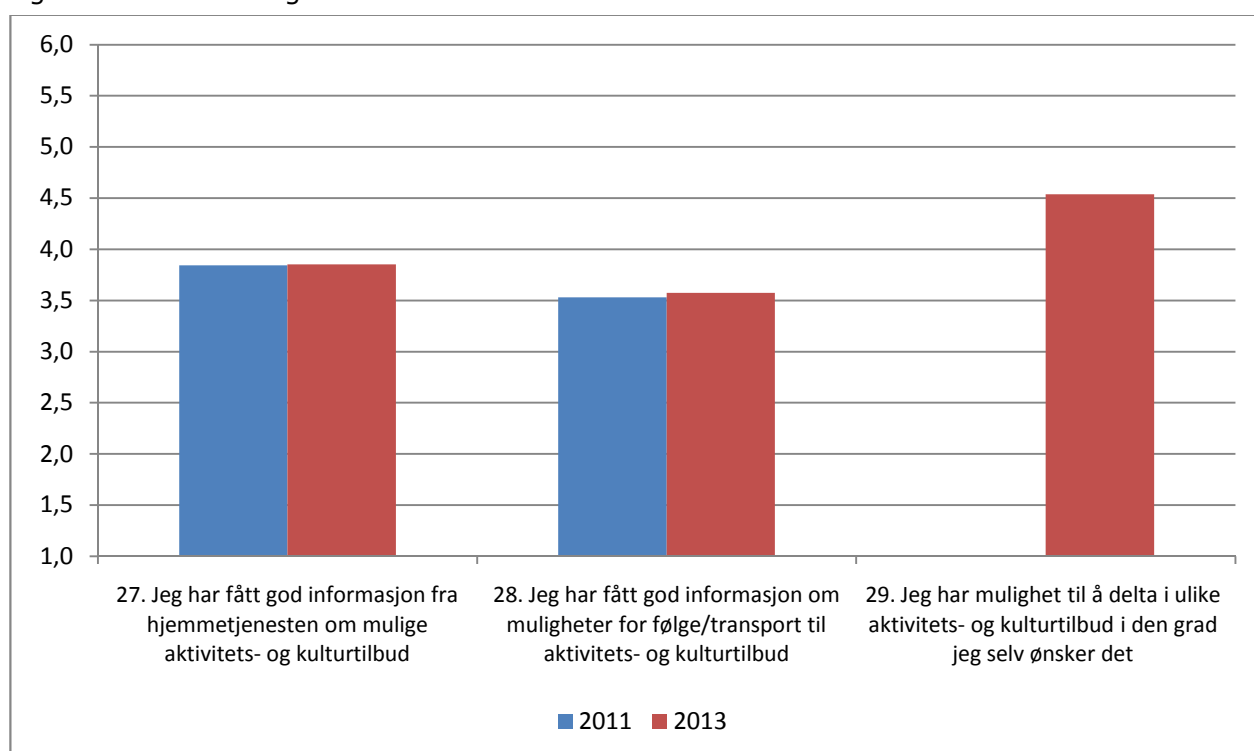


Resultatene på spørsmål 22 – 25 utgjør tema *samhandling*. Her er tendensen at brukerne scorer likt eller bedre sammenlignet med 2011; for samhandling samlet sett er differansen 0,2 fra 2011 (jamfør tabell 20). En ser av tabell 3 og 4 at hele 70 % av de som besvarte undersøkelsen oppgir at de bor alene og svært mange er 80 år eller eldre. Spesielt positivt er det derfor at ansattes samarbeid med

både pårørende og fastlege er gitt en snittscore som ligger 0,2 bedre enn i 2011 (jamfør tabell 19). Her må en imidlertid ta med i betraktningen at både på spørsmål 23, 24 og 25 var det en forholdsvis stor andel som hadde valgt svaralternativ ”uaktuelt/vet ikke” (henholdsvis 31, 25 og 37 %). Hva dette er et uttrykk for, vet en ikke sikkert. Det kan være at en del ikke har pårørende, at det ikke er behov for eller aktuelt at hjemmetjenesten har et samarbeid med disse. For en del brukere kan det også være slik at det ikke er behov for eller aktuelt at hjemmesykepleien har kontakt med brukers fastlege. Like fullt er utviklingen på spørsmål 25 sterk, med økning på 0,1 fra 2009 til 2011 (referanse 3), og videre økning med 0,2 her. Dette kan tolkes som at satsingen på samarbeid med fastlege i HPH arbeidet gir resultater.

Aktivitets- og kulturtilbud

Figur 7: Aktivitets- og kulturtilbud



I årets undersøkelse har vi valgt ut fire spørsmål for å få belyst brukerens synspunkt på *aktivitets- og kulturtilbudet*, hvorav to er helt nye (spørsmål 29 og 30). Med bakgrunn i endringene kan det ikke gjøres sammenligninger med 2011 for dette tema. Tre spørsmål (27-29) er formulert som påstander, mens spørsmål 30 er åpent. Både spørsmål 27 og 28 er i årets undersøkelse omtrent likt med resultatet i 2011 (differanse på 0,1), og er fortsatt de områder med lavest score i hele undersøkelsen (jamfør tabell 19). Det er også verdt å merke seg at det var en forholdsvis stor andel av de spurte som hadde valgt svaralternativ ”uaktuelt/vet ikke” på spørsmål 27-29 (henholdsvis 30, 36 og 33 %).

På spørsmål 30, der informantene ved hjelp av stikkord fritt kunne beskrive sitt evt. behov/ønsker hvis de skulle delta på flere aktiviteter enn i dag, var det kun 127 av 1352 brukere (i underkant av 10 %) som benyttet denne muligheten. De fleste kommentarene understøtter/utfyller svarene på de foregående spørsmålene. Felles for de som hadde beskrevet sine behov/ønsker mer spesifikt, var at de hadde fokus på aktiviteter *utenfor* eget hjem. Svarene er systematisert og gruppert i fire kategorier.

Følgende kategorier nevnes hyppigst (se også utvidet liste i vedlegg 4):

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

- Aktivisering sammen med andre samt å komme ut på egen hånd til noe en er interessert i (56)
- Transport/følge til personlig hobby/interesse, generelt det å komme seg ut av egen leilighet, få større radius/mobilitet (34)
- Ønsker informasjon om tilbud og om ulike valgmuligheter (21)
- Dagsenter eller lignende type fellesaktiviteter i nærområdet som foreninger og lag, samt innendørsaktiviteter, som bl.a. teater og bad (11)

Det var imidlertid også noen som hadde skrevet at de ikke kan delta på grunn av helsetilstand (bl.a. sansetap, manglende førlighet) samt "har ingen behov", mens andre igjen påpekte at de synes de har det greit slik de har det.

Spørsmål 26; Helhetsinntrykket av hjemmetjenesten har også i 2013 et høyt score (5,3), jamfør tabell 20 og figur 8.

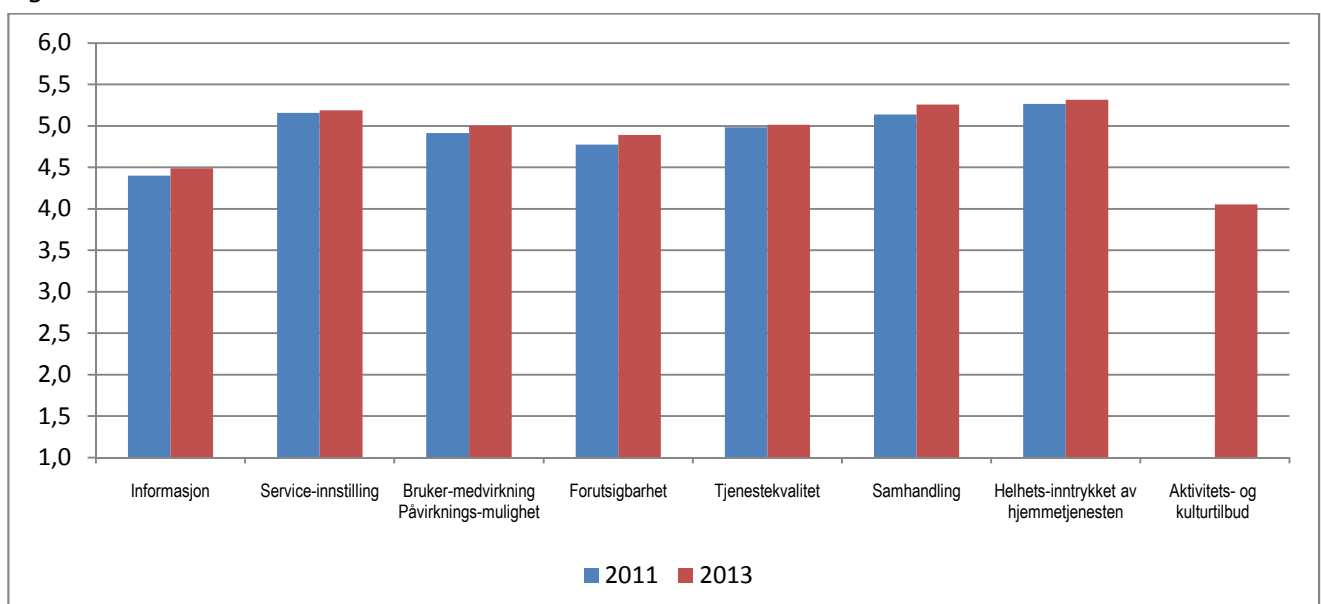
Tabell 20: Alle tema fremstilt i indekser etter årstall

	2011	2013	Differanse
Informasjon	4,4	4,5	0,1
Serviceinnstilling	5,2	5,2	0,0
Brukermedvirkning Påvirkningsmulighet*	-	5,0	-
Forutsigbarhet	4,8	4,9	0,1
Tjenestekvalitet	5,0	5,0	0,0
Samhandling	5,1	5,3	0,2
Helhetsinntrykket av hjemmetjenesten	5,3	5,3	0,0
Aktivitets- og kulturtilbud*	-	4,1	-

*Spørsmålene i dette tema er ikke sammenlignbare med de som ble stilt i 2011

Innholdet i tabell 20 er diskutert sammen med den grafiske framstillingen i figur 8.

Figur 8: Alle tema fremstilt i indekser



Figur 8 viser score for hvert av de sju hovedtema samlet sett, samt *Helhetsinntrykket av hjemmetjenesten*. For alle områder som kan sammenlignes med 2011, ses en svak økning eller ingen endring. *Samhandling* har den største framgangen fra 2011, med differanse på 0,2. *Serviceinnstilling* og *Helhetsinntrykket av hjemmetjenesten* gis også i 2013 et høyt score.

4.3 Andre kommentarer fra brukerne

Siste spørsmål var åpent, her kunne brukerne kommentere tema det *ikke* var spurt om, i et fritekstfelt. Av 1352 brukere benyttet 188 brukere (14 %) muligheten til å kommentere. Kommentarene var både av positiv og negativ karakter, og det fleste understøtter tema som allerede var berørt i undersøkelsen. Svarene er systematisert i seks grupper/kategorier. (Tallet i parentes er antall brukere som har skrevet dette)

Følgende kategorier nevnes hyppigst (se også utvidet liste i vedlegg 5):

- Generell utdyping av sin fornøydhets med hjemmetjenesten (68)
- Etterlyser primærkontakt, ønsker faste hjelpere (37)
- Betydningen av kontinuitet, kommunikasjon og kompetanse (36)
- Annet; bl.a. punktlighet - manglende varsling ved forsinkelser (32)
- Hjelpenes serviceinnstilling – blid, høflig, godt humør og lignende (8)
- Primærkontakt og primærkontaktordningen oppleves bra/ kontinuiteten det innebærer å ha kjente å forholde seg til (7)

5 RESULTATER FRA ANSATTEUNDERSØKELSEN

Utover de tema/spørsmål som var tilsvarende de spørsmål 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 (tabell 21 og 22) 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 og "Helt enig" = 6. Gjennomsnittsverdiene i tabellene kan i prinsippet variere fra 1 til 6. Stigende gjennomsnittsverdi betyr økende grad av enighet. Kolonnene helt til høyre viser gjennomsnittsscorer for 2013 og 2011.

5.1 Kompetanse

Tabell 21: Vurdering av egen kompetanse - svarfordeling i prosent og gjennomsnittsscore

Spørsmålstekst	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score 2013	Score 2011
1. Jeg har god kunnskap om kosthold og ernæring	0,5	1,4	6,0	25,8	39,4	27,0	100	419	4,8	4,9
2. Jeg har god kunnskap om hygiene	0,7	0,0	1,0	7,4	36,1	54,8	100	418	5,4	5,5
3. Jeg har god kunnskap om fallrisiko	0,5	2,4	6,5	20,4	44,6	25,7	100	417	4,8	4,8
4. Jeg har god kunnskap om kognitiv svikt/demens	0,7	5,3	13,9	28,9	34,4	16,7	100	418	4,4	4,5
5. Jeg har god kunnskap om forflytning	1,0	3,1	9,8	24,6	39,5	22,0	100	418	4,6	4,7
6. Jeg er godt kjent med muligheten for kultur- og aktivitetstilbud til brukerne	4,1	12,3	23,6	30,3	20,2	9,6	100	416	3,8	3,9
7. Jeg ser at tjeneste-beskrivelsen i fagsystemet (f.eks Gerica) gjenspeiler brukernes vedtak	1,7	3,4	13,9	29,8	33,9	17,3	100	416	4,4	4,4
8. Jeg er godt kjent med brukernes målsetting	2,4	6,9	18,2	28,5	30,9	13,2	100	418	4,2	4,2
9. Jeg gir hjelp ut fra den enkelte brukers målsetting	1,9	1,9	11,7	20,8	39,6	24,1	100	419	4,7	4,7
10. Jeg tar ofte selvstendige avgjørelser i forhold til brukere	2,4	3,9	8,9	20,2	36,6	28,0	100	415	4,7	4,7
11. Jeg har god kunnskap om dokumentasjon i fagsystemet	1,4	3,3	10,8	21,5	35,9	27,0	100	418	4,7	4,7
12. Jeg kan veilede andre (brukere, kolleger, studenter)på en god måte	1,4	1,9	6,0	23,3	42,1	25,2	100	416	4,8	4,8

Spørsmålstekst	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score 2013	Score 2011
13. Jeg drøfter ofte avgjørelsene jeg tar med mine kolleger	0,5	1,7	3,1	14,4	42,3	38,0	100	416	5,1	5,1
14. Jeg tar ofte selvstendige initiativ på min arbeidsplass, f.eks. foreslår endringer, kommer med kursønsker mv	3,3	7,2	17,9	26,1	27,5	17,9	100	418	4,2	4,1

Når tabell 21 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 små endringer fra 2011, en differanse på 0,1 er så liten at den er å betrakte som tilnærmet lik. Det er imidlertid verdt å merke seg at de ansatte ikke heller ikke i 2013 synes å være så godt kjent med de muligheter som finnes for kultur - og aktivitetstilbud for brukerne (spml.6). Dette er gitt lavest score (3,8) som er omtrent på nivå med 2011.

5.2 Kvaliteten på tjenesten til brukerne – ansattes svar

Tabell 22: Ansattes vurdering av kvalitet på tjenesten - svarfordeling i prosent og gjennomsnittscore

Spørsmålstekst	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score 2013	Score 2011
15. Jeg gir brukerne nødvendig informasjon om hjemmetjenesten	1,0	0,7	6,4	18,9	33,2	39,9	100	419	5,0	5,1
16. Jeg gir informasjon om hvor brukerne kan ta kontakt for mer informasjon om hjemme-tjenesten	1,2	1,2	7,6	16,2	30,8	43,0	100	419	5,0	-
17. Jeg mener vår serviceerklæring (brosjyre) er nyttig for brukerne	1,4	3,6	14,9	24,1	30,6	25,3	100	415	4,5	-
18. Jeg gir informasjon om hvem som er brukernes primærkontakt	2,9	5,0	10,8	12,9	30,4	38,0	100	418	4,8	4,6
19. Jeg informerer brukerne om hvor de skal henvende seg ved behov for andre typer tjenester	1,4	1,7	6,5	19,4	33,3	37,8	100	418	4,9	4,7
20. Jeg opptrer høflig overfor brukerne	0,7	0,0	0,0	0,7	12,2	86,4	100	418	5,8	5,8
21. Jeg gir brukerne hjelp på en respektfull måte	0,7	0,0	0,0	0,2	11,8	87,3	100	417	5,8	5,8
22. Jeg er fleksibel overfor brukerne når det trengs	0,7	0,0	0,7	4,3	25,4	68,8	100	414	5,6	5,4
23. Jeg mener brukerne får bistand til å stå opp på tidspunktet de selv ønsker	1,4	7,7	20,3	36,6	23,7	10,3	100	418	4,0	-

Spørsmålstekst	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score 2013	Score 2011
24. Jeg mener brukerne får bistand til å legge seg på tidspunktet de selv ønsker	1,4	7,9	20,6	34,0	25,8	10,3	100	418	4,1	-
25. Jeg bidrar til at brukerne får den oppfølgingen som er planlagt for han/henne	0,2	0,5	5,3	21,1	43,4	29,5	100	417	5,0	5,3
26. Jeg bidrar til at brukerne får god oppfølging av hjemmetjenesten etter sykehusinnleggelse	0,7	1,7	6,7	20,2	40,6	30,0	100	416	4,9	-
27. Jeg mener brukerne vet hvilken hjelp de skal få fra hjemmetjenesten	0,7	4,3	13,3	33,8	32,1	15,7	100	414	4,4	-
28. Jeg informerer brukerne om tidspunkt de skal få sin tjeneste	1,4	0,5	9,2	20,3	40,8	27,8	100	414	4,8	5,1
29. Jeg gir beskjed hvis jeg uteblir fra en avtale eller hvis det blir forskyvning i tid utover 30 minutter	1,0	2,2	6,8	14,5	33,2	42,4	100	413	5,0	5,1
30. Jeg har tilstrekkelig kjennskap til brukernes situasjon til å utføre den hjelpen jeg skal gi	1,0	1,7	6,7	21,2	42,2	27,2	100	415	4,8	4,6
31. Jeg har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre den hjelpen jeg skal gi	0,7	1,7	3,9	14,2	46,0	33,5	100	415	5,0	5,3
32. Som primærkontakt har jeg et tydelig, definert ansvar overfor brukere (besvares av de som har slik rolle)	4,2	1,6	6,1	13,1	35,6	39,4	100	312	4,9	5,1
33. Jeg viser omsorg for brukerne	1,0	0,0	0,5	1,0	17,7	79,9	100	417	5,7	5,8
34. Jeg rydder etter meg etter utført oppdrag	1,2	0,0	0,2	1,0	18,0	79,6	100	412	5,7	5,8
35. Brukerne og jeg kommer godt overens	0,5	0,2	1,0	3,1	35,3	60,0	100	417	5,5	5,5
36. Det er godt samarbeid mellom brukernes pårørende og meg	0,7	0,7	2,4	13,6	41,6	40,9	100	413	5,2	5,1
37. Samarbeidet angående brukerne fungerer godt mellom oss ansatte	0,5	0,5	4,9	18,0	41,0	35,2	100	412	5,0	5,0
38. Jeg opplever at samarbeidet mellom hjemmetjenesten og brukernes fastlege fungerer godt	0,8	2,0	14,0	33,8	33,8	15,5	100	399	4,4	-

Noen av spørsmålene som er gjengitt i tabell 22 er nye eller er omformulert i 2013 (spørsmål 16, 17, 23, 24, 26, 27, og 38), og de fleste spørsmål reflekterer 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.

Tendensen blant ansatte er at for 2013 er det gitt en lavere eller lik score sammenlignet med 2011, med unntak av spørsmål 18, 19, 22, 30 og 36, hvor gjennomsnittscoren ligger 0,2 og 0,1 høyere i 2013. Dette gjelder informasjon om hvem som er brukers primærkontakt (spml.18), og om hvor de skal henvende seg om de har behov for andre typer tjenester (spml.19), at de er fleksible når det trengs (spml.20) og at de har tilstrekkelig kunnskap om brukernes situasjon til å utføre den hjelpen de skal gi (spml.30): Her er differansen fra 2011 hele 0,2 for alle nevnte spørsmål.

5.3 Samarbeid med relevante samarbeidspartnere

For å kartlegge hvor mye ansatte i hjemmetjenesten samarbeider med andre i helsevesenet, inneholdt undersøkelsen ti spørsmål om dette tema (spørsmål 39 – 48). 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 til grunn. På ni av spørsmålene var det seks svaralternativer;

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

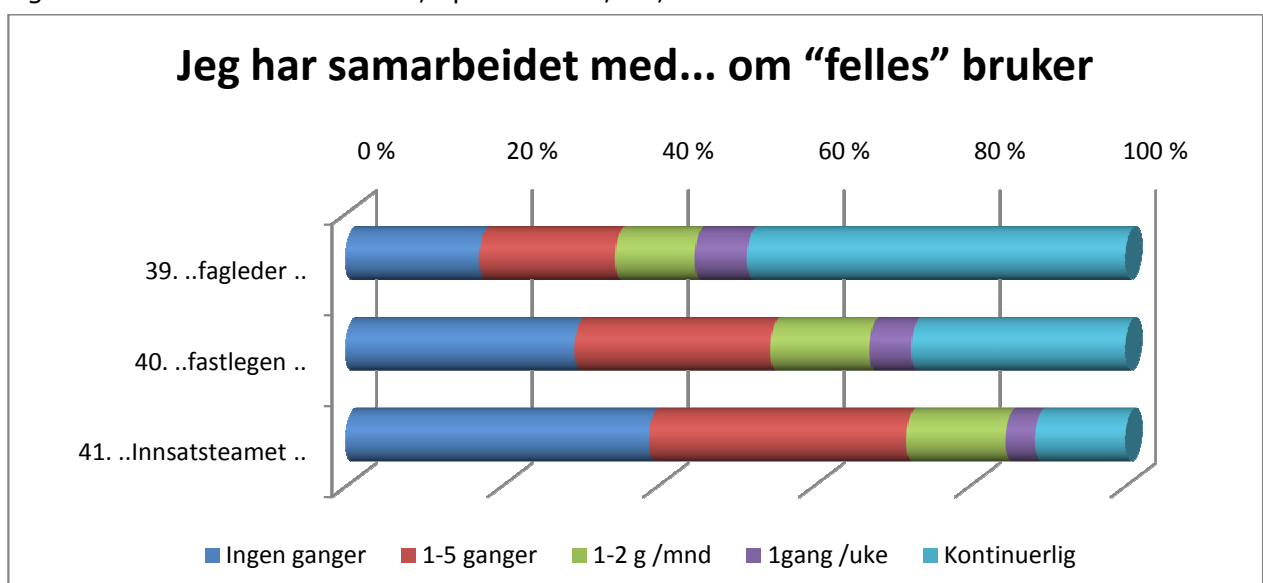
Spørsmål 48 var åpent; ”Andre relevante samarbeidspartnere jeg har samarbeidet jevnlig med”.

Nedenfor kommenteres en grafisk framstilling av svarfordelingen. For å gjøre lesingen lettere er kategorien ”Uaktuelt” ikke tatt med i grafen, det samme gjelder antall som ikke har svart, men der denne gruppen til sammen utgjør mer enn 10 %, blir det kommentert.

For fullstendig tallmessig grunnlag henvises det 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 2011 i dette kapittelet, viser vi til Hovedrapport, Brukerundersøkelse 2011, Hjemmetjenesten (referanse nr 3).

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



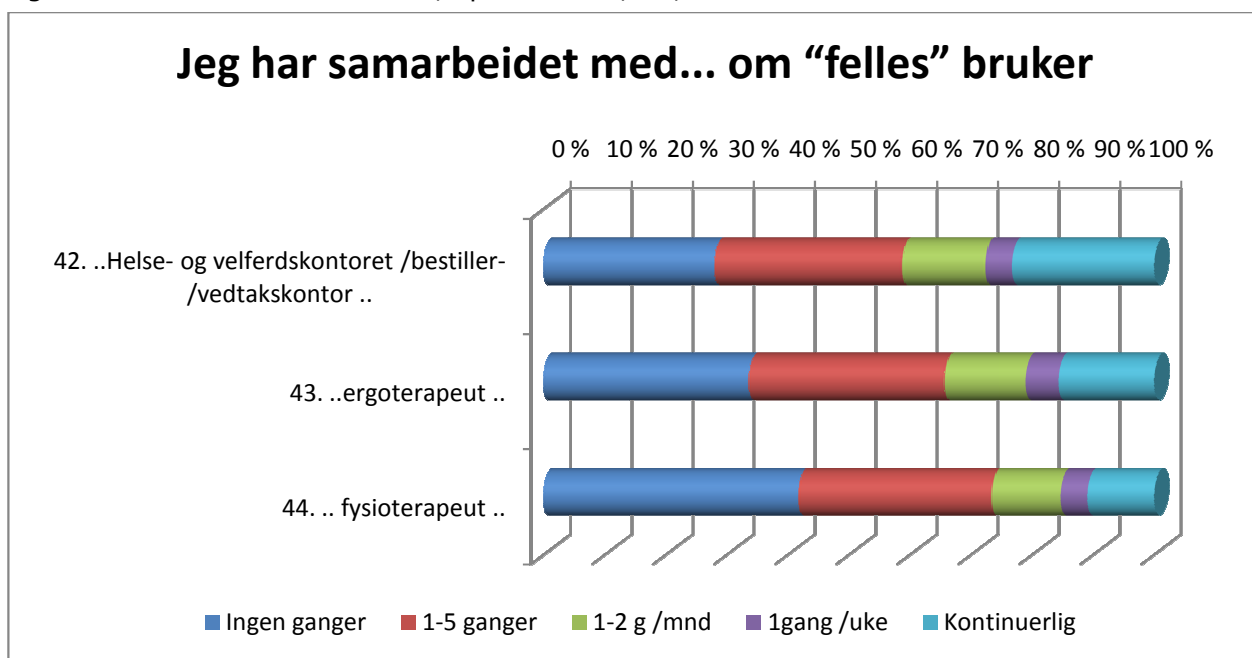
Som figur 9 illustrerer, ser en at det er kun en mindre andel av ansatte som har svart at de aldri samarbeider med fagleder om felles bruker (15,7 %), mens hele 84 % oppgir å gjøre det. Hele 44,4 % oppgir å ha et kontinuerlig samarbeid. Dette er den største endringen fra 2011, hvor andelen da var i underkant av 40 %.

Når det gjelder samarbeid med brukers fastlege ser en at i overkant av en fjerdedel av ansatte i hjemmetjenesten aldri samarbeider med fastlegen om felles bruker, mens 75 % oppgir at de samarbeider. Det er 25 % av de spurte som oppgir å ha et kontinuerlig samarbeid.

Andel ansatte som oppgir regelmessig samarbeid med kommunens Innsatsteam er som for 2011; ca. 36 % av de spurte samarbeider aldri med innsatsteam, 64 % gjør det, men kun 10,6 % svarer at slikt samarbeid skjer kontinuerlig.

På spørsmålene 39 – 41 hadde ca 8 % svart ”uaktuelt”.

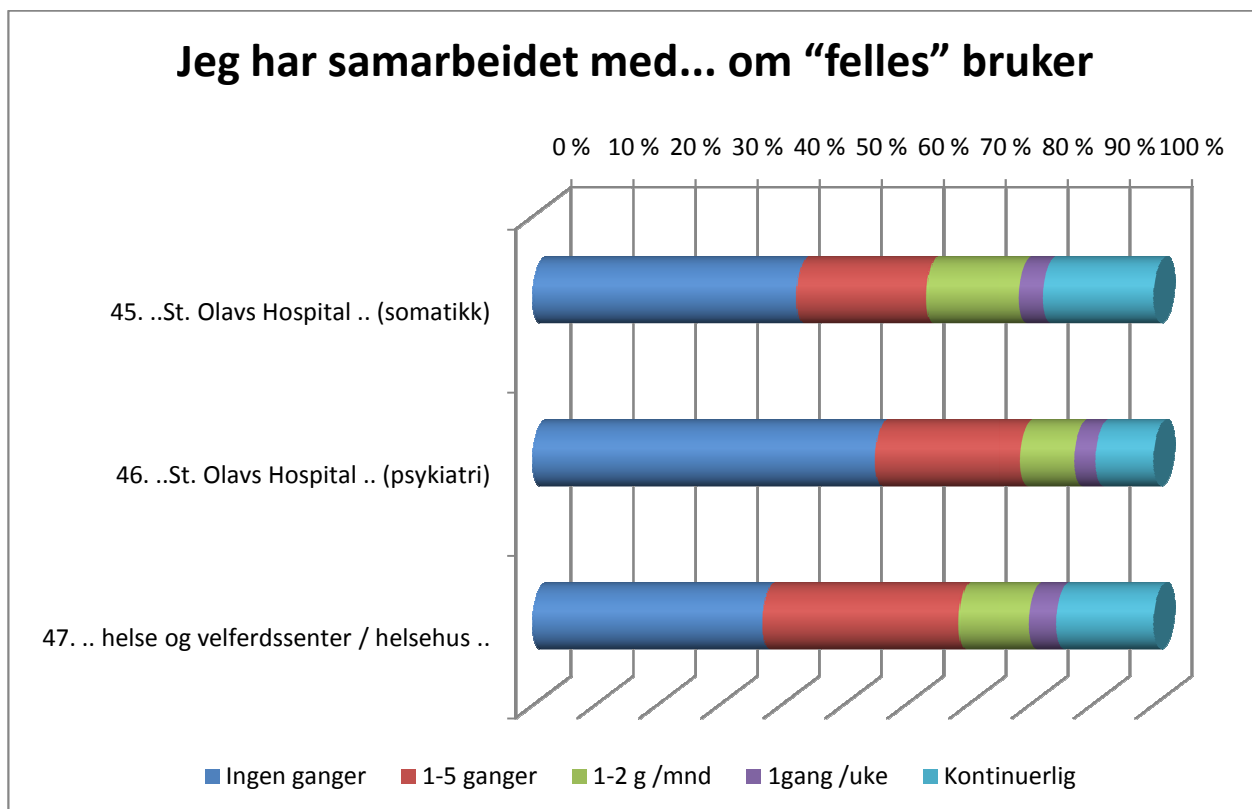
Figur 10: Samarbeid med andre; spørsmål 42, 43, 44



I figur 10 ser vi at det er flere som samarbeider med helse- og velferdskontor (74 %), ergo - (69 %) og fysioterapeuter (62 %) de siste 12 måneder enn de som oppgir at det aldri skjer. Andelen som oppgir å ha et kontinuerlig samarbeid med nevnte grupper er imidlertid på nivå med 2011; samarbeidsfrekvensen er størst opp mot helse- og velferdskontoret (21,5 %, en svak nedgang fra 2011), noen færre samarbeider kontinuerlig med ergoterapeut (14,3 %, noen flere enn i 2011) og i forhold til fysioterapeuter er andelen lavest (9,9 %).

På spørsmålene 42 - 44 var det 8-10 % som hadde svart ”uaktuelt”.

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



Sammenlignet med 2011 er det flere ansatte i hjemmetjenesten som totalt sett oppgir å samarbeide med St. Olavs om felles bruker, økningen er størst for psykiatri (51 % i 2013 mot 43 % i 2011) men også for somatikk sees det en økning (62 % i 2013 mot 59 % i 2011). Andelen som oppgir at samarbeidet skjer kontinuerlig er omtrent på nivå med 2011 for psykiatri 8 %, mens det for somatikk er redusert fra 14 til 10 %. Det er likevel en forholdsvis stor andel av ansatte som aldri har samarbeidet med St. Olavs Hospital.

For spørsmål 45 – 47 var det mellom 9 og 12 % som hadde svart ”uaktuelt”.

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 421 informanter var det kun 21 som hadde fylt ut feltet for ”Andre relevante samarbeidspartnere”. Vi har gått igjennom svarene og systematisert dem i grupper/kategorier (se også vedlegg 6).

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

- Egne kollegaer og kollegaer ved andre kommunale enheter (som dagsenter, dagtilbud, legevakt, produksjonskjøkken, ressursenteret for demens, støttekontakt, og trygghetspatruljen) (11)
- Apotek og helseartikkelforhandlere (6)

5.4 Andre synspunkt/kommentarer fra ansatte

Siste spørsmål kunne ansatte uttrykke synspunkt på fritt grunnlag. Det er kun 10,5 % (44 av 421 ansatte) som har benyttet i fritekstfeltet for spørsmål 49. Svarene er systematisert i grupper/kategorier (jamfør vedlegg 7) og de kommentarene som forekommer hyppigst, er:

- Måten den lokale ledelsen blir utøvd på; samt organisering av oppgaver, for store arbeidslister, manglende kompetanse og sviktende utstyr (PDA) (12)
- Opplevd tidspress (12)
- Ikke grunnlag for å svare, for eksempel vært ansatt kort tid, liten stillingsandel eller roller som ikke innebar primærkontaktfunksjon (10)

6 BRUKER- OG ANSATTEPERSPEKTIV PÅ TJENESTEN

Denne undersøkelsen omfatter både brukerne og ansatte i hjemmetjenesteenhetene i Trondheim kommune. Spørsmålene som gjelder kvaliteten på tjenesten 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.

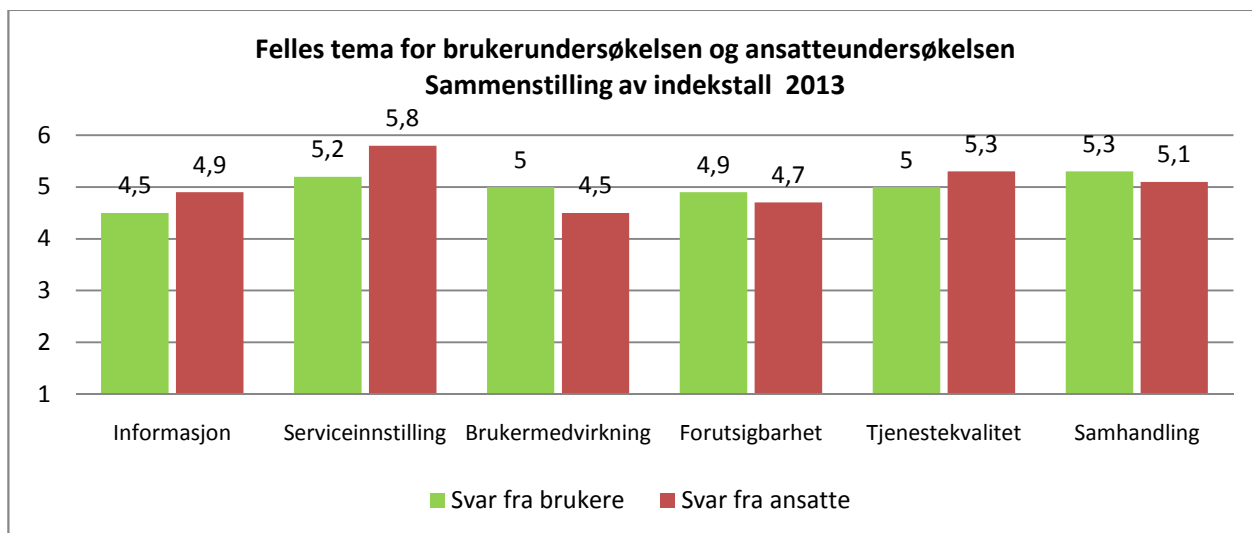
Svarene er omregnet og angir gjennomsnittstall for hvert temaområde (indeks), dette gjør det mulig å sammenligne svarene mellom brukerne og ansatte. Gjennomsnittstallene er regnet ut ved svarfordeling basert på en tallbasert skala fra 1 - 6, der 6 er mest positiv (helt enig i påstanden).

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

Tabell 23: Indekstall på felles tema

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

Figur 12: Indekstall på felles tema



De spørsmål som utgjør tema *serviceinnstilling* har samlet sett høy score både fra brukerne og ansatte, men her ser vi også den største forskjellen mellom dem (differanse 0,6).

Tema *informasjon* har laveste score fra brukerne (differanse 0,4), mens for ansatte er *brukermedvirkning* og *forutsigbarhet* de tema med lavest score (henholdsvis differanse 0,5 og 0,2). Score for tema *brukermedvirkning*, *forutsigbarhet* og *samhandling* er høyere for brukerne enn for ansatte.

I tolking av resultater for tema "brukermedvirkning", er det viktig å ta forbehold, siden spørsmålene som inngår i tema for brukerne er endret fra 2011 til 2013.

Tabell 24: Indekstall på felles tema 2011-2013

Tema	2011		2013	
	Brukere	Ansatte	Brukere	Ansatte
Informasjon	4,4	4,4	4,5	4,9
Serviceinnstilling	5,2	5,7	5,2	5,8
Brukermedvirkning*	-	-	5,0	4,5
Forutsigbarhet	4,8	5,0	4,9	4,7
Tjenestekvalitet	5,0	5,3	5,0	5,3
Samhandling	5,1	5,0	5,3	5,1

*Sammenligning med 2011 ikke mulig

Når vi sammenligner 2011 og 2013 ser vi av tabellen over at *ingen* tema blir gitt lik score av ansatte og brukere. I årets undersøkelse mener brukerne i større grad enn ansatte at de opplever å ha påvirkningsmulighet (*brukermedvirkning*, differanse 0,5), at tjenesten er *forutsigbar* (differanse 0,2) og at ansatte *samhandler* godt (differanse 0,2), mens ansatte i større grad enn brukerne oppgir at *informasjon*, *serviceinnstilling* og *tjenestekvalitet* holder et "høyt nivå" (differanse hhv. 0,4, 0,6 og 0,3).

For noen enkeltspørsmål kan en likevel se at svarene er i samsvar med det brukerne svarer og de ansatte sine svar. Dette gjelder bl.a. spørsmål som omhandler primærkontaktordningen; flere brukere vet hvem som er deres primærkontakt (spml.5 og 19) og flere ansatte oppgir at de informerer om hvem dette er (spml.18).

Brukerne føler seg trygge på at oppfølgingen de har blitt enige om, blir gjennomført som planlagt (spml.12), nøyaktig samme score gir de ansatte på dette spørsmålet (spml.25). Det er også samsvar mellom begge informantgrupper om at ansatte har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen de skal gi (spml.18 til brukerne, spml.31 til ansatte). Samt spørsmålet om bruker og ansatte kommer godt overens (spml.22 til brukerne og spml.35 til ansatte).

Spørsmål som omhandler aktivitets- og kulturtilbud; brukerne opplever i mindre grad å ha fått god informasjon fra hjemmetjenesten om mulige aktivitets- og kulturtiltak (spml.27) og ansatte oppgir at de i mindre grad er kjent med mulighetene for denne typen tilbud til brukerne (spml.6).

7 OPPSUMMERING

Bakgrunn, metode og målgruppe

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. Som et ledd i dette utviklingsarbeidet foretas det undersøkelser for å få innblikk i brukernes og ansattes oppfatning av kommunens ulike tjenester.

Resultatene av undersøkelser skal brukes i et utviklingsperspektiv. Som et ledd i dette utviklingsarbeidet gjentas undersøkelser regelmessig, 2 – 4 års intervall.

I hjemmetjenesten ble tilsvarende undersøkelse gjennomført i 2009 og 2011.

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

Denne undersøkelsen omhandler:

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

Undersøkelsene ble gjennomført ved bruk av spørreskjema; papirbasert for brukerne, elektronisk for ansatte.

Begge undersøkelsene hadde følgende felles tema:

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

I tillegg fikk brukerne spørsmål om *helhetsinntrykket* samt *aktivitets- og kulturtilbud*.

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.

Hjemmetjenesten i Trondheim kommune består av 12 hjemmetjenesteenheter som blant annet yter tjenester som *personlig stell, bading/dusjing, medikamenthåndtering, sårbehandling, tilrettelegging av måltid* ("hjemmesykepleie"), Hjemmehjelpstjenesten og Trygghetspatruljen.

I denne undersøkelsen deltok de 12 enhetene som yter "hjemmesykepleie" og Vår Frue menighets Aldersboliger.

Målgruppen for undersøkelsen var alle innbyggere som pr. april 2013 mottok "hjemmesykepleie" og alle ansatte med direkte brukerkontakt i 13 ovennevnte enheter.

Av 2575 brukere som fikk utdelt skjema var det 1351 som svarte på undersøkelsen, noe som tilsvarer en svarprosent på 52,5 %. Dette er tilnærmet lik deltagelse som i de to foregående undersøkelsene, i 2009 og 2011. Det er flest kvinner blant de som har svart (63 %), en stor andel av brukerne i undersøkelsen er over 80 år (59 %) og svært mange bor alene (70 %). Brukerne har relativt mye kontakt med tjenesteutøverne; 46,3 % får hjelp to eller flere ganger pr. dag, og 72,5 % har hatt hjelp i mer enn ett år.

Mer enn hver tredje bruker opplever å ha vært i kontakt med mer enn 10 hjelpere de siste to uker før undersøkelsen. Dette gjelder brukere som har hjelp to eller flere ganger hver dag. Bare en liten andel av de som har deltatt i undersøkelsen har regelmessig/fast hjelp fra Trygghetspatruljen mellom kl.22:30 og 07:30 til å stå opp (6,5 %) og legge seg (4,4 %).

Deltakelsen i ansatteundersøkelsen var på 60,8 %; 421 av 693 ansatte har svart på spørreskjema.

Dette er flere personer enn i 2011, men lavere svarprosent. Undersøkelsen ble i år elektronisk gjennomført og antall oppgitte e-postadresser til ansatte som ble oppgitt å skulle svare, var ikke helt i overensstemmelse med ansattelister. Antall ansatte refererer til antall personer, ikke antall årsverk (stillinger).

En overveiende andel av informantene i ansatteundersøkelsen (90 %), er fast tilsatt i kommunen og ca. halvparten jobber i deltidsstilling og de aller fleste (90 %) går i turnus. Hver tredje arbeidstaker har vært ansatt i kommunen i 12 år eller mer. Andelen som har kortest ansettelsestid (to år eller mindre) er 24,9 %, dette er noe høyere enn i 2011. Det er $\frac{3}{4}$ av informantene som svarer at de i løpet av de siste fire ukene jobbet mer enn 72 timer, dvs mer enn halv stilling. Av 409 ansatte svarer 67,0 % (273 personer) at de har primærkontaktfunksjon overfor en eller flere brukere.

Resultatene i denne rapporten framstilles både ved å vise svarfordeling på hvert enkelt spørsmål og å vise gjennomsnittscore for temaområdene. Gjennomsnittscorene er regnet ut ved svarfordeling basert på en tallbasert skala fra 1 – 6, der 6 er mest positiv. Der det er mulig, sammenlignes scorer fra 2013 med resultatene fra undersøkelsen i 2011.

Resultater fra brukerundersøkelsen

Undersøkelsen har i hovedsak beholdt formen fra de foregående år, men noen spørsmål er endret/omformulert mens andre utgår. For tema *brukermedvirkning* og *aktivitets- og kulturtilbud* er endringene så store at resultatene ikke kan sammenlignes med 2011.

Resultatet i 2013 skiller seg ikke vesentlig fra 2011, det er gjennomgående høye scorer på alle områder inkludert *helhetsinntrykket* (spml.26., score 5,3). Brukerne opplever i svært stor grad at ansatte bryr seg om dem (spml.20, score 5,3) og at de kommer godt overens med hverandre (spml.22, score 5,5). Endingene er størst for tema *samhandling*, der er differansen 0,3 bedre enn i 2011 (da var score 5,0).

Innenfor tema *informasjon*, er det primærkontaktordningen som skiller seg ut; flere brukere uttrykker at de vet hvem som er deres kontaktperson (spml.4). Endringen lå 0,3 over score i 2011, og endte på 4,4. Tema *serviceinnstilling* er gitt samme score som i 2011; 5,2. Det er verdt å merke seg at i 2013 gir brukerne uttrykk for at det har blitt enklere å få kontakt med hjemmetjenesten pr. telefon (spml.8, score 4,5) sammenlignet med 2011 (score 4,3). Også for tema *brukermedvirkning* er resultatet i 2013 høyt (score 5,0). Det er spesielt verdt å merke seg at de brukerne som har vært innlagt sykehus opplever at oppfølgingen fra hjemmetjenesten i etterkant har vært god (spml.13, score 5,2). Når det gjelder *forutsigbarhet* ligger dette omtrent på nivå med 2011. Flere brukere oppgir at de vet når på dagen de skal få hjelp (spml.15), dette er en økning fra 4,9 til 5,2 i 2013. Det kan ellers se ut som at det kan være mulig å bli bedre på dette med å varsle brukerne når hjelp uteblir eller blir forsinket (spml.16, score 4,2). *Tjenestekvalitet* som tema er ikke endret siden 2011, og ligger på score 5,0. Kontaktpersonordningen, hvordan den fungerer for brukerne (spml.19), er det området som det ser ut for at har muligheter for forbedring (score 4,5). Brukerne opplever som allerede nevnt at *samhandling* med aktuelle parter er svært god. Her er det spesielt i forhold til fastlegen at det har skjedd en forbedring fra 2011 (spml.25, score 5,0 mot 4,8 i 2011). For *aktivitets- og kulturtilbud* er imidlertid resultatet ikke fullt så godt. Dette tema var besvart av ca. $\frac{3}{4}$ av brukerne.

Det var kun en mindre andel av brukerne (mellom 10 og 15 %) som benyttet muligheten for å kommentere fritt i de to åpne fritekstfeltene der dette var mulig. De fleste skriver at de er svært fornøyd med hjemmetjenesten. Andre ønsker hjelp av faste personer og etterlyste bedre kontinuitet og kommunikasjon. Mange av de som benyttet muligheten til å si noe om behov og ønsker i forhold til deltagelse i aktiviteter, utdyper at det er det å komme seg ut av egen leilighet/få større radius, som ønskes. Det er imidlertid også en del som oppgir at de har det bra slik de har det, mens andre

sier de ikke kan delta på noe pga. ulike funksjonsnedsettelse.

Resultater fra ansatteundersøkelsen

Ansatteundersøkelsen består av tilsvarende spørsmål som ble stilt til brukerne, samt noen spørsmål om kompetanse og samarbeid med andre. Sammenlignet med 2011 ser en at kompetanse-kartleggingen kommer omtrent likt ut i 2013. Her er det verdt å merke seg at ansatte ikke synes å ha særlig kjennskap til hvilke muligheter for aktivitets- og kulturtilbud brukerne kan benytte seg av (spml.6). Her finner en undersøkelsens laveste score; 3,8.

Når det gjelder kvalitet på tjenesten (alle tema samlet) er tendensen at ansatte scorer lavere eller likt i 2013 sammenlignet med 2011. Noen spørsmål skiller seg imidlertid positivt ut. Dette gjelder informasjon om hvem som er brukers primærkontakt (spml.18), og om hvor de skal henvende seg om de har behov for andre typer tjenester (spml.19), at de er fleksible når det trengs (spml.20) og at de har tilstrekkelig kunnskap om brukernes situasjon til å utføre den hjelpen de skal gi (spml.30): Her er differansen fra 2011 hele 0,2 for alle nevnte spørsmål.

Siste del av *Ansatteundersøkelsen* omhandler samarbeid med relevante samarbeidspartnere. Endringen fra 2011 er ikke store, men det er verdt å merke seg at flere ansatte oppgir å samarbeide med fagleder om felles bruker, og en stor andel oppgir at samarbeidet skjer kontinuerlig (44,4 %). En fjerdedel av alle ansatte oppgir at de samarbeider med brukernes fastlege. Det er også merkbart flere som oppgir at de samarbeider med St. Olavs Hospital, fremgangen er størst innen psykiatri, 51 % i 2013 sammenlignet med 43 % i 2011.

Også ansatte fikk mulighet for å kommentere tema som ikke var berørt ved hjelp av et fritekstfelt, men bare en mindre andel benyttet seg av dette (10,5 %). De fleste kommentarene omhandler allerede berørte tema. Dårlig organisering og opplevd tidspress var hyppigst forekommende. En tredjedel opplyste at de ikke hadde arbeidet lenge nok til å kunne svare.

Bruker- og ansatteperspektiv på tjenesten

Svarene er omregnet til gjennomsnittstall for hvert temaområde (indeks). Dette gjør det mulig å sammenligne svarene mellom brukerne og ansatte og dessuten foreta sammenligning mellom 2011 og 2013. I årets undersøkelse mener brukerne i større grad enn ansatte at de opplever å ha påvirkningsmulighet (*brukermedvirkning*), at tjenesten er *forutsigbar* og at ansatte *samhandler* godt, mens ansatte i større grad enn brukerne oppgir at *informasjon, service og tjenestekvalitet* holder et "høyt nivå".

For noen områder kan en se at det er samsvar mellom det brukerne svarer og de ansatte sine svar. Dette gjelder bl.a. spørsmål som omhandler primærkontaktordningen; flere brukere vet hvem som er deres primærkontakt (spml.5 og 19) og flere ansatte oppgir at de informerer om hvem dette er (spml.18), og spørsmål som omhandler aktivitets- og kulturtilbud; brukerne opplever i mindre grad å ha fått god informasjon fra hjemmetjenesten om mulige aktivitets- og kulturtiltak (spml.27) og ansatte oppgir at de i mindre grad er kjent med mulighetene (spml.6).

8 VEDLEGG OG REFERANSER

8.1 Vedlegg

1. Spørreskjema – Brukerundersøkelse
2. Spørreskjema – Ansatteundersøkelse
3. Informasjonsbrev til brukerne
4. Gruppering av brukernes kommentarer på spørsmål 30
5. Gruppering av brukernes ”Andre kommentarer til hjemmetjenesten ...”
6. Gruppering av ansattes kommentarer på spørsmål 48
7. Svarkategorier – ”Andre synspunkt fra ansatte”
8. Tabell med svarfordeling i prosent for spm 39 – 47 i ansatteundersøkelsen

8.2 Referanser

- 1) Rådmannen i Trondheim, Kommunedelplan for tjenester til eldre over 67 år 2011-2020 (Saksprotokoll Bystyret 25.08.11, sak 95/11) arkivsaknr.:11/1783
- 2) Trondheim kommune, Enhet for service og internkontroll, Brukerundersøkelse 2009, Hjemmetjenesten, (Hovedrapport) arkivnr: 09/12268//F20/&32
- 3) Trondheim kommune, Enhet for service og internkontroll, Brukerundersøkelse 2011, Hjemmetjenesten, (Hovedrapport) arkivnr: 11/8783
- 4) Trondheim kommune, Enhet for service og internkontroll, Brukerundersøkelse høsten 2012, Helsehus, (Hovedrapport) arkivnr: 12/52567
- 5) Trondheim kommune, Enhet for service og internkontroll, Brukerundersøkelse høsten 2010, Helse- og velferds/omsorgssenter, (Hovedrapport) arkivnr: 10/33696
- 6) Rådmannen i Trondheim, Kvalitetsmål for kontinuitet og forutsigbarhet i hjemmetjenestens tjenesteyting (Formannskapssak 74/12) arkivnr.:12/18213
- 7) Trondheim kommunes kvalitetssystem (<https://intranett.trondheim.kommune.no/kvalitet/>)
Arbeidsprosess, hjemmetjeneste, HPH
Dokument 1-12076 ”Strukturert oppfølging av sykepleier innen 3 dager etter hjemkomst”



BRUKERUNDERSØKELSE 2013

<enhetsnavn> hjemmetjeneste

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

Bor du alene: Ja: ☐ Nei: ☐

Hvor ofte får du hjelp fra hjemmetjenesten:

Hjelp til stell, bading, sårbehandling, legging, påkledning m.v., 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 lenge har du hatt hjelp fra hjemmetjenesten: Under 1 mnd: ☐ 1 mnd. - 1 år: ☐

Over 1 år: ☐

Har du regelmessig/fast hjelp fra Trygghetspatroljen

på kvelden, etter kl 22:30: Ja: ☐ Nei: ☐

om morgenen, før kl 07:30: Ja: ☐ Nei: ☐

Hvor mange forskjellige hjelpere fra hjemmetjenesten

anslår du har det vært hos deg de siste 2 uker: hjelpere

1999190

Brukerundersøkelse 2013





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. Jeg vet godt hvor jeg kan ta kontakt for mer informasjon om hjemmetjenesten	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Serviceerklæringen (brosjyren) fra hjemmetjenesten er nyttig for meg.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Jeg vet hvem som er min kontaktperson (primærkontakt) i hjemmetjenesten	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Jeg får god informasjon av de ansatte i hjemmetjenesten om andre typer tjenester fra kommunen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B. SERVICEINNSTILLING								
6. Jeg synes de ansatte opptrer høflig overfor meg.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Jeg synes de ansatte gir meg hjelp på en respektfull måte.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Jeg synes det er lett å få kontakt med den jeg har behov for i hjemmetjenesten pr. telefon.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Jeg synes at de ansatte er fleksible overfor meg når jeg trenger det.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C. BRUKERMEDVIRKNING								
PÅVIRKNINGSMULIGHET								
10. Jeg er fornøyd med tidspunktet for når jeg får bistand til å stå opp.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Jeg er fornøyd med tidspunktet for når jeg får bistand til å legge meg.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Jeg er trygg på at oppfølgingen vi har blitt enige om, blir gjennomført som planlagt.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Jeg er fornøyd med oppfølgingen jeg fikk fra hjemmetjenesten etter sykehusinnleggelse	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
<i>(besvares av deg dersom du har hatt sykehusinnleggelse i løpet av de siste 12 mnd.)</i>								



**D. FORUTSIGBARHET**

14. Jeg vet hvilken hjelp jeg skal få fra hjemmetjenesten.....

Helt
uenig
1 2 3 4 5 6

1

2

3

4

5

6

☐☐☐☐☐☐

Uaktuelt/
vet ikke

☐

15. Jeg vet når på døgnet jeg skal få hjelp fra hjemmetjenesten.....

☐☐☐☐☐☐☐

16. Jeg får beskjed hvis hjelpen uteblir, eller at hjelpen blir forsinket i forhold til avtalt tid

☐☐☐☐☐☐☐**E. TJENESTEKVALITET**

17. Jeg opplever at de ansatte kjenner meg og min situasjon godt nok til å utføre hjelpen jeg får.....

Helt
uenig
1 2 3 4 5 6

1

2

3

4

5

6

☐☐☐☐☐☐

Uaktuelt/
vet ikke

☐

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

☐☐☐☐☐☐☐**F. SAMHANDLING**

22. Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens

Helt
uenig
1 2 3 4 5 6

1

2

3

4

5

6

☐☐☐☐☐☐

Uaktuelt/
vet ikke

☐

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

☐☐☐☐☐☐☐


**G. HELHETSINNTRYKKET
AV HJEMMETJENESTEN**

 26. Samlet sett er jeg fornøyd med hjelpen jeg
får fra hjemmetjenesten.....
Helt
uenig

1

2

3

4

5

Helt
enig

6

Uaktuelt/
vet ikke
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐
H. AKTIVITETS- OG KULTURTILBUD

 27. Jeg har fått god informasjon fra hjemmetjenesten
om mulige aktivitets- og kulturtilbud
Helt
uenig

1

2

3

4

5

Helt
enig

6

Uaktuelt/
vet ikke
☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

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

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

 29. Jeg har mulighet til å delta i ulike aktivitets- og
kulturtilbud i den grad jeg selv ønsker det

☐
☐
☐
☐
☐
☐
☐

30. Hva er dine behov/ønsker hvis du skal delta på flere aktiviteter enn i dag? (stikkord)

I. ANDRE KOMMENTARER TIL HJEMMETJENESTEN - tema du ikke har blitt spurt om:

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: ☐


Vedlegg 2: Spørreskjema ansatteundersøkelse

DOKUMENTVERSJON AV WEB-SKJEMA



TRONDHEIM KOMMUNE

Ansatteundersøkelse Hjemmetjenestene 2013

Bakgrunn for undersøkelsen:

- Kommunen ønsker gjennom denne undersøkelsen å få mer innsikt i den enkeltes kompetanse, forståelse og opplevelse av egen tjenesteutøvelse.
- Det gjennomføres o.t. også en brukerundersøkelse. Her vil vi få tilbakemelding fra brukerne på hvordan de opplever tjenstekvaliteten. Samtidig ønsker rådmannen å få et ansatteperspektiv på tjenestene. I tillegg til kompetansekartlegging vil du gjennom dette skjema få tilsvarende spørsmål som 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.

BAKGRUNNSOPPLYSNINGER

Ditt tjenestested:

<Velg alternativ>

- ☐ Bergeheim hjemmetjeneste
- ☐ Bvåsen hjemmetjeneste
- ☐ Heimdal hjemmetjeneste
- ☐ Lade hjemmetjeneste
- ☐ Munkvoll hjemmetjeneste
- ☐ Nidarvoll hjemmetjeneste
- ☐ Nidelven hjemmetjeneste
- ☐ Saupstad hjemmetjeneste
- ☐ Spongdal hjemmetjeneste
- ☐ Strinda hjemmetjeneste
- ☐ Strindheim hjemmetjeneste
- ☐ Valentinlyst hjemmetjeneste
- ☐ Vår Frue Menighet hjemmetjeneste

Utdanning

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

Tilsettingsforhold i kommunen i)

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

Tilsettingsforhold i kommunen ii)

- ☐ Jeg jobber i hel stilling
- ☐ Jeg jobber deltid

Tilsettingsforhold i kommunen iii)

- ☐ Jeg jobber i turnus
- ☐ Jeg jobber kun på dagtid

Antall år ansatt i kommunen

<Velg alternativ>

- ☐ To år eller mindre
- ☐ 3 - 5 år
- ☐ 6 - 8 år
- ☐ 9 - 11 år
- ☐ 12 - 14 år
- ☐ 15 år eller mer

Arbeidsmengde de siste 4 uker

- Jeg er kontaktperson (primærkontakt) for en/flere brukere

- Spørsmål om kompetanse:

[illegible]

Informasion

[illegible]

	1 Helt uenig	2	3	4	5	6 Helt enig
Jeg opptrer høflig overfor brukerne	☐	☐	☒	☐	☐	☐
Jeg gir brukerne hjelp på en respektfull måte	☐	☐	☒	☐	☐	☐
Jeg er fleksibel overfor brukerne når det trengs	☐	☐	☒	☐	☐	☐

	1 Helt uenig	2	3	4	5	6 Helt enig
Jeg mener brukerne får bistand til å stå opp på tidspunktet de selv ønsker	☐	☐	☒	☐	☐	☐
Jeg mener brukerne får bistand til å legge seg på tidspunktet de selv ønsker	☐	☐	☒	☐	☐	☐
Jeg bidrar til at brukerne får den oppfølgingen som er planlagt for han/henne	☐	☐	☒	☐	☐	☐
Jeg bidrar til at brukerne får god oppfølging av hjemmetjenesten etter en sykehusinnleggelse	☐	☐	☒	☐	☐	☐

[illegible][illegible]

	1 Helt uenig	2	3	4	5	6 Helt enig
Brukerne og jeg kommer godt overens	☐	☐	☒	☐	☐	☐
Det er godt samarbeid mellom brukernes pårørende og meg	☐	☐	☒	☐	☐	☐
Samarbeidet angående brukerne fungerer godt mellom oss ansatte	☐	☐	☒	☐	☐	☐
Jeg opplever at samarbeidet mellom hjemmetjenesten og brukernes fastlege fungerer godt	☐	☐	☒	☐	☐	☐

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).

SAMARBEID MED RELEVANTE SAMARBEIDSPARTNERE

[illegible]

Andre relevante samarbeidspartnere jeg har samarbeidet med jevnlig:

Andre synspunkter/kommentarer





Til brukere av hjemmetjenesten

Vår saksbehandler
Randi Lie-Pedersen

Vår ref.
13/14731
oppgis ved alle henv.

Deres ref.

Dato
Mars 2013

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 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 2011. 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 i svarene.

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), Hilde Carin Storhaug (tlf. 952 63 714) 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

Vedlegg 4

Gruppering av brukernes kommentarer på spørsmål 30;

		Antall
1.	Aktivisering sammen med andre, eller å komme ut på egenhånd til noe en er interessert i. Hobby, tur, trim, felles eller sammen med en følgeperson eller annen relasjon,	56
2.	Transport/følge til personlig hobby, interesser. Også generelt å komme seg ut av egen leilighet/få større radius/mobilitet	34
3.	Ønker informasjon om tilbud og om hva som kan være valgmuligheter	21
4.	Dagsenter, el.lignende type fellesaktiviteter. Aktiviteter i nærområde ”innendørspreget”/forening, lag. Hangitte konkrete aktiviteter som teater, bad	11
5.	Andre kommentarer som ”ingen behov”, syns det går greit nå”, kan ikke delta på noe pga sanseetap, mangel på førlighet eller annen helsetilstand	5

Vedlegg 5

Gruppering av brukernes kommentarer på spørsmål;

”Andre kommentarer til hjemmetjenesten – tema du ikke har blitt spurt om”

		Antall
1.	Generell utdyping av sin fornøyhet med hjemmetjenesten (noen nevner også andre tjenester)	68
2.	Ønker hjelp av faste personer. Etterlyser primærkontakt. For mange forskjellige hjelpere	37
3.	Kontinuitet, kommunikasjon og kompetanse. Språkvansker/forståelse og tolkningsvansker i selve tjenestesituasjonen. Dårlig intern kommunikasjon i hjemmetjenesten.	36
4.	Punktlighet. Varsling ved forsinkelser eller endring,	32
5.	Hjelperens serviceinnstilling; blid, høflig, godt humør og lignende. Også enkeltpersoner nevnes med navn og positiv omtale	8
6.	Primærkontakten og primærkontaktordningen	7

Vedlegg 6

Gruppering av ansattes kommentarer på spørsmål 48;

”Andre relevante samarbeidspartnere jeg har samarbeidet med jevnlig”

		Antall
1.	Apotek (Boots, Sykehusapoteket, Risvolla)	4
2.	HomeCare	3
3.	Produksjonskjøkkenet	3
4.	Legevakta, tannlege	3
5.	Dagsenter, dagtilbud og støttekontakter	3
6.	Trygghetsalarm, svartjenesten	3
7.	Hjelpemiddelsentral, hjelpemiddelteknikere	3
8.	Helseartikler - forhandlere	2
9.	Hjelpeverge og pårørende	2
10.	Egne kollegaer	2
11.	Ressurssenteret for demens	2

Vedlegg 7

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

		Antall
1.	Opplevd tidspress -ingen indirekte brukertid avsatt - travelhet medfører at man ikke kan sette seg inn i brukers situasjon, får ikke lest vedtak -vanskelig å prioritere -får ikke utført oppgavene knyttet til primærkontaktfunksjonen pga deltidstilling og få dagvakter	12
2.	Ledelse, inkl. organisering og kompetanse og sviktende utstyr -arbeidslistene bør bli kortere/må ha rom for å håndtere uforutsette hendelser, kaotisk system -for mange hjelpere pr. bruker -urealistiske oppmøtetidspunkt/ bruker mye tid på transport, -hjemmetjenesten må organiseres annerledes, bl.a. med mer bruk av koordinatorene innenfor ulike diagnosegrupper -legge bedre til rette for brukernes egenmestring i det daglige -kompetanseheving trengs bl.a. ifh. til rus, kreft og demens -konstant mangel på folk - alle som ønsker fast stilling burde få det - savner tydelige ledelse/at leder setter seg inn i de ansattes arbeidshverdag -alt for mange administrative oppgaver i forhold til avsatt tid -tidstyv når PDA ikke virker -PDA mer en belastning enn en ressurs	12
3.	Ikke grunnlag for å svare -jobber natt -nylig begynt - ikke pasientkontakt - ikke primærkontakt - ufaglært	10
4.	Annet: Arbeidsmiljø -fantastisk jobb/arbeidsplass, veldig fornøyd, - masse hyggelige brukere og kollegaer - trivelig til tross for tidspress pga. variert arbeid Samarbeid internt og eksternt -samarbeid, kommunikasjon mellom alle ledd innen helse-og velferd og planlegging som viderefører forbedringer for ansatte - samarbeidet med St. Olavs kunne vært bedre, pasienten sendes hjem for tidlig	10

Vedlegg 8

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	Antall svar
	%	%	%	%	%	%	%	N
39. Jeg har samarbeidet med fagleder om "felles" bruker	15,7	15,9	9,3	6,1	44,4	8,6	100	408
40. Jeg har samarbeidet med fastlegen om "felles" bruker	26,8	22,9	11,6	4,9	25,1	8,6	100	406
41. Jeg har samarbeidet med Innsatsteamet om "felles" bruker	35,6	30,2	11,8	3,4	10,6	8,4	100	407
42. Jeg har samarbeidet med Helse- og velferdskontoret /bestiller- /vedtakskontor om "felles" bruker	25,9	28,4	12,6	4,2	21,5	7,4	100	405
43. Jeg har samarbeidet med ergoterapeut om "felles" bruker	30,9	29,4	12,3	4,9	14,3	8,1	100	405
44. Jeg har samarbeidet med fysioterapeut om "felles" bruker	38,0	28,8	10,4	4,0	9,9	8,9	100	403
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	405
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	401
47. Jeg har samarbeidet med helse og velferdssenter / helsehus om "felles" bruker	33,8	28,8	10,5	4,0	14,3	8,8	100	400

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

