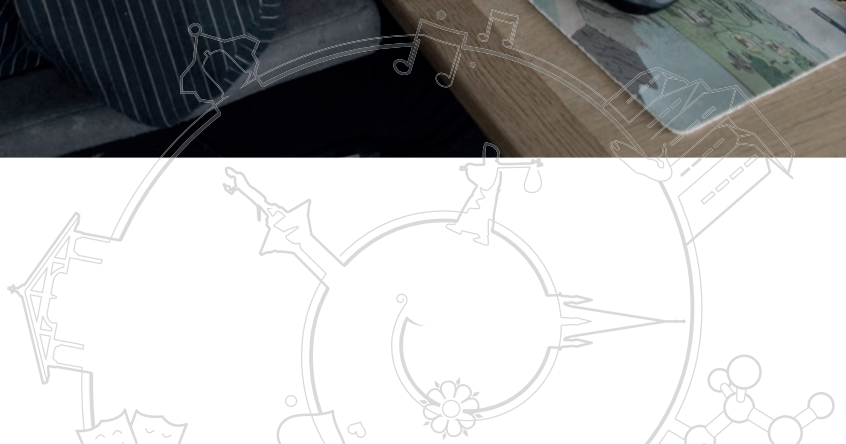




TRONDHEIM KOMMUNE

Enhet for service og internkontroll

Brukerundersøkelse 2015 Hjemmetjenesten





TRONDHEIM KOMMUNE
Enhet for service og internkontroll
7004 Trondheim

Rapport-tittel: Brukerundersøkelse 2015 Hjemmetjenesten	Dato: 15.5.2015
Bestiller: Rådmannen v/Helge Garåsen	Antall sider: 56 sider, 8 vedlegg inkl
Ansvarlig for oppdraget: Jan Kåre Jøsok og Randi Lie-Pedersen	Arkivnr: 14/61502

Om oppdraget:

En undersøkelse som omfatter alle brukere og ansatte i hjemmetjenesten i Trondheim kommune pr. februar 2015.

- 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, 15.5.2015

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	8
2 Deltakelse i brukerundersøkelsen.....	9
2.1 Hvilke brukere omfattes av undersøkelsen	9
2.2 Hvor mange brukere har svart på spørreskjema.....	9
2.3 Opplysninger om brukerne som har svart	10
2.4 Antall hjelpere til hver bruker	12
2.5 Hvem har fylt ut spørreskjema.....	13
3 Deltakelse i ansatteundersøkelsen	14
3.1 Hvilke ansatte omfatter undersøkelsen	14
3.2 Hvor mange ansatte har svart på spørreskjema.....	14
3.3 Bakgrunnsopplysninger om ansatte som har svart.....	15
Utdanning	15
Tilsettingsforhold i kommunen	15
Antall år tilsatt i kommunen	16
Arbeidsmengde de siste fire uker	16
Primærkontaktfunksjon	17
4 Resultater fra brukerundersøkelsen	18
4.1 Brukernes svar på spørsmålene 1 – 29.....	18
Prosentvis svarfordeling på alle spørsmålene.....	18
4.2 Grafisk framstilling med gjennomsnittscorer fra 2013 og 2015	22
Informasjon.....	22
Serviceinnstilling.....	23
Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet	24
Forutsigbarhet.....	25
Tjenestekvalitet.....	25
Samhandling	26

Aktivitets- og kulturtilbud	27
4.3 Andre kommentarer fra brukerne.....	28
5 Resultater fra ansatteundersøkelsen	30
5.1 Kompetanse.....	30
5.2 Kvaliteten på tjenesten til brukerne – ansattes svar	31
5.3 Samarbeid med relevante samarbeidspartnere	33
5.4 Andre synspunkt/kommentarer fra ansatte	37
6 Bruker- og ansatteperspektiv på tjenesten	38
7 Oppsummering.....	40
8 Vedlegg og referanser	43
8.1 Vedlegg	43
8.2 Referanser	43
Vedlegg 1: Spørreskjema brukerundersøkelse	44
Vedlegg 2: Spørreskjema ansatteundersøkelse.....	48
Vedlegg 3.....	52
Vedlegg 4.....	53
Vedlegg 5.....	53
Vedlegg 6.....	53
Vedlegg 8.....	55

Liste over tabeller

TABELL 1: ANTALL SVAR FRA BRUKERNE	9
TABELL 2: KJØNNSFORDELING	10
TABELL 3: ALDERSFORDELING	10
TABELL 4: BOSTATUS	10
TABELL 5: HVOR LENGE HAR DU HATT HJELP FRA HJEMMETJENESTEN?	10
TABELL 6: MENGDE HJELP FRA HJEMMETJENESTEN (HYPPIGHET)	11
TABELL 7: HAR DU REGELMESSIG/FAST HJELP FRA TRYGGHETSPATRULJEN PÅ KVelden, ETTER KL.22:30?	11
TABELL 8: HAR DU REGELMESSIG/FAST HJELP FRA TRYGGHETSPATRULJEN OM MORGENEN, FØR KL.07:30?	11
TABELL 9: ANTALL FORSKJELLIGE HJELPERE I FORHOLD TIL HYPPIGHET.	12
TABELL 10: HVEM HAR FYLT UT SPØRRESKJEMA	13
TABELL 11: ANTALL SVAR FRA ANSATTE	14
TABELL 12: INFORMANTENES UTDANNING	15
TABELL 13: TILSETTINGSFORHOLD	15
TABELL 14: HELTID - DELTID	15
TABELL 15: ARBEIDSTID	16
TABELL 16: ANTALL ÅR TILSATT I KOMMUNEN	16
TABELL 17: ARBEIDSMENGDE DE SISTE FIRE UKENE	16
TABELL 18: PRIMÆRKONTAKTFUNKSJON FOR BRUKER(E)	17
TABELL 19: SVARFORDELING I PROSENT FOR ALLE SPØRSMÅLENE, ANTALL SVAR OG GJENNOMSNITTSKORE	18
TABELL 20: ALLE TEMA FREMSTILT I INDEKSER ETTER ÅRSTALL	28
TABELL 21: VURDERING AV EGEN KOMPETANSE - SVARFORDELING I PROSENT OG GJENNOMSNITTSKORE	30
TABELL 22: ANSATTES VURDERING AV KVALITET PÅ TJENESTEN - SVARFORDELING I PROSENT OG GJENNOMSNITTSKORE	31
TABELL 23: INDEKSTALL PÅ FELLES TEMA	38
TABELL 24: INDEKSTALL PÅ FELLES TEMA 2013-2015	39

Liste over figurer

FIGUR 1: INFORMASJON	22
FIGUR 2: SERVICEINNSTILLING	23
FIGUR 3: BRUKERMEDVIRKNING/PÅVIRKNINGSMULIGHET	24
FIGUR 4: FORUTSIGBARHET	25
FIGUR 5: TJENESTEKVALITET	25
FIGUR 6: SAMHANDLING	26
FIGUR 7: AKTIVITETS- OG KULTURTLBUD	27
FIGUR 8: ALLE TEMA FREMSTILT I INDEKSER	28
FIGUR 9: SAMARBEID MED ANDRE; SPØRSMÅL 39, 40, 41	34
FIGUR 10: SAMARBEID MED ANDRE; SPØRSMÅL 42, 43, 44	35
FIGUR 11: SAMARBEID MED ANDRE; SPØRSMÅL 45, 46, 47	36
FIGUR 12: INDEKSTALL PÅ FELLES TEMA	38

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, 2011 og 2013 (referanse nr.2, 3 og 8).

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. I 2013 ble spørsmålene i to av temaene endret, tema *"Brukermedvirkning"* og *"Aktivitets- og kulturtilbud"*, årets undersøkelse er lik den vi gjennomførte i 2013.

Undersøkelsen består av to deler:

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

I *brukerundersøkelsen* 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 tilsvarer 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 både i 2013 og i år gjennomført elektronisk. Hver enkelt ansatt fikk tilgang til spørreskjema via e-post.

Undersøkelsen ble gjennomført i februar/mars 2015.

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 undersøkelsen i 2013.

Begge undersøkelser, det vil si spørsmål både til brukere og ansatte, 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	59
Byåsen	220	46
Heimdal	282	69
Lade	214	47
Munkvoll	199	40
Nidarvoll	230	46
Nidelven	194	50
Saupstad	231	61
Spongdal	65	30
Strinda	248	49
Strindheim	249	53
Valentinlyst	226	53
Vår Frue Menighet	34	7
SUM*	2558	610

* 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 65 brukere og Vår Frue Menighets Aldersboliger med 34 brukere, varierer antall brukere i hver hjemmetjenesteenhet fra 165 til 282. Antall ansatte gjenspeiler antallet brukere, fra sju ansatte ved Vår Frue menighet, til 69 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.

Resultatene fra undersøkelsen sammenlignes med resultatene fra undersøkelsen i 2013. 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. I stedet for å sende undersøkelsen ut pr. post, blir spørreskjema overlevert til den enkelte bruker av ansatte i hjemmetjenesten. Ansatte i hjemmetjenesteenhetene har gjentatte ganger oppfordret sine brukere til å svare på skjema. Svarprosenten i årets undersøkelse var 54,3 %. Resultatet i 2011 gav en svarprosent på 51,8, og 2013 var svarprosenten 52,5.

2.1 Hvilke brukere omfattes av undersøkelsen

Målgruppen for undersøkelsen var alle innbyggere i Trondheim kommune som pr. april 2015 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 2015	2013		2015	
		Antall	Prosent	Antall	Prosent
Bergheim	166	96	58,2	123	74,1
Byåsen	220	113	46,5	126	57,3
Heimdal	282	153	58,0	146	51,8
Lade	214	100	44,4	83	38,8
Munkvoll	199	106	52,0	91	45,7
Nidarvoll	230	116	43,3	110	47,8
Nidelven	194	98	54,4	114	58,8
Saupstad	231	138	55,6	140	60,6
Sjongdal	65	34	54,0	42	64,6
Strinda	248	107	47,6	129	52,0
Strindheim	249	137	56,4	133	53,4
Valentinlyst	226	128	59,3	129	57,1
Vår Frue Menighets aldersboliger	34	25	80,6	22	64,7
Totalt	2558	1352	52,5	1388	54,3

Til sammen 2558 skjema ble utlevert, fordelt på 13 enheter. Målgruppen består hovedsakelig av hjelpetrenende 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 38,8 til 74,1 %. Svarprosent totalt er 54,3 %. Bergheim, Byåsen og Sjongdal hjemmetjeneste har den største økningen fra 2013. Sju enheter har noe lavere svarprosent i årets undersøkelse sammenlignet med 2013; størst tilbakegang i % har Vår Frue menighets aldersboliger (pga svært få brukere gir tallet stort prosentutslag). Ved Lade hjemmetjeneste har kun 38,8 % av brukerne svart på undersøkelsen.

2.3 Opplysninger om brukerne som har svart

Tabell 2: Kjønnnsfordeling

Kjønn	2013		2015	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Mann	299	37,4	492	36,0
Kvinne	834	62,6	873	64,0
Totalt*	1333	100	1365	100

*23 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2015

Som i tidligere undersøkelser i hjemmetjenesten er andelen kvinner som har svart i 2015, mye større enn andelen menn, henholdsvis 64 og 36 %.

Tabell 3: Aldersfordeling

Aldersfordeling	2013		2015	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Yngre enn 20 år	0	0	1	0,1
20 – 39 år	34	2,7	39	3,0
40 – 59 år	104	8,1	114	8,7
60 – 79 år	392	30,6	371	28,2
80 år og eldre	749	58,6	791	60,1
Totalt*	1279	100	1316	100

* 72 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2015

Da antallet informanter er ulikt fra 2013 til 2015, må en se på prosentfordeling når en sammenligner. I tabellen over ser vi at den største endring i alderssammensetning er antall svar fra de mellom 60 og 79 år, nedgang på 2,4 prosentpoeng i forhold til 2013. For informanter som er 80 år eller eldre, er andelen noe høyere, 1,5 prosentpoeng høyere enn i 2013.

Tabell 4: Bostatus

Bor alene?	2013		2015	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	896	70,4	934	70,1
Nei	376	29,6	399	29,9
Totalt*	1272	100	1333	100

* 55 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2013

Av tabellen over ser vi at andelen som bor alene er omtrent uforandret siden 2013. Tilsvarende andel hadde vi også i 2011.

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

Hvor lenge hatt hjelp fra hjemmetjenesten?	2013		2015	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Under 1 mnd	52	4,0	41	3,1
1 mnd – 1 år	303	23,5	357	26,9
Over 1 år	936	72,5	928	70,0
Totalt*	1291	100	1326	100

* 62 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet

På spørsmålet om hvor lenge brukeren har hatt hjelp fra hjemmetjenesten viser resultatet at hovedtyngden av informantene (70 %) har hatt hjelp fra hjemmetjenesten i mer enn ett år, mens bare en mindre andel av de som har svart har hatt hjelp i mindre enn en måned (3,1 %). Vi tolker dette dit hen at brukerne som har svart på spørsmålene i undersøkelsen har gode forutsetninger for å mene noe om tjenestene de mottar.

Tabell 6: Mengde hjelp fra hjemmetjenesten (hyppighet)

Mengde hjelp fra hjemmetjenesten	2013		2015	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Annenhver uke eller mindre	119	9,3	138	10,7
En gang pr. uke	218	17,1	181	14,1
To – tre ganger pr. uke	118	9,3	87	6,8
En gang pr. dag	230	18,0	266	20,7
To eller flere ganger daglig	590	46,3	614	47,7
Totalt*	1275	100	1286	100

*102 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2015

Spørreskjema har en svakhet ved at de som mottar tjenester 4-6 g /uke 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. Det er 47,7 % av respondentene i 2015 som har hjelp to eller flere ganger daglig.

Spørsmålene om informantene har regelmessig/fast hjelp fra Trygghetspatruljen sen kveld og/eller tidlig morgen (etter 22:30 eller før 07:30), var ny i undersøkelsen i 2013. 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, 127 personer.

I tabell 8 nedenfor ser vi at det er flere av respondentene som har fast hjelp om morgenen, før kl 0730, i 2015 sammenlignet med 2013.

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

Hjelp fra Trygghetspatruljen etter kl.22:30?	2013		2015	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	79	6,5	84	6,7
Nei	1135	93,5	1177	93,3
Totalt*	1214	100	1261	100

*127 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?	2013		2015	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	52	4,4	57	4,7
Nei	1126	95,6	1161	95,3
Totalt*	1178	100	1261	100

*170 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. 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), samt Formannskapssak fra 2013.: 13/34733 *"Hjemmetjenesten - bruker- og ansatteundersøkelse 2013"* 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 2015 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	66	99	19	24	19	227
	4-6 hjelpere	0	0	34	62	88	184
	7-9 hjelpere	0	0	0	48	61	109
	10-12 hjelpere	0	0	0	59	186	245
	13-15 hjelpere	0	0	0	28	62	90
	Over 15 hjelpere	0	0	0	0	105	105
	Totalt*	66	99	53	221	521	960

*428 personer (30,8 %) 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. I denne undersøkelsen er det 521 brukere som er i denne kategorien. 105 av disse har svart at de har hatt over 15 hjelpere i løpet av de siste to ukene. Når vi sammenligner med tall fra 2013 ser vi en tydelig forbedring i form av at det er færre brukere som har hjelp av mange forskjellige hjelpere.

2.5 Hvem har fylt ut spørreskjema

Tabell 10: Hvem har fylt ut spørreskjema

Hvem har fylt ut spørreskjema	2013		2015	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Jeg som mottar tjenester	584	44,5	631	47,1
Jeg, sammen med pårørende	431	32,9	467	34,9
En av mine pårørende	117	8,9	98	7,3
Jeg, sammen med en av de ansatte	179	13,7	144	10,7
Totalt*	1311	100	1340	100

*48 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2015

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. 52,9 % av brukerne har fått en eller annen form for bistand til å delta i undersøkelsen. Sammenlignet med 2013 er det noen flere brukere som har fylt ut skjema selv, 2,6 prosentpoeng flere i årets undersøkelse.

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). Ansatte besvarte undersøkelsen elektronisk. 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	2013			2015		
	Utleverte skjema	Antall svar	Svar i %	Utsendte skjema	Antall svar	Svar i %
Bergheim	62	42	67,7	59	51	86,4
Byåsen	59	36	61,0	46	26	56,5
Heimdal	81	52	64,2	69	51	73,9
Lade	57	23	40,4	47	38	80,9
Munkvoll	61	28	45,9	40	30	75,0
Nidarvoll	61	40	65,6	46	33	71,7
Nidelven	46	32	69,6	50	44	88,0
Saupstad	56	31	55,4	61	51	83,6
Spongdal	25	21	84,0	30	19	63,3
Strinda	49	28	57,1	49	41	83,7
Strindheim	62	32	51,6	53	35	66,0
Valentinlyst	67	49	73,1	53	35	66,0
Vår Frue Menighets aldersboliger	7	7	100	7	6	85,7
Totalt	693	421	60,8	610	460	75,4

I 2015 ble det utsendt til sammen 610 skjema fordelt på 13 enheter (83 færre enn i 2013). Når det er færre ansatte som har fått mulighet til å svare, kan dette skyldes at det er flere som jobber i hel stilling nå enn for to år siden, jfr. tabell 14.

Tabellen over viser at svarprosenten varierer fra 56,5 til 88,0 %. Det er totalt 75,4 % av de ansatte som har svart – 460 av 610 ansatte, en stor økning fra 2013 tilsvarende, 14,6 prosentpoeng. Ni av de 13 enhetene har hatt en til dels stor økning i antall ansatte som har svart.

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	2013		2015	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ettårig utdanning og/eller fagbrev	109	25,9	128	27,8
3-årig helse-/sosialfaglig utdanning	199	47,3	211	45,9
Helse-/sosialfaglig utdanning utover 3 år	56	13,3	64	13,9
Uten helsefaglig utdanning	57	13,5	57	12,4
Totalt*	421	100	460	100

*Alle ansatte som deltok i undersøkelsen hadde fylt ut dette spørsmålet i 2015

På spørsmål om hvilken utdanning de ansatte har, var det fire svaralternativ, jamfør tabell 12. Vi registrerer noen få endringer blant de som har besvart undersøkelsen i 2015. Andelen ansatte med ettårig utdanning og/eller fagbrev har økt med 1,9 prosentpoeng sammenlignet med 2013. Den største andelen er fortsatt ansatte med 3-årig helse-/sosialfaglig utdanning, men andelen er noe redusert nå i 2015 (1,4 prosentpoeng færre). Andelen ansatte uten helsefaglig utdanning som har besvart, er redusert med 1,1 prosentpoeng til 12,4 %.

Tilsettingsforhold i kommunen

Tabell 13: Tilsettingsforhold

Tilsettingsforhold	2013		2015	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Fast tilsatt	378	90,0	435	95,4
Vikar/midlertidig tilsatt	42	10,0	21	4,6
Totalt*	420	100	456	100

*4 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2015

De aller fleste som har svart på undersøkelsen, er fast tilsatt i kommunen, hele 95,4 %. Dette er en mye større andel sammenlignet med 2013. Andelen vikarer/midlertidig tilsatt som har svart, er 4,6 % (21 ansatte).

Tabell 14: Heltid - deltid

Heltid – deltid	2013		2015	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Jobber hel stilling	209	50,2	240	52,6
Jobber deltid	207	49,8	216	47,4
Totalt*	416	100	456	100

*4 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2015

Svaret på dette spørsmålet angir ikke hvilken stillingsandel informanten har, kun om han er tilsatt i hel- eller deltidsstilling. Sammenlignet med 2013 er det en større andel av informantene i 2015 som oppgir at de jobber i hel stilling, 52,6 % av de som har svart.

Tabell 15: Arbeidstid

Turnus eller dagarbeidstid	2013		2015	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Jobber i turnus	372	89,9	412	92,4
Dagarbeidstid	42	10,1	34	7,6
Totalt*	414	100	446	100

*14 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2015

Som en kan lese av tabell 15 er det prosentmessig svært stor andel av de som har svart som jobber i turnus, 92,4 %.

Antall år tilsatt i kommunen

For å besvare hvor mange år en har vært tilsatt i kommunen, kunne en krysse for en av seks svarkategorier. Tabell 16 viser antall svar i hver svarkategori etter årstall.

Tabell 16: Antall år tilsatt i kommunen

Antall år ansatt i kommunen	2013		2015	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
To år eller mindre	104	24,9	108	23,7
3 – 5 år	84	20,1	92	20,2
6 – 8 år	57	13,7	63	13,8
9 – 11 år	36	8,6	56	12,3
12 – 14 år	36	8,6	31	6,8
15 år eller mer	100	24,1	106	23,2
Totalt*	417	100	456	100

* 4 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2015

Av de informantene som har svart, har i underkant av hver tredje arbeidstaker (30 %) vært ansatt i kommunen i 12 år eller mer, litt lavere andel enn i 2013. Andelen som har kortest ansettelsestid (to år eller mindre) er 23,7 %, ganske likt med andelen i 2013.

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

	2013		2015	
Antall timer siste 4 uker	Antall	Prosent	Antall	Prosent
1 – 22 timer (1 – 15 % still.)	39	9,4	36	8,0
23 – 43 timer (16 – 30 % still.)	38	9,2	62	13,8
44 – 71 timer (31 – 50 % still.)	33	8,0	29	6,4
72 – 93 timer (51 – 65 % still.)	24	5,8	27	6,0
94 – 114 timer (66 – 80 % still.)	50	12,1	58	12,9
Over 115 timer (81 – 100 % still.)	229	55,5	238	52,9
Totalt*	413	100	450	100

*10 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2015

Tabell 17 viser at 71,8 % av de som har svart har jobbet mer enn halv stilling de siste fire ukene. Dette er litt lavere andel enn tilsvarende tall i 2013. Det er kun 8,0 % som har jobbet mellom 1 og 15 % stilling de siste fire ukene, 1,4 prosentpoeng lavere andel enn i 2013.

Primærkontaktfunksjon

Hjemmetjenesten har fokus på at alle brukere skal ha en primærkontakt/kontaktperson. Primærkontakter har en definert funksjon overfor brukerne. 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	2013		2015	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	273	66,7	310	67,8
Nei	136	33,3	143	32,2
Totalt*	409	100	444	100

*16 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2015

Andelen av informantene som hadde funksjon som primærkontakt overfor en eller flere brukere i 2015 er 67,8 % av informantene, 1,1 prosentpoeng flere enn i 2013. 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 resultatene i 2013. 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 31: *"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 2015	Score 2015	Score 2013
1. Jeg har fått så mye informasjon om hjemmetjenesten som jeg trenger	5,2	3,3	9,0	12,2	19,5	42,6	8,1	100	1315	4,8	4,8
2. Jeg vet godt hvor jeg kan ta kontakt for mer informasjon om hjemmetjenesten	7,5	4,6	6,0	7,5	14,1	52,2	8,2	100	1315	4,9	4,9
3. Serviceerklæringen (brosjyren) fra hjemmetjenesten er nyttig for meg	9,3	5,4	8,7	12,0	10,5	24,5	29,6	100	1263	4,2	4,2
4. Jeg vet hvem som er min kontaktperson (primærkontakt) i hjemmetjenesten	18,4	3,6	2,9	3,5	4,9	49,1	17,6	100	1307	4,5	4,4

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar 2015	Score 2015	Score 2013
5. Jeg får god informasjon av de ansatte i hjemmetjenesten om andre typer tjenester fra kommunen	14,6	7,7	9,7	11,0	11,5	28,6	17,0	100	1292	4,0	3,9
6. Jeg synes de ansatte opptrer høflig overfor meg	2,4	0,8	2,3	4,5	12,9	76,0	1,2	100	1348	5,6	5,5
7. Jeg synes de ansatte gir meg hjelp på en respektfull måte	2,6	0,8	3,0	6,0	13,3	72,6	1,8	100	1326	5,5	5,4
8. Jeg synes det er lett å få kontakt med den jeg har behov for i hjemmetjenesten pr. telefon	8,2	4,9	7,4	9,0	12,3	38,0	20,2	100	1321	4,6	4,5
9. Jeg synes at de ansatte er fleksible overfor meg når jeg trenger det	3,6	2,0	5,9	8,3	15,5	55,9	8,7	100	1319	5,2	5,1
10. Jeg er fornøyd med tidspunktet for når jeg får bistand til å stå opp	2,1	2,6	3,1	3,8	6,4	21,7	60,4	100	1214	4,9	4,6
11. Jeg er fornøyd med tidspunktet for når jeg får bistand til å legge meg	1,8	1,6	1,7	2,6	4,5	14,0	73,8	100	1175	4,8	4,8
12. Jeg er trygg på at oppfølgingen vi har blitt enige om, blir gjennomført som planlagt	3,1	2,9	4,6	7,4	15,8	45,7	20,4	100	1226	5,1	5,0
13. Jeg er fornøyd med oppfølgingen jeg fikk fra hjemmetjenesten etter sykehusinnleggelse	3,0	2,7	2,6	4,1	9,5	37,6	40,7	100	1129	5,1	5,2

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar 2015	Score 2015	Score 2013
14. Jeg vet hvilken hjelp jeg skal få fra hjemme-tjenesten	3,7	1,9	3,8	8,3	13,4	61,7	7,2	100	1303	5,3	5,3
15. Jeg vet når på døgnet jeg skal få hjelp fra hjemme-tjenesten	4,1	2,4	4,2	6,4	13,7	60,6	8,6	100	1288	5,2	5,2
16. Jeg får beskjed hvis hjelpen uteblir, eller at hjelpen blir forskjøvet i forhold til avtalt tid	11,9	5,4	8,6	9,8	12,2	37,6	14,6	100	1297	4,4	4,2
17. Jeg opplever at de ansatte kjenner meg og min situasjon godt nok til å utføre hjelpen jeg får	3,9	2,4	4,8	9,8	15,3	59,1	4,6	100	1320	5,2	5,1
18. Jeg opplever at de ansatte har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen jeg får	2,7	3,0	6,7	9,4	17,7	54,5	5,8	100	1313	5,1	5,0
19. Kontaktperson (primærkontakt-) ordningen fungerer godt for meg	11,2	3,9	4,5	5,7	9,2	42,5	22,8	100	1298	4,6	4,5
20. Jeg opplever at de ansatte bryr seg om meg	2,6	1,6	3,3	8,5	15,8	64,2	4,1	100	1325	5,4	5,3
21. Jeg opplever at de ansatte rydder etter utført oppdrag	3,9	2,1	4,6	8,6	13,5	47,6	19,6	100	1293	5,1	5,0
22. Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens	1,7	0,6	1,7	5,8	15,8	71,1	3,2	100	1333	5,5	5,5
23. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom mine pårørende og de ansatte	3,1	1,6	2,6	5,0	11,6	45,2	30,9	100	1288	5,3	5,3

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar 2015	Score 2015	Score 2013
24. Jeg opplever at samarbeidet mellom de ansatte innad i hjemmetjenesten fungerer godt	3,0	2,4	3,7	7,2	13,8	43,7	26,2	100	1312	5,1	5,1
25. Jeg opplever at samarbeidet mellom hjemmetjenesten og fastlegen min fungerer godt	3,2	2,9	3,9	6,4	11,5	38,5	33,7	100	1319	5,0	5,0
26. Samlet sett er jeg fornøyd med hjelpen jeg får fra hjemmetjenesten	2,1	1,3	3,6	8,5	18,5	64,2	1,7	100	1328	5,4	5,3
27. Jeg har fått god informasjon fra hjemmetjenesten om mulige aktivitets- og kulturtilbud	16,3	4,4	6,0	8,4	9,4	26,4	29,1	100	1282	4,0	3,9
28. Jeg har fått god informasjon om muligheter for følge/transport til aktivitets- og kulturtilbud	18,5	4,8	5,1	5,0	7,6	22,5	36,5	100	1265	3,7	3,6
29. Jeg har mulighet til å delta i ulike aktivitets- og kulturtilbud i den grad jeg selv ønsker det	7,6	3,4	5,1	5,9	9,3	35,2	33,6	100	1262	4,7	4,5

Tabell 19 viser svarfordeling i prosent for hvert enkelt spørsmål. De to kolonnene helt til høyre viser gjennomsnittscore for 2015 og 2013.

Det er et gjennomgående trekk for undersøkelsen i 2015, at de fleste spørsmål er gitt høyere eller lik score sammenlignet med 2013. Hele 18 av 29 spørsmål har en høyere score i 2015. Kun ett spørsmål, spørsmål 13, om oppfølging av hjemmetjenesten etter sykehusinnleggelse, har fått lavere score i år, fra 5,2 til 5,1. Dette er allikevel en høy score, dessuten har 40,7 % krysset av for "uaktuelt/vet ikke" på dette spørsmålet.

Spørsmålene som scorer aller høyest er spørsmål 6, 7 og 22. Omtrent alle som har deltatt i undersøkelsen har besvart disse tre spørsmål, og en kan derfor legge til grunn at brukernes opplevelse er at ansatte i hjemmetjenesten opptre høflig og yter hjelp på en respektfull måte, dessuten at ansatte og brukere kommer godt overens. Dette understøttes av spørsmål 20 som gjenspeiler brukernes opplevelse av om de ansatte synes å bry seg om dem.

På spørsmål 26, grad av fornøydhet samlet sett (helhetsinntrykket) er det en snittscore på 5,4, denne betraktes som meget høy. På dette spørsmålet har 64,2 % av brukerne krysset av på høyeste score ("6").

De tre spørsmålene som får lavest score er spørsmål 5, 27 og 28. Disse handler om informasjon om andre typer tjenester, informasjon om aktivitets- og kulturtilbud, samt informasjon om muligheter til følge/transport til de nevnte tilbudene.

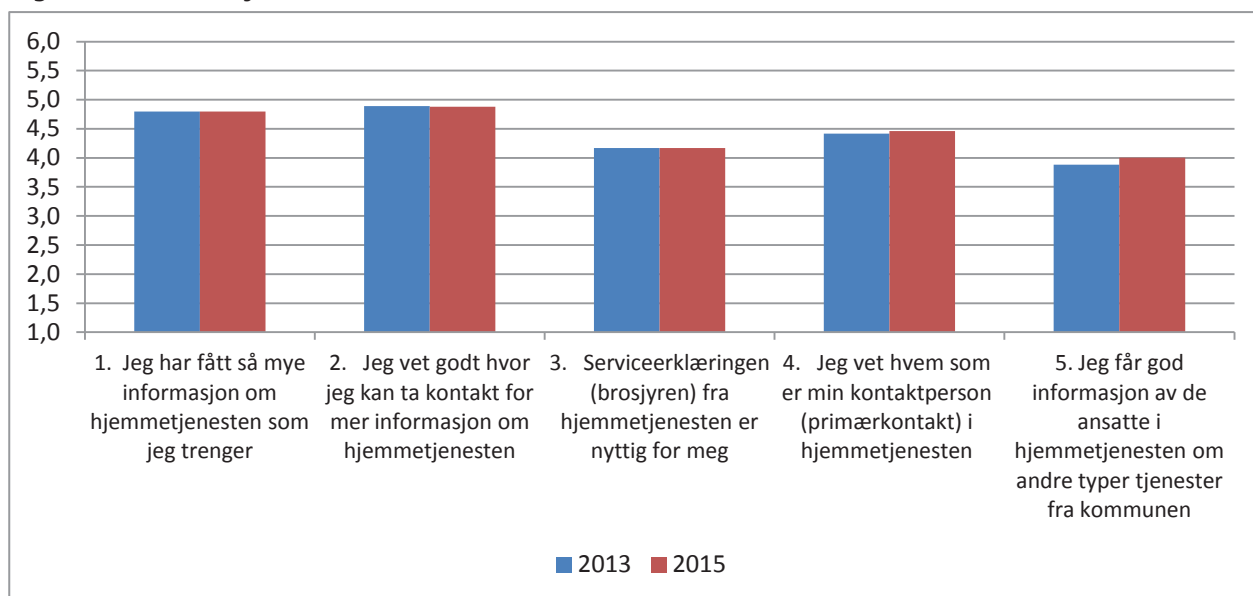
Hvert enkelt tema i undersøkelsen blir omtalt sammen med den grafiske fremstillingen i pkt 4.2.

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 2013 og 2015

Informasjon

Figur 1: Informasjon



Innen tema *informasjon*, stilte vi fem spørsmål. Som i tidligere undersøkelser ser vi at temaet får lavere score enn andre tema, men tilsvarende score totalt sett som i 2013 (jamfør tabell 20).

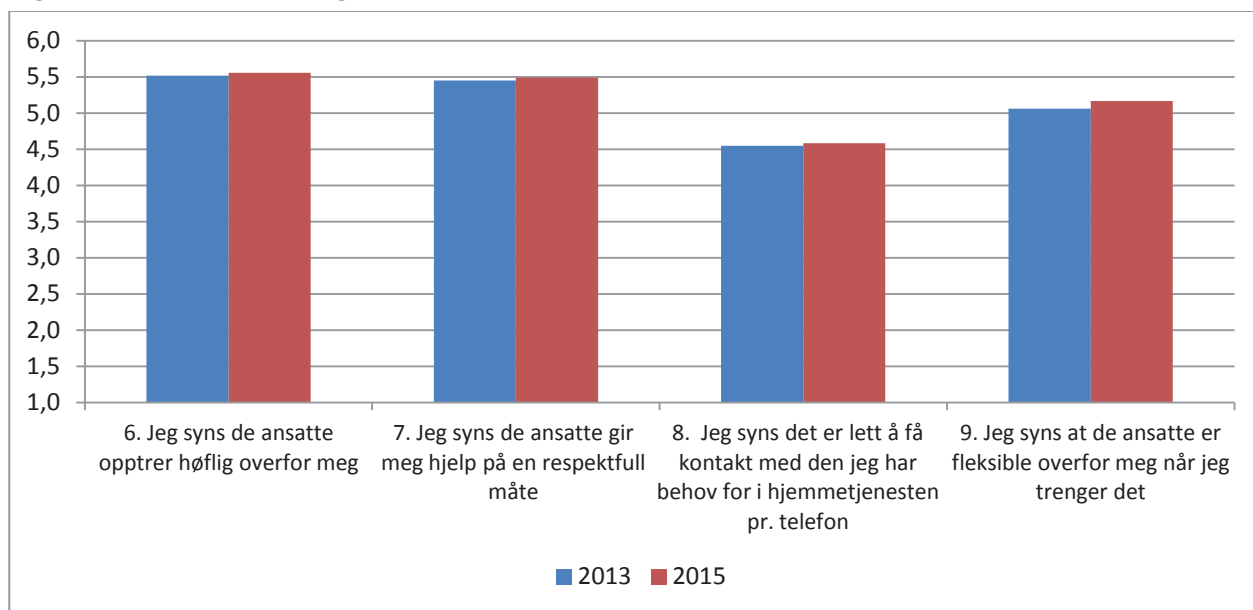
Spørsmål 1, 2 og 3 har helt likt score med undersøkelsen i 2013, men svært stor andel svarte "Uaktuelt/vet ikke" på spørsmål om Serviceerklæring er nyttig.

På spørsmål om kjennskap til kontaktperson, er det en liten framgang. Men vi merker oss at andelen som har krysset av på "Uaktuelt/vet ikke" er 17,6 % (jamfør tabell 19).

Spørsmål 5, om ansatte informerer om andre typer tjenester fra kommunen, har en framgang på 0,1, men fortsatt ganske lav score.

Serviceinnstilling

Figur 2: Serviceinnstilling



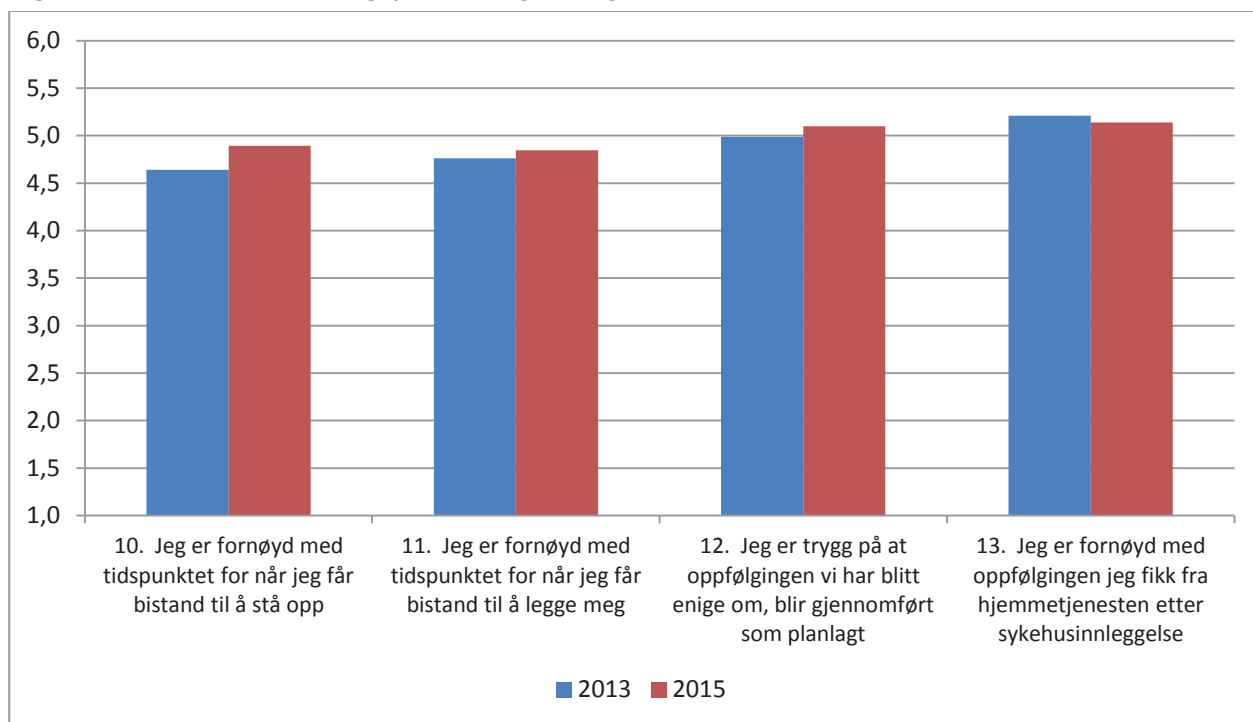
Tema *serviceinnstilling* bestod av fire spørsmål. Samlet sett på hele temaet er det ingen endring fra 2013 (se tabell 20), og brukerne er gjennomgående godt fornøyd med de ansattes serviceinnstilling. Når vi ser på enkeltspørsmålene innenfor temaet har alle en framgang på 0,1.

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 litt enklere for brukeren å få kontakt med hjemmetjenesten pr. telefon, sammenlignet med 2013, her er det imidlertid 20,2 % som har svart "uaktuelt/vet ikke".

Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet

Figur 3: Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet



Spørsmål 10 - 13 utgjorde tema *brukermedvirkning/påvirkningsmulighet*. Gjennomsnittsscore for hele temaet i 2013 ligger på 5,1, som er 0,1 høyere enn i 2013 (se tabell 20).

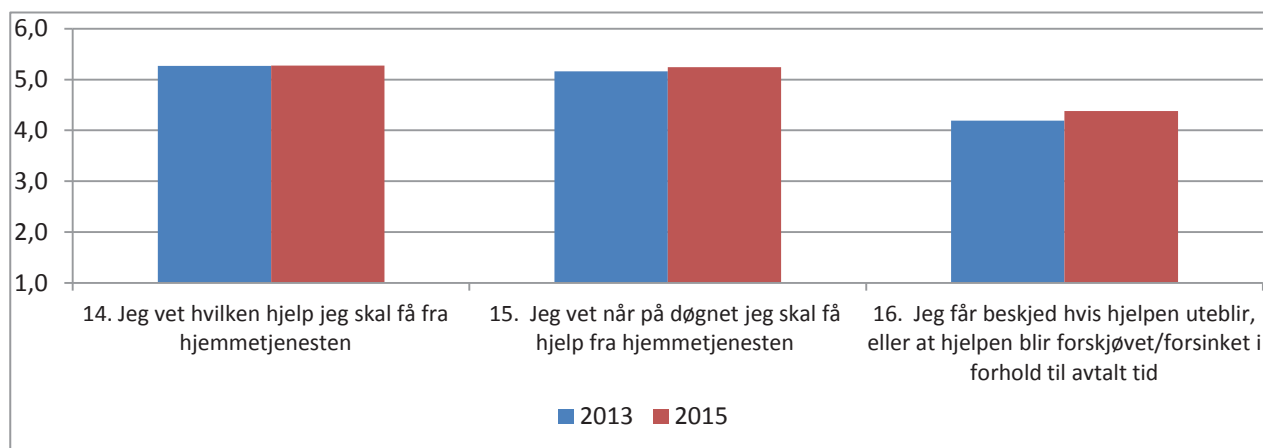
På spørsmål 10 sier brukerne seg forholdsvis fornøyd med tidspunktet de får bistand til å stå opp (snittscore 4,9), en så pass stor økning som 0,3 i forhold til 2013. Spørsmål 11, tidspunktet for bistand til å legge seg har snittscore på 4,8. På begge disse spørsmålene er det imidlertid en stor andel som svarte "uaktuelt/vet ikke" (henholdsvis 60,4 og 73,8 % av de som har svart).

På spørsmål 12, om brukerne er trygge på at planlagt oppfølging blir gjennomført iht. det man på forhånd var blitt enige om, er det en liten framgang på 0,1 fra 2013. Her var det 20,4 % som hadde valgt svaralternativ "uaktuelt/vet ikke".

Spørsmål 13 vedrørende oppfølging etter sykehusinnleggelse ble gitt en høy score i 2013. I år har spørsmålet en liten tilbakegang, snittscore 5,1. Spørsmålet skulle *bare* besvares av de som hadde hatt sykehusinnleggelse siste 12 mnd. Andelen som ikke har svart er 40,7 % av respondentene.

Forutsigbarhet

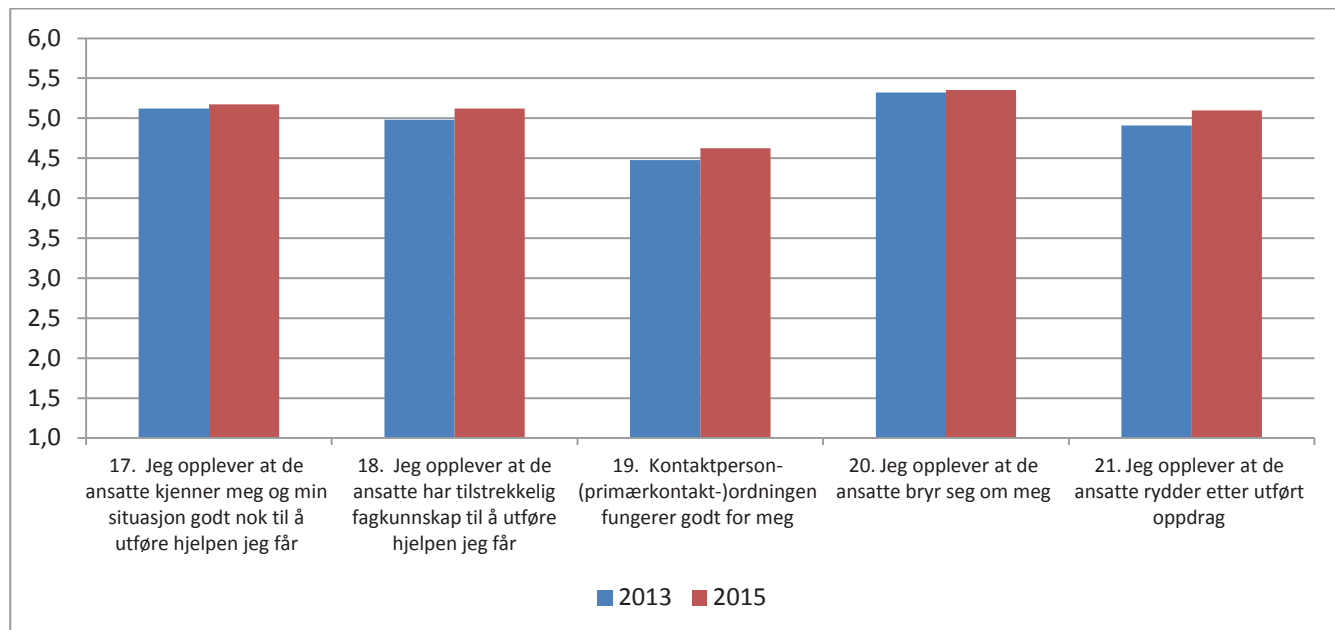
Figur 4: Forutsigbarhet



Tema *forutsigbarhet*, spørsmål 14, 15 og 16, viser en positiv endring sammenlignet med 2013, differanse på 0,1 (jamfør tabell 20). Enhetene ser imidlertid ut til fortsatt å ha forbedringspotensiale når det gjelder å gi brukerne beskjed ved forsinkelser (spørsmål 16), på tross av at spørsmålet får en score på 0,2 høyere enn i 2013.

Tjenestekvalitet

Figur 5: Tjenestekvalitet

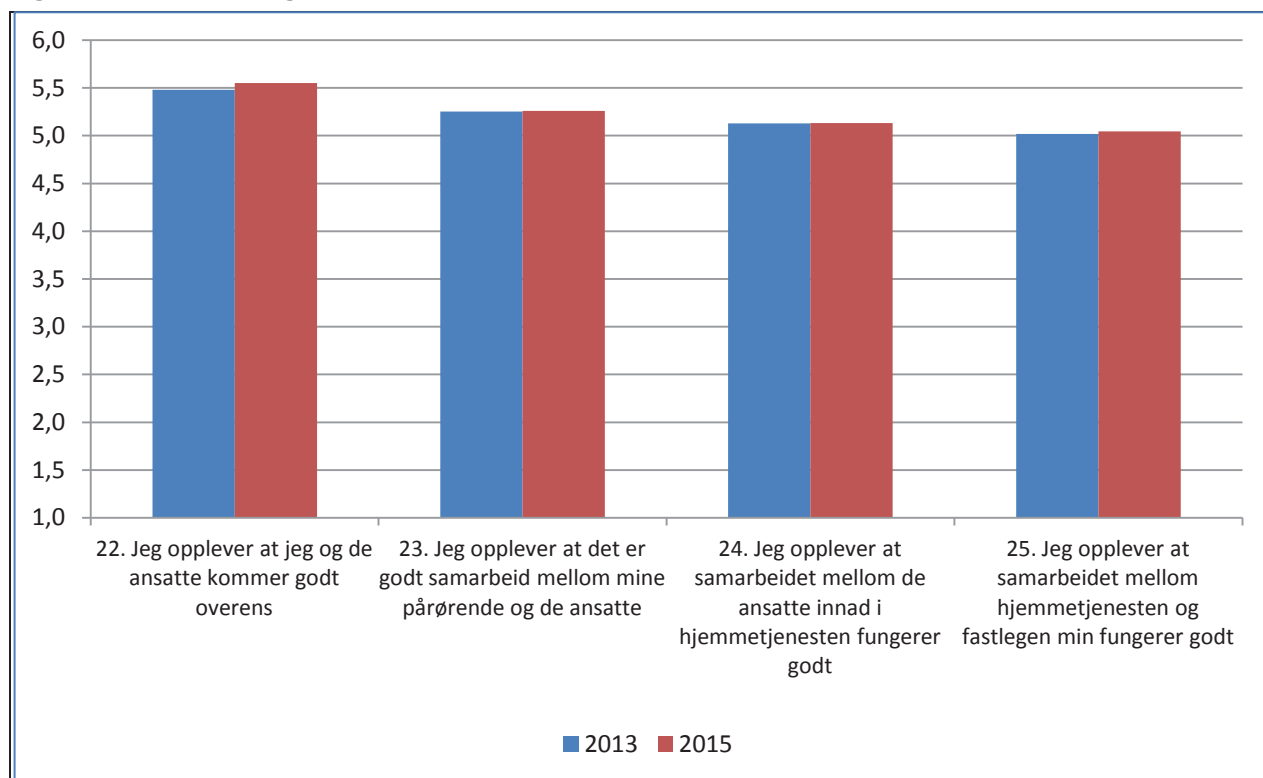


Tema *tjenestekvalitet* hadde fem spørsmål. Samlet sett en høy score både i 2013 og 2015 (5,1 jamfør tabell 20). Det er grunn til å anta at brukerne er godt fornøyd med kvaliteten på tjenestene som hjemmetjenesten yter.

Alle fem spørsmålene har framgang. Høyest score får spørsmål 20, bruker opplever at ansatte bryr seg om dem. Spørsmål 19 om primærkontaktordningen har lavest score (4,6) innenfor dette tema. Det er dessuten forholdsvis mange som har svart "uaktuelt/vet ikke" (22,8 %) på spørsmålet.

Samhandling

Figur 6: Samhandling



Resultatene på spørsmål 22 – 25 utgjør tema *samhandling*. For temaet samlet sett er resultatet det samme som i 2013, og får en høy score på 5,3 (jamfør tabell 20). Når vi ser på enkeltspørsmålene ser vi at også disse har nøyaktig samme score som i 2013.

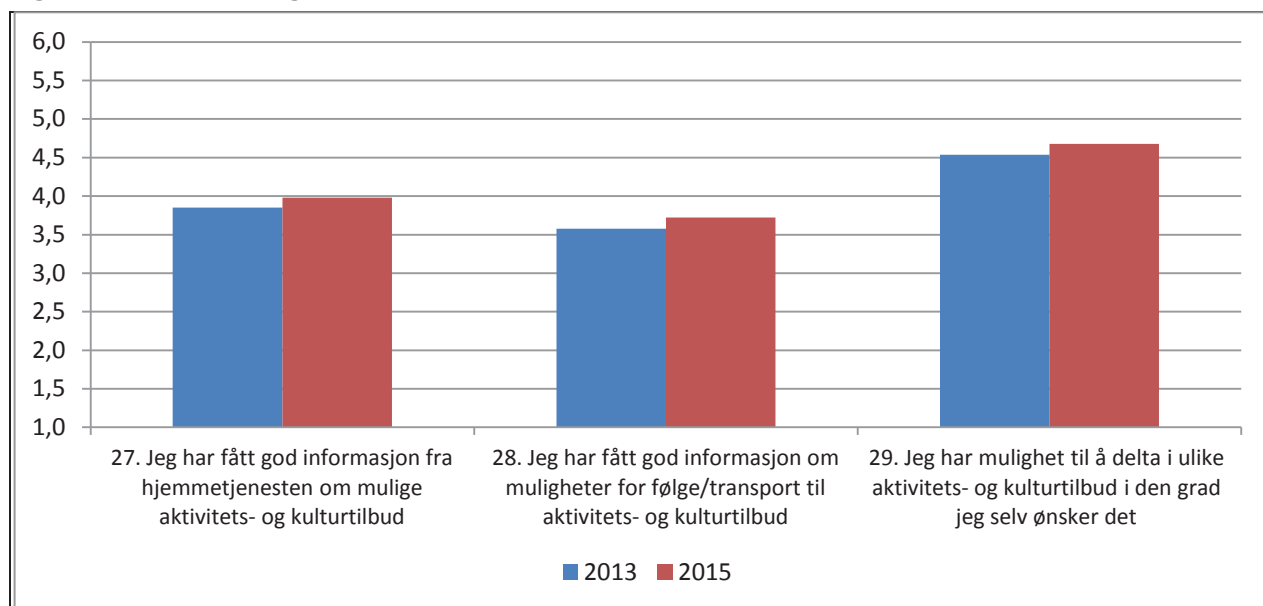
Spørsmål 22, om bruker og ansatte kommer godt overens, får svært høy score, hele 5,5.

På spørsmål 23, 24 og 25 var det en forholdsvis stor andel som hadde valgt svaralternativ "uaktuelt/vet ikke", henholdsvis 30,9, 26,2 og 33,7 %. Hva dette er et uttrykk for, vet en ikke sikkert. Det kan være at det ikke er behov for at hjemmetjenesten har et samarbeid med disse.

Spørsmål 26; Helhetsinntrykket av hjemmetjenesten har også i 2015 en meget høy score (5,4), jamfør tabell 20 og figur 8.

Aktivitets- og kulturtilbud

Figur 7: Aktivitets- og kulturtilbud



Tema *aktivitets- og kulturtilbud* er det tema som har lavest score, med en gjennomsnittscore på 4,2. Som tre av de andre hovedtema ser vi allikevel en liten framgang, fra 4,1 til 4,2.

Spørsmål 29, mulighet til å delta i aktivitets- og kulturtilbud i den grad bruker selv ønsker det, har høyest score i temaet, og størst framgang fra 2013.

På alle tre spørsmålene er det mange brukere som svarer "uaktuelt/vet ikke".

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 207 av 1388 brukere som benyttet denne muligheten. De fleste kommentarene uttrykker behov/ønsker om aktiviteter *utenfor* eget hjem. Mange beskriver også transportbehov og følge. Svarene er systematisert og gruppert i seks kategorier (se vedlegg 4).

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

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

- Transport/følge til personlig hobby/interesse, generelt det å komme seg ut av egen leilighet, få større radius/mobilitet (52)
- Aktivisering sammen med andre samt å komme ut på egen hånd til noe en er interessert i (46)
- Ønsker informasjon om tilbud og om ulike valgmuligheter (29)
- Dagsenter eller lignende type fellesaktiviteter i nærområdet som foreninger og lag, samt innendørsaktiviteter, som bl.a. teater og bad (29)

Det var imidlertid også 43 brukere 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.

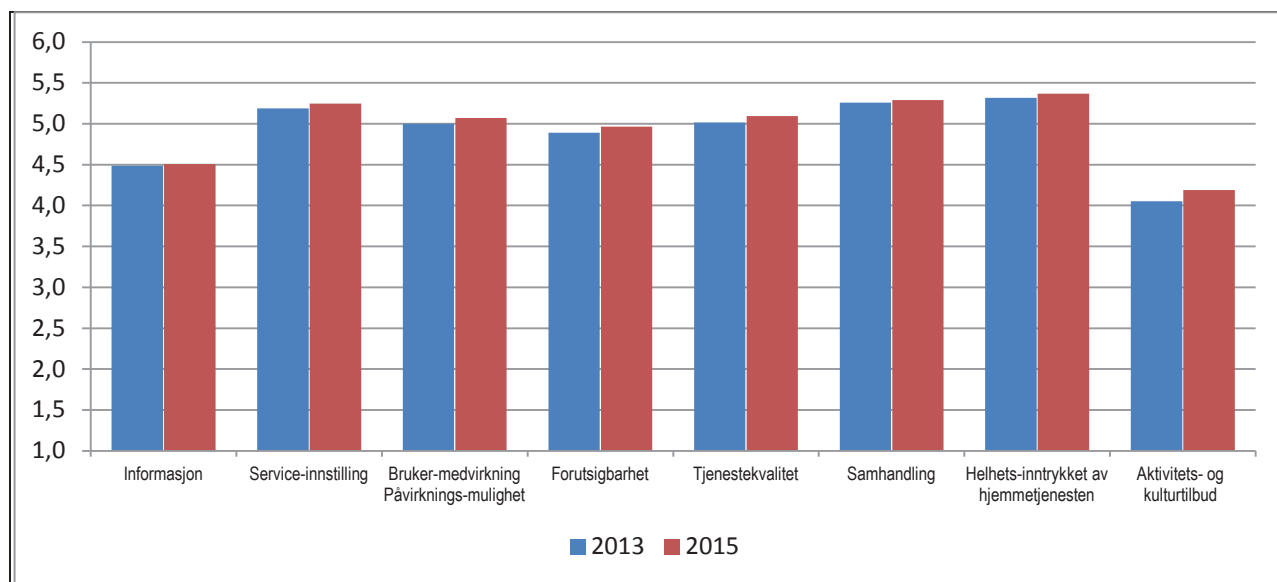
Tabell 20: Alle tema fremstilt i indekser etter årstall

	2013	2015	Differanse *)
Informasjon	4,5	4,5	0,0
Serviceinnstilling	5,2	5,2	0,0
Brukermedvirkning Påvirkningsmulighet	5,0	5,1	0,1
Forutsigbarhet	4,9	5,0	0,1
Tjenestekvalitet	5,0	5,1	0,1
Samhandling	5,3	5,3	0,0
Helhetsinntrykket av hjemmetjenesten	5,3	5,4	0,1
Aktivitets- og kulturtilbud	4,1	4,2	0,1

*) Tallene i denne tabellen er avrundet.

Innholdet i tabell 20 er kommentert 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*. Ingen tema har tilbakegang sammenlignet med 2013.

Både helhetsinntrykket og fire tema har en framgang på 0,1, de tre andre hovedtema får samme score som foregående undersøkelse. *Samhandling* er det tema som får den høyeste score i 2015, 5,3.

Helhetsinntrykket er et enkeltspørsmål, men får svært høy score, 5,4 i årets undersøkelse.

4.3 Andre kommentarer fra brukerne

Siste spørsmål var åpent, her kunne brukerne kommentere tema det *ikke* var spurt om, i et fritekstfelt. Av 1388 brukere benyttet 200 brukere 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 ni grupper/kategorier (se vedlegg 5).

Følgende kategorier nevnes hyppigst:

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

- Generell utdyping av sin fornøydhhet med hjemmetjenesten (45)
- Betydningen av kontinuitet, kommunikasjon og kompetanse (31)
- Primærkontakten og primærkontaktordningen (31)
- Annet; bl.a. punktlighet - manglende varsling ved forsinkelser (22)

5 RESULTATER FRA ANSATTEUNDERSØKELSEN

Ansatte i hjemmetjenesten fikk tilsvarende spørsmål som brukerne innenfor de seks felles hovedtemaene. Utover disse tema fikk ansatte 14 spørsmål om egen kompetanse, samt spørsmål om de ansattes erfaringer i forhold til relevante samarbeidspartnere, *ansatteundersøkelsen*.

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 2015 og 2013.

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 2015	Score 2013
1. Jeg har god kunnskap om kosthold og ernæring	0,2	0,7	7,0	24,1	40,9	27,2	100	460	4,9	4,8
2. Jeg har god kunnskap om hygiene	0,0	0,0	1,3	8,5	40,4	49,8	100	458	5,4	5,4
3. Jeg har god kunnskap om fallrisiko	0,4	2,2	5,9	23,3	41,4	26,8	100	459	4,8	4,8
4. Jeg har god kunnskap om kognitiv svikt/demens	0,7	3,9	11,4	36,5	31,7	15,9	100	458	4,4	4,4
5. Jeg har god kunnskap om forflytning	0,4	1,3	7,3	29,4	36,4	25,2	100	453	4,8	4,6
6. Jeg er godt kjent med muligheten for kultur- og aktivitetstilbud til brukerne	2,2	12,9	24,9	31,1	19,7	9,2	100	457	3,8	3,8
7. Jeg ser at tjeneste-beskrivelsen i fagsystemet (f.eks Gerica) gjenspeiler brukernes vedtak	0,2	2,2	16,7	33,4	32,7	14,7	100	455	4,4	4,4
8. Jeg er godt kjent med brukernes målsetting	1,3	5,3	14,8	36,6	30,8	11,2	100	454	4,2	4,2
9. Jeg gir hjelp ut fra den enkelte brukers målsetting	1,1	2,0	11,0	26,9	33,8	25,2	100	453	4,7	4,7
10. Jeg tar ofte selvstendige avgjørelser i forhold til brukere	1,3	4,2	10,3	22,5	37,6	24,1	100	457	4,6	4,7
11. Jeg har god kunnskap om dokumentasjon i fagsystemet	0,9	3,1	10,3	21,2	36,8	27,8	100	457	4,7	4,7
12. Jeg kan veilede andre (brukere, kolleger, studenter)på en god måte	0,7	2,4	8,9	20,7	38,6	28,8	100	459	4,8	4,8

Spørsmålstekst	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score 2015	Score 2013
13. Jeg drøfter ofte avgjørelsene jeg tar med mine kolleger	0,4	0,9	6,2	15,2	35,5	41,9	100	454	5,1	5,1
14. Jeg tar ofte selvstendige initiativ på min arbeidsplass, f.eks. foreslår endringer, kommer med kursønsker mv	3,7	10,0	17,7	26,4	22,3	19,9	100	458	4,1	4,2

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 2013.

Høyest score får spørsmål 2, kunnskap om hygiene, og spørsmål 13, drøfter avgjørelser med kolleger. Som i 2013 merker vi oss at de ansatte heller ikke i 2015 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).

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 2015	Score 2013
15. Jeg gir brukerne nødvendig informasjon om hjemmetjenesten	0,4	1,5	5,7	22,7	34,9	34,7	100	458	4,9	5,0
16. Jeg gir informasjon om hvor brukerne kan ta kontakt for mer informasjon om hjemme-tjenesten	1,8	1,1	7,0	19,8	31,9	38,5	100	455	4,9	5,0
17. Jeg mener vår serviceerklæring (brosjyre) er nyttig for brukerne	0,7	4,2	17,1	25,5	30,3	22,2	100	455	4,5	4,5
18. Jeg gir informasjon om hvem som er brukernes primærkontakt	3,1	7,0	13,3	16,1	24,6	35,9	100	459	4,6	4,8
19. Jeg informerer brukerne om hvor de skal henvende seg ved behov for andre typer tjenester	2,0	2,8	9,0	19,7	30,4	36,1	100	457	4,8	4,9
20. Jeg opptrer høflig overfor brukerne	0,0	0,0	0,2	0,7	11,1	88,0	100	459	5,9	5,8
21. Jeg gir brukerne hjelp på en respektfull måte	0,0	0,0	0,2	0,7	11,5	87,6	100	460	5,9	5,8
22. Jeg er fleksibel overfor	0,2	0,0	0,2	5,7	25,1	68,8	100	459	5,6	5,6

Spørsmålstekst	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score 2015	Score 2013
brukerne når det trengs										
23. Jeg mener brukerne får bistand til å stå opp på tidspunktet de selv ønsker	1,5	2,4	16,3	33,9	33,7	12,2	100	460	4,3	4,0
24. Jeg mener brukerne får bistand til å legge seg på tidspunktet de selv ønsker	1,3	3,5	18,6	34,0	32,5	10,1	100	456	4,2	4,1
25. Jeg bidrar til at brukerne får den oppfølgingen som er planlagt for han/henne	0,2	0,0	3,1	20,2	44,0	32,5	100	455	5,1	5,0
26. Jeg bidrar til at brukerne får god oppfølging av hjemmetjenesten etter sykehusinnleggelse	0,7	0,2	7,5	21,0	38,9	31,6	100	452	4,9	4,9
27. Jeg mener brukerne vet hvilken hjelp de skal få fra hjemmetjenesten	0,2	4,4	12,3	33,9	33,0	16,2	100	457	4,4	4,4
28. Jeg informerer brukerne om tidspunkt de skal få sin tjeneste	1,1	0,9	6,0	19,3	40,4	32,4	100	451	4,9	4,8
29. Jeg gir beskjed hvis jeg uteblir fra en avtale eller hvis det blir forskyvning i tid utover 30 minutter	0,7	1,8	7,0	18,5	33,4	38,7	100	455	5,0	5,0
30. Jeg har tilstrekkelig kjennskap til brukernes situasjon til å utføre den hjelpen jeg skal gi	0,4	1,1	5,4	23,3	42,0	27,7	100	459	4,9	4,8
31. Jeg har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre den hjelpen jeg skal gi	0,9	0,9	3,5	14,7	44,6	35,4	100	457	5,1	5,0
32. Som primærkontakt har jeg et tydelig, definert ansvar overfor brukere (besvares av de som har slik rolle)	2,2	1,4	5,3	15,4	36,4	39,2	100	357	5,0	4,9
33. Jeg viser omsorg for brukerne	0,2	0,0	0,2	1,5	17,4	80,6	100	459	5,8	5,7
34. Jeg rydder etter meg etter utført oppdrag	0,2	0,0	0,4	1,5	21,7	76,1	100	456	5,7	5,7
35. Brukerne og jeg kommer godt overens	0,2	0,0	0,4	3,7	37,7	57,9	100	454	5,5	5,5
36. Det er godt samarbeid mellom brukernes pårørende og meg	0,7	0,2	3,1	14,4	44,0	37,6	100	452	5,1	5,2
37. Samarbeidet angående brukerne fungerer godt mellom oss ansatte	0,2	0,2	3,8	16,4	41,2	38,1	100	451	5,1	5,0

Spørsmålstekst	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Score 2015	Score 2013
38. Jeg opplever at samarbeidet mellom hjemmetjenesten og brukernes fastlege fungerer godt	0,5	1,6	14,6	33,3	36,3	13,7	100	438	4,4	4,4

Alle spørsmålene i tabellen over 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.

Sammenlignet med 2013 er det ingen klar tendens. På de 24 spørsmålene ser vi at 8 spørsmål har lik score med 2013. På 11 spørsmål ligger scorene for 2015 litt over scorene fra 2013, men 5 spørsmål har lavere score i årets undersøkelse.

Når resultatene skal følges opp kan en gjerne se på forholdet mellom brukernes og ansattes svar på tilsvarende spørsmål. Eksempel;

"Informasjon om hvem som er brukerens kontaktperson" - spørsmål 4 til brukerne får en score på 4,5; spørsmålet til ansatte er nr.18 og får score på 4,6.

"Tidspunkt for bistand til å stå opp" – spørsmål 10 til brukerne får en score på 4,9; spørsmålet til ansatte er nr. 23 og får score på 4,3.

"Beskjed hvis en avtale blir forskjøvet" – spørsmål 16 til brukerne får en score på 4,4; spørsmålet til ansatte er nr. 29 og får score på 5,0.

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;

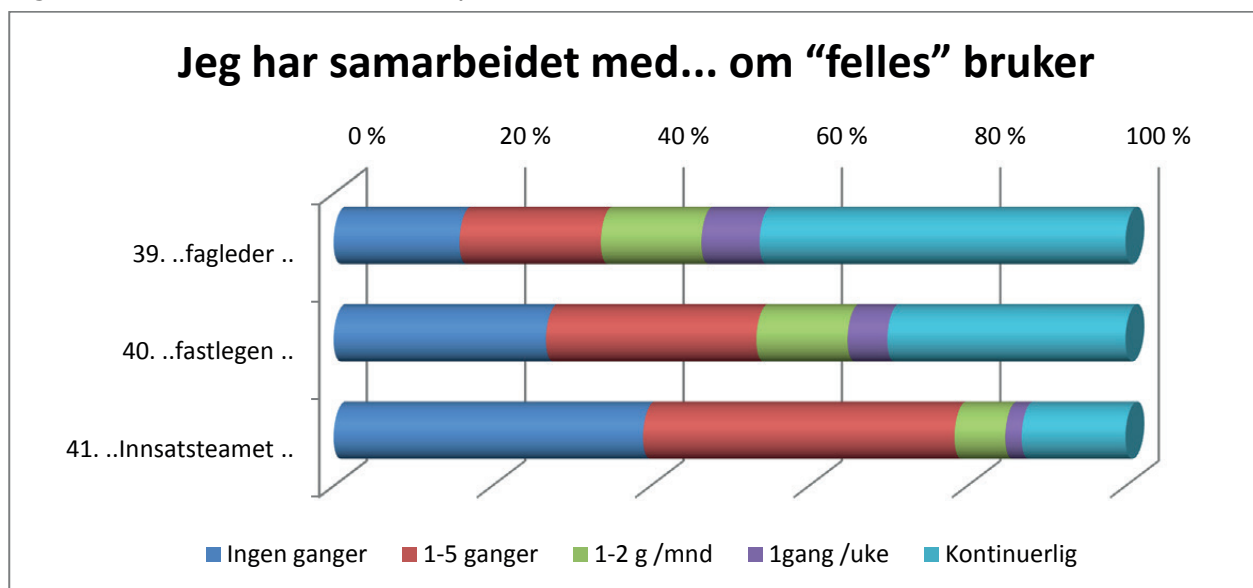
Ingen ganger – 1-5 ganger – 1-2 ganger/mnd. – 1 gang/uke – kontinuerlig – uaktuelt.

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.

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



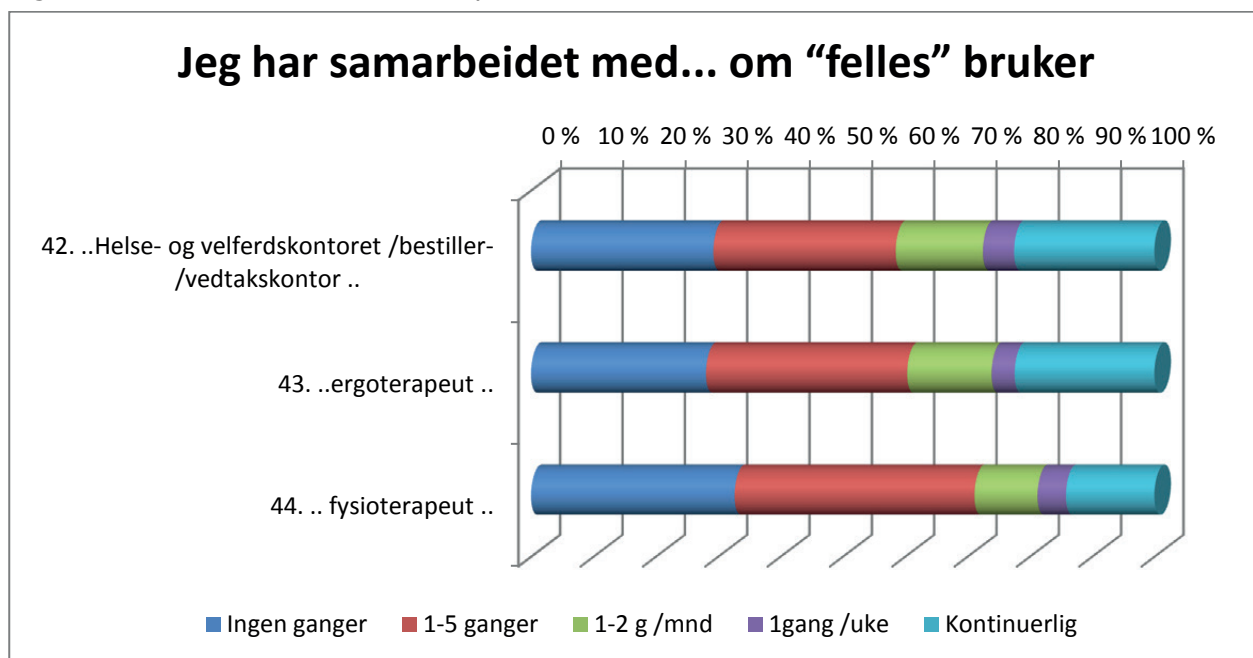
Som figur 9 illustrerer, er det kun en mindre andel av ansatte som har svart at de aldri samarbeider med fagleder om felles bruker (14,4 %). Hele 41,9 % oppgir å ha et kontinuerlig samarbeid.

Når det gjelder samarbeid med brukers fastlege ser en at i underkant av en fjerdedel av ansatte i hjemmetjenesten aldri samarbeider med fastlegen om felles bruker. Det er 26,8 % av de spurte som oppgir å ha et kontinuerlig samarbeid.

Andel ansatte som oppgir å ha et kontinuerlig samarbeid med kommunens Innsatsteam er 11,3 %. 33,8 % 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 hhv 9,3 %, 10,9 % og 13,6 % 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, ergo - og fysioterapeuter de siste 12 måneder enn de som oppgir at det aldri skjer.

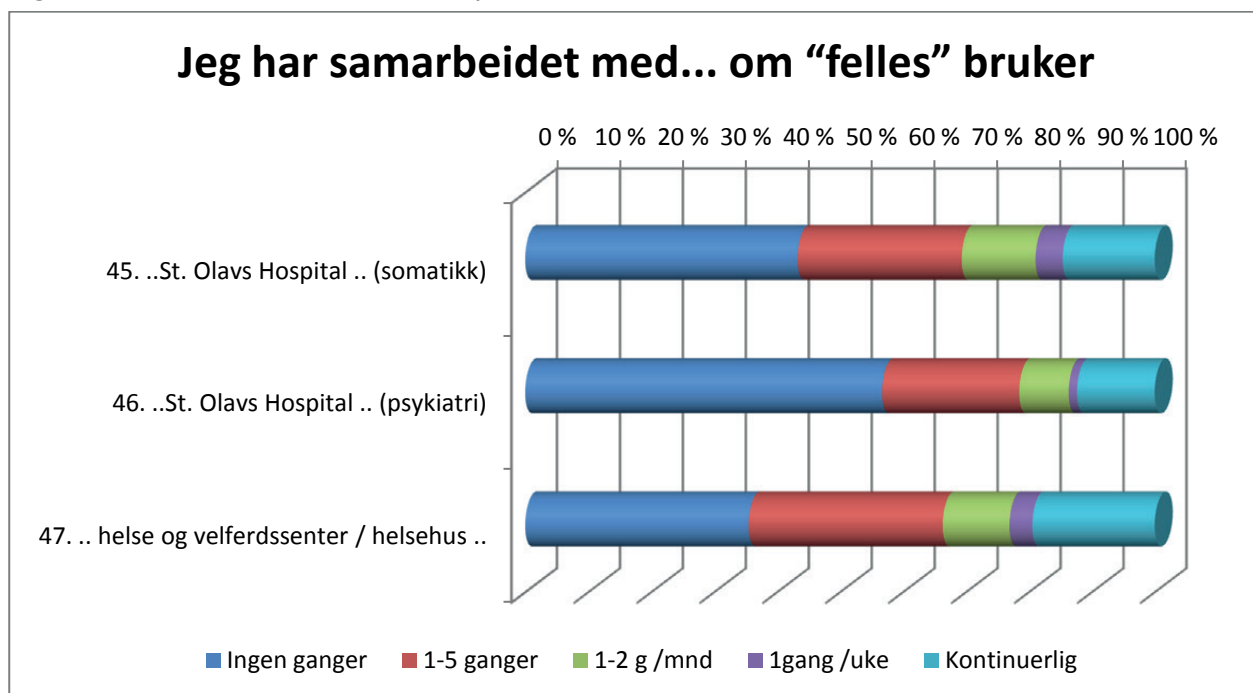
På spørsmålet om samarbeidsfrekvensen opp mot helse- og velferdskontoret ser vi at 20 % av respondentene svarer at de samarbeider kontinuerlig.

Vi får tilsvarende bilde som ovenfor på spørsmålet om samarbeidet med ergoterapeuter. 20,2 % samarbeider kontinuerlig med ergoterapeut.

Det ser imidlertid ut til å være mindre samarbeid mellom ansatte i hjemmetjenesten og fysioterapeuter. Kun 12,4 % sier de har et kontinuerlig samarbeid.

På spørsmålene 42 - 44 var hhv 11,3 %, 9,8 % og 12,4 % som hadde svart ”uaktuelt”.

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



Sammenlignet med foregående spørsmål er det en større andel som svarer ”Ingen ganger” eller ”Uaktuelt” på disse tre spørsmålene. Dette mener vi har sammenheng med organisering av helse- og velferdstjenestene.

På tross av dette svarer 18,8 % av informantene at de har kontinuerlig samarbeid med St. Olavs Hospital.

Det er 16,9 % av respondentene som sier de samarbeider kontinuerlig med helse- og velferdssenter/helsehus om felles bruker.

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 460 informanter var det kun 19 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:

- Apotek (3)
- Homecare (2)
- Dagtilbud(2)
- Forhandlere – helseartikler(2)
- Frisør og fotpleier(2)
- Ressurssenteret for demens(2)

5.4 Andre synspunkt/kommentarer fra ansatte

Siste spørsmål kunne ansatte uttrykke synspunkt på fritt grunnlag. Det er kun 36 av 460 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:

- Ledelse, inkl. organisering og kompetanse (9)
- Opplevd tidspress (7)

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.

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).

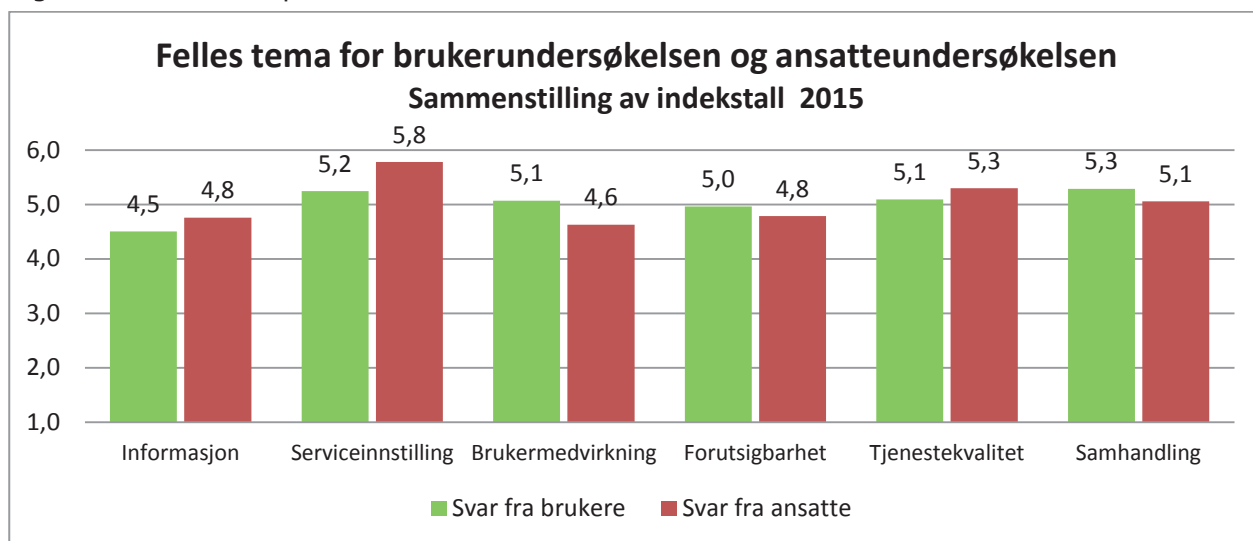
Tabell og figur nedenfor viser det samme, bare ved ulike fremstillingsmåter.

Tabell 23: Indekstall på felles tema

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

*)Differanser er beregnet fra tall med flere desimaler enn det som vises her. Derfor kan tall framstå som feil på 0,1-nivå.

Figur 12: Indekstall på felles tema



Ingen av de seks tema har lik score fra brukere og ansatte. Tre tema får høyest score fra brukere, og de andre får høyest score fra ansatte.

Størst differanse mellom brukere og ansatte ser vi på tema *serviceinnstilling*. Score på 5,2 fra brukerne og 5,8 fra ansatte.

På tema *brukermedvirkning*, *forutsigbarhet* og *samhandling* ser vi at brukerne er mer fornøyd enn ansatte.

Mens tema *informasjon*, *serviceinnstilling* og *tjenestekvalitet* får høyest score fra de ansatte.

Tabell 24: Indekstall på felles tema 2013-2015

	2013		2015	
	Brukere	Ansatte	Brukere	Ansatte
Informasjon	4,5	4,9	4,5	4,8
Serviceinnstilling	5,2	5,8	5,2	5,8
Brukermedvirkning	5,0	4,5	5,1	4,6
Forutsigbarhet	4,9	4,7	5,0	4,8
Tjenestekvalitet	5,0	5,3	5,1	5,3
Samhandling	5,3	5,1	5,3	5,1

Når vi sammenligner 2013 og 2015 ser vi av tabellen over at brukernes svar gir en høyere score på tre av temaene, *brukermedvirkning*, *forutsigbarhet* og *tjenestekvalitet*. Samt lik score på de tre andre tema sammenlignet med 2013.

Ansattes gir en høyere score på to av temaene i 2015. Det er de samme tema som brukerne ga høyere score, tema *brukermedvirkning* og *forutsigbarhet*.

Ingen tema blir gitt lik score av ansatte og brukere.

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, 2011 og 2013.

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 2015 mottok "hjemmesykepleie" og alle ansatte med direkte brukerkontakt i 13 ovennevnte enheter.

Av 2558 brukere som fikk utdelt skjema var det 1388 som svarte på undersøkelsen, noe som tilsvarer en svarprosent på 54,3 %. Dette er nesten to prosentpoeng høyere deltakelse enn i 2013. Det er flest kvinner blant de som har svart (62,6 %), en stor andel av brukerne i undersøkelsen er over 80 år (60,1 %) og svært mange bor alene (70,4 %). Brukerne har relativt mye kontakt med tjenesteutøverne; 47,7 % får hjelp to eller flere ganger pr. dag, og 70 % har hatt hjelp i mer enn ett år.

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 (4,7 %) og legge seg (6,7 %). Brukerne fikk også spørsmål om antall hjelpere de har hatt bistand fra i løpet av de siste to ukene. Her ser vi en tydelig forbedring fra 2013 i form av det er færre brukere som har hjelp av mange

forskjellige hjelpere.

Deltakelsen i ansatteundersøkelsen var på 75,4 %; 460 av 610 ansatte har svart på spørreskjema. Dette er ca.15 prosentpoeng høyere svarprosent enn i 2013. Undersøkelsen ble også i år elektronisk gjennomført og sendt til oppgitte e-postadresser til ansatte som skulle delta. Antall ansatte refererer til antall personer, ikke antall årsverk (stillinger).

De aller fleste av informantene i ansatteundersøkelsen er fast tilsatt i kommunen (95,4 %), nesten halvparten jobber i deltidsstilling (47,4 %) og de aller fleste (92,4 %) 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 23,7 %. Over halvparten av de som har svart (52,9 %) opplyser at de i løpet av de siste fire ukene jobbet mer enn 115 timer, dvs. mer enn 80 % stilling. Av 444 ansatte svarer 67,8 % (310 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 hensiktsmessig, sammenlignes scorer fra 2015 med resultatene fra undersøkelsen i 2013.

Resultater fra brukerundersøkelsen

Årets undersøkelse har beholdt spørsmål og form fra 2013. Resultatene vi presenterer i denne oppsummeringen vil derfor i noen grad bli sammenlignet med forrige undersøkelse.

Det er et gjennomgående trekk for undersøkelsen i 2015, at de fleste spørsmål til brukerne er gitt en høyere eller lik score sammenlignet med 2013. Spørsmålene som får høyest score fra brukerne er spørsmål relatert til høflighet og respekt, dessuten at ansatte og brukere kommer godt over ens. Spørsmålet om brukernes fornøydhet samlet sett (helhetsinntrykket) får også svært høy score. Her har så mange som 64,2 % av brukerne krysset av på høyeste score ("6").

Tema *informasjon* får som tidligere år ganske lav score. Lavest score får spørsmålet om informasjon fra ansatte til brukerne om andre type tjenester. Det er fortsatt mange som ikke har kjennskap til kontaktperson, men det er en liten framgang fra 2013.

På spørsmålene som inngår i tema *serviceinnstilling* er brukerne gjennomgående godt fornøyd med de ansatte.

Også for tema *brukermedvirkning* er resultatet i 2015 høyt (score 5,1). Spørsmålet som har størst framgang innenfor dette tema er fornøydhet med tidspunkt de får bistand til å stå opp, økning på 0,3 i forhold til 2013.

Når det gjelder tema *forutsigbarhet* har også spørsmålene her en positiv utvikling. Det kan imidlertid se ut som at det kan være mulig å bli bedre på dette med å varsle brukerne når hjelp uteblir eller blir forsinket, selv om spørsmålet får høyere score i 2015 sammenlignet med tidligere undersøkelser.

Tjenestekvalitet som tema får score på 5,1, det er 0,1 høyere enn 2013. Høyest score av de fem spørsmålene i temaet får spørsmålet om brukerne opplever at ansatte bryr seg om dem. Kontaktpersonordningen, hvordan den fungerer for brukerne (spml.19), er det spørsmålet som fortsatt har muligheter for forbedring.

Tema *samhandling* får samme score som i 2013, men er det tema som får høyest score samlet sett.

For *aktivitets- og kulturtilbud* er imidlertid resultatet ikke fullt så godt. Dette tema fikk lavest score også i 2015 på tross av en liten framgang fra 2013. Spørsmål 29, mulighet til å delta i aktivitets- og

kulturtilbud i den grad bruker selv ønsker det, har høyest score i temaet, og størst framgang fra 2013.

På alle tre spørsmålene er det mange brukere som svarer "uaktuelt/vet ikke".

Resultater fra ansatteundersøkelsen

Ansatteundersøkelsen består av tilsvarende spørsmål som ble stilt til brukerne i seks hovedtema, samt noen spørsmål om kompetanse og samarbeid med andre. Sammenlignet med 2013 ser en at kompetansekartleggingen kommer omtrent likt ut i 2015. Høyest score får spørsmålet om hygiene, samt spørsmål om ansatte drøfter avgjørelser med sine kolleger. Her er det verdt å merke seg at ansatte ikke synes å ha god nok kjennskap til hvilke muligheter for aktivitets- og kulturtilbud brukerne kan benytte seg av.

Når det gjelder kvalitet på tjenesten (alle tema samlet) er det ingen klar tendens på ansattes svar når vi sammenligner 2015 med 2013. På 11 spørsmål ligger scorene litt over score fra 2013, 8 spørsmål har lik score, mens 5 spørsmål har lavere score i årets undersøkelse.

Noen spørsmål skiller seg særlig positivt ut. Dette gjelder spørsmålene om høflig opptreden, respektfull behandling, viser omsorg for brukerne og rydder etter utført oppdrag. Lavest score fra ansatte får spørsmålene om de mener tidspunkt brukerne får hjelp til å stå opp eller legge seg er det de selv ønsker.

Siste del av *Ansatteundersøkelsen* omhandlet samarbeid med relevante samarbeidspartnere. Resultatene her må tolkes ut fra enhetenes organisering, og hvilket ansvar ansatte er tildelt. Den enkelte enhet må sette seg mål om hvilke samarbeidsrelasjoner som skal prioriteres.

Også ansatte fikk mulighet for å kommentere tema som ikke var berørt ved hjelp av et fritekstfelt, men bare 36 av 460 benyttet seg av dette. De fleste kommentarene omhandler; ledelse, organisering og kompetanse, samt opplevd tidspress.

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 2013 og 2015.

Ingen av de seks tema har lik score fra brukere og ansatte. Tre tema får høyest score fra brukere, og de andre får høyest score fra ansatte.

Størst differanse mellom brukere og ansatte ser vi på tema *serviceinnstilling*. Score på 5,2 fra brukerne og 5,8 fra ansatte.

På tema *brukermedvirkning*, *forutsigbarhet* og *samhandling* ser vi at brukerne er mer fornøyd enn ansatte.

Mens tema *informasjon*, *serviceinnstilling* og *tjenestekvalitet* får høyest score fra de ansatte.

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/kvaliteket/>) Arbeidsprosess, hjemmetjenesten, HPH Dokument 1-12076 "Strukturert oppfølging av sykepleier innen 3 dager etter hjemkomst"
- 8) Trondheim kommune, Enhet for service og internkontroll, Brukerundersøkelse 2013, Hjemmetjenesten, (Hovedrapport) arkivnr: 13/14731

Trondheim kommune

165

165

**BRUKERUNDERSØKELSE 2015****<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 Trygghetspatruljen

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

1999165

Brukerundersøkelse 2015

Trondheim kommune

199

1999165

99

165



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
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 syns de ansatte opptrer høflig overfor meg	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Jeg syns de ansatte gir meg hjelp på en respektfull måte	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Jeg syns det er lett å få kontakt med den jeg har behov for i hjemmetjenesten pr. telefon.....	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Jeg syns 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>								

Trondheim kommune				165		165	⇄ ⇄ Uaktuelt/ vet ikke
	Helt uenig					Helt enig	
	1	2	3	4	5	6	
D. FORUTSIGBARHET							
14. Jeg vet hvilken hjelp jeg skal få fra hjemmetjenesten.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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							
	Helt uenig					Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke
	1	2	3	4	5	6	
17. Jeg opplever at de ansatte kjenner meg og min situasjon godt nok til å utføre hjelpen jeg får.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. Jeg opplever at de ansatte har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen jeg får.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. Kontaktperson- (primærkontakt-)ordningen fungerer godt for meg.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. Jeg opplever at de ansatte bryr seg om meg.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
21. Jeg opplever at de ansatte rydder etter utført oppdrag.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
F. SAMHANDLING							
	Helt uenig					Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke
	1	2	3	4	5	6	
22. Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
23. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom mine pårørende og de ansatte.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. Jeg opplever at samarbeidet mellom de ansatte innad i hjemmetjenesten fungerer godt.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25. Jeg opplever at samarbeidet mellom hjemmetjenesten og fastlegen min fungerer godt.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Trondheim kommune	199	1999165	99	165	⇄ ⇄		

1999165

Trondheim kommune

165

165

⇄

**G. HELHETSINNTRYKKET
AV HJEMMETJENESTEN**

Helt
uenig
1 2 3 4 5 6

Helt
enig
6 5 4 3 2 1

Uaktuelt/
vet ikke

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

H. AKTIVITETS- OG KULTURTILBUD

Helt
uenig
1 2 3 4 5 6

Helt
enig
6 5 4 3 2 1

Uaktuelt/
vet ikke

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

☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

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 svarkonvolutt.

Svarfrist: 2 uker

Hvem har fylt ut spørreskjema?

Jeg som mottar tjenester: ☐

Jeg, sammen med pårørende: ☐

En av mine pårørende: ☐

Jeg, sammen med en av de ansatte: ☐

Trondheim kommune

199

1999165

99

165

⇄

Vedlegg 2: Spørreskjema ansatteundersøkelse

DOKUMENTVERSJON AV WEB-SKJEMA



TRONDHEIM KOMMUNE

Ansatteundersøkelse Hjemmetjenestene 2015

Bakgrunn for undersøkelsen:

- Kommunen ønsker gjennom denne undersøkelsen å få mer innsikt i den enkeltes kompetanse, forståelse og opplevelse av egen tjenesteutøvelse.
- Det gjennomføres p.t. også en brukerundersøkelse. Her vil vi få tilbakemelding fra brukerne på hvordan de opplever tjenestekvaliteten. Samtidig ønsker rådmannen å få et ansatteperspektiv på tjenestene. I tillegg til kompetansekartlegging vil du gjennom dette skjema få tilsvarende spørsmål som brukerne.
- Rådmannen ber også om dine erfaringer i forhold til relevante samarbeidspartnere. Dette fordi ansattes fagkompetanse og samhandlingen med andre er en forutsetning for kvaliteten i tjenesten. Kartleggingen omfatter alle ansatte på enheten (både faste og vikarer)
- Resultatene av undersøkelsen skal brukes til videreutvikling av tjenestetilbudet.

BAKGRUNNSOPPLYSNINGER

Ditt tjenestested:

<Velg alternativ>

- ☐ Bergeheim hjemmetjeneste
- ☐ Byåsen 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

Tilsetningsforhold i kommunen i)

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

Tilsetningsforhold i kommunen ii)

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

Tilsetningsforhold 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

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

Ja Nei

Spørsmål om kompetanse:

[illegible]

Informasion

[illegible]

Serviceinnstillinga

[illegible]

Brukermedvirkning

[illegible]

Forutsigbarhet

[illegible]

Tjenestekvalitet

[illegible]

[illegible]

I begrepet "samarbeidet med" mener vi drøftinger/ planlegging i møter eller pr. telefon sammen med samarbeidspartner vedrørende bestemt(e) bruker(e).

[illegible][illegible][illegible]



Til brukere av hjemmetjenesten

Vår saksbehandler
Randi Lie-Pedersen

Vår ref.
14/61502
oppgis ved alle henv.

Deres ref.

Dato
Februar 2015

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 2013. 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) 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; "Behov/ønsker hvis deltakelse på flere aktiviteter"

		Antall
1.	Aktivisering sammen med andre, eller å komme ut på egen hånd til noe en er interessert i. Hobby, tur, trim, felles eller sammen med en følgeperson eller annen relasjon	46
2.	Transport/følge til personlig hobby, interesser. Også generelt å komme seg ut av egen leilighet/få større radius/mobilitet	52
3.	Ønsker informasjon om tilbud og om hva som kan være valgmuligheter	29
4.	Dagsenter, el.lign. type fellesaktiviteter. Aktiviteter i nærområde "innendørspreget"/forening, lag. Navngitte konkrete aktiviteter som teater, foredrag - kunnskapsformidling	29
5.	Andre kommentarer som "ingen behov", "syns det går greit nå", kan ikke delta på noe pga sansetap, mangel på førlighet eller annen helsetilstand	43
6.	Ønsker opptrening, rehabilitering, fysioterapi el.lign. for å styrke mobilitet og evne til deltakelse på aktiviteter	8

Vedlegg 5

Gruppering av brukernes kommentarer på spørsmål 1; "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)	45
2.	Ønsker hjelp av faste personer. Etterlyser primærkontakt. For mange forskjellige hjelpere	18
3.	Kontinuitet, kommunikasjon og kompetanse. Dårlig intern kommunikasjon i hjemmetjenesten.	31
4.	Misnøye med tjenesteutførelsen/utdyping av lave scorer på enkeltspørsmål	13
5.	Punktlighet. Varsling ved forsinkelser eller endring,	22
6.	Hjelperens serviceinnstilling; blid, høflig, godt humør og lignende.	6
7.	Primærkontakten og primærkontaktordningen	31
8.	For lite tid hos bruker	17
9.	Ønske om tilleggstjenester (eks. praktisk hjelp, helsetjenester, assistent)	17

Vedlegg 6

Gruppering av ansattes kommentarer på spørsmål 48; "Andre relevante samarbeidspartnere jeg har samarbeidet med jevnlig"

		Antall
1.	Apotek	3
2.	HomeCare	2
3.	Produksjonskjøkkenet	1
4.	Legevakta, tannlege	1
5.	Dagsenter, dagtilbud	2
6.	Trygghetspatruljen	1
7.	Hjelpemiddelsentral	1
8.	Helseartikler - forhandlere	2
9.	Frisør, fotpleie	2
10.	Oppfølgingsenheter	1
11.	Ressursenteret for demens	2
12.	Distriktpsykiatrisk senter	1

Vedlegg 7

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

		Antall
1.	Opplevd tidspress - ingen indirekte brukertid avsatt - generell travelhet - vanskelig å prioritere - ønske om flere ansatte	7
2.	Ledelse, inkl. organisering og kompetanse - hjemmetjenesten må organiseres annerledes, bl.a. med mer bruk av koordinatorene innenfor ulike diagnosegrupper, fokus på arbeidslag - kompetanseheving trengs bl.a. ifh. til rus, kreft og demens - savner tydelige ledelse/at leder setter seg inn i de ansattes arbeidshverdag - alt for mange administrative oppgaver i forhold til avsatt tid - ikke samsvar mellom lønn og ansvar	9
3.	Ikke grunnlag for å svare - nylig begynt - ikke pasientkontakt - usikker på anonymitet ved besvarelsen av undersøkelsen	12
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 - må opprettholde samarbeid, kommunikasjon mellom alle ledd innen helse- og velferd, og planlegging som viderefører forbedringer for ansatte - samarbeidet med St. Olavs, inklusiv psykiatrien kunne vært bedre	8

Vedlegg 8

Tabell med svarfordeling i prosent for spml 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	14,4	16,2	11,5	6,7	41,9	9,3	100	451
40. Jeg har samarbeidet med fastlegen om "felles" bruker	23,9	23,7	10,3	4,5	26,8	10,9	100	448
41. Jeg har samarbeidet med Innsatsteamet om "felles" bruker	33,8	34,0	5,6	1,8	11,3	13,6	100	450
42. Jeg har samarbeidet med Helse- og velferdskontoret /bestiller- /vedtakskontor om "felles" bruker	25,9	25,9	12,4	4,4	20,0	11,3	100	451
43. Jeg har samarbeidet med ergoterapeut om "felles" bruker	25,3	29,1	12,2	3,3	20,2	9,8	100	450
44. Jeg har samarbeidet med fysioterapeut om "felles" bruker	28,6	33,7	8,9	4,0	12,4	12,4	100	451
45. Jeg har samarbeidet med St. Olavs Hospital om "felles" bruker (somatikk)	38,0	18,8	6,9	3,1	18,8	14,3	100	447
46. Jeg har samarbeidet med St. Olavs Hospital om "felles" bruker (psykiatri)	48,2	18,5	6,7	1,1	10,5	15,0	100	448
47. Jeg har samarbeidet med helse og velferdssenter / helsehus om "felles" bruker	30,9	26,8	9,2	3,2	16,9	13,1	100	444

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

