



TRONDHEIM KOMMUNE

Enhet for service og internkontroll

Brukerundersøkelse 2017

Hjemmetjenesten





TRONDHEIM KOMMUNE
Enhet for service og internkontroll
7004 Trondheim

Rapport-tittel: Brukerundersøkelse 2017 Hjemmetjenesten	Dato: 06.07.2017
Bestiller: Rådmannen v/Helge Garåsen	Antall sider: 54 sider, 6 vedlegg inkl.
Ansvarlig for oppdraget: Jan Kåre Jøsok og Randi Lie-Pedersen	Arkivnr: 17/1355/HOO//

Om oppdraget:

En undersøkelse som omfatter alle brukere og ansatte i hjemmetjenesten i Trondheim kommune pr. februar 2017.

- Brukernes vurdering av tjenesten; *Brukerundersøkelse*
- Ansattes vurdering av tjenesten; *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)
- Velferdsteknologi (spørsmål kun 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, 06.07.2017

Hilde Carin Storhaug
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	7
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 – 28	18
Prosentvis svarfordeling på alle spørsmålene	18
4.2 Grafisk framstilling med gjennomsnittsskårer fra 2015 og 2017	22
Informasjon	22
Serviceinnstilling	23
Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet	24
Forutsigbarhet	25
Tjenestekvalitet	25
Samhandling	26

Aktivitets- og kulturtilbud	27
4.3 Andre kommentarer fra brukerne.....	29
5 Resultater fra ansatteundersøkelsen	31
5.1 Kvaliteten på tjenesten til brukerne – ansattes svar	31
5.2 Velferdsteknologi.....	34
5.3 Andre synspunkt/kommentarer fra ansatte	35
6 Bruker- og ansatteperspektiv på tjenesten	36
7 Oppsummering.....	38
8 Vedlegg og referanser	42
8.1 Vedlegg	42
8.2 Referanser	42
Vedlegg 1: Spørreskjema brukerundersøkelse	43
Vedlegg 2: Spørreskjema ansatteundersøkelse.....	47
Vedlegg 3: Brev til brukere	52
Vedlegg 4: Brukernes kommentarer, spørsmål 29	53
Vedlegg 5: Brukernes ”andre kommentarer”	53
Vedlegg 6: Ansattes ”andre kommentarer”	54

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 GJENNOMSNITTSSKÅRER	18
TABELL 20: SVARFORDELING PÅ SPØRSMÅL OM AKTIVITETS- OG KULTURTLBUD	21
TABELL 21: ALLE TEMA FREMSTILT I INDEKSER ETTER ÅRSTALL	29
TABELL 22:ANSATTES VURDERING AV KVALITET PÅ TJENESTEN - SVARFORDELING I PROSENT OG GJENNOMSNITTSSKÅRER	31
TABELL 23:ANSATTES VURDERING AV EGEN KUNNSKAP OM VELFERDSTEKNOLOGI - SVARFORDELING I PROSENT OG GJENNOMSNITTSSKÅR	34
TABELL 24: INDEKSTALL PÅ FELLES TEMA	36
TABELL 25: INDEKSTALL PÅ FELLES TEMA 2015-2017	37

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: TILGANG PÅ AKTIVITETS- OG KULTURTLBUD	27
FIGUR 8: INFORMASJON OM AKTIVITETS- OG KULTURTLBUD	27
FIGUR 9: ALLE TEMA FREMSTILT I INDEKSER, 2015 OG 2017	29
FIGUR 10: INDEKSTALL PÅ FELLES TEMA, BRUKERE OG ANSATTE	36

1 INNLEDNING

1.1 Bakgrunn og formål

Trondheim kommune satser på en kontinuerlig utvikling og forbedring av de tjenester som ytes til byens innbyggere. Helse- og omsorgstjenesteloven § 3-10 pålegger kommunen å etablere systemer for innhenting av pasienters og brukeres erfaringer og synspunkter i utvikling av tjenester. Dette er i dag ivarettatt på ulike måter gjennom formelle utvalg, deltakelse i prosjektgrupper, åpne dialogmøter og regelmessige brukerundersøkelser.

Helsedirektoratet har begynt arbeidet med å utvikle systemer for måling av kvalitet. Målet er å utvikle et nasjonalt kvalitetsindikatorsystem. Bystyret har bedt rådmannen innføre et kvalitetsindikatorsystem for eldreomsorgen som bygger på dette arbeidet. Det skal gi grunnlag for en årlig kvalitetsmelding. Resultatet av brukerundersøkelsene skal ha en sentral plass i meldingen.

I vedtatt "Eldreplan 2016 – 2026" står det at planen skal legge til rette for en tjenesteutvikling som sikrer den enkelte et verdig og meningsfylt liv gjennom hele livsløpet. Tjenestene skal utvikles i samarbeid med brukerne og gis i henhold til de krav som til enhver tid er gitt i form av lover, forskrifter og retningslinjer, og er i overensstemmelse med lokale og nasjonale målsettinger, visjoner og veiledninger (referanse nr.1).

Kvaliteten på tjenestene handler blant annet om ansattes kompetanse, holdninger, evne til dialog med og respekt for brukerne.

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, 2013 og 2015 (referanse nr. 2, 3, 8 og 9).

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 undersøkelser.

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 og 2015 ble spørsmålene i to av temaene endret, tema "*Brukermedvirkning*" og "*Aktivitets- og kulturtilbud*". Årets undersøkelse er lik den vi gjennomførte i 2015 med unntak av spørsmålene om "*Aktivitets- og kulturtilbud*".

Undersøkelsen består av to deler:

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

I *brukerundersøkelsen* er skjema strukturert i forhold til bestemte tema, se punkt 1.3. Skjema har 27 påstander med seks faste svaralternativ fra *"Helt uenig"* = 1 til *"Helt enig"* = 6, det var også mulig å krysse av for *"Uaktuelt/vet ikke"*, i tillegg ett spørsmål (nr. 27) med svaralternativene *"Ja"* eller *"Nei"*. 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 på 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 hjemmetjenesten. 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 fire spørsmål innenfor tema velferdsteknologi. Skjema har 29 påstander med faste svaralternativ, og ett felt for *"Andre synspunkt/kommentarer"*. Se vedlegg 2, skjema *"Ansatteundersøkelse"*.

Undersøkelsen til ansatte ble både i 2013, 2015 og i år gjennomført elektronisk. Hver enkelt ansatt fikk tilgang til spørreskjema via sin kommunale e-post.

Undersøkelsen ble gjennomført i perioden februar - april 2017.

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. Før 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 ansattundersøkelser innenfor flere tjenesteområder i helse- og velferdstjenesten (referanse 4 og 5). Årets undersøkelse er en gjentakelse av undersøkelsene i 2013 og 2015.

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 fikk spørsmål om *velferdsteknologi* i tillegg til de seks felles tema.

1.4 Organisering av hjemmetjenesten

Hjemmetjenesten i Trondheim kommune består av 12 hjemmetjenesteenheter, Hjemmehjelpstjenesten og Trygghetspatruljen. Helse- og velferdskontoret i den aktuelle bydelen fatter vedtak om hvilken hjelp/tjenester den enkelte 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 blant annet 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 to byomfattende enheter; ansatte har hele byen som arbeidssted. Disse to enhetene omfattes ikke av denne undersøkelsen.

I 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 nedenfor 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	158	74
Byåsen	197	55
Heimdal	296	61
Lade	190	52
Munkvoll	202	55
Nidarvoll	336	61
Nidelven	245	46
Saupstad	276	57
Spongdal	62	22
Strinda	240	47
Strindheim	248	48
Valentinlyst	224	61
Vår Frue Menighet	25	15
Signo	7	7
SUM*	2706	661

* Tallene avviker noe fra fagsystemer og ansattelister.

I tillegg til de tolv hjemmetjenesteenhetene, deltok Vår Frue Menighets Aldersboliger og Signo i denne undersøkelsen. Trondheim kommune har driftsavtale med Stiftelsen Signo om drift av helse- og velferdstjenester til beboere i Klostergt. 60 som har vedtak om tjenester fra helse- og velferdskontoret.

Med unntak av Spongdal hjemmetjeneste med 62 brukere, Vår Frue Menighets Aldersboliger med 25 brukere og Signo med 7 brukere, varierer antall brukere i hver hjemmetjenesteenhet fra 158 til 336. Antall ansatte gjenspeiler antallet brukere, fra 7 ansatte ved Signo, til 74 ved Bergheim 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 14 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 2015. 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 er 55,9 %. Resultatet i 2011 gav en svarprosent på 51,8, i 2013 var svarprosenten 52,5 og i 2015 54,3 %.

2.1 Hvilke brukere omfattes av undersøkelsen

Målgruppen for undersøkelsen var alle innbyggere i Trondheim kommune som pr. mars 2017 mottok hjemmetjenester i form av blant annet personlig stell, bading/dusjing, sårbehandling, medikamentbehandling og/eller bistand til måltider ("hjemmesykepleie").

2.2 Hvor mange brukere har svart på spørreskjema

Tabell 1: Antall svar fra brukerne

Enhet	Utleverte skjema 2017	2015		2017	
		Antall svar	Prosent	Antall svar	Prosent
Bergheim	158	123	74,1	128	81,0
Byåsen	197	126	57,3	103	52,3
Heimdal	296	146	51,8	162	54,7
Lade	190	83	38,8	133	70,0
Munkvoll	202	91	45,7	104	51,5
Nidarvoll	336	110	47,8	146	43,5
Nidelven	245	114	58,8	153	62,4
Saupstad	276	140	60,6	144	52,2
Sjongdal	62	42	64,6	41	66,1
Strinda	240	129	52,0	126	52,5
Strindheim	248	133	53,4	124	50,0
Valentinlyst	224	129	57,1	135	60,3
Vår Frue Menighets Aldersboliger	25	22	64,7	13	52,0
Signo*	7	-	-	2	28,6
Totalt	2706	1388	54,3	1514	55,9

*Enheten deltok ikke i undersøkelsen 2015

Til sammen 2706 skjema ble utlevert, fordelt på 14 enheter. Målgruppen består hovedsakelig av hjelpetrengende eldre (jmfør 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, blant annet til medisindosering.

Men unntak av Signo, ser vi i tabellen over at svarprosenten varierer fra 43,5 til 81,0 %. Svarprosent totalt er 55,9 %. Lade hjemmetjeneste har den største økningen fra 2015. Fem enheter har noe lavere svarprosent i årets undersøkelse sammenlignet med 2015.

2.3 Opplysninger om brukerne som har svart

Tabell 2: Kjønnfordeling

Kjønn	2015		2017	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Mann	492	36,0	500	37,1
Kvinne	873	64,0	849	62,9
Totalt*	1365	100	1349	100

*165 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2017

Som i tidligere undersøkelser i hjemmetjenesten er andelen kvinner som har svart i 2017, mye større enn andelen menn, henholdsvis 62,9 og 37,1 %.

Tabell 3: Aldersfordeling

Aldersfordeling	2015		2017	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Yngre enn 20 år	1	0,1	3	0,2
20 – 39 år	39	3,0	39	2,7
40 – 59 år	114	8,7	97	6,7
60 – 79 år	371	28,2	442	30,4
80 år og eldre	791	60,1	871	60,0
Totalt*	1316	100	1452	100

* 62 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2017

Da antallet informanter er ulikt fra 2015 til 2017, 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, oppgang på 2,2 prosentpoeng i forhold til 2015. For informanter som er mellom 40 og 59 år, er andelen lavere, 2 prosentpoeng lavere enn i 2015.

Tabell 4: Bostatus

Bor alene?	2015		2017	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	934	70,1	953	69,8
Nei	399	29,9	413	30,2
Totalt*	1333	100	1366	100

* 148 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2017

Av tabellen over ser vi at andelen som bor alene er omtrent uforandret siden 2015. Tilsvarende andel hadde vi også i 2011 og 2013.

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

Hvor lenge hatt hjelp fra hjemmetjenesten?	2015		2017	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Under 1 mnd	41	3,1	50	3,6
1 mnd – 1 år	357	26,9	343	24,7
Over 1 år	928	70,0	997	71,7
Totalt*	1326	100	1390	100

* 124 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2017

På spørsmålet om hvor lenge brukeren har hatt hjelp fra hjemmetjenesten viser resultatet at hovedtyngden av informantene (71,7 %) 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 (3,6 %). Vi tolker dette til 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	2015		2017	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Annenhver uke eller mindre	138	10,7	155	11,4
En gang pr. uke	181	14,1	174	12,9
To – tre ganger pr. uke	87	6,8	114	8,4
En gang pr. dag	266	20,7	261	19,3
To eller flere ganger daglig	614	47,7	650	48,0
Totalt*	1286	100	1354	100

*160 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2017

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 48,0 % av respondentene i 2017 som har hjelp to eller flere ganger daglig. Bildet er ganske likt det vi hadde i 2015.

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, henholdsvis 190 og 277 personer.

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

Hjelp fra Trygghetspatruljen etter kl.22:30?	2015		2017	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	84	6,7	98	7,4
Nei	1177	93,3	1226	92,6
Totalt*	1261	100	1324	100

*190 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2017

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

Hjelp fra Trygghetspatruljen før kl.07:30?	2015		2017	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	57	4,7	51	4,1
Nei	1161	95,3	1186	95,9
Totalt*	1261	100	1237	100

*277 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2017

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 2017 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	88	97	24	22	23	254
	4-6 hjelpere	0	0	60	78	87	225
	7-9 hjelpere	0	0	0	46	74	120
	10-12 hjelpere	0	0	0	65	196	261
	13-15 hjelpere	0	0	0	24	76	100
	Over 15 hjelpere	0	0	0	0	108	108
	Totalt*	88	97	84	235	564	1068

*446 personer (29,5 %) 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 564 brukere som er i denne kategorien. 108 av disse har svart at de har hatt over 15 hjelpere i løpet av de siste to ukene. Når vi sammenligner med tall fra 2015 ser vi forholdsvis liten endring.

2.5 Hvem har fylt ut spørreskjema

Tabell 10: Hvem har fylt ut spørreskjema

Hvem har fylt ut spørreskjema	2015		2017	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Jeg som mottar tjenester	631	47,1	663	46,6
Jeg, sammen med pårørende	467	34,9	444	31,2
En av mine pårørende	98	7,3	95	6,7
Jeg, sammen med en av de ansatte	144	10,7	222	15,6
Totalt*	1340	100	1424	100

*90 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2017

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. 53,5 % av brukerne har fått bistand til å delta i undersøkelsen. Sammenlignet med 2015 er dette tilnærmet lik andel.

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 fikk de fem spørsmål om Velferdsteknologi. (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

Enhet	2015			2017		
	Utsendte skjema	Antall svar	Svar i %	Utsendte skjema	Antall svar	Svar i %
Bergheim	59	51	86,4	74	63	85,1
Byåsen	46	26	56,5	55	35	63,6
Heimdal	69	51	73,9	61	45	73,8
Lade	47	38	80,9	52	46	88,5
Munkvoll	40	30	75,0	55	38	69,1
Nidarvoll	46	33	71,7	61	42	68,9
Nidelven	50	44	88,0	46	41	89,1
Saupstad	61	51	83,6	57	44	77,2
Spondal	30	19	63,3	22	18	81,8
Strinda	49	41	83,7	47	41	87,2
Strindheim	53	35	66,0	48	35	72,9
Valentinlyst	53	35	66,0	61	46	75,4
Vår Frue Menighets Aldersboliger	7	6	85,7	15	8	53,3
Signo*	-	-	-	7	7	100,0
Totalt	610	460	75,4	661	509	77,0

*Enheten deltok ikke i undersøkelsen 2015

I 2017 ble det utsendt til sammen 661 skjema fordelt på 14 enheter.

Tabellen over viser at svarprosenten varierer fra 53,3 til 89,1 %. Det er totalt 77 % av de ansatte som har svart – 509 av 661 ansatte. Halvparten av de 14 enhetene har hatt en 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	2015		2017	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ettårig utdanning og/eller fagbrev	128	27,8	135	26,5
3-årig helse-/sosialfaglig utdanning	211	45,9	247	48,5
Helse-/sosialfaglig utdanning utover 3 år	64	13,9	72	14,1
Uten helsefaglig utdanning	57	12,4	55	10,8
Totalt*	460	100	509	100

*Alle ansatte som besvarte undersøkelsen hadde fylt ut dette spørsmålet i 2017

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 2017. Andelen ansatte med 3-årig helse-/sosialfaglig utdanning har økt med 2,6 prosentpoeng sammenlignet med 2015. Andelen ansatte uten helsefaglig utdanning som har besvart, er redusert med 1,6 prosentpoeng til 10,8 %.

Tilsettingsforhold i kommunen

Tabell 13: Tilsettingsforhold

Tilsettingsforhold	2015		2017	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Fast tilsatt	435	95,4	474	93,1
Vikar/midlertidig tilsatt	21	4,6	35	6,9
Totalt*	456	100	509	100

*Alle ansatte som besvarte undersøkelsen hadde fylt ut dette spørsmålet i 2017

De aller fleste som har svart på undersøkelsen, er fast tilsatt i kommunen, hele 93,1 %. Andelen vikarer/midlertidig tilsatt som har svart, er 6,9 % (35 ansatte).

Tabell 14: Heltid - deltid

Heltid – deltid	2015		2017	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Jobber hel stilling	240	52,6	295	58,0
Jobber deltid	216	47,4	214	42,0
Totalt*	456	100	509	100

*Alle ansatte som besvarte undersøkelsen hadde fylt ut dette spørsmålet i 2017

Svaret på dette spørsmålet angir ikke hvilken stillingsandel informanten har, kun om hun/han er tilsatt i hel- eller deltidsstilling. Sammenlignet med 2015 er det en større andel av informantene i 2017 som oppgir at de jobber i hel stilling, 58,0 % av de som har svart.

Tabell 15: Arbeidstid

Turnus eller dagarbeidstid	2015		2017	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Jobber i turnus	412	92,4	474	93,1
Dagarbeidstid	34	7,6	35	6,9
Totalt*	446	100	509	100

*Alle ansatte som besvarte undersøkelsen hadde fylt ut dette spørsmålet i 2017

Som en kan lese av tabell 15 er det prosentmessig svært stor andel av de som har svart som jobber i turnus, 93,1 %.

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	2015		2017	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
To år eller mindre	108	23,7	134	26,3
3 – 5 år	92	20,2	115	22,6
6 – 8 år	63	13,8	55	10,8
9 – 11 år	56	12,3	62	12,2
12 – 14 år	31	6,8	38	7,5
15 år eller mer	106	23,2	105	20,6
Totalt*	456	100	509	100

*Alle ansatte som besvarte undersøkelsen hadde fylt ut dette spørsmålet i 2017

Av de informantene som har svart, har vel ¼ (26,3 %) vært ansatt i kommunen i 2 år eller mindre. Andelen med kort tid i kommunen er noe høyere i år sammenlignet med 2015.

Det er ⅕ (20,6 %) av respondentene som har vært ansatt i kommunen i 15 år eller mer, litt lavere andel enn i 2015.

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

	2015		2017	
Antall timer siste 4 uker	Antall	Prosent	Antall	Prosent
1 – 22 timer (1 – 15 % still.)	36	8,0	39	7,7
23 – 43 timer (16 – 30 % still.)	62	13,8	72	14,3
44 – 71 timer (31 – 50 % still.)	29	6,4	29	5,8
72 – 93 timer (51 – 65 % still.)	27	6,0	25	5,0
94 – 114 timer (66 – 80 % still.)	58	12,9	56	11,1
Over 115 timer (81 – 100 % still.)	238	52,9	283	56,2
Totalt*	450	100	504	100

*4 ansatte hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2017

Tabell 17 viser at 72,3 % av de som har svart har jobbet mer enn halv stilling de siste fire ukene. Dette er litt høyere andel enn tilsvarende tall i 2015. Det er kun 7,7 % som har jobbet mellom 1 og 15 % stilling de siste fire ukene.

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	2015		2017	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	310	67,8	327	64,2
Nei	143	32,2	182	35,8
Totalt*	444	100	509	100

*Alle ansatte som besvarte undersøkelsen hadde fylt ut dette spørsmålet i 2017

Andelen av informantene som hadde funksjon som primærkontakt overfor en eller flere brukere i 2017 er 64,2 % av informantene, 3,6 prosentpoeng færre enn i 2015. 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 18).

4 RESULTATER FRA BRUKERUNDERSØKELSEN

I dette kapitlet presenteres svarene fra brukerne. Resultatene blir gjengitt i tabeller og figurer, og sammenlignet med resultatene i 2015. Svarfordelingen på de 28 enkeltspørsmålene blir gjengitt i prosent. Videre gjengis gjennomsnittstall for hvert enkeltspørsmål samt gjennomsnittsskår for temaområdene.

På siste side hadde skjema to felt for kommentarer, henholdsvis spørsmål 29; *"Hva er dine behov/ønsker hvis du skal delta på flere aktiviteter enn i dag"* og 1: *"Andre kommentarer til hjemmetjenesten"*. Svarene på spørsmål 29 kommenteres under tema *"Aktivitets- og kulturtilbud"*, mens svarene i det siste åpne feltet sammenfattes i punkt 4.3.

Tallene i tabeller som inneholder gjennomsnittsskårer, 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 – 28

Prosentvis svarfordeling på alle spørsmålene

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

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar 2017	Skår 2017	Skår 2015
1. Jeg har fått så mye informasjon om hjemmetjenesten som jeg trenger	4,6	3,7	6,9	13,3	17,3	47,0	7,3	100	1378	4,9	4,8
2. Jeg vet godt hvor jeg kan ta kontakt for mer informasjon om hjemmetjenesten	6,7	3,5	5,1	7,6	13,8	54,6	8,5	100	1381	5,0	4,9
3. Serviceerklæringen (brosjyren) fra hjemmetjenesten er nyttig for meg	9,6	5,3	9,2	9,8	10,8	27,7	27,5	100	1334	4,2	4,2
4. Jeg vet hvem som er min kontaktperson (primærkontakt) i hjemmetjenesten	16,0	2,5	2,9	3,8	4,9	52,9	16,9	100	1377	4,7	4,5

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar 2017	Skår 2017	Skår 2015
5. Jeg får god informasjon av de ansatte i hjemmetjenesten om andre typer tjenester fra kommunen	13,7	6,2	9,4	12,8	12,2	30,3	15,5	100	1365	4,1	4,0
6. Jeg synes de ansatte opptrer høflig overfor meg	2,5	0,6	1,5	4,2	14,8	75,4	0,9	100	1422	5,6	5,6
7. Jeg synes de ansatte gir meg hjelp på en respektfull måte	2,3	0,8	2,0	6,5	14,7	72,0	1,7	100	1401	5,5	5,5
8. Jeg synes det er lett å få kontakt med den jeg har behov for i hjemmetjenesten pr. telefon	8,3	5,2	7,0	9,6	11,3	39,8	18,7	100	1420	4,6	4,6
9. Jeg synes at de ansatte er fleksible overfor meg når jeg trenger det	3,1	2,0	4,6	10,2	15,2	56,2	8,8	100	1394	5,2	5,2
10. Jeg er fornøyd med tidspunktet for når jeg får bistand til å stå opp	2,4	2,0	2,4	4,5	7,0	20,1	61,6	100	1272	4,9	4,9
11. Jeg er fornøyd med tidspunktet for når jeg får bistand til å legge meg	1,8	1,1	2,2	2,7	4,2	15,3	72,7	100	1239	4,9	4,8
12. Jeg er trygg på at oppfølgingen vi har blitt enige om, blir gjennomført som planlagt	3,5	2,7	3,4	7,8	14,7	46,0	21,9	100	1273	5,1	5,1
13. Jeg er fornøyd med oppfølgingen jeg fikk fra hjemmetjenesten etter sykehusinnleggelse	3,4	1,7	2,8	3,3	10,1	36,4	42,3	100	1162	5,2	5,1

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar 2017	Skår 2017	Skår 2015
14. Jeg vet hvilken hjelp jeg skal få fra hjemme-tjenesten	4,2	1,9	3,6	6,8	13,7	63,7	6,2	100	1348	5,3	5,3
15. Jeg vet når på døgnet jeg skal få hjelp fra hjemme-tjenesten	4,7	1,8	3,9	6,3	14,5	61,0	7,8	100	1343	5,2	5,2
16. Jeg får beskjed hvis hjelpen uteblir, eller at hjelpen blir forskjøvet i forhold til avtalt tid	9,5	5,4	7,1	10,2	13,9	40,0	13,9	100	1359	4,6	4,4
17. Jeg opplever at de ansatte kjenner meg og min situasjon godt nok til å utføre hjelpen jeg får	3,6	1,7	5,6	11,2	15,5	57,6	4,7	100	1381	5,2	5,2
18. Jeg opplever at de ansatte har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen jeg får	3,1	2,8	5,8	10,9	17,4	53,7	6,4	100	1370	5,1	5,1
19. Kontaktperson (primærkontakt-) ordningen fungerer godt for meg	10,0	4,0	4,9	7,6	10,9	43,2	19,3	100	1349	4,7	4,6
20. Jeg opplever at de ansatte bryr seg om meg	2,8	1,2	3,2	7,7	16,7	64,5	3,9	100	1393	5,4	5,4
21. Jeg opplever at de ansatte rydder etter utført oppdrag	3,8	2,8	4,4	9,3	13,5	46,2	20,0	100	1352	5,1	5,1
22. Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens	2,5	0,7	1,9	4,5	16,2	70,6	3,6	100	1406	5,5	5,5
23. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom mine pårørende og de ansatte	2,7	1,2	2,0	4,4	11,9	46,4	31,5	100	1357	5,3	5,3

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar 2017	Skår 2017	Skår 2015
24. Jeg opplever at samarbeidet mellom de ansatte innad i hjemmetjenesten fungerer godt	3,1	1,4	4,5	6,0	14,7	44,3	26,0	100	1386	5,2	5,1
25. Jeg opplever at samarbeidet mellom hjemmetjenesten og fastlegen min fungerer godt	4,0	2,2	3,7	5,3	11,8	39,5	33,6	100	1390	5,1	5,0
26. Samlet sett er jeg fornøyd med hjelpen jeg får fra hjemmetjenesten	2,1	1,7	2,3	7,9	20,5	63,9	1,7	100	1413	5,4	5,4

Tabell 19 viser svarfordeling i prosent for hvert enkelt spørsmål. De to kolonnene helt til høyre viser gjennomsnittsskår for 2017 og 2015. Se kommentarer på neste side.

Tabell 20: Svarfordeling på spørsmål om aktivitets- og kulturtilbud

27. Har du tilstrekkelig aktivitets- og kulturtilbud som du kan benytte?	2015		2017	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	-	-	735	56,3
Nei	-	-	570	43,7
Totalt*	-	-	1305	100

* 209 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2017

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar 2017 *	Skår 2017	Skår 2015
28. Jeg vet hvor jeg finner informasjon om aktuelle aktivitets- og kulturtilbud	23,2	6,8	10,6	15,7	11,1	32,5	0,1	100	1246	3,8	-

* 268 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2017

Spørsmål 27 og 28 er nye i 2017 og mangler dermed data for 2015. I tabell 20 ser vi at det er så stor andel som 43,7 % som svarer at de ikke har tilstrekkelig aktivitets- og kulturtilbud som de kan benytte.

Skåren på spørsmål 28 er den laveste av alle spørsmål.

Alle spørsmålene i undersøkelsen i 2017 er gitt lik eller høyere skår sammenlignet med 2015. Hele 10 av 26 spørsmål har en høyere skår i årets undersøkelse. Spørsmålene som skårer 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 opptrer høflig og yter hjelp på en respektfull måte, dessuten at ansatte og brukere kommer godt overens. På spørsmål 26, grad av fornøydhet samlet sett (helhetsinntrykket), er det en snittskår på 5,4, samme som i 2015, denne betraktes som meget høy.

De tre spørsmålene som får lavest skårer er spørsmål 3, 5 og 28. Disse handler om nytten av serviceerklæringen, informasjon om andre typer tjenester og informasjon om aktivitets- og kulturtilbud.

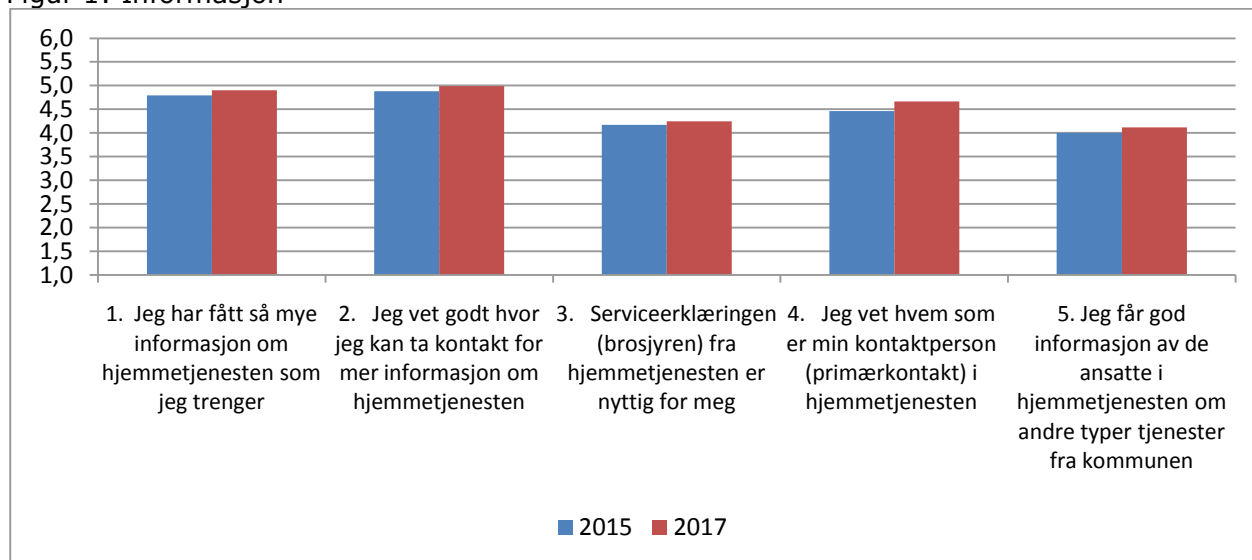
Hvert enkelt tema i undersøkelsen blir omtalt sammen med den grafiske fremstillingen i pkt 4.2.

Tilsvarende spørsmål som i tabellen over ble også stilt til de ansatte. Svarene fremstilles i rapportens punkt 5.1.

4.2 Grafisk framstilling med gjennomsnittsskårer fra 2015 og 2017

Informasjon

Figur 1: Informasjon



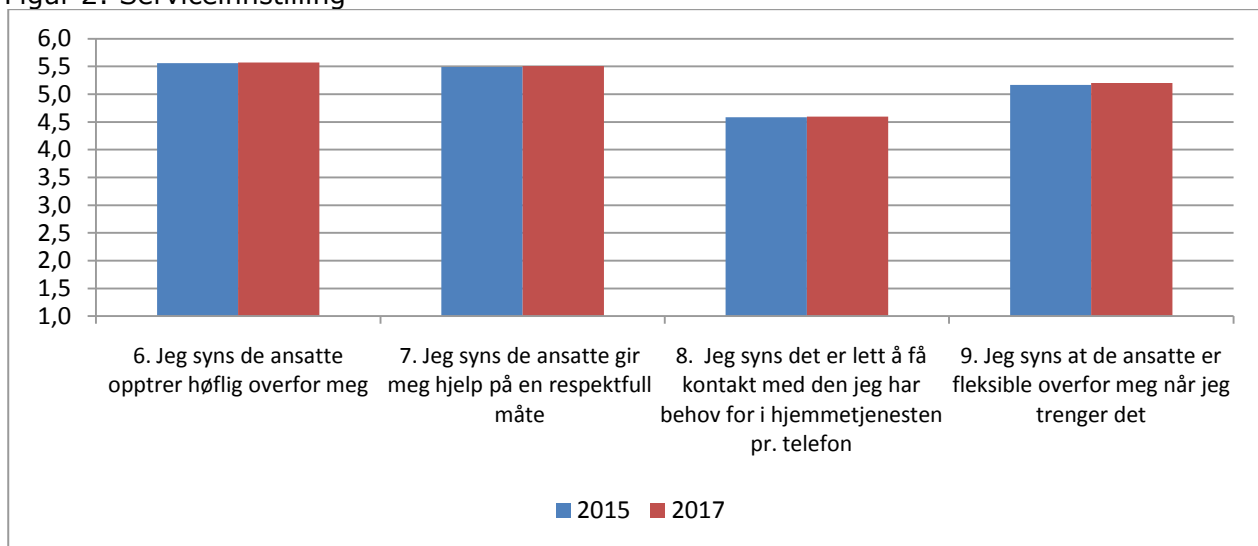
Innen tema *informasjon*, stilte vi fem spørsmål. Som i tidligere undersøkelser ser vi at temaet får lavere skår enn andre tema, men litt høyere skår totalt sett sammenlignet med 2015 (jamfør tabell 21). Spørsmål 3 har lik skår med undersøkelsen i 2015, de øvrige, spørsmål 1, 2, 4 og 5 har litt høyere skår.

En stor andel svarte "Uaktuelt/vet ikke" på spørsmål om serviceerklæringen er nyttig.

På spørsmål om kjennskap til kontaktperson, merker vi oss at andelen som har krysset av på "Helt uenig" er 16,0 % (jamfør tabell 19).

Serviceinnstilling

Figur 2: Serviceinnstilling

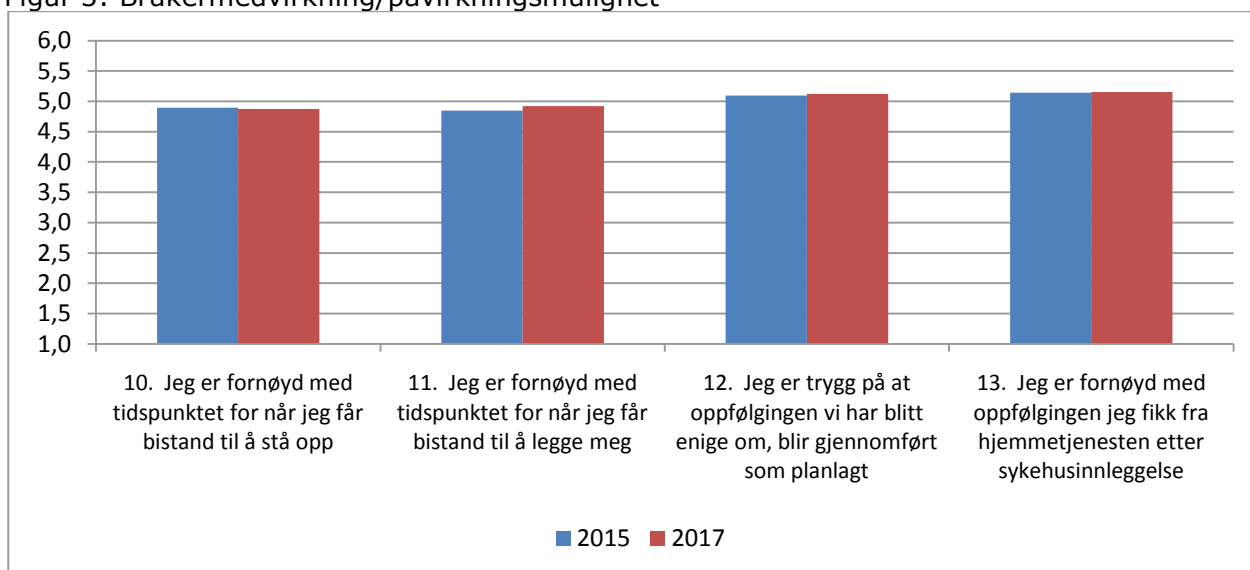


Tema *serviceinnstilling* bestod av fire spørsmål. Samlet sett på hele temaet er det ingen endring fra 2015 (se tabell 21), og brukerne er gjennomgående svært godt fornøyd med de ansattes serviceinnstilling.

Spørsmålene 6, 7 og 9 angående ansattes høflighet, respekt og fleksibilitet er besvart av omtrent alle de spurte, og er også i år gitt en meget høy skår.

Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet

Figur 3: Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet



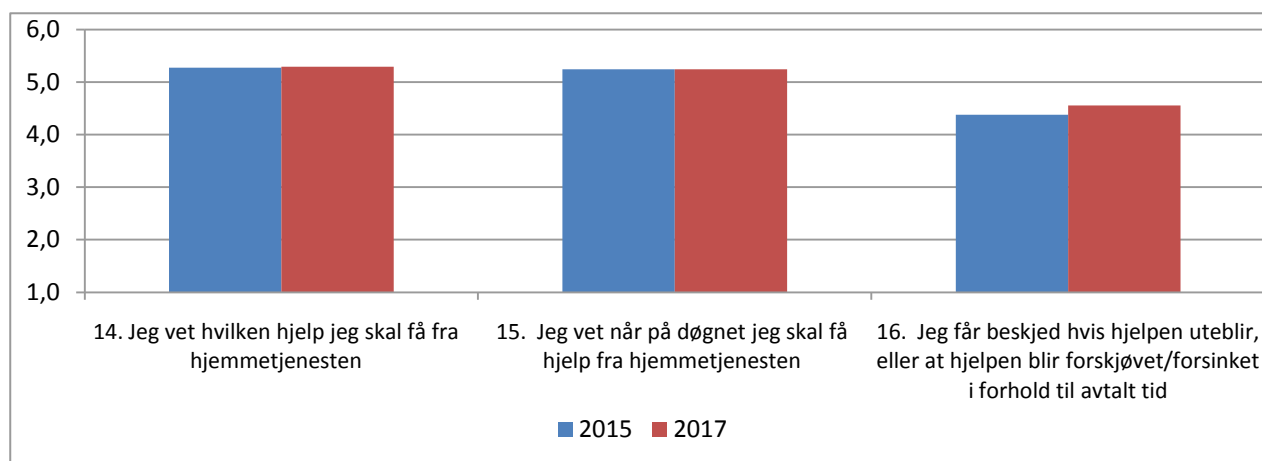
Spørsmål 10 - 13 utgjorde tema *brukermedvirkning/påvirkningsmulighet*. Gjennomsnittsskår for hele temaet i 2017 er på 5,1, som er likt med skåren i 2015 (se tabell 21). På alle fire spørsmål ser vi at det er mange som krysser av på "Uaktuelt/vet ikke".

Spørsmål 11, tidspunktet for bistand til å legge seg har skår på 4,9, og har en liten framgang fra 2015.

Spørsmål 13 vedrørende oppfølging etter sykehusinnleggelse har en skår på 5,2, litt høyere enn i 2015. Spørsmålet skulle *bare* besvares av de som hadde hatt sykehusinnleggelse siste 12 mnd. Andelen som ikke har svart er 42,3 % av respondentene.

Forutsigbarhet

Figur 4: Forutsigbarhet

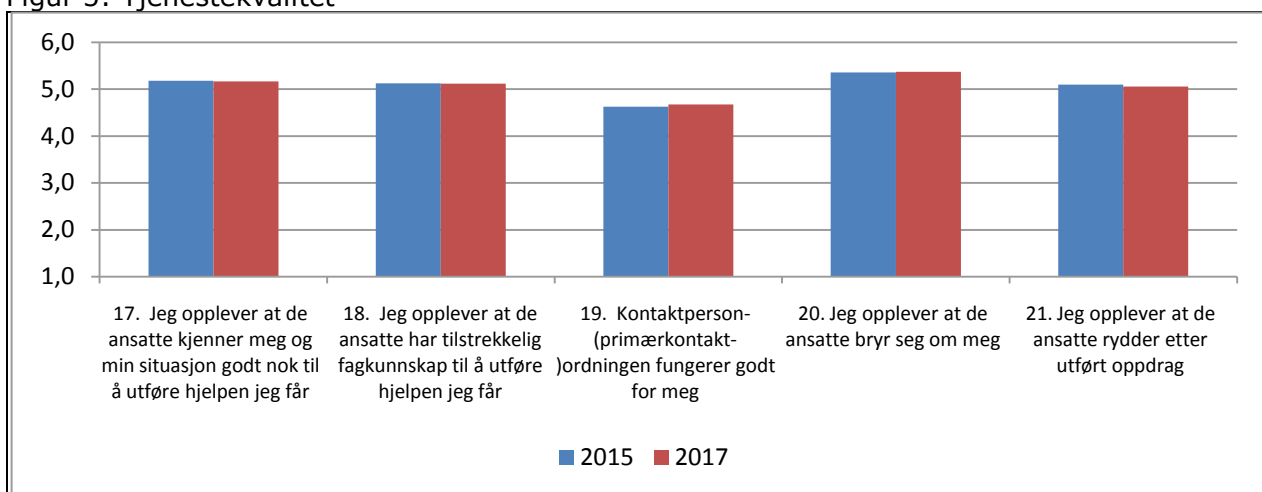


Tema *forutsigbarhet*, spørsmål 14, 15 og 16, har en samleskår på 5,0, samme som i 2015 (jamfør tabell 21).

Når vi ser på enkeltspørsmål, ser vi en framgang på 0,2 på spørsmål 16, det å gi brukerne beskjed ved forsinkelser eller hvis hjelpen uteblir.

Tjenestekvalitet

Figur 5: Tjenestekvalitet

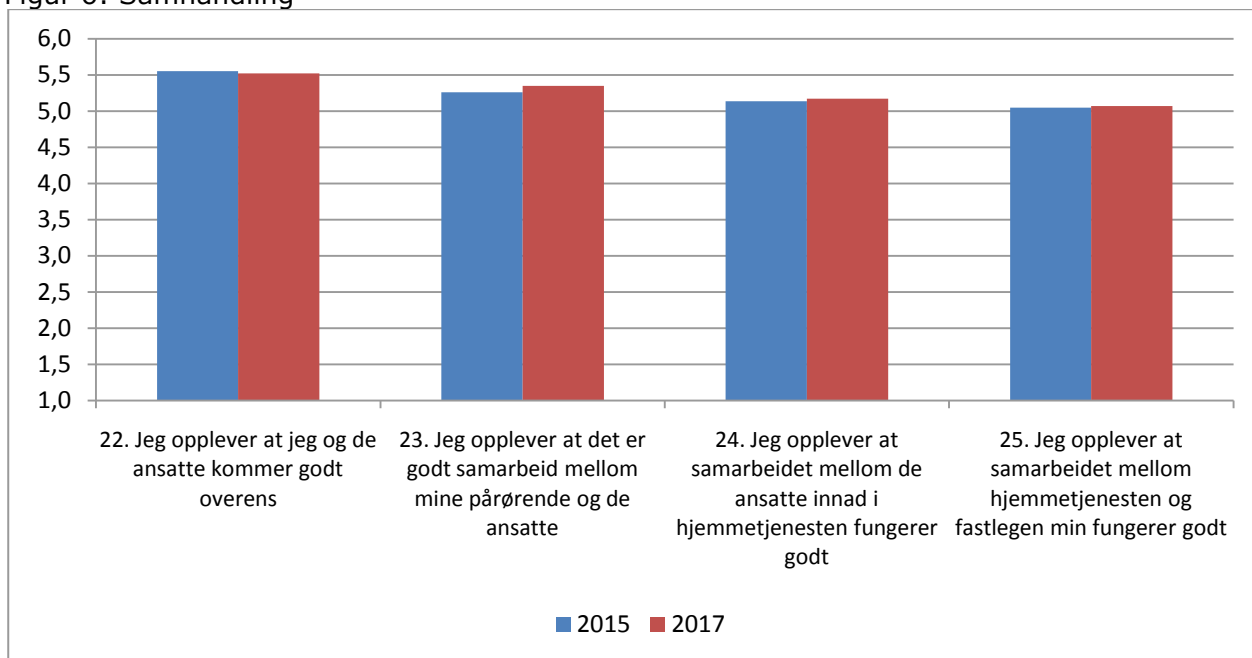


Tema *tjenestekvalitet* hadde fem spørsmål. Samlet sett en høy skår på temaet, 5,1 (jamfør tabell 21). Det er grunn til å anta at brukerne er godt fornøyd med kvaliteten på tjenestene som hjemmetjenesten yter.

Høyest skår får spørsmål 20, bruker opplever at ansatte bryr seg om dem. Spørsmål 19 om kontaktpersonordningen har lavest skår (4,7) innenfor dette tema, men har en liten framgang sammenlignet med 2015. De øvrige spørsmålene her får samme skår som i 2015.

Samhandling

Figur 6: Samhandling



Resultatene på spørsmål 22 – 25 utgjør tema *samhandling*. For temaet samlet sett er resultatet det samme som i 2015, og får en høy skår på 5,3 (jamfør tabell 21). Når vi ser på enkeltspørsmålene ser vi at spørsmål 24 og 25 har en framgang på 0,1 sammenlignet med 2015. Spørsmål 22, om bruker og ansatte kommer godt overens, får svært høy skår, hele 5,5. På spørsmål 23, 24 og 25 var det en forholdsvis stor andel som hadde valgt svaralternativ "Uaktuelt/vet ikke".

Spørsmål 26; Helhetsinntrykket av hjemmetjenesten har også i 2017 en meget høy skår, 5,4 (jamfør tabell 21 og figur 9).

Aktivitets- og kulturtilbud

I årets undersøkelse er det gjort endringer på spørsmålene innenfor dette tema. Ett "Ja/nei"-spørsmål, ett med svaralternativ 1 – 6, og ett felt for utdyping/kommentarer.

Som følge av endringer i spørsmål utgjør ikke spørsmålene om *aktivitets- og kulturtilbud* egen temaskår som er sammenlignbart med de andre tema.

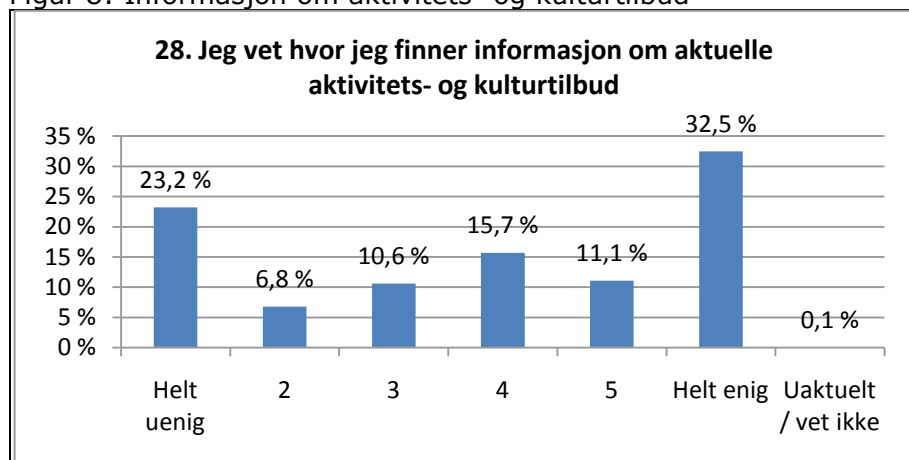
Svarfordelingen for spørsmål 27 og 28 framstilles grafisk nedenfor.

Figur 7: Tilgang på aktivitets- og kulturtilbud



I figuren over ser vi at 56,3 % av brukerne som har svart på undersøkelsen svarer at de har tilstrekkelig aktivitets- og kulturtilbud som de kan benytte. Det er 209 av 1514 brukere som ikke har fylt ut dette spørsmålet. Andelen informanter som har svart "Nei" er 43,7 %.

Figur 8: Informasjon om aktivitets- og kulturtilbud



I figuren over ser vi at en stor andel av brukerne, 23,2 %, svarer "Helt uenig" på spørsmålet om de vet hvor informasjon om aktuelle aktivitets- og kulturtilbud finnes. Omregnet i skår gir dette 3,8, (jamfør tabell 20), en skår som er lavere enn på de andre spørsmålene i undersøkelsen.

På spørsmål 29, der informantene ved hjelp av stikkord fritt kunne beskrive sitt ev. behov/ønsker hvis de skulle delta på flere aktiviteter enn i dag, var det kun 319 av 1514 brukere som benyttet denne muligheten. De fleste kommentarene uttrykker behov/ønsker om aktiviteter *utenfor* eget hjem sammen med andre, eksempel dagsenter eller andre fellesaktiviteter i nærområdet. Mange beskriver også transportbehov og følge til egen hobby/interesser. 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)

- Aktivisering sammen med andre samt å komme ut på egen hånd til noe en er interessert i (65)
- Dagsenter eller lignende type fellesaktiviteter i nærområdet som foreninger og lag, samt innendørsaktiviteter, som bl.a. teater og foredrag (62)
- Transport/følge til personlig hobby/interesse, generelt det å komme seg ut av egen leilighet, få større radius/mobilitet (61)

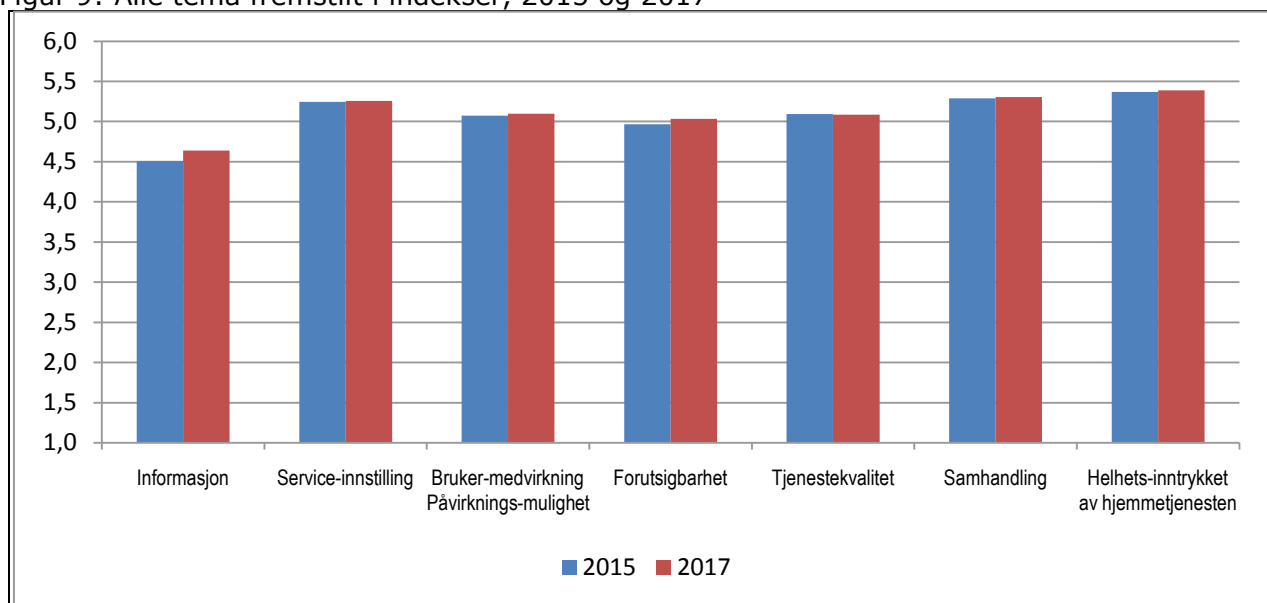
Tabell 21: Alle tema fremstilt i indekser etter årstall

	2015	2017
Informasjon	4,5	4,6
Serviceinnstilling	5,2	5,3
Brukermedvirkning Påvirkningsmulighet	5,1	5,1
Forutsigbarhet	5,0	5,0
Tjenestekvalitet	5,1	5,1
Samhandling	5,3	5,3
Helhetsinntrykket av hjemmetjenesten	5,4	5,4

*) Tallene i denne tabellen er avrundet.

Innholdet i tabell 21 er kommentert sammen med den grafiske framstillingen i figur 9 nedenfor.

Figur 9: Alle tema fremstilt i indekser, 2015 og 2017



Figur 9 viser skår for hvert av de seks hovedtema samlet sett, samt *Helhetsinntrykket av hjemmetjenesten*.

Både tema *Informasjon* og *Serviceinnstilling* har framgang på 0,1. De øvrige fire tema og *Helhetsinntrykket* får samme skår som foregående undersøkelse.

Tema *Serviceinnstilling* og *Samhandling* er de tema som får den høyeste skår, 5,3.

Helhetsinntrykket er et enkeltspørsmål, men får svært høy skår også i år, 5,4.

4.3 Andre kommentarer fra brukerne

Siste spørsmål var et åpent felt, her kunne brukerne kommentere tema de *ikke* ble spurt om, i et fritekstfelt. Av 1514 brukere benyttet 179 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 fornøydhet med hjemmetjenesten (56)

- Ønsker hjelp av faste personer. Etterlyser primærkontakt. For mange forskjellige hjelpere (33)
- Punktlighet. Varsling ved forsinkelser eller endringer (31)
- Kontinuitet, kommunikasjon og kompetanse. Dårlig intern kommunikasjon i hjemmetjenesten(23)

5 RESULTATER FRA ANSATTEUNDERSØKELSEN

Ansatte i hjemmetjenesten fikk tilsvarende spørsmål som brukerne innenfor de seks felles hovedtemaene. Utover disse tema fikk ansatte fem spørsmål vedrørende Velferdsteknologi, ansatteundersøkelsen. Ansatte fikk ikke spørsmål om aktivitets- og kulturtilbud.

Resultatene fra ansatteundersøkelsen fremstilles både i tabeller og figurer, disse kommenteres. De to første tabellene nedenfor (tabell 22 og 23) viser svarfordeling i prosent på alle seks svaralternativene. I tillegg viser de gjennomsnittskår 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 gjennomsnittskårer for 2017 og 2015.

5.1 Kvaliteten på tjenesten til brukerne – ansattes svar

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

Spørsmålstekst	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Skår 2017	Skår 2015
1. Jeg gir brukerne nødvendig informasjon om hjemmetjenesten	1,6	0,4	5,7	14,8	36,9	40,6	100	507	5,1	4,9
2. Jeg gir informasjon om hvor brukerne kan ta kontakt for mer informasjon om hjemme-tjenesten	1,4	1,4	7,7	13,6	27,3	48,6	100	506	5,1	4,9
3. Jeg mener vår serviceerklæring (brosjyre) er nyttig for brukerne	2,0	3,4	12,5	25,7	29,5	26,9	100	505	4,6	4,5
4. Jeg gir informasjon om hvem som er brukernes primærkontakt	3,0	3,6	9,5	14,4	22,9	46,6	100	506	4,9	4,6
5. Jeg informerer brukerne om hvor de skal henvende seg ved behov for andre typer tjenester	1,0	2,8	8,3	15,0	27,0	46,0	100	507	5,0	4,8
6. Jeg opptrer høflig overfor brukerne	0,8	0,0	0,0	0,8	12,8	85,6	100	508	5,8	5,9
7. Jeg gir brukerne hjelp på en respektfull måte	0,8	0,0	0,0	1,2	12,3	85,8	100	506	5,8	5,9
8. Jeg er fleksibel overfor brukerne når det trengs	0,8	0,0	0,4	6,3	27,7	64,8	100	505	5,5	5,6
9. Jeg mener brukerne får bistand til å stå opp på tidspunktet de selv ønsker	1,8	5,1	17,3	28,5	35,4	12,0	100	509	4,3	4,3
10. Jeg mener brukerne får bistand til å legge seg på tidspunktet de selv ønsker	1,8	6,1	17,6	30,3	31,7	12,5	100	505	4,2	4,2

Spørsmålstekst	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Skår 2017	Skår 2015
11. Jeg bidrar til at brukerne får den oppfølgingen som er planlagt for han/henne	0,8	0,8	3,2	14,6	41,4	39,3	100	507	5,1	5,1
12. Jeg bidrar til at brukerne får god oppfølging av hjemmetjenesten etter sykehusinnleggelse	1,2	1,0	4,6	17,1	38,3	37,9	100	504	5,0	4,9
13. Jeg mener brukerne vet hvilken hjelp de skal få fra hjemmetjenesten	0,8	4,3	13,0	30,5	33,6	17,9	100	509	4,5	4,4
14. Jeg informerer brukerne om tidspunkt de skal få sin tjeneste	0,8	1,8	7,3	18,6	37,6	33,9	100	505	4,9	4,9
15. Jeg gir beskjed hvis jeg uteblir fra en avtale eller hvis det blir forskyvning i tid utover 30 minutter	0,8	2,4	7,3	18,9	31,8	38,9	100	507	5,0	5,0
16. Jeg har tilstrekkelig kjennskap til brukernes situasjon til å utføre den hjelpen jeg skal gi	0,6	1,0	2,6	17,5	43,5	34,8	100	508	5,1	4,9
17. Jeg har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre den hjelpen jeg skal gi	0,4	0,8	3,4	11,8	42,2	41,4	100	507	5,2	5,1
18. Som primærkontakt har jeg et tydelig, definert ansvar overfor brukere (besvares av de som har slik rolle)	2,5	1,1	5,2	13,9	29,5	47,8	100	366	5,1	5,0
19. Jeg viser omsorg for brukerne	0,8	0,2	0,2	1,4	17,7	79,7	100	502	5,7	5,8
20. Jeg rydder etter meg etter utført oppdrag	0,8	0,0	0,6	2,0	20,8	75,8	100	500	5,7	5,7
21. Brukerne og jeg kommer godt overens	0,8	0,0	0,4	5,0	38,4	55,4	100	505	5,5	5,5
22. Det er godt samarbeid mellom brukernes pårørende og meg	0,4	1,0	3,2	16,4	38,7	40,3	100	501	5,1	5,1
23. Samarbeidet angående brukerne fungerer godt mellom oss ansatte	1,0	0,2	5,2	20,2	40,1	33,3	100	499	5,0	5,1
24. Jeg opplever at samarbeidet mellom hjemmetjenesten og brukernes fastlege fungerer godt	1,2	1,2	13,6	32,1	37,0	14,8	100	492	4,5	4,4
25. Samlet sett syns jeg brukerne får et godt tilbud fra hjemmetjenesten	0,2	0,6	3,0	17,7	49,4	29,1	100	502	5,0	-

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.

Det generelle inntrykket av ansattes tilbakemelding er at svarene har jevnt høye skår. På de 24 spørsmålene ser vi at 11 spørsmål har litt høyere skår enn i 2015. Det er 8 spørsmål som har lik skår, og 5 spørsmål med tilbakegang på 0,1. Alle spørsmålene med tilbakegang har fortsatt skår over 5,0.

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

”Informasjon om andre typer tjenester fra kommunen” - spørsmål 5 til brukerne får en skår på 4,1; spørsmålet til ansatte er nr.5 og får skår på 5,0.

”Tidspunkt for bistand til å legge seg” – spørsmål 11 til brukerne får en skår på 4,9; spørsmålet til ansatte er nr. 10 og får skår på 4,2, altså er brukerne mye mer fornøyd enn det ansatte er.

”Beskjed hvis hjelpen uteblir eller blir forskjøvet” – spørsmål 16 til brukerne får en skår på 4,6; spørsmålet til ansatte er nr. 15 og får skår på 5,0, altså brukerne mindre fornøyd enn ansatte.

5.2 Velferdsteknologi

Innføring av velferdsteknologi skal bidra til å styrke kvaliteten på helse- og velferdstjenestene. Formannskapet i Trondheim har bedt rådmannen om å kartlegge og styrke kompetansen til ansatte i forbindelse med implementering av velferdsteknologien. (Jfr. sak 236/15, 10.11.2015). På bakgrunn av dette vedtaket vil kartlegging blant ansatte gjøres i forbindelse med brukerundersøkelser i 2016 og 2017.

I samarbeid med medarbeidere i "Velferdsteknologiprogrammet" utarbeidet vi fire spørsmål til ansatte knyttet til dette tema.

Tabell 23: Ansattes vurdering av egen kunnskap om velferdsteknologi - svarfordeling i prosent og gjennomsnittskår

Spørsmålstekst	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar	Skår 2017	Skår 2015
26. Jeg har kjennskap til velferdsteknologiske løsninger som kan benyttes for å bedre tjenestene til brukerne (eks. GPS, dørvarsling/-alarm, veiledning via videosamtale)	5,6	8,5	21,6	26,6	23,4	14,3	100	504	4,0	-
27. Jeg har kunnskap om hvem/hvilke enheter jeg kan kontakte for å få bistand til å vurdere velferdsteknologiske løsninger til mine brukere	11,2	14,6	23,0	19,0	21,0	11,0	100	499	3,6	-
28. Noen brukere på enheten benytter velferdsteknologiske løsninger i sin hverdag (eks. robotstøvsuger, dørvarsling, GPS, rådgivning via videosamtale)	17,1	16,5	21,0	13,4	15,1	16,9	100	491	3,4	-
29. Jeg er kjent med de etiske vurderinger som må tas før jeg tar i bruk velferdsteknologi	10,8	15,7	17,3	18,9	21,3	16,1	100	492	3,7	-

Sammenlignet med de andre spørsmålene til ansatte, ser vi i tabellen over at skårene er noe lavere, mellom 3,4 og 4,0 på disse fire spørsmålene. Det er også stor spredning i svarene når vi ser på svarfordeling fra 1 -6.

5.3 Andre synspunkt/kommentarer fra ansatte

Siste spørsmål kunne ansatte uttrykke synspunkt på fritt grunnlag. Det er kun 26 av 509 ansatte som har benyttet i fritekstfeltet for spørsmål 30. Svarene er systematisert i grupper/ kategorier (jamfør vedlegg 6) og de kommentarene som forekommer hyppigst, er:

- Opplevd tidspress (11)
- Ledelse, organisering og kompetanse (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 24: Indekstall på felles tema

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

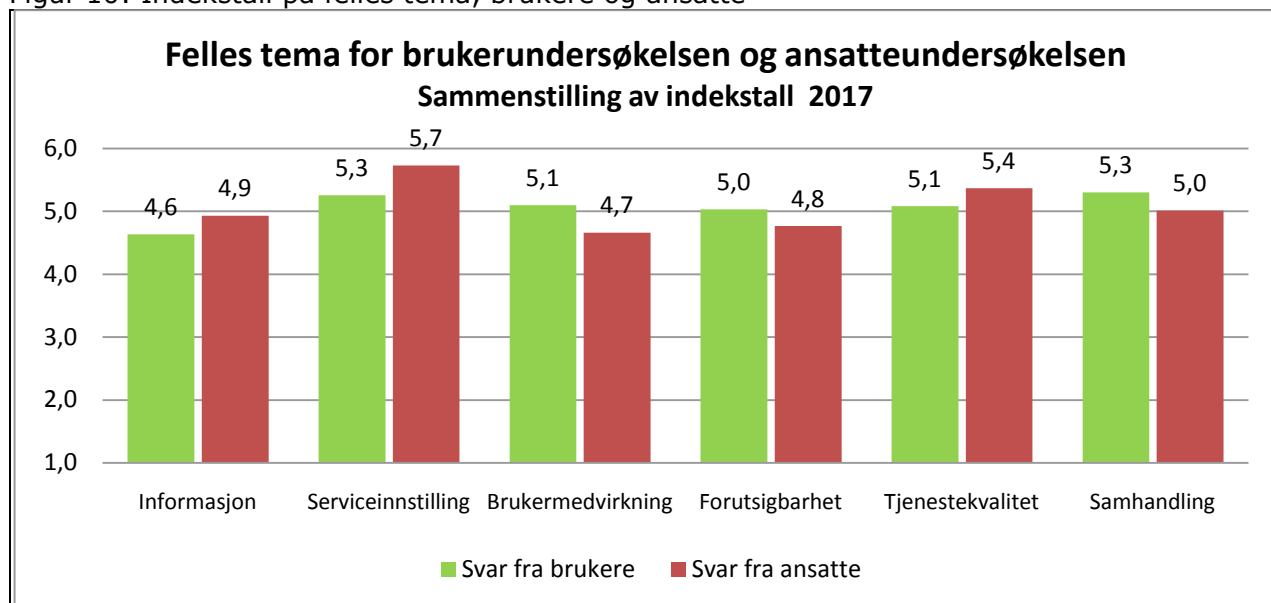
*)Differanser er beregnet fra tall med flere desimaler enn det som vises her. Derfor kan tall framstå som feil på 0,1-nivå.

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

Størst differanse mellom brukere og ansatte ser vi på tema *serviceinnstilling*, skår på 5,3 fra brukerne og 5,7 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 skår fra de ansatte.

Figur 10: Indekstall på felles tema, brukere og ansatte



Tabell 25: Indekstall på felles tema 2015-2017

Tema	2015		2017	
	Brukere	Ansatte	Brukere	Ansatte
Informasjon	4,5	4,8	4,6	4,9
Serviceinnstilling	5,2	5,8	5,3	5,7
Brukermedvirkning	5,1	4,6	5,1	4,7
Forutsigbarhet	5,0	4,8	5,0	4,8
Tjenestekvalitet	5,1	5,3	5,1	5,4
Samhandling	5,3	5,1	5,3	5,0

Når vi sammenligner 2015 og 2017 ser vi av tabellen over at brukernes svar gir en høyere skår på to av temaene, *informasjon* og *serviceinnstilling*. Samt lik skår på de fire andre tema sammenlignet med 2015.

Ansatte gir en høyere skår på tre av temaene i 2017, *informasjon*, *brukermedvirkning* og *tjenestekvalitet*. To tema får lavere skår fra ansatte i 2017 sammenlignet med 2015.

Ingen tema blir gitt lik skår 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, 2013 og 2015.

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; *Ansatteundersøkelse*

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

Begge undersøkelsene hadde følgende felles tema:

- | | |
|--|---------------------------|
| • <i>Informasjon</i> | • <i>Forutsigbarhet</i> |
| • <i>Serviceinnstilling</i> | • <i>Tjenestekvalitet</i> |
| • <i>Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet</i> | • <i>Samhandling</i> |

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

De ansatte fikk spørsmål om *velferdsteknologi* 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". I tillegg til disse tolv enhetene, deltok Vår Frue Menighets Aldersboliger og Signo i denne undersøkelsen. Trondheim kommune har driftsavtale med Stiftelsen Signo om drift av helse- og velferdstjenester til beboere i Klostergt. 60 som har vedtak om tjenester fra helse- og velferdskontoret.

Målgruppen for undersøkelsen var alle innbyggere som pr. mars 2017 mottok "hjemmesykepleie" og alle ansatte med direkte brukerkontakt i 14 ovennevnte enheter.

Av 2706 brukere som fikk utdelt skjema var det 1514 som svarte på undersøkelsen, noe som tilsvarer en svarprosent på 55,9 %. Dette er nesten 1,6 prosentpoeng høyere deltakelse enn i 2015. Som foregående år, er det flest kvinner blant de som har svart (62,9 %), en stor andel av brukerne i undersøkelsen er over 80 år (60 %) og svært mange bor alene (69,8 %). Brukerne som har svart har relativt mye kontakt med tjenesteutøverne; 48 % får hjelp to eller flere ganger pr. dag, og 71,7 % 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 før 07:30, til å stå opp (4,1 %) og etter 22:30, legge seg (7,4 %).

Brukerne fikk også spørsmål om antall hjelpere de har hatt bistand fra i løpet av de siste to ukene. Her så vi en tydelig forbedring i form av det er færre brukere som har hjelp av mange forskjellige hjelpere fra 2013 til 2015, men liten endring fra 2015 til 2017.

Deltakelsen i ansatteundersøkelsen var på 77 %; 509 av 661 ansatte har svart på spørreskjema. Dette er 1,5 prosentpoeng høyere svarprosent enn i 2015. 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 (93,1 %), 42 % jobber i deltidsstilling og 93,1 % går i turnus.

Av de informantene som har svart, har vel ¼ (26,3 %) vært ansatt i kommunen i 2 år eller mindre. Andelen med kort tid i kommunen er noe høyere i år sammenlignet med 2015.

Det er ⅓ (20,6 %) av respondentene som har vært ansatt i kommunen i 15 år eller mer, litt lavere andel enn i 2015.

72,3 % av de som har svart har jobbet mer enn halv stilling de siste fire ukene. Dette er litt høyere andel enn tilsvarende tall i 2015. Det er kun 7,7 % som har jobbet mellom 1 og 15 % stilling de siste fire ukene. 64,2 % opplyser at de er primærkontakt overfor en eller flere brukere.

Resultatene i denne rapporten framstilles både ved å vise svarfordeling på hvert enkelt spørsmål og å vise gjennomsnittsskårer for temaområdene. Gjennomsnittsskårene er regnet ut ved svarfordeling basert på en tallbasert skala fra 1 – 6, der 6 er mest positiv. Der det er hensiktsmessig, sammenlignes skårer fra 2017 med resultatene fra undersøkelsen i 2015.

Resultater fra brukerundersøkelsen

Årets undersøkelse har beholdt spørsmål og form fra 2013 og 2015. Resultatene vi presenterer i denne oppsummeringen vil derfor i noen grad bli sammenlignet med forrige undersøkelse.

Alle spørsmålene i undersøkelsen i 2017 er gitt lik eller høyere skår sammenlignet med 2015. Hele 10 av 26 spørsmål har en høyere skår i årets undersøkelse.

Spørsmålene som får høyest skår fra brukerne er spørsmål relatert til høflighet og respekt, dessuten at ansatte og brukere kommer godt over ens. Som i 2015 får spørsmålet om brukernes fornøydhet samlet sett (helhetsinntrykket) også svært høy skår. Her har så mange som 63,9 % av brukerne krysset av på høyeste skår ("6").

Tema *informasjon* får som tidligere år lavere skår enn de andre tema, men litt høyere skår sammenlignet med 2015. Det er fortsatt mange som ikke vet hvem som er deres kontaktperson (primærkontakt), men det er en framgang fra 2015.

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

Også for tema *brukermedvirkning* er resultatet i 2017 høyt (skår 5,1). På spørsmålene i dette tema er det imidlertid mange som krysser av for "Uaktuelt/vet ikke".

Tema *forutsigbarhet* har samme skår i årets undersøkelse som i 2015. Spørsmålet om brukeren får beskjed hvis hjelpen uteblir eller blir forskjøvet/forsinket har en framgang på 0,2 skår i årets undersøkelse.

Tjenestekvalitet som tema får skår på 5,1, samme som i 2015. Høyest skår av de fem spørsmålene i temaet får spørsmålet om brukerne opplever at ansatte bryr seg om dem, skår på 5,4. Kontaktpersonordningen, hvordan den fungerer for brukerne, er det spørsmålet som har lavest skår i dette tema, men en liten framgang sammenlignet med 2015.

Tema *samhandling* får samme skår som i 2015, og er det et av de to tema som får høyest skår samlet sett. Spørsmålet om bruker og ansatte kommer godt overens får skår på hele 5,5.

Ett enkeltspørsmål om *helhetsinntrykket av hjemmetjenesten* får også i 2017 en meget høy skår, 5,4.

Tema *aktivitets- og kulturtilbud* har andre spørsmål enn i 2015, og kan derfor ikke sammenlignes. På spørsmålet om bruker har tilstrekkelig aktivitets- og kulturtilbud som de kan benytte er det 56,3 % av respondentene som svarer "Ja". Det er en forholdsvis stor andel som ikke vet hvor de finner informasjon om aktuelle aktivitets- og kulturtilbud. Brukerne kunne skrive i fritekstfelt ev. behov/ønsker hvis de skulle delta på flere aktiviteter enn i dag. Det var det kun 319 av 1514 brukere som benyttet denne muligheten. De fleste kommentarene uttrykker behov/ønsker om aktiviteter *utenfor* eget hjem sammen med andre, eksempel dagsenter eller andre fellesaktiviteter i nærområdet. Mange beskriver også transportbehov og følge til egen hobby/interesser.

Resultater fra ansatteundersøkelsen

Ansatteundersøkelsen består av tilsvarende spørsmål som ble stilt til brukerne i seks felles hovedtema. Utover disse tema fikk ansatte fem spørsmål om Velferdsteknologi.

Det generelle inntrykket av ansattes tilbakemelding er at svarene har jevnt høye skår. På de 24 spørsmålene ser vi at 11 spørsmål har litt høyere skår enn i 2015. Det er 8 spørsmål som har lik skår, og 5 spørsmål med tilbakegang på 0,1. Alle spørsmålene med tilbakegang har fortsatt skår over 5,0.

Noen spørsmål skiller seg særlig positivt ut. Dette gjelder spørsmålene om høflig opptreden, respektfull behandling (skår 5,8), samt viser omsorg for brukerne og rydder etter utført oppdrag (skår 5,7). Lavest skår fra ansatte får spørsmålene om de mener tidspunkt brukerne får hjelp til å stå opp eller legge seg er det de selv ønsker, skår på 4,3 og 4,2, samme resultat som i 2015.

Innføring av velferdsteknologi skal bidra til å styrke kvaliteten på helse- og velferdstjenestene. Formannskapet i Trondheim har bedt rådmannen om å kartlegge og styrke kompetansen til ansatte i forbindelse med implementering av velferdsteknologien. På bakgrunn av dette vedtaket får ansatte spørsmål innenfor feltet i forbindelse med brukerundersøkelser i 2016 og 2017. Sammenlignet med de andre spørsmålene til ansatte, er skårene noe lavere, mellom 3,4 og 4,0 på disse fire spørsmålene. Det er også stor spredning i svarene når vi ser på svarfordeling fra 1 -6.

Også ansatte fikk mulighet for å kommentere tema som ikke var berørt ved hjelp av et fritekstfelt, men bare 26 av 509 benyttet seg av dette. De fleste kommentarene omhandler; opplevd tidspress, dessuten ledelse, organisering og kompetanse.

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 2015 og 2017.

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

Størst differanse mellom brukere og ansatte ser vi på tema *serviceinnstilling*, skår på 5,3 fra brukerne og 5,7 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 skår 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 29
5. Gruppering av brukernes "Andre kommentarer til hjemmetjenesten ..."
6. Gruppering av ansattes "Andre kommentarer"

8.2 Referanser

- 1) Rådmannen i Trondheim, Eldreplan 2016 – 2026 (Saksprotokoll Bystyret 08.12.16, sak 0174/16)
- 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 2016, Helse- og velferds/omsorgssenter, (Hovedrapport) arkivnr: 16/36858
- 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
- 9) Trondheim kommune, Enhet for service og internkontroll, Brukerundersøkelse 2015, Hjemmetjenesten, (Hovedrapport) arkivnr: 14/61502

Trondheim kommune

VEDLEGG 1

165

165



BRUKERUNDERSØKELSE 2017

<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.

Vi ønsker at du vurderer kvaliteten på disse tjenestene ved å krysse av på dette skjema.

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: helpere

1999165

Brukerundersøkelse 2017

Brukerundersøkelse 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 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>								



Trondheim kommune					165		165	
	Helt uenig						Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke
	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
	Helt uenig						Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke
	1	2	3	4	5	6		
E. TJENESTEKVALITET								
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐
	Helt uenig						Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke
	1	2	3	4	5	6		
F. SAMHANDLING								
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐		☐

1999165

Trondheim kommune

165

165



**G. HELHETSINNTRYKKET
AV HJEMMETJENESTEN**

Helt
uenig

1

2

3

4

5

Helt
enig

6

Uaktuelt/
vet ikke

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

☐

☐

☐

☐

☐

☐

☐

H. AKTIVITETS- OG KULTURTILBUD

27. Har du tilstrekkelig aktivitets- og kulturtilbud
som du kan benytte?

Ja ☐

Nei ☐

Helt
uenig

1

2

3

4

5

Helt
enig

6

28. Jeg vet hvor jeg finner informasjon om aktuelle
aktivitets- og kulturtilbud

☐

☐

☐

☐

☐

☐

29. 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: ☐

Brukerundersøkelse 199

1999165

99

165





Ansatteundersøkelse

Hjemmetjenestene 2017

Bakgrunn for undersøkelsen:

- Kommunen ønsker gjennom denne undersøkelsen å få mer innsikt i den enkeltes 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.
- Kartleggingen omfatter alle ansatte på enheten (både faste og vikarer)
- Resultatene av undersøkelsen skal brukes til videreutvikling av tjenestetilbudet ,

1) BAKGRUNNSOPPLYSNINGER

2) *Ditt tjenestested:



3) *Utdanning

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

4) *Tilsettingsforhold i kommunen i)

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

5) *...Tilsettingsforhold i kommunen ii)

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

6) *...Tilsettingsforhold i kommunen iii)

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

7) *...Antall år ansatt i kommunen

Velg... ▼



Sett ett kryss på den linja som best viser din arbeidsmengde de siste 4 uker (inkludert det du evt. har jobbet ekstra):

8) 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 %

9) *...Jeg er kontaktperson (primærkontakt) for en/ flere brukere

- ☐ Ja ☐ Nei



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

10) KVALITETEN PÅ TJENESTER DU GIR TIL BRUKERNE

11) A. Informasjon

	1 Helt Uenig	2	3	4	5	6 Helt enig
Jeg gir brukerne nødvendig informasjon om hjemmetjenesten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg gir informasjon om hvor brukerne kan ta kontakt for mer informasjon om hjemmetjenesten	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg mener vår serviceerklæring (brosjyre) er nyttig for brukerne	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg gir informasjon om hvem som er brukerens primærkontakt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg informerer brukerne om hvor de skal henvende seg ved behov for andre typer tjenester	☐	☐	☐	☐	☐	☐



12) B. Serviceinnstilling

	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐



13) C. Brukermedvirkning

	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐



Jeg opplever at samarbeidet mellom hjemmetjenesten og brukernes fastlege fungerer godt

17) G. Helhetsinntrykket

	1 Helt uenig	2	3	4	5	6 Helt enig
Samlet sett syns jeg brukerne får et godt tilbud fra hjemmetjenesten	☐	☐	☐	☐	☐	☐



Velferdsteknologi er først og fremst teknologisk assistanse som skal understøtte og forsterke brukernes trygghet, sikkerhet og mobilitet, samt å muliggjøre økt fysisk og kulturell aktivitet.

Velferdsteknologi skal styrke den enkeltes evne til å klare seg selv i hverdagen, gi støtte til pårørende eller bidra til å forbedre tilgjengelighet, ressursutnyttelse og kvalitet på tjenestetilbudet.

Visjonen til program for velferdsteknologi i Trondheim kommune er "Trygg der du er"

18) VELFERDSTEKNOLOGI

	1 Helt uenig	2	3	4	5	6 Helt enig
Jeg har kjennskap til velferdsteknologiske løsninger som kan benyttes for å bedre tjenestene til brukerne (eks. GPS, dørvarsling/-alarm, veiledning via videosamtale)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg har kunnskap om hvem/hvilke enheter jeg kan kontakte for å få bistand til å vurdere velferdsteknologiske løsninger til mine brukere	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Noen brukere på enheten benytter velferdsteknologiske løsninger i sin hverdag (eks. robotstøvsuger, dørvarsling, GPS, rådgivning via videosamtale)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg er kjent med de etiske vurderinger som må tas før jeg tar i bruk velferdsteknologi	☐	☐	☐	☐	☐	☐



19) Andre synspunkter/kommentarer



A circular diagram with a central flower and a spiral path of icons representing various life stages and experiences. The icons include a graduation cap, a musical note, a house, a person with a backpack, a person with a suitcase, a person with a camera, a person with a telescope, a person with a microscope, a person with a stethoscope, a person with a heart, a person with a flower, a person with a star, a person with a moon, a person with a sun, a person with a cloud, a person with a rain cloud, a person with a lightning bolt, a person with a snowflake, a person with a leaf, a person with a tree, a person with a mountain, a person with a river, a person with a lake, a person with a sea, a person with a beach, a person with a sun, a person with a moon, a person with a star, a person with a flower, a person with a heart, a person with a stethoscope, a person with a microscope, a person with a telescope, a person with a camera, a person with a suitcase, a person with a backpack, a person with a house, a musical note, a graduation cap.