

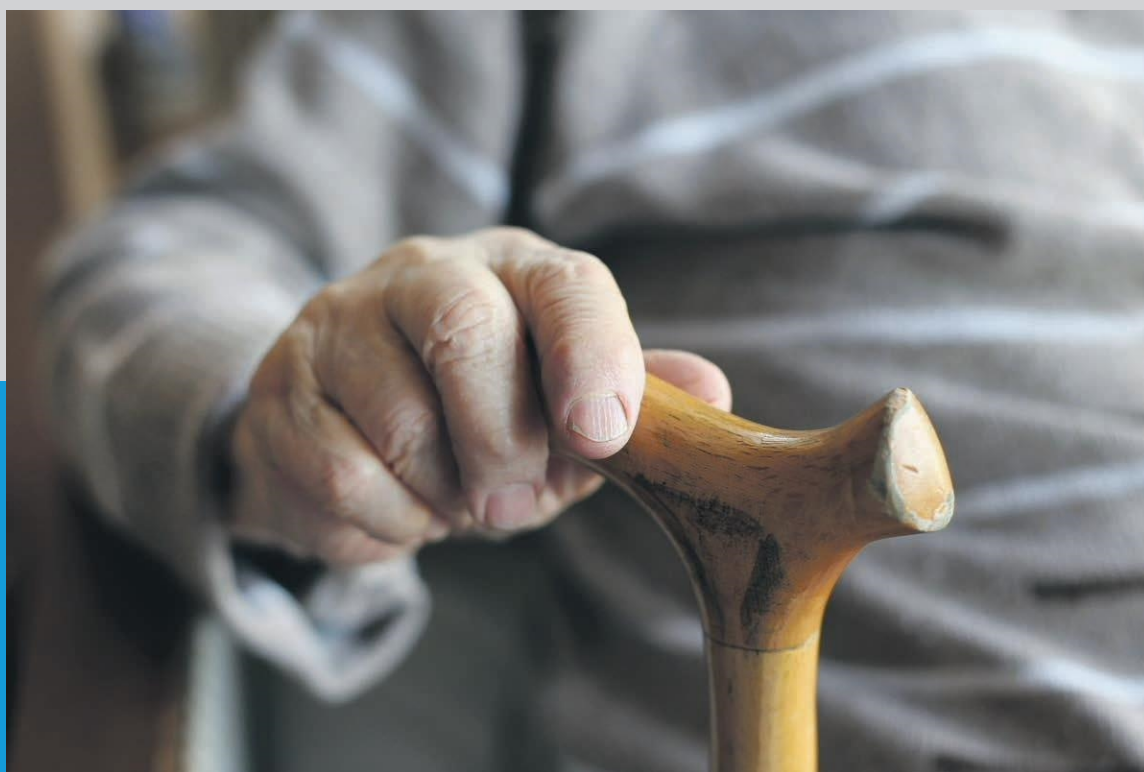


TRONDHEIM KOMMUNE

Enhet for service og internkontroll

Brukerundersøkelse 2019

Hjemmetjenesten





TRONDHEIM KOMMUNE
Enhet for service og internkontroll
7004 Trondheim

Rapport-tittel: Brukerundersøkelse 2019 Hjemmetjenesten	Dato: 13.02.2020
Bestiller: Kommunedirektør (Rådmannen) v/Helge Garåsen	Antall sider: 54 sider, 6 vedlegg inkl.
Ansvarlig for oppdraget: Jan Kåre Jøsok	Arkivnr: 19/27198

Om oppdraget:

En undersøkelse som omfatter alle brukere og ansatte i hjemmetjenesten i Trondheim kommune pr. oktober 2019 .

- 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 kommunedirektøren 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, 13.02.2020

Hilde Carin Storhaug
Enhet for service og internkontroll
avdelingsleder

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	7
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	11
2.5 Hvem har fylt ut spørreskjema.....	12
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 2017 og 2019	22
Informasjon.....	22
Serviceinnstilling.....	23
Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet	24
Forutsigbarhet.....	24
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:.....	47
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	12
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: SVARFORDELING: INFORMASJON OM AKTIVITETS- OG KULTURTLBUD	21
TABELL 22: ALLE TEMA FREMSTILT I INDEKSER ETTER ÅRSTALL	29
TABELL 23:ANSATTES VURDERING AV KVALITET PÅ TJENESTEN - SVARFORDELING I PROSENT OG GJENNOMSNITTSSKÅRER	31
TABELL 24:ANSATTES VURDERING AV EGEN KUNNSKAP OM VELFERDSTEKNOLOGI - SVARFORDELING I PROSENT OG GJENNOMSNITTSSKÅR	34
TABELL 25: INDEKSTALL PÅ FELLES TEMA	36
TABELL 26: INDEKSTALL PÅ FELLES TEMA 2017-2019	37

Liste over figurer

FIGUR 1: INFORMASJON	22
FIGUR 2: SERVICEINNSTILLING	23
FIGUR 3: BRUKERMEDVIRKNING/PÅVIRKNINGSMULIGHET	24
FIGUR 4: FORUTSIGBARHET	24
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, 2017 OG 2019	29
FIGUR 10: INDEKSTALL PÅ FELLES TEMA, BRUKERE OG ANSATTE	36

1 INNLEDNING

1.1 Bakgrunn og formål

Trondheim kommune satser på 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 ivare tatt på ulike måter gjennom formelle utvalg, deltakelse i prosjektgrupper, åpne dialogmøter og regelmessige brukerundersøkelser.

Helsedirektoratet har utviklet et nasjonalt kvalitetsindikatorsystem. Bystyret har bedt kommunedirektøren (rådmannen) innføre et kvalitetsindikatorsystem for eldreomsorgen som bygger på det nasjonale systemet, og som skal gi grunnlag for en årlig kvalitetsmelding. Resultatet av brukerundersøkelsene har 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.

Kommunedirektøren ønsker at resultatene av undersøkelser brukes i et utviklingsperspektiv. Som et ledd i dette utviklingsarbeidet gjentas undersøkelser regelmessig med 2 – 4 års intervall. I hjemmetjenesten ble tilsvarende undersøkelse gjennomført i 2009, 2011, 2013, 2015 og 2017 (referanse nr. 2, 3, 8,9 og 10).

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 daværende medisinsk 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 (det vil si de som mottar hjemmesykepleie) i Trondheim kommune og samtlige ansatte i hjemmetjenesten med direkte brukerkontakt.

Undersøkelsen består av to deler:

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

Brukerundersøkelsen

Undersøkelsene i 2009 og 2011 var identiske. I 2013 og 2015 ble spørsmålene som utgjør tema "Brukermedvirkning" og "Aktivitets- og kulturtilbud" endret. Undersøkelsen i 2017 var lik den som

ble gjennomført i 2015, med unntak av spørsmålene om "*Aktivitets- og kulturtilbud*". I årets undersøkelse har spørsmål 27 fått flere svaralternativ.

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 samt mulighet for å krysse av for "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 på Esikt, mens utlevering til bruker ble gjennomført av ansatte på hver hjemmetjenesteenhet. Utfylte spørreskjema fra informantene ble sendt i lukket svarkonvolutt direkte til Esikt for registrering og videre behandling. Det er således ikke mulig for Trondheim kommune å spore noen av svarene tilbake til den enkelte bruker av hjemmetjenesten.

Ansatteundersøkelse

Skjema til ansatte omhandler seks tema som tilsvarende tema brukerne ble spurt om. I tillegg ble ansatte bedt om å svare på fire spørsmål innenfor tema velferdsteknologi. Skjema har 30 påstander med faste svaralternativ, og ett felt for "Andre synspunkt/kommentarer".

Se vedlegg 2, skjema "Ansatteundersøkelse".

Undersøkelsen til ansatte har siden 2013 vært gjennomført elektronisk. Hver enkelt ansatt fikk tilgang til spørreskjema via sin kommunale e-post.

Undersøkelsen ble gjennomført i perioden oktober- november 2019.

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. Disse 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, 2015 og 2017.

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, som fra 2019 er organisert som en egen avdeling under Helsevakta. 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.

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	169	68
Byåsen	189	35
Heimdal	363	89
Lade	208	35
Munkvoll	158	46
Nidarvoll	270	70
Nidelven	259	60
Saupstad	286	70
Spongdal	93	27
Strinda	263	60
Strindheim	216	58
Valentinlyst	152	46
Vår Frue Menighet	18	10
SUM*	2644	674

* 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 93 brukere og Vår Frue Menighets Aldersboliger med 18 brukere, varierer antall brukere i hver hjemmetjenesteenhet fra 152 til 363. Antall ansatte gjenspeiler antallet brukere, fra 10 ansatte ved Vår Frue Menighet, til 89 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 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 andre enheter – samt gjennomsnittet for hele tjenesteområdet.

Resultatene fra undersøkelsen sammenlignes med resultatene fra undersøkelsen i 2017. 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 / skår)
- 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 53,2 %.

I 2011 var den 51,8; i 2013 : 52,5 ; i 2015: 54,3 % - og i 2017: 55,9 %.

2.1 Hvilke brukere omfattes av undersøkelsen

Målgruppen for undersøkelsen var alle innbyggere i Trondheim kommune som pr. oktober 2019 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 2019	2017		2019	
		Antall svar	Prosent	Antall svar	Prosent
Bergheim	169	128	81,0	125	74,0
Byåsen	189	103	52,3	83	43,9
Heimdal	363	162	54,7	143	39,4
Lade	208	133	70,0	120	57,7
Munkvoll	158	104	51,5	102	64,6
Nidarvoll	270	146	43,5	144	53,3
Nidelven	259	153	62,4	132	51,0
Saupstad	286	144	52,2	155	54,2
Spongdal	93	41	66,1	64	68,8
Strinda	263	126	52,5	117	44,5
Strindheim	216	124	50,0	132	61,1
Valentinlyst	152	135	60,3	79	52,0
Vår Frue Menighets Aldersboliger	18	13	52,0	11	61,1
Totalt	2644	1514	55,9	1407	53,2

Til sammen 2644 skjema ble utlevert, fordelt på 13 enheter. Målgruppen består hovedsakelig av hjelpetrengende eldre (jamfør tabell 3 og 6). Det var lagt stor vekt på å gi forhåndsinformasjon til enhetslederne og ansatte, slik at de lettere kunne bidra til å motivere brukerne til å delta i undersøkelsen. Likevel viser tilbakemeldinger fra både brukere og pårørende at noen opplever at undersøkelsen blir for vanskelig og av den grunn unnlater å svare. Det har også kommet tilbakemeldinger pr. telefon fra brukere som forteller at ettersom de har så lite hjelp, har de lite grunnlag for å svare på spørsmålene, dette gjaldt særlig for brukere som bare har hjelp annenhver uke, blant annet til medisindosering.

Svarprosenten varierer fra 39,4 til 74,0. Svarprosent totalt er 53,2. Munkvoll hjemmetjeneste har den største prosentvise økningen fra 2017. Syv enheter har noe lavere svarprosent i årets undersøkelse sammenlignet med 2017.

2.3 Opplysninger om brukerne som har svart

Tabell 2: Kjønnfordeling

Kjønn	2017		2019	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Mann	500	37,1	511	37,2
Kvinne	849	62,9	863	62,8
Totalt*	1349	100	1407	100

*33 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2019

Som i tidligere undersøkelser i hjemmetjenesten er andelen kvinner som har svart i 2019, mye større enn andelen menn, henholdsvis 62,8 og 37,2 %.

Tabell 3: Aldersfordeling

Aldersfordeling	2017		2019	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Yngre enn 20 år	3	0,2	0	0,0
20 – 39 år	39	2,7	29	2,1
40 – 59 år	97	6,7	84	6,2
60 – 79 år	442	30,4	474	34,7
80 år og eldre	871	60,0	778	57,0
Totalt*	1452	100	1365	100

* 97 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2019

Da antallet informanter er ulikt fra 2017 til 2019, 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 4,3 prosentpoeng i forhold til 2017. For informanter som er 80 år eller eldre, er det en nedgang på 3 prosentpoeng fra 2017.

Tabell 4: Bostatus

Bor alene?	2017		2019	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	953	69,8	939	68,0
Nei	413	30,2	441	32,0
Totalt*	1366	100	1380	100

* 27 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2019

Av tabellen over ser vi at andelen som bor alene er omtrent uforandret siden 2017. Tilsvarende andel hadde vi også i 2011, 2013 og 2015.

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

Hvor lenge hatt hjelp fra hjemmetjenesten?	2017		2019	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Under 1 mnd	50	3,6	47	3,5
1 mnd – 1 år	343	24,7	304	22,9
Over 1 år	997	71,7	976	73,5
Totalt*	1390	100	1327	100

* 80 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2019

På spørsmålet om hvor lenge brukeren har hatt hjelp fra hjemmetjenesten viser resultatet at hovedtyngden av informantene (73,5 %) 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 (3,5 %). Vi tolker dette til å si 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	2017		2019	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Annenhver uke eller mindre	155	11,4	110	8,6
En gang pr. uke	174	12,9	170	13,3
To – tre ganger pr. uke	114	8,4	93	7,3
En gang pr. dag	261	19,3	248	19,4
To eller flere ganger daglig	650	48,0	658	51,4
Totalt*	1354	100	1279	100

*128 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2019

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 51,4 % av respondentene i 2019 som har hjelp to eller flere ganger daglig. Bildet er ganske likt det vi hadde i 2017.

Som tabell 7 og 8 viser, er det bare en liten andel som oppgir at de har fast hjelp fra trygghetspatroljen til å legge seg eller stå opp. For begge spørsmål var det imidlertid en del som ikke hadde svart, henholdsvis 161 og 153 personer.

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

Hjelp fra trygghetspatroljen etter kl.22:30?	2017		2019	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	98	7,4	76	6,1
Nei	1226	92,6	1170	93,9
Totalt*	1324	100	1246	100

*161 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2019

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

Hjelp fra trygghetspatroljen før kl.07:30?	2017		2019	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	51	4,1	47	3,7
Nei	1186	95,9	1207	96,3
Totalt*	1237	100	1254	100

*153 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2019

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 2017: 17/23695 *"Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten"* (referanse nr 10) 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 2019 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	58	91	13	8	19	189
	4-6 hjelpere	0	0	42	54	87	183
	7-9 hjelpere	0	0	0	46	83	129
	10-12 hjelpere	0	0	0	80	180	260
	13-15 hjelpere	0	0	0	30	53	83
	Over 15 hjelpere	0	0	0	0	141	141
	Totalt*	58	91	55	218	563	985

*442 personer (30 %) er unntatt krysstabuleringen pga manglende utfylling.

Tallene er framkommet ved å kategorisere brukernes anslåtte antall som er utfylt på spørreskjema side 1. Som forventet oppgir brukere som har hjelp to eller flere ganger pr. dag, flest antall forskjellige hjelpere. I denne undersøkelsen er det 563 brukere som er i denne kategorien. 141 av disse har svart at de anslår å ha hatt over 15 forskjellige hjelpere i løpet av de siste to ukene. Når vi sammenligner med tall fra 2017 ser vi at av de som har hyppigst hjelp, opplever flere å ha et høyere antall forskjellige hjelpere.

2.5 Hvem har fylt ut spørreskjema

Tabell 10: Hvem har fylt ut spørreskjema

Hvem har fylt ut spørreskjema	2017		2019	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Jeg som mottar tjenester	663	46,6	586	47,0
Jeg, sammen med pårørende	444	31,2	400	32,1
En av mine pårørende	95	6,7	145	11,6
Annen	222	15,6	115	9,2
Totalt*	1424	100	1246	100

*161 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2019

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. I underkant av 80 % av brukerne har fylt ut

skjema selv, eller med bistand fra pårørende. Sammenlignet med 2017 er dette tilnærmet lik andel.

Ved kryss for *"Annen"* var det anledning å skrive relasjon til bruker. *"Venn"*, *"nabo"* og *"assistent"* var hyppig brukt, men utfyllingen viste at mange pårørende hadde skrevet i feltet. Dette medfører at kategorisering av relasjon ikke vil gi innsikt.

3 DELTAKELSE I ANSATTEUNDERSØKELSEN

3.1 Hvilke ansatte omfatter undersøkelsen

I tillegg til å få kjennskap til brukernes synspunkt, ønsket kommunedirektøren å få et ansatteperspektiv på tjenestene. Alle ansatte i hjemmetjenesten med direkte brukerkontakt, uavhengig av stillingsandel og tilsettingsforhold, fikk anledning til å delta i undersøkelsen. Spørsmålene var relatert til de samme tema som brukerne fikk spørsmål om. I tillegg skulle de besvare fire 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	2017			2019		
	Utsendte skjema	Antall svar	Svar i %	Utsendte skjema	Antall svar	Svar i %
Bergheim	74	63	85,1	68	59	86,8
Byåsen	55	35	63,6	35	29	82,9
Heimdal	61	45	73,8	89	58	65,2
Lade	52	46	88,5	35	32	91,4
Munkvoll	55	38	69,1	46	32	69,6
Nidarvoll	61	42	68,9	70	50	71,4
Nidelven	46	41	89,1	60	43	71,7
Saupstad	57	44	77,2	70	63	90,0
Spongdal	22	18	81,8	27	23	85,2
Strinda	47	41	87,2	60	54	90,0
Strindheim	48	35	72,9	58	50	86,2
Valentinlyst	61	46	75,4	46	35	76,1
Vår Frue Menighets Aldersboliger	15	8	53,3	10	8	80,0
Totalt	661	509	77,0	674	536	79,5

I 2019 ble det utsendt til sammen 674 skjema fordelt på 13 enheter.

Tabellen over viser at svarprosenten varierer fra 65,2 til 91,4 %. Det er totalt 79,5 % av de ansatte som har svart; 536 av 674 ansatte. Enhetene har hatt en økning i svarandelen for ansatte.

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	2017		2019	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ettårig utdanning og/eller fagbrev	135	26,5	154	28,7
3-årig helse-/sosialfaglig utdanning	247	48,5	242	45,1
Helse-/sosialfaglig utdanning utover 3 år	72	14,1	85	15,8
Uten helsefaglig utdanning	55	10,8	56	10,4
Totalt*	509	100	537	100

*Alle ansatte som besvarte undersøkelsen hadde fylt ut dette spørsmålet.

På spørsmål om hvilken utdanning de ansatte har, var det fire svaralternativ, jamfør tabell 12. Vi registrerer små endringer blant de som har besvart undersøkelsen i 2019, og ser at andelen faglærte holder seg svært høy.

Tilsettingsforhold i kommunen

Tabell 13: Tilsettingsforhold

Tilsettingsforhold	2017		2019	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Fast tilsatt	474	93,1	513	95,5
Vikar/midlertidig tilsatt	35	6,9	24	4,5
Totalt*	509	100	537	100

*Alle ansatte som besvarte undersøkelsen hadde fylt ut dette spørsmålet.

De aller fleste som har svart på undersøkelsen, er fast tilsatt i kommunen, hele 95,5 %. Andelen vikarer/midlertidig tilsatte som har svart, er 4,5 % (24 ansatte).

Tabell 14: Heltid - deltid

Heltid – deltid	2017		2019	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Jobber hel stilling	295	58,0	359	66,9
Jobber deltid	214	42,0	178	33,1
Totalt*	509	100	537	100

*Alle ansatte som besvarte undersøkelsen hadde fylt ut dette spørsmålet.

Svaret på dette spørsmålet angir ikke hvilken stillingsandel informanten har, kun om hun/han er tilsatt i hel- eller deltidsstilling. Sammenlignet med 2017 er det en større andel av informantene i 2019 som oppgir at de jobber i hel stilling, 66,9 % av de som har svart.

Tabell 15: Arbeidstid

Turnus eller dagarbeidstid	2017		2019	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Jobber i turnus	474	93,1	505	94,0
Dagarbeidstid	35	6,9	32	6,0
Totalt*	509	100	537	100

*Alle ansatte som besvarte undersøkelsen hadde fylt ut dette spørsmålet i 2019

Som en kan lese av tabell 15 er det prosentmessig svært stor andel av de som har svart som jobber i turnus, 94,0 %.

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	2017		2019	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
To år eller mindre	134	26,3	139	25,9
3 – 5 år	115	22,6	124	23,1
6 – 8 år	55	10,8	61	11,4
9 – 11 år	62	12,2	52	9,7
12 – 14 år	38	7,5	44	8,2
15 år eller mer	105	20,6	117	21,8
Totalt*	509	100	537	100

*Alle ansatte som besvarte undersøkelsen hadde fylt ut dette spørsmålet.

Av de informantene som har svart, har vel ¼ (25,9 %) vært ansatt i kommunen i 2 år eller mindre. Andelen med kort tid i kommunen er noe lavere i år sammenlignet med 2017.

Det er ⅓ (21,8 %) av respondentene som har vært ansatt i kommunen i 15 år eller mer, litt høyere andel enn i 2017.

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 et bilde på hvor mye kontakt informanten har med tjenestestedet.

Tabell 17: Arbeidsmengde de siste fire ukene

	2017		2019	
Antall timer siste 4 uker	Antall	Prosent	Antall	Prosent
1 – 22 timer (1 – 15 % still.)	39	7,7	30	5,6
23 – 43 timer (16 – 30 % still.)	72	14,3	42	7,8
44 – 71 timer (31 – 50 % still.)	29	5,8	38	7,1
72 – 93 timer (51 – 65 % still.)	25	5,0	27	5,0
94 – 114 timer (66 – 80 % still.)	56	11,1	54	10,1
Over 115 timer (81 – 100 % still.)	283	56,2	346	64,4
Totalt*	504	100	537	100

* Alle ansatte som besvarte undersøkelsen hadde fylt ut dette spørsmålet.

Tabell 17 viser at 79,5 % av de som har svart har jobbet mer enn halv stilling de siste fire ukene. Dette er litt høyere andel enn tilsvarende tall i 2017. Kun 5,6 % 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. Enkelte ansatte - for eksempel de med liten stillingsandel, vikarer m.v. - har ikke denne funksjonen. Tabell 18 viser hvor mange ansatte av de som har svart som faktisk er oppnevnt som primærkontakt.

Tabell 18: Primærkontaktfunksjon for bruker(e)

Primærkontakt for en/flere brukere	2017		2019	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	327	64,2	367	68,3
Nei	182	35,8	170	31,7
Totalt*	509	100	537	100

*Alle ansatte som besvarte undersøkelsen hadde fylt ut dette spørsmålet.

Andelen av informantene som hadde funksjon som primærkontakt overfor en eller flere brukere i 2019 er 68,3 %. Det er en økning på 4,1 prosentpoeng fra 2017. Både i bruker- og ansatteundersøkelsen under tema *tjenestekvalitet* spørres det om hvordan primærkontaktordningen fungerer. Svarene gjengis i tabell 19 og 22, hhv for brukere og ansatte, (spørsmål 19).

4 RESULTATER FRA BRUKERUNDERSØKELSEN

I dette kapitlet presenteres svarene fra brukerne. Resultatene blir gjengitt i tabeller og figurer, og sammenlignet med resultatene i 2017. 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 I: "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 2019	Skår 2019	Skår 2017
1. Jeg har fått så mye informasjon om hjemmetjenesten som jeg trenger	4,9	3,9	7,3	13,5	18,7	44,1	7,6	100	1337	4,8	4,9
2. Jeg vet godt hvor jeg kan ta kontakt for mer informasjon om hjemmetjenesten	8,4	4,1	4,4	9,6	13,7	52,5	7,3	100	1340	4,9	5,0
3. Serviceerklæringen (brosjyren) fra hjemmetjenesten er nyttig for meg	9,4	5,2	8,5	11,1	11,0	25,2	29,6	100	1276	4,2	4,2
4. Jeg vet hvem som er min kontaktperson (primærkontakt) i hjemmetjenesten	16,3	3,2	2,8	4,0	5,8	54,9	13,0	100	1327	4,7	4,7

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar 2019	Skår 2019	Skår 2017
5. Jeg får god informasjon av de ansatte i hjemmetjenesten om andre typer tjenester fra kommunen	13,2	7,8	10,9	13,2	12,8	30,1	12,1	100	1321	4,1	4,1
6. Jeg synes de ansatte opptrer høflig overfor meg	3,5	1,0	3,0	4,2	13,9	73,8	0,7	100	1360	5,5	5,6
7. Jeg synes de ansatte gir meg hjelp på en respektfull måte	3,5	1,0	2,5	4,9	16,7	70,3	1,2	100	1366	5,4	5,5
8. Jeg synes det er lett å få kontakt med den jeg har behov for i hjemmetjenesten pr. telefon	10,1	5,6	6,2	9,3	14,0	36,6	18,2	100	1331	4,5	4,6
9. Jeg synes at de ansatte er fleksible overfor meg når jeg trenger det	4,2	2,5	5,0	10,6	17,6	52,7	7,3	100	1337	5,1	5,2
10. Jeg er fornøyd med tidspunktet for når jeg får bistand til å stå opp	2,6	1,9	3,5	5,0	8,4	20,7	57,8	100	1212	4,8	4,9
11. Jeg er fornøyd med tidspunktet for når jeg får bistand til å legge meg	2,8	0,8	2,3	3,5	5,1	14,9	70,7	100	1190	4,8	4,9
12. Jeg er trygg på at oppfølgingen vi har blitt enige om, blir gjennomført som planlagt	3,8	3,2	5,1	9,5	17,5	44,6	16,2	100	1232	5,0	5,1
13. Jeg er fornøyd med oppfølgingen jeg fikk fra hjemmetjenesten etter sykehusinnleggelse	3,6	1,6	2,7	4,9	11,9	41,1	34,2	100	1161	5,2	5,2

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar 2019	Skår 2019	Skår 2017
14. Jeg vet hvilken hjelp jeg skal få fra hjemmetjenesten	4,6	1,8	3,7	7,4	13,9	61,7	6,9	100	1312	5,2	5,3
15. Jeg vet når på døgnet jeg skal få hjelp fra hjemmetjenesten	3,6	1,4	3,9	9,3	14,7	58,1	8,9	100	1290	5,2	5,2
16. Jeg får beskjed hvis hjelpen uteblir, eller at hjelpen blir forskjøvet i forhold til avtalt tid	11,9	5,9	7,7	12,3	13,4	34,7	14,1	100	1294	4,3	4,6
17. Jeg opplever at de ansatte kjenner meg og min situasjon godt nok til å utføre hjelpen jeg får	3,8	2,0	5,4	9,5	19,1	55,6	4,6	100	1332	5,2	5,2
18. Jeg opplever at de ansatte har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen jeg får	3,9	2,8	6,0	11,1	17,3	53,4	5,6	100	1338	5,1	5,1
19. Kontaktperson (primærkontakt-) ordningen fungerer godt for meg	10,0	4,5	5,6	7,0	11,6	45,2	16,1	100	1302	4,7	4,7
20. Jeg opplever at de ansatte bryr seg om meg	3,1	1,3	4,3	7,3	18,4	62,1	3,4	100	1336	5,3	5,4
21. Jeg opplever at de ansatte rydder etter utført oppdrag	3,8	3,2	6,8	9,5	15,2	43,3	18,3	100	1301	4,9	5,1
22. Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens	2,7	0,9	2,3	5,6	16,0	70,0	2,5	100	1346	5,5	5,5
23. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom mine pårørende og de ansatte	3,3	1,7	2,0	5,7	12,3	48,4	26,5	100	1297	5,3	5,3

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar 2019	Skår 2019	Skår 2017
24. Jeg opplever at samarbeidet mellom de ansatte innad i hjemmetjenesten fungerer godt	3,8	2,1	3,8	7,4	15,5	45,4	22,1	100	1312	5,1	5,2
25. Jeg opplever at samarbeidet mellom hjemmetjenesten og fastlegen min fungerer godt	4,0	1,6	4,1	5,7	11,6	37,3	35,6	100	1322	5,0	5,1
26. Samlet sett er jeg fornøyd med hjelpen jeg får fra hjemmetjenesten	2,1	1,2	3,4	9,3	19,5	63,4	1,2	100	1357	5,4	5,4

Tabell 19 viser svarfordeling i prosent for hvert enkelt spørsmål. De to kolonnene helt til høyre viser gjennomsnittskår for 2019 og 2017. 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?	2019	
	Antall	Prosent
Ja	588	45,2
Nei	289	22,2
Vet ikke	423	32,5
Totalt*	1300	100

* 107 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2019

Tabell 21: Svarfordeling: informasjon om aktivitets- og kulturtilbud

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar 2019 *	Skår 2019	Skår 2017
28. Jeg vet hvor jeg finner informasjon om aktuelle aktivitets- og kulturtilbud	24,7	8,5	12,5	13,8	11,4	29,1	0,0	100	1241	3,7	3,8

* 166 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet i 2019

Spørsmål 27 og 28 var nye i 2017, og spørsmål 27 fikk et ekstra svaralternativ, "Vet ikke", i årets undersøkelse. Sammenligning med 2017 blir derfor ikke gjort. I tabell 20 fremgår det at andelen som svarer at de ikke har et tilstrekkelig aktivitets- og kulturtilbud som de kan benytte er 22,2 %.

I fritekstfeltet (spørsmål 29) oppga 120 personer at de ikke hadde behov eller ønsker om flere aktiviteter eller tilbud.

Skåren på spørsmål 28 er den laveste av alle spørsmål i undersøkelsen.

Alle spørsmål i årets undersøkelse er gitt lik eller lavere skår sammenlignet med 2017. Hele 15 av 26 spørsmål har litt lavere skår, og spørsmål 3, 5 og 16 får lavest skårer. Disse handler om nytten av serviceerklæringen, informasjon om andre typer tjenester og om bruker får beskjed hvis hjelpen uteblir. Spørsmålene er imidlertid ikke besvart av alle deltakerne. Størst nedgang fra 2017 har spørsmål 16, fra 4,6 til 4,3 i 2019.

Spørsmål 6, 7 og 22 har høyeste skår. 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.

På spørsmål 26, grad av fornøydhet samlet sett (helhetsinntrykket), er det en snittskår på 5,4, samme som i 2017, denne betraktes som meget høy.

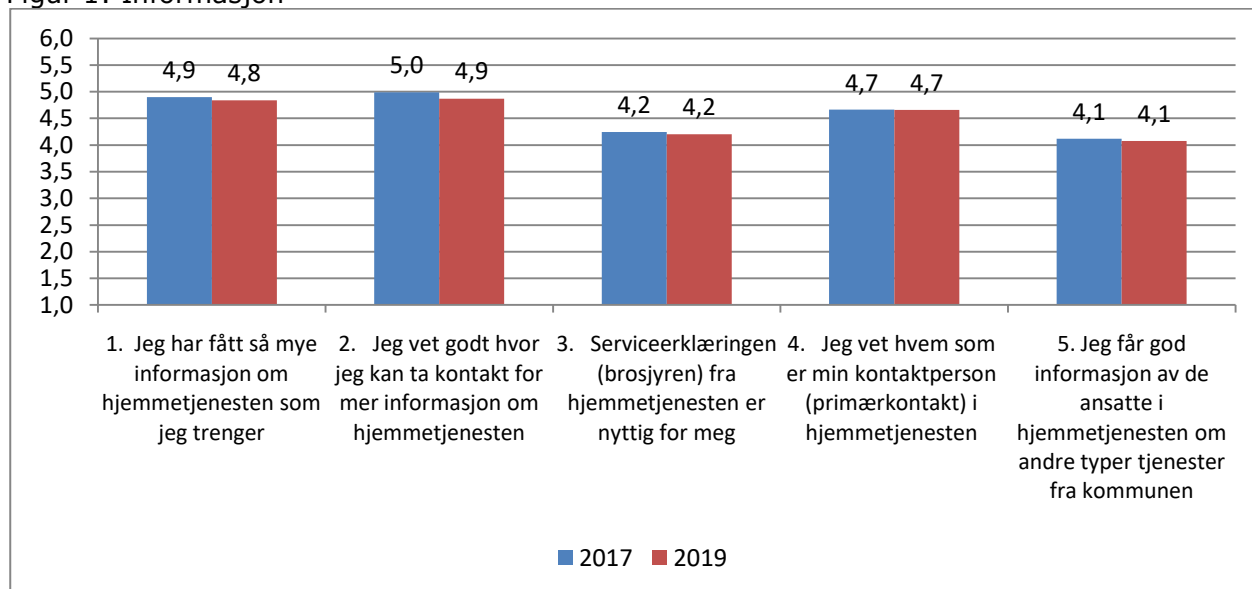
Hvert enkelt tema i undersøkelsen blir omtalt sammen med den grafiske fremstillingen i pkt 4.2.

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 2017 og 2019

Informasjon

Figur 1: Informasjon

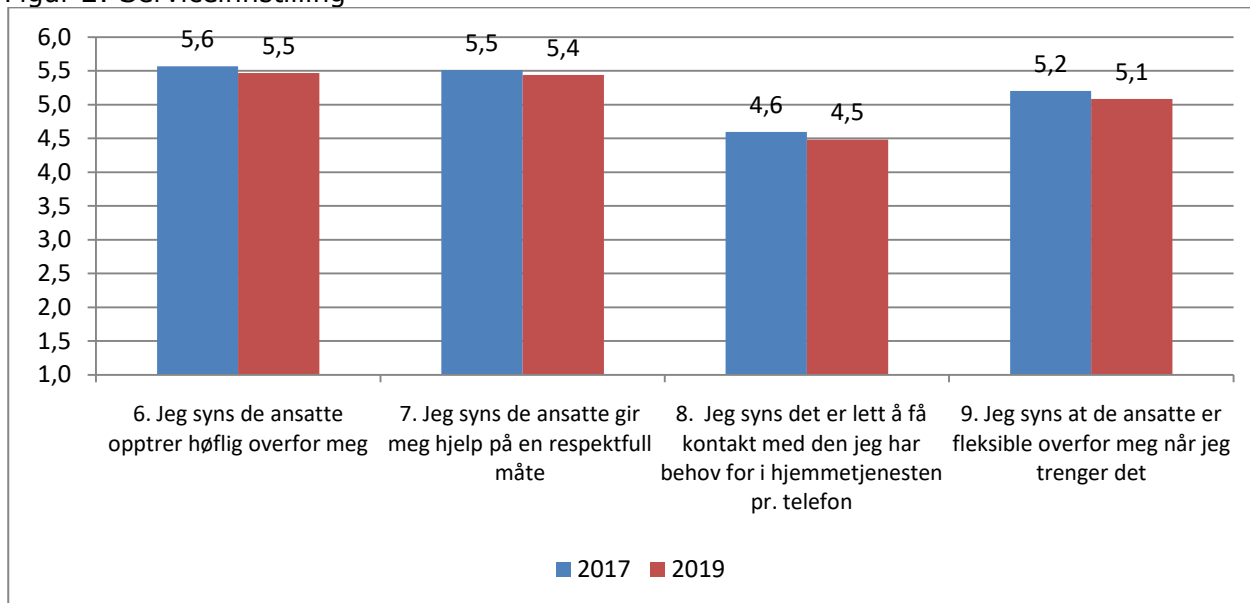


Tema *informasjon* består av fem spørsmål. Som i tidligere undersøkelser får dette tema lavere skår enn andre tema (jamfør tabell 22 og figur 9). Alle enkeltspørsmål knyttet til *informasjon* har små endringer sammenlignet med 2017.

En stor andel svarte "Uaktuelt/vet ikke" på spørsmål om serviceerklæringen er nyttig, og på spørsmål om kjennskap til kontaktperson, merker vi oss at andelen som har kryssset av på "Helt uenig" er 16,3 % (jamfør tabell 19).

Serviceinnstilling

Figur 2: Serviceinnstilling

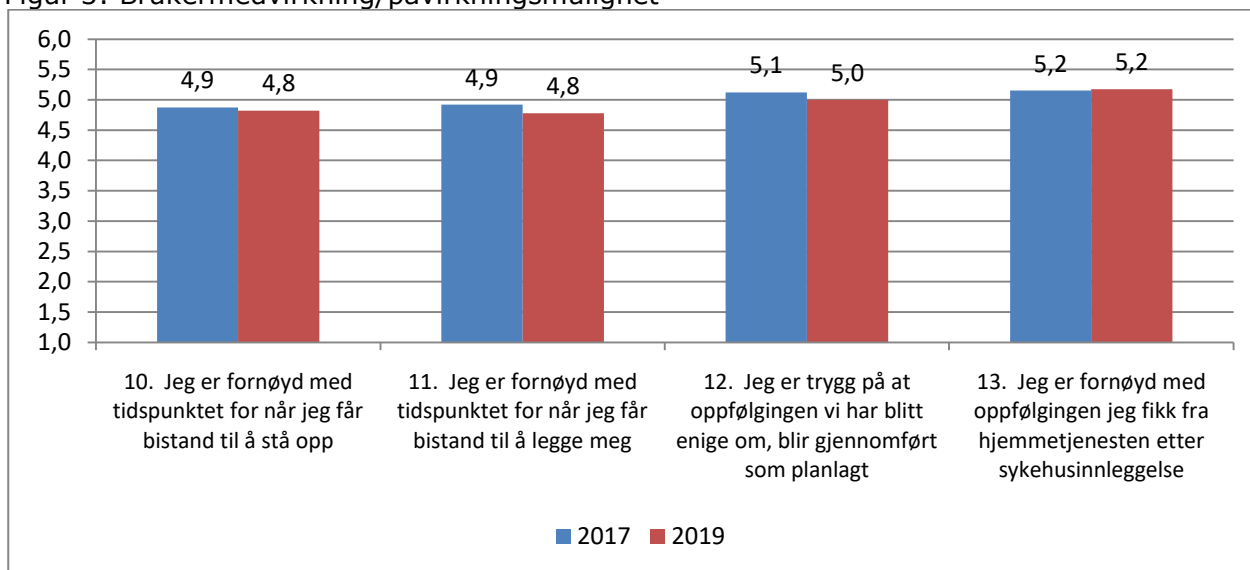


Tema *serviceinnstilling* bestod av fire spørsmål. Samlet sett på hele temaet er det en liten nedgang fra 2017 (se tabell 22 og figur 9), og brukerne er gjennomgående svært godt fornøyd med de ansattes serviceinnstilling.

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



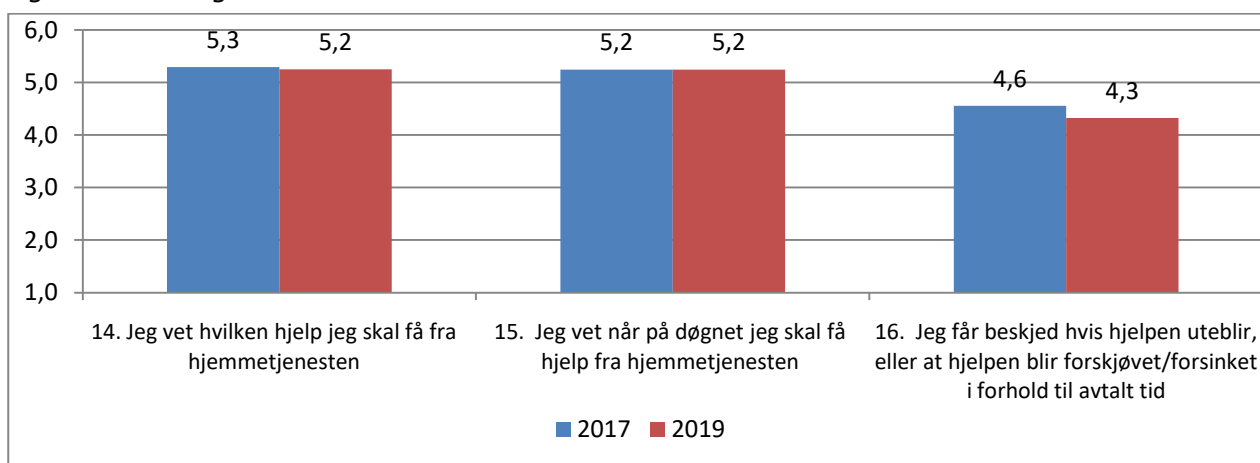
Spørsmål 10 - 13 utgjorde tema *brukermedvirkning/påvirkningsmulighet*. Gjennomsnittsskår for hele temaet er på 5,0 i 2019, en liten nedgang fra 2017 (jamfør figur 9). Det er mange som krysser "Uaktuelt/vet ikke" på disse fire spørsmål (se tabell 19).

Spørsmål 13 vedrørende oppfølging etter sykehusinnleggelse har en skår på 5,2, dette er likt med 2017. Spørsmålet skulle *bare* besvares av de som hadde hatt sykehusinnleggelse siste 12 mnd.

246 personer (17,5 % av 1407) har unnlatt å svare. Av de som har svart, har 34,2 % krysset "Uaktuelt/vet ikke".

Forutsigbarhet

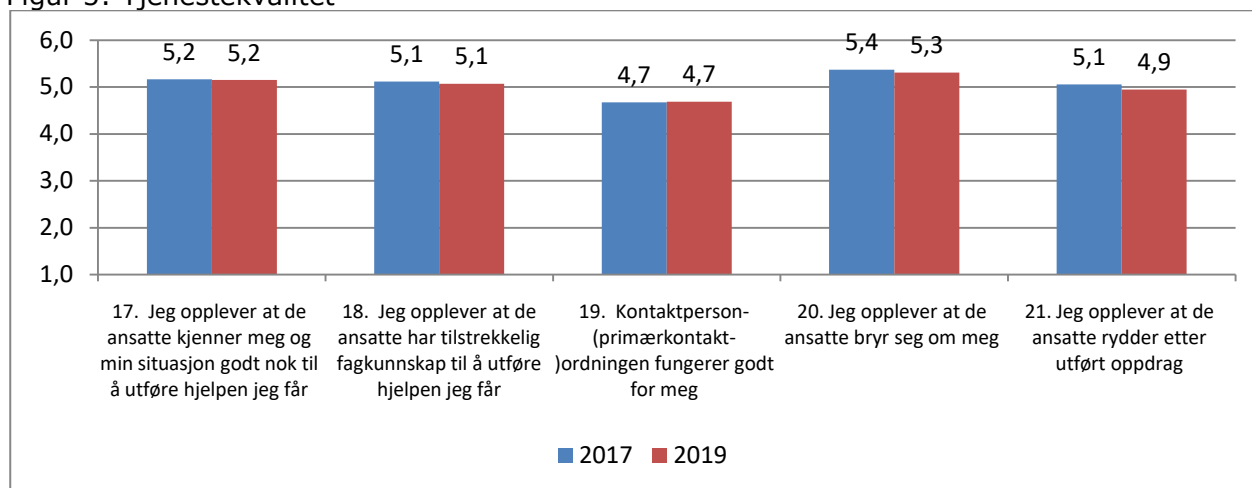
Figur 4: Forutsigbarhet



Tema *forutsigbarhet*, spørsmål 14, 15 og 16, har en samleskår på 4,9. Dette er en liten nedgang fra 2017 (jamfør tabell 22/figur 9). Ser en på enkeltspørsmål i dette team, har spørsmål 16 om det å gi brukerne beskjed ved forsinkelser eller hvis hjelpen uteblir, en nedgang på 0,3 fra 2017 (jamfør tabell 19).

Tjenestekvalitet

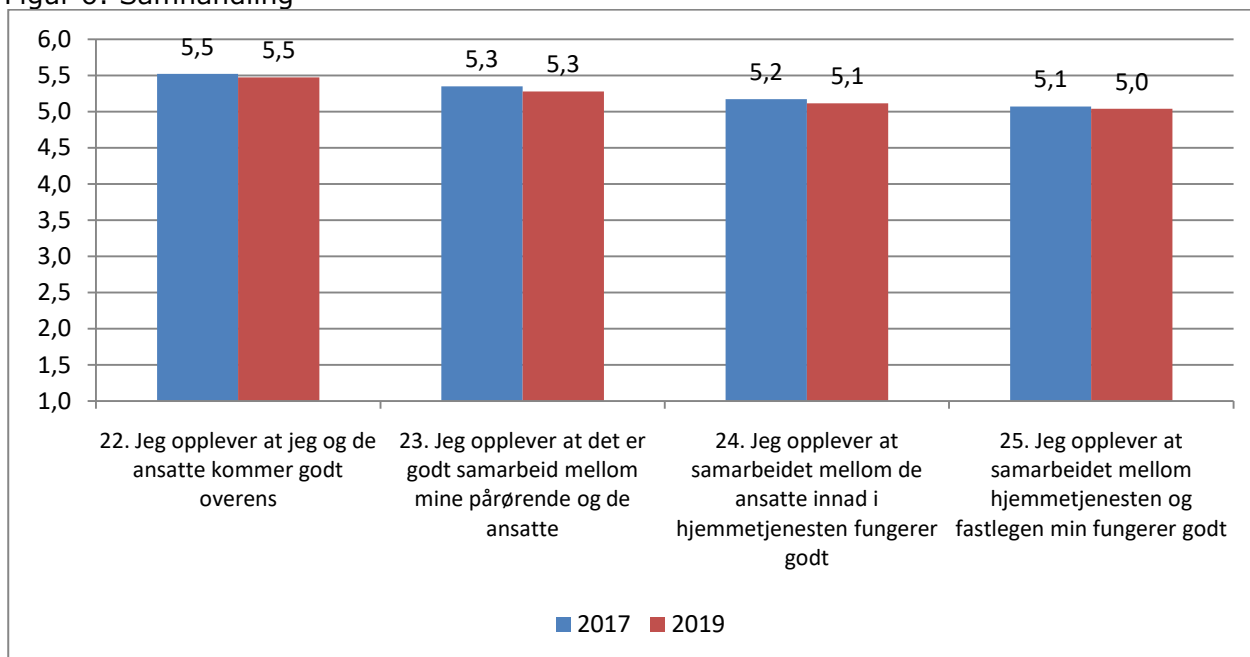
Figur 5: Tjenestekvalitet



Tema *tjenestekvalitet* hadde fem spørsmål. Samlet sett har dette tema høy skår; 5,0 (jamfør tabell 22/figur 9). Dette er en liten nedgang fra 2017, men fortsatt er det 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), samme som i 2017.

Samhandling

Figur 6: Samhandling



Spørsmålene 22 – 25 utgjør tema *samhandling*. For temaet samlet sett er resultatet det samme som i 2017, og får en høy skår (5,3 - jamfør tabell 22 /figur 9). Ser en på enkeltspørsmål (jamfør tabell 19) ser en at spørsmål 24 og 25 har en nedgang på 0,1 sammenlignet med 2017. 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 2019 en meget høy skår; 5,4 (jamfør tabell 22 og figur 9).

Aktivitets- og kulturtilbud

I årets undersøkelse er det gjort endringer på svaralternativene i spørsmål 27.

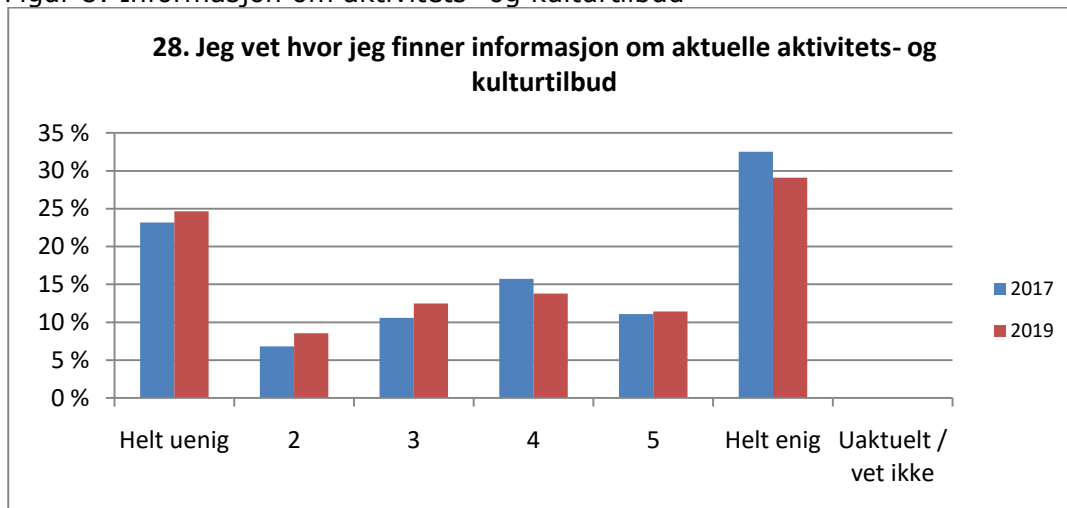
I 2017 var det kun mulig å svare "Ja" eller "Nei" på dette spørsmålet. I årets undersøkelse er "Vet ikke" lagt til som et alternativ. Sammenligning med 2017, samt med andre tema er derfor ikke gjort. Svarfordelingen for spørsmål 27 og 28 er framstilt i tabell 20 og 21 - og framstilles grafisk i figur 7 og 8.

Figur 7: Tilgang på aktivitets- og kulturtilbud



I figuren over ser en at 45,2 % av brukerne som har svart på undersøkelsen svarer at de har tilstrekkelig aktivitets- og kulturtilbud som de kan benytte. Det er 107 av 1407 brukere som ikke har fylt ut dette spørsmålet. Andelen informanter som har svart "Nei" er 22,2 %, mens 32,5 % har svar "Vet ikke".

Figur 8: Informasjon om aktivitets- og kulturtilbud



I figuren over ser en at ca en fjerdedel av brukerne, 24,7 %, svarer "Helt uenig" på spørsmålet om de vet hvor informasjon om aktuelle aktivitets- og kulturtilbud finnes. Omregnet i skår gir dette 3,7 (jamfør tabell 21), 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 348 (24,7 %) av 1407 brukere som benyttet denne muligheten. Den hyppigste kommentartypen er at en ikke har behov/ønsker om aktiviteter. De som uttrykker ønsker, nevner hyppigst 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).

De tre kategoriene som nevnes hyppigst er gjengitt nedenfor. 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 (61)
- Transport/følge til personlig hobby/interesse, generelt det å komme seg ut av egen leilighet, få større radius/mobilitet (53)
- Dagsenter eller lignende type fellesaktiviteter i nærområdet som foreninger og lag, samt innendørsaktiviteter, som bl.a. teater og foredrag (52)

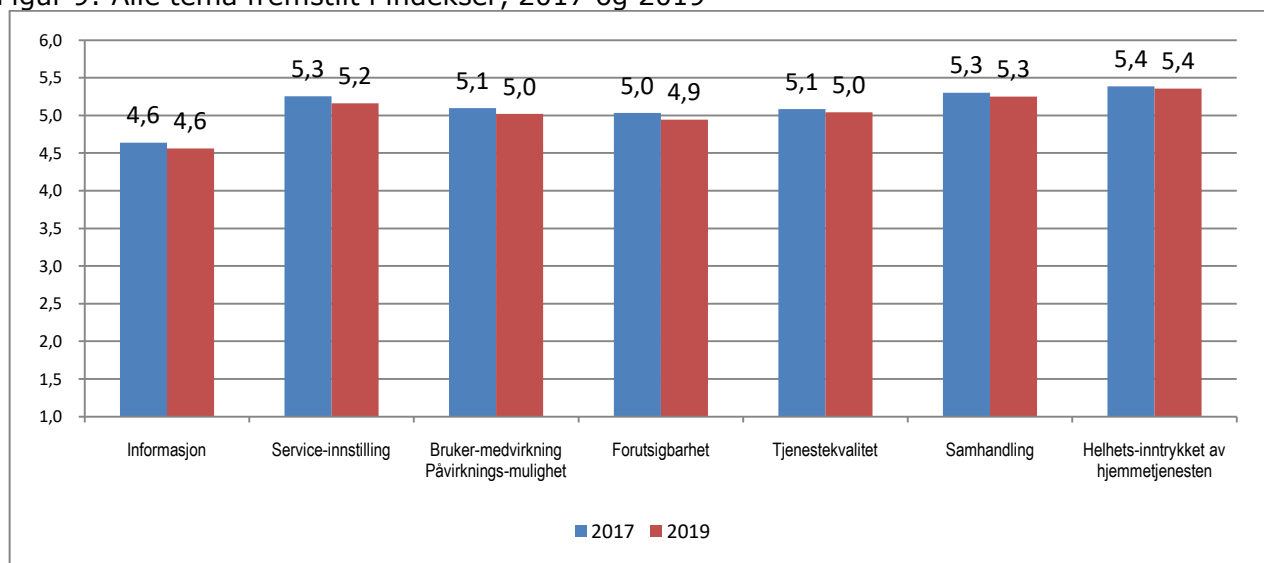
Tabell 22: Alle tema fremstilt i indekser etter årstall

	2017	2019
Informasjon	4,6	4,6
Serviceinnstilling	5,3	5,2
Brukermedvirkning Påvirkningsmulighet	5,1	5,0
Forutsigbarhet	5,0	4,9
Tjenestekvalitet	5,1	5,0
Samhandling	5,3	5,3
Helhetsinntrykket av hjemmetjenesten	5,4	5,4

*) Tallene i denne tabellen er avrundet.

Innholdet i tabell 22 er kommentert sammen med den grafiske framstillingen i figur 9 nedenfor.

Figur 9: Alle tema fremstilt i indekser, 2017 og 2019



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

Både tema *serviceinnstilling*, *brukermedvirkning*, *forutsigbarhet* og *tjenestekvalitet* har en nedgang fra 2017 på 0,1. Informasjon og samhandling samt *helhetsinntrykket* får samme skår som foregående undersøkelse. Tema *samhandling* får 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 1407 brukere benyttet 215 (15,3 %) av 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 (65)

- Kontinuitet, kommunikasjon og kompetanse. Dårlig intern kommunikasjon i hjemmetjenesten (38)
- Ønsker hjelp av faste personer. Etterlyser primærkontakt. For mange forskjellige hjelpere (36)
- Punktlighet. Varsling ved forsinkelser eller endringer (21)

5 RESULTATER FRA ANSATTEUNDERSØKELSEN

Ansatte i hjemmetjenesten fikk tilsvarende spørsmål som brukerne innenfor de seks felles hovedtemaene. Utover disse tema fikk ansatte fire spørsmål vedrørende velferdsteknologi. 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 23 og 24) 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 2019 og 2017.

5.1 Kvaliteten på tjenesten til brukerne – ansattes svar

Tabell 23: Ansattes vurdering av kvalitet på tjenesten - svarfordeling i prosent og gjennomsnittskårer

Spørsmålstekst	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar 2019	Skår 2019	Skår 2017
1. Jeg gir brukerne nødvendig informasjon om hjemmetjenesten	0,4	1,5	2,6	11,9	25,5	58,0	100	529	5,3	5,1
2. Jeg gir informasjon om hvor brukerne kan ta kontakt for mer informasjon om hjemme-tjenesten	0,6	2,5	5,9	10,2	22,2	58,6	100	527	5,3	5,1
3. Jeg mener vår serviceerklæring (brosjyre) er nyttig for brukerne	1,0	3,8	13,7	23,8	24,5	33,3	100	526	4,7	4,6
4. Jeg gir informasjon om hvem som er brukernes primærkontakt	0,9	3,6	7,0	14,3	17,4	56,8	100	530	5,1	4,9
5. Jeg informerer brukerne om hvor de skal henvende seg ved behov for andre typer tjenester	0,6	1,5	6,8	16,4	26,3	48,4	100	529	5,1	5,0
6. Jeg opptrer høflig overfor brukerne	0,0	0,0	0,0	0,9	10,7	88,4	100	533	5,9	5,8
7. Jeg gir brukerne hjelp på en respektfull måte	0,0	0,0	0,2	1,1	10,1	88,6	100	534	5,9	5,8
8. Jeg er fleksibel overfor brukerne når det trengs	0,0	0,0	1,3	7,0	24,6	67,1	100	532	5,6	5,5
9. Jeg mener brukerne får bistand til å stå opp på tidspunktet de selv ønsker	2,6	6,9	15,0	33,2	28,9	13,3	100	533	4,2	4,3
10. Jeg mener brukerne får bistand til å legge seg på tidspunktet de selv ønsker	2,8	6,0	18,4	33,8	27,0	12,0	100	533	4,1	4,2

Spørsmålstekst	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar 2019	Skår 2019	Skår 2017
11. Jeg bidrar til at brukerne får den oppfølgingen som er planlagt for han/henne	0,6	0,0	3,2	14,7	36,7	44,9	100	532	5,2	5,1
12. Jeg bidrar til at brukerne får god oppfølging av hjemmetjenesten etter sykehusinnleggelse	0,4	0,4	4,5	14,1	33,3	47,3	100	531	5,2	5,0
13. Jeg mener brukerne vet hvilken hjelp de skal få fra hjemmetjenesten	1,1	4,5	12,2	33,1	30,3	18,6	100	531	4,4	4,5
14. Jeg informerer brukerne om tidspunkt de skal få sin tjeneste	0,8	1,1	5,7	20,7	35,7	36,1	100	527	5,0	4,9
15. Jeg gir beskjed hvis jeg uteblir fra en avtale eller hvis det blir forskyvning i tid utover 30 minutter	0,2	2,3	5,9	14,6	36,6	40,5	100	528	5,1	5,0
16. Jeg har tilstrekkelig kjennskap til brukernes situasjon til å utføre den hjelpen jeg skal gi	0,2	0,4	5,3	13,9	44,4	35,9	100	532	5,1	5,1
17. Jeg har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre den hjelpen jeg skal gi	0,2	0,2	2,1	12,6	39,1	45,9	100	532	5,3	5,2
18. Jeg har tilstrekkelig fagkunnskap til å avdekke endringer i helsetilstand hos brukerne	0,4	1,1	3,6	13,6	41,2	40,1	100	529	5,1	*)
19. Som primærkontakt har jeg et tydelig, definert ansvar overfor brukere (besvares av de som har slik rolle)	1,2	0,7	6,7	13,7	31,8	45,8	100	402	5,1	5,1
20. Jeg viser omsorg for brukerne	0,2	0,0	0,4	1,7	15,2	82,6	100	528	5,8	5,7
21. Jeg rydder etter meg etter utført oppdrag	0,2	0,0	0,8	2,7	15,2	81,3	100	528	5,8	5,7
22. Brukerne og jeg kommer godt overens	0,2	0,0	0,8	6,8	33,8	58,5	100	533	5,5	5,5
23. Det er godt samarbeid mellom brukernes pårørende og meg	0,2	0,2	2,1	15,2	38,7	43,6	100	527	5,2	5,1
24. Samarbeidet angående brukerne fungerer godt mellom oss ansatte	0,2	0,6	3,4	18,5	38,4	38,9	100	529	5,1	5,0
25. Jeg opplever at samarbeidet mellom hjemmetjenesten og brukernes fastlege fungerer godt	0,2	2,5	11,9	30,8	37,9	16,8	100	523	4,5	4,5

Spørsmålstekst	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar 2019	Skår 2019	Skår 2017
26. Samlet sett syns jeg brukerne får et godt tilbud fra hjemmetjenesten	0,0	0,0	1,7	15,2	48,3	34,8	100	532	5,2	5,0

Spørsmål 18 er nytt i 2019.

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. Av 25 spørsmål ser en at 17 spørsmål har litt høyere skår enn i 2017, 4 spørsmål har lik skår og 3 spørsmål har en liten tilbakegang fra 2017.

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 både brukerne og ansatte) får en skår på 4,1 fra brukerne mot 5,1 fra ansatte.

"Tidspunkt for bistand til å legge seg" (spørsmål 11 til brukerne og spørsmål 10 til ansatte) får en skår på 4,8 fra brukerne og 4,1 fra ansatte; altså er brukerne mye mer fornøyd enn ansatte.

"Beskjed hvis hjelpen uteblir eller blir forskjøvet" (spørsmål 16 til brukerne og spørsmål 15 til ansatte), får en skår på 4,3 fra brukerne mens ansatte får skår på 5,1; brukerne er altså langt mindre fornøyd enn ansatte.

5.2 Velferdsteknologi

Innføring av velferdsteknologi skal bidra til å styrke kvaliteten på helse- og velferdstjenestene. Formannskapet i Trondheim bad rådmannen kartlegge og styrke kompetansen til ansatte i forbindelse med implementering av velferdsteknologien (jfr. sak 236/15, 10.11.2015). Kartlegging blant ansatte i forbindelse med brukerundersøkelser i flere tjenesteområder er ledd i oppfølging av vedtaket. Spørsmålene knyttet til dette tema er utarbeidet i samarbeid med medarbeiderne i velferdsteknologisatsingen.

Tabell 24: Ansattes vurdering av egen kunnskap om velferdsteknologi - svarfordeling i prosent og gjennomsnittsskår

Spørsmålstekst	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar 2019	Skår 2019	Skår 2017
27. Jeg har kjennskap til velferdsteknologiske løsninger som kan benyttes for å bedre tjenestene til brukerne (eks. GPS, dørvarsling/-alarm, veiledning via videosamtale)	1,7	5,1	13,6	29,0	27,8	22,7	100	528	4,4	4,0
28. Jeg har kunnskap om hvem/hvilke enheter jeg kan kontakte for å få bistand til å vurdere velferdsteknologiske løsninger til mine brukere	5,4	9,8	19,9	23,3	21,4	20,3	100	523	4,1	3,6
29. Noen brukere på enheten benytter velferdsteknologiske løsninger i sin hverdag (eks. robotstøvsuger, dørvarsling, GPS, rådgivning via videosamtale)	4,4	8,0	15,1	18,4	18,4	35,8	100	523	4,5	3,4
30. Jeg er kjent med de etiske vurderinger som må tas før jeg tar i bruk velferdsteknologi	6,5	7,2	13,7	18,6	26,9	27,1	100	527	4,3	3,7

Sammenlignet med 2017 har det vært en positiv utvikling på alle områder.

Kartleggingen viser at kompetansen hos ansatte er styrket, både når det gjelder kunnskap om ulike løsninger, hvem som kan kontaktes for bistand, og kjennskap til hvilke etiske vurderinger som må tas i forkant av at løsninger tas i bruk.

5.3 Andre synspunkt/kommentarer fra ansatte

Siste spørsmål kunne ansatte uttrykke synspunkt på fritt grunnlag. Det er kun 26 av 537 ansatte som har benyttet i fritekstfeltet. Svarene er systematisert i grupper/ kategorier (jamfør vedlegg 6) og de kommentarene som forekommer hyppigst, er:

- Opplevd tidspress (9)
- Ledelse, organisering og kompetanse (5)

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 25 og figur 10 nedenfor viser det samme, bare ved ulike fremstillingsmåter.

Tabell 25: Indekstall på felles tema

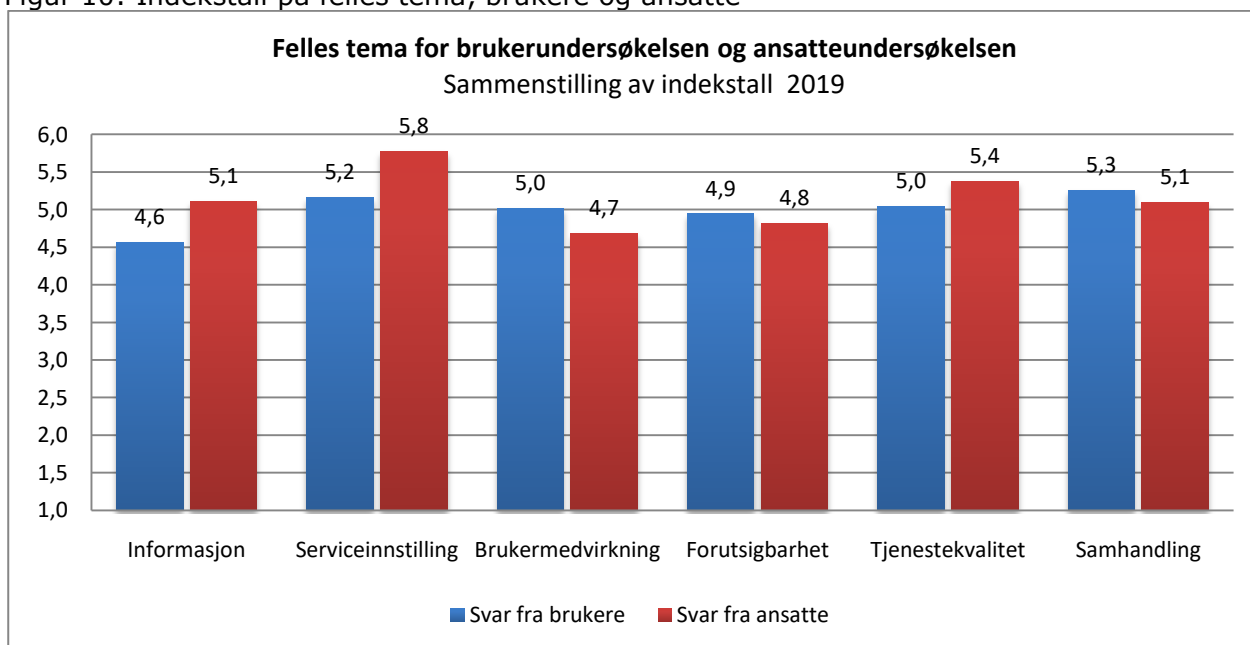
Tema	Svar fra brukere	Svar fra ansatte	Differanse*)
Informasjon	4,6	5,1	0,5
Serviceinnstilling	5,2	5,8	0,6
Brukermedvirkning	5,0	4,7	-0,3
Forutsigbarhet	4,9	4,8	-0,1
Tjenestekvalitet	5,0	5,4	0,3
Samhandling	5,3	5,1	-0,2

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

Ingen av de seks tema har lik skår fra brukere og ansatte. Tre tema får høyest skår fra brukerne, de andre tre får høyest skår fra ansatte. Størst differanse mellom brukere og ansatte finner en i tema *serviceinnstilling*, skår på 5,2 fra brukerne og 5,8 fra ansatte.

For tema *brukermedvirkning*, *forutsigbarhet* og *samhandling* ser en 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 26: Indekstall på felles tema 2017-2019

Tema	2017		2019	
	Brukere	Ansatte	Brukere	Ansatte
Informasjon	4,6	4,9	4,6	5,1
Serviceinnstilling	5,3	5,7	5,2	5,8
Brukermedvirkning	5,1	4,7	5,0	4,7
Forutsigbarhet	5,0	4,8	4,9	4,8
Tjenestekvalitet	5,1	5,4	5,0	5,4
Samhandling	5,3	5,0	5,3	5,1

Når en sammenligner 2017 og 2019 ser en av tabellen over at brukerne skårer lavere eller likt sammenlignet med 2017, mens ansatte skårer høyere eller likt. Ingen tema blir gitt lik skår av ansatte og brukere.

På tema informasjon og serviceinnstilling i 2019 øker avstanden mellom brukere og ansatte, ved at ansatte scorer seg enda høyere enn i 2017.

7 OPPSUMMERING

Bakgrunn, metode og målgruppe

Trondheim kommune satser på 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, 2015 og 2017.

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") samt Hjemmehjelpstjenesten og Trygghetspatruljen. I denne undersøkelsen deltok de tolv enhetene som yter "hjemmesykepleie". I tillegg til disse deltok Vår Frue Menighets Aldersboliger.

Målgruppen for undersøkelsen var alle innbyggere som pr. oktober 2019 mottok "hjemmesykepleie" og alle ansatte med direkte brukerkontakt i enhetene nevnt over.

Av 2644 brukere som fikk utdelt skjema var det 1407 som svarte på undersøkelsen, dette tilsvarer en svarprosent på 53,2. Dette er 2,7 prosentpoeng lavere deltakelse enn i 2017. Som for foregående år, er det flest kvinner blant de som har svart (62,8 %), en stor andel av brukerne i undersøkelsen er over 80 år (57 %) og svært mange bor alene (68 %). Brukerne som har svart har relativt mye kontakt med tjenesteutøverne; 51,4 % får hjelp to eller flere ganger pr. dag, og 73,5 % 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 (3,7 %) og etter 22:30, legge seg (6,1 %).

Brukerne fikk også spørsmål om hvor mange forskjellige hjelpere fra hjemmetjenesten de anslår har gitt bistand i løpet av de siste to ukene. Som forventet oppgir brukere som har hjelp to eller

flere ganger pr. dag, flest antall forskjellige hjelpere. Av de som har hyppigst hjelp opplever flere å ha et høyere antall forskjellige hjelpere i 2019 sammenlignet med 2017.

Deltakelsen i ansatteundersøkelsen var på 79,5 %; 536 av 674 ansatte har svart på spørreskjema. Dette er 2,5 prosentpoeng høyere svarprosent enn i 2017. 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 (95,5 %). Videre jobber 66,9 % i deltidsstilling og 94 % går i turnus.

Av de informantene som har svart, har ca ¼ (25,9 %) vært ansatt i kommunen i 2 år eller mindre. Andelen med kort tid i kommunen er noe lavere i år sammenlignet med 2017, mens ca ⅓ (21,8 %) av respondentene har vært ansatt i kommunen i 15 år eller mer, litt høyere andel enn i 2017. 79,5 % av de som har svart har jobbet mer enn halv stilling de siste fire ukene. Dette er en høyere andel enn tilsvarende tall i 2017. Det er kun 5,6 % som har jobbet mellom 1 og 15 % stilling de siste fire ukene. 68,3 % 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. Gjennomsnittsskårerne 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 2019 med resultatene fra undersøkelsen i 2017.

Resultater fra brukerundersøkelsen

Årets undersøkelse har beholdt spørsmål og form fra 2017. Resultatene vi presenterer i denne oppsummeringen vil derfor bli sammenlignet med forrige undersøkelse.

11 av spørsmålene i undersøkelsen i 2019 er gitt likt skår sammenlignet med 2017, mens 15 av 26 spørsmål har en noe lavere skår i årets undersøkelse.

Spørsmålene som får høyest skår fra brukerne er spørsmål relatert til høflighet og respekt, samt at ansatte og brukere kommer godt over ens. Som i 2017 får spørsmålet om brukernes fornøydhet samlet sett (helhetsinntrykket) også svært høy skår. Her har så mange som 63,4 % av brukerne krysset av på høyeste skår ("6").

Tema *informasjon* får som tidligere år lavere skår (4,6) enn øvrige tema, og den er uendret sammenlignet med 2017. Det er fortsatt mange som ikke vet hvem som er deres kontaktperson (primærkontakt).

På spørsmålene som inngår i tema *serviceinnstilling* er brukerne gjennomgående svært godt fornøyd med de ansatte. Laveste skår (4,5) på spørsmål om brukerne synes det er lett å få kontakt pr. telefon med den de har behov for i hjemmetjenesten.

Også for tema *brukermedvirkning* er resultatet i 2019 høyt (skår 5,0). Det er imidlertid mange som krysser av for "uaktuelt/vet ikke" på spørsmålene i dette tema.

Tema *forutsigbarhet* har en liten nedgang i årets undersøkelse sammenlignet med 2017. Spørsmålet om brukeren får beskjed hvis hjelpen uteblir eller blir forskjøvet/forsinket har størst nedgang; 0,3 lavere skår i årets undersøkelse (4,3).

Tjenestekvalitet som tema får skår på 5,0, noe lavere enn i 2017. Høyest skår av de fem spørsmålene i temaet får spørsmålet om brukerne opplever at ansatte bryr seg om dem, skår på

5,3. Kontaktpersonordningen, hvordan den fungerer for brukerne, er det spørsmålet som har lavest skår i dette tema, uendret fra 2017.

Tema *samhandling* får samme skår som i 2017, og er det ett 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 2019 en meget høy skår, 5,4.

Tema *aktivitets- og kulturtilbud* har andre svaralternativ i 2019 sammenlignet med 2017, og kan derfor ikke sammenlignes. På spørsmålet om bruker har tilstrekkelig aktivitets- og kulturtilbud som de kan benytte er det 45,2 % av respondentene som svarer "Ja". Brukerne kunne beskrive i fritekstfelt ev. behov/ønsker hvis de skulle delta på flere aktiviteter enn i dag. Det var kun 348 av 1407 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 fire spørsmål om velferdsteknologi. Det generelle inntrykket av ansattes tilbakemelding er at svarene har jevnt høye skår. På de 24 spørsmålene ser vi at 17 spørsmål har litt høyere skår enn i 2017, 4 spørsmål som har lik skår og 3 spørsmål har en liten tilbakegang.

Noen spørsmål skiller seg særlig positivt ut. Dette gjelder spørsmålene om høflig opptreden og respektfull behandling (skår 5,9) samt å vise omsorg for brukerne og rydde etter utført oppdrag (skår 5,8). 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 4,1 og 4,2 - omtrent som i 2017.

Innføring av velferdsteknologi skal bidra til å styrke kvaliteten på helse- og velferdstjenestene. Formannskapet i Trondheim har bedt kommunedirektøren om å kartlegge og styrke kompetansen til ansatte i forbindelse med implementering av velferdsteknologien. På bakgrunn av dette får ansatte spørsmål innenfor feltet i forbindelse med brukerundersøkelser. Sammenlignet med 2017 har det vært en positiv utvikling på alle områder. Kartleggingen viser at kompetansen hos ansatte er styrket.

Også ansatte fikk mulighet for å kommentere tema som ikke var berørt ved hjelp av et fritekstfelt, men bare 26 av 537 ansatte 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 2017 og 2019.

Ingen tema blir gitt lik skår av ansatte og brukere. På tema *informasjon og serviceinnstilling* i 2019 øker avstanden mellom brukere og ansatte, ved at ansatte scorer seg enda høyere enn i 2017.

På tema *brukermedvirkning*, *forutsigbarhet* og *samhandling* ser vi at brukerne er mer fornøyd enn ansatte. Omvendt får tema *informasjon*, *serviceinnstilling* og *tjenestekvalitet* 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.
Intranett(<https://tqm16.tqmenterprise.no/helseogvelferd/Publishing/Document/LoadLocalContent/4695?forOL1=trondheimkommune>) Arbeidsprosess, hjemmetjenesteneste," HPH 2: Vurdering av sykepleier /vernepleier innen 3 dager "
- 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
- 10) Trondheim kommune, Enhet for service og internkontroll, Brukerundersøkelse 2017, Hjemmetjenesten, (Hovedrapport) arkivnr: 17/1355/HOO//

Vedlegg 1: Spørreskjema brukerundersøkelse

Brukerundersøkelse hjemmetjenesten 2019

99

ENHET < e n h e t s n a v n >

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.

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.

Vennligst start utfyllingen i feltet nedenfor

Sett bare ett kryss for hvert valg

Kjønn ☐ Mann ☐ Kvinne	Fødselsår (F eks 1935)	Bor du alene? ☐ Ja ☐ Nei
Hvor ofte får du hjelp fra hjemmetjenesten: Hjelp til stell, bading, sårbehandling, legging, påklledning m.v. - Gjelder <u>ikke</u> 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 A ..om morgenen, før kl 07:30 ☐ Ja ☐ Nei B ..på kvelden, etter kl 22:30 ☐ Ja ☐ Nei		
Hvor mange forskjellige hjelpere fra hjemmetjenesten anslår du har det vært hos deg de siste 2 uker:		Antall hjelpere

165



8807730

HVEM FYLLER UT SPØRRESKJEMA?

- ☐ Jeg som mottar tjenester
☐ En av mine pårørende
☐ Jeg, sammen med pårørende

☐ Annen - Vennligst skriv også
 hvilken tilknytning
 Eks. venn, nabo....

A. INFORMASJON

Helt
u enigHelt
enigUaktuelt /
vet ikke

1. Jeg har fått så mye informasjon om
 hjemmetjenesten som jeg trenger..... ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

2. Jeg vet godt hvor jeg kan ta kontakt
 for mer informasjon om hjemme-
 tjenesten..... ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

3. Serviceerklæringen (brosjyren) fra
 hjemmetjenesten er nyttig for meg.... ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

4. Jeg vet hvem som er min
 kontakt-person (primærkontakt) i
 hjemmetjenesten..... ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

5. Jeg får god informasjon av de
 ansatte i hjemmetjenesten om andre
 typer tjenester fra kommunen..... ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

B. SERVICEINNSTILLING

Helt
u enigHelt
enigUaktuelt /
vet ikke

6. Jeg synes de ansatte opptrer
 høflig overfor meg..... ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

7. Jeg synes de ansatte gir meg
 hjelp på en respektfull måte..... ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

8. Jeg synes det er lett å få
 kontakt med den jeg har behov
 for i hjemmetjenesten pr. telefon... ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

9. Jeg synes at de ansatte er fleksible
 overfor meg når jeg trenger det.. ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

C. BRUKERMEDVIRKING / PÅVIRKNINGSMULIGHET

Helt
u enigHelt
enigUaktuelt /
vet ikke

10. Jeg er fornøyd med tidspunktet for
 når jeg får bistand til å stå opp... ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

11. Jeg er fornøyd med tidspunktet for
 når jeg får bistand til å legge meg.. ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

12. Jeg er trygg på at oppfølgingen
 vi har blitt enige om, blir
 gjennomført som planlagt..... ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

13. Jeg er fornøyd med oppfølgingen
 jeg fikk fra hjemmetjenesten etter
 sykehusinnleggelse..... ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

Besvares av deg dersom du har hatt sykehusinnleggelse i løpet av de
 siste 12 måneder.

1	9	9	9	1	6	5
---	---	---	---	---	---	---



D. FORUTSIGBARHET

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

E. TJENESTEKVALITET

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

F. SAMHANDLING

- | | Helt
u enig | | | | | Helt
enig | Uaktuelt /
vet ikke |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|--------------------------|
| 22. Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens..... | ☐ 1 | ☐ 2 | ☐ 3 | ☐ 4 | ☐ 5 | ☐ 6 | ☐ |
| 23. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom mine pårørende og de ansatte..... | ☐ 1 | ☐ 2 | ☐ 3 | ☐ 4 | ☐ 5 | ☐ 6 | ☐ |
| 24. Jeg opplever at samarbeidet mellom de ansatte innad i hjemmetjenesten fungerer godt..... | ☐ 1 | ☐ 2 | ☐ 3 | ☐ 4 | ☐ 5 | ☐ 6 | ☐ |
| 25. Jeg opplever at samarbeidet mellom hjemmetjenesten og fastlegen min fungerer godt..... | ☐ 1 | ☐ 2 | ☐ 3 | ☐ 4 | ☐ 5 | ☐ 6 | ☐ |

1 9 9 9 1 6 5

FORTSETTER NESTE SIDE >>



G. HELHETSINNTRYKKET AV HJEMMETJENESTEN

26. Samlet sett er jeg fornøyd med
hjelpen jeg får fra
hjemmetjenesten..... ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ Helt
u enig Helt enig Uaktuelt/
vet ikke

H. AKTIVITETS- OG KULTURTILBUD

27. Har du tilstrekkelig aktivitets- og kulturtilbud du kan benytte?... Ja Nei Vet ikke
☐ ☐ ☐

28. Jeg vet hvor jeg finner informasjon om aktuelle aktivitets- og kulturtilbud..... ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6

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 svarconvolutt.
Den er ferdig frankert og merket for sending til
Enhet for service og internkontroll.

Svarfrist: 2 uker

1	9	9	9	1	6	5
---	---	---	---	---	---	---

Ansatteundersøkelse Hjemmetjenesten 2019

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.
- Du vil 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.

Din identitet vil holdes skjult.

Når skjult identitet brukes i undersøkelser, vil ingen identifiserbar informasjon, som f.eks. nettlesertype og -versjon, IP-adresse, operativsystem eller e-postadresse, bli lagret med svaret. Dette er for å beskytte respondentens identitet. De innledende spørsmål om bakgrunnsopplysninger skal bare brukes som samledata på kommune-nivå. Svar på disse spørsmål vil IKKE bli rapportert tilbake til enheten. Din identitet skal beholdes skjult. Svar på andre spørsmål skal ikke kunne kobles til bakgrunnsdata.

1) BAKGRUNNSOPPLYSNINGER

2) * Ditt tjenestested:

- | | |
|--|--|
| ☐ Bergheim hjemmetjeneste | ☐ Saupstad hjemmetjeneste |
| ☐ Byåsen hjemmetjeneste | ☐ Spongdal hjemmetjeneste |
| ☐ Heimdal hjemmetjeneste | ☐ Strinda hjemmetjeneste |
| ☐ Lade hjemmetjeneste | ☐ Strindheim hjemmetjeneste |
| ☐ Munkvoll hjemmetjeneste | ☐ Valentinlyst hjemmetjeneste |
| ☐ Nidarvoll hjemmetjeneste | ☐ Vår Frue Menighet hjemmetjeneste |
| ☐ Nidelven hjemmetjeneste | |

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 ☒ Jeg jobber kun på dagtid
-

[illegible]

[illegible]

Hjemmetjenesten har faste tverrfaglige samhandlingsmøter med blant annet ergoterapeuter og fysioterapeuter.

Spørsmålene her stilles til ansatte som er primærkontakt til en eller flere brukere:

19) Faglighet og samhandling

	1 Helt uenig	2	3	4	5	6 Helt enig
Jeg involverer ergoterapeut og/eller fysioterapeut i oppfølgingen av de jeg er primærkontakt for ved behov	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Samhandlingen med ergoterapeut og/eller fysioterapeut om oppfølgingen av de jeg er primærkontakt for fungerer godt	☐	☐	☐	☐	☐	☐

20) Andre synspunkter/kommentarer



TRONDHEIM KOMMUNE
Enhet for service og internkontroll

Vedlegg 3
Informasjonsbrev til brukerne

Brukere av hjemmetjenesten

Vår saksbehandler
Jan Kåre Jøsok

Vår ref.
19 /27198//F21/&32/
oppgis ved alle henv.

Deres ref.
Dato
September 2019

INFORMASJON OM 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.

En tilsvarende undersøkelse ble også gjennomført i 2017. 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 Hilde Carin Storhaug (tlf. 952 63 714) eller Jan Kåre Jøsok (tlf. 72 54 25 39).

Med hilsen
TRONDHEIM KOMMUNE

Hilde Carin Storhaug
avdelingsleder

Jan Kåre Jøsok
rådgiver

Dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ingen underskrift.

Vedlegg: Spørreskjema og frankert svarkonvolutt

Postadresse:
TRONDHEIM KOMMUNE
Enhet for service og internkontroll

Besøksadresse:

Telefon:
+47

Telefaks:
+47

Organisasjonsnummer:
NO 942 110 464

E-postadresse:
Internettadresse:

Vedlegg 4: Brukernes kommentarer, spørsmål 29

Gruppering av brukernes kommentarer på spørsmål 29; "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	61
2. Transport/følge til personlig hobby, interesser. Også generelt å komme seg ut av egen leilighet/få større radius/mobilitet	53
3. Ønsker informasjon om tilbud og om hva som kan være valgmuligheter	16
4. Dagsenter, el.lign. type fellesaktiviteter. Aktiviteter i nærområde "innendørspreget"/forening, lag. Navngitte konkrete aktiviteter som teater, foredrag - kunnskapsformidling	52
5. Andre kommentarer som "ingen behov", "syns det går greit nå", kan ikke delta på noe pga sanseetap, mangel på førlighet eller annen helsetilstand	120
6. Ønsker opptrening, rehabilitering, fysioterapi el.lign. for å styrke mobilitet og evne til deltakelse på aktiviteter	46

Vedlegg 5: Brukernes "andre kommentarer"

Gruppering av brukernes kommentarer på spørsmål 1; "Andre kommentarer til hjemmetjenesten – tema du ikke har blitt spurt om"

	Antall
1. Generell utdyping av sin fornøydhed med hjemmetjenesten (noen nevner også andre tjenester)	65
2. Ønsker hjelp av faste personer. Etterlyser primærkontakt. For mange forskjellige hjelpere	36
3. Kontinuitet, kommunikasjon og kompetanse. Dårlig intern kommunikasjon i hjemmetjenesten.	38
4. Misnøye med tjenesteutførelsen/utdyping av lave skårer på enkeltspørsmål	13
5. Punktlighet. Varsling ved forsinkelser eller endring,	21
6. Hjelperens serviceinnstilling; blid, høflig, godt humør og lignende.	17
7. Primærkontakten og primærkontaktordningen	2
8. For lite tid hos bruker	5
9. Ønske om tilleggstjenester (eks. praktisk hjelp, helsetjenester, assistent)	18

Vedlegg 6: Ansattes "andre kommentarer"

Gruppering av ansattes fritekst "Andre synspunkt/kommentarer"

		Antall
1.	Opplevd tidspress - ingen indirekte brukertid avsatt - generell travelhet - vanskelig å prioritere - ønske om flere ansatte	9
2.	Ledelse, organisering og kompetanse - behov for kompetanseheving og faglig oppdatering - savner klarere avgrensing mot andre kommunale tjenester - behov for bedre organisering og informasjonsflyt på enhet	5
3.	Ikke grunnlag for å svare - nylig begynt - ikke pasientkontakt - noen spørsmål uaktuell	8
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	4

