



TRONDHEIM KOMMUNE
Tråanten tjielte

Enhet for service og internkontroll

Brukerundersøkelse 2023

Helse- og velferds/omsorgssenter





TRONDHEIM KOMMUNE
Enhet for service og internkontroll
7004 Trondheim

RAPPORT

Rapport-tittel: Bruker-/ansatteundersøkelse 2023 Helse- og velferds/omsorgssenter og helsehus	Dato: 25.05.2023
Bestiller: Helse- og velferdsdirektøren	Antall sider: 42 sider, 3 vedlegg
Ansvarlig for oppdraget: Jan Kåre Jøsok, Hilde Carin Storhaug	Arkivnr: 2023/7367 (ESA-22/30282)

Om oppdraget:

En brukerundersøkelse som omfatter pasienter og ansatte i alle helse- og velferdssenter/omsorgssenter og helsehus i Trondheim kommune pr. mars 2023. Utvalget av pasienter er de som mottar heldøgns omsorgstjenester i sykehjem, langtidsopphold – samt mottakere av heldøgns omsorgstjenester i bolig.

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

Tema:

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

Bakgrunn og formål:

Som et ledd i utvikling av kommunens tjenester foretas det regelmessige undersøkelser for å få innblikk i pasientenes og ansattes oppfatning av tjenestetilbudet. Denne undersøkelsen tar utgangspunkt i lignende repeterte undersøkelser for tjenesteområdet. Regelmessigheten i 2-årig gjennomføring ble brutt på grunn av pandemien, slik at den forrige gjennomførte er fra 2018. Undersøkelsene har de samme tema som de som er gjennomført i hjemmetjenesten. Resultatet av undersøkelsen vil gi kommunedirektør en innsikt i kvaliteten på tjenestene i helse- og velferdssenter/omsorgssenter og helsehus. I tillegg vil hver enhet kunne bruke resultatene fra undersøkelsene til refleksjon, og sette mål for enhetens tjenesteproduksjon i tråd med pasientenes og ansattes tilbakemeldinger.

Trondheim, 25.05.2023

Hilde Carin Storhaug
Enhet for service og internkontroll
Leder

Innhold

1	Innledning	3
1.1	Bakgrunn og formål.....	3
1.2	Metodevalg	3
1.3	Nærmere om tema for undersøkelsen.....	4
1.4	Om helse- og velferds/omsorgssentra og helsehusene	4
1.5	Presentasjon av resultatene.....	5
2	Deltakelse i brukerundersøkelsen	6
2.1	Hvor mange pasienter har svart på spørreskjema	6
2.2	Opplysninger om pasientene som har svart	7
2.3	Hvem har fylt ut spørreskjema.....	8
3	Deltakelse i ansatteundersøkelsen.....	9
3.1	Hvilke ansatte omfatter undersøkelsen	9
3.2	Hvor mange ansatte har svart på spørreskjema	9
3.3	Bakgrunnsopplysninger om ansatte som har svart	9
3.3.1	Utdanning	10
3.3.2	Tilsettingsforhold på enheten.....	10
3.3.3	Heltid - deltid	10
3.3.4	Arbeidstid.....	11
3.3.5	Antall år tilsatt i enheten	11
3.3.6	Arbeidsmengde de siste fire uker	11
3.3.7	Primærkontaktfunksjon	12
4	Resultater fra brukerundersøkelsen	13
4.1	Pasientenes vurdering av tjenestetilbudet	13
4.2	Svar på alle spørsmålene grafisk framstilt med gjennomsnittsskår	16
4.3	Helhetsinntrykket.....	20
4.4	Resultatene for hvert tema framstilt i indekser, og helhetsinntrykket.....	20
4.5	Andre kommentarer fra pasientene	21
4.5.1	Er det noe du er særlig fornøyd med?	21
4.5.2	Forbedringsforslag	21
5	Resultater fra ansatteundersøkelsen.....	22
5.1	Ansattes vurdering av tjenestetilbudet til brukerne	22
5.2	Velferdsteknologi	26
5.3	Andre synspunkt/kommentarer fra ansatte	27
6	Sammenstilling av bruker- og ansatteperspektiv på tjenestekvaliteten.....	28
7	Oppsummering.....	29
8	Vedlegg og referanser	31
8.1	Vedlegg.....	31
8.2	Referanser	31

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 ivaretatt på ulike måter gjennom formelle utvalg, deltakelse i prosjektgrupper, åpne dialogmøter og regelmessige brukerundersøkelser.

Kommunedirektøren utarbeider en årlig kvalitetsmelding for eldreomsorgen til bystyret. Resultatene fra 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 skal brukes i et utviklingsperspektiv. Som et ledd i dette utviklingsarbeidet gjentas undersøkelser regelmessig, med 2 – 4 års intervall. Tilsvarende undersøkelse ble gjennomført ved helse- og velferdssenter/omsorgssenter i 2010, 2013, 2016 og 2018 (referanser nr. 2 - 4). 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

Kommunedirektøren i Trondheim kommune har besluttet at bruker- og ansatteundersøkelser innen helse- og velferdsområdet skal gjennomføres regelmessig. Undersøkelsene innenfor de ulike virksomheter i helse- og velferdsområdet har ofte felles hovedtema, se punkt 1.3, men selve spørsmålene er tilpasset. Årets undersøkelse tar utgangspunkt i de tidligere undersøkelsene i helse- og velferdssenter i perioden 2010 til 2018. På grunn av pandemien ble det vanlige to-års intervallet mellom undersøkelsene brutt, men gjenopptas nå.

Forut for undersøkelsene i helse og velferd ble det innledet et samarbeid mellom kommunen v/kommunedirektør, representanter fra Enhet for service og internkontroll (Esikt), forskningsmiljøet ved Det medisinske fakultet, NTNU og brukerorganisasjoner med tanke på utforming av undersøkelsene. Det ble besluttet hvilke tema som skulle belyses, og at undersøkelsene skulle gjennomføres ved hjelp av spørreskjema til både pasienter og ansatte.

Målgruppen i denne undersøkelsen er de ca 1700 pasientene som enten bor ved helse- og velferdssenter i sykehjemsavdelinger eller omsorgsboliger og helsehus i Trondheim.

Utvalget i denne undersøkelsen er pasienter som mottar heldøgns omsorgstjenester i form av langtidsopphold i sykehjemsavdelinger i helsehus og helse- og velferdssenter samt mottakere av heldøgns omsorgstjenester i omsorgsbolig. Avgrensning i utvalget er gjort slik at ikke alle enheter eller avdelinger har deltatt. Kap 2.1 viser enhetene som var inkludert.

For undersøkelsens ansatte-del, er utvalget samtlige ansatte med direkte pasientkontakt til målgruppen.

- Pasientenes 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 32 påstander med seks faste svaralternativ fra "Helt uenig"=1 til "Helt enig"=6, i tillegg

var det mulig å svare "Uaktuelt/vet ikke". Spørreskjema åpnet dessuten for å beskrive "Noe du er særlig fornøyd med" og "Forbedringsforslag". Se vedlegg 1, skjema "Brukerundersøkelse 2023".

Skjema til ansatte omhandler de samme tema som pasientene ble spurt om, samt syv spørsmål innenfor tema velferdsteknologi. Skjema har 32 påstander med faste svaralternativ. Se vedlegg 2, skjema "Ansatteundersøkelse 2023". Undersøkelsen til ansatte ble gjennomført elektronisk. Hver enkelt ansatt fikk tilgang til spørreskjema via sin kommunale e-post.

Både bruker- og ansatteundersøkelsen skulle besvares anonymt, det vil si uten navn. Spørreskjema og svarconvolutt til pasientene ble levert ut på enheten. Den enkelte pasient fikk et orienteringsbrev sammen med spørreskjema. Omtrent ei uke i forveien fikk også pasientenes pårørende informasjonsbrev om undersøkelsen, vedlegg 3. Dette ble sendt ut fra helse- og velferds/omsorgssenteret eller helsehuset. Utfylte spørreskjema ble levert i lukket konvolutt på enheten og sendt til Esikt for registrering og videre behandling.

Undersøkelsen ble gjennomført i februar og mars 2023.

1.3 Nærmere om tema for undersøkelsen

Forut for undersøkelsene i helse og velferd besluttet kommundirektøren å bruke to ekspertpanel bestående av henholdsvis bruker-/pårørenderepresentanter og fagpersonell. De ble invitert til å komme med innspill til utvikling av nye brukerundersøkelser, både på tema, utforming og metode, se punkt 1.2. Synspunkt fra ekspertpanelene danner grunnlaget for tema og spørsmål i *Brukerundersøkelser* og *Ansatteundersøkelser* for flere typer helse- og velferdstjenester i kommunen.

Denne undersøkelsen har samme tema som brukerundersøkelsene i hjemmetjenesten. Spørsmålene innenfor hvert tema er noe tilpasset målgruppen i helse- og velferds/omsorgssenter og helsehus. Den er en gjentakelse av undersøkelsene gjennomført i 2013, 2016 og 2018.

Brukerundersøkelsen og Ansatteundersøkelsen hadde følgende felles tema:

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

Ansatte fikk tilsvarende spørsmål som pasientene, samt fem spørsmål om tema velferdsteknologi.

1.4 Om helse- og velferds/omsorgssentra og helsehusene

Pr. mars 2023 er det til sammen 24 helse- og velferds/omsorgssenter i Trondheim kommune, tre av disse er privat med kommunal driftsavtale, øvrige er kommunale. Noen av de 24 sentrene har kun sykehjemsavdelinger, mens andre har omsorgsboliger (tilrettelagte boliger) i tillegg. Enkelte av omsorgsboligene har samme bemanning som sykehjem. I de andre omsorgsboligene får beboerne individuelle tjenester basert på enkeltvedtak. Sykehjemmene har egne sykehjemsleger, mens beboere i omsorgsboliger benytter sin fastlege.

Det er også tre helsehus i Trondheim. Helsehusene dekker ulike behov som medisinsk observasjon og behandling, palliativt tilbud, akuttopphold, rehabilitering og avlastningsopphold. Ett av helsehusene har egne sykehjemsavdelinger for pasienter med langvarig behov for heldøgns omsorg (langtidsopphold). Helsehusene har egne helsehusleger.

Se for øvrig punkt 2.1 for antall pasienter som fikk utlevert spørreskjema.

Det er saksbehandlere ved helse- og velferdskontorene som fatter vedtak om institusjonsplass, både ved de kommunale og private institusjonene og i helsehusene. Helse- og velferdskontorene fatter også individuelle vedtak på hvilke tjenester brukerne som bor i omsorgsboligene skal få. Disse tjenestene ytes av personell tilsatt i helse- og velferds/ omsorgssenteret. Unntak er renholdstjenester som beboerne i omsorgsboligene mottar fra Hjemmehjelpstjenesten i kommunen.

Personalet som jobber på helse- og velferds/omsorgssentra og helsehus har i hovedsak helse – og sosialfaglig utdanning med god bredde på kompetanse og erfaring.

1.5 Presentasjon av resultatene

Denne "Hovedrapporten" gjør rede for resultatene fra undersøkelsen i alle helse- og velferds/omsorgssenter og helsehus med langtidsavdelinger samlet sett.

De 24 enhetene som har deltatt i undersøkelsen får sin egen "Enhetsrapport". Videre får enhetene avdelingsrapporter der hvor antallet er stort nok til at den statistiske utsagnskraft og anonymitet er ivaretatt. Resultatene i "Enhetsrapportene" fremstilles slik at den enkelte enhet kan sammenligne seg med gjennomsnittet for alle enhetene. I avdelingsrapportene sammenstilles avdelingsresultatene med enhetsresultatene og de for kommunen samlet.

Denne rapporten har hovedvekt på resultatene på kommunenivå for undersøkelsen nå i år 2023, men det gjøres også sammenligninger til resultater for tidligere undersøkelser – den nyeste i 2018 (ref. 4).

Det er viktig å vite at sammenligninger mellom ulike tidspunkt må gjøres med forsiktighet. På grunn av pandemien ble det vanlige to-års intervallet mellom undersøkelsene brutt. Referansen tilbake i tid er nå hele fem år.

En kan se på resultatene som målinger på ulike tidspunkt, men da med fare for misvisning. I perioden har det også vært endringer i enhets- og avdelingsstrukturen.

Jo lengre tidsintervall mellom data, jo vanskeligere er det å si noe om effekter og årsaker til likheter og forskjeller i resultatene.

I rapportering av resultatene her i "Hovedrapporten" benyttes forskjellige presentasjonsformer:

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

Bruk av indekser er valgt for å forenkle sammenligningen. Gjennomsnittstallene er regnet ut ved svarfordeling basert på en tallbasert skala fra 1 - 6, der 6 er mest positiv (helt enig i påstanden). Skårene er presentert med en desimal, mens tallgrunnlaget har et høyere desimaltall. I noen tilfeller kan tallene framstå som feil på 0,1-nivå, men dette skyldes da avrundingsregler og datatekniske forhold.

2 DELTAKELSE I BRUKERUNDERSØKELSEN

Det er gjennomført flere brukerundersøkelser i Trondheim kommune de siste årene. Målgruppen har hovedsakelig vært svært hjelpetrengende eldre. Den samlede svarprosenten for utvalgene har vært forskjellig fra år til år. I denne undersøkelse var det 58% som svarte.

Undersøkelsen omfattet pasienter i helse- og velferds-/omsorgssenter og helsehus pr. februar 2023, hvor utvalget utgjorde pasienter med heldøgns omsorgstjenester på langvarig basis. Spørreskjemaet er forholdsvis omfattende med mange spørsmål og svaralternativ. Pasientenes pårørende fikk informasjonsbrev vel ei uke før undersøkelsen skulle gjennomføres. Dette med tanke på at de skulle kunne bistå med utfylling av skjema. For å oppnå høyest mulig svarprosent ble forhåndsinformasjon til enhetslederne vektlagt. Undersøkelsen ble ikke sendt pr. post, men levert ut til hver pasient av hjelperne. I perioden undersøkelsen pågikk, fikk helse- og velferds-/omsorgssentrene og helsehusene også påminnelser fra Esikt med tanke på å oppnå høyest mulig svarprosent.

2.1 Hvor mange pasienter har svart på spørreskjema

Tabell 1: Antall svar fra pasientene

Helse- og velferds/omsorgssenter	Utleverte skjema i 2023	Svar i 2023	
		Antall svar	Svar i %
Bakklandet BMO*	27	26	96 %
Brundalen HVS	80	33	41 %
Byneset og Nypantunet HVS	85	43	51 %
Dragvoll og Charlottenlund HVS	140	64	46 %
Havstein HVS	49	34	69 %
Havsteinekra HVS	54	38	70 %
Hjorten HVS	70	30	43 %
Ilevollen og Ilsvika HVS	68	40	59 %
Kattem HVS	49	22	45 %
Klæbu HVS	60	38	63 %
Kystad HVS*	23	19	83 %
Ladesletta HVS	117	58	50 %
Laugsand HVS	36	23	64 %
Moholt og Bromstad HVS	27	20	74 %
Munkvoll HVS	74	42	57 %
Persaunet HVS	108	84	78 %
Ranheim HVS	50	21	42 %
Risvollan HVS	72	50	69 %
Søbstad helsehus	32	18	56 %
Tempe HVS	79	45	57 %
Tiller HVS	62	32	52 %
Trondhjems Hospital*	76	56	74 %
Valentinlyst HVS	58	21	36 %
Zion HVS	61	45	74 %
Totalt	1557	902	58 %

*privat senter

Det ble utlevert til sammen 1557 skjema fordelt på 24 enheter. Tabell 1 viser at svarprosenten mellom enhetene varierer fra 96 % til 36 %. Svarprosent totalt er 58%. Om lag halvparten av enhetene har oppnådd høyere enn 58%, og den andre halvparten lavere. I 2018 var svarprosenten 63%. Til tross for spredningen enhetene imellom, synes den samlede svarprosenten å være bra med tanke på representativitet.

2.2 Opplysninger om pasientene som har svart

Tabell 2: Kjønnfordeling

Kjønn	Antall	Prosent
Mann	305	34,3
Kvinne	584	65,7
Totalt*	889	100,0

* 13 personer hadde ikke fylt ut denne opplysningen på skjema.

I tabellen over ser vi at 65,7 % av de som har svart er kvinner. Denne fordelingen er godt forenlig med tidligere undersøkelser i institusjonene i Trondheim kommune. Representativiteten bekreftes også ved oppslag i fagsystem, som viser at den faktiske kjønnfordelingen samsvarer godt med svarene undersøkelsen her viser.

Tabell 3: Aldersfordeling

Aldersfordeling	Antall	Prosent
20-39 år	9	1,0
40-59 år	29	3,3
60 – 79 år	234	26,7
80 år og eldre	605	69,0
Totalt*	877	100,0

*25 personer hadde ikke fylt ut denne opplysningen på skjemaet.

Hovedtyngden av de som har svart er over 80 år. Aldersfordelingen er representativ for målgruppen. Som hovedregel skal ingen under 67 år bo i sykehjem.

Tabell 4: Vedtakstype

TYPE OPPHOLD	Antall	Prosent
Heldøgns omsorg i sykehjem - Langtidsopphold	675	78,7
Heldøgns omsorg i bolig	183	21,3
Totalt*	858	100,0

*44 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Tabell 4 viser at de fleste som har svart på undersøkelsen, bor i sykehjem/institusjon.

Tabell 5: Lengden på oppholdet

LENGDEN PÅ OPPHOLDET	Antall	Prosent
Under 1 måned	22	2,5
Fra 1 – 6 måneder	131	15,0
Mer enn 6 måneder	721	82,5
Totalt*	874	100,0

*28 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

Hele 82,5 % av de som svarte på undersøkelsen har hatt opphold på institusjon eller hatt heldøgns omsorg i bolig i mer enn seks måneder. Dette betyr at de som har svart skulle kjenne ansatte og forholdene på enheten godt når de svarer på undersøkelsen.

2.3 Hvem har fylt ut spørreskjema

Tabell 6: Hvem har fylt ut spørreskjema

Hvem har fylt ut spørreskjema	Antall	Prosent
Jeg som mottar tjenester	111	13,0
Jeg, sammen med pårørende	332	39,0
En av mine pårørende	312	36,7
Annen	96	11,3
Totalt*	851	100,0

*51 personer hadde ikke fylt ut dette spørsmålet.

De fleste pasienter i helse- og velferds-/omsorgssenter og helsehus er ganske hjelpetrengende og kan ha behov for bistand med selve utfyllingen av skjema. Et eget orienteringsbrev ble sendt pasientenes/beboernes pårørende i forkant av undersøkelsen. I dette brevet ble pårørende oppfordret til å bistå pasienten/beboeren med utfylling ved ev behov. 13 % av informantene har fylt ut spørreskjema selv, mens 75,7 % av skjemaene er fylt ut av pårørende eller pårørende sammen med pasient/beboer. Det er verdt å merke seg at 147, summen av «Annen» og de som mangler utfylling, utgjør 16 % av de 902 som har svart. Disse har ikke gitt informasjon hvem som har fylt ut skjema. Det gjør at fordelingen i tabell 6 må tolkes med forsiktighet.

3 DELTAKELSE I ANSATTEUNDERSØKELSEN

3.1 Hvilke ansatte omfatter undersøkelsen

I tillegg til å få brukernes synspunkt på tjenestekvaliteten, ønsker en å få et ansatteperspektiv på tjenestene. Alle ansatte i helse- og velferds-/omsorgssenter og helsehus med direkte brukerkontakt, uavhengig av stillingsandel og tilsettingsforhold, fikk anledning til å delta i undersøkelsen. Spørsmålene var relatert til de samme tema som brukerne ble spurt om. Se spørreskjema, vedlegg 2. Ansatte besvarte undersøkelsen elektronisk via sin kommunale e-postadresse. Enheten skaffet til veie adresselister (e-postadresser) til sine ansatte og Esikt sørget for utsendelse av undersøkelsen.

3.2 Hvor mange ansatte har svart på spørreskjema

Tabell 7: Antall svar fra ansatte

Helse- og velferds/omsorgssenter	Utsendte skjema i 2023	Svar i 2023	
		Antall svar	Svar i %
Bakklandet BMO*	40	33	82,5%
Brundalen HVS	85	41	48,2%
Byneset og Nypantunet HVS	92	62	67,4%
Dragvoll og Charlottenlund HVS	162	69	42,6%
Havsteinekra HVS	59	34	57,6%
Havstein HVS	46	41	89,1%
Hjorten HVS	64	40	62,5%
Ilevollen og Ilsvika HVS	112	71	63,4%
Kattem HVS	62	25	40,3%
Klæbu HVS	65	45	69,2%
Kystad HVS*	31	18	58,1%
Ladesletta HVS	120	53	44,2%
Laugsand HVS	49	34	69,4%
Moholt og Bromstad HVS	73	55	75,3%
Munkvoll HVS	49	25	51,0%
Persaunet HVS	90	59	65,6%
Ranheim HVS	58	30	51,7%
Risvollan HVS	105	47	44,8%
Søbstad helsehus	79	38	48,1%
Tempe HVS	67	24	35,8%
Tiller HVS	81	30	37,0%
Trondhjems Hospital*	93	47	50,5%
Valentinlyst HVS	109	44	40,4%
Zion HVS	83	42	50,6%
Totalt	1874	1007	53,7%

*privat senter

Det ble utsendt 1874 skjema til ansatte i de 24 helse- og velferds-/omsorgssenter og helsehus. Det kom inn svar fra 1007 ansatte, som gir en svarprosent på 53 % på by-nivå. I 2018 var samlet svarprosent 75 %. Oppslutningen fra ansatte ved det enkelte senter varierer fra 89,1 % til 35,8 %. Der er stor samvariasjon mellom enheter i svarprosent på ansatte – og på brukerundersøkelsen (jfr tabell 1).

3.3 Bakgrunnsopplysninger om ansatte som har svart

Ansatte ble bedt om å opplyse følgende bakgrunnsopplysninger; *utdanning, tilsettingsforhold, antall år tilsatt på enheten, arbeidsmengde de siste fire ukene, primærkontaktfunksjon og antall pasienter han/hun var primærkontakt overfor.*

Svarene presenteres i tabellene på de neste sidene.

3.3.1 Utdanning

Tabell 8: Informantenes utdanning

Utdanning	Antall	Prosent
Uten helsefaglig utdanning	164	16,3
Ettårig utdanning og / eller fagbrev	358	35,6
3-årig helse-/sosialfaglig utdanning	363	36,0
Helse-/sosialfaglig utdanning utover 3 år	122	12,1
Totalt	1007	100,0

På spørsmål om hvilken utdanning de ansatte har, fremgår det av tabell 8 at 16,3 % av de som har svart, er uten helsefaglig utdanning. Andelen er litt større enn i 2018, som da var 14,4 %.

Ca 48 % av de som har svart har 3-årig helse-/sosialfaglig utdanning eller mer, tilsvarende prosentandel i undersøkelsen i 2018 var 55,9 %. Andelen av de som har svart som har ettårig helse-/sosialfaglig utdanning har økt fra 27,9 % i 2018 til 35,6 % i 2023.

Tabell 7 og 8 samlet viser da at den samlede svarandelen har gått ned – og at frafallet er størst for gruppene med lengst utdanning.

3.3.2 Tilsetningsforhold på enheten

Tabell 9: Tilsetningsforhold

Tilsetningsforhold	Antall	Prosent
Fast tilsatt	942	93,5
Vikar/midlertidig tilsatt	65	6,5
Totalt	1007	100,0

De aller fleste som har svart på undersøkelsen er fast tilsatt i enheten, 93,5 %. Andelen er høyere enn i 2018 da andelen var 89,0 %. Færre av de som har svart på årets undersøkelse er vikar eller midlertidig ansatt. I 2018 var denne andelen 11 %.

3.3.3 Heltid - deltid

Tabell 10: Heltid - deltid

Heltid – deltid	Antall	Prosent
Jobber hel stilling	555	55,1
Jobber deltid	452	44,9
Totalt	1007	100,0

I 2018 var andelen blant de som svarte på undersøkelsen og som jobbet deltid 52,6 %. I årets undersøkelse er andelen mye lavere; 44,9 % av de som har svart, jobber deltid. Svar-andelen av ansatte i hel stilling økt helt fra 2016. Viser for øvrig til tabell 13 vedrørende stillingsstørrelse.

3.3.4 Arbeidstid

Tabell 11: Arbeidstid

Turnus eller dagarbeidstid	Antall	Prosent
Jobber i turnus	952	94,5
Dagarbeidstid	55	5,5
Totalt	1007	100,0

I tabell 11 fremgår det at de aller fleste ansatte som har svart på denne undersøkelsen, 94,5 %, jobber i turnus. Bildet er ganske likt for 2018, andelen var da ca 93 %.

3.3.5 Antall år tilsatt i enheten

Spørsmål om antall år tilsatt i enheten var et avkrysningsfelt for valg blant de kategorier som tabellen viser.

Tabell 12: Antall år tilsatt i enheten

Antall år ansatt i enheten	Antall	Prosent
Under ett år	178	17,7
1 – 2 år	217	21,5
3 – 5 år	188	18,7
6 – 8 år	119	11,8
9 – 11 år	95	9,4
12 – 14 år	44	4,4
15 – 20 år	89	8,8
Over 20 år	77	7,6
Totalt	1007	100,0

Av tabellen over ser en at en stor del av de som har besvart undersøkelsen, 40,2 %, har jobbet 1 – 5 år i enheten. Ganske mange, 17,7 %, har jobbet på enheten i under ett år. Fordelingen er svært lik undersøkelsen i 2018.

3.3.6 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 enheten, vil denne opplysningen gi et bilde på hvor mye kontakt informanten har med tjenestestedet.

Tabell 13: Arbeidsmengde de siste fire ukene

Antall timer siste 4 uker	Antall	Prosent
1 – 22 timer (1 – 15 % still.)	83	8,2
23 – 43 timer (16 – 30 % still.)	105	10,4
44 – 71 timer (31 – 50 % still.)	88	8,7
72 – 93 timer (51 – 65 % still.)	63	6,3
94 – 114 timer (66 – 80 % still.)	149	14,8
Over 115 timer (81 – 100 % still.)	519	51,5
Totalt	1007	100,0

I tabell 10 kom det fram at 44,9 % av de som svarte jobber deltid. Tabell 13 er konsistent med dette, ved at til sammen 48,4 % av informantene har 80% stilling eller mindre. Sammenlignet med 2018 er andelen med størst arbeidsmengde økt fra 47,2 til 51,5 prosent.

3.3.7 Primærkontaktfunksjon

Helse- og velferdstjenestene har et stort fokus på at alle brukere skal ha primærkontakt/kontaktperson. Primærkontakt har en definert funksjon overfor pasient og pårørende. Ansatte kan være primærkontakt for en eller flere pasienter. Enkelte ansatte har ikke denne funksjonen, dette gjelder blant annet ansatte med liten stillingsandel, ansatte som er vikar mv.

Tabell 14: Primærkontakt for pasienter

Primærkontakt for en/flere pasienter	Antall	Prosent
Ja	502	49,9
Nei	505	50,1
Totalt	1007	100,0

Av de som har svart, oppgir halvparten å være primærkontakt for en eller flere pasienter. Disse som svarte «ja» ble også bedt om å oppgi eksakt tall for antall pasienter den enkelte var primærkontakt for.

Tabell 15: Antall pasienter pr. primærkontakt

Antall pasienter jeg er primærkontakt overfor	Antall	Prosent
1	64	12,7
2	169	33,6
3	150	29,8
4	67	13,3
5	16	3,2
6	5	1,0
7	11	2,2
8	8	1,6
9	3	0,6
10 eller flere pasienter	10	2,0
Totalt	503	100,0

*1 primærkontakt har ikke fylt ut denne opplysningen

Det var totalt 502 av informantene som svarte at de var primærkontakt for en eller flere pasienter. Av tabell 15 fremgår det at det er mest vanlig å være primærkontakt for to eller tre pasienter. 89,4% har slik rolle for fire eller færre pasienter.

4 RESULTATER FRA BRUKERUNDERSØKELSEN

I dette kapitlet presenterer vi svarene fra pasientene samlet. Resultatene blir gjengitt i tabeller og figurer. Svarfordelingen på enkeltspørsmålene er framstilt i prosent. Videre vises gjennomsnittsskår for hvert enkeltspørsmål, samt gjennomsnittsskår for temaområdene, som er et samlet mål/indeks. Skårene for 2018 er innsatt i tabellen som referanse. Spørsmål 33 og 34 var åpne felt for kommentarer. Henholdsvis "Er det noe du er særlig fornøyd med?" og "Forbedringsforslag". Svarene her oppsummeres i kapittel 4.6 og 4.7.

Tallene i tabeller som inneholder gjennomsnittsskår, er beregnet som gjennomsnitt etter at svaralternativene er kodet om til følgende tallverdier: "Helt uenig" = 1, "2" = 2, "3" = 3, "4" = 4, "5" = 5 "Helt enig" = 6. "Uaktuelt/vet ikke" er holdt utenfor. Gjennomsnittsverdiene i tabellene kan i prinsippet variere fra 1 til 6. Stigende gjennomsnittsverdi betyr økende grad av enighet.

Gjennomsnittstallene må leses i sammenheng med svarfordelingen, da viktige nyanser kan skjule seg bak den forenkling ett enkelt tall gir.

4.1 Pasientenes vurdering av tjenestetilbudet

Tabell 16: Svarfordeling i prosent for alle spørsmålene, antall svar og gjennomsnittsskår

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum %	Antall svar 2023	Skåre 2023	Skåre 2018
1. Jeg har fått nødvendig informasjon ved inntakssamtale/førstegangssamtale	5,5	3,9	4,6	9,1	14,6	48,7	13,6	100	763	5,0	5,1
2. Informasjonen ble gjennomgått med meg på en forståelig måte	5,6	3,0	5,0	8,4	16,6	46,9	14,5	100	750	5,0	5,2
3. Jeg har fått informasjon om hvem som er min primærkontakt her	8,1	2,9	4,6	4,6	11,4	61,2	7,1	100	824	5,1	5,2
4. Serviceerklæringen/informasjonsheftet gir meg nyttig informasjon	6,9	3,5	6,4	8,0	14,6	29,8	30,8	100	594	4,6	4,8
5. Jeg synes de ansatte opptrer høflig overfor meg	0,9	0,4	3,5	7,4	19,9	67,2	0,8	100	888	5,5	5,5
6. Jeg synes de ansatte gir meg hjelp på en respektfull måte	1,2	0,8	3,3	9,0	20,4	63,6	1,6	100	882	5,4	5,5
7. Primærkontaktordningen er nyttig for meg	7,3	4,1	6,0	10,0	11,2	47,2	14,1	100	753	4,8	5,0
8. Jeg opplever at de ansatte tar hensyn til mine ønsker og behov i forhold til bistand	1,4	2,7	5,9	12,9	25,4	47,6	4,3	100	849	5,1	5,2

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uakt uelt/ vet ikke	Sum %	Antall svar 2023	Skåre 2023	Skåre 2018
9. Jeg synes førstegangssamtalen/de avtalte samtaler er nyttig for meg	3,9	2,7	5,6	9,1	14,8	37,4	26,6	100	646	4,9	5,0
10. Jeg har fått avklart mine forventninger til tjenestene her gjennom samtalen(e) jeg har hatt	4,7	3,6	6,5	10,9	17,3	34,0	22,9	100	676	4,7	4,9
11. Jeg kan gjøre avtale om samtale med primærkontakt/fagleder /enhetsleder ved behov	3,1	2,4	3,3	6,6	14,4	52,8	17,5	100	718	5,2	5,4
12. Jeg får legehjelp når jeg trenger det	2,4	1,9	4,3	7,9	17,5	57,1	8,9	100	803	5,3	5,4
13. Jeg er kjent med min pasient-plan/ den plan for hjelp og bistand som er laget for meg	16,1	6,4	6,8	10,9	11,2	20,4	28,2	100	626	3,8	3,9
14. Jeg er trygg på at jeg får tilsyn ved behov her	2,0	2,1	6,2	9,7	20,4	56,5	3,0	100	863	5,2	5,3
15. Jeg er trygg på at ansatte kontinuerlig vurderer mitt behov for tilsyn/bistand	2,0	2,9	6,8	12,5	20,0	51,2	4,6	100	829	5,1	5,2
16. Jeg opplever at de ansatte kjenner meg og min situasjon godt nok til å gi meg tilstrekkelig medisinsk oppfølging	1,7	2,0	7,2	11,3	21,0	52,3	4,5	100	851	5,1	5,2
17. Jeg opplever at de ansatte har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen jeg trenger	1,4	3,7	7,4	14,1	21,5	46,7	5,2	100	841	5,0	5,2
18. Jeg får den hjelpen jeg trenger til å holde meg velstelt	2,3	3,5	6,2	12,8	20,8	50,8	3,6	100	852	5,1	5,1
19. Jeg får hjelp til å kontakte frisør/fotpleie ved behov	1,7	1,9	2,8	6,7	14,7	64,3	7,8	100	813	5,4	5,5
20. Jeg får hjelp til å kontakte tannlege ved behov	2,3	2,6	3,6	4,2	12,4	53,0	21,8	100	681	5,3	5,4
21. Det tas hensyn til mine ønsker i f.t. døgnrytmen, dvs. når jeg ønsker å stå opp, legge meg, spise mv	1,8	2,7	4,4	8,8	20,2	50,9	11,2	100	775	5,2	5,3

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uakt uelt/vet ikke	Sum %	Antall svar 2023	Skåre 2023	Skåre 2018
22. Jeg får nok mat i løpet av døgnet	0,8	1,9	2,7	5,8	12,8	68,7	7,3	100	821	5,5	5,6
23. Maten jeg får er appetittvekkende	3,3	4,1	6,3	13,2	19,8	42,7	10,5	100	781	4,9	5,0
24. Jeg får tilpassede aktiviteter i forhold til mine ønsker og min kapasitet	7,7	5,7	8,8	14,0	16,3	29,9	17,6	100	728	4,4	4,7
25. Jeg får tilbud om å komme ut i frisk luft minimum en gang pr. uke	19,4	7,9	6,9	9,1	10,5	21,4	24,8	100	651	3,6	4,3
26. Jeg får tilbud om tilpasset fysisk aktivitet og trening	15,0	7,6	11,1	10,8	12,2	21,7	21,5	100	690	3,8	4,1
27. Jeg har gode muligheter til å delta i sosiale og kulturelle arrangement som foregår her	4,0	3,0	5,2	7,0	16,9	54,4	9,5	100	797	5,1	5,3
28. Det tas hensyn til min tro/mitt livssyn her	0,8	0,9	1,9	3,2	7,7	46,2	39,3	100	535	5,5	5,6
29. Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens	0,6	0,6	3,0	8,3	21,4	64,9	1,2	100	881	5,5	5,5
30. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom mine pårørende og de ansatte	1,7	1,1	3,2	7,8	16,6	63,9	5,7	100	833	5,4	5,5
31. Jeg opplever at personalet samarbeider godt her	0,8	1,1	3,7	8,1	19,6	54,0	12,6	100	775	5,4	5,4
32. Samlet sett er jeg godt fornøyd med tilbudet jeg får	1,5	1,8	4,8	14,0	28,8	46,5	2,6	100	865	5,1	5,2

Tabell 16 viser svarfordeling i prosent på hvert enkelt spørsmål. Kolonnene til høyre viser gjennomsnittsskåre: først for årets undersøkelse – deretter for 2018-undersøkelsen. Jo høyere skåre desto større enighet i påstanden, og kan også tolkes som bedre resultat.

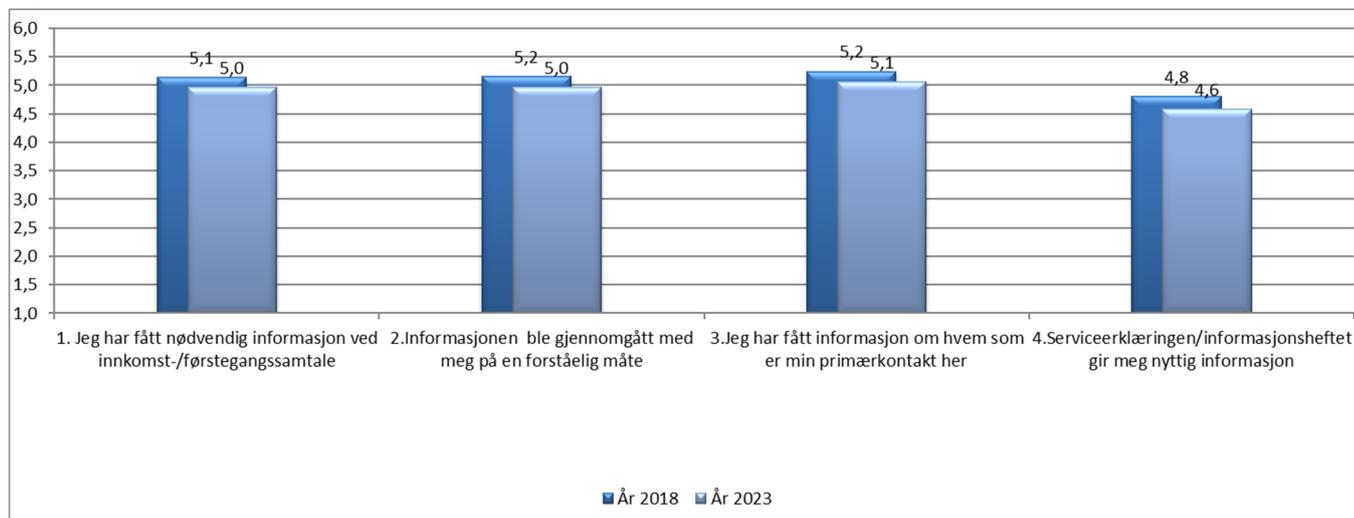
Resultatene fra hvert svar fremstilles også i figurer under punkt 4.2, men da vises kun gjennomsnittsskår, og ikke svarfordeling. Alle figurene kommenteres. Sammenligning med resultatene fra tidligere undersøkelser kommenteres på noen punkter. Forskjell i skåre på 0,1-nivå, er som regel innenfor tilfeldig variasjon og kommenteres sjelden. Risiko for misvisning som påpekes i kapittel 1.5 må hensyntas i tolking av tallene.

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

4.2 Svar på alle spørsmålene grafisk framstilt med gjennomsnittsskår.

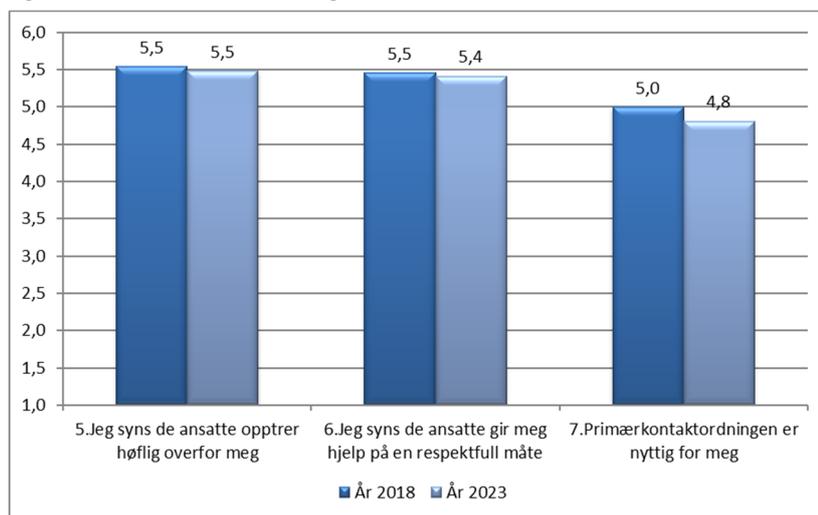
Gjennom grafisk fremstilling presenterer vi her resultatene på hvert spørsmål. Vi kommenterer alle figurene, men gjør oppmerksom på at dette er gjennomsnittsskårer. Svarfordelingen på hvert enkelt spørsmål i punkt 4.1, tabell 16, gir et mye mer nyansert bilde. Tabell 16 legges også til grunn for kommentarene knyttet til figurene.

Figur 1: Informasjon



Tema informasjon har historisk sett hatt ganske lav skår i flere undersøkelser. Spørsmålene fikk litt høyere skårer i 2018 enn i 2016. I årets undersøkelse har skårene falt tilbake ca 0,2 til samme nivå som i 2016. De tre første spørsmål har høyest skår, mens spørsmål 4, om at serviceerklæringen/informasjonshefte gir nyttig informasjon – holder seg lavest. Forholdsvis mange informanter svarer ”uaktuelt/vet ikke” på dette spørsmålet.

Figur 2: Serviceinnstilling

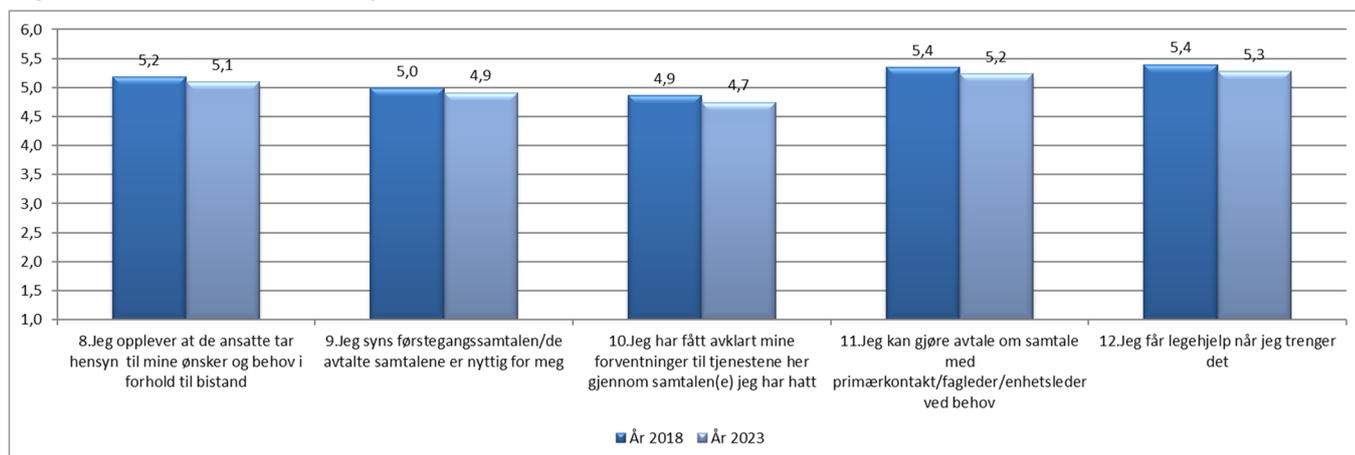


Tema *serviceinnstilling* som omhandler høflighet, respekt og primærkontaktordningen, får høy skår. Dette gjelder spesielt spørsmål 5 og 6.

Særlig mange fritekst kommentarer fra pasienter roser de ansatte sin serviceinnstilling (se kap. 4.5)

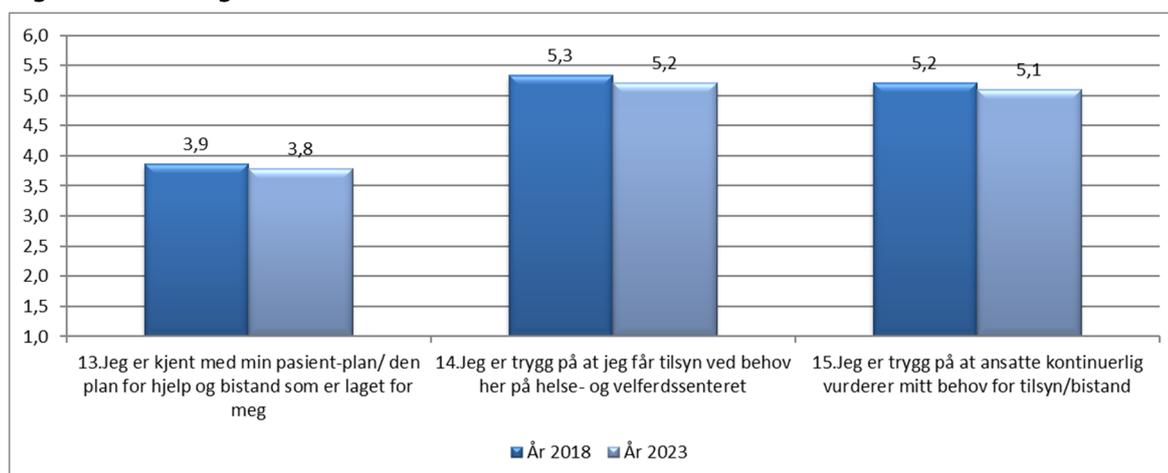
Spørsmål 7, om nytten av primærkontaktordningen får skår på 4,8. Der er tilbakegang fra 2018 - men her ser vi at en stor andel har svart ” Uaktuelt/vet ikke”.

Figur 3: Brukermedvirkning



Spørsmål 8, 9, 10, 11 og 12 utgjør tema *brukermedvirkning*. Spørsmål 11, «*jeg kan gjøre avtale om samtale med... ved behov*» og spørsmål 12, «*jeg får legehjelp når jeg trenger det*», får høyest skår i temaet. På spørsmål 9, samt 10 og 11 vedrørende avtalte samtaler og forventninger - har en stor andel informanter krysset av på "Uaktuelt/vet ikke". Svarmønsteret er likt med det som har vært i tidligere undersøkelser.

Figur 4: Forutsigbarhet

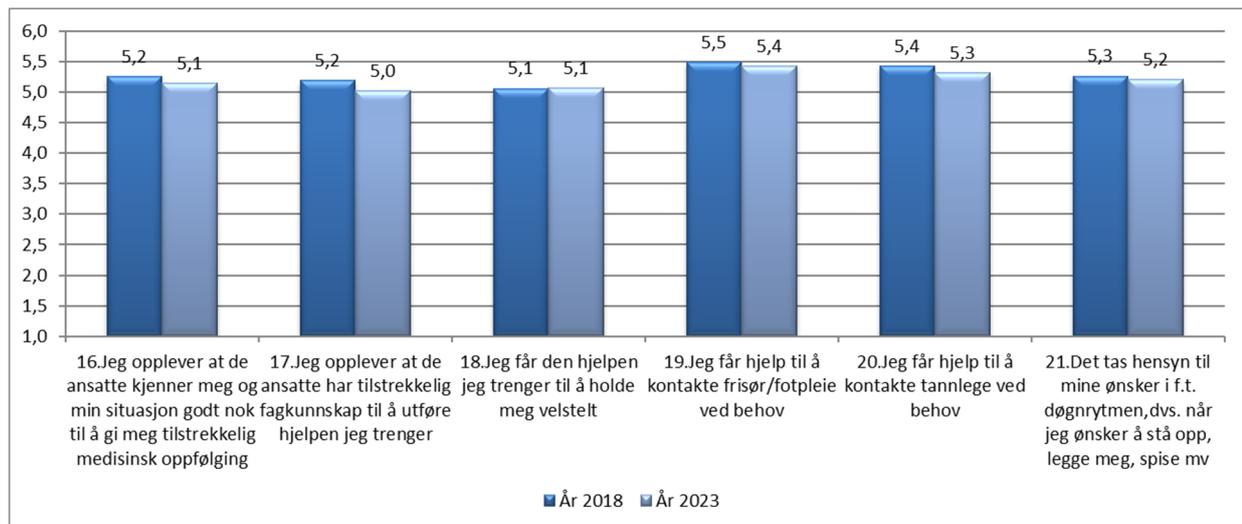


Tema *forutsigbarhet* har tre spørsmål. Figuren viser at en svært stor andel av informantene føler seg trygg på at de får tilsyn ved behov, og at ansatte kontinuerlig vurderer behovet for tilsyn/bistand. Skårene her var høye også i 2018.

Spørsmål 13 får også i år lavest skår på dette tema i undersøkelsen. Det kan tolkes som at pasientene er lite kjent med innholdet i egen tiltaks-/pleieplan. 28,2 % svarer også «uaktuelt/vet ikke» på dette spørsmålet, (Jfr. tabell 16).

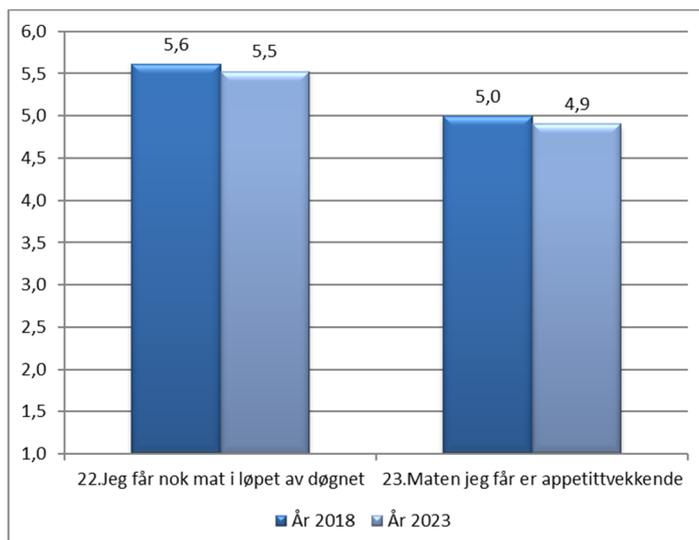
Tema *tjenestekvalitet* hadde totalt 13 spørsmål. Både figur 5, 6 og 7 omhandler dette tema. Figurene kommenteres under.

Figur 5: Tjenestekvalitet, spørsmål 16-21



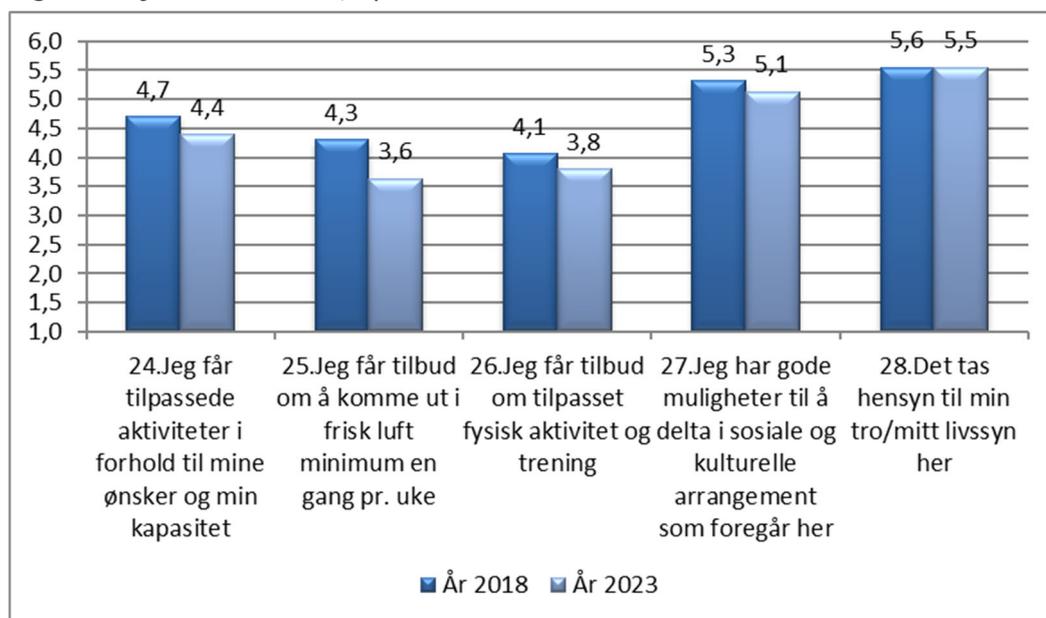
Spørsmålene 16 – 21 har en skår fra 5,0 til 5,4, noe som kan tolkes som at pasientene er godt fornøyd med den bistand og medisinske oppfølging de får fra ansatte. Pasientene svarer også at de får den hjelpen de trenger for å holde seg velstelt, og det tas hensyn til pasientens ønsker i forhold til døgnrytme. Spørsmål 19 og 20 om hjelp til å kontakte hhv frisør/fotpleie og tannlege får høyest skår, men for tannlege har 21,8 % krysset av på "Uaktuelt/vet ikke".

Figur 6: Tjenestekvalitet, spørsmål 22-23



På de to spørsmålene vedrørende mat har spørsmålet; "Jeg får nok mat i løpet av døgnet" svært høy skår. Noe lavere, men likevel høy skår, gis på spørsmål om maten er appetittvekkende.

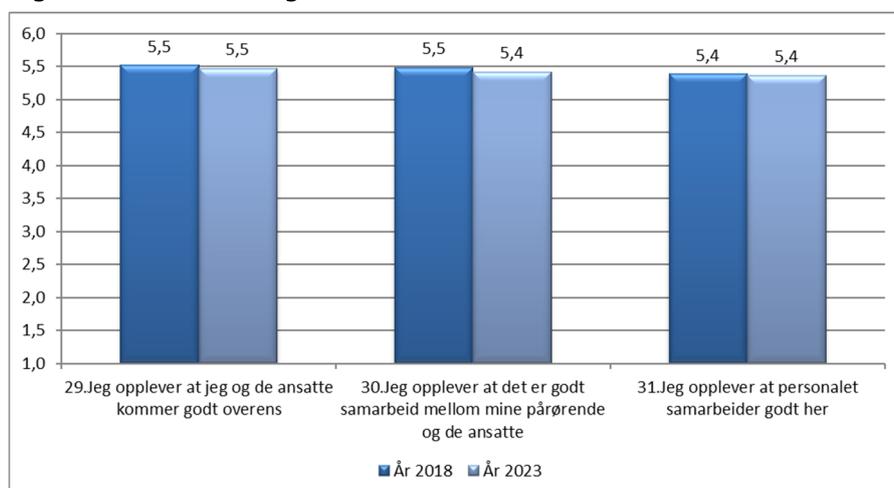
Figur 7: Tjenestekvalitet, spørsmål 24-28



Spørsmål 24 – 28 går også inn i tema tjenestekvalitet.

Av de som har svart på undersøkelsen, har 60,2 % valgt de tre høyeste svaralternativene på spørsmål 24 om tilpassede aktiviteter i forhold til ønsker og kapasitet. Hele 17,6 % svarer "Uaktuelt/vet ikke". Skåren på 4,4 viser en nedgang ift 2018, men er høyere enn i 2016. Spørsmål 25; tilbud om å komme ut i frisk luft, har lav skår. Samtidig er det 24,8 % som har svart "Uaktuelt/vet ikke" på dette spørsmålet. Andelen er den samme som i 2018. Spørsmål 26 om tilpasset fysisk aktivitet og trening var nytt i 2018. Her har 21,5 % svart "Uaktuelt/vet ikke". 33,8% har valgt de tre laveste svaralternativene – som bidrar til den lave skåren på 3,8. I fritekstkommentarene (kap. 4.5) gir mange pasienter forbedringsforslag på dette. 78,3% har valgt de tre høyeste svaralternativene om muligheter til å delta i sosiale og kulturelle arrangement som foregår på enheten (spørsmål 27). Spørsmål 28 vedrørende tro/livssyn har også en høy skår, men 39,3 % svarer "Uaktuelt/vet ikke".

Figur 8: Samhandling



Tema samhandling har tre spørsmål og alle spørsmålene får svært høye skårer – på samme nivå som i tidligere undersøkelser. Pasientene opplever at de kommer godt overens med de

ansatte. Videre oppleves samarbeidet mellom pårørende og ansatte godt - og at samarbeidet mellom personalet på helse- og velferdssenteret fungerer godt.

4.3 Helhetsinntrykket

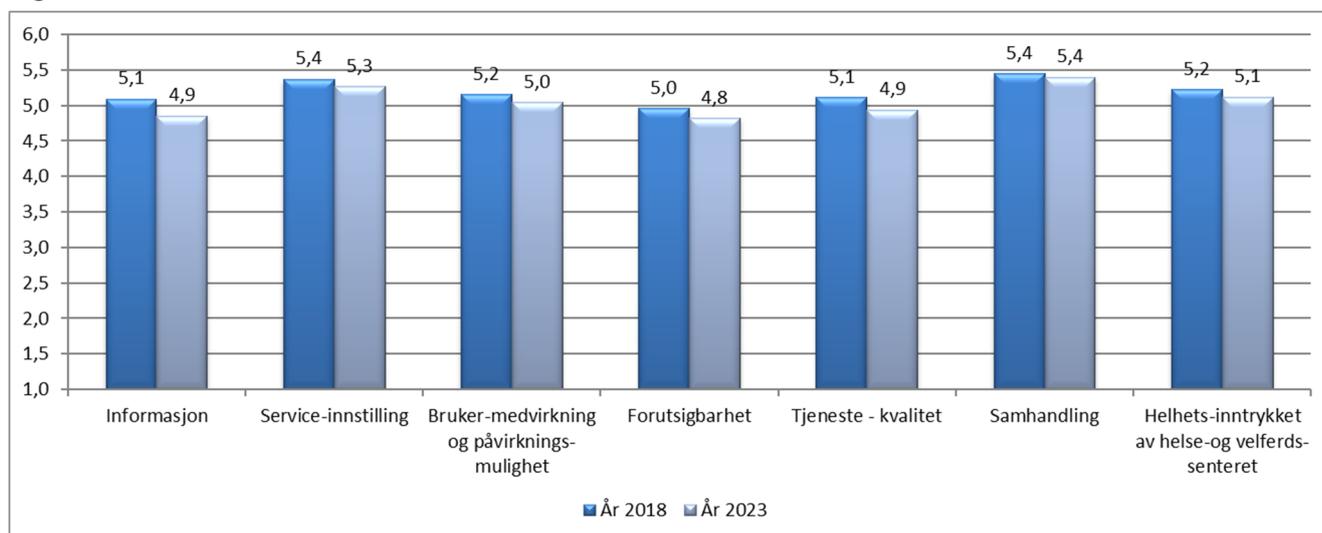
Spørsmål 32; "Samlet sett er jeg godt fornøyd med tilbudet jeg får", får skår 5,1.

Svarfordelingen i tabell 16 viser at 75,3 % av pasientene har krysset av 5 og 6 (helt enig).

Den høye skåren, som også har holdt seg stabil over flere undersøkelser, betraktes som svært positiv.

4.4 Resultatene for hvert tema framstilt i indekser, og helhetsinntrykket

Figur 9: Alle tema framstilt i indekser



Figuren over viser skår for hvert av de seks hovedtema samlet sett. I tillegg vises *helhetsinntrykket* (spørsmål 32). Tema *samhandling*, *serviceinnstilling* og *brukermedvirkning* har høyest skår i årets undersøkelse. Tema *forutsigbarhet*, *informasjon* og *tjenestekvalitet* har lavere skårer. Sammenlignet med 2018 har de fleste tema liten endring - på 0,1 nivå. Tema *informasjon* og *tjenestekvalitet* har endring på 0,2. Framstillingen i kapittel 4.2 viser at skårene på enkeltspørsmål innad i hvert tema varierer. Figur 9 er egnet til å gi en oversikt, men for å få innsikt må en se på fordelingen for enkeltspørsmålene.

4.5 Andre kommentarer fra pasientene

På spørreskjema var de to siste spørsmålene fritekstfelt.
Spørsmål 33; " Er det noe du er særlig fornøyd med?"
Spørsmål 34; " Forbedringsforslag"

4.5.1 Er det noe du er særlig fornøyd med?

Av 902 pasienter benyttet 398 (44%) muligheten til å uttrykke hva de var spesielt fornøyd med.

Utsagnene lot seg kategorisere slik:

(Tallet i parentes er antall pasient-merknader til kategorien)

- Fornøyd med personalet – gjør en god jobb, er trivelige, fornøyd med primærkontakt mv (137)
- Får god pleie og omsorg, føler seg trygg (101)
- Fornøyd med de fysiske forhold, beliggenhet, rommet mv (94)
- Fornøyd med aktivitetstilbudet (46)

4.5.2 Forbedringsforslag

Tilsvarende hadde 328 (36%) benyttet muligheten til å komme med forbedringsforslag.

Utsagnene lot seg kategorisere slik:

(Tallet i parentes er antall pasient-merknader til kategorien)

- Flere aktiviteter, mer stimulering og ut i frisk luft (88)
- Flere ansatte, bedre tid (74)
- Forbedring i fysiske forhold, rom, materiell, renhold, orden (51)
- Annet: utdypning av svar som er krysset av på skjema (37)
- Mer kontakt og informasjon til pårørende, bedre informasjonsflyt (28)
- Flere måltider, variert mat/pålegg/frukt (27)
- Bedre primærkontaktordning (23)

5 RESULTATER FRA ANSATTEUNDERSØKELSEN

I tillegg til pasientenes synspunkt, ønsket kommunedirektøren å få et ansatteperspektiv på tjenestene. Alle ansatte med direkte brukerkontakt fikk tilsendt spørsmålene via e-post. Tema og spørsmålene tilsvarende de brukerne fikk. Ansatte fikk i tillegg fem spørsmål innenfor tema velferdsteknologi.

Resultatene fra ansatteundersøkelsen fremstilles i tabeller. Disse kommenteres. De to første tabellene nedenfor, tabell 17 og 18, viser svarfordeling i prosent på alle seks svaralternativene. I tillegg viser de gjennomsnittsskår 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.

Når tabellene tolkes kan en gjerne se på hvilke spørsmål som får høy eller lav skår. Men gjennomsnittstallene må leses i sammenheng med svarfordelingen, da viktige nyanser kan skjule seg bak den forenkling ett enkelt tall gir. Forskjell i skårer på 0,1-nivå, er som regel innenfor tilfeldig variasjon og kommenteres sjelden. Risiko for misvisning som påpekes i kapittel 1.5 må hensyntas i tolking av tallene.

I tillegg må en også vurdere hvilke spørsmål som er av størst betydning for kompetansen på enheten.

5.1 Ansattes vurdering av tjenestetilbudet til brukerne

I tabellene nedenfor fremstilles ansattes vurdering av tjenestetilbudet til pasientene i kommunens helse- og velferds/omsorgssenter og helsehus, ved svarfordeling i prosent og gjennomsnittsskår. Alle tabellene kommenteres. *Enkelte svar sammenlignes også med det brukerne har svart (tabell 16).*

Tabell 17: Informasjon

Informasjon	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar i 2023	Skåre 2023	Skåre 2018
1. Jeg gir pasientene nødvendig informasjon om enheten i innkomst-/førstegangssamtalen	8,3	2,5	10,7	12,0	20,6	45,8	100	757	4,7	4,9
2. Jeg gjennomgår informasjon om enheten på en forståelig måte	4,7	2,1	7,2	12,9	26,0	47,1	100	746	4,9	5,1
3. Jeg gir informasjon til pasientene om hvem som er deres primærkontakt	7,0	4,1	6,6	7,1	15,3	59,9	100	758	5,0	5,3
4. Jeg mener serviceerklæringen / informasjonsheftet gir nyttig informasjon til pasientene	4,7	2,9	12,0	16,9	28,3	35,2	100	894	4,7	5,0

Spørsmål 1 – 4 utgjør tema informasjon. Alle spørsmål har høye skårer, men lavere enn i 2018. På dette tema gir ansatte skårer som er lavere eller likt med de som pasientene gir (se tabell 16).

Tabell 18: Serviceinnstilling

Serviceinnstilling	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar i 2023	Skåre 2023	Skåre 2018
5. Jeg opptrer høflig overfor pasientene	0,5	0,0	0,3	1,3	10,9	87,0	100	1007	5,8	5,8
6. Jeg gir pasientene hjelp på en respektfull måte	0,3	0,0	0,3	0,9	11,2	87,3	100	1007	5,8	5,8
7. Jeg bidrar til at primærkontaktordningen fungerer godt overfor pasientene her	2,0	1,5	8,5	16,7	21,6	49,7	100	1007	5,0	5,1

Tema *serviceinnstilling* har tre spørsmål som omhandler måten tjenestene utføres på. Både spørsmålene om høflighet og respekt har svært høy skår. Ansatte skårer seg selv noe høyere enn pasientene på spørsmålene 5 og 6, mens på spørsmål 7 er forskjellen mindre. Tallene fra 2018 viser det samme mønsteret.

Spørsmål 7 – om ansattes bidrag til at primærkontaktordningen fungerer godt overfor pasientene - har lavere skår enn de to foregående spørsmålene. Det samme viser svarene som pasientene gir.

Tabell 19: Brukermedvirkning

Brukermedvirkning	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar i 2023	Skåre 2023	Skåre 2018
8. Jeg tar hensyn til pasientenes ønsker og behov i forhold til bistand	0,1	0,1	1,7	3,9	24,9	69,3	100	1007	5,6	5,6
9. Jeg mener førstegangssamtalen/de avtalte samtalerne er nyttig for pasientene	1,2	1,0	6,1	11,5	24,0	56,2	100	1007	5,2	5,3
10. Jeg mener pasientenes forventninger til enheten blir avklart gjennom samtalen(e)	1,5	2,8	12,2	21,0	28,5	34,1	100	1007	4,7	4,9
11. Jeg mener pasientene kan gjøre avtale om samtale med primærkontakt/ fagleder/ enhetsleder ved behov	1,3	1,9	6,7	12,3	22,2	55,6	100	1007	5,2	5,3
12. Jeg mener pasientene får legehjelp når de trenger det	0,7	2,0	5,6	13,4	22,1	56,2	100	1007	5,2	5,5

I tema *brukermedvirkning* vurderer ansatte i hvor stor grad pasientenes ønsker og behov blir tatt hensyn til. Spørsmål 8 får høyest skår, og ganske mye høyere enn det brukerne selv opplever (5,1).

Spørsmål 9 og 10, om hhv nytte og avklaringer i samtalerne har lavest skår i dette tema.

På spørsmål 9 er pasientenes skår 4,9 – altså lavere enn hos ansatte.

Spørsmål 11 og 12 viser like høye skårer fra ansatte sammenlignet med svarene fra pasientene.

Tabell 20: Forutsigbarhet

Forutsigbarhet	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar i 2023	Skåre 2023	Skåre 2018
13. Jeg er kjent med innholdet i tiltaks- / pleieplanen som er utarbeidet for den enkelte pasient	2,6	1,8	5,3	15,9	31,7	42,8	100	1007	5,0	5,2
14. Jeg bidrar til at pasientene får tilsyn ved behov her på enheten	0,7	0,0	1,6	7,2	24,3	66,1	100	1007	5,5	5,6
15. Jeg bidrar til at pasientenes behov for tilsyn/bistand blir kontinuerlig, faglig vurdert her på enheten	0,8	1,0	2,7	9,9	28,4	57,2	100	1007	5,4	5,4

Under tema Forutsigbarhet gir ansatte skår 5,0 på spørsmål 13 vedrørende kjennskap til tiltaksplan. Skåren på tilsvarende spørsmål stilt til pasientene er mye lavere: 3,8. Spørsmål 14 og 15, om pasientene får tilsyn ved behov og behovet for tilsyn/bistand blir kontinuerlig vurdert, gir ansatte høye skåre. Skårene fra ansatte er bare litt høyere sammenlignet med pasientenes oppfatning.

Tabell 21: Tjenestekvalitet

Tjenestekvalitet	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar i 2023	Skåre 2023	Skåre 2018
16. Jeg er godt nok kjent med pasientenes situasjon til å gi tilstrekkelig medisinsk oppfølging	3,9	1,2	7,4	16,4	32,8	38,3	100	1007	4,9	4,9
17. Jeg har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen til pasientene	0,9	0,5	3,5	13,3	36,8	45,0	100	1007	5,2	5,2
18. Jeg bidrar til at pasienten får den hjelpen det er behov for til å holde seg velstelt	0,7	0,6	1,8	7,1	27,0	62,9	100	1007	5,5	5,6
19. Jeg bidrar til at pasientene får hjelp til å kontakte frisør/fotpleie ved behov	3,0	1,1	4,9	9,7	21,6	59,7	100	1007	5,3	5,4
20. Jeg bidrar til at pasientene får hjelp til å kontakte tannlege ved behov	3,3	2,1	5,8	7,8	23,3	57,7	100	1007	5,2	5,3
21. Jeg bidrar til at pasientene får opprettholde den døgnrytme de selv ønsker så lenge det er faglig forsvarlig	2,1	0,6	3,7	12,4	30,4	50,8	100	1007	5,2	5,4
22. Jeg mener pasientene får nok mat i løpet av døgnet	0,5	1,3	3,4	10,2	24,4	60,2	100	1007	5,4	5,4

Tjenestekvalitet	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar i 2023	Skåre 2023	Skåre 2018
23. Jeg mener maten pasientene får er appetittvekkende	2,0	2,9	9,0	23,5	26,3	36,2	100	1007	4,8	4,8
24. Jeg mener pasientene får tilpassede aktiviteter i forhold til sin kapasitet	4,7	5,6	17,1	23,1	23,0	26,5	100	1007	4,3	4,7
25. Jeg mener at pasientene får tilbud om tilpasset fysisk aktivitet og trening	6,3	10,3	19,1	26,1	17,2	21,1	100	1007	4,0	4,4
26. Jeg bidrar til at pasientene får tilbud om å komme ut i frisk luft minimum en gang pr. uke	10,2	8,2	17,5	21,9	18,5	23,6	100	1007	4,0	4,6
27. Jeg bidrar til at pasientene får muligheter til å delta i sosiale og kulturelle arrangement som foregår her	3,4	3,3	8,4	15,5	26,0	43,4	100	1007	4,9	5,2
28. Jeg mener det tas hensyn til pasientenes tro / livssyn her på enheten	1,3	2,3	7,2	13,7	28,1	47,4	100	1007	5,1	5,3

Ansatte fikk 13 spørsmål som beskriver *tjenestekvaliteten* i helse- og velferdssentrene og helsehusene, og mange spørsmål får ganske høy skåre. Spørsmål 18, om hjelp til å holde seg velstelt, får høyest skår 5,5, mens pasientene har gitt 5,1 i skår på dette spørsmålet. Pasientene ga høyest skår til spørsmålene 22 om nok mat i løpet av døgnet og spørsmål 28 om tro/livssyn. På begge disse spørsmålene skåret pasientene høyere enn ansatte.

Det er to spørsmål som skiller seg ut med lavere skår; spørsmål 25, om tilpasset fysisk aktivitet og trening (4,0) samt spørsmål 26 om å komme ut i frisk luft en gang i uka (4,0). Sammenlignet med pasientene skårer de ansatte seg høyere på spørsmål 25. Skårene på begge spørsmål er lavere enn i 2018 - både for ansatte og pasienter.

På ni av 13 spørsmål innenfor dette tema skårer pasientene seg likt med, eller høyere. Dette kan tolkes som pasientene opplever tjenestetilbudet bedre enn det ansatte mener.

Tabell 22: Samhandling

Samhandling	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar i 2023	Skåre 2023	Skåre 2018
29. Pasientene og jeg kommer godt overens	0,1	0,1	0,6	4,8	29,9	64,5	100	1007	5,6	5,6
30. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom pasientenes pårørende og meg	0,4	0,7	3,7	12,2	32,8	50,2	100	1007	5,3	5,3
31. Samarbeidet angående pasientene fungerer godt mellom oss ansatte her på enheten	0,8	2,0	4,7	13,5	31,6	47,5	100	1007	5,2	5,3

I tema *samhandling* er det høyest skår på spørsmål 29; *Pasientene og jeg kommer godt overens*. Samarbeidet med pårørende og mellom ansatte synes også å fungere godt. Skårene fra ansatte er tilnærmet lik de fra pasientene - og holder seg stabile over tid.

Tabell 23: Helhetsinntrykket

Helhetsinntrykket	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar i 2023	Skåre 2023	Skåre 2018
32. Samlet sett mener jeg pasientene får et godt tilbud her på helse- og velferds-/omsorgssenteret	0,9	1,5	5,1	17,5	34,5	40,6	100	1007	5,0	5,3

Spørsmål om *helhetsinntrykket* gir en skår på 5,0. Tilsvarende spørsmål til pasientene får skår på 5,1. Den høye grad av samsvar mellom pasienters og ansattes svar - også over tid - styrker påliteligheten til resultatene.

5.2 Velferdsteknologi

Innføring av velferdsteknologi skal bidra til å styrke kvaliteten på helse- og velferdstjenestene. Formannskapet i Trondheim ba kommunedirektøren i 2015 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 ble kartlegging blant ansatte gjort første gang i forbindelse med brukerundersøkelser i 2016. I tillegg har Bystyret bedt kommunedirektøren om å vurdere behovet for å avsette midler til en generell kompetanseheving og opplæring av ansatte i bruk av teknologi (spesielt knyttet til innføringen av Helseplattformen, jfr. sak 51693/21). I samarbeid med medarbeidere ved avdeling for tjenesteinnovasjon og e-helse ved ESIKT er det utarbeidet et eget sett med spørsmål til ansatte knyttet til dette tema.

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. Program for velferdsteknologi ble utviklet 1.1.2018, men satsingen er videreført i linja og som en del av ESIKT.

Dette er den andre undersøkelsen hvor disse spørsmålene blir stilt, og ordlyden i noen av spørsmålene er endret. Sammenstillinger med tidligere resultat gjøres derfor ikke her.

Tabell 24: Velferdsteknologi

Velferdsteknologi	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar
Jeg har god kjennskap til velferdsteknologi og hvilke muligheter det kan gi	3,2	3,7	11,6	29,8	27,6	24,1	100	1007
Jeg er godt kjent med de ulike mulighetene som ligger i pasientvarslingsanlegg (PAVA) (bl.a. toveis tale, digitalt tilsyn, bevegelsessensor, dørsensor/-styring, alarmknapp, pleiebrikke mv.)	3,5	5,5	11,1	19,7	26,7	33,6	100	1007
Jeg kjenner til Triggo og Digitale opplevelser (Televindu)	34,8	17,6	17,8	15,1	8,0	6,8	100	1007
Jeg har god kunnskap om hvem/hvilke enheter jeg kan kontakte for å få bistand til å vurdere velferdsteknologiske løsninger til mine pasienter	18,3	17,1	19,3	19,3	12,2	13,9	100	1007

Velferdsteknologi	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Sum %	Antall svar
Jeg er godt kjent med juridiske vurderinger som må tas før jeg tar i bruk velferdsteknologi	12,8	13,1	18,4	22,3	16,2	17,2	100	1007
Jeg har behov for å lære mer om velferdsteknologi og mulighetene det kan gi	2,5	2,7	7,5	14,5	24,5	48,3	100	1007
Jeg bruker Motitech med pasienter for å fremme fysisk aktivitet og sosial samhandling	51,1	14,8	11,8	9,6	7,1	5,5	100	1007

Under dette tema svarer en stor andel ansatte at de har god kjennskap til velferdsteknologiske løsninger og de ulike mulighetene ved pasientvarslingsanlegg. Svarfordelingen på de to respektive spørsmål viser at nesten 80 % svarer "4" eller høyere på enighet i påstandene. På spørsmål om hvilke enheter en kan kontakte for å få bistand til å vurdere velferdsteknologiske løsninger, er svarfordelingen mer spredt. Det samme viser seg på spørsmål om en er godt kjent med de juridiske vurderinger som må tas.

Spørsmålene om kjennskap til konkrete løsninger: Triggo og Digitale opplevelser samt Motitech – viser at mange har liten eller ingen kjennskap, mens en mindre andel har stor kunnskap.

Svarene er konsistent ved at hele 87,3% svarer «4» eller høyere på enighet i behov for å lære mer om teknologi og mulighetene det kan gi.

5.3 Andre synspunkt/kommentarer fra ansatte

I det siste spørsmålet kunne ansatte uttrykke synspunkt på fritt grunnlag.

Av de 1007 ansatte som svarte, benyttet 164 (16%) muligheten til å fremme egne synspunkt i fritekstfeltet " andre synspunkt/kommentarer". Mange ansatte fremmer synspunkt på flere forhold. Svarene er også her systematisert i fire kategorier.

Følgende kategorier nevnes hyppigst:

Tallet i parentes er antall ansatte som har skrevet dette.

- Utdyping/begrunnelser av svarene i spørreskjema (30)
- For dårlig tid til pasientene/for liten bemanning (83)
- Knapphet på fagutvikling og samarbeid med andre (27)
- Annet (24)

6 SAMMENSTILLING AV BRUKER- OG ANSATTEPERSPEKTIV PÅ TJENESTEKVALITETEN

Denne undersøkelsen omfatter både pasientene og ansatte i helse- og velferds-/omsorgssentra og helsehus i Trondheim kommune. Spørsmålene gjelder oppfatning av tjenestetilbudet til brukerne og er delt i seks tema, se punkt 1.3. Ordlyden i spørsmålene er tilpasset henholdsvis pasienter og ansatte.

Svarene oppgis som gjennomsnittstall for hvert temaområde (indeks), dette gjør det mulig å sammenligne svarene mellom pasienter 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: Indekstall på felles tema

Tema	2023		2018	
	Pasienter	Ansatte	Pasienter	Ansatte
Informasjon	4,9	4,8	5,1	5,0
Serviceinnstilling	5,3	5,2	5,4	5,6
Brukermedvirkning	5,0	5,3	5,2	5,3
Forutsigbarhet	4,8	4,9	5,0	5,4
Tjenestekvalitet	4,9	5,3	5,1	5,1
Samhandling	5,4	4,8	5,4	5,4

I tabellen over sammenlignes svarene fra pasienter og ansatte ved å sammenstille gjennomsnittsskårer for hvert tema.

Resultat fra 2018 er også innsatt. Misvisningsfare ved sammenligningen er nevnt i kapittel 1.5.

Sammenstillingen viser at både pasienter og ansatte gir høye skårer på alle tema.

I 2023 skårer ansatte tema Brukermedvirkning og Tjenestekvalitet høyere enn det pasientene gjør. Pasientene skårer tema Samhandling høyere enn det ansatte gjør.

For 2023 er skårene på de øvrige tema ganske like mellom pasienter og ansatte.

Differansene i 2023 kan synes å være endret i forhold til 2018, men det er usikkerhet knyttet til tolkingen.

7 OPPSUMMERING

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.

Kommunedirektøren ser at det er behov for å finne hensiktsmessige, målbare indikatorer for kvalitet og etablere standarder for kvalitet på de respektive tjenesteområdene. Som et ledd i dette utviklingsarbeidet foretas det undersøkelser for å få innblikk i brukernes og ansattes oppfatning av kommunens ulike tjenester.

Denne brukerundersøkelsen består av;

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

I Trondheim var det pr. mars 2023 til sammen 23 helse- og velferds/omsorgssenter. Tre er privatdrevne senter og 20 er kommunale. Det er også tre helsehus i kommunen, men i årets undersøkelse ble kun det ene som har langtidsavdelinger inkludert.

Helse- og velferds/omsorgssenter består av sykehjemsavdeling(er) og omsorgsboliger (tilrettelagte boliger). Noen av omsorgsboligene har samme bemanning som sykehjem. I de andre omsorgsboligene gir senteret individuelle tjenester basert på enkeltvedtak. Helsehusene dekker ulike behov som medisinsk observasjon og behandling, palliativt tilbud, akuttopphold, rehabilitering og avlastningsopphold. Ett av helsehusene har også egne avdelinger for pasienter med vedtak om langtidsopphold.

Utvalget i denne undersøkelsen er pasienter som mottar heldøgns omsorgstjenester i form av langtidsopphold i sykehjemsavdelinger i helsehus og helse- og velferdssenter samt mottakere av heldøgns omsorgstjenester i omsorgsbolig. De er fordelt på 24 enheter.

Undersøkelsene ble gjennomført ved bruk av spørreskjema som for pasientene ble utlevert i papirutgave. For ansatte ble elektronisk spørreskjema sendt på e-post.

Brukerundersøkelsen og Ansatteundersøkelsen hadde følgende felles tema:

- Informasjon
- Serviceinnstilling
- Brukermedvirkning
- Forutsigbarhet
- Tjenestekvalitet
- Samhandling

Ansatte fikk tilsvarende spørsmål som pasientene, samt syv spørsmål innenfor tema velferdsteknologi.

Spørreskjema ble delt ut til 1557 pasienter, vi mottok svar fra 902. Dette gir en svarprosent på 58. Av brukerne som har svart er hovedtyngden over 80 år. 78,7 % bor i sykehjemsavdeling mens 21,3 % bor i omsorgsbolig tilknyttet helse- og velferdssenteret.

De fleste pasientene i helse- og velferds/omsorgssenter og helsehus er ganske hjelpetrengende og kan ha behov for bistand med selve utfyllingen av skjema. Et eget orienteringsbrev ble sendt pasientenes pårørende i forkant av undersøkelsen. I dette brevet ble pårørende oppfordret til å bistå pasienten med utfylling ved behov. Av de som har svart har 52,1 % av tjenestemottakerne fylt ut skjema selv, eller sammen med pårørende. Lav utfyllingsgrad gjør imidlertid tallene usikre.

Til tross for spredning i andel svar enhetene imellom, synes den samlede svarprosenten å være bra med tanke på representativitet.

Deltakelsen i ansatteundersøkelsen var på 53,7%, 1007 av 1874 ansatte har svart på spørreskjema. Ca 48 % av de som har svart, har 3-årig helse-/sosialfaglig utdanning eller

høyere. 93,5 % av ansatte som har svart i undersøkelsen er fast tilsatt, 44,9 % jobber i deltidsstilling og 94,5 % jobber i turnus. Halvparten av de ansatte som har svart har en primærkontaktfunksjon for en eller flere pasienter. Sammenlignet med 2018 har den samlede svarandelen for ansatte gått ned – og frafallet er størst for gruppene med lengst utdanning.

Resultatene i denne rapporten framstilles både ved å vise svarfordeling og skår på hvert enkelt spørsmål og gjennomsnittsskårer for temaområdene. I denne oppsummeringen kommenteres i hovedsak resultatene på temaområdene for henholdsvis bruker- og ansatteundersøkelsen, samt oppsummeringsspørsmålet; helhetsinntrykk av tjenestetilbudet i 2023. Resultater fra tidligere undersøkelser kommenteres etter skjønn, der den nyeste er fra 2018. Referanser til så vidt gamle data medfører fare for misvisning i sammenligningen.

Tema *informasjon* har som i tidligere undersøkelser relativt lav skår, sett opp mot andre tema. Hoved-effekten ligger i at pasienter skårer informasjonsverdien i serviceerklæringen / informasjonsheftet noe lavt. Pasienter og ansatte har tilnærmet lik tema-skår.

Tema *serviceinnstilling* som omhandler høflighet, respekt samt primærkontaktordningen, får høy skår både fra pasienter og ansatte. Pasienter og ansatte har tilnærmet lik tema-skår

Tema *brukermedvirkning* handler om i hvor stor grad brukernes behov blir tatt hensyn til. Skårene fra pasienter er høye, slik de også var i 2018. I årets undersøkelse får tema høyere skår fra ansatte enn fra pasienter på to av fem spørsmål.

Forutsigbarhet er det tema hvor pasienter gir lavest skår. Ansatte skårer seg også lavt. Hoved-effekten ligger i liten kjennskap til pasient-plan/ den plan for hjelp og bistand som er laget for den enkelte pasient. I dette spørsmålet skårer ansatte seg også vesentlig høyere enn pasienter. Dette mønsteret har også tidligere undersøkelser vist.

Tema *tjenestekvalitet* består av 13 spørsmål. Pasientene gir dette tema ganske lav skår – mens ansatte skårer seg høyere. Pasientene gir lavest skår på spørsmål om tilbud om å komme ut i frisk luft – og om tilpasset fysisk aktivitet og trening. På enkeltspørsmålene er samstemtheten varierende; og særlig liten på fem av spørsmålene. Resultatene i år er forskjellig fra de i 2018 med hensyn til hvilke spørsmål der er samsvar mellom pasienters og ansattes skårer. Dette kan tolkes som at pasienter og ansatte opplever forskjellig kvalitet i deler av tilbudet.

Tema *samhandling* får svært høy skår fra pasientene. Pasientene opplever altså at de kommer godt overens med de ansatte, også at samarbeidet mellom pårørende og ansatte, og mellom personalet på helse- og velferdssenteret fungerer godt. Ansatte sine svar reflekterer også dette. Dette viste også undersøkelsen i 2018.

Når det gjelder *helhetsinntrykk* av helse- og velferdssentrene/helsehusene finner vi høye skårer både fra pasientene og fra ansatte – slik også 2018-undersøkelsen viste. Denne skåren framkommer som et resultat på et enkelt spørsmål. Samsvaret mellom pasienters og ansattes svar, også over tid, styrker påliteligheten til resultatene.

I tillegg til de seks hovedtema i undersøkelsen fikk ansatte et sett spørsmål knyttet til *velferdsteknologi*, der årets spørsmål dels er nye og omformulert. Svarene viser at en stor andel ansatte har god kjennskap til velferdsteknologiske løsninger og tilknyttede muligheter. Svarene viser også spredning i kunnskap om konkrete løsninger, samtidig som mange sier de har behov for å lære mer.

Denne undersøkelsen har gitt et omfattende informasjonsmateriale. Hovedrapporten og de enkelte enhetsrapportene gir grunnlag for å skape refleksjon og videre utvikling av tjenestene - i tråd med undersøkelsens formål.

8 VEDLEGG OG REFERANSER

8.1 Vedlegg

1. Spørreskjema – Brukerundersøkelse
2. Spørreskjema – Ansatteundersøkelse
3. Orienteringsbrev til pårørende

8.2 Referanser

- 1) Trondheim kommune, Eldreplan 2016 - 2026
- 2) Trondheim kommune, Enhet for service og internkontroll, Brukerundersøkelse 2014, Helse- og velferdssenter/omsorgssenter, (Hovedrapport, arkivnr: 13/43719)
- 3) Trondheim kommune, Enhet for service og internkontroll, Brukerundersøkelse 2016, Helse- og velferdssenter/omsorgssenter, (Hovedrapport, arkivnr: 16/36858)
- 4) Trondheim kommune, Enhet for service og internkontroll, Brukerundersøkelse 2018, Helse- og velferdssenter/omsorgssenter, (Hovedrapport, arkivnr: 18/34896)

ENHET
E n h e t :
AVDELING
A v d :

Bakgrunn for undersøkelsen: For å videreutvikle og forbedre tjenestetilbudene i kommunen har kommunedirektøren besluttet at det jevnlig skal gjennomføres brukerundersøkelser. Vi ønsker at du vurderer kvaliteten på tjenestene ved å krysse av på dette skjema, eventuelt med bistand fra andre. På spørsmål som ikke er relevant for deg, krysser du i rubrikken "Uaktuelt/vet ikke".

Uavhengig av hvem som fyller ut skjemaet er "jeg" den som mottar denne tjenesten.

Hvem undersøkelsen omfatter: Alle pasienter som har tilbud om heldøgns omsorg på et helse- og velferdssenter, inklusiv tilhørende omsorgsboliger, omsorgssenter eller helsehus i Trondheim kommune.

Denne undersøkelsen skal besvares uten navn (anonymt). Alle opplysninger behandles konfidensielt.

Du kan også svare digitalt - på PC, nettbrett eller smart-telefon - i stedet for å sende inn dette papirskjema. Se vedlagte informasjonsbrev for veiledning.

Om utfylling av dette papirskjema:

En av de ansatte fyller ut denne siden av skjema. Pasienten starter utfylling av skjema på side 2

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.

DETTE FELTET FYLLES UT AV ANSATTE FØR UTDELING TIL PASIENTEN	
Kjønn	Fødselsår (fire siffer, eks 1935)
<input type="checkbox"/> Mann <input type="checkbox"/> Kvinne	<input type="text"/>
Vedtaksstype:	
Heldøgns omsorg i sykehjem - Langtidsopphold <input type="checkbox"/>	
Heldøgns omsorg i bolig <input type="checkbox"/>	
Hvor lenge har pasienten mottatt tjenester her?	
<input type="checkbox"/> Under 1 mnd <input type="checkbox"/> Fra 1 - 6 mnd <input type="checkbox"/> Mer enn 6 mnd	

**HVEM FYLLER UT SPØRRESKJEMA?**

- Jeg som mottar tjenester Jeg, sammen med pårørende
- En av mine pårørende Annen - Vennligst skriv også
hvilken tilknytning
Eks. venn, nabo...

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

	Helt uenig				Helt enig		Uaktuelt / vet ikke
A. INFORMASJON							
1. Jeg har fått nødvendig informasjon ved innkomst-/førstegangssamtale	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/>
2. Informasjonen ble gjennomgått med meg på en forståelig måte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Jeg har fått informasjon om hvem som er min primærkontakt her	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Serviceerklæringen/informasjonsheftet gir meg nyttig informasjon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. SERVICEINNSTILLING							
5. Jeg synes de ansatte opptrer høflig overfor meg.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/>
6. Jeg synes de ansatte gir meg hjelp på en respektfull måte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Primærkontaktordningen er nyttig for meg.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. BRUKERMEDVIRKNING PÅVIRKNINGSMULIGHET							
8. Jeg opplever at de ansatte tar hensyn til mine ønsker og behov i forhold til bistand.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/>
9. Jeg synes førstegangssamtalen/de avtalte samtalerne er nyttig for meg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Jeg har fått avklart mine forventninger til tjenestene her gjennom samtalen(e) jeg har hatt ..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Jeg kan gjøre avtale om samtale med primærkontakt/fagleder /enhetsleder ved behov	Helt uenig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke
12. Jeg får legehjelp når jeg trenger det.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

1	1	7	3	5
---	---	---	---	---

D. FORUTSIGBARHET									
	Helt uenig					Helt enig	Uaktuelt / vet ikke		
13. Jeg er kjent med min pasient-plan / den plan for hjelp og bistand som er laget for meg.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/>		
14. Jeg er trygg på at jeg får tilsyn ved behov her.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
15. Jeg er trygg på at ansatte kontinuerlig vurderer mitt behov for tilsyn/bistand.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
E. TJENESTEKVALITET									
	Helt uenig					Helt enig	Uaktuelt / vet ikke		
16. Jeg opplever at de ansatte kjenner meg og min situasjon godt nok til å gi meg tilstrekkelig medisinsk oppfølging.....	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/>		
17. Jeg opplever at de ansatte har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen jeg trenger.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
18. Jeg får den hjelpen jeg trenger til å holde meg velstelt.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
19. Jeg får hjelp til å kontakte frisør/fotpleie ved behov.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
20. Jeg får hjelp til å kontakte tannlege ved behov.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
21. Det tas hensyn til mine ønsker i f.t. døgnrytmen, dvs. når jeg ønsker å stå opp, legge meg, spise mv.....	Helt uenig	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke
22. Jeg får nok mat i løpet av døgnet..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
23. Maten jeg får er appetittvekkende..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
24. Jeg får tilpassede aktiviteter i forhold til mine ønsker og min kapasitet.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
25. Jeg får tilbud om å komme ut i frisk luft minimum en gang pr. uke..	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/>		
26. Jeg får tilbud om tilpasset fysisk aktivitet og trening.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
27. Jeg har gode muligheter til å delta i sosiale og kulturelle arrangement som foregår her.....	Helt uenig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke
28. Det tas hensyn til min tro/mitt livssyn her.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

FORTSETTER NESTE SIDE >>



8957472

F. SAMHANDLING

- | | Helt uenig | | | | | Helt enig | Uaktuelt / vet ikke | | | | | | |
|--|--------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------|-----------|--------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------|
| 29. Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens.... | <input type="checkbox"/> | 1 | <input type="checkbox"/> | 2 | <input type="checkbox"/> | 3 | <input type="checkbox"/> | 4 | <input type="checkbox"/> | 5 | <input type="checkbox"/> | 6 | <input type="checkbox"/> |
| 30. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom mine pårørende og de ansatte..... | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |
| 31. Jeg opplever at personalet samarbeider godt her..... | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> | | <input type="checkbox"/> |

G. HELHETSINNTRYKKET AV HELSE- OG VELFERDSSENTERET

- | | Helt uenig | | | | | Helt enig | Uaktuelt / vet ikke | | | | | | |
|--|--------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------|-----------|--------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------|---|--------------------------|
| 32. Samlet sett er jeg fornøyd med tilbudet jeg får..... | <input type="checkbox"/> | 1 | <input type="checkbox"/> | 2 | <input type="checkbox"/> | 3 | <input type="checkbox"/> | 4 | <input type="checkbox"/> | 5 | <input type="checkbox"/> | 6 | <input type="checkbox"/> |

33. Er det noe du er særlig fornøyd med?(stikkord)

34. Forbedringsforslag (stikkord)

Tusen takk for at du tok deg tid til å svare!

Vær vennlig å legge utfylt skjema i vedlagte svarkonvolutt.

Lukket konvolutt **leveres** på avdelingen for videresending til
Enhet for service og internkontroll.

Svarfrist: 2 uker

1 1 7 3 5

Dette skjema-vedlegget er en word-versjon av web-skjema fra Questback

2023 Ansatt-undersøkelse Helse- og velferdssenter og helsehus

Klikk NESTE for å starte utfyllingen

Hvilket helse- og velferdssenter?

Enhetsnavn:

Hvilken avdeling?

Avdelingsnavn:

29) * UTDANNING

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

30) * TILSETTINGSFORHOLD PÅ ENHETEN (a)

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

31) * TILSETTINGSFORHOLD (b)

- Jeg jobber i hel stilling
- Jeg jobber deltid

32) * TILSETTINGSFORHOLD (c)

- Jeg jobber i turnus
- Jeg jobber kun på dagtid

Velg antall år i menyen

33) * ANTALL ÅR ANSATT PÅ ENHETEN:

Under 1 år

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	

Mer enn 20 år

Dette skjema-vedlegget er en word-versjon av web-skjema fra Questback

	Helt Uenig (1)	2	3	4	5	Helt Enig (6)
26. Jeg bidrar til at pasientene får tilbud om å komme ut i frisk luft minimum en gang pr. uke	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Jeg bidrar til at pasientene får muligheter til å delta i sosiale og kulturelle arrangement som foregår her	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Jeg mener det tas hensyn til pasientenes tro / livssyn her på enheten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

43) * F. SAMHANDLING

	Helt Uenig (1)	2	3	4	5	Helt Enig (6)
29. Pasientene og jeg kommer godt overens	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom pasientenes pårørende og meg	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. Samarbeidet angående pasientene fungerer godt mellom oss ansatte her på enheten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

44) * G. HELHETSINNTRYKKET

	Helt Uenig (1)	2	3	4	5	Helt Enig (6)
32. Samlet sett mener jeg pasientene får et godt tilbud her på helse- og velferds-/omsorgssenteret	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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".

Dette skjema-vedlegget er en word-versjon av web-skjema fra Questback

45) * H. VELFERDSTEKNOLOGI

	Helt Uenig (1)	2	3	4	5	Helt Enig (6)
Jeg har god kjennskap til velferdsteknologi og hvilke muligheter det kan gi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg er godt kjent med de ulike mulighetene som ligger i pasientvarslingsanlegg (PAVA) (bl.a. toveis tale, digitalt tilsyn, bevegelsessensor, dørsensor/-styring, alarmknapp, pleiebrikke mv.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg kjenner til Triggo og Digitale opplevelser (Televindu)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg har god kunnskap om hvem/hvilke enheter jeg kan kontakte for å få bistand til å vurdere velferdsteknologiske løsninger til mine pasienter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg er godt kjent med juridiske vurderinger som må tas før jeg tar i bruk velferdsteknologi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg har behov for å lære mer om velferdsteknologi og mulighetene det kan gi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Jeg bruker Motitech med pasienter for å fremme fysisk aktivitet og sosial samhandling	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dette er siste spørsmålet, et tekstfelt hvor du kan skrive egne kommentarer.

NB! Pass på at du ikke skriver sensitiv informasjon - f eks helseopplysninger.

Siden undersøkelsen er anonym, skal du heller ikke skrive navn eller annet som kan identifisere pasienten, ansatte eller andre enkeltpersoner.

46) ANDRE SYNSPUNKTER /KOMMENTARER

**TRONDHEIM KOMMUNE**
Enhet for service og internkontroll

Til pårørende i helse- og velferdssentre

Vår saksbehandler
Jan Kåre JøsokVår ref.
22/30282
oppgis ved alle henv.

Deres ref.

Dato
Januar 2023**ORIENTERING 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 våre tjenestemottakere.

I løpet av februar 2023 vil vi gjennomføre en brukerundersøkelse i alle helse- og velferdssentre/omsorgssentre/helsehus i Trondheim.

Skjema og svarkonvolutt blir levert til pasienten fra enheten. Det er pasientens vurdering av tjenestetilbudet vi ønsker å få vite. Hvis pasienten har vansker med å svare/fylle ut skjema, ser vi gjerne at du som pårørende - eller en annen nær person - bistår.

En kan velge å svare på digitalt skjema i stedet for papir. Veiledning står på informasjonsbrevet til pasient.

Deltakelsen i undersøkelsen er frivillig, men når vi skal jobbe med resultatene i ettertid, er det viktig for oss at flest mulig har svart. Alle svar vil bli behandlet konfidensielt. Ingen av svarene kan i ettertid knyttes til den enkelte pasient.

Brugerundersøkelsen består av ett spørreskjema med ca. 30 spørsmål som er formulert som påstander. Spørsmålene omhandler tilbudene pasientene får, og spørsmål vedrørende personalet som utfører tjenestene. Hvert spørsmål har felt for avkryssing etter grad av enighet. I tillegg er der to felt for fri tekst.

Dette brevet er sendt til deg via enheten som en orientering. Hvis du har spørsmål om undersøkelsen, vennligst ta kontakt med Enhet for service og internkontroll ved Jan Kåre Jøsok (tlf.907 27 676)

Med hilsen
Trondheim kommuneHilde-Carin Storhaug
avdelingslederJan Kåre Jøsok
samfunnsv.III*Elektronisk dokumentert godkjenning uten underskrift*Postadresse:
Trondheim kommune
Enhet for service og internkontroll
Postboks 2300 Torgarden
7004 TRONDHEIMBesøksadresse:
Erling Skakkes gate 14Telefon:
72340000

Telefaks:

Organisasjonsnummer:
NO 942 110 464E-postadresse: serviceintern.postmottak@trondheim.kommune.no
www.trondheim.kommune.no

Trondheim kommune
Postboks 2300 Torgarden
7004 Trondheim
www.trondheim.kommune.no

Mai 2023

