

## Saksframlegg

HJEMMETJENESTEN - BRUKER- OG ANSATTEUNDERSØKELSE 2011

Arkivsaksnr.: 11/32061

**::: Sett inn innstillingen under denne linja**

**Forslag til vedtak:**

Formannskapet tar sak om bruker- og ansatteundersøkelsen 2011 i hjemmetjenesten til orientering.

**::: Sett inn innstillingen over denne linja**

**... Sett inn saksutredningen under denne linja**

### 1. Innledning

Et overordnet mål i kommunens Eldreplan er: *Alle eldre som har behov for bistand for å mestre egen hverdag, skal få nødvendig forebyggende tjenester, behandling, pleie og omsorg av høy faglig kvalitet.* Kvaliteten på tjenestene handler blant annet om ansattes kompetanse, holdninger, evne til dialog og respekt for pasient og pårørende. Som et ledd i dette kvalitetsarbeidet foretas det undersøkelser for å få innblikk i tjenestemottakere og ansattes oppfatning av kommunens ulike tjenester.

Rådmannen har gjennomført en undersøkelse våren 2011 både for brukere og ansatte i Hjemmetjenesten. Denne saken presenterer hovedfunn fra undersøkelsen som sammenlignes med undersøkelsen fra 2009. Resultatet fra 2011 er forbedret eller på samme nivå som for 2009 innenfor alle områdene. Rådmannen foreslår konkrete tiltak for å følge opp resultatet.

### 2. Metode og utvalg

Utforming av undersøkelsen er foretatt i samarbeid mellom rådmannen, representanter fra Enhet for service og internkontroll (ESIKT), forskningsmiljøet ved Det medisinske fakultet, NTNU og brukerorganisasjoner. Det er gjennomført to anonyme undersøkelser ved hjelp av spørreskjema:

- *Brukerundersøkelse*; Brukernes vurdering av tjenestekvaliteten.
- *Ansatteundersøkelse*; Ansattes vurdering av tjenestekvaliteten og kompetansekartlegging.

Målgruppen i denne undersøkelsen er alle brukere som mottok hjemmetjenester som personlig stell, bading / dusjing, sårbehandling, medikamentbehandling og lignende fra hjemmetjenesten.

Tabell 1 viser enheter, antall brukere og ansatte.

Enhet	Antall brukere i målgruppen	Antall ansatte i målgruppen
Valentinlyst	197	43
Nidarvoll	189	43
Bergheim	159	49

## Trondheim kommune

Byåsen	219	41
Munkvoll	168	35
Nidelven	201	48
Lade	239	55
Strindheim	200	40
Strinda	221	48
Saupstad	228	61
Heimdal	264	52
Spongdal	43	19
Vår Frue Menighet	30	9
<b>SUM</b>	<b>2358</b>	<b>543</b>

Hjemmetjenesten består av 13 enheter, hvorav en privatdrevne enhet, Vår Frue Menighets Aldersboliger. Bruk av indekserer / tema er valgt for å forenkle sammenligningen. Gjennomsnittstallene er regnet ut ved svarfordeling basert på en tallbasert skala fra 1 – 6, der 6 er mest positivt (helt enig i påstanden). Det er Enhet for service og internkontroll som har gjennomført og behandlet svarene fra undersøkelsene. Denne ble gjennomført i perioden mars – april 2011.

### 3. Tema i undersøkelsene

Undersøkelsene har samme tema som brukerundersøkelsene i hjemmetjenesten våren 2009, i helsehusene høsten 2009 og i helse- og velferds/omsorgssentrene 2010.

*Brukerundersøkelsen og Ansatteundersøkelsen* har følgende felles tema:

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

Tilleggsspørsmål for brukerne:

- Helhetsinntrykket
- Aktivitets- og kulturtilbud
- Individuell plan

Tilleggsspørsmål for ansatte:

- Vurdering av egen kompetanse
- Samarbeid med samarbeidsparter

### 4. RESULTAT FRA BRUKERUNDERSØKELSEN

#### Svarprosent

Det ble utlevert til sammen 2358 skjema fordelt på 13 enheter. Svarprosenten mellom enhetene varierer fra 41,8 til 70 %, og den totale svarprosenten er 51,8 (1234 svar). I 2009 var svarprosenten 44,7.

Svarene er fordelt på henholdsvis 35,8 prosent menn og 64,2 prosent kvinner. 27,4 prosent er mellom 60 - 79 år, mens hele 60,8 prosent er over 80 år.

# Trondheim kommune

## Resultat

I tabell 2 fremstilles alle indekser/tema i 2011 som sammenlignes med 2009.

	2009	2011	Differanse
Informasjon	4,2	4,4	0,2
Serviceinnstilling	5,1	5,2	0,1
Brukermedvirkning Påvirkningsmulighet	4,8	4,9	0,1
Forutsigbarhet	4,7	4,8	0,1
Tjenestekvalitet	4,9	5,0	0,1
Samhandling	5,1	5,1	0,0
Helhetsinntrykket av hjemmetjenesten	5,2	5,3	0,1
Andre spørsmål	3,5	3,7	0,2

### Kommentarer til hvert tema

#### INFORMASJON

Tema *informasjon* får høyere score på alle spørsmålene i 2011 enn i 2009. Størst forskjell finner vi på spørsmål om kjennskap til kontaktperson, hvor differansen er på 0,5.

#### SERVICEINNSTILLING

Tema *serviceinnstilling* omhandler; høflighet, respekt, kontakt og fleksibilitet. Alle svarene på disse spørsmålene har en bedring i scor sammenlignet med 2009.

#### BRUKERMEDVIRKNING /PÅVIRKNINGSMULIGHET

Tre spørsmål utgjorde tema *brukermedvirkning/påvirkningsmulighet* og disse har samme score i 2009 og 2011. På spørsmål om påvirkningsmulighet gjennom brukerrådet, har vi fått en score som er 0,3 høyere i 2011 enn i 2009.

#### FORUTSIGBARHET

Tema *forutsigbarhet*, har tre spørsmål med forholdsvis store sprik i scorene. På spørsmål 15; ”*Jeg vet når på dagen jeg skal få hjelp*”, ser vi en liten, men positiv utvikling, med en score på 0,2 høyere i 2011 enn i 2009.

#### TJENESTEKVALITET

Tema *tjenestekvalitet* hadde fem spørsmål. Alle spørsmålene har noe høyere score fra 2009 til 2011. Men resultatene varierer fra høyeste score på 5,3; ”*Jeg opplever at de ansatte bryr seg om meg*”, til laveste score på 4,5; ”*Kontaktpersonordningen fungerer godt for meg*” (spørsmål19). Dette spørsmålet hadde størst fremgang fra 2009 til 2011, med 0,3 i differanse.

#### SAMHANDLING

Resultatene på spørsmål 22 – 26 utgjør tema *samhandling*. Spørsmålene får 0,1 høyere i 2011. Spørsmål 22; ”*Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens*”, får høyest score, 5,5.

#### HELHETSINNTRYKKET

## Trondheim kommune

Helhetsinntrykket gir høyest score, 5,3. Denne scoren er 0,1 høyere enn i 2009.

### ANDRE SPØRSMÅL

#### Aktivitets – og kulturtilbud, individuell plan

De tre spørsmålene om mulige aktivitets- og kulturtilbud, informasjon om følge/transport til aktivitets-/kulturtilbud og informasjon om individuell plan får forholdsvis lav score i år som i 2009. Score i 2011 er 0,2 høyere enn i 2009 på spørsmålet om individuell plan, de to andre spørsmålene får 0,1 høyere score.

På spørsmål 30, ”..informasjon om muligheten for å få individuell plan” ser vi også at 42,4 % svarer ”Uaktuelt /vet ikke”.

### ANTALL FORSKJELLIGE HJELPERE I FORHOLD TIL HYPPIGHET

I tabell 3 vises antall forskjellige hjelpere i forhold til hyppighet av hjelp.

		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	51	113	23	14	17	218
	4-6 hjelpere	0	0	41	52	99	192
	7-9 hjelpere	0	0	0	42	53	95
	10-12 hjelpere	0	0	0	56	175	231
	13-15 hjelpere	0	0	0	11	57	68
	Over 15 hjelpere	0	0	0	0	98	98
	<b>Totalt*</b>		<b>51</b>	<b>113</b>	<b>64</b>	<b>175</b>	<b>499</b>

\*332 personer (27 %) er unntatt krysstabuleringen pga manglende utfylling.

Tallene er framkommet ved å kategorisere brukernes anslåtte antall som utfylt i spørreskjema. Som forventet har brukere som har hjelp to eller flere ganger pr. dag flest antall forskjellige hjelpere. Det er 98 brukere som sier de har hatt hjelp av flere enn 15 forskjellige hjelpere i løpet av de siste to ukene. Det er foretatt en krysstabulering med prosenttall og sammenlignet fordelingen for 2009 med 2011. Sammenligningen viser lik fordeling i alle kategoriene for begge år.

### ANDRE TILBAKEMELDINGER

#### Områder som brukerne er særlig fornøyd med:

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

- Generell utdyping av sin fornøydhet med tjenesten (151)
- Hjelpenes serviceinnstilling – blid, høflig, godt humør og lignende (129)
- Primærkontakt og primærkontaktordningen som er bra (24)
- Annet, blant annet kontinuitet og kompetanse (17)

#### Områder som bør forbedres:

## Trondheim kommune

- Ønsker hjelp av faste personer, etterlyser primærkontakt (101)
- Ønsker å vite tidspunkt for hjelp (67)
- Bedre tid – hjelperne har det for travelt (53)
- Bedre informasjon om tjenestene og bedre informasjon hjelperne i mellom (53)

### 5. RESULTAT FRA ANSATTEUNDERSØKELSEN

#### Svarprosent

Det ble utlevert til sammen 543 skjema fordelt på 13 enheter. Svarprosenten mellom enhetene varierer fra 54,1 til 100 %, og den totale svarprosenten er 73,3 (398 svar). Svarprosenten fra undersøkelsen i 2009 var 69,5.

#### Resultat

Ansatte ble bedt om å svare på 38 spørsmål. Spørsmålene er gruppert innenfor 8 tema og har følgende resultat:

Tabell 3 viser gjennomsnittlig resultat for hvert tema.

Tema	Resultat 2009	Resultat 2011
Vurdering av egen kompetanse	4,6	4,6
Informasjon	4,4	4,4
Serviceinnstilling	5,7	5,7
Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet	5,0	5,0
Forutsigbarhet	5,0	5,0
Tjenestekvalitet	5,3	5,3
Samhandling	5,0	5,0

#### Kommentarer til hvert tema

Hvert tema har lik score i 2009 og 2011. Når vi ser på svarene fra de enkelte spørsmålene, er det noen som har lavere score, samme score eller høyere score enn i 2009.

#### VURDERING AV EGEN KOMPETANSE

Ansatte gir god tilbakemelding på at de har kunnskap om; kosthold og ernæring (4,9), hygiene (5,5), fallrisiko (4,8) og forflytning (4,7). Likeledes mener ansatte at de gir hjelp ut fra den enkelte brukers målsetting (4,7) og at de tar ofte selvstendige avgjørelser i forhold til brukeren (4,7). Ansatte har god kunnskap om dokumentasjon i fagsystemet (4,7) og kan veilede andre og drøfte avgjørelser med kollega (4,8).

Ansatte svarer noe lavere på spørsmål om kunnskap om kognitiv svikt/demens (4,5), kjennskap til muligheten for kultur- og aktivitetstilbud til brukerne (3,9). Likeledes er det svakere score på spørsmål om at tjenestebeskrivelsen i fagsystemet gjenspeiler brukernes vedtak (4,4) og at ansatte er godt kjent med brukernes målsetting (4,2).

#### INFORMASJON

Spørsmålene i tema *informasjon* har fått lavest score på spørsmålet som omhandler informasjon om kommunens aktivitets- og kulturtilbud (3,7) og om hvem som kan bistå brukere med følge/transport til aktivitetstilbud (4,0).

Det gis lavest score på spørsmål om brukerne gis informasjon om Brukerrådet (3,1).

## Trondheim kommune

### *SERVICEINNSTILLING*

Tema *serviceinnstilling* har tre spørsmål som omhandler måten tjenestene utføres på. Spørsmålene om høflighet, respekt og fleksibilitet får svært høy score.

### *BRUKERMEDVIRKNING*

I tema *brukermedvirkning* vurderer ansatte i hvor stor grad brukernes behov blir tatt hensyn til. De ansatte mener at de legger godt til rette for brukermedvirkning.

### *FORUTSIGBARHET*

Tema *forutsigbarhet* gir høy score på alle spørsmålene.

### *TJENESTEKVALITET*

Spørsmålene innenfor dette tema får også høye score.

### *SAMHANDLING*

I tema *samhandling* er det høyest score på spørsmål om; ”pasientene og jeg kommer godt overens” (5,5). Samarbeidet med pårørende og mellom ansatte synes også å fungere godt (5,1).

### *SAMARBEIDET MED SAMARBEIDSPARTNERE*

På spørsmål om relevante samarbeidspartnere er godt tilgjengelige for brukerne, svarer ansatte en score på 4,4.

## 6. OPPFØLGING AV UNDERSØKELSEN

Den enkelte hjemmetjenesteenhet kan sammenligne eget resultat med gjennomsnittet for alle hjemmetjenesteenheter. Rådmannen har ikke foretatt rangering, men analysene viser at de to enhetene med færrest brukere; Vår Frue Menighets Aldersboliger (30 brukere) og Spongdal (43 brukere) får en samlet gjennomsnittlig høyest score. De andre 11 enhetene er forholdsvis like i størrelse med ca 160 til 260 brukere. Blant disse enhetene er det sonene Nidarvoll, Nidelven og Byåsen som får høyest score.

Rådmannen har i møte med enhetslederne blitt enig om følgende krav til enhetsledere om oppfølging av undersøkelsen:

- Alle ansatte og enhetens brukerråd skal bli presentert for resultatet fra undersøkelsen.
- Det skal iverksettes tiltak for tema i undersøkelsen som har score under gjennomsnittet for Hjemmetjenesten totalt.
- Ansatte skal få opplæring som gir bedre kunnskap om kognitiv svikt/demens.
- Enheten skal utarbeide en tiltaksplan innen 01.10. 2011. I denne planen skal det bl.a. utarbeides en rutine som sikrer at alle brukere -/pårørende får informasjon om; kultur- og aktivitetstilbud og transportmuligheter, brukerråd og skriftlig informasjon om hvem som er brukerens primærkontakt.
- Enheten skal organisere arbeidet på en slik måte som sikrer færrest mulig forskjellige hjelpere til den enkelte bruker, ut fra måltall for antall hjelpere per bruker.

### 7. Oppsummering

Både denne og andre undersøkelser har manglet konkrete resultatmål for å vurdere resultatet. Et resultatmål for tema "Informasjon" kunne for eksempel ha vært fastsatt til score på 4,8. Et resultat på 4,8 eller bedre ville rådmannen ha vært fornøyd med. Rådmannen vil derfor fastsette konkrete resultatmål for hvert tema i samarbeid med enhetslederne før gjennomføring av ny undersøkelse i hjemmetjenesten. Rådmannen vil også legge til rette for at enhetsresultatet offentliggjøres ved neste undersøkelse, slik at enhetene kan sammenlignes.

Til tross for manglende resultatmål er rådmannen i hovedsak fornøyd med resultatet fra undersøkelsen. Brukerne gir gode tilbakemeldinger innenfor de fleste områdene. På spørsmål om "helhetsinntrykket" gis en score på 5,3. (5,2 i 2009).

Av totalt 30 spørsmål til brukerne får seks spørsmål samme score i 2009 som i 2011. De øvrige 24 spørsmålene får høyere score i 2011.

Spørsmålene 5 og 9 som omhandler kontaktpersonordningen (primærkontakt) får noe lavere score enn de andre spørsmålene. Men det er samtidig disse to spørsmålene som har hatt størst framgang fra 2009 til 2011.

I brukernes "åpne" kommentarer er det også mange som skriver at de ønsker hjelp av faste personer, og at de etterlyser primærkontakt. Antall hjelpere til den enkelte bruker er en kontinuerlig utfordring for hjemmetjenesten. De fleste ansatte i hjemmetjenesten går i turnus, flere går i delte stillinger, det er behov for ulik kompetanse overfor brukerne, og dessuten har helse- og velferdstjenesten et forholdsvis høyt sykefravær. Dette er faktorer som bidrar til at det blir mange forskjellige hjelpere hos brukerne. Brukere som har et stort hjelpebehov har ofte hjelp flere ganger pr. døgn.

Det vises til formannskapssak, arkivsaksnr 09/32451, "*Kontinuitet i hjemmetjenesten*". Denne saken har fokus på antall hjelpere og hva som kan gjøres for å minimalisere antall forskjellige hjelpere. I saken beskrives årsaker til at brukere må forholde seg til flere personer; Hva vi ikke kan gjøre noe med, og hva vi kan gjøre noe med. Rådmannen følger opp saken gjennom ulike krav til enhetslederne. I lederavtalen for enhetslederne i hjemmetjenesten 2010, var ett av kravene; "*Alle brukere skal oppleve en tjeneste preget av kontinuitet og forutsigbarhet og ha færrest mulig hjelpere å forholde seg til*". Et resultatmål for hjemmetjenesteområdet i 2011 er at "*Måltall for antall hjelpere pr. bruker er satt*". Dette er altså et forhold ved tjenesten som det jobbes med.

Blant de seks hovedtemaene varierer scorene fra 4,2 til 5,1. Høyest score får tema *Serviceinnstilling og Samhandling*. Lavest score får tema *Informasjon*, men det er på dette hovedtema vi finner den største framgangen mellom 2009 og 2011.

*Andre spørsmål* (om aktivitets- og kulturtilbud, og individuell plan) gir lavere score enn de seks hovedtema både i 2009 og 2011.

I *Ansatteundersøkelsen* hadde vi tilsvarende spørsmål som til brukerne, dessuten noen spørsmål om kompetanse og samarbeid med andre.

I kompetansekartleggingen ser vi ingen klare tendenser fra 2009 til 2011. Tre av spørsmålene har lik score (spørsmål 3, 5, 9). Seks spørsmål får 0,1 – 0,2 høyere score, og fire spørsmål får 0,1 lavere score i 2011 enn i 2009.

Resultatene blant ansatte gir ikke samme tendens som blant brukerne på spørsmålene som er lik.

## Trondheim kommune

I 2011 har seks spørsmål høyere score enn i 2009. Åtte spørsmål har lik score, og 10 spørsmål har lavere score fra de ansatte.

I den siste delen av *Ansatteundersøkelsen* stilte vi spørsmål om samarbeid med relevante samarbeidspartnere.

I forhold til 2009 har hyppigheten økt i samarbeidet mellom hjemmetjenesten og fagkoordinator, fastlege og innsatsteam. Størst økning finner vi i forhold til fastlege og innsatsteam.

I 2011 har hyppigheten i samarbeidet også økt i forhold til helse- og velferdskontor, ergoterapeut og Fysioterapeut. Samarbeidsfrekvensen i forhold til St. Olavs Hospital (somatikk) synes uendret.

Samarbeidshyppighet med helse- og velferdssenter/helsehus har økt fra 2009 til 2011.

Rådmannen stiller krav til enhetslederne om at undersøkelsen skal presenteres for alle ansatte og enhetens brukerråd. Det skal utarbeides tiltaksplan innen 01.10. 2011 som viser enhetenes videre arbeid med oppfølging av undersøkelsen.

Rådmannen ber om at formannskapet tar resultatet og oppfølgingen av undersøkelsen til orientering.

Rådmannen i Trondheim, 04.07. 2011.

Helge Garåsen  
kommunaldirektør

Eirik Roos  
rådgiver

*Elektronisk dokumentert godkjenning uten underskrift*

Vedlegg:  
Hovedrapport fra Enhet for service og internkontroll.

**[... Sett inn saksutredningen over denne linja](#)**