

## Saksframlegg

---

### HELSE- OG VELFERDSSENTRA - BRUKER OG ANSATTEUNDERSØKELSE

Arkivsaksnr.: 11/10315

---

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

#### **Forslag til vedtak:**

Formannskapet tar saken 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 høsten 2010 både for brukere og ansatte ved byens helse- og velferdssenter. Denne saken presenterer hovedfunn fra undersøkelsen. 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*; Pasientenes vurdering av tjenestekvaliteten.
- *Ansatteundersøkelse*; Ansattes vurdering av tjenestekvaliteten og kompetansekartlegging.

Målgruppen i denne undersøkelsen er alle pasientene i de 20 helse- og velferdssenter/omsorgssenter i Trondheim, og samtlige ansatte i disse enhetene. Det er 4 privatdrevne senter og 16 kommunale. Helse- og velferds/omsorgssenter består av sykehjemsavdeling(er) og omsorgsboliger (tilrettelagte boliger). Enkelte senter gir særskilte tilbud til noen brukergrupper, blant annet demente.

De 20 helse- og velferds/omsorgssentrene har til sammen 1121 sykehjemsplasser. I tillegg kommer 932 omsorgsboliger som administrativt er knyttet til helse- og velferds/omsorgssenteret. 179 av omsorgsboligene har tilsvarende bemanning(pleiefaktor) som sykehjem. I de andre omsorgsboligene gir senteret individuelle tjenester basert på enkeltvedtak.

Det er enhet for Service og internkontroll som har gjennomført og behandlet svarene fra undersøkelsene. Denne ble gjennomført i perioden september – november 2010.

#### **3. Tema i undersøkelsene**

## Trondheim kommune

Undersøkelsene har samme tema som brukerundersøkelsene i hjemmetjenesten våren 2009 og i helsehusene høsten 2009. Spørsmålene innenfor hvert tema er noe tilpasset målgruppen i helse- og velferds/omsorgssenter.

*Brukerundersøkelsen* og *Ansatteundersøkelsen* har følgende felles tema:

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

Tillegg for ansatteundersøkelsen:

- Vurdering av egen kompetanse

### 4. RESULTAT FRA BRUKERUNDERSØKELSEN

#### Svarprosent

Det ble utlevert til sammen 1141 skjema fordelt på 20 enheter. Svarprosenten mellom enhetene varierer fra 34 til 80 %, og den totale svarprosenten er 57 (646 svar).

Dette er et betydelig høyere antall svar enn ved tidligere undersøkelser i sykehjem (2001 og 2003) og i hjemmetjenesten 2009. I 2001 var svarprosent fra brukere: 20 og fra pårørende 55.

I 2003 var svarprosenten 43,6 fra brukere, og 54,2 fra pårørende.

I hjemmetjenesten 2009 svarte 44,7 % av brukerne.

Svarprosenten er tilnærmet lik den vi hadde i Helsehus høsten 2009; 56,8 %.

De fleste pasientene i helse- og velferds/omsorgssenter er ganske hjelpetrengende og kan ha behov for bistand med selve utfyllingen av skjema. Eget orienteringsbrev ble sendt pasientenes pårørende i forkant av undersøkelsen. I dette brevet ble pårørende oppfordret til å bistå pasienten med utfylling. Nesten 84 % av spørreskjema er fylt ut av en pårørende eller pårørende og pasient sammen.

#### Resultat

I tabell 1 femstilles svarfordeling i prosent for alle spørsmålene, antall svar og gjennomsnittscore.

Tabell 1.

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar	Score
1. Jeg har fått nødvendig informasjon om helse- og velferdssenteret ved innkomst/førstegangssamtale	8,1	4,4	8,7	11,9	17,3	35,0	14,7	100	620	4,5
2. Informasjonen om helse- og velferdssenteret ble gjennomgått med meg på en forståelig måte	7,0	5,7	7,7	11,7	17,1	32,7	18,1	100	614	4,5
3. Jeg har fått informasjon om hvem som er min primærkontakt her på helse-	11,4	4,5	3,9	5,9	11,1	48,3	14,9	100	623	4,7

## Trondheim kommune

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar	Score
og velferdssenteret										
4. Serviceerklæringen (brosjyren) om helse- og velferdssenteret gir meg nyttig informasjon	8,7	4,6	8,5	11,2	10,3	26,4	30,2	100	609	4,3
5. Jeg synes de ansatte opptrer høflig overfor meg	1,1	0,3	2,4	7,4	15,4	72,2	1,3	100	636	5,6
6. Jeg synes de ansatte gir meg hjelp på en respektfull måte	1,4	0,9	2,7	7,4	19,1	66,2	2,2	100	633	5,5
7. Primærkontaktordningen er nyttig for meg	6,5	4,2	5,3	9,4	10,8	39,8	24,0	100	620	4,8
8. Jeg opplever at de ansatte tar hensyn til mine ønsker og behov i forhold til bistand	2,1	3,9	6,9	13,2	26,1	44,6	3,2	100	621	5,0
9. Jeg synes førstegangssamtalen/den årlige samtalen er nyttig for meg	6,7	3,9	6,1	8,6	11,0	23,5	40,1	100	608	4,4
10. Jeg har fått avklart mine forventninger til tjenestene her gjennom samtalen(e) jeg har hatt	6,5	4,2	7,8	12,3	11,6	25,0	32,5	100	612	4,4
11. Jeg kan gjøre avtale om samtale med primærkontakt/fagkoordinator/enhetsleder ved behov	4,1	1,8	4,7	6,7	15,8	40,1	26,8	100	613	5,0
12. Jeg får legehjelp når jeg trenger det	3,2	1,4	3,7	8,7	17,9	55,1	9,9	100	624	5,2
13. Jeg er kjent med innholdet i tiltaks/pleieplanen som er utarbeidet for meg	19,1	4,1	8,3	8,5	7,7	18,4	34,0	100	614	3,6
14. Jeg er trygg på at jeg får tilsyn ved behov her på helse- og velferdssenteret	2,7	1,8	4,6	7,9	22,0	57,1	4,0	100	624	5,2
15. Jeg er trygg på at ansatte kontinuerlig vurderer mitt behov for tilsyn/bistand	2,4	2,9	5,3	12,1	22,4	49,4	5,6	100	626	5,1
16. Jeg opplever at de ansatte kjenner meg og min situasjon godt nok til å gi meg tilstrekkelig bistand og medisinsk oppfølging	2,2	2,1	5,1	11,2	22,6	52,1	4,6	100	624	5,2
17. Jeg opplever at de ansatte har tilstrekkelig fagkunnskap til å utføre hjelpen jeg trenger	2,4	3,3	6,4	13,7	22,2	46,9	5,1	100	627	5,0
18. Jeg får den hjelpen jeg trenger til å holde meg velstelt	2,5	3,5	6,4	12,9	21,7	48,6	4,5	100	628	5,0
19. Jeg får hjelp til å kontakte frisør/fotpleie ved behov	2,6	1,4	1,9	6,2	16,6	61,4	9,8	100	625	5,4
20. Jeg får hjelp til å kontakte tannlege ved behov	3,6	2,3	3,0	6,8	12,6	46,2	25,5	100	604	5,2

## Trondheim kommune

	Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum %	Antall svar	Score
21. Det tas hensyn til mine ønsker i f.t. døgnrytmen, dvs. når jeg ønsker å stå opp, legge meg, spise mv	2,4	2,3	4,1	9,7	21,6	49,4	10,5	100	617	5,2
22. Jeg får nok mat i løpet av døgnet	2,2	0,5	3,2	3,7	14,4	67,9	8,0	100	624	5,5
23. Maten jeg får er appetittvekkende	4,9	2,3	6,4	12,9	19,1	43,8	10,6	100	612	4,9
24. Jeg får tilpasset mengde og type aktiviteter i forhold til min kapasitet	12,3	7,3	8,6	14,6	12,5	24,0	20,6	100	616	4,0
25. Jeg får tilbud om å komme ut i frisk luft minimum en gang pr. uke	21,7	7,3	7,3	6,8	9,1	24,9	22,8	100	614	3,6
26. Jeg har gode muligheter til å delta i sosiale og kulturelle arrangement som foregår her	5,1	3,2	6,1	9,3	20,0	44,1	12,2	100	624	4,9
27. Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens	1,1	0,5	2,2	5,9	20,9	66,3	3,0	100	627	5,5
28. Jeg opplever at det er godt samarbeid mellom mine pårørende og de ansatte	1,9	0,8	3,2	8,5	19,3	60,4	5,9	100	626	5,4
29. Jeg opplever at personalet samarbeider godt her på helse- og velferdssenteret	1,4	1,6	2,6	8,0	21,8	53,1	11,4	100	623	5,3
30. Samlet sett er jeg godt fornøyd med tilbudet jeg får på helse- og velferdssenteret	1,9	1,9	5,6	13,1	28,4	47,6	1,4	100	624	5,1

### Kommentarer til hvert tema

#### INFORMASJON

Tema *informasjon* har lavere score enn de andre tema i undersøkelsen. En forholdsvis stor andel opplever mangelfull informasjon både om helse- og velferdssenteret og hvem som er primærkontakt. På spørsmål 3, informasjon om primærkontakt, svarer over 11 % "helt uenig" i påstanden. Det er også mange som er uenig i at serviceerklæringen gir nyttig informasjon, jf. spørsmål 4.

#### SERVICEINNSTILLING

Tema *serviceinnstilling* som omhandler høflighet, respekt og primærkontaktordningen, får høy score. Dette gjelder spesielt spørsmål 5 og 6 som får hhv 5,6 og 5,5. Spørsmål 7 om nytten av primærkontaktordningen får score på 4,8. Her svarer dessuten 24 % "uaktuelt/vet ikke". Dette kan sees i sammenheng med spørsmål 3, informasjon om primærkontaktordningen.

#### BRUKERMEDVIRKNING

Spørsmål 8, 9, 10, 11 og 12 utgjør tema *brukermedvirkning*. I tabell 1 ser vi at de fleste pasientene opplever at ansatte tar hensyn til deres ønsker og behov i forhold til bistand, og at de kan gjøre avtale om samtale med primærkontakt/fagkoordinator/enhetsleder ved behov. Pasientene bekrefter også at de får legehjelp når de trenger det, jf. spørsmål 12.

Mens scoren på spørsmål 9 og 10 er lav, i tillegg er det svært stor andel som har svart "uaktuelt/vet ikke"

## Trondheim kommune

på disse to. Dette kan tolkes som årlige samtaler, og at samtaler vedrørende forventningsavklaringer ikke er satt i system overfor pasientene.

### FORUTSIGBARHET

Tema *forutsigbarhet* har tre spørsmål. Tilbakemeldinger viser at en svært stor andel av de som har svart føler seg trygg på at de får tilsyn ved behov, og at ansatte kontinuerlig vurderer behovet for tilsyn/bistand. Spørsmål 13 gir derimot et helt annet bilde. Her er det 19,1 % som har krysset av på "helt uenig" i at de er kjent med innholdet i egen tiltaks-/pleieplan. I tillegg svarer 34 % "uaktuelt/vet ikke" på dette spørsmålet.

### TJENESTEKVALITET

Spørsmålene 16 – 21 har en score fra 5,0 til 5,4, noe som kan tolkes som at pasientene er godt fornøyd med den bistand og medisinske oppfølgingen de får fra ansatte. Pasientene svarer også at de får den hjelpen de trenger for å holde seg velstelt, og at det tas hensyn til pasientens ønsker i forhold til døgnrytme. Den høyeste score får spørsmål 19; Jeg får hjelp til å kontakte frisør/fotpleie ved behov. Spørsmålet om hjelp til å kontakte tannlege får også høy score, men her har vel 25 % krysset av på "uaktuelt/vet ikke". Vi ser at pasientene som har svart, mener de får nok mat i løpet av døgnet, men maten er kanskje ikke tilstrekkelig appetittvekkende.

De fleste mener de har gode muligheter til å delta i sosiale og kulturelle arrangement som foregår på helse- og velferdssenteret. Men pasientene er ikke fornøyd med aktivitetstilbud, og forholdsvis mange svarer at de ikke får tilbud om å komme ut i frisk luft minimum en gang pr. uke.

### SAMHANDLING

Tema *samhandling* har tre spørsmål og alle spørsmålene får høy score. Høyest score får spørsmål 27; Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens. Pasientene opplever også at samarbeidet mellom pårørende og ansatte, og mellom personalet på helse- og velferdssenteret fungerer godt.

### HELHETSINNTRYKKET

Spørsmål 30; Samlet sett er jeg fornøyd med tilbudet jeg får på helse- og velferdssenteret, får en score på 5,1.

Når vi ser på svarfordelingen i tabell 1, ser vi at 76 prosent av pasientene har krysset av 5 og 6 (helt enig). Dette betraktes som svært positivt, også med tanke på den høye svarprosenten fra målgruppen på helse- og velferdssentrene.

Undersøkelsen som ble gjennomført i de samme institusjonene i 2001 og 2003 etterspurte ikke pasientenes helhetsinntrykk og gir oss derfor ikke grunnlag for sammenligning. Derimot ble helhetsinntrykket etterspurt i tidligere undersøkelser i hjemmetjenesten, samt helsehus. I begge disse undersøkelsene oppnådde helhetsinntrykket av de respektive tjenesteområdene en score på 5,2.

### ANDRE TILBAKEMELDINGER

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

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

- Uttrykker spesiell fornøydhet med personalet (100).
- Er fornøyd med de fysiske forhold/beliegenhet/rommene (28).
- Gir uttrykk for god pleie og omsorg, trygghet og god mat (22).

#### Områder som bør forbedres:

- Flere aktiviteter, mer stimulering og komme ut i frisk luft (82).
- Flere ansatte, bedre tid (74).
- Bedre renhold/hygiene, bedre håndtering/vask av klær (39).

### 5. OPPFØLGING AV RESULTATET FRA BRUKERUNDERSØKELSEN

Rådmannen har utarbeidet en hovedrapport og en delrapport til det enkelte helse- og velferdssenteret. Graden av fornøydhet varierer noe ved de ulike sentra. Delrapporten inneholder informasjon som gjør at enheten kan sammenligne eget resultat med gjennomsnittet for alle helse- og velferdssentra. Rådmannen har i møte med enhetslederne blitt enig om følgende krav til enhetsledere om oppfølging av brukerundersøkelsen:

- Alle ansatte og enhetens brukerråd skal bli presentert for resultatet fra brukerundersøkelsen.
- Det skal iverksettes tiltak for tema i undersøkelsen som har score under gjennomsnitt.
- Enheten skal utarbeide en tiltaksplan innen 01.07. 2011. I denne planen skal det bl.a. utarbeides en rutine som sikrer at alle brukere -/pårørende får en obligatorisk innsamlingssamtale med generell informasjon om helse- og velferdssenterets tilbud og skriftlig informasjon om hvem som er deres primærkontakt.

### 6. RESULTAT FRA ANSATTEUNDERSØKELSEN

#### Svarprosent

Det ble utlevert til sammen 1193 skjema fordelt på 20 enheter. Svarprosenten mellom enhetene varierer fra 46 til 94 %, og den totale svarprosenten er 70 (830 svar). Svarprosenten fra undersøkelsen i hjemmetjenesten(2009) og helsehus(2009) var på henholdsvis 69,5 % og 65,8 %.

#### Resultat

Ansatte ble bedt om å svare på 51 spørsmål. Spørsmålene er gruppert innenfor 7 tema og har følgende resultat:

Tabell 2 viser gjennomsnittlig resultat for hvert tema.

Tema	Resultat 2010
Vurdering av egen kompetanse	4,5
Informasjon	4,5
Serviceinnstilling	5,4
Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet	5,1
Forutsigbarhet	5,0
Tjenestekvalitet	4,8
Samhandling	5,1
Helhetsinntrykket	5,0

#### Kommentarer til hvert tema

##### VURDERING AV EGEN KOMPETANSE

Ansatte gir god tilbakemelding på at de har ”kunnskap om hygiene” (5,6), og ”kunnskap om etikk og holdninger” (5,4). De har derimot lavere score på spørsmål om bruk av e-post (3,7), bruk av kvalitetsweb (2,6) og kunnskap om samhandlingspartnere (3,4).

## **Trondheim kommune**

### *INFORMASJON*

Spørsmålene i tema *informasjon* har fått lavest score (sammen med vurdering av egen kompetanse). Lavest score får spørsmål om omhandler informasjon om enheten i inntakst-/førstegangssamtalen.

### *SERVICEINNSTILLING*

Tema *serviceinnstilling* har tre spørsmål som omhandler måten tjenestene utføres på. Både spørsmålene om høflighet og respekt 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* har noe lav score på spørsmål vedrørende kjennskap til tiltaksplan, mens spørsmål om pasientene får tilsyn ved behov og behovet for tilsyn/bistand blir kontinuerlig vurdert, gir høy score.

### *TJENESTEKVALITET*

Ansatte fikk elleve spørsmål som beskriver *tjenestekvaliteten* i helse- og velferdssentrene. Spørsmål om hjelp til å holde seg velstelt, får høyest score, 5,5.

De fleste andre spørsmålene innenfor dette tema får også høye score. Men det er to spørsmål som skiller seg ut ved lav score; spørsmål om aktivitet(3,8) og komme ut i frisk luft (3,4).

### *SAMHANDLING*

I tema *samhandling* er det høyest score på spørsmål om; ”pasientene og jeg kommer godt overens”( 5,6). Samarbeidet med pårørende og mellom ansatte synes også å fungere godt.

Spørsmål om samarbeid relatert til andre tjenesteområder får lavere score (4,5).

### *HELHETSINNTRYKKET*

Spørsmål om helhetsinntrykket gir en score på 5,0.

## **7. OPPFØLGING AV RESULTATET FRA ANSATTEUNDERSØKELSEN**

Det enkelte helse- og velferdssenter kan sammenligne eget resultat med gjennomsnittet for alle helse- og velferdssentra. Rådmannen har i møte med enhetslederne blitt enig om følgende krav til enhetsledere om oppfølging av ansatteundersøkelsen:

- Alle ansatte og enhetens brukerråd skal bli presentert for resultatet fra brukerundersøkelsen.
- Det skal iverksettes tiltak for tema i undersøkelsen som har score under gjennomsnitt.
- Enheten skal utarbeide en tiltaksplan innen 01.07. 2011. I denne planen skal det bl.a. utarbeides en rutine som sikrer at alle brukere -/pårørende får en obligatorisk inntakstamtale med generell informasjon om helse- og velferdssenterets tilbud og skriftlig informasjon om hvem som er deres primærkontakt.

## **8. Oppsummering / konklusjon**

Både denne og andre undersøkelser har manglet konkrete resultatmål for å vurdere resultatet. Et

## Trondheim kommune

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 ved helse- og velferdssentra.

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 5,1. Undersøkelsen som ble gjennomført i de samme institusjonene i 2001 og 2003 etterspurte ikke pasientenes helhetsinntrykk og gir derfor ikke grunnlag for sammenligning. Derimot ble helhetsinntrykket etterspurt i tidligere undersøkelser i hjemmetjenesten samt helsehus. I begge disse undersøkelsene oppnådde helhetsinntrykket av de respektive tjenesteområdene en score på 5,2.

Siden 2003 har aktivitetstilbudet blitt betydelig styrket innenfor helse og velferd. Det er opprettet 30 nye årsverk for aktivitører og 7 årsverk for miljøverter. I tillegg er det en rekke tilbud i regi av den kulturelle spaserstokken. Livsglede for eldre har bidratt til mange nye aktiviteter for eldre. I 2010 ble 2 helse- og velferdssenter sertifisert som livsgledesenter. I 2011 er det et mål om at ytterligere 5 senter skal bli sertifisert. Til tross for denne satsingen på aktivitetstilbud er brukere -/pårørende fortsatt mindre fornøyd med:

- aktivitetstilbudet
- komme seg ut i frisk luft minimum en gang per uke

I tillegg er brukere - /pårørende mindre fornøyd med:

- informasjon om hvem som er primærkontakt
- informasjon om serviceerklæringen
- informasjon om egen tiltak -/pleieplan

Ansatte gir også generelt gode tilbakemeldinger på spørsmålene. De mener selv at de har god faglig kunnskap, med unntak av bruk av e-post, kvalitetsweb og kunnskap om samarbeidspartnere. Ansatte har også noe lavere score på spørsmål om informasjon til brukere omkring inntakst-/førstegangssamtalen. Ansatte svarer også lavt på spørsmål om brukerne får aktivitet og anledning til å komme seg ut i frik luft.

Rådmannen stiller krav til enhetslederne om at undersøkelsen skal presenteres for alle ansatte og enhetens brukerråd. Det skal utarbeides tiltaksplan innen 01.07. 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, 23.02 2011.

Helge Garåsen  
kommunaldirektør

Eirik Roos  
rådgiver

*Elektronisk dokumentert godkjenning uten underskrift*



## **Trondheim kommune**

Vedlegg: Hovedrapport fra enhet for Service og internkontroll

**... Sett inn saksutredningen over denne linja**