

### **Brukerundersøkelsen 2022**

Det ble i 2022 gjennomført en brukerundersøkelse i Tverrfaglige hjemmetjenester, for de som har vedtak om tjenester i hjemmet deltok. Vi ønsker å gi informasjon om resultatet og invitere til videre dialog med tjenesten. Det har vi organisert via kontakt med primærkontakt i tjenesten for samtale og refleksjon.

### **Generell informasjon om undersøkelsen**

Tverrfaglige hjemmetjenester har i slutten av 2022 gjennomført en brukerundersøkelse. Hensikten med brukerundersøkelsen er kvalitetsutvikling, der formålet med undersøkelsen er å få et bilde av kvaliteten på tjenesteytingen slik dere som brukere opplever det. Hvert enkelt svar i brukerundersøkelsen må sees i sammenheng og svarene gir en indikasjon på kvaliteten i tjenesteytingen.

### **Resultatene for tverrfaglige hjemmetjenester**

I Tverrfaglig hjemmetjenester har 42% svart på undersøkelsen for hjemmesykepleie. Resultatene viser til at tjenesten har over gjennomsnitt gode resultater på alle områder, gjelder også over snitt på nasjonalt nivå. Tjenesten vurderte skår fra 4,0 og oppover som tilfredsstillende og skår over 5,0 som svært godt resultat.

Følgende hovedområder fra resultatene i brukerundersøkelsen (fig.):

Resultat for brukeren	Snitt hjemmesykepleie 5,3	Snitt Nittedal 5,3	Snitt Norge 5,1
Brukermedvirkning	4,6	4,6	4,4
Respektfull behandling	4,7	4,8	4,6
Tilgjengelighet	5,0	5,0	4,9
Informasjon	4,9	4,9	4,8

Helhetsvurdering	5,5	5,6	5,2
Snitt totalt	5,0	5,0	4,9

Hvert hovedområde har flere spørsmål som er besvart, her er noen eksempler;

Følgende høy skår for hjemmetjenesten i Nittedal:

- nok tid 5,1
- respektfulle ansatte 5,6
- god oppgaveløsning/ansatte vet hva som skal gjøres 5,2

Følgende litt lavere skår både for Nittedal og nasjonalt, men fortsatt høyt:

- nyansatte ikke viser legitimasjon 3,4
- bistand til legemiddelhåndtering 5,3
- matlaging 4,4

Resultatet viser at brukere av tjenesten opplever at det er nok tid til tiltakene som skal utføres for den enkelte. Dette opplever tjenesten omhandler arbeidet med å prioritere oppgaver og spisse tjenesten mot riktig tiltak til riktig tid for å ha fokus på størst mulig mestring for den enkelte. Dette vises også i tjenestebeskrivelsene som er laget.

Resultatet tas som en indikasjon på at tjenesten jobber med riktig fokus og prioritering mot den enkelte som får tjenester.

Det skåres også høyt på respektfulle ansatte og god oppgaveløsning. Dette oppleves som et resultat etter at tjenesten er strukturert og organisert for å sikre god koordinering med riktig fordeling av ressurser og faglig kompetanse. Tjenesten jobber med kompetanseheving blant annet gjennom klinisk observasjonskompetanse, etablering av tverrfaglig team og gode pasientforløp.

Videre er det høyt skår 5,3 på bistand til å ta medisiner. Dette området vil tjenesten likevel jobbe videre med gjennom innføring av velferdsteknologi, for fortsatt samme kontinuitet når demografiendringen viser at flere eldre vil trenge bistand fremover.

Brukerundersøkelsen viser et litt lavere resultat på bistand til matlaging, men fortsatt med et tilfredsstillende godt resultat på 4,4. I kommunen har det vært et ernæringsprosjekt og flere tiltak videreføres som blant annet; måltidsfellesskap og ordninger for matombringning til hjemmeboende. Dette vil bidra til økt selvstendighet og mestring for brukere.

Tjenesten har et lavere skår med 3,4 på at nyansatte ikke viser legitimasjon. Dette anses ikke som tilfredsstillende. Her jobber tjenesten med å sikre at de ansatte kan legitimere seg med tjenestebevis.

En viktig oppgave fremover blir å sikre tilstrekkelig bemanning og fagkompetanse. Etter hvert som det blir flere eldre og syke som trenger tjenester, er dette viktig for å opprettholde kvalitet i tjenesten. Rekruttering og beholde ansatte vil bli et viktig område innen helse og omsorgstjenesten.

Nittedal, 4. mai 2023

Nina Dahl Martinsen  
Enhetsleder for tverrfalgig hjemmetjenester