



# Faglig veileder

Pleie og omsorg

## Om undersøkelsen

*Hensikten med brukerundersøkelsen er at kommunene skal kunne følge med i egen kvalitetsutvikling, ha et verktøy som kan bidra til brukerdiallog og samtidig kunne sammenligne seg med andre kommuner.*

*Formålet med undersøkelsen er å få et bilde av kvaliteten på tjenesteytingen slik brukeren opplever det. Hvert enkelt svar i brukerundersøkelsen må sees i sammenheng – og svarene gir en indikasjon på kvaliteten i tjenesteytingen.*

*Vi anbefaler at resultatene i undersøkelsene drøftes og tolkes på en åpen og spørrende måte av både ledere og medarbeidere. Vi anbefaler også at resultatene synliggjøres for tjenestens brukere. Dette for å legge til rette for dialog med brukere som har besvart undersøkelsen.*

*Erfaringene viser at kommuner som sammenlikner seg med hverandre, lærer av de gode eksemplene, og setter i gang forbedringstiltak i egen kommune og egne virksomheter.*

*Alle data fra gjennomførte brukerundersøkelser på kommunenivå blir gjort tilgjengelig for andre kommuner som bruker portalen bedrekommune.no. Alle data blir offentliggjort på kommunenivå i januar kalenderåret etter at kartleggingen er gjennomført.*

### Brukeropplevd kvalitet

#### Brukernes forventninger Tjenestens omdømme

##### Resultat

Innholdet i tjenesten  
-resultat for bruker

##### Prosesen

Samhandling med  
brukerne

##### Strukturen

Rammebetingelser for  
tjenesten

## Kvalitetsmodellen

Kvalitetsbegrepet kan deles inn i tre kvalitetsområder; resultat-, prosess- og strukturkvalitet. Disse igjen består av flere underdimensjoner.

### Resultat

Her settes fokus på det resultatet som skapes av tjenesten. I hvor stor grad er resultatene preget av god kvalitet?

Underdimensjoner: Trivsel

### Prosess

På dette området rettes oppmerksomheten på de prosessene som foregår i tjeneste-produksjonen. Det gjelder spesielt forholdet mellom brukeren og de personene som har ansvaret for å gi tjenestene.

Underdimensjoner: Brukermedvirkning, respektfull behandling

### Struktur

Her er det samlet påstander og spørsmål som mer setter fokus på rammebetingelser som er viktige for å kunne skape god kvalitet.

Underdimensjoner: Tilgjengelighet, informasjon

## Forberedelser

*Brukerundersøkelsen skal gi et inntrykk av hvordan målgruppen opplever tjenestetilbudet i kommunen. Det er lagt vekt på spørsmål som er spesielle for denne målgruppen.*

*Personer som benytter seg av flere kommunale tjenester kan bli tilsendt flere undersøkelser. Vi gir derfor en generell anbefaling om ikke å overdrive spørreaktivitetene ved kommunens tjenester.*

### Spørreskjema

Undersøkelsen har to typer spørreskjema. Et hovedskjema og en forenklet utgave. Hovedskjema benyttes for brukere i sykehjem eller omsorgsboliger med heldøgntjeneste, pårørende for brukere i sykehjem eller omsorgsboliger med heldøgntjeneste, brukere av hjemmetjenester og dagsenter. Skjema for forenklet utgave kan benyttes der det grunnet den totale helsetilstand, fysisk eller mentalt, ikke kan forventes mange detaljerte tilbakemeldinger. Det er utviklet et forenklet spørreskjema til brukere i sykehjem eller omsorgsboliger med heldøgntjeneste, hjemmetjenester og dagsenter.

I spørreskjemaene blir brukerne og pårørende bedt om å ta stilling til ulike påstander knyttet til tjenestene de mottar. I hovedundersøkelsene for brukerne svares det ved å krysse av på en 6-delt skala hvor 1 er *Helt uenig* og 6 er *Helt enig*. Det er også mulig å svare *Vet ikke*. I den forenklete utgaven er svarmulighetene *Ja* for de som er fornøyde og *Nei* for de som er misfornøyde. Det er også her mulighet for å svare *Vet ikke*.

I undersøkelsen for pårørende til beboere i sykehjem og omsorgsboliger med heldøgntjeneste svares det ved å krysse av på 6-delt skala hvor 1 er *Svært liten grad* og 6 er *Svært stor grad*.

Det er her også mulighet for å svare *Vet ikke*. Svaralternativet *Vet ikke* benyttes der brukeren ikke vet eller at spørsmålet/ påstanden ikke er aktuelt.

Brukerne blir også bedt om å ta stilling til et generelt spørsmål som skal måle samlet vurdering av kvaliteten ved tjenesten. Til sist er det åpnet opp for mer utfyllende kommentarer hvis dette er ønskelig. Kommunene kan på forhånd bestemme om kommentarfeltet skal benyttes eller ikke. Dersom kommentarfeltet benyttes, må den som svarer også samtykke i at kommentarene blir brukt.

All registrering og rapportering foretas på [www.bedrekommune.no](http://www.bedrekommune.no)

### Bakgrunnsspørsmål

Administratoren av undersøkelsen kan koble fra bakgrunnsspørsmålene ved behov. Merk at alle skjemaer automatisk skrives ut med bakgrunnsspørsmål, så sant administrator ikke aktivt velger å ta dem ut.

- > Skjemaene for beboere i institusjon har 2 bakgrunnsspørsmål
- > Skjemaet for pårørende til beboere i institusjon har 1 bakgrunnsspørsmål
- > Skjemaene for brukere av hjemmetjenester har 3 bakgrunnsspørsmål
- > Skjemaene for brukere av dagsenter har 3 bakgrunnsspørsmål

Vi anbefaler kommunens ledere å gjøre en faglig vurdering og bestemme om undersøkelsen skal gjennomføres med eller uten bakgrunnsspørsmålene. Ved å bruke bakgrunnsspørsmålene kan kommunene få følgende innsikt som kan brukes i lokalt forbedringsarbeid:

- > Det er mulig å finne ut om det er systematisk frafall i spørreundersøkelsen, om det er noen brukergrupper som ikke har samme svarprosent mv. Dette er sentralt når resultatene skal tolkes.

Det er viktig at kommunens ledere har en bevisst holdning til bruk av bakgrunns-spørsmål, da det kan oppstå situasjoner hvor det blir sådd tvil om brukernes anonymitet.

I skjemaene kan det krysses av for hvilke tjenester som mottas, hjemmesykepleie og/eller praktisk bistand til hjelp i hjemmet. Dersom kommunen ønsker å gjøre et tilsvarende skille i brukerundersøkelsen, må kommunen på forhånd *krysse av* på skjemaet,

eller merke skjemaene slik at det er mulig å skille i opptellingen. Kommunen kan også opprette de to kategoriene i strukturen på [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no) slik at de blir forhånds-definert der. Bakgrunnen for dette er at en ikke kan forvente at brukerne skal kunne skille mellom de ulike tjenestene de mottar. Ettersom vi her anbefaler intervju som innsamlingsmetode kan den som intervjuer, krysse av i skjemaet på forhånd.

## Gjennomføring av undersøkelsen

### Målgruppe

Vi anbefaler at alle brukerne blir spurt innenfor de ulike tjenestene. Dersom det er behov for å trekke et utvalg fra bruker-gruppen, har vi utarbeidet et eget dokument som kan være til hjelp. Dette ligger tilgjengelig på våre nettsider.

### Gjennomføring i sykehjem/ omsorgsboliger med heldøgns-tjeneste

Målgruppe for undersøkelsen er beboere og pårørende i sykehjem eller omsorgsbolig med heldøgns-tjeneste. Undersøkelsen for beboere gjennomføres blant beboere som er i stand til å gjennomføre brukerundersøkelse.

Pårørendeundersøkelsen kan rettes til alle pårørende uavhengig av om brukeren selv har svart.

Det er to skjemaer for beboerne (hovedundersøkelse/forenklet utgave) og ett for pårørende. Undersøkelsen skal foretas for hvert sykehjem/omsorgsbolig med heldøgns-tjeneste. Antall svar bør være så stort at de gir et representativt bilde av det aktuelle sykehjemmet/ omsorgsboligen.

Det er vanskelig å vurdere hvem av beboerne som er i stand til å delta i undersøkelsen.

Beboere som på grunn av sin totale helse ikke kan foreta en kvalitetsvurdering bør ikke være med, eller vurderes til å benytte forenklet utgave av undersøkelsen. Denne vurderingen bør foretas av ledelsen ved sykehjemmet/ omsorgsboligen.

### Anbefalt metode – beboere

På grunn av at det skal kunne foretas sammenlikninger mellom ulike kommuner, er det viktig at datainnsamlingen foretas på en standardisert måte.

Vi anbefaler bruk av intervju som innsamlingsmetode overfor beboere. Det betyr at beboeren får besøk av en intervjuer som fyller ut spørreskjemaet i løpet av samtalen. Det vil både sikre en høyere svarprosent og gjøre det lettere for beboerne å formidle sine synspunkter.

Ansatte ved sykehjem/omsorgsbolig skal ikke foreta intervjuet. Det er viktig å bruke personer som ikke hører til på det aktuelle tjenestestedet. Det kan være studenter eller ansatte fra andre sektorer i kommunen. Man kan også benytte frivillige organisasjoner som for eksempel pensjonistforeninger. Ved intervju er det viktig at alle som skal intervjues blir orientert om formålet med undersøkelsen og at de får mulighet til å oppklare eventuelle

spørsmål knyttet til spørreskjemaet. Vi anbefaler altså ikke å dele ut spørreskjema til beboerne. Det kan gi for dårlig kvalitet på dataene som samles inn.

### **Anbefalt metode – pårørende**

Vi anbefaler at skjema sendes ut til pårørende per post. Brevet bør inneholde både et informasjonsskriv (se vedlegg til forslag) og en frankert og adressert svarkonvolutt. I informasjonsbrevet bør det gå klart fram at det også skal foretas intervju av brukerne. Ettersom en del av beboerne ikke deltar i undersøkelsen bør det stå i brevet at de ved kontakt med sykehjemmet/omsorgsboligen vil få vite om den personen de er pårørende til, deltar. Svarkonvoluttene skal sendes til kommuneadministrasjonen.

## **Gjennomføring i Hjemmetjenester**

Målgruppen for undersøkelsen er alle brukere av hjemmetjenester. Hjemmetjenester omfatter både hjemmesykepleie og praktisk bistand (hjemmehjelp). Kommunen velger selv om man vil splitte brukerne i de to kategoriene, eller om man vil se hjemme-sykepleie og praktisk bistand (hjemmehjelp) under ett.

Brukerne vil besvare spørreskjemaet ut fra det tilbudet de mottar – hjemmesykepleie og/eller praktisk bistand til hjelp i hjemmet (hjemmehjelp). Hvis kommunen ønsker å undersøke kvaliteten på ulike tjenester, må brukergruppen deles opp i undergrupper. Inndeling av undergrupper vil ha betydning ved trekking av eventuelle utvalg. Brukerne kan deles opp i følgende grupper:

- > Brukere som kun får praktisk bistand til hjelp i hjemmet (hjemmehjelp)
- > Brukere som kun får hjemmesykepleie
- > Brukere som får både praktisk bistand til hjelp i hjemmet (hjemmehjelp) og hjemmesykepleie

I spørreskjemaet er det åpnet opp for at kommunen selv kan markere hvilke tjenester den enkelte bruker mottar. Ettersom vi her foreslår intervju, vil det være lett for intervjueren på egen hånd å angi hvilke tjenester den aktuelle brukeren mottar.

*Dersom lederne innenfor hjemmetjenesten vurderer det dithen at hovedundersøkelsen er for krevende for noen brukere, anbefales det å benytte forenklet utgave.*

### **Anbefalt metode**

På grunn av at det skal kunne foretas sammenligninger mellom ulike kommuner er det viktig at datainnsamlingen foretas på en standardisert måte.

For brukere av hjemmetjenesten anbefales intervju som metode. Det betyr at brukeren får besøk av en intervjuer som fyller ut spørreskjema i løpet av samtalen. Det vil både sikre en større svarprosent og gjør det lettere for brukeren å formidle sine synspunkter.

Ansatte i hjemmetjenesten skal ikke foreta intervjuet. Det er viktig å bruke personer som ikke hører til på den aktuelle enheten. Det kan være studenter eller ansatte fra andre sektorer i kommunen. Man kan også benytte frivillige organisasjoner som for eksempel pensjonistforeninger. Ved intervju er det viktig at alle som skal intervjues blir orientert om formålet med undersøkelsen og at de får mulighet til å oppklare eventuelle spørsmål knyttet til spørreskjemaet. Vi anbefaler altså ikke å dele ut spørreskjema til brukerne. Det kan gi for dårlig kvalitet på data som samles inn.

Dersom det ikke er mulig å foreta intervju, er det akseptabelt å sende ut spørreskjema til denne brukergruppen. Men dette kan gi lavere svarprosent og fare for mistolkning av spørsmål.

Det anbefales ikke å sende ut spørre-skjemaene ved bruk av skjema for forenklet utgave. Ved bruk av dette skjema skal det på forhånd være gjort en vurdering om at brukeren ikke er i stand til å gi mange detaljerte tilbakemeldinger på spørreskjemaet.

Skjemaet bør legges i konvolutt sammen med informasjonsbrev og svarkonvolutt. Det anbefales at de sendes per post og at svarkonvolutt er ferdig frankert og adressert til kommuneadministrasjonen. Da er det lett for brukerne å returnere skjemaet. I informasjonsbrevet bør det stå at de ved behov kan be pårørende om hjelp til å fylle ut skjemaet. Ansatte i hjemmetjenesten skal ikke gi slik hjelp, men de kan forsøke å motivere brukerne til å delta.

## Gjennomføring i Dagsenter

Målgruppen for undersøkelsen er brukere av dagsenter. Det anbefales at alle brukere av dagsenter får tilbud om å besvare undersøkelsen. Dersom ledere ved dagsentrene anser at hovedundersøkelsen er for krevende for brukergruppen, grunnet helsemessige årsaker, kan forenklet utgave benyttes.

### Anbefalt metode

På grunn av at det skal kunne foretas sammenligninger mellom ulike kommuner er det viktig at datainnsamlingen foretas på en standardisert måte.

For brukere av dagsenter anbefales intervju som metode. Det betyr at brukeren får besøk av en intervjuer som fyller ut spørreskjema i løpet av samtalen. Det vil både sikre en større svarprosent og gjør det lettere for brukeren å formidle sine synspunkter.

Ansatte på dagsenteret skal ikke foreta intervjuet. Det er viktig å bruke personer som ikke hører til på den aktuelle enheten. Det kan være studenter eller ansatte fra andre sektorer i kommunen. Man kan også benytte

frivillige organisasjoner som for eksempel pensjonistforeninger. Ved intervju er det viktig at alle som skal intervjues blir orientert om formålet med undersøkelsen og at de får mulighet til å oppklare eventuelle spørsmål knyttet til spørreskjemaet.

Dersom det ikke er mulig å benytte intervju, er det akseptabelt å sende ut spørreskjema til denne brukergruppen. Men dette kan påvirke svarene gjennom lav svarprosent og mistolkning av spørsmål.

Det anbefales ikke å sende ut spørre-skjemaene ved bruk av forenklet utgave. Ved bruk av dette skjema skal det på forhånd være gjort en vurdering av ledelsen om at brukeren, grunnet helsemessige årsaker, ikke er i stand til å gi mange detaljerte tilbakemeldinger på spørreskjemaet.

Skjemaet bør legges i konvolutt sammen med informasjonsbrev og svarkonvolutt. Det anbefales at det sendes per post og at svarkonvolutt er ferdig frankert og adressert til kommuneadministrasjonen. Da er det lett for brukerne å returnere skjemaet. I informasjonsbrevet bør det stå at de ved behov kan be pårørende om hjelp til å fylle ut skjemaet. Ansatte i dagsentrene skal ikke gi slik hjelp, men de kan forsøke å motivere brukerne til å delta.

## Anonymitet og personvern

For å ivareta krav om anonymitet og personvern bør det ikke være den/de samme personen(e) som står for utskrift av spørreskjemaer med passord og pakking og utsending av disse. Kommuneadministratoren (dvs. den som administrerer undersøkelsen i kommunen) bør stå for utskrift av spørre-skjemaer/passord og pakke disse i konvolutter sammen med informasjonskriv og frankert

svarkonvolutt. Påføring av navn og adresse og utdeling/utsending av konvoluttene kan deretter skje på den enkelte enhet. På den måten kan ikke passord og respondent kobles.

Kommuneadministrator kan før undersøkelsen settes i gang, sette en sperre for hvor mange svar som må foreligge før det er mulig å ta ut rapporter. KS anbefaler en nedre grense på 7 svar, men kommunene kan selv sette et lavere eller høyere antall basert på faglige vurderinger og lokale forhold. Dersom det er færre enn 7 svar fra en enhet, bør man slå sammen avdelinger/enheter og presentere resultatene på et høyere/aggregert nivå.

Det bør også være kommuneadministratoren som tar ut og sammenstiller resultater for så å videreformidle disse til enhetsledere der undersøkelsen er gjennomført.

## Hjelp til minoritetspråklige

Fremmedspråklige kan ha vansker med å forstå skjemaet. Brukerundersøkelsen er per i dag ikke oversatt til andre språk. Kommunen må vurdere om en skal bruke tolk til disse brukerne. Dette kan for eksempel skje ved at tolken leser opp spørsmålene fra spørre-skjemaet og hver enkelt fyller ut sine individuelle spørreskjema. En slik tilnærming der alle spørsmål blir opplest, gir muligheter til å oppklare det som eventuelt måtte være uklart for den enkelte før spørsmålene besvares. Etter at brukeren har svart på spørsmålene i skjemaet, legger han/hun det i svarkonvolutt og sender det til kommunen.

## Spørreskjema

Alle skjemaer og undersøkelser planlegges, defineres og skrives ut fra [www.bedrekommune.no](http://www.bedrekommune.no). Prosedyren gjennomføres av den som kommunen utpeker som administrator av undersøkelsen. Alle skjemaer blir skrevet ut med et unikt passord i PDF-format.

## Råd fra Datatilsynet

På [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no) finnes informasjon fra Datatilsynet. Generelt ved gjennomføring av KS' undersøkelser understreker Datatilsynet følgende:

- > Det må komme klart frem i følgebrev og informasjon i forkant hva opplysningene skal brukes til, altså hvilket formål undersøkelsen har.
- > Det kan ev. presiseres at kommunen ønsker å få et generelt bilde av hvordan brukerne/innbyggere opplever kvaliteten med fokus på forbedring og utvikling, og at man ikke gjennomfører undersøkelsen for å kontrollere enkeltvirksomheter eller søker kjennskap til hva enkeltpersoner mener.

## Analyse og bruk av resultatene

Ved bruk av bakgrunnsspørsmål oppfordrer vi til å være varsomme med å ta ut resultater fra enheter/avdelinger med få brukere. Her bør kommuneadministrator ta ut resultater på et høyere nivå eller ved å slå sammen enheter/grupper.

Det gjøres oppmerksom på at sammenlikning mellom grupper der det er benyttet hovedundersøkelse og forenklet utgave av undersøkelsen ikke er mulig. Ved sammenlikning må grupper der det er benyttet hovedundersøkelse sammenliknes med grupper der samme spørreskjema er benyttet. Det samme gjelder bruk av forenklet utgave av spørreskjema.

Det er mulig å sammenlikne med andre kommuner og snitt land på begge undersøkelser.

Vi anbefaler en tilnærming der man først skaffer seg en overordnet oversikt over hva materialet sier og at man deretter går mer i dybden på de områdene hvor man er interessert i mer detaljert informasjon. Med et slikt utgangspunkt kan gangen i en analyse for eksempel være:

### **Gjennomsnittlig skår for alle spørsmål og for dimensjoner**

Man får et raskt inntrykk av resultatene ved å se på tjenestens samlede skår for alle spørsmålene og for de ulike dimensjonene. Sammenlikningen med landet som helhet gir nyttig informasjon om hva som er vanlig ellers i landet. Erfaring tilsier at det ofte vil være stor grad av sammenfall mellom hvilke dimensjoner som oppnår høy skår og hvilke som oppnår lav skår. Det gjøres oppmerksom på at snitt land omfatter kun andre kommuner som har gjennomført undersøkelsen. Skåren for dimensjonene er satt sammen av svarene på fra ett til fem spørsmål. Man får derfor mer detaljert informasjon ved å se på resultatene fra det enkelte spørsmål. Også her vil det være nyttig med sammenlikning

med landet som helhet.

### **Gjennomsnittlig skår for enheter eller avdelinger/grupper**

Det er nærliggende å spørre om ulike grupper innenfor tjenesten er like tilfredse: Er brukerne mer fornøyde enn de pårørende? Disse spørsmålene kan besvares ved å sammenlikne skåren for ulike grupper for alle spørsmål og for de ulike dimensjonene/temaene. Den naturlige referansen er skåren for kommunen som helhet.

### **Svarfordeling**

Så langt har vi sett på den gjennomsnittlige skåren for hele eller deler av brukergruppen. Det neste spørsmålet vi stiller er om det er stor spredning i svarene eller om svarene er konsentrert om verdiene i nærheten av gjennomsnittet. I [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no) er det derfor laget figurer/grafar som viser hvordan svarene er fordelt på de ulike verdiene (skår 1-6 og misfornøyd/fornøyd).

### **Utviklingen over tid i egen kommune**

Når en kommune tidligere har gjennomført en brukerundersøkelse, vil det være interessant å se om det har skjedd endringer. Har det skjedd forbedringer på områder hvor kommunen har gjennomført tiltak? Man vil også kunne få svar på om kommunen har klart å opprettholde gode resultater.

Dersom kommunen ønsker å gjøre dypere analyser av resultatene, kan kommuneadministrator få tilgang til rådatafil ved henvendelse til KF.

Etter analysen bør kommunen ta i bruk resultatene i sine plan- og styrings-dokumenter. Det er også viktig med en tilbakemelding til brukerne, slik at de ser nytten av å svare på en spørreundersøkelse.



## Vedlegg 1: Forslag til standard informasjonsbrev

*Til beboere i sykehjem/omsorgsboliger med heldøgntjeneste.  
Dette forslaget er skrevet ut fra at forslaget til standard organisering av brukerundersøkelsen følges.  
Dersom en annen fremgangsmåte velges, må informasjonsbrevet justeres.*

Dato:

Til beboerne

### ***Brukerundersøkelse i sykehjem/omsorgsboliger med heldøgntjeneste***

*Vi er opptatt av å gi deg et best mulig tilbud. Da er det viktig for oss å vite hvordan du opplever kvaliteten på våre tjenester.*

*Vi håper derfor at vi kan få anledning til å besøke deg for å høre din mening. Den personen som kommer på besøk er ikke ansatt i sykehjem/omsorgsboligen. Alt du sier blir behandlet anonymt. Det er ingen andre som får vite hva du har sagt.*

*Vi vil kontakte deg på forhånd for å avtale når det passer at vi kommer på besøk. Dersom du har noen spørsmål om denne undersøkelsen må du kontakte xxxxxxx.*

*Deltakelse i undersøkelsen er naturligvis frivillig. Men vi håper at du på denne måten kan hjelpe oss å skape et bedre tilbud i våre pleie- og omsorgstjenester.*

*Takk for hjelpen!*

Vennlig hilsen

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxx

## Vedlegg 2: Skjema: Beboere i sykehjem/omsorgsboliger med heldøgntjeneste

### INFORMASJON TIL UNDERSØKELSEN

Nedenfor har vi satt opp en del påstander om hva du synes om tjenesten du får.

Du skal gjøre en vurdering av tjenesten på skala fra 1 (er helt uenig) til 6 (er helt enig). Sett kryss i den ruta du mener stemmer best med din oppfatning.

Dersom du ikke vet hva du skal svare eller at påstandene ikke passer for deg, kan du krysse av på svaralternativet «vet ikke»

### BAKGRUNNSSPØRSMÅL

Først ønsker vi at du svarer på noen bakgrunnsspørsmål.

Hvor gammel er du?	Kjønn
Under 67 år	Kvinne
67-79 år	Mann
80-89 år	
Over 90 år	

### RESULTAT FOR BEBOEREN

1. Jeg er fornøyd med maten jeg får
2. Jeg synes måltidene er hyggelige
3. Jeg får nok mat om kvelden/natten
4. Jeg får den hjelpen jeg trenger til personlig hygiene
5. Jeg har mulighet til privatliv
6. Jeg har mulighet til å komme ut i frisk luft
7. Jeg får legehjelp når jeg trenger det
8. Jeg får fysioterapi når jeg trenger det
9. Jeg får mulighet til å komme til tannlege
10. Jeg får smertelindring ved behov
11. Jeg deltar i aktivitetstilbudet
12. Jeg er fornøyd med kultur/underholdningstilbudet

### TRIVSEL

13. Jeg trives på rommet/i leiligheten.
14. Jeg føler meg trygg her
15. Jeg trives sammen med de ansatte
16. Jeg trives sammen med de andre beboerne
17. Baderommet er tilrettelagt for mine behov

## BRUKERMEDVIRKNING

- 18. Jeg får stå opp når jeg vil
- 19. Jeg får legge meg når jeg vil
- 20. Det legges til rette slik at jeg får spise når jeg ønsker det
- 21. Jeg er med når det utarbeides planer som angår meg. (som for eksempel tiltaksplaner, individuell plan)

## RESPEKTFULL BEHANDLING

- 22. De ansatte behandler meg med respekt
- 23. Jeg opplever at min verdighet blir ivaretatt
- 24. De ansatte hører på meg hvis jeg har noe å klage på

## TILGJENGELIGHET

- 25. Jeg fikk plass i sykehjemmet/leiligheten da jeg trengte det
- 26. Jeg er trygg på at de ansatte kommer når jeg trenger det.
- 27. Jeg vet hvem som er min kontaktperson
- 28. Jeg har mulighet til å snakke med pleiepersonalet
- 29. Jeg har mulighet til å snakke med noen her om det som er viktig for meg

## INFORMASJON

- 30. Jeg får god informasjon om tjenesten jeg får
- 31. Jeg får god informasjon om aktivitets- og kulturtilbud
- 32. De ansatte snakker klart og tydelig slik at jeg forstår dem
- 33. Jeg er kjent med hvordan jeg skal gå fram hvis jeg har noe å klage på

## GENERELT

- 24. Alt i alt, jeg er fornøyd med tjenesten jeg mottar

### Har du noen andre kommentarer til kvaliteten i tjenesten?

Ikke skriv kommentarer her som gjør at andre kan forstå at det er du som har svart. Skriv heller ikke noe som andre kan oppleve som sårende.

Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.

- Ja
- Nei

Takk for hjelpen!

## Vedlegg 3: Skjema: Beboere i sykehjem/omsorgsboliger med heldøgntjeneste – FORENKLET UTGAVE

### INFORMASJON TIL UNDERSØKELSEN

Nedenfor har vi satt opp en del påstander om hva du synes om tjenesten du får.

Du skal gjøre en vurdering av tjenesten og si om du er fornøyd (ja) eller misfornøyd (nei). Vi setter kryss i den ruta du mener stemmer best med din oppfatning.

Dersom du ikke vet hva du skal svare eller at påstandene ikke passer for deg, kan du krysse av på svaralternativet «vet ikke»

### BAKGRUNNSSPØRSMÅL

Først ønsker vi at du svarer på noen bakgrunnsspørsmål.

Hvor gammel er du?	Kjønn
Under 67 år	Kvinne
67-79 år	Mann
80-89 år	
Over 90 år	

### RESULTAT FOR BEBOEREN

1. Jeg får den hjelpen jeg har behov for
2. Jeg er fornøyd med maten jeg får
3. Jeg benytter meg av aktivitetstilbudet

### TRIVSEL

4. Jeg trives på rommet/i leiligheten
5. Jeg trives sammen med de ansatte

### BRUKERMEDVIRKNING

6. Jeg blir hørt når jeg gir uttrykk for hvordan jeg vil ha det

### RESPEKTFULL BEHANDLING

7. De ansatte behandler meg med respekt

### TILGJENGELIGHET

8. Jeg er trygg på at de ansatte kommer når jeg trenger det.

---

### INFORMASJON

9. De ansatte snakker klart og tydelig slik at jeg forstår dem

---

### GENERELT

10. Alt i alt, jeg er fornøyd med sykehjemmet/omsorgsboligen der jeg bor

---

#### **Har du noen andre kommentarer til kvaliteten i tjenesten?**

Ikke skriv kommentarer her som gjør at andre kan forstå at det er du som har svart.  
Skriv heller ikke noe som andre kan oppleve som sårende.

Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.

- Ja
- Nei

Takk for hjelpen!

## Vedlegg 4: Forslag til standard informasjonsbrev

*Til pårørende til beboere i sykehjem/omsorgsboliger med heldøgntjeneste.  
Dette forslaget er skrevet ut fra at forslaget til standard organisering av brukerundersøkelsen følges.  
Dersom en annen fremgangsmåte velges, må informasjonsbrevet justeres.*

Dato:

Til pårørende

### ***Brugerundersøkelse i sykehjem/omsorgsboliger med heldøgntjeneste***

*Vi er opptatt av å skape et bedre tilbud til beboerne på våre sykehjem/omsorgsboliger. Da er det viktig for oss å vite hvordan du som pårørende opplever kvaliteten.*

*Vi har derfor laget en brukerundersøkelse og håper du har anledning til å delta. Ved å svare på spørsmålene vil du gi oss god oversikt over hva vi bør bli bedre på.*

*Vedlagt finner du spørreskjemaet og en frankert svarkonvolutt. Vi ber deg sende ferdig utfylt skjema i lukket konvolutt innen den xxxxxxx. Alle svarene blir behandlet anonymt.*

*Dersom du har noen spørsmål om undersøkelsen må du gjerne kontakte xxxxxxx, tlf xxxxx.*

*Det er også mange av beboerne som skal delta i undersøkelsen. De vil bli intervjuet av personer som ikke er direkte knyttet til pleie- og omsorgstjenesten.*

*Deltakelse i undersøkelsen er naturligvis frivillig, men vi håper at du på denne måten kan hjelpe oss å skape en bedre tilbud for beboerne i våre sykehjem/omsorgsboliger.*

*Takk for hjelpen!*

Vennlig hilsen

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Vedlegg: Spørreskjema og frankert svarkonvolutt

## Vedlegg 5: Skjema: Pårørende til beboere i sykehjem/ omsorgsboliger med heldøgntjeneste

### INFORMASJON TIL UNDERSØKELSEN

Nedenfor har vi satt opp en del spørsmål om hva du synes om tjenesten beboeren på sykehjem/omsorgsbolig får.

Du skal gjøre en vurdering av tjenesten på skala fra 1 (er svært liten grad) til 6 (er svært stor grad). Sett kryss i den ruta du mener stemmer best med din oppfatning.

Dersom du ikke vet hva du skal svare eller at spørsmålene ikke passer for deg, kan du krysse av på svaralternativet «Vet ikke»

### BAKGRUNNSSPØRSMÅL

Først ønsker vi at du svarer på noen bakgrunnsspørsmål.

#### Slektsmessig tilknytning

- Jeg er ektefelle/samboer til beboer
- Jeg er barn av beboer
- Annen tilknytning

#### RESULTAT FOR BEBOEREN I hvor stor grad er du fornøyd med:

1. Med maten som serveres beboeren?
2. Den sosiale rammen rundt beboerens måltid?
3. Tilbudet om matservering til beboeren på kveld/natt?
4. Hjelpen beboeren får til personlig hygiene?
5. Muligheten beboeren har til privatliv?
6. Muligheten beboeren har til å komme ut i frisk luft?
7. Legehjelpen beboeren får når det er behov for det?
8. Fysioterapitjenesten beboeren får når det er behov for det?
9. Beboerens mulighet til å komme til tannlege?
10. Smertelindringen beboeren får når det er behov for det?
11. Beboerens deltakelse i aktiviteter?
12. Det kultur/underholdningstilbudet som blir tilbudt beboeren?

#### TRIVSEL I hvor stor grad opplever du at:

13. Beboeren føler seg trygg?
14. Baderommet er tilrettelagt for beboeren?
15. Beboeren trives sammen med de ansatte?
16. Beboeren trives sammen med de andre beboerne?
17. Beboeren trives på rommet/i leiligheten?

**BRUKERMEDVIRKNING** I hvor stor grad opplever du at

- 18. Beboeren får stå opp når han/hun vil?
- 19. Beboeren får legge seg når han/hun vil?
- 20. Det legges til rette for beboeren slik at han/hun får spise når han/hun ønsker?
- 21. Beboeren får være med når det utarbeides planer (som for eksempel pleieplan, tiltaksplan, individuell plan) som tjenesten planlegger for ham/henne?
- 22. Du er med når det utarbeides planer som angår beboeren. (som for eksempel tiltaksplaner, individuell plan)

**PLANLAGT SAMTALE MED PLEIEPERSONALE**

- 23. Har du det siste året hatt en planlagt samtale med pleiepersonale om tjenestetilbudet til beboeren?

Hvis du har svart ja,

- 24. I hvor stor grad opplevde du at samtalen var nyttig for deg som pårørende?

**RESPEKTFULL BEHANDLING** I hvor stor grad opplever du at:

- 25. De ansatte behandler beboeren med respekt?
- 26. Beboeren opplever at hans/hennes verdighet blir ivaretatt?
- 27. De ansatte hører på beboeren hvis det er noe å klage på?

**TILGJENGELIGHET** I hvor stor grad opplever du at:

- 28. Beboeren fikk plass sykehjemmet/omsorgsboligen da han/hun trengte det?
- 29. Beboeren er trygg på at de ansatte kommer når han/hun trenger det?
- 30. Beboeren vet hvem som er hans/hennes kontaktperson?
- 31. Beboeren har mulighet til å snakke med pleiepersonalet?
- 32. Beboeren har mulighet til å snakke med noen om det som er viktig for ham/henne?

**INFORMASJON** I hvor stor grad opplever du at:

- 33. Beboeren får god informasjon om tjenesten han/hun får?
- 34. Beboeren får god informasjon om aktivitets- og kulturtilbud
- 35. De ansatte snakker klart og tydelig med beboeren?
- 36. Beboeren er kjent med muligheten til å klage når han/hun har behov for det?



## GENERELT

Til slutt vil vi stille deg et generelt spørsmål om hvordan du opplever sykehjemmet der beboeren bor:

37. Alt i alt, opplever du at beboeren er fornøyd med sykehjemmet/omsorgsboligen?

---

### **Har du noen andre kommentarer til kvaliteten i tjenesten?**

Ikke skriv kommentarer her som gjør at andre kan forstå at det er du som har svart. Skriv heller ikke noe som andre kan oppleve som sårende.

Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.

- Ja
- Nei

Takk for hjelpen!

## Vedlegg 6: Forslag til standard informasjonsbrev

*Til brukere av hjemmetjenesten  
Ved intervju av brukerne.*

*Dato:*

*Til brukerne*

### ***Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten***

*Vi er opptatt av å gi deg et best mulig tilbud. Da er det viktig for oss å vite hvordan du som bruker opplever kvaliteten på hjemmetjenesten.*

*Vi håper derfor at vi kan få anledning til å besøke deg for å høre din mening. Den personen som kommer på besøk er ikke ansatt i hjemmetjenesten. Alt du sier blir behandlet anonymt. Ingen i hjemmetjenesten vil få vite hva den enkelte bruker har sagt.*

*Vi vil ringe på forhånd for å avtale når det passer at vi kommer på besøk. Dersom du har noen spørsmål om denne undersøkelsen må du gjerne kontakte xxxxxxx, tlf xxxxx.*

*Deltakelse i undersøkelsen er naturligvis frivillig. Men vi håper at du på denne måten kan hjelpe oss å skape et bedre tilbud i hjemmetjenesten.*

*Takk for hjelpen!*

*Vennlig hilsen*

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

## Vedlegg 7: Skjema: Hjemmesykepleie og/eller praktisk bistand (hjemmehjelp)

### INFORMASJON TIL UNDERSØKELSEN

Nedenfor har vi satt opp en del påstander om hva du synes om tjenesten du får.

Du skal gjøre en vurdering av tjenesten på skala fra 1 (er helt uenig) til 6 (er helt enig). Sett kryss i den ruta du mener stemmer best med din oppfatning.

Dersom du ikke vet hva du skal svare eller at påstandene ikke passer for deg, kan du krysse av på svaralternativet «vet ikke»

### BAKGRUNNSSPØRSMÅL

Først ønsker vi at du svarer på noen bakgrunnsspørsmål.

Hvor gammel er du?	Kjønn	Sett kryss ved den/de tjenestene(e) du mottar.
Under 67 år	Kvinne	Hjemmesykepleie: Kommunal/Privat
67-79 år	Mann	
80-89 år		Praktisk bistand til hjelp i hjemmet
Over 90 år		(hjemmehjelp): Kommunal/Privat

### RESULTAT FOR BRUKEREN

1. De ansatte vet hva de skal gjøre når de kommer hjem til meg
2. De ansatte utfører arbeidsoppgavene på en god måte
3. De ansatte har nok tid til oppgavene de skal gjøre hos meg
4. De ansatte er omsorgsfulle
5. Jeg får den hjelpen jeg trenger slik at jeg kan bo hjemme
6. Jeg er fornøyd med den hjelpen jeg får til personlig hygiene
7. Jeg er fornøyd med den hjelpen jeg får til å ta medisiner
8. Jeg er fornøyd med den hjelpen jeg får til matlagning
9. Jeg er fornøyd med den hjelpen jeg får til rengjøring av boligen

### BRUKERMEDVIRKNING

10. Jeg får være med å bestemme hvilken hjelp jeg skal motta
11. Jeg får være med å bestemme når (til hvilket tidspunkt) jeg skal motta hjelp
12. Jeg får være med å bestemme hvordan hjelpen skal utføres
13. Jeg er med når det utarbeides planer som angår meg. (som for eksempel tiltaksplaner, individuell plan)

## RESPEKTFULL BEHANDLING

- 14. De ansatte behandler meg med respekt
- 15. Nye, ukjente ansatte viser legitimasjon når de kommer
- 16. De ansatte hører på meg hvis jeg har noe å klage på

## TILGJENGELIGHET

- 17. Det tok kort tid fra jeg søkte om hjelp til jeg fikk det
- 18. Jeg er fornøyd med antall timer jeg får hjelp
- 19. De ansatte kommer til avtalt tid
- 20. De ansatte gir beskjed dersom det blir forsinkelser
- 21. Jeg er fornøyd med muligheten for å få kontakt med tjenesten over telefonen
- 22. Tjenesten jeg får hjemme gjør at jeg føler meg trygg

## INFORMASJON

- 23. Jeg får god informasjon om tjenesten jeg får
- 24. Jeg vet hva som står i vedtaket mitt
- 25. Jeg får god informasjon om hva de ansatte skal gjøre
- 26. De ansatte snakker klart og tydelig slik at jeg forstår dem
- 27. Jeg er kjent med hvordan jeg skal gå fram hvis jeg har noe å klage på

## GENERELT

- 28. Alt i alt, jeg er fornøyd med den hjemmesykepleien jeg får
- 29. Alt i alt, jeg er fornøyd med den praktiske bistanden (hjemmehjelpen) jeg får

### Har du noen andre kommentarer til kvaliteten i tjenesten?

Ikke skriv kommentarer her som gjør at andre kan forstå at det er du som har svart. Skriv heller ikke noe som andre kan oppleve som sårende.

Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.

- Ja
- Nei

Takk for hjelpen!

## Vedlegg 8: Skjema: Hjemmesykepleie og/eller praktisk bistand (hjemmehjelp) –FORENKLET UTGAVE

### INFORMASJON TIL UNDERSØKELSEN

Nedenfor har vi satt opp en del påstander om hva du synes om tjenesten du får.

Du skal gjøre en vurdering av tjenesten og si om du er fornøyd (ja) eller misfornøyd (nei). Vi setter kryss i den ruta du mener stemmer best med din oppfatning.

Dersom du ikke vet hva du skal svare eller at påstandene ikke passer for deg, kan du krysse av på svaralternativet «vet ikke»

### BAKGRUNNSSPØRSMÅL

Først ønsker vi at du svarer på noen bakgrunnsspørsmål.

Hvor gammel er du?	Kjønn	Sett kryss ved den/de tjenestene(e) du mottar.
Under 67 år	Kvinne	Hjemmesykepleie: Kommunal/Privat
67-79 år	Mann	
80-89 år		Praktisk bistand til hjelp i hjemmet
Over 90 år		(hjemmehjelp): Kommunal/Privat

### RESULTAT FOR BRUKEREN

1. De ansatte utfører arbeidsoppgavene på en god måte.
2. Jeg får den hjelpen jeg trenger slik at jeg kan bo hjemme

### BRUKERMEDVIRKNING

3. Jeg får være med å bestemme hvilken hjelp jeg skal motta

### RESPEKTFULL BEHANDLING

4. De ansatte behandler meg med respekt

### TILGJENGELIGHET

5. Tjenesten jeg får hjemme gjør at jeg føler meg trygg

## INFORMASJON

6. De ansatte snakker klart og tydelig slik at jeg forstår dem

---

## GENERELT

7. Alt i alt, jeg er fornøyd med den hjemmesykepleien jeg får

8. Alt i alt, jeg er fornøyd med den praktiske bistanden (hjemmehjelpen) jeg får

---

### Har du noen andre kommentarer til kvaliteten i tjenesten?

Ikke skriv kommentarer her som gjør at andre kan forstå at det er du som har svart.  
Skriv heller ikke noe som andre kan oppleve som sårende.

Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.

- Ja
- Nei

Takk for hjelpen!

## Vedlegg 8: Forslag til standard informasjonsbrev

*Til brukere av dagsenter. Ved intervju av brukere.*

*Dato:*

*Til brukerne*

### ***Brukerundersøkelse i dagsenter***

*Vi er opptatt av å gi deg et best mulig tilbud. Da er det viktig for oss å vite hvordan du som bruker opplever kvaliteten på tilbudet i dagsenteret.*

*Vi håper derfor at vi kan få anledning til å høre din mening. Den personen som kommer for å snakke med deg er ikke ansatt på dagsenteret. Alt du sier blir behandlet anonymt. Ingen på dagsenteret vil få vite hva den enkelte bruker har sagt.*

*Vi vil ta kontakt på forhånd for å avtale når det passer at vi foretar intervju. Dersom du har noen spørsmål om denne undersøkelsen må du gjerne kontakte xxxxxxx, tlf xxxxx.*

*Deltakelse i undersøkelsen er naturligvis frivillig. Men vi håper at du på denne måten kan hjelpe oss å skape et bedre tilbud på dagsenteret.*

*Takk for hjelpen!*

*Vennlig hilsen*

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

## Vedlegg 9: Skjema: Dagsenter

### INFORMASJON TIL UNDERSØKELSEN

Nedenfor har vi satt opp en del påstander om hva du synes om tjenesten du får.

Du skal gjøre en vurdering av tjenesten på skala fra 1 (er helt uenig) til 6 (er helt enig). Sett kryss i den ruta du mener stemmer best med din oppfatning.

Dersom du ikke vet hva du skal svare eller at påstandene ikke passer for deg, kan du krysse av på svaralternativet «vet ikke»

### BAKGRUNNSSPØRSMÅL

Først ønsker vi at du svarer på noen bakgrunnsspørsmål.

Hvor gammel er du?	Kjønn	Hvor mange dager i uken er du på dagsenteret?
Under 67 år	Kvinne	Inntil 2 dager
67-79 år	Mann	Flere enn 2 dager
80-89 år		
Over 90 år		

### RESULTAT FOR BRUKEREN

1. Jeg er fornøyd med maten jeg får
2. Jeg synes måltidene er hyggelige
3. Jeg benytter meg av aktivitetstilbudet
4. Jeg er fornøyd med det kulturelle/underholdende tilbudet
5. De ansatte har nok tid til meg
6. Tilbudet jeg har på dagsenteret bidrar til et bedre liv.

### TRIVSEL

7. Jeg trives på dagsenteret
8. Jeg trives sammen med de ansatte
9. Jeg trives sammen med de andre brukerne av dagsenteret

### BRUKERMEDVIRKNING

10. Jeg kan være med å påvirke aktivitetstilbudet
11. Jeg blir hørt hvis jeg har noe jeg ønsker å endre på



## RESPEKTFULL BEHANDLING

- 12. De ansatte behandler meg med respekt
- 13. Min verdighet blir ivaretatt
- 14. De ansatte hører på meg hvis jeg har noe å klage på

## TILGJENGELIGHET

- 15. Det tok kort tid fra jeg søkte, til jeg fikk plass på dagsenteret
- 16. Jeg er fornøyd med åpningstiden
- 17. Jeg er fornøyd med antall dager jeg er på dagsenteret
- 18. Jeg har mulighet til å snakke med de ansatte

## INFORMASJON

- 19. Jeg får god informasjon om aktivitets- og kulturtilbud her på dagsenteret
- 20. De ansatte snakker klart og tydelig med meg slik at jeg forstår dem
- 21. Jeg er kjent med hvordan jeg skal gå fram hvis jeg har noe å klage på

## GENERELT

- 22. Alt i alt, jeg er fornøyd med dagsenteret jeg er på

### Har du noen andre kommentarer til kvaliteten i tjenesten?

Ikke skriv kommentarer her som gjør at andre kan forstå at det er du som har svart. Skriv heller ikke noe som andre kan oppleve som sårende.

Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.

- Ja
- Nei

Takk for hjelpen!

## Vedlegg 10: Skjema: Dagsenter –FORENKLET UTGAVE

### INFORMASJON TIL UNDERSØKELSEN

Nedenfor har vi satt opp en del påstander om hva du synes om tjenesten du får.

Du skal gjøre en vurdering av tjenesten og si om du er fornøyd (ja) eller misfornøyd (nei). Vi setter kryss i den ruta du mener stemmer best med din oppfatning.

Dersom du ikke vet hva du skal svare eller at påstandene ikke passer for deg, krysser vi av på svaralternativet «vet ikke»

### BAKGRUNNSSPØRSMÅL

Først ønsker vi at du svarer på noen bakgrunnsspørsmål.

Hvor gammel er du?	Kjønn	Hvor mange dager i uken er du på dagsenteret?
Under 67 år	Kvinne	Inntil 2 dager
67-79 år	Mann	Flere enn 2 dager
80-89 år		
Over 90 år		

### RESULTAT FOR BRUKEREN

1. Jeg er fornøyd med maten jeg får
2. Jeg synes måltidene er hyggelige
3. Jeg benytter meg av aktivitetstilbudet

### TRIVSEL

4. Jeg trives på dagsenteret

### BRUKERMEDVIRKNING

5. Jeg opplever at jeg har mulighet til å påvirke aktivitetstilbudet

### RESPEKTFULL BEHANDLING

6. De ansatte behandler meg med respekt

### TILGJENGELIGHET

7. Jeg er fornøyd med åpningstiden

---

### INFORMASJON

8. De ansatte snakker klart og tydelig med meg slik at jeg forstår dem

---

### GENERELT

9. Alt i alt, jeg er fornøyd med dagsenteret jeg er på

---

#### **Har du noen andre kommentarer til kvaliteten i tjenesten?**

Ikke skriv kommentarer her som gjør at andre kan forstå at det er du som har svart. Skriv heller ikke noe som andre kan oppleve som sårende.

Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.

- Ja
- Nei

Takk for hjelpen!

**KF**

*Revidert 05.2020*

Kontaktinformasjon  
Epost: [bedrekommune@kf.no](mailto:bedrekommune@kf.no)  
Tlf: 24 13 28 50