

Arkiv :
Arkivsaksnr :2025/1973-5
Saksbehandler: Hege Thomassen Fosslund

Saksfremlegg

Utvalg	Utvalgssak	Møtedato
Kommunestyret		

Pårørendeundersøkelse IVARETATT 2026

Innstilling

Kommunestyret i Bardu kommune vedtar:

1. Resultatene fra pårørendeundersøkelsen *IVARETATT? 2026* og utviklingen sammenlignet med 2025 tas til orientering.
2. Kommunedirektøren følger opp identifiserte forbedringsområder som en del av det systematiske kvalitetsarbeidet i helse- og omsorgstjenestene, med særlig oppmerksomhet på tydelig kontaktperson, systematiske pårørendesamtaler, informasjon og forventningsavklaring, koordinering av tjenester og barn som pårørende.
3. Oppfølging av resultatene innarbeides i tjenestenes ordinære kvalitets- og forbedringsarbeid.

Vedlegg:

- 1 Pårørendeundersøkelsen *IVARETATT 2026*

Andre dokumenter (ikke vedlagt):

Pårørendeundersøkelsen *IVARETATT? 2025 – Bardu kommune*.
Politisk sak 41/2025 pårørendeundersøkelsen *IVARETATT? 2025*.

Oppsummering

Bardu kommune gjennomførte pårørendeundersøkelsen *IVARETATT? første gang i 2025* som en del av kommunens systematiske kvalitetsarbeid innen helse- og omsorgstjenestene. Undersøkelsen kartlegger hvordan pårørende opplever å bli involvert og ivaretatt i møte med tjenestene.

I 2025 mottok kommunen 24 besvarelser. Resultatene ga et begrenset lokalt datagrunnlag, men pekte særlig på behov for bedre og mer tilgjengelig informasjon, tydeligere forventningsavklaringer, mer systematiske pårørendesamtaler og styrket oppfølging av barn som pårørende.

I 2026 har antallet besvarelser økt til 44, en økning på om lag 83 prosent fra året før. Av respondentene er 20 pårørende til mottakere av helsetjenester i hjemmet og 18 til personer med institusjonsplass eller bolig med heldøgns omsorg og pleie. Det økte antallet svar gir et bedre grunnlag for lokalt kvalitetsarbeid enn i 2025, selv om resultatene fortsatt må tolkes med varsomhet.

Resultatene i 2026 bekrefter flere av forbedringsområdene som ble identifisert året før. Samtidig viser undersøkelsen flere positive funn. Når dialog og planlagte samtaler gjennomføres, opplever

mange pårørende at de blir lyttet til og at det de tar opp blir fulgt opp. Informasjonen som gis av ansatte vurderes også i hovedsak som forståelig. Utfordringen synes derfor i stor grad å være knyttet til systematikk, tilgjengelighet og lik praksis på tvers av tjenestene, snarere enn kvaliteten i alle møter mellom ansatte og pårørende.

Saksopplysninger

Bakgrunn

Bardu kommunes deltakelse i pårørendeundersøkelsen *IVARETATT?* ble etablert som oppfølging av kommunens arbeid med kvalitet og styringssystem i helse- og omsorgstjenestene. I forbindelse med tidligere forvaltningsrevisjon ble det blant annet anbefalt å innhente tjenestemottakernes og pårørendes erfaringer og benytte disse i kommunens systematiske forbedringsarbeid. Lederteamet i helse, omsorg og barnevern besluttet på denne bakgrunn å ta i bruk *IVARETATT?*, og første undersøkelse i Bardu ble gjennomført i 2025.

Resultatene fra 2025 viste at mange pårørende var fornøyde med tjenestene, men samtidig fremkom flere områder med forbedringspotensial. Administrasjonen vurderte særlig behov for bedre informasjon før og under tjenesteforløpet, tydeligere forventningsavklaringer, mer systematiske pårørendesamtaler og økt oppmerksomhet på barn som pårørende.

Deltakelse i 2026

Undersøkelsen for 2026 ble gjennomført i perioden 1. desember 2025 til 31. mars 2026. Totalt 44 pårørende i Bardu kommune deltok.

Respondentene fordelte seg på følgende tjenesteområder:

- aktivitetstilbud/dagtilbud: 2
- personlig assistanse/støtte, bistand og samtaletilbud: 2
- helsetjenester i hjemmet: 20
- avlastningsopphold eller avlastningstjenester: 2
- institusjonsplass eller bolig med heldøgns omsorg og pleie: 18.

Til sammenligning deltok 24 pårørende i 2025, hvorav 12 var knyttet til helsetjenester i hjemmet og 9 til institusjon. Økningen i antall svar vurderes som positiv og gir kommunen et bedre grunnlag for å identifisere utviklingstrekk.

Det må samtidig understrekes at 44 svar fortsatt representerer et begrenset utvalg. Enkelte spørsmål gjelder dessuten bare mindre grupper av respondentene. Prosentvise resultater må derfor vurderes sammen med faktisk antall svar, og enkeltresultater bør ikke tolkes isolert.

Fast kontaktperson og koordinering

Resultatene viser at 11 av 41 respondenter, 26,8 prosent, oppgir at de har en fast kontaktperson i den tjenesten tjenestemottakeren mottar i størst omfang. 21 svarer nei og 9 vet ikke. Det innebærer at om lag 73 prosent enten ikke har, eller ikke kjenner til om de har, en fast kontaktperson.

Resultatene peker også på behov for oppmerksomhet rundt koordinering for personer med langvarige og sammensatte tjenestebehov. Blant respondentene som svarer på spørsmål om koordinator, oppgir 4 at tjenestemottakeren har koordinator, mens 11 svarer nei og 9 vet ikke.

Administrasjonen vurderer at dette ikke nødvendigvis betyr at tjenestene mangler ansvarlige medarbeidere eller etablerte samarbeidsstrukturer, men resultatene viser at ansvar og kontaktpunkt ikke alltid er tydelig for den pårørende.

Pårørendesamtaler

Systematiske pårørendesamtaler var et sentralt forbedringsområde etter undersøkelsen i 2025.

I 2026 oppgir 22 av 41 respondenter, 53,7 prosent, at det ble gjennomført planlagt samtale ved oppstart av tjenesten. 14 av 41, 34,2 prosent, oppgir at de i løpet av det siste året har fått tilbud om en planlagt samtale med kontaktperson eller annen person i tjenesten.

Samtidig viser resultatene at kvaliteten på gjennomførte samtaler i hovedsak vurderes positivt. Av de 24 som besvarte spørsmål om dette, oppgir 12 at deres synspunkter i stor grad blir lyttet til og 10 i noen grad. På spørsmål om det de tar opp blir fulgt opp, svarer 10 «i stor grad» og 9 «i noen grad».

Administrasjonen vurderer derfor at forbedringsbehovet først og fremst er knyttet til å sikre mer systematisk tilbud om samtaler, og ikke bare kvaliteten på samtalene når disse gjennomføres.

Informasjon og møte med tjenestene

Undersøkelsen viser flere positive resultater knyttet til informasjon. Av 38 respondenter oppgir 29, 76,3 prosent, at ansatte i stor grad gir informasjon på en tydelig og forståelig måte. Ytterligere 21,1 prosent svarer «i noen grad».

Samtidig viser resultatene at kommunens tilgjengelige informasjon kan forbedres. 25 respondenter har brukt kommunens hjemmeside for å finne informasjon de hadde behov for som pårørende. Av disse oppgir 3 at de fant informasjonen de trengte, 15 at de fant den i noen tilfeller og 7 at de ikke fant informasjonen.

Det fremkommer også fortsatt variasjon i hvordan pårørende opplever møtet med tjenestene. Når pårørende har behov for å orientere ansatte eller dele en bekymring om tjenestemottakeren, svarer 56,8 prosent at ansatte er imøtekommende, mens 36,4 prosent oppgir at dette avhenger av hvem de møter.

Dette samsvarer med funnene fra 2025 og viser behov for å videreføre arbeidet med mer lik og forutsigbar praksis på tvers av medarbeidere og tjenester.

Pårørendes belastning og bekymringer

Undersøkelsen viser at pårørende er en betydelig ressurs for tjenestemottakerne, men også at rollen kan innebære belastning.

De mest fremtredende bekymringene i 2026 er knyttet til tjenestemottakers helse og fungering i hverdagen, tilstrekkelige aktiviteter, sosial kontakt og om tjenestemottakeren er godt nok ivaretatt av tjenesten. 59,1 prosent oppgir bekymring for tjenestemottakers helse og fungering, 43,2 prosent for om aktivitetstilbudet er tilstrekkelig og 31,8 prosent for om vedkommende er godt nok ivaretatt av tjenesten.

Av de som hadde snakket med tjenesten om sine bekymringer, oppgir 53,9 prosent at dette medførte tiltak, endringer eller annet som reduserte bekymringen, mens 46,2 prosent svarer nei.

Barn som pårørende

Barn som pårørende ble løftet frem som et særskilt forbedringsområde etter undersøkelsen i 2025, og kommunen har arbeidet med å utvikle tydeligere rutiner på området.

I 2026 oppgir fem respondenter at de har omsorg for barn eller ungdom under 18 år som er å regne som pårørende. Ingen av disse fem oppgir at ansatte har snakket med dem om hvordan barnet eller ungdommen kan ivaretas som pårørende. Én av fem oppgir at barnet har fått tilbud om samtale eller blitt henvist videre til helsesykepleier eller andre som kan følge opp.

Antallet respondenter er svært lavt, og resultatene kan derfor ikke generaliseres. Administrasjonen vurderer likevel at funnet gir grunn til å følge opp hvordan kommunens rutiner for barn som pårørende er implementert og kjent i tjenestene.

Vurdering

Administrasjonen vurderer at utviklingen fra 2025 til 2026 samlet sett er positiv når det gjelder deltakelse i undersøkelsen. Økningen fra 24 til 44 respondenter gir et bedre kunnskapsgrunnlag og styrker muligheten for å bruke undersøkelsen aktivt i kommunens kvalitetsarbeid.

Det er likevel ikke grunnlag for å gjennomføre en direkte statistisk sammenligning av alle spørsmål fra 2025 til 2026. Det lave svarantallet i 2025 begrenset hvilke lokale resultater som kunne analyseres. Utviklingen må derfor vurderes på overordnet nivå og gjennom hvilke temaer som går igjen over tid.

Resultatene i 2026 bekrefter flere av områdene som ble identifisert i 2025. Det gjelder særlig behovet for tydeligere kontaktpunkt for pårørende, systematiske samtaler, bedre informasjon og forventningsavklaringer samt mindre variasjon avhengig av hvilken medarbeider den pårørende møter.

Samtidig er det viktig å fremheve positive resultater. Når planlagte samtaler gjennomføres, opplever et stort flertall at synspunktene deres blir lyttet til helt eller delvis, og at det de tar opp blir fulgt opp. Informasjonen som gis direkte fra ansatte oppleves også i stor grad som tydelig og forståelig. Dette tyder på at kommunen allerede har mye god praksis.

Administrasjonen vurderer derfor at hovedoppgaven fremover ikke nødvendigvis er å etablere flere enkeltstående tiltak, men å systematisere og gjøre god praksis mer lik og forutsigbar på tvers av avdelinger og medarbeidere.

Resultatene bør særlig følges opp gjennom arbeid med:

- tydeliggjøring av hvem som er kontaktperson for pårørende
- mer systematisk tilbud om samtaler ved oppstart og gjennom tjenesteforløpet
- informasjon om kommunens tjenester og tydeligere forventningsavklaringer
- koordinering ved langvarige og sammensatte tjenestebehov
- kompetanse og felles praksis i møte med pårørende
- implementering og oppfølging av rutiner for barn som pårørende.

Pårørendes innsats vil være stadig viktigere i møte med demografiske endringer og økende behov for helse- og omsorgstjenester. Samtidig må pårørende møtes som samarbeidspartnere med egne behov for informasjon, dialog og støtte. Et godt pårørendesamarbeid er derfor både et kvalitetsområde i den enkelte tjeneste og en viktig del av arbeidet med bærekraftige helse- og omsorgstjenester.

Økonomiske konsekvenser

Saken har ingen direkte økonomiske konsekvenser.

Oppfølging av resultatene forutsettes i hovedsak gjennomført innenfor eksisterende rammer og som en del av tjenestenes ordinære kvalitets-, ledelses- og kompetansearbeid. Eventuelle tiltak som medfører behov for økte økonomiske ressurser må vurderes og prioriteres i ordinær budsjettprosess.

Klima- og miljømessige konsekvenser

Saken vurderes ikke å ha direkte klima- eller miljømessige konsekvenser.

Vegard Johansen
Kommunedirektør