FREDRIKSTAD KOMMUNE

Møteinnkalling
Helseutvalget

Møtested: Fredrikstad rådhus, Nygaardsgt. 16, møterom Formannskapssalen, 2. etg
Tidspunkt: 28.10.2026 kl. 17:00

Eventuelle forfall meldes til møtesekretær Marit Hexeberg, telefon 91301430,
e-post: mahe@fredrikstad.kommune.no
Varamedlemmer møter etter nærmere avtale.

Dersom du ønsker å få vurdert din habilitet, send nødvendig informasjon til utvalgsleder Anne Undahl e-post: annund@fredrikstad.kommune.no, med kopi til møtesekretær; mahe@fredrikstad.kommune.no

Møtet sendes direkte på https://kommunetv.fredrikstad.kommune.no

Fredrikstad 20.10.2026

Anne Undahl
utvalgsleder

Saksliste

Saksnr.	Innhold
OS 25/26	Muntlig orientering fra driften ved direktør Ann Wraa
OS 26/26	Muntlig orientering om kommunedirektørens forslag til Budsjett 2027 og økonomiplan 2027-2030 for kommuneområde Helse, ved direktør Ann Wraa
PS 34/26	Resultater av bruker- og pårørendeundersøkelser i Helse september 2026
PS 35/26	Spørsmål til utvalgsleder: om dårligere tjenester til mennesker med funksjonsvariasjoner
PS 36/26	Spørsmål til utvalgsleder: om problemer under ventetid på behandling av klage

OS 25/26 Muntlig orientering fra driften ved direktør Ann Wraa
OS 26/26 Muntlig orientering om kommunedirektørens forslag til Budsjett 2027 og økonomiplan 2027-2030 for kommuneområde Helse, ved direktør Ann Wraa

Eldrerådets vedtak 27.10.2026:

Eldrerådets behandling:

FREDRIKSTAD KOMMUNE

Saksnr.:	2023/19572
Dokumentnr.:	20
Løpenr.:	340285/2026
Klassering:	G00

Møtebok

Behandlet av	Møtedato	Utvalgssaksnr.
Eldrerådet	27.10.2026	22/26
Helseutvalget	28.10.2026	34/26

Resultater av bruker- og pårørendeundersøkelser i Helse september 2026

Kommunedirektørens innstilling

Kommunedirektøren anbefaler helseutvalget å fatte følgende vedtak:

1. Helseutvalget tar resultatene fra bruker- og pårørendeundersøkelsene til orientering.
2. Kommunedirektøren følger opp resultatene i berørte virksomheter og vurderer behovet for forbedringstiltak.
3. Helseutvalget får en samlet orientering om prioriterte forbedringsområder og videre oppfølging i årsrapporten for 2026.

Sammendrag

Saken presenterer resultatene fra bruker- og pårørendeundersøkelsene som ble sendt ut i september 2026. Undersøkelsene ble gjennomført med standardiserte spørreskjemaer fra Bedrekommune og sendt ut på SMS.

Utvalgsleder har bedt om at resultatene presenteres i oktobermøtet. Virksomhetene har ennå ikke gjennomgått funnene eller vurdert aktuelle tiltak

Oversikt over undersøkelsene i september

Undersøkelse	Planlagte svar	Mottatte svar	Svarprosent	Antall kommentarer (fritekst)
Personer med nedsatt funksjonsevne - Pårørendes perspektiv	365	57	15,6	88
PLO Institusjon - Pårørendes perspektiv	541	143	26,4	67
PLO Hjemmetjenesten - FORENKLET UTGAVE	2438	242	9,9	120
Ergoterapi og fysioterapitjenesten	854	120	14,1	101

Kommunedirektøren anbefaler at saken tas til orientering. Virksomhetene skal gjennomgå resultatene, vurdere funnene sammen med annen styringsinformasjon og følge opp aktuelle forbedringsområder. Helseutvalget kan gi overordnede styringssignaler og får en samlet orientering om oppfølgingen i årsrapporten for 2026.

Vedlegg

Ingen

Andre saksdokumenter (ikke vedlagt)
Helseutvalget sak 3/26 Orientering om brukerundersøkelser, dato 28.1.2026

Saksopplysninger
Helseutvalget ble den 28.1.2026 i sak 3/26 Orientering om brukerundersøkelser, informert om kommuneområdets arbeid med brukerundersøkelser. Kommuneområde har målsetting om å gjennomføre regelmessige brukerundersøkelser som del av et systematisk kvalitetsarbeid.

Brukere i denne sammenheng er brukere eller pasienter av helsetjenester.

Brukerundersøkelsene er et verktøy for å få fram brukernes og/eller pårørendes meninger og opplevelser av de tjenestene brukerne mottar. Resultatene skal gi innspill til forbedringsområder og bidra til kvalitet på tjenestene.

7. september 2026 ble det sendt ut følgende undersøkelser på SMS til brukere eller pårørende/brukerrepresentanter

- Pårørende/brukerrepresentant undersøkelse til personer med nedsatt funksjonsevne
- Pårørendeundersøkelse i sykehjem
- Brukerundersøkelse, forenklet utgave, i hjemmetjenestene; hjemmesykepleie.
- Brukerundersøkelse ergo- og fysioterapitjenester.

Bedrekommunes spørreskjema er benyttet. Bedrekommune er et nasjonalt, standardisert verktøy som er utviklet av KS (Kommunesektorens interesse- og arbeidsgiverorganisasjon). Undersøkelsene er designet som tilfredshetsundersøkelser, det vil si at man finner ut hvor fornøyd eller misfornøyd bruker/pårørende er med ulike forhold i tjenestetilbudet. Det er subjektive opplevelser og vurderinger som måles i denne typen undersøkelser. Det gir kun et øyeblikksbilde, ikke løpende eller kontinuerlige tilbakemeldinger.

Dokumentasjon på nasjonalt og kommunalt nivå viser at pårørende ofte svarer systematisk annerledes enn brukerne selv i brukerundersøkelser. Hovedforskjellen ligger i at pårørende jevnt over scorer sine opplevelser lavere, opplever større emosjonell belastning, og vurderer medvirkning og systemtilgjengelighet strengere enn pasientene eller tjenestemottakerne. Dette samsvarer med erfaringer gjort fra tidligere bruker- og pårørendeundersøkelser i Fredrikstad.

For første gang siden Helse tok i bruk Bedrekommune undersøkelsene i årsskiftet 2009-2010, er SMS løsningen til Bedrekommune benyttet. Tidligere har kommuneområde Helse sendt undersøkelsene ut i papirutgave per post sammen med følgebrev og frankert svarkonvolutt. SMS utsendelse er valgt på bakgrunn av pris og digital håndtering av svar, samt redusert administrativ kapasitet for å gjennomføre undersøkelsene.

<u>Resultatrapporter fra undersøkelsene</u>
Brukerundersøkelsene i Bedrekommune er delt inn i dimensjoner (temaområder). Under hver av disse er det et antall påstander/spørsmål som rangeres (score) på en skala hvor 1 er lavest tilfredshet, eller har svaralternativene ja eller nei. Det er mulig å svare «vet ikke» på eller la være å svare.

Undersøkelsene har en eller flere fritekstfelter hvor det er mulig å legge inn kommentarer/svar på spørsmål.

Skala-spørsmålene kan tas ut som egen rapport med gjennomsnittlig score per spørsmål og per dimensjon. Ja/nei spørsmålene og forenklet undersøkelse får ikke en slik rapport. Det

betyr at den forenklede undersøkelse på hjemmesykepleie ikke får en gjennomsnittlig score, men kun en svarrapport på de 6 spørsmålene i undersøkelsen.

Der hvor svaralternativene er ja eller nei er det kun mulig å hente ut svarrapport per spørsmål og ikke gjennomsnitt per dimensjon.

Det er kun kommuner som har avsluttet undersøkelsen og som har oppnådd minimumsgrense for svar på rapporteringstidspunktet som er med på gjennomsnitt for Norge.

Alle svarene behandles anonymt.

Helseutvalget får med utsendelse av denne saken presentert resultatene før virksomhetene i kommuneområde Helse har fått disse til gjennomgang. Berørte tjenesteområder og virksomheter gjennomgår egne resultater og vurderer behovet for tiltak. Direktøren følger opp felles forbedringsområder på tvers av virksomhetene.

Resultatene er hentet fra Bedrekommunes rapporteringsverktøy som utklipp, kopier eller sammenstillinger.

Pårørendeundersøkelse tjenestemottakere personer med nedsatt funksjonsevne i tjenesteområde Livsmestring, virksomhetene Syd og vest, Øst, Nord og Sentrum

Undersøkelse 2026	**Planlagte svar**	**Mottatte svar**	**Svarprosent**	**Antall kommentarer (fritekst)**
Personer med nedsatt funksjonsevne - Pårørendes perspektiv	365	57	15,6	88

Gjennomsnittlig tilfredshet per dimensjon
Det er til sammen 6 kommuner som har oppnådd minimumsgrense for svar på rapporttidspunktet og som utgjør gjennomsnitt for Norge i rapporten. I tillegg til Fredrikstad er dette: Melhus, Grimstad, Aurland, Austevoll og Porsgrunn.

Gjennomsnittlig tilfredshet per dimensjon	**2026 Fredrikstad**	**2026 Snitt 6 kommuner**
Selvbestemmelse	3,8	4,0
Trivsel	4,2	4,6
Trygghet	4,6	4,8
Brukermedvirkning	3,9	4,1
Samarbeid	4,3	4,6
Informasjon	4,2	4,4
Helhetsvurdering	3,9	4,3

(Score 1- 6 der 6 er veldig enig og 1 veldig uenig)

Gjennomsnittlig tilfredshet per spørsmål
Selvbestemmelse

	Gjennomsnitt	Gjennomsnitt for Norge
Jeg opplever at brukeren får den hjelp han/hun har behov for.	3.4	4.0
Jeg opplever at brukeren er med og bestemmer hvilken hjelp han/hun får.	3.9	3.9
Jeg opplever at brukeren bestemmer selv i hverdagen sin.	4.1	4.2

Trivsel

	Gjennomsnitt	Gjennomsnitt for Norge
Jeg opplever at brukeren trives der han/hun bor.	4.9	4.9
Jeg opplever at brukeren trives på jobb/dagaktivitet.	4.2	4.8
Jeg opplever at brukeren er fornøyd med fritidsaktivitetene sine.	3.4	4.0

Trygghet

	Gjennomsnitt	Gjennomsnitt for Norge
Jeg opplever at brukeren føler seg trygg i boligen.	4.6	4.8

Brukermedvirkning

	Gjennomsnitt	Gjennomsnitt for Norge
Jeg opplever at de ansatte lytter til det brukeren sier.	4.3	4.4
Jeg opplever at brukeren er med å påvirke egen hverdag og får ha egne målsetninger.	3.7	4.0
Jeg opplever at det er samsvar mellom individuell plan og vedtak.	3.2	4.0
Jeg opplever at brukermedvirkning ivaretas på annen måte enn gjennom individuell plan.	3.9	4.1

Samarbeid

	Gjennomsnitt	Gjennomsnitt for Norge
Jeg opplever at de ansatte holder avtaler med meg som pårørende/brukerrepresentant.	4.3	4.6
Jeg opplever at de ansatte samarbeider godt med meg som pårørende/brukerrepresentant.	4.3	4.5

Informasjon

	Gjennomsnitt	Gjennomsnitt for Norge
Jeg opplever at de ansatte forteller brukeren hva som skal skje.	4.4	4.6
Jeg opplever at de ansatte informerer meg som pårørende/brukerrepresentant om relevant informasjon vedrørende brukeren.	4.0	4.2

Helhetsvurdering

	Gjennomsnitt	Gjennomsnitt for Norge
Alt i alt, opplever jeg at brukeren mottar gode tjenester.	3.9	4.3

<u>Kommentarrapport</u>
Det er mottatt 88 kommentarer i fritekstfeltene til undersøkelsen. Kunstig intelligens med bruk av Copilot er benyttet for å identifisere og kategorisere det som disse kommentarene tar opp. En kommentar kan omhandle flere tema og derfor inngå i mer enn en kategori. Saksbehandlere har kontrollert at eksemplene er reelle og hentet fra besvarelsene.

Hovedkategori	**Antall kommentarer**	**Eksempler på kommentarer**
Informasjon, kommunikasjon og pårørendesamarbeid	54	«Kontaktperson i bolig følger bra opp, godt samarbeid» «Når man har vedtak og behov for 1-1, så må dette også innføres på dagsenterne.»
Bemanning, kontinuitet og ressurser	36	«Primærkontakt gir god informasjon til oss.» «Kommunikasjon. Viktig å vite hvem som er primærkontskt, og back up ved sykdom.»
Helse, praktisk bistand, trygghet og trivsel	35	«Fungerer godt for medisinering.» «Hele tilbudet passer ikke datteren min.»
Planer, vedtak, rutiner og oppfølging	32	«Føler at hjelpen går på repetert nivå.» «For liten mulighet til å gjøre ting sammen pga bemanning.»

Hovedkategori	Antall kommentarer	Eksempler på kommentarer
Kompetanse, holdninger, ledelse og organisering	32	«Umotiverte personer kommer på besøk til brukeren.» «Benyttes lite miljøarbeid.»
Aktivitet, dagtilbud og sosial deltakelse	30	«Bruker har ingen tilbud om jobb eller dagaktiviyeter.» «Primærkontakt fungerer godt.»
Brukermedvirkning og selvbestemmelse	15	«Samarbeid og kommunikasjon mellom meg som verge/pårørende og personalet fungerer meget godt.» «Stor grad av autonomi, men nesten uten rammer og veiledning.»
Undersøkelsen, rettigheter og personvern	7	«Mener IP plan ville sikre målsettinger, evaluering, ansvarliggjøre ulike virksomheter…» «Spørreskjema som dette omfavner sjelden nyanser, men mer "svart/hvitt" og er vanskelig å forholde seg til…»

Pårørendeundersøkelse i sykehjem og boliger med heldøgnstjenester

Undersøkelse 2026	Planlagte svar	Mottatte svar	Svarprosent	Antall kommentarer (fritekst)
PLO Institusjon - Pårørendes perspektiv	541	143	26,4	67

Gjennomsnittlig tilfredshet per dimensjon
Det er til sammen 14 kommuner som har oppnådd minimumsgrense for svar på rapporttidspunktet og som utgjør gjennomsnitt for Norge i rapporten. I tillegg til Fredrikstad er dette: Frøya, Grimstad, Kvinesdal, Åseral, Aurland, Etne, Stord, Hamar, Færder, Nannestad, Råde, Vestby og Ås.

Gjennomsnittlig tilfredshet per dimensjon	2026 Fredrikstad	2026 Snitt 14 kommuner
Resultat for brukeren	2,6	2,8
Trivsel	2,9	3,0
Brukermedvirkning	2,6	2,8
Respektfull behandling	3,1	3,2
Tilgjengelighet	2,8	3,0
Informasjon	2,5	2,7
Helhetsvurdering	2,9	3,1

(Score 1- 4 der 4 er i svært stor grad og 1 i svært liten grad)

Gjennomsnittlig tilfredshet per spørsmål
Resultat for beboeren

	Gjennomsnitt	Gjennomsnitt for Norge
Maten som serveres beboeren?	3.0	3.1
Den sosiale rammen rundt beboerens måltid?	2.8	2.9
Tilbudet om matservering til beboeren på kveld/natt?	2.9	3.0
Hjelpen beboeren får til personlig hygiene?	2.8	2.9
Muligheten beboeren har til privatliv?	3.1	3.1
Muligheten beboeren har til å komme ut i frisk luft?	2.2	2.3
Legehjelpen beboeren får når det er behov for det?	2.7	2.9
Fysioterapitjenesten beboeren får når det er behov for det?	1.8	2.0
Beboerens mulighet til å komme til tannlege?	2.5	2.6
Smertelindringen beboeren får når det er behov for det?	3.1	3.1
Beboerens deltakelse i aktiviteter?	2.0	2.3
Det kultur/underholdningstilbudet som blir tilbudt beboeren?	2.2	2.5

Trivsel

	Gjennomsnitt	Gjennomsnitt for Norge
Beboeren trives på rommet/i leiligheten?	2.8	2.9
Beboeren føler seg trygg?	2.9	3.1
Beboeren trives sammen med de ansatte?	3.1	3.2
Beboeren trives sammen med de andre beboerne?	2.5	2.5
Baderommet er tilrettelagt for beboeren?	3.0	3.1

Brukermedvirkning

	Gjennomsnitt	Gjennomsnitt for Norge
Beboeren får stå opp når han/hun vil?	3.0	3.1
Beboeren får legge seg når han/hun vil?	3.0	3.1
Det legges til rette for beboeren slik at han/hun får spise når han/hun ønsker?	2.7	2.9
Beboeren får være med når det utarbeides planer (som for eksempel pleieplan, tiltaksplan, individuell plan) som tjenesten planlegger for ham/henne?	1.7	1.9
Du er med når det utarbeides planer som angår beboeren (som for eksempel tiltaksplaner, individuell plan)	1.9	2.1
I hvor stor grad opplevde du at samtalen var nyttig for deg som pårørende?	3.0	3.2

Respektfull behandling

	Gjennomsnitt	Gjennomsnitt for Norge
De ansatte behandler beboeren med respekt?	3.2	3.3
Beboeren opplever at hans/hennes verdighet blir ivaretatt?	3.1	3.2
De ansatte hører på beboeren hvis det er noe å klage på?	2.9	3.1

Tilgjengelighet

	Gjennomsnitt	Gjennomsnitt for Norge
Beboeren fikk plass på sykehjemmet / i omsorgsboligen da han/hun trengte det?	3.2	3.3
Beboeren er trygg på at de ansatte kommer når han/hun trenger det?	2.9	3.0
Beboeren vet hvem som er hans/hennes kontaktperson?	2.3	2.4
Beboeren har mulighet til å snakke med pleiepersonalet?	2.9	3.1
Beboeren har mulighet til å snakke med noen om det som er viktig for han/henne?	2.6	2.9

Informasjon

	Gjennomsnitt	Gjennomsnitt for Norge
Beboeren får god informasjon om tjenesten han/hun får?	2.5	2.7
Beboeren får god informasjon om aktivitets- og kulturtilbud?	2.3	2.6
De ansatte snakker klart og tydelig med beboeren?	3.0	3.1
Beboeren er kjent med muligheten til å klage når han/hun har behov for det?	2.1	2.3

Helhetsvurdering

	Gjennomsnitt	Gjennomsnitt for Norge
Alt i alt, opplever du at beboeren er fornøyd med sykehjemmet/omsorgsboligen?	2.9	3.1

<u>Kommentarrapport</u>
Det er mottatt 67 kommentarer i fritekstfeltene til undersøkelsen. Kunstig intelligens med bruk av Copilot er benyttet for å identifisere og kategorisere det som disse kommentarene tar opp. En kommentar kan omhandle flere tema og derfor inngå i mer enn en kategori. Saksbehandlere har kontrollert at eksemplene er reelle og hentet fra besvarelsene.

Hovedkategori	Antall kategorier	Eksempler / hva som kommenteres
Aktivitet, fellesskap og individuell tilrettelegging	33	Ønsker om flere aktiviteter, frisk luft, sosialt fellesskap, tilpassede tilbud, hjelpemidler og støtte til å bevare funksjon.
Ansatte, omsorg, bemanning og trygghet	30	Ros av omsorgsfulle og dyktige ansatte og opplevd trygghet; samtidig omtales lav bemanning, lite tilstedeværelse og varierende praksis.
Kommunikasjon, informasjon, samarbeid og språk	15	Ønske om forbedring av pårørendesamtaler, informasjonsflyt, oppfølging mellom vakter, samarbeid og språkrelaterte misforståelser.
Hygiene, renhold, tøy og verdighet	23	Varierende opplevelse av oppfølging av personlig stell, dusj og tannpuss, renhold av rom og bad, inneklima, tøyvask og eiendeler som blir borte.
Mat, drikke og medisinsk oppfølging	15	Varierende opplevelse av kvalitet og mengde på mat, væske og ernæring. I hovedsak fornøyd med tilgjengelighet til lege og medisinsk vurdering.
Bygg, rom, uteområder og vedlikehold	9	Hjemmekoselige rom og beliggenhet, men også slitasje, mangler, utilstrekkelige uteområder og behov for vedlikehold.

Hovedkategori	Antall kategorier	Eksempler / hva som kommenteres
Undersøkelsens utforming og demens/kognitiv svikt	10	Vanskelig å svare på vegne av personer med demens eller kognitiv svikt; ønske om svaralternativet «ikke aktuelt».
Klager, avvik, tildeling og systemoppfølging	3	Opplevelse av lang tid for oppfølging av klager og avvik, saksbehandlingstid, flytting og tildeling av plass.

Brukerundersøkelse, forenklet utgave, i hjemmetjenestene; hjemmesykepleie

Undersøkelse 2026	Planlagte svar	Mottatte svar	Svarprosent	Antall kommentarer (fritekst)
PLO Hjemmetjenesten - FORENKLET UTGAVE	2438	242	9,9	120

Svarrapport

De ansatte utfører arbeidsoppgavene på en god måte.

	Svar	Prosent
Ja	199	83.3%
Nei	11	4.6%
Vet ikke	29	12.1%

Jeg får den hjelpen jeg trenger slik at jeg kan bo hjemme.

	Svar	Prosent
Ja	194	80.8%
Nei	10	4.2%
Vet ikke	36	15%

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

	Svar	Prosent
Ja	168	70.3%
Nei	28	11.7%
Vet ikke	43	18.0%

De ansatte behandler meg med respekt.

	Svar	Prosent
Ja	208	87.4%
Nei	6	2.5%
Vet ikke	24	10.1%

Tjenesten jeg får hjemme gjør at jeg føler meg trygg.

	Svar	Prosent
Ja	191	79.6%
Nei	12	5%
Vet ikke	37	15.4%

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

	Svar	Prosent
Ja	191	79.6%
Nei	24	10%
Vet ikke	25	10.4%

Kommentarrapport

Det er mottatt 120 kommentarer i fritekstfeltene til undersøkelsen. Av disse er det 31 som kun inneholder kommentar om praktisk bistand hjemmehjelp. Kunstig intelligens med bruk av Copilot er benyttet for å identifisere og kategorisere de gjenværende 89 fritekstsvarene om hjemmesykepleie. En kommentar kan omhandle flere tema og derfor inngå i mer enn en kategori. Saksbehandlere har kontrollert at eksemplene er reelle og hentet fra besvarelsene.

Hovedkategori	**Antall kommentarer**	**Eksempler på kommentarer (full ordlyd)**
Tilfredshet, omsorg og respekt	46	«Flinke folk som jobber i hjemmetjenesten. Og jeg er veldig fornøyd med digitalmåling.» «Ulike kvaliteter. Fra pluss til minus.»
Trygghet, kompetanse og pasientsikkerhet	16	«Jeg føler meg trygg og har full tillit til min omsorg. Di gjør en flott jobb.» «Har hatt noe uheldige seanser vdr kateter.»
Tjenestetilbud, kapasitet og samhandling	8	«Min kommune har hele tiden vært på tilbudssiden. Føler at de stiller opp etter våre behov.» «Hvorfor får jeg denne undersøkelsen? Jeg mottar ikke noen hjelp for øyeblikket. Det er flere år siden jeg hadde noen hjelp.»
Kontinuitet og forutsigbarhet	6	«Litt ustabilt med oppmøte tid på kvelden»

Hovedkategori	Antall kommentarer	Eksempler på kommentarer (full ordlyd)
Kommunikasjon, informasjon og språk	5	«Det ble en brå slutt med at de skulle komme mer, uten noen beskjed på forhånd. Når man ikke har familie her, ble det å be om hjelp fra venner. Trist, men det måtte til.»
Praktisk hjelp, teknologi og boforhold	4	« Jeg har fått hjelpemidler så jeg klarer meg og så får jeg god hjelp av kona» «Den nye maskinen som en får medisiner fra, er et dårlig tiltak. Blir jo koko av å vente på at den skal pipe. Syns en hører piping hele tiden.»
Undersøkelsens relevans og utforming	4	«Har ikke hjemmesykepleie, så skjønner ikke hvorfor jeg har fått denne undersøkelsen. Nytter det å delta på undersøkelsen?»

Brukerundersøkelse ergoterapi og fysioterapitjenesten

Undersøkelse 2026	Planlagte svar	Mottatte svar	Svarprosent	Antall kommentarer (fritekst)
Ergoterapi og fysioterapitjenesten	854	120	14,1	101

Gjennomsnittlig tilfredshet per dimensjon
Det er til sammen 8 kommuner som har oppnådd minimumsgrense for svar på rapporttidspunktet og som utgjør gjennomsnitt for Norge i rapporten. I tillegg til Fredrikstad er dette: Skaun, Gildeskål, Suldal, Time, Aurland, Luster og Vestre Toten.

Gjennomsnittlig tilfredshet per dimensjon	2026 Resultat Fredrikstad	2026 Snitt 8 kommuner
Samordning	5,2	5,2
Helhetsvurdering	4,8	5,1

(Score 1 - 6 der 6 er høyest tilfredshet og 1 er lavest tilfredshet)

Svarrapport per dimensjon
Resultat for bruker
Har du fått bistand til det du har behov for?

	Svar	Prosent
Ja	91	77.1%
Nei	15	12.7%
Vet ikke	12	10.2%

Har bistanden bidratt til at du enklere mestrer aktiviteter hjemme?

	Svar	Prosent
Ja	82	70.7%
Nei	18	15.5%
Vet ikke	16	13.8%

Har bistanden gjort at du har opprettholdt eller lettere kan delta i aktiviteter utenfor hjemmet?

	Svar	Prosent
Ja	70	60.3%
Nei	22	19.0%
Vet ikke	24	20.7%

Brukermedvirkning

Opplever du at terapeuten hører på dine synspunkter?

	Svar	Prosent
Ja	95	81.2%
Nei	8	6.8%
Vet ikke	14	12.0%

Har du du fått være med på å lage målsettinger for den hjelpen du har fått/får?

	Svar	Prosent
Ja	60	51.7%
Nei	30	25.9%
Vet ikke	26	22.4%

Har du krav på en individuell plan?

	Svar	Prosent
Ja	32	27.4%
Nei	24	20.5%
Vet ikke	61	52.1%

Er det utarbeidet en individuell plan for deg?

	Svar	Prosent
Ja	23	19.7%
Nei	61	52.1%
Vet ikke	33	28.2%

Opplever du at dine behov blir ivaretatt i planen?

	Svar	Prosent
Ja	35	31.2%
Nei	19	17.0%
Vet ikke	58	51.8%

Er koordinatoren din ergoterapeut eller fysioterapeut?

	Svar	Prosent
Ergoterapeut	42	36.2%
Fysioterapeut	28	24.1%
Annen person	9	7.8%
Vet ikke	37	31.9%

Respektfull behandling

Opplever du at ergo-/fysioterapeuten behandler deg med respekt?

	Svar	Prosent
Ja	107	89.2%
Nei	3	2.5%
Vet ikke	10	8.3%

Overholder ergo-/fysioterapeuten taushetsplikten sin?

	Svar	Prosent
Ja	77	65.8%
Nei	2	1.7%
Vet ikke	38	32.5%

Pålitelighet

Overholder ergo-/fysioterapeuten det dere har avtalt?

	Svar	Prosent
Ja	95	79.8%
Nei	4	3.4%
Vet ikke	20	16.8%

Tilgjengelighet
Opplever du at ergo-/fysioterapeuttjenesten er enkel å komme i kontakt med? (telefon, fysisk oppmøte, e-post og lignende)

	Svar	Prosent
Ja	83	71.6%
Nei	10	8.6%
Vet ikke	23	19.8%

Får du utført tjenesten på det stedet du ønsker (hjemme, institusjon, tjenestens lokale mv.)?

	Svar	Prosent
Ja	91	79.8%
Nei	11	9.6%
Vet ikke	12	10.5%

Opplever du at tjenesten du får er tilpasset ditt behov?

	Svar	Prosent
Ja	86	73.5%
Nei	10	8.5%
Vet ikke	21	17.9%

Informasjon
Får du informasjon som gir deg bedre kunnskap om din helse og funksjonsevne?

	Svar	Prosent
Ja	60	51.7%
Nei	32	27.6%
Vet ikke	24	20.7%

Har du fått informasjon om hvor du kan henvende deg for å klage på tilbudet?

	Svar	Prosent
Ja	30	26.1%
Nei	62	53.9%
Vet ikke	23	20%

Fysisk miljø

Får du hele eller deler av ergo-/fysioterapitilbudet i tjenestens lokaler?

	Svar	Prosent
Ja	39	33.1%
Nei	58	49.2%
Vet ikke	21	17.8%

Er du fornøyd med lokalene til tjenesten?

	Svar	Prosent
Ja	29	76.3%
Nei	4	10.5%
Vet ikke	5	13.2%

Er du fornøyd med utstyret i lokalene?

	Svar	Prosent
Ja	27	69.2%
Nei	4	10.3%
Vet ikke	8	20.5%

Opplever du at de ansatte i tjenesten gjør en god jobb?

	Svar	Prosent
Ja	97	82.2%
Nei	4	3.4%
Vet ikke	17	14.4%

Samordning

Samarbeider ergo-/fysioterapeutene med andre tjenester for å hjelpe deg?

	Svar	Prosent
Ja	26	22.2%
Nei	33	28.2%
Vet ikke	58	49.6%

Hvis ja, innhentet terapeuten samtykke fra deg før det ble tatt kontakt med andre tjenester?

	Svar	Prosent
Ja	18	69.2%
Nei	2	7.7%
Vet ikke	6	23.1%

Hvis ja, i hvor stor grad er du fornøyd med hvordan samarbeidet fungerer?

	Svar	Prosent
Veldig liten grad	0	0%
Liten grad	0	0%
Litt liten grad	1	4.2%
Litt stor grad	2	8.3%
Stor grad	10	41.7%
Veldig stor grad	7	29.2%
Vet ikke	4	16.7%

Helhetsvurdering

Alt i alt, hvor fornøyd er du med tjenestene du mottar fra ergo-/fysioterapitjenesten?

	Svar	Prosent
Veldig liten grad	3	2.5%
Liten grad	5	4.2%
Litt liten grad	5	4.2%
Litt stor grad	16	13.4%
Stor grad	45	37.8%
Veldig stor grad	33	27.7%
Vet ikke	12	10.1%

Kommentarrapport
Det er mottatt 101 kommentarer i fritekstfeltene til undersøkelsen. Kunstig intelligens med bruk av Copilot er benyttet for å identifisere og kategorisere det som disse kommentarene tar opp. En kommentar kan omhandle flere tema og derfor inngå i mer enn en kategori. Saksbehandlere har kontrollert at eksemplene er reelle og hentet fra besvarelsene.

Hovedkategori	Antall kommentarer	Eksempler på kommentarer
Kapasitet, ventetid og omfang av tjenesten	18	«Alt for lang tid»; «Opp til et år»; «Mange på venteliste»; «Fått besøk en gang og så skjedde ingenting»; «Kun 12 timer fysioterapi»
Effekt av behandling / mestring	11	«Funksjonsevnen har bedret seg»; «Hadde ikke vært i så fin form uten hjelp». «Må ta i bruk mer rullestol»; «Ikke nok aktivitet hjemme eller ute»
Ansatte, kompetanse og behandling	26	«Ergoterapeut er veldig flink»; «Flinke fysioterapeuter». «Flere er sure og ufine»; «Ufine og frekke»; «Meget dårlige sjefer»
Brukermedvirkning, planer og individuell oppfølging	10	«Har ikke vært med på noe annet enn kartlegging»; «Ingen har informert om at det skal lages målsettinger»; «Vet ikke om det er laget en plan»
Tilgjengelighet og kontakt med tjenesten	7	«Har ikke hørt noe fra fysioterapeuten»; «Savner en fast kontaktperson»; «Omstendelig å søke digitalt»
Lokaler, utstyr og fysiske rammer	9	«For små lokaler»; «Dårlig ventilasjon»; «Kunne vært mer utstyr»; «Meget bra»; «Bra»
Aktivitetstilbud og sosial deltakelse	8	«Ønsker bassengtrening»; «Bra fellesopplegg»; «Liten mulighet til å delta i aktiviteter utenfor hjemmet»
Samhandling, hjelpemidler og andre tjenester	6	«NAV gir ikke ut hjelpemiddelet»; «Venter på svar om sykkel»; «TT-kort redusert»

Relevante bestemmelser
Lov om pasient- og brukerrettigheter (pasient og brukerrettighetsloven). Retten til medvirkning og informasjon.
Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester m.m. (helse og omsorgstjenesteloven). Sikre kvalitet i tjenestene.
Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten. Pålegger virksomheter å jobbe systematisk med forbedring av tjenestene, og evaluere virksomheten på bakgrunn av pasienter, brukere og pårørendes erfaringer.
Lov om behandling av personopplysninger (personopplysningsloven). Lovens formål å beskytte den enkelte mot at personvernet blir krenket gjennom behandling av personopplysninger.

Konsekvenser for sosial bærekraft
Bruker- og pårørendeundersøkelser er ett av flere virkemiddel for å gi brukere, beboere og pårørende mulighet til å komme med tilbakemeldinger om hvordan kommunale tjenester oppleves og hvordan det kan gjøres bedre. Medvirkning og mulighet til å påvirke egen hverdag er viktig for opplevelse av god livskvalitet.

Konsekvenser for økonomisk bærekraft
Bruk av SMS-modul i Bedrekommune for utsendelse og påminnelse for de fire undersøkelsene i september kostet 20 556 kroner inkl mva.

I tillegg kommer arbeidstid til forberedelser, uttak og kontroll av lister over brukere og pårørende samt uttak av resultatrapporter. Arbeidstiden er ikke kostnadsberegnet.

Sammenlignet med tidligere undersøkelser med utsendelse av post er det ikke medgått kostander til trykking, konvolutt og ferdigfrankerte konvolutter. Det er heller ikke medgått personalressurser til adressering, istandgjøring av brev og registrering av innkomne svar.

Konsekvenser for miljømessig bærekraft
Ingen trykking og fysisk utsendelse med postgang og mottak av svar på papir.

Ansattes medbestemmelse
Virksomhetene har ved utsendelse av denne saken ikke fått fremlagt resultatene og anledning til å gjennomgå disse.

Vurdert for uttalelser i rådene
Saken legges frem for eldrerådet til uttalelse. Råd for personer med funksjonsnedsettelse får saken som referatsak i sitt møte 17.11., da de har avlyst sitt møte i oktober.

Vurdering
Bruker- og pårørendeundersøkelsene er ett av flere grunnlag for å vurdere og forbedre tjenestene, i tråd med forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten.

Det er ønskelig med høyere deltagelse på samtlige undersøkelser. Svarene må på bakgrunn av lav svarprosent tolkes med forsiktighet. Undersøkelsen er gjennomført med redusert kapasitet i administrasjon og i tjenestene til denne type aktiviteter, og SMS er tatt i bruk som utsendelsesmetode. Dette har påvirket utvalg og informasjonsvirksomhet i forkant, og samlet sett ser dette ut til å ha påvirket deltakelse og svarprosent.

I påvente av virksomhetenes gjennomgang av resultatene gjøres det kun en begrenset overordnet vurdering av resultatrapportene.

- Resultatene viser mulige forbedringsområder både i gjennomføring av undersøkelsene og for tjenesteutviklingen. Helseutvalget kan beslutte hvordan en slik tilbakemelding skal skje.
- Sammenligningene med andre kommuner gir kun et begrenset referansepunkt fordi få kommuner inngår i gjennomsnittene på rapporteringstidspunktet.
- Fritekstkommentarene gir viktig innsikt, men må behandles varsomt. Det er særlig de utdypende kommentarene som får frem hvordan brukerne og pårørende opplever tjenestene. Kommentarene skal gjennomgås tematisk og vurderes i sammenheng med øvrige resultater og annen kvalitetsinformasjon. Direkte sitater i saksframlegget er derfor begrenset til eksempler som belyser hovedtemaene.
- Resultatene viser generelt at informasjon og forventningsavklaringer bør være forbedringsområder. Dette kan gjøres gjennom dialog med bruker og pårørende, informasjon om tjenestene om hva kommunen skal bidra med, hva innbyggere selv

kan ta ansvar for, og hvordan fellesskapet kan støtte opp innenfor tilgjengelige rammer.

Det vurderes hensiktsmessig å orientere helseutvalget om prioriterte forbedringsområder og videre oppfølging i årsrapporten for 2026. Virksomhetene får da nok tid til å følge opp resultatene og se dem i sammenheng med andre opplysninger om kvaliteten i tjenestene.

Alternative løsninger
I stedet for å få oppfølgingen i årsrapporten for 2026, kan helseutvalget be om:

- en muntlig orientering fra tjenesteområdene, eller
- en egen orienteringssak.

Helseutvalget kan gi overordnede føringer for tjenestenes videre forbedrings- og kvalitetsarbeid.

Konklusjon
Kommunedirektøren anbefaler at helseutvalget tar resultatene fra bruker- og pårørendeundersøkelsene til orientering.
Virksomhetene følger opp resultatene som del av sitt kvalitetsarbeid, og direktøren følger opp felles forbedringsområder på tvers av virksomhetene. Helseutvalget får en samlet orientering om prioriterte forbedringsområder og videre oppfølging i årsrapporten for 2026.

FREDRIKSTAD KOMMUNE

Saksnr.:	2026/27862
Dokumentnr.:	2
Løpenr.:	328973/2026
Klassering:	G00

Møtebok

Behandlet av	Møtedato	Utvalgssaksnr.
Helseutvalget	28.10.2026	35/26

Spørsmål til utvalgsleder: om dårligere tjenester til mennesker med funksjonsvariasjoner

Fra Marianne Kristiansen, Pensjonistpartiet:
Fra administrasjonen orienteres det om at det ikke er kutt i tjenestene til praktisk bistand og i BPA- tjenester. Pensjonistpartiet kontaktes likevel ukentlig av brukere og innbyggere som hevder å ha fått betydelige kutt i sine tildelinger tross uendrede behov. Vi leser f.eks. i mail at en ung kvinne nylig har fått et seks timers kutt i sine timer til dagligdagse gjøremål, mens en mann forteller oss at han i hovedsak sitter helt nedbrutt alene i sin leilighet etter et slag. Mannen har til og med søkt Fredrikstad kommune om ulik hjelp, men han har bare endt opp med en rullator og en elektrisk rullestol. Ellers er bestemmelsen stort sett at han skal klare seg alene uten ytterligere hjelp til fysioterapi eller oppfølging. Det er altså ikke snakk om enkeltsaker, men om en samling av flere saker som strider mot det administrasjonen forteller oss og det brukerne og deres brukerorganisasjoner selv sier – noe Pensjonistpartiet på ingen måte liker.

På vegne av Pensjonistpartiet har jeg derfor følgende spørsmål:
1. Har Fredrikstad kommune latt seg inspirere av den så kalte «Sandnes-modellen» for tildeling av tjenester for praktisk bistand og BPA ?

2. Er kommunen kjent med Statsforvalteren i Rogaland sitt svar «Om innholdet i praktisk bistand og kravet om konkrete vurderinger» datert 15.3.26.

FREDRIKSTAD KOMMUNE

Saksnr.:	2026/29434
Dokumentnr.:	2
Løpenr.:	341003/2026
Klassering:	

Møtebok

Behandlet av	Møtedato	Utvalgssaksnr.
Helseutvalget	28.10.2026	36/26

Spørsmål til utvalgsleder: om problemer under ventetid på behandling av klage

Fra Marianne Kristiansen, Pensjonistpartiet:
Vi hører stadig om innbyggere som får avslag på ulike tjenester i helsesektoren i Fredrikstad kommune. Nå sist leser vi i Fredriksstad Blad om innbyggere som får avslag på søknad om omsorgslønn. Andre saker vi kjenner til, handler om rett til støtte etter alvorlig sykdom eller ulykker eller om kraftig reduksjon i tildelte timer til hjelp. Vi vet samtidig at man får opplyst at man kan klage på vedtak, men at det da tar opptil 7 måneder før man får svar på sin klage. Den lange ventetiden bekymrer Pensjonistpartiet veldig, og vi har i den forbindelse noen spørsmål.

På vegne av Pensjonistpartiet ønsker jeg derfor svar på følgende spørsmål:

1. Hvordan tenker kommunedirektøren at innbyggere skal klare seg i tiden frem til klagebehandling, om situasjonen er prekær og man trenger hjelp her og nå?
2. Hvor mange klager på avslag er under behandling og ligger på vent pr. nå i helseseksjonen?
3. Hvor mange får medhold i sine klager i forhold til innsendte klager?
4. Hvor mange klager blir videresendt til statsforvalter?
5. Er det en automatikk i at Fredrikstad kommune videresender avslag på klager til statsforvalter?
6. Er dette en økning i antall klagesaker i helse, eller har situasjonen vært konstant fra 2020?