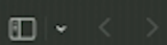


# Kvalitet i tjenestene til eldre

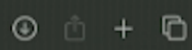
**Eldrebarometeret.no**

Yvonne Solberg, seniorrådgiver Helsedirektoratet





🔍 Søk eller oppgi navn på nettsted





- Helsedirektoratet skal utrede hvordan kommunene kan få bedre oversikt over kvaliteten i tjenestene og hvordan dette kan fremstilles på en enkel måte overfor befolkningen, gjennom bedre styringsdata og statistikk, inkludert viktige indikatorer som har betydning for den samlede kvaliteten i tjenestene.
- Nøkkeltall
- Nettside med dashboard

  
**Formål: Forbedring**

# Dashbord

- Helsedirektoratet skal lage et dashboard som gir en lett tilgjengelig og visuell fremstilling av de prioriterte nøkkeltallene.
- Dashboardet utvikles i tråd med tilgjengeliggjøring av data og utvikling av nye nøkkeltall. Det legges til grunn at arbeidet ikke skal gi økt rapporteringsbyrde for kommunene.
- Det er ønskelig at dashboardet kan utvides etter **lokale ønsker og behov**, med data på lokalt, regionalt og nasjonalt nivå.
- Helsedirektoratet bes legge frem en plan for det videre arbeidet. Planen skal inkludere utvikling av **metodikk for forankring av dashboardet i kommunenes øverste ledelse**. Frist 1. november 2025.

# Innspillsmøte

24.02.2025

Helsedirektoratet

Helse- og omsorgsdepartementet

KS

Pårørendealliansen

Helseetaten

Sykehjemsetaten

Nasjonalt senter for Aldring og helse

Trondheim kommune

Ås kommune

Bergen kommune

Horten kommune

Stavanger kommune

Kristiansand kommune

Sykehuset Innlandet

Helsetilsynet

Folkehelseinstituttet

VID vitenskapelige høgskole

Nasjonalforeningen for folkehelsen

Universitet i Agder

NTNU

Universitetet i Bergen

Fagforbundet

Pensjonistforbundet

NSF

Hørselshemmedes Landsforbund

Blindeforbundet

## Innspillsmøte

24.02.2025

Helsedirektoratet

Helse- og omsorgsdepartementet

KS

Pårørendealliansen

Helseetaten

Sykehjemsetaten

Nasjonalt senter for Aldring og helse

Trondheim kommune

Ås kommune

Bergen kommune

Horten kommune

Stavanger kommune

Kristiansand kommune

Sykehuset Innlandet

Helsetilsynet

Folkehelseinstituttet

VID vitenskapelige høgskole

Nasjonalforeningen for folkehelsen

Universitet i Agder

NTNU

Universitetet i Bergen

Fagforbundet

Pensjonistforbundet

NSF

Hørselshemmedes Landsforbund

Blindeforbundet

## Innsiktsmøte

07.03.2025

Sykehjemsetaten

Opinion

## Innsiktsmøte

14.03.2025

Aukra kommune

Molde kommune

Vestnes kommune

Hustadvika kommune

Rauma kommune

## Innsiktsmøte

18.03.2025

POBO

## Innsiktsmøte

07.04.2025

Kommuneforlaget

## Innsiktsmøte

21.03.2025

Karasjok kommune

Porsanger kommune

Røros kommune

Orland kommune

Hadsel kommune

## Innsiktsmøte

03.04.2025

Asker kommune

## Innsiktsmøte

21.03.2025

Legeforeningen

## Innsiktsmøte

02.04.2025

Brukerorganisasjoner - Pårørendealliansen

## Møte

RHFene

Øvrige møter internt og med eksterne aktører



# Personas



## Politisk ledelse, ordfører

**Rolle:** Politisk leder i kommunen, ordfører

### Bakgrunn

Marthe ønsker å sikre god kvalitet i kommunens tjenester til eldre og gi innbyggerne trygghet på at de får hjelpen de trenger, når de trenger det.

### Mål

- Hun er opptatt av åpenhet, oversikt og gjennomsiktighet, slik at både politikere og innbyggere får tillit til tjenestene kommunen leverer.
- Klar og tilgjengelig oversikt over kvaliteten i tjenestene. Bedre beslutningsgrunnlag og styringsdata. Mulighet til å følge utviklingen over tid både lokalt og nasjonalt. Verktøy som gir kommunen konkret innsikt i forbedringsområder.

### Frustrasjoner

- Vanskeligheter med å sammenligne kvaliteten på tjenestene på tvers av kommuner, institusjoner.



## Kommunal leder

**Stilling:** Leder for helse- og omsorgstjenester i middels stor kommune

### Bakgrunn

Anne-Lise har over 20 års erfaring i helse- og omsorgssektoren og leder nå tjenesten i kommunen. Hun har ansvar for både hjemmebaserte tjenester og institusjonstilbud.

### Mål

- Sikre at kommunen gir gode tjenester som oppleves som trygge og faglig forsvarlige.
- Kunne dokumentere kvaliteten i tjenestene vha indikatorer.
- Redusere unødvendig rapportering og sikre at rapporteringen fører til forbedringer.

### Frustrasjoner

- Vanskelig å finne gode styringsindikatorer som gir reell innsikt.
- Opplever at avvismeldinger ikke alltid fører til konkrete tiltak.
- Data som rapporteres kan være fragmentert og vanskelig å bruke aktivt i forbedringsarbeidet.
- Eksisterende systemer ikke gir nok beslutningsstøtte.
- Urimelig og uavklarte forventninger til hva kommunen kan tilby av helse- og omsorgstjenester
- Ressurssituasjonen i kommunen.



## Helsefaglig ansatt

**Stilling:** Sykepleier, avdelingsleder på helsehus

### Bakgrunn

Magnus er avdelingsleder på et helsehus med mye korttids- og rehabiliteringspasienter. Han jobber tett på pasientene og leder et team av sykepleiere, helsefagarbeidere og ufaglærte.

### Mål

- Gi pasientene helsehjelp tilpasset individuelle behov.
- Ha god kompetanse i eget team og sikre kontinuerlig læring blant ansatte.
- Forbedre kvaliteten gjennom aktiv bruk av data og avviksrapportering.

### Frustrasjoner

- Opplever at dataene ikke alltid reflekterer den reelle situasjonen på avdelingen, må kvalitetssikre data.
- Mange medarbeidere synes det er krevende å dokumentere data inn.
- For mye dokumentasjon som ikke følges opp eller gir mening i arbeidshverdagen.



## Pårørende

**Stilling:** pårørende til eldre mor med behov for hjemmehjelp

### Bakgrunn

Jonas er pårørende til sin mor på 78 år som mottar hjemmetjenester. Han følger tett med på kvaliteten på tjenestene og ønsker mer åpenhet og bedre innsikt.

### Mål

- Opptatt av god kommunikasjon og informasjon om tjenestene.
- At moren får tilpassede og tilgjengelige tjenester når behovet oppstår.
- Ha innsyn i hvordan kommunen sikrer god kvalitet og oppfølging.
- Føle trygghet for at kvaliteten overvåkes og forbedres.

### Frustrasjoner

- Usikker på hvilke kriterier kommunen bruker når de vurderer behovet og tildeler tjenester.
- Opplever at begrunnelser og innholdet i enkeltvedtak er vage og uklare. Manglende forventningsavklaring og innledende samtale i samarbeid med tjenesten.
- Lite tillit til kommunens bruk av data og oppfølging av avvik.



# Målgrupper, behov og innspill

Målgrupper	Behov og innspill
Befolkning, pårørende, pasienter og brukere	<ul style="list-style-type: none"><li>• God kommunikasjon og informasjon om tjenestene.</li><li>• Tilpassede og tilgjengelige tjenester når behovet oppstår.</li><li>• Innsyn i hvordan kommunen sikrer god kvalitet og oppfølging.</li><li>• Trygghet for at kvaliteten overvåkes og forbedres.</li><li>• Tydelige forventningsavklaringer.</li></ul>
Kommunale ledere og ansatte	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tjenestetilbud som er tilpasset kommunens ressursituasjon</li><li>• Sikre at kommunen gir gode tjenester som er individuelt tilpasset, trygge og faglig forsvarlige.</li><li>• Kunne dokumentere kvaliteten i tjenestene, men redusere unødvendig rapportering.</li><li>• Nøkkeltall og registerdata av god kvalitet på lavt organisatorisk nivå som kan brukes aktivt i forbedringsarbeidet.</li><li>• Tydelige forventningsavklaringer.</li></ul>
Nasjonale myndigheter og politikere (inkludert lokalpolitikere)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mer innsikt i brukeropplevd kvalitet i tjenestene til eldre</li><li>• Unngå uønsket variasjon i kvalitet</li></ul>

# Ca. 200

ulike innspill på  
nøkkeltall

# >80

ulike organisasjoner  
og kommuner som  
har gitt innspill

# >150

deltakere på Webinar  
om Eldrebarometeret i  
september 2025



# Eldrebarometeret

## Kommunene trenger styringsdata

“Vi i kommunene trenger gode styringsdata som er sammenlignbare, vi må bli flinkere til å bruke styringsdata, styringsdata gir grunnlag for å vurdere om vi har “rett nivå” på tjenestene, og styringsdata kan bidra til forbedringsarbeid, der vi får bedre kvalitet og ressutrutnyttelse, noe som blir svært viktig i fremtiden”

- Kommunalsjef i en Norsk kommune

Kommunene ønsker enkle, intuitive visninger av statistikk, de ønsker statistikk ned på virksomhetsnivå.

“Vi vil ha det samme oversikter over alle tjenestene våre!”

# Behov for hyppigere oppdaterte nøkkeltall

- **Behov for nye nøkkeltall**
- Bruker- og pårørendeopplevd kvalitet
- Rehabilitering
- Pasientsikkerhet



**Datagrunnlaget i visning**



**NPR, KPR, KOSTRA,  
brukerundersøkelser**

# Tilbakemeldinger og spørsmål

- [eldrebarometeret@helsedir.no](mailto:eldrebarometeret@helsedir.no)

[Eldrebarometeret - Helsedirektoratet](#)