



Rapport om brukerundersøkelsen BOA ambulante tjenester

November 2025



Bestiller:

Dato: 17.11.25

Byrådsavdeling for sosiale tjenester v/ kommunalsjef

Om oppdraget:

En brukerundersøkelse som omfatter alle som mottar hjelp fra BOA ambulante tjenester.

Undersøkelsen er gjennomført ved bruk av spørreskjema, skjema ble utlevert på hjemmebesøk av primærkontakt i ambulant team.

Resultatene fra undersøkelsen framstilles her som tabeller og grafikk, der hovedfunn kommenteres kort.

I undersøkelsen ville vi vite hva de som mottar hjelp synes om hjelpen de får.



Bakgrunn og formål:

Trondheim kommune har som et viktig mål å bedre kvaliteten på sine tjenester. For å kunne forbedre tjenestene, er vi avhengig av tilbakemeldinger fra våre tjenestemottakere. Kvaliteten på tjenestene handler blant annet om ansattes kompetanse, holdninger og evne til dialog med brukerne. Gjennom denne undersøkelsen vil vi få innsikt i kvaliteten på tjenestene ved ambulant team BOA slik de oppleves av brukerne selv.

Undersøkelsen er en førstegangs gjennomføring for denne tjenesten.

Resultatene fra undersøkelsene kan brukes til refleksjon, og dessuten sette mål for tjenesteproduksjon også med hensyn til brukernes tilbakemeldinger.



Innhold

Innledning	5
Metode og utarbeidelse av spørreskjemaet	5
Presentasjon av resultatene	8
Bakgrunnsvariabler	8
Svarfordeling for spørsmålene	13
Vedlegg: Spørreskjema	41



Innledning

På oppdrag av byrådsavdeling for sosiale tjenester v/ kommunalsjef er det gjennomført en brukerundersøkelse blant brukere av tjenestene. Undersøkelsen skal belyse i hvilken grad brukere er fornøyd med tjenester de har mottatt fra ambulant team.

Undersøkelsen ble gjennomført i perioden 25. august 2025 til 25. oktober 2025. Resultatene i denne undersøkelsen er fra en første gangs gjennomføring.

Metode og utarbeidelse av spørreskjemaet

Brukerundersøkelsen er gjennomført ved hjelp av et spørreskjema med 14 spørsmål med faste avkrysningsalternativer for ulike grader av fornøydhet. Spørsmålene er formulert slik at respondenten tar stilling til spørsmål "Hvor fornøyd er du med ..." på en skala fra 1 'Misfornøyd' til 5 'Svært fornøyd'.



For å gjøre skalaen lettere å forstå og dermed utfylling lettere, ble det brukt «smilefjes-ikoner» i tillegg til tekst slik veilederen på selve spørreskjema viser:

Hvordan sier du fra hvor fornøyd du er?

SLIK gjør du det:

Les spørsmålet, og set ETT kryss i boksen under det fjeset som passer. Du skal bestemme hvilket.

Her ser du at noen har satt kryss i ei rute. — — — — —

Mis- fornøyd	Lite fornøyd	Sånn passe	Fornøyd	Svært fornøyd
☐	☐	☒	☐	☐

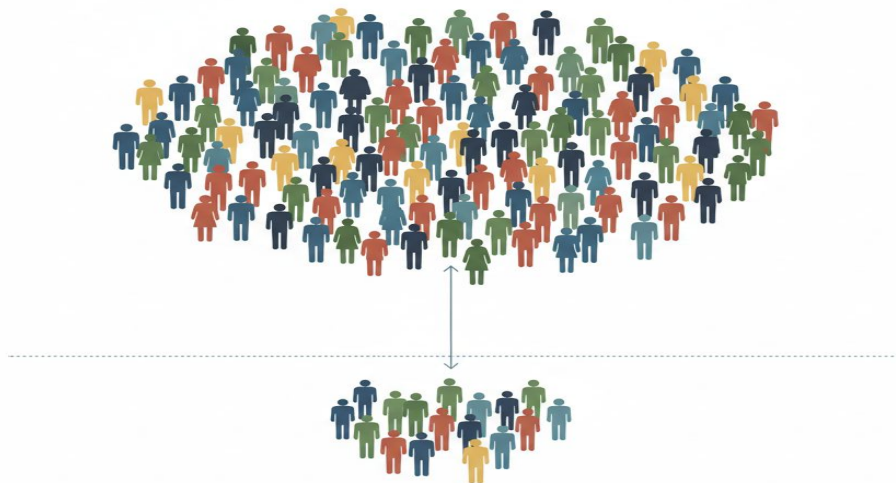
I rapporten er det regnet ut gjennomsnitt for alle svar enkeltvis. Generelt kan man si at høyere gjennomsnittsscore (nærmere 5) betyr høyere grad av fornøydhet.

Undersøkelsen er gjennomført ved bruk av papirskjema, samt ved bruk av digitale spørreskjema man kunne velge i stedet for. (se spørreskjema , Vedlegg)

Det er i alt sendt ut 144 invitasjoner, og det er kommet 79 inn svar. Dette gir en svarprosent på 55.2 %.



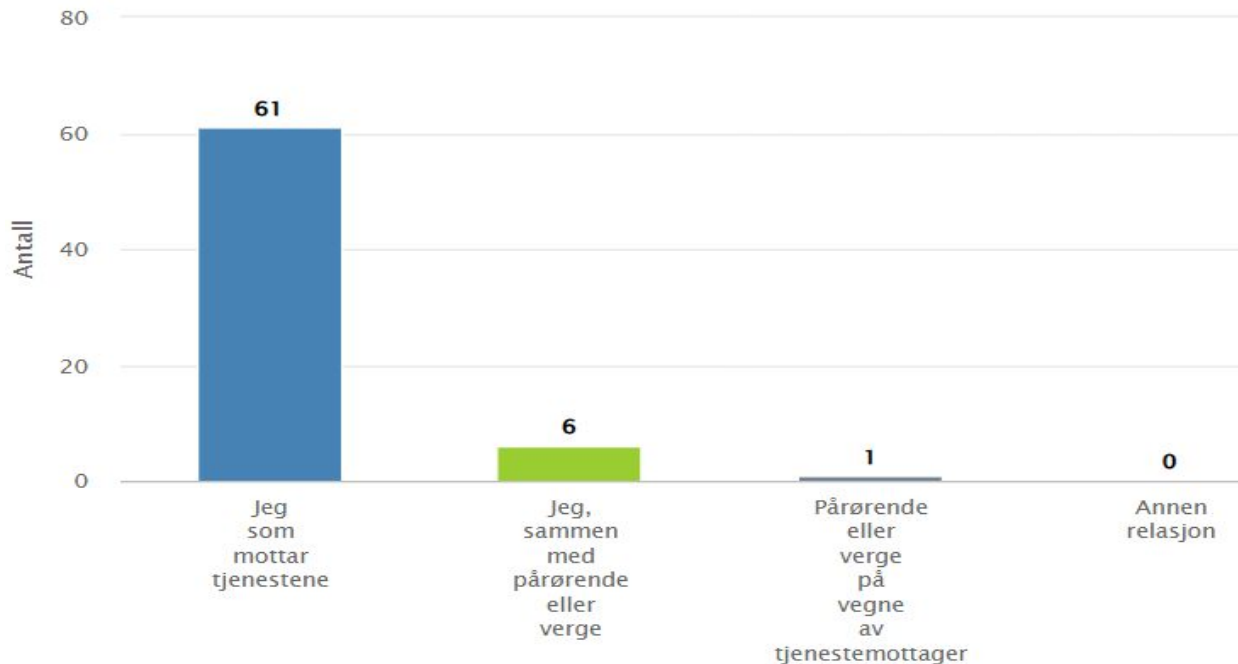
I undersøkelser som denne må man alltid ta med forbehold om representativitet inn i resultatdrøftingen. Resultatet vil kunne brukes som en “temperaturmåling” for i hvilken grad brukerne er fornøyd med tjenesten de mottar.





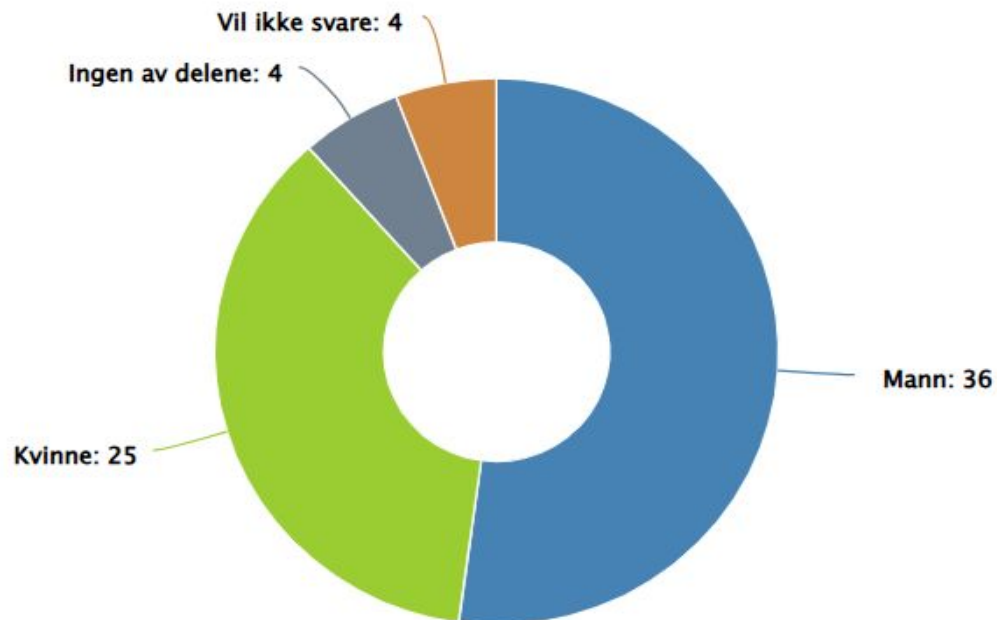
Presentasjon av resultatene - bakgrunnsvariabler

Bakgrunnsspørsmålene viser at nesten alle skjema ble fylt ut av tjenestemottaker selv. Fordelingene er presentert i tabellene under.





Kjønn





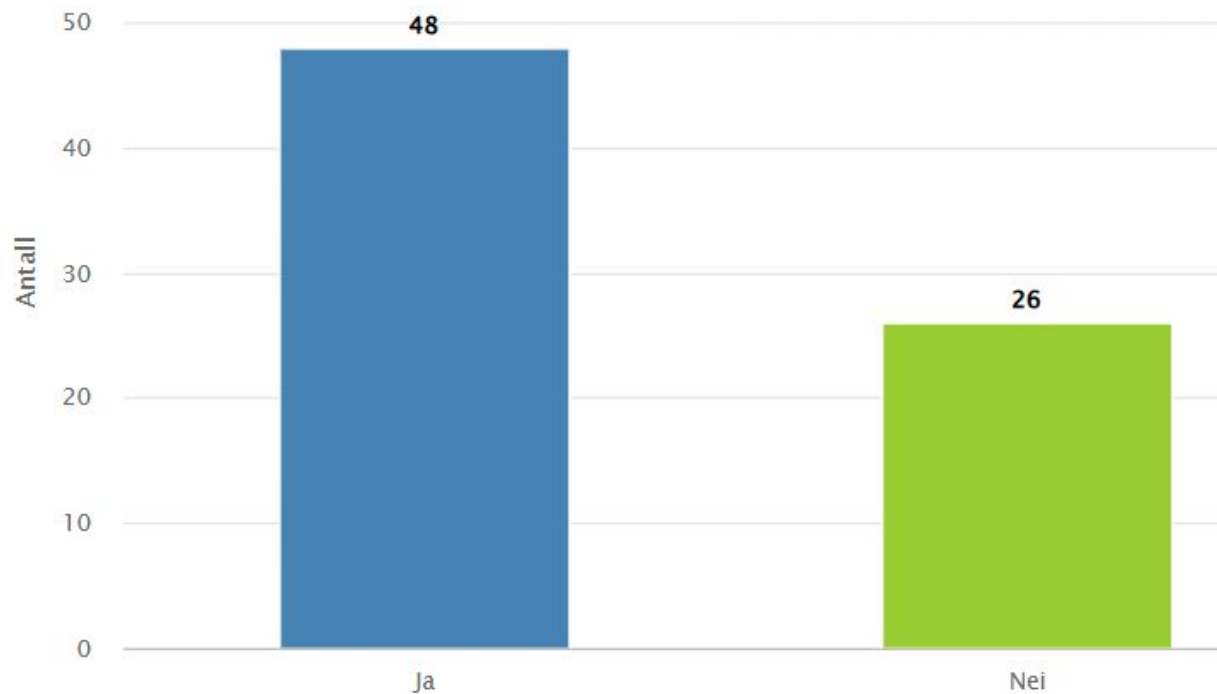
Geografisk representativitet:

For å vurdere geografisk representativitet ble respondentene spurt om postnummer eller bosted. Av hensyn til anonymitet presenteres ikke rådata her, men analysen bekrefter god geografisk spredning og dermed ivaretatt representativitet på dette kriteriet.





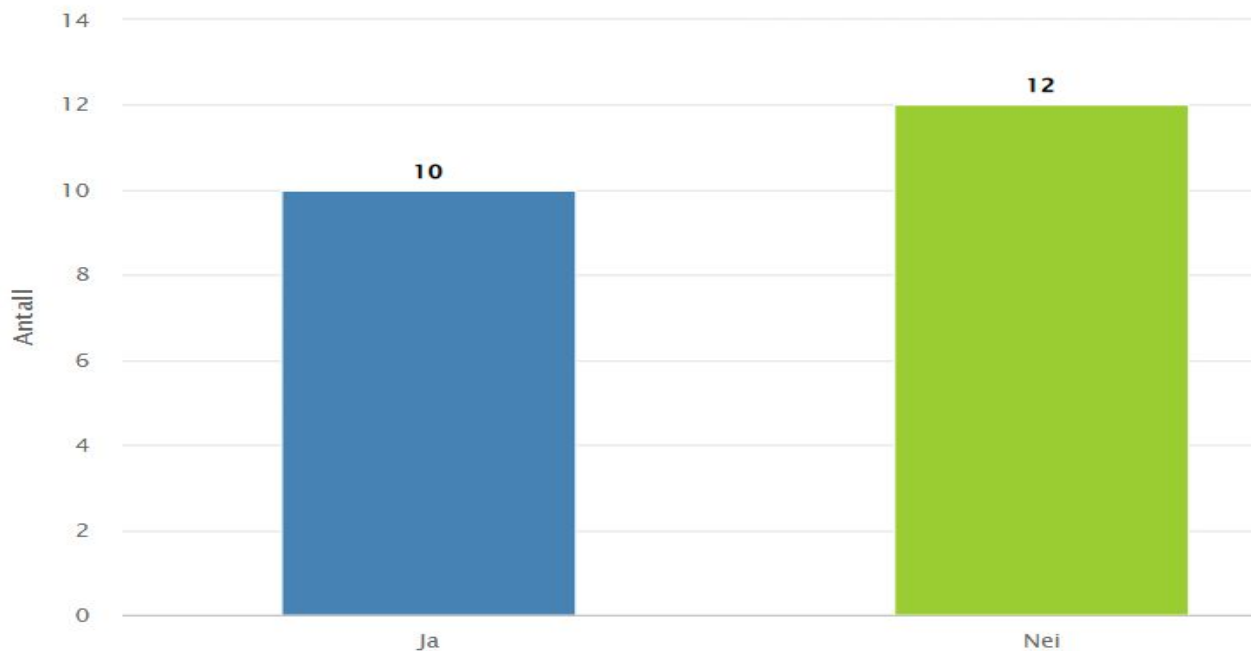
Har du jobb eller dagaktivitet?





Dette spørsmålet ble bare stilt til de som svarte "nei" på "har du jobb eller dagaktivitet?"

Er jobb eller dagaktivitet noe du ønsker deg?





Svarfordeling for spørsmålene:

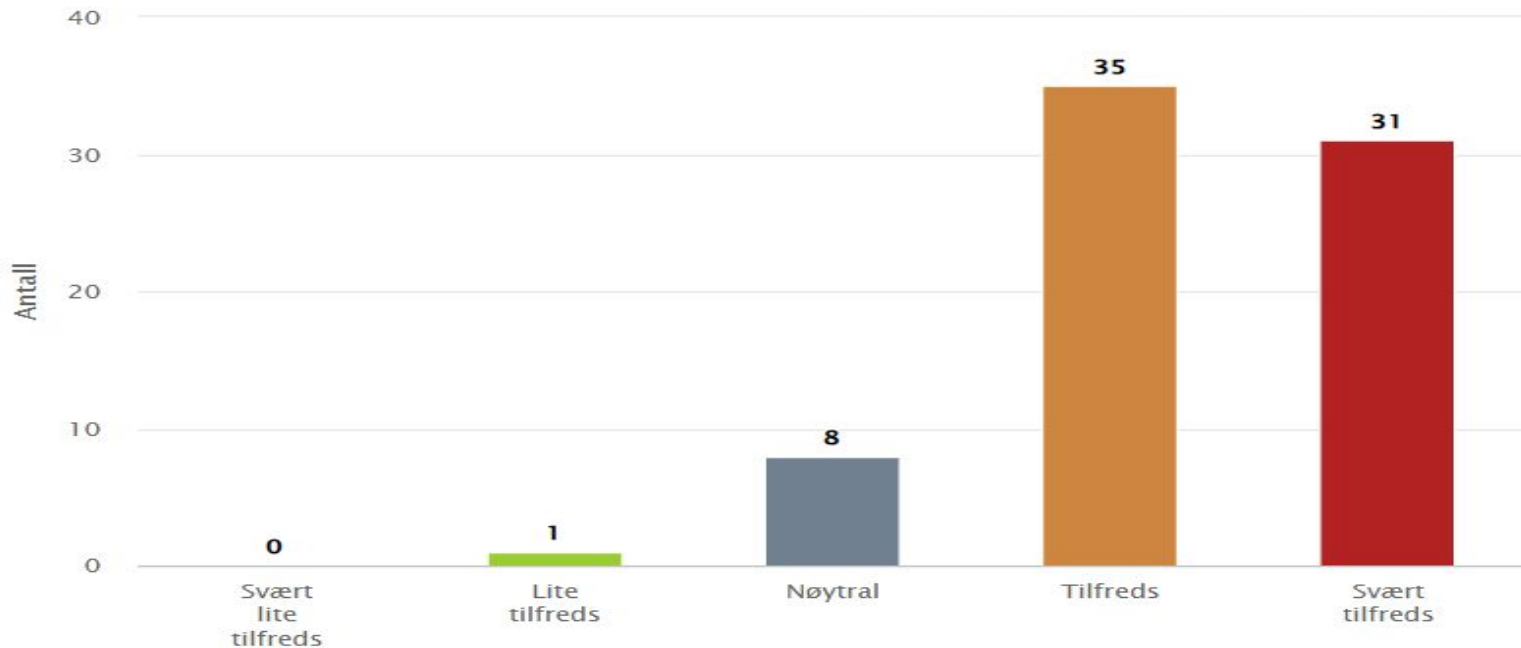
I tabell nedenfor vises svarfordeling for grad av fornøydhet på hvert spørsmål. Gjennomsnittet er også satt inn, jfr den matematiske beregningsmåten som er beskrevet ovenfor. Antall (N) for hver oppsummering vil variere, da ikke alle respondenter har svart på alle spørsmålene.

1. Får du informasjon om grunnen til at hjelperne kommer til deg?	Antall	Prosent
Svært lite tilfreds	0	0 %
Lite tilfreds	1	1 %
Nøytral	8	11 %
Tilfreds	35	47 %
Svært tilfreds	31	41 %
N	75	100 %



1. Får du informasjon om grunnen til at hjelperne kommer til deg?

Gjennomsnittsscore: 4.28



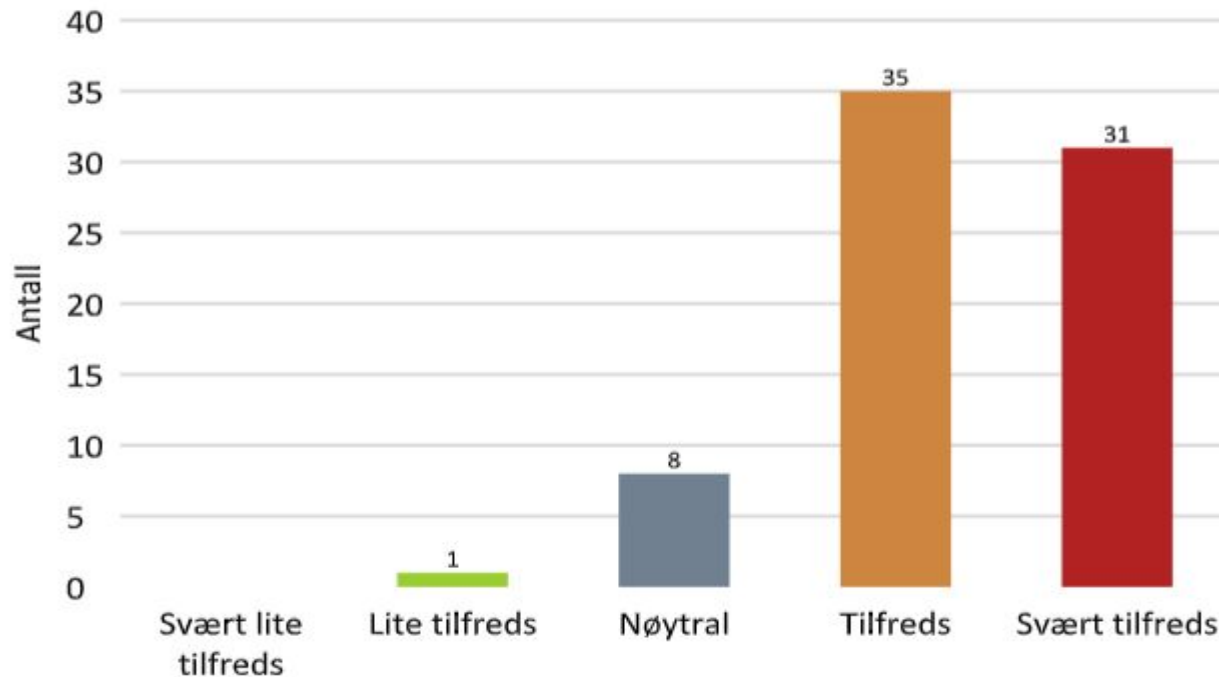


2. Får du være med å bestemme hva du får hjelp til?	Antall	Prosent
Svært lite tilfreds	1	1 %
Lite tilfreds	1	1 %
Nøytral	9	12 %
Tilfreds	25	32 %
Svært tilfreds	41	53 %
N	77	100 %



2. Får du være med å bestemme hva du får hjelp til?

Gjennomsnittscore: 4.35





3. Lytter hjelperne til dine behov og ønsker?	Antall	Prosent
Svært lite tilfreds	0	0 %
Lite tilfreds	3	4 %
Nøytral	6	8 %
Tilfreds	32	42 %
Svært tilfreds	36	47 %
N	77	100 %

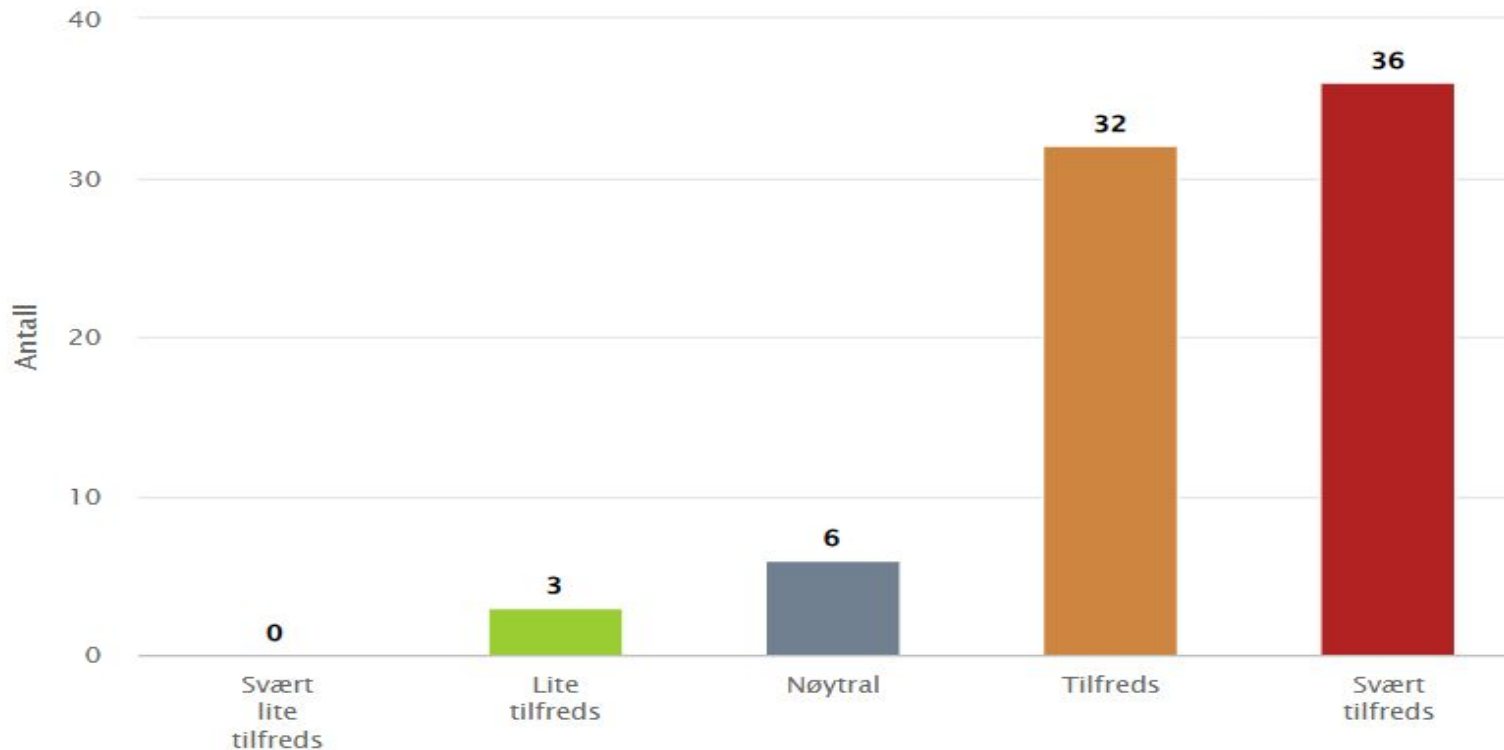


TRONDHEIM KOMMUNE

Tråanten tjielte

3. Lytter hjelperne til dine behov og ønsker?

Gjennomsnittsscore: 4.31



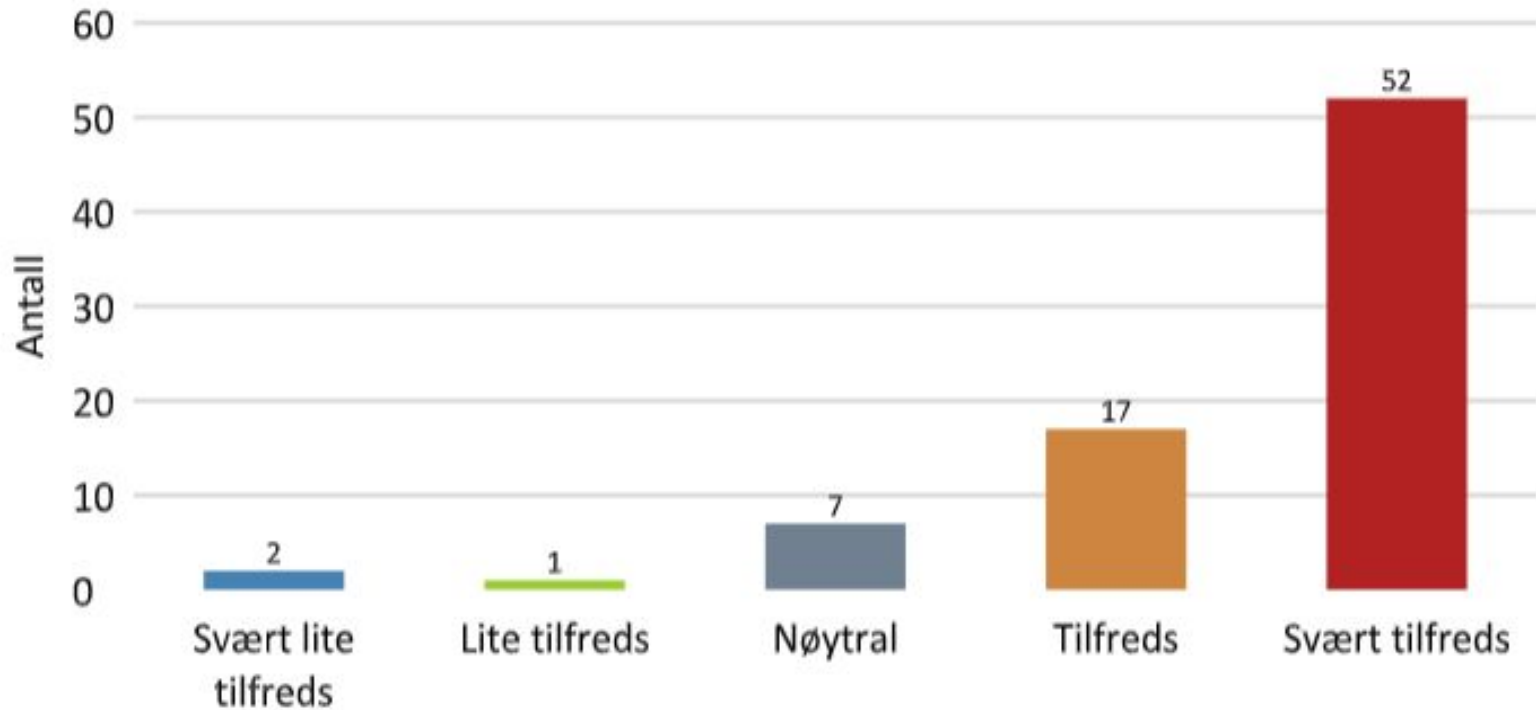


4. Får du informasjon om hvem som er din primærkontakt?	Antall	Prosent
Svært lite tilfreds	2	3 %
Lite tilfreds	1	1 %
Nøytral	7	9 %
Tilfreds	17	22 %
Svært tilfreds	52	66 %
N	79	100 %



4. Får du informasjon om hvem som er din primærkontakt?

Gjennomsnittsscore: 4.46



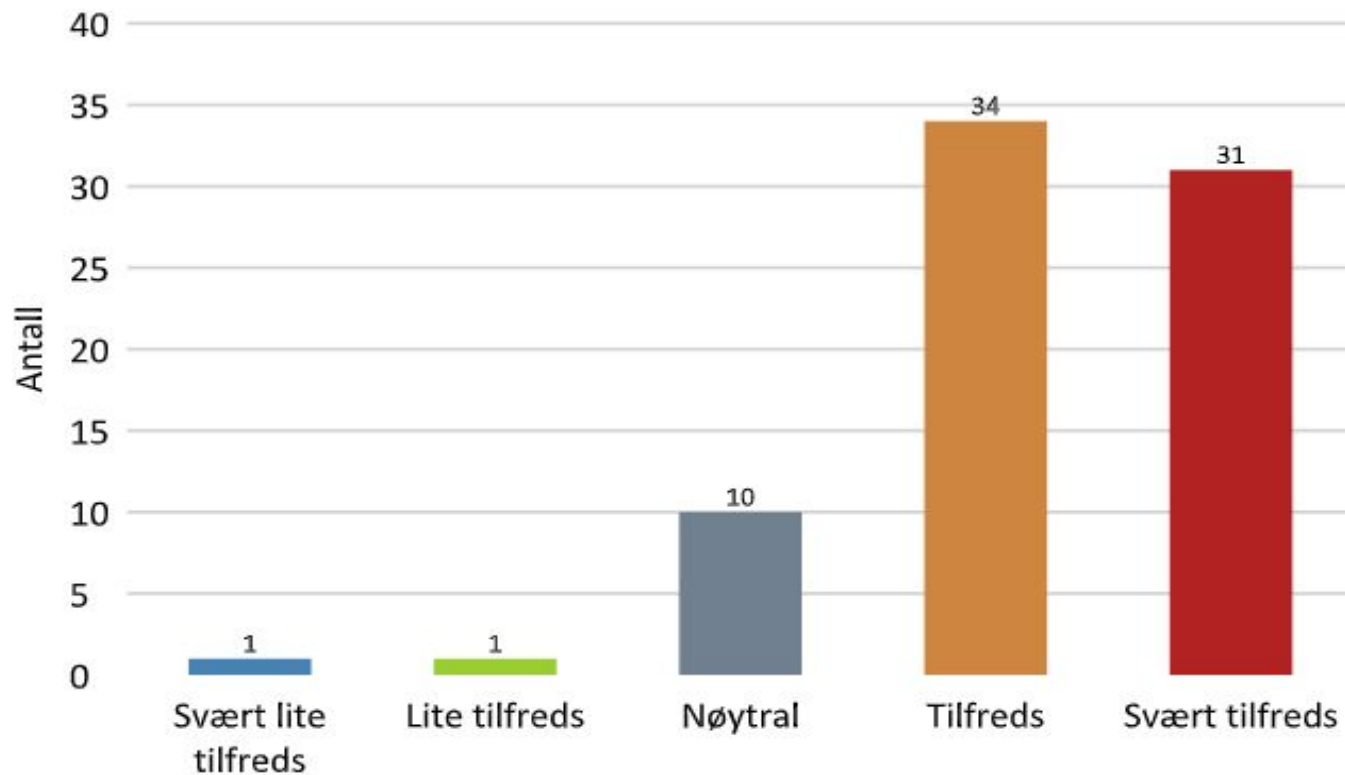


5. Får du god informasjon om hvem som kommer til deg?	Antall	Prosent
Svært lite tilfreds	1	1 %
Lite tilfreds	1	1 %
Nøytral	10	13 %
Tilfreds	34	44 %
Svært tilfreds	31	40 %
N	77	100 %



5. Får du god informasjon om hvem som kommer til deg?

Gjennomsnittsscore: 4.20



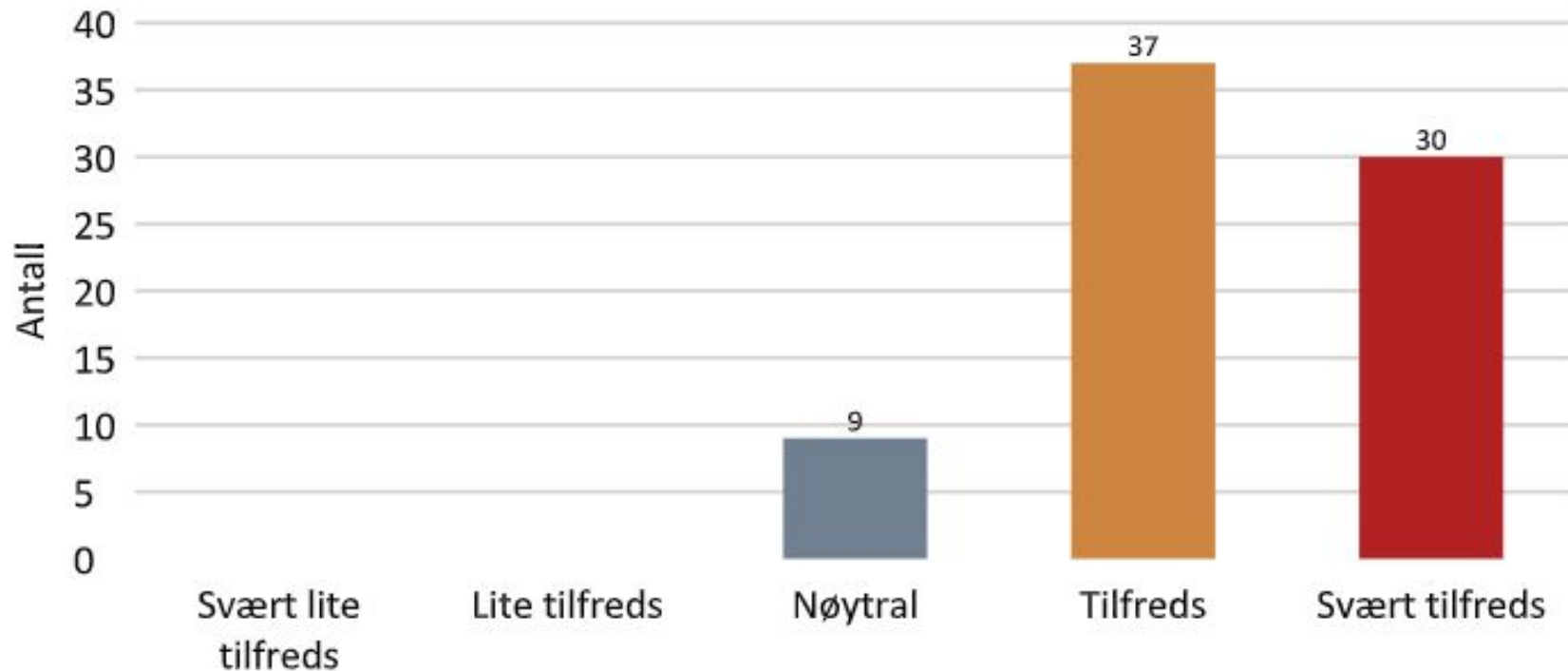


6. Kommer de ansatte når de skal, til avtalt tid ?	Antall	Prosent
Svært lite tilfreds	0	0 %
Lite tilfreds	0	0 %
Nøytral	9	12 %
Tilfreds	37	49 %
Svært tilfreds	30	39 %
N	76	100 %



6. Kommer de ansatte når de skal, til avtalt tid?

Gjennomsnittsscore: 4.27



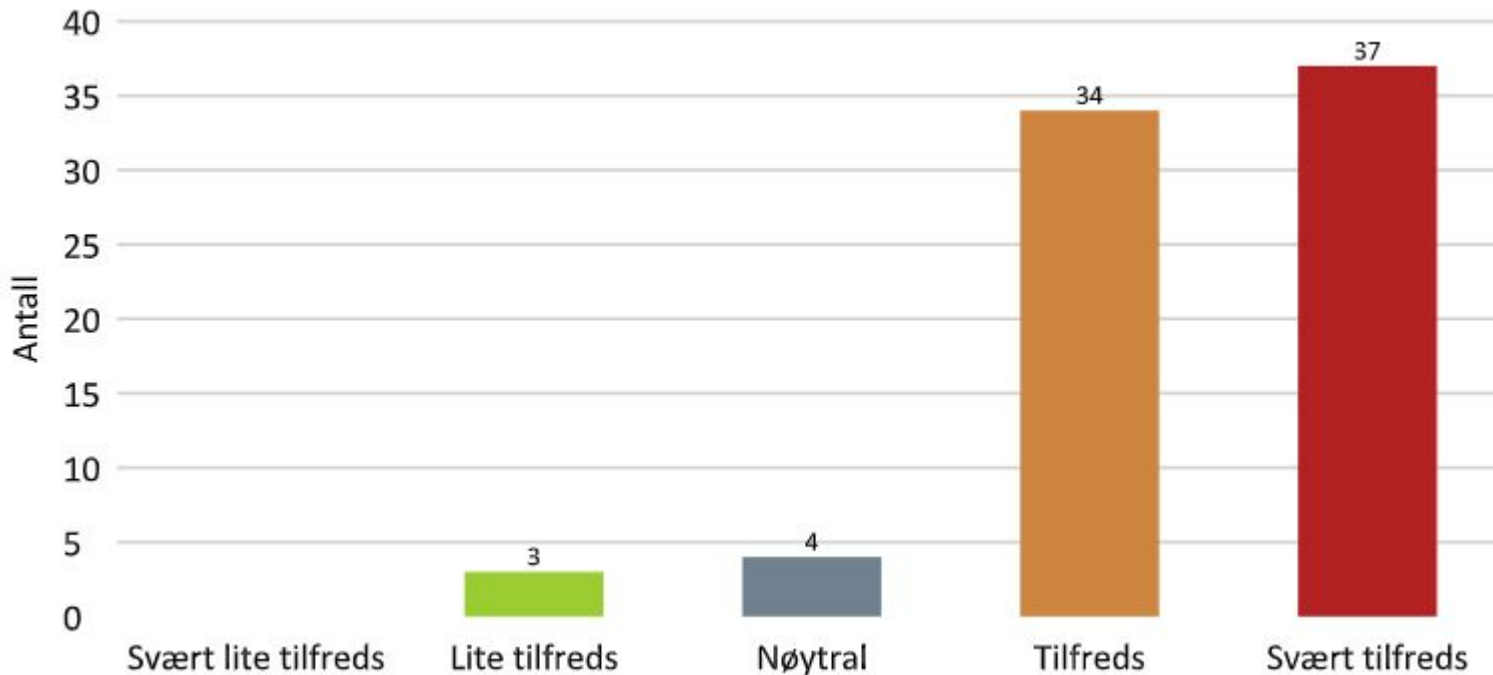


7. Får du beskjed hvis det blir endringer på avtalt besøk ?	Antall	Prosent
Svært lite tilfreds	0	0 %
Lite tilfreds	3	4 %
Nøytral	4	5 %
Tilfreds	34	44 %
Svært tilfreds	37	47 %
N	78	100 %



7. Får du beskjed hvis det blir endringer på avtalt besøk?

Gjennomsnittsscore: 4.34



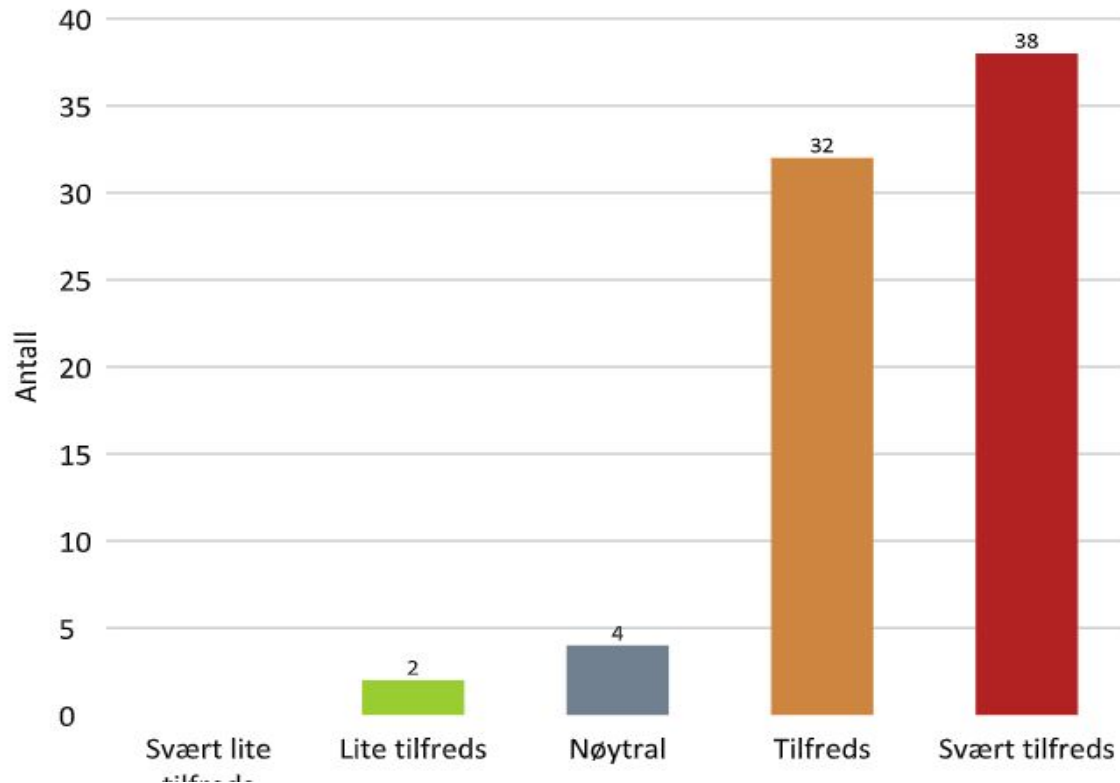


8. Samarbeider de ansatte godt med deg?	Antall	Prosent
Svært lite tilfreds	0	0 %
Lite tilfreds	2	3 %
Nøytral	4	5 %
Tilfreds	32	42 %
Svært tilfreds	38	50 %
N	76	100 %



8. Samarbeider de ansatte godt med deg?

Gjennomsnittsscore: 4.39



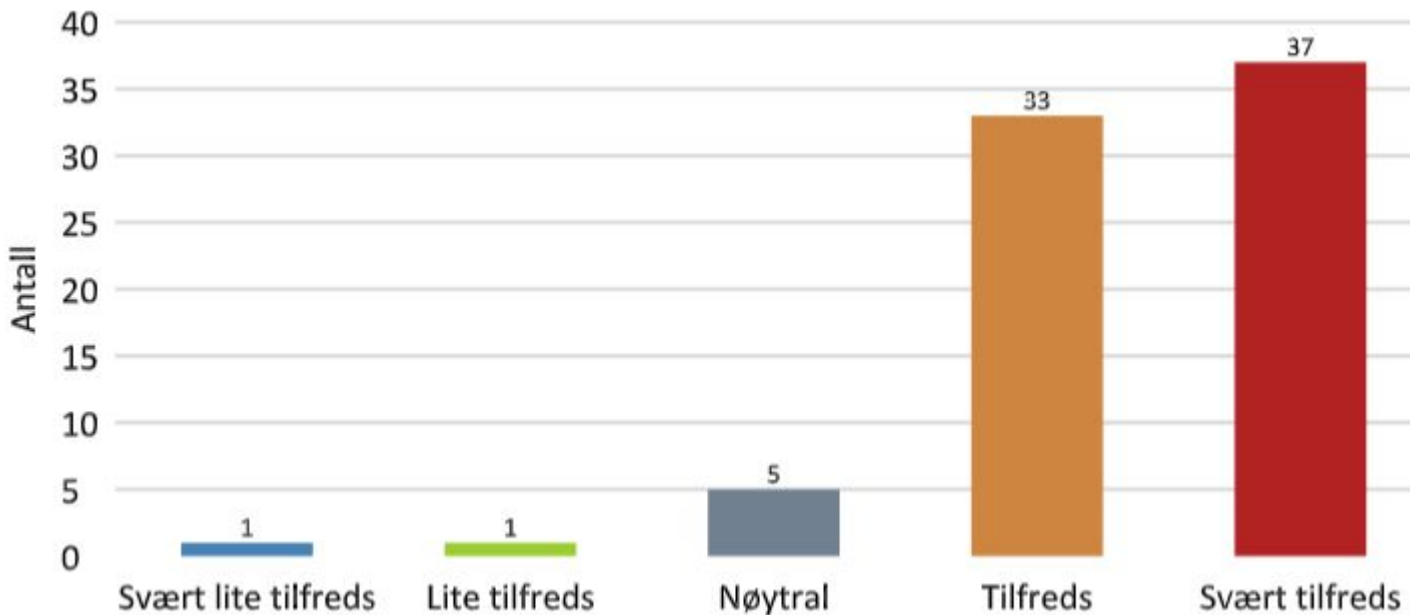


9. Har dere god kommunikasjon og forstår hverandre?	Antall	Prosent
Svært lite tilfreds	1	1 %
Lite tilfreds	1	1 %
Nøytral	5	6 %
Tilfreds	33	43 %
Svært tilfreds	37	48 %
N	77	100 %



9. Har dere god kommunikasjon og forstår hverandre?

Gjennomsnittscore: 4.35



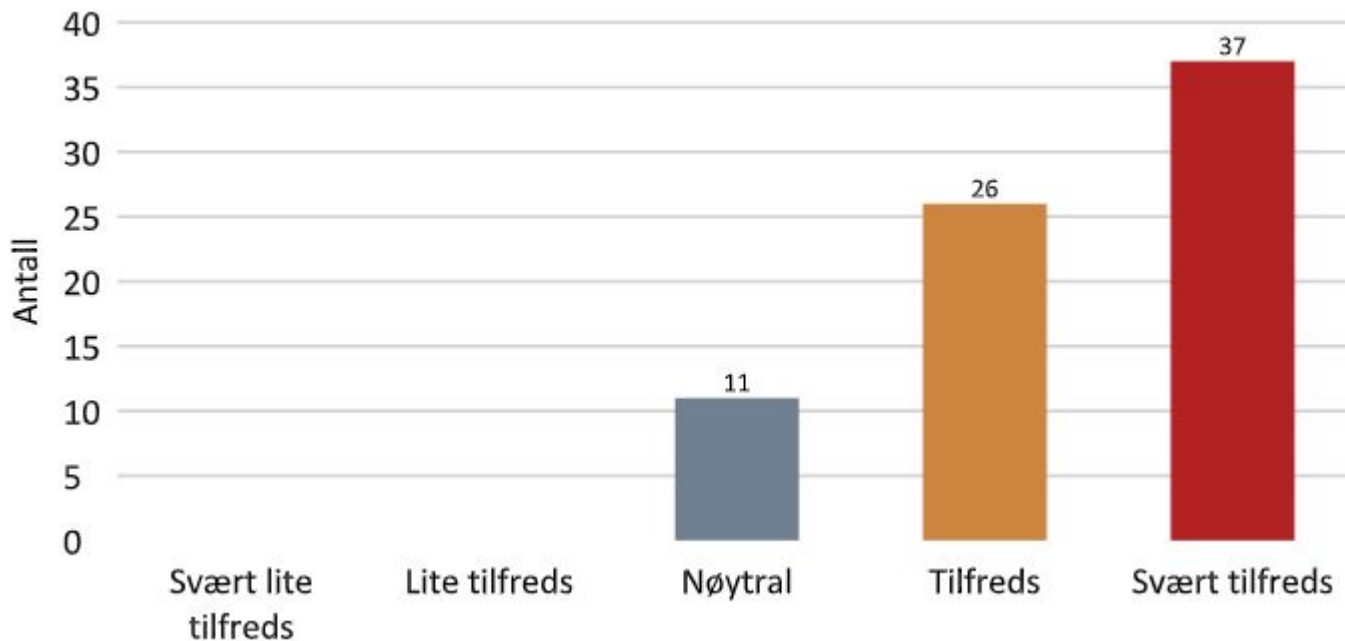


10. Holder de ansatte det de lover?	Antall	Prosent
Svært lite tilfreds	0	0 %
Lite tilfreds	0	0 %
Nøytral	11	15 %
Tilfreds	26	35 %
Svært tilfreds	37	50 %
N	74	100 %



10. Holder de ansatte det de lover?

Gjennomsnittsscore: 4.35



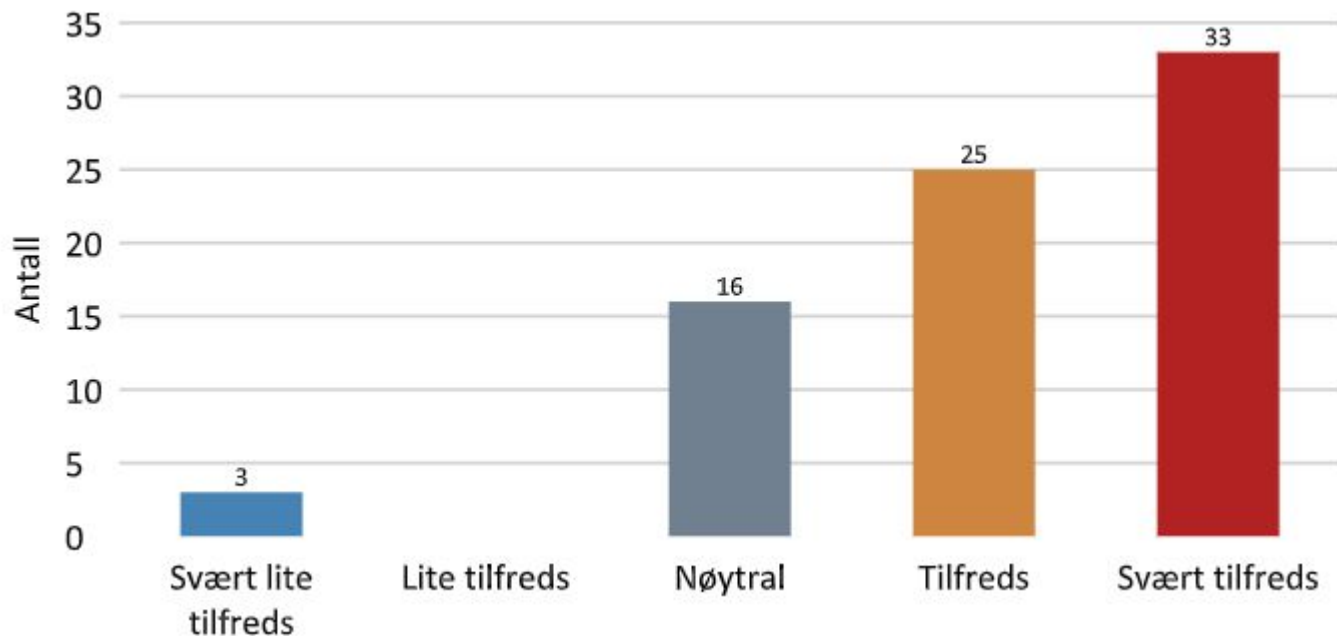


11. Blir du mer selvstendig av hjelpen du får?	Antall	Prosent
Svært lite tilfreds	3	4 %
Lite tilfreds	0	0 %
Nøytral	16	21 %
Tilfreds	25	32 %
Svært tilfreds	33	43 %
N	77	100 %



11. Blir du mer selvstendig av hjelpen du får?

Gjennomsnittsscore: 4.10



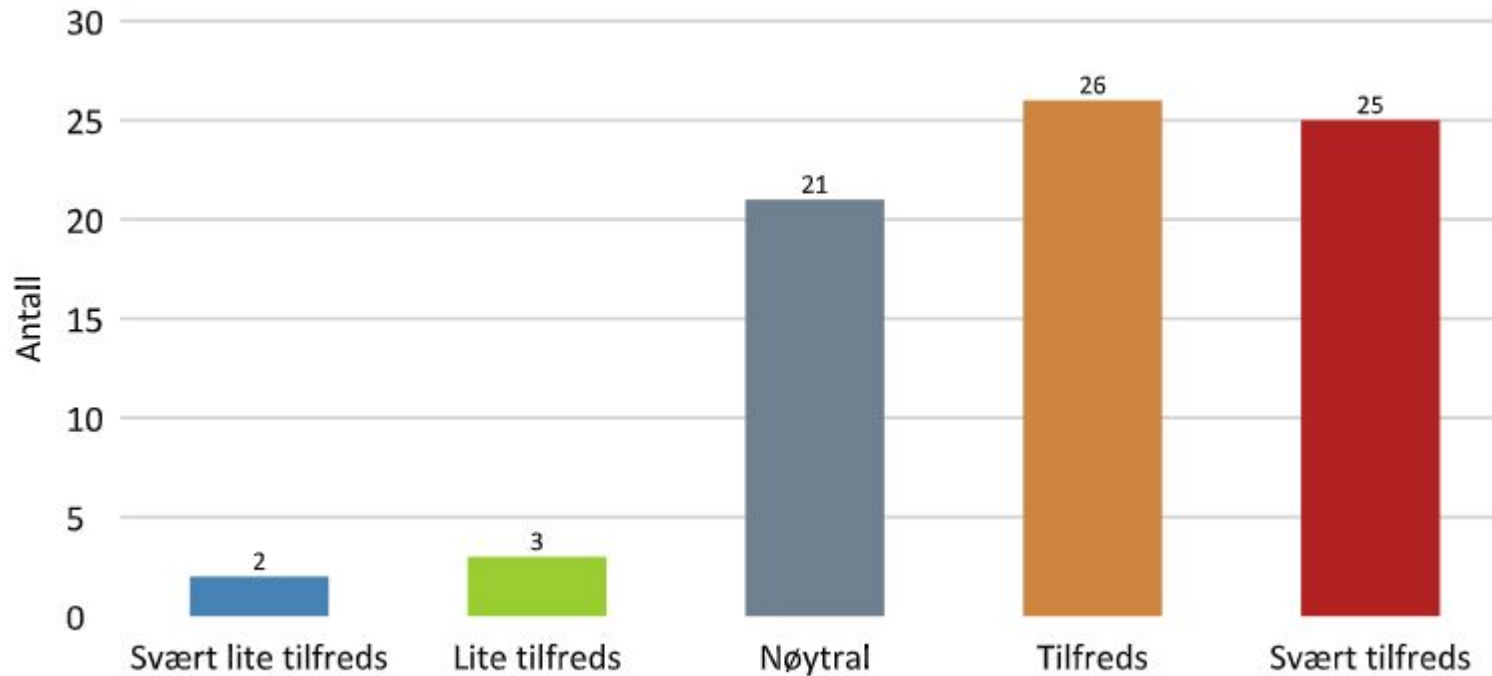


Lærer du nye ting av hjelpen du får?		
Svært lite tilfreds	2	3 %
Lite tilfreds	3	4 %
Nøytral	21	27 %
Tilfreds	26	34 %
Svært tilfreds	25	32 %
N	77	100 %



12. Lærer du nye ting av hjelpen du får?

Gjennomsnittsscore: 3.89



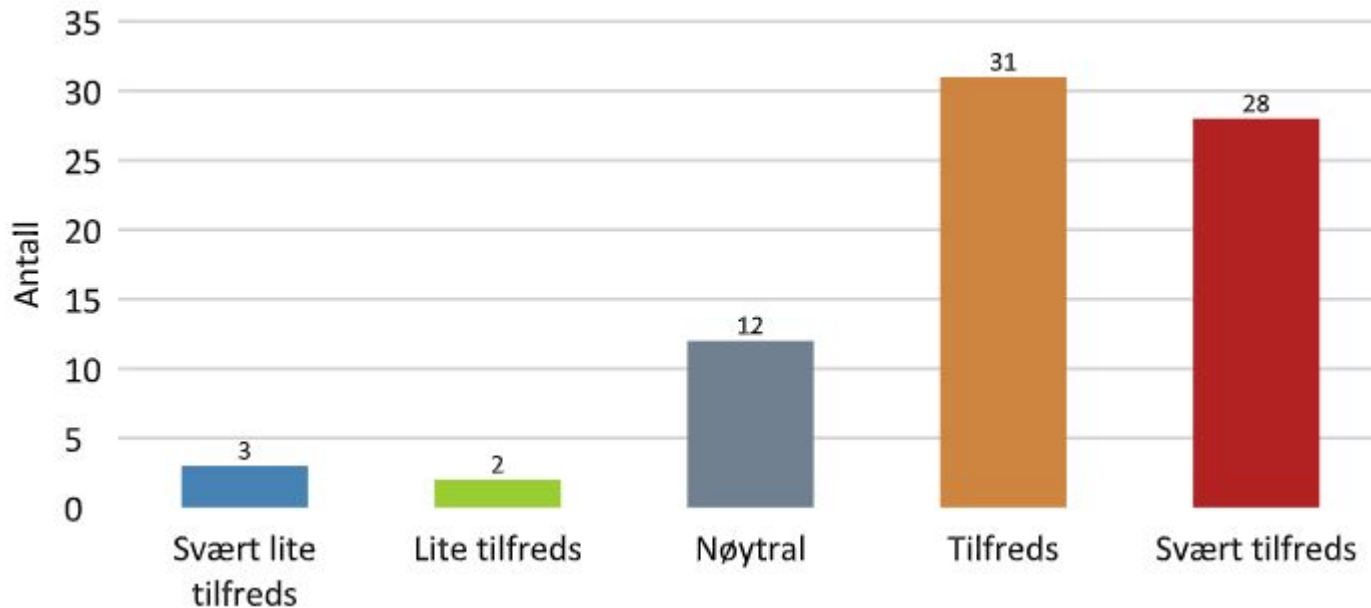


13. Får du den hjelp du trenger til å mestre hverdagen ?	Antall	Prosent
Svært lite tilfreds	3	4 %
Lite tilfreds	2	3 %
Nøytral	12	16 %
Tilfreds	31	41 %
Svært tilfreds	28	37 %
N	76	100 %



13. Får du den hjelp du trenger til å mestre hverdagen?

Gjennomsnittsscore: 4.03



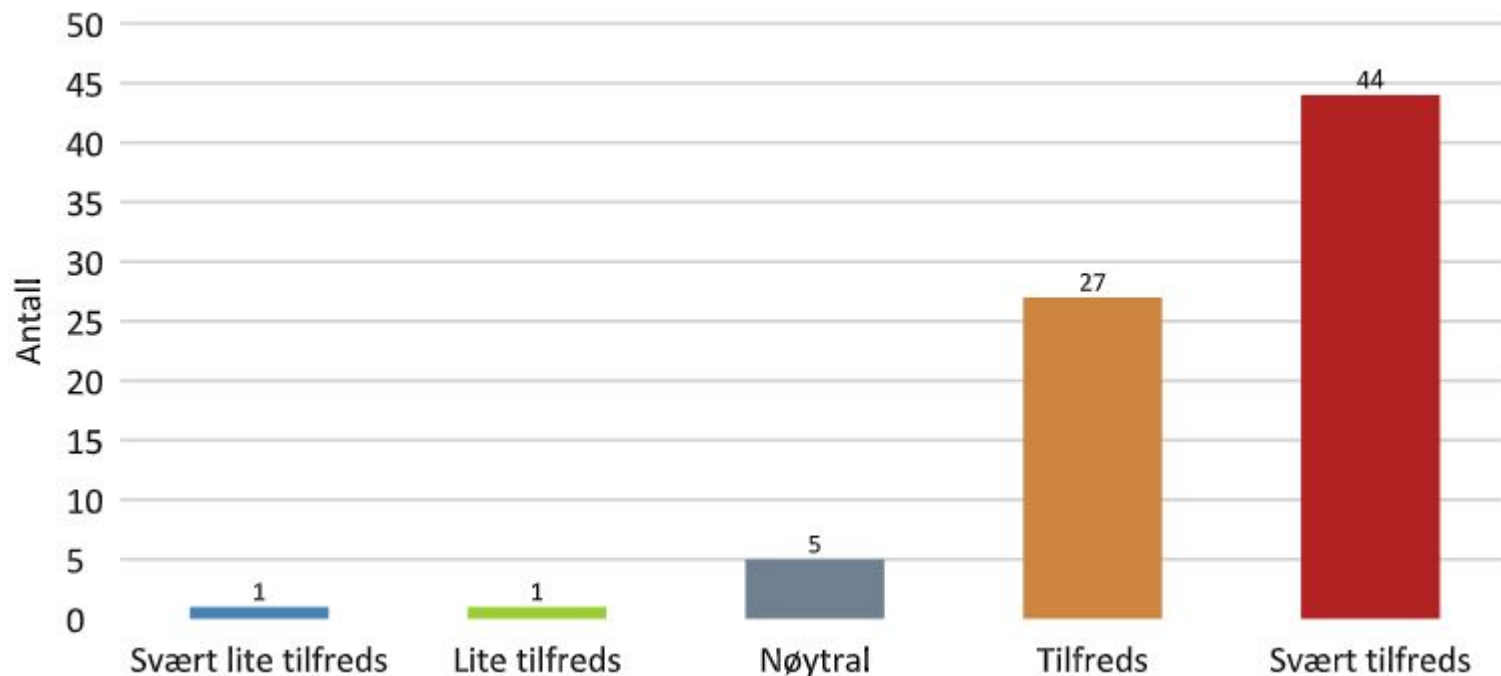


14. Alt i alt , er du fornøyd med hjelpen fra ansatte?	Antall	Prosent
Svært lite tilfreds	1	1 %
Lite tilfreds	1	1 %
Nøytral	5	6 %
Tilfreds	27	35 %
Svært tilfreds	44	56 %
N	78	100 %



14. Alt i alt, er du fornøyd med hjelpen du får fra de ansatte?

Gjennomsnittsscore: 4.43





Vedlegg: Spørreskjema som ble brukt i undersøkelsen

Brukerundersøkelse BoA -ambulante tjenester 2025



1227443

Bakgrunn: For å videreutvikle/forbedre tjenestetilbudene har kommunaldirektøren besluttet at det jevnlig skal gjennomføres brukerundersøkelser. I denne undersøkelsen vil vi gjerne vite hva du mener om hjelpen du får fra "ambulante tjenester".

Undersøkelsen omfatter:

Alle som mottar hjelp fra BoA ambulante tjenester.
Uavhengig av hvem som fyller ut skjemaet er "jeg" den som mottar denne tjenesten fra Trondheim kommune.
Denne undersøkelsen skal besvares uten navn (anonymt). Alle opplysninger behandles konfidensielt.

LITT OM DEG

Jeg som fyller ut skjema er:

- ☐ Jeg som mottar tjenester
☐ Jeg sammen med pårørende / verge
☐ Nærmeste pårørende / verge

Er du som mottar hjelp: ☐ Mann ☐ Kvinne ☐ Ingen av delene ☐ Vil ikke svare

Hva er ditt postnummer eller navn
på stedet der du bor?

Har du jobb eller dagaktivitet?

Om du svarer JA, skal du starte på
spørsmåla med smilefjes lenger nede.

☐ JA

☐ NEI

Nei, men ønsker du deg jobb eller dagaktivitet?

☐ JA ☐ NEI



FYLLE UT SKJEMA VIDERE

Hvordan sier du fra hvor fornøyd du er?

SLIK gjør du det:

Les spørsmålet, og set ETT kryss i boksen under det fjeset som passer. Du skal bestemme hvilket.

Mis- fornøyd	Lite fornøyd	Sånn passe	Fornøyd	Svært fornøyd
				
☐	☐	☒	☐	☐

Her ser du at noen har satt kryss i ei rute. — — — — —

Nå kan du fortsette.

Les og sett kryss der du bestemmer!



1) Får du informasjon om grunnen til at hjelperne kommer til deg?

2) Får du være med å bestemme hva du får hjelp til?

3) Lytter hjelperne til dine behov og ønsker?

Mis-
fornøyd Lite
fornøyd Sånn
passe Fornøyd Svært
fornøyd

☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

FORTSETT PÅ NESTE SIDE >>>



Her kan du fortsette

Les spørsmålet, og set ETT kryss i boksen under det fjeset som passer. Du skal bestemme hvilket.

	Mis- fornøyd	Lite fornøyd	Sånn passe	Fornøyd	Svært fornøyd
4) Får du informasjon om hvem som er dinprimærkontakt?	☐	☐	☐	☐	☐
5) Får du god informasjon om hvem som kommer til deg?	☐	☐	☐	☐	☐
6) Kommer de ansatte når de skal, til avtalt tid ?	☐	☐	☐	☐	☐
7) Får du beskjed hvis det blir endringer på avtalt besøk ?	☐	☐	☐	☐	☐
8) Samarbeider de ansatte godt med deg?	☐	☐	☐	☐	☐
9) Har dere god kommunikasjon og forstår hverandre?	☐	☐	☐	☐	☐
10) Holder de ansatte det de lover?	☐	☐	☐	☐	☐
11) Blir du mer selvstendig av hjelpen du får?	☐	☐	☐	☐	☐



12) Lærer du nye ting av hjelpen du får?

☐☐☐☐☐

13) Får du den hjelp du trenger til å mestre hverdagen ?

☐☐☐☐☐

14) Alt i alt , er du fornøyd med hjelpen fra ansatte?

☐☐☐☐☐

Tusen takk for at du tok deg tid til å svare!

Vær vennlig å legge utfylt skjema i svarkonvolutt og lukk den.
Den er ferdig frankert og merket for sending

Svarfrist 2 uker

