



TRONDHEIM KOMMUNE

Enhet for service og internkontroll

Bruker- og ansatteundersøkelse i kommunens

bo- og aktivitetstilbud 2018

Hovedrapport





TRONDHEIM KOMMUNE
Enhet for service og internkontroll
7004 Trondheim

RAPPORT

Rapporttittel: Bruker- og ansatteundersøkelse i kommunens bo- og aktivitetstilbud 2018	Dato: 04.07.2018
Bestiller: Rådmannen v/ Helge Garåsen	Antall sider: 35 sider, pluss 3 vedlegg.
Ansvarlig for oppdraget: Jan Kåre Jøsok og Ingrid Sætran	Arkiv-nr: 18/5403//H00

Om oppdraget:

Trondheim kommune har som et viktig mål å bedre kvaliteten på sine tjenester. For å kunne forbedre tjenestene, er vi avhengige av tilbakemeldinger fra våre tjenestemottakere.

I perioden mars - april 2018 gjennomførte vi en bruker-/ansatteundersøkelse overfor alle som bor og får tjenester i kommunens bofellesskap. Undersøkelsen ble sendt til den enkelte bruker eller brukers pårørende, og til ansatte som yter tjenester til målgruppen for undersøkelsen.

Spørsmålene omhandlet tjenestetilbudet og har følgende hovedtema; Selvbestemmelse, trivsel, trygghet, brukermedvirkning/påvirkningsmulighet, respektfull behandling, informasjon, tjenestekvalitet og helhetsinntrykket av tilbudet i boligen.

Ansatte fikk i tillegg til nevnte tema spørsmål knyttet til velferdsteknologi.

Formål:

Resultatet av undersøkelsen vil gi rådmannen innsikt i brukere og pårørendes opplevelse av kvaliteten på tjenestene i bofellesskapene. Brukernes og ansattes tilbakemeldinger vil inngå i plangrunnlaget for tjenesteutviklingen. I tillegg vil hver enhet kunne bruke resultatene til refleksjon.

Trondheim, 04.07.2018

Hilde Carin Storhaug
Enhet for service og internkontroll
Avd.-leder

Postadresse:
Trondheim kommune
Enhet for service og internkontroll
7004 Trondheim

Besøksadresse:
Tinghusplassen 3, 6. etg.

Telefon:
72 54 00 00

Organisasjonsnummer:
NO 942 110 464

E-post: serviceintern.postmottak@trondheim.kommune.no
Internett: <http://www.trondheim.kommune.no/esikt>

Innhold

Innhold

1.	Innledning	4
1.1.	Bakgrunn og formål	4
1.2.	Gjennomføring - metodevalg	4
1.3.	Tema i undersøkelsen	5
1.4.	Om bo- og aktivitetstilbudene.....	5
2.	Datagrunnlaget og svarprosent	6
2.1.	Deltakelsen i undersøkelsen.....	6
2.2.	Resultater og fremstillingsform.....	7
2.3.	Oppfølging av resultatene – fra måling til forbedring.....	7
3.	Beskrivelse av deltakerne i undersøkelsen.....	8
3.1.	Om deltakerne i brukerundersøkelsen	8
3.2.	Om deltakerne i ansatteundersøkelsen	11
4.	Resultater fra brukerundersøkelsen	14
4.1.	Brukernes vurdering av tjenestetilbudet	14
4.1.1.	Selvbestemmelse	14
4.1.2.	Trivsel	15
4.1.3.	Trygghet	16
4.1.4.	Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet	16
4.1.5.	Respektfull behandling	18
4.1.6.	Informasjon.....	19
4.1.7.	Tjenestekvalitet.....	19
4.1.8.	Helhetsinntrykket av tilbudet i min bolig.....	20
4.1.9.	Andre kommentarer – særlig fornøyd med	20
4.1.10.	Andre kommentarer - forbedringsforslag.....	21
5.	Resultater fra ansatteundersøkelsen	22
5.1.	Ansattes vurdering av tjenestetilbudet.....	22
5.1.1.	Selvbestemmelse	22
5.1.2.	Trivsel	23
5.1.3.	Trygghet	24
5.1.4.	Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet	24
5.1.5.	Respektfull behandling	26
5.1.6.	Informasjon.....	27
5.1.7.	Tjenestekvalitet.....	28
5.1.8.	Helhetsinntrykket av tilbudet i boligen.....	28

Bruker-/ansatteundersøkelse - bo- og aktivitetstilbud 2018

5.1.9.	Velferdsteknologi	29
5.1.10.	Andre kommentarer	30
6.	Sammenstilling av bruker- og ansatteperspektivet på tjenestetilbudet i kommunens bo- og aktivitetstilbud	31
7.	Oppsummering.....	32
	Vedlegg	35

1. Innledning

1.1. Bakgrunn og formål

For å videreutvikle/forbedre tjenestetilbudene i Trondheim kommune har rådmannen besluttet at det jevnlig skal gjennomføres brukerundersøkelser.

For at tjenestetilbudene overfor brukerne skal bli bedre, er vi avhengig av tilbakemeldinger fra brukere/pårørende og ansatte.

Rådmannen ønsker at resultatene av undersøkelser skal brukes i et utviklingsperspektiv. Som et ledd i dette gjenstas undersøkelser regelmessig, med 2 – 3 års intervall. I bo- og aktivitetstilbudene ble tilsvarende undersøkelse gjennomført i 2016.

Kvaliteten på tjenestene som brukerne opplever handler om ansattes kompetanse, holdninger, evne til dialog med og respekt for brukerne.

Alle ansatte som yter tjenester overfor målgruppa får tilsvarende spørreskjema som brukerne.

Det er viktig å være klar over at undersøkelser av denne type har sine begrensninger. Faktorer som har innvirkning på resultatet er hvilke spørsmål som stilles, hvordan spørsmålene er formulert, hvilke svaralternativ som finnes, samt svarprosent.

1.2. Gjennomføring - metodevalg

Undersøkelsen er bestilt av rådmannen v/Helge Garåsen. Enhet for service og internkontroll har vært ansvarlige for gjennomføring av undersøkelsen, d.v.s. innhenting av data og rapportering av resultater.

Basert på erfaringer fra andre undersøkelser i helse og velferdsområdet i Trondheim, ble det besluttet å bruke spørreskjema både til brukere/pårørende og ansatte.

Målgruppen for undersøkelsen er alle brukere som får tjenester i bofellesskap i Trondheim, og alle ansatte som har sitt tjenestested i bofellesskap.

To uker før iverksettelse av undersøkelsen fikk brukere/pårørende en forhåndsinformasjon om undersøkelsen, se vedlegg 1. I samråd med brukernes primærkontakt (ansatte) fikk vi beskjed om hvilke brukere som skulle gjennomføre undersøkelsen uten bistand fra pårørende/verge. Disse brukerne fikk tilsendt undersøkelsen til sin adresse. Men for de aller fleste ble undersøkelsen sendt til brukers nærmeste pårørende/verge med anmodning om å svare sammen med eller på vegne av bruker. De fleste fikk brev og spørreskjema elektronisk. De som ikke hadde e-postadresse fikk skjema og frankert svarkonvolutt sendt med ordinær post.

Alle ansatte fikk undersøkelsen sendt elektronisk.

Undersøkelsen hadde 25 spørsmål formulert som påstander strukturert i forhold til bestemte tema, se punkt 1.3., vedlegg 2. Hvert spørsmål hadde seks svaralternativ fra "Helt uenig"=1 til "Helt enig"=6, i tillegg var det mulig å svare "Uaktuelt/vet ikke". Til slutt i spørreskjemaet var det gitt mulighet for å komme med egne kommentarer. På brukerskjema; "Er det noe du er særlig fornøyd med" og "Forbedringsforslag".

På ansatteskjema var det tilsvarende spørsmål som til brukerne, men med kun ett fritekstfelt; "Andre kommentarer". I tillegg fikk de fem spørsmål knyttet til tema velferdsteknologi. Se vedlegg 3, spørreskjema.

Undersøkelsen ble gjennomført i perioden april til juni 2018. Svarfristen var to uker etter mottatt undersøkelse. Men p.g.a. lav deltakelse, ble det sendt ut purringer og forlenget svarfrist både til brukere/pårørende og ansatte.

1.3. Tema i undersøkelsen

For å kunne bedre kvaliteten i tjenestene er det ønskelig å finne ut hva som er viktigst å legge vekt på i kartleggingen. Konsept, tema og detaljer i undersøkelsen ble i forkant av undersøkelsen i 2014, utformet av en arbeidsgruppe med representanter fra Rådmannen, Enhet for service og internkontroll samt ledere og ansatte ved bo- og aktivitetstilbudene. Arbeidsgruppa vektla ekstra forankring og medvirkning fra bruker- og pårørende ved at brukerråd deltok i utformingen underveis i prosessen.

Årets undersøkelse er lik den som ble gjennomført i 2014 og er dermed den tredje repeterte undersøkelse etter dette konseptet.

Undersøkelsen hadde følgende tema:

- Selvbestemmelse
- Trivsel
- Trygghet
- Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet
- Respektfull behandling
- Informasjon
- Tjenestekvalitet

I tillegg til de sju tema fikk alle et spørsmål om "Helhetsinntrykket av tilbudet i boligen". Det er ulikt antall spørsmål innenfor hvert tema.

Ansatte fikk tilsvarende spørsmål som brukerne, dessuten fem spørsmål innenfor tema velferdsteknologi.

1.4. Om bo- og aktivitetstilbudene

Botiltak, dagtilbud og avlastningstjenester for voksne fikk fra 01.10.11 felles ledelse. Dette betyr at det i Trondheim er totalt 8 bo- og aktivitetstilbud bestående av bofellesskap og aktivitetstilbud for voksne personer med ulike funksjonsnedsettelse.

Hver av de åtte enhetene er inndelt i ulikt antall avdelinger hvor ansvaret for tjenestene tilligger avdelingsleder. Personer med utviklingshemming utgjør den største brukergruppen.

Hver enhet har ansvar for flere bofellesskap, hvert bofellesskap består av to eller flere leiligheter. Det er fast personalgruppe som yter bistand til brukerne. Personalet har ulik bakgrunn og utdanning. Blant annet vernepleiere, miljøterapeuter og hjelpepleiere. Brukerne får bistand basert på vedtak fattet av helse- og velferdskontor. Bistand gis blant annet i form av boveiledning, praktisk bistand og tilrettelegging av aktiviteter.

2. Datagrunnlaget og svarprosent

2.1. Deltakelsen i undersøkelsen

Målgruppen for denne undersøkelsen var brukere og ansatte i kommunens bofellesskap. For å innhente synspunkt fra brukerne ble undersøkelsen sendt til brukere eller brukernes nærmeste pårørende eller verge. Spørreskjema ble sendt ut elektronisk. De som ikke hadde oppgitt e-postadresse fikk skjema via ordinær post.

Tabell 1

Bo- og aktivitets-tilbud	2016						2018					
	Brukere			Ansatte			Brukere			Ansatte		
	Utsendte	Ant. svar	Svar-prosent	Utsendte	Ant. svar	Svar-prosent	Utsendte	Ant. svar	Svar-prosent	Utsendte	Ant. svar	Svar-prosent
Byåsen BOA	51	18	35,3 %	94	66	70,2 %	48	20	41,7 %	221	85	38,0 %
Hallset BOA	41	14	34,1 %	137	65	47,4 %	38	16	42,1 %	102	57	56,0 %
Heimdal BOA	30	18	60,0 %	159	73	45,9 %	30	16	53,3 %	194	73	38,0 %
Kattem BOA	46	9	19,6 %	116	64	55,2 %	50	15	30,0 %	115	82	71,0 %
Lade BOA	24	12	50,0 %	62	45	72,6 %	31	17	54,8 %	75	59	79,0 %
Strindheim BOA	20	13	65,0 %	119	78	65,5 %	30	15	50,0 %	111	63	57,0 %
Moholt BOA	45	13	28,9 %	103	46	44,7 %	37	14	37,8 %	129	68	53,0 %
Nardo	38	12	31,6 %	89	57	64,0 %	22	9	40,9 %	152	93	61,0 %
TOTALT	295	109	36,9 %	879	494	56,2 %	286	122	42,7 %	1099	580	53,0 %

Antall "utsendte" er basert på antall adresser (e-post eller postadresse) vi har fått oppgitt fra enhetene.

Dette gjelder både brukere og ansatte.

Vi betrakter svarprosent både for brukere og ansatte som forholdsvis lav. For brukerne ser vi likevel at den i 2018 er 5,8 prosentpoeng høyere enn for 2016. 13 flere har svart. For ansatte er svarprosenten 3,2 prosentpoeng lavere enn i 2016, til tross for at 86 flere ansatte har svart.

Da svarprosenten er lav må resultatene leses med forsiktighet. Det er viktig å reflektere over hvordan frafall kan ha påvirket resultatet.

I kapittel 3 gir vi en beskrivelse av de som har svart på undersøkelsen.

2.2. Resultater og fremstillingsform

Denne "Hovedrapporten" gjør rede for resultatene i undersøkelsen i alle åtte bo- og aktivitetstilbudene samlet sett.

Resultatene blir presentert gjennom tabeller og figurer, som viser resultatene for hvert spørsmål i undersøkelsen, både i frekvenser, prosent og gjennomsnittskår/indeks.

Bruk av indeks er valgt for å forenkle sammenligningen. Gjennomsnittstallene er regnet ut ved svarfordeling basert på en skala fra 1 – 6, der 6 er mest positiv (helt enig i påstanden). Bruk av indeks gir et godt bilde ved sammenligning mellom resultatene fra 2016 og de i årets undersøkelse.

Resultatene fra brukerundersøkelsen presenteres i kapittel 4, og resultatene fra ansatteundersøkelsen presenteres i kapittel 5.

I kapittel 6 presenterer vi temavis sammenstilling av bruker- og ansatteperspektiv på tjenestekvaliteten.

Spørreskjemaet inneholdt i tillegg to åpne spørsmål til brukerne og ett åpent spørsmål til ansatte.

Kommentarene på disse spørsmålene er ikke gjengitt i denne hovedrapporten, men de er kategorisert etter innhold i kommentarene, se punkt 4.1.9, 4.1.10 og 5.1.9.

2.3. Oppfølging av resultatene – fra måling til forbedring

Resultatet av undersøkelsen vil gi rådmannen innsikt i brukere og pårørendes opplevelse av kvaliteten på tjenestene i bofellesskapene. Brukernes og ansattes tilbakemeldinger vil inngå i plangrunnlaget for tjenesteutviklingen. I tillegg vil hver enhet kunne bruke resultatene til refleksjon.

3. Beskrivelse av deltakerne i undersøkelsen

Innledningsvis på spørreskjema, både til brukerne og ansatte, spør vi om noen bakgrunnsopplysninger. Opplysningene presenteres i punkt 3.1 og 3.2. under.

3.1. Om deltakerne i brukerundersøkelsen

Brukerne ble bedt om å opplyse kjønn, alder, hvor mange som bor i sitt bofellesskap, om de har jobb-/dagtilbud, dessuten hvem som har besvart undersøkelsen. Det er 122 som har svart totalt, men det er flere som ikke har svart på alle opplysningene, viser til hver enkelt tabell.

Tabell 2 Kjønnfordeling

Kjønn	2016		2018	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Mann	63	58,3	63	53,4
Kvinne	45	41,7	55	46,6
Totalt*	108	100	118	100

*i 2018 hadde 4 personer ikke oppgitt kjønn

I tabellen over ser vi at det er flere menn enn kvinner som har svart på undersøkelsen. Denne fordelingen er representativ for målgruppen.

Tabell 3 Aldersfordeling

Aldersfordeling	2016		2018	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Under 20 år	1	0,9	2	1,7
20 – 35 år	52	48,6	47	39,5
36 – 50 år	29	27,1	41	34,5
51 – 65 år	20	18,7	20	16,8
66 år eller mer	5	4,7	9	7,6
Totalt*	107	100	119	100

*i 2018 hadde 3 ikke opplyst alder

På spørreskjema ble de som svarte bedt om å opplyse fødselsåret. Vi har gruppert informantene i grupper basert på disse opplysningene. Av de 119 som har svart på spørsmålet var det kun to brukere under 20 år. Den største aldersgruppen er mellom 20 og 35 år.

Tabell 4 Antall beboere i bofellesskapet

Antall beboere i bofellesskapet du bor	2016		2018	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
2 – 4 beboere	25	23,8	31	26,5
5 – 7 beboere	36	34,3	40	34,2
Flere enn 7 beboere	44	41,9	46	39,3
Totalt*	105	100	117	100

*5 har ikke oppgitt antall beboere i bofellesskapet

Alle brukerne i undersøkelsen har egen leilighet, men et ulikt antall leiligheter er samlokalisert i bofellesskapene. Av de som har svart er det en liten overvekt av "Flere enn 7 beboere" i bofellesskapet brukeren bor.

Tabell 5 Brukerens jobb-/dagtilbud

Jobb-/dagtilbud	2016		2018	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Har ikke dagtilbud	28	25,9	20	17,2
1 – 2 dager pr. uke	10	9,3	16	13,8
3 – 5 dager pr. uke	70	64,8	80	69,0
Totalt*	108	100	116	100

*6 personer har ikke svart på dette spørsmålet

Målgruppen for undersøkelsen har vedtak på alle tjenester, tjenestebeskrivende vedtak, fattet av saksbehandlere (fagpersonell) på helse- og velferdskontor.

Tabellen viser at de aller fleste, nesten 83% av informantene har jobb-/aktivitetstilbud.

Tabell 6 Hvem har besvart undersøkelsen

Hvem har besvart undersøkelsen	2016		2018	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Jeg som mottar tjenester	3	2,8	24	21,2
Jeg, sammen med pårørende/verge	16	15,1	16	14,2
Nærmeste pårørende	47	44,3	36	31,9
Verge	40	37,7	36	31,9
Annen	0	0	1	0,9
Totalt*	106	100	113	100

*9 har ikke opplyst hvem som har besvart undersøkelsen

De fleste informantene i denne undersøkelsen er brukere med psykisk utviklingshemming. De har ulikt bistandsbehov. Spørreskjema ble sendt til nærmeste pårørende/verge med oppfordring om å svare i samråd eller på vegne av bruker.

Vi legger merke til en økning i antall brukere som har fylt ut skjema selv: 21,2% .

Altså 24 brukere, d.v.s. den som mottar tjenester – mot bare tre brukere i 2016.

3.2. Om deltakerne i ansatteundersøkelsen

Alle ansatte i bofellesskap fikk denne undersøkelsen elektronisk. De fikk samme spørsmål som brukerne, men bakgrunnsopplysningene vi spurte om var følgende; Utdanning, tilsettingsforhold, hvor mange år de hadde jobbet i enheten, stillingsandel, arbeidstid og om de hadde rollen som primærkontakt overfor brukerne. Svarene presenteres i tabellene nedenfor.

Tabell 7 Utdanning

Utdanning	2016		2018	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ettårig utdanning og/eller fagbrev	153	31,0	194	33,4
3-årig helse-/sosialfaglig utdanning	196	39,7	212	36,6
Helse-/sosialfaglig utdanning utover 3 år	53	10,7	57	9,8
Uten helsefaglig utdanning	92	18,6	117	20,2
Totalt	494	100	580	100

Tabellen over viser at 46,4 %, av informantene har 3-årig eller høyere helse-/sosialfaglig utdanning. Av de som har svart er det 20,2 % som er uten helsefaglig utdanning. Denne andelen gått litt opp siden 2016.

Tabell 8 Tilsettingsforhold

Tilsettingsforhold	2016		2018	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Fast tilsatt	463	93,7	511	88,1
Vikar/midlertidig tilsatt	31	6,3	69	11,9
Totalt	494	100	580	100

Undersøkelsen ble sendt elektronisk til alle ansatte i bofellesskap uavhengig av tilsettingsforhold. I tabellen over ser vi at så stor andel som 88,1 % av de som har svart er fast tilsatt.

Tabell 9 Antall år tilsatt i enheten

Antall år i enheten	2016		2018	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Under ett år	22	4,5	76	13,1
1 – 3 år	130	26,3	137	23,6
4 – 6 år	100	20,2	117	20,2
7 – 9 år	64	13,0	67	11,6
10 – 12 år	44	8,9	57	9,8
13 – 15 år	51	10,3	27	4,7
Over 15 år	83	16,8	99	17,1
Totalt	494	100	580	100

Som beskrevet tidligere i rapporten, er det åtte bo- og aktivitetstilbud (enheter) i kommunen. Det er flere bofellesskap i hver enhet. I denne undersøkelsen ba vi den ansatte om opplysninger om hvor mange år de hadde vært tilsatt i enheten.

Nær 37 % har vært tilsatt fra 3 år eller mindre, mens omlag 32 % av informantene har jobbet mer enn 10 år i enheten. I forhold til 2016 har andelen i første kategori økt, mens andelen med flest år ansatt har minket.

Tabell 10 Heltid - deltid

Heltid - deltid	2016		2018	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Jobber hel stilling	236	47,8	251	43,3
Jobber deltid	258	52,2	329	56,7
Totalt	494	100	580	100

Av de som har svart på denne undersøkelsen er det 43,3 % som jobber i hel stilling i bofellesskapet. Andelen er 4,5 prosentpoeng lavere enn i 2016.

Tabell 11 Arbeidstid

Arbeidstid	2016		2018	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Jobber i turnus	470	95,1	558	96,2
Dagarbeidstid	24	4,9	22	3,8
Totalt	494	100	580	100

De aller fleste informantene jobber i turnus, 96,2 %.

Tabell 12 Arbeidsmengde de siste 4 ukene

Arbeidsmengde de siste 4 ukene	2016		2018	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
1 – 22 timer (1 – 15%)	26	5,3	32	5,5
23 – 43 timer (16 – 30%)	58	11,7	73	12,6
44 – 71 timer (31 – 50%)	58	11,7	63	10,9
72 – 93 timer (51 – 65%)	38	7,7	41	7,1
94 – 114 timer (66 – 80%)	72	14,6	97	16,7
Over 115 timer (81 – 100%)	242	49,0	274	47,2
Totalt	494	100	580	100

I denne tabellen ser vi at det er forholdsvis mange av informantene som har liten stillingsandel, 29 % jobber i halv stilling eller mindre. Vi ser her svært liten endring fra 2016.

Tabell 13 Primærkontakt for brukere

Primærkontakt for brukere	2016		2018	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	186	37,7	229	39,5
Nei	308	62,3	351	60,5
Totalt	494	100	580	100

Alle som er primærkontakt overfor brukere har en definert rolle i kontakten med brukere og pårørende/verge. I denne undersøkelsen ser vi at 39,5 % har denne funksjonen. Dette er et høyere antall sammenlignet med 2016.

Tabell 14 Antall brukere jeg er primærkontakt overfor

Antall brukere jeg er primærkontakt overfor	2016		2018	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
En bruker	105	58,0	125	55,6
2-3 brukere	61	33,7	79	35,1
4-5 brukere	12	6,6	15	6,7
6 brukere eller flere	3	1,7	6	2,7
Totalt*	181	100	225	100

*4 av de som svarte at de er primærkontakt har ikke oppgitt hvor mange de er primærkontakt for.

Spørsmålet om hvor mange brukere den ansatte er primærkontakt overfor skulle besvares av de som har primærkontaktfunksjonen, til sammen 229 (se tabell 13).

I tabellen over ser vi at fire informanter ikke opplyste hvor mange de var primærkontakt overfor. Det kan ellers synes som det er mest vanlig å være primærkontakt overfor *en* bruker.

4. Resultater fra brukerundersøkelsen

I dette kapitlet presenterer vi svarene fra brukerne samlet sett. Resultatene blir gjengitt i tabeller med antall svar og prosent. I tillegg gjennomsnittsskår for hvert spørsmål for 2014 og 2016. Alle tabellene kommenteres. Spørsmål 26 og 27 var åpne felt for kommentarer, henholdsvis ”Er det noe du er særlig fornøyd med” og ”Forbedringsforslag” – oppsummeres og kommenteres i punktene 4.1.9. og 4.1.10.

4.1. Brukernes vurdering av tjenestetilbudet

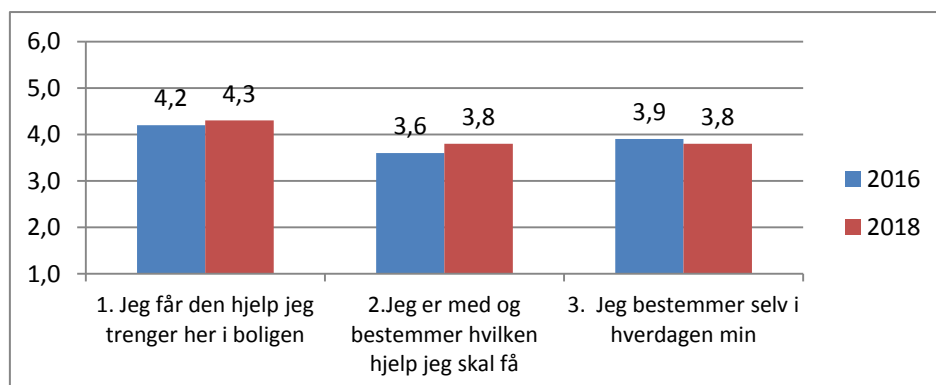
4.1.1. Selvbestemmelse

Tabell 15 Selvbestemmelse

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2018	Skår 2018	Skår 2016
1. Jeg får den hjelp jeg trenger her i boligen	Antall	6	9	18	27	25	32	3	120	4,3	4,2
	Prosent	5,0%	7,5%	15,0%	22,5%	20,8%	26,7%	2,5%	100%		
2. Jeg er med og bestemmer hvilken hjelp jeg skal få	Antall	12	11	20	25	20	19	11	118	3,8	3,6
	Prosent	10,2%	9,3%	16,9%	21,2%	16,9%	16,1%	9,3%	100%		
3. Jeg bestemmer selv i hverdagen min	Antall	10	13	20	28	18	19	9	117	3,8	3,9
	Prosent	8,5%	11,1%	17,1%	23,9%	15,4%	16,2%	7,7%	100%		

I tema *Selvbestemmelse* stilte vi tre spørsmål. Vi tolker svarene som om brukerne får den hjelpen de trenger i sin bolig. Men at de er mindre involvert når det gjelder å bestemme hvilken hjelp de skal få, og hvor mye de bestemmer over egen hverdag. Alle tre spørsmålene har noenlunde lik skår sammenlignet med 2016.

Figur 1. Grafisk framstilling av tabellen ovenfor, med skår for hvert spørsmål:



4.1.2. Trivsel

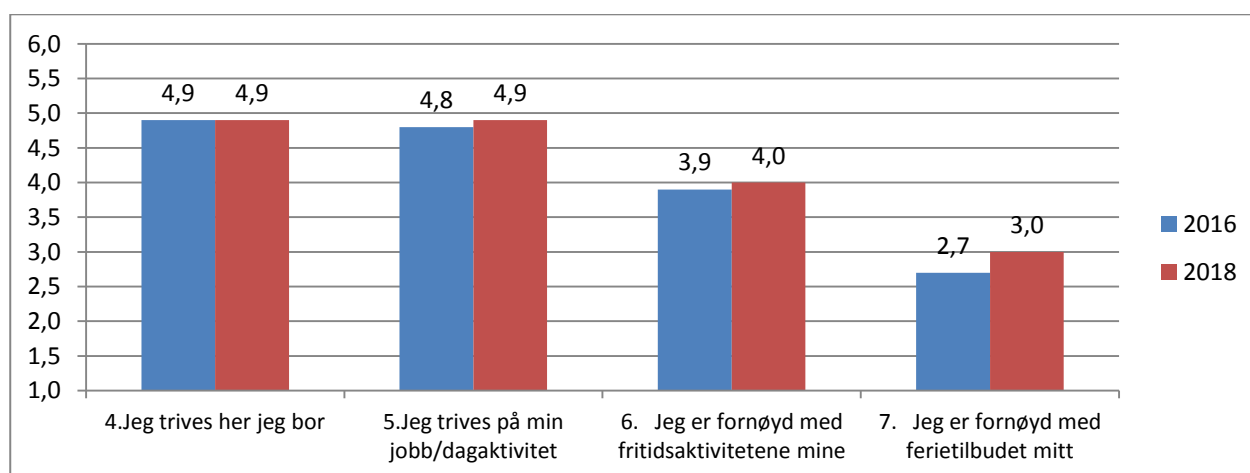
Tabell 16 Trivsel

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2018	Skår 2018	Skår 2016
4. Jeg trives her jeg bor	Antall	2	2	14	11	41	47	5	122	4,9	4,9
	Prosent	1,6%	1,6%	11,5%	9,0%	33,6%	38,5%	4,1%	100%		
5. Jeg trives på min jobb/dagaktivitet	Antall	5	3	4	14	28	40	27	121	4,9	4,8
	Prosent	4,1%	2,5%	3,3%	11,6%	23,1%	33,1%	22,3%	100%		
6. Jeg er fornøyd med fritidsaktivitetene mine	Antall	10	12	13	27	24	22	13	121	4,0	3,9
	Prosent	8,3%	9,9%	10,7%	22,3%	19,8%	18,2%	10,7%	100%		
7. Jeg er fornøyd med ferietilbudet mitt	Antall	34	14	8	16	10	14	24	120	3,0	2,7
	Prosent	28,3%	11,7%	6,7%	13,3%	8,3%	11,7%	20,0%	100%		

Spørsmål 4 – 7 inngår i temaet *Trivsel*. Spørsmål 4; Jeg trives her jeg bor, og spørsmål 5; Jeg trives på min jobb/dagaktivitet, får høy skår. Derimot er brukerne mindre fornøyd med sine fritidsaktiviteter. Ferietilbudet er brukerne lite fornøyd med, spørsmålet får lavest skår i dette tema.

Brukernes svar på spørsmålene i dette tema er likevel mer positiv i årets undersøkelse sammenlignet med 2016. Størst framgang ser vi på spørsmål 7, om ferietilbudet.

Figur 2. Grafisk framstilling av tabellen ovenfor, med skår for hvert spørsmål:



4.1.3. Trygghet

Tabell 17 Trygghet

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2018	Skår 2018	Skår 2016
8. Jeg føler meg trygg her i boligen	Antall	5	8	6	17	34	43	8	121	4,7	4,6
	Prosent	4,1%	6,6%	5,0%	14,0%	28,1%	35,5%	6,6%	100%		

Trygghet er et eget tema, og har kun ett spørsmål i denne undersøkelsen. Vi betrakter trygghet som svært grunnleggende for brukernes opplevelse av det totale tjenestetilbudet, og spørsmålet har en høy skår etter vår vurdering, tross en liten tilbakegang på 0,1 prosentpoeng fra 2014 til 2016.

4.1.4. Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet

Innenfor tema *Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet* stilte vi sju spørsmål om individuell plan og primærkontakt. To av spørsmål hadde ikke gradert svaralternativ, men alternativene *ja*, *nei* eller *vet ikke*, spørsmål 10 og 14.

Spørsmål 10. Jeg har individuell plan

Jeg har individuell plan	2016		2018	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	58	54,2	53	44,9
Nei	30	28,0	26	22,0
Vet ikke	19	17,8	39	33,1
Totalt*	107	100	118	100

*2 har ikke svart på spørsmålet

Alle brukere med flere/sammensatte tjenester og som vil ha individuell plan skal ha tilbud om dette. Her ser vi at godt omlag halvparten av informantene har svart "Ja" på spørsmålet. De som svarte "Ja" skulle svare på spørsmål 11, 12 og 13. Vi ser også at andelen som har svart "Vet ikke" er betydelig økt fra 2016 til 2018, fra 17,8 % til 33,1%.

Spørsmål 14. Jeg har primærkontakt

Jeg har primærkontakt	2016		2018	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	92	86,8	112	92,6
Nei	5	4,7	1	0,8
Vet ikke	9	8,5	8	6,6
Totalt*	106	100	121	100

*3 har ikke svart på spørsmålet

92,6 % av brukerne bekrefter at de har primærkontakt. Disse brukerne skulle også besvare spørsmål 15. Det er 6,6 % som svarer "Vet ikke" på spørsmålet.

Tabell 18 Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum 2018	Skår 2018	Skår 2016
9. Jeg syns de ansatte lytter til det jeg sier	Antall	3	5	19	31	29	23	12	122	4,3	4,1
	Prosent	2,5%	4,1%	15,6%	25,4%	23,8%	18,9%	9,8%	100%		
11. Jeg er med å bestemme innholdet i planen*	Antall	4	5	3	6	17	4	11	50	4,0	3,9
	Prosent	8,0%	10,0%	6,0%	12,0%	34,0%	8,0%	22,0%	100%		
12. Jeg mener det er samsvar mellom plan og vedtak*	Antall	1	4	7	13	8	7	10	50	4,1	3,4
	Prosent	2,0%	8,0%	14,0%	26,0%	16,0%	14,0%	20,0%	100%		
13. Jeg synes brukermedvirkning ivaretas på annen måte enn gjennom individuell plan*	Antall	1	1	3	7	12	4	24	52	4,4	3,7
	Prosent	1,9%	1,9%	5,8%	13,5%	23,1%	7,7%	46,2%	100%		
15. Jeg er kjent med min primærkontakt**	Antall	1	0	5	6	22	70	4	108	5,5	5,4
	Prosent	0,9%	0,0%	4,6%	5,6%	20,4%	64,8%	3,7%	100%		

*Spørsmålene 11, 12 og 13 besvares kun av brukere som har individuell plan, se sp.m.10 ovenfor

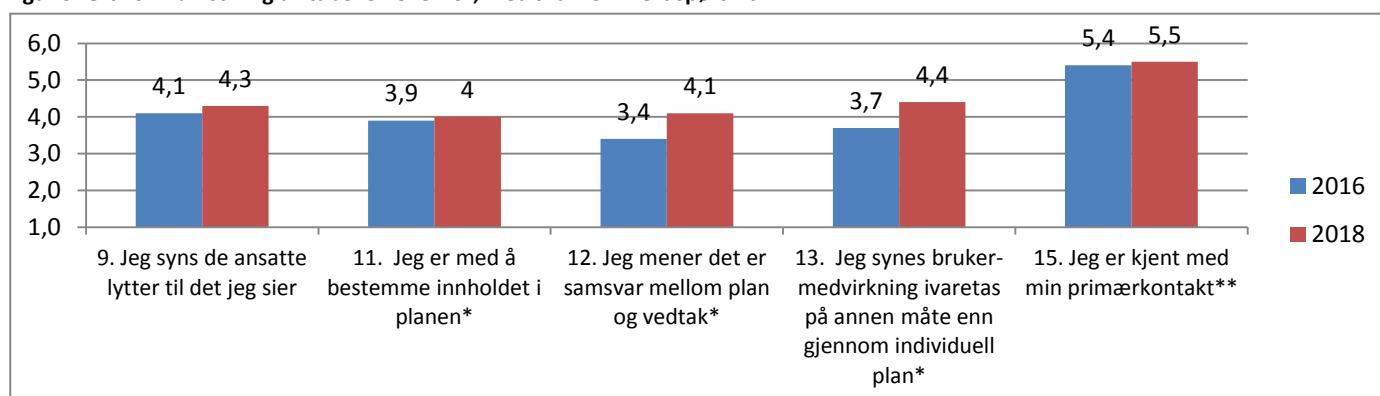
**Spørsmålet 15 skulle besvares av de som hadde svart "Ja" på spørsmål 14, se ovenfor

Spørsmål 9; Jeg syns de ansatte lytter til det jeg sier, har en overvekt som har krysset på 4, 5 eller 6 (helt enig), noe som gir en positiv skår.

Spørsmål 11, 12 og 13 skulle besvares av de som har bekreftet at de har individuell plan (53 brukere). Av de 53 brukerne, er det ganske mange som har svart "Uaktuelt/vet ikke". Det er stor spredning i fornøydhet blant de resterende. På spørsmål 11 er der nesten lik skår sammenlignet med 2016. For spørsmål 12 og 13 er der sterk økning fra 2016, ved at skåren er 0,7 høyere i 2018.

Der er 112 som bekrefter at de har primærkontakt. Spørsmål 15 gir en god bekreftelse på at bruker er kjent med sin primærkontakt, meget høy skår på 5,5, som også er høyere enn resultatet fra 2016.

Figur 3. Grafisk framstilling av tabellen ovenfor, med skår for hvert spørsmål:



4.1.5. Respektfull behandling

Tabell 19 Respektfull behandling

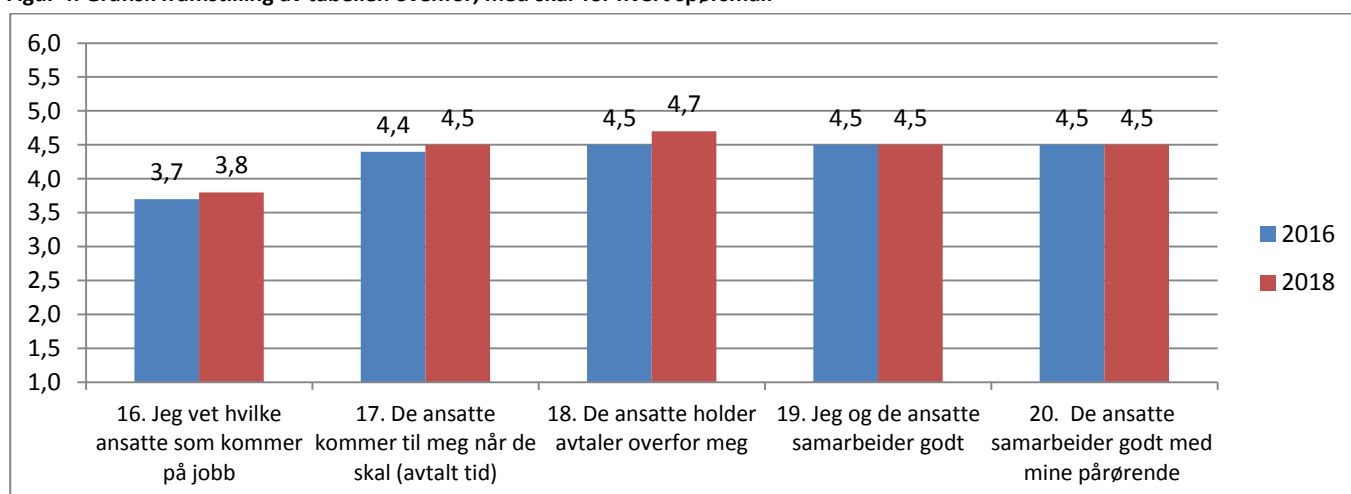
		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum 2018	Skår 2018	Skår 2016
16. Jeg vet hvilke ansatte som kommer på jobb	Antall	14	9	12	23	23	17	23	121	3,8	3,7
	Prosent	11,6%	7,4%	9,9%	19,0%	19,0%	14,0%	19,0%	100%		
17. De ansatte kommer til meg når de skal (avtalt tid)	Antall	4	5	12	16	25	27	32	121	4,5	4,4
	Prosent	3,3%	4,1%	9,9%	13,2%	20,7%	22,3%	26,4%	100%		
18. De ansatte holder avtaler overfor meg	Antall	3	1	12	19	37	28	22	122	4,7	4,5
	Prosent	2,5 %	0,8 %	9,8 %	15,6 %	30,3 %	23,0 %	18,0 %	100%		
19. Jeg og de ansatte samarbeider godt	Antall	2	4	13	26	34	25	15	119	4,5	4,5
	Prosent	1,7%	3,4%	10,9%	21,8%	28,6%	21,0%	12,6%	100%		
20. De ansatte samarbeider godt med mine pårørende eller de som representerer meg	Antall	6	7	14	20	30	38	7	122	4,5	4,5
	Prosent	4,9%	5,7%	11,5%	16,4%	24,6%	31,1%	5,7%	100%		

Tema *Respektfull behandling* hadde fem spørsmål. Spørsmål 16, Jeg vet hvilke ansatte som kommer på jobb, får forholdsvis lav skår, i tillegg en stor andel "Uaktuelt/vet ikke".

De resterende fire spørsmålene i temaet får ganske høye skår. Mest fornøydhet ser vi på spørsmål 18; "De ansatte holder avtaler overfor meg". På spørsmål 17 har mange krysset av på "Uaktuelt/vet ikke".

Spørsmål 20 har samme skår som i 2016. De andre spørsmålene i temaet har litt høyere, eller like skårer i årets undersøkelse.

Figur 4. Grafisk framstilling av tabellen ovenfor, med skår for hvert spørsmål:



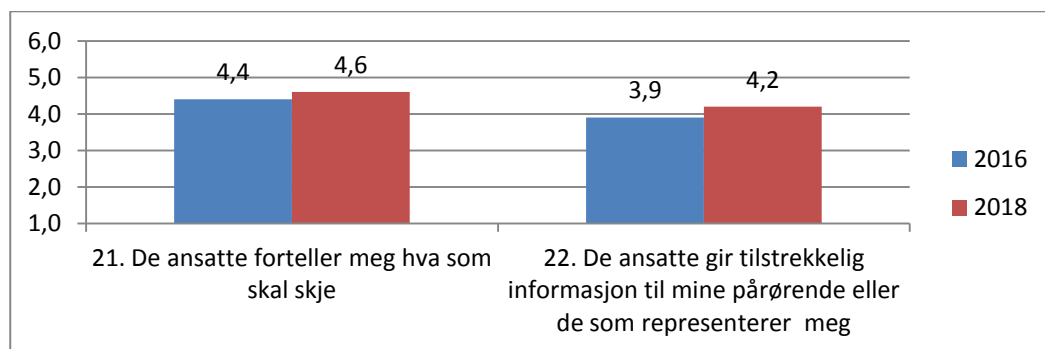
4.1.6. Informasjon

Tabell 20 Informasjon

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum 2018	Skår 2018	Skår 2016
21. De ansatte forteller meg hva som skal skje	Antall	4	6	12	20	34	36	9	121	4,6	4,4
	Prosent	3,3%	5,0%	9,9%	16,5%	28,1%	29,8%	7,4%	100%		
22. De ansatte gir tilstrekkelig informasjon til mine pårørende eller de som representerer meg	Antall	13	7	16	21	28	32	4	121	4,2	3,9
	Prosent	10,7 %	5,8 %	13,2 %	17,4 %	23,1 %	26,4 %	3,3 %	100%		

Spørsmål 21 og 22 utgjør temaet *Informasjon*. Vår tolking er at de ansatte forteller brukerne hva som skal skje. Skåren for informasjon til pårørende, spørsmål 22, er litt lavere. Begge spørsmål har framgang fra 2016 til 2018.

Figur 5. Grafisk framstilling av tabellen ovenfor, med skår for hvert spørsmål



4.1.7. Tjenestekvalitet

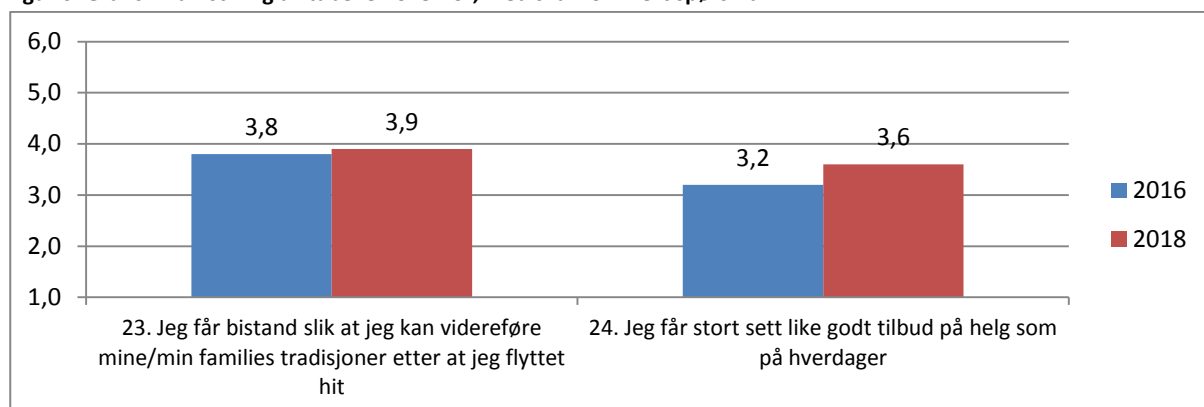
Tabell 21 Tjenestekvalitet

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum 2018	Skår 2018	Skår 2016
23. Jeg får bistand slik at jeg kan videreføre mine/min families tradisjoner etter at jeg flyttet hit	Antall	13	9	14	18	19	22	26	121	3,9	3,8
	Prosent	10,7%	7,4%	11,6%	14,9%	15,7%	18,2%	21,5%	100%		
24. Jeg får stort sett like godt tilbud på helg som på hverdager	Antall	20	17	11	21	15	25	11	120	3,6	3,2
	Prosent	16,7%	14,2%	9,2%	17,5%	12,5%	20,8%	9,2%	100%		

I tema *Tjenestekvalitet* stilte vi to spørsmål. På spørsmål 23, om videreføring av familiens tradisjoner, ser vi at det er stort spredning i svarene, som gir en skår på 3,9. Spørsmålet om tilbudet stort sett er like godt på

helg som på hverdager, får lav skår. 40% av informantene har krysset av på enten 1(helt uenig), 2 eller 3. Skåren har imidlertid en sterk økning på 0,4 sammenlignet med 2016.

Figur 6. Grafisk framstilling av tabellen ovenfor, med skår for hvert spørsmål:



4.1.8. Helhetsinntrykket av tilbudet i min bolig

Tabell 22 Helhetsinntrykket

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum 2018	Skår 2018	Skår 2016
25. Samlet sett er jeg fornøyd med tilbudet jeg får i boligen her	Antall	4	8	15	26	31	30	8	122	4,4	4,0
	Prosent	3,3%	6,6%	12,3%	21,3%	25,4%	24,6%	6,6%	100%		

Siste spørsmål med faste svaralternativ var om *Helhetsinntrykket* av tilbudet i boligen. Vel 71 % av de som svarte har krysset av på den positive siden av skalaen, 4, 5 eller 6 (helt enig). Spørsmålet har skår 4,4. Dette er en framgang på 0,4 fra 2016.

4.1.9. Andre kommentarer – særlig fornøyd med

På spørreskjema var de to siste "spørsmålene" åpne kommentarfelt.

Spørsmål 26; Er det noe du er særlig fornøyd med?, og spørsmål 27;Forbedringsforslag.

Vi har gått gjennom alle kommentarene og systematisert disse i kategorier, se nedenfor.

Er det noe du er særlig fornøyd med?

	KATEGORIER	ANTALL
1.	Fornøyd med personalet Gjør en god jobb, hyggelige og profesjonelle, stabil personalgruppe	20
2.	Fornøyd med primærkontakt Kontinuitet og helhet i tjenestene via fast kontaktperson.	13
3.	Fornøyd med leilighet Fysisk utforming	4
4.	Annet Generell utdyping av spørsmålene i spørreskjema	9
5.	Samværet med de andre beboerne i bofellesskapet	4
6.	Aktiviteter og fritid	12

62 informanter har skrevet kommentarer. Som vi ser omhandler de fleste kommentarene stor fornøydhet med personalet i bofellesskapet.

4.1.10. Andre kommentarer - forbedringsforslag

Forbedringsforslag

	KATEGORIER	ANTALL
1.	Fritidsaktiviteter Mer fysisk aktivitet, mer individuell tilrettelegging, større fleksibilitet	23
2.	Økt bemanning/annen bemanning Lav bemanning i helger, lite stabilitet, behov for mer differensiert fagbakgrunn	9
3.	Faglighet og individuell plan Personalets faglighet. Økt kompetanse. Kontinuitet ved færre forskjellige personer. Bedre oppfølging av individuell plan.	10
4.	Informasjon Informasjon til pårørende/verge, svare på henvendelser, bedre kommunikasjon	8
5.	Ferieordninger Ønske om å dra bort i helger, ferieturer	6
6.	Renhold Renhold av leilighet, mer medvirkning fra bruker, holde orden	6
7.	Annet	8

Av 122 brukere, benyttet 70 seg av muligheten til å komme med utsagn på tema/områder de ønsket forbedringer i forhold til. Noen nevnte flere forhold i samme kommentar, men fordelingen ovenfor er representativ. De fleste forslagene gikk på bedre plan og oppfølging av den enkelte sine behov og ønsker – også på fritid. Større faglighet og kompetanse, både i bredde og tilpasset hver enkelt, var framhevet.

5. Resultater fra ansatteundersøkelsen

I tillegg til brukernes/pårørendes synspunkt, ønsket rådmannen å få et ansatteperspektiv på tjenestene. Alle ansatte med tjenestested i bofellesskapene fikk tilsendt undersøkelsen pr. e-post. Tema og spørsmål tilsvarer det brukerne fikk. Ansatte fikk i tillegg spørsmål knyttet til velferdsteknologi.

5.1. Ansattes vurdering av tjenestetilbudet

Resultatene fra ansatteundersøkelsen fremstilles i tabellene nedenfor, med en tabell for hvert tema. I tabellene viser vi svarfordeling både i antall og prosent. I tillegg sammenstilles skår for hvert spørsmål for 2018 og 2016. Tabellene kommenteres.

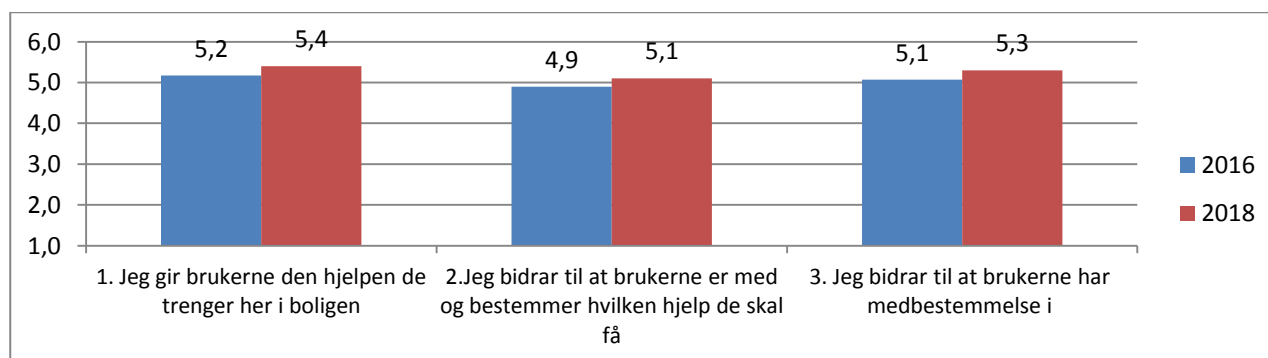
5.1.1. Selvbestemmelse

Tabell 23 Selvbestemmelse

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2018	Skår 2018	Skår 2016
1. Jeg gir brukerne den hjelpen de trenger her i boligen	Antall	4	2	13	56	157	343	5	580	5,4	5,2
	Prosent	0,7 %	0,3 %	2,2 %	9,7 %	27,1 %	59,1 %	0,9 %	100 %		
2. Jeg bidrar til at brukerne er med og bestemmer hvilken hjelp de skal få	Antall	5	10	35	92	186	248	4	580	5,1	4,9
	Prosent	0,9 %	1,7 %	6,0 %	15,9 %	32,1 %	42,8 %	0,7 %	100 %		
3. Jeg bidrar til at brukerne har medbestemmelse i hverdagen sin	Antall	4	3	16	75	186	292	4	580	5,3	5,1
	Prosent	0,7 %	0,5 %	2,8 %	12,9 %	32,1 %	50,3 %	0,7 %	100 %		

I tema *Selvbestemmelse* har ansatte gitt høye skårer på alle tre spørsmål. Alle tre spørsmålene gis betydelig høyere skår av ansatte enn det brukerne gir på tilsvarende spørsmål (jfr tabell 15). Skårene er også høyere i 2018 enn i 2016.

Figur 7. Grafisk framstilling av tabellen ovenfor, med skår for hvert spørsmål:



5.1.2. Trivsel

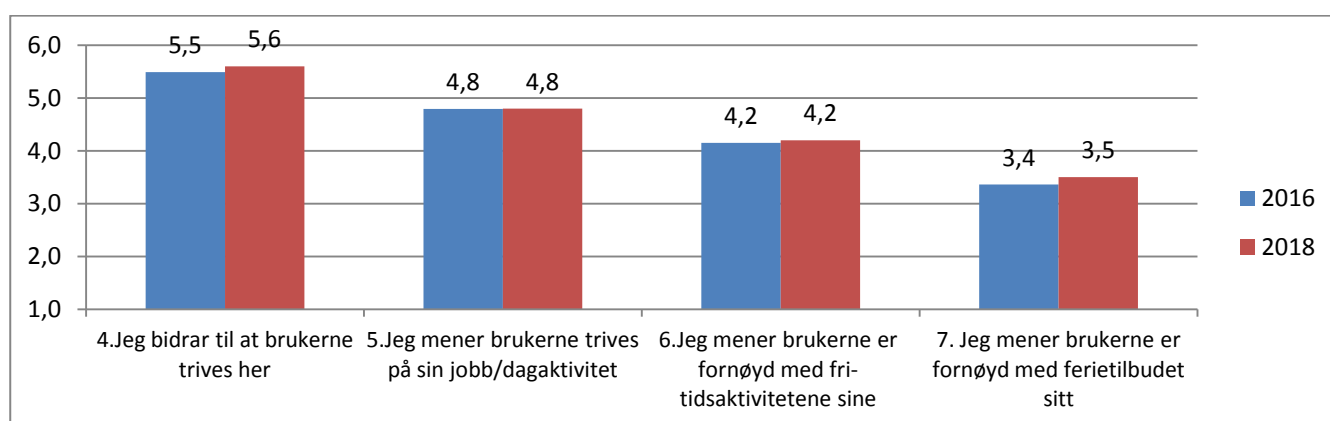
Tabell 24 Trivsel

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2018	Skår 2018	Skår 2016
4.Jeg bidrar til at brukerne trives her	Antall	2	0	4	26	162	381	5	580	5,6	5,5
	Prosent	0,3 %	0,0 %	0,7 %	4,5 %	27,9 %	65,7 %	0,9 %	100 %		
5.Jeg mener brukerne trives på sin jobb/dagaktivitet	Antall	2	14	43	122	178	160	61	580	4,8	4,8
	Prosent	0,3 %	2,4 %	7,4 %	21,0 %	30,7 %	27,6 %	10,5 %	100 %		
6.Jeg mener brukerne er fornøyd med fritidsaktivitetene sine	Antall	17	32	77	169	136	93	56	580	4,2	4,2
	Prosent	2,9 %	5,5 %	13,3 %	29,1 %	23,4 %	16,0 %	9,7 %	100 %		
7. Jeg mener brukerne er fornøyd med ferietilbudet sitt	Antall	57	65	96	89	79	53	141	580	3,5	3,4
	Prosent	9,8 %	11,2 %	16,6 %	15,3 %	13,6 %	9,1 %	24,3 %	100 %		

I tema *Trivsel* stilte vi fire spørsmål. Spørsmål 4; Jeg bidrar til at brukerne trives her, får svært høy skår og har økning fra 2016. Spørsmål 5 skårer også høyt og har lik verdi i forhold til 2016. Spørsmål 6 vedrørende fritidsaktivitetene har noe lavere skår, men aller lavest skår i dette tema har spørsmålet om ferietilbudet. Skåren er litt høyere enn 2016 på dette spørsmålet. Her er den største andelen av ansatte som har krysset av på "Uaktuelt/vet ikke".

Med unntak av spørsmål 5 gir ansatte høyere skårer enn brukere på enkeltspørsmål i dette tema. Forskjellene er i størrelsesorden 0,2-0,6 .

Figur 8. Grafisk framstilling av tabellen ovenfor, med skår for hvert spørsmål:



5.1.3. Trygghet

Tabell 25 Trygghet

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2018	Skår 2018	Skår 2016
8. Jeg bidrar til at brukerne føler seg trygg her i boligen	Antall	0	0	5	24	137	406	8	580	5,7	5,5
	Prosent	0,0 %	0,0 %	0,9 %	4,1 %	23,6 %	70,0 %	1,4 %	100 %		

Spørsmål 8; Jeg bidrar til at brukerne føler seg trygg her i boligen, skårer svært høyt (5,7). Skåren er også høyere enn i 2016. Brukerne har også svart at de føler seg trygge (jfr tabell 17), men skåren er ett heltall lavere enn hos ansatte.

5.1.4. Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet

Slik som til brukerne stilte vi sju spørsmål innenfor tema brukermedvirkning/påvirkningsmulighet. To av spørsmålene hadde ikke gradert svaralternativ, men alternativene *ja*, *nei* eller *vet ikke*, spørsmål 10 og 14.

Spørsmål 10. Jeg bidrar til at brukerne får individuell plan

Jeg bidrar til at brukerne får individuell plan	2016		2018	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	242	49	256	44,1
Nei	110	22,3	142	24,5
Vet ikke	142	28,7	182	31,4
Totalt	494	100	580	100

Alle brukere med flere/sammensatte tjenester og som vil ha individuell plan skal ha tilbud om dette. I punkt 4.1.4. ser vi at 54,2 % av brukerne har svart "Ja" på spørsmålet om de har individuell plan. Vi merker oss at det er hele 31,4 % av ansatte som svarer "Vet ikke". I årets undersøkelse er det en større andel enn i 2016 som svarer dette.

Spørsmål 14. Våre brukere har primærkontakt

Våre brukere har primærkontakt	2016		2018	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	490	99,2	574	99,0
Nei	1	0,2	4	0,7
Vet ikke	3	0,6	2	0,3
Totalt	494	100	580	100

99,0 % av de ansatte svarer at brukerne har primærkontakt. Et resultat som vi sier oss svært godt fornøyd med.

Tabell 26 Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet

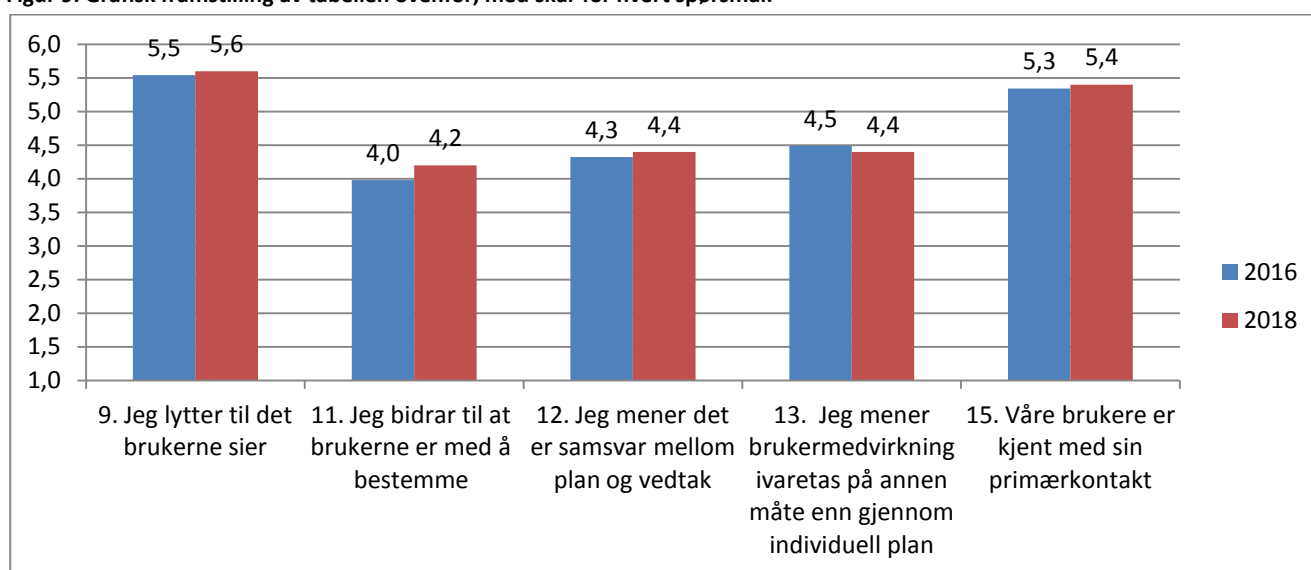
		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum 2018	Skår 2018	Skår 2016
9. Jeg lytter til det brukerne sier	Antall	0	0	5	27	147	398	3	580	5,6	5,5
	Prosent	0,0 %	0,0 %	0,9 %	4,7 %	25,3 %	68,6 %	0,5 %	100 %		
11. Jeg bidrar til at brukerne er med å bestemme innholdet i planen	Antall	34	22	42	93	102	86	201	580	4,2	4,0
	Prosent	5,9 %	3,8 %	7,2 %	16,0 %	17,6 %	14,8 %	34,7 %	100 %		
12. Jeg mener det er samsvar mellom plan og vedtak	Antall	10	18	53	102	123	86	188	580	4,4	4,3
	Prosent	1,7 %	3,1 %	9,1 %	17,6 %	21,2 %	14,8 %	32,4 %	100 %		
13. Jeg mener brukermedvirkning ivaretas på annen måte enn gjennom individuell plan	Antall	18	14	43	99	135	79	192	580	4,4	4,5
	Prosent	3,1 %	2,4 %	7,4 %	17,1 %	23,3 %	13,6 %	33,1 %	100 %		
15. Våre brukere er kjent med sin primærkontakt	Antall	4	6	20	49	124	331	46	580	5,4	5,3
	Prosent	0,7 %	1,0 %	3,4 %	8,4 %	21,4 %	57,1 %	7,9 %	100 %		

Tema *Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet* hadde fem spørsmål med svaralternativene 1 – 6. Spørsmål 9; Jeg lytter til det brukerne sier, får høyest skår. Men her er det stort sprik i forhold til det brukerne har svart, om lag likt med resultatet i 2016 (jfr tabell 18).

Spørsmålene 11, 12 og 13 handler om vedtak og planer. Disse spørsmålene får bra skår, men vi merker oss at svært mange svarer "Uaktuelt/vet ikke", dette gjelder både brukere og ansatte. Med tanke på den høye andelen fast ansatt personell som har svart, er det overraskende svarfordeling på spørsmål 12.

Spørsmål 15 om kjennskap til primærkontakt, har høy skår og tilnærmet lik oppfatning både fra brukerne og ansatte.

Figur 9. Grafisk framstilling av tabellen ovenfor, med skår for hvert spørsmål:



5.1.5. Respektfull behandling

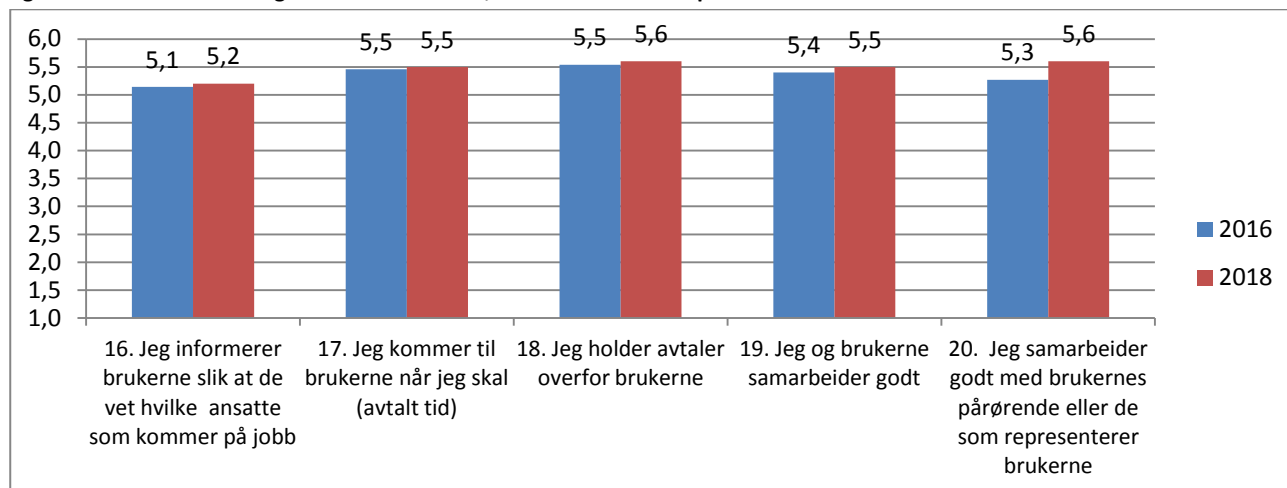
Tabell 27 Respektfull behandling

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2018	Skår 2018	Skår 2016
16. Jeg informerer brukerne slik at de vet hvilke ansatte som kommer på jobb	Antall	7	11	28	80	134	316	4	580	5,2	5,1
	Prosent	1,2 %	1,9 %	4,8 %	13,8 %	23,1 %	54,5 %	0,7 %	100 %		
17. Jeg kommer til brukerne når jeg skal (avtalt tid)	Antall	1	1	6	40	155	374	3	580	5,5	5,5
	Prosent	0,2 %	0,2 %	1,0 %	6,9 %	26,7 %	64,5 %	0,5 %	100 %		
18. Jeg holder avtaler overfor brukerne	Antall	1	0	4	23	155	392	5	580	5,6	5,5
	Prosent	0,2 %	0,0 %	0,7 %	4,0 %	26,7 %	67,6 %	0,9 %	100 %		
19. Jeg og brukerne samarbeider godt	Antall	1	1	2	49	201	324	2	580	5,5	5,4
	Prosent	0,2 %	0,2 %	0,3 %	8,4 %	34,7 %	55,9 %	0,3 %	100 %		
20. Jeg samarbeider godt med brukernes pårørende eller de som representerer brukerne	Antall	4	3	13	60	197	272	31	580	5,6	5,3
	Prosent	0,2 %	0,0 %	0,9 %	6,6 %	28,8 %	63,4 %	0,2 %	100 %		

Alle fem spørsmålene i tema *Respektfull behandling* får meget høye skår fra de ansatte også i 2016. De aller fleste har kryssset av på 5 eller 6 ("Helt enig") på skalaen på alle spørsmålene her. Differansen i skårer mellom ansatte og brukere varierer mellom 0,9 og 1,4 (jfr tabell 19).

Spørsmål 16, om brukerne vet hvem som kommer på jobb, har størst sprik når vi sammenligner svar fra brukerne med ansattes svar, brukernes skår er 3,8.

Figur 10. Grafisk framstilling av tabellen ovenfor, med skår for hvert spørsmål:



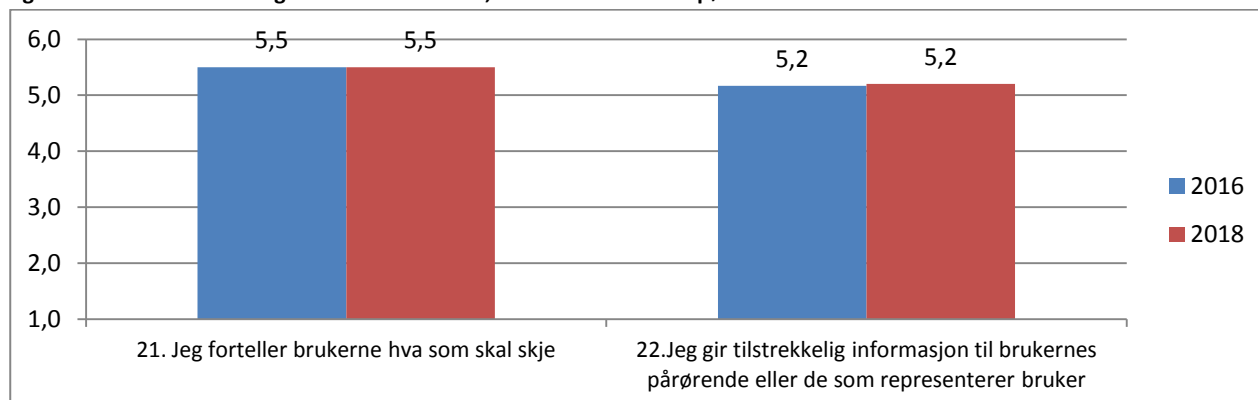
5.1.6. Informasjon

Tabell 28 Informasjon

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2018	Skår 2018	Skår 2016
21. Jeg forteller brukerne hva som skal skje	Antall	1	0	5	38	167	368	1	580	5,5	5,5
	Prosent	0,2 %	0,0 %	0,9 %	6,6 %	28,8 %	63,4 %	0,2 %	100 %		
22. Jeg gir tilstrekkelig informasjon til brukernes pårørende eller de som representerer bruker	Antall	3	6	18	75	203	238	37	580	5,2	5,2
	Prosent	0,5 %	1,0 %	3,1 %	12,9 %	35,0 %	41,0 %	6,4 %	100 %		

Begge spørsmålene i tema *Informasjon* får meget høye skår, slik som i 2016. Skårene er betydelig høyere enn svar fra brukerne på tilsvarende spørsmål. Jfr tabell 20, er differansene i størrelsesorden 1,0.

Figur 11. Grafisk framstilling av tabellen ovenfor, med skår for hvert spørsmål:



5.1.7. Tjenestekvalitet

Tabell 29 Tjenestekvalitet

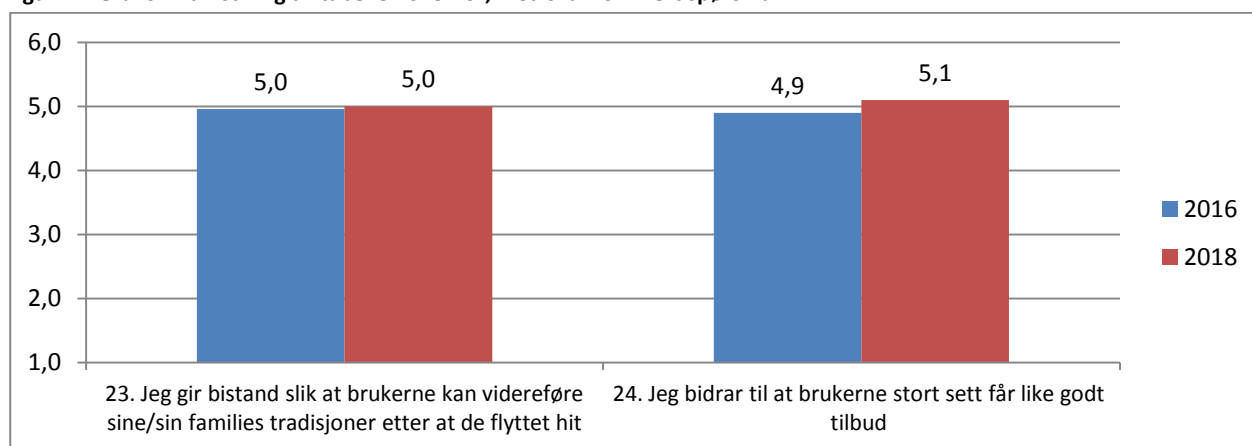
		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum 2018	Skår 2018	Skår 2016
23. Jeg gir bistand slik at brukerne kan videreføre sine/sin families tradisjoner etter at de flyttet hit	Antall	4	8	27	85	172	181	103	580	5,0	5,0
	Prosent	0,7 %	1,4 %	4,7 %	14,7 %	29,7 %	31,2 %	17,8 %	100 %		
24. Jeg bidrar til at brukerne stort sett får like godt tilbud på helg som på hverdager	Antall	6	9	22	87	176	245	35	580	5,1	4,9
	Prosent	1,0 %	1,6 %	3,8 %	15,0 %	30,3 %	42,2 %	6,0 %	100 %		

Begge spørsmålene i tema *Tjenestekvalitet* har høye skår. Men mange har krysset av for "Uaktuelt/vet ikke" på spørsmålet om brukerne får videreført sin families tradisjoner etter flytting til bofellesskapet.

På bakgrunn av svarene på spørsmål 24, tolker vi det dit hen at ansatte mener brukerne stort sett får like godt tilbud på helg som på hverdager. Jfr tabell 21, er det stort sprik i forhold til svarene fra brukerne.

Brukernes skår på spørsmål 23 er 3,9, og på spørsmål 24 er den 3,6.

Figur 12. Grafisk framstilling av tabellen ovenfor, med skår for hvert spørsmål:



5.1.8. Helhetsinntrykket av tilbudet i boligen

Tabell 30 Helhetsinntrykket

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum 2018	Skår 2018	Skår 2016
25. Samlet sett mener jeg brukerne er fornøyd med tilbudet de får i boligen her	Antall	2	5	43	118	234	153	25	580	4,9	4,7
	Prosent	0,3 %	0,9 %	7,4 %	20,3 %	40,3 %	26,4 %	4,3 %	100 %		

På spørsmål om *Helhetsinntrykket* har 87,1 % krysset av på den positive siden av skalaen, det vil si 4, 5 eller 6 (helt enig) – og mener at brukerne samlet sett er fornøyd med tilbudet i boligen. Dette utgjør også en høyere skår sammenlignet med 2016.

5.1.9. Velferdsteknologi

Innføring av velferdsteknologi skal bidra til å styrke kvaliteten på helse- og velferdstjenestene.

Formannskapet i Trondheim har bedt rådmannen om å kartlegge og styrke kompetansen til ansatte i forbindelse med implementering av velferdsteknologien. (Jfr. sak 236/15, 10.11.2015). På bakgrunn av dette vedtaket vil kartlegging blant ansatte gjøres i forbindelse med brukerundersøkelser.

I samarbeid med medarbeidere i "Velferdsteknologiprogrammet" utarbeidet vi fem spørsmål til ansatte knyttet til dette tema. To spørsmål ble endret i 2018.

Tabell 31 Velferdsteknologi

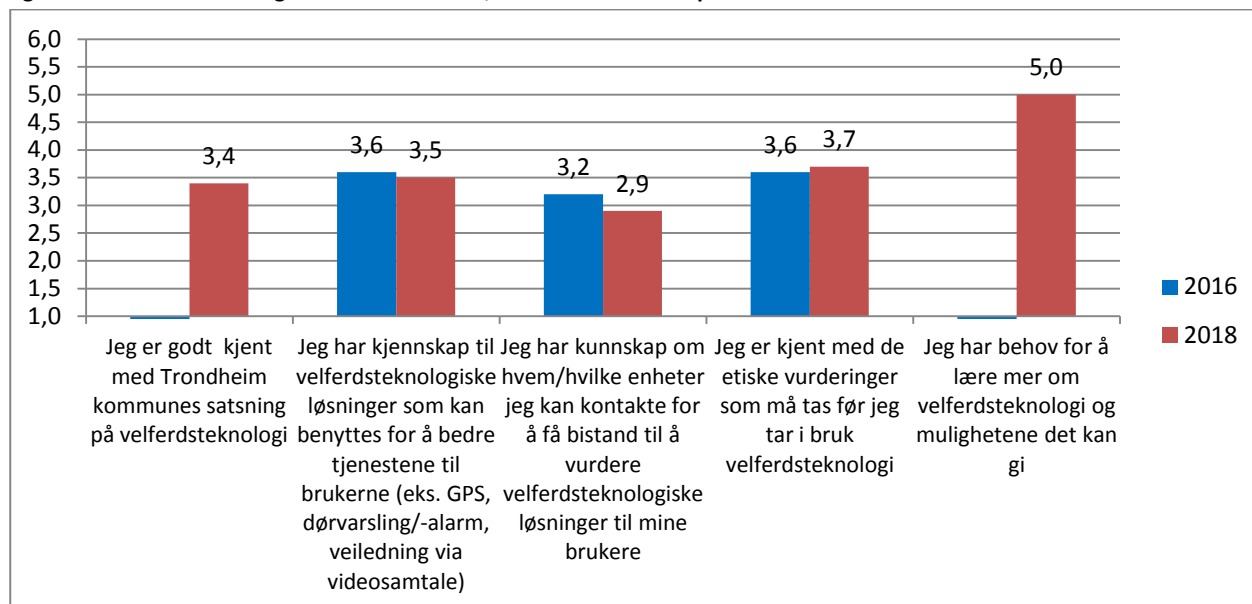
		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uakt uelt/ vet ikke	Sum 2018	Skår 2018	Skår 2016
Jeg er godt kjent med Trondheim kommunes satsning på velferdsteknologi	Antall	90	70	103	152	96	33	36	580	3,4	*)
	Prosent	15,5 %	12,1 %	17,8 %	26,2 %	16,6 %	5,7 %	6,2 %	100 %		
Jeg har kjennskap til velferdsteknologiske løsninger som kan benyttes for å bedre tjenestene til brukerne (eks. GPS, dørvarsling/-alarm, veiledning via videosamtale)	Antall	71	69	107	154	103	41	35	580	3,5	3,6
	Prosent	12,2 %	11,9 %	18,4 %	26,6 %	17,8 %	7,1 %	6,0 %	100 %		
Jeg har kunnskap om hvem/hvilke enheter jeg kan kontakte for å få bistand til å vurdere velferdsteknologiske løsninger til mine brukere	Antall	130	104	108	93	68	36	41	580	2,9	3,2
	Prosent	22,4 %	17,9 %	18,6 %	16,0 %	11,7 %	6,2 %	7,1 %	100 %		
Jeg er kjent med de etiske vurderinger som må tas før jeg tar i bruk velferdsteknologi	Antall	76	56	87	119	129	76	37	580	3,7	3,6
	Prosent	13,1 %	9,7 %	15,0 %	20,5 %	22,2 %	13,1 %	6,4 %	100 %		
Jeg har behov for å lære mer om velferdsteknologi og mulighetene det kan gi	Antall	18	17	34	75	117	290	29	580	5,0	*)
	Prosent	3,1 %	2,9 %	5,9 %	12,9 %	20,2 %	50,0 %	5,0 %	100 %		

* Nytt spørsmål i 2018. Beregningsgrunnlag for skår mangler.

Velferdsteknologi er først og fremst teknologisk assistanse som skal understøtte og forsterke brukernes trygghet, sikkerhet og mobilitet, samt å muliggjøre økt fysisk og kulturell aktivitet.

I tabellen over ser vi at det er en stor spredning i svarene. Dette kan tyde på at kunnskap om og bruk av velferdsteknologi foreløpig er ganske liten. Det framgår at bare en mindre andel av de ansatte som har svart er kjent med hvor de skal henvende seg for å få bistand omkring velferdsteknologiske løsninger for sine brukere.

Figur 13. Grafisk framstilling av tabellen ovenfor, med skår for hvert spørsmål:



Jfr tabellen ovenfor, mangler skår for 2016 på to av spørsmålene, da disse var nye i 2018.

5.1.10. Andre kommentarer

I spørreskjema til ansatte var også et åpent felt for "Andre kommentarer". Av 580 informanter hadde 56 skrevet egne kommentarer. Vi har systematisert kommentarene, se nedenfor.

Andre kommentarer fra ansatte

	KATEGORIER	ANTALL
1.	Ressursmangel Spesielt rettet til fritidsaktiviteter	11
2.	Kommentarer til spørreskjema Forklaring på manglende utfylling, jobber på natt eller dagsenter, ikke grunnlag for å svare av ulike årsaker	21
3.	Utdyping av svarene i spørreskjema Tilleggskommentarer til tema og enkeltspørsmål	15
4.	Beskrivelse av brukerne Utdyping av funksjonstap, situasjon rundt enkeltpersoner.	4
5.	Kommentarer til arbeidsforhold Personalsamarbeid, ledelse, turnus	5

Vi ser at det er 15 ansatte som utdyper sine svar og gir tilleggskommentarer til avkryssninger i spørreskjema. 11 kommentarer handler om ressursmangel i forhold til å gi brukerne et bedre tilbud. Mest gjelder det fritiden.

I kategori 2 uttrykker 21 ansatte at det er vanskelig å svare på spørsmålene av ulike årsaker.

6. Sammenstilling av bruker- og ansatteperspektivet på tjenestetilbudet i kommunens bo- og aktivitetstilbud

Denne undersøkelsen omfatter både brukere og ansatte i kommunens bo- og aktivitetstilbud, med avgrensning til bofellesskapene.

Spørsmålene er kategorisert i sju tema. Hvert tema har ulikt antall spørsmål. Ordlyden i spørsmålene er tilpasset henholdsvis brukere og ansatte.

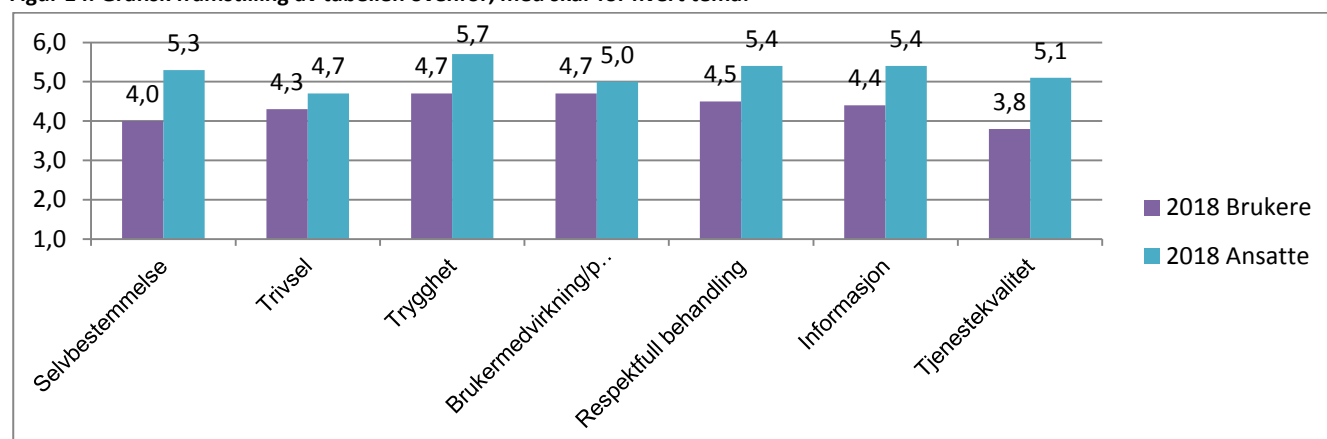
Vi har regnet om svarene i gjennomsnittstall for hvert temaområde (indeks), dette gjør det mulig å sammenligne svarene mellom brukerne og ansatte. Gjennomsnittstallene er regnet ut ved svarfordeling basert på en tallbasert skala fra 1 – 6, der 6 er mest positiv (helt enig i påstanden).

Tabell 32 Indekstall for hvert tema

	2016			2018		
	Brukere	Ansatte	Differanse	Brukere	Ansatte	Differanse
Selvbestemmelse	3,9	5,0	1,1	4,0	5,3	1,3
Trivsel	4,1	4,5	0,4	4,3	4,7	0,4
Trygghet	4,6	5,5	1,0	4,7	5,7	1,0
Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet	4,5	4,9	0,4	4,7	5,0	0,3
Respektfull behandling	4,3	5,4	1,1	4,5	5,4	0,9
Informasjon	4,1	5,3	1,2	4,4	5,4	1,0
Tjenestekvalitet	3,5	5,0	1,4	3,8	5,1	1,3

Tabellen over viser at det er meget stor forskjell i oppfatning av tjenestetilbudet mellom brukere og ansatte. Ansatte gir i varierende grad høyere skår på de fleste spørsmålene, og resultatet blir tilsvarende for temaskårene. På fire tema er differansen mellom brukere og ansatte litt mindre i 2018 i forhold til i 2016. Størst differanse mellom brukere og ansatte finner vi i tema *Selvbestemmelse* og tema *Tjenestekvalitet*. Samsvaret i skårer er størst for tema *Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet* og *Trivsel*. Lavest skåre fra brukerne får tema *Selvbestemmelse* og *Tjenestekvalitet*. Lavest skår fra ansatte får tema *Trivsel*. Endringen i differanse fra 2016 til 2018 er størst for tema *Selvbestemmelse*.

Figur 14. Grafisk framstilling av tabellen ovenfor, med skår for hvert tema:



7. Oppsummering

Bakgrunn

Trondheim kommune har som et viktig mål å bedre kvaliteten på sine tjenester. For å kunne forbedre tjenestene, er vi avhengige av tilbakemeldinger fra våre tjenestemottakere.

I perioden mars –mai 2018 gjennomførte vi en bruker-/ansatteundersøkelse overfor alle som bor og får tjenester i kommunens bofellesskap. Undersøkelsen ble sendt til den enkelte bruker eller brukers pårørende, og til ansatte som yter tjenester til målgruppen for undersøkelsen.

Resultatet av undersøkelsen vil gi rådmannen en innsikt i kvaliteten på tjenestene i bofellesskapene. I tillegg vil hver enhet kunne bruke resultatene til refleksjon, dessuten sette mål for enhetens tjenesteproduksjon i tråd med brukernes og ansattes tilbakemeldinger.

Deltakelse

Målgruppen for undersøkelsen er alle brukere som får tjenester i bofellesskap i Trondheim, og alle ansatte som har sitt tjenestested i bofellesskap.

De fleste informantene i denne undersøkelsen er brukere med psykisk utviklingshemming. De har ulikt bistandsbehov. Spørreskjema ble sendt til nærmeste pårørende/verge med oppfordring om å svare i samråd eller på vegne av bruker. Noen få brukere fikk skjema direkte tilsendt (etter vurdering fra leder på enheten). 21,2 % (24 brukere) har fylt ut skjema selv, d.v.s. den som mottar tjenester.

Undersøkelsen ble sendt til 286 brukere, pårørende eller verger, vi fikk 122 svar, som gir en svarprosent på 42,7.

1099 ansatte fikk tilsendt spørreskjema hvorav 580 svarte. Svarprosent ble 53,0. Vi vurderer svarprosenten i denne undersøkelsen som lav på tross av at mange har svart.

Tema og spørsmål

Tema og spørsmål i brukerundersøkelsen ble utformet av ei bredt sammensatt arbeidsgruppe i forkant av undersøkelsen. Denne undersøkelsen er lik undersøkelsen i 2014 samt den i 2016 og hadde følgende tema:

- Selvbestemmelse
- Trivsel
- Trygghet
- Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet
- Respektfull behandling
- Informasjon
- Tjenestekvalitet

I tillegg til de sju tema fikk alle et spørsmål om "Helhetsinntrykket av tilbudet i boligen". Det er ulikt antall spørsmål innenfor hvert tema.

Ansatte fikk tilsvarende spørsmål som brukerne, dessuten fem spørsmål innenfor tema velferdsteknologi. Undersøkelsen hadde spørsmål formulert som påstander strukturert i forhold til ovennevnte tema. Hvert spørsmål hadde seks svaralternativ fra "Helt uenig"=1 til "Helt enig"=6, i tillegg var det mulig å svare "Uaktuelt/vet ikke". Gjennomsnittsskår er beregnet ut fra disse tallverdiene.

Spørsmålene er positivt vinklet, hvilket vil si at jo høyere gjennomsnittsskår jo bedre.

Resultater

Resultatene i denne undersøkelsen framstilles både ved å vise svarfordeling på hvert enkelt spørsmål og gjennomsnittsskår/indeks både på spørsmålene og for temaområdene. Bruk av indeks gir et godt bilde når vi sammenligner resultatene fra 2016 med 2018.

Hovedinntrykket er at brukerne er mer fornøyd med tjenestetilbudet i 2018 sammenlignet med 2016. De aller fleste spørsmålene har skår som er lik med eller høyere enn de fra tidligere undersøkelser.

Ansattes svar i 2018 er på samme nivå som i 2016. Samtidig ser vi at ansatte skårer ganske mye over brukerne, dette gjelder alle tema.

Resultatene gjelder de som har svart. Lav deltagelse gir utfordringer i forhold til tolkning av funn og deres generaliserbarhet.

I den videre oppsummeringen kommenteres i hovedsak resultatene på temaområdene for hhv bruker- og ansatteundersøkelsen.

Høyest skår får spørsmål om *Trygghet*, både fra brukerne og ansatte.

I tema *Selvbestemmelse* tolker vi svarene som om brukerne får den hjelpen de trenger i sin bolig. Men at de er mindre involvert når det gjelder å bestemme hvilken hjelp de skal få, og hvor mye de bestemmer over egen hverdag. Ansatte gir mye høyere skår enn brukerne på spørsmålene her.

Temaet *Trivsel* handler blant annet om trivsel i bolig og på jobb/dagaktivitet – spørsmålene får meget høy skår. Derimot er brukerne noe mindre fornøyd med sine fritidsaktiviteter. Ferietilbudet er brukerne meget lite fornøyd med, spørsmålet får lavest skår i dette tema.

Selv om ansatte gir høyere skår enn brukerne, er det dette tema som får lavest skår av de ansatte.

Innenfor tema *Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet* stilte vi spørsmål om individuell plan og primærkontakt. Alle brukere som ønsker det, skal ha tilbud om individuell plan, når de har flere/sammensatte tjenester. I undersøkelsen her ser vi at godt over halvparten av brukerne har svart "Ja" på spørsmålet. Vi merker oss at det er større andel av ansatte enn brukere som svarer "Vet ikke" på dette spørsmålet.

Det er 92,6 % av brukerne som bekrefter at de har primærkontakt. De gir også en positiv bekreftelse på at de er kjent med sin primærkontakt. Det er forholdsvis liten differanse mellom brukernes og ansattes svar på dette tema.

I tema *Respektfull behandling* får spørsmålet om brukerne vet hvilke ansatte som kommer på jobb, forholdsvis lav skår, dog litt høyere enn i 2016.

De resterende fire spørsmålene i temaet får ganske høye skårer. Mest fornøydhet ser vi på spørsmål om de ansatte holder avtaler overfor bruker. Det er også dette spørsmålet som har størst framgang innad i tema.

For temaet *Informasjon* tolker vi det dit hen at de ansatte forteller brukerne hva som skal skje. Men det kan synes som pårørende ikke får tilstrekkelig informasjon. Ansattes skårer er også her mye høyere enn brukernes.

I tema *Tjenestekvalitet* stilte vi to spørsmål. På spørsmålet om videreføring av familiens tradisjoner ser vi at det er stort spredning i svarene. Spørsmålet om tilbudet stort sett er like godt på helg som på hverdager får lav skår. Over halvparten av informantene har krysset av på 1 (helt uenig), 2 eller 3. Skåren har imidlertid en sterk økning på 0,4 sammenlignet med 2016.

Differansen mellom brukernes og ansattes skår er stor på dette tema, d.v.s. at ansatte har en annen oppfatning enn brukerne.

På spørsmål om *Helhetsinntrykket* av tilbudet i boligen har over 70 % av de som svarte krysset av på den positive siden av skalaen, 4, 5 eller 6 (helt enig).

På ansatteundersøkelsen har 87,1 % av brukerne krysset av på den positive siden av skalaen, og mener at brukerne samlet sett er fornøyd med tilbudet i boligen.

I tillegg til de tema som er beskrevet ovenfor fikk ansatte i årets undersøkelse spørsmål om *Velferdsteknologi*. Innføring av velferdsteknologi skal bidra til å styrke kvaliteten på helse- og velferdstjenestene. Formannskapet i Trondheim har bedt rådmannen om å kartlegge og styrke kompetansen til ansatte i forbindelse med implementering av velferdsteknologien.

Vi stilte fem spørsmål, og av svarene ser vi at det er stor spredning blant de som har svart. Dette kan tyde på at kunnskap om og bruk av velferdsteknologi foreløpig er ganske liten. Det framgår også at ansattes kunnskap er begrenset om hvor de skal henvende seg for å få bistand omkring velferdsteknologiske løsninger for sine brukere.

Vedlegg

Vedlegg 1: Orienteringsbrev til pårørende/verge

Vedlegg 2: Spørreskjema til brukerne

Vedlegg 3: Spørreskjema til ansatte

Vedlegg 1



TRONDHEIM KOMMUNE Enhet for service og internkontroll

Pårørende eller verge for brukere
i bo- og aktivitetstilbud

Vår saksbehandler
Randi Lie-Pedersen

Vår ref:
18 /5403//H00//
oppgis ved alle henv.

Dato: februar 2018

BRUKERUNDERSØKELSE

Trondheim kommune har som et viktig mål å bedre kvaliteten på sine tjenester. For å kunne forbedre tjenestene, er vi avhengige av tilbakemeldinger fra våre tjenestemottakere.

I løpet av mars 2018 vil vi gjennomføre en brukerundersøkelse overfor alle som bor i kommunens bo- og aktivitetstilbud. De fleste vil motta denne undersøkelsen elektronisk, men de vi ikke har e-postadresse til, får spørreskjema pr. post.

Det er *brukerens* vurdering av tjenestetilbudet vi ønsker å få vite. Vi ber deg som pårørende eller verge svare sammen med, eller på vegne av bruker.

Deltakelsen i undersøkelsen er frivillig, og alle svar vil bli behandlet konfidensielt. Ingen av svarene kan i ettertid knyttes til den enkelte bruker.

Brukerundersøkelsen består av ett spørreskjema med 25 spørsmål som er formulert som påstander. Spørsmålene omhandler tilbudene brukerne får, og spørsmål vedrørende personalet som utfører tjenestene. Hvert spørsmål har felt for avkryssing etter grad av enighet. I tillegg to felt for fri tekst.

Hvis du har spørsmål om undersøkelsen, vennligst ta kontakt med Enhet for service og internkontroll ved Randi Lie-Pedersen (tlf.72 54 25 40) eller Jan Kåre Jøsok (tlf.72 54 25 39).

Med hilsen
TRONDHEIM KOMMUNE

Hilde Carin Storhaug
enhetsleder

Randi Lie-Pedersen
rådgiver

Postadresse:
TRONDHEIM KOMMUNE
Enhet for service og internkontroll
Postboks 2300 Torgarden
7004 TRONDHEIM

Besøksadresse:
Erling Skjottes gate 14

Telefon:
+47 72 54 25 30

Telefaks:
+47

Organisasjonsnummer:
NO 942 110 464

E-postadresse: serviceintern.postmottak@trondheim.kommune.no

Internettadresse: <http://www.trondheim.kommune.no/esi/>

30496/18

BRUKERUNDERSØKELSE 2018**Bakgrunn for undersøkelsen:**

Vi viser til informasjonsbrev utsendt i mars.

For å videreutvikle/forbedre tjenestetilbudene i kommunen har rådmannen besluttet at det jevnlig skal gjennomføres brukerundersøkelser. De fleste undersøkelser i helse- og velferd gjennomføres annen hvert år.

For at tjenestetilbudet overfor deg skal bli bedre, er vi avhengig av tilbakemelding.

Dette spørreskjema, kan benyttes både i forhold til den enkelte bruker, som har forutsetninger for å fylle ut dette selv, evt. med støtte, og pårørende/verger som svarer på vegne av den enkelte som ikke kan svare selv.

Uavhengig av hvem som svarer på spørsmålene er "jeg" den som mottar tjenester. Du som mottar undersøkelsen må altså svare i samråd med - eller på vegne av brukeren.

Hvem undersøkelsen omfatter: Alle brukere som får tjenester i bofellesskap. Undersøkelsen skal besvares uten navn (anonymt). Alle opplysninger behandles konfidensielt.

Deltagelse i undersøkelsen er frivillig. Men når vi skal jobbe med resultatene i ettertid, er det viktig for oss at flest mulig har svart.

Hvis du har spørsmål om undersøkelsen, vennligst ta kontakt med Enhet for service og internkontroll ved Randi Lie-Pedersen (tlf.72 54 25 40) eller Jan Kåre Jøsok (tlf.72 54 25 39).

Om utfylling

- Spørsmålene besvares ved at du foretar en rangering fra 1(helt uenig) til 6 (helt enig). På spørsmål som ikke er relevant, krysser du i rubrikken "Uaktuelt/vet ikke".
- Sett kun ett kryss på hvert spørsmål
- Utfylt skjema sendes i vedlagte, frankerte svarkonvolutt

Undersøkelsen er besvart av:

Jeg som mottar tjenester:	☐	Nærmeste pårørende:	☐
Jeg, sammen med pårørende/verge:	☐	Verge:	☐
		Annen:	☐

Bakgrunnsopplysninger om deg:

Kjønn: Kvinne ☐ Mann ☐ Fødselsår: (4 siffer f.eks. 1965)

Hvilket bo- og aktivitetstilbud?

Byåsen BOA	☐	Heimdal BOA	☐	Lade BOA	☐	Nardo BOA	☐
Johan Falkbergets vei 19-23	☐	Bynesheimen	☐	Hans Collins veg 1C (A+B)	☐	Balders veg 48	☐
Kvisten	☐	Hølbekken 8A/10B	☐	Harry Borthens vei 32-34	☐	Brøsetvegen 162	☐
Nordre Hallsetveg 87	☐	Johan Nygaardsvolds vei 2	☐	Ladebyhagen	☐	Jotunvegen 6	☐
Skjermvegen	☐	Østre Rosten 49	☐	Nypantunet 1	☐	Klæbuveien 209	☐
Stabells veg 2	☐	Åsheimvegen 7	☐	Lade alle 62	☐	Nedre Sjetnhaugen 7	☐
Vegmesterstien 13	☐					Neptunvegen 5	☐
Thaulowbakken 13H	☐					Utleimark	☐
Hallset BOA	☐	Katterm BOA	☐	Moholt BOA	☐	Strindheim BOA	☐
Munkvoll 1. etasje	☐	Ingeborg Ofstads veg 44	☐	Aasta Hansteens veg 1C	☐	Dalheimvegen 2B	☐
Munkvoll 2. etasje	☐	Ingeborg Ofstads veg 60-64	☐	Bromstadekra 150	☐	Grilstad Marina-Strindfordvegen	☐
Munkvoll 3. etasje	☐	Kattermskogen 64	☐	Bromstadekra 8	☐	Markaplassen 475	☐
Myrvangsvingen 19	☐	Sisikveien 10	☐	Brøsetvegen 12	☐	Ranheimsvegen 149A	☐
Ola Setroms veg 17-19	☐	Tonstadbrinken 16D	☐	Johan Dybvads veg 31	☐	Ranheimsvegen 149B	☐
		Uståsen 28	☐	Sigurd Munns veg 19	☐		
		Åsheimvegen 5	☐				

Antall beboere i bofellesskapet: 2 – 4: ☐ 5 – 7: ☐ Flere enn 7: ☐

Jobb-/dagtilbud: Har ikke dagtilbud: ☐ 1 – 2 dager/uke: ☐ 3 – 5 dager/uke: ☐

Vi ønsker å vite i hvilken grad du er enig i påstandene som står nedenfor på en skala fra 1- 6, der - 1 - står for **helt uenig** og - 6 – står for **helt enig**. Kryss av for det alternativet som best dekker din oppfatning. Er det påstander du ikke har kjennskap til/erfaring med, kan kategorien **uaktuelt/vet ikke** benyttes.

	Helt uenig	1	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke
A. SELVBESTEMMELSE								
1. Jeg får den hjelp jeg trenger her i boligen.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Jeg er med og bestemmer hvilken hjelp jeg skal få.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Jeg bestemmer selv i hverdagen min.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B. TRIVSEL								
4. Jeg trives her jeg bor	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Jeg trives på min jobb/dagaktivitet.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Jeg er fornøyd med fritidsaktivitetene mine.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Jeg er fornøyd med ferietilbudet mitt.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Brukerundersøkelse

	Helt uenig	1	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke
C. TRYGGHET								
8. Jeg føler meg trygg her i boligen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Helt uenig	1	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke
D. BRUKERMEDVIRKNING PÅVIRKNINGSMULIGHET								
9. Jeg synes de ansatte lytter til det jeg sier	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Jeg har individuell plan: Ja ☐ Nei ☐ Vet ikke ☐								
11. Jeg er med å bestemme innholdet i planen.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Jeg mener det er samsvar mellom plan og vedtak	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Jeg synes brukermedvirkning ivaretas på annen måte enn gjennom individuell plan.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Jeg har primærkontakt: Ja ☐ Nei ☐ Vet ikke ☐								
15. Jeg er kjent med min primærkontakt.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Helt uenig	1	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke
E. RESPEKTFULL BEHANDLING								
16. Jeg vet hvilke ansatte som kommer på jobb.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. De ansatte kommer til meg når de skal (avtalt tid)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. De ansatte holder avtaler overfor meg	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. Jeg og de ansatte samarbeider godt.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. De ansatte samarbeider godt med mine pårørende eller de som representerer meg.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Helt uenig	1	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke
F. INFORMASJON								
21. De ansatte forteller meg hva som skal skje	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
22. De ansatte gir tilstrekkelig informasjon til mine pårørende eller de som representerer meg.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Helt u enig	1	2	3	4	5	Helt enig	6	Uaktuelt/ vet ikke
G. TJENESTEKVALITET									
23. Jeg får bistand slik at jeg kan videreføre mine/ min families tradisjoner etter at jeg flyttet hit	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. Jeg får stort sett like godt tilbud på helg som på hverdager	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

H. HELHETSINNTRYKKET AV TILBUDET I MIN BOLIG

	Helt u enig	1	2	3	4	5	Helt enig	6	Uaktuelt/ vet ikke
25. Samlet sett er jeg fornøyd med tilbudet jeg får i boligen her	☐		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

26. Er det noe du er særlig fornøyd med? (stikkord)

27. Forbedringsforslag: (stikkord)

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

Svarfrist: snarest, men innen 1. april 2018

Brukerundersøkelse BOA 2018 Ansatte

Bakgrunn for undersøkelsen:

For å videreutvikle/forbedre tjenestetilbudene i kommunen har rådmannen besluttet at det jevnlig skal gjennomføres brukerundersøkelser.

For at tjenestetilbudet overfor brukerne skal bli bedre, er vi avhengig av tilbakemelding. Rådmannen har besluttet at spørsmålene skal sendes både til brukerne og til ansatte. Denne undersøkelsen er en repetert undersøkelse i forhold til den som ble kjørt i 2016.

Alle ansatte som yter bistand overfor brukere i bofellesskap skal svare individuelt. Undersøkelsen sendes ut elektronisk og skal besvares uten navn (anonymt). Alle opplysninger behandles konfidensielt.

Instruksjoner for utfylling:

Du skal svare med utgangspunkt i alle brukere/beboere du gir tjenester til på din enhet.

Kryss av for det som er mest riktig for deg, kun ett kryss på hvert spørsmål.

BAKGRUNNSOPPLYSNINGER

Velg det bo- og aktivitetstilbud som du (primært) jobber på i menyen

ENHETSNAVN

- | | |
|---|--|
| ☐ Byåsen bo- og aktivitetstilbud | ☐ Lade bo- og aktivitetstilbud |
| ☐ Hallset bo- og aktivitetstilbud | ☐ Moholt bo- og aktivitetstilbud |
| ☐ Heimdal bo- og aktivitetstilbud | ☐ Nardo bo- og aktivitetstilbud |
| ☐ Kattem bo- og aktivitetstilbud | ☐ Strindheim bo- og aktivitetstilbud |

Avdelingsnavn

- ☐ Navn på BOA, Avdelingsnavn

UTDANNING

- | | |
|--|---|
| ☐ Uten helsefaglig utdanning | ☐ 3-årig helse-/sosialfaglig utdanning |
| ☐ Ettårig utdanning og / eller fagbrev | ☐ Helse-/sosialfaglig utdanning utover 3 år |

TILSETTINGSFORHOLD PÅ ENHETEN (a)

- | | |
|---|--|
| ☐ Jeg er fast tilsatt | ☐ Jeg er vikar/midlertidig tilsatt |
|---|--|

TILSETTINGSFORHOLD (b)

- | | |
|---|---|
| ☐ Jeg jobber i hel stilling | ☐ Jeg jobber deltid |
|---|---|

TILSETTINGSFORHOLD (c)

- | | |
|---|--|
| ☐ Jeg jobber i turnus | ☐ Jeg jobber kun på dagtid |
|---|--|

Velg fra menyen antall år du har vært ansatt ved enheten.

ANTALL ÅR ANSATT PÅ ENHETEN:

- | | | |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|
| ☐ Under 1 år | ☐ 1, 2, 3,19, 20 | ☐ Flere enn 20 år |
|----------------------------------|--|---------------------------------------|

Sett ett kryss på den linja som best viser din arbeidsmengde de siste 4 uker (inkludert det du evt. har jobbet ekstra):

ARBEIDSMENGDE DE SISTE 4 UKER

- | | |
|--|--|
| ☐ 1-22 timer; dvs 1-15 % | ☐ 72-93 timer; dvs 51-65 % |
| ☐ 23-43 timer; dvs 16-30 % | ☐ 94-114 timer; dvs 66-80 % |
| ☐ 44-71 timer; dvs 31-50 % | ☐ over 115 timer; dvs 81-100 % |

PRIMÆRKONTAKTFUNKSJON

Jeg er primærkontakt for en/ flere brukere

- ☐ JA ☐ NEI

Dersom du har svart JA Jeg er primærkontakt for en/ flere brukere: Hvor mange brukere?

Antall brukere jeg er primærkontakt for:

Selvbestemmelse

	Helt Uenig (1)	2	3	4	5	Helt Enig (6)	Vet ikke
Jeg gir brukerne den hjelpen de trenger her i boligen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg bidrar til at brukerne er med og bestemmer hvilken hjelp de skal få	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg bidrar til at brukerne har medbestemmelse i hverdagen sin	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Trivsel

	Helt Uenig (1)	2	3	4	5	Helt Enig (6)	Vet ikke
Jeg bidrar til at brukerne trives her	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg mener brukerne trives på sin jobb/dagaktivitet	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg mener brukerne er fornøyd med fritidsaktivitetene sine	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg mener brukerne er fornøyd med ferietilbudet sitt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Trygghet

Jeg bidrar til at brukerne føler seg trygg her i boligen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

Brukermedvirkning - påvirkningsmulighet

Jeg lytter til det brukerne sier ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Jeg bidrar til at brukerne får individuell plan

☐ Ja ☐ Nei ☐ Vet ikke

	Helt Uenig (1)	2	3	4	5	Helt Enig (6)	Vet ikke
Jeg bidrar til at brukerne er med å bestemme innholdet i planen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg mener det er samsvar mellom plan og vedtak	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg mener brukermedvirkning ivaretas på annen måte enn gjennom individuell plan	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Våre brukere har primærkontakt

☐ Ja ☐ Nei ☐ Vet ikke

Våre brukere er kjent med sin primærkontakt ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Respektfull behandling

Jeg informerer brukerne slik at de vet hvilke ansatte som kommer på jobb	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg kommer til brukerne når jeg skal (avtalt tid)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg holder avtaler overfor brukerne	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg og brukerne samarbeider godt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg samarbeider godt med brukernes pårørende eller de som representerer brukerne	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Informasjon

Jeg forteller brukerne hva som skal skje	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg gir tilstrekkelig informasjon til brukernes pårørende eller de som representerer brukerne	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Tjenestekvalitet

Jeg gir bistand slik at brukerne kan videreføre sine/ sin families tradisjoner etter at de flyttet hit	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg bidrar til at brukerne stort sett får like godt tilbud på helg som på hverdager	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Helhetsinntrykket av tilbudet i boligen

	Helt Uenig					Helt Enig	Vot
	(1)	2	3	4	5	(6)	ikke
Samlet sett mener jeg brukerne er fornøyd med tilbudet de får i boligen her	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Velferdsteknologi er først og fremst teknologisk assistanse som skal understøtte og forsterke brukernes trygghet, sikkerhet og mobilitet, samt å muliggjøre økt fysisk og kulturell aktivitet. Velferdsteknologi skal styrke den enkeltes evne til å klare seg selv i hverdagen, gi støtte til pårørende eller bidra til å forbedre tilgjengelighet, ressursutnyttelse og kvalitet på tjenestetilbudet. Visjonen til program for velferdsteknologi i Trondheim kommune er "Trygg der du er".

VELFERDSTEKNOLOGI

	I svært liten grad (1)	2	3	4	5	I svært stor grad (6)	Vot ikke
Jeg er godt kjent med Trondheim kommunes satsning på velferdsteknologi	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg har kjennskap til velferdsteknologiske løsninger som kan benyttes for å bedre tjenestene til brukerne (eks. GPS, dørvarsling/-alarm, veiledning via videosamtale)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg har kunnskap om hvem/hvilke enheter jeg kan kontakte for å få bistand til å vurdere velferdsteknologiske løsninger til mine brukere	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg er kjent med de etiske vurderinger som må tas før jeg tar i bruk velferdsteknologi	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg har behov for å lære mer om velferdsteknologi og mulighetene det kan gi	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Brukere på enheten benytter velferdsteknologiske løsninger i sin hverdag (eks. robotstøvsuger, dørvarsling, GPS, rådgivning via videosamtale)

☐ Ingen ☐ Noen ☐ Mange ☐ Alle

Andre kommentarer? (stikkord)

Copyright www.questback.com. All Rights Reserved.

Trondheim kommune
Enhet for service og internkontroll
Postboks 2300 Torgarden
7004 Trondheim

M1442 • Kommunikasjonsenheten • August 2018