



TRONDHEIM KOMMUNE

Enhet for service og internkontroll

Bruker- og ansatteundersøkelse i kommunens
bo- og aktivitetstilbud 2014
Hovedrapport





TRONDHEIM KOMMUNE
Enhet for service og internkontroll
7004 Trondheim

RAPPORT

Rapporttittel: Bruker- og ansatteundersøkelse i kommunens bo- og aktivitetstilbud 2014	Dato: 14. august 2014
Bestiller: Rådmannen v/Anne Alice Tårnesvik og Kirsti Buseth	Antall sider: 35 sider + 3 vedlegg
Ansvarlig for oppdraget: Jan Kåre Jøsok og Randi Lie-Pedersen (Enhet for service og internkontroll)	

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 mai - juli 2014 gjennomførte vi en bruker-/ansatteundersøkelse overfor alle som bor og får tjenester i kommunens bofellesskap. Undersøkelsen ble sendt til den enkelte 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.

Formål:

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.

Trondheim, 14. august 2014

Tor Erling Evjen
Enhet for service og internkontroll
Leder

Postadresse:
Trondheim kommune
Enhet for service og internkontroll
7004 Trondheim

Besøksadresse:
Tinghusplassen 3, 6. etg.

Telefon:
+47 72 54 25 30

Telefaks:
+47 72 54 25 31

Organisasjonsnummer:
NO 942 110 464

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

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

Innhold

1.	Innledning	5
1.1.	Bakgrunn og formål	5
1.2.	Gjennomføring - metodevalg	5
1.3.	Tema i undersøkelsen	6
1.4.	Om bo- og aktivitetstilbudene.....	6
2.	Datagrunnlaget og svarprosent	8
2.1.	Deltakelsen i undersøkelsen.....	8
2.2.	Resultater og fremstillingsform.....	8
2.3.	Oppfølging av resultatene – fra måling til forbedring.....	9
3.	Beskrivelse av deltakerne i undersøkelsen.....	10
3.1.	Om deltakerne i brukerundersøkelsen	10
3.2.	Om deltakerne i ansatteundersøkelsen	12
3.3.	Rapportering av resultater	15
4.	Resultater fra brukerundersøkelsen	16
4.1.	Brukernes vurdering av tjenestetilbudet	16
4.1.1.	Selvbestemmelse	16
4.1.2.	Trivsel	16
4.1.3.	Trygghet	17
4.1.4.	Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet	17
4.1.5.	Respektfull behandling	20
4.1.6.	Informasjon.....	20
4.1.7.	Tjenestekvalitet.....	21
4.1.8.	Helhetsinntrykket av tilbudet i min bolig.....	22
4.1.9.	Andre kommentarer – særlig fornøyd med	22
4.1.10.	Andre kommentarer - forbedringsforslag.....	23
5.	Resultater fra ansatteundersøkelsen.....	24
5.1.	Ansattes vurdering av tjenestetilbudet.....	24
5.1.1.	Selvbestemmelse	24
5.1.2.	Trivsel	25
5.1.3.	Trygghet	26
5.1.4.	Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet	26
5.1.5.	Respektfull behandling	28
5.1.6.	Informasjon.....	29
5.1.7.	Tjenestekvalitet.....	29
5.1.8.	Helhetsinntrykket av tilbudet i boligen.....	30
5.1.9.	Andre kommentarer	31

6. Sammenstilling av bruker- og ansatteperspektivet på tjenestekvaliteten	32
7. Oppsummering.....	33
Vedlegg	36

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.

I 2013 ble det etablert et **Pilotnettverk – ressurskrevende brukere** i regi av KS (Kommunenes sentralforbund) der Trondheim deltok som en av flere kommuner. I dette nettverket ble det utviklet to verktøy, spørsmålsett, for kartlegging av tilfredshet med tjenestene. Ett verktøy for brukerne basert på samtale/intervju og ett for pårørende/verge som svarer på vegne av bruker. I Trondheim ble disse verktøyene utprøvd i forhold til brukere og pårørende/verge tilhørende Kattem bo- og aktivitetstilbud.

Målsettingen var å utarbeide et verktøy som kunne være formålstjenelig for alle kommuner i forhold til denne målgruppa, og som kunne gi muligheter for sammenligninger kommuner imellom mht brukertilfredshet. Verktøyet skulle selvsagt gi muligheter for "lokale" tilpassninger.

Gjennom utprøving viste det seg å være svært få personer som kunne gi uttrykk for meninger om tjenestetilbudet gjennom intervju/samtale, samt at det gav for mye rom for tolkning av svarene/tilbakemeldingene som ble gitt fra brukerne. Resultatet av pilotundersøkelsen kunne derfor ikke sies å være representativt for målgruppen.

Trondheim kommune har denne gangen valgt å tilpasse disse to verktøyene til ett verktøy, spørreskjema, slik at det 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.

Rådmannen ønsket også at tilsvarende spørreskjema skulle sendes til alle ansatte som yter tjenester overfor målgruppa for undersøkelsen.

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/Anne Alice Tårnesvik og Kirsti Buseth. 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 KS (kommunenes sentralforbund) og 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. Spørreskjema ble sendt til brukernes nærmeste pårørende. Se eget

orienteringsbrev, vedlegg 1. 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. 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". Se vedlegg 2 og 3, spørreskjema.

Undersøkelsen ble gjennomført i perioden mai til juli 2014. Svarfristen var to uker etter mottatt undersøkelse. Men p.g.a. lav deltakelse, ble det sendt ut purringer og forlenget svarfrist.

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 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.

Tema og spørsmål i denne undersøkelsen er de samme som KS (kommunenes sentralforbund) har brukt i sine undersøkelser. Men inkluderer noen ekstra spørsmål etter innspill fra bo- og aktivitetstilbudenes brukerråd.

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.

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 funksjonsnedsettelser. Personer med utviklingshemming utgjør den største brukergruppen disse enhetene yter bistand til.

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.

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 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 aktivitetstilbud	BRUKERE			ANSATTE		
	Utsendte	Ant. svar	Svarprosent	Utsendte	Ant. svar	Svarprosent
Byåsen BOA	36	19	52,8 %	189	84	44,4 %
Hallset BOA	42	17	40,5 %	110	61	55,5 %
Heimdal BOA	29	22	75,9 %	192	81	42,2 %
Katterem BOA	52	12	23,1 %	117	71	60,7 %
Lade BOA*	64*	11	46,9 %	172*	53	66,9 %
Strindheim BOA		19			62	
Moholt BOA	33	10	30,3 %	175	71	40,6 %
Nardo	37	15	40,5 %	129	58	45 %
TOTALT	293	125	42,7 %	1084	541	49,9 %

*Lade og Strindheim har felles adresselister både for brukere og ansatte

Antall "utsendte" er basert på antall e-postadresser vi har fått oppgitt fra enhetene. Dette gjelder både brukere og ansatte. Når det gjelder ansatte har vi fått opplyst at mange her er vikarer med svært små stillingsandeler, dette er nok en årsak til den lave svarprosenten blant ansatte.

Vi betrakter svarprosenten som forholdsvis lav. For brukerne ser vi at den ligger på akkurat samme nivå som ved tidligere undersøkelser vi har gjennomført overfor samme målgruppe.

Da svarprosenten er lav må resultatene leses med forsiktighet. Det er viktig å reflektere over hvem som ikke har svart og hvordan dette 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 fra undersøkelsen blir presentert gjennom tabeller, som viser resultatene for hvert spørsmål i undersøkelsen, både i frekvenser, prosent og gjennomsnittscore/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).

Skjemaet 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 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

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 125 som har svart totalt, men det er flere som ikke har svart på alle opplysningene, viser til hver enkelt tabell.

Tabell 2 Kjønnfordeling

Kjønn	Antall	Prosent
Mann	60	49,6
Kvinne	61	50,4
Totalt*	121	100

*4 har ikke opplyst kjønn

I tabellen over ser vi at det er omtrent samme antall kvinner og menn som har svart på undersøkelsen.

Tabell 3 Aldersfordeling

Aldersfordeling	Antall	Prosent
20 – 35 år	44	44
36 – 50 år	32	32
51 – 65 år	22	22
66 år eller mer	2	2
Totalt*	100	100

*25 har ikke opplyst alder

På spørreskjema ble de som svarte bedt om å opplyse fødselsåret. Vi har gruppert informantene i grupper basert på disse opplysningene. Det er så mange som 25 som ikke har oppgitt fødselsår. Av de 100 som har svart på spørsmålet var det ingen under 20 år. Den største aldersgruppen er mellom 20 og 35 år.

Tabell 4 Antall beboere i bofellesskapet

Antall beboere i bofellesskapet du bor	Antall	Prosent
2 – 4 beboere	38	31,9
5 – 7 beboere	46	38,7
Flere enn 7 beboere	35	29,4
Totalt*	119	100

*6 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 5 -7 beboere i hvert bofellesskap.

Tabell 5 Brukerens jobb-/dagtilbud

Jobb-/dagtilbud	Antall	Prosent
Har ikke dagtilbud	25	20,7
1 – 2 dager pr. uke	15	12,4
3 – 5 dager pr. uke	81	66,9
Totalt*	121	100

*4 har ikke svart på spørsmål om de har jobb-/dagtilbud

Målgruppen for undersøkelsen har vedtak på alle tjenester, både kvantitet på bistand og jobb-/aktivitetstilbud, fattet av saksbehandlere (fagpersonell) på helse- og velferdskontor.

Tabellen viser at de aller fleste, nesten 80 % av informantene har jobb-/dagtilbud.

Tabell 6 Hvem har besvart undersøkelsen

Hvem har besvart undersøkelsen	Antall	Prosent
Jeg som mottar tjenester	4	3,3
Jeg, sammen med pårørende/verge	13	10,6
Nærmeste pårørende	48	39
Verge	54	43,9
Annen	4	3,3
Totalt*	123	100

*2 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.

Kun 3,3 % (fire brukere) har fylt ut skjema selv, d.v.s. den som mottar tjenester.

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	Antall	Prosent
Ettårig utdanning og/eller fagbrev	154	28,5
3-årig helse-/sosialfaglig utdanning	209	38,6
Helse-/sosialfaglig utdanning utover 3 år	71	13,1
Uten helsefaglig utdanning	107	19,8
Totalt	541	100

Tabellen over viser at de fleste, 38,6 %, av informantene har 3-årig helse-/sosialfaglig utdanning. Men nesten 20 % er uten helsefaglig utdanning. I undersøkelser vi har gjort i kommunens hjemmetjenester og helse- og velferdssenter er andelen uten helsefaglig utdanning mye lavere, henholdsvis 13,5 og 14,4 %.

Tabell 8 Tilsettingsforhold

Tilsettingsforhold	Antall	Prosent
Fast tilsatt	498	92,1
Vikar/midlertidig tilsatt	43	7,9
Totalt	541	100

Undersøkelsen ble sendt elektronisk til alle ansatte i bofellesskap uavhengig av tilsettingsforhold. I tabellen over ser vi at så stor andel som 92,1 % av de som har svart er fast tilsatt.

Tabell 9 Antall år tilsatt i enheten

Antall år i enheten	Antall	Prosent
Under ett år	48	8,9
1 – 3 år	157	29
4 – 6 år	94	17,4
7 – 9 år	70	12,9
10 – 12 år	42	7,8
13 – 15 år	52	9,6
Over 15 år	78	14,4
Totalt	541	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.

Nesten 30 % har vært tilsatt fra 1 – 3 år. Samtidig ser vi at i underkant av 32 % har jobbet i enheten i 10 år eller mer.

Tabell10 Heltid - deltid

Heltid - deltid	Antall	Prosent
Jobber hel stilling	225	41,6
Jobber deltid	316	58,4
Totalt	541	100

Av de som har svart på denne undersøkelsen er det kun 41,6 % som jobber i hel stilling i bofellesskapet.

Tabell 11 Arbeidstid

Arbeidstid	Antall	Prosent
Jobber i turnus	501	92,6
Dagarbeidstid	40	7,4
Totalt	541	100

De aller fleste av de 541 jobber i turnus, 92,6 %.

Tabell 12 Arbeidsmengde de siste 4 ukene

Arbeidsmengde de siste 4 ukene	Antall	Prosent
1 – 22 timer (1 – 15%)	28	5,2
23 – 43 timer (16 – 30%)	70	12,9
44 – 71 timer (31 – 50%)	58	10,7
72 – 93 timer (51 – 65%)	46	8,5
94 – 114 timer (66 – 80%)	83	15,3
Over 115 timer (81 – 100%)	256	47,3
Totalt	541	100

I denne tabellen ser vi at det er forholdsvis mange som har en liten stillingsandel, 28,8 % jobber i halv stilling eller mindre.

Tabell 13 Primærkontakt for brukere

Primærkontakt for brukere	Antall	Prosent
Ja	184	33,9
Nei	357	66,1
Totalt	541	100

Alle som er primærkontakt overfor brukere har en definert rolle i kontakten med brukere og pårørende/verge. I denne undersøkelsen ser vi at 33,9 % har denne funksjonen.

Tabell 14 Antall brukere jeg er primærkontakt overfor

Antall brukere jeg er primærkontakt overfor	Antall	Prosent
En bruker	63	63
2-3 brukere	31	31
4-5 brukere	3	3
6 brukere eller flere	3	3
Totalt*	100	100

*84 ansatte har ikke opplyst hvor mange brukere de er primærkontakt overfor

Spørsmålet om hvor mange den ansatte er primærkontakt overfor skulle besvares av de som har primærkontaktfunksjonen, til sammen 184 (se tabell 13).

I tabellen over ser vi at 84 ikke opplyste hvor mange de var primærkontakt overfor. Det kan ellers synes som det er mest vanlig å være primærkontakt overfor *en* bruker.

3.3. Rapportering av resultater

Resultatene presenteres i frekvenstabell, som i tillegg inneholder gjennomsnittsscore. Spørsmålene er positivt vinklet, hvilket vil si at jo høyere gjennomsnittsscore jo bedre.

Gjennomsnittsscore er beregnet ved å gi hvert svaralternativ en tallverdi fra;

”Helt uenig” = 1 til ”Helt enig”=6 ”.

Følgelig kan den teoretiske gjennomsnittsscoren variere fra 1 til 6, hvor 6 er størst grad av tilfredshet.

Skala 1-6 som er benyttet gir et relativt grovt/unyansert bilde, men fungerer likevel godt som en overordnet indikator på brukertilfredsheten.

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.

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 gjennomsnittscore for hvert spørsmål. 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

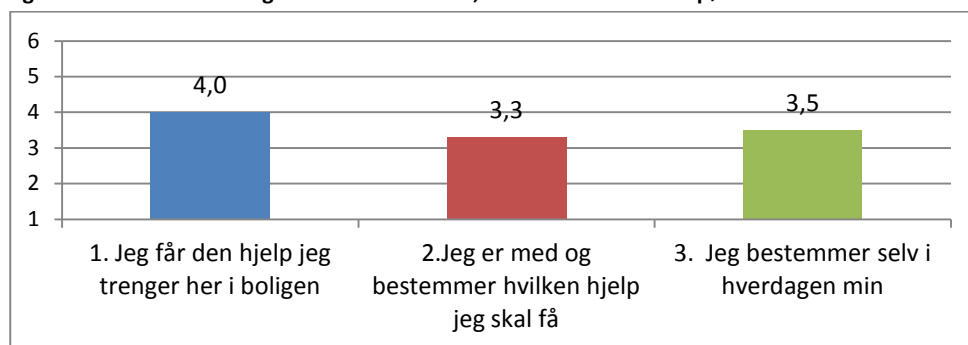
4.1.1. Selvbestemmelse

Tabell 15 Selvbestemmelse

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum	Score
1. Jeg får den hjelp jeg trenger her i boligen	Antall	7	13	26	26	30	19	1	122	4,0
	Prosent	5,7	10,7	21,3	21,3	24,6	15,6	0,8	100	
2. Jeg er med og bestemmer hvilken hjelp jeg skal få	Antall	18	19	29	24	20	7	5	122	3,3
	Prosent	14,8	15,6	23,8	19,7	16,4	5,7	4,1	100	
3. Jeg bestemmer selv i hverdagen min	Antall	13	17	28	32	16	12	3	121	3,5
	Prosent	10,7	14,0	23,1	26,4	13,2	9,9	2,5	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.

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



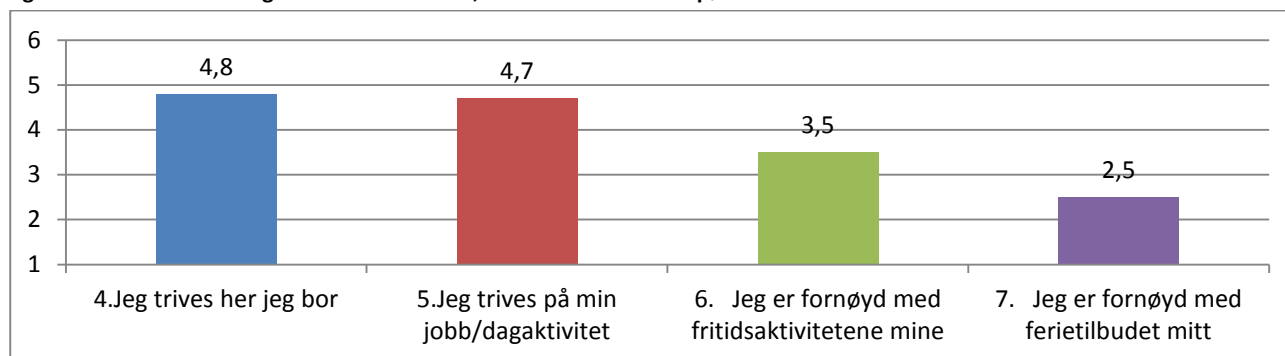
4.1.2. Trivsel

Tabell 16 Trivsel

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum	Score
4. Jeg trives her jeg bor	Antall	4	2	17	14	43	40	3	123	4,8
	Prosent	3,3	1,6	13,8	11,4	35,0	32,5	2,4	100	
5. Jeg trives på min jobb/dagaktivitet	Antall	7	3	7	16	26	36	25	120	4,7
	Prosent	5,8	2,5	5,8	13,3	21,7	30,0	20,8	100	
6. Jeg er fornøyd med fritidsaktivitetene mine	Antall	14	15	20	36	10	13	14	122	3,5
	Prosent	11,5	12,3	16,4	29,5	8,2	10,7	11,5	100	
7. Jeg er fornøyd med ferietilbudet mitt	Antall	44	14	17	11	9	8	19	122	2,5
	Prosent	36,1	11,5	13,9	9,0	7,4	6,6	15,6	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 score. Derimot er brukerne mindre fornøyd med sine fritidsaktiviteter. På bakgrunn av utfyllende kommentarer i skjema, ser vi at dette gjelder spesielt i helgene. Ferietilbudet er brukerne meget lite fornøyd med, spørsmålet får lavest score i dette tema.

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



4.1.3. Trygghet

Tabell 17 Trygghet

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum	Score
8. Jeg føler meg trygg her i boligen	Antall	3	8	11	16	39	40	5	122	4,7
	Prosent	2,5	6,6	9,0	13,1	32,0	32,8	4,1	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 score etter vår vurdering.

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	Antall	Prosent
Ja	60	49,2
Nei	28	23
Vet ikke	34	27,8
Totalt*	122	100

*3 har ikke svart på spørsmålet

Alle brukere som ønsker det, skal ha tilbud om individuell plan, når de har flere/sammensatte tjenester. Her ser vi at i underkant av halvparten av informantene har svart "Ja" på spørsmålet. De som svarte "Ja" skulle svare på spørsmål 11, 12 og 13. Vi ser også at det er forholdsvis mange som svarer "Vet ikke", 27,8%.

Spørsmål 14; Jeg har primærkontakt

Jeg har primærkontakt	Antall	Prosent
Ja	110	90,9
Nei	5	4,1
Vet ikke	6	5
Totalt*	121	100

*4 har ikke svart på spørsmålet

Over 90 % av brukerne bekrefter at de har primærkontakt. Disse brukerne skulle også besvare spørsmål 15.

Tabell 18 brukermedvirkning/påvirkningsmulighet

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum	Score
9. Jeg syns de ansatte lytter til det jeg sier	Antall	5	9	24	27	32	14	10	121	4,0
	Prosent	4,1	7,4	19,8	22,3	26,4	11,6	8,3	100	
11. Jeg er med å bestemme innholdet i planen*	Antall	6	4	10	7	12	8	11	58	3,8
	Prosent	10,3	6,9	17,2	12,1	20,7	13,8	19,0	100	
12. Jeg mener det er samsvar mellom plan og vedtak*	Antall	5	12	11	10	8	5	8	59	3,4
	Prosent	8,5	20,3	18,6	16,9	13,6	8,5	13,6	100	
13. Jeg synes bruker-medvirkning ivaretas på annen måte enn gjennom individuell plan*	Antall	4	6	9	11	10	4	14	58	3,7
	Prosent	6,9	10,3	15,5	19,0	17,2	6,9	24,1	100	
15. Jeg er kjent med min primærkontakt**	Antall	5	2	7	9	16	65	4	108	5,2
	Prosent	4,6	1,9	6,5	8,3	14,8	60,2	3,7	100	

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

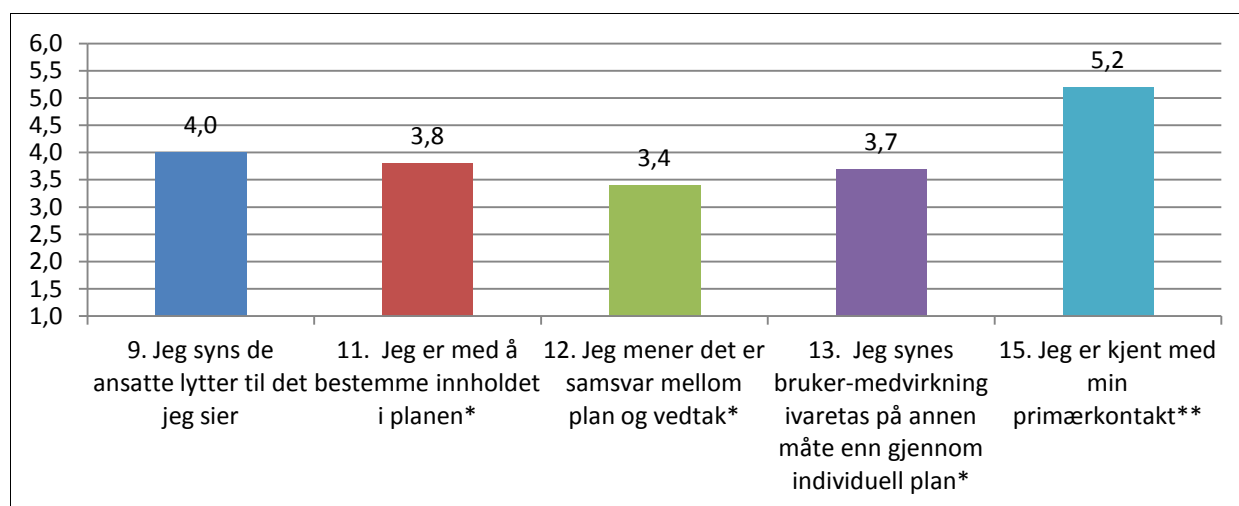
**Spørsmålet 15 skulle besvares av de som hadde svart "Ja" på spørsmål 14, se ovenfor

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

Spørsmål 11, 12 og 13 skulle besvares av de som har bekreftet at de har individuell plan (60 brukere). Av de 60 brukerne, er det ganske mange som har svart "Uaktuelt/vet ikke". Det er ganske stor spredning i fornøydhet blant de resterende, noe som gir litt lav score på disse tre spørsmålene.

Av 121 brukere er det 110 som bekrefter at de har primærkontakt. Spørsmål 15 gir en god bekreftelse på at bruker er kjent med sin primærkontakt, meget høy score på 5,2.

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



4.1.5. Respektfull behandling

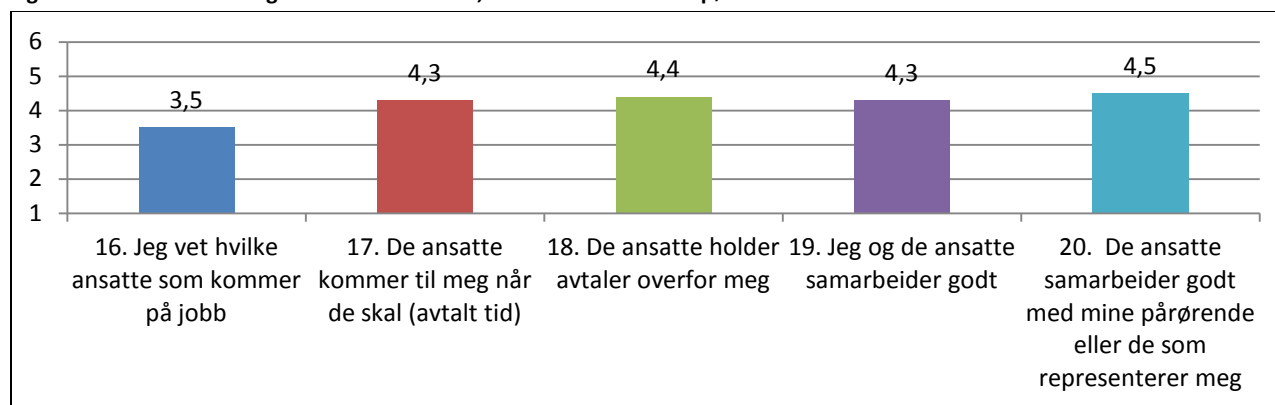
Tabell 19 Respektfull behandling

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum	Score
16. Jeg vet hvilke ansatte som kommer på jobb	Antall	20	14	18	17	16	20	20	125	3,5
	Prosent	16,0	11,2	14,4	13,6	12,8	16,0	16,0	100	
17. De ansatte kommer til meg når de skal (avtalt tid)	Antall	8	6	8	18	33	21	30	124	4,3
	Prosent	6,5	4,8	6,5	14,5	26,6	16,9	24,2	100	
18. De ansatte holder avtaler overfor meg	Antall	9	3	10	19	38	24	21	124	4,4
	Prosent	7,3	2,4	8,1	15,3	30,6	19,4	16,9	100	
19. Jeg og de ansatte samarbeider godt	Antall	6	5	22	18	38	26	9	124	4,3
	Prosent	4,8	4,0	17,7	14,5	30,6	21,0	7,3	100	
20. De ansatte samarbeider godt med mine pårørende eller de som representerer meg	Antall	6	5	19	18	35	38	4	125	4,5
	Prosent	4,8	4,0	15,2	14,4	28,0	30,4	3,2	100	

Tema *Respektfull behandling* hadde fem spørsmål. Spørsmål 16, Jeg vet hvilke ansatte som kommer på jobb, får forholdsvis lav score, i tillegg en stor andel "Uaktuelt/vet ikke", noe som kan tolkes som om brukerne ikke vet hvem som kommer på jobb.

De resterende fire spørsmålene i temaet får ganske høye score. Mest fornøydhet ser vi på spørsmål 20; De ansatte samarbeider godt med mine pårørende eller de som representerer meg. Dette understrekes ytterligere i de åpne kommentarene.

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



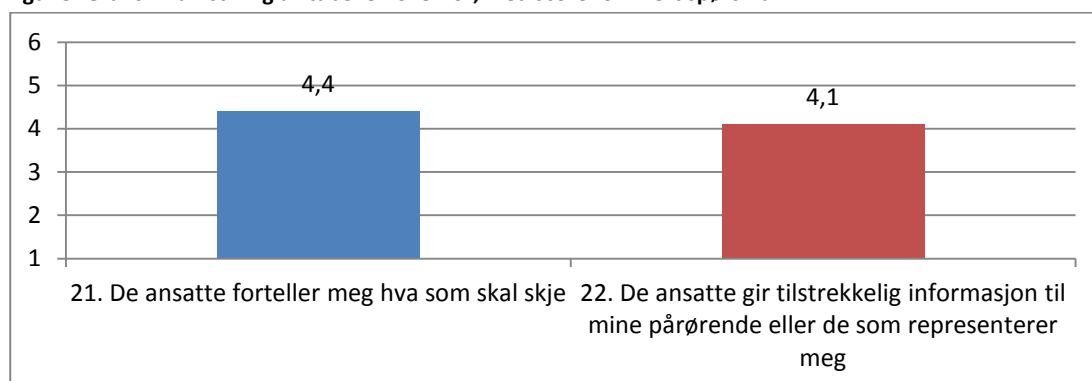
4.1.6. Informasjon

Tabell 20 Informasjon

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum	Score
21. De ansatte forteller meg hva som skal skje	Antall	5	10	14	24	35	29	8	125	4,4
	Prosent	4,0	8,0	11,2	19,2	28,0	23,2	6,4	100	
22. De ansatte gir tilstrekkelig informasjon til mine pårørende eller de som representerer meg	Antall	9	10	22	27	25	27	5	125	4,1
	Prosent	7,2	8,0	17,6	21,6	20,0	21,6	4,0	100	

Spørsmål 21 og 22 utgjør temaet *Informasjon*. Vår tolking er at de ansatte forteller brukerne hva som skal skje. Hovedsakelig får også pårørende tilstrekkelig informasjon.

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



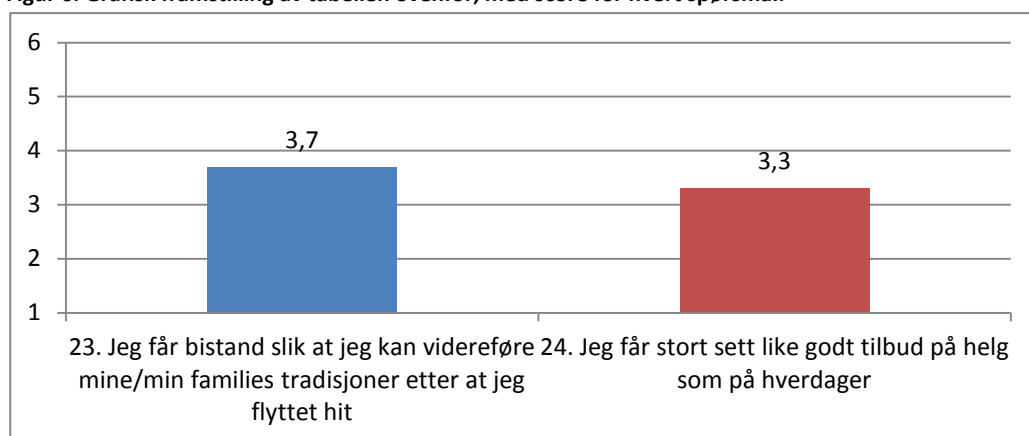
4.1.7. Tjenestekvalitet

Tabell 21 Tjenestekvalitet

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum	Score
23. Jeg får bistand slik at jeg kan videreføre mine/min families tradisjoner etter at jeg flyttet hit	Antall	10	19	17	24	24	15	15	124	3,7
	Prosent	8,1	15,3	13,7	19,4	19,4	12,1	12,1	100	
24. Jeg får stort sett like godt tilbud på helg som på hverdager	Antall	19	14	29	21	15	11	13	122	3,3
	Prosent	15,6	11,5	23,8	17,2	12,3	9,0	10,7	100	

I tema *Tjenestekvalitet* stilte vi to spørsmål. Ganske mange har svart "Uaktuelt/vet ikke" på begge spørsmålene. På spørsmålet om videreføring av familiens tradisjoner ser vi at det er stort spredning i svarene, som gir en score på 3,7. Lavt score får spørsmålet om tilbudet stort sett er like godt på helg som på hverdager. Halvparten av informantene har krysset av på 1 (helt uenig), 2 eller 3.

Figur 6. Grafisk framstilling av tabellen ovenfor, med score 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	Score
25. Samlet sett er jeg fornøyd med tilbudet jeg får i boligen her	Antall	9	11	21	26	38	15	3	123	4,0
	Prosent	7,3	8,9	17,1	21,1	30,9	12,2	2,4	100	

Siste spørsmål med faste svaralternativ var om *Helhetsinntrykket* av tilbudet i boligen. Nesten $\frac{2}{3}$ av de som svarte har krysset av på den positive siden av skalaen, 4, 5 eller 6 (helt enig).

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 igjennom 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	32
2.	Fornøyd med primærkontakt	11
3.	Fornøyd med leilighet Fysisk utforming	10
4.	Annet Generell utdyping av spørsmålene i spørreskjema	8
5.	Samværet med de andre beboerne i bofellesskapet	6

67 informanter har skrevet kommentarer. Som vi ser over 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	22
2.	Økt bemanning/annen bemanning Opplever drastisk nedgang, spesielt lav bemanning i helger, lite stabilitet, behov for mer differensiert fagbakgrunn	23
3.	Individuell plan Planen må holdes à jour, følges opp	9
4.	Informasjon Informasjon til pårørende/verge, svare på henvendelser, bedre kommunikasjon	7
5.	Ferieordninger Ønske om å dra bort i helger, ferieturer	5
6.	Renhold Renhold av leilighet, mer medvirkning fra bruker, holde orden	8
7.	Annet	4

Av 125 brukere, benyttet 78 seg av muligheten til å komme med utsagn på tema/områder de ønsket forbedringer i forhold til. Ovenfor ser vi at de to områdene som skiller seg klart ut er; Fritidsaktiviteter og økt/annen bemanning i bofellesskapet.

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 tilsvarende det brukerne fikk.

5.1. Ansattes vurdering av tjenestetilbudet

Resultatene fra ansatteundersøkelsen fremstilles i tabellene nedenfor, en tabell for hvert tema. I tabellene viser vi svarfordeling både i antall og prosent, dessuten gjennomsnittscore for hvert spørsmål.

Tabellene kommenteres.

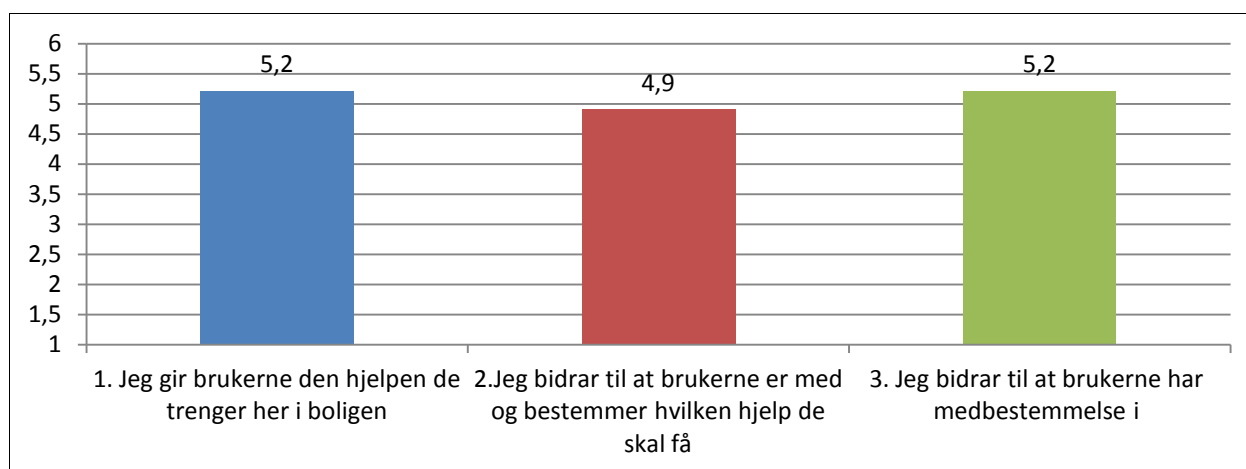
5.1.1. Selvbestemmelse

Tabell 23 Selvbestemmelse

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum	Score
1. Jeg gir brukerne den hjelpen de trenger her i boligen	Antall	5	9	27	65	169	244	22	541	5,2
	Prosent	0,9	1,7	5,0	12,0	31,2	45,1	4,1	100	
2. Jeg bidrar til at brukerne er med og bestemmer hvilken hjelp de skal få	Antall	7	13	38	99	186	183	15	541	4,9
	Prosent	1,3	2,4	7,0	18,3	34,4	33,8	2,8	100	
3. Jeg bidrar til at brukerne har medbestemmelse i hverdagen sin	Antall	5	6	26	63	185	248	8	541	5,2
	Prosent	0,9	1,1	4,8	11,6	34,2	45,8	1,5	100	

I tema *Selvbestemmelse* har ansatte gitt høye score på alle tre spørsmål. Særlig spørsmål 1 og 3; Jeg gir brukerne den hjelpen de trenger her i boligen, og Jeg bidrar til at brukerne har medbestemmelse i hverdagen sin. Alle tre spørsmålene har betydelig høyere score enn tilsvarende spørsmål til brukerne.

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



5.1.2. Trivsel

Tabell 24 Trivsel

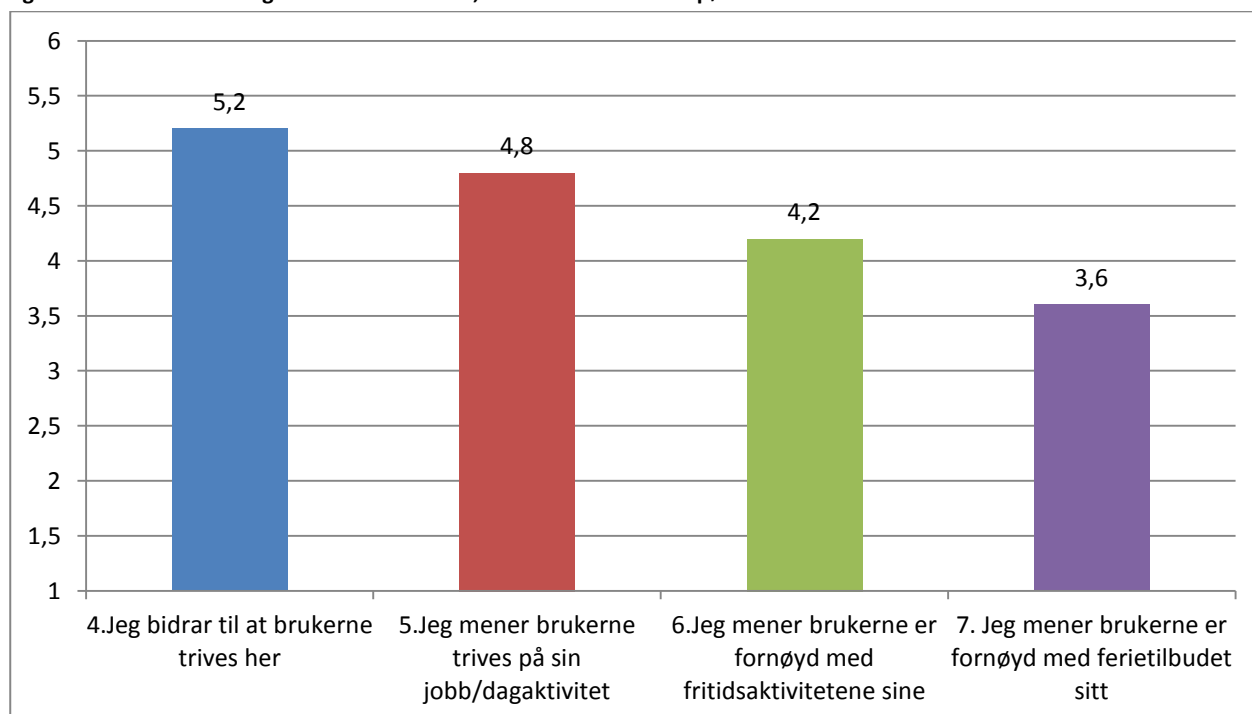
		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum	Score
4.Jeg bidrar til at brukerne trives her	Antall	2	0	3	21	183	326	6	541	5,2
	Prosent	0,4	-	0,6	3,9	33,8	60,3	1,1	100	
5.Jeg mener brukerne trives på sin jobb/dagaktivitet	Antall	7	12	39	96	177	156	54	541	4,8
	Prosent	1,3	2,2	7,2	17,7	32,7	28,8	10,0	100	
6.Jeg mener brukerne er fornøyd med fritidsaktivitetene sine	Antall	8	31	93	149	120	84	56	541	4,2
	Prosent	1,5	5,7	17,2	27,5	22,2	15,5	10,4	100	
7. Jeg mener brukerne er fornøyd med ferietilbudet sitt	Antall	59	62	89	88	79	63	101	541	3,6
	Prosent	10,9	11,5	16,5	16,3	14,6	11,6	18,7	100	

I tema *Trivsel* stilte vi fire spørsmål. Spørsmål 4; Jeg bidrar til at brukerne trives her, får svært høy score. Spørsmål 5 og 6 har også forholdsvis høy score, men en stor andel har krysset av på "Uaktuelt/vet ikke" på disse to spørsmålene.

Spørsmål om de mener brukerne er fornøyd med ferietilbudet sitt får lavest score, dessuten mange "Uaktuelt/vet ikke" også her. I det åpne kommentarfeltet er det manglende fritids- og ferietilbud som nevnes oftest, se punkt 5.1.9.

Alle fire spørsmålene har høyere score enn brukerne, men gir samme mønster. Det vil si høyest score på spørsmål 4, og lavest score på spørsmål 7.

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



5.1.3. Trygghet

Tabell 25 Trygghet

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum	Score
8.Jeg bidrar til at brukerne føler seg trygg her i boligen	Antall	1	2	4	23	149	344	18	541	5,6
	Prosent	0,2	0,4	0,7	4,3	27,5	63,6	3,3	100	

Spørsmål 8; Jeg bidrar til at brukerne føler seg trygg her i boligen, scorer svært høyt, 5,6. Brukerne har også svart at de føler seg trygge, men scoren er lavere enn hos ansatte.

5.1.4. Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet

Som overfor brukerne stilte vi sju spørsmål innenfor tema brukermedvirkning/påvirkningsmulighet. To av spørsmål 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	Antall	Prosent
Ja	269	49,7
Nei	119	22
Vet ikke	153	28,3
Totalt	541	100

Alle brukere som ønsker det, skal ha tilbud om individuell plan, når de har flere/sammensatte tjenester. I punkt 4.1.4. ser vi at bare halvparten av brukerne har svart "Ja" på spørsmålet. Den samme prosentfordeling ser vi i ansattes svar. Vi merker oss at det er hele 28,3 % som svarer "Vet ikke".

Spørsmål 14; Våre brukere har primærkontakt

Våre brukere har primærkontakt	Antall	Prosent
Ja	516	95,4
Nei	12	2,2
Vet ikke	13	2,4
Totalt*	541	100

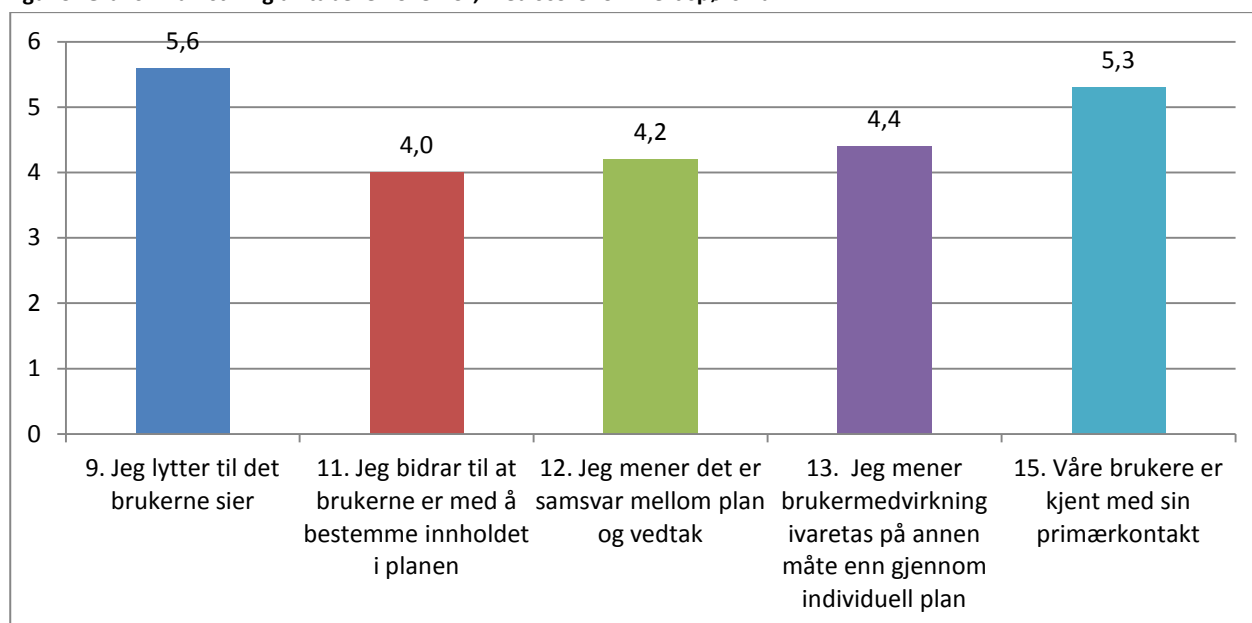
95,4 % av de ansatte svarer at brukerne har primærkontakt. At det er ansatte som svarer "Nei" og "Vet ikke" kan skyldes at også vikarer svarer på denne undersøkelsen, se punkt 3.2., tilsettingsforhold.

Tabell 26 Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum	Score
9. Jeg lytter til det brukerne sier	Antall	1	1	4	22	154	350	9	541	5,6
	Prosent	0,2	0,2	0,7	4,1	28,5	64,7	1,7	100	
11. Jeg bidrar til at brukerne er med å bestemme innholdet i planen	Antall	39	30	50	96	93	73	160	541	4,0
	Prosent	7,2	5,5	9,2	17,7	17,2	13,5	29,6	100	
12. Jeg mener det er samsvar mellom plan og vedtak	Antall	13	30	66	102	109	67	154	541	4,2
	Prosent	2,4	5,5	12,2	18,9	20,1	12,4	28,5	100	
13. Jeg mener brukermedvirkning ivaretas på annen måte enn gjennom individuell plan	Antall	7	20	58	104	115	79	158	541	4,4
	Prosent	1,3	3,7	10,7	19,2	21,3	14,6	29,2	100	
15. Våre brukere er kjent med sin primærkontakt	Antall	8	3	25	51	96	303	55	541	5,3
	Prosent	1,5	0,6	4,6	9,4	17,7	56,0	10,2	100	

Tema *Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet* hadde fem spørsmål med svaralternativene 1 – 6. Spørsmål 9; Jeg lytter til det brukerne sier, får høyest score. Men her er det stort sprik i forhold til det brukerne har svart. Spørsmålene 11, 12 og 13 handler om vedtak og planer. Disse spørsmålene får bra score, men vi merker oss at svært mange svarer "Uaktuelt/vet ikke". Med tanke på at 92,1 % av de som har svart er fast ansatt personell, er det overraskende svarfordeling på spørsmål 12. Spørsmål 15 om kjennskap til primærkontakt, har høy score og tilnærmet lik oppfattelse både fra brukerne og ansatte.

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



5.1.5. Respektfull behandling

Tabell 27 Respektfull behandling

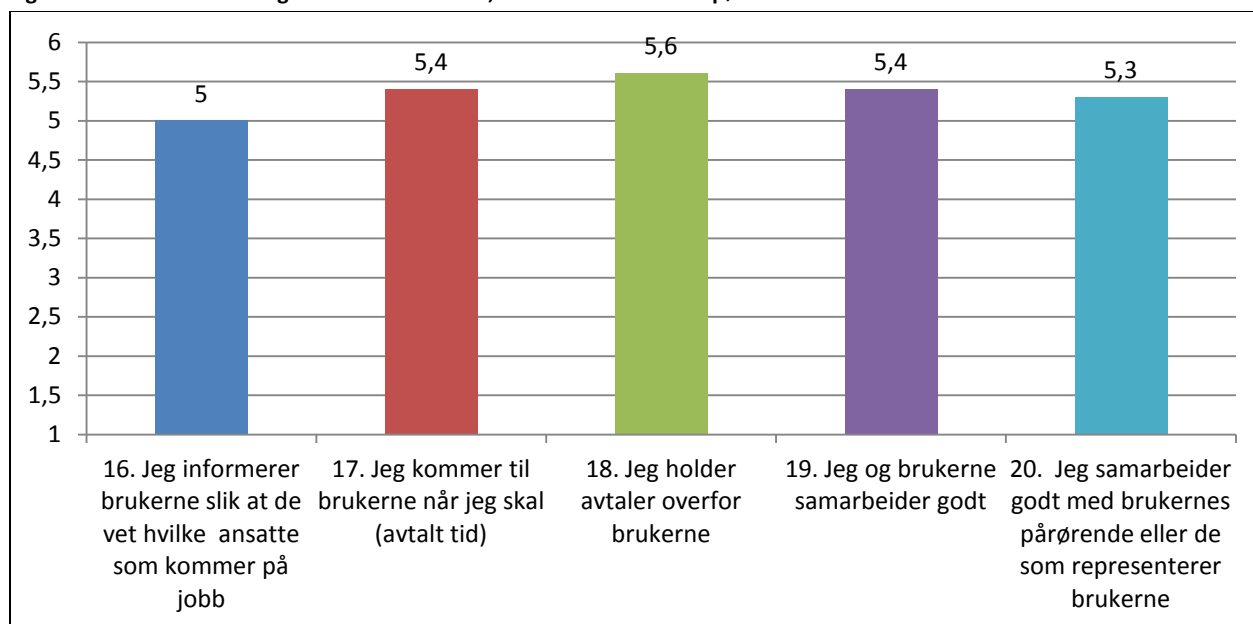
		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum	Score
16. Jeg informerer brukerne slik at de vet hvilke ansatte som kommer på jobb	Antall	14	17	27	75	153	248	7	541	5,0
	Prosent	2,6	3,1	5,0	13,9	28,3	45,8	1,3	100	
17. Jeg kommer til brukerne når jeg skal (avtalt tid)	Antall	3	1	7	44	167	313	6	541	5,4
	Prosent	0,6	0,2	1,3	8,1	30,9	57,9	1,1	100	
18. Jeg holder avtaler overfor brukerne	Antall	3	1	5	17	168	343	4	541	5,6
	Prosent	0,6	0,2	0,9	3,1	31,1	63,4	0,7	100	
19. Jeg og brukerne samarbeider godt	Antall	1	2	2	37	209	285	5	541	5,4
	Prosent	0,2	0,4	0,4	6,8	38,6	52,7	0,9	100	
20. Jeg samarbeider godt med brukernes pårørende eller de som representerer brukerne	Antall	3	4	16	47	187	252	32	541	5,3
	Prosent	0,6	0,7	3,0	8,7	34,6	46,6	5,9	100	

Alle fem spørsmålene i tema *Respektfull behandling* får meget høye score fra de ansatte.

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

Også på de andre spørsmålene her har ansatte høyere score enn brukerne.

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



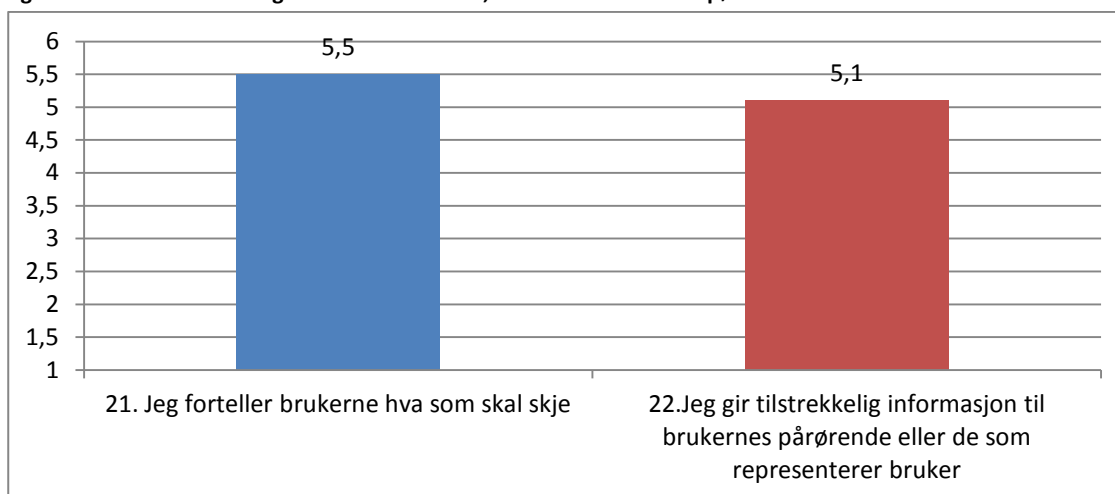
5.1.6. Informasjon

Tabell 28 Informasjon

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum	Score
21. Jeg forteller brukerne hva som skal skje	Antall	1	1	4	35	180	318	2	541	5,5
	Prosent	0,2	0,2	0,7	6,5	33,3	58,8	0,4	100	
22. Jeg gir tilstrekkelig informasjon til brukernes pårørende eller de som representerer bruker	Antall	4	4	20	69	198	208	38	541	5,1
	Prosent	0,7	0,7	3,7	12,8	36,6	38,4	7,0	100	

Begge spørsmålene i tema *Informasjon* får høye score, og betydelig høyere enn svar fra brukerne.

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



5.1.7. Tjenestekvalitet

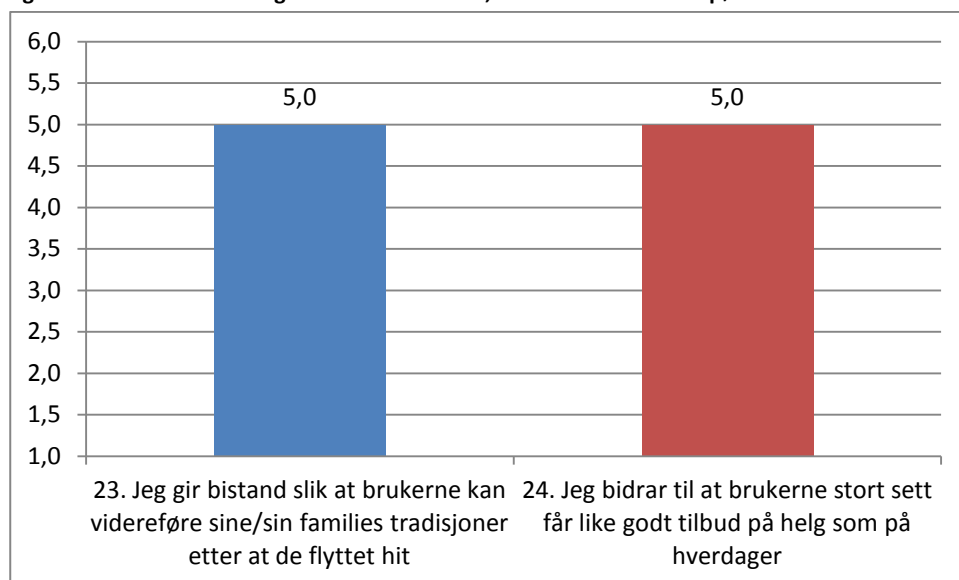
Tabell 29 Tjenestekvalitet

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum	Score
23. Jeg gir bistand slik at brukerne kan videreføre sine/sin families tradisjoner etter at de flyttet hit	Antall	6	10	21	77	169	156	102	541	5,0
	Prosent	1,1	1,8	3,9	14,2	31,2	28,8	18,9	100	
24. Jeg bidrar til at brukerne stort sett får like godt tilbud på helg som på hverdager	Antall	10	10	31	80	173	201	36	541	5,0
	Prosent	1,8	1,8	5,7	14,8	32,0	37,2	6,7	100	

Begge spørsmålene i tema *Tjenestekvalitet* har høye score. 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. Her er det stort sprik i forhold til svarene fra brukerne.

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



5.1.8. Helhetsinntrykket av tilbudet i boligen

Tabell 30 Heltidsinntrykket

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum	Score
25. Samlet sett mener jeg brukerne er fornøyd med tilbudet de får i boligen her	Antall	3	8	37	125	205	128	35	541	4,8
	Prosent	0,6	1,5	6,8	23,1	37,9	23,7	6,5	100	

På spørsmål om *Helhetsinntrykket* har 84,7 % 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.

5.1.9. Andre kommentarer

I spørreskjema til ansatte var spørsmål 26 et åpent felt for "Andre kommentarer". Av 541 informanter hadde 99 skrevet egne kommentarer. Vi har systematisert kommentarene, se nedenfor.

Andre kommentarer fra ansatte

	KATEGORIER	ANTALL
1.	Ressursmangel Spesielt rettet til ferie- og fritidsaktiviteter	32
2.	Kommentarer til spørreskjema Forklaring på manglende utfylling, jobber på natt, ikke grunnlag for å svare av ulike årsaker	30
3.	Utdyping av svarene i spørreskjema Positive utsagn – beskrivelse av bistand som ytes	17
4.	Beskrivelse av brukerne Utdyping av funksjonstap, situasjon	8
5.	Kommentarer til arbeidsforhold Personalsamarbeid, ledelse, turnus, vikarbruk	8
6.	Annet Informasjon, forventninger mv	4

Vi ser ovenfor at 32 av de 99 kommentarene handler om ressursmangel i forhold til å gi brukerne et bedre tilbud på fritiden og i ferier. Behovet for støttekontakter står også i disse kommentarene.

I kategori 2 uttrykker 30 ansatte at det er vanskelig å svare på spørsmålene av ulike årsaker.

Det er 17 ansatte som utdyper sine svar, positive utsagn.

6. Sammenstilling av bruker- og ansatteperspektivet på tjenestekvaliteten

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).

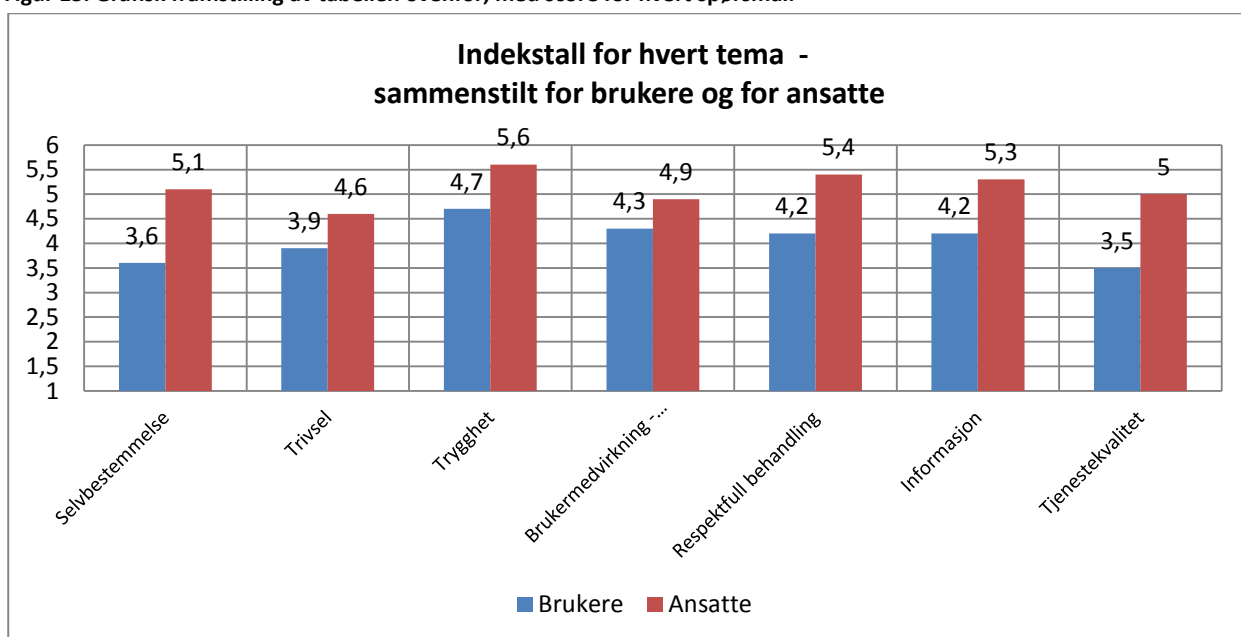
Tabell 31 Indekstall for hvert tema

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

Tabellen over viser at det er meget stor forskjell i oppfatning av tjenestetilbudet mellom brukere og ansatte. Ansatte gir jevnt over høye score på de fleste spørsmålene.

Størst forskjell finner vi i tema *Selvbestemmelse* og *Tjenestekvalitet*. Det er også de to tema brukerne er minst fornøyd med. Høyest score får spørsmål om *Trygghet*, både fra brukerne og de ansatte.

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



7. Oppsummering

Bakgrunn

I 2013 ble det etablert et **Pilotnettverk – ressurskrevende brukere** i regi av KS (Kommunenes sentralforbund) der Trondheim deltok som en av flere kommuner. I dette nettverket ble det utviklet to verktøy, spørsmålsett, for kartlegging av tilfredshet med tjenestene. Ett verktøy for brukerne basert på samtale/intervju og ett for pårørende/verge som svarer på vegne av bruker.

Målsettingen var å utarbeide et verktøy som kunne være formålstjenelig for alle kommuner i forhold til denne målgruppa, og som kunne gi muligheter for sammenligninger kommuner imellom mht brukertilfredshet.

Gjennom utprøving viste det seg å være svært få personer som kunne gi uttrykk for meninger om tjenestetilbudet gjennom intervju/samtale, samt at det gav for mye rom for tolkning av svarene/tilbakemeldingene som ble gitt fra brukerne. Resultatet av pilotundersøkelsen kunne derfor ikke sies å være representativt for målgruppen.

Trondheim kommune har denne gangen valgt å tilpasse disse to verktøyene til ett verktøy, spørreskjema, slik at det 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.

Rådmannen ønsket også at tilsvarende spørreskjema skulle sendes til alle ansatte som yter tjenester overfor målgruppa for undersøkelsen.

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.

Kun 3,3 % (fire brukere) har fylt ut skjema selv, d.v.s. den som mottar tjenester.

Undersøkelsen ble sendt til 293 pårørende, vi fikk 125 svar, svarprosent på 42,7.

1084 ansatte fikk tilsendt spørreskjema, 541 svarte, svarprosent på 49,9.

Antall "utsendte" er basert på antall e-postadresser vi har fått oppgitt fra enhetene. Dette gjelder både brukere og ansatte. Når det gjelder ansatte har vi fått opplyst at mange her er vikarer med svært små stillingsandeler, dette er nok en årsak til den lave svarprosenten blant ansatte.

Tema og spørsmål

Tema og spørsmål i denne undersøkelsen er de samme som KS har brukt i sine undersøkelser. Men inkluderer noen ekstra spørsmål etter innspill fra bo- og aktivitetstilbudenes brukerråd.

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.

Undersøkelsen hadde 25 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". Gjennomsnittscore er beregnet ut fra disse tallverdiene.

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

Resultater

Resultatene i denne undersøkelsen framstilles både ved å vise svarfordeling på hvert enkelt spørsmål og gjennomsnittscore for temaområdene. I denne oppsummeringen kommenteres i hovedsak resultatene på temaområdene for hhv bruker- og ansatteundersøkelsen.

Høyest score 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 score enn brukerne på spørsmålene her.

Temaet *Trivsel* handler blant annet om trivsel i bolig og på jobb/dagaktivitet – spørsmålene får høy score. Derimot er brukerne mindre fornøyd med sine fritidsaktiviteter. På bakgrunn av utfyllende kommentarer i skjema, ser vi at dette gjelder spesielt i helgene.

Ferietilbudet er brukerne meget lite fornøyd med, spørsmålet får lavest score i dette tema.

Også dette tema får noe høyere score fra 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 bare halvparten av brukerne har svart "Ja" på spørsmålet. Den samme prosentfordeling ser vi i ansattes svar. Vi merker oss at det er hele 28,3 % som svarer "Vet ikke".

Over 90 % av brukerne bekrefter at de har primærkontakt. De gir også en god bekreftelse på at de er kjent med sin primærkontakt.

I tema *Respektfull behandling* får spørsmålet om brukerne vet hvilke ansatte som kommer på jobb, forholdsvis lav score, i tillegg en stor andel "Uaktuelt/vet ikke".

De resterende fire spørsmålene i temaet får ganske høye score. Mest fornøydhet ser vi på spørsmål om de ansatte samarbeider godt med pårørende eller de som representerer bruker. Dette understrekes ytterligere i de åpne kommentarene. Ansatte gir dette tema svært høye score.

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

I tema *Tjenestekvalitet* stilte vi to spørsmål. Ganske mange har svart "Uaktuelt/vet ikke" på begge spørsmålene. På spørsmålet om videreføring av familiens tradisjoner ser vi at det er stort spredning i svarene. Lavt score får spørsmålet om tilbudet stort sett er like godt på helg som på hverdager. Halvparten av informantene har krysset av på 1 (helt uenig), 2 eller 3.

Spriket mellom brukernes og ansattes score er svært stort, da ansatte har en annen oppfatning enn brukerne.

På spørsmål om *Helhetsinntrykket* av tilbudet i boligen har 64,2 % av de som svarte har krysset av på den positive siden av skalaen, 4, 5 eller 6 (helt enig).

På ansatteundersøkelsen har 84,7 % av brukerne krysset av på den positive siden av skalaen, og mener at brukerne samlet sett er fornøyd med tilbudet i boligen.

Vedlegg

Vedlegg 1: Orienteringsbrev til pårørende/verge

Vedlegg 2: Spørreskjema til brukerne

Vedlegg 3: Spørreskjema til ansatte



TRONDHEIM KOMMUNE

Enhet for service og internkontroll

Vedlegg 1

Til pårørende eller verge for brukere i bo- og aktivitetstilbud

Vår saksbehandler
Randi Lie-Pedersen

Vår ref.
oppgis ved alle henv.

Deres ref.

Dato
Mai 2014

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 mai/juni 2014 vil vi gjennomføre en brukerundersøkelse overfor alle som bor i kommunens bo- og aktivitetstilbud. De fleste vil motta denne undersøkelsen elektronisk, men dere som vi ikke har e-postadresse til, får spørreskjema pr. post. Frankert svarkonvolutt ligger ved.

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.

Brugerundersøkelsen består av ett spørreskjema med 26 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

Tor Erling Evjen
enhetsleder

Randi Lie-Pedersen
rådgiver

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

Besøksadresse:
Erling Skakkes gate 14

Telefon:
+47 72 54 25 30

Telefaks:

Organisasjonsnummer:
NO 942 110 464

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

Internettadresse:

142556/10

BRUKERUNDERSØKELSE**Navn på enheten:** _____**Bakgrunn for undersøkelsen:**

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

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

I 2013 ble det etablert et **Pilotnettverk – ressurskrevende brukere** i regi av KS (Kommunenes sentralforbund) der Trondheim deltok som en av flere kommuner. I dette nettverket ble det utviklet to verktøy, spørsmålsett, for kartlegging av tilfredshet med tjenestene. Ett verktøy for brukerne basert på samtale/intervju og ett for pårørende/verge som svarer på vegne av bruker. I Trondheim ble disse verktøyene utprøvd i forhold til brukere og pårørende/verge tilhørende Kattem bo- og aktivitetstilbud.

Målsettingen var å utarbeide et verktøy som kunne være formålstjenelig for alle kommuner i forhold til denne målgruppa, og som kunne gi muligheter for sammenligninger kommuner imellom mht brukertilfredshet. Verktøyet skulle selvsagt gi muligheter for "lokale" tilpassninger.

Gjennom utprøving viste seg å være svært få personer som kunne gi uttrykk for meninger om tjenestetilbudet gjennom intervju/samtale, samt at det gav for mye rom for tolkning av svarene/tilbakemeldingene som ble gitt fra brukerne. Resultatet av pilotundersøkelsen kunne derfor ikke sies å være representativt for målgruppen.

Trondheim kommune har denne gangen valgt å tilpasse disse to verktøyene til ett verktøy, spørreskjema, slik at det 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 eller på vegne av brukeren.

Hvem undersøkelsen omfatter: Alle brukere som får tjenester i bofellesskap.

Undersøkelsen sendes ut elektronisk og 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.

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

Undersøkelsen er besvart av:

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

Bakgrunnsopplysninger om bruker:

Kjønn: Kvinne ☐ Mann ☐

Fødselsår: (4 siffer f.eks. 1985)

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					Helt enig	Uaktuelt/vet ikke
	1	2	3	4	5	6	
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.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C. TRYGGHET							
8. Jeg føler meg trygg her i boligen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

**D. BRUKERMEDVIRKNING
PÅVIRKNINGSMULIGHET**

	Helt uenig	1	2	3	4	5	Helt enig	6	Uaktuelt/ vet ikke
9. Jeg syns 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.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

E. RESPEKTFULL BEHANDLING

	Helt uenig	1	2	3	4	5	Helt enig	6	Uaktuelt/ vet ikke
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.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

F. INFORMASJON

	Helt uenig	1	2	3	4	5	Helt enig	6	Uaktuelt/ vet ikke
21. De ansatte forteller meg hva som skal skje	☐	...	☐	...	☐	...	☐	...	☐
22. De ansatte gir tilstrekkelig informasjon til mine pårørende eller de som representerer meg.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

G. TJENESTEKVALITET

	Helt uenig	1	2	3	4	5	Helt enig	6	Uaktuelt/ vet ikke
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 uenig 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: 2 uker

BRUKERUNDERSØKELSE – SPØRSMÅL TIL ANSATTE**Navn på enheten:** _____**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.

I 2013 ble det etablert et **Pilotnettverk – ressurskrevende brukere** i regi av KS (Kommunenes sentralforbund) der Trondheim deltok som en av flere kommuner. I dette nettverket ble det utviklet to verktøy, spørsmålssett, for kartlegging av tilfredshet med tjenestene. Ett verktøy for brukerne basert på samtale/intervju og ett for pårørende/verge som svarer på vegne av bruker. I Trondheim ble disse verktøyene utprøvd i forhold til brukere og pårørende/verge tilhørende Kattem bo- og aktivitetstilbud.

Målsettingen var å utarbeide et verktøy som kunne være formålstjenelig for alle kommuner i forhold til denne målgruppa, og som kunne gi muligheter for sammenligninger kommuner imellom mht brukertilfredshet. Verktøyet skulle selvsagt gi muligheter for "lokale" tilpassninger.

Gjennom utprøving viste seg å være svært få personer som kunne gi uttrykk for meninger om tjenestetilbudet gjennom intervju/samtale, samt at det gav for mye rom for tolkning av svarene/tilbakemeldingene som ble gitt fra brukerne. Resultatet av pilotundersøkelsen kunne derfor ikke sies å være representativt for målgruppen.

Trondheim kommune har denne gangen valgt å tilpasse disse to verktøyene til ett verktøy, spørreskjema, slik at det 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.

Tilsvarende spørsmål som stilles til brukerne, stilles også til ansatte. Alle ansatte som yter bistand overfor brukere i bofellesskap skal svare individuelt. Du tar utgangspunkt i dagens situasjon, og krysser av på det alternativet som du vurderer som mest riktig.

Undersøkelsen sendes ut elektronisk og skal besvares uten navn (anonymt). Alle opplysninger behandles konfidensielt.

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

Bakgrunnsopplysninger**Utdanning:**

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

Tilsettsforhold:

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

Antall år ansatt i enheten:

Heltid – deltid:

- Jeg jobber i hel stilling ☐ Jeg jobber deltid ☐

Arbeidstid:

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

Arbeidsmengde de siste 4 uker:

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

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

Primærkontakt for brukere:

- Jeg er primærkontakt for en/ flere brukere: Ja ☐ Nei ☐

Besvares av de som har svart "Ja"

Antall brukere jeg er primærkontakt for: ____

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 gir brukerne får den hjelpen de trenger her i boligen.....	☐	...	☐	...	☐	...	☐	☐
2. Jeg bidrar til at brukerne er med og bestemmer hvilken hjelp de skal få.....	☐	...	☐	...	☐	...	☐	☐
3. Jeg bidrar til at brukerne har medbestemmelse i hverdagen sin.....	☐	...	☐	...	☐	...	☐	☐
B. TRIVSEL								
4. Jeg bidrar til at brukerne trives her.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Jeg mener brukerne trives på sin jobb/dagaktivitet.....	☐	...	☐	...	☐	...	☐	☐
6. Jeg mener brukerne er fornøyd med fritidsaktivitetene sine	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Jeg mener brukerne er fornøyd med ferietilbudet sitt ..	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C. TRYGGHET								
8. Jeg bidrar til at brukerne føler seg trygg her i boligen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D. BRUKERMEDVIRKNING PÅVIRKNINGSMULIGHET								
9. Jeg lytter til det brukerne sier.....	☐	...	☐	...	☐	...	☐	☐
10. Jeg bidrar til at brukerne får individuell plan: Ja ☐ Nei ☐ Vet ikke ☐								
11. Jeg bidrar til at brukerne er med å bestemme innholdet i planen.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Jeg mener det er samsvar mellom plan og vedtak	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Jeg mener brukermedvirkning ivaretas på annen måte enn gjennom individuell plan.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Våre brukere har primærkontakt: Ja ☐ Nei ☐ Vet ikke ☐								
15. Våre brukere er kjent med sin primærkontakt.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

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

	Helt uenig	1	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke
G. TJENESTEKVALITET								
23. Jeg gir bistand slik at brukerne kan videreføre sine/ sin families tradisjoner etter at de flyttet hit.....	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
24. Jeg bidrar til at brukerne stort sett får like godt tilbud på helg som på hverdager.....	☐	☐	...	☐	...	☐	...	☐

H. HELHETSINTRYKKET AV TILBUDET I BOLIGEN

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

26. Andre kommentarer? (stikkord)

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

Svarfrist: 2 uker

Brukerundersøkelse

«Teller»

«Fixed_Form»

«Enhets_kode»

«Enhetsnavn»

Trondheim kommune
Enhet for service og internkontroll
Postboks 2300, Sluppen
7004 Trondheim