



TRONDHEIM KOMMUNE

Enhet for service og internkontroll

Bruker- og ansatteundersøkelse i kommunens

bo- og aktivitetstilbud 2016

Hovedrapport





TRONDHEIM KOMMUNE
Enhet for service og internkontroll
7004 Trondheim

RAPPORT

Rapporttittel: Bruker- og ansatteundersøkelse i kommunens bo- og aktivitetstilbud 2016	Dato: 17.08.2016
Bestiller: Rådmannen v/ Helge Garåsen	Antall sider: 37 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 april - juni 2016 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, 17.08.2016

Hilde Carin Storhaug
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

Organisasjonsnummer:
NO 942 110 464

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

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.....	6
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.....	21
4.1.9.	Andre kommentarer – særlig fornøyd med	21
4.1.10.	Andre kommentarer - forbedringsforslag.....	22
5.	Resultater fra ansatteundersøkelsen	23
5.1.	Ansattes vurdering av tjenestetilbudet.....	23
5.1.1.	Selvbestemmelse	23
5.1.2.	Trivsel.....	24
5.1.3.	Trygghet	25
5.1.4.	Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet	25
5.1.5.	Respektfull behandling	27
5.1.6.	Informasjon.....	28
5.1.7.	Tjenestekvalitet.....	29
5.1.8.	Helhetsinntrykket av tilbudet i boligen.....	29

5.1.9.	Velferdsteknologi.....	30
5.1.10.	Andre kommentarer	32
6.	Sammenstilling av bruker- og ansatteperspektivet på tjenestetilbudet i kommunens bo- og aktivitetstilbud.....	33
7.	Oppsummering.....	34
	Vedlegg.....	37

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 2014.

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 2016. 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.

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. 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. 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	2014						2016					
	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	36	19	52,8 %	189	84	44,4 %	51	18	35,3 %	94	66	70,2 %
Hallset BOA	42	17	40,5 %	110	61	55,5 %	41	14	34,1 %	137	65	47,4 %
Heimdal BOA	29	22	75,9 %	192	81	42,2 %	30	18	60,0 %	159	73	45,9 %
Kattem BOA	52	12	23,1 %	117	71	60,7 %	46	9	19,6 %	116	64	55,2 %
Lade BOA*	64*	11	46,9 %	172*	53	66,9 %	24	12	50,0 %	62	45	72,6 %
Strindheim BOA	*	19		*	62	*	20	13	65,0 %	119	78	65,5 %
Moholt BOA	33	10	30,3 %	175	71	40,6 %	45	13	28,9 %	103	46	44,7 %
Nardo	37	15	40,5 %	129	58	45,0 %	38	12	31,6 %	89	57	64,0 %
TOTALT	293	125	42,7 %	1084	541	49,9 %	295	109	36,9 %	879	494	56,2 %

*Lade og Strindheim hadde i 2014 felles adresselister både for brukere og ansatte

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 svarprosenten som forholdsvis lav. For brukerne ser vi at den ligger 5,8 prosentpoeng under svarprosenten fra 2014. For ansatte er svarprosenten 6,3 prosentpoeng høyere enn i 2014. Antallet ansatte som har svart er lavere, men årets "adresselister" er bedre kvalitetssikret sammenlignet med tidligere år.

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 blir presentert gjennom tabeller og figurer, 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). Bruk av indeks gir et godt bilde ved sammenligning mellom undersøkelsen i 2014 og 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 109 som har svart totalt, men det er flere som ikke har svart på alle opplysningene, viser til hver enkelt tabell.

Tabell 2 Kjønnfordeling

Kjønn	2014		2016	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Mann	60	49,6	63	58,3
Kvinne	61	50,4	45	41,7
Totalt*	121	100	108	100

* En person har ikke opplyst kjønn i 2016

I tabellen over ser vi at det er flere menn enn kvinner som har svart på undersøkelsen.

Tabell 3 Aldersfordeling

Aldersfordeling	2014		2016	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Under 20 år	0	0	1	0,9
20 – 35 år	44	44	52	48,6
36 – 50 år	32	32	29	27,1
51 – 65 år	22	22	20	18,7
66 år eller mer	2	2	5	4,7
Totalt*	100	100	107	100

*I 2016 er det 2 som ikke har 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 107 som har svart på spørsmålet var det kun en bruker under 20 år. Den største aldersgruppen er mellom 20 og 35 år.

Tabell 4 Antall beboere i bofellesskapet

Antall beboere i bofellesskapet du bor	2014		2016	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
2 – 4 beboere	38	31,9	25	23,8
5 – 7 beboere	46	38,7	36	34,3
Flere enn 7 beboere	35	29,4	44	41,9
Totalt*	119	100	105	100

*4 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	2014		2016	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Har ikke dagtilbud	25	20,7	28	25,9
1 – 2 dager pr. uke	15	12,4	10	9,3
3 – 5 dager pr. uke	81	66,9	70	64,8
Totalt*	121	100	108	100

*En har ikke svart på spørsmål om jobb-/dagtilbud

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 75% av informantene har jobb-/aktivitetstilbud.

Tabell 6 Hvem har besvart undersøkelsen

Hvem har besvart undersøkelsen	2014		2016	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Jeg som mottar tjenester	4	3,3	3	2,8
Jeg, sammen med pårørende/verge	13	10,6	16	15,1
Nærmeste pårørende	48	39	47	44,3
Verge	54	43,9	40	37,7
Annen	4	3,3	0	0
Totalt*	123	100	106	100

*3 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 2,8 % (tre 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	2014		2016	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ettårig utdanning og/eller fagbrev	154	28,5	153	31,0
3-årig helse-/sosialfaglig utdanning	209	38,6	196	39,7
Helse-/sosialfaglig utdanning utover 3 år	71	13,1	53	10,7
Uten helsefaglig utdanning	107	19,8	92	18,6
Totalt	541	100	494	100

Tabellen over viser at de fleste, 50,4 %, av informantene har 3-årig eller høyere helse-/sosialfaglig utdanning. Av de som har svart er det 18,6 % som er uten helsefaglig utdanning. Andelen har altså gått noe ned sammenlignet med 2014.

Tabell 8 Tilsettingsforhold

Tilsettingsforhold	2014		2016	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Fast tilsatt	498	92,1	463	93,7
Vikar/midlertidig tilsatt	43	7,9	31	6,3
Totalt	541	100	494	100

Undersøkelsen ble sendt elektronisk til alle ansatte i bofellesskap uavhengig av tilsettingsforhold. I tabellen over ser vi at så stor andel som 93,7 % av de som har svart er fast tilsatt.

Tabell 9 Antall år tilsatt i enheten

Antall år i enheten	2014		2016	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Under ett år	48	8,9	22	4,5
1 – 3 år	157	29	130	26,3
4 – 6 år	94	17,4	100	20,2
7 – 9 år	70	12,9	64	13,0
10 – 12 år	42	7,8	44	8,9
13 – 15 år	52	9,6	51	10,3
Over 15 år	78	14,4	83	16,8
Totalt	541	100	494	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.

Vel 30 % har vært tilsatt fra 3 år eller mindre. I alle gruppene ellers ser vi at tallene er høyere enn i 2014. Hele 36 % av informantene har jobbet mer enn 10 år i enheten.

Tabell10 Heltid - deltid

Heltid - deltid	2014		2016	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Jobber hel stilling	225	41,6	236	47,8
Jobber deltid	316	58,4	258	52,2
Totalt	541	100	494	100

Av de som har svart på denne undersøkelsen er det 47,8 % som jobber i hel stilling i bofellesskapet. Andelen er ca 6 %-poeng høyere enn i 2014.

Tabell 11 Arbeidstid

Arbeidstid	2014		2016	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Jobber i turnus	501	92,6	470	95,1
Dagarbeidstid	40	7,4	24	4,9
Totalt	541	100	494	100

De aller fleste informantene jobber i turnus, 95,1 %.

Tabell 12 Arbeidsmengde de siste 4 ukene

Arbeidsmengde de siste 4 ukene	2014		2016	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
1 – 22 timer (1 – 15%)	28	5,2	26	5,3
23 – 43 timer (16 – 30%)	70	12,9	58	11,7
44 – 71 timer (31 – 50%)	58	10,7	58	11,7
72 – 93 timer (51 – 65%)	46	8,5	38	7,7
94 – 114 timer (66 – 80%)	83	15,3	72	14,6
Over 115 timer (81 – 100%)	256	47,3	242	49,0
Totalt	541	100	494	100

I denne tabellen ser vi at det er forholdsvis mange av informantene som har liten stillingsandel, 28,7 % jobber i halv stilling eller mindre. Vi ser her svært liten endring fra 2014.

Tabell 13 Primærkontakt for brukere

Primærkontakt for brukere	2014		2016	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	184	33,9	186	37,7
Nei	357	66,1	308	62,3
Totalt	541	100	494	100

Alle som er primærkontakt overfor brukere har en definert rolle i kontakten med brukere og pårørende/verge. I denne undersøkelsen ser vi at 37,7 % har denne funksjonen. Dette er et høyere antall sammenlignet med 2014.

Tabell 14 Antall brukere jeg er primærkontakt overfor

Antall brukere jeg er primærkontakt overfor	2014		2016	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
En bruker	63	63	105	58,0
2-3 brukere	31	31	61	33,7
4-5 brukere	3	3	12	6,6
6 brukere eller flere	3	3	3	1,7
Totalt*	100*	100	181**	100

* 84 ansatte opplyste ikke hvor mange brukere de var primærkontakt overfor i 2014

**5 ansatte har ikke opplyst hvor mange brukere de er primærkontakt overfor i 2016

Spørsmålet om hvor mange brukere den ansatte er primærkontakt overfor skulle besvares av de som har primærkontaktfunksjonen, til sammen 186 (se tabell 13).

I tabellen over ser vi at fem 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 gjennomsnittscore 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

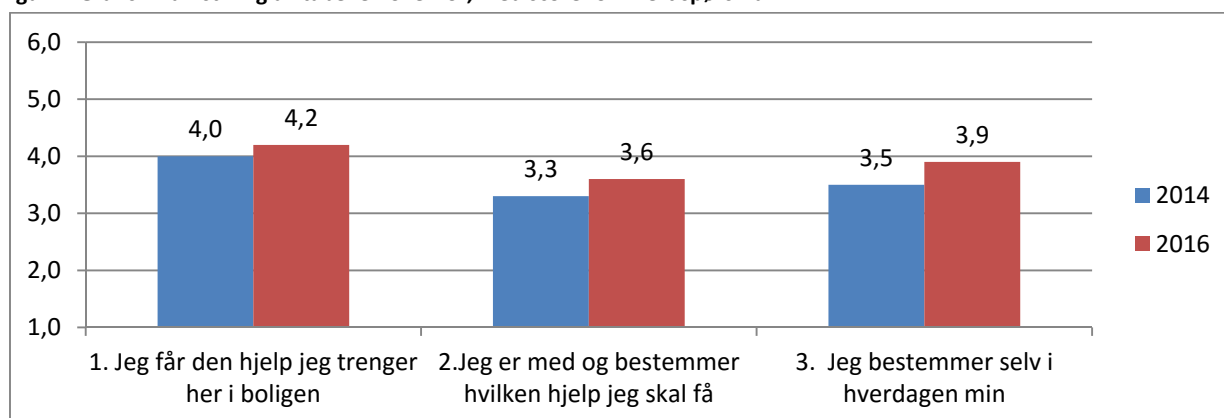
4.1.1. Selvbestemmelse

Tabell 15 Selvbestemmelse

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2016	Score 2016	Score 2014
1. Jeg får den hjelp jeg trenger her i boligen	Antall	4	13	13	28	22	24	4	108	4,2	4,0
	Prosent	3,7%	12,0%	12,0%	25,9%	20,4%	22,2%	3,7%	100%		
2. Jeg er med og bestemmer hvilken hjelp jeg skal få	Antall	10	14	19	27	14	13	10	107	3,6	3,3
	Prosent	9,3%	13,1%	17,8%	25,2%	13,1%	12,1%	9,3%	100%		
3. Jeg bestemmer selv i hverdagen min	Antall	8	10	13	37	13	16	9	106	3,9	3,5
	Prosent	7,5%	9,4%	12,3%	34,9%	12,3%	15,1%	8,5%	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. Alle tre spørsmålene har høyere score i 2016 sammenlignet med 2014.

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 2016	Score 2016	Score 2014
4. Jeg trives her jeg bor	Antall	3	6	4	17	34	42	2	108	4,9	4,8
	Prosent	2,8%	5,6%	3,7%	15,7%	31,5%	38,9%	1,9%	100%		
5. Jeg trives på min jobb/dagaktivitet	Antall	6	3	5	8	25	34	21	102	4,8	4,7
	Prosent	5,9%	2,9%	4,9%	7,8%	24,5%	33,3%	20,6%	100%		
6. Jeg er fornøyd med fritidsaktivitetene mine	Antall	11	7	18	24	19	18	8	105	3,9	3,5
	Prosent	10,5%	6,7%	17,1%	22,9%	18,1%	17,1%	7,6%	100%		
7. Jeg er fornøyd med ferietilbudet mitt	Antall	33	17	11	14	9	8	15	107	2,7	2,5
	Prosent	30,8%	15,9%	10,3%	13,1%	8,4%	7,5%	14,0%	100%		

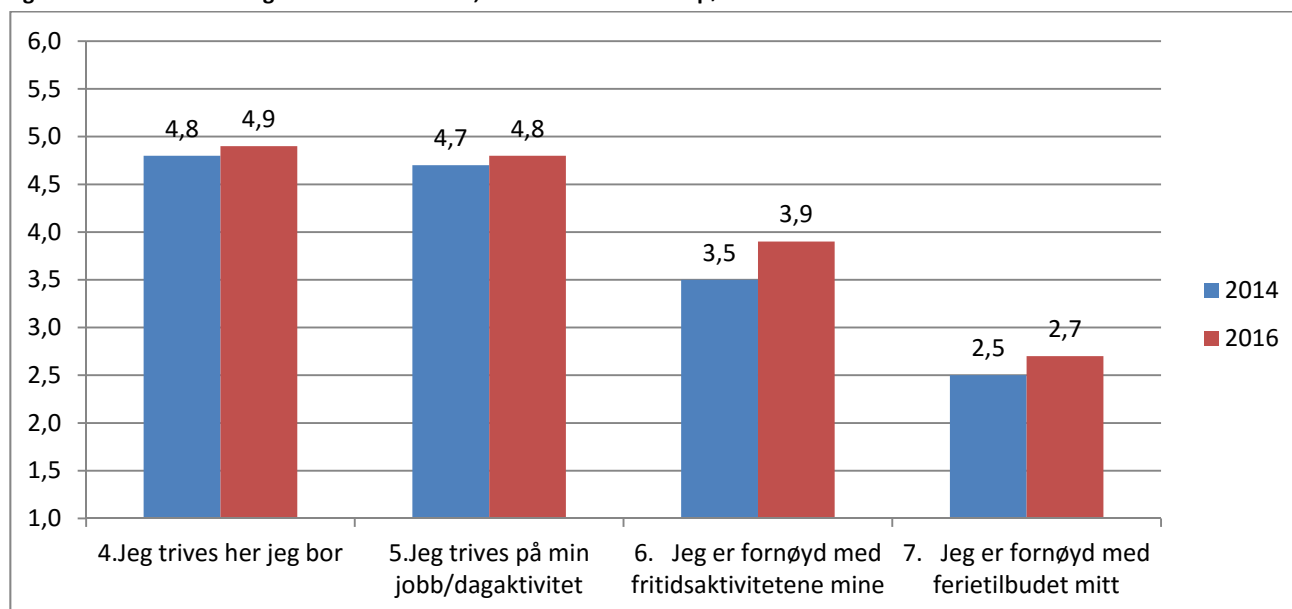
Spørsmål 4 – 7 inngår i temaet *Trivsel*. Spørsmål 4; Jeg trives her jeg bor, og spørsmål 5; Jeg trives på min jobb/dagaktivitet, får høy score. Derimot er brukerne mindre fornøyd med sine fritidsaktiviteter.

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

Brukernes svar på spørsmålene i dette tema er mer positiv i årets undersøkelse sammenlignet med 2014.

Størst framgang ser vi på spørsmål 6, om fritidsaktivitetene.

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 2016	Score 2016	Score 2014
8. Jeg føler meg trygg her i boligen	Antall	7	5	7	23	27	35	3	107	4,6	4,7
	Prosent	6,5%	4,7%	6,5%	21,5%	25,2%	32,7%	2,8%	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, 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	2014		2016	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	60	49,2	58	54,2
Nei	28	23	30	28,0
Vet ikke	34	27,8	19	17,8
Totalt*	122	100	107	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 over 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 redusert fra 2014 til 2016, fra 27,8 % til 17,8 %.

Spørsmål 14; Jeg har primærkontakt

Jeg har primærkontakt	2014		2016	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	110	90,9	92	86,8
Nei	5	4,1	5	4,7
Vet ikke	6	5	9	8,5
Totalt*	121	100	106	100

*3 har ikke svart på spørsmålet

86,8 % av brukerne bekrefter at de har primærkontakt. Disse brukerne skulle også besvare spørsmål 15. Det er 8,5 % som svarer "Vet ikke" på spørsmålet, noen flere enn i 2014.

Tabell 18 Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum 2016	Score 2016	Score 2014
9. Jeg syns de ansatte lytter til det jeg sier	Antall	4	10	15	25	28	16	9	107	4,1	4,0
	Prosent	3,7%	9,3%	14,0%	23,4%	26,2%	15,0%	8,4%	100%		
11. Jeg er med å bestemme innholdet i planen*	Antall	7	2	8	7	10	9	15	58	3,9	3,8
	Prosent	12,1%	3,4%	13,8%	12,1%	17,2%	15,5%	25,9%	100%		
12. Jeg mener det er samsvar mellom plan og vedtak*	Antall	6	9	3	10	10	3	15	56	3,4	3,4
	Prosent	10,7%	16,1%	5,4%	17,9%	17,9%	5,4%	26,8%	100%		
13. Jeg synes brukermedvirkning ivaretas på annen måte enn gjennom individuell plan*	Antall	4	6	2	13	7	4	20	56	3,7	3,7
	Prosent	7,1%	10,7%	3,6%	23,2%	12,5%	7,1%	35,7%	100%		
15. Jeg er kjent med min primærkontakt**	Antall	2	1	4	3	20	56	3	89	5,4	5,2
	Prosent	2,2%	1,1%	4,5%	3,4%	22,5%	62,9%	3,4%	100%		

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

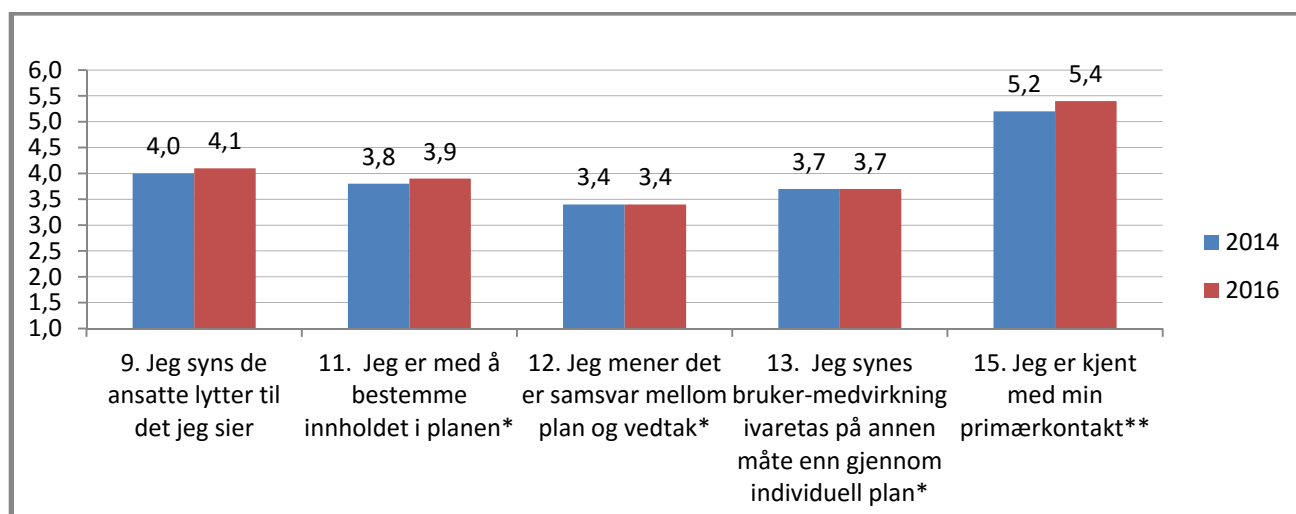
**Spørsmålet 15 skulle besvares av de som hadde svart "Ja" på spørsmål 14, se ovenfor

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 score.

Spørsmål 11, 12 og 13 skulle besvares av de som har bekreftet at de har individuell plan (58 brukere). Av de 58 brukerne, er det ganske mange som har svart "Uaktuelt/vet ikke". Det er stor spredning i fornøydhet blant de resterende, noe som gir litt lav score på disse tre spørsmålene. Resultatet på de tre spørsmålene har nesten sammenfallende score i 2014 og 2016.

Av 109 brukere er det 92 som bekrefter at de har primærkontakt. Spørsmål 15 gir en god bekreftelse på at bruker er kjent med sin primærkontakt, meget høy score på 5,4, som er 0,2 prosentpoeng over resultatet fra 2014.

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



4.1.5. Respektfull behandling

Tabell 19 Respektfull behandling

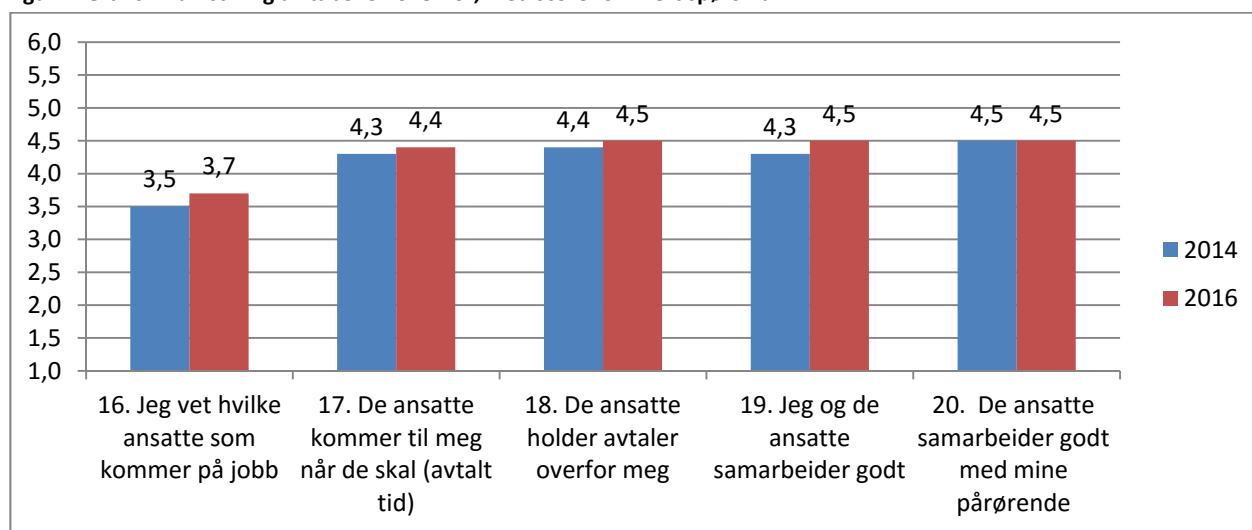
		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum 2016	Score 2016	Score 2014
16. Jeg vet hvilke ansatte som kommer på jobb	Antall	14	12	11	19	20	14	15	105	3,7	3,5
	Prosent	13,3%	11,4%	10,5%	18,1%	19,0%	13,3%	14,3%	100%		
17. De ansatte kommer til meg når de skal (avtalt tid)	Antall	6	3	8	16	34	15	25	107	4,4	4,3
	Prosent	5,6%	2,8%	7,5%	15,0%	31,8%	14,0%	23,4%	100%		
18. De ansatte holder avtaler overfor meg	Antall	6	5	5	15	31	24	20	106	4,5	4,4
	Prosent	5,7 %	4,7 %	4,7 %	14,2 %	29,2 %	22,6 %	18,9 %	100%		
19. Jeg og de ansatte samarbeider godt	Antall	3	3	8	28	32	20	11	105	4,5	4,3
	Prosent	2,9%	2,9%	7,6%	26,7%	30,5%	19,0%	10,5%	100%		
20. De ansatte samarbeider godt med mine pårørende eller de som representerer meg	Antall	6	7	10	21	34	28	2	108	4,5	4,5
	Prosent	5,6%	6,5%	9,3%	19,4%	31,5%	25,9%	1,9%	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".

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. På spørsmål 17 og 18 har mange krysset av på "Uaktuelt/vet ikke".

Spørsmål 20 har samme score som i 2014, de andre fire spørsmålene i temaet har litt høyere score i årets undersøkelse.

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



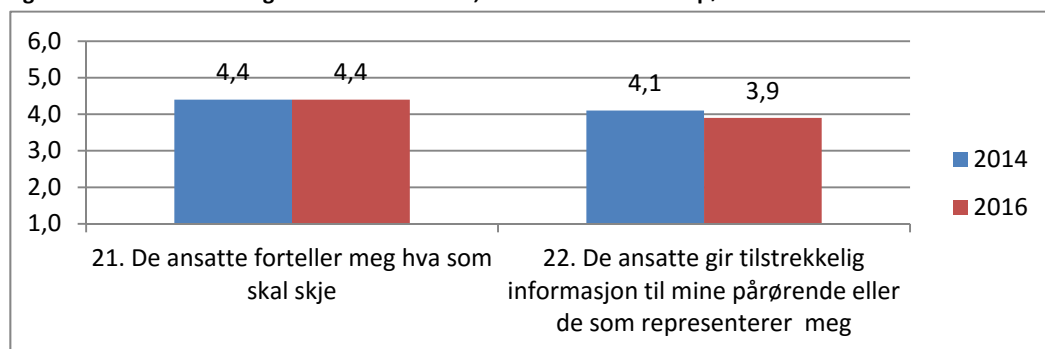
4.1.6. Informasjon

Tabell 20 Informasjon

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2016	Score 2016	Score 2014
21. De ansatte forteller meg hva som skal skje	Antall	5	7	5	22	36	19	12	106	4,4	4,4
	Prosent	4,7%	6,6%	4,7%	20,8%	34,0%	17,9%	11,3%	100%		
22. De ansatte gir tilstrekkelig informasjon til mine pårørende eller de som representerer meg	Antall	13	8	14	24	29	15	3	106	3,9	4,1
	Prosent	12,3 %	7,5 %	13,2 %	22,6 %	27,4 %	14,2%	2,8 %	100%		

Spørsmål 21 og 22 utgjør temaet *Informasjon*. Vår tolking er at de ansatte forteller brukerne hva som skal skje. Det kan synes som pårørende ikke får tilstrekkelig informasjon, spørsmål 22, dette spørsmålet har en liten tilbakegang fra 2014 til 2016.

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



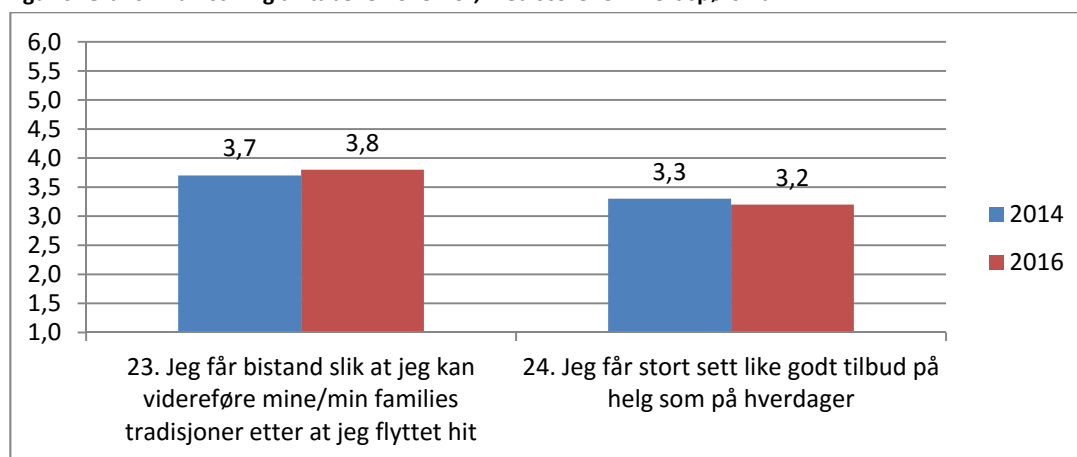
4.1.7. Tjenestekvalitet

Tabell 21 Tjenestekvalitet

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2016	Score 2016	Score 2014
23. Jeg får bistand slik at jeg kan videreføre mine/min families tradisjoner etter at jeg flyttet hit	Antall	13	7	16	22	19	14	15	106	3,8	3,7
	Prosent	12,3%	6,6%	15,1%	20,8%	17,9%	13,2%	14,2%	100%		
24. Jeg får stort sett like godt tilbud på helg som på hverdager	Antall	21	14	23	16	14	11	7	106	3,2	3,3
	Prosent	19,8%	13,2%	21,7%	15,1%	13,2%	10,4%	6,6%	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 score på 3,8. Lavt score får spørsmålet om tilbudet stort sett er like godt på helg som på hverdager. Over 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 2016	Score 2016	Score 2014
25. Samlet sett er jeg fornøyd med tilbudet jeg får i boligen her	Antall	4	8	26	29	14	22	4	107	4,0	4,0
	Prosent	3,7%	7,5%	24,3%	27,1%	13,1%	20,6%	3,7%	100%		

Siste spørsmål med faste svaralternativ var om *Helhetsinntrykket* av tilbudet i boligen. Vel 60 % av de som svarte har krysset av på den positive siden av skalaen, 4, 5 eller 6 (helt enig). Spørsmålet har samme score i 2014 og 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 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	15
2.	Fornøyd med primærkontakt	7
3.	Fornøyd med leilighet Fysisk utforming	7
4.	Annet Generell utdyping av spørsmålene i spørreskjema	4
5.	Samværet med de andre beboerne i bofellesskapet	4

37 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	16
2.	Økt bemanning/annen bemanning Opplever drastisk nedgang, spesielt lav bemanning i helger, lite stabilitet, behov for mer differensiert fagbakgrunn	10
3.	Individuell plan Planen må holdes à jour, følges opp	3
4.	Informasjon Informasjon til pårørende/verge, svare på henvendelser, bedre kommunikasjon	13
5.	Ferieordninger Ønske om å dra bort i helger, ferieturer	5
6.	Renhold Renhold av leilighet, mer medvirkning fra bruker, holde orden	2
7.	Annet	3

Av 109 brukere, benyttet 52 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 Informasjon.

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, en tabell for hvert tema. I tabellene viser vi svarfordeling både i antall og prosent. I tillegg gjennomsnittscore for hvert spørsmål for 2014 og 2016. Tabellene kommenteres.

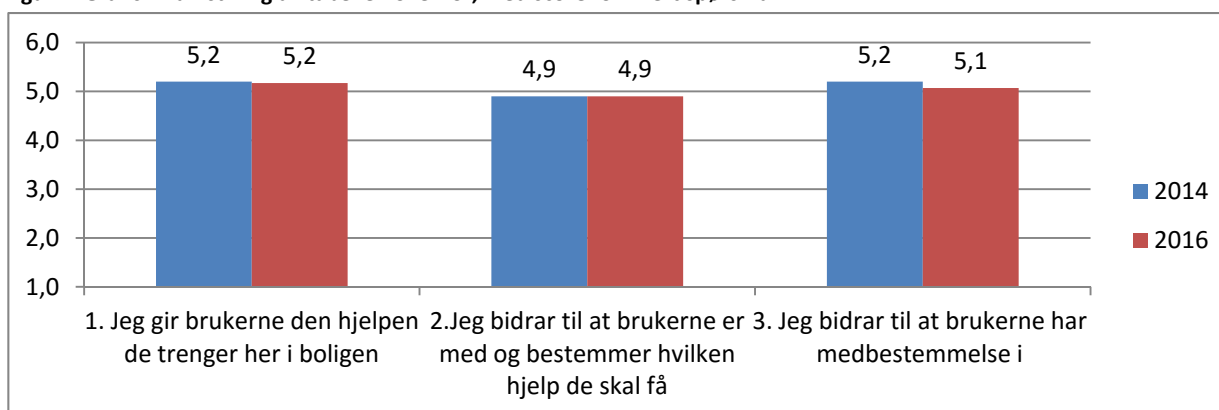
5.1.1. Selvbestemmelse

Tabell 23 Selvbestemmelse

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2016	Score 2016	Score 2014
1. Jeg gir brukerne den hjelpen de trenger her i boligen	Antall	6	7	14	75	151	230	11	494	5,2	5,2
	Prosent	1,2 %	1,4 %	2,8 %	15,2 %	30,6 %	46,6 %	2,2 %	100 %		
2. Jeg bidrar til at brukerne er med og bestemmer hvilken hjelp de skal få	Antall	7	16	25	89	182	165	10	494	4,9	4,9
	Prosent	1,4 %	3,2 %	5,1 %	18,0 %	36,8 %	33,4 %	2,0 %	100 %		
3. Jeg bidrar til at brukerne har medbestemmelse i hverdagen sin	Antall	6	11	18	72	184	198	5	494	5,1	5,2
	Prosent	1,2 %	2,2 %	3,6 %	14,6 %	37,2 %	40,1 %	1,0 %	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. Det er liten endring fra 2014 til 2016.

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



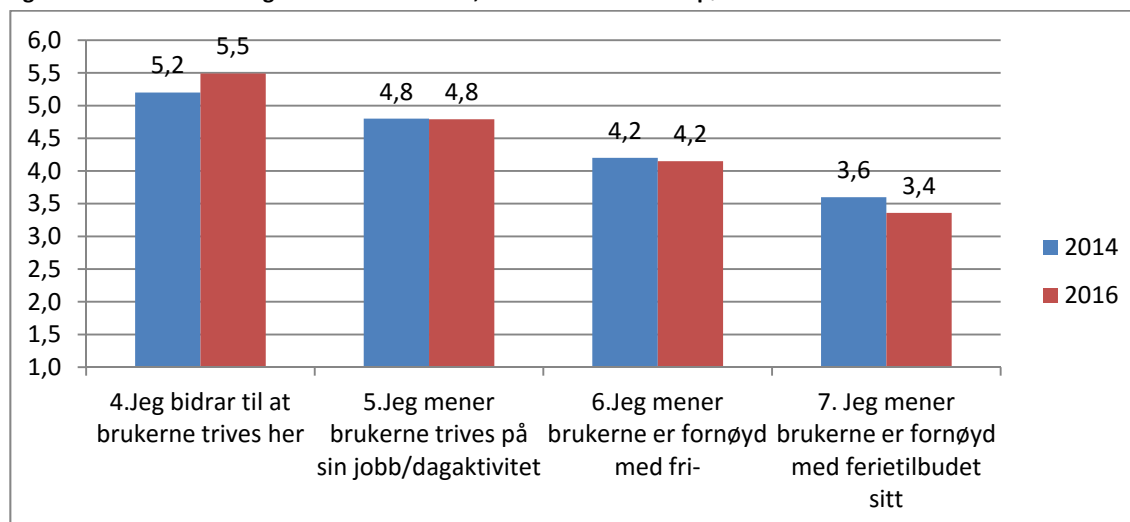
5.1.2. Trivsel

Tabell 24 Trivsel

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum 2016	Score 2016	Score 2014
4.Jeg bidrar til at brukerne trives her	Antall	2	2	1	27	173	282	7	494	5,5	5,2
	Prosent	0,4 %	0,4 %	0,2 %	5,5 %	35,0 %	57,1 %	1,4 %	100 %		
5.Jeg mener brukerne trives på sin jobb/dagaktivitet	Antall	6	8	30	113	171	124	42	494	4,8	4,8
	Prosent	1,2 %	1,6 %	6,1 %	22,9 %	34,6 %	25,1 %	8,5 %	100 %		
6.Jeg mener brukerne er fornøyd med fritidsaktivitetene sine	Antall	10	33	86	134	139	57	35	494	4,2	4,2
	Prosent	2,0 %	6,7 %	17,4 %	27,1 %	28,1 %	11,5 %	7,1 %	100 %		
7. Jeg mener brukerne er fornøyd med ferietilbudet sitt	Antall	61	68	79	91	55	44	96	494	3,4	3,6
	Prosent	12,3 %	13,8 %	16,0 %	18,4 %	11,1 %	8,9 %	19,4 %	100 %		

I tema *Trivsel* stilte vi fire spørsmål. Spørsmål 4; Jeg bidrar til at brukerne trives her, får svært høy score, og har ganske stor økning fra 2014 til 2016. Spørsmål 5 har også forholdsvis høy score, samme score som i 2014. Spørsmål 6 vedrørende fritidsaktivitetene har noe lavere score, men aller lavest score i dette tema har spørsmålet om ferietilbudet. Scoren er også lavere enn i 2014 på dette spørsmålet, vi ser dessuten at en stor andel ansatte har krysset av på "Uaktuelt/vet ikke" på spørsmålet. 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 2016	Score 2016	Score 2014
8. Jeg bidrar til at brukerne føler seg trygg her i boligen	Antall	2	1	9	23	141	307	11	494	5,5	5,6
	Prosent	0,4 %	0,2 %	1,8 %	4,7 %	28,5 %	62,1 %	2,2 %	100 %		

Spørsmål 8; Jeg bidrar til at brukerne føler seg trygg her i boligen, scorer svært høyt, 5,5. 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 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	2014		2016	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	269	49,7	242	49
Nei	119	22	110	22,3
Vet ikke	153	28,3	142	28,7
Totalt	541	100	494	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 28,3 % av ansatte som svarer "Vet ikke". Resultatet fra årets undersøkelse er sammenfallende med tall fra 2014.

Spørsmål 14; Våre brukere har primærkontakt

Våre brukere har primærkontakt	2014		2016	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	516	95,4	490	99,2
Nei	12	2,2	1	0,2
Vet ikke	13	2,4	3	0,6
Totalt	541	100	494	100

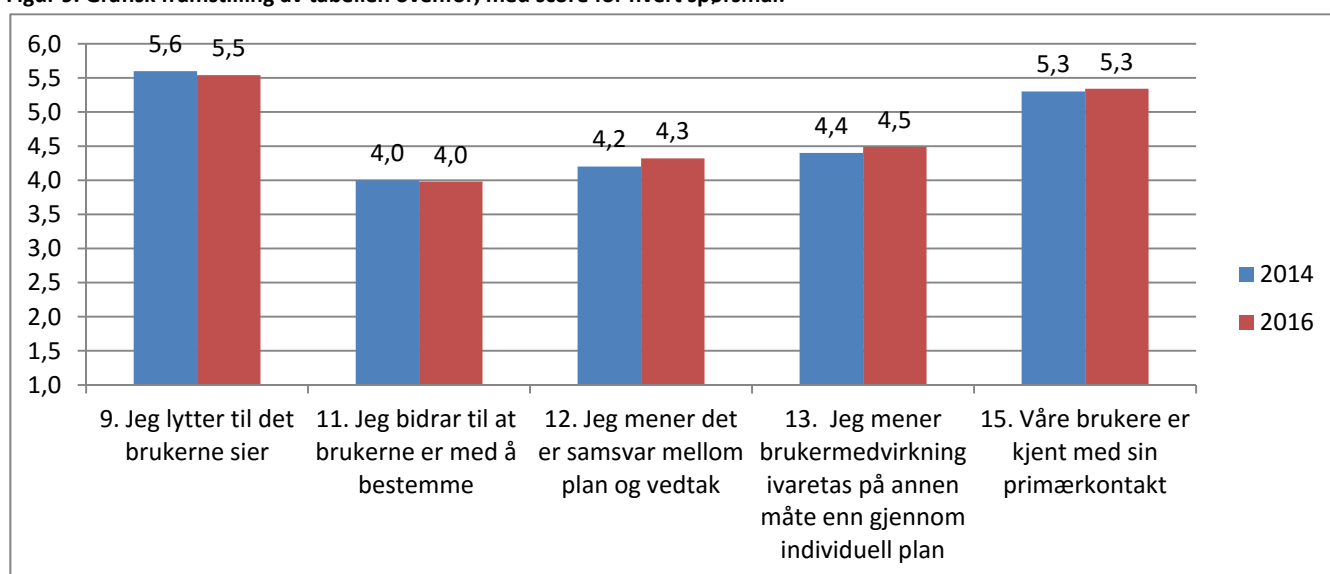
99,2 % av de ansatte svarer at brukerne har primærkontakt. Et resultat som vi sier oss svært godt fornøyd med.

Tabell 26 Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum 2016	Score 2016	Score 2014
9. Jeg lytter til det brukerne sier	Antall	2	0	4	23	153	301	11	494	5,5	5,6
	Prosent	0,4 %	0,0 %	0,8 %	4,7 %	31,0 %	60,9 %	2,2 %	100 %		
11. Jeg bidrar til at brukerne er med å bestemme innholdet i planen	Antall	38	32	47	76	101	58	142	494	4,0	4,0
	Prosent	7,7 %	6,5 %	9,5 %	15,4 %	20,4 %	11,7 %	28,7 %	100 %		
12. Jeg mener det er samsvar mellom plan og vedtak	Antall	9	19	51	95	108	58	154	494	4,3	4,2
	Prosent	1,8 %	3,8 %	10,3 %	19,2 %	21,9 %	11,7 %	31,2 %	100 %		
13. Jeg mener brukermedvirkning ivaretas på annen måte enn gjennom individuell plan	Antall	5	9	46	108	114	69	143	494	4,5	4,4
	Prosent	1,0 %	1,8 %	9,3 %	21,9 %	23,1 %	14,0 %	28,9 %	100 %		
15. Våre brukere er kjent med sin primærkontakt	Antall	8	10	14	45	96	291	30	494	5,3	5,3
	Prosent	1,6 %	2,0 %	2,8 %	9,1 %	19,4 %	58,9 %	6,1 %	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", dette gjelder både brukere og ansatte. Med tanke på at 93,7 % 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

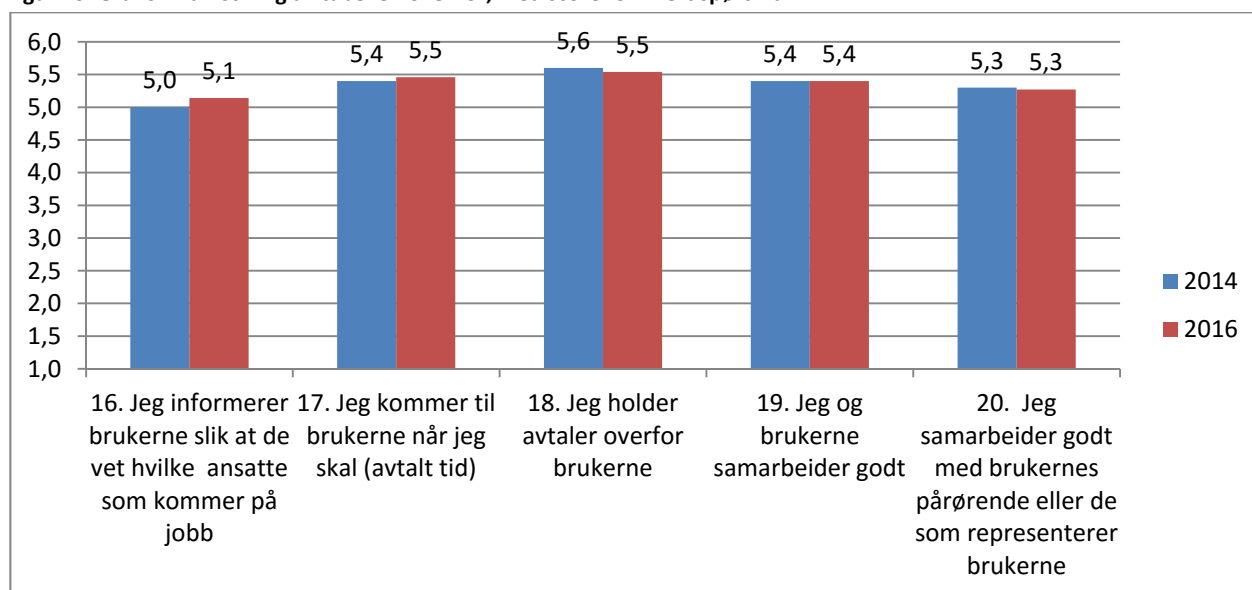
		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2016	Score 2016	Score 2014
16. Jeg informerer brukerne slik at de vet hvilke ansatte som kommer på jobb	Antall	9	9	32	59	125	252	8	494	5,1	5,0
	Prosent	1,8 %	1,8 %	6,5 %	11,9 %	25,3 %	51,0 %	1,6 %	100 %		
17. Jeg kommer til brukerne når jeg skal (avtalt tid)	Antall	2	0	6	46	147	291	2	494	5,5	5,4
	Prosent	0,4 %	0,0 %	1,2 %	9,3 %	29,8 %	58,9 %	0,4 %	100 %		
18. Jeg holder avtaler overfor brukerne	Antall	1	1	4	30	143	310	5	494	5,5	5,6
	Prosent	0,2 %	0,2 %	0,8 %	6,1 %	28,9 %	62,8 %	1,0 %	100 %		
19. Jeg og brukerne samarbeider godt	Antall	1	0	6	37	198	247	5	494	5,4	5,4
	Prosent	0,2 %	0,0 %	1,2 %	7,5 %	40,1 %	50,0 %	1,0 %	100 %		
20. Jeg samarbeider godt med brukernes pårørende eller de som representerer brukerne	Antall	1	4	14	56	167	229	23	494	5,3	5,3
	Prosent	0,2 %	0,8 %	2,8 %	11,3 %	33,8 %	46,4 %	4,7 %	100 %		

Alle fem spørsmålene i tema *Respektfull behandling* får meget høye score fra de ansatte også i 2016. De aller fleste har krysset av på 5 eller 6 ("Helt enig") på skalaen på alle spørsmålene her.

Spørsmål 16, om brukerne vet hvem som kommer på jobb, har størst sprik når vi sammenligner svar fra brukerne med ansattes svar, brukernes score er 3,7.

Også på de andre spørsmålene i dette tema har ansatte mye høyere score enn brukerne, ca. 1 prosentpoeng i differanse på hvert spørsmål.

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



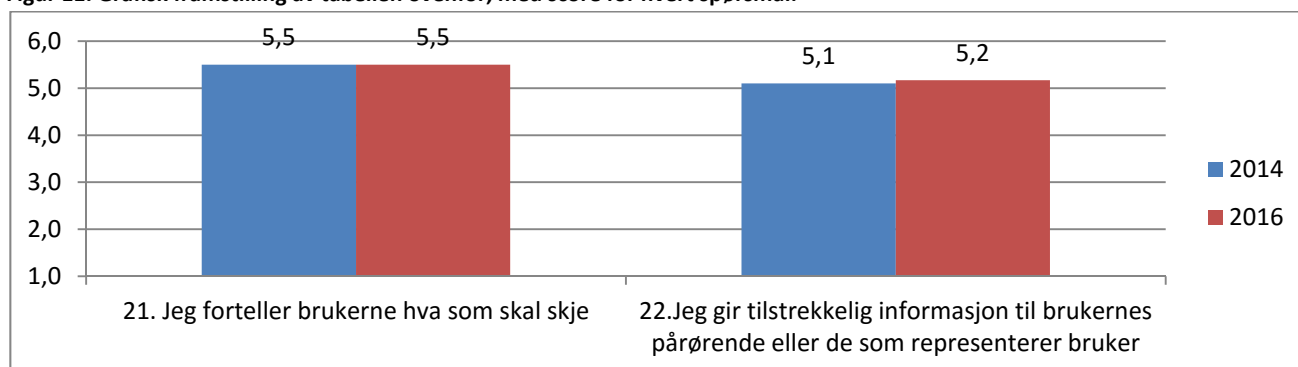
5.1.6. Informasjon

Tabell 28 Informasjon

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum 2016	Score 2016	Score 2014
21. Jeg forteller brukerne hva som skal skje	Antall	2	1	3	34	156	295	3	494	5,5	5,5
	Prosent	0,4 %	0,2 %	0,6 %	6,9 %	31,6 %	59,7 %	0,6 %	100 %		
22. Jeg gir tilstrekkelig informasjon til brukernes pårørende eller de som representerer bruker	Antall	2	6	14	64	174	196	38	494	5,2	5,1
	Prosent	0,4 %	1,2 %	2,8 %	13,0 %	35,2 %	39,7 %	7,7 %	100 %		

Begge spørsmålene i tema *Informasjon* får meget høye score, og betydelig høyere enn svar fra brukerne. Brukernes score på tilsvarende spørsmål er 4,4 på spørsmål 21 og 3,9 på spørsmål 22.

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



5.1.7. Tjenestekvalitet

Tabell 29 Tjenestekvalitet

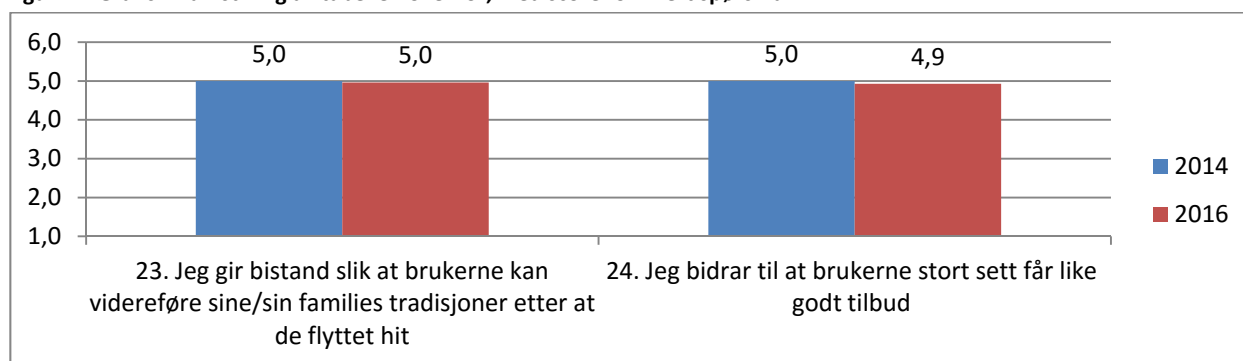
		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum 2016	Score 2016	Score 2014
23. Jeg gir bistand slik at brukerne kan videreføre sine/sin families tradisjoner etter at de flyttet hit	Antall	5	8	25	84	141	162	69	494	5	5
	Prosent	1,0 %	1,6 %	5,1 %	17,0 %	28,5 %	32,8 %	14,0 %	100 %		
24. Jeg bidrar til at brukerne stort sett får like godt tilbud på helg som på hverdager	Antall	6	9	34	84	159	170	32	494	4,9	5
	Prosent	1,2 %	1,8 %	6,9 %	17,0 %	32,2 %	34,4 %	6,5 %	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.

Brukernes score på spørsmål 23 er 3,8, og på spørsmål 24 3,2.

Figur 12. Grafisk framstilling av tabellen ovenfor, med score 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 2016	Score 2016	Score 2014
25. Samlet sett mener jeg brukerne er fornøyd med tilbudet de får i boligen her	Antall	4	12	28	131	191	106	22	494	4,7	4,8
	Prosent	0,8 %	2,4 %	5,7 %	26,5 %	38,7 %	21,5 %	4,5 %	100 %		

På spørsmål om *Helhetsinntrykket* har 86,7 % 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. En svak tilbakegang fra 2014.

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 2016.

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

Tabell 31 Velferdsteknologi

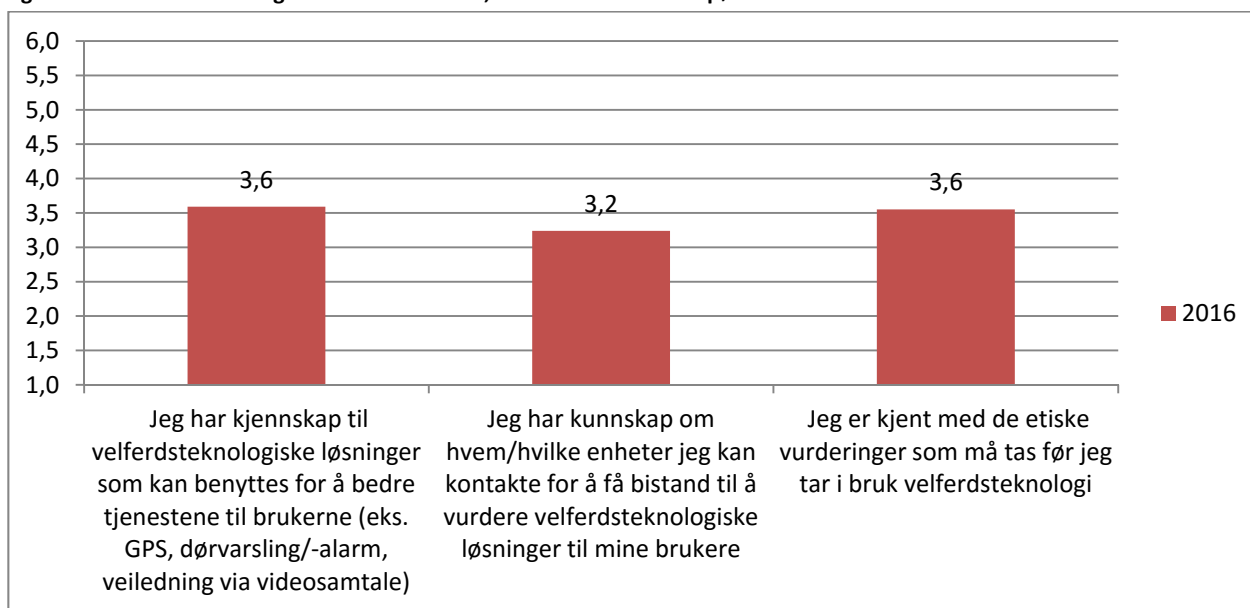
		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Sum 2016	Score 2016
26. Jeg har kjennskap til velferdsteknologiske løsninger som kan benyttes for å bedre tjenestene til brukerne (eks. GPS, dørvarsling/-alarm, veiledning via videosamtale)	Antall	63	55	78	115	86	53	44	494	3,6
	Prosent	12,8 %	11,1 %	15,8 %	23,3 %	17,4 %	10,7 %	8,9 %	100 %	
27. Jeg har kunnskap om hvem/hvilke enheter jeg kan kontakte for å få bistand til å vurdere velferdsteknologiske løsninger til mine brukere	Antall	77	77	96	104	62	37	41	494	3,2
	Prosent	15,6 %	15,6 %	19,4 %	21,1 %	12,6 %	7,5 %	8,3 %	100 %	
28. Noen brukere på enheten benytter velferdsteknologiske løsninger i sin hverdag (eks. robotstøvsuger, dørvarsling, GPS, rådgivning via videosamtale)	Antall	215	59	51	41	28	23	77	494	-*
	Prosent	43,5 %	11,9 %	10,3 %	8,3 %	5,7 %	4,7 %	15,6 %	100 %	
29. Jeg bruker spillteknologi med brukere for å fremme fysisk aktivitet og sosial samhandling (eks. Nintendo Wii sports, Xbox Kinect)	Antall	308	54	44	32	13	10	33	494	-*
	Prosent	62,3 %	10,9 %	8,9 %	6,5 %	2,6 %	2,0 %	6,7 %	100 %	
30. Jeg er kjent med de etiske vurderinger som må tas før jeg tar i bruk velferdsteknologi	Antall	89	43	73	75	85	72	57	494	3,6
	Prosent	18,0 %	8,7 %	14,8 %	15,2 %	17,2 %	14,6 %	11,5 %	100 %	

* For disse spørsmålene gir ikke svaralternativenes målenivå grunnlag for beregning av score.

Dette er første undersøkelse hvor vi stiller disse spørsmålene, derfor har vi ikke noe sammenligningsgrunnlag fra tidligere år. 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. Spørsmål 27 viser at bare halvparten av de ansatte 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 score for hvert spørsmål:



Jfr tabellen ovenfor, er kun tall for 2016 beregnet. For to av spørsmålene gir ikke svaralternativenes målenivå grunnlag for beregning av score.

5.1.10. Andre kommentarer

I spørreskjema til ansatte var spørsmål 31 et åpent felt for "Andre kommentarer". Av 494 informanter hadde 99 skrevet egne kommentarer. Vi har systematisert kommentarene, se nedenfor.

Andre kommentarer fra ansatte

	KATEGORIER	ANTALL
1.	Ressursmangel Spesielt rettet til fritidsaktiviteter	12
2.	Kommentarer til spørreskjema Forklaring på manglende utfylling, jobber på natt, ikke grunnlag for å svare av ulike årsaker	10
3.	Utdyping av svarene i spørreskjema Beskrivelse av bistand som ytes	13
4.	Beskrivelse av brukerne Utdyping av funksjonstap, situasjon	3
5.	Kommentarer til arbeidsforhold Personalsamarbeid, ledelse, turnus, vikarbruk	1

Vi ser ovenfor at 12 av de 39 kommentarene handler om ressursmangel i forhold til å gi brukerne et bedre tilbud på fritiden.

I kategori 2 uttrykker 10 ansatte at det er vanskelig å svare på spørsmålene av ulike årsaker.

Det er 13 ansatte som utdyper sine svar og gir tilleggskommentarer til avkrysninger i spørreskjema.

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

	2014			2016		
	Brukere	Ansatte	Differanse	Brukere	Ansatte	Differanse
Selvbestemmelse	3,6	5,1	1,5	3,9	5,0	1,1
Trivsel	3,9	4,6	0,7	4,1	4,5	0,4
Trygghet	4,7	5,6	0,9	4,6	5,5	1,0
Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet	4,3	4,9	0,6	4,5	4,9	0,4
Respektfull behandling	4,2	5,4	1,1	4,3	5,4	1,1
Informasjon	4,2	5,3	1,1	4,1	5,3	1,2
Tjenestekvalitet	3,5	5,0	1,5	3,5	5,0	1,4

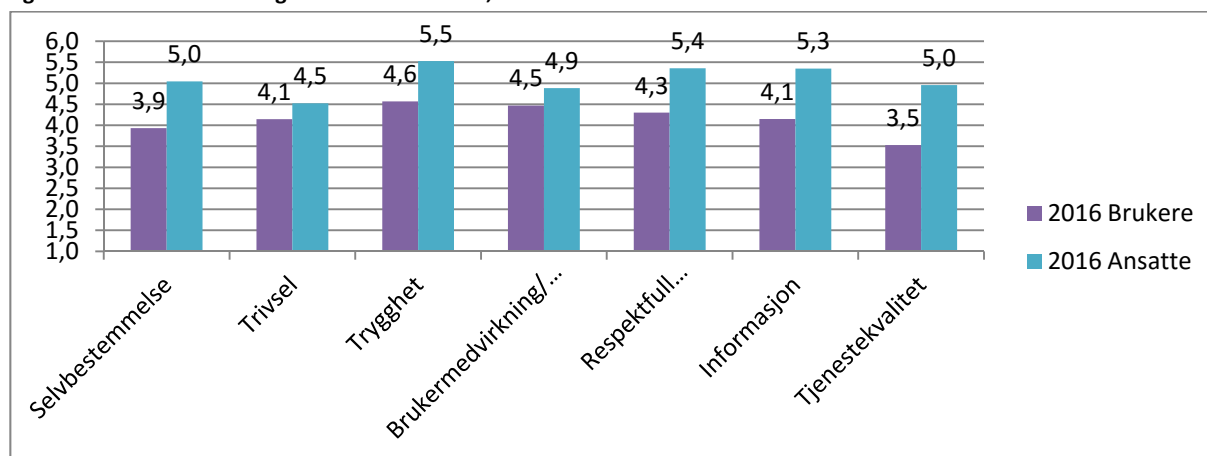
Tabellen over viser at det er meget stor forskjell i oppfatning av tjenestetilbudet mellom brukere og ansatte. Ansatte gir jevnt over høyere score på de fleste spørsmålene. På fire tema er differansen mellom brukere og ansatte mindre i 2016 i forhold til i 2014.

Størst differanse finner vi i tema *Informasjon* og tema *Tjenestekvalitet*.

Både brukere og ansatte er mest fornøyd med tema *Trygghet* (kun ett spørsmål).

Lavest score fra brukerne får tema *Selvbestemmelse* og *Tjenestekvalitet*. Lavest score fra ansatte får tema *Trivsel*.

Figur 14. Grafisk framstilling av tabellen ovenfor, med score 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 april - juni 2016 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 fagleder på enheten). Kun 2,8 % (tre brukere) har fylt ut skjema selv, d.v.s. den som mottar tjenester.

Undersøkelsen ble sendt til 295 brukere, pårørende eller verger, vi fikk 109 svar, svarprosent på 36,9. 879 ansatte fikk tilsendt spørreskjema, 494 svarte, svarprosent på 56,2. 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 i 2014. Denne undersøkelsen er lik undersøkelsen i 2014 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". 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/indeks både på spørsmålene og for temaområdene. Bruk av indeks gir et godt bilde når vi sammenligner resultatene fra 2014 med 2016.

Hovedinntrykket er at brukerne er mer fornøyd med tjenestetilbudet i 2016 sammenlignet med 2014, de fleste spørsmålene har en litt høyere score i årets undersøkelse. Kun tre av spørsmålene har en liten tilbakegang.

Ansattes svar i 2016 er på samme nivå som i 2014. Samtidig ser vi at ansatte scorer ganske mye over brukerne, dette gjelder alle tema.

I den videre 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 meget høy score. Derimot er brukerne noe mindre fornøyd med sine fritidsaktiviteter. Ferietilbudet er brukerne meget lite fornøyd med, spørsmålet får lavest score i dette tema.

Selv om ansatte gir høyere score enn brukerne, er det dette tema som får lavest score 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 86,8 % 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 score, dog litt høyere score enn i 2014.

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. Ansatte gir dette tema svært høye score.

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 scorer 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. Lav score får spørsmålet om tilbudet stort sett er like godt på helg som på hverdager. Over halvparten av informantene har krysset av på 1 (helt uenig), 2 eller 3.

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

På spørsmål om *Helhetsinntrykket* av tilbudet i boligen har vel 60 % av de som svarte har krysset av på den positive siden av skalaen, 4, 5 eller 6 (helt enig).

På ansatteundersøkelsen har 86,7 % 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 mellom de 494 som har svart. Dette kan tyde på at kunnskap om og bruk av velferdsteknologi foreløpig er ganske liten. Spørsmål 27 viser at bare halvparten av de ansatte er kjent med 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



TRONDHEIM KOMMUNE

Enhet for service og internkontroll

VEDLEGG 1

Pårørende eller verge for brukere i
bo- og aktivitetstilbud

Vår saksbehandler
Randi Lie-Pedersen

Vår ref.
16 /13013/// 01/16
oppgis ved alle henv.

Deres ref.

Dato
21.03.2016

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 april 2016 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 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

Hilde Carin Storhaug
enhetsleder

Randi Lie-Pedersen
rådgiver

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

Besøksadresse:
Erling Skakkes gate 14

Telefon:
+47 72 54 25 30

Telefaks:
+47

Organisasjonsnummer:
NO 942 110 464

E-postadresse: serviceintern.postmottak@trondheim.kommune.no
Internettadresse: Linda Blekkan

BRUKERUNDERSØKELSE 2016**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 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: ☐

Jeg, sammen med pårørende/verge: ☐

Nærmeste pårørende: ☐

Verge: ☐

Annen: ☐

Bakgrunnsopplysninger om bruker:Kjønn: Kvinne ☐ Mann ☐

Fødselsår: (4 siffer f.eks. 1985)

Hvilket bo- og aktivitetstilbud mottar du tjenester fra:

Byåsen	☐	Lade	☐
Hallset	☐	Moholt	☐
Heimdal	☐	Nardo	☐
Kattem	☐	Strindheim	☐

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.

A. SELVBESTEMMELSE

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

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

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

**D. BRUKERMEDVIRKNING
PÅVIRKNINGSMULIGHET**

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

Trondheim kommune

**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: snarest, men innen 4. mai 2016



TRONDHEIM KOMMUNE

Brukerundersøkelse BOA 2016. Ansatteundersøkelse**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 2014. 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.

**1) BAKGRUNNSOPPLYSNINGER**

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

2) * ENHETSNAVN

Velg alternativ

**3) * UTDANNING**

Velg alternativ

4) * TILSETTINGSFORHOLD PÅ ENHETEN (a)

Velg alternativ

5) * TILSETTINGSFORHOLD (b)

Velg alternativ

6) * TILSETTINGSFORHOLD (c)

Velg alternativ

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

7) * ANTALL ÅR ANSATT PÅ ENHETEN:

Velg alternativ



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

8) * ARBEIDSMENGDE DE SISTE 4 UKER

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



9) PRIMÆRKONTAKTFUNKSJON

10) * Jeg er primærkontakt for en/ flere brukere

☐ JA ☐ NEI



Denne informasjonen vises kun i forhåndsvisningen

Følgende kriterier må være oppfylt for at spørsmålet skal vises for respondenten:

- (
- Hvis «Jeg er primærkontakt for en/ flere brukere» er lik «JA»
-)

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

11) Antall brukere jeg er primærkontakt for:



12) * A. Selvbestemmelse

	Helt Uenig (1)	2	3	4	5	Helt Enig (6)	Vet Ikke
Jeg gir brukerne får 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



13) * B. 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



14) * C. Trygghet

	Helt Uenig (1)	2	3	4	5	Helt Enig (6)	Vet Ikke
--	----------------	---	---	---	---	---------------	----------

	Helt Uenig (1)	2	3	4	5	Helt Enig (6)	Vet ikke
Jeg forteller brukerne hva som skal skje	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg gir tilstrekkelig informasjon til brukernes pårørende eller de som representerer brukerne	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



22) * G. Tjenestekvalitet

	Helt Uenig (1)	2	3	4	5	Helt Enig (6)	Vet ikke
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐



23) * H. Helhetsinntrykket av tilbudet i boligen

	Helt Uenig (1)	2	3	4	5	Helt Enig (6)	Vet 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".

24) * I. VELFERDSTEKNOLOGI

	I svært liten grad (1)	2	3	4	5	I svært stor grad (6)	Vet ikke
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Noen brukere på enheten benytter velferdsteknologiske løsninger i sin hverdag (eks. robotstøvsuger, dørvarsling, GPS, rådgivning via videosamtale)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg bruker spillteknologi med brukere for å	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	I svært liten grad (1)	2	3	4	5	I svært stor grad (6)	Vet ikke
fremme fysisk aktivitet og sosial samhandling (eks. Nintendo Wii sports, Xbox Kinect)							
Jeg er kjent med de etiske vurderinger som må tas før jeg tar i bruk velferdsteknologi	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25) Andre kommentarer ? (stikkord)							
© Copyright www.questback.com. All Rights Reserved.							

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

pi15425 • Grafisk senter, Tk • August 2016