

Trondheim kommune

Enhet for service og internkontroll



Brukerundersøkelse 2012

Enhet for botiltak, psykisk helse



TRONDHEIM KOMMUNE
Enhet for service og internkontroll
7004 Trondheim

RAPPORT

Rapport-tittel: Brukerundersøkelse 2012 Enhet for botiltak, psykisk helse	Dato: 1.10.2012
Bestiller: Rådmannen v/Helge Garåsen	Antall sider: 22 sider, 2 vedlegg inkl
Ansvarlig for oppdraget: Jan Kåre Jøsok og Randi Lie-Pedersen	Arkivnr: 12/10839

Om oppdraget:

En undersøkelse som omfatter alle brukere i Enhet for botiltak, psykisk helse, 106 brukere totalt.

Tema:

- Informasjon
- Serviceinnstilling
- Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet
- Forutsigbarhet
- Tjenestekvalitet
- Samhandling

Bakgrunn og formål:

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

Resultatet av undersøkelsen skal gi enheten grunnlag for refleksjon og vurdering av tjenesteproduksjonen med tanke på videreutvikling og eventuell endringer i tråd med brukernes oppfatning.

Undersøkelsen omfatter 112 brukere som bor i åtte forskjellige boligkompleks.

Trondheim, 1.10.2012

Tor Erling Evjen
Enhet for service og internkontroll
Enhetsleder

Innholdsfortegnelse

Innhold

Innholdsfortegnelse	4
1. Innledning.....	5
1.1. Bakgrunn og formål	5
1.2. Metodevalg	5
1.3. Tema i undersøkelsen	5
1.4. Om Enhet for botiltak, psykisk helse	6
1.5. Hvordan presenteres resultatene i rapporten	6
2. Deltakelse i brukerundersøkelsen	7
2.1. Hvor mange brukere har svart	7
2.2. Opplysninger om brukerne som har svart.....	7
3. Presentasjon av resultatene.....	9
3.1. Rapportering av resultatene	9
3.2. Temavis fremstilling av resultatene	9
3.3. "Andre" kommentarer	13
4. Oppsummering.....	14
Vedlegg 1: Spørreskjema.....	15
Vedlegg 2 : Frekvenstabeller	19

1. Innledning

1.1. Bakgrunn og formål

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

Resultatet av undersøkelsen skal gi enheten grunnlag for refleksjon og vurdering av tjenesteproduksjonen med tanke på videreutvikling og eventuell endringer i tråd med brukernes oppfatning.

Også i 2008 ble det gjennomført brukerundersøkelse ved denne enheten. Vi vil ikke sammenligne resultatene. Dette skyldes både svært lav svarprosent i 2008 (38,5 %), og i tillegg har enheten flere boliger nå i 2012. I 2008 omfattet undersøkelsen 65 brukere, i 2012 har enheten 112 brukere.

1.2. Metodevalg

Brugerundersøkelser vi har gjennomført de siste årene i helse- og velferdstjenesten i Trondheim kommune, har i hovedsak blitt gjennomført ved samme metode. Vi bruker spørreskjema med faste svaralternativ og faste tema (se punkt 1.3.). Spørsmålene innenfor hvert tema blir tilpasset målgruppa for undersøkelsen.

Distribusjon av spørreskjema og innhenting av svar gjøres også noe forskjellig basert på målgruppe og erfaring fra tidligere undersøkelser.

Spørreskjemaet i denne undersøkelsen hadde 25 spørsmål, formulert som påstander, med fire svaralternativer fra "Helt uenig"=1 til "Helt enig"=4, i tillegg var det mulig å svare "Uaktuelt/vet ikke". Spørsmål 26 i skjema var et åpent felt for frie kommentarer. Se vedlegg 1, spørreskjema "Brugerundersøkelse 2012".

Spørreskjemaet ble utarbeidet i samarbeid mellom enhetsleder og fagledere på Enhet for botiltak, psykisk helse, og representanter fra Enhet for service og internkontroll.

Undersøkelsen i 2008 ga som nevnt få svar. Tiltak for å øke svarprosenten denne gangen var at brukere som hadde vanskeligheter med utfylling av skjema fikk mer hjelp til utfylling, samt tilbud om intervju. Tre ansatte fikk innføring i intervjuteknikk. Ansatte som gjennomførte intervjuene gjennomførte intervjuer på en annen bolig enn de har tjenestested.

Skjema ble besvart uten navn, sendt i lukket svarkonvolutt til Enhet for service og internkontroll for registrering og videre behandling.

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. De tema som er valgt benyttes i alle brukerundersøkelsene i helse- og velferdstjenesten i Trondheim kommune. Temaene er:

- *Informasjon*
- *Serviceinnstilling*
- *Brukermedvirkning/Påvirkningsmulighet*
- *Forutsigbarhet*
- *Tjenestekvalitet*
- *Samhandling*

For hvert tema er det stilt varierende antall spørsmål. I tillegg ba vi om brukernes *Helhetsinntrykk av botiltaket*.

1.4. Om Enhet for botiltak, psykisk helse

Enhet for botiltak, psykisk helse er en byomfattende enhet som består av åtte ”boligkompleks”. Hvert ”boligkompleks” består av ulikt antall leiligheter. Antallet varierer fra 7 – 30 leiligheter. Totalt antall brukere er 112. Hvert ”boligkompleks” har sin egen personalgruppe. Personalet er organisert i turnus, dag, kveld og helg. Noen boliger har også personalbase med stasjonær tjeneste på natt, mens de fleste boligene har tilkallingsbaserte tjenester på natt.

Personalgruppene i botiltaket er tverrfaglig sammensatt og består av vernepleiere, sykepleiere, ergoterapeuter, sosionomer, barnevernspedagoger, hjelpepleiere/omsorgsarbeidere og pedagoger. Noen med videreutdanning i psykisk helsearbeid.

Ansatte utfører tjenestene til brukerne basert på vedtak fra helse- og velferdskontoret.

I to av ”boligkompleksene” har beboerne et dagtilbud 2 – 3 dager pr. uke, som skal ivareta behovet for aktivitet til brukerne.

1.5. Hvordan presenteres resultatene i rapporten

Denne rapporten gjør rede for utvalget som har svart og resultatene fra undersøkelsen.

I kapittel 2 presenteres bakgrunnsopplysninger om de brukerne som har svart på undersøkelsen. Deretter, i kapittel 3, presenteres resultatene i form av figurer for hvert tema. Figurene kommenteres.

Oppsummering foretas i kapittel 4.

2. Deltakelse i brukerundersøkelsen

2.1. Hvor mange brukere har svart

Tabell 1 Antall beboere og antall svar etter 'nåværende bolig'

"Boligkompleks"	Antall beboere	Antall svar
Søbstadveien 17	10	7
Skjermveien 54	8	5
Havsteinekra 13	14	3
Stabells vei 2c	6	2
Havsteinbakken 9d	7	5
Gamle Oslovei 2a+d	16	2
Johannes Minsåsvei 1 og 5	21	12
Klæbuveien 177	30	17
Totalt	112	53*

*1 bruker har ikke krysset ut for hvilken bolig han/hun bor

I tabell 1 ser vi at nesten en tredel av de som har svart bor i Klæbuveien 177. Dette er også det største boligkomplekset. Det er kun to svar fra Stabells vei 2c og Gamle Oslovei 2a+d.

Svarprosenten på undersøkelsen i år er 48,2. I 2008 var det 38,5% av brukerne som svarte.

Tabell 2 Utfyller av spørreskjema

Hvem har fylt ut spørreskjema?	Antall	Prosent
Jeg som mottar tjenester	29	58
Jeg, sammen med pårørende	2	4
En av mine pårørende	1	2
Jeg, sammen med en av de ansatte (intervju)	18	36
Totalt	50*	100

*4 brukere har ikke svart på spørsmålet

Det var i alt 54 brukere som deltok i denne brukerundersøkelsen. Tabell 2 viser hvem som har fylt ut skjema, og hvor mange som ble intervjuet. Det er godt over halvparten av brukerne, 29, som har fylt ut skjema selv.

2.2. Opplysninger om brukerne som har svart

Tabell 3 Kjønnfordeling

Kjønn	Antall	Prosent
Mann	34	63
Kvinne	20	37
Totalt	54	100

Tabell 3 viser at nesten to tredeler av brukerne som har svart er menn. Dette skiller seg fra andre undersøkelser vi har gjennomført innen for helse- og velferdsområdet, der det som oftest er flest kvinner som har svart.

Enhetsleder opplyser at kjønnfordelingen i brukergrunlaget er totalt 50 % kvinner og 50 % menn.

Tabell 4 Aldersfordeling

Aldersgruppe	Brukernes aldersfordeling	Antall svar	Prosent av de som har svart
21 – 30 år	23	11	22
31 – 40 år	20	4	8
41 – 50 år	36	19	38
51 – 60 år	20	9	18
61 – 70 år	11	6	12
71 og eldre	2	1	2
Totalt	112	50*	100

*4 brukere har ikke svart på spørsmålet

Vi ser i tabell 4 at den største gruppa er brukere mellom 41 og 50 år, 19 av 36 brukere. Kun fire av 20 brukere i aldersgruppen 31 – 40 år har svart.

Tabell 5 Botid i nåværende bolig

Hvor lenge har du bodd i denne boligen?	Antall	Prosent
Under 2 år	10	20,8
Over 2 år	38	79,2
Totalt	48*	100

*6 brukere har ikke svart på spørsmålet

Hele 38 av 48 brukere har bodd i nåværende bolig i over 2 år. Dette skulle tilsa at de har godt grunnlag for å ha synspunkter på tjenestetilbudene.

Tabell 6 Bosted før innflytting til nåværende bolig

Hvor bodde du før innflytting?	Antall	Prosent
Egen leilighet	10	19,2
Institusjon/sykehus	28	53,8
Uten fast bolig	1	1,9
Annet	13	25,0
Totalt	52*	100

*2 brukere har ikke svart på spørsmålet

Her ser vi i tabellen over at 28 av 52 brukere flyttet inn i nåværende bolig fra institusjon/sykehus.

3. Presentasjon av resultatene

3.1. Rapportering av resultatene

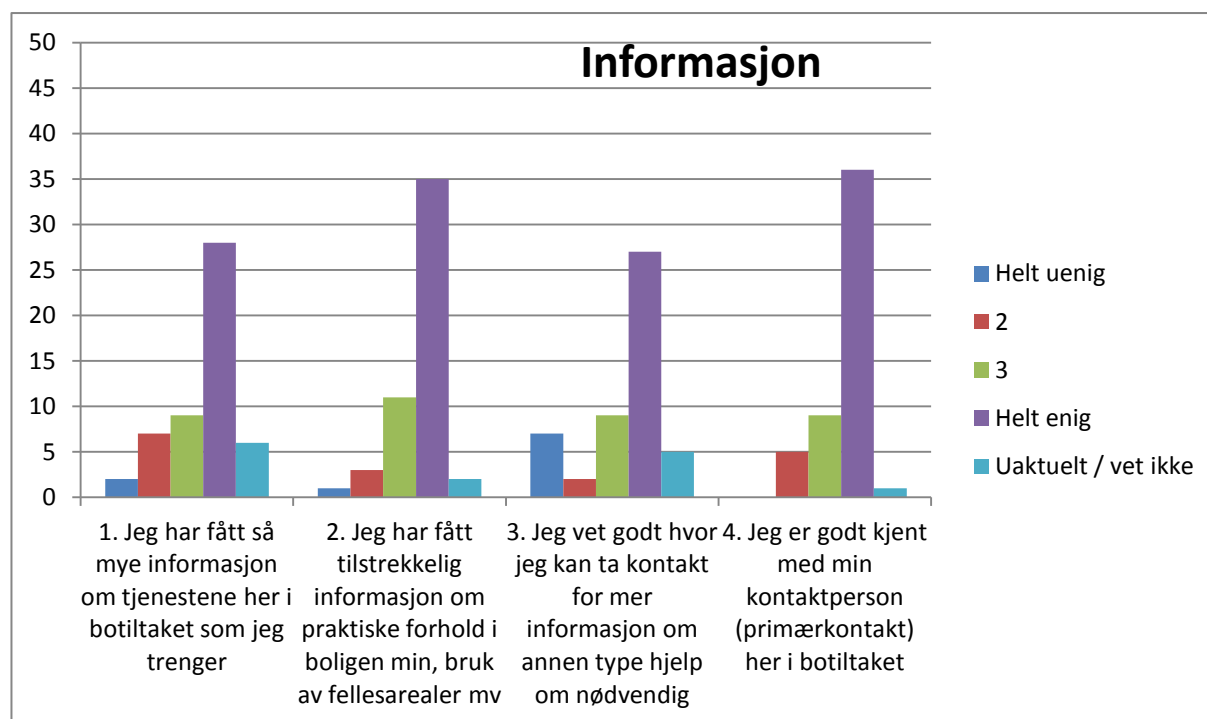
I dette kapitlet presenteres brukernes svar. Det er 54 brukere som har svart, men ikke alle har svart på hvert enkelt spørsmål. Fremstillingen viser hvor mange brukere (antallet) som har krysset av på svaralternativ 1, 2, 3, 4 eller "uaktuelt/vet ikke". Jo flere som har krysset av på 3 eller 4, desto større grad av enighet.

Undersøkelsen hadde 26 spørsmål, spørsmålene er gruppert i 6 tema, i tillegg helhetsinntrykket, og et åpent spørsmål for andre kommentarer. Resultatene fra spørsmål 1 – 25 vises i figurer som kommenteres i punkt 3.2. Synspunkter i det "åpne" spørsmålet, spørsmål 26, presenteres i punkt 3.3.

Det tallmessige grunnlaget for figurene framgår av vedlegg 2 "Frekvenstabeller". Tabellene inneholder også mer detaljert informasjon. Kommentarene nedenfor viser både til figurene og tabellene i vedlegg 2.

3.2. Temavis fremstilling av resultatene

Figur 1 *Informasjon*

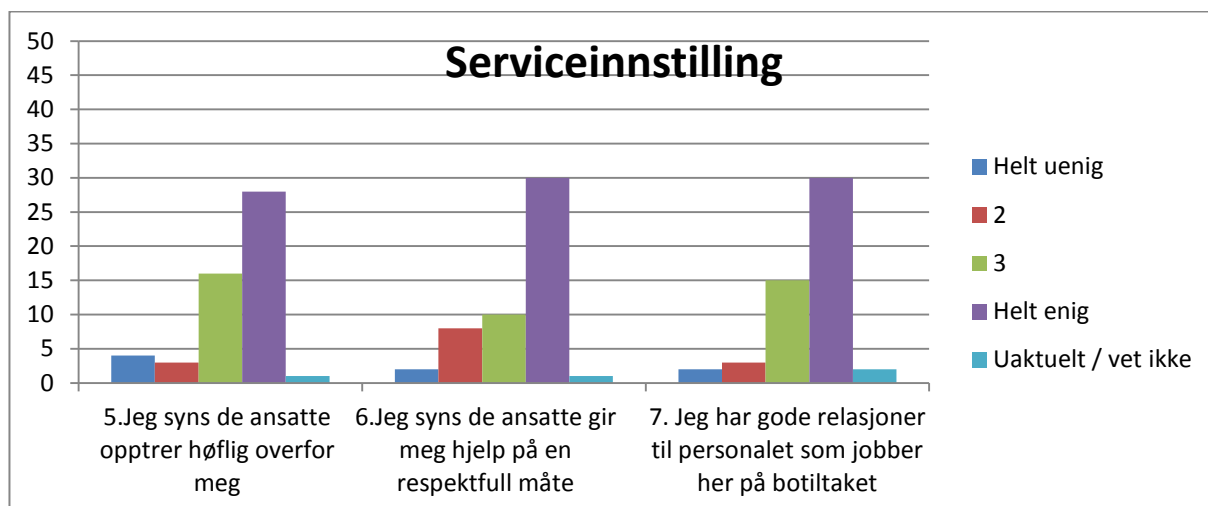


Tema *informasjon* hadde fire spørsmål. Av de fire spørsmålene er det flest brukere (36) som har krysset for *helt enig* på spørsmål 4; *Jeg er godt kjent med min kontaktperson (primærkontakt) her i botiltaket*.

Det er også stor enighet på spørsmål 2; *Jeg har fått tilstrekkelig informasjon om praktiske forhold i boligen min, bruk av fellesarealer mv*.

Spørsmål 1 og 3 er det noe mer uenighet omkring, her er det også 5 – 6 brukere som har svart *uaktuelt/vet ikke*.

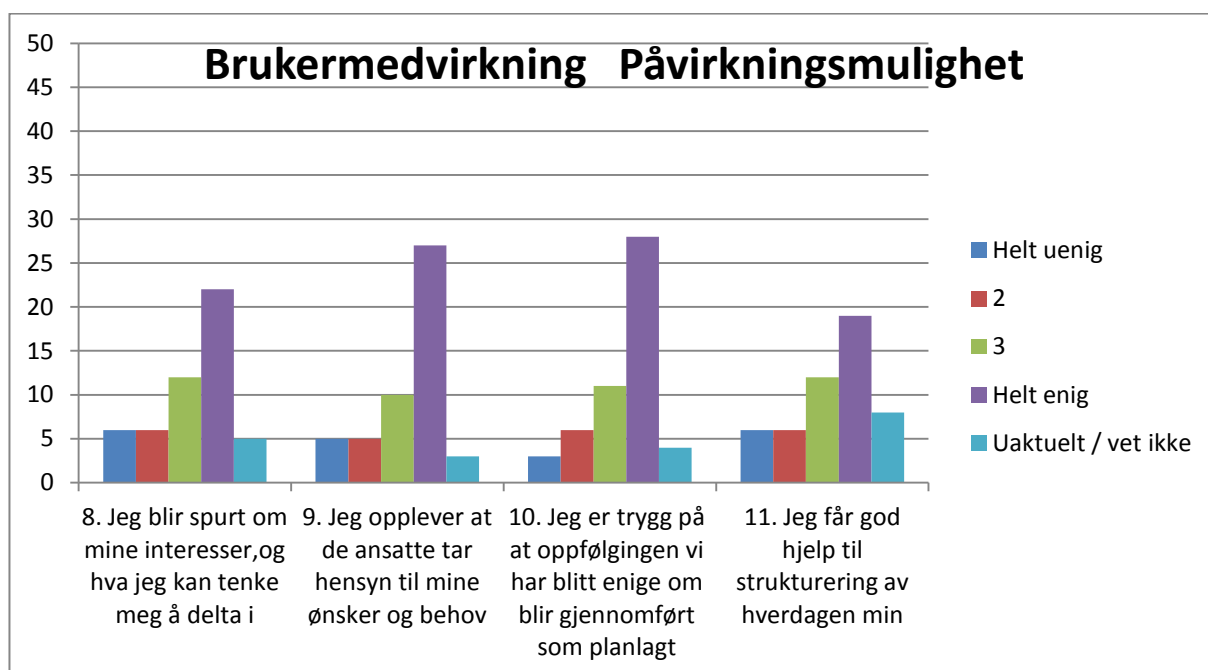
Figur 2 *Serviceinnstilling*



Tema *serviceinnstilling* hadde tre spørsmål. Størst grad av enighet finner vi på spørsmål 7; *Jeg har gode relasjoner til personalet som jobber her på botiltaket.*

Hvis vi ser på svaralternativene "2" og *helt uenig* samlet, er det så mange som 10 brukere som har krysset her på spørsmål 6; *Jeg synes de ansatte gir meg hjelp på en respektfull måte.* Dette er noe en må se nærmere på ved oppfølging av undersøkelsen.

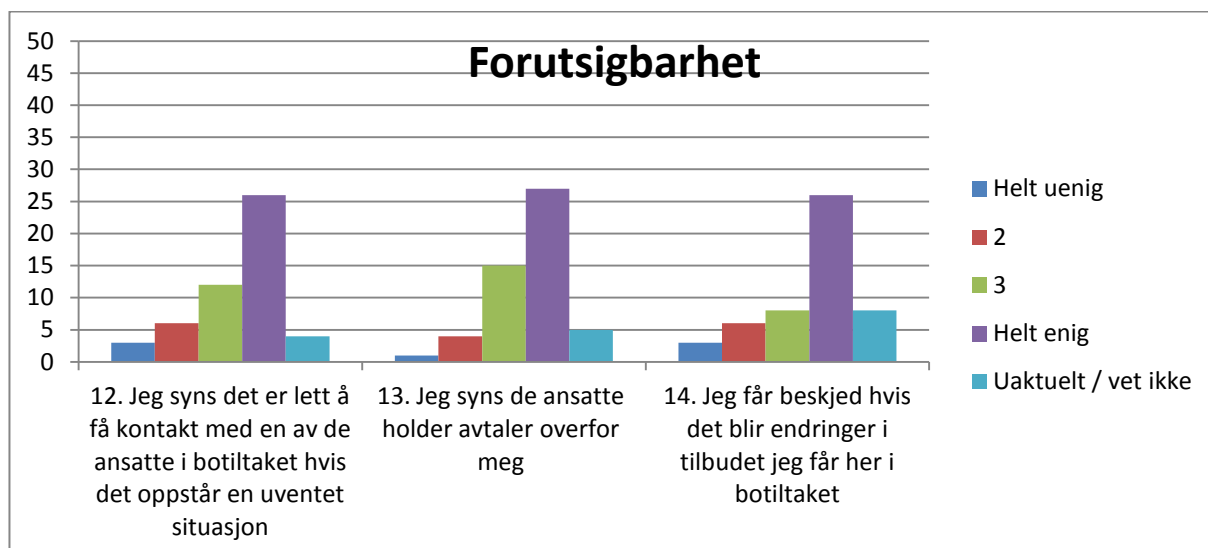
Figur 3 *Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet*



I tema *brugermedvirkning/påvirkningsmulighet* stilte vi fire spørsmål. Innenfor dette tema er det størst enighet på spørsmål 10; *Jeg er trygg på at oppfølgingen vi har blitt enige om blir gjennomført som planlagt*, 28 av 52 brukere har krysset av på *helt enig*.

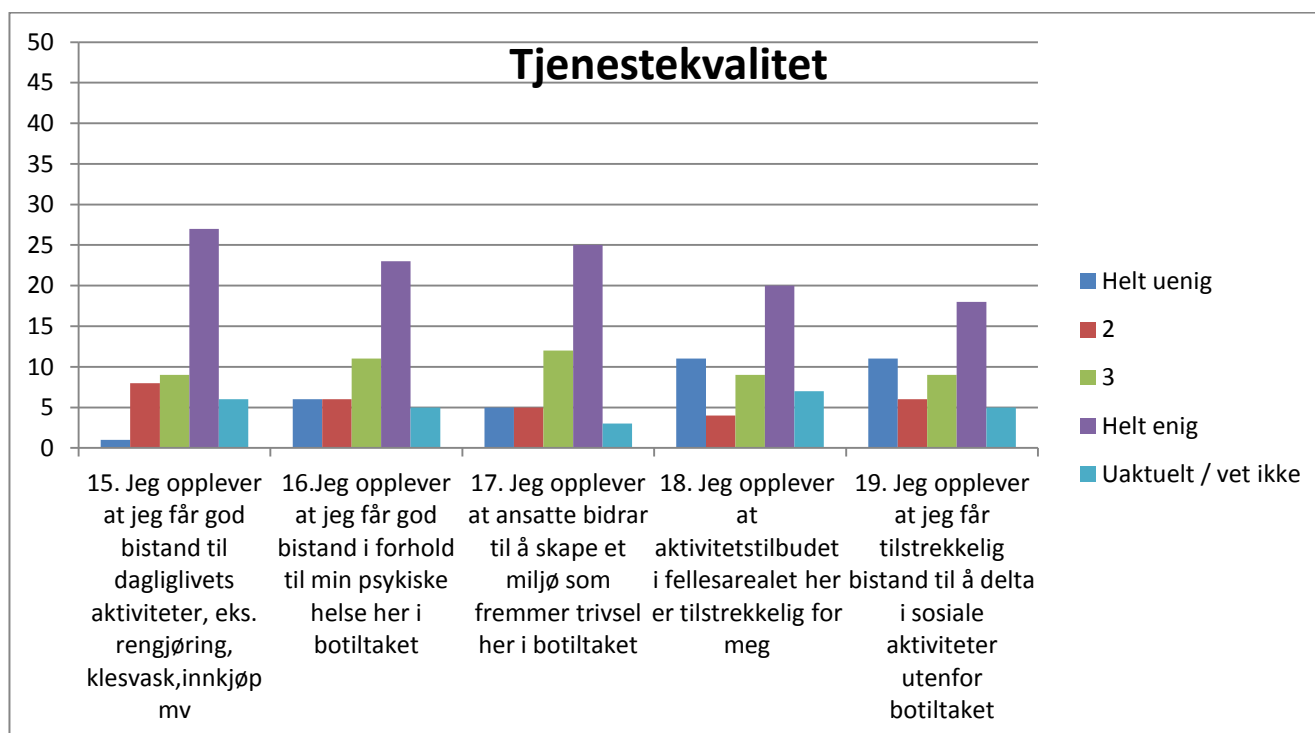
På den motsatte siden av skalaen kommer spørsmål 11; *Jeg får god hjelp til strukturering av hverdagen min.* Her har bare 19 brukere krysset av på *helt enig*, 8 har krysset av på *uaktuelt/vet ikke*.

Figur 4 **Forutsigbarhet**



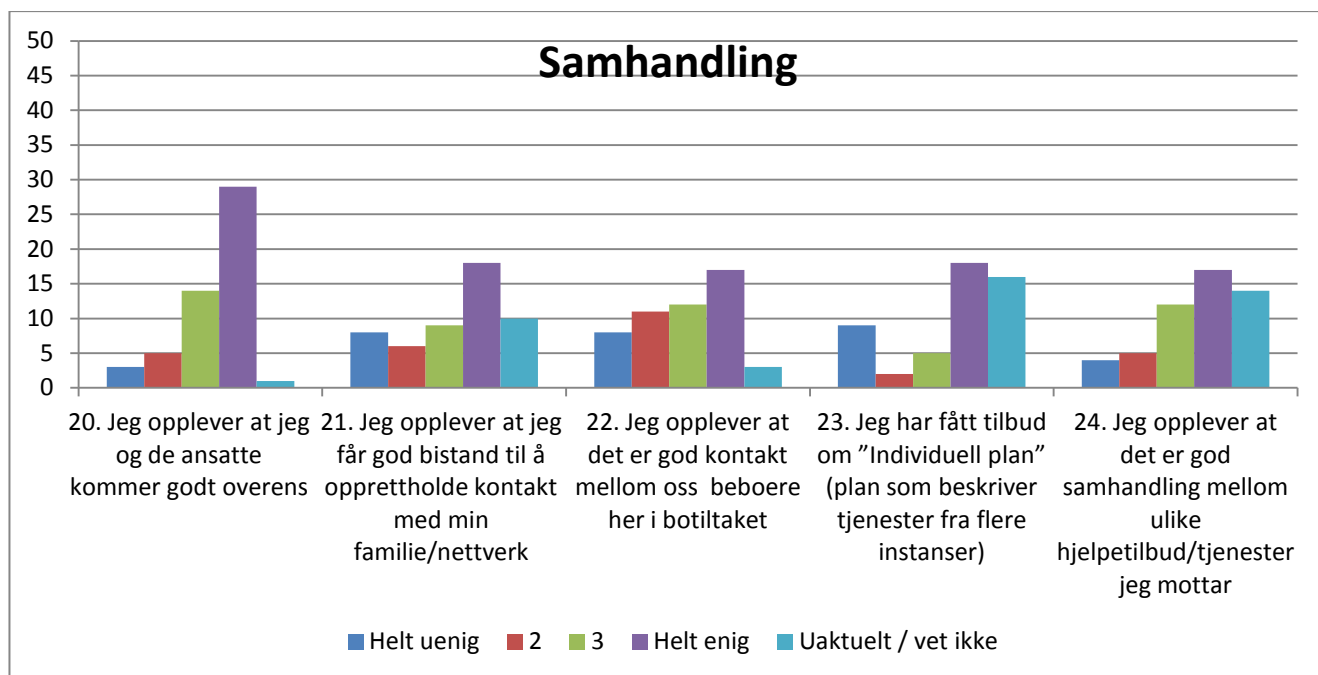
Vi stilte tre spørsmål innen tema *forutsigbarhet*. Størst enighet ser vi på spørsmål 13; *Jeg syns de ansatte holder avtaler overfor meg*. Til sammen 42 brukere har krysset av på *helt enig* eller "3". Noe større usikkerhet kommer fram i spørsmål 14; *Jeg får beskjed hvis det blir endringer i tilbudet jeg får her i botiltaket*. Her er tilsvarende tall 34, i tillegg har 8 brukere krysset for *uaktuelt/vet ikke*.

Figur 5 **Tjenestekvalitet**



Tema *tjenestekvalitet* hadde fem spørsmål. De to spørsmålene med størst enighet var spørsmål 15 og spørsmål 17. Henholdsvis 36 og 37 personer har krysset i de to svarkategoriene som uttrykker størst enighet. På spørsmål 18 og 19 som omhandler aktivitetstilbudet både i fellesarealet og utenfor botiltaket, ser vi at så mange som 11 brukerne har krysset av på *helt uenig*, noe som kan tolkes som om de ikke er fornøyd.

Figur 6 **Samhandling**



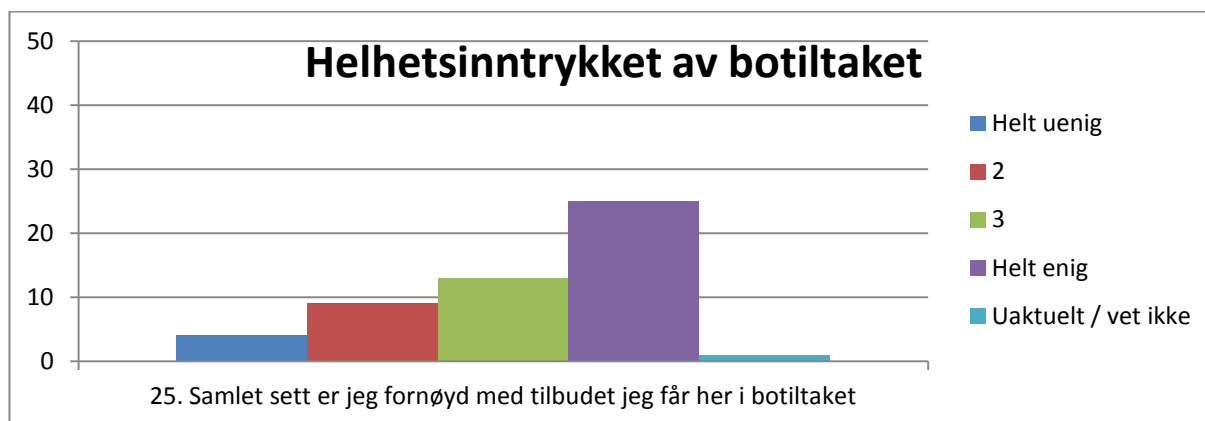
Vi stilte også fem spørsmål i tema *samhandling*. Temaet omhandler samhandling mellom bruker og ansatte, forhold til familie, mellom beboere og brukers opplevelse av samhandling mellom ulike hjelpetilbud.

Spørsmålet der flest brukere er *helt enig* er spørsmål 20; *Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens*.

På spørsmål 22; *Jeg opplever at det er god kontakt mellom oss beboere her i botiltaket*, er det til sammen 19 av 51 som har krysset på *helt uenig* eller "2".

Vi ser at på spørsmål 21, 23 og 24 er det mange brukere som har krysset av på svaralternativet *uaktuelt/vet ikke*.

Figur 7 *Helhetsinntrykket av botiltaket*



Siste spørsmål med faste svaralternativ var; *Samlet sett er jeg fornøyd med tilbudet jeg får her i botiltaket*. Som vi ser har brukerne noe forskjellig oppfatning, men absolutt de fleste er enige i påstanden. 38 av 52 brukere har krysset av på *helt enig* eller "3".

3.3. "Andre" kommentarer

Avslutningsvis kunne brukerne skrive egne kommentarer i eget felt på spørreskjemaet.

Åtte brukere har valgt å bruke kommentarfeltet til å uttrykke at de ikke ønsker å delta i undersøkelsen av ulike årsaker. Disse har ikke svart på noen av spørsmålene.

14 brukere har skrevet sine synspunkter. Kommentarer fra to brukere er ikke tatt med her, dette på grunn av vår ivaretagelse av anonymiteten i undersøkelsen. De andre 12 kommentarene er tatt med i sin helhet nedenfor.

- *Selv om jeg er uenig i noe, så trenger ikke dette være negativt.*
- *Jeg opplever i perioder at jeg er utrygg i min egen leilighet. Og noen ganger følt meg mobbet av personalet. Jeg synes det er viktig med denne undersøkelsen – å finne ut om Klæbuveien 177 er et trygt sted å bo og et trygt sted å jobbe. Føler meg usikker på det av mine egne erfaringer.*
- *At de ansatte viser respekt overfor oss beboere. Bedre dagtilbud.*
- *Her i Klæbuveien finnes det ingen sosiale tilbud.*
- *Viser til punkt 15, skjøter hushold selv.*
- *Ønske om mer aktivitet/arbeid/dagtilbud!*
- *Ønske om kompetanseheving hos personalet – mer erfaring/kunnskap ifht psykisk helse*
- *Skulle ønske det var mer aktivitetstilbud. Ønsker man kunne delt på enhetens biler mer. Ønske om en "kommunal sommerferietur" for de som ikke kommer seg på ferie på egen hånd (reise flere).*
- *Flere Sverige-turer, mer aktivitet (gåturer).*
- *Har ønske om å bo en annen plass.*
- *Det har vært en del bråk – noe som føles utrygt. Mye musikkstøy fra naboen om natta.*
- *Jeg synes at personalet her er hyggelige, og jeg er også høflig overfor dem synes jeg. Så jeg må si jeg har hatt god nytte av dette boforholdet.*

4. Oppsummering

For å videreutvikle/forbedre tjenestetilbudene i Trondheim kommune, har rådmannen besluttet at det jevnlig skal gjennomføres brukerundersøkelser. Denne undersøkelsen omfatter 112 brukere i åtte forskjellige "boligkompleks" i Enheten for botiltak, psykisk helse.

Metoden som ble brukt i undersøkelsen var spørreskjema med 26 spørsmål, 25 av spørsmålene hadde faste svaralternativer, ett "åpent" spørsmål. For å få tilstrekkelig antall brukere til å svare, ble brukere som ikke kunne fylle ut skjema på egen hånd, intervjuet. Til sammen har 54 brukere deltatt i undersøkelsen, noe vi sier oss ganske fornøyd med.

Av de 54 som har svart, har 29 fylt ut skjema på egen hånd. Av informantene er to tredeler menn og en tredel kvinner. På aldersfordelingen ser vi at 19 personer er mellom 41 og 50 år. 38 har bodd i nåværende bolig i over 2 år. Over halvparten (28) bodde i institusjon/sykehus før innflytting i denne boligen.

Resultatet av undersøkelsen skal gi enheten grunnlag for refleksjon og vurdering av tjenesteproduksjonen med tanke på videreutvikling og eventuell endringer i tråd med brukernes oppfatning.

Brukerne ble bedt om å gi tilbakemelding på følgende tema; *Informasjon, serviceinnstilling, brukermedvirkning/påvirkningsmulighet, forutsigbarhet, tjenestekvalitet og samhandling*. Dessuten et spørsmål *helhetsinntrykket* av botiltaket.

Tema *informasjon*: Brukerne ser ut til å være fornøyd med informasjonen, spesielt viktig er bekreftelsen på at brukerne er godt kjent med sin kontaktperson (primærkontakt) i botiltaket.

Tema *serviceinnstilling*: Størst grad av enighet finner vi på spørsmålet vedrørende brukernes relasjoner til personalet på botiltaket. Det er noe mer uenighet på spørsmålet om ansatte gir hjelp på en respektfull måte. Dette er noe enheten bør se nærmere på.

Tema *brukermedvirkning/påvirkningsmulighet*: Brukerne er i hovedsak trygg på at oppfølgingen en har blitt enige om blir gjennomført som planlagt. Det er noe mer uenighet om brukerne får tilstrekkelig hjelp til strukturering av hverdagen.

Tema *forutsigbarhet*: Det er størst enighet på spørsmål om de ansatte holder avtaler overfor meg. Noe større usikkerhet kommer fram i forhold til om brukerne får beskjed hvis det blir endringer i tilbudet de får.

Tema *tjenestekvalitet*: Det var størst fornøydhet vedrørende bistand til dagliglivets aktiviteter, eks. rengjøring, klesvask, innkjøp mv. På spørsmålene som omhandler aktivitetstilbudet både i fellesarealet og utenfor botiltaket, ser vi at mange har krysset av på *helt uenig* på vår påstand, noe som kan tolkes som om brukerne ikke er fornøyd.

Tema *samhandling*: De fleste brukerne opplever at de kommer godt overens med de ansatte. Derimot kan vi tolke det som at det ikke er så god kontakt mellom beboere i botiltaket.

Helhetsinntrykket fra brukerundersøkelsen viser at de aller fleste er fornøyd med tilbudet i botiltaket selv om det er noe forskjellig oppfatning omkring enkelte forhold.

VEDLEGG: 1. Spørreskjema
2. Frekvenstabeller



Vedlegg 1: Spørreskjema

BRUKERUNDERSØKELSE 2012

Botiltak psykisk helse

Bakgrunn for undersøkelsen: For å videreutvikle/forbedre tjenestetilbudene i Trondheim kommune, har rådmannen besluttet at det jevnlig skal gjennomføres brukerundersøkelser.

I denne undersøkelsen vil vi gjerne ha dine synspunkter på tjenestene i "Botiltak psykisk helse", og hvordan du syns det er å bo der.

Hvem undersøkelsen omfatter: Alle som bor i botiltak med personalbase.

Vi ønsker at du vurderer kvaliteten på tjenestene ved å krysse av på dette skjema, eventuelt med bistand fra andre.

Uavhengig av hvem som fyller ut skjemaet er "jeg" den som mottar denne tjenesten fra Trondheim kommune.

Denne undersøkelsen skal besvares uten navn (anonymt). Alle opplysninger behandles konfidensielt.

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

Skjemaet skal leses av en maskin. Følg derfor disse reglene:

- Bruk svart eller blå penn. Ikke skriv utenfor feltene. Bare feltene blir lest.
- Krysser du feil, kan du fylle hele feltet. Sett så kryss i rett felt.
- Sett kun ett kryss på hvert spørsmål.

Kjønn: Mann: Kvinne:

Fødselsår: (4 siffer for årstall, f.eks. 1935):

Nåværende bolig:

Kløbuveien 177 Havsteinbakken Havsteinekra 13 Skjermveien 54
 Johannes Minsåsvei 1 Gamle Oslovei 2a Stabellsvei 2c Sjøbstadveien 17

Hvor lenge har du bodd i denne boligen: Under 2 år: Over 2 år:

Hvor bodde du før innflytting? (Ett kryss)

Egen leilighet: Institusjon/sykehus:
 Uten fast bolig: Annet: (Hvor?).....



Vi ønsker å vite i hvilken grad du er enig i påstandene som står nedenfor på en skala fra 1- 4, (der - **1** - står for **helt uenig** og - **4** - 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	
A. INFORMASJON					
1. Jeg har fått så mye informasjon om <u>tjenestene</u> her i botiltaket som jeg trenger.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Jeg har fått tilstrekkelig informasjon om praktiske forhold i boligen min, bruk av fellesarealer mv.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Jeg vet godt hvor jeg kan ta kontakt for mer informasjon om annen type hjelp om nødvendig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Jeg er godt kjent med min kontaktperson (primærkontakt) her i botiltaket.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. SERVICEINNSTILLING					
5. Jeg synes de ansatte opptrer høflig overfor meg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Jeg synes de ansatte gir meg hjelp på en respektfull måte.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Jeg har gode relasjoner til personalet som jobber her på botiltaket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. BRUKERMEDVIRKNING					
PÅVIRKNINGSMULIGHET					
8. Jeg blir spurt om mine interesser, og hva jeg kan tenke meg å delta i	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Jeg opplever at de ansatte tar hensyn til mine ønsker og behov	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Jeg er trygg på at oppfølgingen vi har blitt enige om blir gjennomført som planlagt.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Jeg får god hjelp til strukturering av hverdagen min.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



	Helt uenig		Helt enig		Uaktuelt/ vet ikke
	1	2	3	4	
D. FORUTSIGBARHET					
12. Jeg synes det er lett å få kontakt med en av de ansatte i botiltaket hvis det oppstår en uventet situasjon.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Jeg synes de ansatte holder avtaler overfor meg.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Jeg får beskjed hvis det blir endringer i tilbudet jeg får her i botiltaket.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Helt uenig		Helt enig		Uaktuelt/ vet ikke
	1	2	3	4	
E. TJENESTEKVALITET					
15. Jeg opplever at jeg får god bistand til dagliglivets aktiviteter, eks. rengjøring, klesvask, innkjøp mv.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Jeg opplever at jeg får god bistand i forhold til min psykiske helse her i botiltaket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Jeg opplever at ansatte bidrar til å skape et miljø som fremmer trivsel her i botiltaket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Jeg opplever at aktivitetstilbudet i fellesarealet her er tilstrekkelig for meg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Jeg opplever at jeg får tilstrekkelig bistand til å delta i sosiale aktiviteter utenfor botiltaket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Helt uenig		Helt enig		Uaktuelt/ vet ikke
	1	2	3	4	
F. SAMHANDLING					
20. Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Jeg opplever at jeg får god bistand til å opprettholde kontakt med min familie/nettverk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Jeg opplever at det er god kontakt mellom oss beboere her i botiltaket.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Jeg har fått tilbud om "Individuell plan" (plan som beskriver tjenester fra flere instanser)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Jeg opplever at det er god samhandling mellom ulike hjelpetilbud/tjenester jeg mottar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**G. HELHETSINNTRYKKET****AV BOTILTAKET**

25. Samlet sett er jeg fornøyd med tilbudet

jeg får her i botiltaket Helt
uenig

1 2

Helt
enig

3 4

Uaktuelt/
vet ikke**26. Hvis du har andre kommentarer, skriv i boksen nedenfor (stikkord)**

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

Vær vennlig å legge utfylt skjema i vedlagte, frankerte svarconvolutt.

Svarfrist: 2 uker

Hvem har fylt ut spørreskjema?Jeg som mottar tjenester: Jeg, sammen med pårørende: En av mine pårørende: Jeg, sammen med en av de ansatte (intervju):

Vedlegg 2 : Frekvenstabeller

Kjønn	Antall	Prosent
Mann	34	63,0
Kvinne	20	37,0
Total	54	100,0

Aldersgruppe	Antall	Prosent
21-30	11	22,0
31-40	4	8,0
41-50	19	38,0
51-60	9	18,0
61-70	6	12,0
71 og eldre	1	2,0
Total	50	100,0
Ikke utfylt	4	
Total	54	

Nåværende bolig	Antall	Prosent
Klæbuveien 177	17	32,1
Havsteinbakken	5	9,4
Havsteinekra 13	3	5,7
Skjermveien 54	5	9,4
Johannes Minsåsvei 1	12	22,6
Gamle Oslovei 2a	2	3,8
Stabellsvei 2c	2	3,8
Søbstadveien 17	7	13,2
Total	53	100,0
Ikke utfylt	1	
Total	54	

Hvor lenge har du bodd i denne boligen?	Antall	Prosent
Under 2 år	10	20,8
Over 2 år	38	79,2
Total	48	100,0
Ikke utfylt	6	
Total	54	

Hvor bodde du før innflytting?	Antall	Prosent
Egen leilighet	10	19,2
Institusjon / sykehus	28	53,8
Uten fast bolig	1	1,9
Annet	13	25,0
Total	52	100,0
Ikke utfylt	2	
Total	54	

Hvem har fylt ut spørreskjema ?		Antall	Prosent
	Jeg som mottar tjenester	29	53,7
	Jeg, sammen med pårørende	2	3,7
	En av mine pårørende	1	1,9
	Jeg, sammen med en av de ansatte (intervju)	18	33,3
	Total	50	92,6
	Ikke utfylt	4	7,4
Total		54	100,0

A. Informasjon

	Helt uenig	2	3	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Antall svar
1. Jeg har fått så mye informasjon om tjenestene her i botiltaket som jeg trenger	2	7	9	28	6	52
2. Jeg har fått tilstrekkelig informasjon om praktiske forhold i boligen min, bruk av fellesarealer mv	1	3	11	35	2	52
3. Jeg vet godt hvor jeg kan ta kontakt for mer informasjon om annen type hjelp om nødvendig	7	2	9	27	5	50
4. Jeg er godt kjent med min kontaktperson (primærkontakt) her i botiltaket		5	9	36	1	51

B. Serviceinnstilling

	Helt uenig	2	3	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Antall svar
5. Jeg synes de ansatte opptrer høflig overfor meg	4	3	16	28	1	52
6. Jeg synes de ansatte gir meg hjelp på en respektfull måte	2	8	10	30	1	51
7. Jeg har gode relasjoner til personalet som jobber her på botiltaket	2	3	15	30	2	52

C. Brukermedvirkning Påvirkningsmulighet

	Helt uenig	2	3	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Antall svar
8. Jeg blir spurt om mine interesser, og hva jeg kan tenke meg å delta i	6	6	12	22	5	51
9. Jeg opplever at de ansatte tar hensyn til mine ønsker og behov	5	5	10	27	3	50
10. Jeg er trygg på at oppfølgingen vi har blitt enige om blir gjennomført som planlagt	3	6	11	28	4	52
11. Jeg får god hjelp til strukturering av hverdagen min	6	6	12	19	8	51

D. Forutsigbarhet

	Helt uenig	2	3	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Antall svar
12. Jeg synes det er lett å få kontakt med en av de ansatte i botiltaket hvis det oppstår en uventet situasjon	3	6	12	26	4	51
13. Jeg synes de ansatte holder avtaler overfor meg	1	4	15	27	5	52
14. Jeg får beskjed hvis det blir endringer i tilbudet jeg får her i botiltaket	3	6	8	26	8	51

E. Tjenestekvalitet

	Helt uenig	2	3	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Antall svar
15. Jeg opplever at jeg får god bistand til dagliglivets aktiviteter, eks. rengjøring, klesvask, innkjøp mv	1	8	9	27	6	51
16. Jeg opplever at jeg får god bistand i forhold til min psykiske helse her i botiltaket	6	6	11	23	5	51
17. Jeg opplever at ansatte bidrar til å skape et miljø som fremmer trivsel her i botiltaket	5	5	12	25	3	50
18. Jeg opplever at aktivitetstilbudet i fellesarealet her er tilstrekkelig for meg	11	4	9	20	7	51
19. Jeg opplever at jeg får tilstrekkelig bistand til å delta i sosiale aktiviteter utenfor botiltaket	11	6	9	18	5	49

F. Samhandling

	Helt uenig	2	3	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Antall svar
20. Jeg opplever at jeg og de ansatte kommer godt overens	3	5	14	29	1	52
21. Jeg opplever at jeg får god bistand til å opprettholde kontakt med min familie/nettverk	8	6	9	18	10	51
22. Jeg opplever at det er god kontakt mellom oss beboere her i botiltaket	8	11	12	17	3	51
23. Jeg har fått tilbud om "Individuell plan" (plan som beskriver tjenester fra flere instanser)	9	2	5	18	16	50
24. Jeg opplever at det er god samhandling mellom ulike hjelpetilbud/tjenester jeg mottar	4	5	12	17	14	52

G. Helhetsinntrykket av botiltaket

	Helt uenig	2	3	Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	Antall svar
25. Samlet sett er jeg fornøyd med tilbudet jeg får her i botiltaket	4	9	13	25	1	52