



# Brukerundersøkelse 2009

## Dagtilbud Midtbyen;

Vidarheim dagsenter  
Byåsen produkter  
Skoggruppa

Enhet for service og internkontroll

---

Postadresse:  
Erling Skakkets gt. 14  
7004 Trondheim

Besøksadresse:  
Erling Skakkets gt. 14  
7004 Trondheim

Telefon:  
+47 72 54 25 30

Telefaks:  
+47 72 54 25 31

Organisasjonsnummer:  
NO 992448318

E-postadresse: [serviceintern.postmottak@trondheim.kommune.no](mailto:serviceintern.postmottak@trondheim.kommune.no)



## RAPPORT

<b>Rapporttittel:</b> Brukerundersøkelse 2009: Dagtilbud Midtbyen; Vidarheim dagsenter, Byåsen produkter Skoggruppa	<b>Dato:</b>  <b>12.10.09</b>
<b>Bestiller:</b> Enhetsleder Odd Arne Eidem i samråd med rådmannen v/Eirik Roos	
<b>Ansvarlig for oppdraget:</b> Randi Lie-Pedersen og Eva Gjengset	<b>Arkivnr.</b> 09/42017

### Om oppdraget:

Trondheim kommune satser på en kontinuerlig utvikling og forbedring av de tjenester som ytes til byens innbyggere. Som et ledd i utviklingsarbeidet, er det besluttet at det jevnlig skal foretas brukerundersøkelser for å få innblikk i brukernes oppfatning av de tjenester som tilbys.

Denne brukerundersøkelsen er gjennomført i form av dialogmøter med brukernes pårørende/hjelpere ved de tre avdelingene som er underlagt Dagtilbud Midtbyen. Dagtilbud Midtbyen organiserer ulike tilbud til yrkeshemmede i alderen 18 - 67 år.

Tema i undersøkelsen var;

*Kontakten mellom pårørende og enheten, Innholdet i tilbudet, Ansattes service og kompetanse, Samarbeidet mellom dagtilbud/botiltak, Lokalteter, Ressurser(disponering og konsekvenser) samt Andre synspunkt.*

Trondheim, 12.10.2009

Tor Erling Evjen  
Leder

Enhet for service og internkontroll

# INNHOLDSFORTEGNELSE

<b>1</b>	<b>Innledning</b> .....	<b>5</b>
1.1	Bakgrunn og formål .....	5
1.2	Om enhetens målgruppe m.v. ....	5
1.3	Metodevalg i brukerundersøkelsen .....	5
1.4	Tema for undersøkelsen .....	6
1.5	Hvordan lese resultatene? .....	6
<b>2</b>	<b>Gjennomføring av undersøkelsen</b> .....	<b>7</b>
2.1	Hvilke brukere omfatter undersøkelsen? .....	7
2.2	Deltakelse.....	7
<b>3</b>	<b>Presentasjon av resultatene</b> .....	<b>8</b>
3.1	Presentasjonsform .....	8
3.2	Kontakten mellom pårørende og enheten (form og hyppighet).....	8
3.2.1	Vidarheim dagsenter .....	8
3.2.2	Byåsen produkter .....	8
3.2.3	Skoggruppa .....	9
3.3	Innholdet i tilbudet (arbeidsoppgaver m.v.).....	9
3.3.1	Vidarheim dagsenter .....	9
3.3.2	Byåsen produkter .....	9
3.3.3	Skoggruppa .....	10
3.4	Ansattes service og kompetanse .....	10
3.4.1	Vidarheim dagsenter .....	10
3.4.2	Byåsen produkter .....	10
3.4.3	Skoggruppa .....	10
3.5	Samarbeidet mellom dagtilbud og botiltak .....	11
3.5.1	Vidarheim dagsenter .....	11
3.5.2	Byåsen produkter .....	11
3.5.3	Skoggruppa .....	11
3.6	Lokaliteter (fysiske forhold og beliggenhet).....	11
3.6.1	Vidarheim dagsenter .....	11
3.6.2	Byåsen produkter .....	12
3.6.3	Skoggruppa .....	12
3.7	Ressurser (disponering og konsekvenser m.v.).....	12
3.7.1	Vidarheim dagsenter .....	12

3.7.2	Byåsen produkter .....	13
3.7.3	Skoggruppa .....	13
3.8	Andre synspunkt .....	13
3.8.1	Vidarheim dagsenter .....	13
3.8.2	Byåsen produkter .....	13
3.8.3	Skoggruppa .....	14
<b>4</b>	<b>Oppsummering og vurdering.....</b>	<b>15</b>

# 1 INNLEDNING

## 1.1 Bakgrunn og formål

Trondheim kommune satser på en kontinuerlig utvikling og forbedring av de tjenester som ytes til byens innbyggere. Som et ledd i utviklingsarbeidet, er det besluttet at det jevnlig skal foretas brukerundersøkelser for å få innblikk i brukernes oppfatning av de ulike tjenestetilbud de mottar. Resultatet av disse undersøkelsene skal gi kommunen og tjenesteyterne et grunnlag for refleksjon og vurdering av tjenesteproduksjonen med tanke på videreutvikling og eventuell omstilling i tråd med brukernes oppfatning.

Denne rapporten gjør rede for resultatene fra brukerundersøkelsen ved Vidarheim dagsenter, Byåsen produkter og Skoggruppa som alle er underlagt Dagtilbud Midtbyen.

Undersøkelsen ble gjennomført i august/september 2009.

## 1.2 Om enhetens målgruppe m.v.

Målgruppen for kommunens ulike dagtilbud er yrkeshemmede i aldersgruppa 18 – 67 år

- som på grunn av fysisk og/eller psykisk funksjonshemming er varig ufør,
- som ikke kan konkurrere om arbeid i det ordinære arbeidsliv, og
- som ikke kan nyttiggjøre seg NAV's tilbud om tilrettelagt arbeid.

Tilbudet er i hovedsak rettet mot personer med store bistandsbehov, det vil si personer som ikke ved egen hjelp kan oppsøke steder og miljøer som gir opplevelse av fellesskap, likeverdighet og mestring. Dagtilbudene tilbyr et sammensatt spekter av aktiviteter, fra arbeid og opplevelser til det bare å være sammen med noen. De er organisert i fire bydelsvise enheter.

Dagtilbud Midtbyen presenterer sin egen virksomhet slik:

”Vektlegging av tilbudet avhenger i utgangspunktet av hva som er den enkelte brukers ønsker og behov, samt i noen grad av fremtredende produksjonsprodukter/arbeidsoppgaver på enkelte hus. Vidarheim har størst variasjon, mens Byåsen produkter og Skoggruppa har hovedfokus på arbeid. **Hvordan** vi utfører aktiviteter er vel så viktig som **hva** vi gjør.

Ved Dagtilbud Midtbyen vektlegges å skape en stemning som er god og riktig i forhold til de ulike aktivitetene. Omsorg, varme og positivt samspill er eksempler på begrep som beskriver vår søken etter å skape **kvalitet** i de ulike aktivitetene. Marte Meo (videoveiledning) brukes som metode for å øke kvaliteten på samspillet med brukerne. For øvrig søkes det å skape en god og humørfylt tone gjennom dagen - skape stemning som folk kan trives i.

Det er kombinasjonen av hva vi gjør og **hvordan** vi gjør det som er bestemmende for om vi lykkes med å lage et tilbud brukerne trives med og er lykkelige i.”

## 1.3 Metodevalg i brukerundersøkelsen

Denne brukerundersøkelsen er gjennomført i form av dialogmøte med pårørende/hjelpeverger til brukerne ved de tre avdelingene.

Enhetsleder sendte invitasjon til brukernes pårørende/hjelpeverger. Foruten tid, sted og formålet med møtet, fikk de også opplyst tema som ville bli drøftet.

Leder sto også for den praktiske tilretteleggingen av møtene, mens representanter fra Enhet for service og internkontroll ledet møtene og prosessen. Enhetsleder og fagkoordinatorer ved de tre avdelingene var selv til stede under møtene for å lytte til møtedeltakernes synspunkt og eventuelt svare på konkrete spørsmål.

Det ble ikke lagt opp til drøftinger under møtet, men møtedeltakerne fikk komme med alle sine synspunkt på undersøkelsens tema, dessuten var det fritt fram for å ta opp ”andre” tema hvis det var ønskelig. De forhåndsdefinerte temaene var utarbeidet i et samarbeid mellom enhetsleder og brukerrådet, se pkt. 1.4.

## 1.4 Tema for undersøkelsen

Planlegging av brukerundersøkelsen ble gjort i samarbeid mellom enhetsleder, brukerrådet og representanter for Enhet for service og internkontroll. Aktuelle tema ble definert.

Undersøkelsen skulle ha fokus på følgende seks tema;

- Kontakten mellom pårørende og enheten (form og hyppighet)
- Innholdet i tilbudet (arbeidsoppgaver m.v.)
- Ansattes service og kompetanse
- Samarbeidet mellom dagtilbud og botiltak
- Lokalteter (fysiske forhold og beliggenhet)
- Ressursene (disponering og konsekvenser m.v.)

I tillegg ble pårørende bedt om å komme med synspunkt på fritt grunnlag.

## 1.5 Hvordan lese resultatene?

Vi gjør oppmerksom på at undersøkelser av denne type har sine begrensninger. Vi har kun fått synspunkt fra noen av brukernes pårørende ved de tre avdelingene. Det kan derfor være grunnlag å diskutere hvorvidt deres synspunkt er representativ for brukerne samlet sett.

Hovedhensikten med alle brukerundersøkelser er imidlertid at resultatene skal gi utgangspunkt for refleksjon og diskusjon omkring tilbudet, for å utvikle dette. Hvis resultatet vi har fått fram i denne undersøkelsen, blir benyttet til å stille spørsmål om hva som gjøres bra i dag, hva som bør forbedres og hvordan, er hovedhensikten med undersøkelsen nådd.

## 2 GJENNOMFØRING AV UNDERSØKELSEN

### 2.1 Hvilke brukere omfatter undersøkelsen?

Undersøkelsen rettet seg mot alle brukernes pårørende/hjelpeverger som har tilbud ved et av de tre avdelingene i Dagtilbud Midtbyen. Vidarheim dagsenter hadde på undersøkelsestidspunktet 20 brukere. Byåsen produkter hadde 21 brukere, mens Skoggruppa hadde 12 brukere.

### 2.2 Deltakelse

Antall pårørende/hjelpeverger som deltok på de tre møtene og bidro med sine synspunkt var følgende:

Vidarheim dagsenter; 17 - representerte 12 av 20 brukere

Byåsen produkter; 10 - representerte 6 av 21 brukere

Skoggruppa; 7 - representerte 5 av 12 brukere

Som det framgår var oppslutningen om undersøkelsen varierende ved de tre avdelingene. Brukerrepresentasjonen ved Vidarheim var størst, 60 % og minst ved Byåsen produkter, 28,5 %. Ved Skoggruppa var brukerrepresentasjonen 41,6 %.

Alle synspunktene som framkom under møtene, ble nedskrevet der og da på "flippover" slik at møtedeltakerne kunne se og kontrollere at de ble riktig sitert. Disse synspunktene presenterer vi i kapitel 3 i denne rapporten.

## 3 PRESENTASJON AV RESULTATENE

### 3.1 Presentasjonsform

Samtlige av pårørendes synspunkt gjengis punktvis for hver enkelt avdeling og under hvert av undersøkelsens tema;

*Kontakten mellom pårørende og enheten, Innholdet i tilbudet, Ansattes service og kompetanse, Samarbeidet mellom dagtilbud/botiltak, Lokalteter, Ressurser(disponering og konsekvenser) samt Andre synspunkt..* De samlede synspunkt for hver enkelt avdeling følger som vedlegg til rapporten.

Antall synspunkt varierer innenfor hvert tema og innenfor hver avdeling. Dette er naturlig ut fra ulike forhold som for eksempel oppmøtet, engasjementet blant de pårørende, aktuelle saker og hendelser m.v.

I rapportens kapittel 4 oppsummeres og vurderes synspunktene som framkom.

### 3.2 Kontakten mellom pårørende og enheten (form og hyppighet)

#### 3.2.1 Vidarheim dagsenter

- Kan ikke tenke oss annet sted enn Vidarheim
- Ønsker mer dialog mellom de som planlegger og oss pårørende. Ikke formelle møter, men for eksempel via telefon
- Ansvarsgruppemøter min. 2 ganger pr. år med pårørende, repr. fra bolig og repr. Vidarheim
- Viktig at individuell plan også følges opp av dagsenteret
- Daglig kontakt er veldig viktig – for eksempel gjennom ”kontaktbok”
- Savner informasjon fra Vidarheim. Regelmessig oppdatering, hva som skjer i hverdagen. Blir for tilfeldig.
- Svært liten kontakt mellom foreldre og Vidarheim. Stor overgang fra videregående skole. Savner at ansatte tar mer kontakt med foreldre i stedet for bolig. Foreldre blir satt på sidelinja. Vil gjerne ha møte fast 2 ganger i året.
- Ulik kontaktbehov. Kan relateres noe til alder og hvor lenge de har hatt tilbud på Vidarheim.
- Kommunikasjonen mellom bolig/dagsenter/pårørende virker noe tilfeldig.
- For meg fungerer samarbeidet veldig godt.

#### 3.2.2 Byåsen produkter

- Kontakt skjer stort sett via at vi ringer – det fungerer greit
- Savner informasjon om tilstelninger – kanskje vi skal få dette fra botiltaket?
- Godt samarbeid når sønnen bodde hjemme. Kommunikasjonen skal nå fungere mellom botiltak og dagtilbud
- Fungerer godt, jeg tar kontakt når som helst
- Bruker blir fulgt opp hvis han er syk/ikke møter på jobb (dagtilbud)
- Det er nødvendig for pårørende å være trygg både på dagtid og ellers
- God informasjon hvis jeg ringer eller tar kontakt
- Har god kontakt med dagtilbudet
- Glad for at Byåsen produkter finnes, bruker trives veldig godt



### 3.2.3 Skoggruppa

- Får alltid god respons når jeg tar kontakt
- Kunne tenke meg kontakt mellom bolig/dagtilbud og meg en gang pr. år.
- Kontakten fungerer greit
- Lite kontakt med dagtilbudet
- Representanter fra dagtilbudet deltar i ansvarsgruppemøter
- Ønsker at ansatte her og pårørende kunne hatt møte en gang i blant – info om hva som foregår på dagtilbudet
- Kanskje vi som pårørende kan besøke dagtilbudet. *Enhetsleder opplyste at alle var velkommen innom*
- Veldig positivt med grillarrangement – ”åpen dag”
- Månedlige info/nyhetsbrev sendes ut fra botiltak. Kanskje kunne det vært gjort evt. kvartalsvis, herfra også. Jfr. Avis fra Lerkendal dagtilbud
- Kanskje litt mer informasjon
- Tar kontakt hvis jeg lurer på noe

## 3.3 Innholdet i tilbudet (arbeidsoppgaver m.v.)

### 3.3.1 Vidarheim dagsenter

- Tidligere en-til-en tilbud. Nå bare gruppetilbud. Skremmende utvikling. Det er blitt til et ”oppbevaringssted” i løpet av 5-6 år.
- Svømming og tur/gå-tilbud m.v. er borte pga økonomi
- Foran nevnte støttes av flere; mer og mer oppbevaring. Kos i stedet for aktiviteter (de siste 2 årene)
- Savner sunnere tilbud (kost og aktiviteter)
- Personalet må si ifra i større grad!! Vær ærlig i forhold til tilbudet
- Flere har valgt en ”hjemmedag” pga dårligere tilbud
- Nedskjæringene her på Vidarheim mer dramatisk, da det er den svakeste gruppa som har tilbud her
- For få ”hender”

### 3.3.2 Byåsen produkter

- Bruker mistet tilbud om å kjøre ved p.g.a. ryggproblemer – medførte vanskeligheter for bruker. Ønsket heller fridag enn dagtilbud i perioden etterpå. Det er viktig med avveksling
- Det må ikke spares mer nå!
- Fremhever dansetilbudet – byttet hjemmedag for å få tilbudet
- Positivt med gå-turer med staver – behov for å bevege seg - *Dette punktet nevnes av flere*
- Redd for pensjonsalder
- Kaffe og kaker på fredagene – svært populært
- Miljø og arbeidsoppgaver meget bra
- Ryddekorpsset svært viktig oppgave
- Viktig med forskjellige ”små” ting også

- Viktig for brukerne å tjene noen kroner
- Tidligere oppgaver fra forskjellige firma – mulig å få slike oppgaver igjen  
*Svar fra fagleder: Prima har overtatt disse oppgavene. Nesten umulig å få, men prøver*
- Trivsel er det viktigste innholdet i tjenesten

### 3.3.3 Skoggruppa

- Har inntrykk av at det er en meget velfungerende arbeidsplass/dagtilbud
- Brukeren stortrives med jobben – riktige arbeidsoppgaver for han
- Fysisk aktivitet er positivt
- Det er mer enn nok av oppgaver her
- Trives godt. Vil gjerne være her også under ferien
- Liker å komme ut blant folk

## 3.4 Ansattes service og kompetanse

### 3.4.1 Vidarheim dagsenter

- Tidligere fikk ansatte faglig påfyll. Dette får de ikke lenger
- Savner informasjon om Vidarheims strategi for virksomheten
- Føler at de ansatte skal være ”tro” i forhold til arbeidsgiver
- Språk i alderssammensetningen. Utfordring både for ansatte og Vidarheim
- Viktig at ansatte er til stede, spesielt for denne målgruppen
- Ikke noe å utsette på kompetansen, men forskjell på servicen. Blir mer problematisering. Varierer fra person til person. Må være rom for kreative løsninger.
- Opplever at ansatte er sliten. Mye ressurser og kompetanse i den enkelte her.
- Hvis de har hatt flere ansatte, har de ikke vært så slitne

### 3.4.2 Byåsen produkter

- Bruker er svært fornøyd med de ansatte her – liker alle
- Bare positive omtaler
- De ansatte er alltid imøtekommende
- Ansatte bryr seg om brukerne – verdsetter dem og respekterer dem!

### 3.4.3 Skoggruppa

- Inntrykk av at personalet er stabilt
- Voksne folk som jobber her – takler hverdagen. Kombinasjon mellom praktisk arbeid og miljøarbeid
- Vanskelig å si noe om dette, da kontakten er forholdsvis liten
- Inntrykk av at ansatte er kompetent
- Litt usikkerhet omkring hvem som er kontaktperson
- Ved telefonkontakt hit – får svar – dette gir tillit  
*Fagkoordinator opplyser at det holdes ansvarsgruppemøter en gang pr. år.*

## 3.5 Samarbeidet mellom dagtilbud og botiltak

### 3.5.1 Vidarheim dagsenter

- Fungerer kjempefint
- Spørsmål om samarbeidet er satt i system  
*Svar fra enhetsleder:  
Geric (fagprogrammet) og "kontaktbok" – dobbelføring?? Skal egentlig bruke Geric, men mister noen opplysninger/informasjon. Geric-opplysninger tas ut hver morgen. Kontaktboka er en god info/redskap til pårørende. Avhengig av denne når det er bruker som ikke kan snakke/uttrykke seg.*
- Det er god kontakt mellom bolig og Vidarheim. Kunne tenke meg møte et par ganger pr. år.
- Usikker på hvordan kontakten mellom primærkontakt i bolig og primærkontakten her fungerer. Etterlyser et fast system. Som pårørende kan jeg velge hvem jeg kan kontakte.  
*Enhetsleder opplyste at det er møter 2 ganger i året*

### 3.5.2 Byåsen produkter

- Bruker har flyttet til nytt botiltak – trives bedre nå da det er fellesareale. Virker nå som om samarbeidet med dagtilbudet fungerer godt. Viktig for bruker at både dagtilbud og botiltak fungerer optimalt
- Vi har inntrykk av at samarbeidet fungerer ok  
*Kommentar fra fagkoordinator: Flere nye botiltak – det tar noe tid før alt går på skinner, men samarbeidet blir bedre og bedre*
- Jeg ønsker at dagtilbudets ansatte skal ta opp ting som de ser ikke fungerer i botiltaket
- Ønsker at sønnen skal være representativ når han drar på jobb, blant annet ift til barbering, klær mv
- Spørsmål om dagtilbudet gir boligen tilbakemelding hvis brukeren ikke er velstelt, har skikkelig matpakke osv.
- Savner informasjon om diverse tilstelninger – informasjonen går til botiltaket, ikke til pårørende

### 3.5.3 Skoggruppa

- Kontaktbok mellom bolig og dagtilbud fungerer godt for min sønn
- Kommunikasjonsboka er et godt "verktøy" for pårørende. Ansatte kan kommunisere via Geric
- Noen etterspør boka – hva har arbeidsoppgavene bestått i m.v.
- Mye samarbeid går via telefon
- Viktig at Geric brukes mer og mer. Journalssystem på data mellom ansatte – viktig dokumentasjon.
- Fint at bruker kan være på jobb hver dag, slipper "hjemmedag"

## 3.6 Lokalteter (fysiske forhold og beliggenhet)

### 3.6.1 Vidarheim dagsenter

- Fremkommeligheten på vinteren er dårlig
- Noe nedslitt, men blir ikke så viktig som ressursspørsmålet pr. i dag

- Lagt til rette for et bedre tilbud, men får ikke brukt dem
- Brukerne har store fysiske funksjonstap. Andre brukere nå enn tidligere. Dårlig plass til hjelpemidler. Mangel på lagringsplass; åpne arealer kan da ikke brukes til aktiviteter
- Tilrettelagt aktivitet som gir mening – mangel på dette i kommunen.

### 3.6.2 Byåsen produkter

- Brukerne er lite kravstore
  - Ansatte må heller si noe på dette punktet
  - Trivsel er viktigere enn lokaler
- Info. fra enhetsleder om at det vil bli nye lokaler etter hvert*

### 3.6.3 Skoggruppa

- Ok med lang arbeidsvei
  - Ikke problem med beliggenheten
  - Beliggenheten har ikke særlig betydning
- På direkte spørsmål svarte fagkoordinator at lokalene fungerte godt for de ansatte*

## 3.7 Ressurser (disponering og konsekvenser m.v.)

### 3.7.1 Vidarheim dagsenter

- Skuffende melding om budsjett i desember-08
- Sparing har hatt store konsekvenser helsemessig. Går tilbake i utvikling, ikke bare stagnering
- Mistet svømmetrening – et av de viktigste tilbudene
- Fysisk aktivitet alfa og omega – både svømming og riding. Svømming viktigst
- Målgruppen her blir dårligere når tilbudene faller bort. Handler om prioritering mellom ulike grupper i samfunnet
- Alle blir dårligere når aktivitet uteblir. De svakeste av de svake må ”betale”
- Opplever mangel på innsikt når prioriteringer skjer
- Langtidsbudsjettet viser at det skal bli ytterligere nedskjæringer
- Hvordan få fram budskapet vårt? Hva kan vi gjøre for brukerne?
- Svømming ressurskrevende – også avhengig av personalsammensetning. Må det være mannlig ansatt til mann/gutt?
- Vi har prioritert en ”hjemmedag” pga at svømmetilbudet er tatt bort
- Bra at brukerne kan komme seg til Granåsen. Kommer da i andre omgivelser
- Foreldrene her er frustrert og sliten
- Flere brukere må ha en-til-en tilbud
- Dyktige folk her – systemkritikk, men får selvsagt personkonsekvenser
- Finnes det planer om at dagtilbudet skal gis nærmest mulig bolig? *Svar fra enhetsleder: Det skal gis tilbud om det, men ingen skal tvinges*
- Hvor mange brukere mener kommunen skal få tilbud her? *Svar fra enhetsleder: Ikke et fast antall. Uteaktiviteter letter situasjonen inne*

- Kan dere ansatte ta med brukerne til Rådhuset for å demonstrere? *Svar fra enhetsleder: Må avklare roller først*
- Nedskjæringer – det er alltid en grense!
- Ønsker at rapportene fra brukerundersøkelsene blir lagt ut på kommunens nettside.

### 3.7.2 Byåsen produkter

- Mesteparten av budsjettet er vel bundet til lønn (budsjett på 2-2,5mill)?
- Reduksjon på Midtbyen dagtilbud (4 stl) – for å unngå flere kutt i bemanningen tas noe av innsparingen på transportutgifter, henter og kjører brukerne selv – god løsning for brukerne
- Positivt at ansatte tar andre oppgaver
- Bunken er nådd – det er for lite ressurser til de svakeste. Vi som pårørende er alt for snill
- Det må ikke reduseres mer
- Spørsmål om muligheten for kantine her på Byåsen produkter – er et ønske fra pårørende (de fleste på møtet her ønsket det)
- Hvis det er kantine – ansatte kan da evt. følge med om bruker spiser tilstrekkelig
- Felles lunsj mot betaling vil være et positivt tiltak
- Kanskje lunsjforberedelser evt. kan kombineres med handletrening?
- Ønsker flere ressurser for å få ovenstående forslag gjennomført

### 3.7.3 Skoggruppa

- Vi er fornøyd med tilbudet, ikke merket ressursproblem
- Mange flere brukere uten at ressursene har økt – voldsom effektivisering i følge en brukerråds-representant. Her har en ansatt i 100 % stilling sluttet og den nytilsatte fått 80 % stilling.

*Fagkoordinator opplyste at lærlinger m.v. avhjelper situasjonen*

- Merker ikke ressursreduksjoner
  - Burde vært mer ”en-til-en” oppfølging
  - Må forbli som det er, ikke foreta innsparinger her
- På direkte spørsmål opplyste enhetsleder at bruker skal ha fire ukers ferie, men denne kan avvikles etter brukers og pårørendes ønske*

## 3.8 Andre synspunkt

### 3.8.1 Vidarheim dagsenter

Møtedeltakerne mente de hadde fått meddelt sine synspunkter gjennom de tema som var satt opp på forhånd.

### 3.8.2 Byåsen produkter

- Pårørende ønsker å få rapport tilsendt
- Femte botilbudet – alt for mye skifting. De har for dårlig tid
- Imponert over alle som jobber med psykisk utviklingshemmede – vi er trygg for broren vår. Gjelder både botiltaket og dagtilbudet
- Ros til fagkoordinator!

### 3.8.3 Skoggruppa

- Spørsmål om ansatte har ønske om andre lokaler – hall med tak for eksempel?

*Svar fra fagkoordinator: Dagens situasjon er tilfredsstillende*

- Hva med ansattes arbeidssikkerhet?

*Svar fra fagkoordinator: Kurses i sikkerhetsforhold. Alle forskrifter følges og har gode rutiner*

- Positivt sosialt miljø på arbeidsplassen. Varm lunsj hver fredag.

## 4 OPPSUMMERING OG VURDERING

Denne brukerundersøkelsen ble gjennomført ved Dagtilbud Midtbyen, avdelingene Vidarheim dagsenter, Byåsen produkter og Skoggruppa etter bestilling fra enhetsleder i samråd med rådmannen i Trondheim kommune.

Undersøkelsen ble gjennomført i månedsskiftet august/september 2009 i form av dialogmøter med brukernes pårørende/hjelpeverger. Oppslutningen om undersøkelsen varierte ved de tre forskjellige avdelingene. Av totalt 53 brukere var 23 representert, det vil si 43 % deltakelse. Funnene er derved også i større eller mindre grad representative for den enkelte avdeling. De gir allikevel et bilde av tilbudet som ytes og kan være et godt utgangspunkt for vurdering og refleksjon for å finne fram til forbedrings-/utviklingstiltak ved Dagtilbud Midtbyen.

Tema i undersøkelsen var;

*Kontakten mellom pårørende og enheten, Innholdet i tilbudet, Ansattes service og kompetanse, Samarbeidet mellom dagtilbud/botiltak, Lokaliteter, Ressurser(disponering og konsekvenser) samt Andre synspunkt.*

*Kontakten mellom pårørende og enheten* synes å fungere tilfredsstillende for de fleste. Mange har forholdsvis lite kontakt, men uttrykker at samarbeidet er positivt når de kontakter dagtilbudet. Mye av informasjonen går fra dagtilbudet til personalet i botiltaket, og kommer derved ikke fram til pårørende. Ansvarsgruppemøter der pårørende/bruker møter representanter både fra botiltak og dagtilbud trekkes fram som positivt.

Under tema *Innholdet i tilbudet* er tilbakemeldingene ganske sammenfattende når det gjelder avdelingene Byåsen produkter og Skoggruppa. Møtedeltakerne ga meget positive tilbakemeldinger på tilbudene. Dette gjelder både oppgaver og miljø. At oppgavene inneholder fysisk aktivitet fremheves av flere.

På Vidarheim var pårørende derimot kritiske, dette gikk på endringene i tilbudet de siste par årene. De savner en-til-en-tilbud som brukerne fikk tidligere. Flere brukere får tilbudet sitt i gruppe sammen med andre brukere. Det uttales at tilbudet bærer mer preg av oppbevaring, noe som oppleves dramatisk for de aller svakeste i samfunnet.

Uttalelsene som kommer vedrørende *Ansattes service og kompetanse* er i stor grad positive, med noen nyanser. Det er ei personalgruppe som bryr seg om brukerne, verdsetter og respekterer dem. På Byåsen produkter og Skoggruppa trekkes stabiliteten blant personalet fram. På Vidarheim kommenteres det at kompetansen er god, men at kanskje slitne ansatte fører til ulik serviceinnstilling.

Hovedinntrykket er at *Samarbeid mellom dagtilbud/botiltak* fungerer godt overfor brukerne på alle tre avdelingene i Dagtilbud Midtbyen. Noen pårørende hadde spørsmål om hvordan informasjonsutveksling foregår, om dette er satt i system. Informantene kommenterte også bruken av såkalt ”Kontakt-/kommunikasjonsbok” versus bruk av Geric (elektronisk fagsystem). Inntrykket er at pårørende ønsker å vite mer om hvordan opplysninger registreres og brukes mellom dagtilbud og botiltak.

Når det gjelder *Lokaliteter* er dette et tema som ikke blir så viktig sammenlignet med personalressurser. Beliggenheten er heller ikke av større betydning. På Vidarheim kan det være trangt p.g.a. plasskrevende hjelpemidler og lokalene noe nedslitt.

Tema *Ressurser (disponering og konsekvenser)* skapte stort engasjement. Felles for alle tre avdelingene var at pårørende hadde opplevd reduserte budsjetterammer. Det uttales at det har skjedd

en voldsom effektivisering og at bunnen er nådd. Påførende er positiv til at noe innsparing er foretatt ved at personalet tar andre oppgaver, blant annet tar ansvar for transportoppgaver selv. På Vidarheim sier møtedeltakerne at innsparingene har hatt store konsekvenser. Brukere har blitt helsemessig dårligere og går tilbake i utvikling. Noen har prioritert ”hjemmedag” på grunn av aktivitetstilbud er tatt bort, eksempel svømmetilbud. Påførende på Vidarheim ønsker at dere synspunkt på dette tema skal synliggjøres overfor politikerne i kommunen.

Avslutningsvis fikk brukerne anledning til å komme med synspunkt på tema de selv var opptatt av; *Andre synspunkt*. Vårt inntrykk er at møtedeltakerne har fått uttrykt det de mener er viktigst gjennom de ovennevnte tema. Noen understreker utsagn som er nevnt tidligere, blant annet fornøydhets med personalet. Det er i tillegg spørsmål om denne rapportens tilgjengelighet.

Trondheim 12. oktober 2009

Enhet for service og internkontroll

**3 vedlegg:** Informantenes synspunkt (på alle tema) for hver enkelt avdeling



## **Vidarheim dagsenter – dialogmøte med pårørende 26.08.09**

På møtet deltok 17 pårørende. Disse representerte 12 av Vidarheims 20 brukere. Dessuten deltok enhetsleder Odd Arne Eidem, samt to fagkoordinatorer i møtet for å lytte til synspunktene fra pårørende og evt. besvare konkrete spørsmål. Følgende synspunkt framkom:

### Ad. Kontakten mellom pårørende og enheten (form og hyppighet)

- Kan ikke tenke oss annet sted enn Vidarheim
- Ønsker mer dialog mellom de som planlegger og oss pårørende. Ikke formelle møter, men for eksempel via telefon
- Ansvarsgruppemøter min. 2 ganger pr. år med pårørende, repr. fra bolig og repr. Vidarheim
- Viktig at individuell plan også følges opp av dagsenteret
- Daglig kontakt er veldig viktig – for eksempel gjennom ”kontaktbok”
- Savner informasjon fra Vidarheim. Regelmessig oppdatering, hva som skjer i hverdagen. Blir for tilfeldig.
- Svært liten kontakt mellom foreldre og Vidarheim. Stor overgang fra videregående skole. Savner at ansatte tar mer kontakt med foreldre i stedet for bolig. Foreldre blir satt på sidelinja. Vil gjerne ha møte fast 2 ganger i året.
- Ulik kontaktbehov. Kan relateres noe til alder og hvor lenge de har hatt tilbud på Vidarheim.
- Kommunikasjonen mellom bolig/dagsenter/pårørende virker noe tilfeldig.
- For meg fungerer samarbeidet veldig godt.

### Ad. Innholdet i tilbudet (arbeidsoppgavene/aktivitetene)

- Tidligere en-til-en tilbud. Nå bare gruppetilbud. Skremmende utvikling. Det er blitt til et ”oppbevaringssted” i løpet av 5-6 år.
- Svømming og tur/gå-tilbud m.v. er borte pga økonomi
- Foran nevnte støttes av flere; mer og mer oppbevaring. Kos i stedet for aktiviteter (de siste 2 årene)
- Savner sunnere tilbud (kost og aktiviteter)
- Personalet må si ifra i større grad!! Vær ærlig i forhold til tilbudet
- Flere har valgt en ”hjemmedag” pga dårligere tilbud
- Nedskjæringene her på Vidarheim mer dramatisk, da det er den svakeste gruppa som har tilbud her
- For få ”hender”

## Ad. Ansattes service og kompetanse

- Tidligere fikk ansatte faglig påfyll. Dette får de ikke lenger
- Savner informasjon om Vidarheims strategi for virksomheten
- Føler at de ansatte skal være ”tro” i forhold til arbeidsgiver
- Sprik i alderssammensetningen. Utfordring både for ansatte og Vidarheim
- Viktig at ansatte er til stede, spesielt for denne målgruppen
- Ikke noe å utsette på kompetansen, men forskjell på servicen. Blir mer problematisering. Varierer fra person til person. Må være rom for kreative løsninger.
- Opplever at ansatte er sliten. Mye ressurser og kompetanse i den enkelte her.
- Hvis de har hatt flere ansatte, har de ikke vært så slitne

## Ad. Samarbeidet mellom dagtilbud og botiltak

- Fungerer kjempefint
- Spørsmål om samarbeidet er satt i system  
*Svar fra enhetsleder:*  
*Gerica (fagprogrammet) og ”kontaktbok” – dobbelføring?? Skal egentlig bruke Gerica, men mister noen opplysninger/informasjon. Gerica-opplysninger tas ut hver morgen. Kontaktboka er en god info/redskap til pårørende. Avhengig av denne når det er bruker som ikke kan snakke/uttrykke seg.*
- Det er god kontakt mellom bolig og Vidarheim. Kunne tenke meg møte et par ganger pr. år.
- Usikker på hvordan kontakten mellom primærkontakt i bolig og primærkontakten her fungerer. Etterlyser et fast system. Som pårørende kan jeg velge hvem jeg kan kontakte.  
*Leder opplyste at det er møter 2 ganger i året*

## Ad. Lokalteter (fysiske forhold og beliggenhet)

- Fremkommeligheten på vinteren er dårlig
- Noe nedslitt, men blir ikke så viktig som ressursspørsmålet pr. i dag
- Lagt til rette for et bedre tilbud, men får ikke brukt dem
- Brukerne har store fysiske funksjonstap. Andre brukere nå enn tidligere. Dårlig plass til hjelpemidler. Mangel på lagringsplass; åpne arealer kan da ikke brukes til aktiviteter
- Tilrettelagt aktivitet som gir mening – mangel på dette i kommunen.

## Ad. Ressurser (disponering/konsekvenser)

- Skuffende melding om budsjett i desember-08
- Sparing har hatt store konsekvenser helsemessig. Går tilbake i utvikling, ikke bare stagnering
- Mistet svømmetrening – et av de viktigste tilbudene
- Fysisk aktivitet alfa og omega – både svømming og riding. Svømming viktigst
- Målgruppen her blir dårligere når tilbudene faller bort. Handler om prioritering mellom ulike grupper i samfunnet
- Alle blir dårligere når aktivitet uteblir. De svakeste av de svake må ”betale”
- Opplever mangel på innsikt når prioriteringer skjer
- Langtidsbudsjettet viser at det skal bli ytterligere nedskjæringer
- Hvordan få fram budskapet vårt? Hva kan vi gjøre for brukerne?
- Svømming ressurskrevende – også avhengig av personalsammensetning. Må det være mannlig ansatt til mann/gutt?
- Vi har prioritert en ”hjemmedag” pga at svømmetilbudet er tatt bort
- Bra at brukerne kan komme seg til Granåsen. Kommer da i andre omgivelser
- Foreldrene her er frustrert og sliten
- Flere brukere må ha en-til-en tilbud
- Dyktige folk her – systemkritikk, men får selvsagt personkonsekvenser
- Finnes det planer om at dagtilbudet skal gis nærmest mulig bolig? *Svar fra enhetsleder: Det skal gis tilbud om det, men ingen skal tvinges*
- Hvor mange brukere mener kommunen skal få tilbud her? *Svar fra enhetsleder: Ikke et fast antall. Uteaktiviteter letter situasjonen inne*
- Kan dere ansatte ta med brukerne til Rådhuset for å demonstrere. *Svar fra enhetsleder: Må avklare roller først*
- Nedskjæringer – det er alltid en grense!
- Ønsker at rapportene fra brukerundersøkelsene blir lagt ut på kommunens nettside.

oooo000oooo

## Byåsen produkter – dialogmøte med pårørende 31.08.09

På møtet deltok 10 pårørende. Disse representerte 6 av dagtilbudets 21 brukere. Dessuten deltok enhetsleder Odd Arne Eidem, samt fagkoordinator i møtet for å lytte til synspunktene fra pårørende og evt. besvare konkrete spørsmål. Følgende synspunkt framkom:

### Ad. Kontakten mellom pårørende og enheten (form og hyppighet)

- Kontakt skjer stort sett via at vi ringer – det fungerer greit
- Savner informasjon om *tilstelninger* – kanskje vi skal få dette fra botiltaket?
- Godt samarbeid når sønnen bodde hjemme. Kommunikasjonen skal nå fungere mellom botiltak og dagtilbud
- Fungerer godt, jeg tar kontakt når som helst
- Bruker blir fulgt opp hvis han er syk/ikke møter på jobb (dagtilbud)
- Det er nødvendig for pårørende å være trygg både på dagtid og ellers
- God informasjon hvis jeg ringer eller tar kontakt
- Har god kontakt med dagtilbudet
- Glad for at Byåsen produkter finnes, bruker trives veldig godt

### Ad. Innholdet i tilbudet (arbeidsoppgavene/aktivitetene)

- Bruker mistet tilbud om å kjøre ved p.g.a. ryggproblemer – medførte vanskeligheter for bruker. Ønsket heller fridag enn dagtilbud i perioden etterpå. Det er viktig med avveksling
- Det må ikke spares mer nå!
- Fremhever dansetilbudet – byttet hjemmedag for å få tilbudet
- Positivt med gå-turer med staver – behov for å bevege seg - *Dette punktet nevnes av flere*
- Redd for pensjonsalder
- Kaffe og kaker på fredagene – svært populært
- Miljø og arbeidsoppgaver meget bra
- Ryddekorpsset svært viktig oppgave
- Viktig med forskjellige ”små” ting også
- Viktig for brukerne å tjene noen kroner
- Tidligere oppgaver fra forskjellige firma – mulig å få slike oppgaver igjen
- *Svar fra fagleder: Prima har overtatt disse oppgavene. Nesten umulig å få, men prøver*
- Trivsel er det viktigste innholdet i tjenesten

### Ad. Ansattes service og kompetanse

- Bruker er svært fornøyd med de ansatte her – like alle
- Bare positive omtaler
- De ansatte er alltid imøtekommende
- Ansatte bryr seg om brukerne – verdsetter dem og respekterer dem!

### Ad. Samarbeidet mellom dagtilbud og botiltak

- Bruker har flyttet til nytt botiltak – trives bedre nå da det er fellesareale. Virker nå som om samarbeidet med dagtilbudet fungerer godt. Viktig for bruker at både dagtilbud og botiltak fungerer optimalt
- Vi har inntrykk av at samarbeidet fungerer ok

*Kommentar fra fagkoordinator: Flere nye botiltak – det tar noe tid før alt går på skinner, men samarbeidet blir bedre og bedre*

- Jeg ønsker at dagtilbudets ansatte skal ta opp ting som de ser ikke fungerer i botiltaket
- Ønsker at sønnen skal være representativ når han drar på jobb, blant annet ift til barbering, klær mv
- Spørsmål om dagtilbudet gir boligen tilbakemelding hvis brukeren ikke er velstelt, har skikkelig matpakke osv.
- Savner informasjon om diverse tilstelninger – informasjonen går til botiltaket, ikke til pårørende

#### Ad. Lokalteter (fysiske forhold og beliggenhet)

- Brukerne er lite kravstore
  - Ansatte må heller si noe på dette punktet
  - Trivsel er viktigere enn lokaler
- Info. fra enhetsleder om at det vil bli nye lokaler etter hvert*

#### Ad. Ressurser (disponering/konsekvenser)

- Mesteparten av budsjettet er vel bundet til lønn (budsjett på 2-2,5mill)?
- Reduksjon på Midtbyen dagtilbud (4 stl) – for å unngå flere kutt i bemanningen tas noe av innsparingen på transportutgifter, henter og kjører brukerne selv – god løsning for brukerne
- Positivt at ansatte tar andre oppgaver
- Bunken er nådd – det er for lite ressurser til de svakeste. Vi som pårørende er alt for snill
- Det må ikke reduseres mer
- Spørsmål om muligheten for kantine her på Byåsen produkter – er et ønske fra pårørende (de fleste på møtet her ønsket det)
- Hvis det er kantine – ansatte kan da evt. følge med om bruker spiser tilstrekkelig
- Felles lunsj mot betaling vil være et positivt tiltak
- Kanskje lunsjforberedelser evt. kan kombineres med handletrening?
- Ønsker flere ressurser for å få ovenstående forslag gjennomført

#### Andre synspunkt

- Pårørende ønsker å få rapport tilsendt
- Femte botilbudet – alt for mye skifting. De har for dårlig tid
- Imponert over alle som jobber med psykisk utviklingshemmede – vi er trygg for broren vår. Gjelder både botiltaket og dagtilbudet
- Ros til fagkoordinator!

oooo000oooo

## Skoggruppa – dialogmøte med pårørende 07.09.09

På møtet deltok 7 pårørende/hjelpeverge samt en ansatt i bolig. Disse representerte 5 av dagtilbudets 12 brukere. Dessuten deltok enhetsleder Odd Arne Eidem, samt fagkoordinator i møtet for å lytte til synspunktene fra pårørende og evt. besvare konkrete spørsmål. Følgende synspunkt framkom:

### Ad. Kontakten mellom pårørende og enheten (form og hyppighet)

- Får alltid god respons når jeg tar kontakt
- Kunne tenke meg kontakt mellom bolig/dagtilbud og meg en gang pr. år.
- Kontakten fungerer greit
- Lite kontakt med dagtilbudet
- Representanter fra dagtilbudet deltar i ansvarsgruppemøter
- Ønsker at ansatte her og pårørende kunne hatt møte en gang i blant – info om hva som foregår på dagtilbudet
- Kanskje vi som pårørende kan besøke dagtilbudet . *Enhetsleder opplyste at alle var velkommen innom*
- Veldig positivt med grillarrangement – ”åpen dag”
- Månedlige info/nyhetsbrev sendes ut fra botiltak. Kanskje kunne det vært gjort evt. kvartalsvis, herfra også. Jfr. Avis fra Lerkendal dagtilbud
- Kanskje litt mer informasjon
- Tar kontakt hvis jeg lurer på noe

### Ad. Innholdet i tilbudet (arbeidsoppgavene/aktivitetene)

- Har inntrykk av at det er en meget velfungerende arbeidsplass/dagtilbud
- Brukeren stortrives med jobben – riktige arbeidsoppgaver for han
- Fysisk aktivitet er positivt
- Det er mer enn nok av oppgaver her
- Trives godt. Vil gjerne være her også under ferien
- Liker å komme ut blant folk

### Ad. Ansattes service og kompetanse

- Inntrykk av at personalet er stabilt
- Voksne folk som jobber her – takler hverdagen. Kombinasjon mellom praktisk arbeid og miljøarbeid
- Vanskelig å si noe om dette, da kontakten er forholdsvis liten
- Inntrykk av at ansatte er kompetent
- Litt usikkerhet omkring hvem som er kontaktperson
- Ved telefonkontakt hit – får svar – dette gir tillit  
*Fagkoordinator opplyser at det holdes ansvarsgruppemøter en gang pr. år*

### Ad. Samarbeidet mellom dagtilbud og botiltak

- Kontaktbok mellom bolig og dagtilbud fungerer godt for min sønn
- Kommunikasjonsboka er et godt ”verktøy” for pårørende. Ansatte kan kommunisere via Gerica
- Noen etterspør boka – hva har arbeidsoppgavene bestått i m.v.
- Mye samarbeid går via telefon
- Viktig at Gerica brukes mer og mer. Journalssystem på data mellom ansatte – viktig dokumentasjon.
- Fint at bruker kan være på jobb hver dag, slipper ”hjemmedag”

### Ad. Lokalteter (fysiske forhold og beliggenhet)

- Ok med lang arbeidsvei
  - Ikke problem med beliggenheten
  - Beliggenheten har ikke særlig betydning
- På direkte spørsmål svarte fagkoordinator at lokalene fungerte godt for de ansatte*

### Ad. Ressurser (disponering/konsekvenser)

- Vi er fornøyd med tilbudet, ikke merket ressursproblem
  - Mange flere brukere uten at ressursene har økt – voldsom effektivisering iflg en brukerrådsrepresentant. Her har en ansatt i 100% stilling sluttet og den nytilsatte fått 80% stilling.
- Fagkoordinator opplyste at lærlinger m.v. avhjelper situasjonen*
- Merker ikke ressursreduksjoner
  - Burde vært mer ”en-til-en” oppfølging
  - Må forbli som det er, ikke foreta innsparinger her
- På direkte spørsmål opplyste enhetsleder at bruker skal ha fire ukers ferie, men denne kan avvikles etter bruker og pårørendes ønske*

### Andre synspunkt

- Spørsmål om ansatte har ønske om andre lokaler – hall med tak for eksempel?
- Svar fra fagkoordinator: Dagens situasjon er tilfredsstillende*
- Hva med ansattes arbeidssikkerhet?
- Svar fra fagkoordinator: Kurses i sikkerhetsforhold. Alle forskrifter følges og har gode rutiner*
- Positivt sosialt miljø på arbeidsplassen. Varm lunsj hver fredag.

oooo000oooo