



TRONDHEIM KOMMUNE

Enhet for service og internkontroll

Bruker- og ansatteundersøkelse i kommunens

bo- og aktivitetstilbud 2021

Hovedrapport





TRONDHEIM KOMMUNE
Enhet for service og internkontroll
7004 Trondheim

RAPPORT

Rapporttittel:

Bruker- og ansatteundersøkelse i
kommunens bo- og aktivitetstilbud 2021

Dato:

09.12.2021

Bestiller:

Helse- og velferdsdirektøren

Antall sider:

51 sider, inkl 3 vedlegg.

Ansvarlig for oppdraget:

Jan Kåre Jøsok

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 september - november 2021 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 noen spørsmål knyttet til velferdsteknologi.

Formål:

Resultatet av undersøkelsen vil gi 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, 09.12.2021

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

Postadresse:

Trondheim kommune
Enhet for service og internkontroll
7004 Trondheim

Besøksadresse:

Tinghusplassen 3, 6. etg.

Telefon:

72 54 00 00

Organisasjonsnummer:

NO 942 110 464

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

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

Innhold

Innhold

1.	Innledning	4
1.1.	Bakgrunn og formål	4
1.2.	Gjennomføring - metodevalg	4
1.3.	Tema i undersøkelsen	5
1.4.	Om bo- og aktivitetstilbudene.....	5
2.	Datagrunnlaget og svarprosent	7
2.1.	Deltakelsen i undersøkelsen.....	7
2.2.	Resultater og fremstillingsform.....	7
2.3.	Oppfølging av resultatene – fra måling til forbedring.....	8
3.	Beskrivelse av deltakerne i undersøkelsen.....	9
3.1.	Om deltakerne i brukerundersøkelsen	9
3.2.	Om deltakerne i ansatteundersøkelsen	12
4.	Resultater fra brukerundersøkelsen	15
4.1.	Brukernes vurdering av tjenestetilbudet	15
4.1.1.	Selvbestemmelse	15
4.1.2.	Trivsel	16
4.1.3.	Trygghet	17
4.1.4.	Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet	17
4.1.5.	Respektfull behandling	19
4.1.6.	Informasjon.....	20
4.1.7.	Tjenestekvalitet.....	21
4.1.8.	Helhetsinntrykket av tilbudet i min bolig.....	22
4.1.9.	Andre kommentarer – særlig fornøyd med	22
4.1.10.	Andre kommentarer - forbedringsforslag.....	23
5.	Resultater fra ansatteundersøkelsen.....	24
5.1.	Ansattes vurdering av tjenestetilbudet.....	24
5.1.1.	Selvbestemmelse	24
5.1.2.	Trivsel	25
5.1.3.	Trygghet	26
5.1.4.	Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet	26
5.1.5.	Respektfull behandling	28
5.1.6.	Informasjon.....	29
5.1.7.	Tjenestekvalitet.....	30
5.1.8.	Helhetsinntrykket av tilbudet i boligen.....	31

5.1.9.	Velferdsteknologi	31
5.1.10.	Andre kommentarer	33
6.	Sammenstilling av bruker- og ansatteperspektivet på tjenestetilbudet i kommunens bo- og aktivitetstilbud	34
7.	Oppsummering.....	36
	Vedlegg	39

1. Innledning

1.1. Bakgrunn og formål

For å videreutvikle/forbedre tjenestetilbudene i Trondheim kommune har kommunedirektøren 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.

Kommunedirektøren ønsker at resultatene av undersøkelser skal brukes i et utviklingsperspektiv. Som et ledd i dette gjentas undersøkelser regelmessig, med 2 – 3 års intervall. I bo- og aktivitetstilbudene ble tilsvarende undersøkelse gjennomført i 2018.

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 helse- og velferdsdirektør Helge Garåsen. Enhet for service og internkontroll har vært ansvarlige for gjennomføring, d.v.s. innhenting av data og rapportering av resultater.

På grunn av pandemien ble gjennomføring av denne undersøkelsen utsatt om lag ett år. Dette for å ivareta smittevernhensyn og unngå merbelastning på helsepersonell i pandemiens tidlige fase.

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 leder på tjenesteytende enhet og brukernes primærkontakt fikk vi informasjon 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 spørreskjema sendt elektronisk til sin kommunale e-post adresse.

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 ansatte fem spørsmål knyttet til tema Velferdsteknologi. Se vedlegg 3, spørreskjema.

Undersøkelsen ble gjennomført i perioden september til november 2021. 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 har blitt utformet av en arbeidsgruppe med representanter fra kommunedirektør, 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 2018 og er dermed den fjerde repeterte undersøkelse etter dette konseptet.

Undersøkelsen hadde følgende tema:

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

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

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

1.4. Om bo- og aktivitetstilbudene

Botiltak, dagtilbud og avlastningstjenester for voksne fikk fra 01.10.11 felles ledelse. I dag er der fire bo- og aktivitetstilbud bestående av bofellesskap og aktivitetstilbud for voksne personer med ulike funksjonsnedsettelse.

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

Hver enhet har ansvar for flere bofellesskap, hvert bofellesskap består av to eller flere leiligheter. Det er fast personalgruppe som yter bistand til brukerne. Personalet har ulik bakgrunn og utdanning. Blant annet vernepleiere, miljøterapeuter og hjelpepleiere. Brukerne får ulike helse- og omsorgstjenester i hjemmet og

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. Antall "utsendte" er basert på antall adresser (e-post eller postadresse) vi har fått oppgitt fra enhetene. Dette gjelder både brukere og ansatte.

Tabell 1 Deltagelse etter enhet og samlet – for brukere og ansatte

Bo- og aktivitetstilbud	2021					
	Brukere			Ansatte		
	Utsendte	Ant. svar	Svar-prosent	Utsendte	Ant. svar	Svar-prosent
Byåsen BOA	93	35	37,6 %	395	180	45,6
Heimdal BOA	92	48	52,2 %	284	191	67,3
Lade BOA	63	17	27,0 %	336	152	45,2
Lerkendal BOA	112	43	38,4 %	355	145	40,8
Ikke oppgitt	-	16*	-	-	-	-
TOTALT	360	159	44,2 %	1370	668	48,8 %

* 16 brukere hadde ikke oppgitt enhet, men inngår i antall svar og svarprosent-beregning.

Vi betrakter svarprosent både for brukere og ansatte som forholdsvis lav.

I 2021 er den for brukerne 1,5 prosentpoeng høyere enn i 2018 (jfr referanse 1). 37 flere har svart. For ansatte er svarprosenten 4,2 prosentpoeng lavere enn i 2018, til tross for at 88 flere ansatte har svart i 2021.

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

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

2.2. Resultater og fremstillingsform

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

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

Bruk av indeks er valgt for å forenkle sammenligningen. Gjennomsnittstallene er regnet ut ved svarfordeling basert på en skala fra 1 – 6, der 6 er mest positiv (helt enig i påstanden). Bruk av indeks gir et godt bilde ved sammenligning mellom resultatene fra 2018 og de i årets undersøkelse.

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

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

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

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

2.3. Oppfølging av resultatene – fra måling til forbedring

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

3. Beskrivelse av deltakerne i undersøkelsen

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

3.1. Om deltakerne i brukerundersøkelsen

Brukerne ble bedt om å opplyse kjønn, alder, hvor mange som bor i sitt bofellesskap, om de har jobb-/dagtilbud, dessuten hvem som har besvart undersøkelsen. Det er 159 som har svart totalt (jfr. tabell 1), men det er flere som ikke har svart på alle opplysningene, slik hver enkelt tabell viser.

Tabell 2 Kjønnfordeling

Kjønn	2018		2021	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Mann	63	53,4	83	54,2
Kvinne	55	46,6	70	45,8
Totalt*	118	100	153	100

*i 2021 hadde 6 personer ikke oppgitt kjønn

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

Tabell 3 Aldersfordeling

Alders-fordeling	2018		2021	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Under 20 år	2	1,7	1	0,7
20 – 35 år	47	39,5	72	47,7
36 – 50 år	41	34,5	37	24,5
51 – 65 år	20	16,8	34	22,5
66 år eller mer	9	7,6	7	4,6
Totalt*	119	100	151	100

*i 2021 hadde 8 ikke oppgitt alder

På spørreskjema ble de som svarte bedt om å opplyse fødselsåret. Vi har gruppert informantene i grupper basert på disse opplysningene. Av de 151 som har svart på spørsmålet var det kun en bruker under 20 år. Den største aldersgruppen er mellom 20 og 35 år – som ved forrige undersøkelse.

Tabell 4 Antall beboere i bofellesskapet

Antall beboere i bofellesskapet du bor	2018		2021	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
2 – 4 beboere	31	26,5	43	28,9
5 – 7 beboere	40	34,2	32	21,5
Flere enn 7 beboere	46	39,3	74	49,7
Totalt*	117	100	149	100

*10 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 overvekt av "Flere enn 7 beboere" i bofellesskapet hvor brukeren bor.

Tabell 5 Brukerens jobb-/dagtilbud

Jobb-/dagtilbud	2018		2021	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Har ikke dagtilbud	20	17,2	38	25,9
1 – 2 dager pr. uke	16	13,8	13	8,8
3 – 5 dager pr. uke	80	69,0	96	65,3
Totalt*	116	100	147	100

*12 personer har ikke svart på dette spørsmålet

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

Tabellen viser at de fleste, (74,1 %) av informantene har jobb-/aktivitetstilbud.

Tabell 6 Hvem har besvart undersøkelsen

Hvem har besvart undersøkelsen	2018		2021	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Jeg som mottar tjenester	24	21,2	22	14,1
Jeg, sammen med pårørende/verge	16	14,2	24	15,4
Nærmeste pårørende	36	31,9	54	34,6
Verge	36	31,9	46	29,5
Annen	1	0,9	10	6,4
Totalt*	113	100	156	100

*3 mangler utfylling for hvem som har besvart undersøkelsen

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

Andelen av brukere som har fylt ut skjema selv, eller sammen med pårørende /verge er 29,5% .

Kategorien «Annen» omfatter andre nærpersioner som på anmodning har bistått bruker i utfyllingen.

3.2. Om deltakerne i ansatteundersøkelsen

Alle ansatte i bofellesskap fikk denne undersøkelsen elektronisk. De fikk spørsmål som tilsvarende for 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	2018		2021	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ettårig utdanning og/eller fagbrev	194	33,4	199	29,8
3-årig helse-/sosialfaglig utdanning	212	36,6	253	37,9
Helse-/sosialfaglig utdanning utover 3 år	57	9,8	80	12,0
Uten helsefaglig utdanning	117	20,2	136	20,4
Totalt	580	100	668	100

Tabellen over viser at 49,9 %, av informantene har 3-årig eller høyere helse-/sosialfaglig utdanning. Denne andelen har økt litt siden 2018. Av de som har svart er det 20,4 % som er uten helsefaglig utdanning.

Tabell 8 Tilsettingsforhold

Tilsettingsforhold	2018		2021	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Fast tilsatt	511	88,1	598	89,5
Vikar/midlertidig tilsatt	69	11,9	70	10,5
Totalt	580	100	668	100

Undersøkelsen ble sendt elektronisk til alle ansatte i bofellesskap uavhengig av tilsettingsforhold. I tabellen over ser vi at så stor andel som 89,5 % av de som har svart er fast tilsatt.

Tabell 9 Antall år tilsatt i enheten

Antall år i enheten	2018		2021	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Under ett år	76	13,1	75	11,2
1 – 3 år	137	23,6	187	28,0
4 – 6 år	117	20,2	105	15,7
7 – 9 år	67	11,6	69	10,3
10 – 12 år	57	9,8	58	8,7
13 – 15 år	27	4,7	53	7,9
Over 15 år	99	17,1	121	18,1
Totalt	580	100	668	100

Som beskrevet tidligere i rapporten, er det fire 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.

Omlag 40 % har vært tilsatt fra 3 år eller mindre, mens 35 % av informantene har jobbet mer enn 10 år i enheten. I forhold til 2018 har andelen med flest år ansatt økt noe.

Tabell 10 Heltid - deltid

Heltid - deltid	2018		2021	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Jobber hel stilling	251	43,3	311	46,6
Jobber deltid	329	56,7	357	53,4
Totalt	580	100	668	100

Av de som har svart på denne undersøkelsen er det 46,6 % som jobber i hel stilling i bofellesskapet. Andelen er 3,3 prosentpoeng høyere enn i 2018.

Tabell 11 Arbeidstid

Arbeidstid	2018		2021	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Jobber i turnus	558	96,2	592	88,6
Dagarbeidstid	22	3,8	76	11,4
Totalt	580	100	668	100

De aller fleste informantene jobber i turnus, 88,6 %.

Tabell 12 Arbeidsmengde de siste 4 ukene

Arbeidsmengde de siste 4 ukene	2018		2021	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
1 – 22 timer (1 – 15%)	32	5,5	39	5,8
23 – 43 timer (16 – 30%)	73	12,6	106	15,9
44 – 71 timer (31 – 50%)	63	10,9	53	7,9
72 – 93 timer (51 – 65%)	41	7,1	44	6,6
94 – 114 timer (66 – 80%)	97	16,7	106	15,9
Over 115 timer (81 – 100%)	274	47,2	320	47,9
Totalt	580	100	668	100

I denne tabellen ser vi at det er forholdsvis mange av informantene som har liten stillingsandel.

Arbeidsmengde er oppgitt å være inklusive det man ev har jobbet ekstra (jfr. spørreskjema vedlegg 3). Den prosentvise fordelingen over og under arbeidsmengde tilsvarende halv stilling viser liten endring fra 2018.

Tabell 13 Primærkontakt for brukere

Primærkontakt for brukere	2018		2021	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	229	39,5	259	38,8
Nei	351	60,5	409	61,2
Totalt	580	100	668	100

Alle som er primærkontakt for brukere har en definert rolle i kontakten med brukere og pårørende/verge.

I denne undersøkelsen ser vi at 38,8 % har denne funksjonen.

Sammenlignet med 2018 er fordelingen ganske lik.

Tabell 14 Antall brukere jeg er primærkontakt overfor

Antall brukere jeg er primærkontakt overfor	2018		2021	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
En bruker	125	55,6	133	51,4
2-3 brukere	79	35,1	93	35,9
4-5 brukere	15	6,7	26	10,0
6 brukere eller flere	6	2,7	7	2,7
Totalt*	225	100	259	100

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

Spørsmålet om hvor mange brukere den ansatte er primærkontakt overfor skulle besvares av de som har primærkontaktfunksjonen, til sammen 259 (se tabell 13).

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

4. Resultater fra brukerundersøkelsen

I dette kapitlet presenterer vi svarene fra brukerne samlet sett. Resultatene blir gjengitt i tabeller med antall svar og prosent. I tillegg gjennomsnittsskår for hvert spørsmål for 2018 og 2021. Alle tabellene kommenteres. Spørsmål 26 og 27 var åpne felt for kommentarer, henholdsvis ”Er det noe du er særlig fornøyd med” og ”Forbedringsforslag”. Disse oppsummeres og kommenteres i punktene 4.1.9. og 4.1.10.

4.1. Brukernes vurdering av tjenestetilbudet

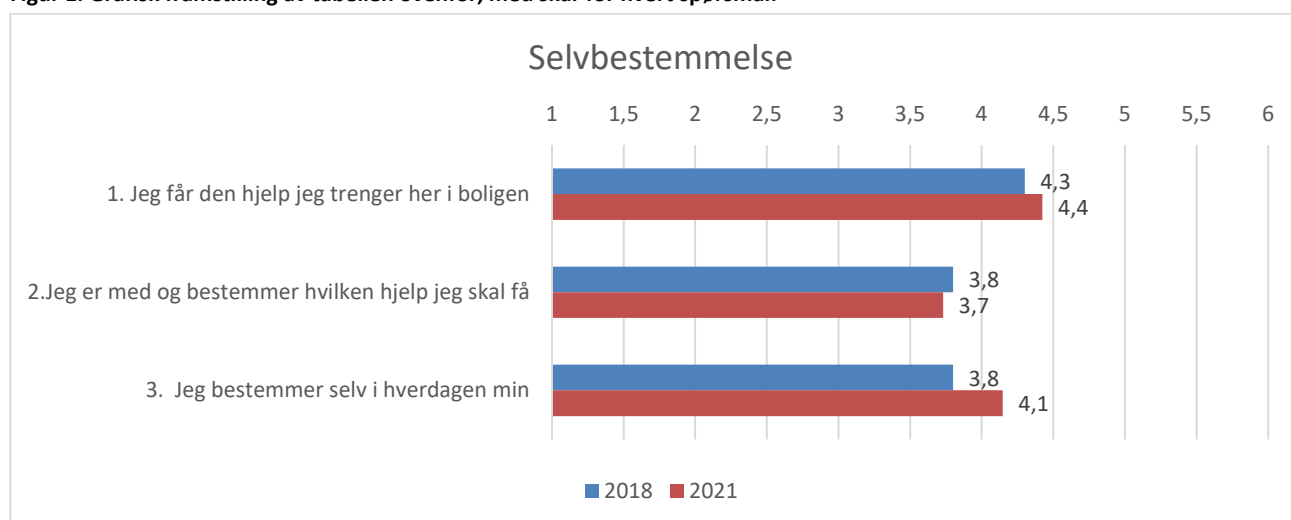
4.1.1. Selvbestemmelse

Tabell 15 Selvbestemmelse

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2021	Skår 2021	Skår 2018
1. Jeg får den hjelp jeg trenger her i boligen	Antall	6	12	18	34	38	43	2	153	4,4	4,3
	Prosent	3,9	7,8	11,8	22,2	24,8	28,1	1,3	100%		
2. Jeg er med og bestemmer hvilken hjelp jeg skal få	Antall	15	15	22	30	25	19	7	133	3,7	3,8
	Prosent	11,3	11,3	16,5	22,6	18,8	14,3	5,3	100%		
3. Jeg bestemmer selv i hverdagen min	Antall	6	10	28	41	29	29	1	144	4,1	3,8
	Prosent	4,2	6,9	19,4	28,5	20,1	20,1	0,7	100%		

I tema Selvbestemmelse stilte vi tre spørsmål. Vi tolker svarene som om brukerne får den hjelpen de trenger i sin bolig. Men at de er mindre involvert når det gjelder å bestemme hvilken hjelp de skal få. De to første spørsmålene har noenlunde lik skår sammenlignet med 2018. For spørsmål 3, om hvor mye man bestemmer over egen hverdag, ser vi høyere skår enn i 2018.

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



4.1.2. Trivsel

Tabell 16 Trivsel

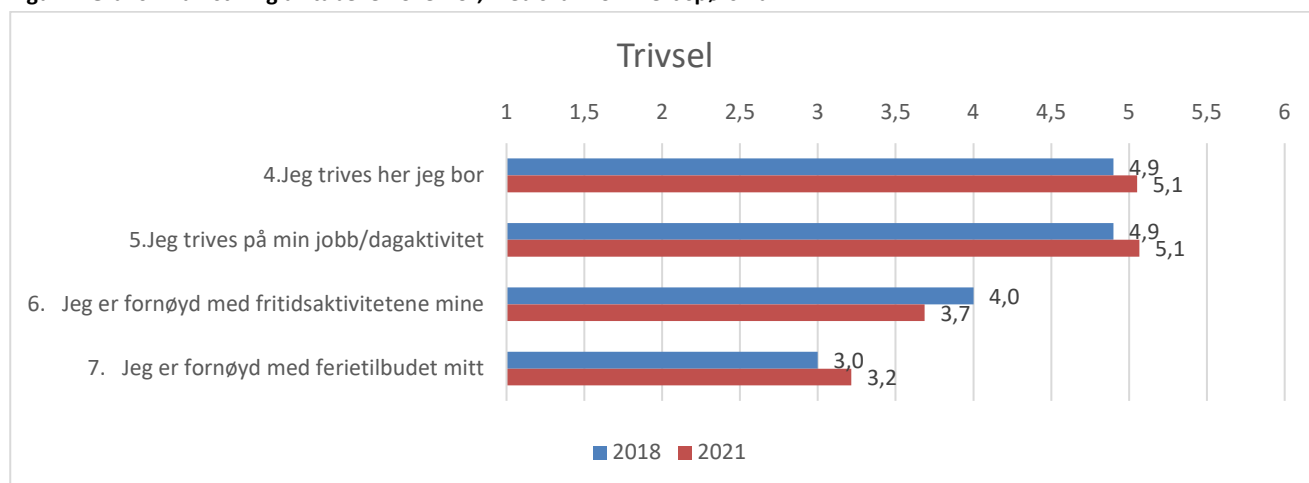
		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2021	Skår 2021	Skår 2018
4.Jeg trives her jeg bor	Antall	4	5	14	18	29	85	0	155	5,1	4,9
	Prosent	2,6	3,2	9,0	11,6	18,7	54,8	0	100%		
5.Jeg trives på min jobb/dagaktivitet	Antall	4	3	5	18	31	61	6	128	5,1	4,9
	Prosent	3,1	2,3	3,9	14,1	24,2	47,7	4,7	100%		
6. Jeg er fornøyd med fritidsaktivitetene mine	Antall	19	15	29	26	16	29	8	142	3,7	4,0
	Prosent	13,4	10,6	20,4	18,3	11,3	20,4	5,6	100%		
7. Jeg er fornøyd med ferietilbudet mitt	Antall	38	20	17	15	11	29	2	132	3,2	3,0
	Prosent	28,8	15,2	12,9	11,4	8,3	22,0	1,5	100%		

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

Sammenlignet med 2018, har spørsmålet om fritidsaktiviteter lavere skår.

Brukernes svar på tre av spørsmålene i dette tema er likevel mer positiv i årets undersøkelse sammenlignet med 2018.

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



4.1.3. Trygghet

Tabell 17 Trygghet

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2021	Skår 2021	Skår 2018
8. Jeg føler meg trygg her i boligen	Antall	8	4	13	23	34	69	2	153	4,8	4,7
	Prosent	5,2	2,6	8,5	15,0	22,2	45,1	1,3	100%		

Trygghet er et eget tema, og har kun ett spørsmål i denne undersøkelsen. Vi betrakter opplevelse av trygghet som svært grunnleggende for brukernes opplevelse av det totale tjenestetilbudet, og spørsmålet har en høy skår etter vår vurdering. Skåren viser også en økning fra 2018.

4.1.4. Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet

Innenfor tema Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet, stilte vi sju spørsmål om individuell plan og primærkontakt. Spørsmål 10 og 14 hadde ikke gradert svaralternativ, men alternativene «Ja», «Nei» eller «Vet ikke».

Spørsmål 10. Jeg har individuell plan

Jeg har individuell plan	2018		2021	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	53	44,9	56	36,4
Nei	26	22,0	55	35,7
Vet ikke	39	33,1	43	27,9
Totalt*	118	100	154	100

*5 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 36,4 % har svart "Ja" på spørsmålet. De som svarte "Ja" skulle svare på spørsmål 11, 12 og 13. Vi ser også at der er liten endring i andelen som har svart "Vet ikke".

Spørsmål 14. Jeg har primærkontakt

Jeg har primærkontakt	2018		2021	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	112	92,6	144	92,3
Nei	1	0,8	7	4,5
Vet ikke	8	6,6	5	3,2
Totalt*	121	100	156	100

*3 har ikke svart på spørsmålet

92,3 % av brukerne bekrefter at de har primærkontakt. Disse brukerne skulle også besvare spørsmål 15. Det er bare fem personer, eller 3,2 % som svarer "Vet ikke" på spørsmålet.

Tabell 18 Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2021	Skår 2021	Skår 2018
9. Jeg syns de ansatte lytter til det jeg sier	Antall	5	10	15	29	47	26	5	137	4,4	4,3
	Prosent	3,6	7,3	10,9	21,2	34,3	19,0	3,6	100%		
11. Jeg er med å bestemme innholdet i planen*	Antall	4	4	5	6	13	10	21	63	4,2	4,0
	Prosent	6,3	6,3	7,9	9,5	20,6	15,9	33,3	100%		
12. Jeg mener det er samsvar mellom plan og vedtak*	Antall	1	4	4	12	14	8	25	68	4,3	4,1
	Prosent	1,5	5,9	5,9	17,6	20,6	11,8	36,8	100%		
13. Jeg synes bruker-medvirkning ivaretas på annen måte enn gjennom individuell plan*	Antall	0	2	4	12	17	12	19	66	4,7	4,4
	Prosent	0,0	3,0	6,1	18,2	25,8	18,2	28,8	100%		
15. Jeg er kjent med min primærkontakt**	Antall	4	2	4	9	21	99	2	141	5,4	5,5
	Prosent	2,8	1,4	2,8	6,4	14,9	70,2	1,4	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

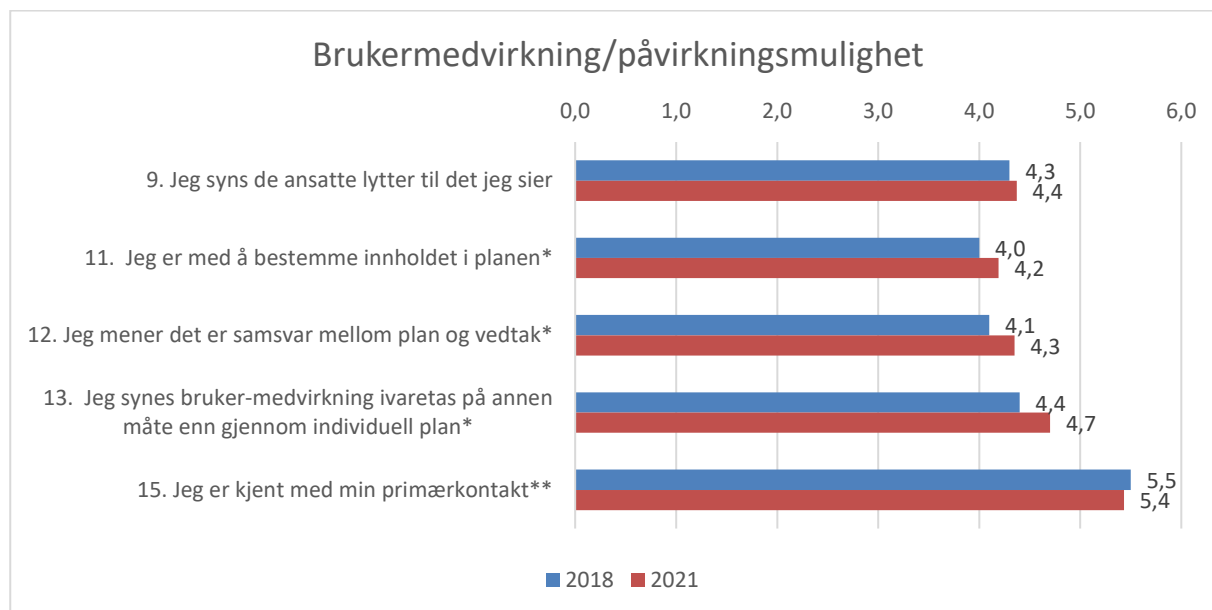
Spørsmål 9; «Jeg syns de ansatte lytter til det jeg sier», har en overvekt som har krysset på 4, 5 eller 6 (helt enig). Det gir også en positiv skår - slik som i 2018.

Spørsmål 11, 12 og 13 skulle besvares av de som har bekreftet at de har individuell plan (56 brukere).

Vi ser at antall svar totalt er høyere, men vi kan anta at disse har svart «Uaktuelt/vet ikke». Det er moderat spredning i fornøydhet blant de resterende. På spørsmål 11, 12 og 13 er der noe bedre resultat enn i 2018, ved at skårer har økt med ca 0,2.

Der er 144 som bekrefter at de har primærkontakt (jfr. Tabell 14). Spørsmål 15 gir en god bekreftelse på at bruker er kjent med sin primærkontakt. Brukerne gir skår på 5,4 - som er meget høy, også ganske likt med resultatet for 2018.

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



*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.

4.1.5. Respektfull behandling

Tabell 19 Respektfull behandling

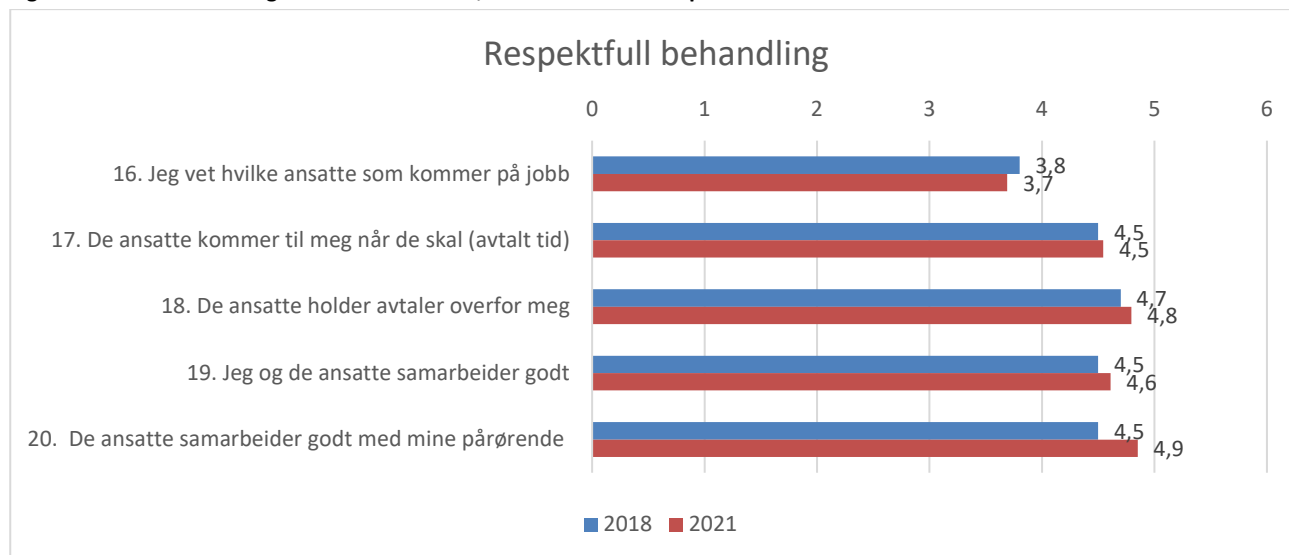
		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2021	Skår 2021	Skår 2018
16. Jeg vet hvilke ansatte som kommer på jobb	Antall	24	15	18	24	32	23	3	139	3,7	3,8
	Prosent	17,3	10,8	12,9	17,3	23,0	16,5	2,2	100%		
17. De ansatte kommer til meg når de skal (avtalt tid)	Antall	3	9	15	19	45	32	2	125	4,5	4,5
	Prosent	2,4	7,2	12,0	15,2	36,0	25,6	1,6	100%		
18. De ansatte holder avtaler overfor meg	Antall	5	4	10	15	51	41	2	128	4,8	4,7
	Prosent	3,9	3,1	7,8	11,7	39,8	32,0	1,6	100%		
19. Jeg og de ansatte samarbeider godt	Antall	5	7	13	33	42	44	2	146	4,6	4,5
	Prosent	3,4	4,8	8,9	22,6	28,8	30,1	1,4	100%		
20. De ansatte samarbeider godt med mine pårørende eller de som representerer meg	Antall	3	9	10	22	45	59	5	153	4,9	4,5
	Prosent	2,0	5,9	6,5	14,4	29,4	38,6	3,3	100%		

Tema Respektfull behandling hadde fem spørsmål. Spørsmål 16, «Jeg vet hvilke ansatte som kommer på jobb», får forholdsvis lav skår, slik som i 2018.

De resterende fire spørsmålene i temaet får ganske høye skår. Vi ser høy grad av fornøydhet på spørsmål 18; *«De ansatte holder avtaler overfor meg»*. Høyest grad av fornøydhet – og i tillegg størst framgang (0,4), viser spørsmål 20 *«De ansatte samarbeider godt med mine pårørende eller de som representerer meg»*.

De andre spørsmålene i temaet har litt høyere, eller like skårer i årets undersøkelse.

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



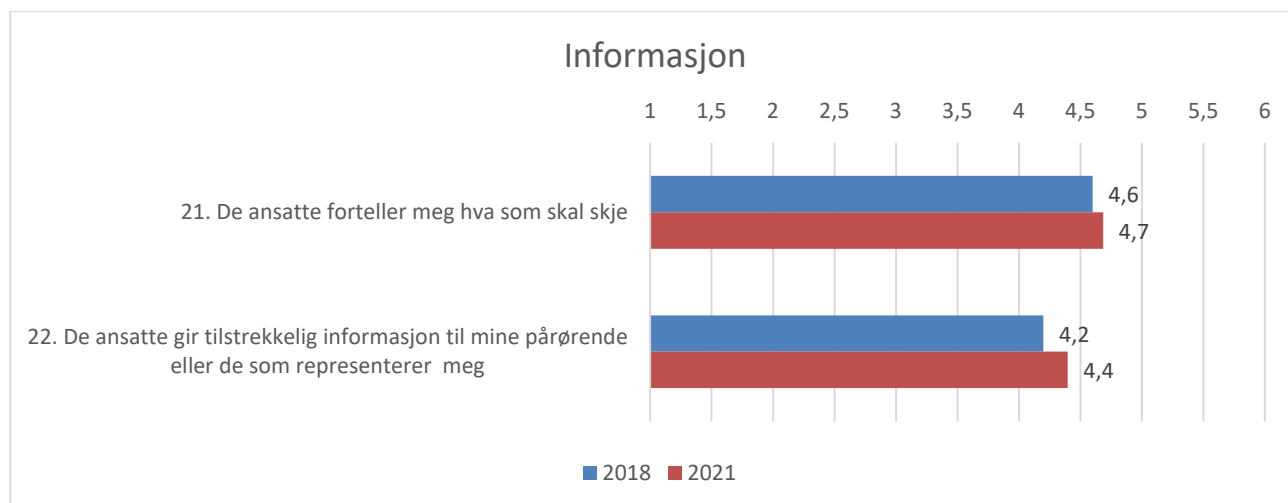
4.1.6. Informasjon

Tabell 20 Informasjon

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2021	Skår 2021	Skår 2018
21. De ansatte forteller meg hva som skal skje	Antall	4	9	16	21	42	51	1	144	4,7	4,6
	Prosent	2,8	6,3	11,1	14,6	29,2	35,4	0,7	100%		
22. De ansatte gir tilstrekkelig informasjon til mine pårørende eller de som representerer meg	Antall	8	10	15	35	31	42	6	147	4,4	4,2
	Prosent	5,4	6,8	10,2	23,8	21,1	28,6	4,1	100%		

Spørsmål 21 og 22 utgjør temaet Informasjon. Vår tolking er at brukerne opplever å få god informasjon fra ansatte om hva som skal skje. Skåren for informasjon til pårørende, spørsmål 22, er litt lavere, men begge spørsmål har framgang fra 2018 til 2021.

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



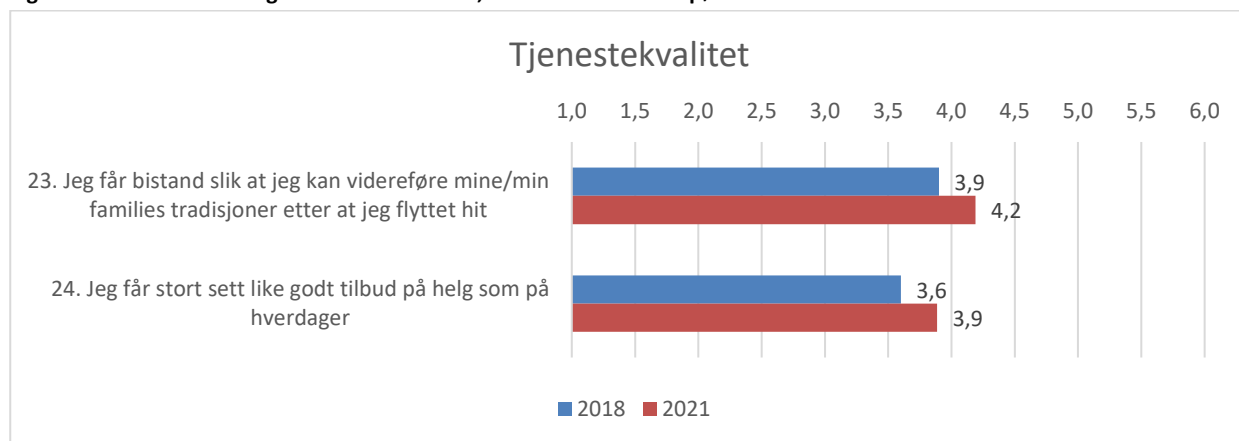
4.1.7. Tjenestekvalitet

Tabell 21 Tjenestekvalitet

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2021	Skår 2021	Skår 2018
23. Jeg får bistand slik at jeg kan videreføre mine/min families tradisjoner etter at jeg flyttet hit	Antall	8	18	19	19	23	40	7	134	4,2	3,9
	Prosent	6,0	13,4	14,2	14,2	17,2	29,9	5,2	100%		
24. Jeg får stort sett like godt tilbud på helg som på hverdager	Antall	22	18	15	21	25	38	5	144	3,9	3,6
	Prosent	15,3	12,5	10,4	14,6	17,4	26,4	3,5	100%		

I tema Tjenestekvalitet stilte vi to spørsmål. På spørsmål 23, om videreføring av familiens tradisjoner, ser vi at det er stort spredning i svarene, som gir en skår på 4,2. Spørsmålet om tilbudet stort sett er like godt på helg som på hverdager, får lav skår – også med stor spredning. 38,2% av informantene har krysset av på enten 1(helt uenig), 2 eller 3. Skåren på begge spørsmål har imidlertid en økning sammenlignet med 2018.

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



4.1.8. Helhetsinntrykket av tilbudet i min bolig

Tabell 22 Helhetsinntrykket

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2021	Skår 2021	Skår 2018
25. Samlet sett er jeg fornøyd med tilbudet jeg får i boligen her	Antall	11	8	19	31	39	45	3	156	4,4	4,4
	Prosent	7,1	5,1	12,2	19,9	25,0	28,8	1,9	100%		

Siste spørsmål med faste svaralternativ var om Helhetsinntrykket av tilbudet i boligen. Hele 73,7 % av de som svarte har krysset av på den positive siden av skalaen, 4, 5 eller 6 (helt enig). Spørsmålet har skår 4,4 - noe som er likt med 2018.

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	8
2.	Fornøyd med primærkontakt Kontinuitet og helhet i tjenestene via fast kontaktperson.	4
3.	Fornøyd med leilighet Fysisk utforming	3

	KATEGORIER	ANTALL
4.	Annet Generell utdyping av spørsmålene i spørreskjema	2
5.	Samværet med de andre beboerne i bofellesskapet	2
6.	Aktiviteter og fritid	3

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

4.1.10. Andre kommentarer - forbedringsforslag

Forbedringsforslag

	KATEGORIER	ANTALL
1.	Fritidsaktiviteter Mer fysisk aktivitet, mer individuell tilrettelegging, større fleksibilitet	6
2.	Økt bemanning/annen bemanning Lav bemanning i helger, lite stabilitet, behov for mer differensiert fagbakgrunn	3
3.	Faglighet og individuell plan Personalets faglighet. Økt kompetanse. Kontinuitet ved færre forskjellige personer. Bedre oppfølging av individuell plan.	2
4.	Informasjon Informasjon til pårørende/verge, svare på henvendelser, bedre kommunikasjon	2
5.	Ferieordninger Ønske om å dra bort i helger, ferieturer	2
6.	Annet Generell utdyping av spørsmålene i spørreskjema.	4

Av 159 brukere, benyttet 19 seg av muligheten til å komme med utsagn på tema/områder de ønsket forbedringer i forhold til. Noen nevnte flere forhold i samme kommentar. De fleste forslagene gikk på bedre plan og oppfølging av den enkelte sine behov og ønsker for aktivisering– også på fritid. Større faglighet og kompetanse, både i bredde og tilpasset hver enkelt, var framhevet.

5. Resultater fra ansatteundersøkelsen

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

5.1. Ansattes vurdering av tjenestetilbudet

Resultatene fra ansatteundersøkelsen fremstilles i tabellene nedenfor, med en tabell for hvert tema. I tabellene viser vi svarfordeling i både antall og prosent. I tillegg sammenstilles skår for hvert spørsmål for 2021 og 2018. (se også referanse 1)

Tabellene kommenteres. Enkelte plasser kommenteres også likheter og forskjeller opp mot de svar brukerne har gitt på tilsvarende spørsmål.

5.1.1. Selvbestemmelse

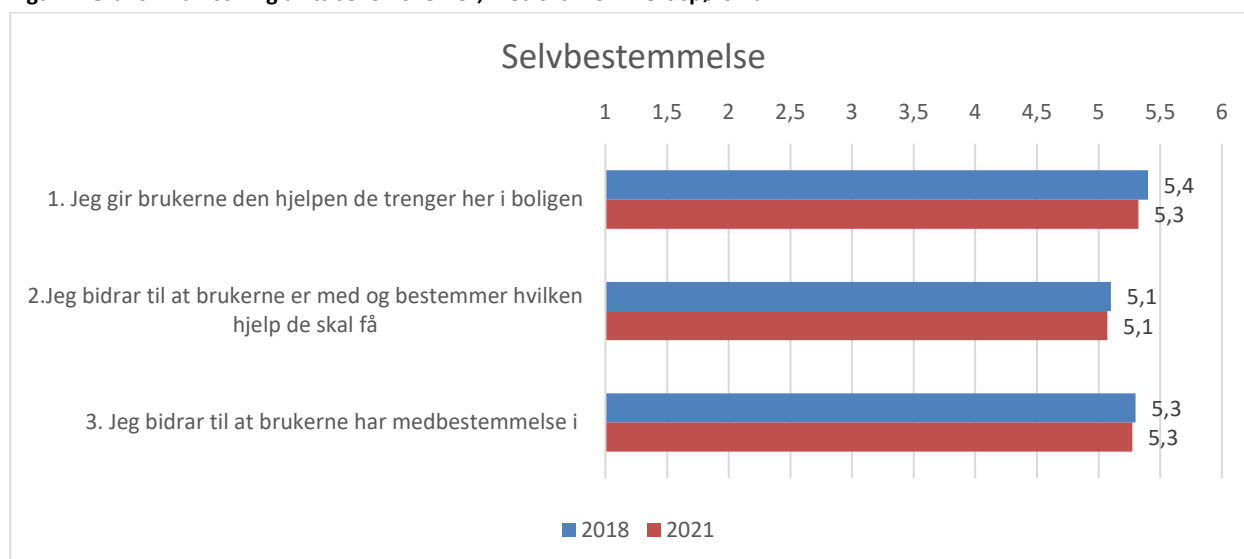
Tabell 23 Selvbestemmelse

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2021	Skår 2021	Skår 2018
1. Jeg gir brukerne den hjelpen de trenger her i boligen	Antall	7	5	25	80	153	384	14	668	5,3	5,4
	Prosent	1,0	0,7	3,7	12,0	22,9	57,5	2,1	100 %		
2. Jeg bidrar til at brukerne er med og bestemmer hvilken hjelp de skal få	Antall	5	20	35	99	200	295	14	668	5,1	5,1
	Prosent	0,7	3,0	5,2	14,8	29,9	44,2	2,1	100 %		
3. Jeg bidrar til at brukerne har medbestemmelse i hverdagen sin	Antall	2	6	21	96	190	344	9	668	5,3	5,3
	Prosent	0,3	0,9	3,1	14,4	28,4	51,5	1,3	100 %		

I tema Selvbestemmelse har ansatte gitt høye skårer på alle tre spørsmål. Alle tre spørsmålene gis betydelig høyere skår av ansatte enn det brukerne gir på tilsvarende spørsmål.

Differansen er i størrelsesorden 1,0 (jfr. tabell 15). Differansen mellom årstall er mindre enn den var for 2018-2016 (jfr. referanse 1).

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



5.1.2. Trivsel

Tabell 24 Trivsel

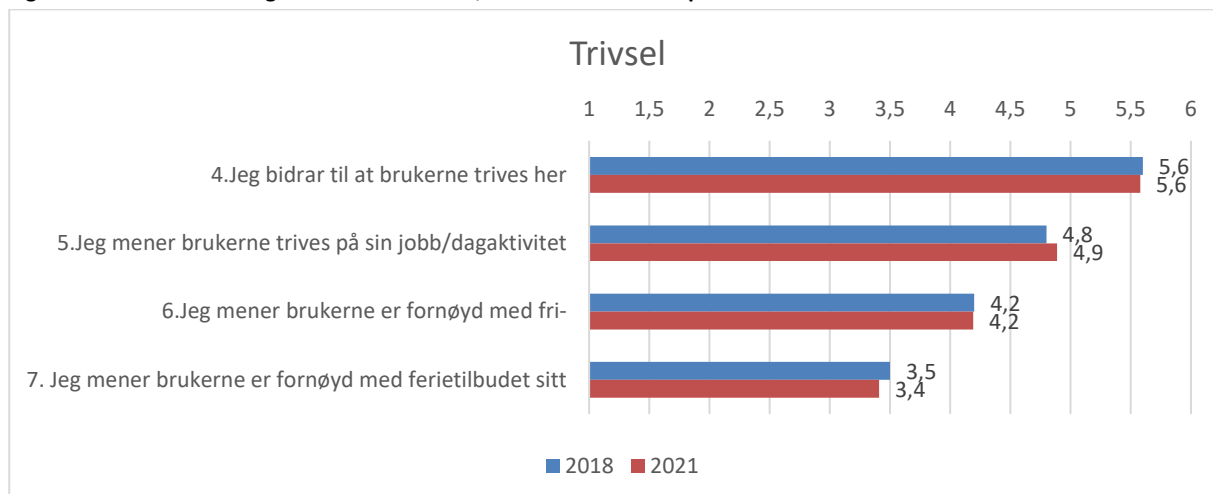
		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2021	Skår 2021	Skår 2018
4. Jeg bidrar til at brukerne trives her	Antall	1	2	4	38	179	439	5	668	5,6	5,6
	Prosent	0,1	0,3	0,6	5,7	26,8	65,7	0,7	100 %		
5. Jeg mener brukerne trives på sin jobb/dagaktivitet	Antall	5	10	47	119	202	198	87	668	4,9	4,8
	Prosent	0,7	1,5	7,0	17,8	30,2	29,6	13,0	100 %		
6. Jeg mener brukerne er fornøyd med fritidsaktivitetene sine	Antall	11	46	103	194	139	101	74	668	4,2	4,2
	Prosent	1,6	6,9	15,4	29,0	20,8	15,1	11,1	100 %		
7. Jeg mener brukerne er fornøyd med ferietilbudet sitt	Antall	83	87	99	106	73	71	149	668	3,4	3,5
	Prosent	12,4	13,0	14,8	15,9	10,9	10,6	22,3	100 %		

I tema Trivsel stilte vi fire spørsmål. Spørsmål 4; Jeg bidrar til at brukerne trives her, får svært høy skår – som er lik med den for 2018. Spørsmål 5, om brukernes trivsel på jobb/dagaktivitet, skårer også høyt. Spørsmål 6 vedrørende fritidsaktivitetene har noe lavere skår. Lavest skår i dette tema har spørsmålet om ferietilbudet. Skåren på dette spørsmålet er litt lavere enn i 2018. Her har den største andelen av ansatte krysset av på "Uaktuelt/vet ikke".

Med unntak av spørsmål 5 gir ansatte høyere skårer enn brukere på enkeltspørsmål i dette tema.

Forskjellene er i størrelsesorden 0,2-0,5 .

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



5.1.3. Trygghet

Tabell 25 Trygghet

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2021	Skår 2021	Skår 2018
8. Jeg bidrar til at brukerne føler seg trygg her i boligen	Antall	4	0	6	28	161	452	17	668	5,6	5,7
	Prosent	0,6	0,0	0,9	4,2	24,1	67,7	2,5	100 %		

Spørsmål 8; «Jeg bidrar til at brukerne føler seg trygg her i boligen» skårer svært høyt (5,6).

Brukerne har også svart at de føler seg trygge (jfr. tabell 17), men skåren er 0,8 lavere enn hos ansatte.

5.1.4. Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet

Slik som til brukerne stilte vi sju spørsmål innenfor tema Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet. To av spørsmålene, nr 10 og 14, hadde ikke gradert svaralternativ, men alternativene «Ja», «Nei» eller «Vet ikke».

Spørsmål 10. Jeg bidrar til at brukerne får individuell plan

Jeg bidrar til at brukerne får individuell plan	2018		2021	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	256	44,1	307	46,0
Nei	142	24,5	143	21,4
Vet ikke	182	31,4	218	32,6
Totalt	580	100	668	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 36,4 % av brukerne har svart "Ja" på spørsmålet om de har individuell plan.

I tabellen her for ansatte, merker vi oss at det er hele 32,6 % som svarer "Vet ikke". Også i 2018 svarte en tilsvarende andel ansatte slik, noe som ble gjort til et punkt for oppfølging (se også referanse 2).

Spørsmål 14. Våre brukere har primærkontakt

Våre brukere har primærkontakt	2018		2021	
	Antall	Prosent	Antall	Prosent
Ja	574	99,0	652	97,6
Nei	4	0,7	4	0,6
Vet ikke	2	0,3	12	1,8
Totalt	580	100	668	100

97,6 % av de ansatte svarer at brukerne har primærkontakt. At også andelen «Vet ikke» holder seg lav, gir et godt resultat.

Tabell 26 Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2021	Skår 2021	Skår 2018
9. Jeg lytter til det brukerne sier	Antall	0	3	5	30	157	465	8	668	5,6	5,6
	Prosent	0	0,4	0,7	4,5	23,5	69,6	1,2	100 %		
11. Jeg bidrar til at brukerne er med å bestemme innholdet i planen	Antall	36	30	39	96	112	108	247	668	4,3	4,2
	Prosent	5,4	4,5	5,8	14,4	16,8	16,2	37,0	100 %		
12. Jeg mener det er samsvar mellom plan og vedtak	Antall	22	24	48	133	131	94	216	668	4,3	4,4
	Prosent	3,3	3,6	7,2	19,9	19,6	14,1	32,3	100 %		
13. Jeg mener brukermedvirkning ivaretas på annen måte enn gjennom individuell plan	Antall	12	14	37	138	146	107	214	668	4,6	4,4
	Prosent	1,8	2,1	5,5	20,7	21,9	16,0	32,0	100 %		
15. Våre brukere er kjent med sin primærkontakt	Antall	8	11	27	54	127	379	62	668	5,3	5,4
	Prosent	1,2	1,6	4,0	8,1	19,0	56,7	9,3	100 %		

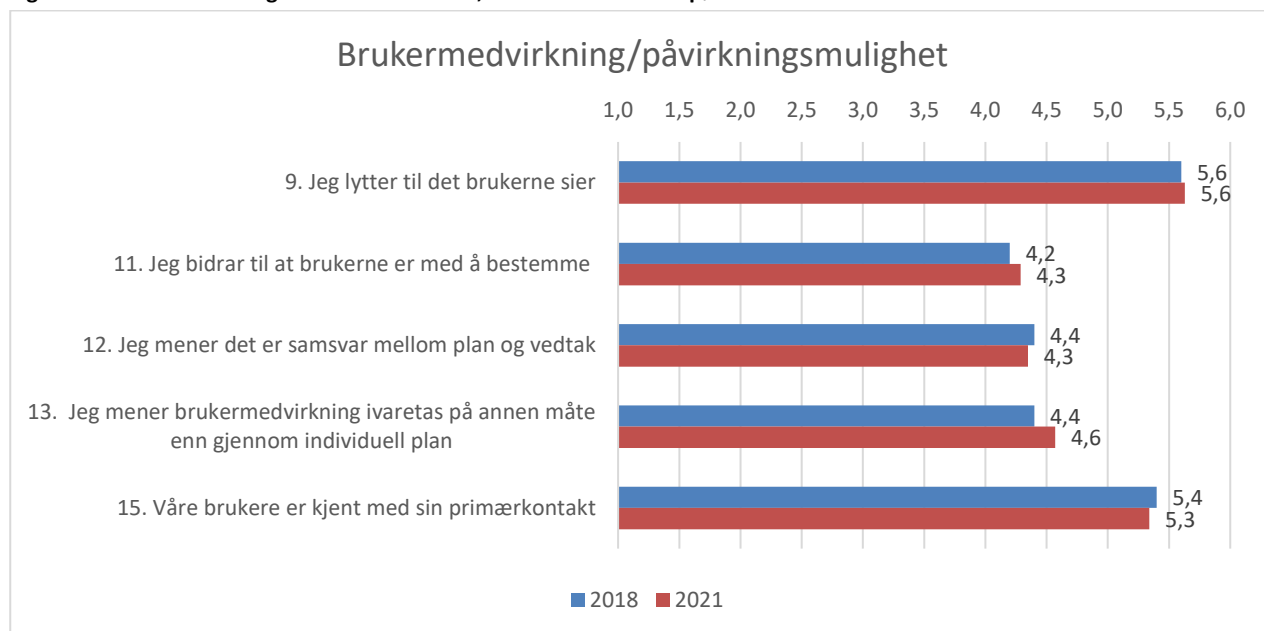
Tema Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet hadde fem spørsmål med svaralternativene 1 – 6.

Spørsmål 9; «Jeg lytter til det brukerne sier», får høyest skår. Men her er det stort sprik i forhold til det brukerne har svart, ved at ansatte skårer seg hele 1,3 over det brukerne gjør. Resultatet er om lag likt med 2018.

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

Spørsmål 15 om kjennskap til primærkontakt, har høy skår og tilnærmet lik oppfatning både fra brukerne og ansatte. For dette tema - Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet- er tendensen i svarene den samme i tidligere undersøkelser (jfr. referanse 1).

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



5.1.5. Respektfull behandling

Tabell 27 Respektfull behandling

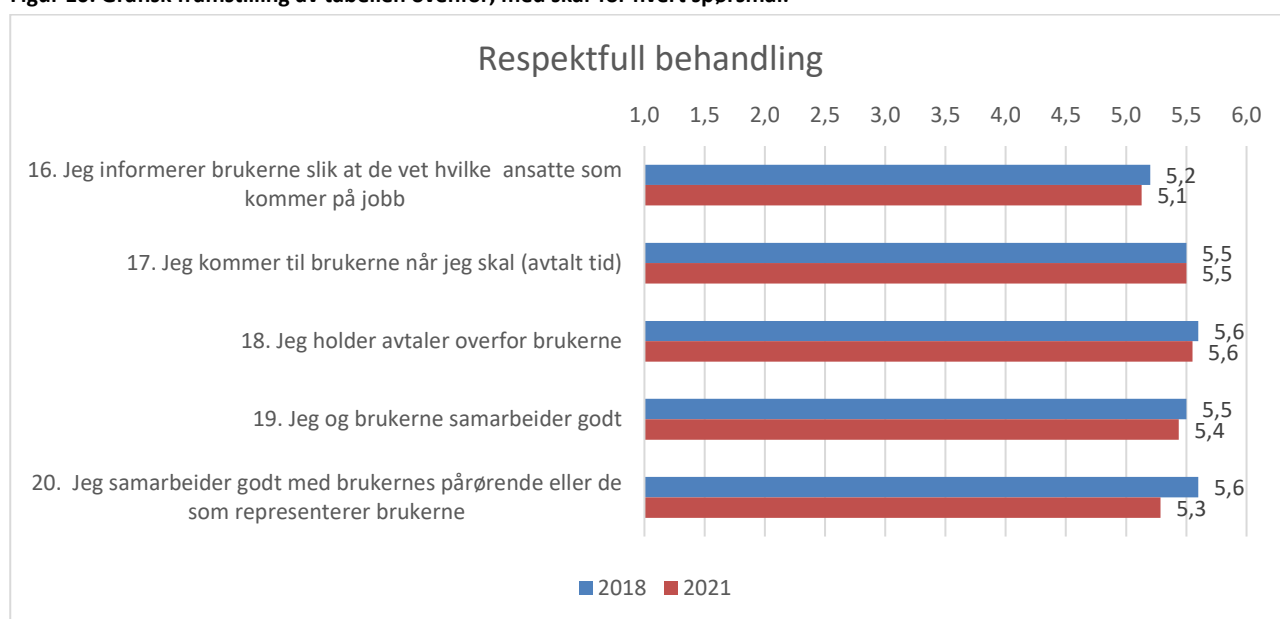
		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2021	Skår 2021	Skår 2018
16. Jeg informerer brukerne slik at de vet hvilke ansatte som kommer på jobb	Antall	12	20	31	105	128	359	13	668	5,1	5,2
	Prosent	1,8	3,0	4,6	15,7	19,2	53,7	1,9	100 %		
17. Jeg kommer til brukerne når jeg skal (avtalt tid)	Antall	3	3	10	48	176	420	8	668	5,5	5,5
	Prosent	0,4	0,4	1,5	7,2	26,3	62,9	1,2	100 %		
18. Jeg holder avtaler overfor brukerne	Antall	3	5	4	46	159	446	5	668	5,6	5,6
	Prosent	0,4	0,7	0,6	6,9	23,8	66,8	0,7	100 %		
19. Jeg og brukerne samarbeider godt	Antall	1	1	4	71	211	376	4	668	5,4	5,5
	Prosent	0,1	0,1	0,6	10,6	31,6	56,3	0,6	100 %		
20. Jeg samarbeider godt med brukernes pårørende eller de som	Antall	4	5	16	83	202	329	29	668	5,3	5,6
	Prosent	0,1	0,0	0,7	5,8	28,4	64,4	0,4	100 %		

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2021	Skår 2021	Skår 2018
representerer brukerne											

Alle fem spørsmålene i tema *Respektfull behandling* får her meget høye skårer fra de ansatte, slik de også fikk i 2018. De aller fleste har krysset av på 5 eller 6 ("Helt enig") på skalaen for spørsmålene her. Differansen i skårer mellom ansatte og brukere varierer mellom 0,4 og 1,4 (jfr tabell 19).

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

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



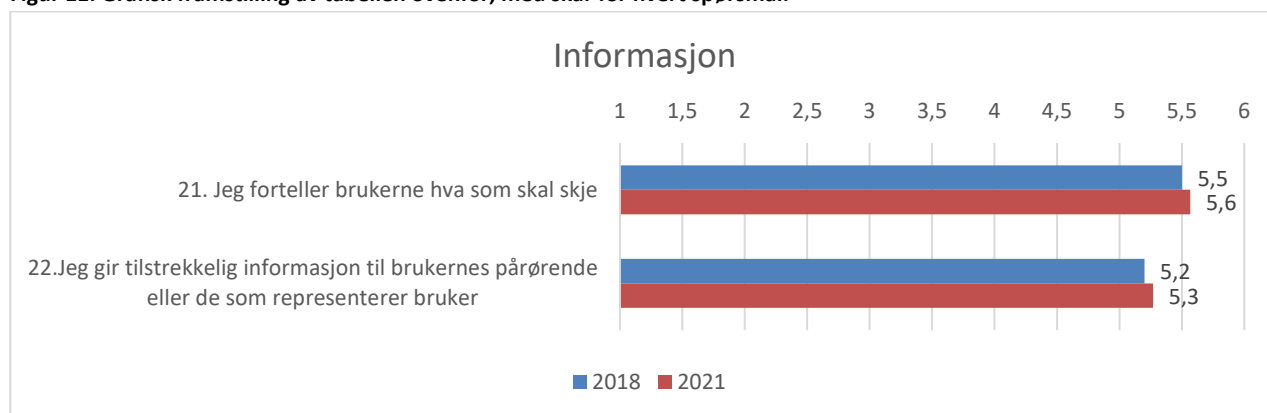
5.1.6. Informasjon

Tabell 28 Informasjon

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2021	Skår 2021	Skår 2018
21. Jeg forteller brukerne hva som skal skje	Antall	1	0	5	39	190	430	3	668	5,6	5,5
	Prosent	0,1	0	0,7	5,8	28,4	64,4	0,4	100 %		
22. Jeg gir tilstrekkelig informasjon til brukernes pårørende eller de som representerer bruker	Antall	3	4	16	83	206	305	51	668	5,3	5,2
	Prosent	0,4	0,6	2,4	12,4	30,8	45,7	7,6	100 %		

Begge spørsmålene i tema Informasjon får meget høy skår, slik som i 2018. Skårene er betydelig høyere enn svar fra brukerne på tilsvarende spørsmål. Jfr tabell 20, er differansene i størrelsesorden 1,0. Det gir samme størrelse på forskjeller som i 2018.

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



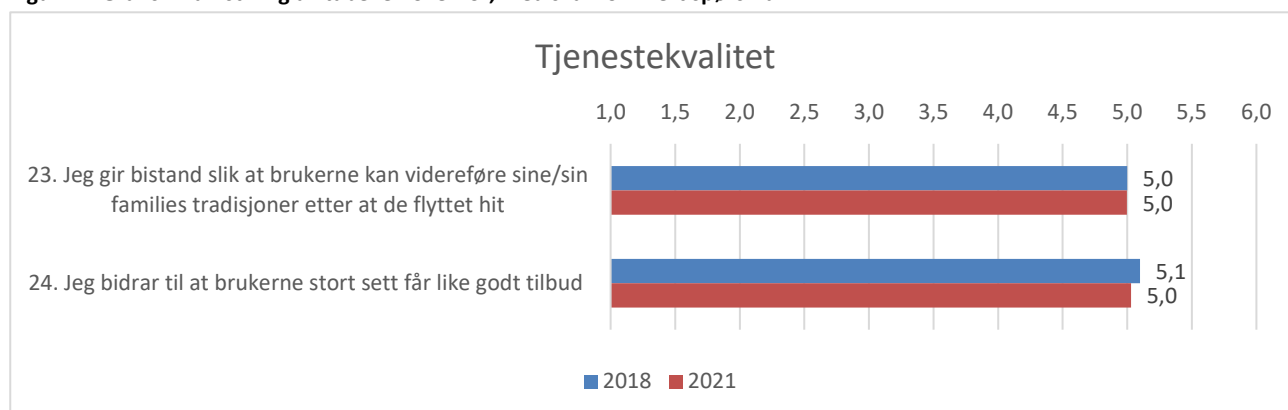
5.1.7. Tjenestekvalitet

Tabell 29 Tjenestekvalitet

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/vet ikke	Sum 2021	Skår 2021	Skår 2018
23. Jeg gir bistand slik at brukerne kan videreføre sine/sin families tradisjoner etter at de flyttet hit	Antall	5	9	28	109	172	211	134	668	5,0	5,0
	Prosent	0,7	1,3	4,2	16,3	25,7	31,6	20,1	100 %		
24. Jeg bidrar til at brukerne stort sett får like godt tilbud på helg som på hverdager	Antall	14	11	33	97	183	270	60	668	5,0	5,1
	Prosent	2,1	1,6	4,9	14,5	27,4	40,4	9,0	100 %		

Begge spørsmålene i tema Tjenestekvalitet har høye skårer. Men mange har krysset av for "Uaktuelt/vet ikke" på spørsmålet om brukerne får videreført sin families tradisjoner etter flytting til bofellesskapet. På bakgrunn av svarene på spørsmål 24, tolker vi det dit hen at ansatte mener brukerne stort sett får like godt tilbud på helg som på hverdager. Jfr tabell 21, er det stort sprik i forhold til svarene fra brukerne. Brukernes skår på spørsmål 23 er 4,2, og på spørsmål 24 er den 3,9.

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



5.1.8. Helhetsinntrykket av tilbudet i boligen

Tabell 30 Helhetsinntrykket

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2021	Skår 2021	Skår 2018
25. Samlet sett mener jeg brukerne er fornøyd med tilbudet de får i boligen her	Antall	5	24	32	158	247	152	50	668	4,7	4,9
	Prosent	0,7	3,6	4,8	23,7	37,0	22,8	7,5	100 %		

På spørsmål om Helhetsinntrykket har 83,4 % av de ansatte 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. De brukerne som har svart, skårer 4,4 på dette spørsmålet. Skåren for ansatte er litt lavere sammenlignet med 2018.

5.1.9. Velferdsteknologi

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

Formannskapet i Trondheim har bedt kommunedirektøren om å kartlegge og styrke kompetansen til ansatte i forbindelse med implementering av velferdsteknologien. På bakgrunn av dette vedtaket vil kartlegging blant ansatte gjøres i forbindelse med brukerundersøkelser.

I samarbeid med medarbeidere i Velferdsteknologisatsningen utarbeidet vi fire spørsmål til ansatte knyttet til dette tema. Noen spørsmål har endret ordlyd siden 2018.

Tabell 31 Velferdsteknologi

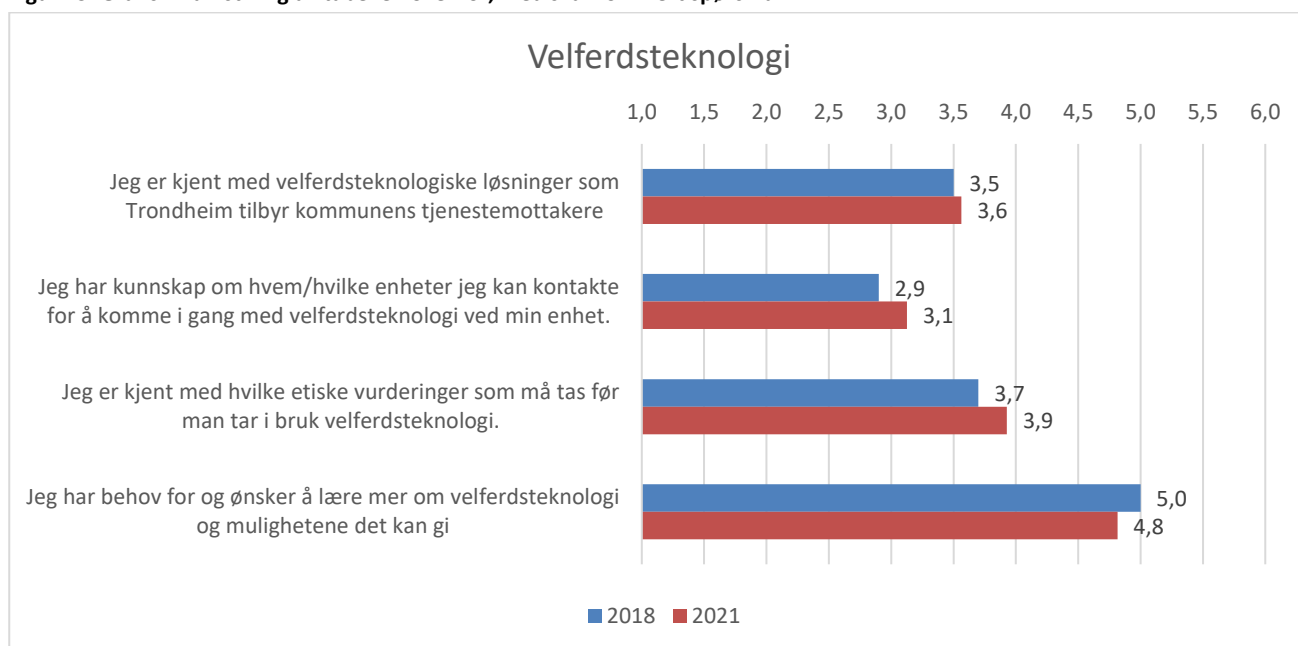
		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2021	Skår 2021	Skår 2018 *)
Jeg er kjent med velferdsteknologiske løsninger som Trondheim tilbyr kommunens tjenestemottakere	Antall	82	67	127	144	135	53	60	668	3,6	3,5
	Prosent	12,3	10,0	19,0	21,6	20,2	7,9	9,0	100 %		

		Helt uenig	2	3	4	5	Helt enig	Uaktuelt/ vet ikke	Sum 2021	Skår 2021	Skår 2018 *)
Jeg har kunnskap om hvem/hvilke enheter jeg kan kontakte for å komme i gang med velferdsteknologi ved min enhet.	Antall	131	96	115	104	97	45	80	668	3,1	2,9
	Prosent	19,6	14,4	17,2	15,6	14,5	6,7	12,0	100 %		
Jeg er kjent med hvilke etiske vurderinger som må tas før man tar i bruk velferdsteknologi.	Antall	67	59	79	137	163	96	67	668	3,9	3,7
	Prosent	10,0	8,8	11,8	20,5	24,4	14,4	10,0	100 %		
Jeg har behov for og ønsker å lære mer om velferdsteknologi og mulighetene det kan gi	Antall	13	33	51	103	170	243	55	668	4,8	5,0
	Prosent	1,9	4,9	7,6	15,4	25,4	36,4	8,2	100 %		

* Spørsmålene har litt endret ordlyd, men skårene kan med forsiktighet sammenlignes .

Velferdsteknologi er en samlebetegnelse på forskjellige typer teknologi i kombinasjon med en tjeneste, som gir personer bedre mulighet til å mestre eget liv og helse. Målet til Trondheim kommune er at velferdsteknologi skal være en naturlig del av tjenestetilbudet til kommunens innbyggere. I tabellen over ser vi at det er en stor spredning i svarene. Dette kan tyde på at kunnskap om - og bruk av velferdsteknologi ikke er lik blant tjenesteyterne. Ulike roller blant personalet og en stor andel respondenter med liten stillingsandel, (jfr. tabell 12) er sannsynlige forklaringer. Men vi ser også at der er positiv utvikling i svarfordelingen siden 2018.

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



Jfr også tabell 31, ser vi at skårene på kunnskap er lave, men behov og ønsker knyttet til opplæring er høye .

5.1.10. Andre kommentarer

I spørreskjema til ansatte var også et åpent felt for "Andre kommentarer". Av 668 ansatte hadde 37 skrevet egne kommentarer. Vi har systematisert kommentarene slik:

Andre kommentarer fra ansatte

	KATEGORIER	ANTALL
1.	Ressursmangel Herunder bemanning, tid, kompetanse	5
2.	Kommentarer til spørreskjema Forklaring på manglende utfylling, jobber på natt eller dagsenter, ikke grunnlag for å svare av ulike årsaker	7
3.	Utdyping av svarene i spørreskjema Tilleggs kommentarer til tema og enkeltspørsmål	12
4.	Beskrivelse av forhold i brukerrettet arbeid Utdyping av funksjonstap, situasjon rundt enkeltpersoner.	8
5.	Kommentarer til fysiske / tekniske forhold Bolig, transport, hjelpemidler, velferdsteknologi	5

Vi ser at det er 12 ansatte som utdyper sine svar og gir tilleggs kommentarer til avkrysninger i spørreskjema. 5 kommentarer handler om ressursmangel i forhold til å gi brukerne et bedre tilbud. Mest gjelder det fritiden.

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

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 avgrensing til bofellesskapene.

Spørsmålene er kategorisert i tema. Hvert tema har ulikt antall spørsmål. I oppstillingen har vi også tatt med «Helhetsinntrykket» som er skåren på ett enkelt 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

	2018			2021		
	Brukere	Ansatte	Differanse	Brukere	Ansatte	Differanse
Selvbestemmelse	4,0	5,3	1,3	4,2	5,2	1,0
Trivsel	4,3	4,7	0,4	4,3	4,7	0,3
Trygghet	4,7	5,7	1,0	4,8	5,6	0,8
Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet	4,7	5,0	0,3	4,7	5,0	0,3
Respektfull behandling	4,5	5,4	0,9	4,5	5,4	0,9
Informasjon	4,4	5,4	1,0	4,5	5,4	0,9
Tjenestekvalitet	3,8	5,1	1,3	4,1	5,0	0,9
Helhetsinntrykket	4,4	4,9	0,5	4,4	4,7	0,3

Tabellen over viser at det er meget stor forskjell i oppfatning av tjenestetilbudet mellom brukere og ansatte. Ansatte gir i varierende grad høyere skår på de fleste spørsmålene, og resultatet blir tilsvarende for temaskårene. På seks tema er differansen mellom brukere og ansatte litt mindre i 2021 i forhold til i 2018.

Årsaken ligger i at skårene for brukere har hatt framgang.

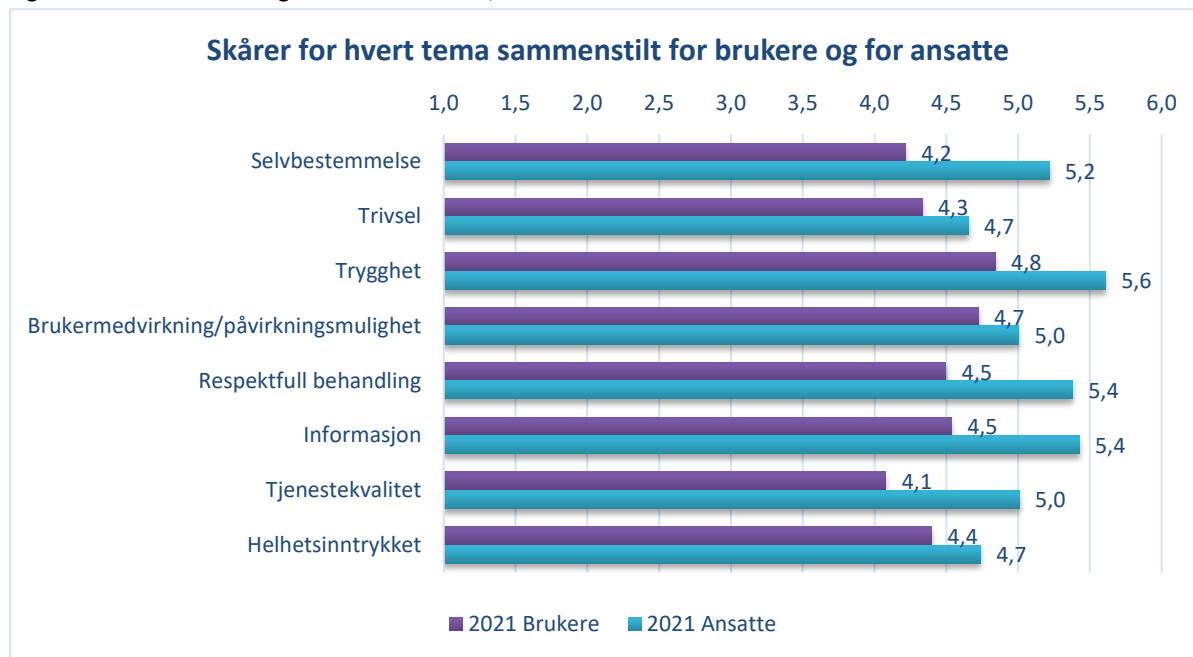
Størst differanse mellom brukere og ansatte finner vi i tema Selvbestemmelse, Respektfull behandling, Informasjon og Tjenestekvalitet.

Samsvaret i skårer er størst for tema Trivsel, Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet og Helhetsinntrykket.

Lavest skåre fra brukerne får tema Selvbestemmelse og Tjenestekvalitet. Lavest skår fra ansatte får tema Trivsel.

Tallene her kan gi en viss oversikt, men for å få innsikt bør en se på svarfordelingen for hvert enkelt spørsmål.

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



7. Oppsummering

Bakgrunn

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

I perioden september –november 2021 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 kommunedirektøren 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 ledelse på enheten. Innkomne svar viser at 14,1 % (22 brukere) har fylt ut skjema selv, d.v.s. den som mottar tjenester. Undersøkelsen ble sendt til 360 brukere, pårørende eller verger. Vi fikk 159 svar, som gir en samlet svarprosent på 44,2.

For ansatte, fikk 1370 tilsendt spørreskjema hvorav 668 svarte. Svarprosent ble 48,8. Vi vurderer svarprosenten i denne undersøkelsen som lav på tross av at mange har svart.

Tema og spørsmål

Tema og spørsmål i brukerundersøkelsen har blitt utformet av ei bredt sammensatt arbeidsgruppe og har design som repetert måling. Den hadde følgende tema:

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

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

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

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

Resultater

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

Hovedinntrykket er at brukerne er mer fornøyd med tjenestetilbudet i 2021 sammenlignet med 2018. De aller fleste spørsmålene har skår som er lik med eller høyere enn de fra tidligere undersøkelser.

Ansattes svar i 2021 er på samme nivå – til dels litt lavere enn i 2018.

Ansatte skårer ganske mye over brukerne, dette gjelder alle tema.

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

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

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

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

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

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

Innenfor tema Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet stilte vi spørsmål om individuell plan og primærkontakt. Alle brukere som ønsker det, skal ha tilbud om individuell plan, når de har flere/sammensatte tjenester. I undersøkelsen her ser vi at 36,4% 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 var også tilfellet i 2018.

Det er 92,3 % av brukerne som bekrefter at de har primærkontakt. De gir også en positiv bekreftelse på at de er kjent med sin primærkontakt. Det er forholdsvis liten differanse mellom brukernes og ansattes svar på dette tema.

I tema Respektfull behandling får spørsmålet om brukerne vet hvilke ansatte som kommer på jobb, forholdsvis lav skår, også litt lavere enn i 2018.

De resterende fire spørsmålene i temaet får ganske høye skårer. Høyest grad av fornøydhet – og i tillegg størst framgang, viser spørsmålet «De ansatte samarbeider godt med mine pårørende eller de som representerer meg».

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

I tema Tjenestekvalitet stilte vi to spørsmål. På spørsmålet om videreføring av familiens tradisjoner ser vi at det er stor spredning i svarene. Spørsmålet om tilbudet stort sett er like godt på helg som på hverdager får lav skår. Over en tredjedel av informantene har krysset av på 1 (helt uenig), 2 eller 3. Skåren har imidlertid en sterk økning på 0,3 sammenlignet med 2018, noe som er en fortsettelse av tendensen fra 2016.

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

De to tema Trivsel og Brukermedvirkning/påvirkningsmulighet utmerker seg ved at differansen bare er 0,3 – mens den er større for de øvrige.

På spørsmål om Helhetsinntrykket av tilbudet i boligen har 73,7 % av de som svarte krysset av på den positive siden av skalaen, 4, 5 eller 6 (helt enig).

På ansatteundersøkelsen har 83,4 % 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 tema 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 fire spørsmål, og av svarene ser vi at det er stor spredning i kunnskap om - og bruk av velferdsteknologi. Ulike roller og ulike stillingsandeler blant ansatte kan ligge bak. Det framgår imidlertid at ansatte i høy grad ønsker opplæring i tema, og hvilke muligheter velferdsteknologi kan gi.

Vedlegg

Vedlegg 1: Orienteringsbrev til pårørende/verge

Vedlegg 2: Spørreskjema til brukerne

Vedlegg 3: Spørreskjema til ansatte (dokument-versjon av web-skjema)

Referanser:

1. «Bruker- og ansatteundersøkelse i kommunens bo- og aktivitetstilbud 2018» Trondheim kommune (2018)
arkiv-nr 18/5403//H00
2. «Bruker, pårørende og ansatteundersøkelse i Bo- og aktivitetstilbud» Saksframlegg formannskapet Trondheim
kommune- arkivsak 18/37857



TRONDHEIM KOMMUNE
Enhet for service og internkontroll

Til pårørende eller verge for
brukere i Bo- og aktivitetstilbud

Vår saksbehandler
Jan Kåre Jøsok

Vår ref.
20/65565
oppgis ved alle henv.

Deres ref.

Dato
11.08.2021

Brukerundersøkelse i Bo- og aktivitetstilbud

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

I løpet av september 2021 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.

Utsendelse av spørreskjema vil starte om et par uker.

Vi sender her ut informasjon i forkant til alle pårørende og verger. Dette slik at man kan vurdere bistand til å svare ved oppmuntring og påminnelser, hjelp til utfylling eller å fylle ut på vegne av bruker – for å nevne noe.
Det er *brukerens* vurdering av tjenestetilbudet vi ønsker å få vite.

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

Brukerundersøkelsen består av ett spørreskjema med 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 Hilde-Carin Storhaug (tlf. 952 63 714) eller Jan Kåre Jøsok (tlf.907 27 676).

Med hilsen
Trondheim kommune

Hilde-Carin Storhaug
avdelingsleder

Jan Kåre Jøsok
rådgiver

Elektronisk dokumentert godkjenning uten underskrift

1.887.57/20 2000047.562.8

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

Besøksadresse:
Erling Skakkes gate 14

Telefon:
72540000

Telefaks:

Organisasjonsnummer:
NO 942 110 464

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

Brukerundersøkelse bo-og aktivitetstilbud

1

Bakgrunn for undersøkelsen:

Vi viser til eget informasjonsbrev.

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

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

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

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

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

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

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

Hvis du har spørsmål om undersøkelsen, vennligst ta kontakt med Enhet for service og internkontroll ved Hilde-Carin Storhaug (tlf. 952 63 714) eller Jan Kåre Jøsok (tlf. 907 27 676).

Om utfylling

- Spørsmålene besvares ved at du rangerer enighet til påstandene 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

Vennligst start utfyllingen i feltet nedenfor
Sett bare ett kryss for hvert valg

Hvem fyller ut spørreskjema?

- ☐ Jeg som mottar tjenester

☐ Nærmeste pårørende

☐ Jeg, sammen med pårørende / verger

☐ Verger

☐ Annen – Vennligst skriv også hvilken tilknytning

Eks. venn, nabo....

Bakgrunnsopplysninger om deg som er tjenestemottaker:

Kjønn ☐ Mann ☐ Kvinne	Fødselsår	EKSEMPEL: 1965
---	---	-----------------------

001



12782338

Hvilket bo- og aktivitetstilbud?

Byåsen BoA

- ☐ Havsteinekra 10
☐ Johan Falkbergets vei 19-23
☐ Johan Falkbergets vei 21-23
☐ Kvisten
☐ Munkvoll 1. etg
☐ Munkvoll 2. etg
☐ Munkvoll 3. etg

- ☐ Myrvangsvingen 19
☐ Nordre Hallsetveg 87, 1. og 2. etg
☐ Nordre Hallsetveg 87, 3. og 4. etg
☐ Ola Setroms veg 17-19
☐ Skjermvegen
☐ Thaulowbakken 13H

Heimdal BoA

- ☐ Bynesheimen
☐ Hølbekken 8A/10B
☐ Ingeborg Ofstads veg 44
☐ Ingeborg Ofstads veg 60-64
☐ Johan Nygaardsvolds vei 2
☐ Kattemskogen 64
☐ Nypan

- ☐ Sisikveien 10
☐ Tonstadbrinken 16D
☐ Tonstadgrenda 145
☐ Uståsen 28
☐ Østre Rosten 49
☐ Åsheimvegen 5
☐ Åsheimvegen 7

Lade BoA

- ☐ Dalheimvegen 2B
☐ Hans Collins veg 1C (A+B)
☐ Harry Borthens vei 32-34
- ☐ Markaplassen 475
☐ Ranheimsvegen 149A
☐ Ranheimsvegen 149B
- ☐ Strindfjordvegen

Lerkendal BoA

- ☐ Neptunvegen 5
☐ Brynjevengen 11
☐ Brøsetvegen 12
- ☐ Brøsetvegen 162
☐ Johan Dybvads veg 31
☐ Jotunvegen 6
- ☐ Klåbuveien 209
☐ Sagmyravegen 14
☐ Sagmyrvegen 14
- ☐ Skjøla
☐ Vikingvegen 22
☐ Øvre Granåslia 11

ANTALL BEBOERE I BOFELLESSKAPET

- ☐ 2-4 beboere
☐ 5-7 beboere
☐ Flere enn 7 beboere

JOBB / DAGTILBUD

- ☐ Har ikke dagtilbud
☐ 1-2 dager pr uke
☐ 3-5 dager pr uke

Vi ønsker å vite hvor enig du er 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 som stemmer best med din mening. Hvis spørsmålet handler om noe som ikke gjelder deg, kan du krysse **uaktuelt/vet ikke**

A. SELVBESTEMMELSE

1. Jeg får den hjelp jeg trenger

Helt uenig Helt enig Uaktuelt / vet ikke

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

her i boligen.....

2. Jeg er med og bestemmer hvilken hjelp jeg skal få.....

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

3. Jeg bestemmer selv i hverdagen min.....

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

-

1 0 1 9 0 0 1



	Helt uenig					Helt enig	Uaktuelt / vet ikke	
B. TRIVSEL								
4. Jeg trives her jeg bor.....	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐	
5. Jeg trives på min jobb / dagaktivitet.....	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐	
6. Jeg er fornøyd med fritidsaktivitetene mine.....	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐	
7. Jeg er fornøyd med ferietilbudet mitt.....	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐	
C. TRYGGHET								
8. Jeg føler meg trygg her i boligen.....	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐	
D. BRUKERMEDVIRKNING - PÅVIKNINGSMULIGHET								
9. Jeg synes de ansatte lytter til det jeg sier.....	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐	
10. Jeg har individuell plan.....	☐ Ja	☐ Nei	☐ Vet ikke					
11. Jeg er med å bestemme innholdet i planen.....	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐	
12. Jeg mener det er samsvar mellom plan og vedtak.....	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐	
13. Jeg synes brukermedvirkning ivaretas på en annen måte enn gjennom individuell plan.....	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐	
14. Jeg har primærkontakt.....	☐ Ja	☐ Nei	☐ Vet ikke					
15. Jeg er kjent med min primær-kontakt.....	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐	
E. RESPEKTFULL BEHANDLING								
16. Jeg vet hvilke ansatte som kommer på jobb.....	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐	
17. De ansatte kommer til meg når de skal (avtalt tid).....	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐	
18. De ansatte holder avtaler overfor meg.....	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐	
19. Jeg og de ansatte samarbeider godt.....	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐	
20. De ansatte samarbeider godt med mine pårørende eller de som representerer meg.....	☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5	☐ 6	☐	
1 0 1 9 0 0 1 FORTSETTER NESTE SIDE >>								



12782338

F. INFORMASJONHelt
u enigHelt
enigUaktuelt /
vet ikke

21. De ansatte forteller meg hva som skal skje..... ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐
22. De ansatte gir tilstrekkelig informasjon til mine pårørende eller de som representerer meg ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

G. TJENESTEKVALITET

23. Jeg får bistand slik at jeg kan videreføre mine / min families tradisjoner etter at jeg flyttet hit. ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐
24. Jeg får stort sett like godt tilbud i helg som på hverdager ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

H. HELHETSINNTRYKKET AV TILBUDET I MIN BOLIGHelt
u enigHelt
enigUaktuelt /
vet ikke

25. Samlet sett er jeg fornøyd med tilbudet jeg får i boligen her..... ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐

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

27. Har du forbedringsforslag?
(Stikkord)

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

Vær vennlig å legge utfylt skjema i vedlagte svarkonvolutt.
Den er klargjort for sending til
Enhet for service og internkontroll.

Svarfrist: 2 uker



1	0	1	9	0	0	1
---	---	---	---	---	---	---

Brukerundersøkelse BOA 2021 Ansatte

Bakgrunn for undersøkelsen:

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

For at tjenestetilbudet overfor brukerne skal bli bedre, er vi avhengig av tilbakemelding. Spørsmålene skal sendes både til brukerne og til ansatte.

Denne undersøkelsen er en repetert undersøkelse i forhold til den som ble gjort i 2018.

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.

1) Trykk Neste>>

Svarene på spørsmålene her vil kun bli vist / rapportert i samletabeller der alle innkomne svar er med.

Det vil dermed ikke være mulig å finne ut hva enkeltpersoner har svart. Anonymiteten blir ivaretatt.

2) BAKGRUNNSOPPLYSNINGER

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

3) * ENHETSNAVN

- ☐ Byåsen bo- og aktivitetstilbud
- ☐ Heimdal bo- og aktivitetstilbud
- ☐ Lade bo- og aktivitetstilbud
- ☐ Lerkendal bo- og aktivitetstilbud

*Hvilken avdeling?

[LISTE]

8) * UTDANNING

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

- ☐ Helse-/sosialfaglig utdanning utover 3 år

9) * TILSETTINGSFORHOLD PÅ ENHETEN (a)

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

10) * TILSETTINGSFORHOLD (b)

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

11) * TILSETTINGSFORHOLD (c)

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

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

12) * ANTALL ÅR ANSATT PÅ ENHETEN:

[LISTE]

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

13) * 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 %

14) PRIMÆRKONTAKTFUNKSJON

15) * Jeg er primærkontakt for en/flere brukere

- ☐ JA ☐ NEI

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

16) Antall brukere jeg er primærkontakt for:

1-2-3-4-5 - flere enn 5

17) * A. Selvbestemmelse

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

18) * 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

19) * C. Trygghet

	Helt Uenig (1)	2	3	4	5	Helt Enig (6)	Vet ikke
Jeg bidrar til at brukerne føler seg trygg her i boligen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

20) * D. Brukermedvirkning - påvirkningsmulighet

	Helt Uenig (1)	2	3	4	5	Helt Enig (6)	Vet ikke
Jeg lytter til det brukerne sier	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

21) * Jeg bidrar til at brukerne får individuell plan

☐ Ja ☐ Nei ☐ Vet ikke

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

23) * Våre brukere har primærkontakt

☐ Ja ☐ Nei ☐ Vet ikke

	Helt Uenig (1)	2	3	4	5	Helt Enig (6)	Vet ikke
Våre brukere er kjent med sin primærkontakt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

25) * E. Respektfull behandling

	Helt Uenig (1)	2	3	4	5	Helt Enig (6)	Vet ikke
Jeg informerer brukerne slik at de vet hvilke ansatte som kommer på jobb	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg kommer til brukerne når jeg skal (avtalt tid)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Helt Uenig (1)	2	3	4	5	Helt Enig (6)	Vet ikke
Jeg holder avtaler overfor brukerne	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg og brukerne samarbeider godt	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg samarbeider godt med brukernes pårørende eller de som representerer brukerne	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

26) * F. Informasjon

	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

27) * 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

28) * 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 en samlebetegnelse på forskjellige typer teknologi i kombinasjon med en tjeneste, som gir personer bedre mulighet til å mestre eget liv og helse.

Målet til Trondheim kommune er at velferdsteknologi skal være en naturlig del av tjenestetilbudet til kommunens innbyggere.

29) * VELFERDSTEKNOLOGI

	I svært liten grad (1)	2	3	4	5	I svært stor grad (6)	Vet ikke
Jeg er kjent med velferdsteknologiske løsninger som Trondheim tilbyr kommunens tjenestemottakere (for eksempel gps, elektronisk medisindispenser, døralarm, digital hjemmeoppfølging, videokommunikasjon)	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg har kunnskap om hvem/hvilke enheter jeg kan kontakte for å komme i gang med velferdsteknologi ved min enhet.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg er kjent med hvilke etiske vurderinger som må tas før man tar i bruk velferdsteknologi.	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg har behov for og ønsker å lære mer om velferdsteknologi og mulighetene det kan gi	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Sett kryss for typer av velferdsteknologi du kjenner til ved enheten du jobber på.

Du kan sette flere kryss.

30) * Tjenestemottakere ved enheten benytter en eller flere typer velferdsteknologi i sin hverdag:

	Ingen	Noen	Mange	Alle
Medisindispenser	☐	☐	☐	☐
Videokommunikasjon	☐	☐	☐	☐
Gps	☐	☐	☐	☐
Døralarm	☐	☐	☐	☐
Annet - spesifiser nedenfor	☐	☐	☐	☐

31) Spesifiser "Annet" fra svaret over:

--

32) Ev andre kommentarer (Stikkord)

--

© Copyright www.questback.com. All Rights Reserved.
Trial Essentials for free - [Click here to create your survey today.](#)

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

M1695 • Kommunikasjonsenheten • Desember 2021