



Asker
kommune

Brukerundersøkelser 2017

SAMLERAPPORT FOR ASKER KOMMUNES
BRUKERUNDERSØKELSER I 2017

Innholdsfortegnelse

Innledning og sammendrag	3
Brukerundersøkelser i Asker kommunes styringssystem	3
Videre oppfølging av resultatene	3
Sammendrag	4
Innholdet i denne rapporten	7
Kapittel 1 Administrasjon og ledelse	8
Servicetorget	8
Kapittel 2 Oppvekst	9
Samlede resultater for tjenesteområdet	9
Barnehager	10
Barneskolene og SFO	13
Ungdomsskolene	18
Voksenopplæringen	21
Helsestasjonene	22
Skolehelsetjenesten	23
Pedagogisk-psykologisk tjeneste (PPT)	23
Barneverntjenesten	24
Helse- og omsorgstjenester til barn og unge (HOBU)	25
Kapittel 3 Helse og omsorg	27
Samlede resultater for tjenesteområdet	27
Brukertorget	29
Dagsentrene	30
HEVD – Helhetlige tjenester til mennesker med funksjonsnedsettelse– Hva er viktig for deg	31
Hjemmesykepleien	34
Psykisk helse og rus	34
Samfunnshelse og integrering	35
Omsorgsboligene	38
Sykehjemmene	39
Kapittel 4 Kultur, frivillighet og fritid	43
Samlede resultater for tjenesteområdet	43
Asker bibliotek	43
Asker kulturhus	44
Asker kulturskole	45
Risenga svømmehall	46
Kapittel 5 Teknisk og miljø	48
Plan- og bygningsavdelingen	48
Kapittel 6 Eiendom	51
Praktisk bistand	51
Kapittel 7 Prosess og metodikk	53
Svarform	53
Innhold og utforming av undersøkelsene	53

Innledning og sammendrag

Brukerundersøkelser i Asker kommunes styringssystem

Asker kommune har siden 2011 gjennomført årlige brukerundersøkelser innenfor alle tjenesteområder. Brukerundersøkelser inngår som et sentralt element i kommunens styrings- og rapporteringsverktøy BMS (Balansert målstyring). Resultatene fra brukerundersøkelsene benyttes som målemetode for en rekke måleindikatorer knyttet til brukerens perspektiv.

BMS skal sikre politisk styring og kontroll, og er i tillegg rådmannens verktøy for å sikre god virksomhetsstyring. Gjennom å definere tydelige mål og foreta systematisk måling av resultater over tid, skal BMS bidra til kontinuerlig læring og forbedring i organisasjonen.

Brukerundersøkelsene er rettet mot brukerne eller pårørende til brukere av kommunens tjenester, og det stilles spørsmål om sentrale forhold ved tjenesten. Brukerundersøkelser gir dermed brukerne mulighet til på en systematisk og helhetlig måte å gi tilbakemelding om hvordan de opplever kommunens tjenestetilbud. De gir også en stemme til de som foretrekker å gi sin tilbakemelding anonymt. Slike undersøkelser er derfor et viktig verktøy for læring, fornyelse og videreutvikling av tjenestene.

Brukerundersøkelsene behandles anonymt. Resultatene sammenstilles og aggregeres av kommuneadministrasjonen og virksomhetene mottar aggregerte resultater. Dersom det er færre enn fem svar i en gruppe, leveres ikke resultatene for seg.

Hvert år blir vurderer kommuneadministrasjonen om undersøkelsene skal endres og videreutvikles. Eventuelle endringer skjer i samråd med virksomhetene og brukerrådene. Språk og formuleringer er en kontinuerlig videreutviklingsprosess, dessuten vil endringer i satsingsområder for tjenestene påvirke temaer for undersøkelsene.

Asker kommune benytter også andre ulike verktøy for å sikre medvirkning og innspill fra innbyggere og brukere. Resultatene fra brukerundersøkelsene er for flere virksomheter en respons fra enkelte brukergrupper, og behøver i flere tilfeller ikke å være representativ for hele virksomheten. Resultatene i denne rapporten må sees i sammenheng med øvrig styringsinformasjon for å kunne gi helhetlige og gode analyser knyttet til utvikling av tjenestene.

Videre oppfølging av resultatene

Resultatene fra brukerundersøkelsene inngår som en del av styringssystemet, og vil i den forbindelse blir fulgt opp i den ordinære styringsdialogen mellom virksomhetslederne og rådmannen/direktørene.

I tillegg følges resultatene opp i den enkelte virksomhet og sees i sammenheng med andre målinger av tjenestekvaliteten. Virksomhetslederne har ansvaret for å

drøfte resultatene for egen virksomhet med ansatte, tillitsvalgte og brukere, og analysere resultatene som et grunnlag for kontinuerlig videreutvikling av tjenesten. Resultatene skal som en del av dette arbeidet blant annet drøftes i de ordinære brukerrådsmøtene ved hver virksomhet.

Sammendrag

Det ble i 2017 gjennomført totalt 29 ulike brukerundersøkelser mot eksterne brukere. I tillegg ble seks interne brukerundersøkelser blant kommunens ansatte gjennomført. 53 av 55 virksomheter har gjennomført en eller flere brukerundersøkelser. Det er ikke gjennomført brukerundersøkelser i de kommunaltekniske tjenestene eller NAV.

Oversikt over brukerundersøkelsene, målgruppe, besvarte og svarform

Tjeneste-område	Undersøkelse	Svar	Svar%	Målgruppe	Form	Er alle spurt?
Adm og ledelse	Servicetorget	31	-	Brukere	Papir	Nei
Oppvekst: 3452 svar/ snitt fra undersøkelsene med svar- prosent: 57 %	Kommunale barnehager	918	60 %	Brukere	E-post	Ja
	Private barnehager (8 av 39)	180	60 %	Brukere	E-post	Nei
	BFE/ helsestasjonene (0-1,5 år)	71	-	Brukere	Ipad	Nei
	HOBU (Avlastningen)	20	48 %	Pårørende	E-post/ brev	Ja
	Grunnskole (2, 4, 6, 8, 9 trinn)	2172	55 %	Brukere	E-post	Ja
	Voksenopplæringen	91	-	Brukere	PC	Nei
	Skolehelsetjenesten (2, 4, 6, 8, 9 trinn)	487	Inngår i barnehagens og grunnskolens undersøkelse			
	PPT (bhg, 2, 4, 6, 8, 9 trinn)	215				
	Barneverntjenesten (bhg, 2, 4, 6, 8, 9 trinn)	49				
Helse og omsorg: 1431 svar/ snitt fra undersøkelsene med svar- prosent: 49 %	BPA	28	47 %	Brukere	E-post	Ja
	Brukertorget	36	14 %	Brukere	Papir	Nei
	Dagsentre for eldre	81	39 %	Brukere	Papir	Ja
	Ergo- og fysioterapi	40	27 %	Brukere	Brev	Nei
	Integrering og migrasjonshelse	49	96 %	Brukere	Papir	Nei
	HEVD bolig	71	48 %	Pårørende	E-post/ brev	Ja
	HEVD arbeid- og aktivitetstjenesten	67	-	Pårørende	E-post/ brev	Ja
	Hjemmesykepleien	323	43 %	Brukere	Brev	Ja
	Omsorgsboligene	83	57 %	Brukere	Brev/ gis til brukerne	Ja
	Sykehjem	169	50 %	Brukere	Brev/ gis til brukerne	Ja
	Psykisk helse og rus	248	35 %	Brukere	Papir	Ja
	Sykehjem pårørende	56	60 %	Pårørende	E-post	Ja
	Vaksinasjon	180	-	Brukere	Papir	Ja
Kultur, frivillighet og fritid: 1615 svar	Asker bibliotek	238	-	Brukere	Facebook	Nei
	Asker kulturskole	395	36 %	Brukere	E-post	Ja
	Kulturhuset	129	-	Brukere	Facebook	Nei
	Natur og idrett/ Risenga svømmehall	853	-	Brukere	Facebook/ nettsider	Nei
Teknikk og miljø	Plan- og bygningsavdelingen	459	43 %	Brukere	E-post	Ja (etter vedtak)
Eiendom	Praktisk bistand	89	45 %	Brukere	Brev	Nei

Et representativt utvalg av brukerne har blitt invitert til å besvare undersøkelsene, og kommunen har mottatt over 7 000 svar. I flere av tjenestene, blant annet de kommunale barnehagene og de fleste virksomhetene innen Helse og omsorg, er samtlige brukere invitert til å delta.

Majoriteten av brukerne fikk tilbud om å svare elektronisk (e-post, iPad eller lenke via facebook). Innen helse og omsorg fikk de fleste brukerne tilbud om å besvare undersøkelsen på papir (tilsendt brev eller på papir i tjenestens lokaler). Selv om det er mer ressurskrevende å håndtere undersøkelser på papir, er det viktig at alle brukerne gis mulighet til å svare på sine premisser.

Antall besvarelser etter svarform

Tjenesteområde	Elektronisk	Papir
Administrasjon og ledelse	0	31
Helse og omsorg	213	1 218
Oppvekst	3 452	0
Kultur, frivillighet og fritid	1 615	0
teknikk og miljø	459	0
Eiendom	0	89

I gjennomsnitt er brukertilfredsheten høy for alle tjenester innenfor Oppvekst. Det er gjennomgående litt høyere tilfredshet hos foreldrene på ungdomskolene enn på barneskolene. Forskjellene mellom skoler er stor på enkelte av kategoriene.

Resultatene vedrørende skolens håndtering og arbeid mot mobbing viser at foreldrene litt mer fornøyd enn forrige år, men likevel er ikke samlet resultat for skolene på ønsket nivå. Foreldrene er klart mer fornøyd med skolens arbeid med digitale ferdigheter, noe som indikerer at kommunens digitale satsing er på god vei.

Det er varierende endringer i resultatene rundt leksehjelp. Foreldrene i barneskolen er noe mindre fornøyd, i ungdomsskolen noe mer fornøyd.

Barnehageundersøkelsen viser en bedring innen fysisk miljø i 2017, noe som trolig kan knyttes til etablering av to nye barnehager; Bleikerfaret og Kistefosdammen.

Et fåtall av kommunens private barnehager deltok i undersøkelsen. Disse skårer generelt noe høyere enn de kommunale barnehagene. Men resultatene for de kommunale barnehagene er også innenfor tilfredsstillende område i alle hovedkategorier.

Barnevernet skårer veldig mye bedre på årets brukerundersøkelse og har nå ønsket resultat på alle kategorier. Resultatene bør tolkes med varsomhet, fordi et relativt lavt antall respondenter svarer på spørsmålene om tjenesten.

Innenfor Helse og omsorg er deltakelsen større i de fleste undersøkelsene sammenlignet med de foregående årene, med en økning på 10 prosentpoeng fra 2016 (fra 39 til 49 %). Dette kan delvis skyldes naturlige svingninger fra år til år, men det er mulig flere har funnet det enklere å svare på spørreskjemaene, som i 2017 har gjennomgått en forbedringsprosess.

Endringene i spørreskjemaene og skala gjør imidlertid at vi ikke uten videre kan sammenligne årets resultater med de foregående årene.

Resultatene for tjenesteområdet er tilfredsstillende i alle kategorier. Dagsentre for eldre, vaksinasjonstjenesten og omsorgsboliger for eldre har den høyeste snittskåren på brukertilfredshet. Som også i 2016 er det i kategorien brukermedvirkning de laveste resultatene foreligger.

Resultatene for private og kommunale sykehjem/ omsorgsboliger varierer fra år til år, og det er ingen klar tendens på at brukerne er mer fornøyd med kommunalt eller privat. Men som tidligere er det noe forskjell mellom sykehjemmene hvor brukerne svarer selv og hvor pårørende svarer. I hovedsak har resultatene fra pårørendeundersøkelsen vært lavere enn når brukerne selv svarer. Imidlertid er det mindre forskjell i 2017, og pårørendeundersøkelsen viser tilfredsstillende resultater.

Innenfor Kultur, frivillighet og fritid er resultatene for undersøkelsene generelt tilfredsstillende for alle tjenestene. Særlig innen service og tilgjengelighet og brukertilfredshet er skåren høy, noe som er viktige faktorer i allmenne tjenester som biblioteket og kulturhuset. Resultatene for de samme tjenestene er ikke like tilfredsstillende innen brukermedvirkning. Ettersom resultatet for brukertilfredshet er godt, kan det tyde på at brukerne har mindre behov for å medvirke.

Risenga svømmehall gjennomførte for andre år på rad en brukerundersøkelse, og resultatene viser at Risenga enten ligger likt eller litt under gjennomsnittet sammenliknet med øvrige badeland i Norge som gjennomførte undersøkelsen.

Innenfor Teknikk og miljø viser resultatene for Plan- og bygningsavdelingen en negativ utvikling i forhold til de to foregående årene, og svarer ikke opp til målene som er satt for byggesaksbehandlingen. Avdelingen jobber fortsatt med å stabilisere bemanningssituasjonen på byggesak for å snu utviklingen igjen i positiv retning. Til tross for dette viser andre nøkkeltall for saksbehandling og klagebehandling i 2017 en positiv utvikling. For å finne ut hvor ulike nøkkeltall og resultater viser så ulike bilder, vil vi derfor gjøre ytterligere analyser av avdelingens nøkkeltall i 2018.

Innenfor Eiendom viser resultatene at brukere av praktisk bistand og hjemmehjelp er tilfredse med tjenesten. I fjor jobbet tjenesten med å bedre kommunikasjon med brukerne, og resultatene indikerer at arbeidet har gitt ønsket effekt.

Innholdet i denne rapporten

Denne rapporten inneholder resultatene fra alle brukerundersøkelsene i 2017 som omfatter *eksterne* brukere, altså hvor brukergruppene ikke er kommunens egne ansatte. De undersøkelsene som kun omfatter kommunens ansatte i kommunen, er ikke tatt med. Det gjelder; Regnskapsavdelingen, Anskaffelsesavdelingen, Asker Drift, Renhold, Prosjekt og utbygging og Eiendomsforvaltningen.

Resultatene presenteres hovedsakelig på tjenesteområdenivå og virksomhetsnivå, og inkluderer en kort analyse for hver av undersøkelsene.

Det er i rapporten benyttet fargekoder for å markere graden av måloppnåelse innenfor de ulike kategoriene. Fargekodene tilsvarer ambisjonsnivået i BMS-målene, og har følgende inndeling:

Ønsket resultat	Skår 4,5 – 6,0
Laveste aksepterte resultat	Skår 4,0 – 4,4
Ikke godkjent resultat	Skår 0,0 – 3,9

Foruten resultatene som presenteres i denne rapporten gis brukerne mulighet til å skrive tilbakemeldinger i fritekstfelter. Fritekstkommentarene gir nyttige og konkrete innspill til den enkelte virksomhet og tjenesteområdet for øvrig.

Resultatene for de enkelte brukerundersøkelsene ble i 2011 så langt det var mulig, sammenlignet med landsgjennomsnittet og Drammen kommune, gjennom Kommuneforlagets nettportal bedrekommune.no. I etterkant gikk flere kommuner bort fra å bruke bedrekommune.no og de siste årene har vi ikke kunnet sammenligne oss med andre kommuner. Resultatene våre sammenlignes derfor i hovedsak med våre egne resultater fra foregående år. Unntaksvis er det mulig å sammenligne med andre undersøkelser, for eksempel Utdanningsdirektoratets barnehageundersøkelse. Elevundersøkelsen vil også være mulig å sammenligne med, men der foreligger ikke tallene for 2017 ennå. Elevenes tilbakemelding om tilbudet i skolene vil presenteres i skoleeiers årlige tilstandsrapport, jf. opplæringslovens § 13-10.

Noen undersøkelser har fått omformuleringer og andre endringer dette året, og da er ikke alltid tallene helt sammenlignbare med året før. I 2017 gjelder dette blant annet for alle undersøkelsene innen helse og omsorg. Dette er nærmere omtalt i tjenesteområdets kapittel.

Kapittel 1 Administrasjon og ledelse

Innenfor tjenesteområdet gjennomføres det én undersøkelse mot innbyggerne. Servicetorget brukerundersøkelse ble gjennomført ved at besøkende fikk tilbud om å svare på et papirskjema i lokalet. Undersøkelsen ble gjennomført over en tomånedersperiode, men interessen for å svare har vært lav. Servicetorget mottar årlig 40 000 telefonhenvendelser, men denne brukergruppen har ikke fått tilbud om undersøkelse. Det må vurderes videre hvordan Servicetorget kan hente inn tilbakemeldinger hvor flere brukergrupper er representert.

Servicetorget

De få som har besvart undersøkelsen er fornøyd med sitt møte med Servicetorget. Spørsmål om brukermedvirkning er omformulert, fra å ha en noe udefinert og kanskje hypotetisk ordlyd («mulighet til å påvirke tjenestetilbudet»), til noe mer konkret («tatt på alvor hvis du har noen tilbakemeldinger»). Begrunnelsen for å endre spørsmålet har vært at det ikke er klart hva vi mener med «å påvirke tjenestetilbudet». Den nye ordlyden konkretiserer i større grad hvordan man kan påvirke, åpner for at brukere som faktisk har gitt tilbakemeldinger får si ifra om det fungerte bra eller ikke. Svarene på dette nye spørsmålet er langt mer positive enn det gamle spørsmålet.

Servicetorget	2015	2016	2017
Antall svar:	67	37	31
(På en skal fra 1-6 der 6 er svært fornøyd)			
Kategori 1: Innhold og kvalitet - I hvor stor grad:	5,2	5,1	
Oppeves tjenestetilbudet på Servicetorget tilfredsstillende?	5,2	5,1	
Kategori 2: Brukermedvirkning - I hvor stor grad:	4,3	3,9	5,6
Blir du tatt på alvor hvis du har noen tilbakemeldinger til Servicetorget?			5,6
Oppever du at du har muligheter til å påvirke tjenestetilbudet på Servicetorget?	4,3	3,9	
Kategori 3: Service og tilgjengelighet - I hvor stor grad:	5,4	5,4	5,6
Fikk du svar på det du spurte om?	5,3	5,1	5,6
Ble du møtt med respekt av de ansatte?	5,5	5,5	5,8
Var ventetiden akseptabel?	5,3	5,6	5,6
Er du fornøyd med Servicetorgetts åpningstider?			5,5
Kategori 6: Brukertilfredshet	5,4	5,2	5,7
Alt i alt, hvor fornøyd er du med Servicetorget?	5,4	5,2	5,7

Med hensikt om å få høyere deltakelse, er undersøkelsen forsøkt kortet ned. Spørsmål innen Kategori 1 ble fjernet i 2017, fordi dette er svært likelydende med spørsmål om brukertilfredshet.

Kapittel 2 Oppvekst

Innenfor tjenesteområde Oppvekst ble det i oktober/november 2017 gjennomført brukerundersøkelser for de kommunale barnehagene, noen private barnehager, grunnskolene, voksenopplæringen, helsestasjonene, skolehelsetjenesten, PPT, barneverntjenesten og avlastningstjenesten.

Helsestasjonene har bedt brukerne om å svare på spørsmål digitalt (iPad) når de har besøkt helsestasjonen. Dette har gitt et litt høyere antall respondenter enn i 2016. Da ble undersøkelsen sendt på e-post etter besøket.

Et flertall av de private barnehagene valgte å gjennomføre Utdanningsdirektoratets foreldreundersøkelse også i 2017, kun 8 private barnehager deltok i kommunens undersøkelse.

I 2017 er spørsmålene i kommunens barnehageundersøkelse mer i samsvar med direktoratets undersøkelse. Kommunens undersøkelse har i tillegg flere spørsmål om innhold i barnehagetilbudet og er spisset mot kommunens målsettinger på områder som språk og realfagsaktiviteter.

Skoleundersøkelsen sendt ut til en av foreldrene på 2., 4., 6., 8. og 9. trinn ettersom vi ikke ønsker ikke å slite ut foresatte med brukerundersøkelser på hvert trinn i skolen. Dette forholdet er veiet opp mot representativitet. Vi regner med at tilbakemeldingene fra et så stort utvalg gir et representativt gjennomsnittresultat for skolene selv om ikke alle foresatte er invitert til å svare.

De som mottar tjenester fra Barne- og familieenheten og Barneverntjenesten blir også spurt gjennom brukerundersøkelser for barnehage og skole. Siden ikke alle foreldre blir spurt på skole, er vi her usikre på hvor mange av de som mottar tjenestene som blir spurt. For barneverntjenesten er antallet respondenter så lavt at det kan påvirke validiteten til undersøkelsen.

Asker voksenopplæring gjennomfører undersøkelsen litt ulikt for de to elevgruppene. Elevene som mottar grunnskoletilbudet besvarte undersøkelsen i en klasseromssituasjon. Læreren leste og forklarte spørsmålene og elevene svarte anonymt, direkte inn i et elektronisk spørreskjema. Logopedelevene fylte ut elektronisk spørreskjema på egen hånd.

Avlastningstjenesten utføres av Helse- og omsorgstjenester til barn og unge (HOBU). Denne virksomheten er overført til oppvekstområdet fra 2018.

Samlede resultater for tjenesteområdet

Tjenestene i oppvekstområdet får gjennomgående gode tilbakemeldinger fra brukerne. I gjennomsnitt er brukertilfredsheten høy for alle tjenester.

Enhet	Ant. svar	Svar %	Innhold og kval	Bruker-medv.	Service og tilgj.	Fysisk miljø	Helhet i tj.tilbudet	Brukertilfredshet
Komm. barnehager	918	60%	5,3	4,8	4,9	4,8	5,1	5,2
Private Barnehager*	180	60%	5,6	5,2	5,2	5,2	5,2	5,5
Grunnskole	2208	55 %	4,7	4,6	4,4		4,6	4,8
Voksenopplæringen	91	65 %	5,1	4,4	5,5	5,0		5,3
Helsestasjon 0-1,5 år	71		5,4	5,6	5,6	5,2	5,6	5,7
Skolehelsetjenesten	487		4,9		5,3		4,9	5,0
PPT	215		4,7	5,0	5,3		5,0	4,9
Barneverntjenesten	49		4,7	4,8	5,1		4,8	4,8
Helse- og omsorgstj.	20	48%	5,3	5,2	5,5	4,7	4,8	5,2

* 8 av 39 private barnehager har benyttet undersøkelsen

Grunnskole har gode resultater på de fleste kategorier, og endrer seg lite fra tidligere år. Det er gjennomgående litt høyere tilfredshet hos foreldrene på ungdomskolene enn på barneskolene. Forskjellene mellom skoler er stor på enkelte av kategoriene.

På spørsmål om skolens håndtering og arbeid mot mobbing er foreldrene litt mer fornøyd enn forrige år. På dette feltet er det for stor spredning mellom skolene.

Foreldre ved barneskolene rapporterer i 2017 generelt litt lavere tilfredshet med leksehjelpstilbudet. Ungdomsskolene har bedre resultat enn tidligere år. For begge skoleslag er det variasjon fra skole til skole i foreldres opplevelse.

Det er klart bedre tilbakemeldinger om skolens arbeid med digitale ferdigheter sammenlignet med fjoråret.

Generelt har barnehagene god skår på alle områder. Kommunale barnehager skårer noe lavere enn de private som var med i undersøkelsen, men skårer innenfor grønt område på alle hovedkategorier. Det er særlig bedring innenfor kategori fysisk miljø. Dette kan blant annet tilskrives to nye kommunale barnehager som åpnet i 2017, Bleikerfaret og Kistefosdammen barnehager, og derved flytting ut av mindre egnede eller nedslitte lokaler.

Barnevernet skårer veldig mye bedre på årets brukerundersøkelse og har nå ønsket resultat på alle kategorier.

Alle skoler og barnehager tar opp resultatene fra foreldreundersøkelsen med brukerråd og elevråd, og de blir tatt opp i direktørens dialog med alle virksomhetene i oppvekst.

Barnehager

Barnehagene har endret noen spørsmål for å tilpasse undersøkelsen til Utdanningsdirektoratets brukerundersøkelse. Temaene samsvarer stort sett med tidligere undersøkelser, og er sortert i kommunens kategorier. Spørsmålene er i større grad formulert som påstander som skal vurderes. Skalaen er også tilpasset ved å endre den til 1-5 mot tidligere 1-6. Dette er valgt fordi flertallet

av private barnehager i Asker bruker direktoratets undersøkelse, og at man da kan sammenlikne resultater i større grad, også på landsbasis.

Resultater for 2017 vises omregnet til 6-punkts skala. Sammenlikning med tidligere år er pr kategori, men det er viktig å være oppmerksom på at det har begrenset sammenlikningsverdi på grunn av endring og omformuleringer i spørsmålene.

Undersøkelsen ble gjennomført i perioden oktober - november 2017, og sendt ut til 1844 respondenter på e-post, hvorav 302 respondenter var fra 8 private barnehager.

Barnehagene	Borgen-sonen	Risenga-sonen	Vendela – Nesøya	Holmen- Landøya	Hovedgården-sonen	Solvang-sonen	Torstad-sonen	Hval Gård Vepsebolet	Totalt kommunale	8 private barnehager
Antall svar	141	136	132	82	169	121	74	86	941	180
Svarprosent	63%	57%	64%	52%	72%	53%	54%	56%	60%	60%
Kategori 1: Innhold og kvalitet 2017:	5,1	5,5	5,4	5,1	5,3	5,4	5,2	5,3	5,3	5,6
Snitt 2016	4,7	5,3	5,1	5,1	5,1	5,2	4,9	5,1	5,1	5,2
Snitt 2015	4,9	5,2	5,2	5,1	5,2	5,1	4,9	5,1	5,1	5,2
Barnhagen oppmuntrer mitt barn til nysgjerrighet og lyst til å lære	5,1	5,5	5,4	5,3	5,3	5,5	5,1	5,5	5,3	5,6
Barnehagen bidrar til mitt barns sosiale utvikling (vennskap, empati, vise hensyn)	5,2	5,6	5,4	5,2	5,3	5,5	5,4	5,4	5,4	5,7
Barnehagen tilrettelegger for allsidig lek og aktiviteter	5,1	5,4	5,4	5,1	5,3	5,3	5,1	5,3	5,3	5,5
Barnehagen tilrettelegger for mitt barns språkutvikling	5,1	5,5	5,3	4,8	5,0	5,3	4,9	5,2	5,1	5,4
Barnehagen følger nasjonale råd for sunt kosthold	4,6	5,3	4,9	4,7	4,9	4,7	4,9	4,7	4,9	5,5
Barnehagen er aktive brukere av naturen og nærmiljøet	4,9	5,6	5,7	5,3	5,4	5,4	5,0	5,7	5,4	5,5
Barnehagen tilrettelegger for utforskning og realfagsaktiviteter (f.eks i naturen, tall og mengder)	5,0	5,5	5,6	5,0	5,4	5,3	5,0	5,4	5,3	5,5
Barnet mitt trives i barnehagen	5,3	5,7	5,7	5,6	5,5	5,6	5,5	5,4	5,5	5,7
De ansatte er engasjert i mitt barn	5,1	5,5	5,5	5,1	5,3	5,4	5,6	5,6	5,3	5,6
Mitt barn har venner i barnehagen	5,3	5,6	5,4	5,3	5,2	5,5	5,4	5,5	5,4	5,7
De ansatte tar hensyn til mitt barns behov	5,1	5,4	5,3	5,1	5,2	5,3	5,2	5,1	5,2	5,5
Barnehagen gir et likeverdig pedagogisk utbytte både for gutter og jenter	5,3	5,7	5,5	5,4	5,4	5,6	5,6	5,6	5,5	5,7
Kategori 2: Brukermedvirkning 2017	4,7	4,9	4,9	4,7	4,7	4,9	4,8	4,8	4,8	5,2
Snitt 2016	4,6	5,0	4,9	5,0	4,9	5,0	4,4	4,6	4,8	5,0
Snitt 2015	4,5	5,0	5,0	4,7	4,8	4,7	4,4	4,6	4,9	5,0
Barnehagen legger til rette for å sikre foreldrenes medvirkning	4,8	5,0	5,0	4,8	4,8	4,9	4,9	4,7	4,8	5,2
Samarbeidsutvalget arbeider for et godt foreldresamarbeid.	4,8	5,1	5,0	4,9	4,8	5,0	4,9	4,8	4,9	5,2
Barnet mitt har muligheter for å påvirke innholdet i barnehagedagen	4,6	4,8	4,6	4,4	4,5	4,8	4,6	4,8	4,6	5,0

Spørsmålet om mat og kosthold er noe endret, og resultatet for 2017 er bedre enn tidligere. Dette viser at barnehagene i stor grad følger nasjonale råd for sunt kosthold. Det framgår av kommentarer at mange ønsker seg et varmt måltid daglig.

De gode resultatene på spørsmål om barnehagenes tilrettelegging for realfagsaktiviteter, viser at satsingen er synlig og gir god respons fra foresatte.

Barnehagene forts.	Borgen-sonen	Risenga-sonen	Vendela – Nesøya	Holmen- Landøya	Hovedgården-sonen	Solvang-sonen	Torstad-sonen	Hval Gård Vepsebolet	Totalt kommunale	8 private barnehager
Kategori 3: Service og tilgjengelighet 2017	4,8	5,2	5,2	4,6	4,8	4,9	4,9	4,8	4,9	5,3
Snitt 2016	4,8	5,2	5,2	5,1	5,1	5,2	4,8	5,1	5,0	5,3
Snitt 2015	4,9	5,1	5,3	5,1	5,2	5,2	5,0	5,0	5,1	5,2
Hvordan personalet møter dere ved levering av barnet	5,1	5,4	5,6	5,0	5,0	5,3	5,0	5,2	5,2	5,4
Hvordan personalet møter dere ved henting av barnet	5,0	5,3	5,3	5,0	4,9	5,1	5,0	5,1	5,1	5,3
Barnet mitt føler seg trygg på personalet i barnehagen	5,3	5,8	5,6	5,5	5,2	5,5	5,4	5,4	5,4	5,6
Informasjon om hvordan mitt barn har det	4,8	5,0	5,0	4,4	4,5	4,8	4,8	4,7	4,8	5,1
Informasjon om innholdet i barnehagedagen	4,8	4,9	5,1	4,3	4,6	4,7	4,7	4,8	4,8	5,3
Informasjon om eventuelle endringer i personalgruppen	4,2	5,1	4,5	4,0	4,7	4,4	4,4	4,5	4,5	5,0
Personaltettheten, antall barn pr voksen, i barnehagen er tilfredsstillende	4,7	4,9	4,9	4,3	4,4	4,7	4,6	4,3	4,6	5,4
Kategori 4: Fysisk miljø 2017	4,6	5,1	5,2	4,5	4,8	4,7	4,8	4,8	4,8	5,2
Snitt 2016	4,2	4,4	4,7	4,4	4,3	4,5	4,4	4,6	4,4	5,0
Snitt 2015	4,3	4,5	4,9	4,5	4,5	4,6	4,5	4,5	4,5	4,8
Barnehagens uteområder	4,5	5,3	5,3	5,1	5,0	4,7	5,0	5,3	5,0	5,3
Barnehagens lokaler	4,5	4,9	5,2	4,3	4,5	4,5	4,6	4,4	4,6	5,0
Hygiene i barnehagen	4,6	5,1	5,1	4,1	4,8	4,8	4,9	4,6	4,8	5,2
Barnehagens leker og utstyr	4,5	5,1	5,2	4,4	4,7	4,6	4,6	4,4	4,7	5,2
Hvordan barnehagen ivaretar barnas sikkerhet	5,0	5,3	5,3	4,7	5,1	5,1	5,0	5,1	5,1	5,4
Kategori 5: Helhet i tjenestetilbudet 2017	5,1	5,3	5,2	4,8	5,1	5,0	4,9	4,8	5,1	5,2
Snitt 2016	4,8	5,0	5,0	4,9	5,2	5,0	4,9	4,8	5,0	5,0
Snitt 2015	4,8	4,9	5,1	4,8	5,2	4,9	4,9	4,7	4,9	5,0
Hvordan barnehagen samarbeider med andre faggrupper som for eksempel helsestasjon, PPT, skole, fysioterapeut?	5,2	5,5	5,4	5,2	5,1	5,1	4,9	4,8	5,2	5,1
Barnehagens informasjon om kommunens Tverrfaglig samarbeidssystem (TFS)?	4,8	5,2	5,0	4,4	5,0	4,5	4,1	4,8	4,8	5,0
Barnehagens plan for overgang fra barnehage til skole/skolefritidsordningen	5,2	5,1	5,3	4,5	5,3	5,2	5,2	4,9	5,2	5,5
Barnehagens arbeid med tidlige tiltak når særlige behov melder seg	5,0	5,4	5,2	4,7	4,9	4,9	5,0	4,5	4,9	5,1
Hvordan barnet ble ivaretatt i tilvenningsperioden	5,2	5,5	5,4	5,1	5,2	5,3	5,2	5,2	5,3	5,5
Kategori 6: Brukertilfredshet: Totalt sett; hvor fornøyd er du med barnehagetilbudet 2017	5,0	5,5	5,4	4,9	5,0	5,2	5,1	5,2	5,2	5,5
Snitt 2016	4,7	5,2	5,2	5,1	5,0	5,1	4,7	5,1	5,0	5,2
Snitt 2015	4,8	5,2	5,3	5,1	5,1	5,1	4,9	5,0	5,1	5,2

Det er en bedring i resultatene på det fysiske miljø samlet sett, og alle virksomhetene ligger innenfor grønt område. Men det er variasjoner i enheter innenfor samme virksomhet. Dette gjenspeiler alder på bygninger og uteområder.

Utdanningsdirektoratet har nylig publisert resultater fra sin undersøkelse foretatt i november 2017. De har delt inn i andre kategorier enn Asker kommunes undersøkelse. Vi har ikke tilgang til resultat på enkeltspørsmål. Det er 29 private barnehager i Asker som har gjennomført undersøkelsen. Undersøkelsen er gjennomført med en 5-punkts skala.

Kommune	Total tilfredshet	Ute- og innemiljø	Barnets trivsel	Informasjon	Barnets utvikling
29 private bhg. i Asker*	4,6	4,2	4,8	4,4	4,7

* Merk at tallene er angitt i 5-punkts skala.

Det er ikke gitt ut et kommunalt snitt for Asker. Gjennomsnittet for deltakende barnehager i Asker er derfor sammenstilt av Asker kommune. For å få publisert kommuneresultatet må enten minst 80 % av alle barnehager i kommunen ha deltatt, eller minst 30 % av alle barnehagene ha deltatt, og både private og kommunale må være blant disse. I Asker har ikke 80 % deltatt, og heller har ingen kommunale barnehager deltatt. Tallene må derfor tolkes med varsomhet. Så lenge ikke alle barnehager i kommunen har deltatt kan det være skjevheter i utvalget.

På en 5-punkts skala ligger til sammenligning samlet skår for brukertilfredshet i kommunale barnehager i Asker på 4,3

Barneskolene og SFO

Ved barneskolene er foreldre på 2., 4. og 6. trinn respondenter. Årets resultater viser liten endring for barneskolene på de fleste kategorier, men det er fortsatt resultater på ønsket nivå for de fleste kategorier. Den største variasjonen er ikke over år, men mellom skoler.

Det er klart bedre tilbakemeldinger om skolenes arbeid med digitale ferdigheter sammenlignet med forrige år, og det bare 3 måneder etter at en-til-en digital enhet per elev ble rullet ut på mellomtrinnet og satsningen startet for fullt ved barneskolene.

Ved undersøkelsen i 2017 er det en nye spørsmål om realfag. Disse spørsmålene er lagt inn for å se hvordan foreldrene opplever kommunens realfagssatsning. Resultatene her er en nullpunktmåling, for å kunne evaluere opplevd effekt av satsningen i årene som kommer.

Barneskole	Arnestad	Billingstad	Blakstad	Bondi	Drengsrud	Hagaløkka	Heggedal	Hofstad	Hvalstad	Jansløkka	Mellom-Nes	Nesøya	Rønningen	Solberg	Vardåsen	Vettre	Totalt
Antall svar: 1319 av 2372 (55,6 %)																	
(På en skala fra 1-6 der 6 er best)																	
Svarprosent	55 %	62 %	54 %	62 %	61 %	40 %	51 %	53 %	50 %	56 %	62 %	44 %	65 %	50 %	63 %	58 %	55 %
Kat. 1: Innhold og kvalitet:	4,6	4,9	4,6	4,8	4,9	5,1	4,7	4,3	4,5	4,6	4,4	4,6	4,7	4,9	4,9	5,0	4,7
Snitt 2016	4,1	5,0	4,4	5,1	4,6	5,0	4,7	4,4	4,8	4,4	4,7	4,8	4,4	5,0	5,0	4,5	4,7
Snitt 2015	4,4	4,8	4,8	5,0	4,6	4,9	4,7	4,5	4,6	4,7	4,9	4,6	4,8	4,5	5,0	4,7	4,7
Mitt barn får i alle fag opplæring i tråd med egne evner og forutsetninger	4,7	4,8	4,8	4,6	4,8	4,9	4,6	4,4	4,4	4,6	4,6	4,5	4,6	4,9	4,9	4,8	4,7
Mitt barn får den hjelpen det trenger fra lærerne til skolearbeidet	4,6	4,9	4,7	4,9	4,8	5,2	4,5	4,5	4,5	4,7	4,5	4,6	4,9	4,9	5,0	4,9	4,7
Lærerne motiverer mitt barn til læring og arbeidsinnsats	4,8	5,0	4,9	4,9	4,9	5,1	4,7	4,5	4,7	4,7	4,5	4,8	4,8	5,2	5,0	5,0	4,8
Mitt barn får faglig relevante og tydelige tilbakemeldinger	4,7	4,9	4,7	4,9	4,9	5,1	4,5	4,5	4,6	4,5	4,5	4,6	4,9	5,0	5,0	5,0	4,7
Jeg kjenner til mitt barns faglige mål	5,0	5,1	4,8	5,0	5,0	5,1	4,8	4,5	4,7	4,9	4,9	5,1	4,9	4,9	5,1	5,0	4,9
Mitt barn er interessert i skolearbeidet	4,6	4,7	4,6	4,8	4,8	5,0	4,5	4,1	4,4	4,8	4,6	4,6	4,8	4,6	4,7	4,9	4,6
Det er ro og orden i gruppa/klassen som barnet mitt går i	4,1	4,4	4,3	4,3	4,8	4,9	4,4	3,2	3,7	4,1	3,3	3,9	4,2	4,2	4,4	4,5	4,1
Barnet mitt trives sammen med de andre elevene i gruppa/klassen	4,9	5,3	4,8	5,0	5,3	5,2	5,2	4,7	4,9	5,1	4,8	5,1	4,9	4,8	5,1	5,3	5,0
Barnet mitt blir hørt og respektert av personalet ved skolen	4,9	5,2	4,9	5,1	5,1	5,5	5,0	4,8	5,0	5,1	4,6	4,9	5,1	4,9	5,3	5,3	5,0
Det er et godt og trygt elevmiljø på skolen	4,6	5,1	4,4	4,8	5,1	5,0	4,8	4,1	4,6	4,5	4,3	4,7	4,7	4,8	5,0	5,1	4,7
Skolen jobber systematisk for å forebygge mobbing	4,4	4,9	4,5	4,8	4,9	5,2	4,7	4,2	4,4	4,4	4,3	4,7	4,6	5,1	4,9	5,1	4,7
Skolen håndterer mobbing av elever på en god måte	4,2	4,9	3,9	4,5	4,8	5,1	4,4	3,8	4,2	4,2	4,1	4,1	4,5	5,2	4,7	4,8	4,4
Kat. 1: Innhold og kvalitet, digitale ferdigheter:	4,7	4,6	4,3	4,7	4,8	5,2	4,5	4,4	5,0	4,1	4,5	5,1	4,4	4,8	5,0	4,9	4,7
Snitt 2016	4,1	3,6	3,7	4,7	3,7	4,7	4,2	4,0	4,3	3,7	4,2	4,4	4,4	4,9	4,8	4,0	4,2
Skolen bruker digitale verktøy i undervisningen (digitale verktøy er for eksempel datamaskin, nettbrett og interaktiv tavle.)	5,2	5,1	5,0	5,0	5,1	5,7	5,0	4,8	5,6	4,6	5,2	5,7	5,1	5,3	5,6	5,1	5,2
Barnet mitt lærer å være kritiske til informasjon på internett (digital dømmekraft)	4,3	4,4	4,0	4,3	4,4	5,0	4,3	4,1	4,4	4,1	4,2	4,6	4,5	4,7	4,7	4,2	4,3
Barnet mitt lærer å kommunisere på en hensynsfull måte på internett	4,4	4,4	3,8	4,3	4,7	5,0	4,5	4,2	4,6	4,1	4,2	4,8	4,1	5,0	4,7	4,6	4,4
Barnet mitt øver på å produsere og løse oppgaver/oppdrag ved hjelp av digitale verktøy	4,9	4,9	4,5	5,0	4,9	5,3	4,6	4,5	5,0	4,2	4,6	5,3	4,7	5,0	5,2	5,1	4,8
Barnet mitt bruker digitale verktøy i leksearbeid hver uke	4,7	4,3	4,3	4,8	4,8	5,1	4,0	4,3	5,3	3,7	4,1	5,2	3,8	4,3	4,8	5,2	4,6
Kat. 1: Innhold og kvalitet, Realfag:	4,2	4,6	4,4	4,7	4,4	5,1	4,4	4,2	4,4	4,3	4,2	4,4	4,4	4,6	4,5	4,8	4,4
Mitt barn opplever realfagene som interessante og spennende	4,4	4,8	4,6	4,9	4,5	5,1	4,4	4,4	4,5	4,6	4,4	4,5	4,3	4,6	4,6	5,0	4,6
Opplæring i realfagene bidrar til nysgjerrighet	4,2	4,7	4,4	4,7	4,4	5,0	4,5	4,3	4,4	4,4	4,2	4,5	4,3	4,6	4,5	4,8	4,5
Skolen har variert undervisning i realfagene	4,2	4,4	4,4	4,6	4,3	5,2	4,3	4,1	4,4	4,1	4,2	4,3	4,5	4,5	4,5	4,9	4,4

Mange foreldre opplever at det er for lite ro og orden i klasserommene ved barneskolene. De svarer allikevel at de er fornøyd med elevenes skolemiljø, og tilbakemelding om skolenes arbeid mot mobbing viser også en positiv utvikling sett under ett. Alle skoler har bedre resultater sammenlignet med forrige år, men det er en viss forskjell mellom skolene.

År	Mobbing	Arnestad	Billingstad	Blakstad	Bondi	Drengsrud	Hagaløkka	Heggedal	Hofstad	Hvalstad	Jansløkka	Mellom- Nas	Nesøya	Rønningen	Solberg	Vardåsen	Vettre	Totalt BSK
2017	Skolen jobber systematisk for å forebygge mobbing	4,4	4,9	4,5	4,8	4,9	5,2	4,7	4,2	4,4	4,4	4,3	4,7	4,6	5,1	4,9	5,1	4,7
2016	Skolen jobber systematisk for å forebygge mobbing	3,7	4,7	4,5	5,1	4,4	5,1	4,6	4,2	4,9	4,3	4,7	4,8	4,4	4,8	5,1	4,6	4,6
2017	Skolen håndterer mobbing av elever på en god måte	4,2	4,9	3,9	4,5	4,8	5,1	4,4	3,8	4,2	4,2	4,1	4,1	4,5	5,2	4,7	4,8	4,4
2016	Skolen håndterer mobbing av elever på en god måte	3,2	4,5	4,0	4,8	4,2	4,9	4,2	3,7	4,6	4,1	4,4	4,5	4,4	4,5	4,8	4,4	4,3

På spørsmålet om hvordan skolen håndterer mobbing er resultatet fortsatt svakere enn ønsket for Asker, og det er for stor spredning mellom skolene. Alle skoler i Asker jobber kontinuerlig for å ha et godt skolemiljø, og det er mange gode tiltak på de enkelte skolene. Det er en klart formulert forventning at alle skoler skal drive et systematisk og helhetlig arbeid for et trygt og godt skolemiljø og at de har nulltoleranse for krenkelser og mobbing. Fra kommunalt hold koordineres tiltakene PALS (Positiv atferd, støttende læringsmiljø og samhandling) og Trivselslederprogrammet.

Resultatene for leksehjelp viser at foreldrene opplever dette tilbudet veldig forskjellig mellom skolene. Dette kan skyldes at foreldre ikke er fornøyde med tilbudet, men kan også være et utslag av at det ikke er leksehjelp på 1-3. trinn. Tilbakemeldingene gir skoleeier signal om at det er behov for læring mellom skolene.

Barneskole, forts.	Arnestad	Billingsstad	Blakstad	Bondi	Drengsrud	Hagaløkka	Heggedal	Hofstad	Hvalstad	Jansløkka	Mellom-Nes	Nesøya	Rønningen	Solberg	Vardåsen	Vetres	Totalt
	(På en skala fra 1-6 der 6 er best)																
Kat. 2: Brukermedvirkning:	4,4	4,8	4,5	4,6	4,8	5,0	4,4	4,5	4,6	4,3	4,5	4,5	4,6	4,8	4,8	4,9	4,6
Snitt 2016	4,2	4,7	4,4	4,8	4,5	4,8	4,5	4,3	4,8	4,3	4,7	4,7	4,4	5,0	5,0	4,6	4,6
Snitt 2015	4,5	4,7	4,7	4,9	4,6	5,1	4,6	4,5	4,7	4,5	4,8	4,6	4,7	4,9	4,9	4,7	4,7
Barnet mitt har mulighet til å påvirke utformingen av egne læringsmål	4,0	4,6	4,3	4,2	4,5	4,8	4,1	4,1	4,4	4,2	4,1	4,3	4,2	4,5	4,5	4,5	4,3
Skolens personale viser interesse for mine synspunkter	4,5	5,1	4,5	4,8	4,8	5,1	4,5	4,5	4,7	4,2	4,5	4,6	4,7	4,7	4,8	4,9	4,6
Det er et godt samarbeid mellom hjem og skole	4,4	5,0	4,3	4,7	5,1	5,1	4,6	4,5	4,5	4,5	4,4	4,6	4,9	4,7	5,0	4,9	4,7
Informasjon jeg trenger finner jeg på itslearning	4,0	3,6	4,5	4,0	4,0	4,4	3,8	4,1	4,2	3,7	4,3	3,9	3,9	4,4	4,2	4,5	4,1
I utviklingssamtalen klargjøres mål, tiltak og ansvarsfordeling	4,8	5,2	4,8	5,1	5,1	5,3	4,8	4,9	5,0	5,0	4,9	5,1	5,2	4,9	5,3	5,3	5,0
Skolen gjennomfører foreldremøter slik at de fremmer positiv dialog og foresattes medvirkning	4,6	5,1	4,7	4,7	5,1	5,2	4,7	4,8	4,7	4,6	4,6	4,8	4,6	5,4	5,2	5,1	4,8
Kat. 3: Service og tilgjengelighet:	4,2	4,8	4,3	4,7	4,6	5,1	4,4	4,1	4,2	4,1	4,3	4,3	4,8	4,6	4,7	4,8	4,5
Snitt 2016	3,8	4,7	4,2	4,7	4,3	4,9	4,5	4,2	4,6	4,1	4,6	4,7	4,3	4,8	4,9	4,3	4,4
Snitt 2015	4,1	4,7	4,4	4,8	4,2	4,9	4,5	4,2	4,4	4,4	4,7	4,4	4,6	4,7	4,8	4,4	4,5
Skolen informerer oss om barnets utvikling	4,6	5,2	4,7	4,9	4,9	5,2	4,6	4,5	4,5	4,4	4,6	4,7	5,0	5,0	5,1	5,1	4,8
Jeg får veiledning fra skolen om hvordan jeg kan hjelpe barnet med skolegangen	4,1	4,7	4,1	4,4	4,4	5,1	4,1	3,8	4,0	3,9	4,0	4,2	4,6	4,3	4,5	4,7	4,3
Hvis mitt barn har utfordringer setter skolen raskt inn tiltak for å hjelpe?	4,0	4,4	4,2	4,6	4,5	5,1	4,5	3,9	4,0	4,1	4,1	4,1	4,7	4,5	4,5	4,7	4,3
Kat. 5: Helhet i tjenestetilbudet:	4,3	5,1	4,5	4,6	4,8	5,3	4,6	4,3	4,6	4,5	4,3	4,7	4,8	4,7	5,0	4,9	4,6
Snitt 2016	4,4	4,7	4,7	4,7	4,2	5,0	4,7	4,5	4,9	4,3	4,6	4,4	4,7	4,7	5,1	5,0	4,6
Snitt 2015	4,4	4,6	4,7	4,7	4,3	4,9	4,8	4,3	4,6	4,4	4,5	4,3	5,1	4,7	5,0	4,5	4,6
Skolen har informert om kommunens Tverrfaglig samarbeidssystem (TFS)	4,4	5,0	4,3	4,7	5,1	5,1	4,6	4,5	4,5	4,5	4,4	4,6	4,9	4,7	5,0	4,9	4,5
Skolen har gode rutiner for overganger mellom barnehage og skole	4,2	5,1	4,6	4,6	4,4	5,5	4,6	4,1	4,7	4,5	4,2	4,8	4,7	4,7	5,0	4,9	4,6
Kat. 6: Brukertilfredshet: Totalt sett er jeg fornøyd med skoletilbudet.	4,6	5,0	4,7	5,0	5,0	5,2	4,7	4,3	4,7	4,5	4,7	4,8	4,8	4,8	5,0	5,0	4,8
Snitt 2016	4,1	5,0	4,5	5,1	4,6	5,0	4,6	4,4	4,8	4,5	4,9	4,9	4,6	5,2	5,3	4,5	4,7
Snitt 2015	4,4	4,9	4,9	5,1	4,5	5,2	4,7	4,5	4,7	4,7	4,9	4,6	5,1	4,6	5,1	4,8	4,8
Leksehjelp: Totalt sett er jeg fornøyd med leksehjelpen på skolen	4,4	4,0	4,1	4,5	4,8	4,9	4,3	4,3	3,3	4,7	4,1	2,1	4,7	4,8	4,3	4,2	4,3
Snitt 2016	4,7	4,1	2,2	4,4	4,3	4,8	4,3	4,3	3,1	4,0	4,5	3,8	4,6	5,8	4,9	4,4	4,5
Snitt 2015	3,8	3,6	4,7	4,6	4,3	5,2	4,1	3,7	2,9	3,3	4,5	4,2	4,7		4,8	4,2	4,2

SFO har enten uendret eller litt dårligere resultater på kategoriene sammenlignet med forrige år. Resultatene viser også at det er stor spredning i resultatene mellom skoler. SFO er et pågående satsningsområde og gjennom nettverk og

kompetansehevingstiltak må vi fortsette arbeidet mot god kvalitet i tilbudet på tvers av alle i SFOene i Asker.

SFO	Arnestad	Billingstad	Blakstad	Bondi	Drengsrud	Hagaløkka	Heggedal	Hofstad	Hvalstad	Jansløkka	Mellom-Nes	Nesøya	Rønningen	Solberg	Vardåsen	Vettre	Totalt
(På en skala fra 1-6 der 6 er best)																	
Kat. 1: Innhold og kvalitet:	4,4	4,2	4,3	4,7	4,8	4,9	4,1	4,5	4,3	4,2	4,2	4,4	4,5	4,5	4,7	4,8	4,5
Snitt 2016	4,1	4,4	4,1	4,9	4,5	4,9	4,1	5,0	4,8	4,4	4,1	4,9	4,2	4,7	4,9	4,6	4,5
Snitt 2015	4,4	3,6	4,5	4,6	4,5	4,5	4,5	4,6	4,6	4,8	4,4	4,7	4,6	5,0	4,5	4,3	4,5
De voksne på SFO er omsorgsfulle og har gode relasjoner til barna	4,5	4,8	4,6	4,8	5,0	4,9	4,5	4,7	4,7	4,7	4,5	4,8	4,9	4,4	4,9	5,0	4,7
SFO er et trygt og godt sted å være for mitt barn	4,6	4,7	4,6	4,8	5,1	5,1	4,5	4,8	4,5	4,6	4,8	4,9	4,8	4,4	5,0	5,1	4,8
De voksne på SFO er lydhøre for mitt barns ønsker og valg	4,3	4,3	4,5	4,5	5,0	4,9	4,3	4,6	4,6	4,4	4,4	4,3	4,7	4,3	4,7	4,9	4,5
SFO har tydelige og forutsigbare regler for god kommunikasjon og oppførsel	4,6	4,5	4,7	4,8	5,0	5,4	4,3	4,6	4,6	4,4	4,5	4,6	4,7	4,5	5,0	4,9	4,7
SFO serverer sunn mat og drikke	4,0	3,4	3,5	4,3	4,1	4,5	3,8	4,2	4,0	4,2	4,2	4,1	3,9	4,3	4,6	4,5	4,1
SFO har varierte aktiviteter som fremmer sunn livsstil og helse	4,6	4,1	4,2	4,7	4,6	4,8	4,2	4,4	4,1	3,7	3,9	4,4	4,5	4,8	4,6	4,6	4,4
SFO legger til rette for god lek	4,6	4,4	4,5	4,6	4,7	4,8	4,3	4,6	4,2	4,2	4,1	4,5	4,3	4,9	4,8	4,9	4,5
SFO bruker naturen og mulighetene i nærområdene i aktivitetene	4,3	4,2	4,3	4,8	4,9	5,1	3,4	4,7	4,3	4,2	4,2	4,6	4,5	4,6	4,5	4,8	4,4
SFO legger til rette for at barna utvikler sine kreative evner	4,5	4,1	4,2	4,5	4,6	4,9	4,2	4,4	4,1	4,2	4,0	4,2	4,5	4,7	4,7	4,8	4,4
SFO legger til rette for gode kulturopplevelser	4,0	3,9	4,1	4,7	4,6	4,8	3,9	4,4	3,9	3,6	3,8	3,7	4,4	4,5	4,6	4,6	4,2
Kat. 2: Brukermedvirkning: Det er en god dialog mellom hjem og SFO	3,9	4,0	4,1	4,0	4,9	4,4	3,6	4,2	4,5	4,1	4,0	3,8	5,0	4,6	4,6	4,5	4,2
Snitt 2016	3,9	4,4	3,8	4,7	4,6	4,8	3,7	4,8	4,7	4,2	3,8	4,6	4,0	4,8	4,8	4,4	4,4
Snitt 2015	4,0	3,3	4,2	4,3	4,5	4,6	4,1	4,5	4,7	4,4	4,2	4,4	5,1	5,1	4,1	4,4	4,3
Kat. 3: Service og tilgjengelighet:	4,4	3,8	4,5	4,5	4,7	4,7	3,7	4,4	4,8	3,8	4,3	3,8	4,5	4,6	4,4	4,6	4,3
Snitt 2016	4,3	4,2	4,1	4,5	3,9	4,8	3,9	4,5	4,6	3,9	4,1	4,7	4,6	5,0	4,6	4,7	4,4
Snitt 2015	4,2	3,0	4,2	4,3	4,0	4,4	4,2	4,3	4,6	4,1	4,4	4,5	4,8	4,5	3,9	4,5	4,2
SFO gir oss tilstrekkelig informasjon om SFO-tilbudet	4,5	4,0	4,6	4,6	5,0	4,8	3,7	4,6	5,1	4,1	4,3	4,1	4,9	4,9	4,6	4,8	4,5
Informasjon jeg trenger finner jeg på It's learning	4,3	3,5	4,5	4,4	4,5	4,6	3,7	4,2	4,5	3,4	4,3	3,6	4,1	4,2	4,2	4,4	4,1
Kat. 5: Helhet i tjenestetilbudet: Det er godt samarbeid mellom skole og SFO	4,5	4,5	4,7	4,7	5,0	5,1	4,4	4,7	4,6	4,3	4,6	4,6	4,9	4,8	4,9	4,9	4,7
Snitt 2016	4,0	4,5	4,6	5,3	4,3	5,1	4,4	5,0	5,0	4,4	4,3	4,9	4,8	4,8	5,1	4,8	4,7
Snitt 2015	4,4	3,4	4,7	4,8	4,6	4,5	4,5	4,6	4,8	4,7	4,6	4,8	5,2	5,7	4,4	4,5	4,6
Kat. 6: Brukertilfredshet: Totalt sett er jeg fornøyd med SFO-tilbudet	4,3	3,9	4,1	4,6	4,9	4,8	4,1	4,5	4,3	4,1	4,2	4,2	4,7	4,5	4,6	4,6	4,4
Snitt 2016	4,0	4,3	3,9	4,9	4,5	4,9	4,0	5,0	4,7	4,2	4,0	4,7	4,2	4,7	4,9	4,6	4,5
Snitt 2015	4,3	3,2	4,4	4,6	4,4	4,7	4,3	4,6	4,7	4,6	4,4	4,6	4,7	5,1	4,2	4,1	4,4

Ungdomsskolene

Ved ungdomsskolene var foreldre på 8. og 9. trinn respondenter. Resultatene for ungdomsskolene er gode. Generelt vises små endringer fra tidligere år, men årets resultat går frem på nesten alle kategorier. Alle skolene ligger på ønsket eller lavest akseptert resultat på alle indeksene og brukertilfredsheten er veldig god.

Forbedringspotensialet for ungdomsskolene er kategorien service og tilgjengelighet, selv om resultater er litt bedre enn i fjor. I oversendelsesforslag fra kommunestyret er skoleeier bedt om å vurdere veiledningstiltak slik at foresatte kan bistå barna sine med skolearbeidet.

Alle elever i ungdomsskolene fikk en-til-en digital enhet per elev våren 2017 og det har vært et omfattende kompetansehevingstilbud til lærerne både før, men særlig i perioden etter, denne utrulling. Satsningen på digital læring har gitt stort positivt utslag sammenlignet med fjoråret når foresatte vurderer skolens arbeid med disse ferdighetene.

Ungdomsskole	Borgen	Hoved-gården	Landøya	Risenga	Solvang	Torstad	Vollen	Totalt
Antall svar: 853 av 1547 (55,1 %)								
(På en skala fra 1-6 der 6 er svært fornøyd)								
Svarprosent	56 %	51 %	53 %	54 %	59 %	56 %	46 %	55 %
Kat. 1: Innhold og kvalitet:	4,7	5,0	4,7	4,9	4,7	4,8	4,7	4,8
Snitt 2016	4,7	4,8	4,7	4,8	4,8	4,6	4,8	4,7
Snitt 2015	4,7	4,9	4,6	4,9	4,8	4,7	4,6	4,7
Mitt barn får i alle fag opplæring i tråd med egne evner og forutsetninger	4,5	4,7	4,6	4,8	4,5	4,7	4,6	4,6
Mitt barn får den hjelpen det trenger fra lærerne til skolearbeidet	4,6	4,8	4,5	4,8	4,5	4,6	4,7	4,6
Lærerne motiverer mitt barn til læring og arbeidsinnsats	4,5	4,8	4,6	4,9	4,2	4,6	4,6	4,6
Mitt barn får faglig relevante og tydelige tilbakemeldinger	4,5	4,9	4,6	4,7	4,4	4,7	4,7	4,6
Jeg kjenner til mitt barns faglige mål	4,7	4,9	4,6	4,6	4,6	4,6	4,8	4,6
Mitt barn er interessert i skolearbeidet	4,6	4,7	4,8	4,8	4,7	4,7	4,6	4,7
Det er ro og orden i gruppa/klassen som barnet mitt går i	4,1	4,7	4,4	4,9	4,1	4,5	4,2	4,4
Barnet mitt trives sammen med de andre elevene i gruppa/klassen	5,1	5,2	5,0	5,3	5,2	5,1	5,0	5,1
Barnet mitt blir hørt og respektert av personalet ved skolen	4,9	5,2	4,9	5,3	5,0	5,2	5,1	5,1
Det er et godt og trygt elevmiljø på skolen	4,6	5,2	4,7	5,1	4,9	4,9	4,9	4,9
Skolen jobber systematisk for å forebygge mobbing	5,0	5,2	4,8	4,9	4,9	4,9	4,7	4,9
Skolen håndterer mobbing av elever på en god måte	4,9	5,1	4,7	4,9	4,9	4,9	4,5	4,9

Ved undersøkelse i 2017 er det en nye spørsmål om realfag. Disse spørsmålene er lagt inn for å se hvordan foreldrene opplever kommunens realfagskommune satsning. Resultatene her er en nullpunktmåling, for å kunne evaluere opplevd effekt av satsningen i årene som kommer.

Ungdomsskole, forts.	Borgen	Hovedgår den	Landøya	Risenga	Solvang	Torstad	Vollen	Totalt
Kat. 1: Innhold og kvalitet, digitale ferdigheter:	5,2	5,3	5,1	5,3	5,1	5,2	5,2	5,2
Snitt 2016	5,1	4,9	4,4	4,4	4,4	4,2	4,5	4,5
Skolen bruker digitale verktøy i undervisningen (digitale verktøy er for eksempel datamaskin, nettbrett og interaktiv tavle.)	5,6	5,6	5,5	5,6	5,4	5,7	5,6	5,6
Barnet mitt lærer å være kritiske til informasjon på internett (digital dømmekraft)	4,8	5,0	4,8	4,8	4,6	4,8	4,7	4,8
Barnet mitt lærer å kommunisere på en hensynsfull måte på internett	4,8	4,9	4,8	5,0	4,6	4,8	4,8	4,8
Barnet mitt øver på å produsere og løse oppgaver/oppgaver ved hjelp av digitale verktøy	5,3	5,3	5,2	5,3	5,2	5,3	5,4	5,3
Barnet mitt bruker digitale verktøy i leksearbeid hver uke	5,5	5,5	5,5	5,7	5,4	5,7	5,5	5,6
Kat. 1: Innhold og kvalitet, realfag:	4,3	4,7	4,4	4,5	4,3	4,5	4,6	4,4
Mitt barn opplever realfagene som interessante og spennende	4,2	4,4	4,3	4,4	4,4	4,5	4,4	4,4
Opplæring i realfagene bidrar til nysgjerrighet	4,1	4,4	4,2	4,3	4,2	4,3	4,4	4,2
Skolen har variert undervisning i realfagene	4,2	4,6	4,2	4,4	4,1	4,4	4,4	4,3
Skolens bruk av digitale verktøy bidrar til økt motivasjon og læring i de realfaglige valgfagene (Teknologi i praksis, Forskning i praksis og Programmering)	4,7	5,3	4,9	4,9	4,6	4,7	5,0	4,8
Kat. 2: Brukermedvirkning:	4,6	4,9	4,5	4,8	4,6	4,7	4,7	4,7
Snitt 2016	4,7	4,5	4,6	4,7	4,7	4,5	4,7	4,6
Snitt 2015	4,6	4,9	4,6	4,8	4,7	4,6	4,6	4,7
Barnet mitt har mulighet til å påvirke utformingen av egne læringsmål	4,3	4,7	4,3	4,6	4,3	4,6	4,4	4,5
Skolens personale viser interesse for mine synspunkter	4,6	5,0	4,4	4,9	4,7	4,8	4,7	4,7
Det er et godt samarbeid mellom hjem og skole	4,7	4,9	4,5	4,8	4,7	4,8	4,8	4,7
Informasjon jeg trenger finner jeg på itslearning	4,1	4,4	4,0	4,5	4,2	4,1	4,3	4,2
I utviklingssamtalen klargjøres mål, tiltak og ansvarsfordeling	4,8	5,2	4,9	4,9	4,8	4,9	5,0	4,9
Skolen gjennomfører foreldremøter slik at de fremmer positiv dialog og foresattes medvirkning	5,0	5,1	4,8	5,2	4,9	5,0	5,0	5,0
Kat. 3: Service og tilgjengelighet:	4,2	4,7	4,2	4,5	4,2	4,4	4,5	4,4
Snitt 2016	4,4	4,5	4,3	4,3	4,4	4,0	4,5	4,3
Snitt 2015	4,2	4,7	4,2	4,5	4,2	4,2	4,3	4,3
Skolen informerer oss om barnets utvikling	4,5	5,0	4,7	4,9	4,7	4,8	4,9	4,8
Jeg får veiledning fra skolen om hvordan jeg kan hjelpe barnet med skolegangen	3,9	4,4	3,8	4,1	3,7	4,0	4,1	4,0
Hvis mitt barn har utfordringer setter skolen raskt inn tiltak for å hjelpe?	4,3	4,6	4,2	4,6	4,3	4,5	4,3	4,4
Kat. 5: Helhet i tjenestetilbudet:	4,7	5,0	4,5	5,1	4,6	4,7	4,5	4,7
Snitt 2016	4,8	4,6	4,7	4,7	4,6	4,3	4,5	4,6
Snitt 2015	4,6	4,7	4,4	4,6	4,6	4,5	4,4	4,6
Skolen har informert om kommunens Tverrfaglig samarbeidssystem (TFS)	4,5	5,0	4,3	5,1	4,3	4,2	4,2	4,5
Skolen har gode rutiner for overganger mellom barneskole og ungdomsskole	4,9	5,0	4,6	5,1	4,9	5,1	4,9	4,9
Kat. 6: Brukertilfredshet: Totalt sett er jeg fornøyd med skoletilbudet	4,7	5,1	4,7	5,1	5,0	4,9	4,8	4,9
Snitt 2016	4,9	4,8	4,6	4,8	4,8	4,7	5,0	4,8
Snitt 2015	4,7	5,1	4,6	4,9	4,9	4,8	4,8	4,8
Leksehjelp: Totalt sett er jeg fornøyd med leksehjelpen på skolen	4,7	4,7	4,4	5,1	4,4	4,1	4,4	4,7
Snitt 2016	4,8	4,5	4,4	4,9	4,5	4,7	4,2	4,6
Snitt 2015	4,1	5,1	4,0	4,9	4,5	4,3	4,2	4,4

Skoleår 2015-16 startet Asker å tilby leksehjelp på ungdomstrinnet. Det er generelt høy tilfredshet med tilbudet, men litt for stor variasjon mellom skolene i

hvordan dette tilbudet oppleves av foreldrene. Leksehjelp på 4. til 10. trinn ledet av pedagog ble definert som et satsnings område i HP 2017 - 2020 og det ble bevilget midler til opptrapping av dette tilbudt.

År	Mobbing	Borgen	Hoved- gården	Landøya	Risenga	Solvang	Torstad	Vollen	Totalt USK
2017	Skolen jobber systematisk for å forebygge mobbing	5,0	5,2	4,8	4,9	4,9	4,9	4,7	4,9
2016	Skolen jobber systematisk for å forebygge mobbing	5,1	5,0	4,7	4,8	4,9	4,6	4,6	4,8
2017	Skolen håndterer mobbing av elever på en god måte	4,9	5,1	4,7	4,9	4,9	4,9	4,5	4,9
2016	Skolen håndterer mobbing av elever på en god måte	5,0	4,7	4,4	5,0	4,9	4,2	4,4	4,7

Foreldre ved ungdomskolene i Asker er fornøyd med skolenes arbeid for et trygt og godt læringsmiljø, og opplever at skolene håndterer godt og jobber systematisk for å forebygge mobbing. Det gode resultatet i 2016 er nå blitt enda bedre og forskjellene mellom skolene er mindre. For å opprettholde det gode arbeidet som gjøres mot mobbing, forutsetter det at alle skoler fortsetter det systematisk og helhetlig arbeid for et trygt og godt læringsmiljø med fokus på nulltoleranse for krenkelser og mobbing.

Voksenopplæringen

Elevene som mottar grunnskoletilbudet besvarte undersøkelsen i en klasseromssituasjon. Læreren leste og forklarte spørsmålene og elevene svarte anonymt, direkte inn i et elektronisk spørreskjema. Logopedelevne fylte ut skjema på egen hånd.

Voksenopplæringen	Grunn- skole	Logo- ped	Samlet
Antall svar:	69	22	91
På en skala fra 1-6, hvor 6 er best			
Kategori 1: Innhold og kvalitet:	4,9	5,3	5,1
Opplæringen er nyttig for meg/ Logoped: Målene for undervisningen er relevante og viktige for meg	4,9	5,5	5,2
Opplæringen gir meg utfordringer	4,1	5,2	4,7
Jeg vet hva jeg skal lære i fagene/ Logoped: Målene er oppnåelige	4,8	5,1	5,0
Arbeidsmåtene passer meg	4,8	5,3	5,0
Det er arbeidsro i timene	4,0		4,0
Lærerne/ Logopedene gir tydelige tilbakemeldinger	5,3	5,2	5,2
Jeg lærer av lærerens/ logopedenes tilbakemeldinger	5,1	5,3	5,2
Jeg er motivert til å jobbe med fagene/ Logoped: Jeg er motivert for logopedtimene	5,2	5,7	5,4
Jeg bidrar til et godt miljø for læring	5,1		5,1
Jeg bruker PC til skolearbeidet hjemme	5,2		5,2
Jeg har interesse av å lære på voksenopplæringen	5,3		5,3
Jeg jobber med oppgaver fra arbeidsplanen	4,6		4,6
Jeg trives på voksenopplæringen	4,9	5,5	5,2
Jeg trives med lærerne/ logopedene	5,4	5,7	5,6
Jeg trives med de andre deltakerne	4,9	3,9	4,4
Digital kompetanse	4,8		
Skolen bruker digitale verktøy i undervisningen (digitale verktøy er for eksempel PC, nettbrett og interaktiv tavle.)	5,2		
Jeg lærer å være kritiske til informasjon på internett (digital dømmekraft)	4,6		
Jeg lærer å kommunisere på en hensynsfull måte på internett	4,5		
Jeg øver på å produsere og løse oppgaver ved hjelp av digitale verktøy	5,1		
Kategori 2: Brukermedvirkning:	4,3	4,5	4,4
Jeg opplever at jeg kan påvirke valg av metoder	4,3	4,5	4,4
Kategori 3: Service og tilgjengelighet:	5,3	5,7	5,5
Personalet møter meg med vennlighet og respekt	5,5	5,9	5,7
Det er god informasjon om tilbudene ved Asker voksenopplæring	5,3	5,5	5,4
Det er lett å komme i kontakt med Asker voksenopplæring	5,2	5,8	5,5
Kategori 4: Fysisk miljø:	5,0		
Undervisningslokalene er gode	5,2		
Det er god tilgang til materiell og utstyr	5,3		
Inneklima (luft/ventilasjon) er bra	4,5		
Kategori 6: Brukertilfredshet:	4,9	5,6	5,2
Totalt sett er jeg fornøyd med Asker voksenopplæring	4,9	5,6	5,2

Voksenopplæringen har gode resultater på de fleste kategorier, og brukerne er veldig fornøyd med service og tilgjengelighet. Sammenlignet med tidligere år, går resultatene litt tilbake. Et område til forbedring er brukernes opplevelse av medvirkning, hvor resultatene ligger lavere enn de andre kategoriene.

Helsestasjonene

Helsestasjonene har bedt brukerne om å svare på spørsmål digitalt (iPad) når de har besøkt helsestasjonen. Dette har gitt et litt høyere antall respondenter enn i 2016. Da ble undersøkelsen sendt på e-post etter besøket.

Helsestasjonene: Barn 0-1,5 år	2015	2016	2017
Antall svar	151	52	71
Kategori 1: Innhold og kvalitet:	5,3	5,0	5,4
I hvilken grad opplever du at de ansattes informasjon og veiledning er tilpasset dine og barnets behov innenfor følgende tema:			
- Amming	5,3	5,0	5,5
- Kosthold	5,2	4,8	5,2
- Vaksinasjon	5,5	5,5	5,5
- Søvn	5,1	4,6	5,1
- Barnets generelle utvikling	5,4	5,3	5,5
- Veiledning i foreldrerollen	5,2	5,0	5,3
Føler du at du kan ta opp vanskelige tema med de ansatte på helsestasjonen?	5,4	5,0	5,4
Hvor fornøyd er du med gruppetilbudet (du har deltatt i)?			5,3
Hvor fornøyd var du med hjemmebesøket?			5,8
Kategori 2: Brukermedvirkning:	5,5	5,3	5,6
I hvor stor grad er du fornøyd med den oppfølgingen du har fått på helsestasjonen?	5,5	5,3	5,6
Kategori 3: Service og tilgjengelighet:	5,6	5,4	5,6
Personalet møter deg og barnet ditt med vennlighet og respekt?	5,8	5,8	5,8
Personalet tar dine spørsmål på alvor	5,7	5,6	5,8
Personalet gir deg støtte for de valg du tar på vegne av ditt barns ve og vel?	5,6	5,4	5,7
Opplever du at de ansatte følger opp det som blir avtalt?	5,7	5,6	5,8
Har du tillit til de råd og den veiledning de ansatte gir når du er usikker i forhold til barnets helse og utvikling?	5,5	5,1	5,5
Stoler du på at de ansatte vil oppdage det hvis barnet ditt ikke utvikler seg normalt?	5,4	5,1	5,5
Møter du i hovedsak det samme personalet på helsestasjonen hver gang?	5,7	5,5	5,4
Muligheten for å få kontakt med helsestasjonen (telefon, fysisk oppmøte, e-post)	5,6	5,5	5,8
Muligheten til å få avtaler utenom de faste konsultasjonene?	5,7	5,7	5,7
Den fysiske tilgjengeligheten til helsestasjonen (trapp, heis, bilparkering, barnevognparkering og lignende)	5,6	5,4	5,4
Den tiden som er satt av til deg når du er på helsestasjonen?	5,6	5,5	5,7
Synes du de ansatte gir informasjon som er forståelig og tilstrekkelig	5,6	5,4	5,7
Finner du den informasjonen du trenger om helsestasjonens helsetilbud (gjennom for eksempel internett, telefonkatalog, brosjyrer og lignende)	5,3	5,1	5,4
Kategori 4: Fysisk miljø:	5,4	5,2	5,2
Hvor fornøyd er du med helsestasjonens fysiske innemiljø? (støy, renhold, luftkvalitet eller lignende)	5,4	5,2	5,2
Kategori 5: Helhet i tjenestetilbudet:	5,0	3,9	5,6
Om ditt barn har spesiell oppfølging av andre tjenester som for eksempel Forebyggende familieteam, BUP, habiliteringsavdelingen, sykehus, spesialister, barnevernstjenesten m.m. - Hvor fornøyd er du med helsestasjonens samarbeid med de aktuelle tjenestene?	5,3	5,3	5,7
Hvor fornøyd er du med helsestasjonens informasjon om kommunens tverrfaglige samarbeidssystem, TFS ?	4,8	3,6	5,4
Kategori 6: Brukertilfredshet: Alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med kontakten med helsestasjonen?	5,6	5,3	5,7

Resultatene for Helhet i tjenestetilbudet var i 2016 lave, fordi foreldrene rapportere å ikke ha fått informasjon om kommunes tverrfaglige samarbeidssystem (TFS). Dette er blitt fulgt opp overfor avdelingen og vi ser nå at foreldrene rapporterer at de er fornøyd med informasjon de har fått om TFS.

Helsestasjonene har jobbet målrettet ut mot de familiene som har behov for ekstra tjenester og de har fått flere gode oppfølgingstilbud som er tilpasset familiens behov. Det er rimelig å anta at brukerne opplever denne opptrappingen som positiv og at deres individuelle behov blir møtt.

Skolehelsetjenesten

Spørsmålene om skolehelsetjenesten inngår som en del av foreldreundersøkelsen. Svarene viser at brukerne er godt fornøyd med tilbudet og resultatene er lite endret fra i fjor. Resultatene på samtlige indikatorer ligger på ønsket nivå i Asker kommune. Det er små forskjeller mellom resultatene fra barnetrinnet og ungdomstrinnet.

Skolehelsetjenesten	Barne-trinnet	Ungdoms-trinnet	Totalt
Antall svar: 487			
(På en skala fra 1-6 der 6 er best)			
Kat. 1: Innhold og kvalitet	4,9	4,9	4,9
Snitt 2016	4,9	4,9	4,9
Snitt 2015	4,9	4,8	4,8
Hjelpen fra skolehelsetjenesten bidrar til en bedring for barnet og/eller familien	4,9	4,8	4,8
Jeg har tillit til de råd og den veiledning skolehelsetjenesten gir	4,9	4,9	4,9
Ansatte i skolehelsetjenesten følger opp det som blir avtalt	5,0	5,0	5,0
Kat. 3: Service og tilgjengelighet: Skolehelsetjenesten møter meg og barnet mitt med vennlighet og respekt	5,4	5,3	5,3
Snitt 2016	5,3	5,2	5,2
Snitt 2015	5,3	5,2	5,3
Kat. 5: Helhet i tjenestetilbudet: Jeg opplever at skolehelsetjenesten samarbeider godt med andre faggrupper	4,9	5,0	4,9
Snitt 2016	4,9	4,8	4,9
Snitt 2015	4,9	4,9	4,9
Kat. 6: Brukertilfredshet: Totalt sett er jeg fornøyd med skolehelsetjenesten	5,0	5,0	5,0
Snitt 2016	4,9	4,8	4,9
Snitt 2015	4,9	4,9	4,9

Pedagogisk-psykologisk tjeneste (PPT)

Spørsmålene om Pedagogisk - psykologisk tjeneste (PPT) inngår som en del av foreldreundersøkelsen og barnehageundersøkelsen. Resultatene var i god utvikling i fjor og dette fortsetter i år. Alle kategoriene for Asker kommune samlet ligger i år på ønsket resultat. Foreldre i barnehagene er mer fornøyd med PPT enn foreldre i skolene, og i motsetning til i fjor er foreldrene på barnetrinnet litt mer fornøyd enn på ungdomstrinnet.

PPT	Barne-hage	Barne-trinnet	Ungdoms-trinnet	Totalt
Antall svar: 215				
(På en skala fra 1-6 der 6 er best)				
Kat. 1: Innhold og kvalitet	5,2	4,6	4,4	4,7
Snitt 2016	5,2	4,2	4,6	4,6
Snitt 2015	--	4,1	4,2	4,6
Snitt 2014	4,8	4,2	4,3	4,4
PPT svarer raskt på våre henvendelser når vi trenger deres bistand.	5,1	4,5	4,1	4,6
Vi stoler på de råd og anbefalinger som PPT gir	5,3	4,8	4,6	4,9
Kat. 2: Brukermedvirkning: Vi samarbeider godt med PPT	5,5	4,8	4,8	5,0
Resultat 2016	5,4	4,6	4,8	4,9
Resultat 2015	--	4,6	4,5	4,9
Resultat 2014	4,9	4,7	4,7	4,8
Kat. 3: Service og tilgjengelighet: PPT møter oss med vennlighet og respekt	5,7	5,2	5,1	5,3
Resultat 2016	5,4	5,0	5,1	5,1
Resultat 2015	--	4,9	4,9	5,0
Resultat 2014	--	5,1	5,2	5,1
Kat. 5: Helhet i tjenestetilbudet: PPT samarbeider godt med andre faggrupper	5,8	4,6	4,5	5,0
Resultat 2016	5,3	4,1	4,5	4,6
Resultat 2015	--	4,3	4,4	4,9
Resultat 2014	5,1	4,6	4,6	4,7
Kap. 6: Brukertilfredshet: Totalt sett er vi fornøyd med PPT	5,3	4,7	4,6	4,9
Resultat 2016	5,3	4,5	4,6	4,7
Resultat 2015	--	4,5	4,5	4,8
Resultat 2014	4,9	4,5	4,5	4,6

Barneverntjenesten

Brukerundersøkelsen for barneverntjenesten inngår som en del av foreldreundersøkelsen og barnehageundersøkelsen. Gjennom foreldreundersøkelsen er foresatte til barn på 2., 4., 6., 8., og 9. trinn spurt.

Det er et lavt antall respondenter og selv om det i år er flere enn tidligere år. Det er en positiv endring fra de to foregående årene i alle kategoriene, og av de snaut 50 brukerne som er spurt er alle fornøyd med tilbudet. Dette på tross av at barnevernet har en sammensatt brukergruppe, med store variasjoner i inngang til tjenesten, og ikke alle som er i barnevernets behandling er der frivillig. Dette kan kanskje være litt av forklaringen på de store variasjonene over år.

Barneverntjenesten	2015	2016	2017
Antall svar:	27	41	49
(På en skala fra 1-6 der 6 er best)			
Kat. 1: Innhold og kvalitet	4,1	3,9	4,7
Barnevernet forstår min situasjon	4,0	4,3	4,9
Hjelpen fra barnevernet gjør det lettere for meg å gi god omsorg	4,2	3,7	4,6
Hjelpen fra barnevernet bidrar til at barnet utvikler seg på en god måte	4,2	3,7	4,6
Kat. 2: Brukermedvirkning	3,9	4,1	4,8
Jeg får mulighet til å påvirke hvilke tiltak jeg/vi skal ha fra barnevernet.	3,9	4,1	4,8
Kat. 3: Service og tilgjengelighet	4,1	4,4	5,1
Det er lett å komme i kontakt med barnevernet	4,0	4,2	5,2
De ansatte i barnevernet behandler meg med respekt	4,1	4,7	5,1
Kat. 5: Helhet i tjenestetilbudet	4,3	4,1	4,8
Barnevernet samarbeider godt med andre faggrupper.	4,3	4,1	4,8
Kat. 6: Brukertilfredshet	4,1	4,1	4,8
Totalt sett er jeg fornøyd med barnevernet.	4,1	4,1	4,8

Helse- og omsorgstjenester til barn og unge (HOBU)

HOBU ble etablert som ny virksomhet i 2017 etter en organisasjons- og utviklingsprosess. Avlastningstjenesten ble overført fra Arbeid, fritid og avlastning (som nå er avviklet) til HOBU, og i januar 2018 ble HOBU overført fra tjenesteområde Helse- og omsorg til Oppvekst.

Foresatte er invitert til å svare på undersøkelsen. De fleste har fått undersøkelsen elektronisk, noen per post. Undersøkelsen har gjennomgått de samme endringene fra 2016 som de øvrige undersøkelsene innen tjenesteområde Helse og omsorg. Blant annet har undersøkelsen 5-punkts skala. Resultatene her er konvertert til 6-punkts skala. For mer om metodeendringene, se tjenesteområde Helse og omsorg.

Avlastningstjenesten på Bondi (HOBU)	2017
Antall svar	20
Svarprosent	48 %
Kategori 1: Innhold og kvalitet:	5,3
Barnet/ personen har en dagsplan/ ukesplan som er med og skaper forutsigbarhet i hverdagen	5,0
Tilbudet vi mottar samsvarer med vedtaket	5,9
Barnet/ personen har aktiviteter både ute og inne som passer for han/ henne	5,3
Barnet/ personen trives godt på avlastningen	5,6
De ansatte har tilstrekkelig kunnskap om hans/ hennes funksjonshemming	4,7
Kategori 2: Brukermedvirkning:	5,2
Barnet/ personen er med og påvirker hverdagen sin	4,6
Jeg og barnet/ personen er med å utarbeide mål og tiltak i ansvarsgruppemøter	5,2
Jeg og barnet/ personen blir hørt hvis det er noe jeg ønsker å endre eller har noe å bemerke	5,3
De ansatte spør meg om hva som er viktig for oss	5,0
Jeg og barnet/ personen har et godt og tillitsfullt samarbeide med ansatte	5,6
Kategori 3: Service og tilgjengelighet:	5,5
De ansatte er høflige og respektfulle	5,8
De ansatte gjør det vi er blitt enige om	5,4
Jeg får svar på mine henvendelser	5,9
Jeg får gode beskjeder om hvordan barnet/ personen har det på avlastningen	5,2
Jeg får tilstrekkelig med informasjon	5,1
Kategori 4: Fysisk miljø:	4,7
Lokalene på avlastningen er tilpasset barnets/ personens behov	4,7
Kategori 5: Helhet i tjenestetilbudet:	4,8
De ansatte samarbeider godt	4,8
Kategori 6: Brukertilfredshet:	5,2
Totalt sett er jeg godt fornøyd med avlastningen	5,2

Brukerne gir gode tilbakemeldinger på tjenesten. Et område som kan forbedres er helhet i tjenestetilbudet. Dette er noe av formålet med overføringen til oppvekstområdet og vil være et satsingsområde fremover.

Selv om pårørende/ verger til samtlige brukere er spurt, og svarprosenten i seg selv er akseptabel, er dette en liten gruppe og sånn sett få svar. Resultatene bør dermed tolkes med forbehold.

Avlastningstjenesten på Bondi	2017	Balder	Idunn
Kategori 4: Fysisk miljø:	4,7	3,9	5,6
Lokalene på avlastningen er tilpasset barnets/ personens behov	4,7	3,9	5,6

Forskjellen i tilbakemeldingene om fysisk miljø mellom de to avdelingene, har sammenheng med at noen møbler ble fjernet for å sørge for frie rømningsveier. Nå er de to avdelingene likt og brannsikkert utstyrt.

Kapittel 3 Helse og omsorg

Etter innspill fra komité for helse og omsorg og brukerrådene, og etter vurdering fra administrasjonen, har brukerundersøkelsene for tjenesteområdet fått forenklet og forbedret språk og innhold i 2017. Spørsmålene «På en skala fra 1-6, hvor fornøyd er du med...» er erstattet med «Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander?». Den sedvanlige 6-punkts skalaen (1-6) er erstattet med en 5-punkts skala fra «helt uenig» til «helt enig». Den nye skalaen gir bedre forklaring på hva valgene betyr, og den gir også anledning til å svare nøytralt («verken enig eller uenig»). Generelt har språket og setningene blitt forbedret, og undersøkelsene er forsøkt gjort så korte og enkle som mulig.

Totalt har 1 431 brukerundersøkelser innen helse og omsorg blitt besvart i 2017. 85 % av disse er besvart på papir. Svarprosent for tjenesteområdet helse og omsorg totalt er 49, noe som er en økning på ti prosentpoeng fra 2016.

Samlede resultater for tjenesteområdet

Kommunens tjenesteutvikling i Helse og omsorg skal i tråd med satsningsområdene i Strategi 2020, tilrettelegges slik at ressursinnsatsen snus fra reparasjon og behandling til forebyggende arbeid og tidlig innsats. Fem strategiske satsningsområder er vedtatt lagt til grunn for det videre arbeidet. Målet er å forhindre sykdomsutvikling, rette ressurser mot dem med de største behovene og sikre at den enkelte tjenestemottaker til enhver tid får ivaretatt grunnleggende behov.

Kommunale tjenester	Ant. svar	Svar %	Innhold og kval	Bruker-medv.	Service og tilgj.	Fysisk miljø	Helhet i tj.tilbudet	Brukertilfredshet
BPA	28	47 %	5,3	5,1	5,3		5,3	5,2
Brukertorget	36	14 %	5,5	5,4	5,3		5,5	5,4
Dagsentre for eldre	81	39 %	5,7	5,2	5,8	5,7	5,9	5,9
HEVD - bolig	71	48 %	4,9	4,7	5,0	5,5	4,7	5,0
HEVD - Arbeid- og aktivitet	67	-	5,3	4,6	5,4	5,3	4,8	5,1
Hjemmesykepleien	323	43 %	5,6	5,1	5,3		5,3	5,5
Psykisk helse og rus	203	31 %	5,3	5,3	5,7		5,5	5,6
Ergoterapi og fysioterapi	40	27 %	5,0	5,6	5,6		4,8	4,9
Integrering og migrasjonshelse	49	96 %	5,3	5,1	5,1		5,3	5,1
Vaksinasjonstjenesten	180	-	5,7	5,6	5,6			5,8
Omsorgsboliger for eldre	71	55 %	5,3	5,3	5,5	5,6	5,5	5,8
Sykehjem bruker	23	72 %	5,0	4,8	5,2	5,2	5,6	5,5
Sykehjem pårørende	56	60 %	4,5	4,9	5,5	4,8	5,0	4,7

Resultatene for 2017 er gode. Samtlige undersøkelser skårer tilfredsstillende (grønt) i alle kategorier. Dagsentre for eldre, vaksinasjonstjenesten og omsorgsboliger for eldre har den høyeste snittskåren på brukertilfredshet;

henholdsvis 5,9 for dagsentre for eldre og 5,8 for vaksinasjonstjenesten og omsorgsboliger for eldre.

Grunnet endringene i undersøkelsene i 2017 kan vi ikke uten videre sammenligne disse resultatene med de foregående årene. Bedre resultater i 2017 kan ha flere årsaker. For eksempel:

- I gammel skala var beste skår «Svært fornøyd», og i ny skala «helt enig». For mange er det nok lettere å være «helt enig» i at «Aktivitetstilbudet er godt», enn å være «svært fornøyd med aktivitetstilbudet». Dette kan bidra til et resultat som er bedre enn etter gammel skala. Den nye skalaen speiler i større grad om tjenestene oppleves som tilfredsstillende nok.
- Formuleringene i undersøkelsene er gjort mer klare og forståelige. Dette kan påvirke resultatet i begge retninger.
- Brukerne er mer fornøyde med tjenesten – selv med endringene i undersøkelsene kan vi ikke underslå en forbedring i tjenestene. Noe som understøtter dette er at ikke alle tjenester og kategorier har hatt en bedring i 2017.

Dersom man skulle se til resultatene i 2016, er det i 2017 høyere skår på brukertilfredshet i HEVD, Brukertorget samt Integrasjon og migrasjonshelse. I Ergoterapi og fysioterapi viser årets resultater lavere skår fra året før, noe som kan ha sammenheng med økt pågang på tjenestene.

Brukerundersøkelsene i 2016 viste at det var forbedringspotensial for resultatene innen brukermedvirkning hos HEVD, Integrasjon og migrasjonshelse, Brukertorget og for pårørendeundersøkelsen for sykehjem. I 2017 skårer alle tilfredsstillende på brukermedvirkning, som kan gjenspeile at det har vært jobbet kontinuerlig med dette området i virksomhetene. For sykehjem, der brukermedvirkning ikke opplevdes som tilfredsstillende blant pårørende til demente i 2016 med en skår på 3,5, ser man i 2017 en skår på 4,9. Resultatene fra 2016 viste også at det var potensial for forbedring innen helhet i tjenestetilbudet i HEVD. Tallene fra 2017 viser tilfredsstillende skår på dette området.

Resultatene for private og kommunale sykehjem/ omsorgsboliger varierer fra år til år, og det er ingen klar tendens på at brukerne er mer fornøyd med kommunalt eller privat. Men som tidligere er det noe forskjell mellom sykehjemmene hvor brukerne svarer selv og hvor pårørende svarer. I hovedsak har resultatene fra pårørendeundersøkelsen vært lavere enn når brukerne selv svarer. Imidlertid er det mindre forskjell i 2017, og pårørendeundersøkelsen viser tilfredsstillende resultater.

Tjenesteområdet Helse og omsorg er sammensatt og dekker ulike aldersgrupper og funksjonsnivåer. For flere av tjenestene, blant annet HEVD og sykehjem, og i noen grad omsorgsboligene og Hjemmesykepleien, er det gjerne pårørende som svarer på vegne av brukerne. Det er derfor knyttet noe usikkerhet til tallene.

Det kan også slå ut i lav svarprosent. Det er gledelig å se at i 2017 er deltakelsen større i de fleste undersøkelsene. Særlig Hjemmesykepleien, HEVD, Integrering og migrasjonshelse, omsorgsboligene og pårørendeundersøkelsen for sykehjem bidrar til at svarprosenten for tjenesteområdet har økt med 10 prosentpoeng fra 2016. Dette kan skyldes naturlige svingninger fra år til år, men det er mulig flere har funnet det enklere å svare på de nye spørreskjemaene.

Brukertorget

I tillegg til den vanlige brukerundersøkelsen ved Brukertorget, ble det sendt ut en undersøkelse for Brukerstyrt Personlig Assistent (BPA) i 2017. Hensikten har vært å hente inn mer spissede tilbakemeldinger fra denne brukergruppen.

Som tidligere år er deltakelsen i Brukertorget's undersøkelse en utfordring. De som har svart i begge undersøkelsene er generelt fornøyde med tjenesten.

Brukertorget – besøkende og ved hjemmebesøk

Brukerundersøkelsen 2017 viser at Brukertorget skårer høyt i alle kategorier. Personer som har fått bistand fra Brukertorget, i form av møter i Brukertorget's lokaler eller på hjemmebesøk, har fått tilbud om å svare på papirskjema. Som tidligere år er det krevende å få god deltakelse for denne undersøkelsen. Noe av grunnen kan være at brukerne i større grad forholder seg til tjenesten de får vedtak om, heller enn selve prosessen rundt å få et vedtak om en tjeneste.

Brukertorget	2017
Antall svar	36
Svarprosent	14 %
Kategori 1: Innhold og kvalitet	5,5
De ansatte ved Brukertorget gir meg riktig informasjon	5,6
De ansatte ved Brukertorget gir meg korrekte råd	5,5
De Ansatte ved Brukertorget gir meg riktig bistand	5,3
Jeg møter dyktige ansatte ved Brukertorget	5,5
Kategori 2: Brukermedvirkning	5,4
De ansatte på Brukertorget spør meg om hva som er viktig for meg	5,2
Jeg blir forklart hvorfor dersom mine ønsker om tjenester ikke blir innvilget	5,4
Jeg blir hørt når det er noe jeg ønsker å endre	5,4
Jeg får svar hvis jeg har noe å klage på eller bemerke	5,5
Kategori 3: Service og tilgjengelighet	5,3
De ansatte ved Brukertorget møter meg med respekt	5,8
De ansatte ved Brukertorget er serviceinnstilt	5,7
Jeg er fornøyd med åpningstidene til Brukertorget	5,2
Jeg er fornøyd med mulighetene til å få timeavtale	5,2
Det er lett å nå fram på telefon til Brukertorget	4,7
Brukertorget ringer tilbake dersom den jeg søker ikke er tilstede	5,1
Jeg får tilstrekkelig informasjon om mine rettigheter til bolig eller tjeneste	5,3
Skriftlig informasjon fra Brukertorget er lett å forstå	5,5
Jeg får god informasjon om hva Brukertorget kan gjøre for meg/ sammen med meg	5,2
Kategori 5: Helhet i tjenesten	5,5
De ansatte ved Brukertorget samarbeider godt	5,5

Brukertorget	2017
Kategori 6: Brukertilfredshet	5,4
Totalt sett er jeg godt fornøyd med Brukertorget	5,4

Brukertorget vurderer at igangsatte tiltak som blant annet arbeidet med å møte bruker med «en dør inn», tverrfaglig samarbeid og «hva er viktig for deg» gir ønsket effekt og disse videreføres. Det vurderes tiltak for å høyne svarprosenten. Det å kunne tilby helhetlige- og koordinerte tjenester er avgjørende for å oppnå god brukertilfredshet.

Brukerstyrt personlig assistent (BPA)

Dette er første gang brukere av BPA får en brukerundersøkelse om denne tjenesten. Brukerne fikk tilbud om å svare elektronisk på undersøkelsen.

Brukerstyrt personlig assistent (BPA)	2017
Antall svar	28
Svarprosent	47 %
Kategori 1: Innhold og kvalitet:	5,3
Jeg får den hjelpen som er viktig for meg slik at jeg kan bo hjemme	5,2
De ansatte utfører arbeidsoppgavene på en god måte	5,3
De ansatte er omsorgsfulle	5,5
Tjenesten jeg får hjemme gjør at jeg er trygg	5,1
Kategori 2: Brukermedvirkning:	5,1
Jeg får være med og bestemme hvilken hjelp som er viktig for meg	5,4
Jeg er med når det utarbeides planer, mål og tiltak som angår meg	5,0
Jeg blir hørt når det er noe jeg ønsker å endre eller bemerke	5,2
De ansatte spør meg om hva som er viktig for meg	4,6
Kategori 3: Service og tilgjengelighet:	5,3
De ansatte møter meg med respekt	5,4
De ansatte holder avtaler	5,3
Jeg får beskjed dersom det blir forsinkelser	5,3
De ansatte ivaretar taushetsplikten	5,2
Kategori 5: Helhet i tjenestetilbudet:	5,3
De ansatte som hjelper meg samarbeider godt	5,3
Kategori 6: Brukertilfredshet:	5,2
Totalt sett er jeg godt fornøyd med tjenesten fra BPA	5,2

Det er gjennomgående gode resultater for BPA. Svarprosenten for BPA er vesentlig høyere enn for Brukertorget.

Dagsentrene

Brukerundersøkelsen for dagsentrene er delvis besvart av pårørende, for eksempel når bruker er dement. Resultatene viser at pårørende og brukere er godt fornøyd med tilbudet, med høy skår i samtlige kategorier, spesielt når det gjelder helhet i tjenestetilbudet og brukertilfredshet med en skår på 5,9. I tillegg

til de tradisjonelle tjenestene som dagsenter, har Asker kommune et pågående prosjekt for styrket pårørendestøtte. Prosjektets formål er å styrke samarbeidet med frivillig sektor, samle og gi en oversiktlig fremstilling av tilbudet til pårørende, samt utvikle en modell for fleksible avlastningstilbud uavhengig av alder, diagnose og funksjonsnivå.

Dagsentre for eldre	2017
Antall svar	81
Svarprosent	39 %
Kategori 1: Innhold og kvalitet	5,7
Aktivitetstilbudet på dagsenteret passer bra for meg	5,6
Jeg trives med det sosiale miljøet på dagsenteret	5,8
Når jeg trenger hjelp av de ansatte får jeg det	5,9
Jeg får tilstrekkelig sunn og variert mat på dagsenteret	5,6
Kategori 2: Brukermedvirkning	5,2
Jeg er med på å bestemme hva slags aktiviteter jeg skal delta i	5,2
Jeg blir hørt når det er noe jeg ønsker å endre eller bemerke	5,4
De ansatte spør meg om hva som er viktig for meg	5,0
Kategori 3: Service og tilgjengelighet	5,8
De ansatte ved dagsenteret behandler meg med respekt	5,9
Jeg er fornøyd med åpningstidene ved dagsenteret	5,6
De ansatte ved dagsenteret er serviceinnstilt	5,9
Kategori 4: Fysisk miljø	5,7
Dagsenteret har gode og passende lokaler	5,8
Renholdet på dagsenteret er bra	5,7
Kategori 5: Helhet i tjenestetilbudet	5,9
De ansatte på dagsenteret samarbeider godt	5,9
Kategori 6: Brukertilfredshet	5,9
Totalt sett er jeg godt fornøyd med dagsenteret	5,9

HEVD – Helhetlige tjenester til mennesker med funksjonsnedsettelse- Hva er viktig for deg

HEVD omfatter tidligere virksomhet Boliger til utviklingshemmede og aktiviteter og arbeid til utviklingshemmede over 18 år. HEVD ble etablert 1. februar 2017 etter en omfattende organisasjons- og utviklingsprosess (OU-prosess). OU-prosessen konkluderte med at boligtilbud, aktivitet og/eller arbeid må ses i sammenheng og bør være organisert i samme virksomhet. Dette for å sikre koordinerte brukerforløp og en helhetlig tjenestekjede.

For HEVD har det i 2017 blitt sendt ut en samlet undersøkelse, som omfattet forhold rundt bolig og arbeid/ aktivitet. Tidligere er det sendt ut to ulike undersøkelser. Hensikten har vært å redusere henvendelser til pårørende. Pårørende til personer som har kun bolig eller kun arbeid/ aktivitet, har kun fått spørsmål om sin tjeneste. Dette kan ha bidratt til den økte deltakelsen i 2017.

Undersøkelsene samlet viser at det skåres tilfredsstillende i alle kategorier, og at brukere og pårørende gjennomgående er fornøyde med tilbudet de får. Det er fortsatt rom for forbedring innen noen områder, eksempelvis brukermedvirkning, men samlet sett er tilbakemeldingene at tjenestene er gode.

HEVD – Boliger

Pårørende er forespurt om å besvare brukerundersøkelsen for boligene. Følgende boliger har besvart undersøkelsen; Askervangen, Bondihagen, Bondistranda, Borgenbråten, Borgenfaret, Fredtunveien 31 og 33, Gamle Bleiker vei, Gullhella, Oppsjø og Sætre terrasse. Noen av respondentene ønsket ikke å angi sted.

Undersøkelsen for 2017 har høyere svarprosent enn foregående år, og det er nærliggende å vurdere svarene som stadig mer representative for tjenesten. Svarprosenten for beboere i bolig har økt med 5 prosentpoeng fra 2016. Fordi flere pårørende er spurt denne gangen (f.eks. to pårørende per bruker) er den faktiske deltakelsen høyere enn hva fem prosentpoeng skulle tilsi.

Det skåres tilfredsstillende i alle kategorier.

HEVD Bolig	2017
Antall svar	71
Svarprosent	48 %
Kategori 1: Innhold og kvalitet:	4,9
De ansatte er med på å skape forutsigbarhet i hverdagen til beboer	5,1
De ansatte gir beboeren beskjed dersom det er endringer	4,9
Beboeren får den hjelp han/ hun trenger	4,7
Kategori 2: Brukermedvirkning:	4,7
Beboeren bestemmer selv i hverdagen	4,4
De ansatte lytter til det beboeren ønsker	5,0
De ansatte spør beboeren om hva som er viktig for han/ henne	4,8
Kategori 3: Service og tilgjengelighet:	5,0
De ansatte kommer når de skal	4,9
De ansatte holder avtaler	4,9
De ansatte samarbeider godt med beboeren	5,2
De ansatte samarbeider godt med meg som pårørende/ verge/ brukerrepresentant	5,1
De ansatte informerer meg som pårørende/ verge/ brukerrepresentant	5,0
Kategori 4: Fysisk miljø:	5,5
Beboeren trives der han/ hun bor	5,4
Beboeren føler seg trygg i boligen	5,6
Det er ingen i nabolaget som beboeren er redd for	5,4
Kategori 5: Helhet i tjenestetilbudet:	4,7
De ansatte i boligen samarbeider godt	4,7
Kategori 6: Brukertilfredshet:	5,0
Totalt sett er jeg og beboer godt fornøyd med boligen og de som hjelper han/ henne der	5,0

Resultatene for boligene kommenteres sammen med resultatene for arbeids- og aktivitetstjenesten.

HEVD – Arbeid- og aktivitetstjenesten

Pårørende er forespurt om å besvare brukerundersøkelsen for arbeid- og aktivitetstjenesten. Følgende enheter har besvart undersøkelsen; Daleløkken arbeidssenter, Drengsrud arbeidssenter, Galleri Unika, Nordre Bondi Gård, Sem arbeidssenter. Noen av respondentene ønsket ikke å angi sted.

Undersøkelsen for 2017 har høyere deltakelse enn foregående år, og det er nærliggende å vurdere svarene som stadig mer representative for tjenesten.

Fordi spørsmålene for arbeid/ aktivitet ble sendt ut sammen med spørsmål om andre tjenester til tre ulike grupper (bolig + arbeid/ aktivitet; avlastning + arbeid/ aktivitet; kun arbeid/ aktivitet) har det ikke lyktes å beregne svarprosent for arbeid- aktivitetstjenesten, men deltakelsen har økt fra 35 i 2016 til 67 i 2017. Det skåres tilfredsstillende i alle kategorier.

Arbeid- og aktivitetstjenesten 2017	2017
Antall svar	67
Svarprosent	
Kategori 1: Innhold og kvalitet:	5,3
De ansatte er med på å skape forutsigbarhet i hverdagen til arbeidstaker	5,5
De ansatte gir arbeidstaker beskjed dersom det er endringer	5,2
Arbeidstaker får den hjelp han/ hun trenger	5,3
Kategori 2: Brukermedvirkning:	4,6
Arbeidstaker bestemmer selv i hverdagen på arbeidssenteret/ aktivitetssenteret	4,0
De ansatte hører på arbeidstakeren	5,1
De ansatte spør arbeidstakeren om hva som er viktig for han/ henne	4,8
Kategori 3: Service og tilgjengelighet:	5,4
De ansatte kommer når de skal	5,3
De ansatte holder avtaler	5,4
De ansatte samarbeider godt med arbeidstakeren	5,4
Kategori 4: Fysisk miljø:	5,3
Arbeidstakeren trives godt på arbeids-/ aktivitetssenteret	5,3
Kategori 5: Helhet i tjenestetilbudet:	4,8
De ansatte samarbeider godt	4,8
Kategori 6: Brukertilfredshet:	5,1
Totalt sett er jeg og arbeidstaker godt fornøyd med arbeids-/ aktivitetssenteret	5,1

Resultatene for både boliger og arbeids- og aktivitetstjenesten må sees i sammenheng med at det i 2017 har pågått et vesentlig arbeid med omstrukturering av tjenestene hvor lederkraft, fagutvikling, kompetansesammensetning har vært satsningsområder.

Virksomheten har i 2017 omstrukturert sin lederstruktur, samtidig som virksomheten over tid har hatt stort fokus på nærværarbeid, etikk og kompetanseheving og rekruttering av ansatte. Det er nærliggende å tenke seg at denne satsningen også i noen grad påvirker det forbedrede resultat av hvordan bruker/pårørende/verge nå opplever inkludering og samhandling mellom ansatte og mottaker av tjenesten. Dette er områder virksomheten også har som særlige satsningsområder i det videre arbeidet i 2018.

Hjemmesykepleien

Hjemmesykepleien har hatt gjennomgående gode resultater i brukerundersøkelsene de siste årene. Det er en jevn og stabil utvikling i resultatet for virksomheten. Dette bekreftes også i årets undersøkelse. Ut fra foregående år er det særlig forbedring i spørsmål knyttet til brukermedvirkning, og at tjenesten er viktig for at bruker kan bo hjemme. Brukere gir uttrykk for i større grad å delta i planlegging av tjenesten, og å bli hørt i hva som er viktig for den enkelte. Dreiningen, med økt fokus på forebygging og tidlig innsats, og virksomhetens satsing på hverdagsrehabilitering og hverdagsmestring antas å bidra til det gode resultatet.

Hjemmesykepleien	2017
Antall svar	323
Svarprosent	43 %
Kategori 1: Innhold og kvalitet:	5,6
Jeg får den hjelpen som er viktig for meg slik at jeg kan bo hjemme	5,6
De ansatte utfører arbeidsoppgavene på en god måte	5,6
Tjenesten jeg får hjemme gjør at jeg er trygg	5,5
Kategori 2: Brukermedvirkning:	5,1
Jeg får være med og bestemme hvilken hjelp som er viktig for meg	5,3
Jeg er med når det utarbeides planer, mål og tiltak som angår meg	4,8
Jeg blir hørt når det er noe jeg ønsker å endre eller bemerke	5,2
De ansatte spør hva som er viktig for meg	4,9
Kategori 3: Service og tilgjengelighet:	5,3
De ansatte møter meg med respekt	5,7
De ansatte holder avtaler	5,3
Jeg får beskjed dersom det blir forsinkelser	4,4
De ansatte ivaretar taushetsplikten	5,8
Kategori 5: Helhet i tjenesten:	5,3
De ansatte samarbeider godt	5,3
Kategori 6: Brukertilfredshet:	5,5
Totalt sett er jeg godt fornøyd med hjemmesykepleien	5,5

Psykisk helse og rus

Undersøkelsene er gjennomført ved enhetene Mestringshuset, Aktivitetshuset, Fleksible ambulante team, Kirkeveien botiltak, Nedre Sem boliger, Torstadveien botiltak, Semsveien ressurs- og mestringsenhet og FUSDALBRÅTEN botiltak. I tillegg til de kommunale tjenestene har Fontenehusets brukere også deltatt.

Respondentene besvarte undersøkelsen på papir i perioden september til oktober. Med hensikt å nå alle brukerne var gjennomføringsperioden på 7 uker.

Som tidligere år viser resultatene at brukerne i stor grad synes tilbudet innen psykisk helse- og rustjenester i Asker er godt. Virksomheten skårer spesielt høyt på service og tilgjengelighet, samt brukertilfredshet. Arbeidet som er gjennomført med omstrukturering av tjenestene, hvor helhetlig og koordinerte tjenester, aktiv bruker- og pårørenderolle, kompetanse og teamarbeid har vært satsningsområder, antas å bidra til det gode resultatet.

Psykisk helse og rus	Kommunalt	Fontenehuset
Svar	203	45
Svar %	31 %	100 %
Kategori 1: Innhold og kvalitet	5,3	5,6
Tjenesten jeg mottar gjør meg tryggere i hverdagen	5,3	5,6
Tjenesten jeg mottar gjør hverdagen min mer meningsfull	5,1	5,7
Tjenesten jeg mottar er godt tilpasset de utfordringene jeg har	5,3	5,4
Kategori 2: Brukermedvirkning	5,3	5,5
Jeg kan være med og påvirke tjenesten jeg får	5,3	5,5
Jeg er med når det utarbeides planer som angår meg (eks. tiltaksplan, mestringsplan, individuell plan)	5,3	5,3
Jeg blir hørt når det er noe jeg ønsker å endre	5,3	5,6
Kategori 3: Service og tilgjengelighet	5,6	5,8
De ansatte behandler meg med respekt	5,7	5,9
De ansatte holder avtaler	5,6	5,7
Jeg får beskjed dersom det blir forsinkelser	5,5	5,7
De ansatte ivaretar taushetsplikten	5,8	6,0
Kategori 5: Helhet i tjenestetilbudet	5,7	5,8
De ansatte samarbeider godt	5,7	5,8
Kategori 6: Brukertilfredshet	5,5	5,7
Totalt sett er jeg godt fornøyd med tjenesten jeg mottar	5,5	5,7

I 2018 vil det igangsettes tiltak for å redusere de store variasjonene i svarprosent. Totalt har hver tredje bruker svart. Noen av boligene har høy svarprosent, mens deltakelsen ved de ambulante tjenestene er svært lav.

Samfunnshelse og integrering

Den positive utviklingen i de siste års resultater har fortsatt i 2017. Tjenestene har jobbet systematisk og fått innarbeidet gode rutiner som vektlegger brukermedvirkning, brukers ressurser og tankesettet hverdagsmestring.

Tydlig kommunikasjon, forventningsavklaringer og samarbeid er viktige elementer som tjenestene har et kontinuerlig fokus på. Det antas at dette har bidratt til at resultatene har stabilisert seg på et godt nivå.

Ergo- fysioterapitjenesten

Undersøkelsen ble sendt per post til brukerne og deltakelsen har vært lavere enn ønsket. For å øke svarprosenten vil avdelingen endre praksis for gjennomføring av undersøkelsen i 2018.

Det er flere svar i totalkolonnen enn om man summerer de tre andre kolonnene. Dette skyldes at syv av besvarelsene ikke anga om de mottar ergo- eller fysioterapi eller begge tjenestene.

Ergoterapi og fysioterapitjenesten	2017	Kun ergo	Kun fysio	Både ergo og fysio
Antall svar	40	13	13	10
Svarprosent	27 %			
Kategori 1: Innhold og kvalitet:	5,0	5,0	5,1	4,8
Tjenesten jeg mottar bidrar til at jeg generelt mestrer hverdagen bedre	5,1	5,0	5,2	5,0
Tjenesten jeg mottar bidrar til at det er lettere å gjøre aktiviteter/ praktiske gjøremål i hjemmet	5,0	5,1	5,1	4,7
Tjenesten jeg mottar bidrar til at det er lettere å delta i aktiviteter	4,9	4,8	4,9	4,8
Kategori 2: Brukermedvirkning:	5,6	5,6	5,6	5,4
Jeg får være med og bestemme hvilken hjelp som er viktig for meg	5,7	5,8	5,9	5,3
Jeg er med når det utarbeides planer, mål og tiltak som angår meg	5,5	5,5	5,7	5,4
Jeg blir hørt når det er noe jeg ønsker å endre eller bemerke	5,5	5,5	5,6	5,4
De ansatte spør meg om hva som er viktig for meg	5,6	5,7	5,5	5,6
Kategori 3: Service og tilgjengelighet:	5,6	5,2	5,8	5,8
De ansatte møter meg med respekt	5,5	5,1	5,7	6,0
De ansatte holder avtaler	5,6	5,2	5,9	5,7
Jeg får beskjed dersom det blir forsinkelser	5,4	5,0	5,6	5,7
De ansatte ivaretar taushetsplikten	5,8	5,5	6,0	6,0
Kategori 5: Helhet i tjenesten:	4,8	4,9	5,3	4,3
De ansatte i ergo-/ fysioterapitjenesten samarbeider godt	4,8	4,9	5,3	4,3
Kategori 6: Brukertilfredshet:	4,9	5,0	5,3	4,7
Totalt sett er jeg godt fornøyd med ergo-/ fysioterapitjenesten	4,9	5,0	5,3	4,7

Arbeidet for å videreføre, og å ytterligere forbedre resultatene for brukertilfredshet fortsetter i 2018, blant annet gjennom videre vektlegging av brukermidvirkning og forventningsavklaring.

På spørsmålet om brukertilfredshet som gjelder de som mottar ergo- og fysioterapitjenesten skårer brukerne høyere på ergo- og fysioterapi- hver for seg enn de gjør når de svarer for ergo- og fysioterapi samlet. Resultatet kan tyde på at vi har forbedringspotensial når det gjelder samhandling og helhet i de tilfeller hvor brukere mottar begge tjenester.

Det ble gjennomført en brukerundersøkelse for rehabilitering i hjemmet i 2017. Grunnet lav deltakelse er den ikke gjengitt her. I 2018 vil gjennomføringsfasen forlenges for å sikre flere svar.

Integrering og migrasjonshelse (Flyktingtjenesten)

Avdelingen ønsket å øke deltakelsen i brukerundersøkelsen, som i 2016 kun besto av 20 personer. For å øke deltakelsen fikk brukerne tett oppfølging rundt gjennomføringen, blant annet fikk brukerne grundig gjennomgang av hva spørsmålene betyr. Brukerne satt alene under selve gjennomføringen, men hadde anledning til å spørre ansatte i nærheten dersom de hadde spørsmål underveis.

Resultater på over 5 viser at tjenestene vurderes som gode av brukerne.

Integrering og migrasjonshelse/ Flyktingtjenesten	2017
Antall svar	49
Svarprosent	98 %
Kategori 1: Innhold og kvalitet	5,3
Flyktingtjenesten gir meg informasjon som er viktig for meg	5,3
Jeg har god kontakt med Flyktingtjenesten	5,4
Jeg får svar på mine spørsmål av Flyktingtjenesten	5,4
Kategori 2: Brukermedvirkning	5,1
De ansatte spør meg om hva som er viktig for meg	5,2
Jeg er med og planlegger Introduksjonsprogrammet	5,1
Kategori 3: Service og tilgjengelighet	5,1
De ansatte er høflige og respektfulle mot meg	5,5
Åpningstidene passer fint for meg	5,2
Det er lett å avtale et møte med Flyktingtjenesten	4,9
Det er lett å nå fram på telefonen	5,1
Den muntlig informasjonen er lett å forstå	5,2
Den skriftlige informasjonen er lett å forstå	4,9
Jeg vet hva Flyktingtjenesten kan hjelpe meg med	4,9
Kategori 5: Helhet i tjenestetilbudet	5,3
De ansatte i Flyktingtjenesten samarbeider godt	5,3
Kategori 6: Brukertilfredshet	5,1
Totalt sett er jeg godt fornøyd med Flyktingtjenesten	5,1

I 2017 er det jobbet med forenkling av vedtak ved at språket er forenklet og teksten er kortere. Dette har gitt høyere skår enn tidligere, og vil fortsatt være fokus for 2018. Tjenesten har vektlagt informasjon og tydelighet. De gode resultatene på spørsmål om «kontakt med Flyktingtjenesten» og «svar på mine spørsmål» bekrefter at de igangsatte tiltak gir ønsket effekt.

En oppgang i «det er lett å nå fram på telefon» vurderes ha sammenheng med at avdelingen har hatt som mål at alle skal bli kontaktet senest dagen etter.

Vaksinasjonstjenesten

Besøkende hos vaksinasjonstjenesten svarte på et papirskjema i lokalet. Resultatene for tjenesten har vært stabilt gode i alle årene undersøkelsen har vært gjennomført.

Vaksinasjonstjenesten	2017
Antall svar	180
Kategori 1: Innhold og kvalitet	5,7
Jeg får godt informasjon om hva Vaksinasjonstjenesten kan tilby meg	5,7
Jeg får nyttig og relevant informasjon og råd	5,8
Kategori 2: Brukermedvirkning	5,6
Mine ønsker og synspunkter blir tatt hensyn til under konsultasjonen	5,8
De ansatte spør meg om hva som er viktig for meg	5,4
Kategori 3: Service og tilgjengelighet	5,6
Vaksinasjonstjenesten er enkel å komme i kontakt med	5,0
Vaksinasjonstjenesten holder avtaler	5,8
Ventetiden for å få time er akseptabel	5,7
Kontoret til vaksinasjonstjenesten er lett å finne/ komme til	5,7
De ansatte ved Vaksinasjonstjenesten behandler meg med respekt	5,9
Kategori 6: Brukertilfredshet	5,8
Totalt sett er jeg godt fornøyd med Vaksinasjonstjenesten	5,8

Brukerne er fornøyde med tjenesten i alle kategorier. Dette er resultatene av et langsiktig arbeid som sikrer brukermedvirkning med tydelighet og respekt i kommunikasjon og samarbeid. Fokus på en forutsigbar tjeneste med høy kvalitet antas også å bidra til de gode resultatene.

Nedgang vises i spørsmålet om Vaksinasjonskontoret er enkel å komme i kontakt med. Dette antas å være et resultat av utfordringer med telefonsystemet og dokumentasjonssystemet. I 2018 vil tjenesten jobbe med å sikre gode systemer, slik at tilgjengeligheten er forutsigbar for innbyggerne i Asker kommune.

Omsorgsboligene

Omsorgsboligene omfatter fire kommunalt drevne; Asker bo- og omsorgssenter (ABOS), Gullhella bo- og aktivitetssenter, Oppsjø omsorgsbolig og Torstadtunet omsorgsbolig, samt et privat drevet; Vestre Nes omsorgsbolig/Aleris.

Omsorgsboligene 2017	Komm- unalt	Privat	Total
Antall svar	71	12	83
Svarprosent	55 %	75 %	57 %
Kategori 1: Innhold og kvalitet	5,3	5,5	5,3
De ansatte snakker tydelig slik at jeg forstår dem	5,4	5,9	5,4
Måltidene serveres på tidspunkter som passer for meg	5,7	6,0	5,7
Jeg synes måltidene er hyggelige	5,1	5,6	5,2
Jeg får tilstrekkelig sunn og variert mat	5,5	6,0	5,6
Jeg har mulighet til å komme ut i frisk luft	5,5	5,2	5,4
Jeg har et godt tilbud om tannhelsetjeneste	5,2	4,6	5,1
Jeg får god medisinsk oppfølging	5,5	5,3	5,4
Aktivitetstilbudet er godt	4,6	5,2	4,7
Kultur-/ underholdningstilbudet er godt	4,7	5,3	4,8
Kategori 2: Brukermedvirkning	5,3	5,5	5,4
Jeg får stå opp når jeg vil	5,7	6,0	5,8
Jeg får legge meg når jeg vil	5,9	6,0	6,0
Jeg er med når det utarbeides planer som angår meg	4,5	5,1	4,5
Jeg blir hørt når det er noe jeg ønsker å endre eller bemerke	5,3	5,7	5,3
De ansatte spør meg om hva som er viktig for meg	5,1	5,1	5,1
De ansatte kjenner meg og min historie godt	5,1	4,8	5,0
Kategori 3: Service og tilgjengelighet	5,5	5,8	5,6
De ansatte behandler meg med respekt	5,7	5,9	5,8
Jeg er trygg på at de ansatte kommer når jeg trenger det	5,6	5,8	5,6
Jeg vet hvem som er min primærkontakt/ kontaktperson	5,1	5,5	5,2
Jeg har mulighet til å snakke med ansatte her om det som er viktig for meg	5,5	5,9	5,6
Kategori 4: Fysisk miljø	5,6	6,0	5,7
Jeg trives på rommet/ i leiligheten	5,7	5,9	5,7
Jeg føler meg trygg her	5,9	6,0	5,9
Jeg har mulighet til privatliv	5,7	6,0	5,7
Jeg trives med de jeg bor sammen med	5,1	6,0	5,2
Kategori 5: Helhet i tjenesten	5,5	5,8	5,6
De ansatte samarbeider godt	5,5	5,8	5,6
Kategori 6: Brukertilfredshet	5,8	5,9	5,8
Totalt sett er jeg godt fornøyd med omsorgsboligen	5,8	5,9	5,8

Svarprosenten for de kommunale boligene har økt med 15 prosentpoeng, og for den private har deltakelsen økt slik at resultatene kan presenteres. Resultatene i samtlige kategorier har vært gjennomgående gode over tid og de har økt ytterligere fra 2016. Den privat drevne omsorgsboligen skårer noe høyere enn de kommunale. Dette varierer fra år til år. Det er også små tall for den privat drevne boligen, noe som gjør at tallene bør tolkes med varsomhet.

På spørsmål om tilfredshet med aktivitetstilbudet var resultatet samlet for omsorgsboligene 4,0 i 2016. Dette er nå forbedret i omsorgsboligene, og er høyest på Gullhella. Årsaken kan være et kontinuerlig fokus på aktivitet og at Gullhella har satt i gang det nye konseptet «Aktiv omsorg» som i løpet av 2018 vil implementeres i de øvrige omsorgsboligene. Dette arbeidet vil kunne forbedre resultatene ytterligere.

Når det gjelder spørsmålet om tilbud og informasjon om tannhelsetjenesten var det samlet lavt resultat for omsorgsboligene i 2016 med en skår på 3,9. Informasjonen til beboere og pårørende er blitt forbedret, og med en bedre avtale med tannhelsetjenesten i Fylkeskommunen i 2017, har man oppnådd et betydelig bedre resultat, men en skår på 5,1.

Sykehjemmene

Det gjennomføres to ulike undersøkelser ved sykehjemmene: en er rettet mot beboerne selv, den andre er rettet mot pårørende ved sykehjem der hvor beboerne i hovedsaker demente.

Brukerne selv svarer

Beboere ved sykehjemmene Gullhella bo- og aktivitetssenter, Bråset bo- og omsorgssenter og Risenga bo- og omsorgssenter fikk tilbud om å besvare undersøkelsen på papirskjema. Risenga er privat driftet (Aleris) og Bråset drives av Røyken kommune og har beboere fra Røyken, Asker og Hurum.

Sykehjem 2017 - beboerne svarer selv (eller med pårørende)	Gullhella	Bråset	Risenga
Antall svar	23	105	41
Svarprosent	72 %	51 %	39 %
Kategori 1: Innhold og kvalitet:	5,0	5,0	5,1
De ansatte snakker tydelig slik at jeg forstår dem	5,1	5,4	4,5
Måltidene serveres på tidspunkter som passer for meg	5,6	5,0	5,7
Jeg synes måltidene er hyggelige	5,0	5,2	5,1
Jeg får tilstrekkelig sunn og variert mat	5,2	5,3	5,2
Jeg har mulighet til å komme ut i frisk luft	5,0	4,6	5,3
Jeg har et godt tilbud om tannhelsetjeneste	4,7	4,7	4,9
Jeg får god medisinsk oppfølging	5,1	5,4	5,2
Aktivitetstilbudet er godt	4,4	4,3	4,8
Kultur-/ underholdningstilbudet er godt	4,6	4,6	5,0
Kategori 2: Brukermedvirkning:	4,8	5,0	4,9
Jeg får stå opp når jeg vil	5,4	5,3	5,4
Jeg får legge meg når jeg vil	5,0	5,4	5,5
Jeg er med når det utarbeides planer som angår meg	3,5	4,4	4,6
Jeg blir hørt når det er noe jeg ønsker å endre eller bemerke	4,9	5,0	4,4
De ansatte spør meg om hva som er viktig for meg	4,8	4,9	4,6
De ansatte kjenner meg og min historie godt	5,2	4,9	4,6
Kategori 3: Service og tilgjengelighet:	5,2	5,4	5,2
De ansatte behandler meg med respekt	5,5	5,7	5,5
Jeg er trygg på at de ansatte kommer når jeg trenger det	5,1	5,4	5,0
Jeg vet hvem som er min primærkontakt/ kontaktperson	5,1	5,1	5,3
Jeg har mulighet til å snakke med ansatte her om det som er viktig for meg	5,0	5,1	4,9
Kategori 4: Fysisk miljø:	5,2	5,4	5,4
Jeg trives på rommet/ i leiligheten	5,3	5,4	5,3
Jeg føler meg trygg her	5,6	5,7	5,8
Jeg har mulighet til privatliv	5,0	5,5	5,6
Jeg trives med de jeg bor sammen med	4,9	4,9	4,7
Kategori 5: Helhet i tjenesten	5,6	5,4	5,0
De ansatte samarbeider godt	5,6	5,4	5,0
Kategori 6: Brukertilfredshet:	5,5	5,4	5,3
Totalt sett er jeg godt fornøyd med sykehjemmet/ omsorgsboligen	5,5	5,4	5,3

Resultatet viser høy svarprosent og forbedring fra året før. Svarprosenten på Gullhella er vesentlig høyere enn på Risenga og Bråset.

Det er gjennomgående gode resultater i samtlige kategorier. Det private og de kommunale sykehjemmene skårer nokså likt, men de kommunale, spesielt Gullhella, har et særskilt godt resultat når det gjelder helhet i tjenesten og brukertilfredshet. Resultatene viser at det er forbedringspotensial relatert til beboernes og pårørendes medvirkning. Et viktig punkt i virksomhetsplanene for 2018 er å inkludere pårørende og beboere i utarbeide tiltaksplaner i større grad.

Pårørende svarer

Ved Solgården og Søndre Borgen sykehjem er undersøkelsen rettet mot de pårørende, da beboerne i stor grad har demens. 80 % av de pårørende fikk tilbud om å svare elektronisk, og 20 % per brev.

Nesbru sykehjem ble etablert og flere beboere flyttet hit i oktober 2017. Undersøkelsen ble gjennomført før flyttingen av beboere fra henholdsvis langtidsavdelingen ved Søndre Borgen og Solgården sykehjem. Resultatene i denne rapporten gjenspeiler altså ikke forhold ved Nesbru sykehjem.

Enkelte har ikke angitt hvilket sykehjem de tilhører, derfor kan vi ikke fastslå svarprosent per sykehjem. Men dersom vi ser bort fra de som ikke har angitt sykehjem, vil svarprosenten ligge på 50 % for Søndre Borgen og 70 % for Solgården. Svarprosenten for virksomheten samlet er 60 og er en vesentlig økning fra 2016.

Sykehjem 2017 – pårørende svarer	Sol- gården	Søndre Borgen	Total
Antall svar	33	19	56
Svarprosent			60 %
Kategori 1: Innhold og kvalitet:	4,6	4,2	4,5
De ansatte snakker tydelig slik at beboeren forstår dem	5,1	4,3	4,8
Måltidene serveres på tidspunkter som passer godt for beboeren	4,2	5,5	4,7
Det er en hyggelig sosial ramme rundt måltidene som serveres beboeren	5,1	4,7	4,9
Beboeren får tilstrekkelig sunn og variert mat	5,0	4,4	4,9
Beboeren har mulighet til å komme ut i frisk luft	3,8	3,0	3,5
Beboeren har et godt tilbud om tannhelsetjeneste	4,3	4,4	4,4
Beboeren får god medisinsk oppfølging	5,2	4,7	5,0
Aktivitetstilbudet ved sykehjemmet er godt	4,2	3,1	3,9
Kultur-/underholdningstilbudet ved sykehjemmet er godt	5,0	3,9	4,6
Kategori 2: Brukermedvirkning:	5,1	4,4	4,9
Beboeren får stå opp når han/ hun vil	5,2	3,8	4,8
Beboeren får legge seg når han/ hun vil	5,2	4,6	5,0
Jeg blir hørt når det er noe jeg ønsker å endre eller bemerke	5,4	4,7	5,2
De ansatte spør meg/ beboer om hva som er viktig for beboeren	4,8	4,4	4,7
De ansatte kjenner beboeren og hans/ hennes historie godt	5,1	4,3	4,9
Kategori 3: Service og tilgjengelighet:	5,6	5,4	5,5
De ansatte behandler beboeren med respekt	5,6	5,4	5,5
Jeg er trygg på at de ansatte kommer når beboeren trenger det	5,4	5,1	5,3
Jeg/ beboer vet hvem som er beboerens primærkontakt/ kontaktperson	5,5	5,6	5,5
Jeg/ beboer har mulighet til å snakke med ansatte her om det som er viktig for beboeren	5,9	5,6	5,7
Kategori 4: Fysisk miljø:	4,9	4,6	4,8
Beboeren trives på rommet	4,8	4,3	4,6
Beboeren føler seg trygg på sykehjemmet	5,3	5,0	5,2
Beboeren har mulighet til privatliv	5,1	4,9	5,0
Beboeren trives sammen med de han/ hun bor sammen med	4,2	4,2	4,3

Sykehjem 2017 – pårørende svarer	Sol-gården	Søndre Borgen	Total
Kategori 5: Helhet i tjenesten	5,4	4,4	5,0
De ansatte samarbeider godt	4,6	4,2	4,5
Kategori 6: Brukertilfredshet:	4,9	4,3	4,7
Totalt sett er beboeren og jeg godt fornøyd med sykehjemmet	4,9	4,3	4,7

Brukerundersøkelsen for 2017 viser at pårørende er mer fornøyd i år enn i 2016. Best framgang er det på spørsmål som handler om brukermedvirkning. Her var resultatet 3,5 i 2016, og det har økt til 4,9 i 2017. Som nevnt tidligere i kapittelet kan bedre resultater skyldes endringer i spørsmålsformuleringene og en endret skala.

Spørsmål som omhandler aktivitet skårer lavt også i 2017. Her vil det nye konseptet «Aktiv omsorg» være tiltak for å forbedre dette resultatet. Det er grunn til å tro at etableringen av nye Nesbru bo- og omsorgssenter vil gi positivt utslag på de videre resultatene for tilfredshet med aktivitet, helhet i tjenestene og brukertilfredshet.

Kapittel 4 Kultur, frivillighet og fritid

I tillegg til de årlige undersøkelsene ved Asker bibliotek, Asker kulturhus og Asker kulturskole har også Risenga svømmehall hatt en undersøkelse blant sine besøkende i 2017.¹ Det er gledelig at over 800 personer har ønsket å si sin mening om en av Askers svømmehaller. Risenga har til formål å gjennomføre undersøkelsen hvert år.

Asker bibliotek har en markant økning i besvarelser siden i fjor, men tatt i betraktning aktivitetsnivået og besøkstallene i 2017 er antall besvarelser fortsatt lavt både for biblioteket og kulturhuset. Undersøkelsen har vært tilgjengelig i papirformat, på nettsider, sendt ut i nyhetsbrev og delt på facebook.

Samlede resultater for tjenesteområdet

Resultatene for undersøkelsene er generelt tilfredsstillende for alle tre tjenestene. Særlig innen service og tilgjengelighet og brukertilfredshet er skåren høy, noe som er viktige faktorer i allmenne tjenester som bibliotek og kulturhuset. Resultatene for de samme tjenestene er ikke like tilfredsstillende innen brukermedvirkning. Ettersom resultatet for brukertilfredshet er godt, kan det tyde på at brukerne har mindre behov for å medvirke.

	Ant svar	Svar %	Innhold og kval	Bruker-medv.	Service og tilgj.	Fysisk miljø	Brukertilfredshet
Biblioteket	238		5,0	4,4	5,1	4,8	5,3
Kulturhuset	129		4,4	2,9	4,6	4,5	4,6
Kulturskolen	395	36 %	4,8	4,7	4,7	4,7	5,0
Risenga svømmehall	853		4,6		5,0	4,6	5,3

Asker bibliotek

Resultatene for biblioteket er gjennomgående gode, og skiller seg ikke vesentlig fra tidligere år. Dette på tross av at det er vesentlig flere deltakere i undersøkelsen i 2017 enn i 2016. Resultatet for brukermedvirkning har hatt en nedgang de siste to årene.

Asker bibliotek	2015	2016	2017
Antall svar	130	42	238
(På en skal fra 1-6 der 6 er svært fornøyd)			
Kategori 1: Innhold og kvalitet: I hvor stor grad er du fornøyd med:	5,1	5,0	5,0
Bibliotekets utvalg av bøker og andre medier	5,2	5,3	5,2
Bibliotekets hjemmesider og nettilbud? (Bestille bøker, musikk, filmer, forlenge lånetid, sosiale medier, få beskjed om nyheter osv.)	5,3	5,2	5,1
Bibliotekets arrangementer?	5,2	4,9	5,0
Bibliotekets App for lån av ebøker (eBokBib)?	5,2	5,2	5,0
Gir utstillingene våre deg lyst til å ta med noe fra biblioteket som du ikke hadde planlagt?	4,8	4,7	4,6

¹ Risenga hadde også undersøkelse i 2016, men ble ikke presentert i rapport 2016.

Kategori 2: Brukermedvirkning: I hvor stor grad er du fornøyd med:	4,7	4,4	4,4
Mulighetene til å påvirke tilbudene på biblioteket? (Være med på å bestemme hva biblioteket skal tilby)	4,7	4,4	4,4
Kategori 3: Service og tilgjengelighet: I hvor stor grad er du fornøyd med:	5,3	5,1	5,1
Servicen du får på biblioteket (Hvordan du blir mottatt og behandlet)?	5,6	5,2	5,3
De ansattes faglige kompetanse (Hvor flinke de ansatte er til å hjelpe deg)?	5,6	5,2	5,3
Bibliotekets åpningstider?	5,0	5,3	5,1
Ventetid på reserverte bøker og annet bestilt materiell?	4,5	4,2	4,3
Ventetid i informasjonsskranken (ved veiledning, spørsmål)?	5,2	4,9	5,0
Informasjon om hva som skjer i biblioteket?	5,2	5,0	5,0
Utlåns- og innleveringsautomatene?	5,5	5,3	5,3
Den personlige veiledningen når du skal finne litteratur eller andre media?	5,5	5,3	5,3
Kategori 4: Fysisk miljø: I hvor stor grad er du fornøyd med:	4,9	4,8	4,8
Studie/leseplasser?	4,8	4,5	4,5
Skilting i biblioteket?	4,7	4,5	4,7
Muligheten for bruk av pc/internett (kapasitet, programvare)?	4,9	3,9	4,7
Biblioteket som kulturarena (Forestillinger/arrangementer/aktiviteter)?	5,0	5,0	4,8
Biblioteket som møteplass/"et sted å være"?	5,2	5,1	
Renholdet på Biblioteket?		4,9	5,1
Kategori 6: Brukertilfredshet	5,4	5,4	5,3
Alt i alt, hvor fornøyd er du med biblioteket?	5,4	5,4	5,3

Involvering av brukerne skjer i all hovedsak gjennom mulighet for bokønsker til innkjøp i biblioteket. Annen medvirkning er gjennom arenaer for frivillighet, f.eks. språkkafeer, bistand på kodeklubber osv. Biblioteket inviterte våren 2017 til en medvirkningsprosess med publikum i forbindelse med endring av lokalene. Større involvering fra brukerne i forbindelse med utforming av programmet, og fysisk formidling av brukerundersøkelsen vil bli tatt tak i inneværende år.

Besøk og utlån har falt markant i 2017. Årsakene til dette er antakelig sammensatte, men biblioteket vil gå inn i tallene for å se på hvordan det har slått ut på utlån av ulike typer materiale.

Asker kulturhus

Tidligere virksomhet Asker kulturhus byttet navn til Kulturarena Asker i 2017 og omfatter nå også seniorsentre og innbyggertorg. Brukerundersøkelsen omfatter kun brukerne av Asker kulturhus i Asker sentrum. Antall respondenter er omtrent som tidligere år.

Asker kulturhus	2015	2016	2017
Antall svar:	154	113	129
(På en skal fra 1-6 der 6 er svært fornøyd)			
Kategori 1: Innhold og kvalitet:	4,7	4,6	4,4
I hvor stor grad er du fornøyd med kulturhusets programtilbud?	4,7	4,6	4,4
Kategori 2: Brukermedvirkning: I hvor stor grad er du fornøyd med:	3,8	3,8	2,9
Mulighetene til å gi tilbakemelding og påvirke tilbudene i kulturhuset?			2,9
I hvor stor grad er du interessert i å kunne påvirke programmet i Asker kulturhus?	3,8	3,8	
Kategori 3: Service og tilgjengelighet: I hvor stor grad er du fornøyd med:	4,9	4,8	4,6
I hvor stor grad er du fornøyd med servicen du får på kulturhuset? (Gjelder ikke kino)	4,9	4,8	4,6
Kategori 4: Fysisk miljø:	4,8	4,7	4,5
I hvor stor grad opplever du kulturhuset som et hyggelig sted å være? (Gjelder ikke kino)	4,8	4,7	4,5
Kategori 6: Brukertilfredshet	4,9	4,8	4,6
Alt i alt, hvor fornøyd er du med Asker kulturhus?	4,9	4,8	4,6

Asker kulturhus har i hovedsak gode resultater, og de skiller seg ikke vesentlig fra tidligere år. Kulturhuset er av de tjenestene der det ikke er gitt at de fleste brukere ønsker å medvirke, og dette kan være noe av forklaringen på lav skår i kategorien brukermedvirkning.

Asker kulturskole

Kulturskolen opplever en svak nedgang i svarprosent fra 38 % i 2016 til 36 % i 2017. Undersøkelsen ble gjennomført ved utsendelse av e-post til foreldrene.

Resultatene for undersøkelsen er gjennomgående gode, og omtrent jevnt med skåren fra tidligere år. Spørsmålene som omhandler undervisningens kvalitet og lærernes dyktighet som skårer høyest.

Asker kulturskole	2015	2016	2017
Antall svar	359	406	395
Svarprosent	29 %	38 %	36 %
(På en skal fra 1-6 der 6 er svært fornøyd)			
Kategori 1: Innhold og kvalitet: I hvor stor grad er du fornøyd med:	4,8	4,8	4,8
Innholdet i undervisningen?	5,2	5,2	5,2
Tilpasningen av undervisningen til ditt barns forutsetninger?	5,2	5,3	5,2
Ditt barns trivsel i kulturskolen?	5,2	5,2	5,2
Ditt barns utbytte av undervisningen?	5,1	5,1	5,1
Lærerens faglige dyktighet?	5,5	5,6	5,5
Informasjon om ditt barns faglige utvikling?	4,4	4,3	4,3
Ditt barns mulighet til å delta i kulturskolens aktiviteter/konsserter/forestillinger/utstillinger?	4,7	4,7	5,0
Nivået på kontingenten?	3,9	4,0	4,0
Undervisningsøktens lengde?	3,7	4,0	4,0

Asker kulturskole, forts.	2015	2016	2017
Kategori 2: Brukermedvirkning: I hvor stor grad er du fornøyd med:	5,0	5,1	4,7
Dine muligheter for dialog med læreren om innholdet i undervisningen?	4,7	4,9	4,9
Lærerenes evne til å lytte til ditt barn?	5,2	5,3	5,3
Lærerenes informasjon om hvordan du kan følge opp ditt barns forberedelser til undervisningen (øving)			4,4
Egen innsats for å motivere og følge opp ditt barns forberedelser til undervisningen (øving)?			4,5
Egen oppfølging av informasjon som gjelder undervisningen for ditt barn?			4,7
Kategori 3: Service og tilgjengelighet: I hvor stor grad er du fornøyd med:	4,9	4,8	4,7
Informasjon om kulturskolens tilbud/aktiviteter?	4,6	4,7	4,5
Kulturskolens hjemmeside?	4,4	4,4	4,1
Ventetiden for å få det tilbudet du/ditt barn ønsker?	4,6	4,5	4,6
Din mulighet til å komme i kontakt med læreren?	5,5	5,4	5,4
Din mulighet for å komme i kontakt med kulturskolens administrasjon?	5,2	5,0	4,9
Kulturskolens Facebook-side?		4,3	4,2
Kategori 4: Fysisk miljø: I hvor stor grad er du fornøyd med:	4,7	4,7	4,7
Undervisningslokalene?	4,7	4,6	4,6
Materiell/utstyr?	4,9	4,9	4,9
Inneklima (luft/temperatur/ventilasjon)?	4,4	4,5	4,5
Renhold?		4,6	4,8
Kategori 6: Brukertilfredshet	5,0	5,0	5,0
Alt i alt, hvor fornøyd er du med Asker kulturskole?	5,0	5,0	5,0

De laveste resultatene gjelder lengden på undervisningsøkten og nivået på elevkontingenten. Disse har vært lave over flere år. I fritekstsvarene kommer det også mange tilbakemeldinger på at undervisningsøkten er for kort. Disse to problemstillingene er blitt drøftet i ny Temaplan for kulturskolen, som også inneholder tiltak. Fra januar 2018 er prisstruktur endret med innføring av søskenmoderasjon, flerfagsmoderasjon og friplasser for flere familier. Fra høsten 2018 vil også undervisningstiden bli økt.

Risenga svømmehall

Risenga svømmehall er medlem av Badelandene, som er en interesseorganisasjon for de største badelandene i Norge og har som formål å bidra til utvikling av de ulike badelandene gjennom markedsføring, innkjøpsordninger, utveksling av erfaringer og kreative innspill for aktiviteter og bedre driftskonsepter, bidra til økt kompetanse og felles forståelse av sikkerhet i norske bade- og svømmeanlegg. I regi av Badelandene ble det gjennomført en nasjonal brukerundersøkelse på 23 badeland i Norge. Dette er andre året på rad at undersøkelsen har blitt gjennomført for Risenga.

For å oppfordre gjester til å delta på brukerundersøkelsen ble det hengt opp plakater og informasjon i kaféen og resepsjonsområde på Risenga. Gjestene ble henvist til en link på internett hvor de skulle avgi sine svar. Brukerundersøkelsen ble også markedsført på svømmehallens facebook-sider. Ved å delta i undersøkelsen kunne man vinne premier både nasjonalt og lokalt.

Risenga svømmehall hadde en økning fra 287 respondenter i 2016 til 859 respondenter i 2017, og hadde tredje høyest antall respondenter blant svømmehallene som deltok.

Resultatene av undersøkelsen viser en forbedring på alle punkter i undersøkelsen i forhold til 2016. Resultatene viser at Risenga enten ligger likt eller litt under gjennomsnittet sammenliknet med de andre badelandene.

Risenga svømmehall	2017
Antall svar	853
Kategori 1: Innhold og kvalitet	4,6
Serveringstilbudet tilfredstilte mine behov	4,6
Kategori 3: Service og tilgjengelighet	5,0
Medarbeiderne var hyggelige og hadde god serviceinnstilling i resepsjonen	5,1
Medarbeiderne var hyggelige og hadde god serviceinnstilling i badet	5,0
Medarbeiderne var hyggelige og hadde god serviceinnstilling i kafeen	4,8
Kategori 4: Fysisk miljø	4,6
Renholdet i garderoben stod til mine forventninger	4,5
Renholdet i dusjområdet stod til mine forventninger	4,4
Renholdet på toaletter stod til mine forventninger	4,4
Renholdet i bassengområdene og i bassengene var slik jeg forventet det skulle være	5,1
Kategori 6: Brukertilfredshet	5,3
Generelt var jeg godt fornøyd med samtlige fasiliteter	5,0
Det er svært sannsynlig at jeg vil anbefale dette badelandet til venner eller kjente	5,4
Det er svært sannsynlig at jeg vil besøke dette badelandet igjen	5,6

Forbedringen fra 2016 viser at vi er på rett vei. Askerbadene har et uttalt mål om å bli best på sikkerhet, renhold og service, og jobber etter verdiene; Trygghet, Trivsel og Gleder for både gjester og kolleger.

Etter å ha brukt mye tid og ressurser på oppstart av Holmen svømmehall i 2017 er fokuset nå flyttet over til Risenga, som er i gang med en endringsprosess som skal være i mål sommeren 2018.

Kapittel 5 Teknikk og miljø

Brukerundersøkelser innen teknikk og miljø omfatter kun saksbehandling ved plan- og byggesaksavdelingen, og gjelder i all hovedsak byggesak. For de øvrige tjenestene (oppmålingsforretning og grensejustering, plansak og delesak) er deltakelsen så lav at det ikke kan tillegges vesentlig vekt.

Plan- og bygningsavdelingen

Brukerundersøkelsen foregår gjennom hele året ved at alle som har fått et vedtak, får tilsendt en spørreundersøkelse sammen med underretning om vedtaket. Ettersom det kan være komme flere vedtak i en byggesak i løpet av et år, er det stor sannsynlighet for at flere besvarelser kan komme fra en og samme bruker. Av en svarprosent på 43 % som er en svært høy tilbakemeldingsprosent for en slik undersøkelse, utgjør byggesak ca. 86 %.

Resultatene for 2017 viser en negativ utvikling i forhold til de to foregående årene, og svarer ikke opp til målene som er satt for byggesaksbehandlingen. Andre nøkkeltall for saksbehandling og klagebehandling i 2017 viser derimot en positiv utvikling. I klagesaker overholder saksbehandlingen i snitt lovpålagt frist på 8 uker, samtidig som andelen omgjøringsvedtak hos fylkesmannen på 13,1 % er godt innenfor måltallet på maks 15 %.

Plan og bygg har siden 2015 iverksatt flere tiltak for å utvikle gode rapporteringsrutiner og systemer, samt sørge for at tidsfrister overholdes. Gjennom 2016 og 2017 er det jobbet med å utvikle organisasjonen, rekruttere høyt kvalifisert kompetanse og bedre rutiner og prosedyrer. Plan og bygg har gjennom 2017 hatt en større turnover enn ønsket på byggesak. Det har samtidig vært en utfordring med sen innregistrering av dokumenter, men dette har bedret seg gjennom året. Det er stilt nødvendige ressurser til rådighet for virksomheten som hadde et økonomisk mindre forbruk i 2017 på kr 2,55 millioner kroner. Det har imidlertid tatt tid å erstatte personell med rett kompetanse, og nødvendig fagerfaring tar lang tid å bygge opp igjen. Ved å stabilisere bemanningen på byggesak håper virksomheten å snu utviklingen igjen i positiv retning.

At resultatene for brukerundersøkelsen i 2017 går ned igjen samsvarer ikke med de tiltakene som er gjennomført de siste årene, samt andre målinger som indikerer at plan og bygg er på rett vei. Per i dag er Plan og bygningsavdelingen ajour med byggesaker, og saksbehandlingstiden for klagesaker er betydelig forbedret innenfor flere kategorier. Antall eksterne henvendelser gjennom «Askerdialogen» har gått drastisk ned, fra 250 i 2015 til 38 i 2017. Det utgjør en reduksjon på ca. 85 % i løpet av 2 år. Andel vedtak innen frist er økt til 96,3 %, en oppgang fra rødt resultat foregående år til gult resultat i kommunens BMS-måling. Resultatet er svært nær grensen for ønsket resultat på 98 %.

Plan og bygningsavdelingen	2015	2016	2017
Antall svar	192	298	459
Svarprosent	18 %	29 %	43 %
(På en skala fra 1-6 der 6 er svært fornøyd)			
Kategori 1: Kvalitet og innhold: I hvor stor grad:	3,8	4,2	3,5
Er du fornøyd med forutsigbarheten i saksbehandlingen?	3,4	4,0	3,3
Er du fornøyd med kvaliteten i saksbehandlingen?	4,0	4,3	3,5
Er du fornøyd med saksbehandlingstiden av din sak?	3,2	3,9	3,5
Opplever du at du får en rettferdig behandling i forhold til gjeldende lover og regler?	4,1	4,6	3,7
Stoler du på at informasjonssikkerhet og personvern blir ivaretatt på en tilfredsstillende måte?	4,6		
Stoler du på at plan- og bygningsavdelingen leverer tjenester av god kvalitet?	3,9		
Kategori 2: Brukermedvirkning: I hvor stor grad:	3,4	4,3	3,4
Synes du at plan- og bygningsavdelingen lytter på deg?		4,2	3,5
Synes du at plan- og bygningsavdelingen ivaretar dine tilbakemeldinger?		4,3	3,3
Tar de deg med på råd?	3,3		
Tar de hensyn til dine ønsker og behov?	3,5		
Kategori 3: Service og tilgjengelighet: I hvor stor grad:	4,0	4,3	3,7
Synes du de ansatte behandler deg med respekt og høflighet?	4,3	4,7	3,9
Synes du de ansatte gir tydelige tilbakemeldinger?	3,7	4,2	3,5
Er du fornøyd med muligheten til komme i kontakt via Askerdialogen, e-post, tlf. eller brev?		4,3	3,7
Er du fornøyd med muligheten for raske svar på henvendelser via Askerdialogen?	4,2	4,1	3,7
Er du fornøyd med informasjonen om saksgangen som gjelder dine saker?	3,3	4,0	3,8
Er du fornøyd med informasjonen om fagområdet på kommunens hjemmesider på internett?	4,0	4,1	3,5
Er du fornøyd med muligheten for timeavtale?	4,0		
Synes du at de ansatte møter deg med vennlighet?	4,4		
Synes du at de ansatte tar deg på alvor?	4,2		
Er du fornøyd med åpningstiden på servicetorget?	4,7		
Er du fornøyd med muligheten til å komme i kontakt med riktig person?	3,6		
Kategori 6: Generelt	3,6	4,2	3,4
Alt i alt, hvor fornøyd er du helhetlig sett med din kontakt med plan- og bygningsavdelingen?	3,6	4,2	3,4

Ved å sammenligne svarene for de som har fått godkjent og avslått sin søknad, ser man at de som har fått avslag er mer negative, og gir en snittskår mellom 1 og 3. Likevel kan ikke tallene forklares med at denne gruppen trekker ned samlet resultat. De samlede resultatene fra de med godkjent søknad ligger mellom 3,8 og 4,0.

Årets resultater skal på ingen måte sees bort fra. Men ettersom det ikke er noen åpenbar sammenheng med de øvrige prosessene og nøkkeltallene for avdelingen, er man nødt til å gå mer i dybden for å finne ut hva som ligger bak resultatene. Bruk av dybdeintervjuer etter brukerreisemetodikken vil være aktuelle metoder for å gå mer inn i tilbakemeldingene fra brukerundersøkelsen.

I undersøkelsene fram til nå har det vært mulig å gjenbruke lenken til undersøkelsen og svare så mange ganger man ønsket. Det er ikke mulig å bevise at noen har gjort dette i 2017, men for å for sikkerhets skyld utelukke at noen besvarer undersøkelsen mange ganger, vil det i 2018 ikke være mulig å gjenbruke en tilsendt lenke til undersøkelsen.

Kapittel 6 Eiendom

Innen tjenesteområdet er det én ekstern undersøkelse, til brukere av Praktisk bistand. Et utvalg på 200 brukere er invitert til å delta, og 89 personer har svart, noe som gir en svarprosent på 45 prosent. Dette er positivt da svarprosenten har økt fra fjorårets resultat på 38 prosent.

Praktisk bistand

Resultatene er som de foregående årene svært gode. Brukerne opplever god kvalitet og service i tjenesten, og de opplever å få medvirke. En kommentar var: «Full pott her. Send dem blomster og før det opp på regninga mi»

Praktisk bistand	2015	2016	2017
Antall svar	66	76	89
Svarprosent	33 %	38 %	45 %
(På en skala fra 1 – 6 der 6 er best)			
Kategori 1: Innhold og kvalitet: I hvor stor grad:	5,1	5,3	5,3
Mener du praktisk bistand/hjemmehjelp-tjenesten er av god kvalitet?	4,9	5,0	5,2
Opplever du at tjenesten gir deg en bedre hverdag, slik at du kan bo hjemme.	5,0	5,1	5,3
Er hjelpen du får i samsvar med vedtaket ditt?	5,2	5,5	5,3
Føler du deg trygg?	5,3	5,5	5,4
Kategori 2: Brukermedvirkning: I hvor stor grad:	4,7	5,1	5,0
Opplever du at dine tilbakemeldinger på tjenesten blir tatt på alvor?	4,7	5,1	5,0
Kategori 3: Service og tilgjengelighet: I hvor stor grad:	5,1	5,0	5,2
Blir du behandlet høflig og med respekt av dem som hjelper deg?	5,6	5,5	5,7
Gir de ansatte beskjed dersom det blir forsinkelser / avbestillinger?	5,0	4,7	5,0
Får du kontakt med hjemmehjelpen på telefonen når du trenger det?	5,0	4,6	5,0
Snakker personalet klart og tydelig med deg?	5,3	5,4	5,4
Opplever du at du får god informasjon om hva praktisk bistand/hjemmehjelp-tjenesten kan tilby deg?	4,4	4,5	4,9
Kategori 6: Brukertilfredshet	5,1	5,2	5,4
Alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med praktisk bistand/hjemmehjelp-tjenesten?	5,1	5,2	5,4

Tilgjengelighet var et forbedringspunkt i 2016. Man ønsket blant annet å forbedre systemet for å gi meldinger om når hjemmehjelperen kommer, samt å øke bedre kapasiteten på mottak av beskjeder over telefon. Dermed fikk alle hjemmehjelperne smart-telefoner, som kunne benyttes ved e-lås hos brukerne. Det man gjør er å lage avtaler med brukerne, hvor de får en fast kontakt hos Praktisk bistand, slik at avtalen kan settes opp mot fasttelefonen og mobiltelefonen til kontoret på Jørgensløkka, samt til fast brukerkontakt. På denne måten har brukeren flere muligheter til å få ta i hjemmehjelperne hvis de har spørsmål eller ønsker å endre på avtalene. Vi ser av resultatene for 2017 at dette tiltaket kan se å fungere da skåren har steget til 5,0 i 2017 mot 4,6 i 2016.

Kommunal eller privat leverandør

Asker kommune har fritt brukervalg, det vil si at brukerne kan velge om de ønsker kommunal hjemmehjelp eller de kan velge mellom 3 private leverandører

for slike tjenester. Pr i dag har 2/3 av brukerne valgt kommunal hjemmehjelp. Asker kommune har et godt samarbeid med de private leverandørene.

Resultater etter leverandør	Privat	Kommunalt	Ikke angitt
Antall svar:	16	70	3
Kategori 1: Innhold og kvalitet: I hvor stor grad:	5,5	5,2	
Kategori 2: Brukermedvirkning: I hvor stor grad:	5,4	4,9	
Kategori 3: Service og tilgjengelighet: I hvor stor grad:	5,5	5,2	
Kategori 6: Brukertilfredshet	5,7	5,3	

Svarprosenten blant brukere av private leverandører er lav og kun 16 brukere har sagt sin mening. Det er små forskjeller i resultatene mellom kommunal og private tjenester, og resultatene er generelt gode uavhengig av leverandør.

Vi ser av fritekstsvarene at mange av respondentene ikke skiller tydelig på hvem de skal gi tilbakemelding på. De benytter anledningen til å tilbakemelding til hele Asker kommunes tjenestetilbud, slik som hjemmesykepleien, Boligkontoret og Vedtakskontoret. En bruker skrev:

«Jeg er svært fornøyd med Asker kommunes tilbud. Det er ikke lenge jeg har trengt hjelp, men hittil har kontakten med hjelpeapparatet vært udelt positivt. At dere i kommunen er så positiv gjør det lettere å være mottaker av hjelp»

Kapittel 7 Prosess og metodikk

Brukerundersøkelsene ble gjennomført av virksomhetene og administrasjonen (fagrådgivere og Analyseteamet) i Asker kommune. Undersøkelsene ble sendt ut og besvart i perioden september-desember 2017. Undersøkelsen for Plan og bygningsavdelingen ble gjennomført i perioden februar-november.

Virksomhetene har fått sine resultater i mer detalj enn hva som fremlegges i denne rapporten. IT-verktøyet Enalyzer ble brukt til gjennomføring av undersøkelsene. Analyseteamet og fagrådgivere har skrevet rapporten. Til bearbeidingen av resultatene ble SPSS og Excel brukt.

Svarform

I Oppvekst besvares undersøkelsene på e-post eller per iPad eller PC i tjenestens lokaler.

Innenfor Helse og omsorg ble 2 800 undersøkelser sendt/ gitt ut på papir, og 260 fikk tilbud om å svare elektronisk. Arbeidet med å sende ut, motta og bearbeide papirundersøkelser er mer kostbart og tidkrevende enn elektroniske undersøkelser. Årsakene til å bruke papir er ulike og avhenger av type brukergruppe og tjeneste. Det er vurdert om brukere kan svare på iPad når de er i kontakt med tjenesteyter, men dette kan by på etiske utfordringer. Det er ikke hensiktsmessig at bruker skal vurdere tjenesteyter mens tjenesteyter er sammen med bruker (f.eks. hjemmesykepleien). Kommunen vurderer årlig om flere undersøkelser kan gjøres elektronisk, uten at det vil gå på bekostning av brukernes mulighet til svare.

Ved Servicetorget og Kulturhuset fikk brukere tilbud om å delta via facebook, nyhetsbrev og hjemmesidene, eller på papir i lokalet. Biblioteket har i år hatt markant økt deltakelse, men ellers er deltakelsen er relativt lav i disse tjenestene, og det vil vurderes hvordan deltakelsen kan økes for å sikre validitet i resultatene.

Undersøkelsen for Plan- og bygningsavdelingen ble gjennomført ved at brukere som har fått vedtak, får en e-post med tilbud om å delta. Både søker og tiltakshaver får tilbud om å delta. Undersøkelsen er sendt ut med såkalt link, noe som tillater respondent å svare flere ganger. Dette er en svakhet og mulig feilkilde til resultatene, og ved neste års undersøkelse vil det ikke være mulig for samme bruker å svare flere ganger.

Hos flere tjenester er det mange ulike brukere i løpet av et år, og gjerne for en kort tid av gangen. Eksempler på dette er Vaksinasjonstjenesten og helsestasjonene. Her er brukere i målgruppen som har vært i kontakt med tjenesten i *gjennomføringsperioden* blitt tilbudt å delta.

Innhold og utforming av undersøkelsene

Spørsmålene i alle brukerundersøkelsene er inndelt i følgende seks hovedkategorier:

- Kategori 1: Innhold og kvalitet
- Kategori 2: Brukermedvirkning
- Kategori 3: Service og tilgjengelighet
- Kategori 4: Fysisk miljø
- Kategori 5: Helhet i tjenestetilbudet
- Kategori 6: Brukertilfredshet

Antall spørsmål per undersøkelse varierer ut fra tjenestenes kompleksitet, men ligger vanligvis mellom 15-20 spørsmål. Samtlige undersøkelser har spørsmål i kategori 2, 3 og 6, fordi resultatene her gjennomgående inngår i BMS.² Flere av brukerundersøkelsene har ikke spørsmål innenfor kategoriene 1, 4 eller 5.

For hvert spørsmål er brukeren bedt om å vurdere innholdet på en skala fra 1 til 6, der 6 er beste skår. I tillegg finnes svaralternativ «vet ikke». I 2017 har undersøkelsene blant barnehagene og i Helse og omsorg hatt skala 1-5. Resultatene i denne rapporten er konvertert til skala 1-6.

Endringer i Helse og omsorgs undersøkelser

Ved orientering om «Rapport for brukerundersøkelser 2016» ba Komite for Helse og omsorg om en revidering av språk og innhold i brukerundersøkelsene på tjenesteområdet. De skulle forenkles og forbedres. Kommuneadministrasjonen har gått gjennom spørreskjemaene og følgende endringer ble gjort til brukerundersøkelsene 2017:

- I stedet for spørsmål «I hvor stor grad opplever du at...» skulle brukerne ta stilling til påstander «Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander:» Dette har gjort at setningene er kortere og mindre innfløkte.
- Språket er forenklet, med kortere setninger og enklere ord. Særlig på skjemaer hvor brukerne ikke har norsk som morsmål er det forsøkt å gjøre språket så forståelig som mulig.
- Skalaen ble endret fra 1-6 (hvor 6 er best) til 1-5 (Helt uenig, delvis uenig, verken enig eller uenig, delvis enig, helt enig). «Vet ikke» er som tidligere alltid et svaralternativ. Hensikten er at skalaen 1-5 har en nøytral verdi i midten, og brukerne ikke må tvinges til å være enten negativ eller positiv. Når resultatene presenteres er de konvertert til 6-punktskala, slik at vi skal kunne sammenligne med tidligere år og for at det skal brukes i kommunens målesystem (BMS). Konverteringen vil likevel sannsynligvis gi utslag, og en sammenligning av tall mellom 2017 og årene før må gjøres med forbehold.
- Undersøkelsene er forsøkt kortet ned, med hensikt å senke terskelen for å besvare og fullføre en undersøkelse. Ved flere spørsmål som omhandler det samme, er noen spørsmål fjernet, og omformuleringer er gjort.

² Unntaket er Natur og idretts undersøkelse på Risenga. Denne undersøkelsen er laget av eksterne og vi har ikke kunnet påvirke spørsmålsbatteriet.

- Spørreskjemaer for tjenester av lik karakter er slått sammen: Sykehjem og omsorgsboliger har samme skjema. Undersøkelsen blant pårørende ved sykehjem med demente brukere har et eget skjema, men det er forsøkt tilnærmet skjemaet for øvrige sykehjem.
- For å kutte antall skjemaer enkelte pårørendegrupper må svare på, ble noen skjemaer slått sammen. Pårørende til brukere med avlastning og arbeid/ aktivitet fikk et skjema om dette, det samme for bolig og arbeid/ aktivitet. Tidligere var dette to ulike undersøkelser. Den nye undersøkelsen er riktignok lengre enn en av de gamle, men svarprosenten denne gangen antyder at pårørende foretrekker en samlet henvendelse.
- Som utgangspunkt for revideringen av undersøkelsene har vi brukt spørreskjemaene for brukerundersøkelser fra Bedre kommune (www.bedrekommune.no).
- Spørsmålene er forsøkt gjort mer generelle, med tanke på å kunne gjenbruke formuleringer på tvers av tjenester. Brukerundersøkelsen skal være et *innledende* verktøy for å fange opp utfordringer. Dersom enkelte spørsmål ikke gir tilfredsstillende resultat skal man uansett gå i dialog med brukere og brukerråd for å innhente flere detaljer og søke løsning.
- Det er lagt inn flere felt for fritekstkommentarer. Hovedbegrunnelsen er at virksomhetene ofte får viktige og konstruktive tilbakemeldinger her. Det gir også brukerne større mulighet til å utdype sine tilbakemeldinger og kanskje større opplevelse av å bli hørt.

Svarprosenten for hele tjenesteområdet har økt fra 39 % i 2016 til 49 % i 2017. Vi kan ikke bevise en kausal sammenheng mellom økt svarprosent og endringene i spørreskjemaene, men det er rimelig å anta at noen brukere har funnet de nye skjemaene enklere å besvare.

Eksempel fra deler av undersøkelsen i hjemmesykepleien:

2016:

Kategori 1: Innhold og kvalitet:							
I hvor stor grad: (1= i svært liten grad til 6 = i svært stor grad)							
	1	2	3	4	5	6	Vet ikke
Opplever du at tjenesten er av god kvalitet?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opplever du at tjenesten bidrar til en bedre hverdag, slik at du kan bo hjemme?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opplever du at hjelpen du får er i samsvar med vedtaket ditt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Føler du deg trygg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nytt skjema i 2017:

Hvor enig eller uenig er du i følgende påstander?						
	Helt uenig	Delvis uenig	Verken enig eller uenig	Delvis enig	Helt enig	Vet ikke
Jeg får den hjelpen som er viktig for meg slik at jeg kan bo hjemme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De ansatte utfører arbeidsoppgavene på en god måte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tjenesten jeg får hjemme gjør at jeg er trygg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
KOMMENTARER:						

Resultatene fra undersøkelsene med skala 1-5 som presenteres i denne rapporten er konvertert til skala 1-6. Hvordan disse endringene kan påvirke resultatene fra 2016 til 2017 er nærmere omtalt under de samlede resultatene i kapittel Helse og omsorg.

Endringer i barnehagenes undersøkelse

I undersøkelsen for barnehagene skalaen ble endret fra 1-6 til 1-5. Spørsmålsstillingene ble også gjort om til påstander, på samme måte som Helse og omsorgs undersøkelser. Undersøkelsen ligner nå i større grad på Utdanningsdirektoratets barnehageundersøkelse og gir rom for sammenligning. I denne rapporten er resultatene konvertert til 6-punktsskala for å kunne sammenligne med øvrige og tidligere resultater.

Bruk av nettbrett for første gang

Ved helsestasjonene kunne foreldrene denne gangen besvare undersøkelsen på en iPad som lå i lokalene. Erfaringer fra denne første testen av nettbrett viser at tilbud om elektronisk gjennomføring ikke umiddelbart gir høyere deltakelse. Selv om iPaden står lett tilgjengelig må brukerne aktivt oppfordres om å delta i undersøkelsen. Det oppleves likevel som riktig å gå bort fra papirundersøkelser til bruk av elektronisk gjennomføring for denne målgruppen.