



Asker
kommune



Asker
kommune

Kommunalt råd for mennesker med nedsatt funksjonsevne

20. Mars 2019

Ingvild Hjortdahl Becke



Rapport om Asker kommunes brugerundersøkelser 2018

Februar 2019



Prosess og metode

- > Gjennomføres i hovedsak om høsten
- > Spørsmål i 6 kategorier:

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

BMS (mål- og
resultatstyring i Asker
kommune)

- > Skala 1-6 + "vet ikke"
- > Fritekstfelder



Resultatene fra undersøkelsene

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

- > Resultatene sendes til virksomhetene før jul
 - Planlegging av neste år
- > Samlerapport 1 kv. 2019
- > Lederdialoger
- > Dialog med brukerrådene



Undersøkelsene – en oversikt

- 24 ulike undersøkelser
- 53 virksomheter
- Nesten 8 000 svar
- 1400 brev/ papir – 6500 elektronisk

Tjenesteområde	Undersøkelse	Svar	Svar%	Målgruppe	Form	
Adm og ledelse	Adm og ledelse					
	Adm og ledelse	47	-	Brukere	Papir/ PC	
	Oppvekst: 4972 svar/ snitt fra undersøkelsene med svar-prosent: 58 %	Kommunale barnehager	1032	70 %	Brukere (Foreldre)	E-post
		Private barnehager	1180	67 %	Brukere (Foreldre)	E-post
		BFE/ helsestasjonene (3-18 mnd)	105	-	Brukere (Foreldre)	Ipad
		Grunnskole (2, 4, 6, 8, 9 trinn)	2063	51 %	Brukere (Foreldre)	E-post
		Voksenopplæringen	37	49 %	Brukere	PC
		Skolehelsetjenesten (2, 4, 6, 8, 9 trinn)	379			
		PPT (bhg, 2, 4, 6, 8, 9 trinn)	149			
		Barnevernstjenesten (bhg, 2, 4, 6, 8, 9 trinn)	27			
Helse og omsorg: 1309 svar/ snitt fra undersøkelsene med svar-prosent: 42 %	Brukertorget	57	24 %	Brukere	Papir	
	Dagsentre for eldre	94	50 %	Brukere	Papir	
	HEVD bolig	64	39 %	Brukere/ Pårørende	Papir	
	HEVD arbeid- og aktivitetstjenesten	64	-	Brukere/ Pårørende	Papir	
	Hjemmesykepleien	255	36 %	Brukere	Papir	
	Psykisk helse og rus	208	30 %	Brukere	Papir	
	Ergo- og fysioterapi	23	44 %	Brukere	Papir	
	Dagrehabiliteringen	35	-	Brukere	Papir	
	Integrering og migrasjonshelse	49	71 %	Brukere	Papir	
	Vaksinasjonstjenesten	187	-	Brukere	Papir	
	Omsorgsboligene og Gullhella sykehjem	97	55 %	Brukere	Papir	
	Sykehjemmene uten Gullhella	176	50 %	Brukere/ Pårørende	E-post/ papir	
	Kultur, frivillighet og fritid: 1225 svar	Asker bibliotek	220	-	Brukere	Facebook, nettsider, nyhetsbrev,papir
Asker kulturhus		663	-	Brukere	E-post	
Asker kulturskole		342	31 %	Brukere	E-post	
Teknikk og miljø	Plan- og bygningsavdelingen	287	29 %	Brukere	E-post	
Eiendom	Praktisk bistand	75	38 %	Brukere	Papir	
Alle		7915				

Inngår i grunnskolens undersøkelse/ separat undersøkelse til barnehagene.



Resultater i Helse og omsorg

Asker kommunes tjenester*	Ant. svar	Svar %	Innhold og kval	Bruker-medv.	Service og tilgj.	Fysisk miljø	Helhet i tj.tilbudet	Brukertilfredshet
Brukertorget	57	24 %	5,5	5,2	5,3		5,5	5,4
→ Dagsentre for eldre	94	50 %	5,8	5,3	5,9	5,9	5,9	5,9
→ HEVD - bolig	64	39 %	5,3	5,0	5,3	5,4	5,3	5,3
HEVD - Arbeid- og aktivitet	64		5,6	5,1	5,7	5,7	5,7	5,8
→ Hjemmesykepleien	255	36 %	5,6	5,0	5,2		5,4	5,5
Psykisk helse og rus	208	30 %	5,1	5,2	5,6		5,3	5,2
Ergoterapi og fysioterapi	23	44 %	5,3	5,2	5,9		5,9	5,6
Dagrehabiliteringen	35		5,4	5,5	5,7		5,7	5,6
Integrering og migrasjonshelse	49	71 %	5,6	5,4	5,5		5,6	5,3
Vaksinasjonstjenesten	187		5,6	5,6	5,7			5,9
Omsorgsboligene inkl Gullhella sykehjem	86	53 %	5,1	5,0	5,4	5,4	5,5	5,6
Solgården og Nesbru bo- og omsorgssenter	46	48 %	4,8	4,9	5,2	5,2	5,1	5,1



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

HEVD Bolig	2017	2018
Antall svar	71	64
Svarprosent	48 %	39 %
(På en skala fra 1-6 der 6 er best)		
Kategori 1: Innhold og kvalitet:	4,9	5,3
De ansatte er med på å skape forutsigbarhet i hverdagen til beboer	5,1	5,4
De ansatte gir beboeren beskjed dersom det er endringer	4,9	5,3
Beboeren får den hjelp han/ hun trenger	4,7	5,3
Kategori 2: Brukermedvirkning:	4,7	5,0
Beboeren bestemmer selv i hverdagen	4,4	4,8
De ansatte lytter til det beboeren ønsker	5,0	5,3
De ansatte spør beboeren om hva som er viktig for han/ henne	4,8	5,0
Kategori 3: Service og tilgjengelighet:	5,0	5,3
De ansatte kommer når de skal	4,9	5,3
De ansatte holder avtaler	4,9	5,5
De ansatte samarbeider godt med beboeren	5,2	5,5
De ansatte samarbeider godt med meg som pårørende/ verge/ brukerrepresentant	5,1	5,4
De ansatte informerer meg som pårørende/ verge/ brukerrepresentant	5,0	5,2
Kategori 4: Fysisk miljø:	5,5	5,4
Beboeren trives der han/ hun bor	5,4	5,4
Beboeren føler seg trygg i boligen	5,6	5,7
Det er ingen i nabolaget som beboeren er redd for	5,4	5,9
Kategori 5: Helhet i tjenestetilbudet:	4,7	5,3
De ansatte i boligen samarbeider godt	4,7	5,3
Kategori 6: Brukertilfredshet:	5,0	5,3
Totalt sett er jeg og beboer godt fornøyd med boligen og de som hjelper han/ henne der	5,0	5,3



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

Arbeid- og aktivitetstjenesten	2017	2018
Antall svar	67	64
(På en skala fra 1-6 der 6 er best)		
Kategori 1: Innhold og kvalitet:	5,3	5,6
De ansatte er med på å skape forutsigbarhet i hverdagen til arbeidstaker	5,5	5,7
De ansatte gir arbeidstaker beskjed dersom det er endringer	5,2	5,5
Arbeidstaker får den hjelp han/ hun trenger	5,3	5,7
Kategori 2: Brukermedvirkning:	4,6	5,1
Arbeidstaker bestemmer selv i hverdagen på arbeidssenteret/ aktivitetssenteret	4,0	4,6
De ansatte hører på arbeidstakeren	5,1	5,4
De ansatte spør arbeidstakeren om hva som er viktig for han/ henne	4,8	5,4
Kategori 3: Service og tilgjengelighet:	5,4	5,7
De ansatte kommer når de skal	5,3	5,9
De ansatte holder avtaler	5,4	5,8
De ansatte samarbeider godt med arbeidstakeren	5,4	5,6
Kategori 4: Fysisk miljø:	5,3	5,7
Arbeidstakeren trives godt på arbeids-/ aktivitetssenteret	5,3	5,7
Kategori 5: Helhet i tjenestetilbudet:	4,8	5,7
De ansatte samarbeider godt	4,8	5,7
Kategori 6: Brukertilfredshet:	5,1	5,8
Totalt sett er jeg og arbeidstaker godt fornøyd med arbeids-/ aktivitetssenteret	5,1	5,8



Psykisk helse og rus

Psykisk helse og rus	2017	2018	Fontenehuset
Antall svar	248	208	39
Svarprosent	35 %	30 %	
(på en skala 1-6 hvor 6 er best)			
Kategori 1: Innhold og kvalitet	5,3	5,1	5,4
Tjenesten jeg mottar gjør meg tryggere i hverdagen	5,4	5,3	5,3
Tjenesten jeg mottar gjør hverdagen min mer meningsfull	5,3	5,0	5,5
Tjenesten jeg mottar er godt tilpasset de utfordringene jeg har	5,3	5,1	5,3
Kategori 2: Brukermedvirkning	5,3	5,2	5,3
Jeg kan være med og påvirke tjenesten jeg får	5,3	5,2	5,3
Jeg er med når det utarbeides planer som angår meg (eks. tiltaksplan, mestringsplan, individuell plan)	5,3	5,2	5,3
Jeg blir hørt når det er noe jeg ønsker å endre	5,4	5,2	5,4
Kategori 3: Service og tilgjengelighet	5,7	5,6	5,6
De ansatte behandler meg med respekt	5,7	5,6	5,7
De ansatte holder avtaler	5,6	5,6	5,4
Jeg får beskjed dersom det blir forsinkelser	5,6	5,5	5,5
De ansatte ivaretar taushetsplikten	5,8	5,7	5,7
Kategori 5: Helhet i tjenestetilbudet	5,5	5,3	5,6
De ansatte samarbeider godt	5,5	5,3	5,6
Kategori 6: Brukertilfredshet	5,6	5,2	5,4
Totalt sett er jeg godt fornøyd med tjenesten jeg mottar	5,6	5,2	5,4



Praktisk bistand

Praktisk bistand	2016	2017	2018
Antall svar	76	89	75
Svarprosent	38 %	45 %	38 %
(På en skala fra 1 – 6 der 6 er best)			
Kategori 1: Innhold og kvalitet: I hvor stor grad:	5,3	5,3	5,2
Mener du praktisk bistand/hjemmehjelptjenesten er av god kvalitet?	5,0	5,2	5,0
Opplever du at tjenesten gir deg en bedre hverdag, slik at du kan bo hjemme?	5,1	5,3	5,2
Er hjelpen du får i samsvar med vedtaket ditt?	5,5	5,3	5,2
Føler du deg trygg?	5,5	5,4	5,4
Kategori 2: Brukermedvirkning: I hvor stor grad:	5,1	5,0	5,3
Opplever du at dine tilbakemeldinger på tjenesten blir tatt på alvor?	5,1	5,0	5,3
Kategori 3: Service og tilgjengelighet: I hvor stor grad:	5,0	5,2	5,3
Blir du behandlet høflig og med respekt av dem som hjelper deg?	5,5	5,7	5,5
Gir de ansatte beskjed dersom det blir forsinkelser / avbestillinger?	4,7	5,0	5,2
Får du kontakt med hjemmehjelpen på telefonen når du trenger det?	4,6	5,0	5,2
Snakker personalet klart og tydelig med deg?	5,4	5,4	5,5
Opplever du at du får god informasjon om hva praktisk bistand/hjemmehjelptjenesten kan tilby deg?	4,5	4,9	4,9
Kategori 6: Brukertilfredshet	5,2	5,4	5,3
Alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med praktisk bistand/hjemmehjelptjenesten?	5,2	5,4	5,3



Brukerundersøkelser for 2019

Kun gjennomføre enkelte brukerundersøkelser i 2019 fordi:

- > De fleste brukerundersøkelsene kun dekker gamle, og ikke nye Asker, og gir således et mangelfullt styringsgrunnlag for våren 2020.
- > Nytt regime for brukerundersøkelser avhenger av nytt system for mål- og resultatstyring i nye Asker, og dette vil ikke være klart i tide til å gjennomføre undersøkelser i 2019.
- > Omstillingsperioden som vil prege mange av tjenestene til høsten.

Enkelte undersøkelser anbefales likevel gjennomført, fordi de er nasjonale undersøkelser hvor det er mulig å sammenligne oss med andre:

- > Foreldreundersøkelsen i barnehager
- > Elevundersøkelsen (grunnskole)
- > Svømmehallene