

MELAND KOMMUNE

Resultat frå brukarundersøking omsorg 2014

Undersøkinga gjeld 6 ulike målgrupper innan
Meland sjukeheim og Meland heimeteneste

Brukarundersøking er eit verktøy der Meland kommune kan
dokumentere opplevd kvalitet på forvaltning og tenesteyting vurdert
frå brukar sin ståstad.

Samordning av data v/Helge Kvam

14.10.2014

Innhald

1. Meland sjukeheim – bebuar.....	2
2. Meland sjukeheim - pårørande til bebuar.....	5
3. Meland sjukeheim – brukar av dagsenter	7
4. Meland heimeteneste - pårørande til utviklingshemma 18+.....	10
5. Meland heimeteneste - utviklingshemma 18 +.....	12
6. Heimetenesta - tenestemottakar	18

Innleiing

Meland kommune gjennomførte sist brukarundersøking innan omsorg i 2012. Den gong nytta ein 3 spørreskjema/målgrupper: bebuar institusjon, brukar av dagsenter samt tenestemottakar i heimetenesta. I 2014 har ein utvida tal spørreskjema/målgruppe til 6:

1. Bebuar insitusjon
2. Pårørande til bebuar institusjon
3. Brukar av dagsenter
4. Tenestemottakar heimetenester
5. Utviklingshemma (18+)
6. Pårørande til utviklingshemma 18+

Undersøkinga er henta frå www.bedrekommune.no og følgjer aktuelle kvalitetskrav til gjennomføring som her er tilrådd. Dette betyr at all deltaking i undersøking er anonym og frivillig.

Kommunen har fått sær god hjelp frå Fellesrådet til å gjennomføre individuelle intervju med bebuarar institusjon samt brukarar av dagsenter.

Det er viktig å merka seg at alle undersøkingane unntatt for målgruppa utviklingshemma 18+ nyttar same tallverdi i svar (1-6). Når det gjeld svar frå utviklingshemma så er kategoriane kun Ja =1, nei =2 og veit ikkje = 0. Dette gjev at ein ikkje kan gjennomsnittrekne svar for denne undersøkinga. Her må ein vurdere kvart einskild spørsmål/svar for seg utfrå om 1 (ja) eller 2 (nei) er å forstå som positivt eller negativt.

I det vidare følgjer resultat frå undersøkinga, der tabellar er henta frå www.bedrekommune.no.

1. Meland sjukeheim – bebuar

Svarprosent = 85 % (29 av 34 – merk verge i einssilde høve)

Landet = 25 kommuner har gjennomført undersøking per 13.10.14

Samla snitt for kvar hovudkategori	1. Helt uenig	2. Uenig	3. Litt uenig	4. Litt enig	5. Enig	6. Helt enig	0. Vet ikke	1+2	5+6	Gjennomsn tilfredshet Meland	Gjennomsn tilfredshet Norge
Resultat for beboeren	4,4 %	2,9 %	8,4 %	18,0 %	25,1 %	33,2 %	7,8 %	7,3 %	58,3 %	4,7	4,9
Trivsel	2,1 %	0,0 %	6,2 %	13,8 %	28,3 %	47,6 %	2,1 %	2,1 %	75,8 %	5,1	5,3
Brukermedvirkning	4,5 %	1,8 %	6,9 %	14,7 %	27,6 %	25,0 %	19,6 %	6,2 %	52,6 %	4,2	4,5
Respektfull behandling	0,0 %	1,1 %	1,1 %	19,5 %	33,3 %	39,1 %	5,7 %	1,1 %	72,4 %	5,1	5,4
Tilgjengelighet	3,4 %	2,8 %	6,2 %	10,3 %	33,8 %	32,4 %	11,0 %	6,2 %	66,2 %	4,8	4,9
Informasjon	7,2 %	2,7 %	2,6 %	16,8 %	23,9 %	23,8 %	22,9 %	9,9 %	47,7 %	4,5	4,8
Helhetsvurdering	0,0 %	3,4 %	0,0 %	6,9 %	24,1 %	65,5 %	0,0 %	3,4 %	89,6 %	5,5	5,4

Resultat for bebuar

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Jeg er fornøyd med maten jeg får	5,0	5,2	6,0	4,0
Jeg synes måltidene er hyggelige	4,8	5,2	6,0	4,0
Jeg får nok mat om kvelden/natten	5,6	5,5	6,0	4,3
Jeg får den hjelpen jeg trenger til personlig hygiene	5,1	5,5	6,0	3,9
Jeg har mulighet til privatliv	4,6	5,1	5,9	3,6
Jeg har mulighet til å komme ut i frisk luft	4,4	4,8	5,6	3,7
Jeg får legehjelp når jeg trenger det	5,1	5,2	5,9	4,2
Jeg får fysioterapi når jeg trenger det	4,1	4,0	5,7	2,0
Jeg får mulighet til å komme til tannlege	5,2	5,2	6,0	3,9
Jeg får smertelindring ved behov	5,2	5,4	5,9	4,4
Jeg deltar i aktivitetstilbudet	3,5	3,8	5,5	3,0
Jeg er fornøyd med kultur/underholdningstilbudet	3,7	4,0	5,7	2,7
Snitt	4,7	4,9	5,9	3,6

Trivsel

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Jeg trives på rommet/i leiligheten	5,1	5,3	5,8	4,7
Jeg føler meg trygg her	5,5	5,6	6,0	4,3
Jeg trives sammen med de ansatte	5,3	5,5	6,0	4,0
Jeg trives sammen med de andre beboerne	4,5	4,8	5,9	2,0
Baderommet er tilrettelagt for mine behov	5,1	5,4	6,0	4,3
Snitt	5,1	5,3	5,9	3,9

Brukermedvirkning

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Jeg får stå opp når jeg vil	5,1	5,0	5,8	4,1
Jeg får legge meg når jeg vil	5,1	5,3	5,9	4,7
Det legges til rette slik at jeg får spise når jeg ønsker det	4,7	4,9	6,0	3,8
Jeg er med når det utarbeides planer som angår meg. (som for eksempel tiltaksplaner, individuell plan)	2,1	2,9	4,7	1,4
Snitt	4,2	4,5	5,6	3,5

Respektfull behandling

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
De ansatte behandler meg med respekt	5,4	5,6	6,0	5,0
Min verdighet blir ivaretatt	5,2	5,5	6,0	4,8
De ansatte hører på meg hvis jeg har noe å klage på	4,8	5,2	5,9	3,0
Snitt	5,1	5,4	6,0	4,3

Tilgjengelighet

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Jeg fikk plass i sykehjemmet/leiligheten da jeg trengte det	5,0	5,4	6,0	4,6
Jeg er trygg på at de ansatte kommer når jeg trenger det	4,8	5,4	6,0	4,0
Jeg vet hvem som er min kontaktperson	4,6	3,4	6,0	1,0
Jeg har mulighet til å snakke med pleiepersonalet	4,9	5,3	5,9	4,4
Jeg har mulighet til å snakke med noen her om det som er viktig for meg	5,0	5,0	5,9	3,7
Snitt	4,8	4,9	6,0	3,5

Informasjon

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Jeg får god informasjon om tjenesten jeg får	3,9	4,5	5,9	2,6
Jeg får god informasjon om aktivitets- og kulturtilbud	4,3	4,6	5,9	3,0
De ansatte snakker klart og tydelig slik at jeg forstår dem	5,3	5,5	6,0	4,4
Jeg er kjent med hvordan jeg skal gå fram hvis jeg har noe å klage på	4,3	4,5	6,0	1,4
Snitt	4,5	4,8	5,9	2,8

Helhetsvurdering

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Alt i alt, jeg er fornøyd med sykehjemmet/omsorgsboligen der jeg bor	5,5	5,4	6,0	4,4
Snitt	5,5	5,4	6,0	4,4
Totalt	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Snitt totalt	4,8	5,0	5,9	3,7

2. Meland sjukeheim - pårørende til beboer

Svarprosent = 44 % (15 av 34)

Landet = 40 kommuner har gjennomført undersøkning per 13.10.14

Samla snitt for kvar hovudkategori	1. Svært liten grad	2. Ganske liten grad	3. Litt liten grad	4. Litt stor grad	5. Ganske stor grad	6. Svært stor grad	0. Vet ikke	1+2	5+6	Gjenn.sn tilfreds Meland	Gjenn.sn. tilfreds Norge
Resultat for beboeren	4,5 %	5,0 %	9,1 %	16,8 %	33,7 %	23,1 %	7,8 %	9,5 %	56,8 %	4,5	4,3
Trivsel	0,0 %	0,0 %	2,7 %	9,3 %	41,3 %	40,0 %	6,7 %	0,0 %	81,4 %	5,3	4,8
Brukermedvirkning	4,6 %	5,3 %	8,6 %	12,2 %	25,1 %	23,2 %	21,1 %	9,8 %	48,3 %	4,3	4,2
Respektfull behandling	0,0 %	6,7 %	0,0 %	2,2 %	24,4 %	64,4 %	2,2 %	6,7 %	88,9 %	5,4	5,1
Tilgjengelighet	4,0 %	4,2 %	9,4 %	0,0 %	43,2 %	32,4 %	6,8 %	8,2 %	75,6 %	4,8	4,6
Informasjon	10,0 %	1,7 %	5,0 %	13,3 %	33,3 %	25,0 %	11,7 %	11,7 %	58,3 %	4,5	4,4
Helhetsvurdering	6,7 %	0,0 %	6,7 %	0,0 %	40,0 %	46,7 %	0,0 %	6,7 %	86,7 %	5,1	5,0

Resultat for beboer

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Med maten som serveres beboeren?	4,9	4,8	5,5	3,3
Den sosiale rammen rundt beboerens måltid?	4,8	4,6	5,1	3,2
Tilbudet om matservering til beboeren på kveld/natt?	4,0	4,6	5,3	3,0
Hjelpen beboeren får til personlig hygiene?	4,9	4,8	5,7	3,5
Muligheten beboeren har til privatliv?	4,6	4,9	5,7	3,8
Muligheten beboeren har til å komme ut i frisk luft?	4,2	3,6	5,5	2,1
Legehjelpen beboeren får når det er behov for det?	5,1	4,9	5,6	4,0
Fysioterapijenesten beboeren får når det er behov for det?	4,2	3,2	5,1	1,4
Beboerens mulighet til å komme til tannlege?	4,4	4,3	5,5	3,3
Smertelindringen beboeren får når det er behov for det?	4,9	5,0	5,5	4,5
Beboerens deltakelse i aktiviteter?	4,1	3,5	4,5	1,5
Det kultur/underholdningstilbudet som blir tilbudt beboeren?	3,9	4,0	5,4	2,5
Snitt	4,5	4,3	5,4	3,0

Trivsel

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Beboeren trives på rommet/i leiligheten?	5,3	4,7	5,5	3,9
Beboeren føler seg trygg?	5,6	5,1	6,0	4,5
Beboeren trives sammen med de ansatte?	5,5	5,2	6,0	4,8
Beboeren trives sammen med de andre beboerne?	4,5	4,1	5,0	3,2
Baderommet er tilrettelagt for beboeren?	5,3	5,1	6,0	3,6
Snitt	5,3	4,8	5,7	4,0

Brukermedvirkning

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Beboeren får stå opp når han/hun vil?	4,5	4,9	6,0	4,0
Beboeren får legge seg når han/hun vil?	5,1	5,0	6,0	4,4
Det legges til rette for beboeren slik at han/hun får spise når han/hun ønsker?	4,7	4,6	5,5	3,7
Beboeren får være med når det utarbeides planer (som for eksempel pleieplan, tiltaksplan, individuell plan) som tjenesten planlegger for ham/henne?	4,0	2,6	4,3	1,0
Du er med når det utarbeides planer som angår beboeren. (som for eksempel tiltaksplaner, individuell plan)	2,6	2,9	5,0	1,6
Hvis du har svart ja, I hvor stor grad opplevde du at samtalen var nyttig for deg som pårørende?	5,1	5,1	6,0	4,3
Snitt	4,3	4,2	5,5	3,1

Respektfull behandling

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
De ansatte behandler beboeren med respekt?	5,5	5,3	6,0	4,8
Beboeren opplever at hans/hennes verdighet blir ivaretatt?	5,5	5,1	5,7	4,6
De ansatte hører på beboeren hvis det er noe å klage på?	5,3	4,9	5,7	4,0
Snitt	5,4	5,1	5,8	4,5

Tilgjengelighet

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Beboeren fikk plass på sykehjemmet/ i omsorgsboligen da han/hun trengte det?	4,5	4,9	6,0	4,0

Beboeren er trygg på at de ansatte kommer når han/hun trenger det?	4,7	5,0	6,0	3,8
Beboeren vet hvem som er hans/hennes kontaktperson?	5,0	3,4	5,0	1,0
Beboeren har mulighet til å snakke med pleiepersonalet?	5,1	4,9	6,0	4,0
Beboeren har mulighet til å snakke med noen om det som er viktig for ham/henne?	4,9	4,7	5,5	3,3
Snitt	4,8	4,6	5,7	3,2

Informasjon

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Beboeren får god informasjon om tjenesten han/hun får?	4,4	4,3	5,2	2,5
Beboeren får god informasjon om aktivitets- og kulturtilbud?	4,2	4,3	5,4	2,8
De ansatte snakker klart og tydelig med beboeren?	5,2	5,1	6,0	4,5
Beboeren er kjent med muligheten til å klage når han/hun har behov for det?	4,1	3,9	6,0	2,0
Snitt	4,5	4,4	5,6	2,9

Helhetsvurdering

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Alt i alt, opplever du at beboeren er fornøyd med sykehjemmet/omsorgsboligen?	5,1	5,0	6,0	4,2
Snitt	5,1	5,0	6,0	4,2
Totalt	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Snitt totalt	4,8	4,6	5,7	3,6

3. Meland sjukeheim – brukar av dagsenter

Svarprosent = 79 % (15 av 19)

Landet = 7 kommuner har gjennomført undersøking per 13.10.14

Samla snitt for kvar hovudkategori	1. Helt uenig	2. Uenig	3. Litt uenig	4. Litt enig	5. Enig	6. Helt enig	0. Vet ikke	1+2	5+6	Gjenn.sn tilfredshet	Landet
Resultat for brukeren	8,9 %	1,1 %	4,5 %	11,2 %	22,3 %	49,9 %	2,2 %	10,0 %	72,1 %	4,9	5,2
Trivsel	2,2 %	2,2 %	6,7 %	6,7 %	17,8 %	62,2 %	2,2 %	4,5 %	80,0 %	5,3	5,5

Brukermedvirkning	20,0 %	3,4 %	6,7 %	3,4 %	20,0 %	0,0 %	46,7 %	23,4 %	20,0 %	3,0	4,5
Respektfull behandling	2,2 %	0,0 %	0,0 %	8,9 %	17,8 %	57,8 %	13,3 %	2,2 %	75,6 %	5,4	5,5
Tilgjengelighet	0,0 %	3,3 %	0,0 %	5,0 %	23,4 %	63,3 %	5,0 %	3,3 %	86,7 %	5,5	5,5
Informasjon	8,9 %	2,2 %	0,0 %	6,7 %	22,2 %	35,6 %	24,5 %	11,1 %	57,8 %	4,6	5,3
Helhetsvurdering	0,0 %	0,0 %	26,7 %	6,7 %	6,7 %	60,0 %	0,0 %	0,0 %	66,7 %	5,0	5,6

Resultat for brukeren

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Jeg er fornøyd med maten jeg får	5,4	5,1	5,7	4,6
Jeg synes måltidene er hyggelige	5,8	5,5	5,8	5,3
Jeg benytter meg av aktivitetstilbudet	4,1	5,1	5,6	4,1
Jeg er fornøyd med det kulturelle/underholdende tilbudet	4,1	4,9	5,2	4,1
De ansatte har nok tid til meg	5,1	5,3	5,5	5,1
Tilbudet jeg har på dagsenteret bidrar til et bedre liv	4,9	5,4	5,7	4,9
Snitt	4,9	5,2	5,6	4,7

Trivsel

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Jeg trives på dagsenteret	5,0	5,6	5,9	5,0
Jeg trives sammen med de ansatte	5,6	5,6	5,8	5,4
Jeg trives sammen med de andre brukerne av dagsenteret	5,3	5,4	5,6	5,1
Snitt	5,3	5,5	5,7	5,2

Brukermedvirkning

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Jeg kan være med å påvirke aktivitetstilbudet	2,5	4,2	5,1	2,5
Jeg blir hørt hvis jeg har noe jeg ønsker å endre på	3,5	4,8	5,3	3,5
Snitt	3,0	4,5	5,2	3,0

Respektfull behandling

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
De ansatte behandler meg med respekt	5,5	5,6	5,7	5,4
Min verdighet blir ivaretatt	5,6	5,5	5,7	5,1
De ansatte hører på meg hvis jeg har noe å klage på	5,1	5,4	5,7	5,1
Snitt	5,4	5,5	5,7	5,2

Tilgjengelighet

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Det tok kort tid fra jeg søkte, til jeg fikk plass på dagsenteret	5,7	5,5	5,9	4,6
Jeg er fornøyd med åpningstiden	5,7	5,5	5,9	5,3
Jeg er fornøyd med antall dager jeg er på dagsenteret	5,7	5,5	5,8	4,9
Jeg har mulighet til å snakke med de ansatte	4,9	5,5	5,8	4,9
Snitt	5,5	5,5	5,8	5,0

Informasjon

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Jeg får god informasjon om aktivitets- og kulturtilbud her på dagsenteret	4,5	5,3	5,6	4,5
De ansatte snakker klart og tydelig med meg slik at jeg forstår dem	5,6	5,6	5,7	5,4
Jeg er kjent med hvordan jeg skal gå fram hvis jeg har noe å klage på	3,8	5,0	5,5	3,8
Snitt	4,6	5,3	5,6	4,6

Helhetsvurdering

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Generelt Alt i alt, jeg er fornøyd med dagsenteret jeg er på	5,0	5,6	5,7	5,0
Snitt	5,0	5,6	5,7	5,0
Totalt	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Snitt totalt	4,8	5,3	5,6	4,7

4. Meland heimeteneste - pårørende til utviklingshemma 18+

Svarprosent = 50 % (11 av 22)

Landet = 17 kommuner har gjennomført undersøkning per 13.10.14

Side	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Selvbestemmelse	3,7	4,4	5,2	2,0
Trivsel	4,2	4,9	5,4	3,6
Trygghet	5,0	5,3	6,0	3,0
Brukermedvirkning	3,5	4,3	5,5	3,0
Respektfull behandling	4,2	5,1	5,7	4,1
Informasjon	4,3	5,0	5,8	3,9
Helhetsvurdering	3,9	4,9	5,5	3,9
Snitt totalt	4,1	4,8	5,6	3,4

Selvbestemmelse

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
1. bruker får den hjelp han/hun trenger	3,8	4,8	5,6	3,0
2. bruker er med og bestemmer hvilken hjelp han/hun får	3,6	4,2	5,1	2,0
3. bruker bestemmer selv i hverdagen sin	3,6	4,2	5,1	1,0
Snitt	3,7	4,4	5,2	2,0

Trivsel

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
4. bruker trives der han/hun bor	5,0	5,4	5,7	4,0
5. bruker trives på jobb/dagaktivitet	5,1	5,1	5,6	4,0
6. bruker er fornøyd med fritidsaktivitetene sine	4,1	4,7	5,2	3,8
7. bruker er fornøyd med ferietilbudet	2,4	4,4	5,3	2,4
Snitt	4,2	4,9	5,4	3,6

Trygghet

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
8. bruker føler seg trygg i boligen	5,0	5,3	6,0	3,0
Snitt	5,0	5,3	6,0	3,0

Brukermedvirkning

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune	
9. de ansatte lytter til det brukeren sier		3,9	4,9	5,8	3,9
11. bruker er med å bestemme innholdet i planen		3,6	3,5	5,0	2,4
12. det er samsvar mellom individuell plan og vedtak		3,0	4,4	5,5	3,0
13. brukermedvirkning ivaretas på annen måte enn gjennom individuell plan		3,2	4,4	5,1	2,8
15. bruker vet hvem som er koordinator		3,9	4,5	6,0	3,0
Snitt		3,5	4,3	5,5	3,0

Respektfull behandling

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune	
16. de ansatte kommer når de skal		4,0	5,1	5,6	4,0
17. de ansatte holder avtaler		4,3	5,2	5,6	4,3
18. de ansatte samarbeider godt med bruker		4,3	5,1	5,6	4,0
19. de ansatte samarbeider godt med meg som pårørende/brukerrepresentant		4,1	5,1	6,0	4,1
Snitt		4,2	5,1	5,7	4,1

Informasjon

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune	
20. de ansatte forteller brukeren hva som skal skje		4,9	5,1	5,7	4,0
21. de ansatte informerer meg som pårørende/brukerrepresentant		3,8	4,9	5,9	3,8
Snitt		4,3	5,0	5,8	3,9

Helhetsvurdering

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Alt i alt, jeg er fornøyd med tjenesten bruker mottar	3,9	4,9	5,5	3,9
Snitt	3,9	4,9	5,5	3,9
Totalt	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Snitt totalt	4,1	4,8	5,6	3,4

5. Meland heimeteneste - utviklingshemma 18 +

Svarprosent = 73 % (16 av 22)

Landet = 13 kommuner har gjennomført per 13.10.14

Svaralternativ her er kun: Ja = 1, Nei = 2 og Vet ikke = 0

Dette betyr at ein ikkje kan gjennomsnittrekne. Ein må vurdere kvart einskild spørsmål sin betydning for om eit ja (1) eller nei (2) er positivt eller negativt.

Selvbestemmelse

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Får du den hjelpen du trenger?	1,3	1,1	1,3	1,0
Er du med å bestemme hva tiden din sammen med personalet brukes til?	1,1	1,1	1,2	1,0
Opplever du at det er du som bestemmer i hverdagen din?	-	-	-	-
Snitt	1,2	1,1	1,2	1,0

Trivsel

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Liker du deg der du bor?	1,1	1,1	1,1	1,0
Er det fellesareal der du bor?	1,8	1,4	2,0	1,0
Har du jobb/dagaktiviteter	1,0	1,2	2,0	1,0
Liker du deg på jobben/dagaktiviteten?	1,1	1,1	1,4	1,0
Har du en aktivitet etter arbeidstid?	1,6	1,5	1,8	1,0
Har du vært på ferietur det siste året? (Gjelder både ferieturer arrangert av	1,2	1,3	1,7	1,0

kommunen og private ferieturer).

Snitt	1,3	1,3	1,7	1,0
-------	-----	-----	-----	-----

Trygghet

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Er det noe eller noen du er redd for i boligen din?	1,8	1,8	2,0	1,7
Er det noe eller noen du er redd for i nabolaget ditt?	1,9	1,9	2,0	1,7
Snitt	1,9	1,9	2,0	1,7

Brukarmedverknad

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Lytter personalet til hva du ønsker?	1,1	1,1	1,2	1,0
Har du individuell plan? Hvis nei, gå til neste dimensjon som er respektfull behandling?	1,8	1,4	2,0	1,0
Får du være med å bestemme innholdet i planen?	1,3	1,1	1,4	1,0
Vet du hvem som er din koordinator?	1,5	1,1	1,5	1,0
Snitt	1,4	1,2	1,5	1,0

Respektfull behandling

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Kommer du ansatte når de skal?	1,1	1,1	1,5	1,0
Holder de ansatte det de lover å gjøre?	1,0	1,1	1,3	1,0
Samarbeider de ansatte godt med deg?	1,0	1,0	1,1	1,0
Forstår du hva de ansatte sier?	1,1	1,0	1,4	1,0
Ringer/banker den/de ansatte på hos deg?	1,1	1,0	1,2	1,0
Får du være alene når du ønsker det?	1,1	1,0	1,2	1,0
Snitt	1,1	1,1	1,3	1,0

Informasjon

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Er det noen som forteller deg hva som skal skje?	1,3	1,1	1,4	1,0
Får du beskjed hvis det er noen endringer som gjelder deg?	1,1	1,1	1,1	1,0
Snitt	1,2	1,1	1,3	1,0

Helhetsvurdering

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Alt i alt, er du fornøyd med hjelpen du får?	1,2	1,1	1,2	1,0
Snitt	1,2	1,1	1,2	1,0
Totalt	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Snitt totalt	1,3	1,3	1,5	1,1

Kommentar frå individuelt intervju

Hva får du hjelp til?
Alt som trengs for å bo i bolig
Heimesjukepleie - personlig stell avlastning
Støttekontakt til fritid, husarbeid, matlaging, dusjing, finne klær
Støttekontakt til fritid
Støttekontakt
Vasking støttekontakt logoped
Vaske huset, lage mat, støttekontakt til fritid
Litt støttekontakt
Støttekontakt til fritid
HUSARBEID, HYGIENE, ØKONOMI, MATLAGING ETC
Støttekontakt Nattevakt er innom morgon og kveld, kan ringe ved behov
Praktisk hjelp heime Litt personlig stell/tilsyn støttekontakt
Husarbeid, personlig hygiene, tilsyn, fritid, økonomi
Matlaging, hygiene, husarbeid, støttekontakt til fritid
Støttekontakt til fritid
Samtaler med psykiatrisk sykepleier har hatt støttekontakt
Trenger du mer hjelp?
8 personer svarer nei
4 personer svarer ja
JA I PERIODER.
Klarer det meste sjølv
Hva kan du bestemme selv? F.eks:
Det jeg skal gjøre på. Spille, gå tur, vaske klær
Hva jeg skal spise, hva jeg vil finne på på fritiden, når jeg skal legge meg, om og av hvem jeg vil ha besøk
Hjemme bestemmer jeg selv
Aktiviteter
Eks hva jeg skal spise
Hva vi skal gjøre på
VET IKKE
Turer med støttekontakten
Hva jeg skal lage til middag

Vet ikke
Når jeg vil gjøre ting
Hva vi skal gjøre sammen
Bestemmer du hva du skal ha på deg?
11 personer svarer ja
Ja, men får litt hjelp da jeg synes det er vanskelig å vite hva som passer sammen
ER MED Å BESTEMMER DET
Ja, men får hjelp
Bestemmer du selv hva du skal bruke pengene dine til?
Ja (på mat)
"Det går fint det"
Ja, men får litt hjelp
6 personer svarer ja
I samarbeid med vergen.
Ja sammen med mamma og pappa.
NEI
Sammen med verge
Ja, stort sett
Nei
Bestemmer du over fritiden din?
Jeg bestemmer litt
9 personer svarer Ja
Ligger i sengen i fritiden min for det meste. Har ingen ting å gjøre.
Av og til
NEI
Nei
Bestemmer du selv når du skal legge deg?
Nei
10 personer svarer ja
Fredag og lørdag. Får beskjed i hver dagene.
NEI
Ja, men det er noen regler i bofellesskapet som må følges
Nei
Kan du velge hva du skal spise?
Jeg bestemmer litt
"ja, det gjer eg"
9 personer svarer Ja
Ja, men mamma hjelper meg
Spiser det samme som familien min. Mamma og Pappa lager.
Litt - bor hjemme med foreldrene mine
TIL EN VISS GRAD
Hva gjør du på dagtid?
På skolen/jobb
12 personer svarer jobber
Jeg jobber og har litt voksenopplæring
Går på skole og jobb
Jobber + voksenopplæring
Hva gjør du på ettermiddagen/kvelden?
Er litt ute og går tur.
Hopper på trampoline, sykler, besøker venner, kino, konsert, tur i senteret. Kjeder meg og mye.
Er hjemme, spiller musikk, ser film
Forskjellig
Spiser middag tar en lur går tur, ser TV o.l.
Går på tur, baker, kino, Fløien
Ligger i sengen
Går på tur med hunden, leser bøker
ER MEST HJEMME
Lager middag, strikker, sykler på tur, padler
Av og til hjemme, av og til på aktiviteter
Liker meg best i godstolen etter jobb
Trening, fotball, spiller spill og er med naboer og venner
Litt forskjellig
Slapper av er med på mental helse og kafe
Hva gjør du i helgen?
Ser på tv. er på data
Går på tur i byen, Fløien, Åsane. Shopping, Litt forskjellig
Bare koser meg

I helg pr mnd i avlastningshjem. Ellers forskjellig
Er med familien litt forskjellig
Da er jeg hos foreldrene mine. Koser med katten og hunden. Reiser på hytta.
Ligger i sengen.
Besøker venner
ER HOS FORELDRE ANNENHVER HELG, SYKLER, GJØR FORSKJELLIG AVHENGIG AV HVEM SOM JOBBER HOS MEG
Sykkelturer mm
Roer ned er med støttekontakten
Er i besøk, på tur i senteret, osv
Litt forskjellig - går på shopping, kino, teater, bowling, går på tur
Husarbeid, treffer venner
Variierer
Hva ville du likt å gjøre oftere?
ta ut bosset, spille playstation, spille UNO, reise til byen
"ikkje særlig"
Vil finne på noe hele tiden.
Ingenting
Reise
Ikke noe spesielt
Reise til byn
Gå på ridning
BADE, SVØMME, SYKLE, BÅTLIV
kunne sitte ute, men har ikke altan
Ikke noe
Gå på dans, reise på dagsturer forskjellige steder
Vært mer med støttekontakten
Gå tur med noen
komme meg mer ut
Er det noe du ikke liker å gjøre?
9 personer svarer nei
Å gjøre det samme hele tiden, både på jobb og hjemme
VET IKKE
Husarbeid
Liker ikke jobbe på den ene avdelingen på jobb- er for travelt der og jeg blir så stressa
ringe og ordne med regninger
Hvis ja, liker du å bruke fellesarealet? Hvem er du mest sammen med på når du er der? Kan du gi et eksempel?
Av og til.
Av og til, men er mest hos meg selv. Er med på fellesting som å spille spill, spise på lørdager o.l. sammen med de andre i bofellesskapet.
Ja. En nabo
Hvem bruker du å være sammen med? Venn, kollega eller arbeidsleder? Spørsmålet gjelder uavhengig av om bruker er på jobb eller hjemme, dette bør intervjuer vite på forhånd.
Er mye med naboene mine, de jobber jeg og med og er med på fritiden. Jeg er og med andre venner.
Hjemme er jeg med familie, på jobb er jeg med alle kollegene mine
Kollega
Kollega
Drikker kaffe med naboen, er på besøk hos foreldrene mine. Er med kollegaene på jobb, men liker å spise i fred.
Kollega
Hjemme: familien På jobb: kollegaer
PERSONALE, KOLLEGAER PÅ JOBB, FAMILIE OG NABO
Arbeidsleder og kolleger
Kollega
Alle på jobb,familie, personalet, personale sin familie,
Venner, naboer og kolleger
En kollega
Barn og kolleger
Er du ofte sammen med de du bor sammen med?
Ja
Ja
Bor med mamma
Bur åleine
Bur åleine
Nei
Ja
Bur åleine
Av og til
Noen av de
Er du ofte sammen med de du jobber sammen med i pauser og liknende?
14 personer svarer ja

Av og til
Hvor har du vært? Hvem var du sammen med?
Båttur med familien
Syden med familie Leir på Merket med søster
på hotell med mamma
med mamma
Hyttetur med foreldrene mine
I syden med familie
VÆRT PÅ SMÅTURER MED PERSONALE
Syden sammen med reisevenninne
Syden og hyttetur med familien
På Merket - tilrettelagt ferietilbud sammen med to venner
I Nesbyen med min bror
Stebestefaren min
Bestemte du hvor ferieturen gikk?
Nei
Både ja og nei
Mamma bestemte
nei, bestemte ilag med mamma
Nei
Ja, sammen med mamma
NEI
bestemte sammen
nei
Ja
Ja
I lag
Hva eller hvem er du redd for?
At strømmen skal gå - er mørkredd
Er redd for brann
er mørkredd hvis lyset går inne
Jeg er litt redd for å gå ute i mørket.
Hører du ansatte på deg når du har noe å fortelle?
10 personer svarer Ja
ikke alltid
Hva synes du om hjelpen du får? Spesifiser om nødvending.
Godt fornøyd
Den er sånn passe bra
Jeg synes jeg får god hjelp
meget bra
Det går fint
Dårlig til nå.
Helt grei - går helt fint
FORNØYD
alt for lite - ønsker at personalet hadde hatt litt meir tid til å prate
kommer ikke alltid til avtalt tid
Den er bra
Grei nok
Fungerer godt
Er du fornøyd med informasjonen om hvem som kommer på jobb i dag?
6 personer svarer ja
Ikke alltid
ja, har bare en støttekontakt
Nei
Stort sett
Nei
Er det noen som forteller deg om fester og hyggelige ting som skal skje?
11 personer svarer ja
Nei
Er det noe mer du har lyst til å fortelle som du synes det er viktig at vi vet noe om? Ikke skriv kommentarer her som gjør det mulig for andre å forstå at det er du som har svart. Skriv heller ikke noe som andre kan oppleve som sårende.
Litt vanskelig å bo med flere. Litt mye kjefting og mas fra naboene.
Hatt det mye bedre i denne kommunen enn der eg bodde før
Jeg får hjelp alt for seint om ettermiddagen. Jeg ønsker og hjelp til litt flere ting i huset.
Ønsker altan/uteplass (kommunal leilighet)
Ønsker mer hjelp - til bla. økonomi

6. Heimetenesta - tenestemottakar

Svarprosent = 62 % (96 av 154)

Landet = 41 kommunar har gjennomført undersøking per 13.10.14

Samla snitt for kvar hovudkategori	1. Helt uenig	2. Uenig	3. Litt uenig	4. Litt enig	5. Enig	6. Helt enig	0. Vet ikke	1+2	5+6	Gjenn.sn. tilfredshet Meland	Gjenn.sn. tilfredshet Norge
Resultat for brukeren	2,5 %	0,7 %	3,6 %	15,2 %	23,2 %	50,0 %	4,7 %	3,2 %	73,2 %	5,2	5,1
Brukermedvirkning	3,6 %	2,7 %	4,6 %	19,3 %	22,1 %	37,2 %	10,7 %	6,3 %	59,3 %	4,8	4,4
Respektfull behandling	7,3 %	4,8 %	5,8 %	10,4 %	19,5 %	47,9 %	4,4 %	12,1 %	67,4 %	4,8	4,6
Tilgjengelighet	2,8 %	2,1 %	6,9 %	11,1 %	26,6 %	46,7 %	3,9 %	5,0 %	73,3 %	5,1	4,9
Informasjon	3,0 %	4,2 %	4,0 %	15,6 %	22,4 %	43,7 %	7,2 %	7,2 %	66,1 %	4,9	4,9
Helhetsvurdering	0,0 %	1,2 %	4,7 %	14,2 %	31,0 %	47,8 %	1,2 %	1,2 %	78,8 %	5,2	5,2

Resultat for brukeren

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
De ansatte vet hva de skal gjøre når de kommer hjem til meg	5,3	5,3	5,8	4,6
De ansatte utfører arbeidsoppgavene på en god måte	5,3	5,2	5,8	4,6
De ansatte har nok tid til oppgavene de skal gjøre hos meg	4,6	4,7	5,5	3,6
De ansatte er omsorgsfulle	5,6	5,4	5,8	4,8
Jeg får den hjelpen jeg trenger slik at jeg kan bo hjemme	5,5	5,2	5,7	4,3
Jeg er fornøyd med den hjelpen jeg får til personlig hygiene	4,9	5,1	6,0	4,0
Jeg er fornøyd med den hjelpen jeg får til å ta medisiner	5,4	5,4	6,0	4,8
Jeg er fornøyd med den hjelpen jeg får til matlaging	4,9	4,8	6,0	3,3
Jeg er fornøyd med den hjelpen jeg får til rengjøring av boligen	4,7	4,8	6,0	3,7
Snitt	5,2	5,1	5,8	4,2

Brukermedvirkning

Spørsmål	Snitt	Snitt	Høyest	Lavest
----------	-------	-------	--------	--------

	Meland	Norge	kommune	kommune
Jeg får være med å bestemme hvilken hjelp jeg skal motta	5,0	4,8	5,7	3,8
Jeg får være med å bestemme når (til hvilket tidspunkt) jeg skal motta hjelp	4,8	4,4	5,5	3,3
Jeg får være med å bestemme hvordan hjelpen skal utføres	4,9	4,7	5,9	3,8
Jeg er med når det utarbeides planer som angår meg (som for eksempel tiltaksplaner, individuell plan)	4,7	3,9	5,7	1,8
Snitt	4,8	4,4	5,7	3,1

Respektfull behandling

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
De ansatte behandler meg med respekt	5,8	5,5	5,9	4,8
Nye, ansatte viser legitimasjon når de kommer	3,3	3,2	5,2	1,0
De ansatte hører på meg hvis jeg har noe å klage på	5,3	5,1	6,0	4,5
Snitt	4,8	4,6	5,7	3,4

Tilgjengelighet

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Det tok kort tid fra jeg søkte om hjelp til jeg fikk det	5,4	5,1	6,0	4,4
Jeg er fornøyd med antall timer jeg får hjelp	4,4	4,8	5,8	4,3
De ansatte kommer til avtalt tid	5,1	4,8	5,8	3,2
De ansatte gir beskjed dersom det blir forsinkelser	4,9	4,3	5,7	2,6
Jeg er fornøyd med muligheten for å få kontakt med tjenesten over telefonen	5,2	5,2	5,8	4,8
Tjenesten jeg får hjemme gjør at jeg føler meg trygg	5,4	5,2	6,0	3,6
Snitt	5,1	4,9	5,8	3,8

Informasjon

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Jeg får god informasjon om tjenesten jeg får	4,9	4,8	5,9	3,8

Jeg vet hva som står i vedtaket mitt	4,4	4,6	5,8	2,4
Jeg får god informasjon om hva de ansatte skal gjøre	4,9	4,8	5,7	4,0
De ansatte snakker klart og tydelig slik at jeg forstår dem	5,7	5,4	6,0	4,4
Jeg er kjent med hvordan jeg skal gå fram hvis jeg har noe å klage på	4,7	4,7	5,4	3,4
Snitt	4,9	4,9	5,8	3,6

Helhetsvurdering

Spørsmål	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Alt i alt, jeg er fornøyd med den hjemmesykepleien jeg får	5,5	5,4	6,0	4,4
Alt i alt, jeg er fornøyd med den praktiske bistanden (hjemmehjelpen) jeg får	5,0	5,1	5,8	4,6
Snitt	5,2	5,2	5,9	4,5
Totalt	Snitt Meland	Snitt Norge	Høyest kommune	Lavest kommune
Snitt totalt	5,0	4,9	5,8	3,8