

Kvalitetskartlegging av kommunale tjenester

Faglig veileder for tjenester til personer med utviklingshemming



Innhold

1 Innledning	3
2 Bakgrunn og formål	3
3 Forberedelser.....	5
4 Gjennomføring av undersøkelsen.....	6
5 Analyse og bruk av resultatene	10
Vedlegg	12
Forslag til standard informasjonsbrev til personer med utviklingshemming.....	12
Forslag til standard informasjonsbrev til pårørende/brukerrepresentanter til personer med utviklingshemming	13
Brukerundersøkelse – Tjenester til personer med utviklingshemming	14
Brukerundersøkelse - Pårørende/brukerrepresentant	18

1 Innledning

Kommunene har siden 2002 hatt mulighet til å gjennomføre egne brukerundersøkelser på nettportalen www.bedrekommune.no

For kommunene er bedrekommune.no et verktøy som de kan bruke til måling av tjenestekvalitet, bruker- og medarbeidertilfredshet. På nettportalen kan kommuner som ønsker det, hente ferdige undersøkelsesopplegg, gjennomføre egne undersøkelser og sammenligne resultater fra egen kommune med andre kommuner.

Mer enn 300 av landets kommuner har lisens på portalen og har mulighet til å gjennomføre undersøkelser på bedrekommune.no. Årlig gjennomføres et sted mellom 500 – 700 undersøkelser på nettportalen.

Brukerundersøkelser for tjenester til personer med utviklingshemming ble første gang ferdigstilt i 2008. KS har sammen med 5 kommuner og NAKU revidert brukerundersøkelsen for utviklingshemmede og pårørende og har utviklet et verktøy for dialog med brukerne i perioden 2012 - 2013. Undersøkelsen ble testet ut i forbindelse med to effektiviseringsnettverk for ressurskrevende tjenester. Erfaringer og tilbakemeldinger fra kommunene er tatt med inn i utgaven av undersøkelsen som nå foreligger.

2 Bakgrunn og formål

Hensikten med brukerundersøkelsen er at kommunene skal kunne følge med i egen kvalitetsutvikling, ha et verktøy som kan bidra til brukerdiallog og samtidig kunne sammenligne seg med andre kommuner.

I alle våre undersøkelser er formålet å få et bilde av kvaliteten på tjenesteytingen slik brukeren opplever det. Hvert enkelt svar i brukerundersøkelsen må sees i sammenheng – og svarene gir en indikasjon på kvaliteten i tjenesteytingen.

Vi anbefaler at resultatene i undersøkelsene drøftes og tolkes på en åpen og spørrende måte av både ledere og medarbeidere. Vi anbefaler også at resultatene synliggjøres for tjenestens brukere. Dette for å legge til rette for dialog med brukere som har besvart undersøkelsen.

Erfaringene viser at kommuner som sammenlikner seg med hverandre, lærer av de gode eksemplene, og setter i gang forbedringstiltak i egen kommune og egne virksomheter.

Alle data fra gjennomførte brukerundersøkelser på kommunenivå blir gjort tilgjengelig for andre kommuner som bruker portalen bedrekommune.no. Alle data blir offentliggjort på kommunenivå i januar kalenderåret etter at kartleggingen er gjennomført.

Kvalitetsmodellen

Kvalitetsbegrepet kan deles inn i tre kvalitetsområder; struktur-, prosess- og resultat kvalitet.

Struktur

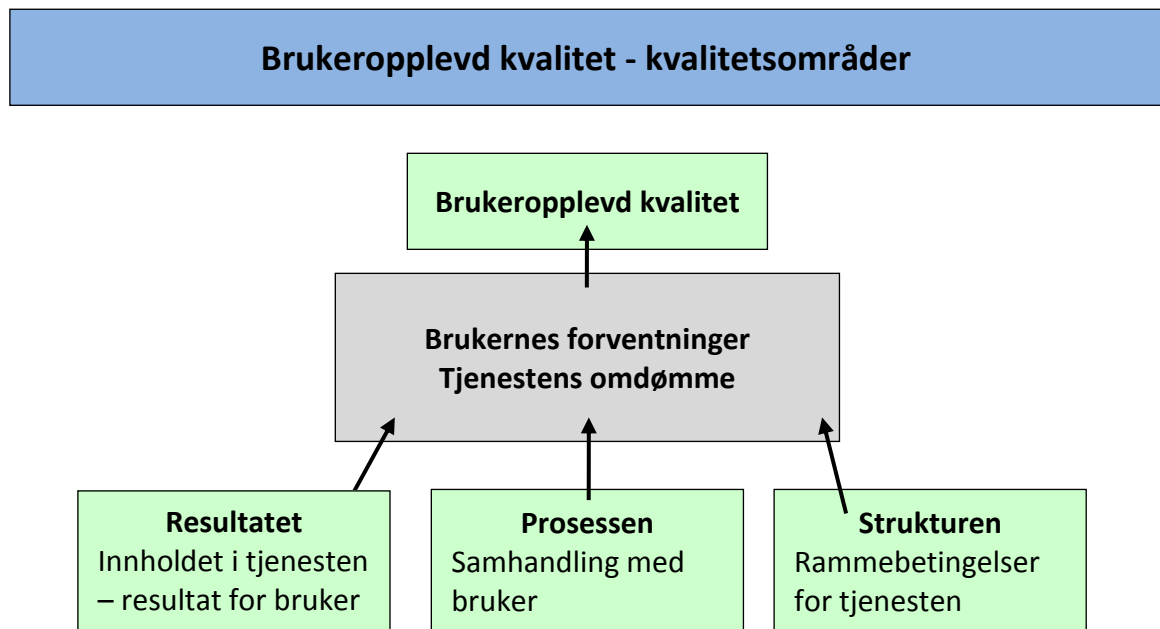
Her er det samlet påstander og spørsmål som mer setter fokus på rammebetingelser som er viktige for å kunne skape god kvalitet.

Prosess

På dette området rettes oppmerksomheten på de prosessene som foregår i tjeneste-produksjonen. Det gjelder spesielt forholdet mellom brukeren og de personene som har ansvaret for å gi tjenestene.

Resultat

Her settes fokus på det resultatet som skapes av tjenesten. I hvor stor grad er resultatene preget av god kvalitet?



Hvert kvalitetsområde kan igjen deles opp i ulike dimensjoner (kategorier).

Brukerundersøkelsen for personer med utviklingshemming består av 6 ulike dimensjoner som dekker de tre kvalitetsområdene. Innenfor hver dimensjon er det valgt ut et ulikt antall spørsmål for å kunne avdekke hva som er brukernes vurderinger/oppfatninger.

Resultat

Selvbestemmelse
Trivsel

Prosess

Trygghet
Brukermedvirkning
Respektfull behandling

Struktur

Informasjon

Gjennom brukerundersøkelser måler vi brukeropplevd kvalitet. Brukeropplevd kvalitet er subjektiv og er bl.a. påvirket av brukernes forventninger og omdømmet tjenesten har. Mer om tjenestetilbudet til utviklingshemmede finnes for eksempel i rapporten «*Slik har jeg det i dag. Rapport om levekår for personer med utviklingshemning*»¹ eller i Stortingsmelding nr 45, *Frihet og likeverd – om mennesker med utviklingshemning, juli 2013*²

3 Forberedelser

Brukerundersøkelsen for personer med utviklingshemming skal gi et inntrykk av hvordan denne målgruppen opplever tjenestetilbudet i kommunen. Det er lagt vekt på spørsmål som er spesielle for denne målgruppen.

Personer som benytter seg av flere kommunale tjenester kan bli «utsatt for» flere undersøkelser på kort tid. Da vi er opptatt av å få et innblikk hvordan kvaliteten oppleves på de ulike tjenestene, er det mulig at noen brukere blir nødt til å svare på flere spørreskjemaer. Vi vil likevel gi en generell anbefaling om ikke å overdrive spørreaktivitetene ved kommunens tjenester.

Oppbygging av undersøkelsen

Undersøkelsen til utviklingshemmede består av spørsmål både til brukere og pårørende/brukerrepresentanter.

Undersøkelsen til bruker skiller seg fra andre undersøkelser i bedrekommune.no da den er todelt. Undersøkelsen består av en standarddel med spørsmål som besvares med Ja/nei. For å lese resultatene/rapportene fra denne delen av undersøkelsen, må man se på svarfordelingsrapporten. Den viser antall svar pr svaralternativ og prosentandel pr svaralternativ (ja/nei).

Den andre delen av undersøkelsen består av dialog-spørsmål til utdyping av standardspørsmålene. Dialogspørsmålene har åpne skrivefelt hvor intervjuer har plass til å legge inn svarene. Resultatene her vises i en egen kommentarrapport som bare er tilgjengelig for den enkelte kommune. Hensikten med disse spørsmålene er å utdype tema hvor bruker har behov for å uttrykke seg mer i detalj, eller hvor kommunen har behov for mer informasjon om brukers tilfredshet med tjenesten.

Dersom noen spørsmål er uaktuelle, at det f.eks. ikke er bolig med fellesareal, kan disse spørsmål hoppes over.

Der det er forklaringer til spørsmålene, må den som intervjuer også lese/forklare dette for bruker, f.eks om individuell plan, IP, og koordinator.

¹ [http://www.bufetat.no/Documents/Bufetat.no/Bufdir/Sosial Inkludering/Rapport_Utviklingshemmede_NY.pdf](http://www.bufetat.no/Documents/Bufetat.no/Bufdir/Sosial%20Inkludering/Rapport_Utviklingshemmede_NY.pdf)

² <http://www.regjeringen.no/pages/38373080/PDFS/STM201220130045000DDDPDFS.pdf>

Undersøkelsen til pårørende består av påstander hvor det skal svares på en skala fra 1 - 6 hvor 1 er helt uenig og 6 er helt enig. Påstandene her speiler standardspørsmålene til bruker.

Respondentene blir bedt om å ta stilling til et generelt spørsmål som skal måle samlet vurdering av kvaliteten ved tjenesten. Til sist er det åpnet opp for mer utfyllende kommentarer hvis dette er ønskelig. Kommunene kan på forhånd bestemme om kommentarfeltet skal benyttes eller ikke. Dersom kommentarfeltet benyttes, må den som svarer også samtykke i at kommentarene blir brukt.

All registrering og rapportering foretas på www.bedrekommune.no

Bruk av bakgrunnsspørsmål

Administratoren av undersøkelsen kan koble fra bakgrunnsspørsmålene ved behov. *Merk at alle skjemaer automatisk skrives ut med bakgrunnsspørsmål, så sant administrator ikke aktivt velger å ta dem ut.*

- Skjemaet for brukere har 2 bakgrunnsspørsmål
- Skjemaet for pårørende/brukerrepresentanter har 2 bakgrunnsspørsmål

Vi anbefaler kommunens ledere å gjøre en *faglig vurdering* og bestemme om undersøkelsen skal gjennomføres med eller uten bakgrunnsspørsmålene. Ved å bruke bakgrunnsspørsmål kan kommunene få innsikt som kan brukes i lokalt forbedringsarbeid. Det er mulig å finne ut om det er systematisk frafall i spørreundersøkelsen, om det er noen brukergrupper som ikke har samme svarprosent mv. Dette er sentralt når resultatene skal tolkes.

Det er samtidig viktig at kommunens ledere har en bevisst holdning til bruk av bakgrunnsspørsmål, da det *kan* oppstå situasjoner hvor det blir sådd tvil om brukernes anonymitet.

4 Gjennomføring av undersøkelsen

Målgrupper

Brukerundersøkelse

Målgruppen for brukerundersøkelsen er personer (18 år +) som mottar kommunale tjenester.

Undersøkelse for pårørende/brukerrepresentant

Målgruppen for denne undersøkelsen er foreldre/pårørende/hjelpeverge til bruker som mottar kommunale tjenester.

Vi anbefaler at alle brukerne blir spurt. Dersom det er behov for å trekke et utvalg fra brukergruppen har vi utarbeidet et eget dokument som kan være til hjelp.³

Metoder for gjennomføring av spørreundersøkelsene

Anbefalt metode for brukerundersøkelsen – intervjuundersøkelse

KS anbefaler at kommunen i forkant av brukerundersøkelsen avklarer om bruker kan svare uten følge, eller om bruker bør ha med en fortrolig person under intervjuet, og i så fall hvilken person det bør være. Kommunen bør søke å unngå at denne personen er den samme personen som skal svare på brukerrepresentantundersøkelsen. KS anbefaler ikke at pårørende svarer for bruker under intervjuet. Som hovedregel bør brukeren svare uten følge, brukeren kan eventuelt ha med seg støttekontakt/søsken eller pårørende/hjelpeverge hvis det er behov for det. Dette bør ikke være samme person som skal svare på pårørendeundersøkelsen. Intervjueren kan være en ansatt i kommunen eller en annen som kjenner brukeren, men intervjueren skal ikke være den samme personen som er den som til daglig yter tjenesten, eller kan assosieres med tjenesteyter.

KS anbefaler videre at kommunen i planleggingen av undersøkelsen har dialog med, og informerer brukere, brukerrepresentanter (pårørende/hjelpeverge) og brukerråd/-organisasjoner for mennesker med nedsatt funksjonsevne om arbeidet.

Etter en totalvurdering av ulike metoder for datainnsamling vil KS anbefale at det primært benyttes *intervjuundersøkelse*, dvs. at brukerne blir intervjuet av en person som kjenner brukergruppen godt. Det er viktig at den som intervjuer kan kommunisere godt og at bruker føler seg trygg.

Undersøkelsen besvares med ja/nei/vet ikke og intervjuer kan eventuelt bruke "smilefjes" og "surt fjes" som hjelpemiddel under intervjuet med brukerne. Smilefjes 😊 skal assosieres med svaralternativ 1 = ja og Surt fjes ☹ skal assosieres med svaralternativ 2 = nei.

Intervju med utviklingshemmede forutsetter kunnskap om intervjuteknikk samt kunnskap om utviklingshemming og deres behov for tilrettelegging. Det er viktig å skape en atmosfære som stimulerer til at mest mulig informasjon kommer frem i intervjuet. Utviklingshemmede kan være en sårbar gruppe og intervjusituasjonen må derfor være godt forberedt. Intervjuet må foregå i trygge omgivelser uten forstyrrelser av andre. Intervjuer må bruke et enkelt og lettfattelig språk.

I et intervju vil alltid fysiske omgivelser og kroppsspråk ha betydning. Vær bevisst på hva som er den andre personens komfortsone.

Denne målgruppen med brukere og pårørende bør få tilsendt et informasjonsbrev om at en brukerundersøkelse skal gjennomføres, og at de vil bli invitert til intervju. Spørreskjemaet bør legges ved dette brevet, slik at brukerne har mulighet for å gå igjennom spørsmålene

³ Dokumentet finner du på bedrekommune.no under fanen veiledninger.

med ansatt/nærpersion før de blir kontaktet. Det bør presiseres hvem som gjennomfører intervjuene.

Det er viktig å skape en atmosfære som stimulerer til at mest mulig informasjon kommer fram. Man kan gjerne åpne med småsnakk og langsomt nærme seg temaet.

Intervjueren bør:

- Være vennlig, nysgjerrig og interessert
- Oppgi og dokumentere sin identitet
- Vise fram/lese orienteringsbrevet som følger undersøkelsen, hvis det ikke er sendt respondenten på forhånd
- Ta med utskrift av spørsmålene i stor skrift dersom respondenten kan lese
- Si innledningsvis noe om hvorfor undersøkelsen gjennomføres
- Si noe om hvem som blir spurt/intervjuet i denne undersøkelsen
- Opplys respondenten om hans eller hennes rett til å nekte å svare, ev. nekte å svare på enkeltspørsmål. Men si også at det er av stor betydning at flest mulig svarer
- Skriv svarene på dialogspørsmålene så nøytralt som mulig, dette med tanke på anonymitet
- Spør om noe er uklart og om respondenten har noen spørsmål før du går videre
- Da det er vanskelig å intervju og skrive ned svar samtidig kan det være ønskelig å ha med en person som respondenten kjenner/stoler på som kan skrive ned svarene

Dersom respondenten forteller ting under intervjuet som kan være av alvorlig art, må intervjueren forklare at dette ikke hører inn som en del av spørreundersøkelsen.

Respondenten må forsikres om at dette vil bli tatt opp igjen ved en annen anledning.

Taushetsplikt må underskrives om det er intervjuere utenfra.

Anbefalt metode for pårørende/brukerrepresentantundersøkelsen – elektronisk spørreundersøkelse

KS anbefaler at kommunen i planleggingen av undersøkelsen har dialog med, og informerer brukere, brukerrepresentanter (pårørende/hjelpeverge) og brukerråd og -organisasjoner for personer med nedsatt funksjonsevne. Det er viktig at kommunen tilrettelegger for god og relevant informasjon til alle brukerrepresentanter og øvrige involverte for å få høyest mulig svarprosent.

Etter en totalvurdering av ulike metoder for datainnsamling vil KS anbefale *elektronisk spørreundersøkelse*, dvs. at kommunen sender ut informasjonsbrev og spørreskjema til aktuelle brukerrepresentanter i posten og ber om at brukerrepresentantene svarer elektronisk på www.bedrekommune.no ved hjelp av passordet på spørreskjemaet. Det bør også legges til rette for at papirskjemaet kan sendes tilbake til kommunen. Sammen med informasjonsbrev bør det derfor legges ved en frankert svarkonvolutt. Brevet bør inneholde informasjon om at brukerrepresentanten kan ta kontakt med kommunen (navn på

kontaktperson og telefonnummer) dersom vedkommende har praktiske spørsmål knyttet til undersøkelsen. Spørreundersøkelsen er anonym.

Anonymitet og personvern

For å ivareta krav om anonymitet og personvern bør det ikke være den/de samme personen(e) som står for utskrift av spørreskjemaer med passord og pakking og utsending av disse. Kommuneadministratoren (dvs. den som administrerer undersøkelsen i kommunen) bør stå for utskrift av spørreskjemaer/passord og pakke disse i konvolutter sammen med informasjonsskriv og frankert svarkonvolutt. Påføring av navn og adresse og utdeling/utsending av konvoluttene kan deretter skje på den enkelte enhet. På den måten kan ikke passord og respondent kobles.

Kommuneadministrator kan før undersøkelsen settes i gang, sette en sperre for hvor mange svar som må foreligge før det er mulig å ta ut rapporter. KS anbefaler en nedre grense på 7 svar, men kommunene kan selv sette et lavere eller høyere antall basert på faglige vurderinger og lokale forhold. Dersom det er færre enn 7 svar fra en enhet, bør man slå sammen avdelinger/enheter og presentere resultatene på et høyere/aggregert nivå.

Det bør også være kommuneadministratoren som tar ut og sammenstiller resultater for så å viderefremde disse til enhetsledere der undersøkelsen er gjennomført.

Hjelp til minoritetsspråklige til utfylling av spørreskjema

Fremmedspråklige kan ha vansker med å forstå skjemaet. Brukerundersøkelsen er per i dag ikke oversatt til andre språk. Kommunen må vurdere om en skal bruke tolk til brukere som ikke kan svare på norsk. Dette kan for eksempel skje ved at tolken leser opp spørsmålene fra spørreskjemaet og hver enkelt fyller ut sine individuelle spørreskjema. En slik tilnærming der alle spørsmål blir opplest, gir muligheter til å oppklare det som eventuelt måtte være uklart for den enkelte før spørsmålene besvares. Etter at brukeren har svart på spørsmålene i skjemaet, legger han/hun det i svarkonvolutten og sender det til kommunen.

Brukerundersøkelser og Datatilsynet

Under menyknappen Informasjon på bedrekommune.no finnes en link til informasjon fra Datatilsynet. Generelt ved gjennomføring av KS' undersøkelser understreker Datatilsynet følgende:

- Det må komme klart frem i følgebrev og informasjon i forkant hva opplysningene skal brukes til, altså hvilket formål undersøkelsen har.
- Det kan ev. presiseres at kommunen ønsker å få et generelt bilde av hvordan brukerne/innbyggere opplever kvaliteten med fokus på forbedring og utvikling, og at man ikke gjennomfører undersøkelsen for å kontrollere enkeltvirksomheter eller søker kjennskap til hva enkeltpersoner mener.

5 Analyse og bruk av resultatene

Når svarene fra brukerundersøkelsen er ferdig tilrettelagt vil kommunen gjennom bedrekommune.no ha tilgang til en rekke ferdige rapporter.

Vi anbefaler en tilnærming der man først skaffer seg en overordnet oversikt over hva materialet sier og at man deretter går mer i dybden på de områdene hvor man er interessert i mer detaljert informasjon. Med et slikt utgangspunkt kan gangen i en analyse for eksempel være:

- *Gjennomsnittlig skår for alle spørsmål og for dimensjoner.* (Gjelder ikke spørsmålene til bruker) Man får et raskt inntrykk av resultatene ved å se på tjenestens samlede skår for alle spørsmålene og for de ulike dimensjonene. Sammenlikningen med landet som helhet gir nyttig informasjon om hva som er vanlig ellers i landet. Erfaringen viser at det ofte vil være stor grad av sammenfall mellom hvilke spørsmål/dimensjoner som oppnår høy skår og hvilke som oppnår lav skår. Det gjøres oppmerksom på at snitt land omfatter kun andre kommuner som har gjennomført undersøkelsen. Skåren for dimensjonene er satt sammen av svarene på fra ett til fem spørsmål. Man får derfor mer detaljert informasjon ved å se på resultatene fra det enkelte spørsmål. Også her vil det være nyttig med sammenlikning med landet som helhet.
- *Gjennomsnittlig skår for enheter eller avdelinger/grupper.* (Gjelder ikke spørsmålene til bruker) Det er nærliggende å spørre om ulike grupper innenfor tjenesten er like tilfredse: Er yngre brukere like fornøyde som eldre brukere? Disse spørsmålene kan besvares ved å sammenlikne skåren for ulike grupper for alle spørsmål og for de ulike temaene. Den naturlige referansen er skåren for kommunen som helhet.
- *Svarfordeling.* Så langt har vi sett på den gjennomsnittlige skåren for hele eller deler av brukergruppen. Det neste spørsmålet vi stiller er om det er stor spredning i svarene eller om svarene er konsentrert om verdiene i nærheten av gjennomsnittet. I bedrekommune er det derfor laget figurer/grafer som viser hvordan svarene er fordelt på de ulike verdiene. Undersøkelsen til utviklingshemmede brukere har svaralternativ ja/nei/vet ikke og for denne undersøkelsen er svarfordelingsrapporten aktuell i tillegg til
- *Kommentarrapporten.* Denne gir viktig utfyllende informasjon om hvordan brukerne opplever sin egen hverdag. En utviklingshemmet tjenestemottager vil alltid relatere spørsmålene til eget liv. Mange faktorer spiller inn og verdien av svarene kan bli svært forskjellig.
- *Utviklingen over tid i egen kommune.* Når en kommune tidligere har gjennomført en brukerundersøkelse, vil det være interessant å se om det har skjedd endringer. Har det skjedd forbedringer på områder hvor kommunen har gjennomført tiltak? Man vil også kunne få svar på om kommunen har klart å opprettholde gode resultater.

Dersom kommunen ønsker å gjøre dypere analyser av resultatene, kan kommuneadministrator få tilgang til rådatafil ved henvendelse til Kommuneforlaget.

Etter analysen bør kommunen ta i bruk resultatene i sine plan- og styringsdokumenter. Det er også viktig med en tilbakemelding til brukerne, slik at de ser nytten av å svare på en spørreundersøkelse.

Veiledningsheftet «God prosess» omhandler forberedelse, gjennomføring, analyse og oppfølging av bruker- og medarbeiderundersøkelser. Heftet ligger på bedrekommune.no og er et praktisk hjelpemiddel i den viktige prosessen på veien mot bedre kvalitet.

Brukerundersøkelse som verktøy i den daglige dialogen

Ledere og ansatte kan også benytte spørsmålene fra undersøkelsen i den daglige dialogen med brukerne. Dialogspørsmålene er egnet til utdyping av hvordan utviklingshemmede opplever kvaliteten i tjenestetilbudet og sin egen hverdag. Ledere har et ansvar for opplæring av ansatte til å gjennomføre den daglige dialogen med brukerne.

Vedlegg

Forslag til standard informasjonsbrev til personer med utviklingshemming

Ved intervju av bruker

Dato:

Til brukerne

Brukerundersøkelse i XXXXX kommune.

Vi ønsker å bedre kvaliteten på våre tjenester. For å kunne gjøre dette er det viktig for oss å høre dine erfaringer med de tjenestene du mottar fra kommunen i dag.

Vi har derfor laget et spørreskjema som vi ønsker å benytte i et intervju med deg. Ved å få dine erfaringer kan vi få en oversikt over hva vi er bra på og hva vi bør forbedre oss på.

Deltakelsen i undersøkelsen er naturligvis frivillig, men vi håper at du på denne måten kan hjelpe oss å skape et bedre tjenestetilbud til innbyggerne i vår kommune.

Vedlagt finner du et spørreskjema, vi tar nærmere kontakt med deg for å avtale tid og sted for en samtale/intervju. Dersom du har spørsmål, kan du ta kontakt med NN, på tlf. nr. xxxxxxxx

Alle svarene blir selvfølgelig behandlet anonymt.

På forhånd takk for hjelpen!

Vennlig hilsen

*Xxxxx Xxxxx
Xxxxxx*

Forslag til standard informasjonsbrev til pårørende/brukerrepresentanter til personer med utviklingshemming

Dato:

Til pårørende/brukerrepresentant

Pårørende/brukerrepresentantundersøkelse i XXXXX kommune.

Vi ønsker å bedre kvaliteten på våre tjenester. For å kunne gjøre dette er det viktig for oss å høre dine erfaringer med de tjenestene den personen du er brukerrepresentant for, mottar fra kommunen i dag.

Vi har derfor laget et spørreskjema som vi ønsker at du svarer på etter beste evne. Ved å få dine erfaringer kan vi få en oversikt over hva vi er bra på og hva vi bør forbedre oss på.

Deltakelsen i undersøkelsen er naturligvis frivillig, men vi håper at du på denne måten kan hjelpe oss å skape et bedre tjenestetilbud til innbyggerne i vår kommune.

Vedlagt finner du et spørreskjema med passord på. Du kan svare på undersøkelsen på www.bedrekommune.no og klikke på «svare på undersøkelse» og skrive inn passordet.

Ønsker du å svare på undersøkelsen på papir, kan du legge ferdig utfylt skjema i den frankerte svarkonvolutten.

Dersom du har spørsmål til undersøkelsen, kan du ta kontakt med NN, på tlf. xxxxxxxx

Alle svarene blir selvfølgelig behandlet anonymt.

På forhånd takk for hjelpen!

Vennlig hilsen

*Xxxxx XXXXX
XXXXXX*

Brukerundersøkelse – Tjenester til personer med utviklingshemming

Til den som skal foreta intervju:

Dette skjemaet er utviklet primært for personer med utviklingshemming. Det skal benyttes intervju som metode for å få svar på spørsmålene i denne brukerundersøkelsen.

Intervjueren oppfordres til å forklare vanskelige ord og uttrykk dersom det kreves.

Undersøkelsen er delt i to; den ene delen er standardspørsmål som besvares med ja/nei/vet ikke, den andre delen er dialogspørsmål med felt for fritekst. Disse spørsmålene er ment som supplement til og utdyping av standardspørsmålene. Svarene du som intervjuer skriver ned her, vil komme fram i en egen kommentarrapport. Du bruker bare de spørsmålene du føler er nødvendig for å få fram brukers meninger. Det er altså ikke nødvendig å følge disse spørsmålene slavisk.

Ved gjennomføring av intervjuet kan du laste ned og skrive ut dette skjemaet:

<http://www.kommuneforlaget.no/admin/filestore/bedrekommuneno/IntervjuskjemaforUtviklingshemmede.pdf>

SPØRSMÅL TIL BRUKER AV TJENESTEN

Nedenfor har vi satt opp en del spørsmål om hva du synes om tjenesten du får. Du skal svare med Ja eller Nei. Dersom noen av spørsmålene ikke kan besvares, kan du benytte deg av svaralternativet «Vet ikke».

BAKGRUNNSSPØRSMÅL

Først ønsker vi at du svarer på noen bakgrunnsspørsmål.

Kjønn	Alder (hvor gammel er du)	
Mann	18-34 år	
Kvinne	35-66 år	
	67 år og over	

SELVBESTEMMELSE

Standard spørsmål	Dialogspørsmål
Får du den hjelpen du trenger?	Hva får du hjelp til?
	Hva synes du om hjelpen du får? Spesifiser om nødvendig
	Trenger du mer hjelp?
Er du med å bestemme hva tiden din sammen med personalet brukes til?	Hva kan du bestemme selv? F. eks:
Opplever du at det er du som bestemmer i hverdagen din?	Bestemmer du hva du skal ha på deg?

	Bestemmer du selv hva du skal bruke pengene dine til?
	Bestemmer du over fritiden din?
	Bestemmer du selv når du skal legge deg?
	Kan du velge hva du skal spise?

TRIVSEL

Standard spørsmål	Dialogspørsmål
Liker du deg der du bor?	Hva gjør du på dagtid?
	Hva gjør du på ettermiddagen/kvelden?
	Hva gjør du i helgen?
	Hva ville du likt å gjøre oftere?
	Er det noe du ikke liker å gjøre?
Er det fellesareal der du bor?	Hvis ja, liker du å bruke fellesarealet? Hvem er du mest sammen med når du er der? Kan du gi et eks?
Har du jobb/dagaktivitet?	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.
Liker du deg på jobben/dagaktiviteten?	Er du ofte sammen med de du jobber sammen med i pauser og liknende?
Har du en aktivitet etter arbeidstid?	Er du ofte sammen med de du bor sammen med?
Har du vært på ferietur det siste året? (gjelder både ferieturer arrangert av kommunen og private ferieturer)	Hvis ja, er du fornøyd med ferien din?
	Hvor har du vært? Hvem var du sammen med?
	Bestemte du hvor ferieturen gikk?

TRYGGHET

Standard spørsmål	Dialogspørsmål
Er det noe eller noen du er redd for i boligen din?	Hva eller hvem er du redd for?
Er det noe eller noen du er redd for i nabolaget ditt?	Hva eller hvem er du redd for?

BRUKERMEDVIRKNING

Standard spørsmål	Dialogspørsmål
Lytter personalet til hva du ønsker?	Hører de ansatte på deg når du har noe å fortelle?
Individuell plan er din plan. I denne planen beskrives behov for tjenester, ønsker og mål som er viktig for deg i hverdagen og fremtiden. Planen beskriver også hvem som skal hjelpe deg, når det skal skje og hvor mye hjelp du skal ha.	
Har du individuell plan? Hvis nei, gå til neste dimensjon som er respektfull behandling	
Får du være med å bestemme innholdet i planen?	
En koordinator er din kontaktperson som er ansvarlig for din individuelle plan	
Vet du hvem som er din koordinator?	

RESPEKTFULL BEHANDLING

Standard spørsmål	Dialogspørsmål
Kommer de ansatte når de skal?	Er du fornøyd med informasjonen om hvem som kommer på jobb i dag?
Holder de ansatte det de lover å gjøre?	
Samarbeider de ansatte godt med deg?	
Forstår du hva de ansatte sier?	
Ringer/banker den/de ansatte på hos deg?	
Får du være alene når du ønsker det?	

INFORMASJON

Standard spørsmål	Dialogspørsmål
Er det noen som forteller deg hva som skal skje?	Er det noen som forteller deg om fester og andre hyggelige ting som skal skje?
Får du beskjed hvis det er noen endringer som gjelder deg?	

HELHETSVURDERING

Alt i alt, er du fornøyd med hjelpen du får?

KOMMENTARER

Er det noe mer du har lyst 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.*

Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.

Ja Nei

Takk for hjelpen!

Brukerundersøkelse - Pårørende/brukerrepresentant

SPØRSMÅL TIL PÅRØRENDE/BRUKERREPRESENTANT

Nedenfor har vi satt opp en del påstander om hva du synes om tjenesten brukeren får. Du skal foreta en rangering fra 1 (helt uenig) til 6 (helt enig). Sett kryss i den ruta du mener stemmer best med din oppfatning.

Dersom noen av spørsmålene ikke kan besvares eller at noen av spørsmålene ikke er relevante, så kan du benytte deg av svaralternativet «Vet ikke».

BAKGRUNNSSPØRSMÅL

Først ønsker vi at du svarer på noen bakgrunnsspørsmål

Spørreskjemaet er utfylt av:	Alder (brukers alder)
Foreldre	18-34 år
Søsken	35-66 år
Verge	67 år og over

SELVBESTEMMELSE

1. Bruker får den hjelp han/hun trenger
2. Bruker er med og bestemmer hvilken hjelp han/hun får
3. Bruker bestemmer selv i hverdagen sin

TRIVSEL

4. Bruker trives der han/hun bor
5. Bruker trives på jobb/dagaktivitet
6. Bruker er fornøyd med fritidsaktivitetene sine
7. Bruker er fornøyd med ferietilbudet

TRYGGHET

8. Bruker føler seg trygg i boligen

BRUKERMEDVIRKNING

9. De ansatte lytter til det brukeren sier
10. Bruker har individuell plan, - ja/nei/vet ikke
11. Bruker er med å bestemme innholdet i planen
12. Det er samsvar mellom individuell plan og vedtak
13. Brukermedvirkning ivaretas på annen måte enn gjennom individuell plan
14. Bruker har en koordinator, - ja/nei/vet ikke
15. Bruker vet hvem som er koordinator

RESPEKTFULL BEHANDLING

16. De ansatte kommer når de skal
17. De ansatte holder avtaler
18. De ansatte samarbeider godt med bruker
19. De ansatte samarbeider godt med meg som pårørende/brukerrepresentant

INFORMASJON

20. De ansatte forteller brukeren hva som skal skje
21. De ansatte informerer meg som pårørende/brukerrepresentant

HELHETSVURDERING

22. Alt i alt, jeg er fornøyd med tjenesten brukeren mottar

Har du noen andre kommentarer til kvaliteten i tjenesten?

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.

Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.

Ja Nei

Takk for hjelpen!