

Brukerundersøkelse

Barnebolig



2010



Sarpsborg kommune

Innhold

1.0	Om undersøkelsene.....	3
1.1	Innledning.....	3
1.2	Målformulering.....	5
1.3	Metode og utvalg	7
1.3.1	Målgruppe	7
1.3.2	Utvalg.....	7
1.3.3	Datainnsamling.....	7
1.3.4	Spørreskjema.....	7
1.3.5	Rapportering.....	8
1.4	Hva måles i denne type undersøkelse?.....	8
2.0	Resultater	9
2.1	Resultat for brukeren	9
2.2	Brukermedvirkning	10
2.3	Trygghet og respektfull behandling.....	10
2.4	Tilgjengelighet	11
2.5	Informasjon	12
2.6	Samordning og kompetanse.....	12
2.7	Generell tilfredshet	13
3.0	Oppsummering.....	14

1.0 Om undersøkelsene

1.1 Innledning

Sarpsborg kommune gjennomførte høsten 2009 brukerundersøkelser i en rekke tjenester, og dette arbeidet ble iverksatt som en del av kommunens kvalitetsmålingssystem for de ulike tjenestene.

Kommuneområde helse og sosial gjennomførte høsten 2009 undersøkelser blant brukere av sykehjem, pårørende til brukere i sykehjem, brukere av hjemmebaserte tjenester og brukere av tilbudet i psykisk helse.

Formannskapetets vedtak av 30.4.09 (sak 26/09) om ”opplegg for gjennomføring av brukerundersøkelser i Sarpsborg kommune”:

- a) Sarpsborg kommune tar i bruk KS sitt opplegg for brukerundersøkelser.
- b) Alle virksomhetene under en tjeneste skal delta. Dette kan fravikes i enkelttilfeller dersom ressursituasjonen tilsier det. Brukerundersøkelse bør gjennomføres oftere overfor utvalgte tjenester.
- c) Følgende brukerundersøkelser prioriteres for gjennomføring i 2009/2010:

Brukerundersøkelse	År	KS-standard	Egne undersøk.
Pleie og omsorg – Institusjon (sykehjem og bofellesskap) brukere	2009	x	
Pleie og omsorg – Institusjon pårørende (gjennomføres i utvalgte deler av virksomhetene)	2009		
Pleie og omsorg - hjemmetjenesten – brukere (gjennomføres i utvalgte deler av virksomhetene)	2009	x	
Utviklingshemmede brukere	2010	x	
Utviklingshemmede brukerrepresentant (gjennomføres i utvalgte deler av virksomhetene)	2010		
Barnebolig (gjennomføres i én barnebolig)	2010		x
Helsestasjonsvirksomheten	2009	x	
Psykisk helse	2009	x	

Brukerundersøkelse	År	KS- standard	Egne undersøk.
Barnevern - barn	2009	x	
Barnevern – foreldre/foresatte	2009		
Sosialtjenesten	2009	x	
Barnehage – foreldre/foresatte	2010	x	
Skolefritidsordningen (Vil gi innspill til forestående utviklingsarbeid)	2009	x	
Fritidsklubber – gjennomføres som en del av evalueringsprosjektet	2009		x
Aktivitetshus – gjennomføres som en del av evalueringsprosjektet	2009		x
Kulturskole – gjennomføres som en del av evalueringsprosjektet	2009		x
Byggesaksbehandling	2009	x	
Undersøkelser under tjenesten Miljø, landbr., friluftsliv: Skogfond	2009		x
Vann og avløp	2010	x	
Tilbud kildesortering (Vil gi innspill til forestående utviklingsarbeid)	2009		x
Nærmere bestemt undersøkelse under tjenesten Samferdsel	2009		x
Fornøydhet med servicetorgetts tjenester	2009		x
I tillegg gjennomføres Utdanningsdirektoratets nettbaserte brukerundersøkelse (Elevundersøkelsen)			

I tillegg gjennomføres KS sin nye innbyggerundersøkelse som et ledd i arbeidet med rullering av kommuneplanen.

d) Ressursbehovet dekkes ved omprioriteringer innenfor eksisterende budsjett- og ressursrammer.

e) Private barnehager inviteres til å gjennomføre den samme brukerundersøkelsen.

Ansvar for gjennomføring av undersøkelsene har ligget hos kommuneområde helse og sosial, arbeidsgruppen som ble opprettet under kommuneområde samfunn, økonomi og kultur som hadde ansvar for planlegging av brukerundersøkelsene i 2009 er ikke lenger aktiv. Gjennomføringen av undersøkelsene har etter anbefalinger fra KS blitt lagt til "administratornivåer", der kommuneområdet har en administrator for kommuneområdet "kommuneadministrator", og en administrator for hver enkelt tjeneste "enhetsadministrator". Enhetsadministratoren har ansvaret for kontakten med de berørte enheter og brukere som deltok i undersøkelsen. Disse rollene har i gjennomføringen vært dekket av samme person.

1.2 Målformulering

”Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenestene for tjenesteyting etter lov av 19. november 1982 nr. 66 om helsetjenesten i kommunene og etter lov av 13. desember 1991 nr 81 om sosiale tjenester m.v.” (heretter benevnt som kvalitetsforskriften) skal bidra til at personer som mottar pleie- og omsorgstjenester etter kommunehelsetjenesteloven og sosialtjenesteloven får ivaretatt sine behov med respekt for den enkeltes egenverd, selvbestemmelsesrett og livsførsel. Forskriften fastslår i § 3 at kommunene skal etablere et system av prosedyrer for å sikre at:

- Den enkelte bruker får de tjenester vedkommende har behov for til rett tid, og i henhold til individuell plan når slik finnes.
- Det gis et helhetlig samordnet og fleksibelt tilbud som ivaretar kontinuitet i tjenesten.
- Brukere og eventuelt pårørende/verge medvirker ved utforming eller endring av tjenestetilbudet, og at den enkelte bruker gis medbestemmelse i forbindelse med den daglige utførelse av tjenestene.

Kvalitetsforskriften sier videre at brukere av pleie og omsorgstjenester skal få tilfredsstilt grunnleggende behov. Med det menes bl.a.:

- oppleve respekt, forutsigbarhet og trygghet i forhold til tjenestetilbudet.
- selvstendighet og styring av eget liv.
- fysiologiske behov som tilstrekkelig næring, variert og helsefremmende kosthold og rimelig valgfrihet i forhold til mat.
- sosiale behov som mulighet for samvær, sosial kontakt, fellesskap og aktivitet.
- følge en normal livs- og døgnrytme, og unngå uønsket og unødig sengeopphold.
- mulighet for ro og skjermet privatliv.
- få ivaretatt personlig hygiene og naturlige funksjoner (toalett).
- mulighet til selv å ivareta egenomsorg.
- en verdig livsavslutning i trygge og rolige omgivelser.
- nødvendig medisinsk undersøkelse og behandling, rehabilitering, pleie og omsorg tilpasset den enkeltes tilstand.
- nødvendig tannbehandling og ivaretatt munnhygiene.
- tilbud tilrettelagt for personer med demens og andre som har vanskelig for å formulere sine behov.
- tilpasset hjelp ved måltider og nok tid og ro til å spise.
- tilpasset hjelp ved av- og påkledning.
- tilbud om eget rom ved langtidsopphold.
- tilbud om varierte og tilpassede aktiviteter.

I ”Kommuneplan for Sarpsborg – Handlingsprogram med økonomiplan 2010 - 2013” står det angitt som mål for pleie- og omsorgstjenesten; ”Målsetningen er at innbyggerne i Sarpsborg kan leve et

verdige liv. Avgjørende for utvikling av gode kvalitative og helhetlige tjenester er at alle ansatte viser vilje til samarbeid og felles innsats om brukernes beste. Familieivaretagende tiltak vektlegges. Kompetanse og læring skal stå i fokus for forbedring av tjenestene”.

Mål og strategier for pleie- og omsorgstjenestene i Sarpsborg kommune er beskrevet i ”kommunedelplan for pleie- og omsorgstjenester 2007 – 2016”, som tar utgangspunkt i ”Kommuneplan 2007 – 2020”. Disse er formulert slik;

- I 2020 lever eldre i Sarpsborg kommune et trygt og verdige liv. En av de største utfordringene kommunen har er å kunne tilby de eldre tjenester som sikrer den enkelte trygghet og hjelp, uavhengig om man bor hjemme eller i institusjon. Det må satses på ulike tiltak som øker både kapasitet og kvalitet.
- Alle skal etter evne sikres mulighet til personlig medvirkning.
- Den enkelte skal få tilbud om trivseltiltak for å øke livskvaliteten.
- Det skal legges stor vekt på aktivitetsskapende og helsefremmende arbeid overfor eldre. Dette bidrar til å bedre den enkeltes helse og trivsel. Særlig vil tiltak knyttet til mosjon, kost, kultur og sosial kontakt ha stor betydning.
- Sarpsborgsamfunnet må tilrettelegge og tilpasse tilbudene til personer med fysiske og psykiske funksjonshemminger.

Råkilveien barne- og avlastningsbolig er en avlastningsbolig som yter tjenester til barn og deres familier, hvor disse er hjemlet i ”lov av 13.12.1991 om sosiale tjenester m.v.” der det i § 4 – 2 står angitt hva tjenestene skal omfatte

- a) Praktisk bistand og opplæring, herunder brukerstyrt personlig assistanse, til dem som har et særlig hjelpebehov på grunn av sykdom funksjonshemming, alder eller av andre årsaker
- b) Avlastningstiltak for personer og familier som har et særlig tyngende omsorgsarbeid
- c) Støttekontakt for personer og familier som har behov for dette på grunn av funksjonshemming, alder eller sosiale problemer
- d) Plass i institusjon eller bolig med heldøgns omsorgstjenester til dem som har behov for det på grunn av funksjonshemming, alder eller av andre årsaker
- e) Lønn til personer som har et særlig tyngende omsorgsarbeid

Saksbehandlingen av avlastningstilbudet i Sarpsborg kommune utføres i enhet bolig og omsorg, team omsorg. Råkilveien barne- og avlastningsbolig er organisasjonsmessig plassert i enhet omsorgstjenester sentrum.

1.3 Metode og utvalg

1.3.1 Målgruppe

Målgruppen for undersøkelsen av barnebolig i Sarpsborg kommune var brukere av avlastningstilbudet Råkilveien barne- og avlastningsbolig.

1.3.2 Utvalg

Råkilveien barne- og avlastningsbolig har et stabilt antall plasser som fordeles til avlastning for brukere . Alle brukere fikk tilsendt undersøkelsen, noen hadde flere omsorgspersoner som har kontakt med boligen, det ble sendt ut 18 undersøkelser og av disse kom det inn 7 svar.

1.3.3 Datainnsamling

Datainnsamlingen ble gjennomført postalt gjennom utsendte undersøkelser, med ferdigfrankerte svarkonvolutter i utsendelsene. Pårørende til barna som er i barneboligen er de som mottar avlastningen, og er også respondenter. Respondentene fikk muligheten til å besvare undersøkelsen direkte over internett, noe kun et fåtall benyttet seg av. De resterende svarene ble lagt inn i databasen "bedrekommune" av administrator i enhet helse. Undersøkelsen ble gjennomført november/desember 2010.

1.3.4 Spørreskjema

Spørreskjemaet som ble benyttet bestod utelukkende av egenformulerte spørsmål for Sarpsborg kommune. KS hadde ikke noe standardundersøkelse for barne –og avlastningsboliger. Dette medfører at undersøkelsen kun kan sammenlignes med kommende brukerundersøkelser, og ikke et landsgjennomsnitt.

I tillegg til å klargjøre enkelte bakgrunnsvariabler har brukerne svart på 18 spørsmål knyttet til de tjenestene de mottok. Spørsmålene kartla brukernes egne vurderinger innen kategoriene;

- Resultat for brukeren
- Brukermedvirkning
- Trygghet og respektfull behandling
- Tilgjengelighet
- Informasjon
- Samordning og kompetanse

Brukerne fikk i tillegg muligheten til å vurdere tjenesten de mottar generelt sett.

Brukerne har tatt stilling til hvert av spørsmålene på en skala fra 1 til 4, hvor 1 er svært misfornøyd og 4 er svært fornøyd. Det var også et svaralternativ "vet ikke". Utover dette kunne brukerne komme med egne kommentarer om tjenesten de mottok.

1.3.5 Rapportering

Denne rapporten oppsummerer resultatene for Råkilveien barne- og avlastningsbolig. Analysen bygger på vedlagte grafikkvedlegg som viser resultatene for alle spørsmålene som er stilt i undersøkelsen. I kapittel 2 vil det bli en gjennomgang av resultatene fra brukerundersøkelsen. Gjennomgangen er knyttet opp til de enkelte kategorier brukerundersøkelsen er bygget opp rundt. Sarpsborg kommune har ikke tidligere gjennomført en undersøkelse det kan sammenliknes med. På bakgrunn av det lille antallet respondenter vil resultatene nok ikke være fullt ut representative for dette avlastningstilbudet. Videre vil det av anonymitetshensyn ikke være hensiktsmessig med annet enn en generell analyse av hver kategori av spørsmål. Resultatet i hver kategori er grafisk fremstilt i sammenlikning med gjennomsnittlig tilfredshet for alle spørsmålene i undersøkelsen.

1.4 Hva måles i denne type undersøkelse?

Brukerundersøkelsen er designet som en tilfredshetsundersøkelse, dvs. at man ønsker å finne ut hvor fornøyd eller misfornøyd brukerne er med ulike forhold i tjenesten de mottar. Det er brukerens subjektive opplevelse og vurdering som måles i denne type undersøkelser.

Når brukeren blir spurt om for eksempel sin opplevelse av tjenestens tilgjengelighet over telefon, vil vurderingen baseres på egne erfaringer. Noen brukere har ikke hatt behov for å kontakte tjenesten utenom de fastsatte besøkene, mens noen har hyppigere telefonkontakt med de ansatte. Samtidig blir denne erfaringen veid mot de forventningene brukerne har til tilgjengelighet. Hvis erfaringene tilfredsstillende forventningene eller erfaringene overgår forventningene, har man tilfredse eller meget tilfredse brukere. Dersom erfaringene ikke tilfredsstillende forventningene, får man misfornøyde brukere. Dette innebærer at det ikke er kun erfaringene som avgjør brukernes tilfredshet, men også forventningene.

Forventninger skapes av flere faktorer; de påvirkes av media, de enkelte tjenesters omdømme, hva man hører av familie og bekjente og ens egen bakgrunn og livssituasjon etc. Forventningenes karakter kan også være forskjellig. Noen har diffuse, men høye forventninger. Andre har konkrete og høye forventninger. Noen har svært lave, diffuse forventninger (som ligger nær en "negativ innstilling"), mens andre igjen har lave konkrete forventninger (knyttet til konkrete opplevelser). Forventningenes karakter vil også påvirkes av hvilken kjennskap den enkelte bruker har til tjenestene. For eksempel tjenestens krav til deltakelse og egeninnsats fra brukere.

En tilfredshetsundersøkelse tar først og fremst sikte på å kartlegge den subjektive kvalitetsdimensjonen, altså opplevd kvalitet hos de enkelte brukerne. Hvis man inkluderer "subjektiv kvalitet" i kvalitetsaspektet, innebærer det at brukerne selv får en sentral plass i kvalitetsbedømmingen, som et supplement til andre måter å måle kvalitet (for eksempel "objektive" kvalitetsmål ut fra standarder etc.).

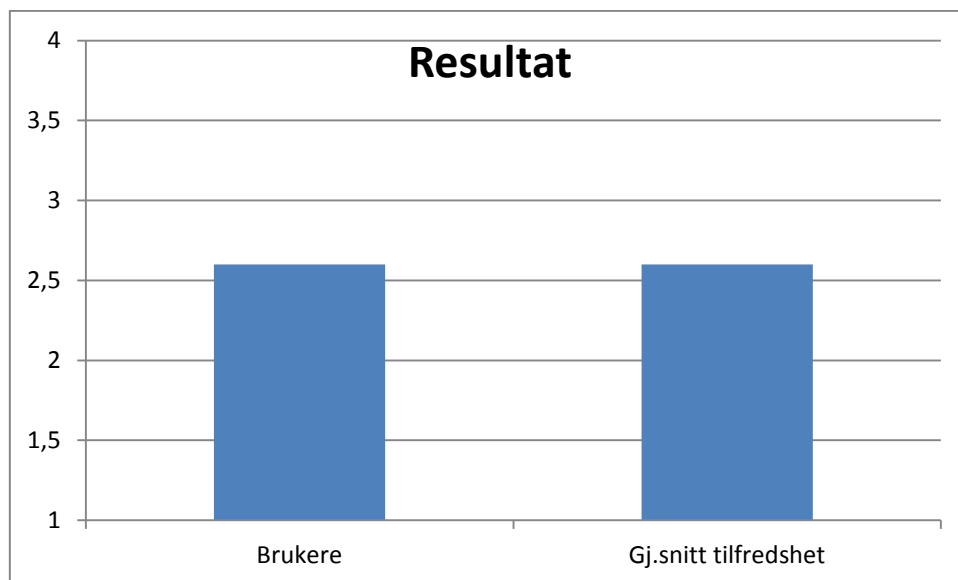
I kvalitetsutviklingssammenheng innebærer dette at kvalitetsutvikling ikke bare bør skje gjennom å levere gode tjenester og derigjennom skape gode erfaringer, men også at man bør vie oppmerksomhet mot å påvirke og håndtere forventninger. Dette kan gjøres for eksempel gjennom aktiv dialog og kommunikasjon, informasjon om tjenestens tilbud, og hvilke forventninger tjenesten har til brukernes egeninnsats og deltakelse.

2.0 Resultater

I dette kapitlet presenteres en oppsummering innenfor de kategorier spørsmålene er bygget opp rundt. Det blir en samlet vurdering av data fra barne- og avlastningsboligen innenfor hver kategori.

2.1 Resultat for brukeren

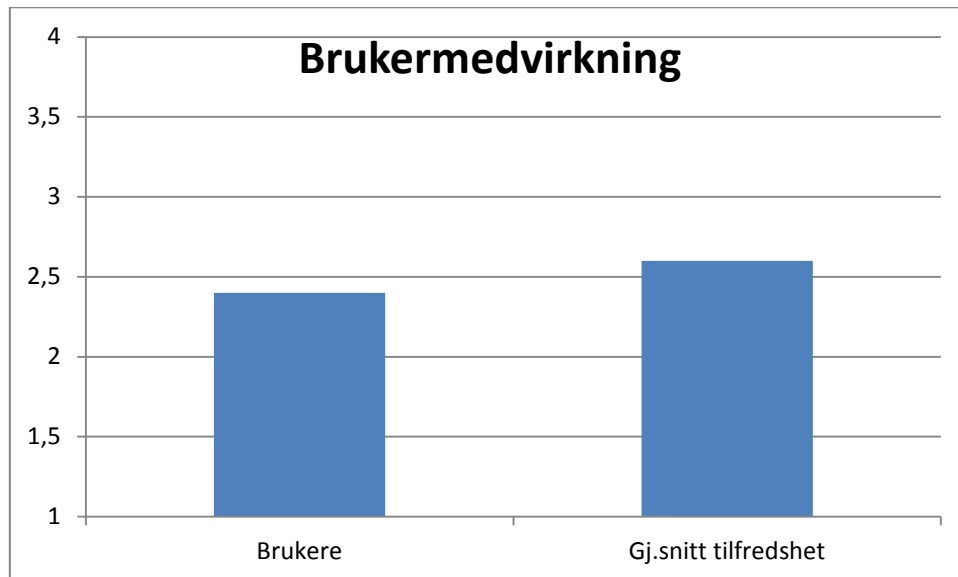
Spørsmålene i denne kategorien er knyttet til respondentenes oppfatning av kvaliteten på de tjenestene de mottar, når det gjelder opplevelsen av om de ansatte har omsorg for barnet og i hvilken grad de hører på de pårørende om disse har noe å klage på.



Ser man denne kategorien under ett er totalscore 2,6 (på en skala fra en til fire). Respondentene stiler seg noe ulikt i forhold til de to spørsmålene; på spørsmålet om opplevelsen av om de ansatte har omsorg for barna, ligger score på 2,9. 57,1 % av respondentene svarer at de i stor grad opplever at de ansatte har omsorg for barnet, mens 14,3 % svarer at de i svært stor grad opplever dette. På spørsmålet om respondentene opplever at de blir hørt hvis de har noe å klage på, ligger score på 2,4. På dette spørsmålet svarer igjen 57,1 % av respondentene de er godt fornøyd med å bli hørt hvis de klager, mens ingen oppgir at de er svært godt fornøyd. Det må presiseres at når det er så få respondenter i undersøkelsen, gir små ulikheter i svarene store utslag statistisk sett.

2.2 Brukermedvirkning

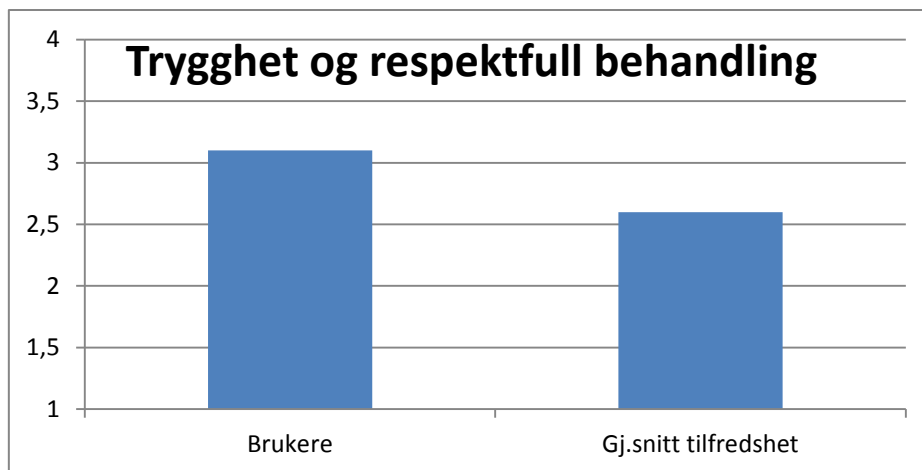
I kategorien brukermedvirkning er det stilt spørsmål som omhandler opplevelsen av medvirkning og deltakelse fra respondentenes side.



Totalscore i denne kategorien er score 2,4. Kategorien inneholder to spørsmål; "kan du bestemme når du skal ha avlastning?" og "er brukerpermen gjennomgått med deg?". På spørsmålet om tidspunktene for avlastning er det i denne kategorien lavest grad av tilfredshet, 42,9 % av respondentene oppgir at de opplever dette i svært liten grad, noe som gir en score for spørsmålet på 1,7. Når det gjelder respondentenes opplevelse av brukermedvirkning i forhold til barnets brukerperm, responderes det atskillig mer positivt. 42,9 % av respondentene rapporterer en svært stor grad av tilfredshet i forhold til dette, noe som gir en score på 3,1.

2.3 Trygghet og respektfull behandling

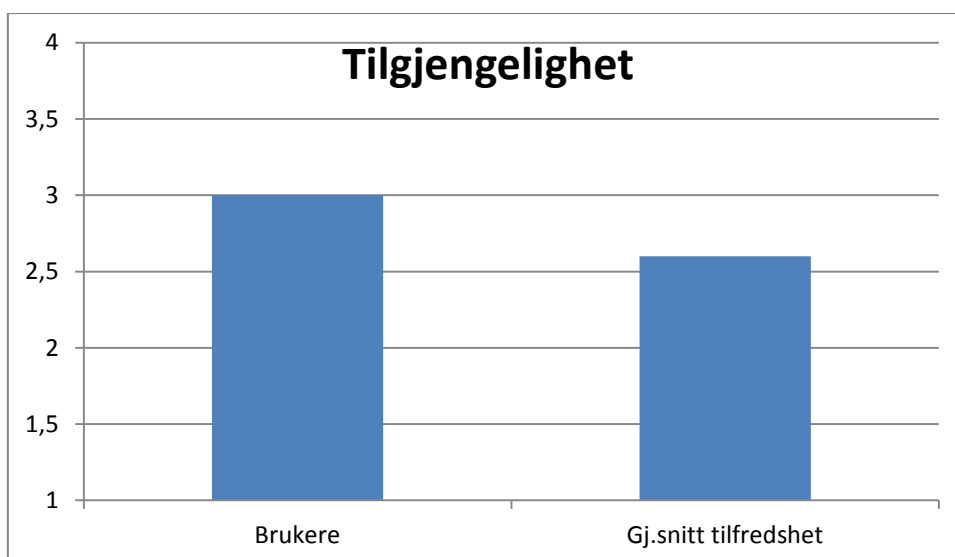
Kategorien trygghet og respektfull behandling tar for seg respondentenes opplevelser av i hvilken grad de blir møtt med respekt og høflighet når de er i kontakt med boligen, om de opplever at taushetsplikten blir overholdt, og om de ansatte holder de avtaler som er inngått mellom respondent og bolig.



Totalscore for denne kategorien er 3,1. Ser man på enkeltspørsmålene innenfor kategorien er det en viss forskjell mellom disse. Mest positive er respondentene til spørsmålet som omhandler taushetsplikten, 85,7 % av respondentene opplever dette tilfredsstillende i stor eller svært stor grad, noe som gir en score på spørsmålet på 3,7. På spørsmålet som tar for seg respondentenes opplevelser av å bli møtt med respekt, svarer 71,5 % at de i stor eller svært stor grad opplever dette. Dette gir en score på 3,0. Det siste spørsmålet innenfor kategorien omhandler respondentenes opplevelser av i hvilken grad inngåtte avtaler overholdes, og her sier 57,2 % av respondentene at der er godt fornøyd eller svært godt fornøyd med situasjonen, mens 14,3 % svarer at de i svært liten grad er fornøyd. Dette gir en score på 2,7.

2.4 Tilgjengelighet

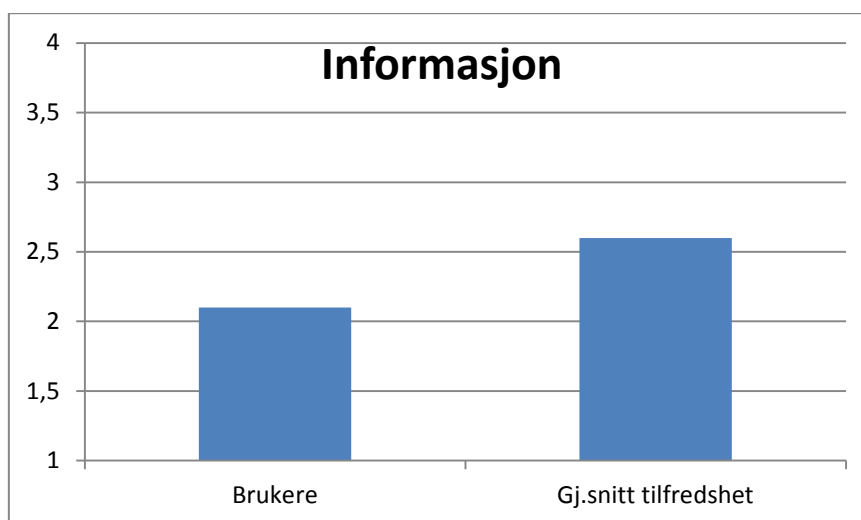
I kategorien tilgjengelighet er spørsmålene knyttet til i hvilken grad respondentene opplever at vedtaket om avlastning dekker behovet, om saksbehandleren er lett tilgjengelig, om vedtaket er klart og tydelig formulert, og om det går klart frem av vedtaket når dette må fornyes.



Totalscore for denne kategorien er 3,0. Det er noe variasjon mellom de enkelte spørsmålene, og det spørsmål det responderes mest positivt på, er spørsmålet om tilgjengeligheten til saksbehandler. Her svarer alle at de i stor eller svært stor grad opplever god tilgjengelighet, noe som gir en score på 3,6. På spørsmålet om vedtaket er klart og tydelig formulert svarer 57,2 % at de opplever dette i stor eller svært stor grad, mens 28,6 % svarer "vet ikke", noe som gir en score på 3,0. Respondentene er noe mindre positive til spørsmålet om vedtaket dekker behovet for avlastning, 42,9 % svarer at dette i liten eller svært liten grad er tilfredsstillende, noe som gir en score på 2,7. På spørsmålet om det går klart frem av vedtaket når dette må fornyes svarer 42,9 % at de i stor eller svært stor grad opplever dette, mens 28,6 % svarer "vet ikke". Dette gir for dette spørsmålet en score på 2,6.

2.5 Informasjon

Spørsmålene innenfor denne kategorien er knyttet til opplevelsen av i hvilken grad tjenesten tilbyr informasjon om tilbudet, mulighetene til å klage, og muligheten til å få samtale med ledelsen ved boligen. I tillegg er det i denne kategorien et spørsmål som tar for seg muligheten for planlagte samtaler med personalet, og i hvilken grad denne ble opplevd som nyttig.

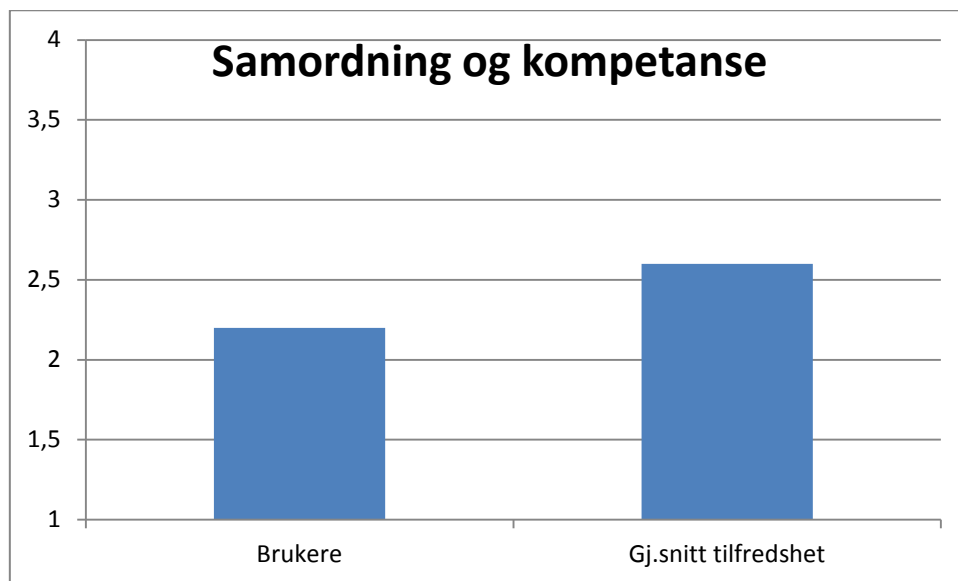


Totalscore for denne kategorien er 2,1. Ser man på enkeltspørsmålene innenfor kategorien responderes det minst positivt på spørsmålene om opplevelsen av få informasjon om tilbudet, og mulighetene til å klage. Disse spørsmålene scorer henholdsvis 1,7 og 1,6. På spørsmålet som omhandler muligheten til å snakke med ledelsen, scorer respondentene 2,7.

På spørsmålet om det ble gjennomført en planlagt samtale med personalet svarer 83,3 % at dette har vært gjennomført i løpet av det siste året. 60 % av disse opplevde denne som nyttig eller svært nyttig, noe som gir en score på 2,6.

2.6 Samordning og kompetanse

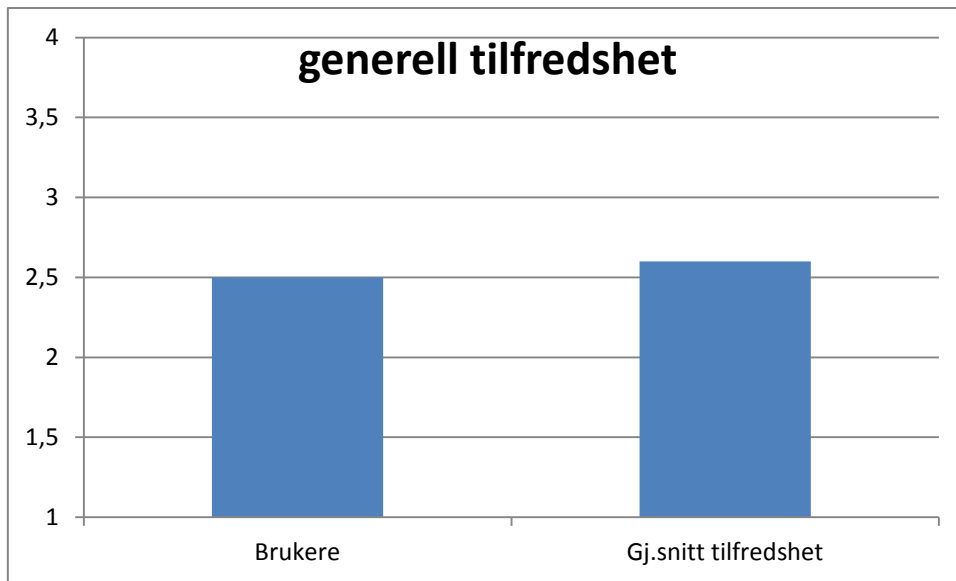
Spørsmålene innenfor denne kategorien er knyttet til respondentenes opplevelse av tillit til de ansatte ved boligen, opplevelsen av om barnet blir ivaretatt på en god måte, og om barnet i hovedsak møter det samme personalet ved boligen.



Totalscore for denne kategorien er 2,2. Det enkeltspørsmål det responderes mest positivt på, er spørsmålet som tar for seg opplevelsen av om barnet blir ivaretatt på en god måte. 57,1 % svarer at de er godt fornøyd, ingen svarer svært godt fornøyd. Score for dette spørsmålet er 2,4. Også spørsmålet som omhandler graden av tillit respondentene har til boligen, scorer 2,4. Her svarer 14,3 % at de har svært stor tillit, mens 42,9 % uttrykker stor tillit til de ansatte. Spørsmålet det responderes minst positivt på, er spørsmålet: "I hvor stor grad opplever du at barnet ditt møter det samme personalet i barneboligen?" der 42,9 % opplever at dette skjer i svært liten grad, mens 28,6 % svarer at dette skjer i liten grad. Score på dette spørsmålet er 1,9.

2.7 Generell tilfredshet

Denne kategorien inneholder kun ett spørsmål; "alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med tilbudet barneboligen gir?"



Score for denne kategorien er 2,5. Her er det kun 6 svar, der 16,7 % svarer i svært stor grad og 33,3 % svarer i stor grad.

Samlet gjennomsnittlig score for alle spørsmålene i undersøkelsen er 2,6.

3.0 Oppsummering

Det er første gang avlastningstilbudet til barn i Sarpsborg kommune gjennomfører en brukerundersøkelse, og i denne omgang har brukerundersøkelsen blitt avgrenset til å omfatte kun en barnebolig. Dette gir få og usikre data til analysene, og kanskje ikke heller tilgang på den rette informasjonen for å kartlegge tilfredsheten med tilbudet. Det fremgår av undersøkelsen at den generelle tilfredshet med tilbudet er relativt lav, samtidig som det er enkeltelementer som fremstår som gode. Det vil for fremtidige undersøkelser være viktig å ha et fokus på økt deltakelse (ved å innlemme flere avlastningstilbud i undersøkelsen, både kommunale og private) og en alternativ undersøkelsesform i tillegg til spørreskjemaer. Kvalitative intervjuer av pårørende vil i denne sammenheng gi et mer nyansert og riktig bilde av graden av tilfredshet hos respondenter.

Det er forsket noe i forhold til barne- og avlastningsboliger, barn med funksjonsnedsettelse og deres familier (Andersen, Torild (2006): *Gode løsninger – hva er det for barn med nedsatt funksjonsevne og deres familie?* Oslo: Sosial og helsedirektoratet) og (Handegård, T. m.fl. (2007): *Barnebolig- beste eller nest beste alternativ?* Bodø: Nordlandsforskning) der det i sistnevnte inngår intervjuer med pårørende til barn med nedsatt funksjonsevne som mottar avlastning i barnebolig. Her kommer forfatterne inn på foreldrenes forventninger til boligene, og deres egen situasjon både før barnet kom i kontakt med barneboligen som avlastningstilbud, og i løpet av tiden de mottok avlastning. Det kommer frem en rekke faktorer som påvirker inntrykket av tilbudet, ikke minst foreldrenes følelsesmessige involvering og selvoppfattelse i situasjonen, og tidligere erfaringer med hjelpeapparatet. Dette er viktige aspekter man hadde fått bredere innsikt i ved å legge inn kvalitative intervjuer i brukerundersøkelsen, og som må anses som nødvendig for å få en tilfredsstillende undersøkelse av dette tilbudet.

Det bør gjennomføres en ny brukerundersøkelse for barne- og avlastningsboliger i Sarpsborg kommune innenfor en tidsramme på 3 år, av et større omfang. På den måten får man et reelt sammenligningsgrunnlag å vurdere kvalitetsutviklingen i tilbudet på. Det vil være viktig at samme type undersøkelse benyttes igjen for sammenligningens skyld, men da supplert med kvalitative intervjuer i tillegg.