



Sarpsborg
kommune

Rapport bruker og pårørendeundersøkelse Tjenester til funksjonshindrede

09.07.2025



Innhold

<u>INNLEDNING</u>	3
HENSIKT	3
REFERERTE DOKUMENTER	3
KONTAKTPERSONER	3
<u>GJENNOMFØRING</u>	4
EVALUERING AV PROSESSEN OG VERKTØYET FRA BEDREKOMMUNE:	7
<u>OPPSUMMERING SVAR BRUKERUNDERSØKELSE- FORENKLET</u>	8
RESULTATER	9
KOMMENTARER FRA BRUKERE	9
<u>HELHETLIG VURDERING BRUKERUNDERSØKELSE FORENKLET</u>	9
<u>OPPSUMMERING AV UTVIDET BRUKERUNDERSØKELSE – TJENESTER TIL PERSONER MED FUNKSJONSNEDESETTELSE</u>	10
<u>HELHETLIG VURDERING AV BRUKERUNDERSØKELSE</u>	12
<u>OPPSUMMERING PÅRØRENDEUNDERSØKELSE</u>	13
BAKGRUNNS SPØRSMÅL	13
SELVBESTEMMELSE	14
TRIVSEL	14
TRYGGHET	15
BRUKERMEDVIRKNING	16
SAMARBEID	18
KOMMENTARER FRA PÅRØRENDE:	18
<u>HELHETLIG VURDERING PÅRØRENDEUNDERSØKELSE</u>	20
VIDERE ARBEID	21



Innledning

Hensikt

Brukerundersøkelsene brukes for å måle kvaliteten på tjenesten fra et bruker-/pasient-/pårørendeperspektiv. Resultater fra undersøkelsen brukes inn i kommunens forbedrings- og utviklingsarbeid.

Formålet med undersøkelsene er blant annet å:

- følge med på kvalitetsutvikling
- benytte resultatene som styringssignaler inn i beslutningsprosessene
- benytte dette som et verktøy for brukerdialog
- sammenligne resultater med andre kommuner

Refererte dokumenter

Dokumentnavn	Dato	Versjon
Brukerundersøkelser 2023 helse og velferd	07.02.2023	23/00296-1

Kontaktpersoner

Navn	Arbeidssted
Anne Høvik	Helse og velferd



Gjennomføring

Sarpsborg kommune benytter brukerundersøkelser fra [Bedrekommune](#). Bedrekommune er et verktøy for måling av tjenestekvalitet, bruker- og medarbeidertilfredshet i kommuner. Dette verktøyet gir muligheten til å følge utviklingen over tid og sammenligne seg med seg selv og andre kommuner. I de ulike brukerundersøkelsen blir respondentene (brukere eller pårørende) bedt om å ta stilling til en rekke påstander om tjenesten, herunder opplevelsen av resultat for bruker, brukermedvirkning, respektfull behandling, tilgjengelighet, informasjon etc.

Helse og velferd gjennomfører bruker og pårørendeundersøkelse etter et gitt intervall besluttet i utvalg for velferd og folkehelse februar 2023.

Bruker og pårørendeundersøkelse i Tjenester til funksjonshindrede ble gjennomført i perioden 26 mai til 20 juni 2025. Det ble gjennomført 3 undersøkelser tilpasset bruker og pårørende i tjenester til funksjonshindrede.

Utvalg: Brukere TTF Livsmestring 1 og 2

Metode:

Intervju ble gjennomført etter standardisert spørreskjema fra [Bedrekommune.no](#) [Ny undersøkelse | Administrere Undersøkelser-](#) Brukerundersøkelse- tjenester til funksjonshindrede- utvidet

Gjennomføring av intervjuer

Det ble tilstrebet å avholde intervjuer på dagtid. Der det var mulig, ble intervjuene gjennomført på dagsenter. Ansatte ved bolig/dagtilbud bisto ved behov.

Kriterier utvalget brukere

Virksomhetene valgte ut brukere til undersøkelsen på bakgrunn av følgende kriterier:

- Brukeren måtte kunne svare selvstendig på undersøkelsen gjennom intervju
- Brukeren behersket og forsto muntlig norsk. Der det var behov for tilrettelegging grunnet språk, ble dette formidlet til ansvarlig for gjennomføringen i god tid i forkant.
- Det ble tilstrebet variasjon av kjønn der det var mulig
- Personer med alvorlig kognitiv svikt eller demens deltok ikke



Utvalg: Brukere Barn, Unge og ambulerende- utetema voksen**Metode:**

SMS med spørreskjema fra Bedrekommune.no

[Ny undersøkelse | Administrere Undersøkelser-](#) Brukerundersøkelse- tjenester til funksjonshindrede- forenklet

Kriterier utvalget brukere

- Over 18 år
- Brukeren måtte kunne svare selvstendig på undersøkelsen via SMS
- Brukeren behersket og forsto muntlig norsk. Der det var behov for tilrettelegging grunnet språk, ble dette formidlet til ansvarlig for gjennomføringen i god tid i forkant.
- Det ble tilstrebet variasjon av kjønn der det var mulig.

Pårørendeundersøkelsen**Utvalg: Nærmeste pårørende****Metode:**

Blir sendt ut til nærmeste pårørende pr SMS

[Personer med nedsatt funksjonsevne - Pårørendes perspektiv](#)

Informasjon til bruker og pårørende

Informasjonsskriv ble utarbeidet av ansvarlig for gjennomføringen. Informasjonsskrivet ble publisert eller levert ut til bruker og pårørende av virksomhetene.



Plan for brukerundersøkelsen og ansvarsfordeling

Aktivitet	Ansvarlig for gjennomføring	Periode
Gi Anne tilbakemelding på endringer som skal gjøres brukerundersøkelse Personer med nedsatt funksjonsevne	Virksomhetsledere/avdelingsledere	ok
Gi Anne tilbakemeldinger på Ny undersøkelse Administrere Undersøkelser-	Virksomhetsleder/avdelingsledere	ok
Lager ferdig undersøkelser på bakgrunn av tilbakemeldinger	Anne	ok
Oversikt deltakere, navn og bosted sendes Anne Høvik på e-post. Informasjon om spesielle tilrettelegginger må formidles.	Avdelingsleder	Frist 30 april
Informasjon om bruker- og pårørendeundersøkelse henges/levers ut, og formidles ut	Avdelingsleder- eller annen ansvarlig person	Uke 21
Organisering av bruker- og pårørendeundersøkelsen Utskrift av brukerundersøkelsen og dele ut til intervjuer. Legge inn telefonnummer til nærmeste pårørende i bedre kommune- rapport fra e-helse.	Anne Høvik og Stab	
Ansvarlige for intervju- tar kontakt med avdeling - gjør avtaler.	Anne Høvik- stab	uke 19-21
Intervju og utsending av SMS	Anne Høvik og Stab	Uke 22-23
Mottak og registrering av data	Stab	Uke 22-23

Arbeide med analyse og rapport	Anne Høvik	24-
Sende ut rapport til VL	Anne Høvik	Juni- august
Presentere resultater for VL-ledergruppen	Anne Høvik	August
Presentasjon for politiske utvalg	Anne Høvik	
Publiseres på Sarpsborg kommune - Brukerundersøkelser på helse og omsorgstjenester	Anne Høvik	

Bolig	Ansvarlig for intervju
Hannestadfjellet:	
Borgvold:	
Karl Johansgt 1, 2.etg:	
Karl Johansgt 1,3etg:	
Karl Johansgt 1,5etg:	
Myrvoldveien	
Madam Arnesensvei:	
Stenerødheimen	
Kløvningsten:	
Værn:	
Lunstikka	
Hafslundsøy	

Evaluering av prosessen og verktøyet fra Bedrekommune:

Bruker- og pårørendeundersøkelsen ble i hovedsak gjennomført i tråd med fremdriftsplanen. Pårørendeundersøkelsen ble imidlertid forlenget til 20. juni på grunn av lav deltakelse. Bedrekommune tilbyr standardiserte undersøkelser, men gir også mulighet for tilpasning til kommunens behov. I denne gjennomføringen ble brukerundersøkelsen justert ved å redusere antall spørsmål og svaralternativer. Dette ble gjort for å sikre at det ikke ble for

mange spørsmål, mer konkrete svar og for å unngå at respondentene opplevde undersøkelsen som uoversiktlig.

Det vurderes som en forbedringsmulighet at fremtidige undersøkelser gir respondenter anledning til å kommentere direkte under hvert spørsmål eller påstand. Dette kan bidra til mer varierte tilbakemeldinger og økt verdi i analysen

Oppsummering svar brukerundersøkelse- forenklet

Brukerundersøkelse- tjenester til funksjonshindrede- forenklet

Svarprosent



12 /94

Svar

Totalt har 12 brukere besvart spørreundersøkelsen. I tillegg har 3 brukere gitt skriftlige kommentarer. Undersøkelsen gir et innblikk i hvordan brukerne selv opplever tjenestene de mottar, med særlig søkelys på trygghet, medvirkning og kvalitet i tjenesteutøvelsen.

Bakgrunn

Kjønn:

- 66,67 % menn
- 25 % kvinner
- 8,33 % ikke-binær

Alder:

- 41,67 % er mellom 18–34 år
- 58,33 % er mellom 35–66 år

Resultater

- 75 % av brukerne opplever at ansatte utfører arbeidsoppgavene på en god måte.
- 75 % svarer at de får den hjelpen de trenger for å kunne bo hjemme.
- 75 % opplever å få være med og bestemme hvilken hjelp de skal motta.
- 75 % mener de ansatte behandler dem med respekt.
- 75 % opplever at tjenesten de får hjemme gjør at de føler seg trygge.
- 75 % svarer at de ansatte snakker klart og tydelig slik at de forstår dem.

I alle spørsmål er det en mindre andel som svarer "vet ikke" (8–25 %), og én respondent har svart "nei" på spørsmål om medbestemmelse, trygghet og kommunikasjon. Dette kan tyde på at noen brukere har begrenset innsikt i tjenestens innhold eller opplever variasjon i kvalitet.

Kommentarer fra brukere

Tre brukere har gitt skriftlige tilbakemeldinger:

To uttrykker høy grad av tilfredshet med tjenestene og uteteamet.

Én bruker gir en mer kompleks tilbakemelding og etterlyser hyppigere tilsyn og bedre beskyttelse for sårbare brukere.

Helhetlig vurdering brukerundersøkelse forenklet

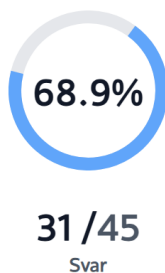
Undersøkelsen viser gjennomgående positive erfaringer med tjenestene, særlig knyttet til respekt, trygghet og medbestemmelse. Det er viktig å merke seg at svarprosenten i den forenklete brukerundersøkelsen var lav (12 respondenter). Dette kan påvirke validiteten og i hvilken grad resultatene kan overføres til hele brukerggruppen. Likevel gir tilbakemeldingene verdifulle innspill til tjenestekvalitet og områder for forbedring.



Oppsummering av utvidet brukerundersøkelse – tjenester til personer med funksjonsnedsettelse

Brukerundersøkelse- tjenester til funksjonshindrede- utvidet

Svarprosent



Undersøkelsen er besvart av 31 brukere. Den gir et bilde av hvordan personer med funksjonsnedsettelse opplever tjenestene de mottar, med særlig søkelys på selvbestemmelse, trivsel, trygghet, respekt og informasjon.

Bakgrunn

- 56,67 % av respondentene er kvinner, 43,33 % menn.
- Aldersgruppen er hovedsakelig voksne: 61,29 % er mellom 35–66 år, 22,58 % mellom 18–34 år, og 16,13 % er over 67 år.

Analyse:

Dette viser at undersøkelsen retter seg mot voksne brukere med varierende livssituasjoner og bistandsbehov.

Selvbestemmelse og brukarmedvirkning

- 100 % av brukerne svarer at de får den hjelpen de trenger.
- 93,55 % opplever at de bestemmer i hverdagen sin.

- 93,55 % svarer at de liker seg der de bor.

Analyse:

Brukerne gir også uttrykk for høy grad av selvbestemmelse på konkrete områder:

De fleste bestemmer selv hva de skal ha på seg, bruke penger på, gjøre i fritiden, når de skal legge seg og hva de skal spise.

Flere oppgir at de får støtte eller hjelp til å ta valg, særlig i økonomiske spørsmål.

Trivsel og sosialt liv

- 64,52 % har jobb eller dagaktivitet, og 96,30 % av disse liker seg på jobb.
- 62,5 % har vært på ferietur det siste året.

Analyse:

De fleste oppgir at de har noen å være sammen med der de bor, og mange nevner venner, familie, kjæreste, ansatte og naboer som viktige personer i sitt sosiale nettverk.

Tekstsvaret viser at brukerne deltar i sosiale aktiviteter og har kontakt med både bofellesskap og fritidsgrupper.

Trygghet

- 68,75 % svarer at de ikke er redde for noe i boligen, mens 21,88 % oppgir at de er redde for noe eller noen.
- 83,87 % oppgir at de ikke er redde i nabolaget.

Respektfull behandling

- 90,62 % opplever at ansatte kommer når de skal.
- 93,55 % mener ansatte holder det de lover.
- 96,77 % opplever godt samarbeid med ansatte.
- 90,91 % forstår hva ansatte sier.
- 93,75 % oppgir at ansatte ringer eller banker på før de kommer inn.
- 93,55 % får være alene når de ønsker det.



Informasjon

- 83,87 % får beskjed om hva som skal skje.
- 87,5 % får beskjed ved endringer som gjelder dem.

Helhetsvurdering

96,77 % av brukerne er fornøyde med hjelpen og tilbudet de får.

Kommentarer fra brukere

Totalt 45 brukere har gitt tekstsvar. Kommentarene viser:

- Høy grad av tilfredshet med tjenestene og ansatte.
- Ønske om bedre bemanning ved fravær, særlig knyttet til aktiviteter.
- Variasjon i opplevelsen av medbestemmelse og sosial kontakt.
- Flere brukere gir uttrykk for at de har et aktivt og selvstendig liv, med støtte der det trengs.

Helhetlig vurdering av brukerundersøkelse

Denne undersøkelsen viser at brukerne i stor grad opplever tjenestene som trygge, respektfulle og tilrettelagt for medbestemmelse. Samtidig gir tekstsvarene verdifulle innspill til videre utvikling, særlig knyttet til bemanning, kontinuitet og sosialt innhold.



Oppsummering pårørendeundersøkelse

Pårørendeundersøkelsen



Bakgrunns spørsmål

Spørreskjemaet er utfyllt av:

Foreldre (76,81 %) utgjør den klart største andelen, noe som gir rapporten et tydelig foreldreperspektiv. Foreldres dominerende rolle som respondenter gir innsikt i hvordan tjenester oppleves av de som ofte har hatt langvarig omsorgsansvar.

Verger (11,59 %) og søsken (8,70 %) er også representert, men i mindre grad.

Barn (2,90 %) er marginalt representert, noe som kan indikere at det i hovedsak er voksne brukere det rapporteres om.

Alder (brukers alder)

18–34 år (44,29 %) og 35–66 år (42,86 %) utgjør hovedtyngden.

Under 18 år (1,43 %) og 67 år og over (11,43 %) er i mindretall.

Analyse: Tjenestene vurderes i hovedsak for voksne brukere, noe som kan gi relevans for vurdering av bolig, arbeid, fritid og selvbestemmelse i voksen alder.

Selvbestemmelse

Jeg opplever at brukeren får den hjelp han/hun har behov for

- Enig/Veldig enig: 50,73 %
- Litt enig: 18,84 %
- Uenig i varierende grad: 28,98 %
- Vet ikke: 1,45 %

Analyse: Selv om flertallet er positive, er nesten 30 % uenige i ulik grad. Dette kan tyde på at det er variasjoner i opplevd tjenestekvalitet og at enkelte opplever at brukere ikke får dekket sine behov.

Jeg opplever at brukeren er med og bestemmer hvilken hjelp han/hun får

- Enig/Veldig enig: 49,28 %
- Litt enig: 26,09 %
- Uenig i varierende grad: 18,84 %
- Vet ikke: 5,80 %

Analyse: Over halvparten mener brukeren har medbestemmelse, resultatet viser at 1 av 5 er uenige. Det kan tyde på at det er en opplevelse av at brukermedvirkning ikke er konsekvent ivare tatt.

Jeg opplever at brukeren bestemmer selv i hverdagen sin

- Enig/Veldig enig: 60,87 %
- Litt enig: 18,84 %
- Uenig i varierende grad: 17,39 %
- Vet ikke: 2,90 %

Analyse: Et flertall opplever at brukeren har selvstendighet i hverdagen, men det er en andel som ikke deler denne oppfatningen.

Trivsel

Jeg opplever at brukeren trives der han/hun bor

- Enig/Veldig enig: 71,01 %



- Litt enig: 7,25 %
- Uenig i varierende grad: 18,84 %
- Vet ikke: 2,90 %

Analyse: Boligtrivsel vurderes positivt av de fleste, der 1 av 5 uttrykker misnøye.

Jeg opplever at brukeren trives på jobb/dagaktivitet

- Enig/Veldig enig: 53,03 %
- Litt enig: 12,12 %
- Uenig i varierende grad: 18,19 %
- Vet ikke: 16,67 %

Analyse: Trivsel på dagaktivitet er lavere enn bolig. Den høye andelen “vet ikke” kan tyde på at mange pårørende har begrenset innsikt i brukerens hverdag på jobb. Dette kan også være et ønske fra bruker selv.

Jeg opplever at brukeren er fornøyd med fritidsaktivitetene sine

- Enig/Veldig enig: 34,85 %
- Litt enig: 21,21 %
- Uenig i varierende grad: 31,82 %
- Vet ikke: 12,12 %

Analyse: En tredjedel mener brukeren er fornøyd, mens nesten en tredjedel er uenige. Det kan tyde på et behov for en endring/styrking av fritidstilbud og sosial deltakelse.

Trygghet

Jeg opplever at brukeren føler seg trygg i boligen

- Enig/Veldig enig: 73,53 %
- Litt enig: 10,29 %



- Uenig i varierende grad: 11,76 %
- Vet ikke: 4,41 %

Analyse: Trygghet i bolig vurderes som god av flertallet, 10 % uttrykker at de opplever at bruker har utrygghet.

Brukermedvirkning

Jeg opplever at de ansatte lytter til det brukeren sier

- Enig/Veldig enig: 54,41 %
- Litt enig: 16,18 %
- Uenig i varierende grad: 20,59 %
- Vet ikke: 8,82 %

Analyse: Over halvparten mener ansatte lytter, men 1 av 5 er uenige. Dette kan peke på et behov for å styrke kommunikasjon og relasjonskompetansen hos ansatte. Brukermedvirkning handler primært om å ivareta brukerens stemme og ønsker. Pårørendes opplevelse av medvirkning kan derfor avvike fra brukernes erfaringer. Dette understreker behovet for tydelig kommunikasjon om roller og ansvar, og for å sikre at brukeren selv får reell innflytelse.

Jeg opplever at brukeren er med å påvirke egen hverdag og får ha egne målsetninger

- Enig/Veldig enig: 37,68 %
- Litt enig: 36,23 %
- Uenig i varierende grad: 15,95 %
- Vet ikke: 10,14 %

Analyse: Et flertall opplever brukermedvirkning

Vet du om bruker har individuell plan?

- Ja: 39,13 %
- Nei: 31,88 %
- Vet ikke: 28,99 %



Analyse: Nesten 60 % vet ikke eller svarer nei – dette kan tyde på at individuell plan er mindre/lite i bruk eller ivaretatt av andre måter å koordinere tjenesten på.

Jeg opplever at det er samsvar mellom individuell plan og vedtak

- Enig/Litt enig: 51,85 %
- Uenig i varierende grad: 37,04 %
- Vet ikke: 11,11 %

Analyse: Bare halvparten opplever samsvar, og nesten 4 av 10 er uenige

Jeg opplever at brukermedvirkning ivaretas på annen måte enn gjennom individuell plan

- Enig/Litt enig: 39,71 %
- Uenig i varierende grad: 17,64 %
- Vet ikke: 41,18 %

Analyse: Den høye andelen “vet ikke” kan tyde på at mange pårørende ikke har oversikt over hvordan brukermedvirkning praktiseres i forbindelse med bruk av individuell plan.

Vet du om brukeren har en koordinator/primærkontakt?

- Ja: 81,16 %
- Nei/Vet ikke: 18,84 %

Analyse: De fleste kjenner til koordinatorrollen/primærkontaktrollen.

Vet du hvem som er koordinator/primærkontakt?

- Ja: 98,15 %
- Nei: 1,85 %

Analyse: Nesten alle som vet at det finnes en koordinator/primærkontakt, vet også hvem det er – dette viser god synlighet og tilgjengelighet.



Samarbeid

Jeg opplever at de ansatte holder avtaler med meg som pårørende/brukerrepresentant

- Enig/Veldig enig: 57,97 %
- Litt enig: 10,14 %
- Uenig i varierende grad: 23,18 %
- Vet ikke: 8,70 %

Analyse: Et flertall er fornøyd, men nesten en fjerdedel opplever at avtaler delvis ikke holdes – dette kan svekke tillit og samarbeid.

Jeg opplever at de ansatte samarbeider godt med meg som pårørende/brukerrepresentant

- Enig/Veldig enig: 61,77 %
- Litt enig: 5,88 %
- Uenig i varierende grad: 25 %
- Vet ikke: 7,35 %

Analyse: Et flertall av respondentene opplever godt samarbeid med ansatte, noe som er positivt og tyder på at relasjonen mellom tjenesteytere og pårørende fungerer for mange. Likevel er det verdt å merke seg at hele 1 av 4 uttrykker uenighet i ulik grad. Dette kan tyde på at samarbeidet ikke er konsekvent eller systematisk nok, og at det kan være store forskjeller mellom enheter, ansatte og situasjoner.

Kommentarer fra pårørende:

Hva fungerer godt eller mindre godt

Antall pårørende: 34

Styrker:



- Enkelte ansatte, særlig primærkontakter, fremheves som dyktige, tilgjengelige og omsorgsfulle.
- Uteteamet beskrives som en verdifull ressurs.
- Noen pårørende opplever god oppfølging og stabilitet i tjenestene.
- Det er uttrykt takknemlighet for ansatte som viser engasjement og forståelse.

Svakheter:

- Manglende samarbeid mellom instanser og uklar ansvarsfordeling.
- Langvarig kamp for å få hjelp og manglende oppfølging av tiltak.
- Svikt i hygiene, tilsyn og omsorg – enkelte beskriver alvorlige forhold.
- For mange vikarer og høy gjennomtrekk gir uforutsigbarhet og lav kvalitet.
- Brukere med omfattende behov får ikke tilstrekkelig tilpasset hjelp.
- Ansvarsgruppemøter uteblir eller gjennomføres uten oppfølging.
- Dårlig kommunikasjon mellom bolig og pårørende.
- Manglende kompetanse og opplæring blant ansatte.

Informasjon til pårørende

Antall pårørende: 23

Styrker:

- Enkelte pårørende opplever god kommunikasjon og får beskjed om viktige hendelser.
- Noen ansatte gir jevnlig informasjon og er lett tilgjengelige.
- Møter med primærkontakt oppleves som nyttige der de gjennomføres.

Svakheter:

- Informasjon er ofte personavhengig og ikke systematisert.
- Flere pårørende må selv etterspørre informasjon – det gis ikke proaktivt.
- Endringer som påvirker brukerens hverdag kommuniseres ikke alltid.
- Manglende involvering i planarbeid og beslutninger.
- Noen opplever å bli nektet informasjon, selv som verge.

Generelle kommentarer og forbedringsforslag

Antall pårørende: 26

Styrker:



- Enkelte pårørende gir ros til ansatte og uttrykker takknemlighet for hjelpen som gis.
- Det er positiv respons på tiltak som fungerer – særlig når ansatte viser engasjement og omsorg.
- Noen opplever at det er vilje til å rette opp feil når de tas opp.

Svakheter:

- Ønske om bedre oversikt over tjenester og hva de innebærer.
- Manglende struktur og oppfølging av individuell plan og ansvarsgruppemøter.
- Tjenestekvalitet oppleves som sterkt personavhengig.
- Behov for mer kompetanse og ressurser i tjenestene.
- Ønske om færre ansatte per bruker og mer stabilitet.
- Brukere med store behov får ikke tilstrekkelig støtte i hverdagen.
- Pårørende ønsker å bli involvert i beslutninger som påvirker brukerens liv.
- Bekymring for manglende motivasjon og aktivitetstilbud for brukere.

Helhetlig vurdering pårørendeundersøkelse

Undersøkelsen viser at mange pårørende opplever at tjenestene fungerer godt på flere områder – særlig boligtrivsel, trygghet og kontakt med primærkontakt. Samtidig avdekkes forbedringsbehov knyttet til fritidstilbud, brukermedvirkning, individuell plan og samarbeid.

Det er avgjørende å forstå at pårørendes innsikt i brukerens hverdag kan være begrenset når det gjelder voksne brukere. Dette er ikke et tegn på svikt, men et uttrykk for at brukeren har rett til et selvstendig liv og til å bestemme hvem som skal involveres. Likevel kan manglende informasjon og uklare roller føre til usikkerhet og frustrasjon hos pårørende særlig når de fortsatt føler et stort ansvar.

Resultatene viser at pårørende i større grad enn brukerne uttrykker utfordringer rundt medbestemmelse og tjenestekvalitet. Dette samsvarer ikke fullt ut med brukernes svar, som i hovedsak viser høy grad av tilfredshet. Forskjellen kan skyldes ulik innsikt i hverdagen og ulike forventninger til tjenestene

Svarprosenten i pårørendeundersøkelsen kan påvirke validiteten, men de mange konkrete tilbakemeldingene gir et godt grunnlag for forbedringsarbeid. Disse innspillene vil bli brukt aktivt i videre utvikling av tjenestene.



Videre arbeid

Ledergruppen i tjenester til funksjonshindrede har gjennomgått resultatene fra pårørendeundersøkelsen og har drøftet aktuelle forbedringsområder. Det er bred enighet om at flere av funnene samsvarer med erfaringer fra tjenestene og tidligere interne vurderinger. Samtidig er det tydelig at flere av temaene som løftes i undersøkelsen allerede er gjenstand for utviklingsarbeid og inngår i virksomhetens satsningsområder.

Som del av det videre arbeidet vil det være viktig å:

- Sikre tydelig struktur og forutsigbarhet i samarbeidet med pårørende.
- Styrke kompetanse og opplæring i tjenestene, med særlig vekt på brukermedvirkning og rettighetsforståelse.
- Videreutvikle rutiner for planarbeid og dokumentasjon, slik at individuelle behov og målsetninger følges opp på en systematisk måte.
- Legge til rette for god informasjonsflyt og dialog mellom ansatte, brukere og pårørende.

Som et forbedringspunkt vil vi styrke forventningsavklaringen ved første møte med Sarpsborg kommune. Dette innebærer tydelig informasjon om hva brukeren kan forvente av tjenestene, og hva vi forventer av bruker og pårørende. Målet er å skape forutsigbarhet og et godt grunnlag for samarbeid.

Oppfølgingsarbeidet skal forankres i eksisterende utviklingsarbeid og planprosesser, og det skal ses i sammenheng med pågående kvalitetsarbeid. Ledergruppen vurderer at det vil være hensiktsmessig å konkretisere retningen i fellesskap, og å sikre bred involvering i videre oppfølging.

