



Oslo kommune
Helse- og velferdsetaten

Brukerundersøkelsen i sosialtjenesten i Oslo 2010

Hovedrapport



Oslo kommune
Helse- og velferdsetaten
Desember 2010

Forord

Høsten 2010 gjennomførte Oslo kommune en undersøkelse for å kartlegge brukernes subjektive opplevelse av kvaliteten på sosialtjenesten. Undersøkelsen er gjennomført av Helse- og velferdsetaten i samarbeid med bydelene og Kommuneforlagets nettbaserte brukerundersøkelse for kommunale tjenester, *bedrekommune.no*.

For byrådet er brukerundersøkelser et viktig arbeidsverktøy for å heve kvaliteten på Oslo kommunes tjenester til befolkningen. Brukerundersøkelsene bidrar til at den enkelte sosialtjeneste får tilbakemelding fra brukerne om hvor fornøyd de er med organiseringen av tjenesten, måten de ansatte utøver arbeidet på, det tverrfaglige samarbeidet og på hvilke områder sosialtjenesten har forbedringspotensial.

Den første av denne type undersøkelser ble gjennomført i 2002 i samarbeid med Norsk Gallup Institutt AS. Kvalitetsindikatorene ble opprinnelig utarbeidet av Kommunenes Sentralforbund (KS) i samarbeid med en rekke kommuner og Høgskolen i Sør-Trøndelag, og er senere videreutviklet av Diakonhjemmets avdeling for forskning og utvikling (Diaforsk) på oppdrag fra Oslo kommune og Kommunenes Sentralforbund.

Rapporten inneholder ingen sammenligninger over tid eller mellom bydelene grunnet den lave svarprosenten i årets undersøkelse, og fordi ikke alle bydeler deltok i forrige brukerundersøkelse av sosialtjenesten i 2008.

Resultatene presenteres på Helse- og velferdsetatens nettsider www.hev.oslo.kommune.no. De finnes også på Kommuneforlagets nettsted www.bedrekommune.no der resultatene for Oslo kan sammenlignes med andre kommuner.

Vi vil takke alle som har bistått med å utarbeide denne brukerundersøkelsen, og en takk til brukerne som har svart på undersøkelsen.

Oslo, desember 2010



Tone Frønes
direktør

Innhold

1 Oppsummering og hovedfunn	4
2 Om undersøkelsen	5
2.1 Målgruppe	5
2.2 Utvalg og metode	5
2.3 Presentasjon, svarprosent og usikkerhet.....	5
2.4 Utforming av spørreskjemaet	6
2.5 Hva måles i denne typen undersøkelser?	8
3 Resultatet for sosialtjenesten i Oslo	10
3.1 Indeks på hovedområdene	10
3.2 Svarfordeling på de enkelte spørsmålene	11
3.3 Andel fornøyde brukere	13
3.4 Undersøkelsens resultater i forhold til landsgjennomsnittet	13
Vedlegg A Invitasjonsbrev til brukerne	14
Vedlegg B Spørreskjema.....	15

Tabelloversikt

Tabell 2.1 Utvalg, svar og svarprosent.....	6
Tabell 3.1 Andel fornøyde brukere	13
Tabell 3.2 Sammenligning av undersøkelsens resultater med landsgjennomsnittet	13

Figuroversikt

Figur 2.1 Brukerundersøkelsens plass i kommunens kvalitetssystem	9
Figur 3.1 Indeks på hovedområdene rangert etter synkende tilfredshet	10
Figur 3.2 Svarfordeling på de enkelte spørsmålene (N=1 043)	12

1 Oppsummering og hovedfunn

Brukerundersøkelsen i sosialtjenesten ble gjennomført høsten 2010 av Helse- og velferdsetaten. Undersøkelsen er en tilfredshetsundersøkelse som viser hvor fornøye eller misfornøye brukerne i Oslo er med ulike forhold knyttet til sosialtjenesten på en firedelt skala. Tilfredsheten er målt både som en indeks og som en prosentvis andel som svarer at de er fornøye eller misfornøye. Indeksen fordeler seg på en skala fra 0-100, men må ikke forveksles med den prosentvise andelen fornøye/misfornøye brukere. En høy indeksverdi angir en høy tilfredshet.

Brukere av sosialtjenesten i alle Oslos 15 bydeler var invitert til å delta, og til sammen svarte 1 043 brukere på undersøkelsen. Dette gir en svarprosent på 12, noe som er lavere enn ved tidligere undersøkelser. Den lave svarprosenten medfører så store utvalgsfeil at resultatene ikke er representative for målgruppen, og må tolkes med forsiktighet.

Resultatene viser følgende hovedfunn:

- I byrådets budsjett for 2010 er det satt som måltall at minst 70 prosent av brukerne skal være fornøyd med sosialtjenesten. Resultatet viser at kun 52 prosent av brukerne er litt eller svært fornøyd med tjenesten.
- Resultatene viser at Oslo kommune ligger noe under landsgjennomsnittet for brukertilfredshet totalt. Innenfor undersøkelsens ulike hovedområder er brukertilfredsheten lik eller lavere enn landsgjennomsnittet.
- Brukerne av sosialtjenesten er mest tilfreds med hovedområdene som omhandler fysisk miljø på venterommet, informasjon til brukerne, respektfull behandling og de ansattes pålitelighet. Disse forholdene oppnår henholdsvis 60, 58, 57 og 57 indekspoeng.
- Brukerne av sosialtjenesten er minst tilfreds med hovedområdene som omhandler resultat for brukerne og opplevd brukermedvirkning. Disse områdene oppnår henholdsvis 42 og 43 indekspoeng.
- Blant undersøkelsens enkeltspørsmål uttrykker brukerne størst tilfredshet med åpningstidene på kontoret. Mange er også fornøyd med at den skriftlige informasjonen er lett å forstå, hvordan venterommet er utformet og at den muntlige informasjonen er lett å forstå.
- Enkeltspørsmålene som brukerne er minst tilfredse med omhandler muligheten for å nå fram på telefon, og informasjonen og rådgivningen brukerne får som skal hjelpe dem ut av en vanskelig situasjon samt kunne løse sine daglige problemer. Brukerne synes også de i mindre grad tas med på råd og at deres ønsker og behov blir tatt hensyn til.

2 Om undersøkelsen

Oslo kommune har gjennomført årlige brukerundersøkelser i sosialtjenesten siden 2002. NAV-reformen førte til at brukerundersøkelsen i 2008 bare ble gjennomført i 11 av 15 bydeler, de bydelene som enten var i ferd med å etablere NAV-kontor eller som ikke hadde påbegynt dette arbeidet. De andre bydelene deltok i en felles brukerundersøkelse blant NAV-brukere (pilotundersøkelse) på de fire først etablerte NAV-kontorene i Oslo, og denne ble gjennomført i 2009. De fire NAV-kontorene tilhørte bydelene Frogner, Nordre Aker, Sagene og Vestre Aker.

2.1 Målgruppe

Undersøkelsens målgruppe er brukere av sosialtjenesten i hver av Oslos 15 bydeler. Målgruppen er avgrenset til brukere som er registrert med bevegelse i sosialtjenestens database (Oskar) i perioden 1. februar 2010 til 31. juli 2010.

Bydelenes sosialtjeneste har nå blitt en del av NAV-kontorene¹, men det er kun sosialtjenestens brukere ved disse NAV-kontorene som er med i undersøkelsen. Av besvarer i spørreskjemaets kommentarfelt ser vi imidlertid at en del brukere har gitt oss tilbakemelding på alle tjenestene som gis på disse kontorene, ikke bare sosialtjenesten.

2.2 Utvalg og metode

Undersøkelsen ble gjennomført ved bruk av Kommuneforlagets nettbaserte portal for brukerundersøkelser, *bedrekommune.no*.

Det ble høsten 2010 sendt ut invitasjon til et utvalg brukere med oppfordring om å delta i undersøkelsen. Disse hadde mulighet til å svare via internett, sende det vedlagte spørreskjemaet i svarsending eller komme til NAV-kontoret for å få hjelp til å fylle ut spørreskjemaet. Utvalget ble trukket blant de brukerne som var registrert med bevegelse i Oskar i perioden 1. februar 2010 til 31. juli 2010. Det ble trukket et tilfeldig utvalg tilsvarende 50 prosent av brukerne fra valgte periode. Siden noen bydeler har få sosialtjenestebrukere er det gjort noen unntak i utvalgstrekkningen. Alle aktive brukere i bydelene Ullern og Vestre Aker er invitert til å delta, mens i Bydel Nordstrand er 2/3 av brukerne invitert. Dette for å sikre en viss mengde svar slik at vi med stor nok grad av sikkerhet kan anta at utvalget som ble invitert representerer gruppen. Grunnet tekniske problemer var det i Bydel Grünerløkka ikke mulig å hente ut aktive brukere for hele den definerte perioden, dette er kompensert ved å invitere alle aktive brukere som ble plukket ut.

2.3 Presentasjon, svarprosent og usikkerhet

Det ble sendt invitasjon om deltakelse til 9 939 brukere. 992 invitasjonsbrev kom i retur (10 prosent av invitasjonene), slik at det endelige antall som mottok et invitasjonsbrev var 8 947 personer. 1 043 brukere besvarte undersøkelsen, noe som gir en svarprosent på 12.

¹ Bydel Nordstrand har etablert NAV-kontor i løpet av undersøkelsesperioden.

Tabell 2.1 Utvalg, svar og svarprosent

	Utsendte invitasjoner	Invitasjoner i retur	Faktisk inviterte brukere	Antall svar	Svarprosent
Oslo	9 939	991	8 948	1 043	12

Vi gjør oppmerksom på at det vesentlige bortfallet av respondenter kan medføre at resultatene avviker systematisk fra resten av målgruppen. I den grad resultatene kan generaliseres til hele målgruppen vil det likevel knytte seg en viss usikkerhet til denne undersøkelsen. Det må derfor vises forsiktighet ved tolkning av resultatene.

Helse- og velferdsetaten mottok åtte besvarelser etter at *bedrekommune.no* ble stengt for registrering av opplysninger, disse er ikke inkludert i resultatene.

Majoriteten av besvarelsene ble sendt til Helse- og velferdsetaten på papir (91 prosent), og opplysningene ble registrerte elektronisk i *bedrekommune.no*. Etaten var også tilgjengelig på telefon for de inviterte brukerne under hele undersøkelsesperioden, men det kom få henvendelser.

2.4 Utforming av spørreskjemaet

Det er i år benyttet samme spørreskjemaet som ved tidligere brukerundersøkelser av sosialtjenesten i Oslo. Ulempen med dette spørreskjemaet er at det henvises til sosialkontoret selv om sosialtjenesten i de fleste bydelene nå er lagt inn under NAV. Brukerne ble gjort oppmerksomme på denne begrepsproblematikken i invitasjonsbrevet.

Følgende spørsmål ble stilt i undersøkelsen. Spørsmålene er gruppert i ni hovedområder, og det tas utgangspunkt i disse ved presentasjon om resultatene. Spørreskjemaet er presentert i vedlegg B.

Resultat for brukerne

Hvor fornøyd er du med sosialkontorets informasjon og rådgivning til å ...

- 1) komme ut av en vanskelig situasjon?
- 2) løse dine daglige problemer?

Brukermedvirkning

I hvor stor grad synes du sosialkontoret ...

- 3) tar deg med på råd?
- 4) tar hensyn til dine ønsker og behov?

Respektfull behandling

I hvor stor grad synes du sosialkontoret ...

- 5) behandler deg med høflighet og respekt?
- 6) møter deg med vennlighet?
- 7) tar deg på alvor?

Pålitelighet

I hvor stor grad stoler du på at ...

- 8) de ansatte overholder taushetsplikten?
- 9) dine rettigheter blir tatt vare på?

10) de ansatte holder hva de lover?

Tilgjengelighet

Hvor fornøyd er du med ...

- 11) åpningstidene på sosialkontoret?
- 12) muligheten for timeavtale?
- 13) muligheten for å nå fram på telefonen?

Informasjon

I hvor stor grad synes du at ...

- 14) du får nok informasjon?
- 15) den muntlige informasjonen er lett å forstå?
- 16) den skriftlige informasjonen er lett å forstå?

Fysisk miljø

- 17) Hvor fornøyd er du med venterommet (størrelse, utseende og utforming)?

Samordning²

- 18) Er du avhengig av at sosialkontoret samarbeider godt med andre offentlige kontorer du bruker? Hvis ja,
- 19) Hvor fornøyd er du med dette samarbeidet?

Generelt

Til slutt vil vi stille deg et spørsmål om hvordan du opplever sosialkontoret samlet sett:

- 20) Hvor fornøyd er du totalt sett, med sosialkontoret?

Firedelt svarskala

For hvert av spørsmålene ble respondentene bedt om å ta stilling til hvor fornøyd eller misfornøyd de er, eller hva de synes på en firedelt skala. I tillegg kunne de svare "vet ikke". Følgende svarkategorier ble benyttet, hvor fargekodene samsvarer med kategoriernes farger i senere figurfremstilling:

- 1  Svært misfornøyd
- 2  Misfornøyd
- 3  Fornøyd
- 4  Svært fornøyd
- 0  Vet ikke

- 1  Svært liten grad
- 2  Liten grad
- 3  Noen grad
- 4  Svært stor grad
- 0  Vet ikke

Denne skaleringen samsvarer med tidligere brukerundersøkelser. Valget av de fire svarkategoriene kan sies å være et kompromiss mellom hensynet til å gjøre besvarelsen så enkel som mulig samtidig som man får fram nyanser i respondentenes vurderinger.

² I senere figurer fremstilles bare tilfredsheten til de brukerne som oppga å ha samordning med andre offentlige kontorer (spørsmål 19). Bare brukere som svarte JA på filterspørsmål 18 ble bedt om å besvare spørsmål 19.

Spørreskjemaet inneholder også et kommentarfelt der respondentene på fritt grunnlag kunne gi sine synspunkter på sosialtjenestens virksomhet. Mange brukere har benyttet seg av denne muligheten og gitt verdifulle tilbakemeldinger til det enkelte kontor.

2.5 Hva måles i denne typen undersøkelser?

Undersøkelsen er lagt opp som en tilfredshetsundersøkelse, det vil si at vi er ute etter å vite hvor fornøyd eller misfornøyd brukerne er med ulike forhold knyttet til tjenesten.

På samme måte som ved andre typer spørreundersøkelser, får man gjennom tilfredshetsundersøkelsene et resultat som er en subjektiv størrelse; brukers egen subjektive opplevelse og vurdering.

Når man for eksempel spør om brukernes vurdering av de ansattes tilgjengelighet, er vurderingen basert på egne erfaringer. Samtidig vil denne erfaringen bli veid mot de forventningene de har til tilgjengeligheten.

Ofte uttrykkes dette gjennom brøken E/F , der E står for erfaring og F for forventning. Hvis erfaringene tilfredsstiller forventningene (det vil si at $E/F = 1$) eller erfaringene overgår forventningene ($E/F > 1$), har man tilfredse eller meget tilfredse brukere. Dersom erfaringene ikke tilfredsstiller forventningene ($E/F < 1$), får man misfornøyde brukere.

Dette innebærer at det ikke kun er erfaringene som avgjør brukernes tilfredshet, men også forventningene (og ikke kun nivået på forventningene, men også typen forventning).

Forventningene skapes på ulike hold; hva man har hørt hos venner og bekjente, medieoppslag, den påvirkes av det enkelte kontors image, ens egen bakgrunn og livssituasjon etc. Forventningenes karakter kan også være forskjellige. Noen har diffuse, men høye forventninger. Andre har konkrete og høye forventninger. Noen har svært lave, diffuse forventninger (noe som ligger nær en "negativ innstilling") mens andre igjen har lave, konkrete forventninger (knyttet til konkrete opplevelser). Forventningenes karakter vil også være påvirket av blant annet hvilken kjennskap man har til tjenestene. For eksempel tjenestenes krav til deltakelse og egeninnsats fra brukerne.

I kvalitetsutviklingssammenheng innebærer dette at kvalitetsutvikling ikke kun bør skje gjennom å skape "gode erfaringer", men at man også må vie oppmerksomheten mot å håndtere og påvirke forventningene. Dette kan for eksempel gjøres gjennom aktiv dialog, kommunikasjon og informasjon om sosialtjenestens tilbud og hvilke forventninger en har til egeninnsats og deltakelse fra brukere.

En tilfredshetsundersøkelse tar først og fremst sikte på å kartlegge den subjektive kvalitetsdimensjonen, det vil si opplevd kvalitet, gjennom å spørre så mange av aktørene at det danner seg et helhetlig bilde. Gjennom undersøkelsen kvantifiseres mange "myke" dimensjoner; dimensjoner som vanligvis er vanskelig å tallfeste. Dette skjer gjennom å spørre brukerne om hvor tilfredse de er med ulike forhold. Denne subjektive kvalitetsmålingen er et verdifullt supplement til andre måter å måle kvalitet på (for eksempel "objektive" kvalitetsmål ut fra standarder og lignende).

I denne undersøkelsen har vi målt tilfredsheten både som en indeks og som en prosentvis andel som svarer at de er fornøyd. Som tidligere gjort rede for ble svarene i undersøkelsen

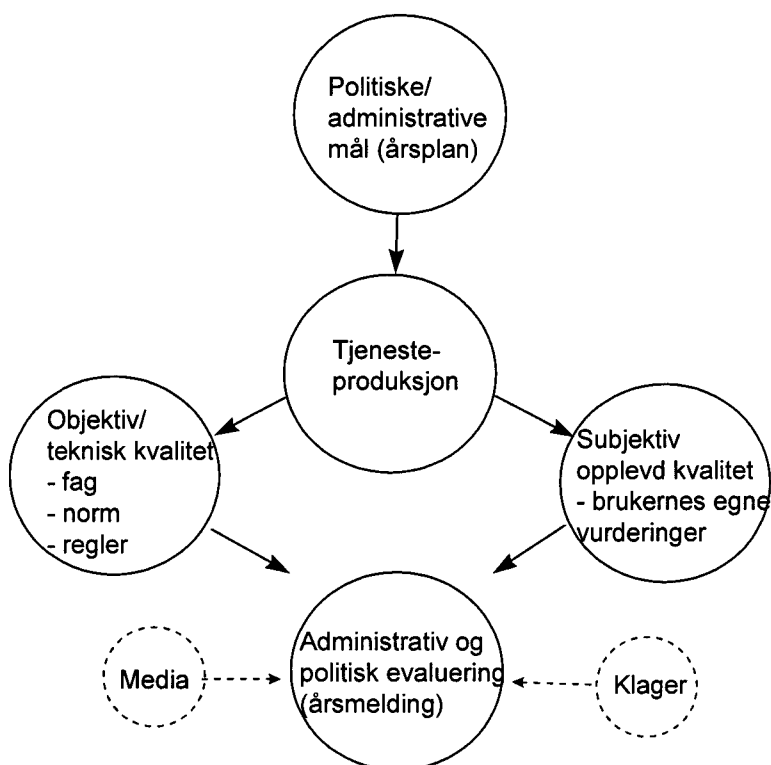
avgitt på en firedelt svarskala. Gjennomsnittsverdien for svarene på skalaen 1-4 er i analysen omregnet til tilsvarende verdi på en skala fra 0-100, men må ikke forveksles med den prosentvise andelen fornøyde brukere. Denne størrelsen er gitt betegnelsen "indeks" i de grafiske fremstillingene, og er beregnet på følgende måte:

$$\text{Indeks} = \frac{(\text{Gjennomsnittlig tilfredshet} - 1) * 100}{3}$$

En gjennomsnittsverdi på 2 på den firedelte skalaen tilsvarer en "indeks" på 33,3. Gjennomsnittsverdi på 2,5 tilsvarer indeksverdi 50, mens gjennomsnittsverdi 3 tilsvarer 67,7. Dersom alle hadde svart kategori 4 (svært fornøyd) på et spørsmål ville indeksverdien blitt 100.

Det er viktig å minne om at kvalitet i vår sammenheng er basert på opplevelsen og vurderingen til brukeren (subjektiv kvalitet). Kvaliteten må selvsagt også måles på andre måter. Definering og måling av kvalitet gjennom brukerundersøkelser kan ses på som et supplement til andre innfallsvinkler. Figur 2.1 illustrerer brukerundersøkelsenes plass i kommunens kvalitetssystem.

Figur 2.1 Brukerundersøkelsens plass i kommunens kvalitetssystem



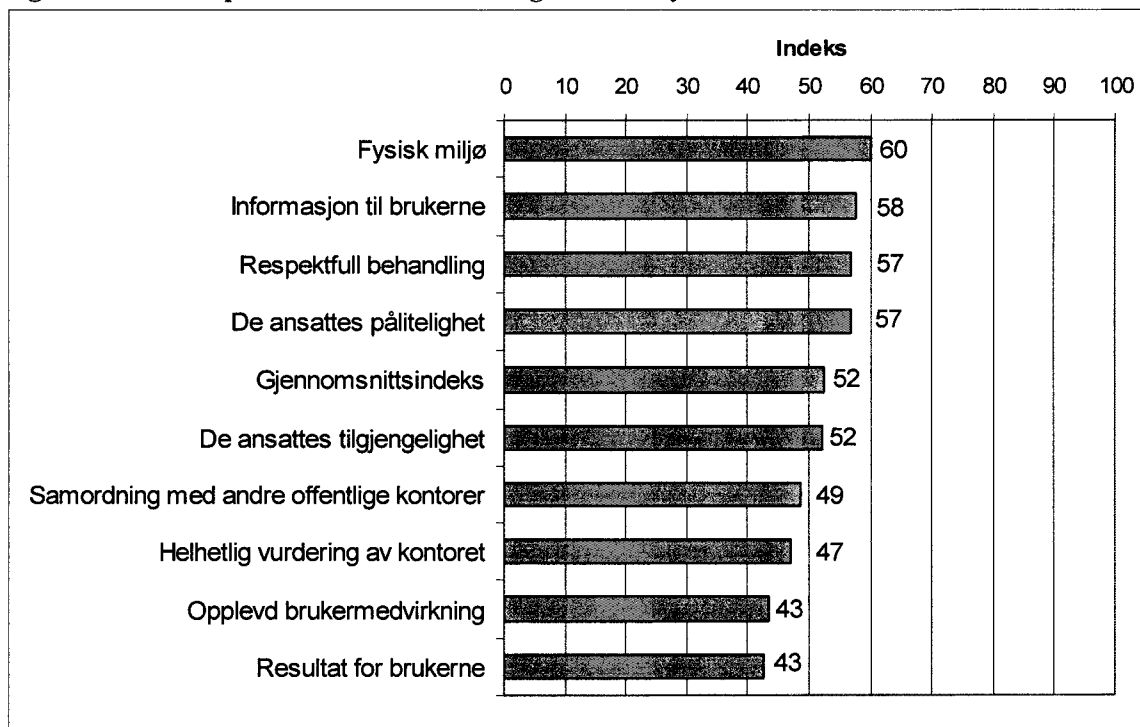
3 Resultatet for sosialtjenesten i Oslo

I dette kapitlet presenteres resultatene for brukerundersøkelsen ved sosialtjenesten i 2010. Innledningsvis gis en beskrivelse av de viktigste funnene for de ni hovedområdene for brukertilfredshet, deretter vises en oversikt over svarfordelingen på de enkelte spørsmålene. Videre ses andelen fornøyde brukere opp mot byrådets måltall, og avslutningsvis sammenlignes resultatene for Oslo med landsgjennomsnittet.

3.1 Indeks på hovedområdene

I figur 3.1 presenterer resultatene for brukerne av sosialtjenesten i Oslo gruppert i ni hovedområder for brukertilfredshet. Det er i tillegg lagt inn en gjennomsnittsindeks for alle spørsmålene. Svarene i brukerundersøkelsen, angitt som en firedelt skala, er her presentert som en indeks. Indeksen fordeler seg på en skala fra 0-100, hvor en høy indeksverdi angir en høy tilfredshet.

Figur 3.1 Indeks på hovedområdene rangert etter synkende tilfredshet



Resultatene i figuren viser at brukerne høsten 2010 er mest tilfreds med områdene:

- Fysisk miljø på venterommet (60 poeng)
- Informasjon til brukerne (58 poeng)
- Respektfull behandling (57 poeng)
- De ansattes pålitelighet (57 poeng)

Innenfor noen av områdene varierer svarfordelingen mellom de enkelte spørsmålene (figur 3.2). Innen området informasjon til brukerne synes flertallet at den skriftlige og muntlige informasjonen i noen eller svært stor grad er lett å forstå (62 og 65 prosent), mens kun 46

prosent synes de får nok informasjon. Tilsvarende variasjoner finner vi innenfor området respektfull behandling. De fleste synes de i noen eller svært stor grad blir behandlet med høflighet og respekt samt møtt med respekt (61 og 63 prosent), mens kun 50 prosent synes de tas på alvor.

Brukerne er minst tilfreds med områdene:

- Opplevd brukermedvirkning (43 poeng)
- Resultat for brukerne (43 poeng)

Videre ser vi at gjennomsnittsindeksen for alle spørsmålene i undersøkelsen er høyere enn indeksverdien for brukernes helhetlige vurdering av kvaliteten på tjenestene de mottar. Gjennomsnittsindeksen viser en tilfredshet på 52 poeng, mens brukernes helhetlige vurdering oppnår 47 poeng. Den helhetlige vurderingen kan oppfattes som en samlet vurdering av sosialtjenesten, og i undersøkelsen kunne man forvente en indeksverdi tilsvarende gjennomsnittsverdien. Når resultatet på området likevel er blant de lavest rangerte kan dette skyldes flere forhold. Det er nærliggende å tenke seg at dette hovedområdet inkluderer sentrale forhold som ikke har blitt kartlagt direkte i undersøkelsen. Det er også grunn til å tro at hovedinntrykket i større grad påvirkes av omtale fra media, eller at brukerne vektlegger noen områder sterkere enn andre når de gir en helhetlig vurdering.

3.2 Svarfordeling på de enkelte spørsmålene

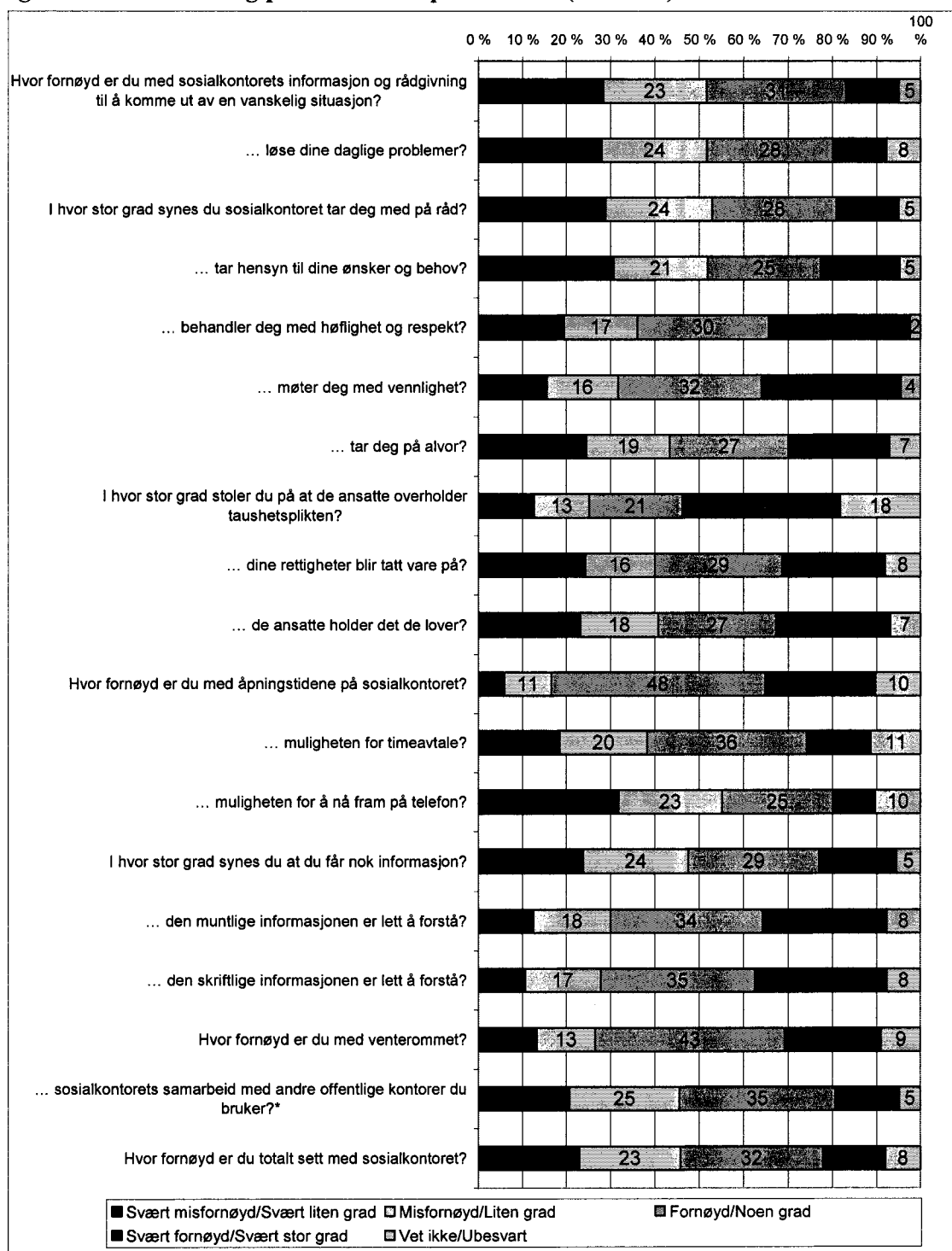
Figur 3.2 viser en oversikt over svarfordelingen på alle spørsmålene i undersøkelsen, målt i prosent av alle brukerne som har svart. For å gi et helhetlig bilde er også andelen som har svart "vet ikke" eller som ikke har besvart spørsmålet inkludert i fordelingen. De fullstendige spørsmålsformuleringene og en nærmere beskrivelse av svarkategoriene er presentert i rapportens avsnitt 2.4.

Figuren viser at brukerne av sosialtjenesten er mest fornøyd med åpningstidene på kontorene, hvor 73 prosent har svart "noen grad" eller "svært stor grad". Mange er også fornøyd med at den skriftlige informasjonen er lett å forstå (65 prosent), venterommets fysiske utforming (64 prosent) og at de blir møtt med vennlighet (64 prosent).

Noen spørsmål har en overvekt av negative svar. Brukerne er minst fornøyd med muligheten for å nå fram på telefon, hvor 55 prosent har svart "misfornøyd" eller "svært misfornøyd". Et flertall av brukerne er også misfornøyd med enkeltspørsmålene innenfor områdene resultat for brukerne og brukermedvirkning. De er misfornøyd med informasjonen og rådgivningen de får for å komme seg ut av en vanskelig situasjon og å kunne løse sine daglige problemer. Brukerne synes i mindre grad at de blir tatt med på råd, og at deres ønsker og behov blir tatt hensyn til. Andelene varierer mellom 52 og 53 prosent.

Noen spørsmål skiller seg ut med høye "vet ikke/ubesvart"-andeler. Høyest er andelen knyttet til i hvilken grad brukerne stoler på at de ansatte overholder taushetsplikten (18 prosent). 10-11 prosent har ikke tatt stilling til de tre tilgjengelighetsspørsmålene. Det gjelder åpningstidene på kontorene, muligheten for timeavtale og muligheten for å nå fram på telefon, og kan skyldes at noen brukere ikke har forsøkt å komme i kontakt med sosialtjenesten på en av disse måtene. De øvrige andelene varierer fra 2 til 9 prosent.

Figur 3.2 Svarfordeling på de enkelte spørsmålene (N=1 043)



* Dette spørsmålet er kun besvart av de som først har svart JA på spørsmålet "Er du avhengig av at sosialkontoret samarbeider godt med andre offentlige kontorer du bruker?". 68 prosent svarte JA (707 personer).

3.3 Andel fornøyde brukere

I byrådets budsjett for 2010 er det satt som måltall at minst 70 prosent av brukerne av sosialtjenesten i Oslo skal være fornøyd. Som tabell 3.1 viser utgjør andelen fornøyde brukere i 2010 kun 52 prosent, en andel som ligger godt under måltallet for Oslo. Tilsvarende resultatet ved undersøkelsen i 2008 var 69 prosent³.

Tabell 3.1 Andel fornøyde brukere

	Måltall 2010	Andel fornøyde brukere
Oslo	70 %	52 %

Som fornøyde brukere regnes de som har svart "fornøyd/noen grad" eller "svært fornøyd/svært stor grad" på de ulike spørsmålene i undersøkelsen. For å komme frem til det nevnte resultatet er det av andelen fornøyde brukere per spørsmål beregnet et gjennomsnitt. De som svarte "vet ikke" er holdt utenfor.

3.4 Undersøkelsens resultater i forhold til landsgjennomsnittet

I databasen til *bedrekommune.no* kan man sammenligne resultatene fra de andre av landets kommuner som benytter Kommuneforlagets undersøkelser. Nedenfor gjengis resultatene for Oslo sett opp mot landsgjennomsnittet samt laveste og høyeste gjennomsnittsverdi. I denne fremstillingen presenteres gjennomsnittsverdier (ikke omregnet til indeksverdier), der resultater over 2,5 viser at respondentene er mer fornøyd enn misfornøyd.

Tabell 3.2 Sammenligning av undersøkelsens resultater med landsgjennomsnittet

	Oslo	Snitt land	Høyeste kommune	Laveste kommune
Snitt totalt	2,6	2,7	3,6	2,0
Resultat for brukerne	2,3	2,4	4,0	2,2
Brukermedvirkning	2,3	2,4	3,3	2,1
Respektfull behandling	2,7	2,8	3,6	2,0
De ansattes pålitelighet	2,7	2,8	3,7	2,0
De ansattes tilgjengelighet	2,6	2,6	3,8	2,0
Informasjon til brukerne	2,7	2,8	3,5	2,0
Samordning med andre offentlige kontorer	2,5	2,5	3,4	2,0
Fysisk miljø	2,8	2,8	3,5	1,9
Helhetlig vurdering av kontoret	2,4	2,5	3,4	2,2

10 kommuner i snittet

Totalt ligger brukertilfredsheten i Oslo noe under landsgjennomsnittet, verdiene er henholdsvis 2,6 mot 2,7. Tidligere år har Oslo ligget likt med snittet for landet. Innenfor de ulike områdene er brukertilfredsheten lik eller lavere enn for landsgjennomsnittet.

³ Brukerundersøkelsen i 2008 ble kun gjennomført i 11 av 15 bydeler. Se kapittel 2 for nærmere forklaring.

Vedlegg A Invitasjonsbrev til brukerne

Bli med og si din mening!

Hjelp oss å gjøre sosialtjenesten stadig bedre!

Vi arbeider med å skape en bedre sosialtjeneste. Da er det viktig for oss å vite hva du som benytter tjenesten synes om den.

Vi vil derfor gjennomføre en brukerundersøkelse, og håper du har anledning til å delta. Deltakelse i undersøkelsen er frivillig, men ved å svare på spørsmålene vil du gi oss god oversikt over hva vi bør bli bedre på.

I spørreskjemaet henvises det flere steder til sosialkontoret selv om dette i de fleste bydeler nå er lagt inn under NAV. Svar derfor for NAV-kontoret selv om det står sosialkontor.

Du kan besvare undersøkelsen på flere måter:

- Svare på Internett på adressen www.bedrekommune.no. Benytt engangspassordet oppgitt øverst i vedlagt spørreskjema, og følg instruksene på skjermen.
- Svare på vedlagte spørreskjema, og returnere dette i svarkonvolutten.
- Du kan møte på NAV-/sosialkontoret i din bydel og få hjelp til å fylle ut spørreskjemaet der.

Fristen for å svare er **to uker** etter at du har mottatt denne invitasjonen.

Alle svarene blir behandlet anonymt.

Har du spørsmål om undersøkelsen, ring felles sentralbord for Oslo kommune på telefon 02180. Spør etter kontaktperson i Helse- og velferdsetaten for brukerundersøkelser.

Vi håper du på denne måten vil hjelpe oss å lage en bedre tjeneste.

Takk for hjelpen!

Vedlegg B Spørreskjema

Sosialtjenesten 2010

Oslo kommune/Bydel Bjerke

Engangspassord: 4DUHRLC

<http://svr.betrekommune.no/> Registreringsperiode: fra 15.01.2010 til 15.12.2010

Resultat for brukerne				
Nedenfor har vi satt opp en del spørsmål om kvalitet som vi ber deg svare på. Du skal foreta en rangering fra 1 (svært dårlig kvalitet) til 4 (svært god kvalitet). Sett kryss i den ruta du mener stemmer best med din oppfatning.				
Hvor fornøyd er du med sosialkontorets informasjon og rådgivning til å komme ut av en vanskelig situasjon?				
Svært misfornøyd	Misfornøyd	Fornøyd	Svært fornøyd	Vet ikke
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 0
Løse dine daglige problemer?				
Svært misfornøyd	Misfornøyd	Fornøyd	Svært fornøyd	Vet ikke
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 0

Brukemedvirkning				
I hvor stor grad synes du sosialkontoret tar deg med på råd?				
Svært liten grad	Liten grad	Noen grad	Svært stor grad	Vet ikke
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 0
Tar hensyn til dine ønsker og behov?				
Svært liten grad	Liten grad	Noen grad	Svært stor grad	Vet ikke
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 0

Respektfull behandling				
I hvor stor grad synes du sosialkontoret behandler deg med høflighet og respekt?				
Svært liten grad	Liten grad	Noen grad	Svært stor grad	Vet ikke
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 0
Møter deg med vennlighet?				
Svært liten grad	Liten grad	Noen grad	Svært stor grad	Vet ikke
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 0
Tar deg på alvor?				
Svært liten grad	Liten grad	Noen grad	Svært stor grad	Vet ikke
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 0

Pålitelighet				
I hvor stor grad stoler du på at de ansatte overholder taushetsplikten?				
Svært liten grad	Liten grad	Noen grad	Svært stor grad	Vet ikke
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 0
Dine rettigheter blir tatt vare på?				
Svært liten grad	Liten grad	Noen grad	Svært stor grad	Vet ikke
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 0
De ansatte holder hva de lover?				
Svært liten grad	Liten grad	Noen grad	Svært stor grad	Vet ikke
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 0

Tilgjengelighet				
Hvor fornøyd er du med åpningstiden på sosialkontoret?				
Svært misfornøyd	Misfornøyd	Fornøyd	Svært fornøyd	Vet ikke
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
muligheten for timeavtale?				
Svært misfornøyd	Misfornøyd	Fornøyd	Svært fornøyd	Vet ikke
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
muligheten for å nå fram på telefon?				
Svært misfornøyd	Misfornøyd	Fornøyd	Svært fornøyd	Vet ikke
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

Informasjon				
I hvor stor grad synes du at du får nok informasjon?				
Svært liten grad	Liten grad	Noen grad	Svært stor grad	Vet ikke
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
den muntlige informasjonen er lett å forstå?				
Svært liten grad	Liten grad	Noen grad	Svært stor grad	Vet ikke
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
den skriftlige informasjonen er lett å forstå?				
Svært liten grad	Liten grad	Noen grad	Svært stor grad	Vet ikke
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

Fysisk miljø				
Hvor fornøyd er du med venstremøtet (størrelse, utseende og utforming)?				
Svært misfornøyd	Misfornøyd	Fornøyd	Svært fornøyd	Vet ikke
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

Samordning				
Er du avhengig av et sosialkontor? samarbeider godt med andre offentlige kontorer du bruker?				
☐ Ja ☐ Nei				
Dersom du svarte ja på spørsmålet over				
Hvor fornøyd er du med dette samarbeidet?				
Svært misfornøyd	Misfornøyd	Fornøyd	Svært fornøyd	Vet ikke
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5

Generelt				
Til slutt vil vi stille deg et spørsmål om hvordan du opplever sosialkontoret samlet sett				
Hvor fornøyd er du totalt sett, med sosialkontoret?				
Svært misfornøyd	Misfornøyd	Fornøyd	Svært fornøyd	Vet ikke
☐ 1	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ 5
Har du noen andre kommentarer til kvaliteten på de tjenestene du mottar?				