



Oslo kommune  
**Helseetaten**

# Brukerundersøkelse ved sosialtjenesten i Oslo kommune 2012

*Spørreundersøkelse blant brukere  
som har vært på timeavtaler*

Januar 2013

## Forord

Høsten 2012 ble det gjennomført en undersøkelse for å kartlegge brukernes opplevelse av servicen de mottar på timeavtaler i sosialtjenesten i Oslo kommune. Undersøkelsen er utført av Helseetaten i samarbeid med Velferdsetaten, og resultatene som fremkommer av undersøkelsen vil presenteres på begge etaters internettsider ([www.hel.oslo.kommune.no](http://www.hel.oslo.kommune.no) og [www.vel.oslo.kommune.no](http://www.vel.oslo.kommune.no)).

Det rettes en stor takk til alle som har bistått med å utarbeide denne brukerundersøkelsen. Deltakere fra brukerutvalg har bidratt med nyttige innspill i utforming av spørreskjema. Ansatte i sosialtjenesten har gjort en betydelig innsats med å informere og rekruttere brukere til å delta i undersøkelsen. Til slutt takkes alle brukerne som har svart på undersøkelsen, og gitt viktig informasjon om hvordan timeavtaler i sosialtjenesten kan bli enda bedre.

Oslo, januar 2013  
Endre Sandvik  
direktør, Helseetaten

# Innhold

<b>FORORD</b> .....	<b>2</b>
<b>OPPSUMMERING OG HOVEDFUNN</b> .....	<b>4</b>
<b>1 GJENNOMFØRING AV UNDERSØKELSEN</b> .....	<b>5</b>
1.1 Spørreskjema.....	5
1.2 Oversettelse og bruk av skjema på andre språk.....	5
1.3 Utvalg og metode.....	6
1.4 Svarprosent og usikkerhet .....	6
1.5 Forklaring til figurpresentasjon i rapporten .....	7
<b>2 SAMLEDE RESULTATER FOR SOSIALTJENESTEN I OSLO KOMMUNE</b> .....	<b>8</b>
2.1 Tilfredshet blant brukere på timeavtale i sosialtjenesten.....	8
2.2 Drivere bak den totale vurderingen.....	9
<b>3 RESULTATER FOR ALLE BYDELER</b> .....	<b>10</b>
3.1 Resultater for Bydel Alna.....	11
3.2 Resultater for Bydel Bjerke.....	11
3.3 Resultater for Bydel Frogner .....	13
3.4 Resultater for Bydel Gamle Oslo .....	14
3.5 Resultater for Bydel Grorud .....	15
3.6 Resultater for Bydel Grünerløkka.....	16
3.7 Resultater for Bydel Nordre Aker .....	17
3.8 Resultater for Bydel Nordstrand .....	18
3.9 Resultater for Bydel Sagene .....	19
3.10 Resultater for Bydel St. Hanshaugen .....	20
3.11 Resultater for Bydel Stovner .....	21
3.12 Resultater for Bydel Søndre Nordstrand .....	22
3.13 Resultater for Bydel Vestre Aker .....	23
3.14 Resultater for Bydel Østensjø .....	24
<b>VEDLEGG A INVITASJONSBREV TIL BRUKERNE</b> .....	<b>25</b>
<b>VEDLEGG B SPØRRESKJEMA</b> .....	<b>26</b>
<b>VEDLEGG C AVKRYSNINGSSKJEMA</b> .....	<b>27</b>

## Oppsummering og hovedfunn

Undersøkelsen ble gjennomført blant brukere som har vært på timeavtaler i sosialtjenesten i perioden 26. september-12. oktober 2012. Til sammen har 591 personer svart på undersøkelsen. Dette gir en deltakelse på 65 prosent.

Analysen av resultatene har gitt følgende hovedfunn:

- 86 prosent av brukerne som har vært på timeavtaler i sosialtjenesten i Oslo kommune er fornøyde eller svært fornøyde med sosialtjenesten totalt sett.
- Det er høyest ja-andel for brukerne på timeavtaler i sosialtjenesten på spørsmålene *”Gikk det greit å få timeavtale?”* og *”Ble du møtt med høflighet og respekt under timeavtalen?”* (begge 95 prosent).
- Det er lavest ja-andel for brukerne på timeavtale i sosialtjenesten på spørsmålene *”Fikk du informasjonen fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem?”* (62 prosent), og *”Er det klart for deg hva som skjer videre i saken din?”* (82 prosent).
- Brukertilfredsheten varierer mellom de ulike bydelene. Differansen mellom bydelene med høyest og lavest ja-andel på spørsmål om vurdering av sosialtjenesten totalt sett er 24 prosentpoeng.

# 1 Gjennomføring av undersøkelsen

Oslo kommune har gjennomført brukerundersøkelser i sosialtjenesten siden 2002. Helseetaten i samarbeid med Velferdsetaten, har hatt ansvaret for å kartlegge brukernes opplevelse av sosialtjenesten i Oslo kommune.

Årets undersøkelse skiller seg vesentlig fra hvordan tidligere brukerundersøkelser i sosialtjenesten har blitt gjennomført. Det er i år benyttet et nytt og forenklet spørreskjema som skal besvares av brukere som har vært på timeavtale i undersøkelsesperioden. Skjemaet deles ut av de ansatte, og besvares etter at timeavtalen er ferdig. Hensikten er å måle opplevelsen til de som er på timeavtale i en valgt periode, altså hvor tilfredse denne brukergruppen er med mulighet for timeavtale, informasjon og respektfull behandling og oppfølging.

I prosessen med å utarbeide et nytt spørreskjema, ble ansatte i sosialtjenesten og brukerutvalg involvert. For både ansatte og brukerutvalg var det viktig at spørsmålene hadde enkle svarkategorier, og at brukerne hadde mulighet til å komme med forslag til forbedringer.

Denne rapporten inneholder en presentasjon av svarene fra brukerne i hver bydel<sup>1</sup>, i tillegg til en presentasjon av resultatene for Oslo samlet sett.

## 1.1 Spørreskjema

Det ble utarbeidet 10 spørsmål i undersøkelsen med utgangspunkt i; mulighet for timeavtale, informasjon, respektfull behandling og oppfølging. I tillegg var det et spørsmål om vurdering av sosialtjenesten totalt sett. Se vedlegg B for presentasjon av spørreskjemaet.

Hvert spørsmål kunne besvares på en firedelt skala. Svarkategorien på spørsmål 1-9 var ”ja”, ”ja, delvis”, ”nei, ikke helt” og ”nei”. På spørsmål 10 var svarkategoriene ”svært fornøyd”, ”fornøyd”, ”misfornøyd” og ”svært misfornøyd”. I tillegg kunne de svare ”vet ikke/ikke aktuelt” på alle spørsmål. En firedelt skala samsvarer med tidligere brukerundersøkelser i sosialtjenesten i Oslo kommune. Svarkategoriene er utformet for å gjøre besvarelsen mest mulig brukervennlig, og samtidig få frem nyanser i brukernes vurderinger.

Avslutningsvis kunne deltakerne komme med råd til sosialtjenesten i et kommentarfelt. 44 prosent av deltakerne kom med forslag til forbedringer. Forslagene oversendes de respektive bydelene.

## 1.2 Oversettelse og bruk av skjema på andre språk

Med mål om å øke deltakelsen på brukerundersøkelsen i sosialtjenesten har oversetting av spørreskjema til andre språk blitt vurdert som et godt virkemiddel. Mange av brukerne som er på timeavtale snakker ikke norsk, og flere av disse vil kunne nå dersom spørreskjemaet er oversatt til flere språk. Dette vil også kunne forhindre en underrepresentasjon av personer med reduserte norskkunnskaper. Språkutfordringene varierer fra bydel til bydel. Hver bydel ble derfor bedt om å oppgi de tre mest benyttede språkene på timeavtaler. Spørreskjemaet ble deretter oversatt til fem språk: *engelsk, somali, arabisk, polsk og urdu*. Til sammen besvarte 67 deltakere (11 prosent) spørreskjemaet på et annet språk enn norsk.

---

<sup>1</sup> Resultatene for Bydel Ullern presenteres ikke på bydelsnivå grunnet for få svar.

### 1.3 Utvalg og metode

Utvalget i denne undersøkelsen er alle brukere som har vært på timeavtale i sosialtjenesten i perioden 26. september-12. oktober 2012. Brukere omtales også som deltakere i rapporten.

De ansatte som hadde timeavtaler var selv ansvarlig for å rekruttere deltakere til undersøkelsen. Alle ansatte skulle daglig fylle ut et avkrysnings skjema (se vedlegg C) med hvor mange brukere som hadde vært på timeavtale, og hvor mange av disse som hadde blitt forespurte om å delta på undersøkelsen. Ved å telle opp antall besvarte spørreskjemaer, ble det regnet ut en svarprosent. For noen bydeler<sup>2</sup> er svarprosenten regnet ut med utgangspunkt i antall timeavtaler, fremfor antall forespurte. Det skyldes at noen bydeler hadde registrert færre antall forespurte, enn antall faktisk registrerte svarskjemaer. En mulig forklaring på hvorfor dette har skjedd, kan være at en har glemt å krysse av for alle som en har spurt, men som likevel har deltatt på undersøkelsen.

Brukerne fikk utdelt spørreskjemaet på papir. De ble informert om at det var frivillig å delta, og at man svarte anonymt. For å sikre brukernes anonymitet skulle spørreskjemaet puttes i en låst postkasse som de bydelsansatte ikke hadde tilgang til. Alle besvarelser på papirskjemaer ble i etterkant registrert elektronisk.

Som et incentiv for å øke deltakelsen i undersøkelsen, fikk alle som besvarte undersøkelsen muligheten til å delta i trekningen av et universalt gavekort til en verdi av kr. 1.000. Det ble trukket ut en vinner av et gavekort på hvert kontor.

### 1.4 Svarprosent og usikkerhet

Tabell 1 viser bruttoutvalget i undersøkelsen. Oversikten viser antall personer som har vært på timeavtaler, antall personer som er spurt om deltakelse og antall besvarte spørreskjemaer.

**Tabell 1. Utvalg og svarprosent**

Bydel	Antall timeavtaler	Antall spurte	Rekrutteringsprosent	Antall svarskjemaer	Svarprosent
Alna	56	56	100 %	51	91 %
Bjerke	23	23	100 %	21	91 %
Frogner	146	78	53 %	58	74 %
Gamle Oslo	91	52	57 %	42	81 %
Grorud	70	46	66 %	30	65 %
Grünerløkka	97	97	100 %	88	91 %
Nordre Aker	128	66	52 %	33	50 %
Nordstrand	135	114	84 %	50	44 %
Sagene	22	22	100 %	18	82 %
St. Hanshaugen	137	57	42 %	34	60 %
Stovner	73	52	71 %	28	54 %
Søndre Nordstrand	84	57	68 %	39	68 %
Ullern	10	10	100 %	4	40 %
Vestre Aker	63	49	78 %	27	55 %
Østsjø	156	136	87 %	68	50 %
<b>Totalt</b>	<b>1291</b>	<b>915</b>	<b>71 %</b>	<b>591</b>	<b>65 %</b>

<sup>2</sup> Svarprosenten for bydelene Alna, Bjerke, Grünerløkka og Sagene er regnet med utgangspunkt i antall timeavtaler fremfor antall forespurte.

Av totalt 1291 personer som har vært på timeavtale, ble 915 forespurt om de ville delta i brukerundersøkelsen. Av disse valgte 591 personer å delta. Dette gir en svarprosent på 65. Lavest svarandel var det i Bydel Ullern (40 prosent) og Bydel Nordstrand (44 prosent). Høyest svarandel var det i bydelene Alna, Bjerke og Grünerløkka, som alle hadde en svarprosent på 91.

Utrekning av svarprosent forutsetter imidlertid at de ansatte har registrert antall timeavtaler og antall forspurte korrekt. I og med at registreringen er helt avhengig av de ansatte, er dette en svakhet ved undersøkelsen. Vi kan derfor ikke garantere for at det ikke er feil i både antall timeavtaler og antall spurte.

Det er stor variasjon i antall timeavtaler mellom de ulike bydelene. For noen av bydelene er antall timeavtaler i denne perioden antatt lavere enn hva man kan forvente, på bakgrunn av bydelens antall brukere. Forklaringer på dette kan være at ikke alle timeavtalene i denne perioden er registrert, eller at det er gjennomført færre timeavtaler i perioden, blant annet grunnet høstferie. Derfor bør vi være varsom i vektleggingen av resultatene på bydelsnivå i bydeler med få timeavtaler. Differansen mellom antall timeavtaler og antall spurte varierer også fra bydel til bydel. Rekrutteringsprosenten viser hvor mange som har blitt forespurt av de som har vært på timeavtale.

### **1.5 Forklaring til figurpresentasjon i rapporten**

I presentasjonen av resultatene på områdene mulighet for timeavtale, informasjon, respektfull behandling og oppfølging, samt den totale vurdering, vil vi vise hele svarfordelingen. I diskusjonen av resultatene slås imidlertid kategoriene "ja" og "ja, delvis" sammen til en andel og "svært fornøyd" og "fornøyd" slås sammen til andelen fornøyde brukere.

Det presenteres også en enkel statistisk analyse for å identifisere en samvariasjon, altså hvilke av enkeltspørsmålene som har størst betydning for vurdering av sosialtjenesten totalt sett. Analysen er gjennomført ved bruk av Pearsons korrelasjonstest (Pearsons r). Korrelasjonen kan variere mellom -1 og +1. En korrelasjon på -1 er maksimal negativ samvariasjon, 0 gir uttrykk for ingen samvariasjon, mens en korrelasjon på 1 angir at det er maksimalt positiv samvariasjon mellom verdiene på de enkelte spørsmålene. En korrelasjon opp til 0,2 er en svak korrelasjon, 0,30-0,40 relativt sterk og over 0,5 meget sterk.

I den sammenheng presenteres også en gjennomsnittscore på spørsmålet om den totale vurderingen, der "svært misfornøyd" er gitt verdien 1, "misfornøyd" verdien 2, "fornøyd" verdien 3 og "svært fornøyd" verdien 4. Deltakere som svarte "vet ikke/ikke aktuelt" er utelatt i denne analysen.

Tallene i figurene er avrundet. Det betyr at prosentfordelingene i figurene som viser tilfredshet blant brukere på timeavtale vil kunne avvike fra 100 prosent totalt.

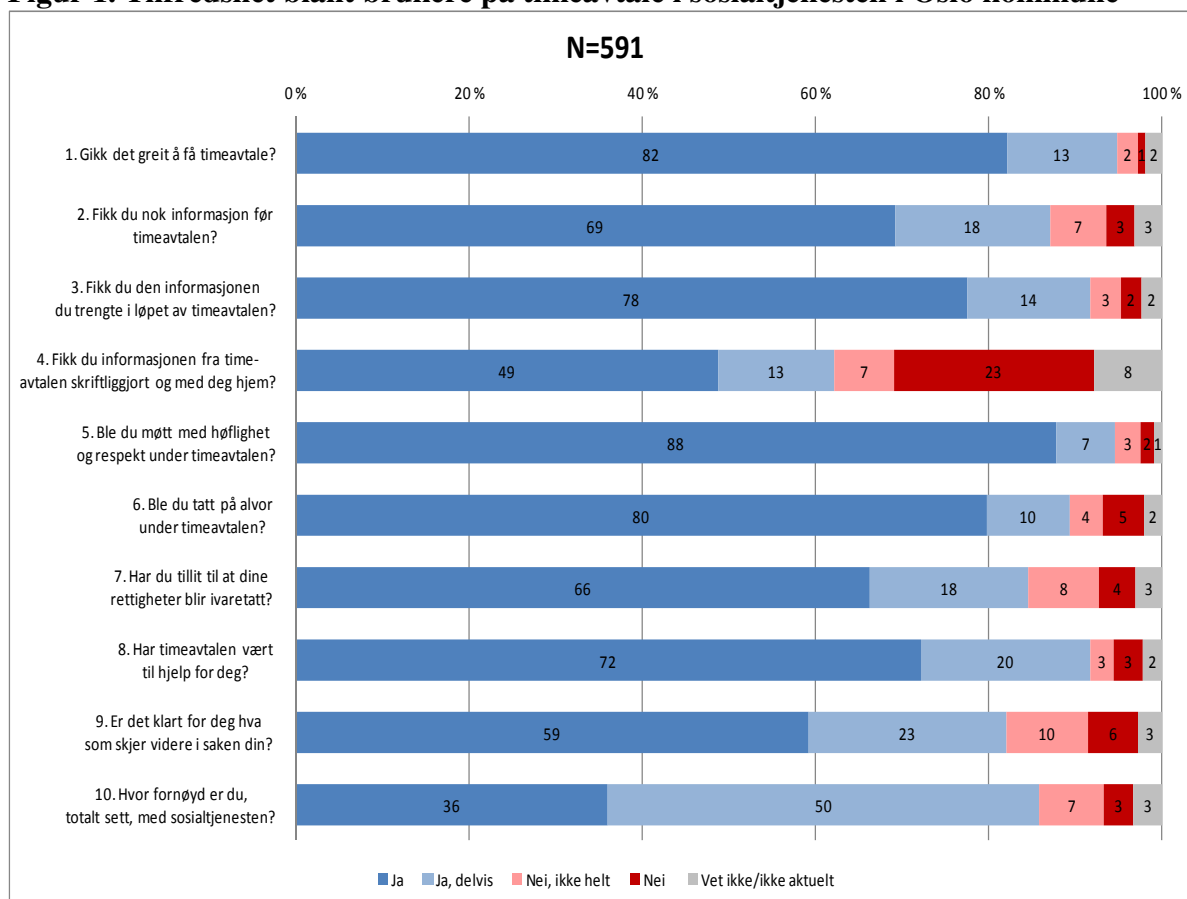
## 2 Samlede resultater for sosialtjenesten i Oslo kommune

I dette kapitlet presenteres de samlede resultatene for brukerne som har vært på timeavtale i sosialtjenesten i de 15 bydelene. Det gis en oversikt over svarfordelingen på de fire områdene, og på den totale vurderingen, målt i prosent av alle brukerne som har svart. For å gi et fullstendig bilde, er andelen som har svart "vet ikke/ikke aktuelt" inkludert i fordelingen. Spørsmålsformuleringene og en nærmere beskrivelse av svarkategoriene er tilgjengelig i vedlegg B og kapittel 1.1. Avslutningsvis presenteres en enkel statistisk analyse for å avklare hvilken samvariasjon det er mellom svarene på enkeltspørsmålene og vurderingen av den totale tilfredsheten med sosialtjenesten.

### 2.1 Tilfredshet blant brukere på timeavtale i sosialtjenesten

Figur 1 viser at det er høyest ja-andel for brukerne samlet i Oslo på spørsmålene om *gikk det greit å få timeavtale* og om *du ble møtt med høflighet og respekt under timeavtalen* (begge 95 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om *du fikk informasjonen fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem* (62 prosent), og om *det er klart for deg hva som skjer videre i saken din* (82 prosent).

**Figur 1. Tilfredshet blant brukere på timeavtale i sosialtjenesten i Oslo kommune**



Den lave ja-andelen på spørsmålet om skriftlig informasjon etter timeavtalen, må sees i sammenheng med at dette ikke er noe sosialtjenesten er pliktig til å gjøre. Spørsmålet ble inkludert i undersøkelsen etter innspill fra brukerutvalg. Svarene på dette spørsmålet, i sammenheng med innspill fra brukerutvalgene, kan tyde på et ønske om en slik praksis.



En større andel brukere har også svart ”vet ikke/ikke aktuelt” på dette spørsmålet sammenlignet med de andre spørsmålene i undersøkelsen. En mulig årsak til en høyere andel ”vet ikke/ikke aktuelt” på dette spørsmålet, kan være at deltakeren ikke har ønsket å få med seg informasjon hjem, eller ikke fått tilbud om det. Vi gjør oppmerksom på at de spørsmålene som var ubesvart i spørreskjemaet, har blitt registrert som ”vet ikke/ikke aktuelt”.

85 prosent av brukerne som har vært på timeavtale i undersøkelsesperioden oppgir at de er fornøyde med sosialtjenesten totalt sett. Disse resultatene er langt bedre enn det vi kjenner til på tilsvarende spørsmål i Oslo kommunes tidligere brukerundersøkelser i sosialtjenesten. Årets undersøkelse er imidlertid forskjellig både med tanke på gjennomføring, og hvilke områder som tas opp.

Selv om en direkte sammenligning derfor er vanskelig, kan resultatene i denne undersøkelsen likevel tyde på at brukertilfredsheten er høyere blant brukere som har vært på timeavtaler, sammenlignet med de resterende brukerne av sosialtjenesten i Oslo.

## 2.2 Drivere bak den totale vurderingen

Tabell 2 viser en rangering av enkeltspørsmålene i undersøkelsen etter hvilken betydning de har for den totale vurderingen. Se kapittel 1.5 for forklaring av korrelasjon. Verdier opp til 0,2 er svak korrelasjon, verdier mellom 0,2 og 0,5 er moderat og verdier over 0,5 er sterk. I tabellen ser vi at tillit til at en rettigheter blir ivaretatt, er av betydning for den totale vurderingen av sosialtjenesten. Vi ser også at hvorvidt *timeavtalen har vært til hjelp*, og om det er *klart hva som skjer videre i saken* betyr noe for hvordan brukerne vurderer sosialtjenesten totalt sett. Av mindre betydning for den totale vurderingen av sosialtjenesten er *informasjon før timeavtalen*, og det å *bli tatt på alvor under timeavtalen*. Det vil for eksempel si at selv om deltakeren ble tatt på alvor under timeavtalen, betyr ikke dette nødvendigvis at brukeren er fornøyd med sosialtjenesten totalt sett.

**Tabell 2. Drivere bak den totale vurderingen**

	Korrelasjon	Gjennomsnitt
Har du tillit til at dine rettigheter blir ivaretatt?	0,425*	3,32
Har timeavtalen vært til hjelp for deg?	0,368*	3,56
Er det klart for deg hva som skjer videre i saken din?	0,312*	3,19
Fikk du den informasjonen du trengte i løpet av timeavtalen?	0,298*	3,56
Ble du møtt med høflighet og respekt under timeavtalen?	0,288*	3,76
Fikk du informasjonen fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem?	0,229*	2,63
Gikk det greit å få timeavtale?	0,202*	3,66
Fikk du nok informasjon før timeavtalen?	0,195*	3,42
Ble du tatt på alvor under timeavtalen?	0,191*	3,51

\*Resultatene er signifikante på 0,01-nivå

I oversikten er det også av interesse å sammenligne rangeringen av enkeltspørsmålene, med tanke på hvor fornøyde eller misfornøyde brukerne er på det enkelte området. Områder med høy korrelasjon og høy gjennomsnittsscore representerer styrker ved tjenesten. Områder med høy korrelasjon og lav gjennomsnittsscore bør vurderes som prioriterte områder. I oversikten ser vi for eksempel at *klarhet i hva som skjer videre i saken sin* er viktig for den totale vurderingen av sosialtjenesten. Samtidig viser gjennomsnittsscoren at dette er et område som er mulig å forbedre i sosialtjenesten.

### 3 Resultater for bydelene

I dette kapitlet presenteres resultatene for hver enkelt bydel. Det gis en oversikt over svarfordelingene på de fire hovedområdene, samt en total vurdering, målt i prosent av alle brukerne som har svart. For å gi et fullstendig bilde, er andelen som har svart ”*vet ikke/ikke aktuelt*” inkludert i fordelingen. For hver bydel gis det en beskrivelse av de viktigste funnene som har fremkommet i bearbeidelsen av resultatene fra undersøkelsen. Deretter omtales de resultatene som skiller seg mest fra resultatene for Oslo samlet sett.

### 3.1 Resultater for Bydel Alna

I alt deltok 51 av et utvalg på 56 oppførte timeavtaler. Det gir en svarprosent på 91.<sup>3</sup>

De mest benyttede språkene i Bydel Alna var norsk og somali. 21 deltakere benyttet seg av muligheten i spørreskjemaet til å komme med råd til sosialtjenesten.

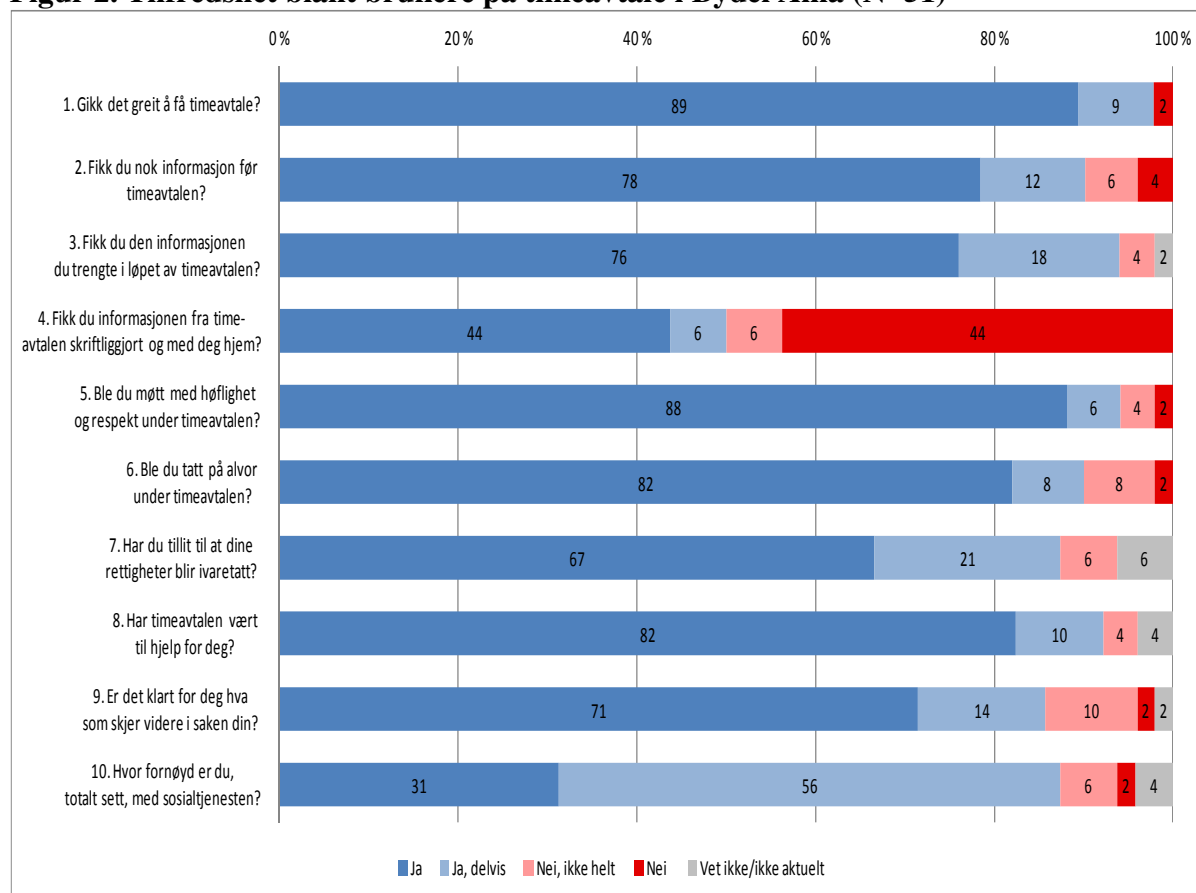
#### 3.1.1 Tilfredshet blant brukere på timeavtale i Bydel Alna

Figur 2 viser at det er høyest ja-andel i Bydel Alna på spørsmålene om *det gikk det greit å få timeavtale* (98 prosent), og om *du ble møtt med høflighet og respekt under timeavtalen* (94 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om *du fikk informasjonen fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem* (50 prosent), og om *det er klart for deg hva som skjer videre i saken din* (85 prosent).

På alle spørsmålene er ja-andelen i Bydel Alna høyere, eller den samme som Oslo samlet sett, bortsett fra på spørsmålet om *du fikk informasjonen fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem*. Her er ja-andelen 12 prosentpoeng lavere enn den for hele Oslo.

88 prosent av brukerne i Bydel Alna oppgir at de er fornøyd med sosialtjenesten totalt sett. Dette er 2 prosentpoeng høyere enn andelen samlet i Oslo.

**Figur 2. Tilfredshet blant brukere på timeavtale i Bydel Alna (N=51)**



<sup>3</sup> Svarprosenten i denne bydelen ble utregnet med utgangspunkt i antall gjennomførte timeavtaler. Se forklaring i kapittel 1.4.

## 3.2 Resultater for Bydel Bjerke

I alt deltok 21 personer av et utvalg på 23 oppførte timeavtaler. Det gir en svarprosent på 91.<sup>4</sup>

De mest benyttede språkene i Bydel Bjerke var norsk og arabisk. 13 deltakere benyttet seg av muligheten i spørreskjemaet til å komme med råd til sosialtjenesten.

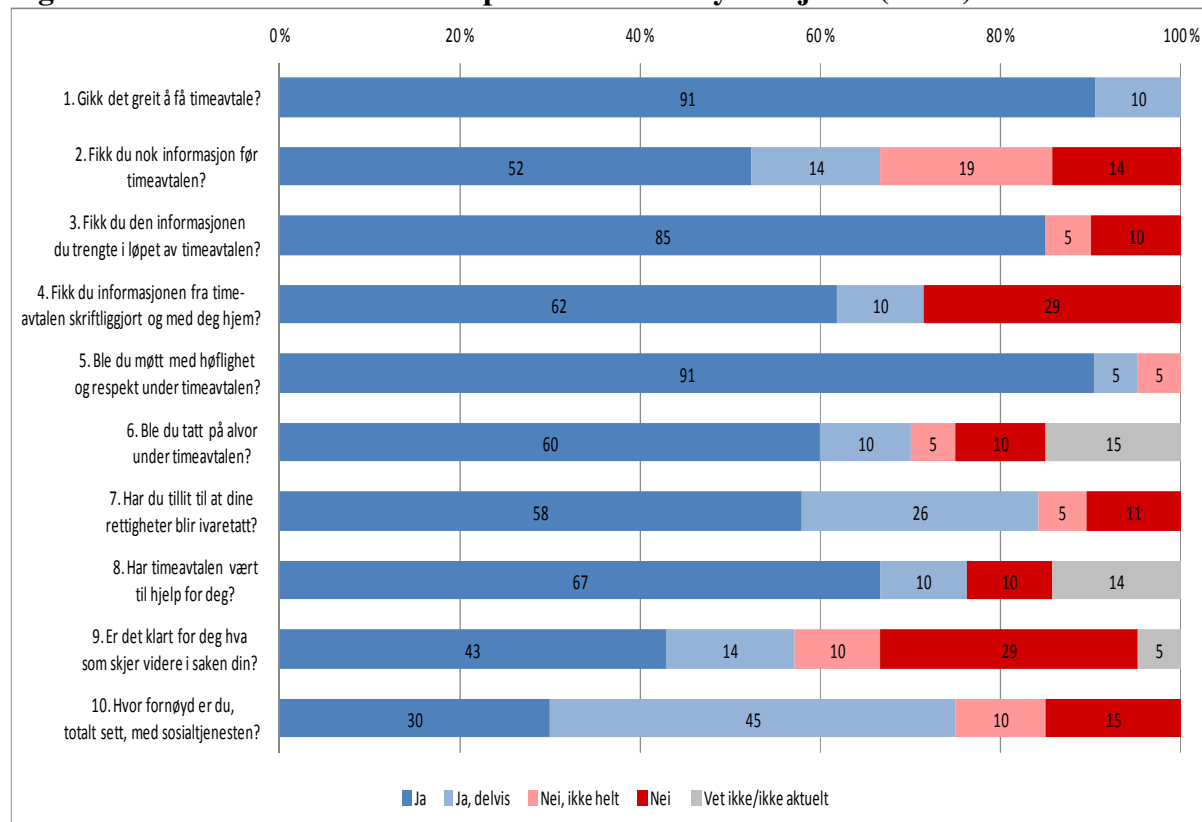
### 3.2.1 Tilfredshet blant brukere på timeavtale i Bydel Bjerke

Figur 3 viser at det er høyest ja-andel i Bydel Bjerke på spørsmålene om *det gikk greit å få timeavtale* (100 prosent), og om *du ble møtt med respekt og høflighet under timeavtalen* (96 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om *det er klart for deg hva som skjer videre i saken din* (57 prosent), og om *du fikk nok informasjon før timeavtalen* (66 prosent).

Bydel Bjerkes resultater er gjennomgående lavere på de fleste spørsmålene sammenlignet med Oslo samlet sett. Størst forskjell fra ja-andelen i Oslo er det på spørsmålet om *det er klart for deg hva som skjer videre med saken din* (24 prosentpoeng lavere) og om *du fikk nok informasjon før timeavtalen* (21 prosentpoeng lavere). På spørsmål om *du fikk informasjonen fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem*, er ja-andelen i Bydel Bjerke imidlertid 9 prosentpoeng høyere enn den for hele Oslo.

75 prosent av brukerne i Bydel Bjerke oppgir at de er fornøyde med sosialtjenesten totalt sett. Dette er 11 prosentpoeng lavere enn andelen samlet i Oslo.

**Figur 3. Tilfredshet blant brukere på timeavtale i Bydel Bjerke (N=21)**



<sup>4</sup> Svarprosenten i denne bydelen ble utregnet med utgangspunkt i antall gjennomførte timeavtaler. Se forklaring i kapittel 1.4.

### 3.3 Resultater for Bydel Frogner

I alt deltok 58 av et utvalg på 78 personer som ble spurt om deltakelse. Det gir en svarprosent på 74.

De mest benyttede språkene i Bydel Frogner var norsk og engelsk. 28 deltakere benyttet seg av muligheten i spørreskjemaet til å komme med råd til sosialtjenesten.

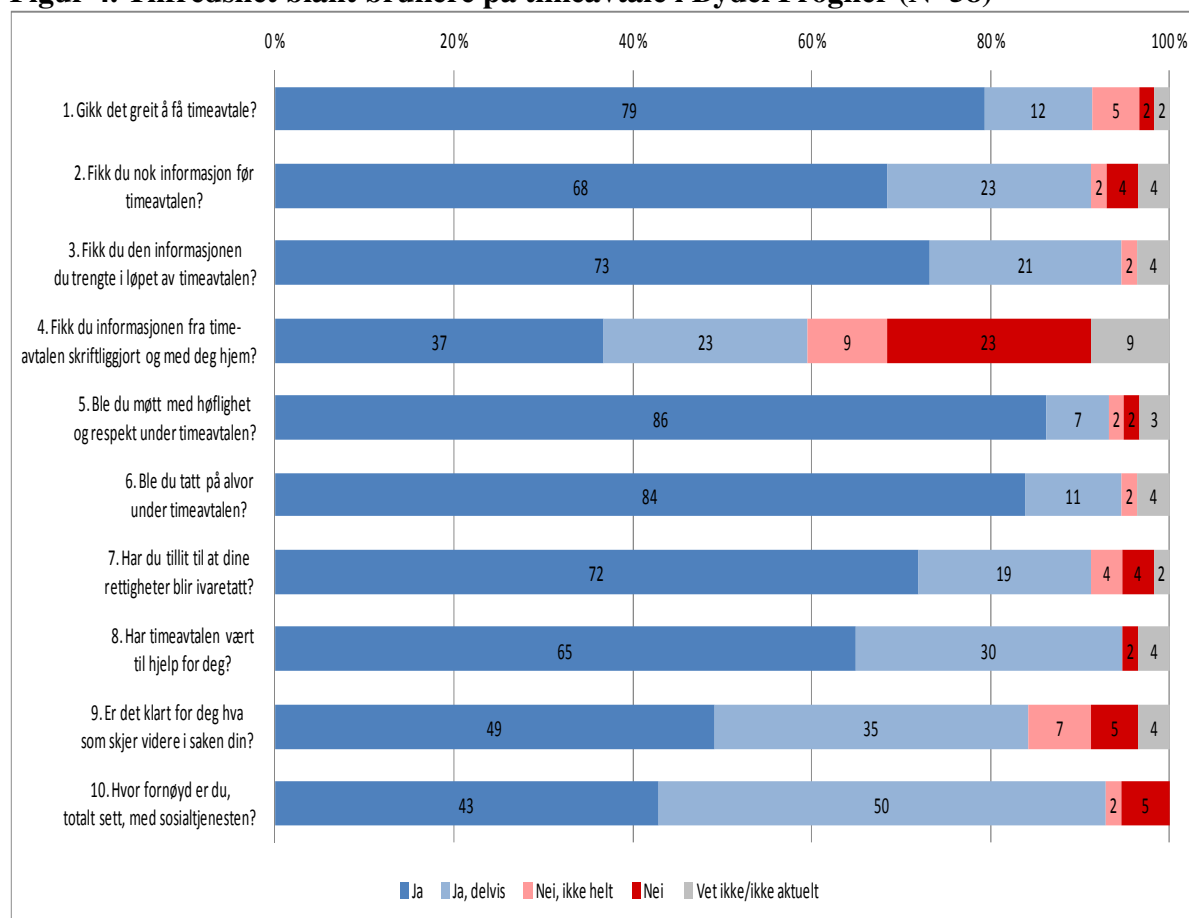
#### 3.3.1. Tilfredshet blant brukere på timeavtale i Bydel Frogner

Figur 4 viser at det er høyest ja-andel i Bydel Frogner på spørsmålene om *du ble tatt på alvor under timeavtalen* (95 prosent) og om *timeavtalen har vært til hjelp for deg* (94 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om *du fikk informasjonen fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem* (60 prosent), og om *det er klart for deg hva som skjer videre i saken din* (84 prosent).

Resultatene i Bydel Frogner er gjennomgående høyere sammenlignet med resultatene for Oslo samlet sett. Ja-andelen på spørsmålet om *du har tillit til at dine rettigheter blir ivaretatt* er 7 prosentpoeng høyere i Bydel Frogner enn den for hele Oslo.

93 prosent av brukerne i Bydel Frogner oppgir at de er fornøyde med sosialtjenesten totalt sett. Dette er 6 prosentpoeng høyere enn andelen samlet i Oslo.

**Figur 4. Tilfredshet blant brukere på timeavtale i Bydel Frogner (N=58)**



### 3.4 Resultater for Bydel Gamle Oslo

I alt deltok 42 av et utvalg på 52 personer som ble spurt om deltakelse. Det gir en svarprosent på 81.

De mest benyttede språkene i Bydel Gamle Oslo var norsk og somali. 18 deltakere benyttet seg av muligheten i spørreskjemaet til å komme med råd til sosialtjenesten.

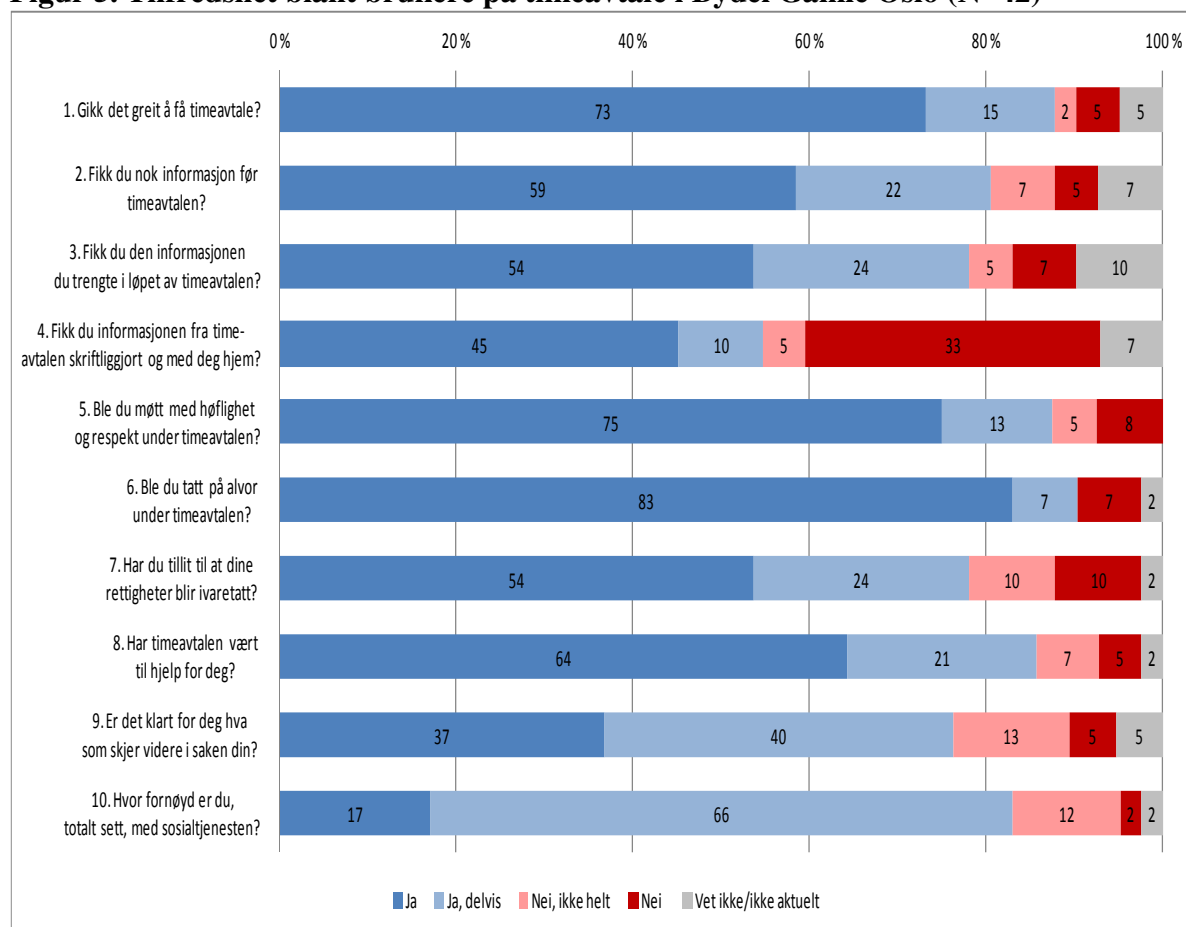
#### 3.4.1 Tilfredshet blant brukere på timeavtale i Bydel Gamle Oslo

Figur 5 viser at det er høyest ja-andel i Bydel Gamle Oslo på spørsmålene om *du ble tatt på alvor under timeavtalen* (90 prosent), og om *det gikk greit å få timeavtale* (88 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om *du fikk informasjonen fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem* (55 prosent), og om *det er klart for deg hva som skjer videre i saken din* (77 prosent).

Bydel Gamle Oslos resultater er gjennomgående lavere på nesten alle spørsmål sammenlignet med Oslo samlet sett. På spørsmål om *du fikk den informasjonen en trengte i løpet av timeavtalen*, er ja-andelen 14 prosentpoeng lavere i Bydel Gamle Oslo enn den for hele Oslo.

83 prosent av brukerne i Bydel Gamle Oslo oppgir at de er fornøyde med sosialtjenesten totalt sett. Dette er 3 prosentpoeng lavere enn andelen samlet i Oslo.

**Figur 5. Tilfredshet blant brukere på timeavtale i Bydel Gamle Oslo (N=42)**



### 3.5 Resultater for Bydel Grorud

I alt deltok 30 av et utvalg på 46 personer som ble spurt om deltakelse. Det gir en svarprosent på 65.

De mest benyttede språkene i Bydel Grorud var norsk og arabisk. 14 deltakere benyttet seg av muligheten i spørreskjemaet til å komme med råd til sosialtjenesten.

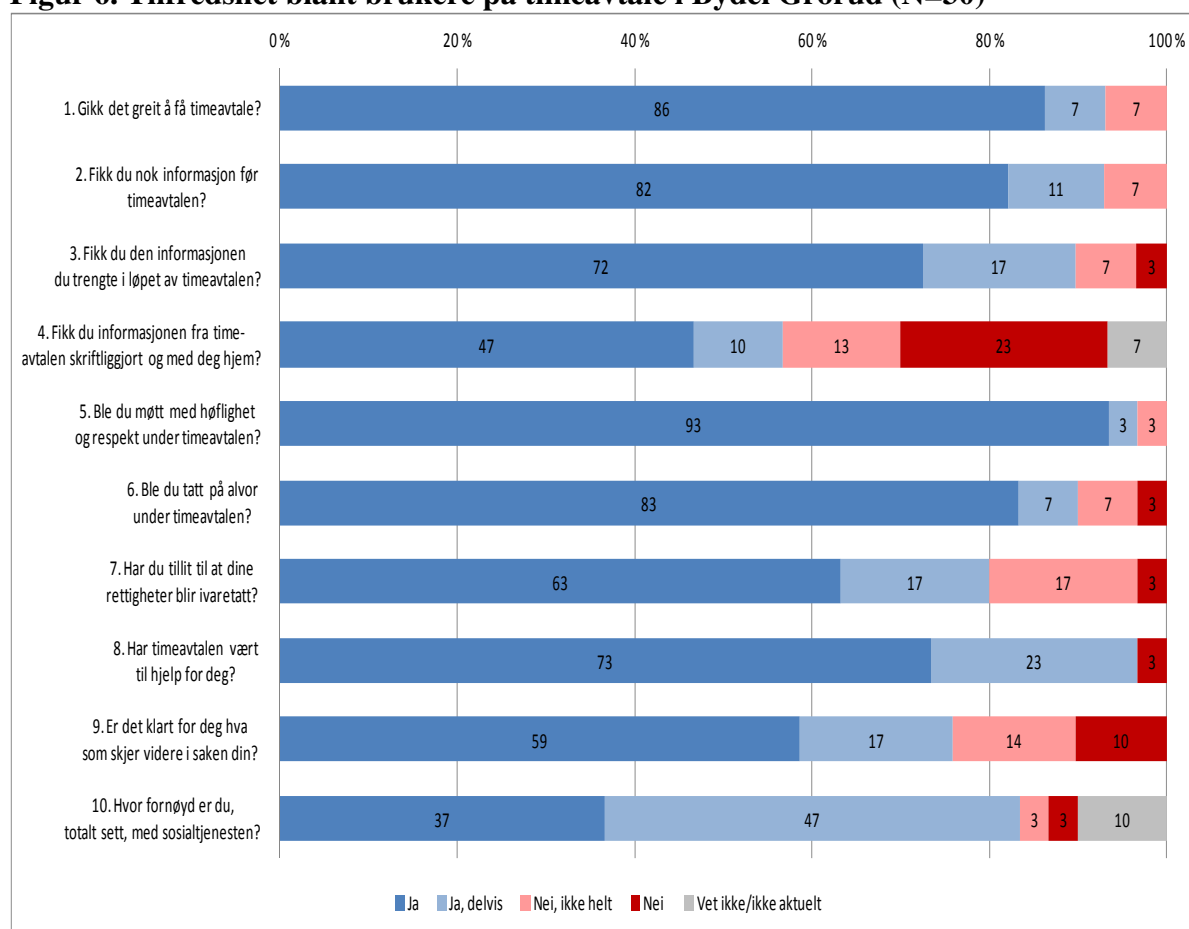
#### 3.5.1 Tilfredshet blant brukere på timeavtale i Bydel Grorud

Figur 6 viser at det er høyest ja-andel i Bydel Grorud på spørsmålene om *du ble møtt med høflighet og respekt under timeavtalen*, og om *timeavtalen har vært til hjelp for deg* (begge 96 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om *du fikk informasjonen fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem* (57 prosent), og om *det er klart for deg hva som skjer videre i saken din* (76 prosent).

Bydel Grorud sine resultater er lavere på over halvparten av spørsmålene sammenlignet med resultatene for Oslo samlet sett. På spørsmål om *du fikk nok informasjon før timeavtalen*, er ja-andelen imidlertid 6 prosentpoeng høyere enn den for hele Oslo.

83 prosent av brukerne i Bydel Grorud oppgir at de er fornøyde med sosialtjenesten totalt sett. Dette er 3 prosentpoeng lavere enn andelen samlet i Oslo.

**Figur 6. Tilfredshet blant brukere på timeavtale i Bydel Grorud (N=30)**



### 3.6 Resultater for Bydel Grünerløkka

I alt deltok 88 av et utvalg på 97 timeavtaler. Det gir en svarprosent på 91.<sup>5</sup>

De mest benyttede språkene i Bydel Grünerløkka var norsk og somali. 26 deltakerne benyttet seg av muligheten i spørreskjemaet til å komme med råd til sosialtjenesten.

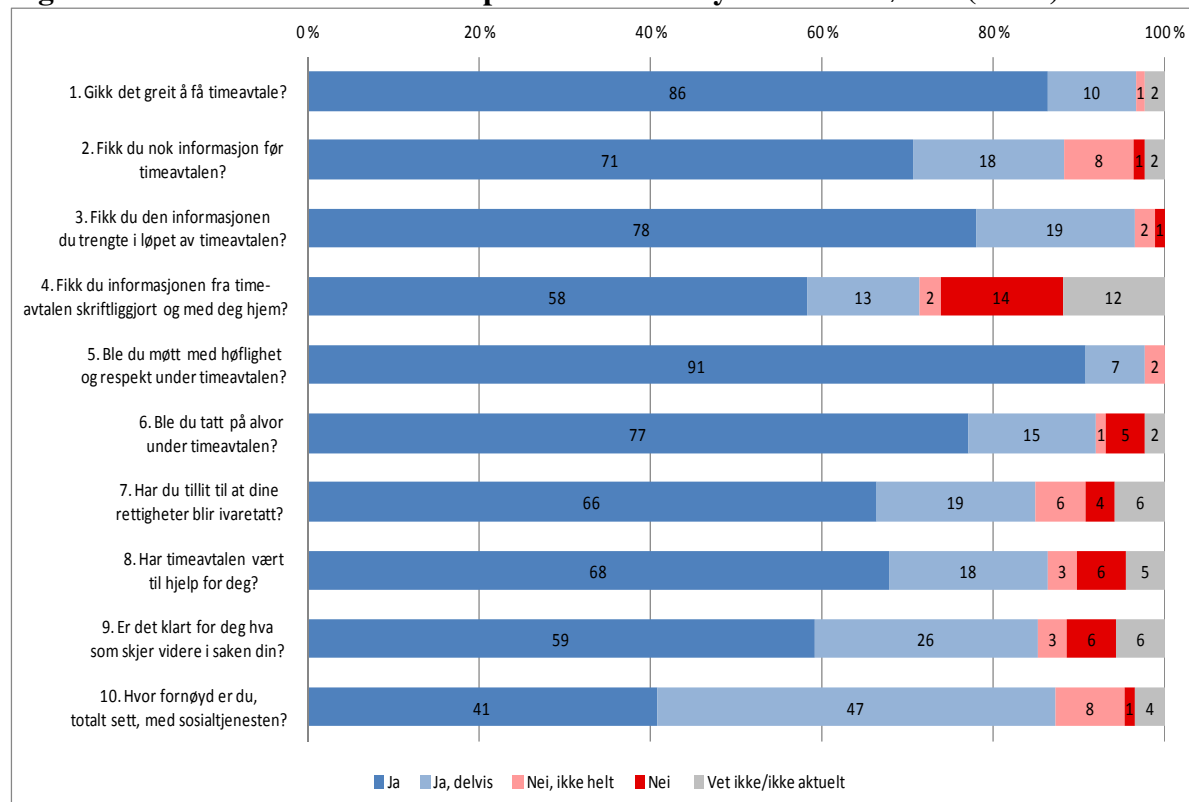
#### 3.6.1 Tilfredshet blant brukere på timeavtale i Bydel Grünerløkka

Figur 7 viser at det er høyest ja-andel i Bydel Grünerløkka på spørsmålene *ble du møtt med høflighet og respekt under timeavtalen* (98 prosent), og om *det gikk greit å få timeavtale* (96 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om *du fikk informasjonen fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem* (71 prosent), og om *du har tillit til at dine rettigheter blir ivaretatt* (85 prosent).

Bydel Grünerløkkas resultater er gjennomgående høyere sammenlignet med resultatene for Oslo samlet sett. Størst forskjell fra ja-andelen i Oslo samlet sett er det på spørsmålet om *du fikk informasjonen fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem* (9 prosentpoeng høyere). På spørsmålet om *timeavtalen har vært til hjelp for deg*, er imidlertid ja-andelen 6 prosentpoeng lavere enn den for hele Oslo.

87 prosent av brukerne i Bydel Grünerløkka oppgir at de er fornøyde med sosialtjenesten totalt sett. Dette er 1 prosentpoeng høyere enn andelen samlet i Oslo.

**Figur 7. Tilfredshet blant brukere på timeavtale i Bydel Grünerløkka (N=88)**



<sup>5</sup> Svarprosenten i denne bydelen ble utregnet med utgangspunkt i antall gjennomførte timeavtaler. Se forklaring i kapittel 1.4,



### 3.7 Resultater for Bydel Nordre Aker

I alt deltok 33 av et utvalg på 66 personer som ble spurt om deltakelse. Det gir en svarprosent på 50.

Det mest benyttede språket i Bydel Nordre Aker var norsk. 15 deltakere benyttet seg av muligheten i spørreskjemaet til å komme med råd til sosialtjenesten.

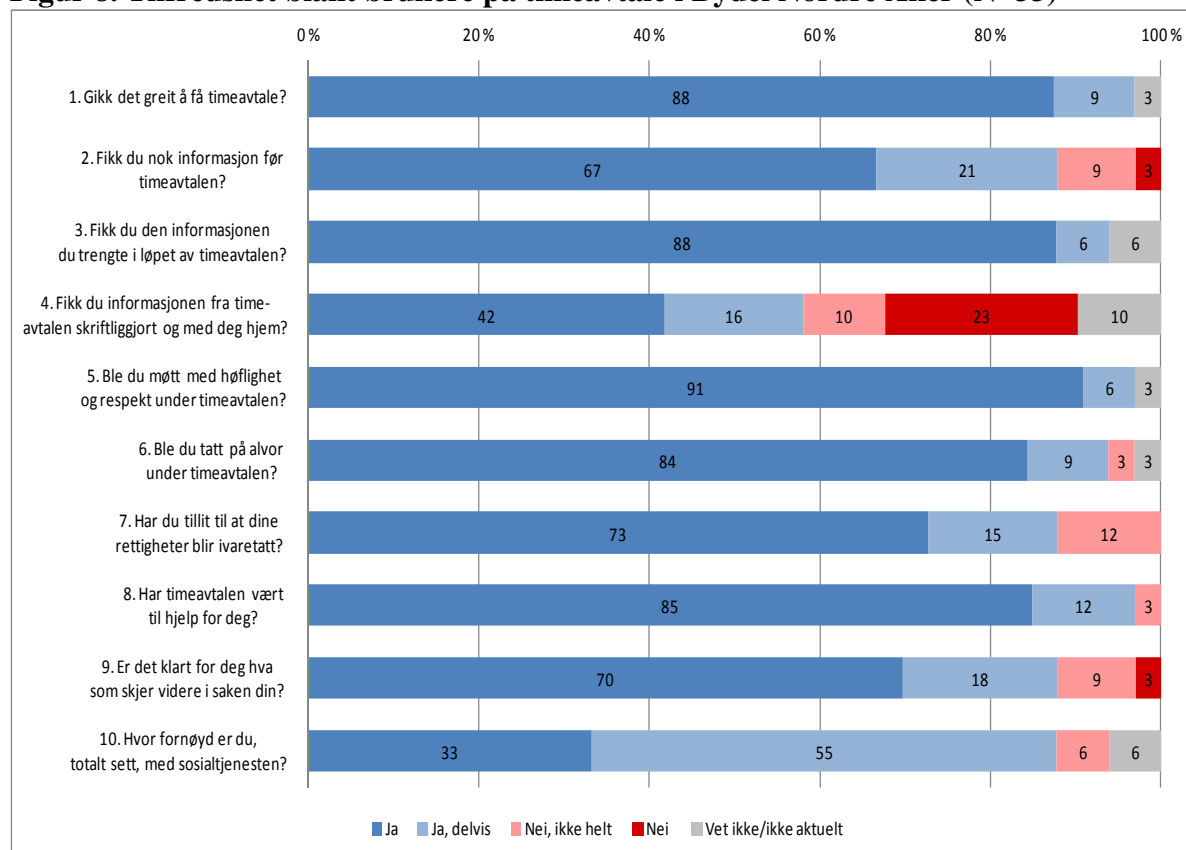
#### 3.7.1 Tilfredshet blant brukere på timeavtale i Bydel Nordre Aker

Figur 8 viser at det er høyest ja-andel i Bydel Nordre Aker på spørsmålene om *du ble møtt med høflighet og respekt under timeavtalen*, og om *det gikk greit å få timeavtale* (begge 97 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om *du fikk informasjonen fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem* (58 prosent) og om *du fikk nok informasjon før timeavtalen* (88 prosent).

Resultatene for Bydel Nordre Aker er gjennomgående høyere sammenlignet med resultatene for Oslo samlet sett. Størst forskjell fra ja-andelen i Oslo samlet sett er det på spørsmålet om *det er klart for deg hva som skjer videre i saken din* (7 prosentpoeng høyere). På spørsmålet om *du fikk informasjonene fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem* er ja-andelen imidlertid 4 prosentpoeng lavere enn den for hele Oslo.

88 prosent av brukerne i Bydel Nordre Aker oppgir at de er fornøyde med sosialtjenesten totalt sett. Dette er 2 prosentpoeng høyere enn andelen samlet i Oslo.

**Figur 8. Tilfredshet blant brukere på timeavtale i Bydel Nordre Aker (N=33)**



### 3.8 Resultater for Bydel Nordstrand

I alt deltok 50 av et utvalg på 114 personer som ble spurt om deltakelse. Det gir en svarprosent på 44.

De mest benyttede språkene i Bydel Nordstrand var norsk og somali. 27 deltakere benyttet seg av muligheten i spørreskjemaet til å komme med råd til sosialtjenesten.

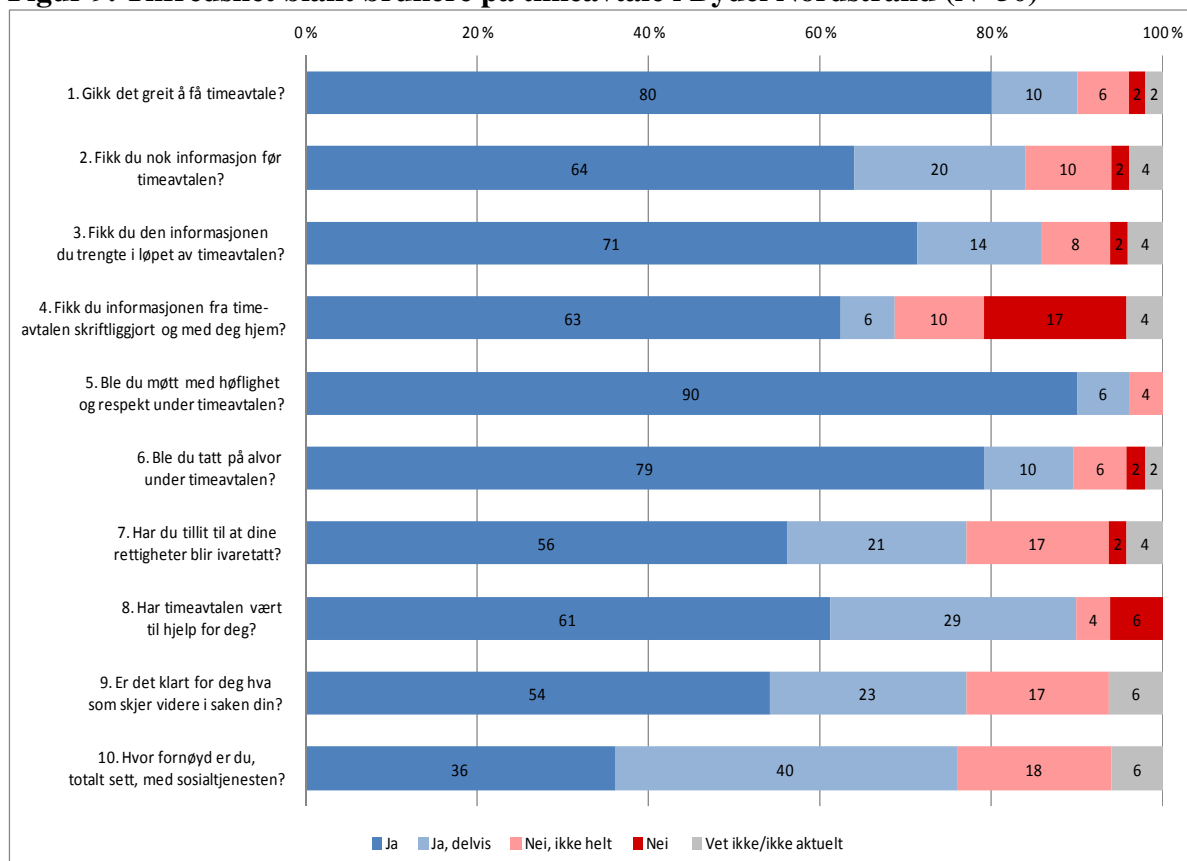
#### 3.8.1 Tilfredshet blant brukere på timeavtale i Bydel Nordstrand

Figur 9 viser at det er høyest ja-andel i Bydel Nordstrand på spørsmålene om *du ble møtt med høflighet og respekt under timeavtalen* (96 prosent), og om *det gikk greit å få timeavtale* (90 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om *du fikk informasjonen fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem* (69 prosent) og *hvor fornøyd en er med sosialtjenesten totalt sett* (76 prosent).

Resultatene for Bydel Nordstrand er lavere på over halvparten av spørsmålene sammenlignet med resultatene for Oslo samlet sett. Størst forskjell fra ja-andelen Oslo samlet sett er det på spørsmålet om *du har tillit til at sine rettigheter blir ivaretatt* (7 prosentpoeng lavere). På spørsmål om *du fikk informasjonen fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem*, er ja-andelen imidlertid 7 prosentpoeng høyere enn den for hele Oslo.

76 prosent av brukerne i Bydel Nordstrand oppgir at de er fornøyd med sosialtjenesten totalt sett. Dette er 10 prosentpoeng lavere enn andelen samlet i Oslo.

**Figur 9. Tilfredshet blant brukere på timeavtale i Bydel Nordstrand (N=50)**



### 3.9 Resultater for Bydel Sagene

I alt deltok 18 av et utvalg på 22 oppførte timeavtaler. Det gir en svarprosent på 82.<sup>6</sup>

De mest benyttede språkene i Bydel Sagene var norsk og engelsk. 7 deltakere benyttet seg av muligheten i spørreskjemaet til å komme med råd til sosialtjenesten.

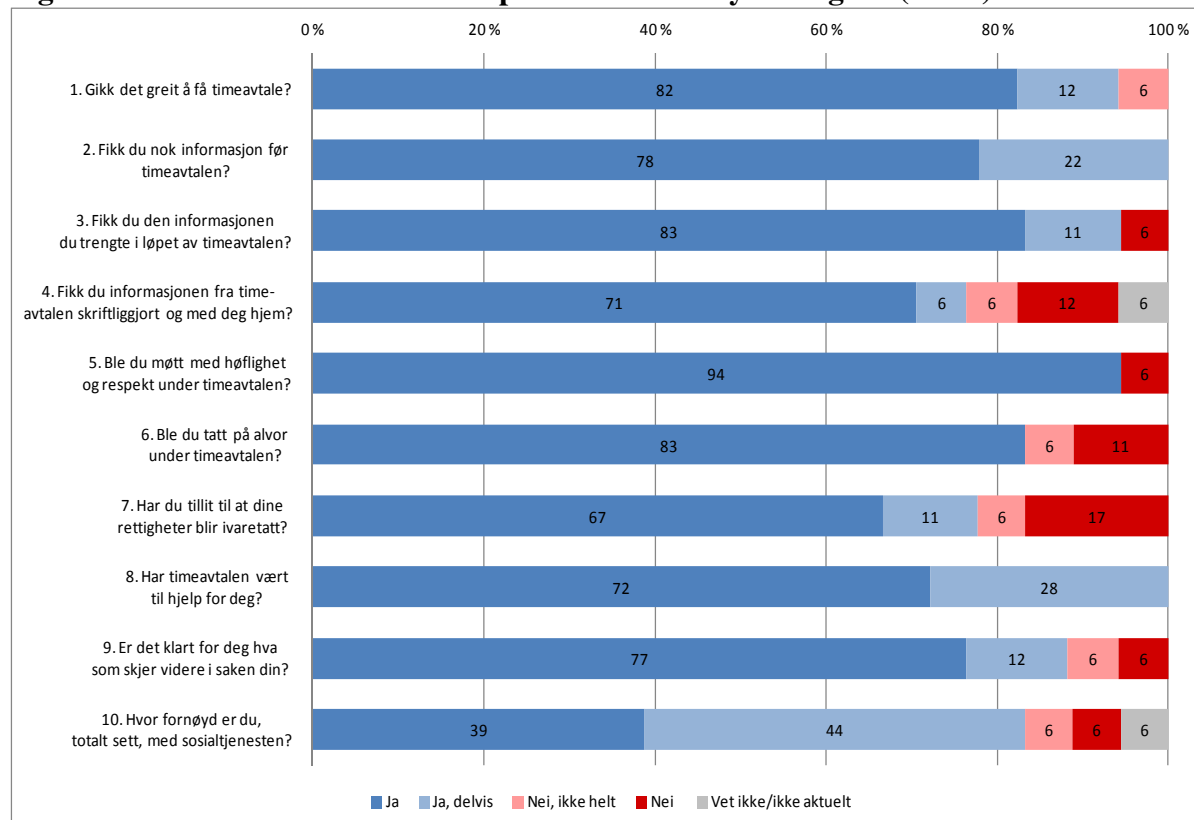
#### 3.9.1 Tilfredshet blant brukere på timeavtale i Bydel Sagene

Figur 10 viser at det er høyest ja-andel i Bydel Sagene på spørsmålene om *du fikk nok informasjon før timeavtalen*, og om *timeavtalen var til hjelp for deg* (begge 100 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om *du fikk informasjonen fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem* (77 prosent), og om *du har tillit til at dine rettigheter blir ivaretatt* (78 prosent).

Resultatene i Bydel Sagene er gjennomgående høyere sammenlignet med Oslo samlet sett. Størst forskjell fra ja-andelen for hele Oslo, er det på spørsmålet om *du fikk informasjonen fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem* (15 prosentpoeng høyere). På spørsmål om *du har tillit til at dine rettigheter blir ivaretatt*, er imidlertid ja-andelen 6 prosentpoeng lavere enn den for hele Oslo.

83 prosent av brukerne i Bydel Sagene oppgir at de er fornøyde med sosialtjenesten totalt sett. Dette er 2 prosentpoeng lavere enn andelen samlet i Oslo.

**Figur 10. Tilfredshet blant brukere på timeavtale i Bydel Sagene (N=18)**



<sup>6</sup> Svarprosenten i denne bydelen ble utregnet med utgangspunkt i antall gjennomførte timeavtaler. Se forklaring i kapittel 1.4.

### 3.10 Resultater for Bydel St. Hanshaugen

I alt deltok 34 av et utvalg på 57 personer som ble spurt om deltakelse. Det gir en svarprosent på 60.

De mest benyttede språkene i Bydel St. Hanshaugen var norsk og engelsk. 20 deltakere benyttet seg av muligheten i spørreskjemaet til å komme med råd til sosialtjenesten.

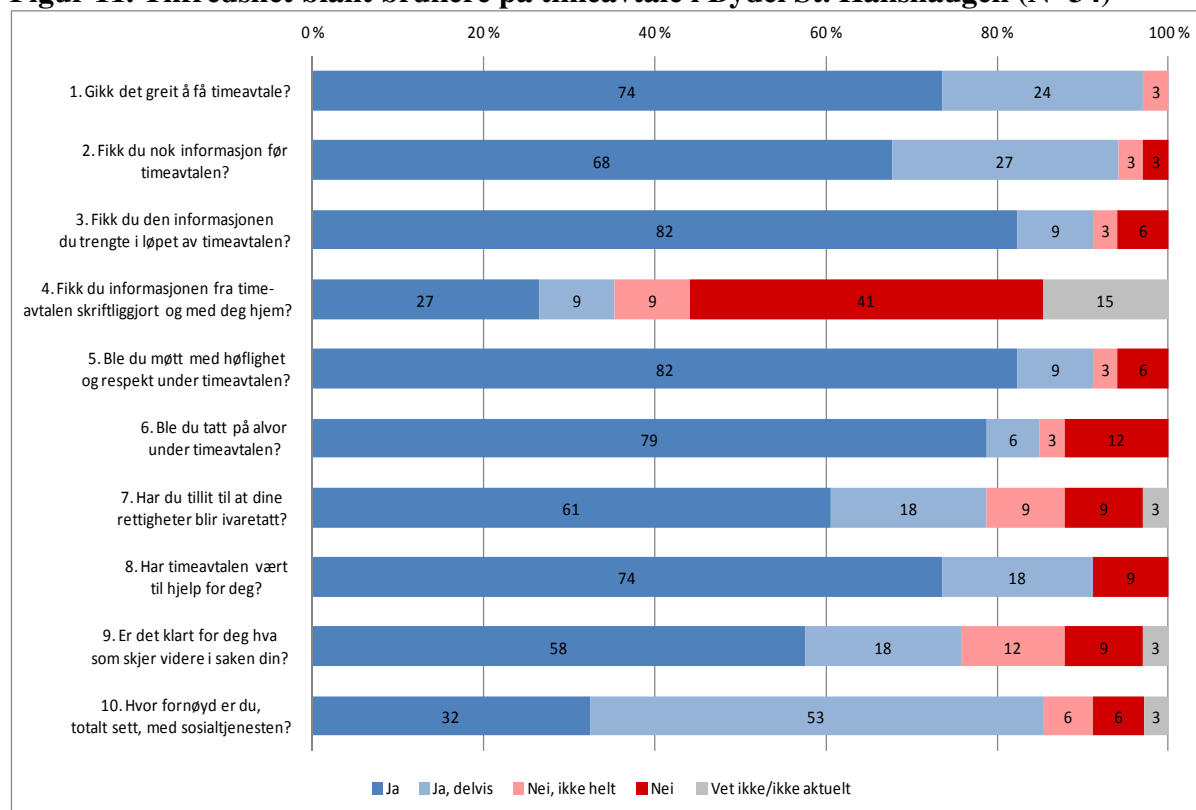
#### 3.10.1 Tilfredshet blant brukere på timeavtale i St. Hanshaugen

Figur 11 viser at det er høyest ja-andel i Bydel St. Hanshaugen på spørsmålene om *det gikk greit å få timeavtale* (98 prosent), om *du fikk den informasjonen en trengte i løpet av timeavtalen*, og om *du ble møtt med høflighet og respekt under timeavtalen* (begge 91 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om *du fikk informasjonen fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem* (36 prosent), og om *det er klart for deg hva som skjer videre i saken din* (76 prosent).

Resultatene i Bydel St. Hanshaugen er lavere på over halvparten av spørsmålene sammenlignet med resultatene for Oslo samlet sett. Størst forskjell fra ja-andelen i hele Oslo er det på spørsmålet om *du fikk informasjonen fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem* (26 prosentpoeng lavere). På spørsmål om *du fikk nok informasjon før timeavtalen*, er imidlertid ja-andelen 7 prosentpoeng høyere enn den for hele Oslo.

85 prosent av brukerne i Bydel St. Hanshaugen oppgir at de er fornøyde med sosialtjenesten totalt sett. Dette er 1 prosentpoeng lavere enn andelen samlet i Oslo.

**Figur 11. Tilfredshet blant brukere på timeavtale i Bydel St. Hanshaugen (N=34)**



### 3.11 Resultater for Bydel Stovner

I alt deltok 28 av et utvalg på 52 personer som ble spurt om deltakelse. Det gir en svarprosent på 54.

Det mest benyttede språket i Bydel Stovner var norsk. 11 av deltakerne benyttet seg av muligheten i spørreskjemaet til å komme med råd til sosialtjenesten.

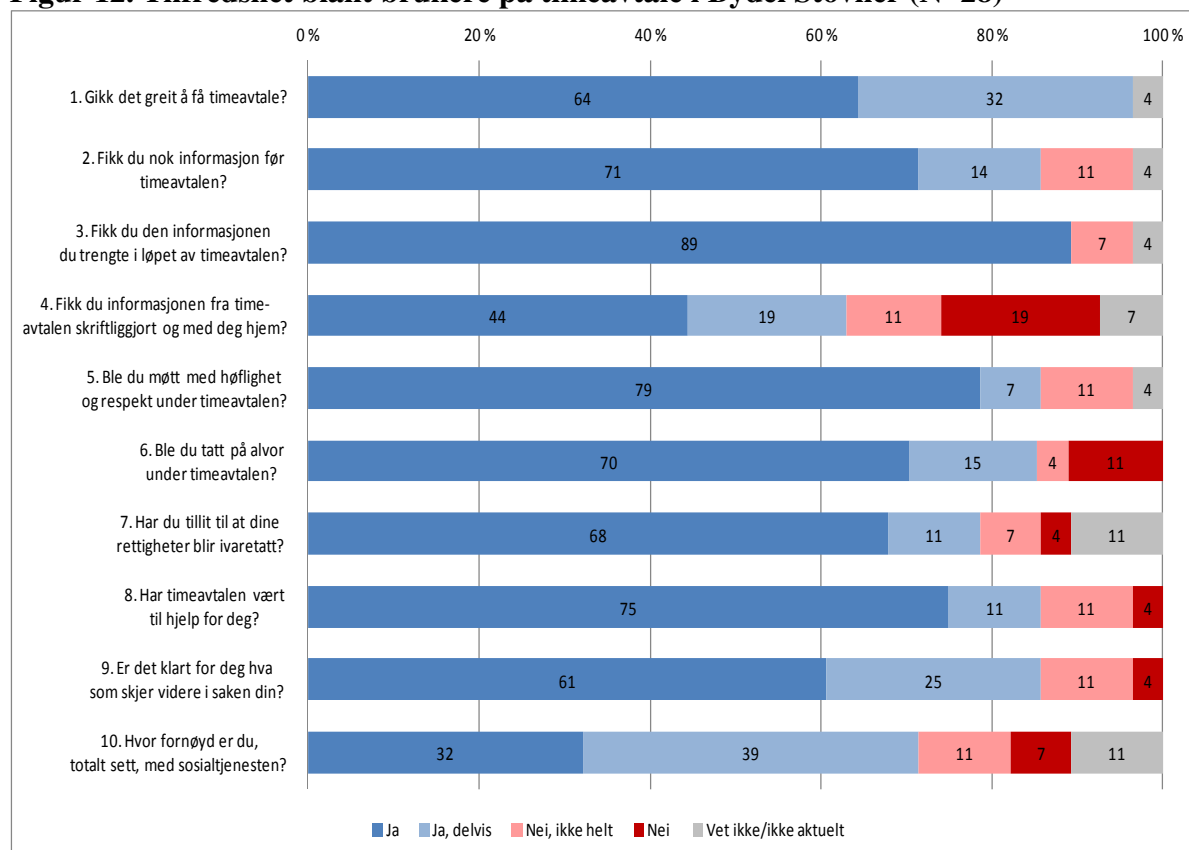
#### 3.11.1 Tilfredshet blant brukere på timeavtale i Bydel Stovner

Figur 12 viser at det er høyest ja-andel i Bydel Stovner på spørsmålene om *det gikk greit å få timeavtale* (96 prosent), og om *du fikk den informasjonen en trengte i løpet av timeavtalen* (89 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om *du fikk informasjonen fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem* (63 prosent), og *hvor fornøyd en er med sosialtjenesten totalt sett* (71 prosent).

Resultatene i Bydel Stovner er lavere på over halvparten av spørsmålene sammenlignet med resultatene for Oslo samlet sett. På spørsmålene 1 til 9, er det størst forskjell fra ja-andelen i Oslo på spørsmålet om en *ble møtt med høflighet og respekt under timeavtalen* (9 prosentpoeng lavere). På spørsmål om *det er klart for deg hva som skjer videre med saken din*, er ja-andelen imidlertid 4 prosentpoeng høyere enn den for hele Oslo.

71 prosent av brukerne i Bydel Stovner oppgir at de er fornøyd med sosialtjenesten totalt sett. Dette er 15 prosentpoeng lavere enn andelen samlet i Oslo, og dermed lavest av alle bydelene.

**Figur 12. Tilfredshet blant brukere på timeavtale i Bydel Stovner (N=28)**



### 3.12 Resultater for Bydel Søndre Nordstrand

I alt deltok 39 av et utvalg på 57 personer som ble spurt om deltakelse. Det gir en svarprosent på 68.

De mest benyttede språkene i Bydel Søndre Nordstrand var norsk og somali. 20 deltakere benyttet seg av muligheten i spørreskjemaet til å komme med råd til sosialtjenesten.

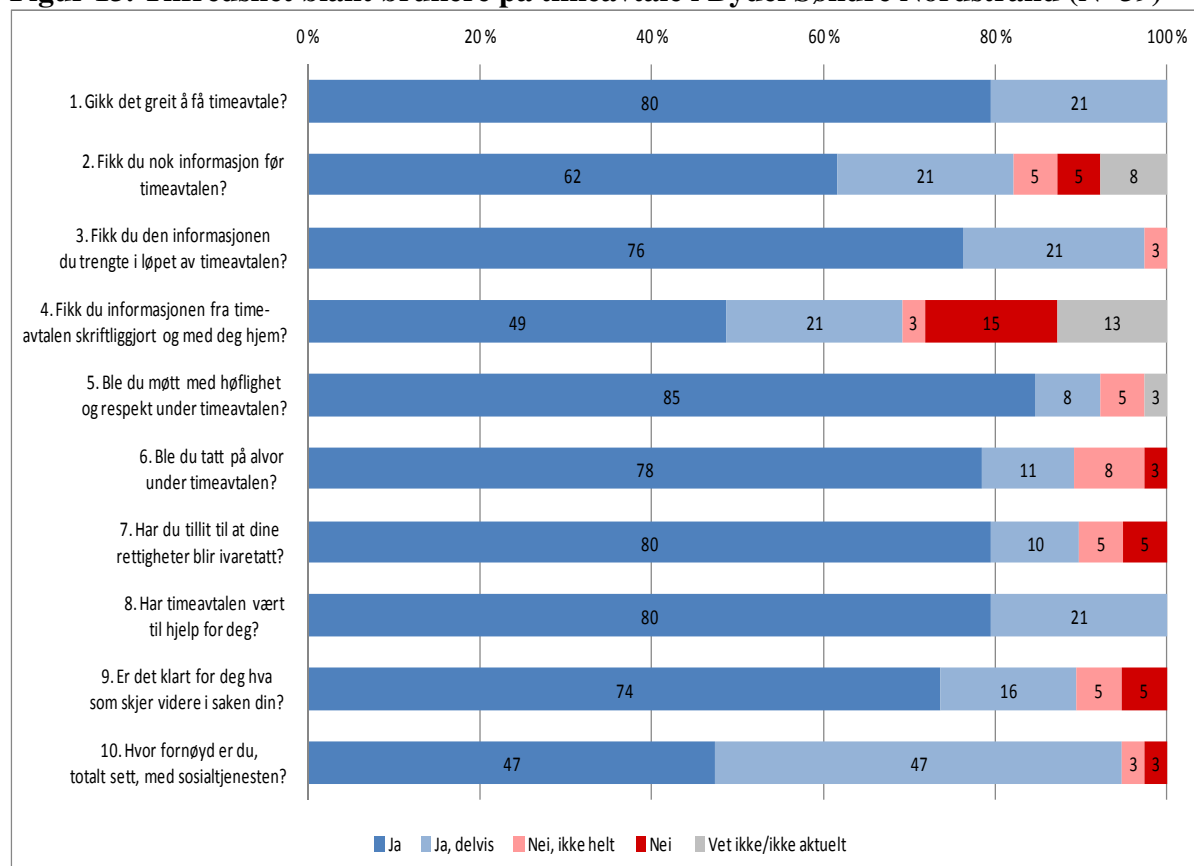
#### 3.12.1 Tilfredshet blant brukere på timeavtale i Bydel Søndre Nordstrand

Figur 13 viser at det er høyest ja-andel i Bydel Søndre Nordstrand på spørsmålene om *det gikk greit å få timeavtale*, og om *timeavtalen har vært til hjelp for deg* (begge 100 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om *du fikk informasjonen fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem* (70 prosent), og om *du fikk nok informasjon før timeavtalen* (83 prosent).

Resultatene i Bydel Søndre Nordstrand er gjennomgående høyere sammenlignet med resultatene for Oslo samlet sett. På spørsmålene 1 til 9, er det størst forskjell fra ja-andelen i Oslo på spørsmålet om *timeavtalen har vært til hjelp for deg* (8 prosentpoeng høyere). På spørsmål om *du fikk nok informasjon før timeavtalen*, er imidlertid ja-andelen 4 prosentpoeng lavere enn den for hele Oslo.

95 prosent av brukerne i Bydel Søndre Nordstrand oppgir at de er fornøyde med sosialtjenesten totalt sett. Dette er 9 prosentpoeng høyere enn andelen samlet i Oslo, og dermed høyest av alle bydelene.

**Figur 13. Tilfredshet blant brukere på timeavtale i Bydel Søndre Nordstrand (N=39)**



### 3.13 Resultater for Bydel Vestre Aker

I alt deltok 27 av et utvalg på 49 personer som ble spurt om deltakelse. Det gir en svarprosent på 55.

De mest benyttede språkene i Bydel Vestre Aker var norsk og engelsk. 13 deltakere benyttet seg av muligheten i spørreskjemaet til å komme med råd til sosialtjenesten.

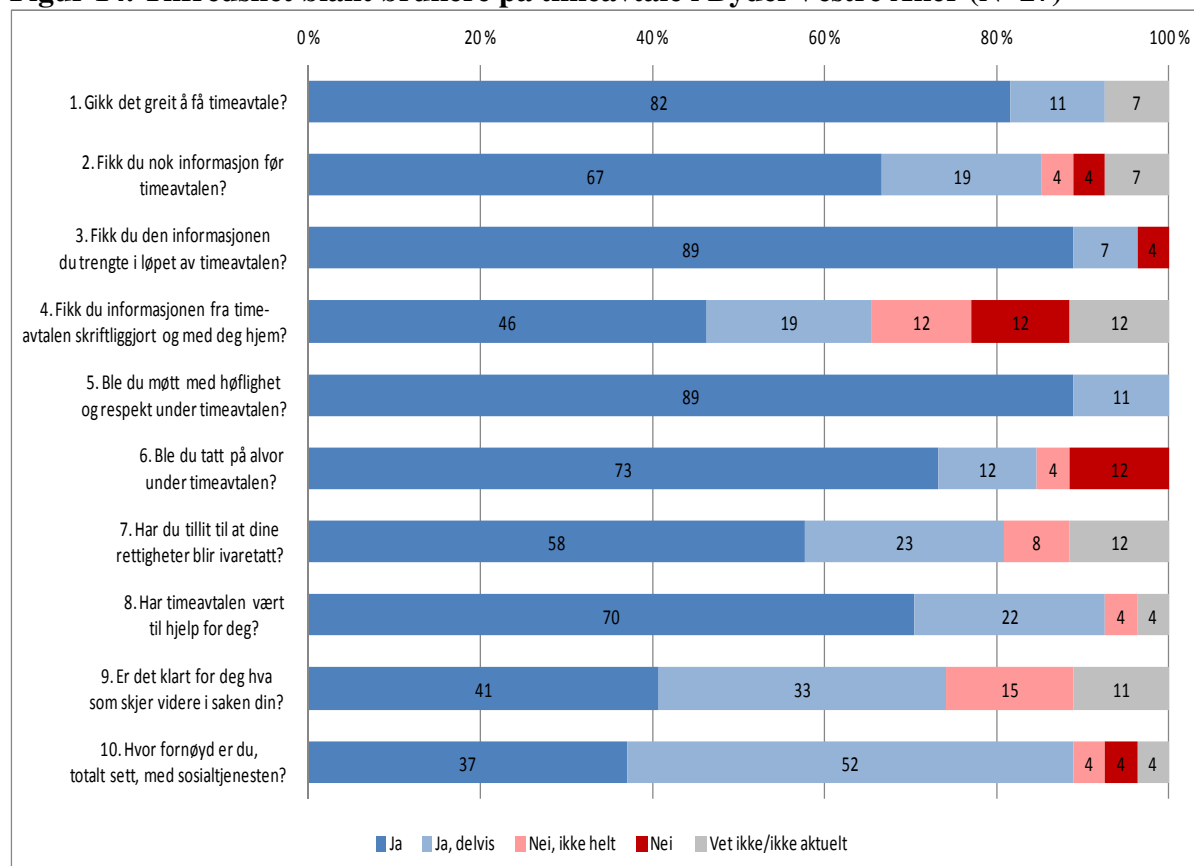
#### 3.13.1 Tilfredshet blant brukere på timeavtale i Bydel Vestre Aker

Figur 14 viser at det er høyest ja-andel i Bydel Vestre Aker på spørsmålene om *du ble møtt med høflighet og respekt under timeavtalen* (100 prosent), og om *du fikk den informasjonen en trengte i løpet av timeavtalen* (96 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om *du fikk informasjonen fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem* (65 prosent), og om *det er klart for deg hva som skjer videre i saken din* (74 prosent).

Resultatene i Bydel Vestre Aker er høyere på halvparten av spørsmålene sammenlignet med resultatene for Oslo samlet sett. Størst forskjell fra ja-andelen i Oslo samlet sett er det på spørsmålet om *du ble møtt med høflighet og respekt under timeavtalen* (5 prosentpoeng høyere). På spørsmål om *det er klart for deg hva som skjer videre i saken din*, er ja-andelen imidlertid 8 prosentpoeng lavere enn den for hele Oslo.

89 prosent av brukerne i Bydel Vestre Aker oppgir at de er fornøyde med sosialtjenesten totalt sett. Dette er 3 prosentpoeng høyere enn andelen samlet i Oslo.

**Figur 14. Tilfredshet blant brukere på timeavtale i Bydel Vestre Aker (N=27)**



### 3.14 Resultater for Bydel Østensjø

I alt deltok 68 av et utvalg på 136 personer som ble spurt om deltakelse. Det gir en svarprosent på 50.

De mest benyttende språkene i Bydel Østensjø var norsk og somali. 25 av deltakerne benyttet seg av muligheten i spørreskjemaet til å komme med råd til sosialtjenesten.

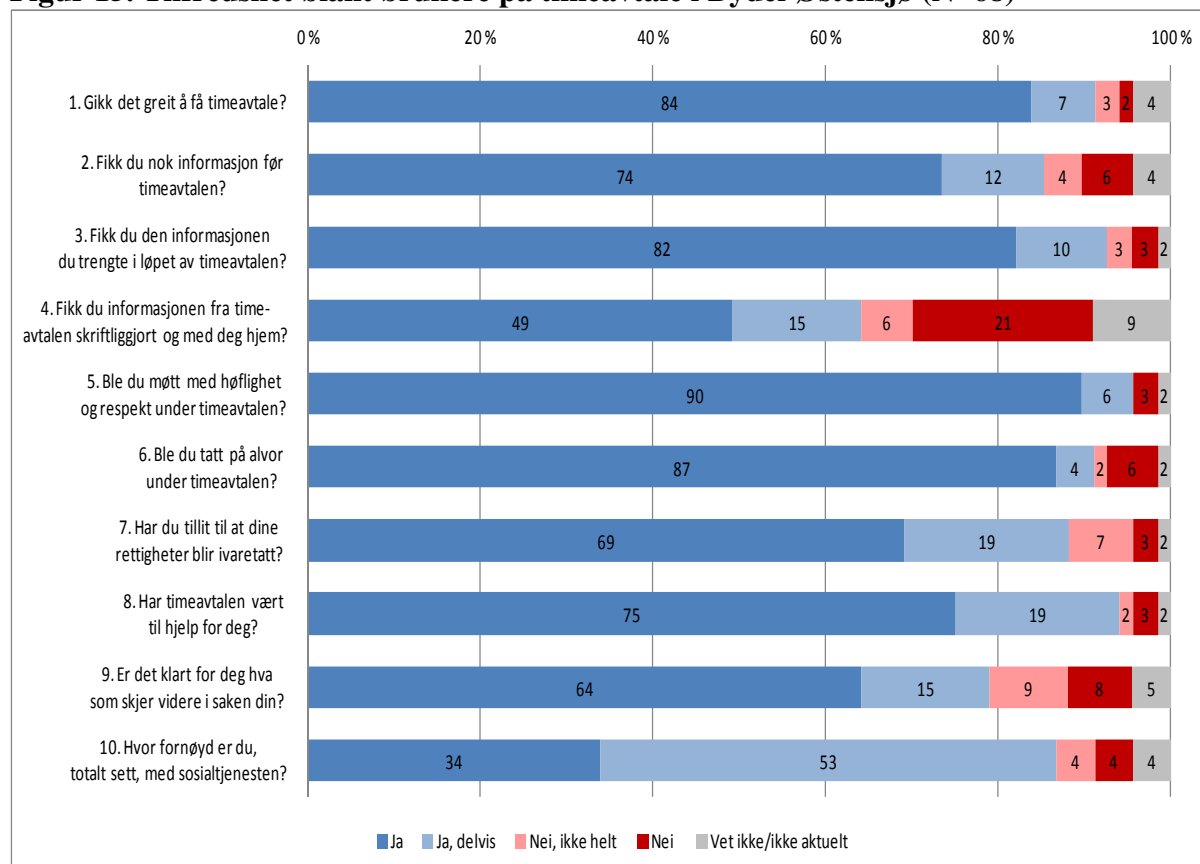
#### 3.14.1 Tilfredshet blant brukere på timeavtale i Bydel Østensjø

Figur 15 viser at det er høyest ja-andel i Bydel Østensjø på spørsmålene om *du ble møtt med høflighet og respekt under timeavtalen* (96 prosent), og om *timeavtalen har vært til hjelp for deg* (94 prosent). Lavest ja-andel er det på spørsmålene om *du fikk informasjonen fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem* (64 prosent) og om *det er klart for deg hva som skjer videre i saken din* (79 prosent).

Resultatene i Bydel Østensjø er gjennomgående høyere sammenlignet med resultatene for Oslo totalt sett. Størst forskjell fra ja-andelen i Oslo samlet sett er det på spørsmålet om *du ble tatt på alvor under timeavtalen* og om *du har tillit til at dine rettigheter blir ivaretatt* (begge 4 prosentpoeng høyere). På spørsmål om *det gikk greit å få timeavtale*, er ja-andelen imidlertid 4 prosentpoeng lavere enn den for hele Oslo.

87 prosent av brukerne i Bydel Østensjø oppgir at de er fornøyde med sosialtjenesten totalt sett. Dette er 1 prosentpoeng høyere enn andelen samlet i Oslo.

**Figur 15. Tilfredshet blant brukere på timeavtale i Bydel Østensjø (N=68)**





## Vedlegg A Invitasjonsbrev til brukerne



Oslo kommune  
**Helseetaten**

### Brukerundersøkelse i sosialtjenesten 2012



## **Bli med og si din mening – hjelp oss å gjøre sosialtjenesten enda bedre!**

Oslo kommune arbeider med å skape en bedre sosialtjeneste. Da er det viktig for oss å vite hva du som bruker sosialtjenesten synes.

Vi gjennomfører derfor en brukerundersøkelse i en periode på 14 dager. Det vil ta deg ca. 3 minutter å svare på undersøkelsen. Deltagelse i undersøkelsen er frivillig, og du svarer helt anonymt på spørsmålene. Jo flere som svarer, jo bedre oversikt får Oslo kommune over hva vi bør bli bedre på. De som svarer på undersøkelsen kan også være med i trekningen av et gavekort på 1000 kroner i egen Bydel. Det du da må gjøre er å fylle inn din kontaktinformasjon på eget ark. Denne informasjonen kobles ikke med besvarte spørreskjema. Trekning av gavekortene skjer i oktober.

Resultatet av undersøkelsen vil bli publisert på Oslo kommunes internettsider vinteren 2013.

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

På forhånd tusen takk for hjelpen!

## Vedlegg B Spørreskjema

### Mulighet for timeavtale (sett ett X)

1. Gikk det greit å få timeavtale?

- Ja    Ja, delvis    Nei, ikke helt    Nei    Vet ikke/ikke aktuelt

### Informasjon (sett ett X for hvert spørsmål)

2. Fikk du nok informasjon før timeavtalen?

- Ja    Ja, delvis    Nei, ikke helt    Nei    Vet ikke/ikke aktuelt

3. Fikk du den informasjonen du trengte i løpet av timeavtalen?

- Ja    Ja, delvis    Nei, ikke helt    Nei    Vet ikke/ikke aktuelt

4. Fikk du informasjonen fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem?

- Ja    Ja, delvis    Nei, ikke helt    Nei    Vet ikke/ikke aktuelt

### Respektfull behandling (sett ett X for hvert spørsmål)

5. Ble du møtt med høflighet og respekt under timeavtalen?

- Ja    Ja, delvis    Nei, ikke helt    Nei    Vet ikke/ikke aktuelt

6. Ble du tatt på alvor under timeavtalen?

- Ja    Ja, delvis    Nei, ikke helt    Nei    Vet ikke/ikke aktuelt

7. Har du tillit til at dine rettigheter blir ivaretatt?

- Ja    Ja, delvis    Nei, ikke helt    Nei    Vet ikke/ikke aktuelt

### Oppfølging (sett ett X for hvert spørsmål)

8. Har timeavtalen vært til hjelp for deg?

- Ja    Ja, delvis    Nei, ikke helt    Nei    Vet ikke/ikke aktuelt

9. Er det klart for deg hva som skjer videre i saken din?

- Ja    Ja, delvis    Nei, ikke helt    Nei    Vet ikke/ikke aktuelt

### Helhetlig vurdering (sett ett X)

10. Hvor fornøyd er du, totalt sett, med sosialtjenesten?

- Svært fornøyd    Fornøyd    Misfornøyd    Svært misfornøyd    Vet ikke/ikke aktuelt

### Hvilke råd vil du gi sosialtjenesten?

### Undersøkelsen er anonym!

Dersom du ønsker å være med i trekningen av et gavekort på 1000 kroner som deles ut på hvert NAV-kontor, fyll inn kontaktinformasjon på eget ark. Din kontaktinformasjon vil ikke bli koblet med spørreskjemaet.

## Vedlegg C Avkryssnings skjema

<b>Bydel:</b>				
<b>Initialer ansatt:</b>				
	<b>Antall timeavtaler denne dagen</b>	<b>Antall spurte om deltakelse i brukerundersøkelsen</b>	<b>Totalt</b>	
	Sett en strek for hver timeavtale og hver spurte (III...)		Antall timeavtaler	Antall spurte
<b>Uke 39</b>				
onsdag 26.9				
torsdag 27.9				
fredag 28.9				
<b>uke 40</b>				
mandag 1.10				
tirsdag 2.10				
onsdag 3.10				
torsdag 4.10				
fredag 5.10				
<b>uke 41</b>				
mandag 8.10				
tirsdag 9.10				
onsdag 10.10				
torsdag 11.10				
fredag 12.10				