



**Arkivsak:** 201400413

**Arkivkode:** 061.4

**Saksbeh:** Aina Johansen

**Saksgang**

Arbeidsutvalget

Bydelsutvalget

**Møtedato**

27.03.2014

10.04.2014

---

## **BRUKERUNDERSØKELSER 2013**

### **Sammendrag:**

Som et ledd i bydelens arbeid med å sikre kvaliteten på tjenestene, skal det i tråd med mål og planer, gjennomføres brukerundersøkelser.

Flere brukerundersøkelser gjennomføres nå sentralt, blant annet for Hjemmetjenester, NAV og barnehagene. Ikke alle gjennomføres årlig.

Brukerundersøkelser for barnehager i Oslo gjennomføres årlig via Barnehageportalen. De kommunale barnehagene er pålagt å gjennomføre undersøkelsen, og de private oppfordres til å gjøre det. Resultatet for Alna-barnehagene kan leses på den enkelte barnehages nettside.

Brukerundersøkelsen ved NAV-kontorene i Oslo er i 2013 gjennomført i samarbeid med Helseetaten. Resultatet ligger på Helseetatens sider <http://www.helseetaten.oslo.kommune.no/> hvor man også finner resultat fra andre undersøkelser, som bruker- og pårørendeundersøkelser ved sykehjem.

Også i 2013 valgte Bydel Alna å benytte noen av Kommunenes sentralforbunds standardundersøkelser på [www.bedrekommune.no](http://www.bedrekommune.no), for tjenester hvor det ikke gjennomføres sentrale undersøkelser. I 2013 har følgende tjenester gjennomført lokal undersøkelse:

- Ergo-/fysiotjenesten for barn
- Helsestasjonsvirksomheten
- Psykisk helse (nå Egenmestring og rehabilitering)

Tidligere har vi i tillegg gjennomført undersøkelser som er laget spesielt til bydelen, fordi det ikke foreligger standard undersøkelse. Dette har vært gjort for Fagsenter for barn og unge samt Ungdom og kultur (nå Kultur, møteplasser og frivillighet).

Disse to enhetene valgte i 2013 å avstå fra denne undersøkelsen, da de har hatt lav oppslutning og vurderer andre metoder for gjennomføring.

Også de enhetene som har gjennomført undersøkelsen på [www.bedrekommune.no](http://www.bedrekommune.no) har lav svarprosent, og det er en utfordring for enhetene å finne metoder til å øke denne.

Resultat av brukerundersøkelser på [www.bedrekommune.no](http://www.bedrekommune.no) er åpne og tilgjengelige for alle

### **Barnehageundersøkelsen:**

Årets brukerundersøkelse viser at Oslo-foreldre i stor grad er fornøyd eller meget fornøyd med barnehagetilbudet. Det er en fremgang på nesten alle områder i spørreundersøkelsen totalt for Oslo, og svarprosenten er høy på 69 prosent. Over 20.000 foreldre svarte på undersøkelsen.

*«Det er personalet som fortjener æren for de gode resultatene. Politikere kan sette mål om høy kvalitet, men det er i det daglige møtet mellom barn, foreldre og ansatte som kvaliteten skapes. Vi ser også at ved siden av spørsmål om trivsel og trygghet, er det spørsmål om personalet som får høyest score», sier Anniken Hauglie, byråd for kunnskap og utdanning.*

### **Gjennomsnitt for undersøkelsens temaområder for Oslo totalt:**

Tema	2013	2012
Trivsel og trygghet	5,29	5,29
Samarbeid og medvirkning	4,72	4,61
Utvikling og læring	5,01	4,93
Personalet	5,22	5,17
Ute- og innemiljø	4,85	4,79
Generelt	5,15	5,06

### **Bydel Alna – 51 barnehager har deltatt:**

Gjennomsnittlig svarprosent: **65,23 %**  
 Lavest svarprosent: 30,23 %  
 Høyest svarprosent: 100 %

Gjennomsnittlig poengsum:**4,89** (skala fra 1 – 6, hvor 6 er best)  
 Lavest poengsum: 4  
 Høyest poengsum: 5,92

Ytterligere informasjon om barnehageundersøkelsen finner du på:

[http://www.barnehager.oslo.kommune.no/oslobarnehagen/barnehagens\\_innhold/brukerundersokelse/](http://www.barnehager.oslo.kommune.no/oslobarnehagen/barnehagens_innhold/brukerundersokelse/)

Informasjon om resultat for hver enkelt barnehage finnes på den enkelte barnehages nettside.

### **Brukerundersøkelsen for NAV Alna:**

Høsten 2013 ble det gjennomført en undersøkelse for å kartlegge brukernes opplevelse av kvaliteten på servicen de mottar i publikumsmottakene ved NAV-kontorene i Oslo.

Undersøkelsen er utført på oppdrag av Oslo kommune ved Byrådsavdeling for eldre og sosiale tjenester og Arbeids- og velferdsetaten i Oslo (NAV Oslo).

Det er Helseetaten i Oslo kommune og NAV Oslo som har gjennomført undersøkelsen.

Resultatene presenteres på Helseetatens og NAV Oslos nettsider ([www.hel.oslo.kommune.no](http://www.hel.oslo.kommune.no) og [www.nav.no/oslo](http://www.nav.no/oslo)).

Undersøkelsen er gjennomført blant brukere av publikumsmottaket ved NAV Alna. I alt

deltok 193 av et utvalg på 415 personer. Dette gir en svarprosent på 47.

11 prosent av brukerne valgte å besvare undersøkelsen på andre språk enn norsk. De mest benyttede språkene, i tillegg til norsk, var engelsk, arabisk og urdu.

Årsakene som oppgis for besøket i publikumsmottaket ved NAV Alna er;

- timeavtale (30 prosent)
- levere noe (25 prosent)
- informasjon/veiledning fra NAV (20 prosent)
- jobbsøking (16%)

### **Tilfredshet**

For å måle tilfredshet har man benyttet følgende gradering;

- Ja, svært fornøyd
- Ja, delvis fornøyd
- Nei, ikke helt fornøyd
- Nei, ikke fornøyd
- Vet ikke

NAV Alna har fått høyest ja-andel på spørsmålene om brukerne ble møtt med respekt av de ansatte (90 prosent), og om det er lett å orientere seg ved publikumsmottaket (84 prosent).

Lavest ja-andel er det på spørsmålene om det er enkelt å finne ønsket informasjon om NAVs tjenester på internett (63 prosent), og hvorvidt ventetiden var akseptabel (77 prosent).

På de fleste spørsmål er ja-andelen noe høyere på NAV Alna, enn ja-andelen samlet i Oslo.

78 prosent av brukerne på NAV Alna oppgir at de er fornøyde med servicen i publikumsmottaket helhetlig sett.

### **Enhet for psykisk helse**

Enheten gjennomførte en standard brukerundersøkelse for sine brukere, november 2013.

Det har vært utfordrende å få brukerne til å besvare undersøkelsen, og det ble derfor besluttet at man skulle gjøre gjennomføre blant et utvalg av brukere. 100 personer ble invitert til å delta i undersøkelsen, men kun 19% besvarte.

Svarene i undersøkelsene framkommer med score i en skala fra 1 til 6, hvor 6 er best.

Helhetsvurdering og snitt totalt blant de 19% som besvarte, ligger på 3,3. Dette er omtrentlig det samme som tidligere år, og også tilsvarende snittet for denne tjenesten i Norge totalt.

### **Ergo- og fysioterapitjenesten for barn**

Ergo- og fysioterapitjenesten valgte også å gjennomføre undersøkelsen blant et utvalg av sine brukere. 112 pårørende fikk invitasjon til å delta, og av disse deltok 19%.

De som besvarte undersøkelsen er generelt svært fornøyd. Tjenesten scorer høyt på både Samordning 5,4 – Respektfull behandling 5,3 – Pålitelighet 5,0 – Fysisk miljø 5,0

Lavest score har tjenesten på informasjon, med 4,1. Totalt sett har de oppnådd en helhetsvurdering og et snitt på 4,9.

I undersøkelsens kommentarfelt er det bemerket at det kunne vært ønskelig å skille ergo – og fysioterapitjenester da det er ulike personer man har kontakt med. Det er ikke mulig for bydelen å skille disse tjenestene i undersøkelsen.

### **Helsestasjonsvirksomheten**

Ved bydelens helsestasjoner ble totalt 400 pårørende invitert til å delta i brukerundersøkelsen. Dessverre var det kun 6% av de utvalgte 400 som besvarte.

Også ved helsestasjonene har vi stor grad av fornøydhet blant de som besvarer undersøkelsen. Høyest score får spørsmålene rundt Respektfull behandling, med et score på 5,2. Lavest score får punktet Samordning med 3,3. Totalt gis 4,9 som en helhetsvurdering og snittet blir da 4,7.

Noen brukere har benyttet kommentarfeltet i undersøkelsen. Her framkommer i hovedsak positive tilbakemeldinger på at helsestasjonen oppleves som et trygt og godt sted å komme til.

### **Videre arbeid**

Det er alltid et mål å få bedre resultater på brukerundersøkelser, men alt er ikke like lett å måle og brukernes forventninger er svært varierende. For bydelen er det viktig å få lagt forventningene til et realistisk nivå, og også finne metoder slik at flere deltar. Dette blir en oppgave som enhetene må se på i forbindelse med undersøkelsene i 2014.

De resultatene vi har fra brukerundersøkelsene i 2013 vil som tidligere år bli aktivt brukt i arbeidet med å bedre kvaliteten på tjenestene, både gjennom videre arbeid i enhetene, i brukerråd og dialogmøter.

### **Bydelsdirektørens forslag til vedtak**

[Bydelsutvalget tar sak om brukerundersøkelser i Bydel Alna for 2013 til orientering.](#)

Tore Olsen Pran  
bydelsdirektør

Solveig Sommer Holm  
assisterende bydelsdirektør