



# **Kvalitetskartlegging av kommunale tjenester**

## **Faglig veileder for brukerundersøkelse for psykisk helse og rus**



## **Innhold**

1 Innledning .....	3
2 Bakgrunn og formål .....	3
3 Forberedelser.....	5
4 Gjennomføring av undersøkelsen.....	6
5 Analyse og bruk av resultatene .....	9
Vedlegg: .....	11
Forslag til standard informasjonsbrev til bruker 18 år eller eldre.....	12
Forslag til standard informasjonsbrev til foresatte/verge til brukere under 18 år .....	13
Forslag til standard informasjonsbrev ved telefonintervju av bruker 18 år eller eldre .....	14
Forslag til standard informasjonsbrev ved spørreundersøkelse i gruppe – (bruker 18 år eller eldre).....	15
Brukerundersøkelse: Psykisk helse og rus (Bruker er 18 år eller eldre) .....	16
Brukerundersøkelse: Psykisk helse og rus (Bruker er under 18 år ) .....	19

## 1 Innledning

Kommunene har siden 2002 hatt mulighet til å gjennomføre egne brukerundersøkelser på nettportalen [www.bedrekommune.no](http://www.bedrekommune.no)

For kommunene er bedrekommune.no et verktøy som de kan bruke til måling av tjenestekvalitet, bruker- og medarbeidertilfredshet. På nettportalen kan kommuner som ønsker det, hente ferdige undersøkelsesopplegg, gjennomføre egne undersøkelser og sammenligne resultater fra egen kommune med andre kommuner.

Mer enn 300 av landets kommuner har lisens på portalen og har mulighet til å gjennomføre undersøkelser på bedrekommune.no. Årlig gjennomføres et sted mellom 500 – 700 undersøkelser på nettportalen.

Brugerundersøkelsen for psykisk helsetjeneste har blitt revidert i løpet av 2011, og foreligger nå ny versjon. I forbindelse med revideringen etablerte KS en arbeidsgruppe bestående av representanter fra Mental Helse, RIO-rusmisbrukernes interesseorganisasjon, foruten kommunerepresentanter fra Frogn, Nord-Odal, Sør-Odal, Eidskog og Fredrikstad. Kommuner som har deltatt i effektiviseringsnettverk på Østlandet, Nasjonalt kompetansesenter for psykisk helsearbeid (NAPHA) og Sykehuset Innlandet har vært høringsinstanser for brukerundersøkelsen. I tillegg har kommunerepresentanter i KS Brukerforum og brukere av psykisk helsetjeneste i Skedsmo kommune vært viktige bidragsytere i revisjonsarbeidet.

Fra 2017 vil undersøkelsen omfatte både rus og psykiatri i tråd med Nasjonal faglig retningslinje for utredning, behandling og oppfølging av personer med samtidig ruslidelse og psykisk lidelse – ROP-lidelser fra Helsedirektoratet. Denne veilederen endres i tråd med disse retningslinjene. Vi viser også til veilederen fra Helsedirektoratet Sammen om mestring - Veileder i lokalt psykisk helsearbeid og rusarbeid for voksne.

Eventuelle spørsmål og forbedringsforslag kan sendes på e-post til [bedrekommune@ks.no](mailto:bedrekommune@ks.no)

## 2 Bakgrunn og formål

Hensikten med brukerundersøkelsen er at kommunene skal kunne følge med i egen kvalitetsutvikling, ha et verktøy som kan bidra til brukerdiallog og samtidig kunne sammenligne seg med andre kommuner.

I alle våre undersøkelser er formålet å få et bilde av kvaliteten på tjenesteytingen slik brukeren opplever det. Hvert enkelt svar i brukerundersøkelsen må sees i sammenheng – og svarene gir en indikasjon på kvaliteten i tjenesteytingen.

Vi anbefaler at resultatene i undersøkelsene drøftes og tolkes på en åpen og spørrende måte av både ledere og medarbeidere. Vi anbefaler også at resultatene synliggjøres for tjenestens brukere. Dette for å legge til rette for dialog med brukere som har besvart undersøkelsen.

Erfaringene viser at kommuner som sammenlikner seg med hverandre, lærer av de gode eksemplene, og setter i gang forbedringstiltak i egen kommune og egne virksomheter.

Alle data fra gjennomførte brukerundersøkelser på kommunenivå blir gjort tilgjengelig for andre kommuner som bruker portalen bedrekommune.no. Alle data blir offentliggjort på kommunenivå i januar kalenderåret etter at kartleggingen er gjennomført.

## Kvalitetsmodellen

Kvalitetsbegrepet kan deles inn i tre kvalitetsområder; struktur-, prosess- og resultat kvalitet.

### Struktur

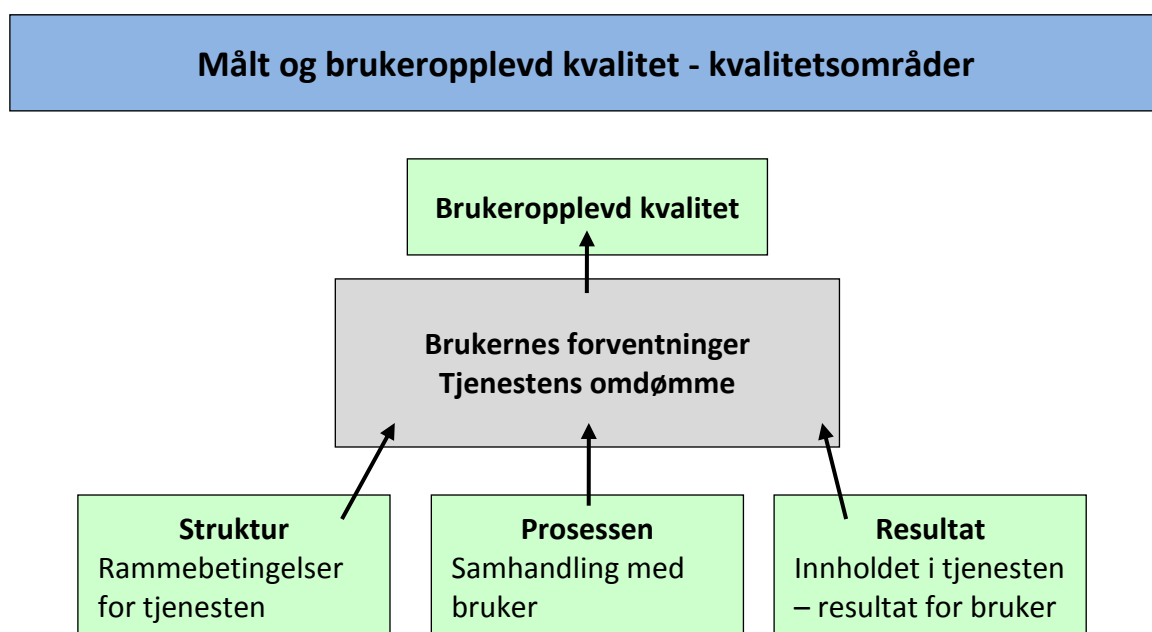
Her er det samlet påstander og spørsmål som mer setter fokus på rammebetingelser som er viktige for å kunne skape god kvalitet.

### Prosess

På dette området rettes oppmerksomheten på de prosessene som foregår i tjeneste-produksjonen. Det gjelder spesielt forholdet mellom brukeren og de personene som har ansvaret for å gi tjenestene.

### Resultat

Her settes fokus på det resultatet som skapes av tjenesten. I hvor stor grad er resultatene preget av god kvalitet?



Hvert kvalitetsområde kan igjen deles opp i ulike dimensjoner (kategorier).

Brukerundersøkelsen for psykisk helsetjeneste består av 7 ulike dimensjoner som dekker de tre kvalitetsområdene. Innenfor hver dimensjon er det valgt ut et ulikt antall spørsmål for å kunne avdekke hva som er brukernes vurderinger/oppfatninger.

<b>Struktur</b>	<b>Prosess</b>	<b>Resultat</b>
Tilgjengelighet	Brukermedvirkning	Resultat for brukeren
Informasjon	Respektfull behandling	
Personalets kompetanse		
Samarbeid med andre tjenester		

Gjennom brukerundersøkelser måler vi brukeropplevd kvalitet. Brukeropplevd kvalitet er subjektiv og er bl.a. påvirket av brukernes forventninger og omdømmet tjenesten har.

### 3 Forberedelser

Brukerundersøkelsen for personer som mottar tjenester for rus og psykiatri skal gi et inntrykk av hvordan denne målgruppen opplever tjenestetilbudet i kommunen. Det er lagt vekt på spørsmål som er spesielle for denne målgruppen.

Personer som benytter seg av flere kommunale tjenester kan bli «utsatt for» flere undersøkelser på kort tid. Da vi er opptatt av å få et innblikk hvordan kvaliteten oppleves på de ulike tjenestene, er det mulig at noen brukere blir nødt til å svare på flere spørreskjemaer. Vi vil likevel gi en generell anbefaling om ikke å overdrive spørreaktivitetene ved kommunens tjenester.

I spørreskjemaene blir brukerne og pårørende bedt om å ta stilling til ulike påstander knyttet til tjenestene de mottar. Det benyttes her en firedelt skala hvor 1 er «*Helt uenig*» og 4 er «*Helt enig*». Det er også mulig å svare «*Ikke aktuelt*».

Brukerne blir bedt om å ta stilling til et generelt spørsmål som skal måle samlet vurdering av kvaliteten ved tjenesten. Til sist er det åpnet opp for mer utfyllende kommentarer hvis dette er ønskelig. Kommunene kan på forhånd bestemme om kommentarfeltet skal benyttes eller ikke. Dersom kommentarfeltet benyttes, må den som svarer også samtykke i at kommentarene blir brukt.

All registrering og rapportering foretas på [www.bedrekommune.no](http://www.bedrekommune.no)

#### Bruk av bakgrunnsspørsmål

Administratoren av undersøkelsen kan koble fra bakgrunnsspørsmålene ved behov. *Merk at alle skjemaer automatisk skrives ut med bakgrunnsspørsmål*, så sant administrator ikke aktivt velger å ta dem ut.

- Skjemaet for brukere som er 18 år eller eldre har 3 bakgrunnsspørsmål
- Skjemaet for brukere 0- 17 år har 2 bakgrunnsspørsmål

Vi anbefaler kommunens ledere å gjøre en *faglig vurdering* og bestemme om undersøkelsen skal gjennomføres med eller uten bakgrunnsspørsmålene. Ved å bruke bakgrunnsspørsmål kan kommunene få følgende innsikt som kan brukes i lokalt forbedringsarbeid:

- Det er mulig å finne ut om det er systematisk frafall i spørreundersøkelsen, om det er noen brukergrupper som ikke har samme svarprosent mv. Dette er sentralt når resultatene skal tolkes.
- Det er samtidig viktig at kommunens ledere har en bevisst holdning til bruk av bakgrunnsspørsmål, da det *kan* oppstå situasjoner hvor det blir sådd tvil om brukernes anonymitet.

## 4 Gjennomføring av undersøkelsen

### Målgruppe

Målgruppen for brukerundersøkelsen er personer som er brukere av kommunale tjenester for rus og psykiatri. Det er laget to undersøkelser. For brukere som er under 18 år rettes undersøkelsen til foresatte. For brukere som er 18 år eller eldre rettes undersøkelsen direkte til brukerne.

Når det gjelder brukere under 18 år forutsettes det at deres meninger og vurderinger blir vektlagt når spørreskjemaet skal besvares. Ifølge barnelovens §§ 31-33 skal foresatte tillegge barnets vurderinger stor vekt. Når det gjelder brukere 18 år eller eldre som av ulike årsaker har problem med å besvare spørsmålene i brukerundersøkelsen, kan pårørende/verge bistå brukerne med å fylle ut spørreskjemaet.

En slik tilnærming innebærer at vi har delt inn brukerne i to separate grupper:

- Barn og unge under 18 år
- 18 år eller eldre

Vi anbefaler at alle brukerne blir spurt. Dersom det er behov for å trekke et utvalg fra brukergruppen har vi utarbeidet et eget dokument som kan være til hjelp.<sup>1</sup>

### Metoder for gjennomføring av spørreundersøkelsen

Alle papirskjemaer må registreres i [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no). Kommunen bør sette av ressurser til dette arbeidet.

#### Postal spørreundersøkelse

Utsendelse av spørreskjema per post er en av flere metoder som kan benyttes. Kommunene sender ut spørreskjema til denne aktuelle brukergruppen og ber om at svar sendes tilbake til kommunen. Ulemper ved denne metoden er den kan gi lav svarprosent og rom for

---

<sup>1</sup> Dokumentet finner du på [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no) under fanen veiledninger.

feiltolkning av spørsmål. Det er viktig å ta hensyn til dette hvis man sammenligner seg med kommuner som f.eks. har benyttet intervju.

Ved utsendelse legges skjemaene i konvolutt sammen med informasjonsbrev og svarkonvolutt. Det anbefales at de sendes i posten og at svarkonvolutten er adressert (til kommuneadministrasjonen) og frankert. Dermed er det lett for brukerne/foresatte å returnere skjemaet.

Det kan også vurderes om det er mulig å tilby brukerne å gjennomføre brukerundersøkelsen i lokaler som benyttes av tjenesten for rus og psykiatri i kommunen, f. eks. på dagtilbud. Det er fortsatt viktig at spørreskjemaet blir lagt i en svarkonvolutt og levert til adressaten.

### **Utfylling av spørreskjema med lesehjelp**

En del brukere har av ulike årsaker problemer med å fylle ut et spørreskjema. For å kunne få svar fra disse, kan en metode være å invitere brukere til et møte hvor en ansatt/bruker leser opp spørsmålene fra spørreskjemaet mens hver enkelt fyller ut sine individuelle spørreskjema. En slik tilnærming der alle spørsmålene blir opplest, gir muligheter til å oppklare det som eventuelt måtte være uklart for den enkelte før spørsmålene besvares. Etter at alle har svart på spørsmålene i spørreskjemaet, legger hver enkelt sin besvarelse i lukket konvolutt og svarene samles inn.

### **Personlig intervju**

Personlig intervju er også en akseptabel metode for gjennomføring av brukerundersøkelsen. Det er også her viktig at en benytter personer som ikke arbeider i, eller kan identifiseres med den aktuelle kommunen hvor brukeren bor. Behovet for anonymitet er viktig for de fleste. Dersom dette ikke blir tatt hensyn til, kan resultatene fra spørreundersøkelsen ikke direkte sammenlignes med resultatene fra andre kommuner. For å imøtekomme behovet for anonymitet, kan studenter eller ansatte fra andre kommuner gjennomføre intervjuene. Alternativt kan kommunen benytte brukerutvalg som intervjuere, dersom et slikt er etablert i kommunen. Minoritetsspråklige bør intervjues personlig sammen med en tolk, dersom det er behov for dette.

### **Telefonintervju**

Ettersom det foretas sammenligninger mellom ulike kommuner er det viktig at datainnsamlingen foretas på en standardisert måte. Når det gjelder denne brukergruppen kan også telefonintervju benyttes. Dette er en mindre tidkrevende metode enn å oppsøke brukerne.

Brukerne bør først få tilsendt et informasjonsbrev som sier at en slik brukerundersøkelse skal foregå og at de vil bli ringt opp. Spørreskjemaet bør legges ved informasjonsbrevet, slik at brukerne har mulighet for å lese gjennom spørsmålene før de blir kontaktet. Det må også presiseres i brevet hvem som skal foreta intervjuet og at all informasjon er konfidensiell.

Den beste løsningen når det skal gjennomføres telefonintervju, kan være å kjøpe tjenesten fra et frittstående byrå som påtar seg slike jobber. Mange kommuner har også god erfaring med bruk av studenter. Dersom man bruker studenter er det en fordel at disse har

kjennskap til områder som rus og psykisk helse/kommunal tjenesteproduksjon og dermed kan eksemplifisere/forklare spørsmål for brukerne/foresatte. Det er samtidig viktig med tilstrekkelig kunnskap i samtaleteknikk slik at gjennomføringen skjer på en faglig forsvarlig måte. Det er viktig å sette av tilstrekkelig tid til opplæring i intervjuteknikk/samtalemetodikk.

Kommuner kan også samarbeide gjennom å «bytte intervjuere», slik at man intervjuer/ringer for hverandres kommuner.

### **Supplement til standardisert spørreundersøkelse**

Det kan være vanskelig å nå en del brukere med et spørreskjema, selv om de får tilbud om assistanse til utfylling. Dette kan f.eks. gjelde brukere med store psykiske og rusproblemer, brukere som har lese- og skrivevansker eller som har vansker med å forstå norsk. Dersom disse brukerne får tilbud om et kvalitativt individuelt intervju, vil de kunne fortelle om sine brukererfaringer med egne ord og med eksempler fra deres livssituasjon. Mange brukere synes det er en lettelse i forhold til «å bli tvunget» inn i et fastlagt skjema.

En intervjubasert kartlegging av synspunkt og vurderinger kan vurderes som et supplement til spørreskjemaundersøkelsen. Det kan da velges ut en målgruppe som en ønsker å undersøke nærmere. De kvalitative dataene fra individuelle intervju vil kunne gi et verdifullt supplement til dataene fra spørreskjemaet. En slik undersøkelse kan også være en oppfølgingsundersøkelse der brukerne får tilbakemeldinger fra spørreundersøkelsen koplet sammen med spørsmål om hva som kan gjøres for at tjenestetilbudet kan bli bedre.

Fastsettelse av kriterier, gjennomføring av intervjuer/gruppeintervjuer og analyse av kvalitative data, stiller høyere krav til metodekjennskap og forutsetter veileder med faglig kompetanse. Hvis en ikke har nødvendig kompetanse til å gjennomføre dette i kommunen, må eksternt kvalifiserte fagfolk engasjeres.

### **Anonymitet og personvern**

For å ivareta krav om anonymitet og personvern bør det ikke være den/de samme personen(e) som står for utskrift av spørreskjemaer med passord og pakking og utsending av disse. Kommuneadministratoren (dvs. den som administrerer undersøkelsen i kommunen) bør stå for utskrift av spørreskjemaer/passord og pakke disse i konvolutter sammen med informasjonsskriv og frankert svarkonvolutt. Påføring av navn og adresse og utdeling/utsending av konvoluttene kan deretter skje på den enkelte enhet. På den måten kan ikke passord og respondent kobles.

Kommuneadministrator kan før undersøkelsen settes i gang, sette en sperre for hvor mange svar som må foreligge før det er mulig å ta ut rapporter. Det må foreligge 5 svar for å kunne ta ut rapporter på [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no), men kommunen kan selv sette denne grensen høyere.

Det bør også være kommuneadministratoren som tar ut og sammenstiller resultater for så å videreformidle disse til enhetsledere der undersøkelsen er gjennomført.



## Hjelp til minoritetsspråklige til utfylling av spørreskjema

Fremmedspråklige kan ha vansker med å forstå skjemaet. Brukerundersøkelsen er per i dag ikke oversatt til andre språk. Kommunen må vurdere om en skal bruke tolk til disse brukerne. Dette kan for eksempel skje ved at tolken leser opp spørsmålene fra spørreskjemaet og hver enkelt fyller ut sine individuelle spørreskjema. En slik tilnærming der alle spørsmål blir opplest, gir muligheter til å oppklare det som eventuelt måtte være uklart for den enkelte før spørsmålene besvares. Etter at brukeren har svart på spørsmålene i skjemaet, legger han/hun det i svarkonvolutten og sender det til kommunen.

## Spørreskjema

Alle skjemaer og undersøkelser planlegges, defineres og skrives ut fra [www.bedrekommune.no](http://www.bedrekommune.no). Prosedyren gjennomføres av den som kommunen utpeker som administrator av undersøkelsen. Alle skjemaer blir skrevet ut med et unikt passord i PDF-format.

## Brukerundersøkelser og Datatilsynet

Under menyknappen *Informasjon* på [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no) finnes en link til informasjon fra Datatilsynet. Generelt ved gjennomføring av KS' undersøkelser understreker Datatilsynet følgende:

- Det må komme klart frem i følgebrev og informasjon i forkant hva opplysningene skal brukes til, altså hvilket formål undersøkelsen har.
- Det kan ev. presiseres at kommunen ønsker å få et generelt bilde av hvordan brukerne/innbyggere opplever kvaliteten med fokus på forbedring og utvikling, og at man ikke gjennomfører undersøkelsen for å kontrollere enkeltvirksomheter eller søker kjennskap til hva enkeltpersoner mener.

## 5 Analyse og bruk av resultatene

Når svarene fra brukerundersøkelsen er ferdig tilrettelagt vil kommunen gjennom [bedrekommune.no](http://bedrekommune.no) ha tilgang til en rekke ferdige tabeller.

Rapporter kan bare tas ut på enheter der det foreligger 5 svar eller fler.

Vi anbefaler en tilnærming der man først skaffer seg en overordnet oversikt over hva materialet sier og at man deretter går mer i dybden på de områdene hvor man er interessert i mer detaljert informasjon. Med et slikt utgangspunkt kan gangen i en analyse for eksempel være:

- *Gjennomsnittlig skår for alle spørsmål og for dimensjonene.* Man får et raskt inntrykk av resultatene ved å se på kommunens samlede skår for alle spørsmålene og for de ulike dimensjonene. Sammenlikningen med landet som helhet gir nyttig informasjon om hva som er vanlig ellers i landet. Erfaringen viser at det ofte vil være stor grad av sammenfall mellom hvilke spørsmål/dimensjoner som oppnår høy skår og hvilke som oppnår lav skår. Det gjøres oppmerksom på at snitt land omfatter kun andre kommuner som har gjennomført undersøkelsen. Skåren for dimensjonene er satt

sammen av svarene på fra ett til fem spørsmål. Man får derfor mer detaljert informasjon ved å se på resultatene fra det enkelte spørsmål. Også her vil det være nyttig med sammenlikning med landet som helhet.

- *Gjennomsnittlig skår for ulike undergrupper.* Det er nærliggende å spørre om ulike grupper i kommunen er like tilfredse. Her kan man også se på forskjeller mellom de ulike brukergruppene som spørres, 0-17 år og 18 år eller eldre.
- *Svarfordeling.* Så langt har vi sett på den gjennomsnittlige skåren for hele eller deler av befolkningen. Det neste spørsmålet vi stiller er om det er stor spredning i svarene eller om svarene er konsentrert om verdiene i nærheten av gjennomsnittet. I bedrekommune er det derfor laget figurer/grafer som viser hvordan svarene er fordelt på de ulike verdiene (skår 1-4).
- *Utviklingen over tid.* Når en kommune tidligere har gjennomført en brukerundersøkelse, vil det være interessant å se om det har skjedd endringer. Har det skjedd forbedringer på områder hvor kommunen har gjennomført tiltak? Man vil også kunne få svar på om kommunen har klart å opprettholde gode resultater.

Etter analysen bør kommunen ta i bruk resultatene i sine plan- og styringsdokumenter. Det er også viktig med en tilbakemelding til brukerne, slik at de ser nytten av å svare på en spørreundersøkelse.

## **Vedlegg:**

- Forslag til standard informasjonsbrev, *Bruker 18 år eller eldre*
- Forslag til standard informasjonsbrev, *Bruker under 18 år*
- Forslag til standard informasjonsbrev, *telefonintervju*
- Forslag til standard informasjonsbrev, *gruppeintervju*
- Spørreskjema, Brukerundersøkelse for psykisk helse og rus (Bruker 18 år eller eldre)
- Spørreskjema, Brukerundersøkelse psykisk helse og rus (Bruker under 18 år)

## Forslag til standard informasjonsbrev til bruker 18 år eller eldre

Dato:

Til brukerne

### **Brakerundersøkelse i XXXXX kommune.**

Vi ønsker å bedre kvaliteten på våre tjenester. For å kunne gjøre dette er det viktig for oss å høre dine erfaringer med de tjenestene du mottar fra kommunen i dag.

Vi har derfor laget et spørreskjema og håper du tar deg tid til å besvare dette. Ved å få dine erfaringer kan vi få en oversikt over hva vi er bra på og hva vi bør forbedre oss på.

Deltakelsen i undersøkelsen er naturligvis frivillig, men vi håper at du på denne måten kan hjelpe oss å skape et bedre tjenestetilbud til innbyggerne i vår kommune.

Vedlagt finner du et spørreskjema og en frankert svarkonvolutt. Vi ber deg sende ferdig utfylt skjema i lukket konvolutt innen den xx xx xx.

Alle svarene blir selvfølgelig behandlet anonymt.

Takk for hjelpen!

Vennlig hilsen

Xxxxx Xxxxx  
Xxxxxx

Vedlegg: Spørreskjema og frankert konvolutt.

## **Forslag til standard informasjonsbrev til foresatte/verge til brukere under 18 år**

*Dato:*

*Til foresatte*

### ***Brukerundersøkelse i XXXXX kommune.***

*Vi ønsker å bedre kvaliteten på våre tjenester. For å kunne gjøre dette er det viktig for oss å høre dine erfaringer med de tjenestene dere mottar fra kommunen i dag.*

*Vi har derfor laget et spørreskjema og håper du tar deg tid til å besvare dette. Ved å få dine erfaringer kan vi få en oversikt over hva vi er bra på og hva vi bør forbedre oss på.*

*For gruppen under 18 år blir spørreundersøkelsen sendt ut til foresatte og dere blir bedt om å svare. Når det gjelder brukere i alderen 12 til 18 år forutsettes det at deres meninger og vurderinger blir vektlagt når spørreskjemaet skal besvares. Ifølge barnelovens §§ 31-33 skal foresatte tillegge barnets vurderinger stor vekt.*

*Deltakelsen i undersøkelsen er naturligvis frivillig, men vi håper at du på denne måten kan hjelpe oss å skape et bedre tjenestetilbud til innbyggerne i vår kommune.*

*Vedlagt finner du et spørreskjema og en frankert svarkonvolutt. Vi ber deg sende ferdig utfylt skjema i lukket konvolutt innen den xx xx xx.*

*Alle svarene blir selvfølgelig behandlet anonymt.*

*Takk for hjelpen!*

*Vennlig hilsen*

*XXXXX XXXXX  
XXXXXX*

*Vedlegg: Spørreskjema og frankert konvolutt.*

## **Forslag til standard informasjonsbrev ved telefonintervju av bruker 18 år eller eldre**

*Dato:*

*Til brukerne*

### ***Brukerundersøkelse i XXXXX kommune.***

*Vi ønsker å bedre kvaliteten på våre tjenester. For å kunne gjøre dette er det viktig for oss å høre dine erfaringer med de tjenestene du mottar fra kommunen i dag.*

*Vi har derfor laget et spørreskjema og håper du tar deg tid til å besvare dette. Ved å få dine erfaringer kan vi få en oversikt over hva vi er bra på og hvor vi bør forbedre oss på.*

*Deltakelsen i undersøkelsen er naturligvis frivillig, men vi håper at du på denne måten kan hjelpe oss å skape et bedre tjenestetilbud til innbyggere i vår kommune.*

*Vedlagt finner du et spørreskjema. Vi ( NN ) ringer deg den xx xx xx, kl. xx xx. Du kan da selvfølgelig velge å si nei til å svare.*

*Alle svarene blir selvfølgelig behandlet anonymt.*

*Takk for hjelpen!*

*Vennlig hilsen*

*Xxxxx XXXXX  
XXXXXX*

*Vedlegg: Spørreskjema og frankert konvolutt.*

**Forslag til standard informasjonsbrev ved spørreundersøkelse i gruppe –  
(bruker 18 år eller eldre)**

*Dato:*

*Til brukerne*

***Brukerundersøkelse i XXXXX kommune.***

*Vi ønsker å bedre kvaliteten på våre tjenester. For å kunne gjøre dette er det viktig for oss å høre dine erfaringer med de tjenestene du mottar fra kommunen i dag.*

*Vi har derfor laget et spørreskjema og håper du tar deg tid til å besvare dette. Ved å få dine erfaringer kan vi få en oversikt over hva vi er bra på og hva vi bør forbedre oss på.*

*Deltakelsen i undersøkelsen er naturligvis frivillig, men vi håper at du på denne måten kan hjelpe oss å skape et bedre tjenestetilbud til innbyggerne i vår kommune.*

*Det vil bli mulig å fylle ut skjemat når du kommer på xxxxx tilbudet den xx xx xx. Det vil da være en person tilstede som vil lese spørsmålene og det vil være mulighet for veiledning om noen av spørsmålene er uklare.*

*Alle svarene blir selvfølgelig behandlet anonymt.*

*Takk for hjelpen!*

*Vennlig hilsen*

*Xxxxx Xxxxx*

*Xxxxxx*

## Brukerundersøkelse: Psykisk helse og rus (Bruker er 18 år eller eldre)

### INFORMASJON TIL UNDERSØKELSEN

Nedenfor har vi satt opp en del påstander om hva du synes om tjenesten du får.

Du skal gjøre en vurdering av tjenesten på skala fra 1 (er helt uenig) til 4 (er helt enig). Sett kryss i den ruta du mener stemmer best med din oppfatning.

Dersom du ikke vet hva du skal svare eller at påstandene ikke passer for deg, kan du krysse av på svaralternativet «vet ikke»

### BAKGRUNNSSPØRSMÅL

Først ønsker vi at du svarer på noen bakgrunnsspørsmål

Spørreskjemaet er utfylt av:	Kjønn (brukers kjønn)
Bruker selv	Kvinne
Bruker, sammen med en annen person	Mann
Bruker sammen med pårørende, foresatte eller verge	

**Hvilke av disse tjenester mottar du fra kommunen?** Du kan sette flere kryss.

- Psykisk helsetjeneste
- Fastlege
- Rustjeneste
- Støttekontakt
- NAV
- Fritidstilbud
- Hjemmesykepleie
- Skole
- Hjemmehjelp
- PP-tjeneste
- Aktivitetstilbud/Dagsenter
- Barnevernstjenester

### TILGJENGELIGHET

1. Ventetiden fra jeg søkte tjenesten til jeg fikk hjelp var akseptabel
2. Jeg er fornøyd med antall timer jeg får hjelp
3. Avtalt møtested med de ansatte passer for fortrolige samtaler
4. Jeg er fornøyd med muligheten for å få kontakt med tjenesten over telefonen



## INFORMASJON

5. Jeg får god informasjon om hva tjenesten kan tilby meg
6. Jeg får god informasjon om rettighetene mine
7. Jeg får god informasjon om hva brukermedvirkning innebærer
8. Jeg er kjent med hvordan jeg skal gå fram hvis jeg har noe å klage på

## PERSONALETS KOMPETANSE

9. De ansatte evner å gi meg god hjelp

## SAMARBEID MED ANDRE TJENESTER

10. De som hjelper meg samarbeider på en god måte

## BRUKERMEDVIRKNING (påvirkningsmulighet)

11. Jeg kan være med å påvirke tjenesten jeg får
12. Jeg blir hørt hvis jeg har noe jeg ønsker å endre på
13. Jeg er med når det utarbeides planer som angår meg. (som for eksempel kriseplaner, tiltaksplaner, individuell plan)

## RESPEKTFULL BEHANDLING

14. De ansatte lytter til det jeg sier
15. De ansatte ivaretar taushetsplikten
16. De ansatte overholder avtaler
17. De ansatte gir beskjed dersom det blir forsinkelser
18. De ansatte behandler meg med respekt

## RESULTAT FOR BRUKEREN

19. Tjenesten jeg mottar bidrar til et mer meningsfullt liv
20. Tjenesten jeg mottar bidrar til at jeg får dekket mitt behov for sosial kontakt med andre (venner, andre bekjente osv.)
21. Tjenesten jeg mottar bidrar til økt trygghet i hverdagen
22. Tjenesten jeg mottar er godt tilrettelagt i forhold til min psykiske helse
23. Tjenesten jeg mottar er godt tilrettelagt i forhold til mine rusrelaterte problemer (dersom du ikke har slike problemer, hopper du over dette spørsmålet)

## GENERELT

24. Alt i alt, jeg er fornøyd med tjenesten jeg mottar

---

### **Har du noen andre kommentarer til kvaliteten i tjenesten?**

Ikke skriv kommentarer her som gjør at andre kan forstå at det er du som har svart.  
Skriv heller ikke noe som andre kan oppleve som sårende.

Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.

Ja

Nei

Takk for hjelpen!

## Brukerundersøkelse: Psykisk helse og rus (Bruker er under 18 år )

### INFORMASJON TIL UNDERSØKELSEN

Nedenfor har vi satt opp en del påstander om hva du synes om tjenesten barnet ditt får.

Du skal gjøre en vurdering av tjenesten på skala fra 1 (er helt uenig) til 4 (er helt enig). Sett kryss i den ruta du mener stemmer best med din oppfatning.

Dersom du ikke vet hva du skal svare eller at påstandene ikke passer for deg, kan du krysse av på svaralternativet «vet ikke»

### BAKGRUNNSSPØRSMÅL

Først ønsker vi at du svarer på noen bakgrunnsspørsmål

#### Kjønn (brukers kjønn)

Jente	
Gutt	

#### Hvilke av disse tjenester mottar barnet ditt fra kommunen? Du kan sette flere kryss.

- Psykisk helsetjeneste
- Helsestasjonstjeneste
- Fastlege
- Skolehelsetjeneste
- Skole
- Fritidstilbud
- PP-tjeneste
- Støttekontakt
- Barneverntjenester
- Barnehage

#### TILGJENGELIGHET

1. Ventetiden fra jeg søkte tjenesten til barnet mitt fikk hjelp var akseptabel
2. Jeg er fornøyd med antall timer barnet får hjelp
3. Avtalt møtested med de ansatte passer for fortrolige samtaler
4. Jeg er fornøyd med muligheten for å få kontakt med tjenesten over telefonen

## INFORMASJON

5. Jeg får god informasjon om hva tjenesten kan tilby barnet mitt
6. Jeg får god informasjon om barnets rettigheter
7. Jeg får god informasjon om hva brukervedvirkning innebærer
8. Jeg er kjent med hvordan jeg skal gå fram hvis jeg har noe å klage på

## PERSONALETS KOMPETANSE

9. De ansatte klarer å gi barnet mitt god hjelp

## SAMARBEID MED ANDRE TJENESTER

10. De som hjelper barnet mitt samarbeider på en god måte

## BRUKERMEDVIRKNING (påvirkningsmulighet)

11. Jeg kan være med å påvirke tjenesten barnet mitt får
12. Jeg blir hørt hvis jeg har noe jeg ønsker å endre på
13. Jeg er med når det utarbeides planer som angår barnet mitt. (som for eksempel kriseplaner, tiltaksplaner, individuell plan)

## RESPEKTFULL BEHANDLING

14. De ansatte lytter til det jeg sier
15. De ansatte ivaretar taushetsplikten
16. De ansatte overholder avtaler
17. De ansatte gir beskjed dersom det blir forsinkelser
18. De ansatte behandler barnet mitt med respekt

## RESULTAT FOR BRUKEREN

19. Tjenesten barnet mitt mottar bidrar til et mer meningsfullt liv
20. Tjenesten barnet mitt mottar bidrar til at han/hun får dekket sitt behov for sosial kontakt med andre (venner, andre bekjente osv.)
21. Tjenesten barnet mitt mottar bidrar til økt trygghet i hverdagen
22. Tjenesten barnet mitt mottar er godt tilrettelagt i forhold til barnets psykiske helse

## GENERELT

23. Alt i alt, jeg er fornøyd med tjenesten barnet mottar

**Har du noen andre kommentarer til kvaliteten i tjenesten?**

Ikke skriv kommentarer her som gjør det mulig for andre å forstå at det er du som har svart.  
Skriv heller ikke noe som andre kan oppleve som sårende.

Jeg samtykker til at min kommentar kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.

Ja

Nei

Takk for hjelpen!