



Samarbeidsundersøkelse

Tilbakemeldinger fra foresatte og offentlige samarbeidspartnere

Felles rapport for BPA, HO og barnevern 2022

Humana omsorg og assistanse
telefon 909 46 000
www.humananorge.no
info@humananorge.no



Humana
omsorg og assistanse

Forord

Humana omsorg og assistanse har fra 2019 gjennomført felles undersøkelse for å kartlegge foresatte og offentlige samarbeidspartneres opplevelse av oss. Vår samarbeidsundersøkelse avholdes hvert år.

Med foresatte menes her foreldre eller verge til brukere som mottar institusjonstilbud etter Lov om helse- og omsorgstjenester og foreldre eller andre nære omsorgspersoner til unge som mottar tilbud etter Lov om barneverntjenester. Brukere over 18 år har samtykket til at foresatte eller verge har mottatt vår samarbeidsundersøkelse.

Med offentlige samarbeidspartnere menes her vår kontaktperson i den kommunen vår bruker tilhører, og andre instanser vi samarbeider med som for eksempel skole/dagtilbud og spesialisthelsetjeneste. Unge i barneverninstitusjoner og familiehjem har i tillegg til saksbehandler i barneverntjenesten (kommunen) også ofte en kontaktperson i Bufetat. Unges Bufetat representant har mottatt vår undersøkelse.

Humana omsorg og assistanse er et landsdekkende selskap med kontorer i Oslo, Tønsberg, Arendal, Kristiansand, Farsund, Sandnes, Bergen, Trondheim og Harstad.

Dette er en felles rapport for alle divisjoner i Humana omsorg og assistanse:

- Brukerstyrt personlig assistanse (BPA).
- Helse og omsorgstjenester (HO).
- Barnevern (institusjonsavdelinger, familiehjem og hjelpetiltak).

Hver divisjon utarbeider i tillegg til foreliggende rapport egen rapport. Disse rapportene inneholder flere analyser og fremtidige tiltak spisset til hver divisjon enn foreliggende rapport, samt sammenligning av årets resultater opp mot resultater i 2021 og 2020.

Vi har mottatt svar fra 31 % av de som fikk tilsendt vår undersøkelse.
BPA sendte ut undersøkelsen til 204 personer og fikk 44 svar (22 %).
Helse- og omsorg sendte ut undersøkelsen til 85 personer og fikk 32 svar (38 %).
Barnevern sendte ut undersøkelsen til 289 personer og fikk 103 svar (36 %).

Foreliggende rapport er utarbeidet av Kvalitetsavdelingen i Humana omsorg og assistanse v/ Bjørg Anette Andersen, og er finansiert med egne midler og ressurser.

Vi retter en spesiell takk til dere som har vist interesse og besvart spørsmålene i undersøkelsen. Tusen takk skal dere ha!



Innholdsfortegnelse

Forord	2
1 Hvorfor og hvordan vi har gjennomført undersøkelsen	4
1.1 <i>Hvorfor samarbeidsundersøkelse?</i>	4
1.2 <i>Praktisk gjennomføring av undersøkelsen</i>	4
2 Kort oppsummering av svarene vi fikk	4
3 Hva vi skal arbeide videre med ut fra svarene vi har fått	6
4 Bakgrunns spørsmål	8
4.1 <i>Min kontakt med Humana omsorg og assistanse er i for av å være foresatt/offentlig samarbeidspartner.</i> 8	
4.2 <i>Region/beliggenhet</i>	8
5 Hovedspørsmål og påstander	9
5.1 <i>Jeg opplever at samarbeidet med personalet/rådgiver fungerer godt.</i>	9
5.2 <i>Personalet/rådgiver møter meg på en respektfull måte.</i>	10
5.3 <i>Personalet gir meg den informasjonen jeg trenger (foresatte)</i>	11
5.4 <i>Avdelingen/rådgiver gir den informasjon og dokumentasjon oppdragsgiver har behov for og forventer (offentlige samarbeidspartnere)</i>	12
5.5 <i>Jeg er fornøyd med tilbudet fra Humana omsorg og assistanse (foresatte)</i>	13
5.6 <i>Avdelingen/rådgiver arbeider målrettet etter planer og kontrakter slik at hensikten med tiltaket oppnås (offentlige samarbeidspartnere)</i>	14
5.7 <i>Er det noe du er spesielt fornøyd med i samarbeidet med oss?</i>	15
5.8 <i>Er det noe du opplever som spesielt utfordrende i samarbeidet med oss?</i>	15



1 Hvorfor og hvordan vi har gjennomført undersøkelsen

1.1 Hvorfor samarbeidsundersøkelse?

Vi ser oss selv som en lærende organisasjon, og ønsker til enhver tid å forbedre oss. Svarene vi får fra foresatte og offentlige samarbeidspartnere bruker vi til å definere overordnede satsingsområder der vi må videreutvikle arbeidet vårt.

Videre ser vi på om svarene vi får i våre ulike divisjoner og tiltak er forskjellige. Forskjellige svar viser oss hvilken kunnskap det er viktig å dele internt slik at vi får benyttet våre ressurser på best mulig måte, samt hvor hver divisjon og hvert tiltak kan utvikle seg videre i positiv retning.

1.2 Praktisk gjennomføring av undersøkelsen

Undersøkelsen gjennomføres ved at foresatte og offentlige samarbeidspartnere i mai hvert år mottar en e-post via kartleggings- og analyseplattformen esMaker. E-posten inneholder forespørsel om mottaker vil hjelpe oss med å bli bedre i arbeidet vårt ved å besvare vår undersøkelse. Undersøkelsen er åpen for innrapportering av svar i en måned. Respondenter som ikke har besvart undersøkelsen får to påminnelser om å kunne svare på undersøkelsen i løpet av mai måned.

Spørsmålene som stilles er:

- Region der tiltaket utføres, og om respondenten er foresatt eller offentlig samarbeidspartner.
- Om respondenten opplever at samarbeidet fungerer godt og om respondenten blir møtt på en respektfull måte (svaralternativer: helt enig, litt enig, verken eller, litt uenig, helt uenig eller ikke vet).
- Om foresatte opplever at Humana *omsorg og assistanse* gir dem den informasjon de trenger, og om de er fornøyde med tilbudet vedtakseier/bruker/barnet får (samme svaralternativer som over).
- Om kommunen/barneverntjeneste og Bufetat opplever å få den informasjon og dokumentasjon de har behov for og forventer, samt om Humana *omsorg og assistanse* arbeider målrettet etter planer og kontrakter slik at hensikten med tiltaket kan oppnås (samme svaralternativer som over).
- Om det er noe respondenten er spesielt fornøyd med/opplever som spesielt utfordrende i samarbeidet med oss, med mulighet for å utdype med beskrivelse.

2 Kort oppsummering av svarene vi fikk

For grafisk fremstilling av svarene vi har mottatt se kapittel 5 i foreliggende rapport.

Antall respondenter i 2022 var 35 foresatte og 144 offentlige samarbeidspartnere totalt.

Respondentene var fordelt som følger:

- BPA: 44 kommunale respondenter (brukere av BPA er egen arbeidsleder, og foresatte er derfor ikke spurt om å besvare undersøkelsen).
- HO: 13 foresatte og 19 offentlige samarbeidspartnere.
- Barnevern totalt: 22 foresatte og 81 offentlige samarbeidspartnere.
- Barnevern institusjon: 22 foresatte og 52 offentlige samarbeidspartnere.
- Barnevern familiehjem: 21 offentlige samarbeidspartnere (sendt 4 foresatte).
- Barnevern hjelpetiltak: 8 offentlige samarbeidspartnere.



Godt samarbeid

65 % av respondentene er helt enig i at samarbeidet med oss fungerer godt. 21 % er litt enig, 7 respondenter har svart verken eller, 8 litt uenig (1 fra BPA og 7 fra barnevern), 4 respondenter helt uenig (alle foresatte i barneverninstitusjon) og 5 vet ikke (4 fra BPA og 1 fra barnevern hjelpetiltak). Andelen helt enig har gått ned 7 % siden 2021, og samme andel er økt for alternativt litt enig. Andel vet ikke har økt med 2 %, og andel helt uenig er redusert med 2 %.

Møtt med respekt

80 % av respondentene er helt enige i at de blir møtt med respekt av oss.

9,5 % har svart litt enig. 6 respondenter har svart henholdsvis litt uenig (alle barnevern – 3 foresatte og en fra henholdsvis skole, helse og familiehjem) og vet ikke (5 fra BPA og en fra barnevern). 3 har svar verken eller (2 fra BPA og 1 fra barnevern) og 4 har svart helt uenig (1 fra BPA og 2 foresatte og 1 skoleansatt med tilknytning til barneverninstitusjon).

Hoved forskyving fra 2021 er at andel helt enig er ned 2,5 % og vet ikke er økt med 2,5 %.

Informasjon

49 % foresatte oppgir at de er helt enige i å få den informasjonen de trenger, og 23 % er litt enige. Alle foresatte i HO har svar helt eller litt enig på dette spørsmålet. I barnevern har 2 svart verken eller og 4 henholdsvis litt og helt uenig. 7 % færre foresatte har svart helt enig sammenlignet med 2021, og 3 % flere har svart litt enig.

Dokumentasjon

49 % offentlige samarbeidspartnere er helt enige i at de får den informasjon og dokumentasjon de er i behov av mot 59 % i 2021, 30 % har svart litt enig mot 26 % i 2021. Antall respondenter som har svart verken eller og vet ikke har økt fra 2021 med henholdsvis 2,1 og 4 %. 11 respondenter har svart litt uenig, dette er en nedgang på 1,6 % fra 2021. En offentlig samarbeidspartner har svart helt uenig i å motta informasjon og dokumentasjon, denne respondenten følger opp skolegang for en ungdom i institusjon.

Fornøyd med tilbudet

54 % foresatte har svart at de er helt enig i å være fornøyd med tilbudet bruker/barnet får, og 23 % har svart litt enig. 3 respondenter (alle fra barneverninstitusjon) mot 2 i 2021 har svart at de er litt eller helt uenig. 2 respondenter har svart verken eller.

Målrettet arbeid

57 % offentlige samarbeidspartnere er helt enig i at vi arbeider målrettet etter inngåtte kontrakter og avtaler, dette er en nedgang på 6 % fra 2021.

21 % var litt enige, dette er en økning på 2 % fra 2021. Antall respondenter i % har doblet seg med hensyn til å svare verken eller, fra 4,5 i 2021 til 9 % i 2022.

Respondenter som samarbeider med HO har svart enten helt enig, litt enig eller hverken eller på at det arbeides målrettet etter planer og kontrakter. I BPA har 3 av 44 respondenter svart litt uenig, 9 respondenter har svart vet ikke. Barnevern hadde 81 respondenter, av disse har 3 svart litt uenig og 2 helt uenig og 2 vet ikke.

Fornøydhet og utfordringer

108 av totalt 179 respondenter har noe de er spesielt fornøyd med i samarbeidet med oss. 29 av totalt 179 respondenter opplever noe som spesielt utfordrende i samarbeidet med oss.



3 Hva vi skal arbeide videre med ut fra svarene vi har fått

Svarprosent

Vi har mottatt svar fra totalt 31 % av respondentene som mottok undesøkelse fra oss i år, dette er en nedgang på 1 % fra 2021. HO har økt sin svarprosent med 8 %, men har sendt ut færre forespørsler til deltakelse i år enn i 2021. For BPA og barnevern er det motsatt, her har svarprosenten gått ned med henholdsvis 2 og 4 %, men et betydelig antall flere mulige respondenter har mottatt undersøkelsen.

Vi er opptatt av at så mange som mulig besvarer våre undersøkelser slik at vi har relevante tall å ta utgangspunkt i vårt utviklingsarbeid. Hver divisjon vil derfor se på hvordan øke deltakelsen, eksempelvis ved at alle mulige respondenter får en personlig e-post i forkant av undersøkelsen med informasjon og oppfordring til å delta.

Samarbeid, respekt, informasjon og dokumentasjon

Vi tror at godt samarbeid gjør at våre brukere får et bedre tilbud enn de ville fått uten bra samarbeid. Vi ser at opplevelse av godt samarbeid i stor grad sammenfaller med opplevelse av å bli møtt med respekt og å motta den informasjonen respondentene ønsker og forventer. Å oppleve respekt er ofte nøkkelen til ærlighet. Å motta relevant informasjon og dokumentasjon legger til rette for medvirkning. Dette igjen gir oss et godt fundament for samarbeid til beste for våre brukere.

En respondent mindre enn i fjor har svart helt uenig i at samarbeidet med oss fungerer godt, tross 58 flere respondenter i 2022 enn i 2021. Dette er positivt. Vi ser generelt at svarene vi har fått i år er noe ned med hensyn til å være helt eller litt enig (fornøyd), samtidig som færre er litt eller helt uenig (misfornøyd). Barneverninstitusjonene har flest respondenter som svarer helt eller litt uenig. For foresatte kan dette ha sammenheng med at det her ofte pålegges tiltak, i motsetning til i BPA og HO hvor bruker/foresatte som oftest ønsker tiltak. Når det gjelder offentlig samarbeidspartnere og barnevern er det interessant å se at 4 av 6 som svarer litt uenig i å motta informasjon og dokumentasjon er fra skole og helse, og dermed ikke våre oppdragsgivere. En respondent har svart helt uenig, av svar på utfordringer ser det ut til at dette er en representant fra PPT som ikke får informasjon fra avdelingen om at den unge ikke møter på skolen. Her bør divisjonen gjennomgå forventninger med samarbeidspartnere fra skole og helse på hva som skal og kan informeres om fra hvem.

Generelt må vi lytte til hva den andre forventer slik at vi sammen kan legge til rette for at våre brukere får et best mulig tilbud.

Fornøydhets med tilbudet og målrettet arbeid

Alle foresatte i HO er enten litt eller helt fornøyd med tilbudet bruker får. 14 av 22 foresatte i barnevern har også svart litt eller helt enig i å være fornøyd, og 2 har svart verken eller. Tilbakemeldinger på utfordringer tilsier at enkelte foresatte til unge i barneverninstitusjon ønsker å bli mer involvert. Med innføring og etterlevelse av standardisert forløp gitt av Bufetat der familiararbeid er spesielt fremhevet, samt gjennomgang av egen praksis håper vi at antall fornøyde foresatte til unge i barneverninstitusjon øker.

6 av 144 respondenter er litt uenige i at vi arbeider målrettet etter felles planer, 3 i BPA og 3 i barneverninstitusjon. 2 av 144 respondenter er helt uenige i at vi arbeider målrettet etter felles planer, den ene gir ekstern helseoppfølging til en ungdom i barneverninstitusjon, den andre er ansvarlig for en fosterhjems plassering. 9 respondenter fra BPA, 1 fra familiehjem og 1 fra hjelpetiltak har svart vet ikke. Når vi ser på prosenttallene er det færre som har svart helt og litt uenig i år enn i fjor. Totalt 13 har svart verken eller, dette er dobling av

prosenttallet fra i fjor – fra 4,5 til 9.

Tallene og tilbakemeldingene vi har fått i fritekst bokser tilsier at vi i hver enkelt sak bør ha åpen dialog om gjensidige forventninger og felles mål. Vi klarer dette i de fleste saker, men ønsker å strekke oss dit at alle opplever at teamet rundt hver bruker har lik forståelse av hensikt, mål, virkemidler og progresjon slik at vi sammen kan gi et best mulig tilbud.

Fornøydhet og utfordringer

Sammenlignet med tall fra 2021 opplyser flere respondenter fra barnevern at det er noe de er spesielt fornøyde med i samarbeidet med oss i 2022, innen BPA og HO har tallet gått ned. Samtidig ser vi at antall respondenter som oppgir at det er noe de synes kan være utfordrende i samarbeidet med oss har gått opp i barnevern, og ned i BPA og HO.

I 2022 har 60 % av respondentene svart at det er noe de er spesielt fornøyde med i samarbeidet med oss mot 61 % i 2021, og 16 % har både i 2021 og 2022 anført at de opplever utfordringer i samarbeidet med oss.

Spesielt positive tilbakemeldinger i divisjon **BPA** er at vedtakseier blir omtalt respektfullt, at rådgivere er lette å nå, at oppdragsgiver får svar/tilbakemeldinger raskt og at det er god kommunikasjon. En respondent har under spesielle utfordringer anført ujevn rapportering og en at rådgiver kan oppleves som brukers advokat når denne kontakter kommunen med spørsmål om økning i timebruk m.m.

Foresatte i divisjon **helse- og omsorg** er spesielt fornøyd med at personalet er hyggelige, respektfulle og omsorgsfulle og at det er god dialog, informasjon og samarbeid.

Oppdragsgivere oppgir blant annet at personalet er løsningsorienterte, inkluderende, fleksible og engasjerte. Av utfordringer har to anført gjennomtrekk i personalgruppen, en manglende tilbakemelding om veiledning og en at ledelse kan være vanskelig å nå.

Divisjon **barnevern** er delt inn i institusjoner, familiehjem og hjelpetiltak. Våre institusjoner har blant annet fått tilbakemelding om at personalet er imøtekommende, varme, omsorgsfulle, rause, påkoblet, faglig gode og lette å komme i kontakt med. Flere har trukket frem god tilgjengelighet til avdelingsleder, generelt godt samarbeid, målrettet arbeid, rask respons og at informasjonsflyten er god. En foresatt synes det er for mange ansatte å forholde seg til, mens flere har oppgitt at ansatte gruppen er stabil. Flere har oppgitt skriftlige rapporter som gode, mens en mener at det er for mange detaljer i rapportene og en at det er litt for slapp rapportering. To foresatte ønsker mer samarbeid, en ansatt i BUP opplever det utfordrende at ulike ansatte følger den unge til timeavtaler og en ansatt i PPT ønsker å bli koblet på når den unge ikke møter på skolen.

I familiehjem avdelingen trekkes god faglig tilnærming, god kompetanse, tydelighet, gode holdninger og innsatsvilje, tilgjengelighet, etterrettelighet og tilstrekkelig dokumentasjon frem som positivt. En respondent ønsker flere skriftlige rapporter, en opplever at veileder kan gå i allianse med hjemmet mot barneverntjenesten, en at den som selger inn produktet bør ha mer detaljkunnskap og en oppgir å ikke ha godt samarbeid med en av konsulentene. Innenfor hjelpetiltak trekkes det frem at ansatte er lette å få tak i, god informasjon og planlegging og tett dialog frem som spesielt positivt, her er det ikke anført utfordringer.

Utfordringer diskuteres og forsøkes løst i divisjonen utfordringen er anført under.



4 Bakgrunns spørsmål

4.1 Min kontakt med Humana omsorg og assistanse er i for av å være foresatt/offentlig samarbeidspartner.

Foresatt (forelder, pårørende eller verger): 35 (13 foresatte HO og 22 foresatte barnevern).
Offentlig samarbeidspartner: 144 (BPA 44, HO 19 og barnevern 81).

4.2 Region/belighet

Brukerstyrt personlig assistanse – BPA:

Oppfølgingen gjennomføres i Rogaland (7), Vestfold og Telemark (2), Vestland (2), Trøndelag (2), Innlandet (2), Oslo (8), Vestre Viken (16) og Østre Viken (5).

Helse- og omsorg:

Boligen ligger i Region nord - Gimsøy (7), Region nord – Kvæfjord, Salangen og Tangen (15), Region sør/vest (5) og Region øst (5).

Barnevern:

Familiehjemmet ligger i Region sør (7), Region vest (4) Region øst (6) Region midt (1) og Region nord (3).

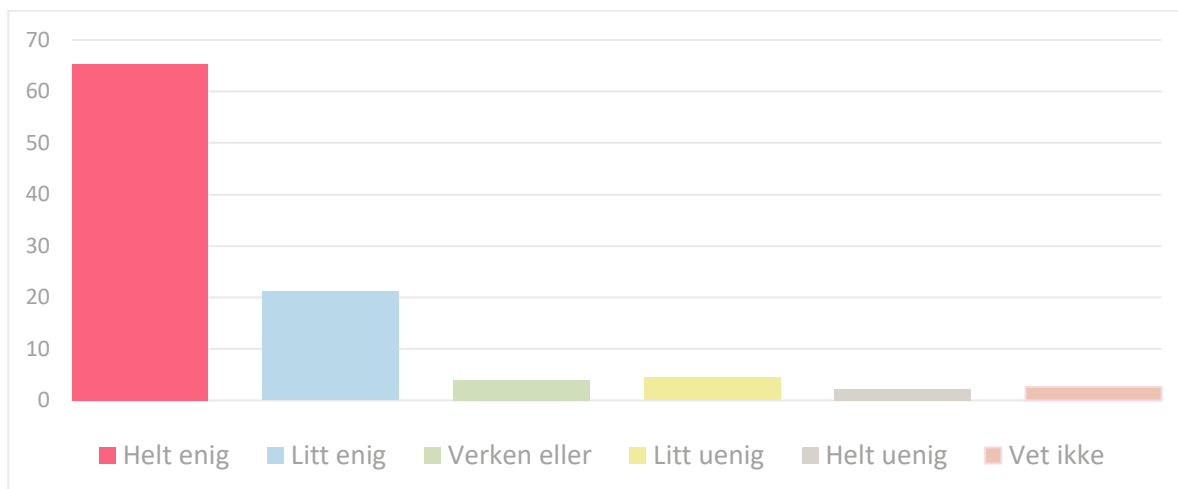
Hjelpetiltaket utføres i Region vest (5) og Region øst (3).

Barneverninstitusjonen ligger i Arendal (15), Farsund (7), Kristiansand (11), Oslo/Tønsberg (7), Sandnes (15) og Trondheim (19).

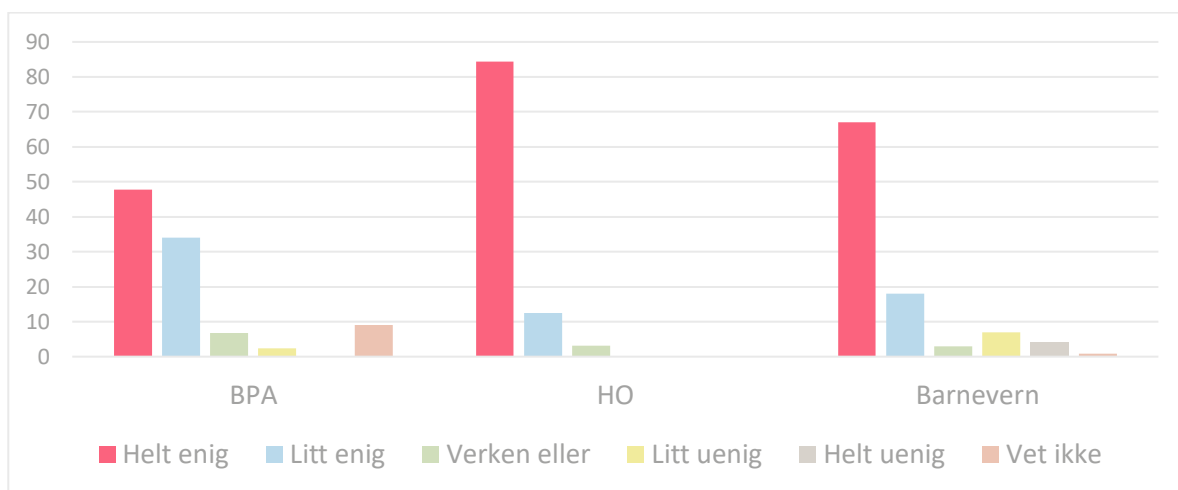


5 Hovedspørsmål og påstander

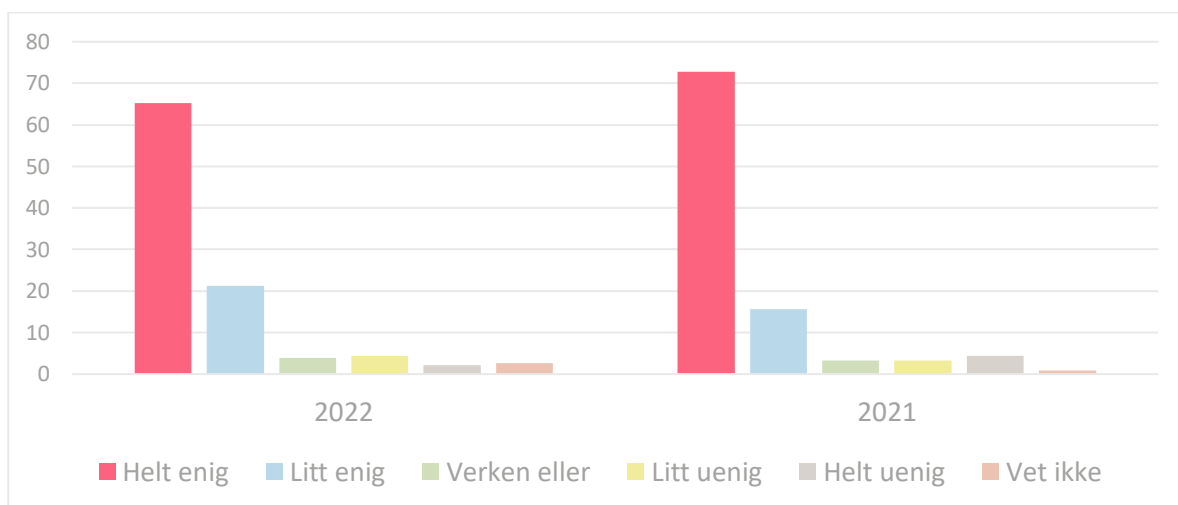
5.1 Jeg opplever at samarbeidet med personalet/rådgiver fungerer godt.



N=179.



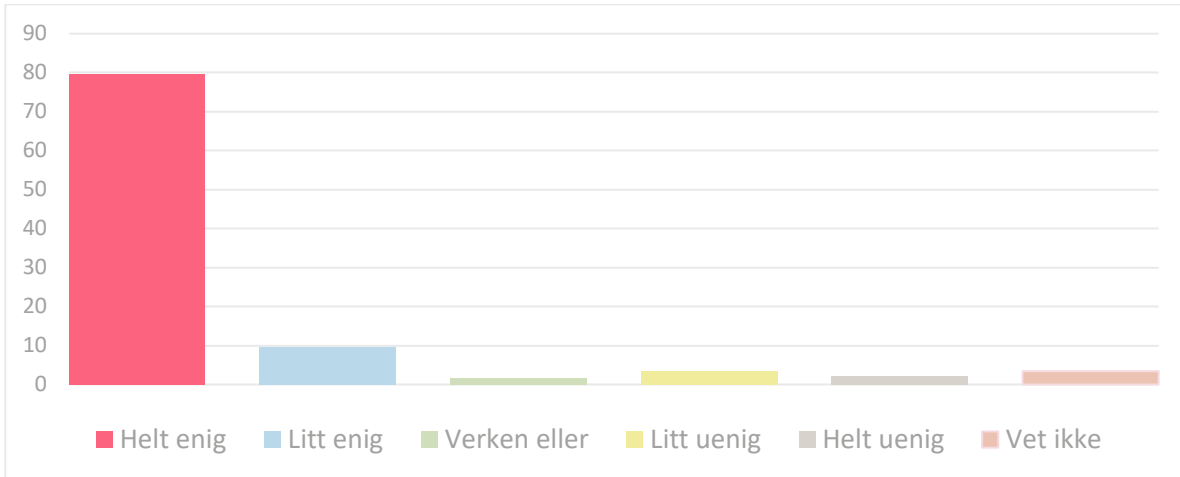
BPA N=44, Helse- og omsorg N=32 og Barnevern N=103.



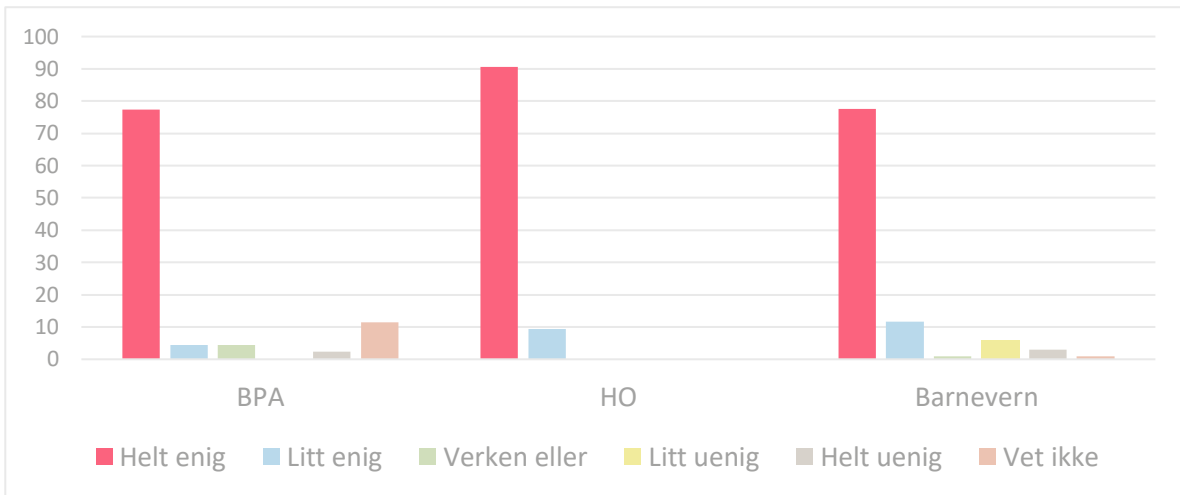
2022 N=179 og 2021 N=121.



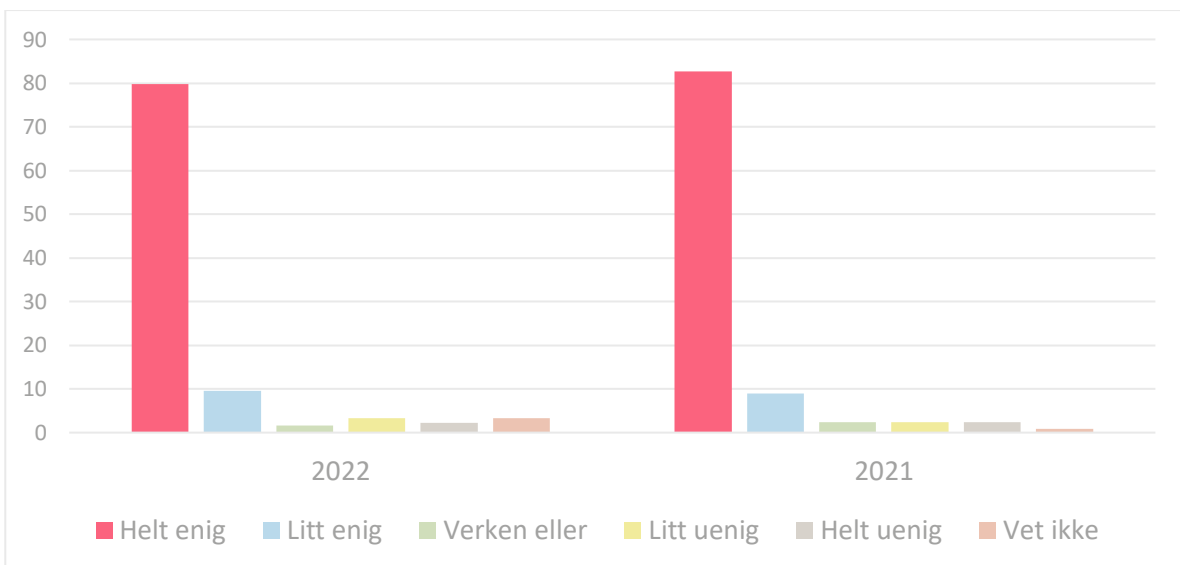
5.2 Personalet/rådgiver møter meg på en respektfull måte.



N=179.



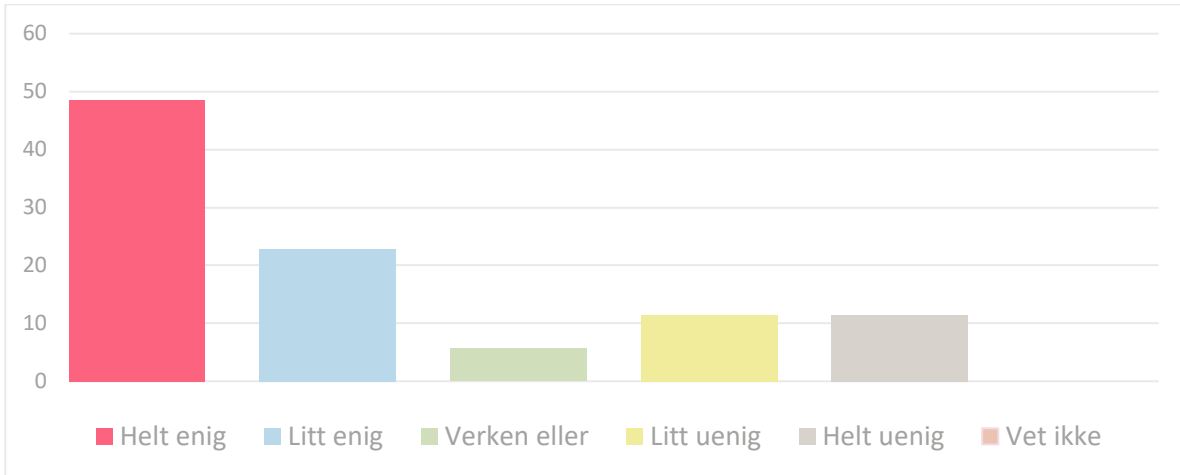
BPA N=44, Helse- og omsorg N=32 og Barnevern N=103.



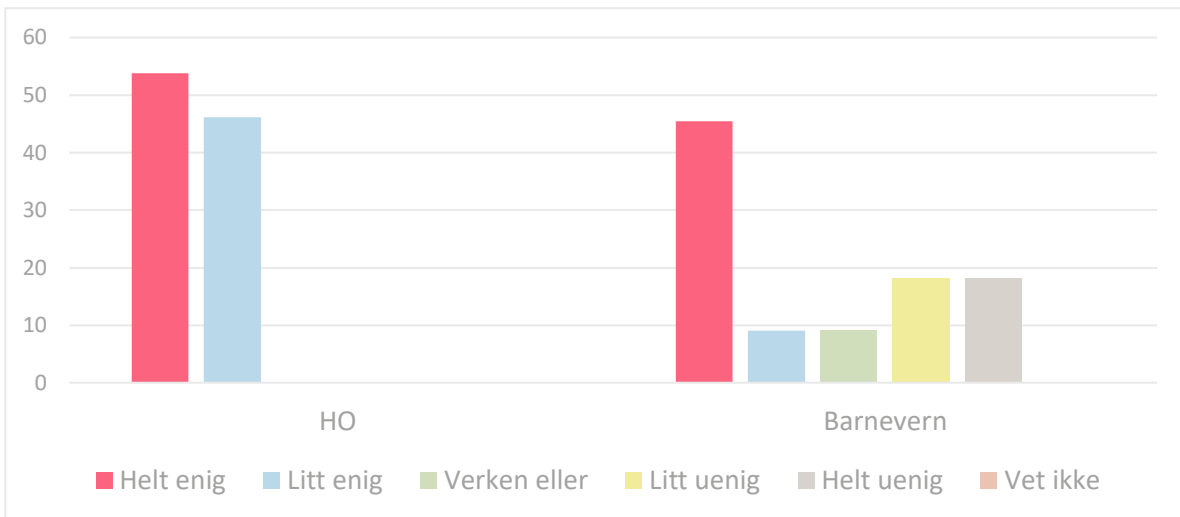
2022 N=179 og 2021 N=121.



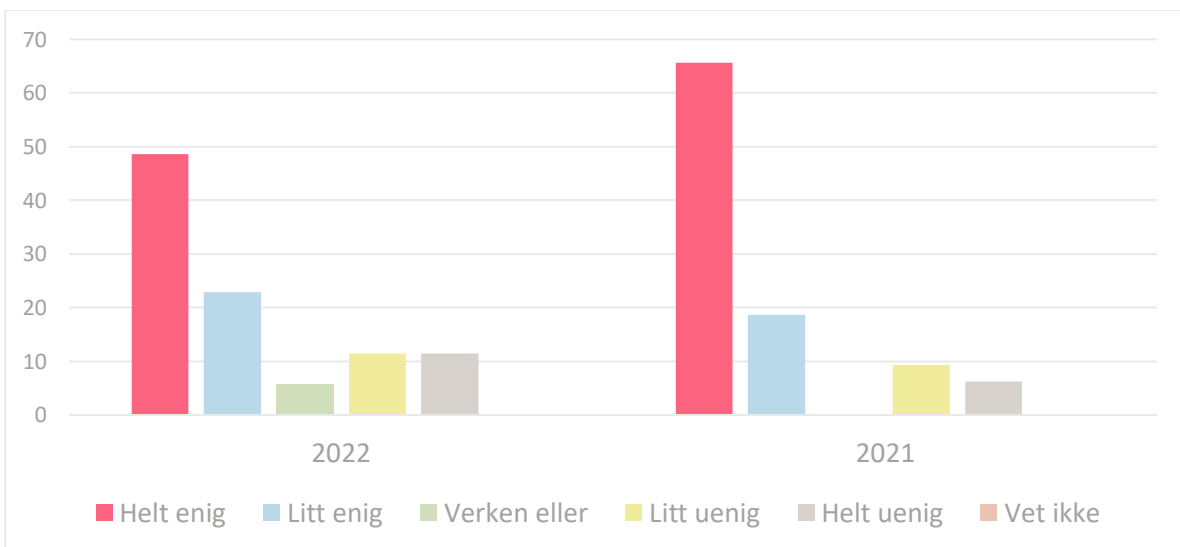
5.3 Personalet gir meg den informasjonen jeg trenger (foresatte)



N=35.



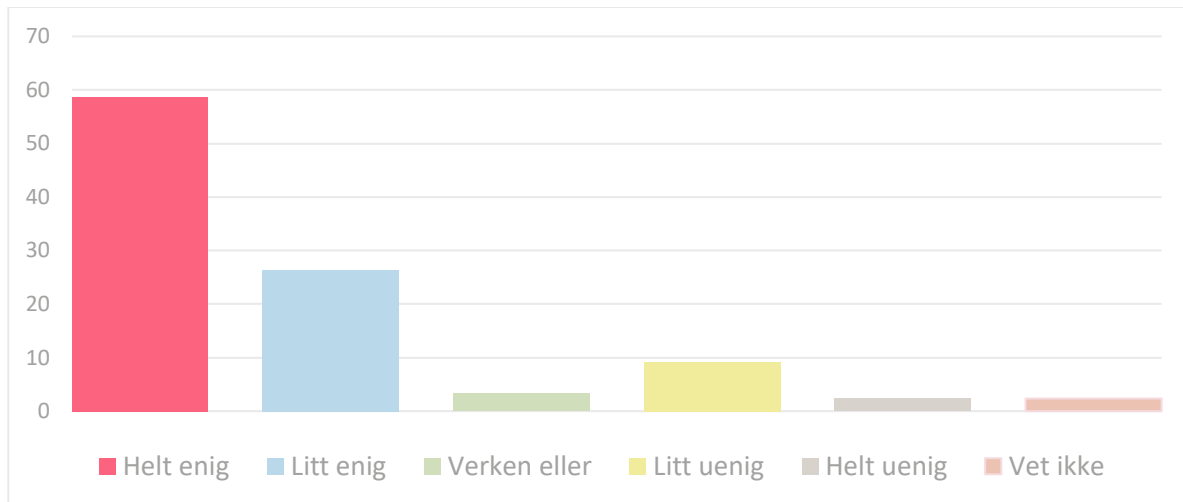
Hele- og omsorg N=13 og Barnevern N=22.



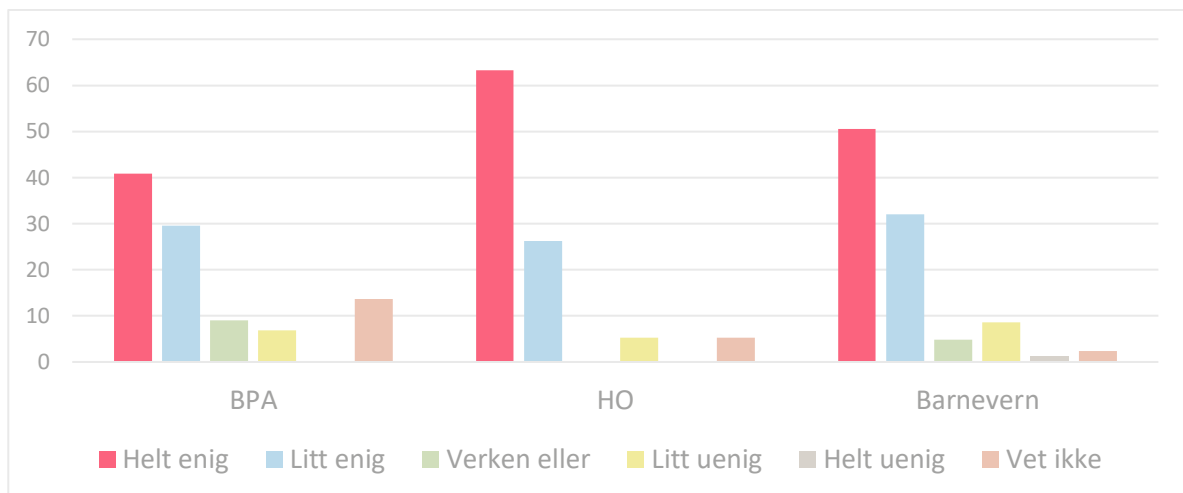
2022 N=32 og 2021 N=35.



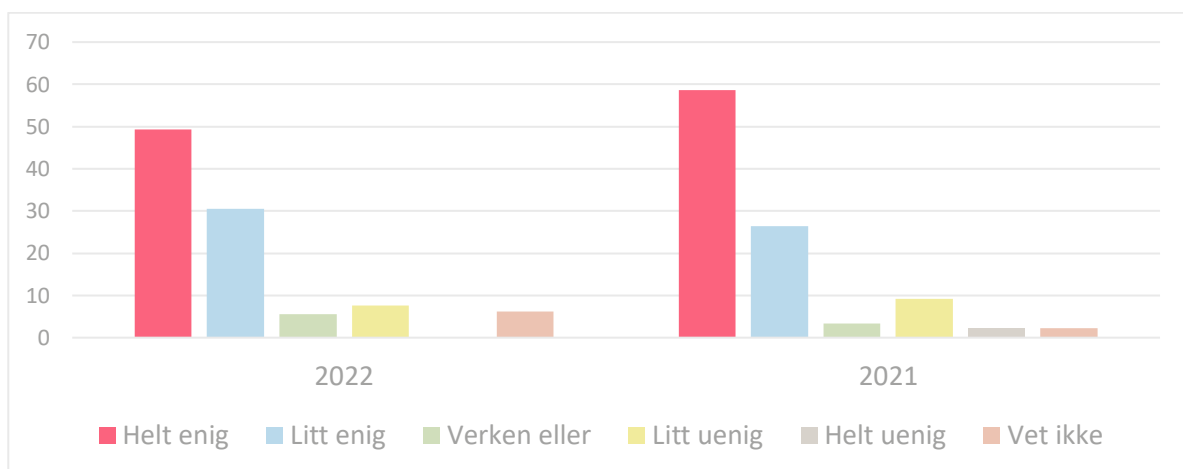
5.4 Avdelingen/rådgiver gir den informasjon og dokumentasjon oppdragsgiver har behov for og forventer (offentlige samarbeidspartnere)



N=144.

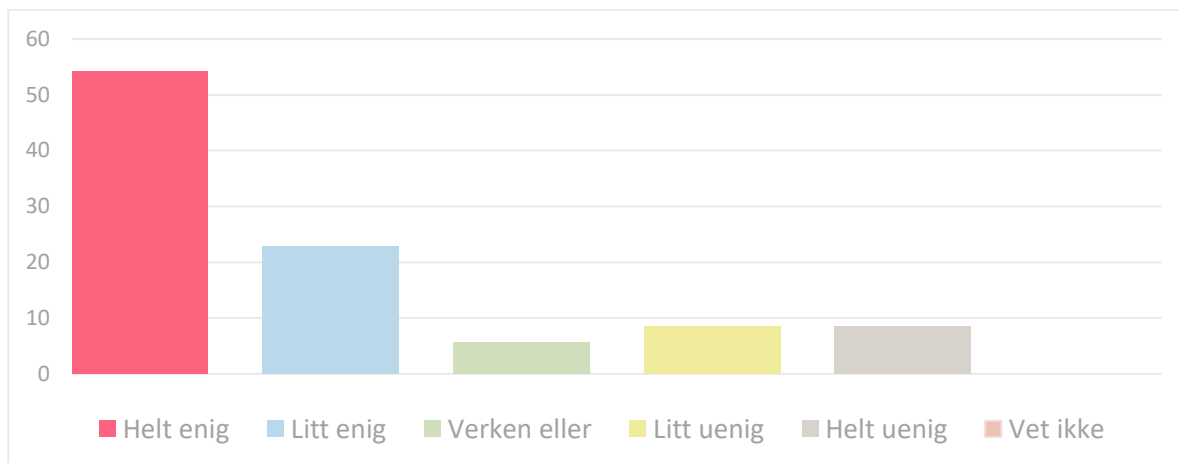


BPA N=44, Helse- og omsorg N=19 og Barnevern N=81.

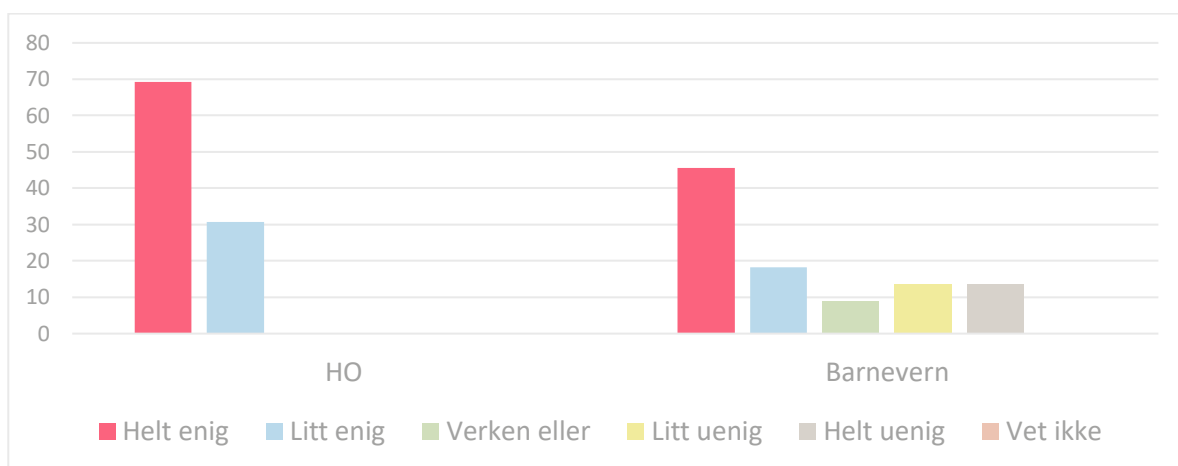


2022 N=144 og 2021 N=89.

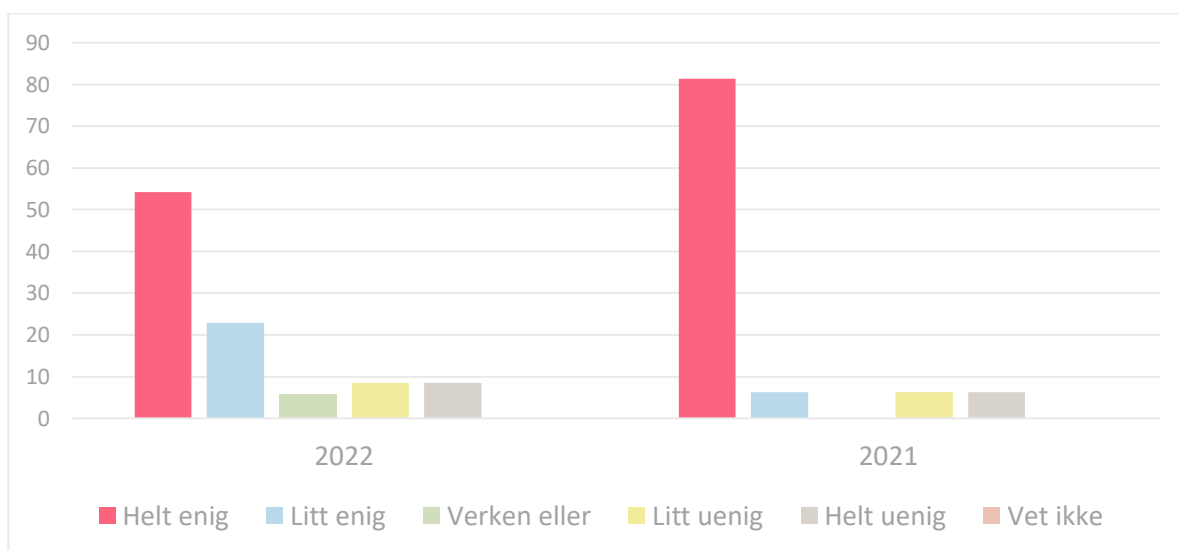
5.5 Jeg er fornøyd med tilbudet fra Humana omsorg og assistanse (foresatte)



N=35.



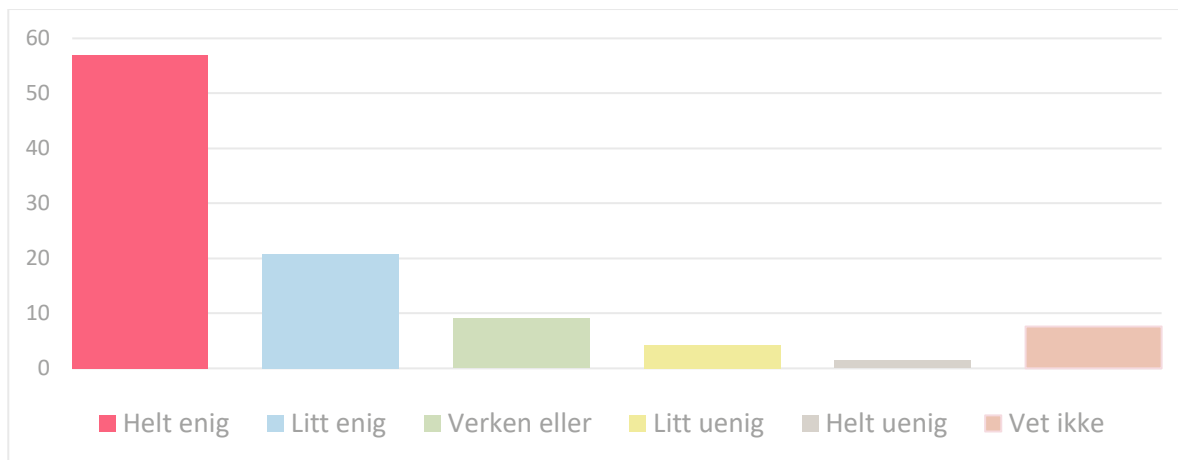
Helse- og omsorg N=13 og Barnevern N=22.



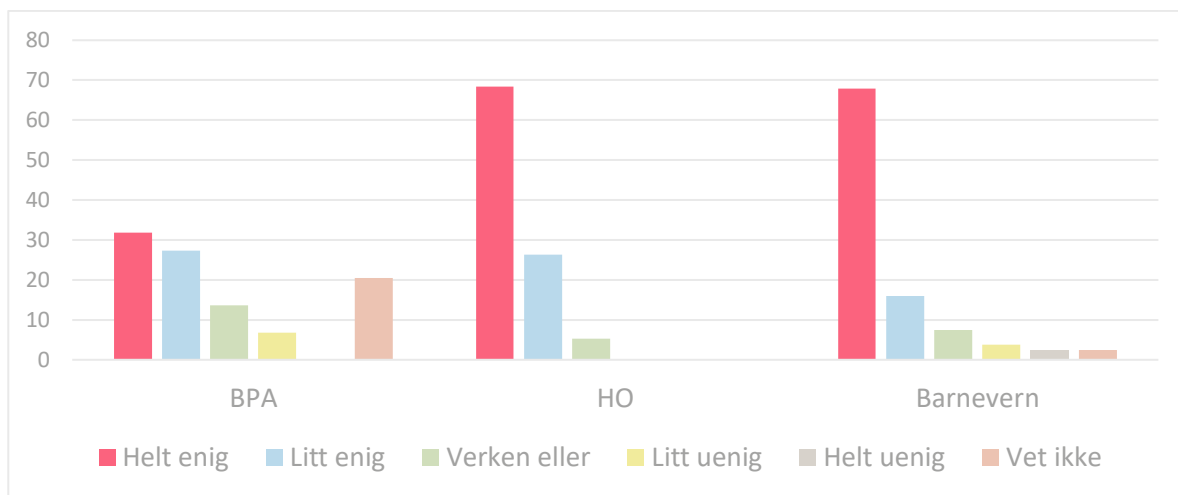
2022 N=32 og 2021 N=35.



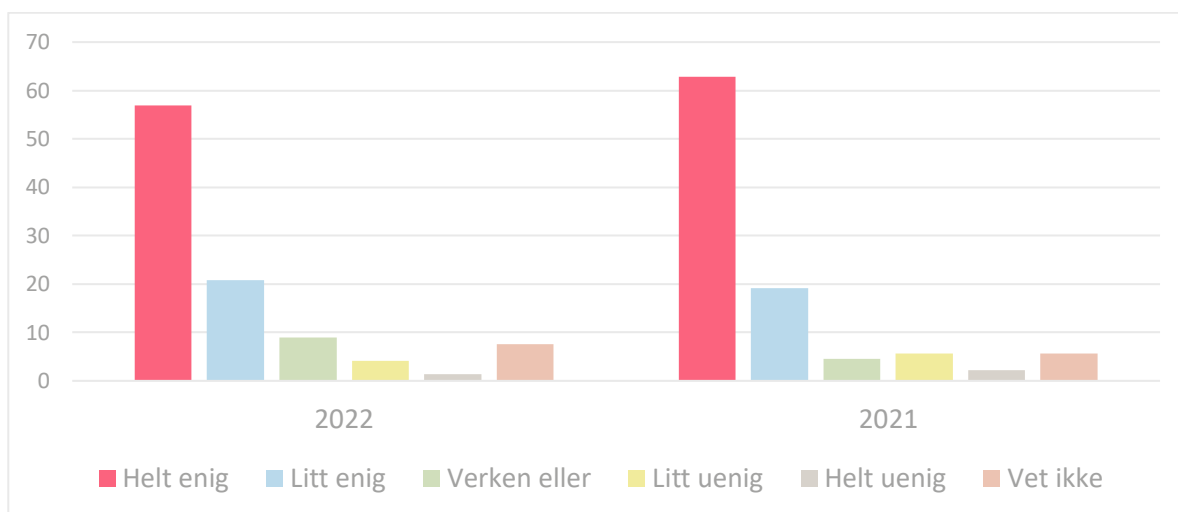
5.6 Avdelingen/rådgiver arbeider målrettet etter planer og kontrakter slik at hensikten med tiltaket oppnås (offentlige samarbeidspartnere)



N=144.

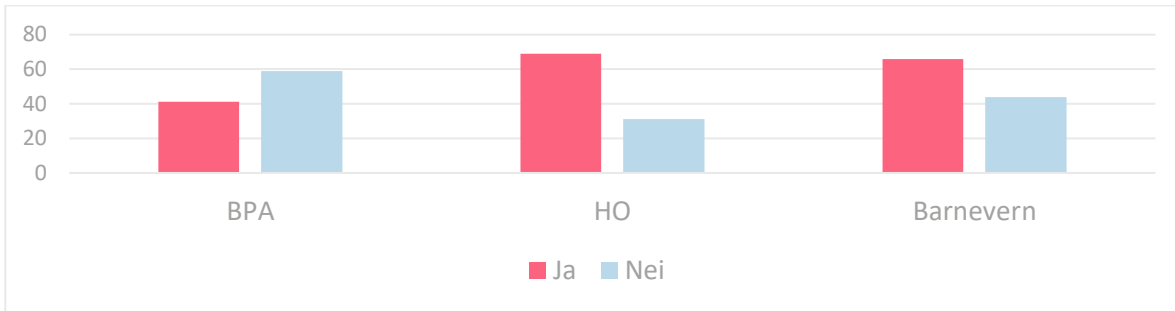


BPA N=44, HO N=19 og Barnevern N=81.

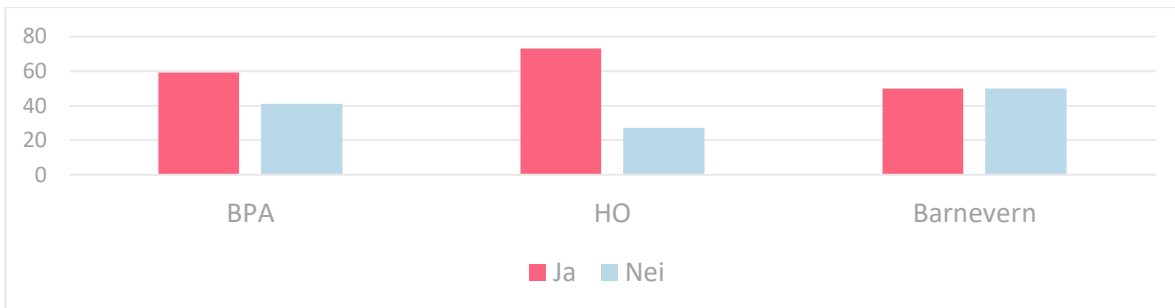


2022 N=144 og 2021 N=89.

5.7 Er det noe du er spesielt fornøyd med i samarbeidet med oss?

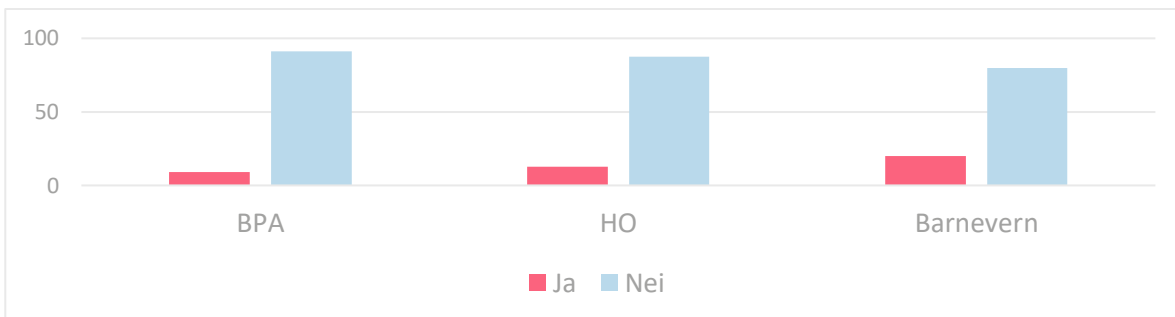


2022 BPA N=44, Helse- og omsorg N=32 og Barnevern N=103.

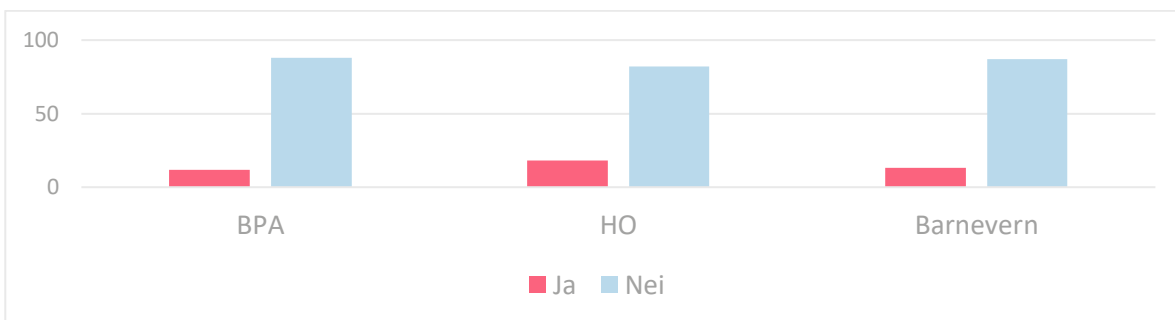


2021 BPA N=17, Helse- og omsorg N=33 og Barnevern N=71.

5.8 Er det noe du opplever som spesielt utfordrende i samarbeidet med oss?



2022 BPA N=44, Helse- og omsorg N=32 og Barnevern N=103.



2021 BPA N=17, Helse- og omsorg N=33 og Barnevern N=71.