



Samarbeidsundersøkelse

Tilbakemeldinger fra foresatte og offentlige samarbeidspartnere

Felles rapport for BPA, HO og barnevern 2023

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 barnevern. 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/kunde tilhører, og andre instanser vi samarbeider med som for eksempel skole/dagtilbud og spesialisthelsetjeneste. Unge i barneverninstitusjoner og fosterhjem 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, 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 og fosterhjem).

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 2022 og 2021.

Vi har mottatt svar fra 19,5 % av de som fikk tilsendt vår undersøkelse.

BPA sendte ut undersøkelsen til 163 personer og fikk 12 svar (7,4 %).

Helse- og omsorg sendte ut undersøkelsen til 93 personer og fikk 34 svar (36,6 %).

Barnevern sendte ut undersøkelsen til 257 personer og fikk 54 svar (21 %).

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 2023 var 15 foresatte 85 offentlige samarbeidspartnere totalt.

Respondentene var fordelt som følger:

- BPA: 12 kommunale respondenter (brukere av BPA er egen arbeidsleder, og foresatte er derfor ikke spurt om å besvare undersøkelsen).
- HO: 12 foresatte og 22 offentlige samarbeidspartnere.
- Barnevern totalt: 3 foresatte og 51 offentlige samarbeidspartnere.
- Barnevern institusjon: 3 foresatte og 31 offentlige samarbeidspartnere.
- Barnevern fosterhjem: 20 offentlige samarbeidspartnere.

Godt samarbeid

56 % av respondentene er helt enig i at samarbeidet med oss fungerer godt. 20 % er litt enig, 9 respondenter har svart verken eller, 7 litt uenig (2 fra HO og 5 fra barnevern), 3 respondenter har svart helt uenig (2 fra BPA og en fra HO) og 5 vet ikke (1 fra BPA og 2 fra henholdsvis HO og barnevern). Andelen helt enig har gått ned med 9 % fra 2022, litt enig har økt med ett prosentpoeng, resterende alternativer har gått opp: verken eller med 5 %, litt uenig med 3 %, helt uenig med 1 % og vet ikke med 2 prosentpoeng.

Møtt med respekt

71 % av respondentene er helt enig i at de blir møtt med respekt av oss, 12 % har svart litt enig og 9 % hverken eller. 2 respondenter har svart litt uenig (HO og barneverninstitusjon), og en respondent fra HO har svart helt uenig. 5 respondenter har svart vet ikke, 2 fra henholdsvis HO og fosterhjem og en fra BPA).

Andelen helt enig har gått ned med 9 % fra 2022, og andelen litt enig har økt med 2 %. Vi ser en økning med 7 % for alternativ verken eller, nedgang med 1 % for henholdsvis litt og helt uenig og økning med 2 % for vet ikke sammenlignet med 2022.

Informasjon

60 % foresatte oppgir at de er helt enig i å få den informasjonen de trenger, og 40 % er litt enige.

I 2022 var 49 % av de foresatte helt enige og 23 % litt enige. 2 foresatte i barnevern svarte verken eller og 4 henholdsvis litt eller helt uenig i 2022.

Informasjon og dokumentasjon

53 % offentlige samarbeidspartnere er helt enig i at de får den informasjon og dokumentasjon de er i behov av, og 22 % er litt enig. 5 % har svar verken eller, 10 % litt uenig og 6 % helt uenig (2 fra henholdsvis BPA og HO, og 1 fra barneverninstitusjon). 5 % har svart vet ikke.

Her ser vi en økning i helt enig med 3 % fra 2022, og en nedgang i litt enig med 8 %.

9 respondenter har svart litt uenig, mot 11 i 2022 og 5 respondenter har svart helt uenig mot 1 i 2022.

Fornøyd med tilbudet

67 % foresatte har svart at de er helt enig i å være fornøyd med tilbudet bruker/barnet får, 26 % er litt enig og 7 % har svart verken eller. I 2022 var totalt 3 respondenter litt eller helt uenig i å være fornøyd med tilbudet bruker/barnet fikk.

Målrettet arbeid

51 % offentlige samarbeidspartnere er helt enig i at vi arbeider målrettet etter inngåtte kontrakter og avtaler, dette er en nedgang på 6 % fra 2022. 38 % er litt enig, dette er en oppgang på 17 % fra 2022. Antall respondenter som har svart verken eller er halvert siden 2022. 7 % er litt uenig mot 4 % og 6 % er helt uenig mot 1 % i 2022. Antall respondenter som har svart vet ikke er gått ned 2 %, fra 8 % i 2022 til 6 % i 2023.

Vi finner respondenter som har svart litt uenig i alle divisjoner: BPA 2, HO 1, barneverninstitusjoner 1 og fosterhjem 2. Respondenter som har svart helt uenig er fordelt som følger: BPA 1, HO 3 og barneverninstitusjon 1.

Fornøydhet og utfordringer

56 av totalt 100 respondenter har noe de er spesielt fornøyd med i samarbeidet med oss.



21 av totalt 100 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 19 % av respondentene som mottok undesøkelse fra oss i år, dette er en nedgang på 12 % fra 2022. HO har tilnærmet lik svarprosent som i fjor. BPA og barnevern har en nedgang på 15 %. Fosterhjemmene har mottatt omtrent like mange svar i år som i 2022, og barneverninstitusjonene har sendt ut flere undersøkelser enn de gjorde i fjor.

Det er opplyst fra enkeltpersoner i Bufetat (barneverninstitusjoner) at det der har vært en intern diskusjon om ansatte skal besvare samarbeidsundersøkelser. Vi ser imidlertid ikke at det er manglende svar fra Bufetat som er årsak til nedgangen spesielt. Noe av nedgangen faller sammen med at færre foresatte har besvart undersøkelsen i år.

Vi er opptatt av at så mange som mulig besvarer våre undersøkelser slik at vi har relevante tall å ta utgangspunkt i for videre utviklingsarbeid.

Undersøkelsen i år ble sendt ut på samme tidspunkt, på samme måte og i samme format som i fjor. Mottakere av mer enn en undersøkelse har i år mottatt egen e-post før undersøkelsen ble sendt ut med forklaring på antall undersøkelser ut fra antall brukere/barn de følger opp hos oss. Vi har tidligere antatt at mottak av en personlig e-post før undersøkelsen legges ut vil kunne øke svarprosenten, denne antakelsen har ikke medført riktighet. Vi har videre diskutert om respondenter skal kunne intervjues over telefon, eller i forbindelse med møtevirksomhet. Denne fremgangsmåten vil frata respondentene anonymitet, noe vi i utgangspunktet mener er viktig for slike undersøkelser.

Samarbeid, respekt, informasjon og dokumentasjon

Vi tror at godt samarbeid på tvers av instanser og personer gjør at våre brukere/kunder får et bedre tilbud enn de ville fått uten fungerende 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/kunder.

Når det gjelder godt samarbeid er årets tall lavere enn i fjor. Antall som ikke opplever positivt samarbeidet med oss er stabilt lavt med ca. 3 %. Flere har svart verken eller og vet ikke i år, dette kan kanskje tyde på at flere av samarbeidspartnerne som har besvart undersøkelsen har lite direkte kontakt med oss. I fjor var det flest respondenter innen barnevern som svarte litt og helt uenig i at samarbeidet var godt, mens det i år i barnevern ikke er noen som har krysset av for helt uenig.

Med hensyn til å bli møtt med respekt er årets tall også lavere, og også her er verken eller besvart av flere enn i fjor. Samtidig ser vi at andelen som svarer litt og helt uenig er ned med 1 %. Det er i år 2 personer som er litt uenig og 1 person helt uenig i å bli møtt med respekt.

Godt samarbeid og respekt fremmes blant annet ved å lytte og å være tilgjengelig. Er vi uenige er det viktig at vi etterspør og legger frem forklaringer og argumenter som tydeliggjør ulike tankesett.

Det er avgjørende at alle våre divisjoner har ivaretagelse av mellommenneskelige relasjoner på agendaen selv om tallene i undersøkelsen er relativt gode.



Foresatte er fornøyde med informasjonen de mottar fra oss og tilbudet bruker/barnet får. Det er gledelig at vi når godt ut til denne gruppen, og at foresatte opplever at deres nære blir ivaretatt.

74 % offentlige samarbeidspartnere oppgir å få informasjon og dokumentasjon fra oss, og 88 % opplever at vi helt eller delvis arbeider etter planer og kontrakter. 9 respondenter er litt uenig i at vi informerer og dokumenterer nok, og 5 er helt uenig. 6 respondenter er litt uenig i at vi arbeider etter felles planer og kontrakt, og 4 er helt uenig. Ca. 5 % har svart henholdsvis verken eller, eller vet ikke. Barnevern scorer best på fornøydhet blant våre samarbeidspartnere.

Vi må i alle saker lytte til hva den andre forventer slik at vi sammen kan legge til rette for at våre brukere/kunder får et best mulig tilbud. Felles gjennomgang av inngått kontrakt og avtaler er her spesielt viktig, slik at eventuelle uklarheter kan spesifiseres og oppklares.

Fornøydhet og utfordringer

Antall respondenter som har svart at de er spesielt fornøyde med noe i samarbeidet med oss er tilnærmet likt for BPA og barnevern sammenlignet med tall fra 2022. Tall for HO viser nedgang med 10 %. HO har allikevel flest positive svar, 2 % høyere enn barnevern og 17 % over BPA. Representanter fra fosterhjem er mest fornøyd sett opp imot de andre arbeidsområdene.

I 2023 har 56 % av respondentene svart at det er noe de er spesielt fornøyde med i samarbeidet med oss, mot 60 % i 2022. 21 % har svart at de opplever utfordringer mot 16 % både i 2021 og 2022.

Spesielt positive svar i divisjon **BPA** er raske tilbakemeldinger og rask oppfølging ved hendelser, punktlig rapportering, rask kontakt ved utfordringer og at godt samarbeid har vært avgjørende i en vanskelig sak. To respondenter har under spesielle utfordringer oppgitt at forventet dokumentasjon uteblir, og en at rådgiver ikke alltid opptrer lojalt mot kommunens vurderinger.

Respondenter i divisjon **helse- og omsorg** er spesielt fornøyd med at personalet er engasjerte, tilgjengelig, legger til rette for godt samarbeid, ser bruker og brukers behov, gir tett oppfølging av bruker og pårørende og at det handles raskt ved behov for endring i akutte situasjoner. Av utfordringer har tre anført vanskeligheter med å komme i kontakt med leder, og en at denne ikke alltid får kontakt med avdelingen. En har skrevet at etterspurt dokumentasjon ikke alltid leveres i tide, en opplever høy turnover og en har anført at personal ikke alltid arbeider på samme måte, noe som kan påvirke faglighet og struktur.

Divisjon **barnevern** er delt inn i institusjoner og fosterhjem. Våre hjelpetiltak er i hovedsak støttet tilsyn, og er ikke med i denne undersøkelsen.

Våre institusjoner har blant annet fått tilbakemelding om at avdelingsledere og personalet er tilgjengelige og engasjerte, at det er godt samarbeid, god og åpen kommunikasjon, ryddighet, god faglig jobbing, samstemt personalgruppe og god rapportering. To offentlige respondenter har spesielt trukket frem at Humana *omsorg og assistanse* arbeider til barnets beste med klare tydelige forventninger, og en skole representant har trukket frem at personalet viser god forståelse for lærers perspektiv. To respondenter kommenterer manglende rapportering som utfordrende, en at strukturen i avdelingen var skadelidende da avdelingsleder var syk og en at dennes leder ønsker mer konkrete og målbare tester på



ferdigheter. En lærer ønsker flere instruksjoner opp mot eleven denne skal følge, en foresatt opplever å ikke alltid bli hørt med hensyn til oppsett av møtetidspunkter og en annen foresatt oppgir at det ikke alltid er enkelt å få forståelse for at denne kjenner barnet sitt best.

I fosterhjem avdelingen trekkes god faglig tilnærming, god kompetanse, profesjonalitet, ydmykhet, imøtekommenhet, tilgjengelighet, løsningsorientert, reflekterte og kunnskapsrike medarbeidere, god informasjonsflyt, gjensidig respekt og tillit, trygghet i egen rolle og at det som avtales blir fulgt opp som spesielt positivt i samarbeidet av våre respondenter. En respondent ønsker mer engasjement fra kontaktpersonen sin og en lærer er misfornøyd med at kontaktpersonen ikke hadde møtt eleven og at samarbeidet funderte dårlig.

Funn i 2023 gir ikke samstemthet i at det er vesentlig større utfordringer i enkelt regioner internt i våre divisjoner. Dette sier oss trolig at det er enkelt saker utfordringer oppstår i. 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 verge): 15 (12 foresatte HO og 3 foresatte barnevern).
Offentlig samarbeidspartner: 85 (BPA 12, HO 22 og barnevern 51).

4.2 Region/beliggenhet

Brukerstyrt personlig assistanse – BPA:

Oppfølgingen gjennomføres i Rogaland (3), Vestfold og Telemark (1), Innlandet (1), Oslo (3) og Vestre Viken (4).

Helse- og omsorg:

Boligen ligger i Region nord - Gimsøy (6), Region nord – Kvæfjord, Salangen og Tangen (15), Region sør/vest (3) og Region øst (10).

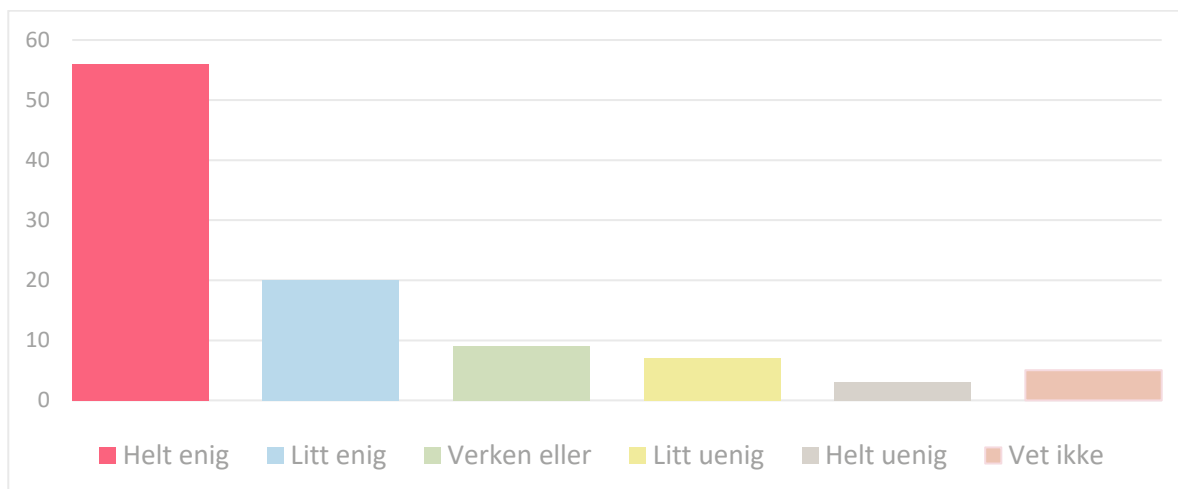
Barnevern:

Fosterhjemmet ligger i Region sør (7), Region vest (3) Region øst (8) og Region nord (2).
Barneverninstitusjonen ligger i Arendal (6), Kristiansand (2), Oslo/Tønsberg (9), Sandnes (3), Trondheim (10) og Harstad (4).

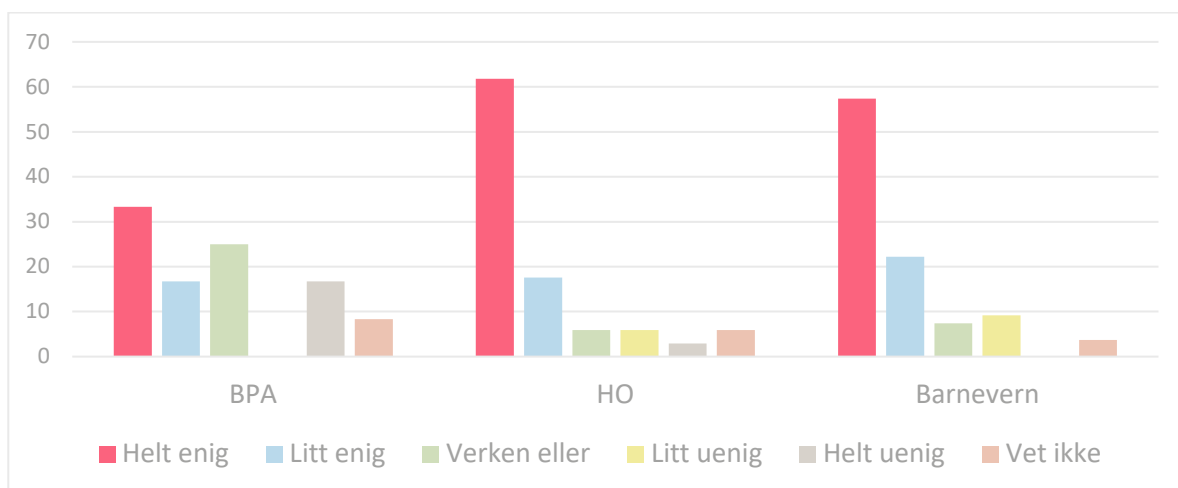


5 Hovedspørsmål og påstander

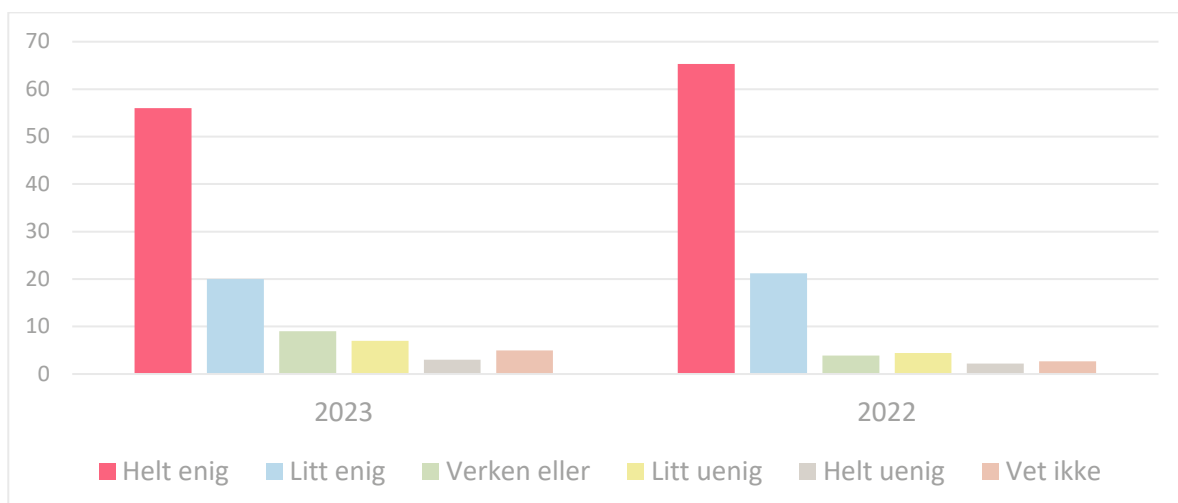
5.1 Jeg opplever at samarbeidet med personalet/rådgiver fungerer godt.



N=100.



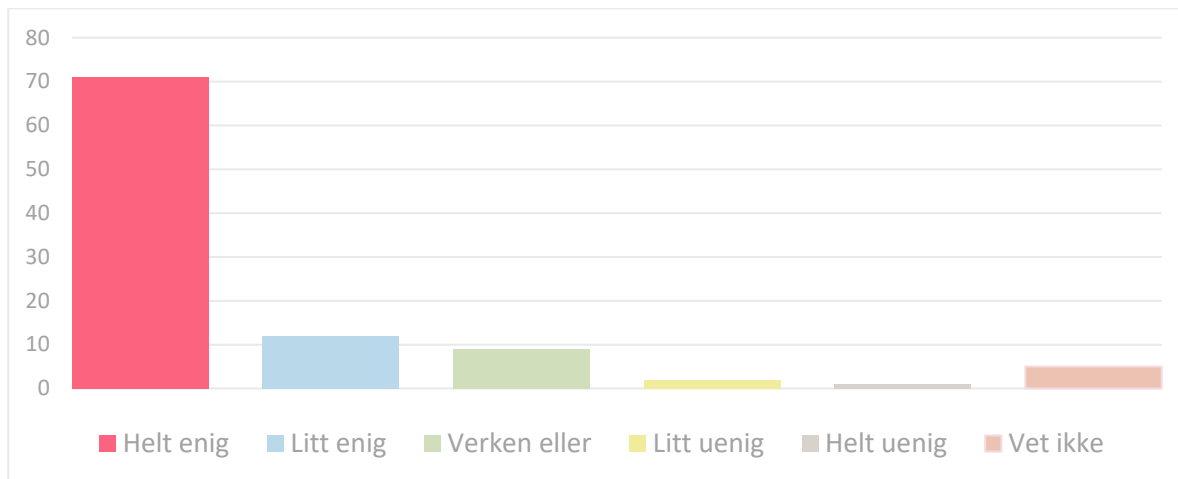
BPA N=12, Helse- og omsorg N=34 og Barnevern N=54.



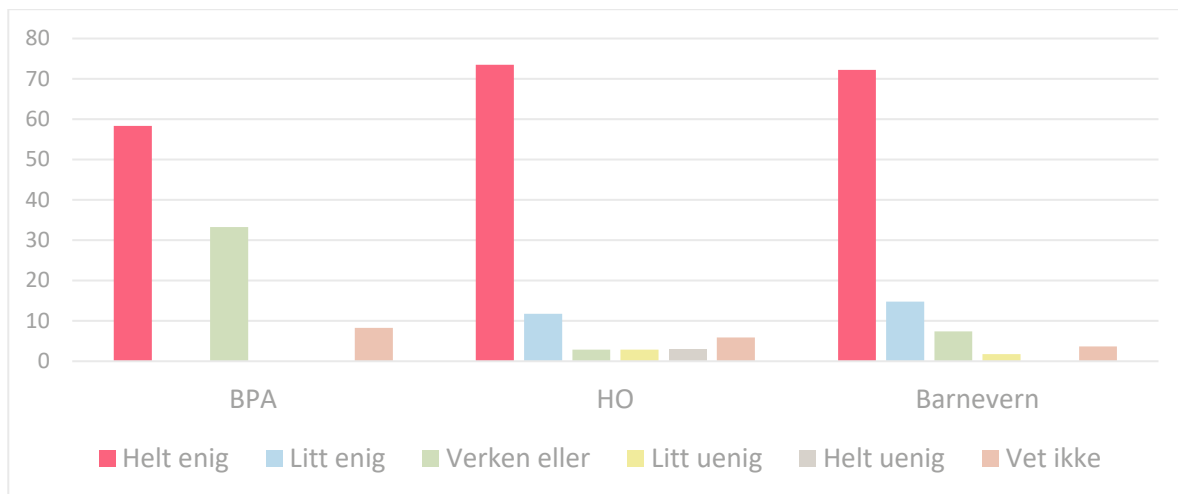
2023 N=100 og 2022 N=179.



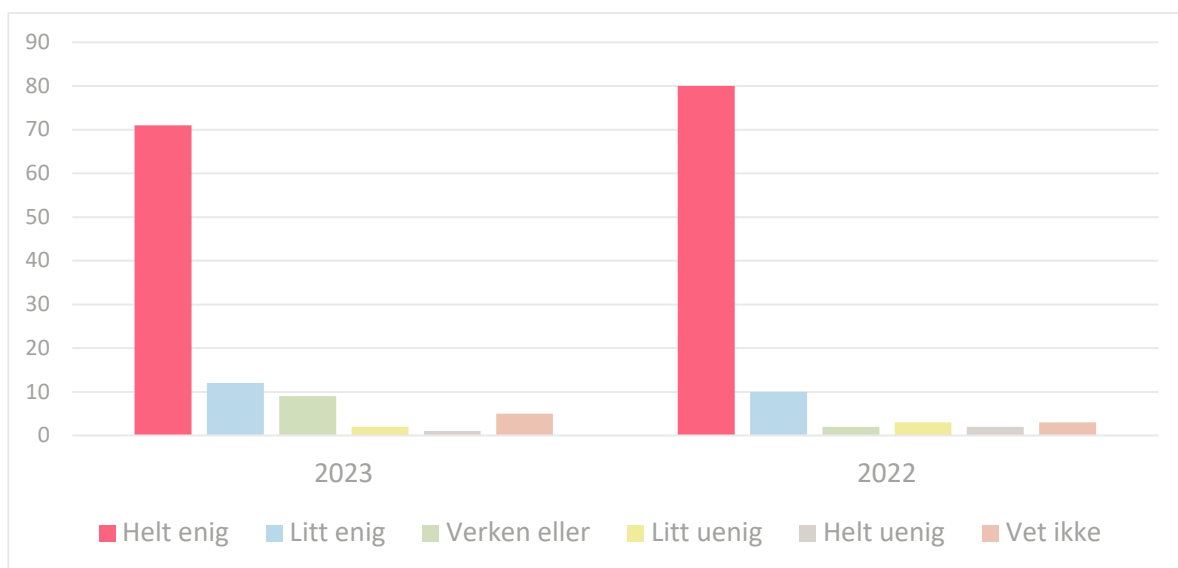
5.2 Personalet/rådgiver møter meg på en respektfull måte.



N=100.



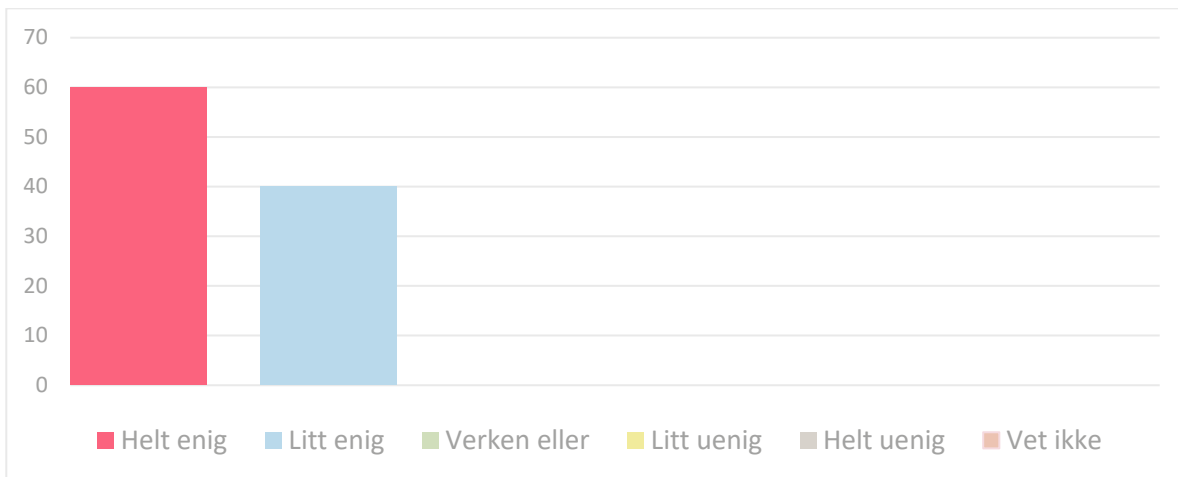
BPA N=12, Helse- og omsorg N=34 og Barnevern N=54.



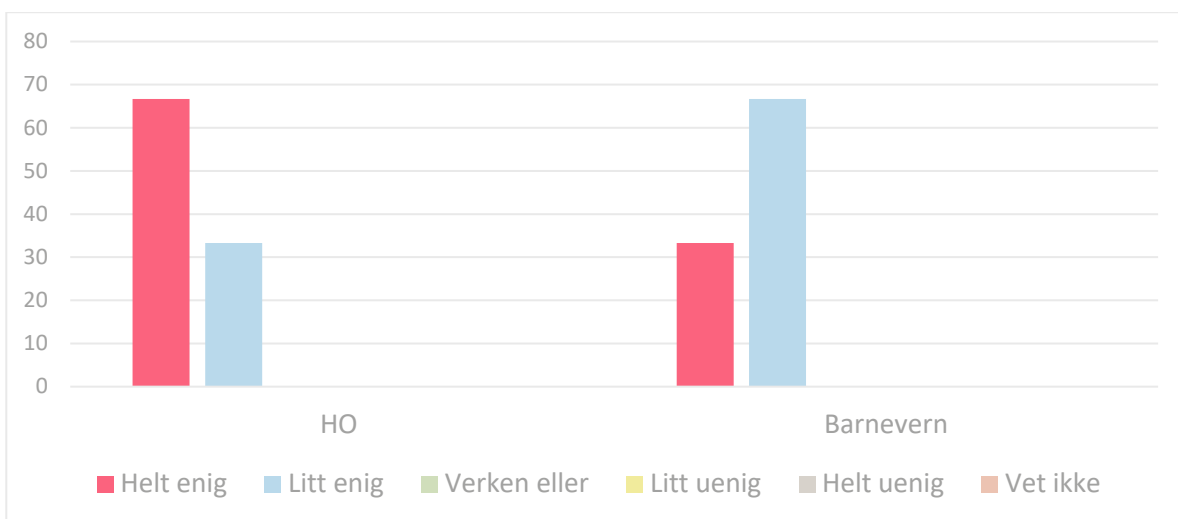
2023 N=100 og 2022 N=179.



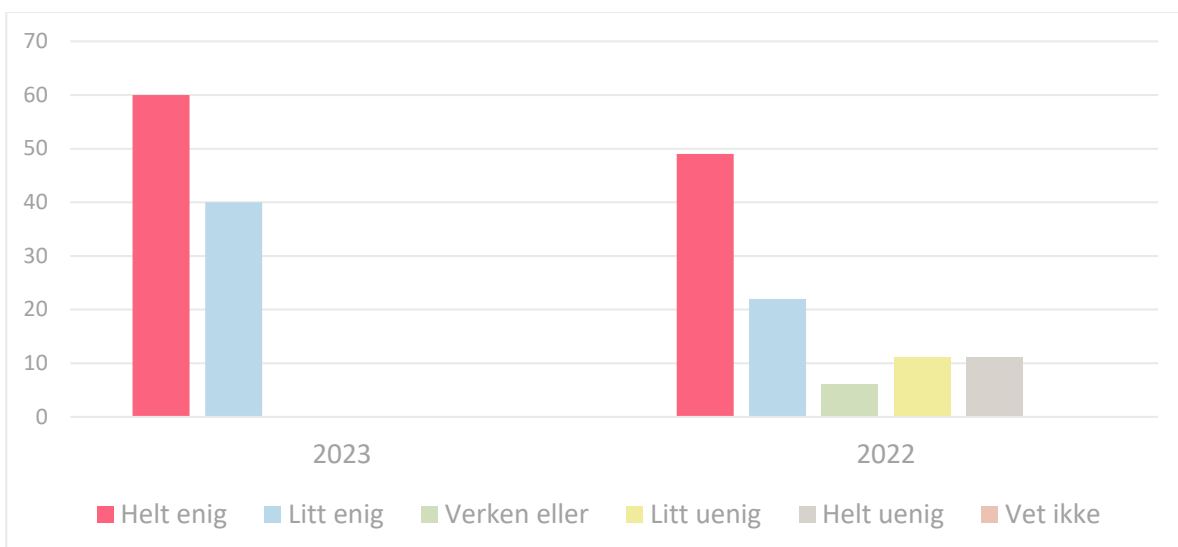
5.3 Personalet gir meg den informasjonen jeg trenger (foresatte)



N=15.



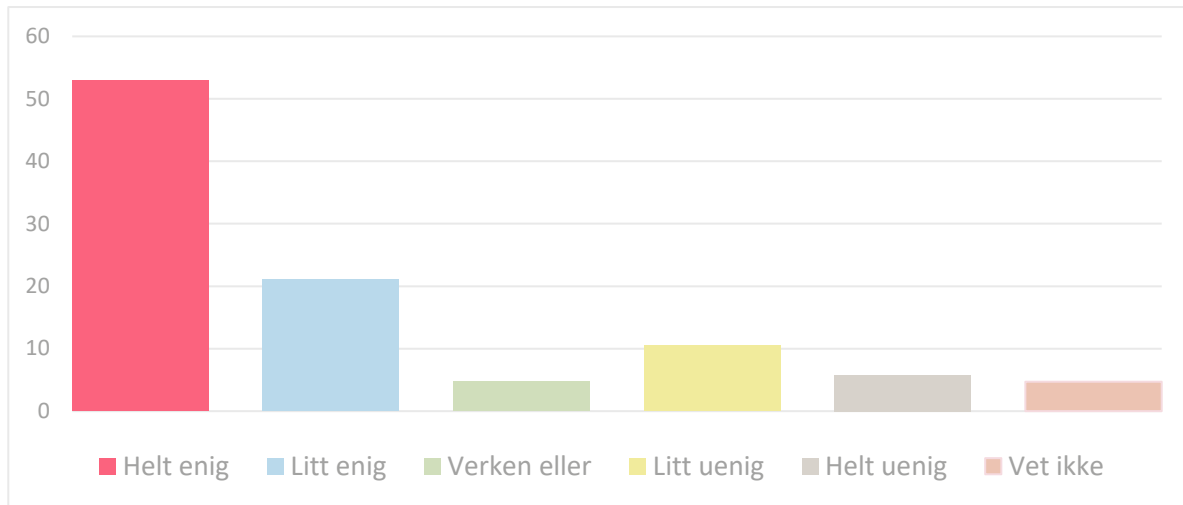
Hele- og omsorg N=12 og Barnevern N=3.



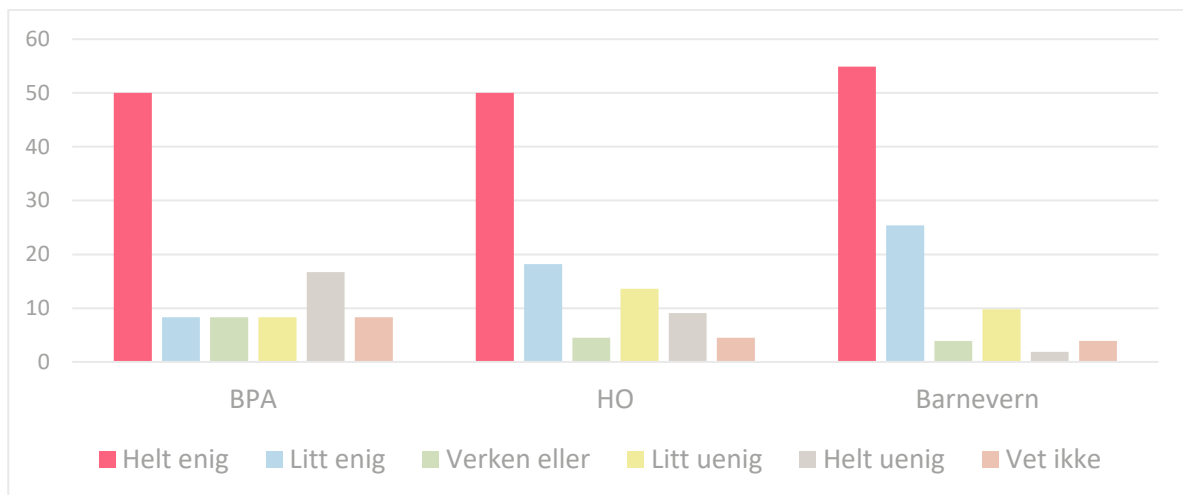
2023 N=15 og 2022 N=32.



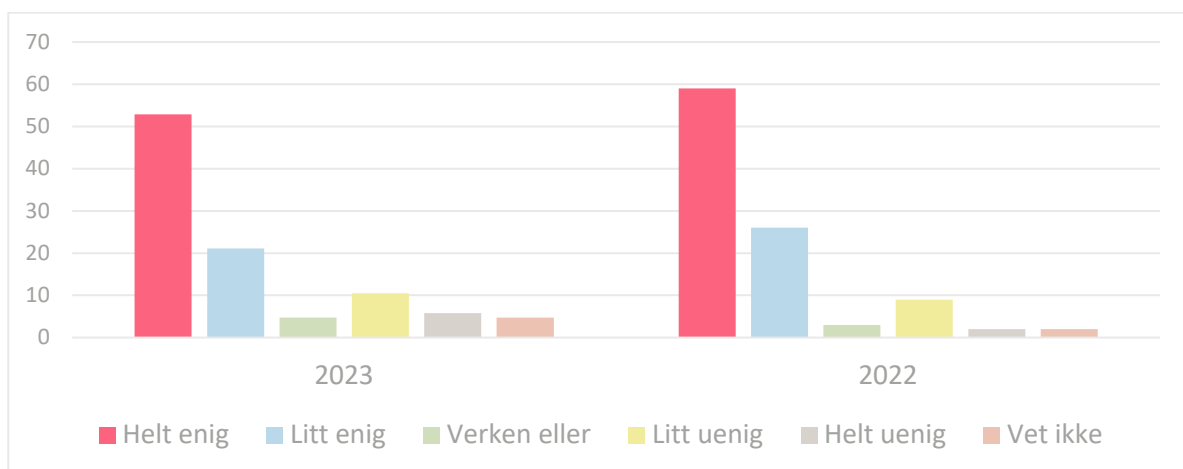
5.4 Avdelingen/rådgiver gir den informasjon og dokumentasjon oppdragsgiver har behov for og forventer (offentlige samarbeidspartnere)



N=100.

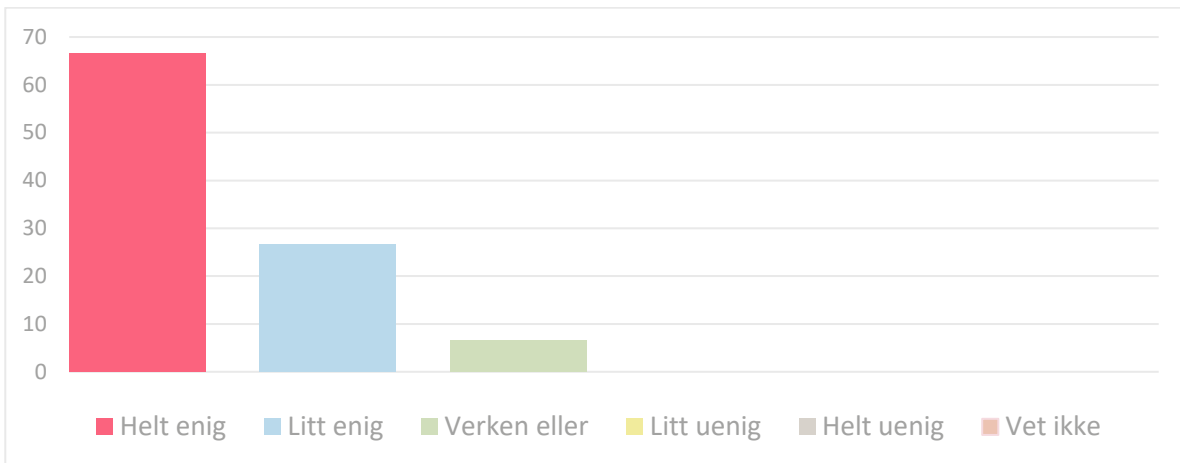


BPA N=12, Helse- og omsorg N=22 og Barnevern N=51.

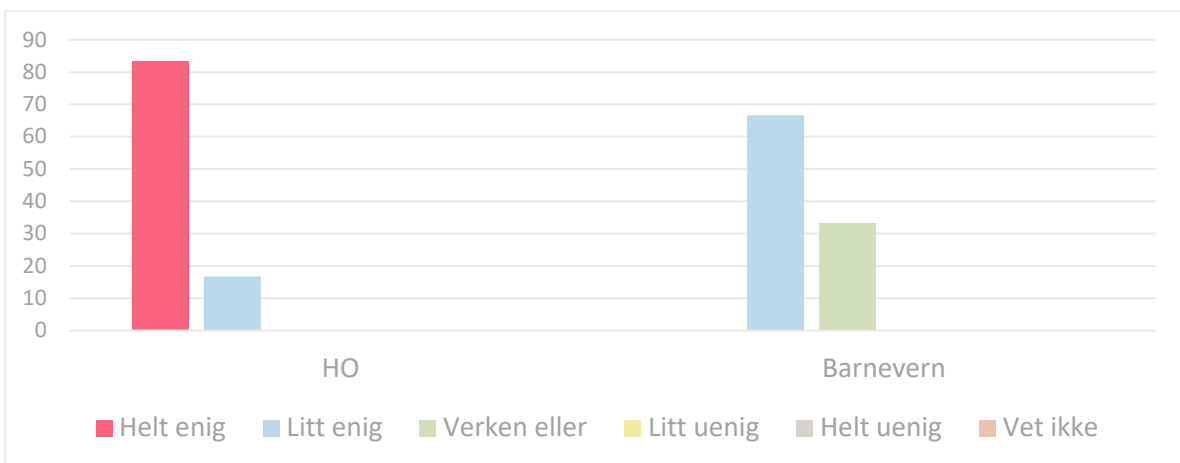


2023 N=100 og 2022 N=144.

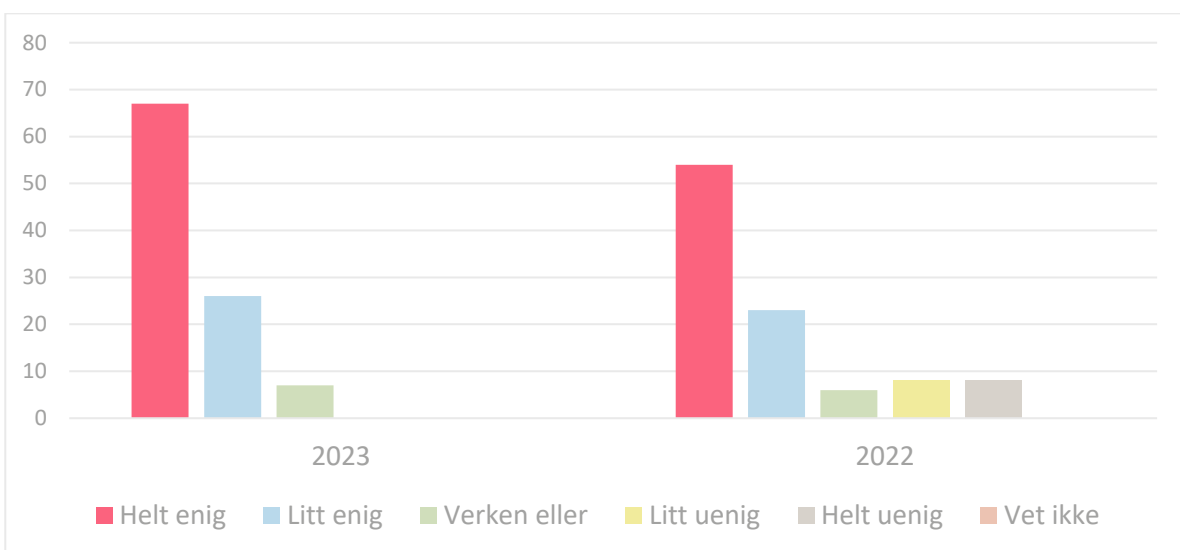
5.5 Jeg er fornøyd med tilbudet fra Humana omsorg og assistanse (foresatte)



N=15.



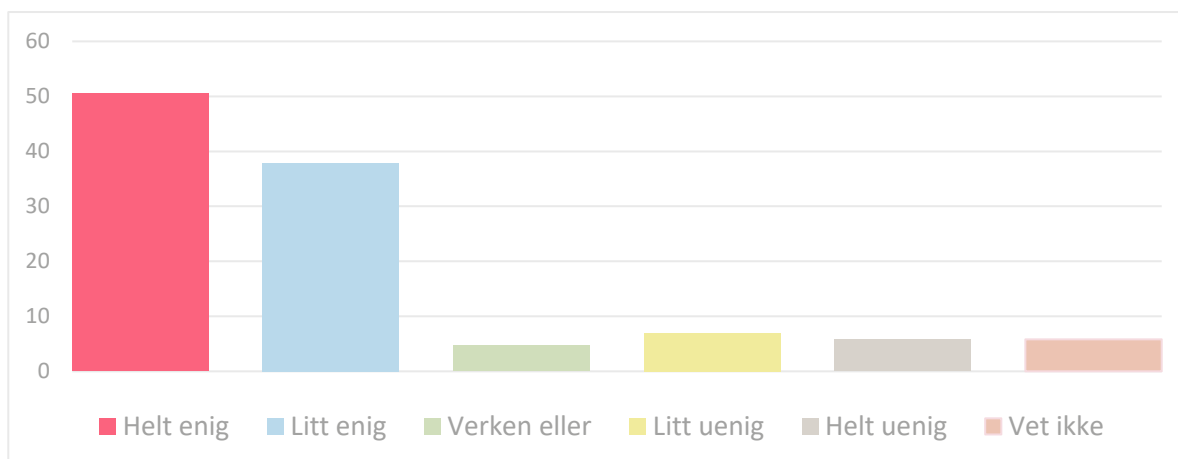
Helse- og omsorg N=12 og Barnevern N=3.



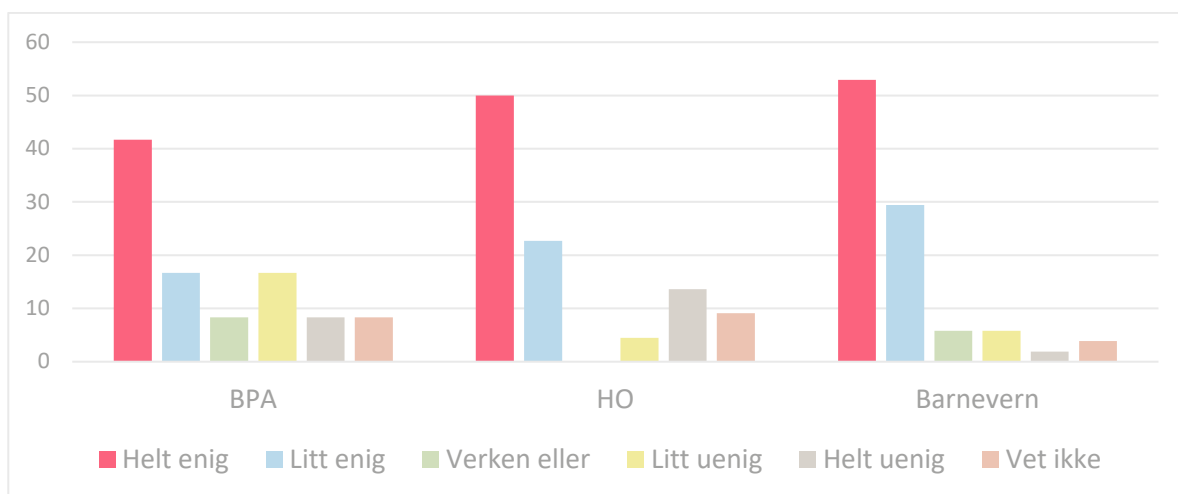
2023 N=15 og 2022 N=32.



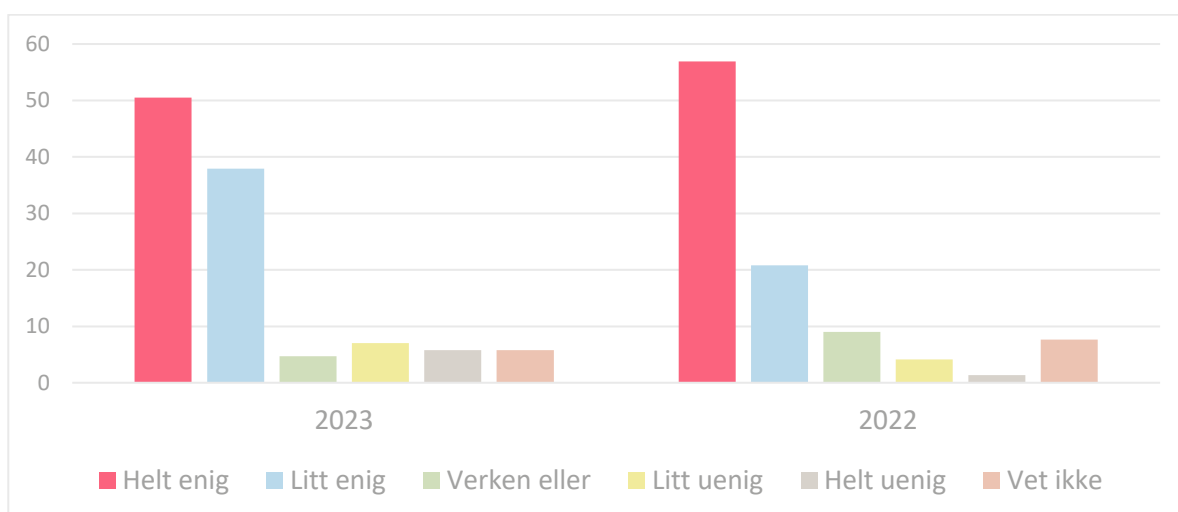
5.6 Avdelingen/rådgiver arbeider målrettet etter planer og kontrakter slik at hensikten med tiltaket oppnås (offentlige samarbeidspartnere)



N=85.

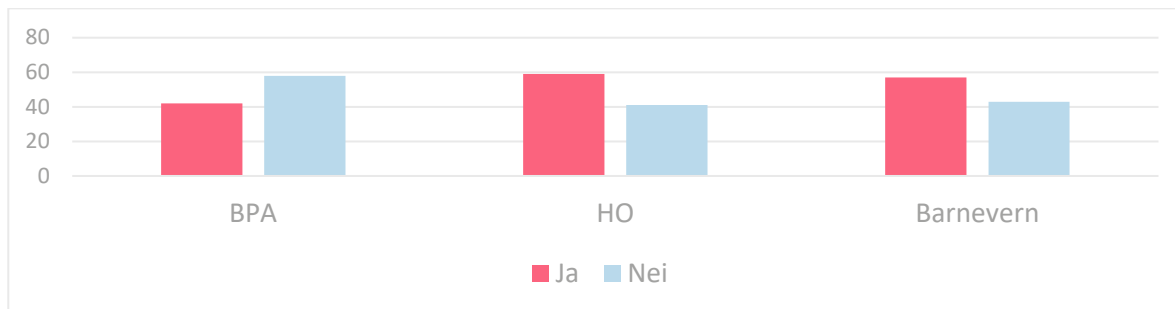


BPA N=12, Helse og omsorg N=22 og Barnevern N=51.

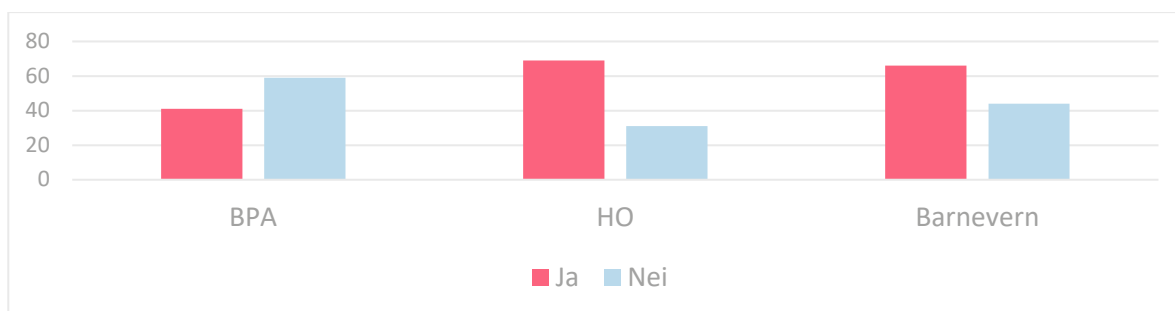


2023 N=85 og 2022 N=144.

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

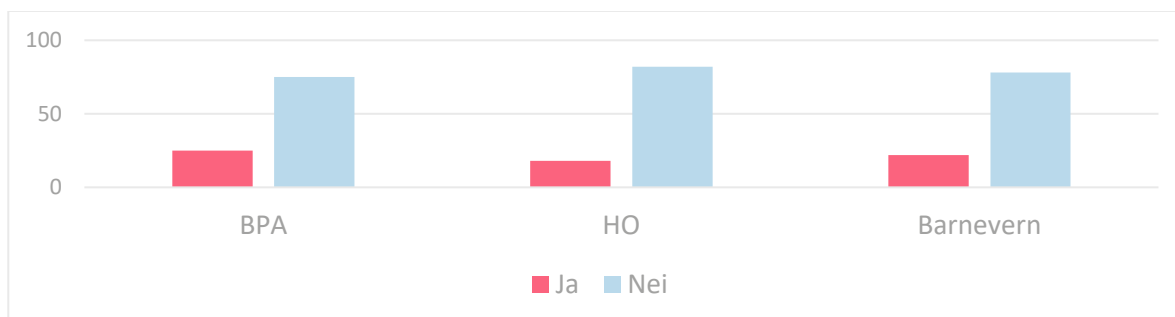


2023 BPA N=12, Helse- og omsorg N=34 og Barnevern N=54.

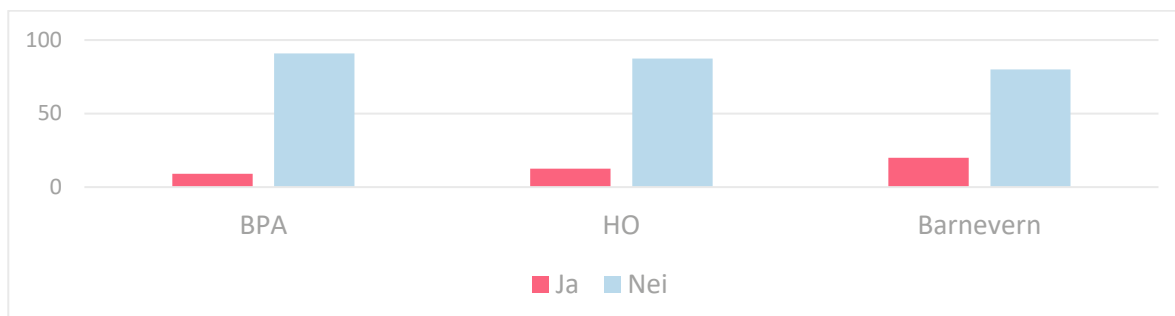


2022 BPA N=44, Helse- og omsorg N=32 og Barnevern N=103.

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



2023 BPA N=12, Helse- og omsorg N=34 og Barnevern N=54.



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