

Kongsvinger kommune

# En medarbeiderundersøkelse og syv brukerundersøkelser

Gjennomføring og resultater

**RAPPORT**

17. februar 2010

**PS! Rapporten er underlagt sperrefrist til  
mandag 8. mars 2010 kl. 08:00**

Oppdragsgiver: Kongsvinger kommuner	
Rapportnr: 6744	
Rapportens tittel: En medarbeiderunderøkelse og syv brukerundersøkelser	
Ansvarlig konsulent: Per Schanche	
Kvalitetssikret av: Rachel Myhr Williksen	
Dato: 17. februar 2010	

## Innhold

Innhold.....	3
Forord.....	5
<b>1.SAMMENDRAG MED HOVEDRESULTATER.....</b>	<b>6</b>
Åtte undersøkelser.....	6
Over halvparten femmere og seksere.....	6
Barnehage: Tjeneste med best resultater og bedre enn landsgjennomsnittet.....	6
SFO: Foreldrene ønsker flere aktiviteter og bedre samarbeid med hjemmet.....	7
Grunnskole: Elevene trives svært godt, men foreldrene er ikke fullt så fornøyd med læringsforholdene.....	7
Behandling av byggesaker og reguleringsplaner: Få svar og litt svakere resultat enn i resten av landet.....	7
Tjeneste- og velferd: Brukerne blir respektfullt behandlet når de søker om tjenester.....	8
Tjeneste- og velferd: Samarbeidet internt fungerer bedre enn samarbeidet med eksterne aktører.....	8
Psykisk helse: Gode enkelttjenester, men tjenestene kan bli bedre samordnet...	8
Medarbeidere: Mange trives godt med arbeidet.....	9
<b>2.BAKGRUNN OG TILNÆRMING.....</b>	<b>10</b>
1.BAKGRUNN.....	10
2.TILNÆRMING.....	10
2.1.Avklaring av temaer i undersøkelsene.....	10
2.2.Utforming av spørsmål i brukerundersøkelsene.....	11
2.3.Gjennomføring av undersøkelsene.....	11
3.VEILEDNING TIL TOLKNING AV RESULTATER.....	11
<b>3.RESULTATER BARNEHAGE .....</b>	<b>14</b>
1.GJENNOMFØRING.....	14
2.RESULTATER.....	14
<b>4.RESULTATER SFO .....</b>	<b>15</b>
1.GJENNOMFØRING.....	15
2.RESULTATER.....	15
<b>5.RESULTATER GRUNNSKOLE .....</b>	<b>16</b>

1.GJENNOMFØRING.....	16
2.RESULTATER.....	16
<b>6.RESULTATER BEHANDLING AV BYGGESAKER OG REGULERINGSPLANER.....</b>	<b>18</b>
1.GJENNOMFØRING.....	18
2.RESULTATER.....	18
<b>8.RESULTATER TJENESTE- OG VELFERD: TILDELING.....</b>	<b>19</b>
1.GJENNOMFØRING.....	19
2.RESULTATER.....	19
<b>10.RESULTATER TJENESTE- OG VELFERD: SAMARBEIDSPARTNERE.....</b>	<b>20</b>
1.GJENNOMFØRING.....	20
2.RESULTATER.....	20
<b>11.RESULTATER PSYKISK HELSE.....</b>	<b>21</b>
1.GJENNOMFØRING.....	21
2.RESULTATER.....	21
<b>13.RESULTATER MEDARBEIDERUNDERSØKELSEN.....</b>	<b>22</b>
1.UTFORMING AV SPØRSMÅL I MEDARBEIDERUNDERSØKELSEN.....	22
2.GJENNOMFØRING MEDARBEIDERUNDERSØKELSE.....	23
3.HOVEDRESULTATER.....	23

---

## Forord

Vi har bistått kommunen i gjennomføringen av brukerundersøkelser for syv tjenester og en medarbeiderundersøkelse blant kommunens ansatte. Spørsmålene er utformet på grunnlag av en dialog med brukere, ansatte og ledere. Resultatene inngår som en del av kommunens system for balansert målstyring.

Arbeidet har vært fulgt av en styringsgruppe som har bestått av rådmann Oddbjørn Vassli, kommunalsjef Grethe Løken, kommunalsjef Unni Strøm, personalsjef Tove Hendnes, informasjonssjef Lars Gillund og tillitsvalgt May Britt Olsson (Fagforbundet). Intern prosjektleder i kommunen har vært Tom Solås. Vi takker for konstruktivt og hyggelig samarbeid med disse personene som har stått for styringen og koordineringen av arbeidet. Vi vil også rette en takk til alle andre som har hjulpet til i utformingen av spørreskjemaene som er brukt og ikke minst til brukere og medarbeidere som har bidratt med å svare på spørreskjemaene.

I AGENDA Utredning & Utvikling har arbeidet vært utført av Even Korsvold, Solveig Svantesen, Rachel Myhr Williksen og Per Schanche. Sistnevnte har vært ansvarlig konsulent.

Denne rapporten gir en kortfattet omtale av den metodiske tilnærmingen som er brukt og noen hovedfunn fra de ulike undersøkelsene.

Rapporten er i stor grad en sammenfatning av tabeller og figurer som gir en samlet dokumentasjon av de viktigste resultatene fra undersøkelsen. Rapporten vil derfor fungere som et utgangspunkt for mer detaljerte analyser og for oppfølging av resultatene som kommunen har planlagt i etterkant av at resultatene foreligger.

Det er utarbeidet et mer detaljert materiale om resultatene for den enkelte enhet som blant annet omfatter en oppsummering av svarene fra de åpne spørsmålene. For enhetene vil dette materialet kunne være et nyttig supplement til hovedresultatene dokumentert i denne rapporten.

Høvik, 17. februar 2010

AGENDA Utredning & Utvikling AS

## **Sammendrag med hovedresultater**

### **Åtte undersøkelser**

Det er vært gjennomført undersøkelser på følgende områder:

- Medarbeidere
- Barnehage
- SFO
- Grunnskole
- Behandling av byggesaker og reguleringsplaner
- Psykisk helse
- Tjeneste- og velferd (tildeling av tjenester)
- Tjeneste- og velferd (samarbeidspartnere)

Denne rapporten gir en omtale av hvordan undersøkelsene har vært gjennomført og hovedresultatene fra undersøkelsene.

### **Over halvparten femmere og seksere**

Det er 900 medarbeidere og 1 350 brukere som har svart på undersøkelsene. For mange av spørsmålene har det vært svart på en skala på 1–6. Godt over halvparten av svarene (57 prosent) er femmere og seksere, jf figuren under. I undersøkelsene har det samlet vært gitt hele 27 587 femmere og seksere.

Barnehage er undersøkelsen med best gjennomsnittlig skår på 4,9, jf figuren under. Ellers har alle undersøkelsene har en gjennomsnittlig skår på minst 4,1.

### **Barnehage: Tjeneste med best resultater og bedre enn landsgjennomsnittet**

I alt er det 677 foreldre og foresatte som har vært invitert til å svare på undersøkelsen. Av disse er det 343 foreldre som har svart, noe som tilsvarer en andel på 51 prosent.

Samlet skår for hele undersøkelsen er på 4,9. Best samlet skår har Austmarka og Lia med en skår på 5,1 tett fulgt av Marikollen og Myrulla med skår på 5,0.

Temaene tilgjengelighet, respektfull behandling og trivsel har alle fått en skår på minst 5,2. Svakest skår har temaene fysisk miljø, informasjon og brukermedvirkning som alle har en skår på rundt 4,5.

Resultatene for 23 av spørsmålene er sammenliknet med tilsvarende resultater for landet som helhet. For 21 av spørsmålene er skåren like bra eller bedre enn resultatene for landet som helhet.

### **SFO: Foreldrene ønsker flere aktiviteter og bedre samarbeid med hjemmet**

Undersøkelsen er rettet mot alle foreldre og foresatte med barn i de fire laveste trinnene på skolen. Det er 43 prosent av 744 foreldre og foresatte på disse trinnene som har svart på undersøkelsen.

Av de som har svart er det 40 prosent av foreldrene som benytter SFO for barnet sitt. Det er en firedel av de som ikke benytter tilbudet som kunne tenke seg å benytte tilbudet dersom det var lagt opp annerledes. Om alle disse hadde brukt SFO, ville andelen som bruker SFO økt fra 40 til 55 prosent.

Gjennomsnittlig skår for hele undersøkelsen er på 4,3.

Best skår får temaet tilgjengelighet med 5,0. Denne skåren er på linje med resultatet for undersøkelser gjennomført i andre kommuner.

Skåren for trivsel og informasjon er på 4,0. Disse områdene måler blant annet variasjonen i tilbudet med aktiviteter inne og ute og samarbeidet med hjemmet. Her har brukerne i Kongsvinger gitt en svakere skår enn brukerne i andre kommuner.

### **Grunnskole: Elevene trives svært godt, men foreldrene er ikke fullt så fornøyd med læringsforholdene**

Det er 755 foreldre som har svart. Andelen som har svart er 38 prosent.

Samlet skår for undersøkelsen er på 4,4.

Foreldrene rapporterer om at elevene trives på skolen (skår 5,0) og at barna blir behandlet med respekt (skår 4,9). Fullt så bra er ikke skåren for temaene "læringsforholdene" som har en skår på 4,3. Foreldrene opplever blant annet at det kunne vært bedre ro og struktur i klassen/gruppa (skår 4,0).

Det er relativt små forskjeller i samlet skår for den enkelte skole. Høyeste skår har Vennersberg skole med en skår på 4,6.

Foreldrene er spurt om de er kjent med elevsamtalene med læreren og om de vet at den enkelte elev har egne læringsmål og en egen læringsplan. Det er to tredjedeler av foreldrene som er kjent med elevsamtalen mens 53 prosent vet om læringsmålene og 43 kjenner de individuelle læringsplanene.

Det er klare forskjeller mellom skolene hvor godt foreldrene kjenner disse verktøyene for læring. Foreldrene på Roverud skole har best kjennskap til disse verktøyene.

Det er 41 prosent av foreldrene som kjenner tilfeller av mobbing. I over halvparten av disse tilfellene gjelder mobbingen andres barn. I rundt en tredjedel av tilfellene gjelder mobbingen både eget og andres barn. Det er bare 7 prosent av denne mobbingen som bare gjelder eget barn.

### **Behandling av byggesaker og reguleringsplaner: Få svar og litt svakere resultat enn i resten av landet**

Undersøkelsen er rettet mot brukere som har hatt byggesaker og reguleringsplaner til behandling av kommunen i 2009. I alt er det 392 brukere som har vært invitert til å

svare på undersøkelsen. Av disse er det 80 brukere som har svart. Det er 20 prosent av de inviterte som har svart.

Samlet skår for hele undersøkelsen er på 4,4. Skåren for de ulike temaene varierer fra 4,2 for informasjon til 4,7 for respektfull behandling.

For 16 av de 19 spørsmålene er det brukt de samme formuleringene som er brukt for andre kommuner. For disse spørsmålene har Kongsvinger fått en skår som i gjennomsnitt ligger 0,2 lavere enn tilsvarende skår for landet som helhet.

### **Tjeneste- og velferd: Brukerne blir respektfullt behandlet når de søker om tjenester**

Målgruppen for undersøkelsen var innbyggere som nylig har søkt om helse- og omsorgstjenester for første gang, eller brukere som nylig har søkt om å utvide sine tjenester.

170 skjema ble sendt ut til personer som har søkt om omsorgstjenester. 80 brukere har svart, noe som gir en svarprosent på 47.

Samlet gjennomsnittlig skår for alle som har svart er på 4,7. Brukerne fra kommunale sykehjem har gitt en samlet skår på 5,0. Disse brukerne er dermed mest fornøyd med prosessen med å søke om omsorgstjenester.

Skåren for de ulike temaene varierer fra 4,4 for informasjon og samarbeid med andre instanser til 5,0 for respektfull behandling.

### **Tjeneste- og velferd: Samarbeidet internt fungerer bedre enn samarbeidet med eksterne aktører**

Det har vært foretatt telefonintervju av Tjeneste- og velferdsenhetens samarbeidspartnere. Det ble i alt foretatt 32 intervjuer fordelt på fire hovedgrupper: sykehjem og hjemmetjeneste (9 informanter), annen kommunal tjeneste (10 informanter), fastlege (5 informanter) og sykehus (8 informanter).

Samlet skår for alle informantene er på 4,2.

Informanter fra kommunen har gitt bedre skår enn informanter fra eksterne samarbeidspartnere. Skåren varierer fra fastlegene som har gitt en skår på 3,3 til sykehjem og hjemmetjeneste som har gitt en skår på 4,7.

Skåren for de ulike temaene varierer fra informasjon på 3,9 til behandling og service med en skår på 4,7.

### **Psykisk helse: Gode enkeltjenester, men tjenestene kan bli bedre samordnet**

I alt er det rundt 60 brukere som har vært invitert til å svare på undersøkelsen. Av disse er det 24 brukere (40 prosent) som har svart.

Samlet skår for undersøkelsen er på 4,3. Skåren er best for temaene kompetansen til de ansatte (skår 5,0) og respektfull behandling (skår 4,9). Brukerne gir relativt svak skår til spørsmålene om egen helsetilstand (skår 3,7) og samordningen med andre tjenester (skår 3,8).

En firedel av spørsmålene er de samme som er brukt i andre kommuner. Skåren for disse spørsmålene er i gjennomsnitt omtrent den samme i Kongsvinger som i resten av landet.

### **Medarbeidere: Mange trives godt med arbeidet**

Medarbeiderundersøkelsen tar opp temaene lederskap, medarbeiderskap og langtidshelse.

Det er 75 prosent av de ansatte som har svart, noe som kan sies å være en svært god svarprosent.

Samlet skår for kommunen som helhet er på 4,6. Kommunen har utarbeidet egne spørsmål som gjør at resultatene ikke kan sammenliknes med resultater fra andre kommuner. Likevel kan resultatene sies å være gode og på linje med det som er vanlig i denne typen undersøkelser.

Av alle svar er det 57 prosent som har svart med kategoriene 5 eller 6. Det er bare 7 prosent som har svart med kategoriene 1 eller 2. Dette forteller i seg selv at det er mange fornøyde medarbeidere i kommunen.

Medarbeiderne har gitt for langtidshelse en skår på 4,9, medarbeiderskap en skår på 4,5 og lederskap en skår på 4,3.

Samlet skår for de fire hovedområdene varierer fra 4,5 til 4,8 for staben.

Enhetene med best samlet skår er Marikollen barnehage på 5,2, Austmarka skole på 5,1 og Vangen barnehage på 5,0. Det betyr at enheter som lykkes svært godt og som trolig har noe å lære bort til enheter med ikke fullt så gode resultater. Ingen enhet har lavere skår enn 4,1.

I det kapitlet følger figurer som viser hovedresultater for de tre temaene i undersøkelsen og detaljerte resultater for de ulike enhetene.

# Bakgrunn og tilnærming

## 1. Bakgrunn

Kongsvinger kommune har innført balansert målstyring som overordnet styrings-system. For områdene "tjenester" og "organisasjon" har kommunen ønsket å utføre brukerundersøkelser samt en medarbeiderundersøkelse blant kommunens ansatte.

Det er nå gjennomført undersøkelser på følgende områder:

1. Medarbeiderundersøkelse
2. Barnehage
3. SFO
4. Grunnskole
5. Behandling av byggesaker og reguleringsplaner
6. Psykisk helse
7. Tjeneste- og velferd – tildeling av tjenester
8. Tjeneste- og velferd – samarbeidspartnere

Denne rapporten gir en omtale av hvordan undersøkelsene har vært gjennomført og hovedresultatene fra undersøkelsene.

## 2. Tilnærming

Følgende aktiviteter har vært gjennomført:

- Avklaring av temaer
- Utforming av spørsmål
- Gjennomføring

Disse aktivitetene blir nærmere kommentert i det følgende.

### 2.1. Avklaring av temaer i undersøkelsene

For hvert av tjenesteområdene har det vært arrangert møter med brukere, ansatte og ledere. Formålet med møtene var å få innspill til temaer som skal tas opp i undersøkelsene. Disse temaene har dels bygget på politiske vedtak og de har bygget på forhold som er viktige for brukerne og i organisasjonen. Videre har formuleringene i målekortet vært førende for valg av både temaer og formuleringer av spørsmål.

Følgende møter har vært gjennomført:

- Plan- og byggesaksbehandling (30. november)
- Barnehager (7. desember)

- Skole og SFO (10. desember)
- Kommunehelse (11. desember)

For medarbeiderundersøkelsen hadde kommunen utarbeidet et utkast til spørsmålsstillinger. Agenda har bistått med å kvalitetssikre spørsmålsstillingene. Temaene i undersøkelsen har vært lederskap, medarbeiderskap og langtidshelse.

## 2.2. Ufforming av spørsmål i brukerundersøkelsene

På bakgrunn av de foreslåtte temaene og innspill fra temamøtene har Agenda utarbeidet forslag til spørsmål for de ulike områdene.

Til en viss grad har vi brukt de samme spørsmålene som er brukt i undersøkelsene gjennomført i regi av [www.bedrekommune.no](http://www.bedrekommune.no). For disse spørsmålene blir resultatene sammenliknet med tilsvarende resultater for kommuner som har brukt disse undersøkelsene i 2009.

Det har vært lagt vekt på å begrense antall spørsmål i undersøkelsene. I etterkant av undersøkelsen har kommunen planlagt å involvere berørte parter i analysen og oppfølgingen av resultatene.

For de fleste av spørsmålene har brukerne blitt bedt om å krysse av i svarkategorier som har fastlagt på forhånd. Et eksempel er at brukeren skal svare ja eller nei og et annet eksempel skal brukeren svare på en skala fra 1 til 6. For alle spørsmål med svar på en skala er det brukt en seksdelt skala.

I tillegg er det i de syv brukerundersøkelsene stilt åpne løsningsfokusede spørsmål. Meningen er at disse spørsmålene skal være til nytte i forbedringsarbeidet som skal gjøres i etterkant av undersøkelsene. Svarene på disse spørsmålene er ikke ytterligere kommentert eller analysert i dette notatet.

## 2.3. Gjennomføring av undersøkelsene

De seks første av undersøkelsene nevnt over ble foretatt ved hjelp av det web-baserte verktøyet Easyresearch. Undersøkelsene for psykisk helse og tjeneste- og velferd ( tildeling av tjenester) ble gjennomført ved at informantene fylte ut skjemaer på papir. Svarene ble så punchet inn som grunnlag for videre elektronisk behandling. Undersøkelsen blant samarbeidspartnerne til Tjeneste og velferd ble utført som intervjuer på telefon.

Medarbeiderundersøkelsen ble gjennomført i perioden fra 5. til 18. januar. De syv brukerundersøkelsene ble gjennomført i perioden fra 18. januar til 1. februar.

## 3. Veiledning til tolkning av resultater

Resultatene fra spørreundersøkelsene er dokumentert som følger:

- *Denne rapporten.* Her finnes en samlet dokumentasjon av de viktigste resultatene fra undersøkelsen. Denne dokumentasjonen omfatter gjennomsnittlig skår for temaene og enkeltspørsmålene som inngår i den enkelte undersøkelse. Disse resultatene er både vist for kommunen som helhet og for enhetene som inngår. Det er vist resultater for landet som helhet for

spørsmålene og temaene som er felles med tilsvarende spørsmål i bedrekommune.

- *Rapporter med svar på åpne spørsmål.* I brukerundersøkelsene er det stilt noen løsningsfokuserte åpne spørsmål. I disse rapportene er svarene på disse spørsmålene sortert på de ulike enhetene.
- *Regneark med detaljert resultater for enhetene.* Her finnes en oppsummering av fordelingen på ulike svaralternativ for den enkelte enhet for både medarbeider- og brukerundersøkelsen.
- *Rapport med detaljer om enkelt svar.* Her er det gitt en detaljert oppsummering av detaljerte opplysninger om alle svarene som er gitt ved hjelp av verktøyet Easyresearch.

Behovene for informasjon vil variere ut fra hvilket ståsted man har. Kommunens politiske og administrative ledelse vil kanskje være mest interessert i å få et overordnet bilde av resultatene mens foreldre og ansatte på en skole naturlig nok vil være spesielt interessert i resultatene nettopp for denne skolen.

Uansett hvilket ståsted man har, vil vi anbefale at man først prøver å danne seg et overordnet bilde av området man er interessert i. Deretter kan gå løs på detaljene. Det vil derfor uansett være naturlig å begynne resultatene dokumentert i denne rapporten.

Med et slikt utgangspunkt kan gangen i en analyse for eksempel være:

- *Gjennomsnittlig skår for hele undersøkelsen og for temaene.* Man får et raskt inntrykk av resultatene ved å se på kommunens samlede skår for alle spørsmålene samlet og for de ulike deltemaene.
- *Sammenlikningen med landet som helhet.* Erfaringen viser at det ofte vil være stor grad av sammenfall mellom hvilke temaer som oppnår høy skår og hvilke som oppnår lav skår.
- *Gjennomsnittlig skår for enkeltspørsmål.* Skåren for temaene er satt sammen av svarene på fra ett til seks 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.
- *Svarfordeling.* Så langt har vi sett på den gjennomsnittlige skåren for de ulike undersøkelsene og for temaene og enkeltspørsmål. Det neste spørsmålet vi stiller er om det er stor spredning i svarene eller om svarene er konsentrert om kategoriene i nærheten av gjennomsnittet. Det er laget figurer som viser hvordan svarene er fordelt på de ulike kategoriene. Ved å studere disse figurene vil man kunne avdekke om det er grupper som er spesielt fornøyde eller spesielt misfornøyde.
- *Åpne svar.* I alle brukerundersøkelsene har vi stilt løsningsfokuserte spørsmål om hva som fungerer bra i dag og om konkrete forslag til forbedringer. Disse svarene gir informasjon av kvalitativ karakter som er et nyttig supplement til de kvantitative resultatene som undersøkelsen ellers består av. Det er trolig disse svarene som er mest nyttig når man skal sette i verk tiltak som kan bidra til forbedringer og videreføring av gode resultater. En vanlig tilnærming til de åpne svarene er å foreta en klassifisering av temaene som det enkelte av disse svarene tar opp. Så kan man telle opp hvor mange ganger hvert tema er tatt

opp. På den måten kan man få et godt inntrykk av hva brukere og medarbeidere er opptatt av.

- *Utviklingen over tid.* Kommunen har planlagt å gjennomføre tilsvarende undersøkelser om to år. Det vil da være spennende å se om det har skjedd endringer og forbedringer på områder hvor kommunen har gjennomført tiltak. Man vil da også kunne få svar på om kommunen har klart å opprettholde gode resultater.

## Resultater barnehage

### 1. Gjennomføring

I alt er det 677 foreldre og foresatte som har vært invitert til å svare på undersøkelsen. Av disse er det 343 foreldre som har svart, noe som tilsvarer en andel på 51 prosent.

Svarprosenten varierer fra 38 prosent for Vinger barnehage til 63 prosent for Myrulla barnehage, jf figuren under.

### 2. Resultater

Samlet skår for hele undersøkelsen er på 4,9. Best samlet skår har Austmarka og Lia med en skår på 5,1 tett fulgt av Marikollen og Myrulla med skår på 5,0.

Temaene tilgjengelighet, respektfull behandling og trivsel har alle fått en skår på minst 5,2. Svakest skår har temaene fysisk miljø, informasjon og brukermedvirkning som alle har en skår på rundt 4,5.

Resultatene for 23 av spørsmålene er sammenliknet med tilsvarende resultater for landet som helhet. For 21 av spørsmålene er skåren like bra eller bedre enn resultatene for landet som helhet.

## Resultater SFO

### 1. Gjennomføring

Undersøkelsen er rettet mot foreldre og foresatte i de fire laveste trinnene på skolen.

I alt er det 744 foreldre og foresatte som har vært invitert til å svare på undersøkelsen. Av disse er det 329 foreldre som har svart, noe som tilsvarer en svarprosent på 43 prosent. Svarandelen for den enkelte skole er vist i figuren under.

### 2. Resultater

Av de som har svart er det 40 prosent av foreldrene som benytter SFO for barnet sitt. Halvparten av disse benytter tilbudet fem dager i uka og den andre halvparten benytter tilbudet noen dager i uka.

Det er en firedel av de som ikke benytter tilbudet som kunne tenke seg å benytte tilbudet dersom det var lagt opp annerledes. Om alle disse hadde brukt SFO, ville andelen som bruker SFO økt fra 40 til 55 prosent.

Gjennomsnittlig skår for hele undersøkelsen er på 4,3.

Best skår får temaet tilgjengelighet med 5,0. Denne skåren er på linje med resultatet for undersøkelser gjennomført i andre kommuner.

Skåren for trivsel og informasjon er på 4,0. Disse områdene måler blant annet variasjonen i tilbudet med aktiviteter inne og ute og samarbeidet med hjemmet. På disse områdene har brukerne i Kongsvinger gitt en svakere skår enn brukerne i andre kommuner.

## Resultater grunnskole

### 1. Gjennomføring

Utdanningsdirektoratet har utarbeidet en foreldreundersøkelse som har vært brukt i andre kommuner. Det ble vurdert å bruke spørsmål fra denne undersøkelsen slik at resultatene fra Kongsvinger kunne sammenliknes med andre kommuner. Denne undersøkelsen har imidlertid spørsmål som i liten grad er tilpasset behovene til kommunen. Dessuten gjør undersøkelsen bruk av en femdelt skala, som ikke er i samsvar med den seksdelte skalaen som brukes i de andre undersøkelsene. Det ble derfor bestemt ikke å bruke noen av spørsmålene fra undersøkelsen til Utdanningsdirektoratet.

Undersøkelsen er rettet mot foreldre og foresatte på barne- og ungdomsskolene i kommunen. Alle har fått de samme spørsmålene.

I alt er det 2003 foreldre og foresatte som har vært invitert til å svare på undersøkelsen. Det er 755 foreldre som har svart. Andelen som har svart er 38 prosent.

Svarprosenten varierer fra 29 prosent for Holt ungdomsskole til 49 prosent for Marikollen skole, jf figuren under.

### 2. Resultater

Samlet skår for undersøkelsen er på 4,4.

Foreldrene rapporterer om at elevene trives på skolen (skår 5,0) og at barna blir behandlet med respekt (skår 4,9). Fullt så bra er ikke skåren for temaene "læringsforholdene" som har en skår på 4,3. Foreldrene opplever blant annet at det kunne vært bedre ro og struktur i klassen/gruppa (skår 4,0).

Det er relativt små forskjeller i samlet skår for den enkelte skole. Høyeste skår har Vennersberg skole med en skår på 4,6.

Foreldrene er spurt om de er kjent med elevsamtalene med læreren og om de vet at den enkelte elev har egne læringsmål og en egen læringsplan. Det er to tredjedeler av foreldrene som er kjent med elevsamtalen mens, 53 prosent vet om læringsmålene og 43 kjenner de individuelle læringsplanene.

Det er klare forskjeller mellom skolene hvor godt foreldrene kjenner disse verktøyene for læring. Foreldrene på Roverud skole har best kjennskap til disse verktøyene.

Det er 41 prosent av foreldrene som kjenner tilfeller av mobbing. I over halvparten av disse tilfellene gjelder mobbingen andres barn. I rundt en tredjedel av tilfellene gjelder mobbingen både eget og andres barn. Det er bare 7 prosent av denne mobbingen som bare gjelder eget barn.



# Resultater behandling av byggesaker og reguleringsplaner

## 1. Gjennomføring

Undersøkelsen er rettet mot brukere som har hatt byggesaker og reguleringsplaner til behandling av kommunen i 2009. For noen av brukerne er saken ikke ennå ferdig behandlet.

I alt er det 392 brukere som har vært invitert til å svare på undersøkelsen. Av disse er det 80 brukere som har svart. Det er 20 prosent av de inviterte som har svart.

## 2. Resultater

Samlet skår for hele undersøkelsen er på 4,4. Skåren for de ulike temaene varierer fra 4,2 for informasjon til 4,7 for respektfull behandling.

For 16 av de 19 spørsmålene er det brukt de samme formuleringene som er brukt for andre kommuner. For disse spørsmålene har Kongsvinger fått en skår som i gjennomsnitt ligger 0,2 lavere enn tilsvarende skår for landet som helhet.

## Resultater tjeneste- og velferd: Tildeling

### 1. Gjennomføring

Målgruppen for undersøkelsen var innbyggere som nylig har søkt om helse- og omsorgstjenester for første gang, eller brukere som nylig har søkt om å utvide sine tjenester. Søkere som hadde søkt om tjenester de siste 8–12 uker før undersøkelsen ble valgt ut.

Tjeneste- og velferdsenheten har vært behjelpelig med å plukke ut de riktige kandidatene, med navn, telefonnummer, postadresser og tjenesteyter.

Svarskjema ble sendt ut og samlet inn gjennom de tjenesteytende virksomhetene. Skjema ble samlet opp hos hver tjenesteyter og sendt til AGENDA.

170 skjema ble sendt ut til personer som har søkt om omsorgstjenester. 80 brukere har svart, noe som gir en svarprosent på 47.

### 2. Resultater

Samlet gjennomsnittlig skår for alle som har svart er på 4,7. Brukerne fra kommunale sykehjem har gitt en samlet skår på 5,0. Disse brukerne er dermed mest fornøyd med prosessen med å søke om omsorgstjenester.

Skåren for de ulike temaene varierer fra 4,4 for informasjon og samarbeid med andre instanser til 5,0 for respektfull behandling.



# Resultater tjeneste- og velferd: Samarbeidspartnere

## 1. Gjennomføring

Målgruppe for undersøkelsen var Tjeneste- og velferdsenhetens samarbeidspartnere. Undersøkelsen ble gjennomført som semistrukturerte telefonintervju. Informantene fikk opplest spørsmål og svarkategorier (1-6), og fikk i tillegg mulighet til å komme med utdypende kommentarer.

Tjeneste- og velferdsenheten har behjelpelig med å plukke ut de riktige kandidatene, med navn, funksjon og telefonnummer. Følgende samarbeidspartnere ble valgt ut:

- Virksomhetsledere i de tjenesteproduserende enhetene
- Avdelingsledere/fagkoordinatorer i de tjenesteproduserende enhetene
- Medarbeidere i de tjenesteproduserende enhetene som har hyppig kontakt med Tjeneste- og velferdsenheten (fysio og ergo)
- Fastleger
- Sykepleiere med ansvar for utskrivningsklare pasienter på sykehus

Det ble i alt foretatt 32 intervjuer. I oppsummeringen av intervjuene er informantene grupper som følger:

- Sykehjem og hjemmetjeneste (9 informanter)
- Annen tjeneste (10 informanter)
- Allmennlege (5 informanter)
- Sykehus (8 informanter)

## 2. Resultater

Samlet skår for alle informantene er på 4,2.

Informanter fra kommunen har gitt bedre skår enn informanter fra eksterne samarbeidspartnere. Skåren varierer fra fastlegene som har gitt en skår på 3,3 til sykehjem og hjemmetjeneste som har gitt en skår på 4,7.

Skåren for de ulike temaene varierer fra informasjon med en skår på 3,9 til behandling og service med en skår på 4,7.

Figurene og tabellene som følger oppsummerer hovedresultatene fra den kvantitative delen av undersøkelsen. Det er laget et eget notat hvor de kvalitative resultatene er sortert etter de fire hovedgruppene av informanter.

## Resultater psykisk helse

### 1. Gjennomføring

Undersøkelsen er rettet mot brukere med psykiske lidelser. Målgruppen er brukere som er registrert som brukere av kommunens psykiatritjenester. Psykiatritjenesten var behjelpelig med å plukke ut de riktige kandidatene, med navn, telefonnummer, postadresser og tjenesteyter.

Undersøkelsen ble gjennomført postalt. Skjema ble distribuert av kommunens tjenesteutøvere sammen med et følgebrev og en ferdig frankert svarkonvolutt. Svarskjema ble sendt direkte til AGENDA (ingen oppsamling av skjema i kommunen). Dette for å synliggjøre at respondentene var sikret full anonymitet.

Åtte av de 32 spørsmålene er identiske med tilsvarende spørsmål brukt i undersøkelsen til KS (bedrekommune). I undersøkelsen til KS er det brukt en firedelt skala. For Kongsvinger har vi likevel valgt å holde på den seksdelte skalaen som er brukt for alle de andre undersøkelsene. Dette er gjort fordi det kan være forvirrende med resultater som opererer med ulike skalaer.

Vi har foretatt en omregning for resultatene for landet som helhet til en seksdelt skala. På den måten blir det mulig å sammenlikne resultatene fra Kongsvinger med tilsvarende resultater for landet som helhet.

Det er imidlertid en viss usikkerhet knyttet til en slik omregning. For man kan ikke være sikker på at brukerne i undersøkelsen til KS ville svart helt det samme som resultatene om omregningen om de hadde hatt en seksdelt skala til rådighet.

I alt er det rundt 60 brukere som har vært invitert til å svare på undersøkelsen. Av disse er det 24 brukere (40 prosent) som har svart.

### 2. Resultater

Samlet skår for undersøkelsen er på 4,3. Skåren er best for temaene kompetansen til de ansatte (skår 5,0) og respektfull behandling (skår 4,9). Brukerne gir relativt svak skår til spørsmålene om egen helsetilstand (skår 3,7) og samordningen med andre tjenester (skår 3,8).

En firedel av spørsmålene er de samme som er brukt i andre kommuner. Skåren for disse spørsmålene er i gjennomsnitt omtrent den samme i Kongsvinger som i resten av landet.

## Resultater medarbeiderundersøkelsen

### 1. Utforming av spørsmål i medarbeiderundersøkelsen

Medarbeiderundersøkelsen omhandler lederskap, medarbeiderskap og langtidshelse i Kongsvinger kommune. Undersøkelsen er skreddersydd for forhold av særlig interesse for kommunen.

Spørreskjemaet er basert på

- Veiledningsheftet Medarbeiderskapsutvikling 2009–2010, og resultatet av prosessarbeidet til Medarbeiderskapsutvikling som omhandler ansattes oppfatninger av hva godt lederskap, medarbeiderskap og profesjonalitet betyr i deres enhet/team/sector.
- Kommunens arbeidsgiverstrategi 2006–2009. Vi har lagt vekt på at spørsmålene ikke skal bryte med hva kommunen har definert som ønskverdig ledelse og medarbeiderskap.
- Hva arbeidslivsforskningen definerer som sentrale dimensjoner i god ledelse og godt medarbeiderskap, samt sentrale drivere for langtidsfriskhet (friskfaktorer).
- Utkastet til spørreskjema allerede utviklet av kommunens personalsjef Tove Hendnes

Undersøkelsen fanger opp beskrivelser av godt lederskap og medarbeiderskap slik de er formulert av kommunens egne ansatte.

I Arbeidsgiverstrategien for 2006–2009 står det at lederprofilen i kommunen baseres på resultatorientering, teamorientering, deltakelse, medvirkning, samarbeids og utvikling. En ambisjon om å fange opp alle dimensjoner ved ledelse, medarbeiderskap og langtidshelse, slik det er definert i arbeidsgiverstrategien og/eller faglitteraturen, ville gi et mer omfattende påstandsbatteri. Det er her lagt vekt på å imøtekomme ønsket om et enkelt og kortfattet spørreskjema, noe som medfører et begrenset utvalg.

For å komme frem til et kort spørreskjema har det vært nødvendig å velge bort spørsmål som kunne vært aktuelle. Valg av spørsmål er gjort etter følgende kriterier:

- Det som måles skal være forhold som kan påvirkes av arbeidsgiver og/eller ansatte
- Utvalget av spørsmål er delvis styrt av sammenhengen mellom de tre temaene lederskap, medarbeiderskap og langtidshelse, fordi langtidshelse er en effekt av – blant annet – ledelse og medarbeiderskap.
- Det er to hovedinnganger til å måle langtidshelse. Den ene er å etterspørre helsetilstand og sykefravær/sykenærvær med utgangspunkt i definisjonen av langtidshelse som lite sykefravær og lite sykenærvær (Aronsson & Lindh<sup>1</sup>,

---

<sup>1</sup> Aronsson & Lindh, (2004): *“Långtidsfriskas arbetsvillkor. En populationsstudie.”* Stockholm: Arbetslivsinstitutet.

2004). Den andre er å spørre om tilstedeværelsen av såkalte "friskfaktorer", altså de faktorer som fremmer positiv helse. Vi har ikke ønsket spørre om helseinformasjon utover et generelt mål på subjektiv helse ("Jeg har generelt god helse"), men tilstedeværelsen av friskfaktorer.

- Fysisk arbeidsmiljø etterspørres ikke da kommunene allerede har andre data på dette feltet.

## 2. Gjennomføring medarbeiderundersøkelse

Det var 1 214 ansatte som fikk spørreskjemaet og av disse er det 905 ansatte som har svart. Svarprosenten er på 75, noe som kan sies å være en svært bra.

Svarprosenten varierer fra drøyt 40 prosent for hjemmebaserte tjenester til 100 prosent for rådmannen og TV-enheten, jf figuren under.

## 3. Hovedresultater

Samlet skår for kommunen som helhet er på 4,6. Kommunen har utarbeidet egne spørsmål som gjør at resultatene ikke kan sammenliknes med resultater fra andre kommuner. Likevel kan resultatene sies å være gode og på linje med det som er vanlig i denne typen undersøkelser.

Av alle svar er det 57 prosent som har svart med kategoriene 5 eller 6. Det er bare 7 prosent som har svart med kategoriene 1 eller 2. Dette forteller i seg selv at det er mange fornøyde medarbeidere i kommunen.

Medarbeiderne har gitt for langtidshelse en skår på 4,9, medarbeiderskap en skår på 4,5 og lederskap en skår på 4,3.

Samlet skår for de fire hovedområdene varierer fra 4,1 for støtte til 4,8 for staben.

Enhetene med best samlet skår er Marikollen barnehage på 5,2, Austmarka skole på 5,1 og Vangen barnehage på 5,0. Det betyr at enheter som lykkes svært godt som trolig har noe å lære bort til enheter med ikke fullt så gode resultater. Ingen enhet har lavere skår enn 4,1.

I det kapitlet følger figurer som viser hovedresultater for de tre temaene i undersøkelsen og detaljerte resultater for de ulike enhetene.