

# Omsorgsbolig

I innbyggerundersøkelsens første del svarte du at du hadde erfaring med en omsorgsbolig i løpet av de siste 12 månedene. Hvis du har både personlig erfaring som bruker og erfaring som pårørende, ber vi deg svare ut fra din erfaring som personlig bruker.

Noen spørsmål vil kanskje være vanskelige å svare på, og i så fall kan du krysse av for "Vet ikke". Spørsmålene har svaralternativer gradert fra -3 til +3, der -3 er dårligste poeng og +3 er beste poeng. Sett et kryss i den ruten som best passer med det du mener. Bruk blå eller sort kulepenn.

Slik:  Ikke slik:  Krysser du i feil rute, fyll inn hele ruten slik:  og sett nytt kryss i riktig rute.

## Din bakgrunn og erfaring

### 1. Hvordan besvarer du spørreskjemaet?

Ut fra min erfaring som:

- Beboer
- Pårørende til forelder
- Pårørende til ektefelle
- Pårørende til søsken
- Pårørende til barn
- Pårørende til andre

### 2. Hvor mange ganger har du vært i kontakt med omsorgsboligen de siste 12 månedene?

Regn med alle former for kontakt: Både det å oppsøke omsorgsboligen, å gå inn på omsorgsboligens nettsider, det å sende brev/e-post til omsorgsboligen og det å ringe til omsorgsboligen.

- 1 gang
- 2-5 ganger
- 6-12 ganger
- 13 ganger eller flere
- Er selv beboer

### 3. Hvilken type bolig er omsorgsboligen?

- Omsorgsbolig med fast bemanning
- Omsorgsbolig uten fast bemanning
- Kombinert omsorgsbolig/sykehjem
- Annen type

### 4. Er denne omsorgsboligen offentlig eller privat?

- Offentlig (kommunal)
- Privat (eventuelt med offentlig støtte)
- Vet ikke

### 5. I hvilke sammenhenger har du hatt kontakt med omsorgsboligen de siste 12 månedene?

*Flere svar mulig*

- Permanent bolig
- Skjernet enhet for personer med demens
- Avlastning
- Annen sammenheng

### 6. Hva slags kontakt har du hatt med omsorgsboligen de siste 12 månedene? *Flere svar mulig*

- Snakket med en ansatt (ansikt til ansikt)
- Snakket med en ansatt på telefonen
- Sendt/mottatt brev på papir til/fra omsorgsboligen
- Sendt/mottatt brev over nett (sikker digital post)
- Sendt/mottatt e-post, melding fra webskjema eller lignende til/fra omsorgsboligen
- Benyttet omsorgsboligens selvbetjeningsløsninger på nett
- Benyttet selvbetjeningsløsninger på helsenorge.no
- Brukt omsorgsboligens nettsider til informasjonsinnhenting
- Annen kontakt
- Ingen kontakt

## 7. Hva har vært din mest brukte kontaktform med omsorgsboligen de siste 12 månedene?

Ett svar mulig

- |   |                          |
|---|--------------------------|
| Kontakt med de ansatte ved omsorgsboligen ansikt til ansikt (oppmøte) | <input type="checkbox"/> |
| Telefonkontakt  | <input type="checkbox"/> |
| Brev på papir   | <input type="checkbox"/> |
| Brev over nett (sikker digital post)                                  | <input type="checkbox"/> |
| E-post, melding via webskjema eller lignende                          | <input type="checkbox"/> |
| Selvbetjeningsløsninger   | <input type="checkbox"/> |
| Vært på omsorgsboligens nettsider                                     | <input type="checkbox"/> |

## Tilfredshet med omsorgsbolig

### 8. Tenk på den omsorgsboligen du har erfaring med. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene ved omsorgsboligen:

	Svært misfornøyd							Svært fornøyd	Vet ikke/Har ikke erfaring
	-3	-2	-1	0	+1	+2	+3		
<b>Tilgjengelighet</b>									
Ventetiden på telefonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ventetiden for å få svar på brev/e-post	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Ventetiden for å få tildelt bolig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Materielle forhold</b>									
Standarden på: - Opholdsrommene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Sengene og soverommene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
- Dusjene/toalettene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Bygningens/-enes brann- og sikkerhetsmessige standard	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Tilretteleggingen for funksjonshemmede	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Støynivået	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Inneklimaet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Tilpasning</b>									
Din mulighet til å påvirke tilbudet i omsorgsboligen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Bistanden til personlig pleie/hygiene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Den medisinske behandlingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Tilretteleggingen for at du (brukeren) fortsatt kan bo hjemme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Muligheten til å delta i aktiviteter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Muligheten til privatliv/å være alene	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Hvor trygg du (brukeren) er i omsorgsboligen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Standarden på kostholdet (mat og drikke)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
<b>Tjenester på nett</b>									
Omsorgsboligens internettsider	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Muligheten til selv å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon o.l.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

## 9. Hvor lett eller vanskelig mener du det er å gjøre følgende?

### Finne informasjon

Å finne frem til informasjon om omsorgsboligen (kontaktinformasjon o.l.)  -3  -2  -1  0  +1  +2  +3  Vet ikke/Har ikke erfaring

Å finne informasjon om omsorgsboligen tilbud på omsorgsboligens internettsider  -3  -2  -1  0  +1  +2  +3  Vet ikke/Har ikke erfaring

### Kontakt

Å komme i kontakt med en ansatt som kan svare på ditt spørsmål  -3  -2  -1  0  +1  +2  +3  Vet ikke/Har ikke erfaring

### Forstå

Å forstå: - Informasjonen på nettsiden til omsorgsboligen  -3  -2  -1  0  +1  +2  +3  Vet ikke/Har ikke erfaring

- Hva som blir sagt på telefonen/i møter med de ansatte  -3  -2  -1  0  +1  +2  +3  Vet ikke/Har ikke erfaring

- Brev/e-post fra omsorgsboligen  -3  -2  -1  0  +1  +2  +3  Vet ikke/Har ikke erfaring

- Informasjon om reglene knyttet til omsorgsboliger (bostøtte for personer over 18 år)  -3  -2  -1  0  +1  +2  +3  Vet ikke/Har ikke erfaring

- Hvordan skjemaer fra omsorgsboligen skal fylles ut  -3  -2  -1  0  +1  +2  +3  Vet ikke/Har ikke erfaring

### Utføre oppgaver

Å utføre oppgaver over internett (selvbetjeningsløsninger, sende søknad, registrere informasjon o.l.)  -3  -2  -1  0  +1  +2  +3  Vet ikke/Har ikke erfaring

Søke om omsorgsbolig  -3  -2  -1  0  +1  +2  +3  Vet ikke/Har ikke erfaring

Å fremføre en klage til/på omsorgsboligen  -3  -2  -1  0  +1  +2  +3  Vet ikke/Har ikke erfaring

## 10. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved omsorgsboligen.

### Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de ansattes evne til:

#### De ansattes service

Å behandle deg (beboeren) med respekt  -3  -2  -1  0  +1  +2  +3  Vet ikke/Har ikke erfaring

Å lytte  -3  -2  -1  0  +1  +2  +3  Vet ikke/Har ikke erfaring

Å forklare beslutninger  -3  -2  -1  0  +1  +2  +3  Vet ikke/Har ikke erfaring

Å være imøtekommende  -3  -2  -1  0  +1  +2  +3  Vet ikke/Har ikke erfaring

Å vise omsorg for beboerne  -3  -2  -1  0  +1  +2  +3  Vet ikke/Har ikke erfaring

Å gi veiledning/råd  -3  -2  -1  0  +1  +2  +3  Vet ikke/Har ikke erfaring

## 11. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved omsorgsboligen. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?

### De ansattes evne til å løse oppgavene

De ansattes: - Kompetanse til å løse oppgavene  -3  -2  -1  0  +1  +2  +3  Vet ikke/Har ikke erfaring

- Evne til å informere deg om dine (beboerens) muligheter  -3  -2  -1  0  +1  +2  +3  Vet ikke/Har ikke erfaring

- Evne til å følge deg (beboeren) opp  -3  -2  -1  0  +1  +2  +3  Vet ikke/Har ikke erfaring

- Evne til å henvise deg til andre relevante tjenester (NAV, hjemme-tjenesten o.l.)  -3  -2  -1  0  +1  +2  +3  Vet ikke/Har ikke erfaring

- Evne til å gi råd for å forebygge uhell og skader i omsorgsboligen  -3  -2  -1  0  +1  +2  +3  Vet ikke/Har ikke erfaring

- Evne til å tilpasse tilbudet ut fra dine (beboerens) behov  -3  -2  -1  0  +1  +2  +3  Vet ikke/Har ikke erfaring

- Evne til å møte dine (beboerens) behov når det oppstår en situasjon utenom det vanlige  -3  -2  -1  0  +1  +2  +3  Vet ikke/Har ikke erfaring

## 12. Tenk på den erfaringen du har med de ansatte ved omsorgsboligen. I hvilken grad mener du de ansatte:

### De ansattes evne til å gi viktig informasjon

Gir deg nødvendig informasjon  I svært liten grad  -3  -2  -1  0  +1  +2  +3  I svært stor grad  Vet ikke/Har ingen mening

Gjør det de kan for sikre det du (beboeren) har rett til  I svært liten grad  -3  -2  -1  0  +1  +2  +3  I svært stor grad  Vet ikke/Har ingen mening

## Saksbehandlingsprosessen

**13. Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene:  
Ble søknaden/saken innvilget eller avslått?**

Innvilget (positivt svar)	<input type="checkbox"/>
Delvis innvilget	<input type="checkbox"/>
Avslått	<input type="checkbox"/>
Saken er ikke ferdig behandlet	<input type="checkbox"/>
Har ikke hatt noen søknad til behandling siste 12 måneder	<input type="checkbox"/> ➔ Gå til spørsmål 15

**14. Hvis du har hatt en sak eller en søknad til behandling de siste 12 månedene:**

**Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med de følgende forholdene?**

	Svært misfornøyd			Svært fornøyd			Vet ikke/Har ingen mening	
	-3	-2	-1	0	+1	+2		+3
Informasjon om saksbehandlingstiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muligheten til å sende inn opplysninger og motta svar over internett	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saksbehandlingstiden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hvordan beslutningen ble forklart	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Klagebehandling

**15. Har du klaget på forhold ved omsorgsboligen i løpet av de siste 12 månedene?**

Ja, skriftlig	<input type="checkbox"/>	Ja, både skriftlig og muntlig	<input type="checkbox"/>
Ja, muntlig	<input type="checkbox"/>	Nei, har aldri klaget	<input type="checkbox"/> ➔ Gå til spørsmål 16

**16. Hvis du har klaget, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med følgende?**

	Svært misfornøyd			Svært fornøyd			Vet ikke/Har ingen mening	
	-3	-2	-1	0	+1	+2		+3
Informasjon om dine klagemuligheter og om hvordan du skal gå frem for å klage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Selve behandlingen av din klage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Samlet tilfredshet med omsorgsboligen

**17. På hvilken måte vil du omtale denne omsorgsboligen?**

Svært negativt			Svært positivt			Vet ikke	
-3	-2	-1	0	+1	+2		+3
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**18. Tenk tilbake på de erfaringene du har med denne omsorgsboligen. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med denne omsorgsboligen?**

Svært misfornøyd			Svært fornøyd			Vet ikke	
-3	-2	-1	0	+1	+2		+3
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**19. I hvilken grad pleier denne omsorgsboligen å innfri dine forventninger?**

I svært liten grad			I svært stor grad			Vet ikke	
-3	-2	-1	0	+1	+2		+3
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**20. Tenk deg en ideell omsorgsbolig. Hvor nær opptil dette idealet er den omsorgsboligen du har erfaring med?**

Svært fjernt fra idealet			Svært nær idealet			Vet ikke	
-3	-2	-1	0	+1	+2		+3
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**21. Hvor stor eller liten tillit har du til denne omsorgsboligen?**

Svært liten tillit			Svært stor tillit			Vet ikke	
-3	-2	-1	0	+1	+2		+3
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Takk for hjelpen!**