

16.05.2017

Måling av kommunenes tilfredshet med Bufetat

Status

Svarprosent

Hvor står vi i mai 2017?

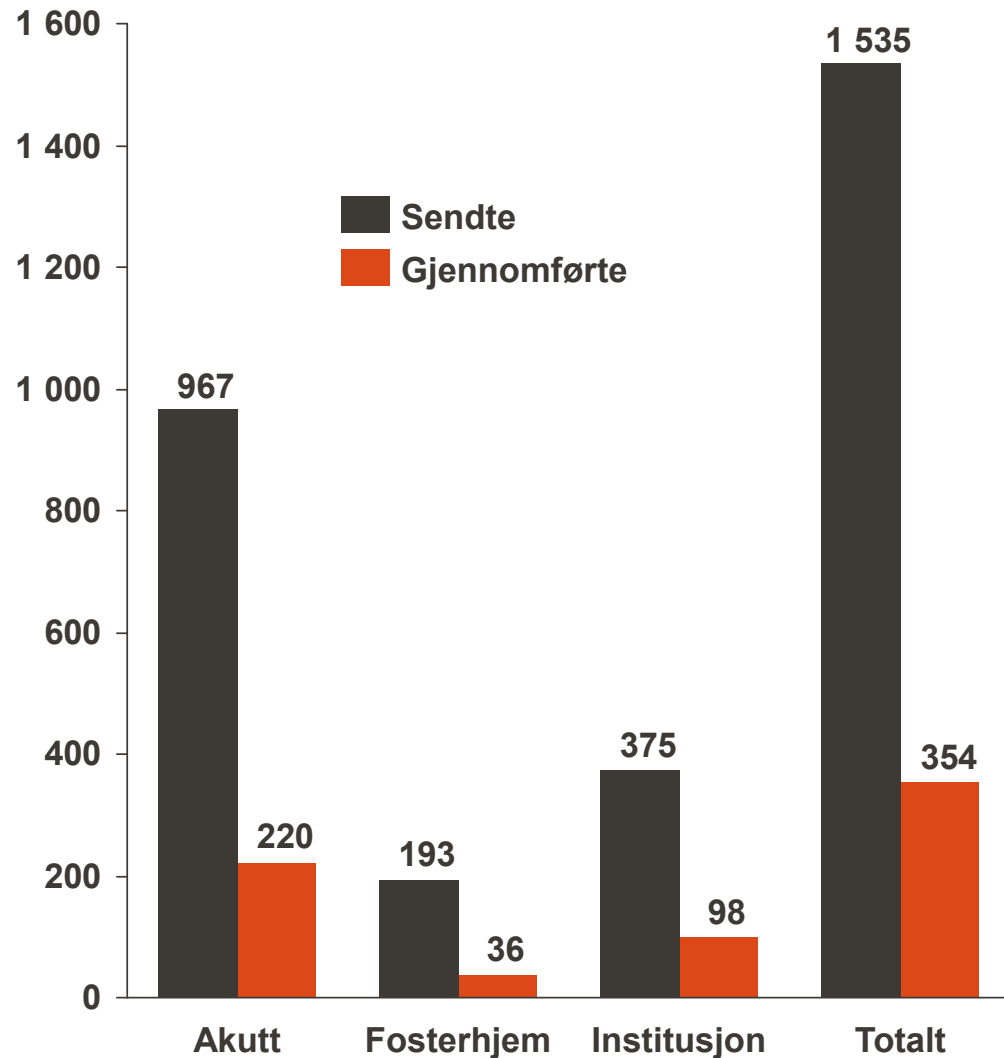
Status

- Tilfredshetsmålingene har pågått i 7 måneder
- → Klare indikasjoner på at dette blir et nyttig verktøy
 - » Sikrer førstehåndkunnskap
 - » Gir den type informasjon vi trenger for å utvikle oss og sikre fornøyde kommuner
- Svarprosent pr dato er 23%
 - » Godt grunnlag for statistisk signifikans
 - » Ønsker høyere svarprosent for mer spesifikk oppfølging pr kommune
 - » Lav svarprosent på fosterhjemsaker

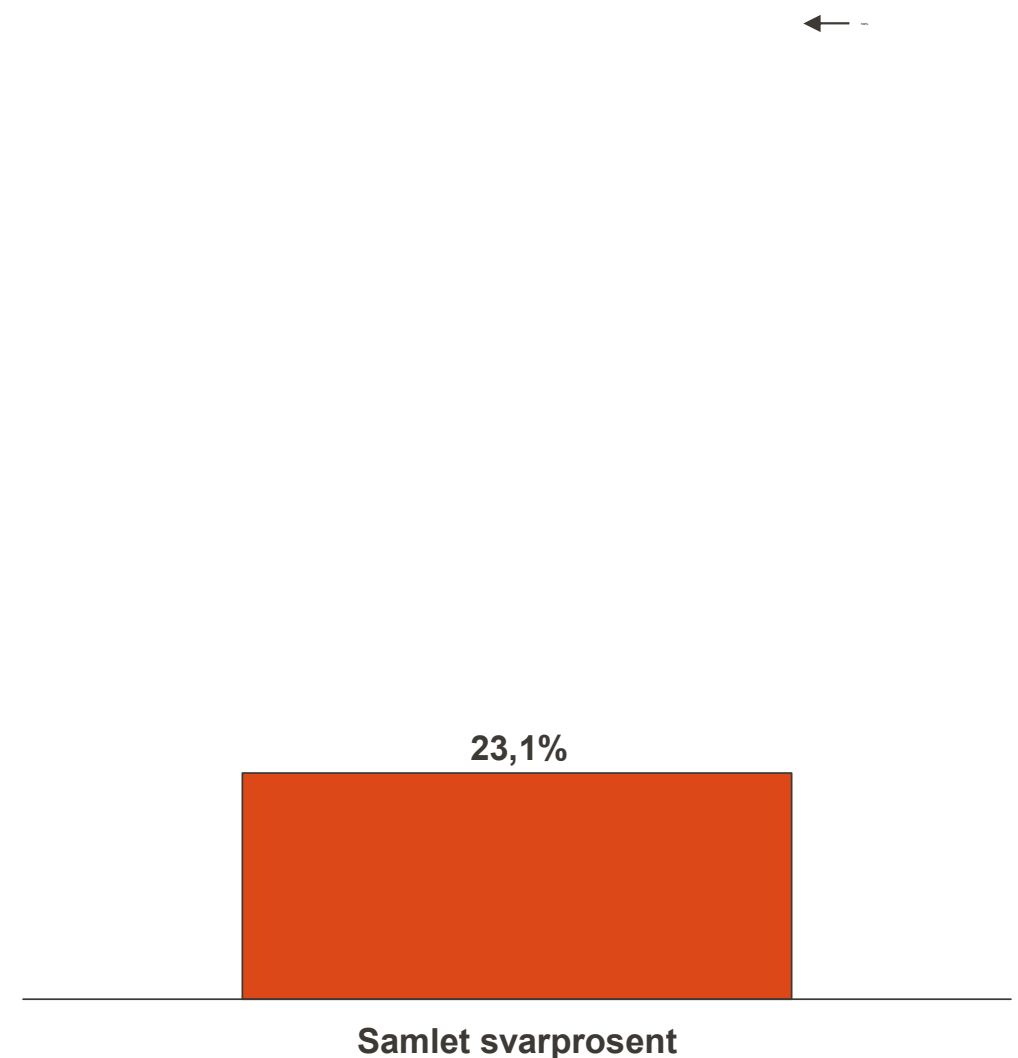
Det er avgjørende at vi sammen tar tak i svarprosenten for å gi tilfredshetsmålingene maksimal kraft i vårt kontinuerlige forbedringsarbeid!

Siden oppstarten i september 2016 har vi distribuert totalt 1535 undersøkelser, hvorav 354 (23%) er besvart av kommunene

Gjennomførte utsendelser og antall svar:

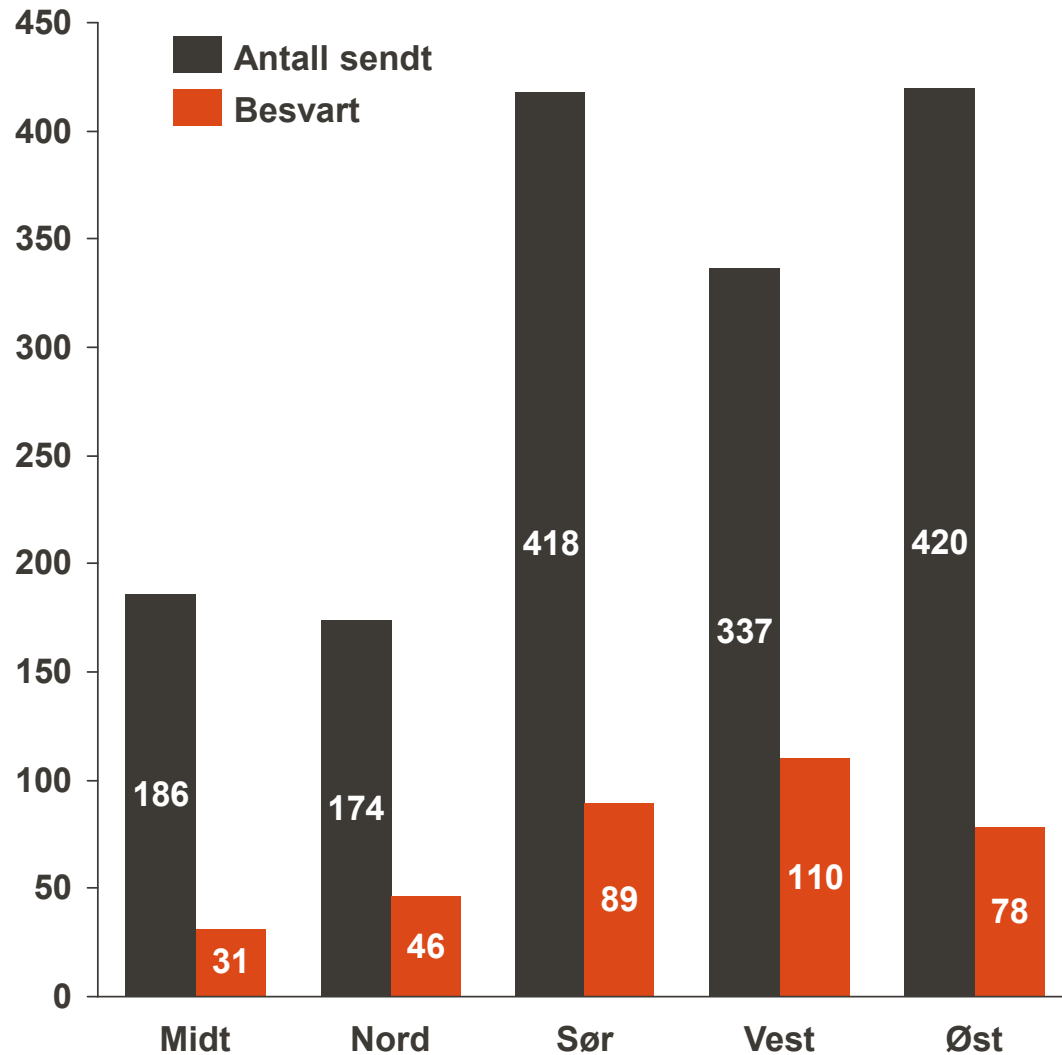


Samlet svarprosent:

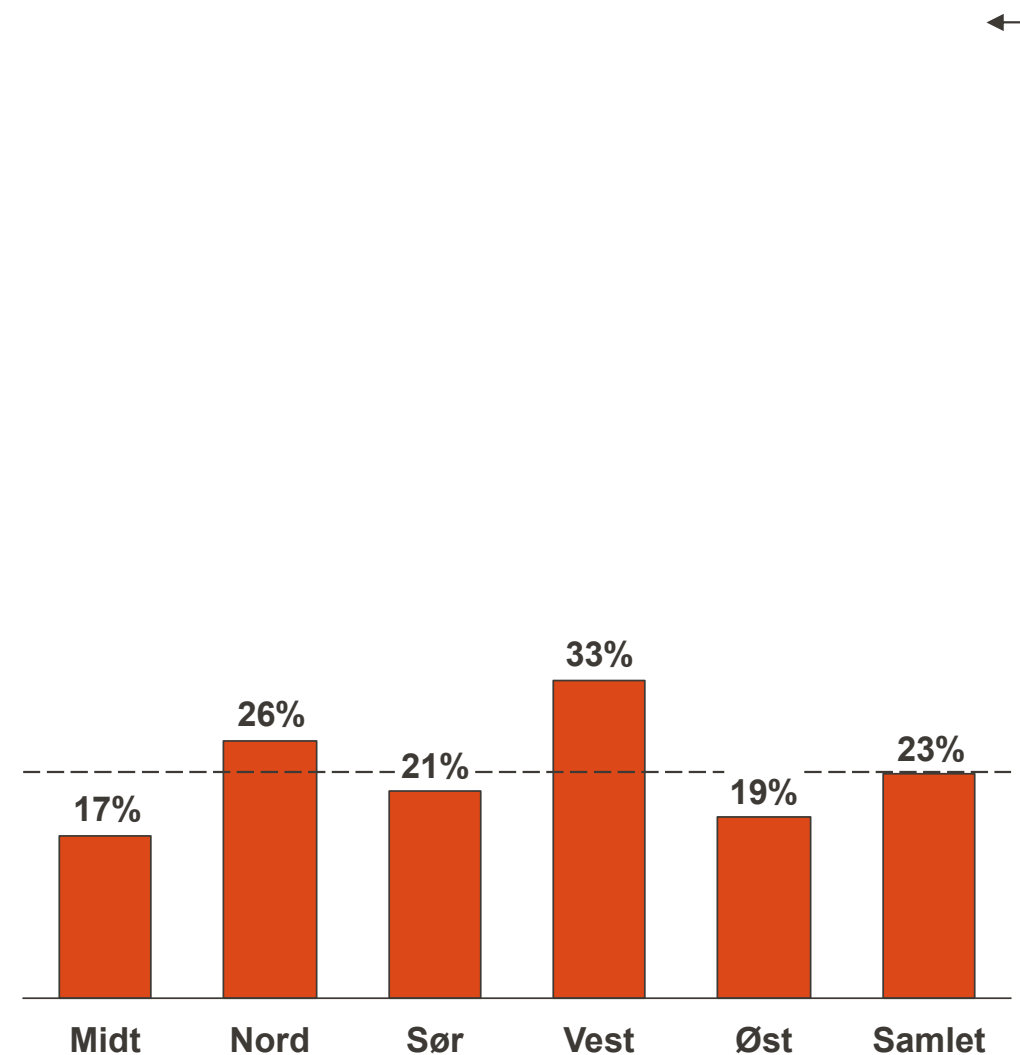


Det er relativt store variasjoner i antall utsendelser per region og svarraten varierer fra 17 til 33 prosent

Gjennomførte utsendelser og antall svar per region:

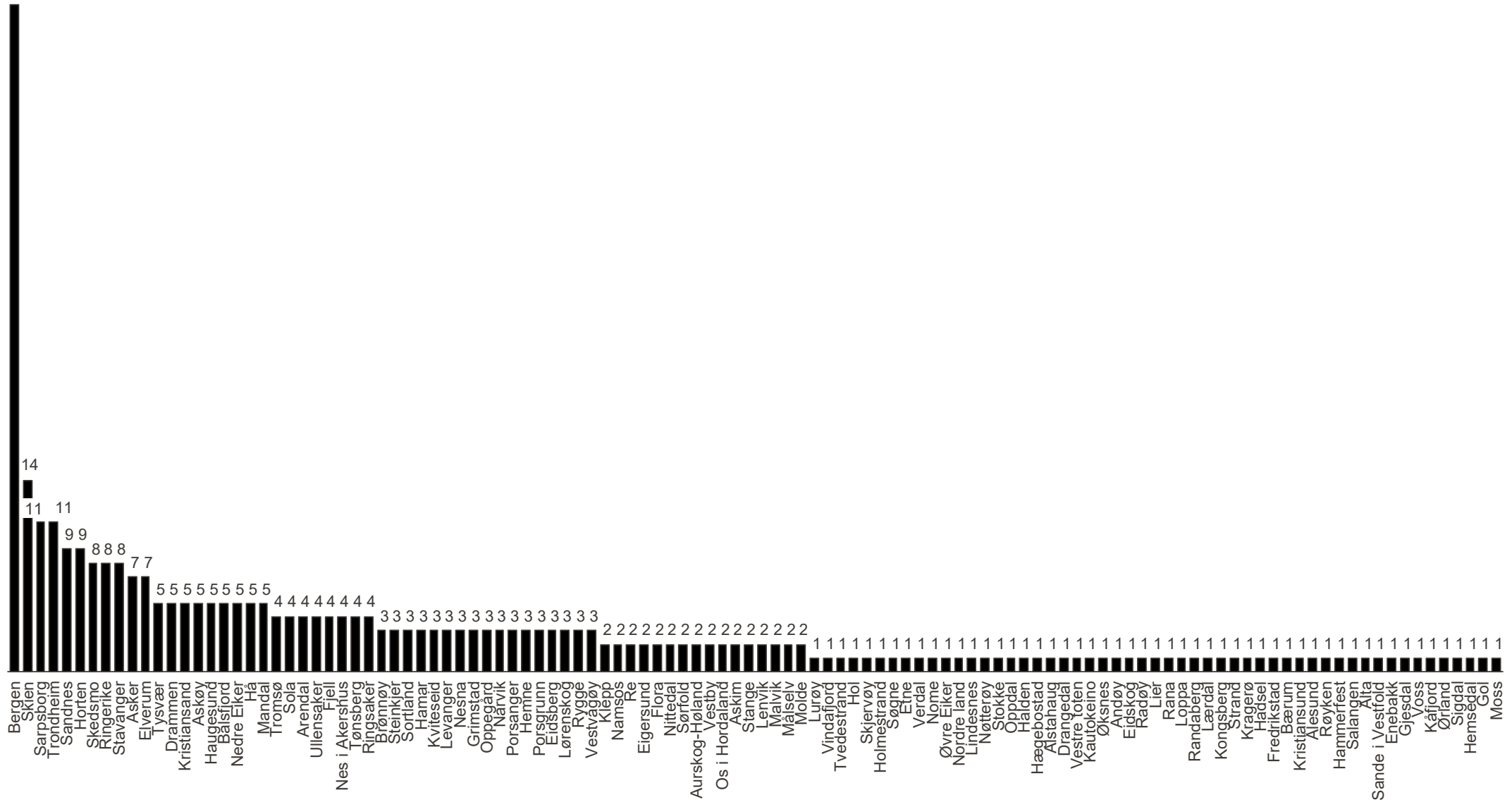


Svarprosent per region:



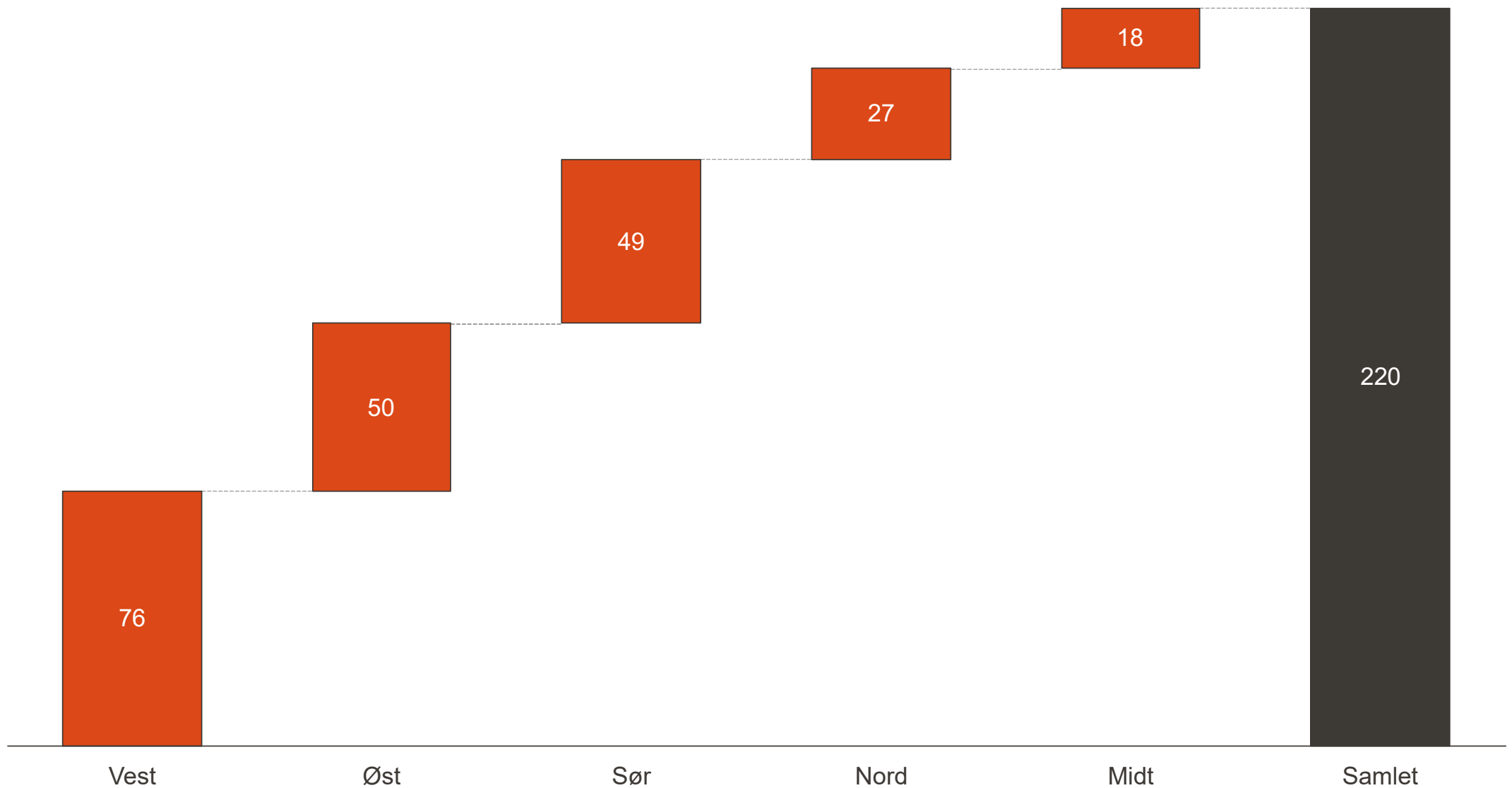
Totalt 114 kommuner har besvart én eller flere undersøkelser siden utsendelsene startet i september 2016

49



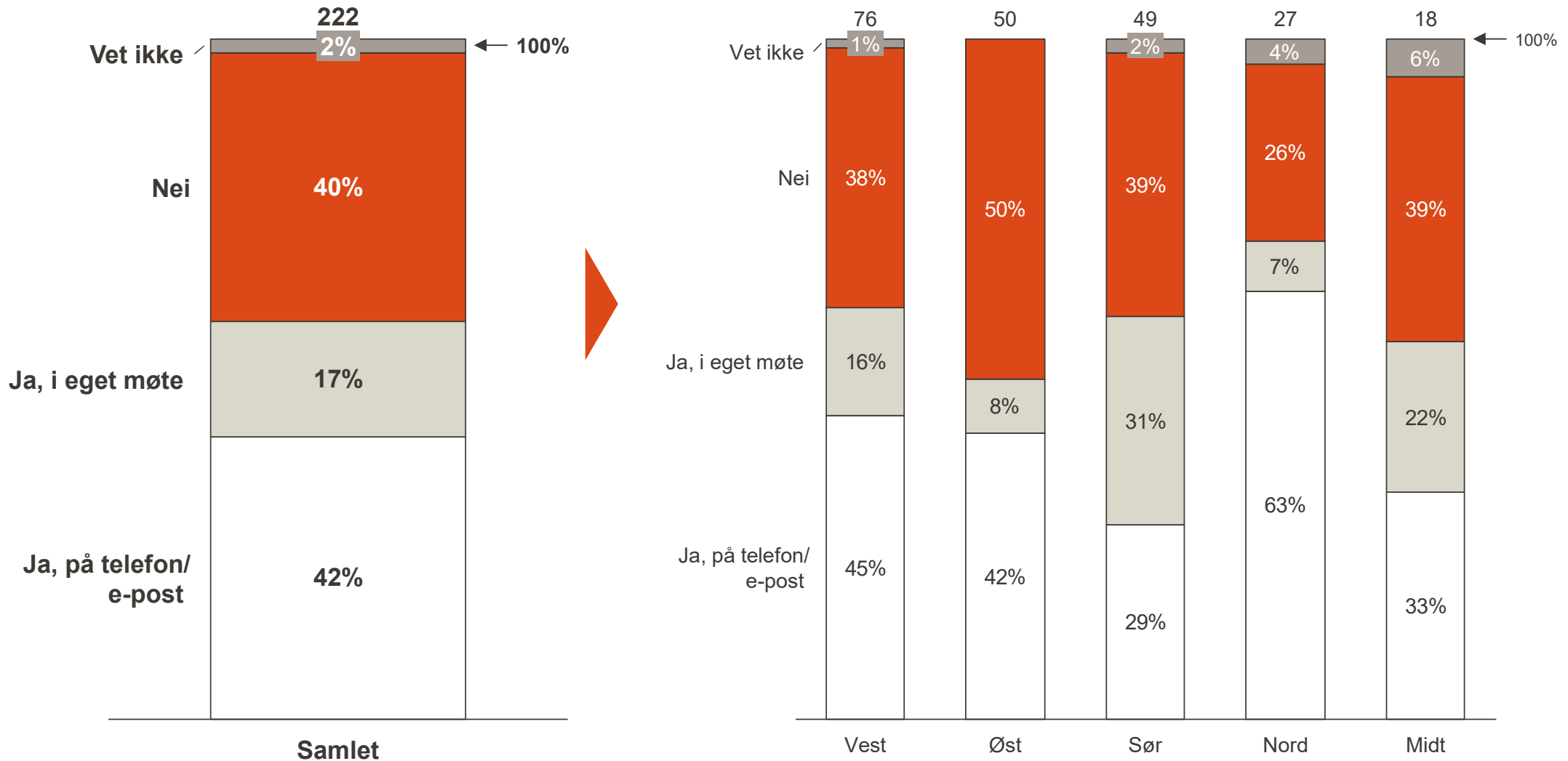
Akuttsaker

Vi har totalt mottatt 220 responser på akuttsaker siden første utsendelse i september 2016



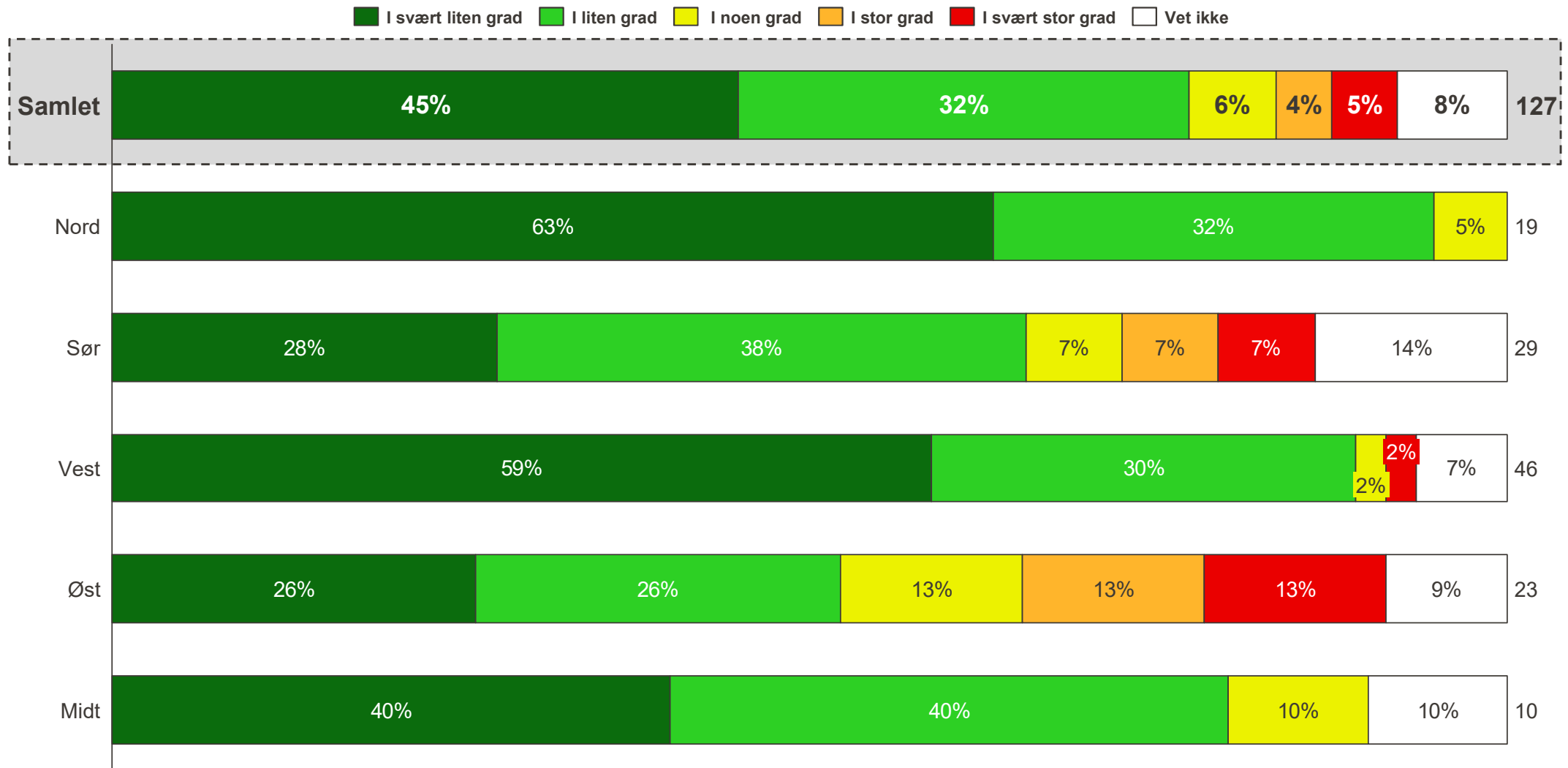
40% svarer at kommunen ikke hadde dialog med Bufetat om barnet før det ble en akuttsak, hverken per e-post, telefon eller i eget møte

1. Hadde du eller andre i din kommune dialog med Bufetat om dette barnet før det ble en akuttsak?



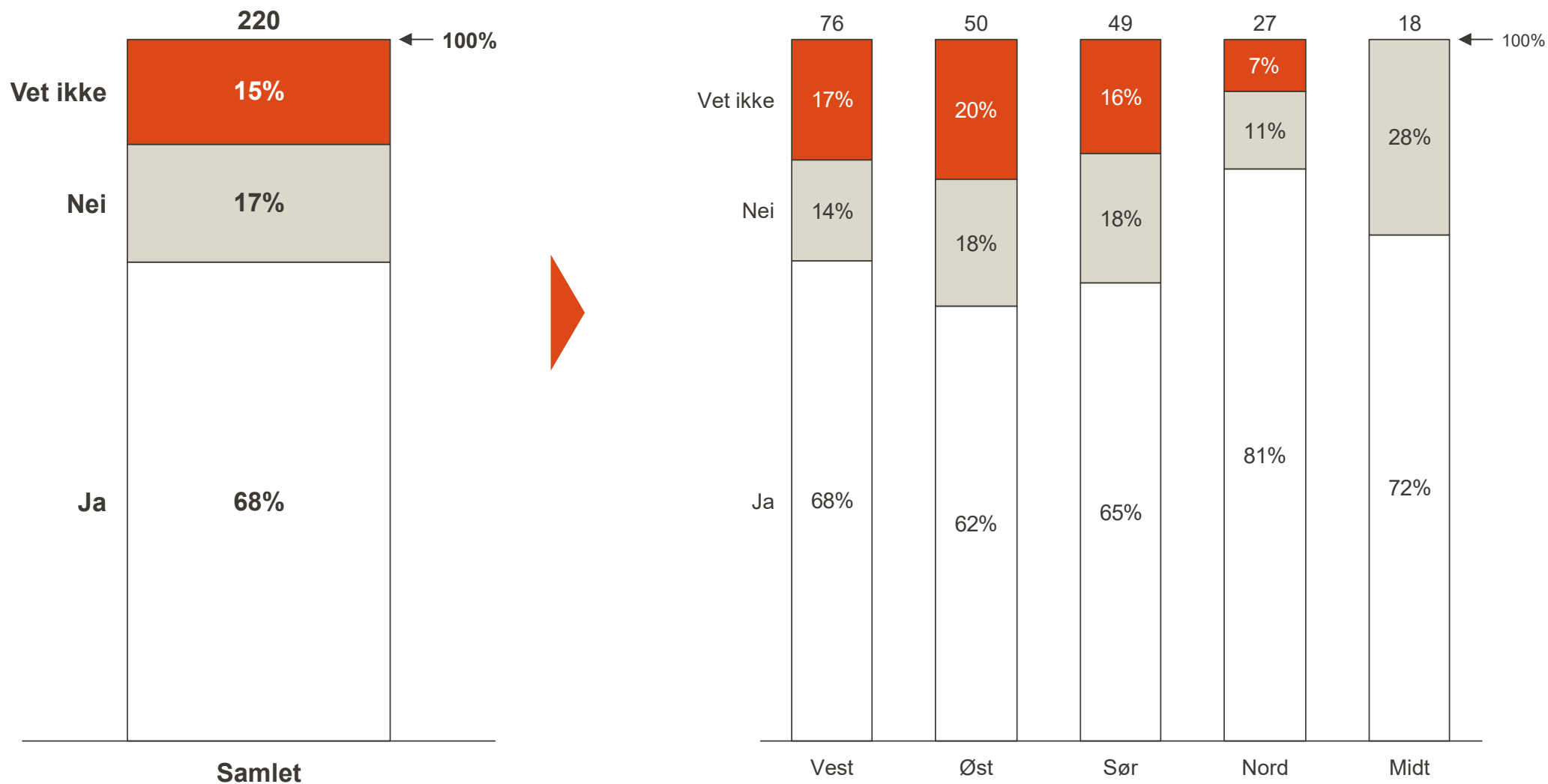
Kun 9% svarer i stor, eller svært stor grad på påstanden om at det er vanskelig å komme gjennom på Bufetats vakttelefonen

2. I hvilken grad var det vanskelig å komme gjennom til Bufetats vakttelefon for å etterspørre akutt plassering?



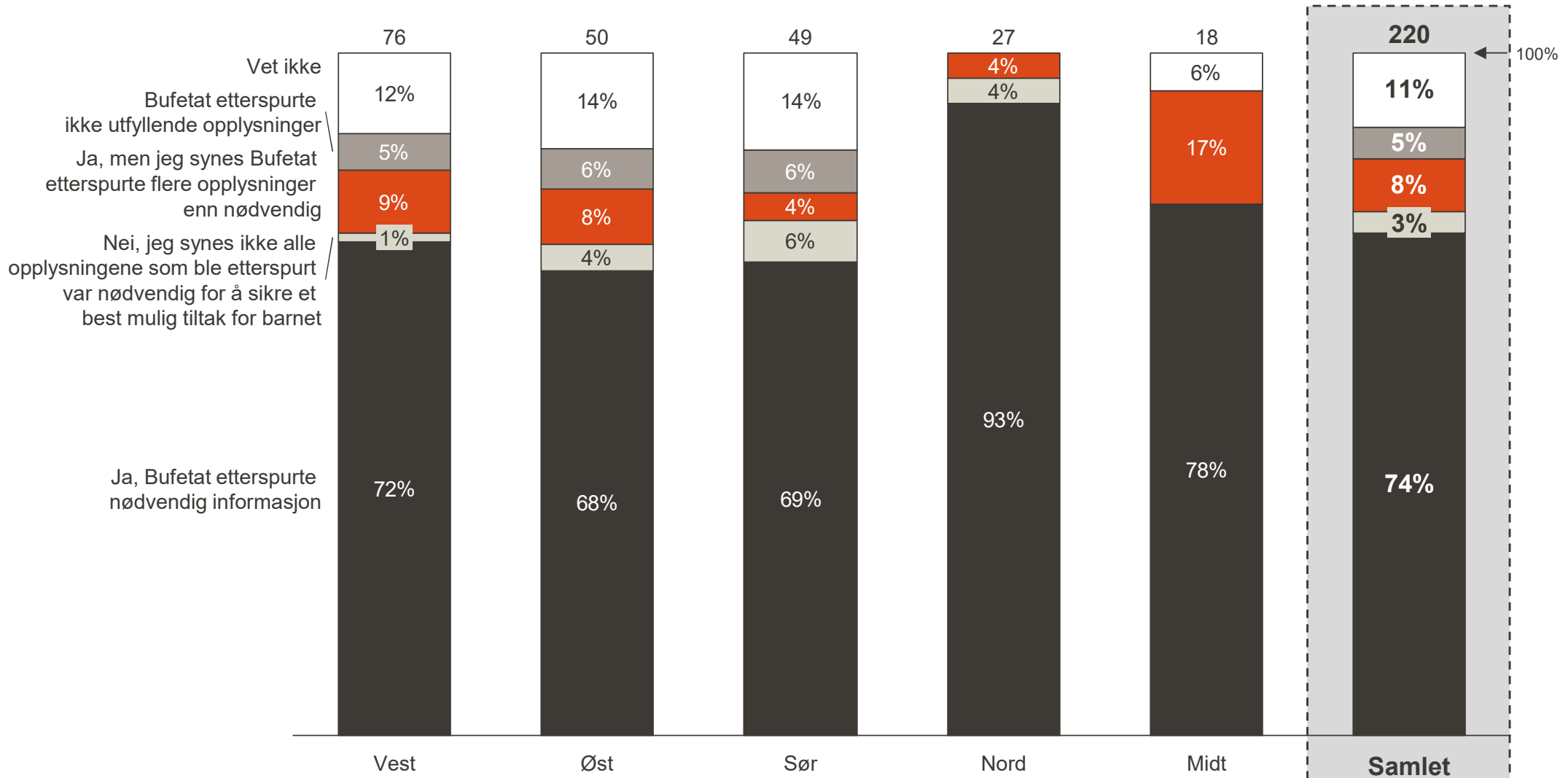
68% av respondentene mottok tilbud om plass innen to timer etter at beslutningen om å fatte vedtak om akutt plassering var tatt

3. Mottok kommunen et tilbud om plass innen to timer etter at beslutningen om å fatte vedtak om akutt plassering var tatt?



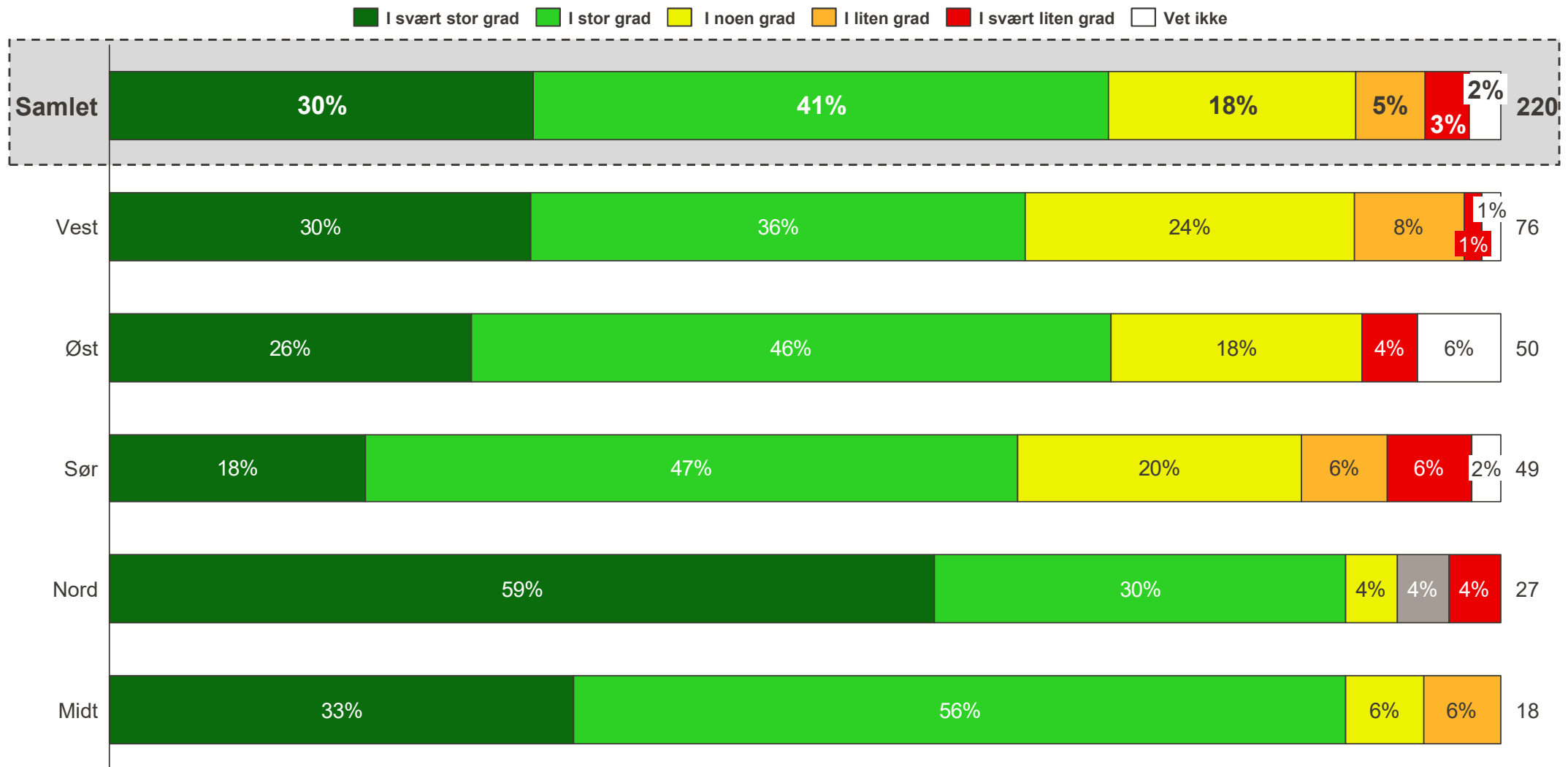
74% av respondentene svarer at Bufetat etterspurte nødvendig informasjon for å gi barnet riktig tiltak

4. Vurderer du at Bufetat etterspurte nødvendige opplysninger for å gi barnet riktig tiltak?



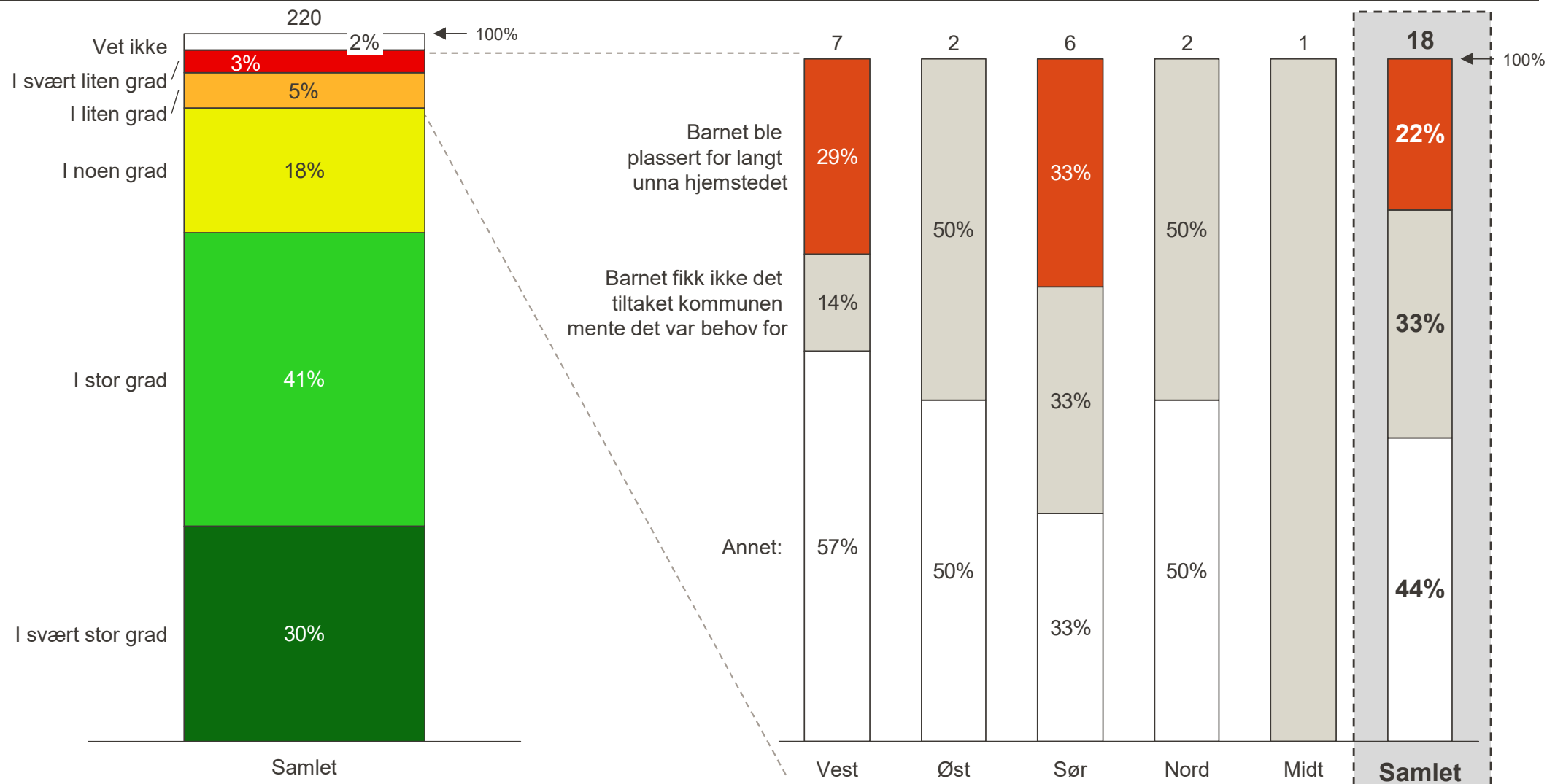
I snitt svarer 71% av kommuner at de i stor, eller svært stor grad er tilfreds med tilbudet om akutt plasseringer fra Bufetat

5. I hvilken grad var kommunen tilfreds med tilbudet om akutt plassering fra Bufetat?



De som svarte i liten eller svært liten grad på spørsmålet om tilfredshet med akutt plasseringen fra Bufetat ble bedt om å utdype årsaken

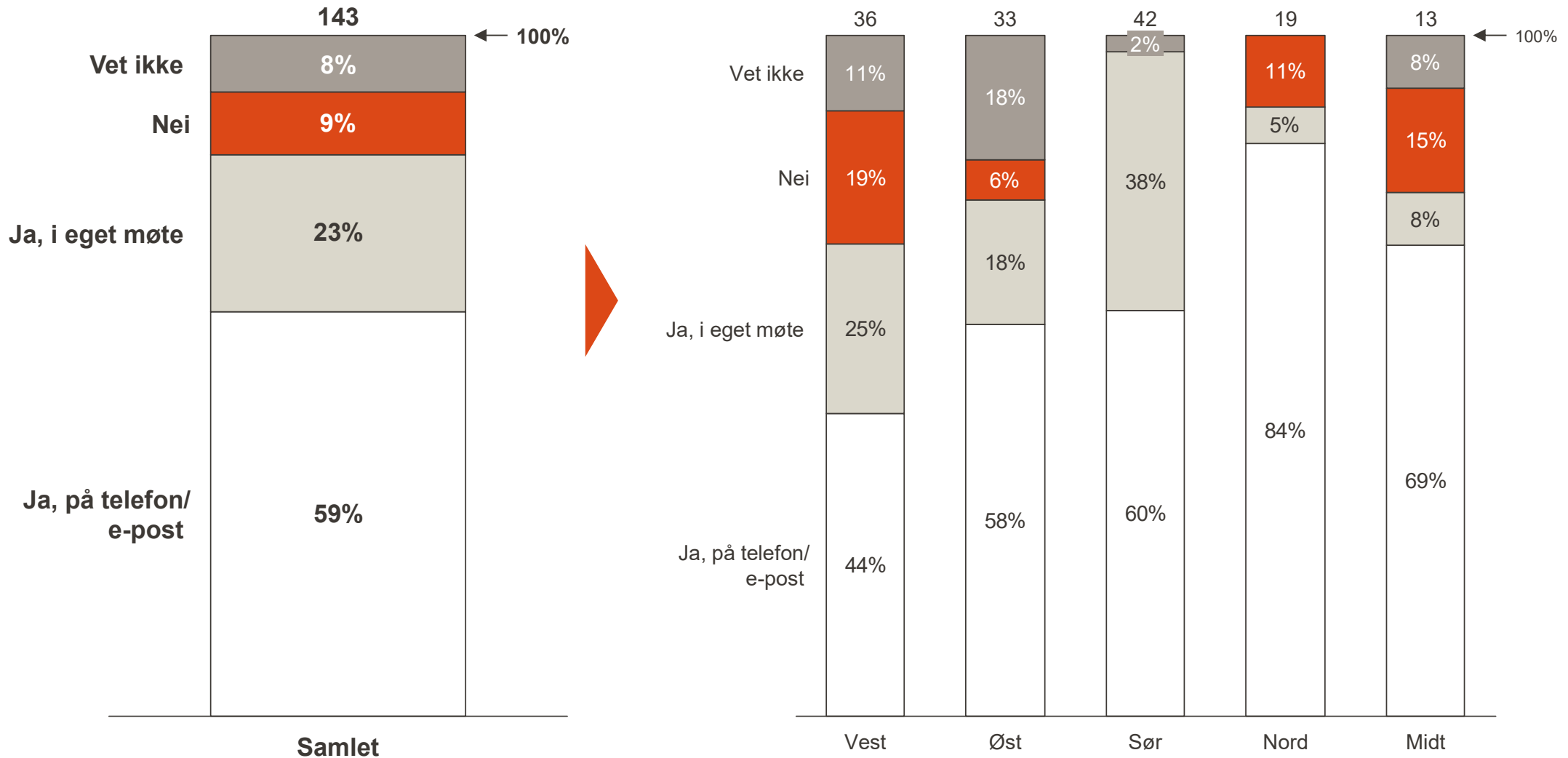
6. Hva er årsaken til kommunens manglende tilfredshet?



Institusjons- og fosterhjemsplasseringer

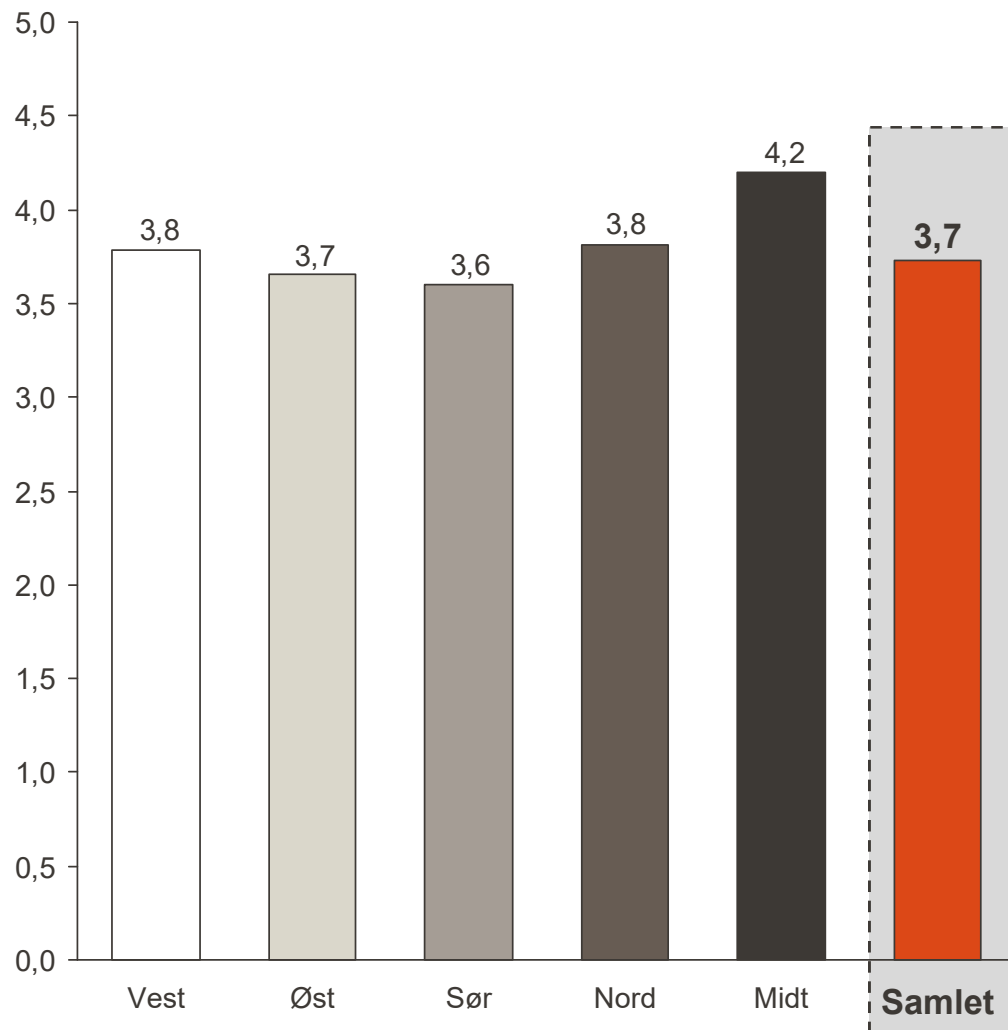
Kun 9% svarer at kommunen ikke hadde dialog med Bufetat om barnet før henvisningsskjemaet ble sendt, hverken per e-post, telefon eller i eget møte

1. Hadde du eller andre i din kommune dialog med Bufetat om saken før henvisningsskjemaet ble sendt?

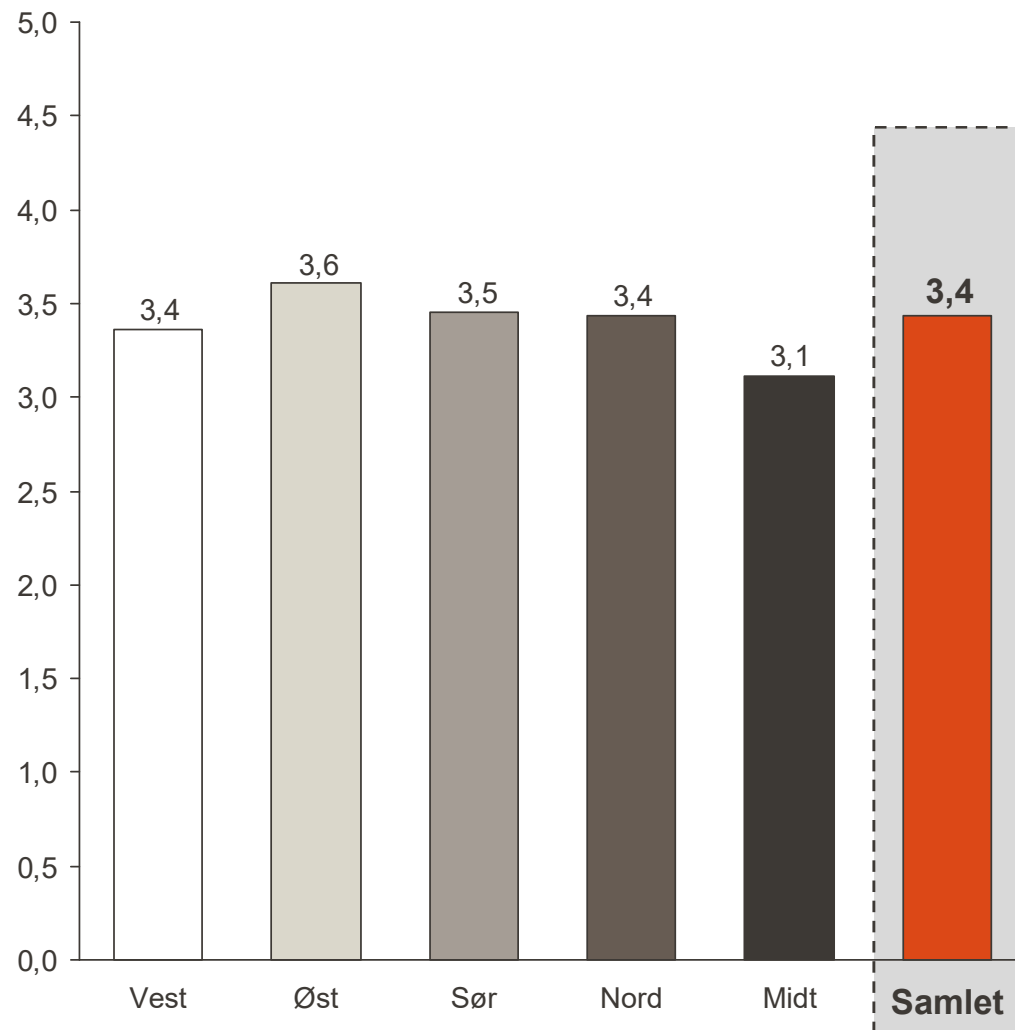


Det er varierende hvorvidt kommunene hadde dialog med Bufetat i forkant, og hvor nyttig denne dialogen var i de ulike sakene

I hvilken grad kom denne tidligere dialogen til nytte i arbeidet med å finne et godt for barnet?



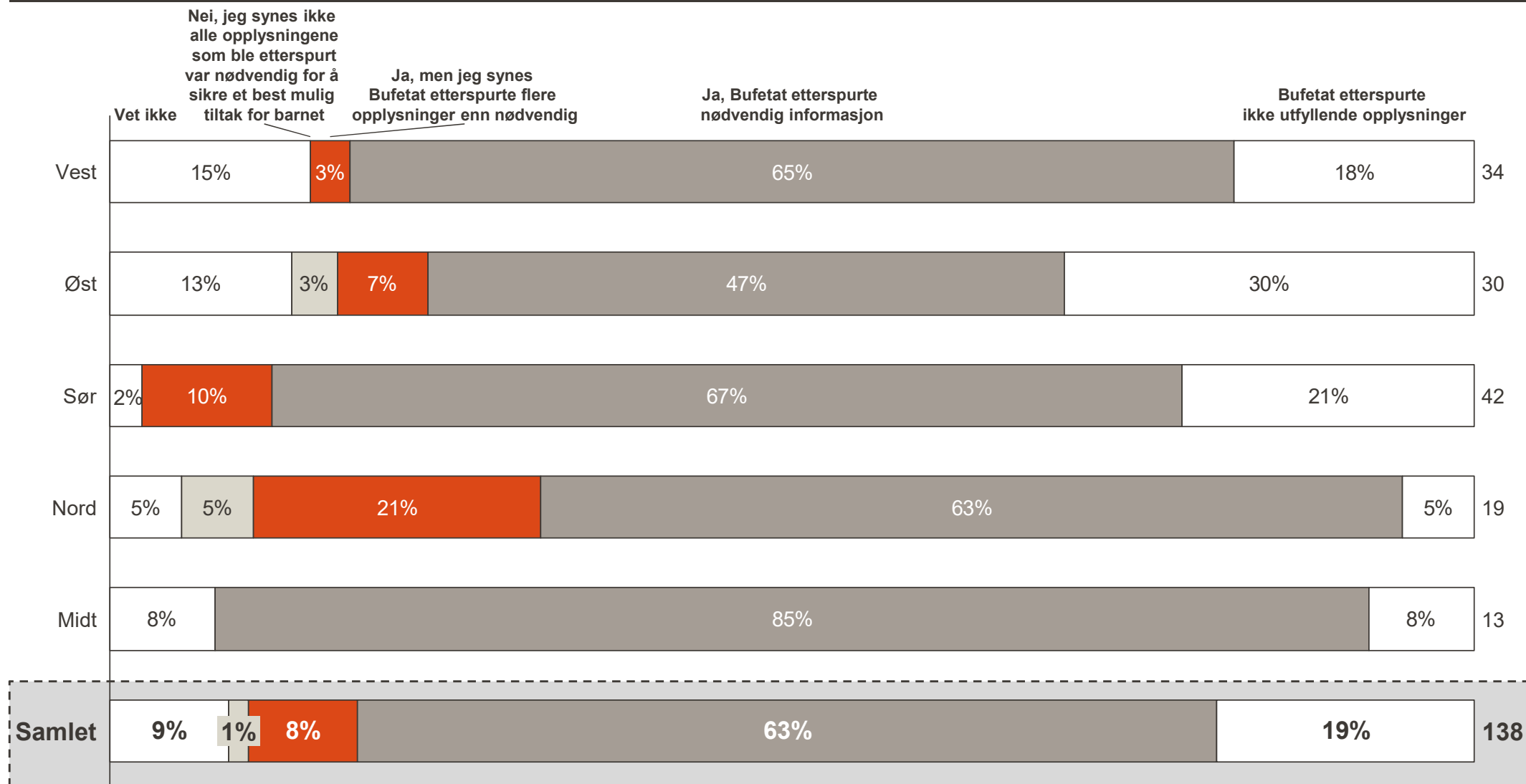
I hvilken grad synes du henvisningsskjemaet er utformet på en god måte for å gi Bufetat nødvendig informasjon om saken?



I svært liten grad (1) I liten grad (2) I noen grad (3) I stor grad (4) I meget stor grad (5)

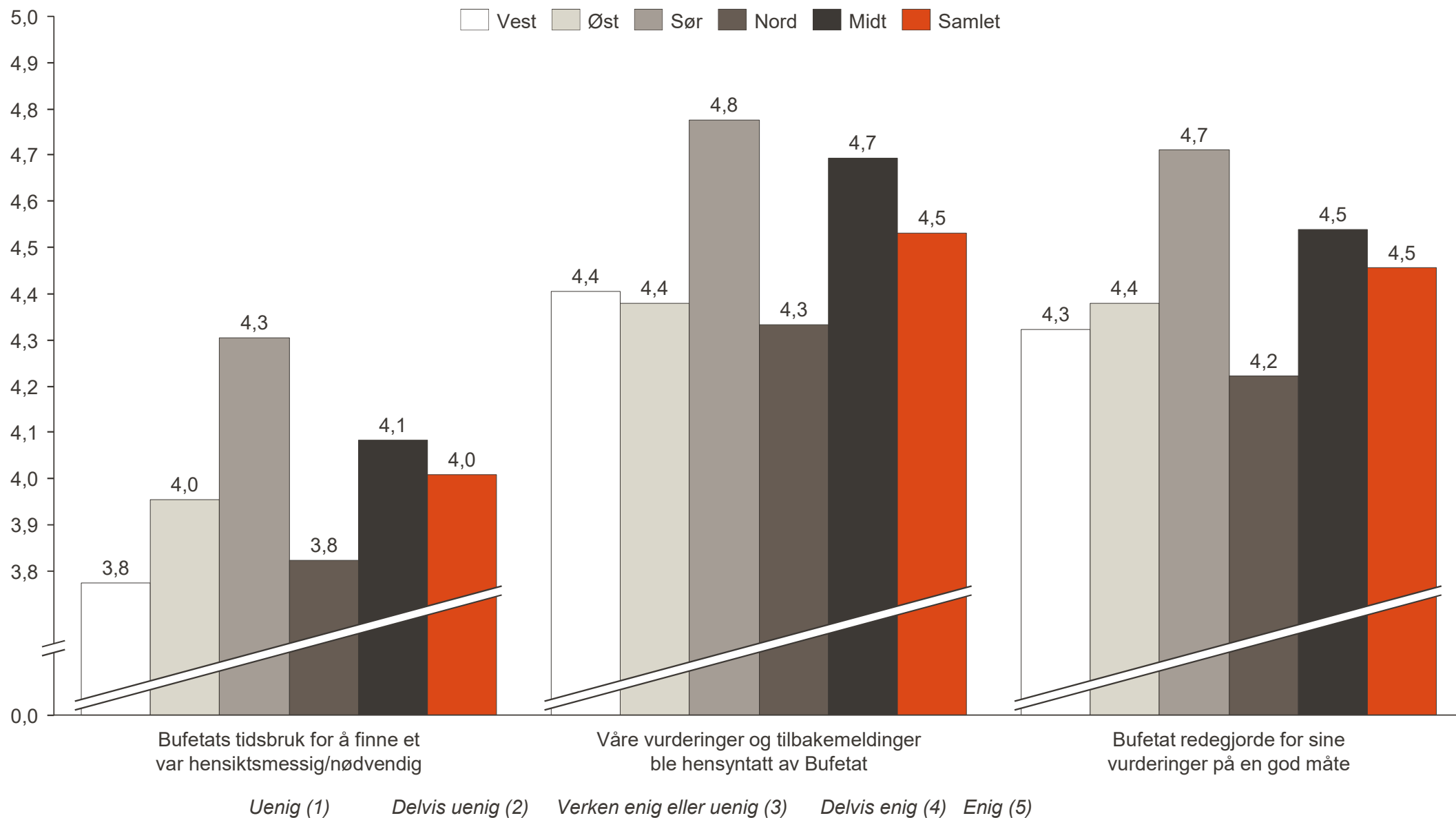
Hovedandelen av respondenter mener dokumentasjonen Bufetat etterspurte etter henvisningen var nødvendig informasjon

Vurderer du at dokumentasjonen som ble etterspurt av Bufetat (etter henvisningen) var nødvendig for å sikre at de kunne finne riktig tiltak for barnet?



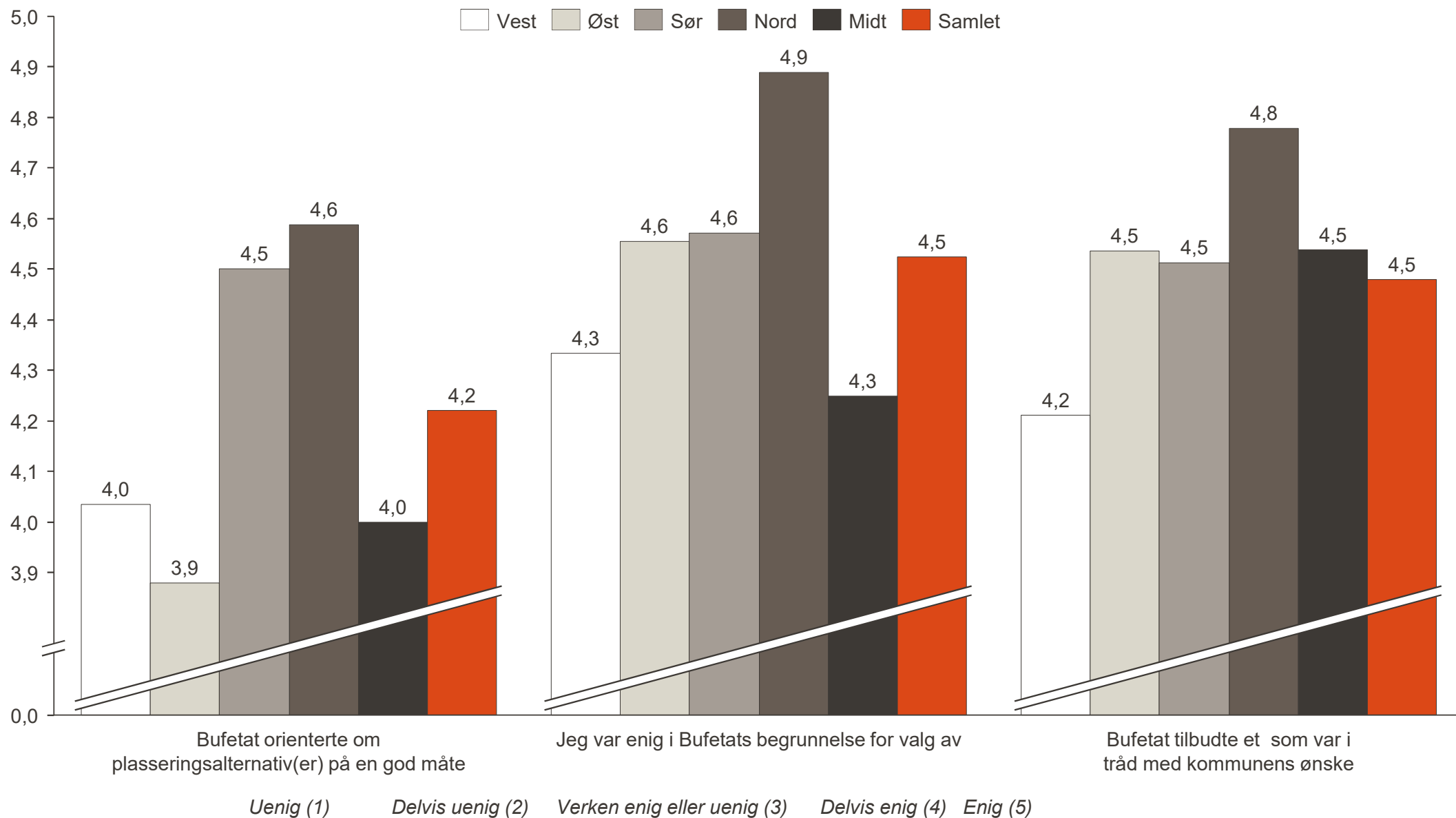
Vurdering av Bufetats arbeid med saken (1 av 2):

I hvilken grad er du enig eller uenig i følgende påstander om Bufetats arbeid i denne saken?

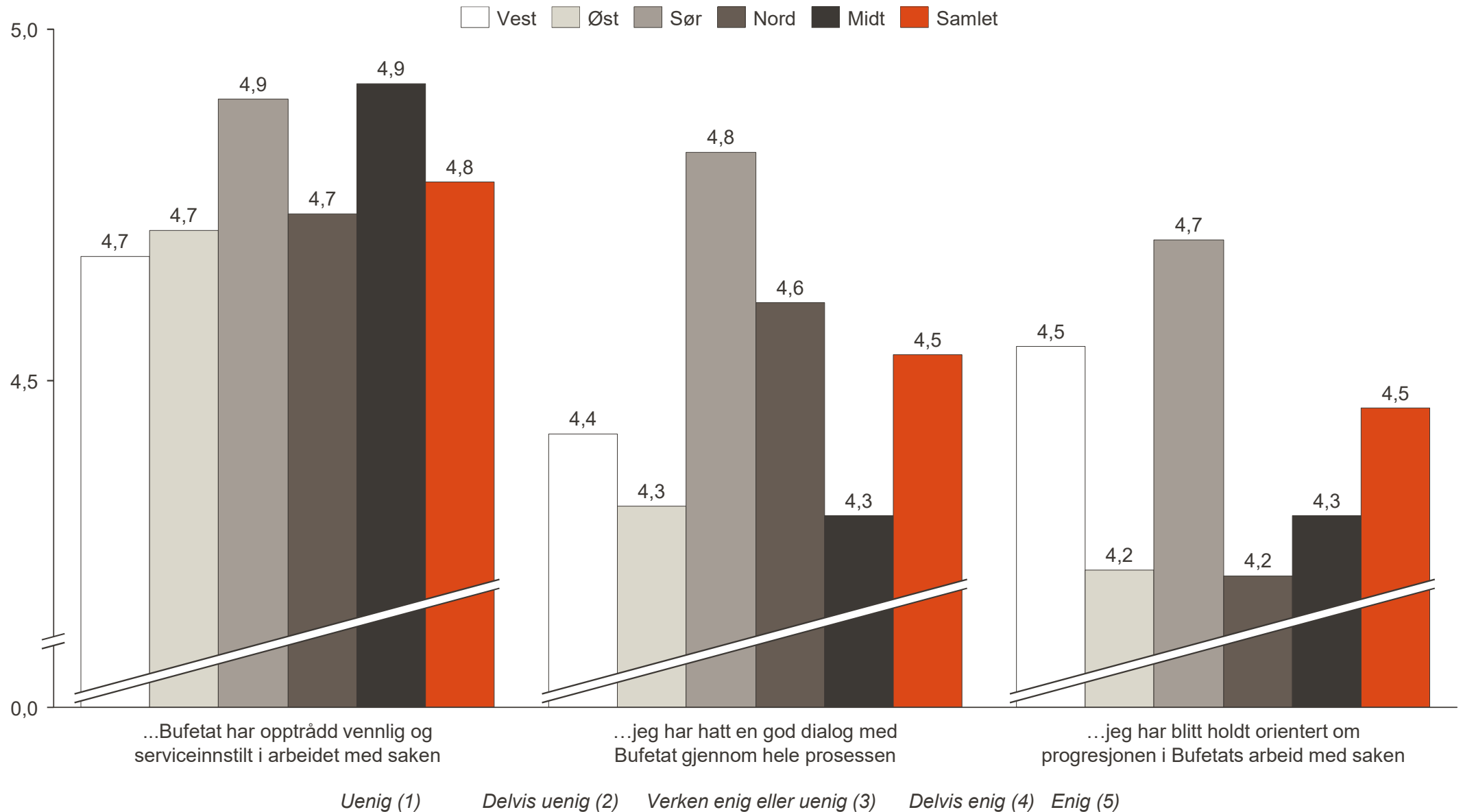


Vurdering av Bufetats arbeid med saken (2 av 2):

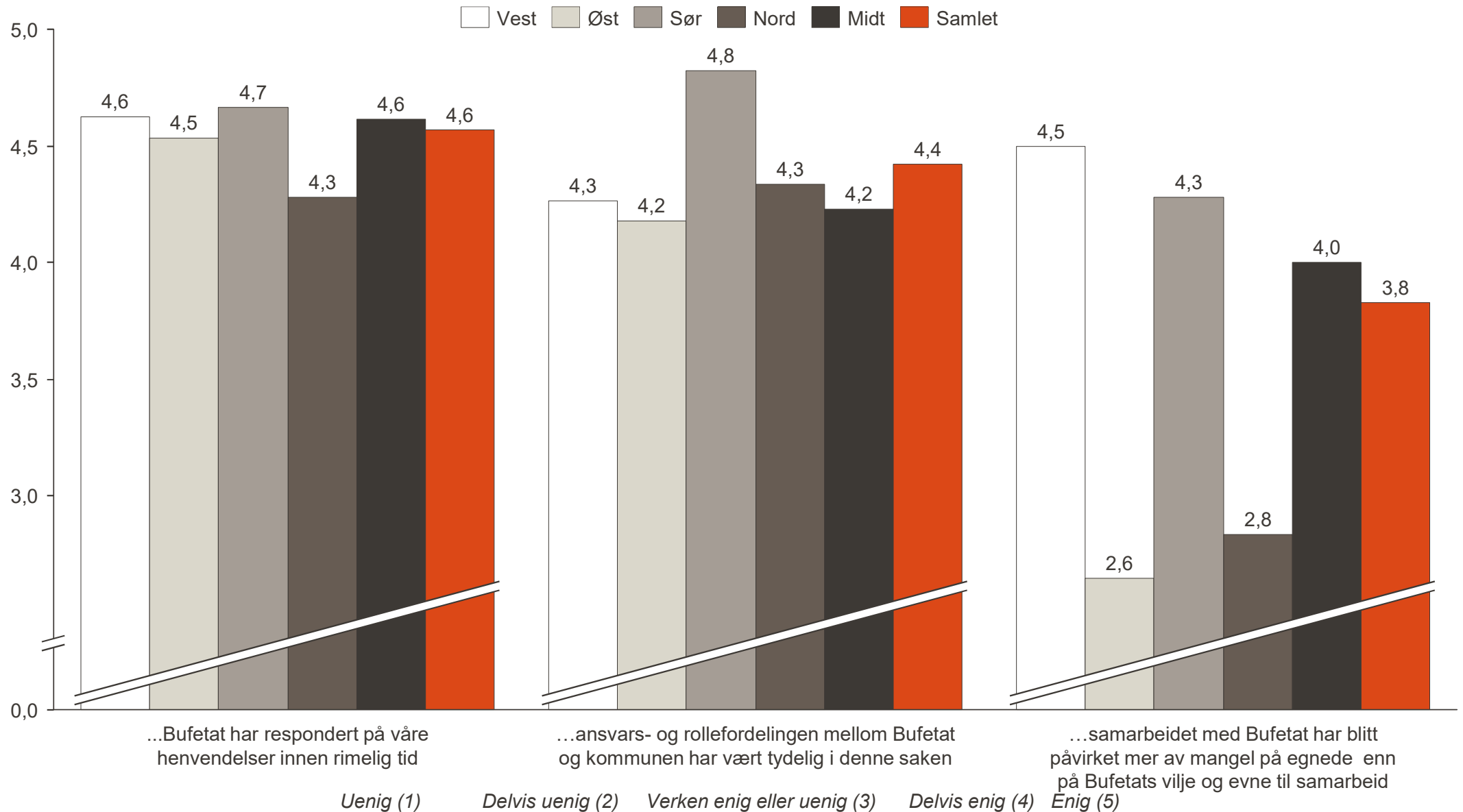
I hvilken grad er du enig eller uenig i følgende påstander om Bufetats arbeid i denne saken?



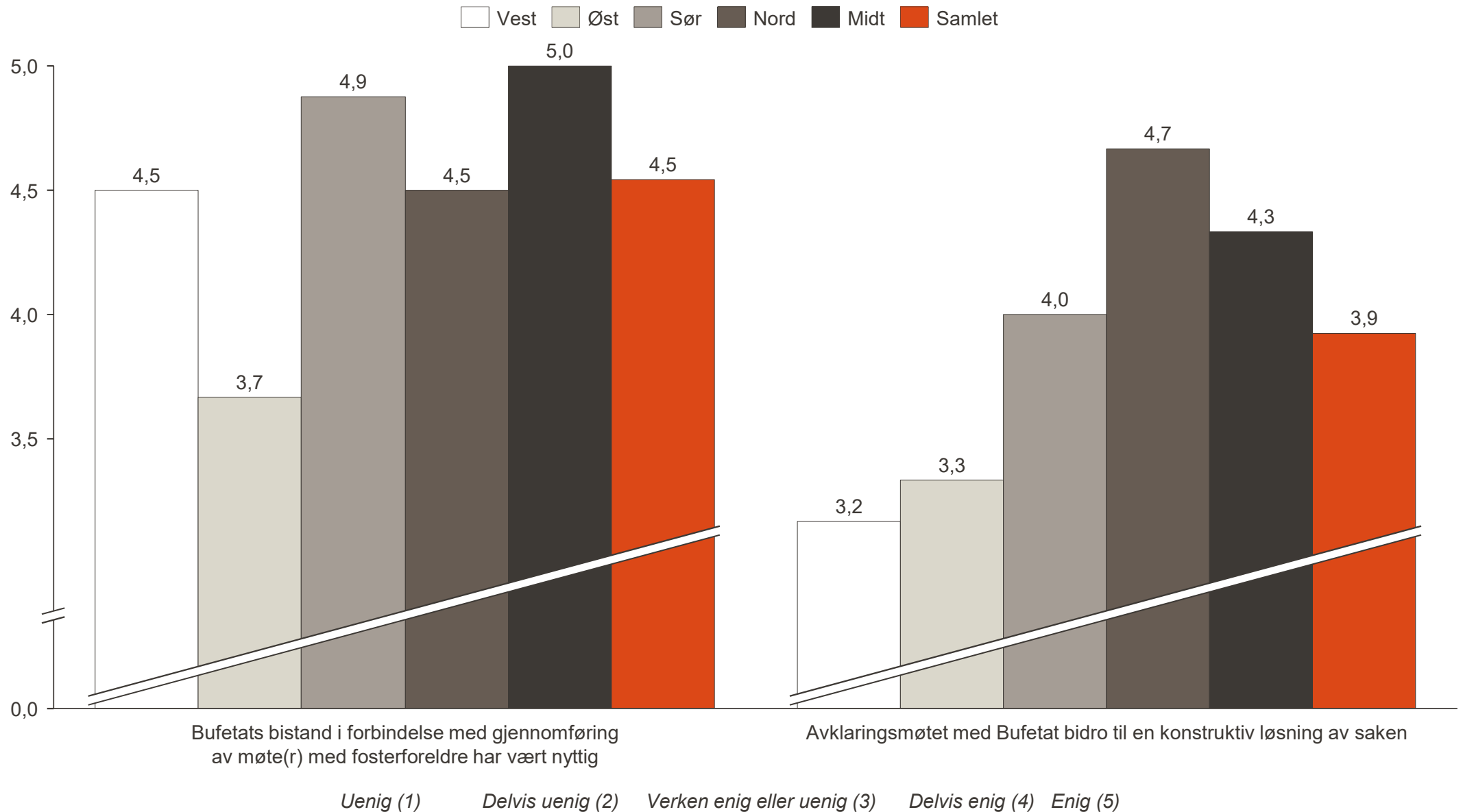
Hvordan vurderer du disse påstandene om dialogen og samarbeidet med Bufetat i denne saken? «Jeg opplever at...» (1 av 3)



Hvordan vurderer du disse påstandene om dialogen og samarbeidet med Bufetat i denne saken? «Jeg opplever at...» (2 av 3)



Hvordan vurderer du disse påstandene om dialogen og samarbeidet med Bufetat i denne saken? «Jeg opplever at...» (3 av 3)



Verden er til å forandre.