



Vennesla
kommune

Brukerundersøkelsen BPA 2025



Gjennomføring

- September – oktober 2025
- Digital utsending, men de som ønsket kunne få den på papir.
- Antall i utvalg: 9
- Antall svar: 8
- Svarprosent: ca. 89 %

Hva ønsket vi å måle?

- Hvordan brukere av BPA-ordningen opplever kvaliteten på tjenestene
- Opplevelse av trygghet, respekt og omsorg
- Kommunikasjon, veiledning og informasjon fra kommunen
- Mulighet for medvirkning og forutsigbarhet
- Forslag til forbedringer

Gjennomsnittscore BPA-ordning

Jeg får være med å bestemme hvilken hjelp jeg skal motta	3,38
Jeg får være med å bestemme når (til hvilket tidspunkt) jeg skal motta hjelp.	3,5
Jeg får være med å bestemme hvordan hjelpen skal utføres.	3,63
Jeg opplever å ha tilstrekkelig innflytelse over hvem som ansettes som assistent.	3,63
De ansatte vet hva de skal gjøre når de kommer hjem til meg.	3,5
De ansatte utfører arbeidsoppgavene på en god måte.	3,63
De ansatte har nok tid til oppgavene de skal gjøre hos meg	3,38
De ansatte er omsorgsfulle	3,63
Jeg får den hjelpen jeg trenger slik at jeg kan bo hjemme	3,75
De ansatte behandler meg med respekt	3,63
Nye ansatte presenterer seg med navn	3,67
De ansatte hører på meg hvis jeg har noe å klage på	3,29
Min søknad om BPA-tjenester ble behandlet innen saksbehandlerfristen	3
Jeg er fornøyd med antall timer jeg får hjelp	2,88

Skala 1-4: Veldig uenig, uenig, enig og veldig enig

Grønt: de områder med høyest score, rødt: områder med lavest score

Gjennomsnittscore forts.

De ansatte kommer til avtalt tid	3,38
De ansatte gir beskjed dersom det blir forsinkelser	3,5
Tjenesten jeg får gjør at jeg føler meg trygg	3,38
Jeg får god informasjon om tjenesten jeg får	2,88
Jeg vet hva som står i vedtaket mitt	3,17
De ansatte snakker klart og tydelig slik at jeg forstår dem	3,63
Jeg er kjent med hvordan jeg skal gå fram hvis jeg har noe å klage på.	2,63
Jeg opplever godt samarbeid med kommunen.	3
Jeg får tilstrekkelig med veiledning om BPA-ordning av kommunen.	2,88
Jeg har god oppfølging av ansatt i kommunen som har ansvar for BPA-ordningen.	3,13
Jeg er fornøyd med hvordan jeg kan få kontakt med tjenesten over telefonen og e-post.	3,5
At BPA- ordningen i kommunen samlet sett oppleves som positivt	3,33
Jeg hadde ønsket meg å kunne brukt et digitalt verktøy for turnusskriving og timeføring.	3,14

Skala 1-4: Veldig uenig, uenig, enig og veldig enig

Kommentarer:

Jeg ønsker frihet til å velge mellom kommunal eller privat leverandør av BPA tjenesten. Jeg ønsker at den kommunale tjenesten forbedres med et digitalt verktøy for vaktplanlegging og timeføring, i tillegg til et felles område med informasjon relevant for arbeidsgiver, arbeidsleder/bruker samt assistent. Private leverandører har dette i sin utøvelse av å organisere tjenesten. Jeg ønsker at den kommunale tjenesten ivaretok utgiftsdekning - for eksempel til de merutgifter bruker har for å ha assistanse. Eksempler: såpe, toalettpapir og reise/diett/losji når assistent utfører arbeidet eller deltar på kurs utenfor oppmøtested. Private leverandører har dette i sin organisering av tjenesten."

Jeg ønsker privat BPA-ordning for større fleksibilitet, raskere rekruttering og bedre oppfølging/kurs. Jeg trenger også et enklere system for timeregistrering og turnusplanlegging. I tillegg savner jeg driftskonto og dekning av ekstra husholdningsutgifter når hjemmet er arbeidsplass. Det er og alt for sårbart ved sykdom hos bpa når assistentene er låst til en bruker og dermed mangler en stor andel fleksibilitet som man ville hatt ved en privat ordning

Det bør være en pott til dekning av ekstraavgiftene mine knyttet til det at jeg må ha med meg assistenter på ting jeg deltar på, tilsvarende det som finnes i private ordninger. Dessuten bør det være en pott for avlønning av medarbeiders arbeidsinnsats for administrering av ordningen. Slik det er i dag gjør medarbeider denne jobben gratis for kommunen, og kommunen sparer da inn penger gjennom det at kommunen slipper den jobben

Ordning er bra men digitalt verktøy trengs virkelig

Både nye og gamle brukere må kunne velge fritt om tjenesten blir privatisert

Styrker

Brukerne gir generelt høy tilfredshet med tjenestene, og mange opplever at de får den hjelpen de trenger for å bo hjemme.

Det er særlig gode tilbakemeldinger på at de ansatte er omsorgsfulle, viser respekt og at man opplever å ha tilstrekkelig innflytelse på hvem som ansettes.

Forbedringsområder

Enkelte brukere etterlyser bedre informasjon og veiledning om BPA – ordningen fra kommunen. Enkelte opplever at de ikke vet hvordan de skal gå fra hvis de har noe å klage på. Andre trekker fram at de er bare delvis fornøyd med antall timer de får.

Flere etterlyser behov for digitale verktøy