



Sarpsborg
kommune

Brukerundersøkelse

Barneavlastning



2015



Innhold

1.0	Om undersøkelsene.....	3
1.1	Innledning.....	3
1.2	Målformulering.....	5
1.3	Metode og utvalg	7
1.3.1	Målgruppe	7
1.3.2	Utvalg.....	7
1.3.3	Datainnsamling.....	7
1.3.4	Spørreskjema.....	7
1.3.5	Rapportering.....	8
1.4	Hva måles i denne type undersøkelse?.....	8
2.0	Resultater	9
2.1	Behov for å søke om avlastning.....	9
2.2	Vurdering av kontakten med tjenestene (brukermedvirkning)	9
2.3	Brukermedvirkning og tilgjengelighet	10
2.4	Tjenestekvalitet og informasjon.....	11
2.5	Generell samordning/samhandling.....	12
2.6	Generell tilfredshet	13
3.0	Oppsummering.....	14

1.0 Om undersøkelsene

1.1 Innledning

Sarpsborg kommune gjennomførte høsten 2009 brukerundersøkelser i en rekke tjenester, og dette arbeidet ble iverksatt som en del av kommunens kvalitetsmålingssystem for de ulike tjenestene.

Kommuneområde helse og sosial gjennomførte høsten 2009 undersøkelser blant brukere av sykehjem, pårørende til brukere i sykehjem, brukere av hjemmebaserte tjenester og brukere av tilbudet i psykisk helse.

Formannskapetets vedtak av 30.4.09 (sak 26/09) om ”opplegg for gjennomføring av brukerundersøkelser i Sarpsborg kommune”:

- a) Sarpsborg kommune tar i bruk KS sitt opplegg for brukerundersøkelser.
- b) Alle virksomhetene under en tjeneste skal delta. Dette kan fravikes i enkelttilfeller dersom ressursituasjonen tilsier det. Brukerundersøkelse bør gjennomføres oftere overfor utvalgte tjenester.
- c) Følgende brukerundersøkelser prioriteres for gjennomføring i 2009/2010:

Brukerundersøkelse	År	KS-standard	Egne undersøk.
Pleie og omsorg – Institusjon (sykehjem og bofellesskap) brukere	2009	x	
Pleie og omsorg – Institusjon pårørende (gjennomføres i utvalgte deler av virksomhetene)	2009		
Pleie og omsorg - hjemmetjenesten – brukere (gjennomføres i utvalgte deler av virksomhetene)	2009	x	
Utviklingshemmede brukere	2010	x	
Utviklingshemmede brukerrepresentant (gjennomføres i utvalgte deler av virksomhetene)	2010		
Barnebolig (gjennomføres i én barnebolig)	2010		x
Helsestasjonsvirksomheten	2009	x	
Psykisk helse	2009	x	
Barnevern - barn	2009	x	

Brukerundersøkelse	År	KS-standard	Egne undersøk.
Barnevern – foreldre/foresatte	2009		
Sosialtjenesten	2009	x	
Barnehage – foreldre/foresatte	2010	x	
Skolefritidsordningen (Vil gi innspill til forestående utviklingsarbeid)	2009	x	
Fritidsklubber – gjennomføres som en del av evalueringsprosjektet	2009		x
Aktivitetshus – gjennomføres som en del av evalueringsprosjektet	2009		x
Kulturskole – gjennomføres som en del av evalueringsprosjektet	2009		x
Byggesaksbehandling	2009	x	
Undersøkelser under tjenesten Miljø, landbr., friluftsliv: Skogfond	2009		x
Vann og avløp	2010	x	
Tilbud kildesortering (Vil gi innspill til forestående utviklingsarbeid)	2009		x
Nærmere bestemt undersøkelse under tjenesten Samferdsel	2009		x
Fornøydhet med servicetorgetts tjenester	2009		x
I tillegg gjennomføres Utdanningsdirektoratets nettbaserte brukerundersøkelse (Elevundersøkelsen)			

I tillegg gjennomføres KS sin nye innbyggerundersøkelse som et ledd i arbeidet med rullering av kommuneplanen.

d) Ressursbehovet dekkes ved omprioriteringer innenfor eksisterende budsjett- og ressursrammer.

e) Private barnehager inviteres til å gjennomføre den samme brukerundersøkelsen.

Ansvar for planlegging av brukerundersøkelsene ble i 2009 lagt til Kommuneområde samfunn, økonomi og kultur som opprettet en arbeidsgruppe for gjennomføring av de ulike undersøkelsene, med representanter fra kommuneområdene teknisk og helse- og sosial. Ved senere gjennomføringer har kommuneområde velferd, ved enhet helse, gjennomført arbeidet med brukerundersøkelsene.

Gjennomføringen av undersøkelsene ble fra anbefalinger fra KS lagt til ulike "administrator-nivåer", der kommuneområdene oppnevnte en administrator for kommuneområdet; "kommuneadministrator", og en administrator for hver enkelte tjeneste "enhetsadministrator". Enhetsadministratorene hadde ansvaret for kontakten med de berørte enheter og brukerne som skulle delta i undersøkelsen. Disse administratornivåene ivaretas nå av samme person.

1.2 Målformulering

”Forskrift om kvalitet i pleie- og omsorgstjenestene for tjenesteyting etter lov av 19. november 1982 nr. 66 om helsetjenesten i kommunene og etter lov av 13. desember 1991 nr 81 om sosiale tjenester m.v.” (heretter benevnt som kvalitetsforskriften) skal bidra til at personer som mottar pleie- og omsorgstjenester etter kommunehelsetjenesteloven og sosialtjenesteloven får ivaretatt sine behov med respekt for den enkeltes egenverd, selvbestemmelsesrett og livsførsel. Forskriften fastslår i § 3 at kommunene skal etablere et system av prosedyrer for å sikre at:

- Den enkelte bruker får de tjenester vedkommende har behov for til rett tid, og i henhold til individuell plan når slik finnes.
- Det gis et helhetlig samordnet og fleksibelt tilbud som ivaretar kontinuitet i tjenesten.
- Brukere og eventuelt pårørende/verge medvirker ved utforming eller endring av tjenestetilbudet, og at den enkelte bruker gis medbestemmelse i forbindelse med den daglige utførelse av tjenestene.

Kvalitetsforskriften sier videre at brukere av pleie og omsorgstjenester skal få tilfredsstilt grunnleggende behov. Med det menes bl.a.:

- oppleve respekt, forutsigbarhet og trygghet i forhold til tjenestetilbudet.
- selvstendighet og styring av eget liv.
- fysiologiske behov som tilstrekkelig næring, variert og helsefremmende kosthold og rimelig valgfrihet i forhold til mat.
- sosiale behov som mulighet for samvær, sosial kontakt, fellesskap og aktivitet.
- følge en normal livs- og døgnrytme, og unngå uønsket og unødig sengeopphold.
- mulighet for ro og skjermet privatliv.
- få ivaretatt personlig hygiene og naturlige funksjoner (toalett).
- mulighet til selv å ivareta egenomsorg.
- en verdig livsavslutning i trygge og rolige omgivelser.
- nødvendig medisinsk undersøkelse og behandling, rehabilitering, pleie og omsorg tilpasset den enkeltes tilstand.
- nødvendig tannbehandling og ivaretatt munnhygiene.
- tilbud tilrettelagt for personer med demens og andre som har vanskelig for å formulere sine behov.
- tilpasset hjelp ved måltider og nok tid og ro til å spise.
- tilpasset hjelp ved av- og påkledning.
- tilbud om eget rom ved langtidsopphold.
- tilbud om varierte og tilpassede aktiviteter.

Mål og strategier for pleie- og omsorgstjenestene i Sarpsborg kommune er beskrevet i ”kommunedelplan for pleie- og omsorgstjenester 2007 – 2016”, som tar utgangspunkt i ”Kommuneplan 2007 – 2020”. Disse er formulert slik;

- I 2020 lever eldre i Sarpsborg kommune et trygt og verdig liv. En av de største utfordringene kommunen har er å kunne tilby de eldre tjenester som sikrer den enkelte trygghet og hjelp, uavhengig om man bor hjemme eller i institusjon. Det må satses på ulike tiltak som øker både kapasitet og kvalitet.
- Alle skal etter evne sikres mulighet til personlig medvirkning.
- Den enkelte skal få tilbud om trivseltiltak for å øke livskvaliteten.
- Det skal legges stor vekt på aktivitetsskapende og helsefremmende arbeid overfor eldre. Dette bidrar til å bedre den enkeltes helse og trivsel. Særlig vil tiltak knyttet til mosjon, kost, kultur og sosial kontakt ha stor betydning.
- Sarpsborgsamfunnet må tilrettelegge og tilpasse tilbudene til personer med fysiske og psykiske funksjonshemminger.

Råkilveien barne- og avlastningsbolig og Holleby avlastningsbolig er boliger som yter tjenester til barn og deres familier innen:

- a) Praktisk bistand og opplæring, herunder brukerstyrt personlig assistanse, til dem som har et særlig hjelpebehov på grunn av sykdom funksjonshemming, alder eller av andre årsaker
- b) Avlastningstiltak for personer og familier som har et særlig tyngende omsorgsarbeid
- c) Støttekontakt for personer og familier som har behov for dette på grunn av funksjonshemming, alder eller sosiale problemer
- d) Plass i institusjon eller bolig med heldøgns omsorgstjenester til dem som har behov for det på grunn av funksjonshemming, alder eller av andre årsaker
- e) Hjemmesykepleietjenester

Disse er hjemlet i "Lov om kommunale helse- og omsorgstjenester av 01.01.2012" og «Lov om pasient og brukerrettigheter av 01.01.2001».

Saksbehandlingen av avlastningstilbudet i Sarpsborg kommune utføres i enhet bolig og omsorg, team omsorg. Råkilveien barne- og avlastningsbolig og Holleby avlastningsbolig er organisasjonsmessig plassert i henholdsvis enhet omsorgstjenester sentrum og enhet boveiledning sentrum.

1.3 Metode og utvalg

1.3.1 Målgruppe

Målgruppen for undersøkelsen av barnebolig i Sarpsborg kommune var brukere av avlastningstilbudet Råkilveien og Holleby barne- og avlastningsboliger.

1.3.2 Utvalg

Barne- og avlastningsboligene har et stabilt antall plasser som fordeles til avlastning for brukere. Alle brukere fikk tilsendt et informasjonsbrev om undersøkelsen, og alle ble forsøkt kontaktet pr telefon i noe tid etter mottatt brev. 18 brukere ble intervjuet.

1.3.3 Datainnsamling

Datainnsamlingen ble gjennomført som intervjuer. Pårørende til barna som er i barneboligen er de som mottar avlastningen, og er også respondenter. Respondentene ble kontaktet pr brev i uke 37, og intervjuene fant sted i perioden 6. oktober til 26. januar.

1.3.4 Spørreskjema

Spørreskjemaet som ble benyttet bestod utelukkende av egenformulerte spørsmål for Sarpsborg kommune. KS hadde ikke noe standardundersøkelse for barne –og avlastningsboliger, og dette medførte at Sarpsborg kommune utviklet sine egne spørsmål. Respondentene ble stilt et spørsmålssett med spørsmål som skulle vurderes mellom 1 og 6, med muligheten til å svare «vet ikke». Spørreskjemaet hadde også mange felt for frie kommentarer.

Dette medfører at undersøkelsen kun kan sammenlignes med kommende egenproduserte brukerundersøkelser, og ikke et landsgjennomsnitt.

I tillegg til å klargjøre enkelte bakgrunnsvariabler har brukerne svart på 34 spørsmål knyttet til de tjenestene de mottok. Spørsmålene kartla brukernes egne vurderinger innen kategoriene;

- **Behov for å søke om avlastning**
- **Vurderinger av kontakten med tjenestene (brukermedvirkning)**
- **Brukermedvirkning og tilgjengelighet**
- **Tjenestekvalitet og informasjon**
- **Generell samordning/samhandling**
- **Oppsummering**

Brukerne har tatt stilling til hvert av spørsmålene på en skala fra 1 til 6, hvor 1 er svært misfornøyd og 6 er svært fornøyd. Det var også et svaralternativ "vet ikke". Utover dette kunne brukerne komme med egne kommentarer om tjenesten de mottok. Til fremstilling av utregninger og statistikk har statistikkprogrammet IBM® SPSS® Statistics 20 blitt benyttet.

1.3.5 Rapportering

Denne rapporten oppsummerer resultatene for Råkilveien barne- og avlastningsbolig og Holleby avlastningsbolig. I kapittel 2 vil det bli en gjennomgang av resultatene fra brukerundersøkelsen. Gjennomgangen er knyttet opp til de enkelte kategorier brukerundersøkelsen er bygget opp rundt. Sarpsborg kommune har ikke tidligere gjennomført en undersøkelse det fullt ut kan sammenliknes med. Det ble i 2010 gjennomført en undersøkelse på kun Råkilveien barne- og avlastningsbolig, med færre spørsmål. På bakgrunn av det lille antallet respondenter vil resultatene ikke være representative for dette avlastningstilbudet. Videre vil det av anonymitetshensyn ikke være hensiktsmessig med annet enn en generell analyse av hver kategori av spørsmål. Resultatet i hver kategori er grafisk fremstilt i sammenlikning med gjennomsnittlig tilfredshet for alle spørsmålene i undersøkelsen.

1.4 Hva måles i denne type undersøkelse?

Brukerundersøkelsen er designet som en tilfredshetsundersøkelse, dvs. at man ønsker å finne ut hvor fornøyd eller misfornøyd brukerne er med ulike forhold i tjenesten de mottar. Det er brukerens subjektive opplevelse og vurdering som måles i denne type undersøkelser.

Når brukeren blir spurt om for eksempel sin opplevelse av tjenestens tilgjengelighet over telefon, vil vurderingen baseres på egne erfaringer. Noen brukere har ikke hatt behov for å kontakte tjenesten utenom de fastsatte besøkene, mens noen har hyppigere telefonkontakt med de ansatte. Samtidig blir denne erfaringen veid mot de forventningene brukerne har til tilgjengelighet. Hvis erfaringene tilfredsstillende forventningene eller erfaringene overgår forventningene, har man tilfredse eller meget tilfredse brukere. Dersom erfaringene ikke tilfredsstillende forventningene, får man misfornøyde brukere. Dette innebærer at det ikke er kun erfaringene som avgjør brukernes tilfredshet, men også forventningene.

Forventninger skapes av flere faktorer; de påvirkes av media, de enkelte tjenesters omdømme, hva man hører av familie og bekjente og ens egen bakgrunn og livssituasjon etc. Forventningenes karakter kan også være forskjellig. Noen har diffuse, men høye forventninger. Andre har konkrete og høye forventninger. Noen har svært lave, diffuse forventninger (som ligger nær en "negativ innstilling"), mens andre igjen har lave konkrete forventninger (knyttet til konkrete opplevelser). Forventningenes karakter vil også påvirkes av hvilken kjennskap den enkelte bruker har til tjenestene. For eksempel tjenestens krav til deltakelse og egeninnsats fra brukere.

En tilfredshetsundersøkelse tar først og fremst sikte på å kartlegge den subjektive kvalitetsdimensjonen, altså opplevd kvalitet hos de enkelte brukerne. Hvis man inkluderer "subjektiv kvalitet" i kvalitetsaspektet, innebærer det at brukerne selv får en sentral plass i kvalitetsbedømmingen, som et supplement til andre måter å måle kvalitet (for eksempel "objektive" kvalitetsmål ut fra standarder etc.).

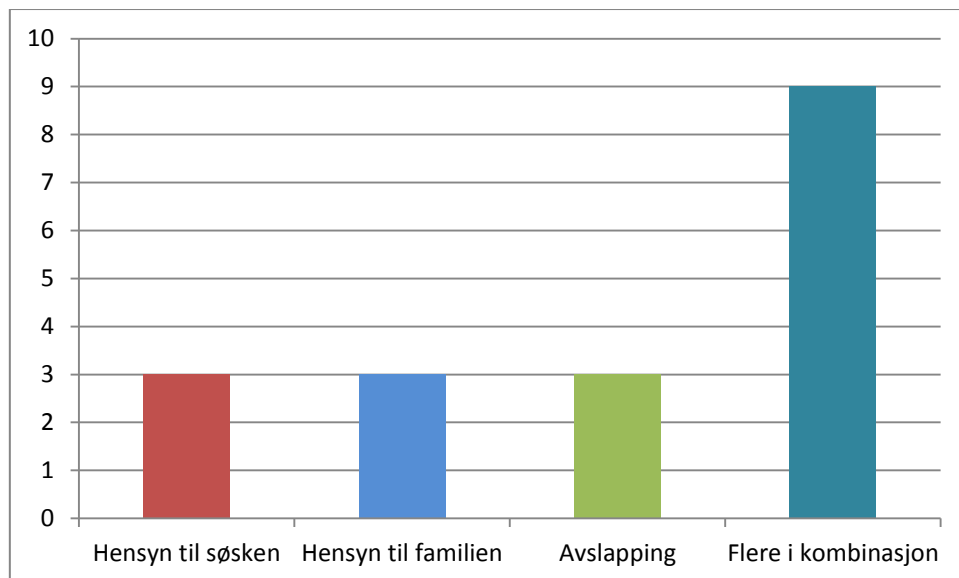
I kvalitetsutviklingsammenheng innebærer dette at kvalitetsutvikling ikke bare bør skje gjennom å levere gode tjenester og derigjennom skape gode erfaringer, men også at man bør være oppmerksomhet mot å påvirke og håndtere forventninger. Dette kan gjøres for eksempel gjennom aktiv dialog og kommunikasjon, informasjon om tjenestens tilbud, og hvilke forventninger tjenesten har til brukernes egeninnsats og deltakelse.

2.0 Resultater

I dette kapittelet presenteres en oppsummering innenfor de kategorier spørsmålene er bygget opp rundt. Det blir en samlet vurdering av data fra barne- og avlastningsboligen innenfor hver kategori.

2.1 Behov for å søke om avlastning

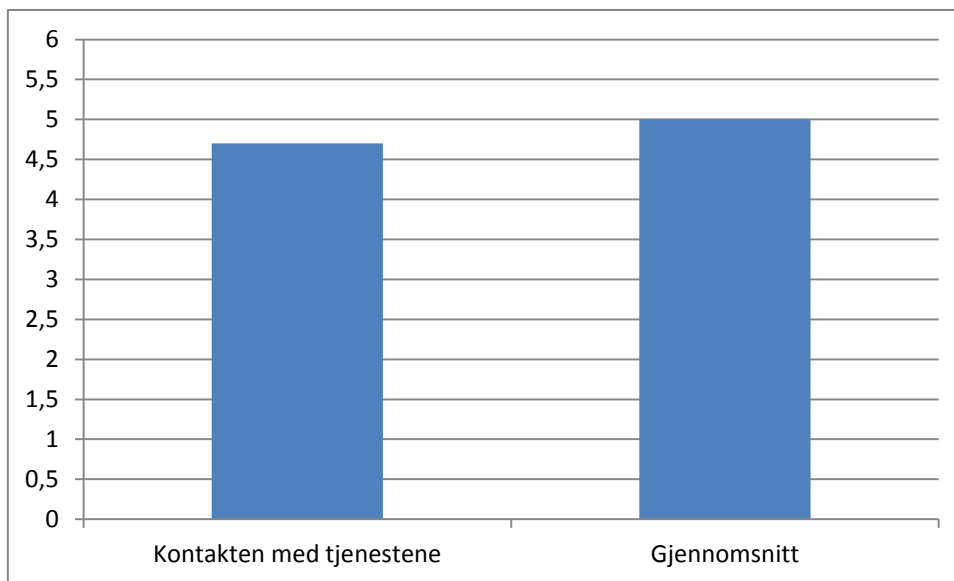
Det er kun ett spørsmål i denne kategorien, og her svarte respondentene i fritekst. Her svarte 9 respondenter en kombinasjon av enten hensyn til familien og muligheten til å hente seg inn, eller en kombinasjon av hensynet til søsken og muligheten til å hente seg inn selv. De øvrige sa enten hensynet til familien (3 stk.), hensynet til søsken (3 stk.) eller «avslapping» (3 stk.).



Det må presiseres at når det er så få respondenter i undersøkelsen, gir små ulikheter i svarene store utslag statistisk sett.

2.2 Vurdering av kontakten med tjenestene (brukermedvirkning)

I kategorien «vurdering av kontakten med tjenestene» fikk respondentene vurdere spørsmål som omhandler hvordan man føler seg møtt av saksbehandlere og tjenesteytere, hvordan kommunikasjonen med saksbehandlere er og hvordan søknadsprosessen oppleves.

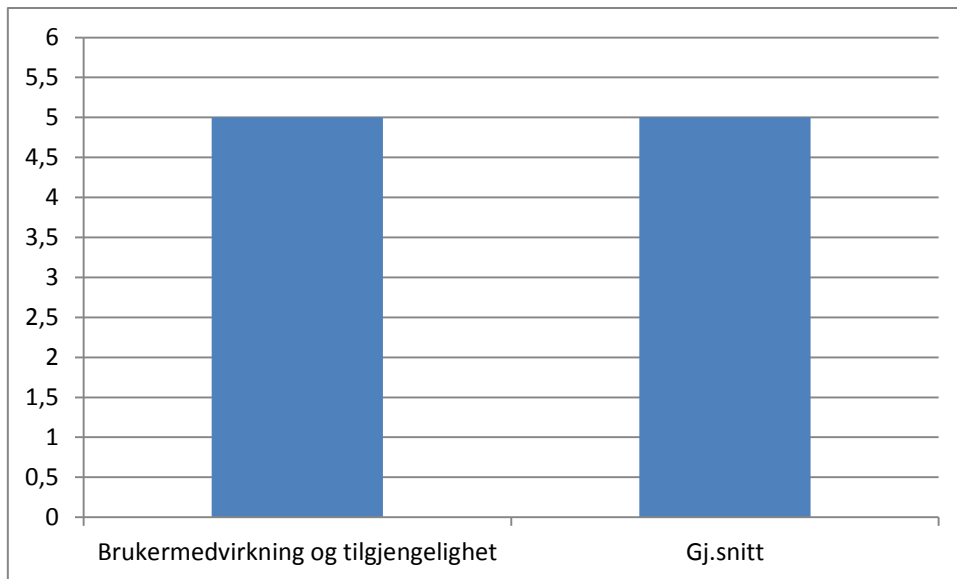


Totalscore i denne kategorien er score 4,7. Kategorien inneholder 4 spørsmål som gir et relevant resultat; «hvordan vurderer du første møtet med saksbehandler i team omsorg?», «er tilbudet tilstrekkelig?», «hvordan vurderer du søknadsprosessen?» og «hvordan vurderer du kommunikasjonen med saksbehandler?». Spørsmålene som dreier seg om første kontakt med saksbehandler og om tilbudet er tilstrekkelig gir begge en score på 4,9. Spørsmålet som omhandler tilfredsheten på søknadsprosessen gir en score på 4,2, den laveste i kategorien. Kategorien hadde også spørsmål som tok sikte på å finne ut i hvilken grad alternativer til avlastning ble utprøvd, og i hvilken grad respondentene kjenner til alternativer.

2.3 Brukermedvirkning og tilgjengelighet

Kategorien Brukermedvirkning og tilgjengelighet tar for seg respondentenes opplevelser av i hvilken grad de blir møtt med respekt og høflighet når de er i kontakt med boligen, i hvilken grad de vurderer kontinuitet, kompetanse og tillit, og om de ansatte holder de avtaler som er inngått mellom respondent og avlastningstilbud.

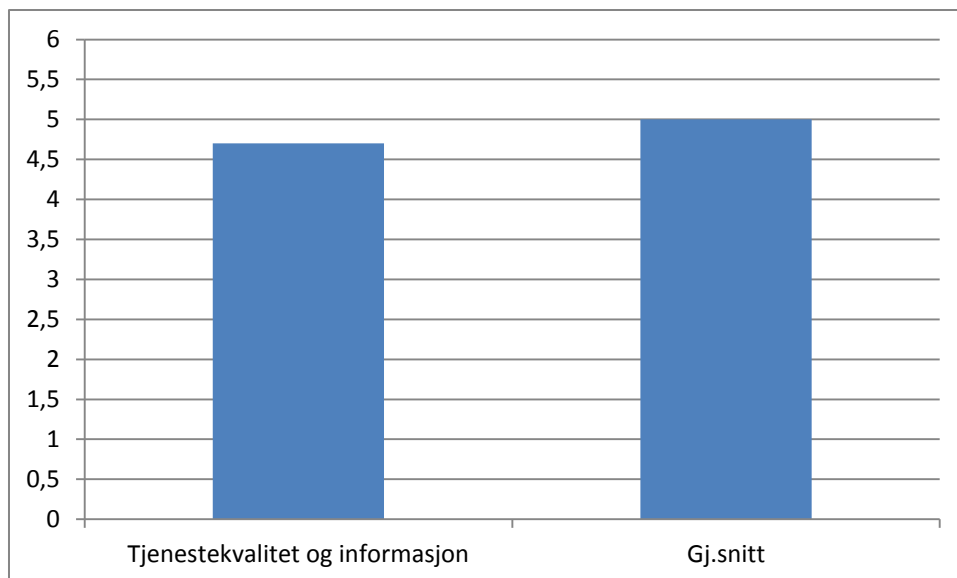
Innledningsvis fikk respondentene svare på to fritekstspørsmål: «Hvilke tanker har du/dere gjort rundt barnebolig som omsorgsløsning generelt?» og «Hvordan påvirker tilbudet andre forhold (arbeid, fritid, forhold til venner, søsken)?». Disse er ikke kvantitativt målbare, men gir verdifulle innblikk i hvordan respondentene tenker rundt disse temaene. Det kom klart frem at barnebolig/barneavlastning var det eneste alternativet for mange, da omsorgstygden var såpass merkbar rundt barnet. På spørsmålet om hvordan tilbudet påvirker andre forhold, kom det klart frem at forholdet til søsken, familie og venner, fritidsaktiviteter og andre sentrale forhold ble preget i positiv forstand. Mange av respondentene planla aktiviteter ut i fra tiden for avlastning, eller ga for eksempel søsken «mer plass» i tiden familien hadde avlastning. Forutsigbarheten og tjenestekvaliteten spilte her svært mye inn.



Totalscore for denne kategorien er 5,0. Ser man på enkeltspørsmålene innenfor kategorien er det en viss forskjell mellom disse. Spørsmålet innenfor kategorien som respondentene er mest positive til er spørsmålet om de møtes med høflighet og respekt, der score er 5,6. På spørsmålene om i hvilken grad respondentene har tillit til personalet, og i hvilken grad avtaler overholdes er score 5,2. Spørsmålet som ber respondentene vurdere i hvilken grad de mener omsorgen ved avlastningstilbudet er tilfredsstillende scorer 5,1. I denne kategorien kom det også frem i fritekst at barneavlastningstilbudet, uavhengig av hvor det var organisert, utviste en stor grad av imøtekommenhet og fleksibilitet. De ansatte har i stor grad lyktes med å få brukeren til å medvirke, og de strekker seg også langt i det daglige arbeidet med å skape sømløse og brukervennlige løsninger. Dette kan også omfatte løsninger som griper inn i medarbeidernes fritid og egne ressurser.

2.4 Tjenestekvalitet og informasjon

I kategorien tilgjengelighet er spørsmålene knyttet til i hvilken grad respondentene opplever at barneboligene er utformet hensiktsmessig, i hvilken grad de opplever å ha innsikt i vedtak og tiltaksplaner, i hvilken grad de føler å være informert om barnets tilstand, og om tilgang til samtaler med ledelse samt klageadgang.

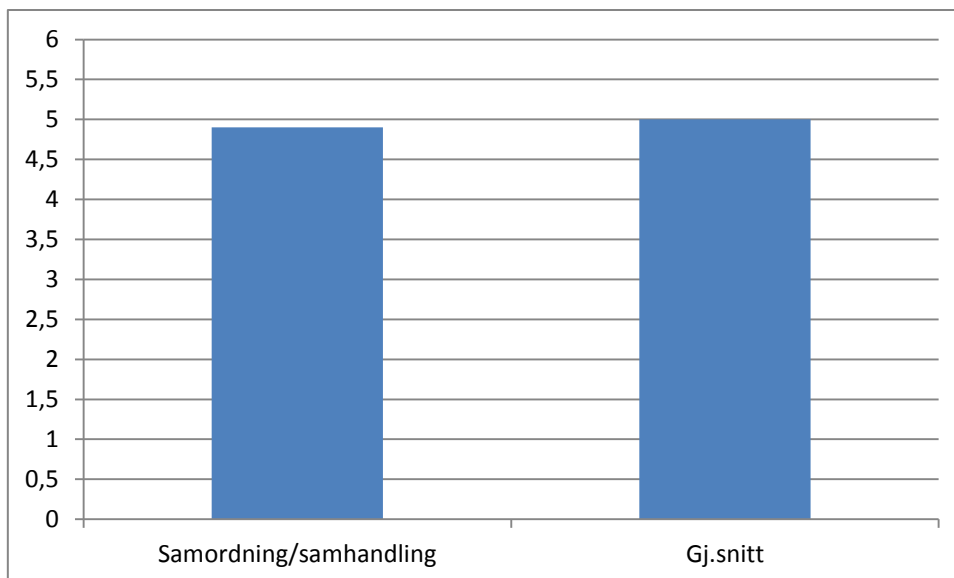


Totalscore for denne kategorien er 4,7. Det er noe variasjon mellom de enkelte spørsmålene, og de to spørsmålene det responderes mest positivt på, er spørsmålet om tilgjengeligheten til teamleder, og informasjonen om barnets tilstand. Score for disse to er 5,2, tilfredsheten er her høy. Respondentene er noe mindre positive til spørsmålet om hvordan de opplever informasjonen om klageadgangen, her er score mer beskjedne 3,8. Respondentene vurderer opplevelsen de har hatt i forbindelse med en klage noe høyere: 4,3. Spørsmålene som tar for seg innsikt i vedtaket, dets språk og innsikt i brukerperm/tiltaksplaner gir score på henholdsvis 4,7, 4,7 og 4,6, stort sett en jevn måling.

Spørsmålet som tar sikte på å utrede respondentens opplevelse av barneboligenes utforming i forhold til barnets behov er et fritekst-spørsmål. Her uttaler respondentene seg fritt, og mange har sammenfattende konklusjon: boligene fungerer bra. Holleby er et eldre rehabilitert bygg, og vil ikke fungere for alle typer brukere, men de som tilhører Holleby nå er fornøyd. Råkilveien får kun positiv omtale, og igjen kommer medarbeidernes evne til å se detaljer i barnas behov frem. De gjør rett og slett det beste ut av de ressursene respondentene mener de har.

2.5 Generell samordning/samhandling

Spørsmålene innenfor denne kategorien er knyttet til opplevelsen av i hvilken grad tjenestene samarbeider til det beste for barnet, og om ansvarsgruppemøter etc.

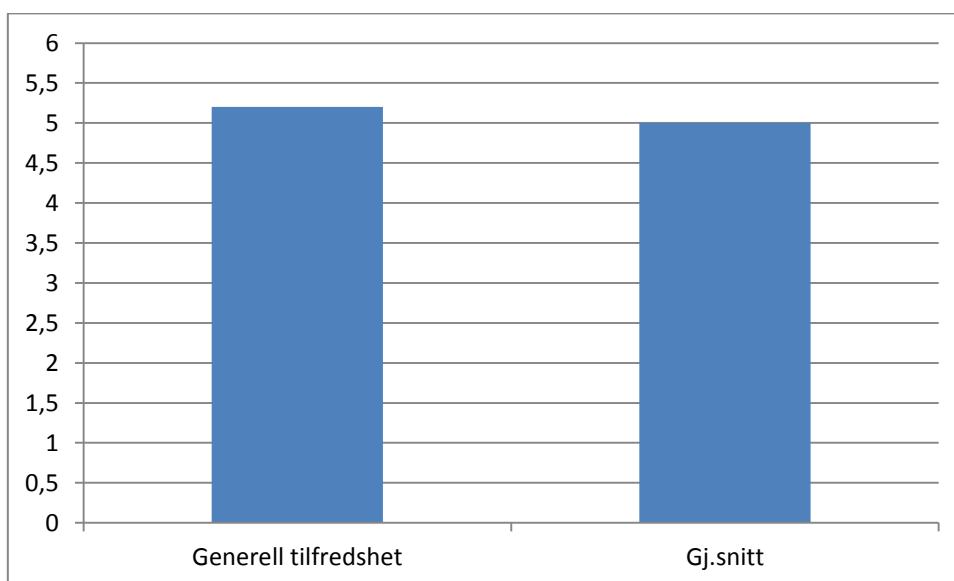


Totalscore for denne kategorien er 4,9. Ser man på enkeltspørsmålet innenfor kategorien responderes det mest positivt på spørsmålet om opplevelsen av ansvarsgruppemøtene. Her er score 5,0.

På spørsmålene som omhandler samordning mellom instansene barnet møter og om det kommer frem som har ansvaret for de ulike deler av tjenestene er score på begge 4,9. Respondentene er godt fornøyd innen denne kategorien. Det kommer også frem i denne kategorien at det er flere som har opplevd at arbeidet med IP ikke har vært det mest prioriterte, og at denne ennå ikke er på plass

2.6 Generell tilfredshet

Denne kategorien inneholder kun ett spørsmål; "alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med tilbudet barneavlastningstilbudet gir?"



Score for denne kategorien er 5,2, altså noe over gjennomsnittet av de andre resultatene.

3.0 Oppsummering

Det er andre gang avlastningstilbudet til barn i Sarpsborg kommune gjennomfører en brukerundersøkelse. Den første gang ble brukerundersøkelsen avgrenset til å omfatte kun en barnebolig. Dette gav få og usikre data til analysene, og kanskje ikke heller tilgang på den rette informasjonen for å kartlegge tilfredsheten med tilbudet. Ved forrige gjennomføring ble det skrevet i rapporten: «Det fremgår av undersøkelsen at den generelle tilfredshet med tilbudet er relativt lav, samtidig som det er enkeltelementer som fremstår som gode. Det vil for fremtidige undersøkelser være viktig å ha et fokus på økt deltakelse (ved å innlemme flere avlastningstilbud i undersøkelsen, både kommunale og private) og en alternativ undersøkelsesform i tillegg til spørreskjemaer. Kvalitative intervjuer av pårørende vil i denne sammenheng gi et mer nyansert og riktig bilde av graden av tilfredshet hos respondenter.»

Denne gang ble flere respondenter inkludert i undersøkelsen, og det ble større vekt på et kvalitativt syn i undersøkelsen. Dette medfører at det står igjen mye analysearbeid før det samlede inntrykket blir fullstendig. Denne rapporten behandler i det store og hele tallmaterialet i undersøkelsen.

Det er forsket noe i forhold til barne- og avlastningsboliger, barn med funksjonsnedsettelse og deres familier (Andersen, Torild (2006): *Gode løsninger – hva er det for barn med nedsatt funksjonsevne og deres familie?* Oslo: Sosial og helsedirektoratet) og (Handegård, T. m.fl. (2007): *Barnebolig- beste eller nest beste alternativ?* Bodø: Nordlandsforskning) der det i sistnevnte inngår intervjuer med pårørende til barn med nedsatt funksjonsevne som mottar avlastning i barnebolig. Her kommer forfatterne inn på foreldrenes forventninger til boligene, og deres egen situasjon både før barnet kom i kontakt med barneboligen som avlastningstilbud, og i løpet av tiden de mottok avlastning. Det kommer frem en rekke faktorer som påvirker inntrykket av tilbudet, ikke minst foreldrenes følelsesmessige involvering og selvpoppfattelse i situasjonen, og tidligere erfaringer med hjelpeapparatet.

Det bør gjennomføres en ny brukerundersøkelse for barne- og avlastningsboliger i Sarpsborg kommune innenfor en tidsramme på 3 år. På den måten får man et reelt sammenligningsgrunnlag å vurdere kvalitetsutviklingen i tilbudet på. Det vil være viktig at samme type undersøkelse benyttes igjen for sammenligningens skyld.