



BU-SAK 14/2011

Bydelsutvalget

Deres ref:

Vår ref (saksnr):  
2009/1234-

Saksbeh:  
Trine Lise Granli,

Dato: 24.01.2011

Arkivkode:  
225.0

## RESULTAT AV BRUKERUNDERSØKELSEN I HJEMMETJENESTENE I 2010

Brukerundersøkelsen er ett av tre elementer som inngår i Oslo kommunes kvalitetsmålingssystem for hjemmetjenesten. De øvrige er kvalitetsrevisjon og rapportering på fastsatte indikatorer.

Målet for undersøkelsen er alle som har vedtak om praktisk bistand (hjemmehjelp) og/eller hjemmesykepleie. Det er ett skjema for de som mottar kun hjemmesykepleie, ett skjema for de som kun mottar praktisk bistand og ett skjema for de som mottar både hjemmesykepleie og praktisk bistand. Brukerundersøkelsen er betydelig forenklet fra 2009 og er gjennomført av TMS Gallup på oppdrag for Helse- og velferdsetaten.

Undersøkelsen er lagt opp som en tilfredshetsundersøkelse, det vil si at man ønsker å finne ut hvor fornøyd eller misfornøyd brukerne er med ulike forhold knyttet til tjenestene. Det er brukernes subjektive vurdering som måles. I bystyresak 207/99 ble det lagt til grunn at det skal iverksettes en vurdering av enkeltforhold dersom færre enn 80 % av dem som svarer er fornøyd med forholdet.

Svarprosenten i Bydel Gamle Oslo er dessverre lav med 34 %, men dette er en forbedring fra 2009 da svarprosenten kun var 26 %. Den generelle tilfredsheten med hjemmesykepleien er høy med 82 % fornøyde brukerne. Den generelle tilfredsheten med praktisk bistand er litt lavere med 77 % fornøyde brukere. Resultatene fra tidligere år ble ikke vektet for å korrigere for utvalgsskjevhet. Vektingen av 2010-tallene påvirker resultatet og sammenligninger med uvektede tall fra tidligere år, og tolkninger av eventuelle endringer, må gjøres med varsomhet.

Brukerne er spesielt fornøyd med personalet: høflighet, respekt, omsorgsfullhet. Tilfredsheten er lavere når det gjelder spesielt hjemmesykepleiens evne til å holde avtaler og gi beskjed når man er forsinket.

Brukere som mottar praktisk bistand fra private leverandører er noe mer fornøyd med tjenesten enn de som mottar praktisk bistand fra en kommunal leverandør. Blant de med privat leverandør er 90 prosent fornøyde, mot 83 prosent blant de med kommunal leverandør. Merk at utvalgene for enkelte private leverandører er svært lave og feilmarginene derfor svært høye. Resultater som er basert på lave basestørrelser må tolkes med et forbehold knyttet til usikkerhet.



I undersøkelsen stilles det spørsmål om opplevelsen av en rekke forhold. Tjenestene vurderer resultatet av hvert enkelt spørsmål og går igjennom rutiner og praksis knyttet til forholdene der færre enn 80 % av dem som svarer er fornøyd med forholdet.

Resultatet av brukerundersøkelsen kan i sin helhet leses på:  
<http://www.helse-og-velferdsetaten.oslo.kommune.no/publikasjon/brukerundersokelser/>

**Bydelsdirektøren innstiller til bydelsutvalget å fatte følgende vedtak:**

Bydelsutvalget tar brukerundersøkelsen i hjemmetjenesten til orientering.

**Bydel Gamle Oslo**



Lasse Østmark  
bydelsdirektør



Trine Lise Granli  
avdelingssjef tiltak eldre og  
funksjonshemmede