



Oslo kommune
Helse- og velferdsetaten

Rapport Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten 2010



Rapporten beskriver resultatene fra en spørreundersøkelse blant mottakere av praktisk bistand og hjemmesykepleie.

Undersøkelsen er gjennomført i september 2010.

januar 2011

Forord

Brukerundersøkelser er ett av tre elementer som inngår i Oslo kommunes kvalitetsmålingssystem for hjemmetjenesten. De øvrige er kvalitetsrevisjon og rapportering på fastsatte indikatorer. Kvalitetsmåling i bydelenes hjemmetjenester skal gjennomføres årlig og etter samme system, uavhengig av om driften av tjenesten utføres av kommunen eller private aktører. Det er nå fritt brukervalg i hjemmehjelpstjenesten i samtlige bydeler. En bydel har også innført brukervalg i hjemmesykepleien.

Målgruppen for undersøkelsen er alle som har vedtak om praktisk bistand (hjemmehjelp) og/eller hjemmesykepleie.

Spørreskjemaet som er brukt i undersøkelsen er endret i forhold til tidligere. Alle spørsmål er nå utviklet av Oslo kommune. Det er brukt tre skjemaer: ett beregnet på de som bare har praktisk bistand, ett til de som bare har hjemmesykepleie og ett til de som har begge typer tjenester. Samtidig har vi benyttet datasystemet Gerica til å bestemme hvilken bruker som skal ha hvilket skjema. Hver bruker har altså fått bare ett skjema.

Brukerundersøkelsen er gjennomført av TNS Gallup på oppdrag fra Helse- og velferdsetaten.

Oslo, januar 2011


for Tone Frønes
direktør

INNHold

1	OM UNDERSØKELSEN	3
1.1	BAKGRUNN	3
1.2	HOVEDFUNN	4
1.3	METODE OG UTVALG.....	5
1.4	HVA MÅLES I DENNE TYPEN UNDERSØKELSER?.....	9
1.5	HVA ER TILFREDSSTILLENDEN KVALITETSNIVÅ?.....	11
2	RESULTATER FOR HJEMMESYKEPLEIEN	12
2.1	TOTALINNTRYKK - HJEMMESYKEPLEIEN	12
2.2	RESULTAT FOR BRUKEREN – HJEMMESYKEPLEIEN	15
2.3	AVTALTE YTELSE OG FLEKSIBILITET - HJEMMESYKEPLEIEN	16
2.4	PERSONALET - HJEMMESYKEPLEIEN	17
2.5	TILGJENGELIGHET – HJEMMESYKEPLEIEN.....	18
3	PRAKTISK BISTAND	19
3.1	TOTALINNTRYKK - PRAKTISK BISTAND.....	19
3.2	RESULTAT FOR BRUKEREN – PRAKTISK BISTAND.....	23
3.3	AVTALTE YTELSE OG FLEKSIBILITET – PRAKTISK BISTAND	25
3.4	PERSONALET – PRAKTISK BISTAND	27
3.5	TILGJENGELIGHET – PRAKTISK BISTAND	28
4	HJEMMETJENESTEN SAMLET	29
4.1	ANTALL BESØK OG ANTALL HJELPERE	29
4.2	ENDRINGER I AVTALEN	31
4.3	KLAGER	32
4.4	BYTTE AV LEVERANDØR	33
4.5	TRYGGHETSSALARMEN	34

VEDLEGG: SPØRRESKJEMA VESTRE AKER (EKS.)

1 Om undersøkelsen

1.1 Bakgrunn

Brukerundersøkelser er ett av tre elementer som inngår i Oslo kommunes kvalitetsmålingssystem for hjemmetjenesten. De øvrige elementer er kvalitetsrevisjon og rapportering på fastsatte indikatorer. Kvalitetsmålinger i bydelenes hjemmetjenester skal gjennomføres årlig og etter samme mal, uavhengig av om driften utføres av kommunen eller private aktører.

På oppdrag for Helse- og velferdsetaten i Oslo kommune har TNS Gallup gjennomført en brukerundersøkelse blant brukere av hjemmetjenester. Undersøkelsen er gjennomført i september 2010. Det er tidligere gjennomført brukerundersøkelser i hjemmetjenesten i 2007, 2008 og 2009.

Spørreskjemaet for undersøkelsen har, med unntak for noen justeringer, vært tilnærmet uendret siden 2007. I etterkant av 2009-undersøkelsen iverksatte Helse- og velferdsetaten et arbeid med å revidere spørreskjemaet i samarbeid med TNS Gallup. Årets undersøkelse er derfor basert på et nytt spørreskjema. Metoden for distribusjon av undersøkelsen er også endret. Fram til og med 2009 ble spørreskjemaene først sendt ut til bydelene som pakket undersøkelsen i konvolutter, adresserte og deretter sendte ut til sine respektive brukere. I år ble undersøkelsen sendt direkte til brukerne fra TNS Gallup. Som en følge av de metodiske endringene som er gjort med undersøkelsen har responsraten økt fra 31 til 40 prosent.

Kontaktpersonene for undersøkelsen i Helse- og velferdsetaten har vært Lars Tore Østtveit og Gry Folge. Ansvarlig for gjennomføring, analyse og rapportering i TNS Gallup har vært Thomas Karterud. TNS Gallup takker for et utfordrende og interessant oppdrag, og ønsker Oslo kommune lykke til videre i oppfølgingen av resultatene fra undersøkelsen!

1.2 Hovedfunn

Tilfredsheten med hjemmetjenesten i Oslo kommune er fortsatt svært høy og tilnærmet uendret i forhold til 2009. 86 prosent av de som mottar hjemmesykepleie og 85 prosent av de som mottar praktisk bistand er helhetlig sett fornøyd med den tjenesten de mottar. Tilfredsheten med hjemmesykepleien varierer mellom 73 og 92 prosent på bydelsnivå. Tilfredsheten med praktisk bistand varierer mellom 77 og 93 prosent på bydelsnivå.

Brukerne er spesielt fornøyde med personalet. De er også godt fornøyde med de tjenestene de mottar. Tilfredsheten er imidlertid lavere når det gjelder flere forhold ved tilgjengeligheten. Dette gjelder spesielt i hjemmesykepleien: brukerne er relativt sett mindre fornøyd med hjemmesykepleiens evne til å overholde avtaler og gi beskjed dersom man blir forsinket.

Undersøkelsen viser at forskjellene mellom bydelene er store på flere områder. De største forskjellene finner vi i spørsmålene om personalet innenfor praktisk bistand gir beskjed dersom de blir forsinket og medbestemmelse i forhold til hvordan hjelpen skal utføres i hjemmesykepleien.

Brukere som får praktisk bistand fra private leverandører er mer fornøyd med tjenesten enn de som får praktisk bistand fra kommunen. De er mer fornøyd med den hjelpen de får til rengjøring av boligen sin, er mer fornøyd med den hjelpen de får til matlaging og opplever i større grad at de kan være med å bestemme når og hvordan hjelpen skal utføres. Videre opplever brukerne at personalet i større grad gir beskjed dersom de blir forsinket og opplever i større grad at personalet er tilgjengelig på telefon.

Et flertall på 74 prosent av brukerne kjenner til at det er mulig å bytte leverandør dersom man ønsker det, men undersøkelsen viser at det er færre enn halvparten av de som kjenner til at de kan bytte som også vet hvordan de skal gå fram dersom de vil bytte leverandør.

De fleste brukerne får besøk av relativt få hjelpere i løpet av en måned (55 prosent får besøk av 1-3 hjelpere), men de mest pleietrengende får besøk av svært mange hjelpere (56 prosent får besøk av 7 ulike hjelpere eller mer). De fleste brukerne er fornøyd med det antallet ulike hjelpere som besøker dem (72 prosent), men undersøkelsen viser at tilfredsheten med antall hjelpere ikke er fullt så høyt blant de som er mest hjelpetrengende (66 prosent).

1.3 Metode og utvalg

1.3.1 Målgruppe

Målgruppen for undersøkelsen er brukere av kommunens hjemmetjenester, både knyttet til praktisk bistand i hjemmet (heretter benevnt som *praktisk bistand*) og hjemmesykepleie.

1.3.2 Datainnsamling

Datainnsamlingen er gjennomført som postal undersøkelse i perioden 1. – 28. september 2010.

Undersøkelsen ble sendt ut til 14 537 brukere basert på navnelister over alle aktuelle brukere hentet ut fra GERICA pr. 2. august 2010. 147 brev kom tilbake som retur (grunnet ukjent mottaker/ feil kontaktinformasjon/ flyttinger med mer). Totalt 5790 brukere svarte på undersøkelsen. Dette gir en responsrate på 40 prosent fratrullet retur. Responsraten var 31 prosent i 2009. Tabellen under viser responsraten eks retur for hver enkelt bydel.

Tabell 1. Utsendelse eks retur, antall svar og responsrate 2010.

	Utsending fratrullet retur	Antall svar	Responsrate i prosent
Bydel Alna	1 267	521	41
Bydel Bjerke	905	347	38
Bydel Frogner	1 232	438	36
Bydel Gamle Oslo	752	258	34
Bydel Grorud	750	328	44
Bydel Grünerløkka	913	371	41
Bydel Nordre Aker	1 016	416	41
Bydel Nordstrand	1 412	622	44
Bydel Sagene	909	314	35
Bydel St. Hanshaugen	569	220	39
Bydel Stovner	663	259	39
Bydel Søndre Nordstrand	489	166	34
Bydel Ullern	672	309	46
Bydel Vestre Aker	1 062	433	41
Bydel Østensjø	1 779	788	44
Total	14 390	5 790	40

Responsraten varierer mellom 34 og 46 prosent på bydelsnivå.

Tabellen under viser responsraten blant de som mottok hjemmesykepleie og praktisk bistand fordelt på kommunal og privat leverandør.

Tabell 2. Hjemmesykepleie og praktisk bistand, privat eller kommunal, utsendelse eks retur, antall svar og responsrate 2010.

	Utsending fratrullet retur	Antall svar	Responsrate i prosent
Kommunal HS	8 323	2 844	34
Privat HS	71	32	45
HS total	8 394	2 876	34
Kommunal PB	8 691	3 424	39
Privat PB	2 465	1 255	51
PB total	11 156	4 679	42

Tabellen viser at responsraten er høyere blant de brukerne som mottar praktisk bistand (42 vs. 34 prosent) og at responsraten er vesentlig høyere blant de som mottar tjenester fra private leverandører. Blant de som mottar hjemmesykepleie fra en privat leverandør (71 stk) er responsraten 45 prosent, mot 34 prosent blant de som mottar hjemmesykepleie fra en kommunal leverandør. Tilsvarende er responsraten blant de som mottar praktisk bistand fra en privat leverandør (2 465 stk) 51 prosent, mot 39 prosent blant de som mottar praktisk bistand fra en kommunal leverandør.

1.3.3 Frafallsanalyse og vekting av resultatene

Vi har sammenliknet utvalget av de som har svart på undersøkelsen med populasjonsdata for hjemmetjenesten i Oslo kommune. Sammenlikningen viser at de som kun har praktisk bistand er overrepresentert blant de som har svart på undersøkelsen. Tunge brukere med stort behov for hjelp (med enn 4 timer avtalt hjelp pr. uke) og unge brukere under 67 år er noe underrepresentert.

Tabell 3. Sammenlikning av utvalgsdata og populasjonsdata for hjemmetjenesten i Oslo kommune (prosent).

	Utvalg	Populasjon
Kun hjemmesykepleie	19	22
Både hjemmesykepleie og praktisk bistand	30	36
Kun praktisk bistand	50	42
	100	100
Mann	29	30
Kvinne	71	70
	100	100
Under 67 år	17	24
67-79 år	25	21
80-90 år	48	44
Eldre enn 90 år	10	11
	100	100
Avtale pr. uke: inntil 45 minutter	32	30
Avtale pr. uke: 46 - 75 minutter	25	21
Avtale pr. uke: 76 - 240 minutter/ 4 timer	23	25
Avtale pr. uke: mer enn 4 timer	20	24
	100	100

De resultatene som presenteres i denne rapporten er korrigert for de utvalgsskjevhetene vi har observert og vektet med hensyn til populasjonens fordeling på alder, tjenestetype (miks) og avtalt tid pr. pr uke. Resultatene kan betraktes som representative for brukere av hjemmetjenester i Oslo kommune med hensyn til kjønn, alder, tjenestetype og hjelpebehov.

Vær oppmerksom på at resultatene for 2009 ikke ble vektet for å korrigere for utvalgsskjevhet. Vektingen av 2010-tallene påvirker resultatene. Alle sammenlikninger med de uvektede tallene for 2009 og tolkninger av eventuelle endringer må derfor gjøres med varsomhet.

1.3.4 Fordelingen mellom private og kommunale leverandører i utvalget

Brukere av praktisk bistand kan velge mellom kommunal eller privat leverandør i alle bydeler. 27 prosent av de som har praktisk bistand får dette levert av en privat leverandør (1255 av 4679 brukere – uvektede tall). Foreløpig er det bare brukerne i Vestre Aker som kan velge mellom privat eller kommunal hjemmesykepleie. 7 prosent av de som får hjemmesykepleie i Vestre Aker bruker en privat leverandør (32 av 433 brukere - uvektede tall).

1.3.5 Spørreskjema

I etterkant av 2009-undersøkelsen iverksatte Helse- og velferdsetaten et arbeid med å revidere spørreskjemaet for undersøkelsen i samarbeid med TNS Gallup. Bakgrunnen for iverksettelsen av revisjonen var blant annet tilbakemeldinger fra ansatte i hjemmetjenesten og analyser av data som viste at mange brukere hadde store problemer med å forstå spørreskjemakonseptet og hvordan de skulle besvare spørsmålene. Helse- og velferdsetaten og TNS Gallup gjennomførte derfor en kognitiv test av spørreskjemaet hvor 12 brukere ble observert mens de fylte ut spørreskjemaet. Deretter satte etaten sammen en arbeidsgruppe som utviklet et nytt spørreskjemakonsept basert på funnene fra denne testen og andre innspill fra både brukersiden og utførersiden. Arbeidsgruppen besto av en representant for brukerne, to representanter for hjemmetjenesten i bydelene (to ulike bydeler), en representant for Helse- og velferdsetaten og en representant fra TNS Gallup.

Årets spørreskjema består av tre deler, en del for hver tjenestetype og en felles del. Det er laget tre varianter av spørreskjemaet; en variant for de som bare mottar praktisk bistand, en variant for de som bare mottar hjemmesykepleie og en variant for de som mottar begge tjenester. Alle varianter består av fire A4 sider. De som bare mottar praktisk bistand har svart på et skjema som bare inneholder spørsmålene om praktisk bistand og fellesdelen, mens de som bare mottar hjemmesykepleie har svart på et skjema som bare inneholder spørsmålene om hjemmesykepleien og fellesdelen. De som mottar begge tjenester fikk et skjema som inneholdt alle spørsmålene. For å øke opplevelsen av relevans ble navnet på de aktuelle leverandørene flettet inn i spørreskjemaet for hver enkelt mottaker av undersøkelsen, slik at det ikke var noen tvil om hvilken leverandør de ble bedt om å evaluere.

Et eksemplar av spørreskjemaet for de som mottok både hjemmesykepleie og praktisk bistand, det vil si det skjemaet som inneholder alle spørsmålene, følger rapporten som vedlegg.

1.3.6 Rapportering

Denne tekstrapporten oppsummerer resultatene for Oslo kommune på aggregert nivå. Det er utarbeidet egne grafikkrapporter (uten kommentarer) i powerpointformat for Oslo totalt, for hver enkelt bydel, for hvert distrikt og hver leverandør. I tillegg er det utarbeidet grafikkrapporter for bydelsuavhengige leverandører. Av personvern hensyn er det bare utarbeidet grafikkrapporter for de distriktene og leverandørene som har mer enn fem (5) svar.

Resultatene i rapporten presenteres i samme kronologiske rekkefølgen som spørreskjemaet. Rapporten inneholder referansetall for de spørsmålene som ble stilt i 2009-undersøkelsen med tilnærmet samme ordlyd (to spørsmål). Dette er *alt i alt* – spørsmålet og spørsmålet om tilfredshet med trygghetsalarmen. Sammenlikninger med historiske tall må gjøres med forsiktighet. Resultatene fra tidligere årganger av undersøkelsen er ikke korrigert for utvalgsskjevhet. Små forskjeller bør derfor ikke tillegges for stor betydning.

Merk at det er mange respondenter som ikke har tatt stilling til alle spørsmålene, enten ved at de har svart "vet ikke" eller ved at de ikke har besvart spørsmålene. De som har unnlatt å svare eller som har svart "vet ikke" er som hovedregel ikke tatt med i grafikken. Andelen som har tatt stilling til spørsmålene kan variere av flere grunner. Den viktigste årsaken er at respondentene ikke mottar den tjenesten vi stiller spørsmål om og at det blir krysset feil i spørreskjemaet.

1.4 Hva måles i denne typen undersøkelser?

Undersøkelsen er lagt opp som en tilfredshetsundersøkelse, det vil si at vi ønsker å finne ut hvor fornøyd eller misfornøyd brukerne er med ulike forhold knyttet til tjenesten. Det er brukerens subjektive opplevelse og vurdering som måles i denne typen undersøkelser.

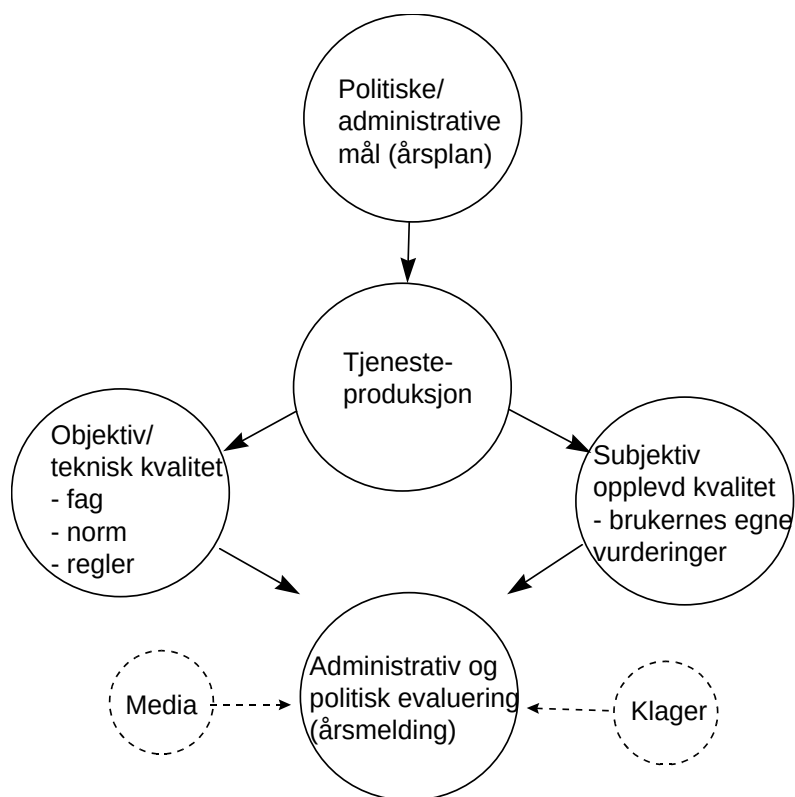
Når man f.eks. spør om brukerens vurderinger av de ansattes tilgjengelighet er vurderingen basert på egne erfaringer. Samtidig vet vi at denne erfaringen blir veid mot de forventningene brukerne har til tilgjengeligheten. Dette kan uttrykkes gjennom brøken E/F , der E står for erfaring og F for forventning. Hvis erfaringene tilfredsstillende forventningene (dvs. at $E/F=1$) eller erfaringene overgår forventningene ($E/F>1$), har man tilfredse eller meget tilfredse brukere. Dersom erfaringene ikke tilfredsstillende forventningene ($E/F<1$), får man misfornøyde brukere. Dette innebærer at det ikke kun er erfaringene som avgjør brukernes tilfredshet, men også forventningene (og ikke kun nivået på forventningen, men også typen forventning).

Forventningene skapes på ulike hold; hva man har hørt hos venner og bekjente, medieoppslag, den påvirkes av det enkelte tjenestesteds image, 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 (noe som ligger nær en «negativ innstilling»), mens andre igjen har lave, konkrete forventninger (knyttet til konkrete opplevelser). Forventningenes karakter vil også være påvirket av bl.a. hvilken *kjennskap* man har til tjenestene. For eksempel deres krav til deltakelse og egeninnsats fra brukere.

En tilfredshetsundersøkelse tar først og fremst sikte på å kartlegge **den subjektive kvalitetsdimensjonen**, dvs. opplevd kvalitet, gjennom å spørre så mange av aktørene at de danner seg et helhetlig bilde.

Inkluderer en "subjektiv kvalitet" i kvalitetsaspektet, innebærer det at aktørene får en sentral plass i kvalitetsbedømmningen, som et supplement til andre måter å måle kvalitet på (f.eks. "objektive" kvalitetsmål ut fra standarder o.l.).

I kvalitetsutviklingssammenheng innebærer dette at kvalitetsutvikling ikke kun bør skje gjennom å skape "gode erfaringer", men at man også må vie oppmerksomhet mot å håndtere og påvirke forventningene. I den tjenesten det er snakk om her kan for eksempel dette gjøres gjennom aktiv dialog, kommunikasjon og informasjon om tjenestens tilbud og hvilke forventninger en har til egeninnsats og deltakelse fra brukere.



1.5 Hva er tilfredsstillende kvalitetsnivå?

Gjennom undersøkelsen kvantifiseres mange «myke» dimensjoner; dimensjoner som vanligvis er vanskelig å tallfeste. Dette skjer gjennom å spørre brukerne om hvor tilfreds de er med ulike forhold.

Hva som er høy kvalitet, optimal kvalitet, akseptabel kvalitet, tilfredsstillende kvalitet, "god nok" kvalitet, dårlig kvalitet etc. er ikke alltid like lett å definere. Bystyret behandlet 21.4.1999 bystyresak 204/99, "Kvalitet og kvalitetsmåling i pleie- og omsorgstjenestene". Der ble det lagt til grunn at det skal iverksettes en vurdering av enkeltforhold dersom færre enn 80 prosent av dem som svarer er fornøyd med forholdet.

Det er viktig å minne om at kvalitet i vår sammenheng er basert på opplevelsen og vurderingene til brukeren (subjektiv kvalitet). Kvalitet må selvsagt også måles på andre måter. Denne måten å definere og å måle kvalitet på må derfor oppfattes som et supplement til andre innfallsvinkler.

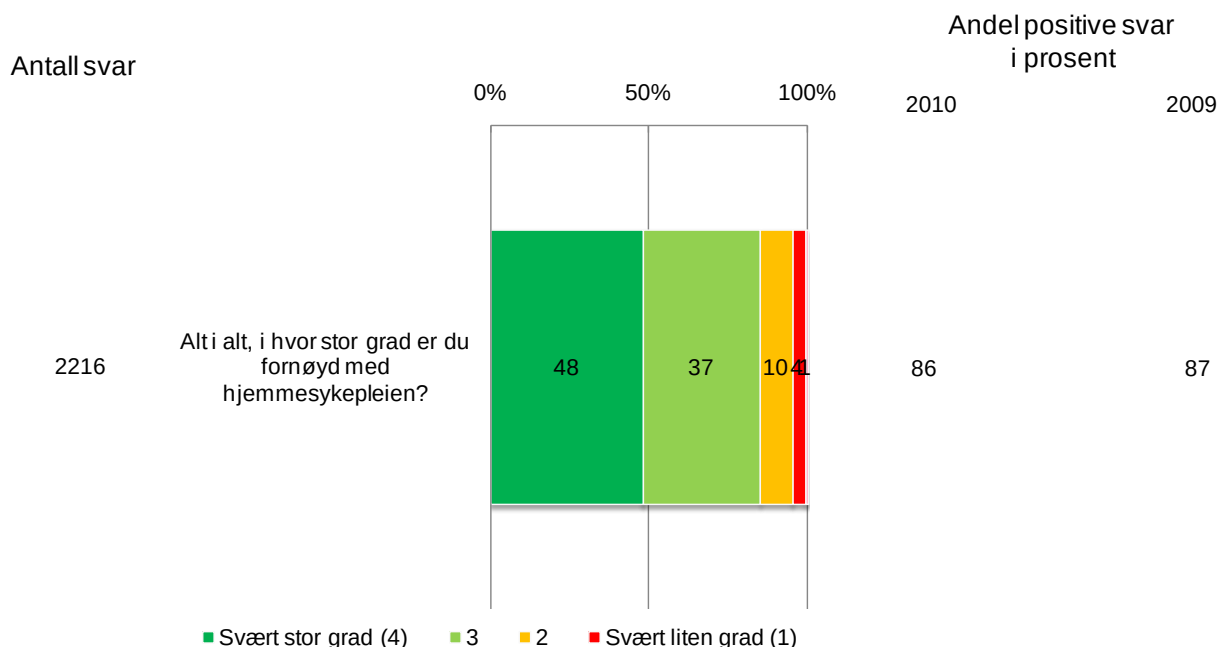
2 Resultater for hjemmesykepleien

2.1 Totalinntrykk - hjemmesykepleien

Den generelle tilfredsheten med hjemmesykepleien er høy. Nivået er tilnærmet uendret siden 2009.

86 prosent av de som mottar hjemmesykepleie er generelt sett fornøyd med den tjenesten de mottar (det vil si de som har svart 3 eller 4 på skalaen fra 1 til 4). Der er kun 14 prosent som svarer at de ikke er fornøyd (som tilsvarer de som har svart 1 eller 2). I 2009 var ordlyden i dette spørsmålet "Alt i alt, hvor fornøyd er du med hjemmetjenesten?". Spørsmålet ble stilt til alle mottakere av hjemmetjenester (både praktisk bistand og hjemmesykepleie). I den gruppen som mottok hjemmesykepleie i 2009 var 87 prosent fornøyd (svarte 3 eller 4).¹

Figur 1. Totalinntrykk av hjemmesykepleien. Frekvensfordeling i prosent.

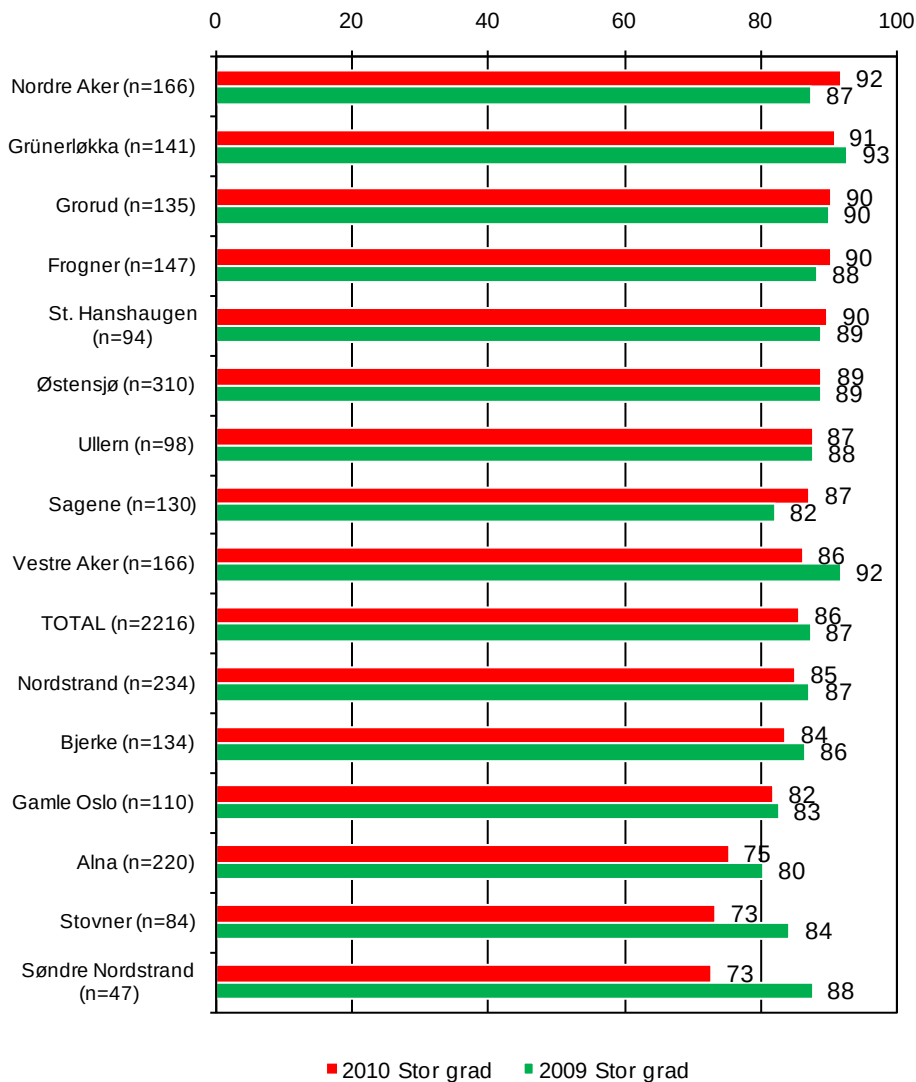


¹ I 2009 ble alt i alt - spørsmålet stilt i slutten av spørreskjemaet som en oppsummering, ikke i starten slik det blir gjort i årets undersøkelse. Vi minner også om at resultatene for 2009 ikke ble vektet for å korrigere for utvalgsskjevhet (se kapittel 1.3). Alle sammenlikninger med de uvektede tallene for 2009 og tolkninger av eventuelle endringer må derfor gjøres med varsomhet.

2.1.1 Forskjeller mellom bydelene

Den helhetlige tilfredsheten med hjemmesykepleien varierer mellom 73 og 92 prosent fornøyd på bydelsnivå. De bydelene som kommer best ut er Nordre Aker (92 prosent), Grünerløkka (91 prosent), Grorud (90 prosent) og Frogner (90 prosent). I 12 av 15 bydeler er over 80 prosent av brukerne fornøyd med hjemmesykepleien. De bydelene som oppnår det svakeste resultatet er bydelene Søndre Nordstrand (73 prosent), Stovner (73 prosent) og Alna (75 prosent).

Figur 2. Totalinntrykk av hjemmesykepleien etter bydel. Andel positive (3+4) i prosent. Rangert fra høyeste til laveste score for 2010. Referansetall fra 2009-undersøkelsen (les kommentar under grafikken).



2.1.2 Forskjeller mellom private og kommunale leverandører

Det er ingen signifikant forskjell i helhetlig tilfredshet mellom brukere som mottar privat hjemmesykepleie (noen få brukere i Vestre Aker) og de øvrige som mottar kommunal hjemmesykepleie. De fleste brukerne som har privat hjemmesykepleie får dette levert av Carema omsorg, og 87 prosent av disse brukerne er fornøyd med den tjenesten de mottar.

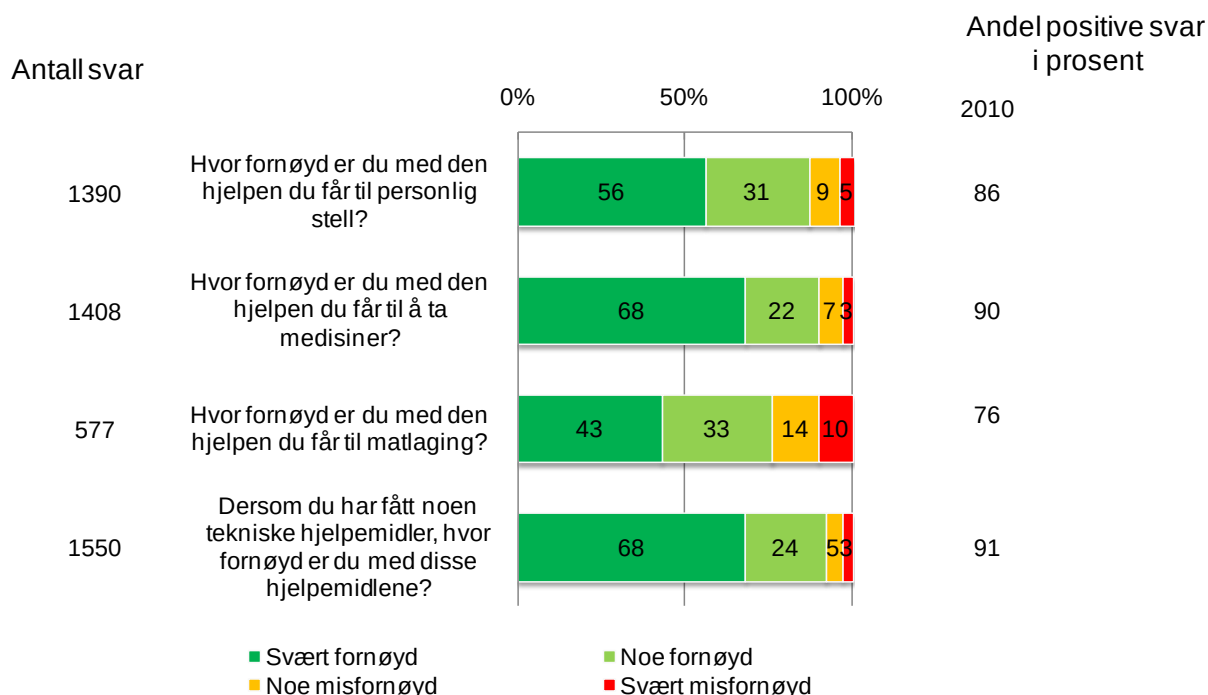
2.1.3 Andre forskjeller

De yngste brukerne av hjemmesykepleien (under 67 år) er noe mindre tilfredse enn de øvrige gruppene (81 prosent fornøyd). Undersøkelsen viser også at de som mottar mest hjelp, som har avtale om mer enn 4 timer hjemmetjenester pr. uke, er litt mindre tilfredse med hjemmesykepleien enn andre (83 prosent fornøyd).

2.2 Resultat for brukeren – hjemmesykepleien

De brukerne som mottar hjemmesykepleie er i hovedsak svært fornøyd med de tjenestene de mottar. Tilfredsheten er størst med den hjelpen de får med tekniske hjelpemidler (91 prosent) og den hjelpen de får til å ta medisiner (90 prosent). Brukerne er også fornøyd med den hjelpen de får til personlig stell (86 prosent). Tilfredsheten med hjelpen til matlaging er ikke fullt så høy som i de øvrige forholdene (76 prosent).

Figur 3. Resultat for brukeren - hjemmesykepleien. Frekvensfordeling i prosent.



2.2.1 Forskjeller mellom bydelene

Totalt sett er det brukerne i bydelene St. Hanshaugen og Østensjø som er mest fornøyd med disse forholdene og brukerne i bydelene Alna og Bjerke som er minst fornøyd.

Ulikhetene mellom bydelene er størst når det gjelder tilfredsheten med den hjelpen brukerne får til matlaging fra hjemmesykepleien. Andelen som er tilfredse med dette forholdet varierer mellom 57 prosent (Bydel Bjerke) og 94 prosent (Bydel St.Hanshaugen).

2.2.2 Forskjeller mellom private og kommunale leverandører

Det er ingen signifikante forskjeller mellom private og kommunale leverandører av hjemmesykepleie på dette området.

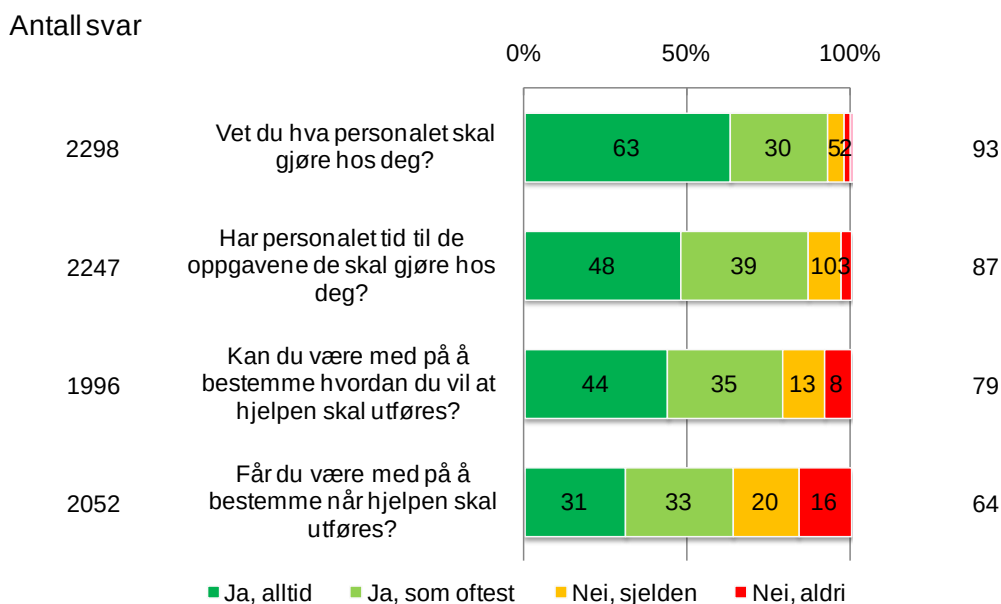
2.2.3 Andre forskjeller

Menn er mer fornøyd med den hjelpen de får til matlaging enn kvinner (79 vs. 74 prosent). Brukere under 67 år er noe mindre tilfredse med tjenestene enn de øvrige brukerne. Dette gjelder i hovedsak den hjelpen de får til matlaging fra hjemmesykepleien (70 prosent fornøyd) og den hjelpen de får til å ta medisiner (83 prosent fornøyd).

2.3 Avtalte ytelser og fleksibilitet - hjemmesykepleien

Et stort flertall av brukerne er kjent med hva personalet fra hjemmesykepleien skal gjøre hos dem (93 prosent), og flertallet av brukerne opplever også at hjemmesykepleien har tid til de oppgavene de skal gjøre (87 prosent). De fleste mener også at de kan være med på å bestemme hvordan hjelpen skal utføres (79 prosent), men det er ikke fullt så mange som mener at de kan få være med å bestemme når hjelpen skal utføres (64 prosent). En forholdsvis høy andel av brukerne mener at de sjelden eller aldri får være med på å bestemme tidspunktet når hjelpen skal utføres (36 prosent).

Figur 4. Avtalte ytelser - hjemmesykepleien. Frekvensfordeling i prosent.



2.3.1 Forskjeller mellom bydelene

Totalt sett er det brukerne i Vestre Aker og Nordre Aker som er mest fornøye med disse forholdene og brukerne i Søndre Nordstrand og Alna som er minst fornøye.

Ulikhetene mellom bydelene er størst når det gjelder medbestemmelse i forhold til når og hvordan hjelpen skal utføres. Andelen som mener at de kan være med på å bestemme hvordan hjelpen skal utføres varierer mellom 62 prosent (Søndre Nordstrand) og 89 prosent (Vestre Aker). Andelen som mener at de kan være med på å bestemme når hjelpen skal utføres varierer mellom 43 prosent (Søndre Nordstrand) og 75 prosent (Nordre Aker).

2.3.2 Forskjeller mellom private og kommunale leverandører

Blant de som mottar privat hjemmesykepleie er det vesentlig flere som oppfatter å få være med å bestemme både hva hjemmesykepleien skal gjøre (96 vs. 79 prosent) og når hjelpen skal utføres (85 vs. 64 prosent), sammenliknet med de som mottar hjemmesykepleie fra en kommunal leverandør.

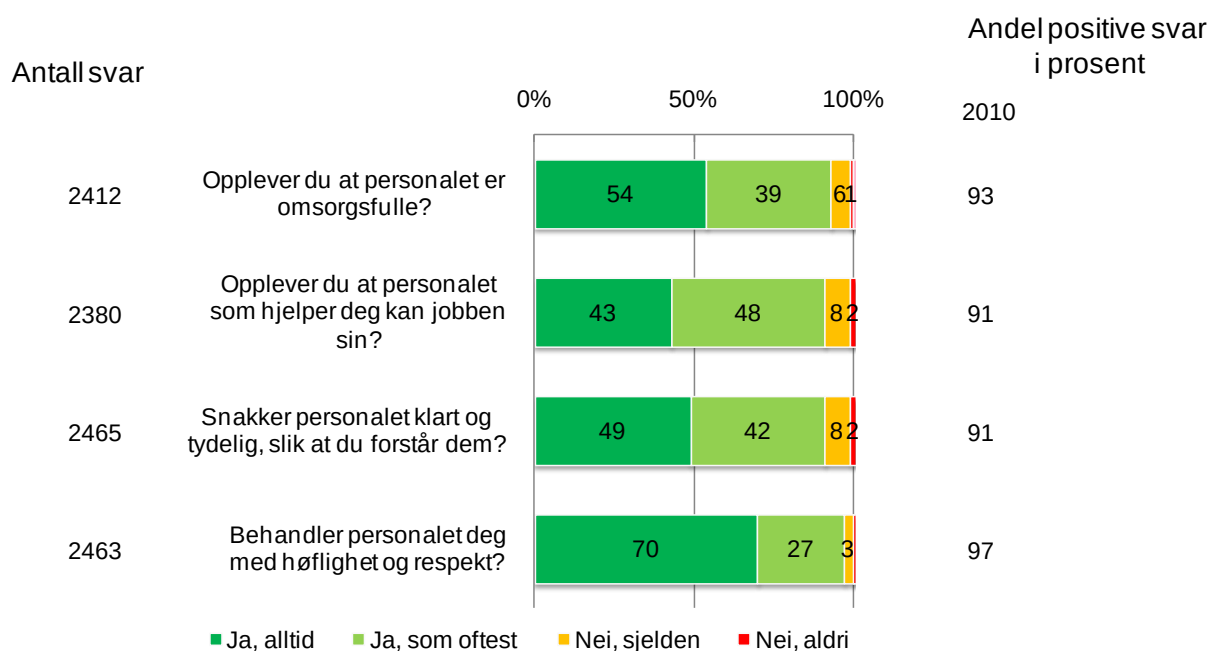
2.3.3 Andre forskjeller

Det er de mest pleietrengende som i minst grad opplever at de får lov til å være med å bestemme når hjelpen skal utføres. Blant de som er 91 år eller eldre er andelen som får lov til å være med å bestemme når hjelpen skal utføres 54 prosent. Blant de som mottar både hjemmesykepleie og pratisk bistand er andelen 59 prosent, og blant de som har avtale om 4 timer hjemmetjenester pr. uke eller mer er andelen 58 prosent.

2.4 Personalet - hjemmesykepleien

Personalet i hjemmesykepleien er svært godt likt. Fra 91 til 97 prosent av brukerne gir hjemmesykepleien gode vurderinger i de ulike kvalitetsaspektene som kan knyttes til personalet. 97 prosent av brukerne svarer at de som oftest eller alltid blir behandlet med høflighet og respekt (70 prosent alltid). 93 prosent mener at personalet er omsorgsfulle. 91 prosent mener at personalet kan jobben sin og at de snakker klart og tydelig slik at de kan forstå dem.

Figur 5. Personalet - hjemmesykepleien. Frekvensfordeling i prosent.



2.4.1 Forskjeller mellom bydelene

Det er generelt liten variasjon mellom de ulike bydelene på dette området. Mer enn 80 prosent av brukerne gir hjemmesykepleien en god vurdering på alle de fire forholdene i alle 15 bydeler.

2.4.2 Forskjeller mellom private og kommunale leverandører

Det er ingen forskjeller mellom private og kommunale leverandører når det gjelder opplevelsen av personalet i hjemmesykepleien.

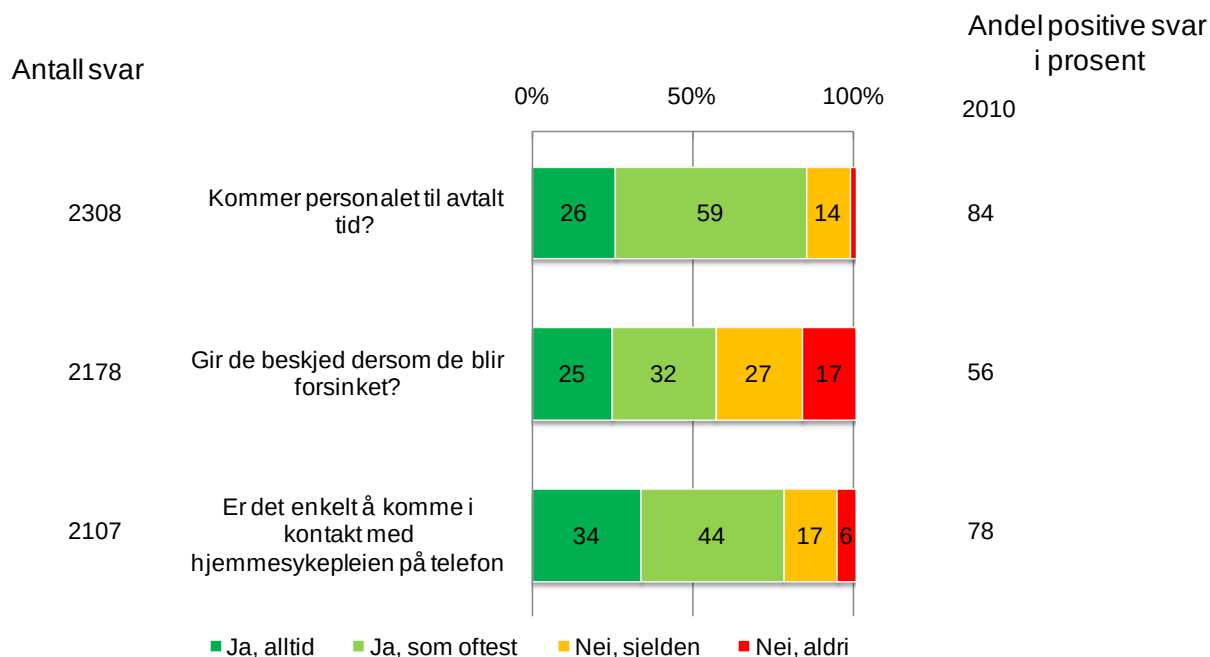
2.4.3 Andre forskjeller

Det er ingen andre betydelige variasjoner på dette området.

2.5 Tilgjengelighet – hjemmesykepleien

84 prosent av de som mottar hjemmesykepleie opplever at personalet kommer til avtalt tid (59 prosent som oftest og 26 prosent alltid), men bare litt over halvparten mener at de gir beskjed dersom de blir forsinket (56 prosent). 44 prosent mener at de sjelden (27 prosent) eller aldri (17 prosent) gir beskjed dersom de kommer forsinket. Flertallet mener det er enkelt å komme i kontakt med hjemmesykepleien på telefon (78 prosent).

Figur 6. Tilgjengelighet - hjemmesykepleien. Frekvensfordeling i prosent.



2.5.1 Forskjeller mellom bydelene

Totalt sett er det brukerne i bydelene Frogner, Grünerløkka og Nordre Aker som er mest fornøyde og brukerne i bydelene Ullern, Stovner og Alna som er minst fornøyde med disse forholdene.

Forskjellene mellom bydelene er størst når det gjelder å gi beskjed dersom man blir forsinket. Andelen som svarer at personalet gir beskjed dersom de blir forsinket varierer mellom 41 prosent (Ullern) og 71 prosent (Grünerløkka).

2.5.2 Forskjeller mellom private og kommunale leverandører

Undersøkelsen indikerer at private leverandører av hjemmesykepleie i større grad gir beskjed dersom de blir forsinket enn kommunale leverandører (86 vs. 56 prosent gir beskjed dersom de blir forsinket), men utvalget av brukere som mottar hjemmesykepleie fra en privat leverandør er svært lavt (26 svar). Dette resultatet kan derfor kun tolkes som en indikasjon på at det er slike forskjeller.

2.5.3 Andre forskjeller

Det er en klar sammenheng mellom hvor stort hjelpebehov brukerne har og hvordan de opplever hjemmesykepleiens håndtering av forsinkelser. Blant de som har en avtale om inntil 45 minutter hjemmetjenester pr. uke opplever 67 prosent at personalet gir beskjed dersom de blir forsinket, mot 51 prosent blant de som har avtale om 4 timer pr. uke eller mer.

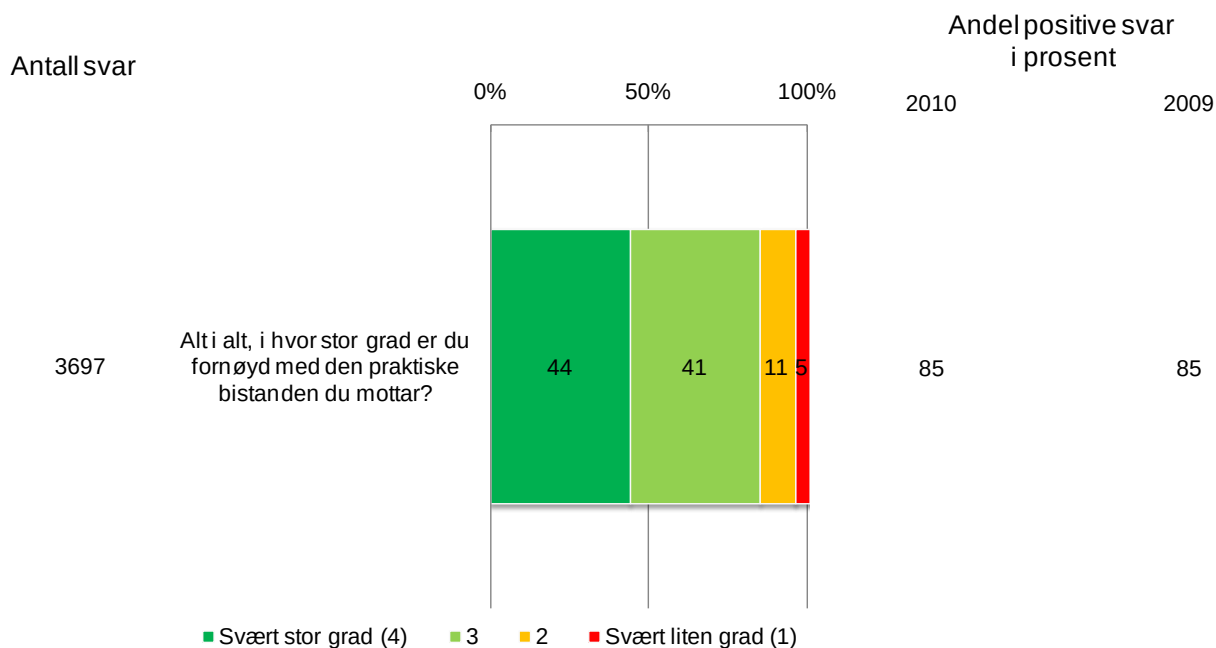
3 Praktisk bistand

3.1 Totalinntrykk - praktisk bistand

I likhet med hjemmesykepleien er de aller fleste brukerne av praktisk bistand fornøyd med tjenestene de får. Nivået er uendret siden 2009.

85 prosent svarer 3 eller 4 på dette spørsmålet. 16 prosent vil ikke si seg fornøyd med den praktiske bistanden de mottar. I 2009 var ordlyden i dette spørsmålet "Alt i alt, hvor fornøyd er du med hjemmetjenesten?". Spørsmålet ble også stilt til alle mottakere av hjemmetjenester (både praktisk bistand og hjemmesykepleie). I den gruppen som mottok praktisk bistand var 85 prosent fornøyd (svarte 3 eller 4).²

Figur 7. Totalinntrykk av praktisk bistand. Frekvensfordeling i prosent.

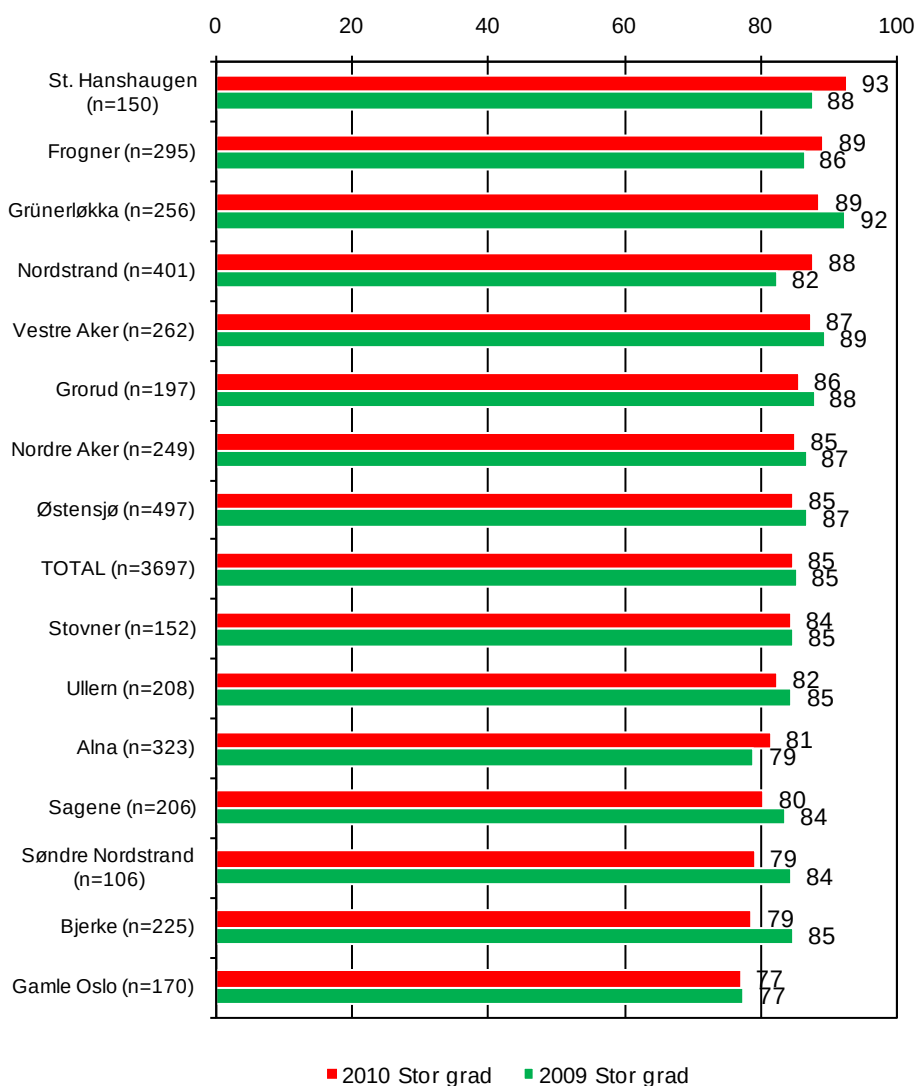


² I 2009 ble alt i alt - spørsmålet stilt i slutten av spørreskjemaet som en oppsummering, ikke i starten slik det blir gjort i årets undersøkelse. Vi minner også om at resultatene for 2009 ikke ble vektet for å korrigere for utvalgsskjevhet (se kapittel 1.3). Alle sammenlikninger med de uvektede tallene for 2009 og tolkninger av eventuelle endringer må derfor gjøres med varsomhet.

3.1.1 Forskjeller mellom bydelene

Den helhetlige tilfredsheten med praktisk bistand varierer mellom 77 og 93 prosent på bydelsnivå. De bydelene som oppnår det beste resultatet er St. Hanshaugen (93 prosent), Frogner (89 prosent) og Grünerløkka (89 prosent). De bydelene som relativt sett oppnår det svakeste resultatet er Gamle Oslo (77 prosent), Søndre Nordstrand (79 prosent), og Bjerke (79 prosent).

Figur 8. Totalinntrykk av praktisk bistand etter bydel. Andel positive (3+4) i prosent. Rangert fra høyeste til laveste score for 2010. Referansetall fra 2009-undersøkelsen (les kommentar under grafikken).

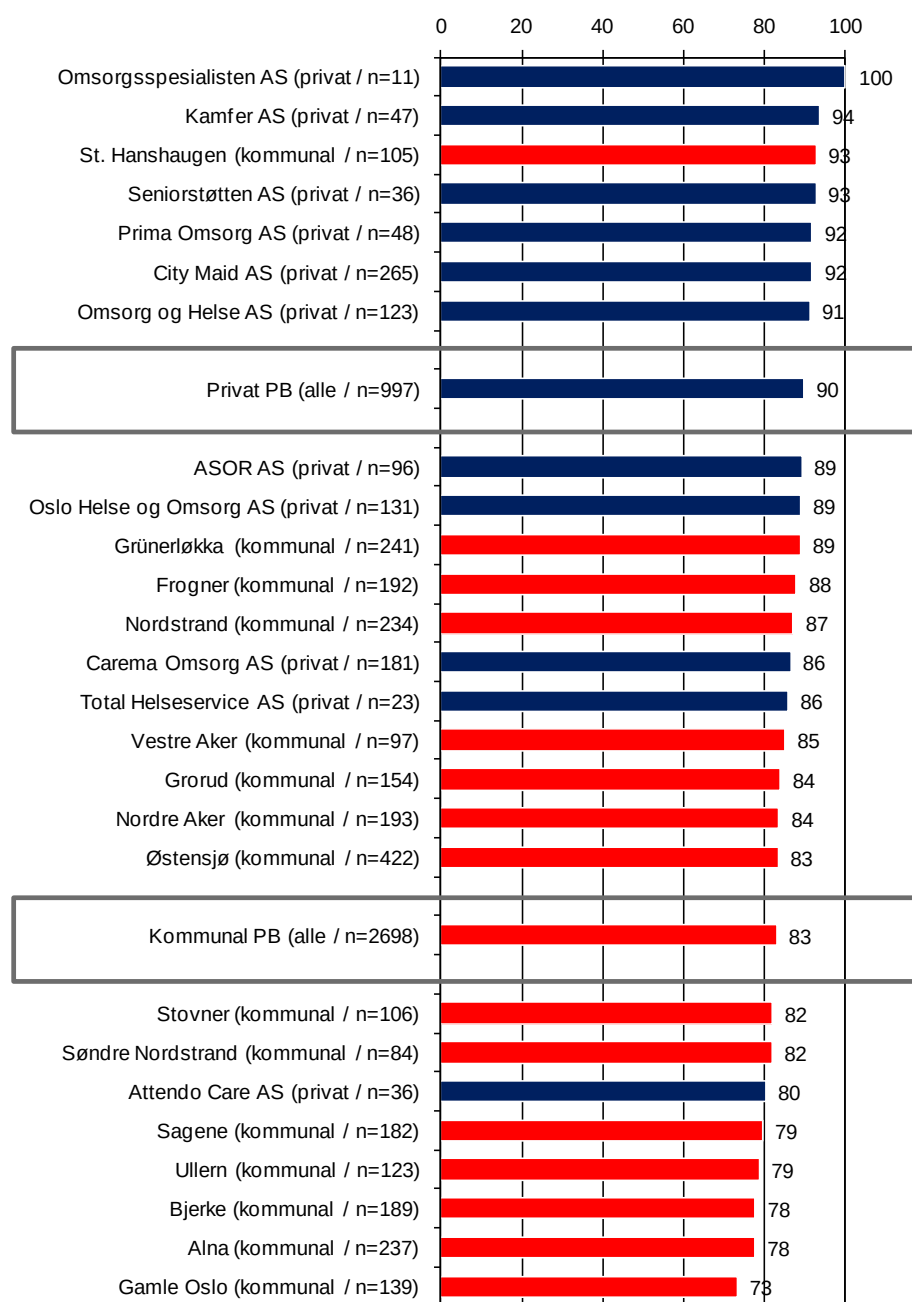


3.1.2 Forskjeller mellom private og kommunale leverandører

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 fornøyd, 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.

Figur 9. Totalinntrykk av praktisk bistand etter private leverandører og kommunale leverandører (pr. bydel). Andel positive (3+4) i prosent. Rangert fra høyeste til laveste score for 2010.



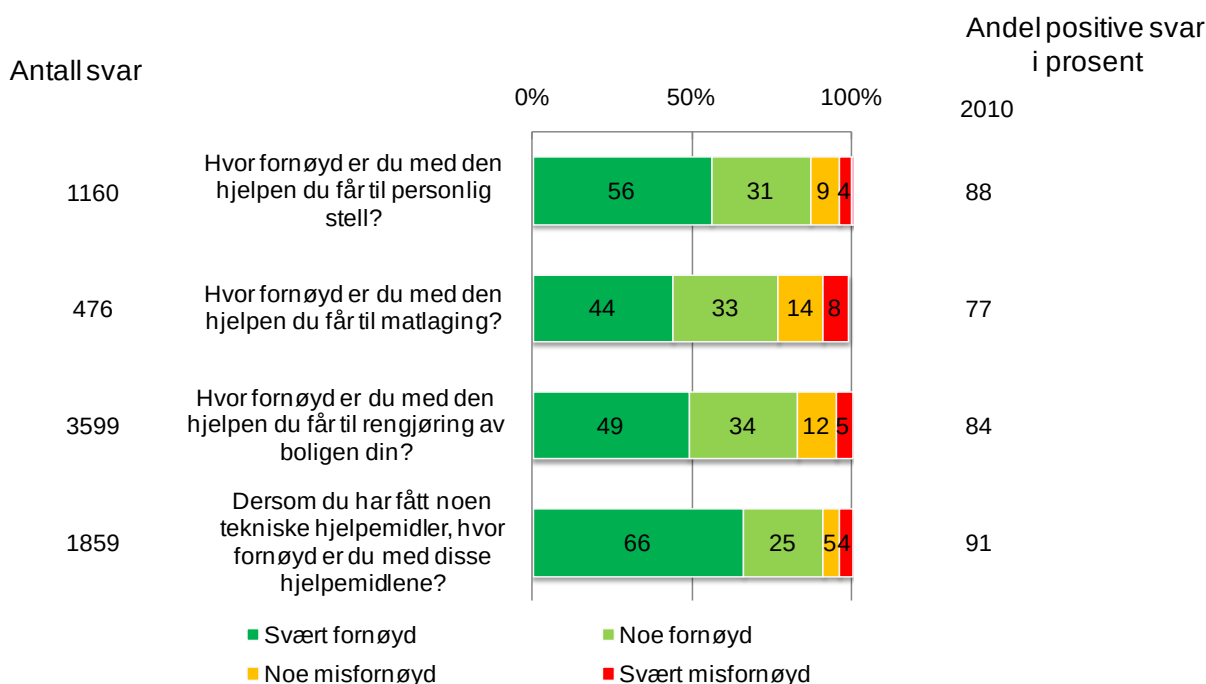
3.1.3 Andre forskjeller

Helhetsinntrykket av den praktiske bistanden er litt høyere tilfredshet blant menn (87 prosent) enn blant kvinner (84 prosent). Brukerne under 67 år er litt mindre tilfredse enn gjennomsnittet (78 prosent).

3.2 Resultat for brukeren – praktisk bistand

De som mottar praktisk bistand er i likhet med de som mottar hjemmesykepleie i all hovedsak fornøyd med den tjenesten de mottar fra leverandørene sine. Tilfredsheten er størst når det gjelder de tekniske hjelpemidlene (91 prosent). De som mottar hjelp til personlig stell er også i all hovedsak fornøyd (88 prosent). Det brukerne oppfatter som den viktigste ytelsen, hjelp med rengjøring i boligen, blir vurdert som god av 84 prosent av brukerne. Undersøkelsen viser at det er forholdsvis få som får hjelp med matlaging. De som får hjelp med matlaging er mindre fornøyd med dette (77 prosent) enn hva de er med de øvrige forholdene.

Figur 10. Resultat for brukeren - praktisk bistand. Frekvensfordeling i prosent.



3.2.1 Forskjeller mellom bydelene

Variasjonene mellom de ulike bydelene er store på disse områdene. Skillet mellom beste og dårligste resultat ligger mellom 12 og 31 prosentpoeng for de aktuelle spørsmålene. De bydelene som totalt sett oppnår de beste resultatene er Grünerløkka, St. Hanshaugen og Østensjø, mens det er Gamle Oslo, Bjerke og Alna som oppnår de svakeste resultatene. De største forskjellene finne vi i spørsmålene om tilfredshet med personlig stell og hjelpen til matlaging:

- I bydel Bjerke er 68 prosent fornøyd med den hjelpen de får til personlig stell, mot 98 prosent i bydel St. Hanshaugen.
- I bydel Bjerke er 60 prosent fornøyd med den hjelpen de får til matlaging, mot 91 prosent i bydel Østensjø.

3.2.2 Forskjeller mellom private og kommunale leverandører

Brukere som mottar praktisk bistand fra private leverandører er mer fornøyd med den hjelpen de får til matlaging og den hjelpen de får til rengjøring av boligen sin. Blant de som får praktisk bistand fra private leverandører er 84 prosent fornøyd med den hjelpen de får til matlaging, mot 76 prosent blant de som får hjelp av en kommunal leverandør.

Tilsvarende er 89 prosent av de som får privat praktisk bistand fornøyd med rengjøringen av boligen sin, mot 82 prosent blant de som får hjelp av kommunale leverandører.

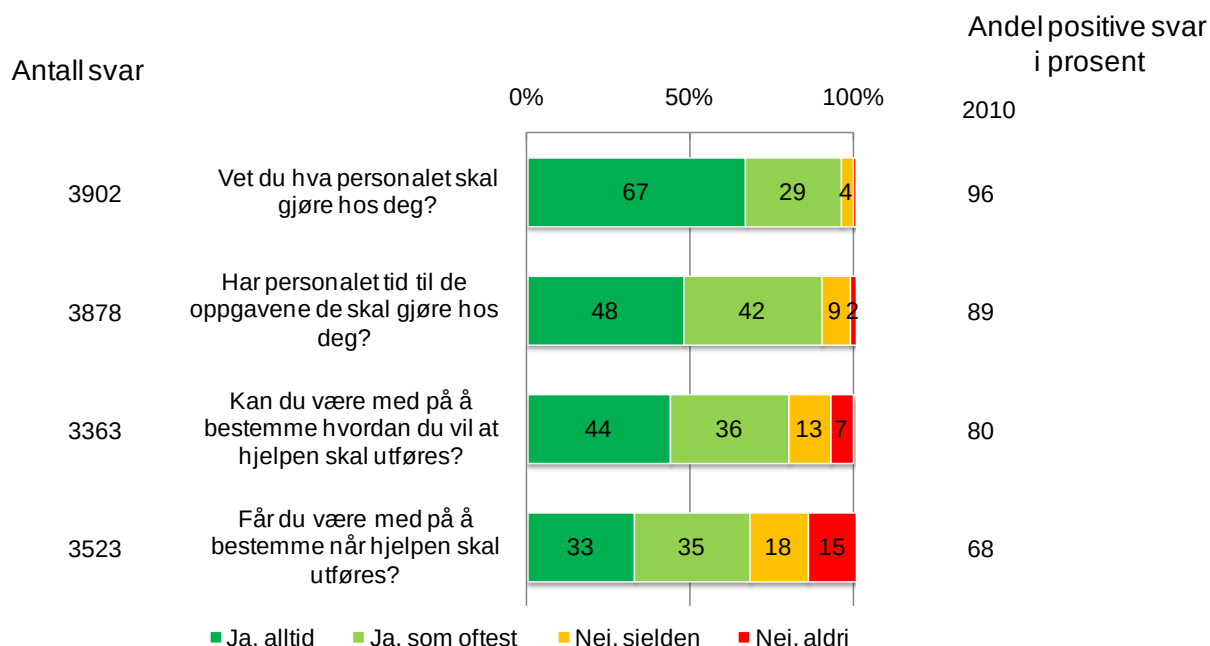
3.2.3 Andre forskjeller

Kvinner er mindre fornøyd med den hjelpen de får til matlaging enn menn (74 vs. 84 prosent). De yngste under 67 år er klart mindre tilfredse med den hjelpen de får til personlig stell enn gjennomsnittet (78 vs. 88 prosent)

3.3 Avtalte ytelser og fleksibilitet – praktisk bistand

Nesten alle som mottar praktisk bistand vet hva personalet skal gjøre hos dem (96 prosent), og de oppfatter også i all hovedsak at personalet har tid til de oppgavene de skal (89 prosent). Andelen som opplever at de kan være med på bestemme hvordan hjelpen skal utføres er imidlertid noe lavere (80 prosent). Flertallet mener at de får være med på bestemme når hjelpen skal utføres (68 prosent), men det er en forholdsvis stor gruppe som mener at de sjelden eller aldri får være med å bestemme dette (32 prosent).

Figur 11. Avtalte ytelser og fleksibilitet - praktisk bistand. Frekvensfordeling i prosent.



3.3.1 Forskjeller mellom bydelene

Det er bydelene St. Hanshaugen, Frogner og Vestre Aker som totalt sett oppnår det beste resultatet på dette området, mens bydelene Gamle Oslo, Bjerke og Søndre Nordstrand oppnår noe svakere resultater. Forskjellene er størst når det gjelder spørsmålene om medbestemmelse:

- Andelen som opplever at de får være med å bestemme hvordan hjelpen skal utføres er høyest i bydelene Grünerløkka (84 prosent), St. Hanshaugen (87 prosent) og Vestre Aker (86 prosent) og lavest i bydelene Gamle Oslo (69 prosent), Alna (74 prosent) og Søndre Nordstrand (76 prosent).
- Andelen som opplever at de får være med å bestemme når hjelpen skal utføres er høyest i bydelene Grünerløkka (78 prosent), St. Hanshaugen (77 prosent) og Frogner (78 prosent) og lavest i bydelene Gamle Oslo (60 prosent), Bjerke (58 prosent) og Stovner (62 prosent).

3.3.2 Forskjeller mellom private og kommunale leverandører

Brukere som mottar praktisk bistand fra private leverandører opplever i større grad at de kan være med på å bestemme når hjelpen skal utføres (81 prosent) sammenliknet med de som mottar praktisk bistand fra kommunen (63 prosent). De som mottar praktisk bistand fra en privat leverandør opplever også i større grad at de kan være med å bestemme hvordan hjelpen skal utføres (89 vs. 77 prosent).

3.3.3 Andre forskjeller

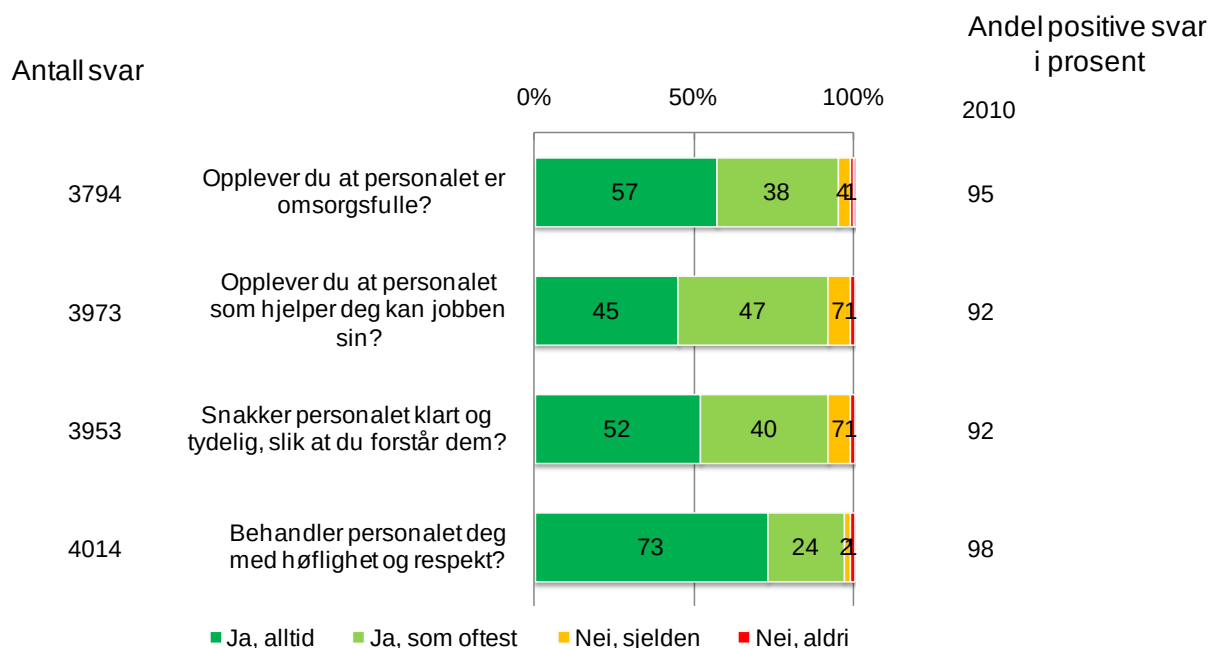
De mest pleietrengende brukerne som har størst behov for hjelp, de eldste og de som mottar både praktisk bistand og hjemmesykepleie er minst fornøyd med de mulighetene de har til medbestemmelse:

- Blant de som har avtalt 4 timer hjelp i uken eller mer er det bare 59 prosent som mener at de er med på å bestemme når hjelpen skal utføres, og 76 prosent som opplever at de kan være med å bestemme hvordan hjelpen skal utføres.
- Blant de eldste på 91 år eller mer er det bare 59 prosent som opplever at de er med på å bestemme når hjelpen skal utføres.
- Blant de som mottar både praktisk bistand og hjemmesykepleie er det bare 63 prosent som opplever at de er med på å bestemme når hjelpen skal utføres.

3.4 Personalet – praktisk bistand

De som mottar praktisk bistand er svært fornøyde med personalet som besøker dem. Fra 92 til 98 prosent er tilfredse med de forholdene som er kartlagt på dette. Personalet behandler brukerne med høflighet og respekt (98 prosent), er omsorgsfulle (95 prosent), oppleves som kompetente (92 prosent) og snakker klart og tydelig slik at de blir forstått (92 prosent).

Figur 12. Personalet - praktisk bistand. Frekvensfordeling i prosent.



3.4.1 Forskjeller mellom bydelene

Det er generelt liten forskjell mellom bydelene i opplevelsen av personalet. Det eneste området hvor det er noen forskjeller finner man i spørsmålet om personalet snakker klart og tydelig, hvor det er en bydel som oppnår litt lavere score enn gjennomsnittet (Gamle Oslo, 86 prosent).

3.4.2 Forskjeller mellom private og kommunale leverandører

Det er ingen signifikante forskjeller mellom kommunale og private leverandører i vurderingene av personalet innenfor praktisk bistand.

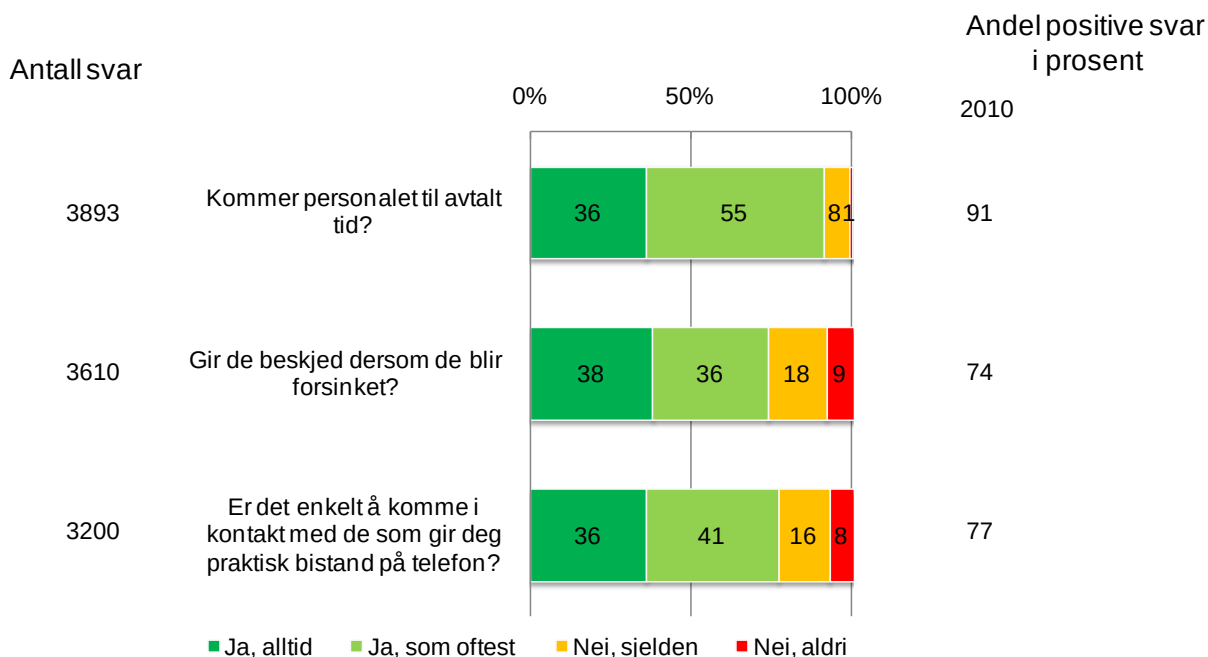
3.4.3 Andre forskjeller

Blant de yngste brukerne under 67 år er andelen som opplever at personalet kan jobben sin litt lavere (87 prosent).

3.5 Tilgjengelighet – praktisk bistand

De fleste som mottar praktisk bistand opplever at personalet kommer til rett tid (91 prosent). Litt over halvparten av brukerne mener at personalet bare som oftest kommer til rett tid (55 prosent). Det er imidlertid ikke fullt så mange som opplever at personalet gir beskjed dersom de blir forsinket (74 prosent). Et flertall av brukere opplever at det er enkelt å komme i kontakt på telefon med de som gir dem praktisk bistand (77 prosent).

Figur 13. Tilgjengelighet - praktisk bistand. Frekvensfordeling i prosent.



3.5.1 Forskjeller mellom bydelene

Det er store forskjeller mellom bydelene i spørsmålene om tilgjengelighet knyttet til praktisk bistand. De bydelene som totalt sett oppnår de beste vurderingene er Grünerløkka, St. Hanshaugen og Vestre Aker. De bydelene som oppnår de svakeste vurderingene er Ullern, Bjerke og Søndre Nordstrand. Forskjellene er spesielt store når det gjelder å gi beskjed dersom man blir forsinket. Andelen som opplever at det blir gitt beskjed ved forsinkelser er spesielt lav i bydelene Ullern (61 prosent), Bjerke (47 prosent) og Søndre Nordstrand (65 prosent). Andelen som opplever at det blir gitt beskjed er størst i bydelene Grünerløkka (84 prosent), St. Hanshaugen (82 prosent) og Vestre Aker (84 prosent).

3.5.2 Forskjeller mellom private og kommunale leverandører

Private leverandører gir i større grad beskjed dersom de blir forsinket (83 vs. 71 prosent) og er også enklere å komme i kontakt med på telefon (89 vs. 77 prosent) enn kommunale leverandører.

3.5.3 Andre forskjeller

Brukere med stort pleiebehov opplever tilgjengeligheten som dårligere enn andre brukere. Dette gjelder spesielt hvorvidt man gir beskjed dersom man blir forsinket. Blant de som har avtale om hjemmetjenester 4 timer i uka eller mer er det bare 59 prosent som mener at de får beskjed ved forsinkelser. Blant de som mottar både praktisk bistand og hjemmesykepleie svarer 66 prosent at de får beskjed dersom det skjer forsinkelser.

4 Hjemmetjenesten samlet

Denne delen av rapporten omfatter de spørsmålene som ble stilt i spørreskjemaets felles del som ble besvart av alle brukere uavhengig av om de mottar hjemmesykepleie eller praktisk bistand.

4.1 Antall besøk og antall hjelpere

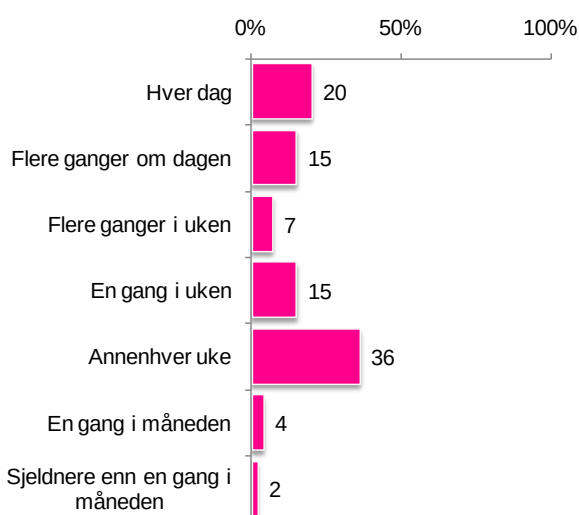
Hjemmetjenestens brukere kan grovt sett deles inn i to grupper; de som er sterkt hjelpetrengende som trenger hjelp hver dag, og de som bare har behov for bistand en gang i uken eller sjeldnere. 35 prosent av brukerne som har deltatt i undersøkelsen tilhører den første gruppen som får besøk minst en gang pr. dag eller oftere. 58 prosent av brukerne får bistand bare en gang i uka eller sjeldnere. Mellomkategorien, de som får besøk flere ganger i uken (men ikke hver dag), er liten (7 prosent).

Andelen som trenger hjelp hver dag er høyere blant kvinner enn blant menn (39 vs. 33 prosent), betydelig høyere blant de som er over 90 år (51 prosent), og de som mottar hjemmesykepleie, enten som eneste tjeneste (51 prosent hver dag) eller i kombinasjon med praktisk bistand (61 prosent). Blant de som bare mottar praktisk bistand er det svært få som får besøk hver dag (6 prosent).

Bydelenes andel av brukere som trenger hjelp hver dag varierer mellom 31 og 40 prosent. Andelen er høyest i bydelene Gamle Oslo (40 prosent), Nordre Aker (39 prosent) og Alna (40 prosent), og lavest i bydelene Grünerløkka (31 prosent), Østensjø (32 prosent) og Søndre Nordstrand (31 prosent).

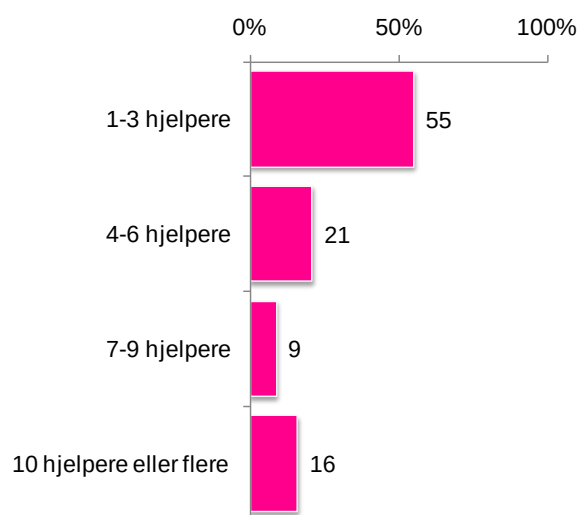
Figur 14. Antall besøk og antall hjelpere. Frekvensfordeling i prosent.

Hvor ofte får du besøk av hjemmetjenesten, det vil si hjemmesykepleien eller leverandøren av praktisk bistand?



Antall svar:
n=4692

Hvor mange ulike hjelpere har du hatt besøk av den siste måneden?



Antall svar:
n=4495

Flertallet har kun hatt besøk av 1-3 hjelpere den siste måneden (55 prosent). En av fire brukere har hatt besøk av 7 eller flere hjelpere den siste måneden (25 prosent). Undersøkelsen ble sendt ut i begynnelsen av september. Den siste måneden vil derfor bety august 2010 for de fleste, men for de som svarte sent vil den siste måneden bety fra andre halvdel av august til midten av september.

Andelen som får besøk av mange ulike hjelpere (7 eller flere den siste måneden) er noe høyere blant menn enn kvinner (28 vs. 23 prosent), høyere i aldersgruppen 90 år pluss (33 prosent), klart høyere blant de som får hjemmesykepleie (40 prosent), og spesielt de som har behov for mye hjelp (56 prosent blant de med 4 timer avtalt tid eller mer pr. uke).

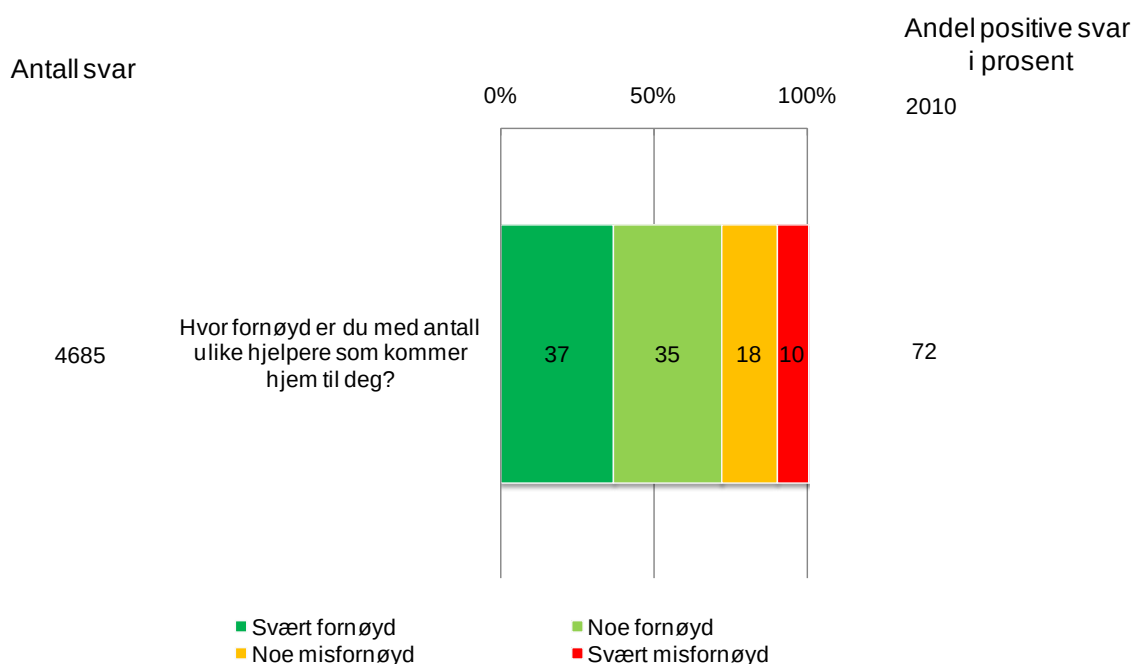
Blant de som får praktisk bistand fra en privat leverandør er andelen som har fått besøk av 7 eller flere hjelpere den siste måneden lavere enn for de som får denne tjenesten fra kommunen (14 vs. 28 prosent).

På bydelsnivå varierer andelen som har fått besøk av 7 hjelpere eller mer den siste måneden fra 18 til 33 prosent. De bydelene som sender ut flest ulike hjelpere (7 eller flere siste måned) er Gamle Oslo (27 prosent), Ullern (32 prosent) og Alna (33 prosent). De som sender ut færrest ulike hjelpere er Grünerløkka (27 prosent), Nordre Aker (20 prosent) og Søndre Nordstrand (18 prosent).

72 prosent av brukerne er fornøyd med antall hjelpere som kommer hjem til dem. De som er eldre enn 90 år og brukere som har avtale om 4 timer hjemmetjenester hver uke eller mer er noe mindre tilfredse med antallet hjelpere (66 prosent). Disse gruppene er også de som får flest besøk, og resultatet indikerer derfor at det er flere som mener at det blir for mange ulike hjelpere blant disse gruppene. Flertallet er imidlertid tilfreds med antall hjelpere også her.

Figur 15. Tilfredshet med antall hjelpere. Frekvensfordeling i prosent.

Hvor fornøyd er du med antall ulike hjelpere som kommer hjem til deg?

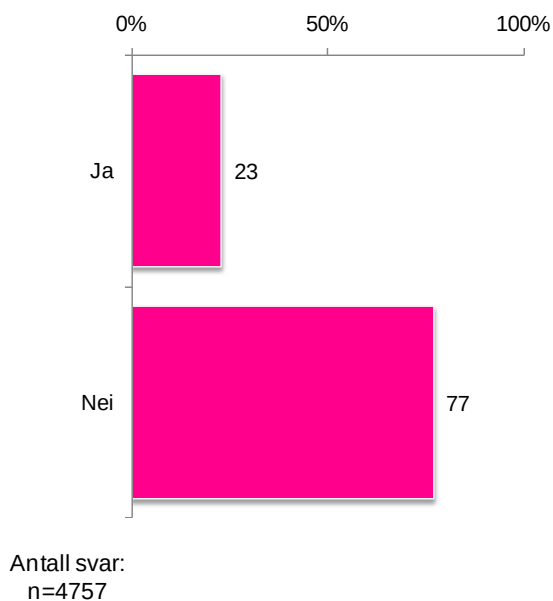


4.2 Endringer i avtalen

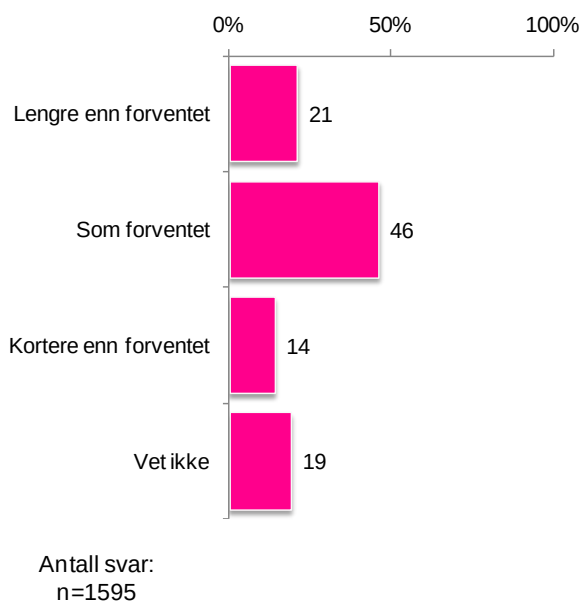
Om lag 1 av 4 brukere rapporterer at de har søkt om endringer i den tjenesten de mottar det siste året (23 prosent). Blant disse mener de fleste at behandlingstiden for deres søknad var som forventet. 21 prosent mener den var lengre enn forventet, mens 14 prosent mener den var kortere enn forventet.

Figur 16. Søk om endringer og behandlingstid. Frekvensfordeling i prosent.

Har du søkt om mer/mindre eller annen hjelp det siste året (praktisk bistand eller hjemmesykepleie)?



Dersom du har søkt om mer/mindre eller annen hjelp det siste året, synes du at behandlingstiden for søknaden din var lengre enn forventet, som forventet, eller kortere enn forventet?



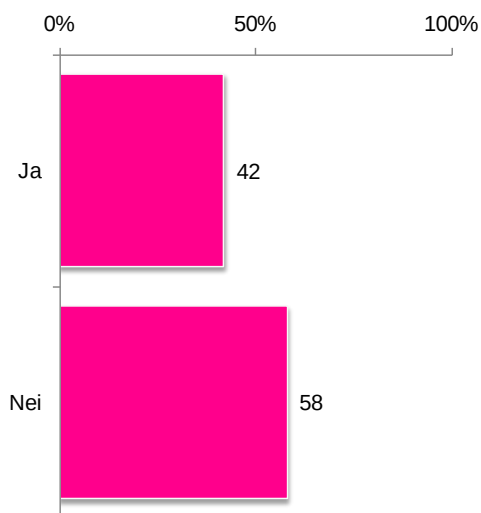
Andelen som har søkt om endringer er høyere blant de som mottar begge tjenester (32 prosent) og blant de som har avtale om mer enn 4 timer bistand i uka (36 prosent).

4.3 Klager

42 prosent av de som er misfornøyd med noe sier at de har klaget (enten muntlig eller skriftlig). 55 prosent av de som har klaget opplevde en forbedring som en følge av at de klaget.

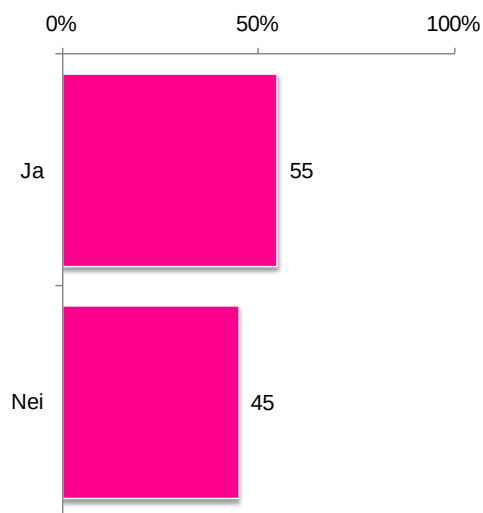
Figur 17. Klage og resultat. Frekvensfordeling i prosent.

Dersom du er misfornøyd med noe, har du klaget på dette (enten muntlig eller skriftlig)?



Antall svar:
n=3148

Dersom du har klaget på noe, ble det en bedring på situasjonen etter at du klaget?



Antall svar:
n=1293

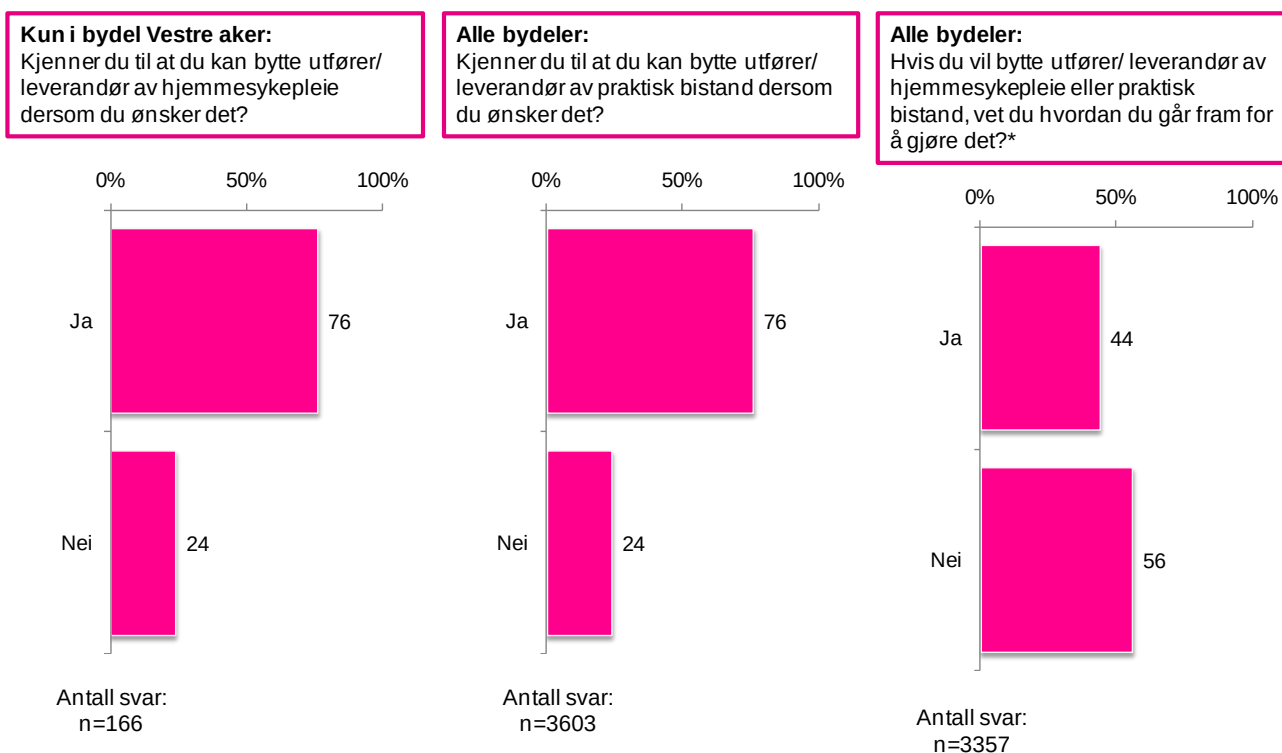
Det er en tydelig sammenheng mellom hjelpebehov og tilbøyeligheten til å klage. Blant de som har avtale om 4 timer hjemmetjenester pr. uke er det 54 prosent som har klaget på noe, mot 32 prosent blant de som har avtale om inntil 45 minutter pr. uke. Blant de yngste under 67 år er andelen som har klaget også høyere (53 prosent).

4.4 Bytte av leverandør

Tre av fire brukere kjenner til at de kan bytte utfører/ leverandør av praktisk bistand (76 prosent). Tre av fire brukere i Vestre Aker kjenner også til at de kan bytte leverandør av hjemmesykepleie dersom de ønsker det (76 prosent). Dette var kun mulig i Vestre Aker da undersøkelsen ble gjennomført. Andelen som vet at de kan bytte leverandør av praktisk bistand dersom de ønsker det varierer mellom 66 og 87 prosent på bydelsnivå.

Flertallet av brukerne vet ikke hvordan de går fram dersom de ønsker å bytte utfører av hjemmesykepleie/ praktisk bistand. (55 prosent).

Figur 18. Kunnskap om leverandørbytte. Frekvensfordeling i prosent.



* Teksten "Leverandør av hjemmesykepleie" var kun med i spørsmålsteksten for de som har hjemmesykepleie i Vestre Aker

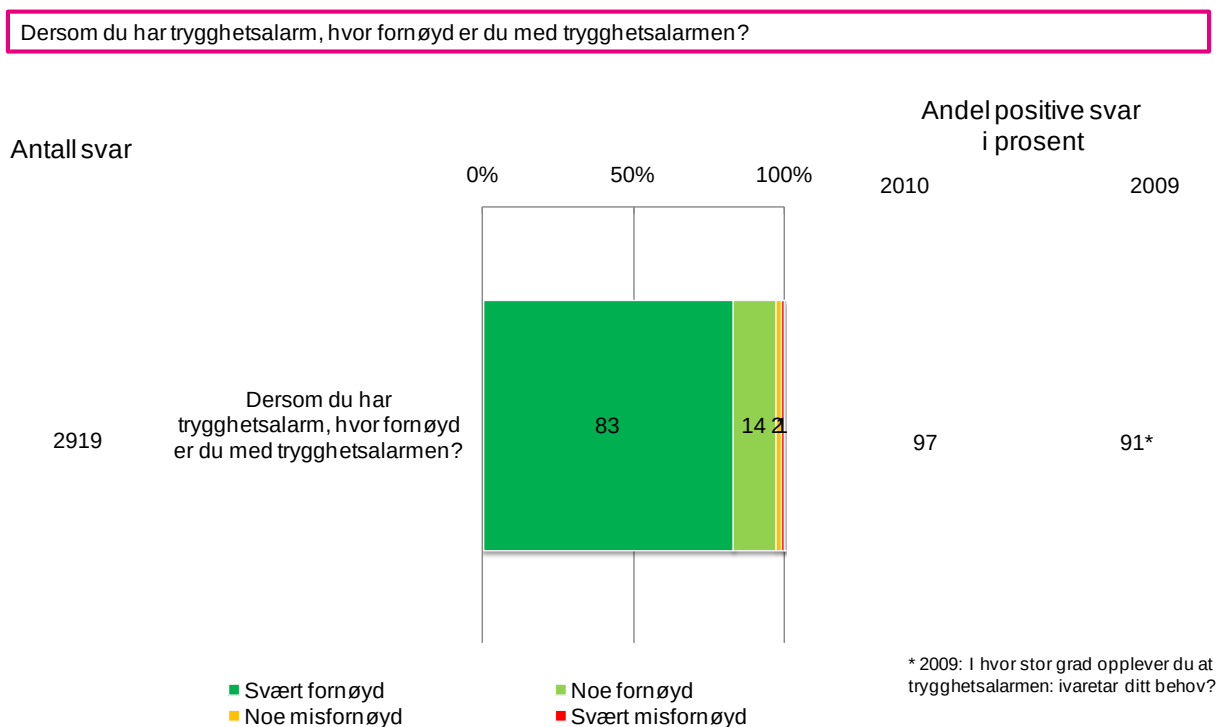
Blant brukerne i bydelene Grünerløkka, Sagene og Søndre Nordstrand er andelen med kjennskap til mulighetene for å bytte leverandør av praktisk bistand lav (70 prosent eller lavere), mens det blant brukerne i Ullern, Vestre Aker og Nordstrand er flere som har kjennskap til dette (83 prosent eller høyere).

4.5 Trygghetsalarmen

Nær sagt alle som har tatt stilling til spørsmålet om tilfredshet med trygghetsalarmen er fornøyde med den. Undersøkelsen indikerer at tilfredsheten med trygghetsalarmen har økt noe siden 2009, men spørsmålsstillingen er noe endret i 2010 undersøkelsen. Det kan ikke utelukkes at endringen skyldes endringen i spørsmålsstillingen. Tallet for 2009 må derfor kun betraktes som en referanse for nivået på dette spørsmålet.³

Det er ingen forskjeller mellom bydelene eller ulike segmenter av brukerne i vurderingen av trygghetsalarmen.

Figur 19. Tilfredshet med trygghetsalarmen. Frekvensfordeling i prosent.



³ Vi minner om at resultatene for 2009 ikke ble vektet for å korrigere for utvalgsskjevhet (se kapittel 1.3). Alle sammenlikninger med de uvektede tallene for 2009 og tolkninger av eventuelle endringer må derfor gjøres med varsomhet.

Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten i Vestre Aker

Spørreundersøkelse til deg som mottar praktisk bistand.

Spørsmål om praktisk bistand

Du mottar praktisk bistand fra:

<<Leverand_r_PB_NY>>.

Merk: Kun ett kryss mulig	Svært stor grad 4	3	2	Svært liten grad 1	Vet ikke
Alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med den praktiske bistanden du mottar?	☐	☐	☐	☐	☐

Merk: Sett ett kryss på hver linje	Svært fornøyd	Noe fornøyd	Noe misfornøyd	Svært misfornøyd	Vet ikke	Mottar ikke denne tjenesten
Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til personlig stell?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til matlaging?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til rengjøring av boligen din?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Dersom du har fått noen tekniske hjelpemidler, hvor fornøyd er du med disse hjelpemidlene?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Merk: Sett ett kryss på hver linje	Ja, alltid	Ja, som oftest	Nei, sjelden	Nei, aldri	Vet ikke
Vet du hva personalet skal gjøre hos deg?	☐	☐	☐	☐	☐
Har personalet tid til de oppgavene de skal gjøre hos deg?	☐	☐	☐	☐	☐
Kan du være med på å bestemme <u>hvordan</u> du vil at hjelpen skal utføres?	☐	☐	☐	☐	☐
Får du være med på å bestemme <u>når</u> hjelpen skal utføres?	☐	☐	☐	☐	☐

Merk: Sett ett kryss på hver linje	Ja, alltid	Ja, som oftest	Nei, sjelden	Nei, aldri	Vet ikke
Opplever du at personalet er omsorgsfulle?	☐	☐	☐	☐	☐
Opplever du at personalet som hjelper deg kan jobben sin?	☐	☐	☐	☐	☐
Snakker personalet klart og tydelig, slik at du forstår dem?	☐	☐	☐	☐	☐
Behandler personalet deg med høflighet og respekt?	☐	☐	☐	☐	☐

Merk: Sett ett kryss på hver linje

Ja, alltid

Ja, som oftest

Nei, sjelden

Nei, aldri

Vet ikke

Kommer personalet til avtalt tid?

☐☐☐☐☐Gir de beskjed dersom de blir
forsinket?☐☐☐☐☐Er det enkelt å komme i kontakt med
de som gir deg praktisk bistand på
telefon?☐☐☐☐☐**Generelle spørsmål om hjemmetjenesten**Hvor ofte får du besøk av leverandøren av
praktisk bistand?

Merk: Kun ett kryss mulig

☐

Hver dag

☐

Flere ganger om dagen

☐

Flere ganger i uken

☐

En gang i uken

☐

Annenhver uke

☐

En gang i måneden

☐

Sjeldnere enn en gang i måneden

☐

Vet ikke

Hvor mange ulike hjelpere har du hatt besøk
av den siste måneden?

Merk: Kun ett kryss mulig

☐

1-3 hjelpere

☐

4-6 hjelpere

☐

7-9 hjelpere

☐

10 hjelpere eller flere

☐

Vet ikke/ husker ikke

Hvor fornøyd er du med antall ulike hjelpere
som kommer hjem til deg?

Merk: Kun ett kryss mulig

☐

Svært fornøyd

☐

Noe fornøyd

☐

Noe misfornøyd

☐

Svært misfornøyd

☐

Vet ikke

Har du søkt om mer/mindre eller annen hjelp
det siste året?

Merk: Kun ett kryss mulig

☐

Ja

☐

Nei

☐

Vet ikke/ husker ikke

Dersom du har søkt om mer/mindre eller
annen hjelp det siste året, synes du at
behandlingstiden for søknaden din var lengre
enn forventet, som forventet, eller kortere
enn forventet?

Merk: Kun ett kryss mulig

☐

Lengre enn forventet

☐

Som forventet

☐

Kortere enn forventet

☐

Vet ikke

☐

Har ikke søkt om endringer det siste året

Dersom du er misfornøyd med noe, har du
klaget på dette (enten muntlig eller skriftlig)?

Merk: Kun ett kryss mulig

☐

Ja

☐

Nei

☐

Vet ikke/ husker ikke

☐

Er ikke misfornøyd med noe



Dersom du har klaget på noe, ble det en bedring på situasjonen etter at du klaget?

Merk: Kun ett kryss mulig

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Vet ikke/ husker ikke
- ☐ Har ikke klaget

Kjenner du til at du kan bytte utfører/ leverandør av praktisk bistand dersom du ønsker det?

Merk: Kun ett kryss mulig

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Vet ikke/ husker ikke

Hvis du vil bytte utfører/ leverandør av praktisk bistand, vet du hvordan du går fram for å gjøre det?

Merk: Kun ett kryss mulig

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Vet ikke/ husker ikke

Dersom du har trygghetsalarm, hvor fornøyd er du med trygghetsalarmen?

Merk: Kun ett kryss mulig

- ☐ Svært fornøyd
- ☐ Noe fornøyd
- ☐ Noe misfornøyd
- ☐ Svært misfornøyd
- ☐ Vet ikke
- ☐ Har ikke trygghetsalarm

Takk for hjelpen!



Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten i Vestre Aker

Spørreundersøkelse til deg som mottar hjemmesykepleie.

Spørsmål om hjemmesykepleien

Du mottar hjemmesykepleie fra:

<<Leverand_r_HS_NY>>.

<i>Merk: Kun ett kryss mulig</i>	Svært stor grad 4	3	2	Svært liten grad 1	Vet ikke
Alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med hjemmesykepleien?	☐	☐	☐	☐	☐

<i>Merk: Sett ett kryss på hver linje</i>	Svært fornøyd	Noe fornøyd	Noe misfornøyd	Svært misfornøyd	Vet ikke	Mottar ikke denne tjenesten
Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til personlig stell?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til å ta medisiner?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til matlaging?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Dersom du har fått noen tekniske hjelpemidler, hvor fornøyd er du med disse hjelpemidlene?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

<i>Merk: Sett ett kryss på hver linje</i>	Ja, alltid	Ja, som oftest	Nei, sjelden	Nei, aldri	Vet ikke
Vet du hva personalet skal gjøre hos deg?	☐	☐	☐	☐	☐
Har personalet tid til de oppgavene de skal gjøre hos deg?	☐	☐	☐	☐	☐
Kan du være med på å bestemme <u>hvordan</u> du vil at hjelpen skal utføres?	☐	☐	☐	☐	☐
Får du være med på å bestemme <u>når</u> hjelpen skal utføres?	☐	☐	☐	☐	☐

<i>Merk: Sett ett kryss på hver linje</i>	Ja, alltid	Ja, som oftest	Nei, sjelden	Nei, aldri	Vet ikke
Opplever du at personalet er omsorgsfulle?	☐	☐	☐	☐	☐
Opplever du at personalet som hjelper deg kan jobben sin?	☐	☐	☐	☐	☐
Snakker personalet klart og tydelig, slik at du forstår dem?	☐	☐	☐	☐	☐
Behandler personalet deg med høflighet og respekt?	☐	☐	☐	☐	☐

Merk: Sett ett kryss på hver linje

Ja, alltid

Ja, som oftest

Nei, sjelden

Nei, aldri

Vet ikke

Kommer personalet til avtalt tid?

☐☐☐☐☐Gir de beskjed dersom de blir
forsinket?☐☐☐☐☐Er det enkelt å komme i kontakt med
hjemmesykepleien på telefon☐☐☐☐☐**Generelle spørsmål om hjemmetjenesten**Hvor ofte får du besøk av
hjemmesykepleien?

Merk: Kun ett kryss mulig

☐

Hver dag

☐

Flere ganger om dagen

☐

Flere ganger i uken

☐

En gang i uken

☐

Annenhver uke

☐

En gang i måneden

☐

Sjeldnere enn en gang i måneden

☐

Vet ikke

Hvor mange ulike hjelpere har du hatt besøk
av den siste måneden?

Merk: Kun ett kryss mulig

☐

1-3 hjelpere

☐

4-6 hjelpere

☐

7-9 hjelpere

☐

10 hjelpere eller flere

☐

Vet ikke/ husker ikke

Hvor fornøyd er du med antall ulike hjelpere
som kommer hjem til deg?

Merk: Kun ett kryss mulig

☐

Svært fornøyd

☐

Noe fornøyd

☐

Noe misfornøyd

☐

Svært misfornøyd

☐

Vet ikke

Har du søkt om mer/mindre eller annen hjelp
det siste året?

Merk: Kun ett kryss mulig

☐

Ja

☐

Nei

☐

Vet ikke/ husker ikke

Dersom du har søkt om mer/mindre eller
annen hjelp det siste året, synes du at
behandlingstiden for søknaden din var lengre
enn forventet, som forventet, eller kortere
enn forventet?

Merk: Kun ett kryss mulig

☐

Lengre enn forventet

☐

Som forventet

☐

Kortere enn forventet

☐

Vet ikke

☐

Har ikke søkt om endringer det siste året

Dersom du er misfornøyd med noe, har du
klaget på dette (enten muntlig eller skriftlig)?

Merk: Kun ett kryss mulig

☐

Ja

☐

Nei

☐

Vet ikke/ husker ikke

☐

Er ikke misfornøyd med noe



Dersom du har klaget på noe, ble det en bedring på situasjonen etter at du klaget?

Merk: Kun ett kryss mulig

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Vet ikke/ husker ikke
- ☐ Har ikke klaget

Kjenner du til at du kan bytte utfører/ leverandør av hjemmesykepleie dersom du ønsker det?

Merk: Kun ett kryss mulig

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Vet ikke/ husker ikke

Hvis du vil bytte utfører/ leverandør av hjemmesykepleie, vet du hvordan du går fram for å gjøre det?

Merk: Kun ett kryss mulig

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Vet ikke/ husker ikke

Dersom du har trygghetsalarm, hvor fornøyd er du med trygghetsalarmen?

Merk: Kun ett kryss mulig

- ☐ Svært fornøyd
- ☐ Noe fornøyd
- ☐ Noe misfornøyd
- ☐ Svært misfornøyd
- ☐ Vet ikke
- ☐ Har ikke trygghetsalarm

Takk for hjelpen!



Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten i Vestre Aker

Spørreundersøkelse til deg som mottar både hjemmesykepleie og praktisk bistand.

Spørsmål om hjemmesykepleien

Du mottar hjemmesykepleie fra:

<<Leverand_r_HS_NY>>.

	Svært stor grad 4	3	2	Svært liten grad 1	Vet ikke
--	----------------------	---	---	-----------------------	----------

Merk: Kun ett kryss mulig

Alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med hjemmesykepleien?

☐
☐
☐
☐
☐

	Svært fornøyd	Noe fornøyd	Noe misfornøyd	Svært misfornøyd	Vet ikke	Mottar ikke denne tjenesten
--	---------------	-------------	----------------	------------------	----------	-----------------------------

Merk: Sett ett kryss på hver linje

Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til personlig stell?

☐
☐
☐
☐
☐
☐

Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til å ta medisiner?

☐
☐
☐
☐
☐
☐

Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til matlaging?

☐
☐
☐
☐
☐
☐

Dersom du har fått noen tekniske hjelpemidler, hvor fornøyd er du med disse hjelpemidlene?

☐
☐
☐
☐
☐
☐

	Ja, alltid	Ja, som oftest	Nei, sjelden	Nei, aldri	Vet ikke
--	------------	----------------	--------------	------------	----------

Merk: Sett ett kryss på hver linje

Vet du hva personalet skal gjøre hos deg?

☐
☐
☐
☐
☐

Har personalet tid til de oppgavene de skal gjøre hos deg?

☐
☐
☐
☐
☐

Kan du være med på å bestemme hvordan du vil at hjelpen skal utføres?

☐
☐
☐
☐
☐

Får du være med på å bestemme når hjelpen skal utføres?

☐
☐
☐
☐
☐

	Ja, alltid	Ja, som oftest	Nei, sjelden	Nei, aldri	Vet ikke
--	------------	----------------	--------------	------------	----------

Merk: Sett ett kryss på hver linje

Opplever du at personalet er omsorgsfulle?

☐
☐
☐
☐
☐

Opplever du at personalet som hjelper deg kan jobben sin?

☐
☐
☐
☐
☐

Snakker personalet klart og tydelig, slik at du forstår dem?

☐
☐
☐
☐
☐

Behandler personalet deg med høflighet og respekt?

☐
☐
☐
☐
☐

Merk: Sett ett kryss på hver linje	Ja, alltid	Ja, som oftest	Nei, sjelden	Nei, aldri	Vet ikke
Kommer personalet til avtalt tid?	☐	☐	☐	☐	☐
Gir de beskjed dersom de blir forsinket?	☐	☐	☐	☐	☐
Er det enkelt å komme i kontakt med hjemmesykepleien på telefon	☐	☐	☐	☐	☐

Spørsmål om praktisk bistand

Du mottar praktisk bistand fra:

<<Leverand_r_PB_NY>>.

Merk: Kun ett kryss mulig	Svært stor grad 4	3	2	Svært liten grad 1	Vet ikke
---------------------------	----------------------	---	---	-----------------------	----------

Alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med den praktiske bistanden du mottar?

☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Merk: Sett ett kryss på hver linje	Svært fornøyd	Noe fornøyd	Noe misfornøyd	Svært misfornøyd	Vet ikke	Mottar ikke denne tjenesten
------------------------------------	---------------	-------------	----------------	------------------	----------	-----------------------------

Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til personlig stell?

☐	☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til matlaging?

☐	☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til rengjøring av boligen din?

☐	☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Dersom du har fått noen tekniske hjelpemidler, hvor fornøyd er du med disse hjelpemidlene?

☐	☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Merk: Sett ett kryss på hver linje	Ja, alltid	Ja, som oftest	Nei, sjelden	Nei, aldri	Vet ikke
------------------------------------	------------	----------------	--------------	------------	----------

Vet du hva personalet skal gjøre hos deg?

☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Har personalet tid til de oppgavene de skal gjøre hos deg?

☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Kan du være med på å bestemme hvordan du vil at hjelpen skal utføres?

☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Får du være med på å bestemme når hjelpen skal utføres?

☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Merk: Sett ett kryss på hver linje	Ja, alltid	Ja, som oftest	Nei, sjelden	Nei, aldri	Vet ikke
------------------------------------	------------	----------------	--------------	------------	----------

Opplever du at personalet er omsorgsfulle?

☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Opplever du at personalet som hjelper deg kan jobben sin?

☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Snakker personalet klart og tydelig, slik at du forstår dem?

☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Behandler personalet deg med høflighet og respekt?

☐	☐	☐	☐	☐
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------



Merk: Sett ett kryss på hver linje

Ja, alltid

Ja, som oftest

Nei, sjelden

Nei, aldri

Vet ikke

Kommer personalet til avtalt tid?

☐☐☐☐☐

Gir de beskjed dersom de blir
forsinket?

☐☐☐☐☐

Er det enkelt å komme i kontakt med
de som gir deg praktisk bistand på
telefon?

☐☐☐☐☐

Generelle spørsmål om hjemmetjenesten

Hvor ofte får du besøk av hjemmetjenesten,
det vil si hjemmesykepleien eller
leverandøren av praktisk bistand?

Merk: Kun ett kryss mulig

☐ Hver dag

☐ Flere ganger om dagen

☐ Flere ganger i uken

☐ En gang i uken

☐ Annenhver uke

☐ En gang i måneden

☐ Sjeldnere enn en gang i måneden

☐ Vet ikke

Hvor mange ulike hjelpere har du hatt besøk
av den siste måneden?

Merk: Kun ett kryss mulig

☐ 1-3 hjelpere

☐ 4-6 hjelpere

☐ 7-9 hjelpere

☐ 10 hjelpere eller flere

☐ Vet ikke/ husker ikke

Hvor fornøyd er du med antall ulike hjelpere
som kommer hjem til deg?

Merk: Kun ett kryss mulig

☐ Svært fornøyd

☐ Noe fornøyd

☐ Noe misfornøyd

☐ Svært misfornøyd

☐ Vet ikke

Har du søkt om mer/mindre eller annen
hjelp det siste året (praktisk bistand eller
hjemmesykepleie)?

Merk: Kun ett kryss mulig

☐ Ja

☐ Nei

☐ Vet ikke/ husker ikke

Dersom du har søkt om mer/mindre eller
annen hjelp det siste året, synes du at
behandlingstiden for søknaden din var lengre
enn forventet, som forventet, eller kortere
enn forventet?

Merk: Kun ett kryss mulig

☐ Lengre enn forventet

☐ Som forventet

☐ Kortere enn forventet

☐ Vet ikke

☐ Har ikke søkt om endringer det siste året

Dersom du er misfornøyd med noe, har du
klaget på dette (enten muntlig eller skriftlig)?

Merk: Kun ett kryss mulig

☐ Ja

☐ Nei

☐ Vet ikke/ husker ikke

☐ Er ikke misfornøyd med noe

Dersom du har klaget på noe, ble det en bedring på situasjonen etter at du klaget?

Merk: Kun ett kryss mulig

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Vet ikke/ husker ikke
- ☐ Har ikke klaget

Kjenner du til at du kan bytte utfører/ leverandør av hjemmesykepleie dersom du ønsker det?

Merk: Kun ett kryss mulig

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Vet ikke/ husker ikke

Kjenner du til at du kan bytte utfører/ leverandør av praktisk bistand dersom du ønsker det?

Merk: Kun ett kryss mulig

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Vet ikke/ husker ikke

Hvis du vil bytte utfører/ leverandør av hjemmesykepleie eller praktisk bistand, vet du hvordan du går fram for å gjøre det?

Merk: Kun ett kryss mulig

- ☐ Ja
- ☐ Nei
- ☐ Vet ikke/ husker ikke

Dersom du har trygghetsalarm, hvor fornøyd er du med trygghetsalarmen?

Merk: Kun ett kryss mulig

- ☐ Svært fornøyd
- ☐ Noe fornøyd
- ☐ Noe misfornøyd
- ☐ Svært misfornøyd
- ☐ Vet ikke
- ☐ Har ikke trygghetsalarm

Takk for hjelpen!

