



Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten 2010

*Grafikkrapport - hjemmesykepleie og praktisk bistand
Oslo kommune*

Oslo kommune – Helse- og velferdsetaten

prosjektnummer 106645 /2010

Fakta om undersøkelsen

- Målgruppe: brukere av hjemmesykepleie og praktisk bistand
- Bydel: Oslo kommune
- Metode: postalt spørreskjema
- Utvalg: alle registrerte brukere hentet fra GERICA pr. 1. august 2010.
- Feltperiode: 1.– 26. september 2010.
- Totalt antall svar: 5791
- Merk at antall svar varierer fra spørsmål til spørsmål. Det er bare de som har tatt stilling til spørsmålene som er tatt med i grafikken.

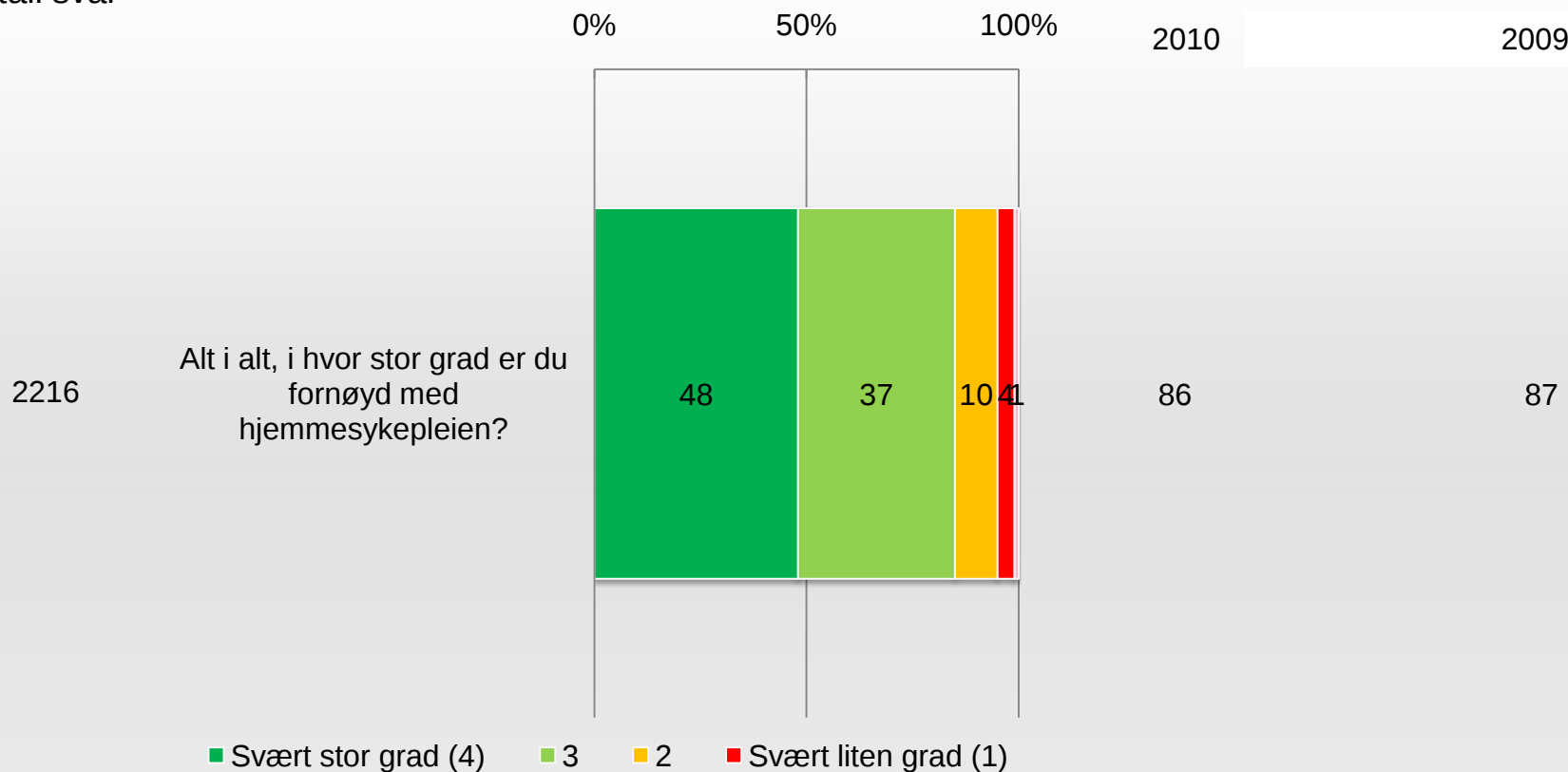
Hjemmesykepleien - totalinntrykk

Kun de som mottar hjemmesykepleie:

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

Antall svar

Andel positive svar
i prosent



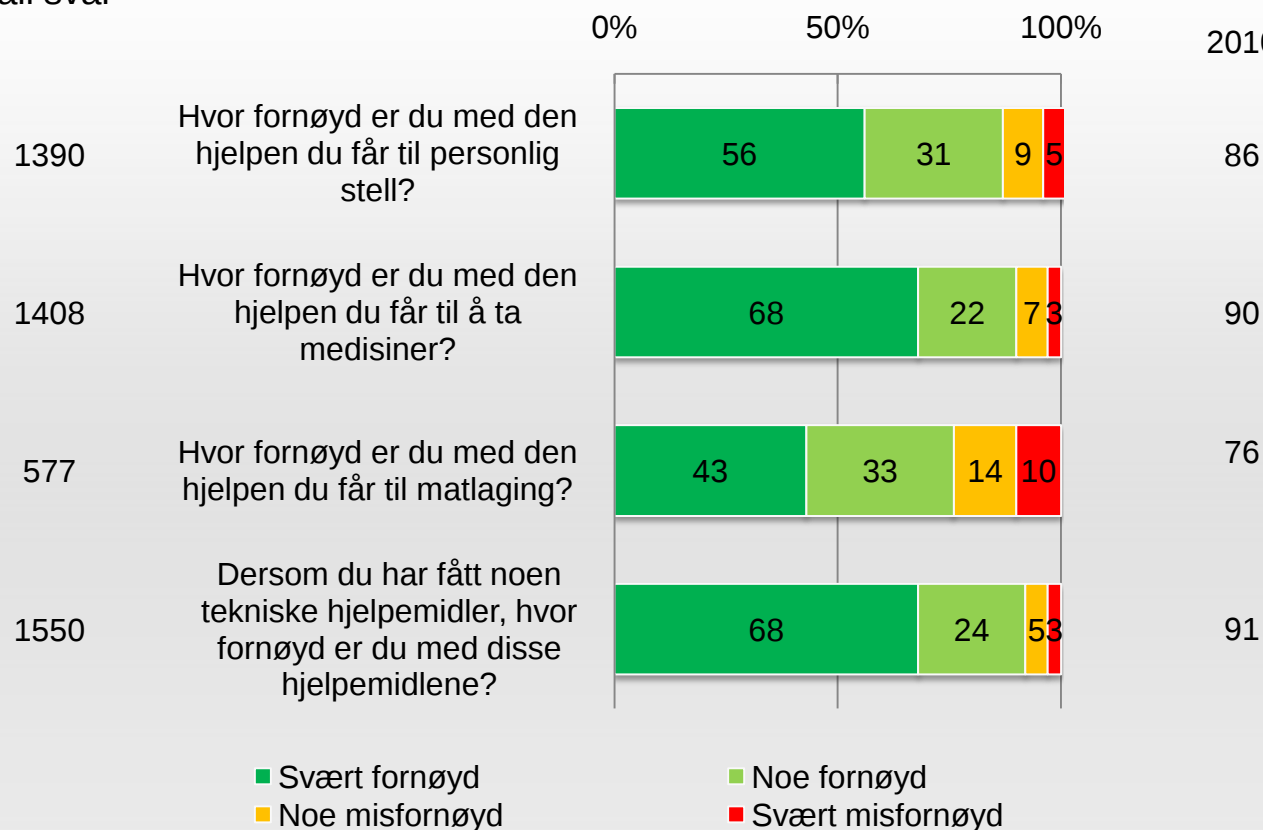
Hjemmesykepleien – resultat for brukeren

Kun de som mottar hjemmesykepleie:

Vurdering av personlig stell, hjelp til å ta medisiner, hjelp til matlaging, og tekniske hjelpemidler.

Antall svar

Andel positive svar
i prosent



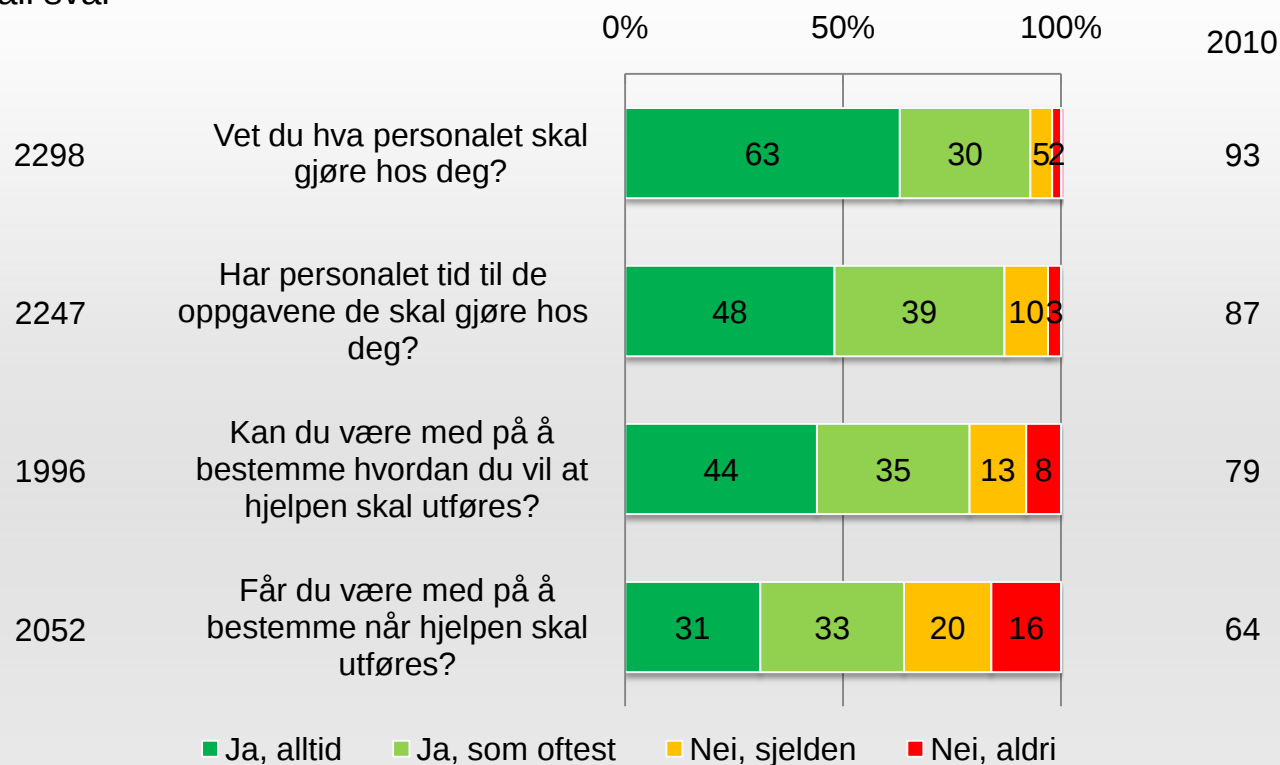
Hjemmesykepleien – avtalte ytelser og fleksibilitet

Kun de som mottar hjemmesykepleie:

Kunnskap om hva personalet skal gjøre, tid til oppgavene, og medbestemmelse.

Antall svar

Andel positive svar
i prosent



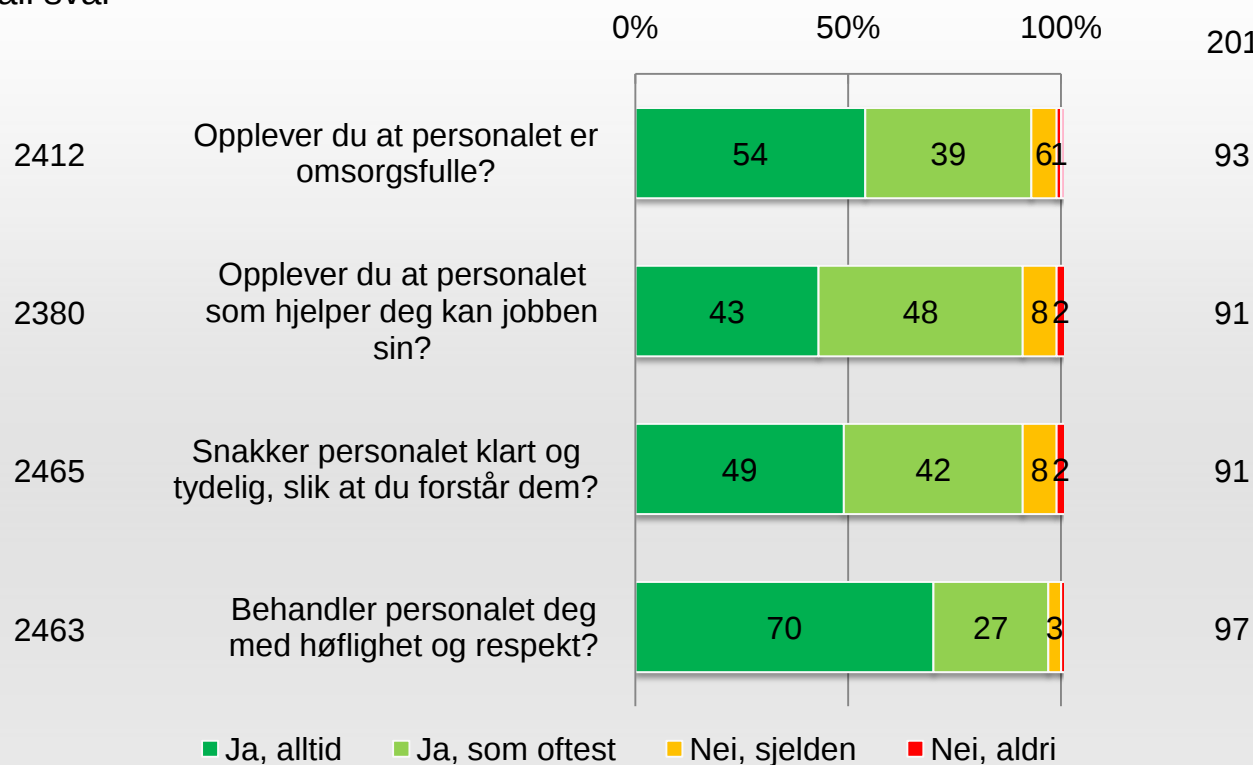
Hjemmesykepleien – personalet

Kun de som mottar hjemmesykepleie:

Omsorgsevne, kompetanse, muntlig kommunikasjon, og høflighet og respekt.

Antall svar

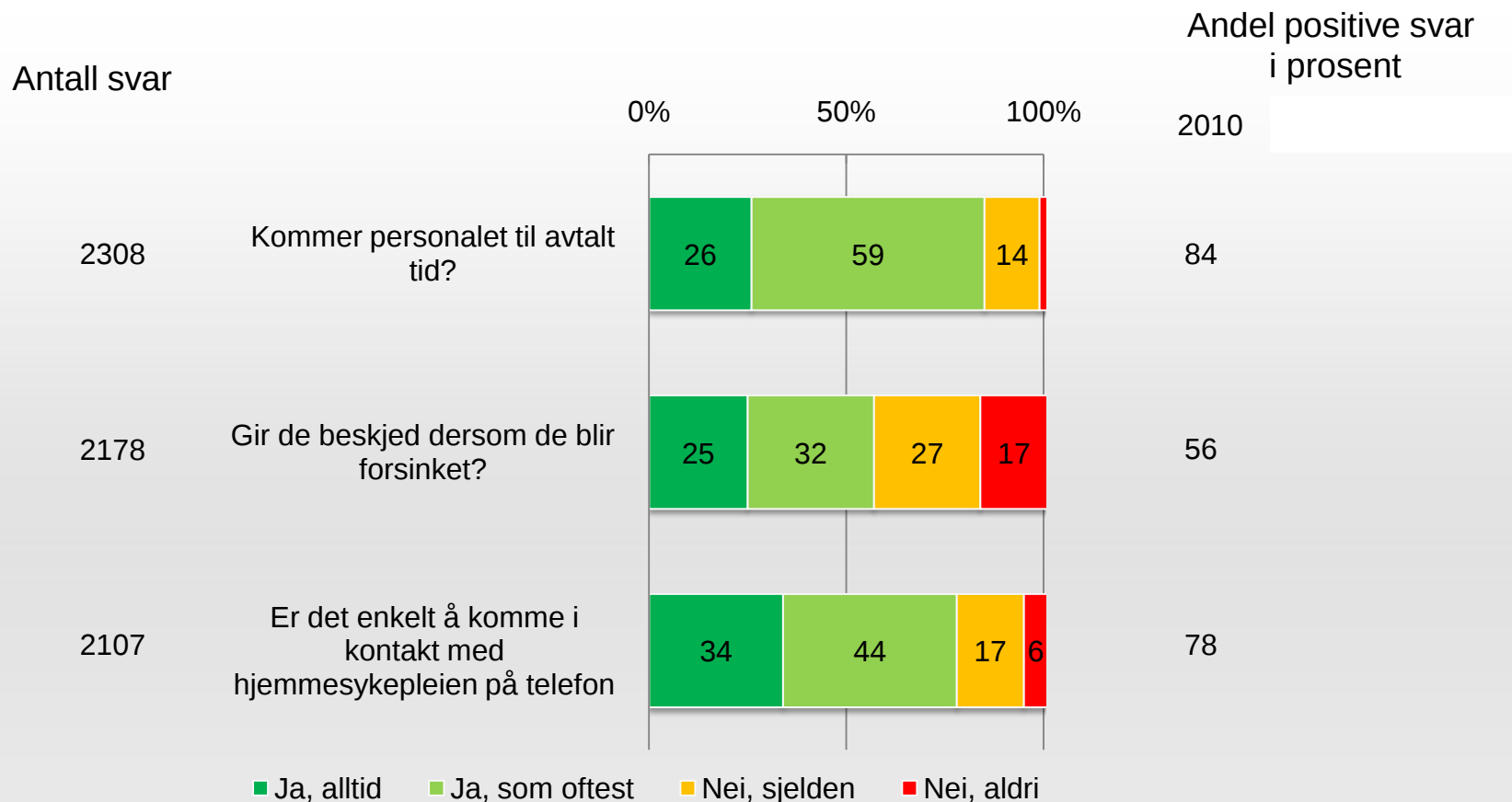
Andel positive svar
i prosent



Hjemmesykepleien – tilgjengelighet

Kun de som mottar hjemmesykepleie:

Overholdelse av avtaler, kommunikasjon ved forsinkelser og tilgjengelighet på telefon.



Praktisk bistand - totalinntrykk

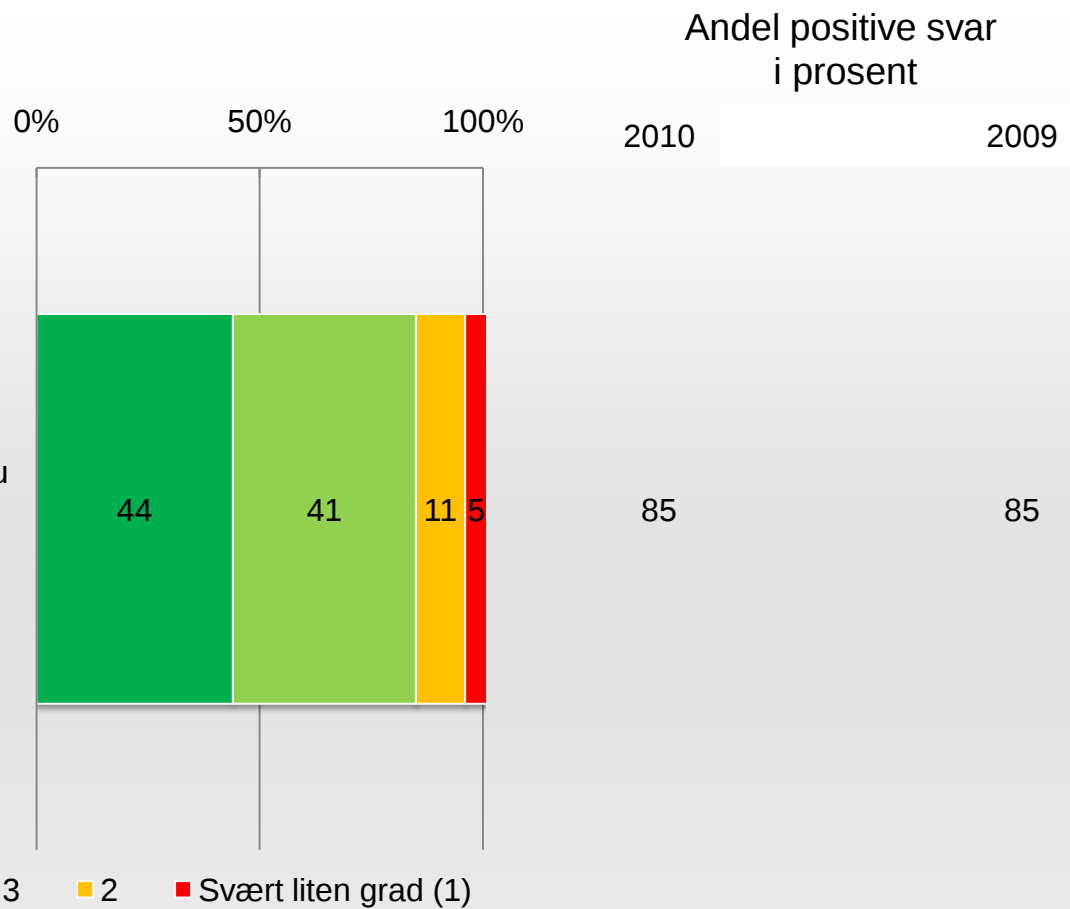
Kun de som mottar praktisk bistand:

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

Antall svar

3697

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



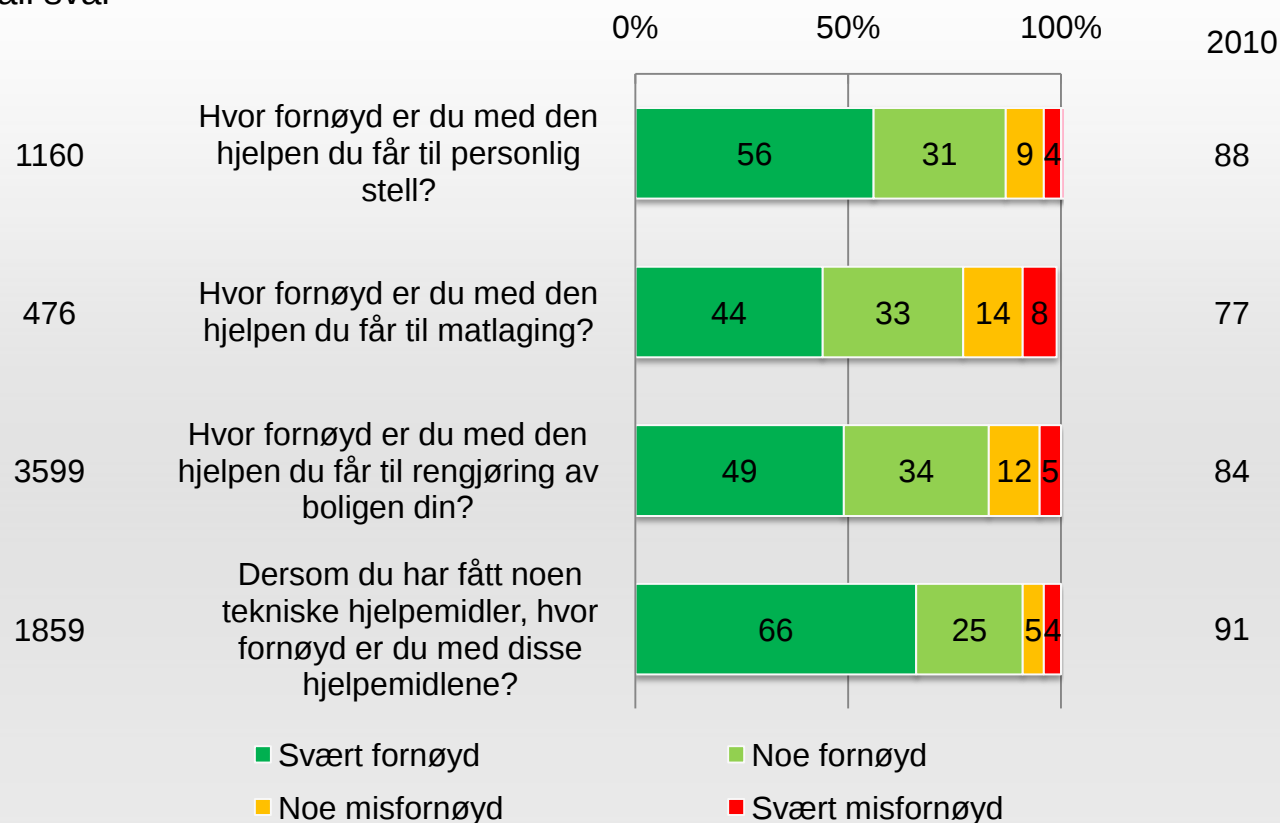
Praktisk bistand – resultat for brukeren

Kun de som mottar praktisk bistand:

Vurdering av personlig stell, hjelp til matlaging, hjelp til rengjøring av boligen, og tekniske hjelpemidler.

Antall svar

Andel positive svar
i prosent



Praktisk bistand – avtalte ytelser og fleksibilitet

Kun de som mottar praktisk bistand:

Kunnskap om hva personalet skal gjøre, tid til oppgavene, og medbestemmelse.

Antall svar

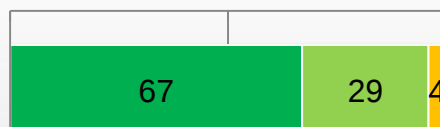
Andel positive svar
i prosent

2010

3902

Vet du hva personalet skal gjøre hos deg?

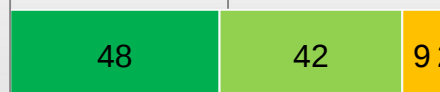
0% 50% 100%



96

3878

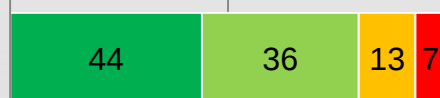
Har personalet tid til de oppgavene de skal gjøre hos deg?



89

3363

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



80

3523

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



68

■ Ja, alltid ■ Ja, som oftest ■ Nei, sjelden ■ Nei, aldri

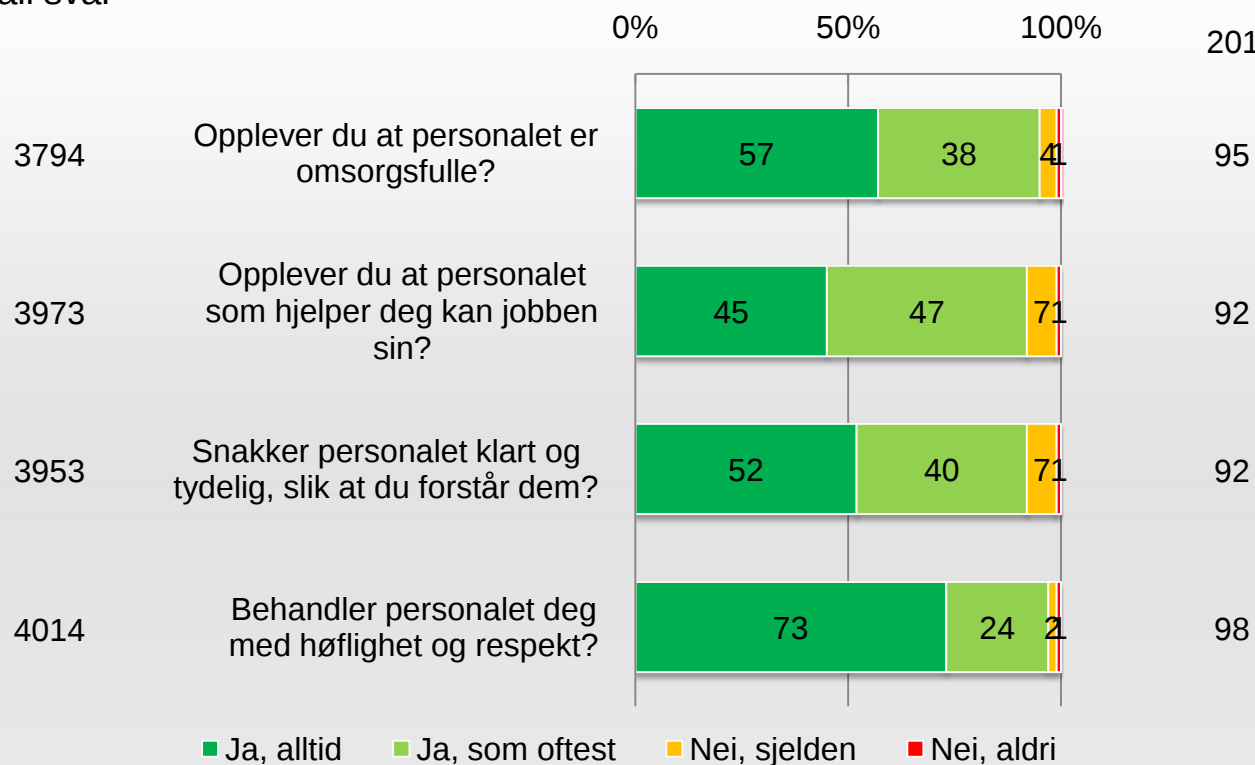
Praktisk bistand – personalet

Kun de som mottar praktisk bistand:

Omsorgsevne, kompetanse, muntlig kommunikasjon, og høflighet og respekt.

Antall svar

Andel positive svar
i prosent



2010

95

92

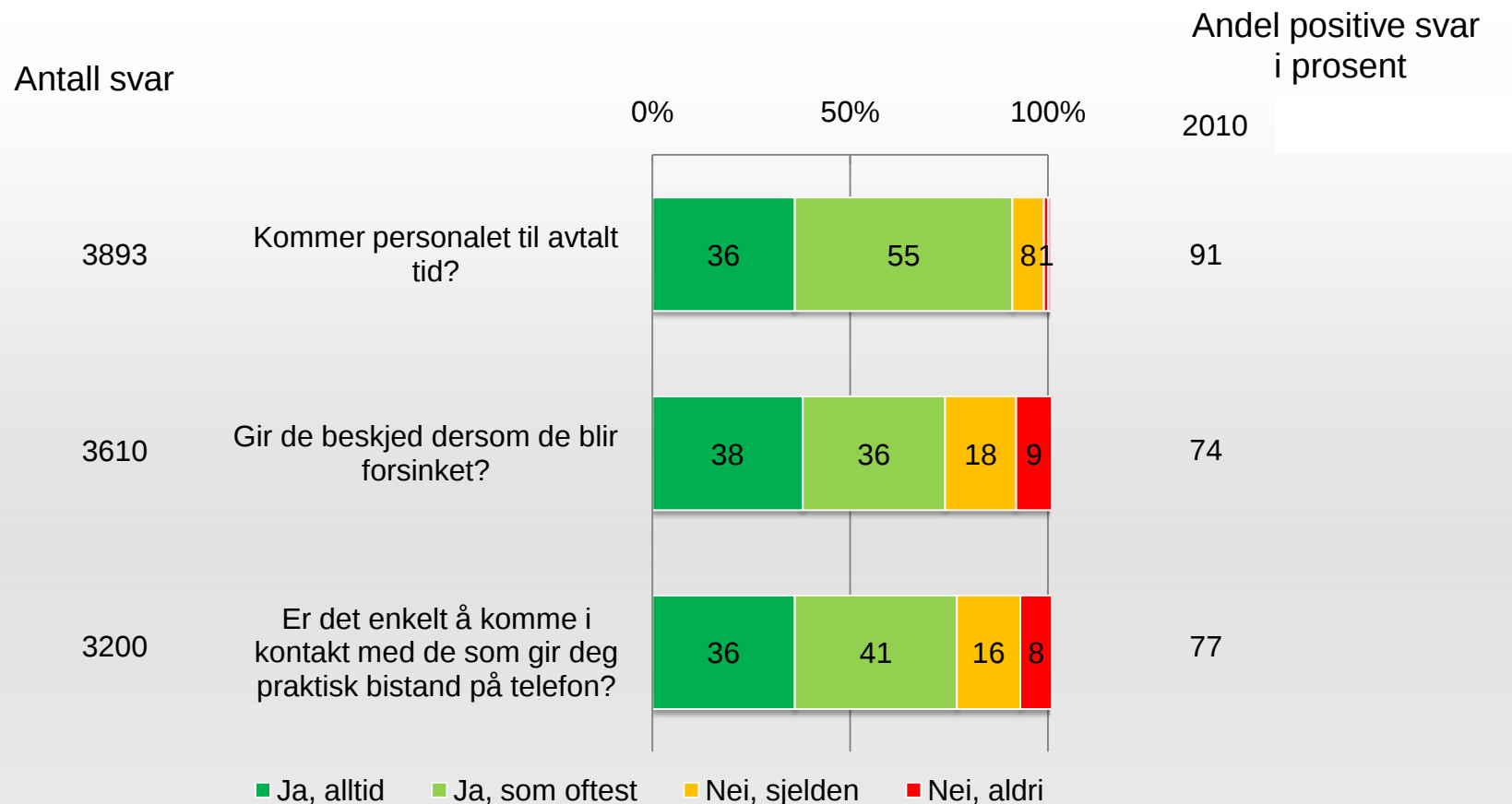
92

98

Praktisk bistand – tilgjengelighet

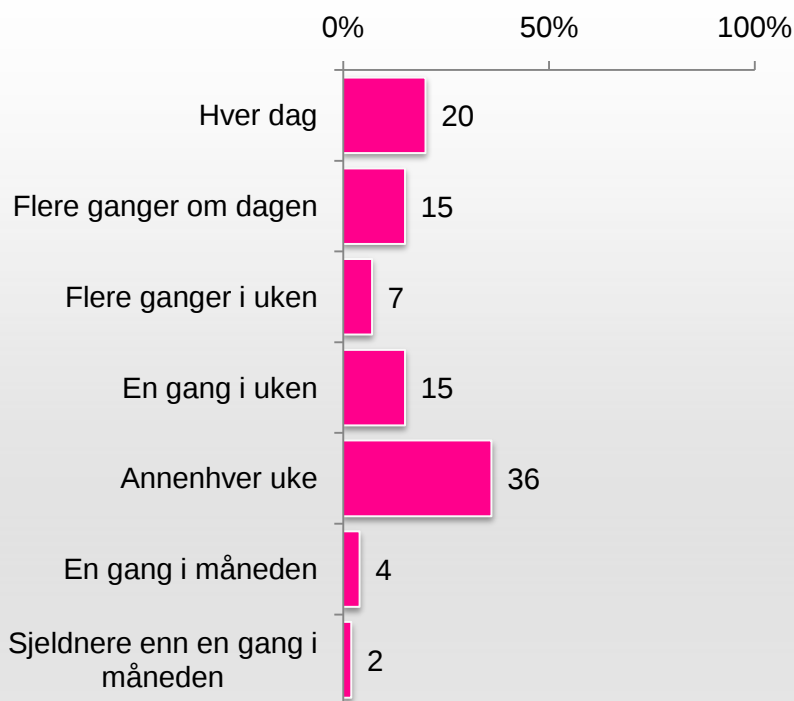
Kun de som mottar praktisk bistand:

Overholdelse av avtaler, kommunikasjon ved forsinkelser og tilgjengelighet på telefon.



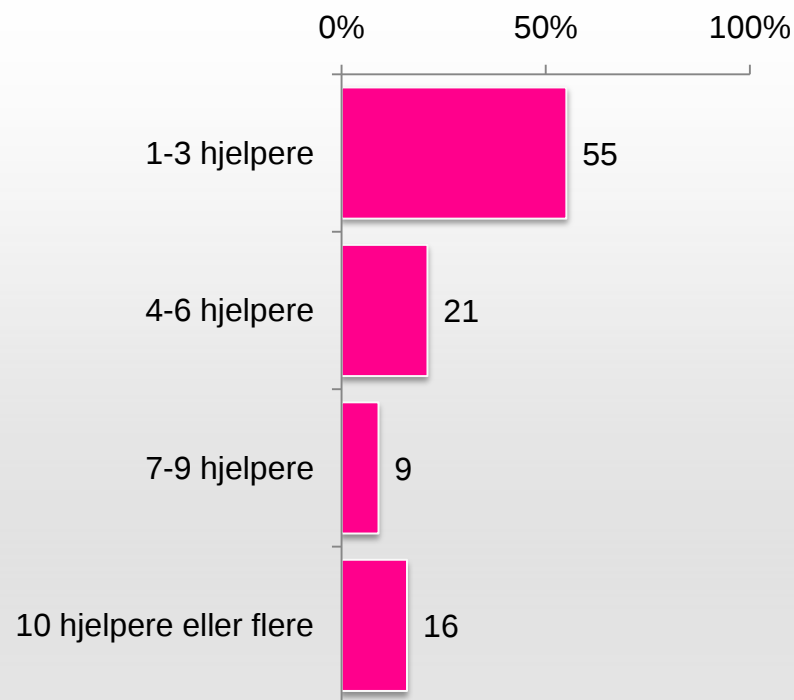
Antall besøk og antall hjelpere

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

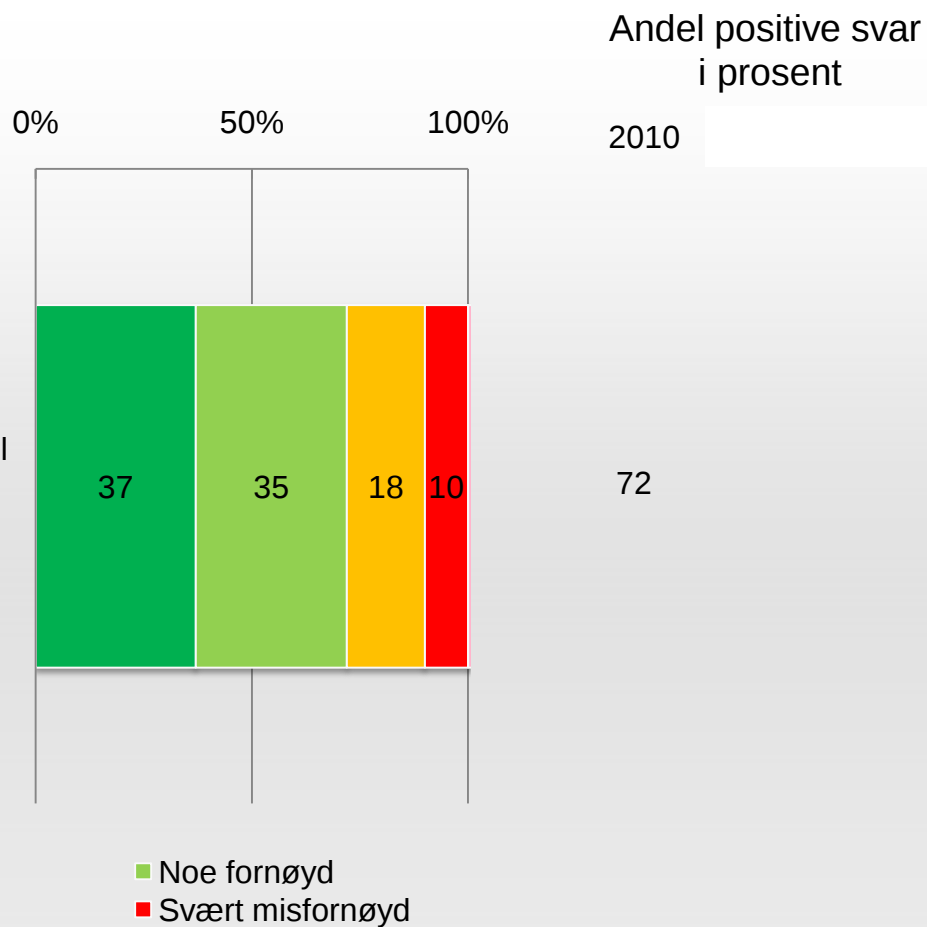
Antall besøk og antall hjelpere

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

Antall svar

4685

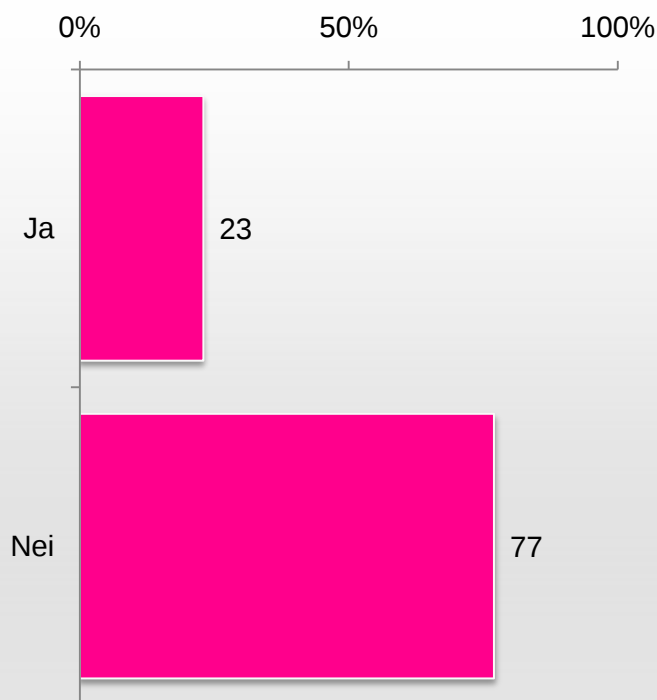
Hvor fornøyd er du med antall ulike hjelpere som kommer hjem til deg?



Oslo kommune

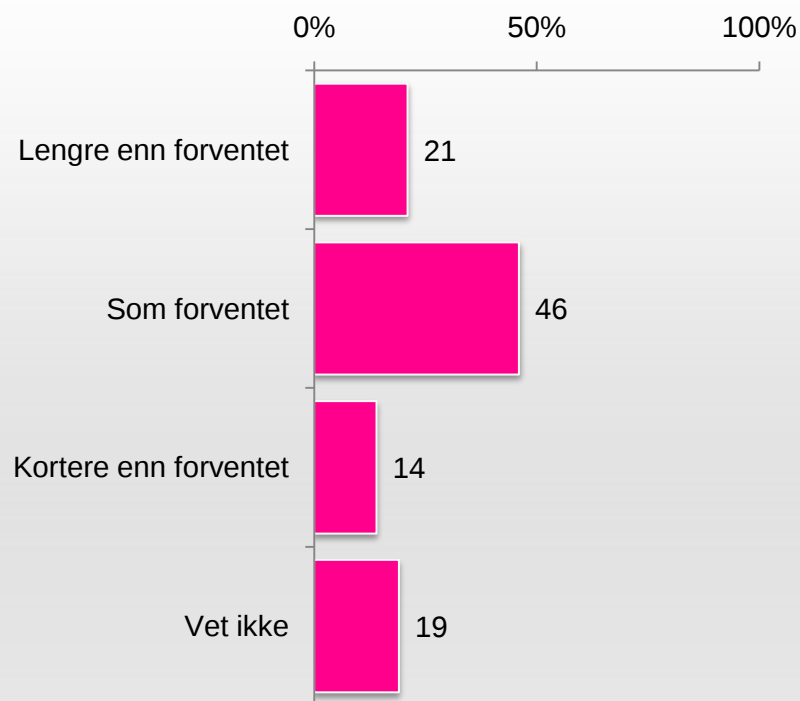
Endringer i avtalen

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



Antall svar:
n=4757

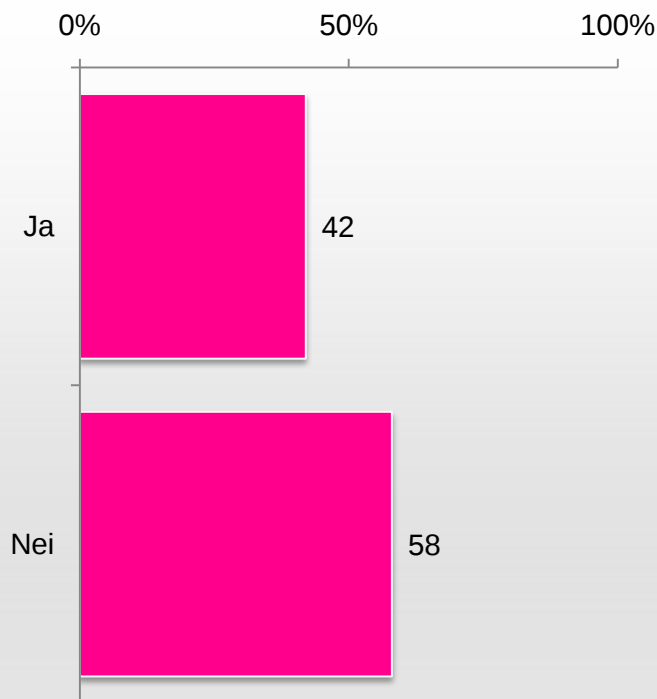
Dersom du har søkt om mer/mindre eller annen hjelp det siste året, synes du at behandlingstiden for søknaden din var lengre enn forventet, som forventet, eller kortere enn forventet?



Antall svar:
n=1595

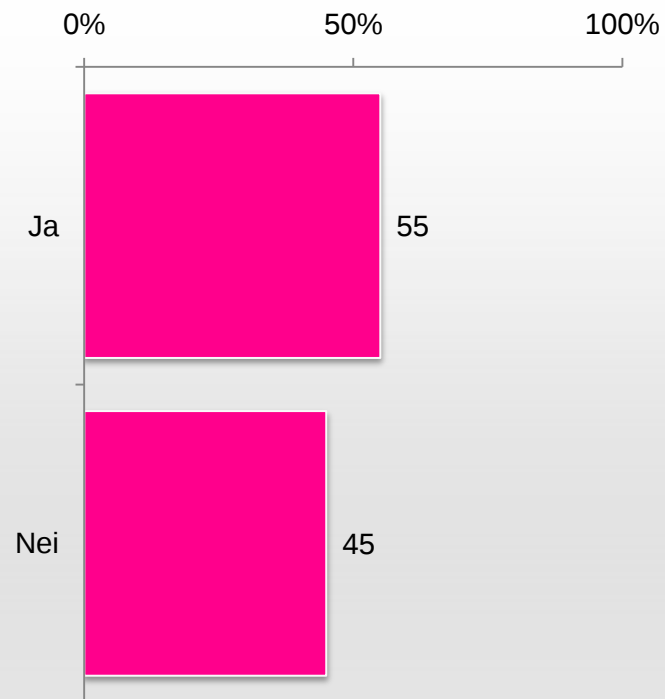
Klager

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?

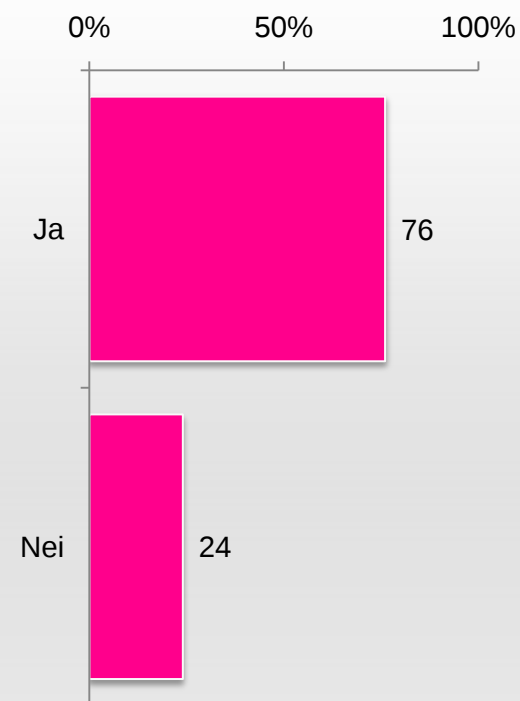


Antall svar:
n=1293

Bytte av leverandør

Kun i bydel Vestre aker:

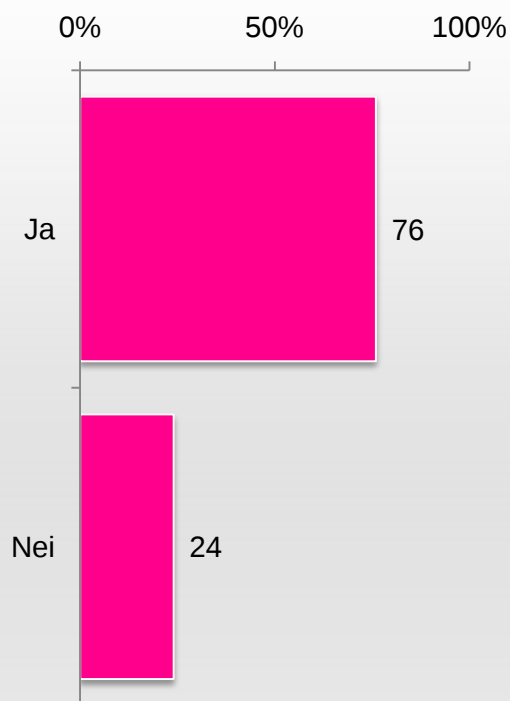
Kjenner du til at du kan bytte utfører/ leverandør av hjemmesykepleie dersom du ønsker det?



Antall svar:
n=166

Alle bydeler:

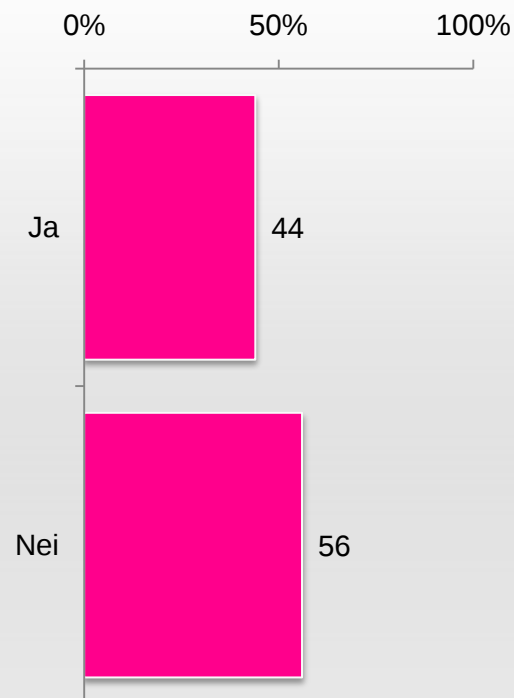
Kjenner du til at du kan bytte utfører/ leverandør av praktisk bistand dersom du ønsker det?



Antall svar:
n=3603

Alle bydeler:

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



Antall svar:
n=3357

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

Oslo kommune

Trygghetsalarm

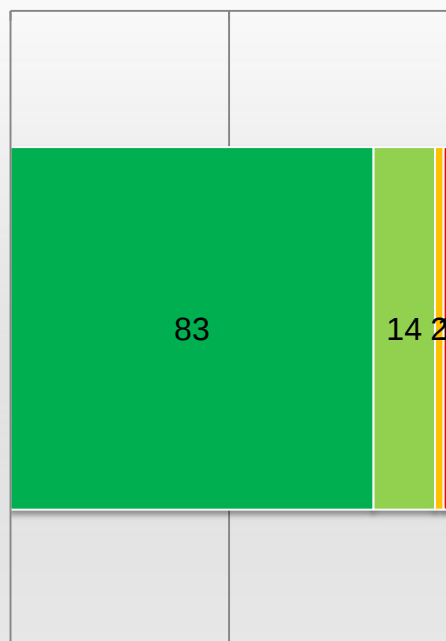
Dersom du har trygghetsalarm, hvor fornøyd er du med trygghetsalarmen?

Antall svar

2919

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

0% 50% 100%



■ Svært fornøyd
■ Noe misfornøyd

■ Noe fornøyd
■ Svært misfornøyd

Andel positive svar
i prosent

2010

2009

97

91*

* 2009: I hvor stor grad opplever du at trygghetsalarmen: ivaretar ditt behov?