



Oslo kommune
Bydel Gamle Oslo
Bydelsadministrasjonen

BU-SAK 08/2012
Hsk-SAK 02/2012
RPH-SAK 02/2012
ER-SAK - 02/2012
RFF-SAK - 02/2012

Bydelsutvalget

Dato: 11.01.2012

Deres ref:

Vår ref (saksnr):

Saksbeh:

Arkivkode:

2011/981-

Trine Lise Granli,

225.0

RESULTAT AV BRUKERUNDERSØKELSEN I HJEMMETJENESTEN 2011

Brukerundersøkelsen er ett av fire elementer som inngår i Oslo kommunes kvalitetsmålingssystem for hjemmetjenesten. De øvrige er kvalitetsrevisjon, objektive kvalitetsindikatorer og medarbeiderundersøkelser.

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. Hver bruker har bare fått ett skjema.

Brukerundersøkelsen er gjennomført av Sentio Research Norge på oppdrag fra 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 31 % mot 34 % i 2010 og 26 % i 2009. Det er større svarrespons fra de som mottar tjenester fra privat utfører enn fra kommunal utfører både når det gjelder hjemmesykepleie og praktisk bistand. Svarprosenten har ingen betydning for utvalgets representativitet.

Den generelle tilfredsheten med hjemmesykepleien er høy med 83 % fornøyde brukerne, dette er en forbedring på 1,2 % fra 2010. Andelen som mottar hjemmesykepleie fra privat leverandør i Bydel Gamle Oslo er for lav til å måles. Den generelle tilfredsheten med praktisk bistand fra kommunal leverandør er også 83 %, dette er en forbedring på hele 7,8 % fra 2010. Resultatet for private leverandører i Bydel Gamle Oslo i praktisk bistand er 86 %.

I denne tilfredshetsundersøkelsen er hensikten først og fremst å kartlegge den subjektive kvalitetsdimensjonen, dvs. opplevd kvalitet. I kvalitetsutviklingsammenheng innebærer dette at kvalitetsutvikling ikke kun bør skje gjennom å skape "gode erfaringer!", men at man også



Bydel Gamle Oslo
Bydelsadministrasjonen

Besøksadresse:
Platousgate 16

Postadresse:
Postboks 9406 Grønland
0135 Oslo

Internett: www.oslo.kommune.no

E-post: postmottak@bgo.oslo.kommune.no

Telefon : 02180
Telefaks: 23431001
Bankkonto: 13150100431
Org.nr.: 974778742

243

må vie oppmerksomhet mot å håndtere og påvirke forventningene. Dette kan gjøres bla. gjennom aktiv dialog, informasjon om tjenestens tilbud og hvilke forventninger en har til egeninnsats og deltakelse fra brukerne og familien.

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.helseetaten.oslo.kommune.no>

Bydel Gamle Oslo



Lasse Østmark
bydelsdirektør



Trine Lise Granli
avdelingsjef tiltak eldre og
funksjonshemmede

- 244 -