



Oslo kommune  
**Helse- og velferdsetaten**

## Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten 2011

Gjennomført av Sentio Research Norge

Desember 2011

sentio  
research  
norge

## Innhold

|   |    |
|---|----|
| Forord.....   | 2  |
| Om undersøkelsen .....                                    | 3  |
| Bakgrunn .....  | 3  |
| Hovedfunn .....   | 3  |
| Metode og målgruppe.....                                  | 4  |
| Om rapporten.....   | 8  |
| Hva måles i denne typen undersøkelser? .....              | 9  |
| Resultater for hjemmesykepleie .....                      | 10 |
| Total tilfredshet- Hjemmesykepleie .....                  | 10 |
| Resultat for brukeren – Hjemmesykepleie.....              | 13 |
| Avtalte ytelser og fleksibilitet – Hjemmesykepleien ..... | 15 |
| Personalet- Hjemmesykepleien .....                        | 17 |
| Tilgjengelighet- Hjemmesykepleien .....                   | 19 |
| Resultater for praktisk bistand .....                     | 21 |
| Totalinntrykk- Praktisk bistand.....                      | 21 |
| Resultat for brukeren - Praktisk bistand .....            | 25 |
| Avtalte ytelser og fleksibilitet - Praktisk bistand ..... | 27 |
| Personalet - Praktisk bistand .....                       | 29 |
| Tilgjengelighet - Praktisk bistand .....                  | 31 |
| Hjemmetjenesten samlet .....                              | 33 |
| Antall besøk og antall hjelpere .....                     | 33 |
| Endringer i avtalen .....                                 | 35 |
| Klager.....   | 36 |
| Bytte av leverandør .....                                 | 38 |
| Trygghetsalarmen.....                                     | 39 |
| Vedlegg: Spørreskjema.....                                | 40 |

# Forord


Brukerundersøkelser er ett av fire elementer som inngår i Oslo kommunes kvalitetsmålingssystem for hjemmetjenesten. De øvrige er kvalitetsrevisjon, objektive kvalitetsindikatorer og medarbeiderundersøkelser. Det er nå brukervalg i hjemmetjenesten i samtlige bydeler.

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

Undersøkelsen er gjennomført etter samme opplegg som i fjor. 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 Gericca til å bestemme hvilken bruker som skal ha hvilket skjema. Hver bruker har altså fått bare ett skjema.

Brukerundersøkelsen er gjennomført av Sentio Research på oppdrag for Helse- og velferdsetaten.

Oslo, desember 2011

  
Tone Frønes  
direktør

# Om undersøkelsen

## Bakgrunn

Denne rapporten viser resultatene fra en undersøkelse gjennomført blant brukere av hjemmetjenester i Oslo kommune. Kommunens hjemmetjeneste består av tjenestene praktisk bistand og hjemmesykepleie.

Brukerundersøkelsen er ett av fire elementer som inngår i Oslo kommunes kvalitetsmålingssystem for hjemmetjenesten. De øvrige elementene er kvalitetsrevisjon, objektive kvalitetsindikatorer og medarbeiderundersøkelser. Kvalitetsmålinger i bydelenes hjemmetjenester gjennomføres etter samme mal, uavhengig av om driften utføres av kommunal utfører eller privat leverandør.

## Hovedfunn

De fleste brukerne er tilfreds med hjemmetjenesten i Oslo kommune, og resultatene er tilnærmet uendret sammenlignet med 2010. 86 prosent av de som mottar hjemmesykepleie og 86 prosent av de som mottar praktisk bistand er samlet sett fornøyd med den tjenesten de mottar.

Brukerne er spesielt fornøyde med personalet. De er også godt fornøyde med de tjenestene de mottar, selv om det er en nedgang fra 2010 i andelen som er tilfreds med hjelpen de får til matlaging. Det er også flere forhold ved tilgjengeligheten der andelen tilfredse brukere har sunket siden 2010. Dette gjelder spesielt i hjemmesykepleien hvor mange brukere er misfornøyd med hjemmesykepleiens evne til å overholde avtaler og til å gi beskjed ved forsinkelser. Det er også en del brukere som ikke opplever stor nok medbestemmelse, spesielt i forhold til når hjelpen skal utføres.

Undersøkelsen viser at forskjellene mellom bydelene er forholdsvis store på flere områder. Andelen fornøyde brukere av hjemmesykepleie varierer fra 76 til 94 prosent mellom de ulike bydelene. Blant brukere av praktisk bistand varierer andelen fornøyde brukere fra 79 til 90 prosent.

Brukere som får hjemmesykepleie og praktisk bistand fra private leverandører er jevnt over mer fornøyd med tjenesten enn de som har kommunal utfører. Samlet sett er 93 prosent av de med privat leverandør tilfreds med hjemmesykepleien, og 86 prosent av de med kommunal utfører er tilfreds. Når det gjelder praktisk bistand er den samlede andelen fornøyde brukere 88 prosent for de som har privat leverandør, og 85 prosent for de som har kommunal utfører. Her er altså forskjellen ikke så stor.

79 prosent av brukerne kjenner til at det er mulig å bytte leverandør dersom man ønsker det, men undersøkelsen viser at det er snaut halvparten som vet hvordan de skal gå fram dersom de vil bytte leverandør.

De fleste brukerne (54 prosent) får besøk av relativt få hjelpere (1-3 helpere) i løpet av en måned. De mest pleietrengende får besøk av svært mange helpere (62 prosent i denne gruppen får besøk av 7 ulike helpere eller mer). De fleste brukerne (70 prosent), uavhengig av hjelpebehov, er fornøyd med antallet ulike helpere som besøker dem. Samtidig viser undersøkelsen at de som er mest hjelpetrengende er minst tilfreds med antall helpere.

## Metode og målgruppe

### Datainnsamling

Undersøkelsen ble gjennomført i perioden 15. september til 10. oktober, og datainnsamlingen ble gjennomført som en postal undersøkelse. Det ble sendt ut spørreskjema, informasjonsbrev om undersøkelsen, samt en ferdig frankert svarkonvolutt til respondentene.

Oslo kommune skaffet kontaktinformasjon til brukerne, samt informasjon om hvilken type tjeneste brukeren mottar. Sentio sørget for oppsett, trykking og utsending av spørreskjemaene. Navnet på leverandøren brukeren mottar praktisk bistand og/eller hjemmesykepleie fra var trykket på skjemaet sammen med personens bostedsbydel.

### Målgruppe og svarprosent

Målgruppen for undersøkelsen er alle brukere av hjemmetjenester i Oslo kommune, altså både de som mottar praktisk bistand i hjemmet, de som mottar hjemmesykepleie, samt de som mottar begge tjenestene.

Brukerne av hjemmetjenestene i Oslo kommune kan selv velge hvilken leverandør de ønsker praktisk bistand og/eller hjemmesykepleie fra. Dette innebærer at de kan velge mellom private aktører kommunen har avtale med og bydelens egne tjenester. Undersøkelsen omfatter derfor både brukere av kommunens egne hjemmetjenester og brukere som har valgt private tjenesteleverandører.

**Tabell 1: Svarinnngang totalt, for de ulike bydelene, de ulike tjenestene, samt for privat eller kommunal utfører.**

|                         |                                     | Utsending<br>fratrasket retur | Antall svar | Responsrate |
|-------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|-------------|-------------|
| <b>Bydel</b>            | Bydel Gamle Oslo                    | 761                           | 235         | 31 %        |
|                         | Bydel Grünerløkka                   | 877                           | 287         | 33 %        |
|                         | Bydel Sagene                        | 874                           | 250         | 29 %        |
|                         | Bydel St. Hanshaugen                | 556                           | 182         | 33 %        |
|                         | Bydel Frogner                       | 1215                          | 447         | 37 %        |
|                         | Bydel Ullern                        | 645                           | 270         | 42 %        |
|                         | Bydel Vestre Aker                   | 1014                          | 422         | 42 %        |
|                         | Bydel Nordre Aker                   | 922                           | 349         | 38 %        |
|                         | Bydel Bjerke                        | 869                           | 321         | 37 %        |
|                         | Bydel Grorud                        | 759                           | 264         | 35 %        |
|                         | Bydel Stovner                       | 669                           | 243         | 36 %        |
|                         | Bydel Alna                          | 1186                          | 427         | 36 %        |
|                         | Bydel Østsjø                        | 1644                          | 667         | 41 %        |
|                         | Bydel Nordstrand                    | 1395                          | 574         | 41 %        |
|                         | Bydel Søndre Nordstrand             | 495                           | 175         | 35 %        |
| <b>Hjemmesykepleie</b>  | Privat leverandør                   | 154                           | 66          | 43 %        |
|                         | Kommunal utfører                    | 8005                          | 2389        | 30 %        |
| <b>Praktisk bistand</b> | Privat leverandør                   | 2591                          | 1250        | 48 %        |
|                         | Kommunal utfører                    | 8100                          | 2918        | 36 %        |
| <b>Tjenestetyp</b>      | Hjemmesykepleie og praktisk bistand | 4969                          | 1510        | 30 %        |
|                         | Hjemmesykepleie                     | 3190                          | 945         | 30 %        |
|                         | Praktisk bistand                    | 5722                          | 2658        | 46 %        |
| <b>Totalt</b>           |                                     | 13881                         | 5113        | 37 %        |

Alt i alt ble det sendt ut 14019 spørreskjema hvorav 138 kom i retur. Fra de resterende 13881 kom inn 5113 svar, noe som tilsvarer en svarprosent på 37. Svarprosenten i 2010 var på 40 prosent. Tabell 1 viser videre at svarprosenten er høyere blant de som mottar praktisk bistand enn blant de som mottar hjemmesykepleie, samt blant de som mottar begge tjenester (46 prosent fra praktisk bistand mot 30

prosent fra de to andre). Av de som mottar hjemmesykepleie er det størst svarrespons fra de som mottar tjenester fra en privat leverandør (43 prosent fra privat leverandør mot 30 prosent fra kommunal utfører). Dette gjelder også for de som mottar praktisk bistand, der det også er høyest svarinnngang fra de som mottar tjenester fra en privat leverandør (48 prosent fra privat leverandør mot 36 prosent fra kommunal utfører). Svarprosent har ingen betydning for utvalgets representativitet. Dersom lav svarprosent skyldes systematisk frafall i bestemte grupper kan det oppstå skjevheter i utvalget. Det kan korrigeres for slike skjevheter gjennom vekting av datamaterialet.

## Feilmarginer

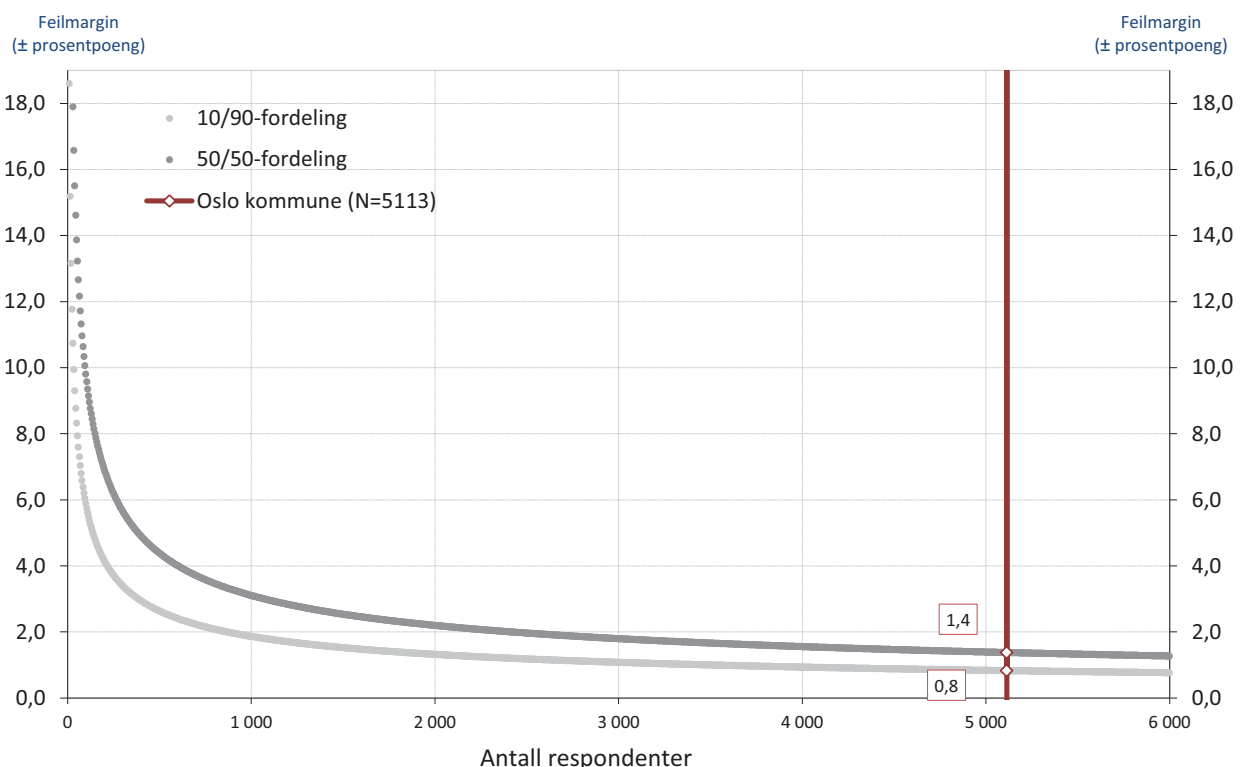
I enhver utvalsundersøkelse er det grader av feilmarginer. Feilmarginen gir oss det intervallet som det reelle tallet i populasjonen ligger innenfor. Størrelsen på feilmarginen avhenger av utvalgtes størrelse, og av resultatet i utvalget. Jo mer prosenten som har en bestemt egenskap nærmer seg 50, dvs. jo mer heterogent utvalget er, desto større feilmargin må vi regne med.

Figur 1 er en illustrasjon på størrelsen på feilmarginen ved ulike utvalg og fordelinger. Den røde linjen viser feilmarginene for et utvalg på 5113 respondenter, hvor feilmarginene varierer fra 0,8 prosentpoeng ved 10/90 fordeling til 1,4 prosentpoeng ved en 50/50 fordeling.

Eksempel på tolkning: Hvis 50 prosent av utvalget oppgir at de kjenner til at de kan bytte leverandør av tjenester, så kan vi med 95 prosent sikkerhet hevde at den reelle andelen i populasjonen ligger mellom 48,6 og 51,4 prosent.

Ved nedbrytning av resultatene på undergrupper må man være oppmerksom på at feilmarginene vil øke som følge av at antall respondenter blir færre.

**Figur 1: Oversikt over feilmarginer**



## Frafallsanalyse og vekting av resultatene

Sammenligner man utvalget av de som har svart på undersøkelsen med populasjonsdata for hjemmetjenesten i Oslo kommune ser vi blant annet at de som kun har praktisk bistand er overrepresentert blant de som har svart på undersøkelsen. Som i 2010 er også brukere med stort behov for hjelp (mer enn 4 timer avtalt hjelp pr. uke) og unge brukere under 67 år noe underrepresentert.

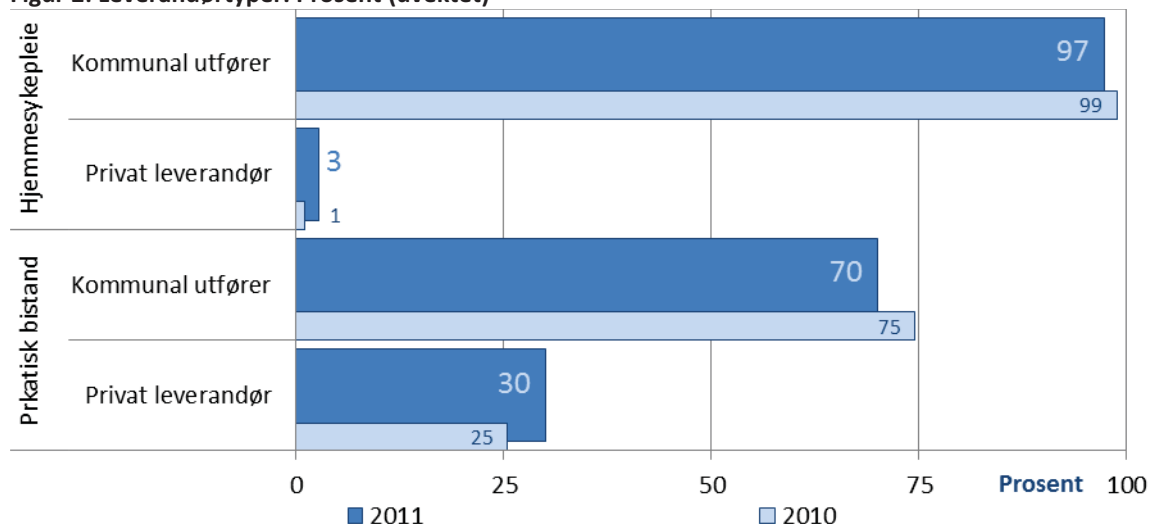
**Tabell 2: Utvalgsdata sammenlignet med populasjonsdata for hjemmetjenesten i Oslo kommune. Prosent.**

|                                     | Utvalg | Populasjon | Forskjell |
|-------------------------------------|--------|------------|-----------|
| Hjemmesykepleie og praktisk bistand | 30     | 36         | 6         |
| Hjemmesykepleie                     | 18     | 23         | 5         |
| Praktisk bistand                    | 52     | 41         | -11       |
|                                     | 100    | 100        |           |
| Mann                                | 28     | 30         | 3         |
| Kvinne                              | 72     | 70         | -3        |
|                                     | 100    | 100        |           |
| Yngre enn 67 år                     | 17     | 24         | 7         |
| 67-79 år                            | 25     | 22         | -3        |
| 80-90 år                            | 48     | 44         | -5        |
| Eldre enn 90 år                     | 10     | 11         | 1         |
|                                     | 100    | 100        |           |
| Avtale pr uke: inntil 45 min        | 32     | 29         | -3        |
| Avtale pr uke: 46-75 min            | 26     | 22         | -4        |
| Avtale pr uke: 76-240 min (4 timer) | 23     | 26         | 3         |
| Avtale pr uke: mer enn 4 timer      | 19     | 23         | 4         |
|                                     | 100    | 100        |           |

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

## Fordelingen mellom private leverandører og kommunale utførere i utvalget

Figur 2: Leverandørtyper. Prosent (uvektet)



Brukerne kan velge mellom kommunal eller privat leverandør i alle bydeler. Figur 2 viser at de aller fleste brukerne benytter en kommunal utfører, særlig i hjemmesykepleie. Sammenlignet med 2010 ser vi en økning i bruken av private leverandører både i hjemmesykepleie og i praktisk bistand. 30 prosent av de som mottar praktisk bistand får dette levert av en privat leverandør (en økning på 5 prosentpoeng fra 2010) og 3 prosent av de som får hjemmesykepleie bruker en privat leverandør (en økning på 2 prosentpoeng fra 2010).

### Spørreskjema

Spørreskjemaet som er brukt i undersøkelsen er utviklet av Oslo kommune og 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. Hver bruker har bare fått ett skjema. De som bare mottar praktisk bistand har svart på et skjema som bare inneholder spørsmålene om praktisk bistand og felles delen, mens de som bare mottar hjemmesykepleien har svart på et skjema som bare inneholder spørsmål 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. Det var altså ingen tvil om hvilken leverandør brukerne ble bedt om å evaluere.

Det er lagt til et ekstra spørsmål<sup>1</sup> i 2011, men ellers er spørreskjemaene helt like som i 2010.

Spørreskjemaet for de som mottar både hjemmesykepleie og praktisk bistand, og som altså inneholder alle spørsmålene, følger rapporten som vedlegg.

<sup>1</sup> Nytt spørsmål i 2011: "Hvor fornøyd er du med muligheten for å velge leverandør av hjemmesykepleie/praktisk bistand?"



## Om rapporten

Denne rapporten oppsummerer resultatene for Oslo kommune samlet. Der er utarbeidet egne rapporter for hver enkelt bydel og for hvert distrikt (hver leverandør i hver bydel). For de leverandørene som tilbyr tjenester i flere bydeler er det i tillegg utarbeidet rapporter for hele byen totalt sett. Av personvern hensyn er det bare utarbeidet rapporter for de distriktene, bydelene og leverandørene som har mer enn fem svar.

Resultatene i rapporten presenteres etter samme rekkefølge som spørsmålene i spørreskjemaene i form av figurer og tabeller med totaltall<sup>2</sup>. Resultatene sammenlignes med tilsvarende undersøkelse fra 2010.

I rapporten fokuseres det på totaltall, samtidig som det blir trukket tråder til sentrale nedbrytninger på bakgrunnsvariabler som

- Bydeler
- Private leverandører og kommunale utførere
- Kjønn
- Alder
- Total vedtakstid per uke

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, eller ikke har noen formening om den.

---

<sup>2</sup> Som følge av avrunding vil summen av prosentfordelingene i enkelte tilfeller kunne avvike fra 100 prosent.

## Hva måles i denne typen undersøkelser?

Undersøkelsen er en tilfredshetsundersøkelse hvor hensikten er å finne ut hvor fornøyd eller misfornøyd brukerne er med ulike forhold knyttet til tjenesten de mottar. Gjennom undersøkelsen kvantifiseres mange 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, akseptabel kvalitet, tilfredsstillende kvalitet, dårlig kvalitet etc. er ikke alltid like lett å definere. Det er brukerens subjektive opplevelse og vurdering som måles i denne typen undersøkelser. Det vil si at når man f.eks. spør om brukerens vurderinger av de ansattes tilgjengelighet er vurderingen basert på egne erfaringer. Denne erfaringen har derimot sammenheng med de forventningene brukerne har til tilgjengeligheten. Det er altså ikke kun erfaringene som avgjør brukernes tilfredshet, men også forventningene de i utgangspunktet har.

I denne tilfredshetsundersøkelsen er hensikten først og fremst å kartlegge **den subjektive kvalitetsdimensjonen**, dvs. opplevd kvalitet, gjennom å spørre så mange av aktørene at det danner seg et helhetlig bilde. Ved å inkludere en "subjektiv kvalitet" i kvalitetsaspektet får aktørene en sentral plass i kvalitetsbedømmingen, 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. Dette kan for eksempel gjøres gjennom aktiv dialog, kommunikasjon og informasjon om tjenestens tilbud og hvilke forventninger en har til egeninnsats og deltakelse fra brukere.

# Resultater for hjemmesykepleie

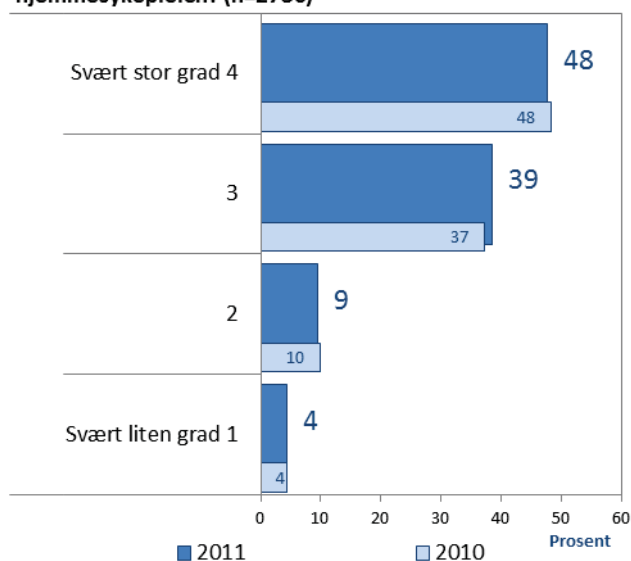
## Total tilfredshet- Hjemmesykepleie

Brukerne er generelt fornøyd med hjemmesykepleien. Omtrent halvparten er i "svært stor grad" fornøyd med denne tjenesten, og hele 86 prosent har svart 3 eller 4 på svarskaalen og kan altså sies å være fornøyde.

Figur 3 viser at resultatet er tilnærmet uendret sammenlignet med 2010.

**Figur 3: Total tilfredshet med hjemmesykepleie. Prosent.<sup>3</sup>**

**Alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med hjemmesykepleien? (n=2736)**

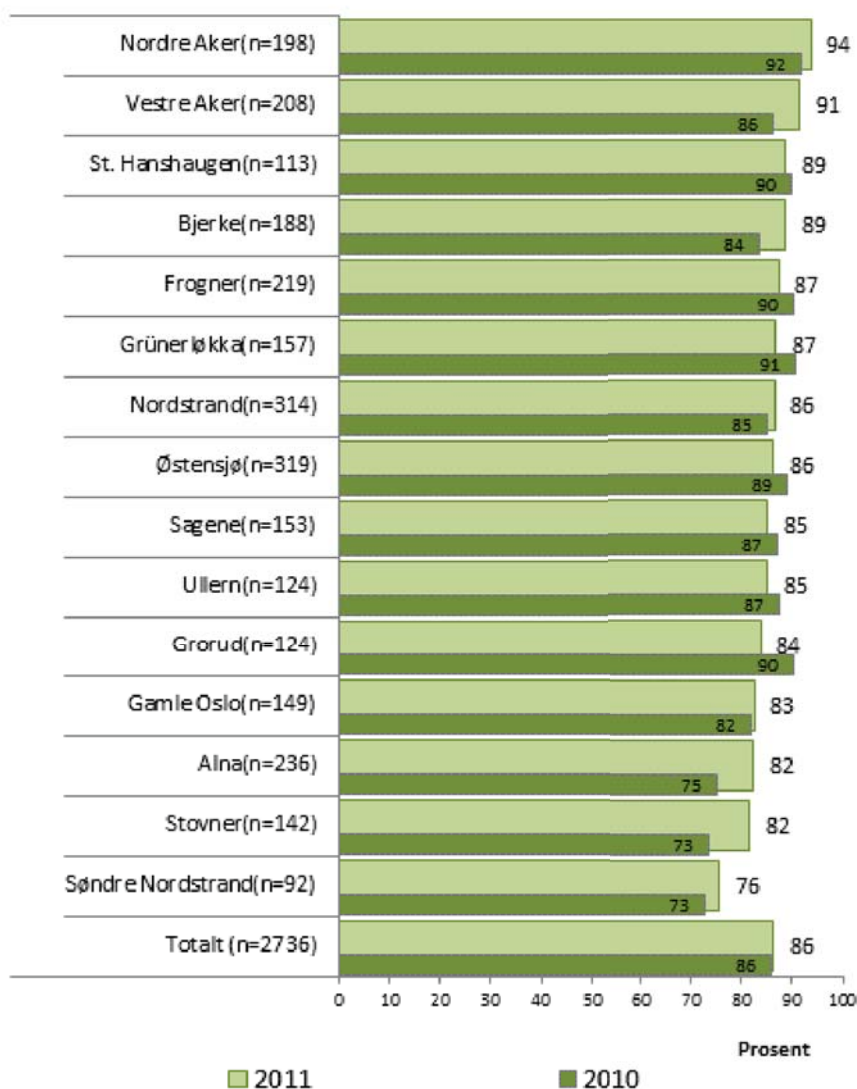


<sup>3</sup> Skala/svaralternativer er hentet fra Kommuneforlagets tjenesteportal [www.bedrekommune.no](http://www.bedrekommune.no)

## Forskjeller mellom bydelene

Andelene som er fornøyd på bydelsnivå varierer mellom 76 prosent (Søndre Nordstrand) og 94 prosent (Nordre Aker). Andelen tilfredse brukere er altså jevnt over høy, det er kun i Søndre Nordstrand at under 80 prosent av brukerne er fornøyd med hjemmesykepleien totalt sett.

Figur 4: Total tilfredshet med hjemmesykepleie etter bydel. Andel tilfredse (svarkategori 3+4).

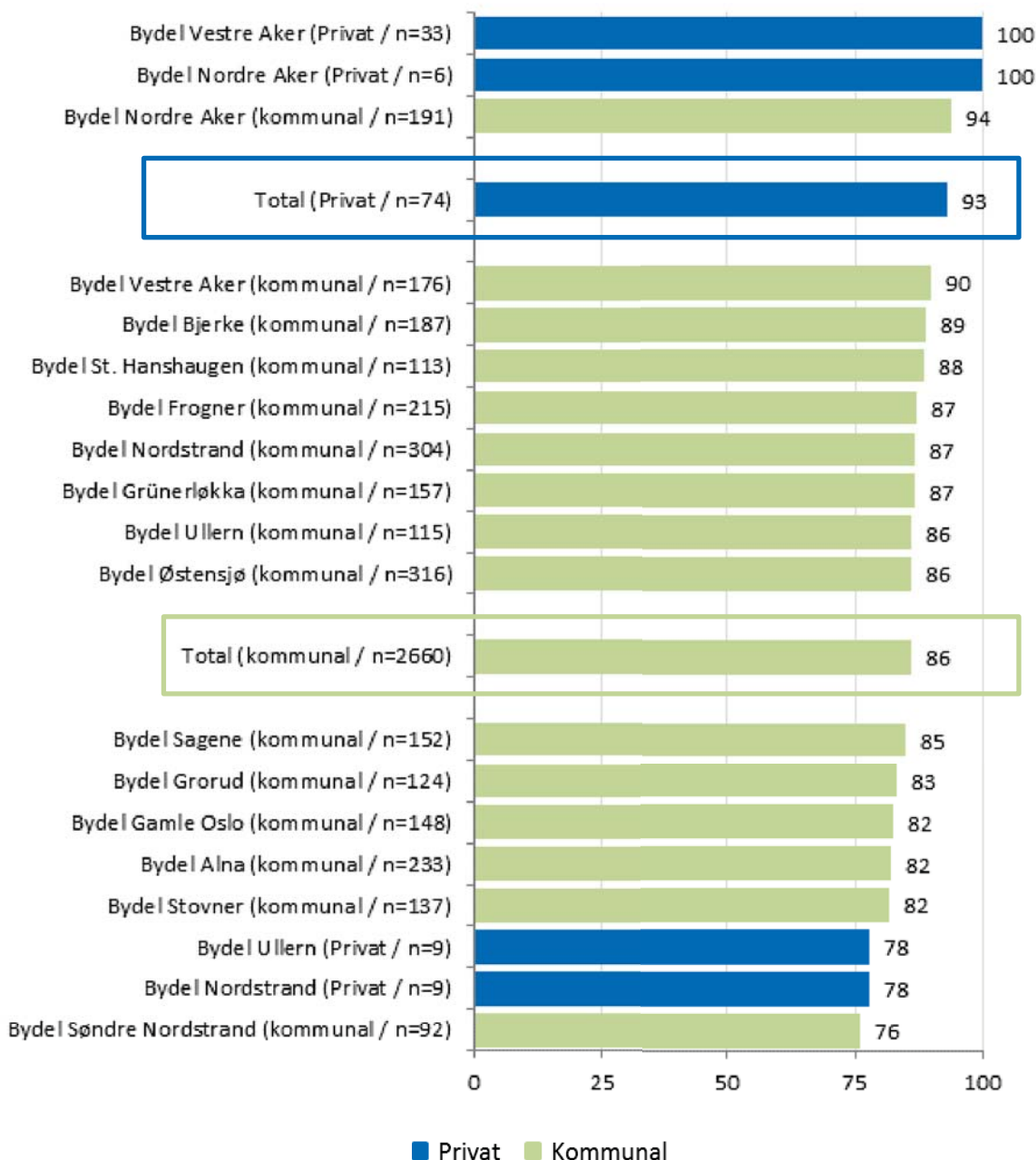


Det er kun små endringer i andelen fornøyd brukere innenfor de fleste bydelene. Stovner er den bydelen hvor andelen fornøyd brukere øker mest (fra 73 prosent i 2010 til 82 prosent i 2011). I tillegg er det en økning i fornøyd brukere også i Alna (en økning på 7 prosentpoeng) og Vestre Aker (en økning på 5 prosentpoeng). Den største nedgangen har funnet sted i Grorud, der andelen fornøyd brukere har sunket fra 90 prosent i 2010 til 84 prosent i 2011, en nedgang på 6 prosentpoeng.

## Forskjeller mellom private leverandører og kommunale utførere

De innrammede søylene i figuren under viser andelen fornøyde brukere totalt sett. Vi ser her at andelen fornøyde brukerne av privat leverandører av hjemmesykepleie samlet sett er noe større enn andelen fornøyde brukere av kommunal utfører. På bydelsnivå ser vi at det er relativt store forskjeller mellom de ulike bydelene. I bydelene Vestre Aker og Nordre Aker er 100 prosent av brukerne av private leverandører fornøyd. Tilsvarende ligger andelen fornøyde brukere av kommunal utfører på 94 prosent i Nordre Aker og på 90 prosent i Vestre Aker. I bydelene Ullern og Nordstrand er andelen fornøyde brukere av kommunal utfører større enn andelen fornøyde brukere av private leverandører (87 prosent mot 78 prosent i Nordstrand, og 86 prosent mot 78 prosent i Ullern).

**Figur 5: Total tilfredshet med hjemmesykepleie etter private leverandører (blå) og kommunale utførere (grønn) per bydel. Andel tilfredse (svarkategori 3+4). Rangert fra høyeste til laveste score for 2011.**



## Andre forskjeller

Det er videre en tendens til at de som bruker hjemmesykepleien mest, altså de som har avtale om hjemmesykepleie mer enn 4 timer pr uke, er noe mindre fornøyd enn andre brukere.

Det er kun små forskjeller mellom ulike aldersgrupper og kjønn når det gjelder total tilfredshet med hjemmesykepleien.

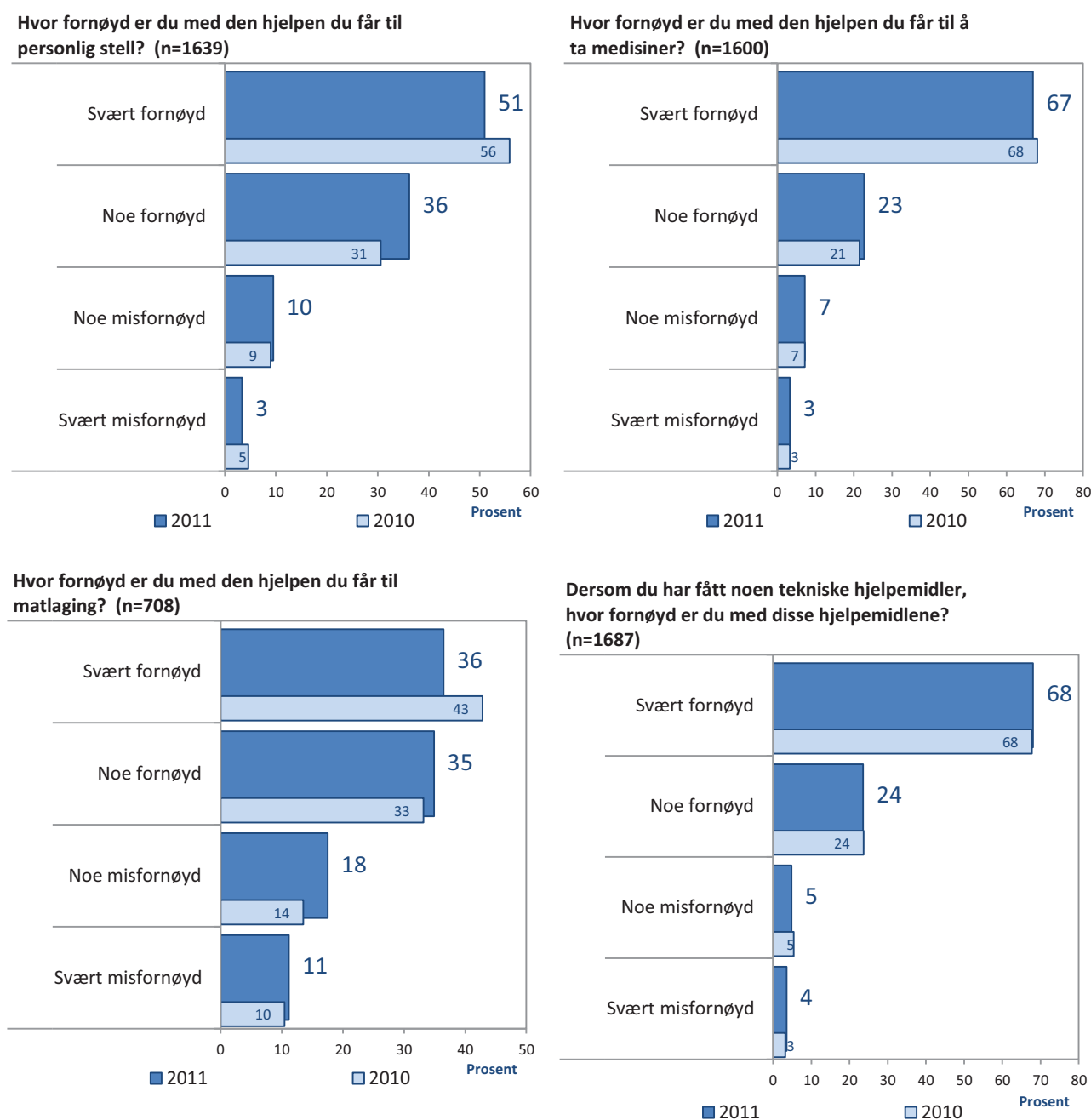
## Resultat for brukeren – Hjemmesykepleie

Brukerne som mottar hjemmesykepleie er jevnt over svært godt fornøyd med tjenestene. Figur 6 viser at hele 92 prosent er enten "svært fornøyd" eller "noe fornøyd" med de tekniske hjelpemidlene de har fått, og 90 prosent er fornøyd med hjelpen de får til å ta medisiner. På disse punktene er det kun ubetydelige endringer sammenlignet med 2010.

En noe lavere andel er fornøyd med hjelpen de får til matlaging (71 prosent), og her er det en nedgang sammenlignet med 2010.

Når det gjelder hjelp til personlig stell har fordelingen på "svært fornøyd" og "noe fornøyd" endret seg fra 2010 til 2011. Figur 6 viser at det er en noe mindre andel som sier seg "svært fornøyd" og en større andel som er "noe fornøyd" med denne hjelpen i 2011 sammenlignet med 2010.

**Figur 6: Resultat for brukeren- hjemmesykepleie. Prosent.**



### **Forskjeller mellom bydelene**

Det er i bydelene Nordre Aker (95 prosent), St. Hanshaugen (94 prosent), Bjerke (92 prosent) og Sagene (90 prosent) det er størst andel brukere som er tilfreds med hjelpen de får til personlig stell. I bydelene Gamle Oslo (23 prosent) og Søndre Nordstrand (22 prosent) er det derimot størst andel brukere som er misfornøyd med hjelpen de får til personlig stell.

Når det gjelder tilfredshet med hjelp til å ta medisiner er over 90 prosent av brukerne i 7 av 15 bydeler fornøyd med denne hjelpen. I Nordre Aker er hele 98 prosent fornøyd med dette. Motsatt er det minst andel fornøyde brukere på dette punktet i Søndre Nordstrand (79 prosent) og Alna (79 prosent).

I Gamle Oslo (57 prosent), Vestre Aker (63 prosent) og Nordstrand (63 prosent) finner vi de laveste andelene som er fornøyd med hjelpen til matlaging. I 8 av 15 bydeler er under 70 prosent fornøyd med denne hjelpen. På den andre siden er hele 95 prosent av brukerne på Grünerløkka og 90 prosent av brukerne på St. Hanshaugen fornøyd med hjelpen til matlaging.

Tilfredsheten med tekniske hjelpemidler er jevnt over høy i alle bydeler. I hele 11 av 15 bydeler er over 90 prosent fornøyde på dette punktet. Lavest andel som er tilfreds finner vi på Sagene, men også her er andelen relativt høy med 81 prosent fornøyde brukere.

### **Forskjeller mellom private leverandører og kommunale utførere**

På spørsmålet om hjelpen til personlig stell finner vi en noe større andel misfornøyde brukere av kommunal utfører sammenlignet med brukere av privat leverandør (13 prosent mot 4 prosent). Det er ellers svært små forskjeller mellom private leverandører og kommunal utfører på områdene *hjelp til medisiner, hjelp til matlaging og tekniske hjelpemidler*.

### **Andre forskjeller**

Flere menn enn kvinner er fornøyd med hjelpen de får til matlaging enn kvinner (82 prosent mot 66 prosent).

En større andel brukere under 67 år er misfornøyd med hjelpen til personlig stell (22 prosent) og med tekniske hjelpemidler (20 prosent) sammenlignet med eldre brukere over 67 år (henholdsvis 11 og 6 prosent)

Blant de som bruker hjemmesykepleie mer enn 4 timer i uken er det en mindre andel som er fornøyd med hjelpen de får sammenlignet med brukere med mindre enn 4 timer avtalt hjemmesykepleie i uken.

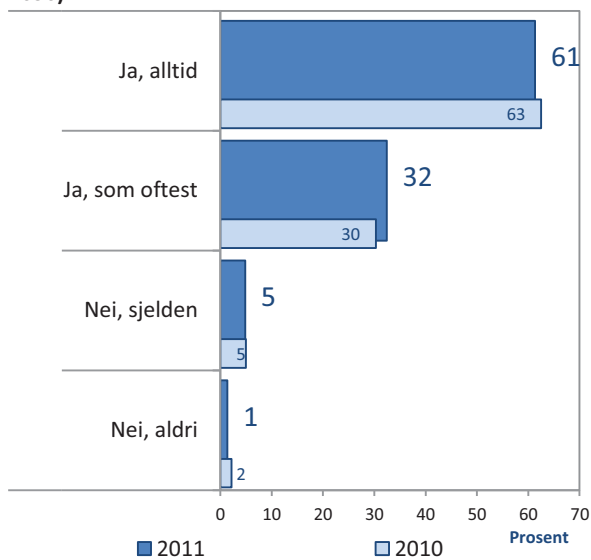
## Avtalte ytelser og fleksibilitet – Hjemmesykepleien

De fleste brukerne (94 prosent) vet hva personalet fra hjemmesykepleien skal gjøre hos dem, og de mener også personalet har tid til å gjøre oppgavene de skal (86 prosent). Det er videre et stort flertall som kan være med å bestemme hvordan hjelpen skal utføres (81 prosent). Det er en noe mindre andel som får være med å bestemme når hjelpen skal utføres (66 prosent).

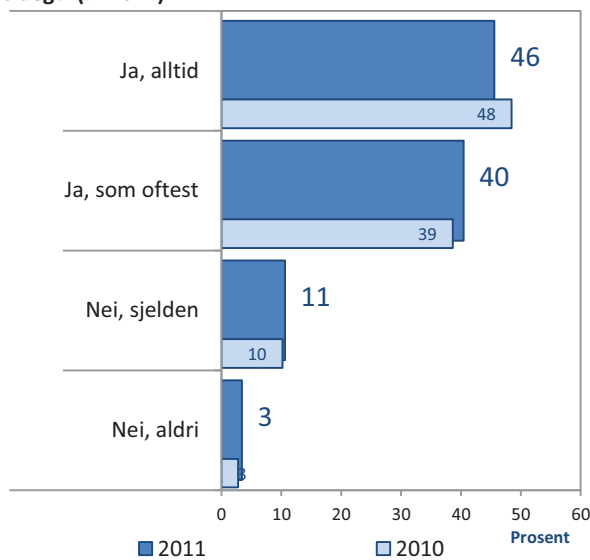
Totalt sett er det kun mindre endringer i resultatene når det gjelder avtalte ytelser og fleksibilitet sammenlignet med 2010.

**Figur 7: Avtalte ytelser og fleksibilitet - hjemmesykepleie. Prosent.**

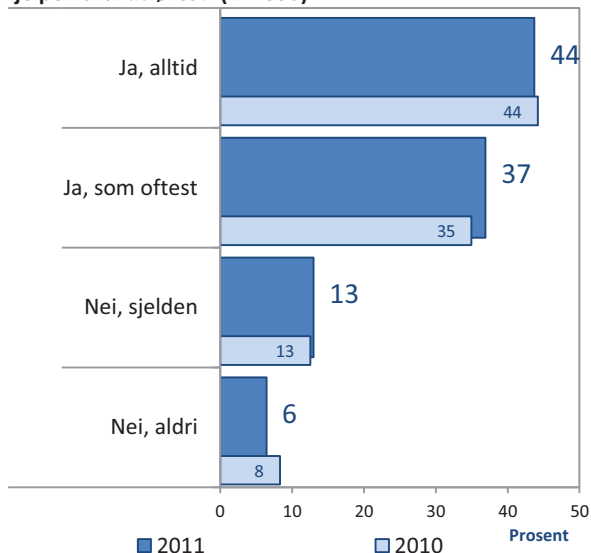
**Vet du hva personalet skal gjøre hos deg? (n=2656)**



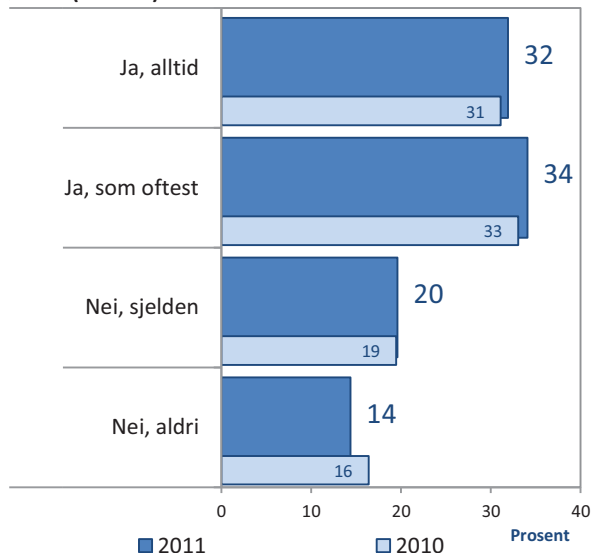
**Har personalet tid til de oppgavene de skal gjøre hos deg? (n=2614)**



**Kan du være med på å bestemme hvordan du vil at hjelpen skal utføres? (n=2350)**



**Får du være med på å bestemme når hjelpen skal utføres? (n=2391)**



### Forskjeller mellom bydelene

Det er jevnt over høy kjennskap blant brukerne om hva personalet i hjemmesykepleien skal gjøre hos dem. I alle bydelene sier over 90 prosent at de vet hva personalet skal gjøre.

Ellers er det brukerne i Søndre Nordstrand som er minst fornøyd med forholdene knyttet til avtalte ytelser og fleksibilitet. 74 prosent av brukerne i denne bydelen mener personalet har tid til å gjøre de oppgavene



de skal, 69 prosent opplever at de kan være med å bestemme hvordan de vil at hjelpen skal utføres, og kun 47 prosent får alltid eller som oftest bestemme når hjelpen skal utføres.

Motsatt er det blant brukerne som bor i bydelene St. Hanshaugen (93 prosent), Nordre Aker (93 prosent) og Frogner (90 prosent) hvor det er størst andel som opplever at personalet i hjemmesykepleien har tid til å gjøre oppgavene de skal. Det er også i bydelene Nordre Aker (91 prosent) og St. Hanshaugen (87 prosent) det er størst andel brukere som opplever at de får være med å bestemme hvordan hjelpen fra hjemmesykepleien skal utføres. Når det gjelder det å kunne være med å bestemme når hjelpen skal utføres, er det blant brukerne i bydelene Bjerke (75 prosent) og St. Hanshaugen (74 prosent) det er størst andel som opplever å ha innflytelse. Andelen som mener de kan være med på å bestemme når hjelpen skal utføres varierer altså fra 47 til 75 prosent mellom de ulike bydelene.

### **Forskjeller mellom private leverandører og kommunale utførere**

Det er vesentlig flere blant de som mottar privat hjemmesykepleie enn de som mottar hjemmesykepleie fra en kommunal utfører som opplever å få være med å bestemme hvordan hjemmesykepleien skal utføre hjelpen (91 mot 80 prosent) og når hjelpen skal utføres (80 mot 65 prosent).

### **Andre forskjeller**

Det er kun små forskjeller mellom kvinner og menn når det gjelder forhold knyttet til avtalte ytelser og fleksibilitet, men en mindre andel kvinner enn menn opplever at de får være med å bestemme når hjelpen fra hjemmesykepleien skal utføres (63 mot 72 prosent).

Det er også små forskjeller mellom de ulike aldersgrupper når det gjelder forhold knyttet til avtalte ytelser og fleksibilitet. Det kan likevel nevnes at en noe mindre andel av de eldste brukerne over 90 år opplever å få bestemme hvordan hjelpen skal utføres, samt når hjelpen skal utføres, sammenlignet med yngre grupper.

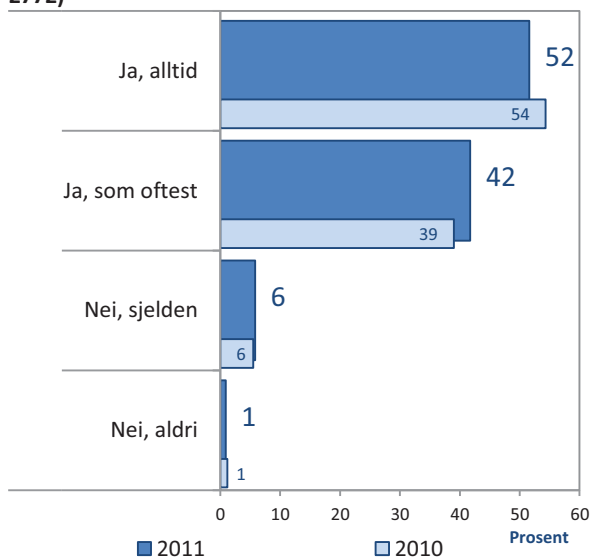
Blant de som mottar hjemmesykepleie mindre enn 4 timer per uke opplever en større andel at de alltid kan være med å bestemme når og hvordan hjelpen skal utføres, og en større andel opplever at personalet alltid vet hva som skal gjøres og alltid har tid til å utføre oppgavene, sammenlignet med de som mottar hjemmesykepleie mer enn fire timer per uke.

## Personalet- Hjemmesykepleien

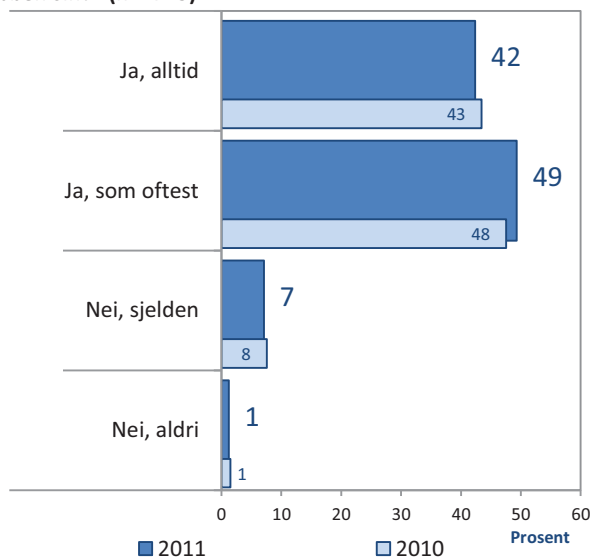
Undersøkelsen viser at brukerne av hjemmesykepleie er svært fornøyd med personalet, og det er kun ubetydelige endringer i resultatet sammenlignet med undersøkelsen i 2010. Som i 2010 spenner andelen som gir personalet gode vurderinger fra 91 til 97 prosent for de ulike spørsmålene. Brukerne opplever å bli behandlet med høflighet og respekt (97 prosent) og de opplever personalet som omsorgsfulle (93 prosent). Brukerne mener personalet kan jobben sin (92 prosent) og at de snakker klart og tydelig slik at brukerne forstår dem (91 prosent).

**Figur 8: Personalet- hjemmesykepleie. Prosent.**

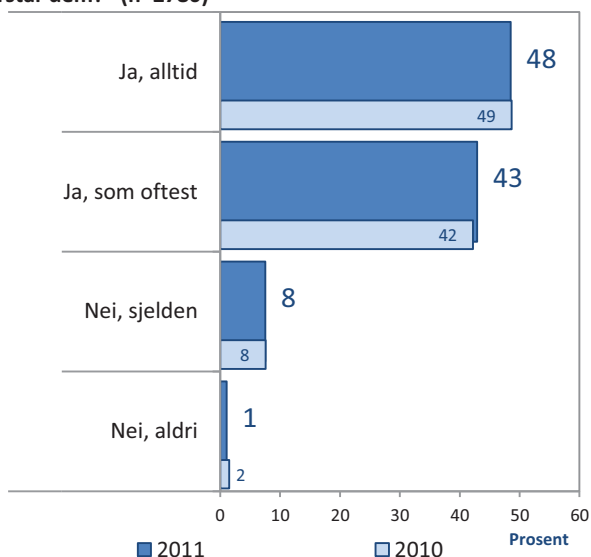
**Opplever du at personalet er omsorgsfulle? (n=2772)**



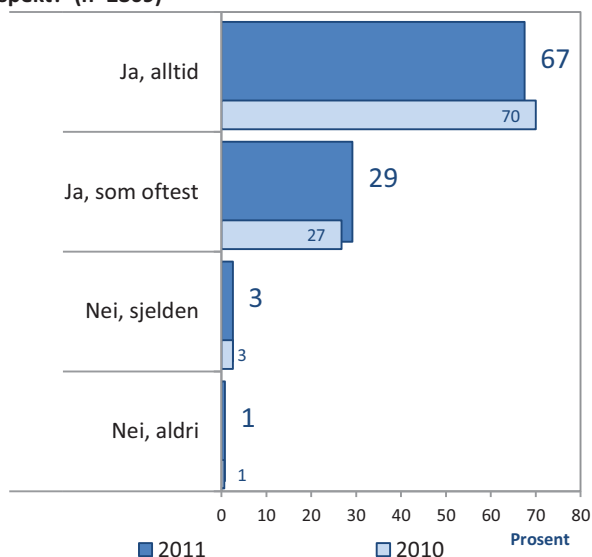
**Opplever du at personalet som hjelper deg kan jobben sin? (n=2713)**



**Snakker personalet klart og tydelig, slik at du forstår dem? (n=2780)**



**Behandler personalet deg med høflighet og respekt? (n=2809)**



## Forskjeller mellom bydelene

Det er jevnt over høy tilfredshet i bydelene når det gjelder personalet, og i samtlige bydeler er en svært stor andel brukere fornøyd med personalet generelt. I 12 av 15 bydeler opplever over 90 prosent av brukerne at personalet alltid eller ofte er omsorgsfulle. Andelen er imidlertid meget høye også i de tre siste bydelene Søndre Nordstrand (86 prosent), Ullern (88 prosent) og Alna (89 prosent).

Blant brukerne i bydelene Alna (83 prosent), Søndre Nordstrand (87 prosent) og Stovner (88 prosent) er det en noe mindre andel sammenlignet med de andre bydelene som opplever at personalet kan jobben sin. I alle de andre bydelene opplever over 90 prosent at personalet alltid eller ofte kan jobben sin.

Blant brukerne i bydelene Gamle Oslo (87 prosent), Alna (85 prosent) og Stovner (83 prosent) opplever mellom 83 og 87 prosent at personalet snakker klart og tydelig. I de andre bydelene opplever over 90 prosent dette.

I samtlige bydeler opplever over 90 prosent av brukerne at personalet alltid eller ofte behandler dem med høflighet og respekt.

### **Forskjeller mellom private leverandører og kommunale utførere**

Når det gjelder opplevelsen av personalet i hjemmesykepleien er det er kun små forskjeller å finne basert på om brukerne har privat eller kommunal utfører.

### **Andre forskjeller**

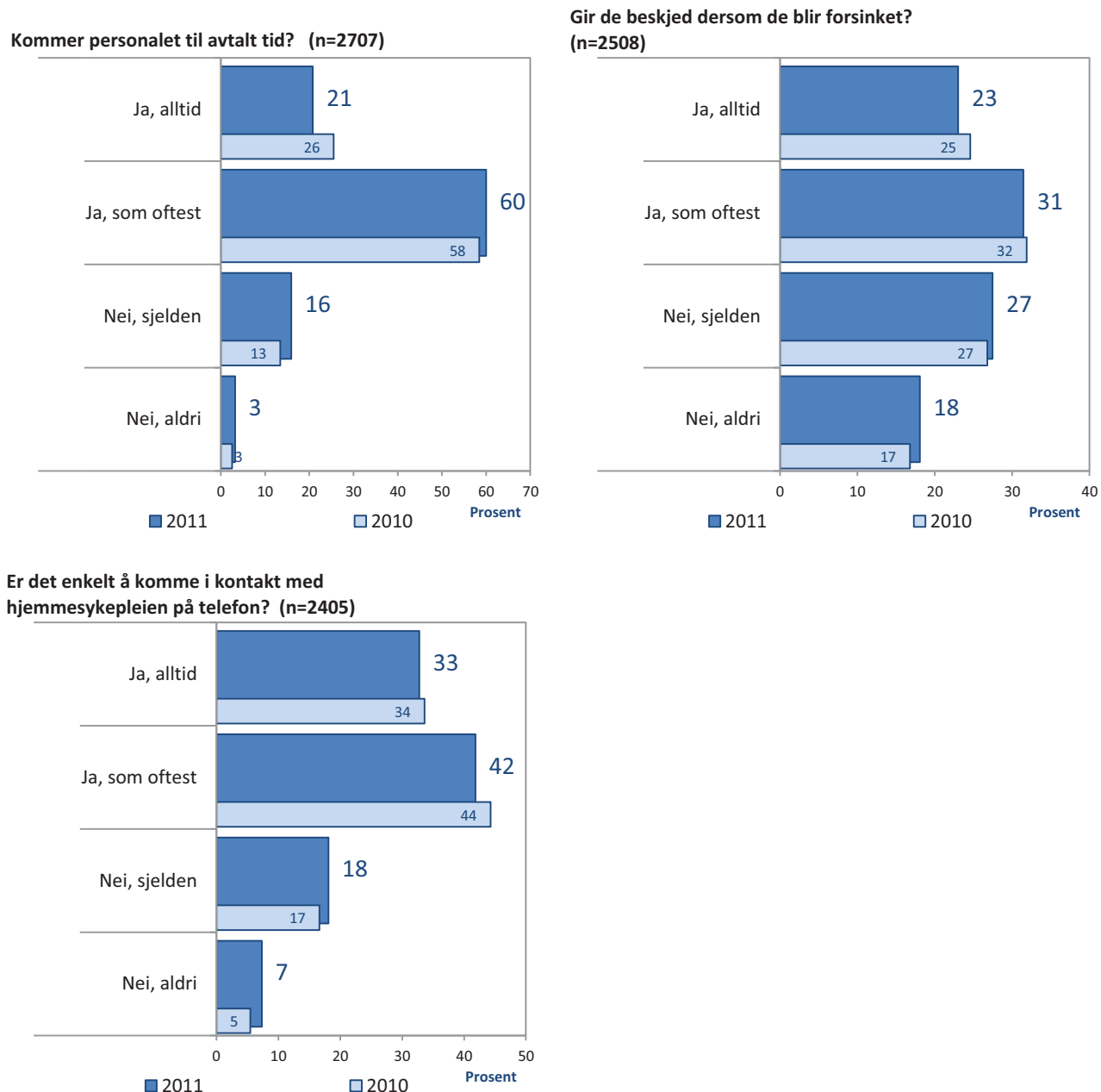
Det er ingen forskjeller mellom menn og kvinner når det gjelder vurderingen av personalet. Det er også kun små forskjeller mellom de ulike aldersgruppene, samt mellom ulike grupper basert på hvor mye man bruker hjemmesykepleien.

## Tilgjengelighet- Hjemmesykepleien

81 prosent av brukerne opplever at personalet alltid eller som oftest kommer til avtalt tid. Brukerne er ikke like fornøyd med personalets evne til å gi beskjed dersom de blir forsinket, og kun 54 prosent mener personalet i hjemmesykepleien alltid eller som oftest gir beskjed dersom de blir forsinket. 75 prosent av brukerne mener videre at det er enkelt å komme i kontakt med hjemmesykepleien på telefon.

Resultatene er forholdsvis like sammenlignet med undersøkelsen i 2010.

**Figur 9: Tilgjengelighet- hjemmesykepleie. Prosent.**



### Forskjeller mellom bydelene

Bydelene Stovner (71 prosent), Ullern (75 prosent), Nordstrand (76 prosent) og Alna (77 prosent) har lavest andel brukere som mener at personalet kommer til avtalt tid. Høyest andel har Nordre Aker med 89 prosent.

Bydelene Søndre Nordstrand (44 prosent), Gamle Oslo (48 prosent) og Sagene (48 prosent) har lavest andel som mener at personalet alltid eller ofte gir beskjed dersom de blir forsinket. Høyest andel har her Grünerløkka med 66 prosent.

Det er forholdsvis stor variasjon mellom bydelene når det gjelder hvor enkelt brukerne opplever at det er å komme i kontakt med hjemmesykepleien på telefon. Av brukerne som bor på Stovner mener kun 55 prosent at det er enkelt å komme i kontakt med hjemmesykepleien på telefon. På den andre siden mener 88 prosent i Nordre Aker og 87 prosent i Vestre Aker at dette alltid eller som oftest er enkelt.

### **Forskjeller mellom private leverandører og kommunale utførere.**

Undersøkelsen viser at private leverandører av hjemmesykepleie i større grad enn kommunale utførere gir beskjed dersom de blir forsinket (72 prosent av brukere med privat leverandør opplever å få beskjed mot 52 prosent av brukere av kommunale tjenester). En større andel av de som mottar hjemmesykepleie fra private leverandører opplever det som enkelt å komme i kontakt på telefon (87 prosent) sammenlignet med de som benytter kommunale utførere (74 prosent).

### **Andre forskjeller**

Kvinner (49 prosent) mener i noe større grad enn menn (40 prosent) at personalet aldri eller sjelden gir beskjed dersom de blir forsinket.

Det er kun små forskjeller mellom de ulike aldersgruppene når det gjelder forhold knyttet til tilgjengelighet. Den eldste gruppen skiller seg imidlertid ut, og av de eldre over 90 år svarer 52 prosent at personalet aldri eller sjelden gir beskjed dersom de blir forsinket, mot 45 prosent totalt.

Det er en klar sammenheng mellom hvor stort hjelpebehov brukerne har, på den ene siden, og hvordan de opplever at hjemmesykepleien håndterer avtaler (om tidspunkt) og forsinkelser, på den annen. De som bruker hjemmesykepleien mest er minst fornøyd. 77 prosent av de som har en avtale på mer enn 4 timer hjelp i uken opplever at personalet kommer til avtalt tid, og hele 91 prosent av de som har en avtale på 46-75 minutter opplever dette. Når det gjelder håndtering av forsinkelser opplever 60 prosent av de som har en avtale om inntil 45 minutter hjemmetjenester pr. uke at personalet gir beskjed dersom de blir forsinket. 71 prosent av de som har en avtale på 46-75 minutter med hjelp i uken opplever dette. Kun 47 prosent av de som har avtale om 4 timer pr. uke eller mer opplever at personalet alltid eller som oftest gir beskjed ved forsinkelser.

Det er også forskjeller å finne når det gjelder hvor enkelt man opplever at det er å komme i kontakt med hjemmesykepleien. 71 prosent av de som bruker hjemmesykepleie mest (4 timer pr. uke eller mer) opplever at det er enkelt å komme i kontakt med hjemmesykepleien på telefon. Denne andelen er på 81 prosent blant de som har en avtale på 46-75 minutter med hjelp i uken.

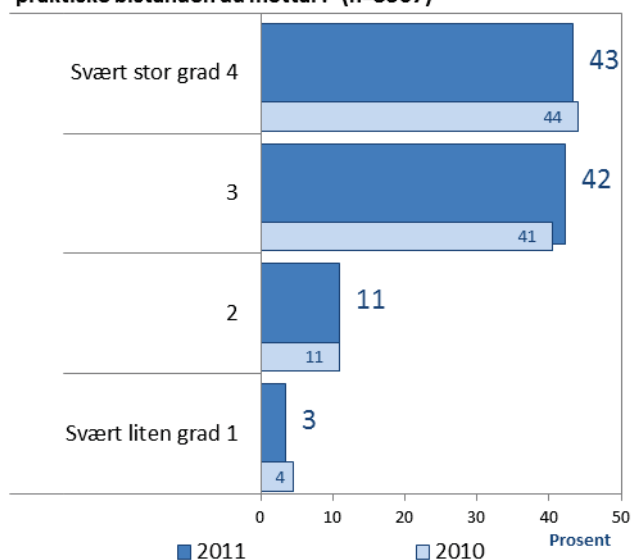
## Resultater for praktisk bistand

### Totalinntrykk- Praktisk bistand

Brukerne av praktisk bistand er, i likhet med de som mottar hjemmesykepleie, generelt svært fornøyd med hjelpen de får. Til sammen har 86 prosent av brukerne svart 3 eller 4 på spørsmålet, og resultatet er omtrent tilsvarende som undersøkelsen i 2010.

Figur 10: Total tilfredshet med praktisk bistand. Prosent.

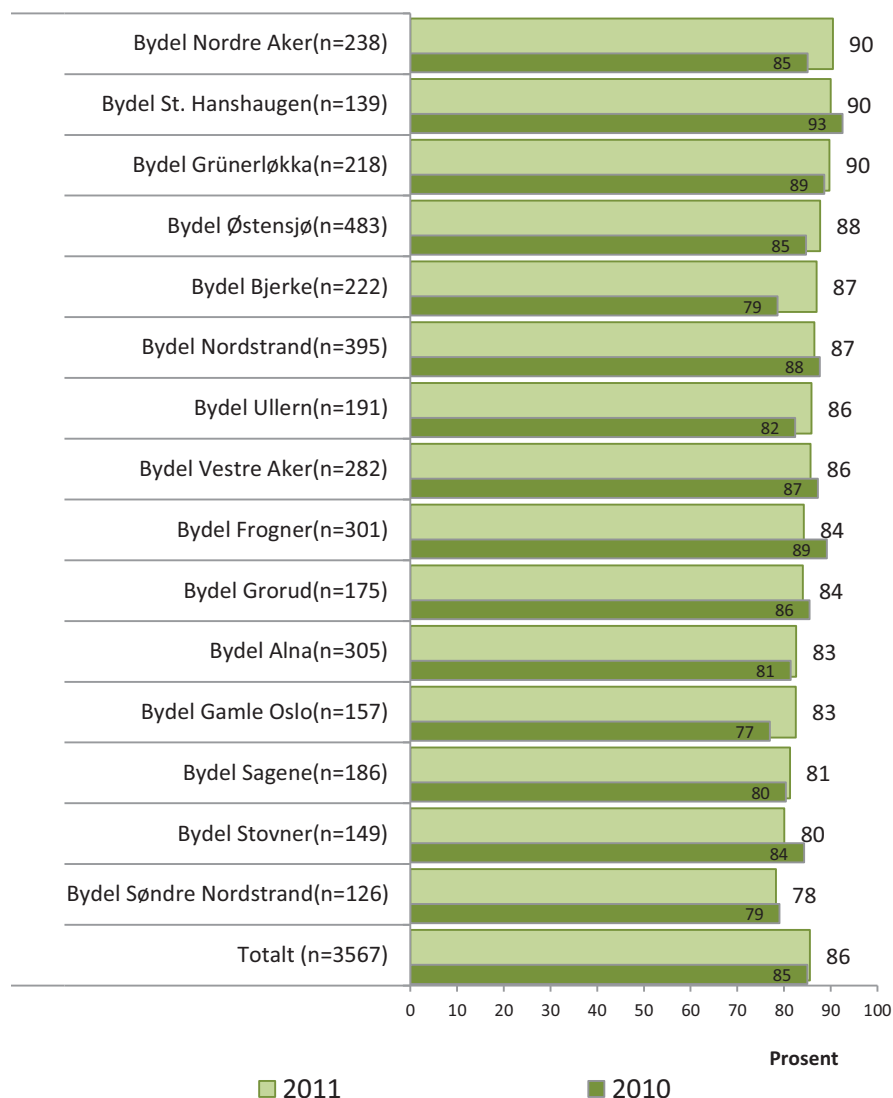
Alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med den praktiske bistanden du mottar? (n=3567)



## Forskjeller mellom bydelene

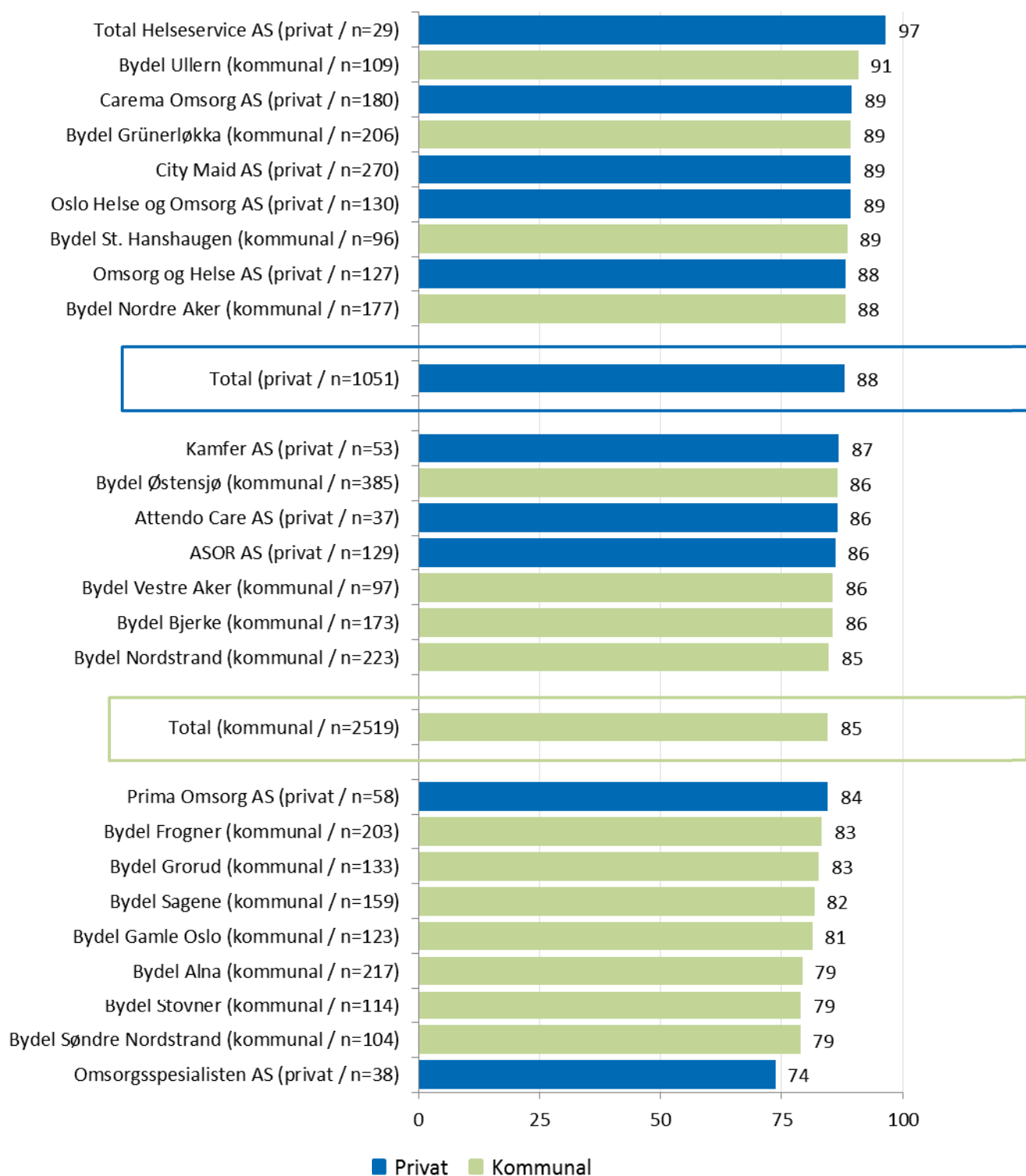
Andelen tilfredse brukere av praktisk bistand varierer mellom 78 og 90 prosent på bydelsnivå. De bydelene som oppnår best resultatet er Grünerløkka (90 prosent), St. Hanshaugen (90 prosent) og Nordre Aker (90 prosent). Søndre Nordstrand (78 prosent) har lavere andel tilfredse brukere enn de andre bydelene på totalt nivå.

**Figur 11: Total tilfredshet med praktisk bistand i de ulike bydelene. Andel tilfredse (svarkategori 3+4).**



## Forskjeller mellom private leverandører og kommunale utførere.

Figur 12: Total tilfredshet med praktisk bistand etter private leverandører (blå) og kommunale utførere (grønn) pr. bydel. Andel tilfredse brukere (svarkategori 3+4). Rangert fra høyeste til laveste skåre for 2011.



De innrammede søylene i figur 12 viser resultatene for private leverandører og kommunale tilbydere totalt sett. Vi ser at andelen fornøyde brukere totalt sett er større blant de som benytter private leverandører til praktisk bistand sammenlignet med de som benytter kommunale utførere. Forskjellen gjelder i størst grad andelen som svarer "svært fornøyd" (49 prosent mot 41 prosent), og blir mindre når vi ser andelen som svarer "svært fornøyd" og "noe fornøyd" under ett. Blant de med privat leverandør er 88 prosent fornøyde og blant de med kommunal utfører er 85 prosent fornøyde.



Merk at utvalgene for enkelte private leverandører er svært lave og at feilmarginene er tilsvarende store. Resultater som er basert på lave utvalgsstørrelser må tolkes med forsiktighet.

### **Andre forskjeller**

Det er ingen forskjeller mellom menn og kvinner når det gjelder helhetsinntrykket av den praktiske bistanden.

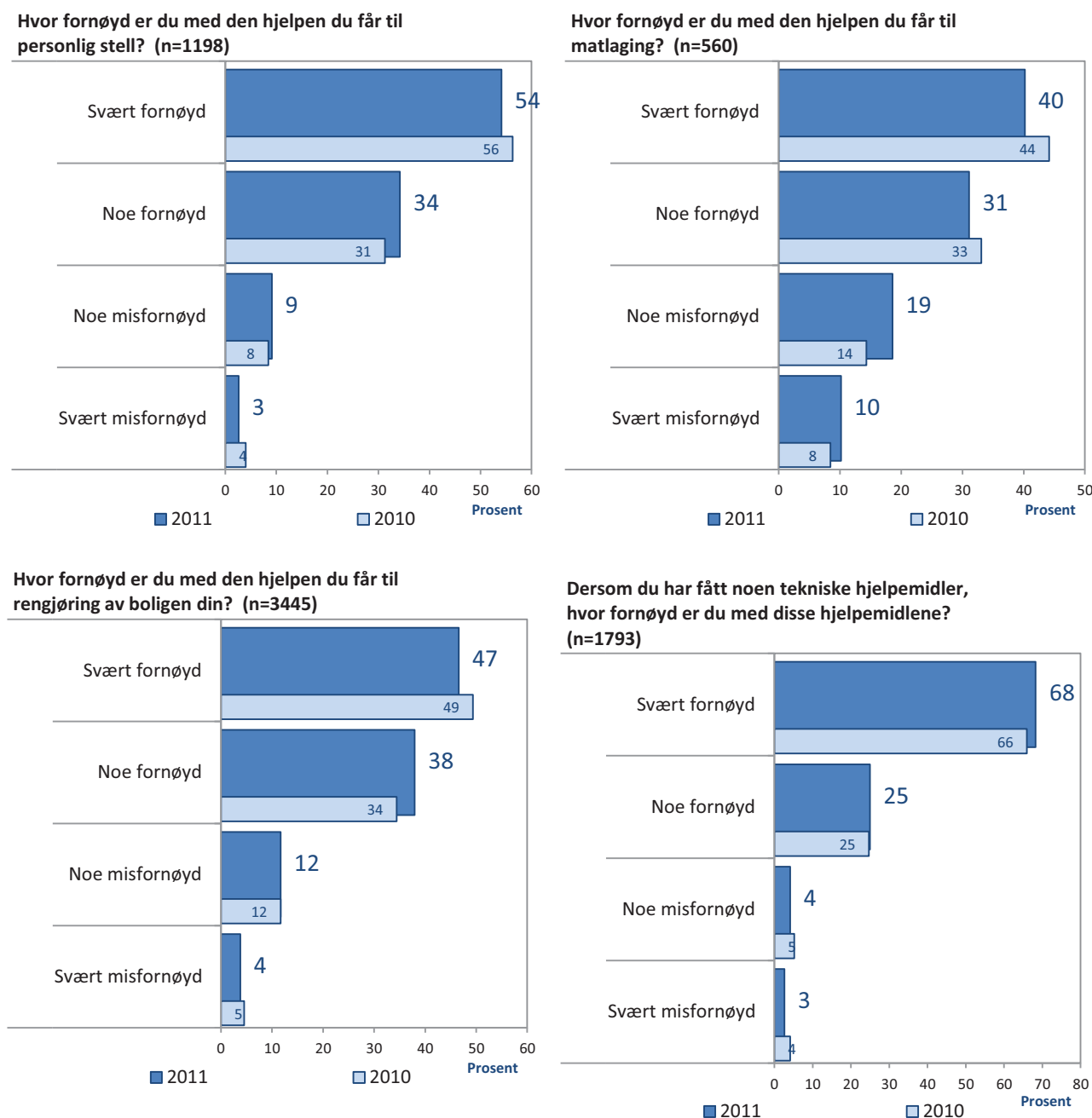
Totalt svarer 43 prosent at de i "svært stor grad" er fornøyd med hjelpen de får til praktisk bistand. Blant brukere yngre enn 67 år er denne andelen kun 36 prosent, og blant de mellom 80 og 90 år er 47 prosent i "svært stor grad" fornøyd.

## Resultat for brukeren - Praktisk bistand

De som mottar praktisk bistand er jevnt over svært fornøyd med tjenestene de mottar. 93 prosent er fornøyd med tekniske hjelpemidler, 88 prosent er fornøyd med hjelp til personlig stell og 85 prosent er fornøyd med hjelp til rengjøring av boligen.

I likhet med brukere av hjemmesykepleie er også brukere av praktisk bistand minst fornøyd med hjelp til matlaging. 29 prosent svarer at de er enten "noe misfornøyd" eller "svært misfornøyd" med denne hjelpen. På dette punktet ser vi også en nedgang fra 2010 i andelen fornøyde brukere. For de andre tjenestene er det kun små endringer sammenlignet med 2010.

**Figur 13: Resultat for brukeren- praktisk bistand. Prosent.**



## Forskjeller mellom bydelene

Når det gjelder hjelp til personlig stell er det generelt høy tilfredshet blant brukerne i de ulike bydelene. Andelen fornøyde brukere varierer fra 80 prosent i Gamle Oslo og 82 prosent i Stovner, til 100 prosent i bydelen St. Hanshaugen og 96 prosent i Nordre Aker.

Det er forholdsvis stor variasjon i andelen tilfredse brukere i de ulike bydelene når det gjelder hjelp til matlaging. Der 95 prosent av brukerne på Sagene og 94 prosent av brukerne på Nordre Aker er tilfreds, gjelder dette kun 46 prosent av brukerne i Gamle Oslo.

Når det gjelder hjelp til rengjøring av boligen er det størst andel fornøyde brukere i bydelene Grünerløkka (89 prosent), Østensjø (88 prosent) og St. Hanshaugen (88 prosent). Lavest andel tilfredse brukere finner vi i bydelene Stovner (77 prosent) og Søndre Nordstrand (79 prosent).

Det er jevnt over høy tilfredshet i samtlige bydeler når det gjelder tekniske hjelpemidler. Lavest andel tilfredse er det på Sagene, men også her er hele 89 prosent fornøyd med de tekniske hjelpemidlene de har fått.

### **Forskjeller mellom private leverandører og kommunale utførere.**

Selv om det er forholdsvis små forskjeller viser undersøkelsen at brukere som mottar praktisk bistand fra privat leverandør jevnt over er noe mer fornøyd enn de som mottar praktisk bistand fra kommunal utfører. Unntaket er hjelp til matlaging. Blant de som får praktisk bistand fra kommunal utfører er 72 prosent fornøyde med hjelpen de får til matlaging, mot 67 prosent av de som får hjelp fra en privat leverandør. På den andre siden er 89 prosent av de som får privat praktisk bistand fornøyde med rengjøringen av boligen sin, mot 83 prosent av de som får hjelp av kommunale utførere. 91 prosent av de som mottar praktisk bistand fra privat leverandør er fornøyd med hjelpen de får til personlig stell, mot 88 prosent av de som får hjelp fra kommunal utfører.

### **Andre forskjeller**

Menn er mer tilfreds med hjelpen de får til matlaging enn kvinner (78 mot 68 prosent). Ellers er det kun små forskjeller etter nedbryting på kjønn.

Brukere yngre enn 67 år er mindre fornøyd enn brukere eldre enn 67 år. Andelen brukere som er tilfreds med hjelpen de får til personlig stell er 90 prosent for brukere over 67 år mot 80 prosent for brukere yngre enn 67 år. For hjelpen til matlaging er tilsvarende tall 73 mot 66 prosent og for hjelpen til rengjøring av boligen 85 mot 81 prosent.

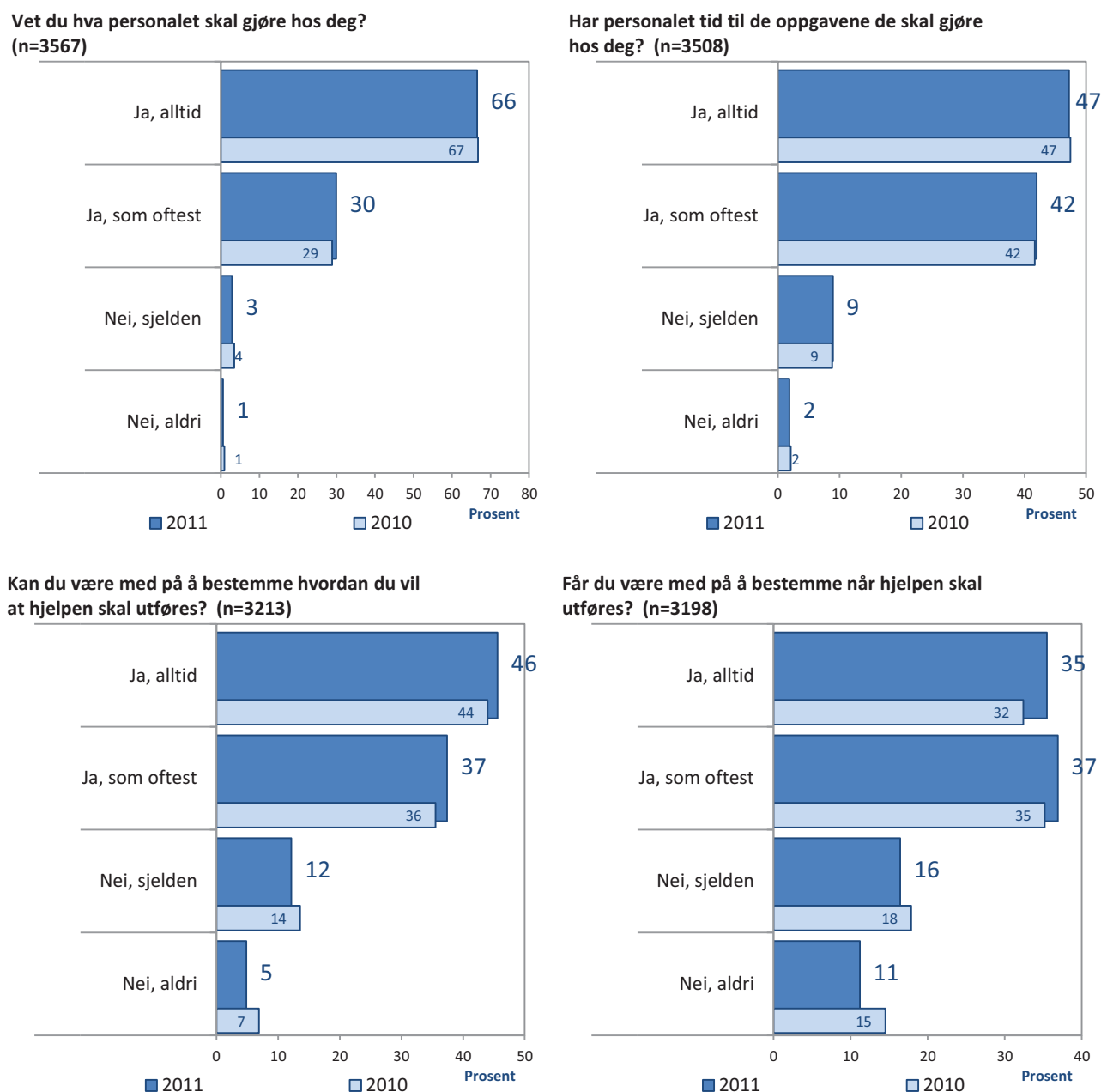
Undersøkelsen viser også at andelen som er "svært fornøyd" med hjelp til personlig stell er betydelig lavere blant de som mottar mer enn 4 timer hjelp (48 prosent) sammenlignet med de som mottar mindre enn 4 timer hjelp (62 prosent). Ser vi de som svarer "svært fornøyd" og "noe fornøyd" under ett blir forskjellene mindre. Når det gjelder hjelp til rengjøring er de som mottar mest hjelp minst fornøyd. I denne gruppen utgjør andelen fornøyde brukere 76 prosent mot 87 prosent av de som mottar mindre enn 4 timer hjelp.

## Avtalte ytelser og fleksibilitet - Praktisk bistand

Nesten alle som mottar praktisk bistand vet hva personalet skal gjøre hos dem (96 prosent). De fleste opplever også at personalet har tid til å gjøre oppgavene (89 prosent). 83 prosent av brukerne opplever at de kan være med å bestemme hvordan hjelpen skal utføres, og 72 prosent opplever at de får være med å bestemme når hjelpen skal utføres. Det er altså en relativt stor andel (28 prosent) som opplever at de sjelden eller aldri får være med å bestemme når hjelpen skal utføres.

Det er kun mindre endringer i resultatene når det gjelder avtalte ytelser og fleksibilitet sammenlignet med undersøkelsen i 2010.

Figur 14: Avtalte ytelser og fleksibilitet- praktisk bistand. Prosent.



### Forskjeller mellom bydelene

I samtlige bydeler vet over 90 prosent av brukerne hva personalet skal gjøre hos dem.

Andelen som opplever at personalet har tid til å gjøre oppgavene varierer mellom 79 prosent (Søndre Nordstrand) og 94 prosent (Nordre Aker). I 7 av 15 bydeler opplever over 90 prosent av brukerne at personalet har tid til å gjøre det de skal.

Bydelene Gamle Oslo (74 prosent) og Bjerke (78 prosent) har de laveste andelene som opplever at de får være med på å bestemme hvordan hjelpen skal utføres. Størst andel som opplever medbestemmelse finner vi i bydelene St. Hanshaugen (88 prosent) og Nordre Aker (88 prosent).

Det er forholdsvis stor variasjon mellom bydelene når det gjelder i hvilken grad brukerne opplever at de får være med å bestemme når hjelpen skal utføres. I Søndre Nordstrand opplever kun 54 prosent av brukerne at de alltid eller som oftest får være med å bestemme, mens denne andelen er på 79 prosent blant brukerne på Grünerløkka.

### **Forskjeller mellom private leverandører og kommunale utførere.**

Brukere som mottar praktisk bistand fra private leverandører opplever i større grad enn de som benytter kommunale utførere medbestemmelse både med tanke på hvordan (90 mot 80 prosent<sup>4</sup>) og når (85 mot 66 prosent) hjelpen skal utføres.

En litt større andel av de som mottar praktisk bistand fra en privat leverandør opplever også at personalet har tid til oppgavene de skal gjøre, sammenlignet med de som mottar bistand fra kommunal utfører (92 mot 88 prosent).

### **Andre forskjeller**

Når vi sammenligner grupper med tanke på hvor mye hjelp de får, finner vi at andelen som opplever medbestemmelse er lavest blant de mest pleietrengende.

Andelen som opplever at de får være med å bestemme hvordan hjelpen skal utføres er lavere blant de over 90 år (78 prosent) enn blant de under 90 år (84 prosent). Det er også en mindre andel av de over 90 år (64 prosent), enn de under 90 år (74 prosent) som opplever at de får bestemme når hjelpen skal utføres.

Av de som har en avtale om mer enn 4 timer hjelp i uken opplever 77 prosent at de har medbestemmelse på hvordan hjelpen skal utføres, og 61 prosent når det gjelder når hjelpen skal utføres. Av de som har mindre en fire timer hjelp er denne andelen henholdsvis 85 og 75 prosent.

Blant de over 90 år er andelen brukere som ofte eller alltid opplever medbestemmelse på når (64 prosent) og hvordan (78 prosent) hjelpen skal utføres, lavere enn blant de under 90 år (henholdsvis 74 og 84 prosent).

---

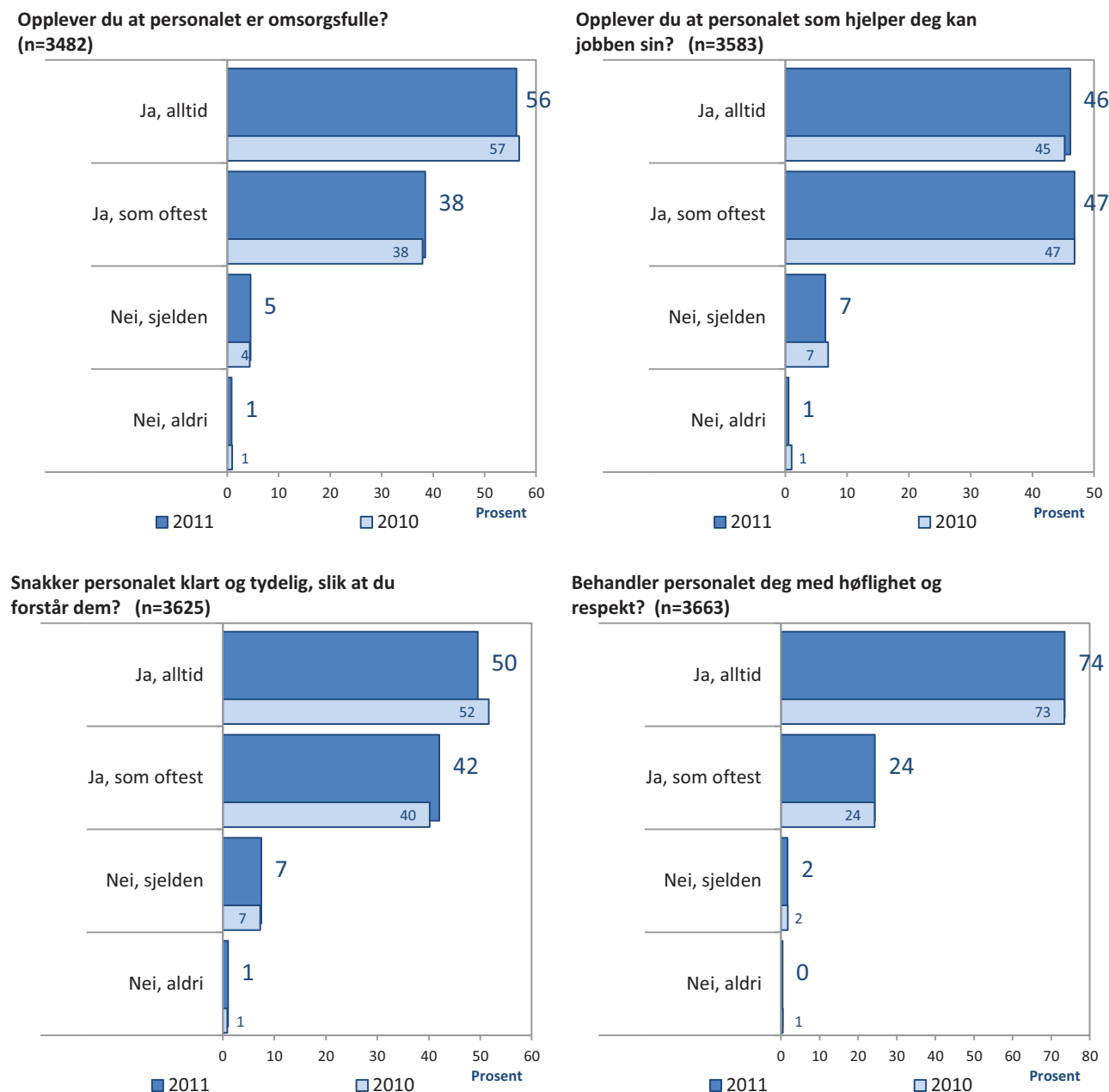
<sup>4</sup> Andel som opplever medbestemmelse

## Personalet - Praktisk bistand

I likhet med de som mottar hjemmesykepleie er de som mottar praktisk bistand svært fornøyd med personalet som besøker dem. Fra 92 til 98 prosent av brukerne gir gode vurderinger av personalet. Brukerne opplever at personalet behandler dem med høflighet og respekt (98 prosent) og de opplever personalet som omsorgsfulle (95 prosent). De mener personalet kan jobben sin (93 prosent) og at de snakker klart og tydelig slik at brukerne forstår dem (92 prosent).

Figur 15 viser at det kun er snakk om minimale endringer i resultatene sammenlignet med undersøkelsen i 2010.

**Figur 15: Personalet- praktisk bistand. Prosent.**



## Forskjeller mellom bydelene

Det er jevnt over høy tilfredshet i bydelene når det gjelder personalet. Den laveste andelen som oppfatter personalet som omsorgsfulle finner vi blant brukerne i Gamle Oslo, men også denne andelen er forholdsvis høy på 89 prosent. I samtlige av de andre bydelene opplever over 90 prosent av brukerne personalet som omsorgsfulle. Blant brukerne på Grünerløkka, St. Hanshaugen, Nordre Aker og Bjerke mener hele 97 prosent at personalet alltid eller som oftest er omsorgsfulle.

Brukerne opplever også jevnt over at personalet kan jobben sin. Brukerne i Sagene (88 prosent), Stovner (89 prosent), Gamle Oslo (89 prosent) og Alna (89 prosent) har lavest andel som mener at personalet kan jobben sin. Høyest andel finner vi blant brukerne på Grünerløkka (97 prosent), St. Hanshaugen (97 prosent) og Nordre Aker (98 prosent).

Det er også høy enighet blant brukerne i de ulike bydelene om at personalet snakker klart og tydelig. I kun 5 av 15 bydeler er denne andelen under 90 prosent. Lavest andel er det blant brukerne på Stovner hvor 85 prosent opplever at personalet snakker klart og tydelig. Den høyeste andelen finnes blant brukerne i bydelen Nordre Aker (97 prosent).

I samtlige bydeler opplever over 95 prosent av brukerne at personalet alltid eller som oftest behandler dem med høflighet og respekt.

### **Forskjeller mellom private leverandører og kommunale utførere.**

Det er små forskjeller mellom de som benytter kommunale utførere og private leverandører om man slår sammen andelen som svarer enten "Ja, alltid" og "Ja, som oftest" på spørsmålene<sup>5</sup> som gjelder personalet.

### **Andre forskjeller**

Det er kun små forskjeller mellom menn og kvinner når det gjelder vurderingen av personalet.

Det er også kun små forskjeller mellom de ulike aldersgruppene når det gjelder vurderingen av personalet. De som er yngre enn 67 år er noe mindre tilfreds enn de som er over 67 år. 91 prosent av de under 67 år opplever personalet som omsorgsfull, 90 prosent opplever at de kan jobben sin, 88 prosent mener personalet snakker klart og tydelig, og 95 prosent opplever at personalet behandler dem med høflighet og respekt. Av brukere over 67 år svarer 95 prosent at personalet er omsorgsfulle, 98 prosent svarer at personalet kan jobben sin, 92 prosent svarer at personalet snakker klart og tydelig, og 98 prosent svarer at personalet behandler dem med høflighet og respekt.

Det er heller ingen store forskjeller å finne basert på hvor ofte brukerne mottar praktisk bistand. Andelen brukere av praktisk bistand som har en avtale på mer enn 4 timer i uken og som opplever at personalet kan jobben sin er 89 prosent. Tilsvarende andel for brukere som mottar mindre en fire timer hjelp i uken er 94 prosent. Forskjellene er større på spørsmålet om personalet snakker klart og tydelig, og tilsvarende tall her er 77 prosent og 93 prosent.

---

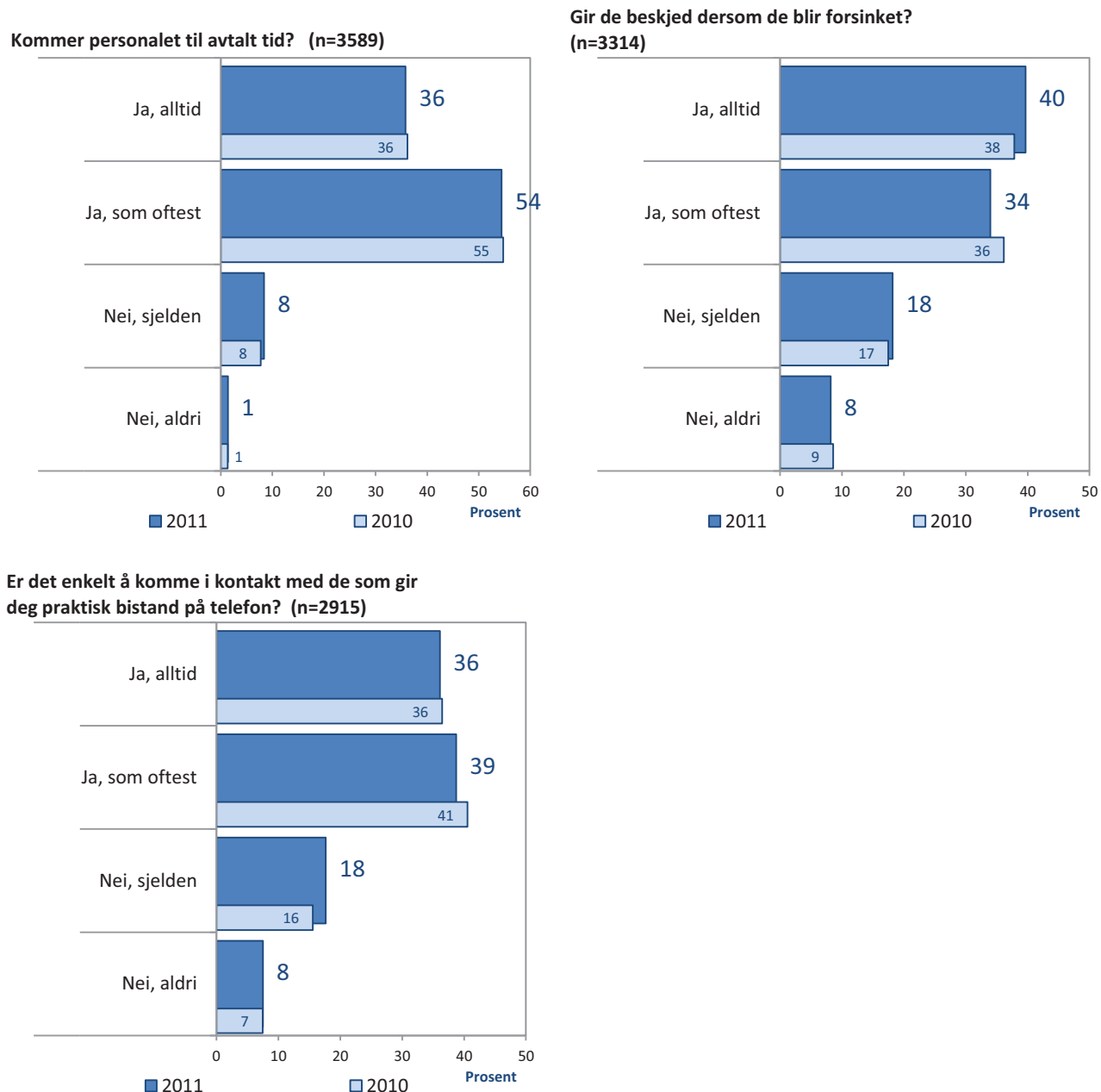
<sup>5</sup> Spørsmålene med svarfordeling vises i figur 15

## Tilgjengelighet - Praktisk bistand

De fleste som mottar praktisk bistand opplever at personalet kommer til avtalt tid (90 prosent). 74 prosent opplever at personalet gir beskjed dersom de blir forsinket, så det er altså en relativt stor andel som sjelden eller aldri opplever at personalet sier fra om forsinkelser (26 prosent). 75 prosent av brukerne opplever at det er enkelt å komme i kontakt per telefon med de som gir praktisk bistand.

Også når det gjelder tilgjengelighet er det kun mindre endringer i resultatene sammenlignet med 2010.

Figur 16: Tilgjengelighet- praktisk bistand. Prosent.



### Forskjeller mellom bydelene

Bydelene Stovner (83 prosent), Bjerke (83 prosent), Søndre Nordstrand (84 prosent), Ullern (85 prosent) og Sagene (85 prosent) har lavest andel brukere som mener personalet alltid eller som oftest kommer til avtalt tid. I bydel Nordre Aker er denne andelen 96 prosent.

Det er blant brukerne i bydelene Ullern (55 prosent), Bjerke (61 prosent), Søndre Nordstrand (62 prosent) og Sagene (64 prosent) vi finner lavest andel som mener personalet alltid eller ofte gir beskjed dersom de



blir forsinket. Grünerløkka skiller seg ut i positiv retning med den høyeste andelen (87 prosent) som svarer at de alltid eller ofte får beskjed ved forsinkelser.

Av brukerne som bor på Stovner mener kun 50 prosent at det alltid eller som oftest er enkelt å komme i kontakt per telefon med de som gir praktisk bistand. Den nest laveste andelen er blant brukerne på Sagene med 66 prosent. I Nordre Aker og Søndre Nordstrand er det 80 prosent som mener det er enkelt å komme i kontakt per telefon med de som utfører praktisk bistand. I de øvrige bydelene ligger andelen mellom 70 og 80 prosent.

### **Forskjeller mellom private leverandører og kommunale utførere.**

Undersøkelsen viser at brukerne opplever at private leverandører i større grad enn kommunale utførere gir beskjed dersom de blir forsinket (83 mot 70 prosent<sup>6</sup>), og er lettere å komme i kontakt med på telefon (87 mot 69 prosent). Brukerne opplever også at private leverandører oftere enn kommunale utførere gir beskjed dersom de blir forsinket, men her er forskjellen mye mindre (94 mot 89 prosent).

### **Andre forskjeller**

Det er ingen forskjeller mellom menn og kvinner når det gjelder vurderingene av tilgjengeligheten til de som gir praktisk bistand. Det er også kun små forskjeller mellom aldersgrupper. Brukerne over 90 år opplever noe sjeldnere enn brukere under 90 år at personalet gir beskjed dersom de blir forsinket.

Andelen som opplever at helperne kommer til avtalt tid er lavere blant de som mottar 4 timer eller mer per uke i hjelp sammenlignet med de som mottar mindre enn 4 timer hjelp i uken. Andelen brukere som opplever at de får beskjed ved forsinkelser er større blant brukere som mottar mindre enn 75 minutter hjelp i uken (86 prosent) sammenlignet med brukere som mottar mer enn 75 minutter hjelp, men mindre enn 4 timer (72 prosent). Blant de som mottar mer enn 4 timer hjelp i uken er denne andelen 56 prosent. Det samme mønsteret finner vi igjen i spørsmålet om hvor enkelt brukerne opplever at det er å komme i kontakt på telefon med de som gir praktisk bistand. Blant de som mottar mindre enn 4 timer hjelp per uke er denne andelen 78 prosent, mot 65 prosent blant brukere som mottar mer enn 4 timer hjelp per uke.

---

<sup>6</sup> Andelen som svarer at de ofte eller alltid får beskjed

## Hjemmetjenesten samlet

Denne delen av rapporten presenterer resultatene på spørsmålene som ble stilt i spørreskjemaets felles del som ble besvart av alle brukerne, uavhengig av om de mottar hjemmesykepleie eller praktisk bistand.

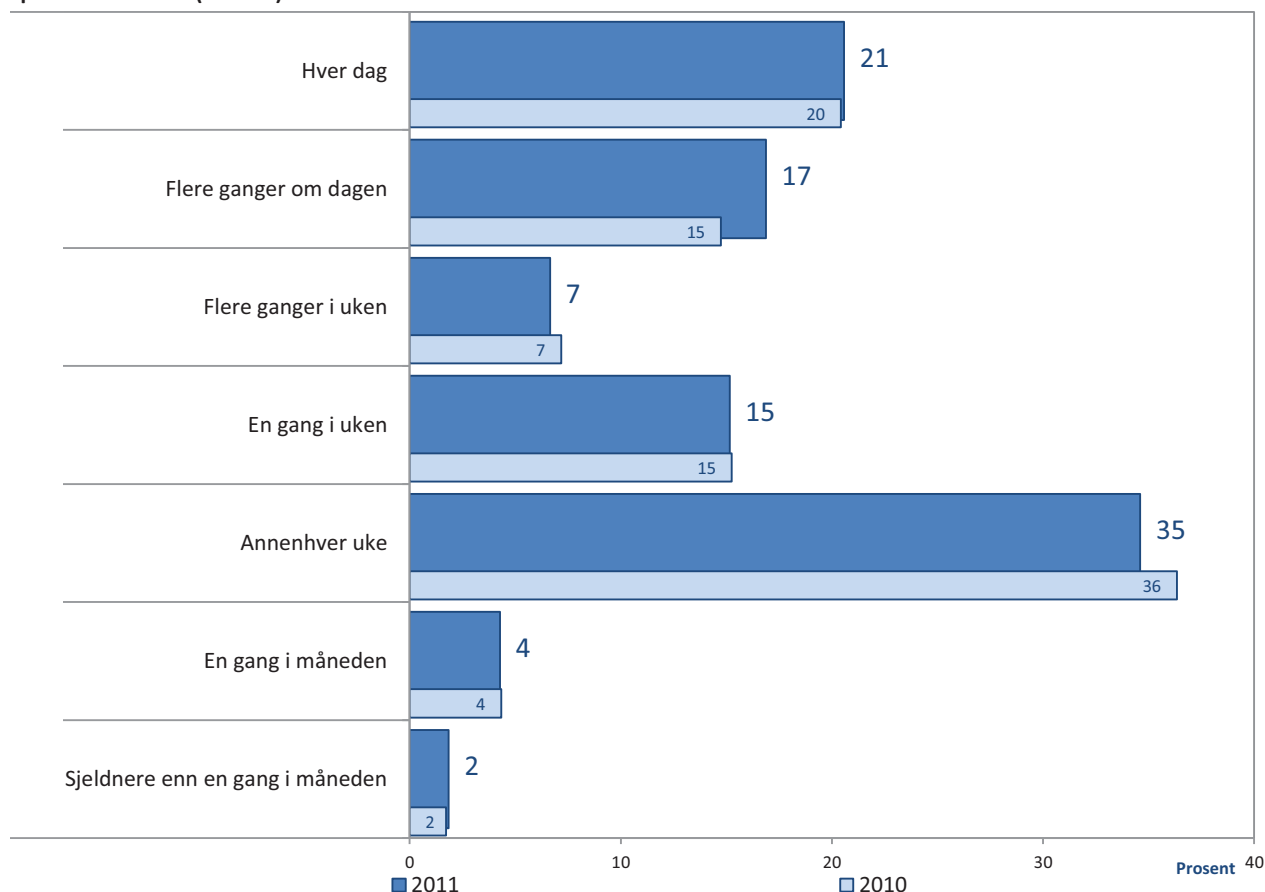
### Antall besøk og antall hjelpere

Det er forskjell på brukerne av hjemmetjenesten med tanke på hvor mye bistand de trenger. Enkelte er sterkt hjelpetrengende og trenger hjelp hver dag, mens andre bare har behov for bistand en gang i uken eller sjeldnere. Figur 17 viser at 37 prosent<sup>7</sup> av brukerne som har deltatt i undersøkelsen får besøk av hjemmetjenesten minst en gang pr. dag, og kan altså sies å være sterkt hjelpetrengende. 56 prosent av brukerne får bistand en gang i uka eller sjeldnere, mens mellomkategorien, de som får besøk flere ganger i uken (men ikke hver dag) er forholdsvis liten (7 prosent).

Sammenlignet med 2010 viser resultatene kun mindre forskjeller.

**Figur 17: Antall besøk. Prosent.**

Hvor ofte får du besøk av hjemmetjenesten, det vil si hjemmesykepleien eller leverandøren av praktisk bistand? (n=4598)



Andelen som trenger hjelp hver dag er høyest blant de som mottar hjemmesykepleie, enten som eneste tjeneste eller i kombinasjon med praktisk bistand. 55 prosent av de som kun mottar hjemmesykepleie, og 62 prosent av de som mottar hjemmesykepleie i kombinasjon med praktisk bistand får besøk en eller flere ganger per dag. Dette gjelder kun fem prosent av de som bare mottar praktisk bistand.

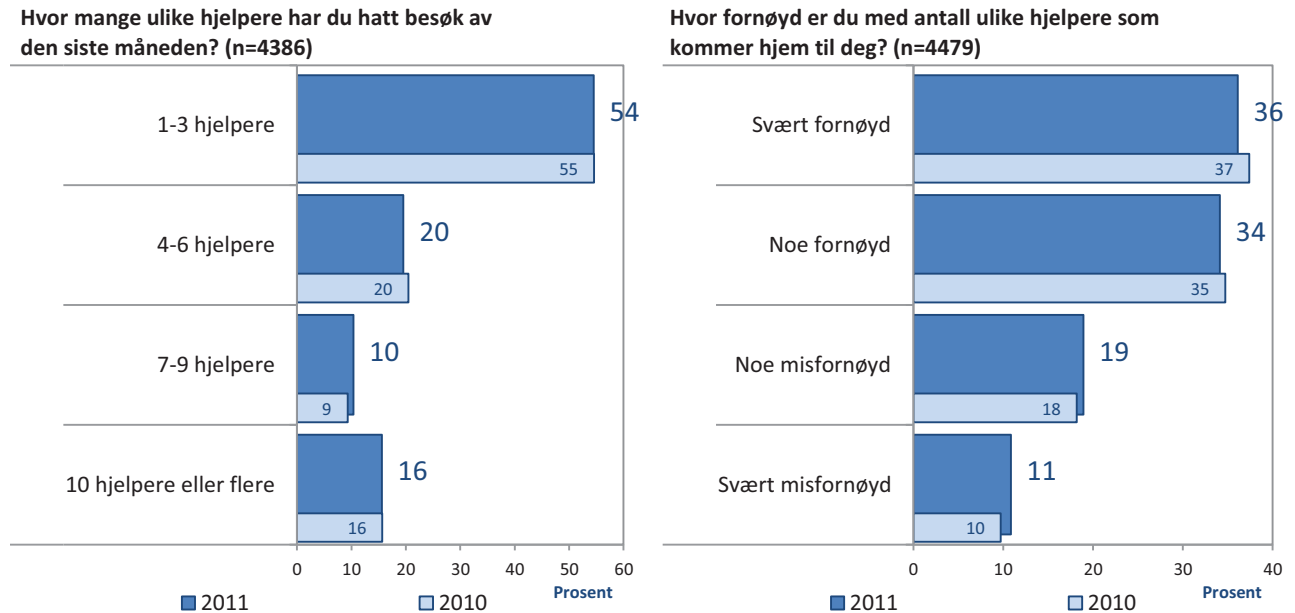
Blant de som benytter privat leverandør til praktisk bistand trenger 21 prosent hjelp på daglig basis, mot 37 prosent av de som benytter en kommunal utfører. Blant mottakere av hjemmesykepleie er mønsteret motsatt: 73 prosent av de som benytter privat leverandør trenger hjelp på daglig basis, mot 59 prosent av de som benytter kommunal utfører.

<sup>7</sup> Som følge av avrunding vil tallene som vises i figuren summeres til 38 prosent.

Andelen som trenger bistand på daglig basis er også høyere blant menn enn kvinner, henholdsvis 43 mot 35 prosent. Videre viser resultatene at de eldste (over 90 år) er den aldersgruppen hvor høyest andel (52 prosent) mottar daglig hjelp. Til sammenligning er det kun 35 prosent av brukerne under 90 år som mottar daglig hjelp.

Størst andel mottakere av daglig hjelp finnes i bydelene Gamle Oslo (44 prosent) og Stovner (44 prosent). Laveste andel finner vi i bydelene Grorud (29 prosent) og Nordre Aker (33 prosent).

**Figur 18: Antall hjelpere og tilfredshet med antall hjelpere. Prosent.**



54 prosent av brukerne har hatt besøk av 1-3 hjelpere den siste måneden, og 26 prosent av brukerne har hatt besøk av 7 eller flere<sup>8</sup>. Dette er på nivå med tallene fra 2010.

Andelen som har hatt besøk av 7 eller flere hjelpere er klart høyest blant de som mottar hjemmesykepleie enten alene eller sammen med praktisk bistand (drøye 40 prosent). Blant de som kun mottar praktisk bistand er denne andelen kun 4 prosent.

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 (15 mot 25 prosent). Blant mottagere av hjemmesykepleie finner vi ingen forskjeller mellom de som bruker privat leverandør kontra kommunal utfører.

Brukere som får besøk av mange ulike hjelpere (7 eller flere sist måned) er ofte de samme som har behov for mye hjelp (4 timer eller mer per uke). Andelen brukere som har hatt besøk av 7 eller flere hjelpere sist måned er også høyere blant de over 90 år enn blant de under 90 år, og høyere blant menn enn blant kvinner.

Den høyeste andelen som har fått besøk av 7 hjelpere eller mer den siste måneden finner vi i bydelene Stovner (32 prosent), Frogner (30 prosent) og gamle Oslo (30 prosent). Brukerne i bydelene Grorud (19 prosent), Søndre Nordstrand (21 prosent), samt Grünerløkka (21 prosent) har hatt lavest tilsvarende andel.

70 prosent av brukerne er fornøyd med antall hjelpere som kommer hjem til dem, og andelen er omtrent lik som i 2010.

63 prosent av de som mottar både hjemmesykepleie og praktisk bistand er fornøyd med antallet hjelpere. Denne andelen er noe høyere (omtrent 75 prosent) blant de som mottar kun en av tjenestene (enten kun hjemmesykepleie eller kun praktisk bistand).

<sup>8</sup> Undersøkelsen ble sendt ut i midten av september. Den siste måneden vil derfor bety fra andre halvdel av august til midten av september, men for de som svarte sent vil den siste måneden bli september.

Videre viser resultatene at flere menn enn kvinner (76 mot 67 prosent) er fornøyd med antallet hjelpere. Det er flere brukere som er misfornøyd med antall hjelpere blant de over 90 år, enn blant de under 90 år (38 mot 29 prosent), og blant de som bruker tjenestene mer enn 4 timer per uke enn blant de som mottar mindre enn 4 timer hjelp per uke (43 mot 26 prosent).

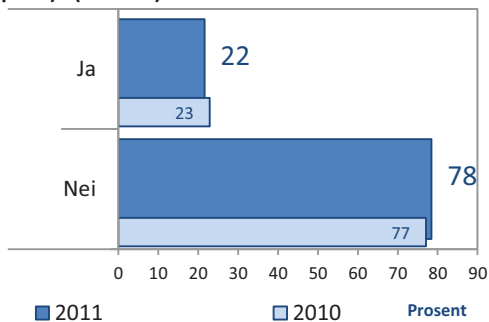
Blant mottakere av praktisk bistand er det flere som er "svært fornøyd" med antall hjelpere som kommer hjem til dem blant de som benytter privat leverandør enn blant de som benytter kommunal utfører (43 mot 31 prosent). Bant mottakere av hjemmesykepleie finner vi ikke denne forskjellen.

## Endringer i tjenesten

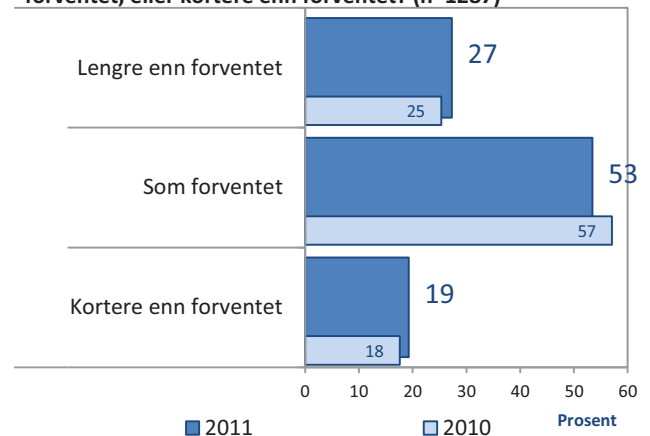
Som i 2010 er det drøye 20 prosent som i løpet av det siste året har søkt om endringer i den tjenesten de mottar. Av disse opplevde 53 prosent at behandlingstiden var som forventet. 27 prosent opplevde at behandlingstiden var lengre enn forventet og 19 prosent opplevde at behandlingstiden var kortere enn forventet.

**Figur 19: Søk om endringer og behandlingstid. Prosent.**

Har du søkt om mer/mindre eller annen hjelp det siste året (praktisk bistand eller hjemmesykepleie)? (n=4541)



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? (n=1287)



Andelen som har søkt om endringer stiger med antall timer avtalt bistand. 35 prosent av de som har avtale om mer enn 4 timer per uke har søkt om endringer i antall timer bistand, mot 22 prosent totalt.

Blant mottakere av hjemmesykepleie hadde flere av de med privat leverandør søkt om endringer sammenlignet med de med kommunal utfører (49 mot 26 prosent). Det er ingen forskjeller på dette området blant brukere som mottar praktisk bistand.

Blant de ulike bydelene varierer andelen som har søkt om endringer fra 15 prosent i Nordre Aker til 27 prosent i bydelene Gamle Oslo og Ullern.

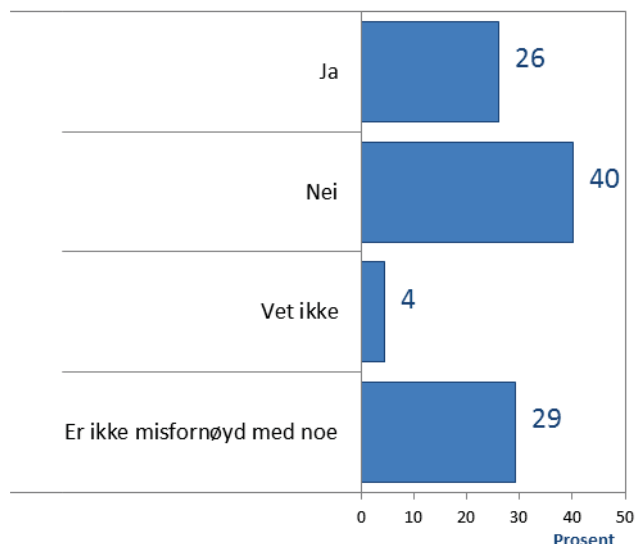
Av de ulike bydelene skiller Søndre Nordstrand seg ut med den laveste andelen (8 prosent) brukere som opplevde at behandlingstiden var kortere enn forventet og den høyeste andelen (49 prosent) som opplevde lengre behandlingstid enn forventet. Nordre Aker er den bydelen med lavest andel brukere (14 prosent) som opplevde lengere behandlingstid enn forventet. Her opplevde hele 70 prosent behandlingstid som forventet.

## Klager

29 prosent av brukerne er ikke misfornøyd med noe. 26 prosent har vært misfornøyd og klaget på dette. 40 prosent svarer at de har vært misfornøyd, men at de ikke har klaget.

**Figur 20: Misnøye og klager totalt. Prosent.**

**Dersom du er misfornøyd med noe, har du klaget på dette (enten muntlig eller skriftlig)? (n=4643)**



Vi finner relativt store forskjeller mellom bydelene. I Bydel Nordre Aker svarer 40 prosent at de ikke er misfornøyd med noe, og i Bydel Søndre Nordstrand er denne andelen kun 15 prosent. Den laveste andelen brukere som har klaget finnes i Bydel Nordre Aker, og den høyeste andelen er i Bydel Stovner.

Blant de som mottar både hjemmesykepleie og praktisk bistand er det flere misfornøyde brukere, og flere brukere som har klaget, enn blant de som mottar kun en av tjenestene.

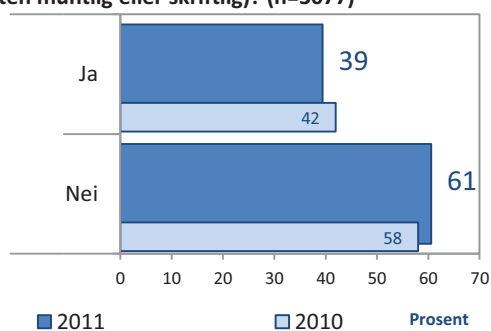
Det er en større andel som ikke er misfornøyd med noe blant de som mottar tjenester fra en privat leverandør (33 prosent) enn blant de som mottar tjenester fra en kommunal utfører (27 prosent). Samtidig er det også en noe større andel som klager blant brukere av private leverandører (30 prosent) enn blant brukere av kommunale utførere (26 prosent).

Videre finner vi en sammenheng mellom hjelpebehov og misnøye. Andelen som ikke er misfornøyd med noe er størst blant de som mottar minst hjelp, og minst blant de som mottar mest hjelp. Andelen som har klaget er også minst i gruppen som mottar minst hjelp, og størst i gruppen som mottar mest hjelp.

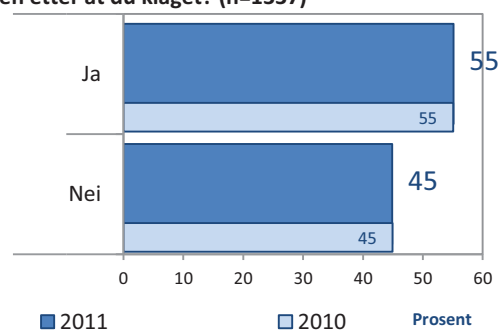
I forhold til alder finner vi at andelen brukere som ikke er misfornøyd med noe er lavere blant brukere yngre enn 67 år og eldre enn 90 år enn blant brukere mellom 67 år og 90 år. Andelen som har klaget er størst blant de yngre enn 67 år (36 prosent). Blant de over 90 år er denne andelen 24 prosent. Blant de mellom 67 år og 90 år har 23 prosent klaget.

**Figur 21: Klager og resultat blant misfornøyde brukere<sup>9</sup>. Prosent.**

Dersom du er misfornøyd med noe, har du klaget på dette (enten muntlig eller skriftlig)? (n=3077)



Dersom du har klaget på noe, ble det en bedring på situasjonen etter at du klaget? (n=1337)



Blant brukere som har vært misfornøyd med noe har 39 prosent også klaget på dette (enten muntlig eller skriftlig). 61 prosent har ikke klaget. Her finner vi kun små endringer sammenlignet med 2010.

Av de som har klaget har 55 prosent opplevd en forbedring etter klagen. 45 prosent har altså ikke opplevd forbedring, tross klage.

Når det gjelder forbedring etter klagen finner vi at Bydel Frogner skiller seg ut i positiv retning med en andel på 69 prosent som opplevde en bedring av situasjonen. Denne andelen er lavest i Bydel Gamle Oslo med 39 prosent.

De som mottar mer enn 4 timer hjelp per uke opplevde i mindre grad enn de som mottar mindre enn 4 timer per uke at klagen førte til endring (49 mot 58 prosent).

Blant de som mottar praktisk bistand fra en privat leverandør opplevde 64 prosent at det ble en bedring på situasjonen etter klagen. Denne andelen er på kun 52 prosent blant de som benytter en kommunal utfører. Dette mønsteret er ikke like tydelig blant de som mottar hjemmesykepleie.

<sup>9</sup> Fordelingen i figur 20 er prosentuert med utgangspunkt i alle brukere totalt. I figur 21 er det prosentuert med utgangspunkt i kun de brukerne som er misfornøyd med noe.

## Mulighet til å velge leverandør

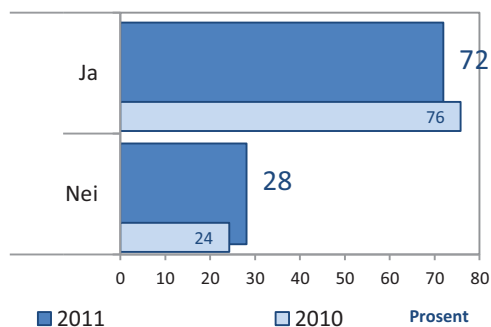
72 prosent av brukerne kjenner til at de kan bytte utfører av hjemmesykepleie<sup>10</sup>, og 84 prosent kjenner til at de kan bytte leverandør av praktisk bistand dersom de ønsker det.

Det er derimot mindre kjennskap til hvordan man går frem for å bytte leverandør av hjemmesykepleie eller praktisk bistand. Omtrent halvparten vet hvordan de skal gå frem. Sammenlignet med 2010 (44 prosent) er det en liten økning i andelen som kjenner til hvordan de skal gå frem ved et bytte av leverandør.

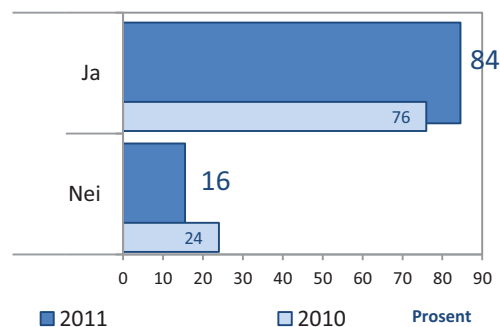
Brukerne er svært fornøyd med muligheten de har for å velge leverandør. Hele 94 prosent svarer at de enten er svært eller noe fornøyd med denne valgmuligheten.

**Figur 22: Kunnskap om leverandørbytte. Prosent.**

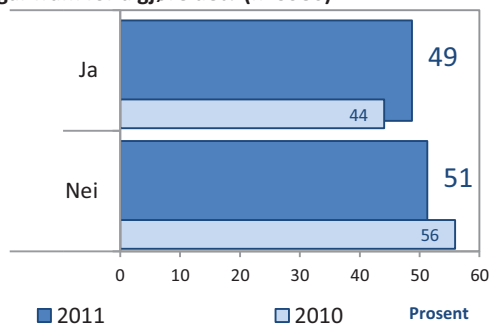
**Kjenner du til at du kan bytte utfører/ leverandør av hjemmesykepleie dersom du ønsker det? (n=2502)**



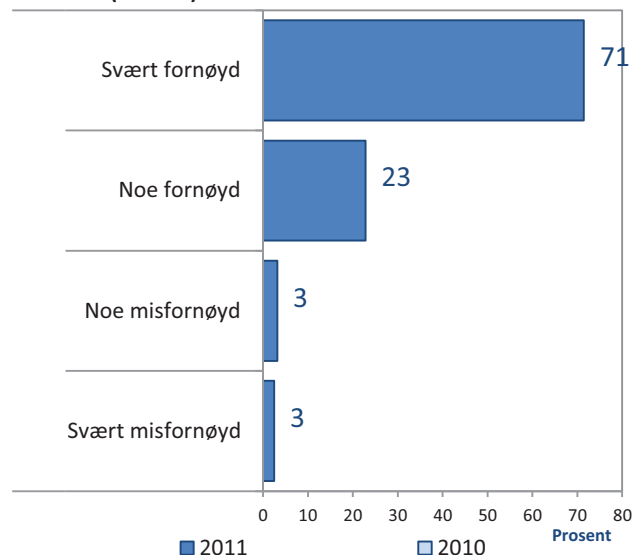
**Kjenner du til at du kan bytte utfører/ leverandør av praktisk bistand dersom du ønsker det? (n=3390)**



**Hvis du vil bytte utfører/ leverandør av hjemmesykepleie eller praktisk bistand, vet du hvordan du går fram for å gjøre det? (n=3980)**



**Hvor fornøyd er du med muligheten for å velge leverandør av hjemmesykepleie/praktisk bistand? (n=2940)**



Det er blant de som er 80 år eller eldre, de som bor i Vestre Aker, de som får bistand mer enn fire timer per uke, samt blant de som benytter private leverandører vi finner de største andelen som kjenner til at det er mulig å bytte leverandør av hjemmesykepleie.

<sup>10</sup> I 2010 var det kun i Vestre Aker brukerne kunne bytte utfører av hjemmesykepleie. Tallene i figuren for hjemmesykepleie for 2010 gjelder altså kun brukere i denne bydelen.

Når det gjelder praktisk bistand er det størst kjennskap til muligheten for å bytte leverandør blant de som bor på St. Hanshaugen eller Vestre Aker, de som benytter bistand inntil 75 min. per uke, samt blant de som benytter private leverandører.

Det er større kjennskap til hvordan man går frem for å bytte leverandør blant de som mottar hjemmesykepleie, enten alene eller sammen med praktisk bistand, sammenlignet med de som kun mottar praktisk bistand. Mens kun 40 prosent av sistnevnte gruppe vet hvordan de går frem for å bytte leverandør, gjelder dette rundt 60 prosent av mottakere av hjemmesykepleie.

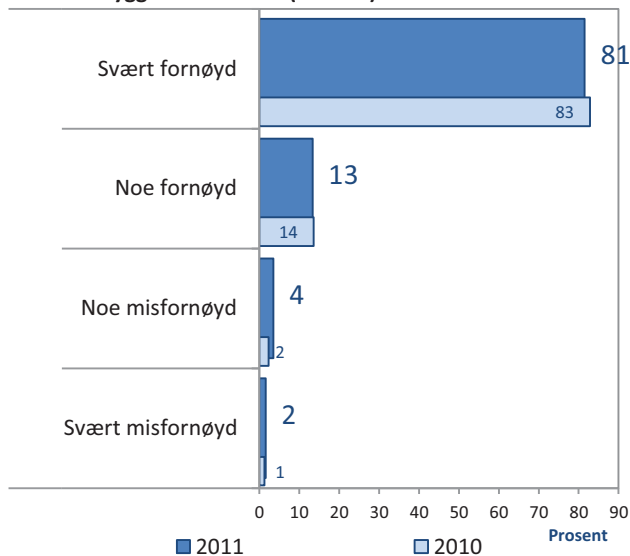
Blant de ulike bydelene er det størst andel som vet hvordan de går frem for å bytte leverandør i Vestre Aker (67 prosent), mens Stovner har den laveste andelen (38 prosent).

## Trygghetsalarmen

De aller fleste som har trygghetsalarm er svært tilfreds med dette tilbudet. Hele 95 prosent er svært eller noe fornøyd med ordningen, og resultatet omtrent likt med undersøkelsen i 2010.

**Figur 23: Tilfredshet med trygghetsalarm. Prosent.**

Dersom du har trygghetsalarm, hvor fornøyd er du med trygghetsalarmen? (n=2787)



Det er små forskjeller mellom bydelene når det gjelder tilfredshet med trygghetsalarm. Den laveste andelen tilfredse har Bydel Sagene med 87. I den andre enden har Bydel Bjerke en andel tilfredse på 99 prosent.

Blant både menn og kvinner er andelen brukere som er fornøyd med trygghetsalarm på over 90 prosent. Andelen som er "svært fornøyd" med trygghetsalarm er større blant kvinner enn blant menn (83 mot 75 prosent).

Andelen fornøyde brukere er over 90 prosent i alle aldersgruppene. Fordelingen mellom de som er "svært fornøyd" og "noe fornøyd" varierer derimot noe. Blant de under 67 år er 70 prosent "svært fornøyd" med trygghetsalarmen mot 83 prosent blant de over 67 år.



## Vedlegg: Spørreskjema

# Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten i

<<BYDELNAVN>>

Spørreundersøkelse til deg som mottar hjemmesykepleie

## Spørsmål om hjemmesykepleien

Du mottar hjemmesykepleie fra: <<Leverandør HS NY>>

|  | Svært stor grad<br>4 | 3 | 2 | Svært liten grad<br>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. Kun ett kryss mulig*

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. Kun ett kryss mulig*

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. Kun ett kryss mulig*

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. Kun ett kryss mulig

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 hjemmetjenesten, det vil si 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 i 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

Hvor fornøyd er du med muligheten for å velge leverandør av hjemmesykepleie?

Merk: Kun ett kryss mulig

- Svært fornøyd
- Noe fornøyd
- Noe misfornøyd
- Svært misfornøyd
- Vet 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

<<BYDELNAVN>>

Spørreundersøkelse til deg som mottar praktisk bistand

## Spørsmål om praktisk bistand

Du mottar praktisk bistand fra: <<Leverand\_r\_PB\_NY>>.

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

*Merk. Kun ett kryss mulig*

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

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

*Merk. Kun ett kryss mulig*

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? .....  .....  .....  .....  .....  .....

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

*Merk. Kun ett kryss mulig*

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. Kun ett kryss mulig*

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. Kun ett kryss mulig

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 i 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

Hvor fornøyd er du med muligheten for å velge leverandør praktisk bistand?

Merk: Kun ett kryss mulig

- Svært fornøyd
- Noe fornøyd
- Noe misfornøyd
- Svært misfornøyd
- Vet 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

<<BYDELNAVN>>

Spørreundersøkelse til deg som mottar både hjemmesykepleie og praktisk bistand

## Spørsmål om hjemmesykepleien

Du mottar hjemmesykepleie fra: <<Leverandør HS NY>>

|  | Svært stor grad<br>4 | 3 | 2 | Svært liten grad<br>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. Kun ett kryss mulig*

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. Kun ett kryss mulig*

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. Kun ett kryss mulig*

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. Kun ett kryss mulig

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      Svært liten grad      Vet ikke  
4      3      2      1

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

Merk. Kun ett kryss mulig

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. Kun ett kryss mulig

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. Kun ett kryss mulig

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. Kun ett kryss mulig

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 i 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

Hvor fornøyd er du med muligheten for å velge leverandør av hjemmesykepleie/praktisk bistand?

Merk: Kun ett kryss mulig

- Svært fornøyd
- Noe fornøyd
- Noe misfornøyd
- Svært misfornøyd
- Vet 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!**

