

Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten 2011



Grafikkrapport

Bydel Østensjø

Fakta om undersøkelsen

- **Målgruppe:** Brukere av hjemmesykepleie og/eller praktisk bistand

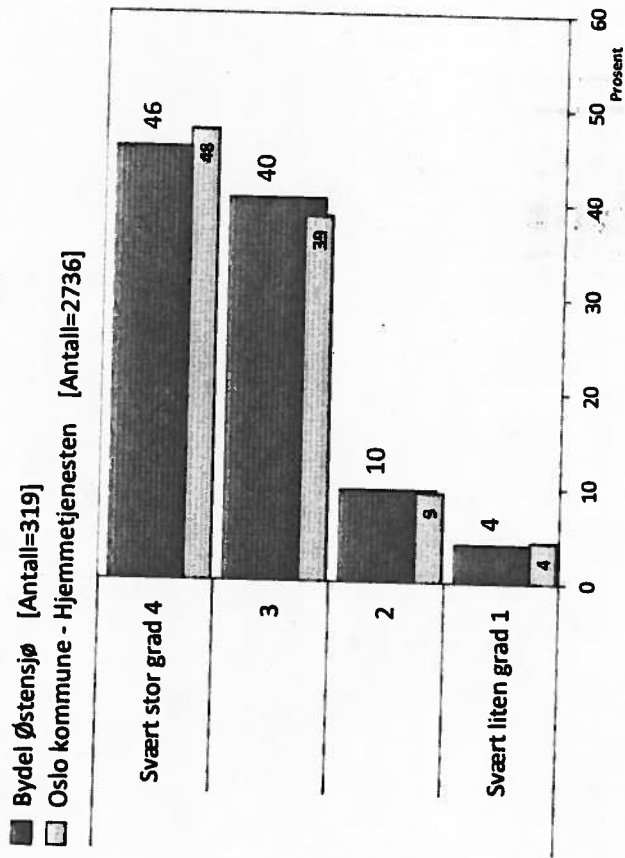
Første del består av spørsmål som kun gjelder hjemmesykepleie, og andre del består av spørsmål som kun gjelder praktisk bistand. Siste del består av generelle spørsmål om hjemmetjenesten. Dersom noen av brukerne mottar både hjemmesykepleie og praktisk bistand vil de ha vurdert begge tjenestene samlet på spørsmålene som er merket med "til alle".

- **Bydel** Østensjø
- **Metode:** Postalt spørreskjema
- **Utvalg:** Alle registrert brukere hentet fra GERICA 1. september 2011
- **Feltperiode:** 15. september til 10. oktober 2011
- **Totalt antall svar:** 634

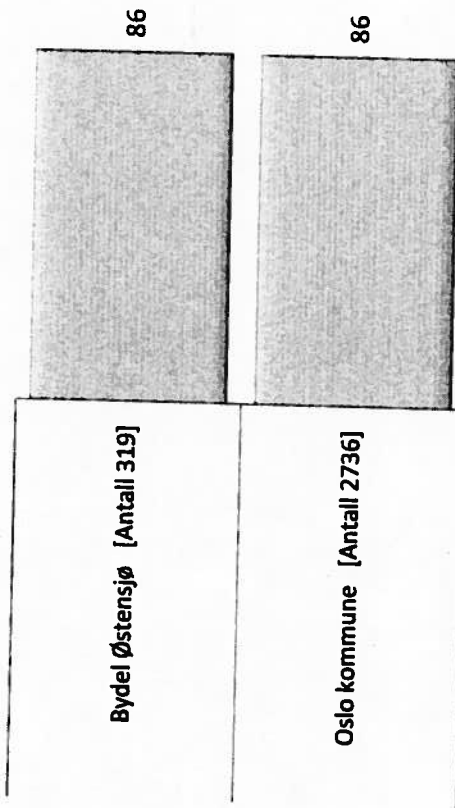
- **Merk at antall svar varierer fra spørsmål til spørsmål. Det er bare de som har tatt stilling til spørsmålene som er tatt med i grafikken.**

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

Kun de som mottar hjemmesykepleie



Andel '3 og 4' [%]

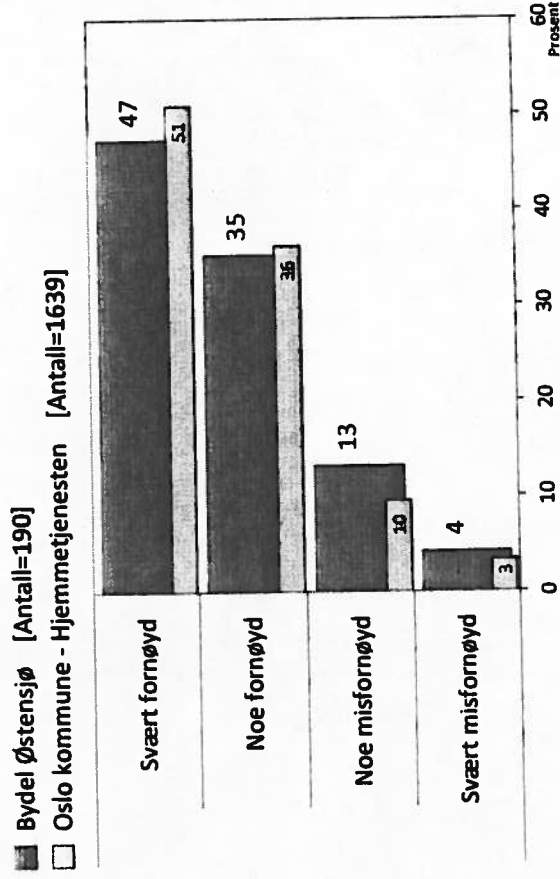


Hjemmesykepleie - resultat for brukeren

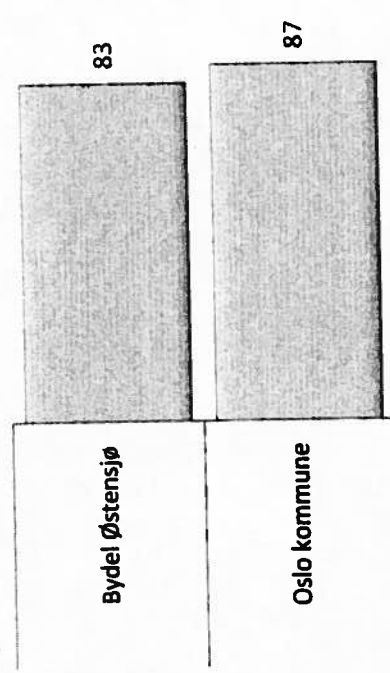
Vurdering av personlig stell og hjelp til å ta medisiner.

Kun de som mottar hjemmesykepleie

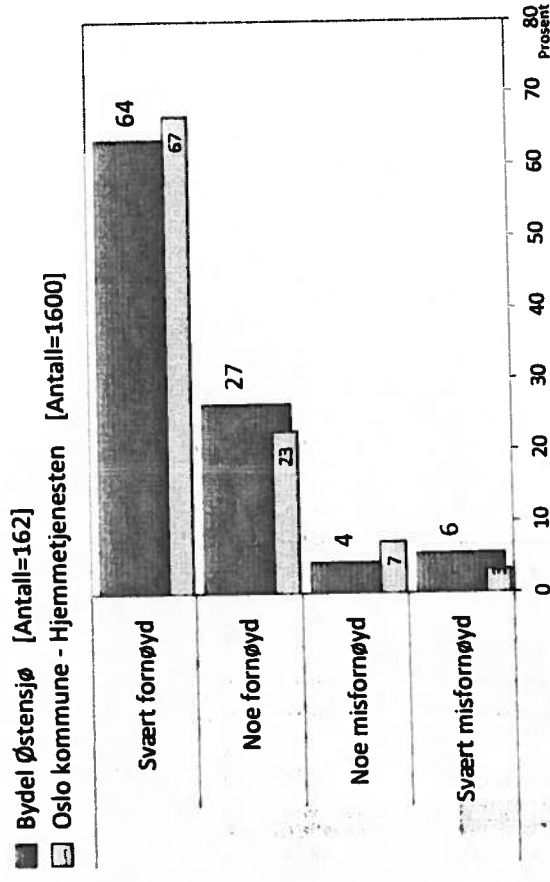
Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til personlig stell?



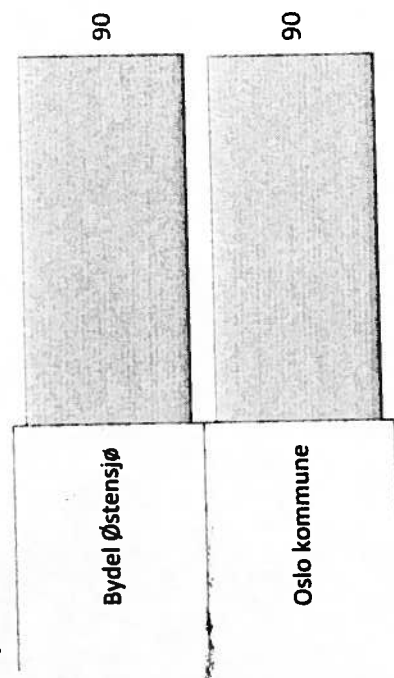
Andel 'Svært og noe fornøyd' [%]



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



Andel 'Svært og noe fornøyd' [%]

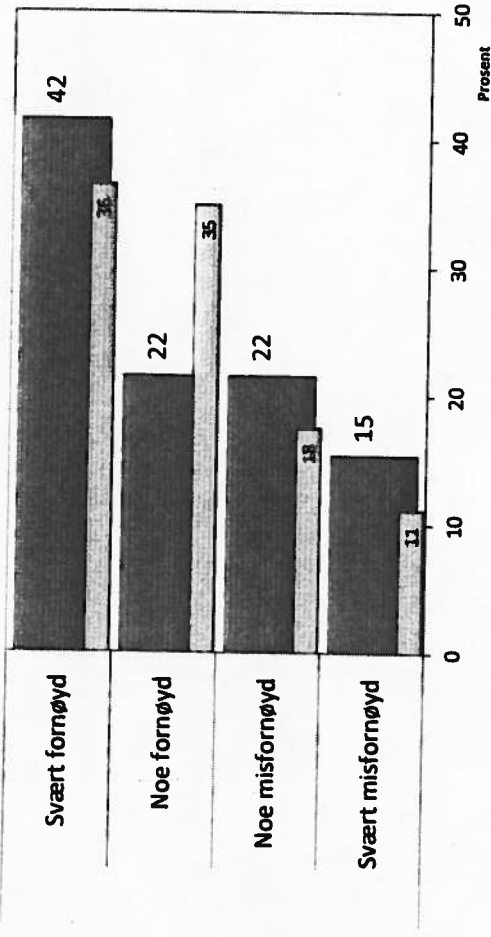


Vurdering av hjelp til matlaging og tekniske hjelpemidler.

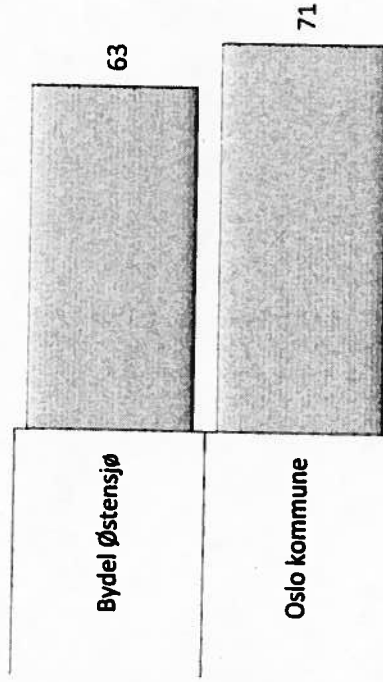
Kun de som mottar hjemmesykepleie

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

■ Bydel Østensjø [Antall=65]
 □ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=708]

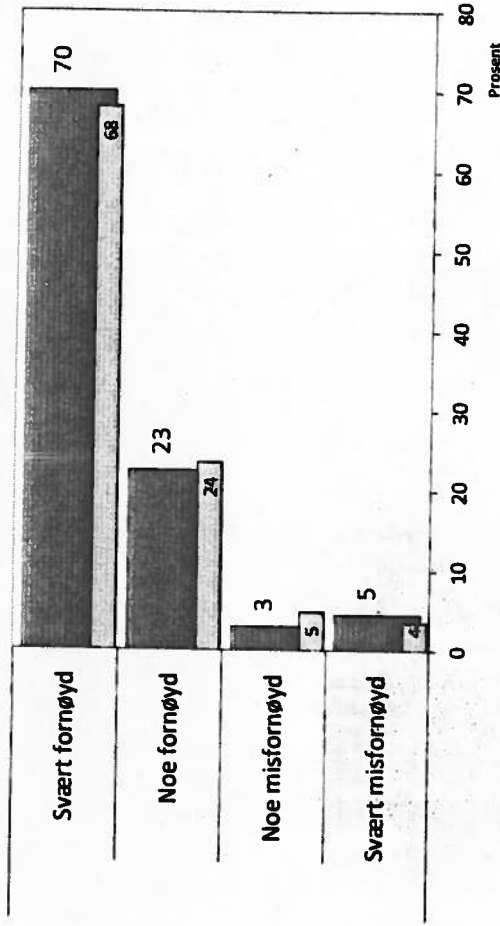


Andel 'Svært og noe fornøyd' [%]

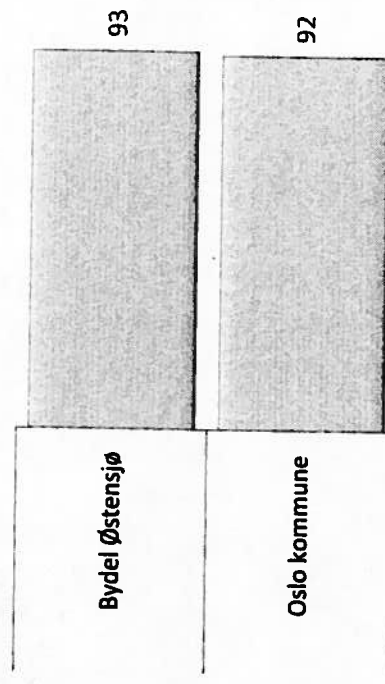


Dersom du har fått noen tekniske hjelpemidler, hvor fornøyd er du med disse hjelpemidlene?

■ Bydel Østensjø [Antall=200]
 □ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=1687]



Andel 'Svært og noe fornøyd' [%]



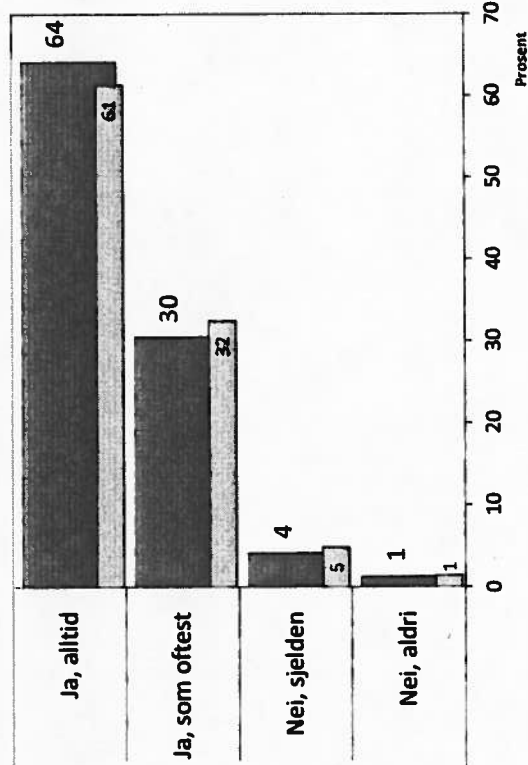
Hjemmesykepleie - avtalte ytelser

Kunnskap om hva personalet skal gjøre og tid til oppgavene.

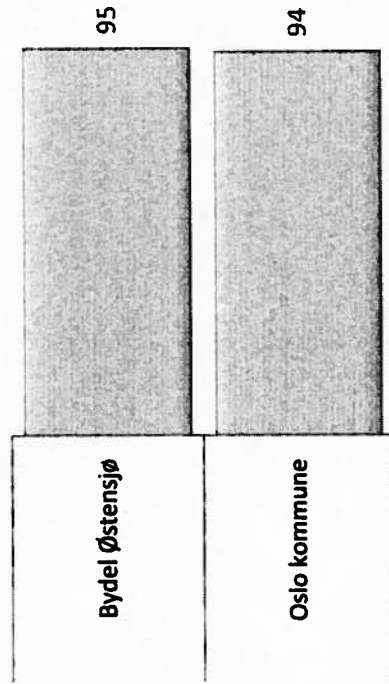
Kun de som mottar hjemmesykepleie

Vet du hva personalet skal gjøre hos deg?

■ Bydel Østensjø [Antall=315]
□ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=2656]

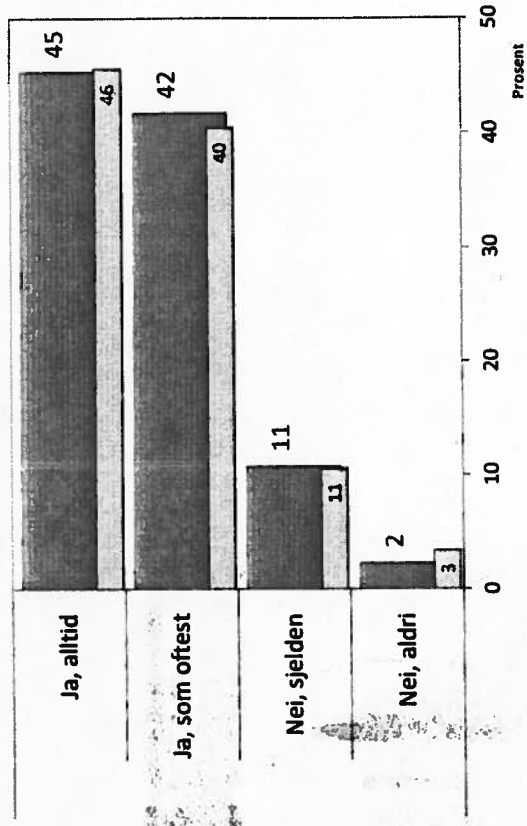


Andel 'Alltid og som oftest' [%]

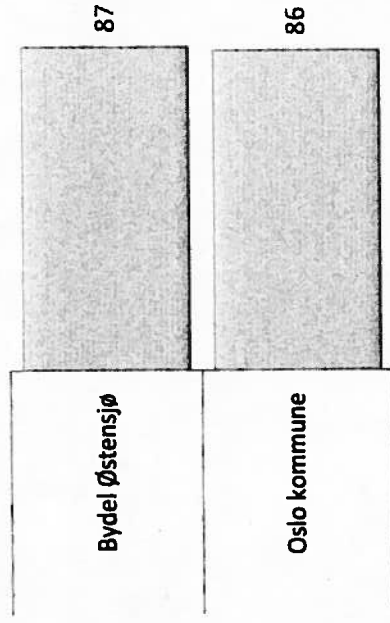


Har personalet tid til de oppgavene de skal gjøre hos deg?

■ Bydel Østensjø [Antall=307]
□ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=2614]



Andel 'Alltid og som oftest' [%]

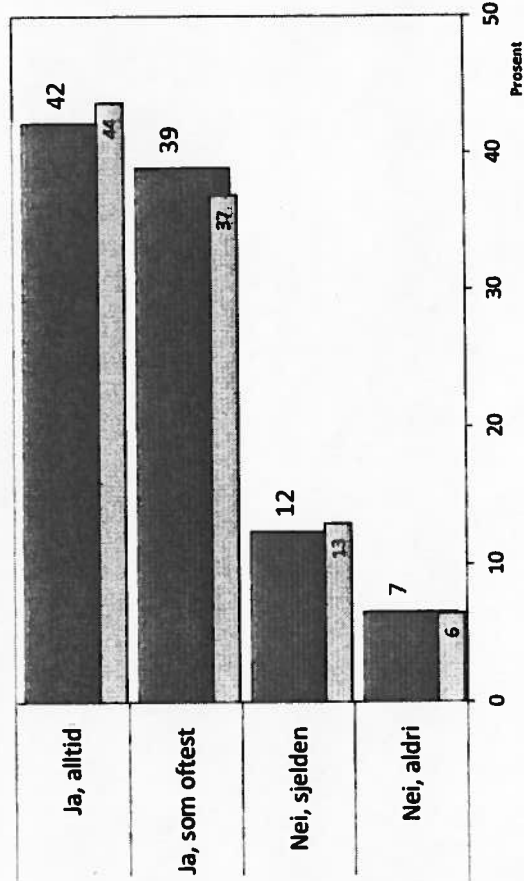


Medbestemmelse om hvordan og når hjelpen utføres.

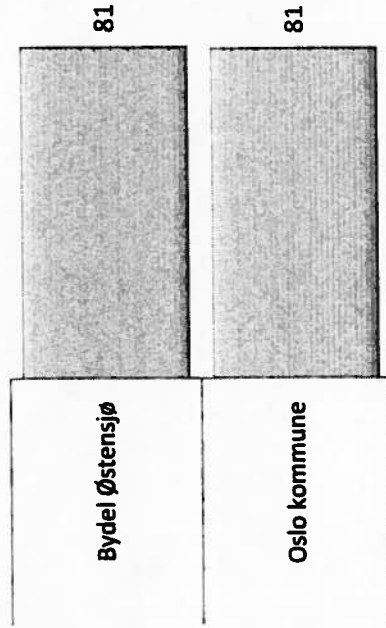
Kun de som mottar hjemmesykepleie

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

■ Bydel Østensjø [Antall=275]
 □ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=2350]

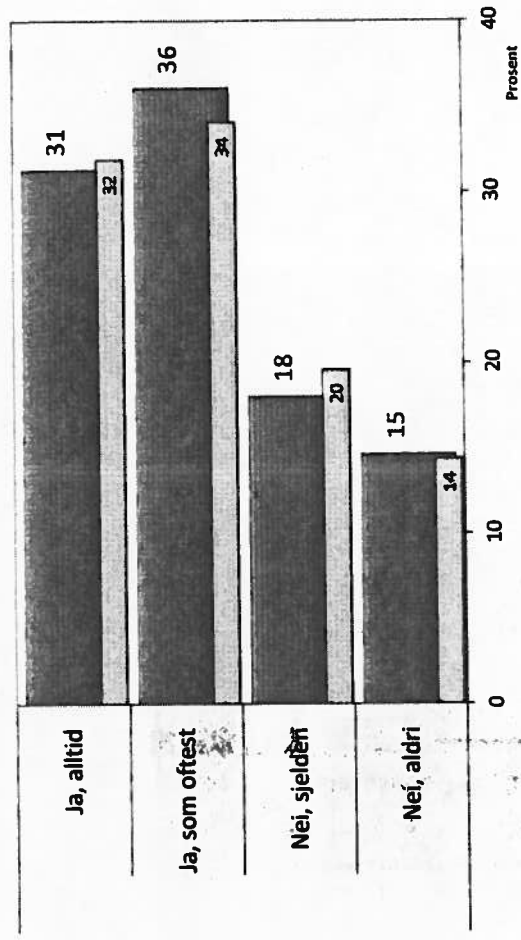


Andel 'Alltid og som oftest' [%]

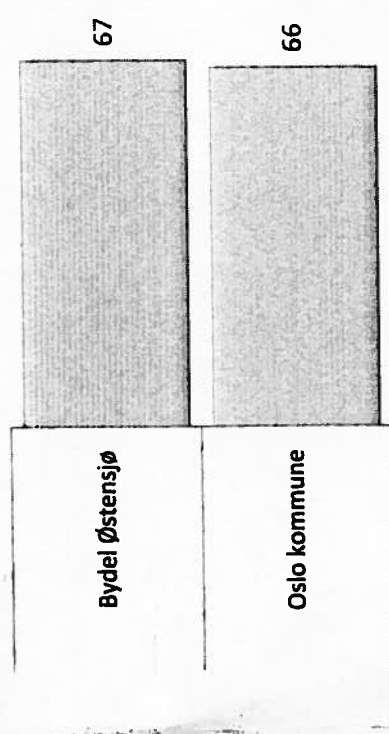


Får du være med på å bestemme når hjelpen skal utføres?

■ Bydel Østensjø [Antall=294]
 □ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=2391]



Andel 'Alltid og som oftest' [%]

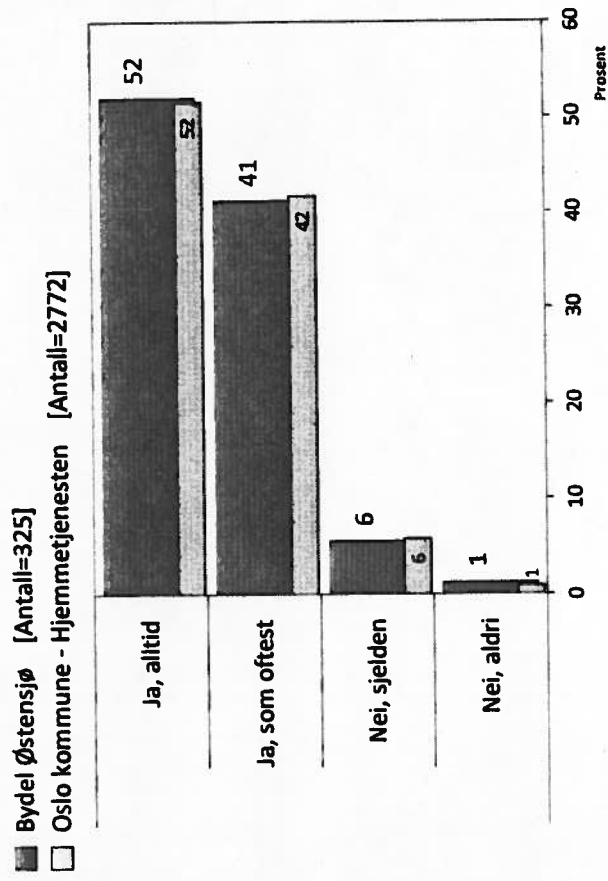


Hjemmesykepleie - personalet

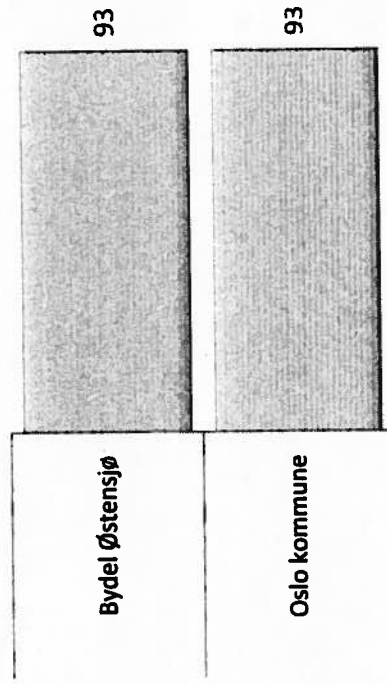
Omsorgsevne og kompetanse

Kun de som mottar hjemmesykepleie

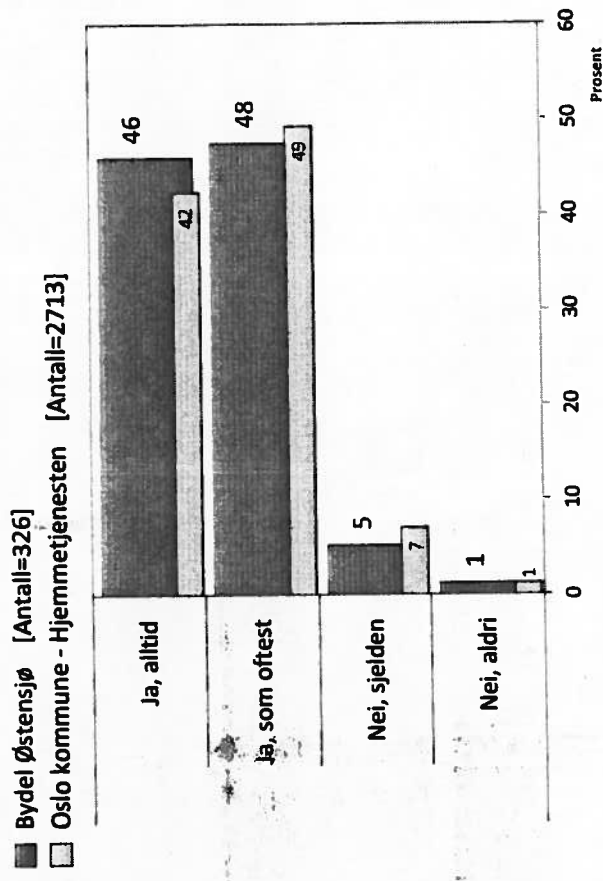
Opplever du at personalet er omsorgsfulle?



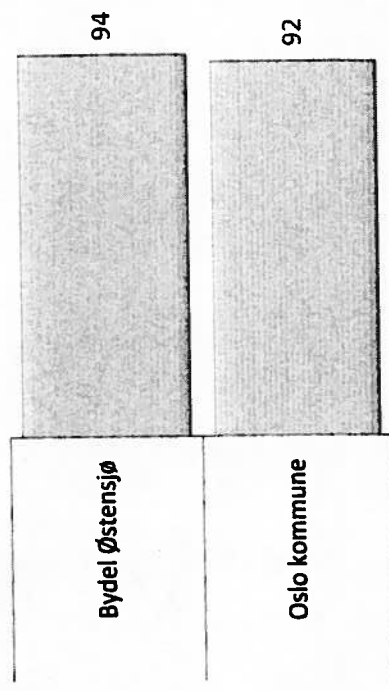
Andel 'Alltid og som oftest' [%]



Opplever du at personalet som hjelper deg kan jobben sin?



Andel 'Alltid og som oftest' [%]



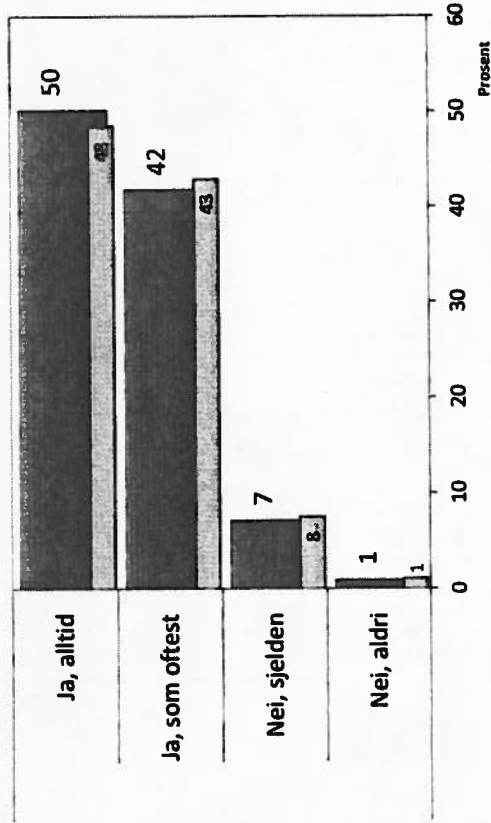
Hjemmesykepleie - personalet

Muntlig kommunikasjon, samt høflighet og respekt

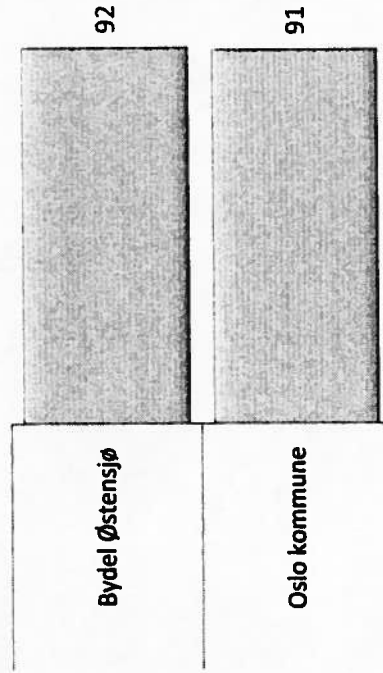
Kun de som mottar hjemmesykepleie

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

■ Bydel Østensjø [Antall=323]
□ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=2780]

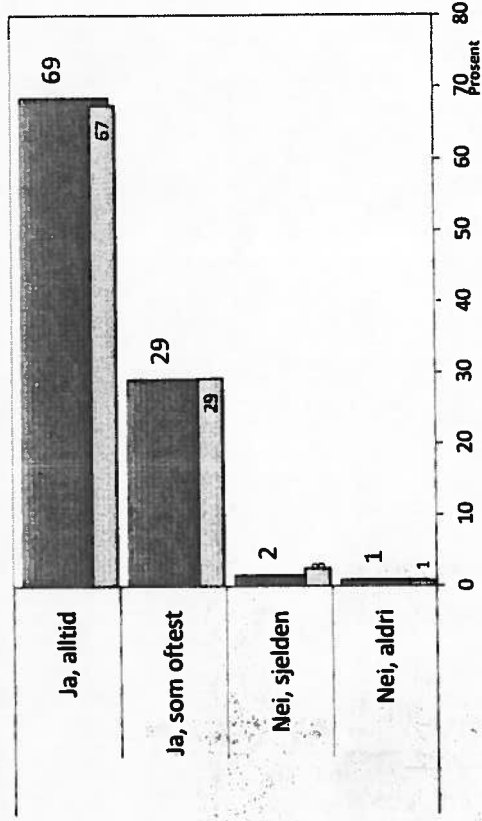


Andel 'Alltid og som oftest' [%]

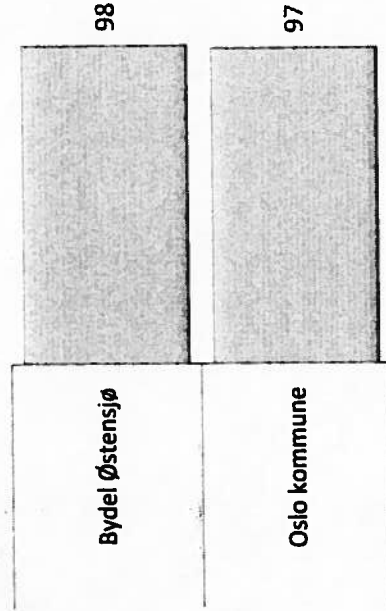


Behandler personalet deg med høflighet og respekt?

■ Bydel Østensjø [Antall=327]
□ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=2809]



Andel 'Alltid og som oftest' [%]

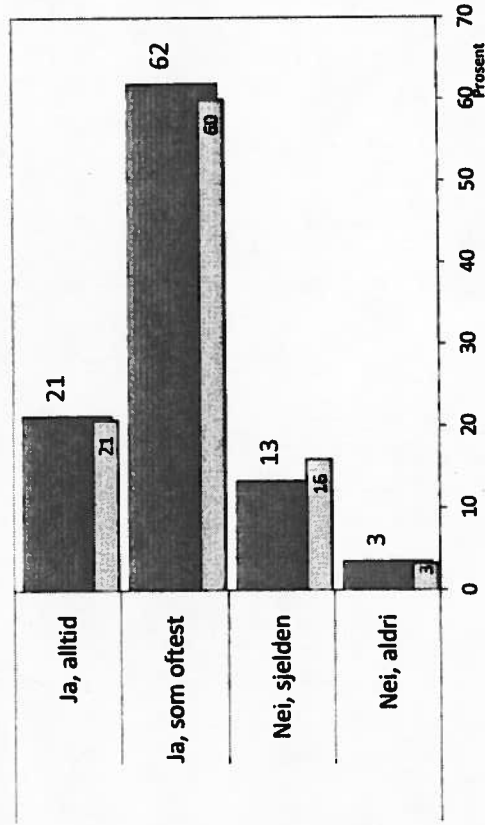


Overholdelse av avtaler og kommunikasjon ved forsinkelser

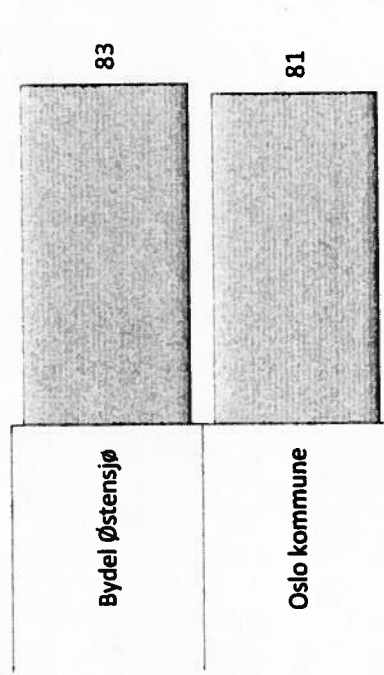
Kun de som mottar hjemmesykepleie

Kommer personalet til avtalt tid?

■ Bydel Østensjø [Antall=315]
 □ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=2707]

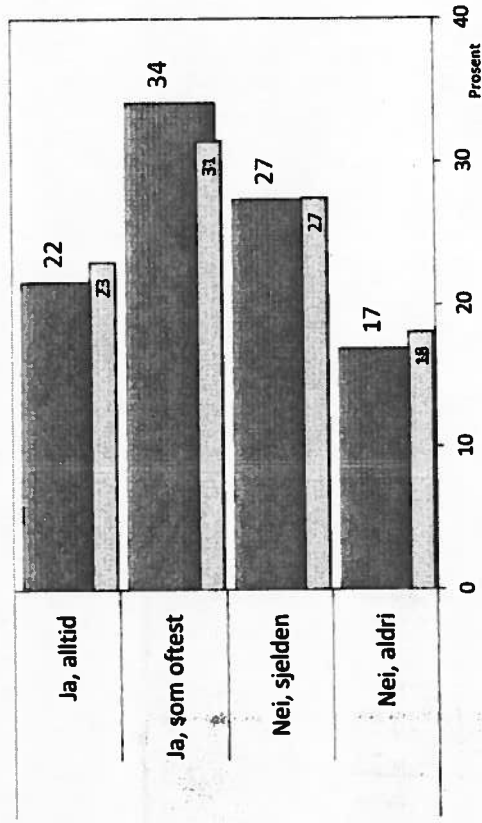


Andel 'Alltid og som oftest' [%]

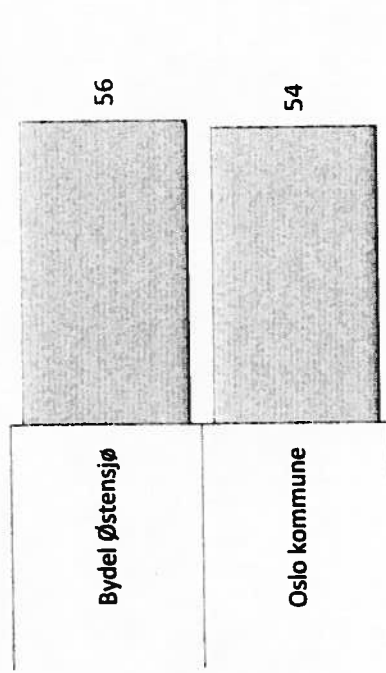


Gir de beskjed dersom de blir forsinket?

■ Bydel Østensjø [Antall=296]
 □ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=2508]



Andel 'Alltid og som oftest' [%]

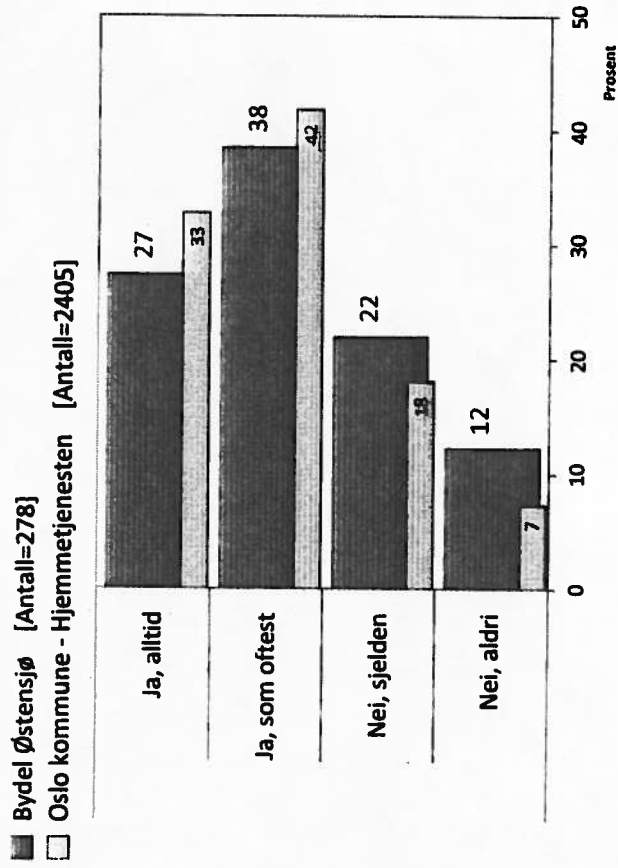


Hjemmesykepleie - tilgjengelighet

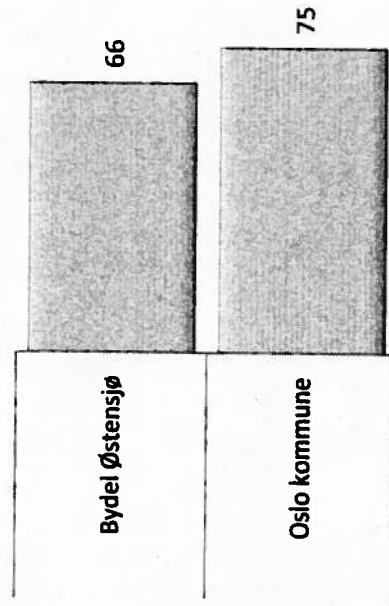
Tilgjengelighet på telefon

Kun de som mottar hjemmesykepleie

Er det enkelt å komme i kontakt med hjemmesykepleien på telefon?



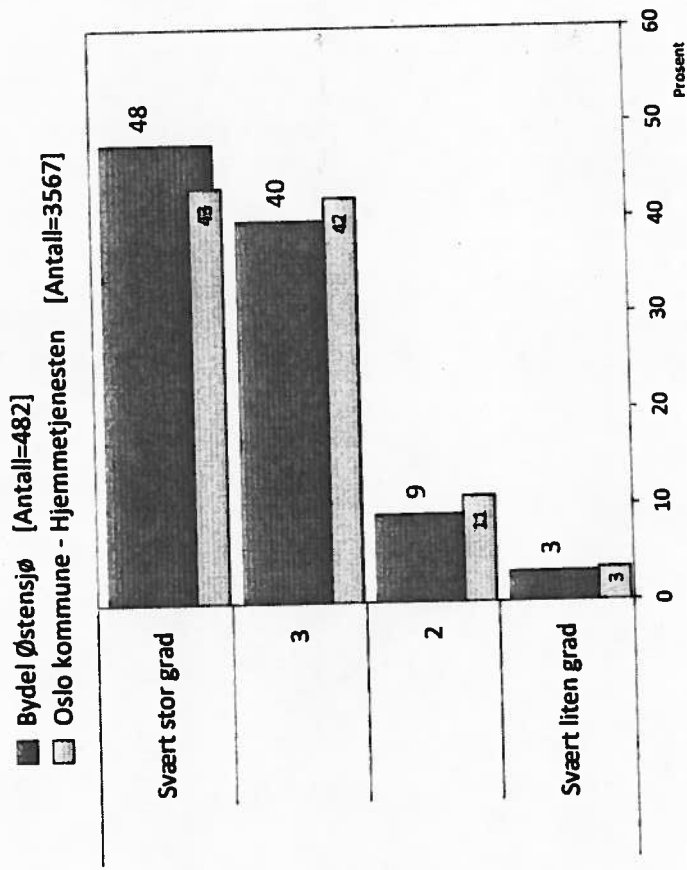
Andel 'Alltid og som oftest' [%]



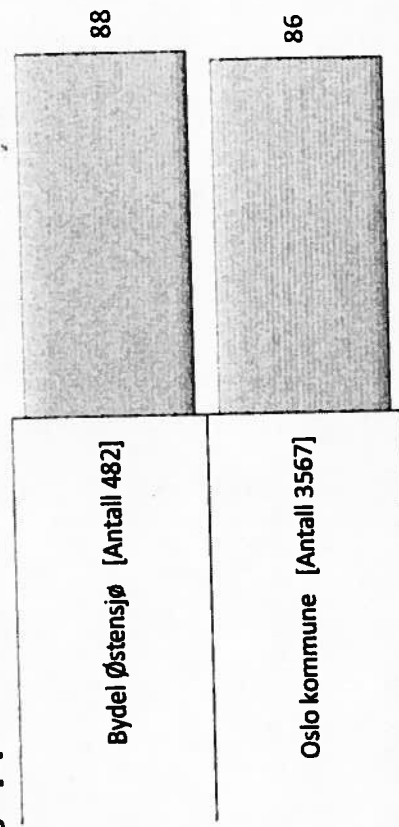
Praktisk bistand - Totalinntrykk

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

Kun de som mottar praktisk bistand



Andel '3 og 4' [%]

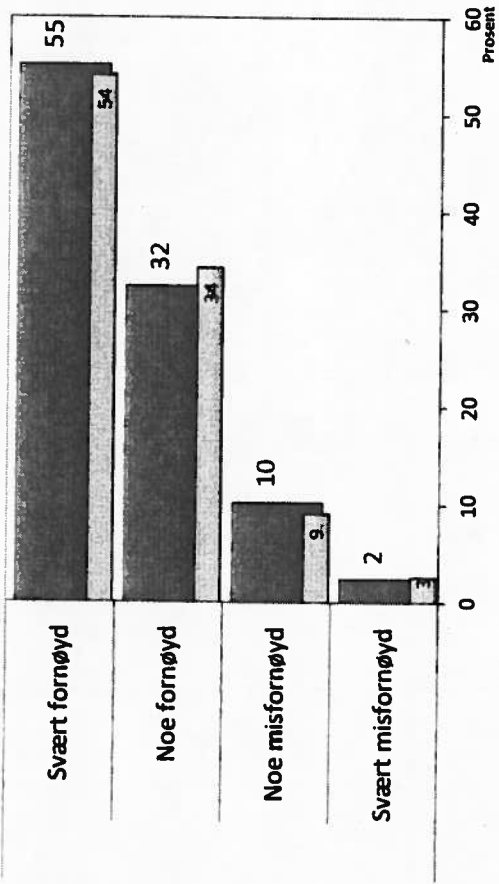


Vurdering av personlig stell og hjelp til å ta medisiner.

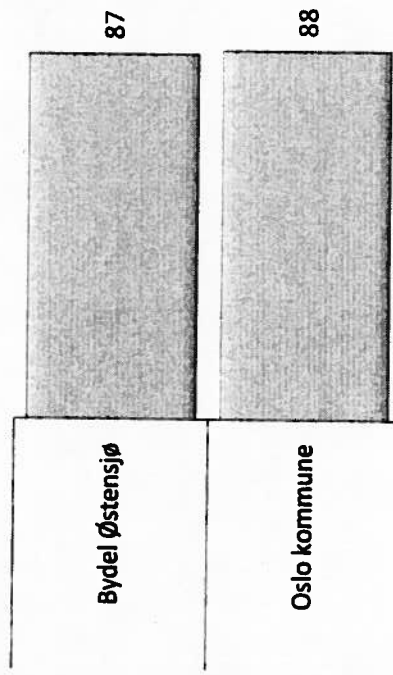
Kun de som mottar praktisk bistand

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

■ Bydel Østensjø [Antall=167]
□ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=1198]

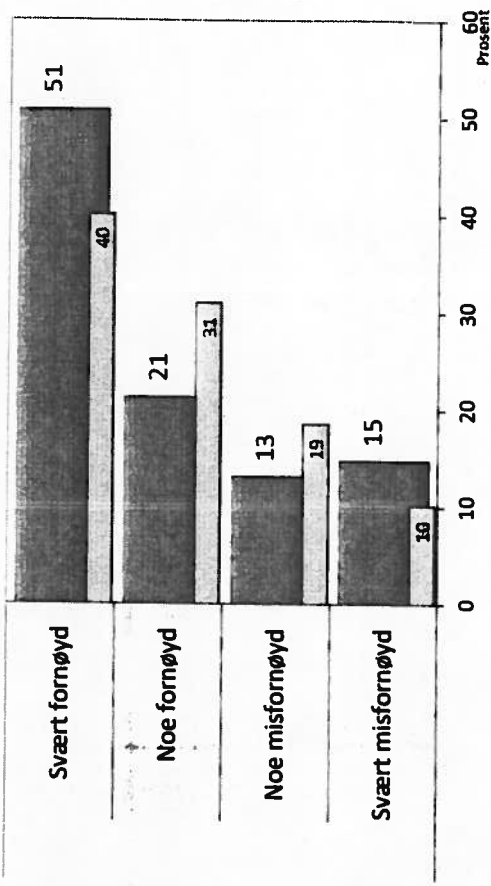


Andel 'Svært og noe fornøyd' [%]

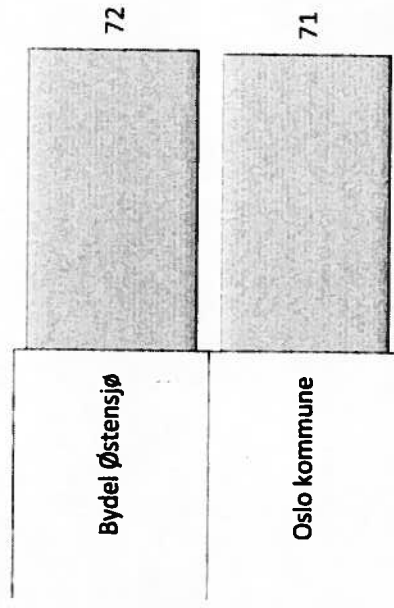


Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til matlaging?

■ Bydel Østensjø [Antall=61]
□ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=560]



Andel 'Svært og noe fornøyd' [%]

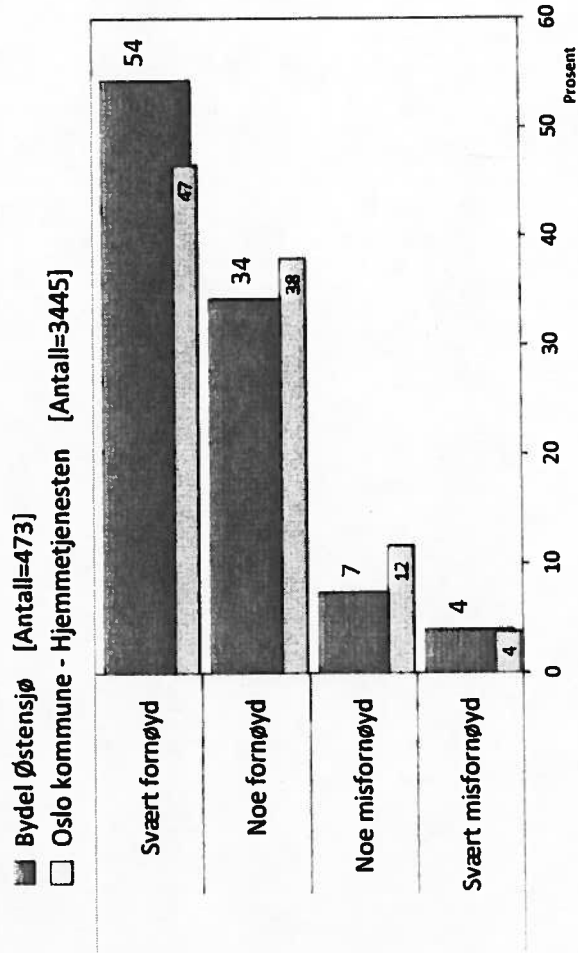


Praktisk bistand - resultat for brukeren

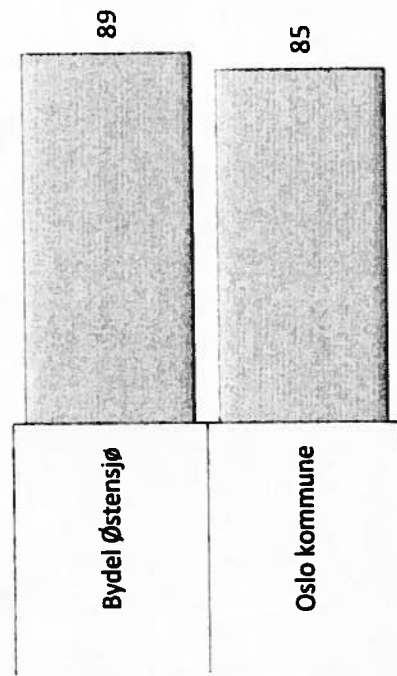
Vurdering av hjelp til rengjøring og tekniske hjelpemidler.

Kun de som mottar praktisk bistand

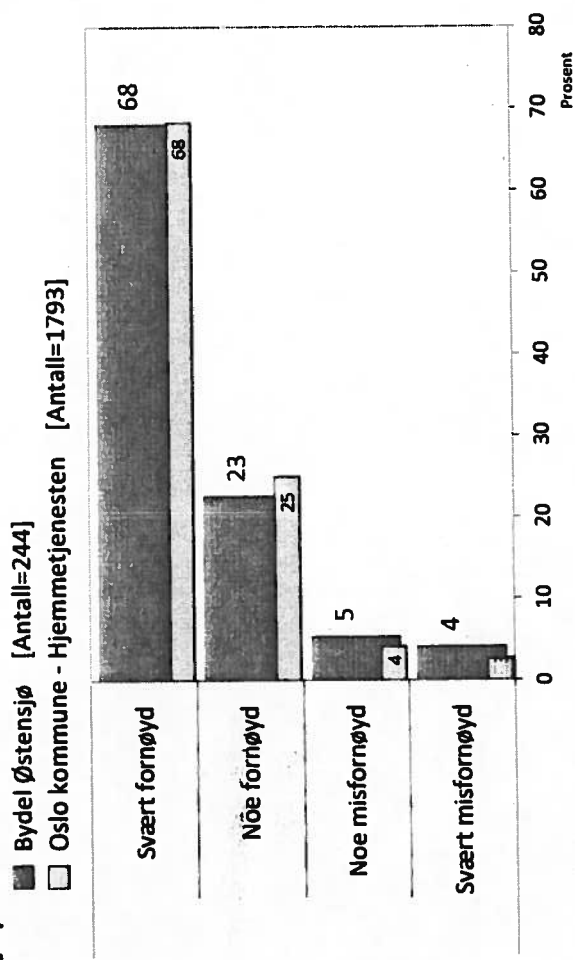
Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til rengjøring av boligen din?



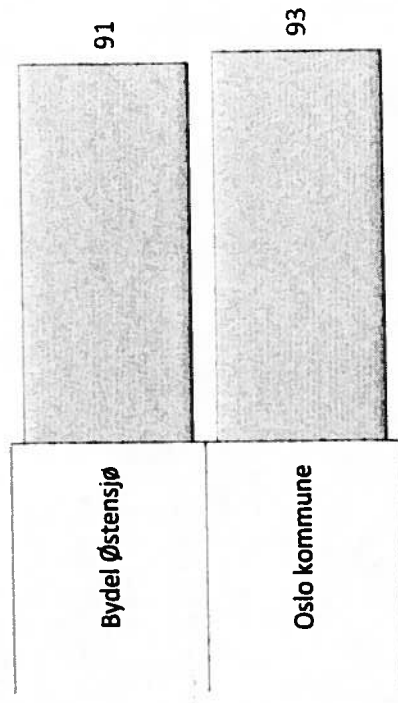
Andel 'Svært og noe fornøyd' [%]



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



Andel 'Svært og noe fornøyd' [%]



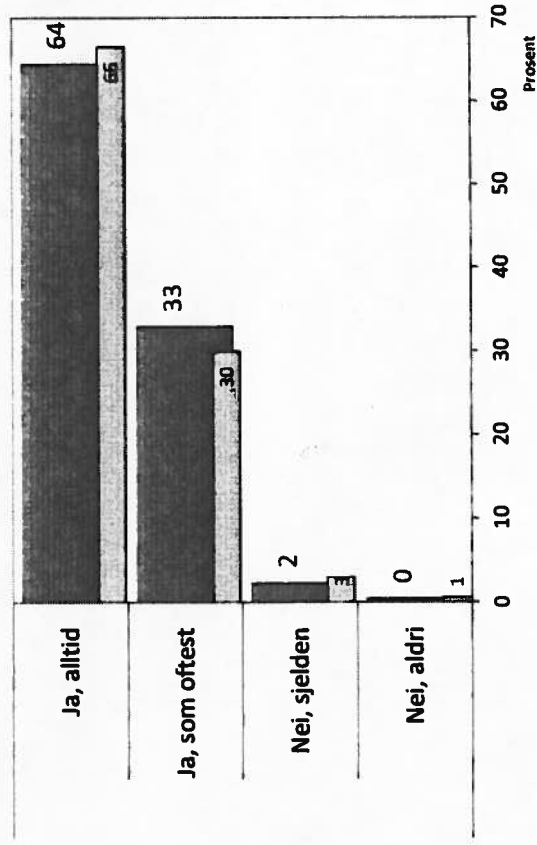
Praktisk bistand - avtalte ytelser

Kunnskap om hva personalet skal gjøre og tid til oppgavene.

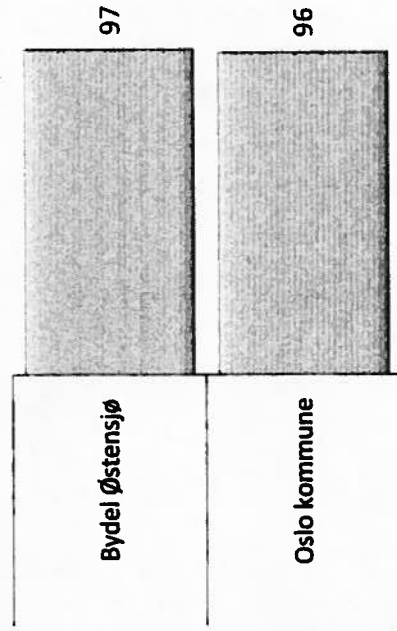
Kun de som mottar praktisk bistand

Vet du hva personalet skal gjøre hos deg?

■ Bydel Østensjø [Antall=489]
□ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=3567]

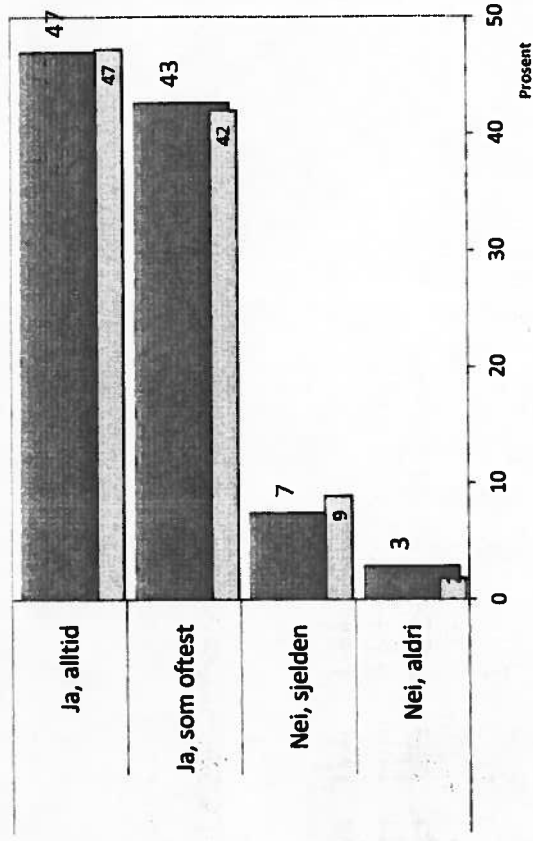


Andel 'Alltid og som oftest' [%]

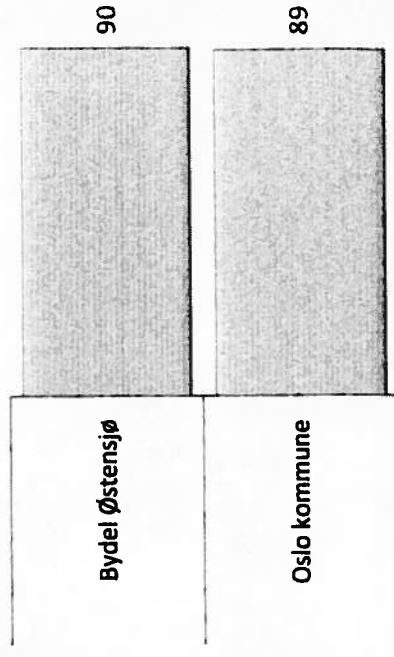


Har personalet tid til de oppgavene de skal gjøre hos deg?

■ Bydel Østensjø [Antall=483]
□ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=3508]



Andel 'Alltid og som oftest' [%]



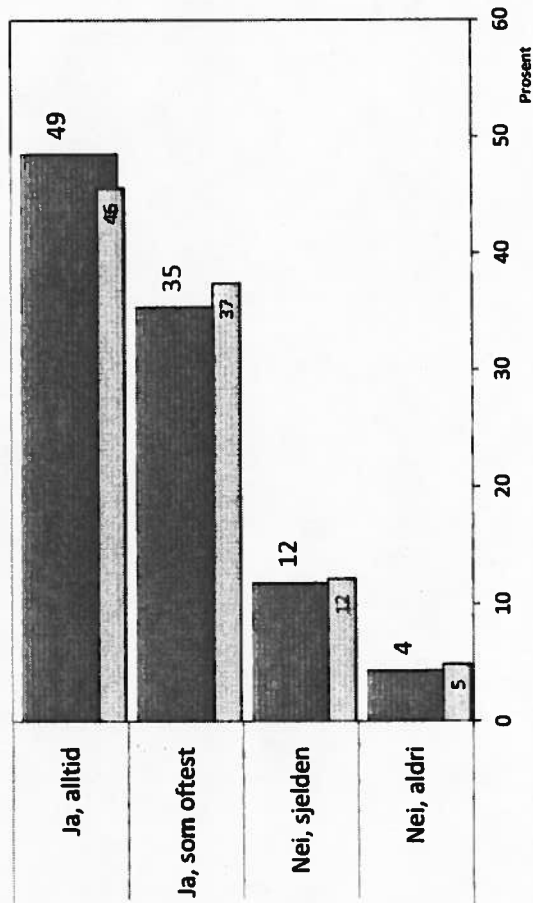
Praktisk bistand - fleksibilitet

Medbestemmelse om hvordan og når hjelpen utføres.

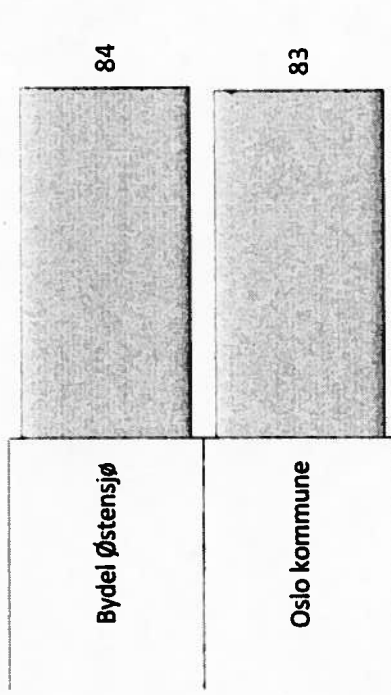
Kun de som mottar praktisk bistand

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

■ Bydel Østensjø [Antall=441]
□ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=3213]

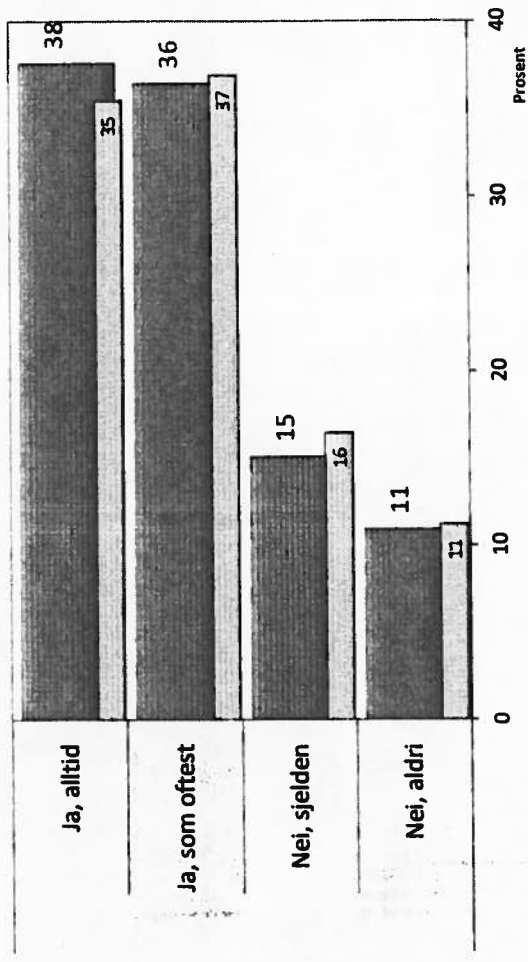


Andel 'Alltid og som oftest' [%]

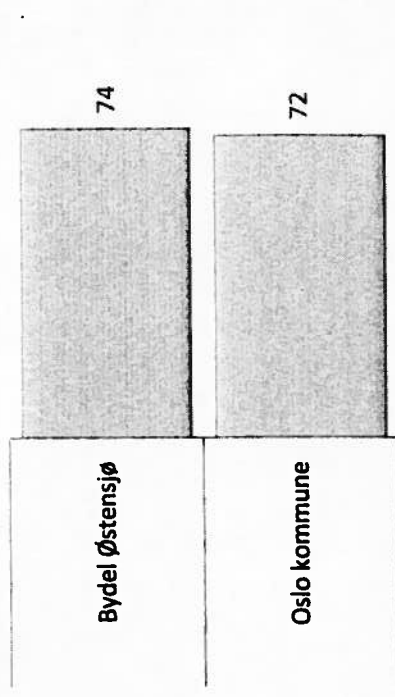


Får du være med på å bestemme når hjelpen skal utføres?

■ Bydel Østensjø [Antall=431]
□ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=3198]



Andel 'Alltid og som oftest' [%]



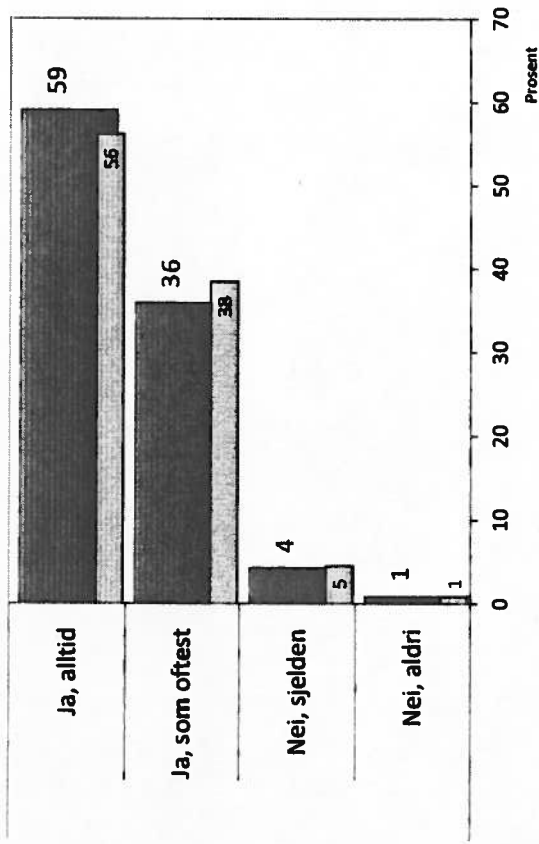
Praktisk bistand - personalet

Omsorgsevne og kompetanse

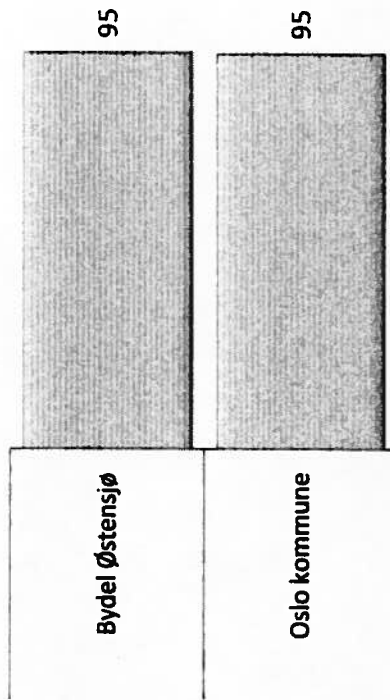
Kun de som mottar praktisk bistand

Opplever du at personalet er omsorgsfulle?

■ Bydel Østensjø [Antall=471]
□ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=3482]

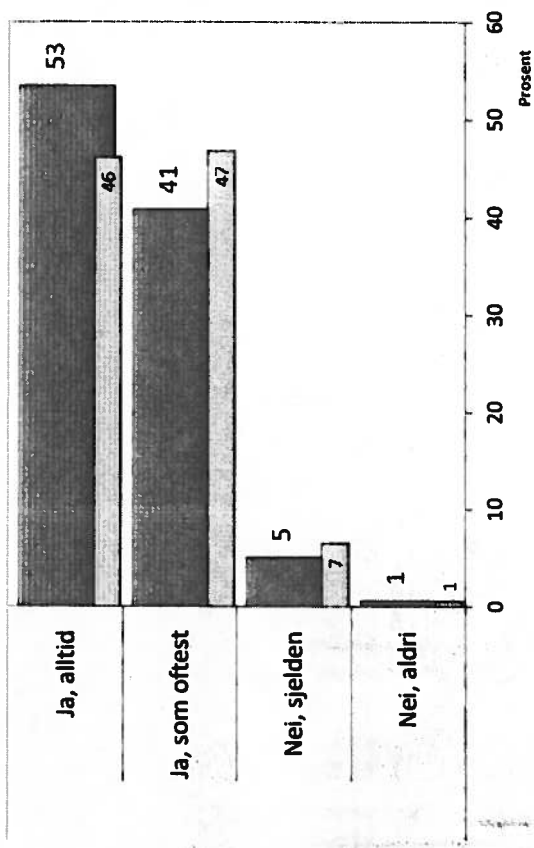


Andel 'Alltid og som oftest' [%]

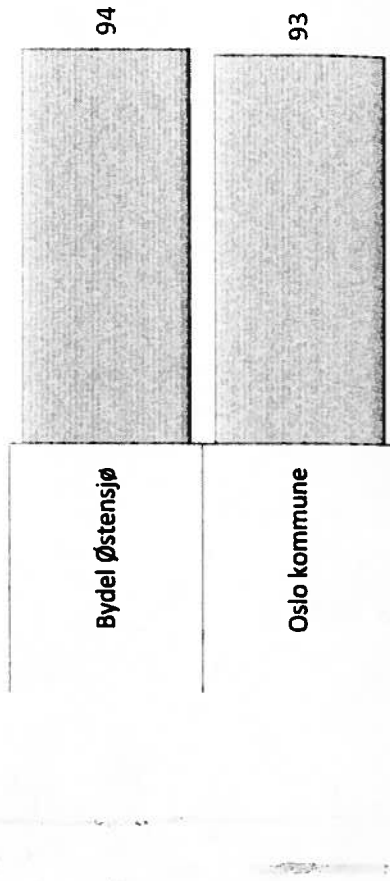


Opplever du at personalet som hjelper deg kan jobben sin?

■ Bydel Østensjø [Antall=492]
□ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=3583]



Andel 'Alltid og som oftest' [%]



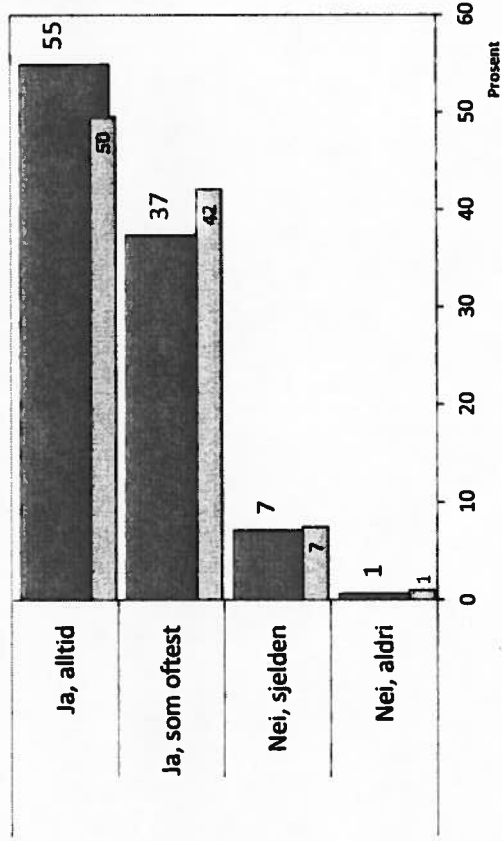
Praktisk bistand - personalet

Muntlig kommunikasjon, samt høflighet og respekt

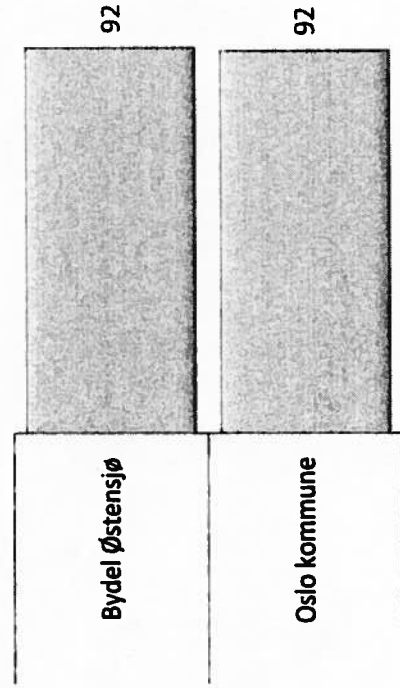
Kun de som mottar praktisk bistand

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

- Bydel Østensjø [Antall=490]
 Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=3625]

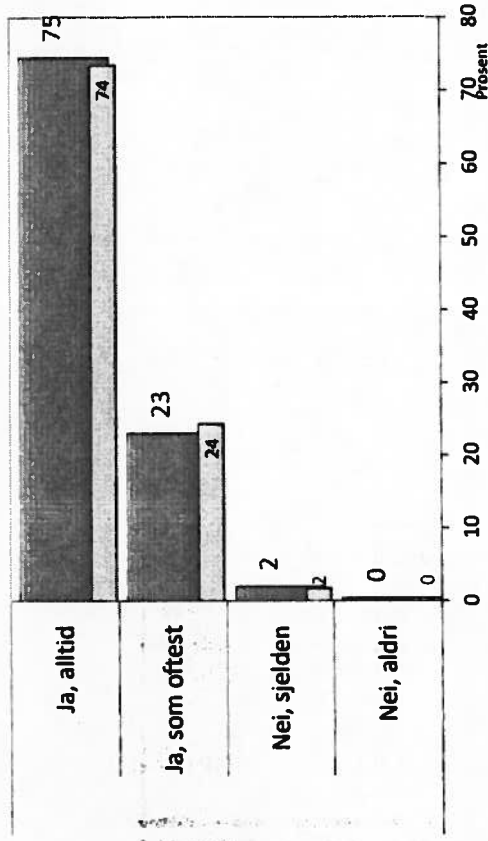


Andel 'Alltid og som oftest' [%]

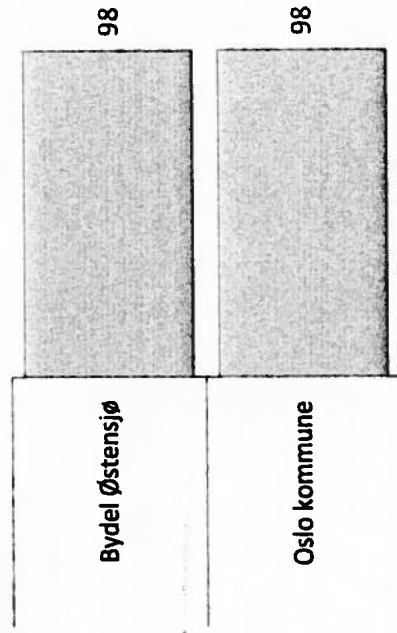


Behandler personalet deg med høflighet og respekt?

- Bydel Østensjø [Antall=499]
 Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=3663]



Andel 'Alltid og som oftest' [%]

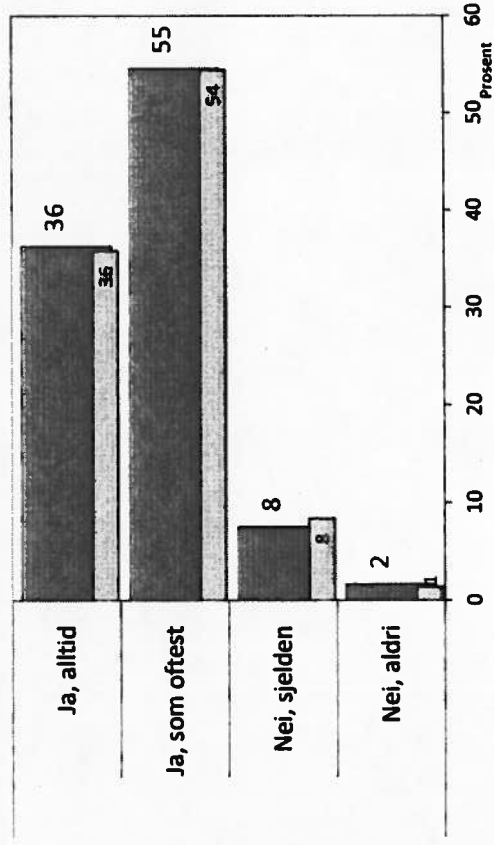


Overholdelse av avtaler og kommunikasjon ved forsinkelser

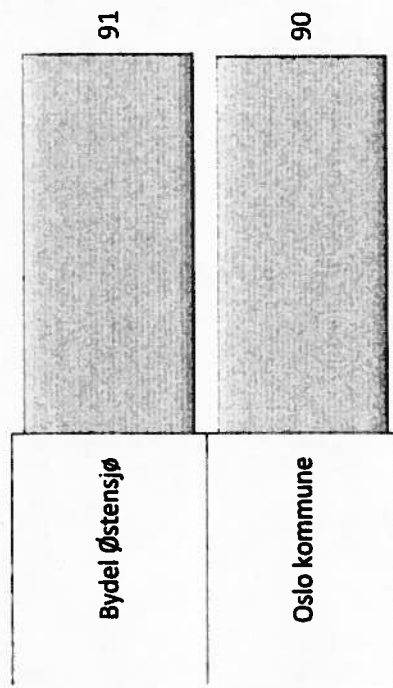
Kun de som mottar praktisk bistand

Kommer personalet til avtalt tid?

■ Bydel Østensjø [Antall=491]
 □ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=3589]

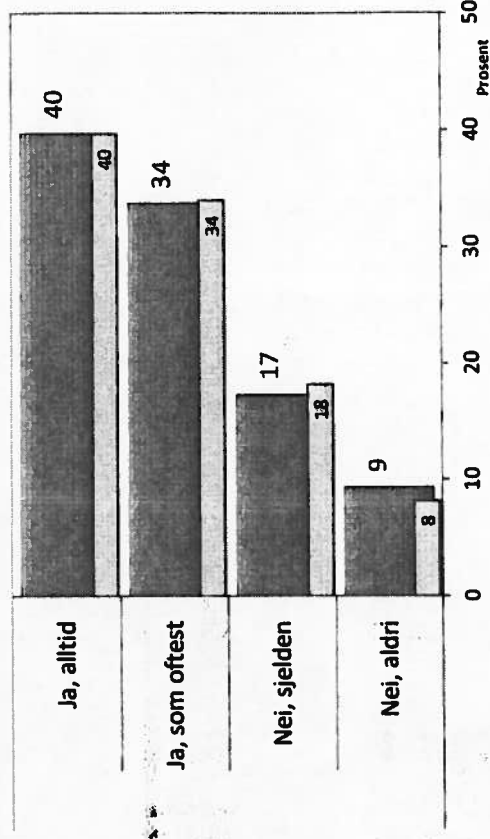


Andel 'Alltid og som oftest' [%]

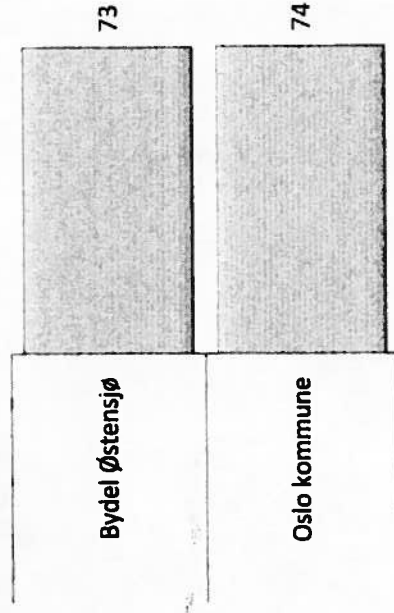


Gir de beskjed dersom de blir forsinket?

■ Bydel Østensjø [Antall=451]
 □ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=3314]



Andel 'Alltid og som oftest' [%]



Praktisk bistand - tilgjengelighet

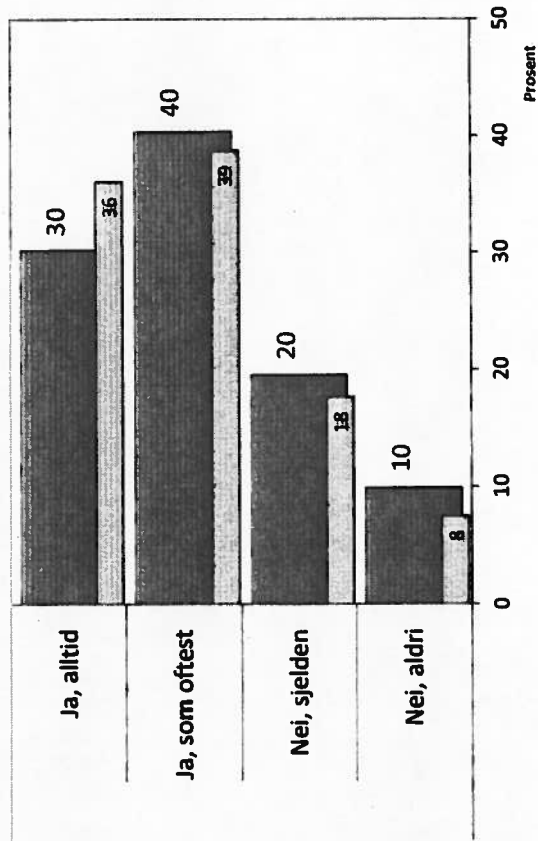
Tilgjengelighet på telefon

Kun de som mottar praktisk bistand

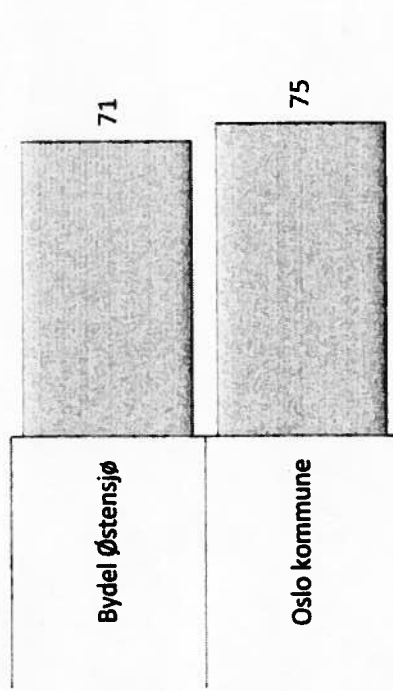
Er det enkelt å komme i kontakt med de som gir deg praktisk bistand på telefon?

■ Bydel Østensjø [Antall=394]

□ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=2915]



Andel 'Alltid og som oftest' [%]



Generelt om hjemmetjenesten

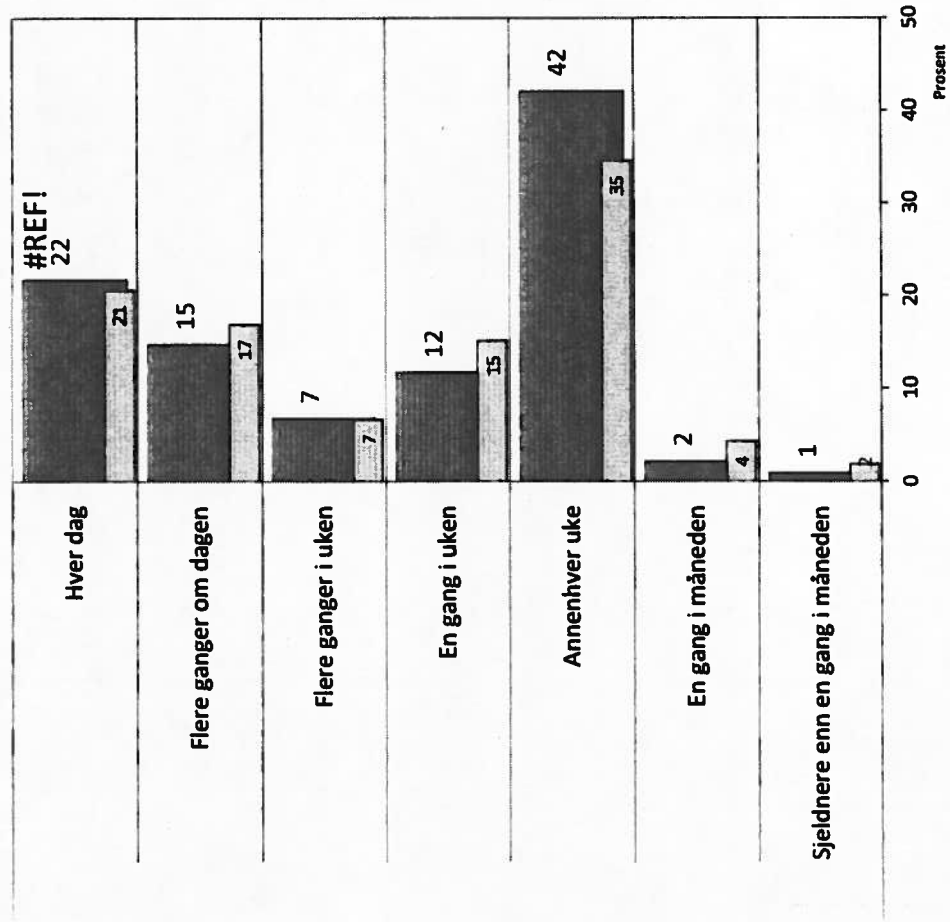
Antall besøk og antall hjelpere

Til alle

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

■ Bydel Øststensjø [Antall=563]

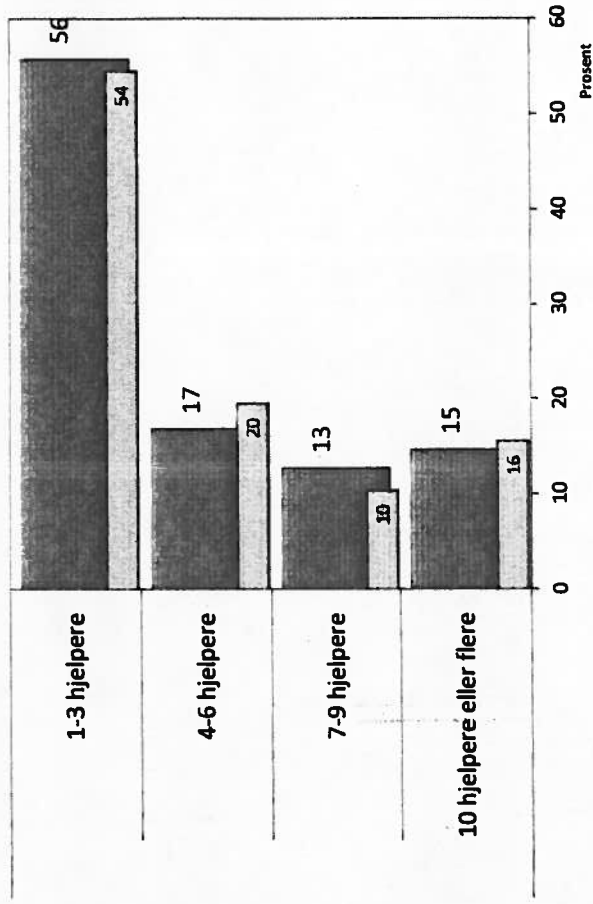
□ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=4598]



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

■ Bydel Øststensjø [Antall=558]

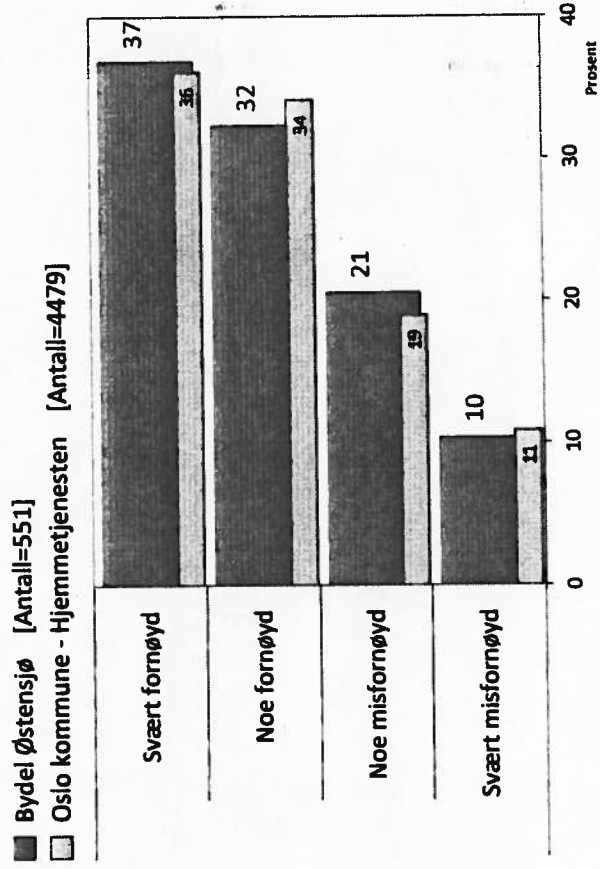
□ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=4386]



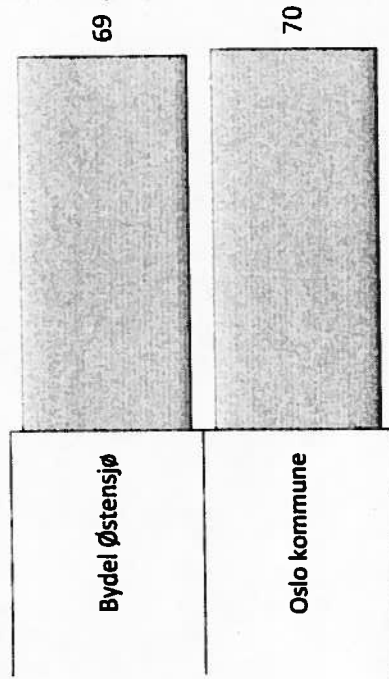
Antall besøk og antall hjelpere

Til alle

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



Andel 'Svært og noe fornøyd' [%]



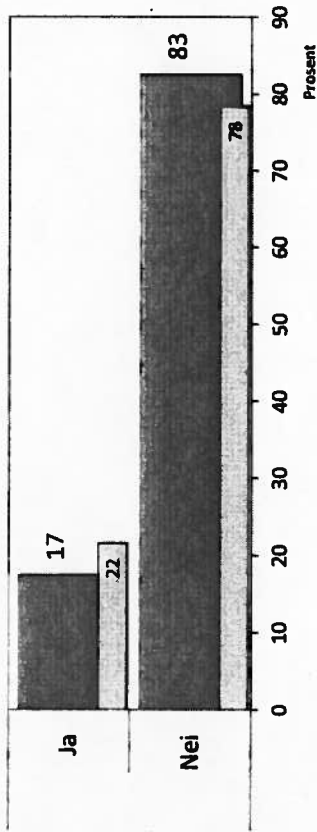
Generelt om hjemmetjenesten

Endringer i avtalen

Til alle

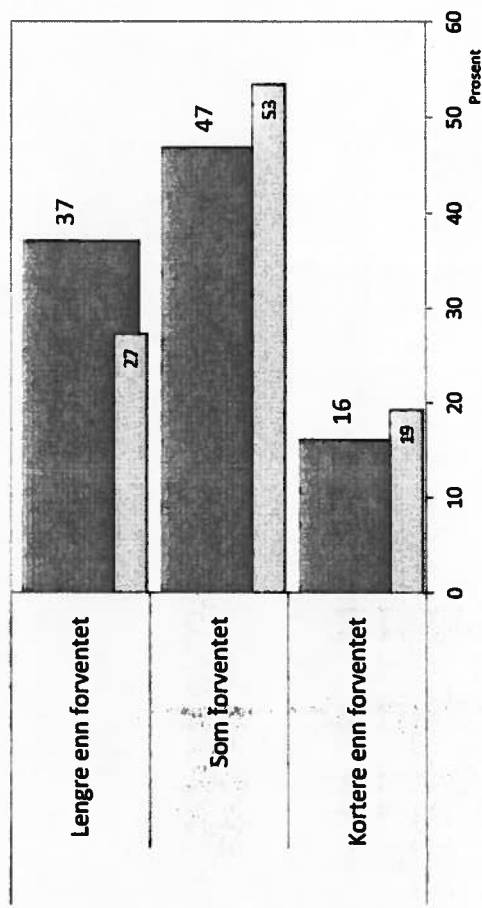
Har du søkt om mer/mindre eller annen hjelp det siste året (praktisk bistand eller hjemmesykepleie)?

■ Bydel Østensjø [Antall=584]
□ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=4541]

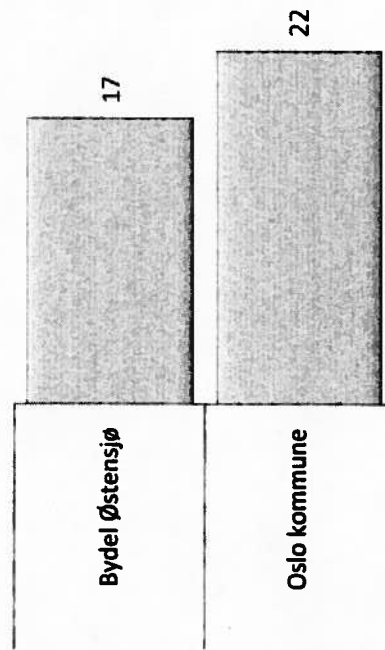


Dersom du har søkt om mer/mindre eller annen hjelp det siste året, synes du at behandlingstiden for søknaden din var lengre enn forventet, som forventet, eller kortere enn forventet?

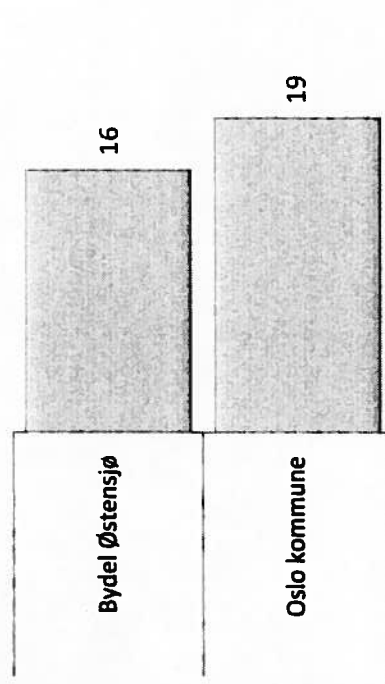
■ Bydel Østensjø [Antall=143]
□ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=1287]



Andel 'Ja' [%]



Andel 'Kortere enn forventet' [%]



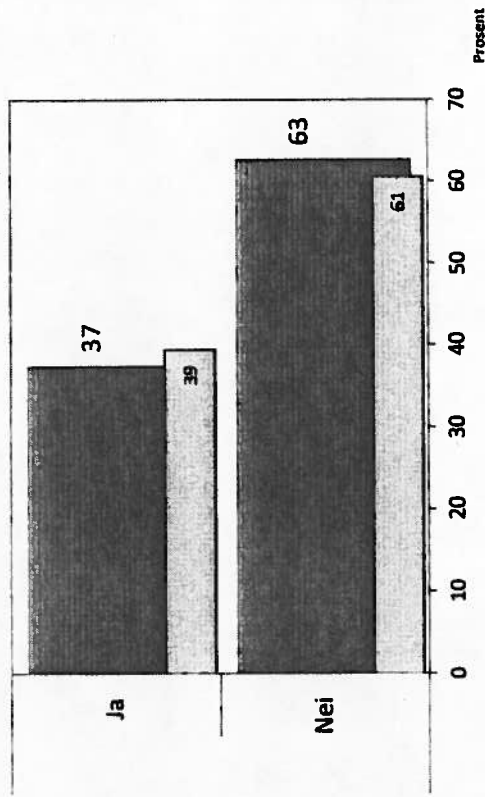
Generelt om hjemmetjenesten

Klager

Til alle

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

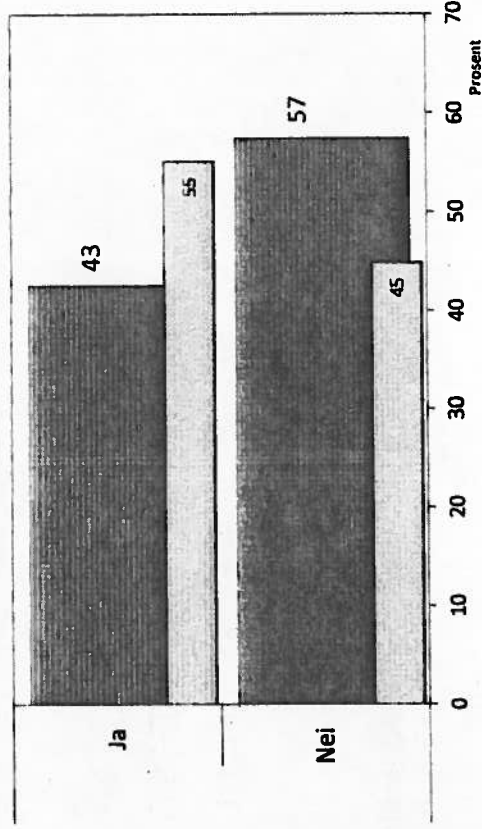
■ Bydel Østensjø [Antall=372]
□ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=3077]



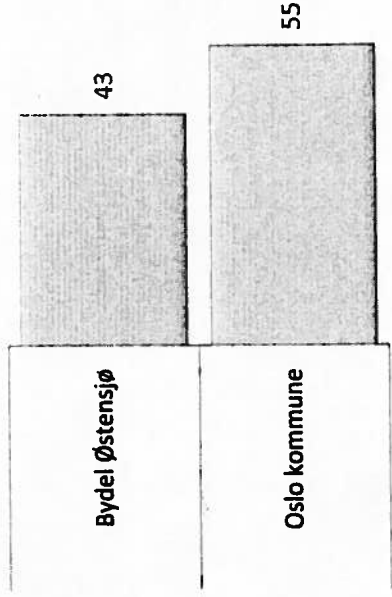
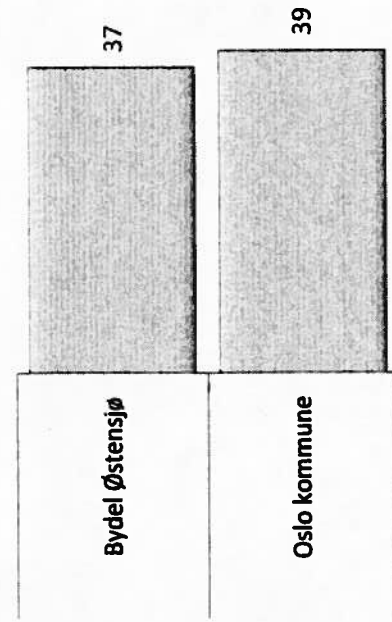
Andel 'Ja' [%]

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

■ Bydel Østensjø [Antall=148]
□ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=1337]



Andel 'Ja' [%]



Generelt om hjemmetjenesten

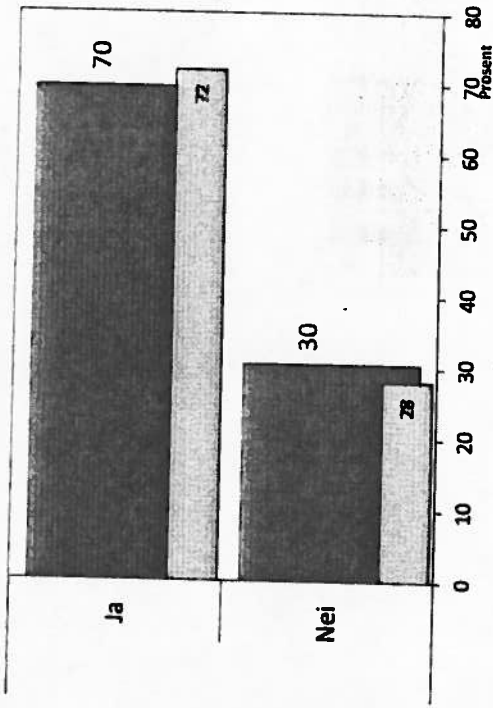
Bytte av leverandør

Kun de som mottar hjemmesykepleie

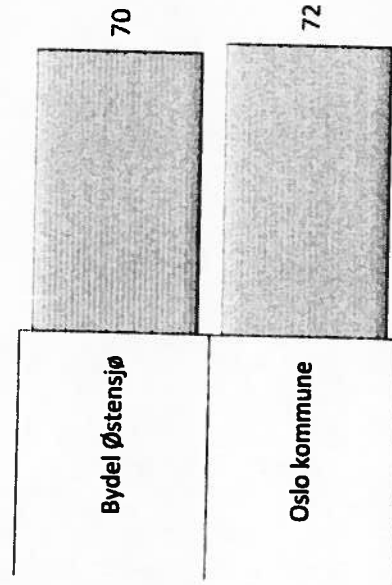
Kjenner du til at du kan bytte utfører/ leverandør av hjemmesykepleie dersom du ønsker det?

■ Bydel Østensjø [Antall=292]

□ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=2502]



Andel 'Ja' [%]



Generelt om hjemmetjenesten

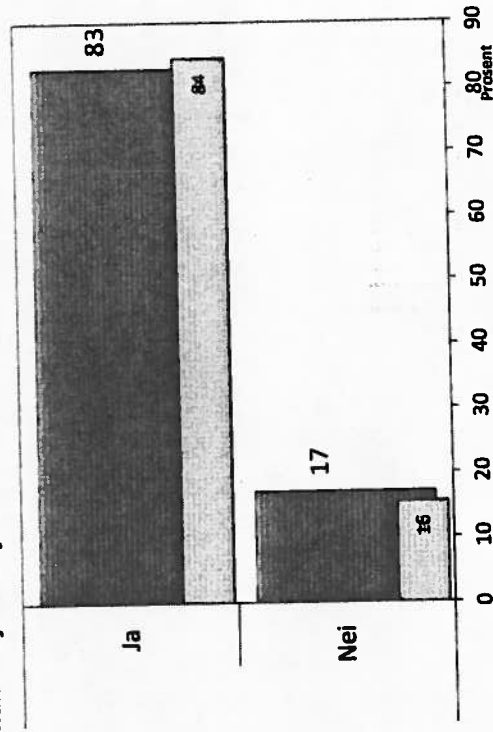
Bytte av leverandør

Kun de som mottar praktisk bistand

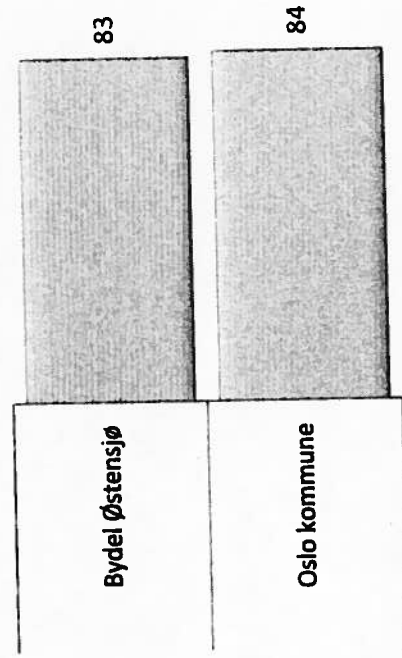
Kjenner du til at du kan bytte utfører/ leverandør av praktisk bistand dersom du ønsker det?

■ Bydel Østensjø [Antall=456]

□ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=3390]



Andel 'Ja' [%]

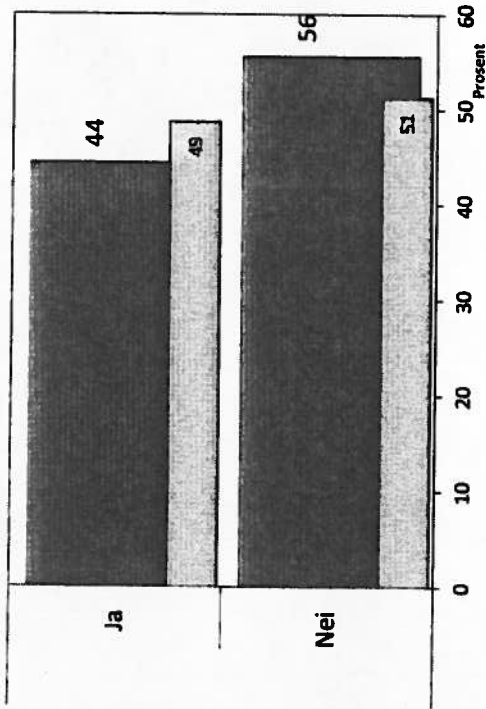


Bytte av leverandør

Til alle

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

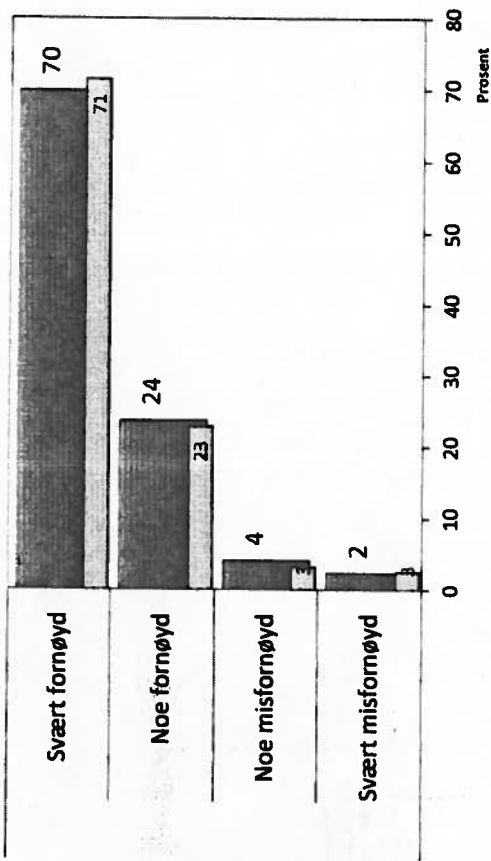
■ Bydel Østensjø [Antall=518]
 □ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=3980]



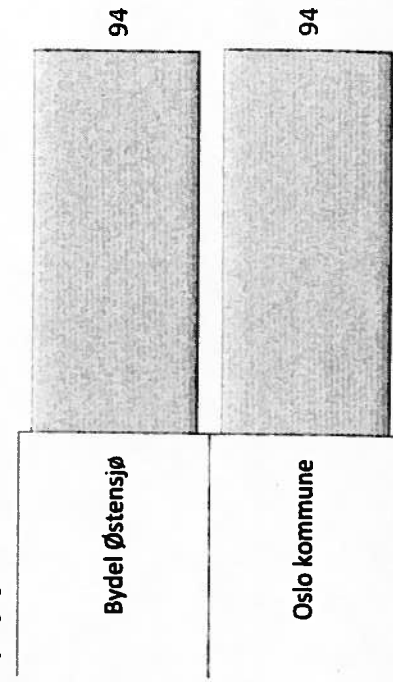
Andel 'Ja' [%]

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

■ Bydel Østensjø [Antall=342]
 □ Oslo kommune - Hjemmetjenesten [Antall=2940]



Andel 'Svært og noe fornøyd' [%]

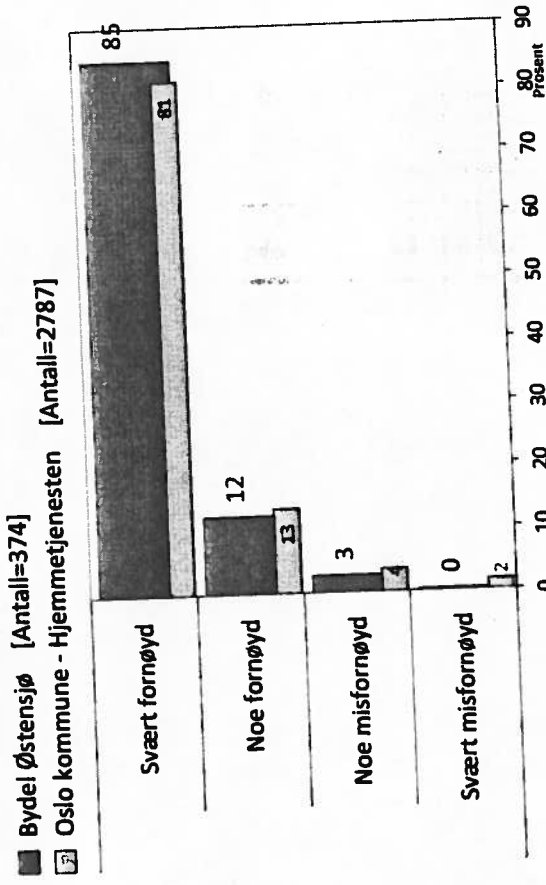


Generelt om hjemmetjenesten

Trygghetsalarm

Til alle

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



Andel 'Svært og noe fornøyd' [%]

