



Arkivsak: 201100513-3

Arkivkode: 225.0

Saksbeh: Signe Sandnes

Saksgang	Møtedato
Eldrerådet	13.02.2012
Omsorgskomite	13.02.2012
Råd for funksjonshemmede	14.02.2012
Bydelsutvalget	20.02.2012

BRUKERUNDERSØKELSE I HJEMMETJENESTEN 2011

Bakgrunn:

Brukerundersøkelser er ett av fire elementer som inngår i Oslo kommunes kvalitetsmålingssystem for hjemmetjenesten. De øvrige er kvalitetsrevisjon, objektive kvalitetsindikatorer medarbeiderundersøkelser. Målgruppen for denne undersøkelsen er alle brukere av praktisk bistand (hjemmehjelp) og hjemmesykepleie.

Undersøkelsen skal gjennomføres årlig og etter samme system, uavhengig av om driften av tjenesten utføres av kommunen eller private aktører. Bydel Østensjø har, i likhet med øvrige bydeler, fritt brukervalg for både hjemmesykepleie og for praktisk bistand.

Det er ett spørreskjema beregnet for de som bare har praktisk bistand, ett skjema for de som kun har hjemmesykepleie og ett skjema for de som har begge tjenestene.

Det vises til vedlagte rapport for brukerundersøkelsen i hjemmetjenesten 2011 og grafikkrapport for Bydel Østensjø.

Bydel Østensjø gjennomførte lignende undersøkelser i 2004, 2006, 2007, 2008, 2009 og 2010.

Saksframstilling:

Høsten 2011 ble det sendt ut spørreskjema til samtlige brukere av hjemmetjenester i Oslo kommune. Bydel Østensjø hadde en svarprosent på 41 % (667 svar av 1644 spurte), 4 % høyere enn for Oslo samlet sett.

Spørsmålene kartlegger brukernes vurderinger av hjemmesykepleien og praktisk bistand i følgende temaområder:

- Totalinntrykk av tjenesten
- Resultat for brukeren
- Avtalte ytelser og fleksibilitet
- Personalet
- Tilgjengelighet

Spørsmålene kartlegger brukernes vurderinger av hjemmetjenesten samlet i følgende temaområder:

- Antall besøk og antall hjelpere
- Endringer i avtalen
- Klager
- Bytte av leverandør
- Trygghetsalarm

Oslo kommune har som mål at 80 % av de som svarer er fornøyd med tjenesten. Gjennomsnitt for Oslo var 86% for hjemmesykepleien og 86% for praktisk bistand.. Gjennomsnitt for privat leverandør var noe høyere, for hjemmesykepleien 93% og for praktisk bistand 88 %.

I tabellen nedenfor vises fornøydhetsprosenten av totalinntrykket for Oslo kommune, Bydel Østensjø og privat leverandør:

Tjeneste	Prosent fornøydhet 2010	Prosent fornøydhet 2011
Hjemmesykepleie, Oslo kommune	86	86
Hjemmesykepleie, Bydel Østensjø	89	86
Hjemmesykepleie, Privat leverandør	-	93
Praktisk bistand, Oslo kommune	85	86
Praktisk bistand, Bydel Østensjø	85	88
Praktisk bistand, Privat leverandør	90	88

En registrere en svak nedgang for hjemmesykepleien og en oppgang for praktisk bistand. Bydelen ligger likevel godt over minstekravet som er 80% for begge tjenester.

For mer detaljert informasjon om undersøkelsen og resultater vises til vedlagte rapport for Oslo kommune, Bydel Østensjø og for private leverandører.

En planlegger å gå nærmere inn i resultatene av brukerundersøkelsen med hjemmetjenesten og bestillerkontoret for å finne forbedringsområder og igangsette tiltak.

Med tanke på den omfattende nedbemanning og omorganisering som har vært i hjemmetjenesten i 2011, er det grunn til å være godt fornøyd med resultatet. Resultatene kan tolkes slik at denne omstillingen ikke har medført negative konsekvenser for brukerne.

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

1. Sak om brukerundersøkelse i hjemmetjenesten 2011 tas til orientering.
2. Sak om iverksetting av forbedringstiltak legges fram for bydelsutvalget våren 2012.

Tove Stien /s
bydelsdirektør

Solveig Nyhamar /s
avdelingssjef

Vedlegg: 2

- Rapport, Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten 2011
- Grafikkrapport Bydel Østensjø