



Dato: 04.04.2013

Deres ref:

Vår ref (saksnr): 2012/998

Saksbeh: Trine Lise Granli,

Arkivkode: 225.0

Resultat av brukerundersøkelsen i hjemmetjenesten 2012

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

Målgruppe for undersøkelsen er alle som har vedtak om praktisk bistand (hjemmehjelp) og/eller hjemmesykepleie. Det er ett skjema for de som mottar kun hjemmesykepleie, ett skjema for de som kun mottar praktisk bistand og ett skjema for de som mottar både hjemmesykepleie og praktisk bistand. Hver bruker har bare fått ett skjema.

Brukerundersøkelsen er gjennomført av Ipsos MMI på oppdrag fra Helseetaten.

Undersøkelsen er lagt opp som en tilfredshetsundersøkelse, det vil si at man ønsker å finne ut hvor fornøyd eller misfornøyd brukerne er med ulike forhold knyttet til tjenestene. Det er brukernes subjektive vurdering som måles.

I bystyresak 207/99 ble det lagt til grunn at det skal iverksettes en vurdering av enkeltforhold dersom færre enn 80 % av dem som svarer er fornøyd med forholdet.

Svarprosenten i Bydel Gamle Oslo er dessverre lav med 34 % mot 31 % i 2011.

Gjennomsnittlig svarprosent i Oslo er 38 %.

Det er større svarrespons fra de som mottar tjenester fra privat utfører enn fra kommunal utfører både når det gjelder hjemmesykepleie og praktisk bistand.

På det ene oppsummeringsspørsmålet: ”*Alt i alt i hvor stor grad er du fornøyd med hjemmesykepleien?*” er tilfredsheten 76 %, og har dermed gått ned fra 83 % i 2011. På enkeltspørsmålene er resultatene totalt sett forbedret fra 2011, noe som kan tilsi at tjenesten totalt sett har forbedret seg på de områdene det konkret spørres om, men at det er forhold som det ikke spørres om brukerne er mindre fornøyd med i 2012 enn i 2011.



I praktisk bistand er det stor fremgang eller uforandret på alle enkeltspørsmål mens det ene oppsummeringsspørsmålet ”*Alt i alt i hvor stor grad er du fornøyd med den praktiske bistanden du mottar?*” har gått tilbake med to prosentpoeng fra 82 % i 2011 til 80 % i 2012.

I denne tilfredshetsundersøkelsen er hensikten først og fremst å kartlegge den subjektive kvalitetsdimensjonen, dvs. opplevd kvalitet. 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 gjøres bla. gjennom aktiv dialog, informasjon om tjenestens tilbud og hvilke forventninger en har til egeninnsats og deltakelse fra brukerne og familien.

I undersøkelsen stilles det spørsmål om opplevelsen av en rekke forhold. Tjenestene vurderer resultatet av hvert enkelt spørsmål og går igjennom rutiner og praksis knyttet til forholdene der færre enn 80 % av dem som svarer er fornøyd med forholdet.

Resultatet av brukerundersøkelsen kan i sin helhet leses på:

<http://www.helseetaten.oslo.kommune.no>

Bydelsdirektøren innstiller til bydelsutvalget å fatte følgende vedtak:

Bydelsutvalget tar resultat av brukerundersøkelsen 2012 til orientering.

Bydel Gamle Oslo

Lasse Østmark
bydelsdirektør

Trine Lise Granli
avdelingsdirektør