



Møteinnkalling **4/13**

Møte: Helse- og sosialkomiteen
Møtested: Sørkedalsveien 150 A. Møterom Bogstad
Møtetid: 15.05.2013 kl. 17:00
Sekretariat: 23 47 60 64

SAKSKART

Opprop

Åpen halvtime

Godkjenning av innkalling

Godkjenning av sakskart

Informasjon

Eventuelt

Saker til behandling

22/13	13/00102-7	Protokoll fra møte i helse- og sosialkomiteen 17. april 2013	2
23/13	12/01140-3	Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten 2012	3
24/13	13/00187-2	Brukerundersøkelse i sosialtjenesten 2012	5

Bydel Vestre Aker

Anita Asdahl Hoff (H)
leder

Saker til behandling

22/13 Protokoll fra møte i helse- og sosialkomiteen 17. april 2013

Arkivsak-dok. 13/00102-7
Arkivkode. 026
Saksbehandler Berit Nilsen

Saksgang	Møtedato	Saknr
1 Helse- og sosialkomiteen	15.05.2013	22/13

Saksframstilling:

Protokollen fra møte i helse- og sosialkomiteen 17. april 2013 til godkjenning.

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

Helse- og sosialkomiteen godkjenner protokollen fra møte 17. april 2013.

23/13 Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten 2012

Arkivsak-dok. 12/01140-3
Arkivkode. 225
Saksbehandler Berit Nilsen

Saksgang	Møtedato	Saknr
1 Helse- og sosialkomiteen	15.05.2013	23/13
2 Bydelsutvalg	23.05.2013	83/13

Saksframstilling:

Nå foreligger resultatene for brukerundersøkelsen 2012. Denne undersøkelsen har brukere av praktisk bistand og hjemmesykepleie som målgruppe og formålet med undersøkelsen er både å få en status på brukernes tilfredshet med hjemmetjenesten i 2012, og få kartlagt utviklingen i tilfredshet fra 2011.

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

Hjemmesykepleie

Bydelens hjemmesykepleie kommer også denne gang godt ut med en total tilfredshet på 91 % fornøydhet blant sine brukere. Resultatet gjelder både private leverandører og kommunal utfører samlet. Bydelens utfører på hjemmesykepleie kommer på 4. plass (93 %), og svært godt ut når en sammenligner med alle private og kommunale leverandører (19).

Brukere av bydelens hjemmesykepleie er mest fornøyd med hjelpen de får til personlig stell, hjelp til å ta medisiner, at personalet behandler dem med høflighet og respekt og at de alltid vet hva personalet skal gjøre hjemme hos dem. De er minst fornøyde med den innflytelse de har på når hjelpen som mottas skal utføres, og dette er gjennomgående i alle bydeler.

Blant de største private leverandørene i bydelen er det Prima omsorg AS som kommer på 1. plass, Unicare Omsorg AS på 9. plass, og Oslo Hele og omsorg AS på 18. plass.

Tallene er tilnærmet uendret fra 2011.

Praktisk bistand

Bydelens Praktisk bistand (hjemmehjelpstjenesten) kommer på en 2. plass med en total tilfredshet på 89 %. Resultatet gjelder både private leverandører og kommunal utfører. Dette er en forbedring på 3 % fra 2011.

I oversikten over både kommunale og private leverandører (25) kommer bydelens praktiske bistand på en 4. plass med 90 % fornøydhet, noe som er svært bra. Blant de største private leverandørene på praktisk bistand i bydelen er City Maid AS som kommer på en 6. plass, Unicare Omsorg AS på 9. plass og Oslo Helse og omsorg AS på 7. plass. Også her sier brukerne at de er mest fornøyd med hjelpen de får til personlig stell, at de vet ha personalet skal gjøre hos dem, opplevelsen å ha innflytelse på hvordan hjelpen de får skal utføres. Det gis generelt gode vurderinger av personalet. De oppleves omsorgsfulle, de kan jobben sin og de snakker klart og tydelig slik at de forstår dem. Igjen er det litt lavere fornøydhet når det gjelder innflytelse på når hjelpen skal utføres.

Generelt

En tydelig trend i undersøkelsen at brukere under 67 år generelt er mindre fornøyd enn de over 67 år. Forskjellene i fornøydhet mellom kommunal utfører og private leverandør i hjemmetjenestene er små. Bydelen har en total responsrate på 40 % men det er store variasjoner i svarprosent hos de ulike leverandørene. Hos Prima Omsorg AS som scoret 100 % og kom på 1. plass var det 10 svar.

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

Bydelsutvalget tar resultatene fra brukerundersøkelsen i hjemmetjenesten 2012 til orientering.

Jan Olsen Nytveit
bydelsdirektør

Vedlegg:

[Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten 2012](#)

[Grafikkrapport kommunal utfører hjemmesykepleie i Bydel Vestre Aker](#)

[Grafikkrapport kommunal utfører praktisk bistand i Bydel Vestre Aker](#)

24/13 Brukerundersøkelse i sosialtjenesten 2012

Arkivsak-dok. 13/00187-2
Arkivkode. 301
Saksbehandler Berit Nilsen

Saksgang	Møtedato	Saknr
1 Helse- og sosialkomiteen	15.05.2013	24/13
2 Bydelsutvalg	23.05.2013	84/13

Saksframstilling:

Det ble gjennomført brukerundersøkelse i sosialtjenesten i Oslo kommune i 2012 for å kartlegge brukernes opplevelse av servicen de mottar på timeavtaler.

Analysen av resultatene har gitt følgende hovedfunn for Oslo:

- 86 prosent av brukerne som har vært på timeavtaler i sosialtjenesten i Oslo kommune er fornøyde eller svært fornøyde med sosialtjenesten totalt sett.
- Det er høyest ja-andel for brukerne på timeavtaler i sosialtjenesten på spørsmålene "*Gikk det greit å få timeavtale?*" og "*Ble du møtt med høflighet og respekt under timeavtalen?*" (begge 95 prosent).
- Det er lavest ja-andel for brukerne på timeavtale i sosialtjenesten på spørsmålene "*Fikk du informasjonen fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem?*" (62 prosent), og "*Er det klart for deg hva som skjer videre i saken din?*" (82 prosent).
- Brukertilfredsheten varierer mellom de ulike bydelene. Differansen mellom bydelene med høyest og lavest ja-andel på spørsmål om vurdering av sosialtjenesten totalt sett er 24 prosentpoeng.

Brukerne har gjennom lokale brukerutvalg vært medvirkende i utformingen av undersøkelsen som gir en meget positiv tilbakemelding til sosialtjenesten. Respekt er grunnleggende i tjenesten og det er derfor meget bra at denne faktoren er en av to som scorer høyest i undersøkelsen.

Bydel Vestre Aker godt fornøyd med resultatet for bydelen.

Bydelen fikk lavest ja – andel på spørsmålene:

- Fikk du informasjon fra timeavtalen skriftliggjort og med deg hjem
- Er det klart for deg hva som skal skje videre i saken din

Vi arbeider med å bli bedre på dette. Mange av brukerne har vanskeligheter med å lese og skrive, så det er viktig at den skriftlige dokumentasjonen er klar og enkel.

I mange av timeavtalene blir det fylt ut og levert søknader om sosialhjelp. Disse saksbehandles innen 14 dager. Det kan ikke i timeavtalen svares på utfallet av søknaden. Derfor er det ikke klart for bruker hva som vil skje videre. Men sosialtjenesten er bevisste på å gi tilstrekkelig informasjon om lover og regelverk samt lage avtale med bruker om videre oppfølging.

Bydelsdirektørens forslag til vedtak

Bydelsutvalget tar brukerundersøkelsen i sosialtjenesten 2012 til orientering.

Jan Olsen Nytveit
bydelsdirektør

Vedlegg:

[Brukerundersøkelse i sosialtjenesten 2012.](#)