



Oslo kommune
Bydel Søndre Nordstrand
Bydelsadministrasjonen

SAKSFRAMLEGG

Sakstittel:

Rapport fra brukerundersøkelse i hjemmetjenesten 2012

Saken behandles i:
Helse- og sosialkomiteen
Bydelsutvalget

Møtedato: 20.06.2013

Utvalgssaksnr.:

Saksbeh: Ida W. K. Kobberstad

Arkivkode: 061.4

Saksmappe: 2011/148

1 Problemstilling

Rapport fra brukerundersøkelse i hjemmetjenesten for 2012 foreligger i april 2013. Resultater fra undersøkelsen legges fram for bydelsutvalget til orientering.

2 Bakgrunn

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

Undersøkelsen gjennomføres etter samlet mal, uavhengig av om driften utføres av kommunal utfører eller privat leverandør.

Formålet med undersøkelsen er både å få en status på brukernes tilfredshet med hjemmetjenesten i 2012 og få kartlagt utviklingen i tilfredshet fra 2011.

Målgruppen er brukere av praktisk bistand og hjemmesykepleie

Undersøkelsen er lagt opp som en tilfredshetsundersøkelse. Hensikten er først og fremst å kartlegge brukernes opplevde kvalitet på hjemmetjenesten, det vil si den subjektive kvalitetsdimensjonen. Brukernes erfaringer blir gjerne veid mot de forventninger som brukerne har til de ulike områdene.

Metoden er postal spørreundersøkelse. Feltperiode: 18. september til 18. oktober 2012.

Resultatet fra undersøkelsen foreligger i tre dokument. Hoveddokumentet omhandler selve undersøkelsen, resultater fra hjemmesykepleie og praktisk bistand samt hjemmetjenesten samlet for Oslo kommune. I tillegg foreligger to grafikkrapporter for Bydel Søndre Nordstrand når det gjelder kommunal utfører hjemmesykepleie og kommunal utfører praktisk bistand

Svarinnngang:

For Bydel Søndre Nordstrand er det sendt ut 524 spørreskjemaer fratrukket retur. Antall svar er 182. Dette tilsvarer en responsrate på 35% noe som er lavt.

For bydelene i Oslo varierer responsrate mellom 32% og 48%. For bydel Søndre Nordstrand er svarprosenten lik det den var ved undersøkelsen i 2011.

Antall svar varierer fra spørsmål til spørsmål. For hjemmesykepleien er det totale antall mottatte svar 85. Antall svar per spørsmål varierer mellom 20 og 82. Når det gjelder praktisk bistand er det totale antall mottatte svar 124 og antall svar per spørsmål varierer mellom 14 og 119.

2.1 Faktaopplysninger

For bydelene samlet er det gjennomgående små forskjeller i tilfredshet mellom brukere som mottar tjenester fra private leverandører og kommunal utfører. Med utgangspunkt i det foreliggende materialet viser undersøkelsen en nedgang i brukertilfredshet fra 2011 for bydelen. Hjemmesykepleien viser størst tilbakegang målt i fornøydhet hos brukerne.

Brukerne gir uttrykk for tilfredshet med muligheten for å kunne velge leverandør av hjemmesykepleie/praktisk bistand. Dessuten er brukere som mottar tjenester fra private leverandører mer fornøyd når det gjelder forhold som personalets fleksibilitet og tilgjengelighet.

Målsettingen for brukertilfredshet i Oslo kommune er 80% eller mer. Gjennomsnittet i Oslo ligger over dette og nær opp mot resultatet fra året før. Det er en svak tilbakegang både på praktisk bistand og hjemmesykepleie sett i fht undersøkelsen i 2011 med 2%. I Bydel Søndre Nordstrand er tilfredsheten samlet sett for kommunal og private leverandører henholdsvis 54 og 69 % for hjemmesykepleie og praktisk bistand. Dette betyr at tjenesten i 2012 som i 2011 skårer lavest av bydelene.

Områder med høyest brukertilfredshet:

Brukerne er mest fornøyde med personalet; at de behandler bruker med høflighet og respekt, er omsorgsfulle, snakker klart og tydelig, vet hvilke oppgaver som skal utføres og at de kan jobben sin.

Områder med lavere grad av tilfredshet:

Brukerne er minst fornøyde på områder som brukermedvirkning, medbestemmelse og tilgjengelighet. Områder som peker seg særlig ut er medbestemmelse på når - og hvordan hjelpen skal utføres, tilgjengelighet på telefon, beskjed ved forsinkelser, at ansatte ikke kommer til avtalt tid og opplevelsen av at de ikke har nok tid til de oppgaver de skal gjøre.

3 Vurderinger

Bydelen tar resultatene fra brukerundersøkelsen i 2012 alvorlig. Selv om resultatene først forelå på vårparten i år ble det allerede på senvinteren 2012 igangsatt tiltak som også har som formål å bedre brukertilfredsheten. Disse tiltakene har fortsatt inn i 2013.

Bydelen har de senere årene hatt et tydelig fokus på nøkterne, men faglig forsvarlige vedtak, og det har også vært lagt vekt på effektivitet i alle ledd. Dette alene forklarer imidlertid ikke en for lave tilfredsheten hos tjenestemottagerne. Det er derfor i gang prosesser som har som mål å tilrettelegge for og styrke de ansattes fokus på kvalitetshevende tiltak innen de rammer som til enhver tid er til disposisjon. Spesielt ønsker tjenesten å øke fokuset på viktigheten av presisjon, forutsigbarhet og varsling når oppsatte tidsplaner og avtaler forskyves i tid.

tjenesten skal være så godt forberedt som mulig til å ta imot brukere på en god måte selv med kort varsel.

Revidering av bydelens kvalitetssystem og internkontroll er en pågående prosess. For 2013 er hovedmålet å arbeide med implementering av godkjente prosedyrer.

Samlet sett kan det se ut som at bydelen på måletidspunktet ikke i tilstrekkelig grad hadde klart å implementere nye systemer, ordninger og forbedringstiltak, noe som igjen vil påvirke brukeres tilfredshet med tjenesten. I så henseende bekrefter og styrker undersøkelsen bydelens fokus på at tiltak som prosedyrer og rutiner for å bedre kvaliteten alltid må vektlegge hvordan dette settes ut i live og overføres til praksis.

Med hensyn til fritt brukervalg innen hjemmesykepleie og praktisk bistand viser det seg at de aller fleste brukere velger kommunal leverandør. Status for desember 2012 viser at 74 av 313 brukere av praktisk bistand velger privat leverandør (19,1%). For hjemmesykepleie er det 5 av 286 bruker som velger privat leverandør (4,8%). Skåringer på tilfredshet med å kunne velge leverandør, og kunnskapen om hvordan dette skal gjøres ligger opp mot og på Oslogjennomsnittet.

4. Forslag til tiltak

Bydelen er i gang med en grundig gjennomgang av resultatene i brukerundersøkelsen med det mål å utarbeide en egen handlingsplan med tiltak innen de områder som avdekker lav brukertilfredshet. Det er viktig at representanter for de som yter tjenester ute i brukeres hjem inkluderes i dette arbeidet.

Samtidig styrker bydelen fokuset på implementering av igangsatte og gjennomførte prosjekter knyttet til tjenesteutøvelsen. Det utarbeides tiltaksplaner med definerte tiltak på utvalgte områder som forutsigbarhet og varsling ved forsentkomming og tilgjengeligheten til tjenesten per telefon; områder som skårer lavt i undersøkelsen

Bydelen er i gang med et forprosjekt til utprøving av hverdagsrehabilitering etter Feliciamodellen hentet fra Danmark. Fokuset vil være brukers egne ressurser, ansvarliggjøring og motivasjon. Grunnprinsippet i bistanden skal dreie seg om selvstendigjøring og brukermedvirkning for å øke livskvaliteten hos tjenestemottaker. Bydelen tror at opplevelsen av i større grad selv å kunne påvirke hvilken tjeneste som skal ytes- og hvordan vil kunne bidra til å øke tilfredsheten hos brukeren. Hjemmetjenesten er en viktig medspiller i dette utprøvingsarbeidet, og vil med noen av sine ansatte bidra direkte inn mot gjennomføringen av prosjektet i samarbeid med Enhet for Rehabilitering og helse, Enhet Søknadskontor med flere

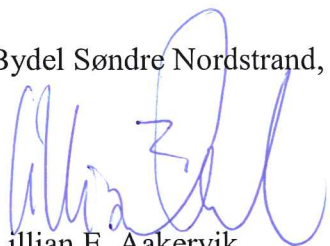
5. Oppsummering/konklusjon

Bydelen følger opp egne forslag til tiltak for å øke brukertilfredsheten i hjemmetjenesten.

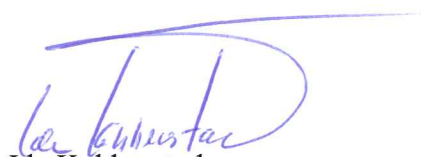
Bydelsdirektørens forslag til vedtak

Rapport fra brukerundersøkelse i hjemmetjenesten 2012 tas til orientering.

Bydel Søndre Nordstrand, 27.05.2013



Lillian E. Aakervik
fung. bydelsdirektør



Ida Kopperstad
spesialkonsulent

Vedlegg: Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten 2012 (tre dokument)