

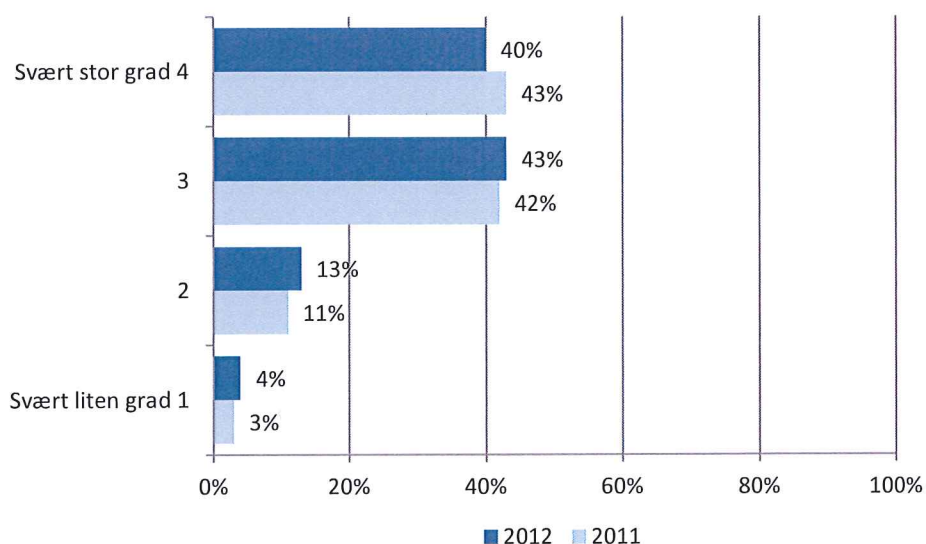
3. Resultater for praktisk bistand

3.1 Totalinntrykk – praktisk bistand

Brukerne som har praktisk bistand er generelt fornøyde med hjelpen de får. 40 prosent er *svært fornøyde* med tjenesten. Til sammen svarer 83 prosent av brukerne alternativ 4 eller 3 på spørsmålet. Som det fremgår av figur 10 er tilfredsheten med den praktiske bistanden ganske stabil sammenlignet med i 2011, men andelen brukere som er *svært fornøyd* har gått noe ned (3 prosentpoeng).

Figur 10: Total tilfredshet med praktisk bistand. Prosent.

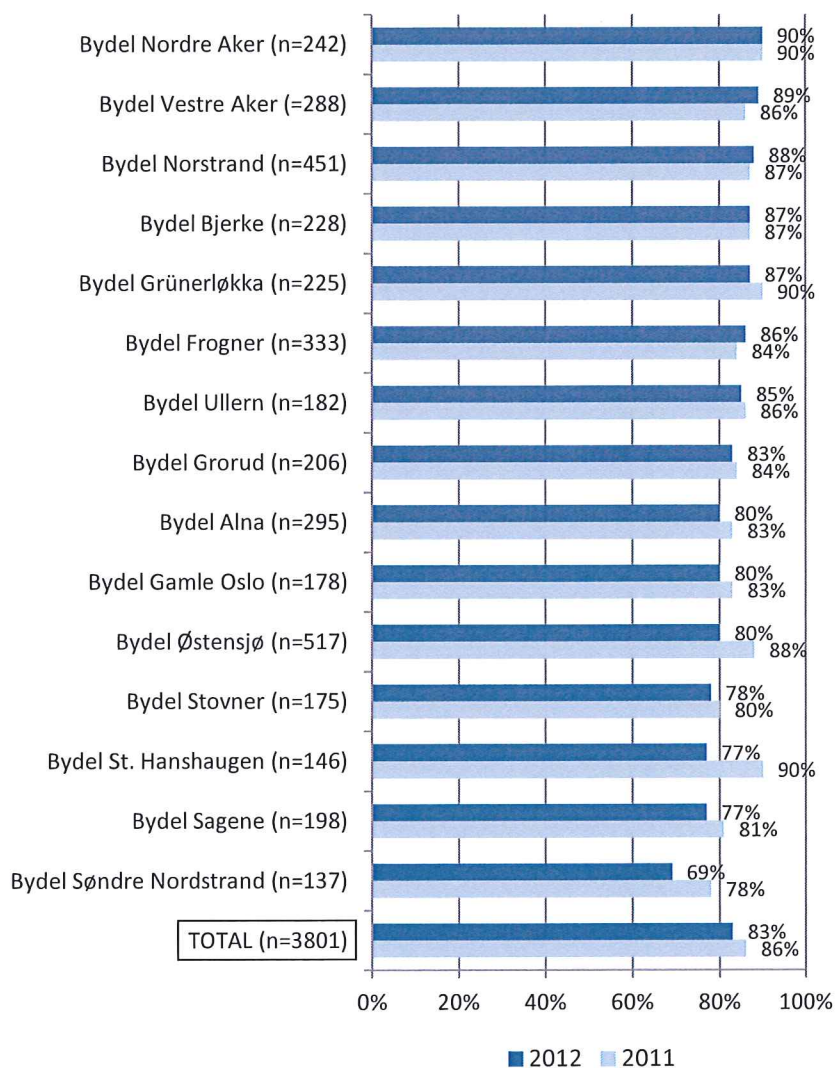
Alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med den praktiske bistanden du mottar? (n=3801)



Forskjeller mellom bydelene

I de fleste bydelene er det liten endring i andel fornøyde brukere fra 2011 til 2012, men enkelte bydeler peker seg ut med markante endringer. Figuren viser tilfredshet etter bostedsbydel.

Figur 11: Total tilfredshet med praktisk bistand etter bostedsbydel (inkluderer også brukere som har valgt privat leverandør). Andel tilfredse (svarkategori 3+4⁸).



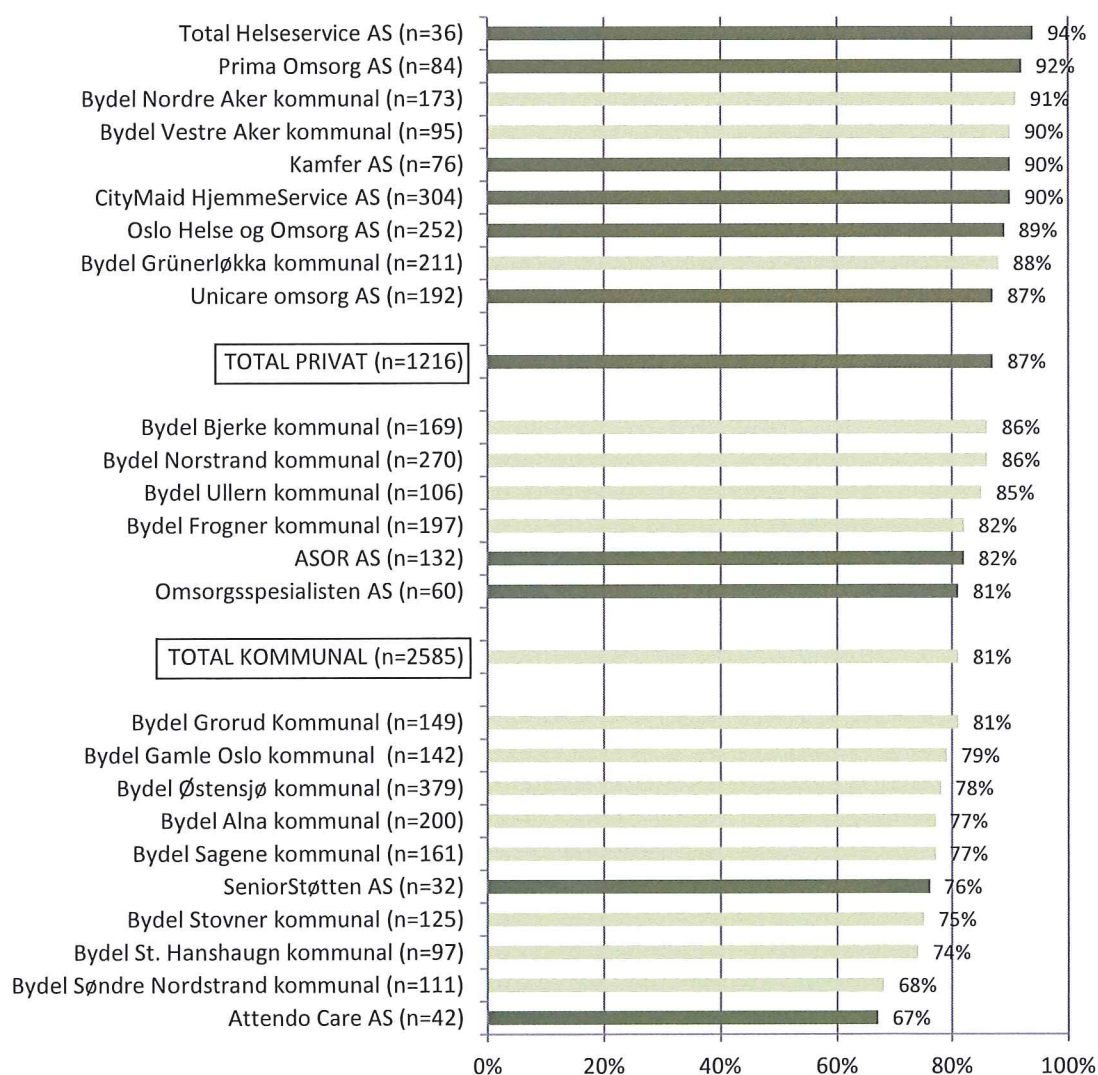
Brukerne som bor i bydelene Nordre Aker, Vestre Aker og Nordstrand er mest fornøyd (henholdsvis 90, 89 og 88 prosent). Disse tre bydelene har kun hatt marginal endringer i andelen fornøyde brukere sammenlignet med i fjor. Bydel Søndre Nordstrand har den laveste

⁸ Figuren viser de som har svart 3 eller 4 på en skala fra 1-4, hvor 1 er "Svært liten grad" og 4 er "Svært stor grad".

andelen fornøyde brukere på 69 prosent (9 prosentpoeng lavere enn i 2011). Den største endringen i andelen tilfredse brukere finner vi i Bydel St. Hanshaugen (fra 90 til 77 prosent). Andel tilfredse brukere har også gått en del ned i Bydel Østensjø (fra 88 til 80 prosent).

Forskjeller mellom private leverandører og kommunale utførere

Figur 12: Total tilfredshet med praktisk bistand etter private leverandører (mørk farge) og bydelenes utførere (lys farge). Andel tilfredse brukere (svarkategori 3+4⁹). Rangert fra høyeste til laveste skåre for 2012.



⁹ Figuren viser de som har svart 3 eller 4 på en skala fra 1-4, hvor 1 er "Svært liten grad" og 4 er "Svært stor grad".

Som det fremgår av figur 12 er brukere som har praktisk bistand fra privat leverandør totalt sett noe mer fornøyde enn brukere som har praktisk bistand fra kommunal utfører (87 prosent mot 81 prosent). Dette gjenspeiler tendensen fra resultatene for 2011. Ser vi på brukernes tilfredshet med den enkelte private leverandør og kommunale utfører finner vi at Total Helseservice AS har de mest fornøyde brukerne (94 prosent), mens Attendo Care AS har lavest andel fornøyde brukere (67 prosent).

Det er flere måter å fremstille brukernes tilfredshet på. Det kan gjøres med prosentfordelingen slik som i figurene over, eller det kan gjøres ved å vise gjennomsnittet på skalaen som går fra 1-4. Ved prosentvis fordeling slås brukerne som har svart de to beste svarkategoriene sammen, det vil si at man deler skalaen i to; henholdsvis tilfredse og ikke-tilfredse brukere. På neste side vises gjennomsnittlig skåre blant respondentene for total tilfredshet for den enkelte private leverandør og kommunale utfører av praktisk bistand.

Tabell 4: Gjennomsnittlig skåre for total tilfredshet for private leverandører og kommunale utførere av praktisk bistand

Leverandør/utfører av praktisk bistand	Gjennomsnittlig skåre for total tilfredshet (1=svært liten grad, 4=svært stor grad)
Total Helseservice AS (n=36)	3,5
Prima Omsorg AS (n=84)	3,4
Kamfer AS (n=76)	3,4
Bydel Grünerløkka (n=211)	3,4
ASOR AS (n=132)	3,3
CityMaid Hjemme-Service AS (n=304)	3,3
Unicare Omsorg AS (n=192)	3,3
Oslo Helse og Omsorg AS (n=252)	3,3
Bydel Nordre Aker (n=173)	3,3
Bydel Vestre Aker (n=95)	3,3
Bydel Nordstrand (n=270)	3,3
TOTAL PRIVAT (n=1216)	3,3
Bydel Bjerke (n=169)	3,2
Bydel Frogner (n=197)	3,2
Bydel Ullern (n=106)	3,2
TOTAL KOMMUNAL (n=2585)	3,1
Omsorgsspesialisten AS (n=60)	3,1
Seniorstøtten AS (n=32)	3,1
Bydel Gamle Oslo (n=142)	3,1
Bydel Sagene (n=161)	3,1
Bydel Grorud (n=149)	3,1
Bydel Østensjø (n=379)	3,1
Attendo Care AS (n=42)	3,0
Bydel Alna (n=200)	3,0
Bydel St. Hanshaugen (n=97)	3,0
Bydel Stovner (n=125)	2,9
Bydel Søndre Nordstrand (n=111)	2,8
PRAKTISK BISTAND TOTAL (n=3801)	3,2

Av tabell 4 fremgår det at spredningen i total tilfredshet med private leverandører og kommunale utførere av praktisk bistand er relativt liten. Total tilfredshet med praktisk bistand har samlet sett en gjennomsnittlig skåre på 3,2, og flertallet av leverandørene/utførerne har et snitt på mellom 3,1 og 3,3. Gjennomsnittsskåren for total tilfredshet med praktisk bistand er noe høyere for private leverandører totalt (3,3) sammenlignet med kommunale utførere totalt (3,1).

Andre forskjeller

Brukere under 67 år er noe mindre fornøyde med den praktiske bistanden de mottar enn brukere i eldre aldersgrupper. Dette gjenspeiler tendensen vi ser blant brukere som mottar hjemmesykepleie.

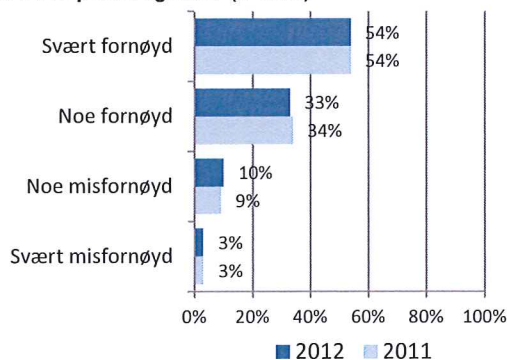
Brukere som mottar bistand mindre enn fire timer i uken er også litt mer fornøyde med bistanden de mottar sammenlignet med brukere som mottar bistand fire timer eller mer.

3.2 Resultat for brukeren – praktisk bistand

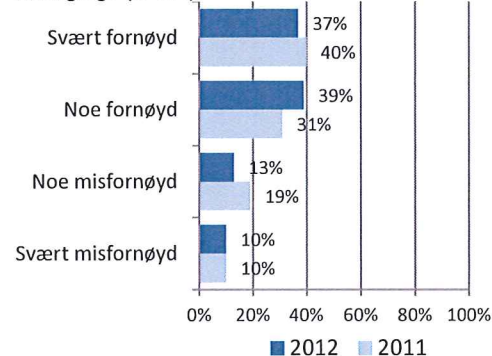
De som mottar praktisk bistand er jevnt over meget fornøyde med tjenestene de mottar. 94 prosent er fornøyd med tekniske hjelpemidler, 87 prosent er fornøyd med hjelp til personlig stell, 85 prosent er fornøyd med hjelpen de får til rengjøring av boligen sin, mens 76 prosent er fornøyd med hjelpen de får til matlaging. Sammenlignet med i fjor er det marginale endringer for spørsmålene i denne kategorien. Den største endringen er at andel brukere som er fornøyd med hjelpen de får til matlaging var 5 prosentpoeng høyere enn i 2011 (76 prosent i år mot 71 prosent i fjor).

Figur 13: Resultat for brukeren – praktisk bistand. Prosent.

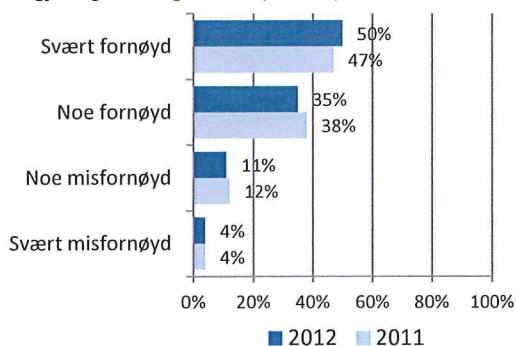
Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til personlig stell? (n=1072)



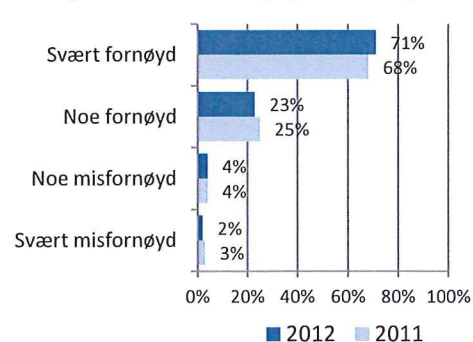
Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til matlaging? (n=444)



Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til rengjøring av boligen din? (n=3749)



Dersom du har fått noen tekniske hjelpemidler, hvor fornøyd er du med disse hjelpemidlene? (n=1986)



Forskjeller mellom bydelene

I 12 av 15 bydeler er andelen brukere som er fornøyd med hjelpen de får til personlig stell 85 prosent eller høyere. Høyest andel fornøyde brukere finner vi i bydelene St. Hanshaugen (96 prosent), Vestre Aker (94 prosent), Nordre Aker (94 prosent), Bjerke (93 prosent), Frogner (92 prosent) og Grünerløkka (91 prosent). Bydel Grünerløkka skiller seg ut med 74 prosent som er *svært fornøyd* med den hjelpen de får til personlig stell. Bydelene Søndre Nordstrand og Alna har lavest andel brukere som er fornøyde med hjelpen de får til personlig stell (henholdsvis 73 og 78 prosent).

På spørsmålene om hvor tilfredse brukerne er med hjelpen de får til matlaging er det for få observasjoner i enkelte av bydelene til å kunne sammenligne resultatene per bydel.

I alle bydelene er et stort flertall av brukerne fornøyde med hjelpen de får til rengjøring av boligen sin, men størrelsen på andelen fornøyde brukere varierer noe. I bydelene Alna og Bjerke som har flest fornøyde brukere er 89 prosent fornøyde med hjelpen de får til rengjøring av boligen. Bydel Søndre Nordstrand har lavest andel brukere som er fornøyde med dette forholdet (74 prosent). I bydelene Grünerløkka og Nordstrand finner vi høyest andel brukere som er *svært fornøyde* med hjelpen de får til rengjøring av boligen sin (henholdsvis 64 og 59 prosent).

I alle bydelene er minst 85 prosent av brukerne også fornøyde med tekniske hjelpemidler de har mottatt.

Forskjeller mellom private leverandører og kommunale utførere

Brukere som mottar praktisk bistand fra privat leverandør er noe mer fornøyde med hjelpen de får til rengjøring av egen bolig sammenlignet med de som mottar denne tjenesten fra kommunal utfører (henholdsvis 90 mot 82 prosent fornøyde). Ellers er forskjellene små når vi sammenligner brukere som mottar praktisk bistand fra privat leverandør med mottakere av tjenester fra kommunal utfører på dette punktet.

Andre forskjeller

Brukere under 67 år er i noe større grad misfornøyde med hjelpen de får til personlig stell og rengjøring av bolig, samt tekniske hjelpemidler de har mottatt, sammenlignet med brukere i eldre aldersgrupper.

Det er ikke forskjell mellom kjønnene når det gjelder hvor fornøyde brukere er med hjelp til personlig stell og rengjøring av boligen. Menn svarer noe oftere enn kvinner at de er *svært fornøyd* med hjelpen de får til matlaging. Kvinner svarer noe oftere enn menn at de er *svært fornøyd* med de tekniske hjelpemidlene de har mottatt.

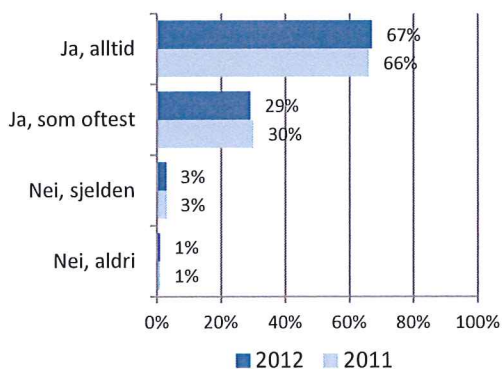
Brukere som mottar bistand mindre enn fire timer i uken oppgir i noe større grad enn brukere som mottar mer bistand at de er *svært fornøyd* med hjelp til både rengjøring av bolig, matlaging og personlig stell, samt tekniske hjelpemidler de har mottatt.

3.3 Avtalte ytelser og fleksibilitet – praktisk bistand

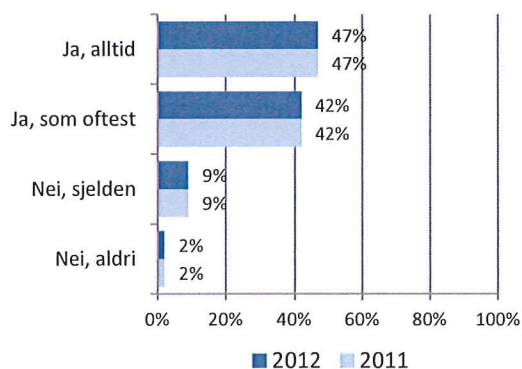
Nesten alle som mottar praktisk bistand vet hva personalet skal gjøre hos dem (96 prosent). De fleste svarer også at personalet har tid til å utføre de oppgavene de skal (89 prosent). En høy andel (83 prosent) av brukerne mener de kan være med å bestemme *hvordan* hjelpen de får skal utføres, men noe færre (70 prosent) føler de har innflytelse på *når* denne hjelpen skal utføres. Sammenlignet med 2011 observerer vi enten ingen eller minimale endringer.

Figur 14: Avtalte ytelser og fleksibilitet – praktisk bistand. Prosent.

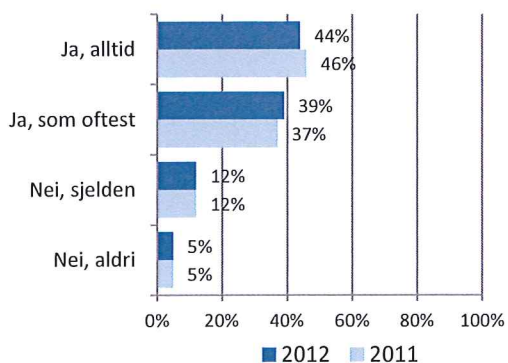
Vet du hva personalet skal gjøre hos deg? (n=3866)



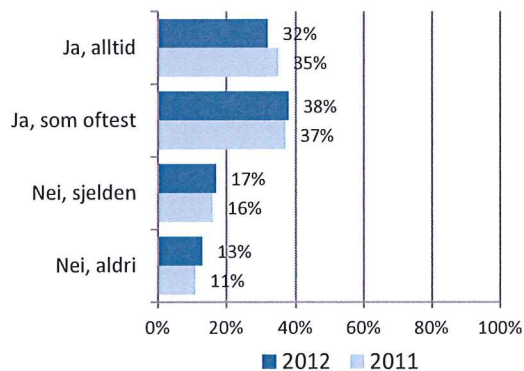
Har personalet tid til de oppgavene de skal gjøre hos deg? (n=3788)



Kan du være med på å bestemme hvordan du vil at hjelpen skal utføres? (n=3425)



Får du være med å bestemme når hjelpen skal utføres? (n=3437)



Forskjeller mellom bydelene

Over 90 prosent av brukerne i samtlige bydeler svarer at personalet *alltid* eller *som oftest* vet hva de skal gjøre hos dem. Bydelene Nordstrand, Grünerløkka og Frogner peker seg ut med henholdsvis 73 og 72 prosent av brukerne som *alltid* opplever at personalet vet hva de skal gjøre hos dem.

I 12 av 15 bydeler oppgir minst 89 prosent av brukerne at personalet *alltid* eller *som oftest* har tid til å utføre de oppgavene de skal. Bydel Søndre Nordstrand skiller seg ut med lavere andel brukere som svarer at personalet *alltid* eller *som oftest* har tid til å gjøre det de skal (76 prosent mot et gjennomsnitt på 89 prosent). Bydelene Grünerløkka og Grorud har høyest andel som oppgir at personalet *alltid* har tid til oppgavene de skal gjøre hos dem, henholdsvis 59 og 54 prosent.

I 13 av 15 bydeler svarer minst 80 prosent av brukerne at de *alltid* eller *som oftest* kan være med å bestemme *hvordan* hjelpen skal utføres. Bydelene Grünerløkka, Nordstrand og Frogner har høyest andel brukere som svarer at de *alltid* kan være med på å bestemme hvordan hjelpen skal utføres (henholdsvis 54, 52 og 51 prosent). Bydel Søndre Nordstrand har høyest andel brukere (26 prosent) som oppgir at de *sjelden* eller *aldri* får være med på å bestemme hvordan hjelpen skal utføres.

Det er klarere forskjeller mellom bydelene når vi ser på i hvor stor grad brukerne oppgir å ha innflytelse på *når* hjelpen de mottar skal utføres. Andelen brukere som svarer at de kan være med å bestemme når hjelpen de mottar skal utøves varierer mellom 53 og 81 prosent. Brukerne i Bydel Grünerløkka oppgir i størst grad å ha innflytelse på når de skal få hjelp (81 prosent svarer *alltid* eller *som oftest*). I Bydel Søndre Nordstrand svarer 47 prosent av brukerne at de *sjelden* (27 prosent) eller *aldri* (20 prosent) kan være med å bestemme tidspunkt for hjelp. Tilsvarende andel for brukere i Bydel Stovner er 41 prosent (23 prosent *sjelden* og 18 prosent *aldri*).

Forskjeller mellom private leverandører og kommunale utførere

Brukere som mottar praktisk bistand fra privat leverandør svarer i større grad enn de som mottar bistand fra kommunal utfører å ha innflytelse på hvordan (91 prosent mot 81 prosent) og når (81 prosent mot 65 prosent) hjelpen de mottar skal utføres.

Andre forskjeller

Kvinner oppgir i noe mindre grad enn menn at de har innflytelse på når hjelpen de mottar skal utføres (80 mot 70 prosent). Det er ingen tydelige forskjeller i svarmønster avhengig av alder på disse spørsmålene.

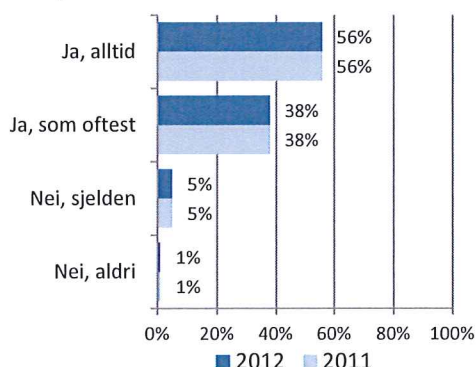
Brukere som mottar bistand mindre enn fire timer i uken oppgir i langt større grad å få være med på bestemme hvordan og når hjelpen skal utføres sammenlignet med de som mottar mer enn fire timer i uken.

3.4 Personalet - praktisk bistand

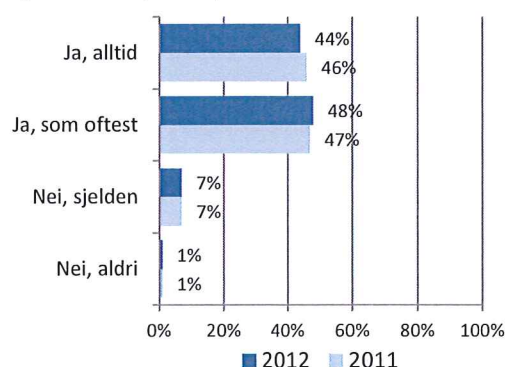
De som mottar praktisk bistand er i likhet med de som mottar hjemmesykepleie svært fornøyde med personalet som besøker dem. Over 90 prosent av brukerne gir gode vurderinger av personalet. De svarer at personalet behandler dem med høflighet og respekt (98 prosent), er omsorgsfulle (94 prosent), kan jobben sin (92 prosent), og snakker klart og tydelig slik at de forstår dem (92 prosent). Sammenlignet med i fjor er det kun marginale endringer i vurderingen av personalet.

Figur 15: Personalet – praktisk bistand. Prosent.

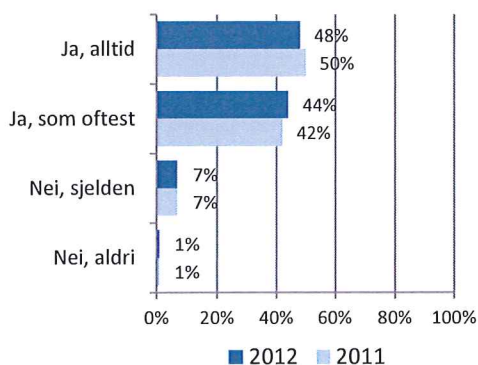
Opplever du at personalet er omsorgsfulle?
(n=3668)



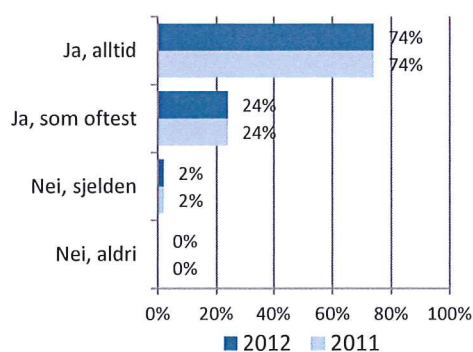
Opplever du at personalet som hjelper deg kan jobben sin? (n=3838)



Snakker personalet klart og tydelig, slik at du forstår dem? (n=3924)



Behandler personalet deg med høflighet og respekt? (n=3953)



Forskjeller mellom bydelene

I alle bydelene opplever store flertall av brukerne at personalet som yter tjenesten *alltid* eller *som oftest* er omsorgsfulle. Andelen brukere som *alltid* eller *som oftest* opplever at personalet er omsorgsfulle varierer fra Bydel Stovner med 86 prosent til bydelene Bjerke, Nordre Aker og

Nordstrand med 98 prosent. Høyest andel brukere som *alltid* opplever at personalet er omsorgsfulle finner vi i bydelene Grünerløkka (70 prosent), Nordre Aker (64 prosent), Bjerke (61 prosent) og Nordstrand (61 prosent). Bydelene Stovner og Søndre Nordstrand har størst andel som mener at personalet *sjelden* eller *aldri* er omsorgsfulle (henholdsvis 14 og 13 prosent).

I 11 av 15 bydeler opplever minst 90 prosent av brukerne at personalet som hjelper dem kan jobben sin. Høyest andel brukere som *alltid* opplever at personalet kan jobben sin finner vi i bydelene Grünerløkka (61 prosent) og Nordstrand (51 prosent). Bydelene Søndre Nordstrand og Stovner har høyest andel brukere som *sjelden* eller *aldri* opplever at personalet som hjelper dem kan jobben sin (henholdsvis 19 og 14 prosent).

I 10 av 15 bydeler opplever minst 90 prosent av brukerne at personalet i stor grad snakker tydelig, slik at de forstår dem. Lavest andel brukere som *alltid* eller *som oftest* opplever at personalet snakker tydelig finner vi i Bydel Stovner (84 prosent). Bydelene Grünerløkka (59 prosent), Nordstrand (59 prosent) og Frogner (57 prosent) har høyest andel brukere som *alltid* opplever at personalet snakker klart og tydelig.

I alle bydeler oppgir svært mange brukere at personalet behandler dem med høflighet og respekt (93-99 prosent). Bydel Nordstrand (82 prosent) og Grünerløkka (80 prosent) har høyest andel brukere som *alltid* opplever å bli behandlet med høflighet og respekt.

Forskjeller mellom private leverandører og kommunale utførere

Det er ikke store forskjeller mellom brukere som mottar praktisk bistand fra privat leverandør og de som mottar dette fra kommunal utfører når det gjelder vurderingene de gir av personalet. Likevel er det en tendens til at de som mottar bistand fra privat leverandør er noe mer positive til personalet (svarer oftere "ja, alltid").

Andre forskjeller

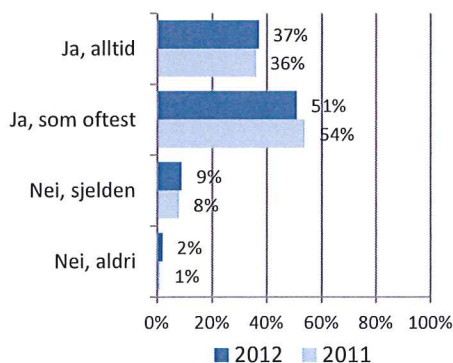
Brukere under 67 år oppgir i noe mindre grad at personalet er omsorgsfulle, at personalet kan jobben sin og at personalet behandler dem med respekt, sammenlignet med brukere i eldre aldersgrupper. Brukere som mottar bistand mindre enn fire timer i uka gir personalet noe bedre vurderinger enn brukere som mottar mer bistand. Særlig gjelder dette vurderingen av om personalet behandler dem med høflighet og respekt, og om personalet snakker klart og tydelig (henholdsvis 16 og 14 prosentpoeng forskjell i andel "ja, alltid")

3.5 Tilgjengelighet – praktisk bistand

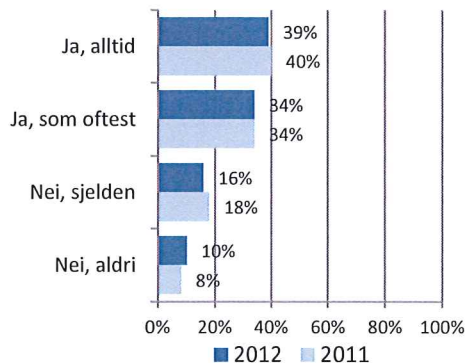
88 prosent av brukerne som mottar praktisk bistand svarer at personalet *alltid* eller *som oftest* kommer til avtalt tid. Dette er omtrent på nivå med tallene fra 2011 (2 prosentpoeng lavere). 73 prosent svarer at personalet *alltid* eller *som oftest* gir beskjed dersom de blir forsinket. Andelen brukere som oppgir at personalet *sjelden* eller *aldri* gir beskjed om de blir forsinket er uendret fra 2011 (26 prosent). Et flertall (78 prosent) av brukerne oppgir også at det er enkelt å komme i telefonisk kontakt med de som gir dem praktisk bistand. Denne andelen er 3 prosentpoeng høyere enn i fjor.

Figur 16: Tilgjengelighet – praktisk bistand. Prosent.

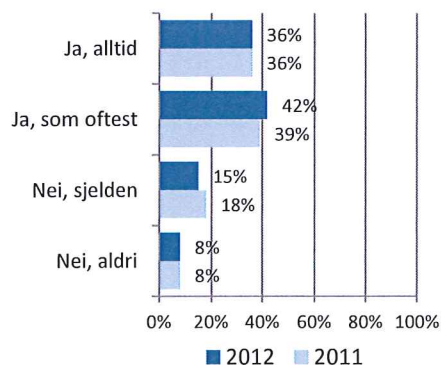
Kommer personalet til avtalt tid? (n=3879)



Gir de beskjed dersom de blir forsinket? (n=3642)



Er det enkelt å komme i kontakt med de som gir deg praktisk bistand på telefon? (n=3182)



Forskjeller mellom bydelene

I 10 av 15 bydeler svarer 88 prosent eller flere av brukerne at personalet som yter praktisk bistand kommer til avtalt tid. Bydelene med høyest andel brukere som oppgir at personalet *alltid* eller *som oftest* kommer til avtalt tid er Gamle Oslo (95 prosent), Grünerløkka (94 prosent) og Grorud (94 prosent). Bydel Søndre Nordstrand har lavest andel brukere som svarer at personalet alltid eller som oftest kommer til avtalt tid (65 prosent).

Noe større variasjon mellom bydelene finner vi når vi ser på spørsmålet om personalet gir beskjed dersom de blir forsinket. Brukerne i bydelene Grünerløkka (89 prosent), Nordstrand (83 prosent) og Frogner (82 prosent) er de som i størst grad svarer at personalet er flinke til å gi beskjed ved forsinkelse. Bydelene Søndre Nordstrand, Stovner og Bjerke har de høyeste andelene brukere som oppgir at personalet *sjelden* eller *aldri* gir beskjed dersom de blir forsinket (henholdsvis 49 for den førstnevnte og 41 prosent for de to andre).

Det er varierende resultater på spørsmålet om det er enkelt å komme i telefonisk kontakt med de som yter praktisk bistand. Her svarer 88 prosent av brukerne i Bydel Vestre Aker at dette er *alltid* eller *som oftest* er enkelt, mot 58 prosent i Bydel Stovner. Bydelene Stovner og Sagene peker seg ut med høyest andel brukere som oppgir at det *sjelden* eller *aldri* er enkelt å komme i telefonisk kontakt med de som leverer praktisk bistand (henholdsvis 42 og 37 prosent). Det er også relativt høye andeler brukere som oppgir at det *sjelden* eller *aldri* er enkelt å komme i telefonisk kontakt med de som leverer praktisk bistand i bydelene Gamle Oslo (33 prosent), Søndre Nordstrand (32 prosent), St. Hanshaugen (31 prosent) og Østensjø (31 prosent).

Forskjeller mellom private leverandører og kommunale utførere

Brukere som mottar praktisk bistand fra privat leverandør svarer i større grad enn brukere som mottar dette av kommunal utfører at personalet kommer til avtalt tid (differanse på 4 prosentpoeng), at de gir beskjed dersom de blir forsinket (differanse på 9 prosentpoeng), samt at det er enklere å komme i telefonisk kontakt med de som gir dem praktisk bistand (differanse på 16 prosentpoeng).

Andre forskjeller

Kvinner oppgir i noe større grad enn menn at personalet kommer til avtalt tid, og at de gir beskjed dersom de blir forsinket. Det er ingen store forskjeller i svarmønster mellom brukere i ulike aldersgrupper på disse spørsmålene.

Brukere som mottar bistand mindre enn fire timer i uken gir mer positive vurderinger av personalets tilgjengelighet, sammenlignet med brukere som mottar mer bistand. Forskjellen er størst for spørsmålet om personalet gir beskjed dersom de blir forsinket (79 mot 56 prosent).

4. Hjemmetjenesten samlet

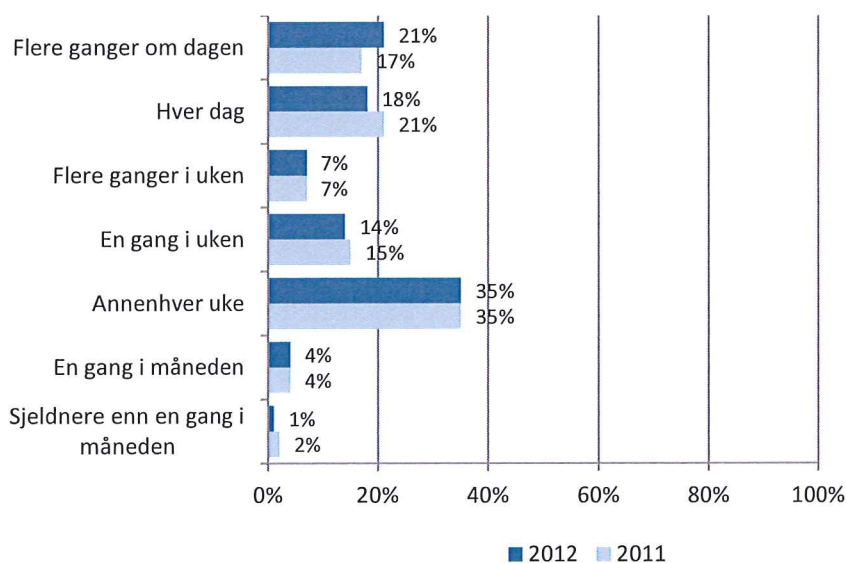
Denne delen av rapporten presenterer resultatene på spørsmålene som ble stilt i spørreskjemaets fellesdel. Fellesdelen var lik i skjemaene til både mottakere av hjemmesykepleie og praktisk bistand, og rapporteres derfor samlet.

4.1 Antall besøk og antall hjelpere

Det er forskjell på brukerne av hjemmetjenesten med tanke på hvor mye bistand de trenger. Enkelte har store hjelpebehov og trenger hjelp hver dag, mens andre bare har behov for bistand én gang i uken eller sjeldnere. Figur 17 viser at 39 prosent av brukerne som har besvart undersøkelsen har behov for hjelp minst én gang om dagen og kan sies å være sterkt hjelpetrengende. 54 prosent av brukerne som har besvart undersøkelsen trenger hjelp én gang i uken eller sjeldnere, mens mellomkategorien, de som får besøk flere ganger i uken, men ikke hver dag, er relativt liten (7 prosent). Disse andelene er tilnærmet uforandret fra 2011.

Figur 17: Antall besøk. Prosent.

Hvor ofte får du besøk av hjemmetjenesten, det vil si hjemmesykepleieren eller leverandøren av praktisk bistand?¹⁰ (n=4883)



Andelen med størst hjelpebehov er høyere blant menn enn kvinner, henholdsvis 45 prosent mot 37 prosent. Naturlig nok er det de eldste aldersgruppene som har størst behov for daglig hjelp.

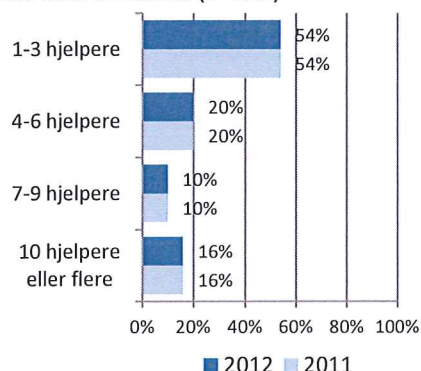
¹⁰ Sammenlignet med tilsvarende spørsmål i 2011 er det byttet rekkefølge på de to øverste alternativene da dette gir en mer logisk fremstilling. Dette kan ha en viss innflytelse på resultatene.

52 prosent av brukere over 90 år har behov for hjelp hver dag eller oftere, mot en tilsvarende andel på 36 prosent blant de som er yngre enn 67 år.

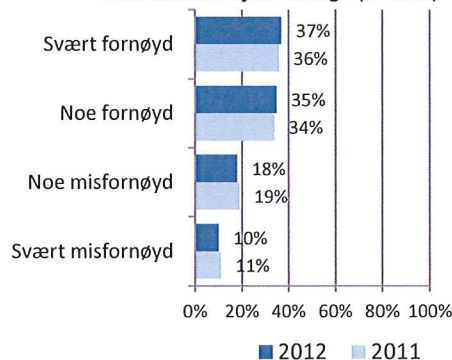
Sammenligner vi de ulike bydelene finner vi noe variasjon i andel med stort hjelpebehov. I Bydel St. Hanshaugen mottar 46 prosent av brukerne hjelp én gang om dagen eller oftere, mot 30 prosent i Bydel Grünerløkka.

Figur 18: Antall hjelpere og tilfredshet med antall hjelpere. Prosent.

Hvor mange ulike hjelpere har du hatt besøk av den siste måneden? (n=4530)



Hvor fornøyd er du med antall ulike hjelpere som kommer hjem til deg? (n=4643)



54 prosent av brukerne har hatt besøk av 1-3 hjelpere den siste måneden, og 26 prosent har hatt besøk av 7 eller flere. Dette er identisk med tallene fra 2011.

Andel brukere som har fått besøk av 7 eller flere hjelpere i løpet av den siste måneden er høyere blant de som er eldre enn 90 år. Brukere med stort hjelpebehov svarer oftere enn brukere med mindre hjelpebehov at de får besøk av mange hjelpere.

Det er i Bydel St. Hanshaugen at den største andelen av brukere, 38 prosent, har fått besøk av 7 eller flere hjelpere den siste måneden. I bydelene Grünerløkka og Bjerke finner vi de laveste andelenene som har fått besøk av 7 eller flere hjelpere i løpet av den siste måneden (15 og 19 prosent). Bydel Grünerløkka har også den høyeste andelen brukere som får besøk av 1-3 hjelpere i måneden (67 prosent).

72 prosent av brukerne sier de er fornøyd med antall ulike hjelpere som besøker dem. Dette er marginalt høyere enn i 2011.

Bydel Søndre Nordstrand har lavest andel brukere som er fornøyde med antallet ulike hjelpere som besøker dem (53 prosent). Bydelene Nordstrand, Grünerløkka og Bjerke har de høyeste andelen brukere som er fornøyde med det samme forholdet (81- 82 prosent).

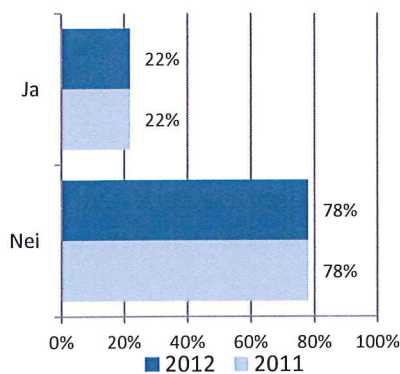
Brukere som er eldre enn 90 år, samt de som er yngre enn 67 år, er noe mindre fornøyde med antall ulike hjelpere som besøker dem sammenlignet med brukere i andre aldersgrupper. Menn er marginalt mer fornøyde enn kvinner når det gjelder dette området. Brukere med stort hjelpebehov er tydelig mindre fornøyde med antall ulike hjelpere som besøker dem, sammenlignet med brukere med mindre hjelpebehov.

Endringer i tjenesten

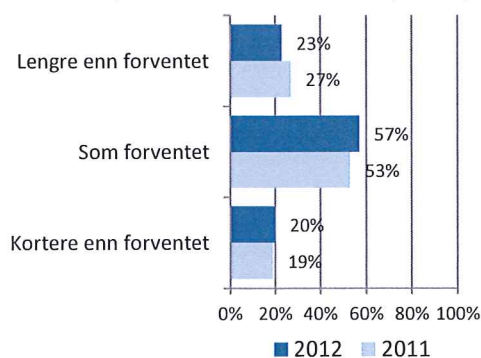
Som i 2011 har 22 prosent av brukerne søkt om endringer i den tjenesten de mottar i løpet av det siste året. Av disse anser 57 prosent at behandlingstiden for søknaden var som forventet, en økning på 4 prosentpoeng sammenlignet med i fjor. 23 prosent anser behandlingstiden som lengre enn forventet, en nedgang på 4 prosentpoeng sammenlignet med i fjor. 20 prosent av brukerne synes at behandlingstiden var kortere enn forventet, noe som er marginalt høyere enn i fjor (1 prosentpoeng).

Figur 19: Søk om endringer og behandlingstid. Prosent.

Har du søkt om mer/mindre eller annen hjelp det siste året (praktisk bistand eller hjemmesykepleie)? (n=4752)



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, eller kortere enn forventet? (n=1174)



Mellom de ulike bydelene varierer andelen brukere som har søkt om endringer fra 16 prosent i Bydel Sagene til 31 prosent i Bydel Søndre Nordstrand. Det er ingen større forskjeller mellom kjønn og mellom ulike aldersgrupper når det gjelder dette spørsmålet. Brukere som mottar

hjemmetjenester fra privat leverandør har i noe større grad søkt om endringer enn brukere som mottar hjemmetjenester fra kommunal utfører. Brukere som har vedtakstid på fire timer i uken eller mer har oftere søkt om endringer i tjenesten sammenlignet med de som har kortere vedtakstid.

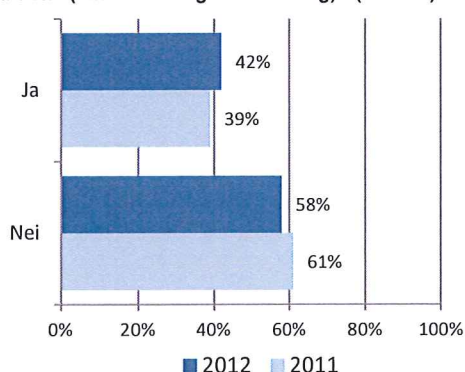
De yngste brukerne anser behandlingstiden som noe lengre enn forventet sammenlignet med brukere i eldre aldersgrupper. Kvinner synes noe oftere enn menn at behandlingstiden er kortere enn forventet. Brukere i bydelene Gamle Oslo og Østensjø opplever i størst grad at behandlingstiden har vært lengre enn forventet (35 og 31 prosent). Brukere i Bydel Nordstrand har høyest andel brukere som synes at behandlingstiden har vært som forventet (67 prosent).

4.2 Klager

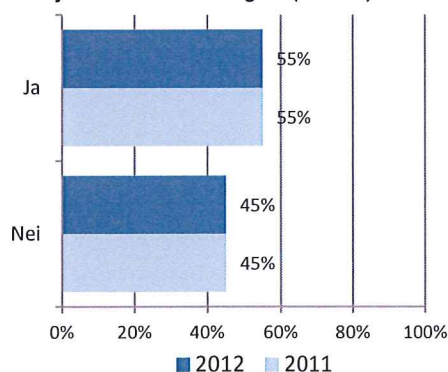
På spørsmål knyttet til klager svarer 42 prosent av brukerne at de har klaget på noe de har vært misfornøyd med. Dette er noe høyere enn tilsvarende andel i 2011 som var på 39 prosent. 55 prosent av de som har klaget svarer at det å klage har ført til en bedring av situasjonen. Denne andelen er nøyaktig lik som tilsvarende andel i fjor.

Figur 20: Klager og resultat blant misfornøyde brukere. Prosent.

Dersom du er misfornøyd med noe, har du klaget på dette (enten muntlig eller skriftlig)? (n=3123)



Dersom du har klaget på noe, ble det en bedring på situasjonen etter at du klaget? (n=1328)



Brukere i bydelene Stovner (53 prosent), Søndre Nordstrand (52 prosent) og Gamle Oslo (49 prosent) har klaget oftere enn brukere i andre bydeler, dersom de har vært misfornøyd med noe. Til sammenligning svarer 32 prosent av brukerne i Bydel Grünerløkka at de har klaget på noe de har vært misfornøyd med. En høyere andel av brukere som mottar hjemmetjeneste fra privat leverandør svarer at de har klaget på noe sammenlignet med tilsvarende andel brukere som mottar tjenester fra kommunal utfører. Videre svarer de yngste brukerne i større grad at de har klaget på noe de har vært misfornøyd med, sammenlignet med eldre brukere. Brukere som har et stort hjelpebehov sier oftere at de har klaget på noe de har vært misfornøyd med enn brukere som har et mindre hjelpebehov. Kvinner svarer marginalt oftere enn menn at de har klaget på noe de har vært misfornøyd med.

En noe større andel av brukere som mottar hjemmetjeneste fra privat leverandør oppgir at det har blitt en bedring i situasjonen etter at de har klaget, sammenlignet med tilsvarende andel for de som mottar hjemmetjeneste fra kommunal utfører. Kvinner synes i større grad enn menn at det hjelper å klage på noe man har vært misfornøyd med, mens det kun er marginale forskjeller mellom brukere i ulike aldersgrupper.

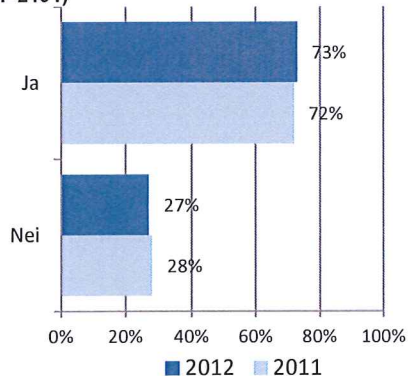
Brukere som mottar bistand mindre enn fire timer i uken synes noe oftere at det har hjulpet å klage, sammenlignet med brukere som mottar mer hjelp. Bydelene Grorud, Grünerløkka og Frogner har høyest andel brukere som opplevde at det ble en bedring etter at de klaget (65-67 prosent). Bydelene Østensjø og Søndre Nordstrand har de høyeste andelene brukere som ikke opplevde en bedring etter at de klaget på noe de var misfornøyde med (henholdsvis 55 og 64 prosent).

4.3 Mulighet til å velge leverandør

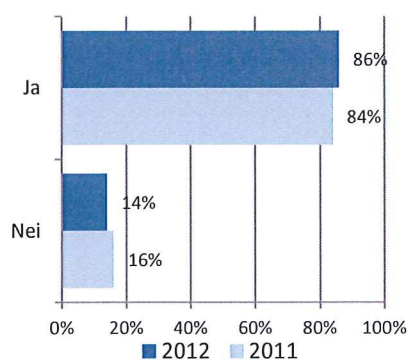
73 prosent av brukerne som mottar hjemmesykepleie har kjennskap til at man kan bytte utfører/leverandør av hjemmesykepleie. Tilsvarende har 86 prosent av brukerne som mottar praktisk bistand kjennskap til at de kan bytte utfører/leverandør av denne tjenesten. Halvparten av brukerne sier de vet hvordan de skal gå frem dersom de ønsker å bytte leverandør/utfører av hjemmetjenester. Samtidig svarer så mange som 96 prosent av brukerne at de enten er *svært fornøyd* eller *noe fornøyd* med muligheten de har til å velge utfører/leverandør av hjemmetjenester. Disse tallene er omtrent like som i undersøkelsen for 2011.

Figur 21: Kunnskap om leverandørbytte. Prosent.

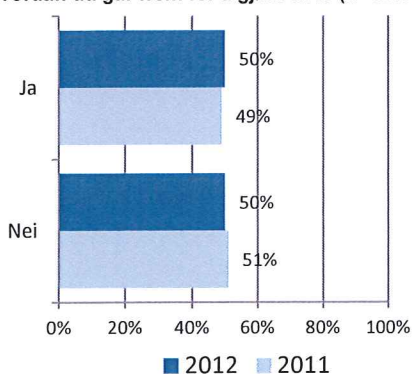
Kjenner du til at du kan bytte utfører/leverandør av hjemmesykepleie dersom du ønsker det? (n=2191)



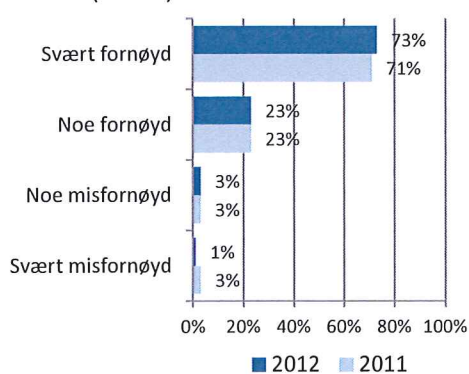
Kjenner du til at du kan bytte utfører/leverandør av praktisk bistand dersom du ønsker det? (n=3814)



Hvis du vil bytte utfører/leverandør av hjemmesykepleie eller praktisk bistand, vet du hvordan du går frem for å gjøre det? (n=4240)



Hvor fornøyd er du med muligheten for å velge leverandør av hjemmesykepleie/praktisk bistand? (n=3236)



Bydelene Grünerløkka og Sagene har høyest andel brukere som ikke kjenner til at de kan bytte utfører/leverandør av hjemmesykepleie (38 prosent). Brukere i bydelene Vestre Aker og Østensjø har høyest andel brukere som kjenner til denne muligheten (henholdsvis 86 og 79 prosent). Tilsvarende har brukere i bydelene Vestre Aker (93 prosent) og Østensjø (91 prosent) størst kjennskap til at de kan bytte utfører/leverandør av praktisk bistand. 20 prosent eller flere av brukerne i bydelene Grünerløkka, Sagene, St. Hanshaugen, Stovner og Søndre Nordstrand har ikke kjennskap til dette.

Brukere som mottar praktisk bistand fra privat leverandør kjenner i større grad til at de kan bytte utfører/leverandør dersom de ønsker det, sammenlignet med brukere som mottar praktisk bistand fra kommunal utfører (94 prosent mot 83 prosent).

Av brukerne som mottar hjemmesykepleie er det en noe lavere andel av de under 67 år som vet at de kan bytte utfører/leverandør, sammenlignet med tilsvarende andel i andre aldersgrupper. Blant brukere som mottar praktisk bistand er det ingen forskjeller mellom aldersgruppene når det gjelder dette spørsmålet. Blant brukere av begge typer tjenester sier kvinner noe oftere enn menn at de kjenner til denne muligheten.

Brukere i Bydel Vestre Aker (66 prosent) svarer i større grad at de vet hvordan de skal gå frem for å bytte utfører/leverandør av hjemmetjenester enn brukere i andre bydeler. Bydel Sagene (36 prosent) har den laveste andelen brukere som mener de vet hvordan man går frem for å bytte utfører/leverandør.

Brukere som mottar tjenester fra privat leverandør svarer oftere at de vet hvordan man skal gå frem for å bytte utfører/leverandør enn brukere som mottar hjemmetjenester fra kommunal utfører.

Menn svarer i noe større grad enn kvinner at de *ikke* vet hvordan man skal bytte utfører/leverandør. Det er ingen større forskjeller mellom brukere i ulike aldersgrupper når det gjelder dette forholdet.

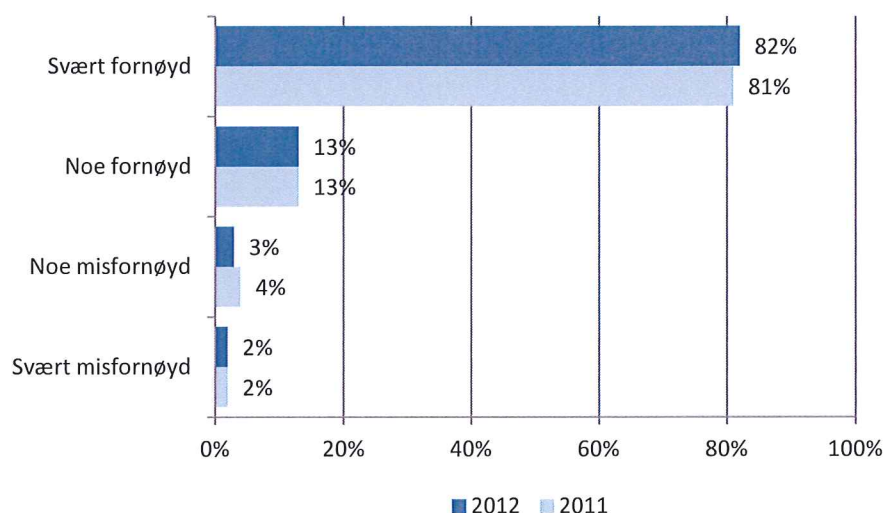
Brukere i alle bydeler er *svært fornøyde* med muligheten de har til å bytte utfører/leverandør av hjemmetjenester (over 93 prosent i alle 15 bydeler). Ellers er det snakk om marginale forskjeller mellom ulike grupper brukere når det gjelder dette spørsmålet, selv om de aller yngste brukerne (under 67 år) i noe mindre grad enn brukere i andre aldersgrupper er fornøyde med muligheten de har til å bytte utfører/leverandør av hjemmetjenester.

4.4 Trygghetsalarm

Totalt oppgir hele 95 prosent av brukerne som har trygghetsalarm at de er fornøyd med denne. Dette tallet er omtrent som tilsvarende tall for 2011.

Figur 22: Tilfredshet med trygghetsalarm. Prosent.

Dersom du har trygghetsalarm, hvor fornøyd er du med trygghetsalarmen? (n=2902)



Blant brukere som har trygghetsalarm er det i alle bydelene en meget høy andel (over 90 prosent) som er fornøyd med denne. Kvinner er noe oftere fornøyd med sin trygghetsalarm enn menn. Brukere som er yngre enn 67 år svarer noe sjeldnere at de er fornøyd med sin trygghetsalarm enn brukere i eldre aldersgrupper. Dette gjelder også brukere med et stort hjelpebehov sammenlignet med brukere som har et mindre hjelpebehov.

Vedlegg: Spørreskjema

Spørreundersøkelse til deg som mottar hjemmesykepleie

Prosjekt	1076451
Skjemanummer	

Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten i

Spørsmål om hjemmesykepleien

Du mottar hjemmesykepleie fra:

1	Alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med hjemmesykepleien?						
	Sett kun ett kryss						
		Svært stor grad 4	☐				
		3	☐				
		2	☐				
		Svært liten grad 1	☐				
		Vet ikke	☐				
2	Sett kun ett kryss per linje						
		Svært fornøyd	Noe fornøyd	Noe misfornøyd	Svært misfornøyd	Vet ikke	Mottar ikke denne tjenesten
	Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til personlig stell?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til å ta medisiner?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til matlaging?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Dersom du har fått noen tekniske hjelpemidler, hvor fornøyd er du med disse hjelpemidlene?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3		Sett kun ett kryss per linje					
		Ja, alltid	Ja, som oftest	Nei, sjel- den	Nei, aldri	Vet ikke	
Vet du hva personalet skal gjøre hos deg?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	1
Har personalet tid til de oppgavene de skal gjøre hos deg?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	2
Kan du være med på å bestemme hvordan du vil at hjelpen skal utføres?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	3
Får du være med på å bestemme når hjelpen skal utføres?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	4
Opplever du at personalet er omsorgsfulle?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	5
Opplever du at personalet som hjelper deg kan jobben sin?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	6
Snakker personalet klart og tydelig, slik at du forstår dem?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	7
Behandler personalet deg med høflighet og respekt?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	8
Kommer personalet til avtalt tid?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	9
Gir personalet beskjed dersom de blir forsinket?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	10
Er det enkelt å komme i kontakt med hjemmesykepleien på telefon?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	11

Generelle spørsmål om hjemmetjenesten

4		Hvor ofte får du besøk av hjemmesykepleien?	
Sett kun ett kryss			
Flere ganger om dagen	☐		
Hver dag	☐		
Flere ganger i uken	☐		
En gang i uken	☐		
Annenhver uke	☐		
En gang i måneden	☐		
Sjeldnere enn en gang i måneden ...	☐		
Vet ikke	☐		

5		Hvor mange ulike hjelpere har du hatt besøk av den siste måneden?	
Sett kun ett kryss			
1-3 hjelpere	☐		
4-6 hjelpere	☐		
7-9 hjelpere	☐		
10 hjelpere eller flere	☐		
Vet ikke/husker ikke	☐		

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

Sett kun ett kryss

Svært fornøyd ☐
Noe fornøyd ☐
Noe misfornøyd ☐
Svært misfornøyd ☐
Vet ikke ☐

7 Har du søkt om mer/mindre eller annen hjelp det siste året?

Sett kun ett kryss

Ja ☐
Nei ☐
Vet ikke/husker ikke ☐

8 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?

Sett kun ett kryss

Lengre enn forventet ☐
Som forventet ☐
Kortere enn forventet ☐
Vet ikke ☐
Har ikke søkt om endringer i det siste året ☐

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

Sett kun ett kryss

Ja ☐
Nei ☐
Vet ikke/husker ikke ☐
Er ikke misfornøyd med noe ☐

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

Sett kun ett kryss

Ja ☐
Nei ☐
Vet ikke/husker ikke ☐
Har ikke klaget ☐

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

Sett kun ett kryss

Ja ☐
Nei ☐
Vet ikke/husker ikke ☐

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

Sett kun ett kryss

Ja ☐
Nei ☐
Vet ikke/husker ikke ☐

13 Hvor fornøyd er du med muligheten for å velge leverandør av hjemmesykepleie?

Sett kun ett kryss

Svært fornøyd ☐
Noe fornøyd ☐
Noe misfornøyd ☐
Svært misfornøyd ☐
Vet ikke ☐

14

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

Sett kun ett kryss

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Svært fornøyd | ☐ |
| Noe fornøyd | ☐ |
| Noe misfornøyd | ☐ |
| Svært misfornøyd | ☐ |
| Vet ikke | ☐ |
| Har ikke trygghetsalarm | ☐ |

Takk for hjelpen!

Spørreundersøkelse til deg som mottar praktisk bistand

Prosjekt	1076452
Skjemanummer	

Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten i

Spørsmål om praktisk bistand

Du mottar bistand fra:

1	Alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med den praktiske bistanden du mottar?							
	Sett kun ett kryss							
	Svært stor grad 4						☐	
	3						☐	
	2						☐	
	Svært liten grad 1						☐	
	Vet ikke						☐	
2	Sett kun ett kryss per linje							
		Svært fornøyd	Noe fornøyd	Noe misfornøyd	Svært misfornøyd	Vet ikke	Mottar ikke denne tjenesten	
	Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til personlig stell?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	1
	Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til matlaging?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	2
	Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til rengjøring av boligen din?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	3
	Dersom du har fått noen tekniske hjelpemidler, hvor fornøyd er du med disse hjelpemidlene?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	4

3

Sett kun ett kryss per linje

Ja, Ja, Nei, Nei, Vet
alltid som sjel- aldri ikke
oftest den

Vet du hva personalet skal gjøre hos deg?	☐	☐	☐	☐	☐	1
Har personalet tid til de oppgavene de skal gjøre hos deg?	☐	☐	☐	☐	☐	2
Kan du være med på å bestemme hvordan du vil at hjelpen skal utføres?	☐	☐	☐	☐	☐	3
Får du være med på å bestemme når hjelpen skal utføres?	☐	☐	☐	☐	☐	4
Opplever du at personalet er omsorgsfulle?	☐	☐	☐	☐	☐	5
Opplever du at personalet som hjelper deg kan jobben sin?	☐	☐	☐	☐	☐	6
Snakker personalet klart og tydelig, slik at du forstår dem?	☐	☐	☐	☐	☐	7
Behandler personalet deg med høflighet og respekt?	☐	☐	☐	☐	☐	8
Kommer personalet til avtalt tid?	☐	☐	☐	☐	☐	9
Gir personalet beskjed dersom de blir forsinket?	☐	☐	☐	☐	☐	10
Er det enkelt å komme i kontakt med de som gir deg praktisk bistand på telefon?	☐	☐	☐	☐	☐	11

Generelle spørsmål om hjemmetjenesten

4

Hvor ofte får du besøk av utfører/leverandør av praktisk bistand?

Sett kun ett kryss

Flere ganger om dagen	☐
Hver dag	☐
Flere ganger i uken	☐
En gang i uken	☐
Annenhver uke	☐
En gang i måneden	☐
Sjeldnere enn en gang i måneden ...	☐
Vet ikke	☐

5

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

Sett kun ett kryss

1-3 hjelpere	☐
4-6 hjelpere	☐
7-9 hjelpere	☐
10 hjelpere eller flere	☐
Vet ikke/husker ikke	☐

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

Sett kun ett kryss

Svært fornøyd ☐
Noe fornøyd ☐
Noe misfornøyd ☐
Svært misfornøyd ☐
Vet ikke ☐

7 Har du søkt om mer/mindre eller annen hjelp det siste året?

Sett kun ett kryss

Ja ☐
Nei ☐
Vet ikke/husker ikke ☐

8 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?

Sett kun ett kryss

Lengre enn forventet ☐
Som forventet ☐
Kortere enn forventet ☐
Vet ikke ☐
Har ikke søkt om endringer i det siste året ☐

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

Sett kun ett kryss

Ja ☐
Nei ☐
Vet ikke/husker ikke ☐
Er ikke misfornøyd med noe ☐

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

Sett kun ett kryss

Ja ☐
Nei ☐
Vet ikke/husker ikke ☐
Har ikke klaget ☐

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

Sett kun ett kryss

Ja ☐
Nei ☐
Vet ikke/husker ikke ☐

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

Sett kun ett kryss

Ja ☐
Nei ☐
Vet ikke/husker ikke ☐

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

Sett kun ett kryss

Svært fornøyd ☐
Noe fornøyd ☐
Noe misfornøyd ☐
Svært misfornøyd ☐
Vet ikke ☐

14

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

Sett kun ett kryss

- | | |
|-------------------------------|--------------------------|
| Svært fornøyd | ☐ |
| Noe fornøyd | ☐ |
| Noe misfornøyd | ☐ |
| Svært misfornøyd | ☐ |
| Vet ikke | ☐ |
| Har ikke trygghetsalarm | ☐ |

Takk for hjelpen!

Prosjekt	1076453
Skjemanummer	

Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten i

Spørsmål om hjemmesykepleien

Du mottar hjemmesykepleie fra:

1	Alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med hjemmesykepleien?						
						Sett kun ett kryss	
Svært stor grad 4						☐	
3						☐	
2						☐	
Svært liten grad 1						☐	
Vet ikke						☐	
2	Sett kun ett kryss per linje						
	Svært fornøyd	Noe fornøyd	Noe misfor- nøyd	Svært misfor- nøyd	Vet ikke	Mottar ikke denne tjenes- ten	
Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til personlig stell?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	1
Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til å ta medisiner?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	2
Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til matlaging?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	3
Dersom du har fått noen tekniske hjelpemidler, hvor fornøyd er du med disse hjelpemidlene?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	4

3

Sett kun ett kryss per linje

	Ja, alltid	Ja, som oftest	Nei, sjel- den	Nei, aldri	Vet ikke	
Vet du hva personalet skal gjøre hos deg?	☐	☐	☐	☐	☐	1
Har personalet tid til de oppgavene de skal gjøre hos deg?	☐	☐	☐	☐	☐	2
Kan du være med på å bestemme hvordan du vil at hjelpen skal utføres?	☐	☐	☐	☐	☐	3
Får du være med på å bestemme når hjelpen skal utføres?	☐	☐	☐	☐	☐	4
Opplever du at personalet er omsorgsfulle?	☐	☐	☐	☐	☐	5
Opplever du at personalet som hjelper deg kan jobben sin?	☐	☐	☐	☐	☐	6
Snakker personalet klart og tydelig, slik at du forstår dem?	☐	☐	☐	☐	☐	7
Behandler personalet deg med høflighet og respekt?	☐	☐	☐	☐	☐	8
Kommer personalet til avtalt tid?	☐	☐	☐	☐	☐	9
Gir personalet beskjed dersom de blir forsinket?	☐	☐	☐	☐	☐	10
Er det enkelt å komme i kontakt med hjemmesykepleien på telefon?	☐	☐	☐	☐	☐	11

Spørsmål om praktisk bistand

Du mottar praktisk bistand fra:

4

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

Sett kun ett kryss per linje

- Svært stor grad 4 ☐
 3 ☐
 2 ☐
 Svært liten grad 1 ☐
 Vet ikke ☐

5

Sett kun ett kryss per linje

	Svært fornøyd	Noe fornøyd	Noe misfor- nøyd	Svært misfor- nøyd	Vet ikke	Mottar ikke denne tjenes- ten	
Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til personlig stell?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	1
Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til matlaging?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	2
Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til rengjøring av boligen din?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	3
Dersom du har fått noen tekniske hjelpemidler, hvor fornøyd er du med disse hjelpemidlene?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	4

6

Sett kun ett kryss per linje

	Ja, alltid	Ja, som oftest	Nei, sjel- den	Nei, aldri	Vet ikke	
Vet du hva personalet skal gjøre hos deg?	☐	☐	☐	☐	☐	1
Har personalet tid til de oppgavene de skal gjøre hos deg?	☐	☐	☐	☐	☐	2
Kan du være med på å bestemme hvordan du vil at hjelpen skal utføres?	☐	☐	☐	☐	☐	3
Får du være med på å bestemme når hjelpen skal utføres?	☐	☐	☐	☐	☐	4
Opplever du at personalet er omsorgsfulle?	☐	☐	☐	☐	☐	5
Opplever du at personalet som hjelper deg kan jobben sin?	☐	☐	☐	☐	☐	6
Snakker personalet klart og tydelig, slik at du forstår dem?	☐	☐	☐	☐	☐	7
Behandler personalet deg med høflighet og respekt?	☐	☐	☐	☐	☐	8
Kommer personalet til avtalt tid?	☐	☐	☐	☐	☐	9
Gir personalet beskjed dersom de blir forsinket?	☐	☐	☐	☐	☐	10
Er det enkelt å komme i kontakt med de som gir deg praktisk bistand på telefon?	☐	☐	☐	☐	☐	11

Generelle spørsmål om hjemmetjenesten

7 Hvor ofte får du besøk av hjemmetjenesten, det vil si hjemmesykepleien eller leverandør/utfører av praktisk bistand?

Sett kun ett kryss

- Flere ganger om dagen ☐
- Hver dag ☐
- Flere ganger i uken ☐
- En gang i uken ☐
- Annenhver uke ☐
- En gang i måneden ☐
- Sjeldnere enn en gang i måneden ... ☐
- Vet ikke ☐

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

Sett kun ett kryss

- 1-3 helpere ☐
- 4-6 helpere ☐
- 7-9 helpere ☐
- 10 helpere eller flere ☐
- Vet ikke/husker ikke ☐

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

Sett kun ett kryss

- Svært fornøyd ☐
- Noe fornøyd ☐
- Noe misfornøyd ☐
- Svært misfornøyd ☐
- Vet ikke ☐

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

Sett kun ett kryss

- Ja ☐
- Nei ☐
- Vet ikke/husker ikke ☐

11 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?

Sett kun ett kryss

- Lengre enn forventet ☐
- Som forventet ☐
- Kortere enn forventet ☐
- Vet ikke ☐
- Har ikke søkt om endringer i det siste året ☐

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

Sett kun ett kryss

- Ja ☐
- Nei ☐
- Vet ikke/husker ikke ☐
- Er ikke misfornøyd med noe ☐

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

Sett kun ett kryss

- Ja ☐
- Nei ☐
- Vet ikke/husker ikke ☐
- Har ikke klaget ☐

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

Sett kun ett kryss

Ja ☐
Nei ☐
Vet ikke/husker ikke ☐

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

Sett kun ett kryss

Ja ☐
Nei ☐
Vet ikke/husker ikke ☐

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

Sett kun ett kryss

Ja ☐
Nei ☐
Vet ikke/husker ikke ☐

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

Sett kun ett kryss

Svært fornøyd ☐
Noe fornøyd ☐
Noe misfornøyd ☐
Svært misfornøyd ☐
Vet ikke ☐

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

Sett kun ett kryss

Svært fornøyd ☐
Noe fornøyd ☐
Noe misfornøyd ☐
Svært misfornøyd ☐
Vet ikke ☐
Har ikke trygghetsalarm ☐

Takk for hjelpen!