



Ipsos MMI

Brukerundersøkelse Hjemmetjenesten

Oslo kommune – Helseetaten, november 2012

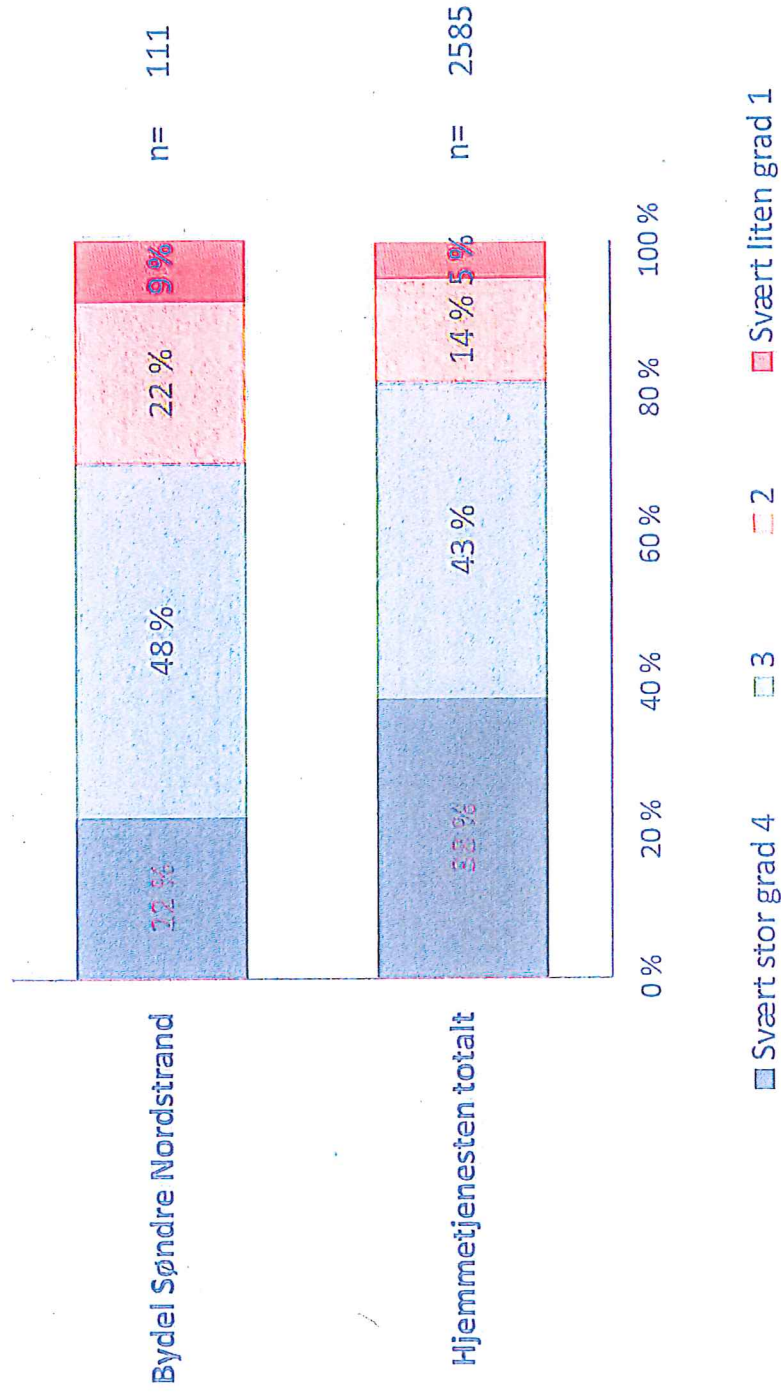
Grafikkrapport – kommunal utfører. praktisk bistand

Bydel Søndre Nordstrand

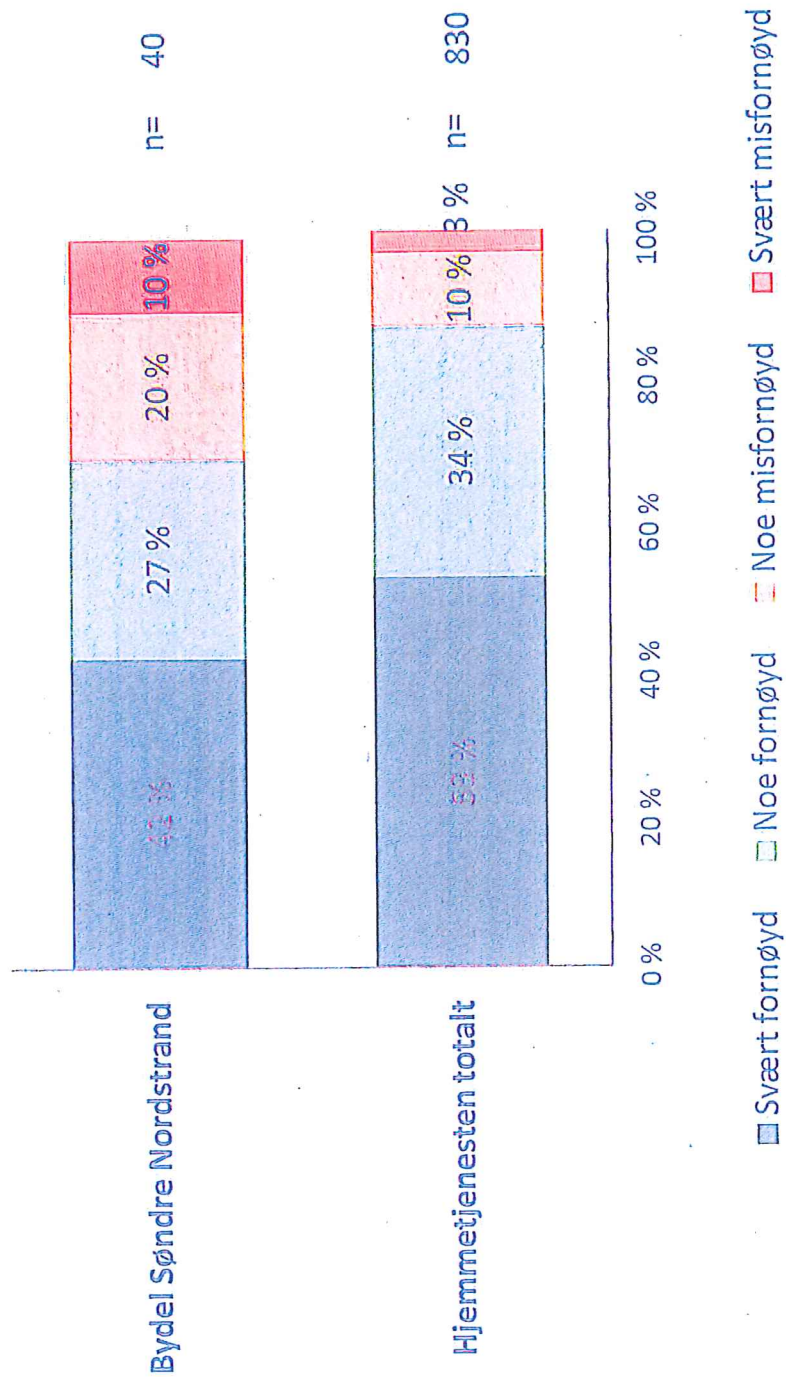
- Målgruppe: Brukere av kommunal praktisk bistand
- Første del består av spørsmål som kun gjelder praktisk bistand og siste del består av generelle spørsmål om hjemmetjenesten. Dersom noen av brukerne mottar *både* praktisk bistand og hjemmesykepleie vil de ha vurdert begge tjenestene samlet på spørsmålene som er merket med *“til alle”*.
- Distrikt: Bydel Søndre Nordstrand
- Metode: Postalt spørreskjema
- Listegrunnlag: Alle registrerte brukere hentet fra GERICA 1.september 2012
- Feltperiode: 18. september – 18. oktober 2012
- Totalt antall svar: 124
- Merk at antall svar varierer fra spørsmål til spørsmål. Det er bare de som har tatt stilling til spørsmålene som er tatt med i grafikken. De som ikke har besvart spørsmålet, og de som svarer *„vet ikke”* eller *„mottar ikke denne tjenesten”*, er ikke tatt med.
- Merk også at tallene for hjemmetjenesten totalt er vektet for å justere for skjevheter med utgangspunkt i kjente forhold ved de som mottar hjemmetjenester i Oslo kommune samlet sett. Resultatene for den enkelte bydel og leverandør/utfører er uvektet da ble vurdert som lite hensiktsmessig å vekte tallene på dette nivået.



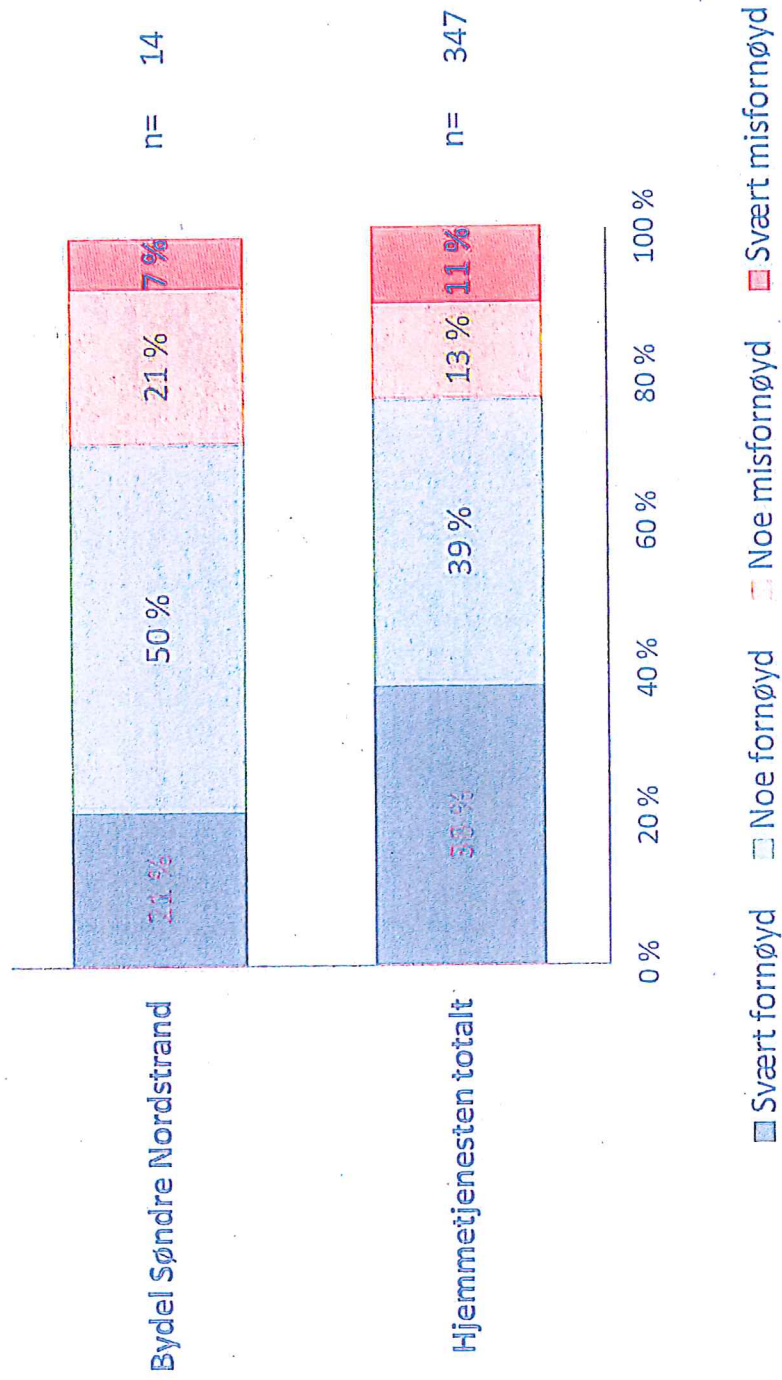
Alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med den praktiske bistanden du mottar?



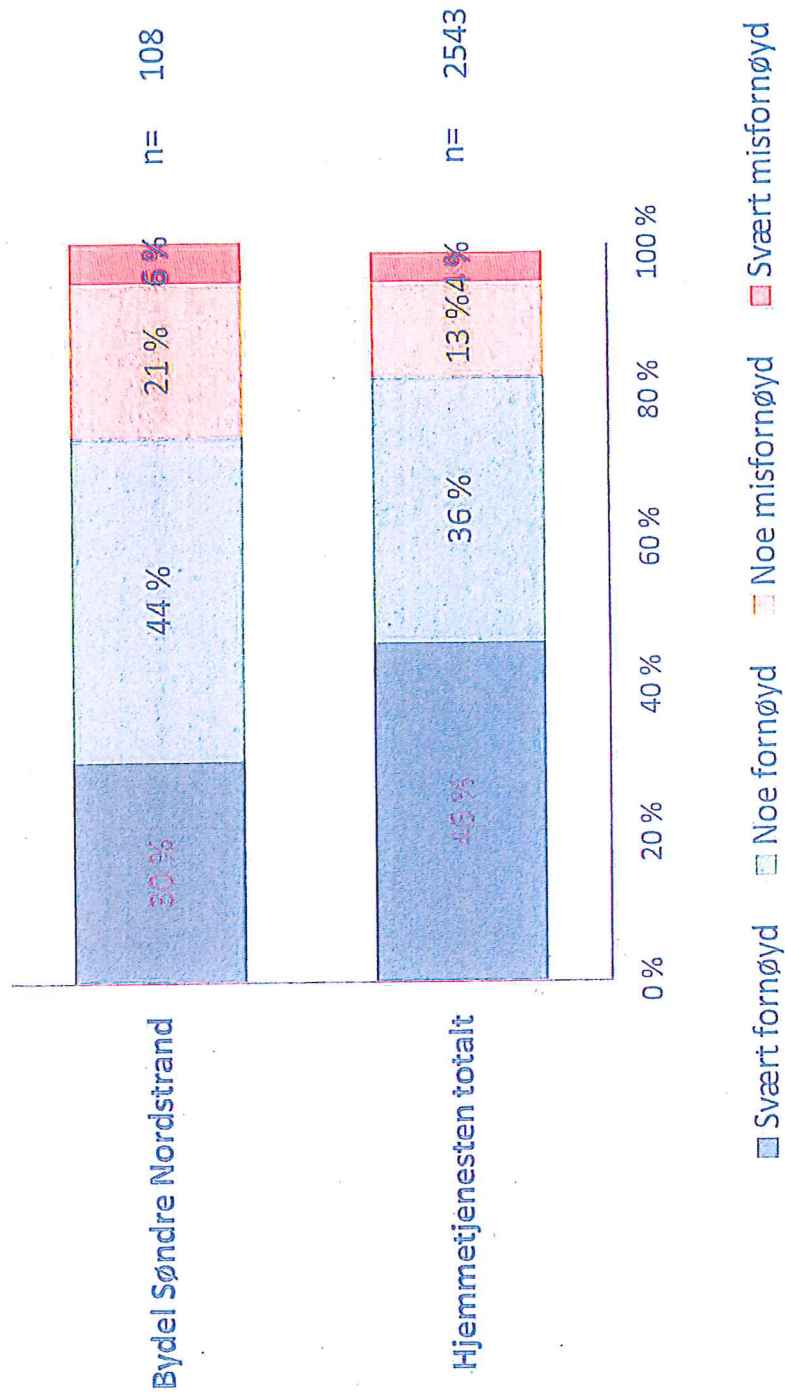
Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til personlig stell?



Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til matlagning?

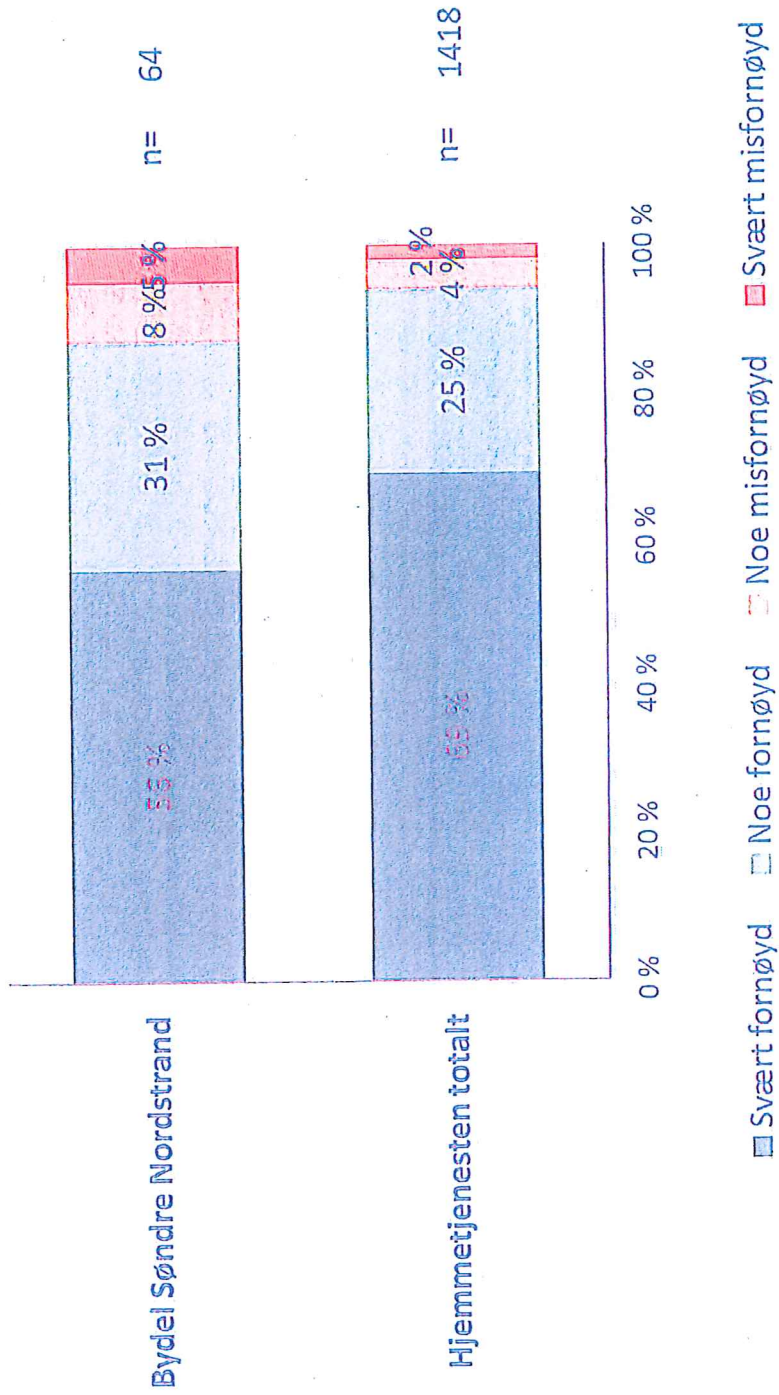


Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til rengjøring av boligen din?

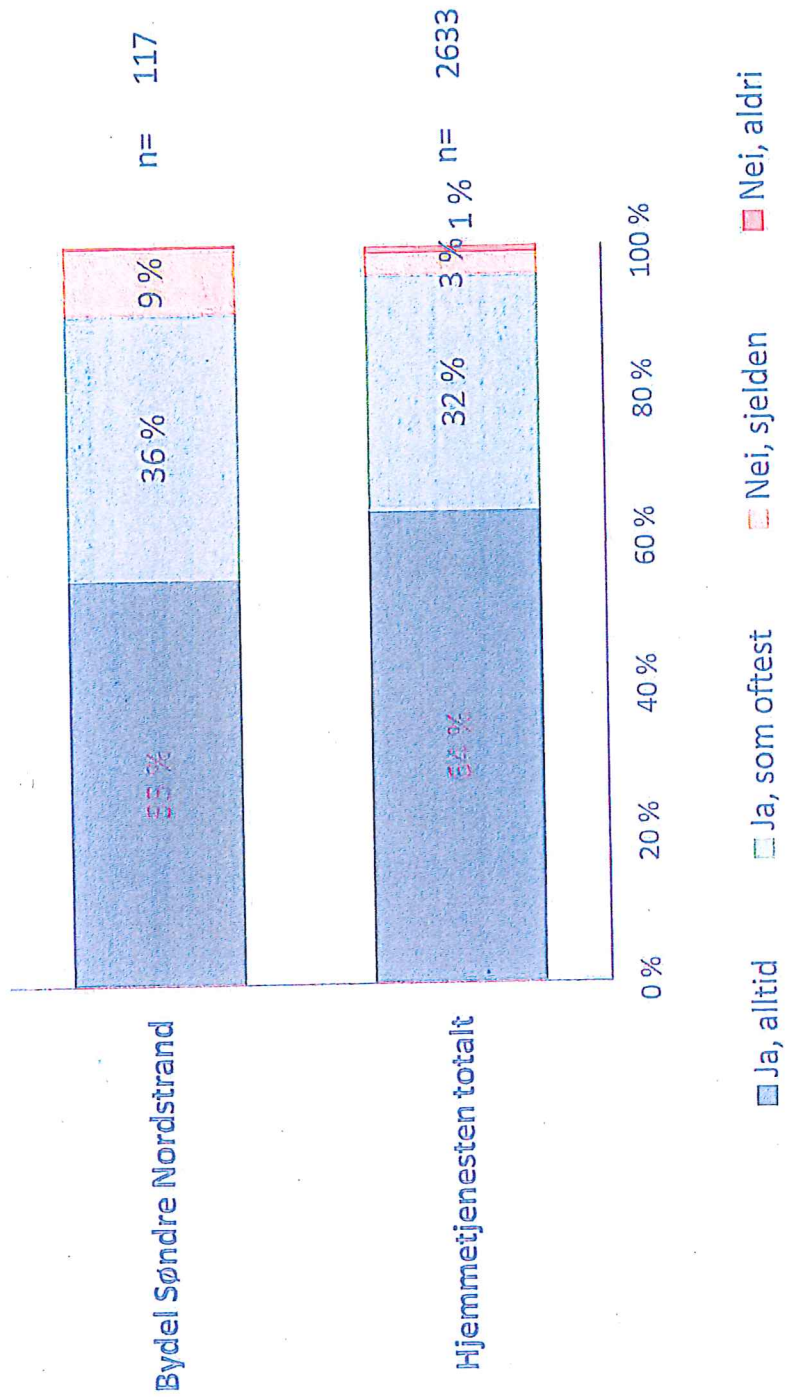




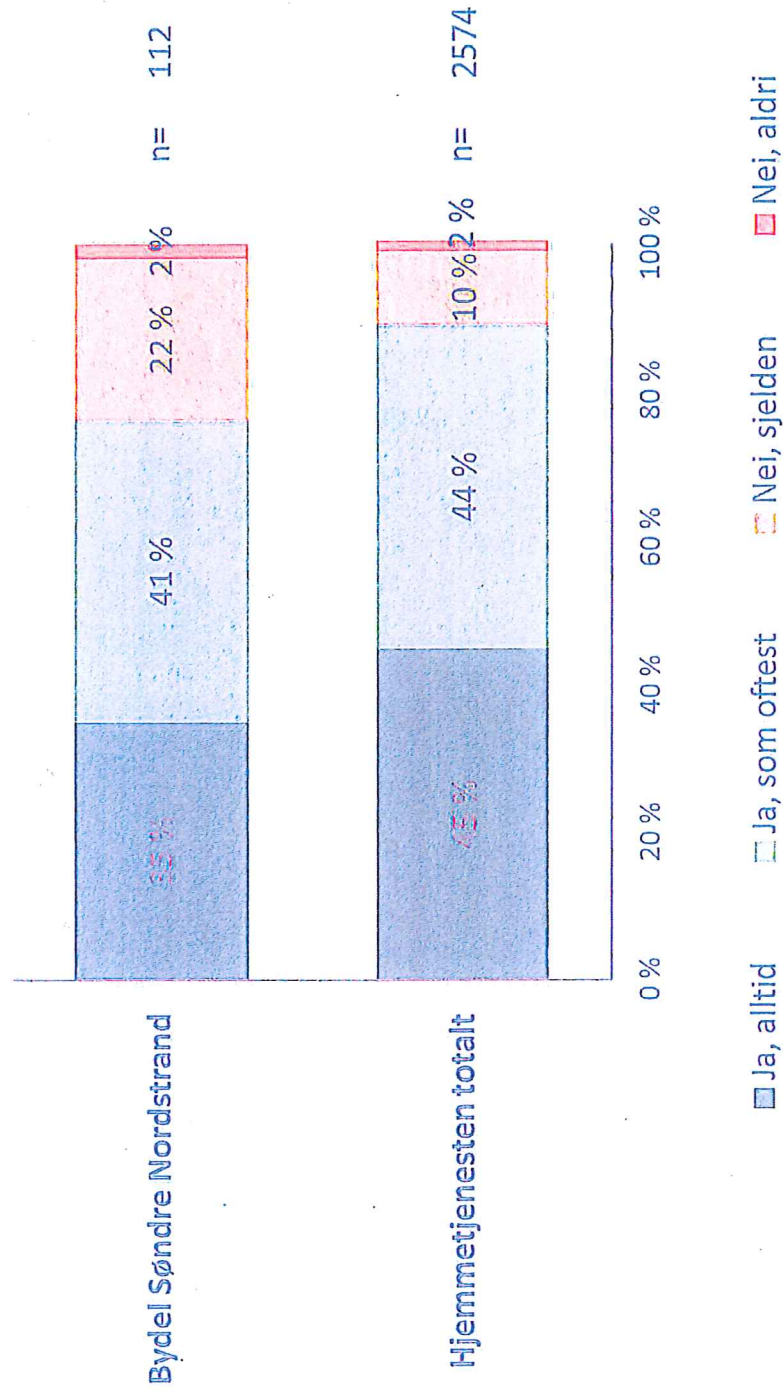
Dersom du har fått noen tekniske hjelpemidler, hvor fornøyd er du med disse hjelpemidlene?



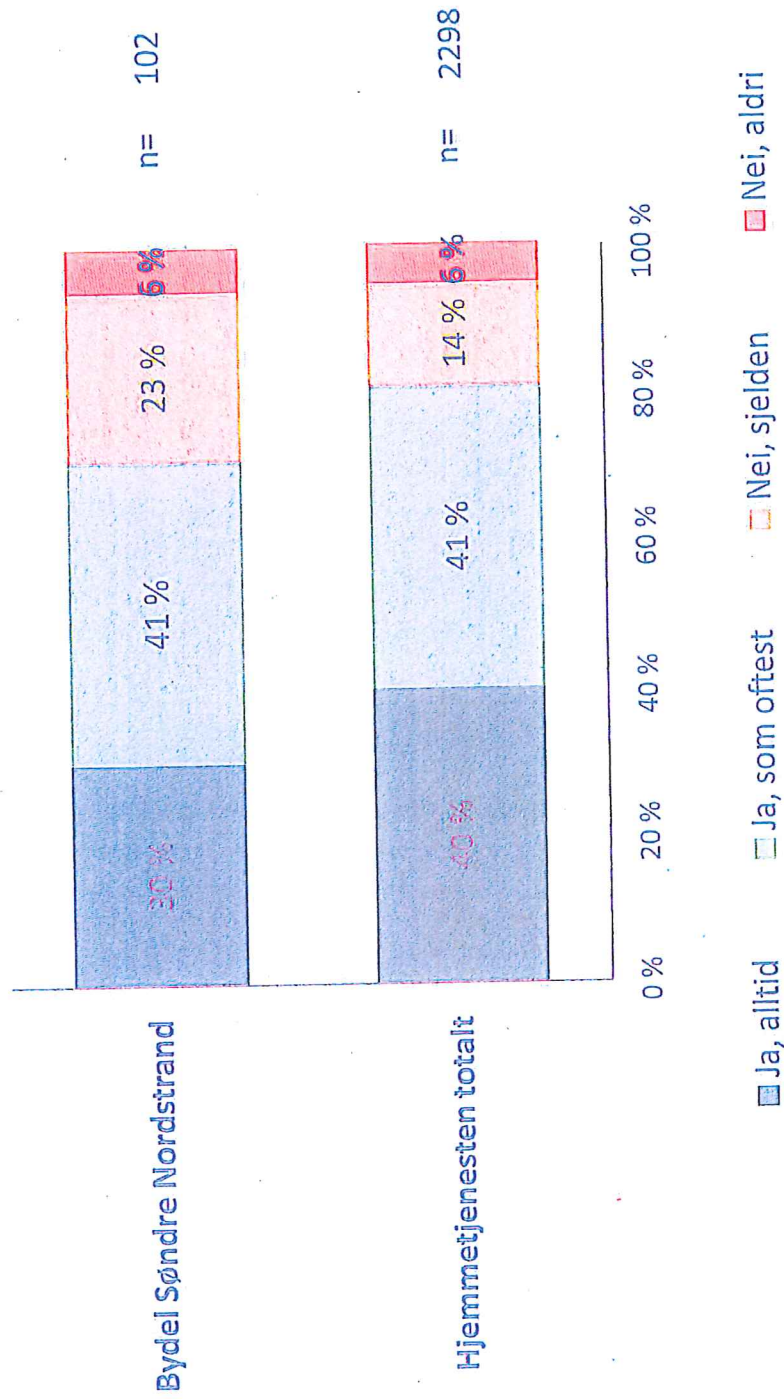
Vet du hva personalet skal gjøre hos deg?



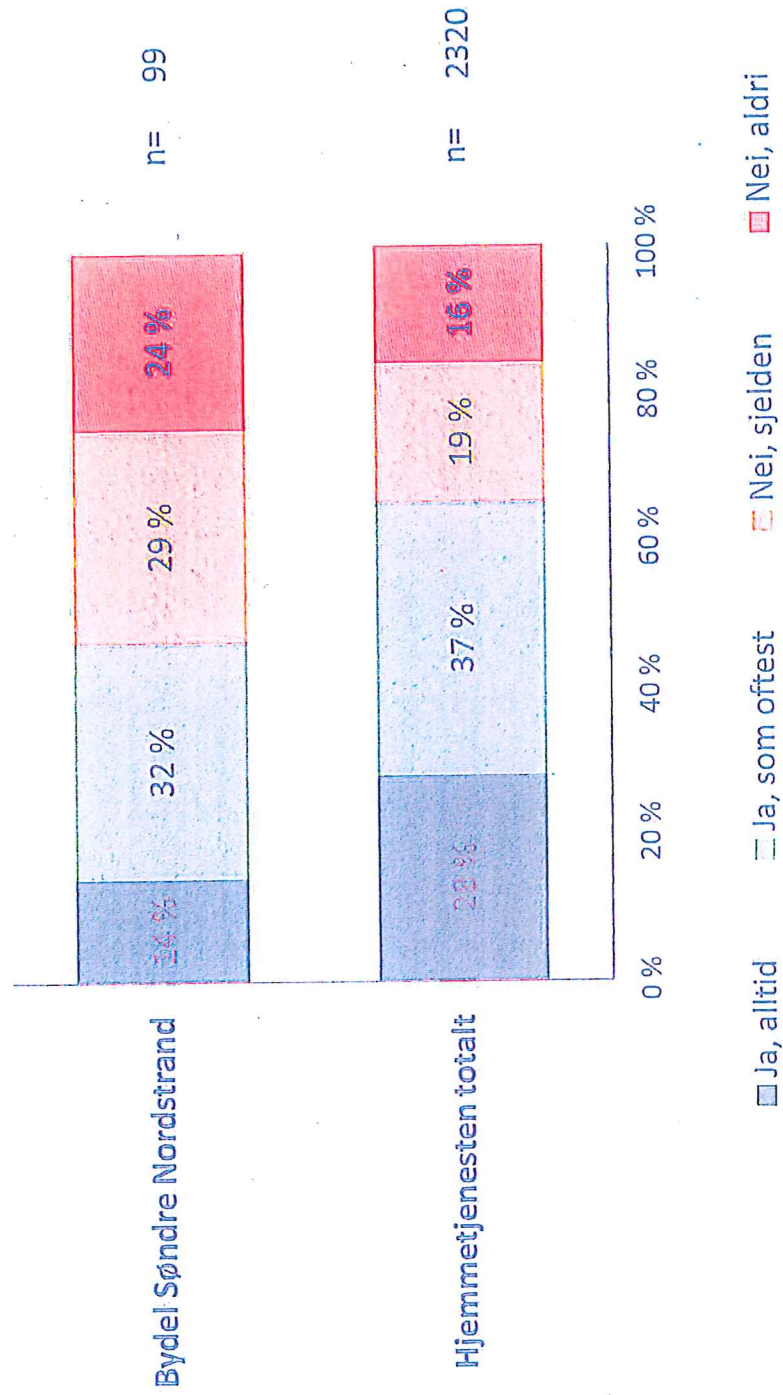
Har personalet tid til de oppgavene de skal gjøre hos deg?



Kan du være med på å bestemme hvordan du vil at hjelpen skal utføres?

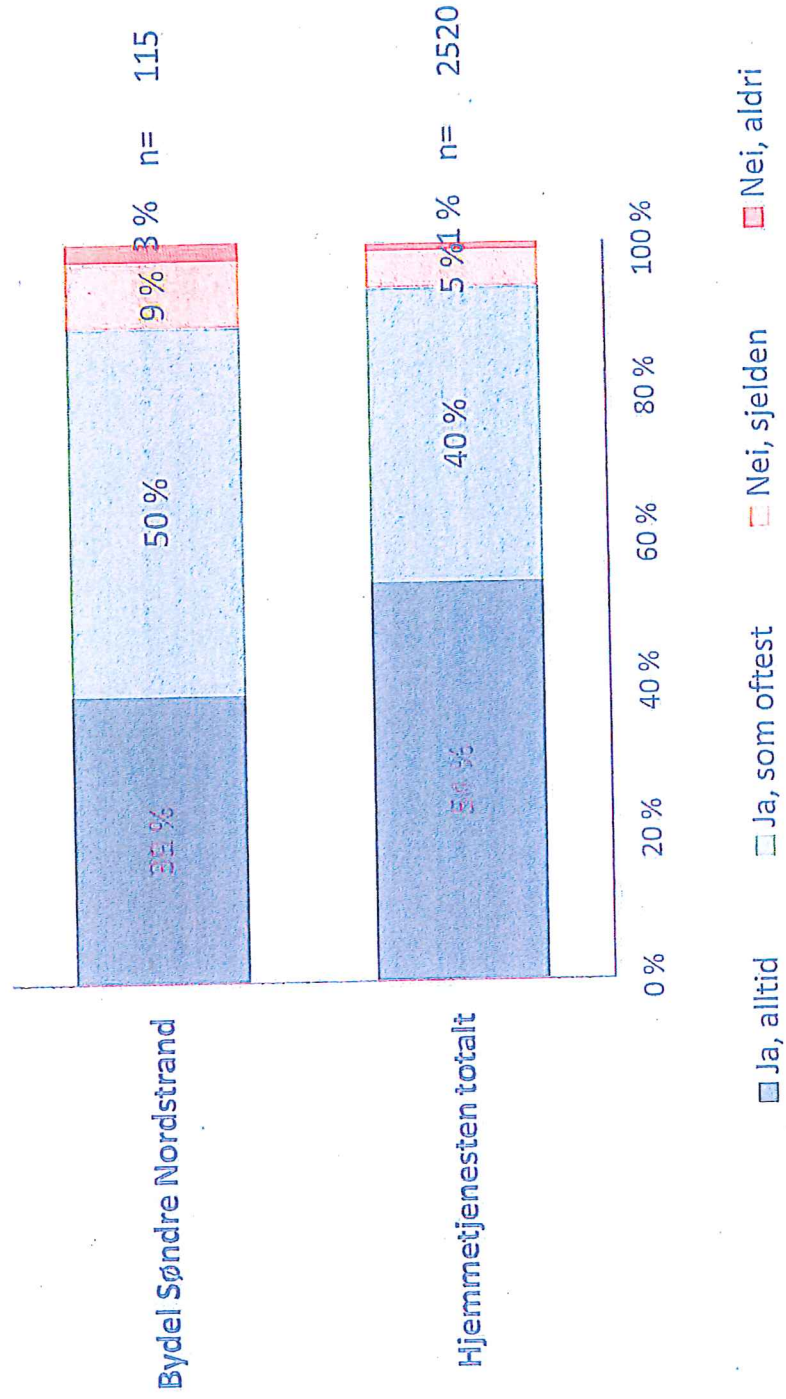


Får du være med på å bestemme når hjelpen skal utføres?



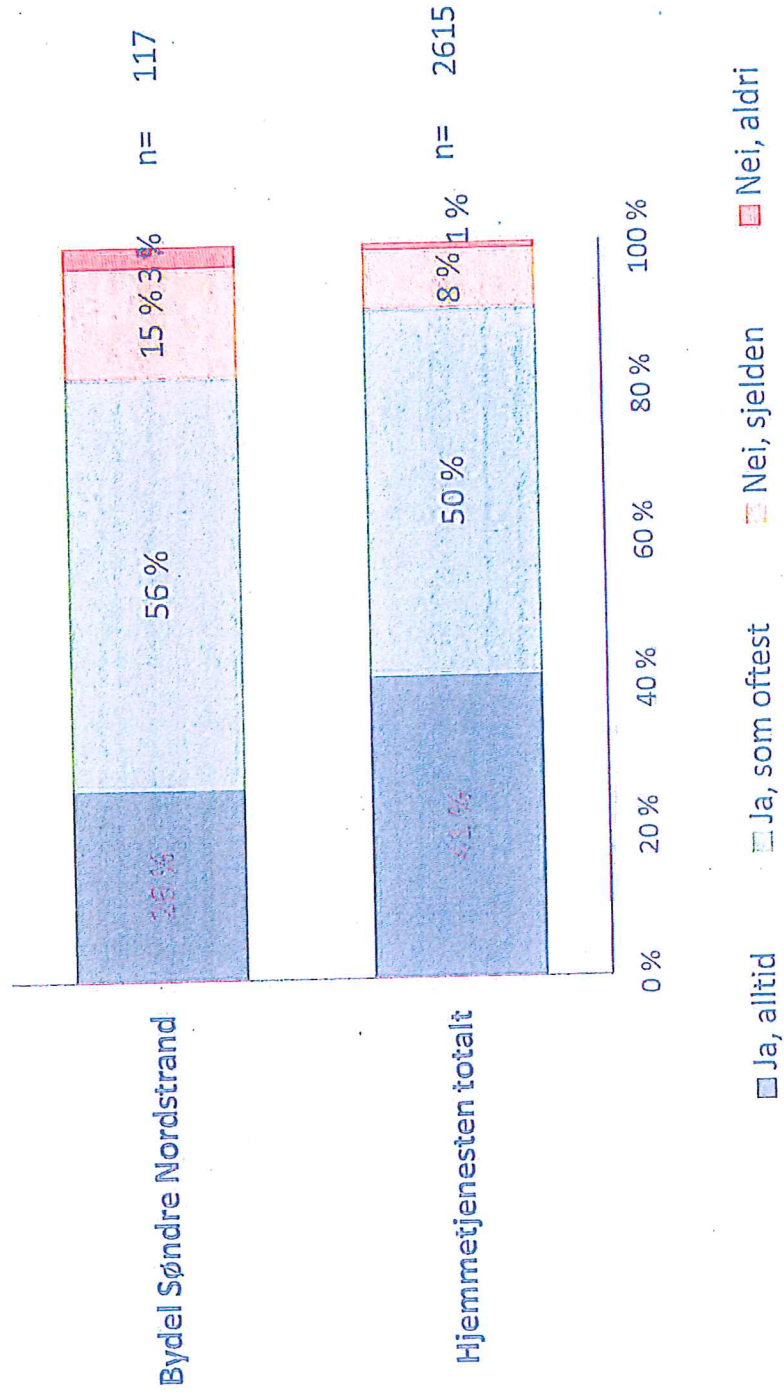


Opplever du at personalet er omsorgsfulle?

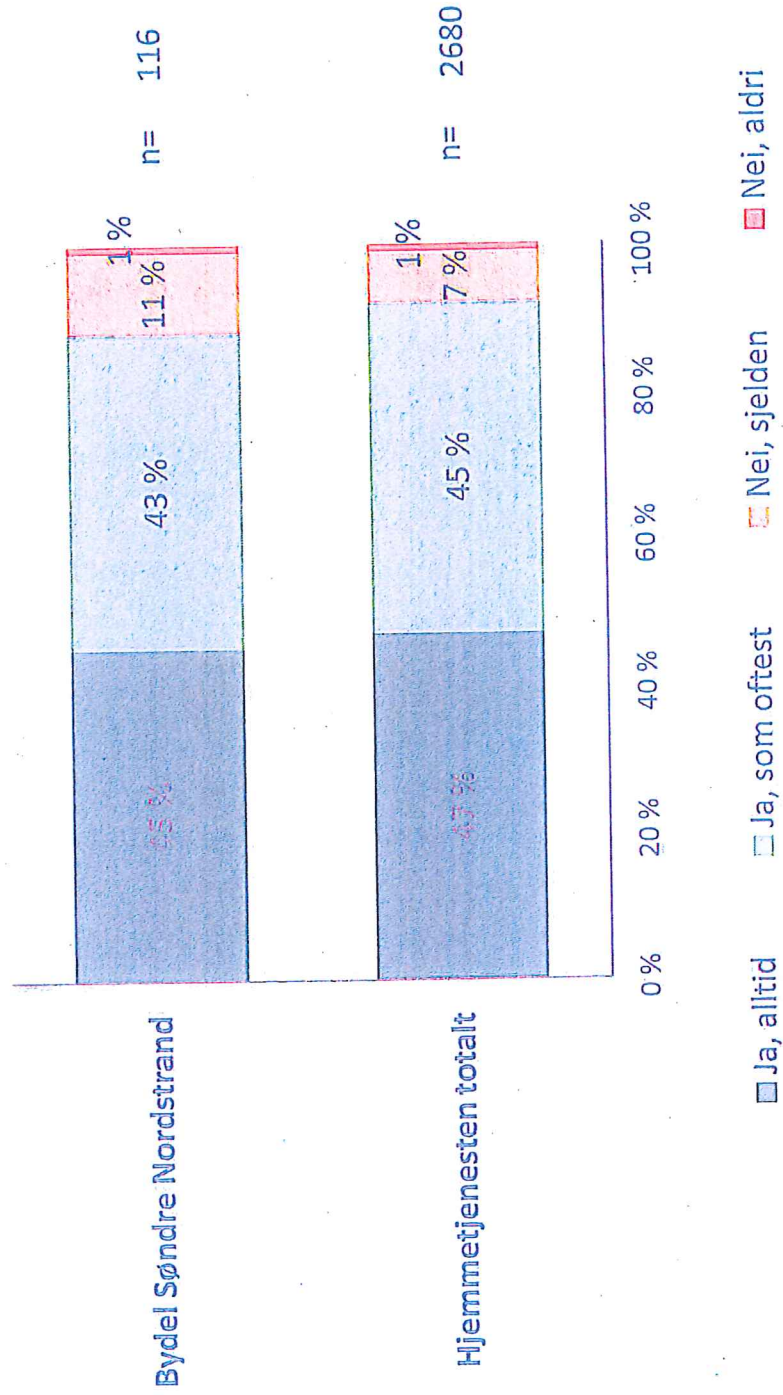




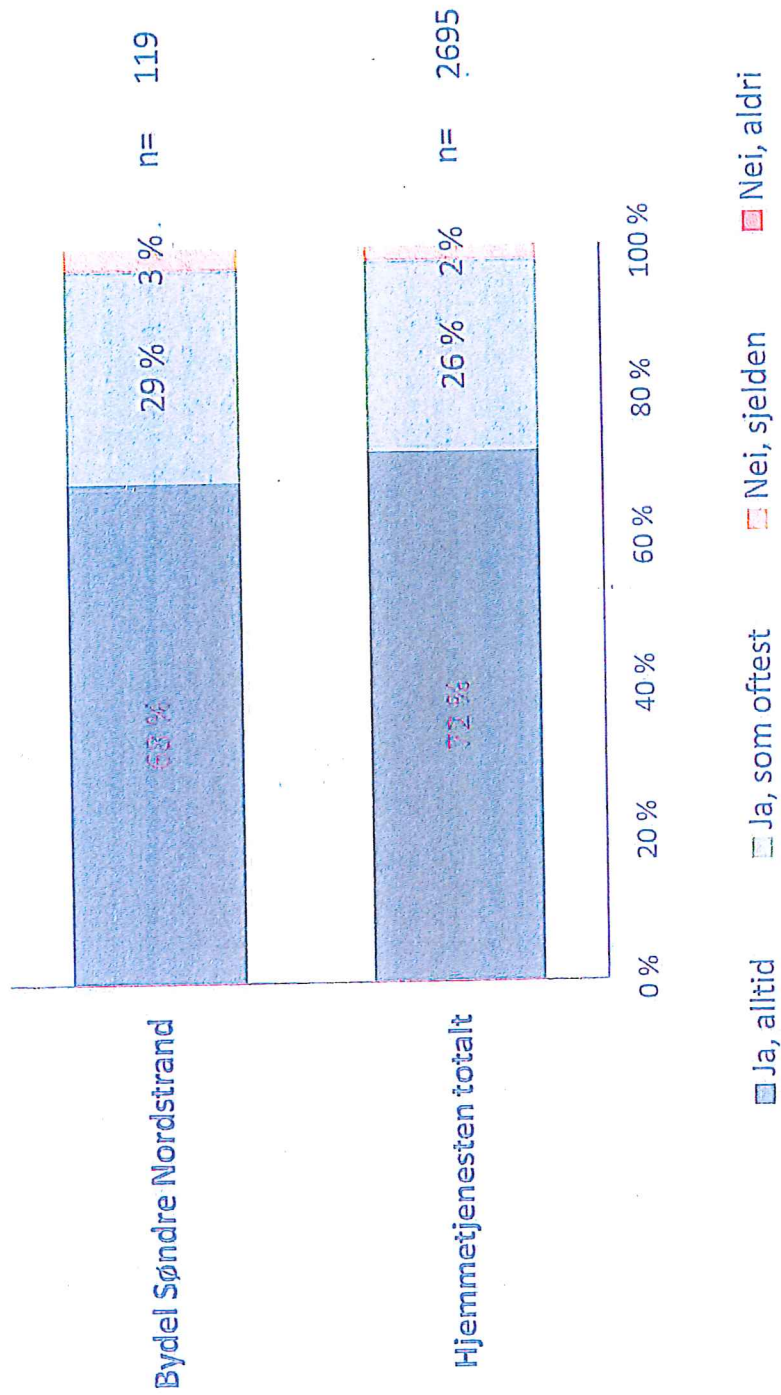
Opplever du at personalet som hjelper deg kan jobben sin?



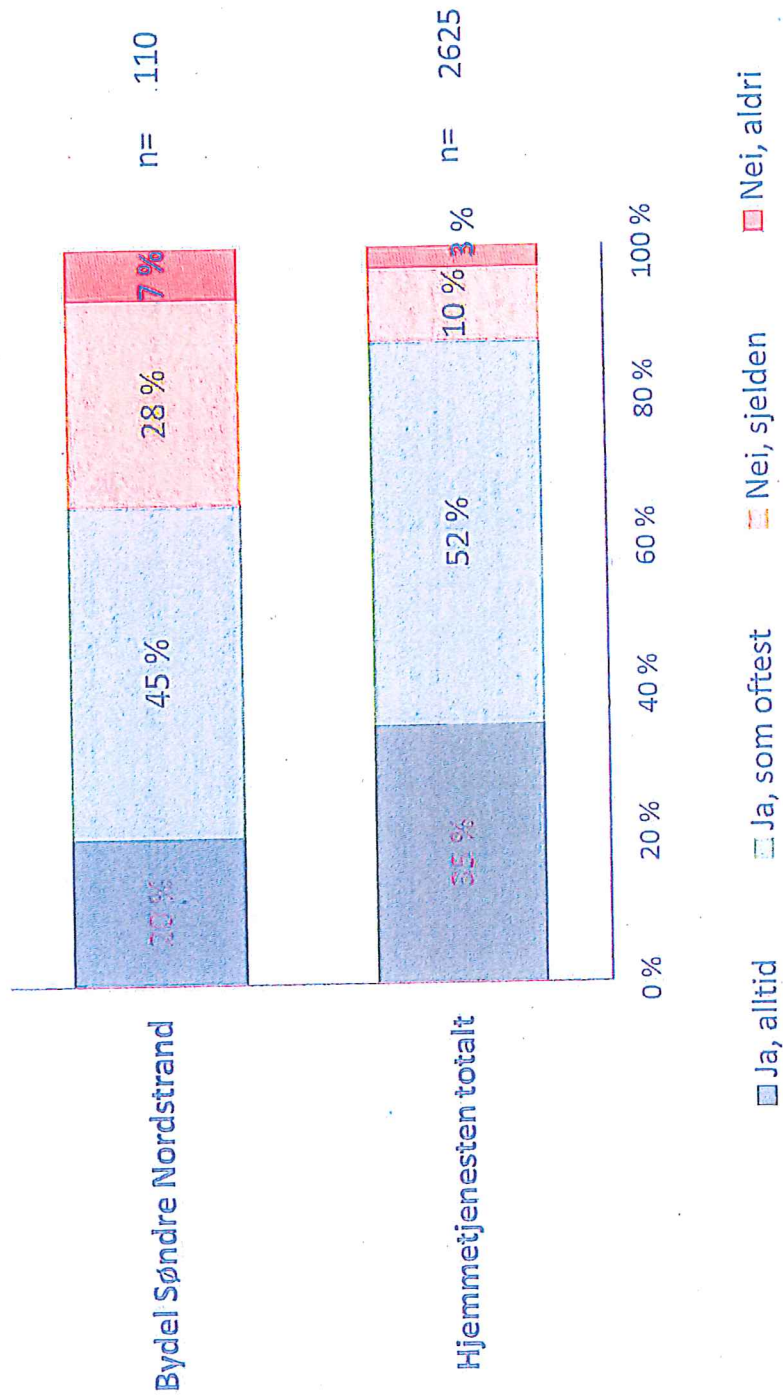
Snakker personalet klart og tydelig, slik at du forstår dem?



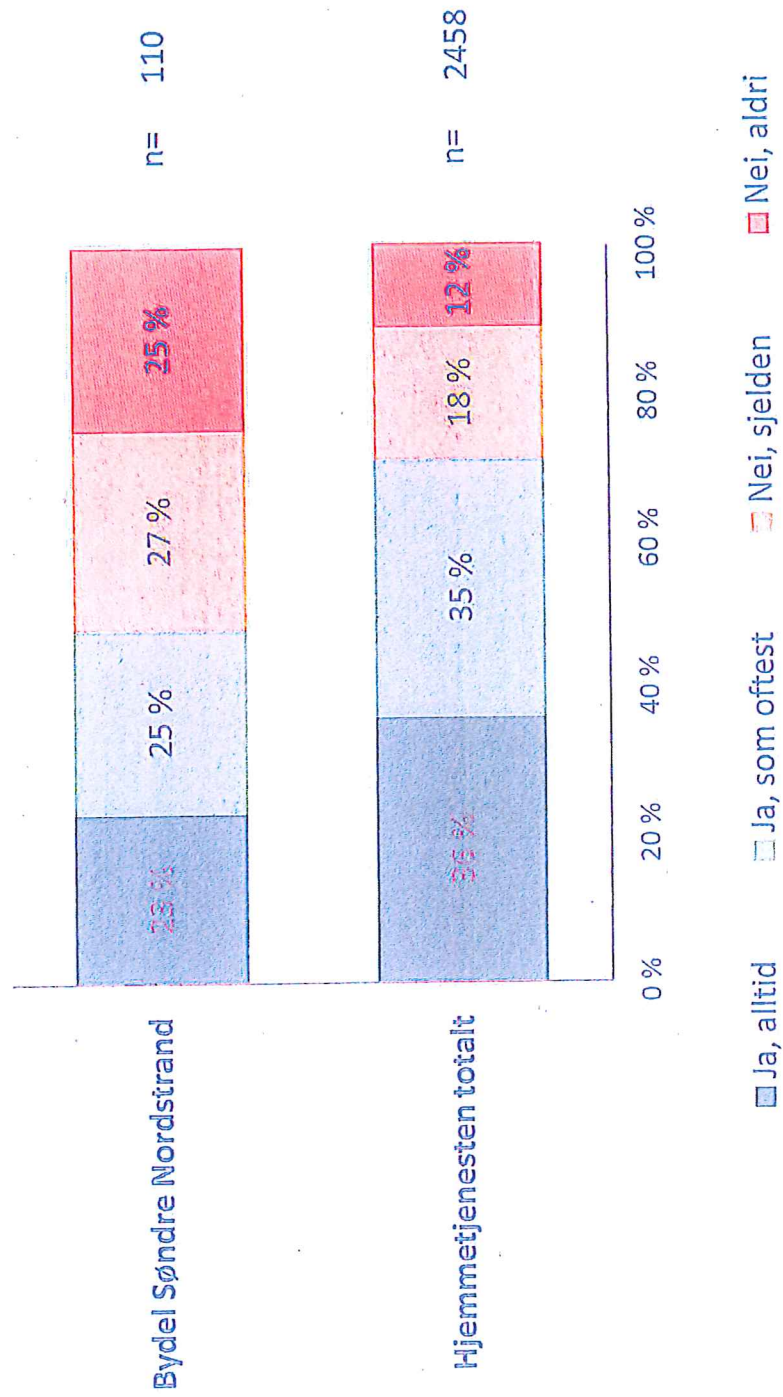
Behandler personalet deg med høflighet og respekt?



Kommer personalet til avtalt tid?

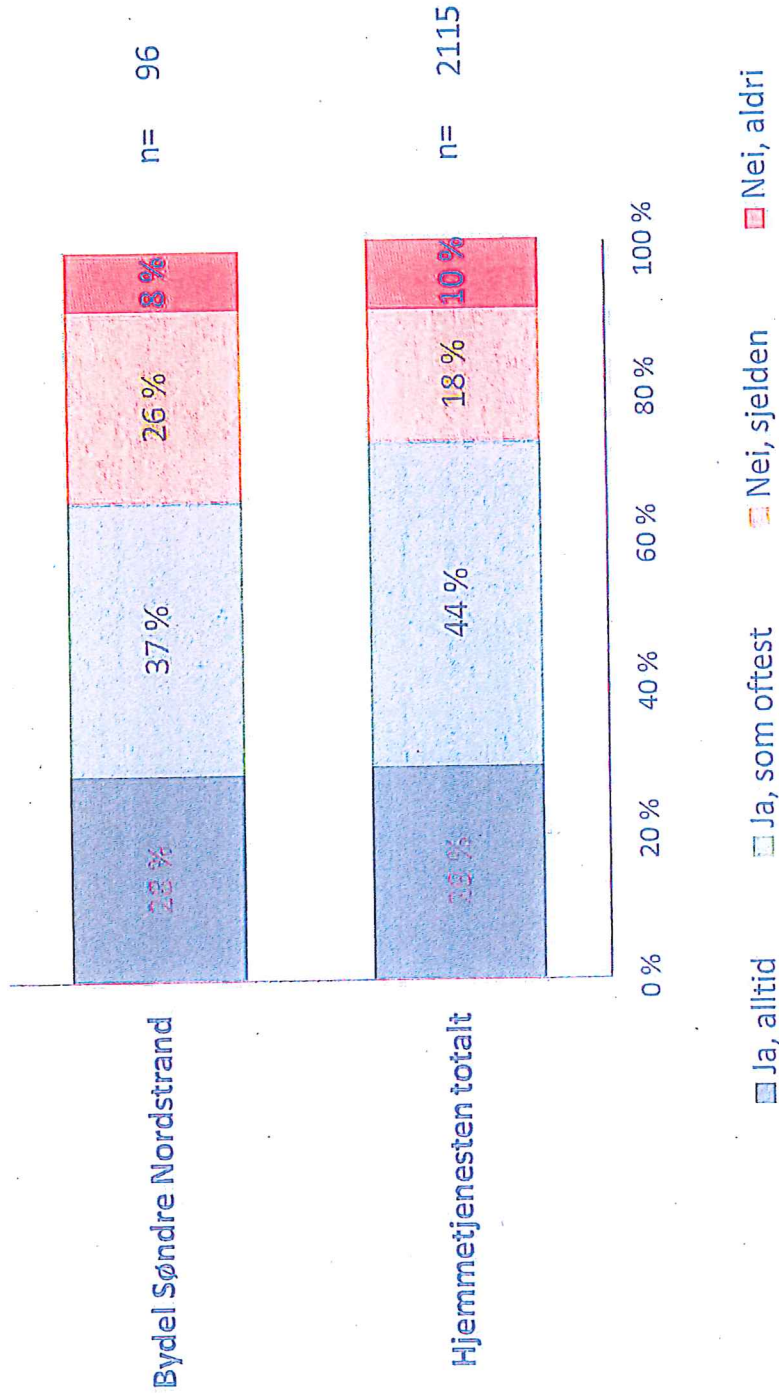


Gir personalet beskjed dersom de blir forsinket?





Er det enkelt å komme i kontakt med de som gir deg praktisk bistand på telefon?

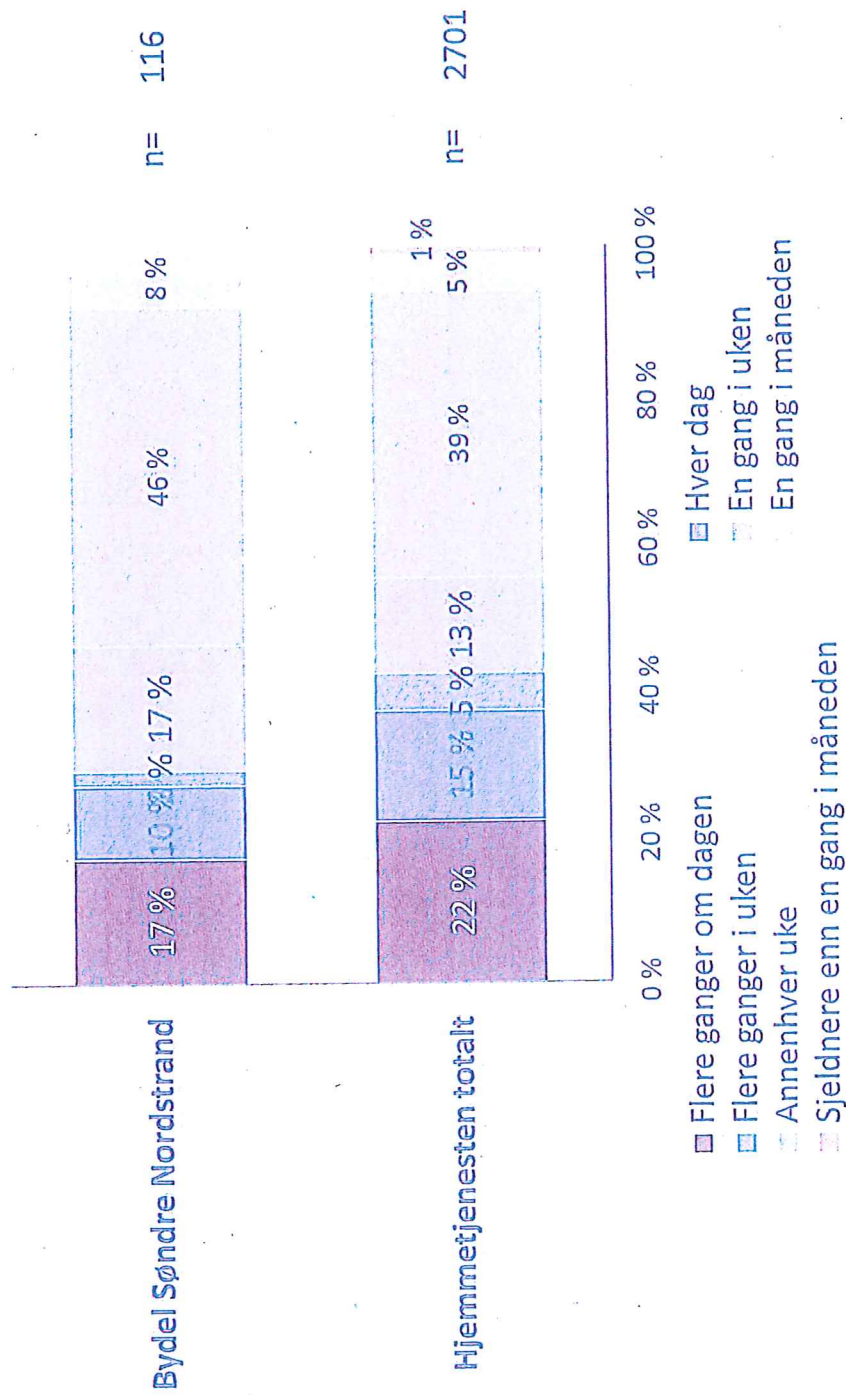


ok
P. P. P.

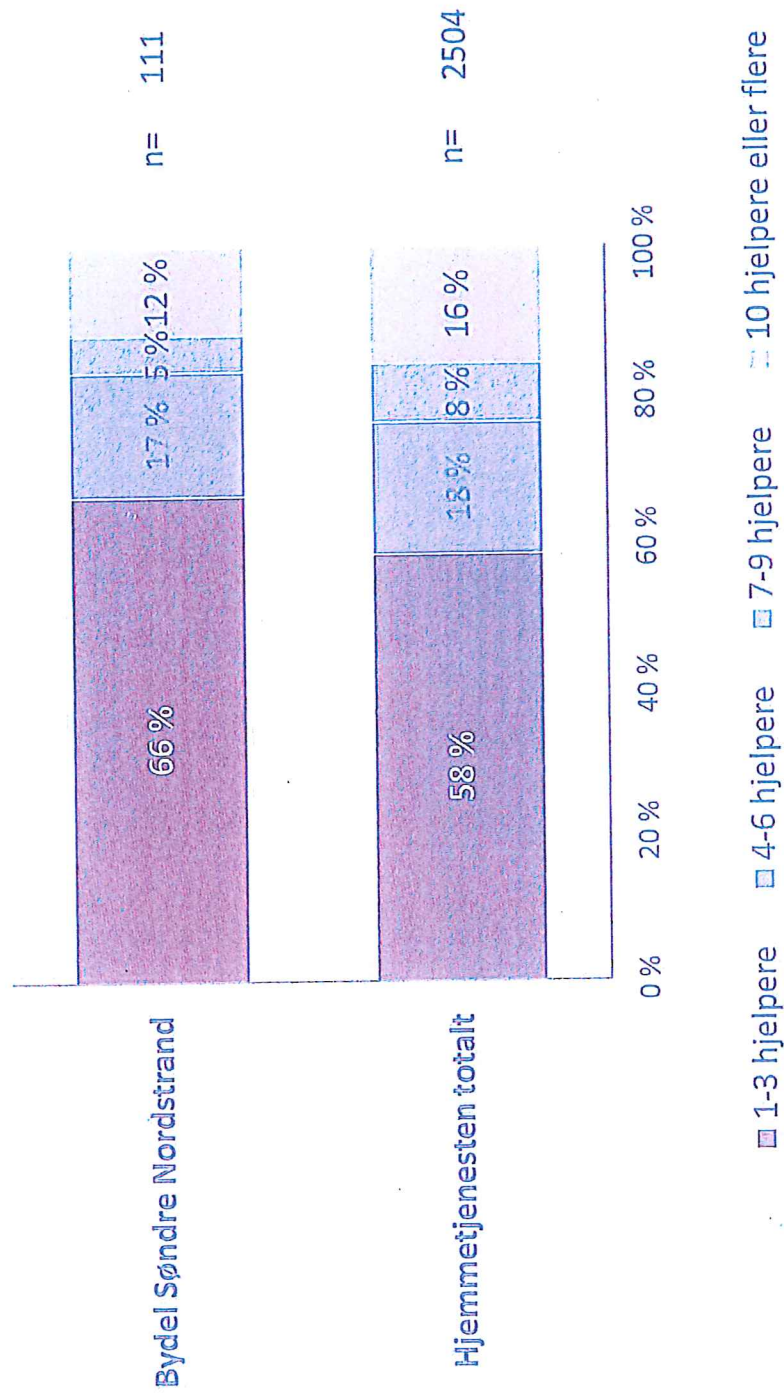
Generelt om hjemmetjenesten

- besvart av alle mottakere av
hjemmetjenester

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



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

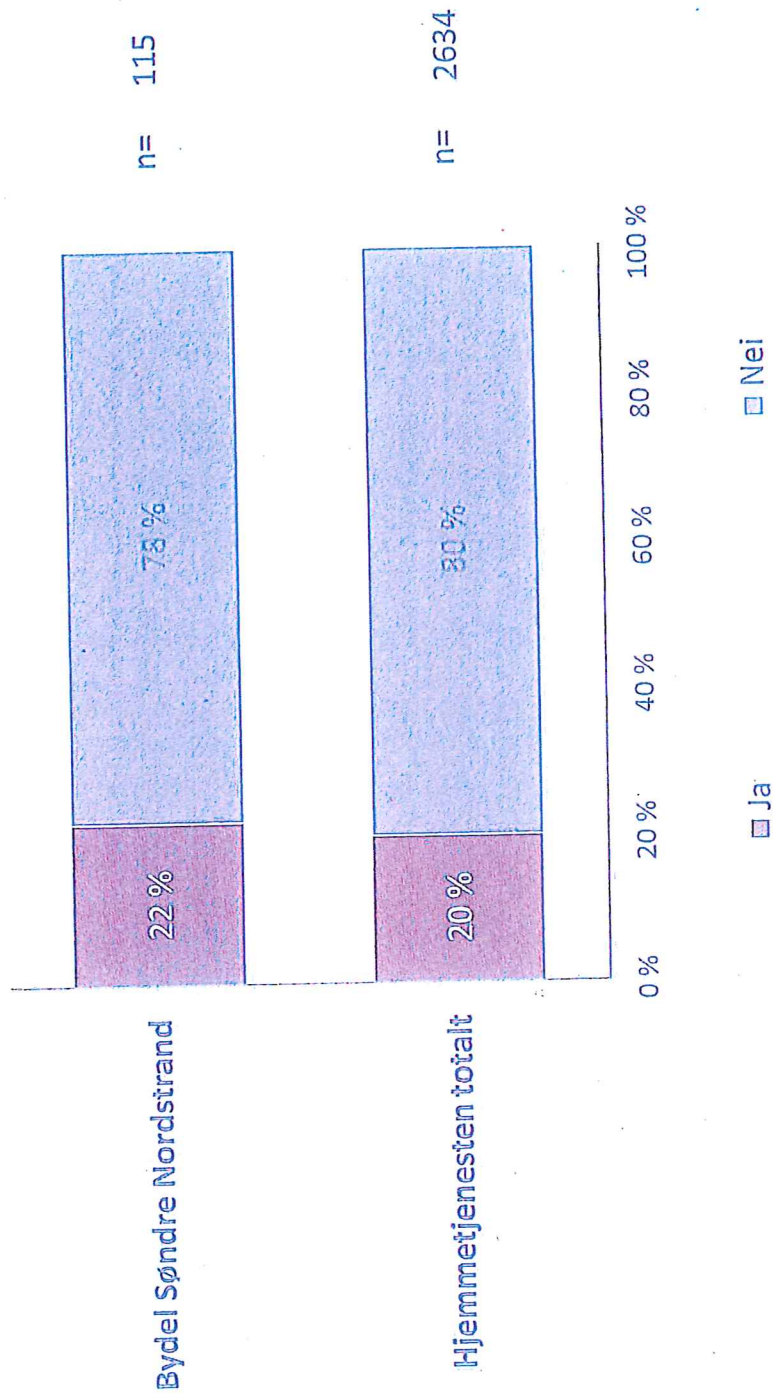


Hvor fornøyd er du med antall ulike hjelpere som kommer hjem til deg?





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

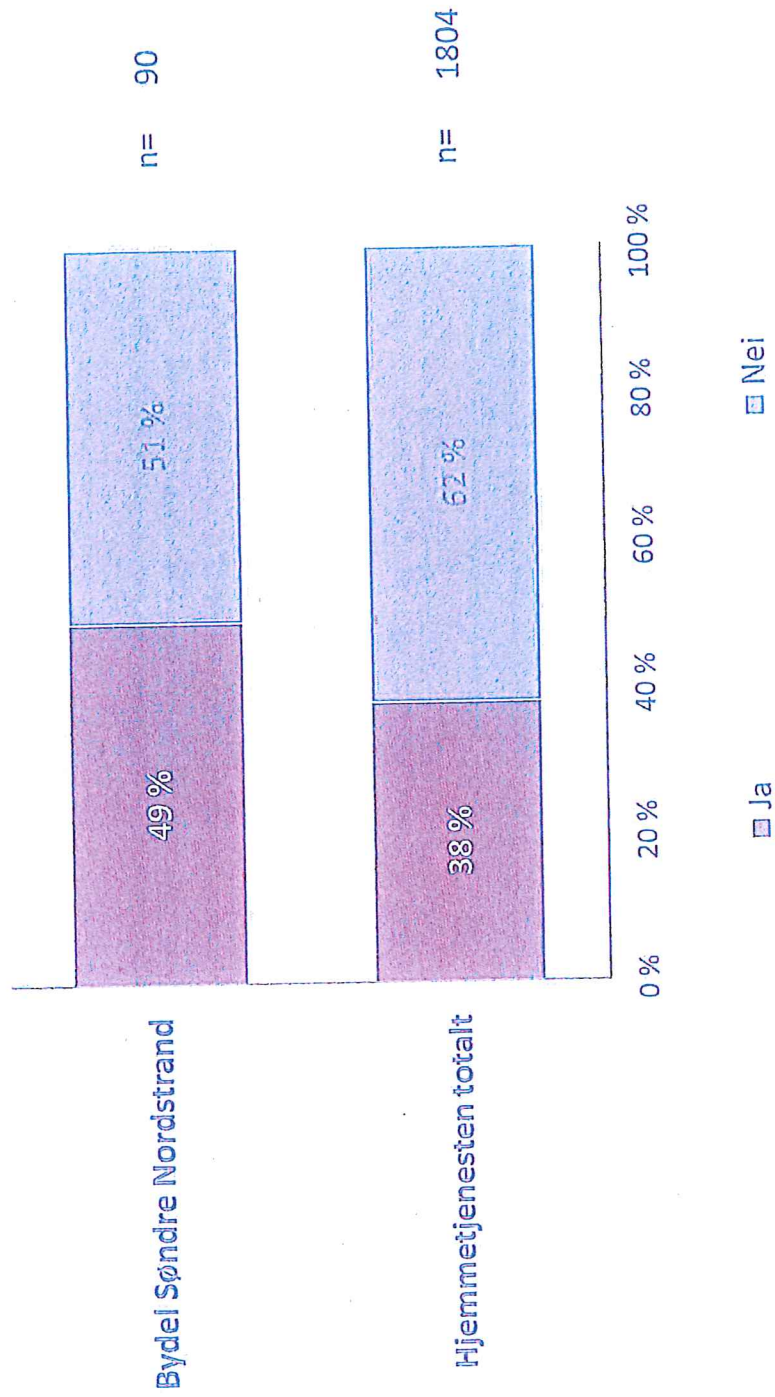


Dersom du har søkt om mer/mindre eller annen hjelp det siste året, synes du at behandlingstiden for søknaden din var lengre enn forventet, som forventet, eller kortere enn forventet?



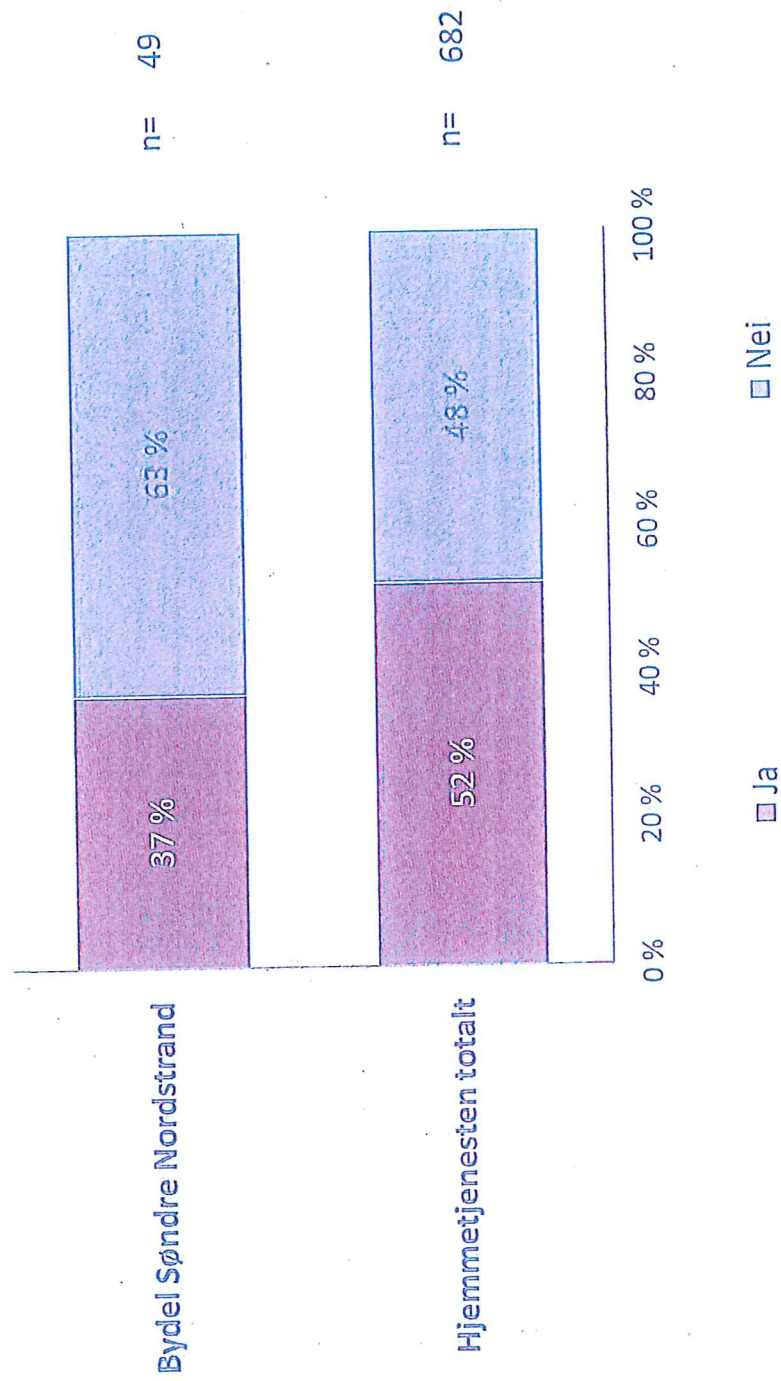


Dersom du er misfornøyd med noe, har du klaget på dette (enten muntlig eller skriftlig)?



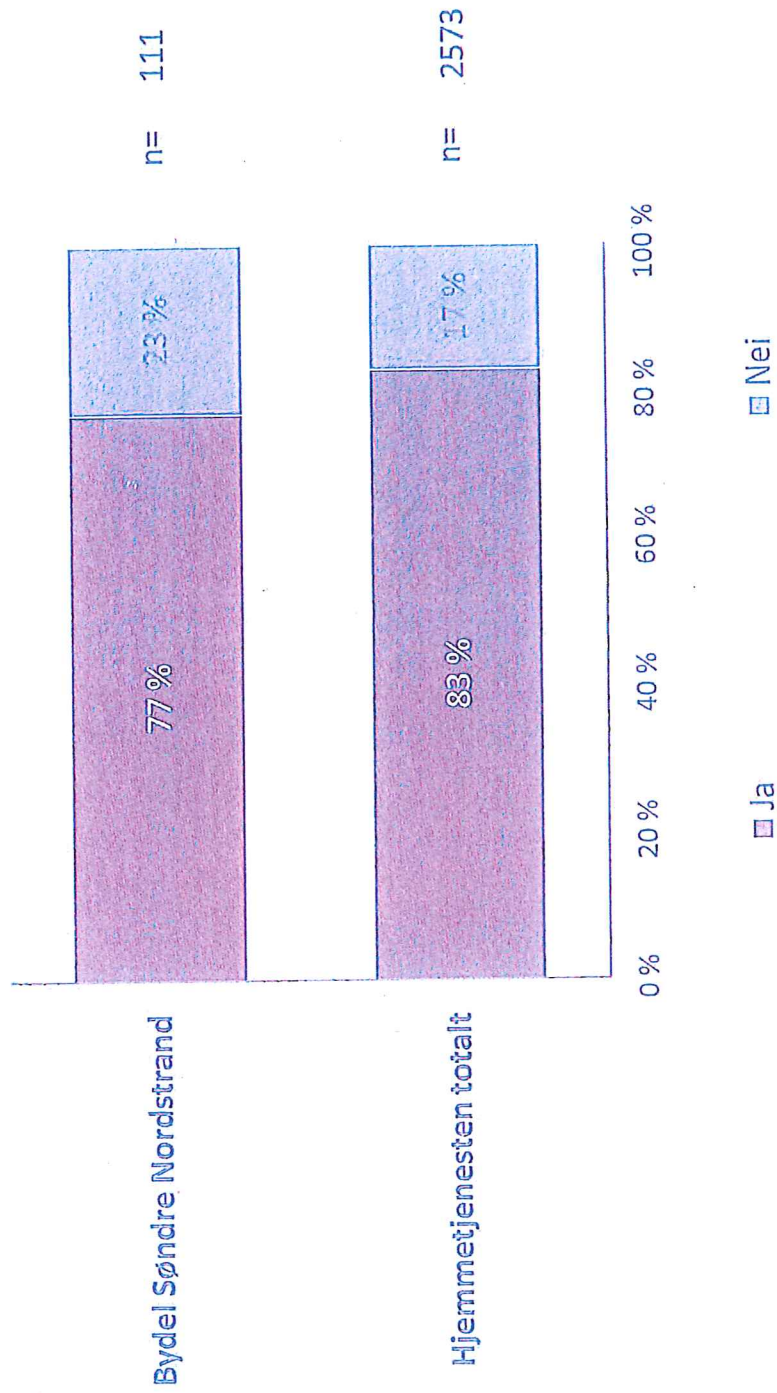


Dersom du har klaget på noe, ble det en bedring på situasjonen etter at du klaget?



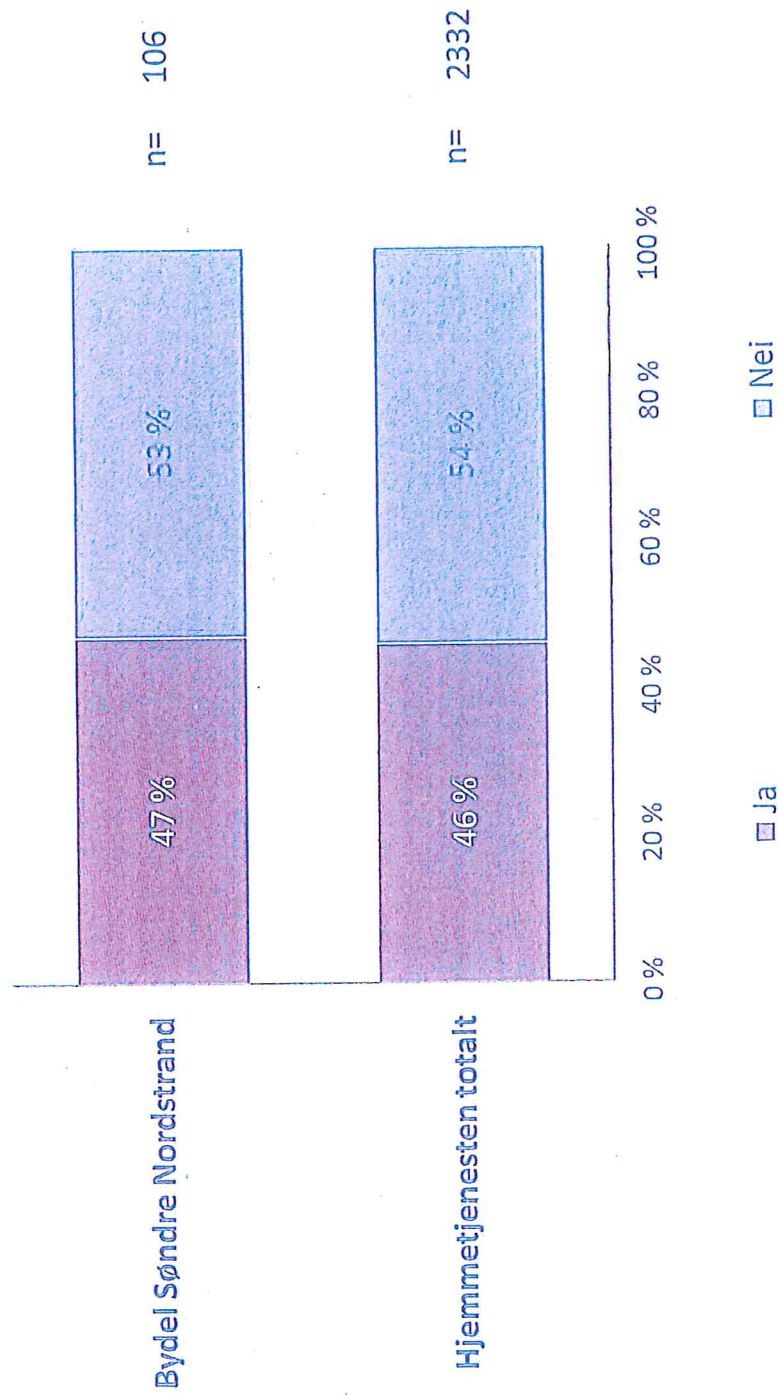


Kjenner du til at du kan bytte utfører/leverandør av praktisk bistand dersom du ønsker det?



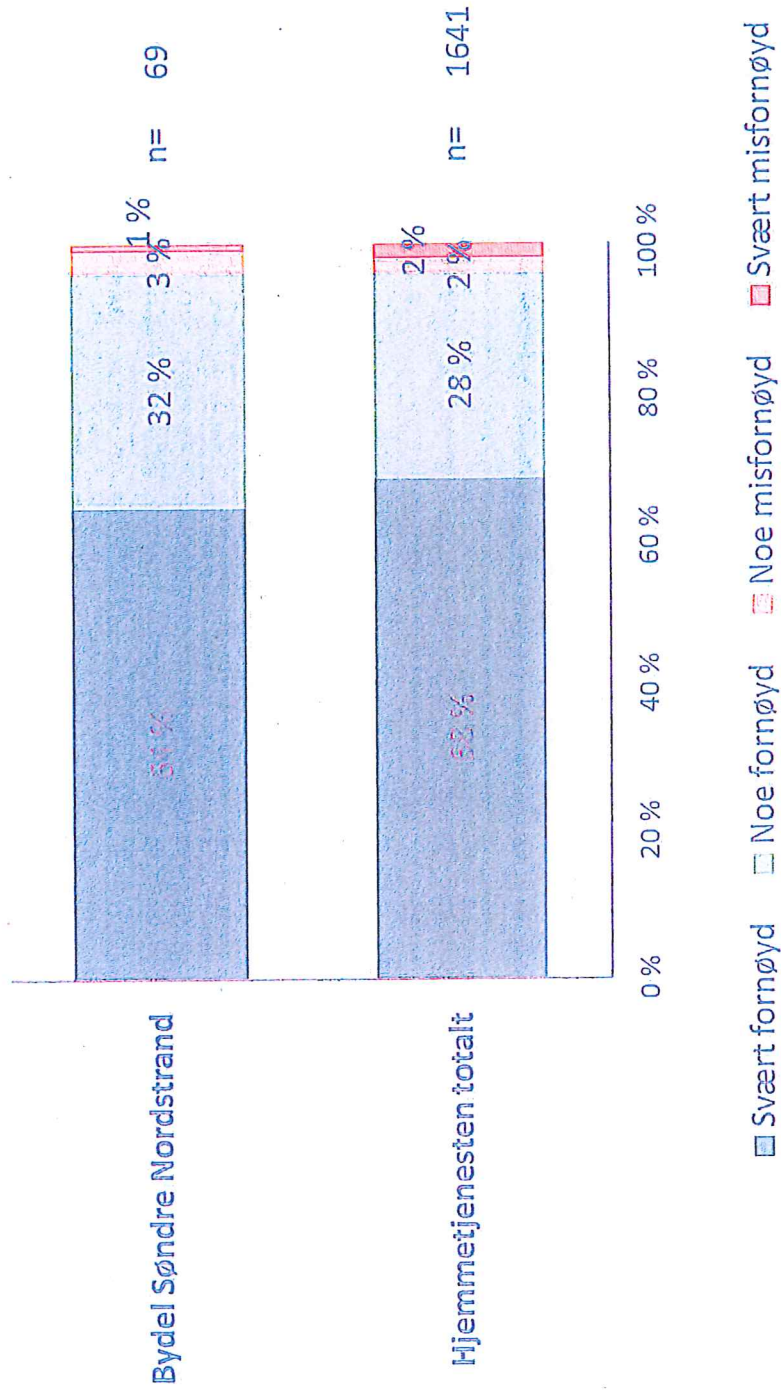


Hvis du vil bytte utfører/leverandør av hjemmesykepleie eller praktisk bistand, vet du hvordan du går fram for å gjøre det?





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



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

