



**Arkivsak:** 201100513-5

**Arkivkode:** 225.0

**Saksbeh:** Signe Sandnes

<b>Saksgang</b>	<b>Møtedato</b>
Eldrerådet	10.09.2012
Omsorgskomite	10.09.2012
Råd for funksjonshemmede	12.09.2012
Bydelsutvalget	17.09.2012

---

## **BRUKERUNDERSØKELSE I HJEMMETJENESTEN 2011 - FORBEDRINGSTILTAK**

### **Bakgrunn:**

Det vises til rapport med vedlegg fra brukerundersøkelse i hjemmetjenesten 2011, som ble lagt fram for bydelsutvalget den 20.02.2012, sak 15/12. BU vedtok at sak om iverksetting av forbedringstiltak legges fram for bydelsutvalget våren 2012. Saken er i etterkant flyttet til første møte etter sommeren. Vedlagt følger BU sak 15/12.

### **Saksframstilling**

Oslo kommunes mål er 80 % brukertilfredshet. Fornøydhetsprosenten for 2011 av brukernes totalinntrykk av hjemmesykepleien i Bydel Østensjø var 86 % for hjemmesykepleien og 88 % for praktisk bistand. Bydelsdirektøren er svært fornøyd med at resultatene fra brukerundersøkelsen har ligget godt over måltall helt siden bydelssammenslåingen i 2004 og gjør det fortsatt i 2011, til tross for en omfattende omorganisering i 2011.

Undersøkelsens spørsmål er som tidligere kategorisert i områdene:

- Totalinntrykk av tjenesten
- Resultat for bruker
- Avtale ytelse og fleksibilitet
- Personalet
- Tilgjengelighet
- Antall besøk og antall hjelpere
- Endring i avtaler
- Klager
- Bytte av leverandør
- Trygghetsalarm.

Brukertilfredsheten varierer mellom de ulike spørsmålene i undersøkelsen og forbedringsområdene som peker seg ut, er tilnærmet de samme som for 2010.

Tabellen nedenfor viser forbedringsområder og tiltak ut fra spørsmålene bydelen skåret dårlig på. For sammenlikning er scorene tatt med både for 2011 og 2010. Tallene i parentes viser Oslogjennomsnittet.

Kategori	Spørsmål	Hjemmesykepleie Fornøydhet %	Praktisk bistand Fornøydhet %	Tiltak	Merknad
Avtaleytelser og fleksibilitet	Får du være med å bestemme når hjelpen skal utføres?	2011: 67 (66) 2010: 63 (64)	2011: 74 (72) 2010: 64 (68)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Det nedsettes en arbeidsgruppe som utarbeider en beskrivelse/prosedyre av hva som oppleves som en god kommunikasjon og et godt møte mellom bruker og ansatt, og hva som skal til, for å få dette til. Leder har ansvar for jevnlig å gjennomgå prosedyren med ansatte.</li> <li>• Hjemmetjenestens førstegangsbesøk gjøres om til en oppfølgingsamtale. Møtet forskyves fra første uke til tredje uke etter at tjenesten er igangsatt når en har blitt litt kjent med brukeren. Dette for bedre å kunne gjennomgå vedtaket, avklare forventninger og evaluere erfaringer. Behovsendringer i vedtaket meldes bestillerkontoret som fatter vedtaket.</li> </ul>	<p>Behovs- og forventningsavklaring mellom bruker og tjenesten er viktig for kunne imøtekomme medbestemmelse og brukermedvirkning.</p> <p>Hjemmetjenestens oppfølgingsamtale er et viktig møtepunkt for å avklare forventninger og lage avtaler. Gjennom dette møtet vil en i større grad kunne imøtekomme brukermedvirkning og medbestemmelse.</p>
Tilgjengelighet	Gir de beskjed dersom de blir forsinket?	2011: 56 (54) 2010: 56 (56)	2011: 73 (74) 2010: 74 (74)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Det skal avklares i første besøk hos bruker og ev justeres i oppfølgingsamtalen (ad punkt ovenfor), når og i hvilket tidsrom tjenesten skal utføres.</li> <li>• Det skal gis beskjed dersom det blir forsinkelser utover avtalt tidsrom.</li> <li>• Avvik skal journalføres</li> <li>• Avvik følges opp av leder.</li> <li>• Hjemmetjenesten har telefontid fra kl 08 - 15:35 (dette var tidligere begrenset).</li> </ul>	Med tilgjengelighet menes overholdelse av avtaler, kommunikasjon ved forsinkelser og tilgjengelighet på telefon.

Kategori	Spørsmål	Hjemmesykepleie Fornøydhet %	Praktisk bistand Fornøydhet %	Tiltak	Merknad
Antall besøk og antall hjelpere	Hvor fornøyd er du med antall ulike hjelpere som kommer hjem til deg?	Gjelder for begge tjenesten: 2011: 69 (70) 2010: 71 (72)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brukere av Praktisk Bistand skal ha en fast hjemmehjelper og sekundær hjelper.</li> <li>• Brukere av hjemmesykepleie skal ha en fast tjenesteansvarlig (TA) som er sykepleier/vernepleier og en primærkontakt.</li> <li>• Det settes fokus på å løse utfordringer knyttet til praktisk gjennomføring av kompetansestyringsverktøyet Behovsstyrt Bemanning (BOB).</li> <li>• Det arbeides med å få ansatt kvalifisert personell i ledige stillinger.</li> <li>• For å rekruttere fast bemanning i helgene tilbys sykepleier-/vernepleierstudenter som har gjennomført og bestått tre semestre av studiet, ledige helgestillinger som assistenter, i høyere lønnplassering.</li> </ul>	<p>Tjenesten har kommet langt i arbeidet med å tilby brukere av praktisk bistand fast hjemmehjelp og sekundær kontakt.</p> <p>Hjemmesykepleien innførte bruk av kompetansestyringsverktøyet Behovsstyrt Bemanning (BOB), høsten 2011 samtidig som undersøkelsen ble utført. Hjemmesykepleien har møtt noen utfordringer underveis rundt modellens krav til kompetanse.</p>
Klager:	Ble det bedring på situasjonen etter at du klagde	Gjelder for begge tjenesten: Andel "JA" (%): 2011: 43 (55) 2010: 53 (55)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Det opprettes en "klagebank" der muntlige klager/mishagsyttringer registreres. Disse utkvitteres med en kort beskrivelse av hva som ble gjort med henvendelsen. Leder følger opp klagebanken.</li> </ul>	Det kan se ut som at den lave scoren gjenspeiler at muntlige klager/mishagsyttringer kanskje ikke kommer fram til leder.
Bytte av leverandør:	Hvis du vil bytte utfører/leverandør av praktisk bistand, vet du hvordan du går fram for å gjøre det?	Gjelder for begge tjenesten: Andel "JA" (%): 2011: 44 (49) 2010: 38 (44)		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bestillerkontoret sender ut informasjon til nye brukere om hvordan en bytter leverandør og hvilke leverandører som Oslo kommune har godkjent.</li> </ul>	Det må tas med i betrakningen at 83 % svarer JA på at de kjenner til at de kan bytte leverandør. Brukervalg for hjemmesykepleien ble innført etter at undersøkelsen ble utført

Denne saken omhandler forbedringsområder. Bydelsdirektøren vil likevel trekke fram de områdene de ansatte har skåret svært godt på og som er sentrale områder for å kunne gi en god og trygg tjeneste. Det gjelder vurdering av personlig stell og hjelp til å ta medisiner, kunnskap om hva personalet skal gjøre og avsatt tid til oppgaven, omsorgsevne og kompetanse, muntlig kommunikasjon, samt høflighet og respekt.

### **Bydelsdirektørens forslag til vedtak**

Sak om brukerundersøkelse i hjemmebaserte tjenester 2011 – forbedringstiltak tas til orientering

Tove Stien /s  
bydelsdirektør

Jatinder Sharma /s  
avdelingsjef

Vedlegg:

1. BU sak 15/12 Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten (uten vedlegg)
2. Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten 2011, Grafikkrapport Bydel Østensjø