



Oslo kommune  
**Helseetaten**

# Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten 2014



Laget av Ipsos MMI

September 2014



Ipsos MMI

## Innholdsfortegnelse

1. Om undersøkelsen .....	2
1.1 Bakgrunn .....	2
1.2 Hovedfunn .....	2
1.3 Metode og målgruppe .....	4
2. Resultater for hjemmesykepleie .....	12
2.1 Total tilfredshet – hjemmesykepleie .....	12
2.2 Resultat for brukeren – hjemmesykepleie .....	18
2.3 Avtalte ytelser og fleksibilitet – hjemmesykepleie .....	21
2.4 Personalet – hjemmesykepleie .....	24
2.5 Tilgjengelighet – hjemmesykepleie .....	27
3. Resultater for praktisk bistand .....	30
3.1 Totalinntrykk – praktisk bistand .....	30
3.2 Resultat for brukeren – praktisk bistand .....	37
3.3 Avtalte ytelser og fleksibilitet – praktisk bistand .....	40
3.4 Personalet - praktisk bistand .....	44
3.5 Tilgjengelighet – praktisk bistand .....	47
4. Hjemmetjenesten samlet .....	50
4.1 Tid mottatt hjemmetjenester, antall besøk og antall hjelpere .....	50
4.2 Klager .....	55
4.3 Mulighet til å velge leverandør .....	57
4.4 Tekniske hjelpemidler og trygghetsalarm .....	60
4.5 Hjelp fra andre enn hjemmetjenesten .....	62
4.6 Fast kontaktperson i hjemmetjenesten .....	63
Vedlegg: Spørreskjema .....	65

## 1. Om undersøkelsen

### 1.1 Bakgrunn

Denne rapporten presenterer resultatene fra en undersøkelse gjennomført blant brukere av hjemmetjenester i Oslo kommune. Målgruppen er brukere med tjenestene praktisk bistand og/eller hjemmesykepleie.

Brukerundersøkelsen er ett av fire elementer som inngår i Oslo kommunes kvalitetsmålingssystem 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.

### 1.2 Hovedfunn

Formålet med undersøkelsen er både å få en status på brukernes tilfredshet med hjemmetjenesten i 2014, og få kartlagt utviklingen i tilfredshet fra 2011 og 2012<sup>1</sup>. Brukerne er totalt sett like fornøyd som i 2012. 85 prosent av de som mottar hjemmesykepleie, og 83 prosent av de som mottar praktisk bistand, er fornøyd med tjenesten de mottar. Dette er identisk med andelene for 2012. Tilsvarende tall for 2011 var henholdsvis 87 og 85 prosent.

Ved å se på hvor fornøyde brukerne er med ulike deler av tjenesten, kan vi avdekke hva brukerne oppfatter som styrker og svakheter ved hjemmetjenesten. Som i de tidligere undersøkelsene er brukerne generelt fornøyde med tjenestene de mottar, og særlig fornøyde med personalet som yter tjenestene. Samtidig svarer fortsatt 17 prosent av brukerne av hjemmesykepleie og 13 prosent av brukerne av praktisk bistand at de ikke får være med å bestemme når hjelpen de mottar utføres.

Undersøkelsen avdekker forskjeller mellom bydelene på flere områder. Den totale andelen fornøyde brukere av hjemmesykepleie varierer fra 75 prosent<sup>2</sup> i Bydel Søndre Nordstrand til 93 prosent i bydelene Nordre Aker og St. Hanshaugen. Blant brukere av praktisk bistand varierer denne andelen fra 72 prosent i Bydel Søndre Nordstrand til 90 prosent i Bydel Bjerke. Bydel Søndre Nordstrand skårer noe lavere når vi ser på de ulike tjenesteområdene, men vi ser samtidig betydelig fremgang i denne bydelen, både når det gjelder overordnet tilfredshet og ulike tjenester.

---

<sup>1</sup> Det ble ingen 2013-undersøkelse grunnet avklaringer med Datatilsynet.

<sup>2</sup> For hjemmesykepleie er antall svar lavt i Bydel Søndre Nordstrand, følgelig er nedbrytningen mindre robust. Dette bør tas med i betraktningen når man sammenligner med andre bydelers.

Det er også i år liten forskjell i tilfredshet mellom brukere som mottar tjenester fra privat leverandør og kommunal utfører. Generelt sett er den totale tilfredsheten med hjemmesykepleie noe høyere blant brukere som mottar tjenester fra kommunal utfører, mens tendensen er motsatt når vi ser på den totale tilfredsheten med praktisk bistand. Når det gjelder forhold som personalets fleksibilitet og tilgjengelighet, er imidlertid brukere som mottar tjenester fra private leverandør også i år generelt noe mer fornøyde enn de som mottar tjenester fra kommunal utfører.

Det er små forskjeller i tilfredshet mellom ulike aldersgrupper av brukere, med unntak av en liten tendens til at brukere under 67 år er noe mindre fornøyde. Undersøkelsen viser heller ikke i år forskjeller i tilfredshet med hjemmetjenesten avhengig av kjønn.

Som tidligere har de fleste brukere kunnskap om at man kan bytte leverandør/utfører dersom man ønsker det, men for både hjemmesykepleie og praktisk bistand går imidlertid andelen som kjenner til dette noe ned. Kun 41 prosent av brukerne vet hvordan man går frem for å bytte leverandør/utfører, en nedgang fra 2012. Likevel oppgir de fleste at de er fornøyde med muligheten til å bytte leverandør.

Rundt halvparten av brukerne sier de har fått besøk av 1-3 hjelpere i løpet av siste måned. Det er imidlertid en svak tendens til at flere oppgir å få besøk av 7 eller flere hjelpere. Fortsatt er de aller fleste (70 prosent) fornøyde med antall hjelpere som besøker dem. Resultatene viser likevel at 37 prosent av brukerne med stort hjelpebehov (se fotnote 3 side 6) er misfornøyde med antallet forskjellige hjelpere som kommer hjem til dem, sammenlignet med 26 prosent misfornøyde blant brukerne med mindre hjelpebehov. Brukerne med et definert stort hjelpebehov får følgelig også besøk av flere forskjellige hjelpere enn brukere med mindre hjelpebehov.

## **1.3 Metode og målgruppe**

### **Datainnsamling**

Undersøkelsen ble gjennomført i perioden 15. mai til 6. juni 2014, og datainnsamlingen ble gjennomført som en postalundersøkelse. Brukerne fikk tilsendt informasjonsbrev om undersøkelsen, et spørreskjema og en ferdig frankert svarkonvolutt. Oslo kommune skaffet nødvendig informasjon om brukerne, herunder kontaktinformasjon og informasjon om hvilken type tjeneste brukeren mottar. Ipsos MMI sørget for oppsett, trykking og utsending av spørreskjemaene. Navnet på utføreren/leverandøren den enkelte brukeren mottar sine hjemmetjenester fra, samt navnet på brukerens bostedsbydel, var trykket på skjemaet.

### **Målgruppe og svarprosent**

Målgruppen for undersøkelsen er alle brukere med hjemmetjenester i Oslo kommune, det vil si de som mottar praktisk bistand og/eller hjemmesykepleie. Brukerne av hjemmetjenester i Oslo kommune kan velge mellom private leverandører kommunen har avtale med og bydelens egen utfører. Undersøkelsens målgruppe er følgelig både brukere av bydelens egne utførere av hjemmetjenester og brukere som har valgt private tjenesteleverandører.

**Tabell 1: Svarinngang totalt, for de ulike bydelene, de ulike tjenestene, samt for private leverandører eller kommunale utførere.**

		Utsendte skjemaer fratrukket retur	Antall svar	Responstrate
<b>Bydel</b>	Bydel Gamle Oslo	647	219	34 %
	Bydel Grünerløkka	700	227	32 %
	Bydel Sagene	813	251	31 %
	Bydel St. Hanshaugen	522	185	35 %
	Bydel Frogner	1100	440	40 %
	Bydel Ullern	620	262	42 %
	Bydel Vestre Aker	948	379	40 %
	Bydel Nordre Aker	854	327	38 %
	Bydel Bjerke	777	335	43 %
	Bydel Grorud	767	304	40 %
	Bydel Stovner	686	269	39 %
	Bydel Alna	1109	401	36 %
	Bydel Østensjø	1477	596	40 %
	Bydel Nordstrand	1330	550	41 %
	Bydel Søndre Nordstrand	502	152	30 %
<b>Hjemmesykepleie</b>	Privat leverandør	519	200	39 %
	Kommunal utfører	7399	2359	32 %
<b>Praktisk Bistand</b>	Privat leverandør	2748	1321	48 %
	Kommunal utfører	6675	2487	37 %
<b>Tjenestetype</b>	Hjemmesykepleie og praktisk bistand	4488	1471	33 %
	Hjemmesykepleie	3430	1090	32 %
	Praktisk bistand	4935	2340	47 %
<b>Totalt</b>		12853	4901	38 %

Dersom vi trekker fra spørreskjemaene som kom i retur, ble det sendt ut 12 853 spørreskjema. Av disse kom det inn 4 901 svar. Dette tilsvarer en svarprosent på 38, som er identisk med svarprosenten for 2012. Svarprosenten i 2011 var 37 prosent. Tabell 1 viser videre at svarprosenten er høyere blant de som mottar praktisk bistand (47 prosent) enn blant de som mottar hjemmesykepleie (32 prosent) eller begge tjenester (33 prosent). For mottakere av

hjemmesykepleie er det høyest svarandel blant brukerne som mottar tjenester fra en privat leverandør (39 prosent fra privat leverandør mot 32 prosent fra kommunal utfører). Det samme finner vi for de som mottar praktisk bistand (48 prosent svar fra privat leverandør mot 37 prosent fra kommunal utfører).

Vi gjør oppmerksom på at antall svar som ligger til grunn for resultatene som presenteres i denne rapporten varierer noe avhengig av hvilket nivå det rapporteres på. Det er derfor viktig å ta antall respondenter med i betraktningen når man ser på resultatene. I de fleste figurene er antall svar (n) oppgitt. Dersom antall svar for en gruppe er meget lavt bør man ta forbehold ved tolkningen av resultatene.

### **Frafallsanalyse og vekting av resultatene**

Svarprosent har ikke nødvendigvis betydning for resultatenes representativitet, men det kan oppstå skjevheter i resultatene dersom lav svarprosent innenfor bestemte grupper av respondenter skyldes *systematisk* frafall. Det kan korrigeres for slike skjevheter gjennom vekting av datamaterialet. Vekting gjør at grupper som er under- eller overrepresentert blant dem som har besvart undersøkelsen, får samme andel av resultatene som de ville hatt om alle hadde besvart undersøkelsen. Beregningen gjøres på kjente bakgrunnsvariabler i populasjonen, som alder, kjønn, bydel, type tjeneste, hjelpebehov<sup>3</sup> og type leverandør/utfører.

Ser vi på de ulike gruppernes andel av besvarelsene sammenlignet med gruppernes andel av den totale populasjonen, ser vi blant annet at de som kun mottar praktisk bistand er overrepresenterte. På den andre siden er brukere under 67 år og brukere med stort behov for hjelp (mer enn fire timer avtalt hjelp pr. uke) noe underrepresentert. Disse tallene gjenspeiler i stor grad tallene for 2012 og 2011.

---

<sup>3</sup> Hjelpebehov er definert ut i fra antall tildelte vedtakstimer per uke. I rapporten vil definisjonen lite/stort hjelpebehov følge av antall tildelte vedtakstimer under/over fire timer.

**Tabell 2: Fordeling blant de som har svart sammenlignet med fordeling i populasjonen (de som mottar hjemmetjenester i Oslo kommune totalt). Tallene i figuren er i prosent.**

	Andel av besvarelsene	Andel av populasjon	Differanse
<b>Type hjelp:</b>			
Hjemmesykepleie og praktisk bistand	30	35	5
Hjemmesykepleie	22	27	5
Praktisk bistand	48	38	-10
	100	100	
<b>Kjønn:</b>			
Mann	30	32	2
Kvinne	70	68	-2
	100	100	
<b>Alder:</b>			
Yngre enn 67 år	17	24	7
67-79 år	24	23	-1
80-90 år	46	41	-5
Eldre enn 90 år	13	12	-1
	100	100	
<b>Avtale pr uke:</b>			
Inntil 45 min	31	30	-1
46-75 min	26	22	-4
76-240 min (4 timer)	23	24	1
Mer enn 4 timer	20	24	4
	100	100	

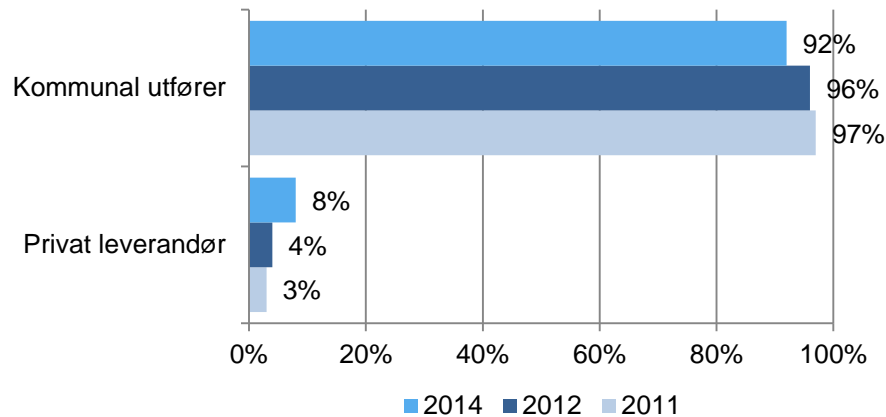
Resultatene som presenteres i denne rapportens kap. 2, 3 og 4 er korrigert for skjevheter og vektet med hensyn til den faktiske fordelingen på alder, tjenestetype og avtalt tid pr. uke blant brukere av hjemmetjenester i Oslo kommune<sup>4</sup>. Resultatene kan derfor anses å være representative for brukere av hjemmetjenester i Oslo kommune med hensyn til kjønn, alder, tjenestetype og hjelpebehov.

<sup>4</sup> Den faktiske fordelingen av brukere av hjemmetjenester i Oslo kommune er hentet fra journalsystemet Gerica.

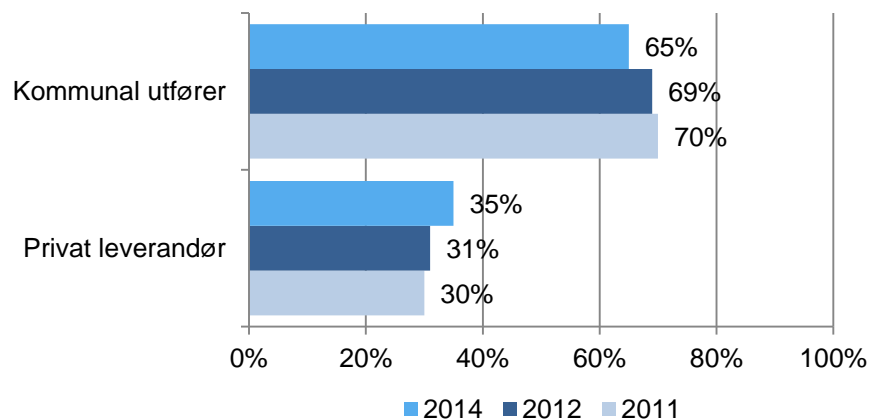


## Fordelingen mellom private leverandører og kommunale utførere blant de som har deltatt i undersøkelsen.

**Figur 1: Fordeling mellom private leverandører og kommunale utførere blant de som har deltatt i undersøkelsen. Hjemmesykepleie (uvektet).**



**Figur 2: Fordeling mellom private leverandører og kommunale utførere blant de som har deltatt i undersøkelsen. Praktisk bistand (uvektet).**



Brukerne kan velge mellom kommunal utfører eller privat leverandør i alle bydeler. Figur 1 og 2 viser at de aller fleste brukerne som har besvart undersøkelsen benytter en kommunal utfører, særlig gjelder dette for brukere av hjemmesykepleie. Sammenlignet med resultatene fra undersøkelsene i 2012 og 2011, ser vi likevel en marginal økning i andelen som benytter private leverandører blant de som har svart på undersøkelsen. 35 prosent av respondentene som mottar praktisk bistand benytter privat leverandør (en økning på 4 prosentpoeng fra

undersøkelsen i 2012), og 8 prosent av brukerne som mottar hjemmesykepleie benytter privat leverandør (også her en økning på 4 prosentpoeng fra undersøkelsen i 2012).

## Spørreskjema

Det er brukt tre ulike spørreskjemaer i undersøkelsen. Spørreskjemaene har en fellesdel og en del med spørsmål om de spesifikke tjenestene den aktuelle brukeren mottar. Hver bruker har altså kun mottatt ett skjema.

For å øke opplevelsen av relevans ble navnet på aktuell utfører eller leverandør flettet inn i spørreskjemaet for hver enkelt mottaker av undersøkelsen. Det burde derfor ikke være tvil om hvilken utfører/leverandør brukeren ble bedt om å evaluere. Spørreskjemaet for de som mottar både hjemmesykepleie og praktisk bistand, som altså inneholder alle spørsmålene, følger rapporten som vedlegg.

Det er gjort noen mindre justeringer i enkelte spørsmålsformuleringer fra fjorårets undersøkelse. Endringene er imidlertid små, og bør ikke ha noen innvirkning på resultatet.

I spørreskjemaet er det i all hovedsak benyttet skalaer med fire svaralternativer<sup>5</sup>, samt "vet ikke".

## Om rapporten - leseveiledning

Denne rapporten oppsummerer resultatene for hjemmetjenesten i Oslo kommune sett under ett. Det er utarbeidet egne rapporter for hver enkelt bydel og for hvert distrikt, i tillegg til en totalrapport per leverandør. For de leverandørene som tilbyr tjenester i flere bydeler er det utarbeidet en fellesrapport. Av personvern hensyn er det bare utarbeidet rapporter for de distriktene, bydelene og leverandørene/utførerne der det er mottatt fem svar eller mer. Disse delrapportene vil bli publisert på Helseetatens nettsider.

Resultatene i rapporten presenteres, med noen få unntak, etter samme rekkefølge som spørsmålene i spørreskjemaene, i form av figurer og tabeller med totaltall. Resultatene sammenlignes med tilsvarende undersøkelser fra 2012 og 2011. I rapporten fokuseres det på totaltall<sup>6</sup>, samtidig som forskjeller mellom undergrupper kommenteres. Følgende bakgrunnsvariabler er tilgjengelige:

- *Bydeler*
- *Private leverandører og kommunale utførere*
- *Kjønn*
- *Alder*
- *Total vedtakstid per uke (hjelpebehov)*

<sup>5</sup> Se vedlagt spørreskjema s.66

<sup>6</sup> Som følge av avrunding vil summen av prosentfordelingene i enkelte tilfeller kunne avvike fra 100 prosent.

Merk at det er mange av de spurte som ikke har tatt stilling til alle spørsmålene. De har da svart "vet ikke" eller ganske enkelt latt være å svare på spørsmålet. Disse er kun unntaksvis tatt med i grafikken. Andelen som har tatt stilling til de ulike spørsmålene kan variere. De viktigste årsakene til dette er at de som blir spurt enten ikke mottar den aktuelle tjenesten, eller ikke har noen formening om den.

Rapporten videre er bygget opp slik at kapittel 2 omhandler hjemmesykepleie. Her inngår alle resultatene for hjemmesykepleie, både svar fra de som kun mottar hjemmesykepleie og fra de som mottar både hjemmesykepleie og praktisk bistand. Tilsvarende presenterer kapittel 3 samtlige resultater som omhandler praktisk bistand spesielt. Kapittel 4 gjengir resultater fra generelle spørsmål om hjemmetjenester i Oslo kommune som de som mottar hjemmesykepleie og/eller praktisk bistand har svart på.

### **Hva måles i denne typen undersøkelser?**

Undersøkelsen er en tilfredshetsundersøkelse hvor formålet er å kartlegge hvor fornøyde eller misfornøyde brukerne er med ulike forhold ved hjemmetjenesten de mottar. Det er brukerens subjektive opplevelse og vurdering som måles i denne typen undersøkelser. Det vil si at når man for eksempel spør om brukerens vurderinger av de ansattes tilgjengelighet, er vurderingen basert på en kombinasjon av brukerens egne erfaringer og forventninger.

Hensikten med denne tilfredshetsundersøkelsen er først og fremst å kartlegge brukernes opplevde kvalitet på hjemmetjenesten, det vil si en subjektiv kvalitetsdimensjon. Denne dimensjonen fokuserer på brukerens perspektiv, og inngår gjerne som et supplement til andre mer objektive måter å vurdere kvalitet på.

For å bedre brukernes opplevde kvalitet på hjemmetjenesten er det viktig å fokusere på både gode erfaringer, samt håndtering og påvirkning av forventningene som brukerne har til tjenesten. Dette kan for eksempel gjøres gjennom god kommunikasjon og informasjon om tjenestens tilbud, kommunikasjon om forventninger til egeninnsats, og deltakelse fra brukerne.

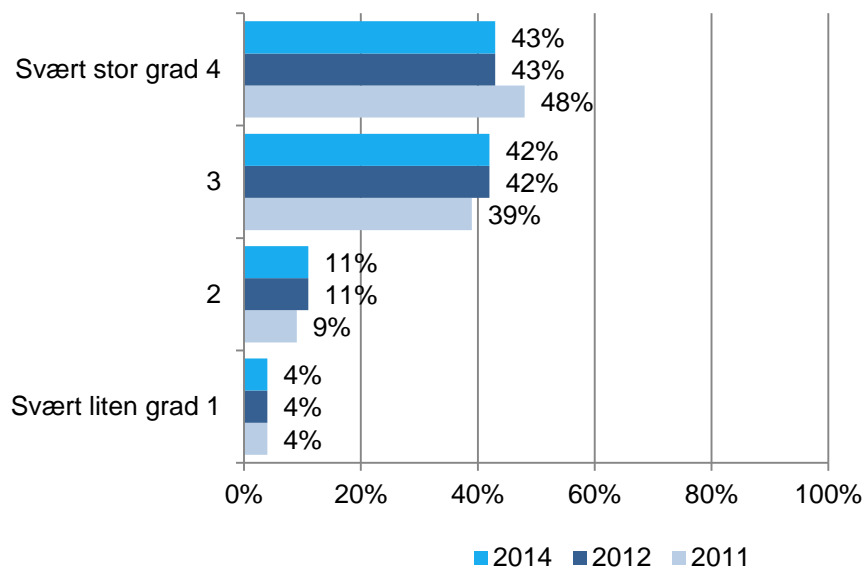
## 2. Resultater for hjemmesykepleie

### 2.1 Total tilfredshet – hjemmesykepleie

Brukerne virker generelt fornøyde med hjemmesykepleien i Oslo kommune. 43 prosent av brukerne oppgir at de er *svært fornøyde* med tjenesten. Totalt svarer hele 85 prosent enten 3 eller 4 på skalaen, og kan altså sies å være fornøyde. Disse tallene er identiske som i 2012 og relativt stabile sammenlignet med 2011, som vi kan se i figur 3.

**Figur 3: Total tilfredshet med hjemmesykepleie. Prosent.<sup>7</sup>**

Alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med hjemmesykepleien? (n=2227)

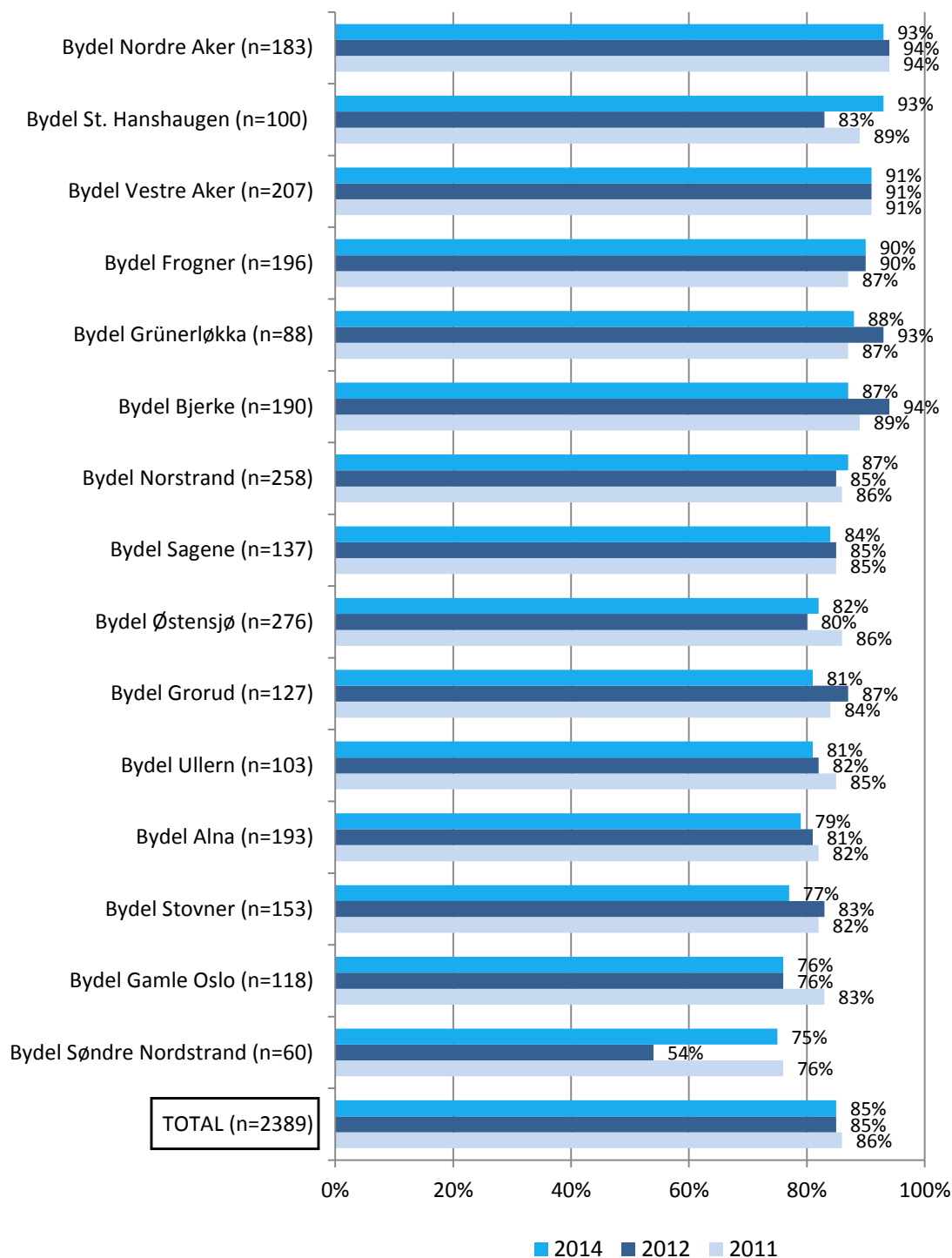


#### Forskjeller mellom bydelene

Når vi ser på tilfredsheten i hver enkelt bydel etter brukernes bostedsbydel finner vi noen tydelige forskjeller. Fra bydelene Nordre Aker og St. Hanshaugen (93 prosent fornøyde) til Bydel Søndre Nordstrand (75 prosent fornøyde) er det en forskjell på 18 prosentpoeng. Her skal det legges til at forskjellene er mindre enn i 2012, da andelen fornøyde i Bydel Søndre Nordstrand har økt med 21 prosentpoeng. Bydel Søndre Nordstrand er også bydelen med færrest svar innen hjemmesykepleie, noe som gjør at resultatene kan variere mer enn for bydeler med høyere antall respondenter. Den totale andelen brukere som er fornøyde med hjemmesykepleien er nærmest uendret siden 2011.

<sup>7</sup> Skala/svaralternativer er hentet fra Kommuneforlagets tjenesteportal [www.bedrekommune.no](http://www.bedrekommune.no).

**Figur 4: Total tilfredshet med hjemmesykepleie etter bostedsbydel (inkluderer også brukere som har valgt privat leverandør). Andel fornøyde (svarkategori 3+4)<sup>8</sup>.**



<sup>8</sup> 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".

<sup>9</sup> Tallene som er oppgitt som n i parentesene i denne og påfølgende figurer er antall svar i den aktuelle gruppen ved undersøkelsen i 2014.

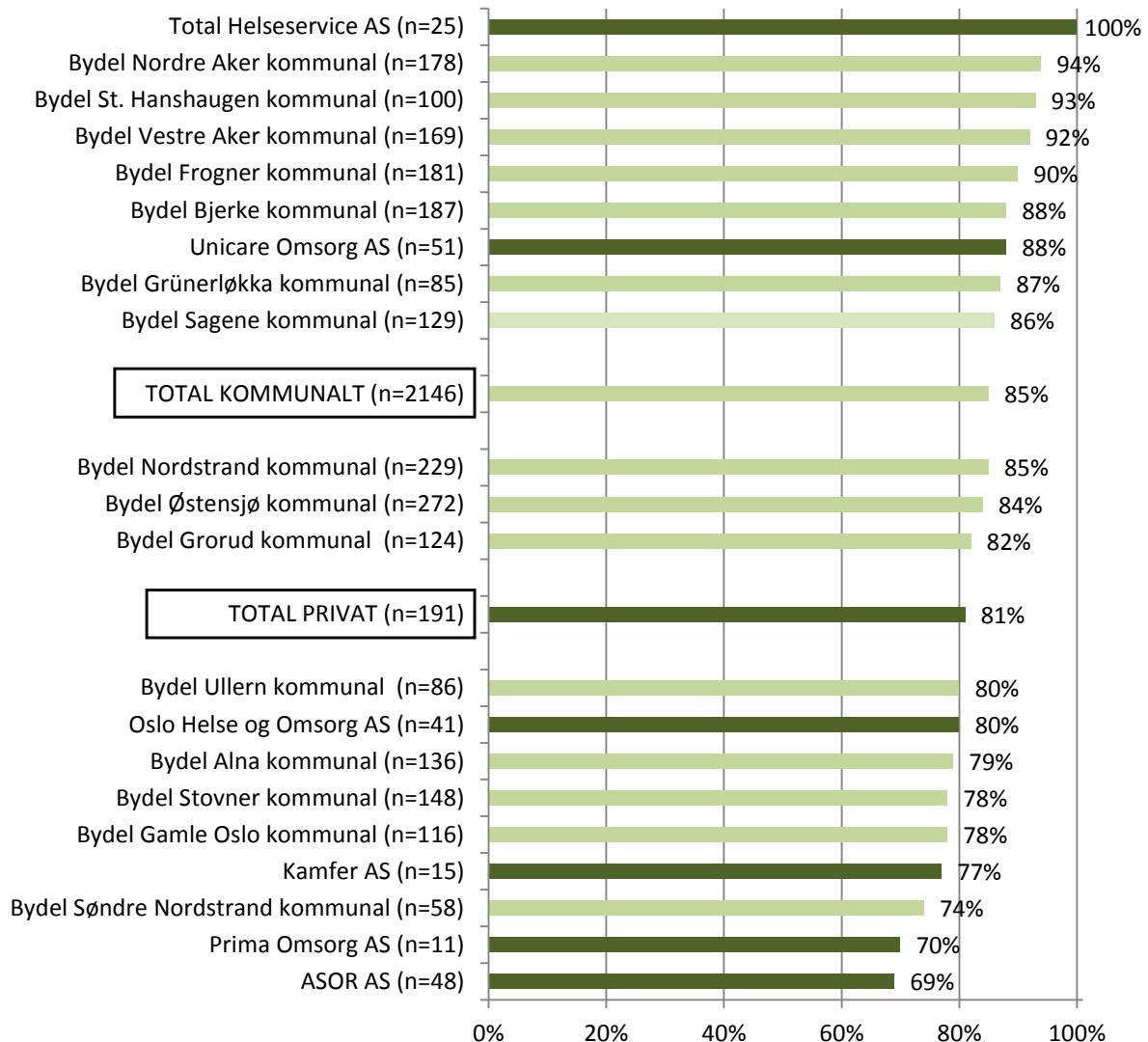
Noen bydeler har en viss økning i andel fornøyde brukere sammenlignet med 2012. Størst økning er det i Bydel Søndre Nordstrand (fra 54 til 75 prosent), fulgt av Bydel St. Hanshaugen (fra 83 prosent til 93 prosent). For andre bydeler har det vært en reduksjon i andel fornøyde brukere. Den største nedgangen finner vi i Bydel Bjerke (minus 7 prosentpoeng), fulgt av Bydel Grorud og Bydel Stovner (begge minus 6 prosentpoeng). De høyeste andelene som har svart at de i *svært stor grad* er fornøyde med hjemmesykepleien finner vi i Bydel Vestre Aker (53 prosent) og Bydel St. Hanshaugen (52 prosent). Den laveste andelen finner vi i Bydel Stovner (33 prosent).

### **Forskjeller mellom private leverandører og kommunale utførere**

Vi kan se av figur 5 at brukere med kommunal utfører i noen grad er mer fornøyde enn brukere som benytter privat leverandør. Dette forholdet er motsatt av hva som var tilfellet ved tidligere undersøkelser. Vi gjør oppmerksom på at det er et meget lavt antall svar som ligger til grunn for enkelte av de private leverandørene på dette spørsmålet, og at det bør tas forbehold ved tolkningen av resultatene.

Det er den private leverandøren Total Helseservice AS som har høyest andel fornøyde brukere med 100 prosent. Deretter følger kommunale utførere i Bydel Nordre Aker (94 prosent), Bydel St. Hanshaugen (93 prosent) og Bydel Vestre Aker (92 prosent). Lavest andel fornøyde brukere finner vi hos de private leverandørene ASOR AS (69 prosent) og Prima Omsorg AS (70 prosent).

**Figur 5: Total tilfredshet med hjemmesykepleie etter private leverandører (mørk farge) og bydelenes utførere (lys farge). Andel tilfredse (svarkategori 3+4<sup>10</sup>). Rangert fra høyest til lavest skåre for 2014.**



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. Nedenfor vises gjennomsnittlig skår for total tilfredshet for den enkelte private leverandør og kommunale utfører av hjemmesykepleie.

<sup>10</sup> 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".



**Tabell 3: Gjennomsnittlig skår for total tilfredshet for private leverandører og kommunale utførere av hjemmesykepleie**

<b>Utfører/leverandør av hjemmesykepleie</b>	<b>Gjennomsnittlig skåre i total tilfredshet (1=svært liten grad, 4=svært stor grad)</b>
Total Helseservice AS (n=25)	3,8
Bydel Vestre Aker (n=169)	3,5
Bydel Bjerke (n=187)	3,4
Bydel Nordre Aker (n=178)	3,4
Bydel St. Hanshaugen (n=100)	3,4
Bydel Frogner (n=181)	3,3
Prima Omsorg AS (n=11)	3,3
Bydel Nordstrand (n=229)	3,3
Bydel Grünerløkka (n=85)	3,2
Bydel Sagene (n=129)	3,2
<b>TOTAL PRIVAT (n=191)</b>	<b>3,2</b>
<b>TOTAL KOMMUNALT (n=2198)</b>	<b>3,2</b>
Unicare Omsorg AS (n=51)	3,2
Bydel Østensjø (n=272)	3,2
Bydel Grorud (n=124)	3,1
Bydel Ullern (n=86)	3,1
Bydel Stovner (n=148)	3,1
Bydel Alna (n=136)	3,1
Oslo Helse og Omsorg AS (n=41)	3,1
Bydel Gamle Oslo (n=116)	3,1
Bydel Søndre Nordstrand (n=58)	3
ASOR AS (n=48)	2,9
Kamfer AS (n=15)	2,9
<b>HJEMMESYKEPLEIE TOTAL (n=2389)</b>	<b>3,2</b>

Tabell 3 viser en viss spredning i total tilfredshet når en sammenligner private leverandører og kommunale utførere av hjemmesykepleie. Skillet mellom topp og bunn er 0,9. Flertallet av utførerne/leverandørene av hjemmesykepleie oppnår likevel en gjennomsnittlig skår i total tilfredshet mellom 3,1 og 3,4. Total tilfredshet med hjemmesykepleien i Oslo kommune er 3,2. Resultatene for de private leverandørene og de kommunale leverandørene hver for seg er like som resultatene for alle brukerne totalt sett.

### **Andre forskjeller**

Brukere som mottar mindre enn fire timer hjemmetjeneste i uken, svarer i noe større grad enn de som mottar mer hjelp at de er *svært fornøyd* med hjemmesykepleien. Andelen som totalt sett er fornøyd er omtrent den samme i begge gruppene. Aldersgruppen under 67 år er noe mindre fornøyd med hjemmesykepleien enn de øvrige aldersgruppene.

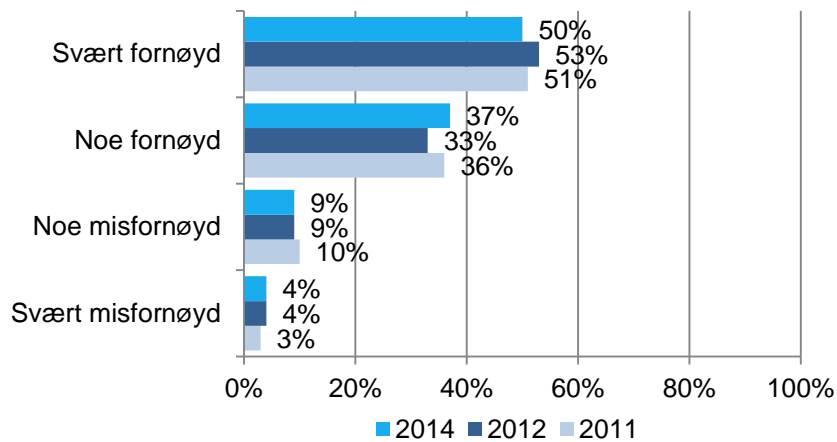
## 2.2 Resultat for brukeren – hjemmesykepleie

Som tidligere er brukerne som mottar hjemmesykepleie godt fornøyde med tjenestene.

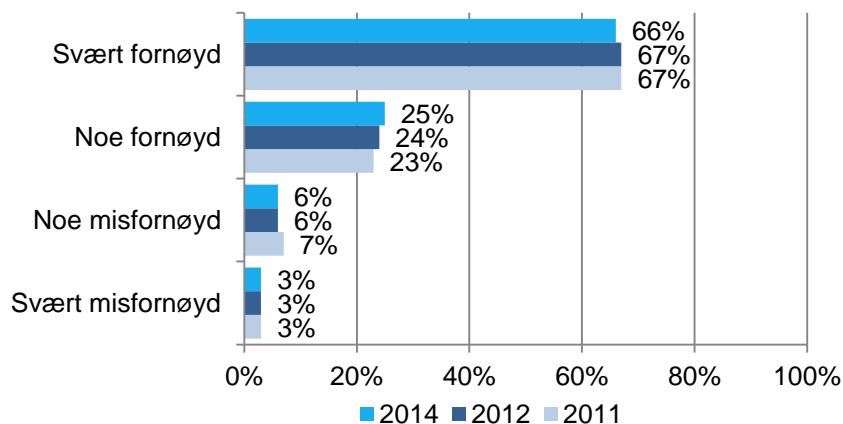
Sammenlignet med 2012 er andelen som sier seg fornøyde med hjelp til personlig stell og til å ta medisiner, nærmest uendret (jf. fig. 6). 91 prosent er fornøyde med hjelpen de får til å ta medisiner, og 87 prosent er fornøyde med hjelp til personlig stell. 81 prosent er fornøyde med hjelpen de får til måltider. Her er spørsmålsformuleringen endret siden sist (se fotnote), slik at direkte sammenligning ikke lar seg gjøre. Vi merker oss likevel at andelen fornøyde i år, er tydelig høyere enn andelen som i 2012 var fornøyde med hjelpen de fikk til matlaging (73 prosent).

**Figur 6: Resultat for brukeren – hjemmesykepleie. Prosent.**

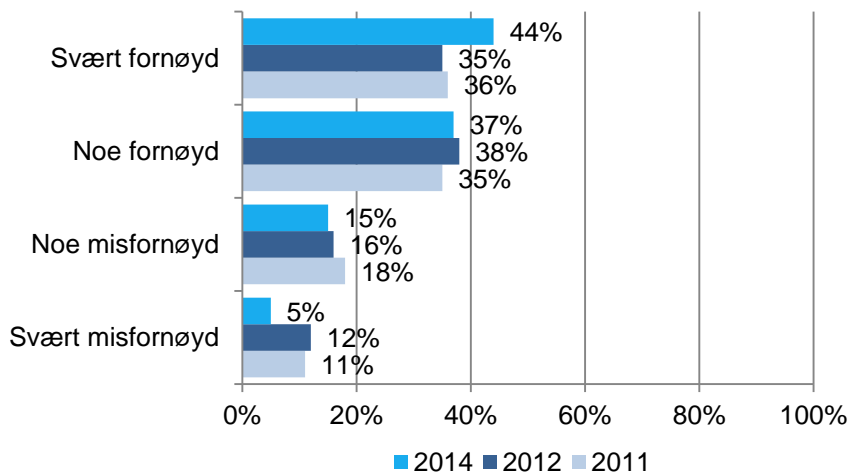
Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til personlig stell? (n=1336)



Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til å ta medisiner? (n=1368)



Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til måltider? (n=625)<sup>11</sup>



### Forskjeller mellom bydelene

Det er i bydelene Nordre Aker (95 prosent), Frogner (93 prosent) og Bjerke (92 prosent) de største andelene brukere er fornøyd med hjelpen de får til personlig stell. Bydel Nordre Aker skiller seg ut med 63 prosent som er *svært fornøyd*. Bydelene Gamle Oslo og Alna har de høyeste andelene av brukere som er misfornøyd med hjelpen de får til personlig stell (henholdsvis 25 prosent og 19 prosent).

Brukerne i de fleste bydeler virker fornøyd med hjelpen de får til å ta medisiner. Bydelene Nordre Aker og Vestre Aker har for eksempel en andel på hele 97 prosent som har svart *noe fornøyd* eller *svært fornøyd* på dette spørsmålet. Ingen bydeler skiller seg ut med en spesielt lav andel fornøyd brukere.

Når det gjelder hjelp til matlaging er det for få svar i flere av bydelene til at det gir mening å sammenligne svar.

### Forskjeller mellom private leverandører og kommunale utførere

Ser vi på total andel fornøyd brukere finner vi at brukere som mottar hjemmesykepleie fra kommunal utfører er noe mer fornøyd enn brukere med privat leverandør når det gjelder hjelp til å ta medisiner, mens det motsatte er tilfelle når det gjelder hjelp til måltider.

<sup>11</sup> Tidligere stilt som "Hvor fornøyd er du med hjelpen du får til matlaging?".

### **Andre forskjeller**

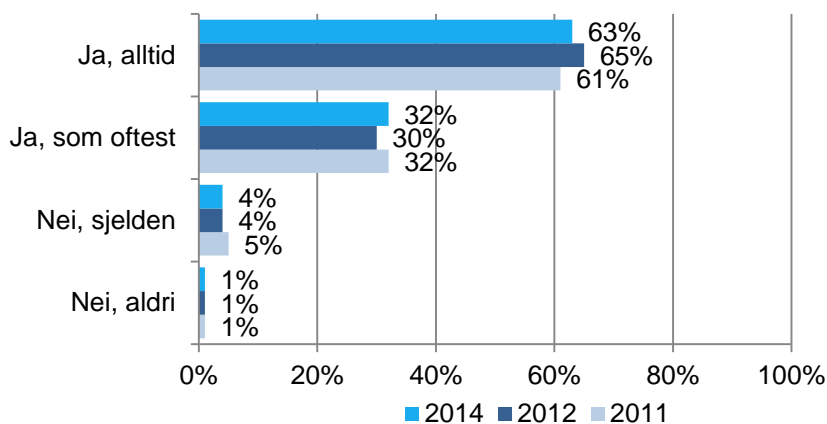
Vi finner kun marginale forskjeller mellom de ulike undergruppene av brukere når det gjelder tilfredshet med de tre forholdene som er tatt opp her. De brukerne som er yngre enn 67 år er noe mindre fornøyd med hjelpen de får til personlig stell, og de brukerne som er eldre enn 90 år er noe mindre fornøyde med hjelpen de får til måltider. Et klart flertall i alle målte undergrupper er godt fornøyde med de ulike tjenestene som er presentert her.

## 2.3 Avtalte ytelser og fleksibilitet – hjemmesykepleie

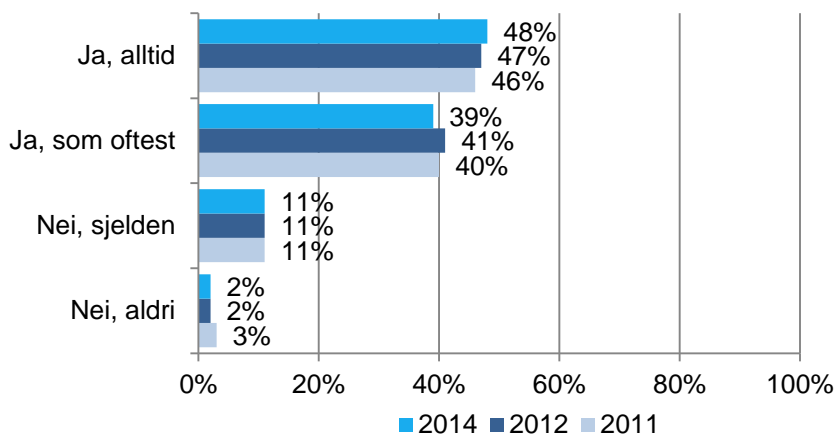
Når det gjelder avtalte ytelser og fleksibilitet er resultatene for 2014 nærmest uendret sammenlignet med 2012 og 2011. Nesten alle respondentene vet *alltid* eller *som oftest* hva personalet skal gjøre hos dem (95 prosent), og de mener at personalet *alltid* eller *som oftest* har tid til oppgavene de skal gjøre (87 prosent). Hele 80 prosent svarer at de kan være med å bestemme hvordan hjelpen skal utføres, og en noe lavere andel (64 prosent) svarer at de har innflytelse på når hjelpen skal utføres.

**Figur 7: Avtalte ytelser og fleksibilitet – hjemmesykepleie. Prosent.**

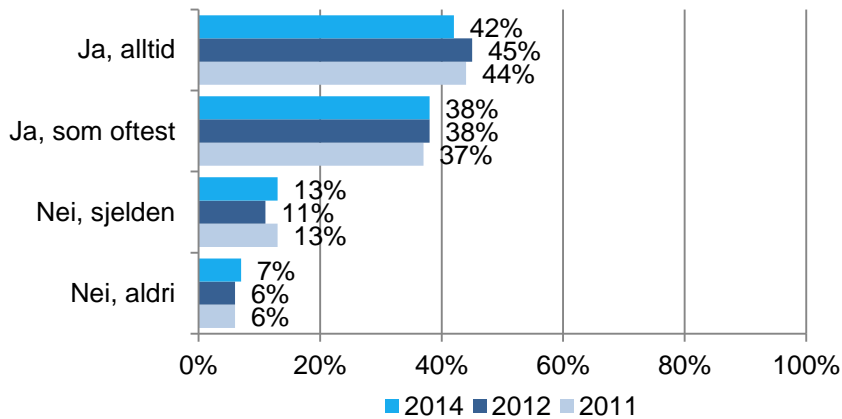
Vet du hva personalet skal gjøre hos deg? (n=2253)



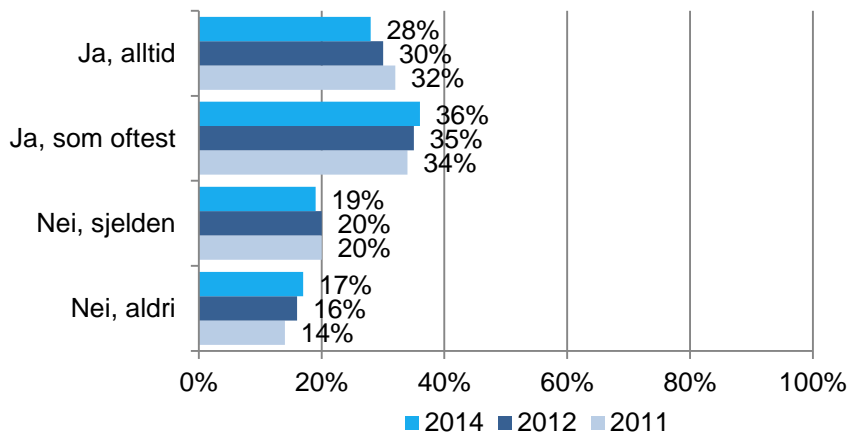
Har personalet tid til de oppgavene de skal gjøre hos deg? (n=2211)



## Kan du være med på å bestemme hvordan du vil at hjelpen skal utføres? (n=1947)



## Får du være med på å bestemme når hjelpen skal utføres? (n=2042)



## Forskjeller mellom bydelene

Det er jevnt over høy kjennskap blant brukerne om hva personalet i hjemmesykepleien skal gjøre hos dem. I 14 av 15 bydeler svarer over 90 prosent at de *alltid* eller *som oftest* vet hva personalet skal gjøre hos dem, mens under 10 prosent svarer at de *sjelden* eller *aldri* vet det. Bydel Søndre Nordstrand har lavest andel brukere som svarer at de *alltid* vet hva personalet skal gjøre hos dem (52 prosent), og høyest andel som svarer at de *sjelden* eller *aldri* vet det (12 prosent).

I 13 av de 15 bydelene svarer minst 80 prosent at personalet *alltid* eller *som oftest* har tid til å utføre oppgavene de skal gjøre. I Bydel Nordre Aker er denne andelen 94 prosent, mens den er 77 prosent i Bydel Søndre Nordstrand, sistnevnte tydelig forbedret fra 2012 da tilsvarende andel var 57 prosent. Bydelene Grünerløkka og Vestre Aker har de høyeste andelene (55 prosent) som svarer at personalet *alltid* har tid til å utføre oppgavene.

I 14 av 15 bydeler svarer flere enn 76 prosent at de *alltid* eller *som oftest* kan være med å bestemme hvordan hjelpen de får skal utføres. Bydel Vestre Aker har høyest andel som svarer *alltid* (51 prosent), mens Bydel Grorud har høyest andel som svarer *sjelden* (19 prosent) eller *aldri* (10 prosent). Bydelene Alna og Gamle Oslo (25 prosent) og Søndre Nordstrand (24 prosent) har relativt store andeler som svarer at de *sjelden* eller *aldri* kan være med å bestemme hvordan hjelpen skal utføres.

Sett under ett er innflytelse på når hjelpen som mottas skal utføres, det forholdet brukerne er minst fornøyd med. Her er det brukerne i Bydel Grünerløkka og Bydel Nordre Aker som er mest fornøyde, hvor 74 prosent svarer at de *alltid* eller *som oftest* får være med å bestemme når hjelpen skal utføres. Bydel Søndre Nordstrand har den laveste andelen (54 prosent), fulgt av bydelene Østensjø og Ullern (58 prosent), samt Bydel Stovner (59 prosent).

### **Forskjeller mellom private leverandører og kommunale utførere**

Brukere som har privat leverandør svarer i større grad at de har innflytelse på når hjelpen de mottar skal utføres (73 prosent mot 64 prosent). Utover dette er det ingen signifikante forskjeller mellom de ulike leverandørene.

### **Andre forskjeller**

Når det gjelder forhold knyttet til avtalte ytelser og fleksibilitet finner vi kun små forskjeller, både mellom kjønn og mellom ulike aldersgrupper. Brukere som mottar under 4 timer hjelp per uke, er imidlertid mer fornøyde med at personalet har tid til de oppgavene de skal gjøre hos dem. Det samme gjelder for spørsmålene om når og hvordan hjelpen skal utføres. Brukere som er eldre enn 90 år svarer i mindre grad enn yngre brukere at de får være med å bestemme når og hvordan hjelpen skal utføres.

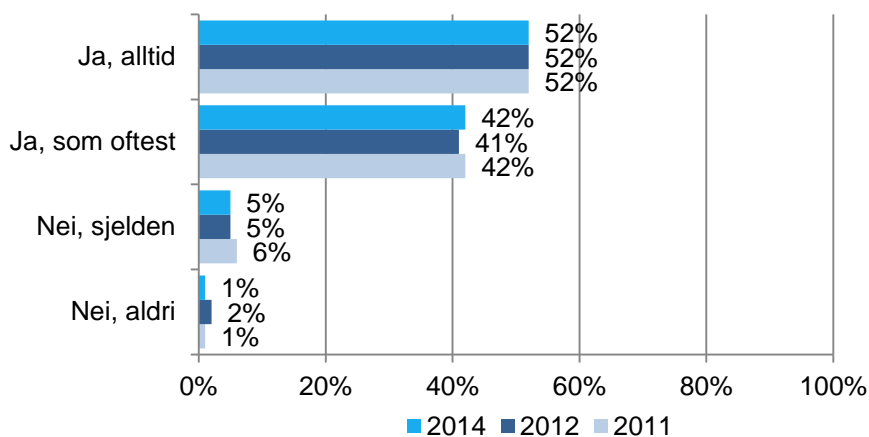


## 2.4 Personalet – hjemmesykepleie

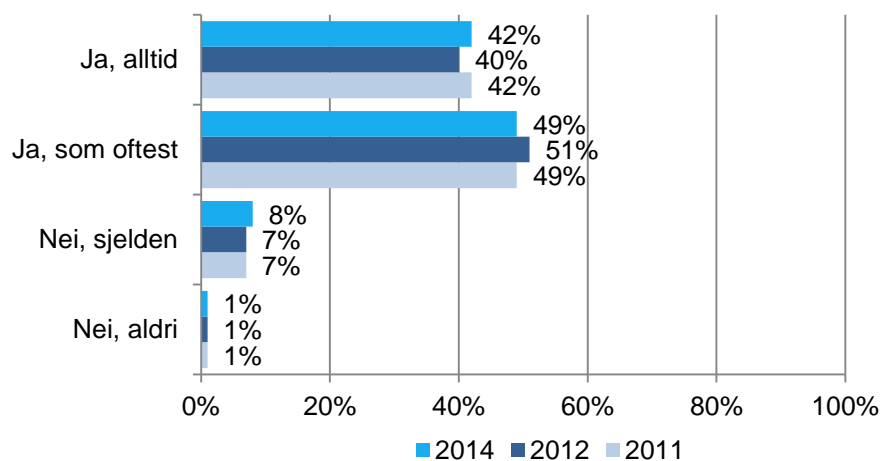
Resultatene viser at brukere som har hjemmesykepleie er svært fornøyde med personalet. Tallene er tilnærmet uendret fra 2012 og 2011. Brukerne svarer at de blir behandlet med høflighet og respekt (96 prosent), og de opplever personalet som omsorgsfulle (94 prosent). Brukerne mener også at personalet snakker klart og tydelig slik at de forstår dem, og at de kan jobben sin (begge 91 prosent).

**Figur 8: Personalet – hjemmesykepleie. Prosent.**

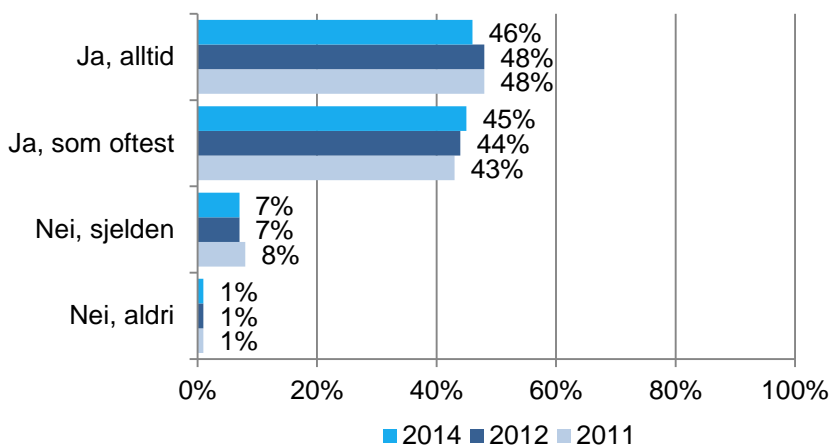
Opplever du at personalet er omsorgsfulle? (n=2291)



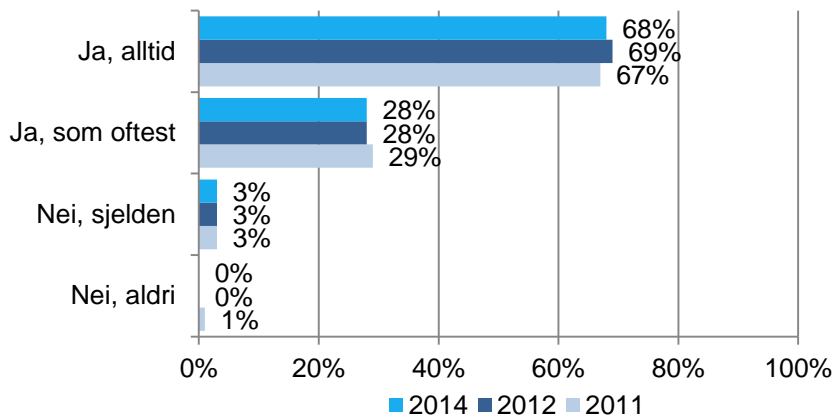
Opplever du at personalet som hjelper deg kan jobben sin? (n=2242)



## Snakker personalet klart og tydelig, slik at du forstår dem? (n=2333)



## Behandler personalet deg med høflighet og respekt? (n=2366)



## Forskjeller mellom bydelene

I samtlige bydeler opplever kun 6 prosent av brukerne at personalet ikke er omsorgsfulle. Ingen bydeler skiller seg ut med klart høyere andel som opplever at personalet *sjelden* eller *aldri* er omsorgsfulle.

I 9 av 15 bydeler svarer mer enn 90 prosent av brukerne at de *alltid* eller *som oftest* opplever at personalet kan jobben sin. I samtlige bydeler er denne andelen høyere enn 80 prosent. Bydel Søndre Nordstrand har lavest andel (82 prosent), mens Bydel Nordre Aker har høyest andel (97 prosent) av brukerne som opplever at personalet *alltid* eller *som oftest* kan jobben sin. I 11 av 15 bydeler svarer over 90 prosent at personalet *alltid* eller *som oftest* snakker klart og tydelig.

De laveste andelene finner vi i bydelene Søndre Nordstrand (78 prosent), Stovner og Alna (86 prosent) samt Grorud (87 prosent).

I samtlige bydeler svarer over 90 prosent av brukerne at personalet behandler dem med høflighet og respekt. I bydelene Bjerke, Vestre Aker og Nordstrand er andelen 99 prosent. Andelen som ikke føler seg behandlet med høflighet og respekt er følgelig lav, og varierer mellom 1 og 10 prosent.

### **Forskjeller mellom private leverandører og kommunale utførere**

Signifikant flere av brukerne med hjelp fra kommunal utfører (47 prosent) oppgir at personalet *alltid* snakker klart og tydelig slik at de forstår dem, sammenlignet med brukere med privat leverandør (38 prosent).

### **Andre forskjeller**

Brukere under 67 år opplever i noe mindre grad enn eldre brukere at personalet som yter hjemmesykepleie kan jobben sin. For øvrig er det minimale forskjeller mellom kjønnene og mellom ulike aldersgrupper.

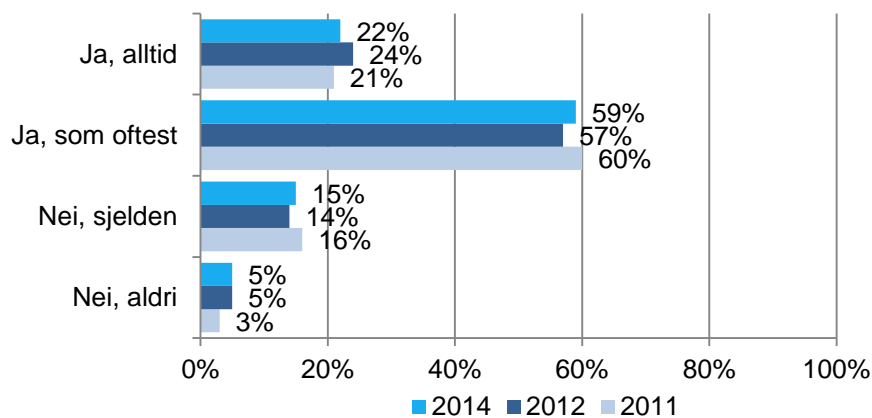
De brukerne som får hjelp inntil fire timer i uka opplever i noe større grad at personalet snakker klart og tydelig sammenlignet med brukere som mottar mer enn fire timer med hjelp.

## 2.5 Tilgjengelighet – hjemmesykepleie

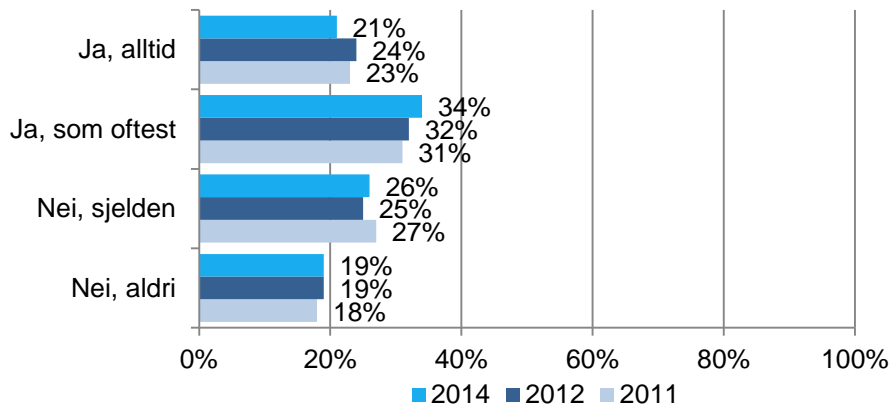
Også når det gjelder tilgjengelighet er resultatene nærmest uendret siden 2012 og 2011. 81 prosent av respondentene sier at personalet *alltid* eller *som oftest* kommer til avtalt tid. Brukerne er ikke like godt fornøyde med personalets evne til å gi beskjed dersom de blir forsinket: 55 prosent svarer at personalet *alltid* eller *som oftest* gir beskjed om de blir forsinket. 77 prosent av brukerne mener det *alltid* eller *som oftest* er enkelt å komme i kontakt med hjemmesykepleien på telefon.

**Figur 9: Tilgjengelighet – hjemmesykepleie. Prosent.**

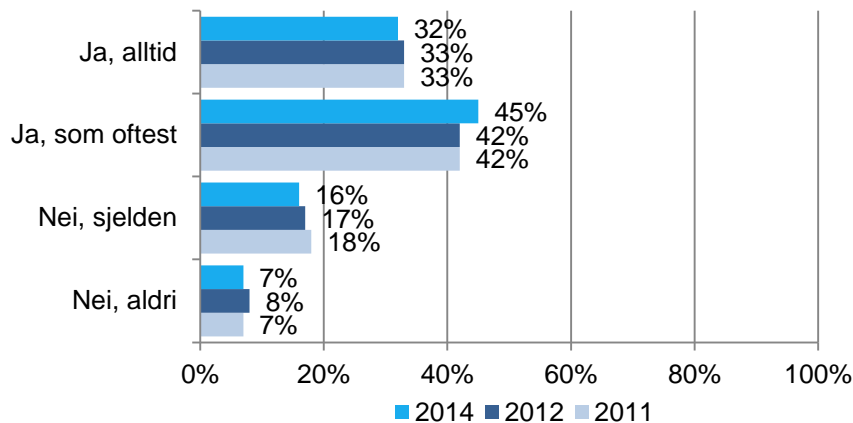
Kommer personalet til avtalt tid? (n=2223)



Gir personalet beskjed dersom de blir forsinket? (n=2125)



## Er det enkelt å komme i kontakt med hjemmesykepleien på telefon? (n=2037)

**Forskjeller mellom bydelene**

Det er stor variasjon mellom bydelene når det gjelder hvor stor andel av brukerne som svarer at personalet *alltid* eller *som oftest* kommer til avtalt tid. Den høyeste andelen finner vi i Bydel Nordre Aker (89 prosent), og den laveste i Bydel Søndre Nordstrand (68 prosent).

I Bydel St. Hanshaugen svarer 69 prosent av brukerne at personalet *alltid* eller *som oftest* gir beskjed dersom de blir forsinket. I Bydel Søndre Nordstrand er det tilsvarende tallet 36 prosent.

Det er store variasjoner mellom bydelene på spørsmålet om hvor enkelt det er for brukerne å komme i kontakt med hjemmesykepleien på telefon. I Bydel Stovner svarer 38 prosent av brukerne det *sjelden* eller *aldri* er enkelt. Det er også høye andeler i bydelene Gamle Oslo, Østensjø, Søndre Nordstrand og Sagene som svarer at det *sjelden* eller *aldri* er enkelt å komme i kontakt med hjemmesykepleien på telefon (34-36 prosent). Til sammenligning svarer 88 prosent av brukerne i Bydel Vestre Aker at det *som oftest* eller *alltid* er enkelt å komme i kontakt med hjemmesykepleien på telefon.

**Forskjeller mellom private leverandører og kommunale utførere**

Brukere som mottar hjemmesykepleie fra en privat leverandør svarer i større grad enn brukere av kommunal utfører at personalet gir beskjed dersom de er forsinket. Det samme gjelder på spørsmålet om det er enkelt å komme i kontakt med hjemmesykepleien på telefon.

### **Andre forskjeller**

Det er en tendens til at jo eldre brukerne er, desto mindre fornøyde er de med tilgjengeligheten. Dette gjelder først og fremst på spørsmålene om personalet kommer til avtalt tid, og om de gir beskjed dersom de er forsinket. På de samme spørsmålene er gruppen som mottar hjelp under fire timer i uken mer fornøyd med personalet enn de som mottar flere timer med hjelp.

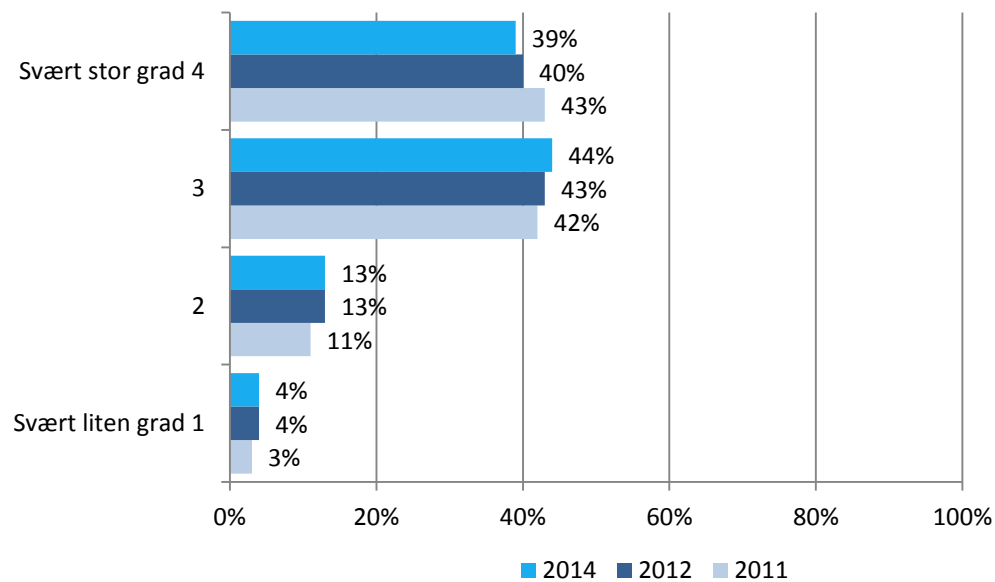
### 3. Resultater for praktisk bistand

#### 3.1 Totalinntrykk – praktisk bistand

Brukerne som har praktisk bistand er generelt fornøyde med hjelpen de får. 39 prosent er *svært fornøyde* med tjenesten. Totalt svarer 83 prosent av brukerne alternativ 3 eller 4 på spørsmålet. Som det fremgår av figur 10 er tilfredsheten med den praktiske bistanden stabil sammenlignet med 2012 og 2011.

**Figur 10: Total tilfredshet med praktisk bistand. Prosent.**

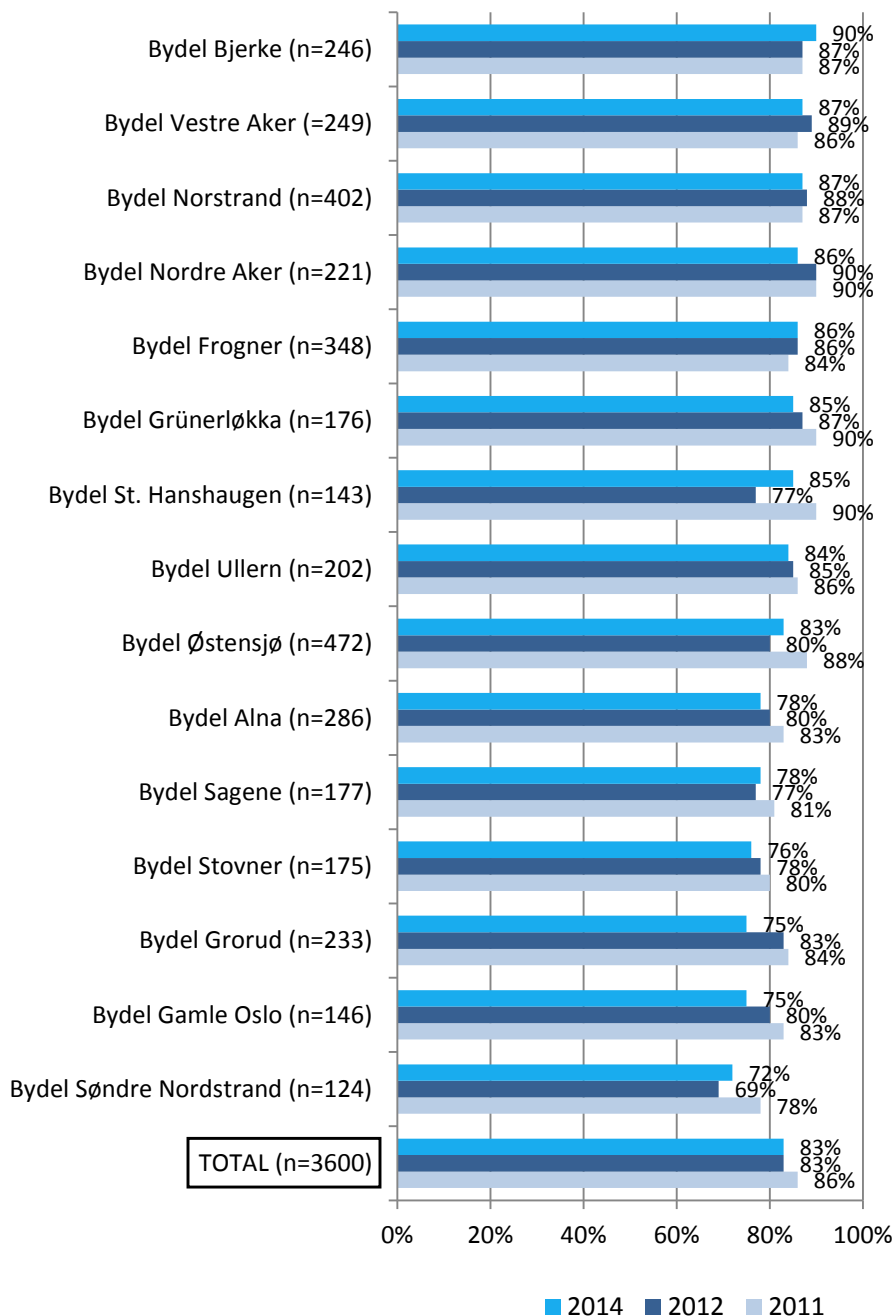
Alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med den praktiske bistanden du mottar? (n=3600)



## Forskjeller mellom bydelene

I de fleste bydelene er det liten endring i andel fornøyde brukere over tid men enkelte bydeler peker seg ut med tydelige 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+4<sup>12</sup>).**



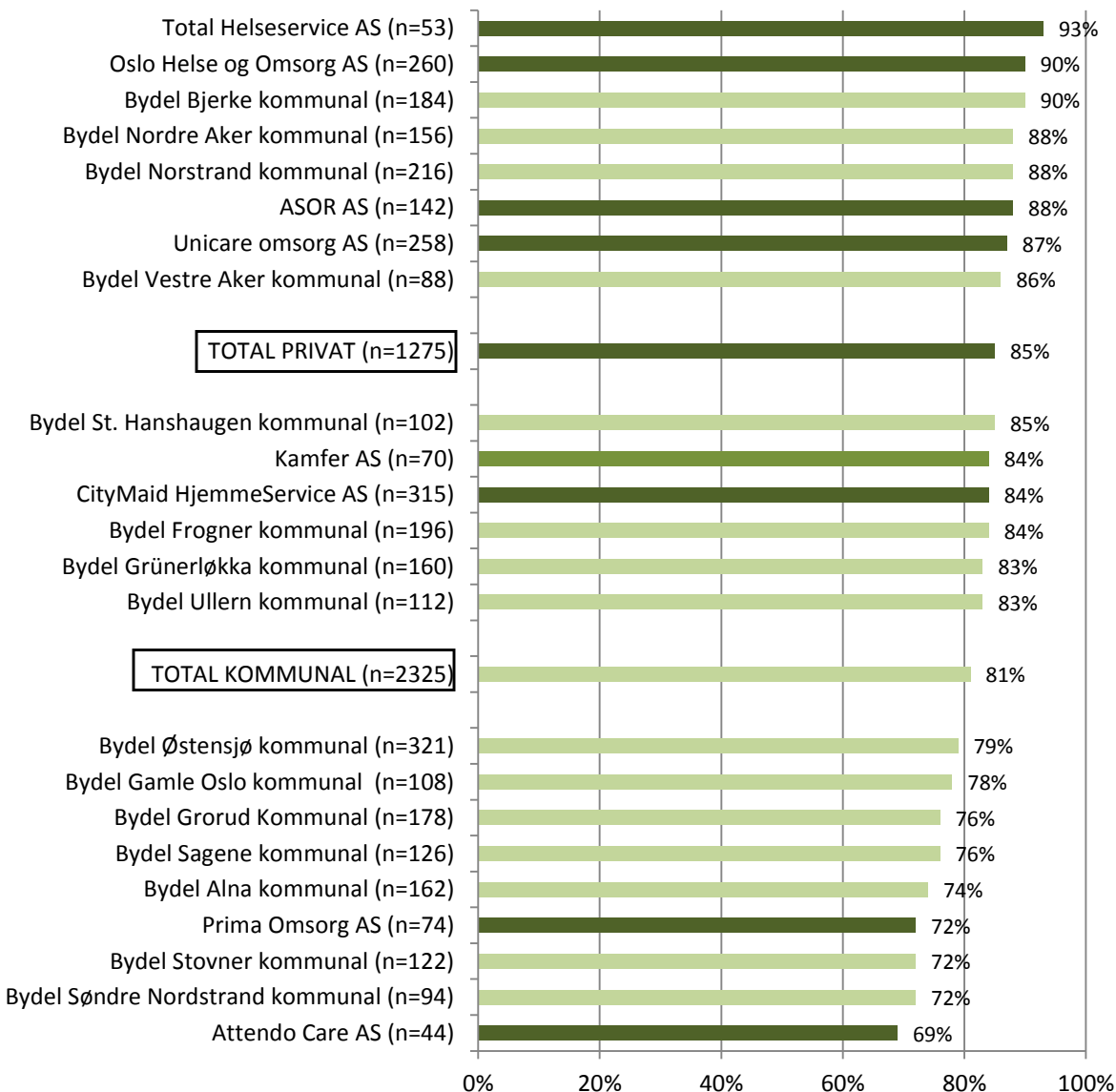
<sup>12</sup> Figuren viser de som har svart 3 eller 4 på en skala fra 1-4, hvor 1 er "Svært liten grad" og 4 er "Svært stor grad".



Brukerne som bor i bydelene Bjerke, Vestre Aker og Nordstrand er mest fornøyd med tjenesten (henholdsvis 90, 87 og 87 prosent). Disse tre bydelene har kun hatt marginale endringer i andelen fornøyde brukere sammenlignet med tidligere år. Bydel Søndre Nordstrand har den laveste andelen fornøyde brukere på 72 prosent (3 prosentpoeng bedre enn i 2012). Den største veksten i andelen fornøyde brukere sammenlignet med 2012 finner vi i Bydel St. Hanshaugen (77 til 85 prosent), mens det har vært en nedgang i bydelene Grorud (83 til 75 prosent) og Gamle Oslo (80 til 75 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+4<sup>13</sup>). Rangert fra høyeste til laveste skår for 2014.**



Som det fremgår av figur 12 er brukere som har praktisk bistand fra privat leverandør (85 prosent) totalt sett noe mer fornøyde enn brukere som har praktisk bistand fra kommunal utfører (81 prosent). Dette gjenspeiler tendensen fra resultatene for 2012 og 2011, men differansen er noe mindre enn sist. Ser vi på brukernes tilfredshet med den enkelte private leverandør og

<sup>13</sup> 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".

kommunale utfører, finner vi at Total Helseservice AS har de mest fornøyde brukerne (93 prosent), og Attendo Care AS har lavest andel fornøyde brukere (69 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 skår blant respondentene for total tilfredshet, for den enkelte private leverandør og kommunale utfører av praktisk bistand.

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

<b>Leverandør/utfører av praktisk bistand</b>	<b>Gjennomsnittlig skåre for total tilfredshet (1=svært liten grad, 4=svært stor grad)</b>
Total Helseservice AS (n=53)	3,4
Oslo Helse og Omsorg AS (n=260)	3,4
ASOR AS (n=142)	3,3
Bydel Bjerke (n=184)	3,3
Bydel Nordre Aker (n=156)	3,3
Bydel Nordstrand (n=216)	3,3
Kamfer AS (n=70)	3,3
Unicare Omsorg AS (n=258)	3,3
<b>TOTAL PRIVAT (n=1275)</b>	<b>3,3</b>
Bydel Grünerløkka (n=160)	3,2
CityMaid Hjemme-Service AS (n=315)	3,2
Bydel Vestre Aker (n=88)	3,2
Bydel Frogner (n=196)	3,2
Bydel Ullern (n=112)	3,2
Bydel St. Hanshaugen (n=102)	3,2
<b>TOTAL KOMMUNAL (n=2585)</b>	<b>3,1</b>
Bydel Gamle Oslo (n=108)	3,1
Bydel Sagene (n=126)	3,1
Bydel Østensjø (n=321)	3,1
Prima Omsorg AS (n=74)	3
Bydel Grorud (n=178)	3
Bydel Alna (n=162)	3
Bydel Søndre Nordstrand (n=94)	3
Attendo Care AS (n=44)	2,9
Bydel Stovner (n=122)	2,8
<b>PRAKTISK BISTAND TOTAL (n=3600)</b>	<b>3,2</b>

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 skår på 3,2, og flertallet av leverandørene/utførerne har et snitt på mellom 3,1 og 3,3. Sett under ett er gjennomsnittsskåren for total tilfredshet med praktisk bistand noe høyere for private leverandører (3,3) enn for kommunale utførere (3,1).

### **Andre forskjeller**

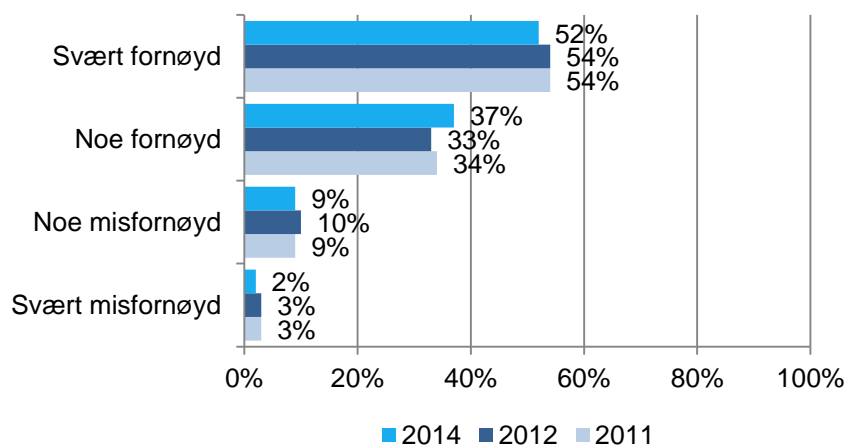
Brukere under 67 år er noe mindre fornøyde med den praktiske bistanden de mottar sammenlignet med brukere i eldre aldersgrupper. Dette gjenspeiler tendensen vi ser blant brukere som mottar hjemmesykepleie.

### 3.2 Resultat for brukeren – praktisk bistand

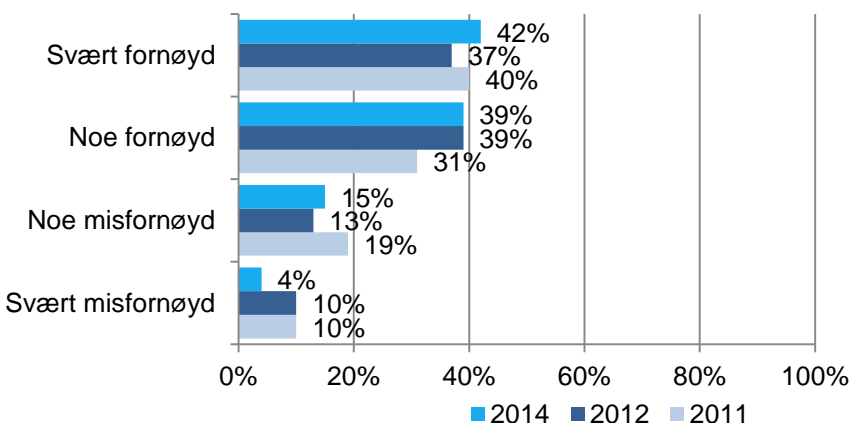
De som mottar praktisk bistand er jevnt over meget fornøyde med tjenestene de mottar. 89 prosent er fornøyde med hjelpen de får til personlig stell, og 84 prosent er fornøyde med hjelpen de får til rengjøring av boligen sin. 81 prosent oppgir at de er fornøyde med hjelpen de får til måltider. Dette spørsmålet er formulert noe annerledes enn i tidligere undersøkelser, det er derfor ikke direkte sammenlignbart med tidligere år. 86 prosent er fornøyde med hjelpen de får til innkjøp av mat og andre dagligvarer. Dette spørsmålet er ikke stilt tidligere.

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

Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til personlig stell? (n=930)

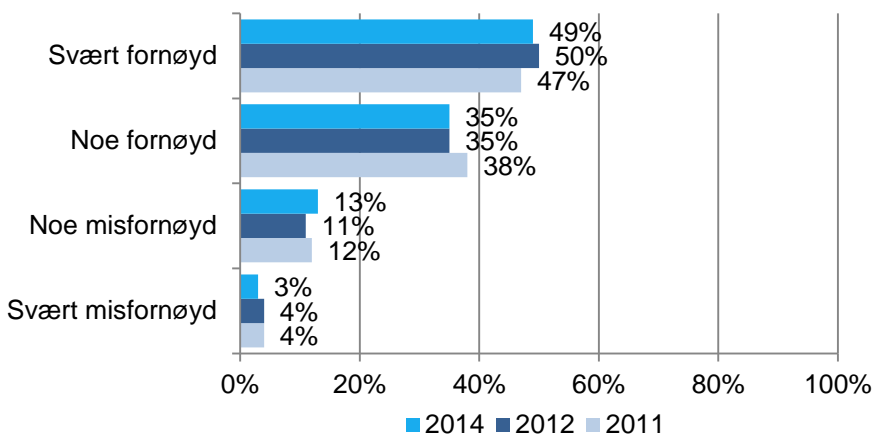


Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til måltider? (n=492)<sup>14</sup>

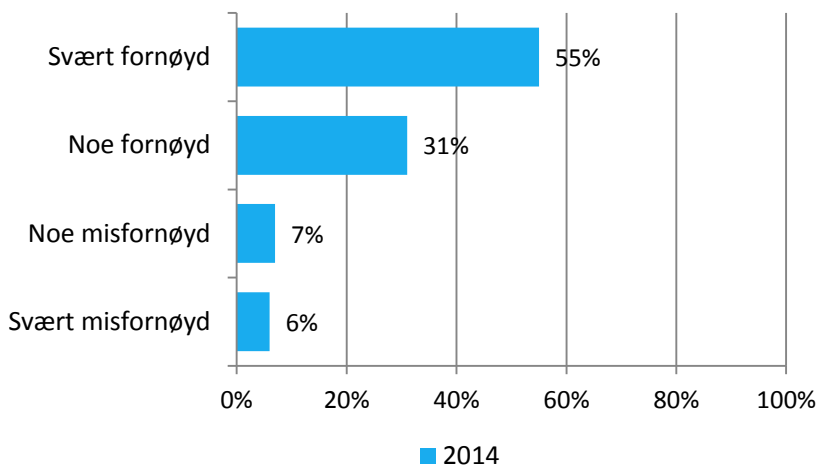


Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til rengjøring av boligen din? (n=3465)

<sup>14</sup> Tidligere stilt som "Hvor fornøyd er du med hjelpen du får til matlaging?".



**Hvor fornøyd er du med hjelp til innkjøp av mat og andre dagligvarer? (n=568)**



### **Forskjeller mellom bydelene**

I 11 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 Nordre Aker (97 prosent), Bjerke og Sagene (begge 95 prosent). Bydelene Søndre Nordstrand og Gamle Oslo har lavest andel brukere som er fornøyde med hjelpen de får til personlig stell (henholdsvis 75 og 76 prosent).

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

I alle bydelene er et stort flertall av brukerne fornøyde med hjelpen de får til rengjøring av boligen sin, og i 13 av 15 bydeler er andelen fornøyde over 80 prosent. I bydelene Nordstrand og Nordre Aker, som har flest fornøyde brukere, er henholdsvis 91 og 89 prosent fornøyde med hjelpen de får til rengjøring av boligen. Bydel Søndre Nordstrand har lavest andel brukere som er fornøyde med dette forholdet (73 prosent).

På spørsmålet om hvor tilfredse brukerne er med hjelpen de får til innkjøp av mat og andre dagligvarer er det for få observasjoner i enkelte av bydelene til å kunne sammenligne resultatene.

### **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 (89 mot 82 prosent). Brukere som får hjelp til måltider fra kommunal utfører er i større grad *svært fornøyde* med denne tjenesten enn de som mottar dette fra privat leverandør (45 mot 33 prosent).

### **Andre forskjeller**

Brukere under 67 år og over 90 år er i noe større grad misfornøyde med hjelpen de får til rengjøring av bolig sammenlignet med brukere som er mellom 67 og 90 år.

Det er ikke forskjell mellom kjønnene når det gjelder disse forholdene, men kvinner er noe mer misfornøyde enn menn når det gjelder hjelpen de får til måltider samt innkjøp av mat og andre dagligvarer.

Brukere som mottar praktisk bistand mindre enn fire timer i uken oppgir i noe større grad enn brukere som mottar mer praktisk bistand at de er fornøyde med hjelp til rengjøring av bolig.

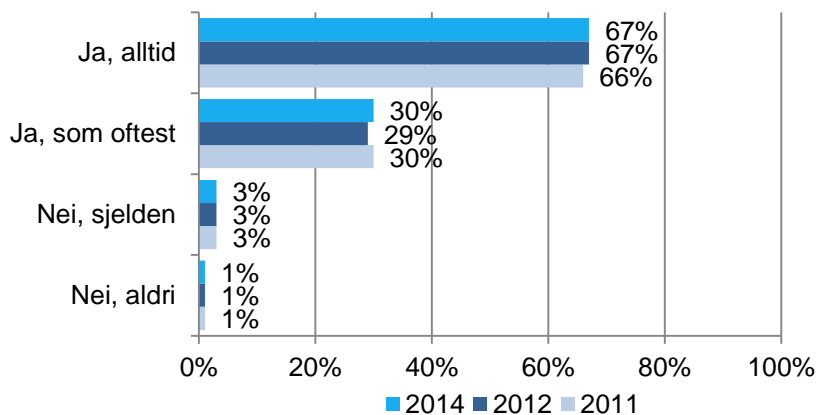


### 3.3 Avtalte ytelser og fleksibilitet – praktisk bistand

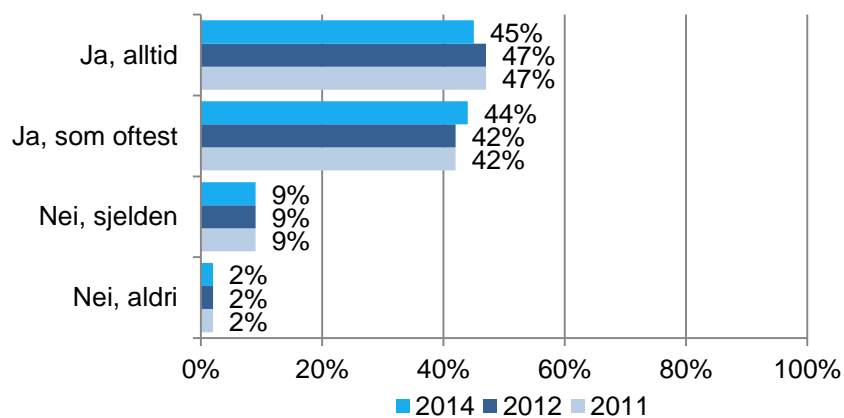
Nesten alle som mottar praktisk bistand vet hva personalet skal gjøre hos dem (97 prosent). De fleste svarer også at personalet har tid til å utføre de oppgavene de skal (89 prosent). En høy andel (82 prosent) av brukerne mener de kan være med å bestemme hvordan hjelpen de får skal utføres, men noe færre (68 prosent) føler de har innflytelse på når denne hjelpen skal utføres. Sammenlignet med 2012 og 2011 observerer vi enten ingen eller minimale endringer.

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

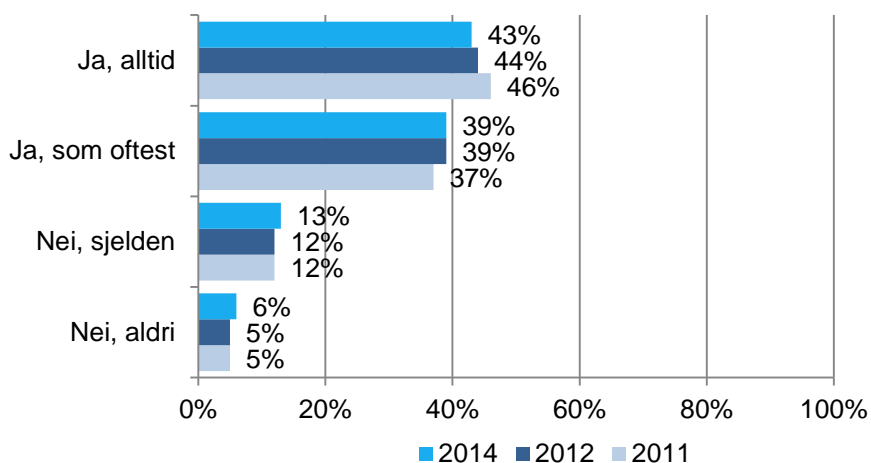
Vet du hva personalet skal gjøre hos deg? (n=3508)



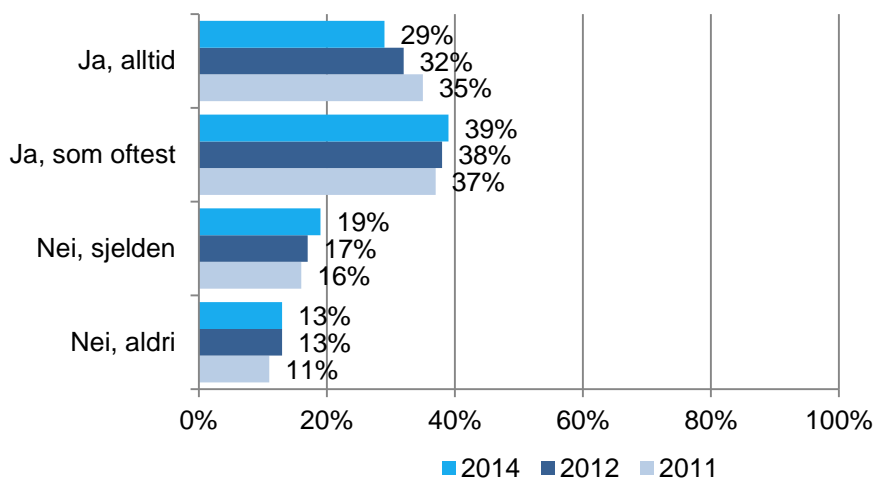
Har personalet tid til de oppgavene de skal gjøre hos deg? (n=3440)



Kan du være med på å bestemme hvordan du vil at hjelpen skal utføres? (n=3096)



Får du være med å bestemme når hjelpen skal utføres? (n=3118)



## Forskjeller mellom bydelene

90 prosent eller fler av brukerne i samtlige bydeler svarer at personalet *alltid* eller *som oftest* vet hva de skal gjøre hos dem. Bydel Nordstrand peker seg ut med at 75 prosent av brukerne *alltid* opplever at de vet hva personalet skal gjøre hos dem.

I samtlige bydeler oppgir minst 84 prosent av brukerne at personalet *alltid* eller *som oftest* har tid til å utføre de oppgavene de skal. Det er, samlet sett, lite variasjon mellom bydelene på dette spørsmålet. Bydelene Nordre Aker og Nordstrand skiller seg ut ved at 54 prosent av brukerne her oppgir at personalet *alltid* har tid til de oppgavene de skal gjøre hos dem. I Bydel Søndre Nordstrand er denne andelen 37 prosent.

I samtlige bydeler svarer minst 77 prosent av brukerne at de *alltid* eller *som oftest* kan være med å bestemme hvordan hjelpen skal utføres. Også her er det liten variasjon mellom bydelene, selv om Bydel Nordstrand skiller seg noe ut med en andel på 87 prosent som svarer at de *alltid* (53 prosent) eller *som oftest* får være med å bestemme hvordan de vil at hjelpen skal utføres.

Vi finner heller ikke de store forskjellene mellom bydelene når det gjelder 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 utføres varierer mellom 63 og 75 prosent. Brukerne i Bydel Grünerløkka oppgir i størst grad å ha innflytelse på når de skal få hjelp (75 prosent svarer *alltid* eller *som oftest*). I Bydel Søndre Nordstrand svarer 63 prosent av brukerne at de *sjelden* eller *aldri* kan være med å bestemme tidspunkt for hjelp.

## Forskjeller mellom private leverandører og kommunale utførere

Brukere som mottar praktisk bistand fra privat leverandør svarer i større grad enn de som mottar praktisk bistand fra kommunal utfører å ha innflytelse på hvordan (87 prosent mot 78 prosent) og når (78 prosent mot 63 prosent) hjelpen de mottar skal utføres. De svarer også noe oftere at de *alltid* vet hva personalet skal gjøre hos dem og at personalet *alltid* har tid til oppgavene sine.

### **Andre forskjeller**

Kvinner oppgir i noe større grad enn menn at de *alltid* vet hva personalet skal gjøre hos dem. Brukere som er eldre enn 90 år svarer i større grad enn yngre brukere at de *sjelden* eller *aldri* er med å bestemme hvordan og når hjelpen skal utføres.

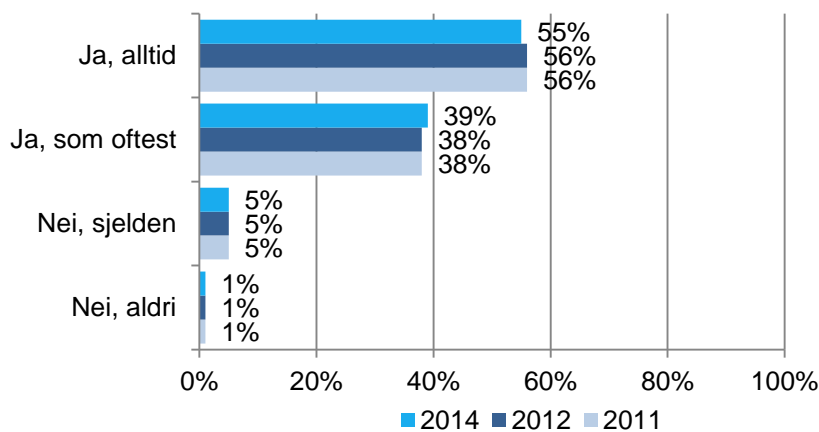
Signifikant flere av brukerne som mottar praktisk bistand mindre enn fire timer i uken oppgir at personalet *alltid* har tid til oppgavene de skal gjøre hos dem, sammenlignet med de som mottar mer enn fire timer i uken. Likeledes oppgir signifikant flere som mottar praktisk bistand mindre enn fire timer i uken at de *alltid* eller *som oftest får* være med på bestemme hvordan og når hjelpen skal utføres.

### 3.4 Personalet - praktisk bistand

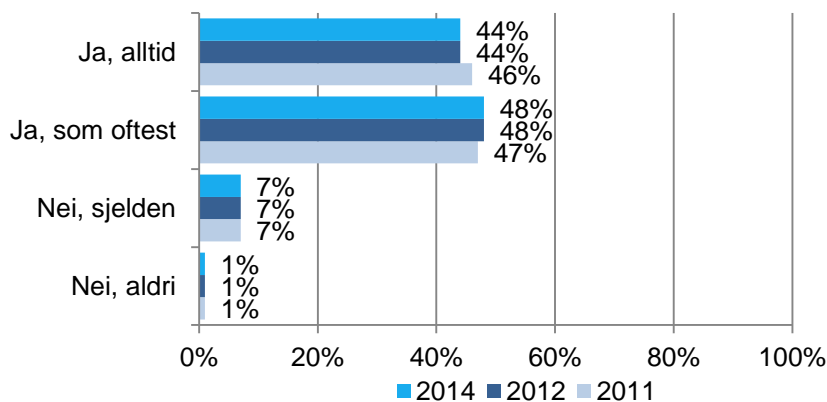
De som mottar praktisk bistand er i likhet med de som mottar hjemmesykepleie svært fornøyde med personalet som besøker dem. Over 90 prosent av brukerne gir gode vurderinger av personalet. De svarer at personalet behandler dem med høflighet og respekt (97 prosent), er omsorgsfulle (94 prosent), snakker klart og tydelig slik at de forstår dem (93 prosent) og kan jobben sin (92 prosent). Sammenlignet med tidligere er det kun marginale endringer i vurderingen av personalet.

**Figur 15: Personalet – praktisk bistand. Prosent.**

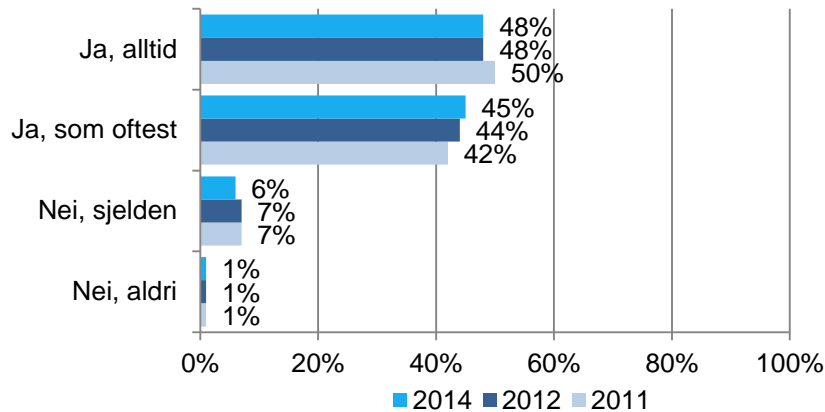
Opplever du at personalet er omsorgsfulle? (n=3352)



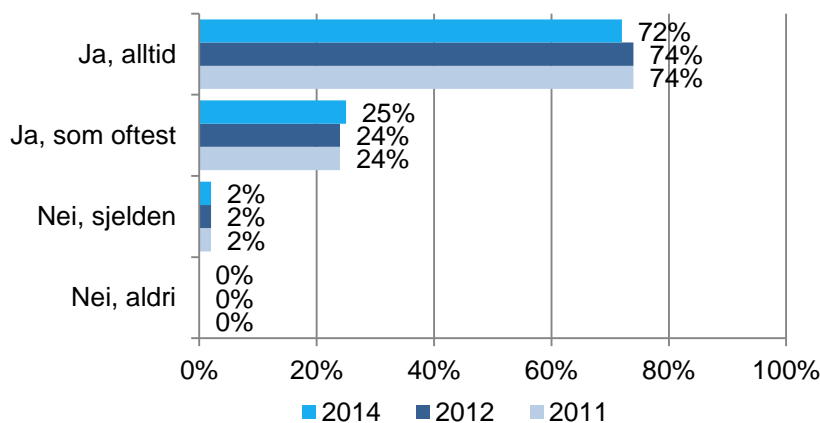
Opplever du at personalet som hjelper deg kan jobben sin? (n=3499)



## Snakker personalet klart og tydelig, slik at du forstår dem? (n=3553)



## Behandler personalet deg med høflighet og respekt? (n=3580)



## Forskjeller mellom bydelene

I alle bydelene opplever minst 90 % av brukerne at personalet som yter tjenesten *alltid* eller *som oftest* er omsorgsfulle. Høyest andel brukere som *alltid* opplever at personalet er omsorgsfulle finner vi i bydelene Nordstrand (67 prosent) og Nordre Aker (64 prosent). I Bydel Søndre Nordstrand er tilsvarende andel 43 prosent.

I samtlige bydeler opplever minst 88 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 Nordstrand (55 prosent) og Nordre Aker (53 prosent).

I 13 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 St. Hanshaugen (87 prosent). Bydelene Nordstrand (62 prosent) og Nordre Aker (57 prosent) har høyest andel brukere som *alltid* opplever at personalet snakker klart og tydelig.

I alle bydeler oppgir minst 95 prosent av brukerne at personalet behandler dem med høflighet og respekt. Bydel Nordstrand (83 prosent) og Bydel Nordre Aker (80 prosent) har høyest andel brukere som *alltid* opplever å bli behandlet med høflighet og respekt.

### **Forskjeller mellom private leverandører og kommunale utførere**

Når det gjelder vurderingen av personalet er det små forskjeller mellom brukere som mottar praktisk bistand fra privat leverandør sammenlignet med de som mottar dette fra kommunal utfører. Likevel er det en tendens til at de som mottar praktisk bistand fra privat leverandør er noe mer positive til personalet (svarer oftere «*ja, alltid*»).

### **Andre forskjeller**

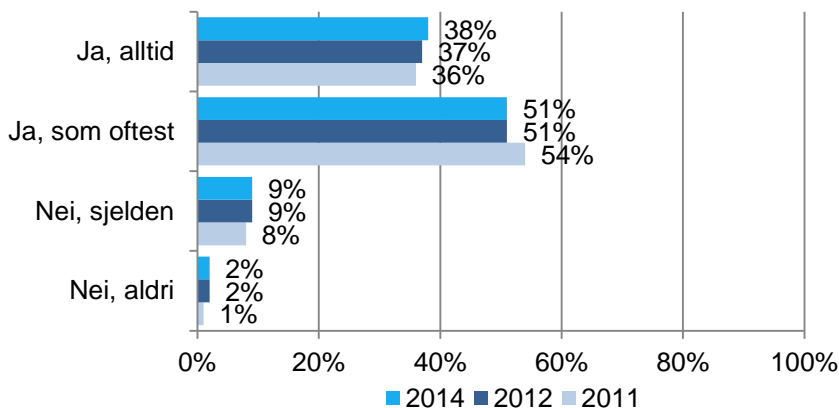
Brukere under 67 år oppgir i noe mindre grad at personalet er omsorgsfulle, at personalet kan jobben sin og at personalet behandler dem med respekt, sammenlignet med brukere i eldre aldersgrupper. Brukere som mottar praktisk bistand mindre enn fire timer i uka gir personalet noe bedre vurderinger enn brukere som mottar mer praktisk bistand. Særlig gjelder dette spørsmålet om personalet kan jobben sin, 45 vs. 28 prosent svarer «*ja, alltid*».

### 3.5 Tilgjengelighet – praktisk bistand

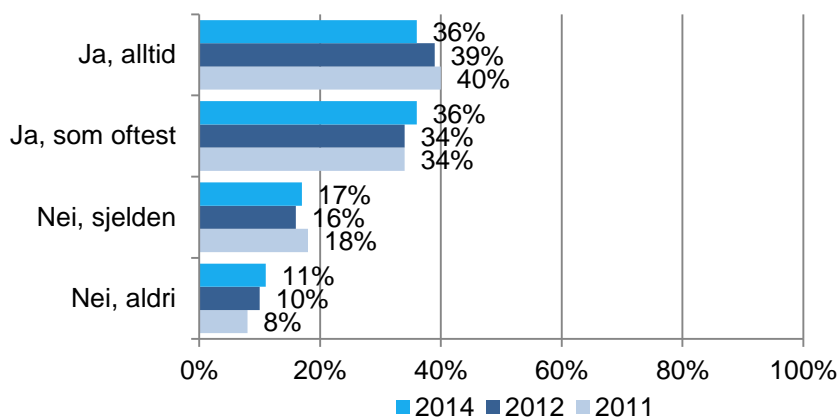
89 prosent av brukerne som mottar praktisk bistand svarer at personalet *alltid* eller *som oftest* kommer til avtalt tid. Dette er omtrent på nivå med tallene fra 2012 og 2011. 72 prosent svarer at personalet *alltid* eller *som oftest* gir beskjed dersom de blir forsinket. Andelen brukere som oppgir at personalet *sjelden* eller *aldri* gir beskjed om de blir forsinket er omtrent som tidligere (28 prosent). Et flertall (76 prosent) av brukerne oppgir også at det er enkelt å komme i telefonisk kontakt med de som gir dem praktisk bistand. Denne andelen er også tilnærmet lik som tidligere.

**Figur 16: Tilgjengelighet – praktisk bistand. Prosent.**

Kommer personalet til avtalt tid? (n=3509)

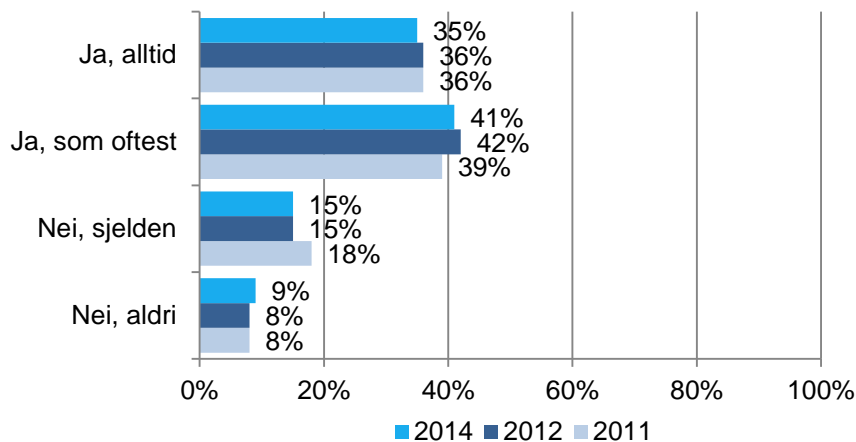


Gir de beskjed dersom de blir forsinket? (n=3329)





Er det enkelt å komme i kontakt med de som gir deg praktisk bistand på telefon? (n=2925)



### Forskjeller mellom bydelene

I 14 av 15 bydeler svarer 85 prosent eller fler 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 Nordstrand (93 prosent) og Grünerløkka (92 prosent). Bydel Søndre Nordstrand har lavest andel brukere som svarer at personalet *alltid* eller *som oftest* kommer til avtalt tid (76 prosent).

Noe større variasjon mellom bydelene finner vi når vi ser på spørsmålet om personalet gir beskjed dersom de blir forsinket. Brukerne i Bydel Nordstrand (82 prosent, 49 prosent *alltid*) er de som i størst grad svarer at personalet er flinke til å gi beskjed ved forsinkelse. Bydelene Søndre Nordstrand og Bjerke har de høyeste andelene brukere som oppgir at personalet *sjelden* eller *aldri* gir beskjed dersom de blir forsinket (henholdsvis 53 og 37 prosent).

Det er varierende resultater på spørsmålet om det er enkelt å komme i telefonisk kontakt med de som yter praktisk bistand. Her svarer 84 prosent av brukerne i bydelene Vestre Aker og Ullern, og 83 prosent i bydelene Nordstrand og Frogner, at dette er *alltid* eller *som oftest* er enkelt. Bydelene Sagene og Stovner 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 35 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 gir beskjed dersom de blir forsinket (differanse på 8 prosentpoeng), samt at det er enklere å komme i telefonisk kontakt med de som gir dem praktisk bistand (differanse på 15 prosentpoeng).

### **Andre forskjeller**

Det er ingen store forskjeller mellom brukere i ulike aldersgrupper eller kjønn når det gjelder disse spørsmålene.

Brukere som mottar praktisk bistand mindre enn fire timer i uken gir mer positive vurderinger av personalets tilgjengelighet, sammenlignet med brukere som mottar mer praktisk bistand.

Forskjellen er størst for spørsmålet om personalet gir beskjed dersom de blir forsinket (73 mot 56 prosent).

## 4. Hjemmetjenesten samlet

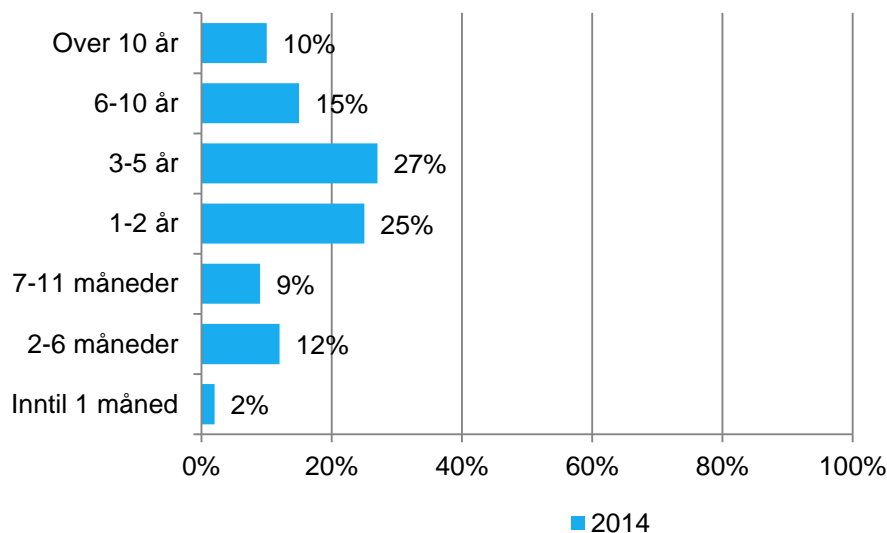
Denne delen av rapporten presenterer resultatene på spørsmålene som ble stilt i spørreskjemaets fellesdel. Fellesdelen var lik i skjemaene til både mottakere av hjemmesykepleie og praktisk bistand, og rapporteres derfor samlet.

### 4.1 Tid mottatt hjemmetjenester, antall besøk og antall hjelpere

Det er forskjell på brukerne av hjemmetjenesten med tanke på hvor lenge de har mottatt hjelp og hvor mye hjelp de trenger. Noen har helt nylig begynt å motta hjemmetjenester, mens andre har mottatt hjemmetjenester i mer enn 10 år. Enkelte har større hjelpebehov og trenger hjelp hver dag, mens andre bare har behov for hjelp én gang i uken eller sjeldnere. Figur 17 viser at 25 prosent av brukerne har mottatt hjemmetjenester i mer enn 5 år, samtidig som nesten like mange har mottatt hjemmetjenester i mindre enn 1 år. Flertallet av brukerne har mottatt hjemmetjenester mellom 1-5 år.

**Figur 17: Tid mottatt hjemmetjenester og antall besøk. Prosent.**

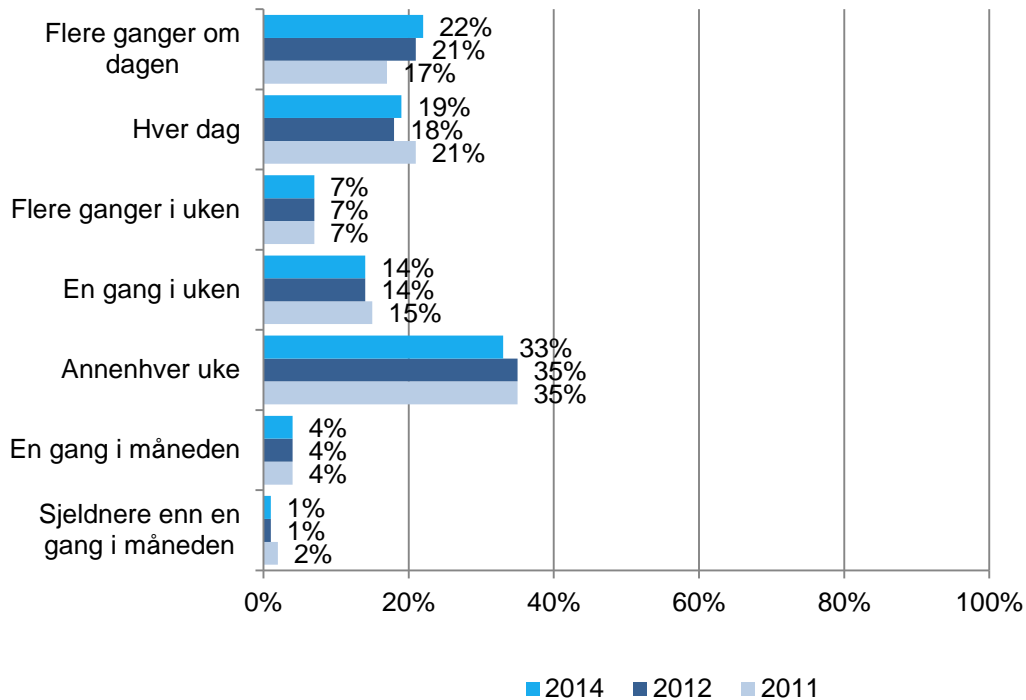
Hvor lenge har du mottatt hjemmetjenester, det vil si hjemmesykepleie eller praktisk bistand? (n=4433)



Vi ser at menn har mottatt hjemmetjenester over en kortere tid enn det kvinner har. Vi finner også at tre bydeler skiller seg ut med en høyere andel brukere som har mottatt hjemmetjenester i mer enn 5 år. Dette gjelder bydelene Søndre Nordstrand (36 prosent), Grünerløkka (35 prosent) og Gamle Oslo (31 prosent).

41 prosent av brukerne som har besvart undersøkelsen har behov for hjelp minst én gang om dagen og kan sies å være sterkt hjelpetrequende. 52 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 ikke vesentlig forandret over tid.

**Hvor ofte får du besøk av hjemmetjenesten, det vil si hjemmesykepleien eller leverandør/utfører av praktisk bistand?<sup>15</sup> (n=4539)**



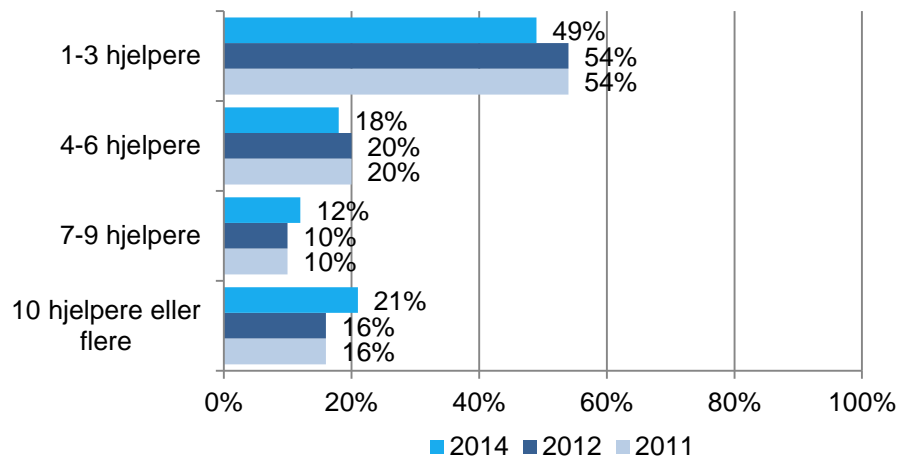
Andelen med flest besøk er høyere blant menn enn kvinner, henholdsvis 46 prosent mot 39 prosent. Naturlig nok er det de eldste aldersgruppene som har størst behov for daglig hjelp. 53 prosent av brukere over 90 år har behov for hjelp hver dag eller oftere, mot en tilsvarende andel på 38 prosent blant de som er yngre enn 67 år.

Sammenligner vi de ulike bydelene finner vi noe variasjon i andel med stort hjelpebehov. I Bydel Bjerke mottar 46 prosent av brukerne hjelp én gang om dagen eller oftere, mot 31 prosent i Bydel Grünerløkka.

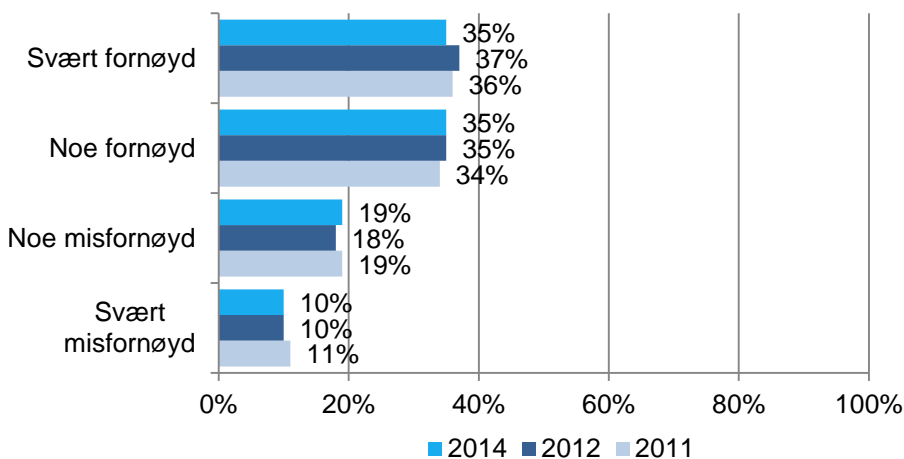
<sup>15</sup> Sammenlignet med tilsvarende spørsmål i 2011 er det byttet rekkefølge på de to øverste alternativene, da dette gir en mer logisk fremstilling. Dette kan ha en viss innflytelse på resultatene.

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

Hvor mange ulike hjelpere har du hatt besøk av den siste måneden? (n=4191)



Hvor fornøyd er du med antall ulike hjelpere som kommer hjem til deg? (n=4312)



49 prosent av brukerne har hatt besøk av 1-3 hjelpere den siste måneden, og 33 prosent har hatt besøk av 7 eller flere. Tendensen er at brukerne i gjennomsnitt har besøk av flere ulike hjelpere enn tidligere.

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 ulike hjelpere.

Bydel Alna har den største andelen brukere, 38 prosent, som har fått besøk av 7 eller flere ulike hjelpere den siste måneden. I bydelene Grünerløkka og Søndre Nordstrand finner vi de laveste andelenene som har fått besøk av 7 eller flere forskjellige hjelpere i løpet av den siste måneden (21 og 22 prosent). Bydel Grünerløkka har den høyeste andelen brukere som får besøk av kun 1-3 ulike hjelpere i måneden (60 prosent). Vi finner det rimelig å anta at disse variasjonene til en viss grad henger sammen med variasjoner i brukernes hjelpebehov fra bydel til bydel.

70 prosent av brukerne sier de er fornøyde med antall ulike hjelpere som besøker dem. Dette er marginalt lavere enn i 2012.

Bydel Søndre Nordstrand har lavest andel brukere som er fornøyde med antallet ulike hjelpere som besøker dem (57 prosent). Bydelene St. Hanshaugen, Bjerke, Vestre Aker og Nordre Aker har de høyeste andelen brukere som er fornøyde med det samme forholdet (76-79 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.

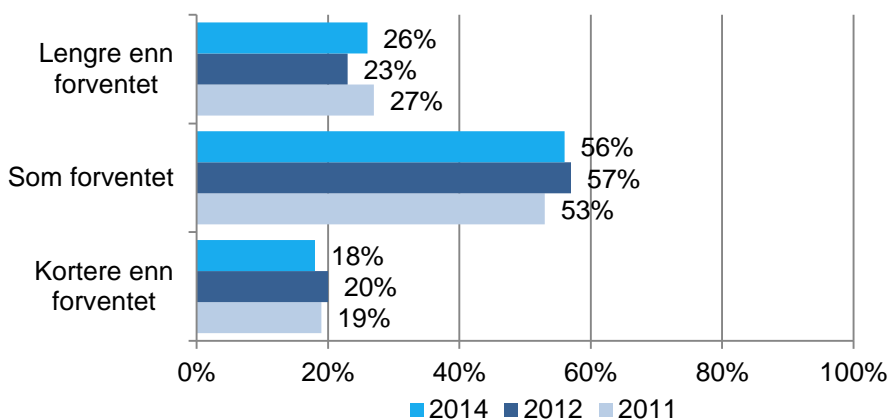
Brukere med stort hjelpebehov er tydelig mindre fornøyde med antallet ulike hjelpere som besøker dem, sammenlignet med brukere med mindre hjelpebehov.

## Oppfatning av saksbehandlingstid ved søknad om endring i tjenesten

Blant de som har søkt om mer/mindre eller annen hjelp det siste året, anser 56 prosent at behandlingstiden for søknaden var som forventet. 26 prosent anser behandlingstiden som lengre enn forventet, som er noe høyere enn i 2012, mens 18 prosent av brukerne synes at behandlingstiden var kortere enn forventet, som er marginalt lavere enn sist.

**Figur 19: Søk om endringer og behandlingstid. Prosent.**

Dersom du har søkt om mer/mindre eller annen hjelp det siste året, hvordan synes du at behandlingstiden for søknaden din var? (n=1290)



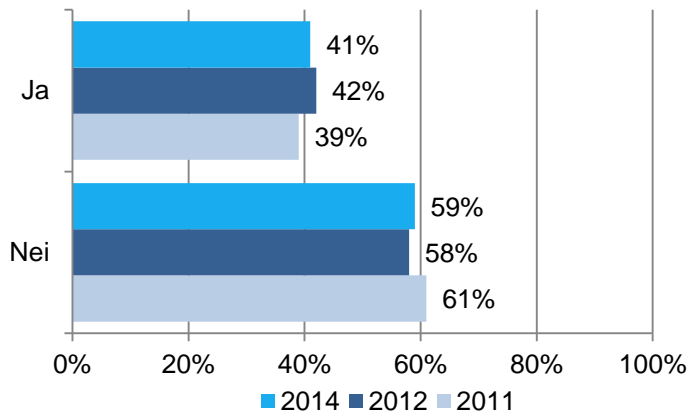
De yngste brukerne anser i noen grad behandlingstiden som lengre enn forventet sammenlignet med brukere i eldre aldersgrupper. Kvinner synes noe oftere enn menn at behandlingstiden er kortere enn forventet. Brukere med vedtakstid under 4 timer i uken opplever i noe større grad enn brukere med vedtakstid 4 timer eller mer at behandlingstiden er kortere enn forventet. Brukere i bydelene Grorud og Gamle Oslo opplever i størst grad at behandlingstiden har vært lengre enn forventet (42 og 41 prosent). Brukere i Bydel Nordstrand har høyest andel brukere som synes at behandlingstiden har vært som forventet (66 prosent), mens vi finner den høyeste andelen brukere som synes behandlingstiden har vært kortere enn forventet i Bydel Nordre Aker (28 prosent).

## 4.2 Klager

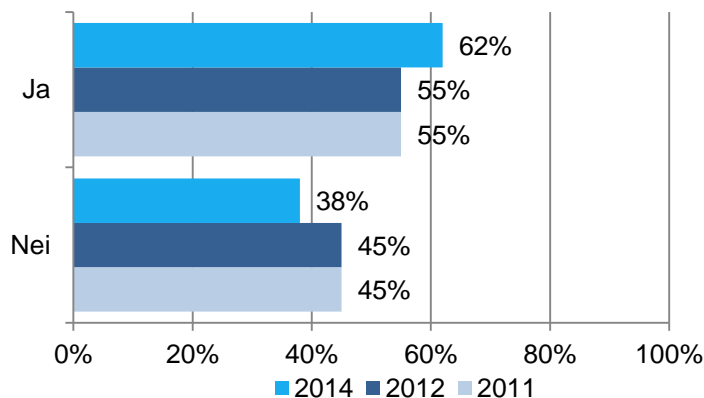
På spørsmål knyttet til klager svarer 41 prosent av brukerne at de har klaget på noe de har vært misfornøyde med. Dette er omtrent tilsvarende andel som i 2012. 62 prosent av de som har klaget svarer at det å klage har ført til en bedring av situasjonen. Denne andelen er tydelig høyere enn tilsvarende andel i 2012.

**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=3255)



Dersom du har klaget på noe, ble det en bedring på situasjonen etter at du klaget? (n=1379)



Brukere i bydelene Ullern (55 prosent) og Frogner (49 prosent) har klaget oftere enn brukere i andre bydeler. Til sammenligning svarer 34 prosent av brukerne i bydelene Nordstrand og Nordre Aker at de har klaget på noe de har vært misfornøyde 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 misfornøyde med,



sammenlignet med eldre brukere. Brukere som har et stort hjelpebehov sier oftere at de har klaget på noe de har vært misfornøyde med enn brukere som har et mindre hjelpebehov.

En 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, mens det kun er marginale forskjeller mellom brukere i ulike aldersgrupper.

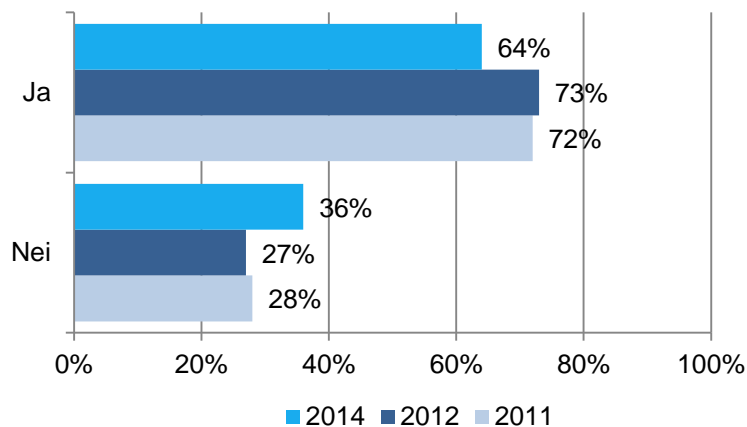
Brukere som mottar hjelp mindre enn fire timer i uken synes marginalt oftere at det har hjulpet å klage, sammenlignet med brukere som mottar mer hjelp. Bydelene Nordre Aker (76 prosent) og Vestre Aker (72 prosent) har høyest andel brukere som opplevde at det ble en bedring etter at de klaget. Bydel Grünerløkka har den høyeste andelen brukere som ikke opplevde en bedring etter at de klaget på noe de var misfornøyde med (52 prosent).

### 4.3 Mulighet til å velge leverandør

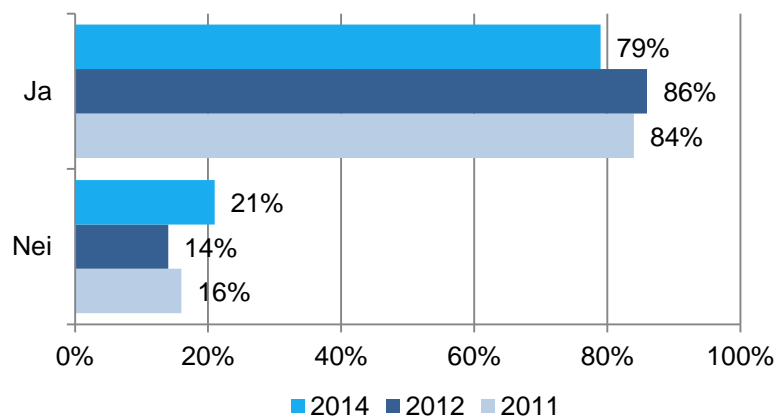
64 prosent av brukerne som mottar hjemmesykepleie har kjennskap til at man kan bytte utfører/leverandør av hjemmesykepleie. Tilsvarende har 79 prosent av brukerne som mottar praktisk bistand kjennskap til at de kan bytte utfører/leverandør av denne tjenesten. Begge disse andelene er lavere enn i 2012. 41 prosent av brukerne sier de vet hvordan de skal gå frem dersom de ønsker å bytte leverandør/utfører av hjemmetjenester, også dette en lavere andel enn i 2012. Samtidig svarer så mange som 95 prosent av brukerne at de enten er *svært fornøyd* eller *noe fornøyd* med muligheten de har til å velge utfører/leverandør av hjemmetjenester. Dette er omtrent likt som i undersøkelsene for 2012 og 2011.

**Figur 21: Kunnskap om leverandørbytte. Prosent.**

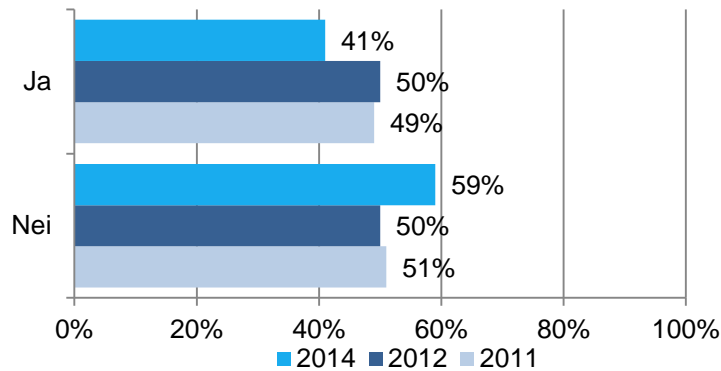
Kjenner du til at du kan bytte utfører/leverandør av hjemmesykepleie dersom du ønsker det? (n=2428)



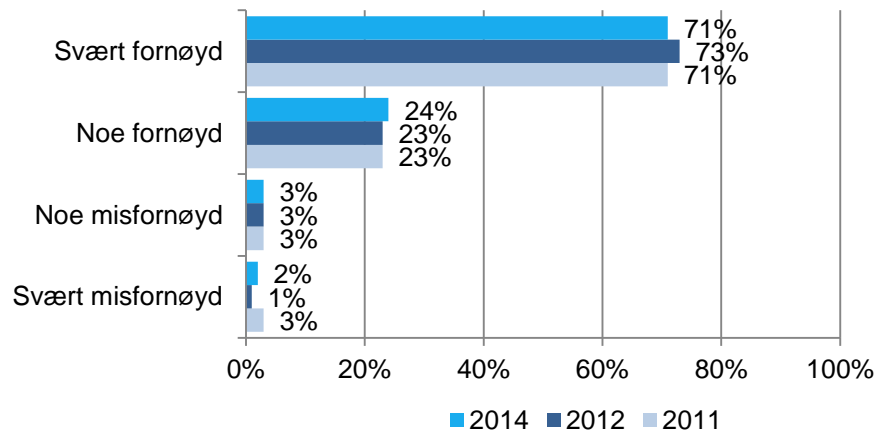
Kjenner du til at du kan bytte utfører/leverandør av praktisk bistand dersom du ønsker det? (n=3589)



Hvis du vil bytte utfører/leverandør av hjemmesykepleie eller praktisk bistand, vet du hvordan du går frem for å gjøre det? (n=4564)



Hvor fornøyd er du med muligheten for å velge leverandør av hjemmesykepleie/praktisk bistand? (n=2996)



Bydelene Grünerløkka (55 prosent) og Stovner (43 prosent) har høyest andel brukere som ikke kjenner til at de kan bytte utfører/leverandør av hjemmesykepleie. Brukere i bydelene Vestre Aker og Nordstrand har høyest andel brukere som kjenner til denne muligheten (henholdsvis 74 og 71 prosent). Når det gjelder praktisk bistand har brukere i bydelene Vestre Aker (88 prosent) og Alna (84 prosent) størst andel med kjennskap til at de kan bytte utfører/leverandør. Lavest andel har Bydel Stovner (34 prosent) og Bydel St. Hanshaugen (31 prosent).

Brukere som mottar praktisk bistand fra privat leverandør kjenner naturlig nok i større grad til at de kan bytte utfører/leverandør dersom de ønsker det, sammenlignet med brukere som mottar praktisk bistand fra kommunal utfører (92 prosent mot 73 prosent). Det samme forholdet gjelder for hjemmesykepleie (83 prosent mot 63 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. For hjemmesykepleie kjenner brukere som mottar fire timer hjelp eller mer i uken til mulighetene for å bytte utfører/leverandør i større grad enn brukere som mottar mindre hjelp.

Brukere i Bydel Vestre Aker svarer i større grad at de vet hvordan de skal gå frem for å bytte utfører/leverandør av hjemmetjenester (55 prosent) enn brukere i andre bydeler. Bydel Sagene har den laveste andelen brukere som mener de vet hvordan man går frem for å bytte utfører/leverandør (31 prosent).

Menn svarer i noe større grad enn kvinner at de ikke vet hvordan man skal bytte utfører/leverandør. Når det gjelder forskjeller mellom brukere i ulike aldersgrupper finner vi at brukere under 67 år i større grad ikke vet hvordan de skal gå frem dersom de vil bytte utfører/leverandør.

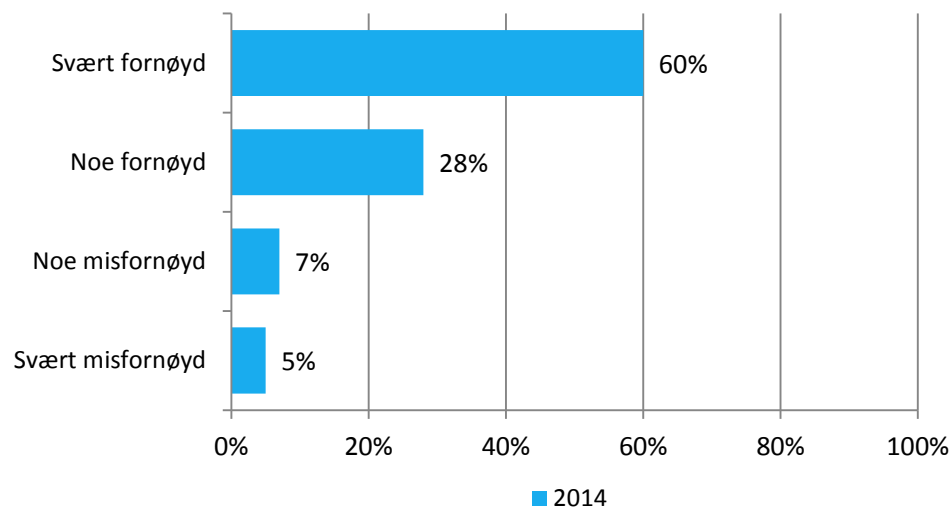
Brukere i alle bydeler er godt fornøyde med muligheten de har til å bytte utfører/leverandør av hjemmetjenester (Andelen fornøyde ligger rundt 90 prosent i alle 15 bydeler). Utover det er det marginale forskjeller mellom ulike grupper brukere når det gjelder dette spørsmålet: De aller yngste brukerne (under 67 år) er i noe mindre grad enn brukere i andre aldersgrupper fornøyde med muligheten de har til å bytte utfører/leverandør av hjemmetjenester. Brukere som mottar tjenester fra privat leverandør er noe oftere *svært fornøyde* med denne muligheten enn brukere som mottar tjenester fra kommunal utfører, og det samme er tilfelle for brukere som mottar mindre enn fire timer hjelp i uken sammenlignet med brukere som mottar mer enn fire timer hjelp i uken.

#### 4.4 Tekniske hjelpemidler og trygghetsalarm

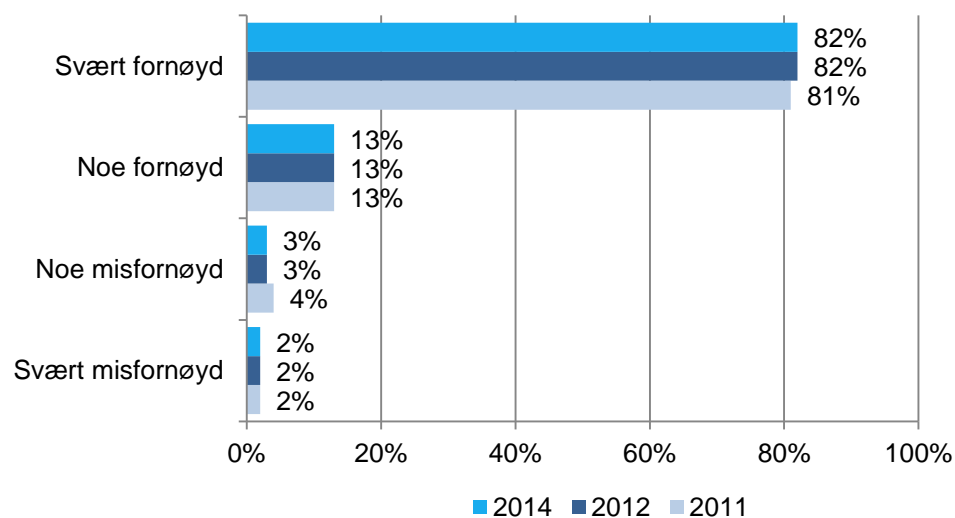
88 prosent av brukerne som har fått tekniske hjelpemidler er fornøyd med veiledningen de har fått for å fremskaffe disse. Dette spørsmålet er ikke stilt på denne måten tidligere, og vi har derfor ikke noe sammenligningsgrunnlag. Totalt oppgir hele 95 prosent av brukerne som har trygghetsalarm at de er fornøyd med denne. Dette tallet er identisk med tilsvarende tall fra tidligere undersøkelser.

**Figur 22: Tekniske hjelpemidler og trygghetsalarm. Prosent.**

Dersom du har fått noen tekniske hjelpemidler, hvor fornøyd er du med den veiledningen du har fått med å fremskaffe disse? (n=2296)



Dersom du har trygghetsalarm, hvor fornøyd er du med trygghetsalarmen? (n=2701)



Blant brukere som har fått tekniske hjelpemidler, er det relativt små forskjeller mellom bydelene når det gjelder andelen som er fornøyd med veiledningen de fikk med å fremskaffe disse. Den laveste andelen fornøyde finner vi i Bydel Søndre Nordstrand med 77 prosent mot en tilsvarende andel på 92 prosent i bydelene Sagene, Østensjø og Nordstrand. Brukere som mottar hjemmetjenester fra kommunal utfører er marginalt mer fornøyde enn brukere med privat leverandør, det samme gjelder brukere som mottar mindre enn fire timer sammenlignet med brukere som mottar fire timer hjelp eller mer. Resultatene viser videre at de aller yngste (under 67 år) er noe mindre fornøyde med dette forholdet enn de eldre.

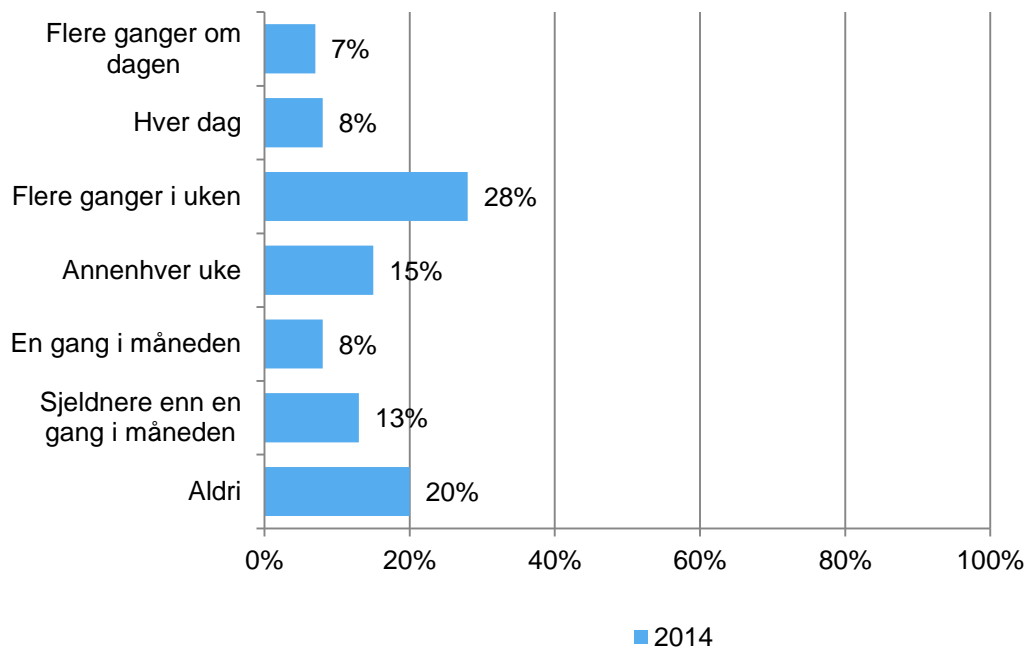
Blant brukere av trygghetsalarm er det i alle bydelene en meget høy andel (omtrent 90 prosent) som er fornøyd med denne. Kvinner er noe oftere *svært fornøyde* med sin trygghetsalarm enn menn. Brukere som er yngre enn 67 år svarer noe sjeldnere at de er fornøyde med sin trygghetsalarm enn brukere i eldre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

## 4.5 Hjelp fra andre enn hjemmetjenesten

Når det gjelder spørsmål om hvor ofte man mottar hjelp fra andre enn hjemmetjenesten, finner vi stor spredning i svarene. 15 prosent av brukerne får hjelp hver dag eller flere ganger om dagen. 28 prosent får hjelp flere ganger i uken, og 23 prosent får hjelp noen ganger i måneden. 33 prosent svarer at de sjelden eller aldri får hjelp fra andre enn hjemmetjenesten. Dette spørsmålet er ikke stilt tidligere.

**Figur 23: Hjelp fra andre enn hjemmetjenesten. Prosent.**

Hvor ofte mottar du hjelp fra andre enn hjemmetjenesten, for eksempel fra pårørende eller venner? (n=4481)



Forskjellene mellom bydelene er relativt små, men noen bydeler skiller seg ut: I Bydel Ullern finner vi både den høyeste andelen som daglig får hjelp av andre (23 prosent) og den laveste andelen som sjelden eller aldri gjør det (26 prosent). Den høyeste andelen som sjelden eller aldri får hjelp fra andre enn hjemmetjenesten finner vi i Bydel Søndre Nordstrand (45 prosent).

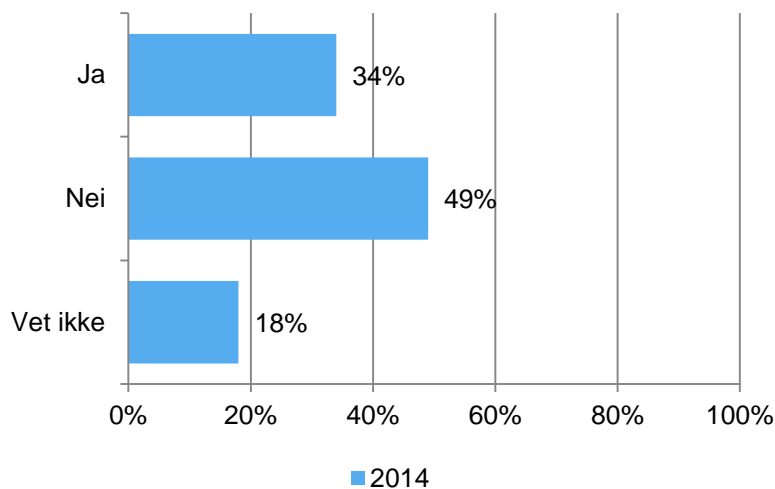
Menn svarer marginalt oftere enn kvinner både at de får daglig hjelp fra andre enn hjemmetjenesten og at de sjelden eller aldri får slik hjelp. Vi ser videre at brukerne under 80 år klart oftere enn brukerne over 80 år svarer at de sjelden eller aldri får hjelp av andre enn hjemmetjenesten. Brukere med stort hjelpebehov svarer oftere enn brukere med mindre hjelpebehov at de får daglig hjelp fra andre enn hjemmetjenesten (25 prosent mot 12 prosent).

## 4.6 Fast kontaktperson i hjemmetjenesten

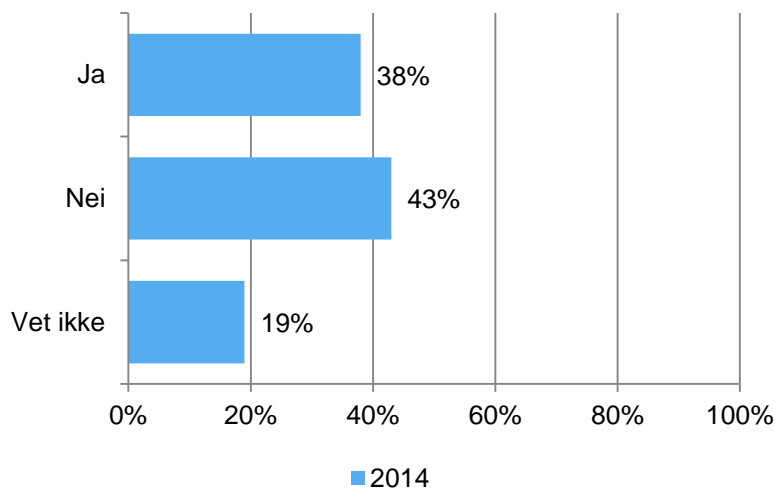
Av brukere som mottar hjemmesykepleie svarer 34 prosent at de har en fast kontaktperson i hjemmetjenesten. Tilsvarende andel for praktisk bistand er 38 prosent, altså noe høyere. 49 prosent svarer at de ikke har fast kontaktperson for hjemmesykepleie, mens 43 prosent svarer de ikke har fast kontaktperson for praktisk bistand. Henholdsvis 18 og 19 prosent svarer at de ikke vet om de har fast kontaktperson for hjemmesykepleie og praktisk bistand.

**Figur 24: Andel som oppgir å ha fast kontaktperson i hjemmetjenesten for hjemmesykepleie og praktisk bistand. Prosent.**

Har du en fast kontaktperson i hjemmetjenesten for sykepleie? (n=2487)



Har du en fast kontaktperson i hjemmetjenesten for praktisk bistand? (n=3668)



Vi finner tydelige forskjeller mellom de ulike bydelene når det gjelder dette spørsmålet. For hjemmesykepleie varierer andelen som svarer at de har fast kontaktperson i hjemmetjenesten



fra rundt 50 prosent i Bydel Bjerke, Grünerløkka og Nordre Aker, til nærmere 20 prosent i Bydel Grorud, Ullern og Nordstrand. For praktisk bistand varierer andelen *ja* fra 53 prosent i Bydel Grünerløkka til 25 prosent i Bydel Grorud. Når det gjelder praktisk bistand finner vi også relativt høye andeler i enkelte bydeler som ikke vet om de har fast kontaktperson i hjemmetjenesten.

For hjemmesykepleie finner vi at brukere under 67 år i større grad enn eldre brukere svarer at de har fast kontaktperson i hjemmetjenesten. For praktisk bistand svarer brukere under 80 år oftere enn brukere over 80 år at de har fast kontaktperson. For begge tjenestetyper svarer brukere med privat leverandør oftere enn brukere som mottar hjemmetjenester fra kommunal utfører at de har fast kontaktperson i hjemmetjenesten. For hjemmesykepleie ser vi at det er brukere som mottar fire timer hjelp eller mer per uke som oftere enn brukere med mindre hjelpebehov som sier at de har fast kontaktperson i hjemmetjenesten.

## **Vedlegg: Spørreskjema**

**Spørreundersøkelse til deg som mottar både hjemmesykepleie og praktisk bistand**

Prosjekt	<b>130237903</b>
Skjemanummer	

**Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten i**

**Spørsmål om hjemmesykepleien**

Du mottar hjemmesykepleie fra:

**Q1** 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

**Q1B** Har du en fast kontaktperson i hjemmetjenesten for hjemmesykepleie?

Sett kun ett kryss

R: \*

Ja .....  1

Nei .....  2

Vet ikke .....  3

**Q2** 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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til å ta medisiner?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2
Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til måltider?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3

Q3

Sett kun ett kryss per linje

Ja, alltid    Ja, som oftest    Nei, sjelden    Nei, aldri    Vet ikke

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

### Spørsmål om praktisk bistand

Du mottar praktisk bistand fra:

Q4

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

Q4B

Har du fast kontaktperson i hjemmetjenesten for praktisk bistand?

Sett kun ett kryss

- R: \*
- Ja .....  1
- Nei .....  2
- Vet ikke .....  3

Q5		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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1
Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til måltider?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2
Hvor fornøyd er du med den hjelpen du får til rengjøring av boligen din?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3
Hvor fornøyd er du med hjelp til innkjøp av varer (mat og annet)? ...	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4
Q6		Sett kun ett kryss per linje					
	Ja, alltid	Ja, som oftest	Nei, sjelden	Nei, aldri	Vet ikke		
Vet du hva personalet skal gjøre hos deg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	
Har personalet tid til de oppgavene de skal gjøre hos deg?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	
Kan du være med på å bestemme <b>hvordan</b> du vil at hjelpen skal utføres?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	
Får du være med på å bestemme <b>når</b> hjelpen skal utføres?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4	
Opplever du at personalet er omsorgsfulle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5	
Opplever du at personalet som hjelper deg kan jobben sin?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6	
Snakker personalet klart og tydelig, slik at du forstår dem?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7	
Behandler personalet deg med høflighet og respekt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8	
Kommer personalet til avtalt tid?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9	
Gir personalet beskjed dersom de blir forsinket?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10	
Er det enkelt å komme i telefonisk kontakt med de som gir deg praktisk bistand?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11	

## Generelle spørsmål om hjemmetjenesten

**LABEL22** Hvor lenge har du mottatt hjemmetjenester, det vil si hjemmesykepleie eller praktisk bistand?

Sett kun ett kryss

R:\*

- |                      |                          |   |
|----------------------|--------------------------|---|
| Inntil 1 måned ..... | <input type="checkbox"/> | 1 |
| 2-6 måneder .....    | <input type="checkbox"/> | 2 |
| 7-11 måneder .....   | <input type="checkbox"/> | 3 |
| 1-2 år .....         | <input type="checkbox"/> | 4 |
| 3-5 år .....         | <input type="checkbox"/> | 5 |
| 6-10 år .....        | <input type="checkbox"/> | 6 |
| Over 10 år .....     | <input type="checkbox"/> | 7 |
| Vet ikke .....       | <input type="checkbox"/> | 8 |

**Q7** 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 .....         | <input type="checkbox"/> |
| Hver dag .....                      | <input type="checkbox"/> |
| Flere ganger i uken .....           | <input type="checkbox"/> |
| En gang i uken .....                | <input type="checkbox"/> |
| Annenhver uke .....                 | <input type="checkbox"/> |
| En gang i måneden .....             | <input type="checkbox"/> |
| Sjeldnere enn en gang i måneden ... | <input type="checkbox"/> |
| Vet ikke .....                      | <input type="checkbox"/> |

**Q8** Hvor mange ulike hjelpere har du hatt besøk av den siste måneden?

Sett kun ett kryss

- |                               |                          |
|-------------------------------|--------------------------|
| 10 hjelpere eller flere ..... | <input type="checkbox"/> |
| 7-9 hjelpere .....            | <input type="checkbox"/> |
| 4-6 hjelpere .....            | <input type="checkbox"/> |
| 1-3 hjelpere .....            | <input type="checkbox"/> |
| Vet ikke/husker ikke .....    | <input type="checkbox"/> |

**Q9** Hvor fornøyd er du med antall ulike hjelpere som kommer hjem til deg?

Sett kun ett kryss

- |                        |                          |
|------------------------|--------------------------|
| Svært fornøyd .....    | <input type="checkbox"/> |
| Noe fornøyd .....      | <input type="checkbox"/> |
| Noe misfornøyd .....   | <input type="checkbox"/> |
| Svært misfornøyd ..... | <input type="checkbox"/> |
| Vet ikke .....         | <input type="checkbox"/> |

**Q12** Dersom du er misfornøyd med noe, har du klaget på dette (enten muntlig eller skriftlig)?

Sett kun ett kryss

- |                                  |                          |
|----------------------------------|--------------------------|
| Ja .....                         | <input type="checkbox"/> |
| Nei .....                        | <input type="checkbox"/> |
| Vet ikke/husker ikke .....       | <input type="checkbox"/> |
| Er ikke misfornøyd med noe ..... | <input type="checkbox"/> |

**Q13** Dersom du har klaget på noe, ble det en bedring på situasjonen etter at du klaget?

Sett kun ett kryss

- |                            |                          |
|----------------------------|--------------------------|
| Ja .....                   | <input type="checkbox"/> |
| Nei .....                  | <input type="checkbox"/> |
| Vet ikke/husker ikke ..... | <input type="checkbox"/> |
| Har ikke klaget .....      | <input type="checkbox"/> |

**Q14** Kjenner du til at du kan bytte utfører/leverandør av hjemmesykepleie dersom du ønsker det?

Sett kun ett kryss

- |                            |                          |
|----------------------------|--------------------------|
| Ja .....                   | <input type="checkbox"/> |
| Nei .....                  | <input type="checkbox"/> |
| Vet ikke/husker ikke ..... | <input type="checkbox"/> |

**Q15** 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 .....

**Q16** 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 .....

**Q17** 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 .....

**Q11** Dersom du har søkt om mer/mindre eller annen hjelp det siste året, hvordan syns du behandlingstiden for søknaden din var?

Sett kun ett kryss

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

**Q19** Dersom du har fått noen tekniske hjelpemidler, hvor fornøyd er du med den veiledningen du har fått med å fremskaffe disse?

Sett kun ett kryss

- R: \*  
Svært fornøyd .....  1  
Noe fornøyd .....  2  
Noe misfornøyd .....  3  
Svært misfornøyd .....  4  
Vet ikke .....  5  
Har ikke mottatt veiledning .....  6

**Q18** 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 .....

LABEL23

Hvor ofte mottar du hjelp fra andre enn hjemmetjenesten, for eksempel fra pårørende eller venner?

Sett kun ett kryss

R: \*

- Flere ganger om dagen .....  1
- Hver dag .....  2
- Flere ganger i uken .....  3
- Annenhver uke .....  4
- En gang i måneden .....  5
- Sjeldnere enn en gang i måneden ...  6
- Aldri .....  7
- Vet ikke .....  8

LABEL21

Hvem har fylt ut dette skjemaet?

Sett kun ett kryss

R: \*

- Har fylt ut selv .....  1
- Har fått hjelp av pårørende .....  2
- Pårørende eller andre har fylt ut skjemaet .....  3

Takk for hjelpen!