



Oslo kommune
Bydel Gamle Oslo
Bydelsadministrasjonen

Bydelsutvalget

BU-sak 12/2015
HSK-sak 1/2015

Dato: 30.12.2014

Deres ref:

Vår ref (saksnr):
2014/682

Saksbeh: Trine Lise Granli,

Arkivkode:
225.0

**BU-SAK 12/2015, RESULTAT AV BRUKERUNDERSØKELSE I
HJEMMETJENESTENE 2014**

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

Det ble ikke gjennomført brukerundersøkelse i hjemmetjenesten i 2013 grunnet avklaringer med Datatilsynet.

Målgruppe for undersøkelsen er alle som har vedtak om praktisk bistand (hjemmehjelp) og/eller hjemmesykepleie. Det er ett skjema for de som mottar kun hjemmesykepleie, ett skjema for de som kun mottar praktisk bistand og ett skjema for de som mottar både hjemmesykepleie og praktisk bistand. Hver bruker har bare fått ett skjema.

Brakerundersøkelsen er gjennomført av Ipsos MMI på oppdrag fra Helseetaten. Undersøkelsen er lagt opp som en tilfredshetsundersøkelse, det vil si at man ønsker å finne ut hvor fornøyd eller misfornøyd brukerne er med ulike forhold knyttet til tjenestene. Det er brukernes subjektive vurdering som måles.

I bystyresak 207/99 ble det lagt til grunn at det skal iverksettes en vurdering av enkeltforhold dersom færre enn 80 % av dem som svarer er fornøyd med forholdet.

Svarprosenten i Bydel Gamle Oslo er dessverre lav med 34 %. Dette er samme svarprosent som i 2012.

Gjennomsnittlig svarprosent i Oslo er 38 %.

På det ene oppsummeringsspørsmålet: ”*Alt i alt i hvor stor grad er du fornøyd med*



Bydel Gamle Oslo
Bydelsadministrasjonen

Besøksadresse:
Platousgate 16

Postadresse:
Postboks 9406 Grønland
0135 Oslo

Internett: www.oslo.kommune.no

E-post: postmottak@bgo.oslo.kommune.no

Telefon: 02180
Telefaks: 23 43 10 01
Bankkonto: 13150100431
Org.nr.: 974778742

hjemmesykepleien? ” er tilfredsheten i 2014 78 % og har dermed gått opp fra 2012 da den var 76 %. Brukere med kommunal leverandør er i noen grad mer fornøyd enn brukere som benytter privat leverandør.

I praktisk bistand er det noe nedgang på oppsummeringsspørsmålet ”*Alt i alt i hvor stor grad er du fornøyd med den praktiske bistanden du mottar?* ” med en tilbakegang på to prosentpoeng, fra 80 % i 2012 til 78 % i 2014.

I denne tilfredshetsundersøkelsen er hensikten først og fremst å kartlegge den subjektive kvalitetsdimensjonen, dvs. opplevd kvalitet. I kvalitetsutviklingssammenheng innebærer dette at kvalitetsutvikling ikke kun bør skje gjennom å skape ”gode erfaringer!”, men at man også må vie oppmerksomhet mot å håndtere og påvirke forventningene. Dette kan gjøres bla. gjennom aktiv dialog, informasjon om tjenestens tilbud og hvilke forventninger en har til egeninnsats og deltakelse fra brukerne og familien. Tjenesten har et forbedringspotensial når det gjelder gjensidig avklaring av forventninger og har bl.a. dette som fokusområde i 2015.

I hovedsak er brukerne veldig fornøyd med personalet; de opplever å bli møtt med respekt, de snakker klart og tydelig, de kan jobben sin og er omsorgsfulle.

De er mindre fornøyd når det kommer til organisering og system; det kan være vanskelig å komme i kontakt med tjenesten, man får i begrenset grad være med på å bestemme når hjelpen skal utføres og man gir ikke beskjed når man er forsinket.

Ipsos MMI beskriver en del sammenhenger som f.eks. at yngre brukere i noen grad svarer at de er mindre fornøyd med en tjeneste enn eldre brukere og at brukere med mindre enn fire timer hjemmetjeneste i uken i noe større grad er fornøyd med tjenesten enn de som mottar mer enn fire timer i uken. På bydelsnivå har man ikke tilgang til å se slike sammenhenger men det kan nevnes at gjennomsnittsalderen for brukere av hjemmesykepleien i bydelen er 67 år og i praktisk bistand 75 år.

I undersøkelsen stilles det spørsmål om opplevelsen av en rekke forhold. Tjenestene vurderer resultatet av hvert enkelt spørsmål og går igjennom rutiner og praksis knyttet til forholdene der færre enn 80 % av dem som svarer er fornøyd med forholdet.

Resultatet av brukerundersøkelsen kan i sin helhet leses på:

www.helseetaten.oslo.kommune.no

Bydelsdirektøren innstiller til bydelsutvalget å fatte følgende vedtak:

Bydelsutvalget tar resultat av brukerundersøkelsen 2014 til orientering.

Bydel Gamle Oslo

Lasse Østmark
bydelsdirektør

Trine Lise Granli
avdelingsdirektør