



**Arkivsak:** 200700704

**Arkivkode:**

**Saksbeh:** Andre Nilson

**Saksgang**

Medbestemmelsesutvalget  
Bydelsutvalget

**Møtedato**

06.06.2007  
14.06.2007

---

## BRUKERUNDERSØKELSE I HJEMMETJENESTEN 2006

### Sammendrag:

Det er gjennomført en brukerundersøkelse i alle bydelene i Oslo kommune. Brukerundersøkelsen i hjemmetjenesten 2006, gjennomført av TNS Gallup på oppdrag fra Helse- og velferdsetaten i perioden 23. november- 18. desember.

Undersøkelsen omfatter alle brukere som mottar tjenester i eget hjem etter Lov om helsetjeneste i kommune og Lov om sosiale tjenester, uavhengig av hvordan bydelen har organisert disse tjenestene. Kvalitetsmålinger i bydelenes hjemmetjenester gjennomføres etter samme system, uavhengig av om driften av tjenesten utføres av kommunen eller private aktører

Brukerundersøkelsen brukes som en måleindikator for å kunne kartlegge brukernes tilfredshet av hjemmetjenester for hele Oslo kommune. Det er de subjektive vurderingene og opplevelsene til brukerne som blir målt i denne undersøkelsen. Det er valgt ut åtte temaområder for kartlegging av brukernes vurderinger:

- Administrative forhold
- Tjenestene
- Resurser og tilrettelegging
- Fleksibilitet
- Møte med personalet
- Kommunikasjon
- Brukermedvirkning
- Pålitelighet

### Målsettinger for brukerundersøkelsen

Bystyret behandlet 21.04.1999 bystyresak 204/99 "kvalitet og kvalitetsmåling i pleie- og omsorgstjenesten," Der ble det lagt til grunn at det skal iverksettes en vurdering av enkeltforhold dersom færre enn 80 prosent av dem som svarer er fornøyde med forholdet. Målsettingen for Oslo kommune er at 80 prosent av brukerne skal være fornøyde.

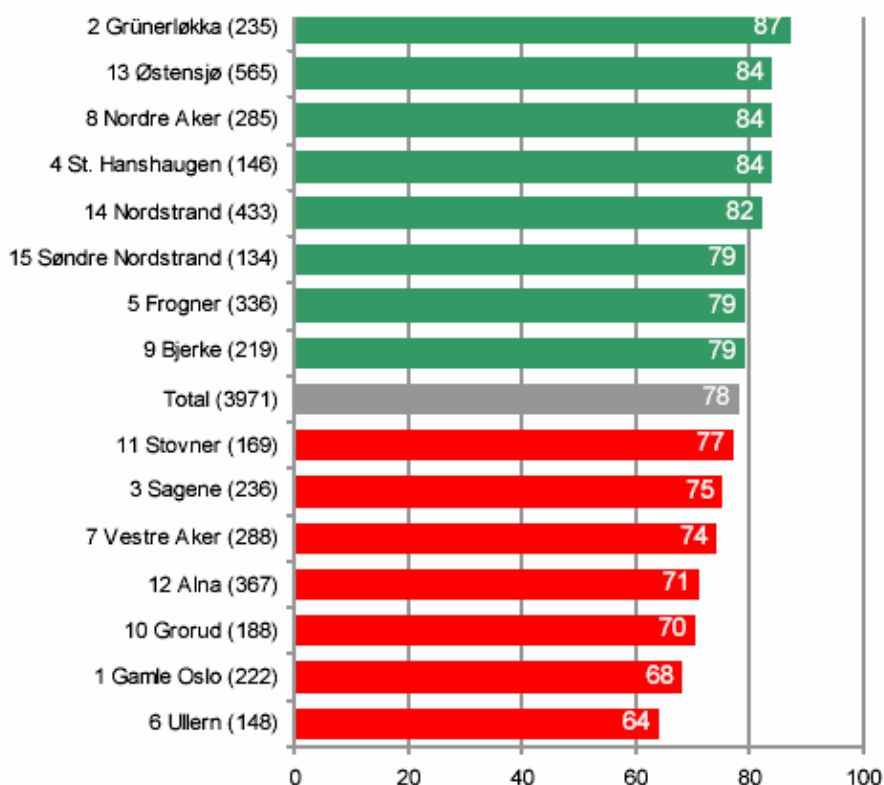


### Helhetlig vurdering

Oslo kommune hadde pr. 31.12. 2007 i alt ca. 16 625 brukere av hjemmetjenester, 4 754 av disse brukerne fylte ut og returnerte spørreskjemaet. Dette gir Oslo kommune en svarprosent på 29.

Av de brukere som svarte på spørreskjemaet for hjemmetjenestene er det 49 prosent som kun mottar hjemmehjelp, det er 18 prosent som kun mottar hjemmesykepleie og det er 31 prosent brukere som mottar både hjemmehjelp og hjemmesykepleie. Det fremgår av undersøkelsen for hjemmetjenestene at brukere som bare mottar hjemmesykepleie helhetlig sett er mer fornøyde enn gjennomsnittet (82 vs. 78 indekspoeng). Brukerne som kun mottar hjemmehjelp er helhetlig sett like fornøyd som gjennomsnittet, mens brukerne som mottar begge tjenestene totalt sett er mindre fornøyde enn gjennomsnittet (76 vs. 78 indekspoeng).

Helhetlig vurdering - av bydelenes brukere



### Brukernes vurderinger – Bydel Grünerløkka

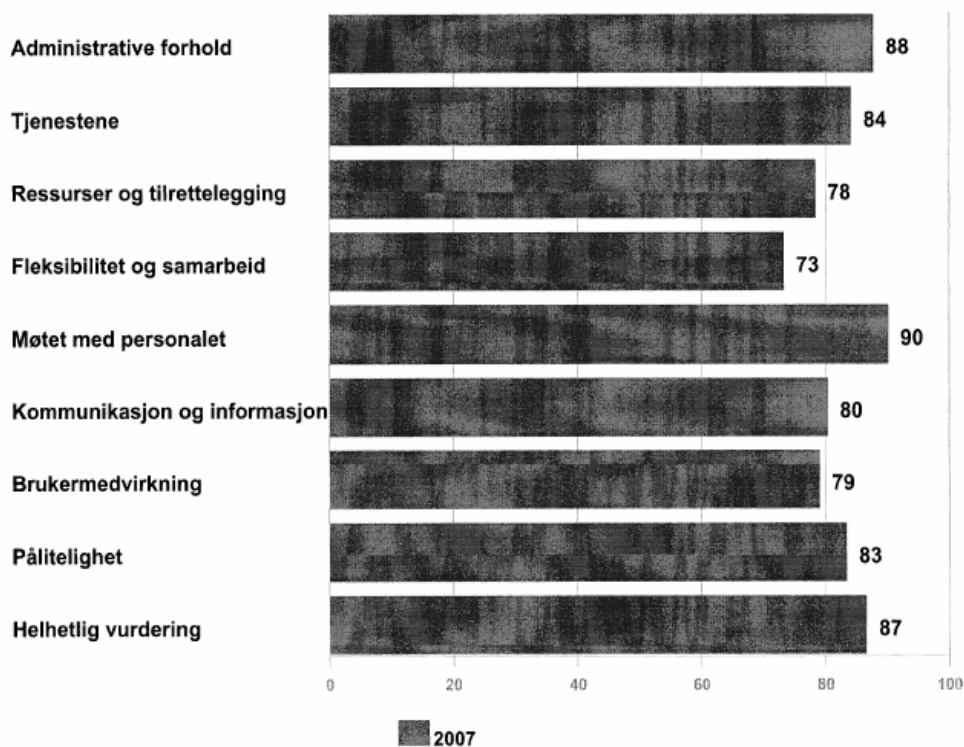
Av de i alt 1 118 brukerne som benytter seg av tjenestene i Bydel Grünerløkka returnerte 270 tilbake svarskjemaene. Fra brukerundersøkelsen kommer det klart frem at brukerne til Bydel Grünerløkka er mest fornøyde med hele 87 poeng, signifikant høyere enn gjennomsnittet for Oslo totalt. Dette gir Bydel Grünerløkka en prosentsats godt over det totale gjennomsnittet og de mål som Oslo kommune har satt seg. I den svakeste bydelen hadde kun 64 prosent av brukerne svart at de var fornøyde.

<b>Totalresultat for:</b>	<b>bydel Grünerløkka</b>	<b>- Oslo totalt</b>
Administrative forhold	88	84
Tjenestene	84	76
Resurser og tilrettelegging	78	69
Fleksibilitet	73	63
Møte med personalet	90	88
Kommunikasjon	80	72
Brukermedvirkning	79	69
Pålitelighet	83	72
<b>Helhetlig vurdering</b>	<b>87</b>	<b>78</b>

Det kommer tydelig frem i rapporten at brukere av hjemmetjenesten i bydelen er mer fornøyde enn brukere fra andre bydeler. Møte med personalet og administrative forhold, tjenestene, kommunikasjon og informasjon og pålitelighet scorer særlig høyt. Fleksibilitet og samarbeid er et av de punktene som scorer fortsatt høyere enn gjennomsnitt men noe lavere enn byrådsavdelingens målsetting. Resurser og tilrettelegging samt brukermedvirkning er to andre punkter om ligger over gjennomsnittet.

Totalrapporten viser at både private leverandører og den kommunale hjemmetjenesten ligger godt over gjennomsnittet. Private tjenesteleverandører vurderes som noe bedre på fleksibilitet, samarbeid og pålitelighet, men som noe svakere på resurser og tilrettelegging. Utenom dette er forskjellene i følge Helse- og velferdsetaten, ubetydelig.

### Totalrapport 2 Grünerløkka



**Bydelsdirektørens vurdering:**

Bydelens hjemmetjeneste har lenge aktivt jobbet med utviklingen av tjenesten. Brukerundersøkelsen gjenspeiler arbeidet som er lagt til grunn hittil og vil motivere ansatte fremover samt at det vil gi dem økt yrkesstolthet. Fra brukernes perspektiv kan vi si at tjenestene våre tilfredsstillende brukernes krav. Bydelen får også god omdømme i og utenfor bydelen.

Brukerundersøkelsen er et av tre elementer som inngår i Oslo kommunes kvalitetsmålingssystem for hjemmetjenesten. Resultatene av undersøkelsen vil vi i bydelen, ta i bruk som en del av kvalitetsrevisjonsarbeidet.

**Bydelsdirektørens forslag til vedtak:**

*BU tar resultatet av brukerundersøkelsen i bydelen til orientering.*

Tage Guldvog  
fung. bydelsdirektør