



Oslo kommune
Bydel Østensjø
Bydelsadministrasjon

Vedleggshefte

Møte: Råd for funksjonshemmede
Møtested: Ryensvingen 1, Plenumsalen
Møtetid: tirsdag 03. februar 2009 kl. 17.30
Sekretariat:

Saksnr	Sakstittel- Dokumentbeskrivelse	Dokumentnr
Sak 4 /09	Høring - rapport: Fremtidens storbylegevakt i Oslo	200900020-2
	- Høring-rapport: fremtidens storbylegevakt i Oslo	
Sak 6 /09	Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten 2008	200500455-14
	- Hjemmetjenester - 13 Østensjø	
	- Rapport, Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten 2008	
	- Praktisk bistand - 13 Østensjø	
	- Hjemmesykepleie - 13 Østensjø	
	- Praktisk bistand -13 Østensjø - Privat leverandør	
Sak 7 /09	Rapport fra anmeldt tilsyn ved Østensjø bo- og servicesenter den 02.12.2008	200800246-45
	- SYE - Rapport fra anmeldt tilsyn ved Østensjø bo- og servicesenter den 02.12.2008	
	- Rapport fra anmeldt tilsyn, Østensjø bo- og servicesenter 02.12.2008	

Sæu 4/09



Oslo kommune
Byrådsavdeling for velferd og sosiale tjenester

Oslo KOMMUNE
BYDEL ØSTENSJØ
13 JAN 2009
S.NR. 20090000-7 UG
AVD. H
SAKSBEH.: AK 222
Kopi: RC, BD

Høringsinstanser

Dato: 12.12.2008

Deres ref:

Vår ref (saksnr):

Saksbeh:

Arkivkode:

Peter Martin, 23461588

HØRINGSNOTAT - RAPPORT: FREMTIDENS STORBYLEGEVAKT I OSLO

Bakgrunn

Oslo kommunale Legevakt i Storgaten 40 har siden 1900 gitt et døgnkontinuerlig akuttmedisinsk tilbud til befolkningen i Oslo. Legevakten har i dag en sentral plass i helsetjenesten i Oslo og er en viktig samhandlingsarena mellom primær- og spesialisthelsetjenesten til beste for pasienten. Legevaktens rolle, med oppgaver knyttet til primærdiagnostikk og sortering av pasienter, behandling og oppfølging, vil bli enda viktigere i årene som kommer, blant annet som følge av de organisatoriske endringer som nå er vedtatt som del av omstillingsprogrammet i Helse Sør-Øst (Hovedstadsprosessen). Bygget i Storgaten 40 har store begrensninger for ombygging på grunn av vernehensyn. Uavhengig av omstillingen i Helse Sør-Øst RHF har man derfor vurdert at Legevakten snart vil ha behov for nye lokaler. Med bakgrunn i det har Oslo kommune igangsatt utredning av anskaffelsesstrategi for nytt legevaktbygg.

Med dette som utgangspunkt ble Oslo kommune og Helse Sør-Øst RHF våren 2008 enige om å utrede en "fremtidens storbylegevakt" for Oslo. Formålet har vært å få belyst hva som vil være en ønskelig og visjonær videreutvikling av legevakten for de neste 5 år og for perioden frem mot år 2020. Det overordnede målet for arbeidet har vært å legge grunnlaget for en "storbylegevakt" som er tilpasset befolkningens nåværende og fremtidige behov og ønsker, storbyens spesielle utfordringer og mulighetene den medisinske og teknologiske utviklingen gir.

Våren 2008 ble det gjennomført et forprosjekt, der det ble utredet hva som vil være ønsket innhold i og omfang av fremtidens storbylegevakt. Forprosjektrapporten, som forelå i april 2008, er lagt til grunn for hovedprosjektet, som ble gjennomført høsten 2008.

Hovedprosjektgruppens mandat har vært å beskrive hvordan legevaktstjenesten kan organiseres og utvikles i samarbeid mellom første- og annenlinjetjenesten, herunder å vurdere fremtidig organisering og finansiering. Mer konkret var prosjektgruppens mandat å fremme forslag til fremtidig:

- Oppgavefordeling (ifht samhandlende parter)
- Rutiner/fora for samhandling

Byrådsavdeling for velferd og
sosiale tjenester

Postadresse:

Rådhuset, 0037 Oslo

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

- Kompetansebehov
- Infrastruktur (bla intern logistikk og IKT)
- Lokalisering
- Finansiering og formell organiseringsform

Prosjektgruppen skulle se disse spørsmålene i sammenheng med parallelle prosesser som Hovedstadsprosessen i Helse Sør-Øst, og Oslo kommunes utredninger vedrørende anskaffelsesstrategi for nytt legevaktbygg, kartlegging av aktuelle tomter med videre.

Hovedprosjektgruppens rapport ble levert 06.12.2008 (vedlegg).

Byrådet i Oslo vil i løpet av 2009 fremme sak til bystyret om Legevaktens fremtidige utvikling. Bystyrets vedtak vil ligge til grunn for det videre samarbeidet mellom Helse Sør-Øst RHF og Oslo kommune.

Invitasjon til høring

Høringsinstansene inviteres med dette til å gi innspill til Oslo kommune og Helse Sør-Øst RHF i forhold til de anbefalinger som er gitt av hovedprosjektgruppen i den vedlagte rapport.

I rapporten er gruppens anbefalinger gitt på en oversiktlig måte i kapittel 2, Gruppens anbefalinger – oppsummering. Det fremgår innledningsvis i dette kapittelet at:

Prosjektgruppen legger til grunn at Storbylegevakten skal dekke behovet for legevaktjenester for hele Oslos befolkning, og videreføre de felles løsninger med spesialisthelsetjenesten som i dag finnes i Legevakten, spesielt skadepoliklinikken, observasjonsposten og psykiatrisk legevakt. Utfordringene i årene som kommer vil være mange. Viktig for prosjektgruppens valg av løsninger har vært:

- Det store antall pasienter med vanlig akutt sykdom eller skade som oppsøker legevakten
- Muligheter til å gi enda bedre og raskere hjelp til kritisk syke
- Nye muligheter som ligger i nærmere samhandling med spesialisthelsetjenesten, med fastlegene og med pleie- og omsorgstjenesten i kommunen.
- Prosjektgruppen har med utgangspunkt i studiebesøk og øvrige kontakter i prosjektfasen, sett at det internasjonalt skjer endringer i måten akuttpasienter håndteres på ved legevakter og i sykehus. Utviklingen stiller krav til at pasienter raskt kommer til riktig behandlingssted, og det øker behovet for breddekompetanse til å gjøre korrekt sortering og akuttmedisinsk kompetanse og kunnskap hos de personellgrupper som først møter pasientene.

Etter dette angis anbefalingene punktvis på en kortfattet måte.

I kapitlene 4-11 gis det bakgrunnsdata og vurderingene som ligger til grunn for anbefalingene. Vi gjør oppmerksom på at rapporten inneholder en dissens, som fremgår av kapittel 14 Vedlegg: dissens.

Oslo kommune og Helse Sør-Øst RHF ber om at høringsinstansene tar stilling til følgende spørsmål:

1. Storbylegevaktens innhold: Det ønskes synspunkter på prosjektgruppens anbefalinger, herunder:

- a. Den fremtidige observasjonspostens funksjoner, herunder liggetiden og observasjonspostens størrelse, eventuelt om det er behov for flere med ulike målgrupper.
- b. Legevaktens rolle innenfor psykisk helsevern og psykisk helsearbeid, herunder relasjonen mellom akutteamet på Legevakten, ambulante team ved DPS'ene og bydelenes omsorgstjenester.
- c. Legevaktens tilbud innenfor akutt rus og relasjon/avgresning til en ny Rusakutt i Oslo.
- d. Samarbeidet og arbeidsdelingen mellom storbylegevakten og sykehusene.
- e. Tiltak for å styrke samhandlingen med fastleger slik at pasientene blir behandlet på riktig omsorgsnivå.
- f. Tiltak for å styrke samhandlingen med hjemmebaserte tjenester og sykehjem. Er det behov for en særskilt vaktordning for sykehjemmene, og i tilfelle hvilket omfang og organisering bør den ha?
- g. Tiltak for å styrke samhandlingen med prehospitale tjenester. Spesielt ønskes det synspunkter om muligheten for å samorganisere LV-sentralen og AMK
2. Kompetanse. Hvilken utdanning og kompetanse er nødvendig/ønskelig for personellet ved Storbylegevakten for å ivareta de oppgavene utvalget foreslår og de utfordringene Legevakten har? Hvordan kan slik kompetanse best etableres?
3. Er det behov for legevaktsbaser utenfor Legevakten?
4. Tiltak for å styrke tilbudet til pasienter med fremmedkulturell bakgrunn.
5. Tiltak for å få pasienter som ikke har behov for akutt hjelp, men som likevel oppsøker Legevakten, i større grad til å bruke fastlegen.
6. Hvilke andre virksomheter som bør samlokaliseres med Storbylegevakten:
 - a. Intermediær avdeling
 - b. Tannlegevakt
 - c. Helsehus etter modell fra Trondheim
 - d. Institutt for allmennmedisin og samfunnsmedisin
 - e. Andre institusjoner/ tjenester

Det er ønskelig at høringsinstansene i tillegg til å stilling til disse spørsmål tar opp eventuelle andre forhold som de mener er viktige.

Prosjektrapporten er vedlagt oversendelsesbrevet.

Vi ber om at høringsuttalelser oversendes innen **mandag den 02.03.09**.

Høringsuttalelser til Oslo kommune sendes til postmottak@byr.oslo.kommune.no

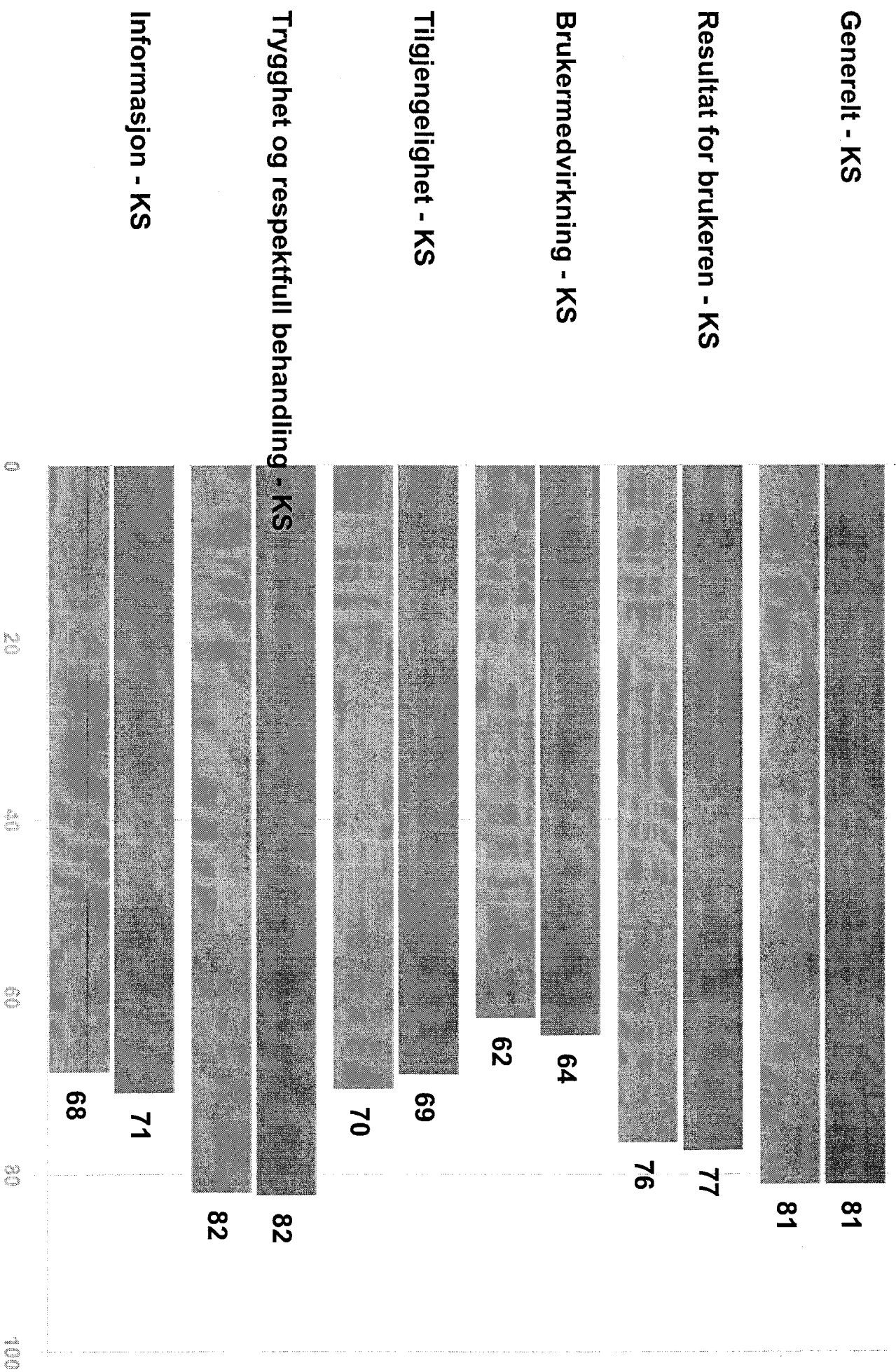
Høringsuttalelser til Helse Sør-Øst RHF sendes til postmottak@helse-sorost.no

Med hilsen

Björg Månum Andersson
kommunaldirektør

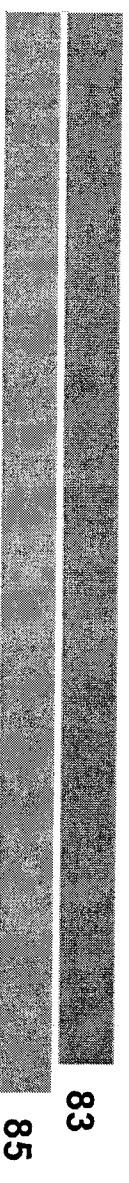
Åse Snåre
helse- og omsorgssjef

Hjemmetjenester - 13 Østensjø

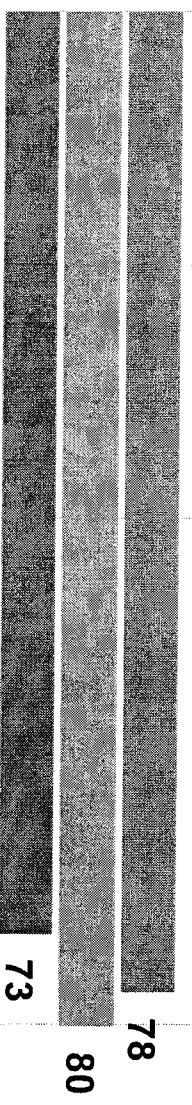


Hjemmetjenester - 13 Østensjø

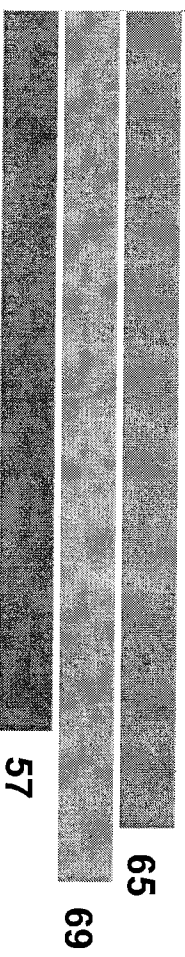
Generelt - KS



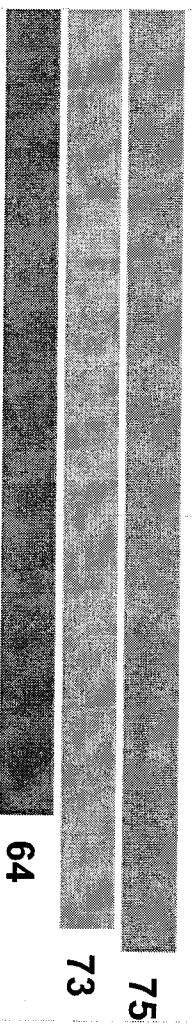
Resultat for brukeren - KS



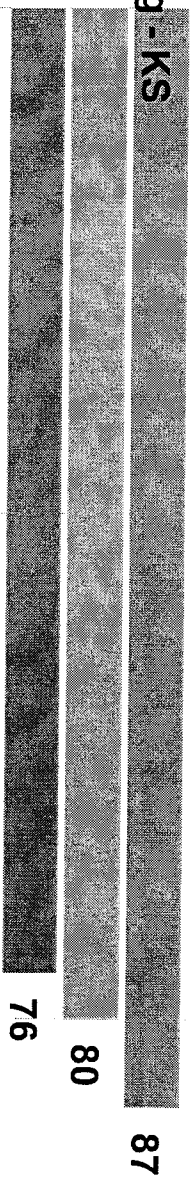
Brukermedvirkning - KS



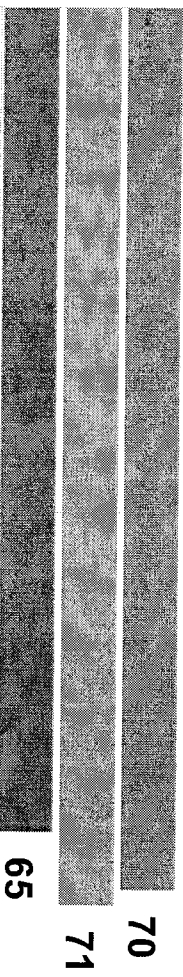
Tilgjengelighet - KS



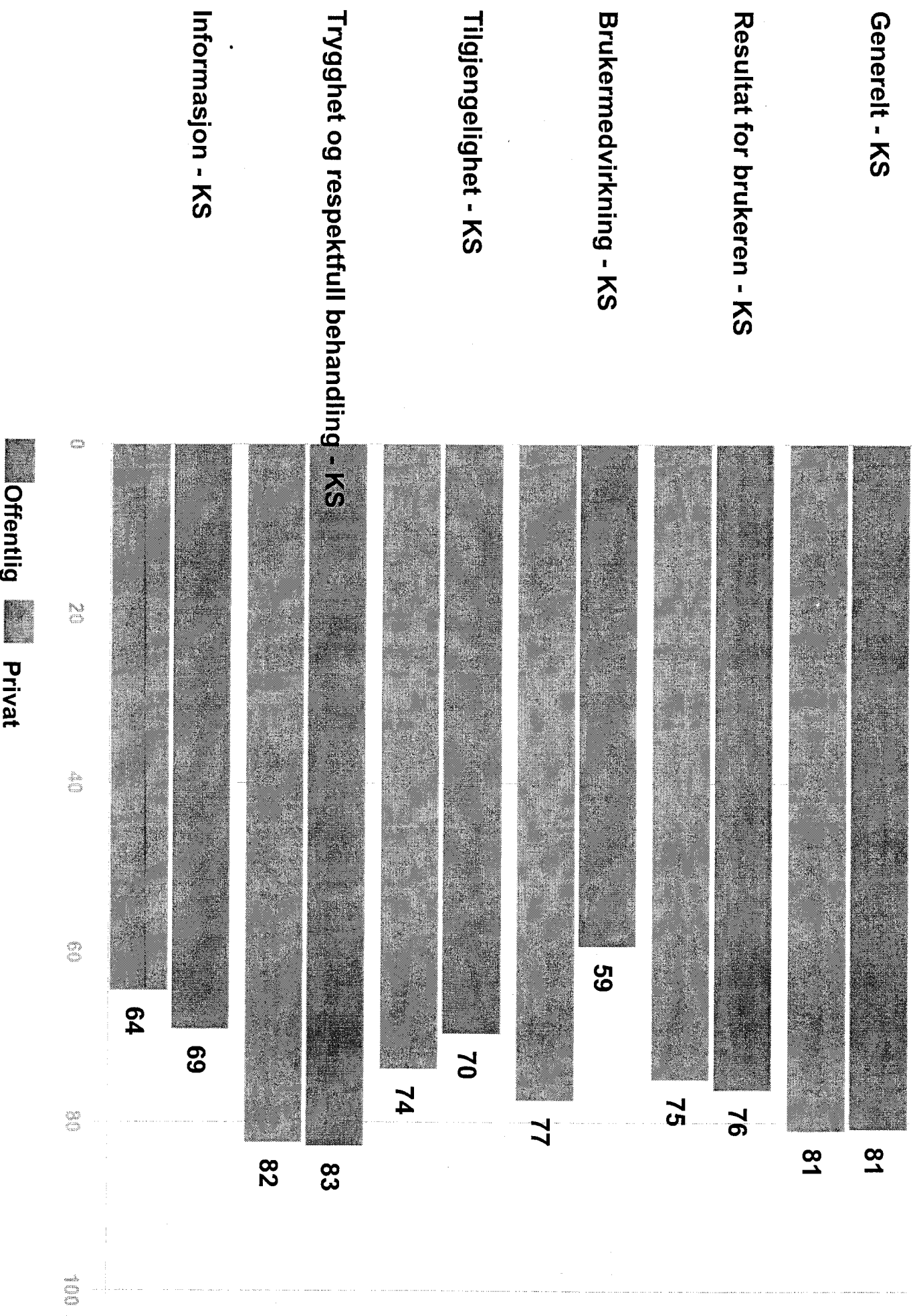
Trygghet og respektfull behandling - KS



Informasjon - KS

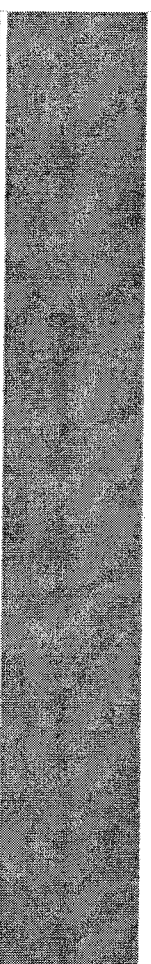


Hjemmetjenester - 13 Østensjø



Hjemmetjenester - 13 Østensjø

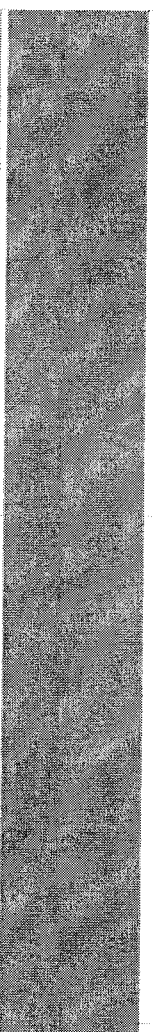
Resultat for brukeren - Oslo



76

76

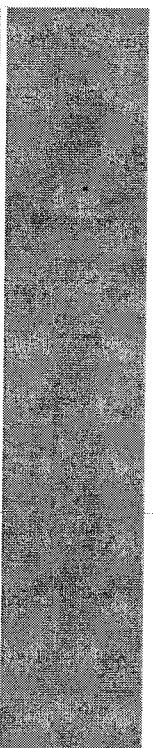
Tilgjengelighet Oslo



82

83

Informasjon - Oslo



59

59

0 20 40 60 80 100



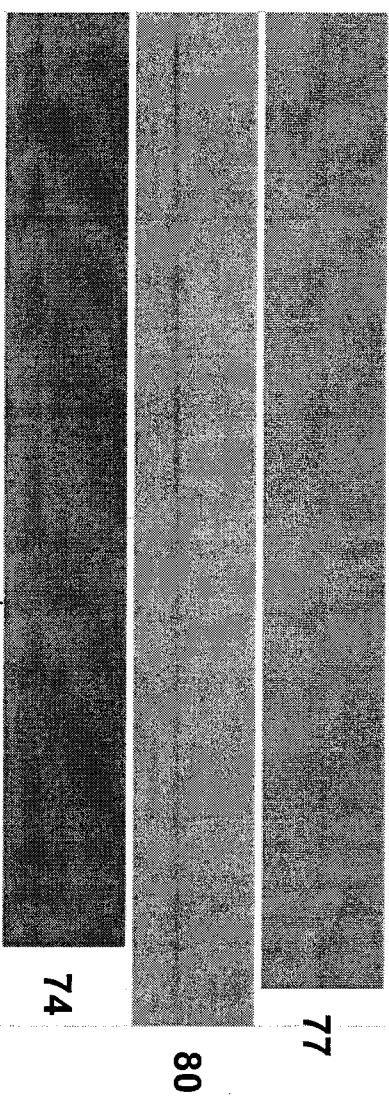
2007



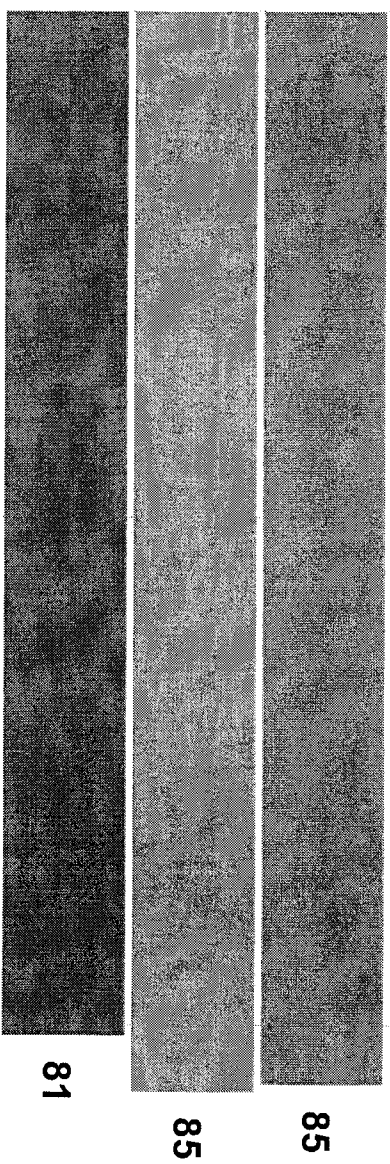
2008

Hjemmetjenester - 13 Østensjø

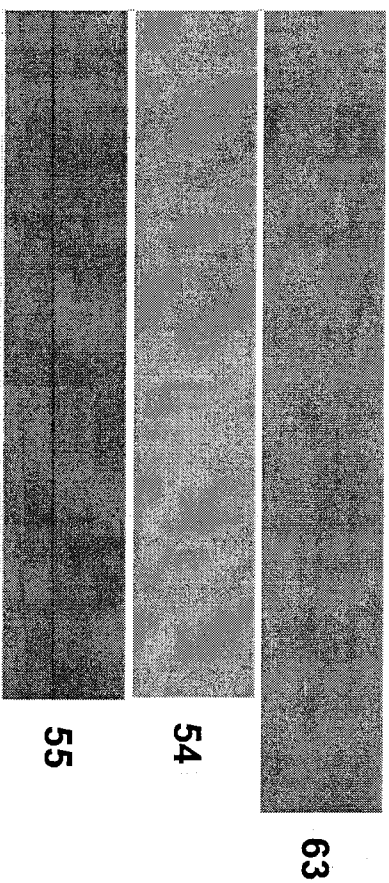
Resultat for brukeren - Oslo



Tilgjengelighet Oslo



Informasjon - Oslo



0 20 40 60 80 100

P S PS

Hjemmetjenester - 13 Østensjø

Resultat for brukeren - Oslo

77

73

Tilgjengelighet Oslo

84

79

Informasjon - Oslo

57

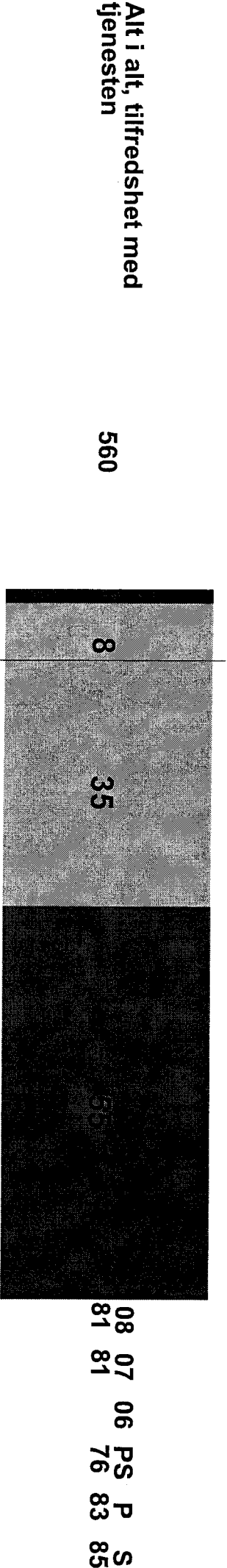
76



Offentlig Privat

2008	2007	Oslo 2008
81	81	76

Hjemmetjenester - 13 Østensjø Generelt - KS



Alt i alt, tilfredshet med tjenesten

560

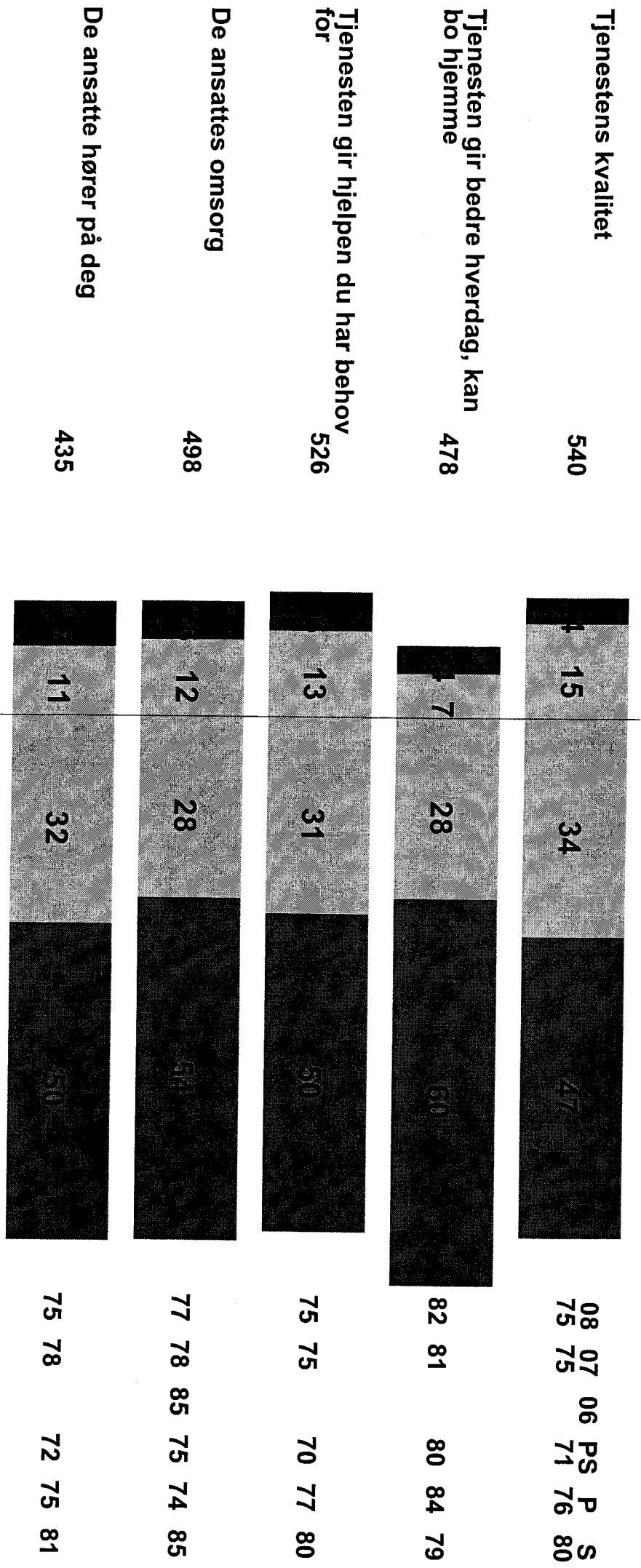
08 07 06 PS P S
81 81 76 83 85

■ Svært liten grad
 ■ 2
 ■ 3
 ■ Svært stor grad

2008	2007	Oslo 2008
76	77	73

Hjemmetjenester - 13 Østensjø

Resultat for brukeren - KS



Svært liten grad



2



3

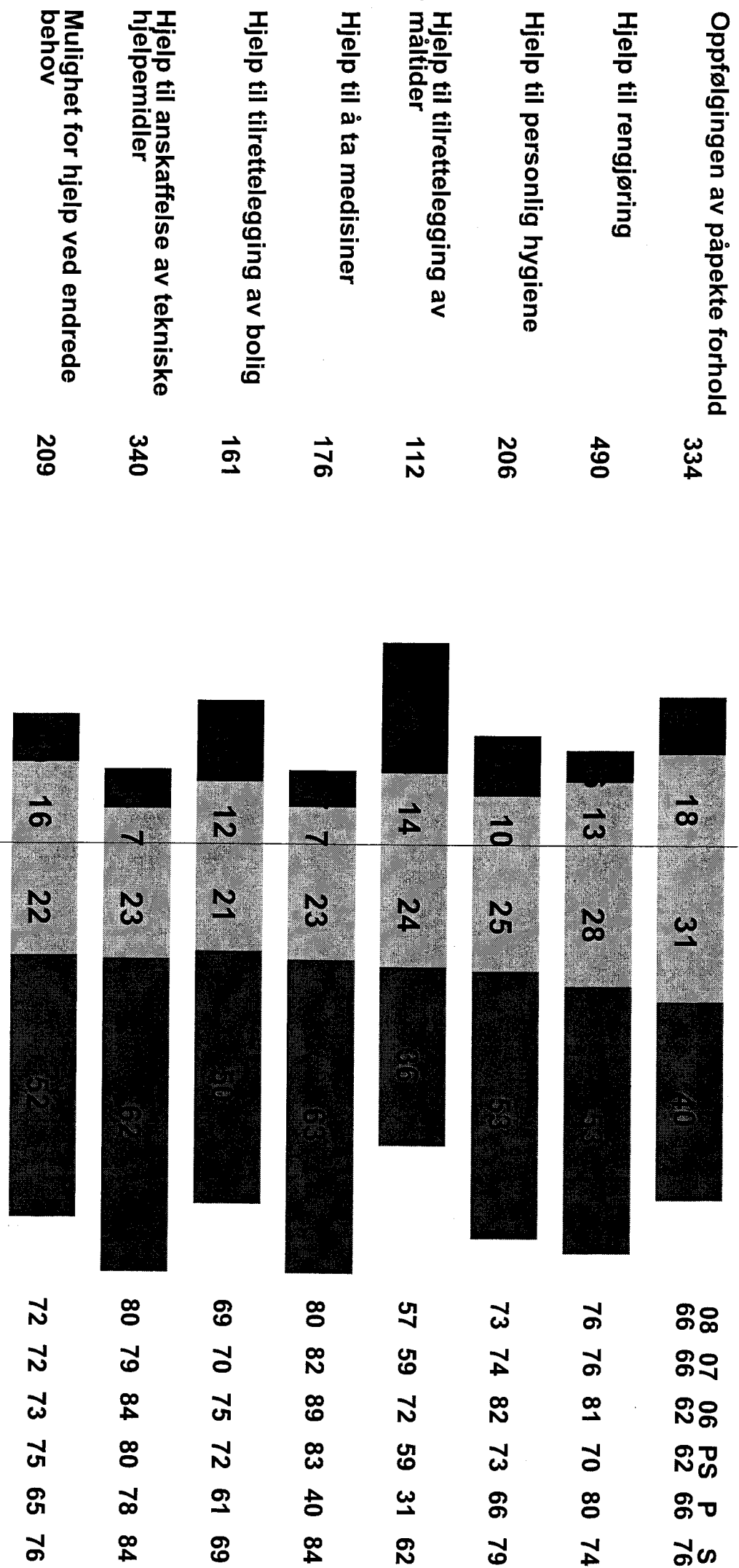


Svært stor grad

2008	2007	Oslo 2008
76	76	72

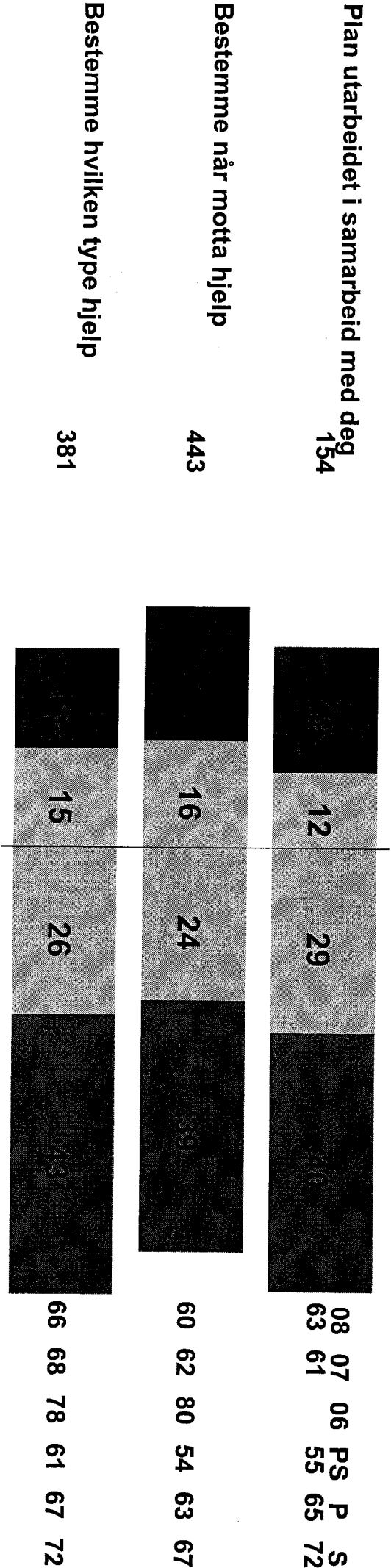
Hjemmetjenester - 13 Østensjø

Resultat for brukeren - Oslo



2008	2007	Oslo 2008
62	64	61

Hjemmetjenester - 13 Østensjø Brukermedvirkning - KS



2008	2007	Oslo 2008
70	69	65

Hjemmetjenester - 13 Østensjø Tilgjengelighet - KS

Antall timer hjelp

446

08 07 06 PS P S

71 69 71 64 75 76

Muligheten til å få hjelp utover avtalt

208

49 49 56 44 46 63

Muligh. kontakt per telefon

493

73 72 66 77 76

Svært liten grad

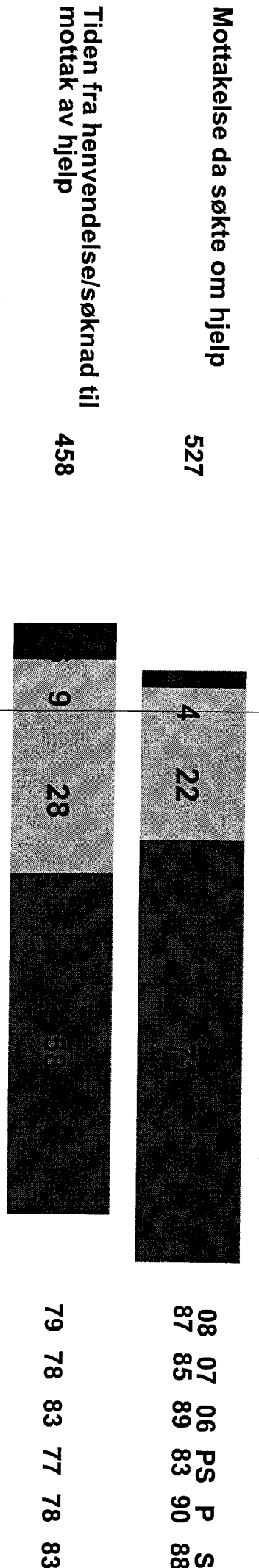
2

3

Svært stor grad

2008	2007	Oslo 2008
83	82	81

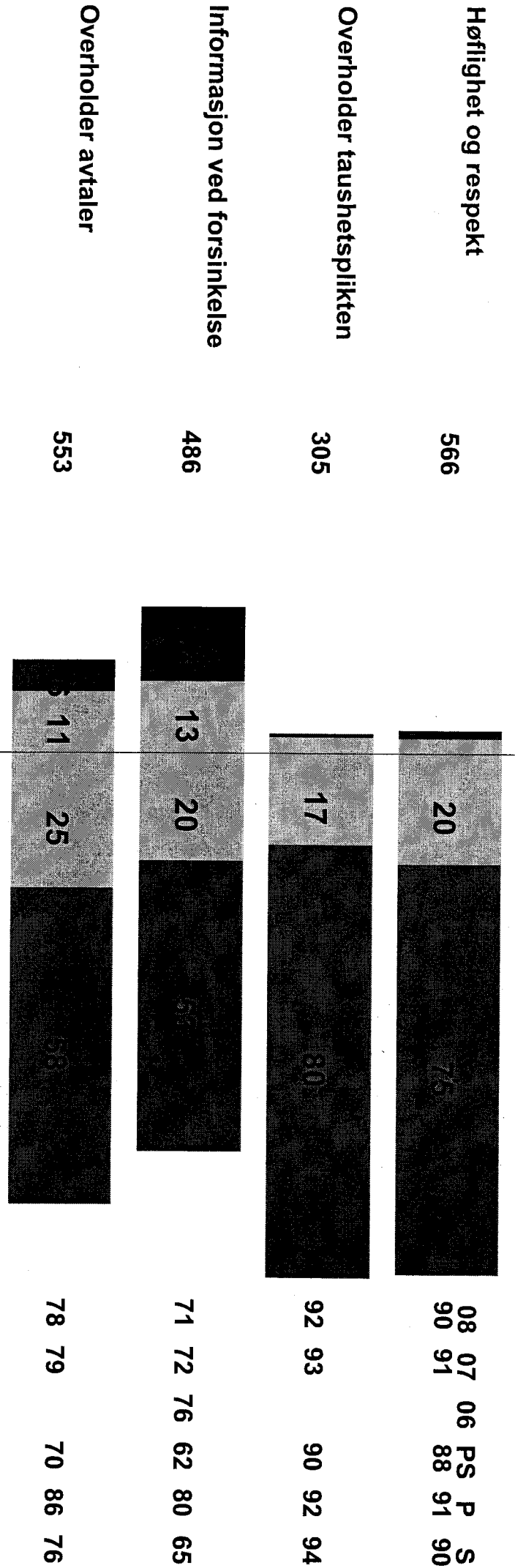
Hjemmetjenester - 13 Østensjø Tilgjengelighet Oslo



Svært liten grad
 2
 3
 Svært stor grad

2008	2007	Oslo 2008
82	82	77

Hjemmetjenester - 13 Østensjø Trygghet og respektfull behandling - KS



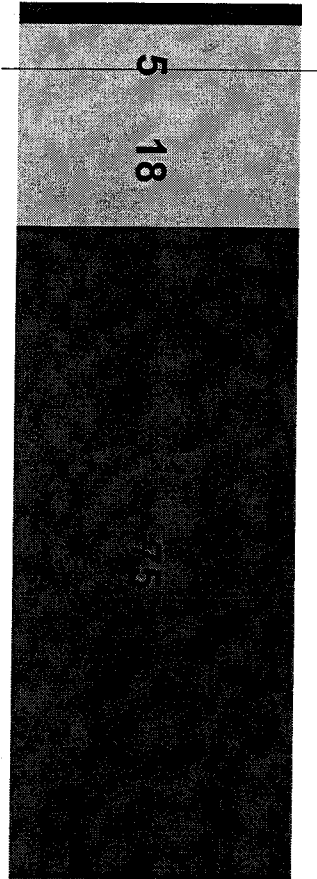
Svært liten grad
 2
 3
 Svært stor grad

2008	2007	Oslo 2008
88	87	86

Hjemmetjenester - 13 Østensjø Trygghetsalarm - Oslo

Trygghetsalarm ivaretar behov
331

08 07 06 PS P S
88 87 88 92 79



Svært liten grad

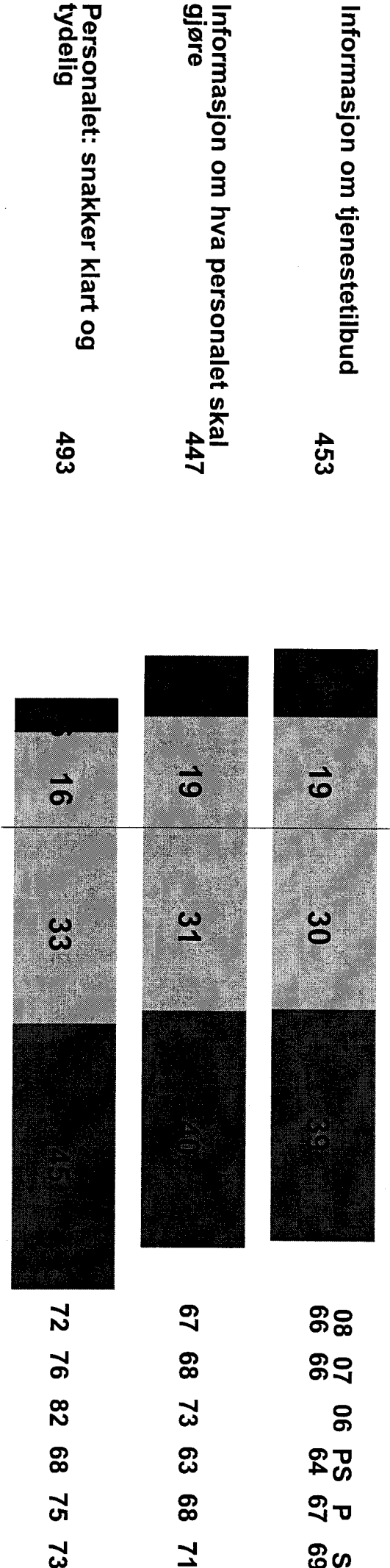
2

3

Svært stor grad

2008	2007	Oslo 2008
68	71	66

Hjemmetjenester - 13 Østensjø Informasjon - KS

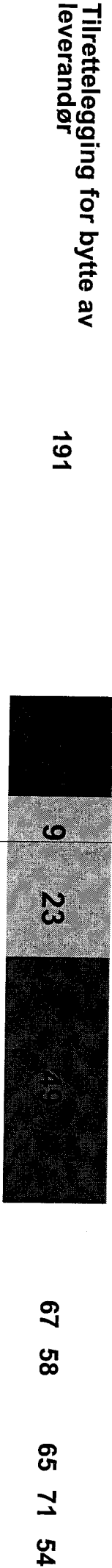
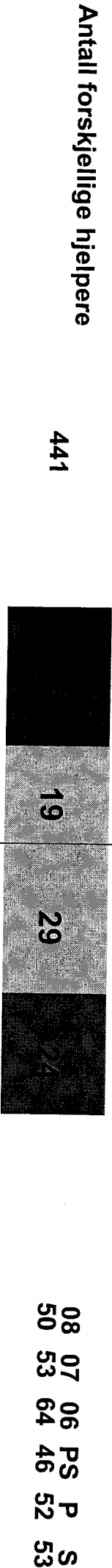


☐ Svært liten grad
 ☐ 2
 ☐ 3
 ☐ Svært stor grad

2008	2007	Oslo 2008
59	59	56

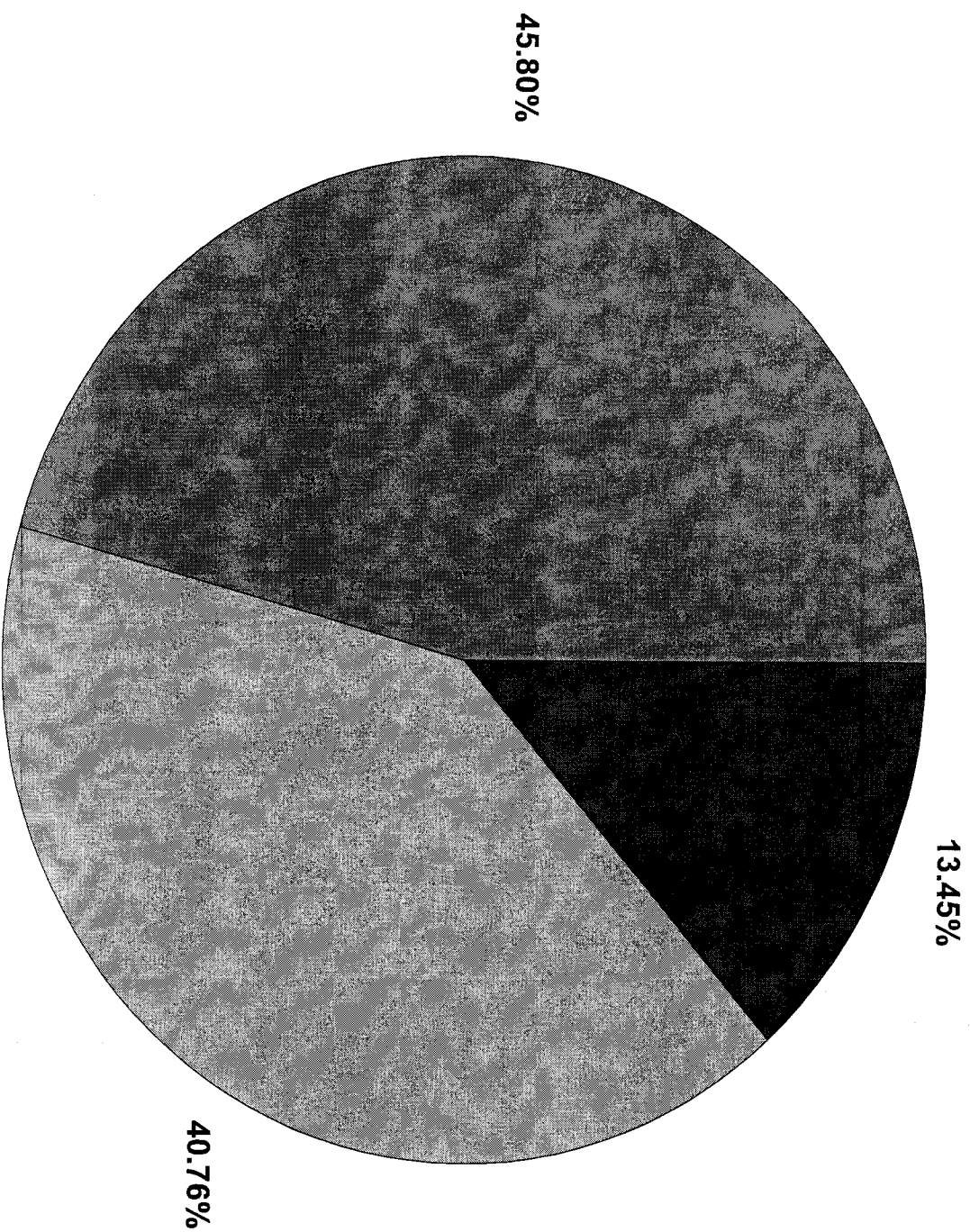
Hjemmetjenester - 13 Østensjø

Informasjon - Oslo



■ Svært liten grad
 ■ Svært stor grad

Hjemmetjenester - 13 Østensjø Individuell plan



Ja



Nei

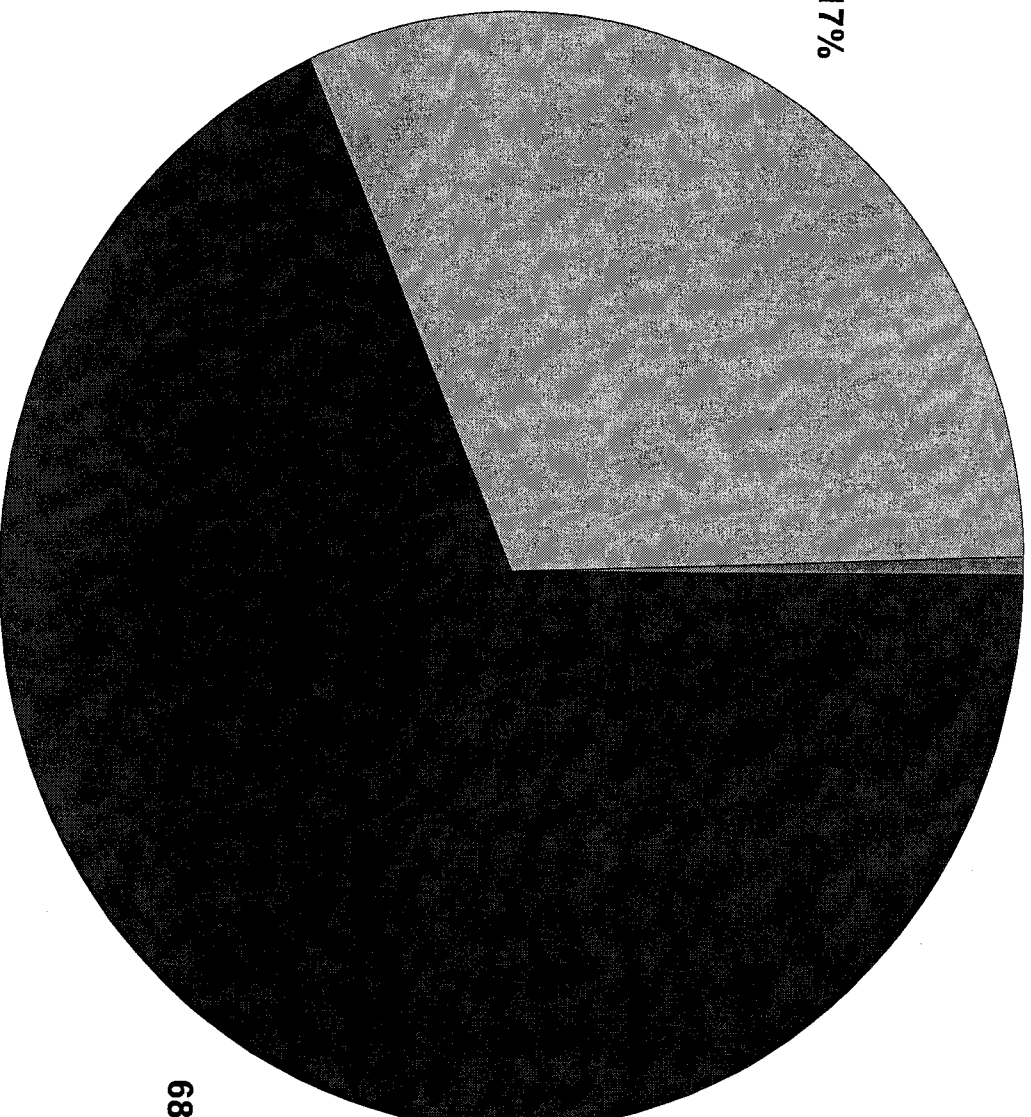


Vet ikke

Hjemmetjenester - 13 Østensjø Trygghetsalarm

0.53%

31.17%



68.30%



Ja



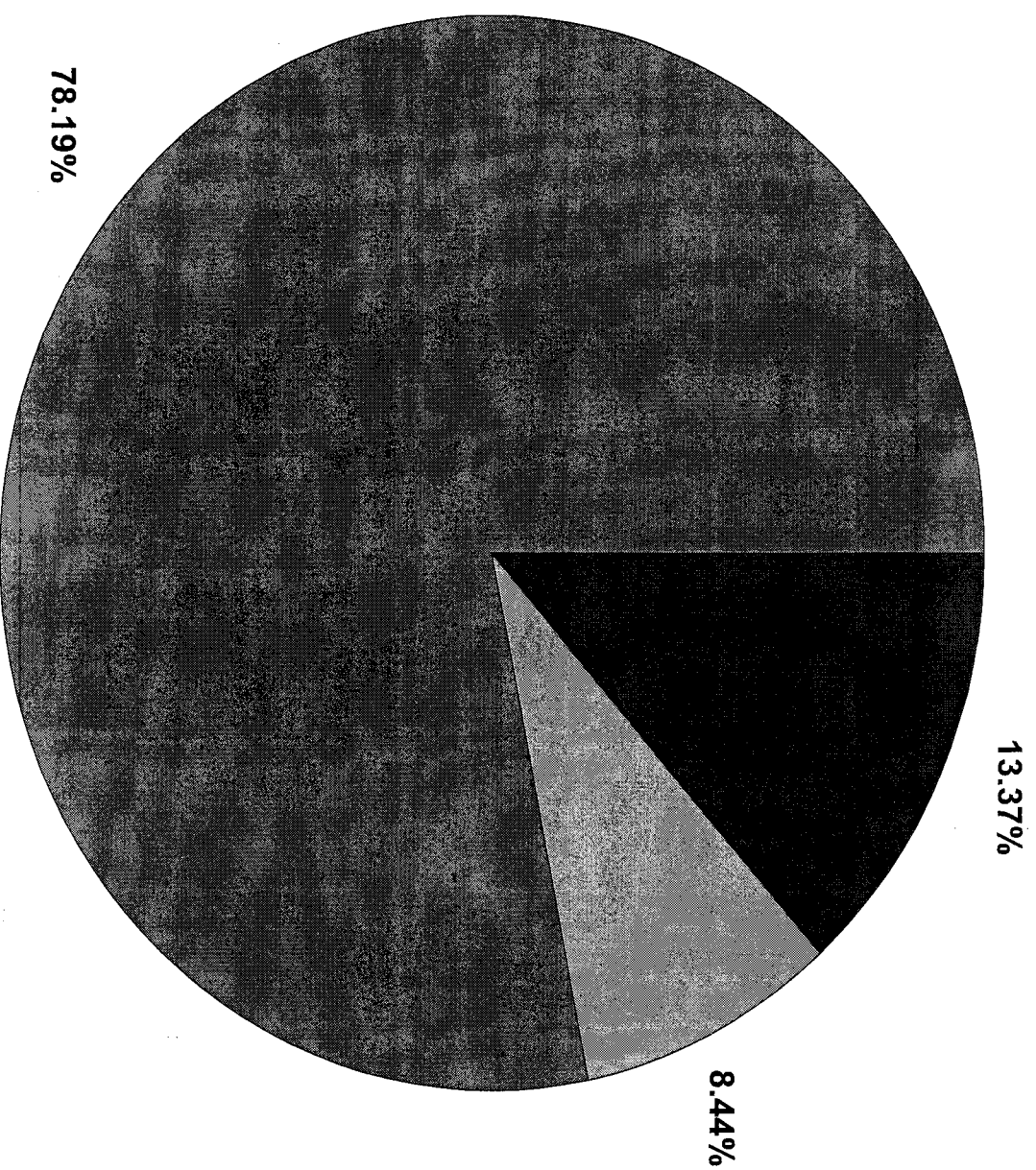
Nei



Vet ikke

Hjemmetjenester - 13 Østensjø

Bedre tj. etter valgmuligh. kom/priv lev.



Ja



Nei



Vet ikke



Oslo kommune
Helse- og velferdsetaten

Rapport **Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten 2008**



Rapporten beskriver resultatene fra en spørreundersøkelse blant mottakere av praktisk bistand og hjemmesykepleie.

Undersøkelsen er gjennomført i september 2008.

desember 2008

Forord

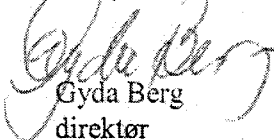
Brukerundersøkelser er ett av tre elementer som inngår i Oslo kommunes kvalitetsmålingssystem for hjemmetjenesten. De øvrige er kvalitetsrevisjon og rapportering på fastsatte indikatorer. Kvalitetsmåling i bydelenes hjemmetjenester skal gjennomføres årlig og etter samme system, uavhengig av om driften av tjenesten utføres av kommunen eller private aktører. Det er nå fritt brukervalg i hjemmehjelpstjenesten i samtlige bydeler. En bydel har også innført brukervalg i hjemmesykepleien.

Målgruppen for undersøkelsen er alle som har vedtak om praktisk bistand (hjemmehjelp) og/eller hjemmesykepleie.

Spørreskjemaet som er brukt i undersøkelsen består dels av spørsmål som er utviklet i regi av Kommunenes sentralforbund (KS) og dels av spørsmål vedtatt av Oslo kommune.

Brukerundersøkelsen er gjennomført av TNS Gallup på oppdrag fra Helse- og velferdsetaten.

Oslo, desember 2008



Gyda Berg
direktør

INNHold

1 OM UNDERSØKELSEN..... 2

1.1 OPPSUMMERING OG HOVEDFUNN	2
<i>Kontaktpersoner</i>	2
1.2 METODE OG UTVALG	3
1.2.1 <i>Målgruppe</i>	3
1.2.2 <i>Datainnsamling</i>	3
1.2.3 <i>Utvalg</i>	3
1.3 SPØRRESKJEMA OG RAPPORTERING	5
1.3.1 <i>Spørreskjema</i>	5
1.3.2 <i>Rapportering</i>	5
1.4 HVA MÅLES I DENNE TYPEN UNDERSØKELSER?	6
1.5 HVA ER TILFREDSSTILLENDEN KVALITETSNIVÅ?	7

2. RESULTATER..... 8

2.1 GENERELL VURDERING	8
2.2 OPPSUMMERT ETTER TEMAOMRÅDE	10
2.3.1 <i>Forklaring til grafikken</i>	14
2.3.2 <i>Resultat for brukeren (KS- og Oslo spørsmål samlet)</i>	15
2.3.3 <i>Individuell plan</i>	17
2.3.4 <i>Brukermedvirkning</i>	18
2.3.5 <i>Tilgjengelighet (KS- og Oslo spørsmål samlet)</i>	20
2.3.6 <i>Trygghet og respektfull behandling</i>	22
2.3.7 <i>Trygghetsalarm</i>	23
2.3.8 <i>Informasjon (KS- og Oslo spørsmål samlet)</i>	25
2.3.9 <i>Brukervalg</i>	27
2.4 DRIVERE BAK HELHETSINNTRYKKET	28

VEDLEGG 1: FEILMARGINER..... 29

VEDLEGG 2: INSTRUKS TIL BYDELENE (ELEKTRONISK)

VEDLEGG 3: SKJEMA GRUNERLØKKA-2008 (ELEKTRONISK)

VEDLEGG 4: GRAFIKKRAPPORTER (ELEKTRONISK)

1 Om undersøkelsen

1.1 Oppsummering og hovedfunn

Brukerundersøkelser er ett av tre elementer som inngår i Oslo kommunes kvalitetsmålingssystem for hjemmetjenesten. De øvrige elementer er kvalitetsrevisjon og rapportering på fastsatte indikatorer. Kvalitetsmålinger i bydelenes hjemmetjenester skal gjennomføres årlig og etter samme mal, uavhengig av om driften utføres av kommunen eller private aktører.

På oppdrag for Helse- og velferdsetaten i Oslo kommune har TNS Gallup gjennomført en brukerundersøkelse blant brukere av hjemmetjenester. Undersøkelsen er gjennomført i september 2008.

Undersøkelsen viser at brukernes helhetlige tilfredshet med tilbudet til hjemmetjenesten fortsatt er høy. Flertallet av brukerne er fornøyde (85 prosent). Byrådets måltall er 80 %. Samtidig er det store variasjoner mellom hvilke kvalitetselementer brukerne er fornøyde med og det er fortsatt forskjeller mellom bydelene. Det er spesielt store forskjeller i brukernes vurderinger som gjelder tilrettelegging av måltider, mulighet til å få hjelp utover det som er avtalt og tilretteleggingen for at man skal kunne bytte leverandør.

Brukere som bare mottar hjemmesykepleie er generelt sett mer tilfredse enn gjennomsnittet, mens brukere som både mottar praktisk bistand og hjemmesykepleie er mindre fornøyde enn gjennomsnittet.

Private tjenesteleverandører vurderes fortsatt som bedre på alle hovedområdene, og på mange områder er forskjellene betydelige. Det er likevel fortsatt uklart om brukerne mener at innføringen av valg mellom privat eller offentlig leverandør har bidratt til å gjøre hjemmetjenestene bedre.

Med unntak for en liten forbedring på fire områder har det ikke skjedd noen store endringer i brukernes vurdering av hjemmetjenesten siden 2007. Hjemmetjenesten vurderes helhetlig som litt bedre på følgende områder:

- mulighetene for hjelp ved endrede behov
- ventetiden fra henvendelse/søknad til mottak av hjelp
- antall timer hjelp
- evnen til å gi beskjed ved forsinkelser

Hjemmetjenestens sterkeste sider er at brukerne oppfatter at de blir behandlet med høflighet og respekt, at de sier seg enig i at hjemmetjenesten gjør hverdagen bedre ved at de kan bo hjemme, og at de er tilfredse med de ansattes omsorg.

De viktigste forholdene å følge opp er mulighetene til å få hjelp utover det som er avtalt, bistanden til tilrettelegging av måltider og medbestemmelse i forhold til når man skal motta hjelp.

Kontaktpersoner

Kontaktpersonene for undersøkelsen i Helse- og velferdsetaten har vært Inger Hafsten og Lars Tore Østtveit. Prosjektleder i TNS Gallup har vært Thomas Karterud.

1.2 Metode og utvalg

1.2.1 Målgruppe

Målgruppen for undersøkelsen er brukere av kommunens hjemmetjenester, både knyttet til praktisk bistand i hjemmet (heretter benevnt som *praktisk bistand*) og hjemmesykepleie.

1.2.2 Datainnsamling

Datainnsamlingen er gjennomført som postal undersøkelse i perioden 1. september – 22. september 2008. Spørreskjemaet ble distribuert på bydelsnivå av hjemmetjenestens distrikter. Se vedlagte *instruks for gjennomføring av brukerundersøkelse om hjemmetjenester* til bydelene (Vedlegg 2).

1.2.3 Utvalg

På utsendelsestidspunktet rapporterte bydelene at de til sammen hadde 14 891 brukere. 14 456 av disse mottok spørreskjemaet. I alt 4 601 brukere har fylt ut og returnert spørreskjemaet. Dette gir en responsrate på 32 prosent for Oslo totalt, målt i forhold til antall brukere. I 2007 var responsraten 30 prosent. På bydelsnivå varierer responsraten mellom 26 og 37 prosent.

Responsrate i alt og per bydel

Bydel	Antall brukere*	Antall skjema utsendt*	Innkomst	Responsrate i forhold til utsendt
Gamle Oslo	789	777	203	26 %
Grünerløkka	932	932	273	29 %
Sagene	980	975	259	27 %
St. Hanshaugen	627	627	188	30 %
Frogner	1 340	1 178	364	31 %
Ullern	622	597	191	32 %
Vestre Aker	1 218	1 051	366	35 %
Nordre Aker	1 042	1 042	338	32 %
Bjerke	921	857	317	37 %
Grorud	733	733	254	35 %
Stovner	653	653	193	30 %
Alna	1 257	1 257	422	34 %
Østensjø	1 763	1 763	613	35 %
Nordstrand	1 520	1 520	477	31 %
Søndre Nordstrand	494	494	143	29 %
I alt	14 891	14 456	4 601	32 %

*Kilde: Returnerte tilbakemeldingsskjema fra bydelene (se Vedlegg 2 side 2).

48 prosent av de brukerne som har svart på undersøkelsen mottar kun praktisk bistand, 18 prosent mottar kun hjemmesykepleie og 34 prosent mottar både praktisk bistand og hjemmesykepleie.

Andelen respondenter som mottar tjenestene fra en privat leverandør er økende. Blant de som fikk praktisk bistand i 2008 mottok 21 prosent av respondentene denne tjenesten fra en privat leverandør. I 2007 mottok 15 prosent denne tjenesten fra en privat leverandør. I 2008 mottok 1,4 prosent hjemmesykepleie fra en privat leverandør, mot 0,5 prosent i 2007. Merk at alle brukere kan velge mellom privat og offentlig utfører av praktisk bistand, men at det foreløpig bare er brukerne i én bydel (Vestre Aker) som kan velge mellom privat eller offentlig hjemmesykepleie.

71 prosent av brukerne er kvinner, 29 prosent er menn. Den dominerende aldersgruppen er de mellom 80 og 90 år. Disse representerer nesten halvparten av brukerne (46 prosent).

Bakgrunnsinformasjon (i prosent)

		2008	2007
Kjønn	Kvinne	71 %	73 %
	Mann	29 %	27 %
Alder	Under 67 år	17 %	17 %
	67-79 år	24 %	23 %
	80-90 år	46 %	48 %
	Eldre enn 90 år	13 %	12 %
Tjenestetype	Bruker mottar kun praktisk bistand	48 %	47 %
	Bruker mottar kun hjemmesykepleie	18 %	20 %
	Bruker mottar både praktisk bistand og hjemmesykepleie	34 %	33 %
Praktisk bistand	Offentlig	79 %	85 %
	Privat	21 %	15 %
Hjemmesykepleie	Offentlig	99 %	99 %
	Privat	1,4 %	0,5 %

Merk at mange respondenter ikke har tatt stilling til flere spørsmål, enten ved at de har svart "vet ikke" eller ved at de ikke har besvart flere av spørsmålene. Andelen som har tatt stilling til spørsmålene kan variere av flere grunner. I gjennomgangen av datamaterialet har vi blant annet observert følgende:

1. Bruker vs. ikke bruker: besvarelsen av enkelte spørsmål betinger at man er bruker av den aktuelle tjenesten. De som ikke mottar tjenesten tar derfor ikke stilling.
2. Tvetydige spørsmål: enkelte spørsmål i undersøkelsen kan oppfattes som tvetydige. Dermed er det vanskelig å ta stilling.
3. Feil i utfyllingen: flere brukere har krysset av for flere svaralternativ selv om det er spesifisert at man kun kan sette ett kryss. De som setter flere kryss blir registrert som ubesvart.

1.3 Spørreskjema og rapportering

1.3.1 Spørreskjema

Brukerne har svart på 33 spørsmål knyttet til de hjemmetjenestene de mottar. 20 av spørsmålene er hentet direkte fra Kommunenes sentralforbunds spørreskjema for vurdering av hjemmetjenester. De resterende spørsmålene er utviklet av Oslo kommune.

Spørsmålene i årets undersøkelse kartlegger brukernes vurderinger på syv temaområder:

- Resultat for brukeren
- Brukermedvirkning
- Tilgjengelighet
- Trygghet og respektfull behandling
- Informasjon

Brukerne ble også spurt om hvordan de vurderer det tjenestetilbudet de mottar generelt sett. Brukerne har tatt stilling til hvert av holdningsspørsmålene på en skala fra 1 til 4 hvor 1. er svært misfornøyd og 4. er svært fornøyd. Spørreskjemaet følger rapporten som vedlegg 3.

1.3.2 Rapportering

Denne tekstrapporten oppsummerer resultatene for Oslo kommune på aggregert nivå. Analysen bygger på et omfattende grafikkvedlegg (vedlegg 4) som viser resultatene for alle spørsmål som er stilt i undersøkelsen i tematisk rekkefølge. Grafikkvedlegget viser referansetall for de spørsmålene som ble stilt likelydende i 2006 og 2007-undersøkelsen. I tillegg er det gjennomført en statistisk analyse for å avklare hvilke temaområder og enkeltfaktorer som har størst betydning for helhetsvurderingen av tjenestetilbudet.

Det er utviklet egne grafikkrapporter for hjemmehjelp, hjemmesykepleie og for tjenestene sammenslått for hver av de 15 bydelene og for hvert distrikt i bydelene som har oppnådd fem svar eller mer (vedlegg 4).

Av personvern hensyn er det ikke rapportert resultater for spørsmål hvor det er færre enn fem som har svart. Rapportene følger elektronisk i pdf-format.

1.4 Hva måles i denne typen undersøkelser?

Undersøkelsen er lagt opp som en tilfredshetsundersøkelse, det vil si at vi ønsker å finne ut hvor fornøyd eller misfornøyd brukerne er med ulike forhold knyttet til tjenesten. Det er brukerens subjektive opplevelse og vurdering som måles i denne typen undersøkelser.

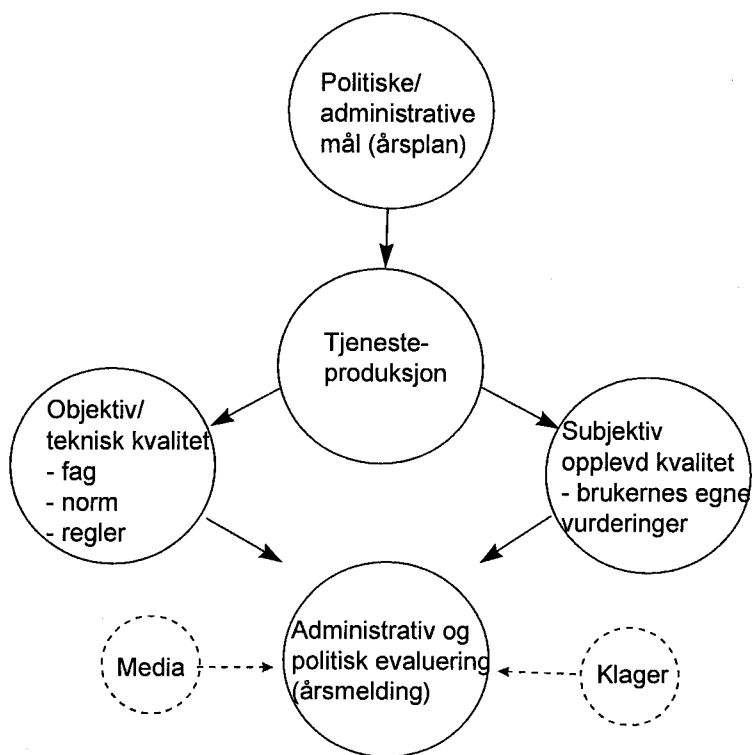
Når man f.eks. spør om brukerens vurderinger av de ansattes tilgjengelighet er vurderingen basert på egne erfaringer. Samtidig vet vi at denne erfaringen blir veid mot de forventningene brukerne har til tilgjengeligheten. Dette kan uttrykkes gjennom brøken E/F , der E står for erfaring og F for forventning. Hvis erfaringene tilfredsstiller forventningene (dvs. at $E/F=1$) eller erfaringene overgår forventningene ($E/F>1$), har man tilfredse eller meget tilfredse brukere. Dersom erfaringene ikke tilfredsstiller forventningene ($E/F<1$), får man misfornøyde brukere. Dette innebærer at det ikke kun er erfaringene som avgjør brukernes tilfredshet, men også forventningene (og ikke kun nivået på forventningen, men også typen forventning).

Forventningene skapes på ulike hold; hva man har hørt hos venner og bekjente, medieoppslag, den påvirkes av det enkelte tjenestesteds image, ens egen bakgrunn og livssituasjon etc. Forventningenes *karakter* kan også være forskjellig. Noen har diffuse, men høye forventninger. Andre har konkrete og høye forventninger. Noen har svært lave, diffuse forventninger (noe som ligger nær en «negativ innstilling»), mens andre igjen har lave, konkrete forventninger (knyttet til konkrete opplevelser). Forventningenes karakter vil også være påvirket av bl.a. hvilken *kjennskap* man har til tjenestene. For eksempel deres krav til deltakelse og egeninnsats fra brukere.

En tilfredshetsundersøkelse tar først og fremst sikte på å kartlegge **den subjektive kvalitetsdimensjonen**, dvs. opplevd kvalitet, gjennom å spørre så mange av aktørene at det danner seg et helhetlig bilde. Det resultatet man får uttrykkes gjerne gjennom en indeks (kvalitetsindeks), f.eks. langs en skala fra 0-100 poeng.

Inkluderer en «subjektiv kvalitet» i kvalitetsaspektet, innebærer det at aktørene får en sentral plass i kvalitetsbedømmingen, som et supplement til andre måter å måle kvalitet på (f.eks. «objektive» kvalitetsmål ut fra standarder o.l.).

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. I den tjenesten det er snakk om her kan for eksempel dette gjøres gjennom aktiv dialog, kommunikasjon og informasjon om tjenestens tilbud og hvilke forventninger en har til egeninnsats og deltakelse fra brukere.



1.5 Hva er tilfredsstillende kvalitetsnivå?

Gjennom undersøkelsen kvantifiseres mange «myke» dimensjoner; dimensjoner som vanligvis er vanskelig å tallfeste. Dette skjer gjennom å spørre brukerne om hvor tilfreds de er med ulike forhold.

Som tidligere gjort rede for ble svarene i undersøkelsen avgitt på en firedelt svarskala. Gjennomsnittsverdien for svarene på skalaen fra 1 - 4 er i analysen omregnet til tilsvarende verdi på en skala fra 0 - 100. Denne størrelsen er gitt betegnelsen "indeks" i de grafiske framstillingene. En gjennomsnittsverdi på 2 på den firedelte skalaen tilsvarer en "indeks" på 33,3 gjennomsnittsverdi på 2,5 tilsvarer indeksverdi 50 mens gjennomsnittsverdi 3 tilsvarer 66,7. Dersom alle hadde svart kategori 4 (svært fornøyd) på et spørsmål ville indeksverdien blitt 100.

Hva som er høy kvalitet, optimal kvalitet, akseptabel kvalitet, tilfredsstillende kvalitet, "god nok" kvalitet, dårlig kvalitet etc. er ikke alltid like lett å definere. Bystyret behandlet 21.4.1999 bystyresak 204/99, "Kvalitet og kvalitetsmåling i pleie- og omsorgstjenestene". Der ble det lagt til grunn at det skal iverksettes en vurdering av enkeltforhold dersom færre enn 80 prosent av dem som svarer er fornøyd med forholdet.

Merk at måltallet til bystyret ikke er knyttet til begrepet "indeks" som er beskrevet ovenfor, men til summen av andelene som har svart litt fornøyd eller svært fornøyd i denne undersøkelsen.

Det er viktig å minne om at kvalitet i vår sammenheng er basert på opplevelsen og vurderingene til brukeren (subjektiv kvalitet). Kvalitet må selvsagt også måles på andre måter. Denne måten å definere og å måle kvalitet på må derfor oppfattes som et supplement til andre innfallsvinkler.

2. Resultater

2.1 Generell vurdering

Tilfredsheten med tilbudet i hjemmetjenesten er fortsatt høy. Brukere som bare mottar hjemmesykepleie er mest fornøyd, mens brukere som benytter seg av både praktisk bistand og hjemmesykepleie er minst fornøyd.

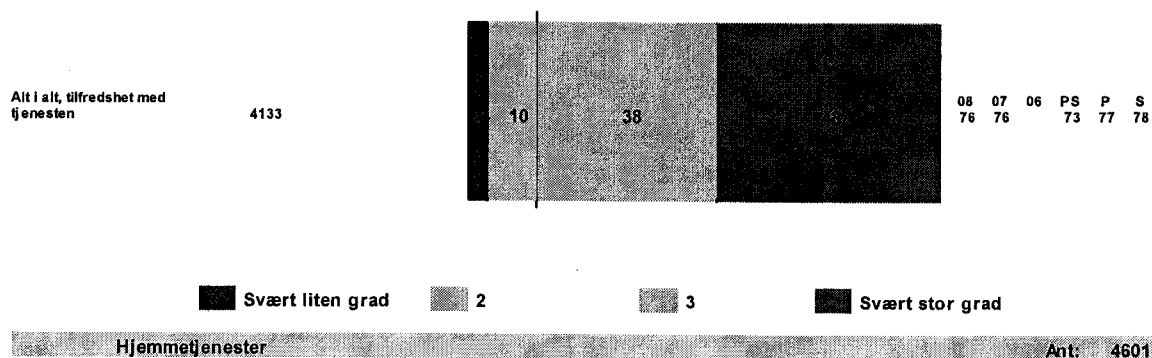
86 prosent av brukerne er generelt sett fornøyd (svært eller litt fornøyd) med tjenesten(e), og dermed sier kun 14 prosent seg misfornøyd (svært eller litt misfornøyd).

Gjennomsnittsscoren for brukernes synspunkt på tjenestetilbudet generelt sett er 76 poeng på en indeksskala fra 0 til 100. I 2007 oppnådde hjemmetjenesten også en snittscore på 76 indekspoeng. Det har med andre ord ikke skjedd noen endring i den generelle oppfatningen av hjemmetjenesten på totalnivå.

Brukere som mottar både praktisk bistand og hjemmesykepleie (PS) er mindre tilfreds enn snittet (73 vs. 76 indekspoeng). Brukere som bare benytter seg av praktisk bistand er like fornøyde som snittet av alle brukerne.

2008	2007	Oslo 2008
76	76	76

Hjemmetjenester Generelt - KS

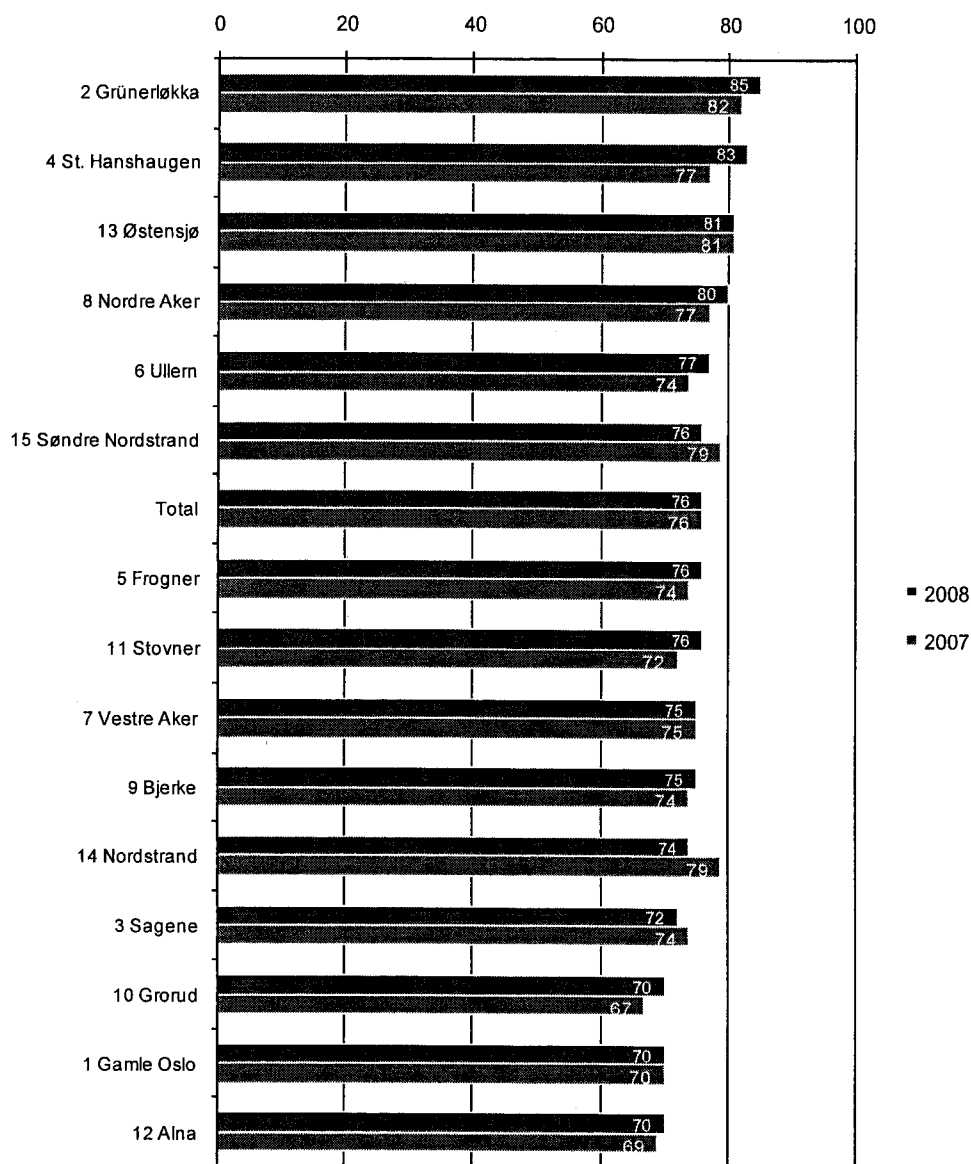


Grafikken viser fordelingen mellom svaralternativene (1-4) i prosent. Andelen som har svart "vet ikke" eller som ikke har tatt stilling er ikke illustrert i grafikken. Til høyre vises gjennomsnittsscore (0-100) og referansetall for de som henholdsvis bare mottar praktisk bistand "P", bare hjemmesykepleie "S" eller begge tjenestene "PS".

Spennvidden mellom bydelen med høyeste og laveste tilfredshet er 15 indekspoeng. I 2008 varierer helhetsvurderingen av hjemmetjenesten fra 70 poeng i bydel Alna til 85 poeng på Grünerløkka. Brukerne i bydelene Grünerløkka, St. Hanshaugen, Østensjø er mest fornøyd, mens brukerne i Alna, Gamle Oslo og Grorud er minst tilfredse.

Sammenlikningen mellom resultatene på bydelsnivå for 2008 og resultatene på bydelsnivå for 2007 viser at nivået på helhetlig tilfredshet er stabilt for de fleste bydelene. Det eneste unntaket er bydel Nordstrand hvor man har hatt en liten, men signifikant nedgang i helhetlig tilfredshet fra 79 til 74 indekspoeng.¹

Rangering av bydelene etter indekspoeng på spørsmålet *alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med tjenesten*, 2008 og 2007



¹ Signifikant på 95 prosent nivå. Merk at ingen av forskjellene for de andre bydelene var signifikant på 95 prosentnivå.

2.2 Oppsummert etter temaområde²

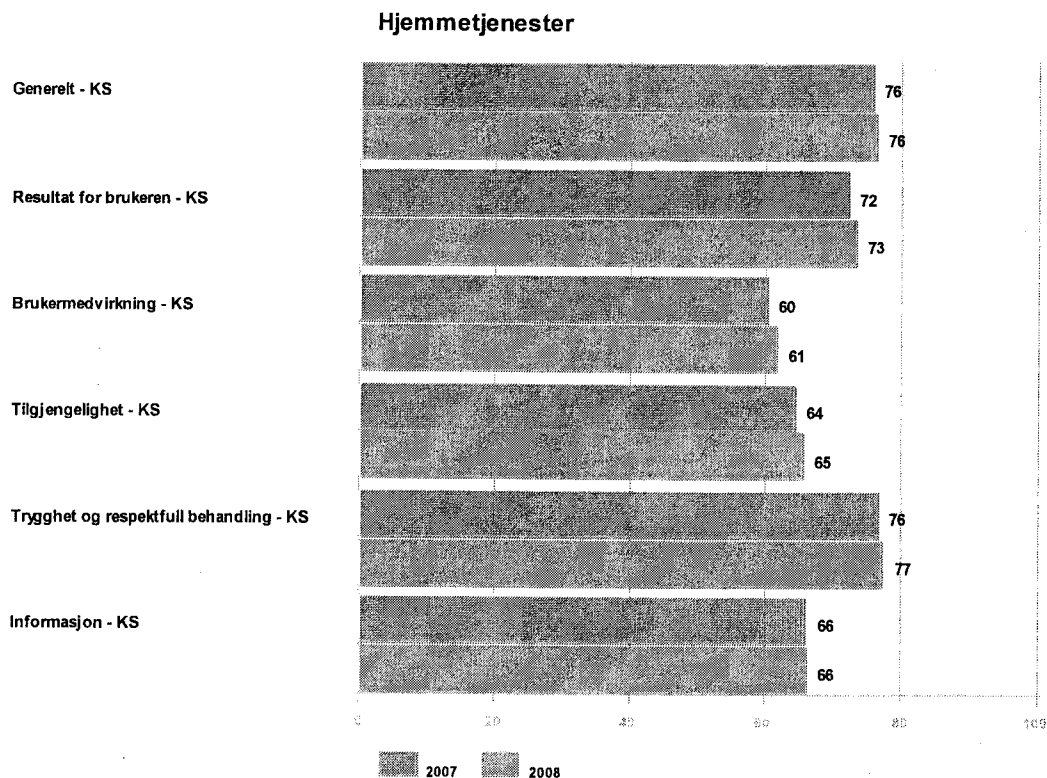
Brukerne av hjemmetjenester vurderer fortsatt tjenestens ytelser med hensyn til *trygghet og respektfull behandling* og *resultat for brukeren* høyt. De er vesentlig mindre tilfredse med mulighetene for *brukermedvirkning*, *tilgjengeligheten* og forhold knyttet til *informasjon*.

I dette kapittelet presenteres en oppsummering over alle temaområdene basert på de spørsmålene som er hentet fra KS. Deretter følger en detaljert gjennomgang av svarene på hvert spørsmål innenfor hvert av temaområdene i kapittel 2.3. Den detaljerte gjennomgangen inneholder også de Oslo-spørsmålene som sorterer under de samme temaområdene. Figuren øverst på neste side viser gjennomsnittscoren på en skala fra 0-100 for hvert av temaområdene som er kartlagt i undersøkelsen for Oslo totalt.

Brukerne er klart mest fornøyde med området *trygghet og respektfull behandling*. Her oppnår hjemmetjenesten en score på henholdsvis 77 poeng. Etter dette følger vurderingene på *resultat for brukeren* med 73 poeng. Brukerne er klart minst fornøyde med den opplevelsen de har med hensyn til *brukermedvirkning*, *tilgjengelighet* og *informasjon*. Disse områdene oppnår henholdsvis 61, 65 og 66 poeng. Det har ikke skjedd noen signifikante endringer i tilfredshetsscoren på overordnet og aggregert nivå på noen av temaområdene det siste året.

Årets undersøkelse viser at det er betydelige variasjoner mellom bydelene på overordnet nivå. Variasjonen er størst på temaområdet *brukermedvirkning*. Bydelene Grorud og Grünerløkka representerer ytterpunktene mht til resultatene på dette området. I Grorud bydel er scoren for *brukermedvirkning* 55 poeng, mot 75 poeng i bydel Grünerløkka.

² Oppsummeringen bygger på KS-spørsmålene. Oslo-spørsmålene er utelatt i den overordnede oppsummeringen for å sikre sammenliknbarhet med resultatene som presenteres på bedrekommune.no.

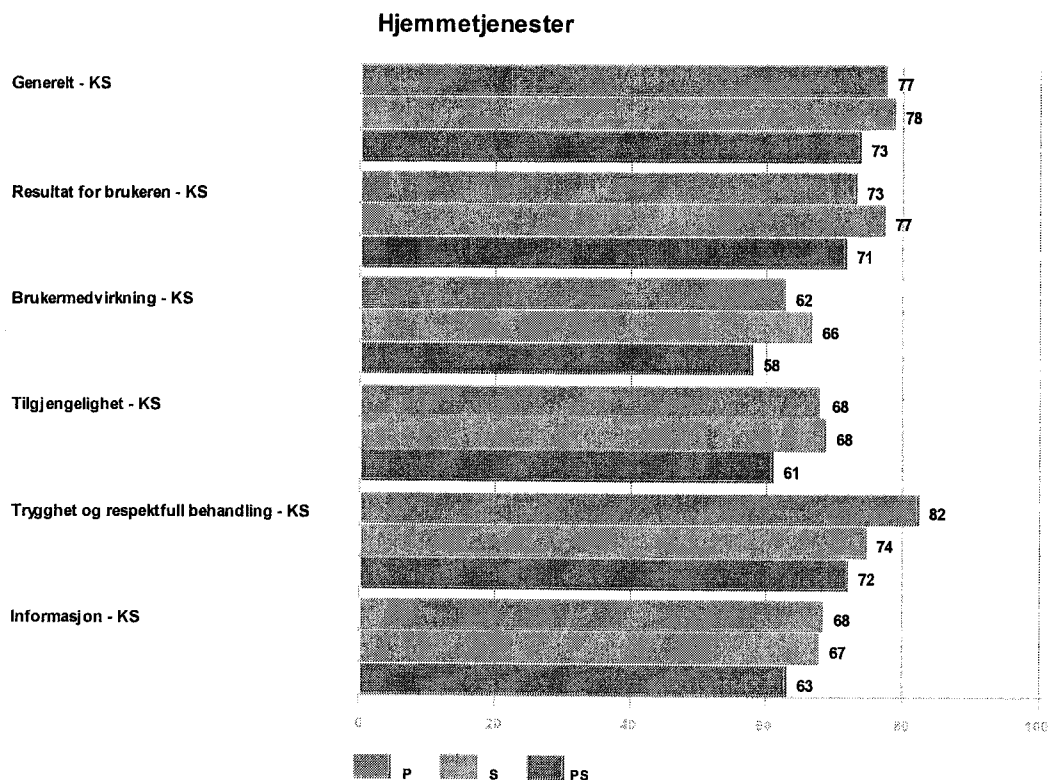


Når man ser på resultatene på overordnet nivå etter tjenestetype, ser man at de som mottar både praktisk bistand og hjemmesykepleie gjennomgående er mindre fornøyde enn de som kun mottar hjemmesykepleie eller kun mottar praktisk bistand.

Figuren på neste side viser nedbrytningen på tjenestetype for resultatene på aggregert nivå. Den øverste søylen viser tilfredsheten for de personene som kun mottar praktisk bistand (P), deretter følger vurderingene til de personene som kun mottar hjemmesykepleie (S) og til slutt de som har mottatt begge tjenestetypene (PS).

Forskjellene mellom brukergruppens tilfredshet på de ulike områdene varierer. Det generelle bildet er imidlertid at tilfredsheten med tjenestene er lavere blant de som både mottar praktisk bistand og hjemmesykepleie enn blant de som enten mottar praktisk bistand eller hjemmesykepleie. De er med andre ord de som har størst behov for tjenester, det vil si behov for begge kategorier, som er mest kritiske.

Forskjellene mellom brukergruppene er størst på områdene *trygghet og respektfull behandling*, *tilgjengelighet* og *brukermedvirkning*. På *trygghet og respektfull behandling* er scoren blant de som bare mottar praktisk bistand 82 poeng, mot 72 poeng for begge tjenester. På *tilgjengelighet* er scoren for de som bare mottar hjemmesykepleie eller bare praktisk bistand 68 poeng, mot 61 poeng for de som mottar begge tjenestene. På *brukermedvirkning* gir de som mottar både hjemmesykepleie og praktisk bistand en score 58 poeng, mot en score på 66 poeng for de som kun mottar hjemmesykepleie.

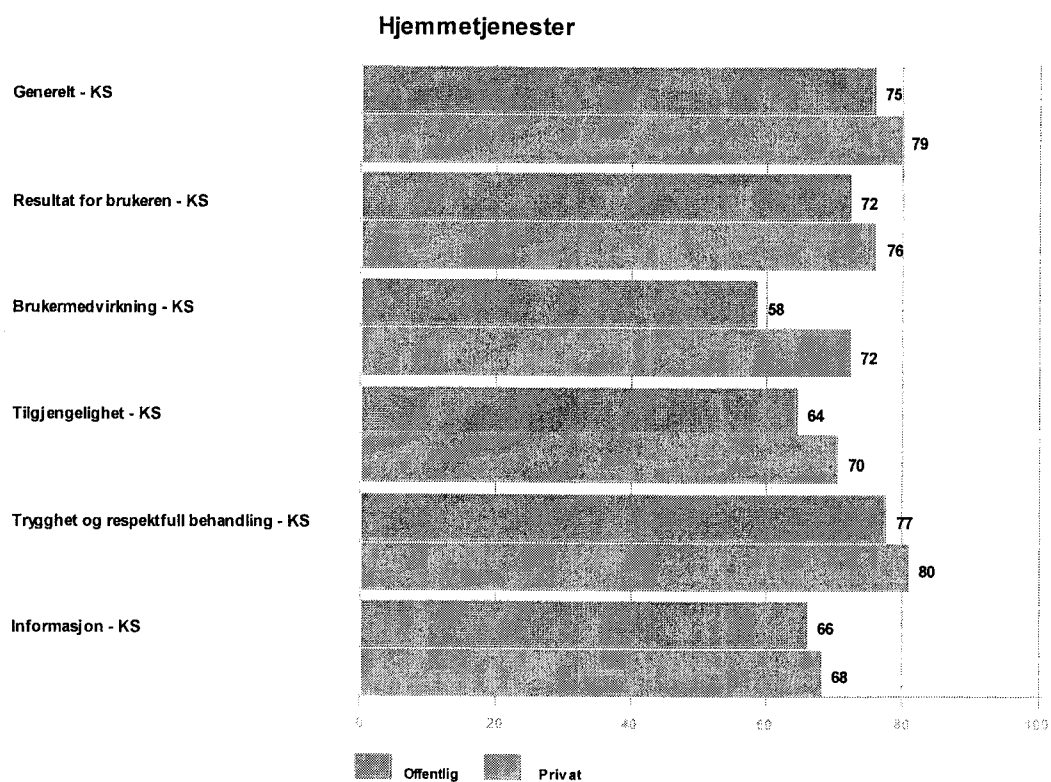


P: Kun praktisk bistand, S: kun hjemmesykepleie, PS: begge tjenestetyper.

Private tjenesteleverandører av hjemmehjelp vurderes gjennomgående som litt bedre enn offentlige på alle målte områder. Privat vurderes spesielt mye bedre på *brukermedvirkning* sammenliknet med offentlig.³

³ Gjelder kun praktisk bistand. Brukerne i alle bydelene kan velge mellom offentlig og privat praktisk bistand. Det er ikke gjort undersøkelser av forskjeller mellom privat og offentlig hjemmesykepleie på grunn av at det er svært få brukere som mottar privat hjemmesykepleie. Det var kun brukerne i én bydel (Vestre Aker) som hadde valget mellom privat eller offentlig sykepleietilbud da undersøkelsen ble gjennomført.

Figuren nedenfor viser totalvurderingen for hvert temaområde brutt ned på offentlig eller privat tjenesteleverandør. Resultatene omfatter kun de som mottar praktisk bistand. Forskjellen mellom private og offentlige leverandører er størst på *brukermedvirkning* (72 vs. 58 poeng).

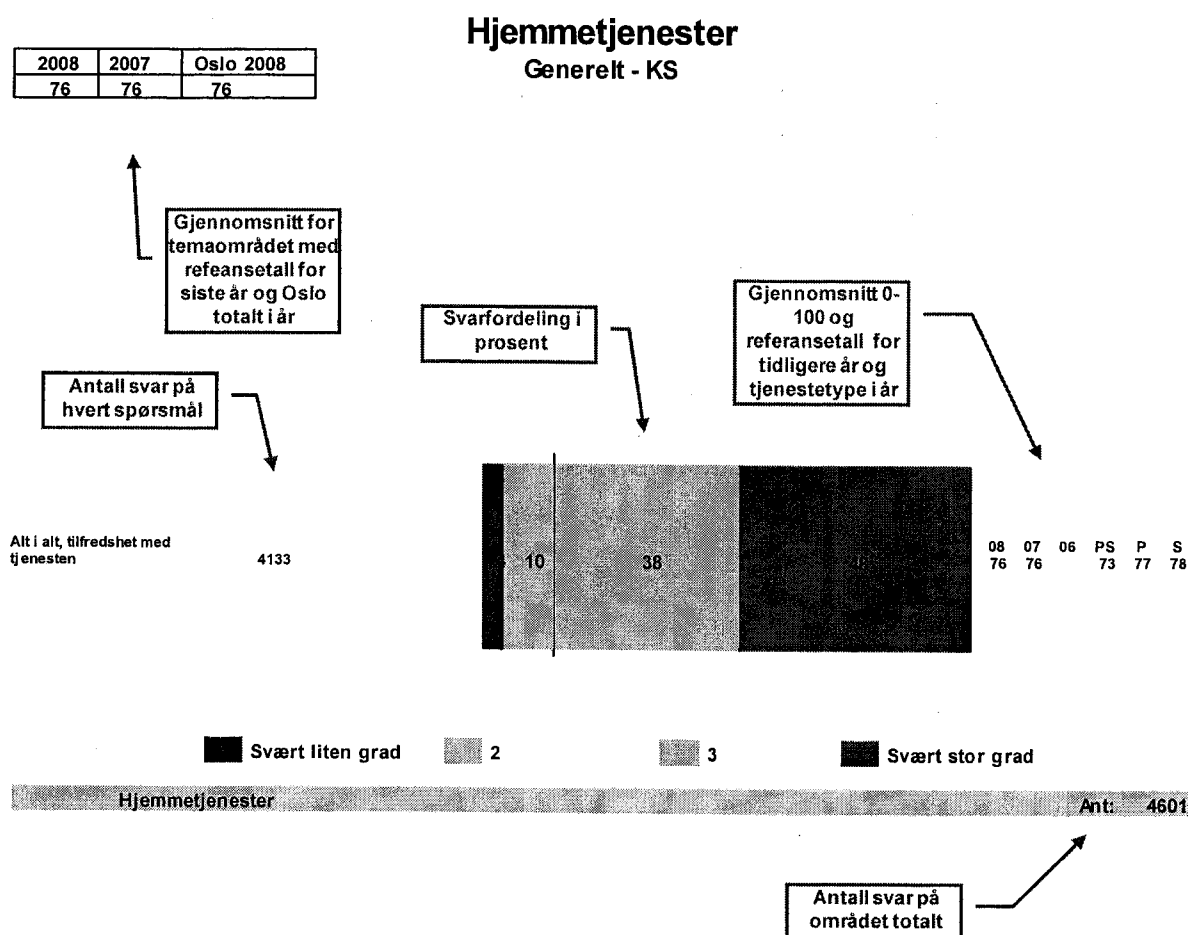


2.3 Detaljerte vurderinger etter temaområde

2.3.1 Forklaring til grafikken

Den detaljerte gjennomgangen av hvert temaområde bygger på en grafikk som viser svarfordelingen for hvert enkelt spørsmål som inngår i det aktuelle temaområdet. Grafikken for hvert spørsmål viser andelen som har svart hhv. svært misfornøyd, litt misfornøyd, litt fornøyd og svært fornøyd. De som er på den fornøyde siden er plassert på høyre side av senterlinjen i grafikken, mens de som er misfornøyd er plassert på venstre side.

På høyre side av grafikken presenteres gjennomsnittscoren på en skala fra 0 til 100 for hvert spørsmål og referansetall etter tjenestetype. De som kun har mottatt praktisk bistand er markert med en "P", de som kun har mottatt hjemmesykepleie har bokstaven "S" og de som har mottatt begge tjenestekategorier er merket med "PS". Årets resultat er merket med 08, mens referansetall for 2007 og 2006 er merket med henholdsvis 07 og 06. Referansetallene er kun oppgitt der spørsmålene er stilt likelydende de tre årene.



2.3.2 Resultat for brukeren (KS- og Oslospørsmål samlet)

Brukerne er mest fornøyd med at tjenesten gir en bedre hverdag ved at de kan bo hjemme. De er minst fornøyd med den hjelpen de får til tilretteleggingen av måltider.

Figuren nedenfor og på neste side viser svarfordelingen for hvert spørsmål som inngår i temaområdet *Resultat for brukeren*. Søylen viser hvor stor andel som er fornøyd og mindre fornøyd blant brukerne av disse tjenestene. For enkelte av spørsmålene er det få respondenter, noe som kan skyldes at disse tjenestene kun benyttes av enkelte grupper.

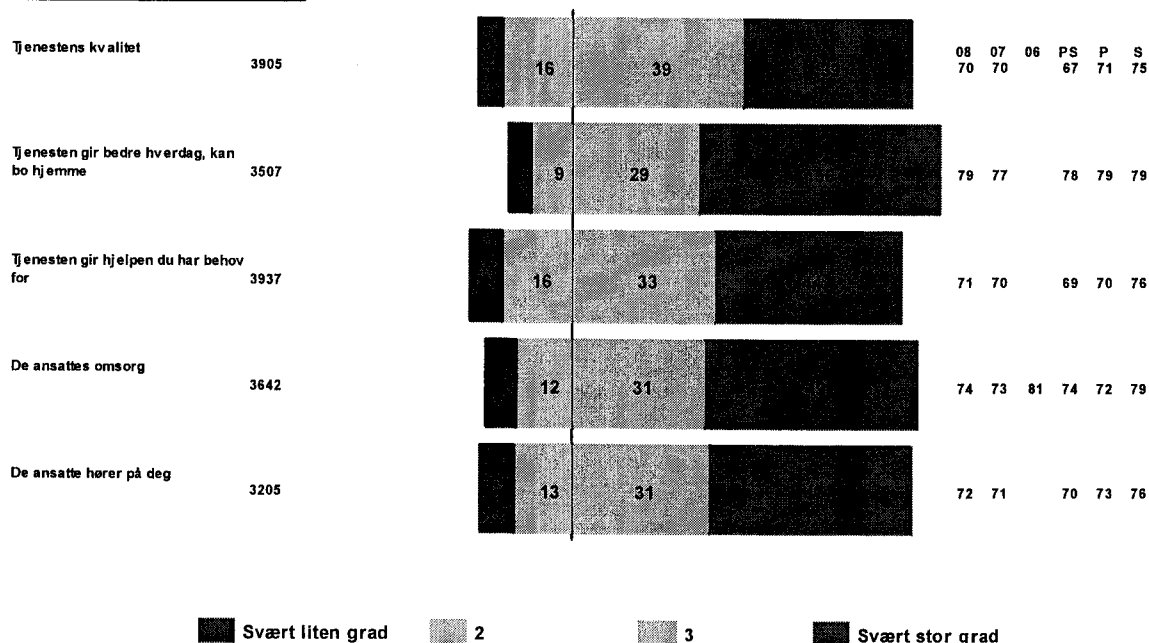
Det spørsmålet brukerne responderer mest positivt på er at tjenesten gir en bedre hverdag, som gjør at de kan bo hjemme. 85 prosent (79 poeng på 0-100 skala) oppgir at de i svært stor eller stor grad er enig i dette. Deretter følger hjelp til å ta medisiner (neste side) med 82 prosent fornøyd (0-100 score 76 poeng) og hjelp til anskaffelse av tekniske hjelpemidler (neste side) med 80 prosent (0-100 score 76 poeng).

Det spørsmålet brukerne i minst grad responderer positivt på er fortsatt hjelp til tilrettelegging av måltider (59 prosent fornøyd/0-100 score på 55 poeng). Deretter følger hjelp til tilrettelegging av bolig (67 prosent fornøyd/0-100 score på 64 poeng) og oppfølging av påpekte forhold, der 67 prosent sier seg fornøyd (0-100 score på 62 poeng).

2008	2007	Oslo 2008
73	72	73

Hjemmetjenester

Resultat for brukeren - KS



Hjemmetjenester Ant: 4601

Brukernes vurdering av *mulighet for hjelp ved endrede behov* har økt fra 64 poeng i 2007 til 67 poeng i 2008. Analysen av resultatene indikerer også at *hjelp til tilrettelegging av måltider* har økt fra 52 til 55 poeng, med dette resultatet er ikke signifikant på 95 prosent nivå.⁴ Utenom dette har det ikke skjedd noen signifikante endringer på dette området siden 2007.

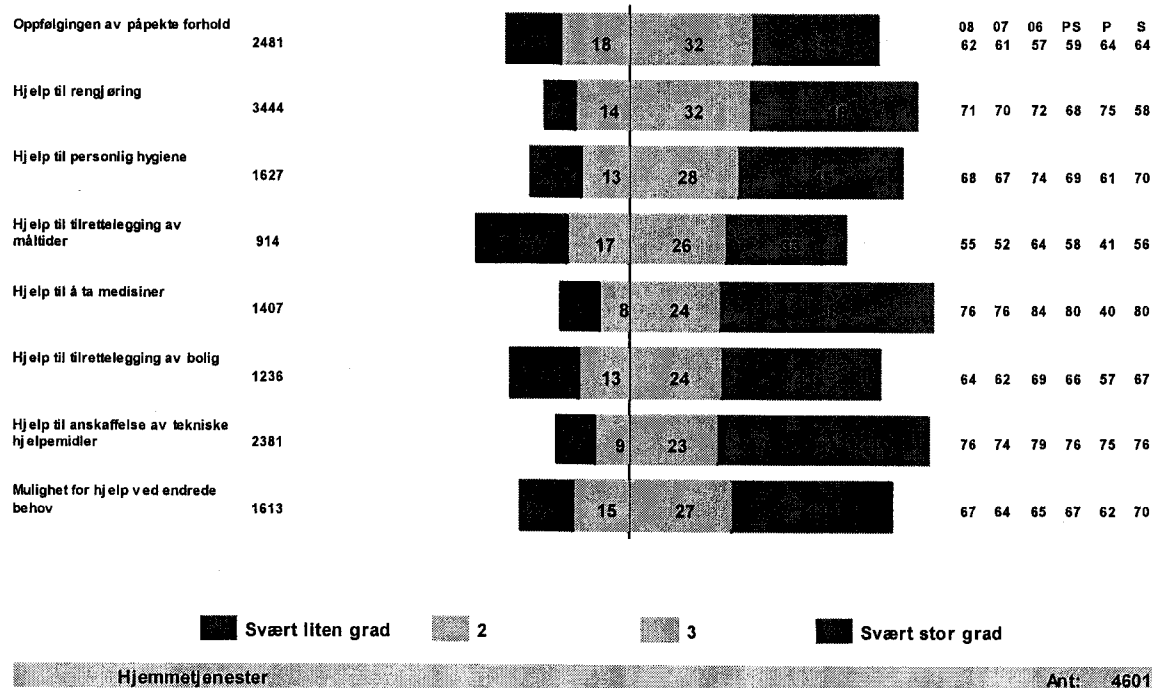
Det er til dels store forskjeller mellom bydelene på de enkeltspørsmålene som inngår i vurderingen av *resultat for brukeren*. De største forskjellene finner vi når det gjelder *hjelp til personlig hygiene* og *hjelp til tilrettelegging av måltider*. Den laveste scoren for *hjelp til tilrettelegging av måltider* finner man i bydel Nordstrand (46 poeng) og den høyeste i bydel St. Hanshaugen (79 poeng). På dette spørsmålet er det imidlertid få som har svart (se antall svar i figuren under). Den laveste scoren for *hjelp til personlig hygiene* finner man i bydel Sagene (61 poeng) og den høyeste i bydel St. Hanshaugen (84 poeng).

Brukere som bare mottar praktisk bistand er mindre fornøyde enn gjennomsnittet med den *hjelpen de får til å ta medisiner* (40 vs. 76 poeng). Dette kan være et uttrykk for at flere i denne gruppen ønsker at bistand til å ta medisiner skal inngå i deres tjenestetilbud. De yngste brukerne, som er under 67 år, er mindre fornøyd med den hjelpen de får til anskaffelse av tekniske hjelpemidler enn gjennomsnittet (66 vs. 68 poeng).

2008	2007	Oslo 2008
72	71	72

Hjemmetjenester

Resultat for brukeren - Oslo

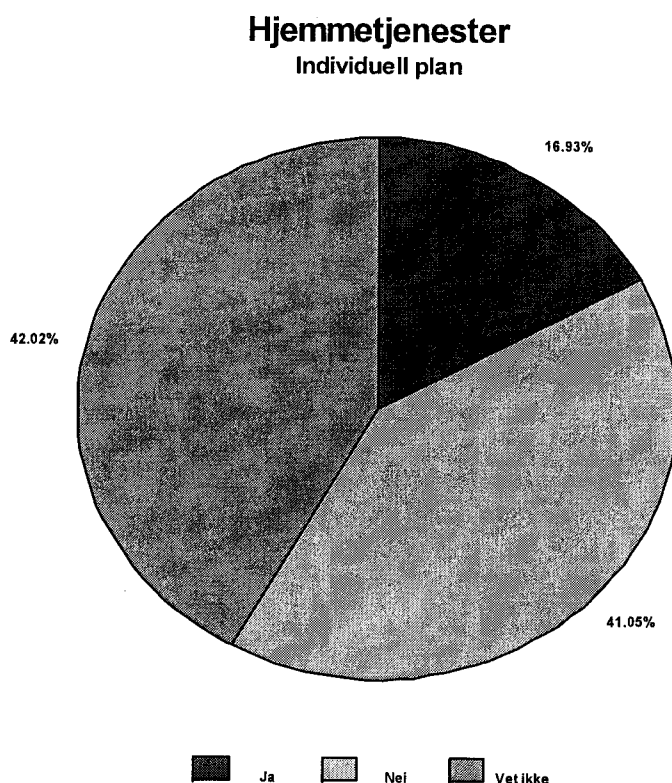


⁴ Endringen for måltider er signifikant på 93 prosent nivå.

2.3.3 Individuell plan

En svært stor andel av brukerne vet ikke om de har en individuell plan. Kun et fåtall svarer at de har en individuell plan. Blant de som har en individuell plan svarer en forholdsvis stor andel at planen ikke er utarbeidet i samarbeid med dem.

Rundt 17 prosent av brukerne oppgir at de har en individuell plan. 42 prosent av de spurte vet ikke om de har en individuell plan. Blant de som har en individuell plan oppgir 66 prosent at denne i stor eller svært stor grad ble utformet i samarbeid med dem (score 61). Dermed er det 34 prosent som mener at de i mindre grad har medvirket til utarbeidelsen av sin individuelle plan.



Andelen som har fått utarbeidet en individuell plan varierer mellom bydelene. I bydel Grünerløkka er andelen med individuell plan 22 prosent, mot 12 prosent i bydel Ullern.

Blant brukere som kun mottar praktisk bistand er andelen med individuell plan 15 prosent, mot 20 prosent blant de som bare mottar hjemmesykepleie. Blant brukere som mottar praktisk bistand fra en privat leverandør er andelen med individuell plan 20 prosent, mot 16 prosent blant de som mottar praktisk bistand fra det offentlige. Andelen med individuell plan er synkende med alderen. Blant de under 67 år er andelen med individuell plan 27 prosent, mot 11 prosent blant de som er eldre enn 90 år.

2.3.4 Brukermedvirkning

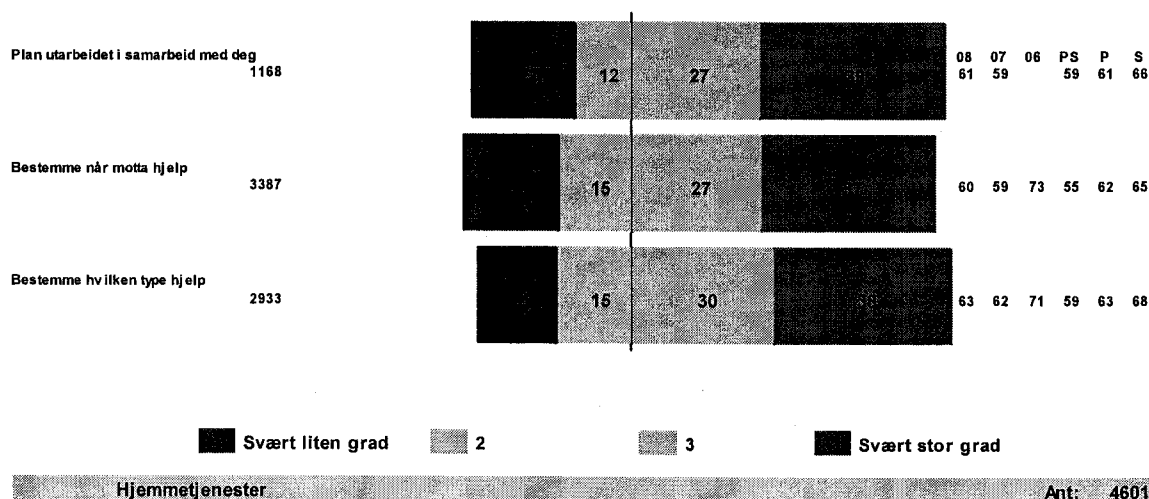
På området *brukermedvirkning* er det stilt spørsmål om i hvor stor grad man får være med å bestemme når man skal motta hjelp og hvilken type hjelp man skal motta. I tillegg er et spørsmål om individuell plan er utarbeidet i samarbeid med brukeren rapportert på dette området (se forrige avsnitt). Området *brukermedvirkning* rangeres lavest av alle områdene med en snittscore på 61 poeng.

Fordelingen på de tre spørsmålene som inngår her er nokså lik; *plan utarbeidet i samarbeid med deg* oppnår 61 poeng, *bestemme hvilken type hjelp* oppnår 63 poeng, mens *når man skal motta hjelp* oppnår 60 poeng. Det har ikke skjedd noen signifikante endringer på dette området siden 2007.

2008	2007	Oslo 2008
61	60	61

Hjemmetjenester

Brukermedvirkning - KS



Det er store bydelsvariasjoner med hensyn til om den individuelle planen er utarbeidet i samarbeid med brukeren eller ikke. Undersøkelsen indikerer at den bydelen som i størst grad har utarbeidet planen i samråd med brukerne sine er Grünerløkka (77 poeng). Den bydelen som i minst grad har utarbeidet planen i samråd med brukerne ser ut til å være Stovner (56 poeng). Grünerløkka er også den bydelen som oppnår den beste vurderingen med hensyn til når brukerne skal ha hjelp (74 poeng) og hvilken type hjelp de skal ha (76 poeng). Den bydelen som oppnår den svakeste vurderingen på disse punktene er Gamle Oslo (med henholdsvis 53 og 57 poeng).

Det er de som mottar begge tjenestetypene som er minst fornøyd med mulighetene for å bestemme når de skal ha hjelp og hvilken type hjelp de skal ha (hhv 55/59 vs. 60/63 poeng). Kvinner er mindre fornøyd enn menn på dette feltet, både når det gjelder hvilken hjelp de skal få (61 vs. 67 poeng) og når de skal få den (59 vs. 63 poeng). Brukere som er eldre enn 90 år er mindre fornøyd med mulighetene for å bestemme hvilken hjelp de skal få enn gjennomsnittet (56 vs. 64 poeng).

Graden av samarbeid om individuell plan er klart lavere blant de som mottar praktisk bistand fra det offentlige sammenliknet med de som mottar praktisk bistand fra en privat leverandør (58 vs.69 poeng). De som er over 90 år opplever i mindre grad at planen er utarbeidet i samarbeid med dem enn gjennomsnittet (54 poeng vs. 62 poeng).

2.3.5 Tilgjengelighet (KS- og Oslospørsmål samlet)

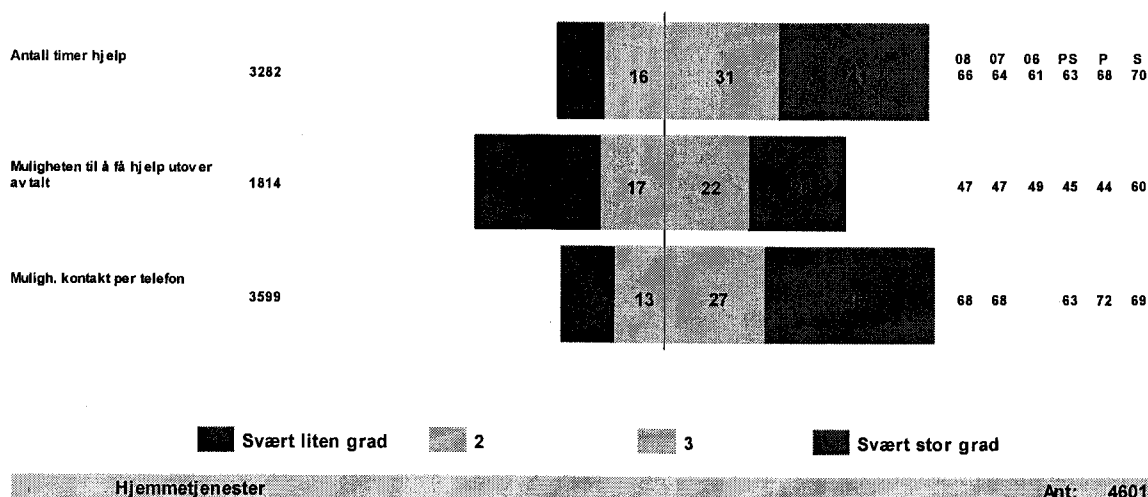
Innenfor temaområdet *tilgjengelighet* er brukerne mest fornøyd med mottakelsen de fikk da de søkte hjelp. Den laveste tilfredsheten finner vi på spørsmålet om mulighet til å få hjelp utover det som er avtalt.

Brukerne er mest tilfreds med *mottakelsen de fikk da de søkte om hjelp*. Hele 91 prosent oppgir at de var fornøyd med dette forholdet (snittscore 84 poeng). *Muligheten til å få hjelp utover det som er avtalt* er det spørsmålet brukerne er minst fornøyd med, og her oppgir halvparten at de ikke er fornøyd med tjenesten (48 prosent i liten + svært liten grad). Merk at det relativt sett er få som har svart på dette spørsmålet (1814 av 4601 respondenter tilsvare 39 prosent). Scoren for spørsmålet er 47 poeng, som er blant de laveste scorene av alle spørsmålene i undersøkelsen. Det er også verdt å merke seg den relativt store andelen som oppgir at de i *svært* liten grad er tilfreds med muligheten til hjelp utover det som er avtalt (34 prosent har krysset 1). Dette viser at de som er misfornøyd med dette forholdet i hovedsak er *sterkt* misfornøyd.

Brukernes vurdering av *tiden det tok fra henvendelse til mottak av hjelp* og tilfredsheten med *antall timer brukerne opplever at de får hjelp* har økt. Tilfredsheten med tiden fra henvendelse til mottak av hjelp har økt fra 76 til 78 poeng, mens tilfredsheten med antall timer hjelp har økt fra 64 til 66 poeng.⁵

Hjemmetjenester Tilgjengelighet - KS

2008	2007	Oslo 2008
65	64	65

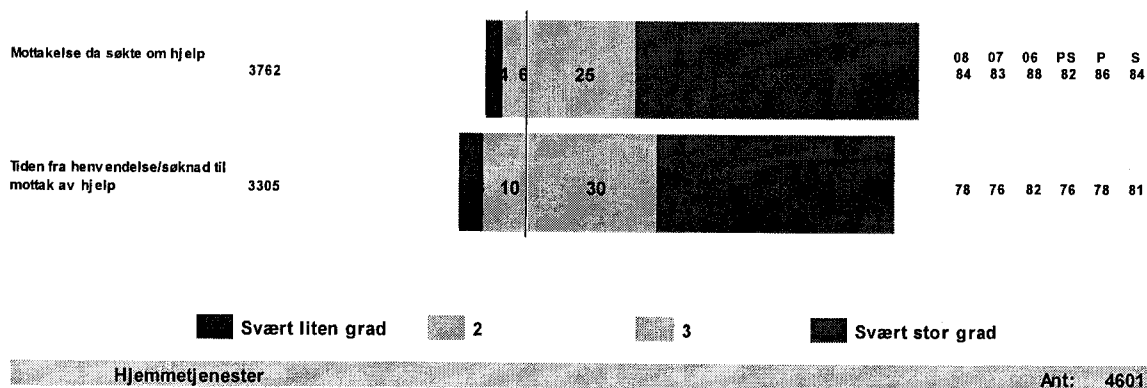


⁵ Endringene er signifikante på 95 prosent nivå.

2008	2007	Oslo 2008
81	80	81

Hjemmetjenester

Tilgjengelighet Oslo



Det er store forskjeller mellom bydelene med hensyn til brukernes vurderinger av tilgjengeligheten i hjemmetjenesten. Dette gjelder spesielt muligheten til å få hjelp utover det som er avtalt og antall timer man får hjelp. *Mulighetene for å få hjelp utover det som er avtalt* vurderes som minst i bydel Grorud (35 poeng) og størst i bydel St. Hanshaugen (65 poeng). *Antall timer hjelp* får den svakeste vurderingen i bydel Alna (58 poeng) og den sterkeste vurderingen i bydel St. Hanshaugen (79 poeng).

Brukere som kun mottar hjemmesykepleie er vesentlig mer fornøyd med mulighetene til å få hjelp utover det som er avtalt enn gjennomsnittet (60 vs. 48 poeng). De som mottar praktisk bistand fra en privat leverandør er noe mer tilfreds med muligheten til å få hjelp utover det som er avtalt enn de som mottar praktisk bistand fra kommunen (53 vs. 44 poeng). Menn er mer tilfreds med dette enkeltforholdet enn kvinner (54 vs. 44 poeng).

2.3.6 Trygghet og respektfull behandling

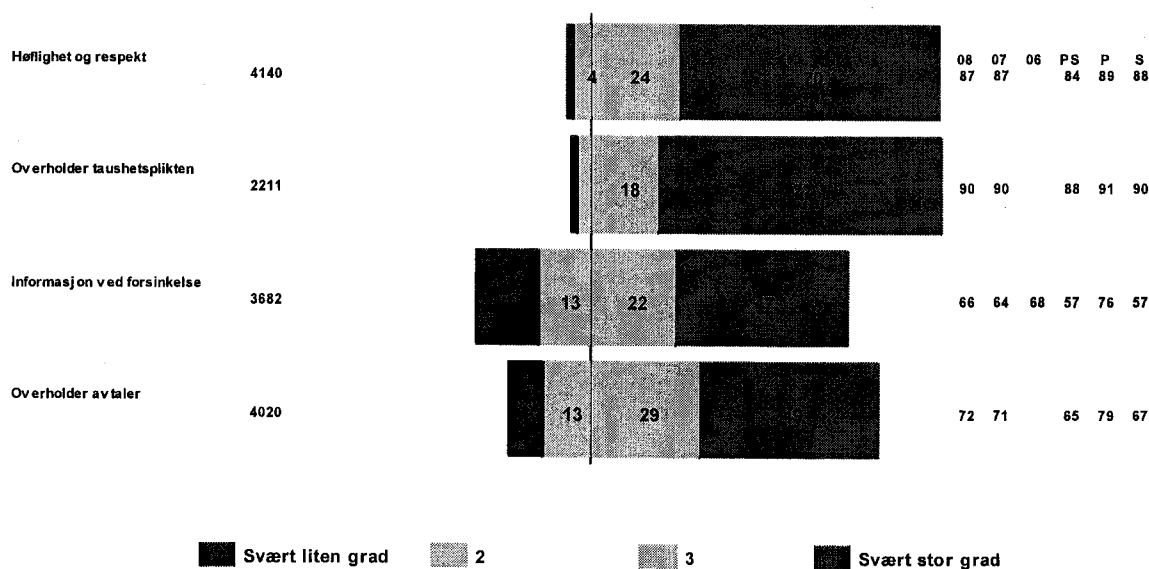
Hovedområdet *trygghet og respektfull behandling* oppnår en snittscore på 77 poeng. Brukerne gir de beste vurderingene i spørsmålene om ansatte i hjemmetjenesten *overholder taushetsplikten* (95 prosent fornøyd/score på 90 poeng) og i spørsmålet om *høflighet og respekt* (94 prosent fornøyd/score på 87 poeng). Disse forholdene er også de forholdene som oppnår de høyeste vurderingene totalt sett. Det er imidlertid som i 2007 et betydelig frfall på spørsmålet om overholdelse av taushetsplikten, noe som indikerer at det er vanskelig å ta stilling til dette spørsmålet (under halvparten - 2211 av 4601 har svart).

Informasjon ved forsinkelse er det forholdet brukerne er minst fornøyde med (66 poeng). Vurderingen av dette forholdet kan imidlertid sies å være litt bedre enn i 2007 (64 poeng).⁶

Hjemmetjenester

Trygghet og respektfull behandling - KS

2008	2007	Oslo 2008
77	76	77



Hjemmetjenester

Ant: 4601

Forskjellene mellom bydelene er også betydelige på dette området. Forskjellene er store når det gjelder spørsmålet om å gi *informasjon ved forsinkelse*, hvor scoren varierer mellom 79 poeng (Grünerløkka) og 55 poeng (Ullern). Tilfredsheten med tjenesteleverandørenes *overholdelse av avtaler* varierer også mye, her fra 81 poeng (Grünerløkka) til 63 poeng (Ullern).

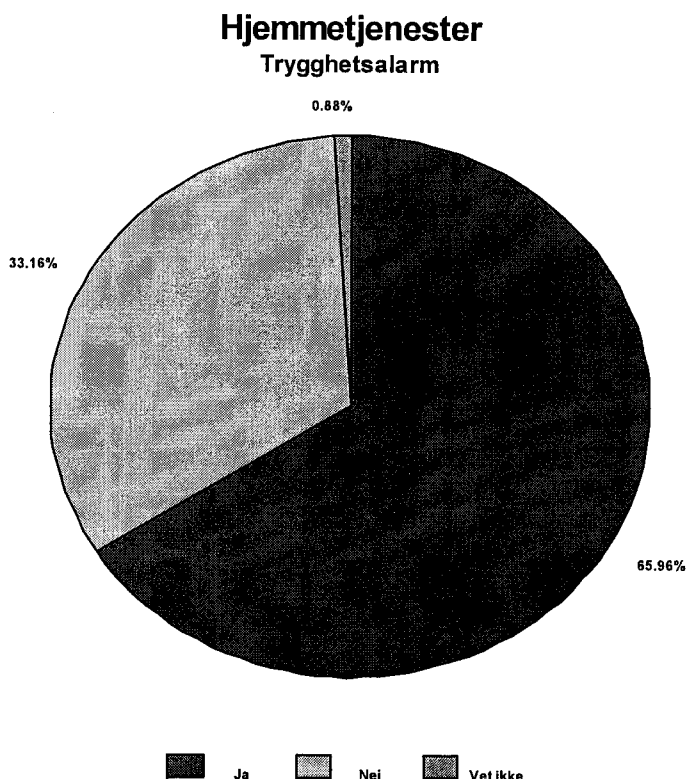
Brukere som kun mottar praktisk bistand er mer tilfredse med hjemmetjenestens evne til å *overholde avtaler* og *gi beskjed ved forsinkelser* enn andre brukere. *Overholde avtaler* oppnår 79 poeng i denne gruppen, mot henholdsvis 67 for de som kun mottar hjemmesykepleie og 65 for de som mottar begge tjenester. Evnen til å *gi beskjed ved forsinkelse* oppnår 76 poeng blant de som kun mottar praktisk bistand, mot 57 for de to

⁶ Signifikant på 95 prosent nivå.

øvrige gruppene. Private leverandører av praktisk bistand scorer høyere enn offentlige spesielt når det gjelder å gi beskjed ved forsinkelser (74 vs. 66 poeng).

2.3.7 Trygghetsalarm

66 prosent av brukerne oppgir at de har trygghetsalarm. Av de som svarer at de har trygghetsalarm oppgir 91 prosent at denne i stor eller svært stor grad ivaretar deres behov. Dette gir en snittscore på 86 poeng.



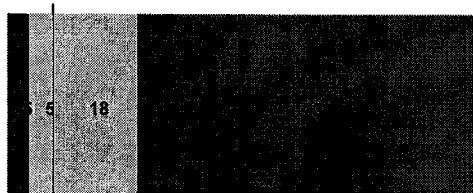
Andelen brukere som oppgir at de har trygghetsalarm varierer vesentlig mellom bydelene. Ytterpunktene er Grünerløkka bydel og Stovner bydel. I Grünerløkka oppgir 75 prosent at de har trygghetsalarm, mot 46 prosent i Stovner bydel. Andelen med trygghetsalarm er klart høyest blant de som både mottar praktisk bistand og hjemmesykepleie (86 prosent) og de som mottar praktisk bistand fra en offentlig leverandør (70 vs. 60 prosent for de som har et privat tilbud). Andelen med trygghetsalarm øker av naturlige årsaker med alderen, fra 30 prosent for de under 67 år til 94 prosent blant de på 90 år eller mer. Andelen kvinner med trygghetsalarm er 70 prosent, mot 55 prosent blant menn.

2008	2007	Oslo 2008
86	86	86

Hjemmetjenester

Trygghetsalarm - Oslo

Trygghetsalarm ivaretar behov 2408



08	07	06	PS	P	S
86	86		86	88	81

Svært liten grad

2

3

Svært stor grad

Hjemmetjenester

Ant: 4601

Blant de som har trygghetsalarm er andelen som opplever at alarmen ivaretar deres behov høyest i St.Hanshaugen bydel (91 poeng) og lavest i Søndre Nordstrand bydel (78 poeng).

2.3.8 Informasjon (KS- og Oslospørsmål samlet)

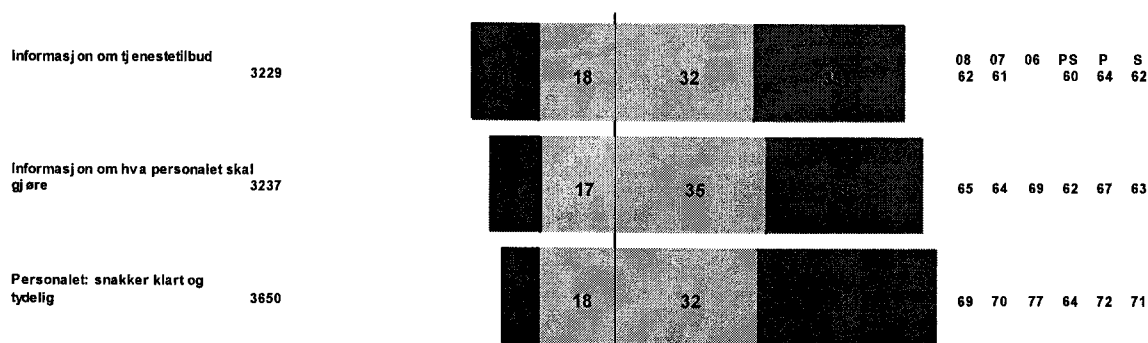
Brukerne er mest tilfredse med personalets evne til å snakke klart og tydelig og med informasjonen om muligheten til å velge leverandør, og minst tilfredse med antallet forskjellige hjelpere som besøker dem.

Brukernes vurdering av de ulike aspektene som er kartlagt knyttet til informasjon er høyest for *personalets evne til å snakke klart og tydelig* og for informasjonen om *mulighetene til å velge leverandør*, forhold som begge oppnår en snittscore på 69 poeng. Vurderingen av *antall forskjellige hjelpere* skiller seg klart ut i negativ retning med en snittscore på 49 poeng. Det har ikke skjedd noen signifikante endringer på dette området siden 2007.

Hjemmetjenester

Informasjon - KS

2008	2007	Oslo 2008
66	66	66



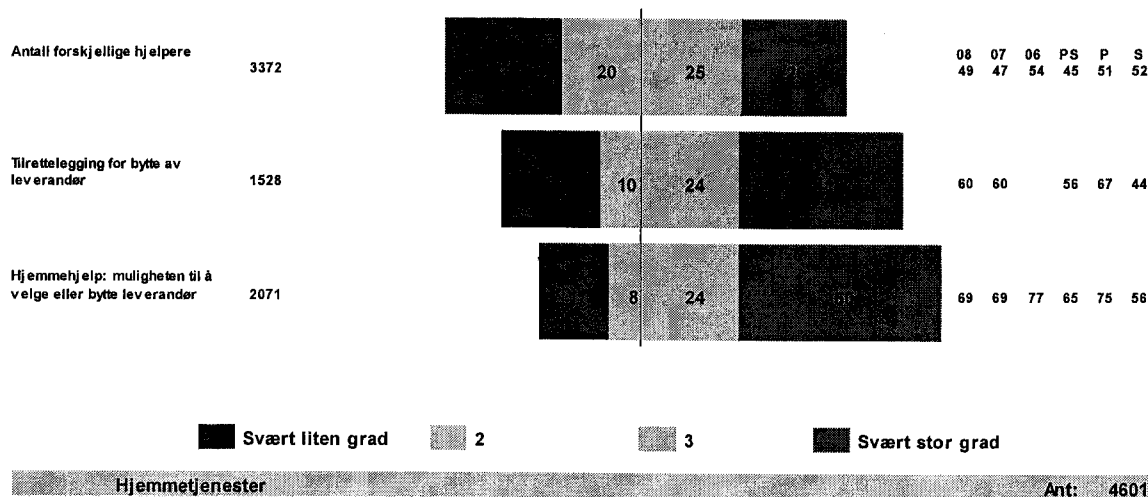
■ Svært liten grad 2 3 ■ Svært stor grad

Hjemmetjenester Ant: 4601

2008	2007	Oslo 2008
56	56	56

Hjemmetjenester

Informasjon - Oslo



Det er betydelige forskjeller mellom bydelene på dette området. Dette gjelder især vurderingene av tilretteleggingen for at du skal bytte leverandør, antall forskjellige hjelpere som kommer hjem til deg, og muligheten til å velge leverandør. Brukerne i Vestre Aker er mest fornøyd både når det gjelder tilretteleggingen for å bytte og mulighetene for å velge leverandør (med en score på henholdsvis 74 og 81 poeng), mens brukerne i Sagene bydel er minst fornøyd med disse forholdene (med en score på henholdsvis 43 og 56 poeng). Merk at andelen med praktisk bistand fra privat leverandør er svært høy i Vestre Aker (52 prosent) og at andelen ligger under gjennomsnittet i Sagene bydel (13 prosent vs. 21 prosent som er gjennomsnittet). Tilfredsheten med *antall forskjellige hjelpere som kommer hjem til deg* er høyest i bydel Grünerløkka (63 poeng) og lavest i bydel Grorud (39 poeng).

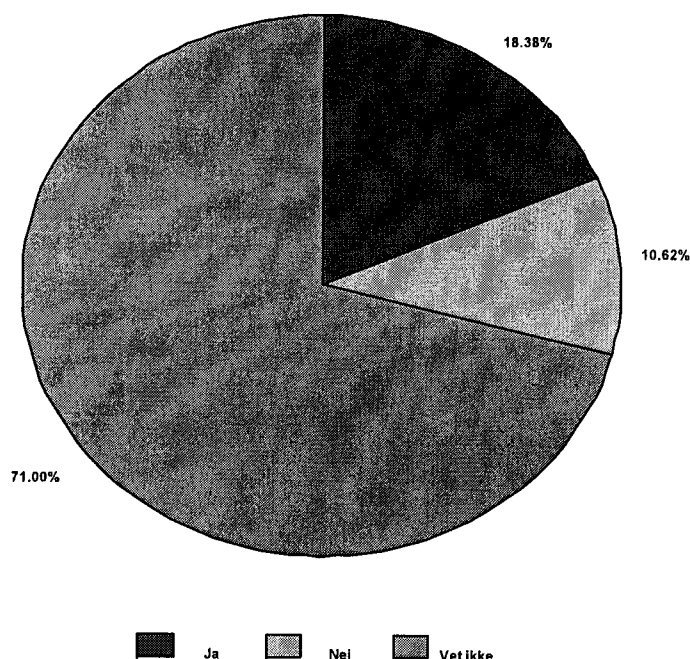
Tilfredsheten med tilretteleggingen for å bytte og mulighetene for å velge leverandør er klart lavest blant de som bare mottar hjemmesykepleie (scorer henholdsvis 44 og 56 poeng). En forklaring på dette kan være at det kun er bydel Vestre Aker som tilbyr fritt valg av hjemmesykepleie som et pilotprosjekt, mens brukere i alle bydeler har svart. Tilfredsheten med disse forholdene er vesentlig høyere blant de som allerede mottar praktisk bistand fra en privat leverandør (scorer henholdsvis 80 og 87 poeng).

2.3.9 Brukervalg

Det er fortsatt ikke klart om brukerne synes at muligheten til å velge mellom privat og offentlig tilbyder av tjenester har gjort tilbudet bedre. Det har ikke skjedd noen endringer i oppfatningen av dette spørsmålet siden 2007.

Brukerne ble spurt om de synes tjenesten har blitt bedre etter at man har fått mulighet til å velge mellom kommunal og privat tilbyder av hjemmehjelp. 71 prosent tar ikke stilling til spørsmålet (svarer vet ikke) mens 18,5 prosent svarer ja og 10,5 prosent svarer nei.

Hjemmetjenester
Bedre tj. etter valgmuligh. kom/priv lev.



Andelen som oppfatter at tilbudet har blitt bedre etter at man har fått mulighet til å velge leverandør er klart høyest i bydelene Vestre Aker (32 prosent), Ullern (28 prosent) og Nordstrand (28 prosent). Alle disse bydelene har en relativt høy andel som mottar praktisk bistand fra private tilbydere.

2.4 Drivere bak helhetsinntrykket

2.4.1 Om driveranalysen

TNS Gallup har gjennomført en statistisk analyse for å identifisere de enkeltpørsmålene som betyr mest for brukernes helhetsvurdering av hjemmetjenesten. Hensikten med denne analysen er å gi kommunen innspill og et bedre grunnlag for å prioritere mellom mulige oppfølgingstiltak med utgangspunkt i undersøkelsen.

Analysen er gjennomført i to trinn; først er de viktigste temaområdene og enkeltfaktorene identifisert gjennom en korrelasjonsanalyse. Deretter har vi sortert disse faktorene etter tilfredshetsscore og identifisert faktorer med spesielt høy og lav tilfredshetsscore.

De enkeltfaktorene med stor betydning for helhetlig tilfredshet og høy score representerer hjemmetjenestens "styrker". Dette er forhold som bør kommuniseres utad og ikke minst innad internt i distriktene for å bygge organisasjonskulturen videre.

Forhold med stor betydning for helhetlig tilfredshet og lav score representerer hjemmetjenestens "svake sider" og bør vurderes som prioriterte oppfølgingsområder i kvalitetsutviklingsarbeidet til etaten. Forbedringer på disse områdene vil ha større effekt på den helhetlige brukertilfredsheten enn forbedringer på områder som ikke framstår som statistisk sett like viktige.

2.4.2 Resultatene

De fem sterkeste sidene til hjemmetjenesten er, rangert etter hvor fornøyde brukerne er:

1. Høflighet og respekt (87 poeng – 94 prosent fornøyde)
2. Tjenesten gir en bedre hverdag, slik at man kan bo hjemme (79 poeng – 85 prosent fornøyde)
3. De ansattes omsorg (74 poeng – 80 prosent fornøyde)
4. Ansatte hører på deg hvis du har noe å klage på (72 poeng – 78 prosent fornøyde)
5. Tjenesten kommer til avtalt tid (72 poeng – 78 prosent fornøyde)

De fem svakeste sidene til hjemmetjenesten er, rangert etter hvor misfornøyde brukerne er:

1. Muligheten for hjelp utover det som er avtalt (47 poeng – 52 prosent misfornøyde)
2. Hjelp til tilrettelegging av måltider (55 poeng – 41 prosent misfornøyde)
3. Når man skal motta hjelp (60 poeng – 36 prosent misfornøyde)
4. Informasjon om hva tjenesten kan tilby (62 poeng – 34 prosent misfornøyde)
5. Oppfølgingen av klager (62 poeng – 33 prosent misfornøyde)

Vedlegg 1: Feilmarginer

Det vil alltid knytte seg en viss usikkerhet til resultatene når vi spør et utvalg av målgruppen. Denne usikkerheten, eller feilmarginen, kan beregnes statistisk. Fastsettelsen av feilmarginen avhenger av hvor stor usikkerhet vi er villige til å akseptere. Det vanlige er å angi feilmarginer basert på 95 prosent sannsynlighet, det vil si at det er 95 prosent sikkert at det oppgitte svaret er riktig. Det er dette sannsynlighetsnivået vi har tatt utgangspunkt i i denne undersøkelsen. Dette betyr at hvis vi hadde 100 forskjellige uavhengige utvalg, ville resultatet ligge innenfor de feilmarginene vi oppgir i minst 95 av de 100 undersøkelsene. Det vil igjen si at det bare er 5 prosent sannsynlighet for at den faktiske fordelingen i befolkningen ikke ligger innenfor de oppgitte feilmarginene. Forholdet mellom antall svar og antall inviterte er brukt til å beregne eksakte feilmarginer for utvalget. Feilmarginstabellen under angir et intervall for prosentresultater i frekvensfordelinger som med 95 prosent sannsynlighet inneholder det sanne resultatet for hver bydel. Tabellen viser at feilmarginene for undersøkelsen samlet er svært små.

På totalnivå ligger feilmarginene mellom +/- 0,5 og +/-1,2 prosentpoeng avhengig av svarfordeling. På bydelsnivå er feilkildene noe høyere. Ta for eksempel utgangspunkt i Grünerløkka bydel; her vil den sanne verdien for et svar der 50 prosent av brukerne er fornøyd ligge mellom 44,9 og 55,1 prosent. Feilmarginen er her +/- 5,1 prosentpoeng. Dersom bare 5 prosent er fornøyd med et bestemt forhold vil feilmarginen være +/- 2,2 prosentpoeng. Matrisen viser at feilmarginene øker jo mindre utvalget er (antall svar), og jo nærmere prosentresultatet er 50 prosent. Østensjø bydel med 613 besvarelser har feilmarginer mellom +/-1,4 og +/-3,3 prosentpoeng, mens St. Hanshaugen med 188 besvarelser har feilmarginer mellom +/-2,7 og +/-6,1 prosentpoeng.

Feilmarginer i alt og etter bydel				
	Feilmargin i prosent +/- når svaret er:			
Bydel	50 %	25 eller 75%	10 eller 90%	5 eller 95%
Gamle Oslo	6,1 %	5,3 %	3,6 %	2,6 %
Grünerløkka	5,1 %	4,4 %	3,1 %	2,2 %
Sagene	5,3 %	4,6 %	3,2 %	2,3 %
St. Hanshaugen	6,1 %	5,3 %	3,7 %	2,7 %
Frogner	4,5 %	3,9 %	2,7 %	2,0 %
Ullern	6,0 %	5,2 %	3,6 %	2,6 %
Vestre Aker	4,4 %	3,8 %	2,6 %	1,9 %
Nordre Aker	4,5 %	3,9 %	2,7 %	2,0 %
Bjerke	4,6 %	3,9 %	2,7 %	2,0 %
Grorud	5,1 %	4,4 %	3,0 %	2,2 %
Stovner	6,1 %	5,2 %	3,6 %	2,6 %
Alna	4,0 %	3,4 %	2,4 %	1,7 %
Østensjø	3,3 %	2,8 %	2,0 %	1,4 %
Nordstrand	3,8 %	3,3 %	2,3 %	1,7 %
Søndre Nordstrand	7,1 %	6,1 %	4,2 %	3,1 %
I alt	1,2 %	1,1 %	0,7 %	0,5 %

Vedlegg 2



TNS Gallup AS
Storgata 33a
Postboks 9016 Grønland
0133 OSLO
Norway

t +47 23 29 16 00
f +47 23 29 16 01
e info@tns-gallup.no
w www.tns-gallup.no

Til bydelsdirektøren

Org nr NO 924 319 623 MVA

Oslo, 01.08.2008

Instruks for gjennomføring av brukerundersøkelse om hjemmetjenester

**Undersøkelsen skal gjennomføres blant brukere av hjemmesykepleien og hjemmehjelp.
Periode: 11. august - 15. september**

Mandag 11. august sendes spørreundersøkelsen ut til adressen der du har kontor. Du får antall skjema på bakgrunn av tallet på brukere som er oppgitt til Helse- og velferdsetaten (HEV).

- Dere får en/flere esker merket med **deres tjenestested og kontaktperson**. I esken finner dere spørreskjema og frankert svarkonvolutt til brukerne.
- Hvert spørreskjema er merket, slik at resultatene kan tilbakeføres til ditt tjenestested.
- Dere har fått tilsendt en mal som utgangspunkt for følgebrev til undersøkelsen. Her skal bydelen selv fylle ut det som mangler og kopiere opp følgebrevet slik at det følger ett brev med hvert skjema og svarkonvolutt.
- Bydelen har ansvaret for at det blir sendt ut til brukerne i sin bydel. Svarkonvolutten kan gjerne brettes, men ikke spørreskjemaet. Spørreskjemaene må sendes ut til brukerne snarest, og **senest innen 1. september**. Brukerne har fått absolutt **svarfrist på undersøkelsen 15. september**.
- De ansatte forteller brukerne at dette er en spørreundersøkelse, og at vi håper brukeren vil ta seg tid til å besvare. Resultatene skal brukes til å gjøre forbedringer av hjemmetjenesten.
- Bruker skal kun fylle ut skjema én gang/ett skjema.
- Bruker skal i størst mulig grad fylle ut skjemaet alene. Brukere som ikke greier dette, kan få hjelp av en pårørende eller en annen som ikke er direkte involvert i hjemmetjenesten. De ansatte skal IKKE hjelpe til med utfyllingen.
- Bruker skal legge ferdig utfylt skjema i svarkonvolutten, lime igjen og postlegge konvolutten innen tidsfristen. Svarkonvolutten er adressert til TNS Gallup. Porto er betalt.
- Hvis bruker trenger hjelp til å postlegge den lukkede svarkonvolutten er det fint om ansatte kan være behjelpelige med dette.
- Bydelen må informere de ansatte om gjennomføringen av undersøkelsen. Det er viktig at undersøkelsen gjennomføres korrekt, og at flest mulig svarer.
- **Vedlagte skjema om antall utdelte skjema, må returneres til Gallup.** Dette er viktig for å regne ut svarprosenten.
- **NB!** Det må ikke kopieres flere skjemaer fra egen kopimaskin, for kopier kan ikke leses optisk eller registreres!

Med vennlig hilsen

Thomas Karerud, Prosjektleder

E-post: thomas.karerud@tns-gallup.no | Telefon: 95 22 93 51 (direkte) / 91 11 16 00 (sentralbord)



NO 03100 0001 IDENTIFIKASJONSBEVIS



Dette skjema sendes til:

**TNS Gallup
V/Thomas Karterud
PB 9016 Grønland
0133 Oslo
e-post: thomas.karterud@tns-gallup.no
fax: 23 29 16 01**

Navn på bydel:

Navn på kontaktperson:

Antall skjema sendt ut:

Totalt antall brukere:

Evt kommentar:

Vedlegg 3

+



Oslo kommune

Helse- og velferdsetaten

Brukerundersøkelse i Oslo kommune

Mottakere av hjemmetjenester

Nedenfor har vi satt opp en del spørsmål om hva du synes om hjemmetjenesten du får. Du skal foreta en rangering fra 1 (lavest tilfredshet) til 4 (høyest tilfredshet).

Dersom du mottar både hjemmehjelp og hjemmesykepleie, vurderer du tjenestene samlet. Sett kryss i den ruta du mener stemmer best med din oppfatning. Hvis noen av spørsmålene ikke kan besvares eller at noen av spørsmålene ikke er aktuelle for deg, så kan du benytte svaralternativet "Vet ikke".

Resultat for brukeren

I hvor stor grad opplever du at tjenesten:	Svært liten grad 1	2	3	Svært stor grad 4	Vet ikke 5
1. har god nok kvalitet?	☐	☐	☐	☐	☐
2. gir deg en bedre hverdag, slik at du kan bo hjemme?	☐	☐	☐	☐	☐
3. gir deg den hjelpen du har behov for?	☐	☐	☐	☐	☐
I hvor stor grad opplever du:					
4. at de ansatte har omsorg for deg?	☐	☐	☐	☐	☐
5. at de ansatte hører på deg hvis du har noe å klage på?	☐	☐	☐	☐	☐
I hvor stor grad er du fornøyd med:					
6. oppfølgingen av det du har sagt fra at du er misfornøyd med?	☐	☐	☐	☐	☐
7. den hjelp du får til rengjøring?	☐	☐	☐	☐	☐
8. den hjelp du får til personlig hygiene?	☐	☐	☐	☐	☐
9. den hjelp du får til tilrettelegging av måltider?	☐	☐	☐	☐	☐
10. den hjelp du får til å ta medisiner?	☐	☐	☐	☐	☐
11. den hjelp du får til tilrettelegging av bolig?	☐	☐	☐	☐	☐
12. den hjelp du får til anskaffelse av tekniske hjelpemidler?	☐	☐	☐	☐	☐
13. den mulighet du har til å få hjelp ved endrede behov?	☐	☐	☐	☐	☐

+

+

Brukermedvirkning

	Svært liten grad			Svært stor grad	Vet ikke
I hvor stor grad får du bestemme:	1	2	3	4	5
14. når du skal motta hjelp?	☐	☐	☐	☐	☐
15. hvilken hjelp du skal ha?	☐	☐	☐	☐	☐

Individuell plan

16. Har du individuell plan?	Ja ☐	Nei ☐	Vet ikke ☐
------------------------------	-----------------------------	------------------------------	-----------------------------------

Hvis du har svart ja

	Svært liten grad			Svært stor grad	Vet ikke
I hvor stor grad ble planen:	1	2	3	4	5
17. utarbeidet i samarbeid med deg?	☐	☐	☐	☐	☐

Tilgjengelighet

	Svært liten grad			Svært stor grad	Vet ikke
I hvor stor grad er du fornøyd med:	1	2	3	4	5
18. måten du ble mottatt på da du søkte om hjelp fra hjemmetjenesten?	☐	☐	☐	☐	☐
19. tiden det tok fra din henvendelse/ søknad til du mottok hjelp?	☐	☐	☐	☐	☐
20. antall timer du får hjelp?	☐	☐	☐	☐	☐
21. muligheten til å få hjelp utover det som er avtalt?	☐	☐	☐	☐	☐
22. muligheten til å få kontakt med tjenesten per telefon?	☐	☐	☐	☐	☐

Trygghet og respektfull behandling

	Svært liten grad			Svært stor grad	Vet ikke
I hvor stor grad føler du at personalet:	1	2	3	4	5
23. behandler deg med høflighet og respekt?	☐	☐	☐	☐	☐
24. overholder taushetsplikten?	☐	☐	☐	☐	☐
25. kommer til avtalt tid?	☐	☐	☐	☐	☐
26. gir beskjed dersom de blir forsinket?	☐	☐	☐	☐	☐

Trygghetsalarm

27. Har du trygghetsalarm?	Ja ☐	Nei ☐	Vet ikke ☐
----------------------------	-----------------------------	------------------------------	-----------------------------------

Hvis du har svart ja

I hvor stor grad opplever du at trygghetsalarmen:	Svært liten grad 1	2	3	Svært stor grad 4	Vet ikke 5
28. ivaretar ditt behov?	☐	☐	☐	☐	☐

Informasjon

I hvor stor grad er du fornøyd med:	Svært liten grad 1	2	3	Svært stor grad 4	Vet ikke 5
29. informasjon om hva tjenesten kan tilby deg?	☐	☐	☐	☐	☐
30. informasjon om hva personalet skal gjøre?	☐	☐	☐	☐	☐
31. hvor klart og tydelig personalet snakker?	☐	☐	☐	☐	☐
32. antall forskjellige hjelpere som kommer hjem til deg?	☐	☐	☐	☐	☐
33. muligheten til å velge leverandør av hjemmehjelp?	☐	☐	☐	☐	☐
34. tilretteleggingen for at du skal kunne bytte leverandør?	☐	☐	☐	☐	☐

35. Er tjenesten blitt bedre etter at du har fått mulighet til å velge mellom hjemmehjelp fra kommunen eller fra privat aktør?	Ja ☐	Nei ☐	Vet ikke ☐
--	-----------------------------	------------------------------	-----------------------------------

Generelt

Til slutt vil vi stille deg et par generelle spørsmål om hvordan du opplever tjenesten:	Svært liten grad 1	2	3	Svært stor grad 4	Vet ikke 5
36. Alt i alt, i hvor stor grad er du fornøyd med tjenesten?	☐	☐	☐	☐	☐

Bakgrunnsspørsmål

	Under 67 år	67-79 år	80-90 år	Eldre enn 90 år
37. Hva er din alder?	☐	☐	☐	☐

38. Er du kvinne eller mann?	Kvinne ☐	Mann ☐
------------------------------	---------------------------------	-------------------------------

+

+

Har du noen andre kommentarer til tjenestene du mottar?

Skriv eventuelle kommentarer inn i feltet / boksen under:

Mange takk for at du svarte!**Bakgrunnsinformasjon (fylles ut av bydelen)**Boksene under fylles ut av bydelen. Du som bruker skal derfor ikke krysse av i spørsmålene under.

Hvilke(n) tjeneste(r) mottar brukeren?

Sett kun ett kryss

- Bruker mottar kun praktisk bistand ☐ 1
- Bruker mottar kun hjemmesykepleie ☐ 2
- Bruker mottar både praktisk bistand og hjemmesykepleie ☐ 3

Fra hvilket distrikt mottar brukeren praktisk bistand?

Sett kun ett kryss

- Miljøarbeid/psykisk helse ☐ 1
- Fagavdeling praktisk bistand ☐ 2
- Rådgivningskontoret ☐ 3
- Privat leverandør ☐ 4

Fra hvilket distrikt mottar brukeren hjemmesykepleie?

Sett kun ett kryss

- Miljøarbeid/psykisk helse ☐ 1
- Fagavdeling sykepleie ☐ 2
- Sofienberg sykepleie ☐ 3

Bydel Grünerløkka

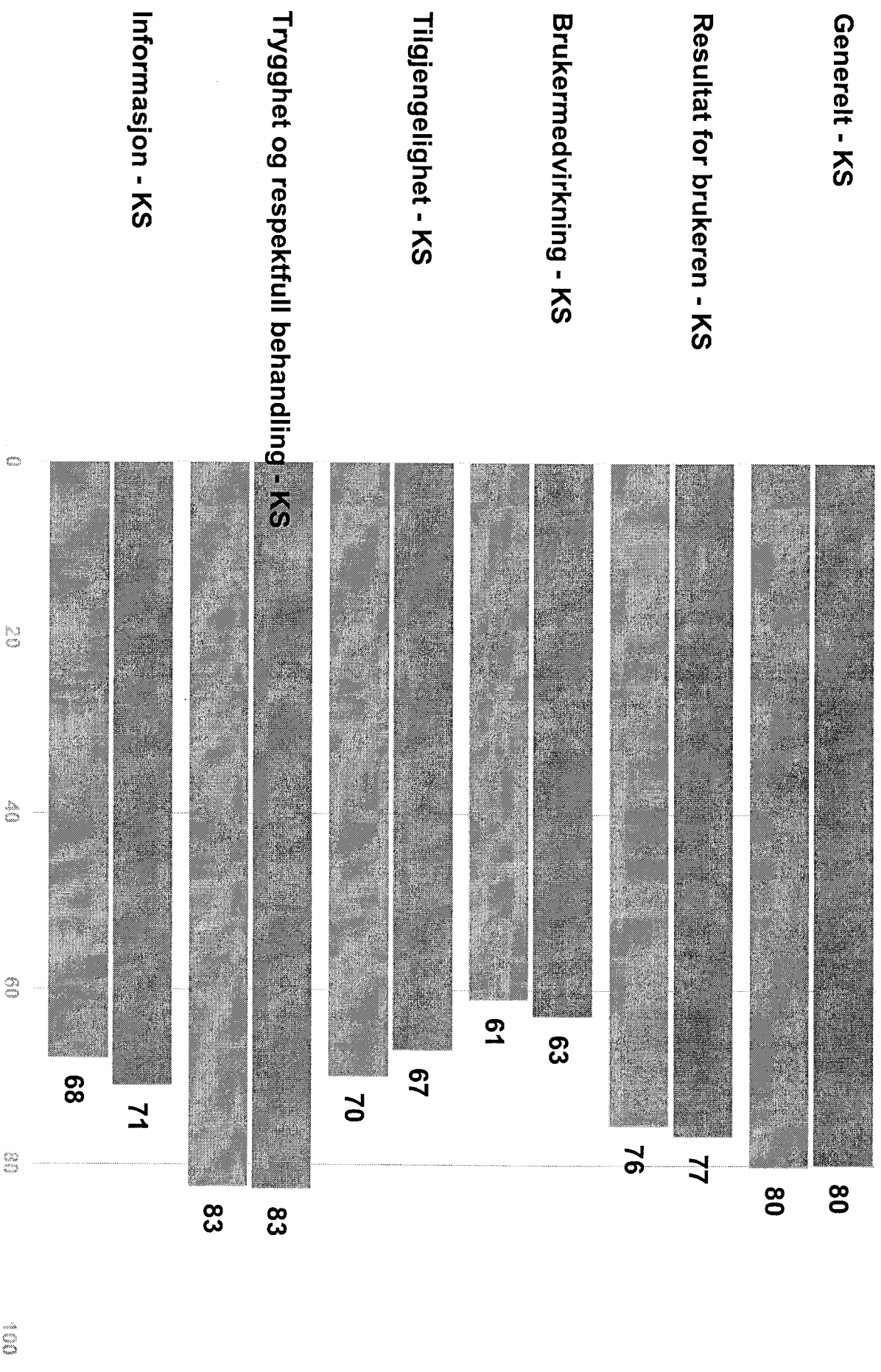
0

2

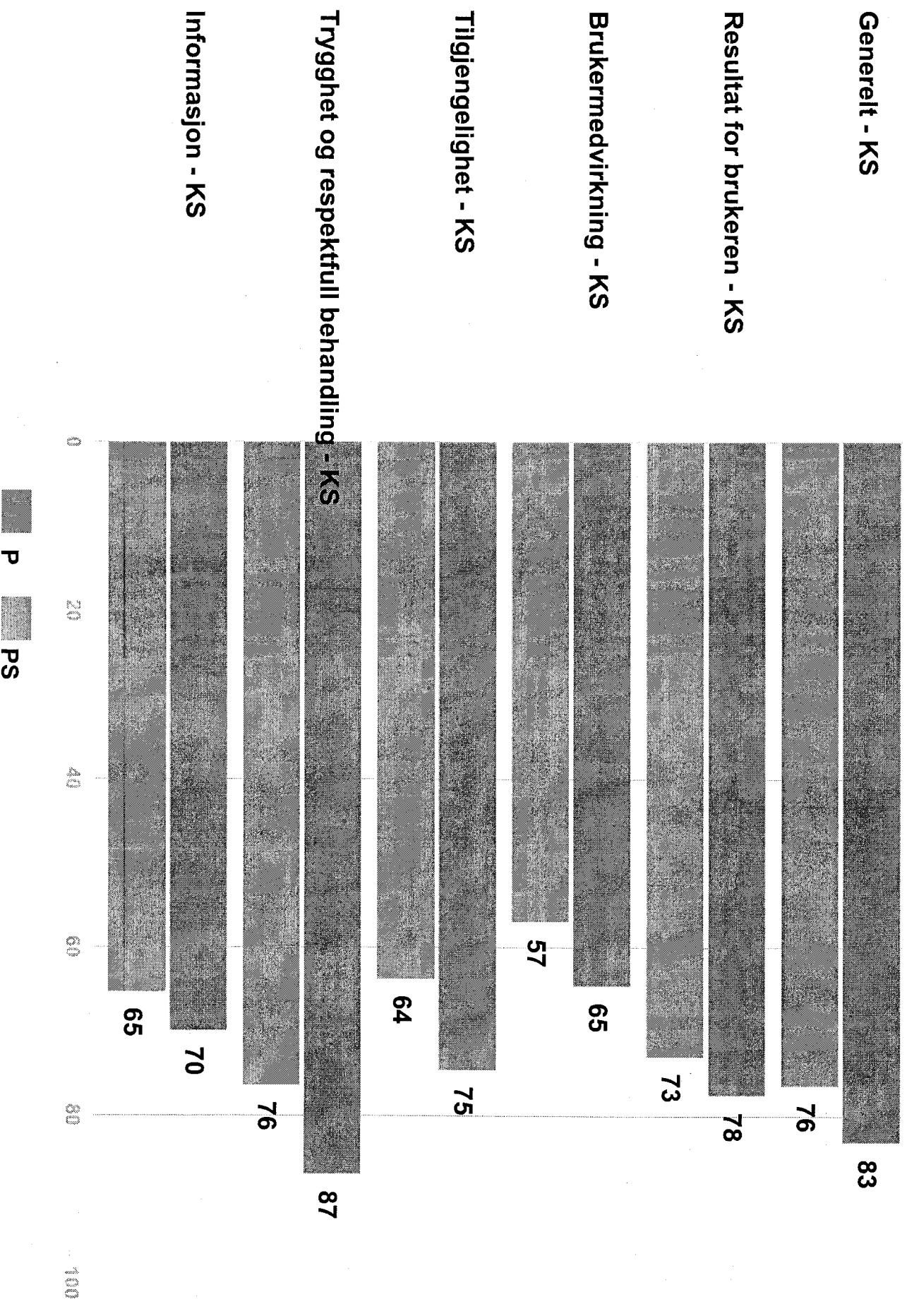
+

+

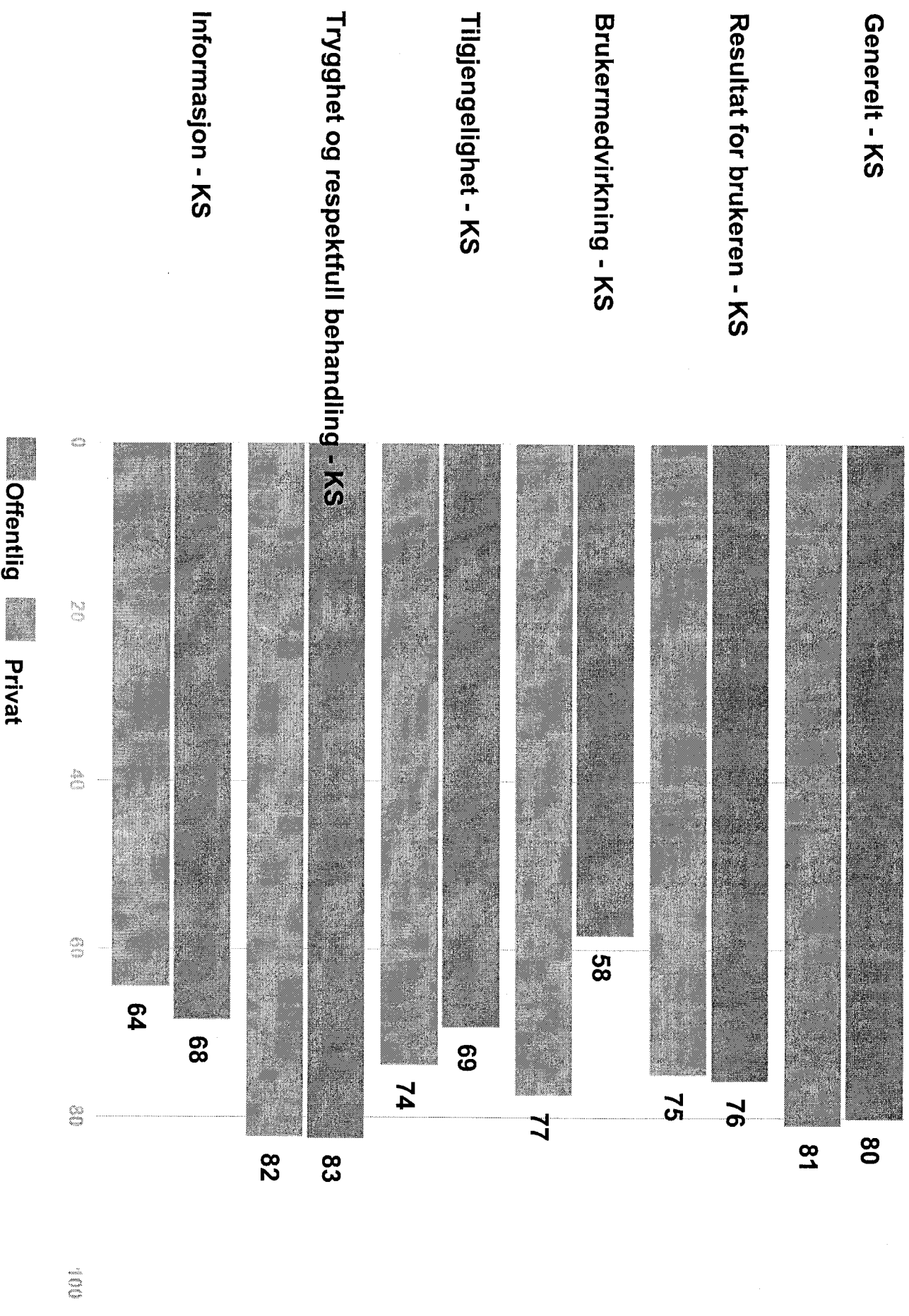
Praktisk bistand - 13 Østensjø



Praktisk bistand - 13 Østensjø



Praktisk bistand - 13 Østensjø



Praktisk bistand - 13 Østensjø

Resultat for brukeren - Oslo

76

76

Tilgjengelighet Oslo

81

83

Informasjon - Oslo

60

60

0 20 40 60 80 100

2007 2008

Praktisk bistand - 13 Østensjø

Resultat for brukeren - Oslo

77

74

Tilgjengelighet Oslo

85

81

Informasjon - Oslo

63

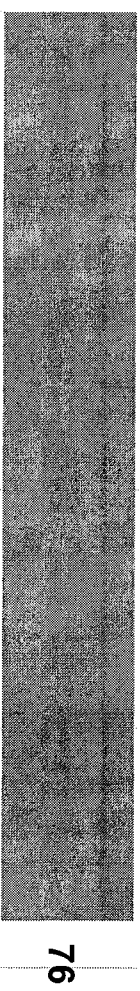
55

0 20 40 60 80 100

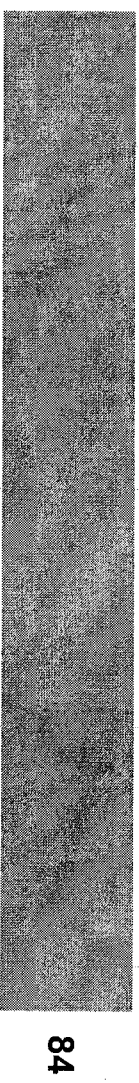
P PS

Praktisk bistand - 13 Østensjø

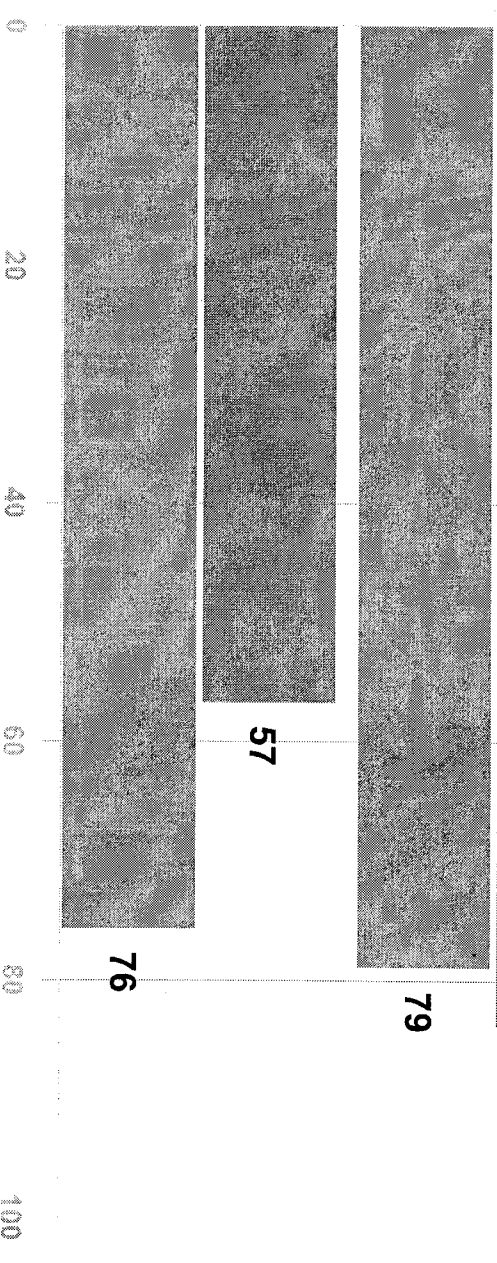
Resultat for brukeren - Oslo



Tilgjengelighet Oslo



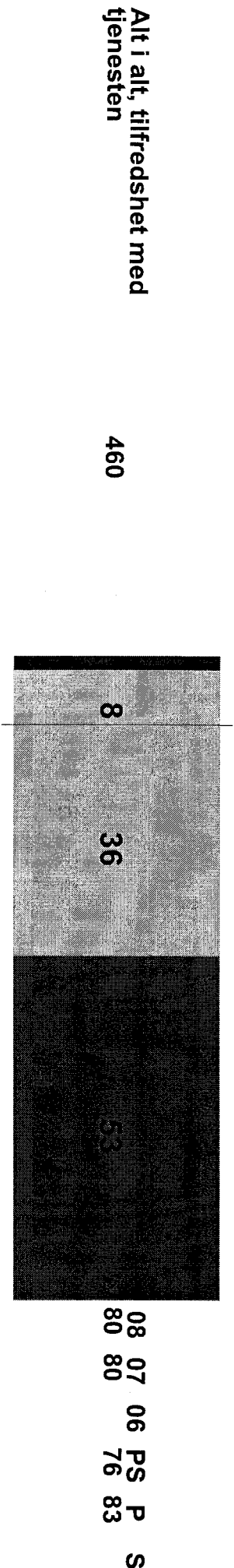
Informasjon - Oslo



Offentlig Privat

2008	2007	Oslo 2008
80	80	76

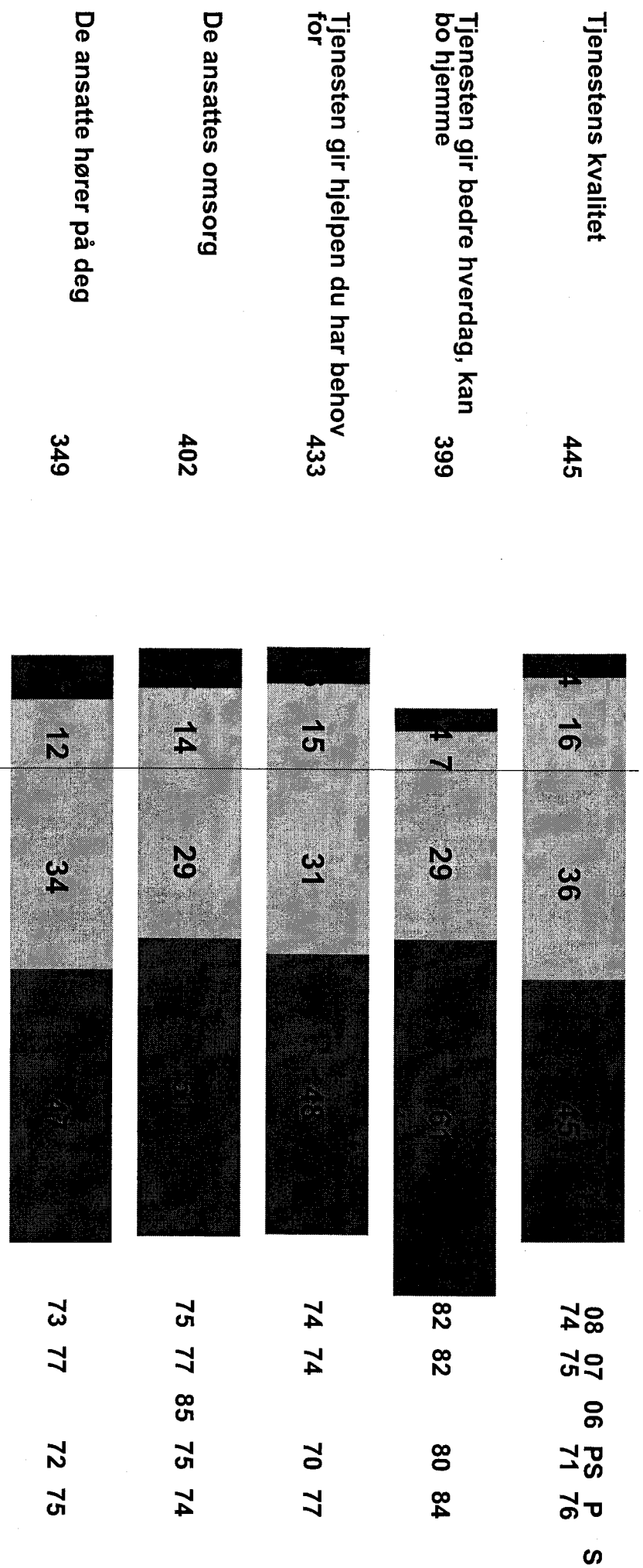
Praktisk bistand - 13 Østensjø Generelt - KS



Svært liten grad
2
3
Svært stor grad

2008	2007	Oslo 2008
76	77	72

Praktisk bistand - 13 Østensjø Resultat for brukeren - KS



☐ Svært liten grad
 ☐ 2
 ☐ 3
 ☐ Svært stor grad

2008	2007	Oslo 2008
76	76	72

Praktisk bistand - 13 Østensjø Resultat for brukeren - Oslo

Opfølgingen av påpekte forhold	270	19	31	67	08	07	06	PS	P	S
Hjelp til rengjøring	463	13	27	33	76	76	82	70	80	
Hjelp til personlig hygiene	154	9	27	50	71	69	82	73	66	
Hjelp til tilrettelegging av måltider	91	14	26	33	55	59	72	59	31	
Hjelp til å ta medisiner	131	6	26	60	79	79	90	83	40	
Hjelp til tilrettelegging av bolig	128	13	23	48	68	71	74	72	61	
Hjelp til anskaffelse av tekniske hjelpemidler	269	7	23	61	79	79	84	80	78	
Mulighet for hjelp ved endrede behov	161	17	20	52	71	71	71	75	65	

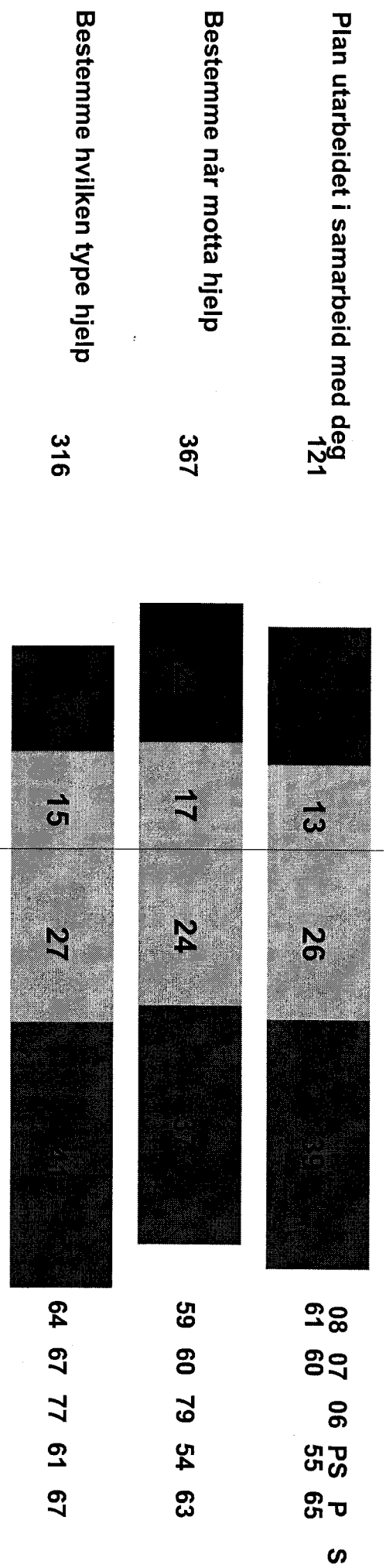
■ Svært liten grad 2

3

■ Svært stor grad

2008	2007	Oslo 2008
61	63	60

Praktisk bistand - 13 Østensjø Brukermedvirkning - KS



☐ Svært liten grad
 ☐ 2
 ☐ 3
 ☐ Svært stor grad

2008	2007	Oslo 2008
70	67	65

Praktisk bistand - 13 Østensjø Tilgjengelighet - KS

Antall timer hjelp	389						08 07 06 PS P S 71 68 71 64 75
			13	31		46	
Muligheten til å få hjelp utover avtalt	166						45 46 54 44 46
			20	19		26	
Muligh. kontakt per telefon	402						72 70 66 77
			14	29		49	

■ Svært liten grad 2 3 ■ Svært stor grad

2008	2007	Oslo 2008
83	81	81

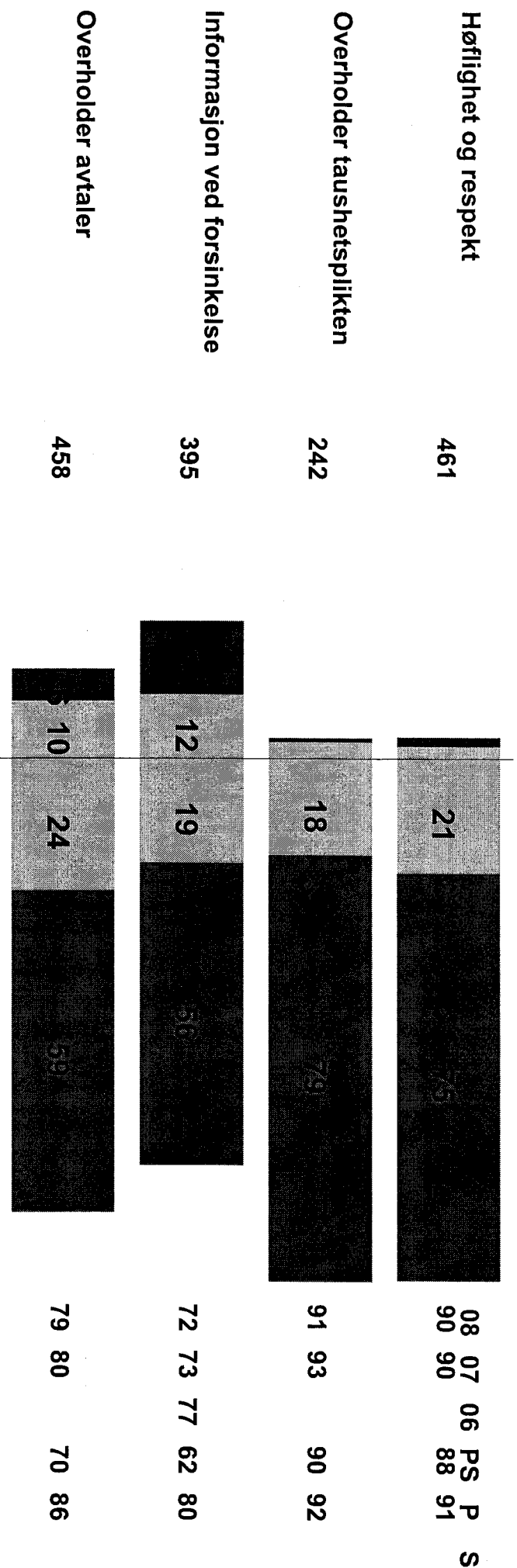
Praktisk bistand - 13 Østensjø Tilgjengelighet Oslo

Mottakelse da søkte om hjelp	436	4	22		08 07 06 PS P S 87 84 89 83 90
Tiden fra henvendelse/søknad til mottak av hjelp	374	9	31	64	78 77 82 77 78

Svært liten grad
 2
 3
 Svært stor grad

2008	2007	Oslo 2008
83	83	78

Praktisk bistand - 13 Østensjø Trygghet og respektfull behandling - KS



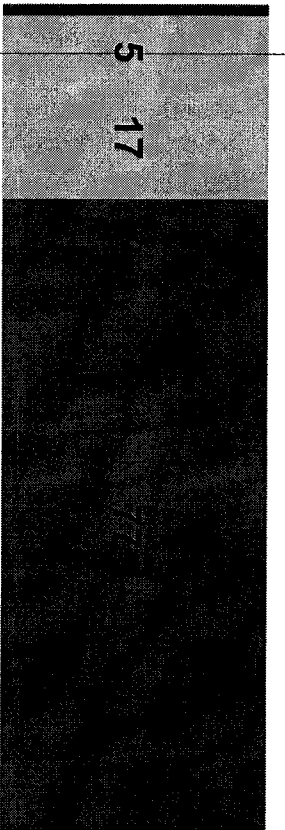
■ Svært liten grad ■ 2

■ 3

■ Svært stor grad

2008	2007	Oslo 2008
90	87	87

Praktisk bistand - 13 Østensjø Trygghetsalarm - Oslo



Trygghetsalarm ivaretar behov

283

08 07 06 PS P S

90 87 88 92

Svært liten grad

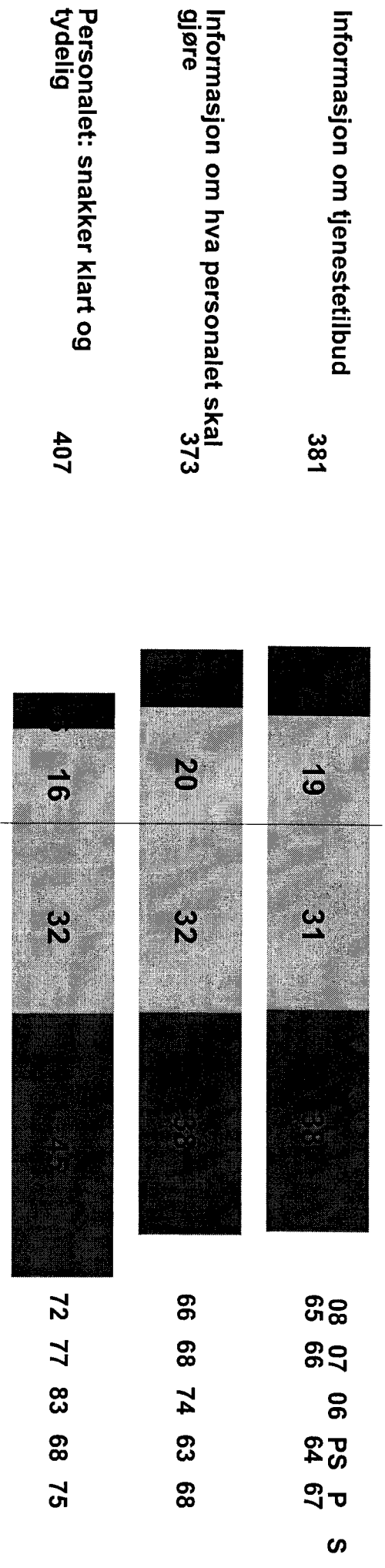
2

3

Svært stor grad

2008	2007	Oslo 2008
68	71	66

Praktisk bistand - 13 Østensjø Informasjon - KS



☐ Svært liten grad
 ☐ 2
 ☐ 3
 ☐ Svært stor grad

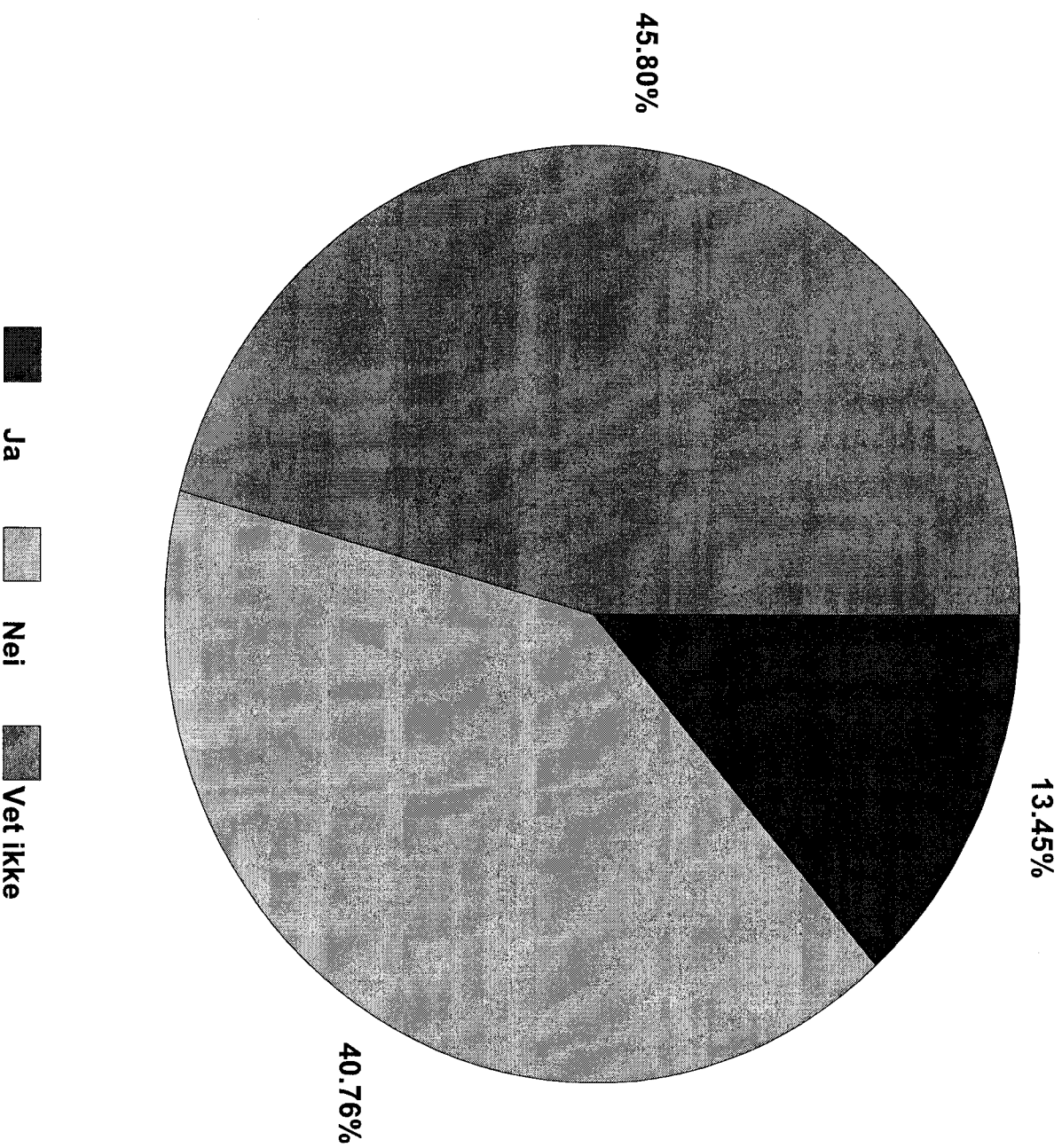
2008	2007	Oslo 2008
60	60	57

Praktisk bistand - 13 Østensjø Informasjon - Oslo

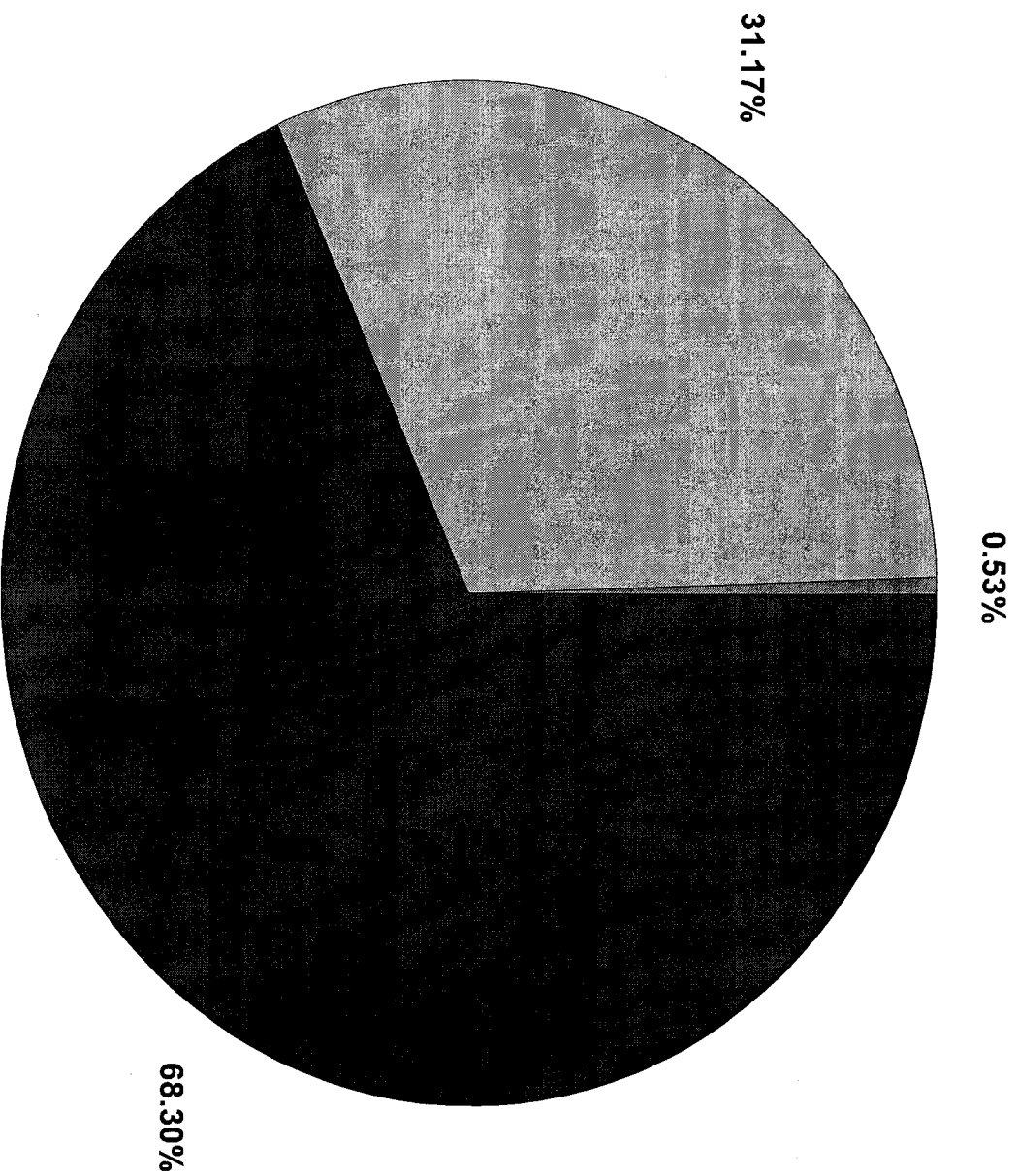
Antall forskjellige hjelpere	359											08	07	06	PS	P	S						
		18	30	23								49	52	64	46	52							
Tilrettelegging for bytte av leverandør	168											68	60	65	71								
		9	21	40																			
Hjemmehjelp: muligheten til å velge eller bytte leverandør	229																		76	70	77	73	78
		6	23	59																			

☐ Svært liten grad
 ☐ 2
 ☐ 3
 ☐ Svært stor grad

Praktisk bistand - 13 Østensjø Individuell plan

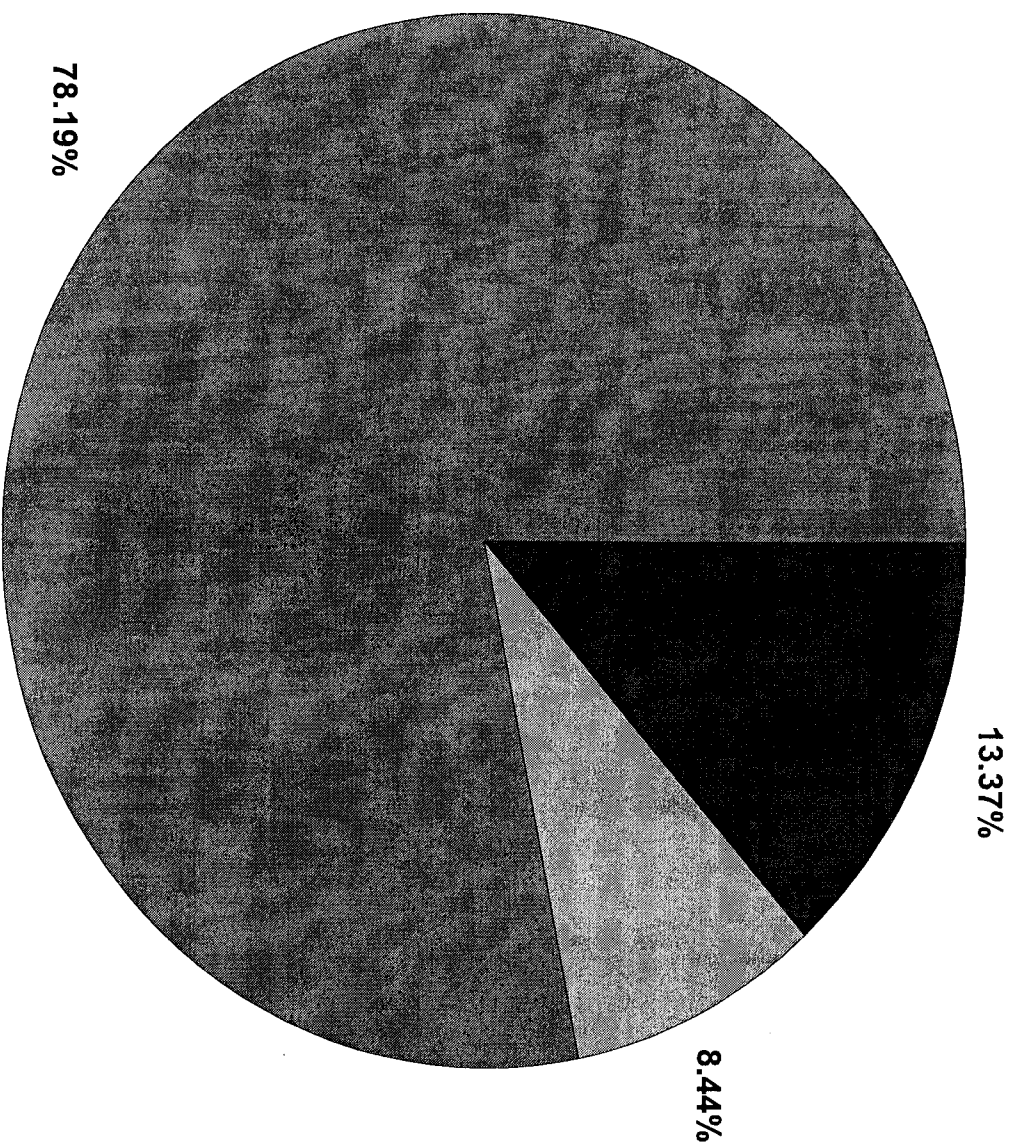


Praktisk bistand - 13 Østensjø Trygghetsalarm



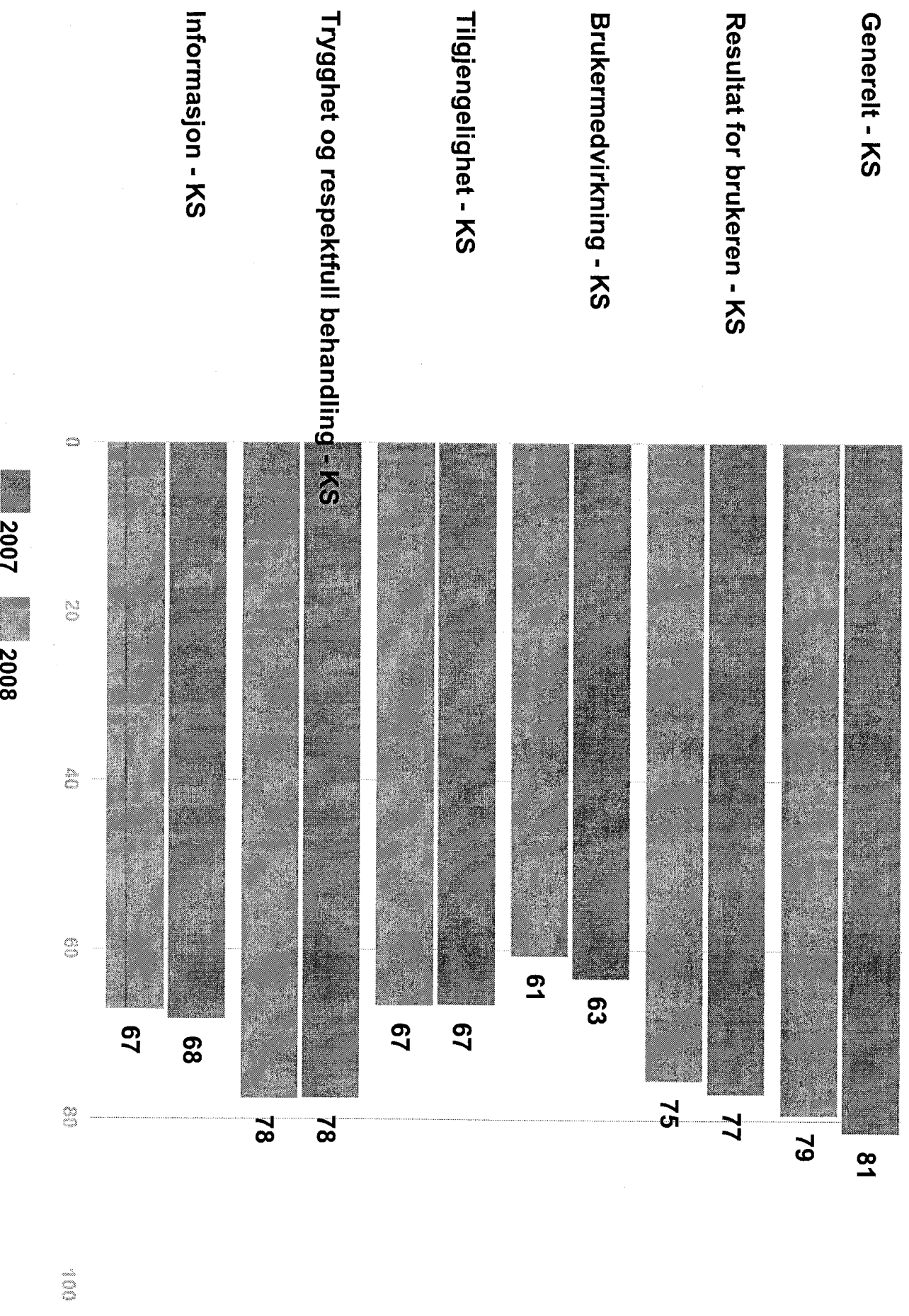
Ja Nei Vet ikke

Praktisk bistand - 13 Østensjø
Bedre tj. etter valgmuligh. kom/priv lev.

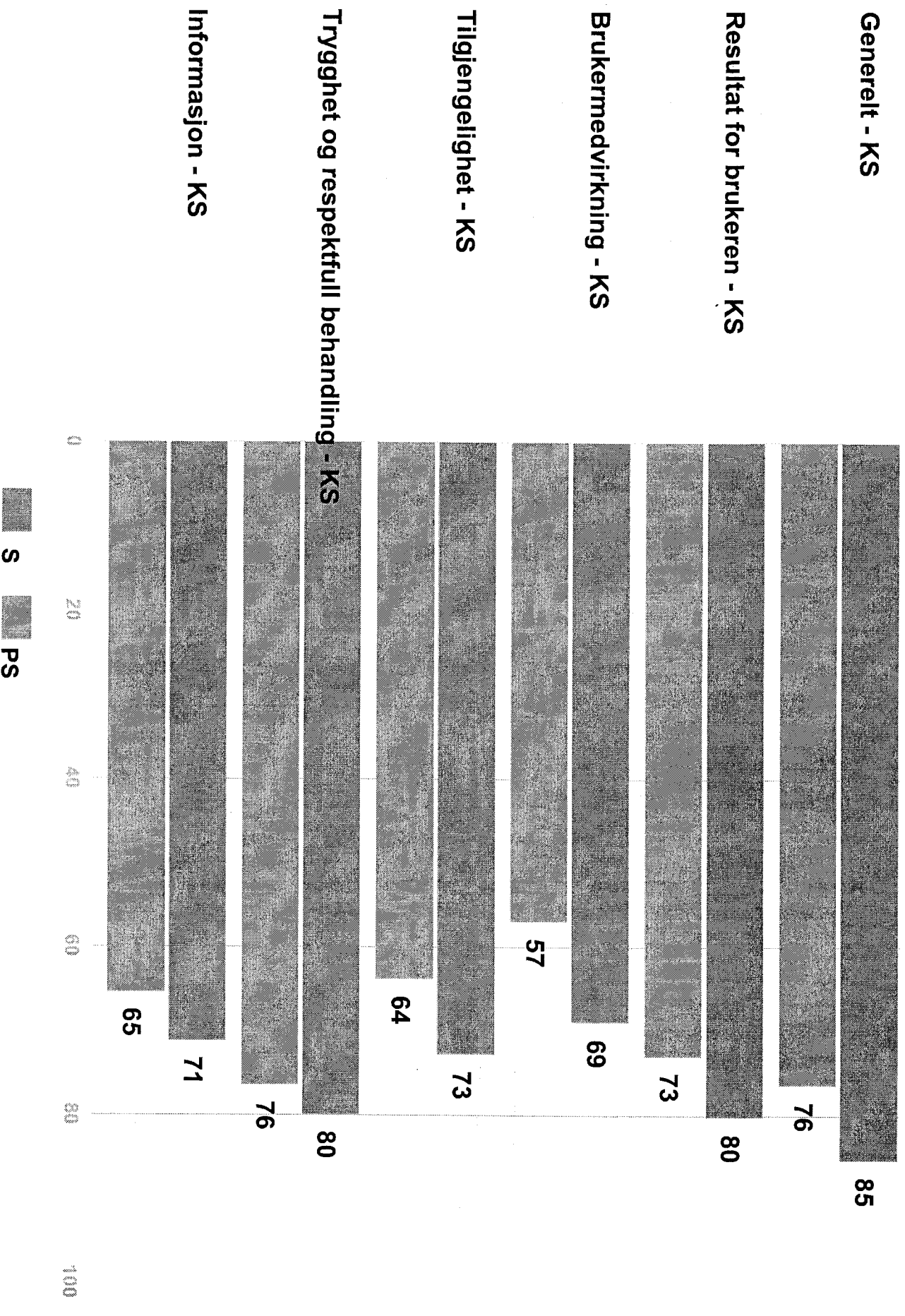


Ja Nei Vet ikke

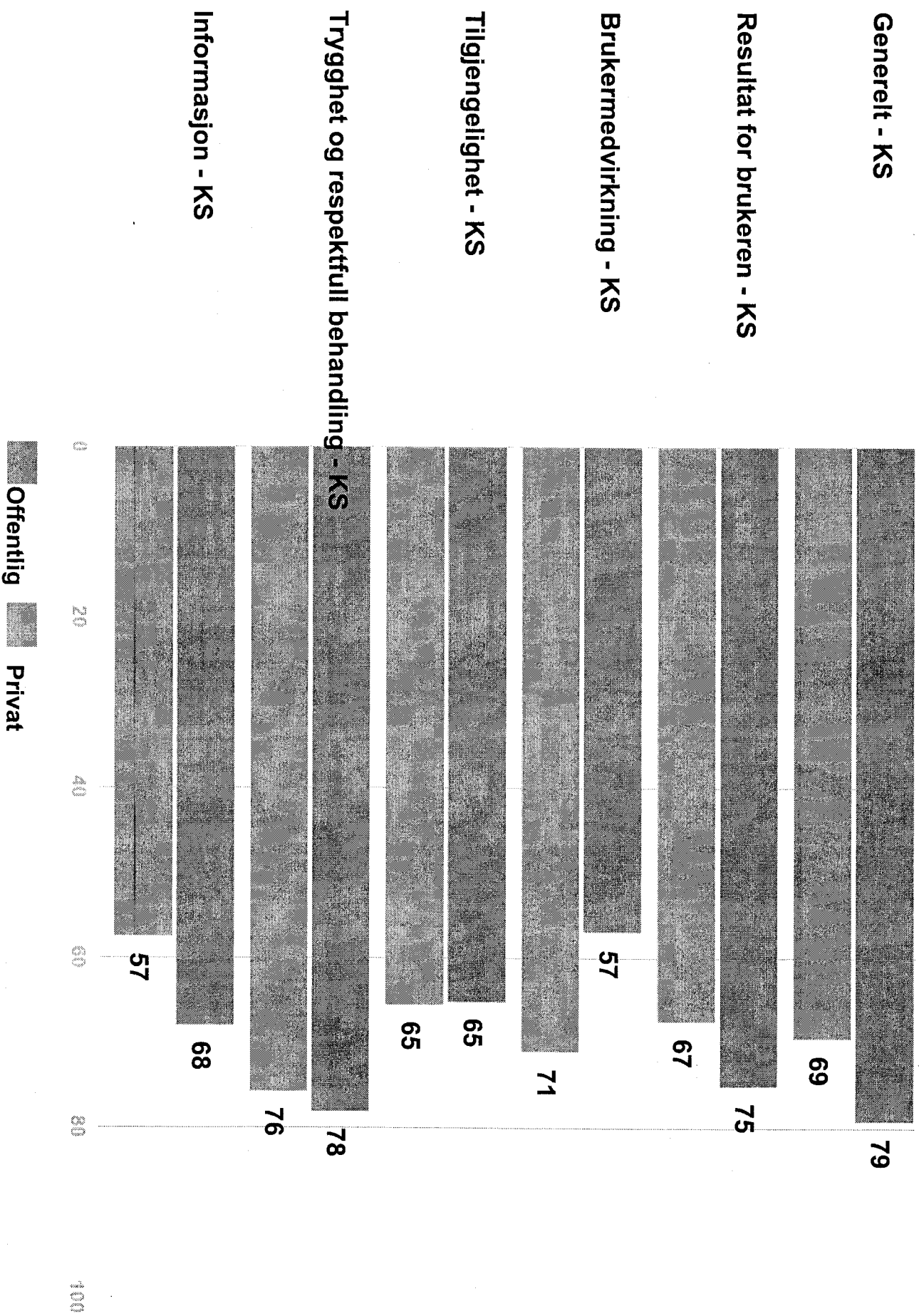
Hjemmesykepleie - 13 Østensjø



Hjemmesykepleie - 13 Østensjø



Hjemmesykepleie - 13 Østensjø



Hjemmesykepleie - 13 Østensjø

Resultat for brukeren - Oslo

77

76

Tilgjengelighet Oslo

83

82

Informasjon - Oslo

52

54

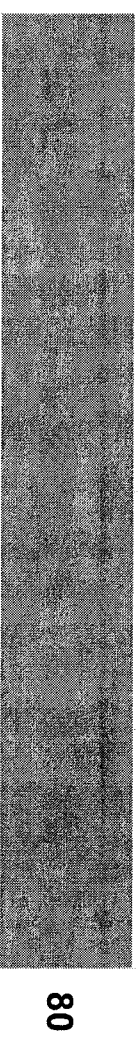
0 20 40 60 80 100

2007

2008

Hjemmesykepleie - 13 Østensjø

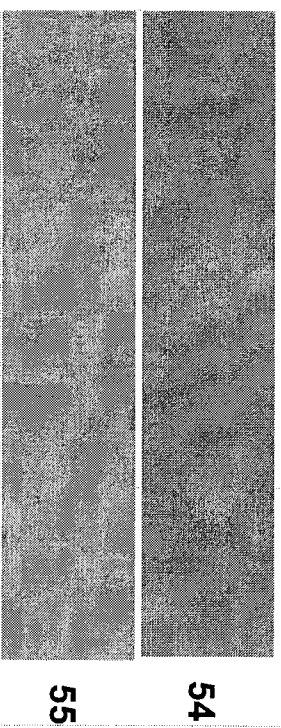
Resultat for brukeren - Oslo



Tilgjengelighet Oslo



Informasjon - Oslo



s PS

Hjemmesykepleie - 13 Østensjø

Resultat for brukeren - Oslo

76

66

Tilgjengelighet Oslo

83

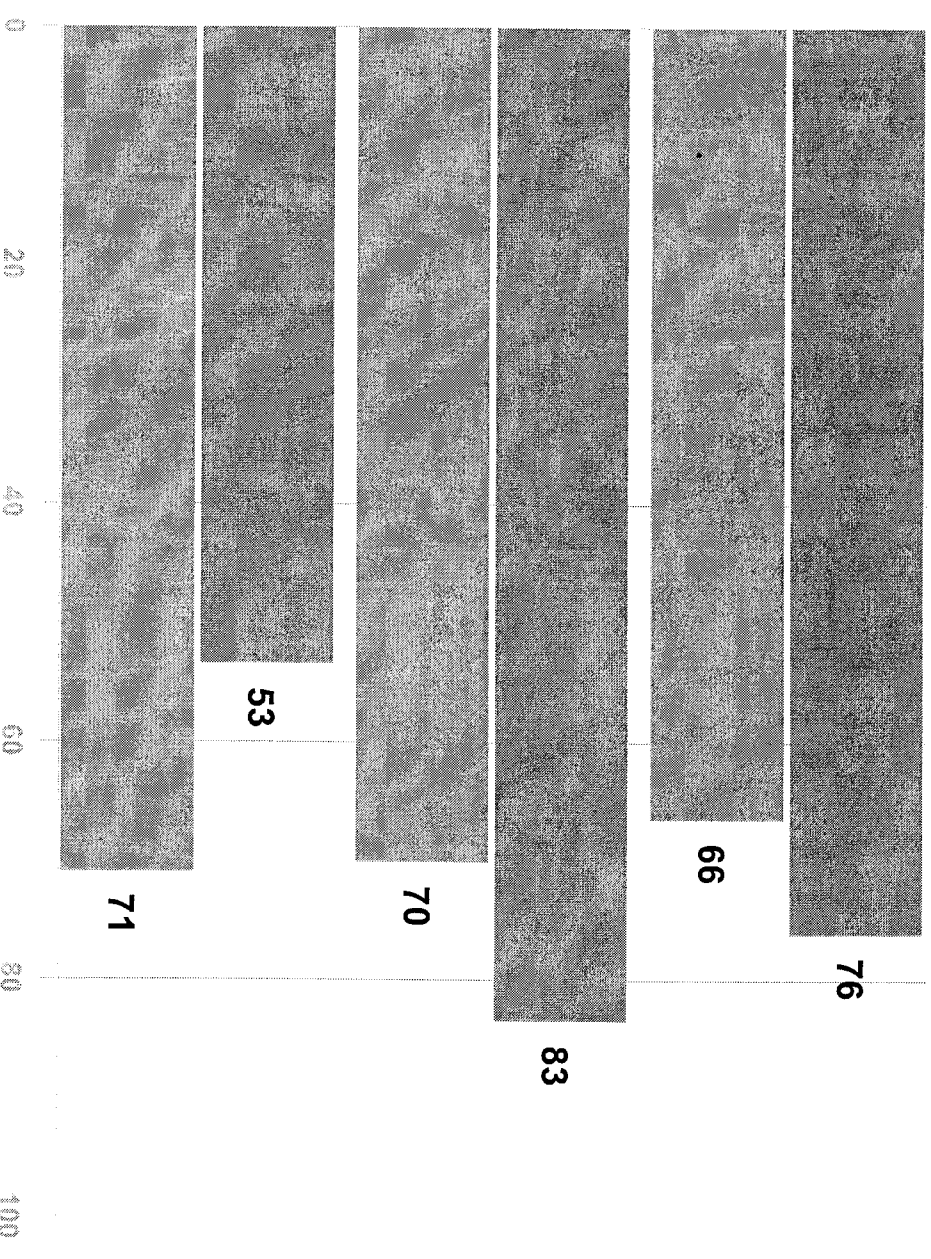
70

Informasjon - Oslo

53

71

Offentlig Privat

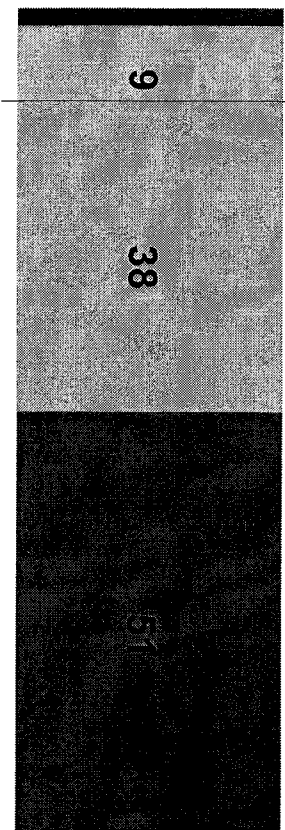


2008	2007	Oslo 2008
79	81	75

Hjemmesykepleie - 13 Østensjø Generelt - KS

Alt i alt, tilfredshet med tjenesten

296

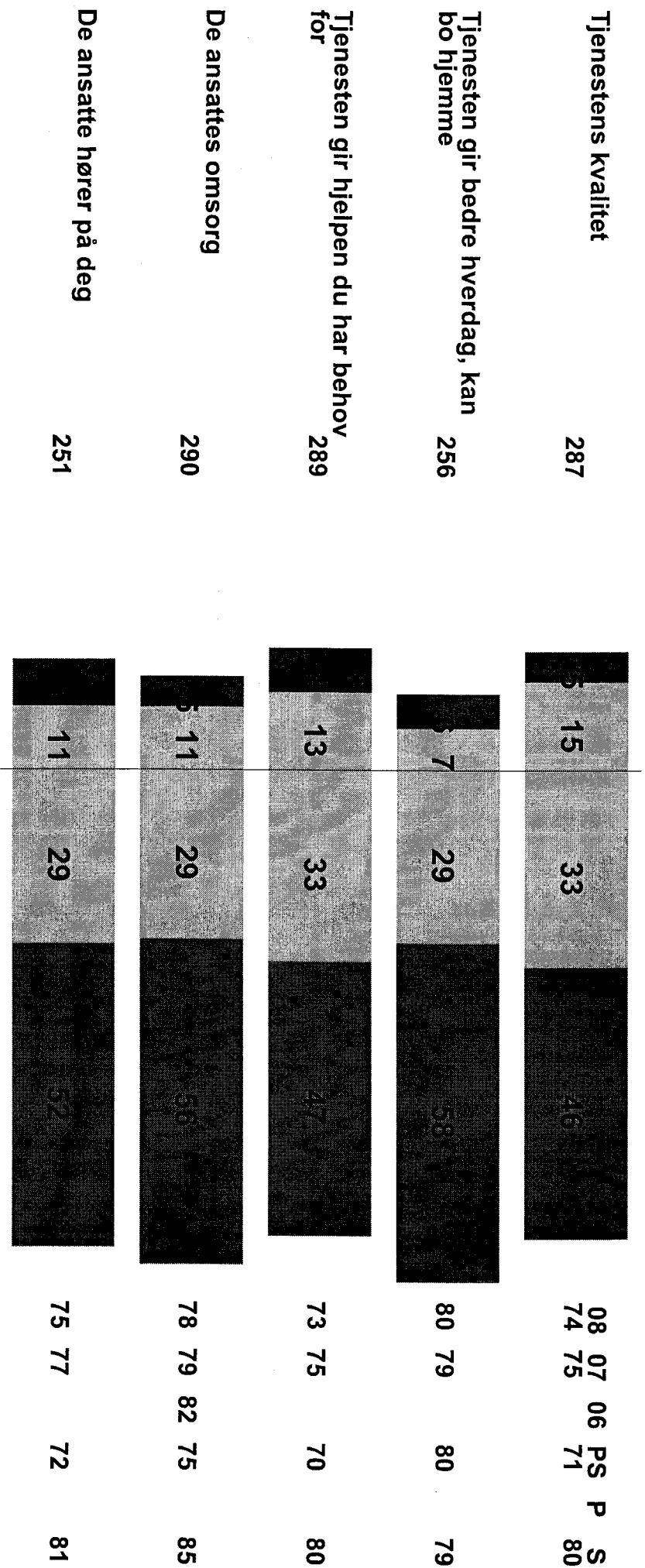


08 07 06 PS P S
79 81 76 85

2008	2007	Oslo 2008
75	77	73

Hjemmesykepleie - 13 Østensjø

Resultat for brukeren - KS



■ Svært liten grad
 ■ 2
 ■ 3
 ■ Svært stor grad

2008	2007	Oslo 2008
76	77	72

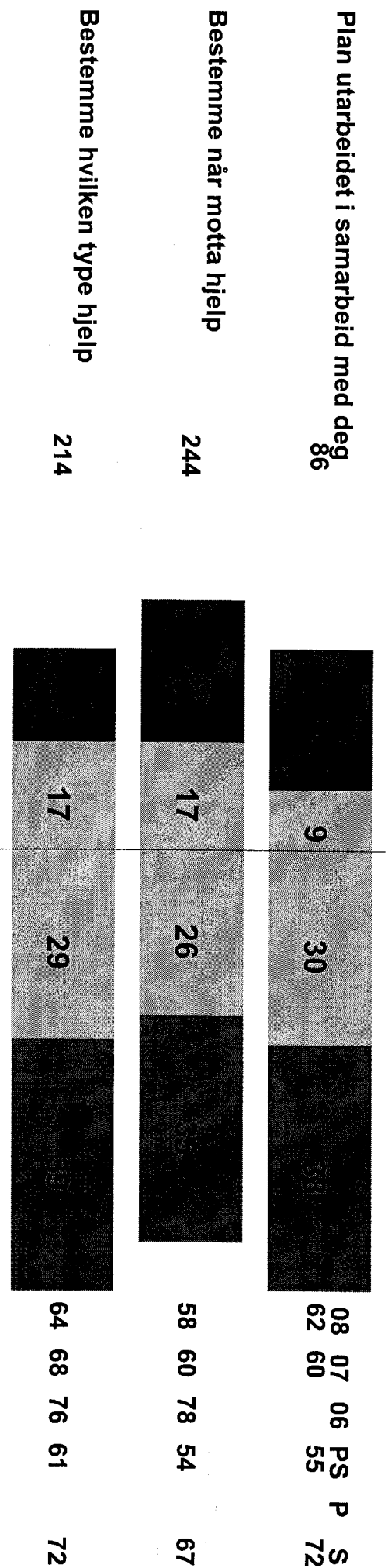
Hjemmesykepleie - 13 Østensjø Resultat for brukeren - Oslo

Oppfølgingen av påpekte forhold	195	19	31	69	08 07 06 PS P S	76
Hjelp til rengjøring	222	15	28	47	71 75 77 70	74
Hjelp til personlig hygiene	172	10	26	54	75 77 82 73	79
Hjelp til tilrettelegging av måltider	99	15	26	57	60 63 73 59	62
Hjelp til å ta medisiner	162	4	7	23	84 85 89 83	84
Hjelp til tilrettelegging av bolig	123	13	20	54	71 72 73 72	69
Hjelp til anskaffelse av tekniske hjelpemidler	221	6	23	64	81 81 83 80	84
Mulighet for hjelp ved endrede behov	148	15	26	53	75 73 73 75	76

☐ Svært liten grad
 ☐ 2
 ☐ 3
 ☐ Svært stor grad

2008	2007	Oslo 2008
61	63	61

Hjemmesykepleie - 13 Østensjø Brukermedvirkning - KS



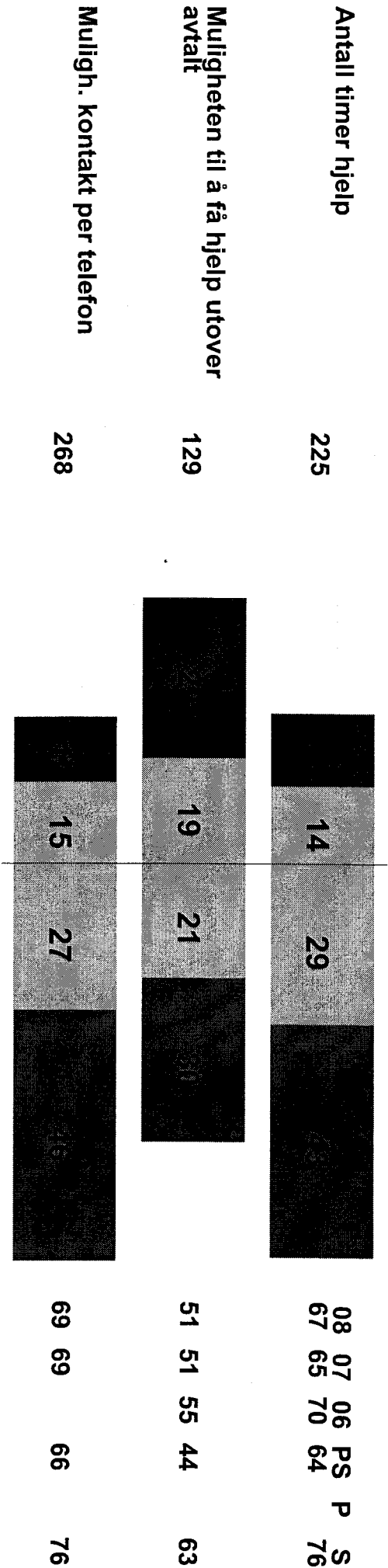
Svært liten grad
 3
 Svært stor grad

Hjemmesykepleie - 13 Østensjø

Ant: 320

2008	2007	Oslo 2008
67	67	63

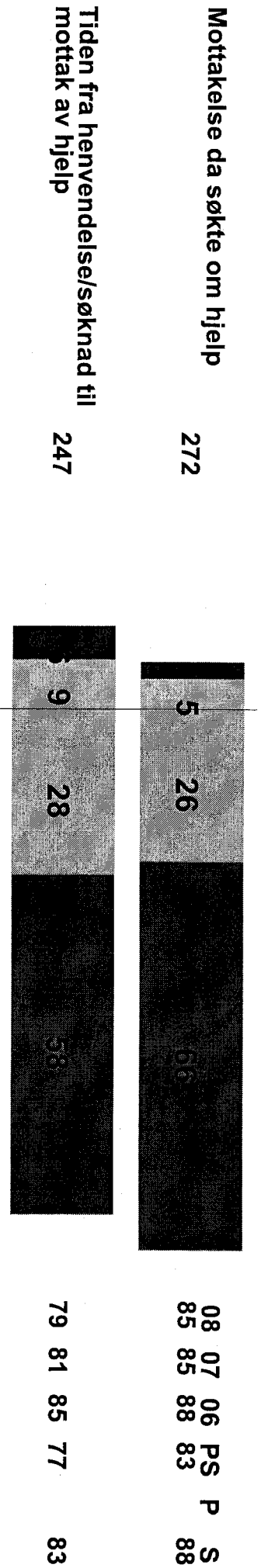
Hjemmesykepleie - 13 Østensjø Tilgjengelighet - KS



Svært liten grad
 3
 Svært stor grad

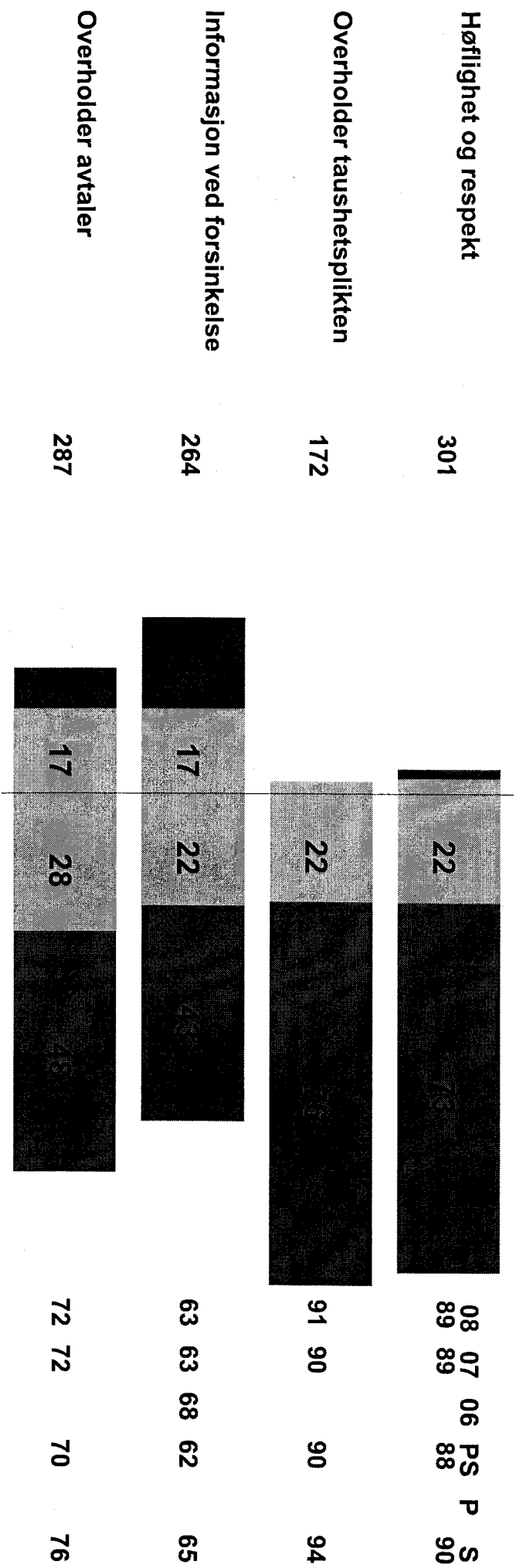
2008	2007	Oslo 2008
82	83	80

Hjemmesykepleie - 13 Østensjø Tilgjengelighet Oslo



2008	2007	Oslo 2008
78	78	73

Hjemmesykepleie - 13 Østensjø Trygghet og respektfull behandling - KS

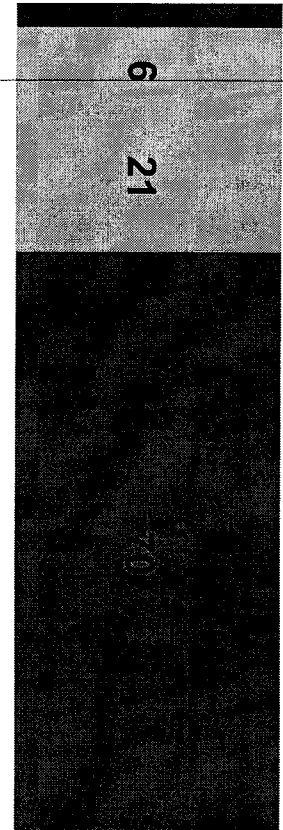


Svært liten grad
 2
 3
 Svært stor grad

2008	2007	Oslo 2008
86	85	85

Hjemmesykepleie - 13 Østensjø Trygghetsalarm - Oslo

Trygghetsalarm ivaretar behov
204
08 07 06 PS P S
86 85 88 79



Svært liten grad

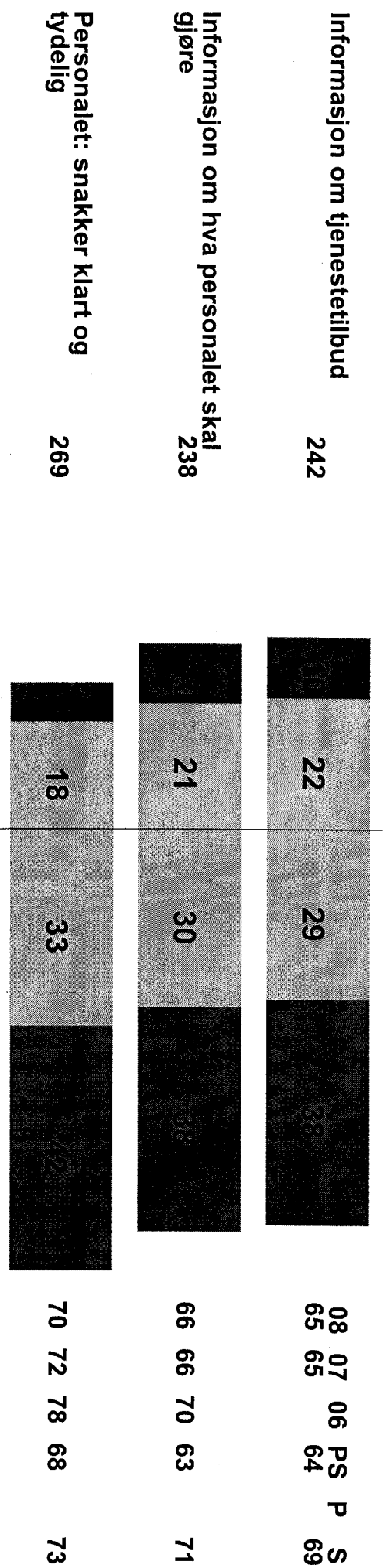
2

3

Svært stor grad

2008	2007	Oslo 2008
67	68	64

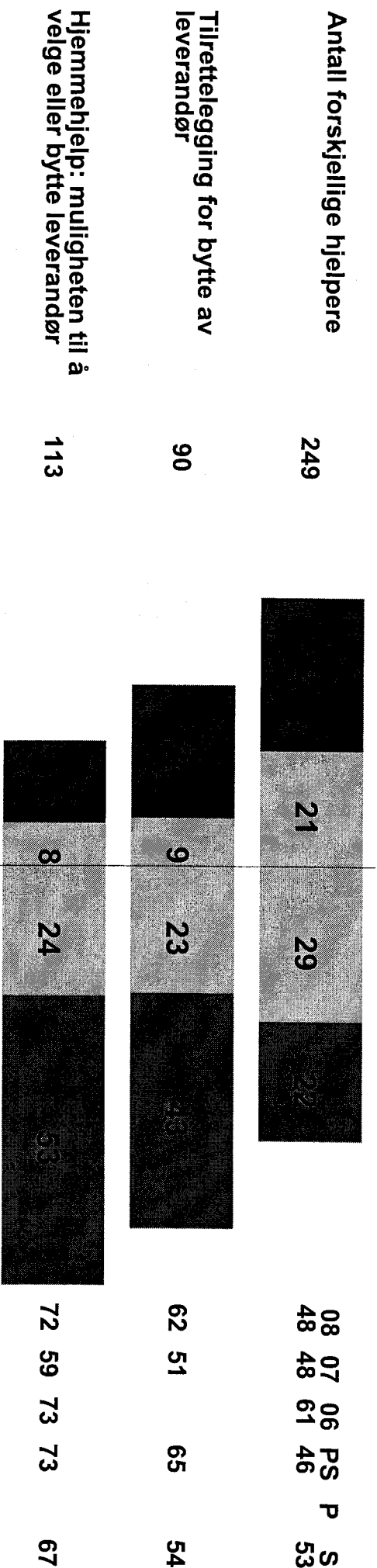
Hjemmesykepleie - 13 Østensjø Informasjon - KS



☐ Svært liten grad ☐ 2 ☐ 3 ☐ Svært stor grad

2008	2007	Oslo 2008
54	52	53

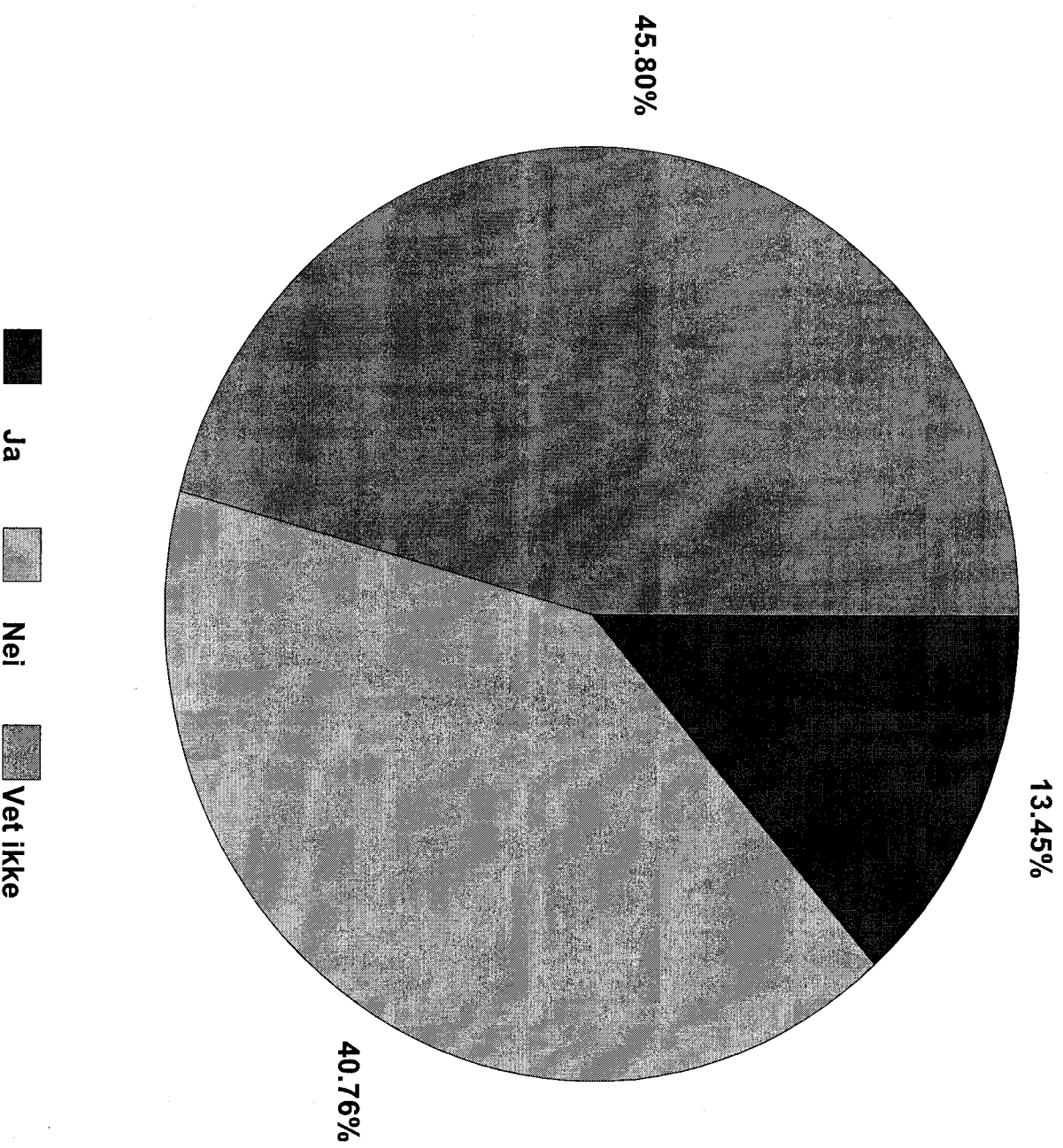
Hjemmesykepleie - 13 Østensjø Informasjon - Oslo



Svært liten grad

 Svært stor grad

Hjemmesykepleie - 13 Østensjø Individuell plan



Hjemmesykepleie - 13 Østensjø Trygghetsalarm

0.53%

31.17%

68.30%



Ja

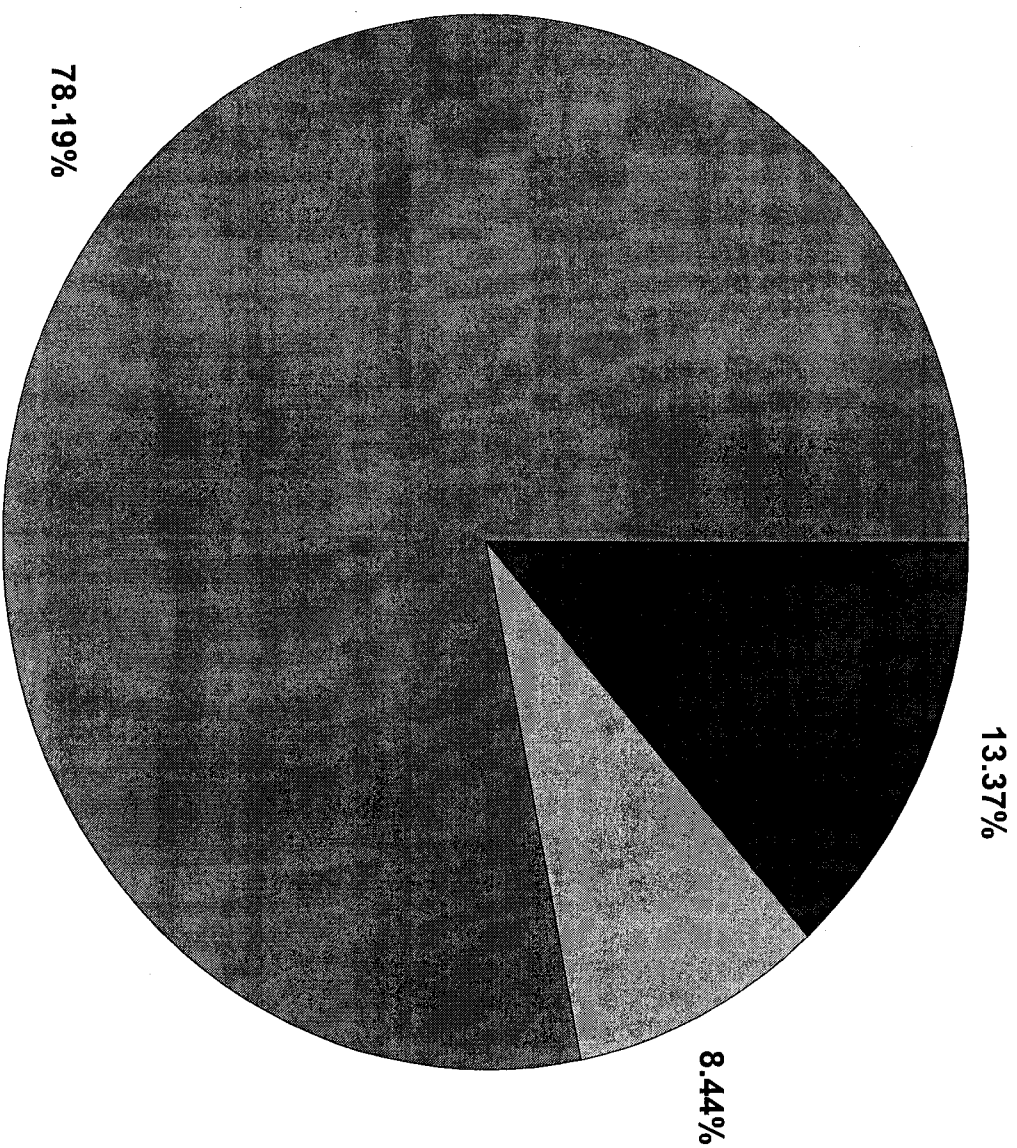


Nei



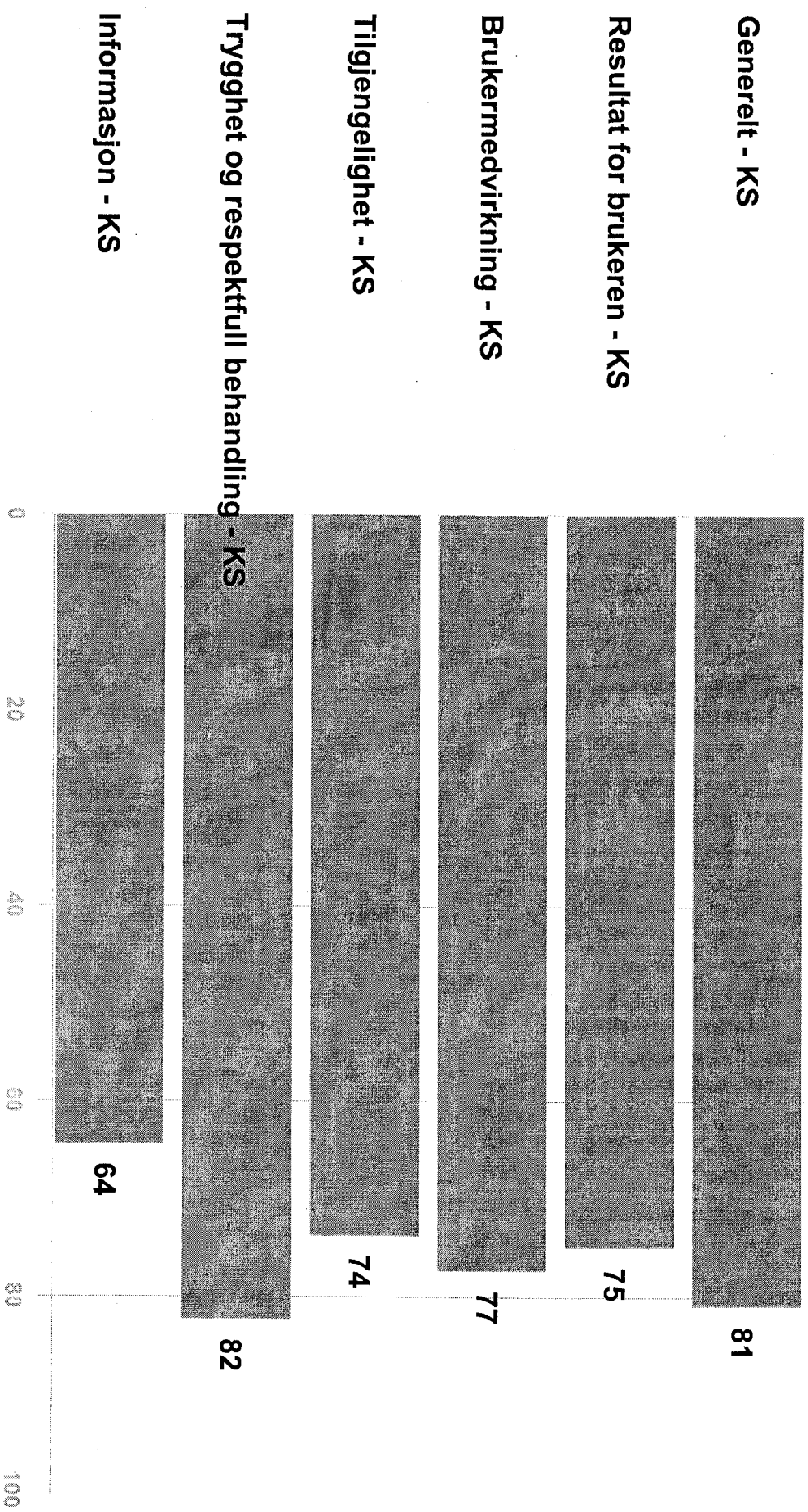
Vet ikke

Hjemmesykepleie - 13 Østensjø Bedre tj. etter valgmuligh. kom/priv lev.

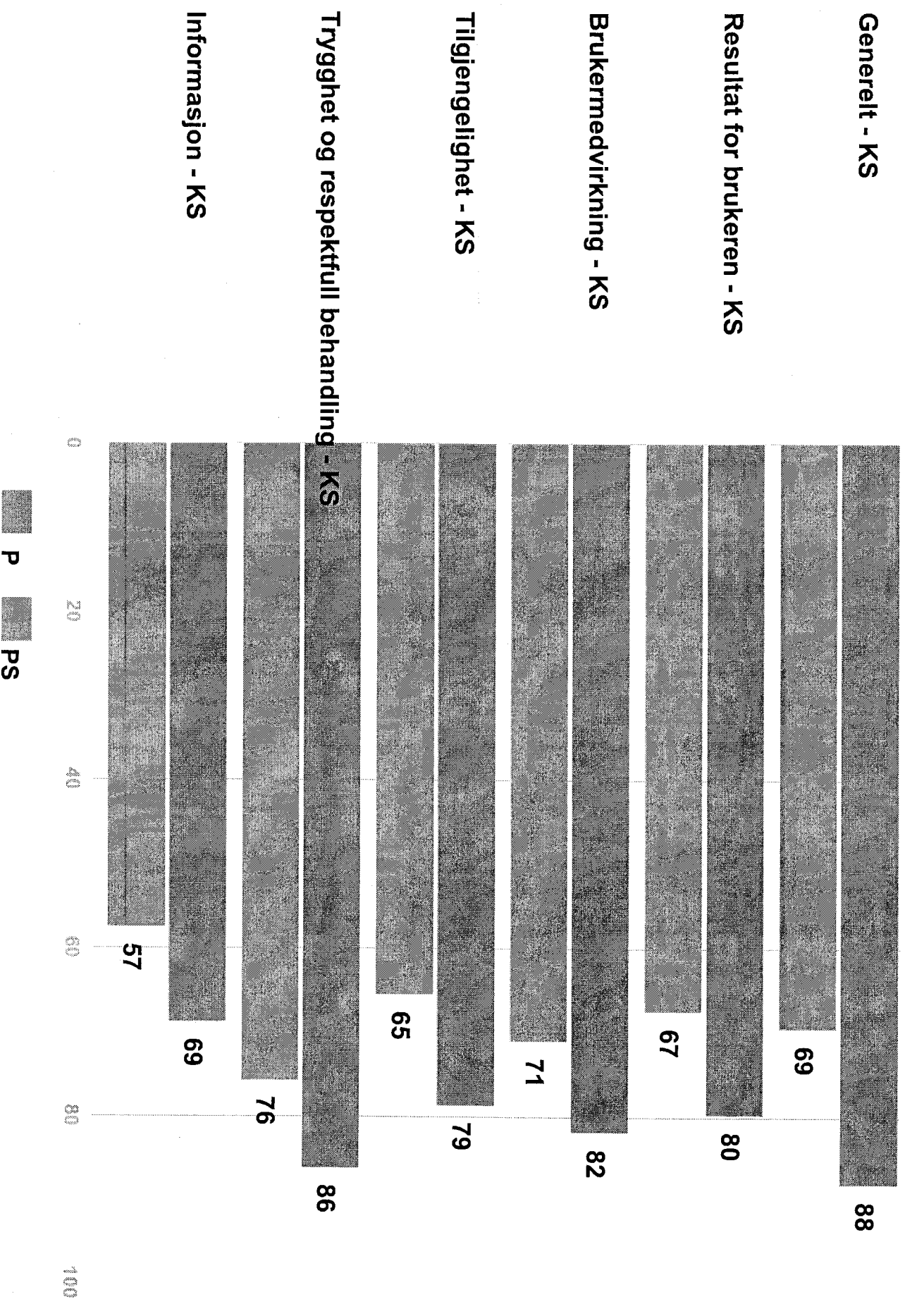


Ja Nei Vet ikke

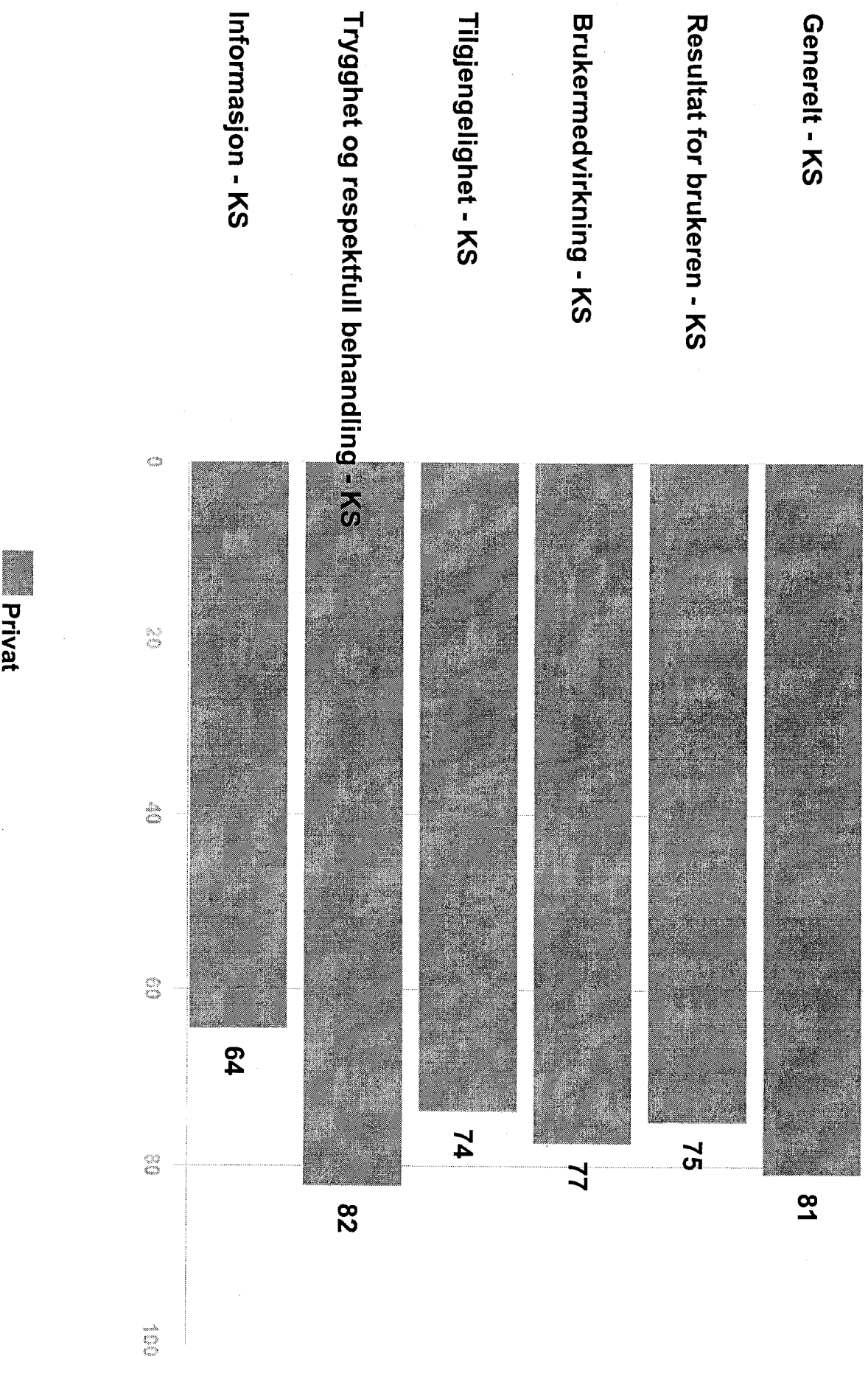
Praktisk bistand -13 Østensjø - Privat leverandør



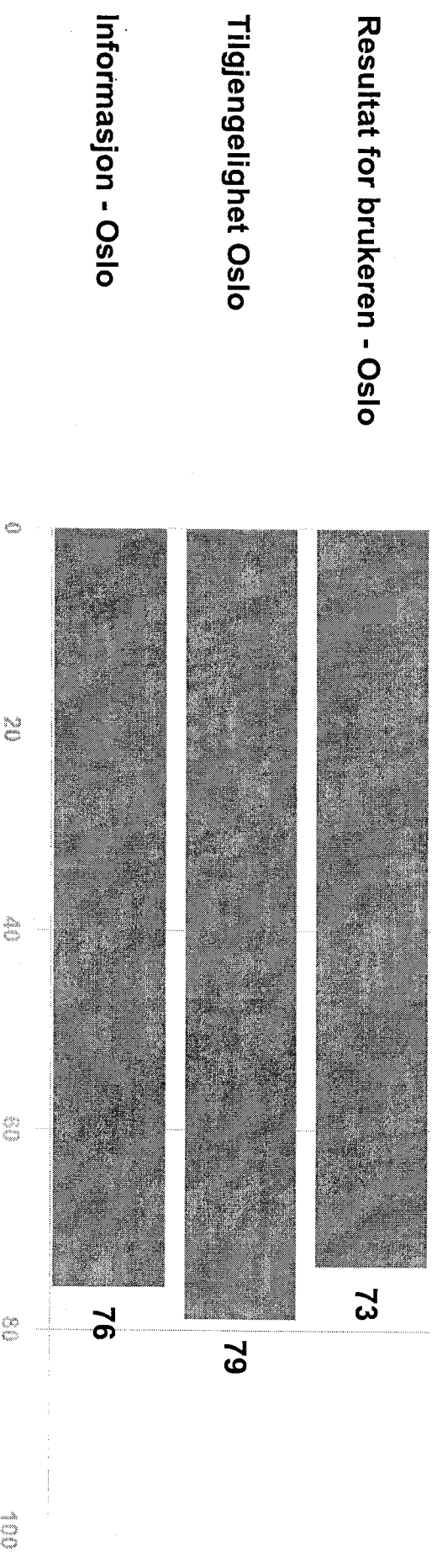
Praktisk bistand -13 Østensjø - Privat leverandør



Praktisk bistand -13 Østensjø - Privat leverandør



Praktisk bistand -13 Østensjø - Privat leverandør



Praktisk bistand -13 Østensjø - Privat leverandør

Resultat for brukeren - Oslo

78

66

Tilgjengelighet Oslo

84

70

Informasjon - Oslo

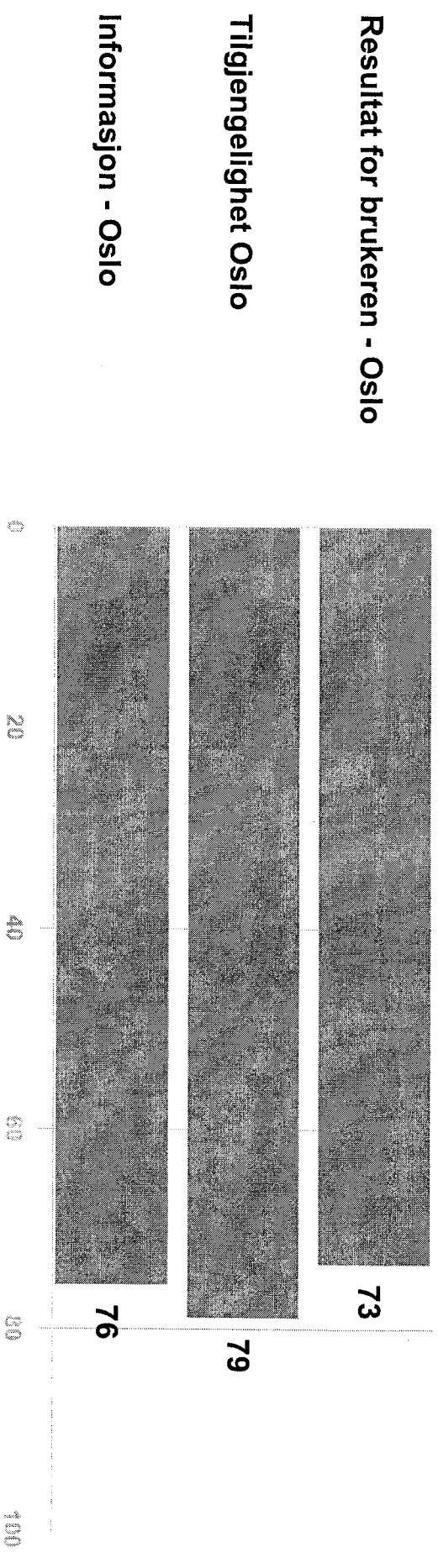
78

71

0 20 40 60 80 100

P PS

Praktisk bistand -13 Østensjø - Privat leverandør

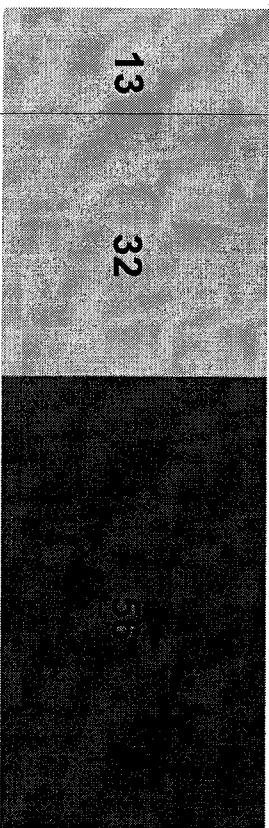


Praktisk bistand -13 Østensjø - Privat leverandør Generelt - KS

2008		Oslo
81		76

Alt i alt, tilfredshet med
tjenesten

63



08 PS P S
81 69 88

 Svært liten grad

 2

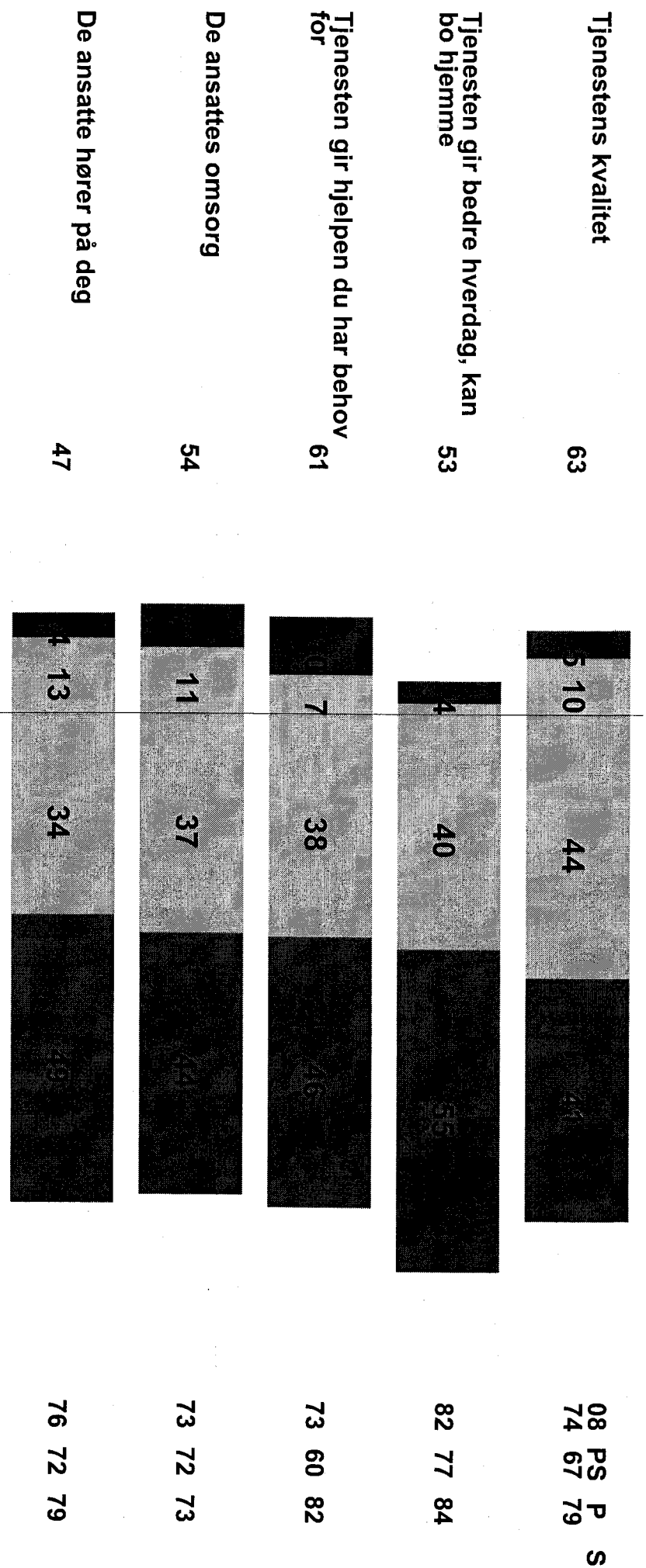
 3

 Svært stor grad

2008		Oslo
75		72

Praktisk bistand -13 Østensjø - Privat leverandør

Resultat for brukeren - KS



☐ Svært liten grad
 ☐ 2
 ☐ 3
 ☐ Svært stor grad

Praktisk bistand -13 Østensjø - Privat leverandør Resultat for brukeren - Oslo

2008		Oslo
73		72

Opfølgingen av påpekte forhold	41		15	24		41	08	PS	P	S
							63	49	72	
Hjelp til rengjøring	62			11	29		63			
							76	64	83	
Hjelp til personlig hygiene	20			15	30		45			
							70	69	73	
Hjelp til tilrettelegging av måltider	16			19	31		25			
							52	56	33	
Hjelp til å ta medisiner	16			19	19		50			
							69	73	0	
Hjelp til tilrettelegging av bolig	15			13	33		27			
							53	67	33	
Hjelp til anskaffelse av tekniske hjelpemidler	37			14	19		51			
							68	73	63	
Mulighet for hjelp ved endrede behov	23			35	30		13			
							45	54	33	

Svært liten grad

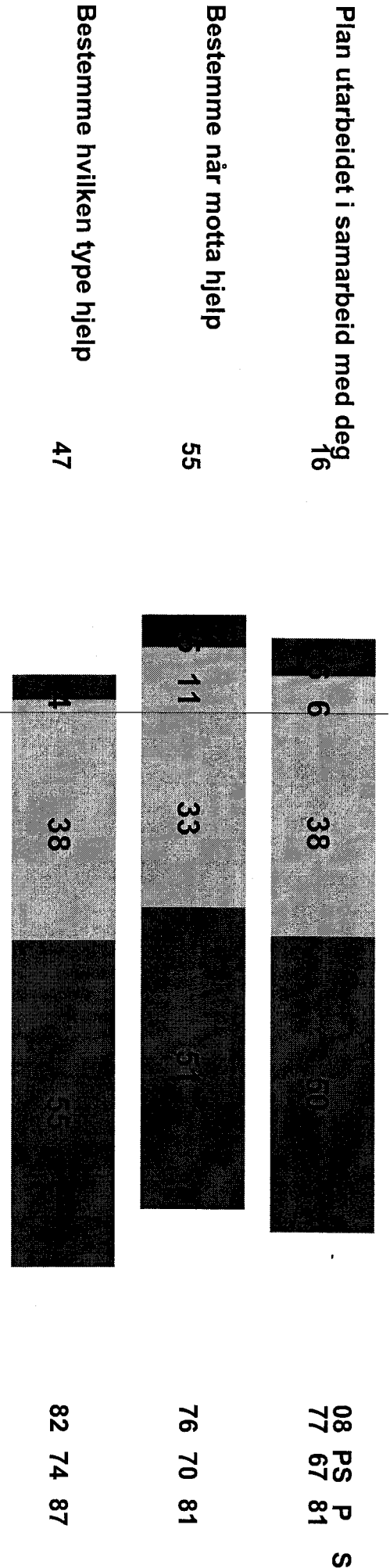
2

3

Svært stor grad

2008		Oslo
77		60

Praktisk bistand -13 Østensjø - Privat leverandør Brukermedvirkning - KS



Svært liten grad
 2
 3
 Svært stor grad

2008		Oslo
74		65

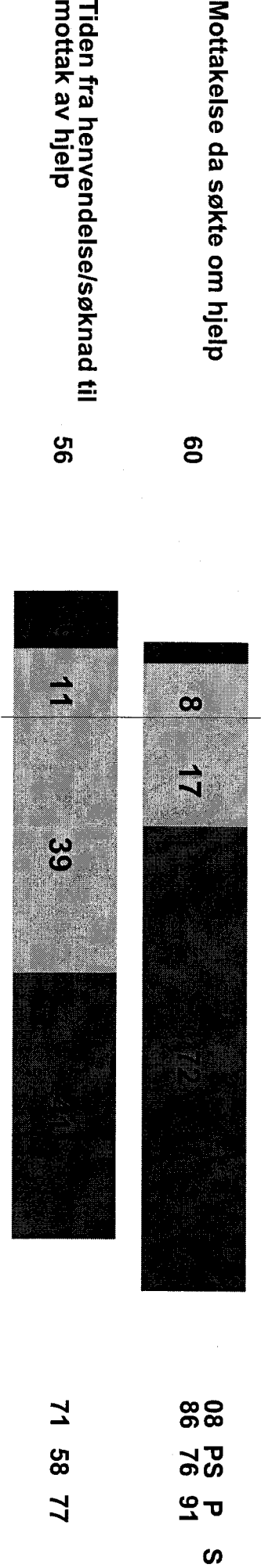
Praktisk bistand -13 Østensjø - Privat leverandør Tilgjengelighet - KS

Antall timer hjelp	55				08 PS P S
		5	11	38	
Muligheten til å få hjelp utover avtalt	25				59 43 69
		12	28	36	
Muligh. kontakt per telefon	57				75 71 78
		14	25	34	

Svært liten grad
2
3
Svært stor grad

Praktisk bistand -13 Østensjø - Privat leverandør Tilgjengelighet Oslo

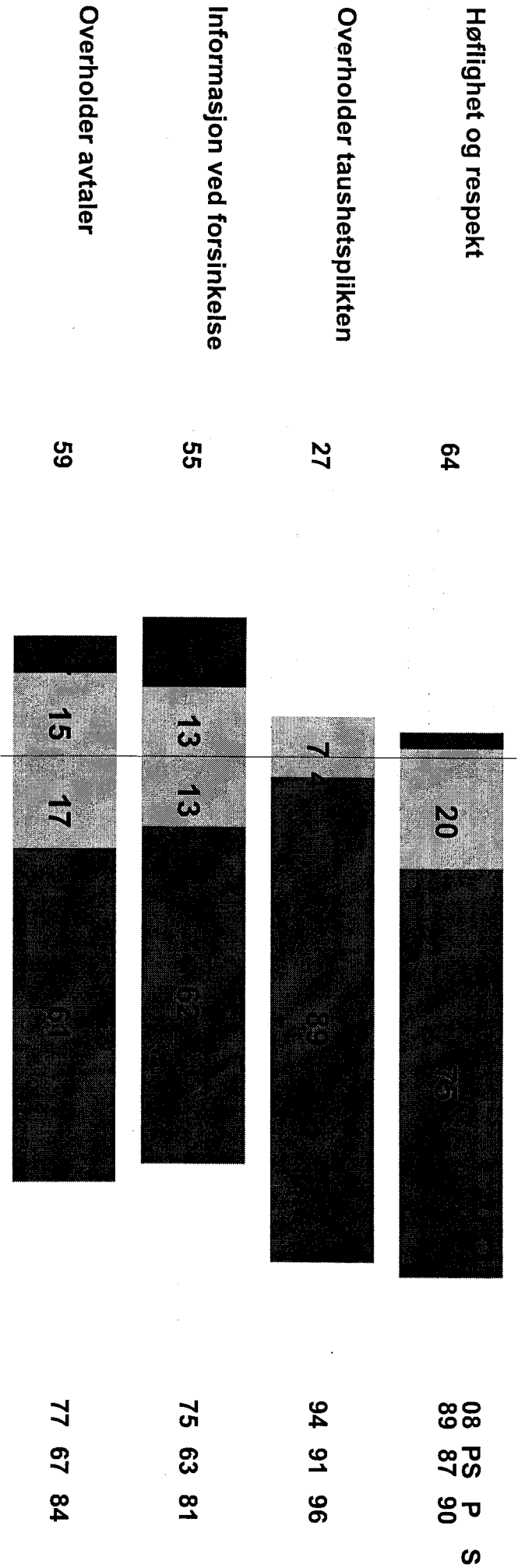
2008		Oslo
79		81



■ Svært liten grad ■ Svært stor grad

2008		Oslo
82		78

Praktisk bistand -13 Østensjø - Privat leverandør Trygghet og respektfull behandling - KS

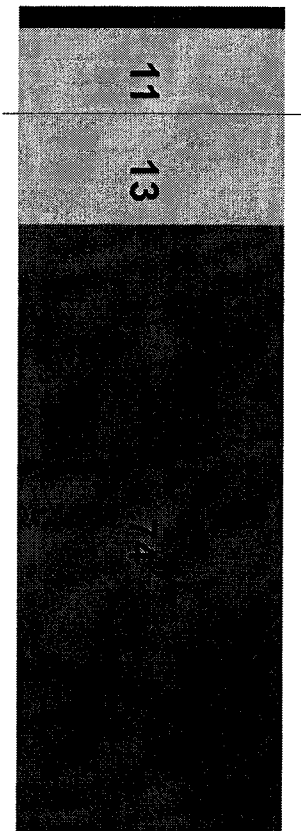


Svært liten grad
2
3
Svært stor grad

Praktisk bistand -13 Østensjø - Privat leverandør Trygghetsalarm - Oslo

2008		Oslo
86		87

Trygghetsalarm ivaretar behov 38



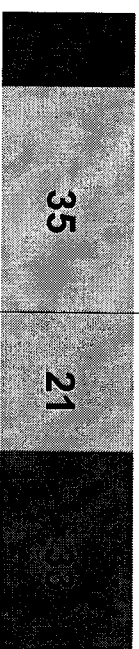
08 PS P S
86 83 90

■ Svært liten grad 2 ■ Svært stor grad 3

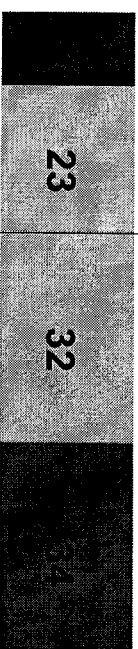
Praktisk bistand -13 Østensjø - Privat leverandør Informasjon - KS

2008		Oslo
64		66

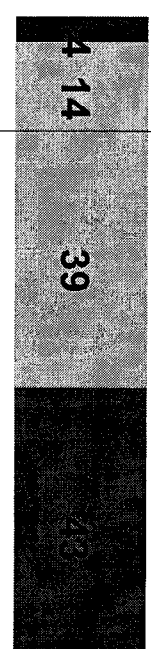
Informasjon om tjenestetilbud 52



Informasjon om hva personalet skal gjøre 53



Personalet: snakker klart og tydelig 51



Svært liten grad

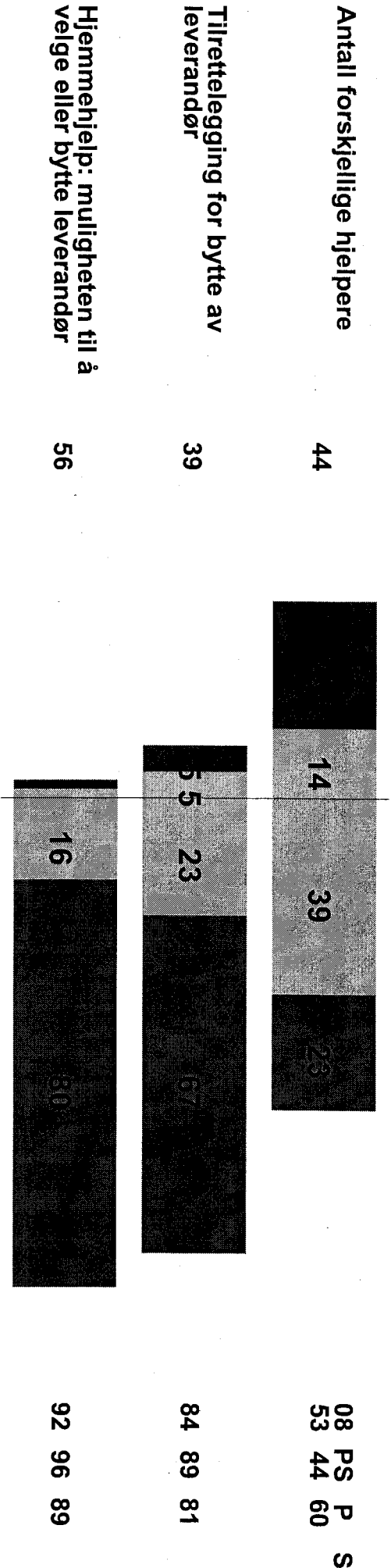
2

3

Svært stor grad

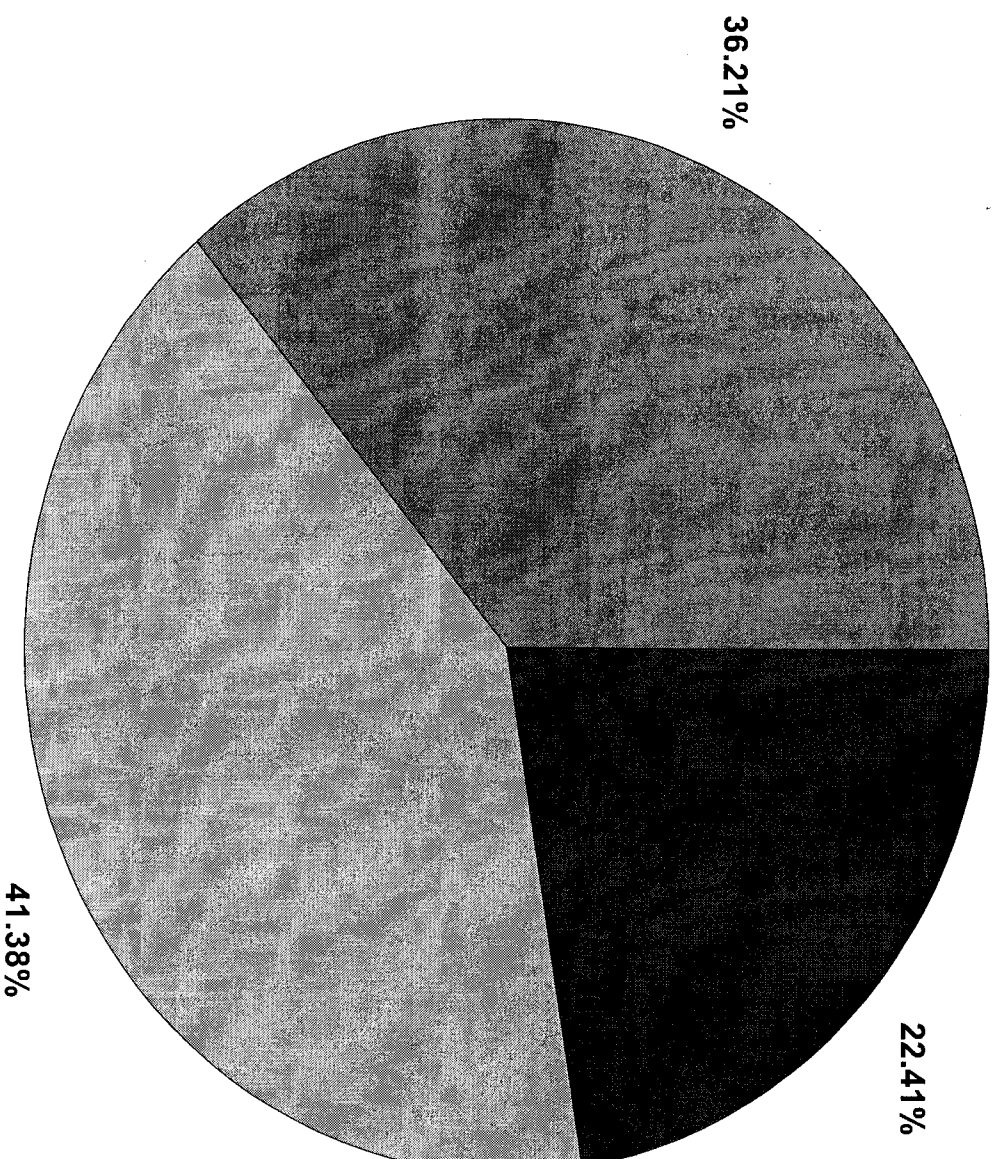
Praktisk bistand -13 Østensjø - Privat leverandør Informasjon - Oslo

2008		Oslo
76		57



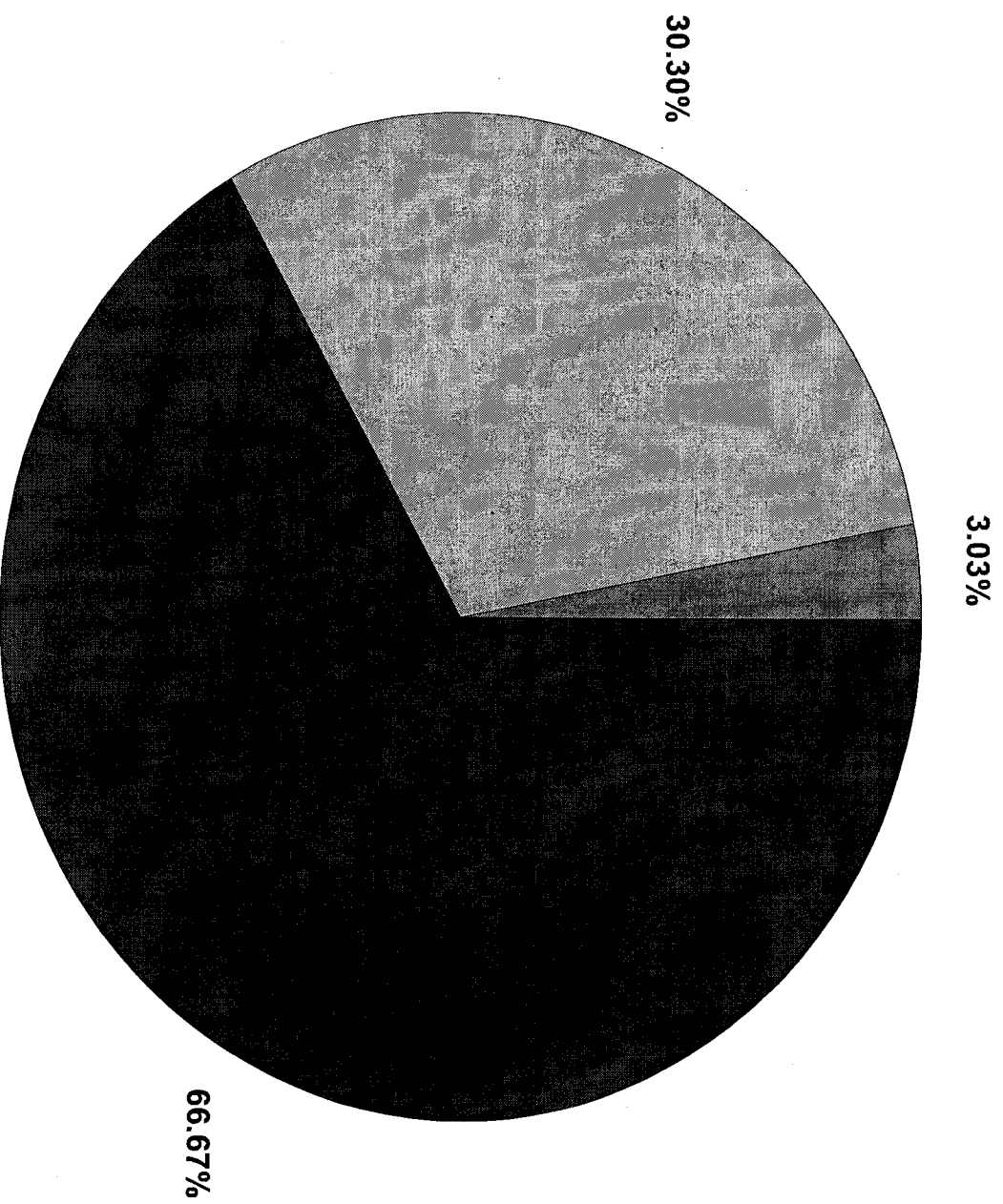
Svært liten grad
 2
 3
 4
 Svært stor grad

Praktisk bistand -13 Østensjø - Privat leverandør Individuell plan



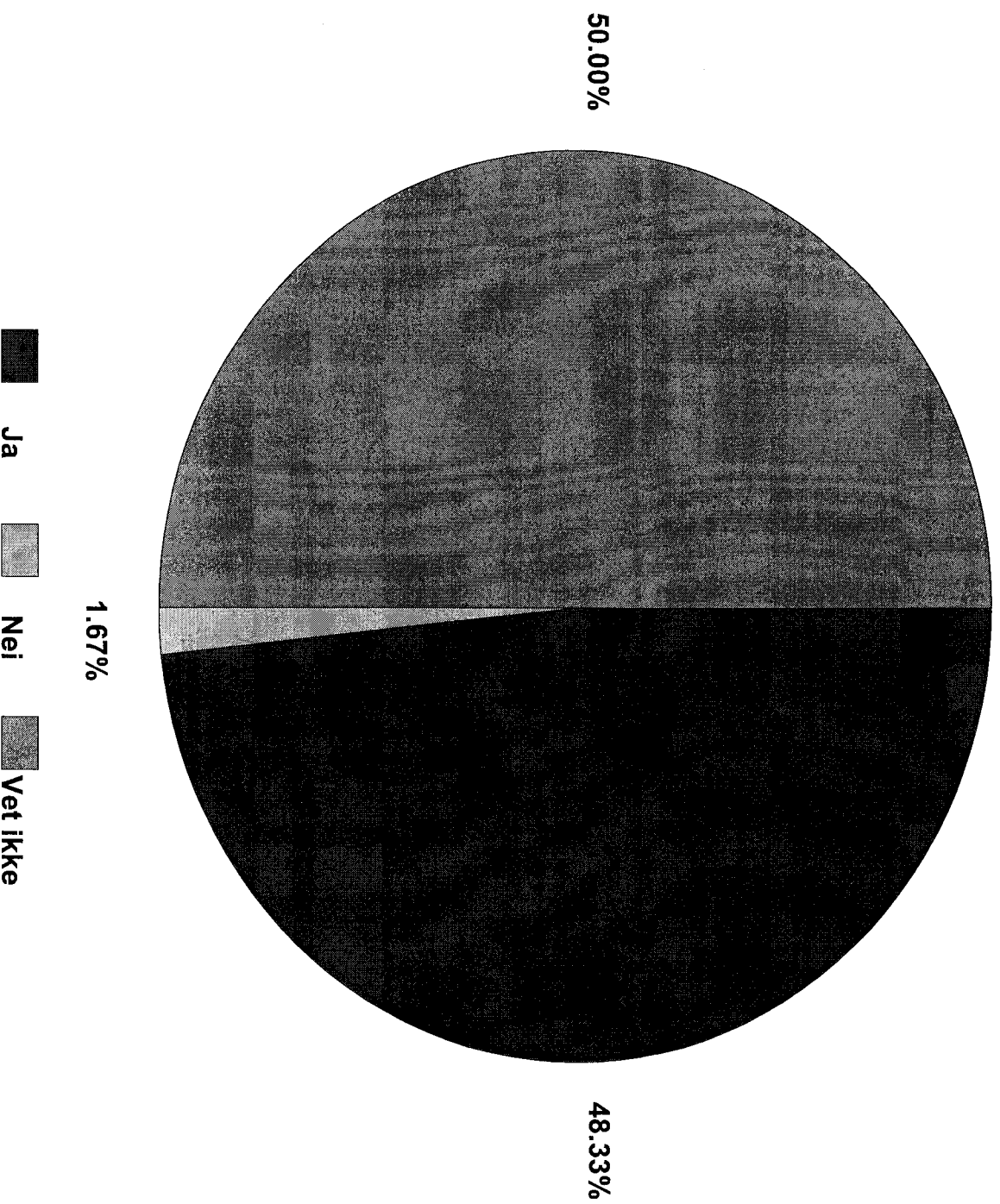
Ja Nei Vet ikke

Praktisk bistand -13 Østensjø - Privat leverandør Trygghetsalarm



Ja Nei Vet ikke

Praktisk bistand -13 Østensjø - Privat leverandør Bedre tj. etter valgmuligh. kom/priv lev.



Sak 7/09



Oslo kommune
Sykehjemsetaten
Administrasjon

OSLO KOMMUNE BYDEL ØSTENSJØ	
16 JAN 2009	
S.NR. 200800246-150	
AVD SAKSBEH.:	AK 240.4

Bydel Østensjø
Boks 157 Manglerud
Ryensvingen 1
0612 OSLO

Dato: 14.01.2009

Deres ref:

Vår ref (saksnr):

Saksbeh:

Arkivkode:

200800418-16

Inger-Lise Kjos, 23433064

204

**RAPPORT FRA ANMELDT TILSYN 021208 VED ØSTENSJØ BO- OG
SERVICESENTER.**

Sykehjemsetaten mottok rapport om anmeldt tilsyn 24.12.08

Sykehjemsetaten har følgende kommentarer til rapporten:

Punkt 3. Beboere på avlastningsopphold: Institusjonen innkaller til tverrfaglige møter for beboere ved behov.

Punkt 6. Utvalget ber om at solavskjerming av vinduene i vinterhagen blir vurdert. Sykehjemsetaten vil vurdere dette og evt. ta det videre opp med Omsorgsbygg.

Punkt 7. Vifte i røykerommet er under utprøving. Resultatene er så langt positive.

Sykehjemsetaten finner det også beklagelig at det har vært lang behandlingstid på gave til institusjonen. Det er gledelig at denne saken nå er ivarettatt og at pengene kan brukes til det beste for beboerne ved Østensjø bo og servicesenter.

Med hilsen

Bente Riis
konst.etatsdirektør

Anne Berger Sørli
områdedirektør



Sykehjemsetaten

Postadresse:
Postboks 435, Sentrum
0103 Oslo

Besøksadresse:
Nedre Slottsgt. 3
E-post: postmottak@sye.oslo.kommune.no

Telefon: 02 180
Telefaks: 23 43 30 09

Organisasjonsnr.
990 612 498

BYDEL ØSTENSJØ

TILSYNSUTVALG II

17 DES 2008

200800246.43

240.4

RAPPORT FRA MØTE I TILSYNSUTVALGET **ANMELDT MØTE**

Institusjon: Østensjø bo-og servicesenter **Møtedato:** Tirsdag 2.12.2008 **Tid:** kl.12.00-13.30

Til stede fra tilsynsutvalget:

Knut Elgsaas, leder
Inger Haagaas
Edna Thomassen

Til stede fra institusjonen:

Anny Marie Karlsen Hahne, institusjonsleder

1. Oppfølging av rapport fra 17.9.08

a. Fysioterapi-ergoterapi

Fysioterapeuten arbeider med fysioterapi 2 dager i uken og ergoterapi 1 dag i uken. Senteret mener dette er den mest hensiktsmessige arbeidsformen nå. Som ergoterapeut reparerer han rullestoler og sørger for å hente og bringe stoler som krever mer omfattende reparasjon. Dette har redusert de lange ventetidene på reparasjon i hjelpemiddelsentralen man hadde tidligere.

2. Beboerne

Det er fullt belegg på senteret. En beboer har flyttet hjem og en ny beboer er flyttet inn siden siste tilsyn.

3. Beboere på avlastningssopphold

Det vises til tidligere rapporter. Institusjonslederen beskrev situasjonen til beboerne slik den har utviklet seg. Hun mente det var behov for et tverrfaglig møte for å få vurdert en mer egnet plassering av disse beboerne.

Merknad:

Utvalget er enig med institusjonslederen.

4. Personalet

Senteret har fått 0,4 årsverk i tillegg fra 1.1.2009. Senteret har ennå ikke bestemt bruken av dette tillegget til bemanningen.

Arbeidsmarkedet har endret seg. Ved utlysning av (1 + ½) hjelpepleierstilling hadde 24 søkere meldt seg pr. 2.12.

5. Praktikanter fra helse-og sosialutdanningen på videregående skoler

Det er 4 praktikanter som arbeider 1 dag i uken på senteret. De hjelper beboerne med å spise, parter med dem, rer senger og triller turer. De deltar ikke stellet av beboerne. Dagen da utvalget besøkte senteret var de på tur med noen av beboerne til julemarkedet på Rådhusplassen.

Institusjonslederen var meget fornøyd med ordningen og den hjelpen de fikk av praktikanter. At skolene har problemer med å finne praksisplasser.

Merknad:

Dette synes å være en glimrende ordning der ungdom som er interessert i arbeide innenfor helse og omsorg kan bli kjent med forholdene på et sykehjem. Utvalget har i en rekke rapporter påpekt at knapphet på personale fører til at beboere som ønsker det ikke får komme ut på tur så ofte som de ønsker. Personalet har heller ikke tid nok til å prate med beboerne så mye som det kunne være ønskelig. Dette er oppgaver der praktikanter kan yte en verdifull innsats. Utvalget ber om å få opplyst om det er opprettet et samarbeid mellom Sykehjemsetaten og videregående skoler om å sikre et tilstrekkelig antall praksisplasser.

6. Solavskjerming i vinterhagen

Det er teknisk vanskelig å finne en god løsning for solavskjerming av taket i vinterhagen. Der er antagelig en oppgave for en Reodor felgen person. Det er enklere å få en solavskjerming av vinduene mot sørvest.

Merknad:

Utvalget ber om at avskjerming av vinduene blir vurdert.

7. Røykerommet

Det er ennå ikke montert vifte eller luftrenser i røykerommet.

Merknad:

Når vil dette skje?

8. Brannsyn

Det er brannsyn 3.12.08 på senteret.

Merknad:

Utvalget ber om å få tilsendt rapporten når den foreligger.

9. Gave til senteret

Institusjonslederen orienterte utvalget om gaven på 0,5 million kroner senteret hadde mottatt i mai 2005. Giveren hadde ønsket at pengene skulle tilfalle Manglerud Nevrohjem. Utvalget i bydel Østensjø traff følgende vedtak 14.12.06: Bydelsutvalget aksepterer å motta testamentarv til Østensjø bo- og servicesenter, pålydende kr. 500 000. Bydelsutvalget vedtok 28.3.2007 å opprette en stiftelse med navn: "Elin Daae Jensen og Inger Daae Johnsens fond".
Fra stiftelsesdokumentet refereres:

§ 2 Formål

Stiftelsens formål er å fremme tiltak til beste for beboere ved Østensjø bo- og servicesenter (tidligere Manglerud Nevrohjem). Det forutsettes at midler fra stiftelsen ikke kan benyttes til å dekke ordinære utgifter til drift eller investeringer for institusjonen.

§ 3 Grunnkapital

Stiftelsens grunnkapital (egenkapital) er NOK 500 000.

§ 4 Stiftelsens styre

Stiftelsens styre består av fra 3 til 5 medlemmer. Hvert medlem fungerer i perioder inntil 5 år. Styremedlemmene og styrets leder utpekes av byrådet i Oslo kommune.

§ 5 Styrets oppgaver

Styret forestår stiftelsens drift og innehar alle beføyelser som ikke ved disse vedtekter eller

ved lov er lagt til annet organ.

Styret skal sikre en forsvarlig forvaltning og disponering av forvaltningskapitalen.

Styret skal gi Stiftelsestilsynet slik melding som nevnt i Stiftelsesloven. Styret skal hvert år sørge for utarbeidelse av årsoppgjør og årsberetning for stiftelsen.

§ 7 Disponering av stiftelsens midler

Østensjø bo- og servicesenter skal tildeles av grunnkapitalen en årlig sum på kr 100 000.

Renteavkastning kommer i tillegg til siste tildeling. Tildeling foretas av styret for stiftelsen etter innstilling fra bo- og servicesenterets ledelse i samarbeid med beboerne. I innstillingen skal det gjøres rede for hvilke tiltak midlene skal benyttes til. Tiltakene må være i samsvar med stiftelsens formål.

§ 10 Omdanning/oppløsning

Etter fem år, når grunnkapitalen og dens avkastning er forbrukt, skal styret treffe vedtak om oppløsning av stiftelsen.

Stiftelsen ble opprettet ved bystyrets vedtak 28.3.07. Styret i stiftelsen skulle ha meldt stiftelsen til Stiftelsestilsynet for registrering senest tre måneder etter opprettelsen. Dette ble ikke gjort. Byrådet oppnevnte et nytt styre for stiftelsen 14.8.2008.

Styreleder er Håkon Kleven. Arnfinn Aabø og Elin Hermansen er styremedlemmer.

Stiftelsen var ennå ikke registrert i stiftelsesregistret den 1.12.2008.

Håkon Kleven opplyste 15.12.08 at alle søknadsdokumenter nå er oversendt til

Stiftelsestilsynet via Brønnøysundregisterne.

Senteret har søkt styret om midler til en reise våren 2009 til Solgården i Spania for i alt 12 beboere og medfølgende ansatte. Dersom senteret ikke får svar på sin søknad innen 31.12.2008, må senteret trekke tilbake sin reservasjon.

Merknad:

Utvalget finner det sterkt beklagelig at rot og sommel i Oslo kommune har forsinket behandlingen av en gave som skulle være til beste for beboere i Østensjø bo- og servicesenter. Gavesenterne burde ha regler som sikrer en mer ryddig og rask behandling av denne type gaver.

10. Klager

Senteret har ikke mottatt klager siden siste anmeldte besøk.

Østensjø, 2.12.2008

Knut Elgsaas(s)
Leder av utvalget

Inger Haagaas(s)

Edna Thomassen(s)

