



Oslo kommune  
Helse- og velferdsetaten

# Rapport Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten 2009



Rapporten beskriver resultatene fra en spørreundersøkelse blant mottakere av praktisk bistand og hjemmesykepleie. Undersøkelsen er gjennomført i september 2009.

Rapporten viser at de fleste brukerne av hjemmetjenester i Oslo generelt er fornøyde med tilbudet de får.

januar 2010

# 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. Vi har i år skilt mellom hvilken tilbyder av hjemmetjenester brukeren har, ikke bare om vedkommende har privat eller kommunal tjenesteyter. Videre har vi skilt ut fem spørsmål som er spesielt rettet mot bestillerkontorenes virksomhet. Rapporter presenteres i henhold til dette.

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

Oslo, januar 2010



Gyda Berg  
direktør

## INNHOLD

<b>1</b>	<b>OM UNDERSØKELSEN .....</b>	<b>2</b>
1.1	OPPSUMMERING OG HOVEDFUNN .....	2
1.2	METODE OG UTVALG.....	4
1.2.1	Målgruppe .....	4
1.2.2	Datainnsamling.....	4
1.2.3	Utvalg.....	4
1.3	SPØRRESKJEMA OG RAPPORTERING .....	6
1.3.1	Spørreskjema .....	6
1.3.2	Rapportering.....	6
1.4	HVA MÅLES I DENNE TYPEN UNDERSØKELSER? .....	7
1.5	HVA ER TILFREDSSTILLENDEN KVALITETSNIVÅ?.....	8
<b>2</b>	<b>RESULTATER.....</b>	<b>9</b>
2.1	GENERELL TILFREDSHET .....	9
2.2	GENERELL TILFREDSHET PER BYDEL .....	10
2.3	OPPSUMMERT ETTER TEMAOMRÅDE.....	11
2.3.1	Gjennomsnittsscore .....	11
2.3.2	Sortert etter tjenestetype .....	12
2.3.3	Privat vs kommunal leverandør.....	13
2.4	DETALJERTE VURDERINGER ETTER TEMAOMRÅDE .....	14
2.4.1	Forklaring til grafikken .....	14
2.4.2	Resultat for brukeren (KS- og Oslospørsmål samlet) .....	15
2.4.3	Individuell plan.....	17
2.4.4	Brukermedvirkning .....	18
2.4.5	Tilgjengelighet (KS- og Oslospørsmål samlet).....	19
2.4.6	Trygghet og respektfull behandling .....	21
2.4.7	Trygghetsalarm.....	23
2.4.8	Informasjon (KS- og Oslospørsmål samlet).....	25
2.4.9	Brukervalg.....	27
2.4.10	Vurdering av bestillerkontoret.....	28
2.5	DRIVERE BAK HELHETSINNTRYKKET .....	29
2.5.1	Om driveranalysen .....	29
2.5.2	Resultatene .....	29
	<b>VEDLEGG 1: FEILMARGINER 2009.....</b>	<b>30</b>
	<b>VEDLEGG 2: INSTRUKS TIL BYDELENE</b>	
	<b>VEDLEGG 3: SKJEMA GRUNERLØKKA-2009</b>	
	<b>VEDLEGG 4: GRAFIKKRAPPORTER (ELEKTRONISK)</b>	

## 1 Om undersøkelsen

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 2009. Det ble gjennomført tilsvarende undersøkelser med likelydende spørsmål i 2007 og 2008.

Kontaktpersonene for undersøkelsen i Helse- og velferdsetaten har vært Lars Tore Østtveit og Gry Folge. Ansvarlig for gjennomføring, analyse og rapportering i TNS Gallup har vært senior prosjektleder Thomas Karterud.

### 1.1 Oppsummering og hovedfunn

Årets undersøkelse viser at brukernes helhetlige vurdering av tilbudet til hjemmetjenesten er økende. 88 prosent av brukerne er fornøyde, mot 85 prosent i 2008. Hjemmetjenesten vurderes som klart bedre enn tidligere når det gjelder:

- tilretteleggingen for å bytte leverandør
- muligheten til å velge eller bytte leverandør
- antall forskjellige hjelpere
- når man skal motta hjelp, og
- hvilken hjelp man skal motta

Merk spesielt at tilfredsheten med *når man skal motta hjelp* og tilfredsheten med *hvilken hjelp man skal motta* har vært relativt lav i tidligere undersøkelser, men er nå i en positiv utvikling. Ingen kvalitetsindikatorer oppnår et dårligere resultat enn i 2008.

To bydeler, Vestre Aker og Grorud, oppnår et signifikant bedre resultat i årets undersøkelse sammenliknet med fjorårets. De resterende bydelene oppnår samme resultat som i 2008.

Totalt sett er de fleste fornøyde og brukerne er jevnt over mer tilfredse enn før. Likevel er det betydelige variasjoner i tilfredshet mellom ulike brukergrupper og fortsatt betydelige forskjeller mellom bydelene på enkelte områder.

Det er spesielt bydelsforskjeller når det gjelder:

- muligheten til å velge eller bytte leverandør av hjemmehjelp
- tilretteleggingen for å bytte leverandør
- informasjon fra personalet ved forsinkelser
- mulighetene til å få hjelp utover det som er avtalt

Brukere som trenger både praktisk bistand og hjemmesykepleie er mindre tilfreds sammenliknet med de som kun trenger én av tjenestetypene.

Brukere som mottar praktisk bistand fra private tjenesteleverandører er mer fornøyde med brukermedvirkningen enn de som mottar tjenester fra kommunen.

Hjemmetjenestens sterkeste sider er evnen til å behandle brukerne med høflighet og respekt, opplevelsen av at hjemmetjenesten gjør hverdagen bedre ved at de kan bo hjemme, og opplevelsen av de ansattes omsorg.

De viktigste forholdene å følge opp er mulighetene til å få hjelp utover det som er avtalt, antall forskjellige hjelpere som besøker brukerne og hjelpen til tilrettelegging av måltider.

## 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 31. august – 25. september 2009. 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 15 075 brukere. 14 273 av disse mottok spørreskjemaet. I alt 4 352 brukere har fylt ut og returnert spørreskjemaet. Dette gir en responsrate på 30 prosent for Oslo totalt, målt i forhold til antall brukere. I 2008 var responsraten 32 prosent. På bydelsnivå varierer responsraten mellom 22 og 36 prosent.

#### Responsrate i alt og etter bydeler

Bydel	Antall brukere*	Antall skjema utsendt*	Innkomst	Svarprosent i forhold til utsendt 2009
Gamle Oslo	775	775	203	26 %
Grünerløkka	953	953	295	31 %
Sagene	886	884	192	22 %
St. Hanshaugen	610	610	195	32 %
Frogner	1 340	1 144	346	30 %
Ullern	658	658	239	36 %
Vestre Aker	1 211	970	324	33 %
Nordre Aker	980	980	331	34 %
Bjerke	960	890	287	32 %
Grorud	842	796	258	32 %
Stovner	778	543	175	32 %
Alna	1 253	1 241	354	29 %
Østensjø	1 942	1 942	596	31 %
Nordstrand	1 401	1 401	429	31 %
Søndre Nordstrand	486	486	128	26 %
I alt	15 075	14 273	4 352	30 %

50 prosent av de brukerne som har svart på undersøkelsen mottar kun praktisk bistand, 18 prosent mottar kun hjemmesykepleie og 33 prosent mottar både praktisk bistand og hjemmesykepleie.

Andelen respondenter som mottar tjenestene fra en privat leverandør er fortsatt økende. Blant de som fikk praktisk bistand i 2009 mottok 33 prosent av respondentene denne tjenesten fra en privat leverandør. I 2008 mottok 21 prosent av respondentene denne tjenesten fra en privat leverandør. I 2007 mottok 15 prosent av respondentene praktisk bistand fra en privat leverandør. I 2009 mottok 1 prosent av respondentene hjemmesykepleie fra en privat leverandør. Merk at alle brukere kan velge mellom privat og kommunal praktisk bistand, men at det foreløpig bare er brukerne i én bydel (Vestre Aker) som kan velge mellom privat eller kommunal hjemmesykepleie.

72 prosent av brukerne som har svart er kvinner, 28 prosent er menn. Den dominerende aldersgruppen er de mellom 80 og 90 år. Disse representerer nesten halvparten av respondentene (47 prosent).

#### Bakgrunnsinformasjon om respondentene (i prosent)

		2009	2008	2007
<b>Kjønn</b>	<b>Kvinne</b>	72	71	73
	<b>Mann</b>	28	29	27
<b>Alder</b>	<b>Under 67 år</b>	16	17	17
	<b>67-79 år</b>	24	24	23
	<b>80-90 år</b>	47	46	48
	<b>Eldre enn 90 år</b>	13	13	12
<b>Tjenestetype</b>	<b>Bruker mottar kun praktisk bistand</b>	50	48	47
	<b>Bruker mottar kun hjemmesykepleie</b>	18	18	20
	<b>Bruker mottar både praktisk bistand og hjemmesykepleie</b>	33	34	33
<b>Praktisk bistand</b>	<b>Kommunal</b>	67	79	85
	<b>Privat</b>	33	21	15
<b>Hjemmesykepleie</b>	<b>Kommunal hjemmesykepleie</b>	99	99	99
	<b>Privat hjemmesykepleie</b>	1	1	1

Merk at mange respondenter ikke har tatt stilling til alle spørsmålene, 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. For eksempel vil oppfattelsen av spørsmålet om "*de ansatte hører på deg hvis du har noe å klage på*" kunne tolkes forskjellig avhengig av hva respondenten vektlegger i sin forståelse av det "*å høre på*". Dermed kan det være 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 KS sitt spørreskjema for vurdering av hjemmetjenester. De resterende spørsmålene er utviklet av Oslo kommune. Spørsmålene i årets undersøkelse kartlegger brukernes vurderinger på åtte temaområder:

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

Temaområdet "Bestillerkontor" er nytt av året, og består av spørsmål fra andre temaområder som kan knyttes spesifikt til bestillerkontorets arbeid.

Brukerne ble også spurt om hvordan de vurderer det tjenestetilbudet de mottar generelt sett. Brukerne har tatt stilling til hvert av spørsmålene 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 2007 og 2008-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 (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 brukernes subjektive opplevelse og vurdering som måles i denne typen undersøkelser.

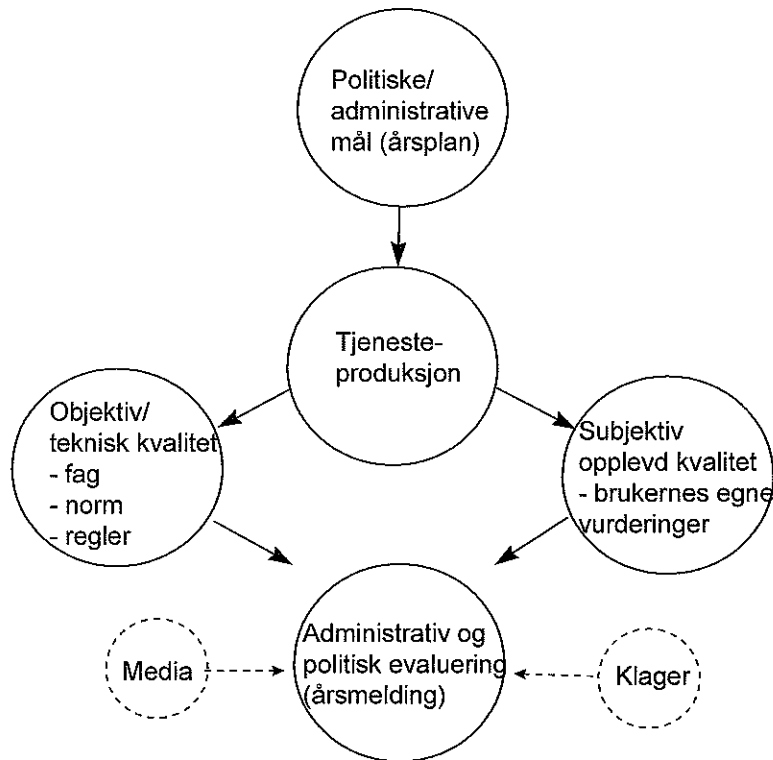
Når man f.eks. spør om brukernes vurderinger av de ansattes tilgjengelighet er vurderingen basert på egne erfaringer. Samtidig vet vi at denne erfaringen blir veid mot de forventningene brukerne har til tilgjengeligheten. Dette kan uttrykkes gjennom brøken  $E/F$ , der E står for erfaring og F for forventning. Hvis erfaringene tilfredsstillende forventningene (dvs. at  $E/F=1$ ) eller erfaringene overgår forventningene ( $E/F>1$ ), har man tilfredse eller meget tilfredse brukere. Dersom erfaringene ikke tilfredsstillende 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 tjenestestedets 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.

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 firedeelt svarskala. Gjennomsnittsverdien for svarene på skalaen fra 1 - 4 er rapportert for alle enkeltspørsmål og totalt for alle spørsmål innenfor hvert temaområde. I tillegg rapporteres frekvensfordelingen på hver av de fire svaralternativene i hvert spørsmål.

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. Dette tilsvarer at 80 prosent svarer 3 eller 4 "i svært stor grad" fornøyd.

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 tilfredshet

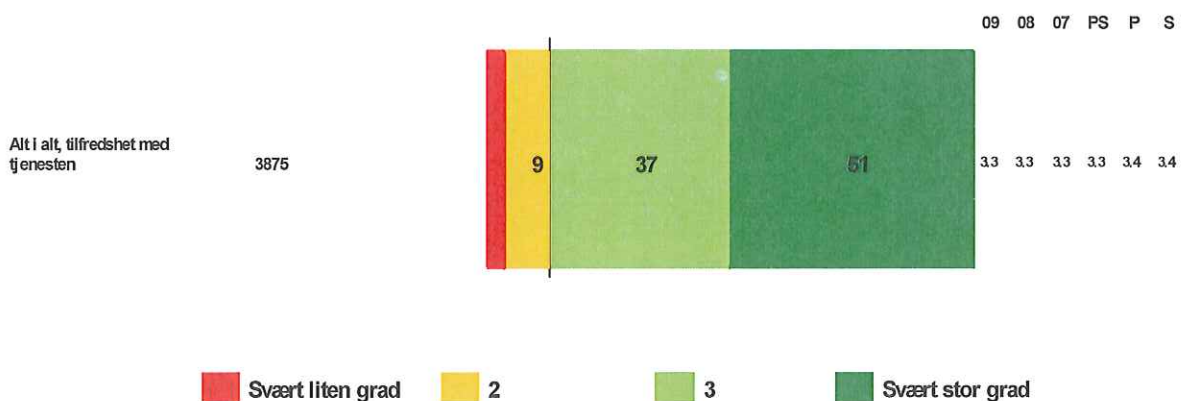
Tilfredsheten med tilbudet i hjemmetjenesten er fortsatt høy. Brukere som trenger både praktisk bistand og hjemmesykepleie er noe mindre fornøyde.

88 prosent av brukerne er generelt sett fornøyd (svært (51 %) eller litt (37 %) fornøyd) med tjenesten(e). Dermed sier kun 12 prosent seg misfornøyd (svært eller litt misfornøyd). Gjennomsnittscoren for brukernes synspunkt på tjenestetilbudet generelt sett er 3,3 på skalaen fra 1 til 4. I 2008 svarte 85 prosent at de helhetlig sett var fornøyde.

Brukere som mottar både praktisk bistand og hjemmesykepleie (PS) er noe mindre tilfredse enn brukere som kun benytter seg av enten praktisk bistand (P) eller hjemmesykepleie (S), med et gjennomsnitt på 3,3 mot 3,4.

2009	2008	Oslo 2009
3.3	3.3	3.3

### Hjemmetjenester Generelt - KS



Hjemmetjenester

Ant: 4352

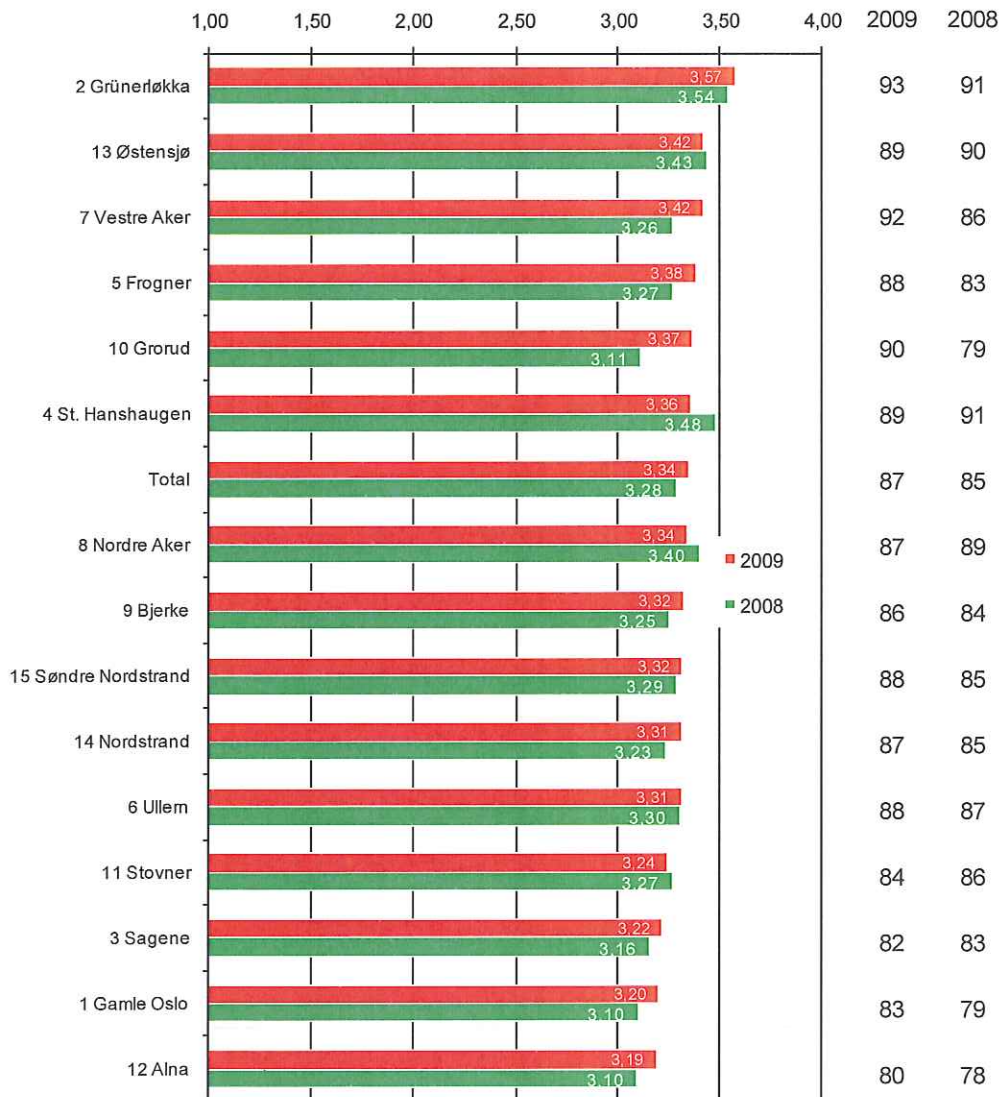
Grafikken viser fordelingen mellom svaralternativene (1-4) i prosent, dvs. at 88 % av brukerne som har svart at de alt i alt er fornøyd eller svært fornøyd med hjemmetjenestene som tilbys i Oslo. Andelen som har svart "vet ikke" eller som ikke har tatt stilling er ikke illustrert i grafikken. Til høyre vises gjennomsnittscoren (1-4) og referansetall for de som henholdsvis bare mottar praktisk bistand (P), bare hjemmesykepleie (S) eller begge tjenestene (PS).

## 2.2 Generell tilfredshet per bydel

Spennvidden mellom bydelene med høyeste og laveste tilfredshet er 0,38 poeng på skalaen fra 1 til 4. Fra 80 til 93 prosent har svart 3 eller 4 Svært stor grad. Den beste vurderingen er gitt i bydel Grünerløkka med 3,57 poeng (93 prosent har svart 3 eller 4), mot 3,19 poeng i bydel Alna (80 prosent har svart 3 eller 4). Brukerne i bydelene Grünerløkka, Østensjø, Frogner, Grorud, St.Hanshaugen og Vestre Aker er mest fornøyde, mens brukerne i Stovner, Alna, Gamle Oslo og Sagene er minst tilfredse.

Sammenlikningen mellom resultatene på bydelsnivå for 2009 og resultatene på bydelsnivå for 2008 viser at nivået på helhetlig tilfredshet er stabilt for de fleste bydelene. To bydeler oppnår signifikant høyere tilfredshet i 2009 sammenliknet med 2008: bydel Grorud med en økning på 0,26 poeng (fra 79 til 90 prosent 3 + 4) og bydel Vestre Aker med en økning på 0,16 poeng (fra 86 til 92 prosent 3 + 4).<sup>1</sup>

**Rangering av bydelene etter score på alt i alt, tilfredshet med tjenesten 2008 og 2009. Andelen 3 + 4 Svært god vurdering for 2008 og 2009 er gjengitt i kolonnene til høyre.**



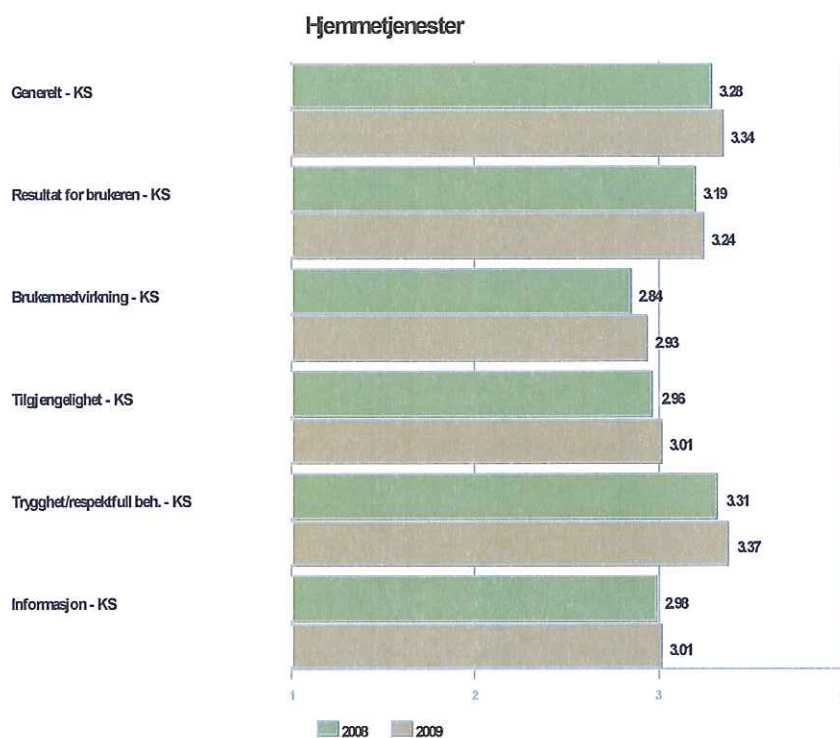
<sup>1</sup> Signifikant på 95 prosent nivå. Merk at ingen av forskjellene for de andre bydelene var signifikant på 95 prosent nivå.

## 2.3 Oppsummert etter temaområde<sup>2</sup>

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 2.5. Den detaljerte gjennomgangen inneholder også de Oslo-spørsmålene som sorterer under de samme temaområdene. Figuren under viser gjennomsnittsscoren på skalaen fra 1 til 4 for hvert av temaområdene som er kartlagt i undersøkelsen for Oslo totalt.

### 2.3.1 Gjennomsnittsscore



Brukerne er mest fornøyde med området *trygghet og respektfull behandling*. Her oppnår hjemmetjenesten en score på 3,37 poeng. Etter dette følger vurderingene på *resultat for brukeren* med 3,24 poeng. Brukerne er minst fornøyde med den opplevelsen de har med hensyn til *brukermedvirkning*, *tilgjengelighet* og *informasjon*. Disse områdene oppnår henholdsvis 2,93, 3,01 og 3,01 poeng. Det har ikke skjedd noen vesentlige 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 når det gjelder KS-spørsmålene. Variasjonen er størst på temaområdet *brukermedvirkning*. Det er bydelene Grünerløkka og Bjerke som representerer

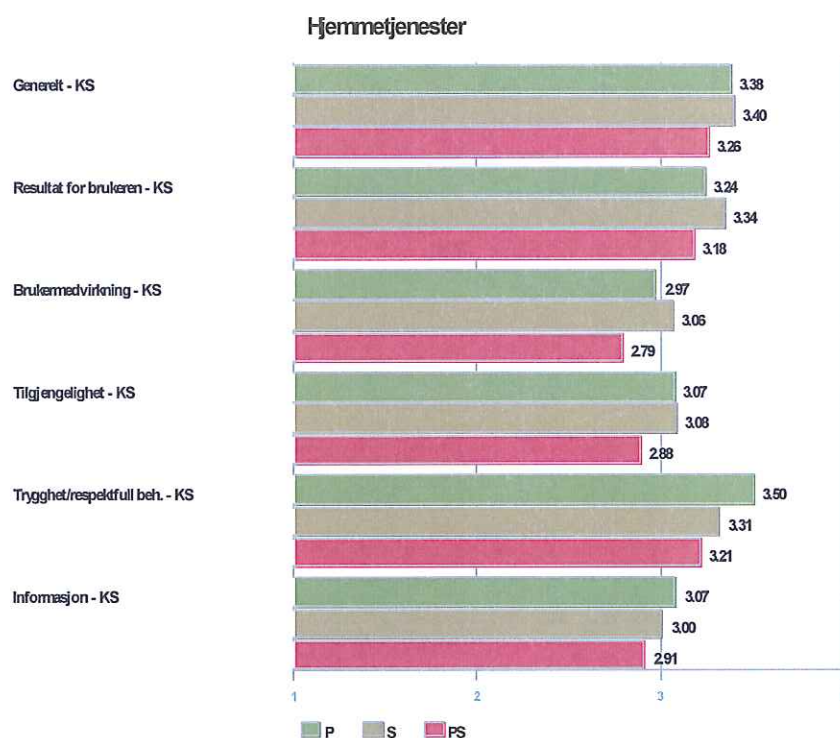
<sup>2</sup> Oppsummeringen bygger på KS-spørsmålene. Oslo-spørsmålene er utelatt i den overordnede oppsummeringen for å sikre sammenliknbarhet med resultatene som presenteres på bedrekommune.no.

yterpunktene mht til resultatene på dette temaområdet. I Bjerke bydel er scoren for *brukermedvirkning* 2,74 poeng, mot 3,21 poeng i bydel Grünerløkka.

### 2.3.2 Sortert etter tjenestetype

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

Figuren under 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).

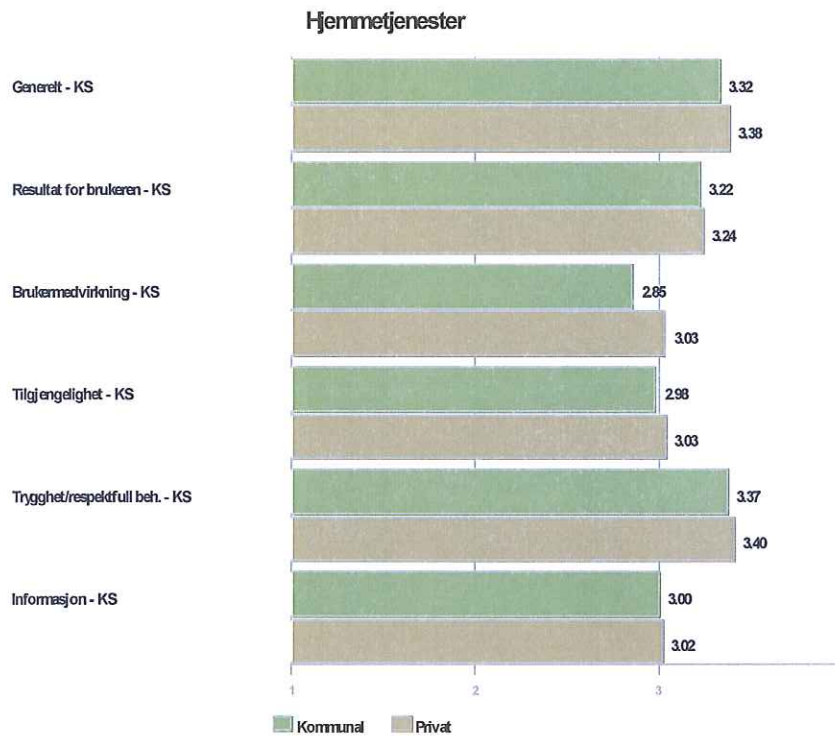


Forskjellene mellom brukergruppens tilfredshet på de ulike områdene varierer. Det generelle bildet er imidlertid at tilfredsheten med tjenestene er lavere blant de som både mottar praktisk bistand og hjemmesykepleie enn blant de som enten mottar praktisk bistand eller hjemmesykepleie. De er med andre 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* og *brukermedvirkning*. På *trygghet og respektfull behandling* er scoren blant de som bare mottar praktisk bistand 3,50 poeng, mot 3,21 poeng for begge tjenester. På *brukermedvirkning* gir de som mottar både hjemmesykepleie og praktisk bistand en score 2,79 poeng, mot en score på 3,07 poeng for de som kun mottar hjemmesykepleie.

### 2.3.3 Privat vs. kommunal leverandør

Figuren nedenfor viser totalvurderingen for hvert temaområde brutt ned på kommunal eller privat tjenesteleverandør. Resultatene omfatter kun de som mottar praktisk bistand. Forskjellen mellom private og kommunale leverandører er størst på *brukermedvirkning* (2,85 vs. 3,24 poeng).



Private tjenesteleverandører av hjemmehjelp vurderes som noe bedre enn kommunale på mange områder. De vurderes spesielt bedre på *brukermedvirkning* sammenliknet med kommunale tjenester.<sup>3</sup>

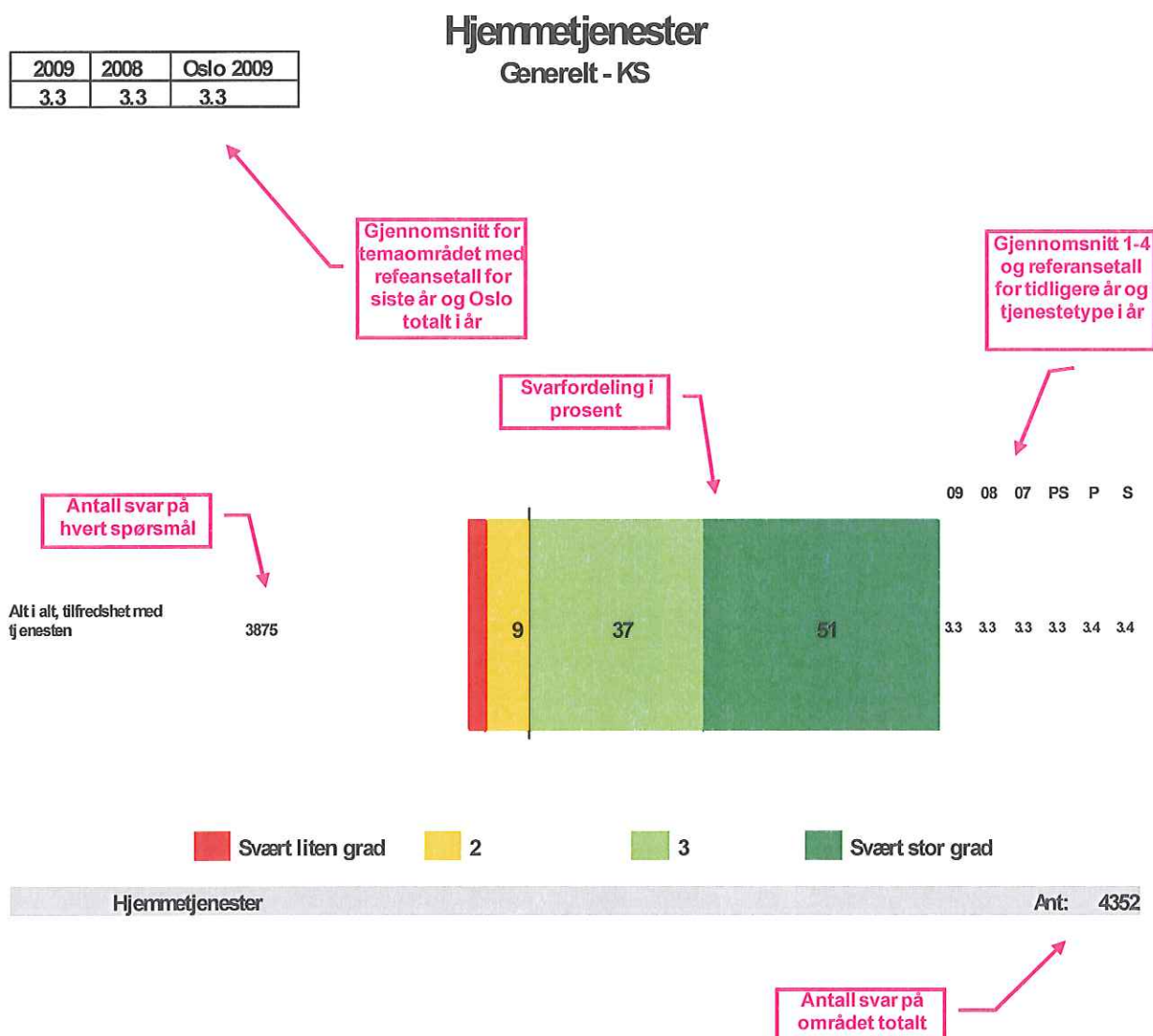
<sup>3</sup> Gjelder kun praktisk bistand. Brukerne i alle bydelene kan velge mellom kommunal og privat praktisk bistand. Det er ikke gjort undersøkelser av forskjeller mellom privat og kommunal hjemmesykepleie på grunn av at det er svært få brukere som mottar privat hjemmesykepleie. Det var kun brukerne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

## 2.4 Detaljerte vurderinger etter temaområde

### 2.4.1 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 misfornøyde er plassert på venstre side.

På høyre side av grafikken presenteres gjennomsnittscoren på skalaen fra 1 til 4 for hvert spørsmål og referansetall etter kombinasjoner av 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 tjenestekategoriene er merket med "PS". Årets resultat er merket med 09, mens referansetall for 2008 og 2007 er merket med henholdsvis 08 og 07.





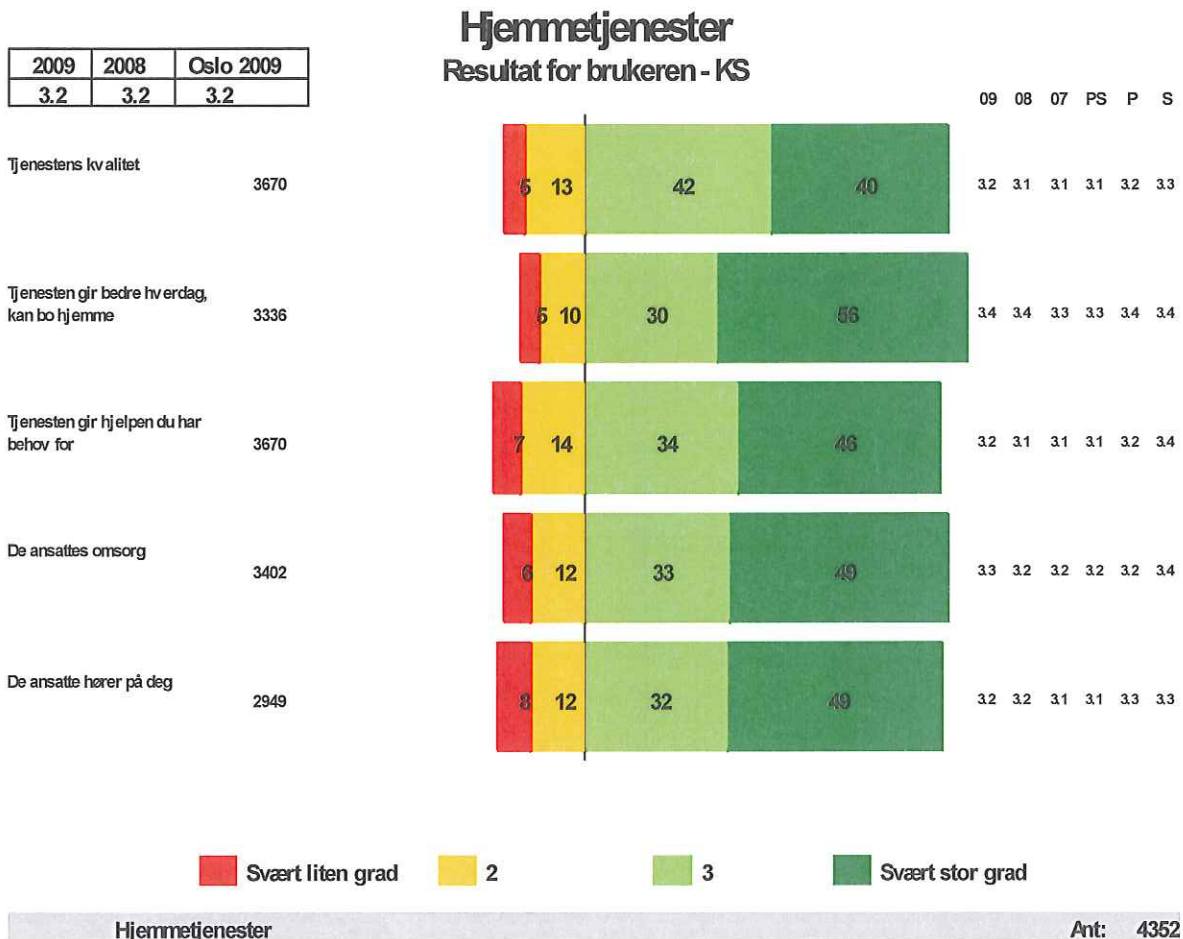
## 2.4.2 Resultat for brukeren (KS- og Oslospørsmål samlet)

Brukerne er mest fornøyde 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*.

Figurene på de neste sidene viser svarfordelingen for hvert spørsmål som inngår i temaområdet *Resultat for brukeren*. Søylene 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*. 86 prosent (gjennomsnitt 3,4 på 1-4 skalaen) oppgir at de i svært stor eller stor grad er enig i dette. Deretter følger *hjelp til å ta medisiner* (påfølgende side) med 83 prosent fornøyd (gjennomsnitt 3,3) og *hjelp til anskaffelse av tekniske hjelpemidler* (påfølgende side) med 81 prosent (gjennomsnitt 3,3).

Det spørsmålet brukerne i minst grad responderer positivt på er fortsatt *hjelp til tilrettelegging av måltider* (59 prosent misfornøyd/ gjennomsnitt 2,7). Deretter følger *oppfølging av påpekte forhold* (70 prosent fornøyd/ gjennomsnitt 2,9).

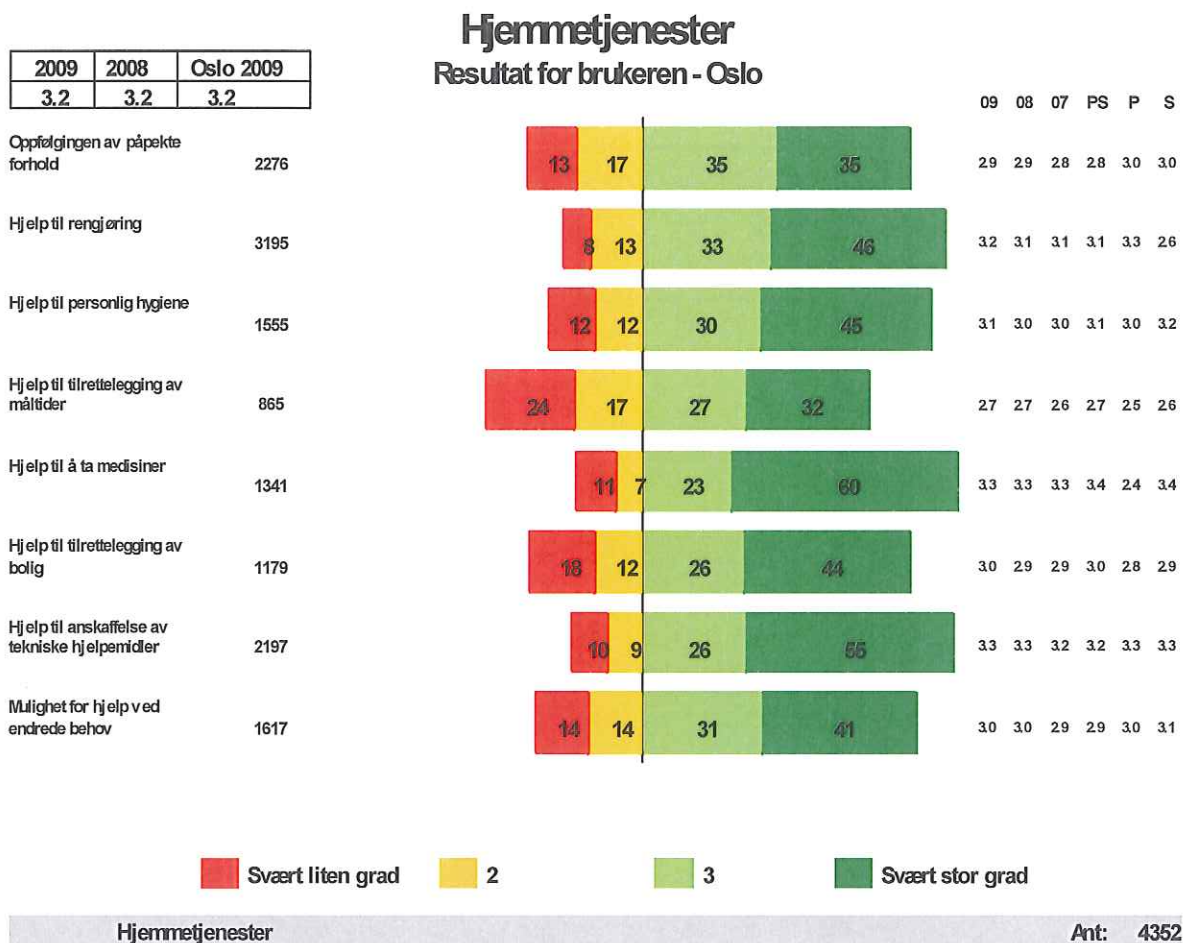


Brukernes vurdering av *i hvilken grad tjenesten gir den hjelpen de har behov for* har økt fra 3,1 poeng i 2008 til 3,2 poeng i 2009. Også vurderingen av *tjenestens kvalitet* har økt fra 3,1

til 3,2 poeng. Utenom dette har det ikke skjedd noen signifikante endringer på dette området siden 2008.

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 bolig*. Den laveste scoren for *hjelp til tilrettelegging av måltider* finner man i bydel Gamle Oslo (2,8 poeng) og den høyeste i bydel Vestre Aker (3,3 poeng). Den laveste scoren for *hjelp til tilrettelegging av bolig* finner man i bydel Søndre Nordstrand (2,6 poeng) og den høyeste i bydel Frogner (3,1 poeng).

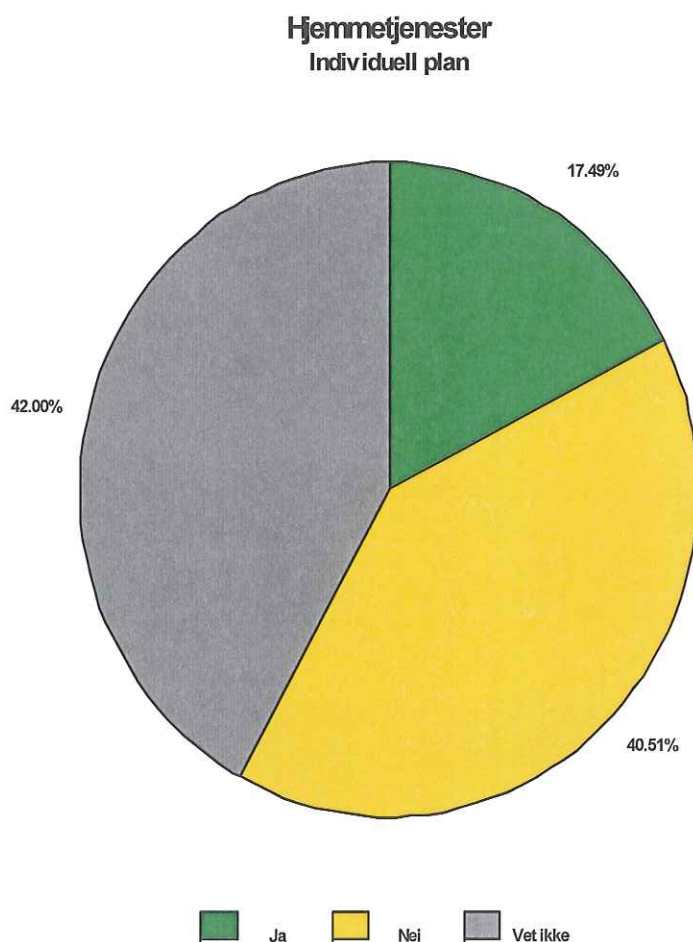
De yngste brukerne, som er under 67 år, er vesentlig mindre fornøyde med den hjelpen de får til anskaffelse av tekniske hjelpemidler enn gjennomsnittet (2,9 vs. 3,3 poeng).



### 2.4.3 Individuell plan

Rundt 17 prosent av brukerne oppgir at de har en individuell plan. 41 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 (snitt 2,9). Dermed er det 34 prosent som mener at de i mindre grad har medvirket til utarbeidelsen av sin individuelle 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.



Andelen som har fått utarbeidet en individuell plan varierer mellom bydelene. I bydel Grünerløkka er andelen med individuell plan 22 prosent, mot 13 prosent i bydel Østensjø.

Blant respondentene som kun mottar praktisk bistand er andelen med individuell plan 15 prosent, mot 22 prosent blant de som bare mottar hjemmesykepleie. Blant respondentene som mottar praktisk bistand fra en privat leverandør er andelen med individuell plan 19 prosent, mot 16 prosent blant de som mottar praktisk bistand fra kommunen. Andelen med individuell plan avtar med alderen. Blant de under 67 år er andelen med individuell plan 28 prosent, mot 11 prosent blant de som er eldre enn 90 år.

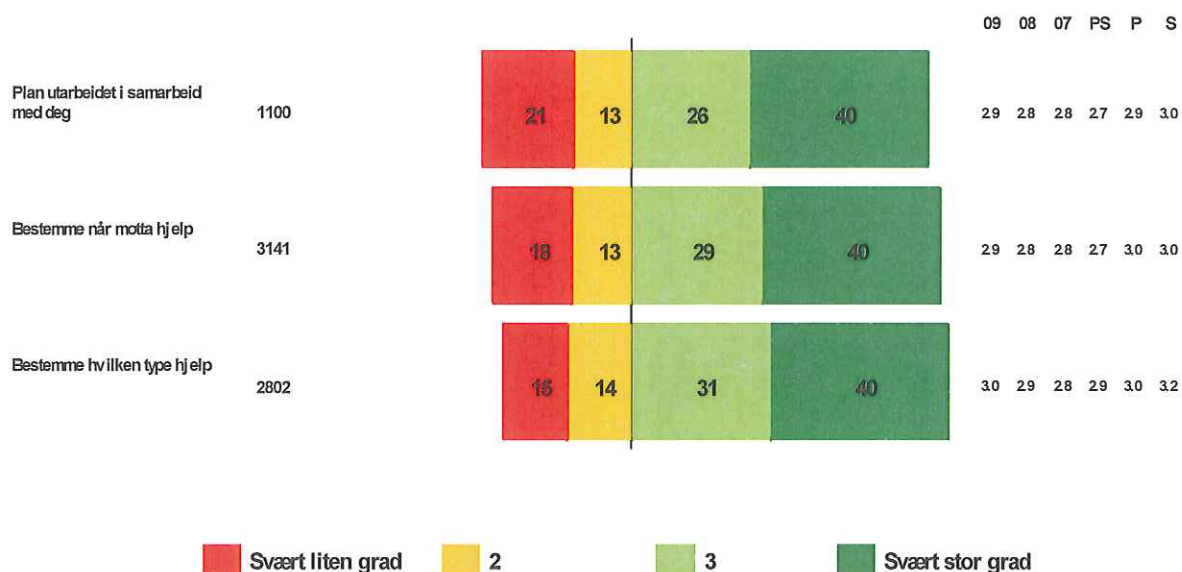
## 2.4.4 Brukermedvirkning

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 et samlet gjennomsnitt på 2,9 poeng. Samtidig har tallet økt fra i fjor.

Svarfordelingen på de tre spørsmålene som inngår her er nokså lik; 66 prosent svarer at *planen er utarbeidet i samarbeid med dem* (2,9 poeng), 71 prosent opplever at de kan *påvirke hvilken type hjelp* de skal motta (3,0 poeng), mens 69 prosent opplever at de kan *påvirke når de skal motta hjelp* oppnår (2,9 poeng). Vurderingen av hvorvidt brukerne kan bestemme hvilken type hjelp de skal få og når de skal motta hjelpen har blitt litt bedre siden 2008, begge med en økning på 0,1 poeng på skalaen fra 1 til 4.

2009	2008	Oslo 2009
2.9	2.8	2.9

## Hjemmetjenester Brukermedvirkning - KS



Hjemmetjenester

Ant: 4352

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 (3,1 poeng). Den bydelen som i minst grad har utarbeidet planen i samråd med brukerne ser ut til å være Bjerke (2,6 poeng). Grünerløkka er også den bydelen som oppnår den beste vurderingen med hensyn til når brukerne skal ha hjelp (3,2 poeng) og hvilken type hjelp de skal ha (3,2 poeng). Den bydelen som oppnår den svakeste vurderingen på de to siste punktene er også bydel Bjerke (med henholdsvis 2,7 og 2,8 poeng).

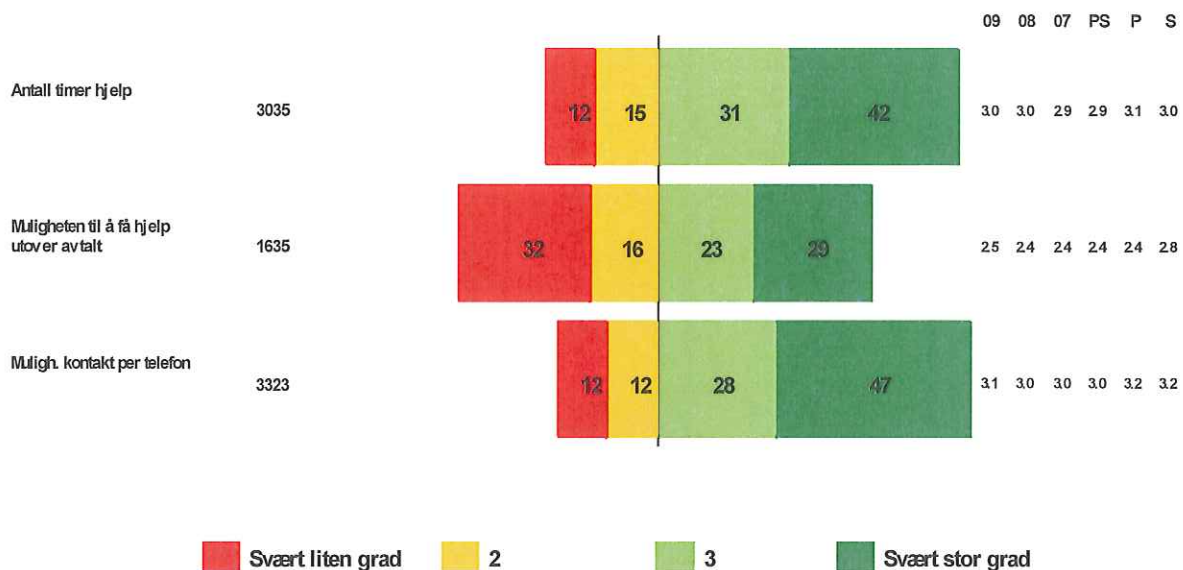
Det er de som mottar begge tjenestetypene som er minst fornøyde med mulighetene for å bestemme når de skal ha hjelp og hvilken type hjelp de skal ha, og som i minst grad opplever at individuell plan er utarbeidet i samarbeid med dem (snitt 2,8 poeng på brukermedvirkning). Kvinner er noe mindre fornøyde enn menn på dette feltet (snitt 2,9 vs. 3,0 poeng). Respondenter som er eldre enn 90 år er mindre fornøyde med mulighetene for medbestemmelse enn gjennomsnittet (2,7 vs. 2,9 poeng).

#### 2.4.5 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.

2009	2008	Oslo 2009
3.0	3.0	3.0

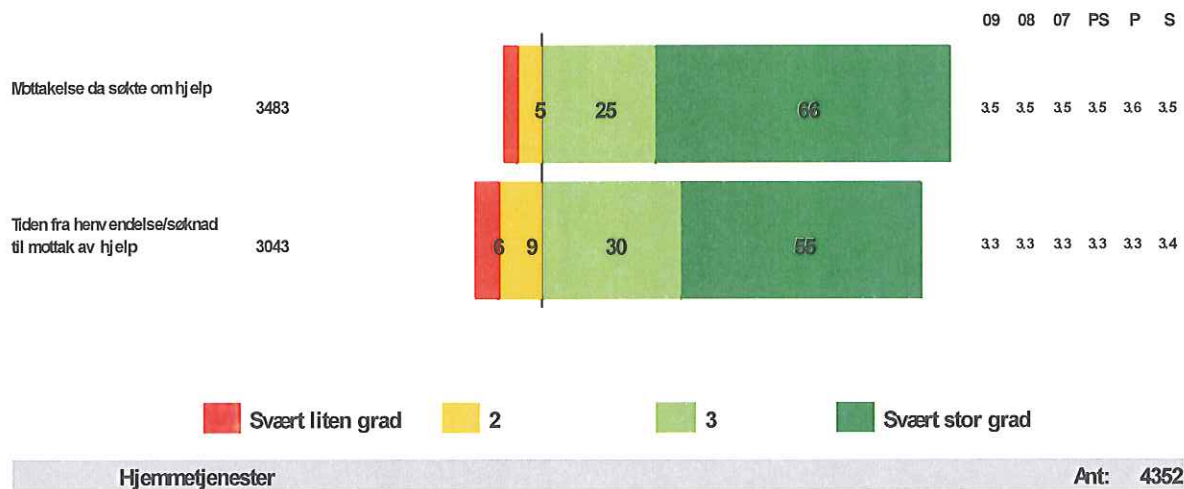
### Hjemmetjenester Tilgjengelighet - KS



Hjemmetjenester Ant: 4352

2009	2008	Oslo 2009
3.5	3.4	3.5

## Hjemmetjenester Tilgjengelighet Oslo



Respondentene er mest tilfreds med *mottakelsen de fikk da de søkte om hjelp*. 91 prosent oppgir at de er fornøyd med dette forholdet (snitt 3,5 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 eller svært liten grad). Snittscoren for spørsmålet er 2,5 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 (32 prosent har krysset 1). Dette viser at de som er misfornøyd med dette forholdet i hovedsak er *sterkt* misfornøyd.

Brukerne er noe mer fornøyd når det gjelder mulighetene for kontakt på telefon (fra 3.0 til 3,1 poeng) sammenliknet med 2008.

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. *Mulighetene for å få hjelp utover det som er avtalt* vurderes som minst i bydel Sagene (2,1 poeng) og størst i bydel Grünerløkka (2,7 poeng).

Brukere som kun mottar hjemmesykepleie er mer fornøyd med mulighetene for å få hjelp utover det som er avtalt enn gjennomsnittet (snitt 2,8 vs. 2,5 poeng). Menn er mer tilfreds med dette enkeltforholdet enn kvinner (snitt 2,7 vs. 2,4 poeng).

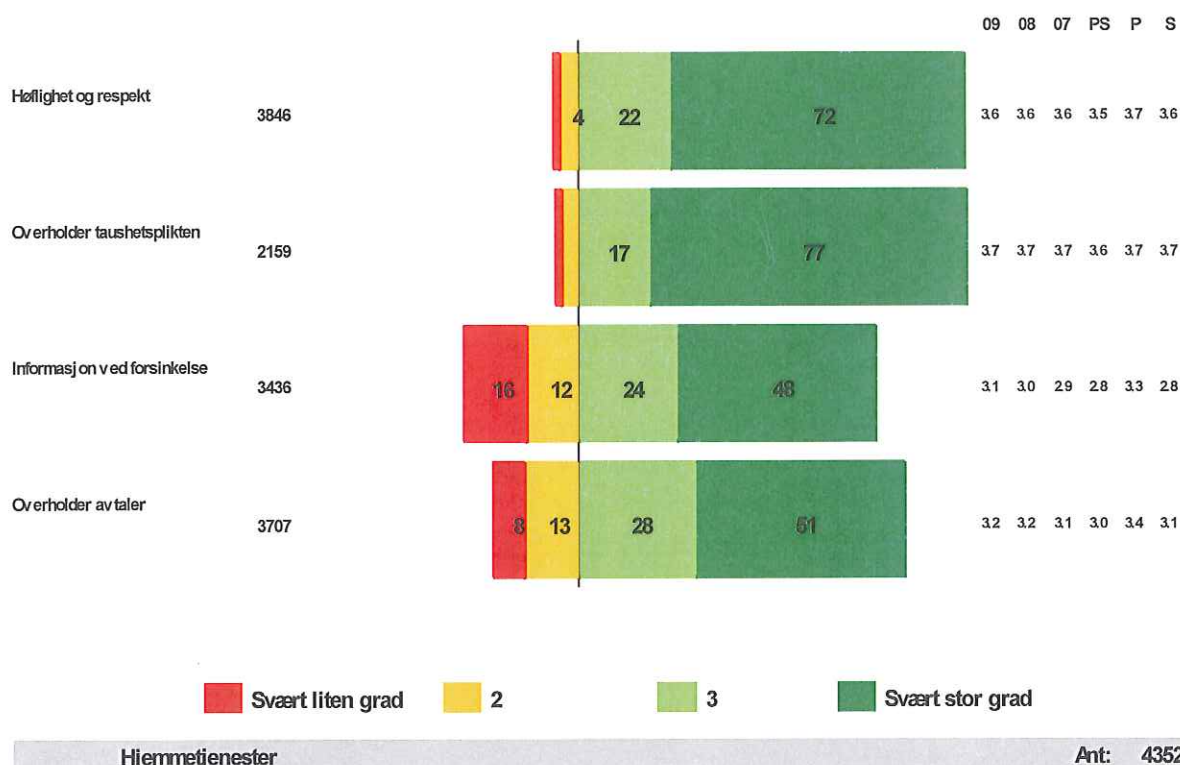
### 2.4.6 Trygghet og respektfull behandling

Hovedområdet *trygghet og respektfull behandling* oppnår en snittscore på 3,4 poeng. Her har tilfredsheten økt med 0,1 poeng siden 2008.<sup>4</sup> De beste vurderingene på dette området gis i vurderingen om ansatte i hjemmetjenesten *overholder taushetsplikten* (94 prosent fornøyde/snittscore 3,7 poeng) og i spørsmålet om *høflighet og respekt* (også 94 prosent fornøyde/snittscore 3,6 poeng). Personalets overholdelse av taushetsplikten og høflighet og respekt er også de forholdene som oppnår de høyeste vurderingene totalt sett i undersøkelsen. Det er imidlertid som i tidligere undersøkelser et betydelig frafall (færre som har svart) på spørsmålet om overholdelse av taushetsplikten, noe som indikerer at det er vanskelig å ta stilling til dette spørsmålet. Bare halvparten, det vil si 2 159 av 4 352, har svart.

*Informasjon ved forsinkelse* er det forholdet brukerne er minst fornøyde med (snittscore 3,1 poeng). Vurderingen av dette forholdet kan imidlertid sies å være i en positiv utvikling. I 2007 var snittscoren 2,9 poeng og i 2008 3,0 poeng.<sup>5</sup>

2009	2008	Oslo 2009
3.4	3.3	3.4

### Hjemmetjenester Trygghet/respektfull beh. - KS



De største forskjellene mellom bydelene på dette området finner man i vurderingen av å gi *beskjed ved forsinkelser*, hvor scoren varierer mellom 3,4 poeng (Grünerløkka) og 2,7 poeng (Stovner, Ullern og Bjerke). Tilfredsheten med tjenesteleverandørenes *overholdelse*

<sup>4</sup> Signifikant på 95 prosent nivå.

<sup>5</sup> Signifikant på 95 prosent nivå.

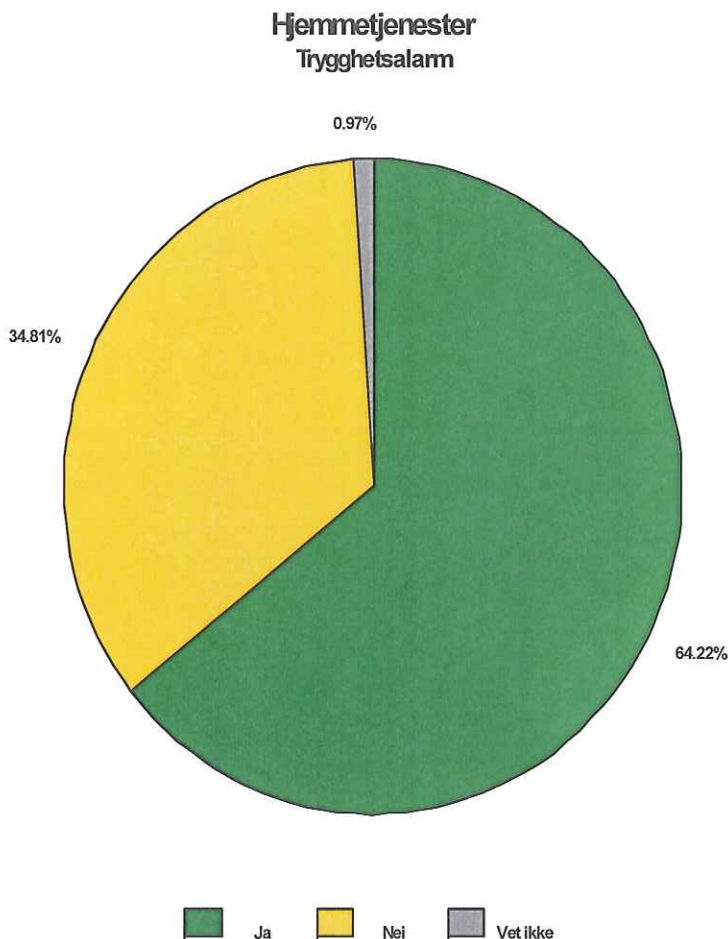
av avtaler varierer også mye, her fra 3,5 poeng (Grünerløkka) til 3,0 poeng (Gamle Oslo, Stovner, Ullern og Bjerke).

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 3,4 poeng i denne gruppen, mot henholdsvis 3,1 for de som kun mottar hjemmesykepleie og 3,0 for de som mottar begge tjenester. Evnen til å *gi beskjed ved forsinkelse* oppnår 3,3 poeng blant de som kun mottar praktisk bistand, mot 2,8 for de øvrige to øvrige gruppene.



#### 2.4.7 Trygghetsalarm

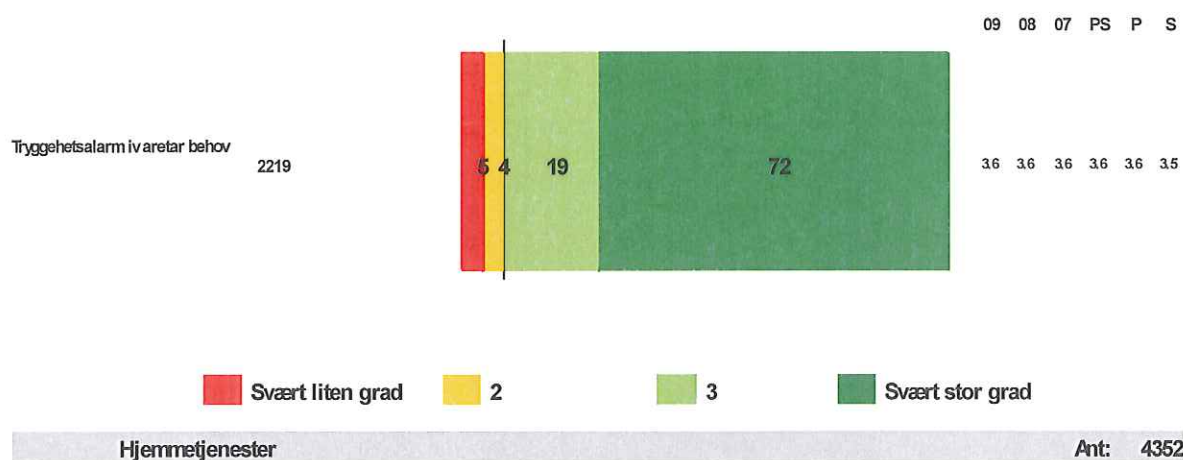
64 prosent av brukerne oppgir at de har trygghetsalarm. Av de som svarer at de har trygghetsalarm oppgir 91 prosent at denne i stor eller svært stor grad ivaretar deres behov. Dette gir en snittscore på 3,6 poeng.



Andelen brukere som oppgir at de har trygghetsalarm varierer vesentlig mellom bydelene. Ytterpunktene er Sagene bydel og Søndre Nordstrand bydel. I bydel Sagene oppgir 74 prosent at de har trygghetsalarm, mot 43 prosent i Stovner bydel. Andelen med trygghetsalarm er klart høyest blant de som både mottar praktisk bistand og hjemmesykepleie (81 prosent). Andelen med trygghetsalarm øker med alderen, fra 27 prosent for de under 67 år til 91 prosent blant de på 90 år eller mer. En faktor som påvirker dette er at alle over 75 år kan få trygghetsalarm uten behovsprøving. Andelen kvinner med trygghetsalarm er 70 prosent, mot 51 prosent blant menn.

2009	2008	Oslo 2009
3.6	3.6	3.6

## Hjemmetjenester Trygghetsalarm - Oslo



Blant de som har trygghetsalarm er andelen som opplever at alarmen ivaretar deres behov høyest i St.Hanshaugen bydel (3,7 poeng) og lavest i Søndre Nordstrand bydel (3,4 poeng).

### 2.4.8 Informasjon (KS- og Oslospørsmål samlet)

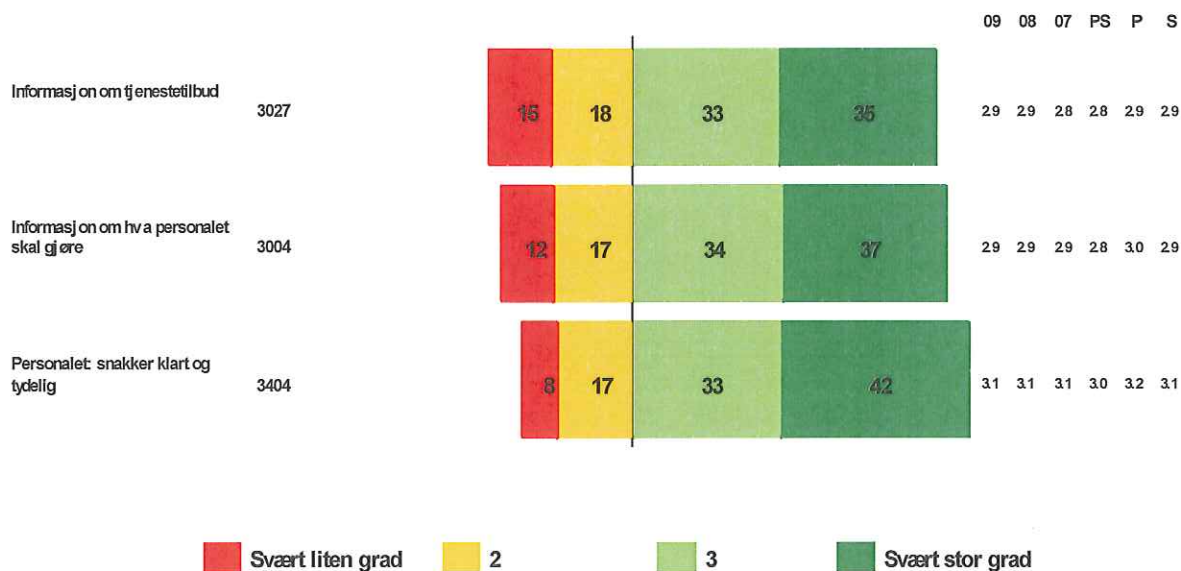
Brukerne er mest tilfredse med personalets evne til å snakke klart og tydelig og med informasjonen om muligheten til å velge leverandør, og minst tilfredse med antallet forskjellige hjelpere som besøker dem. Tilfredsheten med mulighetene for å bytte leverandør og tilretteleggingen for å bytte leverandør har økt.

Brukernes vurdering av de ulike aspektene som er kartlagt knyttet til informasjon er høyest for *personalets evne til å snakke klart og tydelig* (75 prosent fornøyde/snittscore 3,1 poeng) og for informasjonen om *mulighetene til å velge eller bytte leverandør* (80 prosent fornøyde/snittscore 3,2 poeng). Vurderingen av *antall forskjellige hjelpere* skiller seg ut i negativ retning med bare 53 prosent fornøyde (snittscore 2,6 poeng). Dette er likevel noe høyere enn året før.

Tilfredsheten med muligheten til å velge eller bytte leverandør har økt litt siden 2008 (fra 3,1 til 3,2 poeng), og tilfredsheten med tilretteleggingen for å bytte leverandør har økt (fra 2,8 til 3,0 poeng). Også tilfredsheten med antall hjelpere som kommer hjem til deg har økt litt (fra 2,5 til 2,6 poeng)

2009	2008	Oslo 2009
3.0	3.0	3.0

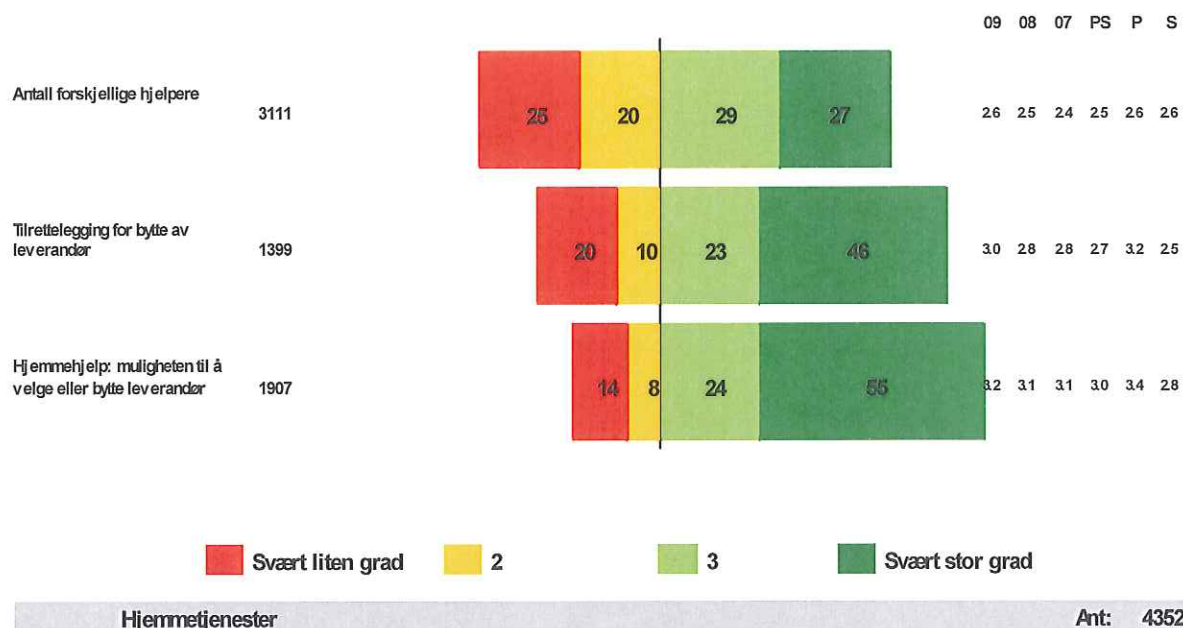
### Hjemmetjenester Informasjon - KS



Hjemmetjenester Ant: 4352

2009	2008	Oslo 2009
2.8	2.7	2.8

## Hjemmetjenester Informasjon - Oslo



Det er forskjeller mellom bydelene på dette området. Dette gjelder spesielt vurderingene av mulighetene til å velge eller bytte leverandør, tilretteleggingen for at du skal bytte leverandør, og antall forskjellige hjelpere som kommer hjem til deg.

Brukerne i Ullern og Vestre Aker er mest fornøyde både når det gjelder tilretteleggingen for å bytte og mulighetene for å velge leverandør. Snittscoren for vurderingen av tilretteleggingen for å bytte leverandør er 3,2 i Ullern og 3,4 i Vestre Aker, og snittscoren for vurderingen av mulighetene for å bytte leverandør er 3,4 i Ullern og 3,5 i Vestre Aker. Brukerne i Stovner bydel er minst fornøyd med disse forholdene. Her oppnår disse forholdene en snittscore på henholdsvis 2,4 og 2,3 poeng. Merk at andelen respondenter med praktisk bistand fra privat leverandør er svært høy i Vestre Aker (64 prosent) og at andelen ligger under gjennomsnittet i Stovner bydel (7 prosent vs. 33 prosent som er gjennomsnittet).

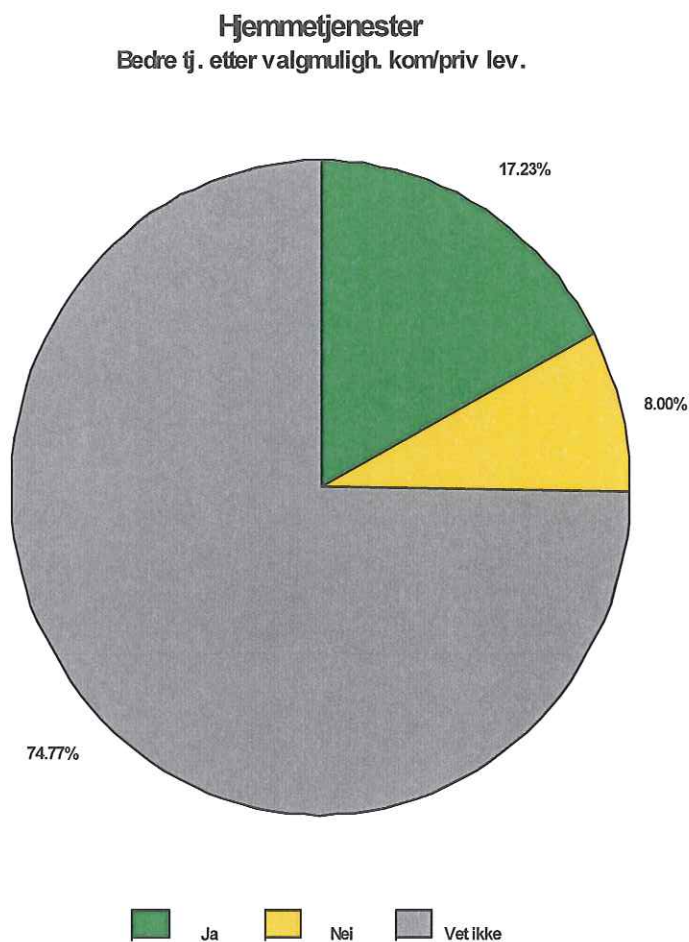
Tilfredsheten med antall forskjellige hjelpere som kommer hjem til deg er høyest i bydel Grünerløkka (2,9 poeng) og lavest i bydel Sagene (2,3 poeng).

Tilfredsheten med tilretteleggingen for å bytte og mulighetene for å velge leverandør er klart lavest blant de som bare mottar hjemmesykepleie (snittscore henholdsvis 2,5 og 2,8 poeng). Tilfredsheten med disse forholdene er vesentlig høyere blant de som allerede mottar praktisk bistand fra en privat leverandør (snittscoren henholdsvis 3,4 og 3,6 poeng).

#### 2.4.9 Brukervalg

Det er fortsatt uklart om brukerne synes at muligheten til å velge mellom privat og kommunal tilbyder av tjenester har gjort tilbudet bedre. Andelen som har tatt stilling til spørsmålet er lav (25 prosent). Det har ikke skjedd noen vesentlige endringer i oppfatningen av dette spørsmålet siden 2008.

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. 75 prosent tar ikke stilling til spørsmålet (svarer vet ikke) mens 17 prosent svarer ja og 8 prosent svarer nei. Blant de som tar stilling er dermed flertallet klare på at fritt brukervalg gjør tjenesten bedre (17 av 25).

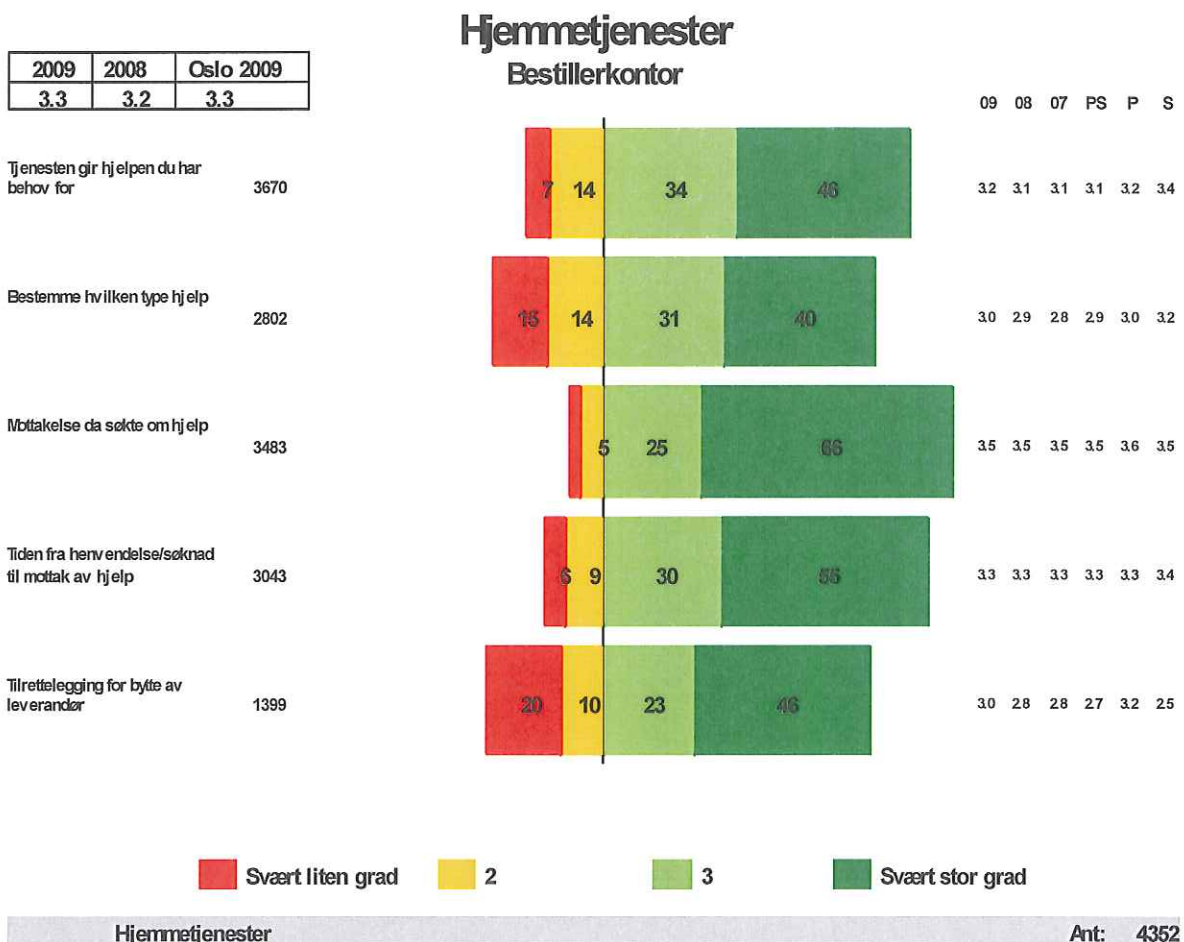


Andelen som oppfatter at tilbudet har blitt bedre etter at man har fått mulighet til å velge leverandør er klart høyest i bydelene Vestre Aker (30 prosent), Ullern (23 prosent) og Nordstrand (22 prosent). Alle disse bydelene har svært høye andeler som mottar praktisk bistand fra private tilbydere.

#### 2.4.10 Vurdering av bestillerkontoret

Vurderingen knyttet til fem av spørsmålene som er rapportert under de foregående temaområdene kan knyttes til bydelenes bestillerkontor. Dette gjelder spørsmålet om tjenesten gir den hjelpen du har behov for, muligheten til å bestemme hvilken hjelp man skal motta, hvordan man ble mottatt da man søkte om hjelp, tiden fra henvendelse/ søknad til mottak av hjelp, og tilretteleggingen for bytte av leverandør.

Disse spørsmålene oppnår samlet sett en vurdering på 3,3 poeng på skalaen fra 1 til 4. I 2008 oppnådde dette området 3,2 poeng. Brukerne er klart mest fornøyde med mottakelsen da de søkte om hjelp (91 prosent fornøyde/ snittscore 3,5) og saksbehandlingstiden fra henvendelse til mottak av hjelp (85 prosent fornøyde/ snittscore 3,3 poeng). Tilfredsheten er lavere når det gjelder tilretteleggingen for bytte av leverandør (69 prosent fornøyde/ snittscore 3,0 poeng) og mulighetene for å bestemme hvilken hjelp man skal få (71 prosent fornøyde/ snittscore 3,0 poeng). Som nevnt tidligere i rapporten har tilfredsheten med mulighetene for å bytte leverandør økt siden 2008, fra 3,1 til 3,2 poeng.



Vi finner som nevnt tidligere i rapporten svært store variasjoner mellom bydelene når det gjelder vurderingen av mulighetene for å bytte leverandør. Her kommer Vestre Aker svært godt ut med en snittscore på 3,4, mens Stovner kommer dårlig ut med en snittscore på 2,4. Brukere som kun mottar praktisk bistand er klar mer tilfreds med mulighetene for å bytte leverandør (snittscore 3,2 poeng).

## 2.5 Drivere bak helhetsinntrykket

### 2.5.1 Om driveranalysen

TNS Gallup har gjennomført en statistisk analyse for å identifisere de enkeltvurderingene som samvarierer mest med brukernes helhetsvurdering av hjemmetjenesten. Hensikten med denne analysen er å gi Helse- og velferdsetaten 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. Viktighet er her definert som samvariasjon. Deretter har vi sortert disse faktorene etter gjennomsnittsscore og identifisert de fem faktorene som har høyest gjennomsnittsscore og de fem som har lavest gjennomsnittsscore.<sup>6</sup>

De enkeltfaktorene som samvarierer sterkt med helhetlig tilfredshet og som har 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 sterk samvariasjon med helhetlig tilfredshet og lav score representerer hjemmetjenestens "svake sider" og bør vurderes som prioriterte oppfølgingsområder i kvalitetsutviklingsarbeidet til etaten. Forbedringer på disse områdene kan ha større effekt på den helhetlige brukertilfredsheten enn forbedringer på områder som ikke framstår som statistisk sett like viktige.

### 2.5.2 Resultatene

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

1. At de ansatte behandler brukerne med høflighet og respekt (81 prosent fornøyde/ snittscore 3,2 poeng)
2. At tjenesten gir en bedre hverdag, slik at man kan bo hjemme (86 prosent fornøyde/ snittscore 3,4 poeng)
3. De ansattes omsorg (82 prosent fornøyde/ snittscore 3,3)
4. At tjenesten kommer til avtalt tid (79 prosent fornøyde/ snittscore 3,2)
5. At de ansatte hører på brukerne hvis de har noe å klage på (81 prosent fornøyde/ snittscore 3,2)

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

1. Muligheten for hjelp utover det som er avtalt (48 prosent misfornøyde/ snittscore 2,5 poeng)
2. Antall forskjellige hjelpere (45 prosent misfornøyde/ snittscore 2,6 poeng)
3. Hjelp til tilrettelegging av måltider (41 prosent misfornøyde/ snittscore 2,7 poeng)
4. Informasjon om hva tjenesten kan tilby (33 prosent misfornøyde/ snittscore 2,9 poeng)
5. Når man skal motta hjelp (31 prosent misfornøyde/ snittscore 2,9 poeng)

---

<sup>6</sup> Det er gjennomført en bivariat korrelasjonsanalyse. Testobservator er Pearsons r. Grensen for høy korrelasjon/ sterk samvariasjon er satt ved 0,49. Snittscore på 2,9 eller lavere er regnet som lav score. Snittscore på 3,2 eller høyere er regnet som høy score.

## Vedlegg 1: Feilmarginer 2009

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 +/- 0,6 og +/-1,3 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 45,2 og 54,8 prosent. Feilmarginen er her +/- 4,8 prosentpoeng. Dersom bare 5 prosent er fornøyd med et bestemt forhold vil feilmarginen være +/- 2,1 prosentpoeng. Matrisen viser at feilmarginene øker jo mindre utvalget er (antall svar), og jo nærmere prosentresultatet er 50 prosent. Østensjø bydel med 596 besvarelser har feilmarginer mellom +/-1,5 og +/-3,4 prosentpoeng, mens St. Hanshaugen med 195 besvarelser har feilmarginer mellom +/-2,8 og +/-6,4 prosentpoeng.

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



# Vedlegg 2 Instruks til bydelene 2009

 tns gallup

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, 01.08.2009

## Instruks for gjennomføring av brukerundersøkelse om hjemmetjenester

**Undersøkelsen skal gjennomføres blant brukere av hjemmesykepleien og hjemmehjelp.  
Periode: 10. 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 Karterud, Prosjektleder

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



**Dette skjema sendes til:**

**TNS Gallup**

**V/Thomas Karterud**

**PB 9016 Grønland**

**0133 Oslo**

**e-post: [thomas.karterud@tns-gallup.no](mailto: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 Skjema Grunerløkka-2009

+



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 noen av spørsmålene ikke er aktuelle for deg, kan du benytte svaralternativet "Vet ikke".

## Resultat for brukeren

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

+

+

**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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. hvilken hjelp du skal ha?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Individuell plan**

16. Har du individuell plan?	Ja <input type="checkbox"/>	Nei <input type="checkbox"/>	Vet ikke <input type="checkbox"/>
------------------------------	-----------------------------	------------------------------	-----------------------------------

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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. tiden det tok fra din henvendelse/søknad til du mottok hjelp?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. antall timer du får hjelp?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. muligheten til å få hjelp utover det som er avtalt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. muligheten til å få kontakt med tjenesten per telefon?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**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?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. overholder taushetsplikten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. kommer til avtalt tid?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. gir beskjed dersom de blir forsinket?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



+

+

**Trygghetsalarm**

27. Har du trygghetsalarm?	Ja <input type="checkbox"/>	Nei <input type="checkbox"/>	Vet ikke <input type="checkbox"/>
----------------------------	-----------------------------	------------------------------	-----------------------------------

Hvis du har svart ja

I hvor stor grad opplever du at trygghetsalarmen:	Svært liten grad			Svært stor grad	Vet ikke
	1	2	3	4	5
28. ivaretar ditt behov?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Informasjon**

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

35. Er tjenesten blitt bedre etter at du har fått mulighet til å velge mellom hjemmehjelp fra kommunen eller fra privat aktør?	Ja <input type="checkbox"/>	Nei <input type="checkbox"/>	Vet ikke <input type="checkbox"/>
--	-----------------------------	------------------------------	-----------------------------------

**Generelt**

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

**Bakgrunnsspørsmål**

	Under 67 år	67-79 år	80-90 år	Eldre enn 90 år
37. Hva er din alder?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

38. Er du kvinne eller mann?	Kvinne <input type="checkbox"/>	Mann <input type="checkbox"/>
------------------------------	---------------------------------	-------------------------------

+

+



**Har du noen andre kommentarer til tjenestene du mottar?**

Skriv eventuelle kommentarer inn i feltet / boksen under:

**Mange takk for at du svarte!**

**Fylles ut av bydelen:**

(du som bruker skal ikke svare på 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 eller hvilken leverandør mottar brukeren praktisk bistand?

**Sett kun ett kryss (enten for distrikt eller for andre leverandører)**

*Distrikt i bydelen*

- Miljøarbeid/  
psykisk helse .....  1
- Fagavdeling  
praktisk bistand.....  2
- Rådgivningskontoret.....  3

*Andre leverandører*

- Hjtt. for døve og døvblinde  P1
- Avlastningsteamet.....  P2
- ASOR .....  P3
- Carema omsorg .....  P4
- CityMaid AS .....  P5
- Omsorg & helse .....  P6
- Oslo Helse og Omsorg....  P7

Fra hvilket distrikt mottar brukeren hjemmesykepleie?

**Sett kun ett kryss**

- Miljøarbeid/  
psykisk helse .....  1
- Fagavdeling  
sykepleie, Sinsen .....  2
- Fagavdeling  
sykepleie, Nedre .....  3
- Fagavdeling  
sykepleie, Øvre .....  4
- Sofienberg sykepleie .....  5

**Bydel Grünerløkka**

0 2

