



Brukere av hjemmetjenesten særlig fornøyd med ansatte

85 prosent av de som mottar hjemmesykepleie og 83 prosent av de som mottar praktisk bistand, er fornøyd med tjenesten. Det viser kommunens brukerundersøkelse for 2014.

- Undersøkelsen bekrefter nok en gang at byens hjemmehjelpere gjør en svært god jobb. Som tidligere er brukerne særlig fornøyd med personalet som yter tjenestene, sier byråd for eldre Aud Kvalbein (KrF). - De fortjener honnør, mener hun.

Brukerne er også generelt fornøyd med tjenestene. Derne er det som før liten forskjell i tilfredshet mellom brukere som mottar tjenester fra private leverandører og fra kommunen. Når det gjelder personalets fleksibilitet og tilgjengelighet, er brukere som mottar tjenester fra private generelt noe mer fornøyd enn de som mottar tjenester fra kommunen.

Den totale andelen fornøyde brukere av hjemmesykepleie varierer fra 75 prosent i Bydel Søndre Nordstrand til 93 prosent i bydelene Nordre Aker og St. Hanshaugen. Blant brukere av praktisk bistand, varierer andelen fra 72 prosent i Bydel Søndre Nordstrand til 90 prosent i Bydel Bjerke.

- Ved å spørre brukerne hva de mener om hjemmetjenestene, får vi også tilbakemelding på hva som både kan og bør forbedres, sier byråd Kvalbein.

17 prosent av brukerne av hjemmesykepleie og 13 prosent av de som får praktisk bistand mener de ikke får være med å bestemme mens hjelpen utføres. Og selv om de fleste oppgir at de er fornøyd med muligheten til å bytte leverandør, vet kun 41 prosent av brukerne hvordan de går frem for å bytte. – Dette er noe vi må ta tak i, sier byråden.

Brukerundersøkelsen er ett av fire elementer som inngår i Oslo kommunes kvalitetsmålingssystem i hjemmetjenesten. Undersøkelsen ble sendt i posten til brukerne i perioden 15. mai til 6. juni 2014. Det ble sendt ut 12 853 spørreskjemaer, av disse kom det inn 4 901 svar. Dette gir en svarprosent på 38.

Rapporten er tilgjengelig her:

<http://www.helseetaten.oslo.kommune.no/getfile.php/Helseetaten%20%28HEL%29/Internett%20%28HEL%29/Dokumenter/Brukerunders%C3%B8kelsen%20i%20hjemmetjenesten%202014.pdf>

Kontaktpersoner:

Aud Kvalbein, byråd for eldre, tlf.: 404 13 665

Tore Johannes Berntsen, byrådssekretær, tlf.: 936 54 799