



Rapport Gjemnes kommune 2018:

**Brukertilfredshet blant brukere av
hjemmesykepleie og praktisk bistand i
Gjemnes kommune 2018**



Denne rapporten beskriver resultatet fra en spørreundersøkelse gjort blant brukere av hjemmebaserte tjenester i Gjemnes kommune.

Undersøkelsen ble gjennomført i november/desember 2018.

Oslo, desember 2018

Innhold

Om undersøkelsen	04 - 05
Kontaktpersoner	04
Metode og utvalg	04
Målgruppe	04
Datainnsamling	04
Utvalg	04
Spørreskjema	05
Tolkning av resultater	05
Resultater	06 - 14
Generell vurdering	06
Vurdering av resultat for brukeren	07 - 08
Vurdering av brukermedvirkning	09
Vurdering av respektfull behandling	10
Vurdering av tilgjengelighet	11 - 12
Vurdering av informasjon	13
Oppsummering	14
Infoskriv	15 - 16
Spørreskjema	17 - 20

Om undersøkelsen

Oppsummering og hovedfunn

På oppdrag fra Gjemnes kommune har AMBIO Helse gjennomført en brukerundersøkelse blant brukere av hjemmebaserte tjenester. Undersøkelsen ble gjennomført i november/desember 2018.

Hjemmebaserte tjenester vil si hjemmesykepleie og hjemmehjelp/praktisk bistand. Noen mottar én av tjenestene og andre mottar begge tjenestene, og dette er basert på individuelle behov.

Brukerundersøkelsen viser at brukernes overordnede tilfredshet med hjemmesykepleie og hjemmehjelp er veldig god. 95 % sier at de er helt enig eller enig i påstanden "Alt i alt, jeg er fornøyd med hjemmesykepleien jeg får". 89,5 % sier seg helt enig eller enig i påstanden "Alt i alt, jeg er fornøyd med den praktiske bistanden (hjemmehjelpen) jeg får."

"Resultat for brukeren" er kategorien med størst tilfredshet i undersøkelsen. Hele 91 % sier seg enig i at de ansatte er omsorgsfulle, og 91 % svarer at de ansatte utfører arbeidsoppgavene på en god måte.

Minst fornøyd er brukerne med kategorien brukermedvirkning. 61 % er enige i at de får være med å bestemme hvilken hjelp de skal motta. Det er en del usikkerhet rundt dette med individuell plan og om respondenten er med når det utarbeides planer som angår vedkommende. I tillegg kan tjenesten med fordel se nærmere på forbedringer under kategorien informasjon.

Totalt snitt på 4,97 ligger litt over landsgjennomsnittet (4,95). Dette landsgjennomsnittet er beregnet på 40 av totalt 426 kommuner i landet, altså kun et lite utvalg. Det vil si at det er tilsammen 40 kommuner som per desember 2018 har gjennomført undersøkelsen PLO Hjemmetjeneste i bedrekommune.no. Om dette utvalget er et representativt sammenlikningsgrunnlag er en vurderingssak.

Kommunen gjennomførte parallelt en undersøkelse rettet mot pårørende av beboere på sykehjem. Undersøkelsen fikk dessverre inn for få svar til å kunne utarbeide en offentlig rapport, men deltakere i denne undersøkelsen kan henvende seg til kommunen dersom de er interessert i resultater fra denne undersøkelsen.

Kontaktpersoner

Kontaktpersoner for undersøkelsen i hjemmebaserte tjenester i Gjemnes kommune har vært Ragnhild Kleive, avdelingsleder i helse og omsorg. Prosjektleder i AMBIO Helse AS har vært Johan C. Tønnesen.

Metode og utvalg

Målgruppe

Målgruppen for denne undersøkelsen var brukere av hjemmebaserte tjenester, herunder hjemmesykepleie og praktisk bistand/hjemmehjelp, november/desember 2018.

Datainnsamling

Datainnsamlingen har foregått gjennom personlig intervju og postalt med utsending av spørreskjema som hver enkelt bruker har svart på. Det ble gjort et utvalg på 15 personer som fikk et personlig intervju. Intervjuene ble gjennomført av ekstern konsulent fra Ambio Helse hjemme hos den enkelte respondent. Skjemaene ble sendt ut sammen med et informasjonsskriv om undersøkelsen. Hvert enkelt skjema består av påstander der respondenten krysser av etter hvilken grad de er enig eller uenig, det var også mulig å skrive en kommentar til slutt. Undersøkelsen ble besvart hjemme hos hver enkelt bruker og returnert i vedlagt frankert returkonvolutt. Respondentene fikk også mulighet til å levere skjemaet elektronisk via nettsiden www.bedrekommune.no Utsendelse og datainnsamling ble utført av Ambio Helse. Gjennomføringen av intervju ble gjort i uke 47 og spørreskjemaene ble sendt ut i uke 46. Svarfrist var i uke 49.

Utvalg

I Gjemnes kommune var det 93 personer som mottok hjemmebaserte tjenester i november 2018 da brukerundersøkelsen ble gjennomført. Det ble gjort et utvalg på 55 respondenter som fikk muligheten til å delta i undersøkelsen. Av disse ble det gjort et utvalg på 15 respondenter som ble intervjuet med personlig intervju og 39 personer som fikk tilsendt spørreskjemaet postalt. Av disse var det 23 respondenter som svarte, dette gir en svarprosent på 40 %, noe som ansees som akseptabelt for å kunne danne et representativt utvalg. Ikke alle respondentene har svart på alle spørsmålene, derfor er det statistiske grunnlaget noe ulikt fordelt per. spørsmål.

Kvinner er den største gruppen i undersøkelsen og utgjør 65 % av utvalget og menn utgjør 35 %. Aldersmessig er den største gruppen mellom 67-79 år gammel.

BAKGRUNNSINFORMASJON

Kjønn	Kvinne	65%
	Mann	35%
Alder	Under 67 år	17,4%
	67 - 79 år	43,5%
	80 - 90 år	8,7%
	Eldre enn 90 år	30,4%
Mottakere av tjenester		
	Hjemmesykepleie	78%
	Praktisk bistand/hjemmehjelp	22%

Spørreskjema

Spørreskjemaet er designet slik at det skal være svært lett for brukerne å være med på undersøkelsen. De fleste spørsmålene er formulert slik at brukerne blir bedt om å svare "Helt uenig", "Uenig", "Litt uenig", "Litt enig", "Enig", "Helt Enig" eller "Vet ikke" på påstandene. Spørreskjemaet er utarbeidet av Kommuneforlaget. Spørreskjemaene ble sendt ut til brukerne etter lister fra Gjemnes kommune. Disse ble sendt ut sammen med et informasjonsbrev til brukeren og med ferdig frankert returkonvolutt.

Tolkning av resultater

I en slik undersøkelse måler vi tilfredsheten til brukerne. Det vil si at vi måler brukernes subjektive opplevelse av hvor fornøyde eller misfornøyde de er.

Det er viktig å bemerke seg at brukerne vil svare ut i fra sine personlige erfaringer, samt forventningene de har til tjenesten. Det vil si at om erfaringene er lik forventningene eller bedre enn forventningene, vil brukeren være tilfreds. I motsatt fall vil man ha utilfredse brukere.

Forventningene vil oppstå på forskjellige måter. For eksempel hva man har hørt hos venner, bekjente, media og hvilken kjennskap en har til tjenestene.

Siden resultatet av en slik undersøkelse er avhengig av både erfaringer og forventninger vil også arbeidet i etterkant bestå av å håndtere begge disse dimensjonene. Kvalitetsutvikling betyr ikke bare å jobbe med å forbedre brukernes erfaringer. I mange tilfeller vil det være like aktuelt å håndtere og påvirke brukernes forventninger. Dette kan gjøres gjennom å ha en aktiv dialog samt å kommunisere og informere brukerne om tjenestens innhold og tilbud.

Hva er et tilfredsstillende nivå?

I en slik subjektiv undersøkelse er det ikke lett å definere eksakt hva som er et tilfredsstillende nivå, høyt nivå eller dårlig nivå. Oslo bystyre behandlet 21.4.1999 bystyresak 204/99 "Kvalitet og kvalitetsmåling i pleie- og omsorgstjenestene". Der ble det lagt til grunn at dersom færre enn 80 % svarer "fornøyd" eller "svært fornøyd" så skal det iverksettes nærmere vurdering av forholdene. Dette nivået anser vi som tilfredsstillende for kvalitetsmåling.

Resultater

Generell vurdering

Brukerundersøkelsen viser at brukernes overordnede tilfredshet med hjemmebaserte tjenester er veldig god. Mottakerne er mest fornøyd med hjemmesykepleien; 95 % sier at de er helt enig eller enig i påstanden "Alt i alt, jeg er fornøyd med hjemmesykepleien jeg får". 89,5 % sier seg helt enig eller enig i påstanden "Alt i alt, jeg er fornøyd med den praktiske bistanden (hjemmehjelpen) jeg får."

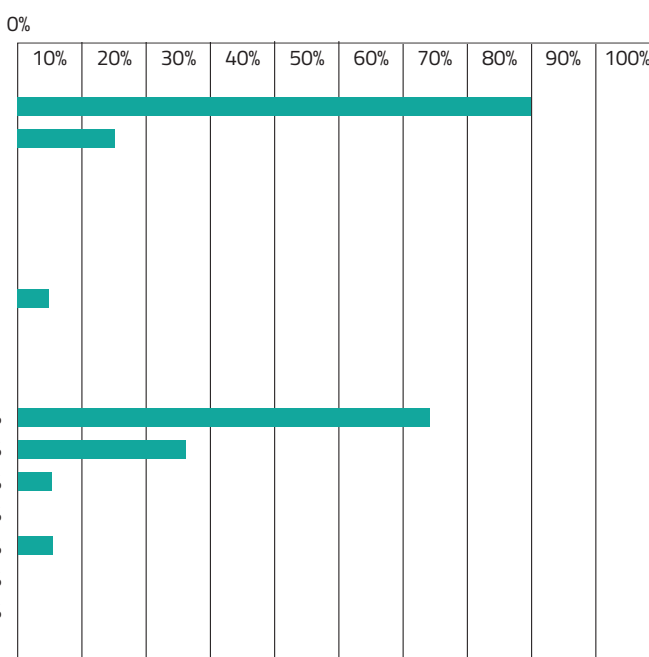
Totalt snitt ligger litt over landsgjennomsnittet.

Alt i alt, jeg er fornøyd med den hjemmesykepleien jeg får

Helt enig	80,0%
Enig	15,0%
Litt enig	0,0%
Litt uenig	0,0%
Uenig	0,0%
Helt uenig	0,0%
Vet ikke	5,0%

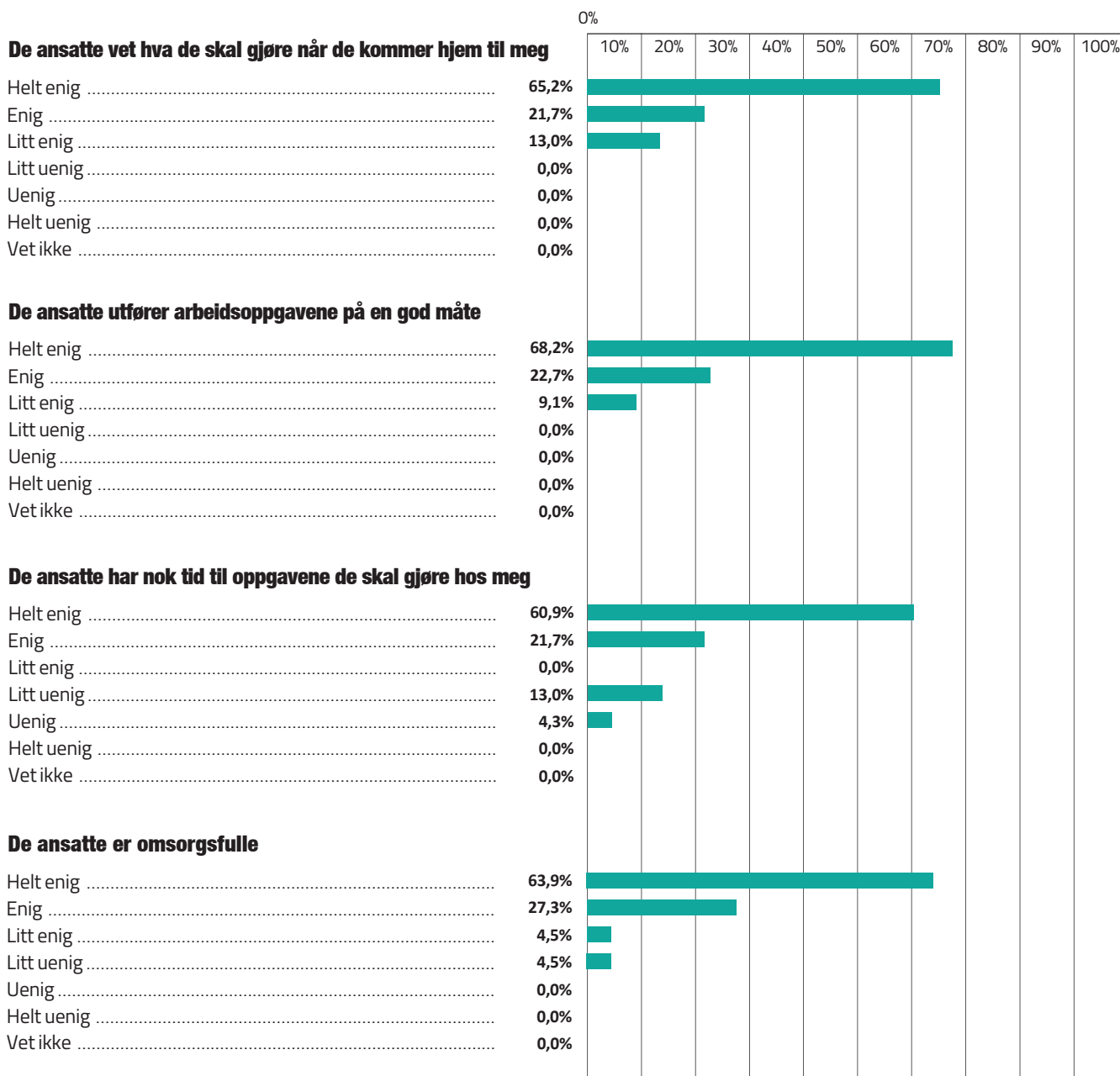
Alt i alt, jeg er fornøyd med den praktiske bistanden (hjemmehjelpen) jeg får

Helt enig	63,2%
Enig	26,3%
Litt enig	5,3%
Litt uenig	0,0%
Uenig	5,3%
Helt uenig	0,0%
Vet ikke	0,0%



Vurdering av resultat for brukeren

91 % sier seg enige i at de ansatte er omsorgsfulle, og 87 % opplever at de ansatte vet hva de skal gjøre når de kommer hjem til brukeren. 91 % er helt enig i, eller enig i at de ansatte utfører sine arbeidsoppgaver på en god måte. 87 % opplever at tjenesten de mottar bidrar til at de kan bo hjemme. 81 % er fornøyd med hjelpen de får til personlig hygiene. Punktene hjelp til personlig hygiene, hjelp til å ta medisiner og hjelp til matlaging har en høyere andel av vet ikke/ikke aktuelt siden respondentene mottar litt ulike typer tjenester. Men de fleste er helt eller delvis fornøyd med hjelpen de får til disse oppgavene. De aller fleste er mer eller mindre fornøyd med hjelpen de får til rengjøring av boligen.



Jeg får den hjelpen jeg trenger slik at jeg kan bo hjemme

Helt enig	73,9%
Enig	13,0%
Litt enig	8,7%
Litt uenig	0,0%
Uenig	0,0%
Helt uenig	0,0%
Vet ikke	4,3%

Jeg er fornøyd med den hjelpen jeg får til personlig hygiene

Helt enig	62,5%
Enig	18,8%
Litt enig	6,3%
Litt uenig	0,0%
Uenig	0,0%
Helt uenig	0,0%
Vet ikke	12,5%

Jeg er fornøyd med den hjelpen jeg får til å ta medisiner

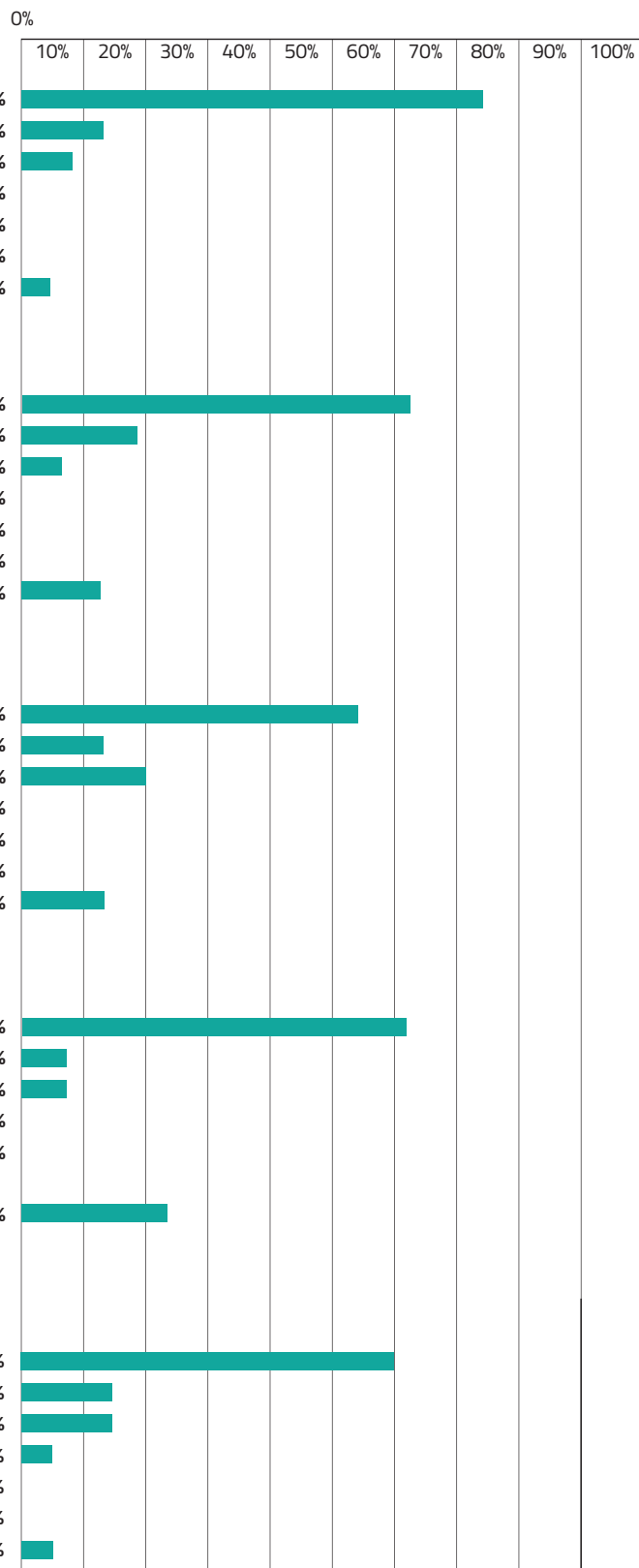
Helt enig	53,3%
Enig	13,3%
Litt enig	20,0%
Litt uenig	0,0%
Uenig	0,0%
Helt uenig	0,0%
Vet ikke	13,3%

Jeg er fornøyd med den hjelpen jeg får til matlaging

Helt enig	61,5%
Enig	7,7%
Litt enig	7,7%
Litt uenig	0,0%
Uenig	0,0%
Helt uenig	0,0%
Vet ikke	23,1%

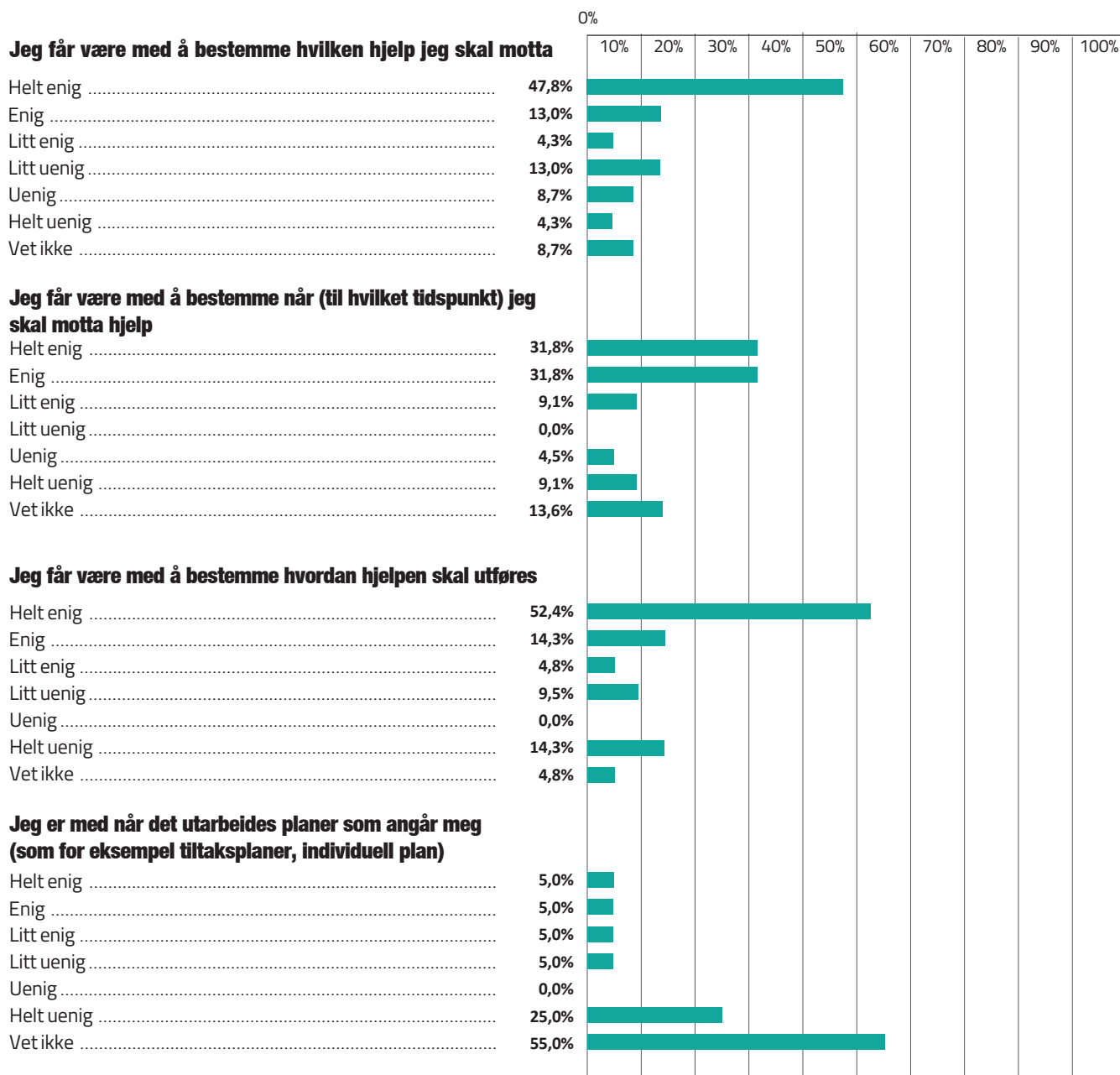
Jeg er fornøyd med den hjelpen jeg får til rengjøring av boligen

Helt enig	60,0%
Enig	15,0%
Litt enig	15,0%
Litt uenig	5,0%
Uenig	0,0%
Helt uenig	0,0%
Vet ikke	5,0%



Vurdering av brukermedvirkning

Dette var kategorien med lavest score. 61 % er helt enig i eller enig i at de får være med å bestemme hvilken hjelp de skal motta. 64 % er enig i, eller helt enig i at de får være med å bestemme når (til hvilket tidspunkt) de skal motta hjelp. 67 % sier seg enige i at de får være med å bestemme hvordan hjelpen skal utføres. 55 % svarer vet ikke/ikke aktuelt på påstanden om de er med når det utarbeides planer som angår dem og 25 % er helt uenig i denne påstanden.



Vurdering av respektfull behandling

Hele 87 % av de spurte har svart at de er helt enig i eller enig i at de ansatte behandler dem med respekt. 77 % er helt enig i, eller enig i at de blir hørt om de har noe å klage på. 71 % sier seg helt uenig, uenig eller litt uenig i at nye, ukjente ansatte viser legitimasjon når de kommer.

De ansatte behandler meg med respekt

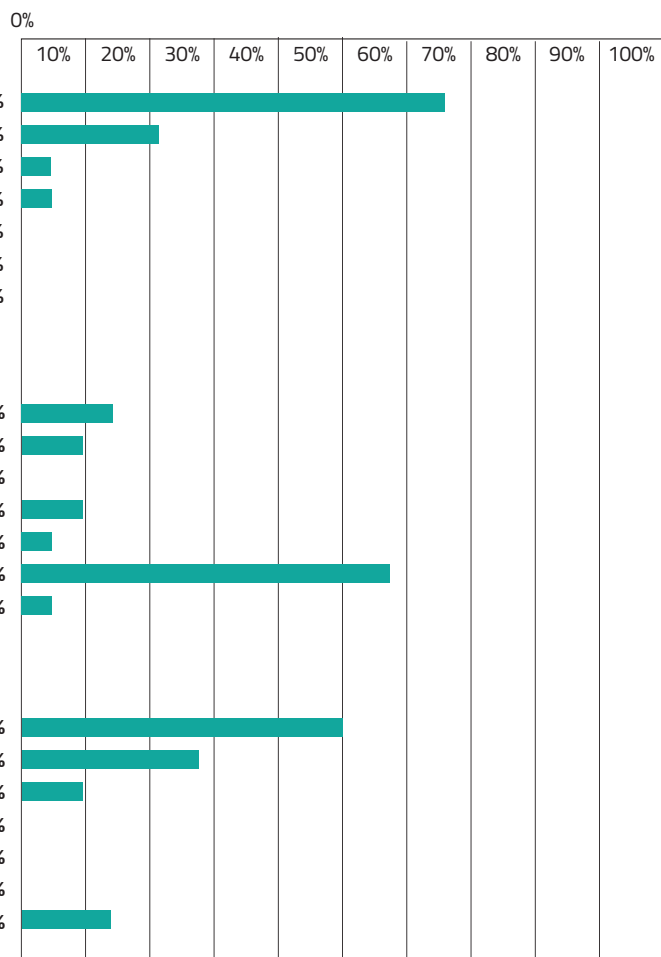
Helt enig	65,2%
Enig	21,7%
Litt enig	4,3%
Litt uenig	4,3%
Uenig	4,3%
Helt uenig	0,0%
Vet ikke	0,0%

Nye, ansatte viser legitimasjon når de kommer

Helt enig	14,3%
Enig	9,5%
Litt enig	0,0%
Litt uenig	9,5%
Uenig	4,8%
Helt uenig	57,1%
Vet ikke	4,8%

De ansatte hører på meg hvis jeg har noe å klage på

Helt enig	50,0%
Enig	27,3%
Litt enig	9,1%
Litt uenig	0,0%
Uenig	0,0%
Helt uenig	0,0%
Vet ikke	13,6%



Vurdering av tilgjengelighet

64 % sier seg enig eller helt enig i at det tok kort tid fra de søkte om hjelp til de fikk det. 78 % er enig i at de er fornøyd med antall timer de får hjelp. Hele 91 % svarer at de opplever at de ansatte kommer til avtalt tid. 73 % av de spurte opplever at de ansatte gir beskjed dersom det blir forsinkelser. 74 % er fornøyd med muligheten til å få kontakt med tjenesten over telefon og hele 86 % sier at hjemmetjenesten de mottar gjør dem trygg.

Det tok kort tid fra jeg søkte om hjelp til jeg fikk det

Helt enig	54,5%
Enig	9,1%
Litt enig	4,5%
Litt uenig	9,1%
Uenig	0,0%
Helt uenig	0,0%
Vet ikke	22,7%

Jeg er fornøyd med antall timer jeg får hjelp

Helt enig	52,2%
Enig	26,1%
Litt enig	8,7%
Litt uenig	8,7%
Uenig	0,0%
Helt uenig	4,3%
Vet ikke	0,0%

De ansatte kommer til avtalt tid

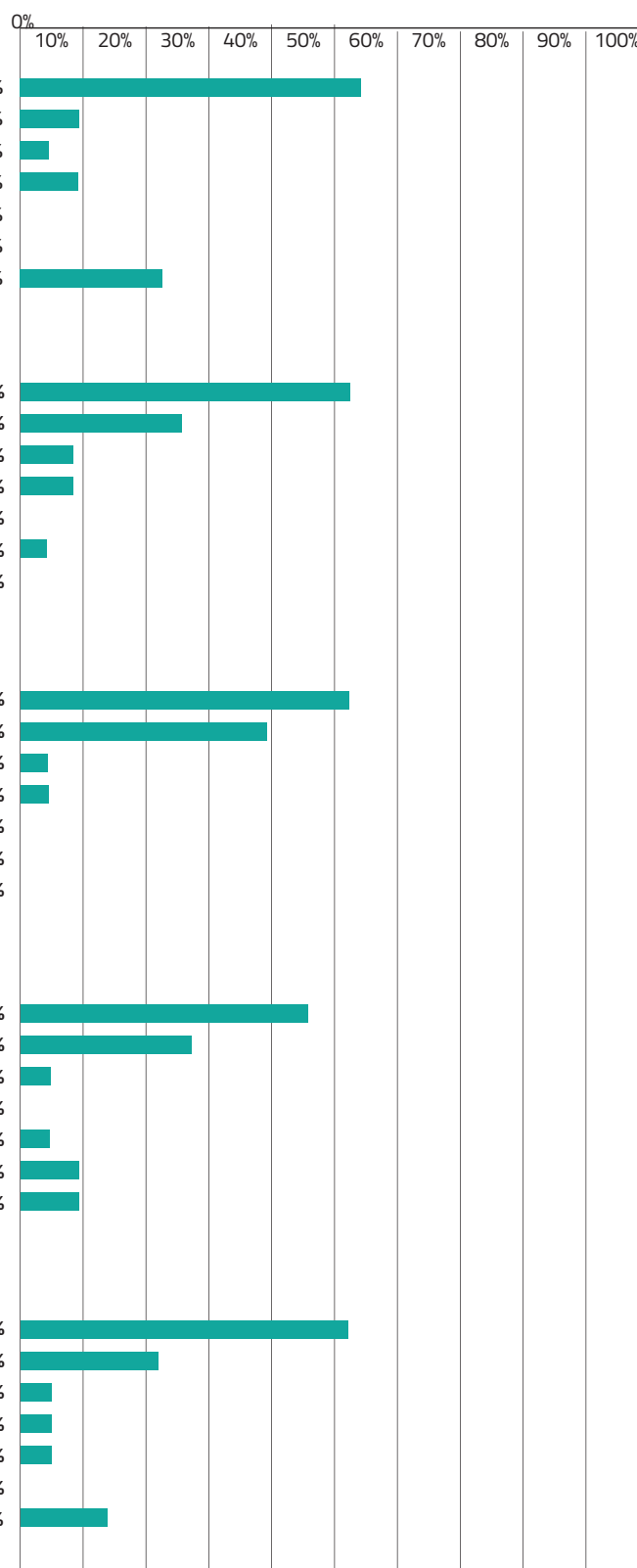
Helt enig	52,2%
Enig	39,1%
Litt enig	4,3%
Litt uenig	4,3%
Uenig	0,0%
Helt uenig	0,0%
Vet ikke	0,0%

De ansatte gir beskjed dersom det blir forsinkelser

Helt enig	45,5%
Enig	27,3%
Litt enig	4,5%
Litt uenig	0,0%
Uenig	4,5%
Helt uenig	9,1%
Vet ikke	9,1%

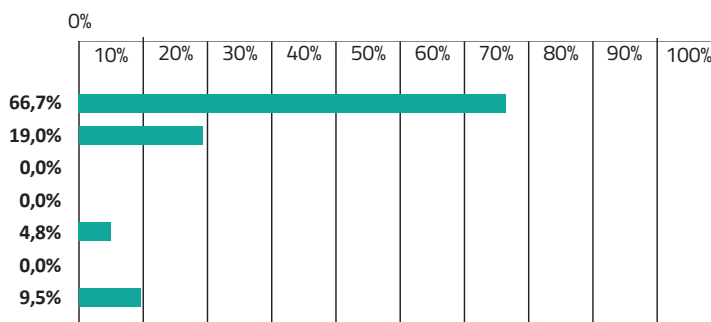
Jeg er fornøyd med muligheten for å få kontakt med tjenesten over telefonen

Helt enig	52,2%
Enig	21,7%
Litt enig	4,3%
Litt uenig	4,3%
Uenig	4,3%
Helt uenig	0,0%
Vet ikke	13,0%



Tjenesten jeg får hjemme gjør at jeg føler meg trygg

Helt enig	66,7%
Enig	19,0%
Litt enig	0,0%
Litt uenig	0,0%
Uenig	4,8%
Helt uenig	0,0%
Vet ikke	9,5%



Vurdering av informasjon

Kun 48 % er helt enig i eller enig i at de får god informasjon om tjenesten de mottar. Hele 96 % har svart at de synes de ansatte snakker klart og tydelig slik at de forstår dem. Det er en del spredte svar på spørsmålet om de vet hva som står i vedtaket deres, 65 % mener de får godt informasjon om hva de ansatte skal gjøre, og 30 % har svart at de er helt uenig i om de vet hvordan de skal gå frem dersom de har noe å klage på.

Jeg får god informasjon om tjenesten jeg får

Helt enig	30,4%
Enig	17,4%
Litt enig	17,4%
Litt uenig	4,3%
Uenig	21,7%
Helt uenig	0,0%
Vet ikke	8,7%

Jeg vet hva som står i vedtaket mitt

Helt enig	26,1%
Enig	17,4%
Litt enig	13,0%
Litt uenig	0,0%
Uenig	8,7%
Helt uenig	17,4%
Vet ikke	17,4%

Jeg får god informasjon om hva de ansatte skal gjøre

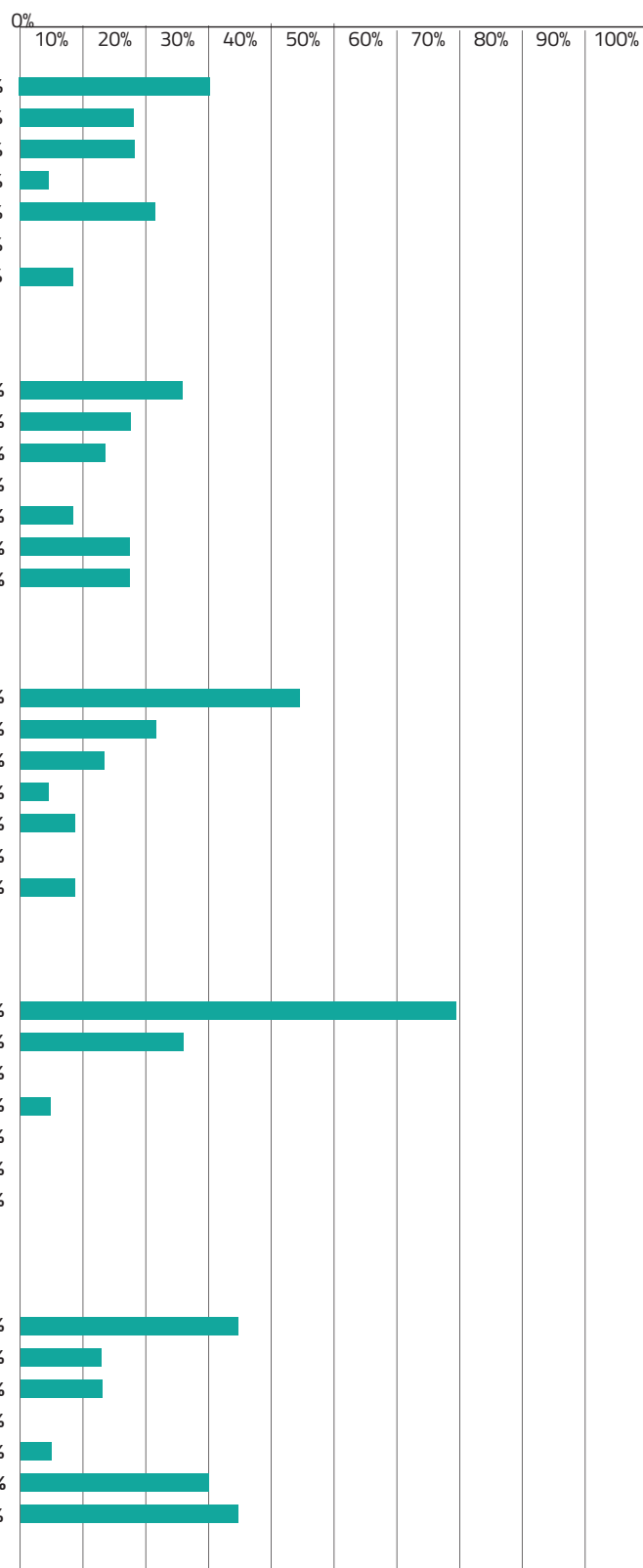
Helt enig	43,5%
Enig	21,7%
Litt enig	13,0%
Litt uenig	4,3%
Uenig	8,7%
Helt uenig	0,0%
Vet ikke	8,7%

De ansatte snakker klart og tydelig slik at jeg forstår dem

Helt enig	69,6%
Enig	26,1%
Litt enig	0,0%
Litt uenig	4,3%
Uenig	0,0%
Helt uenig	0,0%
Vet ikke	0,0%

Jeg er kjent med hvordan jeg skal gå fram hvis jeg har noe å klage på

Helt enig	34,8%
Enig	13,0%
Litt enig	13,0%
Litt uenig	0,0%
Uenig	4,3%
Helt uenig	30,4%
Vet ikke	34,8%



Oppsummering

Brukerundersøkelsen viser at brukernes overordnede tilfredshet med hjemmesykepleien og hjemmehjelp/praktisk bistand er veldig høy. 95 % sier seg helt enig i, eller enig i at de er fornøyde med hjemmesykepleien og 89,5 % har svart at de er enig i, eller helt enig i at de er fornøyde med den praktiske bistanden. Det totale snittet ligger jevnt med landsgjennomsnittet.

“Resultat for brukeren er kategorien med størst tilfredshet i undersøkelsen. Hele 91 % av de spurte er helt enige i eller enige i at de ansatte er omsorgsfulle og at de utfører arbeidsoppgavene på en god måte.

Minst fornøyde er brukerne med kategorien brukermedvirkning. 61 % er enige i, eller helt enige i at de får være med å bestemme hvilken hjelp de skal motta. En annen kategori med forbedringspotensiale er kategorien informasjon, for eksempel er det bare 48 % som har svart at de får god informasjon om tjenesten.

Feilmarginer

I alle statistiske undersøkelser vil det være en viss usikkerhet rundt resultatene siden vi kun har svar fra et utvalg av populasjonen. Nøyaktig fastsettelse av feilmarginen vil basere seg på hvor stor usikkerhet vi er villige til å akseptere. Normalt sett er det vanlig å basere seg på 95 prosent sannsynlighet for at resultatet er riktig.

For denne undersøkelsen, som har en total antall populasjon på 93 brukere av hjemmebaserte tjenester, har vi fått svar av 22 brukere. På 95 % konfidensnivå gir det oss en feilmargin på 18 %.

Vi kan da si at vi er 95 % sikker på at dersom alle brukerne hadde avgitt svar, så ville svarene falle innenfor +/- 18 % av svarene i denne undersøkelsen.



Brukerundersøkelse i helse- og omsorgssektoren

Vi er opptatt av å skape et godt og trygt tilbud til våre brukere i hjemmebaserte tjenester. Da er det viktig for oss å vite hvordan du som bruker opplever kvaliteten på våre tjenester. Ved å delta i undersøkelsen gir du oss verdifull informasjon om hva som fungerer fint og hva vi kan gjøre bedre. I denne forbindelsen vil du få besøk av en konsulent som vil stille deg noen spørsmål om hvordan du opplever tjenestene vi leverer til deg. Hele intervjuet tar omtrent 20 minutter.

Intervjuet vil gjennomføres onsdag 21.november 2018

Alle svarene behandles anonymt og ingen kan se hvem som har svart hva i undersøkelsen.

Deltakelsen i undersøkelsen er frivillig, men vi håper du tar deg tid til å delta slik at vi får bredest mulig informasjon om hvordan tjenestene oppleves. Resultatene fra undersøkelsen presenteres i en rapport i etterkant.

På forhånd takk for hjelpen

Med vennlig hilsen


Ragnhild Kleive

Avdelingsleder helse og omsorg

Gjemnes kommune



Brukerundersøkelse i helse- og omsorgssektoren

Vi er opptatt av å skape et godt og trygt tilbud til våre brukere i hjemmebaserte tjenester. Da er det viktig for oss å vite hvordan du som bruker opplever kvaliteten på våre tjenester. Ved å svare på spørreskjemaet gir du oss verdifull informasjon om hva som fungerer fint og hva vi kan gjøre bedre.

Du kan enten svare på denne undersøkelsen ved å bruke vedlagte skjema og ferdig frankerte returkonvolutt, eller du kan gå inn på www.bedrekommune.no og oppgi engangspassordet som du finner øverst på spørreskjemaet ditt. Klikk på "svare på undersøkelse" på venstre side på nettsiden og logg deg inn med koden.

Undersøkelsen må være besvart på nettet eller postlagt innen fredag 9.12.2018

Alle svarene behandles anonymt og ingen kan se hvem som har svart hva i undersøkelsen.

Deltakelsen i undersøkelsen er frivillig, men vi håper du tar deg tid til å svare slik at vi får bredest mulig informasjon om hvordan tjenestene oppleves. Resultatene fra undersøkelsen presenteres i en rapport i etterkant.

På forhånd takk for hjelpen,

Med vennlig hilsen


Ragnhild Kleive

Avdelingsleder for Helse og omsorg

Gjemnes kommune

PLO Hjemmetjenesten - brukere

Gjemnes/Heimebasert teneste i Gjemnes

Engangspassord: *****

<http://svar.bedrekommune.no> - Registreringsperiode: fra 13.11.18 til 31.12.18

Bakgrunnsspørsmål

INFORMASJON TIL UNDERSØKELSEN

Nedenfor har vi satt opp en del påstander om hva du synes om tjenesten du får.

Du skal gjøre en vurdering av tjenesten på en skala fra 1 til 6

1 er helt uenig 2 uenig, 3 litt uenig, 4 litt enig, 5 enig og 6 er helt enig.

Sett kryss i den ruta du mener stemmer best med din oppfatning.

Dersom du ikke vet hva du skal svare eller at påstandene ikke passer for deg, kan du krysse av på svaralternativet Vet ikke

Først ønsker vi at du svarer på noen bakgrunnsspørsmål.

Hvor gammel er du?

Under 67 år

67-79 år

80-89 år

90 år og over

Kjønn

Kvinne

Mann

Sett kryss ved den/de tjenesten(e) du mottar

Hjemmesykepleie

Ja

Nei

Tjenesten er:

Kommunal

Privat

Praktisk bistand til hjelp i hjemmet (hjemmehjelp)

Ja

Nei

Tjenesten er:

Kommunal

Privat

Resultat for brukeren						
De ansatte vet hva de skal gjøre når de kommer hjem til meg						
<input type="radio"/> 1. Helt uenig	<input type="radio"/> 2. Uenig	<input type="radio"/> 3. Litt uenig	<input type="radio"/> 4. Litt enig	<input type="radio"/> 5. Enig	<input type="radio"/> 6. Helt enig	<input type="radio"/> 0. Vet ikke
De ansatte utfører arbeidsoppgavene på en god måte						
<input type="radio"/> 1. Helt uenig	<input type="radio"/> 2. Uenig	<input type="radio"/> 3. Litt uenig	<input type="radio"/> 4. Litt enig	<input type="radio"/> 5. Enig	<input type="radio"/> 6. Helt enig	<input type="radio"/> 0. Vet ikke
De ansatte har nok tid til oppgavene de skal gjøre hos meg						
<input type="radio"/> 1. Helt uenig	<input type="radio"/> 2. Uenig	<input type="radio"/> 3. Litt uenig	<input type="radio"/> 4. Litt enig	<input type="radio"/> 5. Enig	<input type="radio"/> 6. Helt enig	<input type="radio"/> 0. Vet ikke
De ansatte er omsorgsfulle						
<input type="radio"/> 1. Helt uenig	<input type="radio"/> 2. Uenig	<input type="radio"/> 3. Litt uenig	<input type="radio"/> 4. Litt enig	<input type="radio"/> 5. Enig	<input type="radio"/> 6. Helt enig	<input type="radio"/> 0. Vet ikke
Jeg får den hjelpen jeg trenger slik at jeg kan bo hjemme						
<input type="radio"/> 1. Helt uenig	<input type="radio"/> 2. Uenig	<input type="radio"/> 3. Litt uenig	<input type="radio"/> 4. Litt enig	<input type="radio"/> 5. Enig	<input type="radio"/> 6. Helt enig	<input type="radio"/> 0. Vet ikke
Jeg er fornøyd med den hjelpen jeg får til personlig hygiene						
<input type="radio"/> 1. Helt uenig	<input type="radio"/> 2. Uenig	<input type="radio"/> 3. Litt uenig	<input type="radio"/> 4. Litt enig	<input type="radio"/> 5. Enig	<input type="radio"/> 6. Helt enig	<input type="radio"/> 0. Vet ikke
Jeg er fornøyd med den hjelpen jeg får til å ta medisiner						
<input type="radio"/> 1. Helt uenig	<input type="radio"/> 2. Uenig	<input type="radio"/> 3. Litt uenig	<input type="radio"/> 4. Litt enig	<input type="radio"/> 5. Enig	<input type="radio"/> 6. Helt enig	<input type="radio"/> 0. Vet ikke
Jeg er fornøyd med den hjelpen jeg får til matlaging						
<input type="radio"/> 1. Helt uenig	<input type="radio"/> 2. Uenig	<input type="radio"/> 3. Litt uenig	<input type="radio"/> 4. Litt enig	<input type="radio"/> 5. Enig	<input type="radio"/> 6. Helt enig	<input type="radio"/> 0. Vet ikke
Jeg er fornøyd med den hjelpen jeg får til rengjøring av boligen						
<input type="radio"/> 1. Helt uenig	<input type="radio"/> 2. Uenig	<input type="radio"/> 3. Litt uenig	<input type="radio"/> 4. Litt enig	<input type="radio"/> 5. Enig	<input type="radio"/> 6. Helt enig	<input type="radio"/> 0. Vet ikke

Brukermedvirkning						
Jeg får være med å bestemme hvilken hjelp jeg skal motta						
<input type="radio"/> 1. Helt uenig	<input type="radio"/> 2. Uenig	<input type="radio"/> 3. Litt uenig	<input type="radio"/> 4. Litt enig	<input type="radio"/> 5. Enig	<input type="radio"/> 6. Helt enig	<input type="radio"/> 0. Vet ikke
Jeg får være med å bestemme når (til hvilket tidspunkt) jeg skal motta hjelp						
<input type="radio"/> 1. Helt uenig	<input type="radio"/> 2. Uenig	<input type="radio"/> 3. Litt uenig	<input type="radio"/> 4. Litt enig	<input type="radio"/> 5. Enig	<input type="radio"/> 6. Helt enig	<input type="radio"/> 0. Vet ikke
Jeg får være med å bestemme hvordan hjelpen skal utføres						
<input type="radio"/> 1. Helt uenig	<input type="radio"/> 2. Uenig	<input type="radio"/> 3. Litt uenig	<input type="radio"/> 4. Litt enig	<input type="radio"/> 5. Enig	<input type="radio"/> 6. Helt enig	<input type="radio"/> 0. Vet ikke
Jeg er med når det utarbeides planer som angår meg (som for eksempel tiltaksplaner, individuell plan)						
<input type="radio"/> 1. Helt uenig	<input type="radio"/> 2. Uenig	<input type="radio"/> 3. Litt uenig	<input type="radio"/> 4. Litt enig	<input type="radio"/> 5. Enig	<input type="radio"/> 6. Helt enig	<input type="radio"/> 0. Vet ikke

Respektfull behandling						
De ansatte behandler meg med respekt						
<input type="radio"/> 1. Helt uenig	<input type="radio"/> 2. Uenig	<input type="radio"/> 3. Litt uenig	<input type="radio"/> 4. Litt enig	<input type="radio"/> 5. Enig	<input type="radio"/> 6. Helt enig	<input type="radio"/> 0. Vet ikke
Nye, ansatte viser legitimasjon når de kommer						
<input type="radio"/> 1. Helt uenig	<input type="radio"/> 2. Uenig	<input type="radio"/> 3. Litt uenig	<input type="radio"/> 4. Litt enig	<input type="radio"/> 5. Enig	<input type="radio"/> 6. Helt enig	<input type="radio"/> 0. Vet ikke
De ansatte hører på meg hvis jeg har noe å klage på						
<input type="radio"/> 1. Helt uenig	<input type="radio"/> 2. Uenig	<input type="radio"/> 3. Litt uenig	<input type="radio"/> 4. Litt enig	<input type="radio"/> 5. Enig	<input type="radio"/> 6. Helt enig	<input type="radio"/> 0. Vet ikke

Tilgjengelighet						
Det tok kort tid fra jeg søkte om hjelp til jeg fikk det						
<input type="radio"/> 1. Helt uenig	<input type="radio"/> 2. Uenig	<input type="radio"/> 3. Litt uenig	<input type="radio"/> 4. Litt enig	<input type="radio"/> 5. Enig	<input type="radio"/> 6. Helt enig	<input type="radio"/> 0. Vet ikke
Jeg er fornøyd med antall timer jeg får hjelp						
<input type="radio"/> 1. Helt uenig	<input type="radio"/> 2. Uenig	<input type="radio"/> 3. Litt uenig	<input type="radio"/> 4. Litt enig	<input type="radio"/> 5. Enig	<input type="radio"/> 6. Helt enig	<input type="radio"/> 0. Vet ikke
De ansatte kommer til avtalt tid						
<input type="radio"/> 1. Helt uenig	<input type="radio"/> 2. Uenig	<input type="radio"/> 3. Litt uenig	<input type="radio"/> 4. Litt enig	<input type="radio"/> 5. Enig	<input type="radio"/> 6. Helt enig	<input type="radio"/> 0. Vet ikke
De ansatte gir beskjed dersom det blir forsinkelser						
<input type="radio"/> 1. Helt uenig	<input type="radio"/> 2. Uenig	<input type="radio"/> 3. Litt uenig	<input type="radio"/> 4. Litt enig	<input type="radio"/> 5. Enig	<input type="radio"/> 6. Helt enig	<input type="radio"/> 0. Vet ikke
Jeg er fornøyd med muligheten for å få kontakt med tjenesten over telefonen						
<input type="radio"/> 1. Helt uenig	<input type="radio"/> 2. Uenig	<input type="radio"/> 3. Litt uenig	<input type="radio"/> 4. Litt enig	<input type="radio"/> 5. Enig	<input type="radio"/> 6. Helt enig	<input type="radio"/> 0. Vet ikke
Tjenesten jeg får hjemme gjør at jeg føler meg trygg						
<input type="radio"/> 1. Helt uenig	<input type="radio"/> 2. Uenig	<input type="radio"/> 3. Litt uenig	<input type="radio"/> 4. Litt enig	<input type="radio"/> 5. Enig	<input type="radio"/> 6. Helt enig	<input type="radio"/> 0. Vet ikke

Informasjon						
Jeg får god informasjon om tjenesten jeg får						
<input type="radio"/> 1. Helt uenig	<input type="radio"/> 2. Uenig	<input type="radio"/> 3. Litt uenig	<input type="radio"/> 4. Litt enig	<input type="radio"/> 5. Enig	<input type="radio"/> 6. Helt enig	<input type="radio"/> 0. Vet ikke
Jeg vet hva som står i vedtaket mitt						
<input type="radio"/> 1. Helt uenig	<input type="radio"/> 2. Uenig	<input type="radio"/> 3. Litt uenig	<input type="radio"/> 4. Litt enig	<input type="radio"/> 5. Enig	<input type="radio"/> 6. Helt enig	<input type="radio"/> 0. Vet ikke
Jeg får god informasjon om hva de ansatte skal gjøre						
<input type="radio"/> 1. Helt uenig	<input type="radio"/> 2. Uenig	<input type="radio"/> 3. Litt uenig	<input type="radio"/> 4. Litt enig	<input type="radio"/> 5. Enig	<input type="radio"/> 6. Helt enig	<input type="radio"/> 0. Vet ikke
De ansatte snakker klart og tydelig slik at jeg forstår dem						
<input type="radio"/> 1. Helt uenig	<input type="radio"/> 2. Uenig	<input type="radio"/> 3. Litt uenig	<input type="radio"/> 4. Litt enig	<input type="radio"/> 5. Enig	<input type="radio"/> 6. Helt enig	<input type="radio"/> 0. Vet ikke
Jeg er kjent med hvordan jeg skal gå fram hvis jeg har noe å klage på						
<input type="radio"/> 1. Helt uenig	<input type="radio"/> 2. Uenig	<input type="radio"/> 3. Litt uenig	<input type="radio"/> 4. Litt enig	<input type="radio"/> 5. Enig	<input type="radio"/> 6. Helt enig	<input type="radio"/> 0. Vet ikke

Helhetsvurdering

Alt i alt, jeg er fornøyd med den hjemmesykepleien jeg får

1. Helt uenig 2. Uenig 3. Litt uenig 4. Litt enig 5. Enig 6. Helt enig 0. Vet ikke

Alt i alt, jeg er fornøyd med den praktiske bistanden (hjemmehjelpen) jeg får

1. Helt uenig 2. Uenig 3. Litt uenig 4. Litt enig 5. Enig 6. Helt enig 0. Vet ikke

Har du noen andre kommentarer om hjemmesykepleien og/eller den praktiske bistanden (hjemmehjelpen) du får?
Ikke skriv kommentarer her som gjør det mulig for andre å forstå at der er du som har svart
Skriv heller ikke noe som andre kan oppleve som sårende.

Jeg samtykker til at mine kommentarer kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid

Ja Nei

Kommentarer



AMBIO Helse AS – Jernbanetorget 4A, 0154 Oslo
Telefon: 22 41 17 02 – epost: post@ambiohelse.no
www.ambiohelse.no