



Foto: Ann Kristin Berge, Bergen kommune

Byrådsavdeling for helse og omsorg

Hjemmesykepleieundersøkelsen 2022

Rapport 31. august 2022



BERGEN
KOMMUNE

Forord

For at Bergen kommune skal kunne utvikle og forbedre tjenestetilbudet, trenger vi tilbakemeldinger fra dem som bruker tjenestene. Vi har derfor gjennomført en undersøkelse for alle hjemmesykepleiebrukerne i Bergen kommune. 37 prosent har besvart undersøkelsen. Det er en nedgang på fem prosentpoeng sammenliknet med forrige undersøkelse fra 2019. Vi er likevel godt fornøyd med at så mange har ønsket å si sin mening om tjenestene vi leverer.

Hjemmesykepleien gir helse- og omsorgstjenester til brukere som bor i eget hjem. Tjenestene ytes hele døgnet, året rundt og er gratis. Målgruppen er brukere som ikke selv kan oppsøke helsehjelp på grunn av sykdom eller funksjonsnedsettelse, og brukere som er avhengig av hjelp i eget hjem for å få dekket grunnleggende pleie- og omsorgsbehov. Eksempler på oppgaver er sårstell, medisinhåndtering, hjelp med måltider, personlig stell og omsorg ved livets slutt.

Tjenesten gis til brukere i alle aldre, som har ulike problemstillinger og diagnoser. Noen har omfattende hjelpebehov, mens andre kun trenger litt bistand.

Rapporten er svært viktig i det kontinuerlige utviklings- og forbedringsarbeidet i hjemmesykepleien og rapporten vil legges ved statusmelding for tjenesten, som sendes bystyret.

Innhold

Forord.....	2
Sammendrag	5
1. Innledning.....	6
1.1. Bakgrunn og formål	6
1.2. Gjennomføring, metode og utvalg	6
1.3. Oppbygging av rapporten.....	7
2. Hovedresultater fra undersøkelsen.....	8
2.1. Generell tilfredshet med hjemmesykepleien	8
2.2. Kvalitet i tjenesten.....	8
2.3. Brukermedvirkning	11
2.4. Respektfull behandling	11
2.5. Tilgjengelighet og kommunikasjon	12
2.6. Informasjon	13
2.7. Korona-pandemien	15
2.8. Oppsummering av gjennomsnittsskårer	15
3. Sammenlikninger etter bakgrunnsvariabel	16
3.1. Bydeler.....	17
3.2. Alder	18
3.3. Kjønn.....	19
3.4. Utdanning	20
3.5. Utfyller av spørreskjema	21
3.6. Hjemmesykepleiefrekvens	22
3.7. Tjenestegruppe.....	23
3.8. Type besvarelse	24
3.9. Samvariasjon med «Alt i alt er jeg fornøyd med hjemmesykepleien»	25

3.10. To- og treveis krysstabeller.....	26
Vedlegg.....	29
Vedlegg 1: Fordeling av respondenter etter ulike bakgrunnsvariabler	29
Vedlegg 2: Mer om utvalg og svarprosent	32
Vedlegg 3: Fordeling av gjennomsnittsskårer fordelt på bydelene	35
Vedlegg 4: Fordeling av ubesvarte spørsmål.....	40
Vedlegg 5: Sammenlikning med tidligere undersøkelser i Bergen	41
Vedlegg 6: Invitasjonsbrev og spørreskjema	45
Vedlegg 7: Påminnelsesbrev.....	53

Sammendrag

Bergen kommune har i mai og juni 2022 gjennomført en undersøkelse for alle brukere av hjemmesykepleie i kommunen. 1 462 brukere har sagt sin mening om tjenesten, noe som tilsvarer om lag 37 prosent av alle brukerne. Det er jevnt over små forskjeller mellom årets undersøkelse og undersøkelsen som ble gjennomført våren 2019.

Resultatene viser at brukerne av hjemmesykepleien i Bergen i all hovedsak er godt fornøyd med tjenestene de mottar. Om lag 45 prosent av brukerne er alt i alt svært fornøyd med hjemmesykepleien, mens 43 prosent er fornøyd. Snaut 4 prosent er misfornøyd. Et stort flertall av brukerne mener også at hjemmesykepleien bidrar til at de føler seg trygge i hverdagen.

Kort oppsummert viser rapporten videre blant annet at

- brukerne som har besvart undersøkelsen i aldersgruppen 18–49 år er mest fornøyd med hjemmesykepleien, mens aldersgruppen 50–66 år er minst fornøyd. Her er det likevel snakk om graderinger av høye skårer med små og insignifikante forskjeller
- Åsane og Arna er de to bydelene hvor brukerne gjennomgående er mest fornøyd
- det er fortsatt viktigst for brukere som har hjemmesykepleie flere ganger om dagen at det stort sett er de samme ansatte som kommer, enn for brukere som har hjemmesykepleie mer sjelden. Samtidig er det brukerne som har hjemmesykepleie flere ganger om dagen som i størst grad opplever at de kjenner den ansatte som kommer. Drøyt 20 prosent oppgir likevel at de som oftest ikke kjenner den ansatte som kommer hjem til dem
- mange, om lag 49 prosent, ikke er enige i at nye ansatte viser legitimasjon når de kommer på hjemmebesøk. Tilsvarende andel i 2019 var 45 prosent
- om lag 85 prosent av brukerne mener at de ansatte utfører arbeidsoppgavene på en god måte, og godt over 90 prosent er enige i at de ansatte både behandler dem med respekt og vennlighet
- 48 prosent av brukerne i undersøkelsen har svart at de får hjelp av hjemmesykepleien til personlig stell. 87 prosent av disse er fornøyd
- 46 prosent av brukerne har svart at de får hjelp av hjemmesykepleien til å ta medisiner. Her er nær 90 prosent av de spurte fornøyd
- 25 prosent av brukerne har svart at de får hjelp av hjemmesykepleien til mat og måltider. Av disse er i underkant av 80 prosent fornøyd med hjelpen de får
- de fleste får kontakt med sykepleien over telefon når de har behov for dette. De fleste mener også at hjemmesykepleien følger dem opp dersom det oppstår en forandring i deres helsetilstand. Det er likevel en tredjedel som enten er uenig i dette, eller som ikke vet eller har noen oppfatning
- få brukere vet at de kan kontakte hjemmesykepleien via helsenorge.no. Dette gjelder i størst grad eldre kvinner. Videre ser vi at det fortsatt er en del brukere som ikke vet hva som står i vedtaket, eller som vet at de kan klage på dette
- 43 prosent av brukerne bare kjenner tjenestene fra tiden vi også har vært i en pandemi, men familie/venner har i forholdsvis liten grad (21 prosent) bistått med ting som hjemmesykepleien vanligvis hjelper med
- 21 prosent av brukerne oppgir å ha vært redd for å bli koronasmittet av ansatte i hjemmesykepleien, mens 60 prosent ikke har vært redd for dette

1. Innledning

1.1. Bakgrunn og formål

Denne rapporten beskriver resultatene fra hjemmesykepleieundersøkelsen 2022, som er gjennomført i mai/juni 2022. Målgruppen for undersøkelsen har vært alle brukere over 18 år som pr. 25. april hadde er aktivt vedtak om hjemmesykepleie.

Formålet med undersøkelsen er å fremskaffe systematisk kunnskap om hvordan brukerne opplever kvaliteten på tjenesten(e). Dette er nødvendig for å overvåke og utvikle tjenestene. Samtidig er brukerundersøkelser i seg selv et viktig middel for kommunen i å sikre brukermedvirkning, og gir brukerne av kommunale tjenester mulighet til å påvirke kommunens tjenesteproduksjon.

Brukerundersøkelser for hjemmesykepleien er gjennomført flere ganger tidligere i Bergen kommune, senest i 2019, 2011 og 2007. Årets undersøkelse er utført etter mal av hjemmesykepleieundersøkelsen 2019. Dette gjør at resultatene fra undersøkelsene kan sammenliknes direkte.

1.2. Gjennomføring, metode og utvalg

Hjemmesykepleieundersøkelsen er en kvantitativ spørreundersøkelse som har vært gjennomført elektronisk og postalt. I sum har 1 462 brukere besvart undersøkelsen, noe som utgjør en svarprosent på 37,0 prosent. Om lag 17 prosent av de som besvarte undersøkelsen gjorde dette elektronisk (jf. vedlegg 2).¹

Grunnarbeidet med å utarbeide undersøkelsen ble gjort i 2019. Det ble da sett til tidligere undersøkelser i kommunen, [bedrekommune.no](#) og tilsvarende undersøkelser i Oslo kommune. I 2019 gav også Bergen eldreråd og Kommunalt råd for funksjonshemmede² innspill til spørreskjemaet. I årets undersøkelse har Byrådsavdeling for helse og omsorg i samarbeid med Etat for hjemmebaserte tjenester i tillegg utarbeidet fem tilleggsspørsmål om korona-pandemien.

Undersøkelsen består av 32 påstander som brukerne kunne gradere som følger:³

Helt enig	Enig	Verken eller	Uenig	Helt uenig	Vet ikke
-----------	------	--------------	-------	------------	----------

Videre består undersøkelsen av fem ja/nei-spørsmål og seks bakgrunnsspørsmål. I tillegg kan vi denne gang skille mellom brukere gruppert etter grove tjenestekoder, hhv. «HSY» (hjemmesykepleie), «PBP» (praktisk bistand person) og «Annet» (jf. vedlegg 2).

Denne brukerundersøkelsen er, som alle brukerundersøkelser, en mulighet for brukerne til å si sin subjektive mening om en tjeneste på et gitt tidspunkt. På en annet tidspunkt ville kanskje

¹ I 2019-undersøkelsen besvarte 1917 brukere undersøkelsen, hvorav 17 prosent også den gang besvarte undersøkelsen elektronisk. I 2011 og 2007 ble det sendt ut 1 000 invitasjoner, og kommunen mottok hhv. 418 og 278 besvarelser.

² Nåværende Kommunalt råd for personer med funksjonsnedsettelse.

³ De fleste påstandene er satt opp slik at «Helt enig» må tolkes som et positivt svar for tjenesten, mens «Helt uenig» er negativt. For spørsmål A15-A17 gjelder det motsatte, mens vi i noen andre tilfeller har påstander av mer informativ karakter, der verken den ene eller andre enden av skalaen nødvendigvis er positiv eller negativ for tjenesten som sådan. Vi legger her til grunn at sistnevnte gjelder A1, A18, og B3.

vurderingen vært annerledes. Antakelig er meningene en kombinasjon både av erfaringer og forventninger, noe som i sum kan betraktes som brukernes opplevelser av tjenesten. Denne kvalitetsdimensjonen tar følgelig utgangspunkt i brukerens perspektiv, som et viktig og nødvendig supplement til andre måter å måle kvalitet på.⁴

1.3. Oppbygging av rapporten

Rapporten i det videre gir i hovedsak en deskriptiv status over innrapporterte svar. Rapporteringen av resultatene fra undersøkelsen i kapittel 2 følger samme mal som oppbyggingen av selve spørreundersøkelsen. Det vil si at vi deler avrapporteringen inn i følgende hovedbolker:

- Generell tilfredshet
- Kvalitet i tjenesten
- Brukermedvirkning
- Respektfull behandling
- Tilgjengelighet og kommunikasjon
- Informasjon
- Korona-pandemien

Videre sammenlikner vi i kapittel 3 forskjeller i svarfordelingen gitt de ulike bakgrunnsvariablene som brukerne er bedt om å fylle inn.

Vedleggene dokumenterer bl.a. spørreskjema og invitasjon til undersøkelsen, og gir utfyllende informasjon om svarfordelinger og skårer i de ulike bydelene. I vedlegg 4 gjør vi kort rede for noen sammenlikninger med de foregående undersøkelsene i kommunen.

⁴ Jf. også [Brukerundersøkelsen i hjemmetjenesten i Oslo kommune 2017.](#)

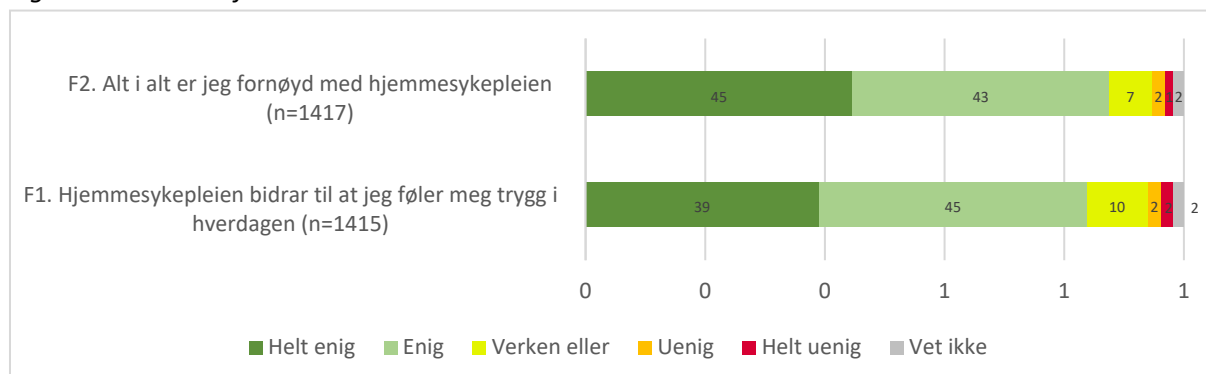
2. Hovedresultater fra undersøkelsen

I det følgende presenterer vi hovedresultatene fra hjemmesykepleieundersøkelsen 2022. For alle de 32 påstandene i undersøkelsen som kan graderes fra «helt enig» til «helt uenig» viser vi diagram som inneholder informasjon om hvor mange brukere det er som har besvart spørsmålet (n=), samt den prosentvise fordelingen av disse. Under hvert diagram har vi gjort rede for gjennomsnittsskårene til de ulike påstandene.⁵ Bak hver gjennomsnittsskår har vi i parentes satt inn hva tilsvarende skår var i 2019-undersøkelsen. Gjennomsnittsskårene er også oppsummert samlet i underkapittel 2.8. Vi innleder hvert underkapittel med kommunens målsetninger for dimensjonene som undersøkes.

2.1. Generell tilfredshet med hjemmesykepleien

Bergen kommune ønsker at alle innbyggere skal få mulighet til å bo lengst mulig i eget hjem, selv om helsen svikter.⁶ For å lykkes med dette, må kommunen legge til rette for tjenester som bidrar til at brukerne føler trygghet i å kunne bo hjemme.

Figur 1: Generell tilfredshet



Gjennomsnittsskårer: **F1** = 4,19 (4,19). **F2** = 4,29 (4,26).

Figur 1 viser både at brukerne av hjemmesykepleien i Bergen fortsatt alt i alt er godt fornøyd med tjenesten (88 prosent), og at et stort flertall også mener at hjemmesykepleien bidrar til at de føler seg trygge i hverdagen (84 prosent). Fire prosent av brukerne er uenig i påstandene hver for seg. Disse funnene er om lag som i 2019-undersøkelsen, selv om skåren i årets undersøkelse er enda et par prosentpoeng bedre.

2.2. Kvalitet i tjenesten

Hjemmesykepleien skal bidra til at brukerne opplever trygghet, mestring og økt selvstendighet.⁷ Dette fordrer at vi har medarbeidere som er faglig oppdaterte, har kunnskap om brukernes behov, og ferdigheter til å forene dette.

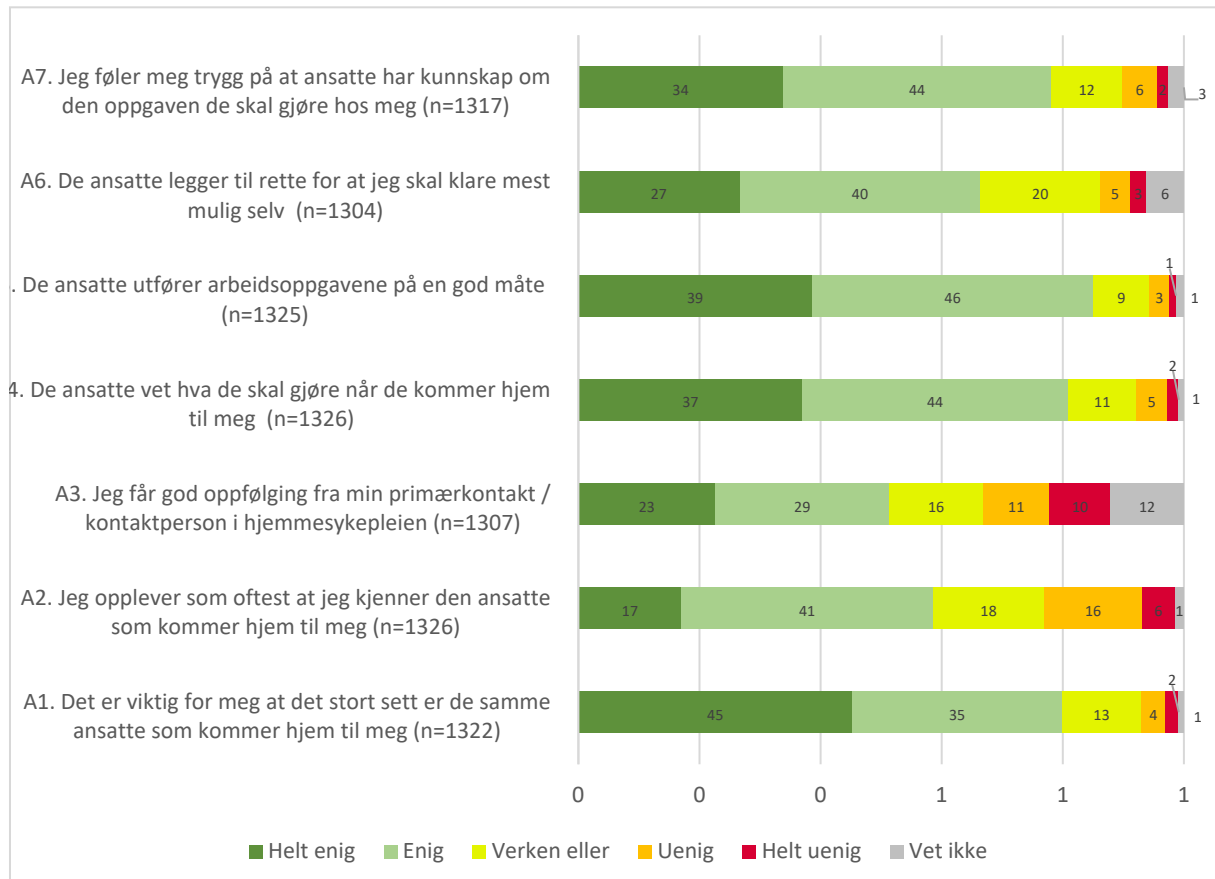
⁵ Merk at de som har svart «Vet ikke» på de ulike påstandene (jf. grå søyler) ikke er inkludert i gjennomsnittsskårene, da disse svarene ikke naturlig kan innplasseres på skalaen. Snittskårene befinner seg dermed på en skala fra 1 (Helt uenig) til 5 (Helt enig).

⁶ [En alderdom med mening, mestring og trygghet, plan for helse- og omsorgstjenester til hjemmeboende eldre \(2019- 2029\)](#)

⁷ Ibid.

Det er viktig at brukerne opprettholder eller gjenvinner mest mulig selvstendighet. Det bidrar i større grad til motivasjon, mestringsopplevelse og fornøyde brukere. Derfor er det viktig å undersøke i hvilken grad hjemmesykepleien tilrettelegger for dette.

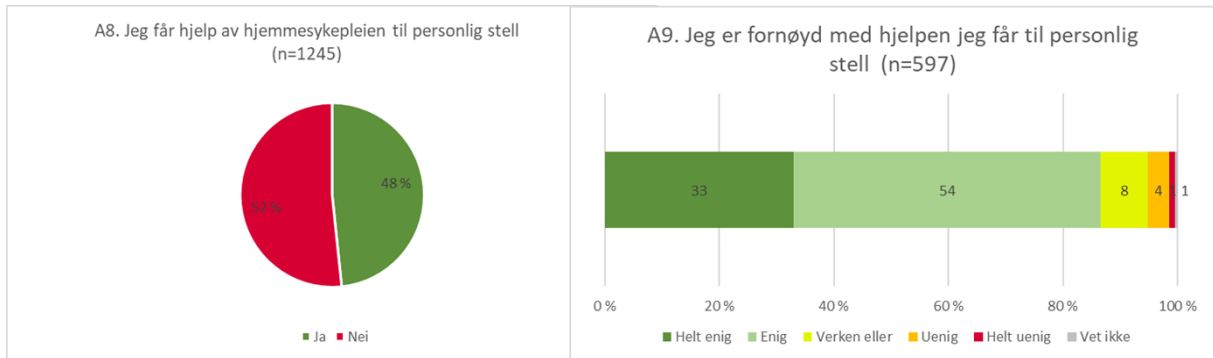
Figur 2: Ulike påstander knyttet til kvalitet i tjenesten



Gjennomsnittsskårer: **A1** = 4,18 (4,32). **A2** = 3,49 (3,50). **A3** = 3,49 (3,46). **A4** = 4,10 (4,08). **A5** = 4,20 (4,18). **A6** = 3,88 (3,87). **A7** = 4,05 (3,97).

Figur 2 viser at 67 prosent av brukerne svarer at de ansatte legger til rette for at de kan klare mest mulig selv. Videre ser vi at det for 80 prosent av brukerne er viktig at det stort sett er de samme ansatte som kommer hjem til brukeren. Samtidig er det færre, snaut 60 prosent, som opplever at de faktisk kjenner den ansatte som kommer. Dette er mer eller mindre nøyaktig samme fordeling som i 2019. Om lag 51 prosent av brukerne opplever at de får god oppfølging av primærkontakt. Her er også andelen som svarer «vet ikke» forholdsvis stor. Om lag 85 prosent av brukerne mener at de ansatte utfører arbeidsoppgavene på en god måte.

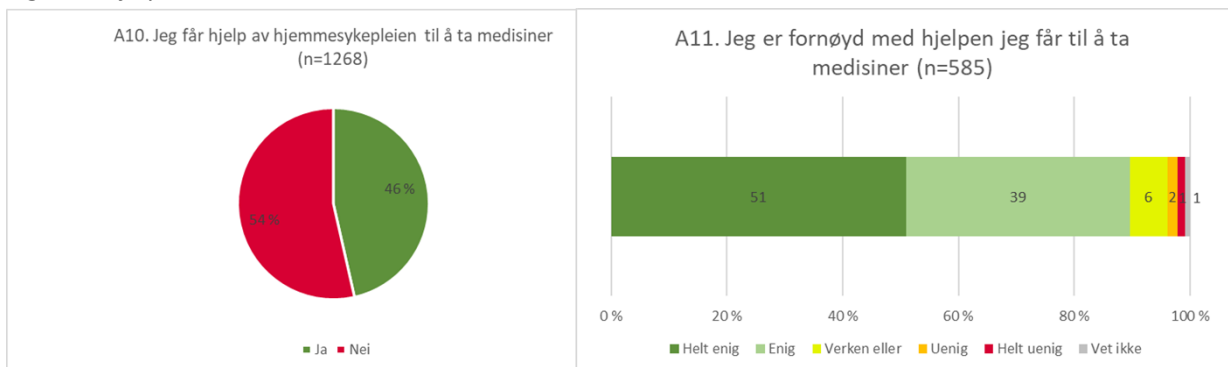
Figur 3: Hjelp til personlig stell



Gjennomsnittsskår: A9 = 4,14 (4,10).

48 prosent av brukerne som har besvart undersøkelsen har svart ja til at de får hjelp av hjemmesykepleien til personlig stell (jf. A8). Disse personene er videre bedt om å gradere hvor fornøyd de er med hjelpen de får. Vi ser at et stort flertall, om lag 87 prosent av de spurte, sier seg enig eller helt enig i påstanden om at de er fornøyd med hjelpen de får til personlig stell.

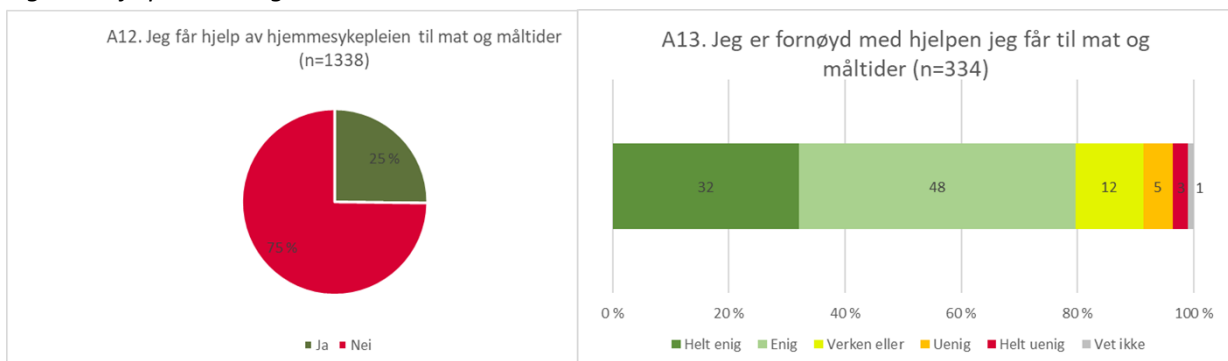
Figur 4: Hjelp til å ta medisiner



Gjennomsnittsskår: A11 = 4,37 (4,37).

46 prosent av brukerne som har besvart undersøkelsen har svart ja til at de får hjelp av hjemmesykepleien til å ta medisiner (jf. A10). Disse personene er også bedt om å gradere hvor fornøyd de er med hjelpen de får. Vi ser av figur 4 at 90 prosent av de spurte er fornøyd, herunder 51 prosent svært fornøyd («helt enig»).

Figur 5: Hjelp til mat og måltider



Gjennomsnittsskår: A13 = 4,02 (4,03).

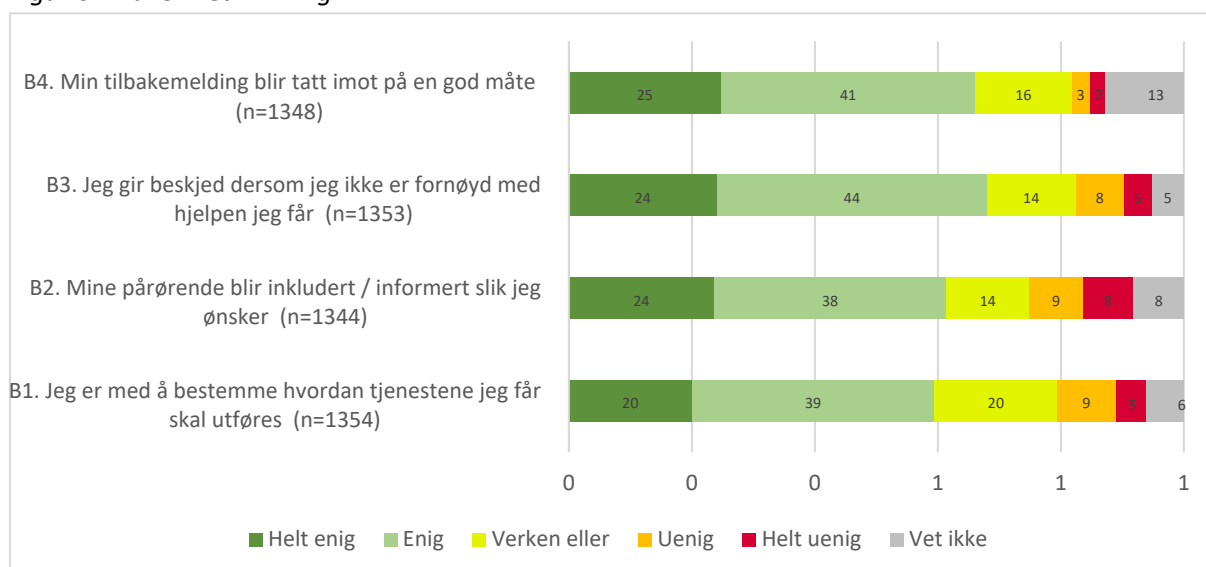
25 prosent av brukerne som har besvart undersøkelsen har svart ja til at de får hjelp av hjemmesykepleien til mat og måltider (jf. A12). Som over er også brukerne her godt fornøyde, selv om den samlede andelen i dette tilfelle er noe i underkant av 80 prosent.

2.3. Brukermedvirkning

Det er et mål at brukere skal være aktivt deltagende når tjenestene planlegges og utføres.⁸ Dersom brukerne ønsker det, skal pårørende involveres.

Åpenhet, klare mål og dialog skal være utgangspunkt for den hjelpen som gis. Da er det viktig at hjemmesykepleien har gode systemer for å inkludere brukernes og pårørendes ressurser, ønsker og behov.

Figur 6: Brukermedvirkning



Gjennomsnittsskårer: B1 = 3,64 (3,76). B2 = 3,65 (3,70). B3 = 3,79 (3,91). B4 = 3,95 (4,01).

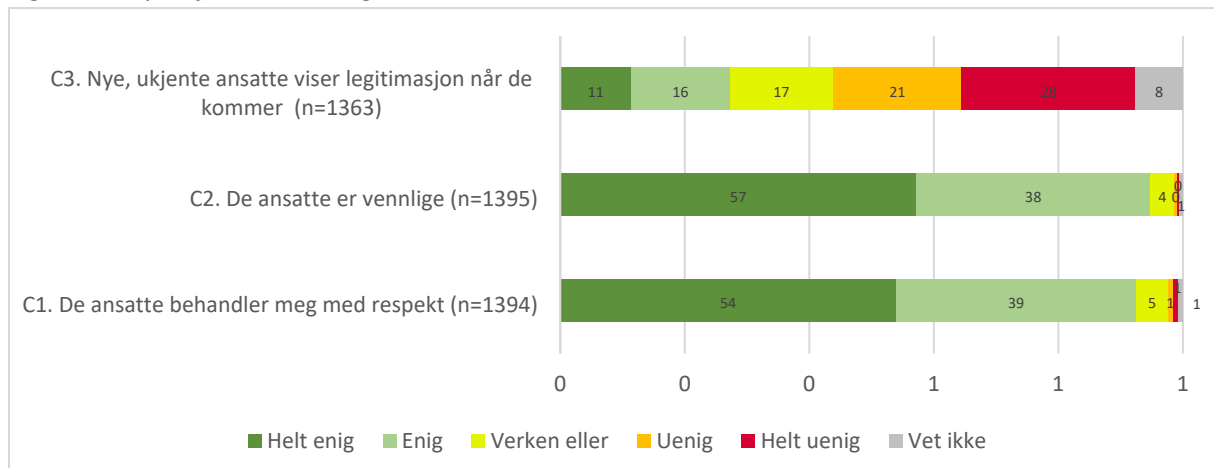
Totalt sett er de fleste enige i at hjemmesykepleien legger til rette for brukermedvirkning. Om lag 59 prosent opplever at de får medvirke til hvordan tjenestene skal utføres. Dette er likevel en liten nedgang fra 2019. Drøyt 61 prosent er enige i at pårørende blir inkludert/informert slik bruker ønsker. Dette er opp fra 58 i prosent i 2019, men samtidig er det også noen flere som er uenige i påstanden. Andelen som svarer at de gir beskjed dersom de ikke er fornøyd med hjelpen de får er noe lavere enn hva som var tilfelle i 2019. Om lag 66 prosent av brukerne mener at tilbakemeldingene deres blir tatt imot på en god måte. Andelene som har svart «verken eller» og (særlig) «vet ikke» er gjennomgående høyere enn hva vi så i foregående underkapittel.

2.4. Respektfull behandling

Bergen kommune forvalter fellesskapets midler og det er viktig for oss å ha et godt omdømme og tillit fra innbyggerne. Ansatte skal møte brukerne med vennlighet og respekt. Under hjemmebesøk er det å presentere seg og vise legitimasjon, en kvalitetsindikator for respektfull behandling.

⁸ Ibid.

Figur 7: Respektfull behandling



Gjennomsnittsskårer: C1 = 4,45 (4,46). C2 = 4,52 (4,53). C3 = 2,59 (2,72).

Figur 7 viser som i 2019 et todelt bilde. For det første er brukerne i svært stor grad enige i at de ansatte i hjemmesykepleien både behandler dem med respekt og vennlighet. Godt over 90 prosent mener dette. Samtidig ser vi at mange, om lag 49 prosent, ikke er enige i at nye ansatte viser legitimasjon når de kommer på hjemmebesøk. Tilsvarende andel i 2019 var 45 prosent.

2.5. Tilgjengelighet og kommunikasjon

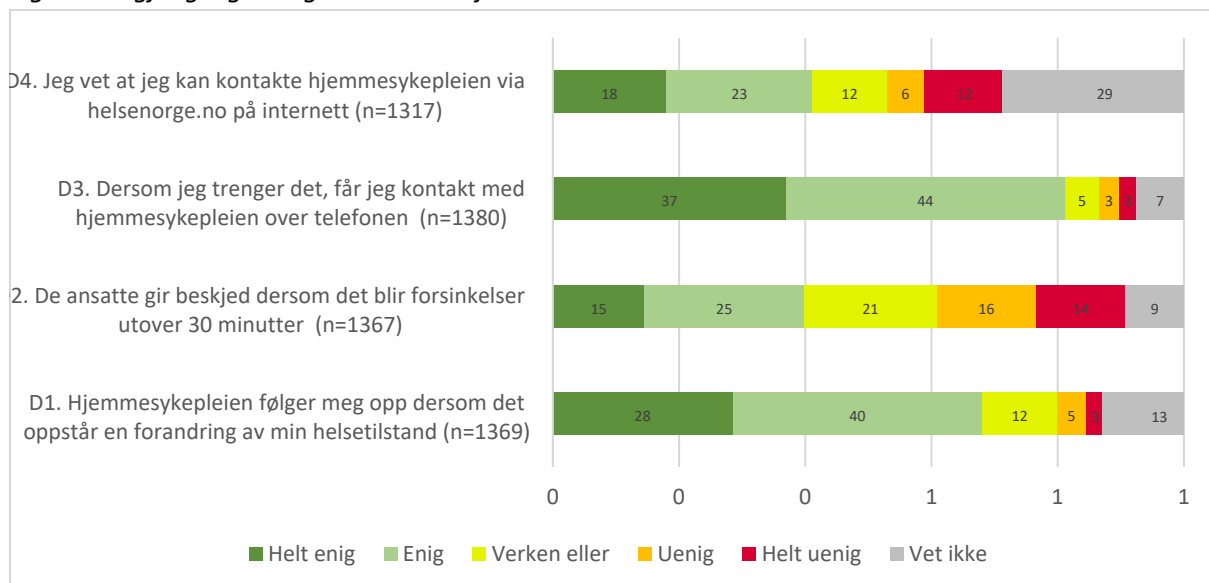
Bergen kommune skal ha tilgjengelige og brukervennlige tjenester. Kommunen må utvikle gode kommunikasjonskanaler som er lett tilgjengelig for alle.⁹ Derfor jobber vi kontinuerlig med å videreutvikle gode måter å kommunisere med brukere og pårørende. For å lykkes, må form, innhold og konkrete kommunikasjonskanaler evalueres.

Vi vet at brukerne ønsker å få beskjed dersom hjemmesykepleien ikke kommer til avtalt tid. Derfor skal ansatte gi beskjed dersom de er mer enn 30 minutter forsinket.

Mange av hjemmesykepleiens brukere har en helsetilstand som medfører at hjelpebehovet kan variere. Brukerne skal derfor være trygge på at hjemmesykepleien følger dem opp dersom helsetilstanden forverres.

⁹ Ibid.

Figur 8: Tilgjengelighet og kommunikasjon



Gjennomsnittsskårer: D1 = 4,00 (3,99). D2 = 3,11 (3,07). D3 = 4,18 (4,18). D4 = 3,40 (3,31).

Figur 8 gir et kulørt bilde også når det gjelder dimensjonen tilgjengelighet og kommunikasjon. Langt de fleste får kontakt med hjemmesykepleien over telefon når de har behov for dette. De fleste mener også at hjemmesykepleien følger dem opp dersom det oppstår en forandring i brukers helsetilstand.¹⁰ Videre ser vi at de fleste ikke kjenner til at de kan kontakte hjemmesykepleien via helsenorge.no. Det er likevel flere som kjenner til dette i 2022 (41 prosent) enn i 2019 (33 prosent). Når det gjelder påstanden om at de ansatte gir beskjed dersom det blir forsinkelser utover 30 minutter er bildet, som i 2019, tredelt. 40 prosent er enige, 30 prosent er uenige, mens resten ikke vet eller mener verken det ene eller det andre.

2.6. Informasjon

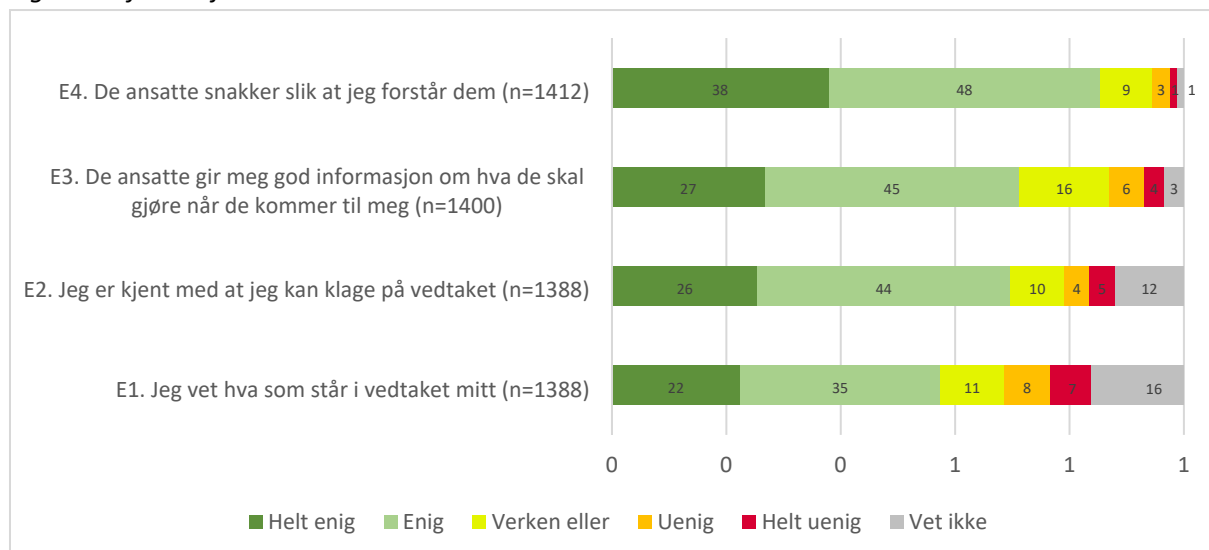
Brukere skal være trygge på at de får god og nødvendig informasjon om sine rettigheter. Informasjonen skal være pålitelig og avklare forventninger. Språket skal være tydelig og forståelig.

Hjemmesykepleiens tjenester er lovpålagte.¹¹ Brukere som har søkt om hjelp skal motta et skriftlig vedtak. I vedtaket skal det fremgå hva hjelpen innebærer (dersom innvilget), og at bruker har rett til å klage på vedtaket.

¹⁰ En del av brukerne (13 prosent) svarer her «vet ikke». Dette kan bety de ikke har hatt en endring i helsetilstanden, men det kan også bety at de har hatt en endring, men likevel ikke vet hvordan dette er fulgt opp av hjemmesykepleien. En antakelse her kunne kanskje være at det i større grad er pårørende som i størst grad har krysset av for «Vet ikke». En krystabulering av denne påstanden (D1) mot hvem det er som har fylt ut skjemaet (G5), gir ikke holdepunkt for en slik antakelse, jf. tabell 5 i underkapittel 3.10.

¹¹ [Lov om helse- og omsorgstjenester § 3-2 pkt. 6](#)

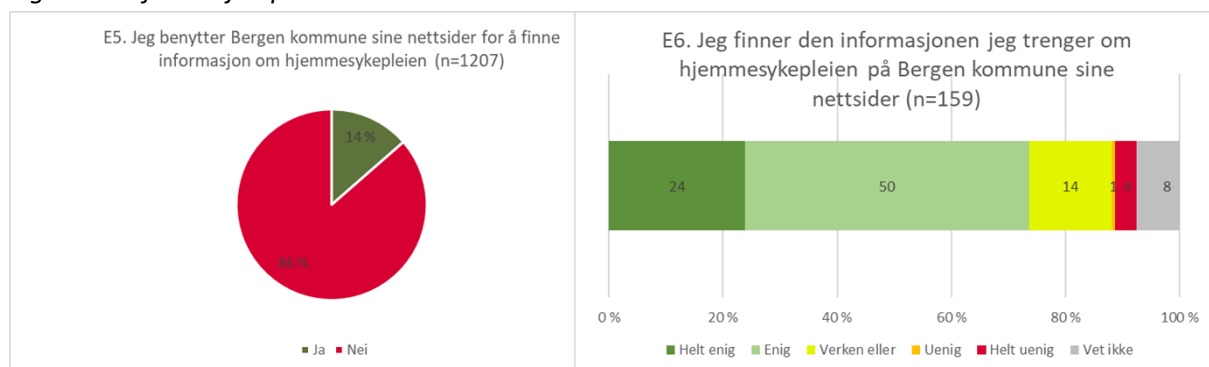
Figur 9: Informasjon



Gjennomsnittsskår: E1 = 3,69 (3,79). E2 = 3,93 (4,02). E3 = 3,88 (3,88). E4 = 4,19 (4,19).

Om lag 85 prosent av brukerne mener de ansatte snakker slik at brukeren forstår dem, mens i overkant av 70 prosent mener de ansatte gir god informasjon om hva skal gjøre når de kommer. Videre ser vi at det er en del brukere som ikke vet hva som står i vedtaket,¹² eller som vet at de kan klage på dette.

Figur 10: Informasjon på kommunen sine nettsider



Gjennomsnittsskår: E6 = 3,97 (3,88).

Et fåtall av brukerne, 14 prosent, har oppgitt at de benytter Bergen kommune sine nettsider for å finne informasjon om hjemmesykepleien. Dette er likevel opp fra 12 prosent i 2019-undersøkelsen. De som svarer at de benytter nettsidene, finner i stor grad den informasjonen de trenger.

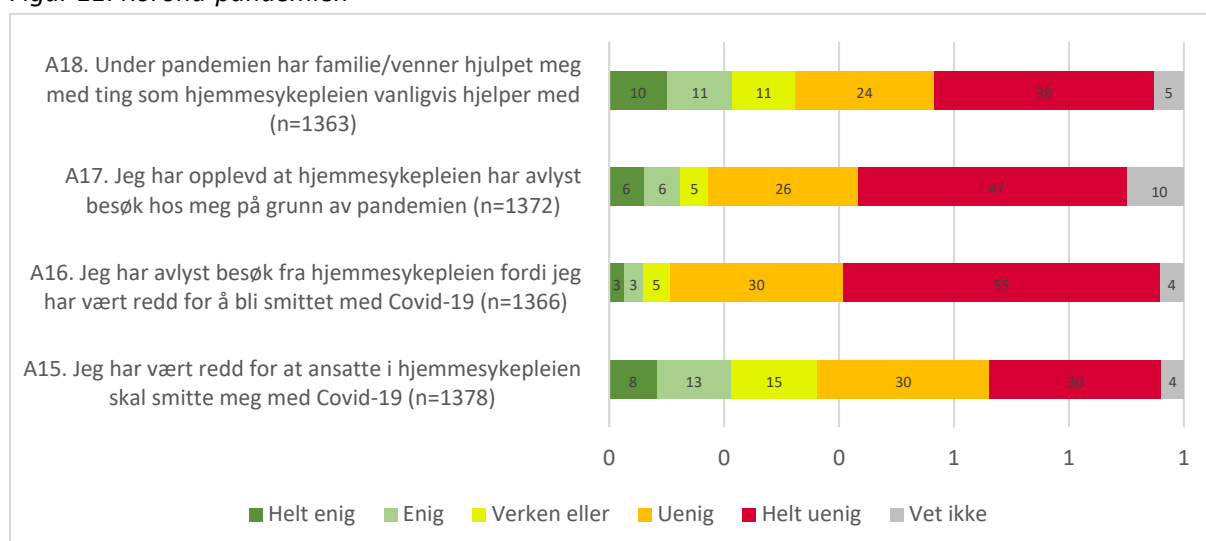
¹² En antakelse kunne her være at det i større grad er de eldste brukerne som i størst grad ikke vet hva som står i vedtaket, f.eks. fordi det kan være lenge siden vedtaket ble fattet. Vi finner likevel ingen slik effekt ved krystabulering av denne påstanden (E1) mot de ulike aldersgruppene (G1), ei heller når vi kontrollerer for hvem det er som har fylt ut skjemaet (G5), jf. tabell 6 i underkapittel 3.10.

2.7. Korona-pandemien

Korona-pandemien har satt sitt preg på de hjemmebaserte tjenestene i størsteparten av tiden etter forrige brukerundersøkelse, som ble gjennomført i januar og februar 2019. Det har periodevis vært mye smitte og karantene både blant brukerne og de ansatte i tjenesten.

57 prosent av brukerne rapporterer at de har hatt hjelp fra hjemmesykepleien siden før pandemien. 43 prosent av brukerne kjenner med andre ord bare tjenesten fra tiden vi også har vært i en pandemi. Uavhengig av dette er alle brukerne bedt om å ta stilling til påstandene i figur 11.

Figur 11: Korona-pandemien



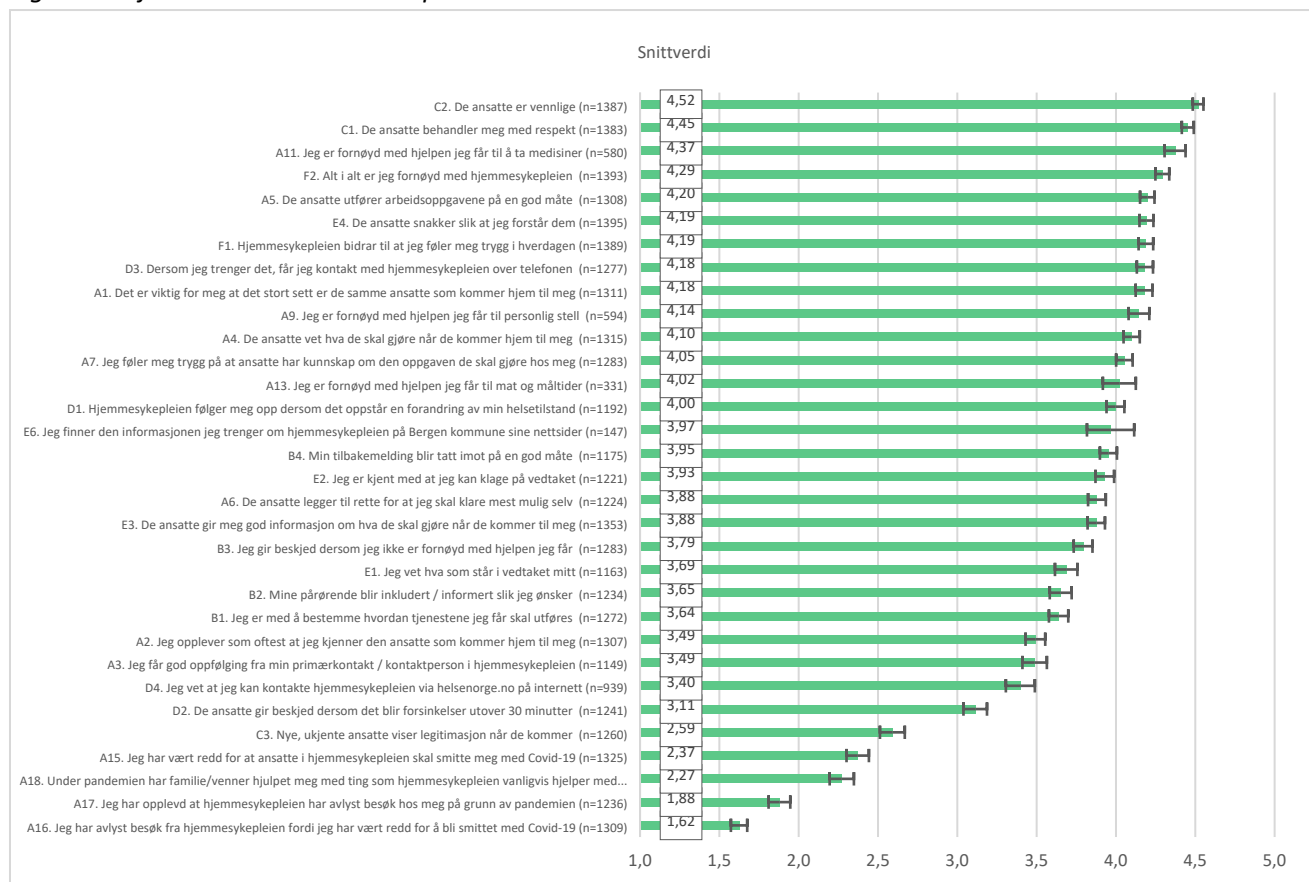
Gjennomsnittsskårer: A15 = 2,37. A16 = 1,62. A17 = 1,88. A18 = 2,27.

Vi ser at brukerne i forholdsvis liten grad (21 prosent) rapporterer at familie/venner har vært nødt til å bistå med ting som hjemmesykepleien vanligvis hjelper med under pandemien. 12 prosent av brukerne har opplevd at hjemmesykepleien har avlyst besøk på grunn av pandemien, mens 6 prosent har selv avlyst besøk i frykt for å bli smittet. 21 prosent oppgir å ha vært redd for å bli smittet av ansatte i hjemmesykepleien, mens 60 prosent ikke har vært redd for dette.

2.8. Oppsummering av gjennomsnittsskårer

I figur 12 oppsummerer vi gjennomsnittsskårene til alle påstandene i undersøkelsen. Skårene er sortert fra høyest til lavest.

Figur 12: Gjennomsnittsskårer alle påstander



Avmerket område rundt gjennomsnittsskårene (jf. |—|) viser konfidensintervallet (95 %) rundt de respektive gjennomsnitt. Overlappende intervall mellom ulike spørsmål kan tolkes dithen at vi ikke kan slutte at forskjellen i gjennomsnittsskår også er gyldig for populasjonen.

Figuren belyser områdene hjemmesykepleien har skåret best i undersøkelsen og områdene hvor forbedringspotensialet synes størst.¹³ Det at de ansatte er vennlige og behandler brukeren med respekt er de to påstandene der hjemmesykepleien skårer best. Slik var det også i 2019. En skår på 4,5 tilsvarer at halvparten av brukerne er svært fornøyd («Helt enig») mens den andre halvparten er fornøyd («Enig»). I motsatt ende finner vi påstandene knyttet til forsinkelse (D2) og legitimering (C3), også dette tilsvarer undersøkelsen i 2019. Forskjellen mellom disse er innbyrdes signifikant med god margin. En skår på 2,5 tilsvarer at halvparten av brukerne i snitt er misfornøyd («Uenig») mens den andre halvparten mener «Verken eller».

3. Sammenlikninger etter bakgrunnsvariabel

Alle brukerne som har besvart spørreundersøkelsen ble avslutningsvis bedt om å fylle inn noen bakgrunnsopplysninger om seg selv, om selve utfyllingen av skjemaet og om hvor ofte de mottar hjemmesykepleie. I tillegg er brukersvarene gruppert etter type besvarelse (elektronisk eller postal) og tjenestekategori. I det følgende belyser vi brukersvarene gitt disse bakgrunnsopplysningene. I

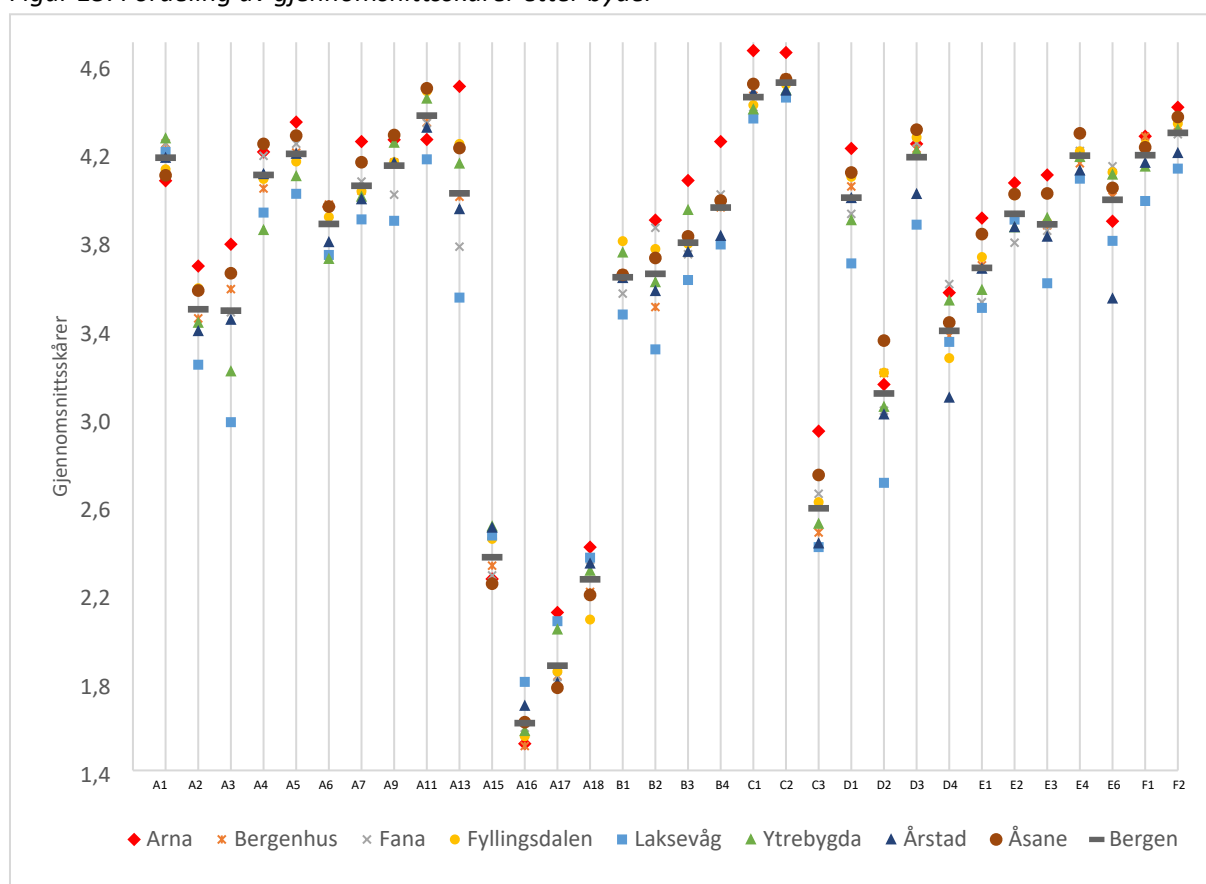
¹³ Merk igjen at noen av påstandene er formulert slik at lav skår ikke nødvendigvis innebærer et «forbedringspotensial», jf. fotnote 2.

noen få tilfeller er antall respondenter såpass lavt i de ulike gruppene at vi har valgt å fjerne skårene fra figurene. Dette er gjort rede for under i de tilfellene det gjelder.¹⁴

Figurene under tolkes primært vertikalt, der hver stolpe i diagrammet representerer en påstand i undersøkelsen. De ulike symbolene på stolpen representerer gjennomsnittsskåren til den aktuelle kategorien av brukere. Horisontalt blir tolkningen hvordan de ulike påstandene skårer innbyrdes mot hverandre.¹⁵

3.1. Bydeler

Figur 13: Fordeling av gjennomsnittsskårer etter bydel



Figur 13 viser spredningen i synspunkter på de ulike påstandene i undersøkelsen fordelt på brukernes bosted. Dvs. i mange tilfeller kan vi gjerne heller snakke om fravær av spredning, ettersom gjennomsnittsskårene klumper seg sammen, og forskjellene mellom bydelene i de fleste tilfeller ikke er signifikante. Det betyr ikke at alle de observerte forskjellene er insignifikante, det gjelder særlig forskjellene mellom maksimum- og minimumsverdiene. Det er et gjennomgående trekk at brukerne bosatt i Åsane og Arna er de mest fornøyde i denne brukerundersøkelsen. Disse bydelene skårer bedre enn snittet for Bergen i hhv. 28 og 26 av de 29 påstandene hvor de gir mening å gjøre en slik sammenlikning. Åsane var den bydelen som skåret best også i 2019. Arna og Åsane er også de to

¹⁴ Problemstillingen gjelder utelukkende for påstandene A9, A11, A13 og E6. Dette er alle påstander der bare brukerne som svarte «ja» på det foregående spørsmålet er bedt om å svare, noe som fører til at mange brukere blir selektert bort.

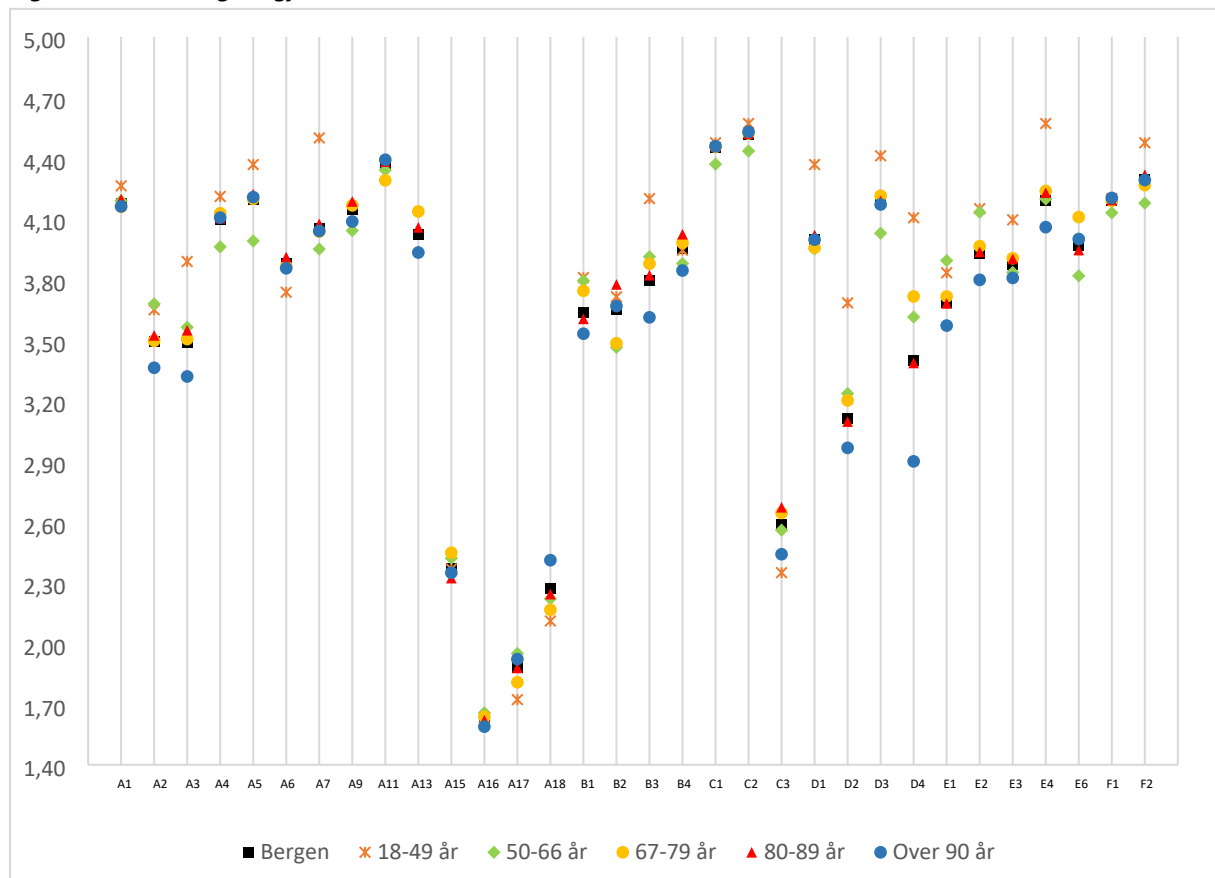
¹⁵ Skalaen går som nevnt fra 1 («Helt uenig») til 5 («Helt enig»). Skårer over 3,0 betyr for de fleste av påstandene at gjennomsnittet av brukerne i gruppen er over middels fornøyd.

bydelene hvor brukerne alt i alt sier seg mest fornøyd med hjemmesykepleien (F2). I motsatt ende er brukerne fra Laksevåg og Årstad, som hhv. skårer bedre enn snittet i 0 og 5 av påstandene. Det kan her være verdt å minne om at når man sammenlikner gjennomsnittsskårer, så vil nødvendigvis noen måtte ligge både over og under snittet, uavhengig av om skåren(e) er høye eller lave. For Laksevågs del er det for eksempel slik at brukerne i denne bydelen alt i alt er de sier seg «minst» fornøyd med hjemmesykepleien (F2). Gjennomsnittsskåren i Laksevåg er likevel høy med verdien 4,13.

I vedlegg 3 har vi lagt ved figurer som viser hvordan de ulike bydelene samlet sett skårer på alle påstandene.

3.2. Alder

Figur 14: Fordeling av gjennomsnittsskårer etter alder



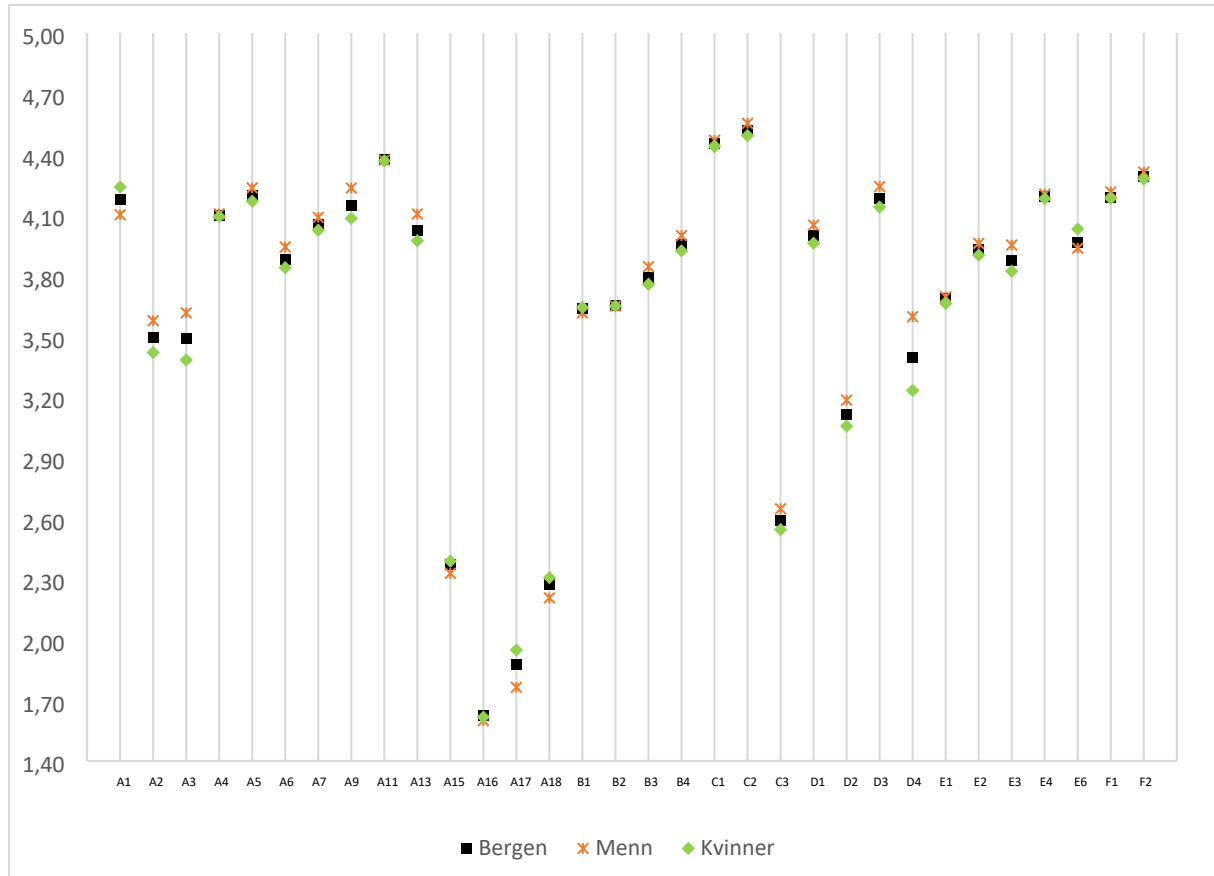
Figur 14 viser spredningen i synspunkter på de ulike påstandene i undersøkelsen fordelt på brukernes alder.¹⁶ Hvis vi sammenlikner de ulike aldersgruppene opp mot snittet for Bergen, er det aldersgruppene «50–66 år» og «Over 90 år» som i flest tilfeller skårer under snittet. I mange tilfeller er det likevel snakk om små forskjeller. De største – og signifikante – forskjellene finner vi likevel i enkelte tilfeller mellom den yngste og særlig den eldste aldersgruppen. De yngste uttrykker i større grad at de gir beskjed dersom de ikke er fornøyd med hjelpen de får (B3), at de vet de kan kontakte

¹⁶ Alderskategorien «18–49 år» er utelatt i påstandene A9, A11, A13 og E6 pga. lav N.

hjemmesykepleien via helsenorge.no (D4), og at de ansatte snakker slik at de forstår dem (E4). De yngste er også de som føler seg mest trygge på at de ansatte har kunnskap om den oppgaven de skal utføre (A7).

3.3. Kjønn

Figur 15: Fordeling av gjennomsnittsskårer etter kjønn

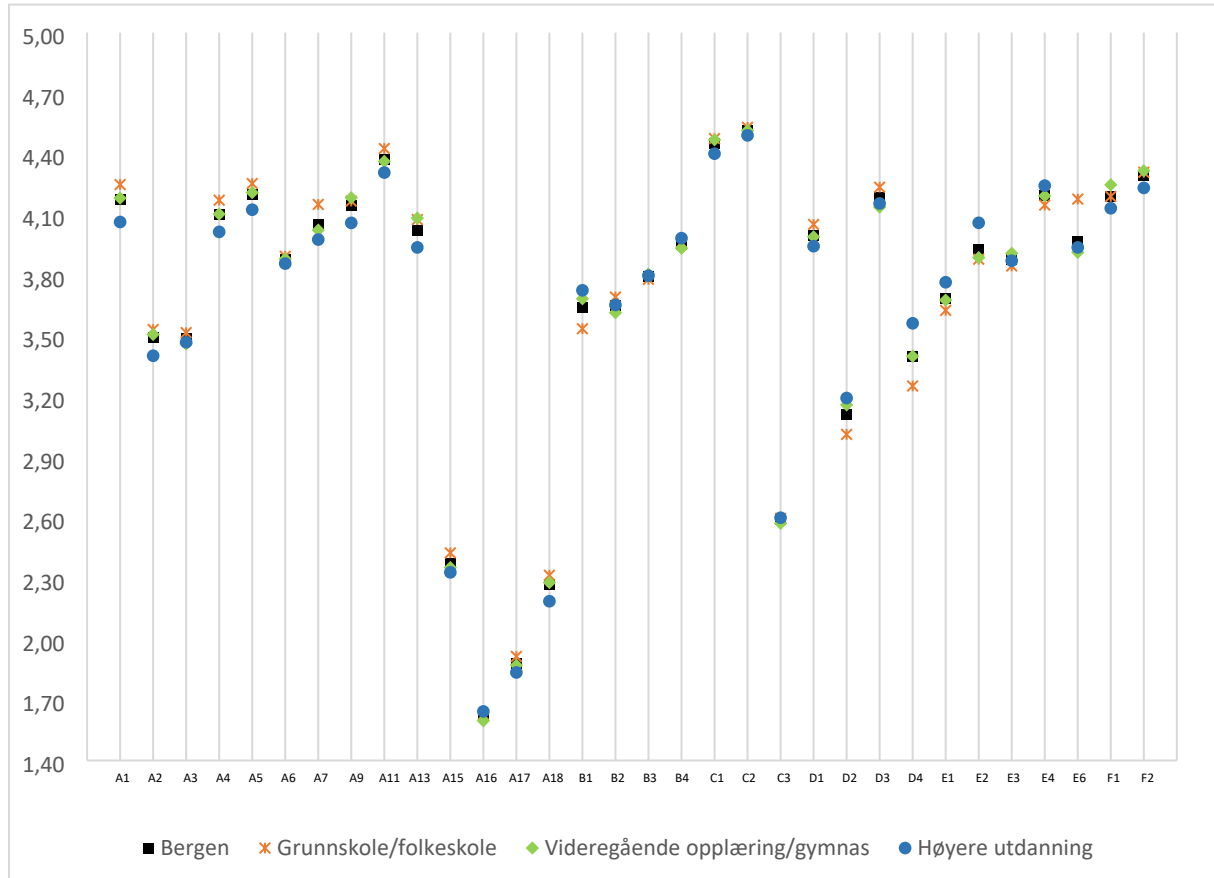


Figur 15 viser spredningen i synspunkter på de ulike påstandene i undersøkelsen fordelt på brukernes kjønn. Det som gjerne er mest iøynefallende i utgangspunktet, er fraværet av kjønnsforskjeller i mange av påstandene. Selv om forskjellene er små og med ett unntak insignifikante, er det likevel slik at mennene som har besvart brukerundersøkelsen i 25 av 29 relevante påstander har uttrykt mest tilfredshet med hjemmesykepleien. Som i 2019 finner vi fortsatt en signifikant kjønnsforskjell ved at menn i større grad vet at de kan kontakte hjemmesykepleien vi helsenorge.no.¹⁷ I 2019 fant vi også at menn var signifikant mer fornøyde med hjelpen til mat og måltider enn kvinner. Slik er det fortsatt i denne undersøkelsen, men forskjellen er ikke lenger signifikant.

¹⁷ Gitt en hypotese om et fortsatt eksisterende tradisjonelt kjønnsrollemønster, er ikke dette et unaturlig funn. Dette kommer enda tydeligere fram når vi krysser D4 og kjønn mot alder (jf. tabell 4 i avsnitt 3.10). De eldre mennene i undersøkelsen vet i særlig større grad enn de eldre kvinnene (som det er flest av) at hjemmesykepleien kan kontaktes via helsenorge.no.

3.4. Utdanning

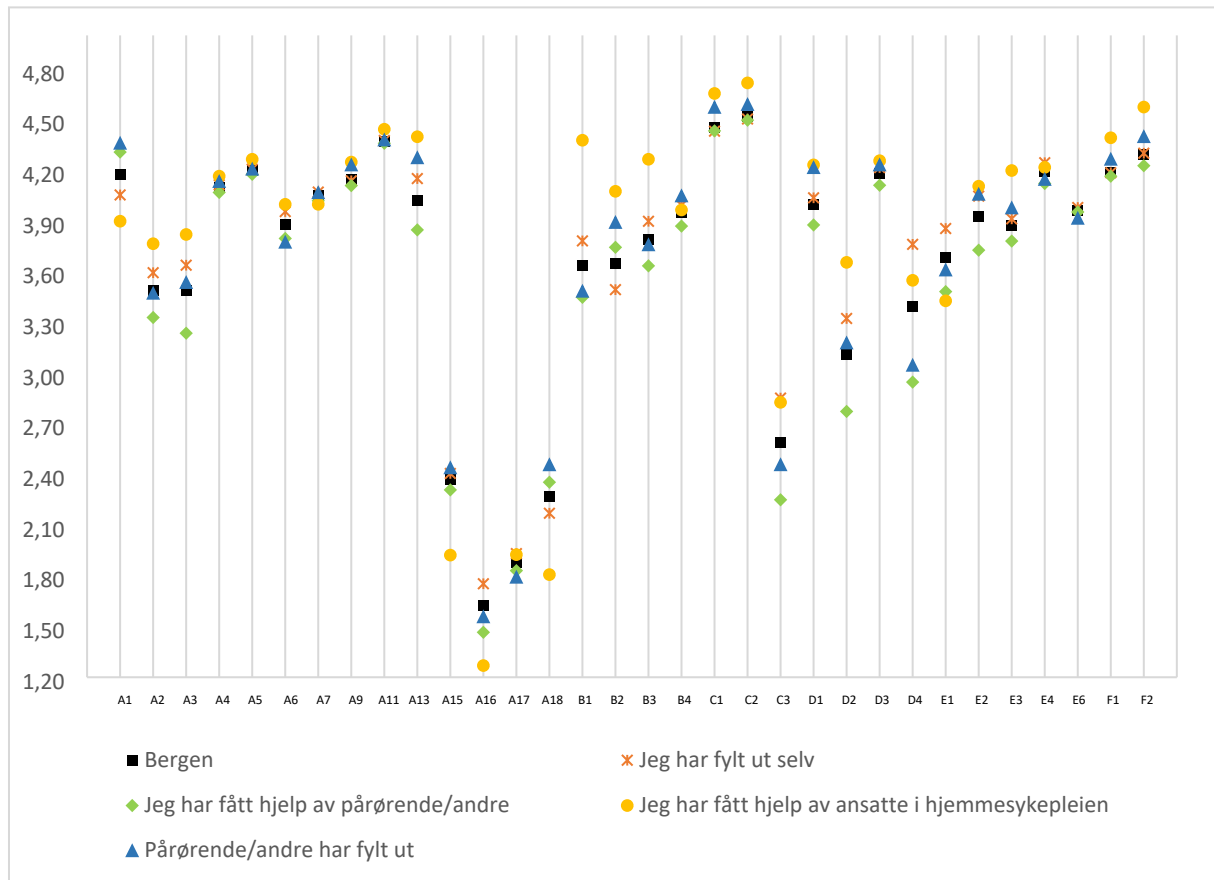
Figur 16: Fordeling av gjennomsnittsskårer etter utdanningsnivå



Figur 16 viser spredningen i synspunkter på de ulike påstandene i undersøkelsen fordelt på brukernes utdannelsesnivå. Som for kjønn er det små bivariate forskjeller når vi krysser gjennomsnittsskårene mot utdanning. Og som for kjønn finner vi den eneste signifikante forskjellen knyttet til påstand D4: Brukerne med høyere utdanning vet i større grad enn brukerne med folkeskole at de kan kontakte hjemmesykepleien via helsenorge.no.

3.5. Utfyller av spørreskjema

Figur 17: Fordeling av gjennomsnittsskåre etter utfyller av spørreskjema



Figur 17 viser spredningen i synspunkter på de ulike påstandene i undersøkelsen fordelt på hvem det er som har fylt ut spørreskjemaet.¹⁸ Figuren viser tydelig at det er brukerne som har fått hjelp til å fylle ut skjemaet av ansatte i hjemmesykepleien som fremstår som mest positive. Her er det verdt å legge til at antallet som har fått slik hjelp er lite,¹⁹ og at det antakelig heller ikke er unaturlig å forvente at den sosiale konteksten rundt en slik utfylling kan påvirke skåren. Ellers er det gjennomgående slik at brukerne som har fått hjelp av pårørende/andre til å fylle ut skjemaet er minst fornøyde relativt sett. (Men når pårørende/andre har fylt ut skjemaet uten bruker er skårene jevnt over høyere).

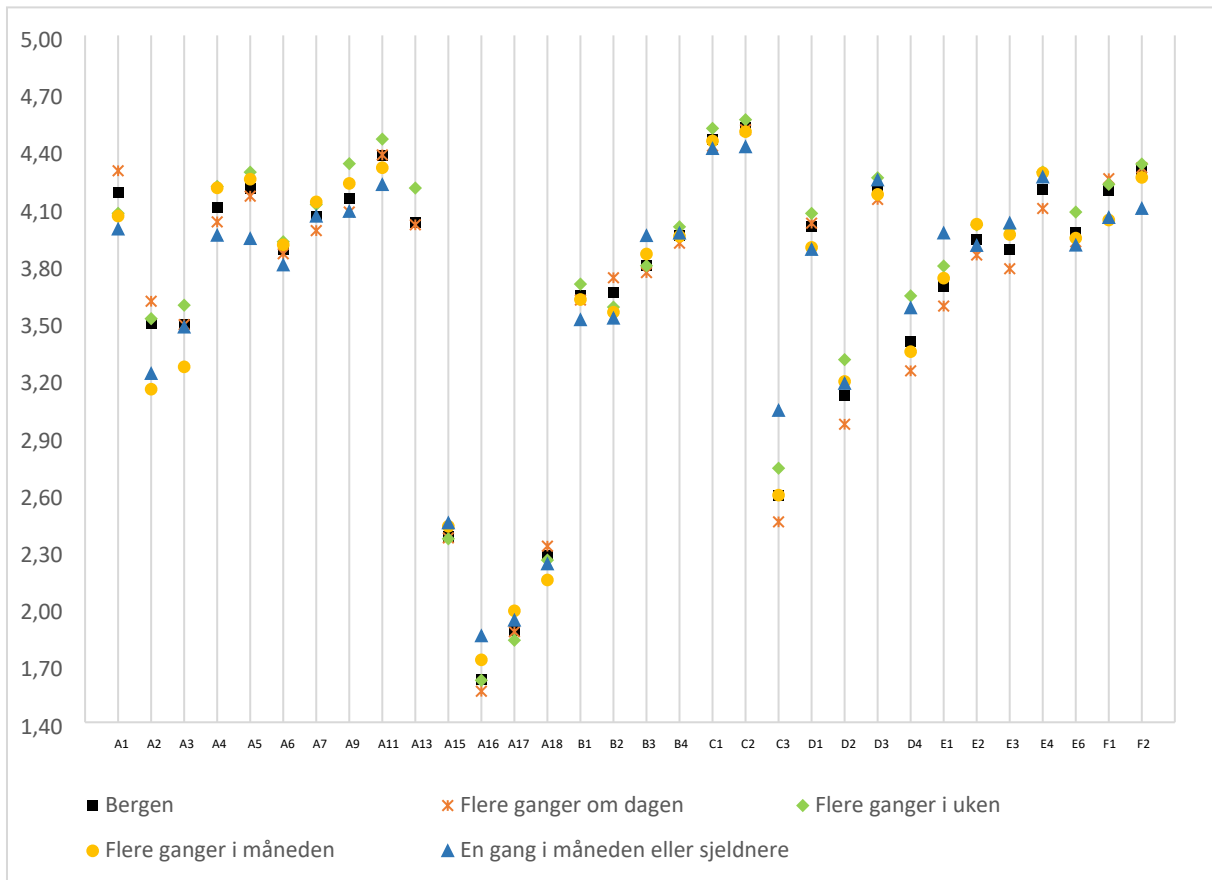
Mange av forskjellene som visualiseres i figuren er signifikante. F.eks. mener flere av de som har fylt ut skjemaet selv at de som oftest kjenner den ansatte som kommer hjem til dem (A2) enn brukerne som har fått hjelp av pårørende. De som har fylt ut skjemaet selv mener i minst grad at de pårørende blir involvert slik bruker ønsker. Selv om gjennomsnittsskåren for om nye, ukjente ansatte viser legitimasjon når de kommer (C3) er forholdsvis lav, er det likevel slik at brukerne som har fylt ut skjemaet selv i størst grad oppgir at legitimasjon vises.

¹⁸ Kategorien «Jeg har fått hjelp av ansatte i hjemmesykepleien» er utelatt i påstand E6 pga. lav N.

¹⁹ 34 av de 1 462 som har besvart skjemaet har oppgitt å ha fått slik hjelp (jf. vedlegg 1).

3.6. Hjemmesykepleiefrekvens

Figur 18: Fordeling av gjennomsnittsskårer etter brukers hjemmesykepleiefrekvens



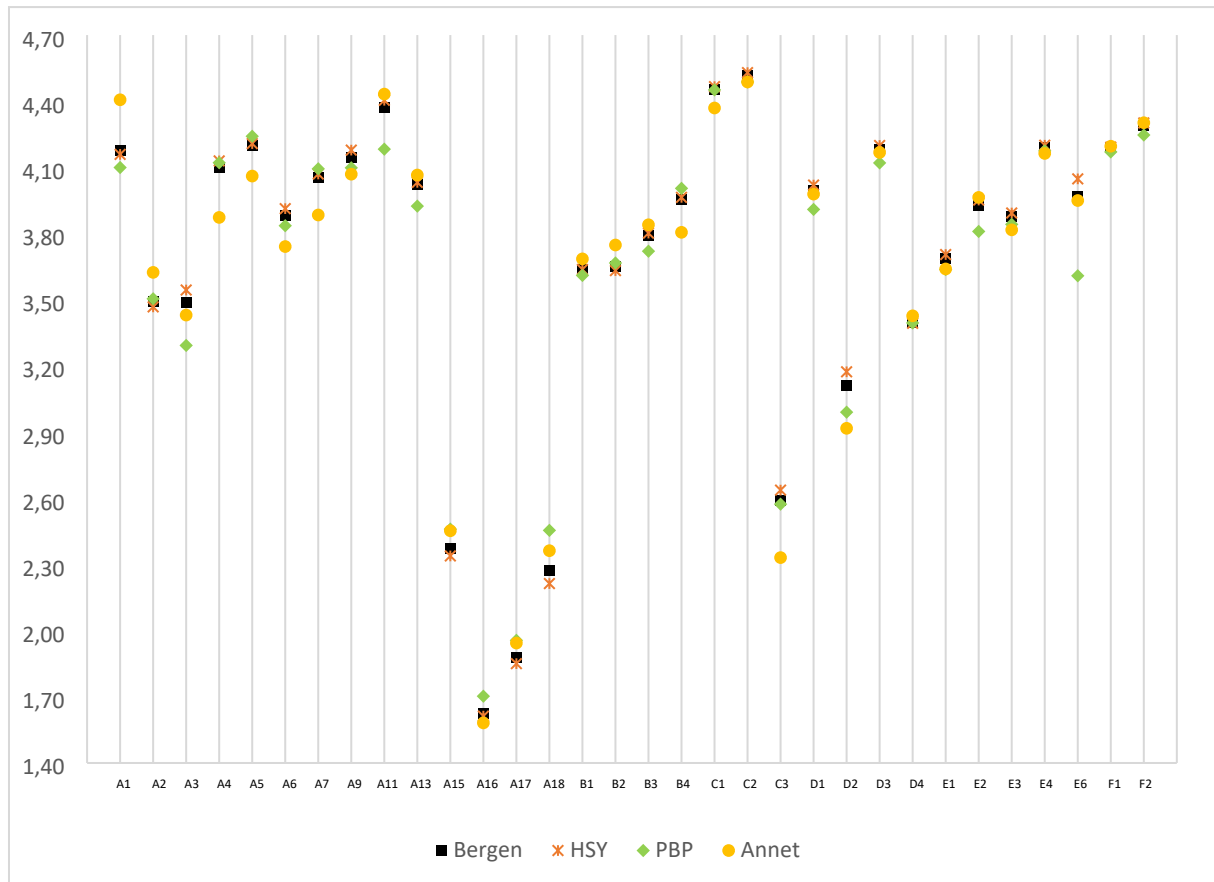
Figur 18 viser spredningen i synspunkter på de ulike påstandene i undersøkelsen fordelt på hvor ofte brukerne har hjemmesykepleie.²⁰ Brukerne som har rapportert å ha hjemmesykepleie flere ganger i uken skårer over snittet for Bergen i 28 av 29 aktuelle påstander. En del av de observerte forskjellene er signifikante.

Det er signifikant viktigere for brukerne som har hjemmesykepleie flere ganger om dagen at det stort sett er de samme ansatte som kommer hjem til dem, enn for brukerne som har hjemmesykepleie mer sjelden. Samtidig er det også brukerne som har hjemmesykepleie flere ganger om dagen som i størst grad opplever at de som oftest kjenner den ansatte som kommer. Dette viste også undersøkelsen i 2019.

²⁰ Det er få brukere som oppgir å ha hjemmesykepleie flere ganger i måneden eller sjeldnere som får hjelp til mat og måltider. Disse kategoriene er derfor utelatt i påstand A13 pga. lav N.

3.7. Tjenestegruppe

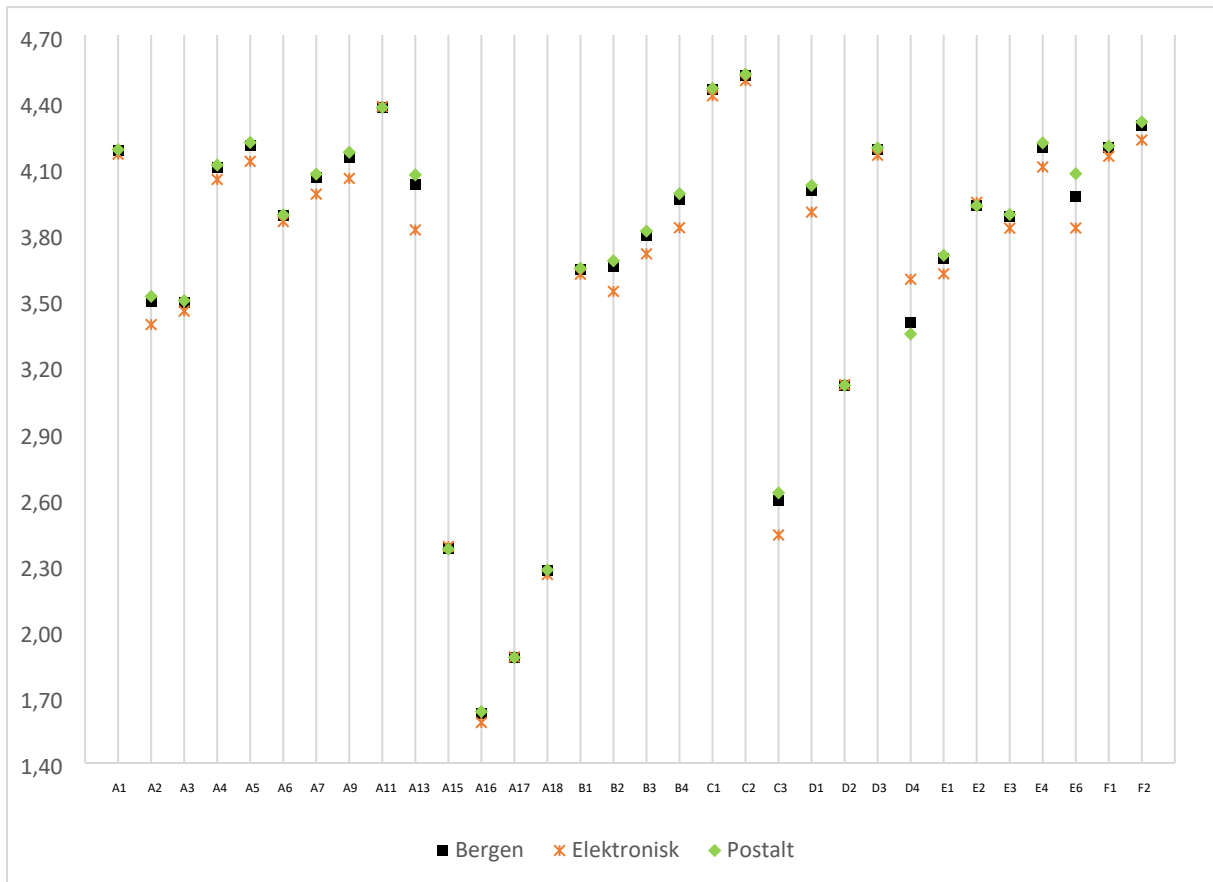
Figur 19: Fordeling av gjennomsnittsskårer etter kategorisert tjenestegruppe



Vi har i denne undersøkelsen prekategoriisert alle respondentene i tre grupper gitt hjemmesykepleietjenestene (tjenestekodene) de er registrert med (jf. vedlegg 2). Som vi ser av figur 19 er det liten spredning i gjennomsnittlig skår mellom tjenestetypene slik de er kategorisert her, og bare et par av forskjellene er signifikante. Det er likevel slik at gruppen «HSY» skårer bedre enn snittet i 25 av 29 aktuelle påstander.

3.8. Type besvarelse

Figur 20: Fordeling av gjennomsnittsskårer etter type besvarelse



Vi ser av figur 20 at besvarelsene som er innrapportert elektronisk (internett) jevnt over har noe lavere gjennomsnittlig skår enn besvarelsene som er sendt postalt. Forskjellene er likevel med noen få unntak små, og ingen er signifikante.

3.9. Samvariasjon med «Alt i alt er jeg fornøyd med hjemmesykepleien»

Tabell 1: Korrelasjoner

Påstander	F2. Alt i alt er jeg fornøyd med hjemmesykepleien			
	Pearsons r	P-verdi	N	Snitt-skår
F1. Hjemmesykepleien bidrar til at jeg føler meg trygg i hverdagen	0,696	0,000	1363	4,19
A9. Jeg er fornøyd med hjelpen jeg får til personlig stell	0,616	0,000	578	4,14
A5. De ansatte utfører arbeidsoppgavene på en god måte	0,600	0,000	1266	4,20
A13. Jeg er fornøyd med hjelpen jeg får til mat og måltider	0,586	0,000	324	4,02
A7. Jeg føler meg trygg på at ansatte har kunnskap om den oppgaven de skal gjøre hos meg	0,577	0,000	1246	4,05
C1. De ansatte behandler meg med respekt	0,540	0,000	1338	4,45
C2. De ansatte er vennlige	0,535	0,000	1340	4,52
E4. De ansatte snakker slik at jeg forstår dem	0,535	0,000	1368	4,19
D1. Hjemmesykepleien følger meg opp dersom det oppstår en forandring av min helsetilstand	0,533	0,000	1159	4,00
A4. De ansatte vet hva de skal gjøre når de kommer hjem til meg	0,523	0,000	1270	4,10
B4. Min tilbakemelding blir tatt imot på en god måte	0,512	0,000	1144	3,95
E3. De ansatte gir meg god informasjon om hva de skal gjøre når de kommer til meg	0,504	0,000	1332	3,88
E6. Jeg finner den informasjonen jeg trenger om hjemmesykepleien på Bergen kommune sine nettsider	0,460	0,000	143	3,97
D3. Dersom jeg trenger det, får jeg kontakt med hjemmesykepleien over telefonen	0,450	0,000	1240	4,18
A6. De ansatte legger til rette for at jeg skal klare mest mulig selv	0,447	0,000	1190	3,88
A11. Jeg er fornøyd med hjelpen jeg får til å ta medisiner	0,426	0,000	561	4,37
A3. Jeg får god oppfølging fra min primærkontakt / kontaktperson i hjemmesykepleien	0,411	0,000	1112	3,49
B2. Mine pårørende blir inkludert / informert slik jeg ønsker	0,354	0,000	1203	3,65
A2. Jeg opplever som oftest at jeg kjenner den ansatte som kommer hjem til meg	0,348	0,000	1265	3,49
D2. De ansatte gir beskjed dersom det blir forsinkelser utover 30 minutter	0,343	0,000	1206	3,11
E1. Jeg vet hva som står i vedtaket mitt	0,309	0,000	1148	3,69
E2. Jeg er kjent med at jeg kan klage på vedtaket	0,303	0,000	1201	3,93
D4. Jeg vet at jeg kan kontakte hjemmesykepleien via helsenorge.no på internett	0,291	0,000	910	3,40
B1. Jeg er med å bestemme hvordan tjenestene jeg får skal utføres	0,277	0,000	1238	3,64
C3. Nye, ukjente ansatte viser legitimasjon når de kommer	0,272	0,000	1222	2,59
B3. Jeg gir beskjed dersom jeg ikke er fornøyd med hjelpen jeg får	0,234	0,000	1247	3,79
A1. Det er viktig for meg at det stort sett er de samme ansatte som kommer hjem til meg	-0,127	0,000	1264	4,18
A16. Jeg har avlyst besøk fra hjemmesykepleien fordi jeg har vært redd for å bli smittet med Covid-19	-0,138	0,000	1270	1,62
A17. Jeg har opplevd at hjemmesykepleien har avlyst besøk hos meg på grunn av pandemien	-0,143	0,000	1201	1,88
A18. Under pandemien har familie/venner hjulpet meg med ting som hjemmesykepleien vanligvis hjelper med	-0,165	0,000	1251	2,27
A15. Jeg har vært redd for at ansatte i hjemmesykepleien skal smitte meg med Covid-19	-0,209	0,000	1283	2,37

Tabell 1 viser hvordan samvariasjonen (korrelasjonen) er i datamaterialet mellom påstand F2 (alt i alt fornøydhet) og de øvrige påstandene i undersøkelsen. Tabellen viser at alle korrelasjonene er signifikante, men styrken varierer mye. Ikke uventet er det størst samvariasjon mellom F2 og F1. Brukerne som har svart at de er fornøydte (eller misfornøydte) med hjemmesykepleien, har også i stor grad svart at de er fornøydte (eller misfornøydte) med hvordan hjemmesykepleien bidrar til trygghet i

hverdagen. Ellers ser vi videre at spørsmål knyttet til kunnskap og kompetanse, vennlighet og respekt alle synes å ha særlig mye å si for hvordan brukerne vurderer hjemmesykepleien samlet sett. Det er i hovedsak de noe mer tjenesteperifere spørsmålene som samvarierer minst med graden av fornøydhet (F2). Det betyr ikke at disse punktene ikke er viktige i seg selv, men de kan ikke på samme måte knyttes opp mot hvordan brukerne vurderer hjemmesykepleien samlet sett.

3.10. To- og treveis krysstabeller

Vi har i underkapitlene 3.1-3.8 belyst variasjoner i brukernes synspunkter på de enkelte påstandene i undersøkelsen gitt én-og-én ulik bakgrunnsvariabel. I det følgende gir vi avslutningsvis noen eksempler på ytterligere sammenhenger når vi krysser noen utvalgte påstander mot to bakgrunnsvariabler.

Tabell 2: Gjennomsnittlig grad av fornøydhet med hjemmesykepleien etter brukers alder og hjemmesykepleiefrekvens

	18-66 år	67-79 år	80-89 år	Over 90 år	Totalt
Flere ganger om dagen	4,2	4,2	4,4	4,3	4,3
Flere ganger i uken	4,3	4,3	4,3	4,4	4,3
Flere ganger i måneden	4,1	4,3	4,2	4,2	4,3
En gang i måneden eller sjeldnere	-	4,0	4,1	4,1	4,1
Totalt	4,2	4,3	4,3	4,3	4,3

Vi har i gjennomgangen tidligere i rapporten sett at det er små forskjeller i graden av fornøydhet med hjemmesykepleien etter alder og hjemmesykepleiefrekvens hver for seg. Tabell 2 viser at vi ikke finner noen større «skjulte» sammenhenger når vi krysser frekvens mot alder.²¹ Det samme gjelder for graden av trygghet i hverdagen i tabell 3 under, når vi krysser frekvens mot tjenestekode.

²¹ Gjennomsnittsskåren for aldersgruppen 18-66 år som har hjemmesykepleie svært sjelden er tatt ut av tabellen pga. lav N.

Tabell 3: Gjennomsnittlig grad av trygghet i hverdagen etter brukers alder og hjemmesykepleiefrekvens

	HSY	PBP	Annet	Totalt
Flere ganger om dagen	4,3	4,2	4,2	4,2
Flere ganger i uken	4,2	4,2	4,2	4,2
Flere ganger i måneden	4,1	3,9		4,0
En gang i måneden eller sjeldnere	4,0			4,0
Totalt	4,2	4,2	4,2	4,2

Tabell 4: Kjennskap til at hjemmesykepleien kan kontaktes via helsenorge.no etter brukers kjønn og alder

	Menn	Kvinner	Totalt
18-49 år	4,1	4,0	4,1
50-66 år	3,6	3,7	3,6
67-79 år	3,8	3,7	3,7
80-89 år	3,6	3,2	3,4
Over 90 år	3,2	2,8	2,9
Totalt	3,6	3,2	3,4

Vi har også i gjennomgangen over sett at det både er kjønns- og aldersforskjeller når det kommer til kjennskapet til at hjemmesykepleien kan kontaktes via helsenorge.no. Tabell 4 nyanserer dette noe ved at vi kan se at det er små kjønnsforskjeller for de yngre brukerne, mens det særlig er eldre kvinner som i større grad enn eldre menn oppgir å ha mindre kjennskap til at hjemmesykepleien kan kontaktes via helsenorge.no.

Tabell 5: Hjemmesykepleien følger meg opp dersom det oppstår en forandring av min helsetilstand (D1)

	Jeg har fylt ut selv	Jeg har fått hjelp av pårørende/andre	Hjelp av ansatte i hjemmesykepleien	Pårørende/andre har fylt ut	Totalt (%)	Totalt (N)
Helt enig	29 %	26 %	35 %	37 %	29 %	
Enig	39 %	42 %	55 %	32 %	40 %	536
Verken eller	12 %	12 %	3 %	12 %	12 %	161
Uenig	5 %	5 %	0 %	1 %	5 %	62
Helt uenig	1 %	4 %	3 %	1 %	3 %	34
Vet ikke	14 %	11 %	3 %	15 %	13 %	173
Totalt (%)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
Totalt (N)	667	512	31	142		1352

Tabell 5 viser at det er små forskjeller når det kommer til utfyller av spørreskjemaet og hvem som ikke vet eller er uenig i påstanden om at hjemmesykepleien følger bruker opp dersom det skjer en forandring i helsetilstanden (D1).

Tabell 6: Jeg vet ikke hva som står i vedtaket mitt (E1)

	Jeg har fylt ut selv	Jeg har fått hjelp av pårørende/andre	Hjelp av ansatte i hjemmesykepleien	Pårørende/andre har fylt ut	Totalt (%)	Totalt (N)
18-49 år	50 %	20 %			38 %	8
50-66 år	21 %	21 %	29 %	33 %	21 %	23
67-79 år	23 %	32 %	25 %	45 %	28 %	87
80-89 år	30 %	37 %	50 %	33 %	33 %	180
Over 90 år	30 %	33 %	36 %	35 %	32 %	117
Totalt (%)	27 %	34 %	38 %	36 %	31 %	
Totalt (N)	179	173	12	51		415

Tabell 6 viser andelen respondenter som har svart at de er «Helt uenig», «Uenig» eller «Vet ikke» i påstanden «Jeg vet hva som står i vedtaket mitt» (E1) etter alder og utfyller av skjema. Vi ser at det er vanskelig å se en klar sammenheng mellom alder, utfyller og andelen som ikke vet hva som står i vedtaket.

Vedlegg

Vedlegg 1: Fordeling av respondenter etter ulike bakgrunnsvariabler

Tabell v1: Respondenter fordelt etter kjønn og aldersgrupper

	Menn	Kvinner	Ikke besvart	Totalt (n)	Totalt (%)
18–49 år	13	9	1	23	1,6
50–66 år	63	50	-	113	7,7
67–79 år	170	159	3	332	22,7
80–89 år	200	356	10	566	38,7
Over 90 år	104	280	4	388	26,5
Ikke besvart	1	-	39	40	2,7
Totalt (n)	551	854	57	1 462	100,0
Totalt (%)	37,7	58,4	3,9	100,0	

Tabell v2: Respondenter fordelt etter bydel og utdanning

	Grunnskole/ folkeskole	Videre- gående opplæring/ gymnas	Høyere utdanning	Ikke besvart	Totalt (n)	Totalt (%)
Arna	42	29	6	1	78	5,3
Bergenhus	57	61	84	1	203	13,9
Fana	80	70	72	9	231	15,8
Fyllingsdalen	68	69	37	4	178	12,2
Laksevåg	68	60	34	4	166	11,4
Ytrebygda	33	30	31	2	96	6,6
Årstad	74	58	50	3	185	12,7
Åsane	120	101	57	3	281	19,2
Ikke besvart	5	1	-	38	44	3,0
Totalt (n)	547	479	371	65	1 462	100,0
Totalt (%)	37,4	32,8	25,4	4,4	100,0	

Tabell v3: Respondenter fordelt etter utfyller av spørreskjema og hjemmesykepleiefrekvens

	Flere ganger om dagen	Flere ganger i uken	Flere ganger i måneden	En gang i måneden eller sjeldnere	Ikke besvart	Totalt (n)	Totalt (%)
Jeg har fylt ut selv	270	227	133	45	38	713	48,8
Jeg har fått hjelp av pårørende/andre	315	104	76	20	8	523	35,8
Jeg har fått hjelp av ansatte i hjemmesykepleien	25	6	3	-	-	34	2,3
Pårørende/andre har fylt ut	92	25	20	6	2	145	9,9
Ikke besvart	6	2	1	-	38	47	3,2
Totalt (n)	708	364	233	71	86	1 462	100,0
Totalt (%)	48,4	24,9	15,9	4,9	5,9	100,0	

Tabell v4: Respondenter fordelt etter tjenestekategori og type besvarelse

	Elektronisk	Papir	Totalt (n)	Totalt (%)
HSY	180	864	1 044	71,4
PBP	32	226	258	17,6
Annet	34	126	160	10,9
Totalt (n)	246	1 216	1 462	100,0
Totalt (%)	16,8	83,2	100,0	

Tabell v5: Respondenter som har rapportert å få / ikke få hjelp til personlig stell (A8) fordelt etter tjenestekategori

	HSY	PBP	Annet	Totalt (%)	Totalt (N)
Ja	37 %	44 %	64 %	41 %	602
Nei	48 %	39 %	29 %	44 %	643
Ikke besvart	15 %	17 %	7 %	15 %	217
Totalt (%)	100 %	100 %	100 %	100 %	
Totalt (N)	1044	258	160		1462

Tabell v6: Respondenter som har rapportert å få / ikke få hjelp til å ta medisiner (A10) fordelt etter tjenestekategori

	HSY	PBP	Annet	Totalt (%)	Totalt (N)
Ja	40 %	37 %	48 %	40 %	589
Nei	46 %	49 %	42 %	46 %	679
Ikke besvart	14 %	14 %	11 %	13 %	194
Totalt (%)	100 %	100 %	100 %	100 %	
Totalt (N)	1044	258	160		1462

Tabell v7: Respondenter som har rapportert å få / ikke få hjelp til mat og måltider (A12) fordelt etter tjenestekategori

	HSY	PBP	Annet	Totalt (%)	Totalt (N)
Ja	21 %	21 %	39 %	23 %	337
Nei	70 %	71 %	55 %	68 %	1001
Ikke besvart	9 %	9 %	6 %	8 %	124
Totalt (%)	100 %	100 %	100 %	100 %	
Totalt (N)	1044	258	160		1462

Vedlegg 2: Mer om utvalg og svarprosent

Hjemmesykepleieundersøkelsen 2022 er en kvantitativ spørreundersøkelse der alle mottakere av hjemmesykepleie pr. 25. april 2022 er tilbudt å delta. Det vil si alle personer som pr. 25. april hadde et aktivt vedtak om en eller flere av tjenestene som er oppsummert i tabellen under:

Tabell v8: Tjenestekodefrekvens

Tjeneste	Tjenestekode	Antall tjenester
Avlastningstimer i hjemmet utført av HSY	AVHHSY	26
Hjemmesykepleie	HSY	3207
Hjemmesykepleie Demens	HSY DEM	91
Hjemmesykepleie natt	HSYNA	131
Hjemmesykepleie org.tilhørighet PSS	HSYPSS	14
Hjemmesykepleie PLUSS	HSY+	9
Legemiddelhåndtering	LMH	2636
PBH PLUSS utført av hjemmesykepleien	PBHBK+	4
PBH utført av hjemmesykepleien	PBHBK	49
Praktisk bistand person	PBP	858
TTU Helsetjeneste i hjemmet, utfører HSY	TTUHSVPL	11
Totalt		7036

Respondentene er i spørreverktøyet kategorisert i tre grupper, hhv. 1) «HSY» - brukere som utelukkende har tjenestekode HSY (ev. LMH i tillegg), 2) «PBP» - brukere som utelukkende har tjenestekode PBP (ev. LMH i tillegg) og 3) «Annet» - alle andre kombinasjoner av tjenestekoder.

Til sammen 4 038 personer utgjorde bruttopopulasjonen for undersøkelsen. Disse personen hadde til sammen 7 036 hjemmesykepleietjenester, jf. tabellen over. Alle disse ble invitert til å delta i undersøkelsen pr. brev datert 26. april 2022. Brevet inneholdt i tillegg en papirversjon av undersøkelsen samt en ferdigfrankert returkonvolutt (jf. vedlegg 6). I invitasjonsbrevet ble alle oppfordret til å besvare undersøkelsen elektronisk hvis de hadde muligheten til dette. Som følge av noen dødsfall, samt at en del av invitasjonsbrevene kom i retur, stod vi igjen med en nettopopulasjon på 3 953 personer.

20. mai 2022 sendte kommunen et påminnelsesbrev til de brukerne som vi ikke hadde mottatt svar fra. Endelig frist for tilbakemelding var 29. mai 2022. Tabellen under oppsummerer de innkomne besvarelsene som vi har registrert.

Tabell v9: Antall besvarelser og svarprosent

	Antall	Svarprosentandel
Elektroniske besvarelser	246	6,2
Papirbesvarelser	1 216	30,8
Besvarelser totalt	1 462	37,0
Nettopopulasjon	3 953	100,0

Vi ser at 6,2 prosent av brukerne besvarte undersøkelsen elektronisk. I 2019 var tilsvarende andel 7,2 prosent. Ser vi på hvor mange som besvarte undersøkelsen elektronisk i forhold til alle besvarelser, blir andelen 16,8 prosent – om lag som i 2019.²² Vi har ikke gjennom designet på undersøkelsen mulighet til å anslå hvor mange som kunne eller ville ha besvart undersøkelsen elektronisk dersom dette var eneste alternativ. Det er likevel åpenbart at den elektroniske andelen ville øke, samtidig som den totale svarprosenten ville synke.

Det at alle brukere med et aktivt vedtak om en hjemmesykepleietjeneste ble invitert å delta, innebærer at vi ikke har selektert vekk de brukerne som på utsendelsestidspunktet kunne ha et midlertidig opphør av tjenesten (f.eks. sykehusopphold, korttidsopphold på sykehjem, ferieavvikling, eller annet). Mange av disse personene kan selvsagt likefullt ha besvart undersøkelsen. Likevel er det grunn til å tro at vi kunne ha oppnådd enda høyere svarprosent dersom denne gruppen hadde vært ekskludert fra bruttoutvalget. Siden vi ønsket at alle som i teorien kunne delta i undersøkelsen skulle ha muligheten til dette, valgte vi å ikke ekskludere denne gruppen. Av samme grunn valgte vi heller ikke å forsøke å selektere bort andre grupper, f.eks. med hensyn til medisinsk tilstand. Skjemaet legger videre i seg selv opp til at brukere med behov for hjelp til utfylling skulle kunne få det.

I rapporten har vi valgt vi å presentere resultatene «som de er». Det vil si at vi ikke har gjort noen forsøk på å korrigere eller justere resultatene med utgangspunkt i ev. skjevheter i utvalget. Siden det også har vært et mål å behandle minst mulig sensitiv og unødvendig personinformasjon i forarbeidet til selve undersøkelsen, er det heller ikke gitt hvordan man best mulig skulle ha vektet resultatene for å sikre et utvalg som representerer populasjonen 100 prosent. Samtidig, hvis vi skulle ha vektet resultatene, skulle vi også ideelt sett visst hva som kjennetegner gruppen som (aktivt) ikke har besvart undersøkelsen fremfor å søke å korrigere for skjevheter bare med utgangspunkt i reelle besvarelser.

Datakvaliteten er antakelig noe høyere for de elektroniske besvarelsene. I den elektroniske versjonen av undersøkelsen kan man teknisk sikre seg (kreve) at alle spørsmål som skal besvares blir besvart. Dette kan man naturligvis ikke gjøre i den postale versjonen, foruten å søke å beskrive best mulig hvordan man skal fylle inn svarene. Vi har likevel ikke klart å unngå at mange brukere i mange tilfeller har glemt eller unnlatt å besvare enkelte (del-) spørsmål (jf. vedlegg 4). I sum mottok vi flere ufullstendig utfylte postale besvarelser enn elektroniske besvarelser. Foruten at det har vært

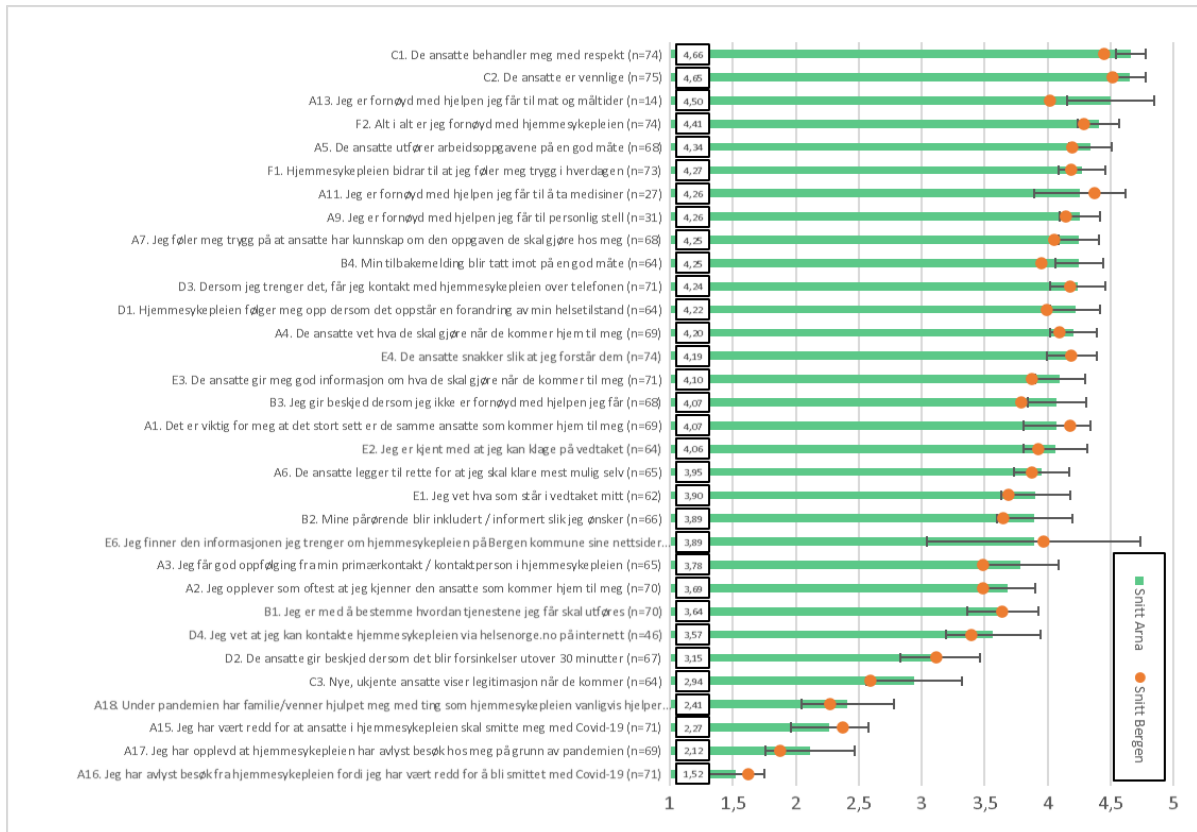
²² Tilsvarende andeler i Oslo kommune i 2017 var hhv. fire og ni prosent, jf. [Brukerundersøkelsen i hjemmetjenesten i Oslo kommune 2017](#) (s. 62). I 2020 valgte Oslo å gjennomføre en helelektronisk brukerundersøkelse for hjemmetjenesten, jf. [Brukerundersøkelse i hjemmetjenesten i Oslo kommune 2020](#). Denne undersøkelsen ble besvart av 13,2 prosent av mottakerne, men bare 8,2 prosent av alle brukerne – siden mange ikke var registrert med e-postadresse og/eller telefonnummer. Dette viser vel – ikke unaturlig – at andelen brukere totalt som besvarer undersøkelsen elektronisk vil stige dersom dette er eneste måte å besvare undersøkelsen på. Samtidig synker den totale svarprosenten mye.

tidkrevende å innregistrere de postale besvarelsene, er det grunn til å anta at prosessen i seg selv har generert enkelte feil.

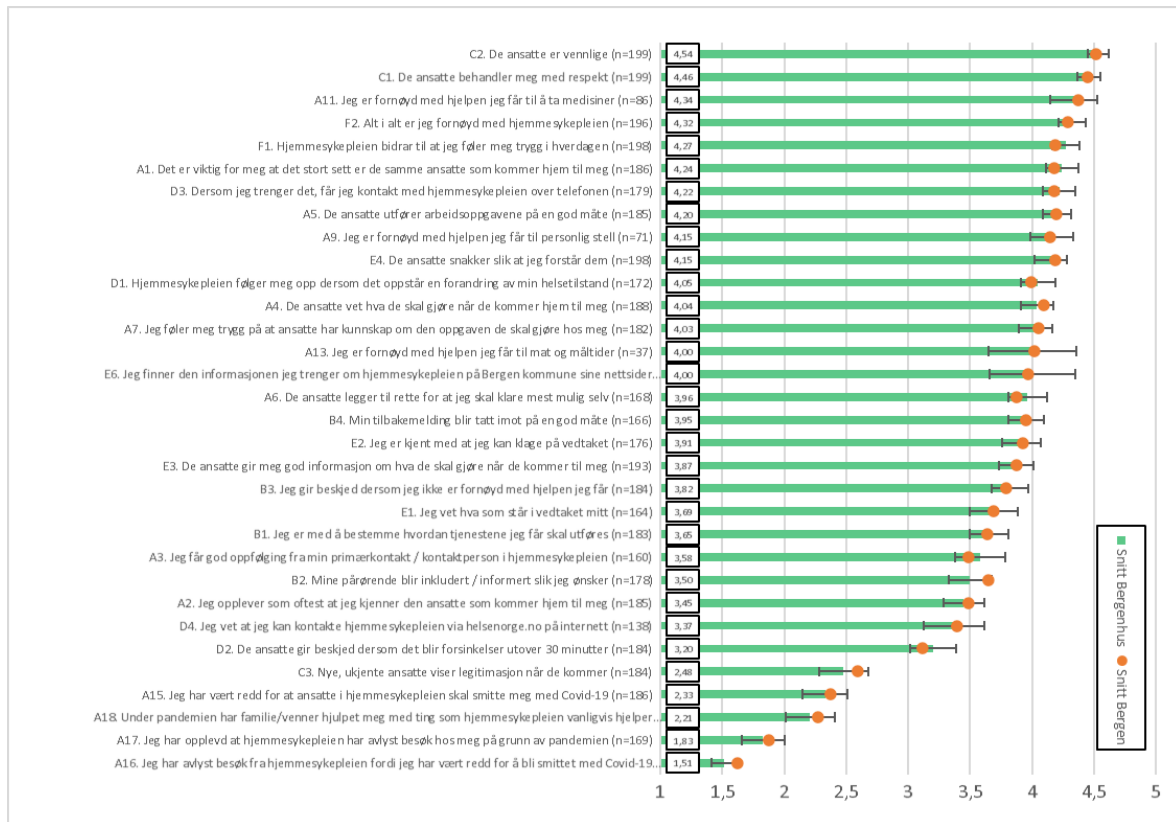
Vedlegg 3: Fordeling av gjennomsnittsskårer fordelt på bydelene

Vi har i avsnitt 3.1 belyst variasjonen i gjennomsnittsskårer mellom de ulike bydelene. I det følgende viser vi samlede oversikter for de enkelte bydelene.

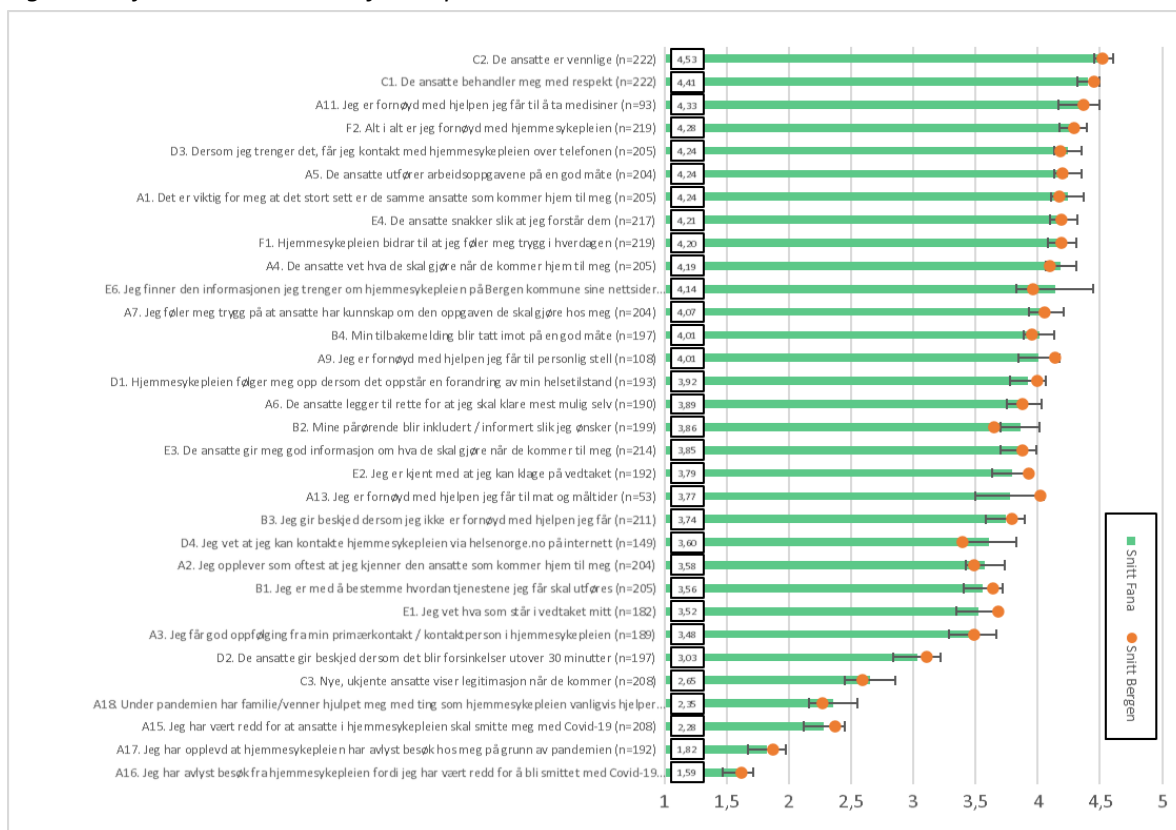
Figur v1: Gjennomsnittsskårer for respondenter bosatt i Arna



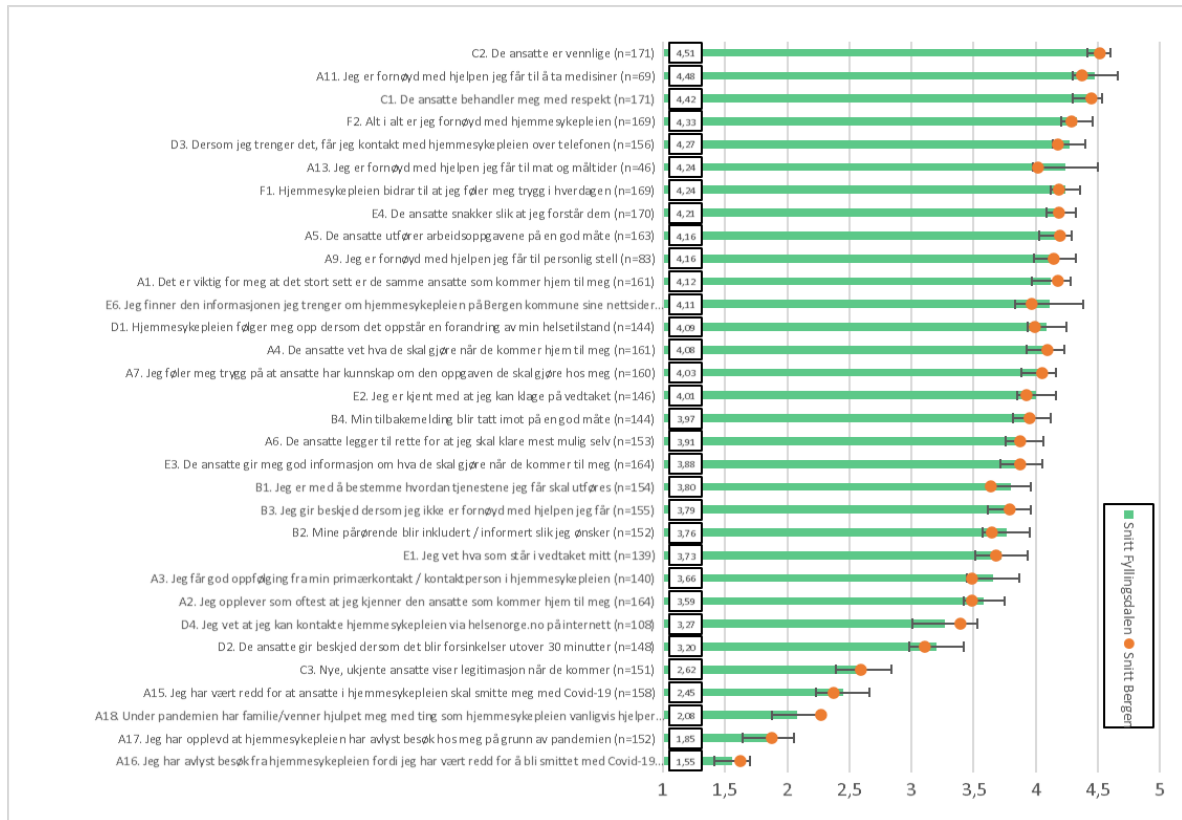
Figur v2: Gjennomsnittsskårer for respondenter bosatt i Bergenhus



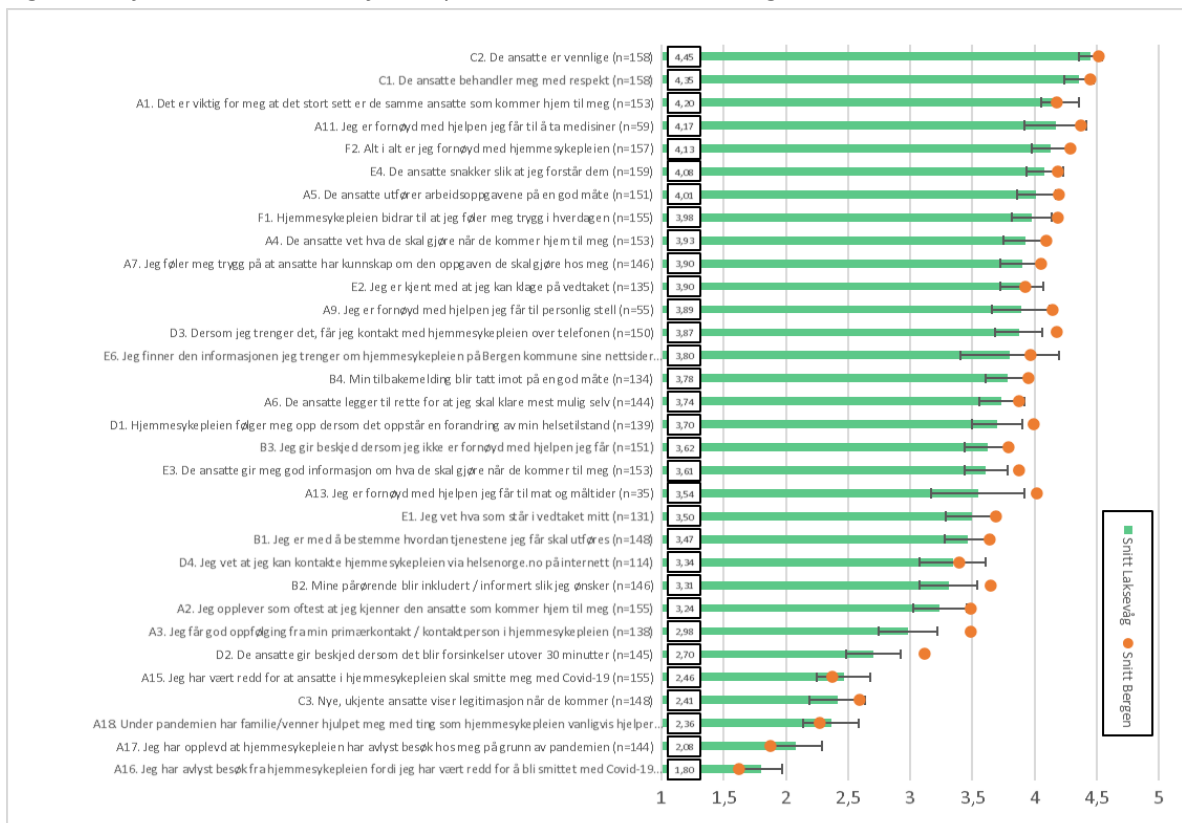
Figur v3: Gjennomsnittsskårer for respondenter bosatt i Fana



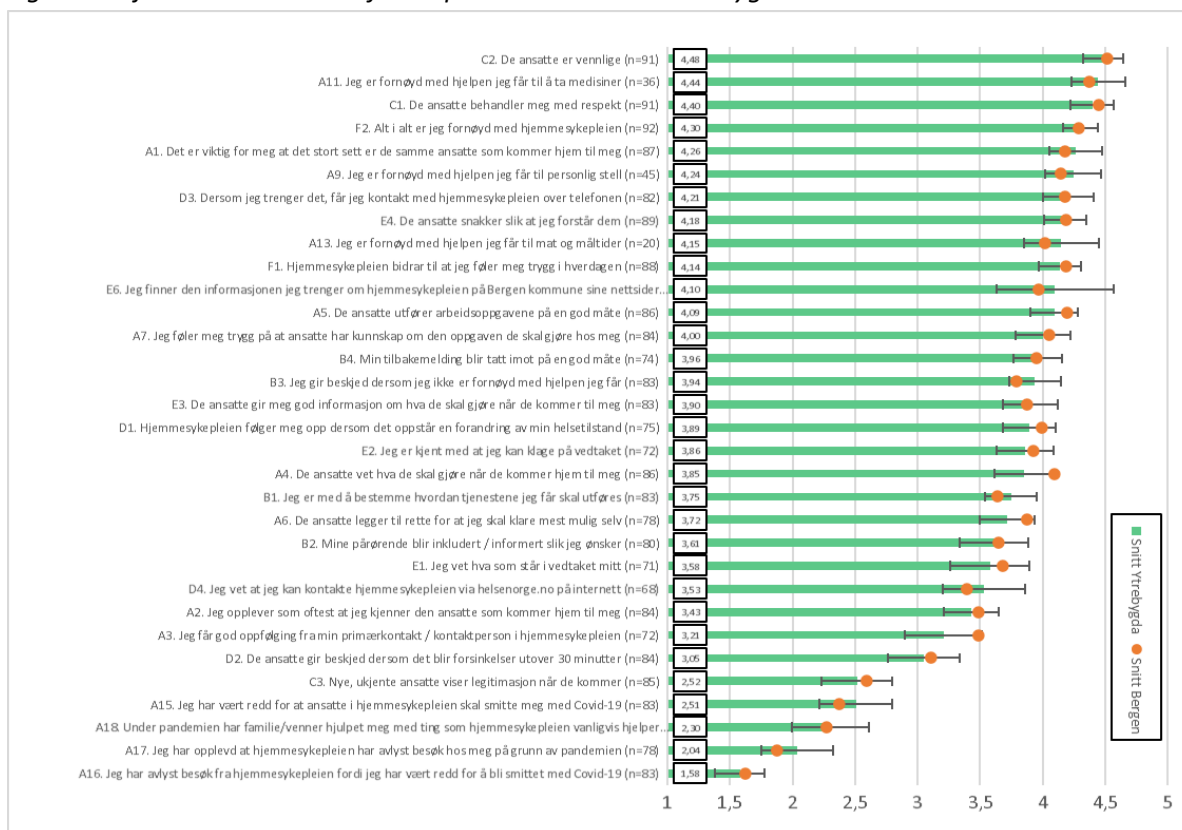
Figur v4: Gjennomsnittsskårer for respondenter bosatt i Fyllingsdalen



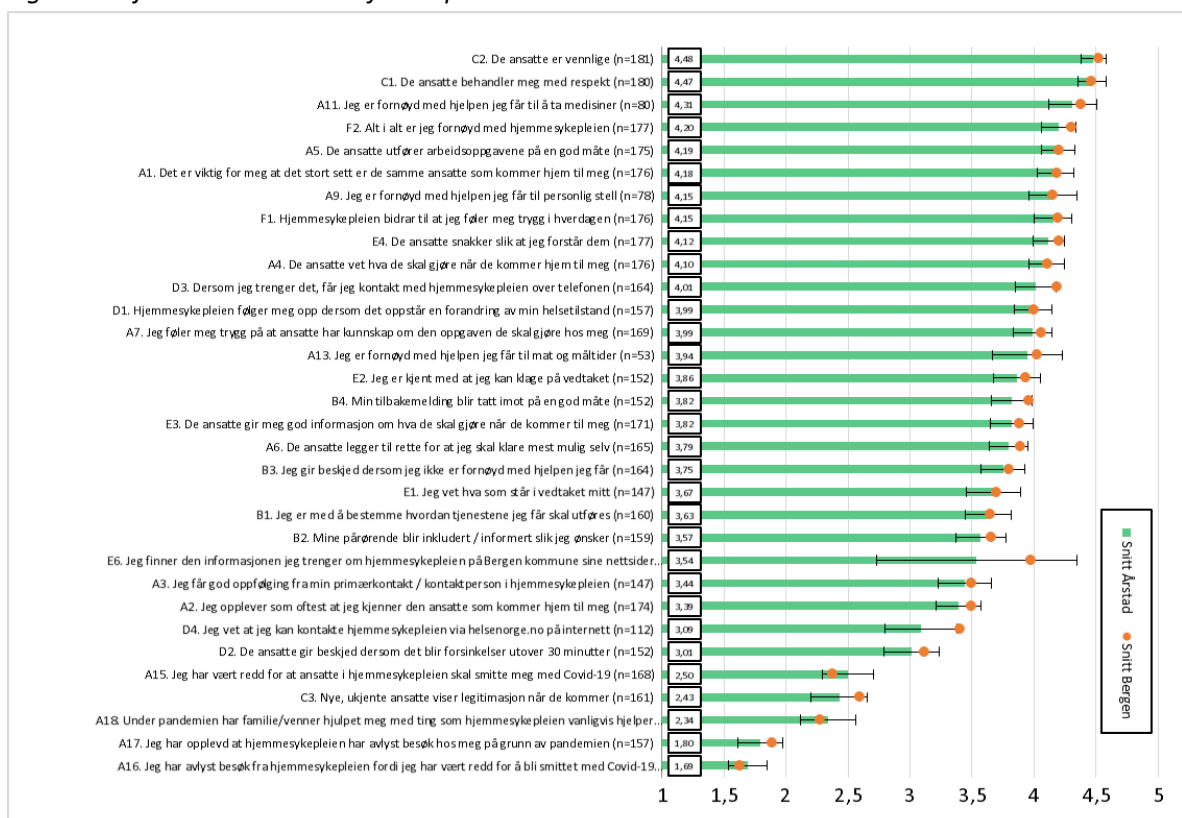
Figur v5: Gjennomsnittsskårer for respondenter bosatt i Laksevåg



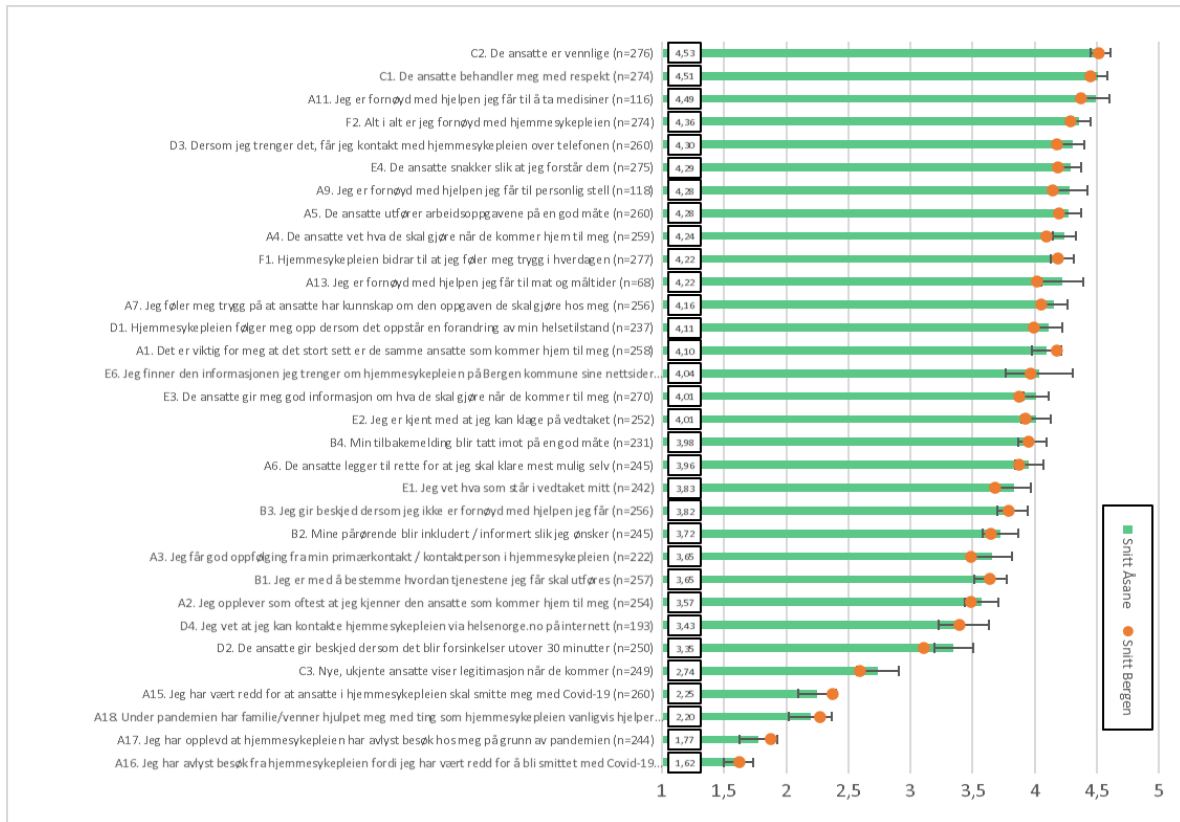
Figur v6: Gjennomsnittsskårer for respondenter bosatt i Ytrebygda



Figur v7: Gjennomsnittsskårer for respondenter bosatt i Årstad



Figur v8: Gjennomsnittsskårer for respondenter bosatt i Åsane



Vedlegg 4: Fordeling av ubesvarte spørsmål

Tabell v10: Antall og andel ubesvarte spørsmål i undersøkelsen

Spørsmål	Antall	Andel	Total N
A1. Det er viktig for meg at det stort sett er de samme ansatte som kommer hjem til meg	140	9,6	1462
A2. Jeg opplever som oftest at jeg kjenner den ansatte som kommer hjem til meg	136	9,3	1462
A3. Jeg får god oppfølging fra min primærkontakt / kontaktperson i hjemmesykepleien	155	10,6	1462
A4. De ansatte vet hva de skal gjøre når de kommer hjem til meg	136	9,3	1462
A5. De ansatte utfører arbeidsoppgavene på en god måte	137	9,4	1462
A6. De ansatte legger til rette for at jeg skal klare mest mulig selv	158	10,8	1462
A7. Jeg føler meg trygg på at ansatte har kunnskap om den oppgaven de skal gjøre hos meg	145	9,9	1462
A8. Jeg får hjelp av hjemmesykepleien til personlig stell	217	14,8	1462
A9. Jeg er fornøyd med hjelpen jeg får til personlig stell	5	0,8	602
A10. Jeg får hjelp av hjemmesykepleien til å ta medisiner	194	13,3	1462
A11. Jeg er fornøyd med hjelpen jeg får til å ta medisiner	4	0,7	589
A12. Jeg får hjelp av hjemmesykepleien til mat og måltider	124	8,5	1462
A13. Jeg er fornøyd med hjelpen jeg får til mat og måltider	3	0,9	337
A14. Jeg fikk hjelp av hjemmesykepleien før pandemien (dvs. før mars 2020)	136	9,3	1462
A15. Jeg har vært redd for at ansatte i hjemmesykepleien skal smitte meg med Covid-19	84	5,7	1462
A16. Jeg har avlyst besøk fra hjemmesykepleien fordi jeg har vært redd for å bli smittet med Covid-19	96	6,6	1462
A17. Jeg har opplevd at hjemmesykepleien har avlyst besøk hos meg på grunn av pandemien	90	6,2	1462
A18. Under pandemien har familie/venner hjulpet meg med ting som hjemmesykepleien vanligvis hjelper med	99	6,8	1462
B1. Jeg er med å bestemme hvordan tjenestene jeg får skal utføres	108	7,4	1462
B2. Mine pårørende blir inkludert / informert slik jeg ønsker	118	8,1	1462
B3. Jeg gir beskjed dersom jeg ikke er fornøyd med hjelpen jeg får	109	7,5	1462
B4. Min tilbakemelding blir tatt imot på en god måte	114	7,8	1462
C1. De ansatte behandler meg med respekt	68	4,7	1462
C2. De ansatte er vennlige	67	4,6	1462
C3. Nye, ukjente ansatte viser legitimasjon når de kommer	99	6,8	1462
D1. Hjemmesykepleien følger meg opp dersom det oppstår en forandring av min helsetilstand	93	6,4	1462
D2. De ansatte gir beskjed dersom det blir forsinkelser utover 30 minutter	95	6,5	1462
D3. Dersom jeg trenger det, får jeg kontakt med hjemmesykepleien over telefonen	82	5,6	1462
D4. Jeg vet at jeg kan kontakte hjemmesykepleien via helsenorge.no på internett	145	9,9	1462
E1. Jeg vet hva som står i vedtaket mitt	74	5,1	1462
E2. Jeg er kjent med at jeg kan klage på vedtaket	74	5,1	1462
E3. De ansatte gir meg god informasjon om hva de skal gjøre når de kommer til meg	62	4,2	1462
E4. De ansatte snakker slik at jeg forstår dem	50	3,4	1462
E5. Jeg benytter Bergen kommune sine nettsider for å finne informasjon om hjemmesykepleien	255	17,4	1462
E6. Jeg finner den informasjonen jeg trenger om hjemmesykepleien på Bergen kommune sine nettsider	5	3,0	164
F1. Hjemmesykepleien bidrar til at jeg føler meg trygg i hverdagen	47	3,2	1462
F2. Alt i alt er jeg fornøyd med hjemmesykepleien	45	3,1	1462
G1. Hvor gammel er du?	40	2,7	1462
G2. Er du mann eller kvinne?	57	3,9	1462
G3. I hvilken bydel i Bergen er du bosatt?	44	3,0	1462
G4. Hva er din høyeste fullførte utdanning?	65	4,4	1462
G5. Hvem har fylt ut dette spørreskjemaet?	47	3,2	1462
G6. Hvor ofte har du hjemmesykepleie?	86	5,9	1462

Vedlegg 5: Sammenlikning med tidligere undersøkelser i Bergen

I tabellen under sammenliknes alle gjennomsnittsskårene i 2019-undersøkelsen med tilsvarende i årets undersøkelse.²³ Videre er sammenliknbare enkelt-skårer fra undersøkelsene i 2007 og 2011 inkludert.²⁴

Tabell v11: Sammenlikning av gjennomsnittsskårer fra hjemmesykepleieundersøkelsene i 2007, 2011, 2019 og 2022

Påstand	HSY 2007	HSY 2011	HSY 2019	HSY 2022
A1. Det er viktig for meg at det stort sett er de samme ansatte som kommer hjem til meg	-	-	4,3	4,2*
A2. Jeg opplever som oftest at jeg kjenner den ansatte som kommer hjem til meg	-	-	3,5	3,5
A3. Jeg får god oppfølging fra min primærkontakt / kontaktperson i hjemmesykepleien	-	-	3,5	3,5
A4. De ansatte vet hva de skal gjøre når de kommer hjem til meg	-	-	4,1	4,1
A5. De ansatte utfører arbeidsoppgavene på en god måte	-	-	4,2	4,2
A6. De ansatte legger til rette for at jeg skal klare mest mulig selv	-	-	3,9	3,9
A7. Jeg føler meg trygg på at ansatte har kunnskap om den oppgaven de skal gjøre hos meg	-	-	4,0	4,1
A9. Jeg er fornøyd med hjelpen jeg får til personlig stell	-	-	4,1	4,1
A11. Jeg er fornøyd med hjelpen jeg får til å ta medisiner	-	-	4,4	4,4
A13. Jeg er fornøyd med hjelpen jeg får til mat og måltider	-	-	4,0	4,0
B1. Jeg er med å bestemme hvordan tjenestene jeg får skal utføres	-	-	3,8	3,6*
B2. Mine pårørende blir inkludert / informert slik jeg ønsker	-	-	3,7	3,7
B3. Jeg gir beskjed dersom jeg ikke er fornøyd med hjelpen jeg får	-	-	3,9	3,8*
B4. Min tilbakemelding blir tatt imot på en god måte	4,0	4,0	4,0	4,0
C1. De ansatte behandler meg med respekt	4,5	4,5	4,5	4,5
C2. De ansatte er vennlige	-	-	4,5	4,5
C3. Nye, ukjente ansatte viser legitimasjon når de kommer	-	1,8	2,7	2,6
D1. Hjemmesykepleien følger meg opp dersom det oppstår en forandring av min helsetilstand	-	-	4,0	4,0
D2. De ansatte gir beskjed dersom det blir forsinkelser utover 30 minutter	3,4	3,4	3,1	3,1
D3. Dersom jeg trenger det, får jeg kontakt med hjemmesykepleien over telefonen	3,6	4,0	4,2	4,2
D4. Jeg vet at jeg kan kontakte hjemmesykepleien via helsenorge.no på internett	-	-	3,3	3,4
E1. Jeg vet hva som står i vedtaket mitt	-	-	3,8	3,7
E2. Jeg er kjent med at jeg kan klage på vedtaket	-	-	4,0	3,9
E3. De ansatte gir meg god informasjon om hva de skal gjøre når de kommer til meg	3,5	3,5	3,9	3,9
E4. De ansatte snakker slik at jeg forstår dem	4,1	4,0	4,2	4,2
E6. Jeg finner den informasjonen jeg trenger om hjemmesykepleien på Bergen kommune sine nettsider	-	-	3,9	4,0
F1. Hjemmesykepleien bidrar til at jeg føler meg trygg i hverdagen	-	-	4,2	4,2
F2. Alt i alt er jeg fornøyd med hjemmesykepleien	4,1	4,1	4,3	4,3

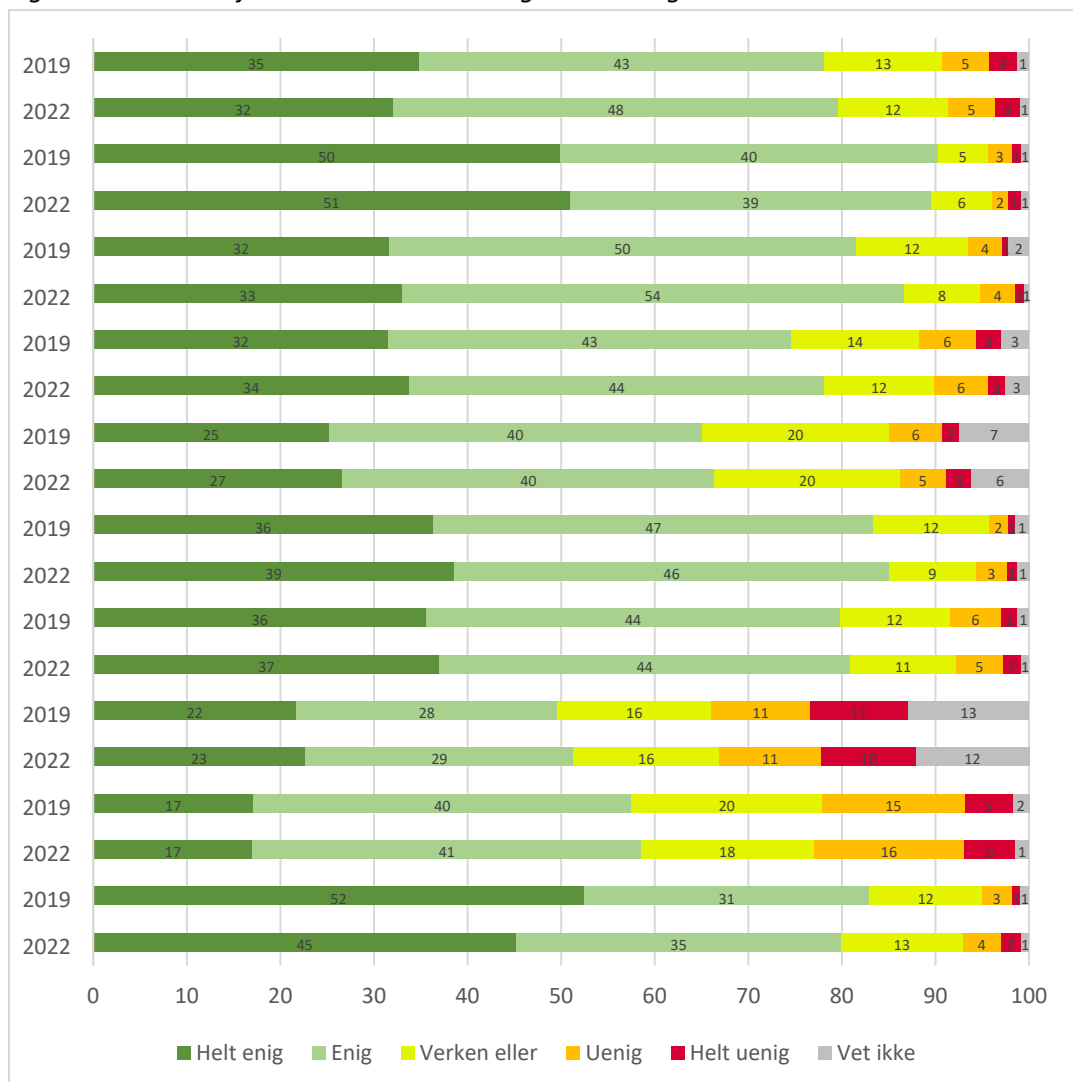
* signifikante endringer fra 2019 til 2022

Vi ser at brukerne i 2022 i noe mindre grad enn i 2019 har oppgitt å være med på å bestemme hvordan tjenestene utføres (B1). Utover dette er det i liten grad substansielle forskjeller mellom undersøkelsene i 2019 og 2022 når vi sammenlikner gjennomsnittsskårer. Figurene v9-v11 under sammenstiller de prosentvise svarfordelingene i årets undersøkelse med undersøkelsen fra 2019.

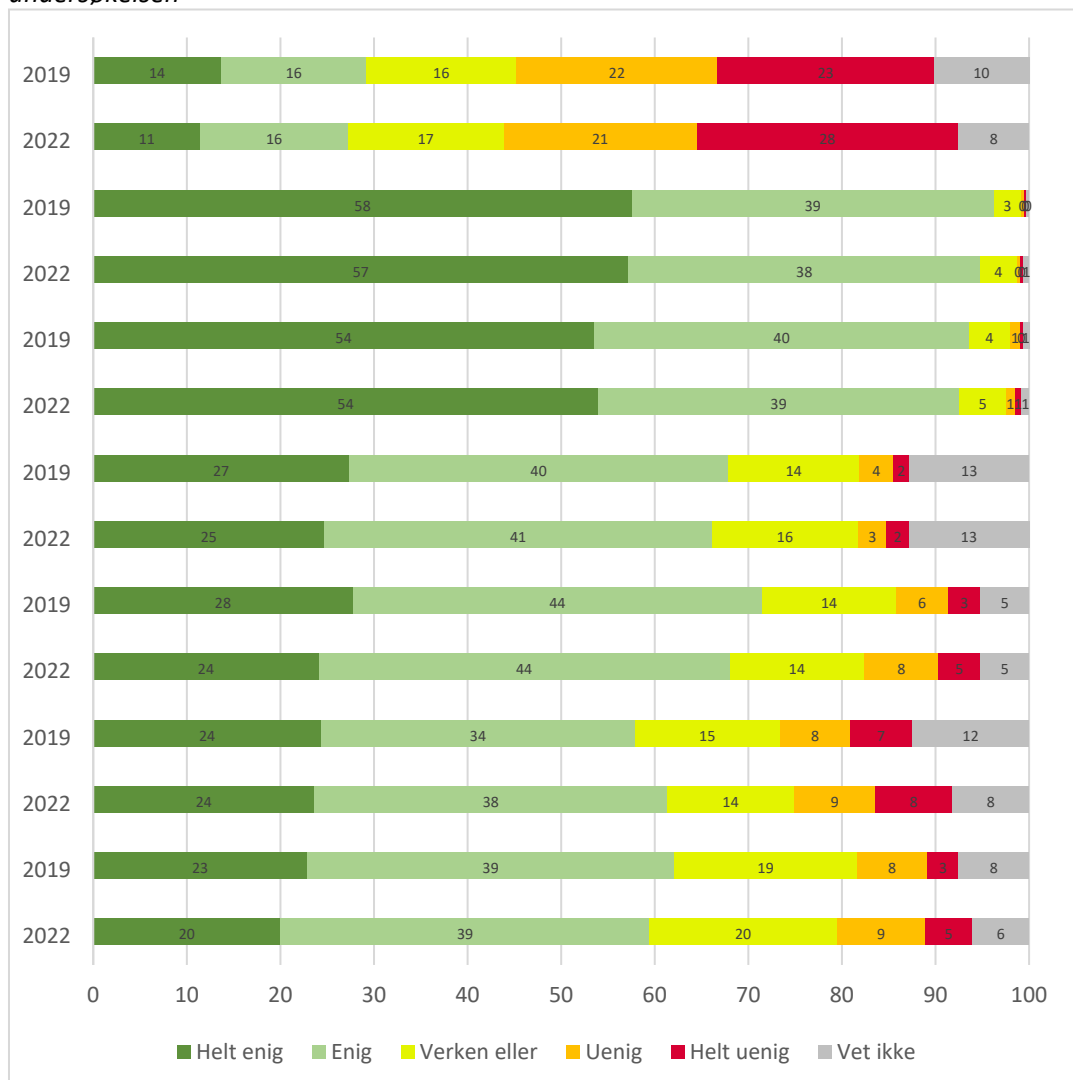
²³ De koronarelaterte spørsmålene i årets undersøkelse er utelatt fra denne tabellen.

²⁴ Undersøkelsene som ble gjennomført i 2007 og 2011 er ikke direkte sammenliknbare med undersøkelsene i 2019 og 2022. Rapporten fra 2019-undersøkelsen gjør rede for forskjeller og beskriver grunnlaget for de sammenlikningene som gjøres her.

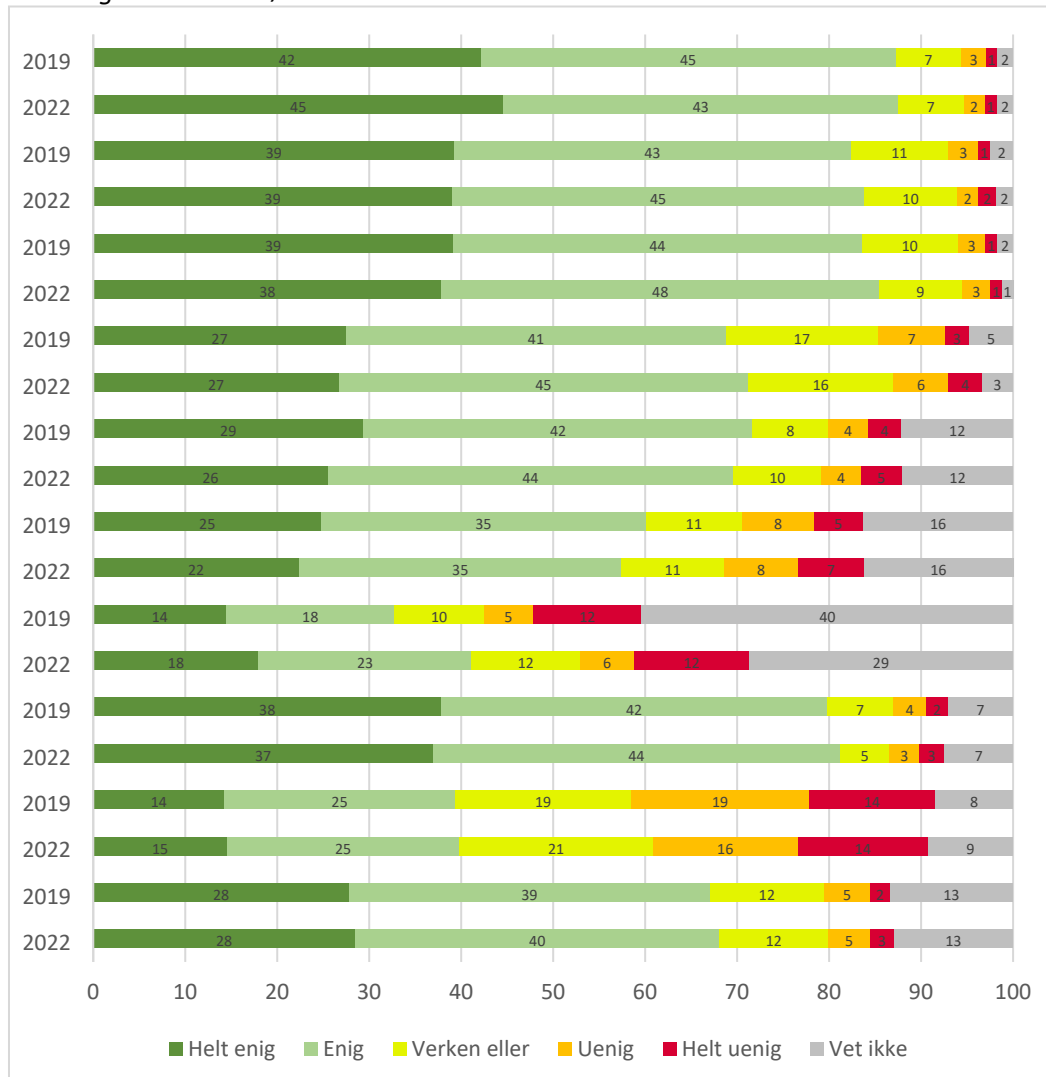
Figur v9: Kvalitet i tjenesten. Sammenstilling av 2022- og 2019-undersøkelsen



Figur v10: Brukermedvirkning og respektfull behandling. Sammenstilling av 2022- og 2019-undersøkelsen



Figur v11: Tilgjengelighet og kommunikasjon, informasjon og generell tilfredshet. Sammenstilling av 2022- og 2019-undersøkelsen



Vedlegg 6: Invitasjonsbrev og spørreskjema



BERGEN
KOMMUNE

BYRÅDSAVD. FOR ELDRE, HELSE OG
FRIVILLIGHET
BEHF - Kommunaldirektørens stab

Fornavn etternavn
Gate nr.
Postnummer Poststed

Vår referanse: 2022/37331-1
Dato: 26. april 2022

Informasjon om hjemmesykepleieundersøkelsen 2022

Kjære Fornavn Etternavn

Bergen kommune ønsker gode tjenester til innbyggerne. Derfor er det viktig for oss å vite hvordan du opplever kvaliteten på tjenestene du mottar. Vi håper at du vil sette av litt tid til å svare på noen spørsmål slik at vi får vite hva du synes er bra og mindre bra. For å utvikle tilbudet, er vi avhengige av å få kunnskap om hva du som bruker mener.

De fleste spørsmålene i undersøkelsen er fremstilt som ulike utsagn vi ber deg ta stilling til. Her er ingen fasitsvar, vi ber kun om din personlige mening. Undersøkelsen er frivillig og helt anonym.

Du kan besvare undersøkelsen via internett eller brev. Dersom du svarer via Internett, forenkler du vårt arbeid med å bearbeide alle innkomne svar.

Du får elektronisk tilgang til spørreskjemaet ved å gå inn på følgende internettside:

bergen.kommune.no/hsv

Der klikker du deg videre til «Hjemmesykepleieundersøkelsen 2022». For å kunne besvare undersøkelsen må du benytte følgende kode («svarpersonkode») som er unik for deg:

{svarpersonkode}

Hvis du ikke ønsker eller har mulighet til å besvare undersøkelsen via internett, kan du benytte vedlagte skjema og ferdigfrankerte konvolutt. Koden på spørreskjemaet gjør at vi kan sende ut påminnelser om å besvare undersøkelsen, samtidig som den sikrer oss at ingen svarer mer enn en gang.

Frist for å besvare undersøkelsen er **20. mai 2022**.

Svarskjemaet ditt blir slettet når undersøkelsen er avsluttet, og ingen vil kunne finne ut hva du har svart når de leser resultatene fra undersøkelsen.

Resultatene fra undersøkelsen vil bli samlet i en rapport, og publisert på Bergen kommunes nettsider. Det kan bli aktuelt å bruke resultatene i forskning. Alle svar vil fremdeles bli behandlet konfidensielt.

Postadresse:
Postboks 7700, 5020 BERGEN
Kontoradresse:
Neumanns gate 1

Telefon: 55565556
Internett: www.bergen.kommune.no

Har du spørsmål til undersøkelsen, kan du ta kontakt på telefon 408 03 966 mandag til fredag fra klokken 8 til 15.

På forhånd takk for hjelpen.

Med hilsen
BEHF - Kommunaldirektørens stab

Helen Koldal - seksjonssjef

Dokumentet er godkjent elektronisk.

Du mottar dette brevet fordi du er registrert som bruker av hjemmesykepleien i vårt fagsystem Profil. Vi har meldt til personvernombudet i Bergen kommune at vi har gjort dette. Når undersøkelsen avsluttes, sletter vi listen over personer som har mottatt undersøkelsen.

Så lenge brukerundersøkelsen pågår, vil det være mulig for et fåtall betrodde medarbeidere som jobber med å gjennomføre undersøkelsen å se hvem som har besvart / ikke besvart undersøkelsen. Det er ikke mulig å koble registrerte svar til konkrete personer.

Kommunen har et lovpålagt ansvar i å gjøre bruk av erfaringer fra pasienter, brukere og pårørende (jf. [Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helsetjenesten](#), § 7). Spørreundersøkelser som dette er én måte kommunen søker å sikre brukermedvirkning og innhente brukererfaringer på.

Hjemmesykepleieundersøkelsen 2022

{Svarpersonkode}

Velkommen til hjemmesykepleieundersøkelsen 2022!

Vi trenger dine tilbakemeldinger for å skape best mulig tjenester for våre brukere.

De fleste spørsmålene i undersøkelsen er fremstilt som ulike utsagn vi ber deg ta stilling til. Du svarer på en skala fra «Helt uenig» til «Helt enig». Du kan også svare «Vet ikke». Vi ber om din mening, så det finnes ingen riktige eller gale svar. Undersøkelsen er anonym, ingen vil få vite hva du har svart. Det tar 5-10 minutter å fylle ut spørreskjemaet.

Slik fyller du ut skjemaet:

- Bruk svart eller blå penn. Du svarer ved å sette kryss i boksene. Merk at det bare skal krysses av ett kryss pr. spørsmål
- Krysser du av feil, kan du skravere hele feltet og sette nytt kryss i riktig boks
- Noen steder vil det stå en pil og et nummer ved svaralternativet dersom du har krysset av for «nei». Da skal du hoppe til det spørsmålet som pilen viser

Det er viktig at du krysser av for «ja» i erklæringen under dersom du vil delta i undersøkelsen. Dersom du ikke samtykker, trenger du selvfølgelig ikke sende skjemaet tilbake til oss.

Samtykkeerklæring

Jeg samtykker til at min besvarelse kan benyttes i offentlig rapport og/eller internt utviklingsarbeid.

☐ Ja

☐ Nei

Takk for at du tar deg tid til å besvare undersøkelsen!

Hjemmesykepleieundersøkelsen 2022

{Svarpersonkode}

Del A: Kvalitet i tjenesten

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn?	Helt enig	Enig	Verken eller	Uenig	Helt uenig	Vet ikke
A1. Det er viktig for meg at det stort sett er de samme ansatte som kommer hjem til meg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A2. Jeg opplever som oftest at jeg kjenner den ansatte som kommer hjem til meg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A3. Jeg får god oppfølging fra min primærkontakt / kontaktperson i hjemmesykepleien	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A4. De ansatte vet hva de skal gjøre når de kommer hjem til meg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A5. De ansatte utfører arbeidsoppgavene på en god måte	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A6. De ansatte legger til rette for at jeg skal klare mest mulig selv	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A7. Jeg føler meg trygg på at ansatte har kunnskap om den oppgaven de skal gjøre hos meg	☐	☐	☐	☐	☐	☐

A8. Jeg får hjelp av hjemmesykepleien til personlig stell

☐ Ja☐ Nei -> gå til spørsmål A10 om medisiner

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn?	Helt enig	Enig	Verken eller	Uenig	Helt uenig	Vet ikke
A9. Jeg er fornøyd med hjelpen jeg får til personlig stell	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hjemmesykepleieundersøkelsen 2022

{Svarpersonkode}

A10. Jeg får hjelp av hjemmesykepleien til å ta medisiner☐ Ja☐ Nei -> gå til spørsmål A12 om mat og måltider

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn?	Helt enig	Enig	Verken eller	Uenig	Helt uenig	Vet ikke
A11. Jeg er fornøyd med hjelpen jeg får til å ta medisiner	☐	☐	☐	☐	☐	☐

A12. Jeg får hjelp av hjemmesykepleien til mat og måltider☐ Ja☐ Nei -> gå til spørsmål A14 om pandemien

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn?	Helt enig	Enig	Verken eller	Uenig	Helt uenig	Vet ikke
A13. Jeg er fornøyd med hjelpen jeg får til mat og måltider	☐	☐	☐	☐	☐	☐

A14. Jeg fikk hjelp av hjemmesykepleien før pandemien (dvs. før mars 2020)☐ Ja☐ Nei

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn?	Helt enig	Enig	Verken eller	Uenig	Helt uenig	Vet ikke
A15. Jeg har vært redd for at ansatte i hjemmesykepleien skal smitte meg med Covid-19	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A16. Jeg har avlyst besøk fra hjemmesykepleien fordi jeg har vært redd for å bli smittet med Covid-19	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A17. Jeg har opplevd at hjemmesykepleien har avlyst besøk hos meg på grunn av pandemien	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A18. Under pandemien har familie/venner hjulpet meg med ting som hjemmesykepleien vanligvis hjelper med	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hjemmesykepleieundersøkelsen 2022

{Svarpersonkode}

Del B: Brukermedvirkning

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn?	Helt enig	Enig	Verken eller	Uenig	Helt uenig	Vet ikke
B1. Jeg er med å bestemme hvordan tjenestene jeg får skal utføres	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B2. Mine pårørende blir inkludert / informert slik jeg ønsker	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B3. Jeg gir beskjed dersom jeg ikke er fornøyd med hjelpen jeg får	☐	☐	☐	☐	☐	☐
B4. Min tilbakemelding blir tatt imot på en god måte	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Del C: Respektfull behandling

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn?	Helt enig	Enig	Verken eller	Uenig	Helt uenig	Vet ikke
C1. De ansatte behandler meg med respekt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C2. De ansatte er vennlige	☐	☐	☐	☐	☐	☐
C3. Nye, ukjente ansatte viser legitimasjon når de kommer	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Del D: Tilgjengelighet og kommunikasjon

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn?	Helt enig	Enig	Verken eller	Uenig	Helt uenig	Vet ikke
D1. Hjemmesykepleien følger meg opp dersom det oppstår en forandring av min helsetilstand	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D2. De ansatte gir beskjed dersom det blir forsinkelser utover 30 minutter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D3. Dersom jeg trenger det, får jeg kontakt med hjemmesykepleien over telefonen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
D4. Jeg vet at jeg kan kontakte hjemmesykepleien via helsenor.no på internett	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hjemmesykepleieundersøkelsen 2022

{Svarpersonkode}

Del E: Informasjon

Som bruker av hjemmesykepleien, har du fått et skriftlig vedtak som gir opplysninger om hva hjemmesykepleien skal bistå deg med.

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn?	Helt enig	Enig	Verken eller	Uenig	Helt uenig	Vet ikke
E1. Jeg vet hva som står i vedtaket mitt	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E2. Jeg er kjent med at jeg kan klage på vedtaket	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E3. De ansatte gir meg god informasjon om hva de skal gjøre når de kommer til meg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
E4. De ansatte snakker slik at jeg forstår dem	☐	☐	☐	☐	☐	☐

E5. Jeg benytter Bergen kommune sine nettsider for å finne informasjon om hjemmesykepleien

☐ Ja

☐ Nei -> gå til spørsmål F1 om trygghet i hverdagen

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn?	Helt enig	Enig	Verken eller	Uenig	Helt uenig	Vet ikke
E6. Jeg finner den informasjonen jeg trenger om hjemmesykepleien på Bergen kommune sine nettsider	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Del F: Generelt

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn?	Helt enig	Enig	Verken eller	Uenig	Helt uenig	Vet ikke
F1. Hjemmesykepleien bidrar til at jeg føler meg trygg i hverdagen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
F2. Alt i alt er jeg fornøyd med hjemmesykepleien	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hjemmesykepleieundersøkelsen 2022

{Svarpersonkode}

Del G: Andre opplysninger

Vi ber deg avslutningsvis fylle inn noen bakgrunnsopplysninger om deg selv.

G1. Hvor gammel er du?

- | | |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| ☐ 18–49 år | ☐ 80–89 år |
| ☐ 50–66 år | ☐ Over 90 år |
| ☐ 67–79 år | |

G2. Er du mann eller kvinne?

- ☐ Mann ☐ Kvinne

G3. I hvilken bydel i Bergen er du bosatt?

- | | |
|--|------------------------------------|
| ☐ Arna | ☐ Laksevåg |
| ☐ Bergenhus | ☐ Ytrebygda |
| ☐ Fana | ☐ Årstad |
| ☐ Fyllingsdalen | ☐ Åsane |

G4. Hva er din høyeste fullførte utdanning?

- | | |
|---|--|
| ☐ Grunnskole/folkeskole | ☐ Videregående opplæring/gymnas |
| ☐ Høyere utdanning
(høyskole/universitet eller
liknende) | |

G5. Hvem har fylt ut dette spørreskjemaet?

- | | |
|--|---|
| ☐ Jeg har fylt ut selv | ☐ Jeg har fått hjelp av
pårørende/andre |
| ☐ Jeg har fått hjelp av ansatte i
hjemmesykepleien | ☐ Pårørende/andre har fylt ut |

G6. Hvor ofte har du hjemmesykepleie?

- | | |
|--|--|
| ☐ Flere ganger om dagen | ☐ Flere ganger i måneden |
| ☐ Flere ganger i uken | ☐ En gang i måneden eller sjeldnere |

TAKK FOR AT DU TOK DEG TID TIL Å GJENNOMFØRE DENNE
KVALITETSUNDERSØKELSEN FOR HJEMMESYKEPLEIEN I BERGEN KOMMUNE!

Vedlegg 7: Påminnelsesbrev



BERGEN
KOMMUNE

BYRÅDSAVD. FOR ELDRE, HELSE OG
FRIVILLIGHET
BEHF - Kommunaldirektørens stab

Fornavn etternavn
Gate nr.
Postnummer Poststed

Vår referanse: 2022/37331-2

Dato: 20. mai 2022

Påminnelse om hjemmesykepleieundersøkelsen 2022

For en stund siden sendte vi deg en invitasjon til hjemmesykepleieundersøkelsen. Vi ønsker enda flere svar, og utvider derfor svarfristen. Dersom du allerede har sendt inn din besvarelse, kan du se bort fra denne henvendelsen.

Bergen kommune vil at du som bruker skal få gode tjenester. Vi trenger derfor å få kunnskap om hva du mener om tjenestene du mottar fra hjemmesykepleien. Vi ønsker også svar fra deg som sjeldent har besøk av tjenesten.

Det er frivillig for deg å delta i undersøkelsen, og vi vil behandle alle besvarelser konfidensielt.

Vi håper du vil besvare spørreskjemaet på internett. Da går du inn på følgende nettside: bergen.kommune.no/hsy

Der klikker du deg videre til «Hjemmesykepleieundersøkelsen 2022». Deretter benytter du følgende kode («svarpersonkode») som er unik for deg:

{svarpersonkode}

Hvis du ikke ønsker eller har mulighet til å besvare undersøkelsen via internett, kan du bruke skjemaet og den ferdigfrankerte konvolutten som du mottok forrige gang.

Har du spørsmål til undersøkelsen, kan du ta kontakt på telefon 408 03 966 mandag til fredag fra klokken 8 til 15.

Siste frist for å besvare undersøkelsen er **29. mai 2022**.

På forhånd takk for hjelpen.

Med hilsen
BEHF - Kommunaldirektørens stab

Helen Koldal - seksjonssjef

Dokumentet er godkjent elektronisk.

Postadresse:
Postboks 7700, 5020 BERGEN
Kontoradresse:
Neumanns gate 1

Telefon: 55565556
Internett: www.bergen.kommune.no