



Foto: Nina Johnsen, Bergen kommune

## Byrådsavdeling for eldre, helse og omsorg

---

### Hjemmesykepleieundersøkelsen 2024

Rapport 27.09.2024



BERGEN  
KOMMUNE

## Forord

For at Bergen kommune skal kunne utvikle og forbedre tjenestetilbudet, trenger vi tilbakemeldinger fra dem som bruker tjenestene. Vi har derfor på ny gjennomført en undersøkelse for alle hjemmesykepleiebrukerne i Bergen kommune over samme lest som i 2022 og 2019. Drøyt 37 prosent har besvart undersøkelsen, litt flere enn i 2022. Vi er godt fornøyde 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 .....	4
1. Innledning .....	5
1.1. Bakgrunn og formål .....	5
1.2. Gjennomføring, metode og utvalg .....	5
1.3. Oppbygging av rapporten .....	6
2. Hovedresultater fra undersøkelsen .....	7
2.1. Generell tilfredshet med hjemmesykepleien .....	7
2.2. Kvalitet i tjenesten .....	7
2.3. Brukermedvirkning.....	10
2.4. Respektfull behandling .....	10
2.5. Tilgjengelighet og kommunikasjon .....	11
2.6. Informasjon .....	12
2.7. Oppsummering av gjennomsnittsskårer.....	14
3. Sammenlikninger etter bakgrunnsvariabel.....	15
3.1. Bydeler .....	15
3.2. Alder .....	16
3.3. Kjønn .....	17
3.4. Utdanning .....	18
3.5. Utfyller av spørreskjema.....	19
3.6. Hjemmesykepleiefrekvens .....	20
3.7. Tjenestegruppe.....	21
3.8. Type besvarelse .....	22
3.9. Samvariasjon med «Alt i alt er jeg fornøyd med hjemmesykepleien» .....	23
3.10. To- og treveis krysstabeller .....	24
Vedlegg .....	26
Vedlegg 1: Fordeling av respondenter etter ulike bakgrunnsvariabler.....	26
Vedlegg 2: Mer om utvalg og svarprosent.....	29
Vedlegg 3: Fordeling av gjennomsnittsskårer fordelt på bydelene .....	31
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 .....	54

## Sammendrag

Bergen kommune har i februar og mars 2024 gjennomført en undersøkelse for alle brukere av hjemmesykepleie i kommunen. 1 565 brukere har sagt sin mening om tjenesten, noe som tilsvarer drøyt 37 prosent av alle brukerne.

Resultatene viser at brukerne av hjemmesykepleien i Bergen i all hovedsak fortsatt er godt fornøyde med tjenestene de mottar. Om lag 83 prosent av brukerne er alt i alt svært fornøyd eller fornøyd med hjemmesykepleien. Om lag 6 prosent er misfornøyd. Et stort flertall av brukerne mener også at hjemmesykepleien bidrar til at de føler seg trygge i hverdagen. Like fullt viser undersøkelsen tydelig at brukerne jevnt over ikke er like fornøyd med tjenestene i 2024 som de var i 2022 og 2019.

Kort oppsummert viser rapporten videre blant annet at

- de eldste brukerne er mest fornøyd med hjemmesykepleien, mens de yngste er minst fornøyd
- Åsane, som i 2022 og 2019 har de mest fornøyd brukerne. I motsatt ende er Laksevåg, men forskjellene er mindre enn i 2022
- det er som tidligere 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
- mange, om lag 53 prosent, ikke er enige i at nye ansatte viser legitimasjon når de kommer på hjemmebesøk. Tilsvarende andel i 2019 var 45 prosent
- om lag 80 prosent av brukerne mener at de ansatte utfører arbeidsoppgavene på en god måte, og om lag 90 prosent er enige i at de ansatte både behandler dem med respekt og vennlighet
- flere brukere enn i tidligere undersøkelser har svart at de får hjelp av hjemmesykepleien til personlig stell, medisiner og mat og måltider
- 56 prosent av brukerne i undersøkelsen har svart at de får hjelp av hjemmesykepleien til personlig stell. 73 prosent av disse er fornøyd
- 54 prosent av brukerne har svart at de får hjelp av hjemmesykepleien til å ta medisiner. Her er nær 80 prosent av de spurte fornøyd
- 37 prosent av brukerne har svart at de får hjelp av hjemmesykepleien til mat og måltider. Om lag 56 prosent er fornøyd med hjelpen de får
- de fleste får kontakt med hjemmesykepleien når de har behov for dette. De fleste mener også at de blir fulgt opp dersom det oppstår en forandring i helsetilstanden. Det er likevel om lag – som i 2022 og 2019 - en tredjedel som enten er uenig i dette, eller som ikke vet eller har noen oppfatning
- 75 prosent av respondentene sier de får hjelp av familie/pårørende til å klare daglige gjøremål, mens 10 prosent sier de kjøper private tjenester. Om lag 13 prosent klarer seg uten annen hjelp. Hvorvidt brukerne får hjelp av andre enn hjemmesykepleien til å klare daglige gjøremål har ikke vært kartlagt i tidligere undersøkelser

## 1. Innledning

### 1.1. Bakgrunn og formål

Denne rapporten beskriver resultatene fra hjemmesykepleieundersøkelsen 2024, som er gjennomført i februar/mars 2024. Målgruppen for undersøkelsen har vært alle brukere over 18 år som per primo februar 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 2022, 2019, 2011 og 2007. Årets undersøkelse er som i 2022 utført etter mal av hjemmesykepleieundersøkelsen 2019. Dette gjør at resultatene fra undersøkelsene i stor grad kan sammenliknes direkte.

### 1.2. Gjennomføring, metode og utvalg

Hjemmesykepleieundersøkelsen er en kvantitativ spørreundersøkelse som har vært gjennomført elektronisk og postalt. I sum har 1 565 brukere besvart undersøkelsen, noe som utgjør en svarprosent på 37,2 prosent. Om lag 23 prosent av dem som besvarte undersøkelsen gjorde dette elektronisk (jf. vedlegg 2).<sup>1</sup> Dette er en seks prosentpoeng større andel enn i 2022 og 2019.

Grunnarbeidet med å utarbeide undersøkelsen ble gjort i 2019. Det ble da sett til tidligere undersøkelser i kommunen, [bedrekommune.no](https://www.bedrekommune.no) og tilsvarende undersøkelser i Oslo kommune. I 2019 gav også Bergen eldreråd og Kommunalt råd for personer med funksjonsnedsettelse<sup>2</sup> innspill til spørreskjemaet. I årets undersøkelse har vi utelatt fem særskilte spørsmål relatert til koronapandemien, som vi inkluderte i 2022-undersøkelsen, og i stedet inkludert et spørsmål om helsenorge.no brukes for å kontakte hjemmesykepleien. Det er også lagt til et bakgrunnsspørsmål om brukerne får hjelp av andre enn hjemmesykepleien til å klare daglige gjøremål. For øvrig er spørsmålene som i 2022 og 2019.

Undersøkelsen består av 29 påstander som brukerne kunne gradere som følger:<sup>3</sup>



Videre er det i undersøkelsen fire ja/nei-spørsmål og syv bakgrunnsspørsmål. I tillegg kan vi som i 2022 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 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

---

<sup>1</sup> I 2022-undersøkelsen var svarprosenten 37 prosent. Den gang besvarte 1462 brukere undersøkelsen, hvorav 17 prosent elektronisk. I 2019-undersøkelsen var svarprosenten 42,3 prosent, 1917 brukere besvarte undersøkelsen, hvorav 17 prosent elektronisk som i 2022. I 2011 og 2007 ble det sendt ut 1 000 invitasjoner, og kommunen mottok hhv. 418 og 278 besvareelser.

<sup>2</sup> Daværende Kommunalt råd for funksjonshemmede.

<sup>3</sup> De fleste påstandene er satt opp slik at «Helt enig» må tolkes som et positivt svar for tjenesten, mens «Helt uenig» er negativt. I noen tilfeller er påstandene av mer informativ karakter, slik at verken den ene eller andre enden av skalaen nødvendigvis er positiv eller negativ for tjenesten som sådan.

følgelig utgangspunkt i brukerens perspektiv, som et viktig og nødvendig supplement til andre måter å måle kvalitet på.<sup>4</sup>

### 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

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.

---

<sup>4</sup> Jf. også [Brukerundersøkelsen i hjemmetjenesten i Oslo kommune 2017.](#)

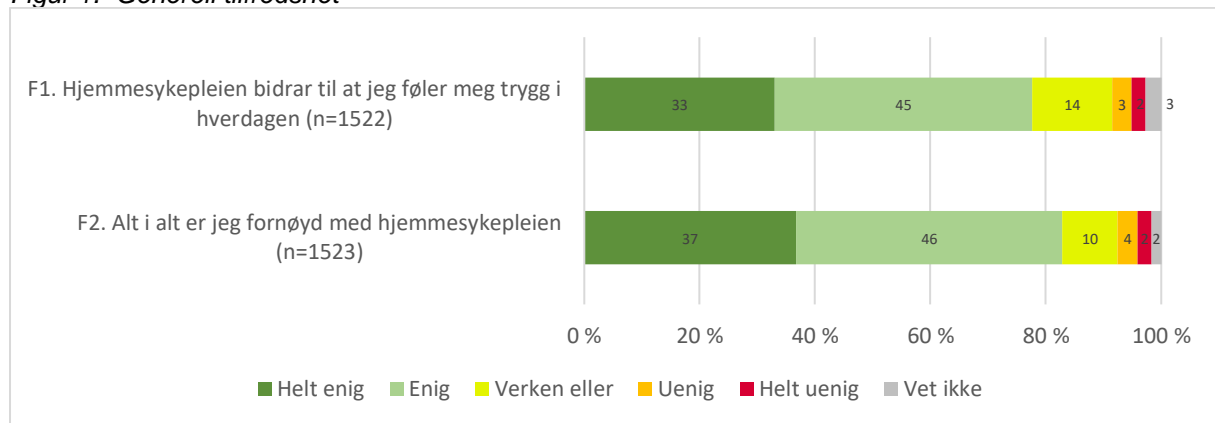
## 2. Hovedresultater fra undersøkelsen

I det følgende presenterer vi hovedresultatene fra hjemmesykepleieundersøkelsen 2024. For alle de 29 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.<sup>5</sup> Bak hver gjennomsnittsskår har vi i parentes satt inn hva tilsvarende skår var i 2022-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.<sup>6</sup> 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 = 4,05 (4,19). F2 = 4,13 (4,29).

Figur 1 viser både at brukerne av hjemmesykepleien i Bergen fortsatt alt i alt er godt fornøyd med tjenesten (83 prosent), og at et klart flertall også mener at hjemmesykepleien bidrar til at de føler seg trygge i hverdagen (78 prosent). Fem-seks prosent av brukerne er uenig i påstandene hver for seg. I 2022-undersøkelsen var det en enda større andel som var fornøyd, sammenliknet med årets undersøkelse. Dette gjenspeiles også av gjennomsnittsskårene.

### 2.2. Kvalitet i tjenesten

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

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.

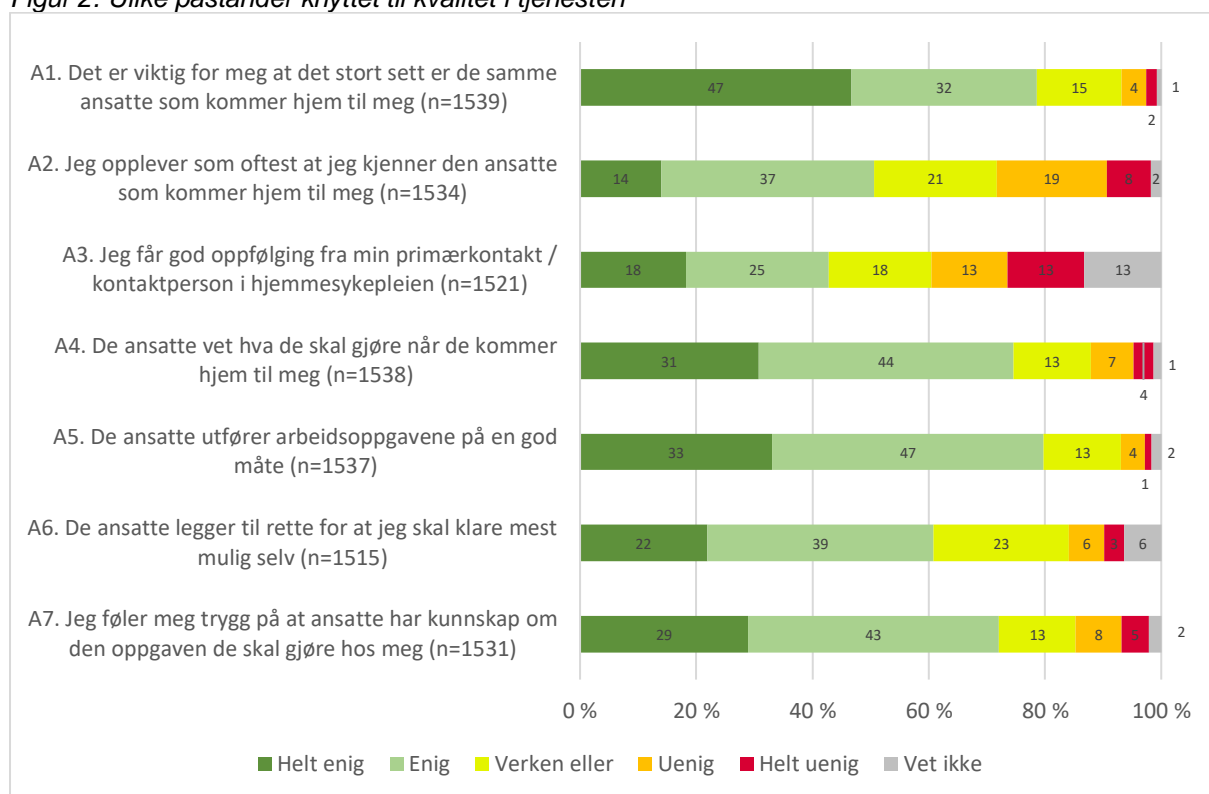
<sup>5</sup> Merk at de som har svart «Vet ikke» på de ulike påstandene (jf. grå søyler) ikke er inkludert i gjennomsnittsskårene, da disse svarene ikke naturlig kan innplasseres på skalaen. Snittskårene befinner seg dermed på en skala fra 1 (Helt uenig) til 5 (Helt enig).

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

<sup>7</sup> Ibid.



Figur 2. Ulike påstander knyttet til kvalitet i tjenesten



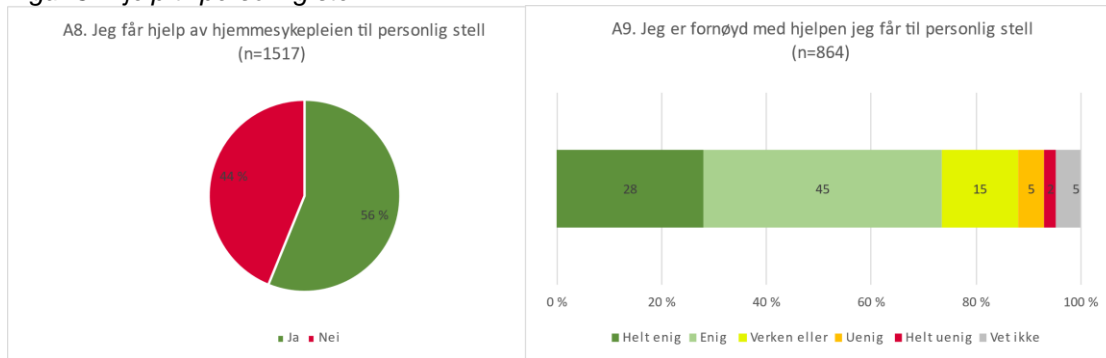
Gjennomsnittsskåre: **A1** = 4,18 (4,18). **A2** = 3,31 (3,49). **A3** = 3,25 (3,49). **A4** = 3,92 (4,10). **A5** = 4,08 (4,20). **A6** = 3,75 (3,88). **A7** = 3,86 (4,05).

Figur 2 viser at 61 prosent av brukerne svarer at de ansatte legger til rette for at de kan klare mest mulig selv. Videre ser vi at det for 79 prosent av brukerne er viktig at det stort sett er den samme ansatte som kommer hjem til brukeren. Samtidig er det 51 prosent som opplever at de faktisk kjenner den ansatte som kommer. Om lag 80 prosent av brukerne mener at de ansatte utfører arbeidsoppgavene på en god måte. Selv om dette er en høy andel, er det likevel lavere enn i 2022.

Et mindretall av brukerne, om lag 43 prosent, gir uttrykk for at de opplever at de får god oppfølging av primærkontakt.



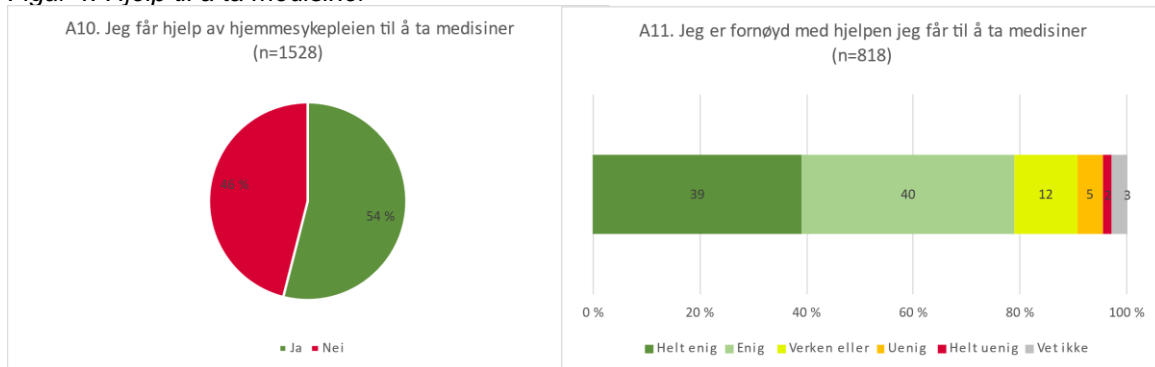
Figur 3. Hjelp til personlig stell



Gjennomsnittsskår: A9 = 3,97 (4,14).

56 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. Om lag 73 prosent av de spurte sier seg enig eller helt enig i påstanden om at de er fornøyd med hjelpen de får til personlig stell.

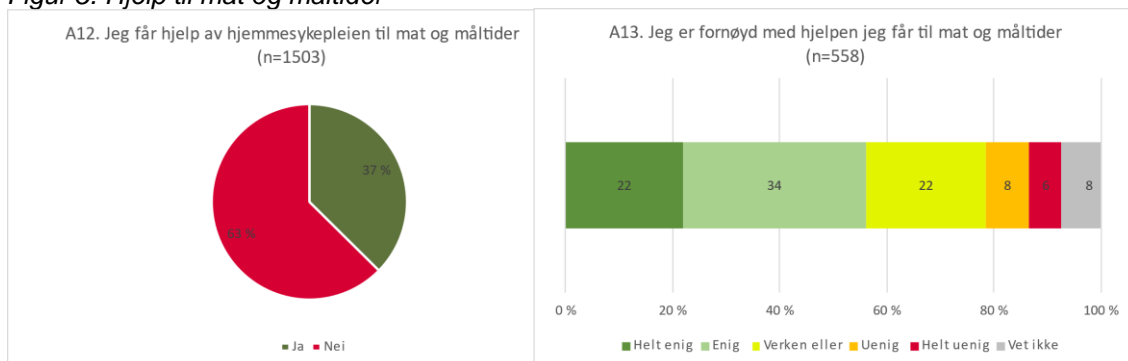
Figur 4. Hjelp til å ta medisiner



Gjennomsnittsskår: A11 = 4,13 (4,37).

54 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. Om lag 79 prosent av de spurte sier seg enig eller helt enig i påstanden om at de er fornøyd med hjelpen de får til å ta medisiner.

Figur 5. Hjelp til mat og måltider



Gjennomsnittsskår: A13 = 3,63 (4,02).

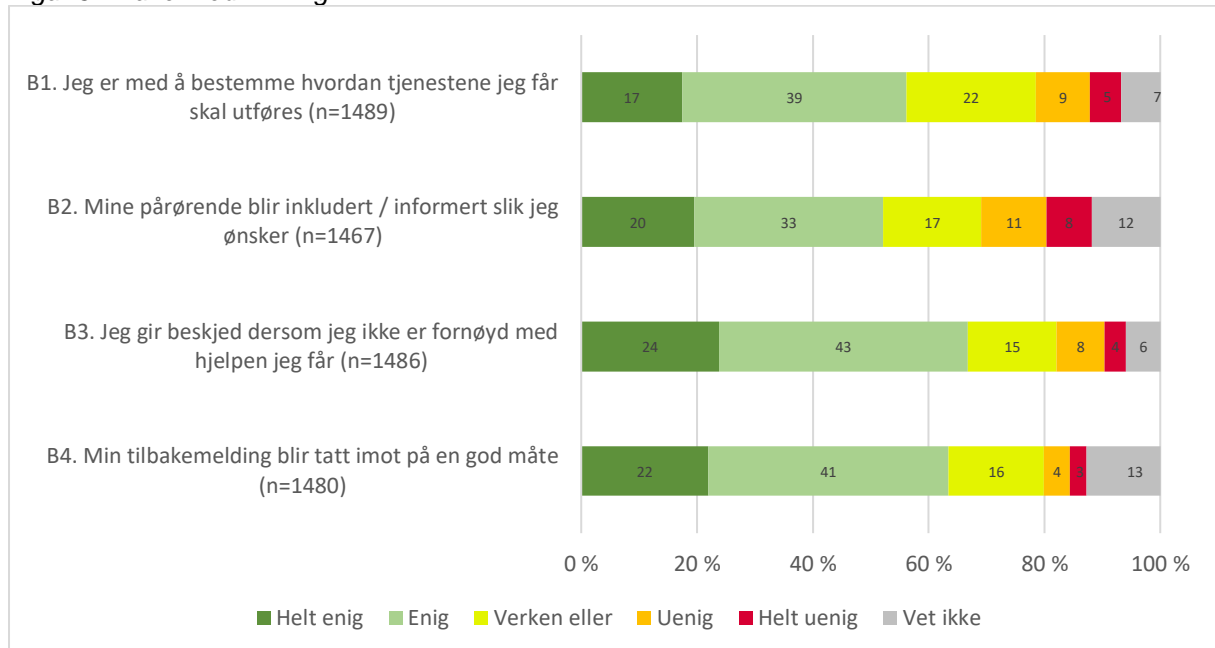
37 prosent av brukerne som har besvart undersøkelsen har svart ja til at de får hjelp av hjemmesykepleien til mat og måltider (jf. A12). Om lag 56 prosent av de spurte sier seg enig eller helt enig i påstanden om at de er fornøyd med hjelpen de får til mat og måltider.

### 2.3. Brukermedvirkning

Det er et mål at brukere skal være aktivt deltakende når tjenestene planlegges og utføres.<sup>8</sup> 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 = 3,57 (3,64). B2 = 3,51 (3,65). B3 = 3,80 (3,79). B4 = 3,86 (3,95).

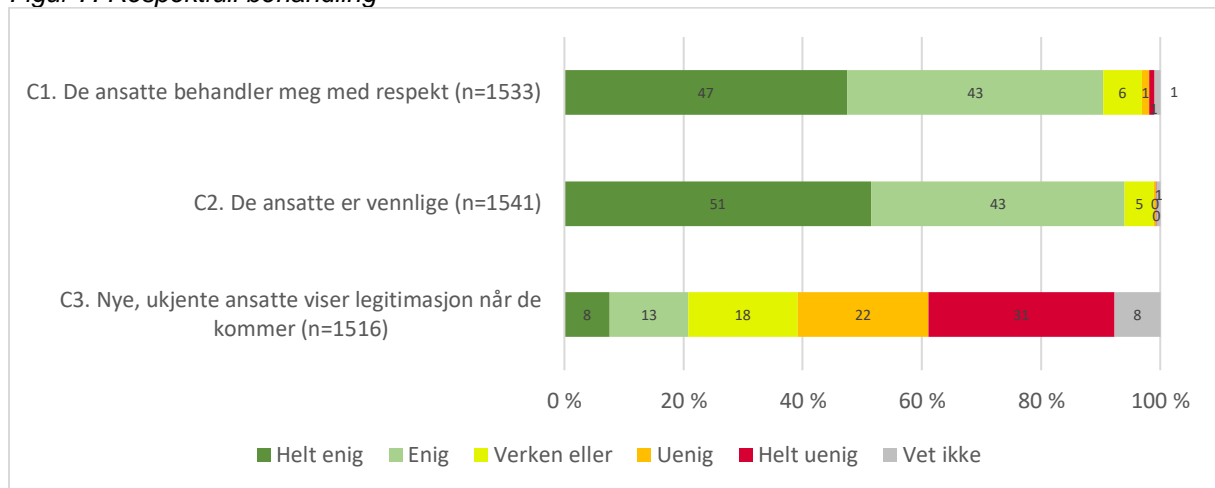
Totalt sett er de fleste enige i at hjemmesykepleien legger til rette for brukermedvirkning, selv om det også her er lavere andeler enn i 2022. Om lag 56 prosent opplever at de får medvirke til hvordan tjenestene skal utføres, mens 53 prosent er enige i at pårørende blir inkludert/informert slik bruker ønsker. Begge deler er litt lavere enn i 2022. Andelen som svarer at de gir beskjed dersom de ikke er fornøyd med hjelpen de får er tilnærmet som i 2022. Om lag 63 prosent av brukerne mener at tilbakemeldingene deres blir tatt imot på en god måte. Forholdsvis mange svarer «vet ikke» på disse påstandene.

### 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.

<sup>8</sup> Ibid.

Figur 7. Respektfull behandling



Gjennomsnittsskårer: C1 = 4,36 (4,45). C2 = 4,46 (4,52). C3 = 2,39 (2,59).

Figur 7 viser som i de foregående undersøkelsene et todelt bilde. Brukerne er i svært stor grad enige i at de ansatte i hjemmesykepleien både behandler dem med respekt og vennlighet. Over 90 prosent mener dette. Samtidig ser vi at mange fortsatt, om lag 53 prosent, er helt uenig eller uenig i at nye ansatte viser legitimasjon når de kommer på hjemmebesøk.

## 2.5. Tilgjengelighet og kommunikasjon

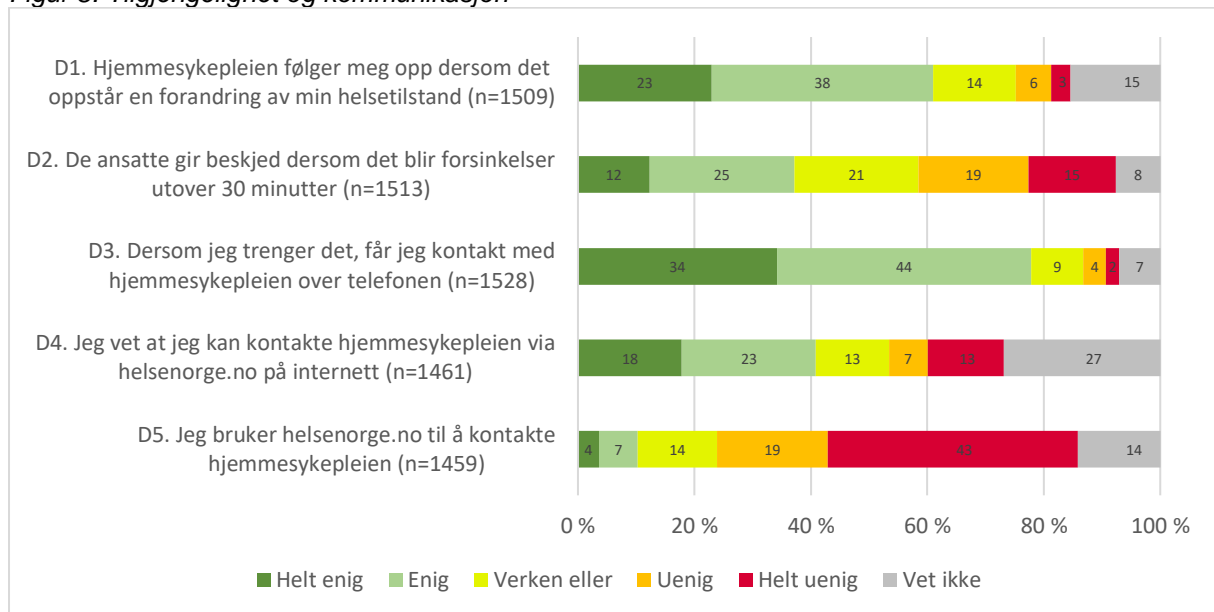
Bergen kommune skal ha tilgjengelige og brukervennlige tjenester. Kommunen må utvikle gode kommunikasjonskanaler som er lett tilgjengelig for alle.<sup>9</sup> Derfor jobber vi kontinuerlig med å videreutvikle gode måter å kommunisere med brukere og pårørende. For å lykkes, må form, innhold og konkrete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

<sup>9</sup> Ibid.

Figur 8. Tilgjengelighet og kommunikasjon



Gjennomsnittsskårer: D1 = 3,84 (4,00). D2 = 3,01 (3,11). D3 = 4,11 (4,18). D4 = 3,35 (3,40). D5 = 1,94 (NY)

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.<sup>10</sup> Videre ser vi at de fleste fortsatt ikke kjenner til at de kan kontakte hjemmesykepleien via helsenorge.no. Her er bildet om lag som i 2022. Ny av året er påstand D5 knyttet til om helsenorge.no faktisk brukes til å kontakte hjemmesykepleien. Som vi ser er det en svært liten andel som oppgir at så er tilfelle.

Når det gjelder påstanden om at de ansatte gir beskjed dersom det blir forsinkelser utover 30 minutter er bildet, som i de foregående brukerundersøkelsene, tredelt. 37 prosent er enige, 34 prosent er uenige, mens resten ikke vet eller mener verken det ene eller det andre.

## 2.6. Informasjon

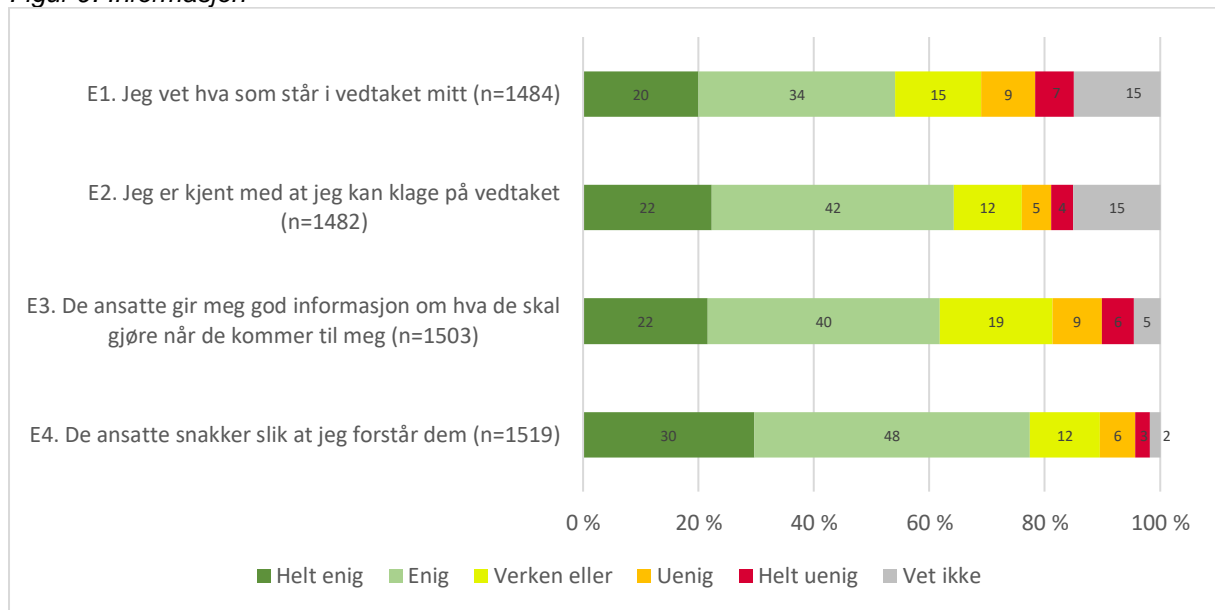
Brukere skal være trygge på at de får god og nødvendig informasjon om sine rettigheter. Informasjonen skal være pålitelig og avklare forventninger. Språket skal være tydelig og forståelig.

Hjemmesykepleiens tjenester er lovpålagte.<sup>11</sup> 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.

<sup>10</sup> En del av brukerne (15 prosent) svarer som i 2022 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 krysstabulering av denne påstanden (D1) mot hvem det er som har fylt ut skjemaet (G5), gir bare i noen grad holdepunkt for en slik antakelse, jf. tabell 5 i underkapittel 3.10.

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

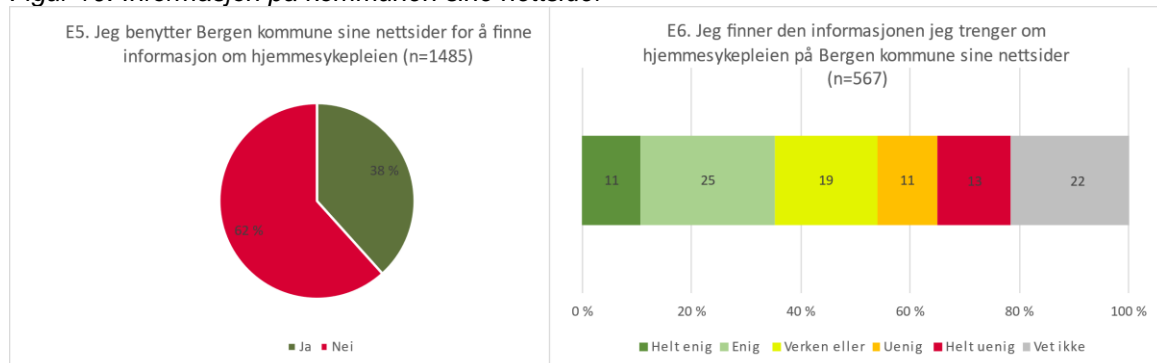
Figur 9. Informasjon



Gjennomsnittsskårer: E1 = 3,60 (3,69). E2 = 3,87 (3,93). E3 = 3,67 (3,88). E4 = 3,98 (4,19).

Om lag 78 prosent av brukerne mener de ansatte snakker slik at brukeren forstår dem, mens i overkant av 60 prosent mener de ansatte gir god informasjon om hva de skal gjøre når de kommer. Videre ser vi at det er en del brukere som ikke vet hva som står i vedtaket,<sup>12</sup> eller som vet at de kan klage på dette.

Figur 10. Informasjon på kommunen sine nettsider



Gjennomsnittsskår: E6 = 3,11 (3,97).

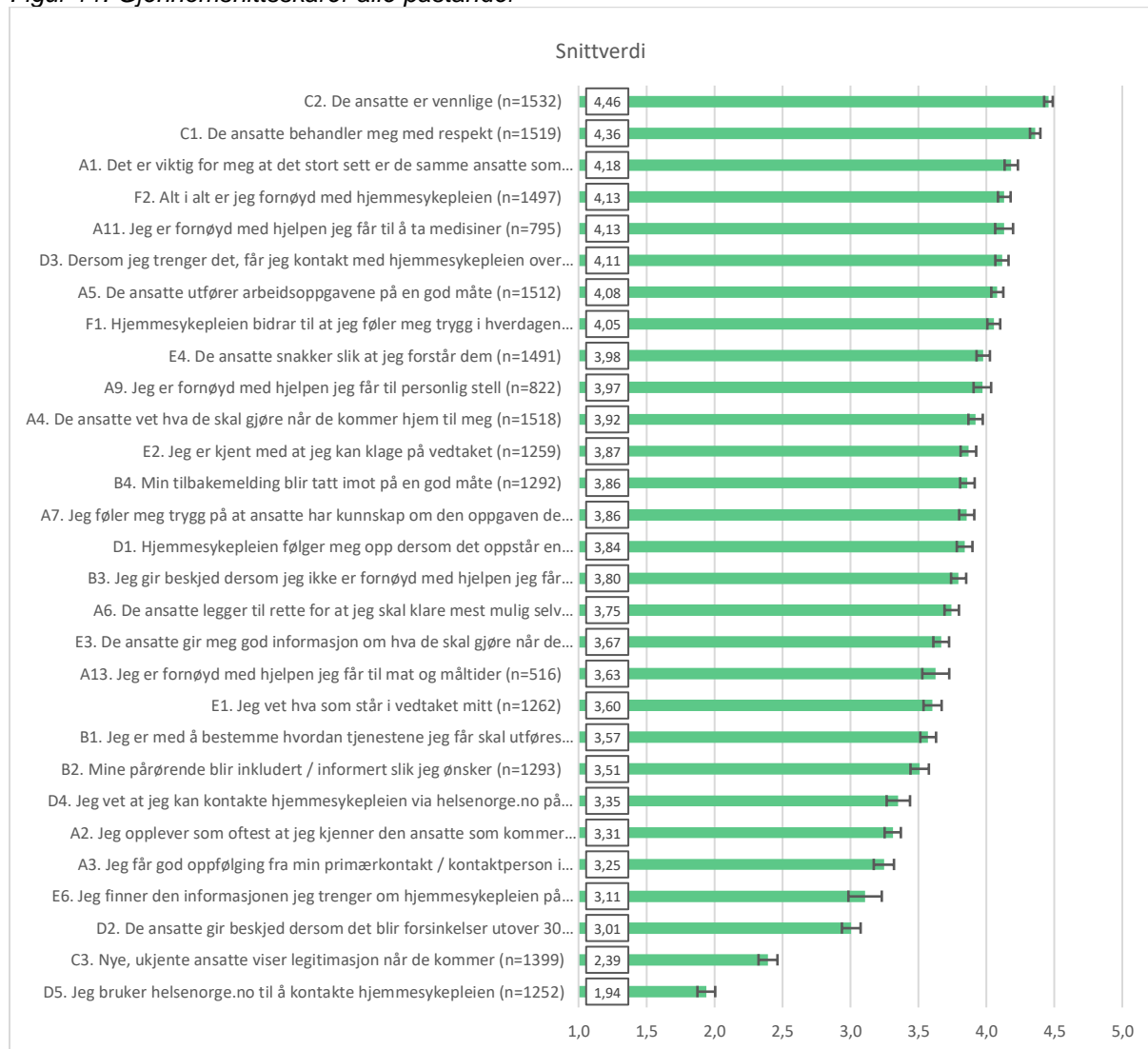
38 prosent av brukerne har oppgitt at de benytter Bergen kommune sine nettsider for å finne informasjon om hjemmesykepleien. Dette er en klart større andel enn i 2022, hvor 14 % oppgav dette. Samtidig er det forholdsvis mange som uenig i at de finner den informasjonen de trenger.

<sup>12</sup> Ved å krysstabulere kjennskap til hva som står i vedtaket med alder og hvem som har fylt ut skjemaet, ser vi at det er de eldste brukerne som har fått hjelp til å fylle ut skjemaet som i minst grad har slik kjennskap.

## 2.7. Oppsummering av gjennomsnittsskårer

I figur 11 oppsummerer vi gjennomsnittsskårene til alle påstandene i undersøkelsen. Skårene er sortert fra høyest til lavest.

Figur 11. Gjennomsnittsskårer alle påstander



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

Figuren belyser områdene hvor hjemmesykepleien har skåret best i undersøkelsen og områdene hvor forbedringspotensialet synes størst.<sup>13</sup> Det at de ansatte er vennlige og behandler brukeren med respekt er de to påstandene der hjemmesykepleien skårer best, som i 2022 og 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 undersøkelsene i 2022 og 2019. Forskjellen mellom disse er innbyrdes signifikant med god margin. I tillegg finner vi den nye påstanden (D5) om bruk av helsenorge.no helt i bånd.

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

En skår på 2,5 tilsvarer at halvparten av brukerne i snitt er misfornøyd («Uenig») mens den andre halvparten mener «Verken eller».

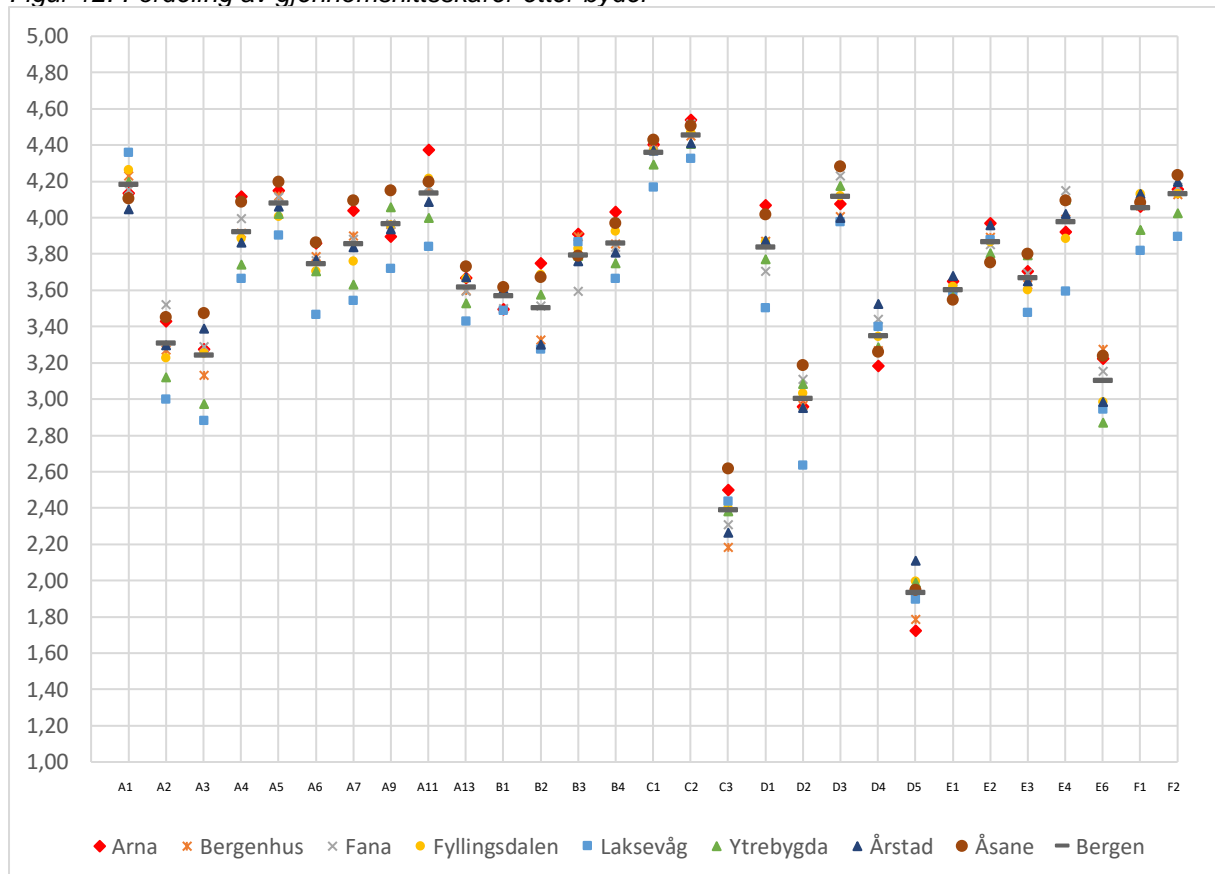
### 3. Sammenlikninger etter bakgrunnsvariabel

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. Nytt i denne undersøkelsen er at vi også har bedt brukerne besvare om de får hjelp av andre enn hjemmesykepleien til å klare daglige gjøremål. I tillegg er brukersvarene gruppert etter type besvarelse (elektronisk eller postal) og tjenestekategori. I det følgende belyser vi brukersvarene gitt disse bakgrunnsopplysningene.

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.<sup>14</sup>

#### 3.1. Bydeler

Figur 12. 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

<sup>14</sup> 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.

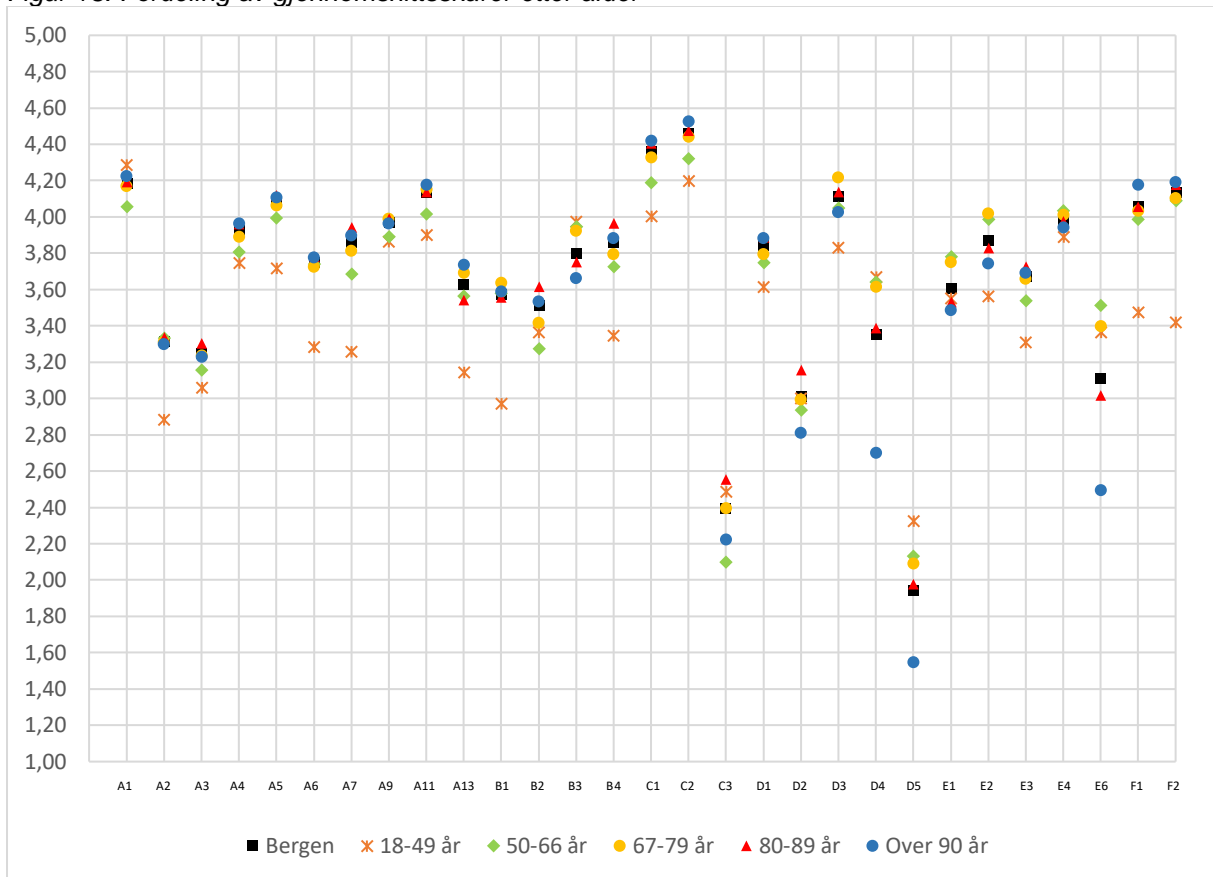


gjennomsnittsskårene klumper seg sammen, og forskjellene mellom bydelene i de fleste tilfeller ikke er signifikante. Det betyr ikke at alle de observerte forskjellene er insignifikante, det gjelder særlig forskjellene mellom maksimum- og minimumsverdiene. Som i 2022 og i 2019 er det brukerne i Åsane som gjennomgående er de mest fornøyde i denne brukerundersøkelsen. Åsane skårer bedre enn snittet for Bergen i 23 av de 26 påstandene hvor de gir mening å gjøre en slik sammenlikning. Arna og Fana skårer bedre enn snittet for Bergen i henholdsvis 20 og 19 av påstandene. I motsatt ende er brukerne fra Laksevåg (som i 2022) og Ytrebygda, som skårer bedre enn snittet i henholdsvis 3 og 7 av påstandene. Det kan her være verdt å minne om at når man sammenlikner gjennomsnittsskårene, så vil nødvendigvis noen måtte ligge både over og under snittet, uavhengig av om skåren(e) er høye eller lave.

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

### 3.2. Alder

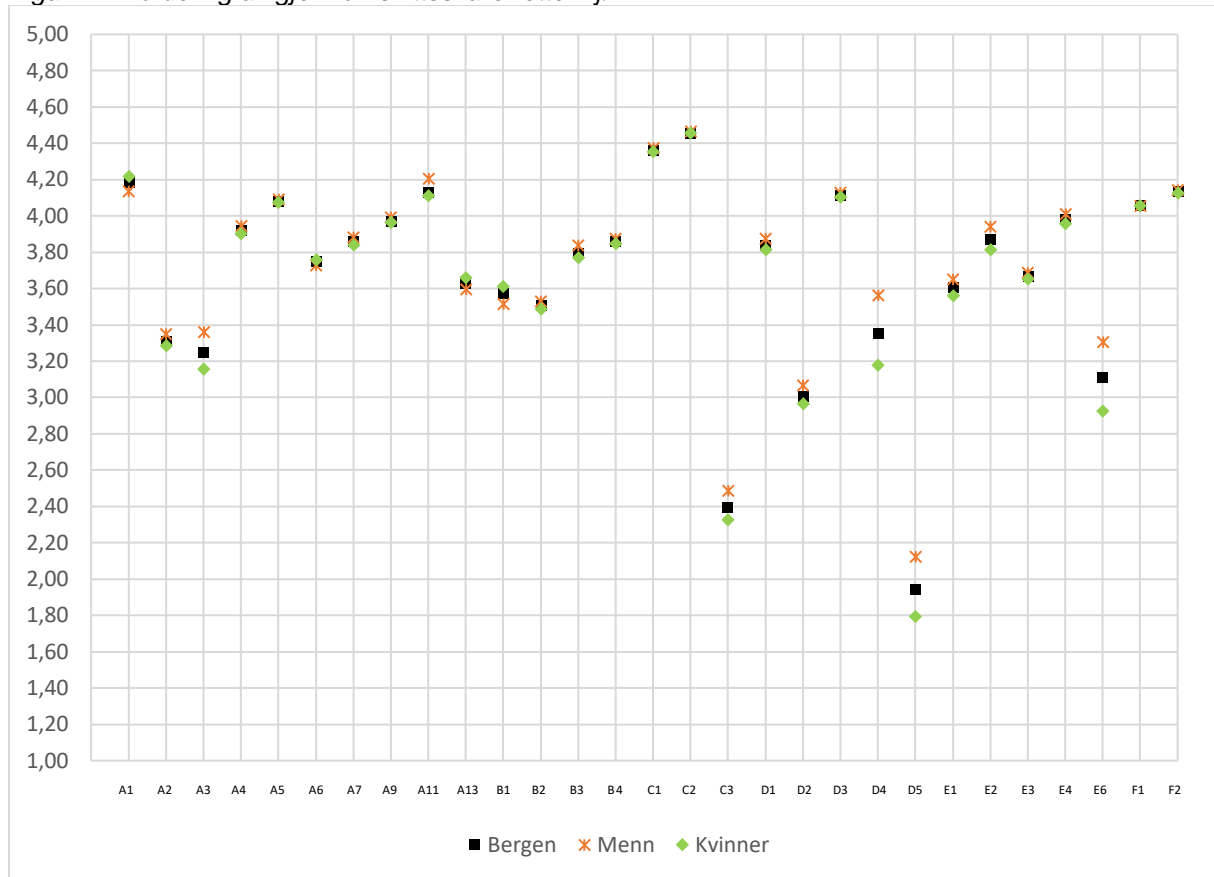
Figur 13. Fordeling av gjennomsnittsskårer etter alder



Figur 14 viser spredningen i synspunkter på de ulike påstandene i undersøkelsen fordelt på brukernes alder. Hvis vi sammenlikner de ulike aldersgruppene opp mot snittet for Bergen, er det aldersgruppene «80–89 år» og «Over 90 år» som i flest tilfeller skårer over snittet. I mange tilfeller er det likevel snakk om små forskjeller. De yngste er denne gang gjennomgående minst fornøyde, mens de eldste – ikke uventet er minst digitale (jf. D4, D5 og E6).

### 3.3. Kjønn

Figur 14. Fordeling av gjennomsnittsskårer etter kjønn

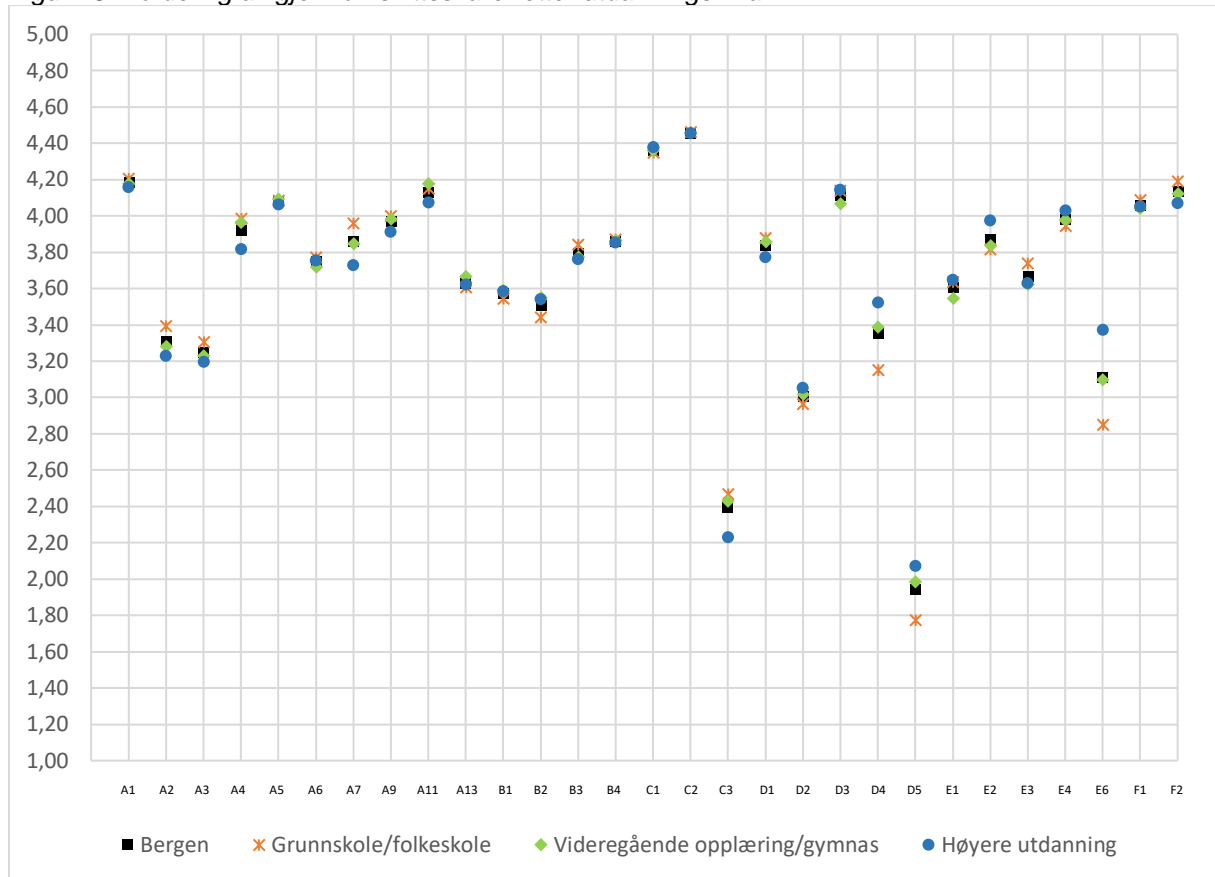


Figur 15 viser spredningen i synspunkter på de ulike påstandene i undersøkelsen fordelt på brukernes kjønn. Som i de tidligere undersøkelsene er det i svært liten grad kjønnsforskjeller når vi ikke samtidig kontrollerer for andre faktorer. Det er likevel fortsatt slik at mennene som har besvart brukerundersøkelsen i 22 av 26 relevante påstander har uttrykt mest tilfredshet med hjemmesykepleien. Som i 2022 og 2019 finner vi fortsatt en signifikant kjønnsforskjell ved at menn i større grad vet at de kan kontakte hjemmesykepleien via helsenorge.no (D4).<sup>15</sup> Menn har også i signifikant større grad enn kvinner uttrykt at de bruker helsenorge.no til å kontakte hjemmesykepleien (D5) og at de i større grad finner informasjonen de trenger på kommunens nettsider (E6).

<sup>15</sup> 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

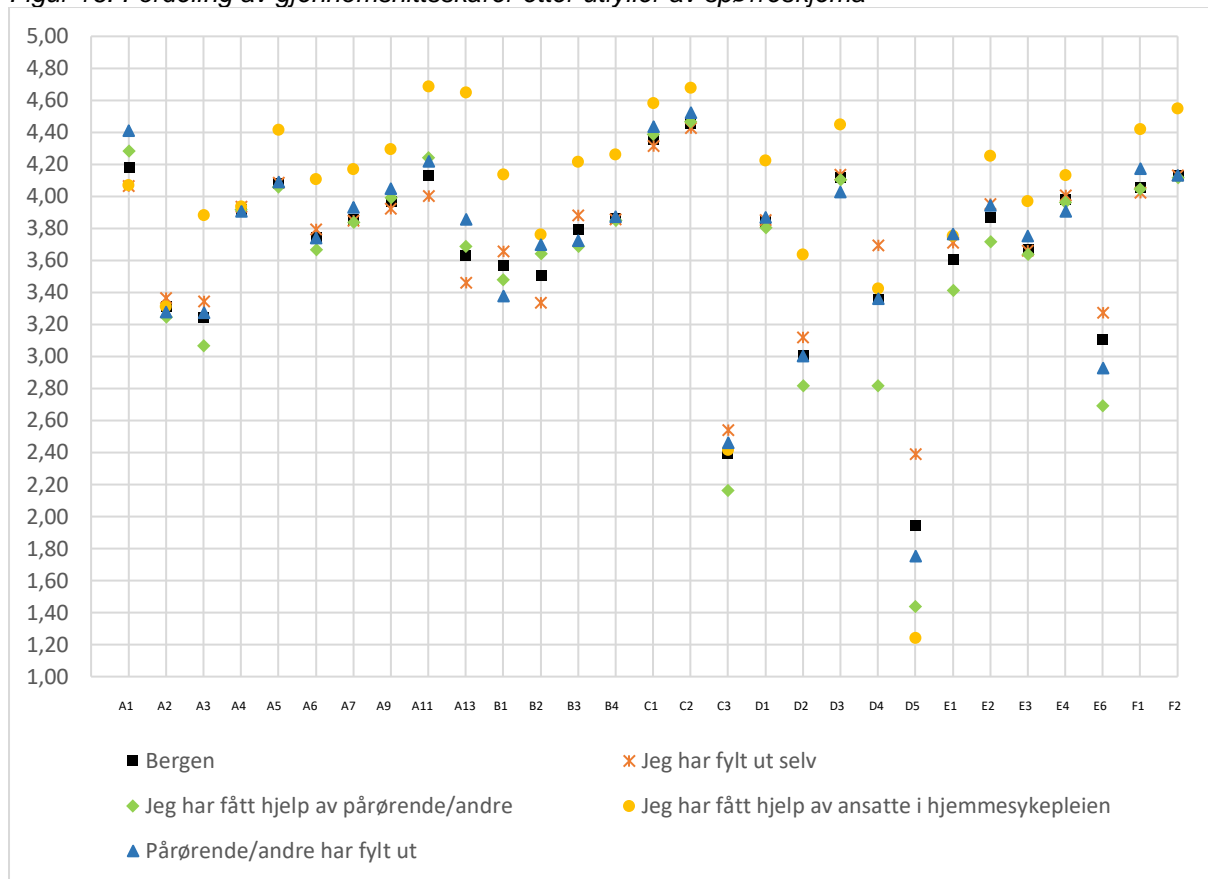
Figur 15. Fordeling av gjennomsnittsskårer etter utdanningsnivå



Figur 16 viser spredningen i synspunkter på de ulike påstandene i undersøkelsen fordelt på brukernes utdanningsnivå. 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, D5 og E6. Brukerne med høyere utdanning vet i større grad enn brukerne med folkeskole at de kan benytte helsenorge.no, og de finner i større grad informasjon på kommunens nettsider. Dette gjenspeiler også undersøkelsen fra 2022.

### 3.5. Utfyller av spørreskjema

Figur 16. 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.<sup>16</sup> I grove trekk er bildet det samme som i 2022. Brukerne som har fått hjelp til å fylle ut skjemaet av ansatte i hjemmesykepleien fremstår som mest positive. Her er det verdt å legge til at antallet som har fått slik hjelp er lite,<sup>17</sup> og at det antakelig heller ikke er unaturlig å forvente at den sosiale konteksten rundt en slik utfylling kan ha betydning for skåren, og/eller at en slik hjelp i seg selv er et uttrykk for et særlig godt tillitsforhold i utgangspunktet. 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).

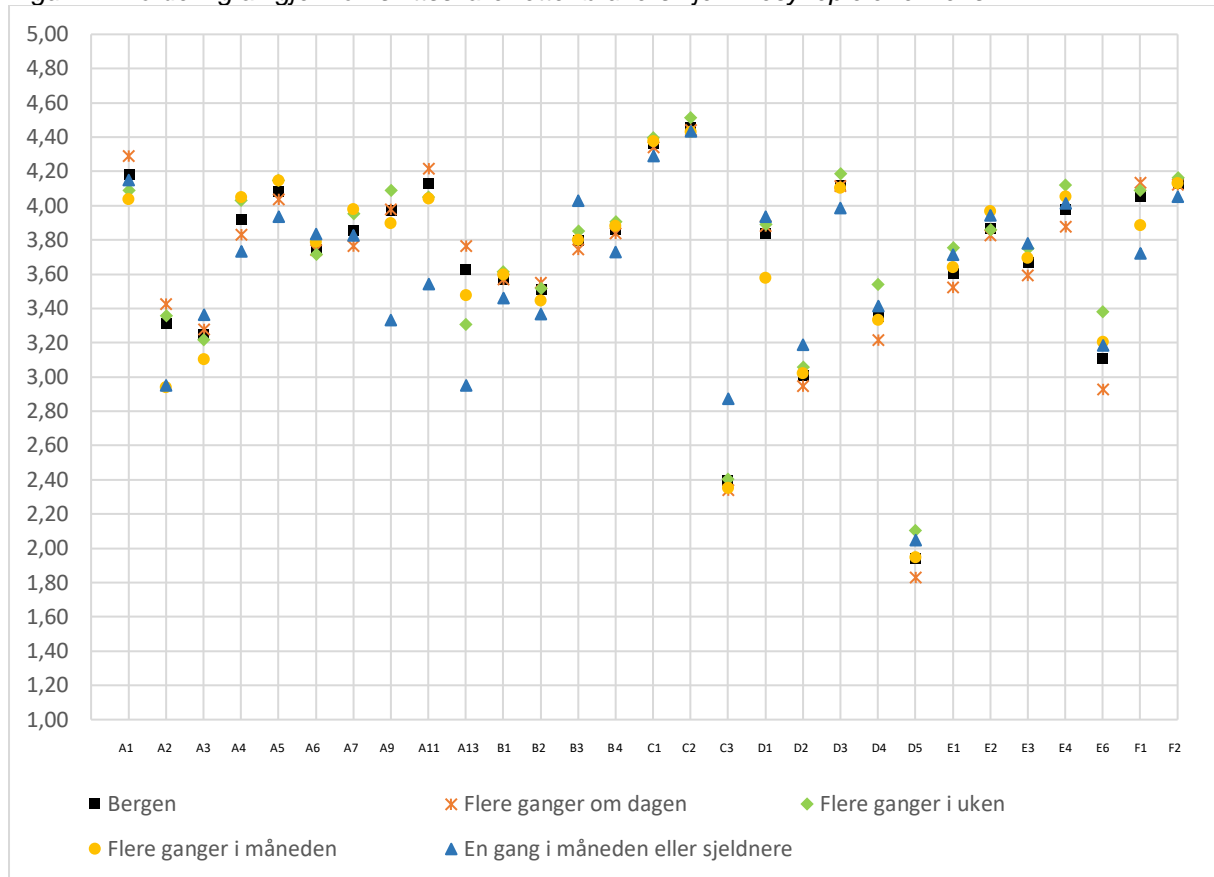
Mange av forskjellene som visualiseres i figuren er signifikante. For eksempel mener de som har fylt ut skjemaet selv i noe mindre grad at det er viktig at det stort sett er de samme ansatte som kommer hjem til dem (A1) enn brukerne som har fått hjelp av pårørende, eller der pårørende/andre har fylt ut skjemaet alene. 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 – som i 2022 – at brukerne som har fylt ut skjemaet selv i størst grad oppgir at legitimasjon vises.

<sup>16</sup> Kategorien «Jeg har fått hjelp av ansatte i hjemmesykepleien» er utelatt i påstand E6 pga. lav N.

<sup>17</sup> 31 av de 1 565 som har besvart skjemaet har oppgitt å ha fått slik hjelp (jf. vedlegg 1).

### 3.6. Hjemmesykepleiefrekvens

Figur 17. Fordeling av gjennomsnittsskåre etter brukers hjemmesykepleiefrekvens

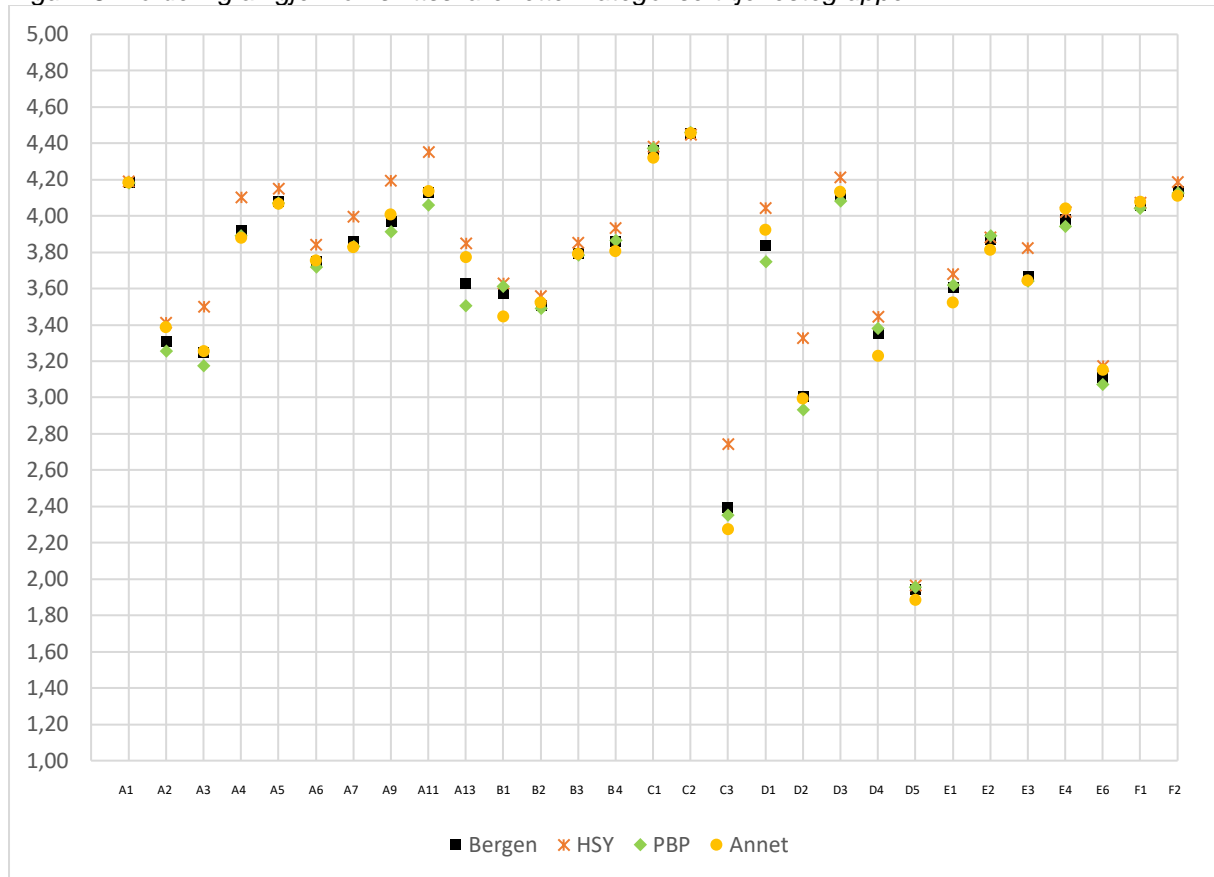


Figur 18 viser spredningen i synspunkter på de ulike påstandene i undersøkelsen fordelt på hvor ofte brukerne har hjemmesykepleie. Brukerne som har rapportert å ha hjemmesykepleie flere ganger i uken skårer over snittet for Bergen i 21 av 26 aktuelle påstander. En del av de observerte forskjellene er 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 undersøkelsene i 2022 og 2019. Kanskje ikke helt uventet avtar hjemmesykepleiens bidrag til trygghet i hverdagen med besøksfrekvensen.

### 3.7. Tjenestegruppe

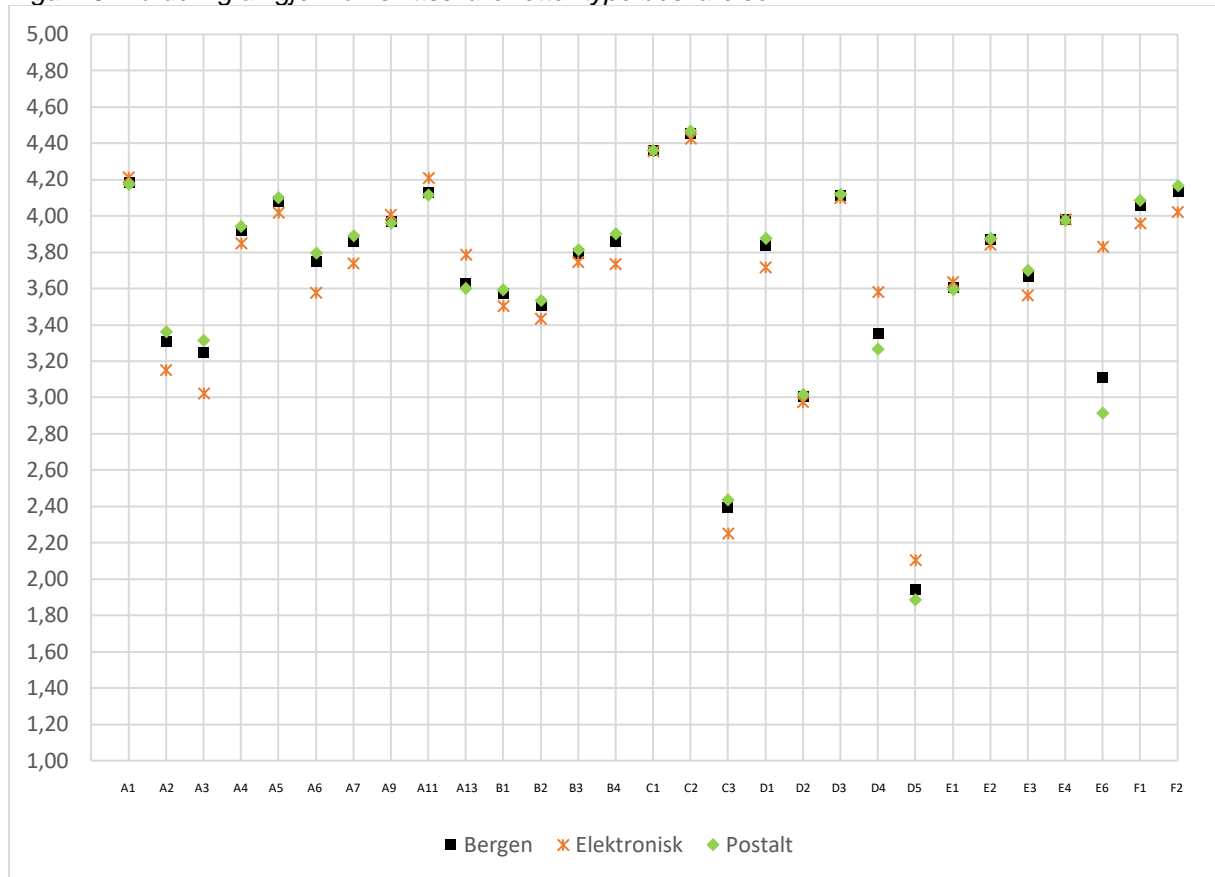
Figur 18. Fordeling av gjennomsnittsskårer etter kategorisert tjenestegruppe



Vi har også i denne undersøkelsen prekategorisert alle respondentene i tre grupper gitt hjemmesykepleietjenestene (tjenestekodene) de er registrert med (jf. vedlegg 2). Som vi ser av figur 19 er det for det meste liten spredning i gjennomsnittlig skår mellom tjenestetypene slik de er kategorisert her. Det er likevel slik at gruppen «HSY» skårer bedre enn snittet i 25 av 26 aktuelle påstander. Eksempelvis skårer «HSY» signifikant bedre enn «PBP» når det gjelder graden av fornøydhet med hjelp til personlig stell (A9) og medisiner (A11).

### 3.8. Type besvarelse

Figur 19. 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. Slik var det også i 2022. Forskjellene er likevel med noen få unntak små. Et av unntakene gjelder E6, der vi ser at de som har besvart undersøkelsen elektronisk i klart større grad oppgir å finne nødvendig informasjon om hjemmesykepleien på kommunens nettsider.



### 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	Snittskår
F1. Hjemmesykepleien bidrar til at jeg føler meg trygg i hverdagen	0,659	0,000	1512	4,05
A5. De ansatte utfører arbeidsoppgavene på en god måte	0,602	0,000	1508	4,08
A7. Jeg føler meg trygg på at ansatte har kunnskap om den oppgaven de skal gjøre hos meg	0,600	0,000	1505	3,85
C1. De ansatte behandler meg med respekt	0,571	0,000	1506	4,36
C2. De ansatte er vennlige	0,538	0,000	1513	4,46
A4. De ansatte vet hva de skal gjøre når de kommer hjem til meg	0,525	0,000	1510	3,92
E4. De ansatte snakker slik at jeg forstår dem	0,492	0,000	1499	3,98
E3. De ansatte gir meg god informasjon om hva de skal gjøre når de kommer til meg	0,488	0,000	1489	3,67
A9. Jeg er fornøyd med hjelpen jeg får til personlig stell	0,422	0,000	851	3,97
A11. Jeg er fornøyd med hjelpen jeg får til å ta medisiner	0,415	0,000	804	4,13
A2. Jeg opplever som oftest at jeg kjenner den ansatte som kommer hjem til meg	0,402	0,000	1503	3,31
B4. Min tilbakemelding blir tatt imot på en god måte	0,386	0,000	1460	3,86
A6. De ansatte legger til rette for at jeg skal klare mest mulig selv	0,381	0,000	1489	3,74
D1. Hjemmesykepleien følger meg opp dersom det oppstår en forandring av min helsetilstand	0,359	0,000	1486	3,84
A3. Jeg får god oppfølging fra min primærkontakt / kontaktperson i hjemmesykepleien	0,337	0,000	1491	3,24
A13. Jeg er fornøyd med hjelpen jeg får til mat og måltider	0,337	0,000	542	3,62
B2. Mine pårørende blir inkludert / informert slik jeg ønsker	0,318	0,000	1447	3,50
D2. De ansatte gir beskjed dersom det blir forsinkelser utover 30 minutter	0,315	0,000	1489	3,00
B1. Jeg er med å bestemme hvordan tjenestene jeg får skal utføres	0,305	0,000	1465	3,57
C3. Nye, ukjente ansatte viser legitimasjon når de kommer	0,265	0,000	1490	2,39
D3. Dersom jeg trenger det, får jeg kontakt med hjemmesykepleien over telefonen	0,239	0,000	1500	4,12
E2. Jeg er kjent med at jeg kan klage på vedtaket	0,212	0,000	1466	3,86
B3. Jeg gir beskjed dersom jeg ikke er fornøyd med hjelpen jeg får	0,210	0,000	1468	3,79
E1. Jeg vet hva som står i vedtaket mitt	0,203	0,000	1467	3,60
E6. Jeg finner den informasjonen jeg trenger om hjemmesykepleien på Bergen kommune sine nettsider	0,169	0,000	560	3,10
D4. Jeg vet at jeg kan kontakte hjemmesykepleien via helsenorge.no på internett	0,144	0,000	1442	3,35
D5. Jeg bruker helsenorge.no til å kontakte hjemmesykepleien	0,109	0,000	1437	1,93
A1. Det er viktig for meg at det stort sett er de samme ansatte som kommer hjem til meg	-0,135	0,000	1504	4,18

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 fornøyd(e) (eller misfornøyd(e)) med hjemmesykepleien, har også i stor grad svart at de er fornøyd(e) (eller misfornøyd(e)) 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 (N i parentes)

	18-66 år	67-79 år	80-89 år	Over 90 år	Totalt
<b>Flere ganger om dagen</b>	3,7 (53)	4,1 (185)	4,1 (279)	4,2 (233)	4,1 (750)
<b>Flere ganger i uken</b>	3,9 (64)	4,2 (103)	4,3 (139)	4,1 (67)	4,2 (373)
<b>Flere ganger i måneden</b>	4,2 (34)	4,1 (71)	4,1 (97)	4,3 (31)	4,1 (233)
<b>En gang i måneden eller sjeldnere</b>		4,0 (22)	4,1 (34)	4,0 (14)	4,1 (78)
<b>Totalt</b>	3,9 (159)	4,1 (381)	4,2 (549)	4,2 (345)	4,1 (1434)

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.<sup>18</sup> Det samme gjelder for graden av trygghet i hverdagen i tabell 3 under, når vi krysser frekvens mot tjenestekode.

Tabell 3. Gjennomsnittlig grad av trygghet i hverdagen etter tjenestegruppe og hjemmesykepleiefrekvens (N i parentes)

	HSY	PBP	Annet	Totalt
<b>Flere ganger om dagen</b>	4,2 (88)	4,1 (461)	4,1 (208)	4,1 (757)
<b>Flere ganger i uken</b>	4,1 (48)	4,1 (209)	4,0 (103)	4,1 (360)
<b>Flere ganger i måneden</b>	3,9 (63)	3,9 (140)	3,9 (27)	3,9 (230)
<b>En gang i måneden eller sjeldnere</b>	4,0 (20)	3,5 (43)	4,1 (16)	3,7 (79)
<b>Totalt</b>	4,1 (219)	4,1 (853)	4,1 (354)	4,1 (1426)

Tabell 4. Kjennskap til at hjemmesykepleien kan kontaktes via helsenorge.no etter kjønn og alder (N i parentes)

	Menn	Kvinner	Totalt
<b>18-49 år</b>	3,4 (11)	3,8 (19)	3,7 (30)
<b>50-66 år</b>	3,8 (58)	3,5 (53)	3,6 (111)
<b>67-79 år</b>	3,7 (154)	3,6 (149)	3,6 (303)
<b>80-89 år</b>	3,6 (174)	3,2 (224)	3,4 (398)
<b>Over 90 år</b>	3,1 (70)	2,5 (138)	2,7 (208)
<b>Totalt</b>	3,6 (467)	3,2 (583)	3,4 (1050)

<sup>18</sup> Gjennomsnittsskåren for aldersgruppen 18-66 år som har hjemmesykepleie en gang i måneden eller sjeldnere er tatt ut av tabellen pga. lav N.

Vi har i gjennomgangen over sett at det er separate kjønns- og aldersforskjeller når det kommer til kjennskapet til at hjemmesykepleien kan kontaktes via helsenorge.no. Tabell 4 nyanserer dette noe ved å se på alder og kjønn samtidig. Vi ser at 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. Andelsfordeling av «Hjemmesykepleien følger meg opp dersom det oppstår en forandring av in helsetilstand» (D1) etter hvem som har fylt ut skjemaet

	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	22 %	23 %	50 %	23 %	23 %	343
Enig	41 %	35 %	27 %	38 %	38 %	571
Verken eller	14 %	16 %	3 %	13 %	14 %	210
Uenig	5 %	8 %	3 %	6 %	6 %	91
Helt uenig	4 %	3 %	7 %	3 %	3 %	50
Vet ikke	15 %	15 %	10 %	18 %	15 %	231
Totalt (%)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	
Totalt (N)	749	549	30	168		1496

Tabell 5 viser at det er forholdsvis 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). Andelene er ikke uventet noe mindre når ansatte har hjulpet til med utfyllingen av spørreskjemaet, men andelene er samtidig noe større enn de var i 2022.

## Vedlegg

### Vedlegg 1: Fordeling av respondenter etter ulike bakgrunnsvariabler

Tabell 6. Respondenter fordelt etter kjønn og aldersgrupper

	Menn	Kvinner	Ikke besvart	Totalt (n)	Totalt (%)
18–49 år	14	22	-	36	2,3
50–66 år	68	60	-	128	8,2
67–79 år	193	213	6	412	26,3
80–89 år	240	352	9	601	38,4
Over 90 år	95	265	6	366	23,4
Ikke besvart	2	1	19	22	1,4
<b>Totalt (n)</b>	612	913	40	1 565	100,0
<b>Totalt (%)</b>	39,1	58,3	2,6	100,0	

Tabell 7. Respondenter fordelt etter bydel og utdanning

	Grunnskole/ folkeskole	Videre- gående opplæring/ gymnas	Høyere utdanning	Ikke besvart	Totalt (n)	Totalt (%)
Arna	60	30	15	2	107	6,8
Bergenshus	67	65	86	4	222	14,2
Fana	77	76	84	4	241	15,4
Fyllingsdalen	86	71	57	1	215	13,7
Laksevåg	92	65	24	2	183	11,7
Ytrebygda	28	32	34	2	96	6,1
Årstad	68	62	70	4	204	13,0
Åsane	109	98	60	5	272	17,4
Ikke besvart	1	3	2	19	25	1,6
<b>Totalt (n)</b>	588	502	432	43	1 565	100,0
<b>Totalt (%)</b>	37,6	32,1	27,6	2,7	100,0	

Tabell 8. 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	315	229	132	56	52	784	50,1
Jeg har fått hjelp av pårørende/andre	326	110	87	24	11	558	35,7
Jeg har fått hjelp av ansatte i hjemmesykepleien	20	5	4	1	1	31	2,0
Pårørende/andre har fylt ut	104	41	16	6	4	171	10,9
Ikke besvart	6	1	2	-	12	21	1,3
<b>Totalt (n)</b>	<b>771</b>	<b>386</b>	<b>241</b>	<b>87</b>	<b>80</b>	<b>1 565</b>	<b>100,0</b>
<b>Totalt (%)</b>	<b>49,3</b>	<b>24,7</b>	<b>15,4</b>	<b>5,6</b>	<b>5,1</b>	<b>100,0</b>	

Tabell 9. Respondenter fordelt etter tjenestekategori og type besvarelse

	Elektronisk	Papir	Totalt (n)	Totalt (%)
HSY	62	187	249	15,9
PBP	187	742	929	59,4
Annet	106	281	387	24,7
<b>Totalt (n)</b>	<b>355</b>	<b>1 210</b>	<b>1 565</b>	<b>100,0</b>
<b>Totalt (%)</b>	<b>22,7</b>	<b>77,3</b>	<b>100,0</b>	

Tabell 10. Respondenter som har rapportert å få / ikke få hjelp til personlig stell (A8) fordelt etter tjenestekategori

	HSY	PBP	Annet	Totalt (%)	Totalt (N)
Nei	55 %	40 %	39 %	42 %	665
Ja	41 %	57 %	58 %	54 %	852
Ikke besvart	3 %	3 %	3 %	3 %	48
<b>Totalt (%)</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	
<b>Totalt (n)</b>	<b>249</b>	<b>929</b>	<b>387</b>		<b>1 565</b>

Tabell 11. Respondenter som har rapportert å få / ikke få hjelp til å ta medisiner (A10) fordelt etter tjenestekategori

	HSY	PBP	Annet	Totalt (%)	Totalt (N)
Nei	41 %	49 %	39 %	45 %	703
Ja	57 %	49 %	58 %	53 %	825
Ikke besvart	2 %	2 %	3 %	2 %	37
<b>Totalt (%)</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	
<b>Totalt (n)</b>	<b>249</b>	<b>929</b>	<b>387</b>		<b>1 565</b>

Tabell 12. Respondenter som har rapportert å få / ikke få hjelp til mat og måltider (A12) fordelt etter tjenestekategori

	HSY	PBP	Annet	Totalt (%)	Totalt (N)
Nei	62 %	62 %	56 %	60 %	941
Ja	34 %	35 %	40 %	36 %	562
Ikke besvart	4 %	4 %	5 %	4 %	62
<b>Totalt (%)</b>	100 %	100 %	100 %	100 %	
<b>Totalt (n)</b>	249	929	387		1 565

Tabell 13. Respondenter som har rapportert å få hjelp av andre enn hjemmesykepleien til å klare daglige gjøremål fordelt etter hjemmesykepleiefrekvens

	Flere ganger om dagen	Flere ganger i uken	Flere ganger i måneden	En gang i måneden eller sjeldnere	Totalt
Familie/pårørende	79,9 %	68,7 %	71,8 %	71,3 %	75,0 %
Venner/bekjente	13,2 %	12,2 %	14,5 %	16,1 %	13,2 %
Frivillige	2,7 %	0,8 %	5,4 %	1,1 %	2,6 %
Andre kommunale tjenester	35,3 %	29,5 %	23,7 %	8,0 %	30,0 %
Kjøper private tjenester	10,8 %	7,0 %	12,4 %	6,9 %	9,9 %
Klarer seg uten annen hjelp	6,5 %	17,4 %	17,8 %	20,7 %	12,7 %

Nytt av årets undersøkelse er at brukerne avslutningsvis ble bedt om å krysse av for hvorvidt de får hjelp av andre enn hjemmesykepleien til å klare daglige gjøremål. Brukerne kunne krysse av for alle alternativene som passet.<sup>19</sup> Tabell 13 viser fordelingen av hjelp fra andre enn hjemmesykepleien krysset mot hjemmesykepleiefrekvens. Vi ser at 75 prosent av respondentene sier de får hjelp av familie/pårørende til å klare daglige gjøremål, mens 10 prosent sier de kjøper private tjenester. Om lag 13 prosent klarer seg uten annen hjelp.

<sup>19</sup> Noen brukere har derfor både krysset av for at de får annen hjelp (f.eks. fra familie) i tillegg til at de klarer seg selv uten annen hjelp (for øvrig). Disse tilfellene er det tatt høyde for her.

## Vedlegg 2: Mer om utvalg og svarprosent

Hjemmesykepleieundersøkelsen 2024 er en kvantitativ spørreundersøkelse der alle mottakere av hjemmesykepleie pr. 29. januar 2024 er tilbudt å delta. Det vil si alle personer som hadde et aktivt vedtak om en eller flere av tjenestene som er oppsummert i tabellen under:

Tabell 14. Tjenestekodefrekvens

Tjeneste	Tjenestekode	Antall tjenester
Avlastningstimer i hjemmet utført av HSY	AVHHSY	9
Hjemmesykepleie	HSY	1571
Hjemmesykepleie Demens	HSY DEM	99
Hjemmesykepleie natt	HSYNA	116
Hjemmesykepleie org.tilhørighet PSS	HSYPSS	148
Hjemmesykepleie PLUSS	HSY+	9
HSY Utfører annen bydel	HSY2	2
Legemiddelhåndtering	LMH	2911
Legemiddelhåndtering PLUSS	LMHHSY+	7
PBP utfører annen bydel	PBP2	2
PBPPSS utført av hjemmesykepleien	HSYPBPPSS	171
Praktisk bistand person PLUSS	PBP+	8
Praktisk bistand personlige funksjoner	PBP	3010
TTU Helsetjeneste i hjemmet, utfører HSY	TTUHSVPL	10
TTU Praktisk bistand person, utfører HSY	TTUHSPBP	8
	<b>Totalt</b>	<b>8081</b>

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 4 342 personer utgjorde bruttopopulasjonen for undersøkelsen. Disse personen hadde til sammen 8 081 hjemmesykepleietjenester, jf. tabellen over. Alle disse ble invitert til å delta i undersøkelsen pr. brev datert 9. februar 2024. 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 4 207 personer.

7. mars 2024 sendte kommunen et påminnelsesbrev til de brukerne som vi ikke hadde mottatt svar fra. Endelig frist for tilbakemelding var 22. mars 2024. Tabellen under oppsummerer de innkomne besvarelsene som vi har registrert.

Tabell 15. Antall besvarelser og svarprosent

	Antall	Svarprosentandel
Elektroniske besvarelser	355	8,4
Papirbesvarelser	1 210	28,8
Besvarelser totalt	1 565	37,2
Nettopopulasjon	4 207	100,0



Vi ser at 8,4 prosent av brukerne besvarte undersøkelsen elektronisk. Dette er opp fra 6,2 % i 2022. Vi registrerte i år 109 flere elektroniske besvarelser enn i 2022. Ser vi på hvor mange som besvarte undersøkelsen elektronisk i forhold til alle besvarelser, blir andelen 22,7 prosent – også dette markert mer enn i 2022 (og 2019).<sup>20</sup> 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 likefult ha besvart undersøkelsen. Likevel er det grunn til å tro at vi kunne ha oppnådd noe 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. I årets undersøkelse ble den postale undersøkelsen utsendt på ensidig papirutskrift, mens det tidligere har vært utsendt på tosidig papirutskrift. Dette er sannsynligvis en viktig medvirkende årsak til at andelen mangelfulle besvarelser i år er redusert.

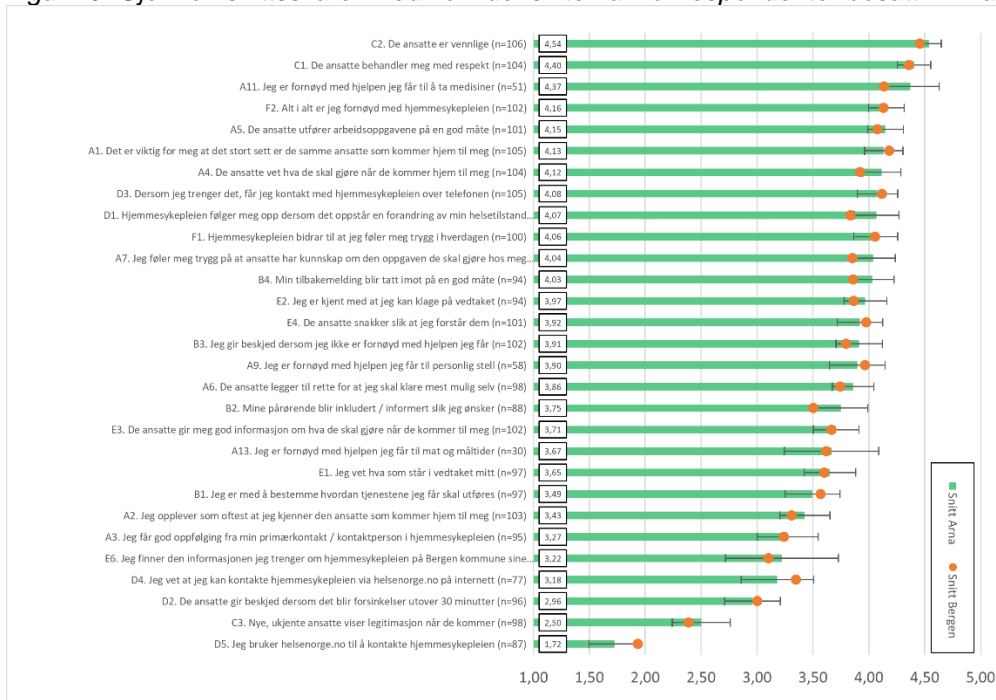
---

<sup>20</sup> 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. I [hjemmetjenesteundersøkelsen Oslo gjennomførte i 2023](#) har man igjen tilrettelagt for at brukerne kunne besvare undersøkelsen postalt i tillegg til elektronisk, noe som resulterte i en svarprosent på 38, om lag som i Bergen.

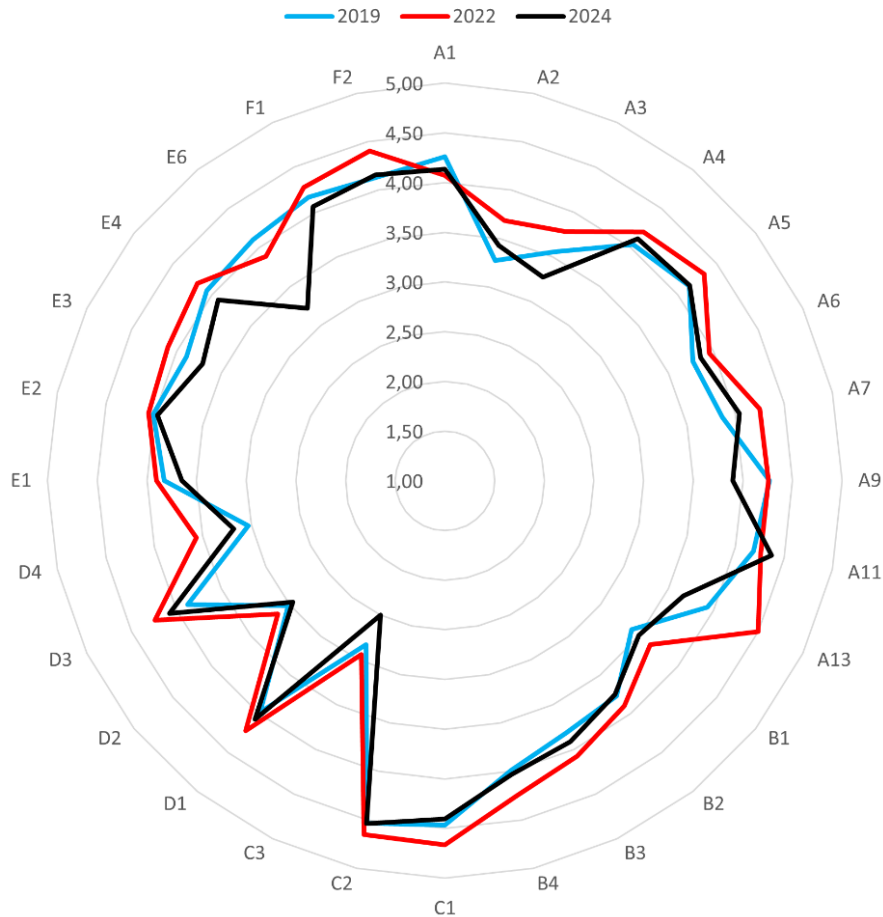
### Vedlegg 3: Fordeling av gjennomsnittsskårer fordelt på bydelene

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. I tillegg framkommer bydelsvise sammenlikninger av undersøkelsene for 2019, 2022 og 2024 for de spørsmålene/påstandene som er direkte sammenliknbare.

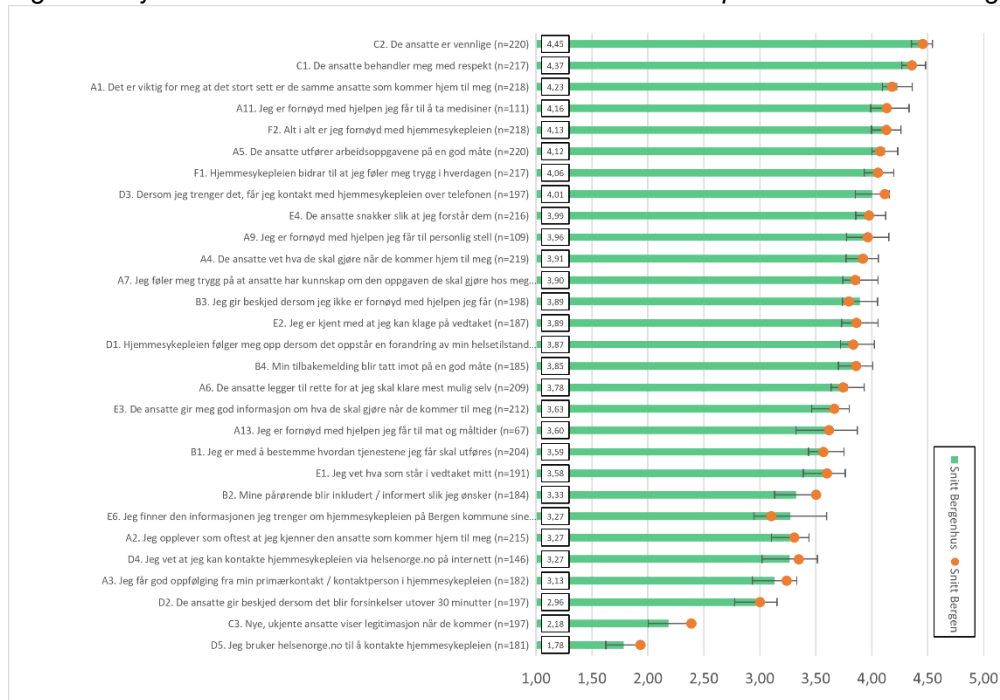
Figur 20. Gjennomsnittsskårer med konfidensintervall for respondenter bosatt i Arna



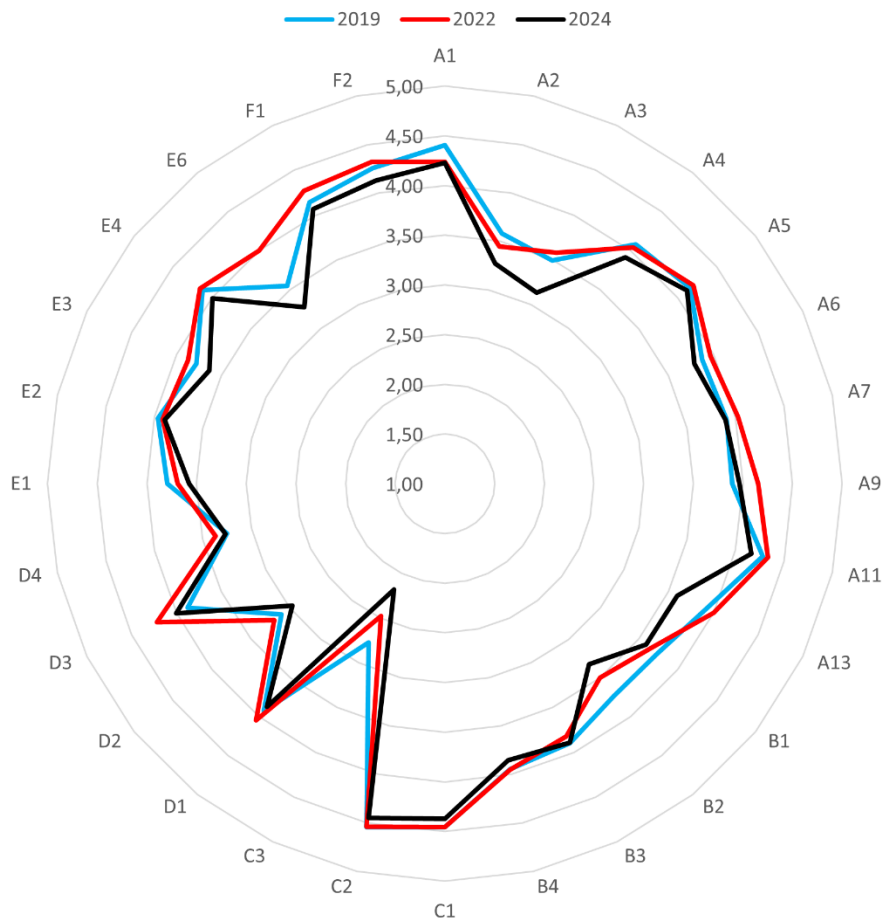
Figur 21. Sammenlikning av undersøkelsene av 2019, 2022 og 2024 for Arna



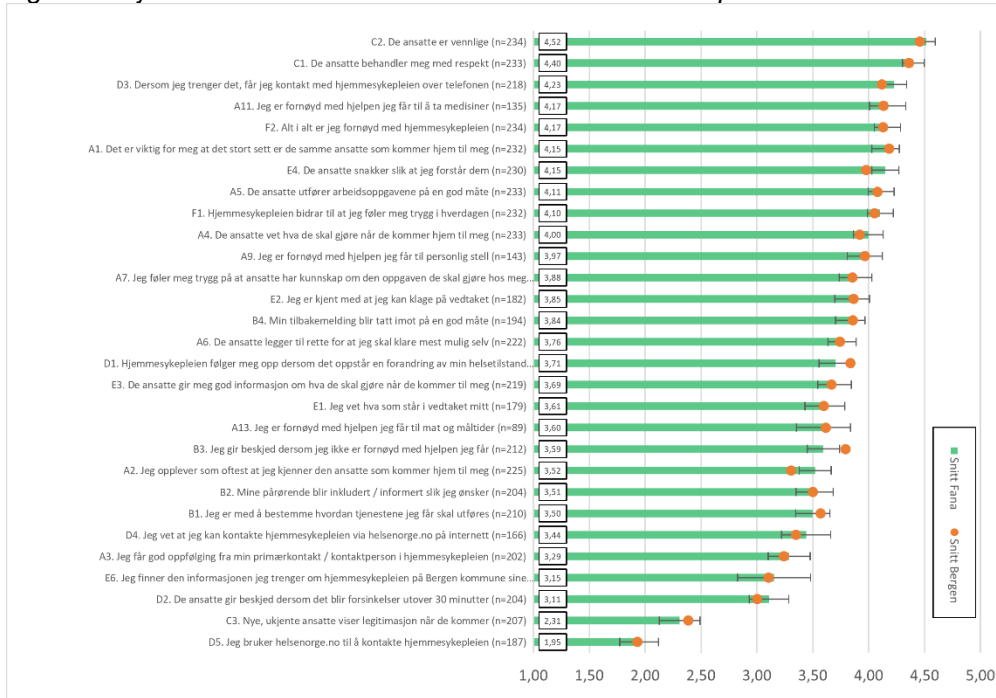
Figur 22. Gjennomsnittsskårer med konfidensintervall for respondenter bosatt i Bergenhus



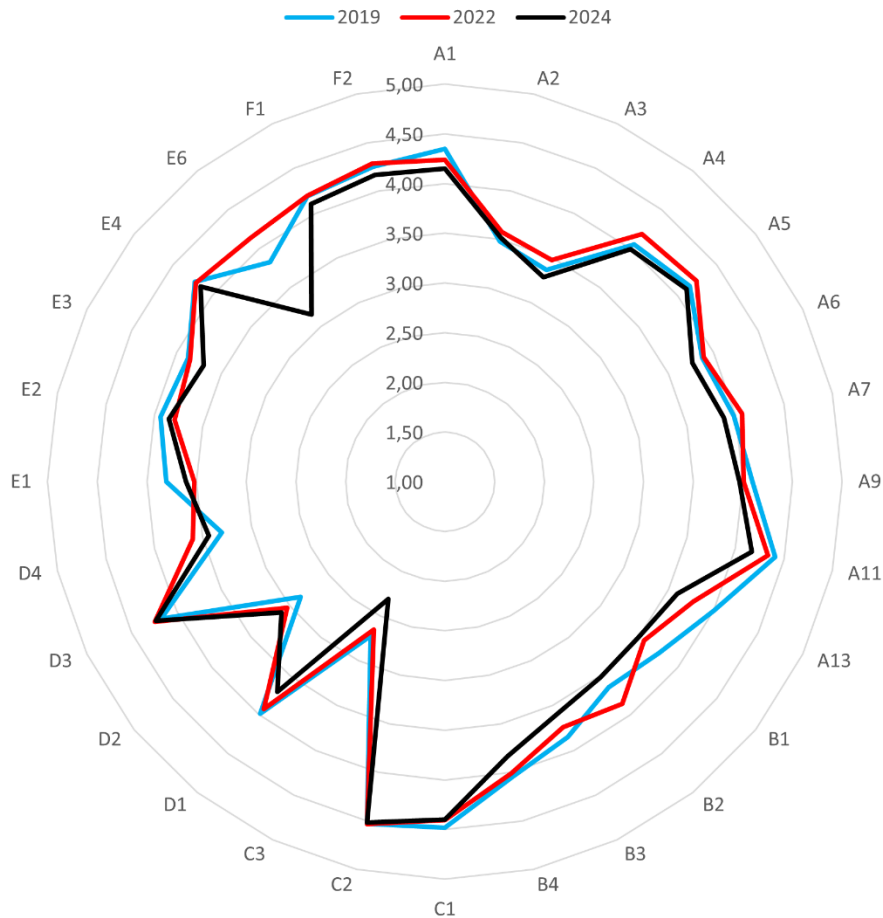
Figur 23. Sammenlikning av undersøkelsene av 2019, 2022 og 2024 for Bergenhus



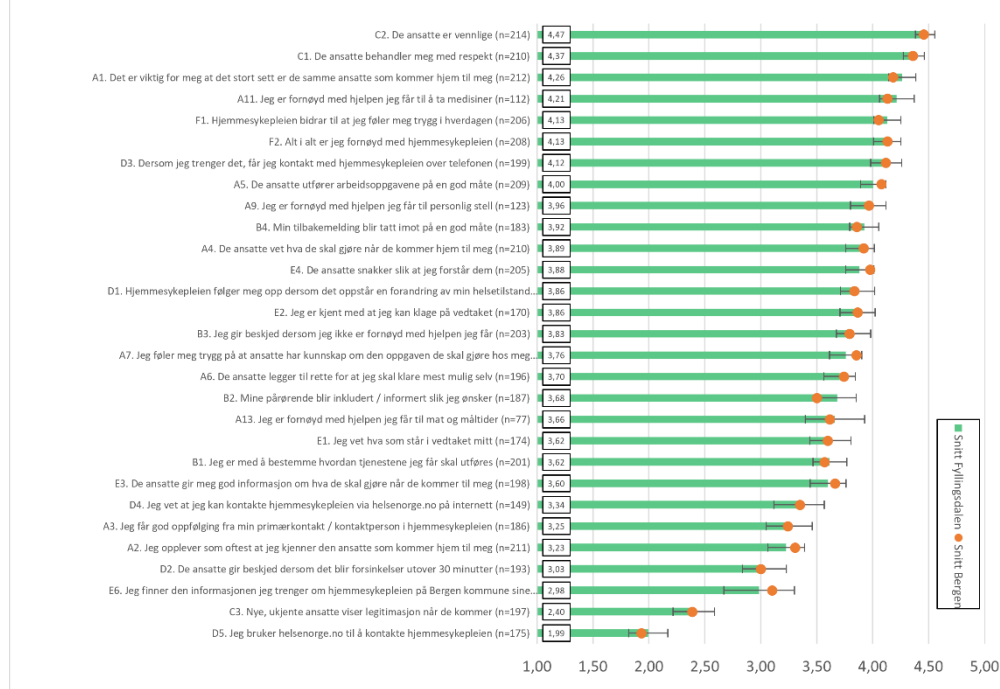
Figur 24. Gjennomsnittsskårer med konfidensintervall for respondenter bosatt i Fana



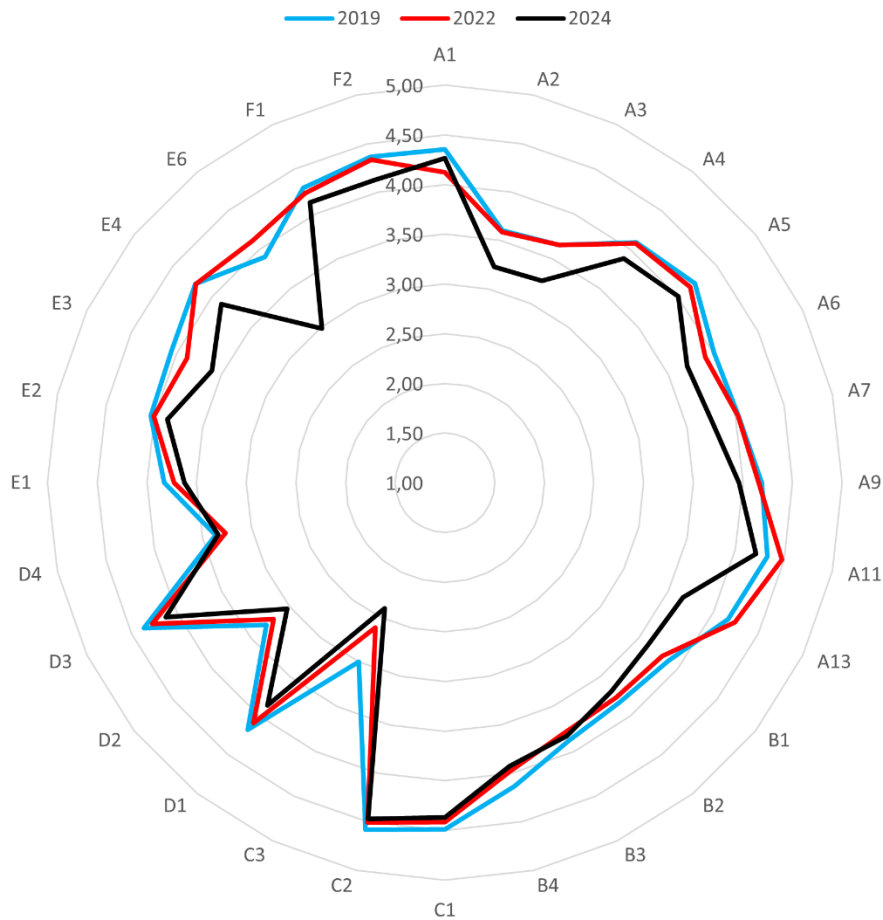
Figur 25. Sammenlikning av undersøkelsene av 2019, 2022 og 2024 for Fana



Figur 26. Gjennomsnittsskårer med konfidensintervall for respondenter bosatt i Fyllingsdalen



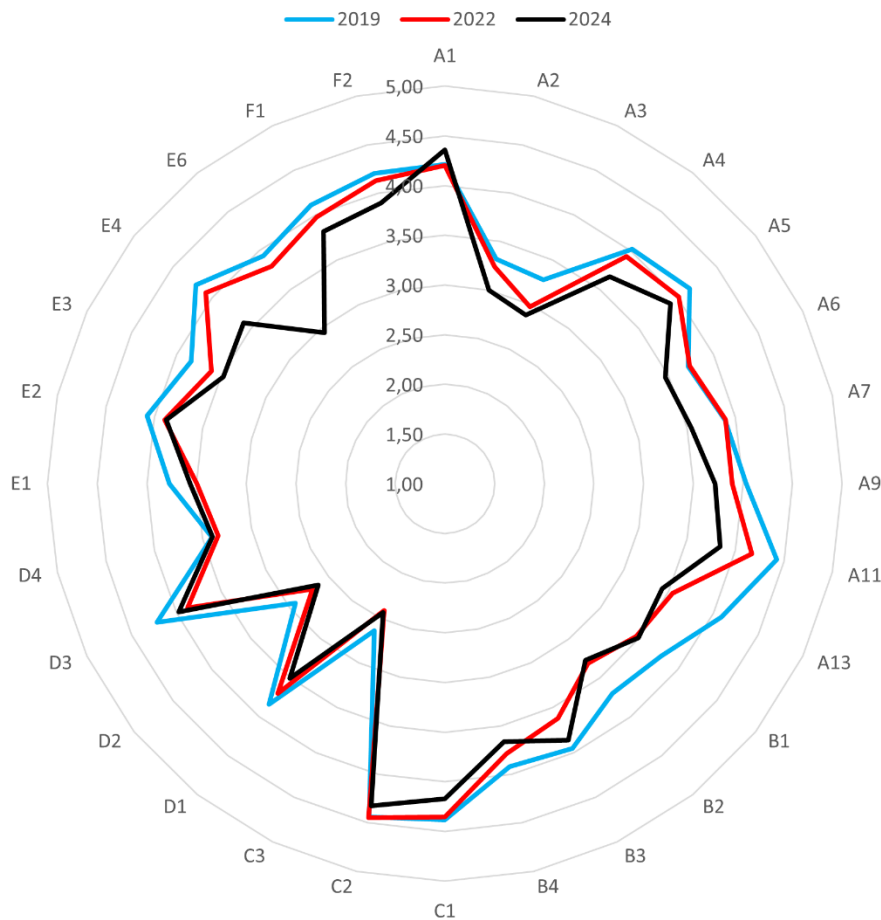
Figur 27. Sammenlikning av undersøkelsene av 2019, 2022 og 2024 for Fyllingsdalen



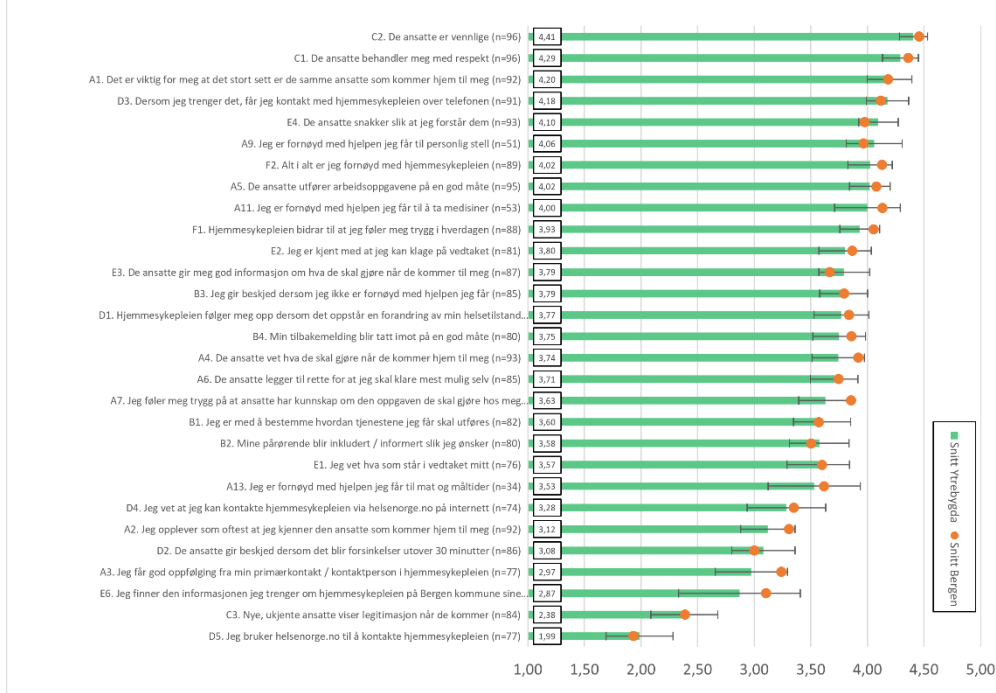
Figur 28. Gjennomsnittsskårer med konfidensintervall for respondenter bosatt i Laksevåg



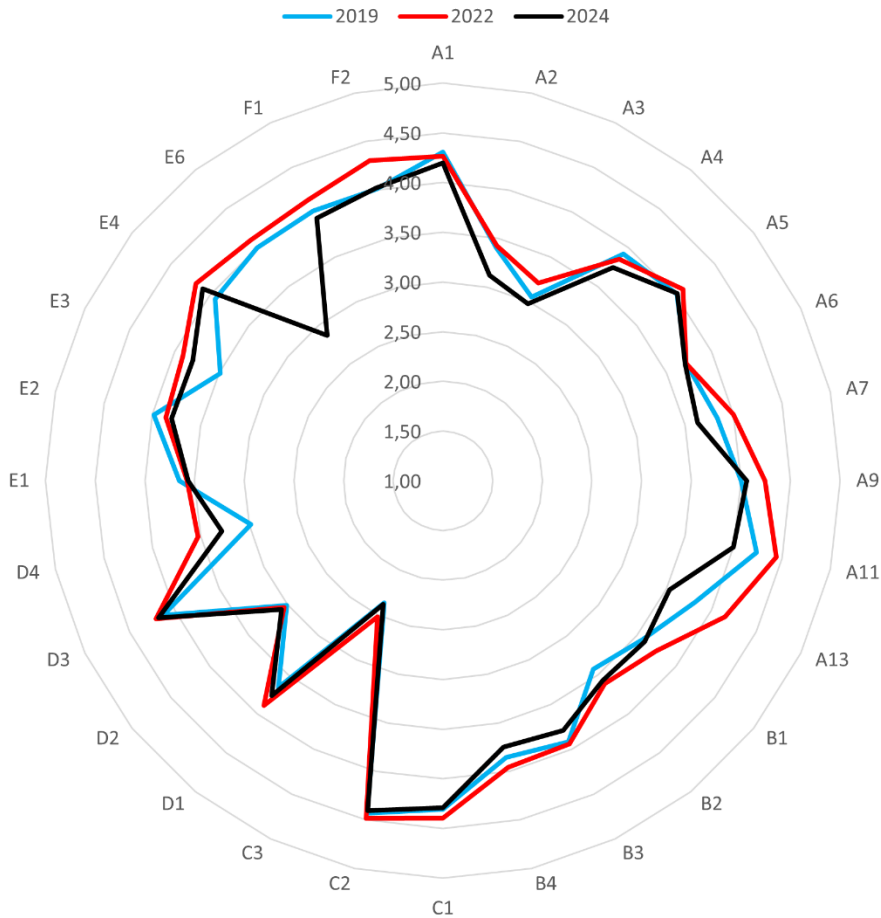
Figur 29. Sammenlikning av undersøkelsene av 2019, 2022 og 2024 for Laksevåg



Figur 30. Gjennomsnittsskårer med konfidensintervall for respondenter bosatt i Ytrebygda

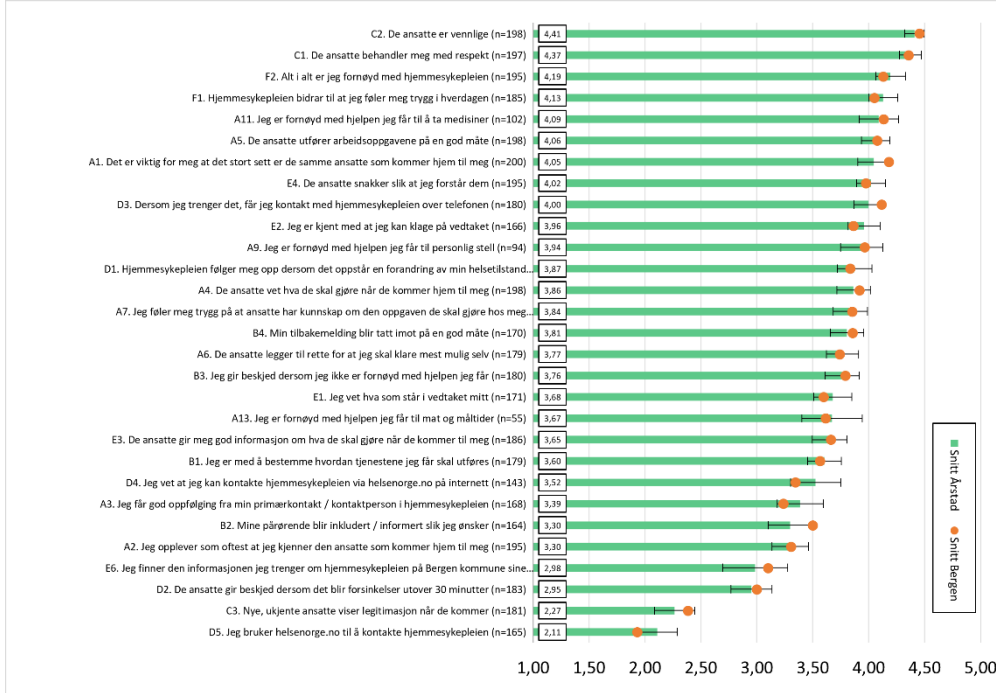


Figur 31. Sammenlikning av undersøkelsene av 2019, 2022 og 2024 for Ytrebygda

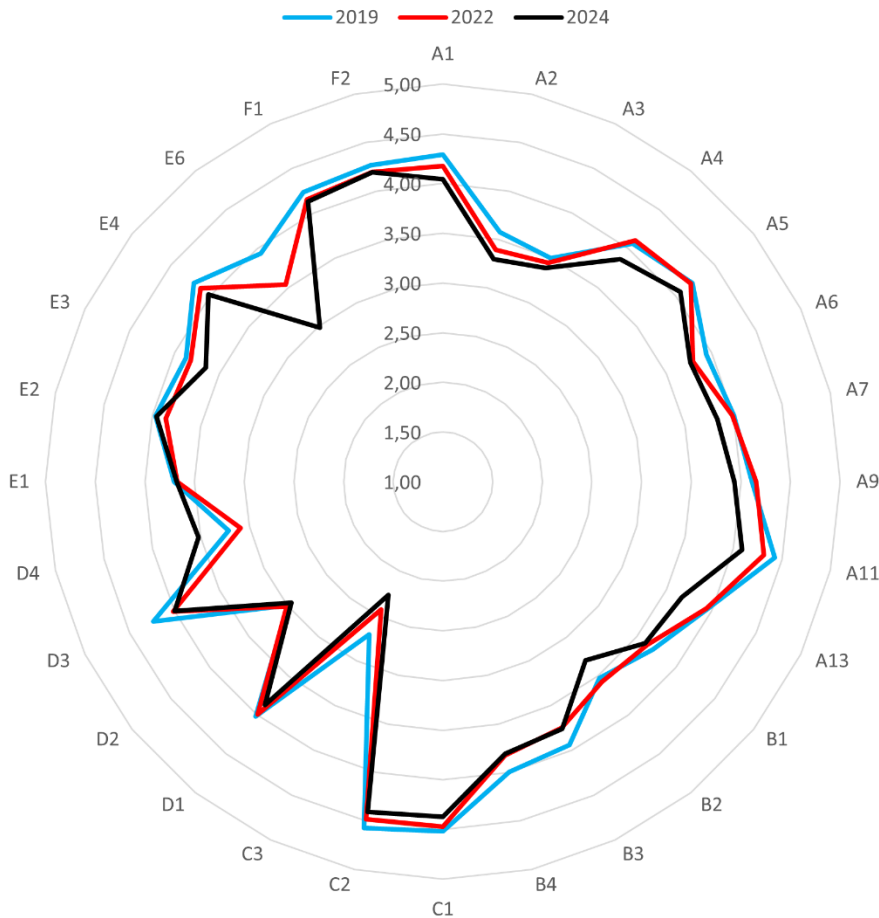




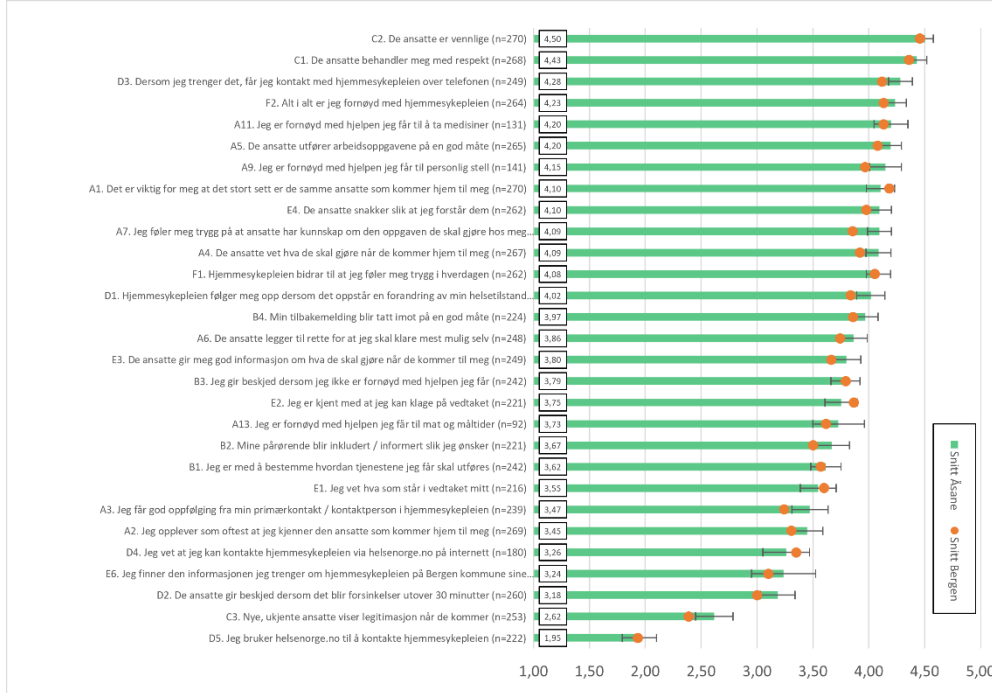
Figur 32. Gjennomsnittsskåre med konfidensintervall for respondenter bosatt i Årstad



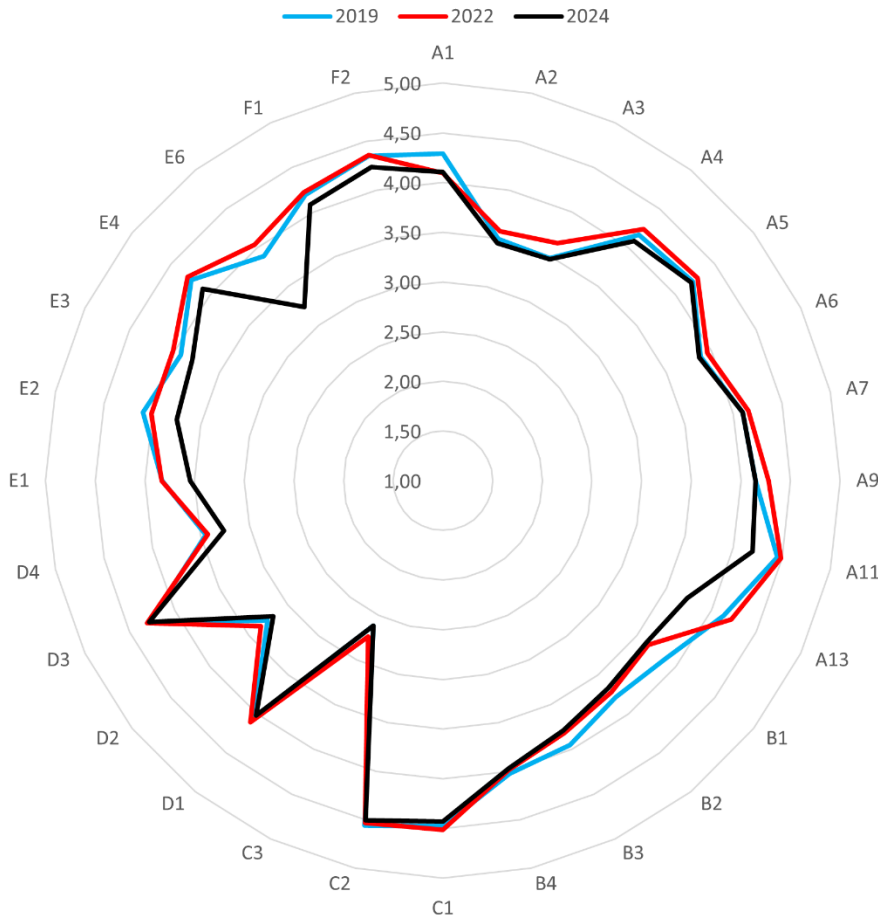
Figur 33. Sammenlikning av undersøkelsene av 2019, 2022 og 2024 for Årstad



Figur 34. Gjennomsnittsskårer med konfidensintervall for respondenter bosatt i Åsane



Figur 35. Sammenlikning av undersøkelsene av 2019, 2022 og 2024 for Åsane



## Vedlegg 4: Fordeling av ubesvarte spørsmål

Tabell 16. 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	26	1,7	1565
A2. Jeg opplever som oftest at jeg kjenner den ansatte som kommer hjem til meg	31	2,0	1565
A3. Jeg får god oppfølging fra min primærkontakt / kontaktperson i hjemmesykepleien	44	2,8	1565
A4. De ansatte vet hva de skal gjøre når de kommer hjem til meg	27	1,7	1565
A5. De ansatte utfører arbeidsoppgavene på en god måte	28	1,8	1565
A6. De ansatte legger til rette for at jeg skal klare mest mulig selv	50	3,2	1565
A7. Jeg føler meg trygg på at ansatte har kunnskap om den oppgaven de skal gjøre hos meg	34	2,2	1565
A8. Jeg får hjelp av hjemmesykepleien til personlig stell	48	3,1	1565
A9. Jeg er fornøyd med hjelpen jeg får til personlig stell	36	4,0	900
A10. Jeg får hjelp av hjemmesykepleien til å ta medisiner	37	2,4	1565
A11. Jeg er fornøyd med hjelpen jeg får til å ta medisiner	6	0,7	824
A12. Jeg får hjelp av hjemmesykepleien til mat og måltider	62	4,0	1565
A13. Jeg er fornøyd med hjelpen jeg får til mat og måltider	4	0,7	562
B1. Jeg er med å bestemme hvordan tjenestene jeg får skal utføres	76	4,9	1565
B2. Mine pårørende blir inkludert / informert slik jeg ønsker	98	6,3	1565
B3. Jeg gir beskjed dersom jeg ikke er fornøyd med hjelpen jeg får	79	5,0	1565
B4. Min tilbakemelding blir tatt imot på en god måte	85	5,4	1565
C1. De ansatte behandler meg med respekt	32	2,0	1565
C2. De ansatte er vennlige	24	1,5	1565
C3. Nye, ukjente ansatte viser legitimasjon når de kommer	49	3,1	1565
D1. Hjemmesykepleien følger meg opp dersom det oppstår en forandring av min helsetilstand	56	3,6	1565
D2. De ansatte gir beskjed dersom det blir forsinkelser utover 30 minutter	52	3,3	1565
D3. Dersom jeg trenger det, får jeg kontakt med hjemmesykepleien over telefonen	37	2,4	1565
D4. Jeg vet at jeg kan kontakte hjemmesykepleien via helsenorge.no på internett	104	6,6	1565
D5. Jeg bruker helsenorge.no til å kontakte hjemmesykepleien	106	6,8	1565
E1. Jeg vet hva som står i vedtaket mitt	81	5,2	1565
E2. Jeg er kjent med at jeg kan klage på vedtaket	83	5,3	1565
E3. De ansatte gir meg god informasjon om hva de skal gjøre når de kommer til meg	62	4,0	1565
E4. De ansatte snakker slik at jeg forstår dem	46	2,9	1565
E5. Jeg benytter Bergen kommune sine nettsider for å finne informasjon om hjemmesykepleien	80	5,1	1565
E6. Jeg finner den informasjonen jeg trenger om hjemmesykepleien på Bergen kommune sine nettsider	2	0,4	569
F1. Hjemmesykepleien bidrar til at jeg føler meg trygg i hverdagen	43	2,7	1565
F2. Alt i alt er jeg fornøyd med hjemmesykepleien	42	2,7	1565
G1. Hvor gammel er du?	22	1,4	1565
G2. Er du mann eller kvinne?	40	2,6	1565
G3. I hvilken bydel i Bergen er du bosatt?	25	1,6	1565
G4. Hva er din høyeste fullførte utdanning?	43	2,7	1565
G5. Hvem har fylt ut dette spørreskjemaet?	21	1,3	1565
G6. Hvor ofte har du hjemmesykepleie?	80	5,1	1565
G7. Får du hjelp av andre enn hjemmesykepleien til å klare daglige gjøremål?	37	2,4	1565

## Vedlegg 5: Sammenlikning med tidligere undersøkelser i Bergen

I tabellen under sammenstilles sammenliknbare gjennomsnittsskårer fra de ulike brukerundersøkelsene som er gjennomført siden 2007.<sup>21</sup>

Tabell 17. Sammenlikning av gjennomsnittsskårer fra hjemmesykepleieundersøkelsene i 2007, 2011, 2019, 2022 og 2024

Påstand	HSY 2007	HSY 2011	HSY 2019	HSY 2022	HSY 2024
A1. Det er viktig for meg at det stort sett er de samme ansatte som kommer hjem til meg	-	-	4,3	4,2*	4,2
A2. Jeg opplever som oftest at jeg kjenner den ansatte som kommer hjem til meg	-	-	3,5	3,5	3,3*
A3. Jeg får god oppfølging fra min primærkontakt / kontaktperson i hjemmesykepleien	-	-	3,5	3,5	3,2*
A4. De ansatte vet hva de skal gjøre når de kommer hjem til meg	-	-	4,1	4,1	3,9*
A5. De ansatte utfører arbeidsoppgavene på en god måte	-	-	4,2	4,2	4,1*
A6. De ansatte legger til rette for at jeg skal klare mest mulig selv	-	-	3,9	3,9	3,7*
A7. Jeg føler meg trygg på at ansatte har kunnskap om den oppgaven de skal gjøre hos meg	-	-	4,0	4,1	3,9*
A9. Jeg er fornøyd med hjelpen jeg får til personlig stell	-	-	4,1	4,1	4,0*
A11. Jeg er fornøyd med hjelpen jeg får til å ta medisiner	-	-	4,4	4,4	4,1*
A13. Jeg er fornøyd med hjelpen jeg får til mat og måltider	-	-	4,0	4,0	3,6*
B1. Jeg er med å bestemme hvordan tjenestene jeg får skal utføres	-	-	3,8	3,6*	3,6
B2. Mine pårørende blir inkludert / informert slik jeg ønsker	-	-	3,7	3,7	3,5*
B3. Jeg gir beskjed dersom jeg ikke er fornøyd med hjelpen jeg får	-	-	3,9	3,8*	3,8
B4. Min tilbakemelding blir tatt imot på en god måte	4,0	4,0	4,0	4,0	3,9
C1. De ansatte behandler meg med respekt	4,5	4,5	4,5	4,5	4,4*
C2. De ansatte er vennlige	-	-	4,5	4,5	4,5
C3. Nye, ukjente ansatte viser legitimasjon når de kommer	-	1,8	2,7	2,6	2,4*
D1. Hjemmesykepleien følger meg opp dersom det oppstår en forandring av min helsetilstand	-	-	4,0	4,0	3,8*
D2. De ansatte gir beskjed dersom det blir forsinkelser utover 30 minutter	3,4	3,4	3,1	3,1	3,0
D3. Dersom jeg trenger det, får jeg kontakt med hjemmesykepleien over telefonen	3,6	4,0	4,2	4,2	4,1
D4. Jeg vet at jeg kan kontakte hjemmesykepleien via helsenorge.no på internett	-	-	3,3	3,4	3,4
E1. Jeg vet hva som står i vedtaket mitt	-	-	3,8	3,7	3,6
E2. Jeg er kjent med at jeg kan klage på vedtaket	-	-	4,0	3,9	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	3,7*
E4. De ansatte snakker slik at jeg forstår dem	4,1	4,0	4,2	4,2	4,0*
E6. Jeg finner den informasjonen jeg trenger om hjemmesykepleien på Bergen kommune sine nettsider	-	-	3,9	4,0	3,1*
F1. Hjemmesykepleien bidrar til at jeg føler meg trygg i hverdagen	-	-	4,2	4,2	4,1*
F2. Alt i alt er jeg fornøyd med hjemmesykepleien	4,1	4,1	4,3	4,3	4,1*

\* signifikante endringer sammenliknet med foregående årgang

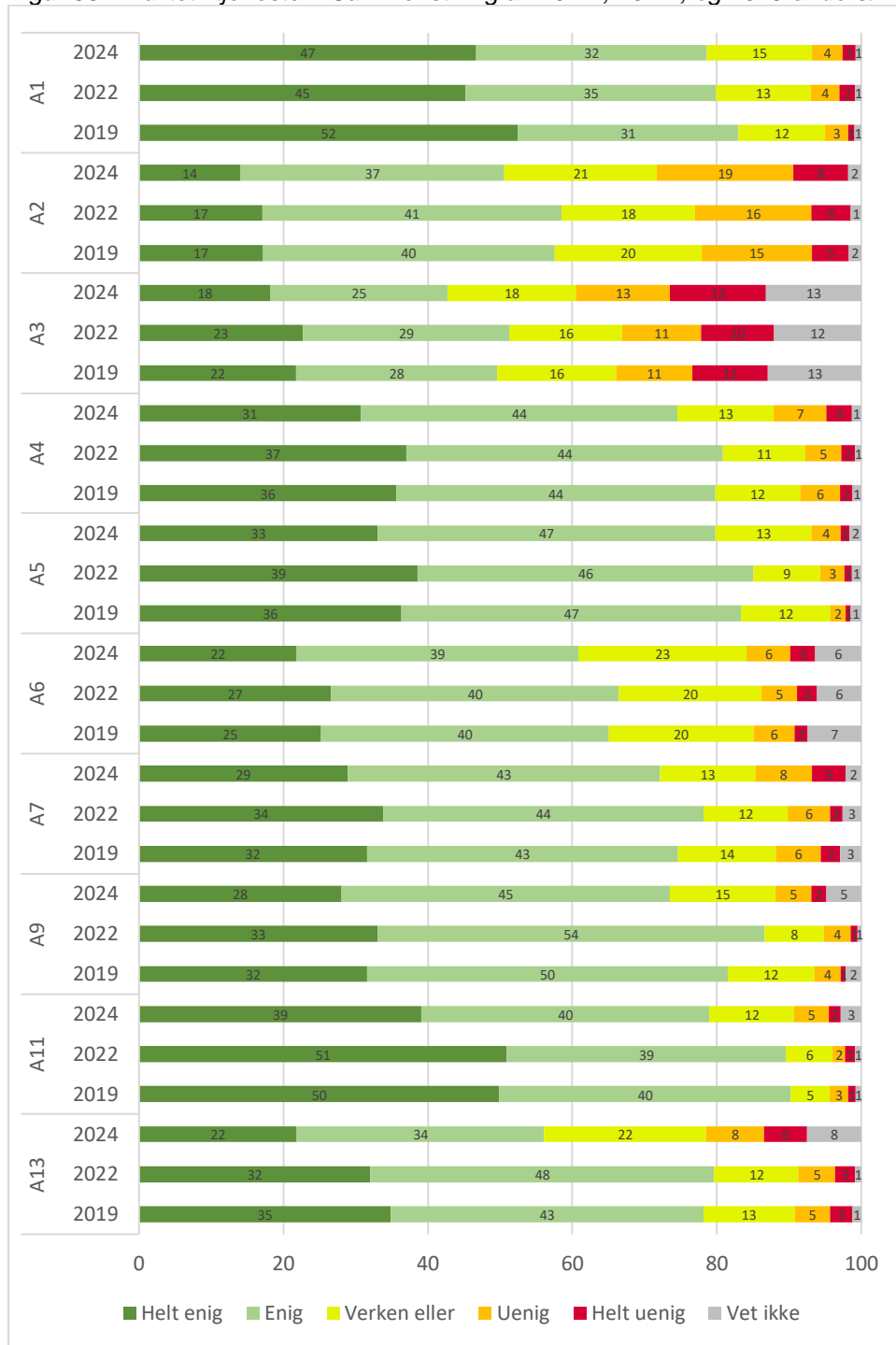
28 av de 29 graderbare indikatorene i årets undersøkelse er direkte sammenliknbare med tilsvarende indikatorer i undersøkelsene fra 2022 og 2019. 18 av disse 28 indikatorene har signifikant lavere skår i 2024 sammenliknet med 2022. De største endringene finner vi for påstandene E6, A13 og A11.

25 av 28 indikatorer har signifikant lavere skår i 2024 sammenliknet med 2019.

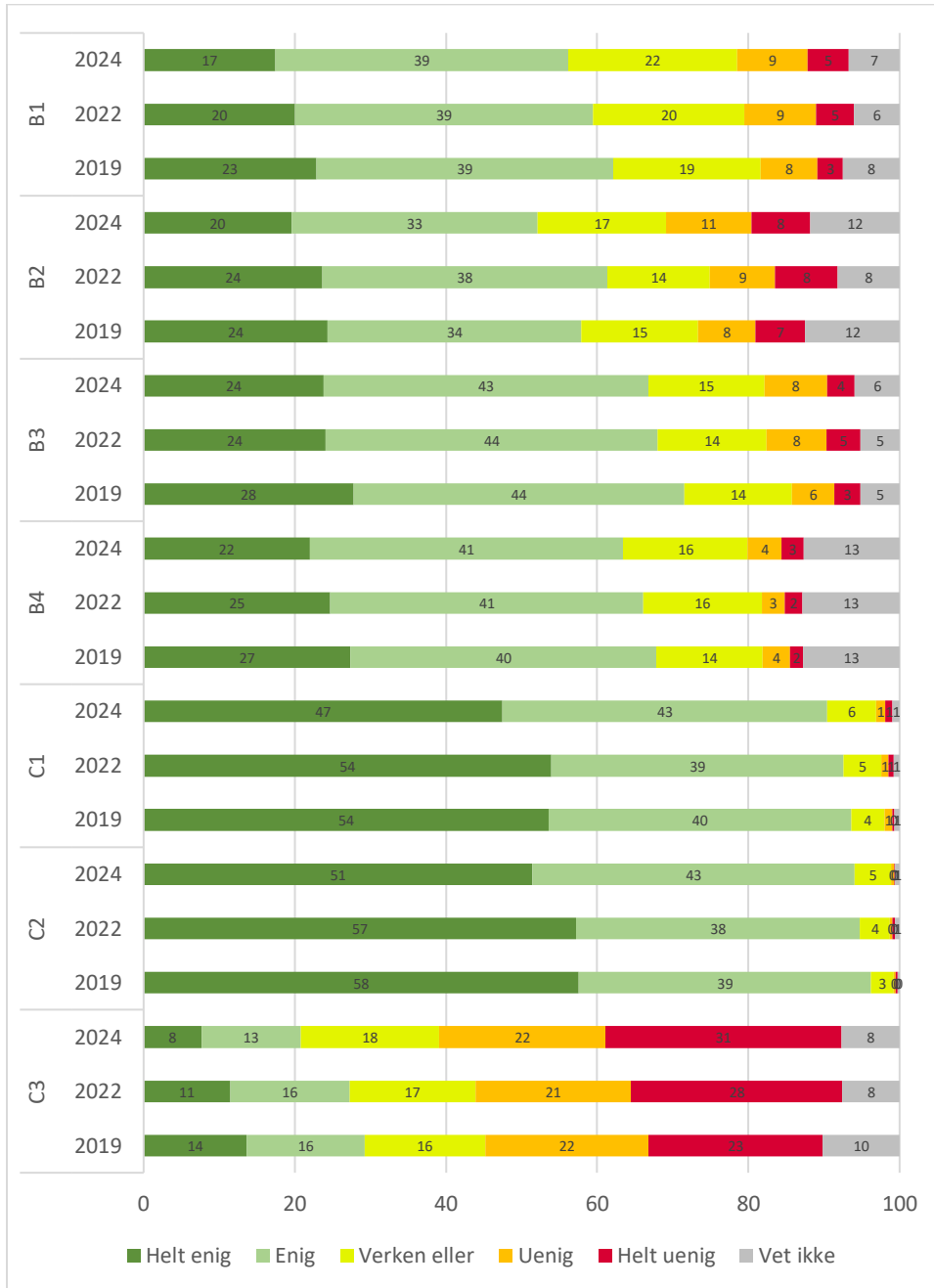
Figurene v9-v11 under sammenstiller de prosentvise svarfordelingene i årets undersøkelse med tilsvarende fra 2019 og 2022.

<sup>21</sup> Undersøkelsene som ble gjennomført i 2007 og 2011 er ikke direkte sammenliknbare med de tre siste undersøkelsene. Rapporten fra 2019-undersøkelsen gjør rede for forskjeller og beskriver grunnlaget for de sammenlikningene som gjøres her.

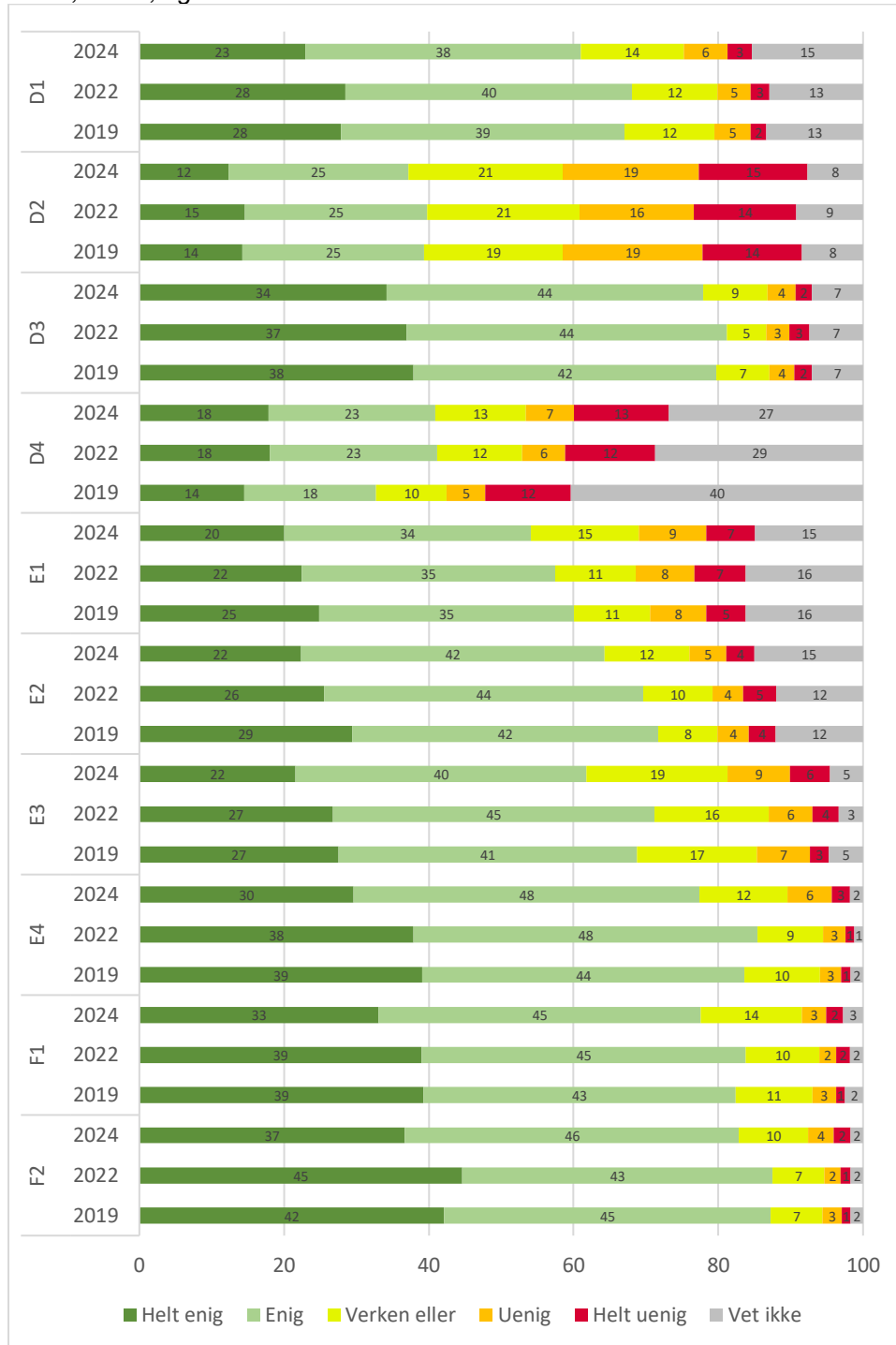
Figur 36. Kvalitet i tjenesten. Sammenstilling av 2024-, 2022-, og 2019-undersøkelsene



Figur 37. Brukermedvirkning og respektfull behandling. Sammenstilling av 2024-, 2022-, og 2019-undersøkelsene



Figur 38. Tilgjengelighet og kommunikasjon, informasjon og generell tilfredshet. Sammenstilling av 2024-, 2022-, og 2019-undersøkelsene



## Vedlegg 6: Invitasjonsbrev og spørreskjema



BERGEN  
KOMMUNE

BYRÅDSAVDELING FOR ELDRE, HELSE OG  
OMSORG  
BEHO - Kommunaldirektørens stab

Vår referanse: 2024/00908-1

Dato: 9. februar 2024

Deres ref.:

### Informasjon om hjemmesykepleieundersøkelsen 2024

Bergen kommune ønsker gode tjenester til innbyggerne og gjennomfører nå en spørreundersøkelse blant mottakere av hjemmesykepleie. Det er 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 hva som kan bli bedre.

De fleste spørsmålene i undersøkelsen er påstander som 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 registrere alle innkomne svar.

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

[bergen.kommune.no/hsy](https://bergen.kommune.no/hsy)

Der klikker du deg videre til «Hjemmesykepleieundersøkelsen 2024». For å kunne besvare undersøkelsen må du benytte følgende kode som er unik for deg:

{svarpersonkode}

Hvis du ikke har mulighet til å besvare undersøkelsen via internett, kan du benytte vedlagte papirskjema 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 **22.mars 2024**.

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

Samlede resultater fra undersøkelsen vil bli 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:  
Rådhusgaten 10

Telefon: 55565556  
E-post:  
Internett: [www.bergen.kommune.no](http://www.bergen.kommune.no)



Har du spørsmål til undersøkelsen, kan du ta kontakt med Innbyggerservice på telefon 55 56 55 56 mandag til fredag fra klokken 8 til 15.

På forhånd takk for ditt bidrag i arbeidet med å sikre gode tjenester fra hjemmesykepleien.

Med hilsen

Kjell Andreas Wolff - Kommunaldirektør

*Dokumentet er godkjent elektronisk.*

Kopi til:

*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 gjennomfører brukerundersøkelse. Listen over personer som har mottatt undersøkelsen slettes så snart alle svarene er registrert.*

*Så lenge brukerundersøkelsen pågår, vil det være mulig for et fåtall betroede 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 2024

{Svarpersonkode}

## Velkommen til hjemmesykepleieundersøkelsen 2024

De fleste spørsmålene i undersøkelsen er fremstilt som 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. Det finnes ingen riktige eller gale svar. Undersøkelsen er anonym, ingen vil få vite hva du har svart.

Slik fyller du ut undersøkelsen:

- Bruk svart eller blå penn
- Du svarer ved å sette kryss i boksene, kun ett kryss per spørsmål
- Krysser du av feil, kan du skraverse 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 rubrikken under dersom du vil delta i undersøkelsen. **Du skal ikke skrive navnet ditt på dette skjemaet.**

### 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 2024

{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
<b>A1.</b> Det er viktig for meg at det stort sett er de samme ansatte som kommer hjem til meg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A2.</b> Jeg opplever som oftest at jeg kjenner den ansatte som kommer hjem til meg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A3.</b> Jeg får god oppfølging fra min primærkontakt / kontaktperson i hjemmesykepleien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A4.</b> De ansatte vet hva de skal gjøre når de kommer hjem til meg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A5.</b> De ansatte utfører arbeidsoppgavene på en god måte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A6.</b> De ansatte legger til rette for at jeg skal klare mest mulig selv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>A7.</b> Jeg føler meg trygg på at ansatte har kunnskap om den oppgaven de skal gjøre hos meg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**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
<b>A9.</b> Jeg er fornøyd med hjelpen jeg får til personlig stell	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hjemmesykepleieundersøkelsen 2024

{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
<b>A11.</b> Jeg er fornøyd med hjelpen jeg får til å ta medisiner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**A12. Jeg får hjelp av hjemmesykepleien til mat og måltider**

Ja  Nei -> gå til spørsmål B1 om brukervedvirkning

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn?	Helt enig	Enig	Verken eller	Uenig	Helt uenig	Vet ikke
<b>A13.</b> Jeg er fornøyd med hjelpen jeg får til mat og måltider	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Del B: Brukervedvirkning**

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

Hjemmesykepleieundersøkelsen 2024

{Svarpersonkode}

**Del C: Respektfull behandling**

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn?	Helt enig	Enig	Verken eller	Uenig	Helt uenig	Vet ikke
<b>C1.</b> De ansatte behandler meg med respekt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>C2.</b> De ansatte er vennlige	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>C3.</b> Nye, ukjente ansatte viser legitimasjon når de kommer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Del D: Tilgjengelighet og kommunikasjon**

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn?	Helt enig	Enig	Verken eller	Uenig	Helt uenig	Vet ikke
<b>D1.</b> Hjemmesykepleien følger meg opp dersom det oppstår en forandring av min helsetilstand	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D2.</b> De ansatte gir beskjed dersom det blir forsinkelser utover 30 minutter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D3.</b> Dersom jeg trenger det, får jeg kontakt med hjemmesykepleien over telefonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D4.</b> Jeg vet at jeg kan kontakte hjemmesykepleien via helsenorge.no på internett	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>D5.</b> Jeg bruker helsenorge.no til å kontakte hjemmesykepleien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hjemmesykepleieundersøkelsen 2024

{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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E2. Jeg er kjent med at jeg kan klage på vedtaket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E3. De ansatte gir meg god informasjon om hva de skal gjøre når de kommer til meg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E4. De ansatte snakker slik at jeg forstår dem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

**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	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F2. Alt i alt er jeg fornøyd med hjemmesykepleien	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hjemmesykepleieundersøkelsen 2024

{Svarpersonkode}

## Del G: Andre opplysninger

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

### G1. Hvor gammel er du?

- |                                   |                                     |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 18–49 år | <input type="checkbox"/> 80–89 år   |
| <input type="checkbox"/> 50–66 år | <input type="checkbox"/> Over 90 år |
| <input type="checkbox"/> 67–79 år |                                     |

### G2. Er du mann eller kvinne?

- Mann       Kvinne

### G3. I hvilken bydel i Bergen er du bosatt?

- |  |                                    |
|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Arna          | <input type="checkbox"/> Laksevåg  |
| <input type="checkbox"/> Bergenhus     | <input type="checkbox"/> Ytrebygda |
| <input type="checkbox"/> Fana          | <input type="checkbox"/> Årstad    |
| <input type="checkbox"/> Fyllingsdalen | <input type="checkbox"/> Åsane     |

### G4. Hva er din høyeste fullførte utdanning?

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Grunnskole/folkeskole  | <input type="checkbox"/> Videregående opplæring/gymnas |
| <input type="checkbox"/> Høyere utdanning<br>(høyskole/universitet eller<br>liknende) |  |

### G5. Hvem har fylt ut dette spørreskjemaet?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Jeg har fylt ut selv                                | <input type="checkbox"/> Jeg har fått hjelp av<br>pårørende/andre |
| <input type="checkbox"/> Jeg har fått hjelp av ansatte i<br>hjemmesykepleien | <input type="checkbox"/> Pårørende/andre har fylt ut              |

Hjemmesykepleieundersøkelsen 2024

{Svarpersonkode}

**G6. Hvor ofte har du hjemmesykepleie?**

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Flere ganger om dagen | <input type="checkbox"/> Flere ganger i måneden            |
| <input type="checkbox"/> Flere ganger i uken   | <input type="checkbox"/> En gang i måneden eller sjeldnere |

**G7. Får du hjelp av andre enn hjemmesykepleien til å klare daglige gjøremål?**

*(Du kan krysse av for alle alternativene du synes passer.)*

- Jeg får hjelp av familie/pårørende
- Jeg får hjelp av venner/bekjente, naboer e.l.
- Jeg får hjelp av frivillige, f.eks. besøksvenn, spisevenn eller følgetjeneste
- Jeg får hjelp av andre kommunale tjenester, f.eks. hjemmehjelp eller aktivitetssenter
- Jeg kjøper private tjenester
- Nei, jeg klarer med uten annen hjelp

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



## Vedlegg 7: Påminnelsesbrev



BERGEN  
KOMMUNE

Byrådsavdeling for eldre, helse og omsorg  
BEHO - Kommunaldirektørens stab

Vår referanse: 2024/00908-2

Saksbehandler:

Dato: 7. mars 2024

### Påminnelse om hjemmesykepleieundersøkelsen 2024

For en stund siden sendte vi deg en invitasjon til hjemmesykepleieundersøkelsen. Vi ønsker enda flere svar, og minner derfor om 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, og deg som nylig har fått tjenesten.

Det er frivillig 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](https://bergen.kommune.no/hsy)

Der klikker du deg videre til «Hjemmesykepleieundersøkelsen 2024». Deretter benytter du følgende kode 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 med Innbyggjerservice på telefon 55 56 55 56 mandag til fredag fra klokken 8 til 15.

Siste frist for å besvare undersøkelsen er **22. mars 2024**.

På forhånd takk for ditt bidrag i arbeidet med å sikre gode tjenester fra hjemmesykepleien.

Med hilsen  
BEHO - Kommunaldirektørens stab

Kjell Andreas Wolff - Kommunaldirektør

*Dokumentet er godkjent elektronisk.*

**Postadresse:**  
Postboks 7700, 5020 BERGEN  
**Kontoradresse:**  
Rådhusgaten 10, 5014 BERGEN

**Telefon:** 55565556  
**E-post:**  
**Internett:** [www.bergen.kommune.no](http://www.bergen.kommune.no)