



Handläggare: Barbro Trygg
Tfn: 08-508 18 122

Till
Stadsdelsnämnden

Enkät inom hemtjänst i Farsta stadsdelsförvaltning våren 2005, redovisning och analys av resultat.

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner föreliggande rapport

Gillis Hammar
Stadsdelsdirektör

Annica Dominius	Margareta Venizelos
Avdelningschef, utförare	Avdelningschef, beställare

Sammanfattning

Under våren 2005 har en enkät skickas ut till alla som har beviljad omsorg inom hemtjänst. Samma enkät har skickats både till hemtjänst i kommunal regi och hemtjänst i privat regi. En annan enkät har skickats till dem som har enbart serviceinsatser.

70% har svarat på enkäten. Sammantaget visar resultatet att personalen är mycket professionella i sitt arbete och har ett mycket gott bemötande. Redovisningen visar att personalen är lika professionell och har ett lika bra bemötande oavsett om man arbetar hos privat utförare eller i kommunens hemtjänst. Endast en person har svarat att han/hon inte vet vart han/hon ska vända sig för att framföra synpunkter och klagomål. Utföraravdelningen behöver arbeta vidare med att få bättre rutiner för att meddela förseningar.

Bakgrund

Under våren 2005 har en enkät skickas ut till alla som har beviljad omsorg inom hemtjänst. Samma enkät har skickats både till hemtjänst i kommunal regi och hemtjänst i privat regi. En annan enkät har skickats till dem som har serviceinsatser. Serviceinsatserna beställs av hemtjänst i egen regi men utförs av upphandlade privata entreprenörer för städning, tvätt, leverans av matlåda samt handling och hemleverans av dagligvaror.

Inom egen regi har enkäten lämnats till vårdtagaren av hemtjänstpersonalen. Enkäten har skickats per post till de som har hemtjänst av privat utförare. Ett frankerat svarskuvert har funnits med till alla och svaret har skickats av vårdtagaren till stadsdelsförvaltningen som sammanställt svaren.

Svarsfrekvens

Enhet	Omsorgs- enkät	Service enkät	Båda enkäterna	Tot ant enkäter	Återsända utan svar	Åter- står	antal svar	Svars- procent
Edö servicehus	126	0	0	126	10	116	81	69,8%
Farsta västra	11	31	55	97	0	97	74	76,3%
Farsta östra	74	59	30	163	9	154	96	62,3%
Svedmyra	22	7	9	38	1	37	28	75,7%
Gubbä/Tallkrog*	27	28	59	114	0	114	75	65,8%
Farsta strand	16	30	72	118	4	114	85	74,6%
Hökarängen	28	62	58	148	7	141	106	75,2%
Privata	207	0	0	207	11	196	134	68,4%
Totalt	511	217	283	1011	42	969	679	70,1%

70% har svarat på enkäten. Ingen påminnelse har skickats. Eftersom alla som får enkäten är gamla och har svårt att i många fall själva besvara enkäter bedömer förvaltningen att svarsfrekvensen är tillfyllest. Vid tidigare enkättillfälle 2003 var svarsfrekvensen 72%.

Analys av svaren

Resultatet av svaren redovisas i **bilaga 1**. Resultatet redovisas i procent och är uppdelat på hemtjänst utförd i egen regi (kolumn/stapel 1 i sammanställningen), hemtjänst utförd av privat utförare (kolumn/stapel 2), hemtjänst utförd på Edö servicehus (kolumn/stapel 3) och serviceinsatser (kolumn/stapel 4). Serviceinsatserna beställs av hemtjänst i egen regi men utförs av upphandlade privata entreprenörer för städning, tvätt, leverans av matlåda samt handling och hemleverans av dagligvaror.

Edö äldreboende övergick till kommunal regi den 1 februari 2005 och enkätundersökningen genomfördes i april 2005. För att få en rättvisande jämförelse mellan kommunal och privat utförd hemtjänst har förvaltningen bedömt att Edö har varit för kort tid i kommunal regi för att räknas in i den redovisningen. Edö upphörde som privat driven hemtjänst den 1 februari 2005 och bör inte heller räknas som privat utförd hemtjänst. Edö servicehus redovisas därför separat.

Det är ingen skillnad i upplevelsen hos vårdtagaren oavsett om det är utförare i egen regi eller privat utförare av hemtjänst. 94% (2003 93%) av de som svarat på enkäten är alltid nöjda eller nästan alltid nöjda med hur personalen utför den hjälp de fått beviljad. 97% (2003 94%) upplever att de alltid eller nästan alltid blir bemötta med respekt och 94% (89%) upplever att personalen alltid eller nästan alltid lyssnar på dem. 61% (2003 60%) instämmer i att personalen alltid eller nästan alltid ringer och talar om när de är försenade. Entreprenörerna som utför städning, handling och tvätt är

bättre på att ringa och meddela när de är försenade. 67% uppger att de blir uppringda och meddelade. 19 % har ingen uppfattning om det, för det har inte varit aktuellt, skrivs ofta som kommentar till svaret.

67% (2003 56%) anser att det alltid eller nästan alltid är lätt att komma i kontakt med biståndshandläggaren. 22% har ingen uppfattning om det. 87% (2003 76%) upplever att de alltid eller nästan alltid blir bemötta med respekt av biståndshandläggaren. 12% har ingen uppfattning om det.

Sammantaget är resultatet att personalen är mycket professionell i sitt arbete och har ett mycket gott bemötande. Redovisningen visar att personalen är lika professionell och har ett lika bra bemötande oavsett om man arbetar hos privat utförare eller i kommunens hemtjänst. Utföraravdelningen behöver dock arbeta vidare med att få bättre rutiner för att meddela förseningar.

Redovisning till enheterna

Varje enhet har fått sitt resultat redovisat separat. Enhetens resultat jämförs med hela stadsdelens resultat. Detta innebär att enheten kan se vad de är bra på och kan vara stolta över samt se vad de behöver förbättra för att bli lika bra som eller bättre än andra.

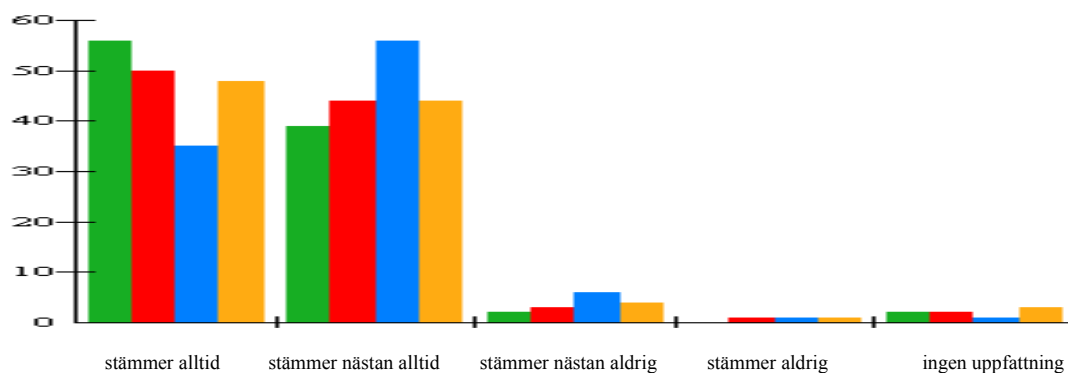
Inför kommande enkäter

Vid föregående enkätundersökning 2003 beslöts att kommande mätningar skulle ha olika enkäter för hemtjänst med omvårdnadsinsatser och hemtjänst med serviceinsatser. Det beslöts även att de privata utförarna skulle följas upp med samma enkät.

I denna undersökning har således enkäterna delats upp så att en enkät har riktat sig till dem som har serviceinsatser och en till de som har omvårdnadsinsatser. Detta innebär att cirka 280 personer fick två enkäter eftersom de har både omvårdnadsinsatser och serviceinsatser. Förmodligen blev detta förvirrande för vårdtagaren och har bidragit till att svarsfrekvensen minskat något. Många av de som fått två enkäter har ändå bara svarat på den ena. Det var alltså inte bra att ha två enkäter till dem som har beslut på både omvårdnad och service. Inför kommande enkät bör en gemensam enkät skickas till dessa vårdtagare.

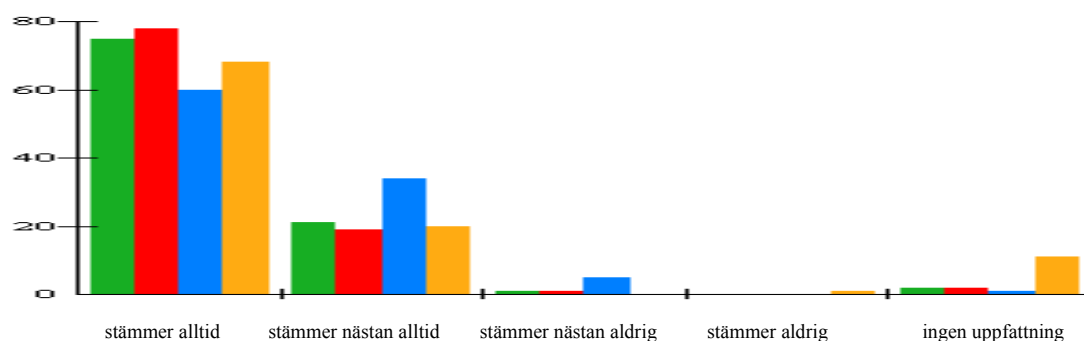
Redovisning av enkät

Hemtjänst egen regi/privat regi/Edö serv.hus/serviceinsatser 2005



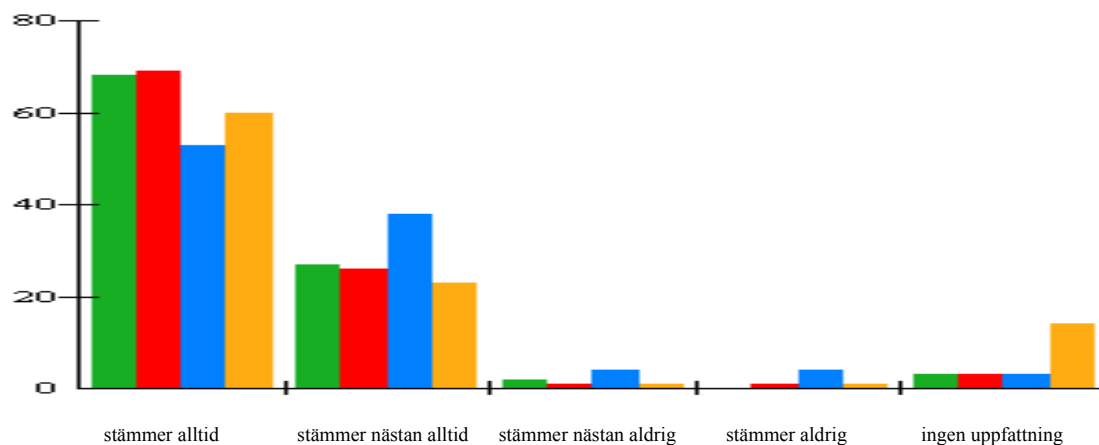
Jag är nöjd med hur personalen utför den hjälp jag fått beviljad

	1 egen regi	2 privat regi	3 Edö serv.hus	4 serv.insatser.
stämmer alltid	56	50	35	48
stämmer nästan alltid	39	44	56	44
stämmer nästan aldrig	2	3	6	4
stämmer aldrig	-	1	1	1
har jag ingen uppfattning om	2	2	1	3



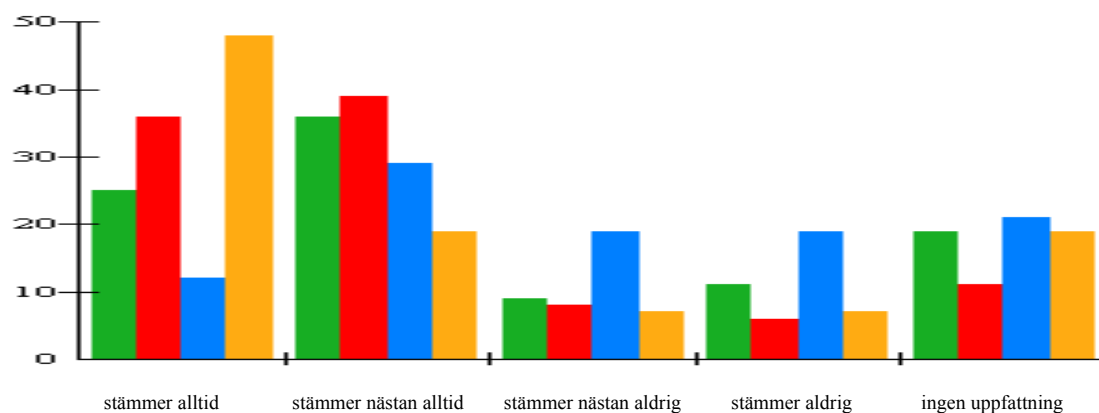
Jag upplever att personalen bemöter mig med respekt

	1 egen regi	2 privat regi	3 Edö serv.hus	4 serv.insatser
stämmer alltid	75	78	60	68
stämmer nästan alltid	21	19	34	20
stämmer nästan aldrig	1	1	5	-
stämmer aldrig	-	-	-	1
har jag ingen uppfattning om	2	2	1	11



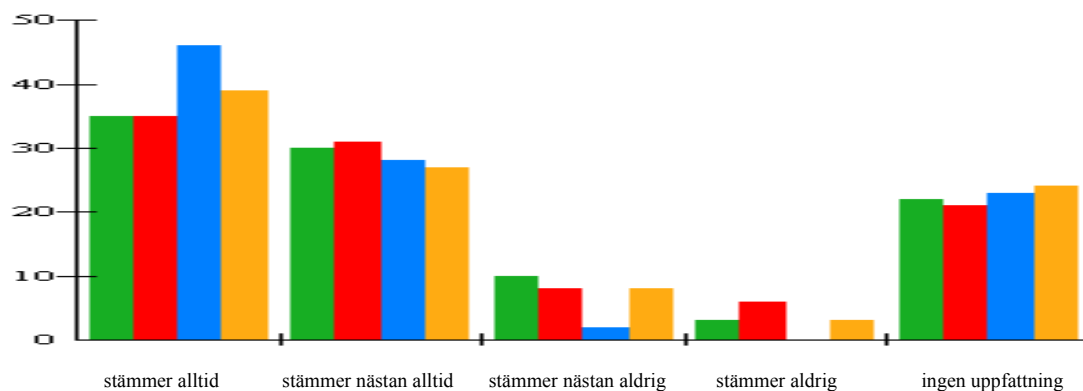
Jag upplever att personalen lyssnar på mig

	1 egen regi	2 privat regi	3 Edö serv.hus	4 serv.insatser
stämmer alltid	68	69	53	60
stämmer nästan alltid	27	26	38	23
stämmer nästan aldrig	2	1	4	1
stämmer aldrig	-	1	4	1
har jag ingen uppfattning om	3	3	3	14



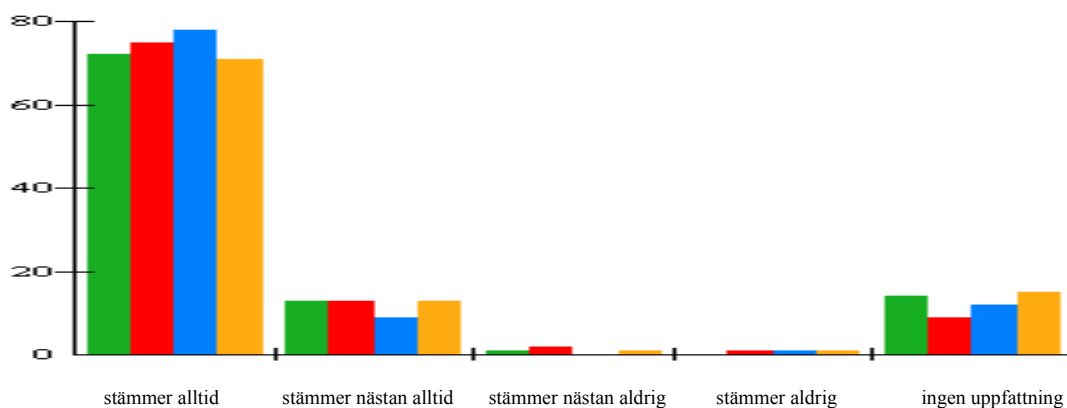
Personalen ringer mig och meddelar när de är försenade

	1 egen regi	2 privat regi	3 Edö serv.hus	4 serv.insatser.
stämmer alltid	25	36	12	48
stämmer nästan alltid	36	39	29	19
stämmer nästan aldrig	9	8	19	7
stämmer aldrig	11	6	19	7
har jag ingen uppfattning om	19	11	21	19



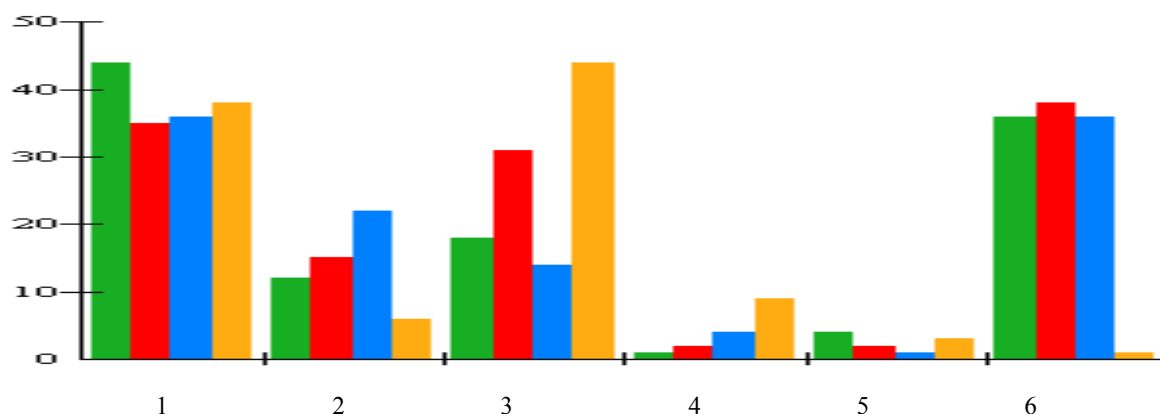
Jag kan lätt komma i kontakt med biståndsenheten

	1 egen regi	2 privat regi	3 Edö serv.hus	4 serv.insatser
stämmer alltid	35	35	46	39
stämmer nästan alltid	30	31	28	27
stämmer nästan aldrig	10	8	2	8
stämmer aldrig	3	6	-	3
har jag ingen uppfattning om	22	21	23	24



Jag upplever att biståndshandläggaren bemöter mig med respekt

	1 egen regi	2 privat regi	3 Edö serv.hus	4 serv.insatser
stämmer alltid	72	75	78	71
stämmer nästan alltid	13	13	9	13
stämmer nästan aldrig	1	2	-	1
stämmer aldrig	-	1	1	1
har jag ingen uppfattning om	14	9	12	15



När jag vill framföra synpunkter eller klagomål vänder jag mig till

	egen regi	privat regi	Edö serv.hus	serv.insatser
1 hemtjänstpersonalen	44	35	36	38
2 hemvårdschef/enhetschef	12	15	22	6
3 biståndshandläggaren	18	31	14	44
4 stadsdelsförvaltningen	1	2	4	9
5 annan	4	2	1	3
6 har aldrig behövt klaga	36	38	36	1

Egen regi**12. Övriga synpunkter i enkät inom hemtjänst i egen regi 2005**

1. Hemtjänstpersonalen utför ett mycket bra arbete, är mycket hjälpsamma och trevliga. De har alltid något positivt att säga och är alltid glada. Önskemål om att telefontiden till biståndshandläggaren var något längre för det kan vara svårt att komma fram.
2. Önskar att hjälpen vore mera flexibel och inte så stelbent, t.ex. i morgon ska vi duscha. Vid min ålder och ej dement vill man framföra önskemålet själv. Hur blir hygien i köket när inte hemhjälpen får torka av köksgolvet på en månad. Det är en hel del som borde ses över.
3. Kan endast svara om larmet. Jag har använt larmet 3 eller 4 gånger sedan det installerades och då har det fungerat bra.
4. Tycker jag har det fantastiskt bra som pensionär. Behöver inte oroa mig för att jag inte ska ha pengar till hyran. Vänlig hemtjänstpersonal och får hem mina matvaror på beställning.
5. Jag vänder mig till den avdelning ämnet berör. Angående telefonsvarare till biståndshandläggare: Det var för cirka en månad sedan när jag fått tillbaka tvätten från Samhall. då ringde jag för att fråga om någon eventuellt kunde komma och titta på de smutsiga frottéhanddukarna och för övrigt hela tvätten som är rätt grådaskig. Jag ringde på telefontiden och fick till svar att personen jag sökte inte var anträffbar just då. Hon skulle komma tillbaka kl 17.00. Jag är mycket fundersam att personalen är från kontoret under dagen och kommer tillbaka när alla andra kontor stängs. Jag vet att det finns hembesök osv men det är väl bättre att tala om att personen i fråga ej träffas den dagen.
6. Jag behöver ett nytt boende som också beviljats.
7. Min nuvarande kontaktperson samt min tidigare i hemtjänsten har jag absolut ingen anmärkning att rikta mot.
8. Önskar en timme till i veckan
9. I övrigt mycket nöjd
10. Kontakt med biståndshandläggaren sker genom sonen.
11. Problem att få information om och hjälp ifrån hemtjänsten vid personalens sjukdomsfall.
12. Jag vill berömma personalen som alltid är glada och hjälpsamma,
13. Angående hygien. Försöker så gott jag kan och orkar men mycket påfrestande. En del slarvar ofta med bäddningen och att vädra.

14. Jag skulle möjligen önska att personalen hade någon liten stud att sitta ned och prata (jag är synskadad)
15. I städningen och omsorgen borde vattning av blommor ingå (blommor är viktiga, nu dör dom ofta över sommaren) Ofta gammalt pålägg och mat i kylskåpet, ibland upp till 2 veckor.
16. På grund av att jag är diabetiker och får hjälp med mitt insulin varje dag känner jag en viss trygghet när dom kommer hem. Jag kan fråga om jag har bekymmer om något. För att inte tala om larmet, vilken nytta vi haft av det. Ja vill man ha hjälp så får man. Mycket tacksam.
17. Synpunkter framförs från mig via mina barn eftersom jag har nedsatt syn och hörsel.
18. På grund av min globala afasi kan jag inte uttrycka mig annat än via mina assistenter som försökt tolka så gott det går.
19. Personalen är det inget fel på. Ta hellre reda på hur pensionären mår. Maten bedrövlig. Ensamheten. Var finns hjälpen med följeslagare till läkare, tandläkare. Gör något åt dessa problem.
20. Lena på hemtjänsten i Hökarängen ger mycket av sig själv, vilket är ett stort mervärde.
21. Personlig röst i telefon ej automatisk.
22. Önskar att få komma ut på promenad i Sköndal.
23. Önskar att personalen ej var så stressade och hade lite mer tid att ägna åt mig vid varje besök. Stanna kvar och sitta och prata med mig en stund.
24. När ingen kommer slår jag larm.
25. Fräsch, glad och trevlig personal.
26. Har en biståndshandläggare som är svår att få veta något av om man har problem. Hon vet inte mycket inte förstår hon sig på datorn eller så måste hon fråga sina kollegor. Den fasta hempersonalen är väldigt bra men tyvärr är det mycket extra personal.
27. Att inte så många olika kommer, blir nervös och otrygg med nya personer som jag inte känner.
28. Jag har larm och får mat från hemtjänsten. Utöver detta har jag ingen hjälp nu. Blir jag sämre är jag tacksam för mer hjälp.
29. Önskar att tiden när matlådorna lämnas vore mer preciserad, inte som nu, någon gång mellan kl 11.30 - 15.00 och att det är en självklarhet med en telefonpåringning tidigast en halv timme innan lådorna lämnas. Man vet aldrig vem som står utanför dörren. (Se bilagda klipp; Rånare trängde sig in i lägenhet på Forshagagatan i Farsta. När jag klagat på fakturorna, som varit felaktiga, har det inte åtgärdats, men när en anhörig tagit hand om saken har det blivit utrett. Hur går det för den som ingen anhörig har?

30. Jag är tacksam och glad för den hjälp jag får men det vore önskvärt att ha samma personer från hemtjänsten på besök, så det fanns en chans att lära känna igen dem och helst veta vad de heter. Förut hade jag en kontaktperson och det var bra men hon har slutat! Det vore önskvärt med en synlig namnskylt för personal på hembesök. I synnerhet svåra utländska namn är ej lätt att uppfatta.
31. Har inte avtalat att personalen skall komma en viss tid. Onsdagen den 23 mars kom inte personalen över huvud taget inte till mig.
32. Upplever det jobbigt att personalen inte ringer innan de kommer.
33. Har tidigare haft hjälp med dusch. Har tills vidare av sagt mig denna då min make på ett mer adekvat sätt hjälper mig. Dessutom anser vi att städningen kunde vara betydligt mer omsorgsfull. Kontakta oss för närmare info.
34. Min dotter framför mina synpunkter till den det berör.
35. Utförande av hjälpen är mycket beroende av vilka som kommer. Jag tycker det är för många olika.
36. Jag är på det hela taget nöjd med hemtjänsten i Farsta.
37. Dåligt med städningen
38. Ringde hemvårdschefen och undrade varför hemhjälpens aldrig kommer.
39. Vad nu än gör får ni inte ta mina flickor och pojkar ifrån mig!
40. Klagar till länsrätten
41. Får ej veta att det kommer någon annan när ordinarie hjälpen är sjuk. skulle kännas tryggare med ett samtal på morgonen vem det är som kommer istället.
42. Samhall inköp fungerar bra
43. För lite fast personal, det är mest extra personal. Är det meningen att allt ska vara livstidsbistånd Varför?
44. Jag är mycket nöjd med den hjälp och bemötandet jag får. De har alltid kommit i tid. Önskar att städhjälpens var varannan vecka istället för en gång per månad.
45. Ofta olika personer som kommer. Saknar fast personal.
46. All personal jag mött har alltid varit trevlig och hjälpsam. Det är alltid lika roligt att träffa dem.
47. Krånglig växel

48. Jag är mycket nöjd
49. Den nuvarande (privata) hemhjälpen (i ca 2 veckor) har varit och är sjukskriven vilket blir arbetsamt för mig som har varit van vid att ha det välstädat.
50. Jag är inte nöjd med städningen
51. För mycket olika personer men min kontaktperson är jag nöjd med. Personalen har så bråttom när de besöker mig.
52. Jag har som anhörig besvarat enkäten. Personalen gör ett fantastiskt arbete, biståndshandläggarna är också fantastiskt hjälpsam och tillmötesgående. TACK!
53. Kommer ofta sent och ordnar frukost, ibland 10.30. Önskemål 8 - 9 senast 9.30.
54. Vet ej till vem jag ska framföra synpunkter.
55. Lakan går inte att använda för de manglas inte efter tvätten.
56. När jag till tidigare hemtjänstpersonal framförde synpunkter av vad det vara månade fick jag nästan aldrig några svar; således en ensidig responslös kommunikation. Denna känsla av responslöshet vid samtal har jag däremot dessbättre inte när det gäller min nuvarande ordinarie hemhjälp.
57. Mer kontinuitet och trygghet
58. Jobbigt med olika personal när min ordinarie hemhjälp är ledig.
59. Jag skulle vilja ha ett beslut på att hemtjänstpersonalen när de kommer för att rätta till syrgasslangen, får handla en vara på konsum som jag inte fått genom Hemköp.
60. Jag är trött på telefonsvararen som gör att man har svårt att få kontakt med hemtjänsten inom rimlig tid. Har verkligen alla vårdtagare knapptelefon?
61. All personal på Farsta strand är mycket trevliga och hjälpsamma. Den kontakt jag har haft med biståndshandläggaren har också varit mycket bra.
62. Har svårt att höra och förstå utländsk personal och de har svårt att höra och förstå mig.
63. Den vikarierande personalen behöver bättre utbildning och instruktion. Är sällan sena utom på helger. ringer gör de aldrig vad jag vet. Det är jag som får ringa om de uteblir.
64. Jag tycker det är roligt när pojkarna tar en sväng om med mej!

65. Jag tycker inte om att bli ifrågasatt av biståndshandläggaren om saker hon inte vet något om. Undviker i möjligaste mån att kontakta biståndshandläggaren. Övrig personal är mycket fin men tyvärr är de hårt pressade och många på väg att bli utbrända. tro mig, jag vet vad jag talar om!!!
66. Personalen ringer alltid om de är försenade på morgonen men aldrig om de är det på kvällen.. Svårt med personal som inte kan svenska bra, då jag själv har svårt att prata, dvs det är svårt ibland att förstå vad jag säger.
67. Handlingen ej alltid till belåtenhet, t.ex. ej alltid fräscha varor då sista förbrukningsdatum gått ut eller legat allt för nära sista förbrukningsdatum (ej vanligt men händer) Dessutom är varorna dyra i jämförelse med andra butiker.
68. Tack för en god hjälp!
69. Många är mycket duktiga, dock inte alla.
70. Jag tycker att matleveranserna fungerar bra samt att sjuksystrarna är jättebra!
71. Jag vill höra en signal på dörrklockan innan nyckeln sätts i låset och någon kommer in. Det känns inte bra med två män som kommer samtidigt den ena av personalen bör vara en kvinna.
72. Det vore bra om Farsta stadsdelsförvaltning i likhet med Årstas skaffade en Martin Timell gubbe
73. Men jag tycker det är alldeles för sent att gå upp efter 9.30.
74. Jag får leverans av matlåda 4-5 ggr/vecka
75. God man skulle jag vilja att hon gav mig några hundra kronor varje månad av min pension
76. Ringer en gång varje vecka om eventuellt matlåda och för att kolla att jag lever. Mycket bra och vänligt! Inget att anmärka på. Jag är en mycket nöjd brukare (men ordet brukare är avskyvärt!) Jag hoppas det är skippat. Du är perfekt Tack för att jag fick svara på enkäten!
77. Det har varit bra. tack!
78. Då är jag trygg
79. Betr ärenden till apotek, bank och post en gång/månad Det kan ju hända att behov finnsatt man behöver medicin eller att lägga på betalningsorder och annan post på lådan ytterligare någon gång. Hur gör man då? Dessutom får hemtjänsten ta ut max 2000 kronor per gång och det är inte mycket att röra sig med till nödvändiga ting, bl.a. läkare, medicin och mycket annat.
80. Behöver hjälp för kort promenad med rollator.
81. Vill att dom kommer normala tider så man vet när dom kommer. Inte sitta och vänta hela dagen.

82. Jag och personalen kommer bra överens och det är roligt. Jag säger alltid puss och kram och det har dom också börjat med.
83. Jag har en bra personal från hemtjänsten
84. Stort tack till alla duktiga och trevliga hemvårdare!
85. Hemtjänstpersonalen har alltid så bråttom, hinner inte med att göra det dom skall göra - enligt beslut. Ingen lyssnar
86. Är i behov av hjälp kvällstid när annan anhörig eller bekant inte kan hjälpa mig att komma i säng. Med anledning av mitt behov av att byta blöjor och trosor önskar jag ej manlig hjälp med det.
87. Vi har en kontakt som fungerar bra!
88. Ibland är jag inte nöjd med städningen. Toaletten har de ibland glömt bort.

Privata utförare

12. Övriga synpunkter hemtjänst med privat utförare enkät 2005

1. Vi anser att hemvårdsenheten inom Stiftelsen Stora Sköndal fungerar väl
2. Har vid flera tillfällen måst påminna om att jag finns. I februari ingen hjälp med städning
3. Tyvärr bara en gång per månad
4. Att inte personal tvättar händerna innan de serverar mat, några gör det
5. Vi har nyligen bytt utförare från Farsta östra till Carema och är hittills mycket nöjda med servicen!
6. Har fungerat bra när kontaktpersonen varit här men när denna är borta är det för mycket spring av andra.
7. Jag tycker att det är väldigt svårt att få tala med någon chef i telefon. Man ska sitta och ringa i flera timmar och hon beklagar att hon inte kan ta samtalet. Det är alltid lika dant. Det är fel när det gäller äldreomsorg. Bättre Er!
8. Genom övergång till Carema har jag fått en personlig kontakt. Farsta strands hemtjänst erbjöd inte sådan. Samhalls inköp av varor gällde endast en affär och hållbarheten varierade.
9. Har endast haft hjälp i 2 månader, svårt att bedöma men allt verkar bra.
10. Har endast ett besök per dag av sjuksköterska för delning av tablett (tror ej att det är hemtjänst)
11. Med vänlig hälsning och tack för all hjälp jag får
12. Är mycket nöjd med städhjälp från Lindalen
13. Har blivit bortglömd av planerna på Lindalen ett par gånger men personalen ringer alltid och talar om när de kommer. Det enda minustecknet är att personalen är för hårt pressad. Det märks att det saknas jourfolk när något händer utöver det vanliga.
14. Jag har ej någon hjälp utan sköter själv mitt hem men är ansluten till hemsjukvården som är den bästa tänkbara.
15. Har en som jag tycker är mycket bra men jag kan inte få honom alltid. Ett tag fick jag olika flickor varje gång, som aldrig varit här, och det tycker jag inte om.
16. Beviljad städning 1 gång/månad är helt otillräckligt för att hålla ett hem i acceptabelt skick. Är ensamstående och kan ej påräkna hjälp av närstående.

17. Det jag inte klarar av får vara. Bara en undran - vem hjälper mig med att sätta upp gardiner, att följa med och handla mat, skruva i skruvar, en del detaljer som man inte orkar med själv. Även om huvudet är något så när så vill inte kroppen det jag vill.
18. Skulle önska att någon en gång i veckan kunde gå med mig ut. Som det varit i vinter har rollator det har inte gått att gå ut ensam utan fått vara inne. Om det går skulle jag behöva få städning var 14:de dag enligt städaren.
19. Jag är mycket nöjd med personalen från Lindalen
20. I början var det lite för många olika. Nu är det bättre med fasta hemhjälp.
21. Någon flicka talar dålig svenska, svår att uppfatta. För övrigt utfört bra arbete
22. Stockholm omsorg städar en gång i månaden hos mig och jag är väldigt nöjd med arbetet.
23. På grund av min dåliga rygg har hjälpen främst bestått i att komma upp ur sängen på morgonen, få frukost tillagad och sängen bäddad. Min man som gick bort före jul har tidigare skött dessa göromål. Därför har denna sociala kontakt hjälpt mig psykiskt att komma i gång; speciellt i saknaden efter min man.
24. Jag önskar komma ut på promenad ibland
25. Jag vill ha information om vilken personal som kommer vid de olika tillfällena
26. Har städhjälp en gång per månad - alldeles för lite. Vill ha åtminstone 2 ggr per månad.
27. Jag har inte någon personlig hjälp av hemtjänst. den enda hjälp jag har är larm som jag är mycket nöjd med.
28. Vet inte vem jag ska framföra synpunkter till
29. Städningen är oregelbunden
30. Min dotter hjälper mig om jag har några problem som ska framföras.
31. Den 31 mars kom ingen hit och hjälpa mig, ringde hemvårdschefen, har ej fått något svar på detta.
32. Jag har hittills klarat mig själv delvis med hjälp av min hustru
33. När jag beställer hem varor får jag ofta fel varor vid leverans. Har klagat hos leverantören.
34. Svårt få tag på dem per telefon, man får vänta och vänta om man behöver kontakta dom. Varför får dom inte lära sig hur man ställer en långborste??? Viker och manglar tvätt??
35. Känns tryggt att ha kontakt med hemtjänsten

36. Önskar mera hjälp till läkare vid sjukdom
37. Det är svårt att få kontakt med hemtjänsten när de har telefonsvarare
38. Dessa svar är framtagna med hjälp av sonen. Personen har minnesproblem och svaren kan vara något osäkra.
39. Min mor som formuläret avser är 92 år och kan inte svara själv då hennes själsförnödenheter är kraftigt försvagade. Jag, hennes dotter, har fyllt i formuläret utifrån hur jag uppfattat situationen.
40. Överlag upplever jag vänlighet och omtanke! Jag stortrivs. Bott här ett år nu!
41. Önskar hjälp med tvätten ungefär var tredje vecka. Känner mig glad och tacksam över att ni alla finns till och kan hjälpa oss gamla.
42. Är helt beroende av maken 24 timmar/dygn. Denne lär förfoga över fyra timmar/vecka. Hur detta fungerar vet vi inte!
43. Personalen har för lite tid en ytterligare kvart skulle behövas! Har via biståndshandläggaren fått en blankett som jag fyllt i med begäran om strykning av mina personliga kläder. Har aldrig fått något svar. Eftersom jag inte anlitar min rätt till inköp borde detta kunna beviljas istället. Eftersom jag bröt min handled i november har jag ännu svårt att manövrera. har förgäves väntat på svar.
44. Det är svårt att komma i kontakt med hemtjänsten. Svarar sällan. Man kan tala in på bandet, men det är inte alltid det avläses. Jag tycker att det alltid skall finnas bestämda tider då vederbörande skall svara. Krångel alltid med städning och tvätt
45. Mer personal och mer kvalificerad personal skulle kunna förbättra vård och omsorg. Detta skulle medföra högre lönekostnader. För att dessa skulle vara oförändrade måste man sänka tidsåtgången för vissa insatser eller slopa vissa av dem (t.ex dammtorkning) I så fall försämrars kvaliteten på dessa områden.
46. Jag är mycket nöjd.

Serviceinsatser

12. Övriga synpunkter i enkät; serviceinsatser inom hemtjänst 2005

1. Städning skulle behövas minst två gånger i månaden speciellt om det är långhelg då blir det svårt att andas hemma.
2. Städningen är bristfällig
3. Vill ha fönster och lampskärmar tvättade. Noggrannare städning
4. Ett speciellt beröm för tvätten i Tumba. Den är så bra! Även städning av duktiga rara invandrare. varor, beställning och leverans genom Samhall är också mkt bra men varor från ICA var bättre.
5. Trots flera påstötningar har vi ännu inte fått några reklamblad från Hemköp. Vore bra om detta kunde ordnas.
6. Vad avser Samhall fordras att man alltid är vaksam på erhållna varor. Det har hänt en del gånger att fel varor levererats
7. Samhalls varuleveranser stämmer inte alltid efter beställning, de ringer aldrig och frågar annan vara istället. Om varan ej finns, stryker de på listan eller annat fabrikat. Detta är stor nonchalans
8. Städning och tvätt är bra. Handling av matvaror är något besvärlig ibland.
9. Alla från Samhall och de som kommer med varorna är alltid mycket trevliga och hjälpsamma.
10. Den första hjälpen med städningen fick jag av kommunens hemtjänstpersonal vilken jag upplevde som mycket mer noggrann
11. Mera missar sedan Samhall bytte till Hemköp. Rekommenderar BEA (Svedmyra) p.g.a. kvalitet, sortiment och pris.
12. Jag tycker alla är bra och hjälpsamma.
13. Jag är nöjd med tvätten från Samhall, det är inte manglat men det går ändå. Städningen är sämre. Jag har inte haft det så länge men varje gång är det en ny kille och det blir si och så. Jag har inte klagat och sagt någonting (MIAB)
14. Jag har inte varit med mer än 1 månad men det är naturligtvis skönt att bli av med smutstvätt och inhandla mat.
15. Anser att personalen bör tala om vad de heter, var de kommer ifrån, alltså vilken firma i dessa tider är vi pensionärer vaksamma.

16. Det är svårt att ringa och prata med biståndshandläggaren - tema räkningar som jag betalar via giro Nordea. Kan vi byta och städa och tvätt var tredje vecka.
17. Undertecknad har inte haft hjälp så länge men det blir nog bra det som är utfört med tvätten.
18. Tvätten genom Samhall är MYCKET bra genomfört. Fantastiskt! Städ genom MIAB är också bra, personerna som kom till mig är vänliga och lyhörda, trevliga, ej stressade. Samhall mat; telefonbeställning och leverans efter 3 dagar Bra hittills. Så det funkar över förväntan hittills allting. TACK!
19. Svårt att få svar på vem som skall dra ut spisen och städa någonting där och dammsugning av stor hörnsoffa mm
20. Mycket trevlig personal på de tre ställen jag skall vända mig till.
21. Jag tycker att städning 1 gång/månad är för lite. Jag har vänner på Kungsholmen som får städning var tredje vecka, varför denna skillnad? Jag är mycket förvånad över avgifterna och gruppindelning av insatser. Jag hör till grupp 2; utdelning av matlåda +hemtjänst = tvätt och städning 1 gång/månad. Jag får tvätt och städning men behöver ej matlåda, ändå måste jag betala 3 tjänster trots att jag anlitar 2. Jag har släkt och goda vänner som mathandlar åt mej. Varför skall jag betala för 3 tjänster när jag bara anlitar 2?
22. Städningen si så där. Om tid fanns för lite kontakt vore det bra men hjälpen är väl inte till för social kontakt utan bara fysiskt arbete. Städfirmen kunde fråga vad man önskar få gjort och fråga om det är bra innan de avlägsnar sig. Det finns knappt tid för att hälsa och presentera sig. Lycka till med utbildningar av personalen.
23. Jag vill bli underrättad om när städningen skall ske så att jag får ha synpunkter på tider som passar mig. Vi fick ingen städning under mars månad!!
24. Har svårt att själv kontakta entreprenören och hemtjänst samt biståndshandläggare. Det är min dotter som tar kontakterna.
25. All personal är mycket trevliga , hjälpsamma och punktliga
26. Städningen är jag inte nöjd med och svarar på varje fråga stämmer ej
27. Några gånger har inte maten motsvarat mina förväntningar.
28. Mina kläder och lakan har försvunnit/bytts ut. Jag är missnöjd med tvätten. Örngott och lakan har gått sönder eller försvunnit.
29. I det stora hela är det rätt bra
30. Det skall inte vara så svårt att få hjälp om den som är skötare själv skall gå till doktorn.
31. Städning Firma Miljöteamet. Golven blir inte ordentligt städade runt om kanterna och hörnen.

32. Jag vet inte vem entreprenören är och ingen har ringt mig. Jag undrar varför dom använder dammvippa när dom torkar dammet. Det flyger runt i lägenheten.
33. Miljöteamet har varit hos mig två gånger. De har städat till min belåtenhet hittills. Hur de sköter uppdraget framöver vet jag inte.
34. Behöver mer städning
35. Trivs bra med städhjälpen
36. Min städhjälp är duktig. Vi trivs med varandra men talar inte mycket. Det tar tid att dammsuga möbler, att kraftigt dammsuga mattor och slutligen tvagning av de golv som inte mattorna täcker. Jag är mycket belåten med min städhjälp och vill ha Ella N kvar hos mig den tid jag kan ha kvar att leva.
37. Jag har en anhållan till er: att meddela mig i god tid när ni ska komma och städa min lägenhet.
38. Har ingen längre erfarenhet av servicenivån
39. Jag har inte behövt klaga
40. Jag är helt nöjd med den hjälp jag får. Samhall handlar åt mig.
41. När organisationen blir viktigare än patienten, vårdtagarens behov finns många frågetecken som bör rättas ut!! För mina föregående och efterkommande önskar jag alla berörda myndigheter kunde stava mitt namn rätt. Det är en skyldighet från min sida för anhöriga. Namn är högst personliga.
42. Har för närvarande ingen städhjälp eller matlevernas.
43. Damning kan jag inte få eftersom jag inte kan plocka undan saker så jag tycker det aldrig känns städat.
44. Skulle vara bra med städning var 14:de dag. Kan man få hjälp med att frosta av frysen och städa kyl och frys?
45. En mycket viktig fråga finns inte med i enkäten, nämligen innehållet i matlådorna. Ex Köttsoipa och risgrynsgrot.
46. Samhall tvätt fungerar alldeles utmärkt
47. Jag vill bo kvar hemma med den form av hjälp jag har idag. Jag vill aldrig komma in på något hem för det har jag sett nog av.
48. Städ fungerar bra. Handlingen är mycket ofta fel, gamla datum eller felaktiga varor.

49. Vad ni än gör så får ni inte ta mina flickor och pojkar ifrån mej.
50. Matlådorna får gärna innehålla mer grönsaker.
51. Maten som levereras är av mycket dålig kvalitet. Det måste bli bättre innehåll om jag ska fortsätta betala för dessa.
52. Önskar få tillbaka Hemtjänstpersonal. Nuvarande vet ej vad städning är. Stor beundran för hemtjänstpersonalen för deras arbete och tillmötesgående.
53. Den 2005 03 03 erhöll jag följande skrivelse Från 1/1 -05 är avgiften enligt avgiftsgrupp 3, 660:-. din avgift är reducerad så avgiften per månad är 566:- Städningen 1 gång per månad c:a 45 minuter för 122:- är OK. Tvättavgift på 444:-? Har begärt uppgift personligen och per brev om vad tvättavgiften blir, har aldrig fått något svar.
54. Ofta mycket svårt att förstå städarna. De har mycket dåliga kunskaper i svenska. Kan sällan läsa dosering på förpackningen av rengöringsmedel och tar ofta alldeles för mycket pulver i vattnet. Vem lär upp städarna? Finns ingen kontroll av deras kunskaper i svensk städning?. Jag har vid flera tillfällen märkt att hemtjänsten och biståndshandläggare har mycket dålig samverkan. Missförstånd och dålig samverkan uppstår och drabbar då ytterst kunden, dvs mig som hjälpbehövande. Vem har som uppgift att meddela mig vilken entreprenör som kommer till mig? (Vid byte av entreprenör) Jag hade tidigare hjälp från Hammarby städkonsult. Städarna var som regel från Balticum och utförde sitt arbete utmärkt. Jag var mycket nöjd och några språkproblem var det inte heller. Jag vill gärna ha deras hjälp på nytt.
55. Det som ska utföras enligt städinstruktionen görs inte; vågräta ytor torkas inte, köksluckor, dörrar, dörrposter avfläckas inte, ej heller telefoner, fönsterbrädor och speglar, ej köksbord och stolar, ej dammsugning av tygmöbler. Tillfredsställande är endast golvrengöring och badrumsstädning. Jag tycker inte att jag ska behöva säga till om ovanstående varje gång utan det skall utföras automatiskt.
56. Språksvårigheter kan förekomma
57. Jag är mycket tacksam för den hjälp jag får TACK!
58. De gör tydligen så gott de kan. Kan inte kolla hur det är utfört.
59. Är mycket tacksam för denna hjälp eftersom jag inte klarar att tvätta själv. alla är vänliga och hjälpsamma och gör ett mycket fint arbete.
60. Vem är nöjd med städning en gång i månaden? Kan ej själv så vad gör jag? Tvätten har hittills skötts bra.
61. Enligt beslut ska jag ha städning var tredje vecka men detta har hittills inte funkat i fråga om intervall mellan besöken.

62. När jag tecknade avtal om tvätt en gång i månaden fick jag meddelande om att hämtning skulle ske kl 9.00 och lämning kl 12.00. Med tanke på min sjukdom får jag inte hetsa upp mig men vid sista tvätthämtningen kom dom och väckte mej kl 8.00 och lämnade tvätten 4 dagar senare kl 9.00. Jag har talat med tvätteriet. Hoppas det hjälper.
63. Efter misslyckandet med Städia AB våren 03 har vi avstått från städhjälp.
64. Hammarby städkonsult städar mycket bättre än föregående städbolag. Inköp av livsmedel, jättetrevlig personal som tar emot beställning och även de som levererar varor. Ofta dåliga varor p g a utgången datum och ofräscha varor (sallad, morötter mm)
65. Skulle vara tacksam att få städat var tredje vecka.
66. Uppehåll med städningen tills vidare. Önskar komma i kontakt med någon som kan komma på besök eller gå med på promenader
67. Vid 3 tillfällen har jag fått hjälp med städning. Tråkigt att bara en gång kunna prata med dem. En gång kunde en av städarna lite engelska - sedan är det en annan sak och det är att de ej har någon utbildning. Men det måste även för deras del vara svårt att gå runt till oss åldringar som var och en har sina idéer om städning och tidigare klarat oss själva i stort sett.
68. Vittvätt och skjortor blir ej riktigt rena. Ofta fel leveranser av livsmedel.
69. Är ej nöjd med städningen men nöjd med tvätten
70. När det gäller leverans av varor får man inte alltid den vara man beställt. Har jag faktiskt beställt kokt skicka så vill jag inte ha rökt. Det kan ju vara så att jag inte tål rökt mat för min mage. det är bara ett exempel.
71. 15 dec 04 var sista gången jag fick hjälp. Sen dess har jag klarat mig själv men ändå får jag räkningar från stadsdelsförvaltningen. Trots påringningar kom den senaste räkningen i mars 05. Fick enkäten den 30 mars. Lite knappt om tid för att hinna svara till den 1 april
72. Har svårt att prata med personalen eftersom de inte pratar ren svenska. skulle vilja ha någon som jag förstår och som förstår vad jag säger.
73. Har hjälp med handling och tvätt från Samhall som jag är nöjd med. Har städning från MIAB som jag är nöjd med. Men jag är missnöjd med att ni skickar ut räkning för sent.
74. Får ofta frysvaror hem som är halvtinade. Tagit upp detta flera gånger med Samhall.
75. På grund av hörselnedsättning önskar vi att många signaler rings på dörren när städning ska ske och tvätt hämtas och lämnas.
76. Jag önskar att få städning oftare än en gång i månaden.
77. Jag vill gärna ha hjälp med att gå och handla en gång i veckan. Inte hemskickat.

78. Städning - behöver hjälp varje vecka (har var 14:de dag) Osäkert när städhjälp kommer, om de är sjuka får jag ingen hjälp-
79. Har nu Adlerson som städfirma. Jag upplever att de inte är flexibla om jag behöver ändra tidpunkt för städning. Jag får ej heller veta när städning kommer att ske. Jag vill ha ett schema på vilken dag städning kommer att ske. Min tidigare städfirma (Svea städ) var mycket bra, men kom tyvärr inte med i senaste upphandlingen.
80. Det är lite svårt och jobbigt att man inte alls vet vilken tid maten kommer. Man blir låst i 4 timmar.
81. Jag får ringa entreprenören om jag vill ha något utfört. Har svårt att ta kontakt med biståndsenheten. Fattar ej; tryck 1 eller 2. Jag är 90 år!
82. Har ledsagarservice
83. Jag önskar att det ska finnas en beskrivning på livsmedel, dvs att man får veta vad som finns i den affär som hemtjänsten köper från. Tack för det!
84. Jag är nöjd men att en timme är i minsta laget för städning.
85. Städningen kunde vara bättre. Skakar aldrig en duk eller dammar under!
86. Jag vill inte klaga för jag är ändå tacksam för den hjälp jag får men jag undrar ibland om personalen har någon utbildning i städning. Ska jag vara ärlig tycker jag inte det verkar så.
87. Den manliga städhjälp jag har haft 4 gånger är jag mycket nöjd med och skulle väldigt gärna ha honom kvar.
88. Städningen är jag ej nöjd med de slarvar mycket. Får ofta fel varor från Hemköp, felpackat
89. Har vid ett par tillfällen fått fel saker tillbaka från Samhall tvätt. Städfirman har ej fungerat som det bör, har ej kommit på bestämda tider.
90. De levererar inte de varor som man beställt.
91. När det gäller tvätt från Samhall är jag mycket missnöjd. Jag har fått tillbaka frottéhanddukar som inte är rena. Vid klagan fick jag beskedet att maskinen doserar själv de tvättmedel som behövs men jag kan nog förstå att människan själv får se efter om det finns tillräckligt med tvättmedel att dosera. Än har det väl inte gått så långt att maskinen själv kan gå och hämta tvättmedel. Jag skickade tillbaka en del av de smutsiga handdukarna men tvättade själv en i Via som jag sände med för att personalen i Samhall skulle se hur en handduk skall se ut om man skall våga sätta upp den i badrummet. Jag vet att jag inte är ensam om att klaga på tvätten. Det är bara att hoppas att andra som berörs törs säga ifrån så att det kan bli en ändring. Sedan gäller det telefonsvarare till biståndshandläggare Det var för en månad sedan när jag fått tillbaka tvätten från Samhall. Då ringde jag för att fråga om någon eventuellt kunde komma och titta på

de smutsiga frottéhanddukarna och för övrigt hela tvätten som är rätt grådaskig. Jag ringde på telefontiden och fick till svar att personen jag sökte inte var anträffbar just då. Hon skulle komma tillbaka kl 17.00. Jag är mycket fundersam att personalen är ifrån kontoret under dagen och kommer tillbaka när alla andra kontor stängs. Jag vet att det finns hembesök osv. Men det är väl bättre att tala om att personen i fråga ej träffas mer den dagen. MIAB hemstädning: Har nu en kvinna från Serbien som är mycket duktig och jag är glad att hon får komma till oss. Det har jag också meddelat MIAB. Det har funnits problem. då har jag fått instruera personen att man skall dammsuga under sovrumssängen och att små mattor skall läggas åt sidan så golvet under dessa kan torkas. Inte bara torka runt mattorna. Sedan passar det dåligt att de som städar samtidigt pratar i mobiltelefon. Jag tror att det skulle vara bra att utbilda städare. När jag klagade på denne sistnämnde fick jag ett häpnande uttalande. denne man har städat både på Lidingö och Värmdö. I Hökarängen är vi noggrannare!

92. Fantastiskt att ungdomar vill gå hem och hjälpa gamla. Till och med byta blöjor när de bajsat på sig.
93. Entreprenören som utför städningen har hittills gjort ett bra arbete.