



USK

STOCKHOLMS STADS UTREDNINGS-
OCH STATISTIKKONTOR AB

Hemtjänsten i Farsta

- en enkät till brukarna hösten 2007

Innehåll

Sammanfattning.....	3
Bakgrund	5
Syfte.....	5
Genomförande	5
Brukarna	7
Utförarna.....	7
Biståndsbeslutet	8
Tillfredsställelsen med kvaliteten i olika avseenden	9
Helhetsomdömen om hemtjänsten	11
Synpunkter och klagomål	12
Kundvalsmodellen	14

Bilaga 1. Frekvenstabeller

Bilaga 2. Frekvenstabeller fråga 7a-7j fördelat på utförare

Sammanfattning

På uppdrag av Farsta stadsdelsnämnd, har en brukarundersökning inom hemtjänsten genomförts. Undersökningen är ett instrument för staden att kontrollera att tjänsterna håller god kvalitet. Den ska informera både utförare och brukare om styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden. Undersökningen riktades både till brukare i ordinärt boende och på servicehus.

Undersökningen har nu upprepats med samma enkätfrågor till brukarna som under hösten 2006 för att se om resultaten förbättrats. Undersökningen har riktats både till brukare i ordinärt boende och på servicehus.

Drygt 900 brukare eller 80 % besvarade enkäten. Tre fjärdedelar var 80 år eller äldre och lika stor andel var kvinnor. Närmare 90 % av brukarna bor i ordinärt boende och två tredjedelar anlitar utförare av hemtjänst i kommunal regi. De finns tretton olika utförare i Farsta varav tre anlitas av färre än 10 personer, och kommer inte att redovisas i frågor som rör brukarnas attityder och bedömningar.

Drygt 80 % av brukarna bor ensamma. Två tredjedelar har besvarat enkäten helt själv.

Allmänt kan sägas att aktuell undersökning jämfört med undersökningen 2006 inte skiljer sig nämnvärt i resultaten, vilket visar en stabil situation i Farsta. Det gäller både kvaliteten hos utförarna och brukarnas tillfredsställelse med hemtjänsten.

Knappt hälften av brukarna får hemhjälp varje dag och nästan 30 % mer sällan än en gång i veckan. Det finns ingen skillnad i svarsandelarna mellan undersökningsåren.

Biståndsbeslutet

87 % av brukarna uppger sig veta vilket hjälp de skall ha enligt det beslut som fattas av biståndshandläggaren. Det är ingen skillnad i ja-svar 2006. Det är heller ingen skillnad i svaren på frågan om de får den hjälp biståndshandläggaren beslutat om. Ca 80 % svarar ”ja, oftast”. Drygt 10 % svarar vid båda mättillfällena att de oftast får mindre än vad som är beslutat. Däremot finns en marginell försämring av resultatet 2007 på frågan hur nöjd man är med kontakten och bemötandet från biståndshandläggaren. Andelen nöjda är fortfarande hög, drygt 70% men har minskat med tre procentenheter sedan 2006.

Hemtjänsten

Brukarna fick avge ett omdöme hur nöjda/missnöjda de var i sin bedömning av hemtjänsten i tio olika kvalitetsaspekter. De är till övervägande del positiva i samtliga aspekter. Mest positiv är man till bemötandet och den respekt personalen visar (ca 90 %). De kvalitetsaspekter man är minst nöjd med också om hälften av

brukarna fortfarande är nöjd, är liksom förra året hur personalen informerar om tillfälliga förändringar av hjälpen, möjligheterna att få hjälp av personal de känner samt påverka hur hjälpen ska utföras.

Helhetsomdöme

Brukarna ger även i sitt helhetsomdöme om hemtjänsten ett gott betyg, något bättre jämfört med mätningen 2006. Skillnaden är dock marginell. Brukarna i ordinärt boende är mer nöjda än boende i servicehus. Boende i servicehus är i något högre grad missnöjda 2007 jämfört med 2006. Vid en jämförelse mellan mätåren är brukare med utförare i kommunal regi mer nöjda än de med utförare i privat regi. Dock har andelen nöjda med privata utförare ökat sedan 2006.

Brukarna anser i hög utsträckning, drygt 60 %, att hemtjänsten uppfyller deras förväntningar. Man är inte lika positiv (54 resp. 58 % för mätåren) i sitt omdöme om hur de tänker sig en perfekt hemtjänst skulle vara och jämför med den de får. Resultatet har dock förbättrats sedan förra mätningen 2006.

Två tredjedelar av brukarna vet vart dom skall vända sig om de har synpunkter på hemtjänsten eller vill klaga på något. Kunskapen är liksom vid mätningen 2006 större hos brukare med hemhjälp i kommunal regi.

Kundvalsmodellen

Kundvalsmodellen innebär att brukarna kan välja vem som skall ge dom service och omsorg med undantag för boende i servicehus. Man kan också byta utförare.

Mer än hälften av brukarna känner sig inte informerade om valmöjligheterna och ännu fler när det gäller bytesmöjligheterna. Resultaten har dock förbättrats något sedan 2006 om än marginellt. När man värderar informationen är andelen lika stor som tycker den varit bra som dålig. Ingen skillnad finns mellan mätåren.

Andelen brukare som själva valt vem som skall ge hemtjänst har minskat sedan 2006, medan anhörigas hjälp vid val har ökat.

Andelen som någon gång har bytt utförare har minskat det senaste året. De som har bytt utförare anger som främsta skäl missnöje med utföraren, vilket är en tydlig ökning sedan 2006. De som inte bytt säger sig vara trygga med sin utförare och vill behålla personal de känner. En fjärdedel säger att de har för lite information för att avgöra om ett byte gör någon skillnad.

Bakgrund

Fr.o.m. 1 januari 2006 har en ny modell för kvalitetsuppföljning av hemtjänst, ledsagning och avlösning introducerats. Som en del i uppföljningen ingår brukarundersökningar omfattande både kommunala och privata utförare.

Stadsövergripande brukarundersökningar ska genomföras var fjärde år och omfatta så många brukare att resultat kan utläsas för enskilda utförarenheter.

Farsta stadsdelsnämnd har valt att för sin stadsdel upprepa undersökningen för år 2007 för att se om resultaten har förbättrats.

Syfte

Syftet med undersökningen är att beskriva hur hemtjänstverksamheten bedrivs. För utförarna ska uppföljningen ge information om styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden. Som beställare av tjänster från kommunala och enskilda aktörer får förvaltningen ett instrument för att kontrollera att tjänsterna håller godtagbar kvalitet. Undersökningen ska också ge information till brukarna för att underlätta deras valsituation.

De frågeställningar som undersökningen tar upp rör biståndsbeslutet, olika kvalitetsaspekter samt kundvalet.

Genomförande

Undersökningen har genomförts som postenkät. Till enkätens styrkor hör att den kan besvaras i lugn och ro. Metoden ger tid för eftertanke. Den svarande kan genom att bläddra i frågeblanketten se vad undersökningen konkret handlar om. Svarsalternativen framgår av frågorna.

Kritiskt i gruppen äldre är att förmågan att läsa och förstå skriftligt material många gånger kan svikta. Problem med syn, nedsatt rörelseförmåga och motorik kan göras att uppgiftslämnandet försvåras och uppfattas som arbetsamt. Vi har därför understrukt att de svarande om de behöver kan ta hjälp av anhöriga eller vänner (dock inte av personal).

Undersökningen har genomförts som en totalundersökning.

Undersökningspopulationen avgränsades i Paraplyet (Stadens centrala IT-system för bl.a. äldreomsorgen) under oktober 2007. För att få med personer som har viss erfarenhet av hemtjänsten ställdes kravet att de skulle ha varit brukare de senaste 3 månaderna. Från undersökningspopulationen uteslöts även personer som:

- enbart deltar i dagverksamhet
- enbart har trygghetslarm utan att ha andra serviceinsatser

- enbart har matdistribution utan att ha andra serviceinsatser
- bor i särskilda boendeformer med heldygnsomsorg
- enbart har anhörigutförare
- bor i servicehus utan insatser

Totalt kvarstod 1230 brukare i oktober 2007 när hänsyn tagits till ovanstående kriterier.

Undersökningen påbörjades med enkätutskick i oktober och avslutades under december månad. Utöver första utskicket gjordes tre brevpåminnelser, en påminnelse med ett kort och två påminnelser med ny frågeblankett. Ett antal brukare med synproblem etc. besvarade enkäten per telefon.

Resultaten i denna rapport baseras på svar från 933 hemtjänsttagare. Det motsvarar en svarsfrekvens på 80 %.

Svarsresultat

	Hemhjälpstagare	%
Bruttourval	1230	100
Flyttat/avliden	22	2
Registerfel, intervju ej genomförd, senilitet mm	36	3
Netto	1172	100
Svar	933	80
Vägran, ej ifylld blankett	30	2
Ej svar, ej kontakt	208	18

Bland de svarande har flertalet besvarat enkäten helt själva. 36 % uppger dock att de besvarat den tillsammans med anhörig, vän eller annan person. I det senare fallet är det säkerligen inte ovanligt att svaret helt och hållet kommer från någon annan. Andelen som besvarat enkäten själv är högre 2007 än vid förra mätningen 2006. I undersökningen är det genomgående så att om enkäten besvarats tillsammans med eller av annan person så är omdömena mer negativa.

Besvarar du frågorna helt själv? Procent

	2006 %	2007 %
Ja, helt själv	63	64
Nej, tillsammans med anhörig, vän eller annan person	37	36
Total	100	100

Brukarna

Flertalet eller nära tre fjärdedelar av hemtjänsttagarna är kvinnor. Åldersmässigt är majoriteten, drygt tre fjärdedelar, 80 år eller äldre, var femte är mellan 65 och 79 år och ett fåtal, eller 4 procent, är under 65 år.

Till helt övervägande del - 83 % - uppger hemtjänsttagarna i undersökningen att de är ensamboende. Det är främst kvinnor som bor ensamma och i större utsträckning än män tillhör den äldre gruppen 80 år och däröver.

Nära hälften av brukarna - 46 % - uppger att de får hjälp varje dag och utgör en knappt märkbar ökning jämfört med förra året. Andelen brukare som får hjälp mer sällan än en gång i veckan är lika hög som för år 2006.

Hur ofta får du hemhjälp? Procent

	2006 %	2007 %
Varje dag	45	46
En eller flera gånger i veckan	26	24
Mer sällan än en gång i veckan	29	29
Total	100	100

Utförarna

Den 1 januari 2002 infördes möjligheten för äldre och funktionshindrade att välja utförare av de insatser som ingår i deras biståndsbeslut antingen kommunal hemtjänst eller olika privata företag. Stadsledningskontoret genomför årligen en offentlig upphandling av privata företag som kan erbjuda tjänster inom ramen för service, vård och omsorg till äldre och funktionshindrade.

Samtliga företag som bedöms uppfylla ett antal kvalificerande krav får ingå ett ramavtal med staden. Företagen som erbjuder hemtjänst lämnar anbud inom något/några av tjänsterna omvårdnadsinsatser i hemtjänst, servicetjänster i hemtjänst och städtjänster i hemtjänst. De har rätt att ange ett avgränsat geografiskt område inom staden där de vill verka och även ett kapacitetstak för hur många timmar per månad de kan erbjuda sina tjänster.

I nedan stående tabell kan man se att hemtjänsttagarna i Farsta har valt utförare i kommunal regi, i år liksom förra året. Det gäller både den hemtjänst som utförs på servicehus och det vanliga boendet.

Kommunal/privat regi	2006		2007	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Kommunal	554	66	622	67
Privat	198	34	311	33
Summa	752	100	933	100

En speciell kategori av brukare är de 15 % som bor på servicehus. De kan inte själva välja utförare utan är hänvisade till servicehusets utförare. Av de 100 brukare (11%) som bor på servicehus är det endast en som valt utförare i privat regi.

Servicehus/ordinärt boende	2006		2007	
	Antal	Procent	Antal	Procent
Servicehus	87	12	100	11
Ordinärt boende	665	88	833	89
Summa	752	100	933	100

Sammanlagt finns tretton olika utförare i Farsta som har ansvar för att ge brukarna i stadsdelen service och omsorg. Två tredjedelar av brukarna anlitar utförare i kommunal regi. (K = kommunal regi, P = privat regi).

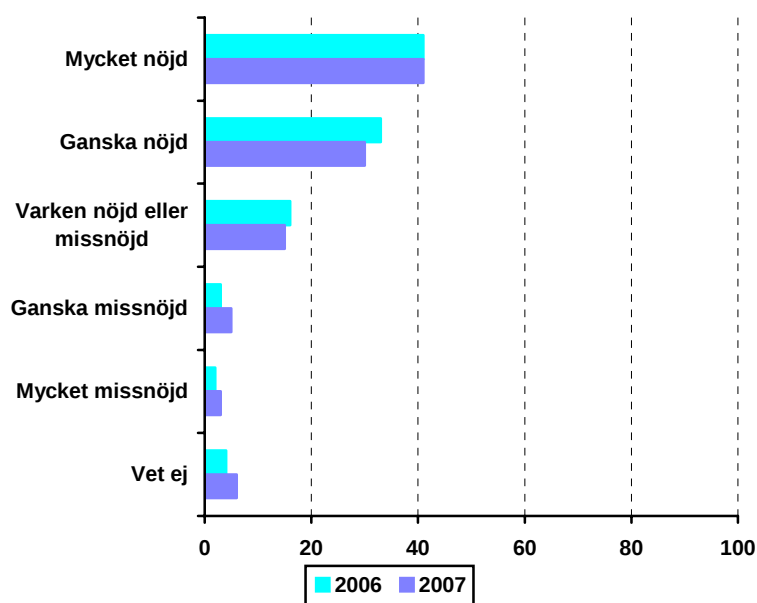
Utförare		2006		2007	
		Antal	Procent	Antal	Procent
Edö äldreboende	K	90	12	105	11
Farsta handikappstöd	K	3	0	2	0
Farsta norra	K	115	15	126	14
Farsta södra	K	75	10	82	9
Farsta västra	K	67	9	77	8
Farsta östra	K	98	13	120	13
Hökarängens hemtjänst	K	106	14	110	12
Attendo-kundval	P	64	9	112	12
Carema-Farsta hemtjänst	P	65	9	74	8
Din hemtjänst i Stockholm AB	P	10	1	40	4
Stiftelsen stora Sköndal	P	57	8	72	8
All-tid hemtjänst och service	P	-	-	8	1
Lövholmens hemtjänst AB	P	-	-	5	1
Summa		750		933	100

Biståndsbeslutet

Den första kontakten med äldreomsorgen är som regel en biståndshandläggare. Det är biståndshandläggaren som ska ta emot ansökan om hemtjänst, fatta beslut om biståndets omfattning och eventuellt ompröva beslutet i återkommande kontakter.

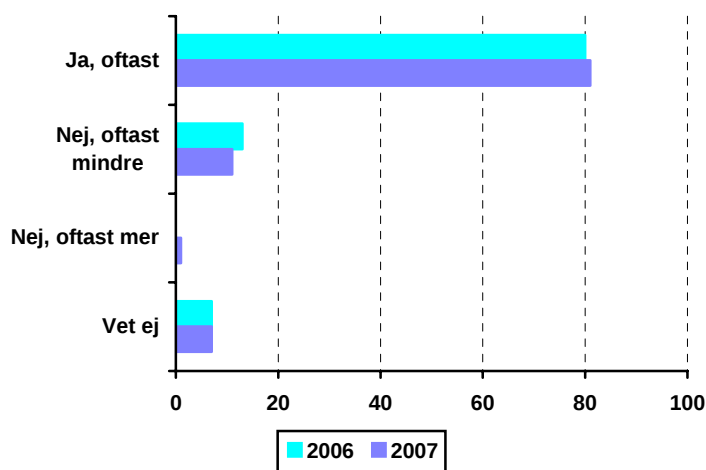
Kontakterna med och bemötandet från biståndshandläggaren uppfattas oftast positivt. Drygt 70 % är ganska eller mycket nöjda. 8 % är missnöjda. Jämfört med i fjol är betyget något lägre. Skillnaden är dock marginell, endast 3 procentenheter. På frågan om brukaren vet vad de skall ha hjälp med enligt det beslut som fattas av biståndshandläggaren svarar 87 procent ja, som kan jämföras med förra årets 88 procent ja-svar. Dock är yngre brukare mer missnöjda än äldre liksom i de fall där anhörig varit med om att besvara enkäten.

Biståndshandläggaren beslutar om hur mycket hjälp du ska få. Hur nöjd eller missnöjd är du med kontakten och bemötandet från biståndshandläggaren? (%)



En majoritet av brukarna bedömer också att de får den hjälp som biståndshandläggaren beslutat om. Drygt var tionde anser dock att de oftast får mindre med hjälp än det har beslut om. Även i denna fråga är skillnaden i brukarnas inställning marginell jämfört med förra året.

Får du den hjälp som biståndshandläggaren beslutat om?



Tillfredsställelse med kvaliteten i olika avseenden

Brukarna är till övervägande del positiva till de tio olika kvalitetsaspekter som de ställs inför. Procentuellt är andelen uttalat missnöjda liten.

Hur nöjd eller missnöjd är du med...

	År	Mycket nöjd	Ganska nöjd	Varken nöjd eller missnöjd	Ganska missnöjd	Mycket missnöjd	Vet ej	Total	
		%	%	%	%	%	%	%	Svarande
Arbetet som personalen gör hos dig?	År 2006	35	46	10	6	1	2	100	709
	År 2007	41	43	9	3	1	4	100	888
Hur du kan påverka hur hjälpen ska utföras?	År 2006	26	28	21	5	3	17	100	643
	År 2007	27	31	19	4	2	17	100	814
Bemötandet från personalen?	År 2006	60	30	6	1	1	2	100	696
	År 2007	61	28	7	1	0	3	100	871
Dina möjligheter att få hjälp av personal som du känner?	År 2006	32	22	18	5	4	20	100	669
	År 2007	30	26	15	4	3	21	100	842
Personalens förmåga att skapa trygghet för dig?	År 2006	34	31	17	2	2	13	100	668
	År 2007	37	29	16	3	2	13	100	855
Den respekt som personalen visar dig?	År 2006	52	35	6	2	1	4	100	695
	År 2007	54	31	8	2	1	4	100	862
Personalens kunskaper och färdigheter?	År 2006	30	40	16	6	2	6	100	678
	År 2007	32	40	15	4	1	8	100	866
Dina möjligheter att lätt nå personalen om du skulle behöva?	År 2006	28	34	12	7	4	15	100	680
	År 2007	31	30	14	6	4	16	100	854
Personalens förmåga att passa tider?	År 2006	31	38	15	10	3	4	100	694
	År 2007	31	43	11	7	3	5	100	869
Hur personalen informerar om tillfälliga förändringar av hjälpen?	År 2006	25	25	18	10	6	16	100	679
	År 2007	27	25	19	8	4	18	100	843

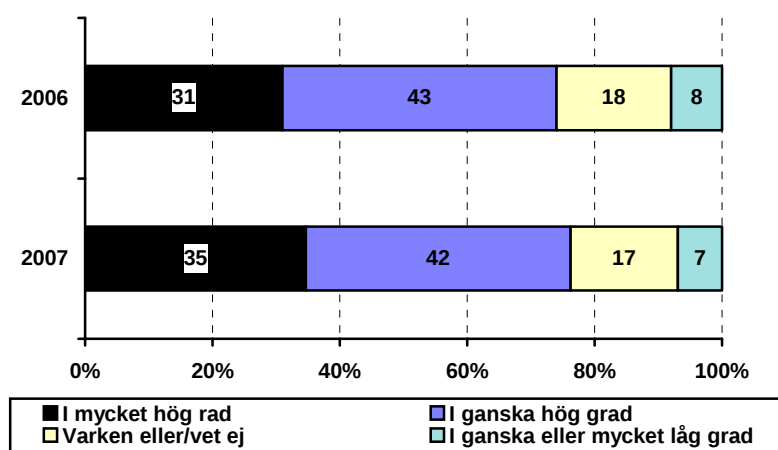
Tabellen ovan visar brukarnas bedömning av tio olika kvalitetsaspekter i hemtjänsten som t ex det arbete som görs av personalen, om man kan påverka hur hjälpen utförs, bemötandet från personalen, att få hjälp av personal man känner, personalens förmåga att skapa trygghet samt den respekt personalen visar.

Överlag är en majoritet (i flera aspekter över 80 %) av brukarna mycket eller ganska nöjda. I sju av 10 aspekter har andelen nöjda brukare ökat det senaste året om än ytterst marginellt. De tre kvalitetsaspekterna där andelen nöjda har minskat, (även här marginellt), gäller bemötandet från personalen, den respekt personalen visar samt möjligheten att lätt nå personal vid behov. I bilaga 2 kan man studera samtliga aspekter fördelade per utförare.

Helhetsomdömen om hemtjänsten

Efter ett antal frågor om olika kvalitetsaspekter uppmanades brukarna ge en sammanfattande bedömning av hemtjänsten. Svaren visar att brukarna tenderar att ha blivit nöjdare sedan mätningen 2006. Skillnaden är dock marginell – 3 procentenheter. Knappt 10 % är i år liksom förra året missnöjda.

Om du gör en sammantagen bedömning av kvaliteten i den hemtjänst du får – hur nöjd eller missnöjd är du?



Vid en jämförelse mellan boende på servicehus och i ordinärt boende kan man se att de i ordinärt boende är mer nöjda än de i servicehus. Däremot finns ingen skillnad i hur nöjd eller missnöjd man beroende på om man har utförare i privat eller kommunal regi när man gör den sammantagna bedömningen.

..hur nöjd fördelat på brukare boende på servicehus eller ordinärt boende (%)

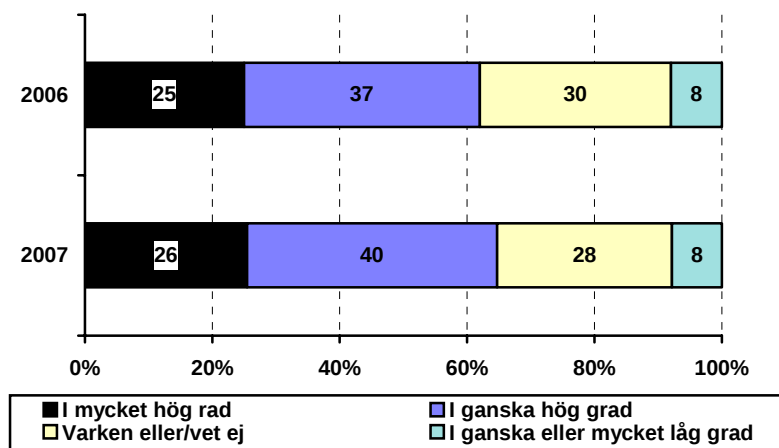
	2006		2007	
	Servicehus	Ordinärt	Servicehus	Ordinärt
Mycket nöjd	23	32	32	35
Ganska nöjd	52	41	38	42
Varken eller/vet ej	18	19	19	16
Ganska el mycket missnöjd	7	8	10	7
Totalt	100	100	100	100

..hur nöjd fördelat på brukare med kommunal eller privat utförare (%)

	2006		2007	
	Kommunal	Privat	Kommunal	Privat
Mycket nöjd	33	27	34	37
Ganska nöjd	43	43	43	40
Varken eller/vet ej	17	21	17	15
Ganska el mycket missnöjd	7	10	7	7
Totalt	100	100	100	100

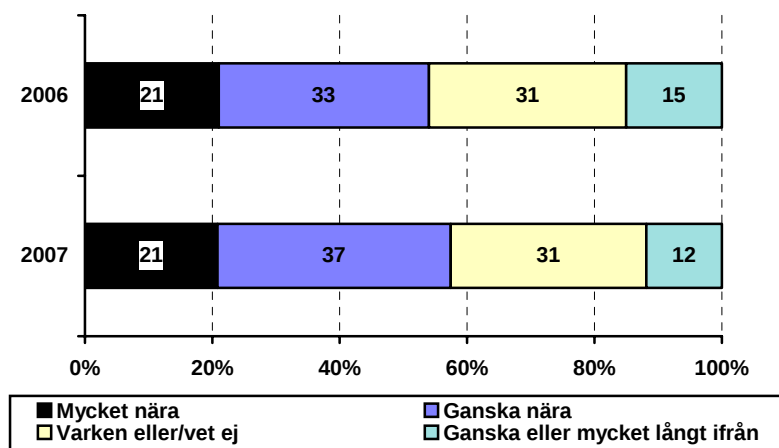
Hur väl uppfyller hemtjänsten dina förväntningar?

I stor utsträckning svarar hemtjänsten mot de förväntningar som brukarna har. 66 % anger att hemtjänsten uppfyller deras förväntningar i ganska eller mycket hög grad. 8 % svarar i ganska eller mycket låg grad.



Ställs brukarna inför frågan om hur den hjälp som de får placerar sig i förhållande till en tänkt perfekt hemtjänst så blir bilden något mer negativ. Mer än hälften av brukarna är dock fortfarande positiva. Närmare 60 % anser att hemtjänsten ligger ganska eller mycket nära en perfekt hemtjänst. Resultatet från förra året var dock något lägre, 54 %. 12 % tycker att den är ganska eller mycket långt ifrån jämfört med förra årets 15 %. Resultatet har således förbättrats något det senaste året.

Tänk dig en perfekt hemtjänst i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån en sådan hemtjänst är den hjälp som du får?



Synpunkter och klagomål

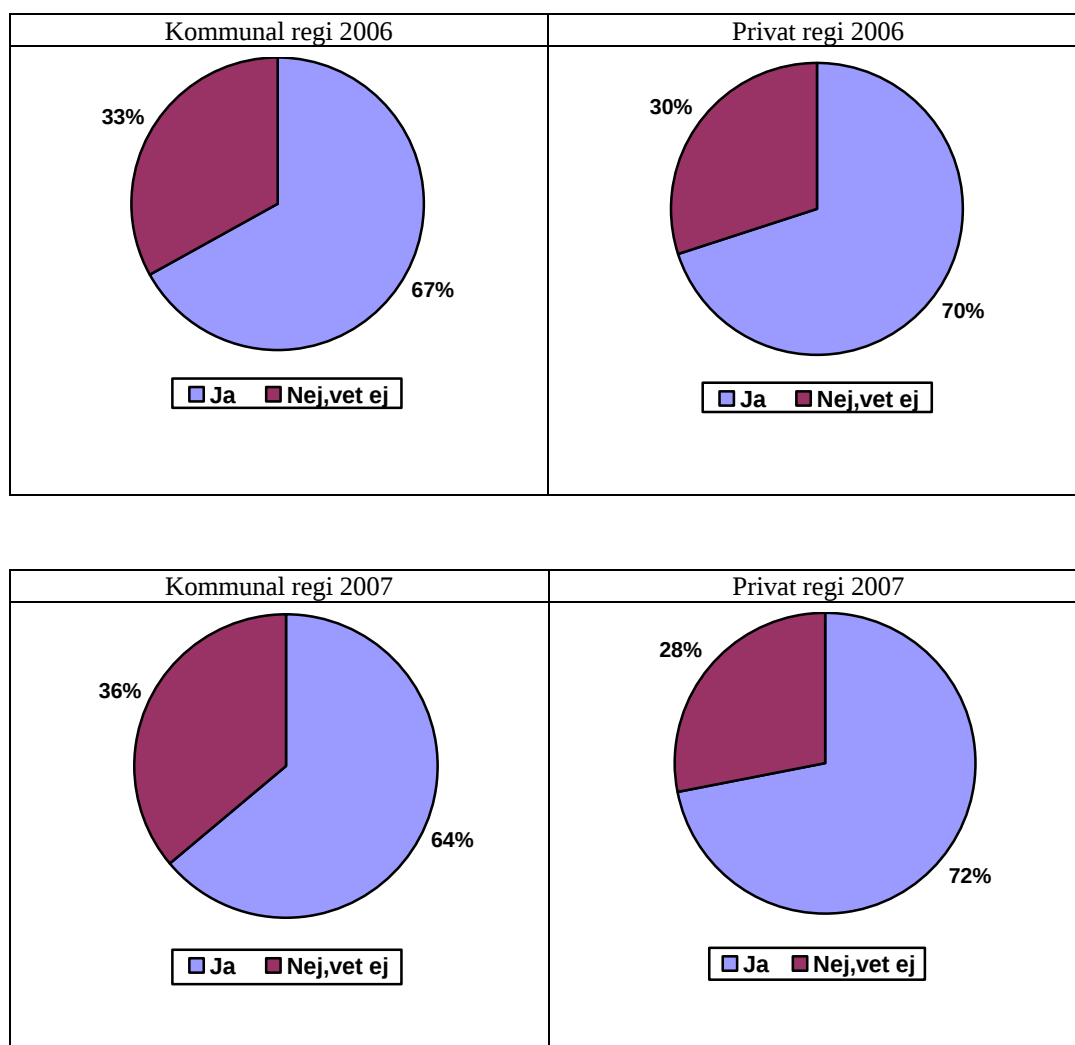
Är brukarna inte nöjda med personalen eller med hur den hjälp de får utförs, förväntas de i första hand vända sig till ansvarig chef eller arbetsledare. Varje stads-

delsförvaltning och enskild utförare har ansvar för att ta emot klagomål som berör deras verksamheter och ansvarar också för att brukarna får rättelse. Klagomål om att beviljade insatser inte utgår eller klagomål om avgiften riktas till biståndshandläggaren.

67 % av brukarna svarar ja på frågan om de vet vart de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål på hemtjänsten. 33 % svarar nej, vet ej. Resultatet vid förra mätningen visade ungefär samma värden, 68 respektive 32 procent.

Om man delar in brukarna efter om de får hjälp av kommunal eller privat utförare tycks brukarna som får hjälp i privat regi känna sig något bättre informerade än brukarna i kommunal regi. Resultatet var ungefär detsamma förra året.

Vet du vart du ska vända dig om du har synpunkter eller klagomål på hemtjänsten? Procent



Kundvalsmodellen

Kundvalsmodellen gäller för hemtjänsten i hela Stockholms stad med undantag för servicehusen. Den innebär att brukarna kan välja vem som ska ge dem den service och omsorg som beviljats genom ett biståndsbeslut. Det finns både privata utförare och kommunala verksamheter att välja bland. Brukarna har rätt att välja utförare bland de företag som staden har avtal med i stadsdelsområdet eller välja att hjälpen ska utföras av kommunen genom stadsdelsförvaltningens försorg. Man kan också när som helst byta utförare. Information om alternativen finns främst hos biståndshandläggarna.

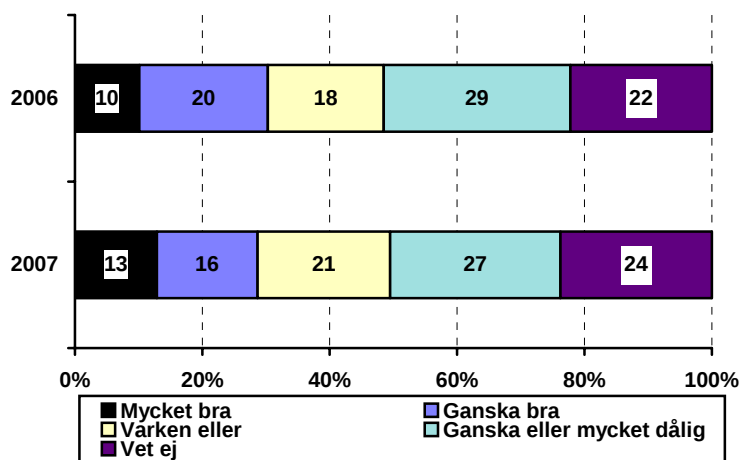
Svaren på frågor till dem som inte bor på servicehus om möjligheterna att välja och byta utförare visar att mycket återstår att göra innan brukarna uppfattar sig som informerade. Mer än hälften av brukarna (57 %) svarar nej eller vet ej på frågan om de fått någon information om valmöjligheten, och ännu fler (62 %) när det gäller bytesmöjligheten. Resultatet har förbättrats med några procentenheter sedan förra mätningen 2006 då andelen var 60 respektive 65 %.

Har Du fått någon information om...Procent

	... att Du kan välja utförare av hemtjänsten (kommunal hemtjänst eller privat före- tag)?		... att Du när som helst kan byta utförare av hemtjänsten (kommunal hemtjänst eller privat företag)?	
	2006	År 2007	År 2006	År 2007
Ja	41	43	35	38
Nej	48	44	50	44
Vet ej	12	13	15	18
Total	100	100	100	100
	(617)	(806)	(593)	(795)

Sammantaget tycker 30 % vid båda årens mättillfällen att informationen om val- och bytesmöjligheterna varit ganska eller mycket bra. Ungefär lika stor andel anser att informationen varit ganska eller mycket dålig. Något fler med neutral uppfattning och "vet ej" -svar finns vid den senaste mätningen 2007.

Tycker du att informationen om möjligheterna att välja eller byta utförare varit bra eller dålig? Procent



Valet av utförare görs i första hand antingen av brukaren själv (34 %) eller av biståndshandläggaren (37 %). Det är i stort samma svarsmönster som år 2006 dock med något färre 2007 som valt själv eller där biståndsbedömaren valt men med en liten ökning av anhöriga som valt vem som skall ge hemtjänst.

Har du själv eller någon annan valt vem som ger dig hemtjänst? Procent

	År 2006	År 2007
Har valt själv	38	34
Anhörig/god man har valt åt mig	8	11
Biståndshandläggare har valt åt mig	39	37
Annan person har valt åt mig	3	3
Vet ej	12	15
Total (Svarande)	100 (599)	100 (803)

Vem som väljer utförare har viss betydelse för om hjälpen kommer att ske i kommunal eller privat regi. Väljer biståndshandläggaren så blir hjälpen oftare kommunal än om brukarna själva eller om anhörig/god man väljer.

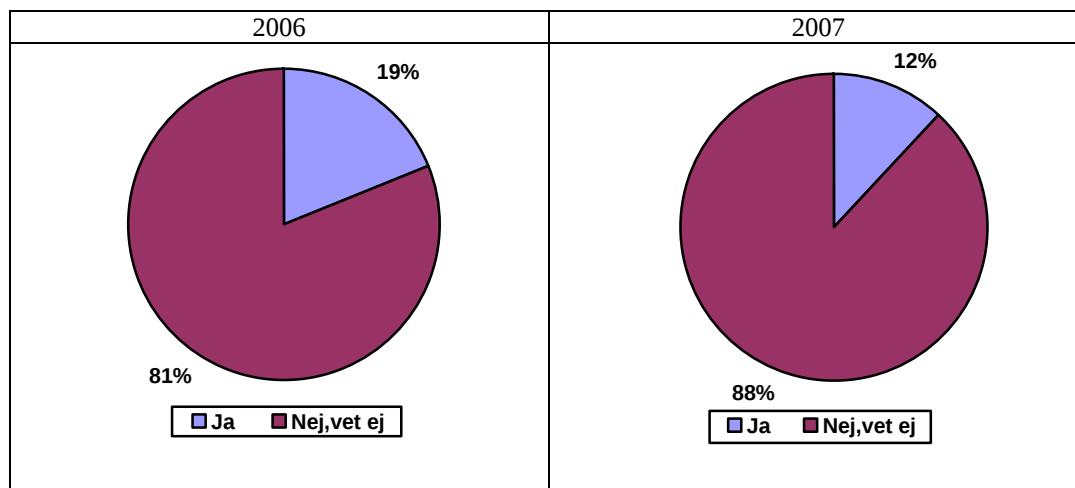
Kommunal eller privat utförare beroende på vem som har valt. Procent

Värden inom parentes () gäller för år 2006

	Har valt själv	Anhörig/god man har valt åt mig	Biståndshandläggaren har valt åt mig	Annan person har valt åt mig	Vet ej	Total
Kommunal regi	(58) 50	(54) 46	(72) 75	(67) 65	(72) 78	(64) 63
Privat regi	(42) 50	(46) 54	(28) 25	(33) 35	(28) 23	(36) 37
Total	100	100	100	100	100	100
(Svarande)	(229) 275	(50) 87	(231) 295	(19) 26	(70) 120	(599) 803

Det är relativt ovanligt att utförare byts. 12 % av brukarna uppger att de någon gång bytt utförare av hemtjänsten. Vid förra mätningen var andelen som bytt utförare 19 %. De som uppgett att de fått information om valmöjligheten har bytt något oftare än övriga. Att något fler bytt bland dem som idag får hjälp av privata utförare kan tyda på att allt fler lämnar de kommunala utförarna men också på att det finns brukare som skiftar mellan olika privata utförare.

Har du någon gång bytt utförare av hemtjänsten (kommunal hemtjänst eller olika privata företag)? Procent



Det vanligaste skälet till byte av utförare är att man varit missnöjd. Vid årets mätning angav hälften av brukarna missnöje som skäl för byte jämfört med knappt 30 % vid förra mätningen. Det finns emellertid en rad andra skäl som varierar i betydelse vid de två mätningarna. Så t ex uppger 15 % vid förra mätningen som skäl för byte att de föredrar kommunal hemtjänst, vilket inte i år var något starkt vägande skäl. Flytt, att företaget upphört eller inte klarar mer omfattande hjälp är andra mindre frekventa skäl vid båda mätningarna.

Vad är den främsta anledningen till att du bytt? Procent

	2006	2007
	%	%
Missnöjd med tidigare utförare	28	50
Har flyttat (tidigare utförare arbetar inte i mitt område)	3	5
Vill ha samma personal (personalen bytte arbetsgivare)	14	2
Föredrar privat hemtjänst	6	2
Föredrar kommunal hemtjänst	15	3
Företaget klarar inte mer omfattande hemtjänst	1	0
Företaget upphörde med sin verksamhet	3	6
Annat skäl. Vilket?	12	17
Angett flera skäl	18	15
Total	100 (123)	100 (86)

Annat skäl för att ha bytt utförare – ”öppna svar”

• Att SDF misskötte sina sysslor. Slarvigt och dåligt bemötande, hoppade över trots endast en gång i veckan • Avlasta kommunal hemservice med städ och tvätt • Behövde mer hjälp • Byte har skett utan min påverkan • Det bara blev så efter en operation • Fick ny hjälp på grund av mer hjälp i hemmet • Företaget kunde inte klara 3-veckors perioden • Hade ingen som orkade dra rullstolen • Hjälp uteblev, kuddar och annat försvann • Kommunal hemtjänst har bytt entreprenör • Missnöjda med maten	• Kommunens hemtjänst för funktionshindrade under 65 år omorganiserades • Riksbyggens hemtjänst såld till Attendo care • Sthlms-omsorg blev Attendo care • Städföretaget kom inte trots upprepad påstötning • Utförarna har slutat • Vill påpeka att sedan företaget B&U övertagit råder oordning, dålig information etc • Ville prova något nytt men bytte tillbaka snart igen • Visste inte hur en dammsugare fungerar • Ägarbyte • Kommunen sa att de inte hade råd med privat städning och ville därför att den kommunala städningen skulle ta över
--	--

Det är särskilt tillfredsställelsen och tryggheten med den nuvarande utföraren som gör att brukarna inte vill byta. Man vill behålla personal som man känner väl.

Ett vanligt skäl till att vara trogen sin utförare är samtidigt att man inte vet vilken skillnad ett byte kan göra. Många anser sig ha för lite information om utförarna och om vad ett byte skulle kunna innebära. Svarsmönstret är likartat vid båda mätningarna.

Vad är den främsta anledningen till att du inte bytt? Procent

	2006	2007
	%	%
Är nöjd och trygg med min nuvarande	30	32
Har inte orkat byta	4	3
Vill behålla den personal som jag känner	16	17
Föredrar kommunal hemtjänst, vill inte byta till privat	4	4
Vet inte om det blir någon skillnad. Har för lite information	23	24
Annat skäl. Vilket?	5	2
Angett flera skäl	17	15
Total	100 (463)	100 (534)

Annat skäl till att inte ha bytt utförare – ”öppna svar”

• Haft hemtjänst endast 6 mån. Tycker att det fungerar bra • Har bara städning en gång per månad • Har ej blivit informerad om att man kan byta. Det vill man ju gärna ha skriftligt • Har endast haft hjälp 6 mån • Har haft hemtjänst knapp ett år, ville ge företaget en chans efter flera omorganisationer, vet vad jag har men svårt att avgöra vilket annat företag som är bättre • Har haft hjälp mycket kort tid • Har inte vetat om något alternativ	• Jag vet ej så mycket om hemtjänst. Jag har bara tvätt och städ en gång per månad • Kombinationen städ/larm gick att få • Min son bor hos mig och sköter mig 24 tim/dygn • Privat hemtjänst blir för dyrt • Vet inte vad jag kan kräva för hjälp • Vet inte vem jag kan tala med • Visste ej om möjligheten • Visste inte att den möjligheten fanns • Visste inte att man kan byta
---	---

Frekvenstabeller Farsta hemtjänst 2007

1. Hur ofta får du hemhjälp?

	2006		2007	
	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Varje dag	310	45	414	46
En eller flera gånger i veckan	179	26	217	24
Mer sällan än en gång i veckan	198	29	262	29
Summa	687	100	893	100

2. Bor du ensam?

Ja	604	83	759	83
Nej	127	17	154	17
Summa	731	100	913	100

3. Besvarar du frågorna helt själv?

Ja, helt själv	460	63	577	64
Nej, tillsammans med anhörig, vän eller	271	37	326	36
Summa	731	100	903	100

4. Biståndshandläggaren beslutar om hur mycket hjälp du ska få. Hur nöjd eller missnöjd är du med kontakten och bemötandet från biståndshandläggaren?

	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Mycket nöjd	296	41	377	41
Ganska nöjd	241	33	269	30
Varken nöjd eller missnöjd	118	16	137	15
Ganska missnöjd	20	3	46	5
Mycket missnöjd	16	2	24	3
Vet ej	29	4	57	6
Summa	720	100	910	100

5. Vet du vad du ska ha hjälp med enligt det beslut som fattats av biståndshandläggaren?

	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Ja	639	88	782	87
Nej	84	12	114	13
Summa	723	100	896	100

6. Får du den hjälp som biståndshandläggaren beslutat om?

	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Ja, oftast	574	80	721	81
Nej, oftast mindre	90	13	97	11
Nej, oftast mer	2	0	5	1
Vet ej	49	7	66	7
Summa	715	100	889	100

7. Hur nöjd eller missnöjd är du med...**a) ...arbetet som personalen gör hos dig?**

	2006		2007	
	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Mycket nöjd	251	35	361	41
Ganska nöjd	323	46	378	43
Varken eller	74	10	80	9
Ganska missnöjd	40	6	30	3
Mycket missnöjd	8	1	6	1
Vet ej	13	2	33	4
Summa	709	100	888	100

b) ...hur du kan påverka hur hjälpen ska utföras?

	<i>Antal Procent</i>		<i>Antal Procent</i>	
	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Mycket nöjd	166	26	218	27
Ganska nöjd	182	28	253	31
Varken eller	138	21	157	19
Ganska missnöjd	29	5	31	4
Mycket missnöjd	19	3	14	2
Vet ej	109	17	141	17
Summa	643	100	814	100

c) ...bemötandet från personalen?

	<i>Antal Procent</i>		<i>Antal Procent</i>	
	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Mycket nöjd	419	60	533	61
Ganska nöjd	212	30	246	28
Varken eller	42	6	57	7
Ganska missnöjd	8	1	10	1
Mycket missnöjd	4	1	3	0
Vet ej	11	2	22	3
Summa	696	100	871	100

d) ...dina möjligheter att få hjälp av personal som du känner?

	<i>Antal Procent</i>		<i>Antal Procent</i>	
	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Mycket nöjd	211	32	256	30
Ganska nöjd	144	22	220	26
Varken eller	118	18	129	15
Ganska missnöjd	36	5	35	4
Mycket missnöjd	27	4	27	3
Vet ej	133	20	175	21
Summa	669	100	842	100

e) ...personalens förmåga att skapa trygghet för dig?

	2006		2007	
	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Mycket nöjd	229	34	317	37
Ganska nöjd	208	31	246	29
Varken eller	114	17	137	16
Ganska missnöjd	14	2	22	3
Mycket missnöjd	16	2	19	2
Vet ej	87	13	114	13
Summa	669	100	855	100

f) ...den respekt som personalen visar dig?

	<i>Antal Procent</i>		<i>Antal Procent</i>	
	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Mycket nöjd	362	52	461	54
Ganska nöjd	242	35	269	31
Varken eller	43	6	72	8
Ganska missnöjd	12	2	14	2
Mycket missnöjd	8	1	10	1
Vet ej	28	4	36	4
Summa	695	100	862	100

g) ...personalens kunskaper och färdigheter?

	<i>Antal Procent</i>		<i>Antal Procent</i>	
	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Mycket nöjd	205	30	275	32
Ganska nöjd	274	40	344	40
Varken eller	106	16	127	15
Ganska missnöjd	40	6	36	4
Mycket missnöjd	11	2	12	1
Vet ej	42	6	72	8
Summa	678	100	866	100

h) ...dina möjligheter att lätt nå personalen om du skulle behöva?

	<i>Antal Procent</i>		<i>Antal Procent</i>	
	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Mycket nöjd	193	28	261	31
Ganska nöjd	228	34	252	30
Varken eller	83	12	120	14
Ganska missnöjd	48	7	53	6
Mycket missnöjd	26	4	31	4
Vet ej	102	15	137	16
Summa	680	100	854	100

i) ...personalens förmåga att passa tider?

	2006		2007	
	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Mycket nöjd	213	31	269	31
Ganska nöjd	263	38	376	43
Varken eller	103	15	97	11
Ganska missnöjd	66	10	62	7
Mycket missnöjd	19	3	23	3
Vet ej	30	4	42	5
Summa	694	100	869	100

j) ...hur personalen informerar om tillfälliga förändringar av hjälpen?

	<i>Antal Procent</i>		<i>Antal Procent</i>	
Mycket nöjd	167	25	224	27
Ganska nöjd	173	25	214	25
Varken eller	123	18	156	19
Ganska missnöjd	66	10	67	8
Mycket missnöjd	38	6	32	4
Vet ej	112	16	150	18
Summa	679	100	843	100

8. Om du gör en sammantagen bedömning av kvaliteten i den hemtjänst du får - hur nöjd eller missnöjd är du?

	<i>Antal Procent</i>		<i>Antal Procent</i>	
Mycket nöjd	223	31	313	35
Ganska nöjd	305	43	376	42
Varken nöjd eller missnöjd	117	16	124	14
Ganska missnöjd	43	6	43	5
Mycket missnöjd	11	2	19	2
Vet ej	14	2	22	3
Summa	713	100	897	100

9. Hur väl uppfyller hemtjänsten dina förväntningar?

	<i>Antal Procent</i>		<i>Antal Procent</i>	
I mycket hög grad	174	25	228	26
I ganska hög grad	260	37	348	40
I varken låg eller hög grad	176	25	180	21
I ganska låg grad	42	6	52	6
I mycket låg grad	15	2	14	2
Vet ej	36	5	57	7
Summa	703	100	879	100

10. Tänk dig en perfekt hemtjänst i alla avseenden. Hur nära eller långt ifrån en sådan hemtjänst är den hjälp du får?

	2006		2007	
	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Mycket nära	143	21	178	21
Ganska nära	229	33	320	37
Varken nära eller långt ifrån	155	22	181	21
Ganska långt ifrån	75	11	60	7
Mycket långt ifrån	29	4	41	5
Vet ej	62	9	90	10
Summa	693	100	870	100

11. Vet du vart du ska vända dig om du har synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?

	2006		2007	
	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Ja	482	68	598	67
Nej, vet ej	231	32	296	33
Summa	713	100	894	100

Enligt Stockholms stads kundvalsmodell får du välja utförare av hemtjänsten (kommunal hemtjänst eller olika privata företag). Du kan också när som helst byta utförare.

12. Har du fått information om...

a)...att du kan välja utförare av hemtjänsten (kommunal hemtjänst eller olika privata företag)?

	2006		2007	
	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Ja	252	41	349	43
Nej	294	48	353	44
Vet ej	71	12	104	13
Summa	617	100	806	100

b) ...att du när som helst kan byta utförare (kommunal hemtjänst eller olika privata företag)?

	2006		2007	
	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Ja	207	35	301	38
Nej	295	50	347	44
Vet ej	91	15	147	18
Summa	593	100	795	100

13. Tycker du att informationen om möjligheterna att välja eller byta utförare har varit bra eller dålig?

	2006		2007	
	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Mycket bra	60	10	102	13
Ganska bra	117	20	123	16
Varken bra eller dålig	107	18	166	21
Ganska dålig	84	14	119	15
Mycket dålig	91	15	95	12
Vet ej	132	22	186	24
Summa	591	100	791	100

14. Har du själv eller någon annan valt vem som ger dig hemtjänst?

	2006		2007	
	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Har valt själv	229	38	275	34
Anhörig/god man har valt åt mig	50	8	87	11
Biståndshandläggare har valt åt mig	231	39	295	37
Annan person har valt åt mig	19	3	26	3
Vet ej	70	12	120	15
Summa	599	100	803	100

15a. Har du någon gång bytt utförare av hemtjänsten (kommunal hemtjänst eller olika privata företag)?

	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Ja	84	19	87	12
Nej	337	76	575	82
Vet ej	24	5	41	6
Summa	445	100	703	100

b). Vad är den främsta anledningen till att du bytt?*(Frågan är ställd till dem som svarat ja på fråga 15)*

	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Missnöjd med tidigare utförare	34	28	43	50
Har flyttat (tidigare utförare arbetar inte i mitt område)	4	3	4	5
Vill ha samma personal (personalen bytte arbetsgivare)	17	14	2	2
Föredrar privat hemtjänst	7	6	2	2
Föredrar kommunal hemtjänst	19	15	2	2
Företaget klarar inte mer omfattande hemtjänst	1	1	0	0
Företaget upphörde med sin verksamhet	4	3	5	6
Annat skäl	15	12	15	17
Angett flera skäl	22	18	13	15
Samtliga	123	100	86	100

d). Vad är den främsta anledningen till att du inte bytt?*(Frågan är ställd till dem som svarat nej på fråga 15)*

	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Är nöjd och trygg med min nuvarande	139	30	171	32
Har inte orkat byta	19	4	17	3
Vill behålla den personal jag känner	72	16	90	17
Föredrar kommunal hemtjänst, vill inte byta till privat	20	4	23	4
Vet inte om det blir någon skillnad. Har för lite information.	108	23	126	24
Annat skäl	25	5	12	2
Angett flera skäl	80	17	95	18
Samtliga	463	100	521	100

Kön

	2006		2007	
	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Man	174	23	245	26
Kvinna	578	77	688	74
Summa	752	100	933	100

Ålder

	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
-64	30	4	39	4
65-79	185	25	188	20
80-	537	71	706	76
Summa	752	100	933	100

Utförare

	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Edö äldreboende	90	12	105	11
Farsta handikappstöd	3	0	2	0
Farsta norra	115	15	126	14
Farsta södra	75	10	82	9
Farsta västra	67	9	77	8
Farsta östra	98	13	120	13
Hökarängens hemstjänst	106	14	110	12
Attendo-kundval	64	9	112	12
Carema-Farsta hemtjänst	65	9	74	8
Din hemtjänst i Stockholm AB	10	1	40	4
Stiftelsen stora Sköndal	57	8	72	8
All-tid hemtjänst och service	0	0	8	1
Lövholmens hemtjänst AB	0	0	5	1
Summa	750	100	933	100

Kommunal/privat regi

	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Kommunal	554	74	622	67
Privat	198	26	311	33
Summa	752	100	933	100

Servicehus/ordinärt boende

	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>	<i>Antal</i>	<i>Procent</i>
Servicehus	87	12	100	11
Ordinärt boende	665	88	833	89
Summa	752	100	933	100

**Fråga 7a Hur nöjd eller missnöjd är du med...
.. arbetet som personalen gör hos dig?**

		Mycket/ganska nöjd	Varken el./vet ej	Mycket/ganska missnöjd	Total	Svarande
		%	%	%	%	
Totalt Farsta utförande förvaltning	2 006	81	12	7	100	709
	2 007	83	13	4	100	888
Edö äldreboende	2 006	79	15	6	100	85
	2 007	77	17	6	100	98
Farsta Norra	2 006	80	13	7	100	105
	2 007	87	11	2	100	122
Farsta Södra	2 006	79	13	8	100	71
	2 007	81	15	4	100	78
Farsta Västra	2 006	87	8	5	100	63
	2 007	89	8	3	100	73
Farsta Östra	2 006	76	13	11	100	92
	2 007	74	22	5	100	110
Hökarängens hemtjänst	2 006	85	10	5	100	101
	2 007	83	13	4	100	107
Attendo kundval	2 006	76	15	8	100	59
	2 007	82	11	7	100	107
Carema-Farsta hemtjänst	2 006	85	10	5	100	62
	2 007	87	7	6	100	68
Din hemtjänst i Stockholm AB	2 007	90	8	3	100	39
Stiftelsen Stora Sköndal	2 006	82	13	5	100	56
	2 007	89	8	3	100	71
Övriga utförare (< 20 svar)	2 006	80	13	7	100	15
	2 007	100	0	0	100	15

Fråga 7b Hur nöjd eller missnöjd är du med...
.. hur du kan påverka hur hjälpen ska utföras?

		Mycket/ganska nöjd	Varken el./vet ej	Mycket/ganska missnöjd	Total	
		%	%	%	%	Svarande
Totalt Farsta utförande förvaltning	2 006	54	38	7	100	643
	2 007	58	37	6	100	814
Edö äldreboende	2 006	53	39	8	100	77
	2 007	52	40	8	100	88
Farsta Norra	2 006	48	46	7	100	101
	2 007	59	39	2	100	110
Farsta Södra	2 006	50	42	8	100	64
	2 007	57	39	4	100	69
Farsta Västra	2 006	64	33	4	100	55
	2 007	75	20	4	100	69
Farsta Östra	2 006	43	47	10	100	86
	2 007	48	48	5	100	105
Hökarängens hemtjänst	2 006	59	36	6	100	90
	2 007	59	31	11	100	95
Attendo kundval	2 006	55	35	11	100	55
	2 007	58	37	5	100	101
Carema-Farsta hemtjänst	2 006	65	27	7	100	55
	2 007	58	36	6	100	66
Din hemtjänst i Stockholm AB	2 007	55	39	6	100	33
Stiftelsen Stora Sköndal	2 006	57	37	7	100	46
	2 007	56	38	6	100	64
Övriga utförare (< 20 svar)	2 006	71	21	7	100	14
	2 007	86	14	0	100	14

Fråga 7c Hur nöjd eller missnöjd är du med...
.. bemötandet från personalen?

		Mycket/ganska nöjd	Varken el./vet ej	Mycket/ganska missnöjd	Total	Svarande
		%	%	%	%	
Totalt Farsta utförande förvaltning	2 006	91	8	2	100	696
	2 007	89	9	1	100	871
Edö äldreboende	2 006	91	7	2	100	86
	2 007	87	9	4	100	100
Farsta Norra	2 006	93	7	0	100	104
	2 007	88	11	1	100	119
Farsta Södra	2 006	90	4	6	100	70
	2 007	85	12	3	100	73
Farsta Västra	2 006	94	6	0	100	63
	2 007	99	1	0	100	69
Farsta Östra	2 006	83	14	2	100	90
	2 007	83	15	2	100	109
Hökarängens hemtjänst	2 006	92	8	0	100	96
	2 007	86	11	3	100	103
Attendo kundval	2 006	87	10	3	100	60
	2 007	93	6	1	100	108
Carema-Farsta hemtjänst	2 006	93	7	0	100	59
	2 007	89	11	0	100	66
Din hemtjänst i Stockholm AB	2 007	95	5	0	100	40
Stiftelsen Stora Sköndal	2 006	93	4	4	100	55
	2 007	96	4	0	100	69
Övriga utförare (< 20 svar)	2 006	100	0	0	100	13
	2 007	93	7	0	100	15

Fråga 7d Hur nöjd eller missnöjd är du med...
.. dina möjligheter att få hjälp av personal som du känner?

		Mycket/ganska nöjd	Varken el./vet ej	Mycket/ganska missnöjd	Total	
		%	%	%	%	Svarande
Totalt Farsta utförande förvaltning	2 006	53	38	9	100	669
	2 007	57	36	7	100	842
Edö äldreboende	2 006	55	38	7	100	84
	2 007	63	27	10	100	96
Farsta Norra	2 006	52	35	13	100	101
	2 007	48	45	7	100	114
Farsta Södra	2 006	54	36	10	100	69
	2 007	55	39	6	100	71
Farsta Västra	2 006	69	26	5	100	61
	2 007	69	28	3	100	68
Farsta Östra	2 006	34	56	10	100	88
	2 007	39	52	8	100	107
Hökarängens hemtjänst	2 006	55	41	3	100	94
	2 007	61	33	6	100	101
Attendo kundval	2 006	46	32	22	100	50
	2 007	53	32	15	100	103
Carema-Farsta hemtjänst	2 006	52	36	13	100	56
	2 007	58	36	6	100	66
Din hemtjänst i Stockholm AB	2 007	64	31	6	100	36
Stiftelsen Stora Sköndal	2 006	58	35	8	100	52
	2 007	68	30	2	100	66
Övriga utförare (< 20 svar)	2 006	93	7	0	100	14
	2 007	71	21	7	100	14

Fråga 7e Hur nöjd eller missnöjd är du med...
.. personalens förmåga att skapa trygghet för dig?

		Mycket/ganska nöjd	Varken el./vet ej	Mycket/ganska missnöjd	Total	
		%	%	%	%	Svarande
Totalt Farsta utförande förvaltning	2 006	65	30	4	100	668
	2 007	66	29	5	100	855
Edö äldreboende	2 006	67	30	4	100	84
	2 007	71	21	8	100	99
Farsta Norra	2 006	70	29	1	100	100
	2 007	67	30	3	100	115
Farsta Södra	2 006	68	23	9	100	66
	2 007	63	31	6	100	71
Farsta Västra	2 006	75	24	2	100	59
	2 007	77	20	3	100	70
Farsta Östra	2 006	48	44	8	100	88
	2 007	55	39	6	100	109
Hökarängens hemtjänst	2 006	69	30	1	100	98
	2 007	68	28	4	100	102
Attendo kundval	2 006	56	37	7	100	54
	2 007	61	33	6	100	105
Carema-Farsta hemtjänst	2 006	66	26	8	100	53
	2 007	54	39	7	100	67
Din hemtjänst i Stockholm AB	2 007	72	25	3	100	36
Stiftelsen Stora Sköndal	2 006	67	29	4	100	52
	2 007	73	26	2	100	66
Övriga utförare (< 20 svar)	2 006	86	7	7	100	14
	2 007	93	7	0	100	15

Fråga 7f Hur nöjd eller missnöjd är du med...
.. den respekt som personalen visar dig?

		Mycket/ganska nöjd	Varken el./vet ej	Mycket/ganska missnöjd	Total	
		%	%	%	%	Svarande
Totalt Farsta utförande förvaltning	2 006	87	10	3	100	695
	2 007	85	13	3	100	862
Edö äldreboende	2 006	80	14	6	100	86
	2 007	78	15	7	100	100
Farsta Norra	2 006	88	13	0	100	104
	2 007	89	10	1	100	117
Farsta Södra	2 006	88	7	6	100	72
	2 007	80	19	1	100	75
Farsta Västra	2 006	85	11	3	100	62
	2 007	97	0	3	100	71
Farsta Östra	2 006	82	14	4	100	92
	2 007	76	22	2	100	107
Hökarängens hemtjänst	2 006	92	8	0	100	99
	2 007	82	13	5	100	101
Attendo kundval	2 006	91	4	5	100	57
	2 007	85	10	5	100	106
Carema-Farsta hemtjänst	2 006	91	7	2	100	55
	2 007	82	18	0	100	67
Din hemtjänst i Stockholm AB	2 007	92	8	0	100	37
Stiftelsen Stora Sköndal	2 006	87	11	2	100	54
	2 007	94	5	2	100	66
Övriga utförare (< 20 svar)	2 006	93	7	0	100	14
	2 007	93	7	0	100	15

**Fråga 7g Hur nöjd eller missnöjd är du med...
.. personalens kunskaper och färdigheter?**

		Mycket/ganska nöjd	Varken el./vet ej	Mycket/ganska missnöjd	Total	
		%	%	%	%	Svarande
Totalt Farsta utförande förvaltning	2 006	71	22	8	100	678
	2 007	71	23	6	100	866
Edö äldreboende	2 006	62	33	6	100	86
	2 007	58	36	6	100	101
Farsta Norra	2 006	71	19	10	100	101
	2 007	79	17	4	100	117
Farsta Södra	2 006	67	25	7	100	67
	2 007	67	28	5	100	75
Farsta Västra	2 006	89	9	2	100	57
	2 007	83	14	3	100	70
Farsta Östra	2 006	65	26	9	100	89
	2 007	61	32	6	100	111
Hökarängens hemtjänst	2 006	80	14	6	100	98
	2 007	71	24	5	100	101
Attendo kundval	2 006	69	17	14	100	58
	2 007	76	17	7	100	103
Carema-Farsta hemtjänst	2 006	67	24	9	100	58
	2 007	73	16	10	100	67
Din hemtjänst i Stockholm AB	2 007	65	30	5	100	37
Stiftelsen Stora Sköndal	2 006	66	28	6	100	50
	2 007	81	14	4	100	69
Övriga utförare (< 20 svar)	2 006	71	29	0	100	14
	2 007	87	13	0	100	15

Fråga 7h Hur nöjd eller missnöjd är du med...

.. dina möjligheter att lätt nå personalen om du skulle behöva?

		Mycket/ganska nöjd	Varken el./vet ej	Mycket/ganska missnöjd	Total	
		%	%	%	%	Svarande
Totalt Farsta utförande förvaltning	2 006	62	27	11	100	680
	2 007	60	30	10	100	854
Edö äldreboende	2 006	75	14	11	100	84
	2 007	72	17	11	100	100
Farsta Norra	2 006	58	32	10	100	102
	2 007	56	32	11	100	117
Farsta Södra	2 006	65	28	7	100	68
	2 007	60	29	11	100	72
Farsta Västra	2 006	73	23	3	100	60
	2 007	65	27	8	100	71
Farsta Östra	2 006	49	37	14	100	90
	2 007	43	45	12	100	110
Hökarängens hemtjänst	2 006	68	25	7	100	96
	2 007	70	22	7	100	98
Attendo kundval	2 006	41	38	21	100	58
	2 007	50	35	15	100	104
Carema-Farsta hemtjänst	2 006	53	35	13	100	55
	2 007	63	31	6	100	65
Din hemtjänst i Stockholm AB	2 007	60	34	6	100	35
Stiftelsen Stora Sköndal	2 006	71	12	17	100	52
	2 007	65	29	6	100	68
Övriga utförare (< 20 svar)	2 006	80	20	0	100	15
	2 007	86	14	0	100	14

Fråga 7i Hur nöjd eller missnöjd är du med...
.. personalens förmåga att passa tider?

		Mycket/ganska nöjd	Varken el./vet ej	Mycket/ganska missnöjd	Total	
		%	%	%	%	Svarande
Totalt Farsta utförande förvaltning	2 006	69	19	12	100	694
	2 007	74	16	10	100	869
Edö äldreboende	2 006	65	23	12	100	86
	2 007	69	18	13	100	100
Farsta Norra	2 006	74	12	15	100	102
	2 007	75	18	6	100	114
Farsta Södra	2 006	65	25	10	100	69
	2 007	73	16	11	100	75
Farsta Västra	2 006	75	20	5	100	60
	2 007	86	13	1	100	70
Farsta Östra	2 006	59	24	17	100	92
	2 007	64	25	12	100	110
Hökarängens hemtjänst	2 006	76	12	12	100	100
	2 007	76	14	10	100	104
Attendo kundval	2 006	53	26	21	100	58
	2 007	70	10	20	100	105
Carema-Farsta hemtjänst	2 006	66	22	12	100	58
	2 007	69	19	12	100	68
Din hemtjänst i Stockholm AB	2 007	87	8	5	100	38
Stiftelsen Stora Sköndal	2 006	80	17	4	100	54
	2 007	83	14	3	100	70
Övriga utförare (< 20 svar)	2 006	87	7	7	100	15
	2 007	93	7	0	100	15

Fråga 7j Hur nöjd eller missnöjd är du med...**.. hur personalen informerar om tillfälliga förändringar av hjälpen?**

		Mycket/ganska nöjd	Varken el./vet ej	Mycket/ganska missnöjd	Total	Svarande
		%	%	%	%	
Totalt Farsta utförande förvaltning	2 006	50	35	15	100	679
	2 007	52	36	12	100	843
Edö äldreboende	2 006	42	41	17	100	88
	2 007	41	46	14	100	96
Farsta Norra	2 006	60	28	12	100	100
	2 007	57	30	13	100	112
Farsta Södra	2 006	54	29	17	100	69
	2 007	49	38	12	100	73
Farsta Västra	2 006	66	28	7	100	58
	2 007	59	35	6	100	69
Farsta Östra	2 006	38	43	19	100	91
	2 007	42	49	9	100	106
Hökarängens hemtjänst	2 006	56	33	12	100	95
	2 007	63	24	13	100	100
Attendo kundval	2 006	35	35	30	100	57
	2 007	51	34	15	100	102
Carema-Farsta hemtjänst	2 006	35	52	13	100	54
	2 007	41	42	17	100	66
Din hemtjänst i Stockholm AB	2 007	57	40	3	100	35
Stiftelsen Stora Sköndal	2 006	54	33	13	100	52
	2 007	57	32	12	100	69
Övriga utförare (< 20 svar)	2 006	87	0	13	100	15
	2 007	87	7	7	100	15

Stockholms stads utrednings- och statistikkontor AB (USK) är ett helägt dotterbolag till Stockholms Stadshus AB. Vi är konsult åt stadens förvaltningar och bolag, men hjälper även andra kunder med allt inom statistik, prognoser och utredningar.



USK

STOCKHOLMS STADS UTREDNINGS-
OCH STATISTIKKONTOR AB

POSTADRESS: BOX 8320, 104 20 STOCKHOLM

BESÖKSADRESS: KAPLANSBACKEN 10

TELEFON: 08-508 35 000

TELEFAX: 08-508 35 079

E-POST: uskinfo@usk.stockholm.se

WEBBPLATS: www.stockholm.se/usk