



Stadsledningskontoret

**Brukarundersökning inom äldreomsorgen
2012**

Hemtjänst
Ordinärt boende
Farsta



Presentation

- Om undersökningen
- Resultat
 - Bakgrundsfrågor
 - Resultat per fråga över tid
 - Resultat män/kvinnor
 - Resultat vem har besvarat enkäten
 - Resultat per regiform
 - Andel nöjda per utförare



Om undersökningen

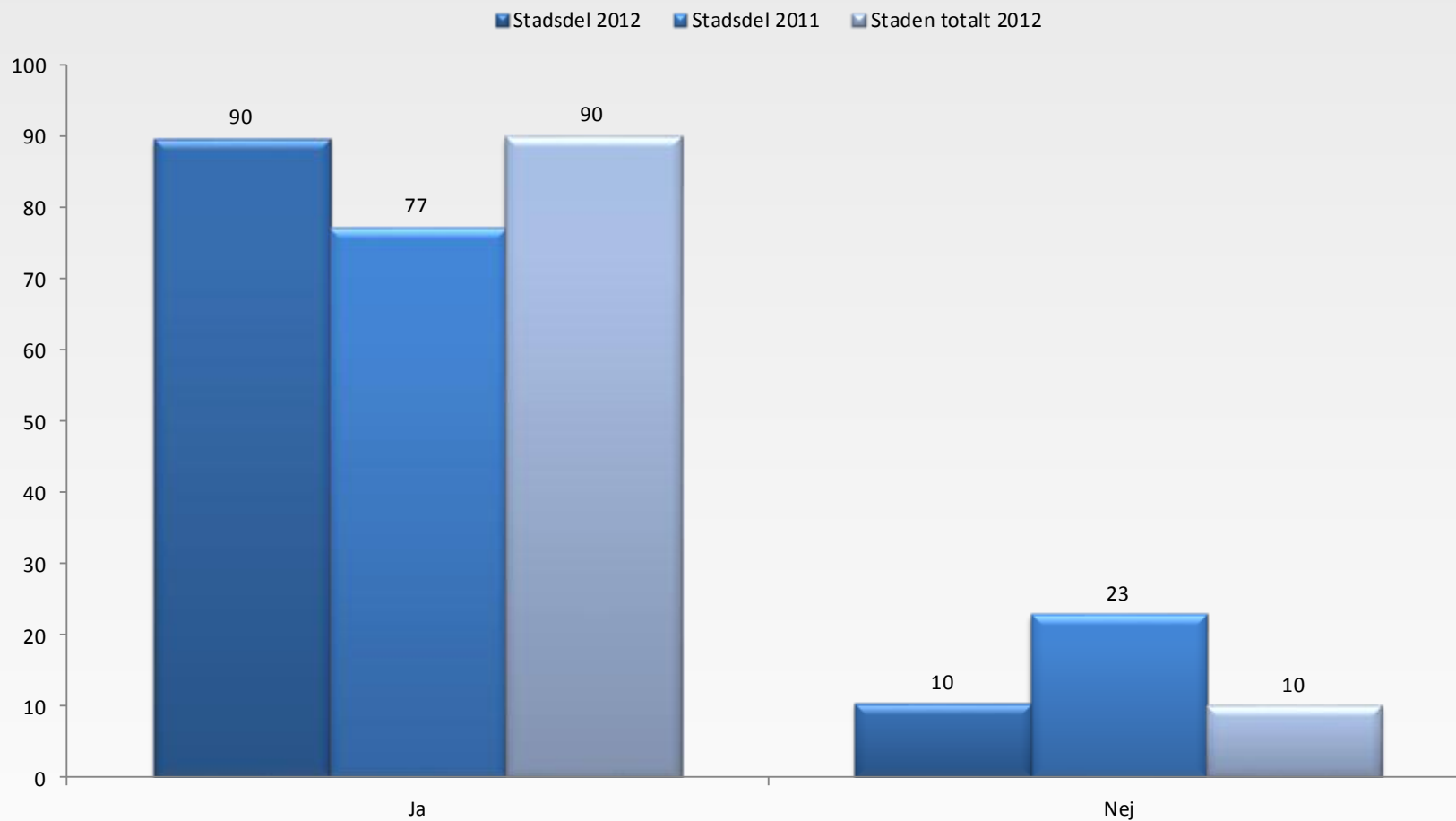
- Undersökningen är en totalundersökning och riktas till samtliga hemtjänstmottagare som antingen bor i eget så kallat ordinärt boende eller på servicehus. Undersökningen omfattar regiformerna kommunal regi, entreprenader och privatregi. Urvalet är hämtat från Stockholms stads register.
- Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick där möjlighet gavs att besvara enkäten via en webblänk med personliga inloggningsuppgifter eller postalt. Totalt genomfördes tre postala påminnelser.
- Genomförande vecka 33-43 år 2012.
- Denna rapport visar resultaten för personer med ordinärt boende och beslut om hemtjänst i stadsdelen jämfört med hemtjänstmottagare i hela staden med ordinärt boende. Jämförelse görs även mellan år 2011-2012, kön, boendeform och regiform såvida minst 5 personer har svarat i respektive grupp. Som privat regi räknas regiformen privat regi i staden och entreprenörer i staden. Som kommunal regi räknas regiformen egen regi i staden.
- Antal svar 845 st för Farsta vilket ger en svarsprocent på 76 %.
- Totalt för staden inkom 9879 st svar vilket ger en svarsprocent på 75 %.
- Påståendet "Jag känner mig nöjd med min hemtjänst" är indikator.
- Maskinella avrundningar och internt bortfall förekommer.
- Andel som har svarat "vet ej" visas vid sidan av diagrammen, även andel "stämmer ganska bra" och "stämmer helt" visas som andel nöjda vid sidan av diagrammen.
- Markör Marknad & Kommunikation AB, Maria Eklund, maria eklund@markor.se



Bakgrundsfrågor

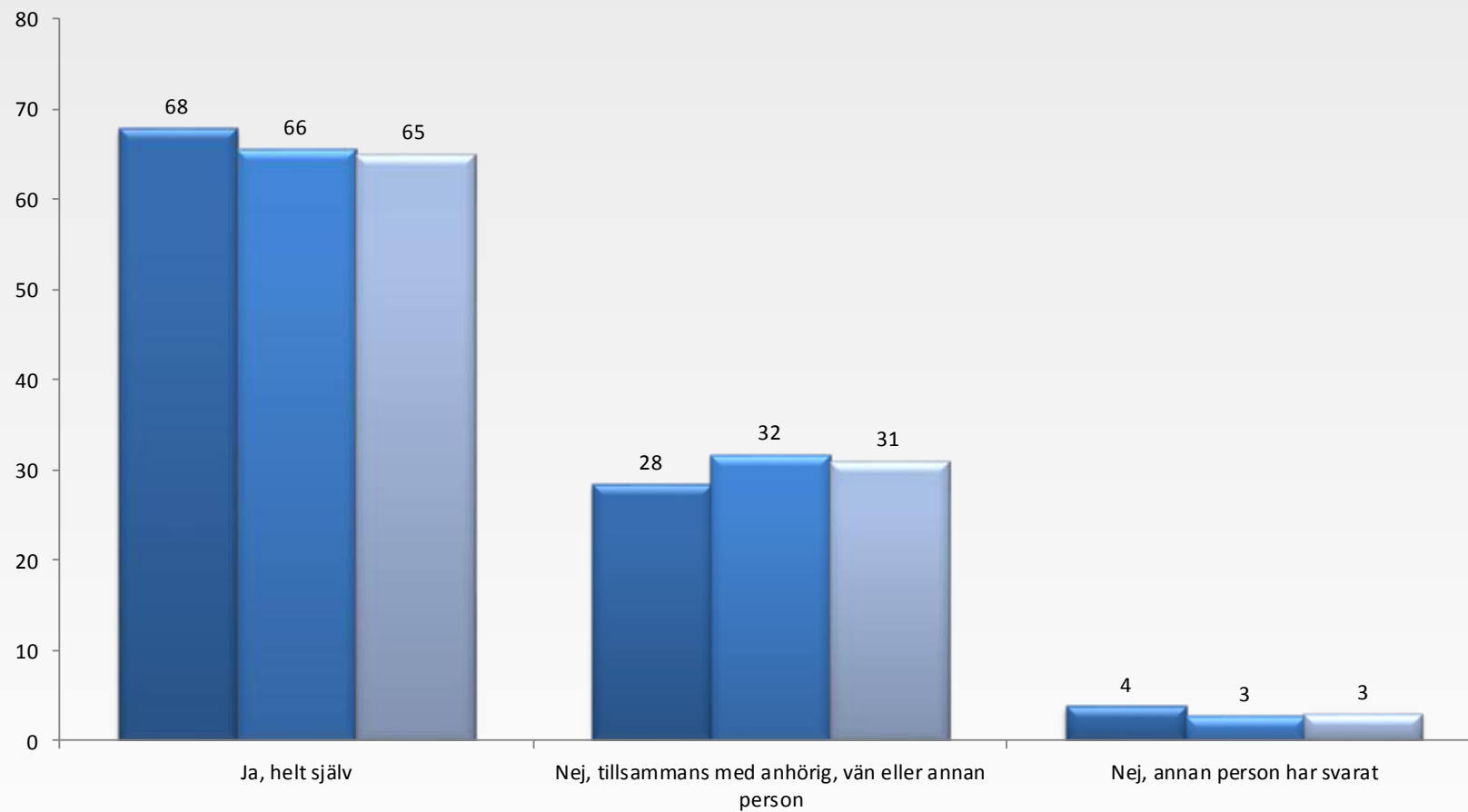


Vet du att du har möjlighet att välja utförare av hemtjänst?



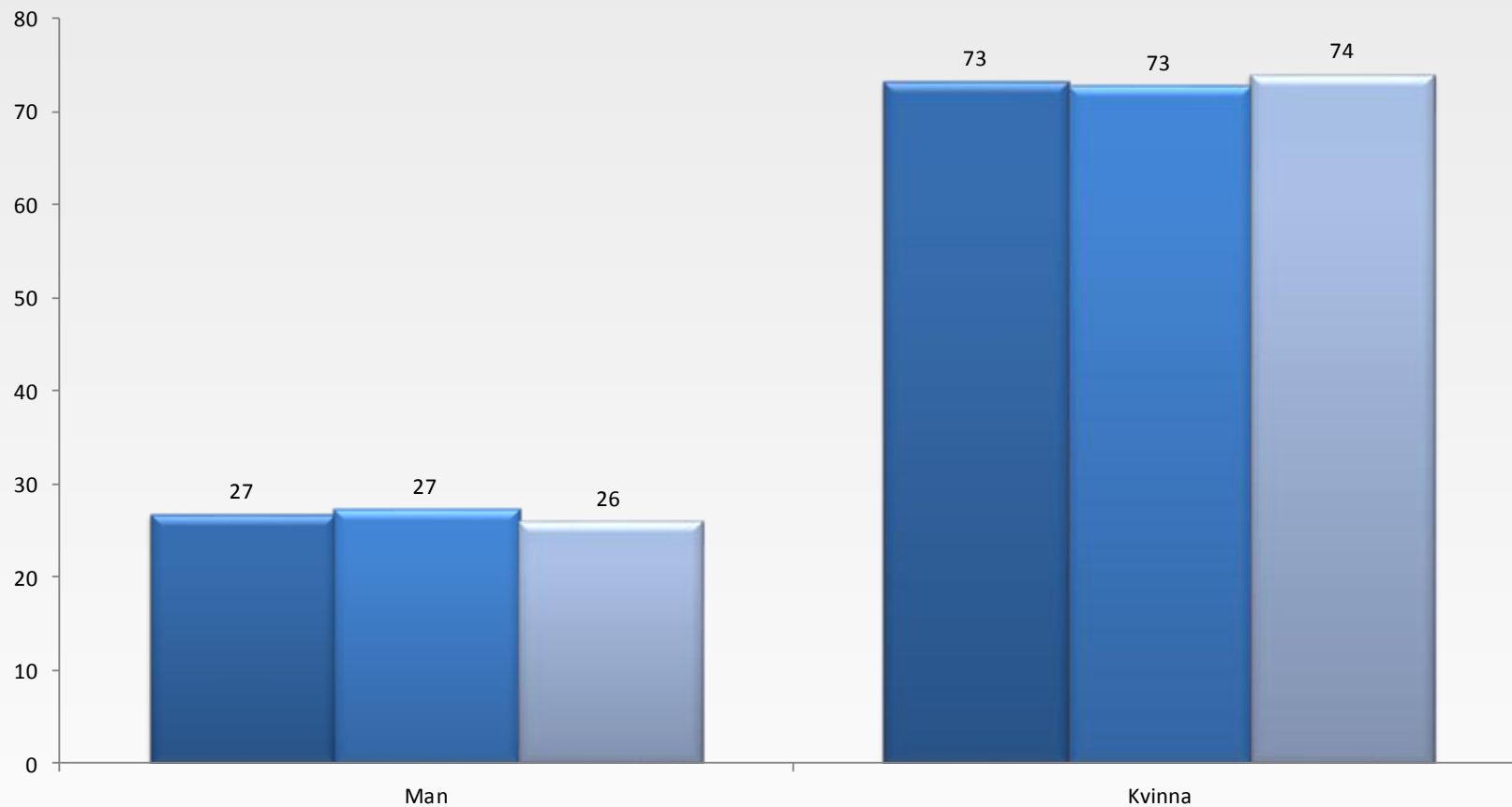
Har du svarat på frågorna själv?

■ Stadsdel 2012 ■ Stadsdel 2011 ■ Staden totalt 2012



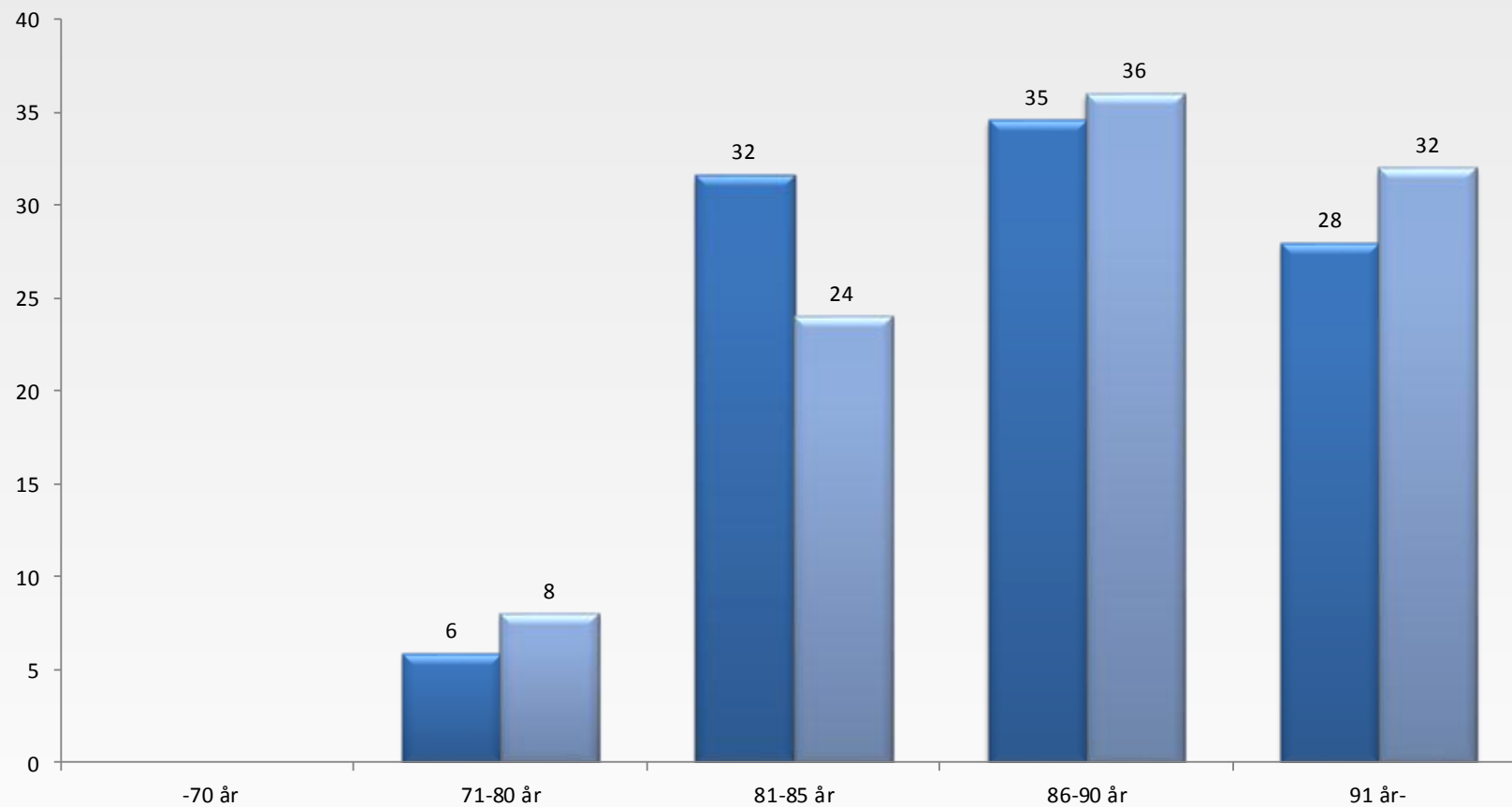
Kön

■ Stadsdel 2012 ■ Stadsdel 2011 ■ Staden totalt 2012



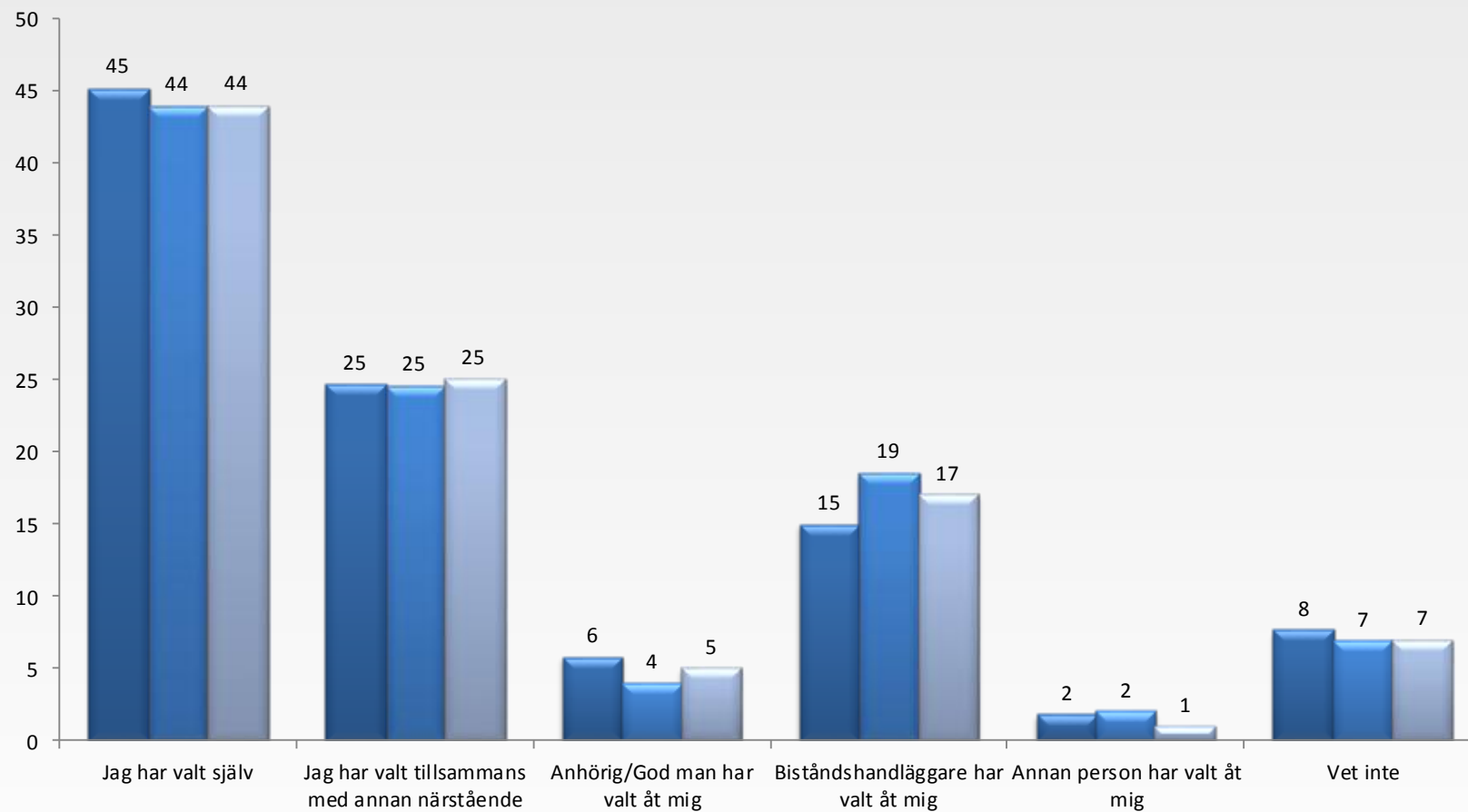
Ålder

■ Stadsdel 2012 ■ Staden totalt 2012



Vem har valt din hemtjänst?

■ Stadsdel 2012 ■ Stadsdel 2011 ■ Staden totalt 2012



Resultat per fråga över tid



Hemtjänstpersonalens service och sätt att vara

Farsta stadsdel per år jämfört med staden totalt



* År 2011 formulerades frågan "Jag är nöjd med mina möjligheter att nå personalen om jag skulle behöva det".

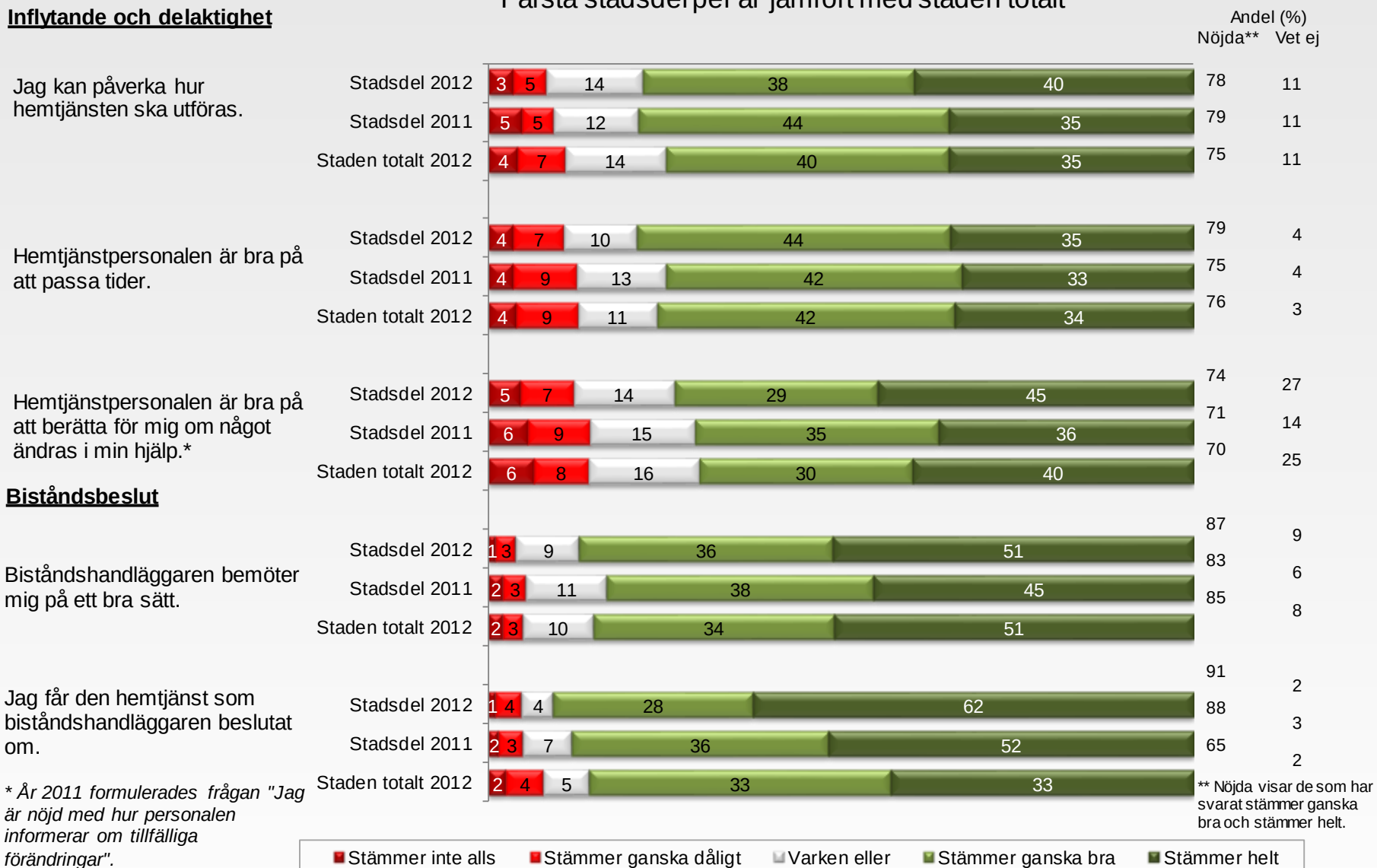
** Nöjda visar de som har svarat stämmer ganska bra och stämmer helt.

■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt



Inflytande och delaktighet

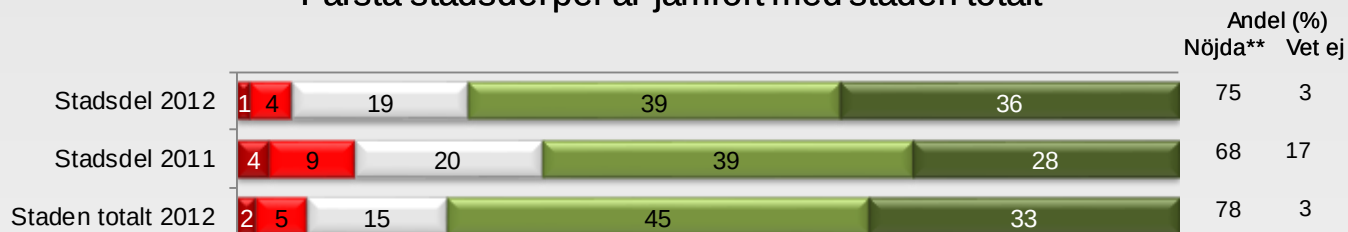
Farsta stadsdel per år jämfört med staden totalt



Farsta stadsdel per år jämfört med staden totalt

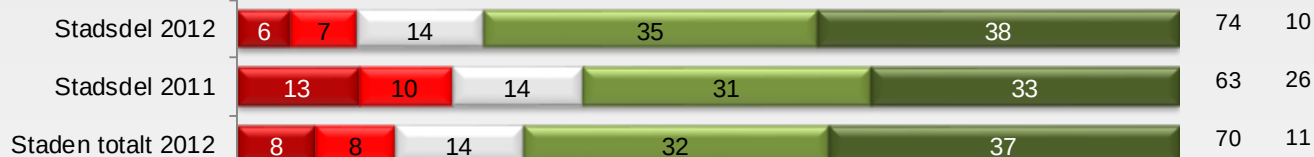
Maten

Maten smakar bra.



Aktiviteter

Jag är nöjd med promenaderna/utevistelserna.



Helhetsomdömen

Jag känner mig trygg med min hemtjänst.



Jag känner mig nöjd med min hemtjänst.



Hemtjänsten uppfyller mina behov av stöd och hjälp.



** Nöjda visar de som har svarat stämmer ganska bra och stämmer helt.

■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt



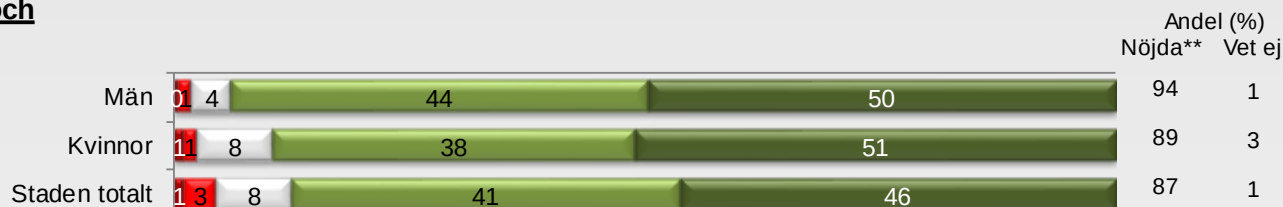
Resultat män/kvinnor



Farsta stadsdel män/kvinnor jämfört med staden totalt år 2012

Hemtjänstpersonalens service och sätt att vara

Hemtjänstpersonalen gör ett bra arbete hos mig.



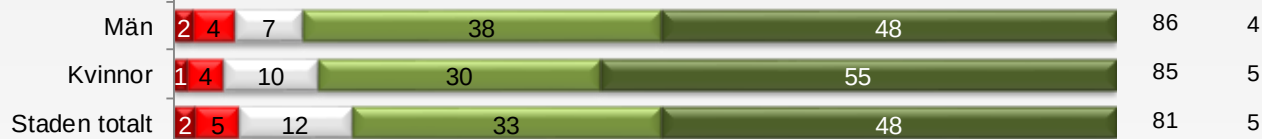
Hemtjänstpersonalen bemöter mig på ett bra sätt.



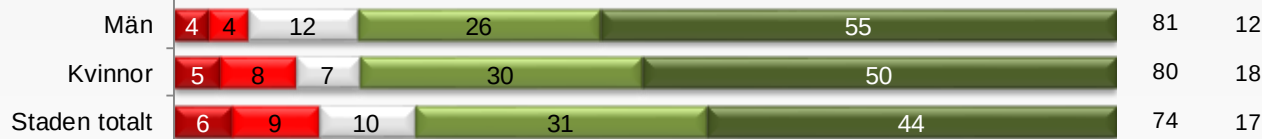
Hemtjänstpersonalen visar mig respekt.



Jag känner mig trygg med hemtjänstpersonalens kunskaper.



Jag kan lätt få tag i hemtjänstpersonalen om jag behöver det.*



* År 2011 formulerades frågan "Jag är nöjd med mina möjligheter att nå personalen om jag skulle behöva det".

** Nöjda visar de som har svarat stämmer ganska bra och stämmer helt.

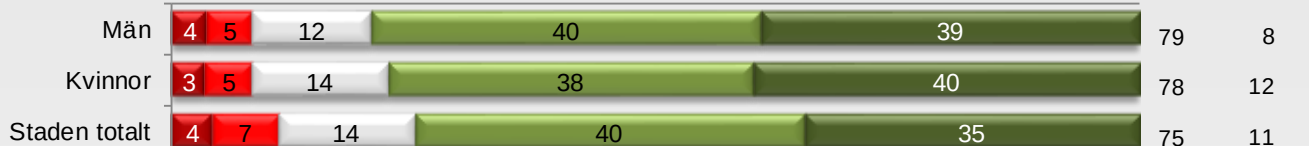
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt



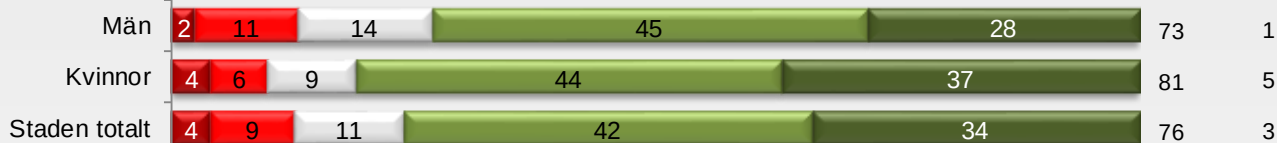
Inflytande och delaktighet

Farsta stadsdel män/kvinnor jämfört med staden totalt år 2012

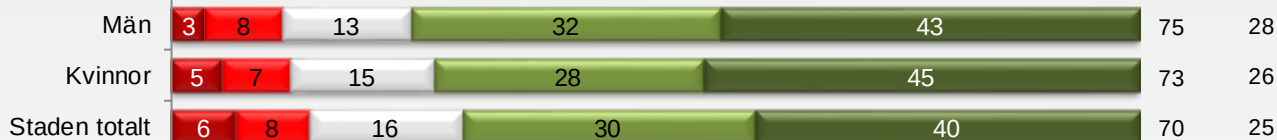
Jag kan påverka hur hemtjänsten ska utföras.



Hemtjänstpersonalen är bra på att passa tider.



Hemtjänstpersonalen är bra på att berätta för mig om något ändras i min hjälp.*



Biståndsbeslut

Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt.



Jag får den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om.



* År 2011 formulerades frågan "Jag är nöjd med hur personalen informerar om tillfälliga förändringar".

** Nöjda visar de som har svarat stämmer ganska bra och stämmer helt.

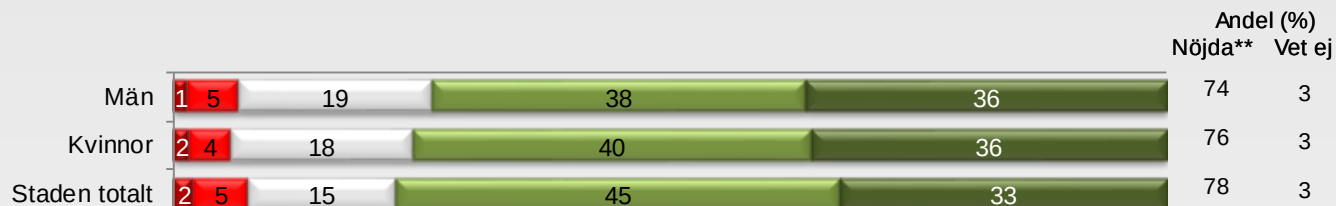
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt



Farsta stadsdel män/kvinnor jämfört med staden totalt år 2012

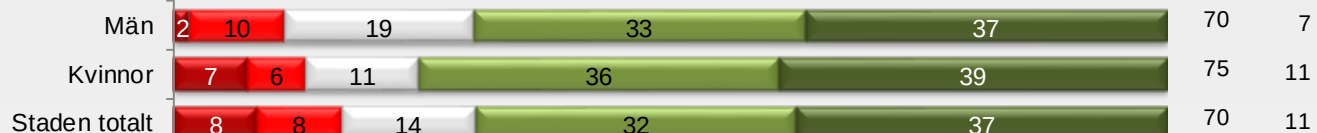
Maten

Maten smakar bra.



Aktiviteter

Jag är nöjd med promenaderna/utevistelserna.

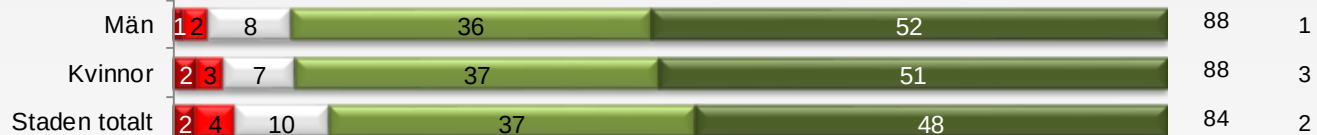


Helhetsomdömen

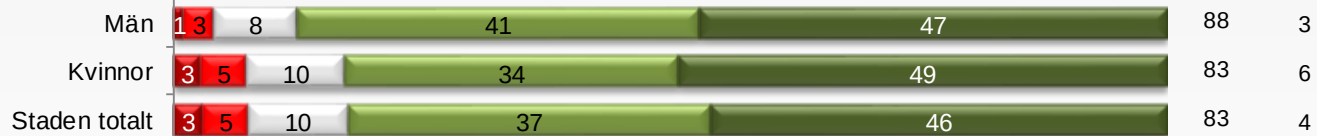
Jag känner mig trygg med min hemtjänst.



Jag känner mig nöjd med min hemtjänst.



Hemtjänsten uppfyller mina behov av stöd och hjälp.



** Nöjda visar de som har svarat stämmer ganska bra och stämmer helt.

■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

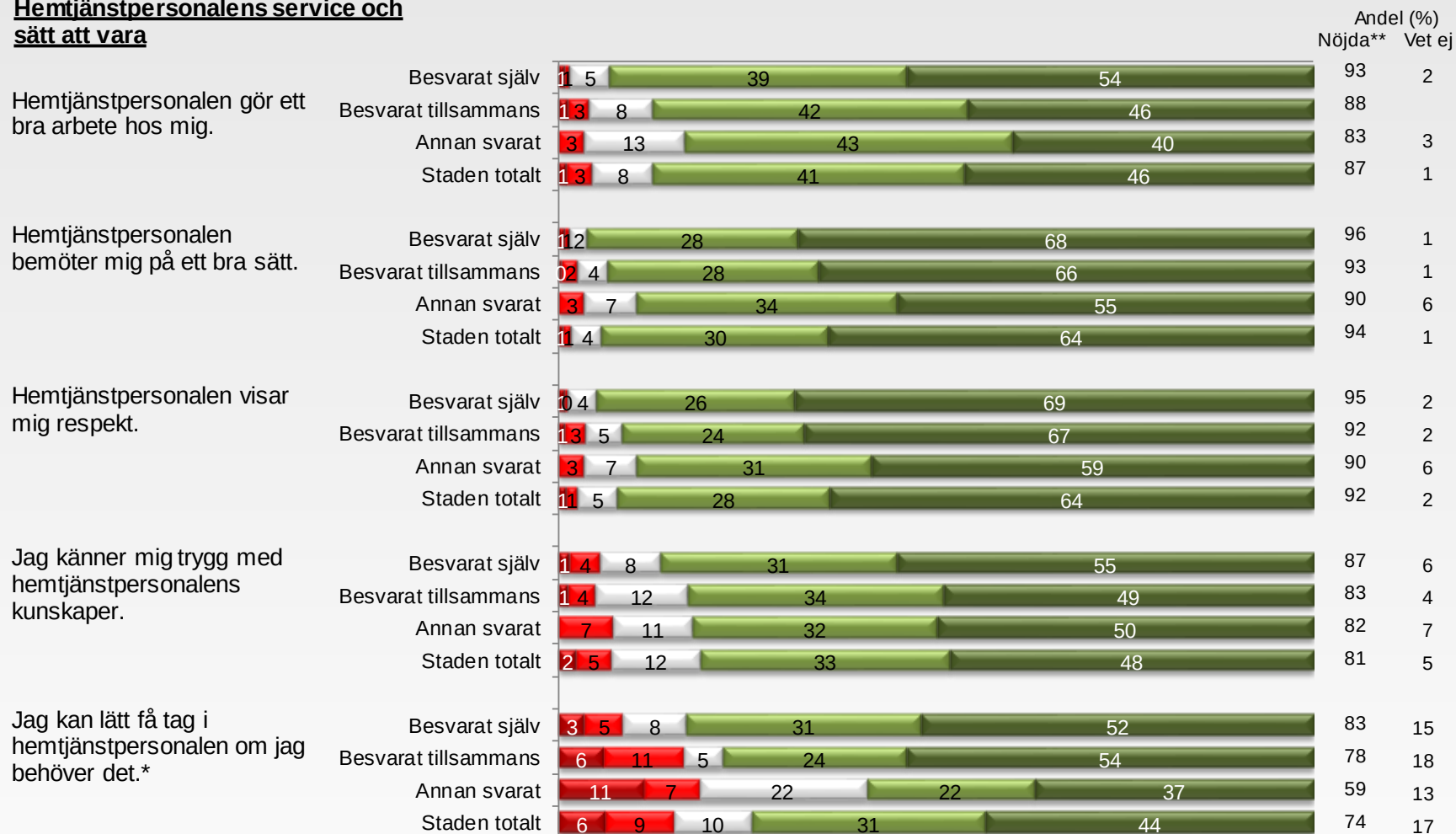


Resultat vem har besvarat enkäten



Farsta stadsdel vem har besvarat frågan jämfört med staden totalt år 2012

Hemtjänstpersonalens service och sätt att vara



* År 2011 formulerades frågan "Jag är nöjd med mina möjligheter att nå personalen om jag skulle behöva det".

** Nöjda visar de som har svarat stämmer ganska bra och stämmer helt.

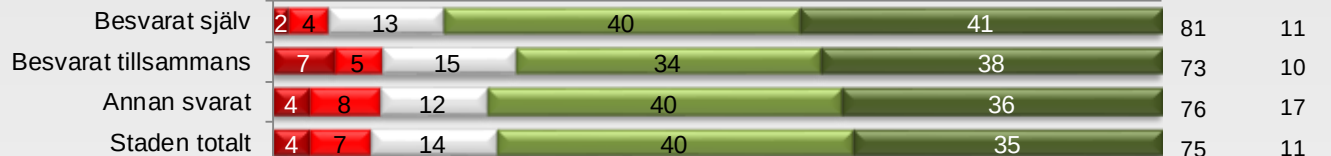
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt



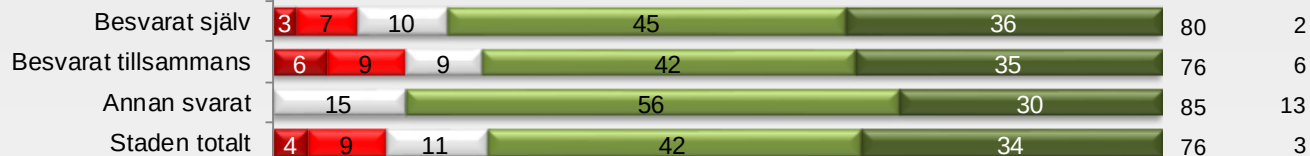
Inflytande och delaktighet

Farsta stadsdel vem har besvarat frågan jämfört med staden totalt år 2012

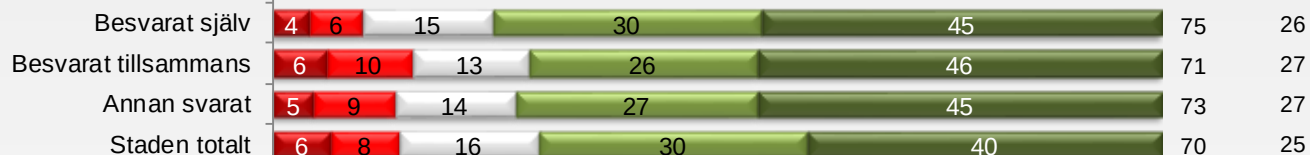
Jag kan påverka hur
hemtjänsten ska utföras.



Hemtjänstpersonalen är bra på
att passa tider.

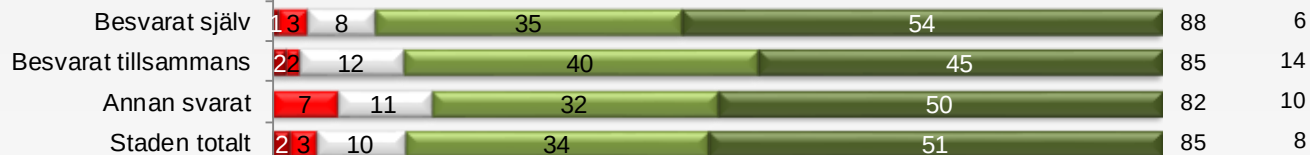


Hemtjänstpersonalen är bra på
att berätta för mig om något
ändras i min hjälp.*

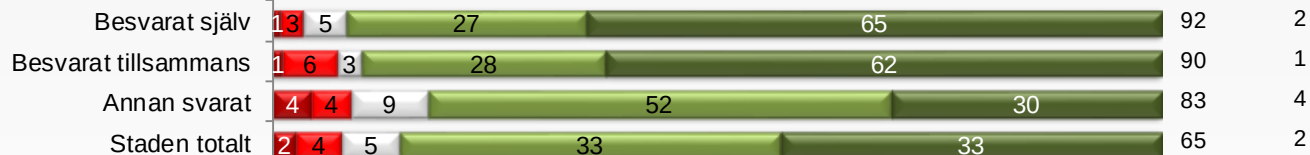


Biståndsbeslut

Biståndshandläggaren bemöter
mig på ett bra sätt.



Jag får den hemtjänst som
biståndshandläggaren beslutat
om.



* År 2011 formulerades frågan "Jag
är nöjd med hur personalen
informerar om tillfälliga
förändringar".

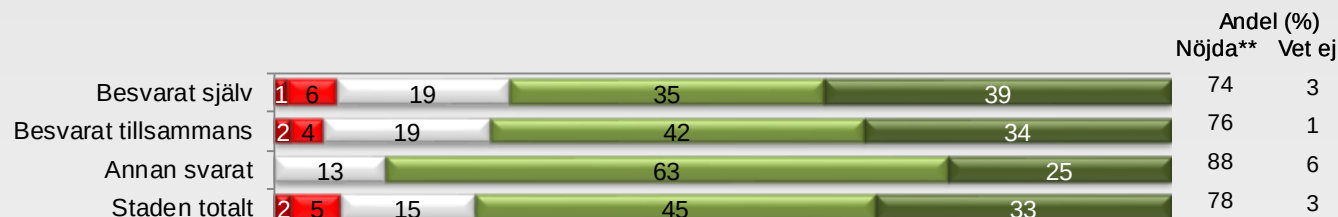
** Nöjda visar de som har
svarat stämmer ganska
bra och stämmer helt.



Farsta stadsdel vem har besvarat frågan jämfört med staden totalt år 2012

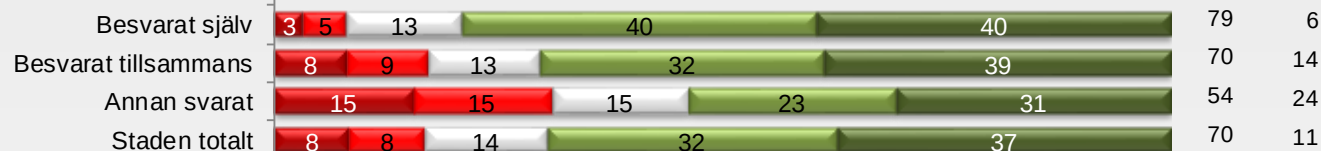
Maten

Maten smakar bra.



Aktiviteter

Jag är nöjd med promenaderna/utevistelserna.

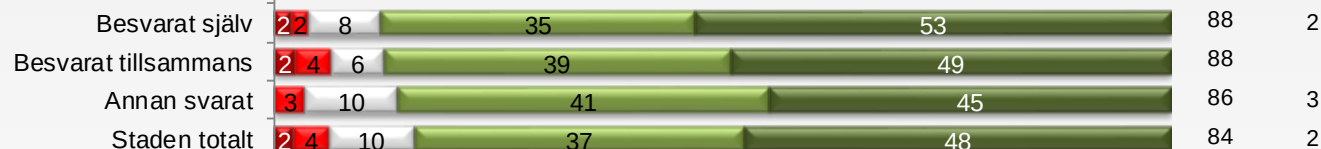


Helhetsomdömen

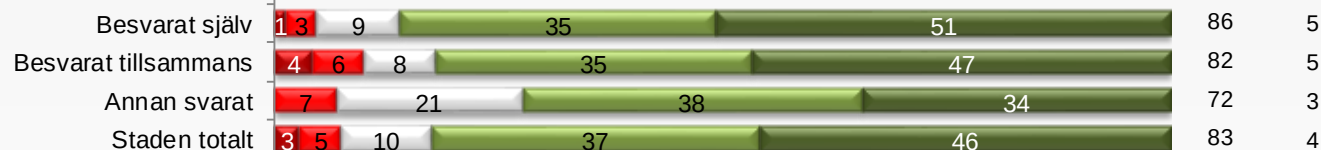
Jag känner mig trygg med min hemtjänst.



Jag känner mig nöjd med min hemtjänst.



Hemtjänsten uppfyller mina behov av stöd och hjälp.



** Nöjda visar de som har svarat stämmer ganska bra och stämmer helt.

■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

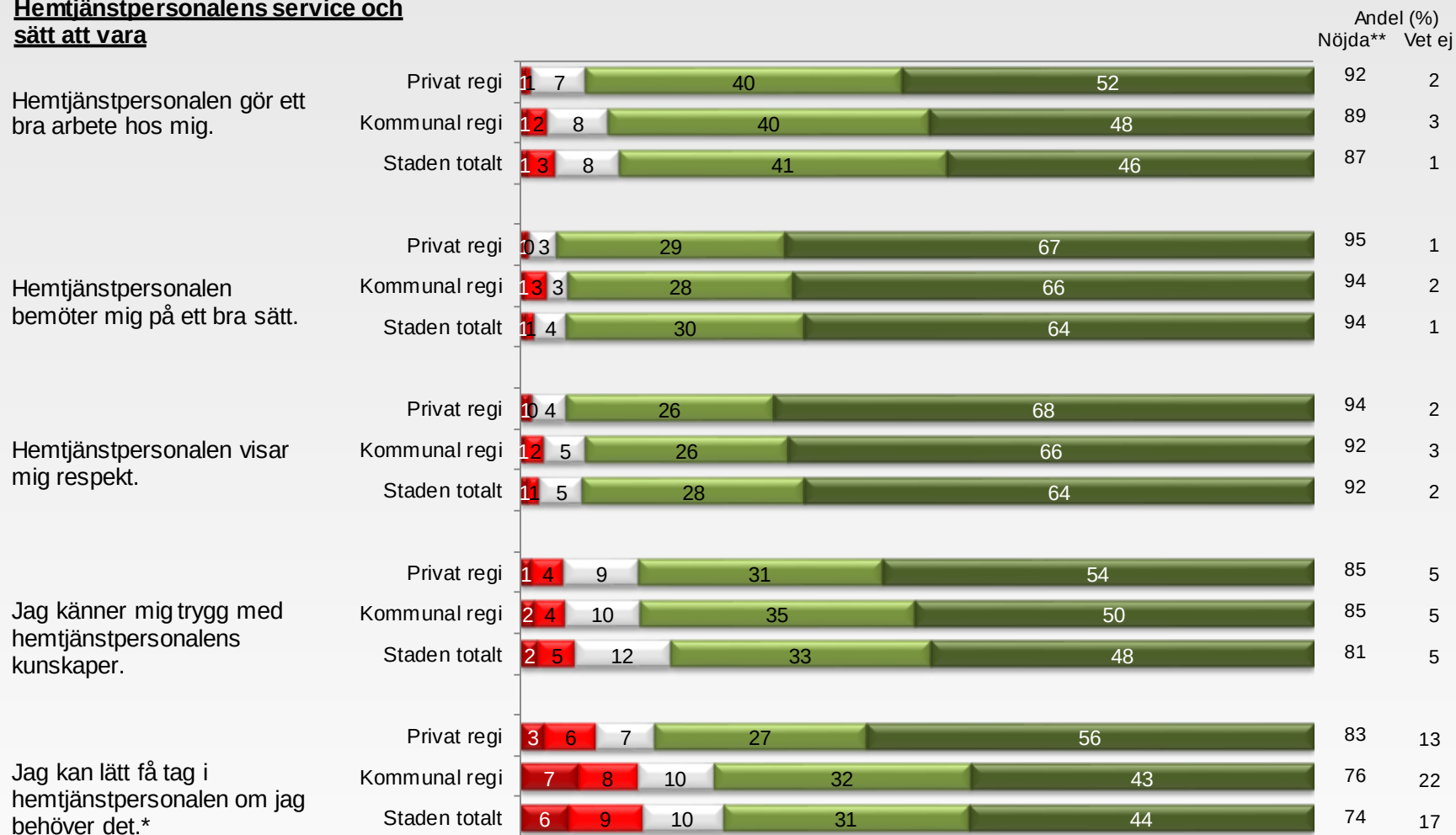


Resultat per regiform



Farsta stadsdel per regiform jämfört med staden totalt år 2012

Hemtjänstpersonalens service och sätt att vara



* År 2011 formulerades frågan "Jag är nöjd med mina möjligheter att nå personalen om jag skulle behöva det".

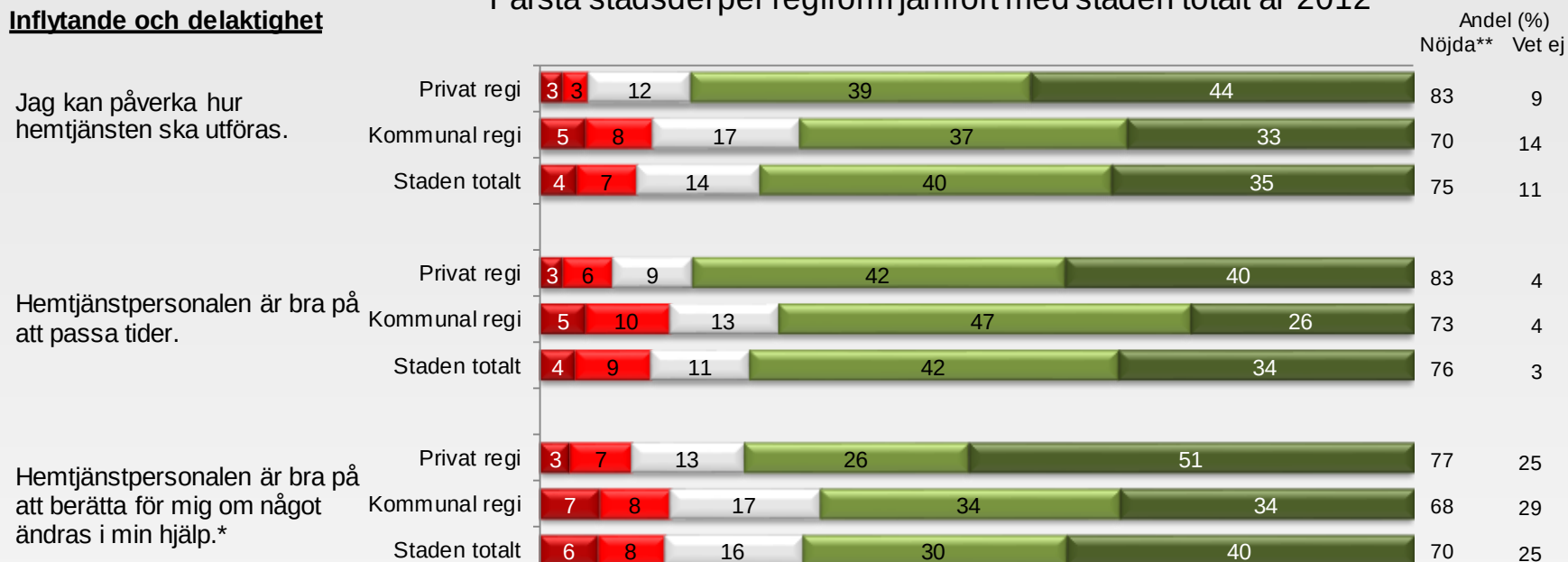
** Nöjda visar de som har svarat stämmer ganska bra och stämmer helt.

■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

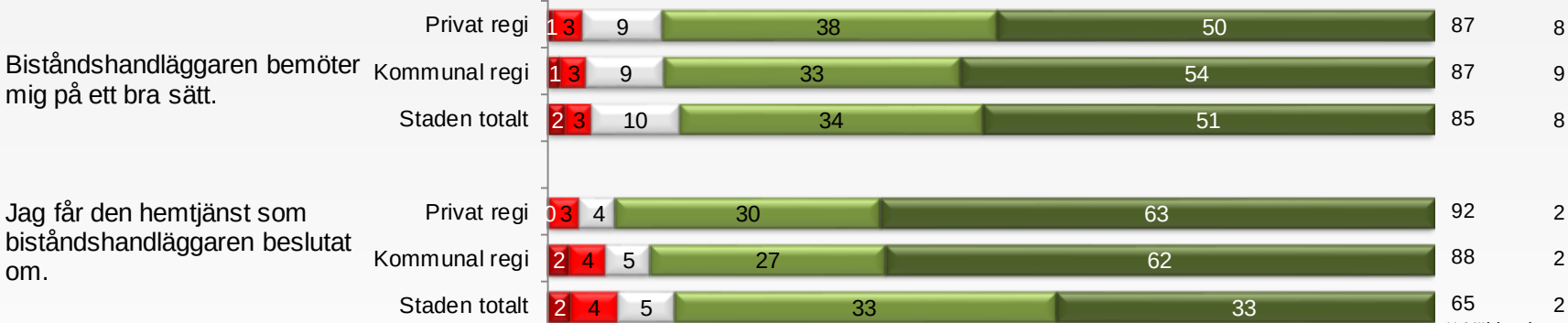


Inflytande och delaktighet

Farsta stadsdel per regiform jämfört med staden totalt år 2012



Biståndsbeslut



* År 2011 formulerades frågan "Jag är nöjd med hur personalen informerar om tillfälliga förändringar".

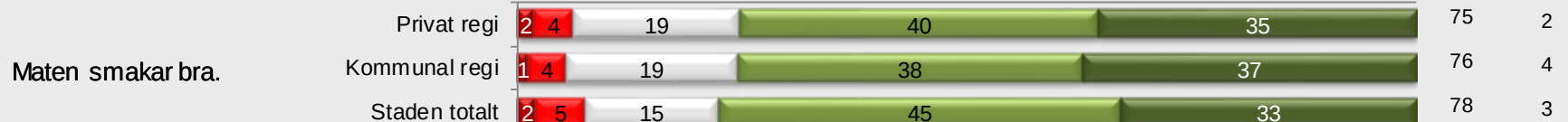
** Nöjda visar de som har svarat stämmer ganska bra och stämmer helt.

■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt

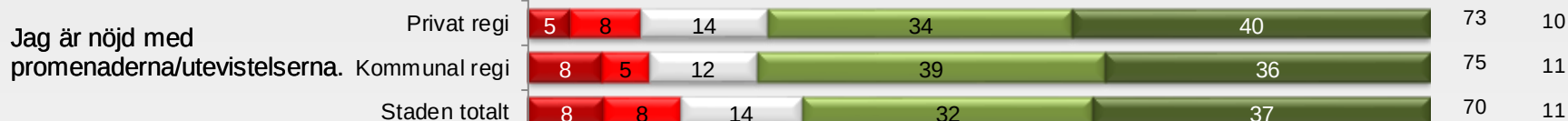


Farsta stadsdel per regiform jämfört med staden totalt år 2012

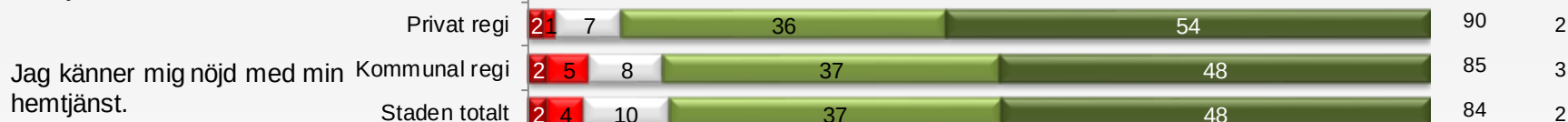
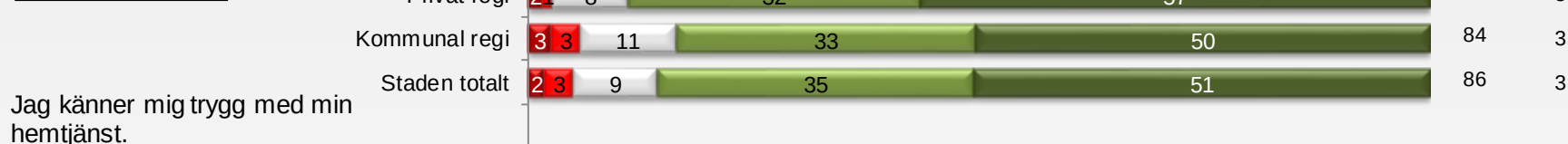
Maten



Aktiviteter



Helhetsomdömen



** Nöjda visar de som har svarat stämmer ganska bra och stämmer helt.

■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt



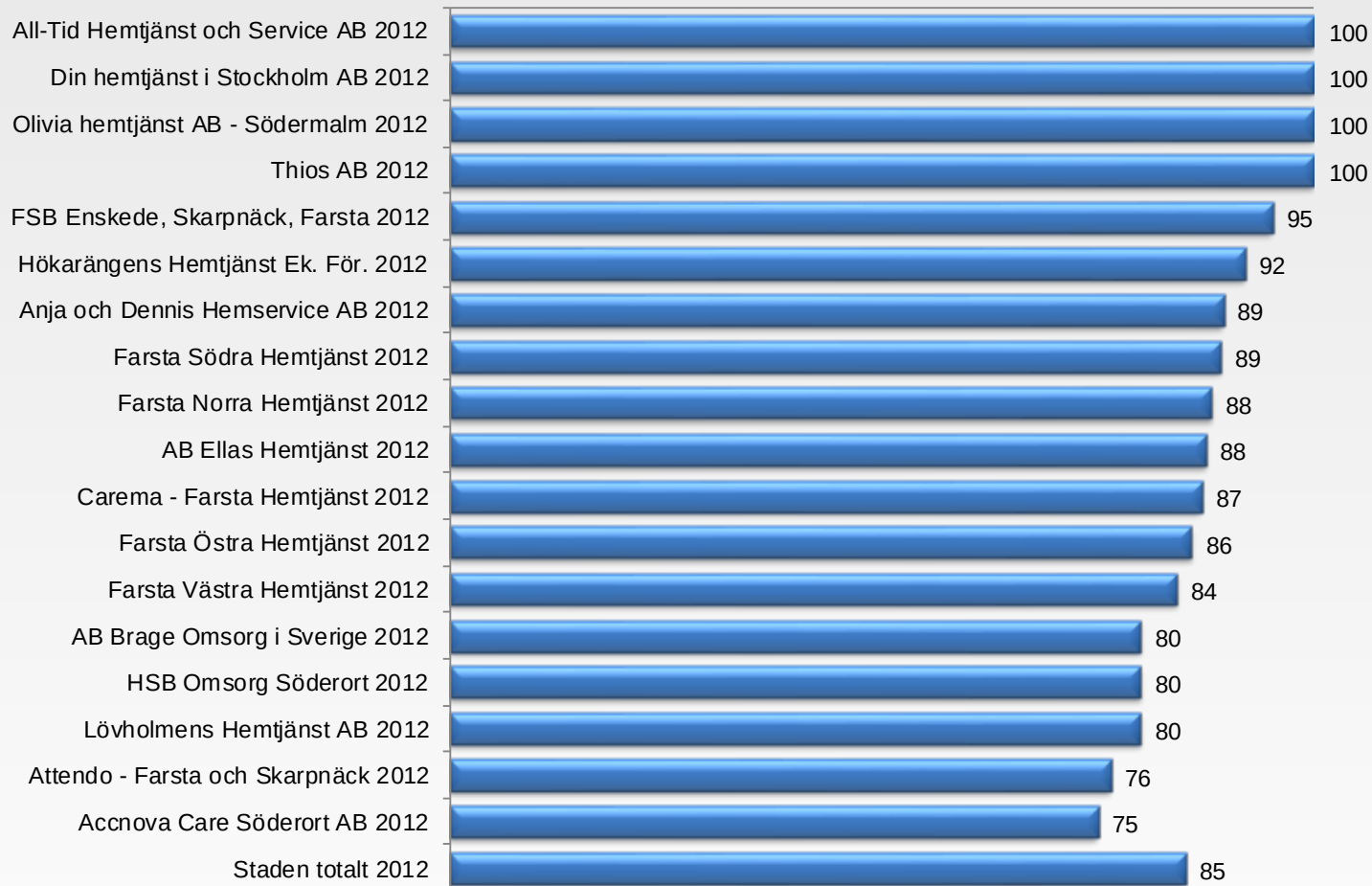
Andel nöjda per utförare



Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt.

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ Andel nöjda %



Jag får den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om.

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ Andel nöjda %



Hemtjänstpersonalen gör ett bra arbete hos mig.

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)

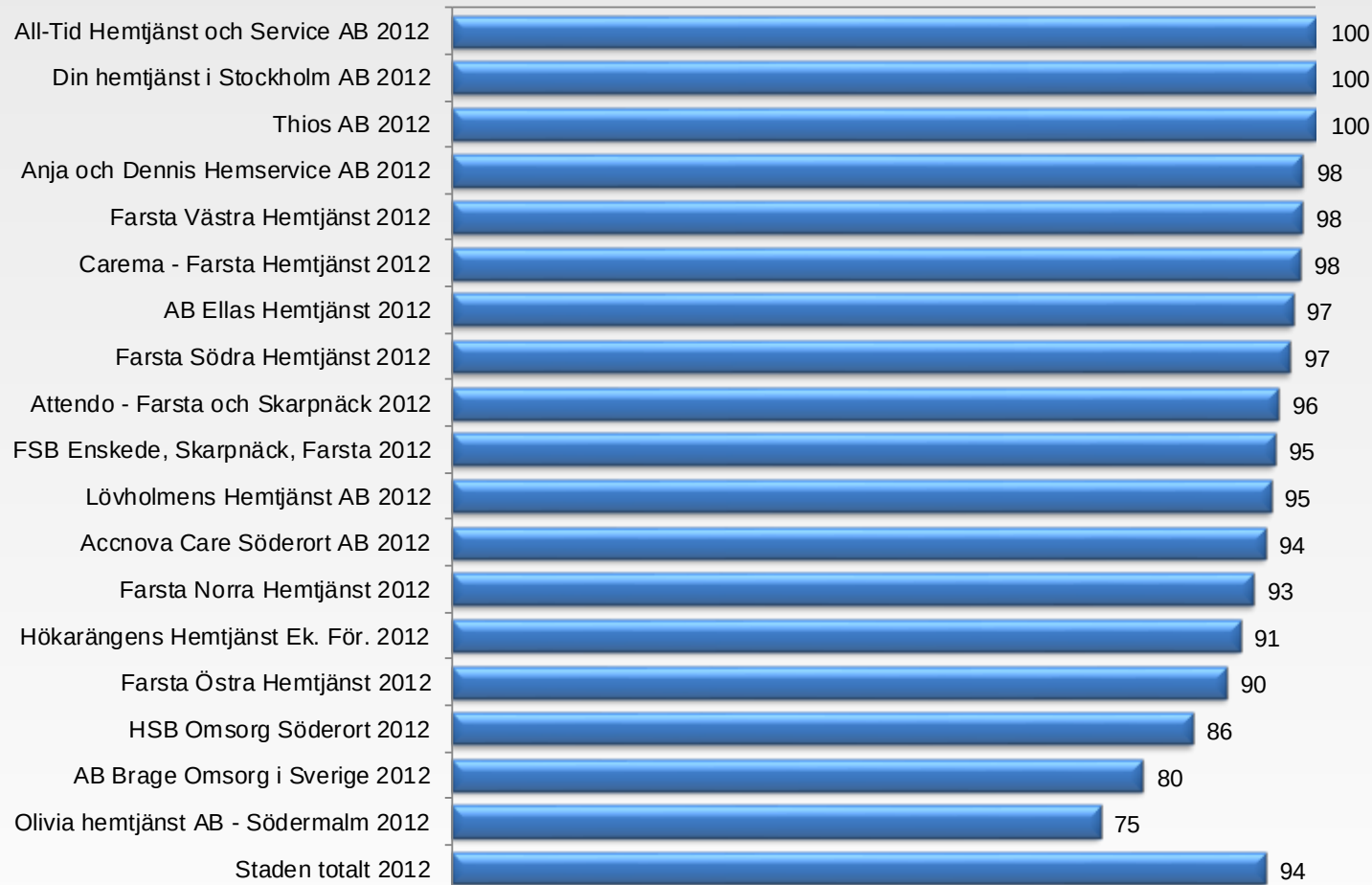
■ Andel nöjda %



Hemtjänstpersonalen bemöter mig på ett bra sätt.

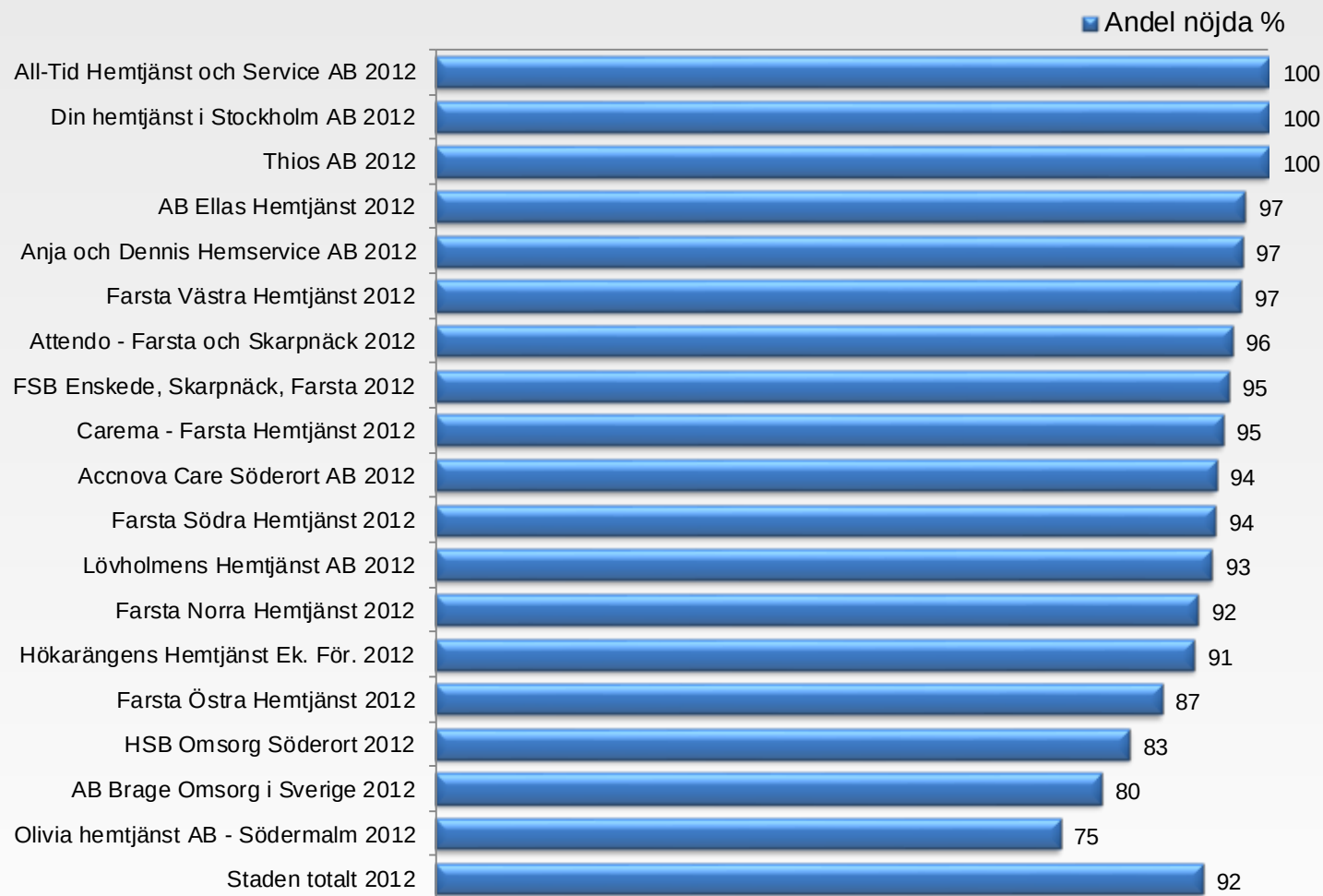
(Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ Andel nöjda %



Hemtjänstpersonalen visar mig respekt.

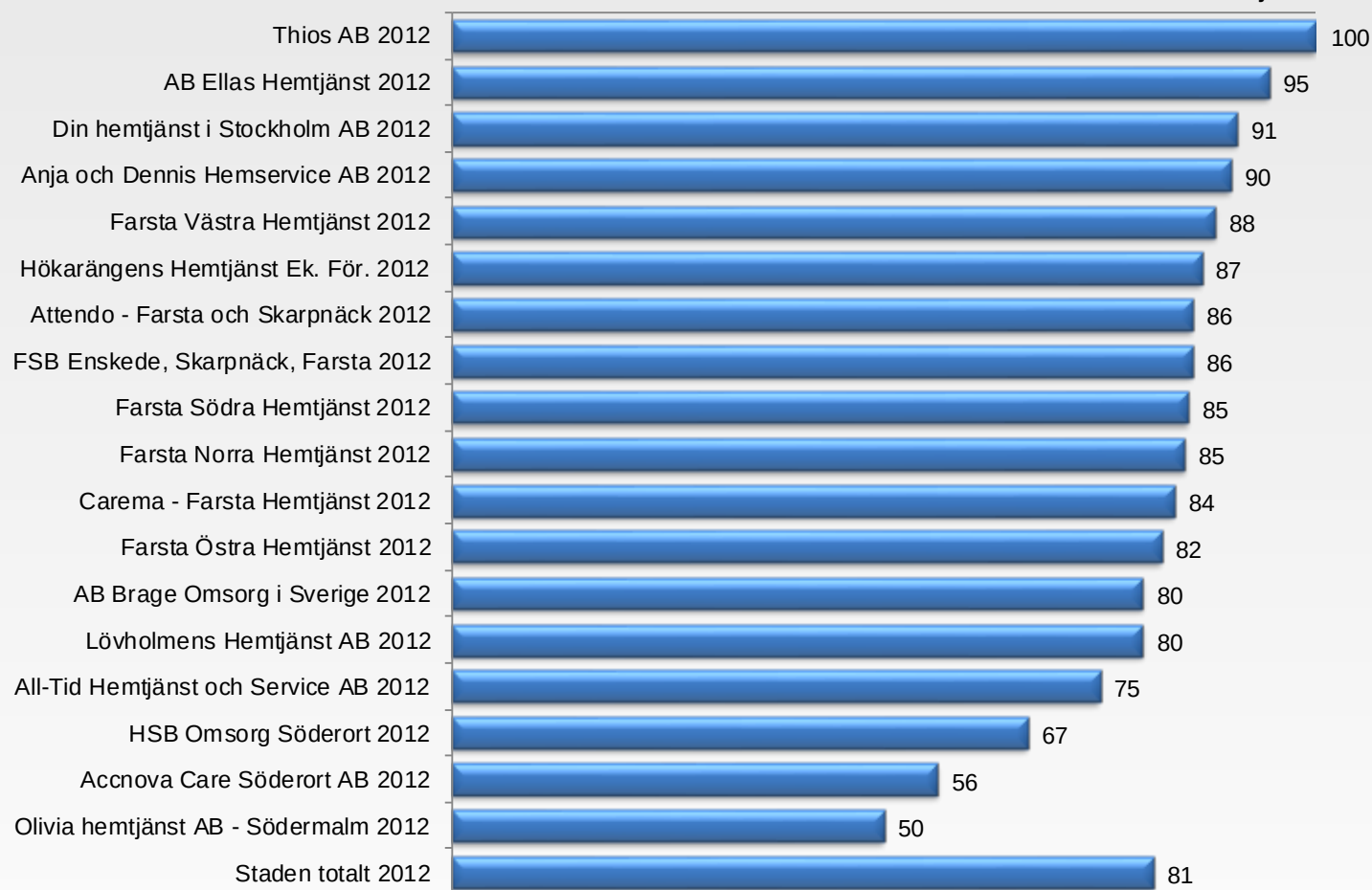
(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



Jag känner mig trygg med hemtjänstpersonalens kunskaper.

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ Andel nöjda %



Jag kan lätt få tag i hemtjänstpersonalen om jag behöver det.

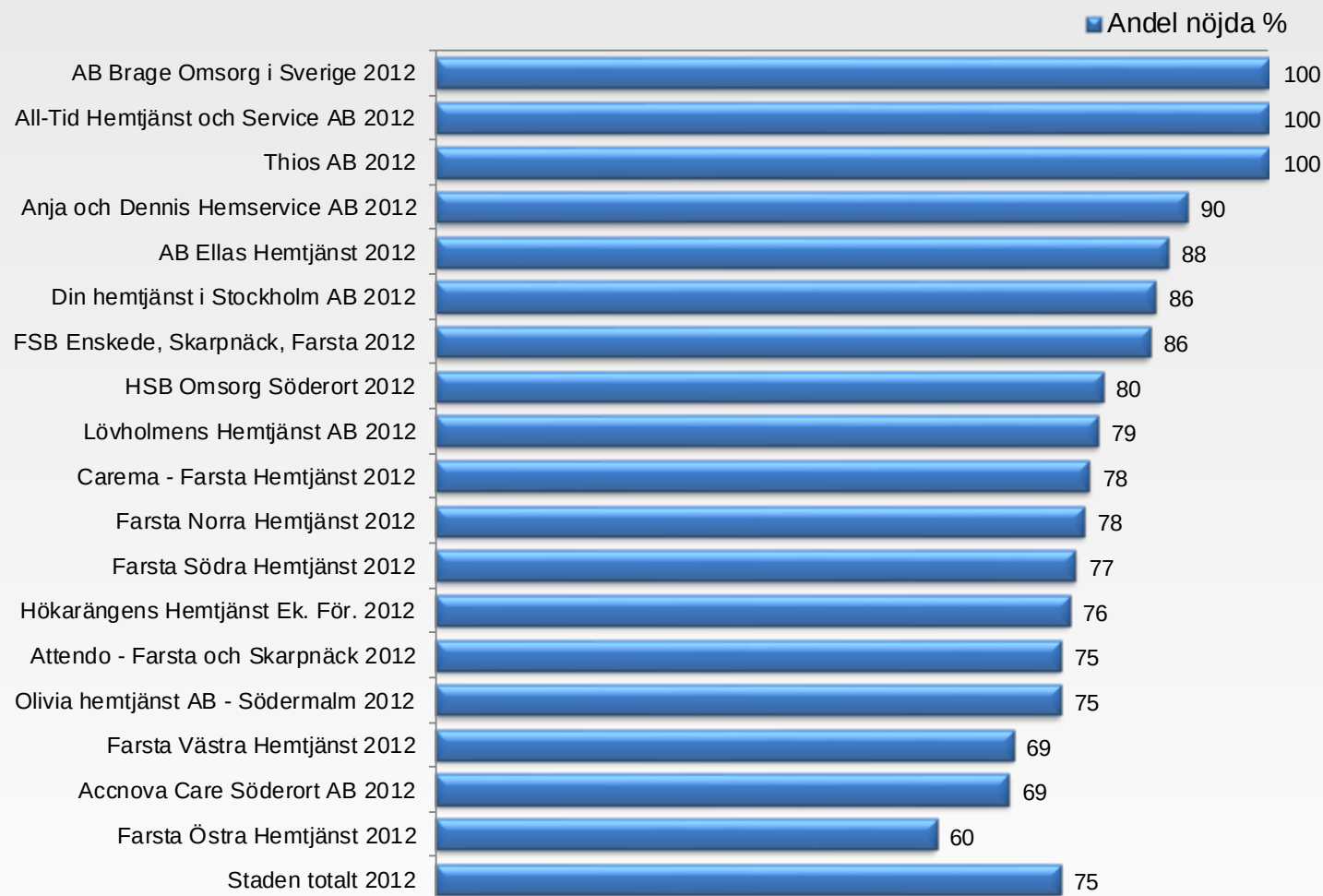
(Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ Andel nöjda %



Jag kan påverka hur hemtjänsten ska utföras.

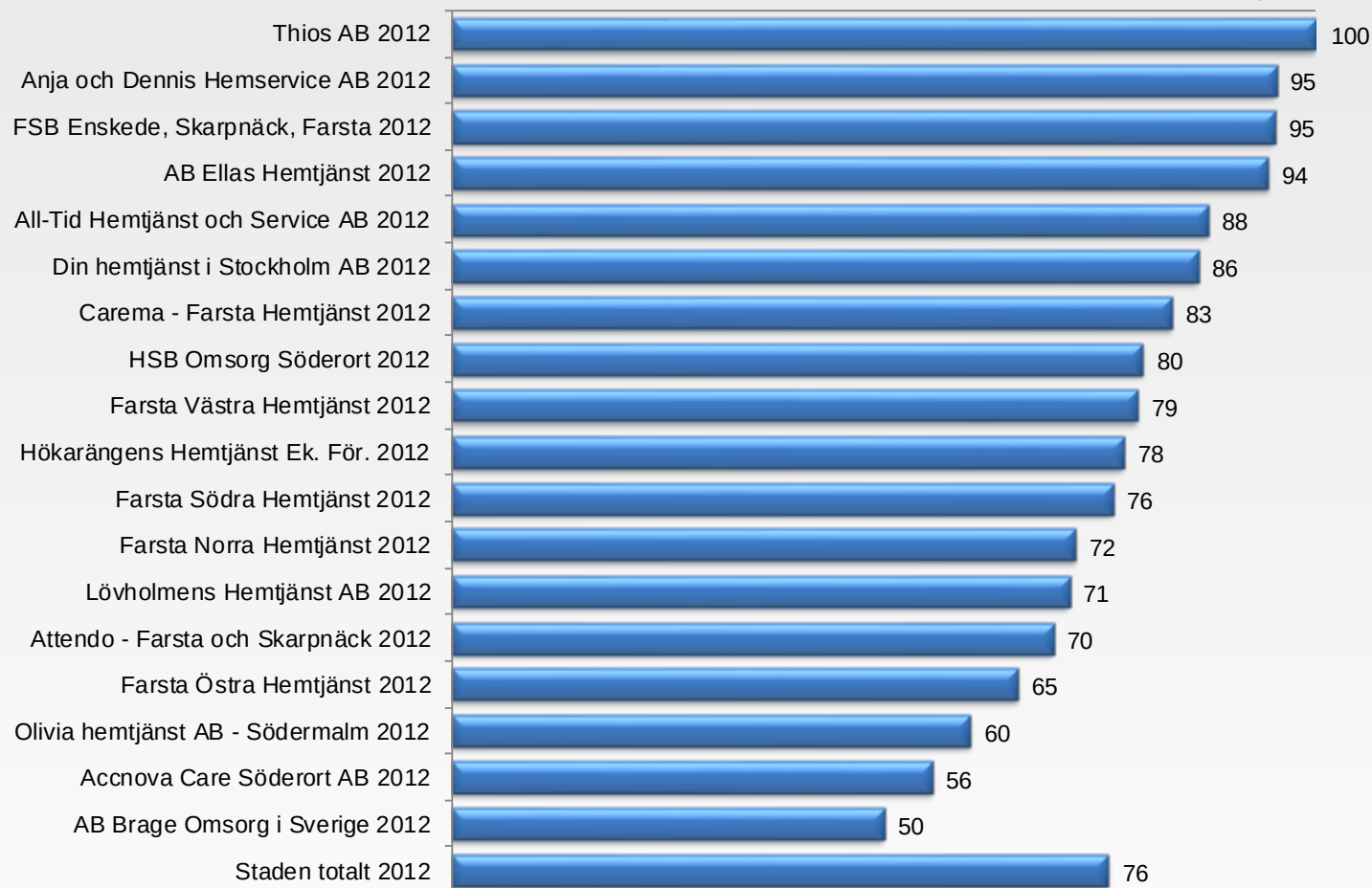
(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



Hemtjänstpersonalen är bra på att passa tider.

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ Andel nöjda %



Hemtjänstpersonalen är bra på att berätta för mig om något ändras med min hjälp.

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ Andel nöjda %



Maten smakar bra.

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)

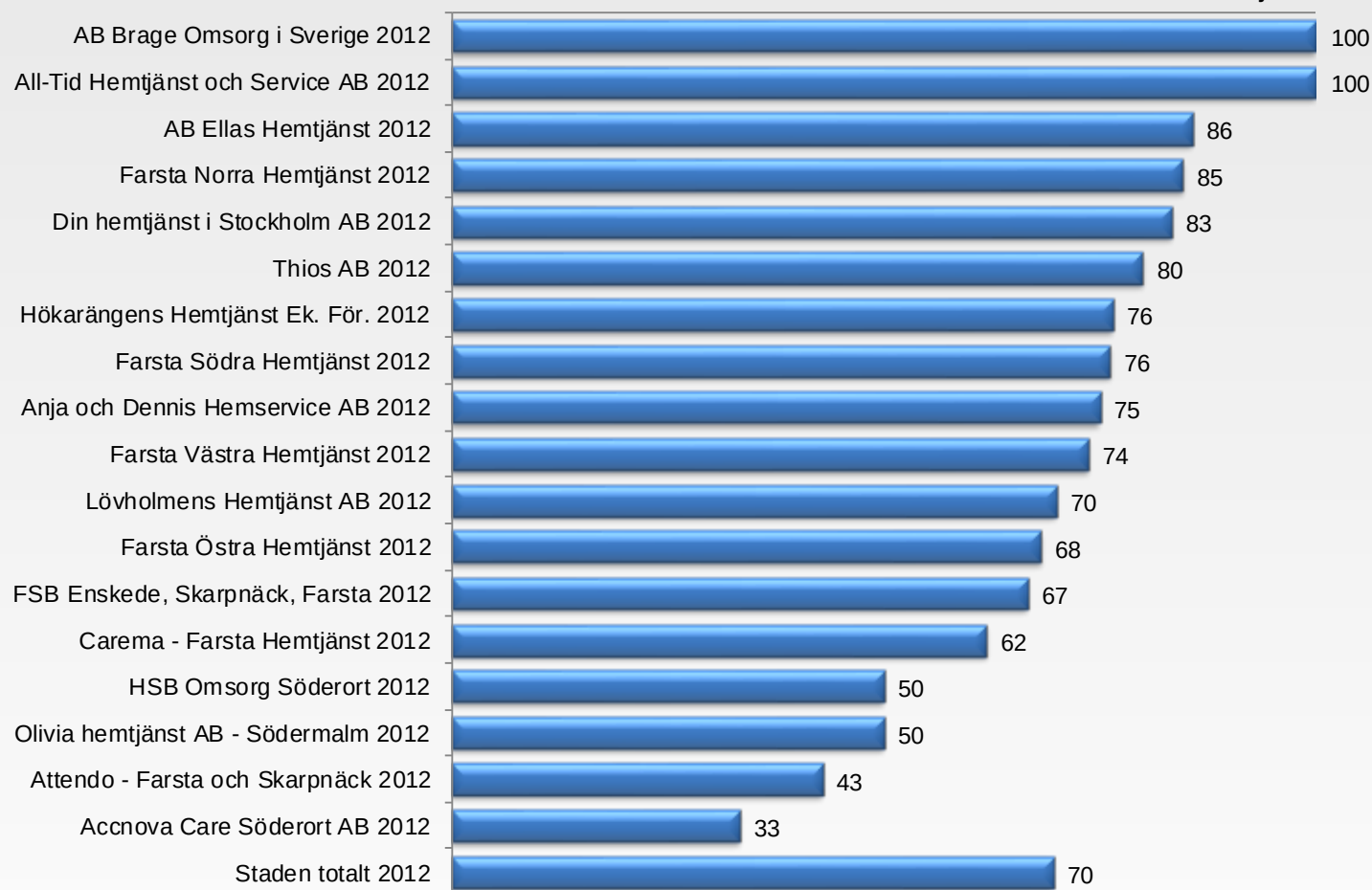
■ Andel nöjda %



Jag är nöjd med promenaderna/utevistelserna.

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ Andel nöjda %



Jag känner mig trygg med min hemtjänst.

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)

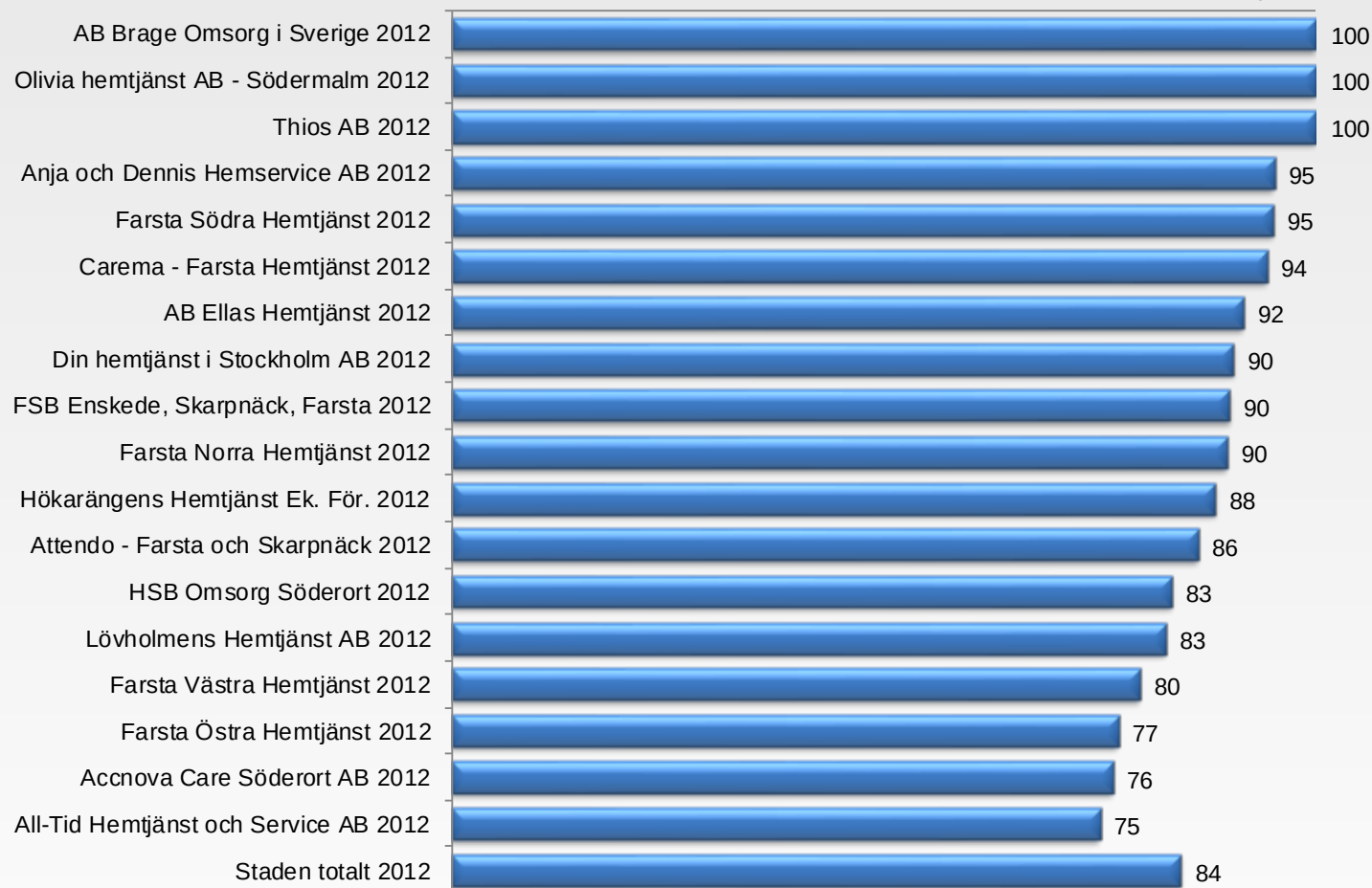
■ Andel nöjda %



Jag känner mig nöjd med min hemtjänst.

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ Andel nöjda %



Hemtjänsten uppfyller mina behov av stöd och hjälp.

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ Andel nöjda %

