



Kvaliteten i din hemtjänst Farsta

Stadsledningskontorets brukarundersökning 2011

November 2011

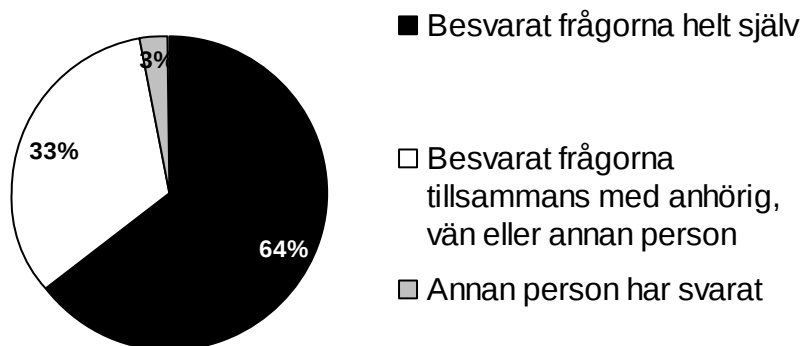
Inledning

Beskrivning av genomförandet av undersökningen



- Metod: Postala enkäter med två skriftliga påminnelser
- Målgrupp: Samtliga hemtjänstmottagare i Stockholms stad. Undersökningen omfattade såväl kommunal som privat (inkl entreprenader) regi.
- Urval: Urvalet hämtades från Stockholms stads register
- Fältperiod: Undersökningen genomfördes v.39-43 2011
- Antal svar för denna utförare: 776, vilket ger en svarsfrekvens på 68%
- Resultaten i denna rapport redovisas exklusive vet ej/ej svar. Andelen vet ej/ej svar redovisas istället till höger om diagrammet.

Besvarar du frågorna helt själv?



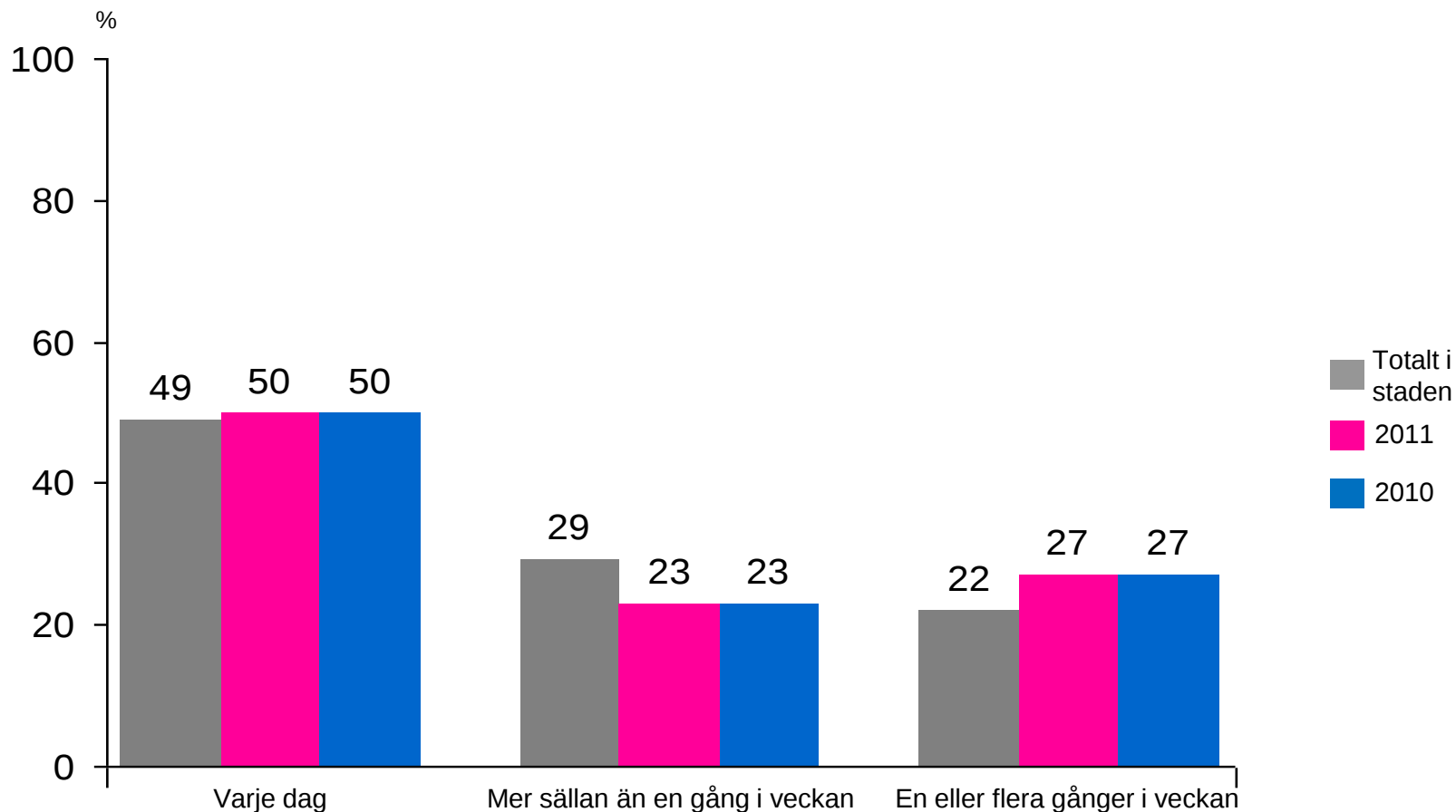
Resultat per fråga

Resultat

Bakgrund



Fr. 1 Hur ofta får du hemhjälp?

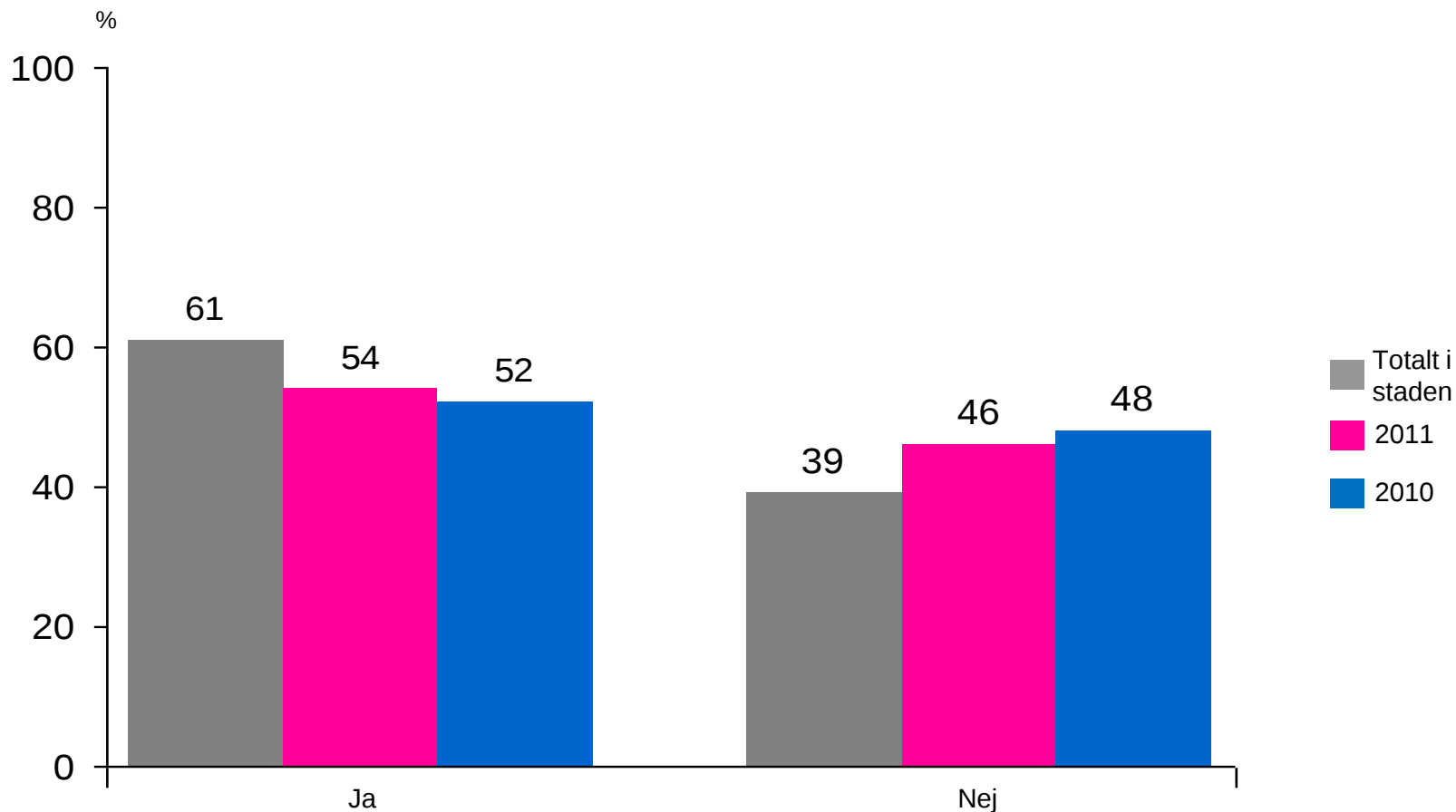


Resultat

Bakgrund



Fr. 2 Är det oftast samma personer som hjälper dig?

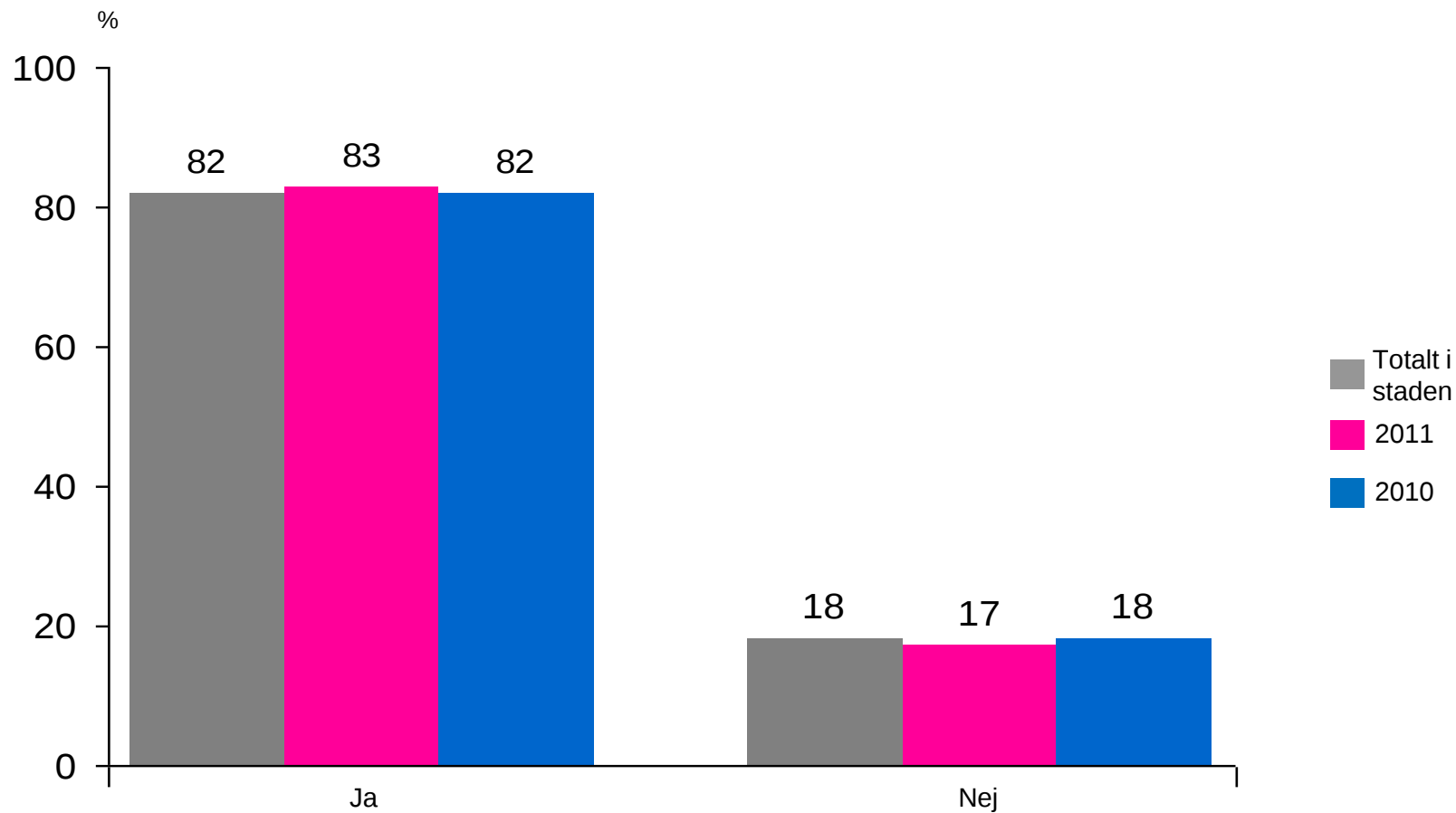


Resultat

Bakgrund



Fr. 3 Bor du ensam?

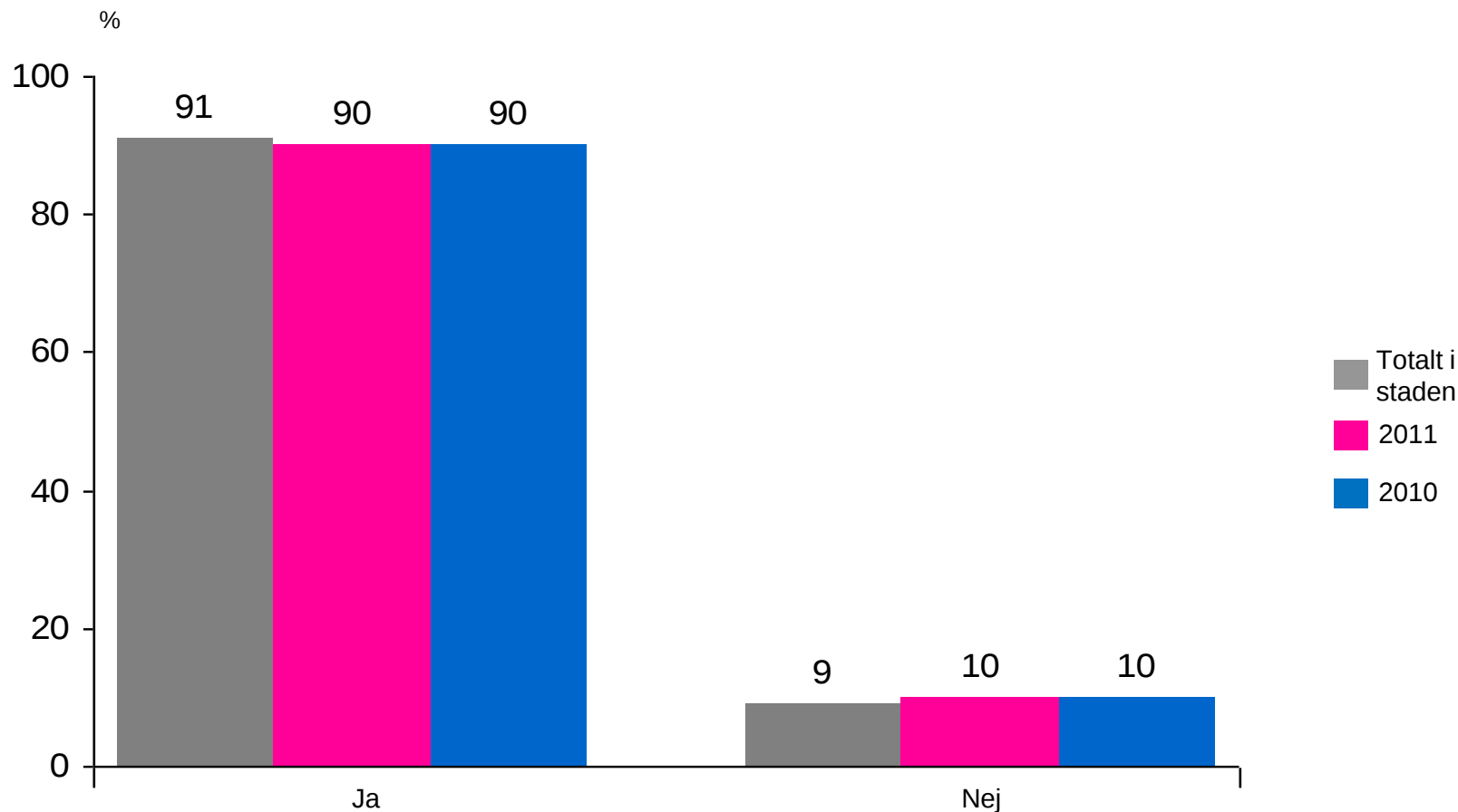


Resultat

Biståndsbeslutet



Fr. 5 Vet du vad du skall ha hjälp med enligt det beslut som fattats av biståndshandläggningen?



Resultat

Biståndsbeslutet



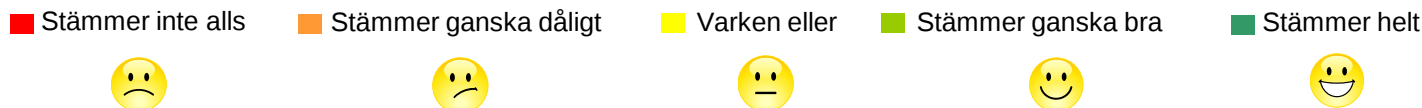
Ange hur du tycker att följande påstående stämmer.

% Vet ej /
Ej svar

Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt



Jag får den hjälp som biståndshandläggaren beslutat om



Resultat

Hemtjänsten



% Vet ej /
Ej svar

Arbetet som personalen gör hos mig är bra



Jag kan påverka hur hjälpen ska utföras



Personalen bemöter mig på ett bra sätt



Jag är nöjd med hemtjänstens förmåga att skapa trygghet för mig



Personalen visar mig respekt



Personalens kunskaper och färdigheter är bra



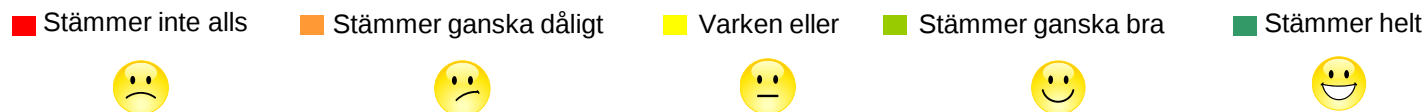
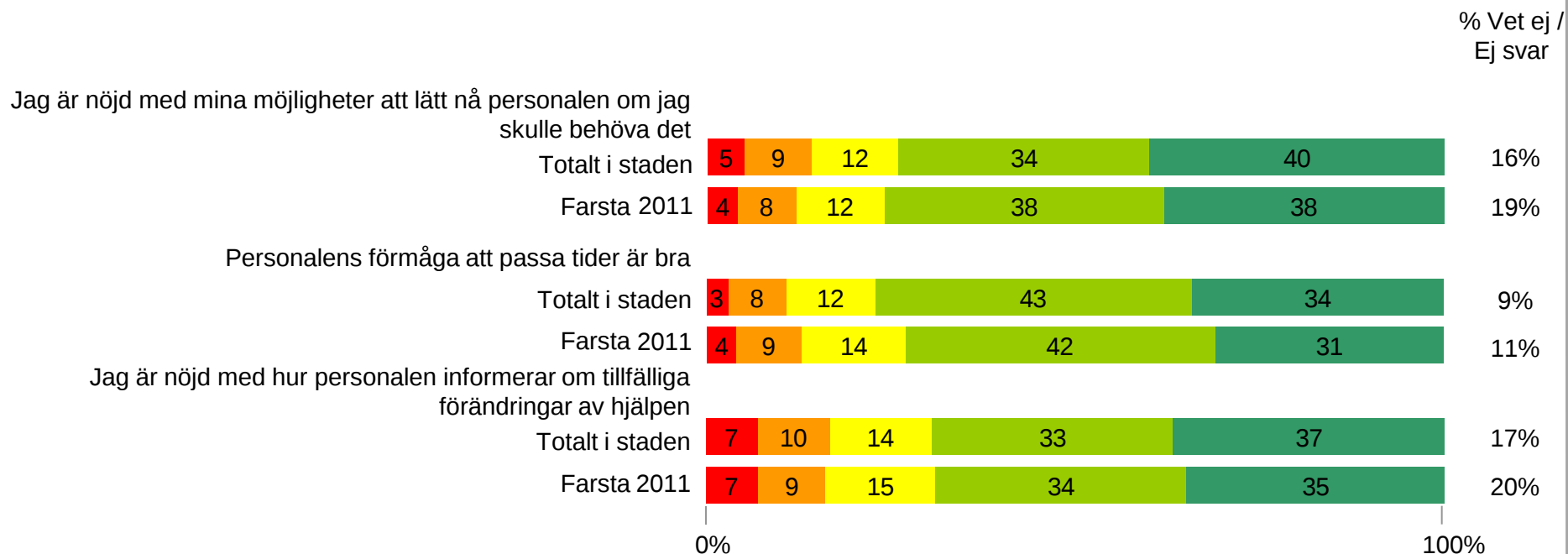
0%

100%



Resultat

Hemtjänsten

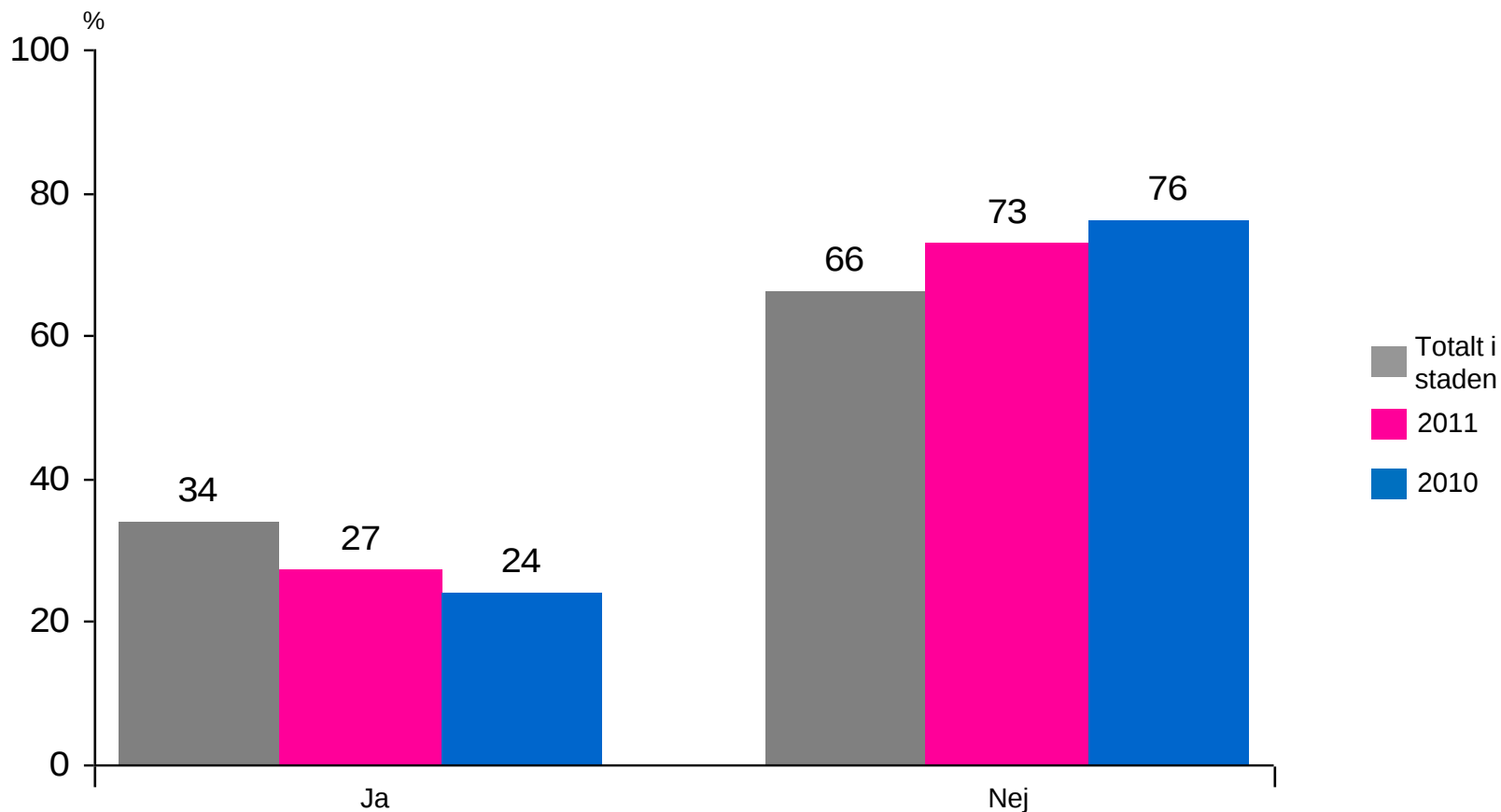


Resultat

Hemtjänsten



Fr. 8 Har du biståndsbeslut om promenader eller utevistelse?

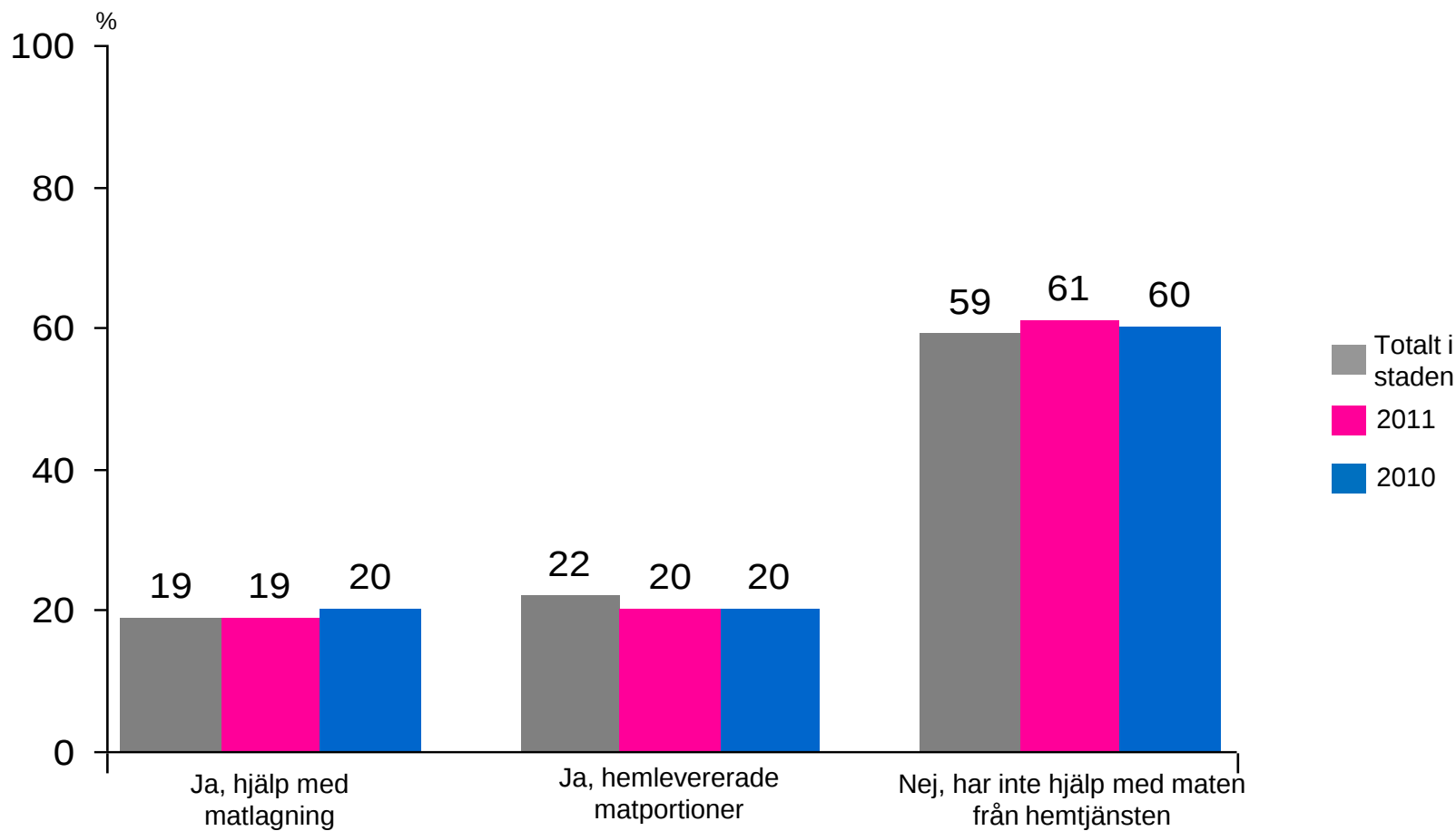


Resultat

Hemtjänsten



Fr. 10 Har du via hemtjänsten hjälp med matlagning eller hemlevererade matportioner?



Resultat

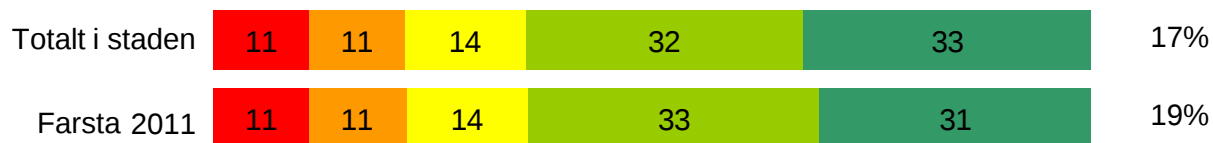
Hemtjänsten



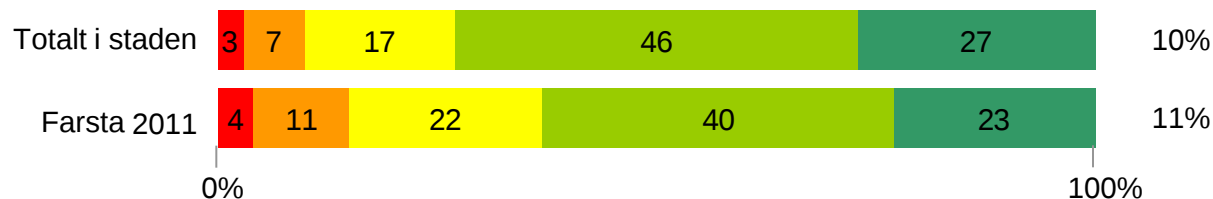
Ange hur du tycker att följande påstående stämmer.

% Vet ej /
Ej svar

Jag är nöjd med promenaderna/utevistelserna



Maten smakar bra



■ Stämmer inte alls



■ Stämmer ganska dåligt



■ Varken eller



■ Stämmer ganska bra



■ Stämmer helt

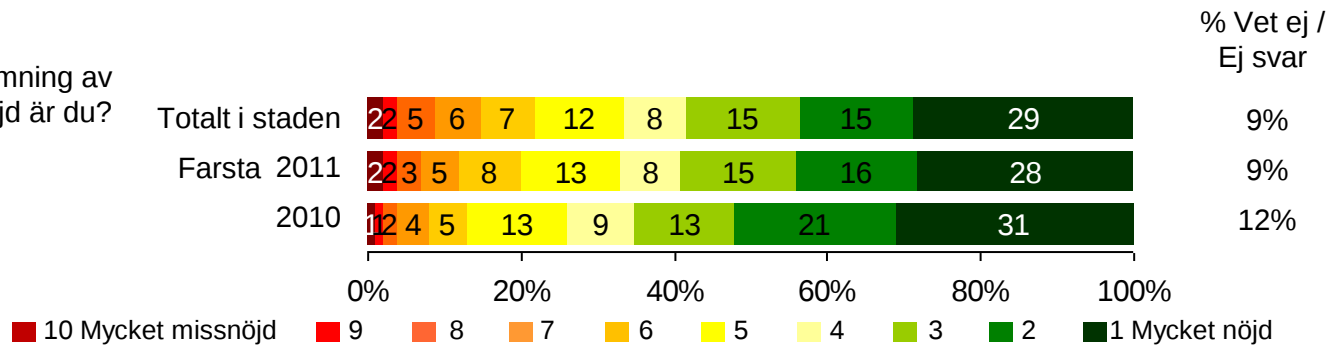


Resultat

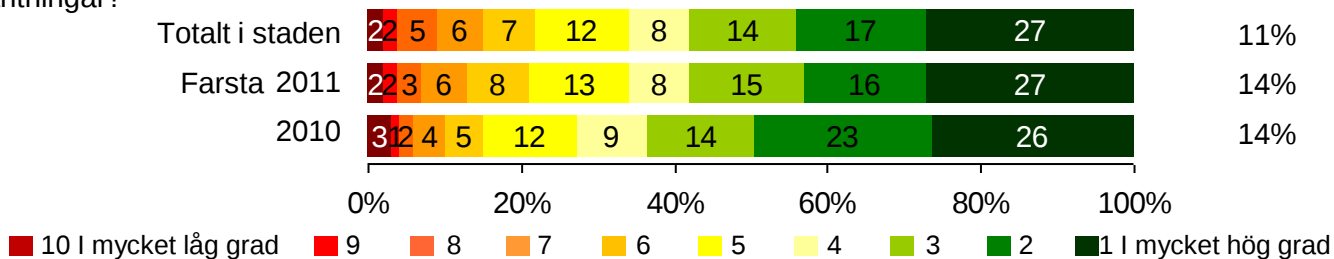
Hemtjänsten



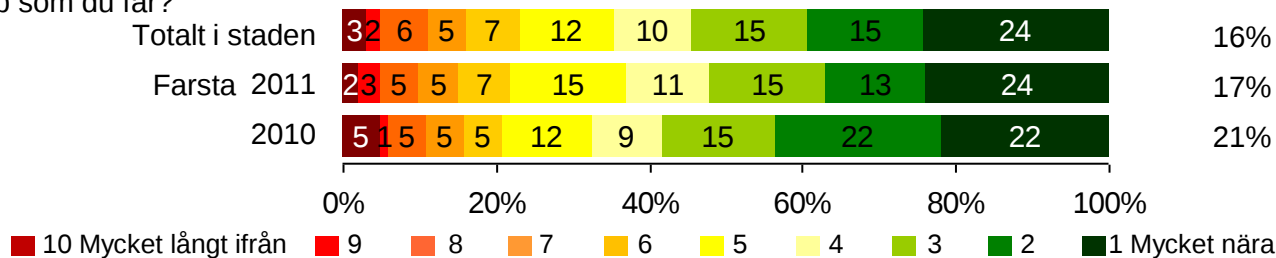
Om du gör en sammantagen bedömning av kvaliteten i den hemtjänst du får, hur nöjd är du?



Hur väl uppfyller hemtjänsten dina förväntningar?



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

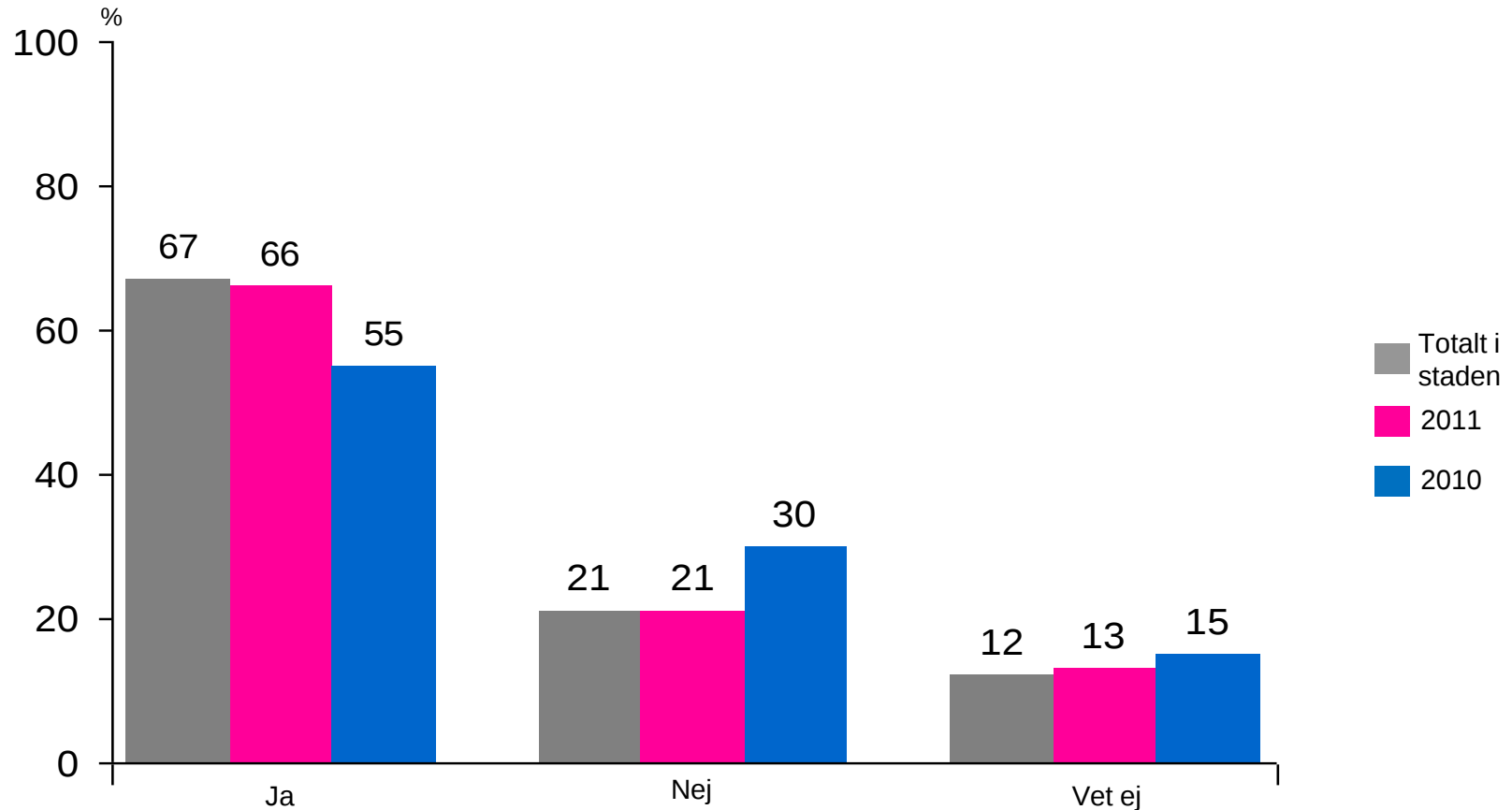


Resultat

Kundval



Fr. 18 Har du fått information om att du kan välja utförare av hemtjänsten (kommunal hemtjänst eller olika privata företag)?

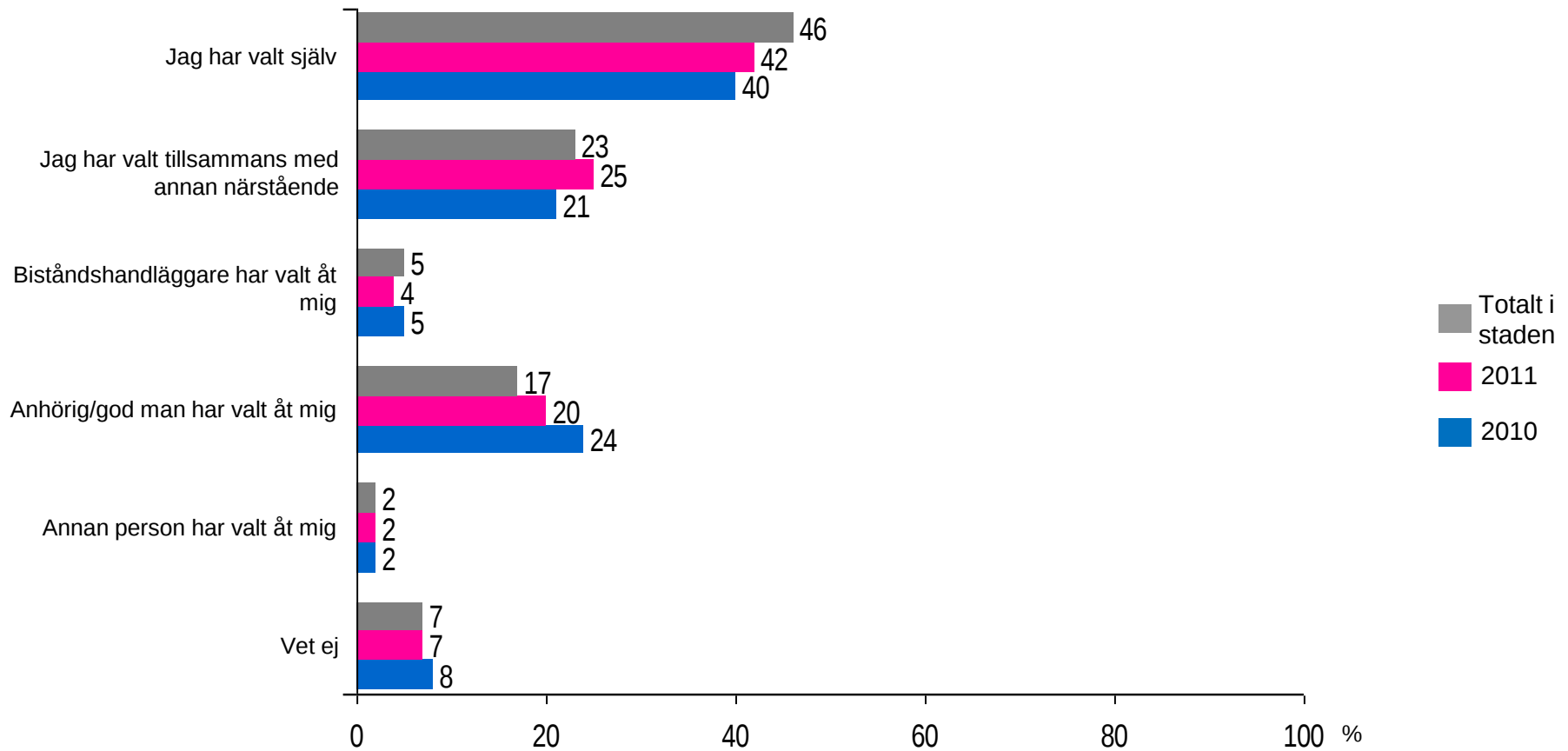


Resultat

Kundval



Fr. 19 Har du själv eller någon annan valt vem som ger dig hemtjänst?



Resultat kommunal/privat regi

Resultat

Biståndsbeslutet



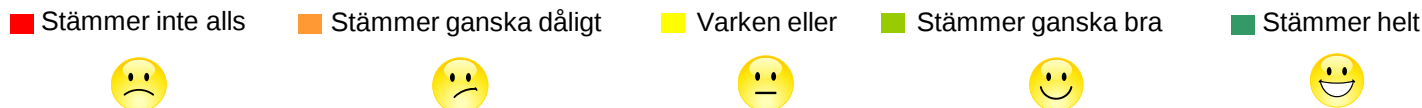
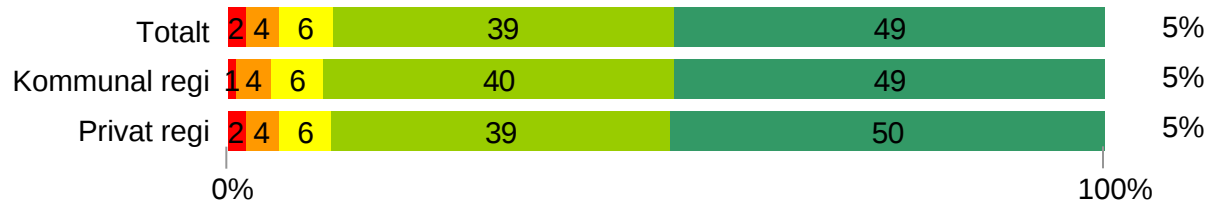
Ange hur du tycker att följande påstående stämmer.

% Vet ej /
Ej svar

Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt



Jag får den hjälp som biståndshandläggaren beslutat om



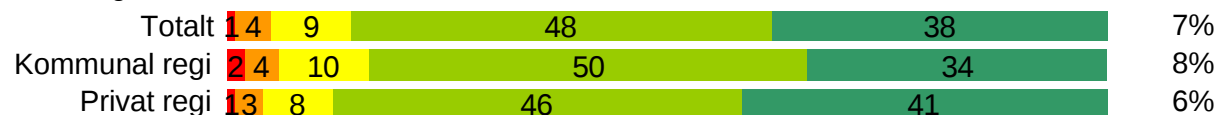
Resultat

Hemtjänsten

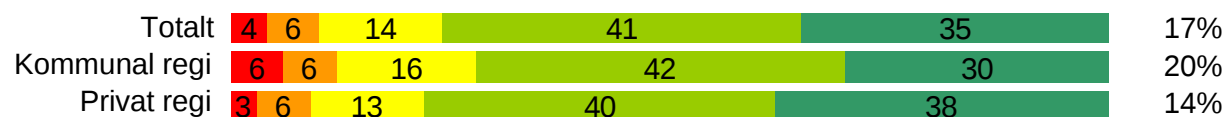


% Vet ej /
Ej svar

Arbetet som personalen gör hos mig är bra



Jag kan påverka hur hjälpen ska utföras



Personalen bemöter mig på ett bra sätt



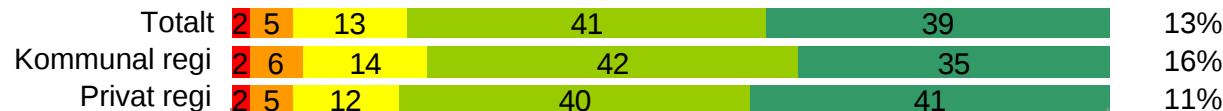
Jag är nöjd med hemtj. förmåga att skapa trygghet för mig



Personalen visar mig respekt



Personalens kunskaper och färdigheter är bra



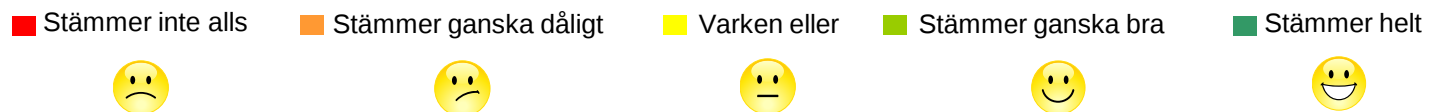
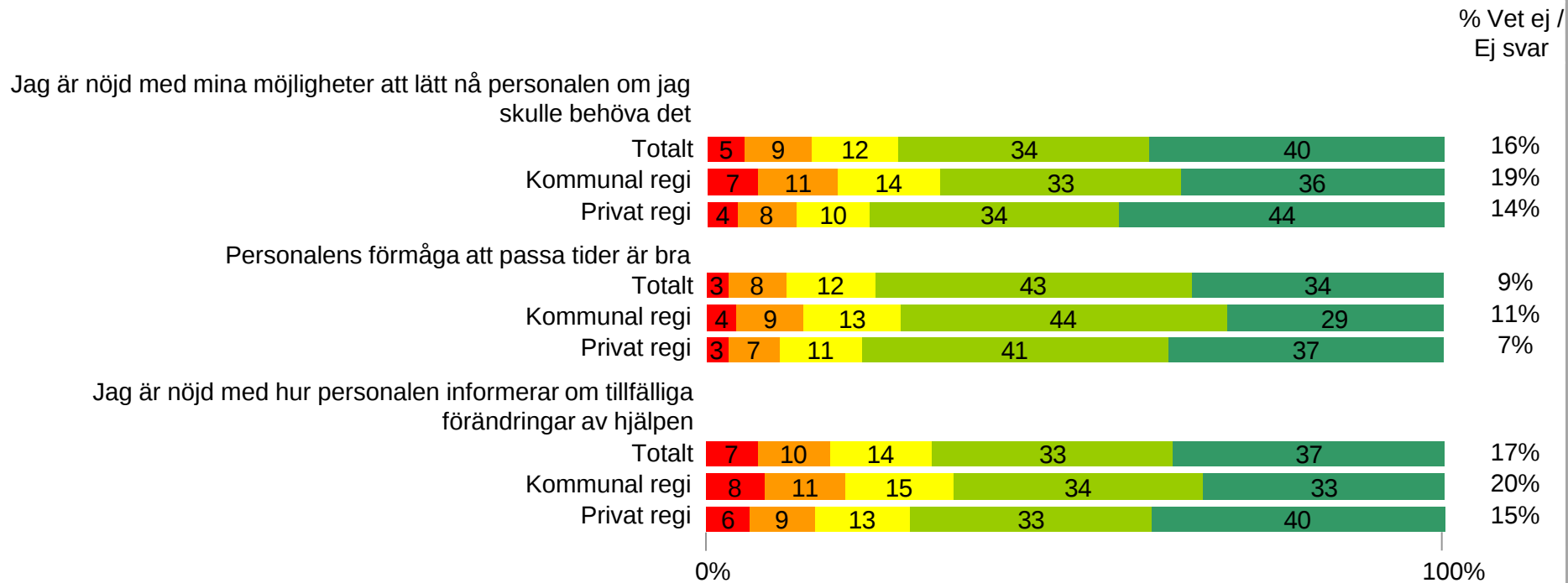
0%

100%



Resultat

Hemtjänsten



Resultat

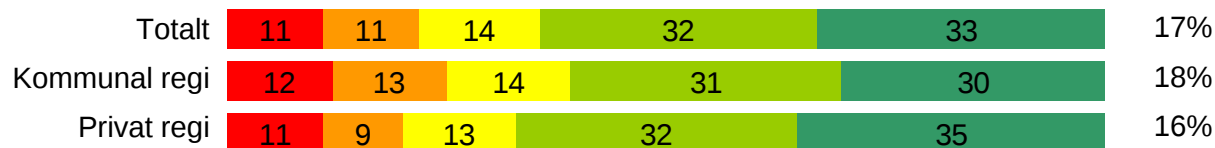
Hemtjänsten



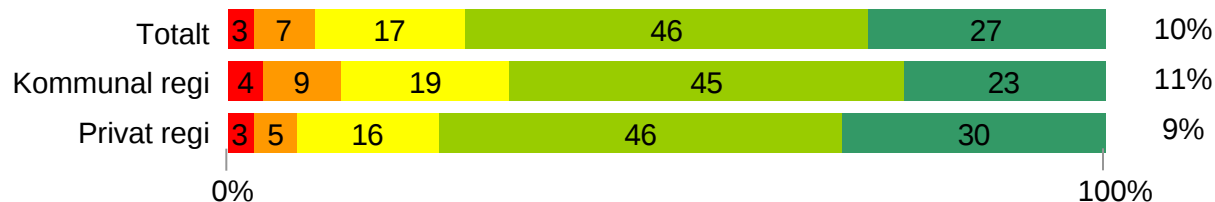
Ange hur du tycker att följande påstående stämmer.

% Vet ej /
Ej svar

Jag är nöjd med promenaderna/utevistelserna



Maten smakar bra



■ Stämmer inte alls

■ Stämmer ganska dåligt

■ Varken eller

■ Stämmer ganska bra

■ Stämmer helt

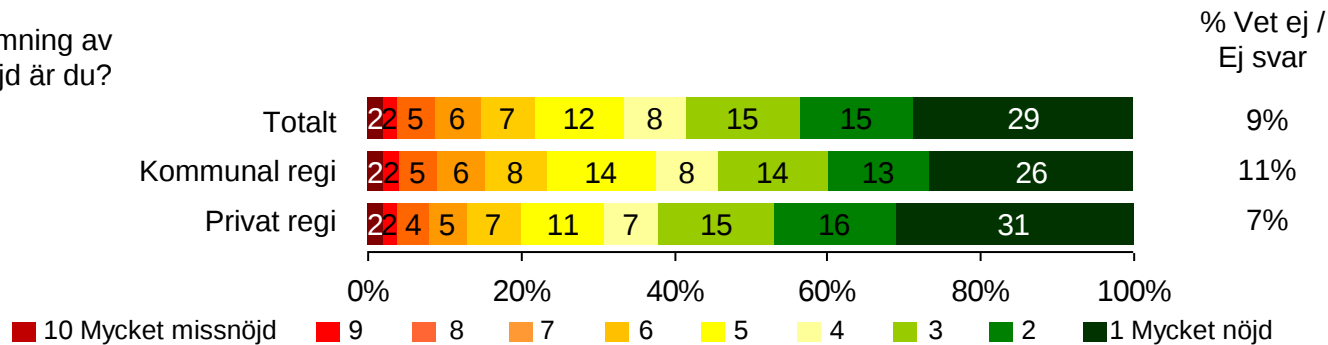


Resultat

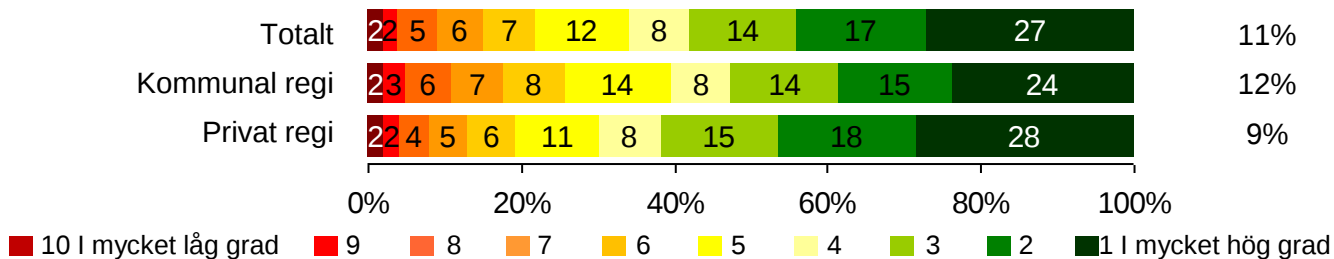
Hemtjänsten



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



Hur väl uppfyller hemtjänsten dina förväntningar?



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

