



**MARKÖR**  
UNDERSÖKER · UTREDER · UTVÄRDERAR

# Stadsledningskontoret

## Brukarundersökning inom äldreomsorgen 2013

Hemtjänst servicehus

Denna presentation visar resultaten för  
brukare med beslut om hemtjänst från  
Farsta stadsdel



# Presentation

- Om undersökningen
- Resultat
  - Andel nöjda
  - Indikator
  - Index
  - Resultat per fråga över tid
  - Resultat per regiform
  - Resultat män/kvinnor
  - Resultat svarsmetod
  - Andel nöjda per stadsdel



# 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 stadens egen regi, entreprenader och privat/övrig regi.
- 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 33-41 år 2013.
- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om hemtjänst från Farsta stadsdel som bor på servicehus.
- Jämförelse görs mellan år 2011-2013 där så är möjligt. Brytningar görs även på kön och vem som har svarat på enkäten och regiform såvida minst 5 personer har svarat i respektive grupp. Som privat regi räknas regiformen entreprenad samt privat/övrig, i stadens utförare ingår regiformen egen regi i staden.
- Totalt för Farsta stadsdel inkom 65 svar, vilket ger en svarsprocent på 58 %.
- Totalt för staden inkom 737 st svar, vilket ger en svarsprocent på 59 %.
- 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 för respektive år.
- Markör Marknad & Kommunikation AB, Maria Eklund, maria eklund@markor.se



# Frågorna i enkäten

1. Hur ofta får du hemtjänst?
2. Är det oftast samma personer som kommer hem till dig från hemtjänsten?
3. Hemtjänstpersonalen gör ett bra arbete hos mig.
4. Hemtjänstpersonalen bemöter mig på ett bra sätt.
5. Hemtjänstpersonalen visar mig respekt.
6. Jag känner mig trygg med hemtjänstpersonalens kunskaper.
7. Jag kan lätt få tag i hemtjänstpersonalen om jag behöver det.
8. Jag kan påverka hur hemtjänsten ska utföras.
9. Hemtjänstpersonalen är bra på att passa tider.
10. Hemtjänstpersonalen är bra på att berätta för mig om något ändras med min hjälp.
11. Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?
12. Maten smakar bra.
13. Är du beviljad promenader eller utevistelse?
14. Jag är nöjd med promenaderna/utevistelserna.
15. Jag känner mig trygg med min hemtjänst.
16. Jag känner mig nöjd med min hemtjänst.
17. Hemtjänsten uppfyller mina behov av stöd och hjälp.
18. Har du svarat på frågorna helt själv?
19. Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt.
20. Vet du vilka insatser du är beviljad?
21. Jag får den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om.
22. Jag är nöjd med möjligheten att komma ut (exempelvis ut på balkongen, gården, parken).
23. Jag är nöjd med de aktiviteter mitt boende erbjuder.



# Svarsfrekvens

	Urval netto 2013	Antal svar 2011	Antal svar 2012	Antal svar 2013	Svarsfrekvens (%) 2011	Svarsfrekvens (%) 2012	Svarsfrekvens (%) 2013
<b>Farsta totalt</b>	112	66	80	65	Data ej tillgänglig	68	58
Farsta män	40	28	29	23		35	58
Farsta kvinnor	72	38	51	42		25	58
Farsta stadens utförare	92	Data ej tillgänglig	66	53		68	58
Farsta privata utförare	20		14	12		70	60
Farsta -70 år	3	3	6	1		86	33
Farsta 71- 80 år	13	2	4	7		40	54
Farsta 81-85år	13	11	7	7		44	54
Farsta 86-90 år	29	23	20	19		67	66
Farsta 91- år	54	27	43	31		80	57
Staden män	417	245	281	232		64	56
Staden kvinnor	836	499	652	505		69	60
Stadens utförare	773	Data ej tillgänglig	613	424		66	55
Privata utförare	480		320	313		68	65
Staden -70 år	56	32	50	28		74	50
Staden 71- 80 år	224	106	136	127		57	57
Staden 81-85år	191	112	143	110		62	58
Staden 86-90 år	317	201	247	171		62	54
Staden 91- år	465	293	357	301		66	65
<b>Staden totalt</b>	1253	744	933	737		66	59

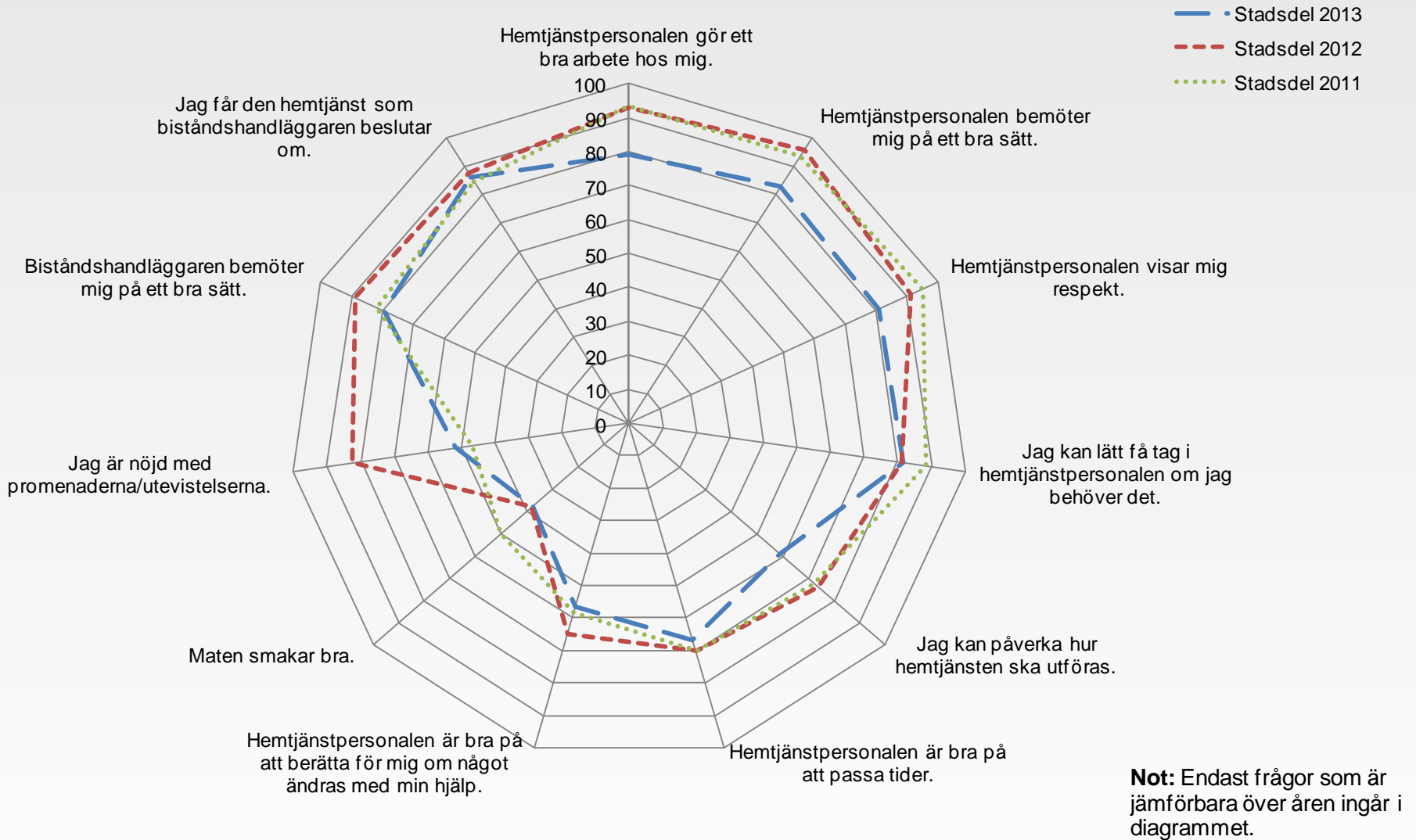


# Andel nöjda



# Farsta stadsdel andel nöjda per fråga per år

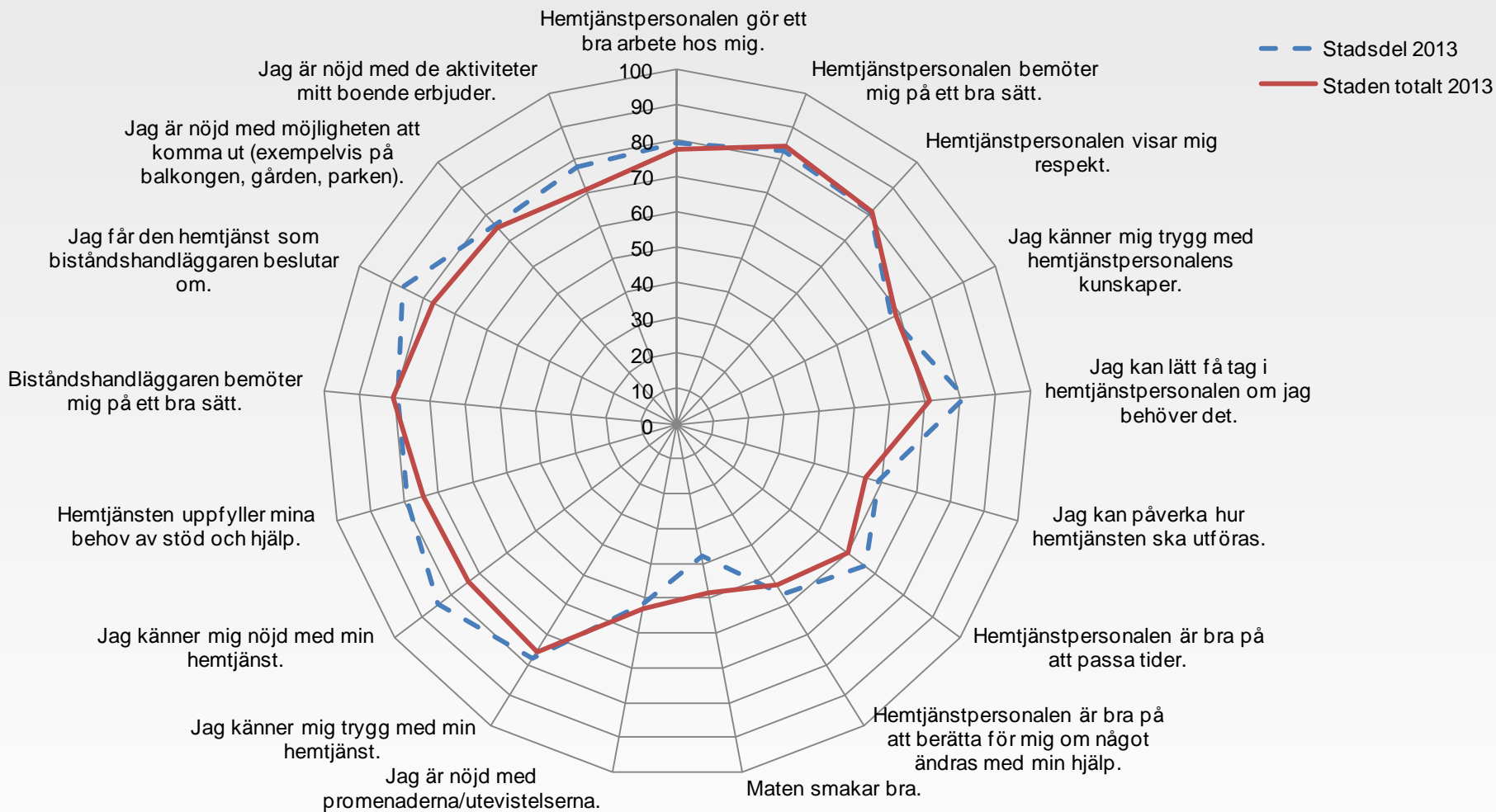
(Stämmer ganska bra + stämmer helt)





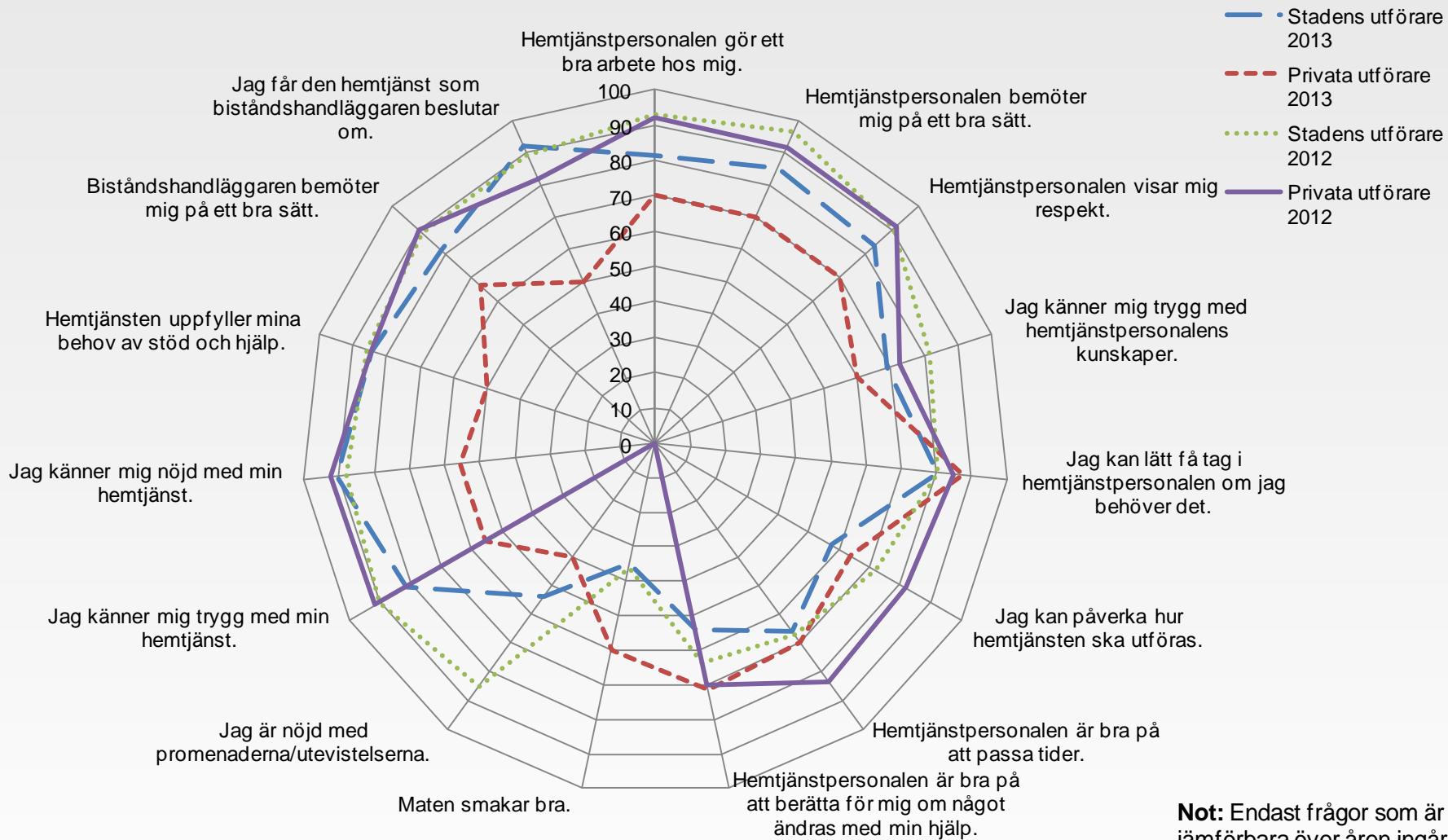
# Farsta stadsdel andel nöjda per fråga jämfört med staden totalt 2013

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# Farsta stadsdel andel nöjda per fråga per år

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)

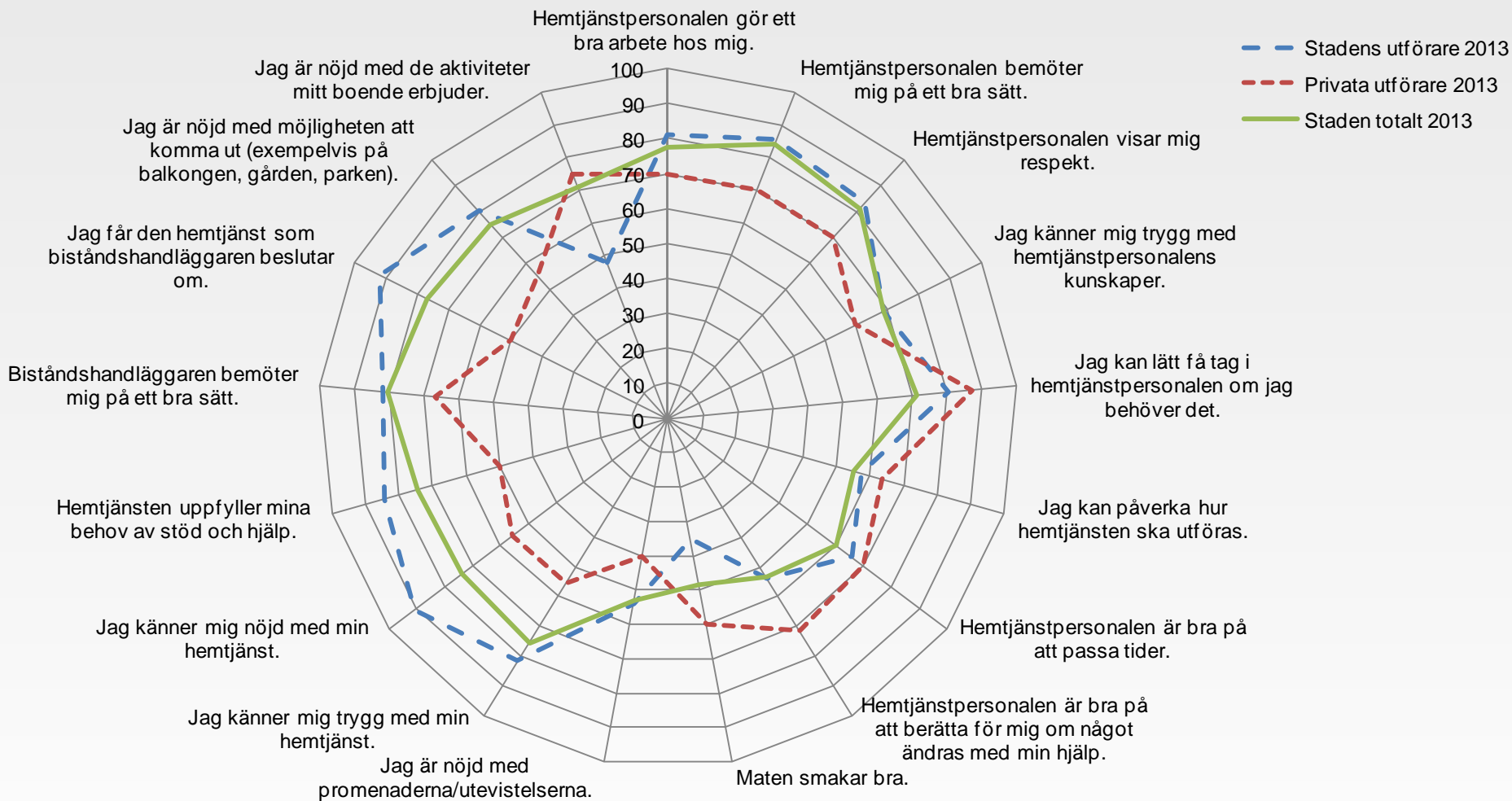


**Not:** Endast frågor som är jämförbara över åren ingår i diagrammet.



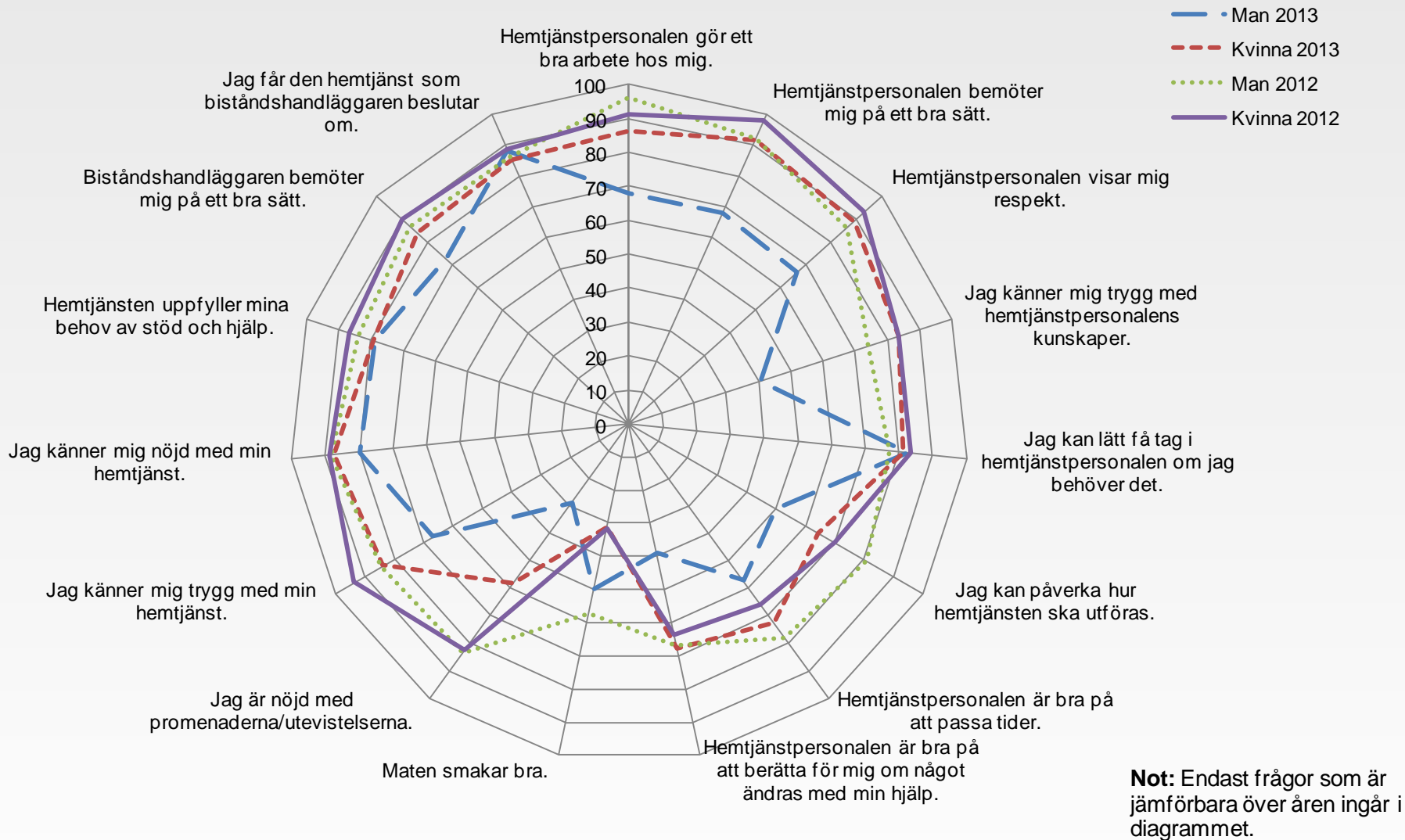
# Farsta stadsdel andel nöjda per fråga jämfört med staden totalt 2013

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)

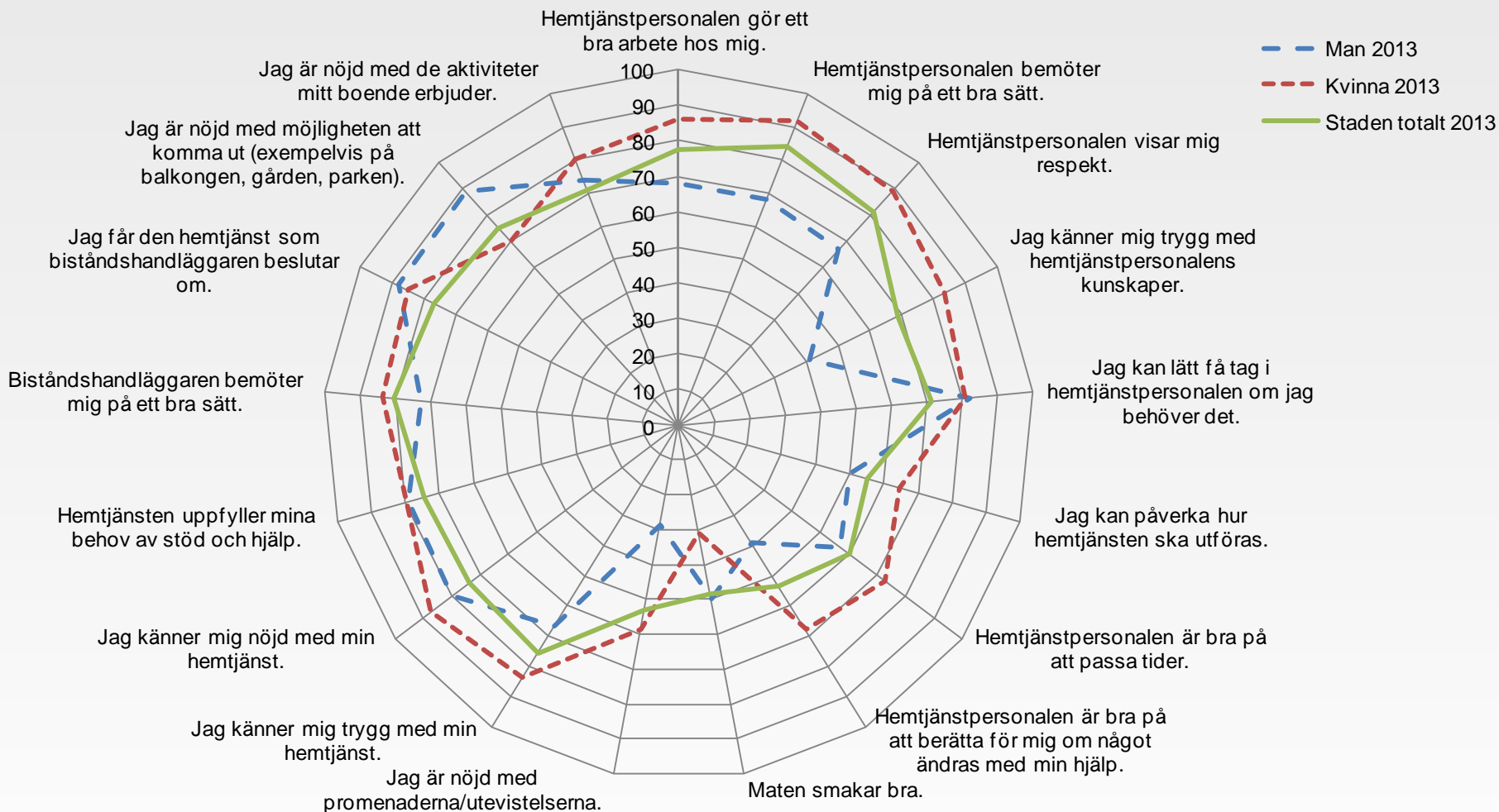


# Farsta stadsdel andel nöjda per fråga per år

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# Farsta stadsdel andel nöjda per fråga jämfört med staden totalt 2013 (Stämmer ganska bra + stämmer helt)



# Indikator

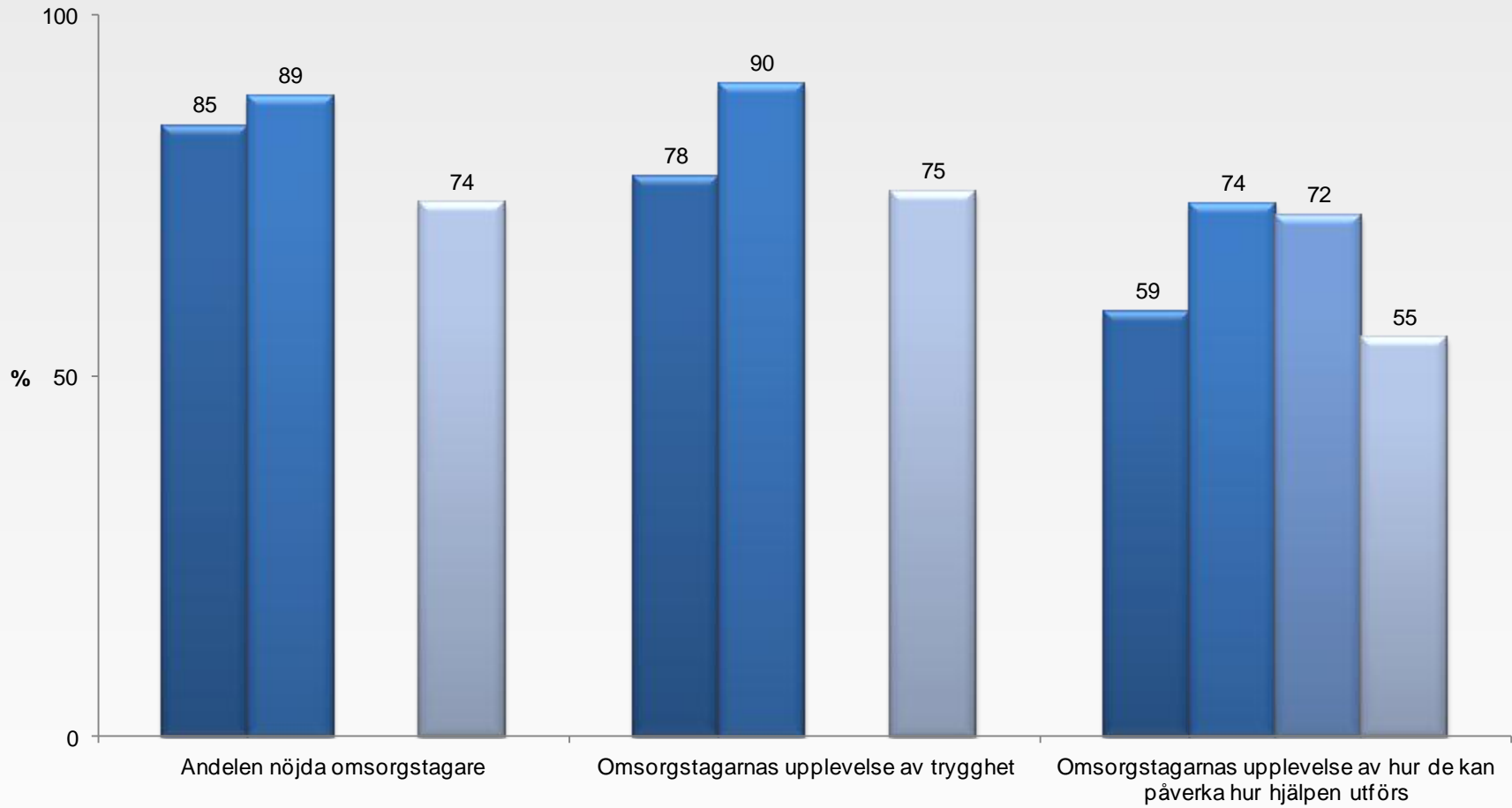




# Indikator hemtjänst

Farsta stadsdel per år jämfört med staden totalt

■ Stadsdel 2013 ■ Stadsdel 2012 ■ Stadsdel 2011 ■ Staden totalt 2013



# Index

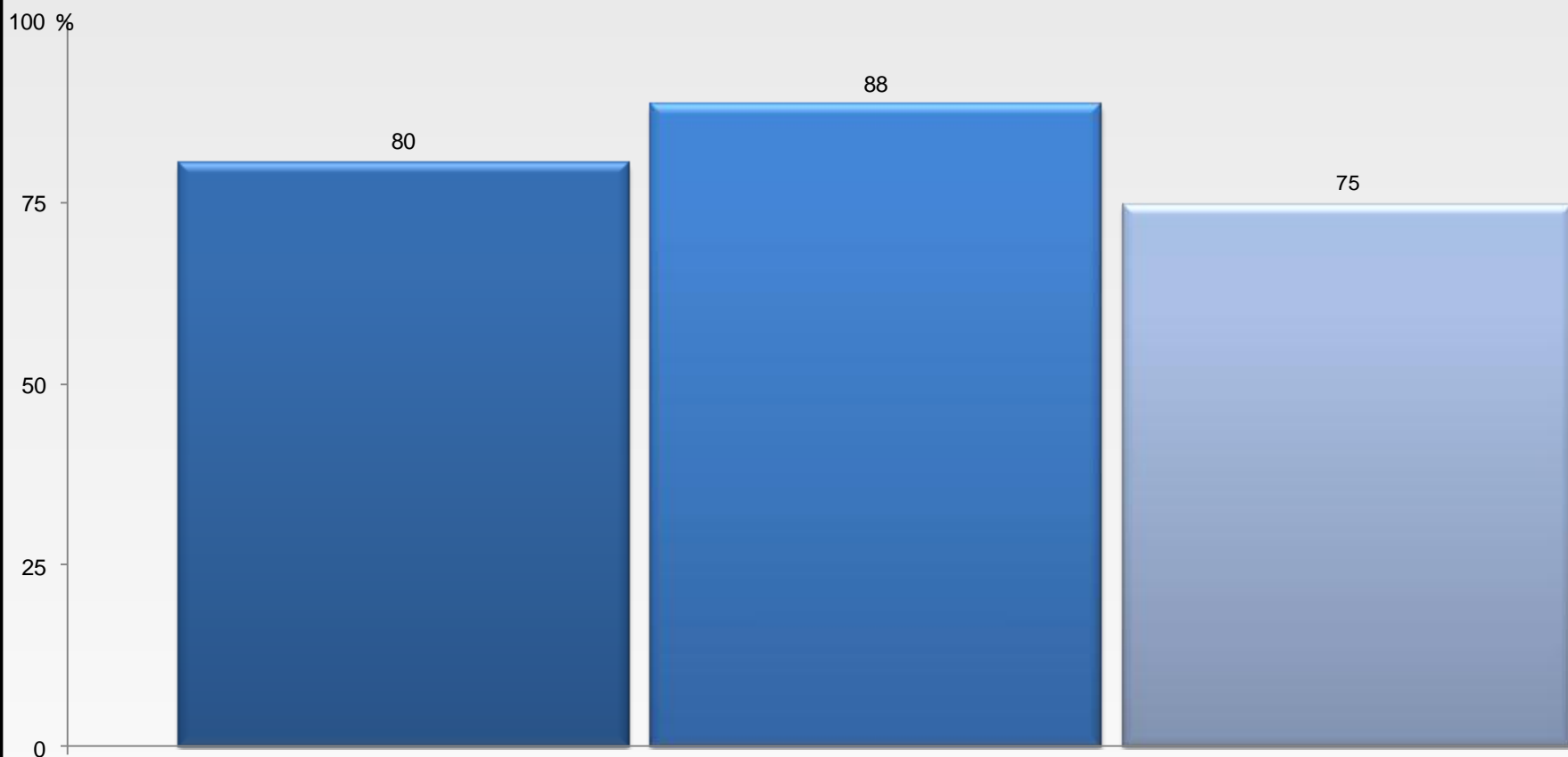
- Andelen som har svarat 4 + 5 för de tre påståendena
- Jag känner mig trygg med min hemtjänst
  - Jag är nöjd med min hemtjänst
  - Hemtjänsten uppfyller mina behov av stöd och hjälp





# Helhetsomdöme Index

■ Stadsdel 2013 ■ Stadsdel 2012 ■ Staden totalt 2013



Andelen som svarat 4+5 för de tre påståendena "jag känner mig trygg med min hemtjänst", "jag är nöjd med min hemtjänst" samt "hemtjänsten uppfyller mina behov av stöd och hjälp"

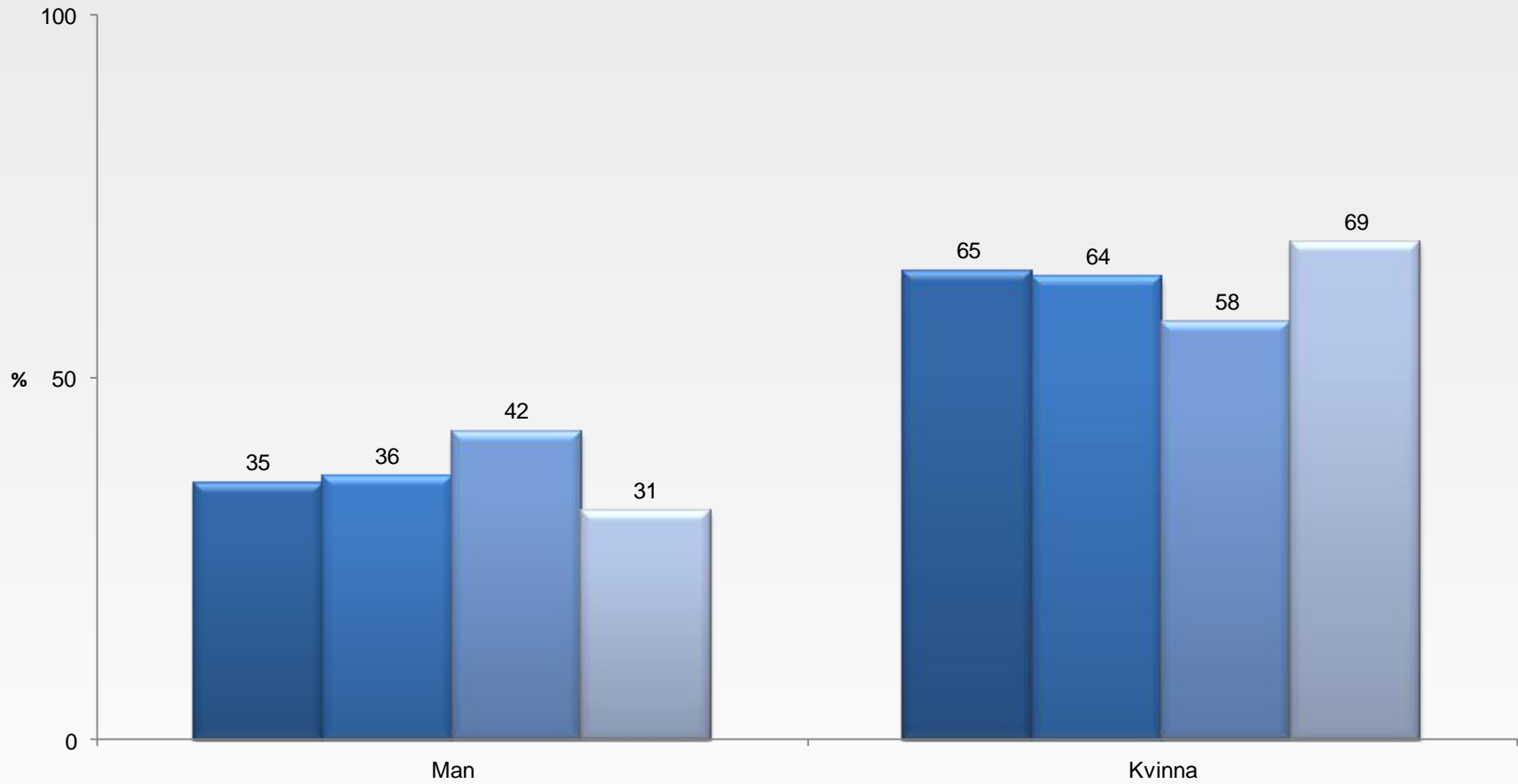


# Resultat per fråga över tid



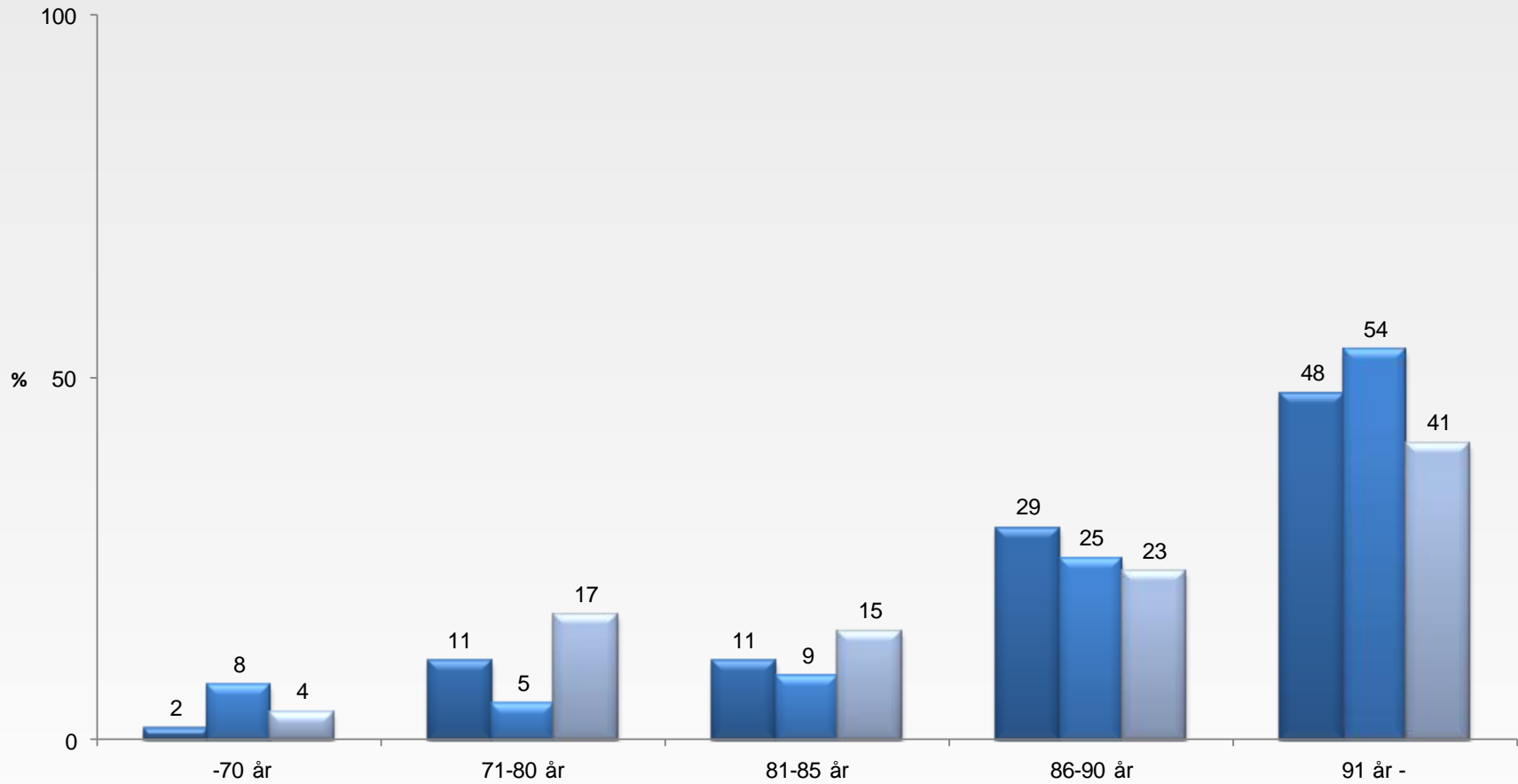
# Kön

■ Stadsdel 2013 ■ Stadsdel 2012 ■ Stadsdel 2011 ■ Staden totalt 2013



# Ålder

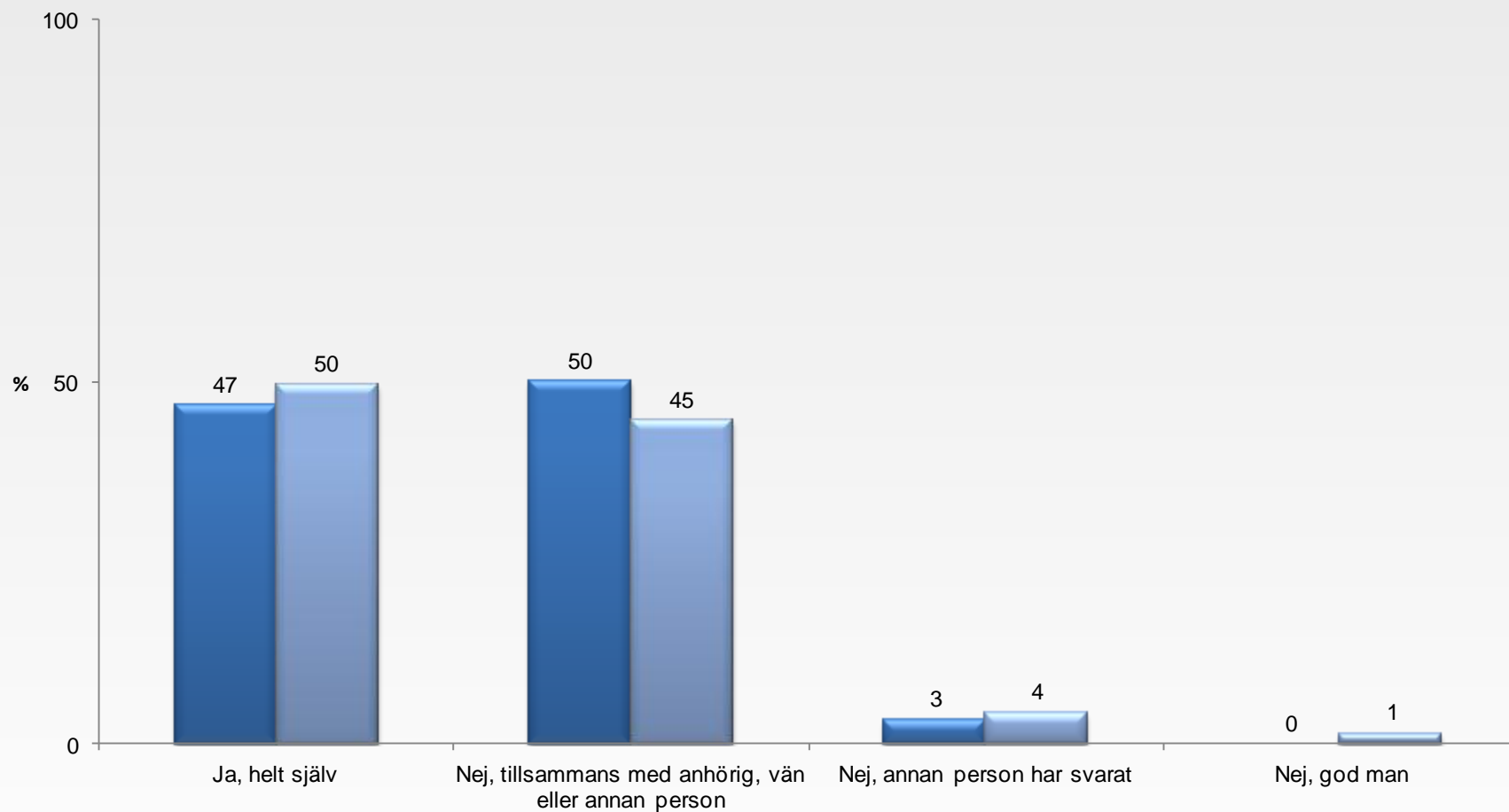
■ Stadsdel 2013   ■ Stadsdel 2012   ■ Staden totalt 2013



# Har du svarat på frågorna själv?

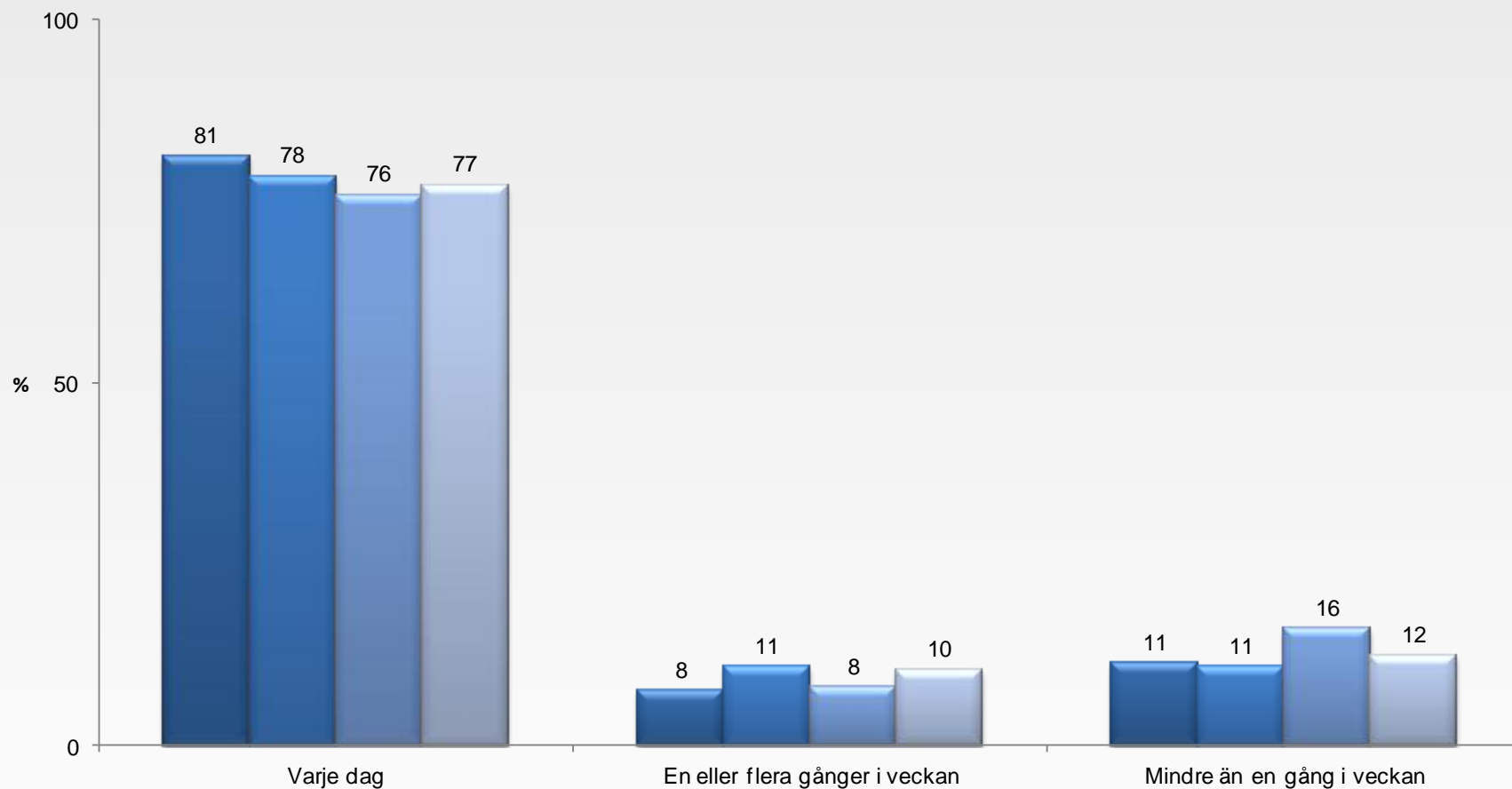
■ Stadsdel 2013

■ Staden totalt 2013



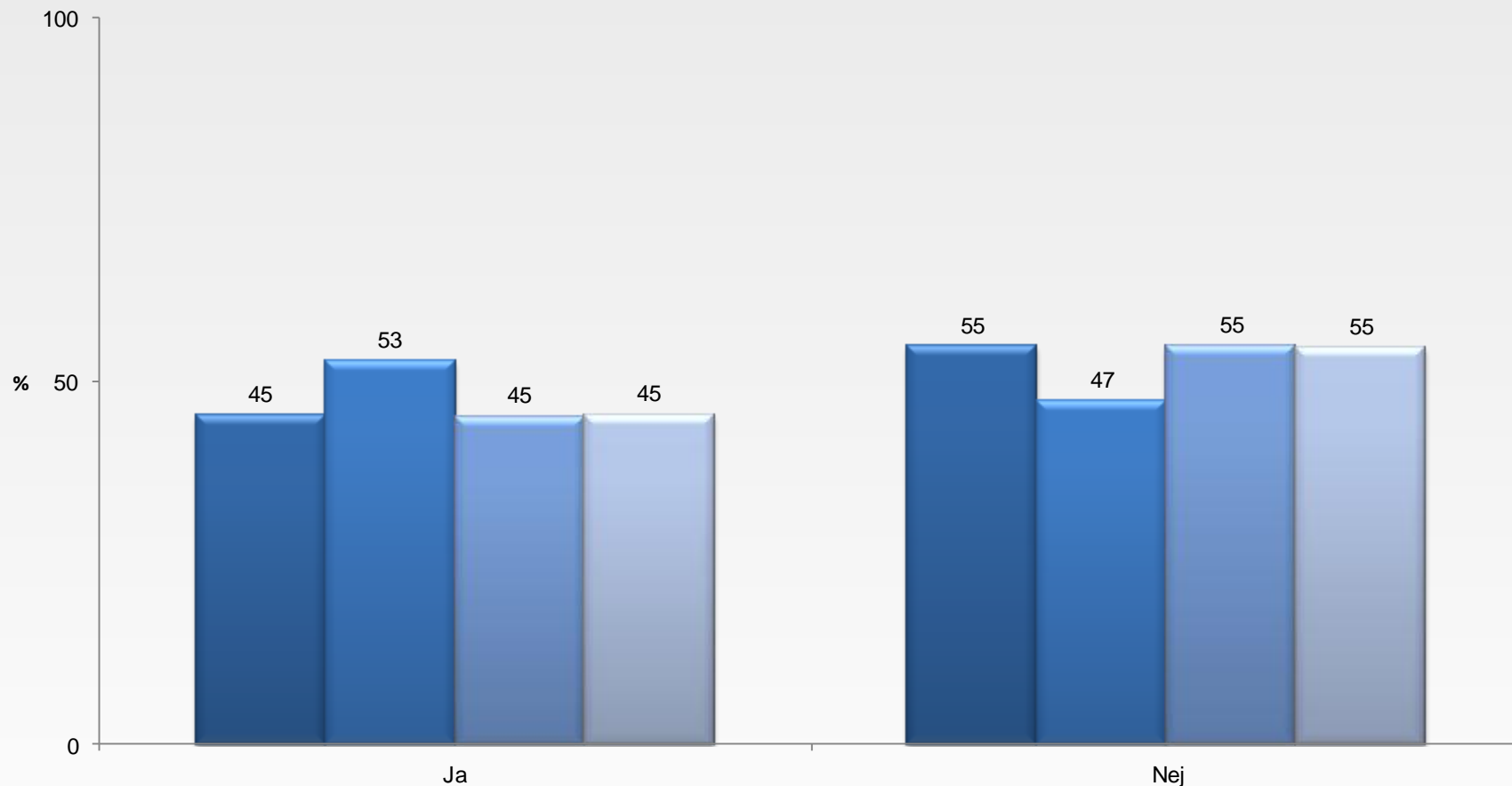
# Hur ofta har du hemtjänst?

■ Stadsdel 2013 ■ Stadsdel 2012 ■ Stadsdel 2011 ■ Staden totalt 2013



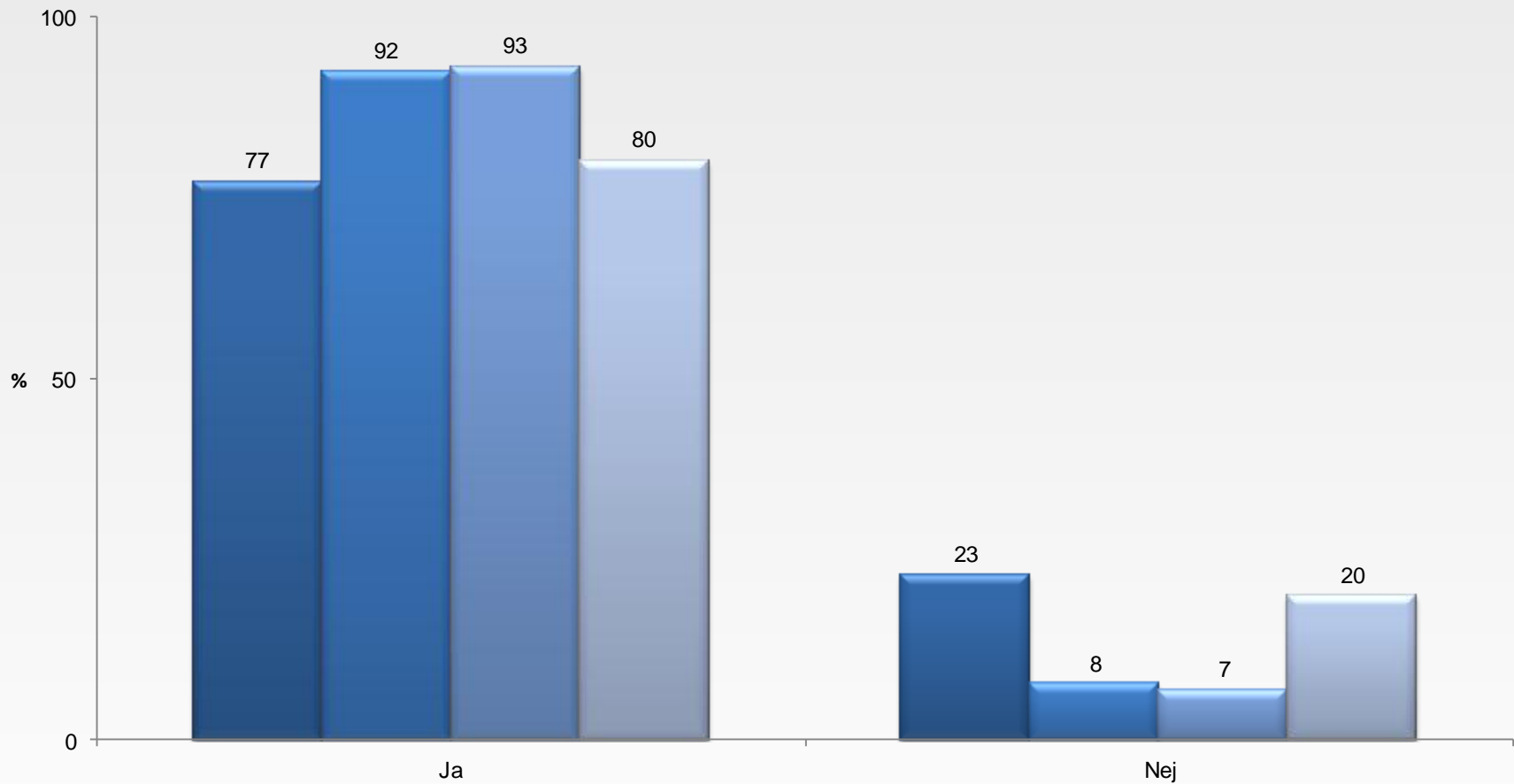
# Är det oftast samma personer som kommer hem till dig från hemtjänsten?

■ Stadsdel 2013 ■ Stadsdel 2012 ■ Stadsdel 2011 ■ Staden totalt 2013



# Vet du vilka insatser du är beviljad?

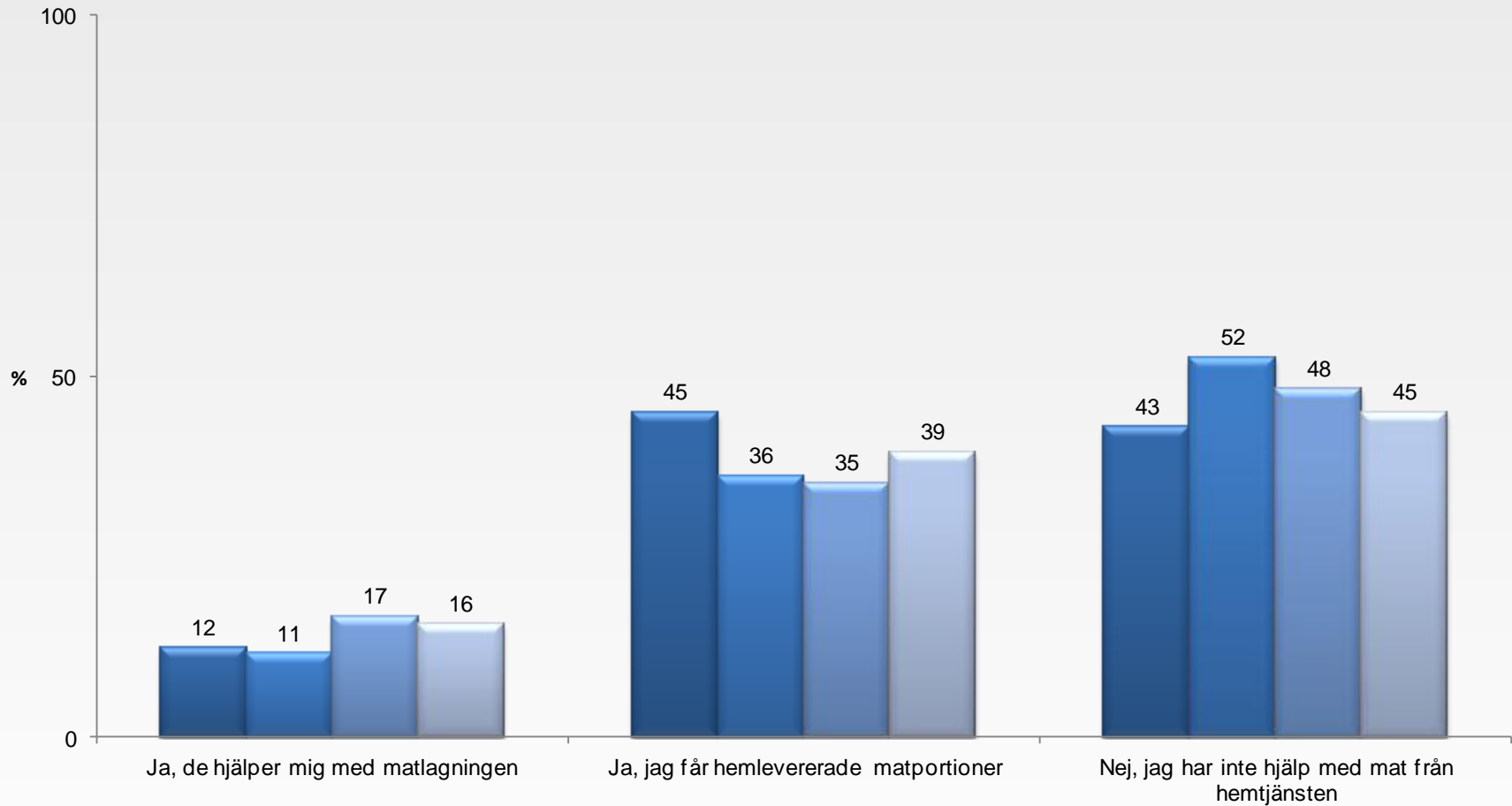
■ Stadsdel 2013 ■ Stadsdel 2012 ■ Stadsdel 2011 ■ Staden totalt 2013





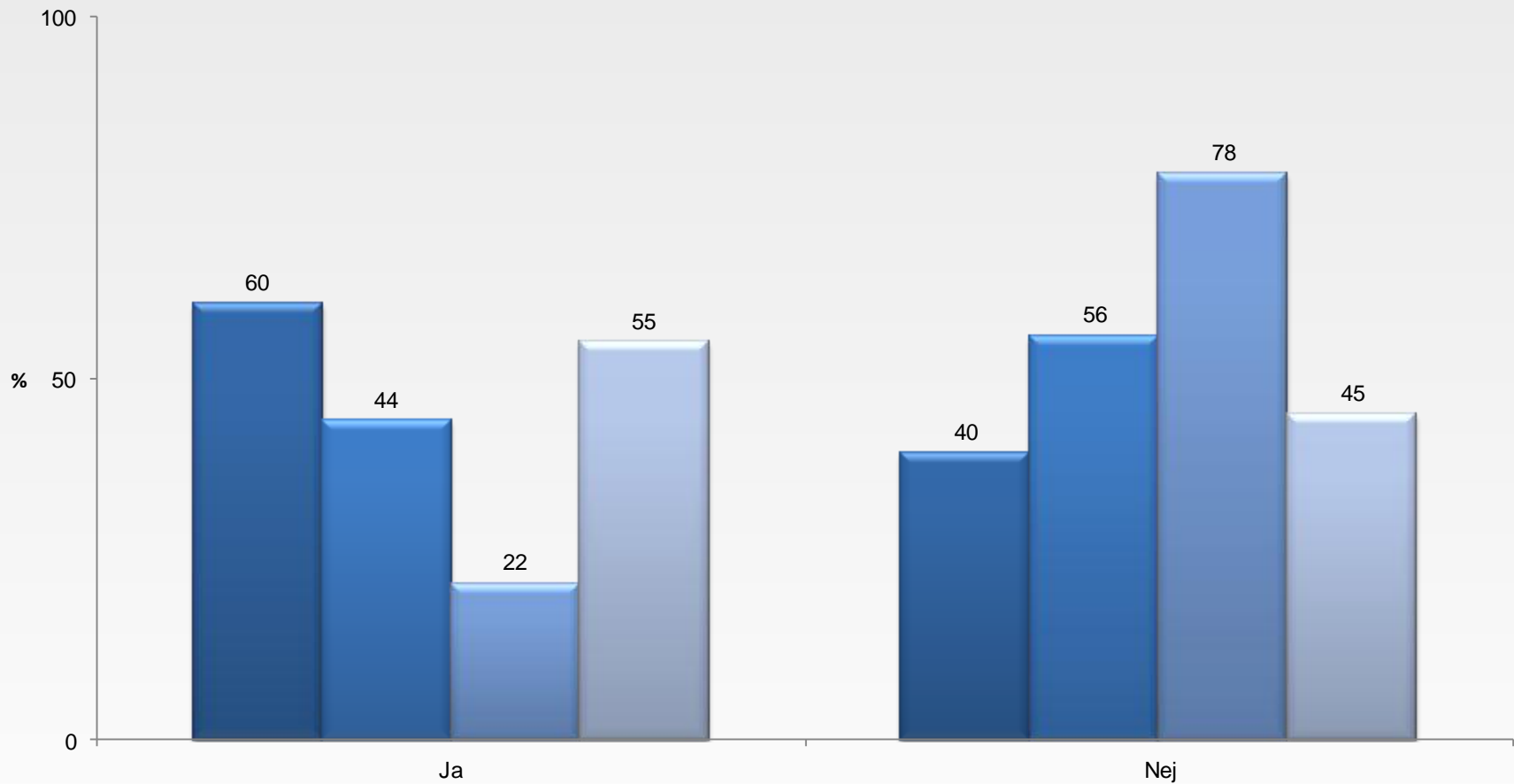
# Hjälper hemtjänsten Dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

■ Stadsdel 2013 ■ Stadsdel 2012 ■ Stadsdel 2011 ■ Staden totalt 2013



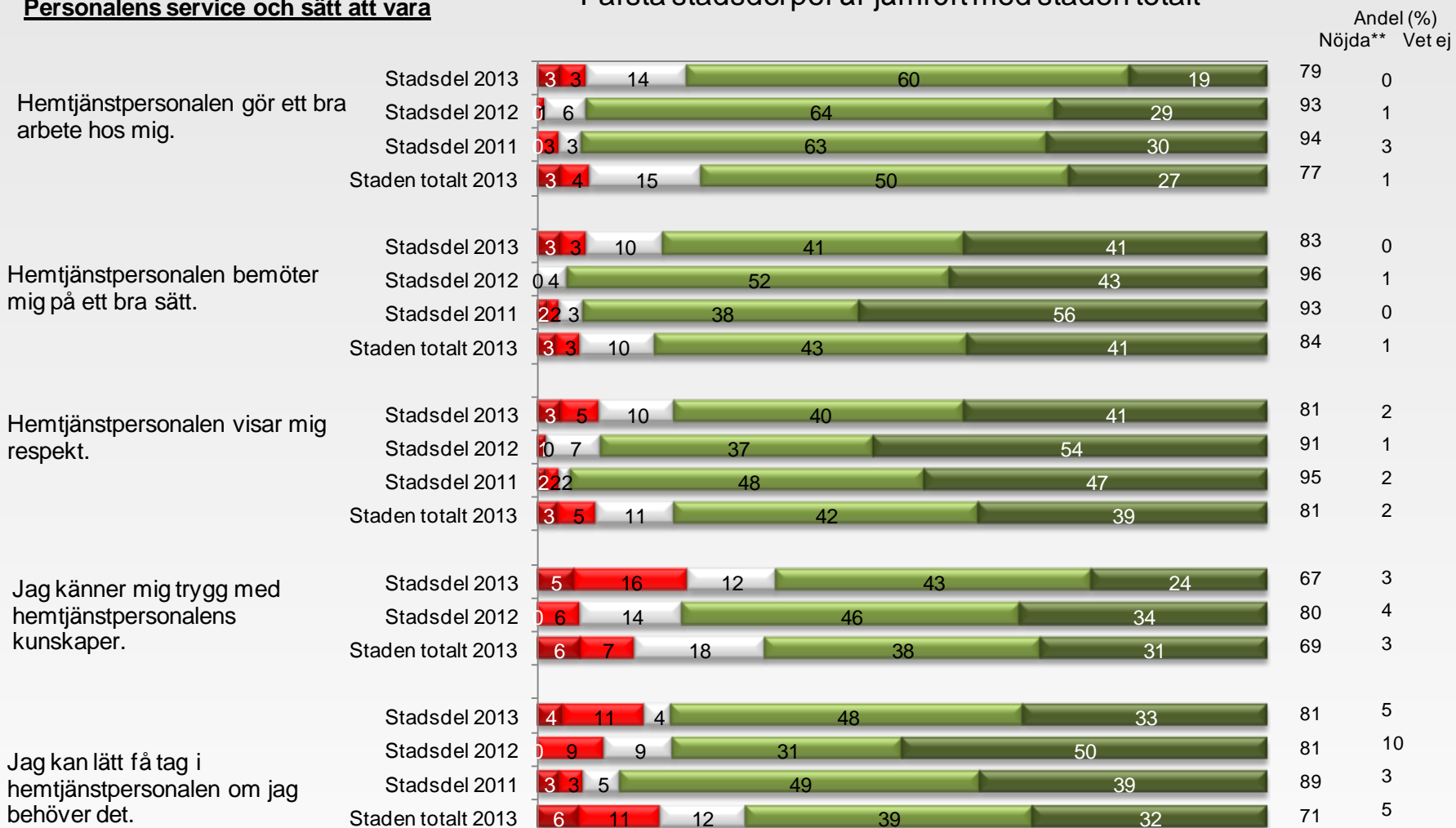
# Är du beviljad promenader eller utevistelse?

■ Stadsdel 2013 ■ Stadsdel 2012 ■ Stadsdel 2011 ■ Staden totalt 2013



## Personalens service och sätt att vara

## Farsta stadsdel per år jämfört med staden totalt



\*\*Nöjda visar desom har svarat stämmer ganska bra och stämmer helt.

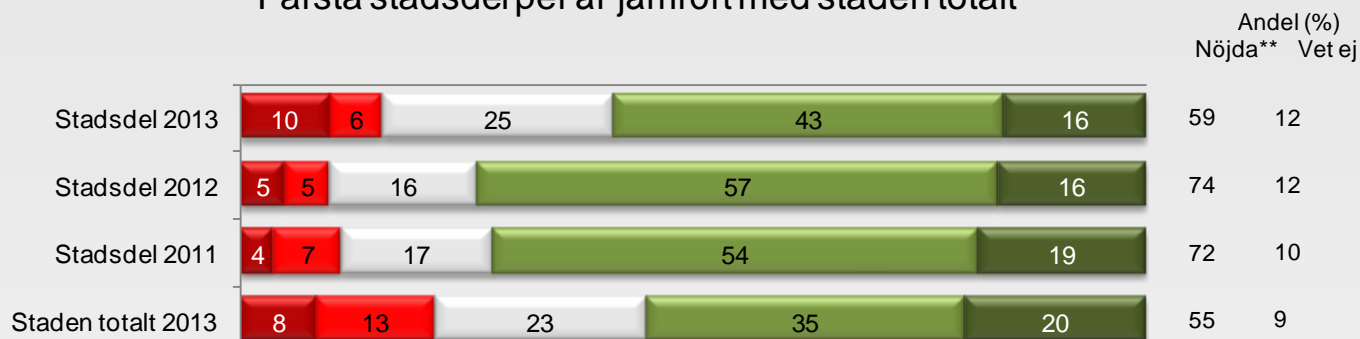
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt □ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt



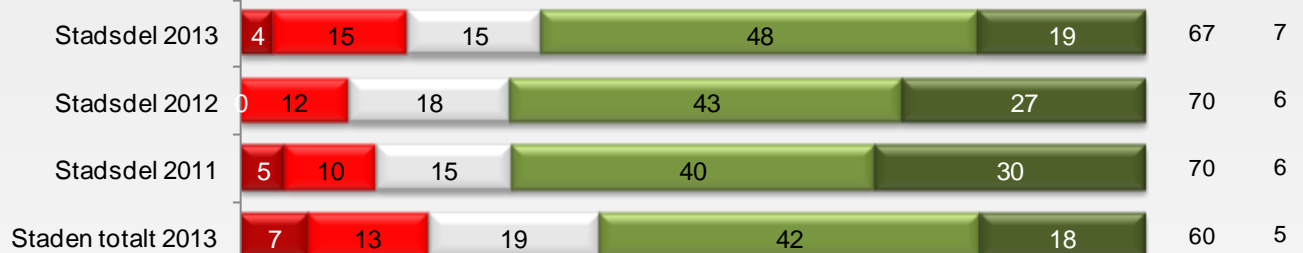
## Inflytande och delaktighet

### Farsta stadsdel per år jämfört med staden totalt

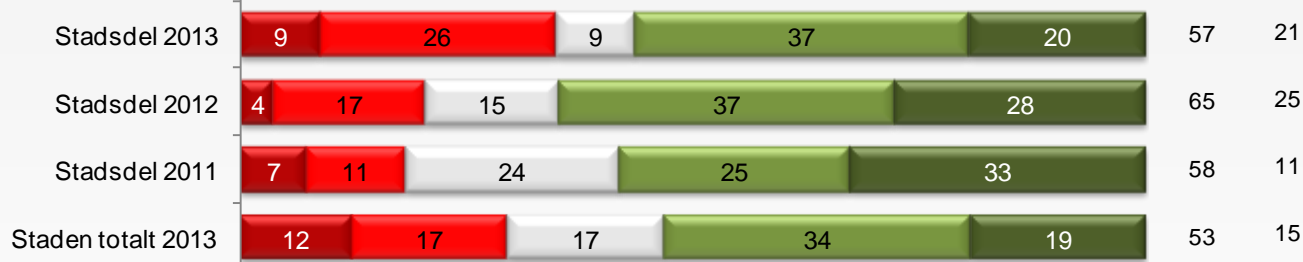
Jag kan påverka hur hemtjänsten ska utföras.



Hemtjänstpersonalen är bra på att passa tider.



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



\*\*Nöjda visar desom har svarat stämmer ganska bra och stämmer helt.

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

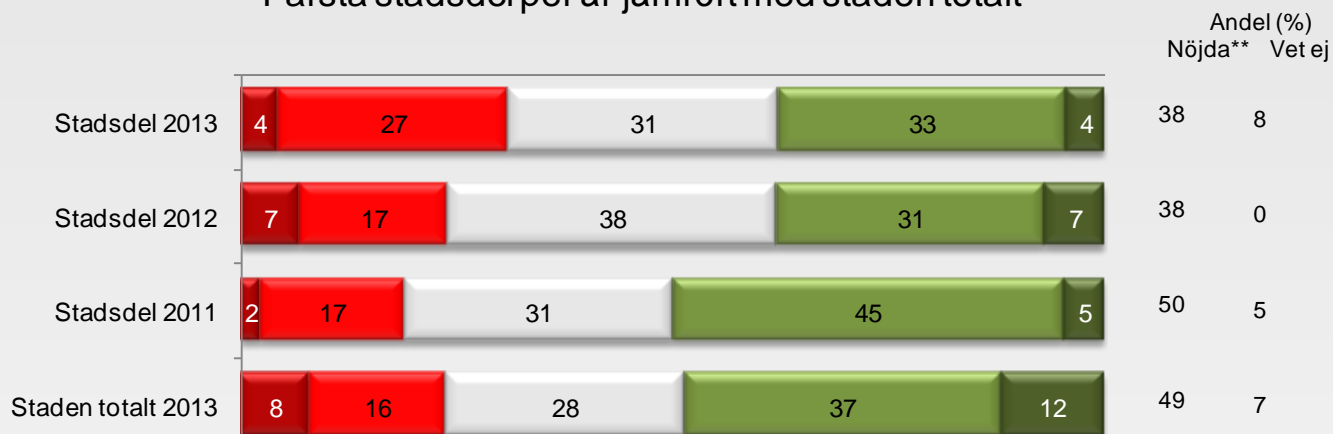


Frågorna besvarades enbart av de som får hjälp med matlagning/är beviljade promenader/utevistelser.

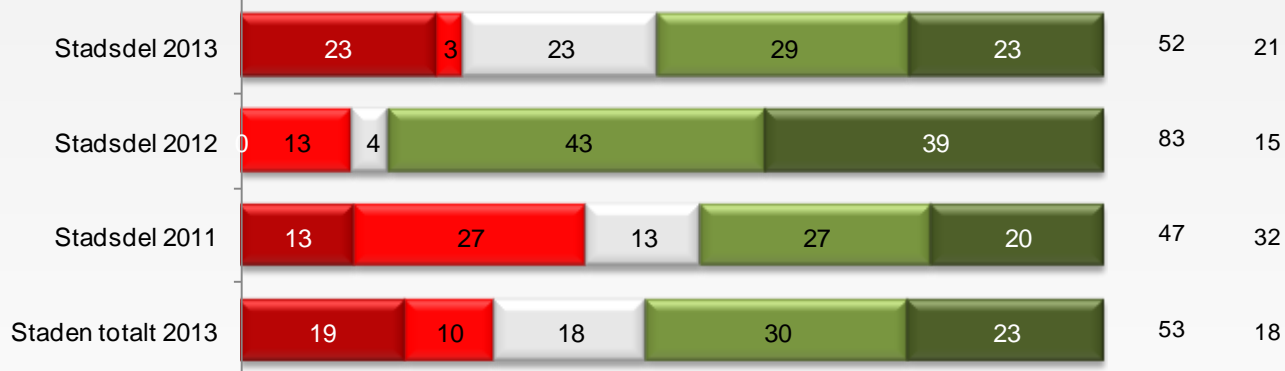
## Farsta stadsdel per år jämfört med staden totalt

### Matlagning/aktiviteter

Maten smakar bra.



Jag är nöjd med promenaderna/utevistelserna.



\*\*Nöjda visar desom har svarat stämmer ganska bra och stämmer helt.

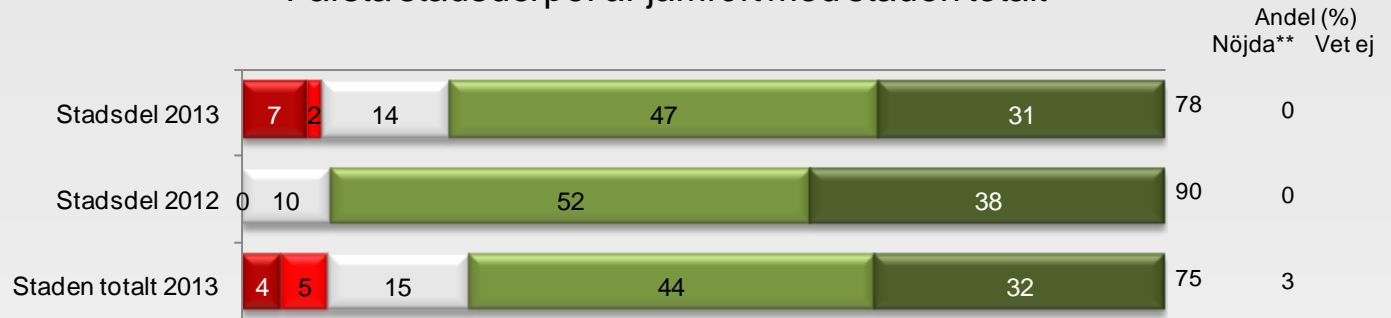
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt □ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt



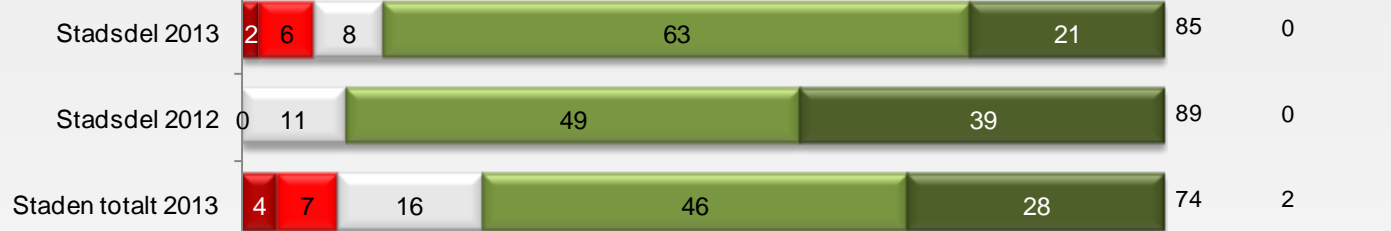
## Farsta stadsdel per år jämfört med staden totalt

### Helhetsomdöme

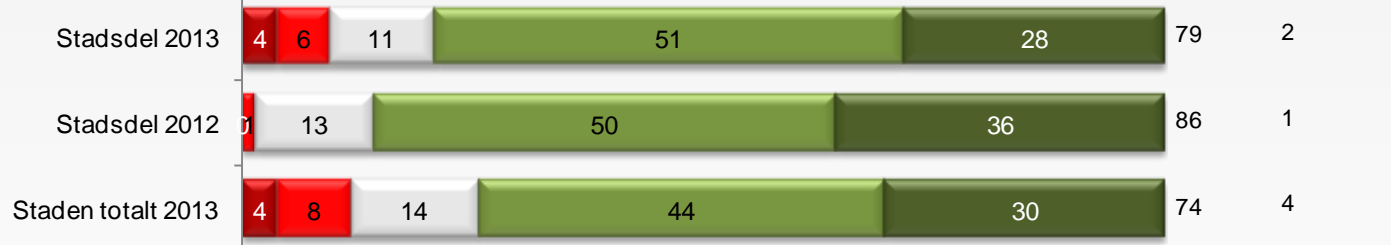
Jag känner mig trygg med min hemtjänst.



Jag känner mig nöjd med min hemtjänst.



Hemtjänsten uppfyller mina behov av stöd och hjälp.



\*\*Nöjda visar desom har svarat stämmer ganska bra och stämmer helt.

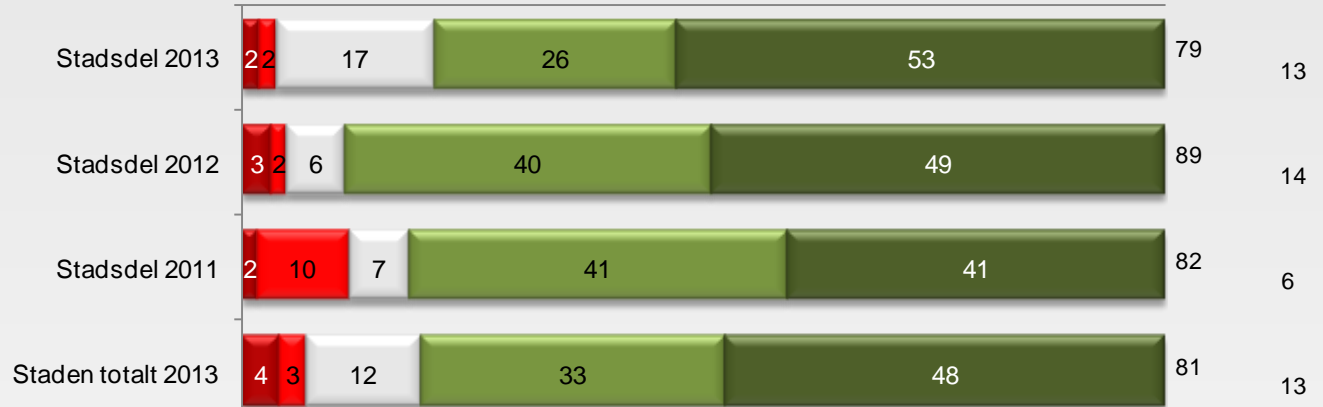


## Farsta stadsdel per år jämfört med staden totalt

### Biståndsbeslut

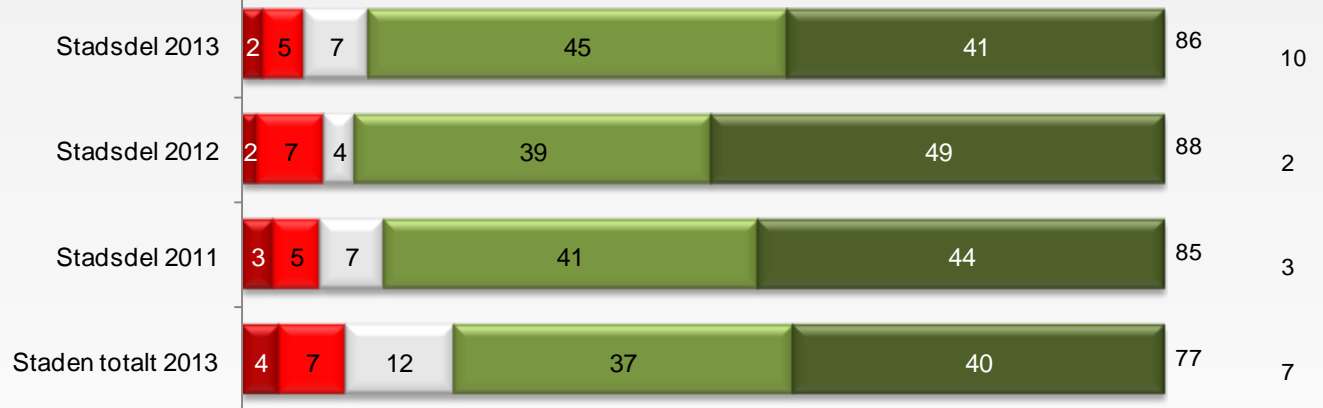
Andel (%)  
Nöjda\*\* Vet ej

Biståndshandläggaren  
bemöter mig på ett bra sätt.



Jag får den hemtjänst som  
biståndshandläggaren  
beslutat om.

Frågan besvarades enbart av  
de som vet vilka insatser de är  
beviljade.



\*\*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

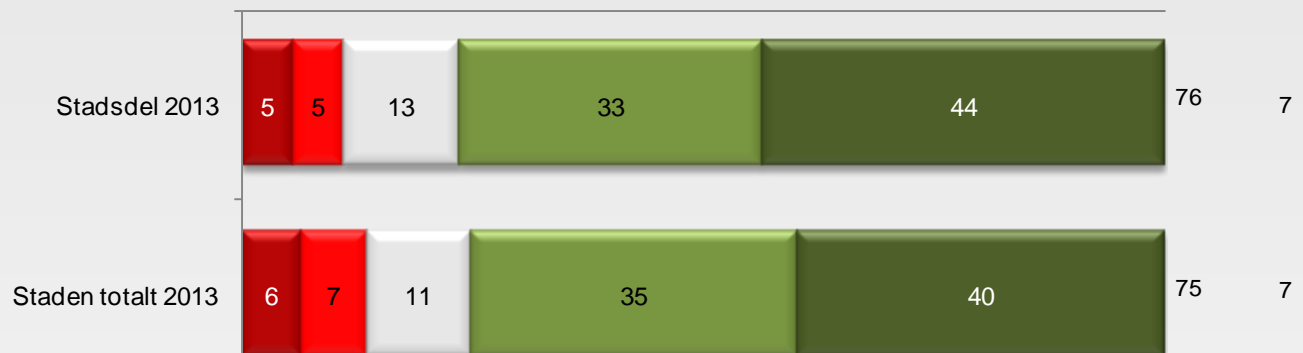


## Farsta stadsdel per år jämfört med staden totalt

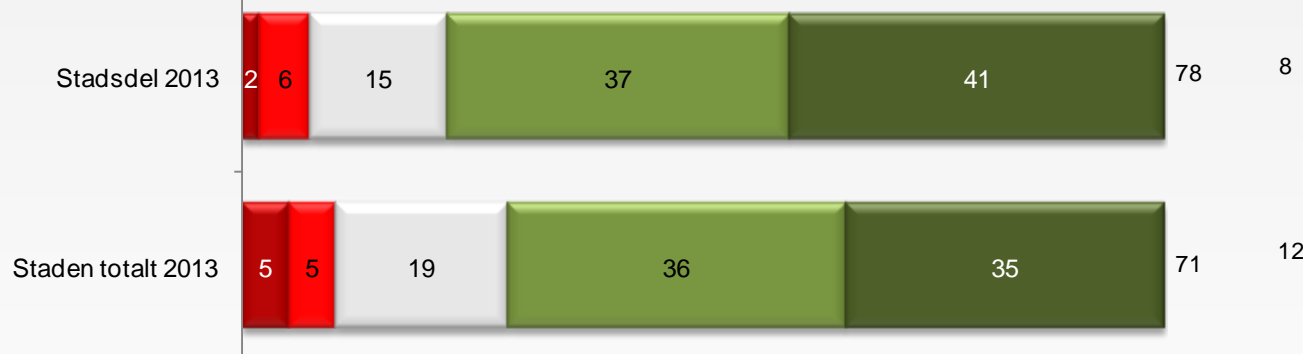
### Aktiviteter servicehus

Andel (%)  
Nöjda\*\* Vet ej

Jag är nöjd med möjligheten  
att komma ut.



Jag är nöjd med de  
aktiviteter mitt boende  
erbjuder.



\*\*Nöjda visar desom har  
svaret stämmer ganska  
bra och stämmer helt.

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



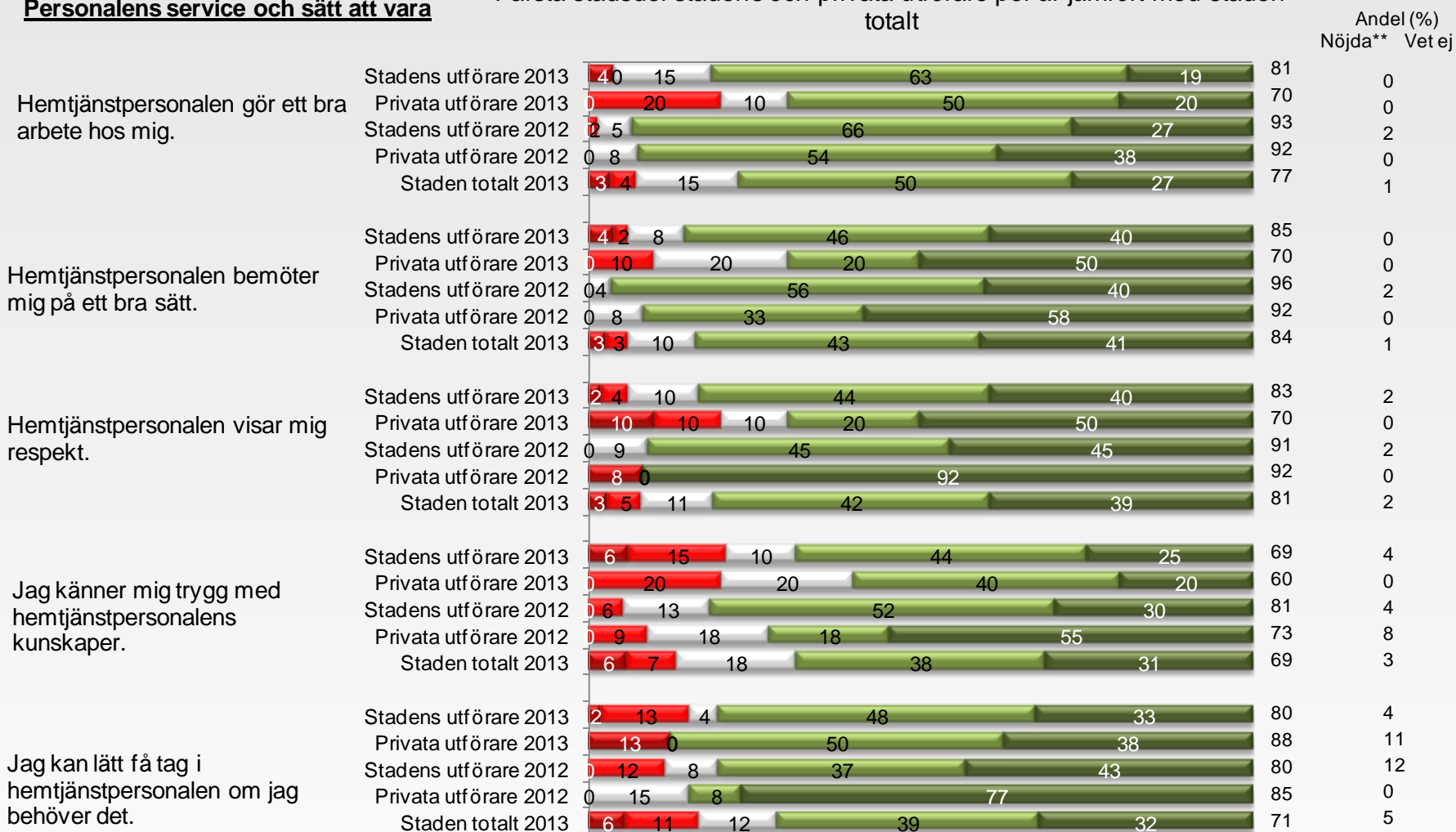


# Resultat per regiform



## Personalens service och sätt att vara

Farsta stadsdel stadens och privata utförare per år jämfört med staden totalt



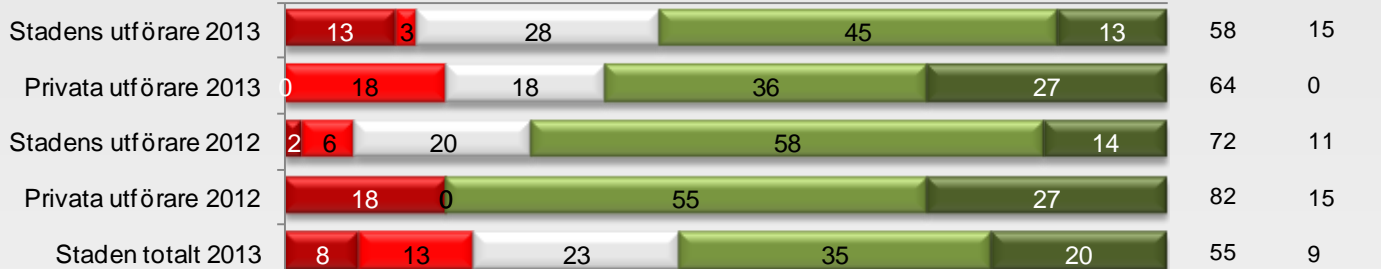
\*\*Nöjda visar desom har svarat stämmer ganska bra och stämmer helt.



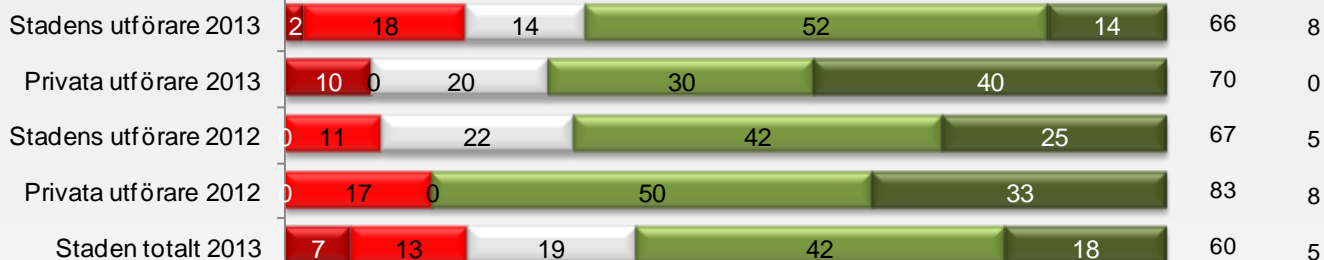
## Inflytande och delaktighet

### Farsta stadsdel stadens och privata utförare per år jämfört med staden totalt

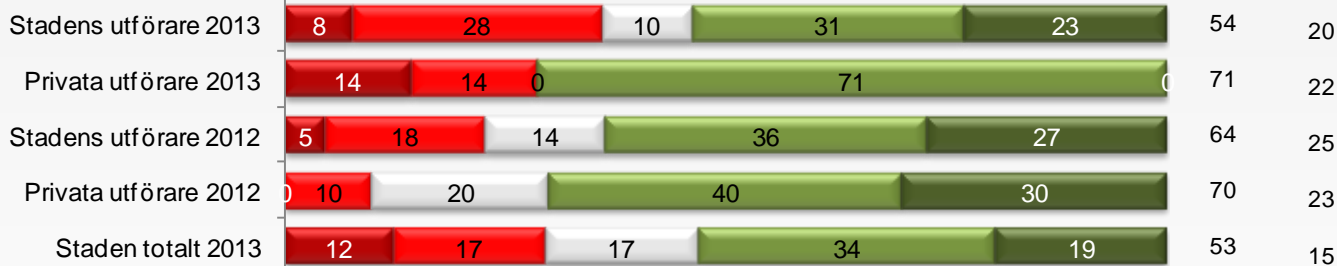
Jag kan påverka hur hemtjänsten ska utföras.



Hemtjänstpersonalen är bra på att passa tider.



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



\*\*Nöjda visar desom har svarat stämmer ganska bra och stämmer helt.

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

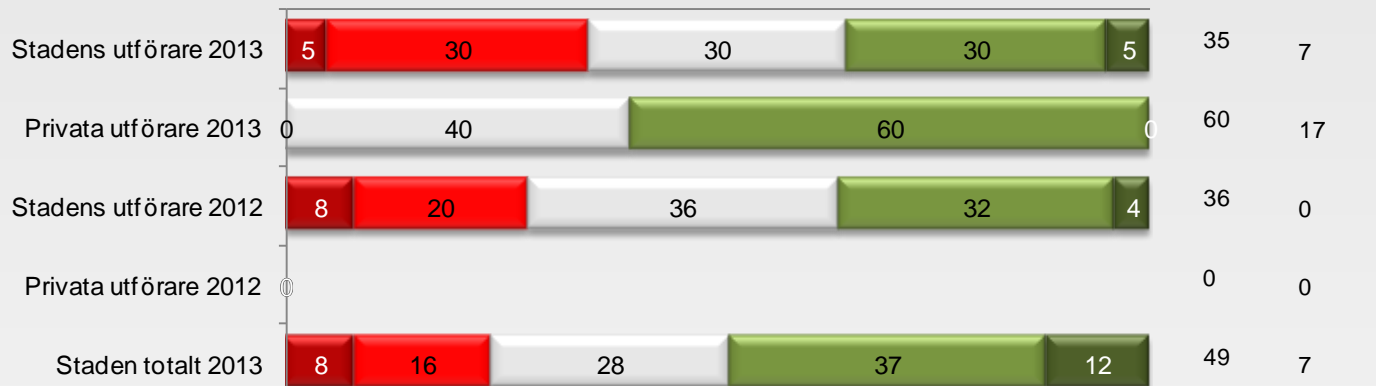


Frågorna besvarades enbart av de som får hjälp med matlagning/är beviljade promenader/utevistelser.

## Farsta stadsdel stadens och privata utförare per år jämfört med staden totalt

### Matlagning/aktiviteter

Maten smakar bra.



Jag är nöjd med promenaderna/utevistelserna.



\*\*Nöjda visar desom har svarat stämmer ganska bra och stämmer helt.

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



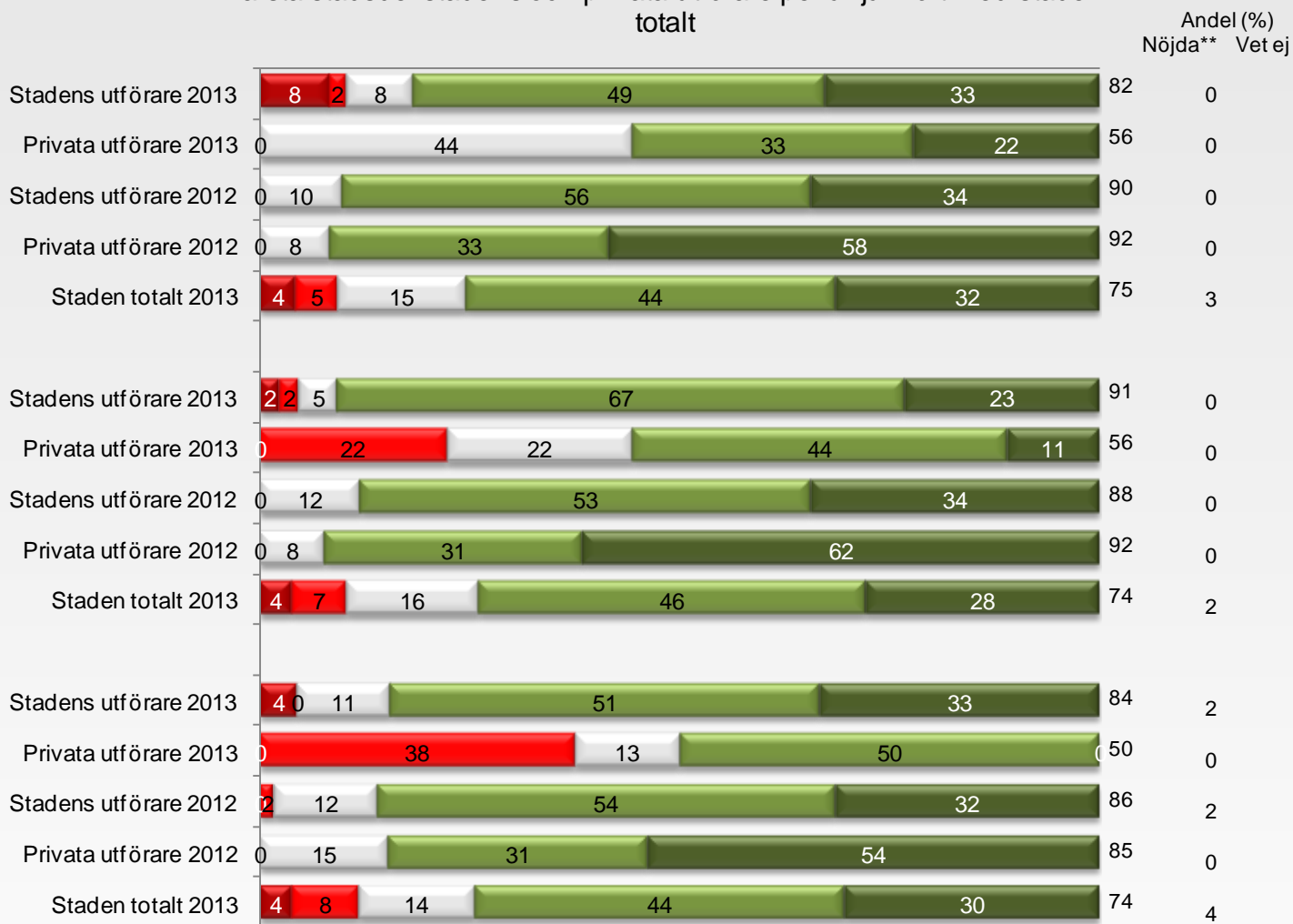
## Första stadsdel stadens och privata utförare per år jämfört med staden totalt

### Helhetsomdöme

Jag känner mig trygg med min hemtjänst.

Jag känner mig nöjd med min hemtjänst.

Hemtjänsten uppfyller mina behov av stöd och hjälp.



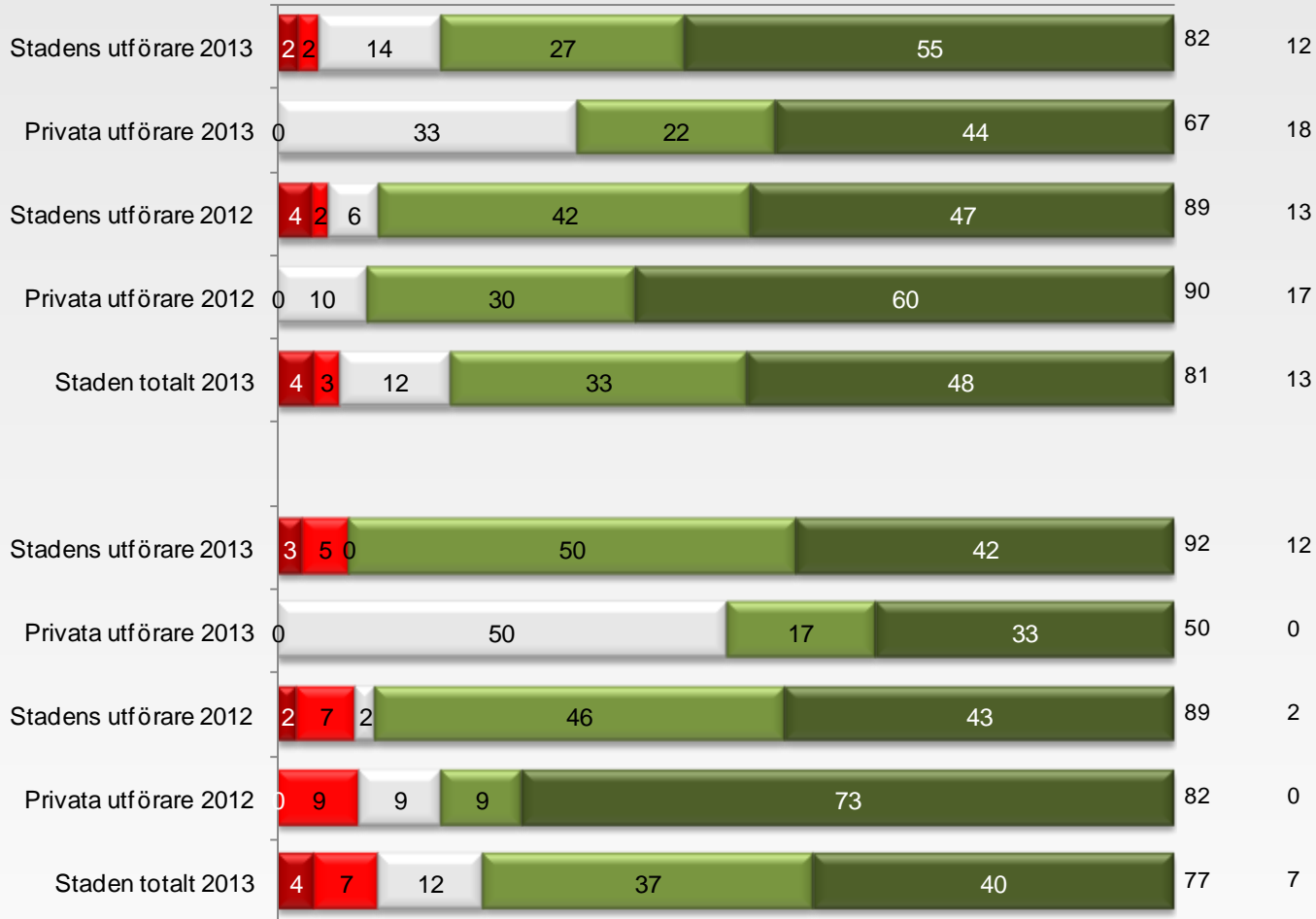
\*\*Nöjda visar desom har svarat stämmer ganska bra och stämmer helt.



## Farsta stadsdel stadens och privata utförare per år jämfört med staden totalt

### Biståndsbeslut

Andel (%)  
Nöjda\*\* Vet ej



Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt.

Jag får den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om.

Frågan besvarades enbart av de som vet vilka insatser de är beviljade.

\*\*Nöjda visar desom har svarat stämmer ganska bra och stämmer helt.

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

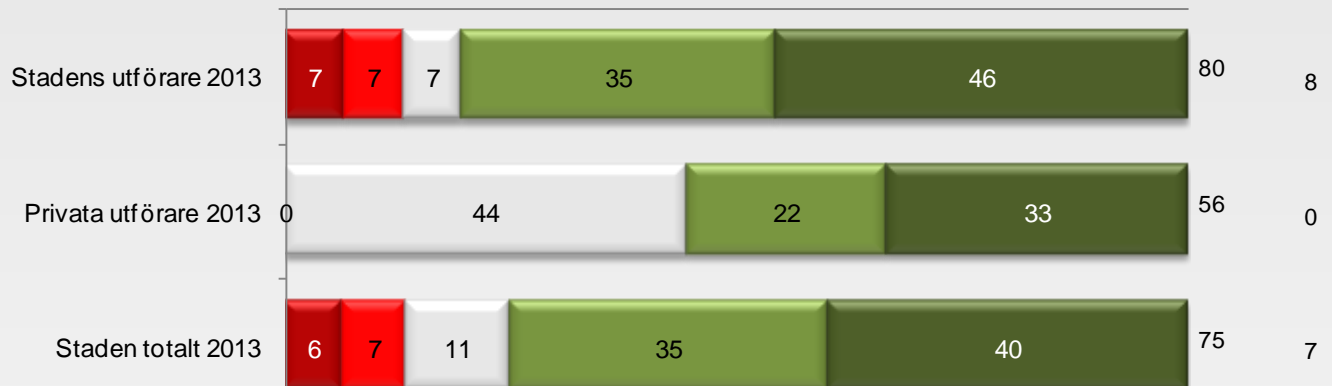


## Farsta stadsdel stadens och privata utförare per år jämfört med staden totalt

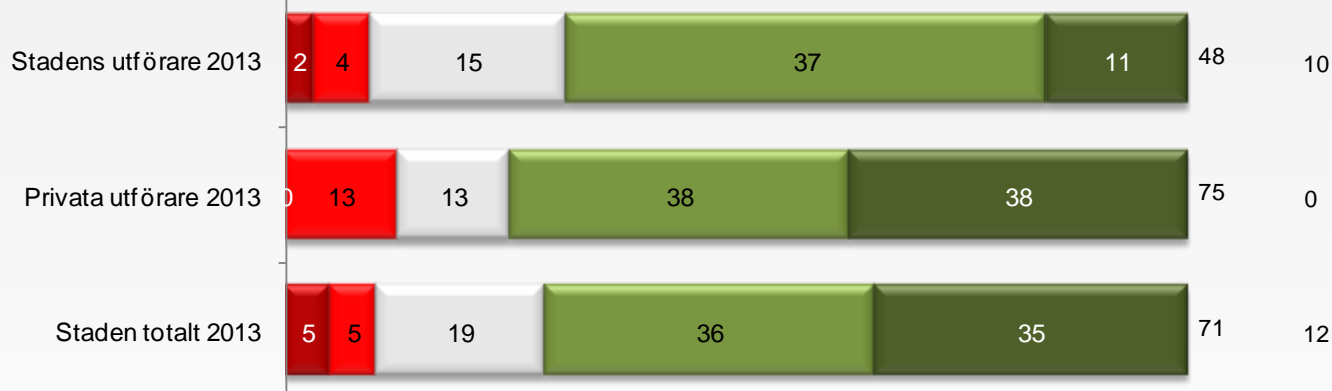
### Aktiviteter servicehus

Andel (%)  
Nöjda\*\* Vet ej

Jag är nöjd med möjligheten att komma ut.



Jag är nöjd med de aktiviteter mitt boende erbjuder.



\*\*Nöjda visar desom har svarat stämmer ganska bra och stämmer helt.

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



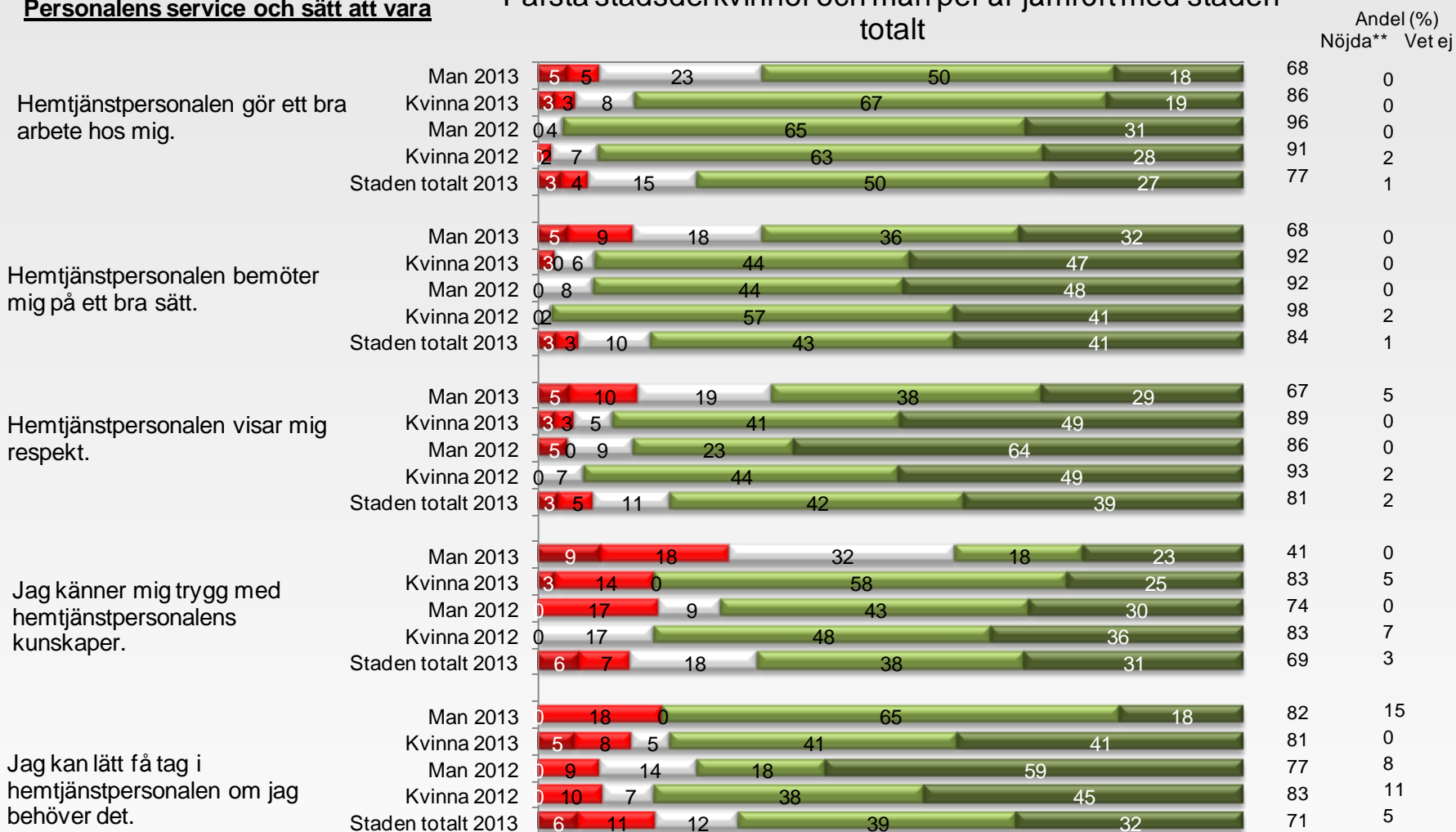
# Resultat män/kvinnor





## Personalens service och sätt att vara

## Farsta stadsdel kvinnor och män per år jämfört med staden totalt



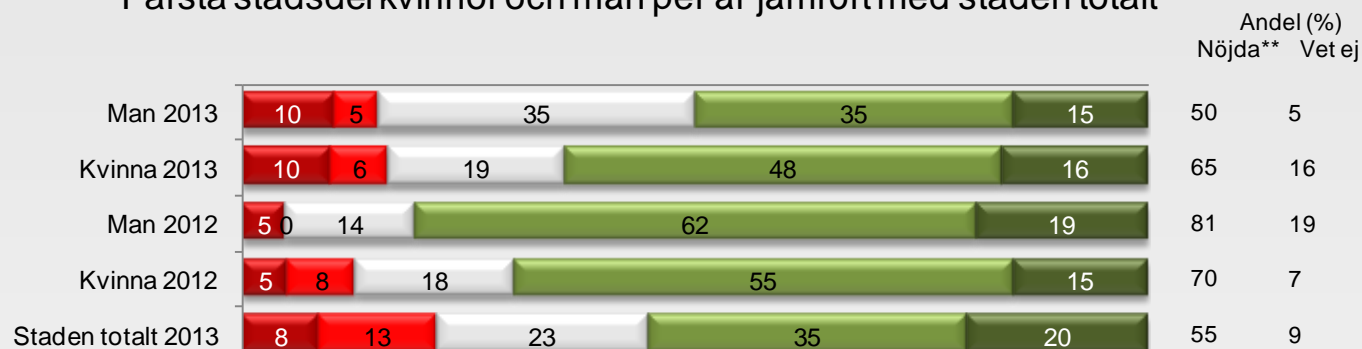
\*\*Nöjda visar desom har svaret stämmer ganska bra och stämmer helt.



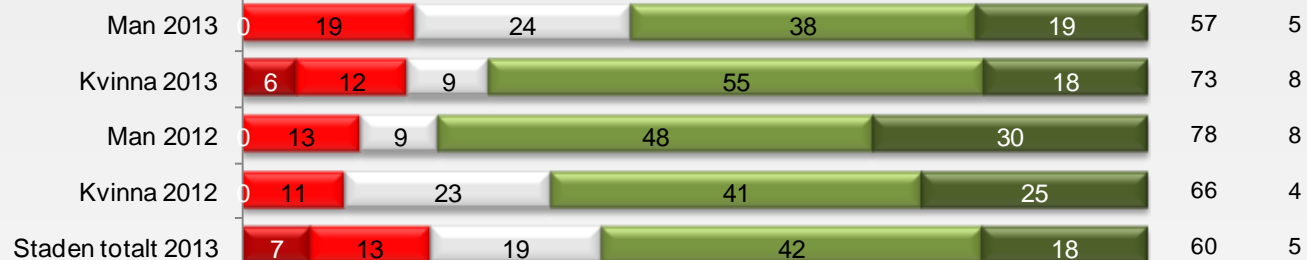
## Inflytande och delaktighet

### Farsta stadsdel kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

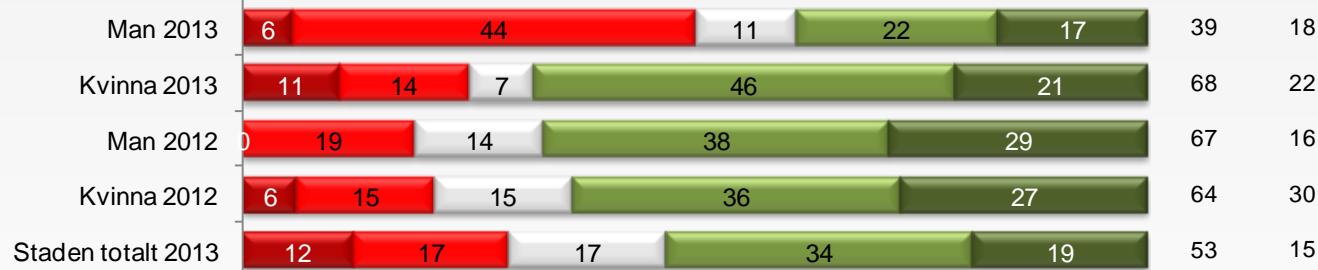
Jag kan påverka hur hemtjänsten ska utföras.



Hemtjänstpersonalen är bra på att passa tider.



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



\*\*Nöjda visar desom har svaret stämmer ganska bra och stämmer helt.

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

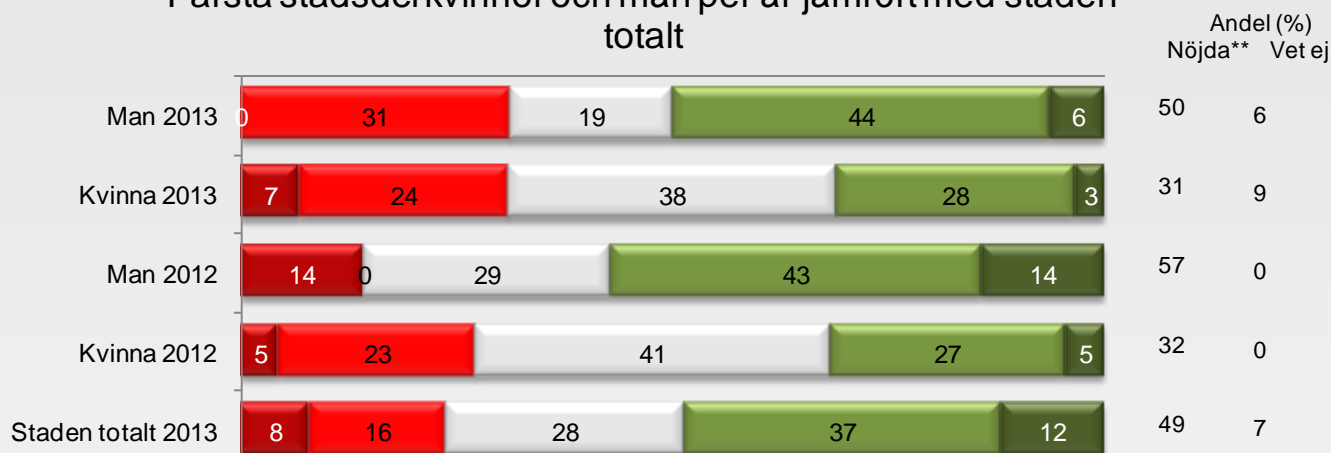


Frågorna besvarades enbart av de som får hjälp med matlagning/är beviljade promenader/utevistelser.

## Farsta stadsdel kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

### Matlagning/aktiviteter

Maten smakar bra.



Jag är nöjd med promenaderna/utevistelserna.



\*\*Nöjda visar desom har svarat stämmer ganska bra och stämmer helt.

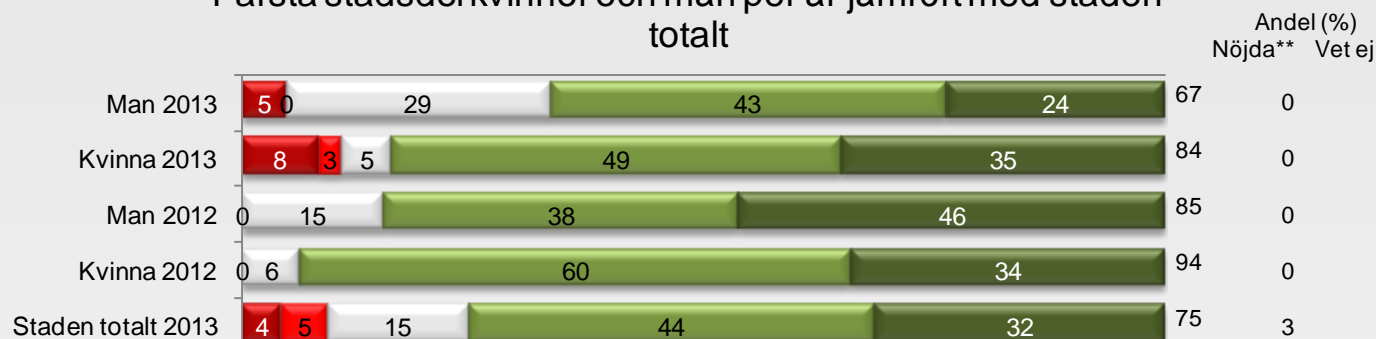
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt □ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt



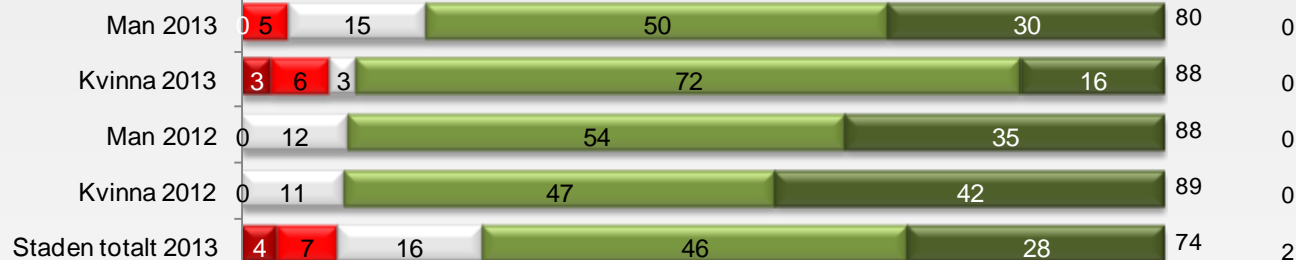
## Helhetsomdöme

### Farsta stadsdel kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

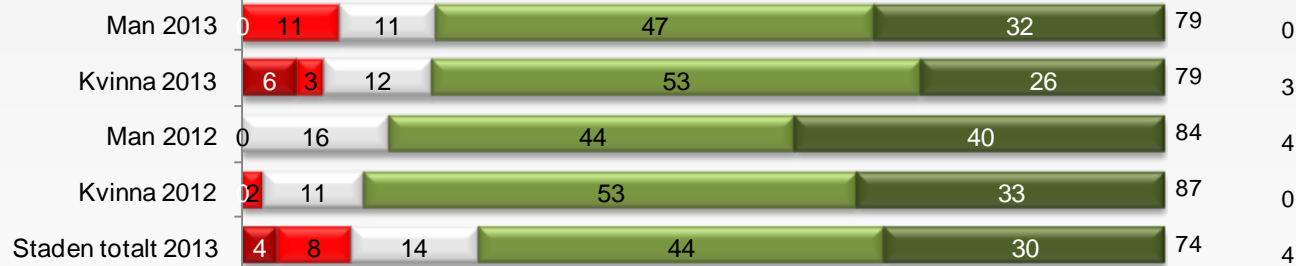
Jag känner mig trygg med min hemtjänst.



Jag känner mig nöjd med min hemtjänst.



Hemtjänsten uppfyller mina behov av stöd och hjälp.



\*\*Nöjda visar desom har svarat stämmer ganska bra och stämmer helt.

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

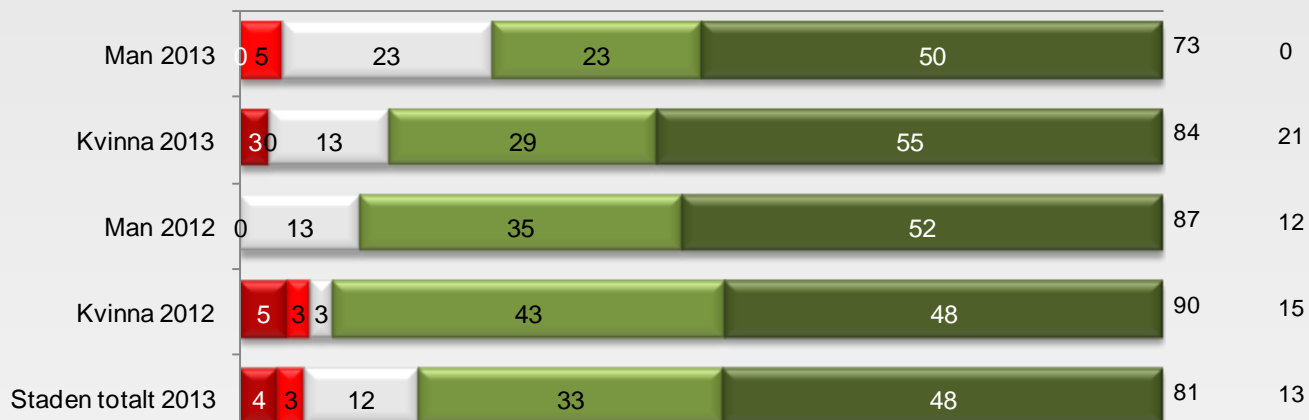


## Biståndsbeslut

### Farsta stadsdel kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

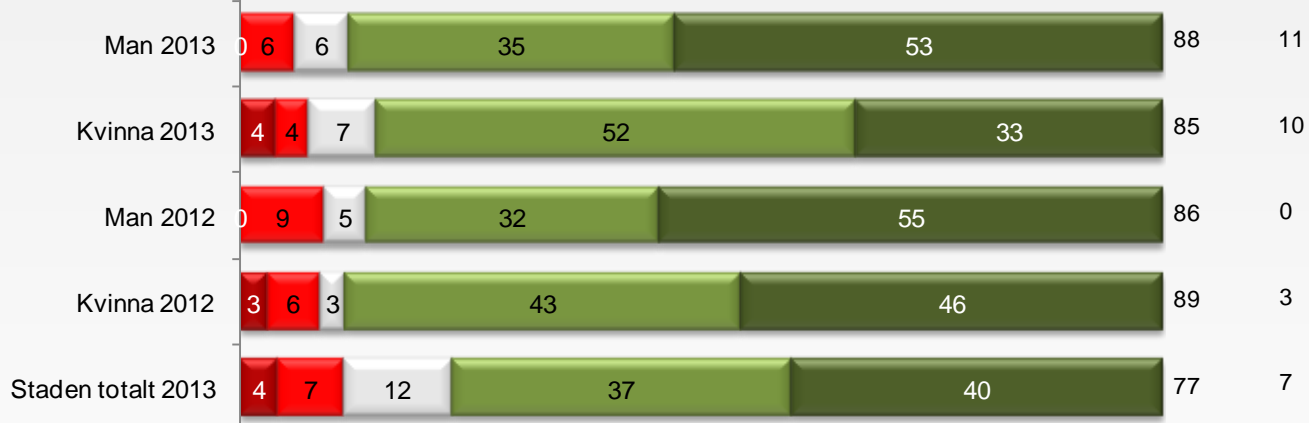
Andel (%)  
Nöjda\*\* Vet ej

Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt.



Jag får den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om.

Frågan besvarades enbart av de som vet vilka insatser de är beviljade.



\*\*Nöjda visar desom har svarat stämmer ganska bra och stämmer helt.

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

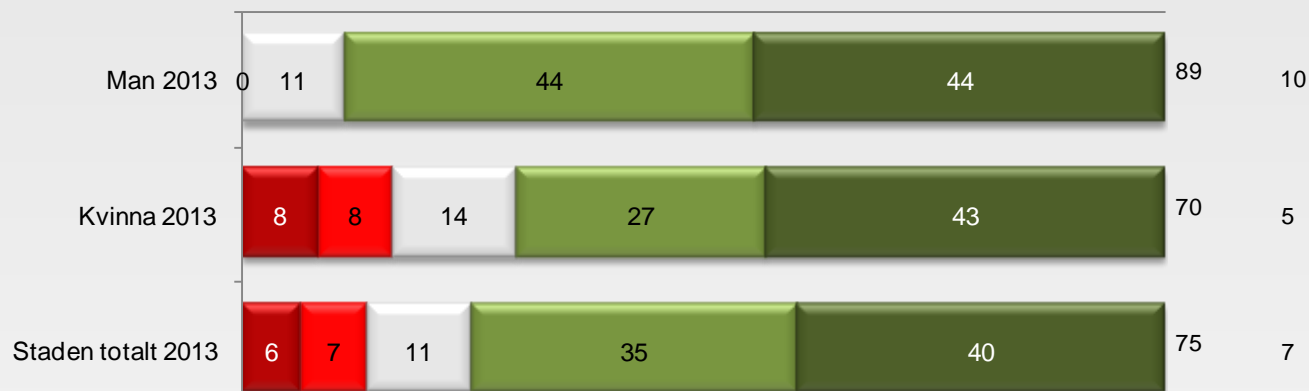


## Aktiviteter servicehus

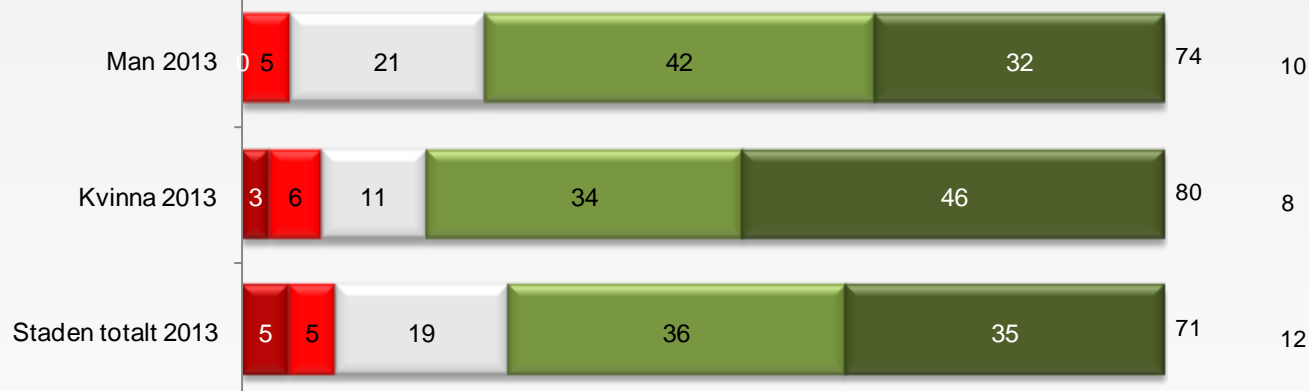
### Farsta stadsdel kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

Andel (%)  
Nöjda\*\* Vet ej

Jag är nöjd med möjligheten att komma ut.



Jag är nöjd med de aktiviteter mitt boende erbjuder.



\*\*Nöjda visar desom har svarat stämmer ganska bra och stämmer helt.

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



# Resultat svarsmetod

Ingen redovisning sker pga. för få svaranden per grupp



# Andel nöjda per stadsdel

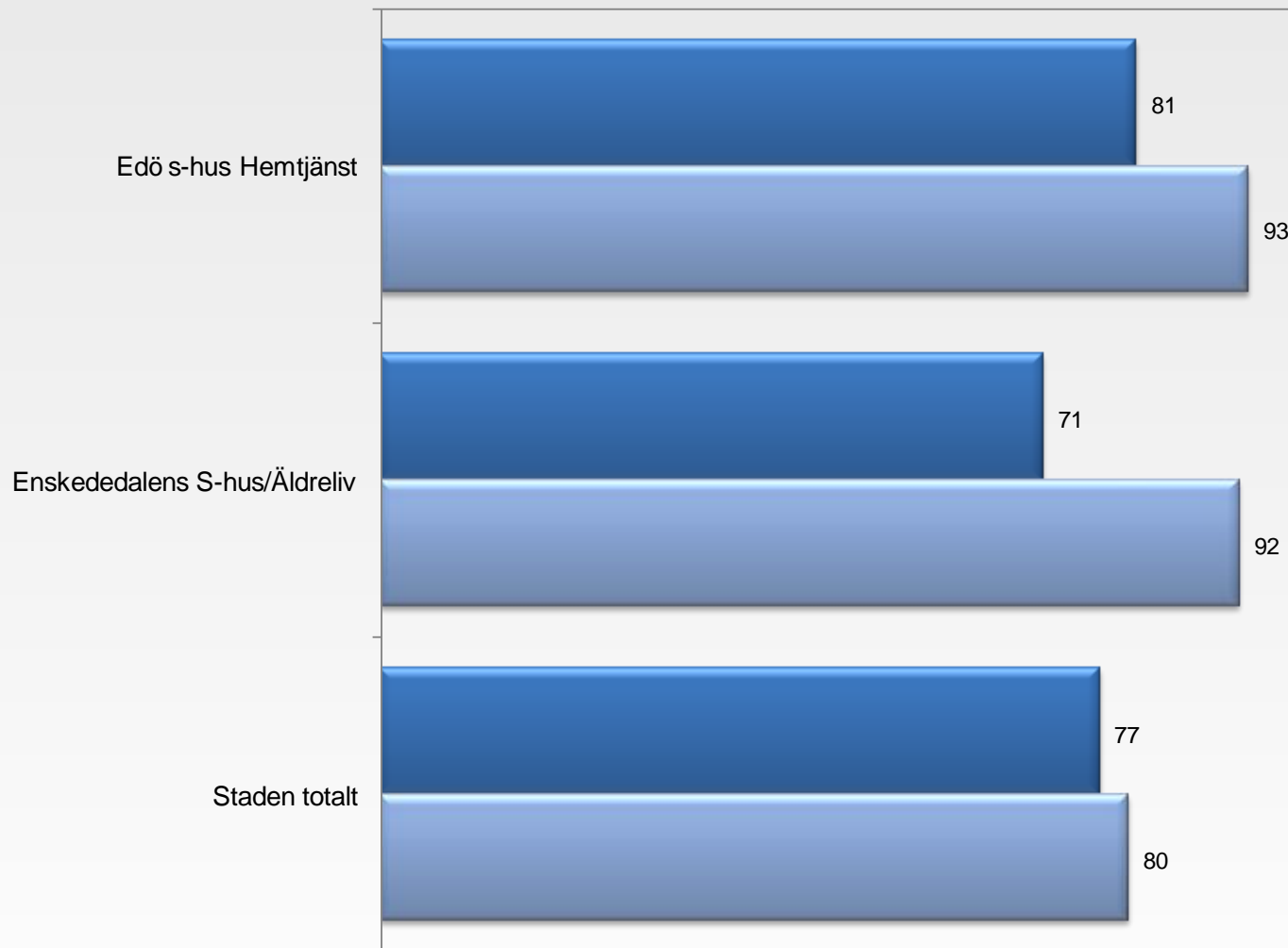
*Observera att dessa svar är baserade på de brukare som stadsdelen fattat beslut om. Enbart utförare med minst 5 svarande med beslut från denna stadsdel redovisas.*





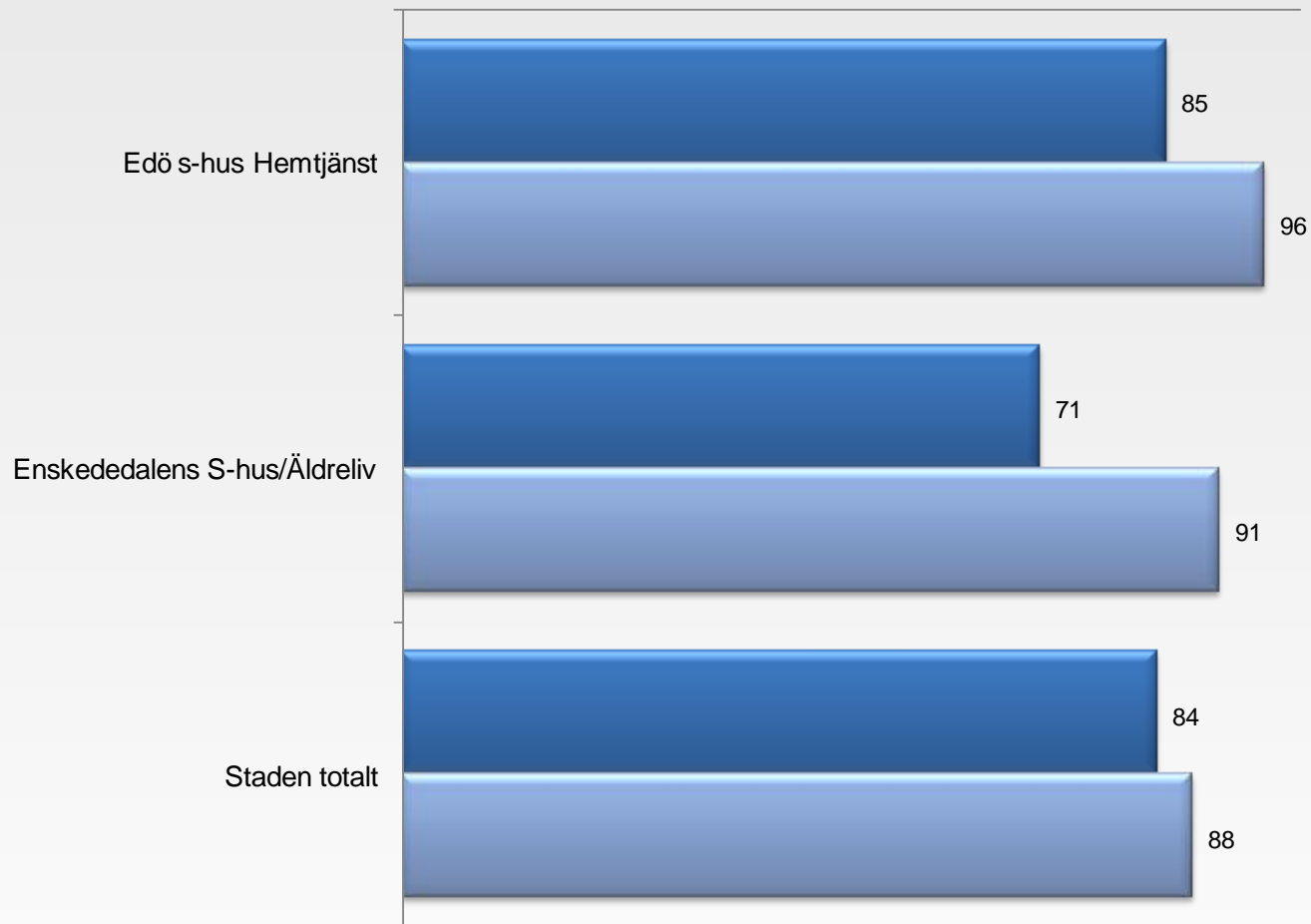
# Hemtjänstpersonalen gör ett bra arbete hos mig. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2013 ■ 2012



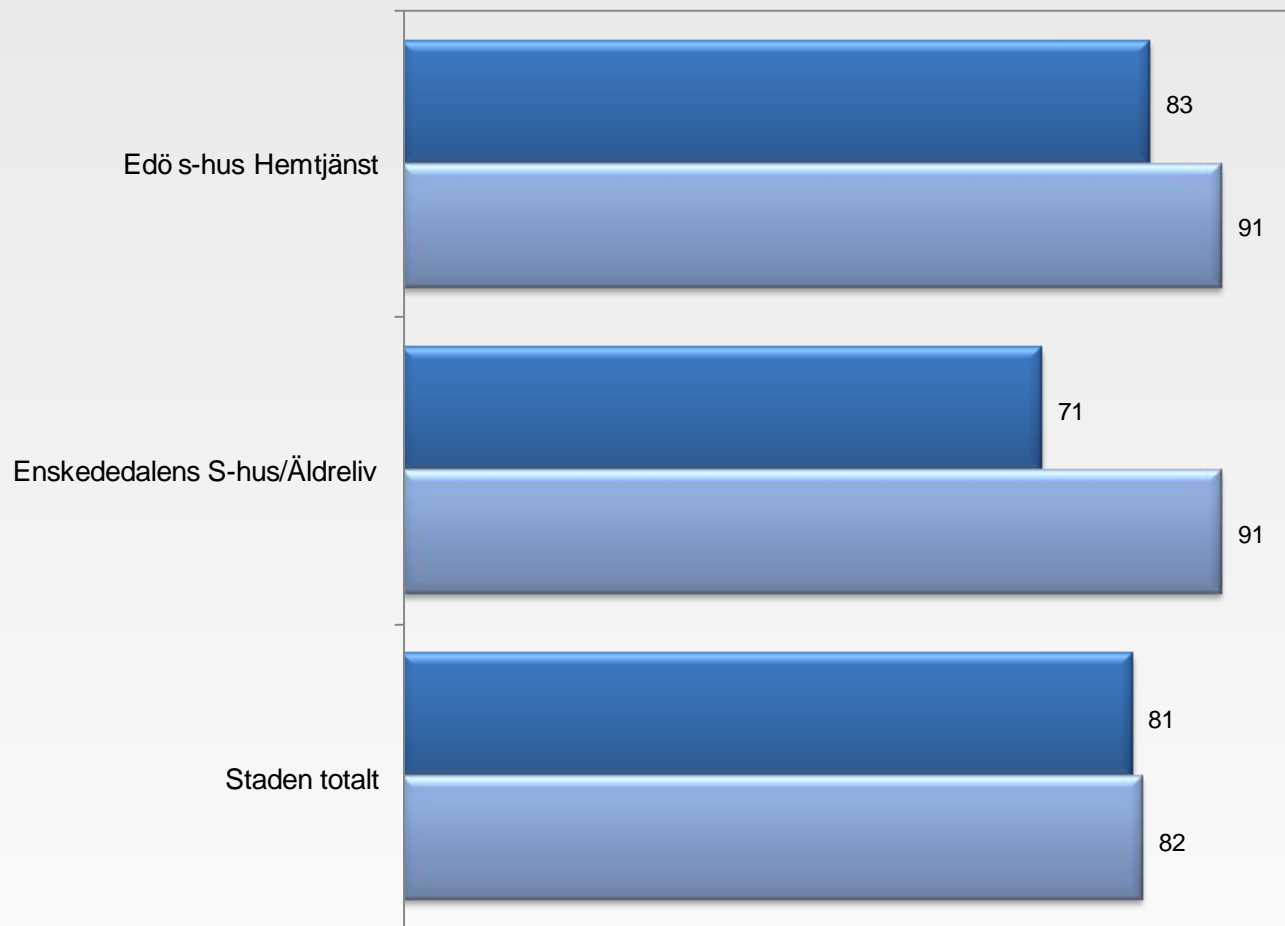
## Hemtjänstpersonalen bemöter mig på ett bra sätt. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2013 ■ 2012



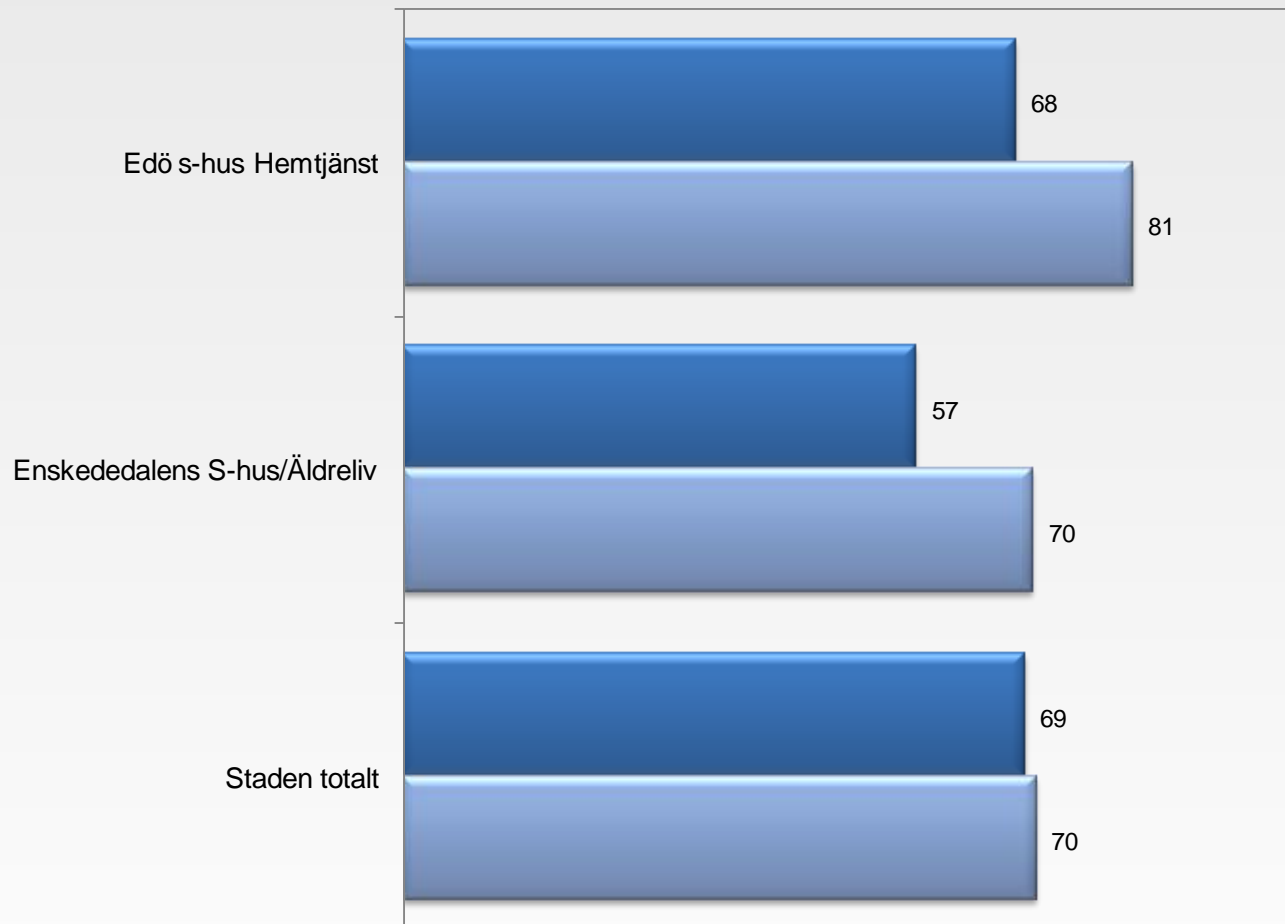
## Hemtjänstpersonalen visar mig respekt. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2013 ■ 2012

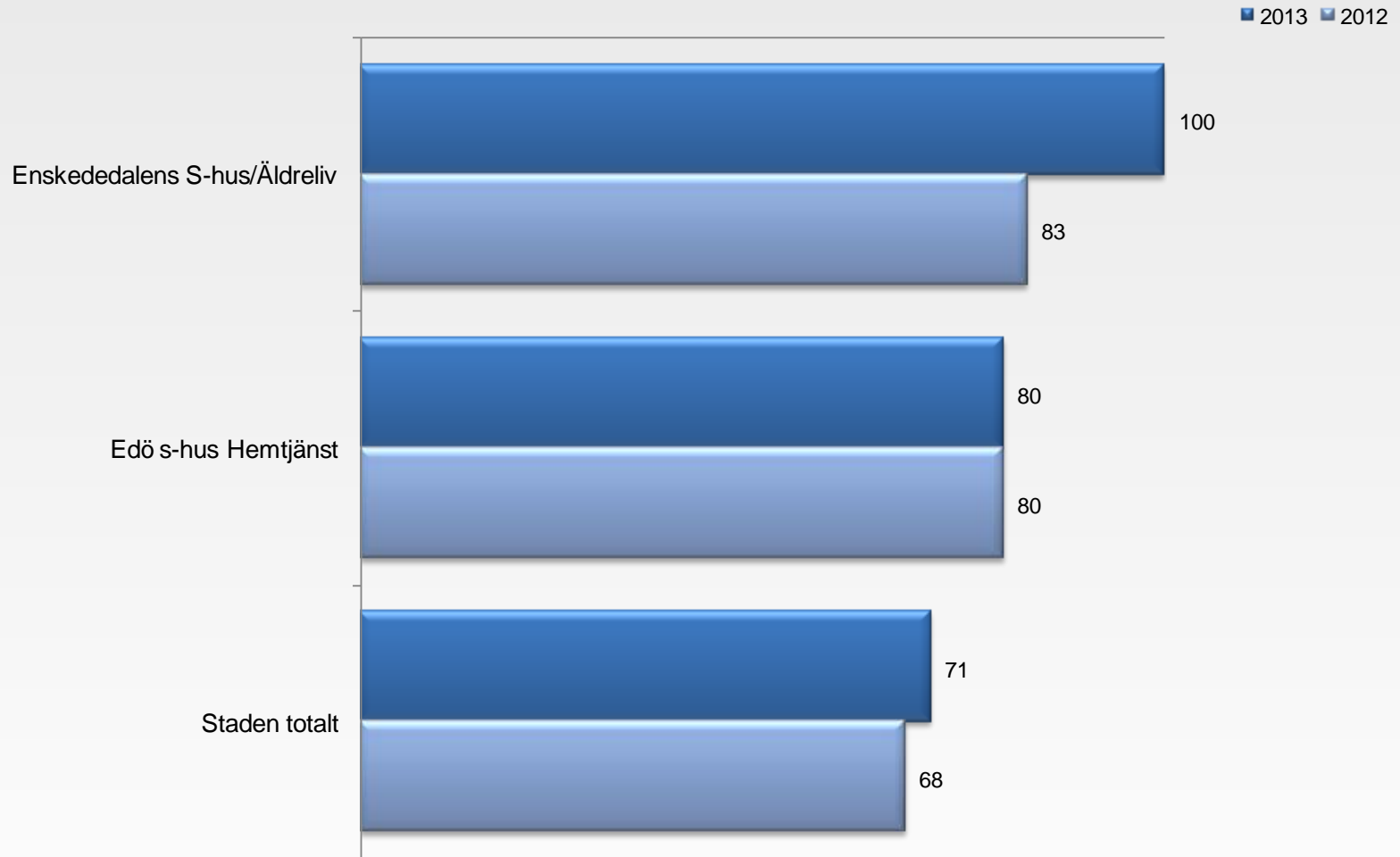


# Jag känner mig trygg med hemtjänstpersonalens kunskaper. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2013 ■ 2012

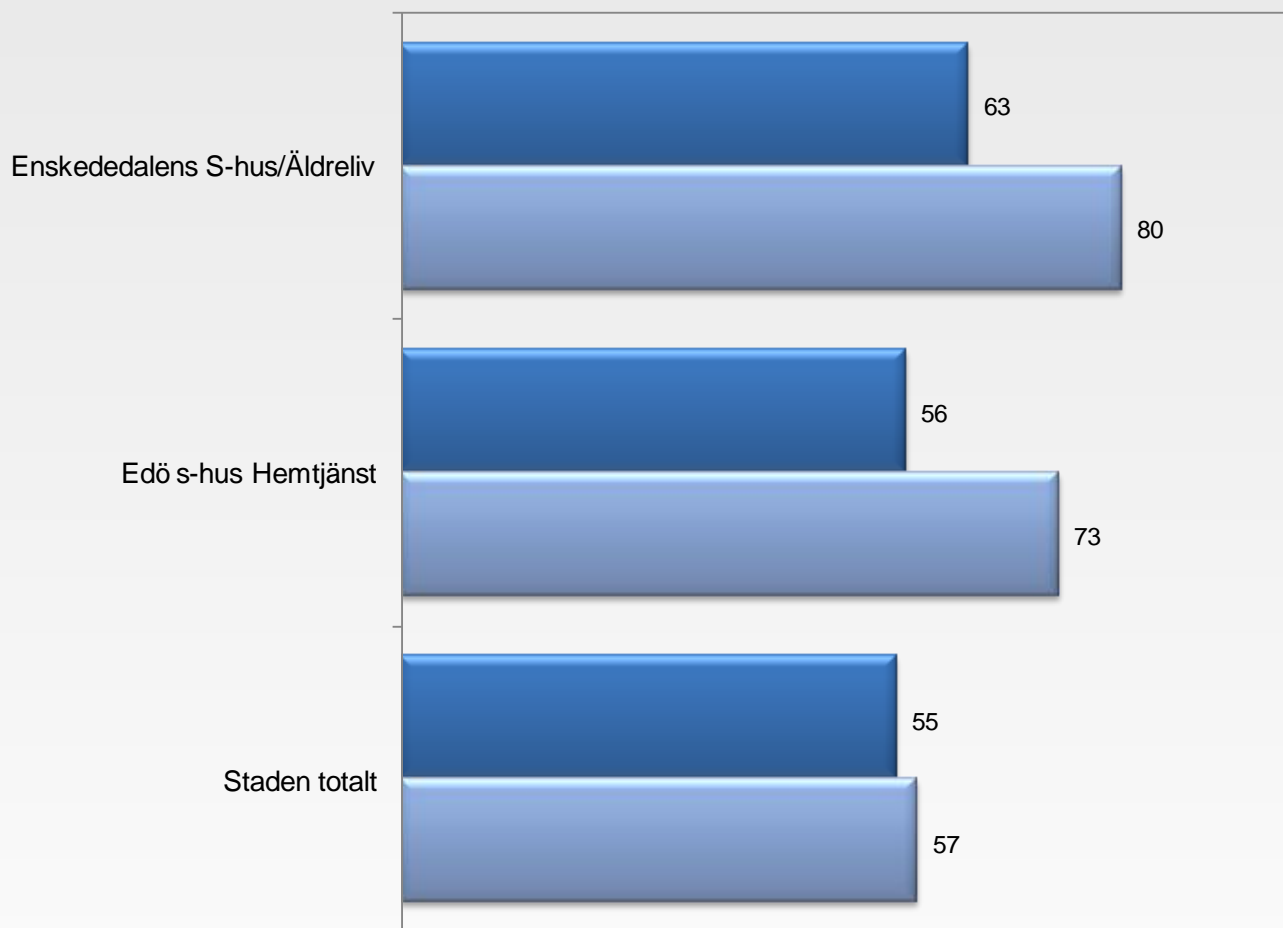


# Jag kan lätt få tag i hemtjänstpersonalen om jag behöver det. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)



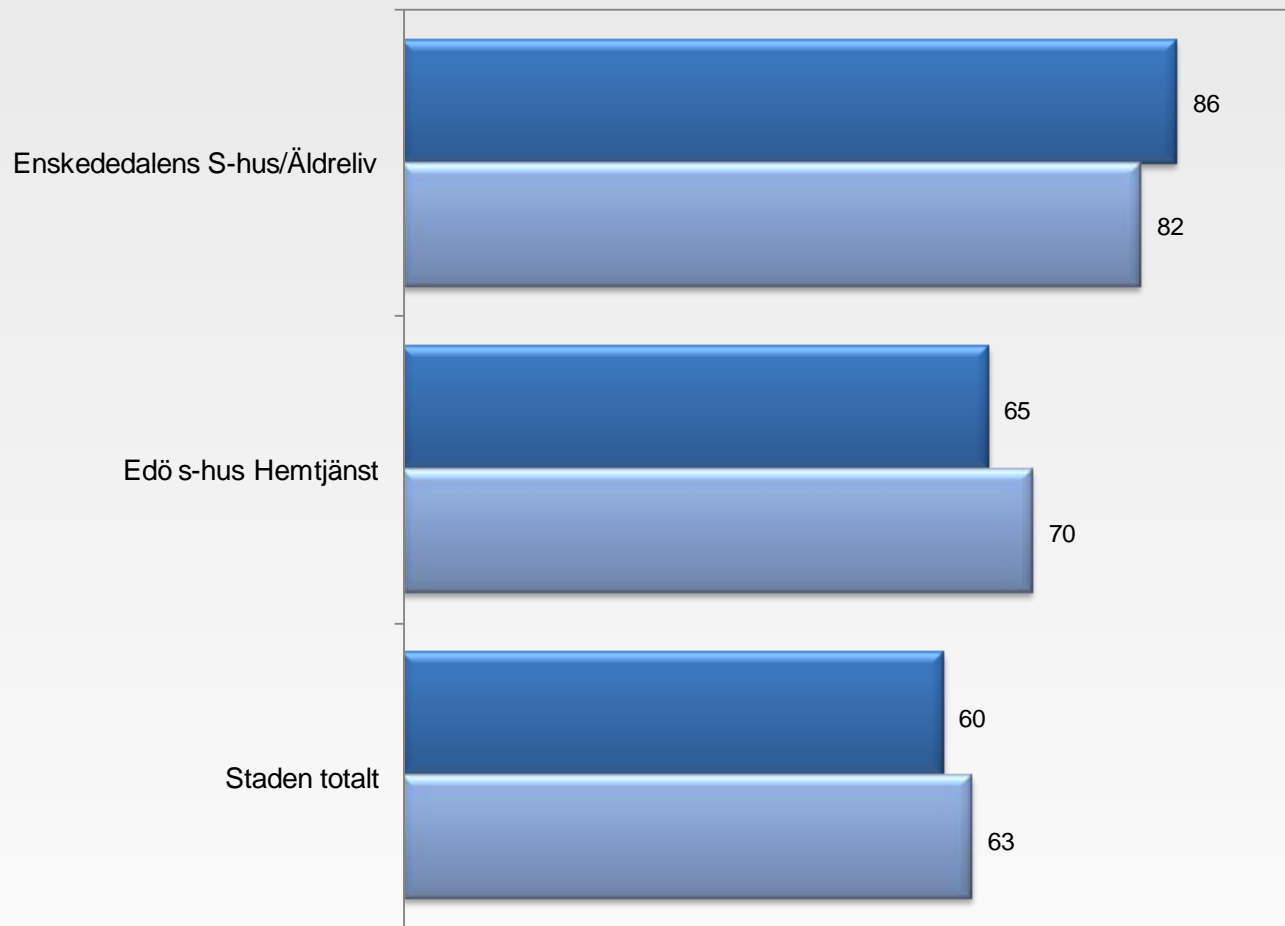
# Jag kan påverka hur hemtjänsten ska utföras. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2013 ■ 2012



## Hemtjänstpersonalen är bra på att passa tider. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

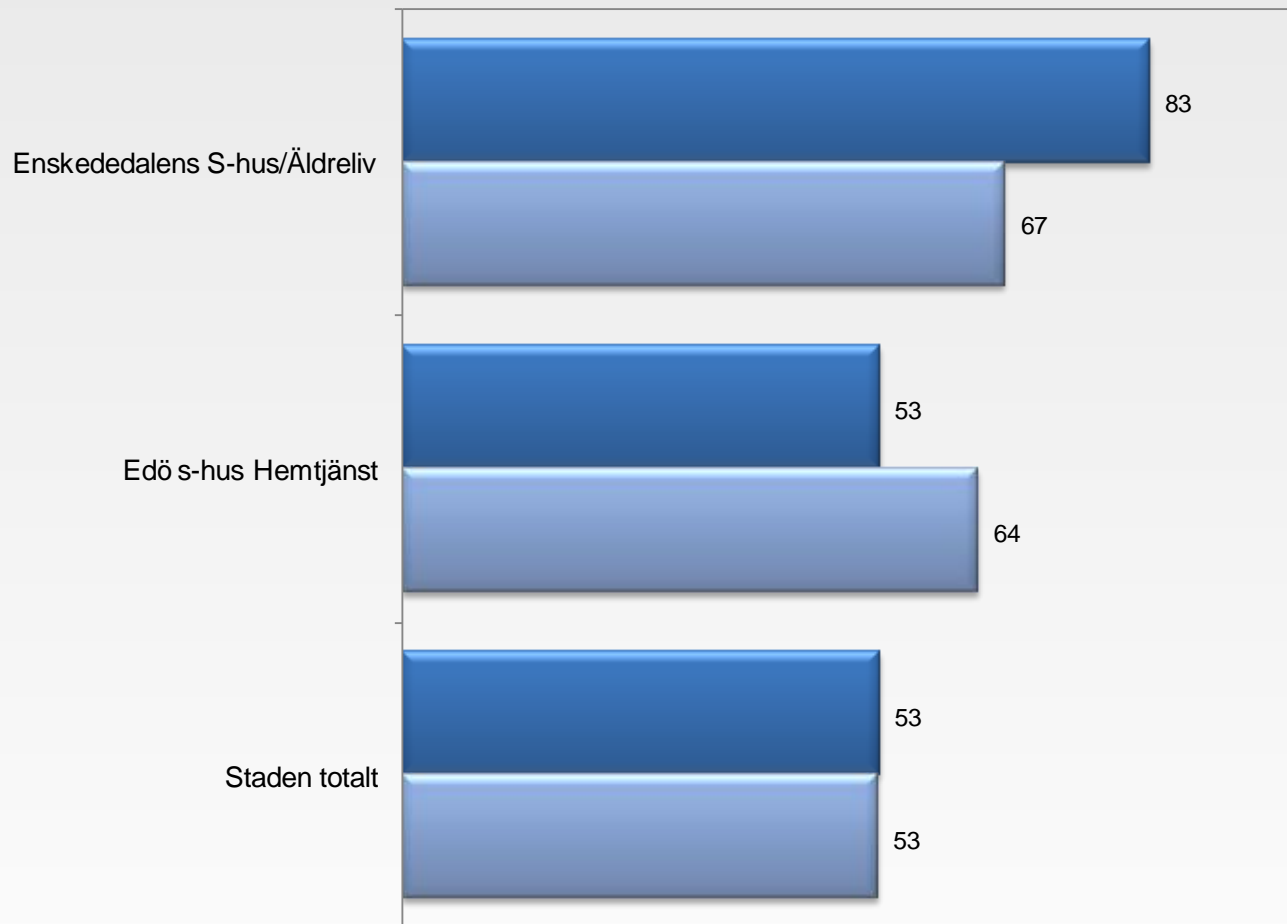
■ 2013 ■ 2012



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

(Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

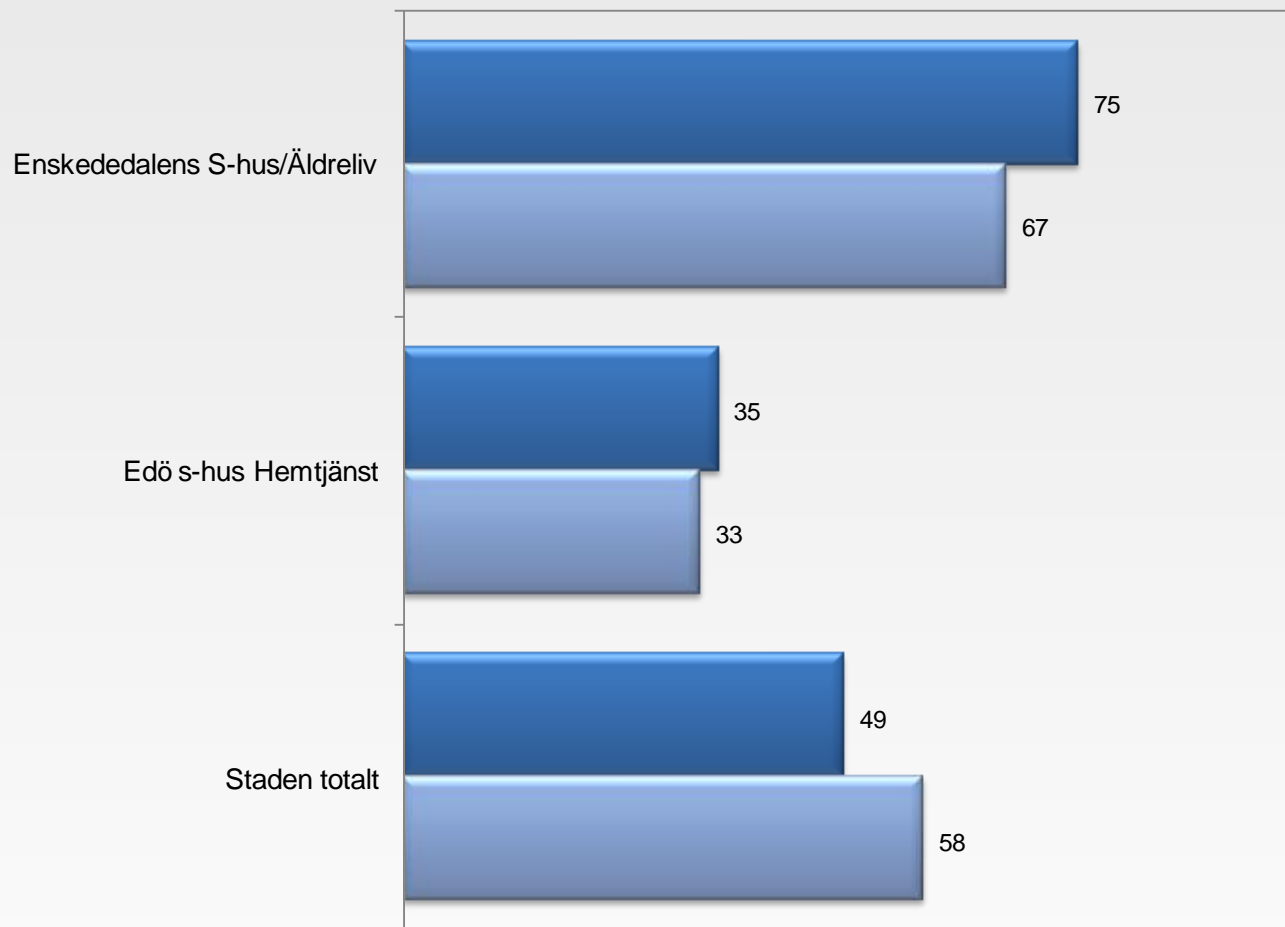
■ 2013 ■ 2012





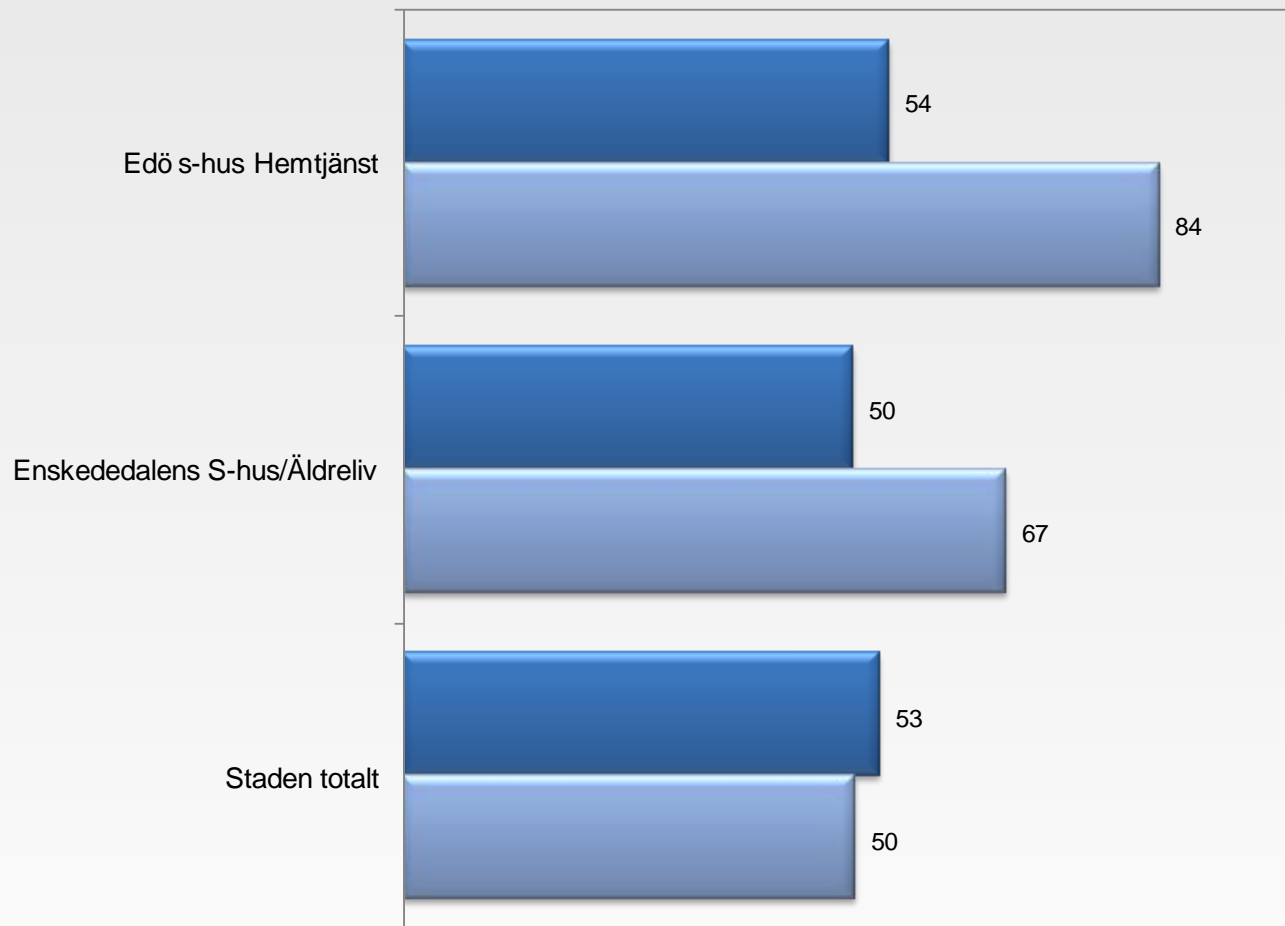
## Maten smakar bra. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2013 ■ 2012



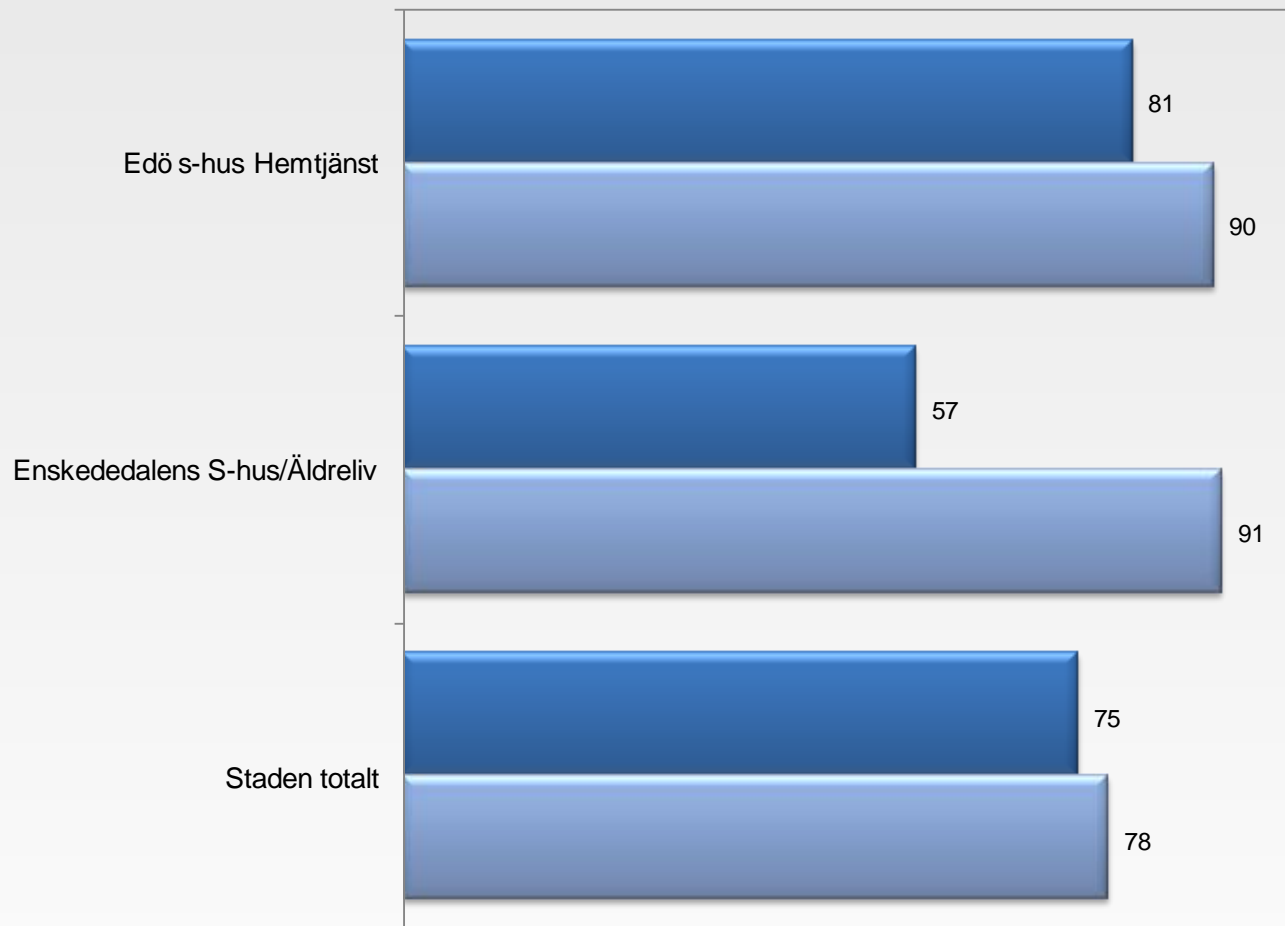
# Jag är nöjd med promenaderna/utevistelserna. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2013 ■ 2012



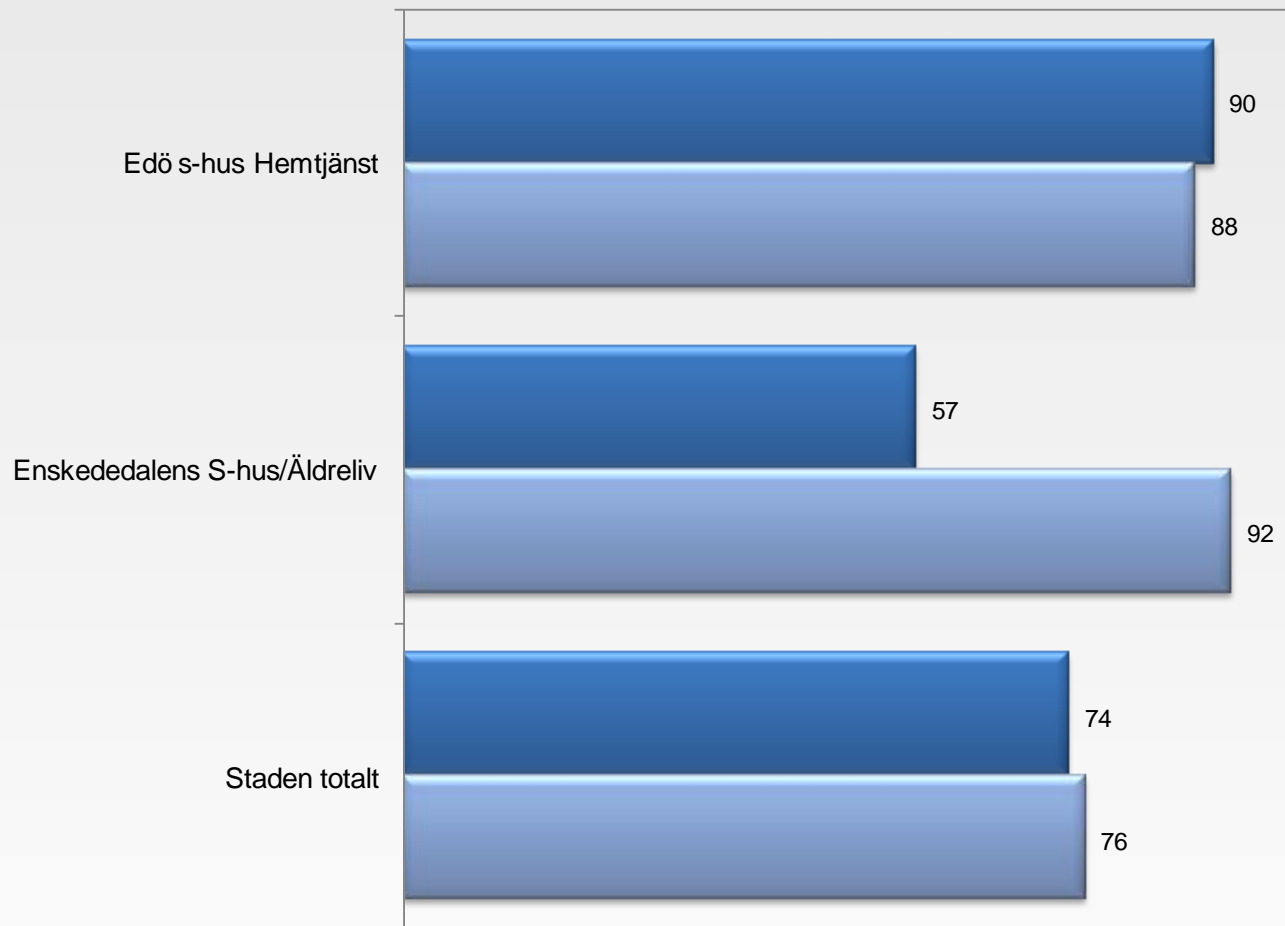
# Jag känner mig trygg med min hemtjänst. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2013 ■ 2012



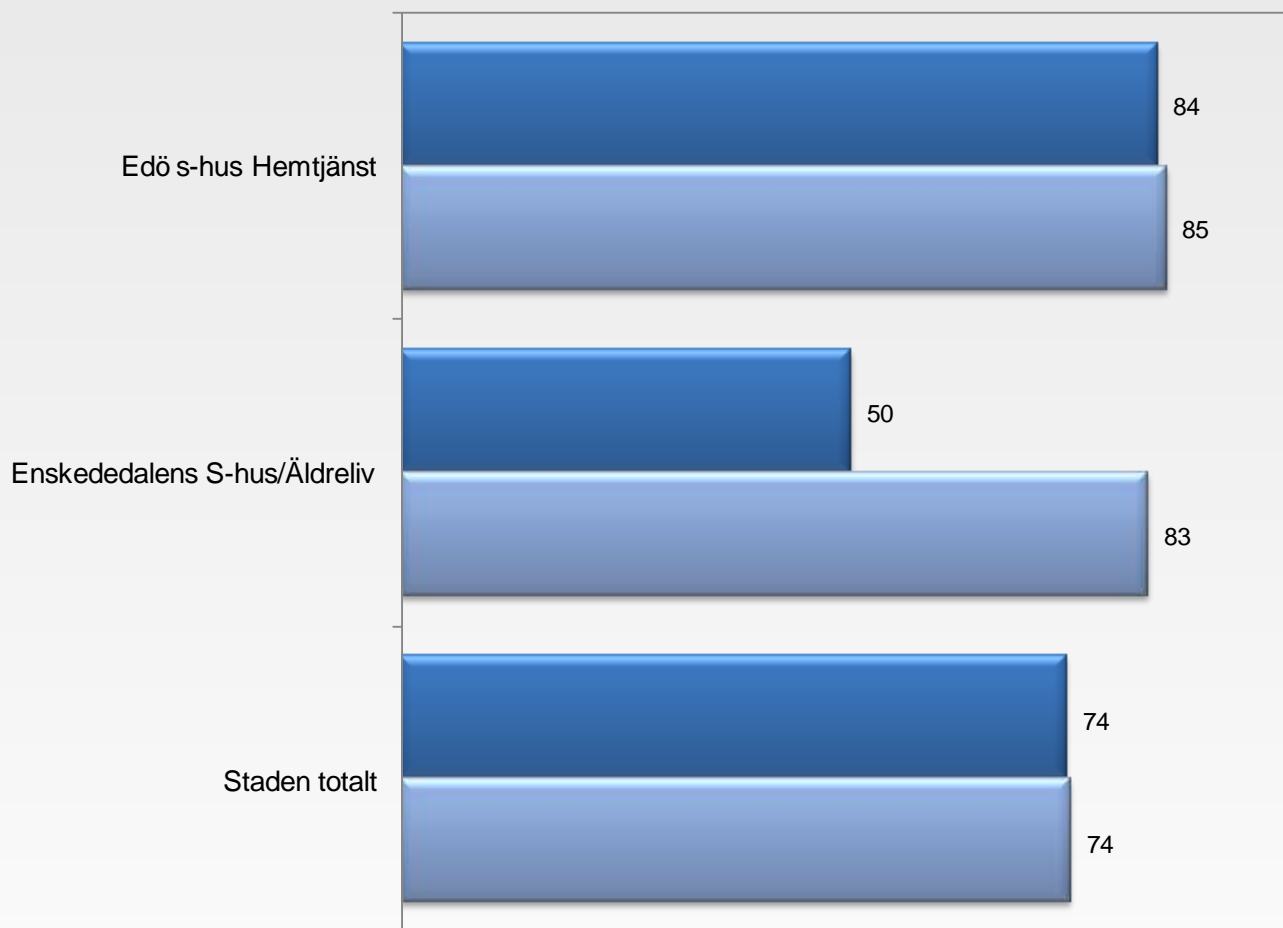
# Jag känner mig nöjd med min hemtjänst. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2013 ■ 2012



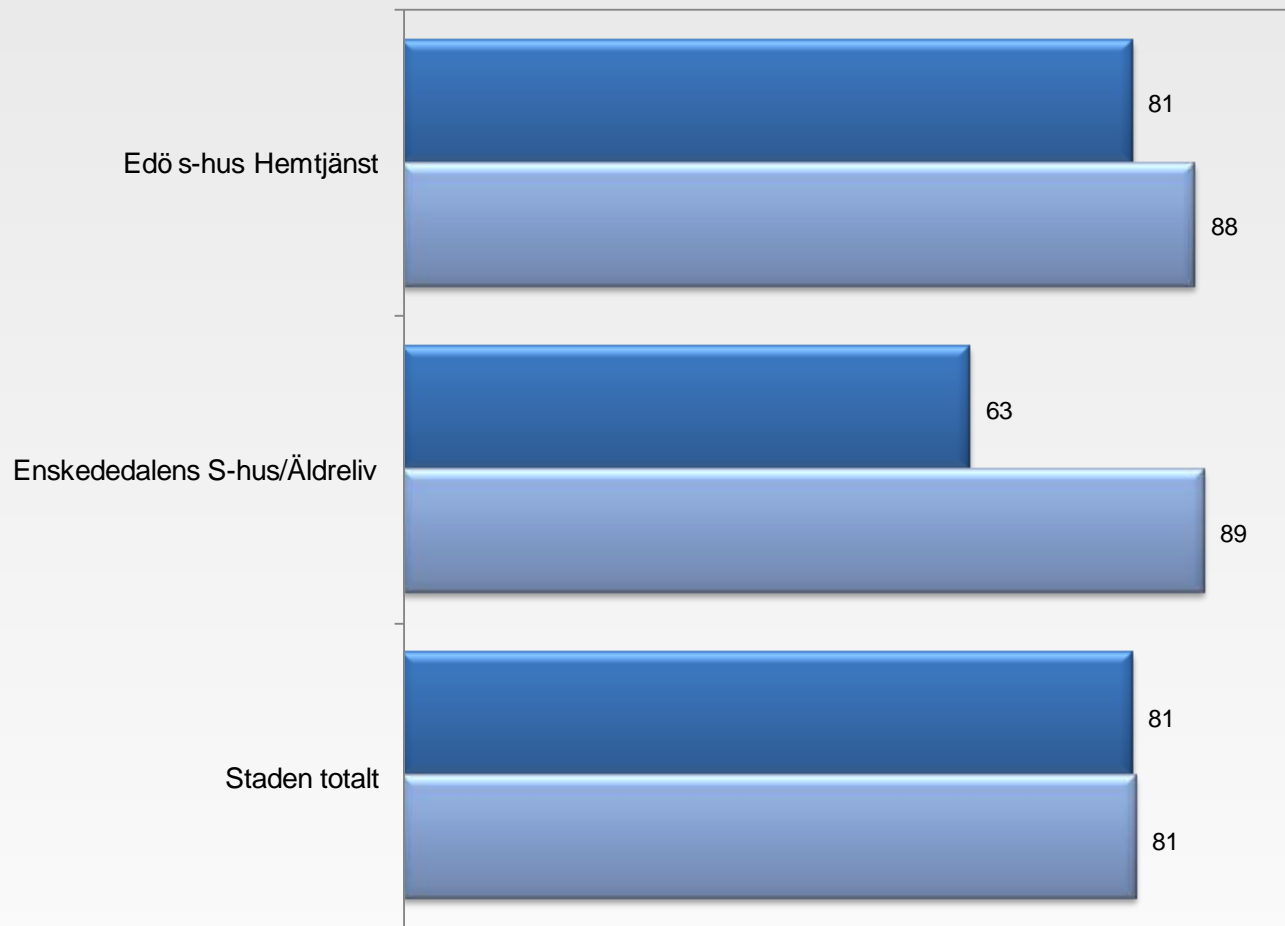
## Hemtjänsten uppfyller mina behov av stöd och hjälp. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2013 ■ 2012



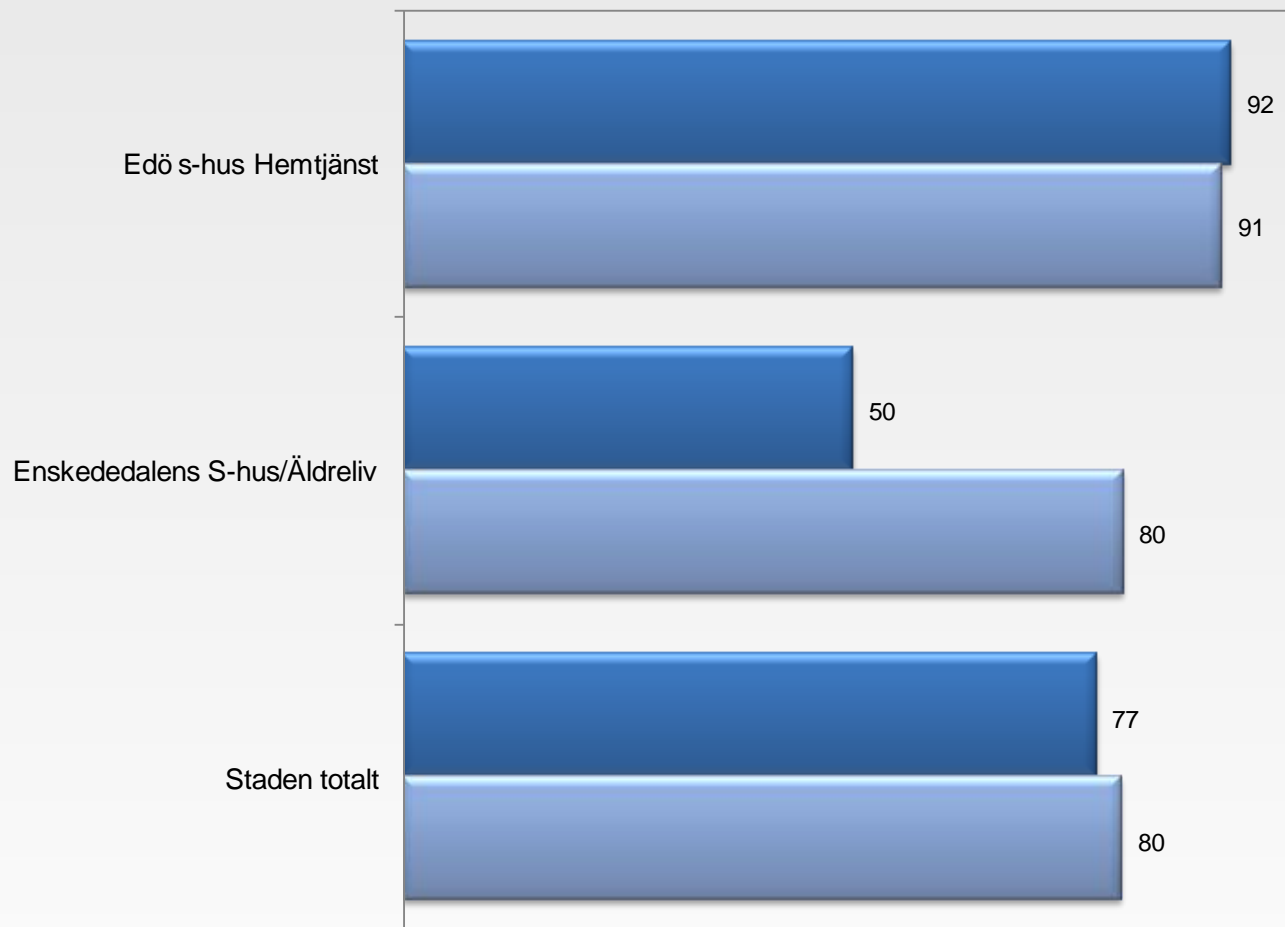
## Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2013 ■ 2012



# Jag får den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

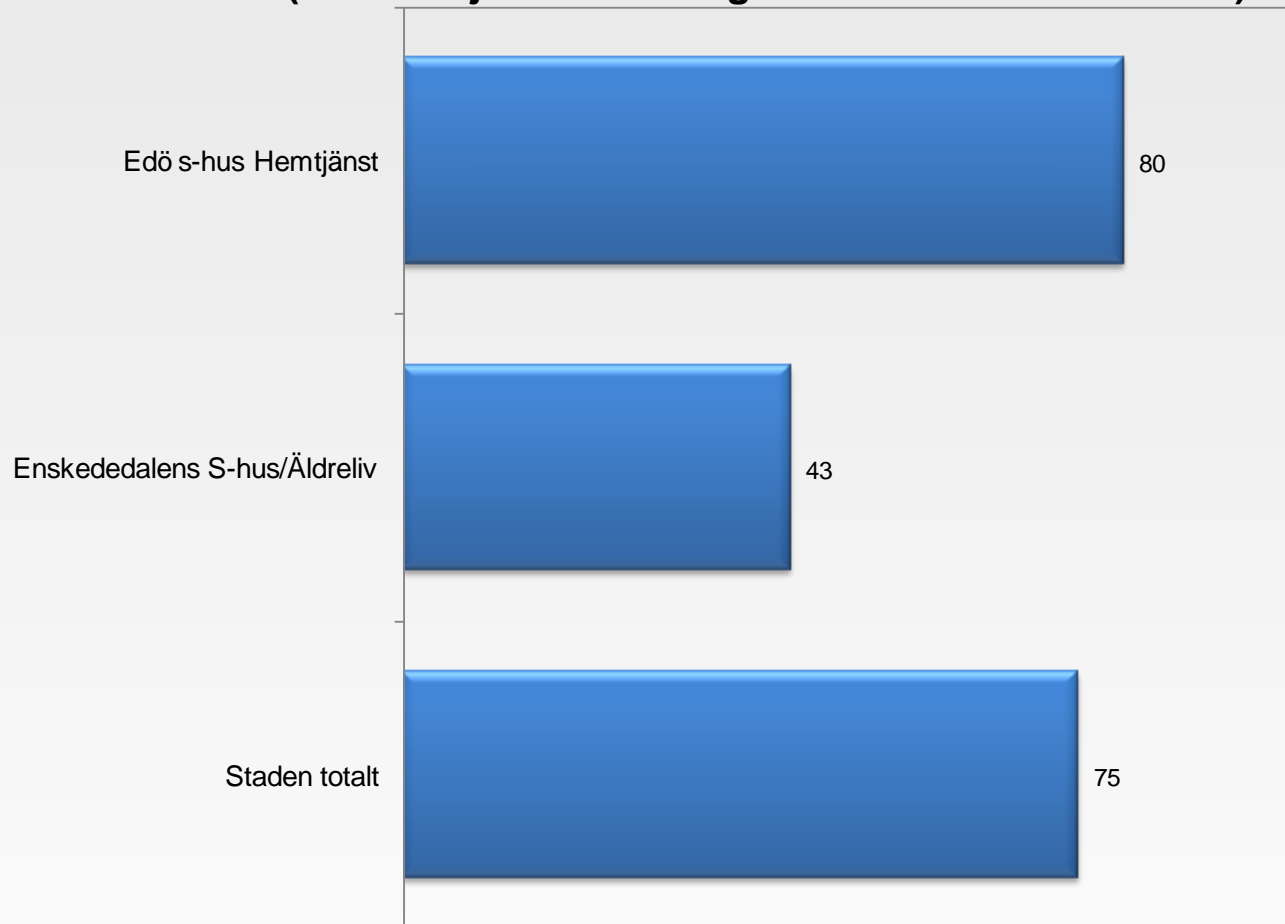
■ 2013 ■ 2012



# Jag är nöjd med möjligheten att komma ut (exempelvis ut på balkongen, gården, parken).

(Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2013





# Jag är nöjd med de aktiviteter mitt boende erbjuder. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2013

