



MARKÖR
UNDERSÖKER · UTREDER · UTVÄRDERAR

Stadsledningskontoret

Brukarundersökning inom äldreomsorgen 2013

Hemtjänst ordinärt boende

Denna presentation visar resultaten för
brukare med beslut om hemtjänst från
Spånga-Tensta 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 Spånga-Tensta stadsdel som bor i ordinärt boende.
- 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 Spånga-Tensta stadsdel inkom 248 svar, vilket ger en svarsprocent på 61 %.
- Totalt för staden inkom 8643 st svar, vilket ger en svarsprocent på 65 %.
- 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. Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst (kommunal hemtjänst eller olika privata företag).
23. Vem har valt din hemtjänst?



Svarsfrekvens

	Urval netto 2013	Antal svar 2011	Antal svar 2012	Antal svar 2013	Svarsfrekvens (%) 2011	Svarsfrekvens (%) 2012	Svarsfrekvens (%) 2013
Spånga-Tensta totalt	409	199	226	248	Data kan ej beräknas	68	61
Spånga-Tensta män	114	70	72	72		71	63
Spånga-Tensta kvinnor	295	129	154	176		66	60
Spånga-Tensta stadens utförare	164	Data kan ej beräknas	109	103		71	63
Spånga-Tensta privata utförare	245		117	145		65	59
Spånga-Tensta -70 år	37	19	17	21		46	57
Spånga-Tensta 71- 80 år	125	58	66	83		71	66
Spånga-Tensta 81-85år	94	45	59	51		66	54
Spånga-Tensta 86-90 år	82	50	53	51		79	62
Spånga-Tensta 91- år	71	27	31	42		63	59
Staden män	3 563	2 144	2 558	2 306		73	65
Staden kvinnor	9 830	6 203	7 321	6 337		75	64
Stadens utförare	4 553	Data kan ej beräknas	3 419	2 901		70	64
Privata utförare	8 840		6 362	5 742		74	65
Staden -70 år	828	492	624	479		69	58
Staden 71- 80 år	2 808	1 669	2 002	1 782		72	63
Staden 81-85år	2 776	1 857	2 111	1 818		73	65
Staden 86-90 år	3 449	2 370	2 751	2 217		76	64
Staden 91- år	3 532	1 959	2 391	2 347		73	66
Staden totalt	13393	8 347	9 879	8643		75	65

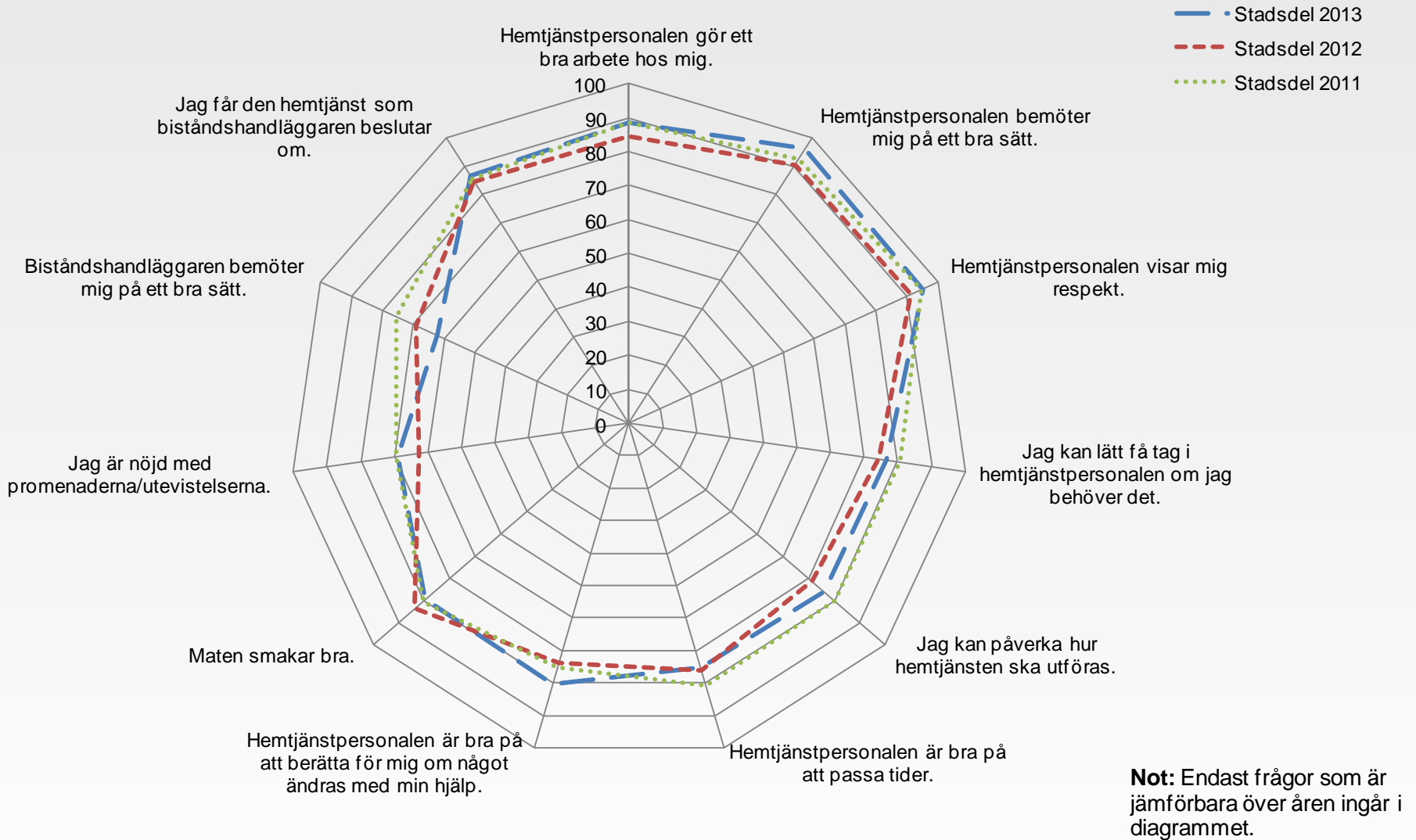


Andel nöjda



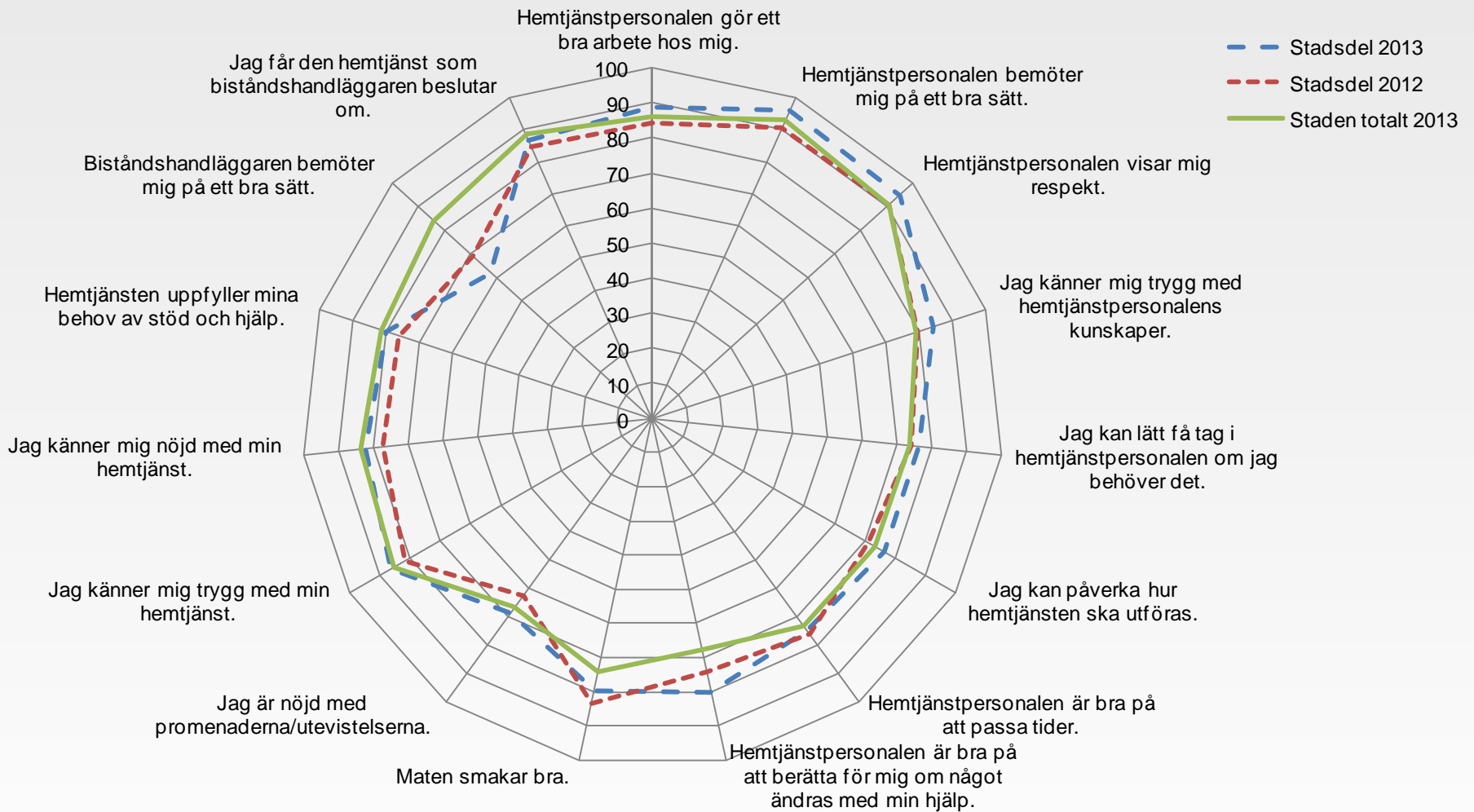
Spånga-Tensta stadsdel andel nöjda per fråga per år

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



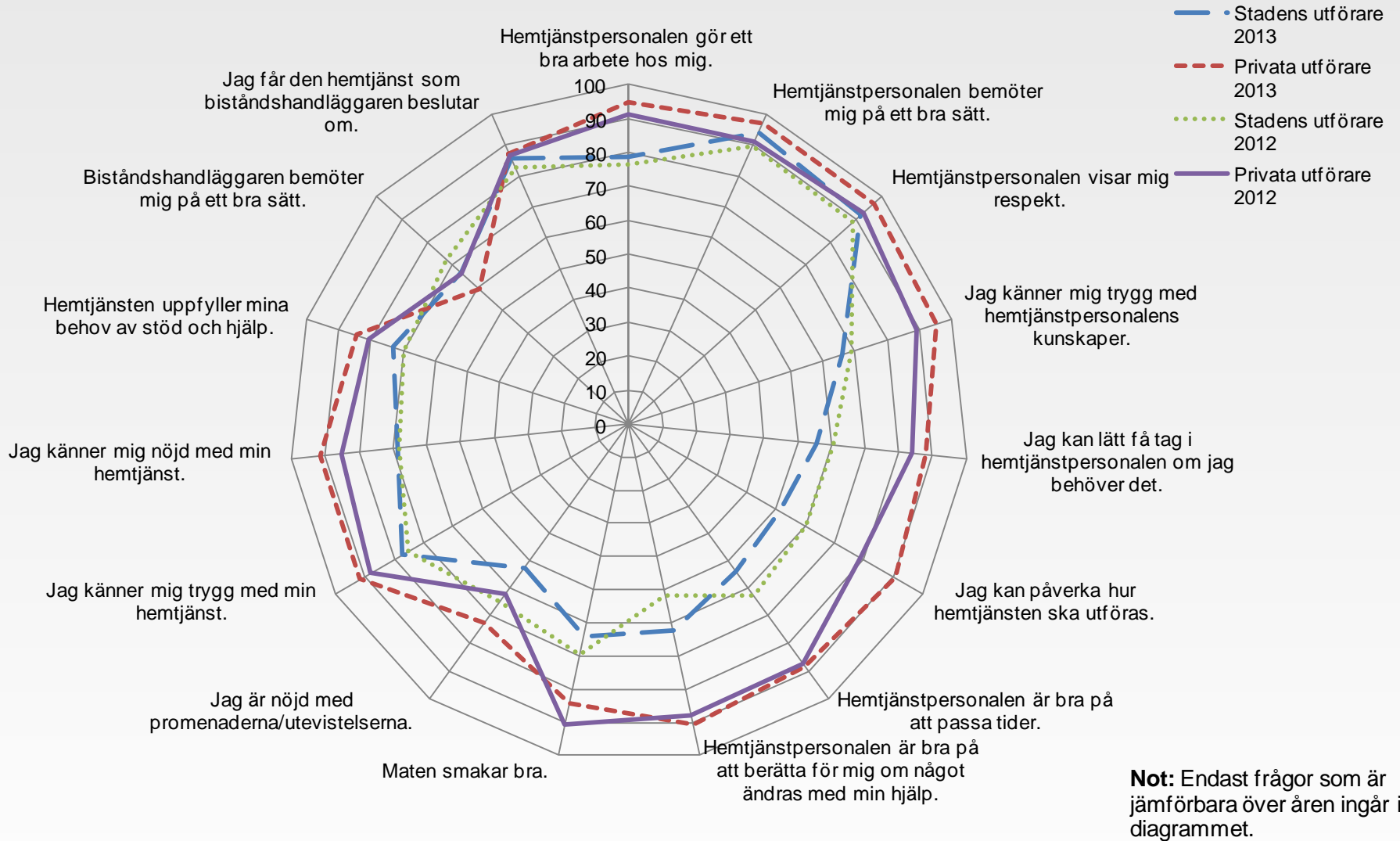
Spånga-Tensta stadsdel andel nöjda per fråga jämfört med staden totalt 2013

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



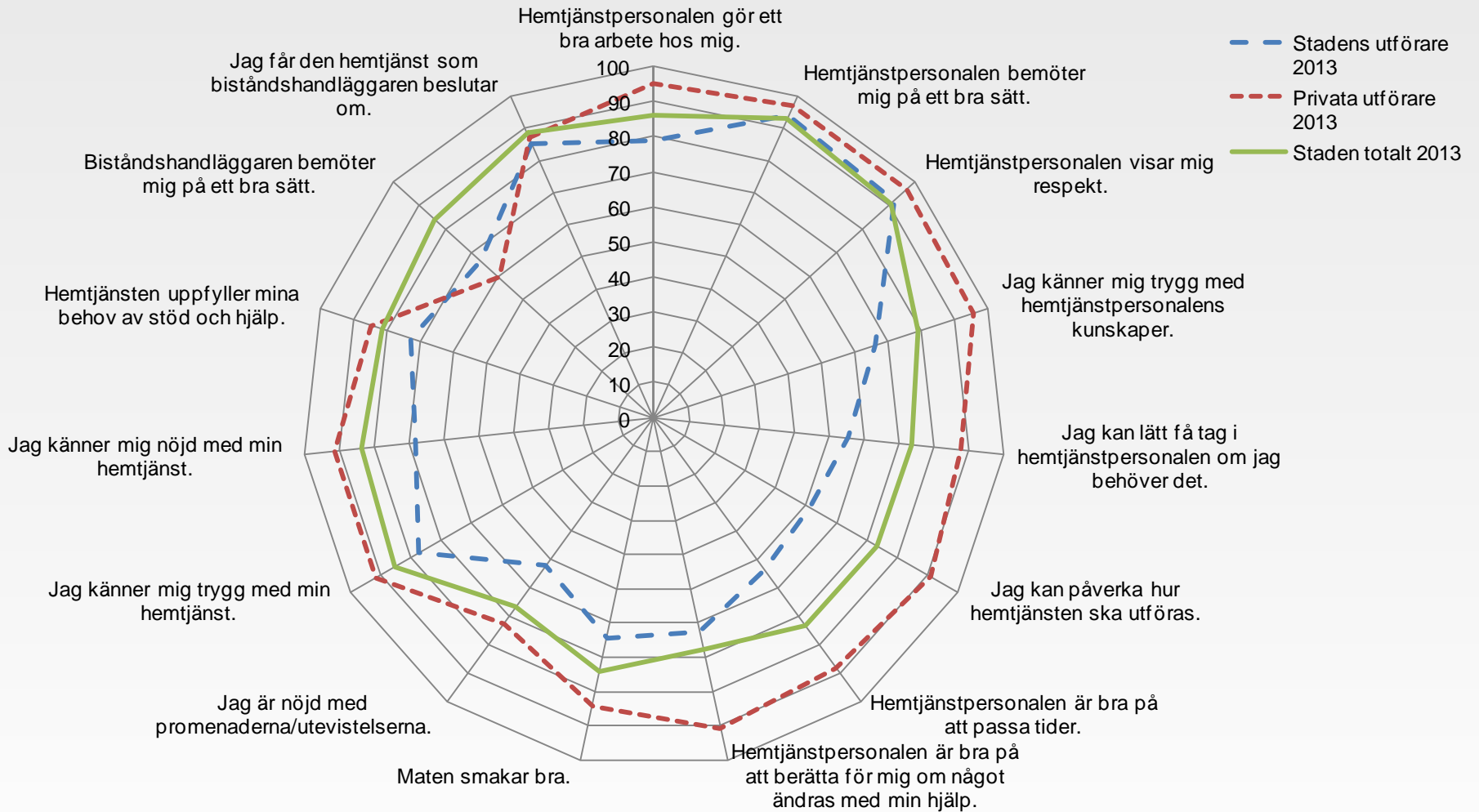
Spånga-Tensta stadsdel andel nöjda per fråga per år

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



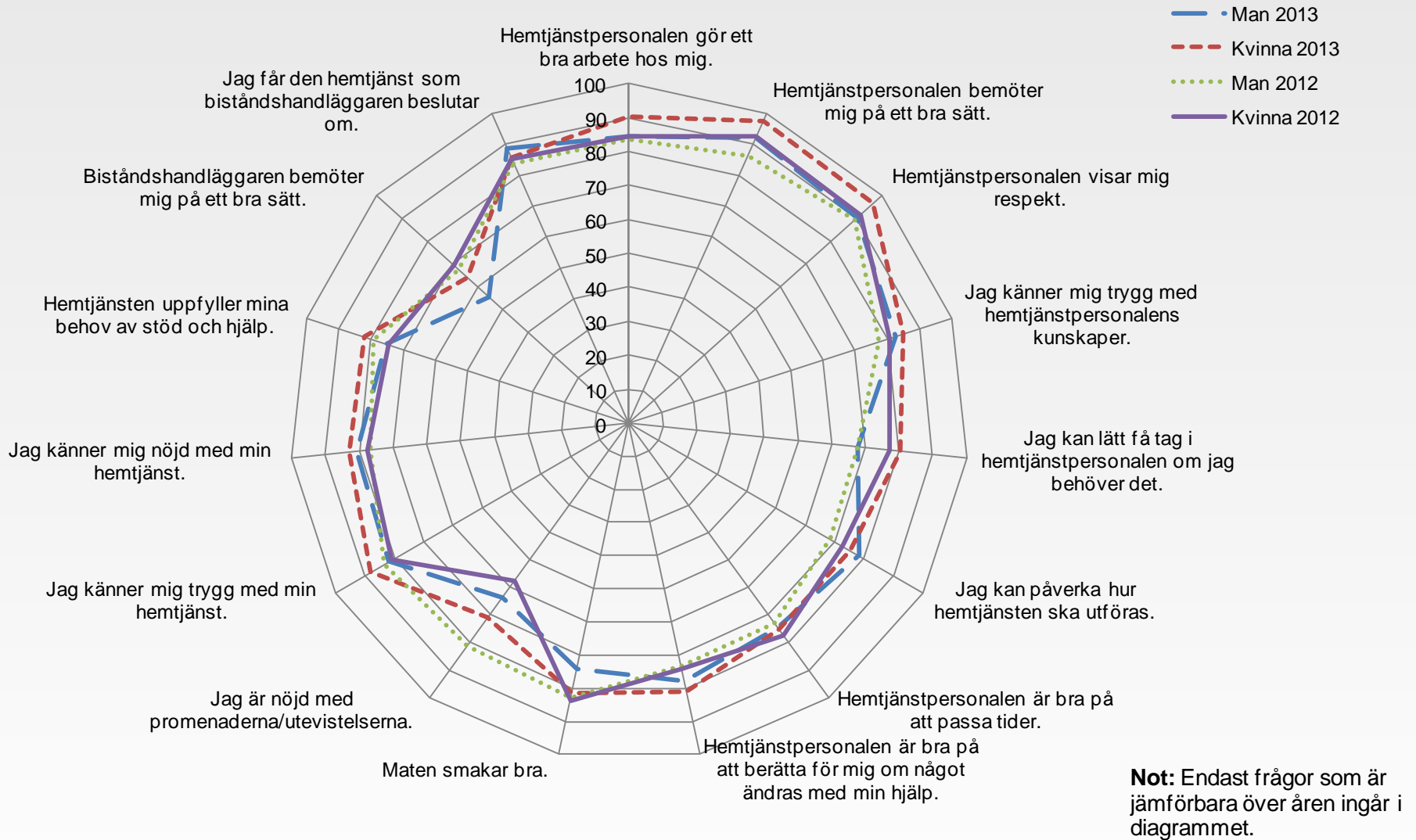
Spånga-Tensta stadsdel andel nöjda per fråga jämfört med staden totalt 2013

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



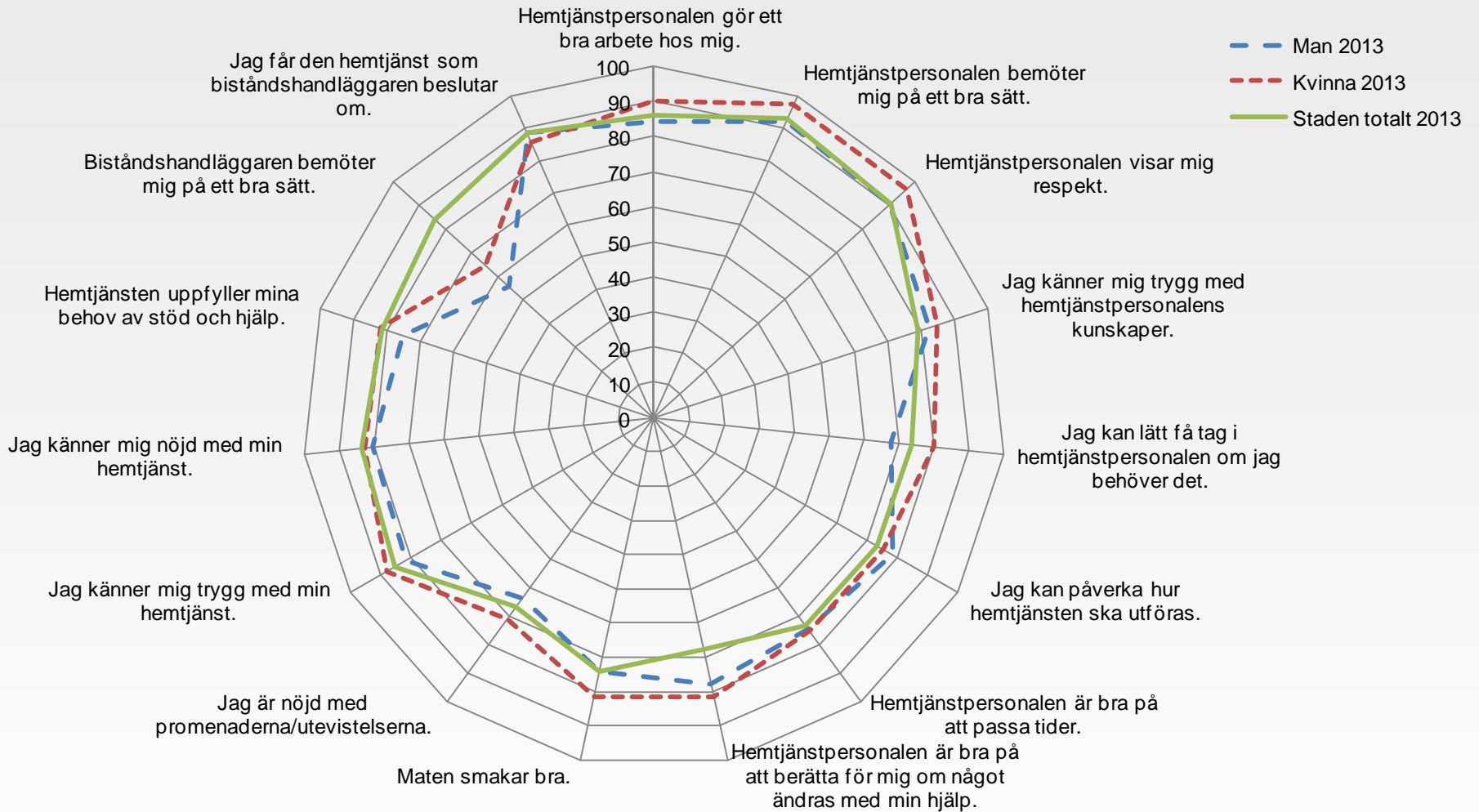
Spånga-Tensta stadsdel andel nöjda per fråga per år

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



Spånga-Tensta stadsdel andel nöjda per fråga jämfört med staden totalt 2013

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



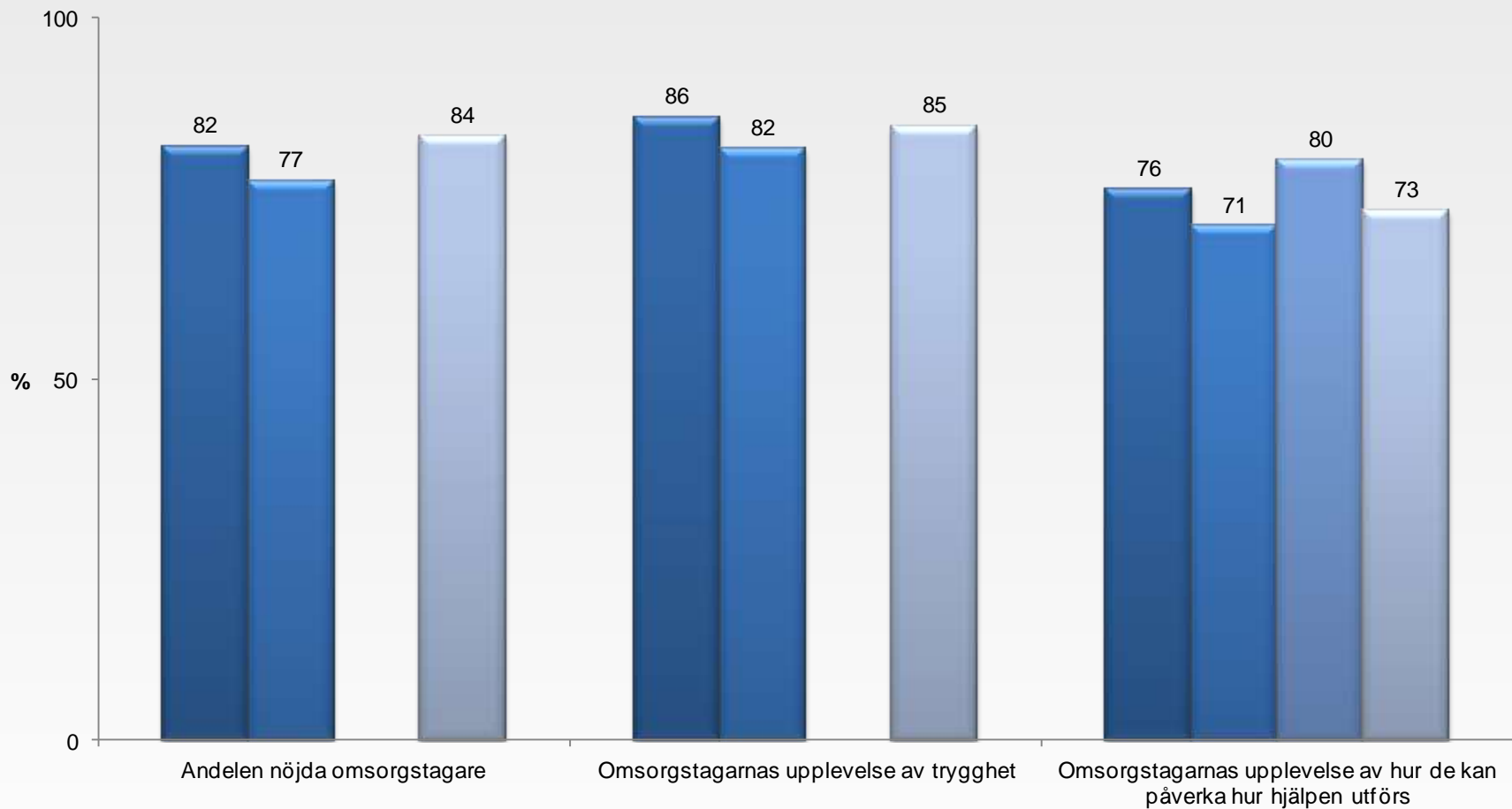
Indikator



Indikator hemtjänst i ordinärt boende

Spånga-Tensta stadsdel per år jämfört med staden totalt

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



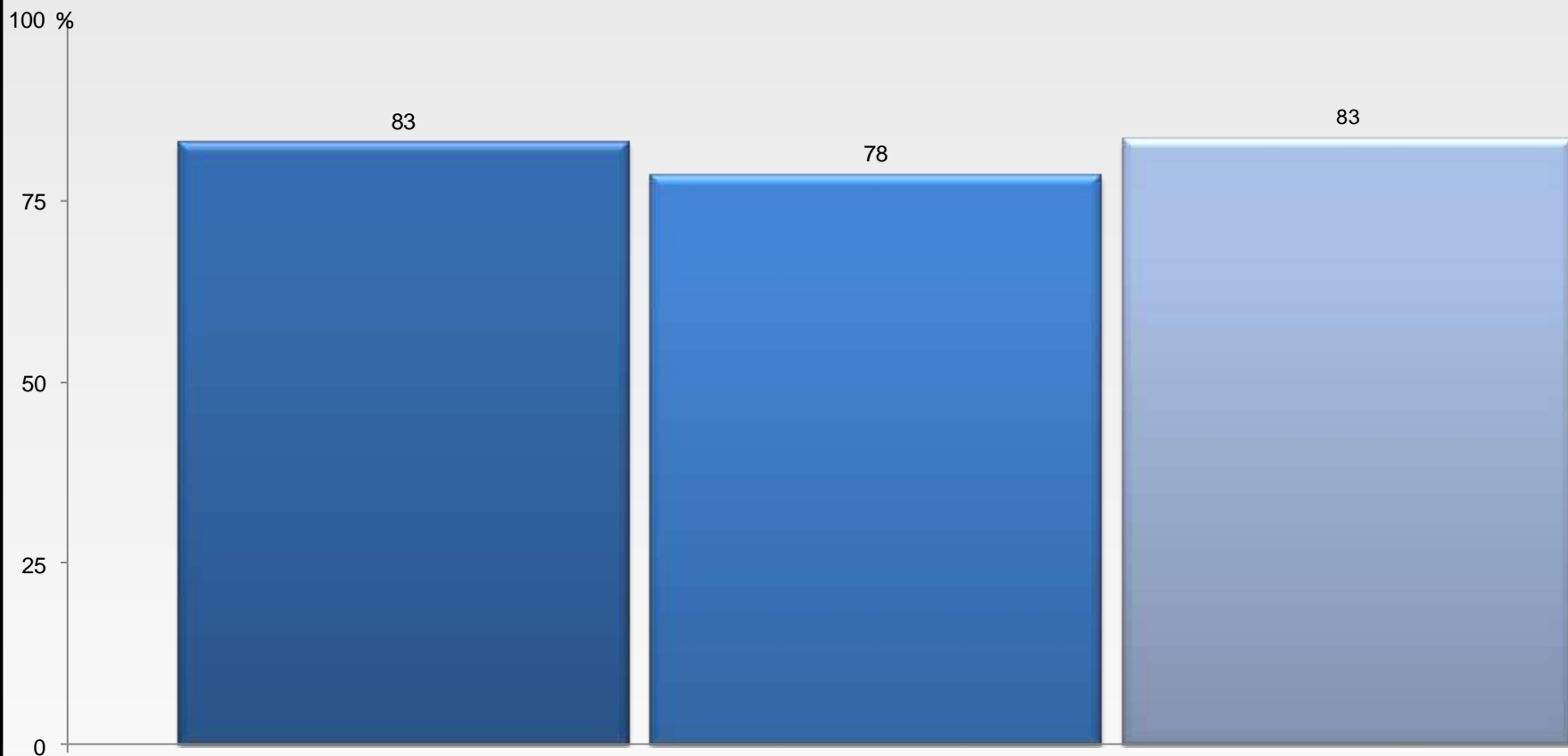
Index

- 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"

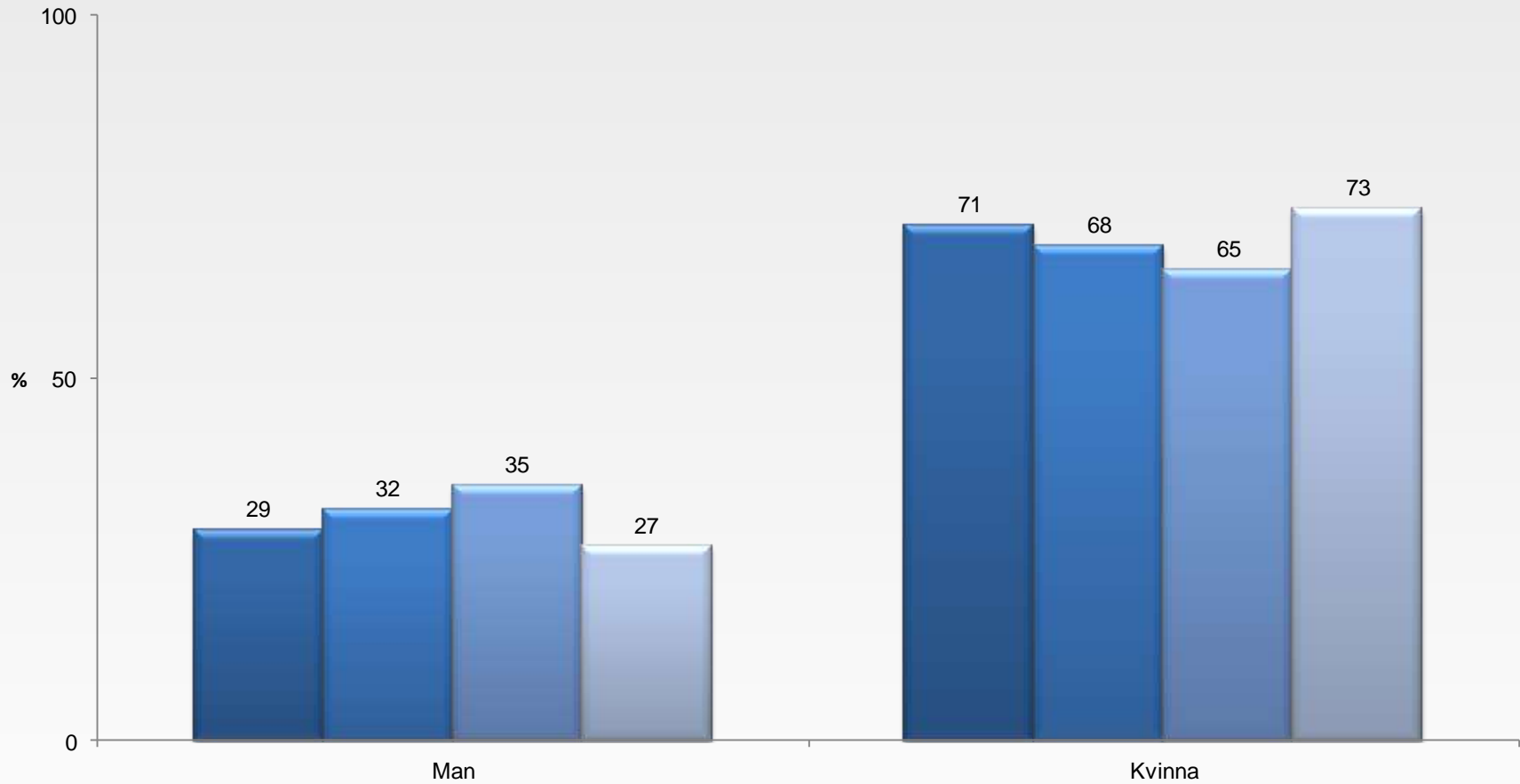


Resultat per fråga över tid



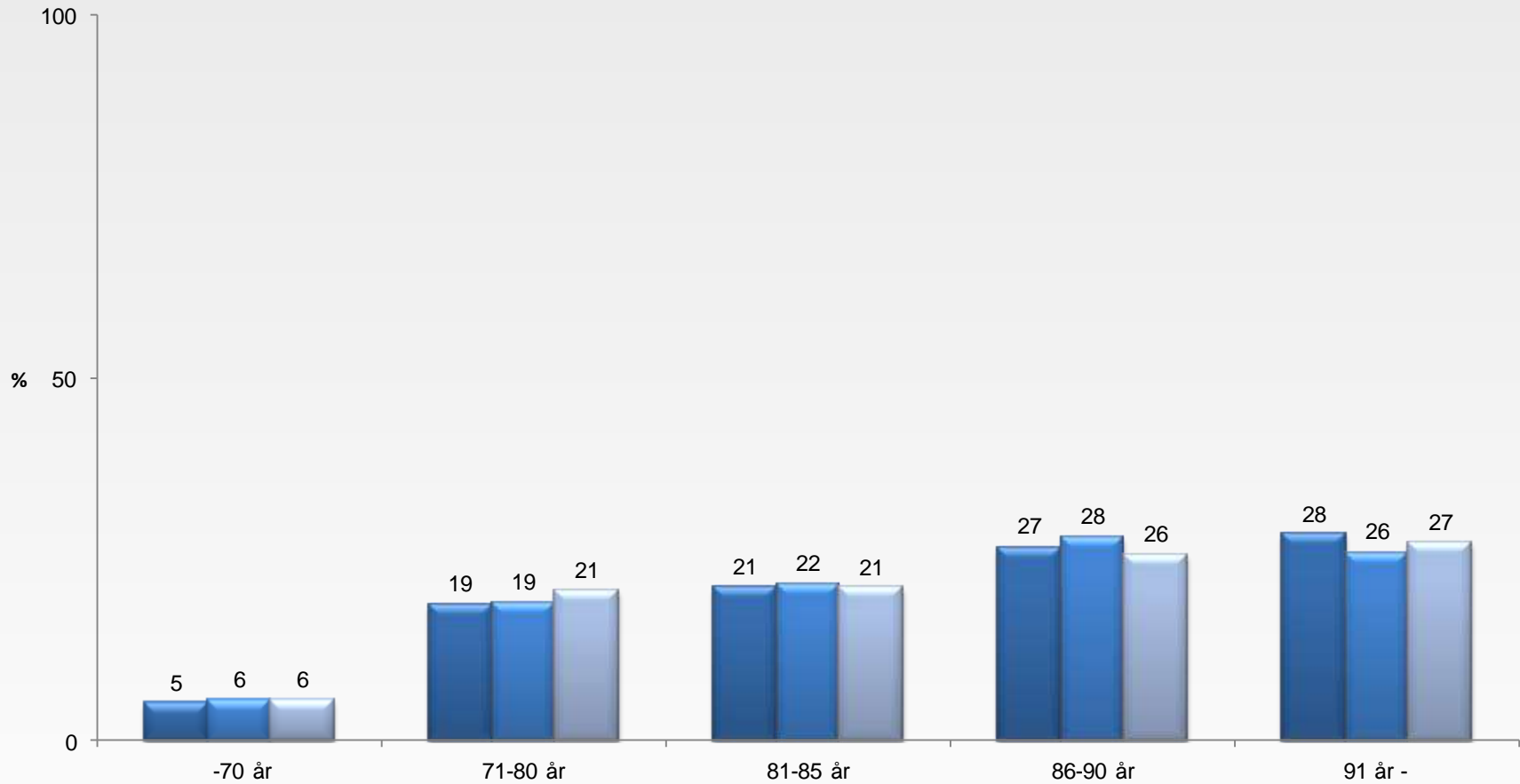
Kön

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



Ålder

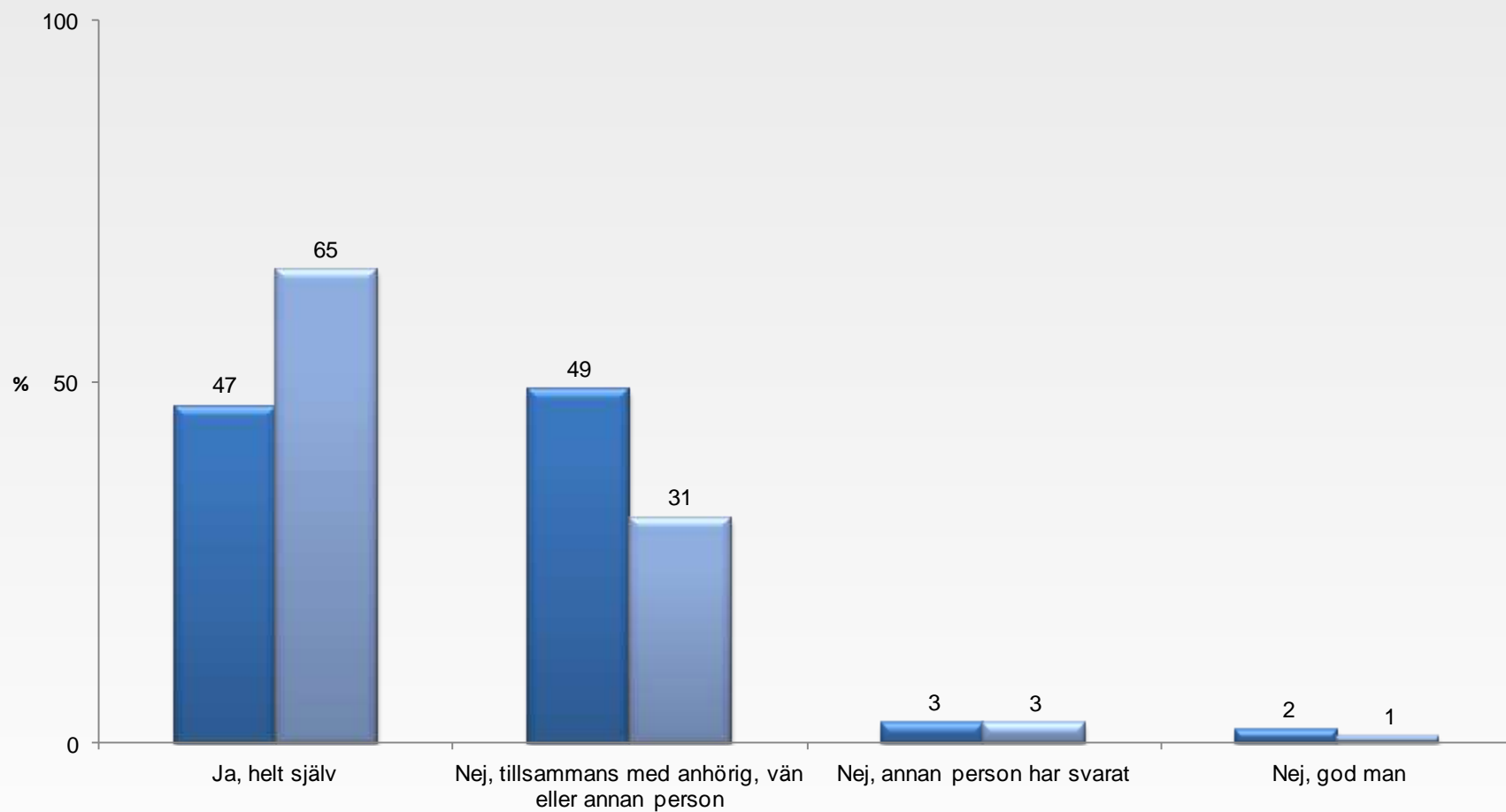
■ Stadsdel 2013 ■ Stadsdel 2012 ■ Staden totalt 2013



Har du svarat på frågorna själv?

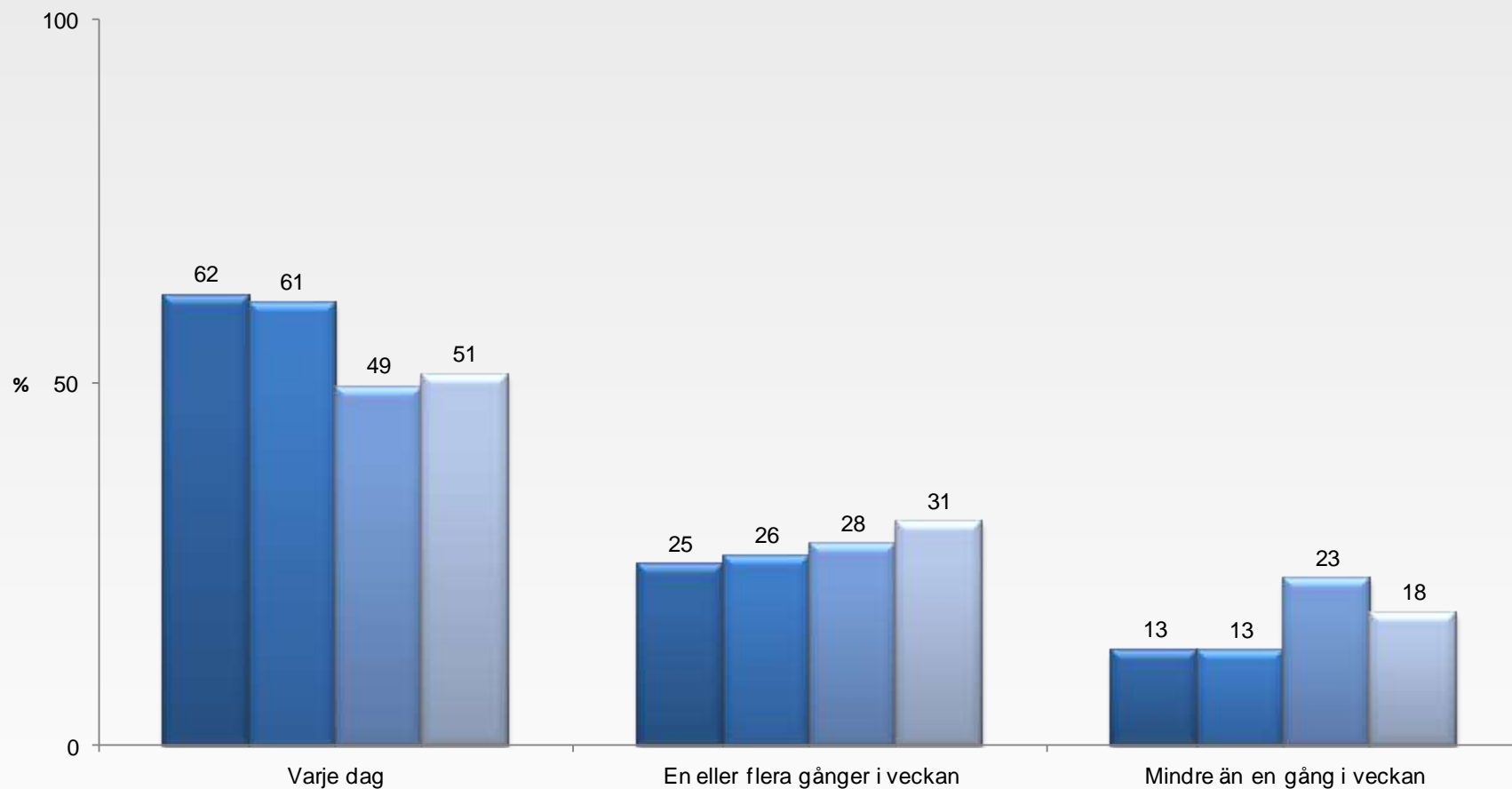
■ Stadsdel 2013

■ Staden totalt 2013



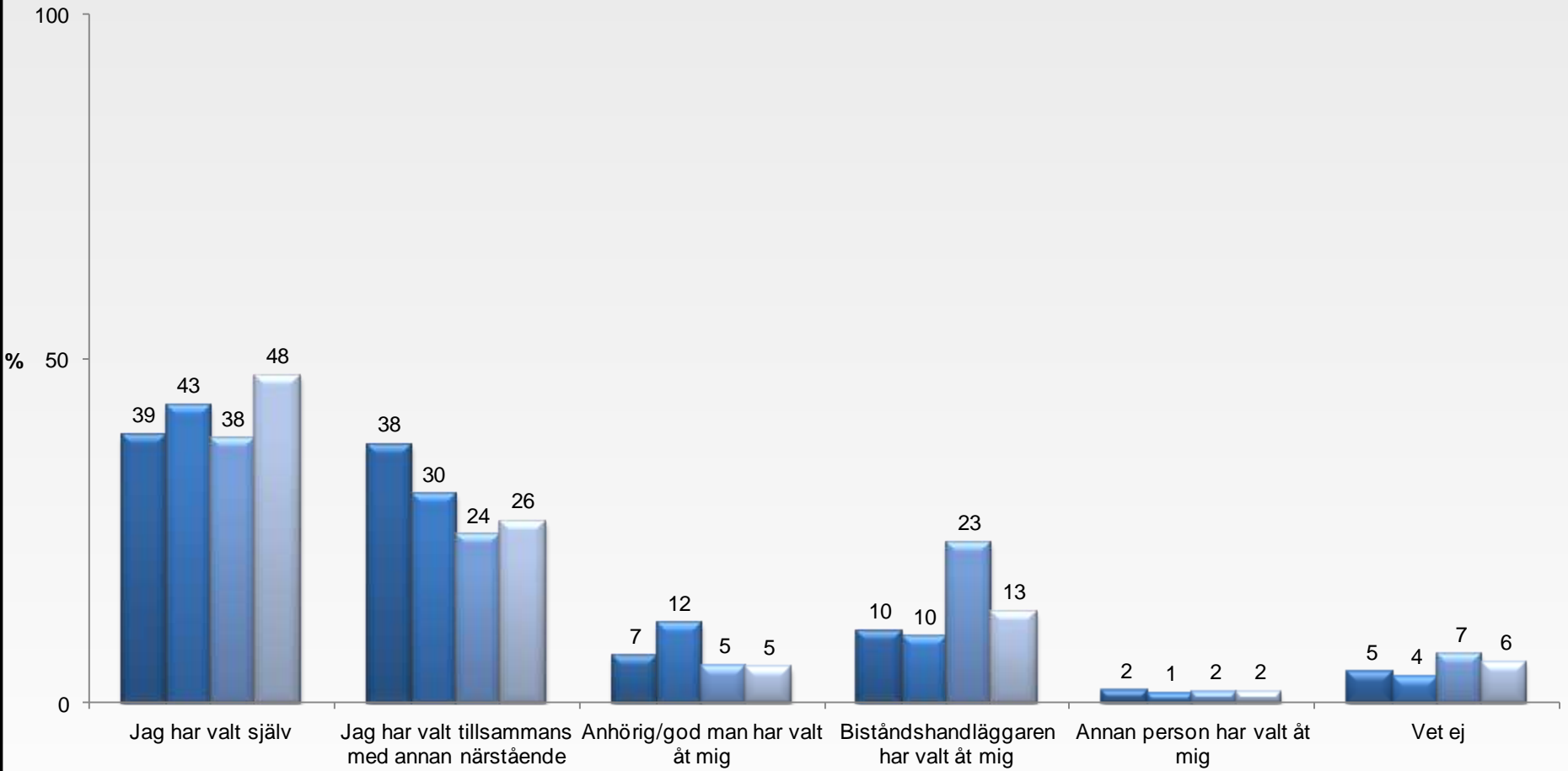
Hur ofta har du hemtjänst?

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



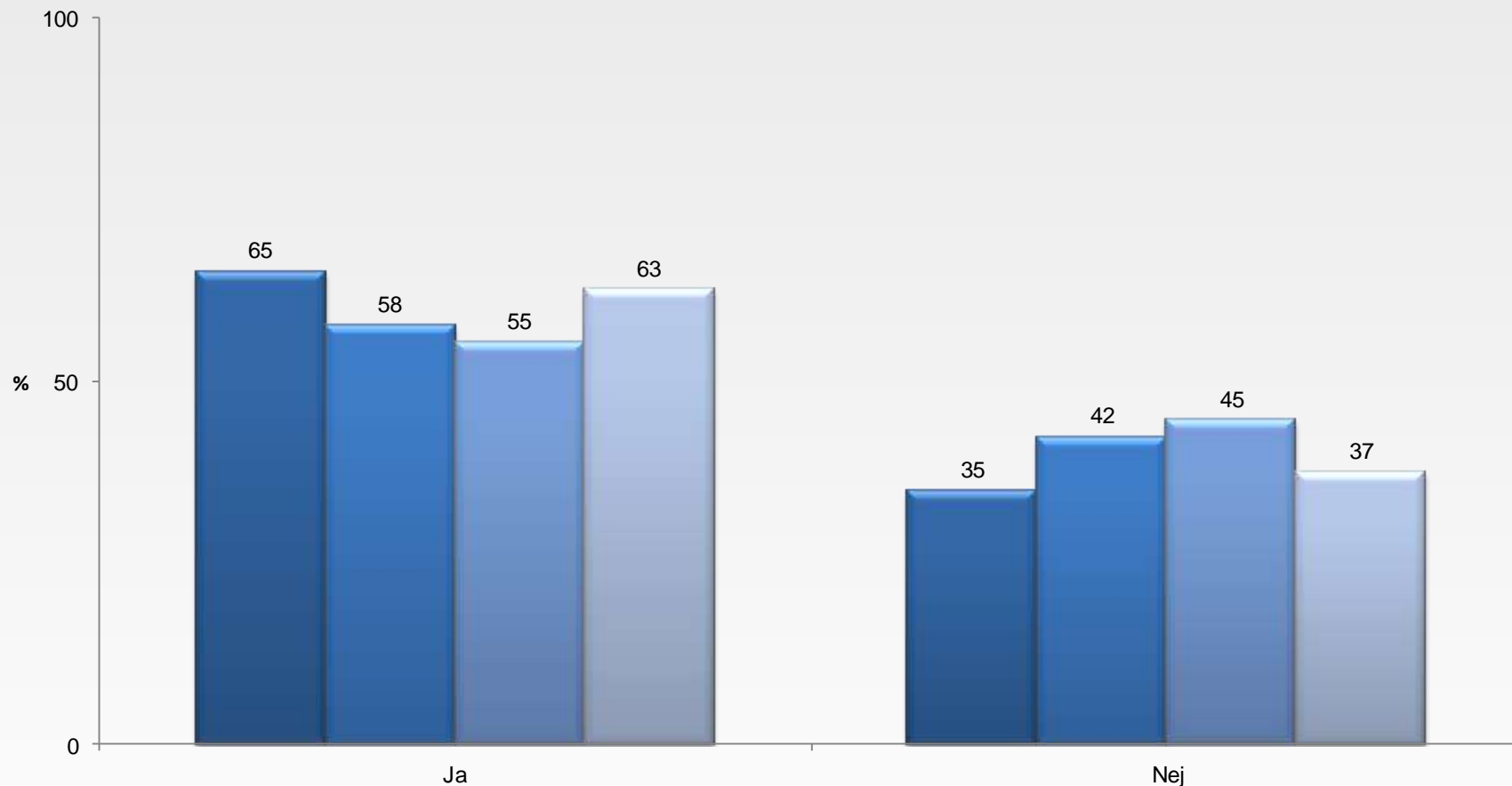
Vem har valt din hemtjänst?

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



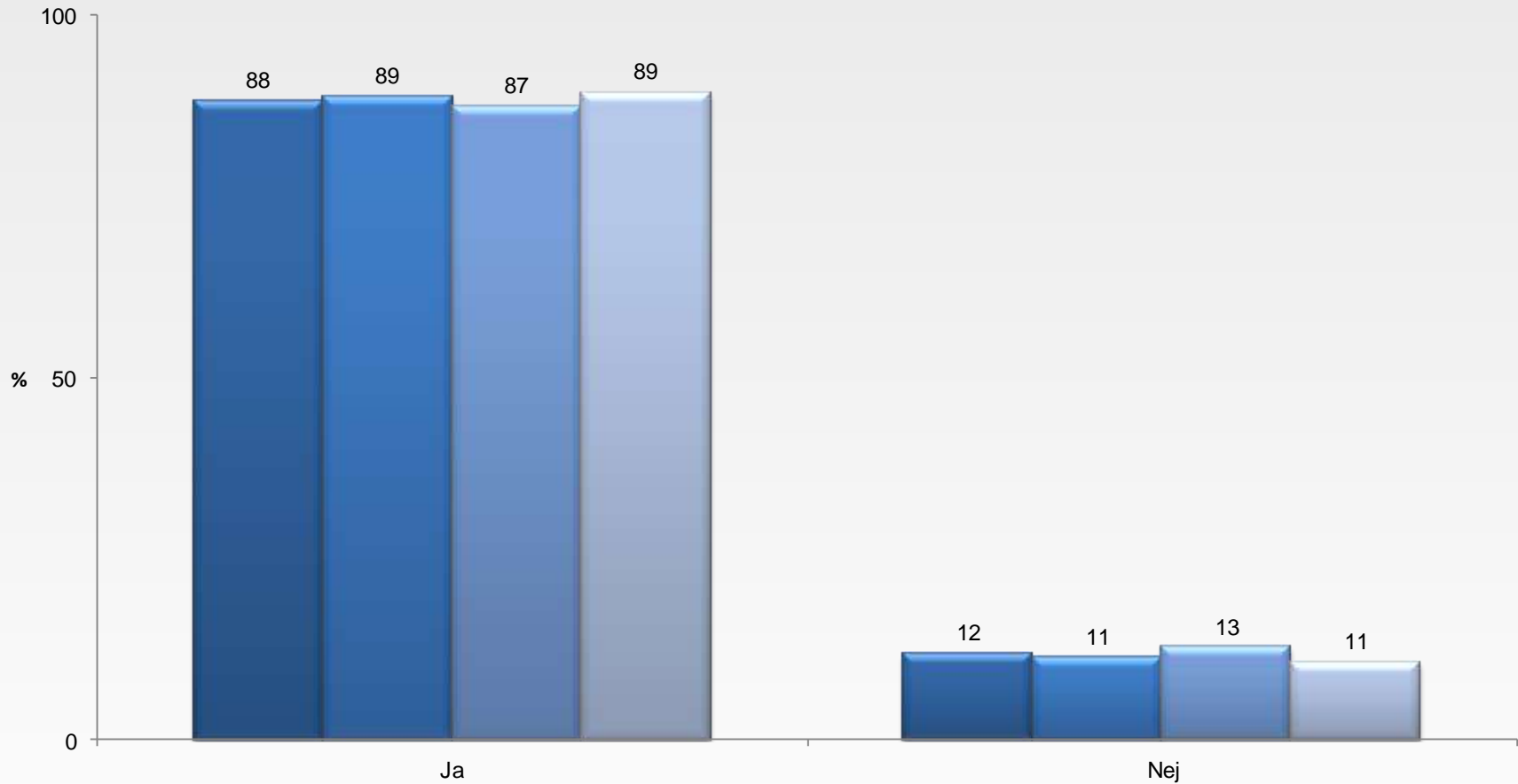
Är det oftast samma personer som kommer hem till dig från hemtjänsten?

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



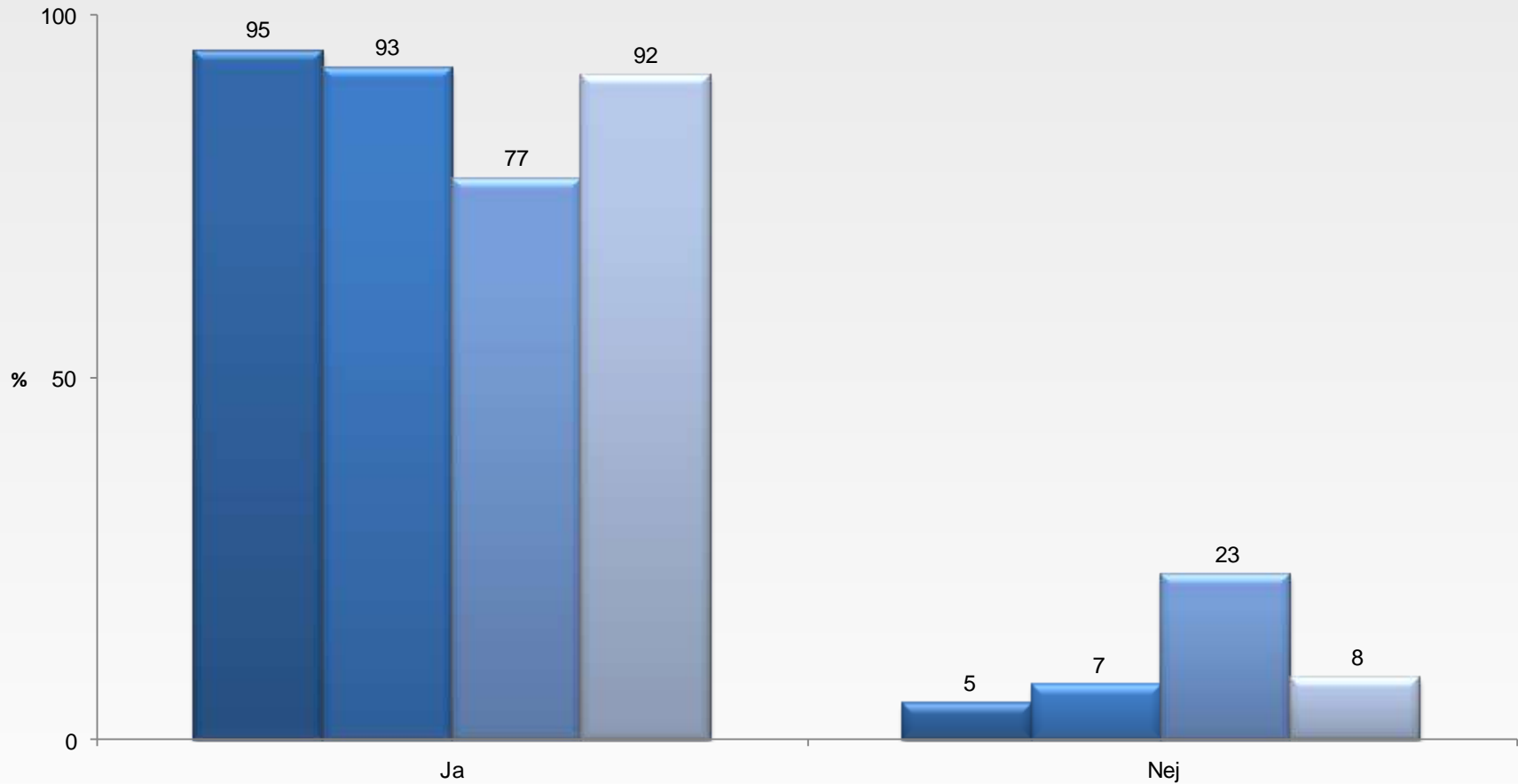
Vet du vilka insatser du är beviljad?

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



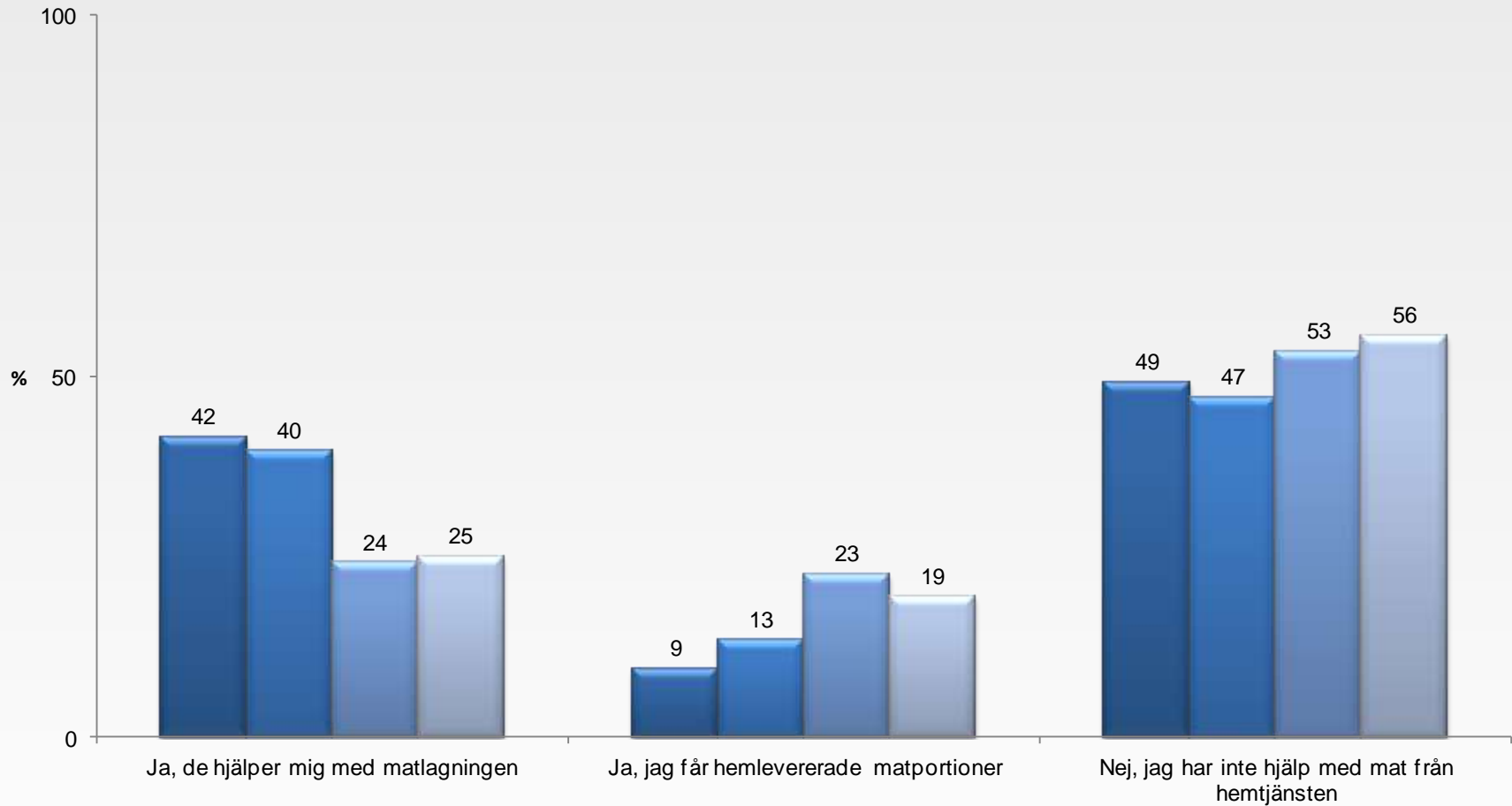
Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst?

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



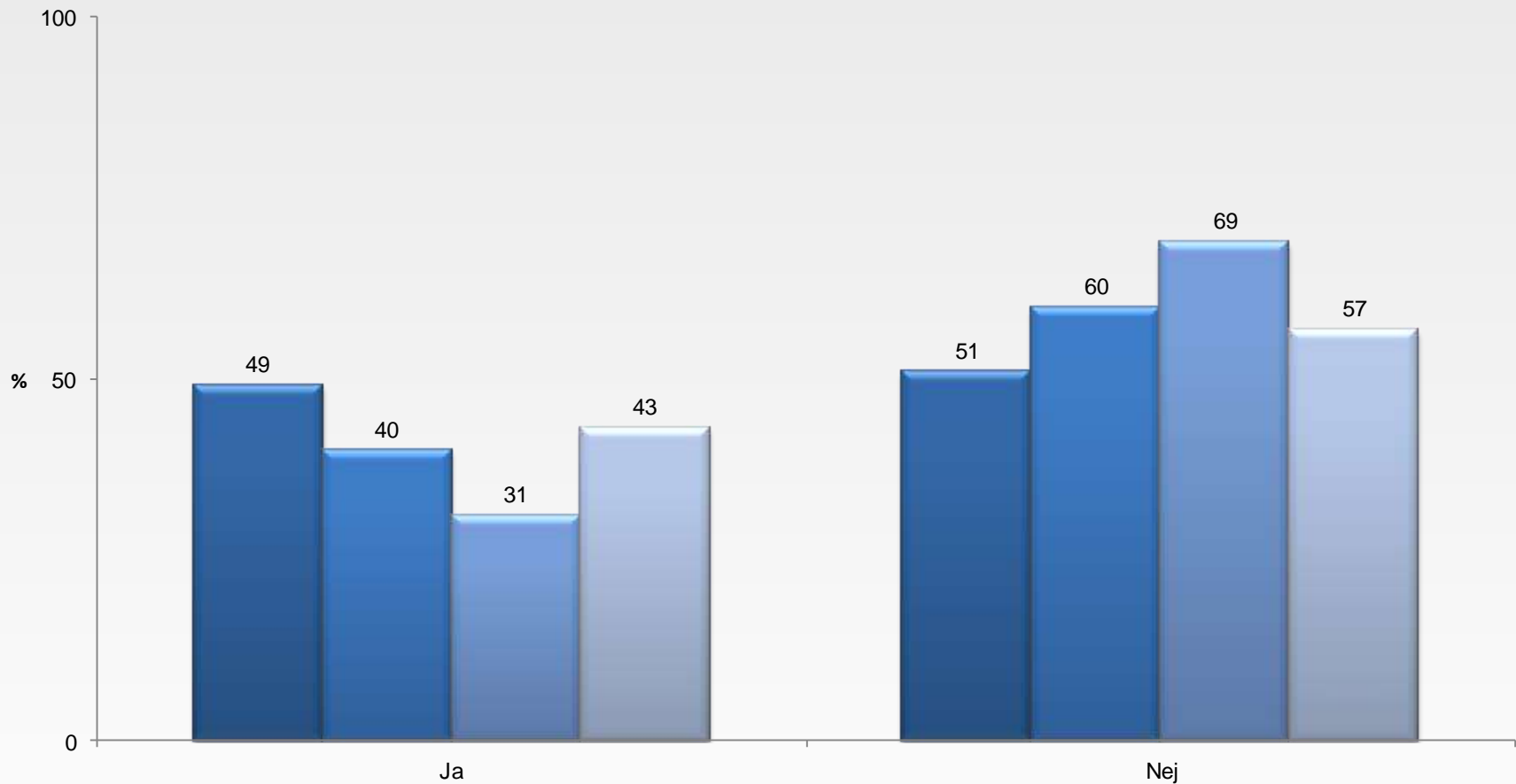
Hjälper hemtjänsten Dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

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



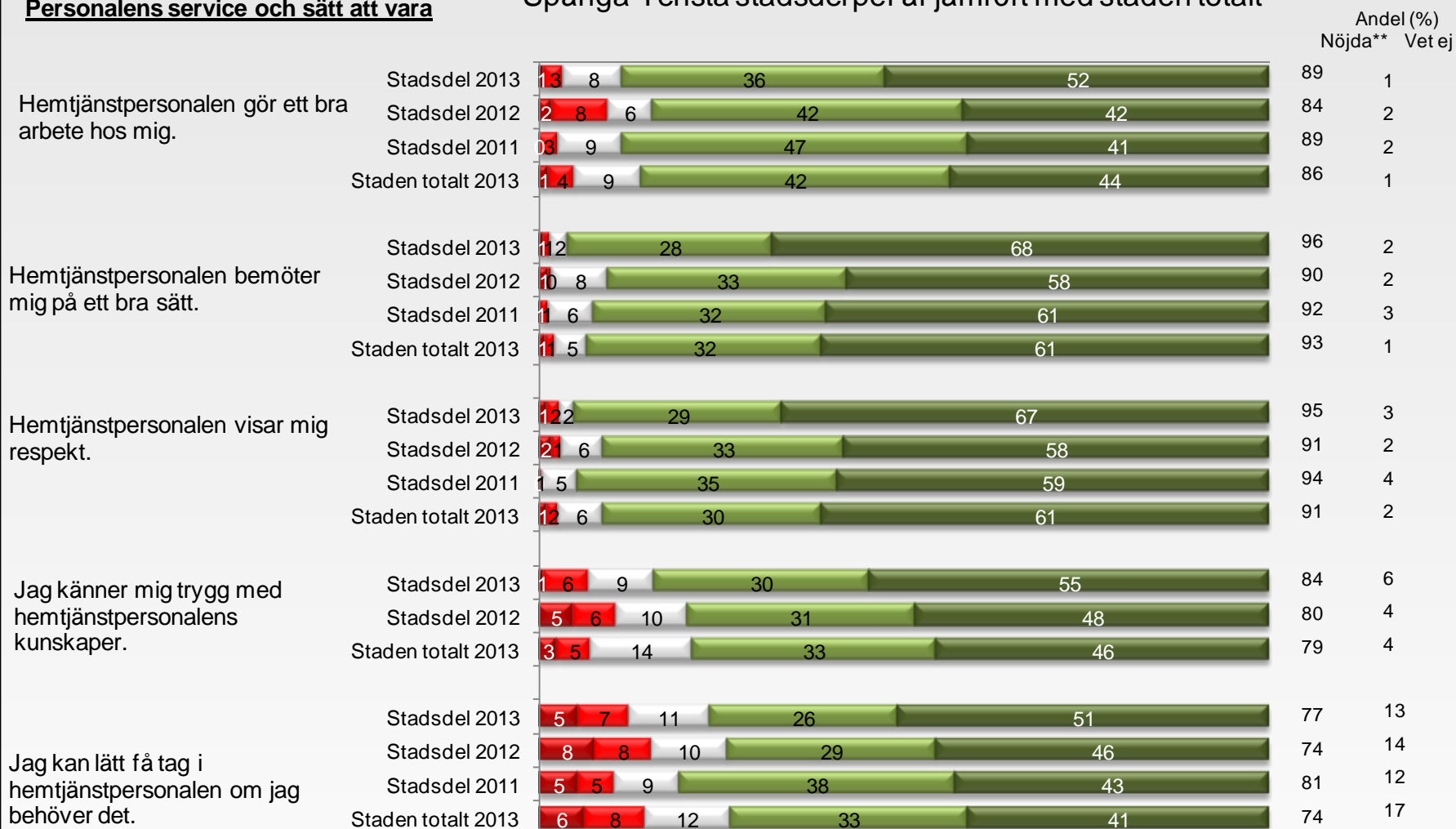
Är du beviljad promenader eller utevistelse?

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



Personalens service och sätt att vara

Spånga-Tensta stadsdel per år jämfört med staden totalt



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

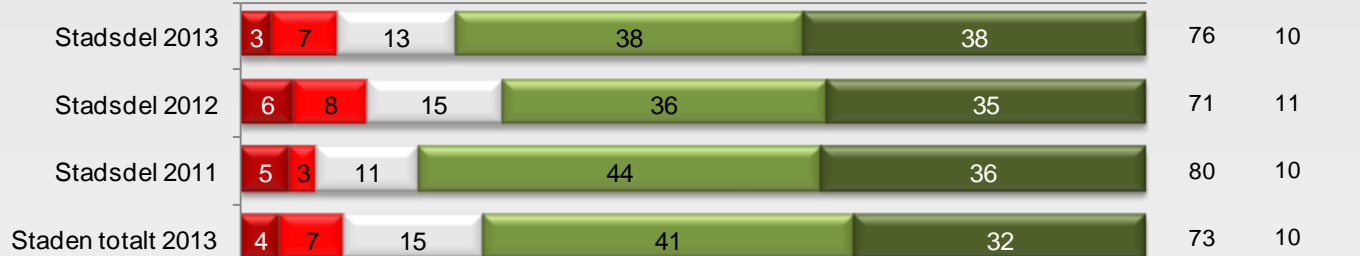
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt □ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt



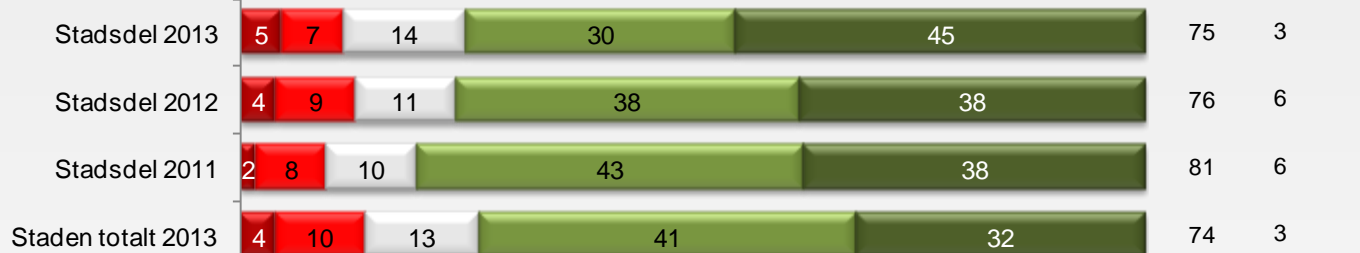
Inflytande och delaktighet

Spånga-Tensta stadsdel per år jämfört med staden totalt

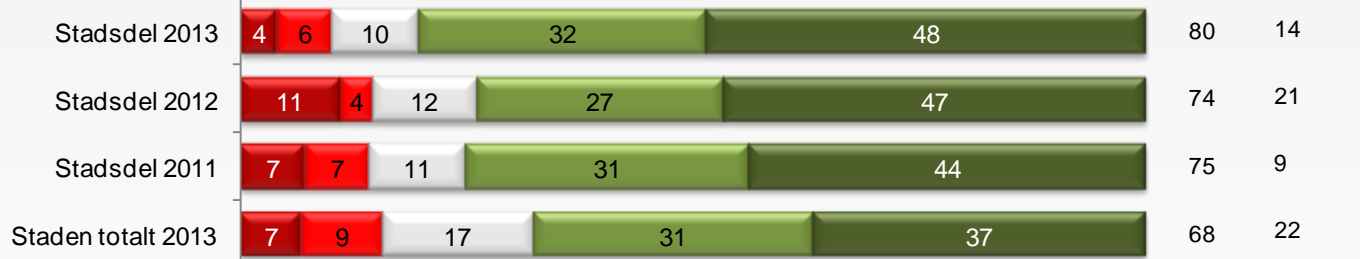
Jag kan påverka hur hemtjänsten ska utföras.



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

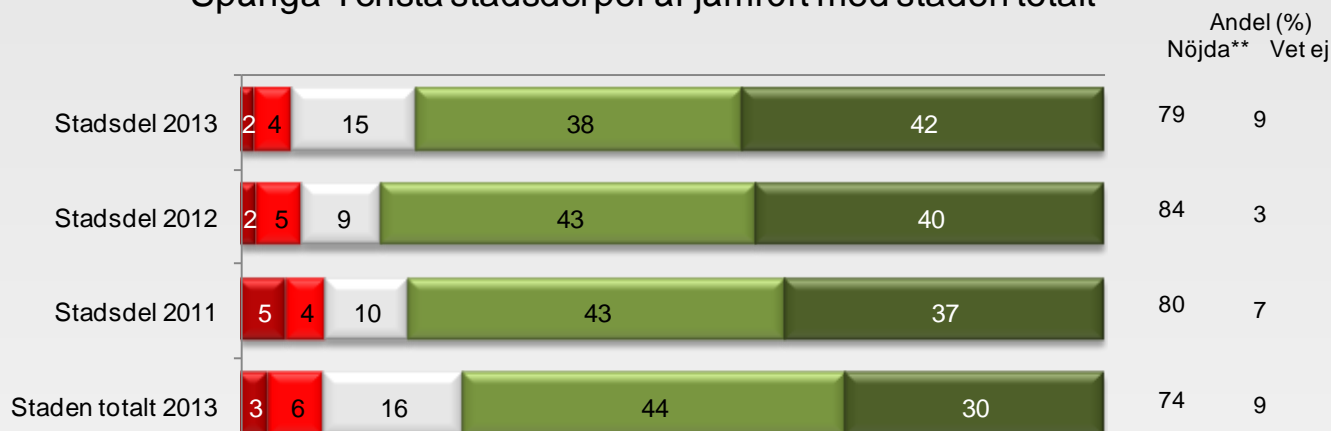


Frågorna besvarades enbart av de som får hjälp med matlagning/är beviljade promenader/utevistelser.

Spånga-Tensta 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.

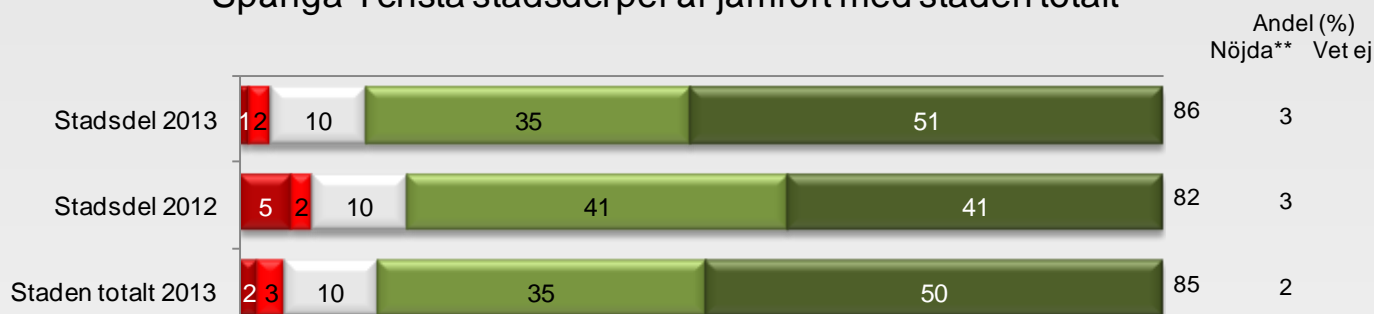
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt □ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt



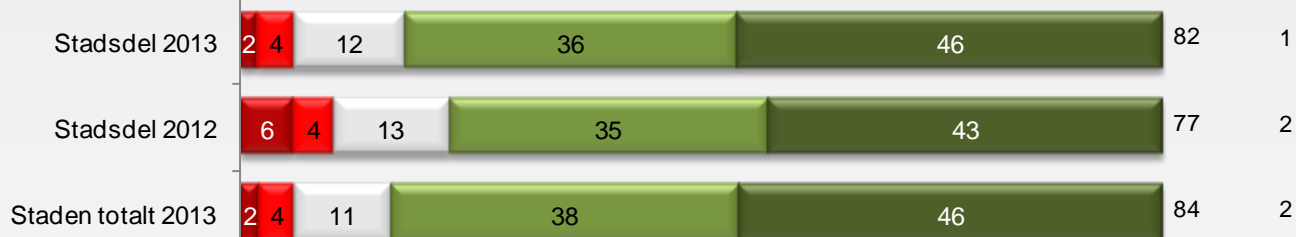
Spånga-Tensta stadsdel per år jämfört med staden totalt

Helhetsomdöme

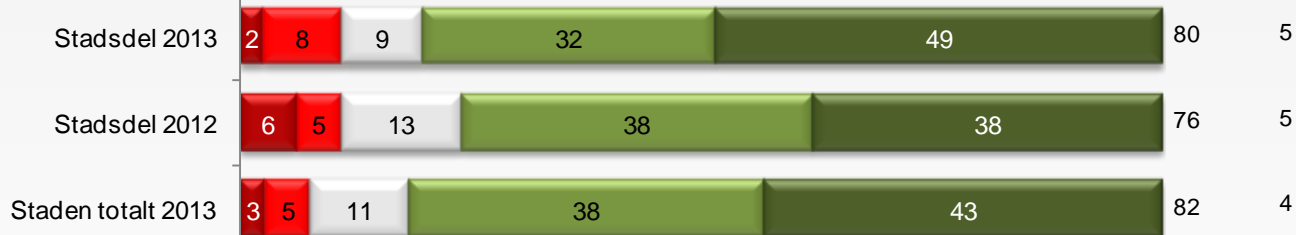
Jag känner mig trygg med min hemtjänst.



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.

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

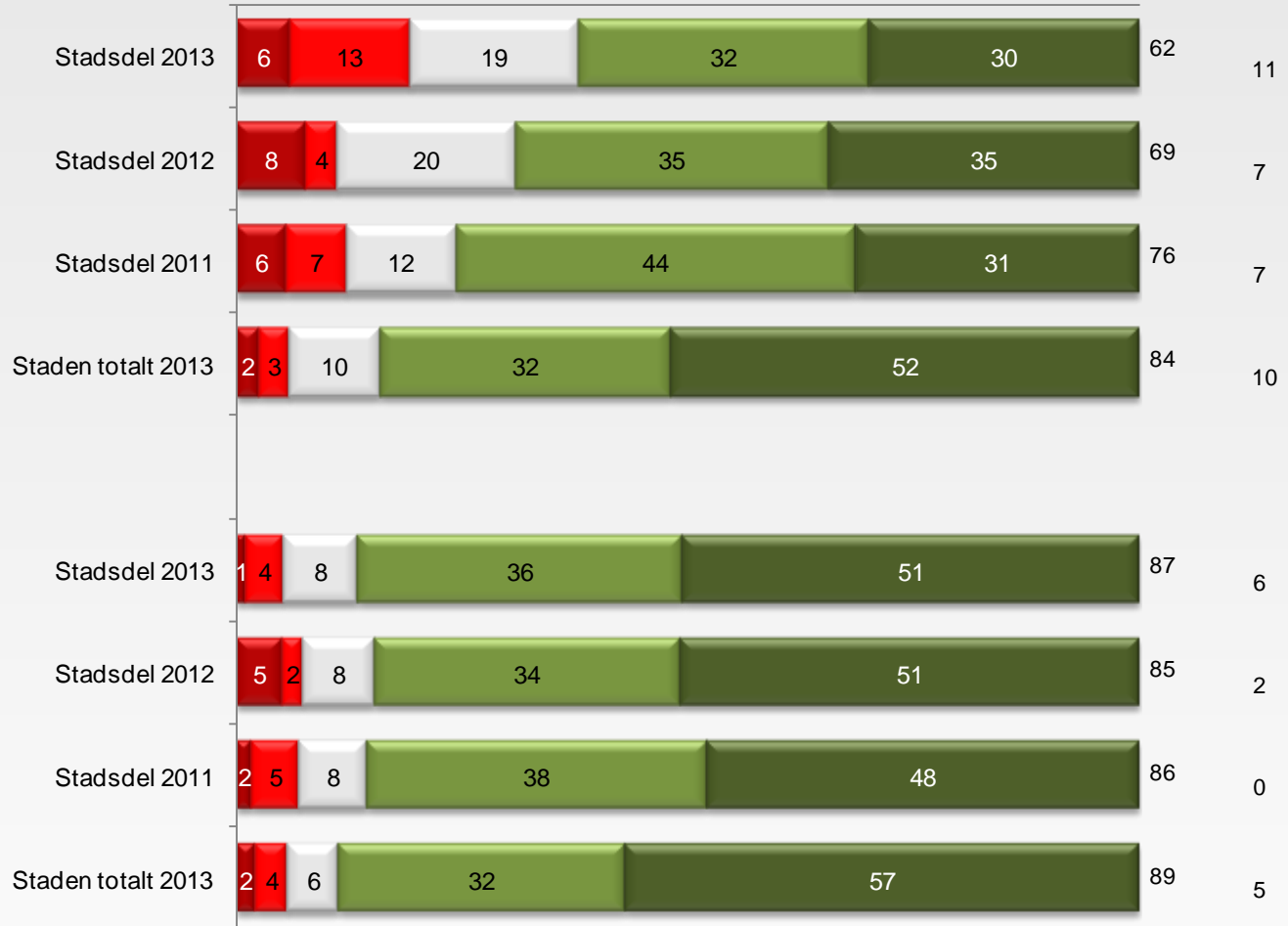


Spånga-Tensta stadsdel per år jämfört med staden totalt

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 desom har
svarat stämmer ganska
bra och stämmer helt.

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

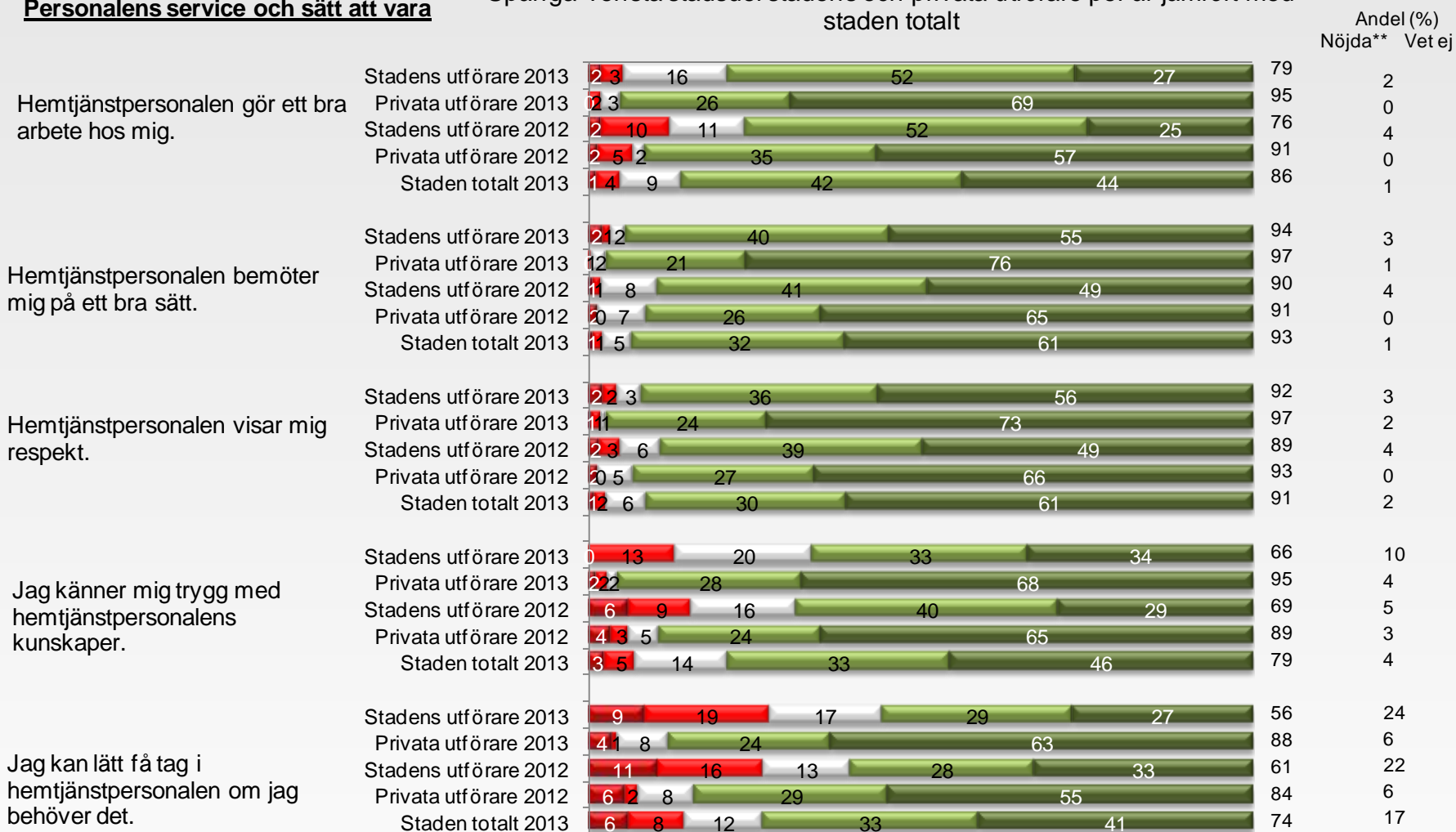


Resultat per regiform



Personalens service och sätt att vara

Spånga-Tensta stadsdel stadens och privata utförare per år jämfört med staden totalt



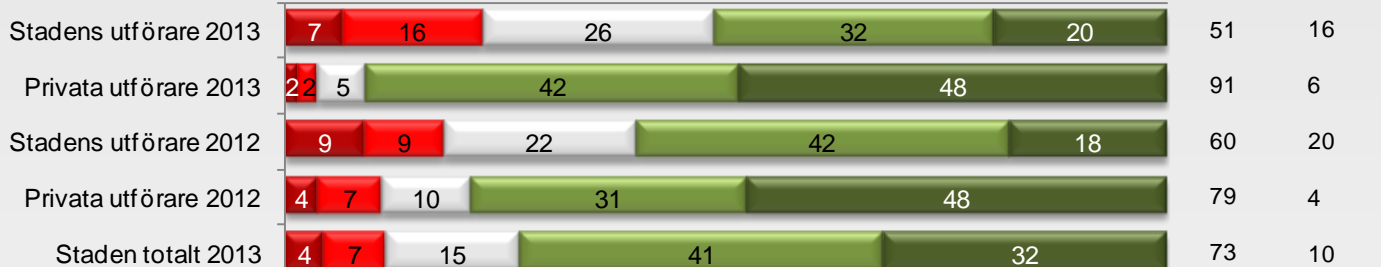
**Nöjda visar desom har svarat stämmer ganska bra och stämmer helt.



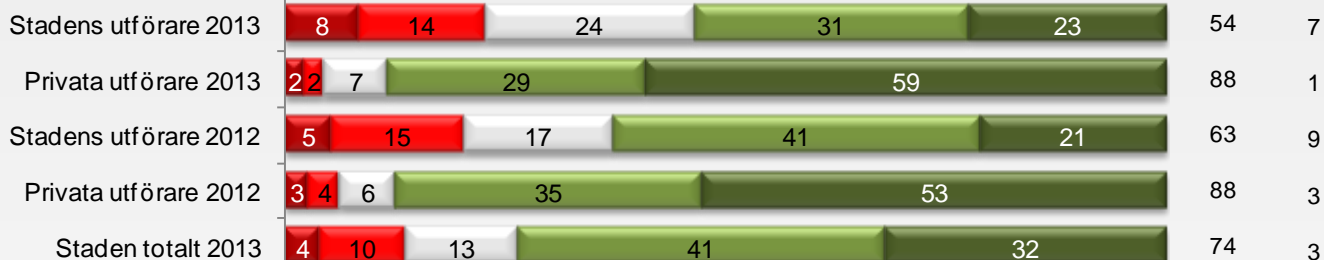
Inflytande och delaktighet

Spånga-Tensta stadsdel stadens och privata utförare per år jämfört med staden totalt

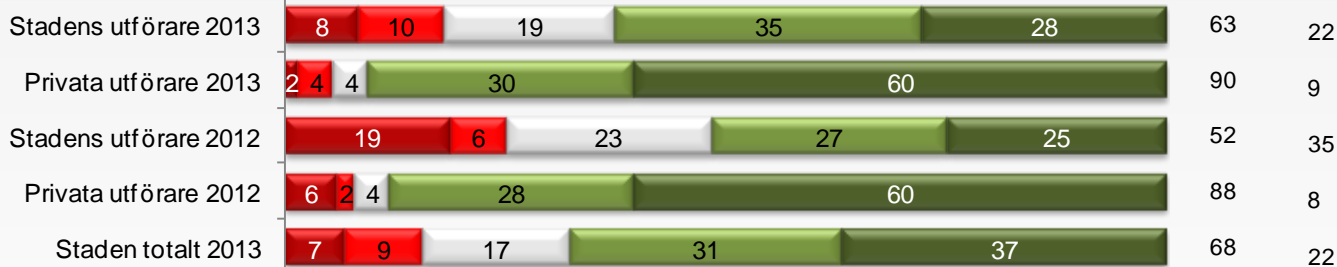
Jag kan påverka hur hemtjänsten ska utföras.



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

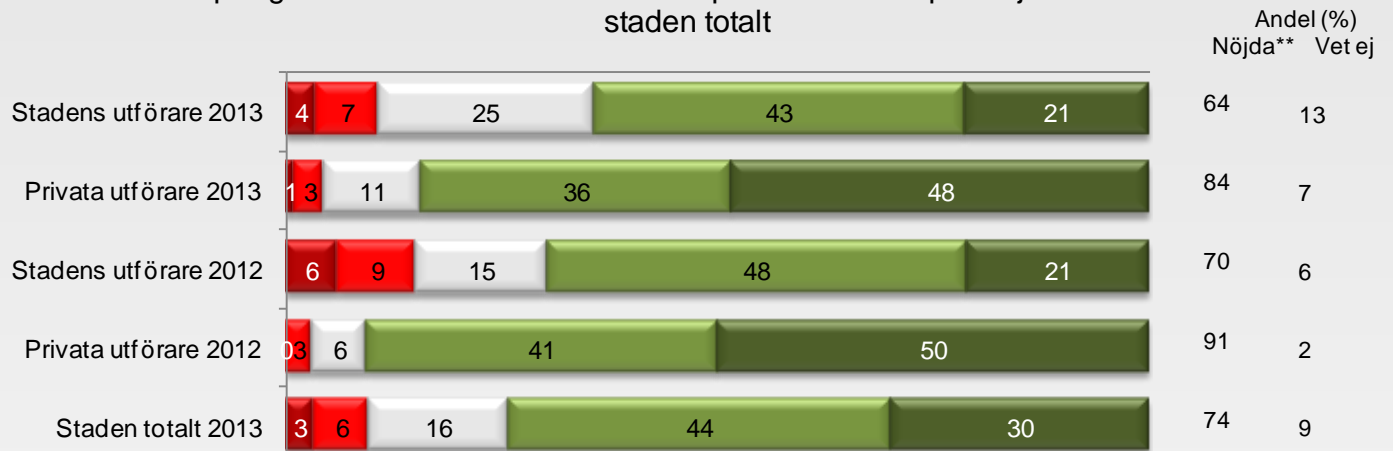


Frågorna besvarades enbart av de som får hjälp med matlagning/är beviljade promenader/utevistelser.

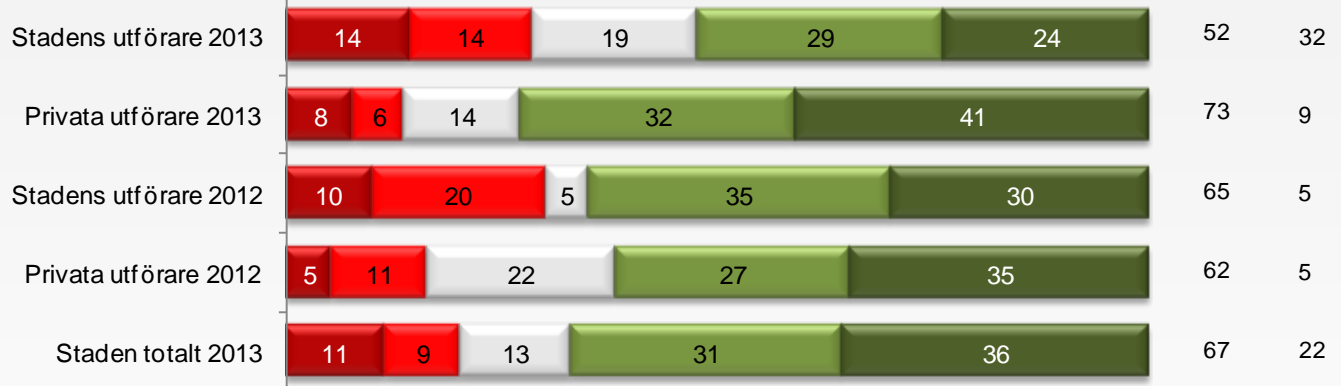
Spånga-Tensta stadsdel stadens och privata utförare per år jämfört med staden totalt

Matlagning/aktiviteter

Maten smakar bra.



Jag är nöjd med promenaderna/utevistelserna.



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

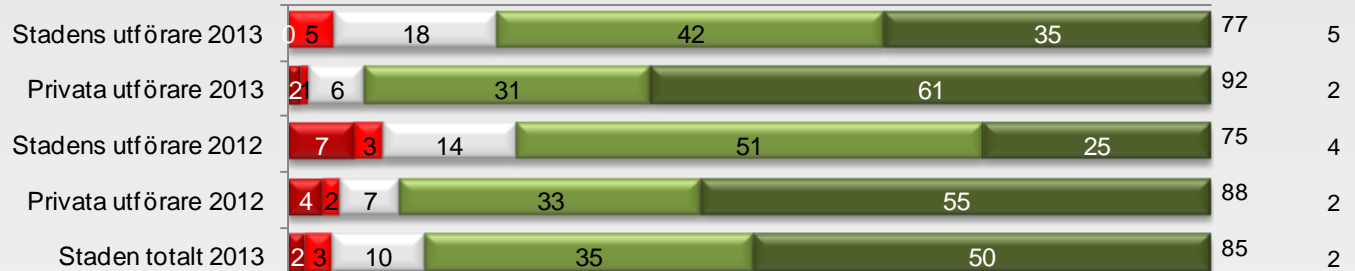


Spånga-Tensta stadsdel stadens och privata utförare per år jämfört med staden totalt

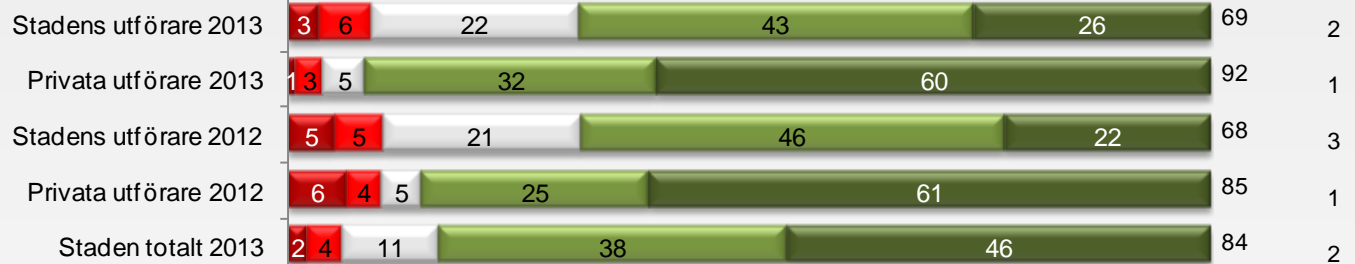
Helhetsomdöme

Andel (%)
Nöjda** Vet ej

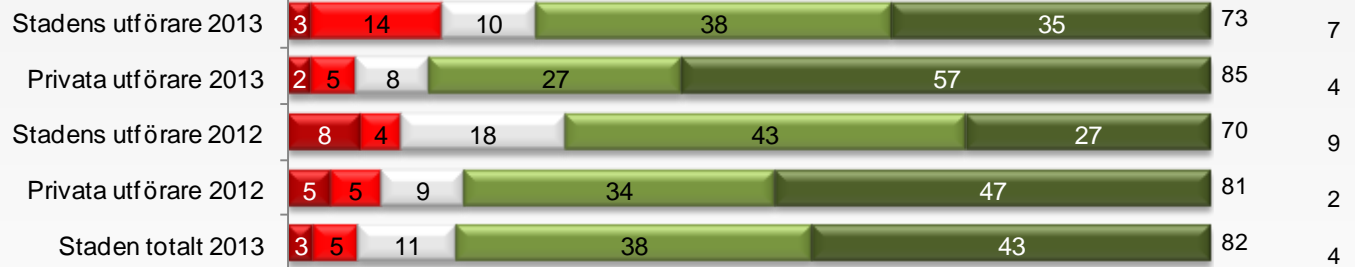
Jag känner mig trygg med min hemtjänst.



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

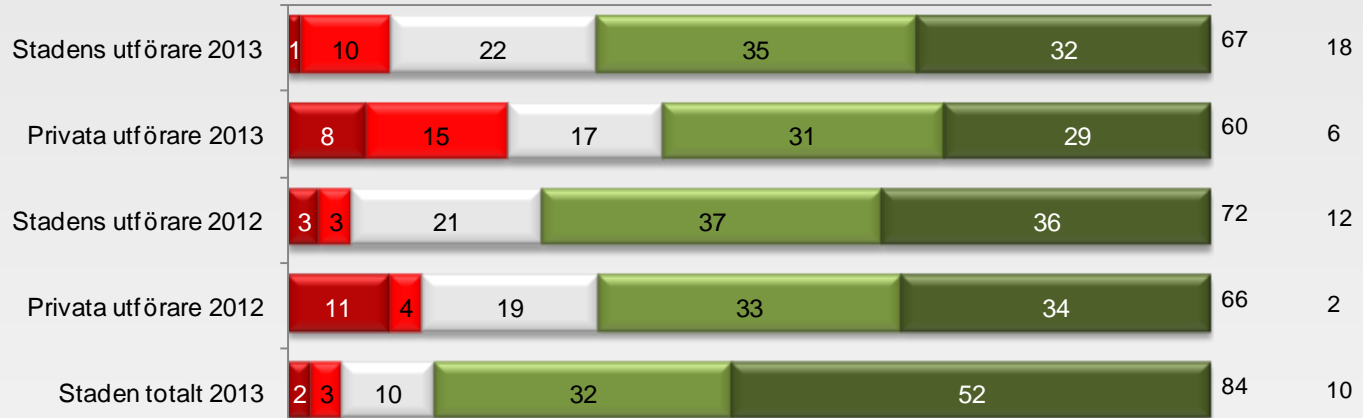


Spånga-Tensta stadsdel stadens och privata utförare per år jämfört med staden totalt

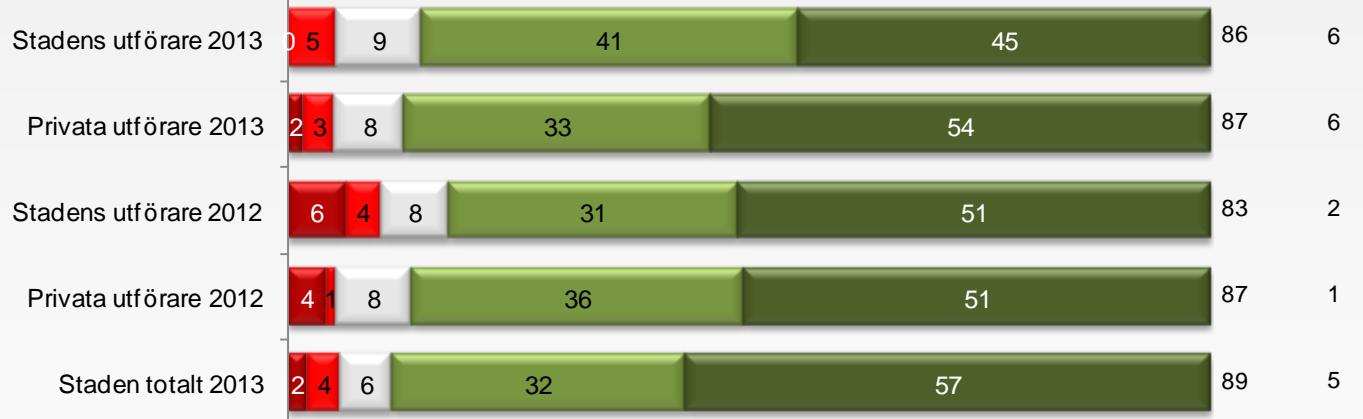
Biståndsbeslut

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
svaret stämmer ganska
bra och stämmer helt.

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



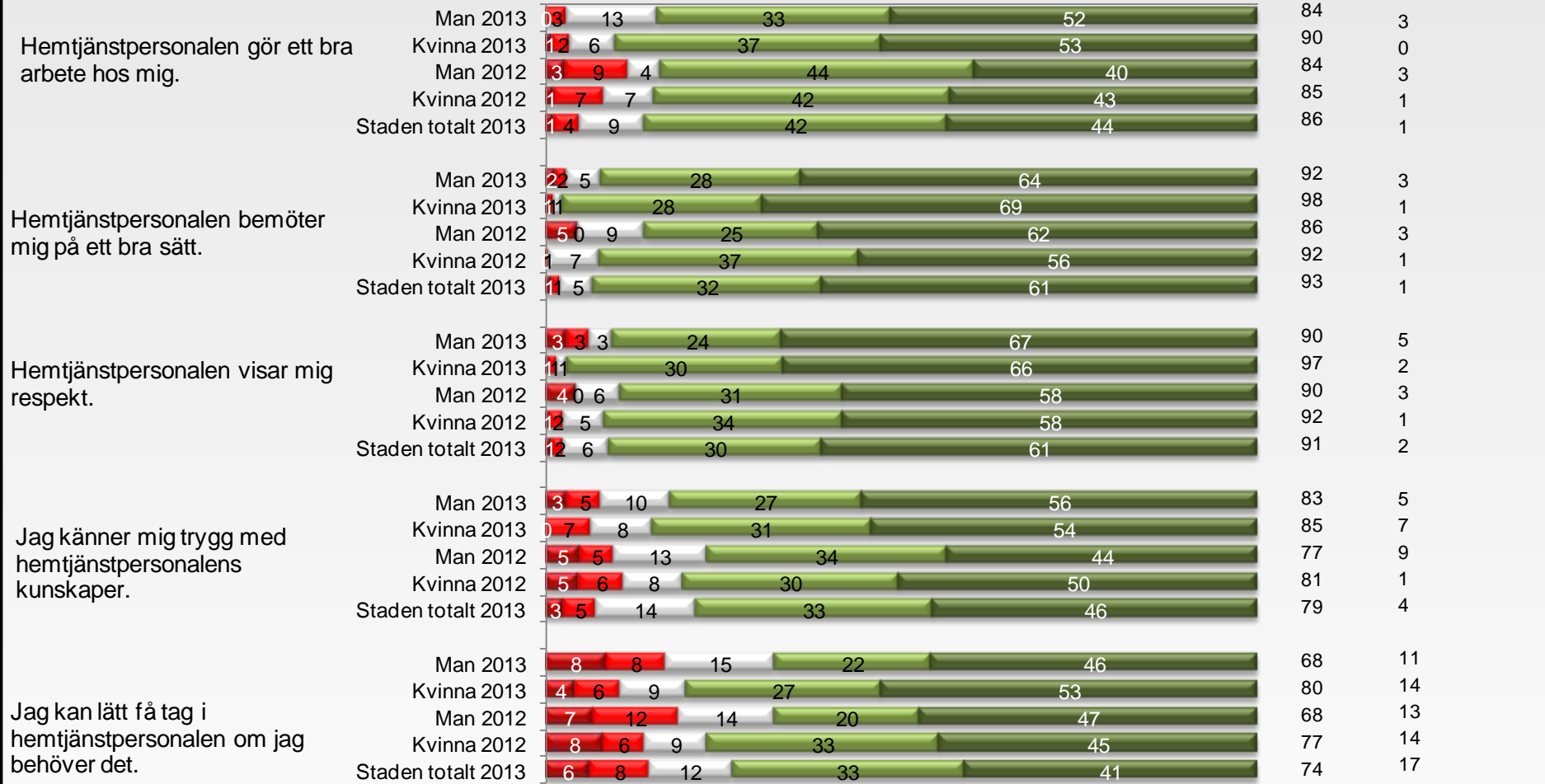
Resultat män/kvinnor



Personalens service och sätt att vara

Spånga-Tensta stadsdel kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

Andel (%)
Nöjda** Vet ej



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

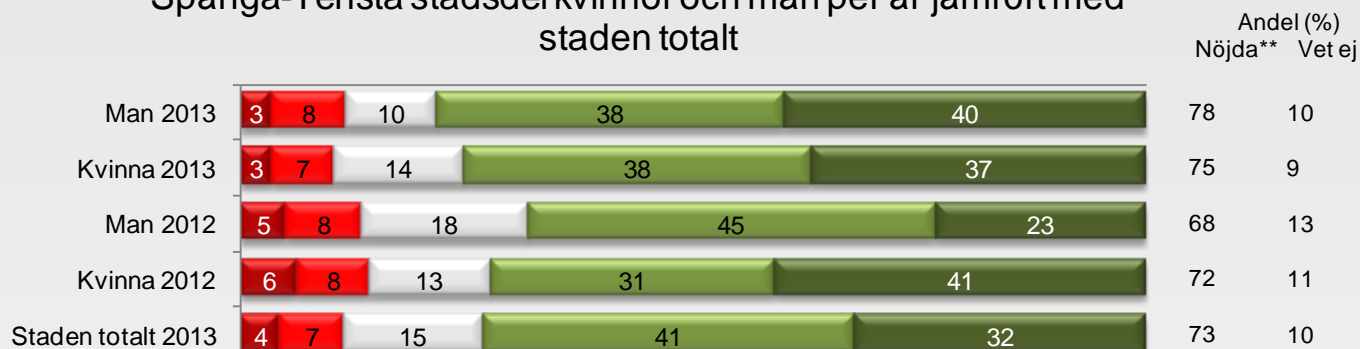
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt □ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt



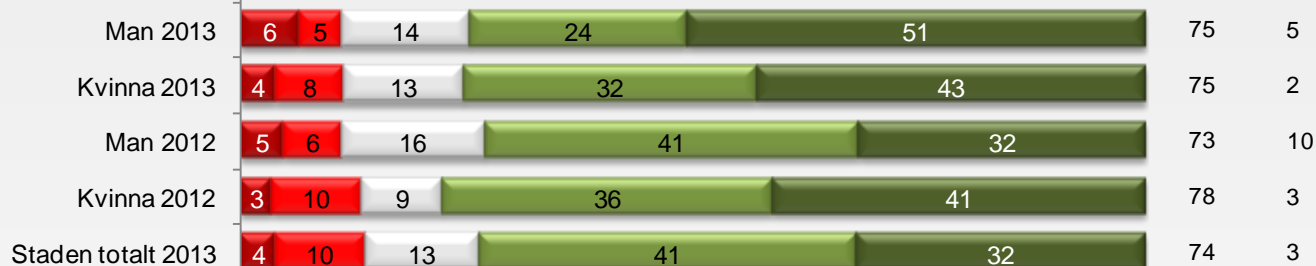
Inflytande och delaktighet

Spånga-Tensta stadsdel kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

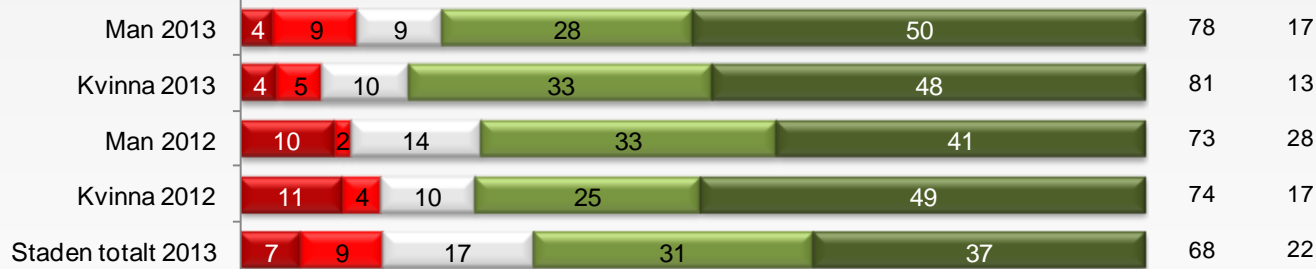
Jag kan påverka hur hemtjänsten ska utföras.



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

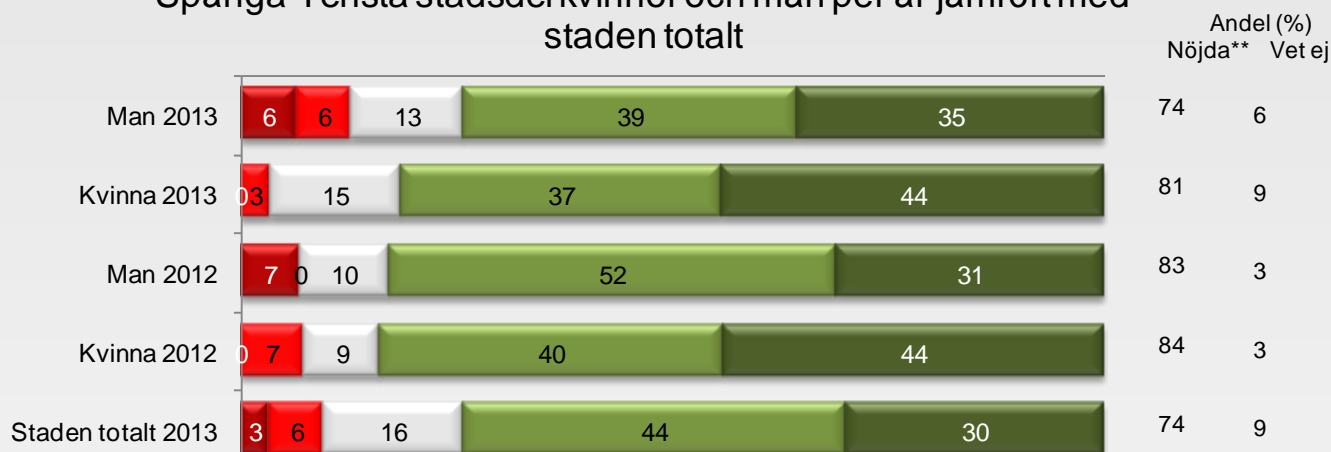


Frågorna besvarades enbart av de som får hjälp med matlagning/är beviljade promenader/utevistelser.

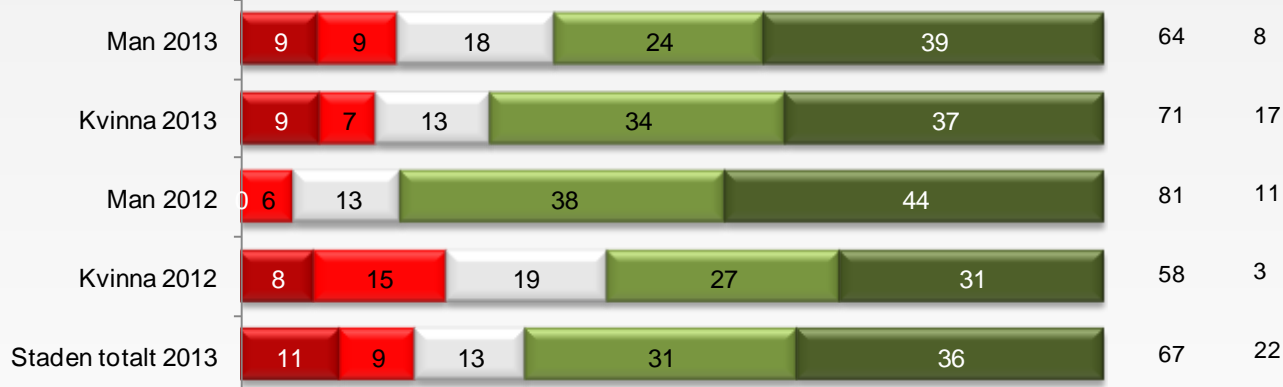
Spånga-Tensta stadsdel kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

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

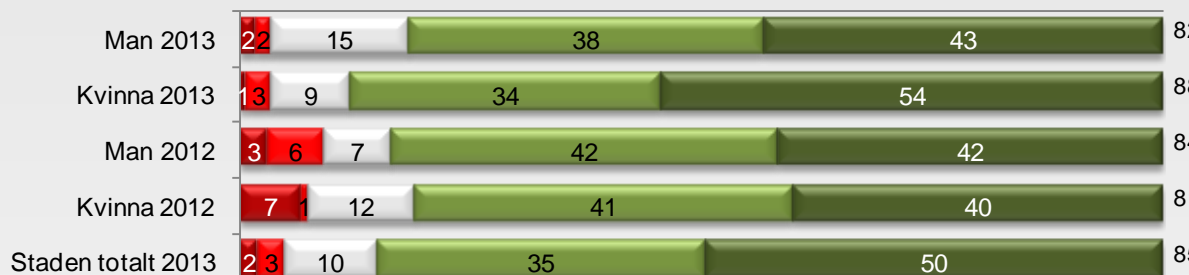


Spånga-Tensta stadsdel kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

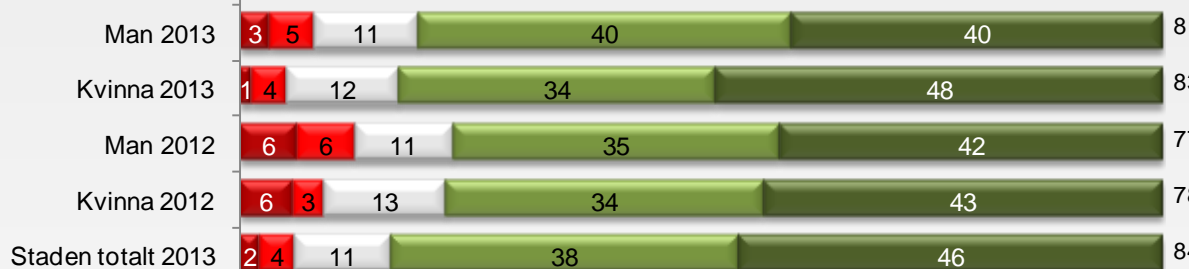
Helhetsomdöme

Andel (%)
Nöjda** Vet ej

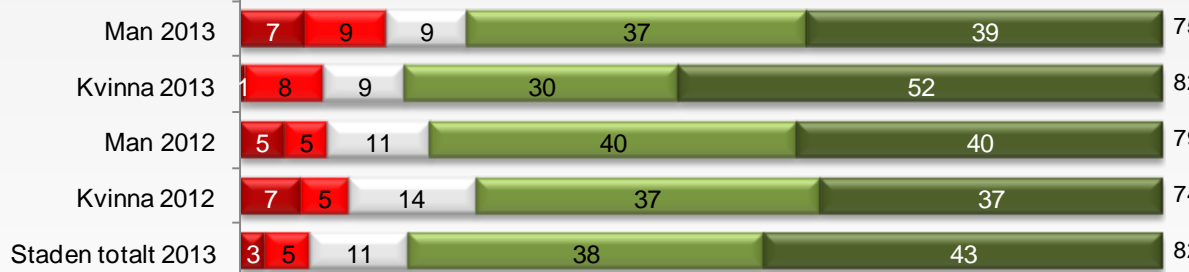
Jag känner mig trygg med min hemtjänst.



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

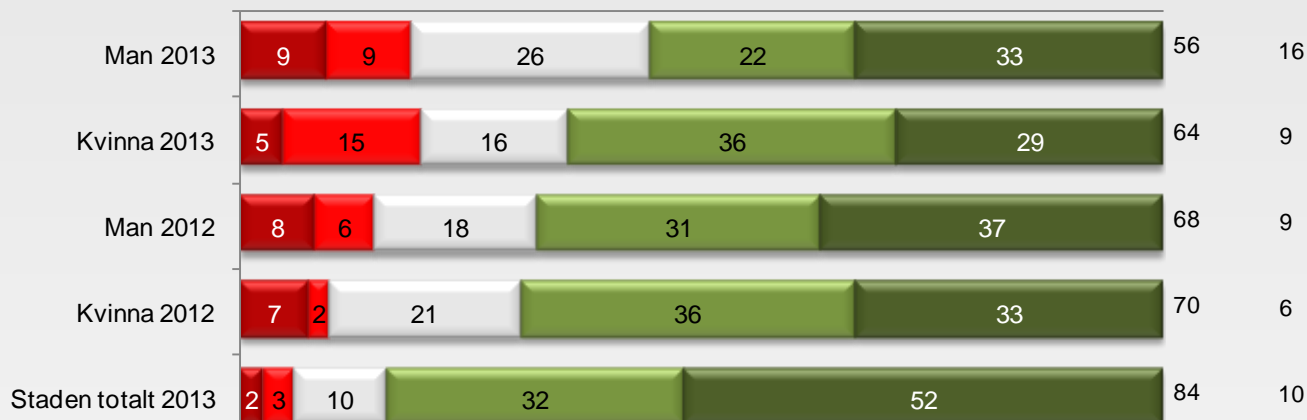


Biståndsbeslut

Spånga-Tensta stadsdel kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

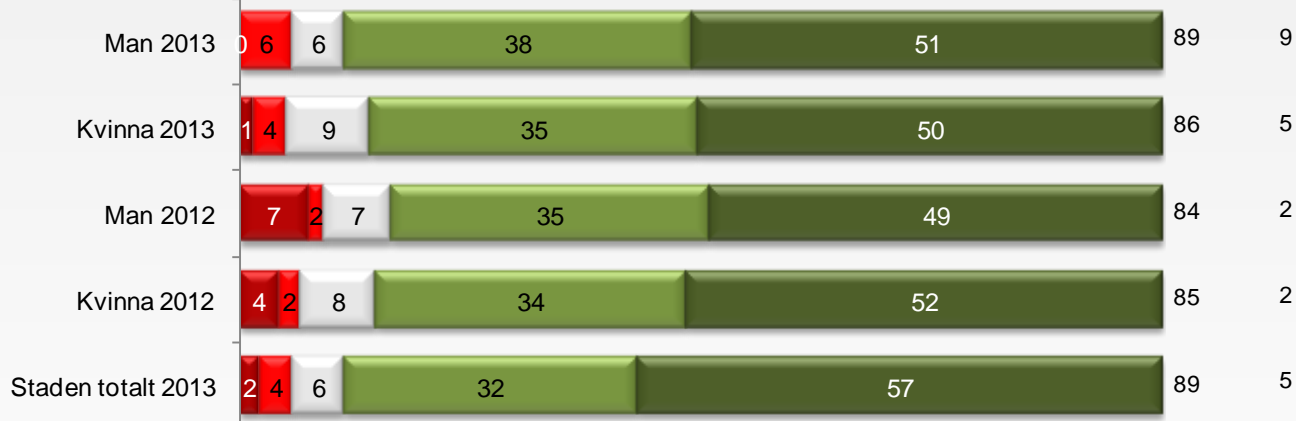
Andel (%)
Nöjda** Vet ej

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



Resultat svarsmetod

Ingen redovisning sker pga. för få svaranden per grupp

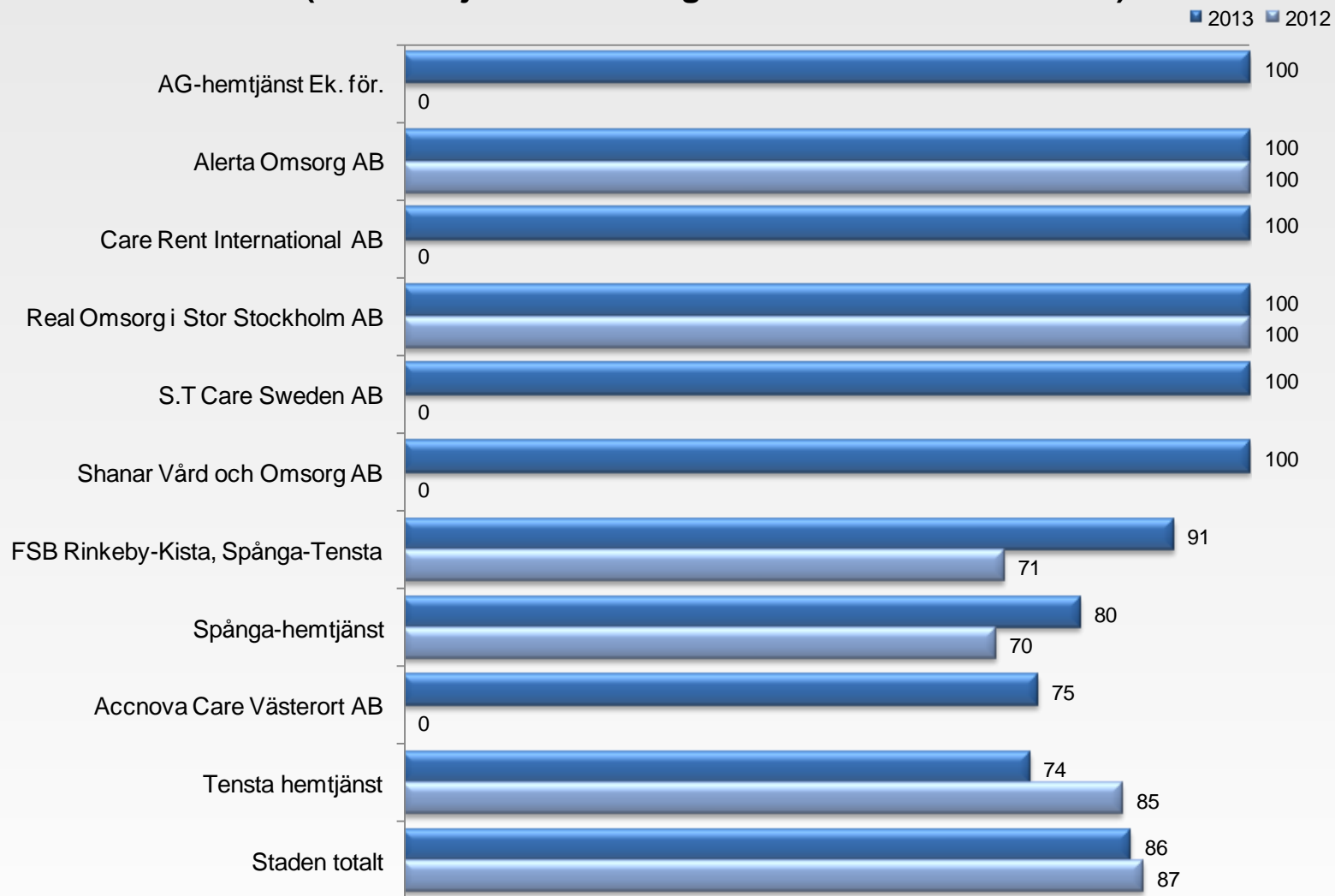


Andel nöjda per stadsdel

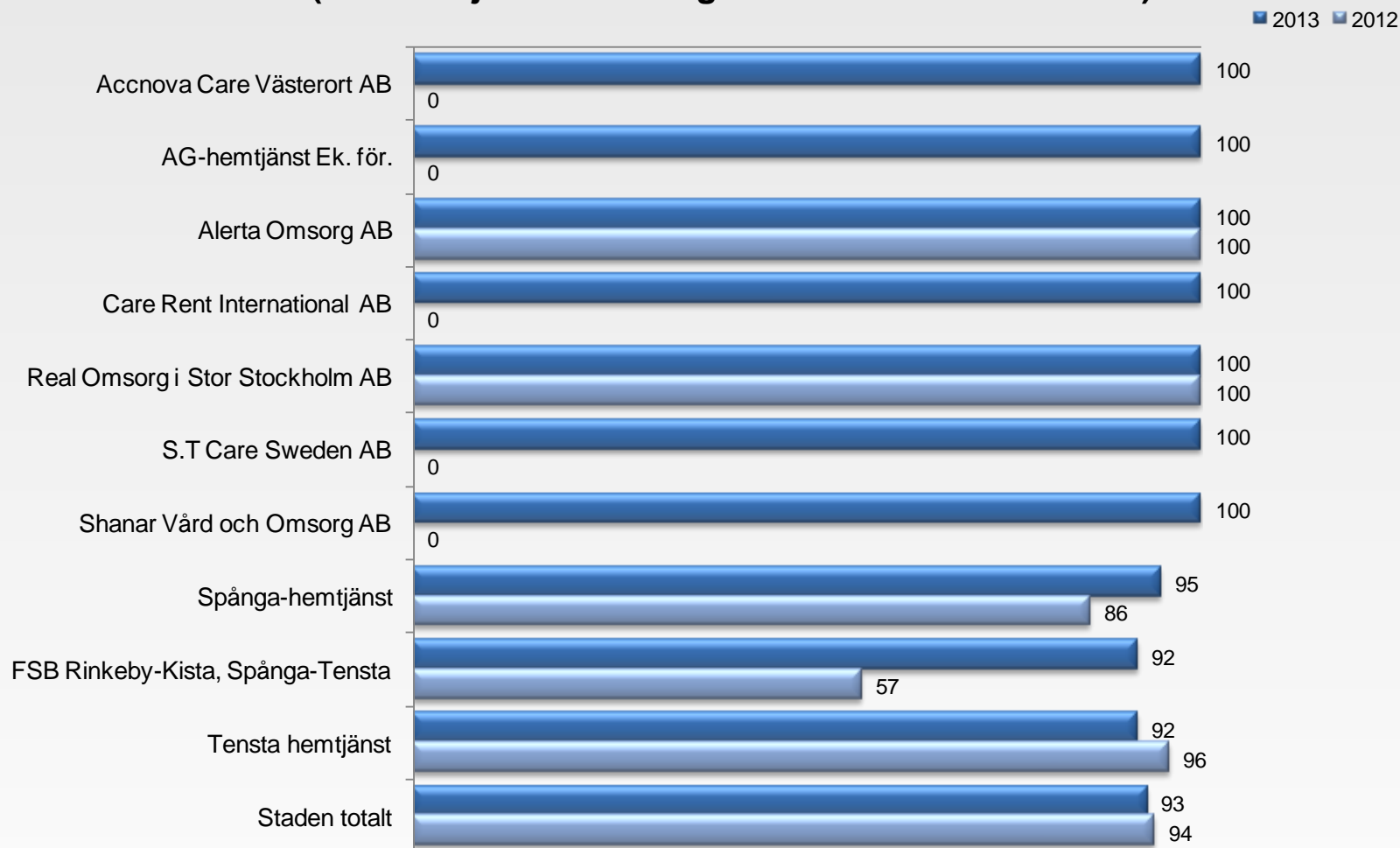
Observera att dessa svar är baserade på de brukare som stadsdelen fattat beslut om. Enbart utförare med minst 5 svarande med beslut från denna stadsdel redovisas.



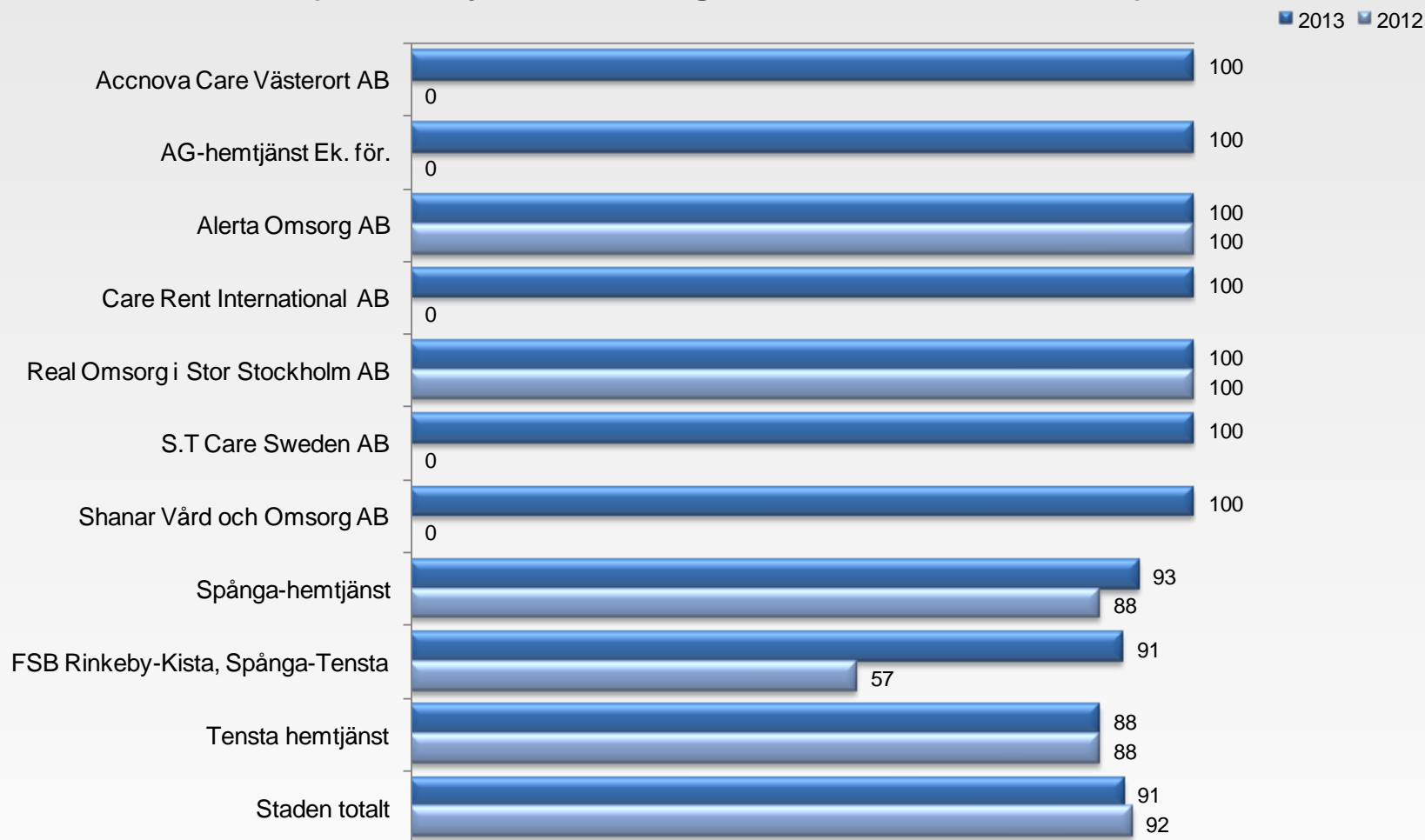
Hemtjänstpersonalen gör ett bra arbete hos mig. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)



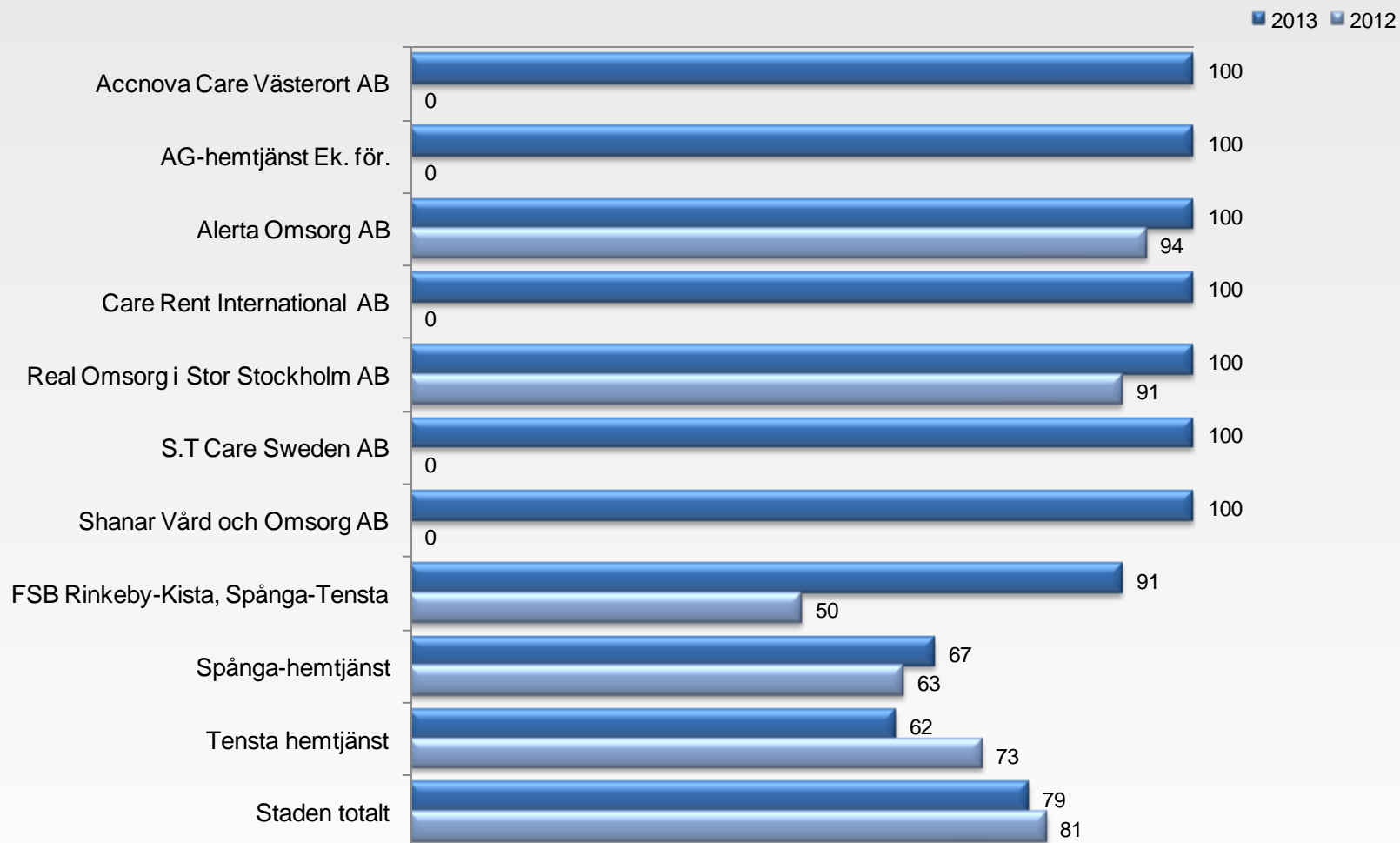
Hemtjänstpersonalen bemöter mig på ett bra sätt. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)



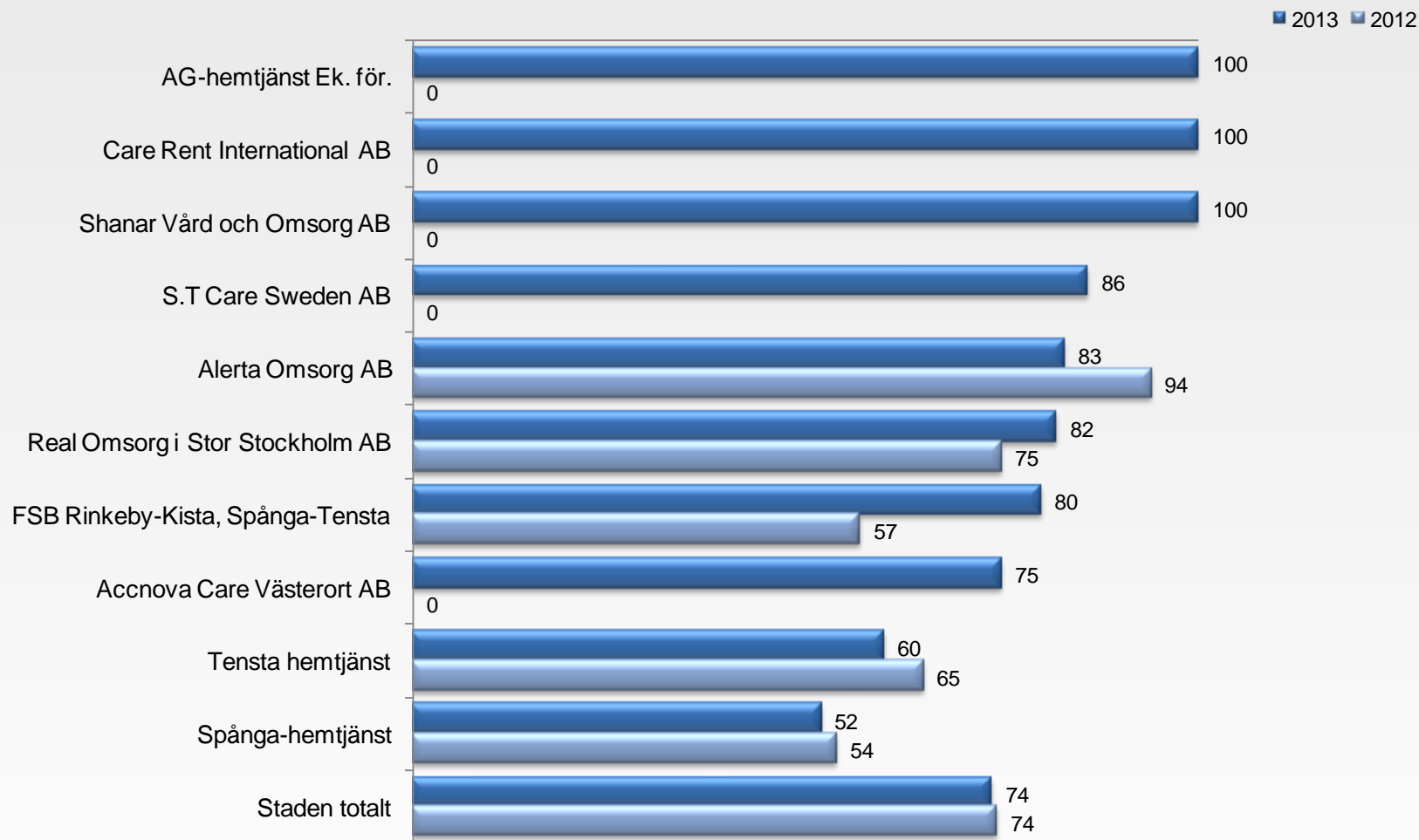
Hemtjänstpersonalen visar mig respekt. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)



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

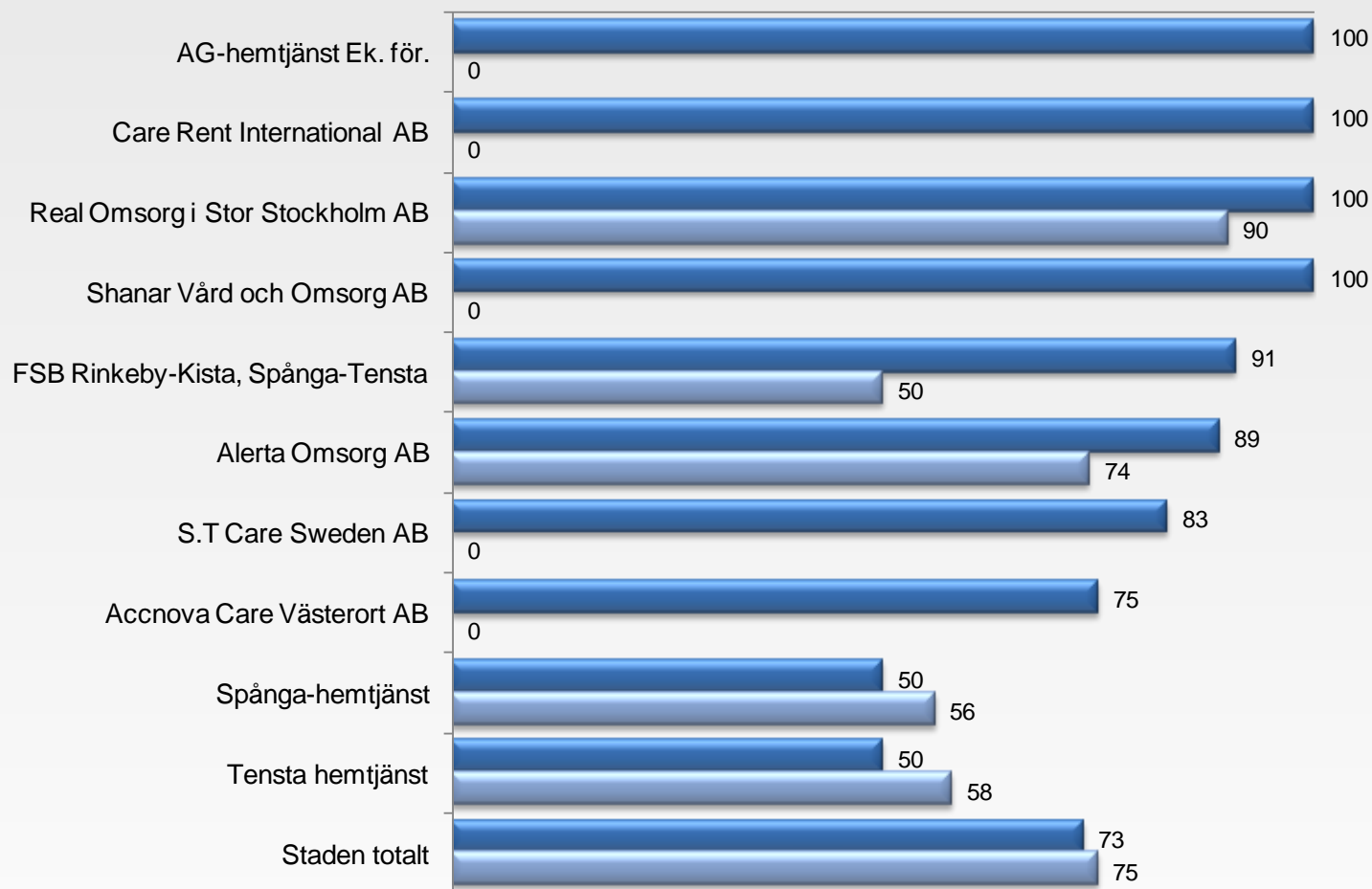


Jag kan lätt få tag i hemtjänstpersonalen om jag behöver det. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)



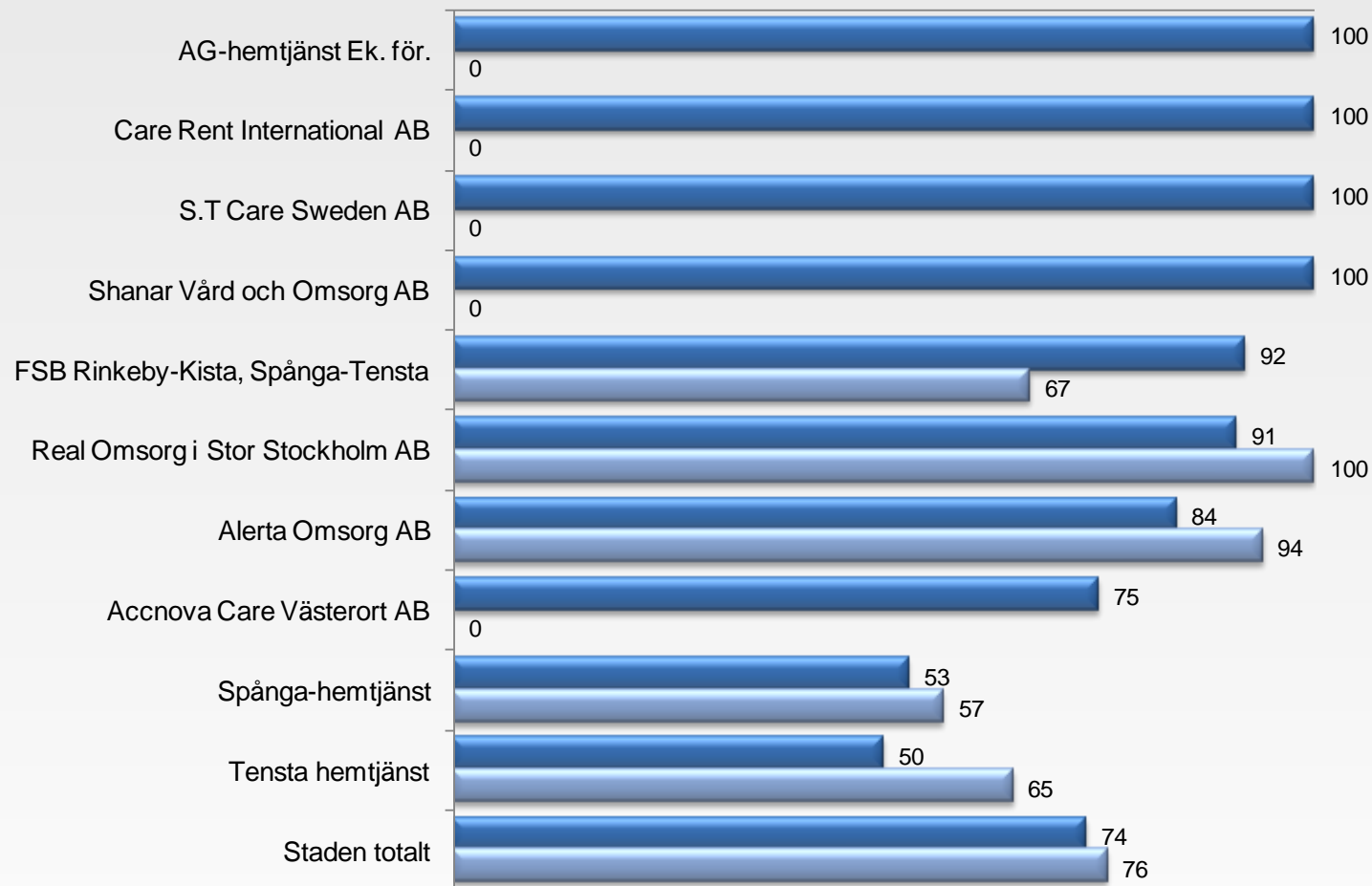
Jag kan påverka hur hemtjänsten ska utföras. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2013 ■ 2012



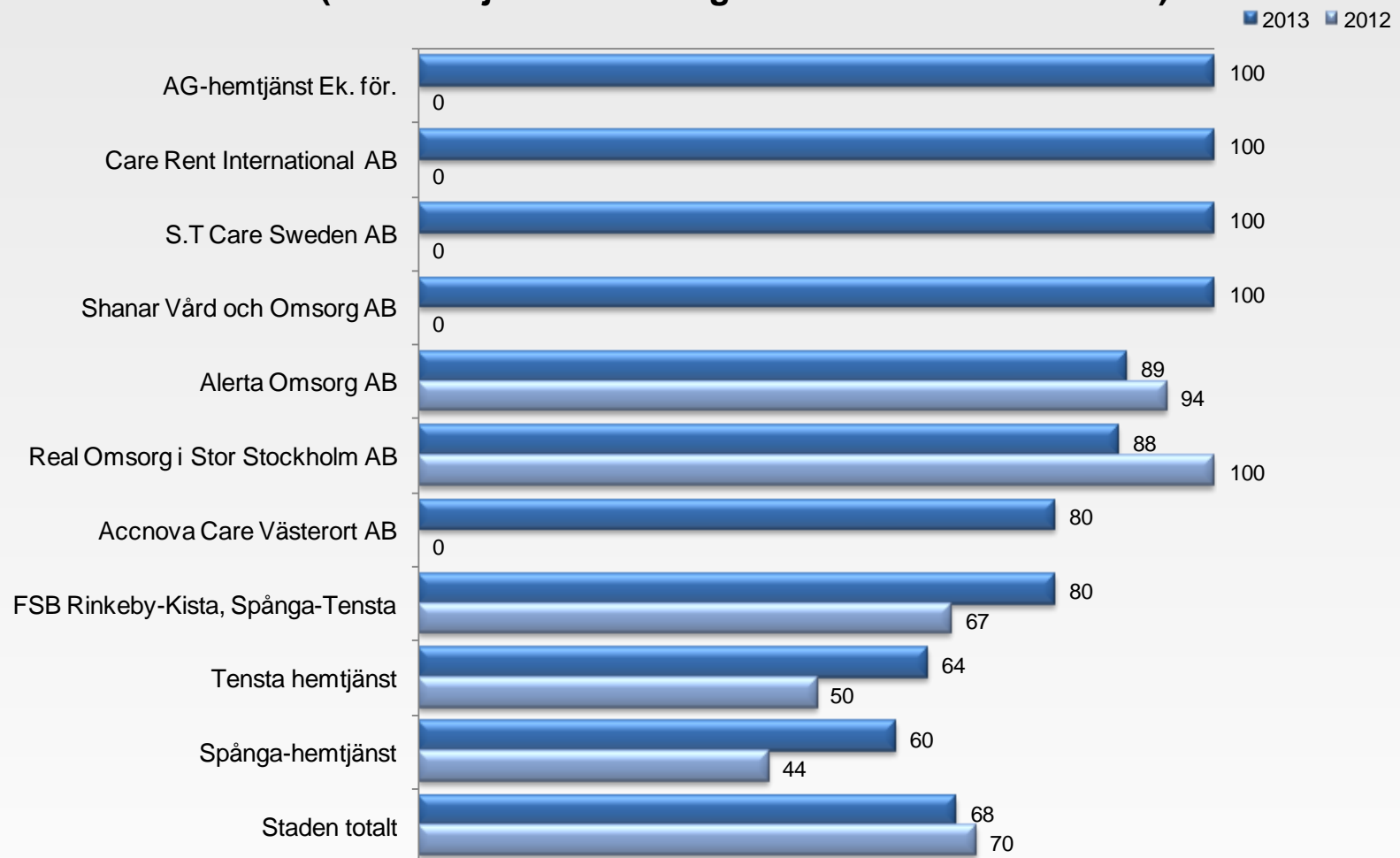
Hemtjänstpersonalen är bra på att passa tider. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2013 ■ 2012

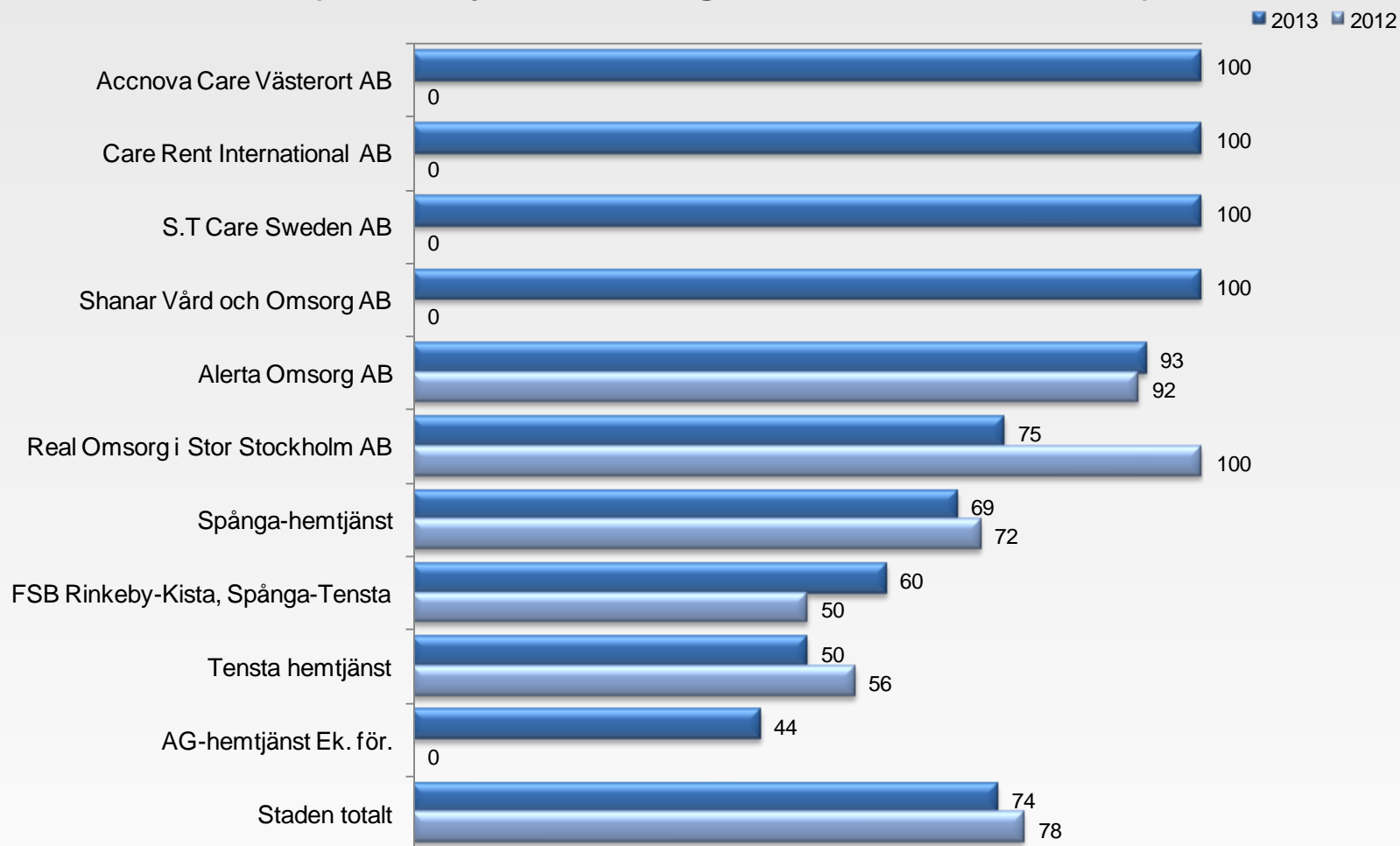


Hemtjänstpersonalen är bra på att berätta för mig om något ändras med min hjälp.

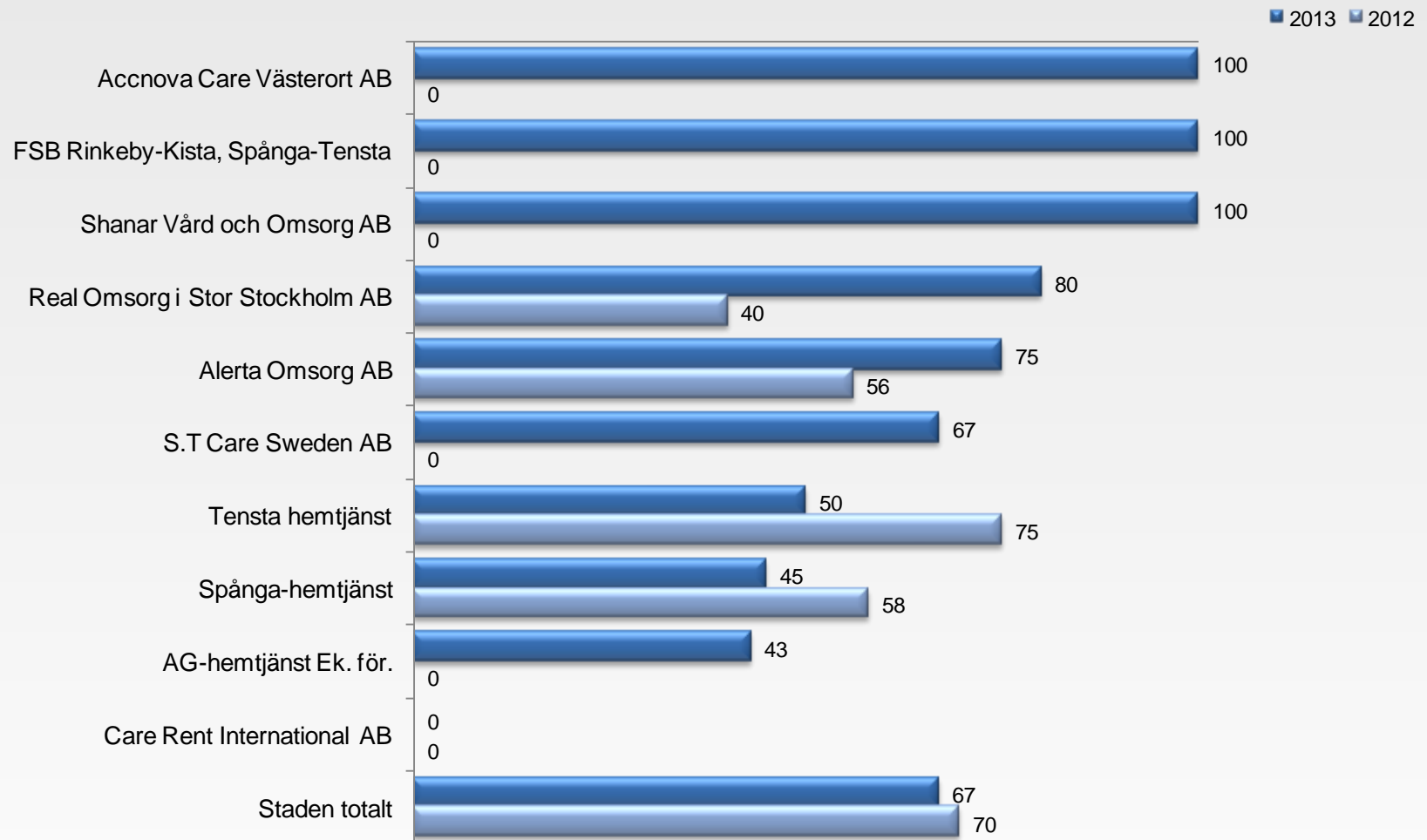
(Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)



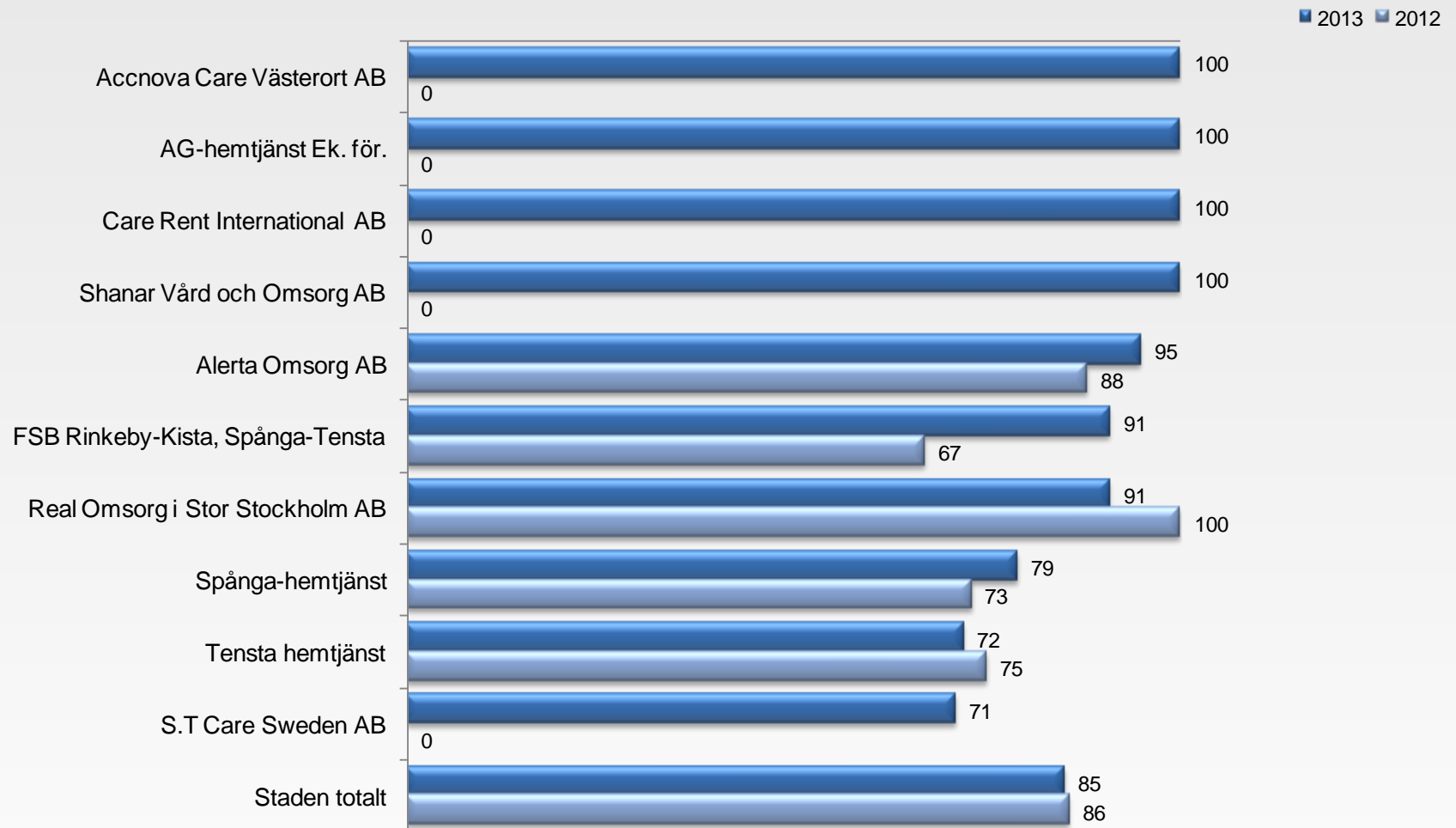
Maten smakar bra. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)



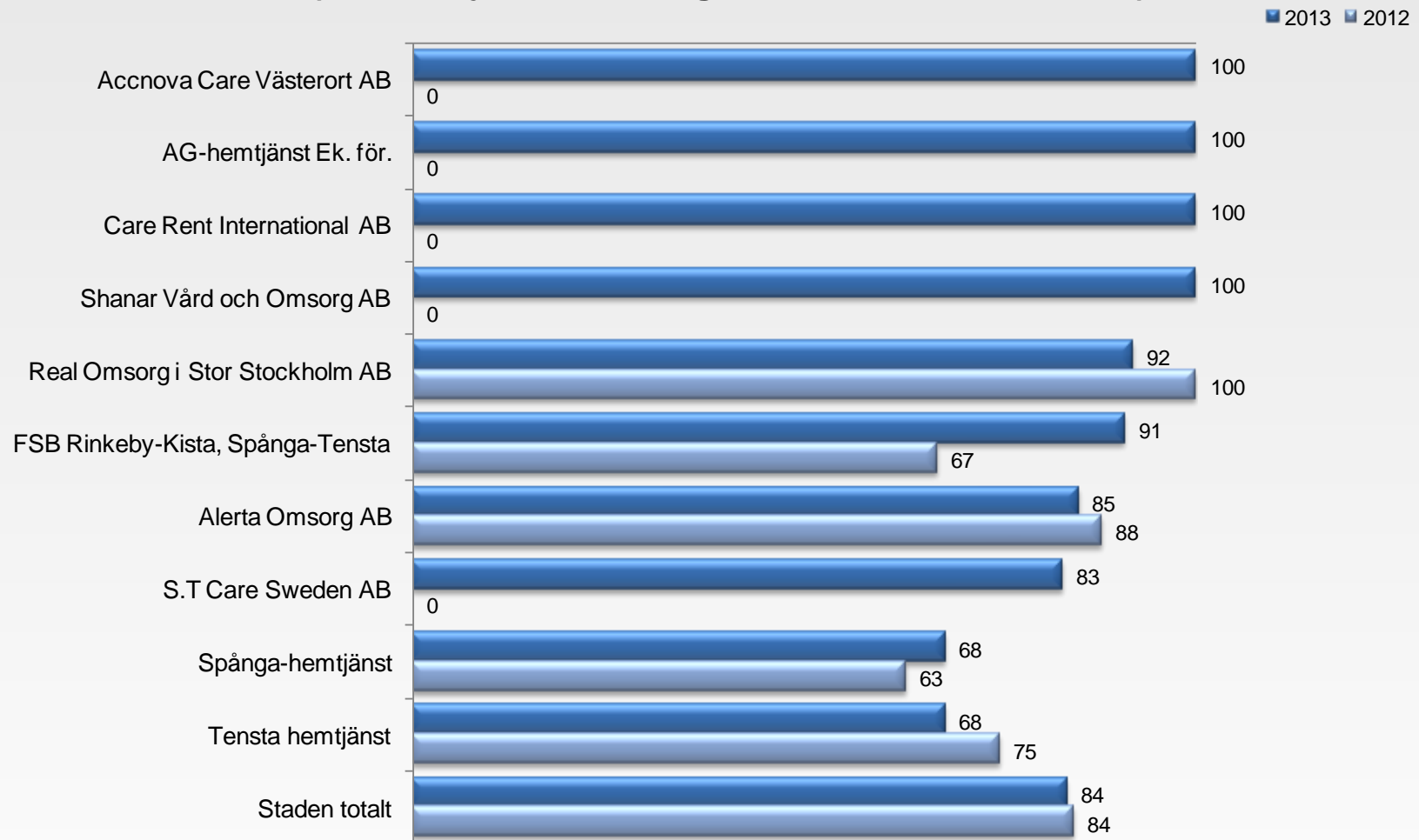
Jag är nöjd med promenaderna/utevistelserna. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)



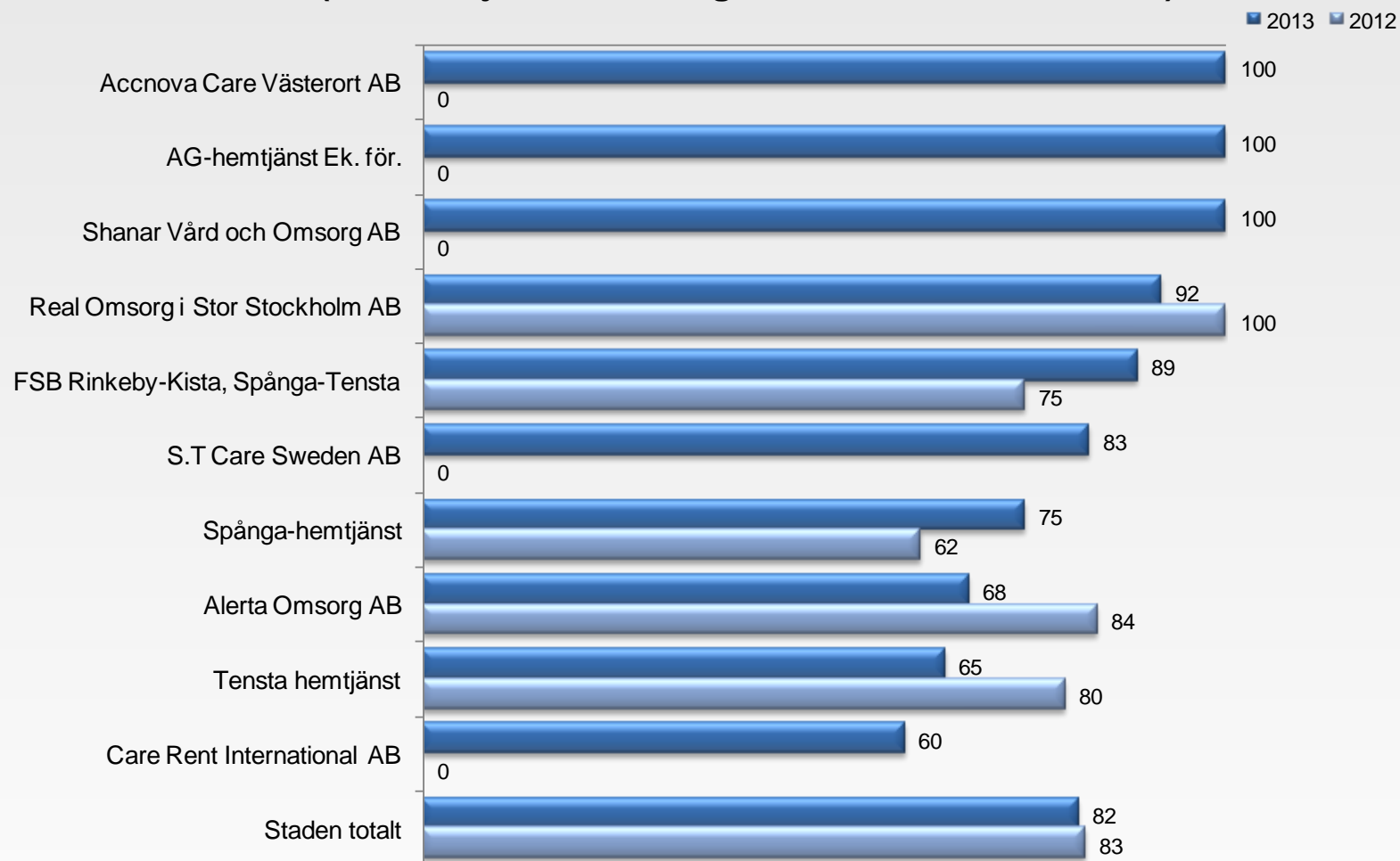
Jag känner mig trygg med min hemtjänst. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)



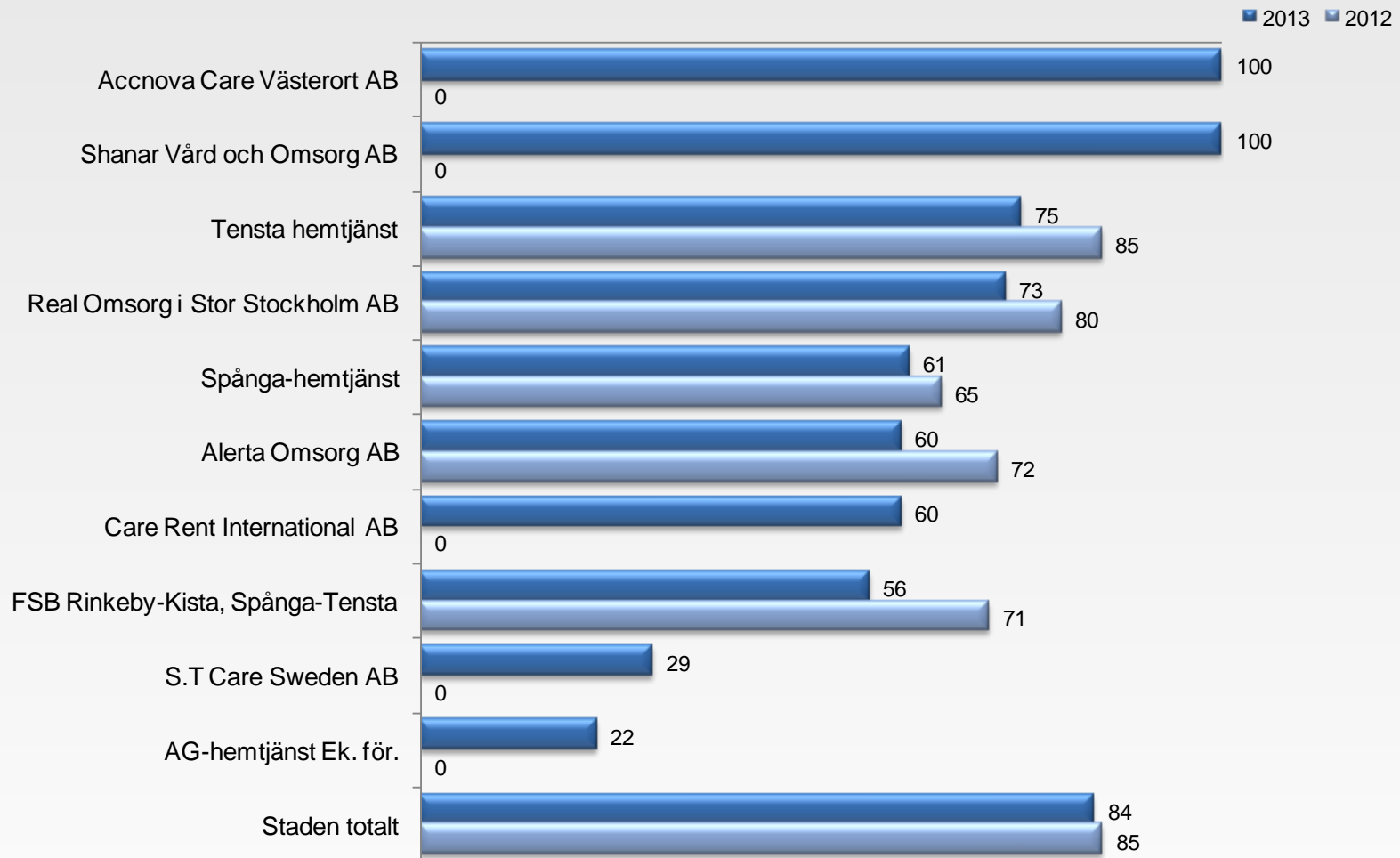
Jag känner mig nöjd med min hemtjänst. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)



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



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



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

