



Kvalitetsundersökning inom hemtjänsten i Vantör 2005

Enkätundersökning till personer i Vantör med insatser från hemtjänst
Undersökning inom Bandhagen-Örbys hemtjänst genomförd under juni år 2005 samt inom
Högdalens, Hagsätras och Rågsveds hemtjänst genomförd under september år 2005

Sammanfattning

En enkät bestående av 18 frågor om inflytande, bemötande och trygghet har skickats till Vantörs pensionärer som har kommunal eller privat hemtjänst. Av 501 utskickade enkäter har 388 svar inkommit, dvs. svarsfrekvensen har varit 77 procent.

Över tre fjärdedelar (78%) av de svarande är mycket eller ganska nöjda med den sammantagna kvaliteten på omsorgen och servicen. Det är också över tre fjärdedelar (78%) som anser att hemtjänstpersonalen utför hjälpen mycket bra eller bra. Enkäten visar även på ett gott resultat när det gäller bemötandet från biståndshandläggare och hemtjänstpersonal samt vad gäller att biståndshandläggarna tar hänsyn till önskemål och synpunkter. Det är sammanlagt åtta av tio som har svarat att de alltid eller ofta bemöts på ett bra sätt av biståndshandläggaren (82%) och hemtjänstpersonalen (84%). Det är 84 procent som svarar att biståndshandläggaren alltid eller ofta tar hänsyn till deras önskemål och synpunkter. Vidare är det 75 procent som tycker att det är lätt att komma i kontakt med biståndshandläggaren när de behöver det.

Samtidigt visar enkäten på tre utvecklingsområden: trygghet, delaktighet/inflytande och promenadhjälp.

När det gäller **trygghetsaspekterna** är det endast en av tio (11%) som svarar att personalen alltid eller ofta legitimerar sig. Samtidigt är det också en liten andel (36%) som säger sig alltid eller ofta bli informerad i förväg om att det kommer en ny vikarie eller ny personal. Cirka hälften av de svarande (52%) har uppgett att de känner till vem som är deras kontaktperson. Sex av tio (64%) svarar att det är samma personal som återkommer ofta till dem och att personalen har den tid som behövs för att utföra insatserna. Även i de öppna kommentarerna finns synpunkter som har med kontinuitet och stress att göra. Slutligen är det sju av tio (69%) som anser att det alltid eller ofta är lätt att komma i kontakt med hemtjänstens personal.

Även vissa frågor som handlar om **delaktighet och inflytande** har fått förhållandevis låga resultat. Det gäller till exempel möjligheterna att delta i att utforma sin arbetsplan (57% har svarat att de har deltagit i att utforma sin arbetsplan) samt att påverka när (58%) och hur (55%) arbetet hos dem ska utföras. Vidare är det 63 procent som säger sig veta vart de ska vända sig med synpunkter och förslag.

Det är 54 procent som svarar att de inte har blivit erbjudna **promenadhjälp**. Det behöver dock inte betyda att endast varannan som inte kan klara promenader själv känner till att det finns promenadgrupper. En del av dem som kan promenera själv kan ha svarat nej. Vidare kan det vara en del som svarar utifrån om de har erbjudits att gå på egna promenader med hjälp, inte om de har erbjudits promenadgrupper. Av de öppna kommentarer framgår att det råder viss oklarhet kring vem som kan få promenadhjälp, till exempel huruvida det förutsätter biståndsbeslut eller inte.

I de öppna kommentarer lämnas återkommande synpunkter som gäller städningen, bland annat gäller dessa att beställd tid inte utförs. Även detta bör därför ses över.

Bakgrund och syfte

Äldre- och handikappomsorgens ledning har beslutat att kvalitetsundersökningar ska genomföras inom hemtjänsten under år 2005. Syftet med undersökningarna har varit att ta reda på hur pensionärerna upplever hemtjänstens kvalitet.

Metod

En enkät bestående av 18 frågor om inflytande, bemötande och trygghet skickades till pensionärer med kommunal eller privat hemtjänst. Enkäten riktades till alla brukare som personalen bedömde hade förmågan att besvara frågorna själv eller med hjälp av närstående alternativt god man. Besvarandet har skett anonymt.

Nedan redovisas resultatet från enkäten. Först redovisas det samlade resultatet för varje fråga och sedan redovisas resultatet i tabellform uppdelat per hemtjänstenhet. Det är fyra kommunala enheter och fyra privata enheter. Uppdelningen per enhet är i första hand gjord för att varje enhet ska veta sitt resultat. Eftersom antalet respondenter är litet för en del enheter (under 30 personer), och ingen prövning har gjorts av om skillnaderna mellan enheternas resultat är statistiskt säkerställda, bör det inte dras några jämförande slutsatser. Vid Attendo Care och Finskt seniorboende är det dessutom så få svarande som fyra respektive sex, vilket innebär att en person motsvarar 25 respektive 17 procent. Procentsatserna för dessa två enheter ska därför användas med försiktighet.

I en del tabeller nedan summerar inte procenttalen till 100 på grund av avrundning.

Resultatet av enkätundersökningen

Svarsfrekvens

Av 501 utskickade enkäter inkom 388 svar, dvs. svarsfrekvensen var 77 %. Svarsfrekvensen varierar mellan de åtta enheterna. Svarsfrekvensen vid de kommunala hemtjänstenheterna varierar mellan 63 (Rågsveds hemtjänst) och 85 procent (Bandhagen-Örbys hemtjänst). De privata enheterna, där färre enkäter har sänts ut, har en svarsfrekvens mellan 50 (Attendo Care) och 100 procent (Finskt seniorboende).

Fråga 1: Vem besvarar frågorna?

Över hälften av de svarande (56%) har besvarat enkäten själva. En del med hjälp av närstående (30%) och ett fåtal tillsammans med god man (3%).

Fråga 1	Samtliga	
	Antal personer	%
1. Jag själv enbart	218	56
2. Jag själv med närstående	116	30
3. Jag själv med God man	11	3
4. Ej svarat	43	11
Totalt	388	100

Fråga 2: Jag tycker det är lätt att komma i kontakt med biståndshandläggaren när jag behöver det.

Tre fjärdedelar (75%) har svarat att det alltid eller ofta tycker det är lätt att komma i kontakt med biståndshandläggaren.

Svarsresultatet varierar mellan att 66 procent (Högdalens hemtjänst) och att 100 procent (Attendo Care och Lindalens hemtjänst) har svarat att det alltid eller ofta är lätt att komma i kontakt med biståndshandläggaren.

Fråga 2	Högdalens hemtjänst		Bandhagen Örbys hemtjänst		Hagsätras hemtjänst		Rågsveds hemtjänst	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Alltid	31	36	47	40	42	42	16	67
2. Ofta	26	30	42	35	34	34	3	13
3. Ibland	20	23	17	14	19	19	3	13
4. Aldrig	4	5	1	1	3	3	-	-
5. Ej svarat	5	6	12	10	2	2	2	8
Totalt	86	100	119	100	100	100	24	100

Fråga 2	Attendo Care		Finskt seniorboende		Lindalens hemtjänst		Stockholm Omsorg	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Alltid	4	100	3	50	9	47	14	47
2. Ofta	-	-	1	17	10	53	8	27
3. Ibland	-	-	1	17	-	-	6	20
4. Aldrig	-	-	1	17	-	-	2	7
5. Ej svarat	-	-	-	-	-	-	-	-
Totalt	4	100	6	101	19	100	30	101

Fråga 3: Jag tycker att biståndshandläggaren tar hänsyn till mina synpunkter och önskemål om vad jag behöver hjälp med.

Det är åtta av tio pensionärer (84%) som har svarat att de anser att biståndshandläggaren alltid eller ofta tar hänsyn till deras synpunkter och önskemål om vad de behöver hjälp med.

Svarsresultatet varierar mellan att 80 procent (Hagsätras och Rågsveds hemtjänstenheter) och att 100 procent (Attendo Care) har svarat att de anser att biståndshandläggaren alltid eller ofta tar hänsyn till deras synpunkter och önskemål om vad de behöver hjälp med.

Fråga 3	Högdalens hemtjänst		Bandhagen Örbys hemtjänst		Hagsätras hemtjänst		Rågsveds hemtjänst	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Alltid	44	51	73	61	64	64	16	67
2. Ofta	26	30	28	24	16	16	3	13
3. Ibland	8	9	8	7	15	15	2	8
4. Aldrig	2	2	2	2	2	2	1	4
5. Ej svarat	6	7	8	7	3	3	2	8
Totalt	86	99	119	101	100	100	24	100

Fråga 3	Attendo Care		Finskt seniorboende		Lindalens hemtjänst		Stockholm Omsorg	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Alltid	3	75	3	50	14	74	20	67
2. Ofta	1	25	2	33	4	21	8	27
3. Ibland	-	-	1	17	1	5	1	3
4. Aldrig	-	-	-	-	-	-	1	3
5. Ej svarat	-	-	-	-	-	-	-	-
Totalt	4	100	6	100	19	100	30	100

Fråga 4: Jag tycker att jag bemöts på ett bra sätt av biståndshandläggare, hemtjänstpersonal och hemtjänstchef.

Det är sammanlagt åtta av tio som har svarat att de alltid eller ofta bemöts på ett bra sätt av biståndshandläggaren (82%) och hemtjänstpersonalen (84%). En mindre andel har svarat detta om hemtjänstchefen (55%). Det är samtidigt färre som har besvarat frågan om hemtjänstchefens bemötande (67% jämfört med 90% på de två andra frågorna). Detta kan förklaras av att färre har kontakt med hemtjänstchefen än med biståndshandläggaren och hemtjänstpersonalen.

Resultatet varierar mellan att 87 procent (Högdalens hemtjänst) och att 100 procent (Rågsveds hemtjänst, Attendo Care och Lindalens hemtjänst) svarar att de alltid eller ofta blir bra bemötta av biståndshandläggaren. När det gäller hemtjänstpersonalen varierar resultatet mellan 80 procent (Finskt seniorboende) och 100 procent (Rågsveds hemtjänst,

Lindalens hemtjänst och Stockholm Omsorg). Det är mellan 25 procent (Attendo Care) och 100 procent (Lindalens hemtjänst) som svarar att de alltid eller ofta blir bra bemötta av hemtjänstchefen.

(Observera att i nedanstående tabell ingår inte icke-svaren i summeringen av procent.)

Fråga 4: Högdalen	Alltid		Ofta		Ibland		Aldrig	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Biståndshandläggaren	55	75	9	12	9	12	-	-
2. Hemtjänstpersonalen	58	73	17	21	5	6	-	-
3. Hemtjänstchefen	33	63	10	19	6	12	3	6

Fråga 4: Bandhagen - Örby	Alltid		Ofta		Ibland		Aldrig	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Biståndshandläggaren	92	87	5	5	9	8	-	-
2. Hemtjänstpersonalen	78	68	23	20	13	11	-	-
3. Hemtjänstchefen	61	74	6	7	12	15	3	4

Fråga 4: Hagsätra	Alltid		Ofta		Ibland		Aldrig	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Biståndshandläggaren	74	80	9	10	7	8	3	3
2. Hemtjänstpersonalen	68	77	14	16	5	6	1	1
3. Hemtjänstchefen	43	64	7	10	8	12	9	13

Fråga 4: Rågsved	Alltid		Ofta		Ibland		Aldrig	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Biståndshandläggaren	18	86	3	14	-	-	-	-
2. Hemtjänstpersonalen	20	83	4	17	-	-	-	-
3. Hemtjänstchefen	12	75	2	13	1	6	1	6

Fråga 4: Attendo Care	Alltid		Ofta		Ibland		Aldrig	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Biståndshandläggaren	4	100	-	-	-	-	-	-
2. Hemtjänstpersonalen	3	75	-	-	-	-	-	-
3. Hemtjänstchefen	1	25	-	-	-	-	1	25

Fråga 4: Finskt seniorboende	Alltid		Ofta		Ibland		Aldrig	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Biståndshandläggaren	5	83	1	16	-	-	-	-
2. Hemtjänstpersonalen	1	20	3	60	1	20	-	-
3. Hemtjänstchefen	2	40	1	20	-	-	2	40

Fråga 4: Lindalens hemtjänst	Alltid		Ofta		Ibland		Aldrig	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Biståndshandläggaren	16	84	3	16	-	-	-	-
2. Hemtjänstpersonalen	12	67	6	33	-	-	-	-
3. Hemtjänstchefen	11	78	4	22	-	-	-	-

Fråga 4: Stockholm Omsorg	Alltid		Ofta		Ibland		Aldrig	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Biståndshandläggaren	21	72	5	17	2	7	1	3
2. Hemtjänstpersonalen	16	59	11	41	-	-	-	-
3. Hemtjänstchefen	12	60	7	35	-	-	1	5

Fråga 5: Jag vet vem som är min kontaktman/mitt vårdbiträde (gäller ej dig som bara har städning via städfirma).

Det är cirka hälften (52 %) som svarar att det vet vem som är deras kontaktman.

Detta resultat varierar mellan 36 procent (Hagsätras hemtjänst) och 61 procent (Bandhagen-Örbys hemtjänst).

Fråga 5:	Högdalens hemtjänst		Bandhagen Örbys hemtjänst		Hagsätras hemtjänst		Rågsveds hemtjänst	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Ja	51	59	72	61	36	36	11	46
2. Nej	16	19	40	34	26	26	7	29
3. Ej svarat	19	22	7	6	38	38	6	25
Totalt	86	100	119	101	100	100	24	100

Fråga 5:	Attendo Care		Finskt seniorboende		Lindalens hemtjänst		Stockholm Omsorg	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Ja	2	50	3	50	10	52	15	50
2. Nej	-		2	33	4	21	7	23
3. Ej svarat	2	50	1	17	5	26	8	27
Totalt	4	100	6	100	19	99	30	100

Fråga 6: Jag har varit delaktig i utformandet av min arbetsplan.

Över hälften (57%) har svarat att de har varit delaktiga i att utforma sin arbetsplan.

Andelen som har svarat att de har varit med att utforma sin arbetsplan varierar mellan 52 procent (Bandhagen-Örbys hemtjänst och Hagsätras hemtjänst) och 75 procent (Attendo Care och Stockholm Omsorg).

Fråga 6:	Högdalens hemtjänst		Bandhagen Örbys hemtjänst		Hagsätras hemtjänst		Rågsveds hemtjänst	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Ja	51	59	62	52	52	52	14	58
2. Nej	12	14	20	17	17	17	5	21
3. Vet ej	14	16	28	24	19	19	2	8
4. Ej svarat	9	10	9	8	12	12	3	13
Totalt	86	99	119	101	100	100	24	100

Fråga 6:	Attendo Care		Finskt seniorboende		Lindalens hemtjänst		Stockholm Omsorg	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Ja	3	75	4	67	13	68	18	60
2. Nej	-		2	34	2	10	3	10
3. Vet ej	1	25	-		3	16	3	10
4. Ej svarat	-		-		1	5	6	20
Totalt	4		6	100	19	99	30	100

Fråga 7: Jag får påverka när arbetet hos mig ska utföras.

Över hälften (58%) anser att de alltid eller ofta får påverka när arbetet ska utföras hos dem. Detta resultat varierar mellan 42 procent (Hagsättras hemtjänst) och 100 procent (Attendo Care).

Fråga 7:	Högdalens hemtjänst		Bandhagen Örbys hemtjänst		Hagsättras hemtjänst		Rågsveds hemtjänst	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Alltid	26	30	37	31	25	25	9	38
2. Ofta	28	33	27	23	18	18	8	33
3. Ibland	16	19	33	28	28	28	-	-
4. Aldrig	9	10	13	11	17	17	3	13
5. Ej svarat	7	8	9	8	12	12	4	17
Totalt	86	100	119	101	100	100	24	101

Fråga 7:	Attendo Care		Finskt seniorboende		Lindalens hemtjänst		Stockholm Omsorg	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Alltid	2	50	2	33	9	47	14	47
2. Ofta	2	50	1	17	7	37	11	37
3. Ibland	-		1	17	1	5	3	10
4. Aldrig	-		2	33	1	5	1	3
5. Ej svarat	-		-		1	5	1	3
Totalt	4	100	6	100	19	99	30	100

Fråga 8: Jag får påverka hur arbetet hos mig ska utföras.

Det är en ungefär lika stor andel som anser att de alltid eller ofta får påverka hur arbetet ska utföras (55%) som när det ska utföras (58%).

Andelen som anser att de alltid eller ofta får påverka hur arbetet ska utföras varierar mellan 33 procent (Finskt seniorboende) och 80 procent (Stockholm Omsorg).

Fråga 8:	Högdalens hemtjänst		Bandhagen Örbys hemtjänst		Hagsätras hemtjänst		Rågsveds hemtjänst	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer		Antal personer	
1. Alltid	21	24	34	29	28	28	9	38
2. Ofta	22	26	30	25	24	24	6	25
3. Ibland	22	26	23	19	23	23	2	8
4. Aldrig	8	9	18	15	11	11	1	4
5. Ej svarat	13	15	14	12	14	14	6	25
Totalt	86	100	119	100	100	100	24	100

Fråga 8:	Attendo Care		Finskt seniorboende		Lindalens hemtjänst		Stockholm Omsorg	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Alltid	2	50	2	33	9	47	17	57
2. Ofta	1	25	-		3	16	7	23
3. Ibland	1	25	3	50	2	10	2	7
4. Aldrig	-		-		3	16	2	7
5. Ej svarat	-		1	17	2	10	2	7
Totalt	4	100	6	100	19	99	30	101

Fråga 9: Hur tycker du att hemtjänstpersonalen utför den hjälp du behöver?

Det är sammanlagt över tre fjärdedelar (78%) som anser att hemtjänstpersonalen utför hjälpen mycket bra eller bra.

Andelen som anser att hemtjänstpersonalen utför hjälpen mycket bra eller bra varierar mellan 50 procent (Finskt seniorboende) och 83 procent (Rågsveds hemtjänst och Stockholm Omsorg).

Fråga 9:	Högdalens hemtjänst		Bandhagen Örbys hemtjänst		Hagsätras hemtjänst		Rågsveds hemtjänst	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Mycket bra	26	30	40	34	40	40	7	29
2. Bra	44	51	49	41	37	37	13	54
3. Varken eller	10	12	22	18	11	11	2	8
4. Dåligt	2	2	4	3	2	2	-	-
5. Mycket dåligt	1	1	1	1	1	1	-	-
6. Ej svarat	3	3	3	3	9	9	2	8
Totalt	86	99	119	100	100	100	24	99

Fråga 9:	Attendo Care		Finskt seniorboende		Lindalens hemtjänst		Stockholm Omsorg	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Mycket bra	-	-	1	17	6	32	9	30
2. Bra	3	66	2	33	9	47	16	53
3. Varken eller	-	-	2	33	2	10	4	13
4. Dåligt	-	-	1	17	1	5	-	-
5. Mycket dåligt	-	-	-	-	-	-	-	-
6. Ej svarat	1	33	-	-	1	5	1	3
Totalt	4	99	6	100	19	99	30	99

Fråga 10: Jag tycker att personalen har den tid som behövs för att utföra min hemhjälp.

Sex av tio pensionärer (64%) svarar att de tycker att personalen alltid eller ofta har den tid som behövs för att utföra hemhjälp.

Andelen som anser att personalen alltid eller ofta har den tid som behövs för att utföra hemhjälp varierar mellan 34 procent (Finskt seniorboende) och 80 procent (Stockholm Omsorg).

Fråga 10:	Högdalens hemtjänst		Bandhagen Örbys hemtjänst		Hagsätras hemtjänst		Rågsveds hemtjänst	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Alltid	30	35	31	26	27	27	9	38
2. Ofta	26	30	41	34	32	32	8	33
3. Ibland	20	23	29	24	26	26	2	8
4. Aldrig	5	6	9	8	4	4	1	4
5. Ej svarat	5	6	9	8	11	11	4	17
Totalt	86	100	119	100	100	100	24	100

Fråga 10:	Attendo Care		Finskt seniorboende		Lindalens hemtjänst		Stockholm Omsorg	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Alltid	1	25	1	17	9	47	9	30
2. Ofta	2	50	1	17	6	31	15	50
3. Ibland	1	25	3	50	4	21	3	10
4. Aldrig	-	-	1	17	-	-	1	3
5. Ej svarat	-	-	-	-	-	-	2	6
Totalt	4	100	6	101	19	99	30	99

Fråga 11: Jag tycker att personalen kommer på den tid som är överenskommen.

Tre fjärdedelar (75%) anser att personalen alltid eller ofta kommer på överenskommen tid.

Andelen som anser att personalen alltid eller ofta kommer på överenskommen tid varierar mellan 68 procent (Hagsätras hemtjänst) och 100 procent (Attendo Care).

Fråga 11:	Högdalens hemtjänst		Bandhagen Örbys hemtjänst		Hagsätras hemtjänst		Rågsveds hemtjänst	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Alltid	36	42	49	41	38	38	9	38
2. Ofta	24	28	46	39	30	30	10	42
3. Ibland	19	22	19	16	23	23	3	13
4. Aldrig	3	3	3	3	1	1	-	-
5. Ej svarat	4	5	2	2	8	8	2	8
Totalt	86	100	119	101	100	100	24	101

Fråga 11:	Attendo Care		Finskt seniorboende		Lindalens hemtjänst		Stockholm Omsorg	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Alltid	2	50	3	50	8	42	13	43
2. Ofta	2	50	2	33	8	42	10	33
3. Ibland	-	-	1	17	3	16	4	13
4. Aldrig	-	-	-	-	-	-	-	-
5. Ej svarat	-	-	-	-	-	-	3	10
Totalt	4	100	6	100	19	100	30	99

Fråga 12: Jag blir informerad i förväg om vikarie eller ny personal kommer till mig.

Det är över hälften (55%) som anser att de ibland eller aldrig blir informerade i förväg om att det kommer en vikarie eller ny personal till dem. En tredjedel (36%) har svarat att de alltid eller ofta blir informerade i förväg om detta.

Andelen som har svarat att de alltid eller ofta blir informerade i förväg varierar mellan 21 procent (Rågsveds hemtjänst) och 75 procent (Attendo Care).

Fråga 12:	Högdalens hemtjänst		Bandhagen Örbys hemtjänst		Hagsätras hemtjänst		Rågsveds hemtjänst	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Alltid	19	22	25	21	20	20	1	4
2. Ofta	14	16	24	20	9	9	4	17
3. Ibland	32	37	25	21	17	17	9	38
4. Aldrig	15	17	34	29	43	43	8	33
5. Ej svarat	6	7	11	9	11	11	2	8
Totalt	86	99	119	100	100	100	24	100

Fråga 12:	Attendo Care		Finskt seniorboende		Lindalens hemtjänst		Stockholm Omsorg	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Alltid	2	50	2	33	6	31	6	20
2. Ofta	1	25	-	-	1	6	6	20
3. Ibland	-	-	2	33	6	31	5	17
4. Aldrig	1	25	2	33	6	31	6	20
5. Ej svarat	-	-	-	-	-	-	7	23
Totalt	4	100	6	99	19	99	30	100

Fråga 13: Jag tycker att samma personal regelbundet återkommer till mig.

Sex av tio pensionärer (64%) svarar att det alltid eller ofta är samma personal som återkommer regelbundet till dem.

Denna andel varierar mellan 51 procent (Hagsätras hemtjänst) och 100 procent (Attendo Care).

Fråga 13:	Högdalens hemtjänst		Bandhagen Örbys hemtjänst		Hagsätras hemtjänst		Rågsveds hemtjänst	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Alltid	17	20	33	28	25	25	4	17
2. Ofta	34	40	54	45	26	26	12	50
3. Ibland	26	30	21	18	32	32	5	21
4. Aldrig	4	5	6	5	8	8	1	4
5. Ej svarat	5	6	5	4	9	9	2	8
Totalt	86	101	119	100	100	100	24	100

Fråga 13:	Attendo Care		Finskt seniorboende		Lindalens hemtjänst		Stockholm Omsorg	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Alltid	2	50	2	33	5	26	9	30
2. Ofta	2	50	2	33	8	42	14	47
3. Ibland	-	-	1	17	5	26	4	13
4. Aldrig	-	-	1	17	1	5	1	3
5. Ej svarat	-	-	-	-	-	-	2	7
Totalt	4	100	6	100	19	99	30	100

Fråga 14: Jag tycker det är lätt att komma i kontakt med hemtjänstens personal när jag behöver det.

Nästan sju av tio svarande (69%) tycker att det alltid eller ofta är lätt att komma i kontakt med hemtjänstpersonalen när de behöver det.

Andelen som har svarat att det alltid eller ofta är lätt att komma i kontakt med hemtjänstpersonalen när de behöver det varierar mellan 63 procent (Hagsätras hemtjänst) och 100 procent (Attendo Care).

Fråga 14:	Högdalens hemtjänst		Bandhagen Örbys hemtjänst		Hagsätras hemtjänst		Rågsveds hemtjänst	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Alltid	26	30	42	35	41	41	15	63
2. Ofta	31	36	41	34	22	22	4	17
3. Ibland	14	16	17	14	19	19	3	13
4. Aldrig	7	8	8	7	2	2	1	4
5. Ej svarat	8	9	11	9	16	16	1	4
Totalt	86	99	119	99	100	100	24	101

Fråga 14:	Attendo Care		Finskt seniorboende		Lindalens hemtjänst		Stockholm Omsorg	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Alltid	2	50	2	33	9	47	11	37
2. Ofta	2	50	2	33	8	42	11	37
3. Ibland	-		2	33	2	11	3	10
4. Aldrig	-		-		-		-	
5. Ej svarat	-		-		-		5	17
Totalt	4	100	6	99	19	100	30	101

Fråga 15: Jag vet vart jag vänder mig med synpunkter, förslag och klagomål.

Det är sex av tio (63%) som svarar att de vet vart de ska vända sig med synpunkter, förslag och klagomål.

Andelen som svarar att de vet vart de ska vända sig med synpunkter, förslag och klagomål varierar mellan 55 procent (Högdalens hemtjänst) och 100 procent (Attendo Care).

Fråga 15:	Högdalens hemtjänst		Bandhagen Örbys hemtjänst		Hagsätras hemtjänst		Rågsveds hemtjänst	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Ja	47	55	84	71	60	60	14	58
2. Nej	23	27	29	24	31	31	8	33
3. Ej svarat	16	19	6	5	9	9	2	8
Totalt	86	101	119	100	100	100	24	99

Fråga 15:	Attendo Care		Finskt seniorboende		Lindalens hemtjänst		Stockholm Omsorg	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Ja	4	100	4	75	14	74	19	63
2. Nej	-		2		3	16	8	27
3. Ej svarat	-		-	25	2	10	3	10
Totalt	4	100	6	100	19	100	30	100

Fråga 16: Visar ny personal sin legitimation?

Tre fjärdedelar (75%) procent svarar att personalen ibland eller aldrig visar sin legitimation. En av tio (11%) svarar att de alltid eller ofta gör det.

Andelen som svarar att personalen alltid eller ofta visar sin legitimation varierar mellan 3 procent (Stockholm Omsorg) och 25 procent (Attendo Care).

Fråga 16:	Högdalens hemtjänst		Bandhagen Örbys hemtjänst		Hagsätras hemtjänst		Rågsveds hemtjänst	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Alltid	3	3	9	8	7	7	1	4
2. Ofta	7	8	7	6	6	6	2	8
3. Ibland	10	12	21	18	10	10	3	13
4. Aldrig	54	63	69	58	66	66	16	67
5. Ej svarat	12	14	13	11	11	11	2	8
Totalt	86	100	119	101	100	100	24	100

Fråga 16:	Attendo Care		Finskt seniorboende		Lindalens hemtjänst		Stockholm Omsorg	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Alltid	-		-		2	10	-	
2. Ofta	1	25	1	17	2	10	1	3
3. Ibland	-		-		3	16	4	13
4. Aldrig	3	75	4	66	9	47	19	63
5. Ej svarat	-		1	17	3	16	6	20
Totalt	4	100	6	100	19	99	30	99

Fråga 17: Om du inte på egen hand klarar att komma ut på promenad ska hemtjänsten erbjuda Dig promenadhjälp. Har Du blivit erbjuden promenadhjälp?

Över hälften (54%) har svarat att de inte har blivit erbjudna promenadhjälp. En del av dem som klarar av att gå på promenad själv kan dock ha valt svarsalternativet nej istället för att inte besvara frågan.

Andelen som har besvarat frågan med nej varierar mellan 25 procent (Attendo Care) och 62 procent (Bandhagen-Örbys hemtjänst).

Fråga 17:	Högdalens hemtjänst		Bandhagen Örbys hemtjänst		Hagsätras hemtjänst		Rågsveds hemtjänst	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer		Antal personer	
1. Ja	20	23	21	18	12	12	11	46
2. Nej	46	53	74	62	59	59	9	38
3. Ej svarat	18	24	24	20	29	29	4	16
Totalt	86	100	119	100	100	100	24	100

Fråga 17:	Attendo Care		Finskt seniorboende		Lindalens hemtjänst		Stockholm Omsorg	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Ja	-		2	33	7	36	14	47
2. Nej	1	25	3	50	6	32	9	30
3. Ej svarat	3	75	1	17	6	32	7	23
Totalt	4	100	6	100	19	100	30	100

Högdalens hemtjänst

- Klarar det själv. (12 personer)
- Har ledsagarservice. Mycket seriöst företag.
- Ej varit aktuellt.
- Kan ej promenera just nu.
- Är svårt handikappad.
- Aldrig bett om hjälp med promenad.
- Min dotter hjälper mig.
- Får aldrig komma ut fast jag blivit lovad. Ej varit ute på 2 år.
- Ska önska det i framtiden.
- Föredrar att gå själv. Bör vara någon person man känner.
- Kan ej gå nedför trappor.
- Är rullstolsbunden och överviktig. Det är ett hårt jobb att gå ut med mig. Har ledsagarservice.
- Svårt att gå. Min dotter åker med mig i färdtjänstbuss.
- Har svårt att gå ute. Väntar på höftledsoperation.
- Kan inte promenera.
- Det har aldrig hänt att någon bryr sig mer om det än det som är nödvändigt.

- Eftersom jag lider av kronisk painful neuropathy kan jag inte gå utan smärtor. Promenadhjälp skulle inte lindra eller hjälpa mot smärtorna. Kan heller inte sitta på grund av smärtorna så rullstol är uteslutet.
- Ej aktuellt.
- Jag får sällskap av min son.
- Aldrig utnyttjat för att det verkar som om de alltid har bråttom och för lite tid.
- Jag vill gärna komma ut på promenad varje dag. Vissa dagar är jag sämre i hjärtat och orkar inte gå själv. Då skulle jag behöva hjälp.
- Kan och vill inte ta mig ut.

Bandhagen-Örbys hemtjänst

- Klarar själv. (21 personer)
- Går och handlar själv så länge underlaget tillåter.
- Ännu så länge klarar jag mig med käpp och egen bil.
- Det visste jag inte om. Nu orkar jag inte.
- Har endast ett fåtal gånger varit ute på promenad. Trappor är ett problem. Skulle behöva hiss.
- Jag tycker om att gå ut själv med rollator och är ute ganska mycket.
- Kan ej komma ut utan trappklättrare.
- Önskar får komma ut på promenad en gång i veckan.
- Ibland svårt att röra sig.
- Vill komma ut, brist på tid hos hemtjänsten.
- Men vill inte.
- Vi handlar tillsammans och får då hjälp att bära varor.
- Vill klara mig själv så länge det går. Ringer när jag behöver mer hjälp.
- Personalen har ju så ont om tid.
- Två gånger endast promenad, vid handling varje gång.
- Kan än så länge gå kortare promenader på egen hand.
- För svag för promenad.
- Har ej behövt det. Min man är hemma och med mig.
- Vill gärna komma ut.

Hagsätras hemtjänst

- De har ej tid.
- Jag använder min rollator och då går det bra.
- Klarar det själv. (13 personer)
- Jag saknar någon att samtala med, känner mig väldigt ensam. Personalen är stressad. Inge vore gladare än jag att slippa allt och klara mig själv.
- Maken hjälper mig med promenader.
- Anhöriga bistår med promenadhjälp.

- Klarar ej att gå på promenad.
- Finns ingen tid för det.
- Biståndshandläggaren har beviljat att jag får gå med och handla en gång i veckan. Har aldrig utnyttjat det – ingen som frågar. Har handling 2 gånger i veckan. Kan gå ut ensam med ej bära på grund av näthinneavlossning och knäprotes.
- Har fått promenera 4 gånger i sommar, efter flera års önskan.
- Brukar inte fråga heller.
- Två gånger.
- Jag vill inte gå ut!!!
- Är inte beroende av promenadhjälp. försöker röra på mig i den mån jag kan.
- Hemtjänsten har knappt tid att utföra sysslorna enligt arbetsplanen.
- Jag har assistenter till det.
- Vintertid är problem.
- Ej varit färdigklädd för promenad. Och förresten är de så stressade så de skulle inte kunna vänta då jag går så långsamt.
- Har aldrig vetat om att hemtjänstpersonalen erbjuder promenadhjälp. Ingen information. Oftast har personalen väldigt bråttom. De hinner inte med. Mer kontakt med hemtjänstpersonalen.
- Har varit för sjuk för promenader.
- Jag skulle tycka om att minst en gång i veckan få en promenadhjälp.
- Jag får hjälp av vårdbiträde att gå en promenad.
- Min make är min promenadhjälp.

Rågsveds hemtjänst

- Ingår ej i avtalet.
- Promenadtiden dras ofta när det fattas personal så den behöver nog ses över.
- Orkar ej gå. Bor 3 trappor upp utan hiss.
- Får hjälp av en vän.
- Klarar det själv. (3 personer)
- Men i Rågsved kommer man bara runt kvarteret. Man känner sig som en hund som rastas. Låt oss åtminstone komma till Högdalen med bibliotek, bokhandel, torghandel och blomster.
- Beror på att vi bor 3 trappor utan hiss.
- Har tackat nej till denna tjänst p g a svårigheter att gå.
- Orkar inte.
- Får hjälp av anhörig.

Stockholm Omsorg

- Jag gick med en hemtjänstpersonal men hon hade inte tid.
- Klarar det själv. (5 personer)
- Min dotter följer mig ut.

- Följer med min hemhjälp och handlar.
- Har inte varit ute sedan påsk 2004!
- Ja, ibland.
- Blivit erbjuden en gång.
- Jag har mycket svårt att gå.

Lindalens Hemtjänst

- Vid förfrågan av mig fick jag svaret att det måste stå antecknat av biståndshandläggaren.
- Jag går ut med min man.
- Klarar själv.(2 personer)

Finskt seniorboende

- Den senaste tiden/månaderna har jag fått gått med och handla men tyvärr sent på eftermiddagen. Men det fungerar.
- För sjuk.
- Klarar själv.
- Jag har inte ens frågat.

Attendo Care

- Ej varit aktuellt.

Fråga 18: Om du gör en sammantagen bedömning av kvalitén på den omsorg och service du får – hur nöjd eller missnöjd är du?

Över tre fjärdedelar (78%) är mycket eller ganska nöjda med den sammantagna kvaliteten på den service och omsorg som de får.

Andelen som säger sig vara mycket eller ganska nöjda med den sammantagna kvaliteten på servicen och omsorgen varierar mellan 34 procent (Finskt seniorboende) och 89 procent (Lindalens hemtjänst).

Fråga 18:	Högdalens hemtjänst		Bandhagen Örbys hemtjänst		Hagsätras hemtjänst		Rågsveds hemtjänst	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Mycket nöjd	25	29	39	33	33	33	8	33
2. Ganska nöjd	40	47	60	50	43	43	11	46
3. Varken eller	9	10	13	11	12	12	3	13
4. Ganska missnöjd	3	3	2	2	3	3	1	4
5. Mycket missnöjd	1	1	1	1	1	1	-	-
6. Ej svarat	8	9	4	3	8	8	1	4
Totalt	86	99	119	100	100	100	24	100

Fråga 18:	Attendo Care		Finskt seniorboende		Lindalens hemtjänst		Stockholm Omsorg	
	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%	Antal personer	%
1. Mycket nöjd	2	50	1	17	9	47	9	30
2. Ganska nöjd	1	25	1	17	8	42	15	50
3. Varken eller	-	-	2	33	1	5	1	3
4. Ganska missnöjd	-	-	2	33	1	5	1	3
5. Mycket missnöjd	-	-	-	-	-	-	-	-
6. Ej svarat	1	25	-	-	-	-	4	13
Totalt	4	100	6	100	19	99	30	99

Övriga synpunkter

Högdalens hemtjänst

- Städning är för sällan.
- Jag behöver komma ut för jag har ont i hjärtat, går så sakta. Behöver tvätta håret en gång i veckan och behöver hjälp att hänga tvätten i badrummet.
- Städning funkar inte alls. Ingen lakanstvätt.
- Om personalen är försenad ringer de alltid och talar om det.
- Önskar en städhjälp som kan tala svenska. Det är jobbigt med en som ej kan språket.
- Städning av städbolag mycket dålig, får endast en halvtimme.
- Mindre nöjd med att personal byttes ut innan sommaren utan förvarning. Hade fungerat bra med samma person i 2 år.
- Önskar hjälp av en stark karl som orkar gå ut med mig 1-2 gånger i veckan här i Högdalen där jag känner människor sedan många år. Ledsagarservice gillar inte Högdalen utan föreslår plattare ställen. Jag förstår att det är lättare där det är plant.

- Är beviljad städning 1 timme 15 min var 14:e dag för en 2:a med kök och badrum. De som städfirman skickar stannar bara 25-30 minuter. Så det är mycket som blir förbisett.
- Jag har endast städning 1 timme per månad. Jag har även trygghetslarm som jag är mycket nöjd och tacksam för.
- Jag tycker att hemtjänstpersonalen är mycket glada och tillmötesgående. Ingenting att klaga på. Jag blir alltid glad då de kommer hem till mig. De får stort A av mig.
- Städfirman Adlerssons arbetsrutiner och utförda arbeten är jag till en del ganska missnöjd med.
- Detta jobbet kräver känsla och förståelse för äldre människor.
- Under det senaste halvåret har det varit cirka 30 personer från hemtjänsten. Det skulle vara trevligare om det vore samma personal alltid.
- Glömmer att säga till om kvällsgröt, smörgåsar och hemhjälpen glömmer också.
- Som anhörig tycker jag inte att man kan vara så glad åt en kvart på morgonen och lika lång tid på eftermiddagen och en enorm ensamhet.
- Alla hjälper mig så gott det går.
- Mitt vårdbiträde är alla tiders men när hon har semester eller annan ledighet då är det olika biträden som kommer och då blir det jobbigt för mig som är 96 år och inte kan göra något utan hjälp.
- Jag ger en stor eloge till hemhjälpen för allt de gör. Jag får vara glad och nöjd med allt de uträttar. Med vänlig hälsning.
- Den som hjälper mig att få hem mat m. m. är jätteduktig och intelligent.

Bandhagen - Örbys hemtjänst

- Utbildad personal erbjudes ofta. De borde förstå vad man som rörelsehindrad ej kan göra själv.
- Längre tid för städning.
- Städas inte så bra.
- Har tagit bort städning och tvättning då det fungerade dåligt. Dusch, handling och mat fungerar bra.
- Jag tycker det är viktigt att jag får samma personal varje gång. Nuvarande personal är så rar.
- Har städning en gång i månaden. Är mycket missnöjd.
- Som god man tycker jag det är svårt att nå biståndshandläggaren. Kan vara bra med e-post adress.
- Fokus ska sättas på brukaren.
- Infaller städdagen på en helgdagsafton kan det dröja en månad innan någon kommer. Ibland är de färdiga på en timme fast de ska städa 1,5 timme.
- Än så länge är jag nöjd och tacksam.
- Har två snälla barn i närområdet som ställer upp när det behövs. Stor trygghet.
- Personalen är enastående men har för kort tid. Ni måste ordna med mer personal.

- Det känns tryggt att ha en ordinarie som även är min kontaktman. Några tycks ej ta sitt arbete på allvar.
- Bra att ni finns.
- Städning en gång i månaden är för sällan. Önskar hjälp med gardiner, glödlampor. Är nöjd med trygghetslarm och Veteranringen.
- Speciellt på sommaren är det många personal som inte har/inte visar legitimation. Tycker att hemtjänsten borde ha en telefonsvarare (direkt telefon). Har påtalat detta i två år.
- Tycker inte att mitt biståndsbeslut följs.
- Tvingas för tidigt i säng och får hjälp med påklädning för sent på morgonen.
- Är mycket nöjd med allt som rör mig. Alla är vänliga.
- Många olika personer kommer till mig. Det känns otryggt.
- Jag som anhörig tycker att hemtjänsten verkar fungera väldigt bra. Min mamma har blivit mycket piggare sedan hon erbjudits hemtjänst.
- Mer tid, personalen har för bråttom.
- Bättre information och organisation.
- Känner hemtjänstpersonalen. De är välkända och behöver därför inte legitimera sig.
- Jag klarar mig bra hemma men är glad för städhjälp. Skulle behöva färdtjänst för ryggont men det kanske inte ni kan fixa.

Hagsätras hemtjänst

- Maten är inte vidare bra. Potatisen är skinnig.
- Ett önskemål från mig är att jag skulle vara glad om det var samma person varje gång. Från städfirman kommer en och samma person, mycket nöjd med henne.
- Svårt att besvara frågorna då jag bara har städning via städfirma. Mindre nöjd när någon oerfaren kommer.
- Svårt att ta egna initiativ t ex ringa och be om beviljad fönstertvätt. Svårt att orka ta emot hjälp av så många nya människor.
- Gällande städning och handling vore jag mycket tacksam att få samma person varje gång. Anledning: tidens utveckling med allt vad man kan råka ut för när man är orkeslös och ensam.
- Tiden som personalen har blivit stressig. Medför sämre skötsel.
- Önskemål är att samma personal återkommer. Oroligt med ny personal främst p g a visst handikapp i händer samt hörselproblem.
- Vill ha samma personal, för mycket byte nu. Vill bli informerad om det kommer ny personal.
- Den enda hemhjälp jag har är matlåda en gång per dag.
- Hemtjänsten har för lite tid. Är dock nöjd över att det oftast kommer samma person.
- Är besviken på att de inte ringer på morgonen och talar om vilken tid de kommer. Väntar hela dagen. Min ordinarie ringer alltid. Hon har ju sina fridagar, då väntar jag på en signal. Önskar någon gång få hjälp av byte av lampor och gardiner.

- Har städning en gång i månaden som tar ca 35 minuter.
- Personalen har för ont om tid, ibland dusch var 3:e vecka. Ovan personal har svårt att handla.
- Vi är väldigt tacksamma för den goda service vi får från er.
- Pappa ska ha städhjälp var 3:e vecka. Detta förekommer aldrig. Det vore kanske bra om man förde journal över dessa dagar. Man har inte dammsugit på flera månader.
- Jag önskar få samma person som handlar åt mig.
- Har bara dammsugning var 4:e vecka.
- Hemtjänsten har för knapp om tid. Det känns jäktigt. Helst skulle jag vilja ha samma person regelbundet.
- Städpersonalen har bara 2 timmar på sig att städa. Det är jäktigt för dem.
- Jag är väldigt besviken på att inte få ha den personal som jag haft i årtal utan de har fått andra distrikt. Inget fel på den personal som kommer nu, men de gamla vet precis hur man vill ha det.
- Har städning från städfirma. Kritiken riktas mot städfirman mot deras sätt att organisera med ständigt ny personal som följd.
- Tycker synd om personalen med det höga arbetstempo de har. De hinner inte prata ens någon minut. Är alltid på språng.
- Jag har en 3-rumslägenhet. Varför ska de bara städa 2 rum?
- Kvaliteten är inte alls bra!! Oftast har vi kommit på kant med hemtjänstpersonalen p g a detta.
- De som kommer till mig har ibland för bråttom. Kontakt med biståndshandläggaren var mycket länge sedan. Viss personal är helt fantastisk. Det är svårt för en äldre person med rörelsesvårigheter och svårighet att uppfatta saker att hänga med i det snabba tempot.
- Matportionerna är dåliga många gånger.
- Personalen verkar stressad, dåligt organiserad. Kanske dålig ledning?
- I det stora hela går det ju rätt bra. Vissa saker kan ju göras bättre.
- Tack för all hjälp.
- Sedan drygt ett år har allt blivit mycket sämre.
- Jag hade samma vårdbiträde i 5 år, hon var toppen. Sen har det försämrats. Alltid nya, har haft dussintals. Får förklara och visa hur man vill ha det. När de ska handla blir det fel.
- Önskar bara att hemtjänsten hade lite mer tid, att inte alltid ha så bråttom.
- Har inget att klaga på. Har alltid blivit bemött med vänlighet.
- Får enbart städning. Städersonen är mycket rar och trevlig på alla sätt.
- Tacksam om ni meddelade när hemhjälp inte blir. Ofta får man själv ringa om besked.
- De sista dagarna har hjälpen varit utmärkt. Hoppas att de inte byter ut personalen till nästa gång eftersom det har förekommit ett par byten.

Rågsveds hemtjänst

- Jag tycker det skulle organiseras i ledarkretsarna. Hemtjänsten har papper som är 6 år gamla. Har inte sett eller hört av hemtjänstchefen på alla år. Har ingen kontakt med biståndshandläggaren. Så det är fotfolket som får styra och ställa.
- Är mycket nöjd med Rågsveds hemtjänst och dess trevliga och omtänksamma personal.
- Tänk!! Att få åka in till stan!
- Det upplevs som mycket stressande då den överenskomna dagen för handling ändras vilket händer ibland.
- Angående frågan om personalen visar sin legitimation så tänker jag inte alltid på att fråga/be om det.

Attendo Care

- Har klagat på maten och bett Attendo att byta leverantör sedan priset höjts till 48 kr. Älvsjö servicehus vore bättre och billigare.
- Grovstädning borde ingå.

Stockholm Omsorg

- Tycker de skulle städa bättre och meddela när det kommer någon ny personal.
- Vore önskvärt att hemtjänst och biståndshandläggare kontaktar som förvaltare om viktigt information.
- Ser fram emot vidare samtal med biståndshandläggaren om tid för promenad.
- Jag har inte haft hjälp så länge men det jag sett och hört verkar bli bra.
- Städhjälpen har för kort tid.
- Varför saknas personal när vi har 1 500 000 arbetslösa?
- Vårdbiträdet gör det lilla extra som behövs och städar mest av alla.
- Tack till min biståndshandläggare.
- Min mor behöver hjälp med tvätten och färdtjänst.
- Svårt för mamma att ta emot hjälp. Som anhörig skulle jag önska att personalen mer bestämt genomför den hjälp vi kommit överens om.
- Har fått hjälp med påklädning 2-3 dagar/vecka. I övrigt är all övrig hemhjälp obefintlig.

Finskt seniorboende

- Jag får inte så mycket information som jag behöver/vill. Ganska många gånger kommer någon ny person som jag inte känner. Personalen är roliga.
- För lite tid till matlagning och städning. Dåligt dammat. Måste säga till om soppåstämning.
- Tvätten är fantastisk. Eloge. Städning en gång per månad – så där. Mycket vänliga människor och det sätter jag högre.

Lindalen

- Om man behöver avbeställa städning och handling, är 5 dagar för lång tid att kunna göra det på. Städningen sker slarvigt, för lite tid användas. Hjälpen att handla gör sig inte möda att leta rätt på de varor jag beställt. Försöker t ex aldrig be om affärspersonalens hjälp att dela på de alltför stora förpackningar som finns och som mycket väl kan delas.
- Många olika personer utom de senaste 4 gångerna. Varierande kvalitet på tidigare hjälp. När jag kontaktat biståndshandläggaren hänvisades jag till hemtjänsten. Har påpekat att jag vill ha papper att underteckna om hur lång tid de varit hos mig. Detta har jag fått göra endast de senaste 4 gångerna.

Utvecklingsområden

Enkäten visar på ett gott resultat när det gäller bemötandet från biståndshandläggaren och hemtjänstpersonal samt vad gäller att biståndshandläggarna tar hänsyn till önskemål och synpunkter. Det är sammanlagt åtta av tio som har svarat att de alltid eller ofta bemöts på ett bra sätt av biståndshandläggaren (82%) och hemtjänstpersonalen (84%). Det är 84 procent som svarar att biståndshandläggaren alltid eller ofta tar hänsyn till deras önskemål och synpunkter.

Samtidigt visar enkäten på tre utvecklingsområden: trygghet, delaktighet/inflytande och promenadhjälp. Nästa steg är att man inom enheterna diskuterar troliga orsaker till det låga resultatet inom dessa områden och sedan tar ställning till eventuella förbättringsåtgärder. För de enheter vars resultat är avsevärt bättre än det sammantagna resultatet inom de tre utvecklingsområdena är frågan/området inte lika angelägen.

När det gäller *trygghetsaspekterna* är det endast en av tio (11%) som svarar att personalen alltid eller ofta visar legitimation. Samtidigt är det också en liten andel (36%) som säger sig alltid eller ofta bli informerad i förväg om att det kommer en ny vikarie eller ny personal. Cirka hälften av de svarande (52%) har uppgett att de känner till vem som är deras kontaktperson. Sex av tio (64%) svarar att det är samma personal som återkommer ofta till dem och att personalen har den tid som behövs för att utföra insatserna. Även i de öppna kommentarerna finns synpunkter som har med kontinuitet och stress att göra. Slutligen är det sju av tio (69%) som anser att det alltid eller ofta är lätt att komma i kontakt med hemtjänstens personal.

Även vissa frågor som handlar om *delaktighet och inflytande* har fått förhållandevis lågt resultat. Det gäller till exempel möjligheterna att delta i att utforma sin arbetsplan (57% har svarat att de har deltagit i att utforma sin arbetsplan) samt att påverka när (58%) och hur (55%) arbetet hos dem ska utföras. Vidare är det 63 procent som säger sig veta vart de ska vända sig med synpunkter och förslag.

Det är 54 procent som svarar att de inte har blivit erbjudna *promenadhjälp*. Det behöver dock inte betyda att endast varannan som inte kan klara promenader själv känner till att det finns promenadgrupper. En del av dem som kan promenera själv kan ha svarat nej. Vidare är det kanske en del som inte räknar med promenadgrupperna utan svarar utifrån om de har erbjudits att gå på egna promenader. Av de öppna kommentarer framgår att det råder viss oklarhet kring vem som kan få promenadhjälp, till exempel huruvida det förutsätter biståndsbeslut eller inte. Informationen om promenadhjälpen kan därför förbättras, exempelvis kring vilka möjligheter till promenadhjälp som finns och för vem.

I de öppna kommentarer lämnas återkommande synpunkter som gäller städningen, bland annat gäller dessa att beställd tid inte utförs. Även detta bör därför ses över.