



MARKÖR
UNDERSÖKER · UTREDER · UTVÄRDERAR

Stadsledningskontoret

Brukarundersökning inom äldreomsorgen 2013

Hemtjänst servicehus

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 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 Spånga-Tensta stadsdel inkom 57 svar, vilket ger en svarsprocent på 52 %.
- 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
Spånge-Tensta totalt	109	73	71	57	Data ej tillgänglig	66	52
Spånge-Tensta män	27	22	11	10		42	37
Spånge-Tensta kvinnor	82	51	60	47		74	57
Spånge-Tensta stadens utförare	31	Data ej tillgänglig	18	17		62	55
Spånge-Tensta privata utförare	78		53	40		68	51
Spånge-Tensta -70 år	7	5	3	4		33	57
Spånge-Tensta 71- 80 år	22	18	11	7		55	32
Spånge-Tensta 81-85år	11	16	12	6		80	55
Spånge-Tensta 86-90 år	33	15	23	18		64	55
Spånge-Tensta 91- år	36	19	22	22		81	61
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
Staden totalt	1253	744	933	737		66	59

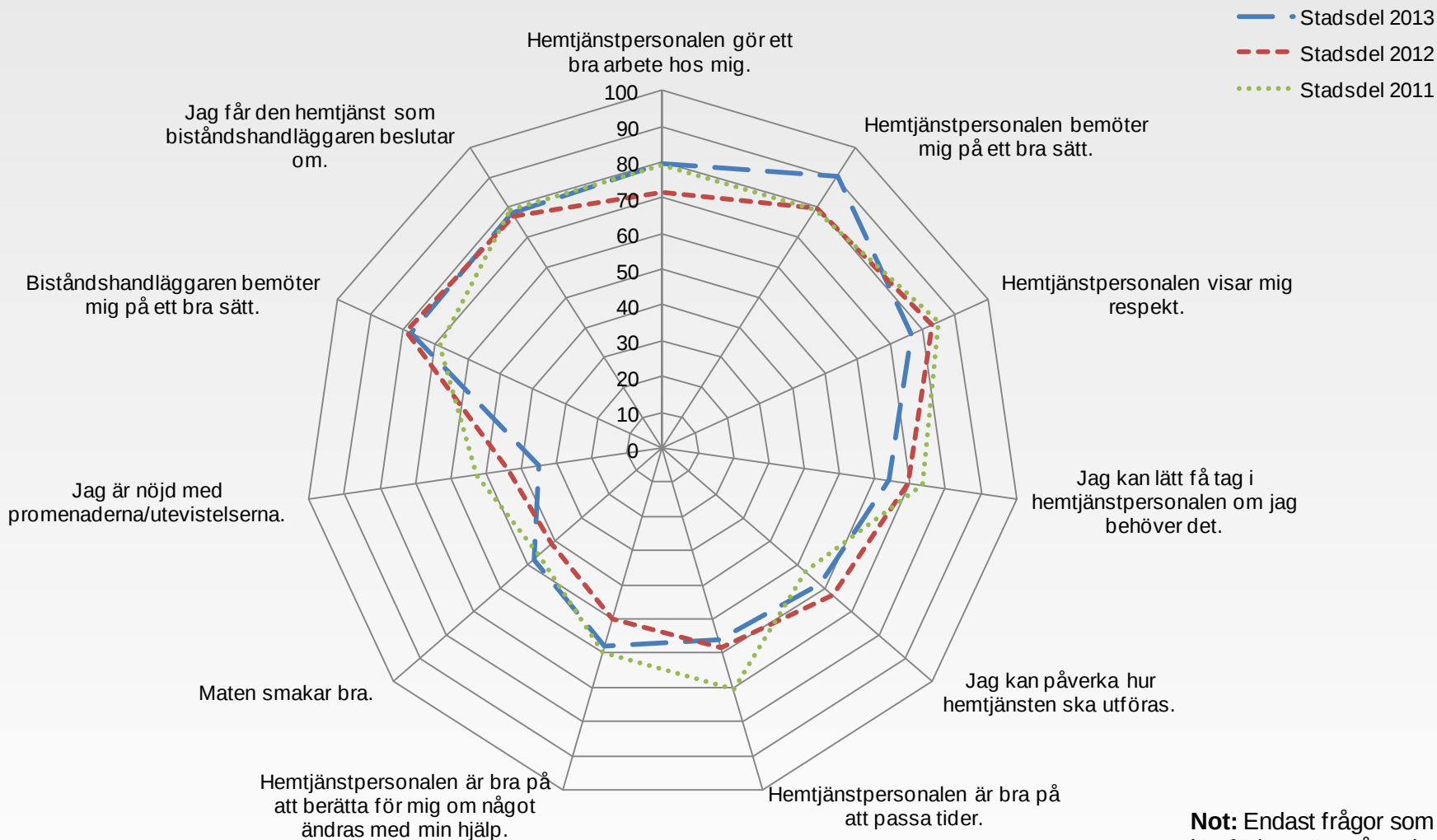


Andel nöjda



Spånga-Tensta stadsdel andel nöjda per fråga per år

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)

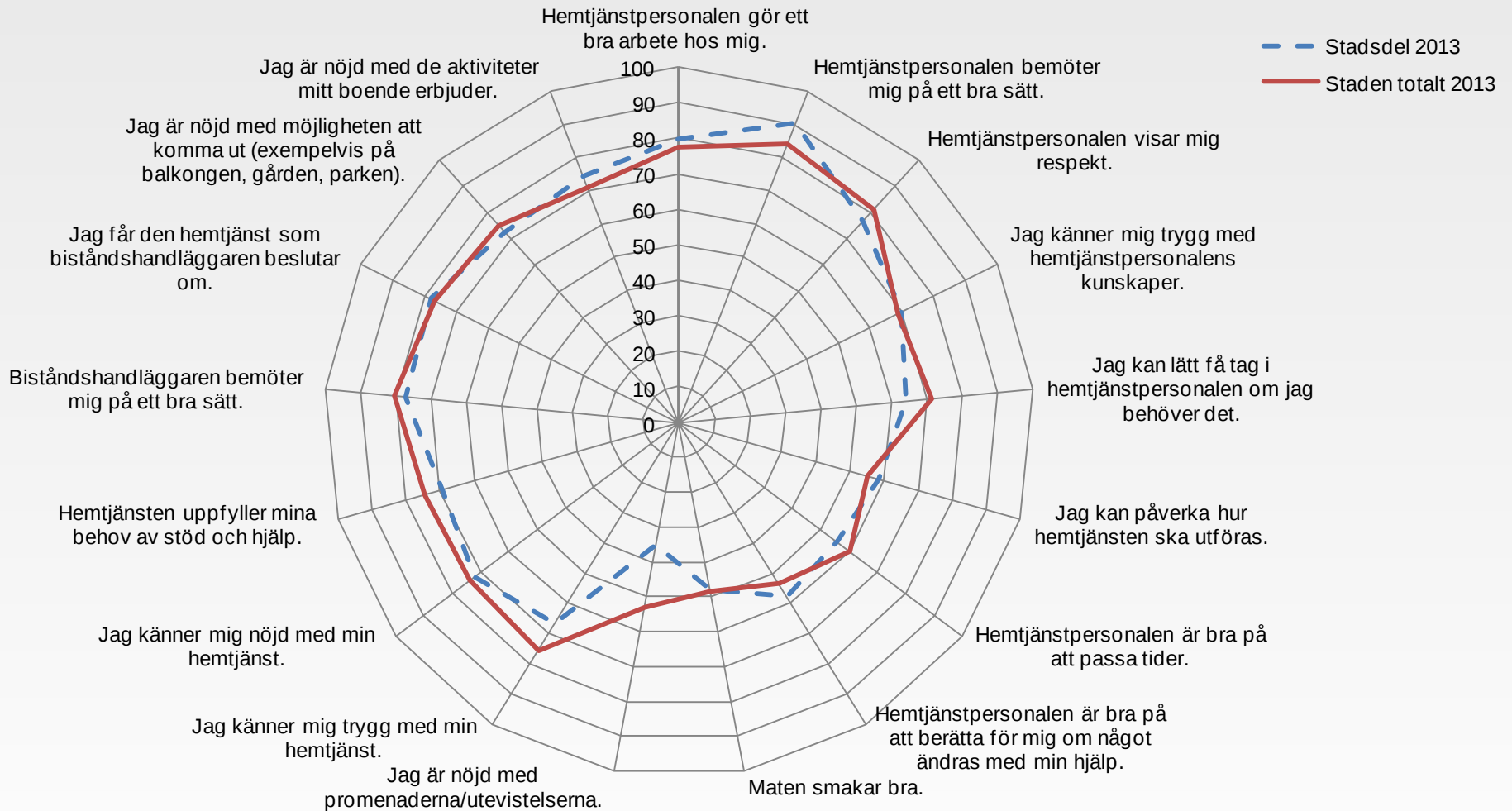


Not: Endast frågor som är jämförbara över åren ingår i diagrammet.



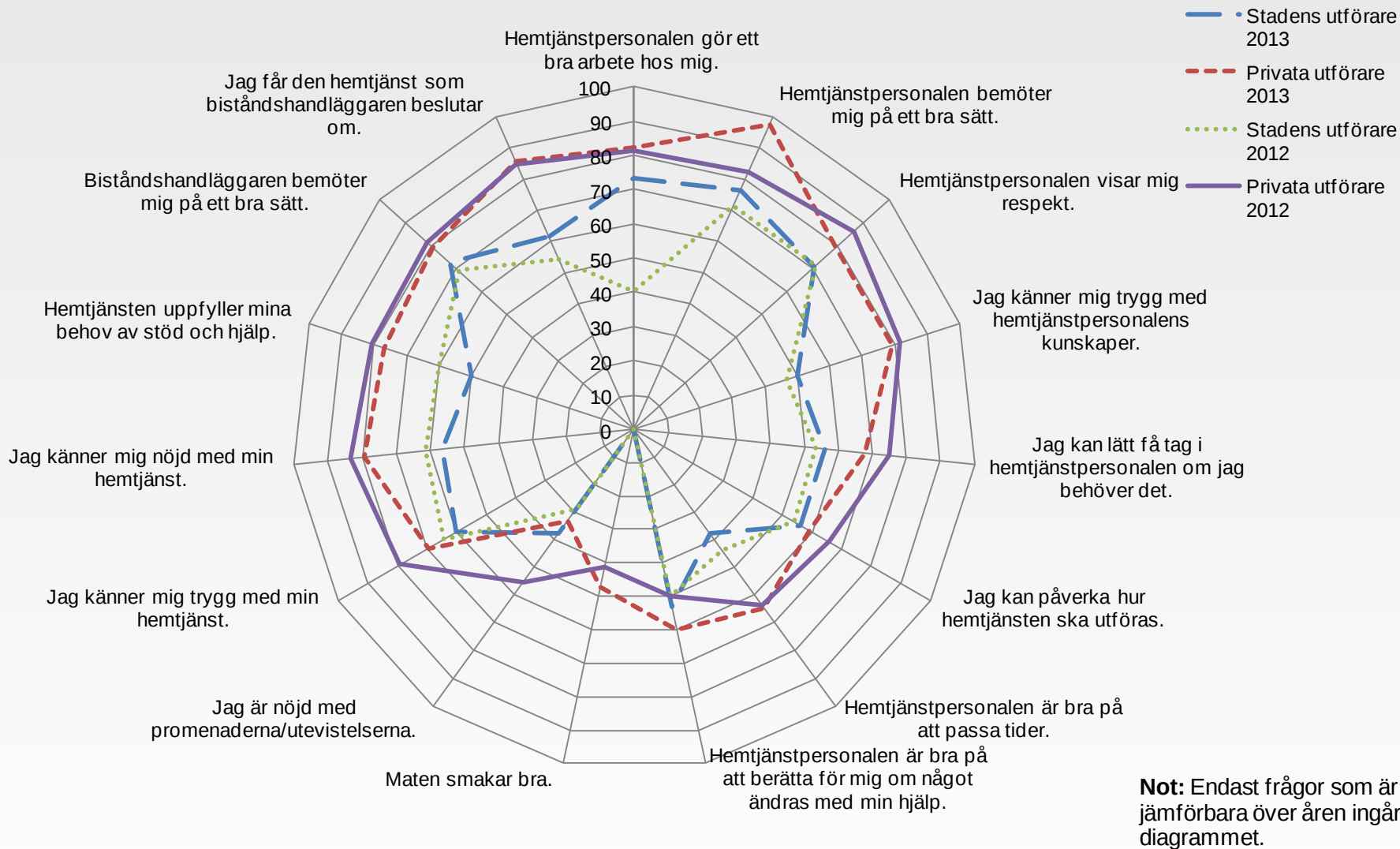
Spånga-Tensta stadsdel andel nöjda per fråga jämfört med staden totalt 2013

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



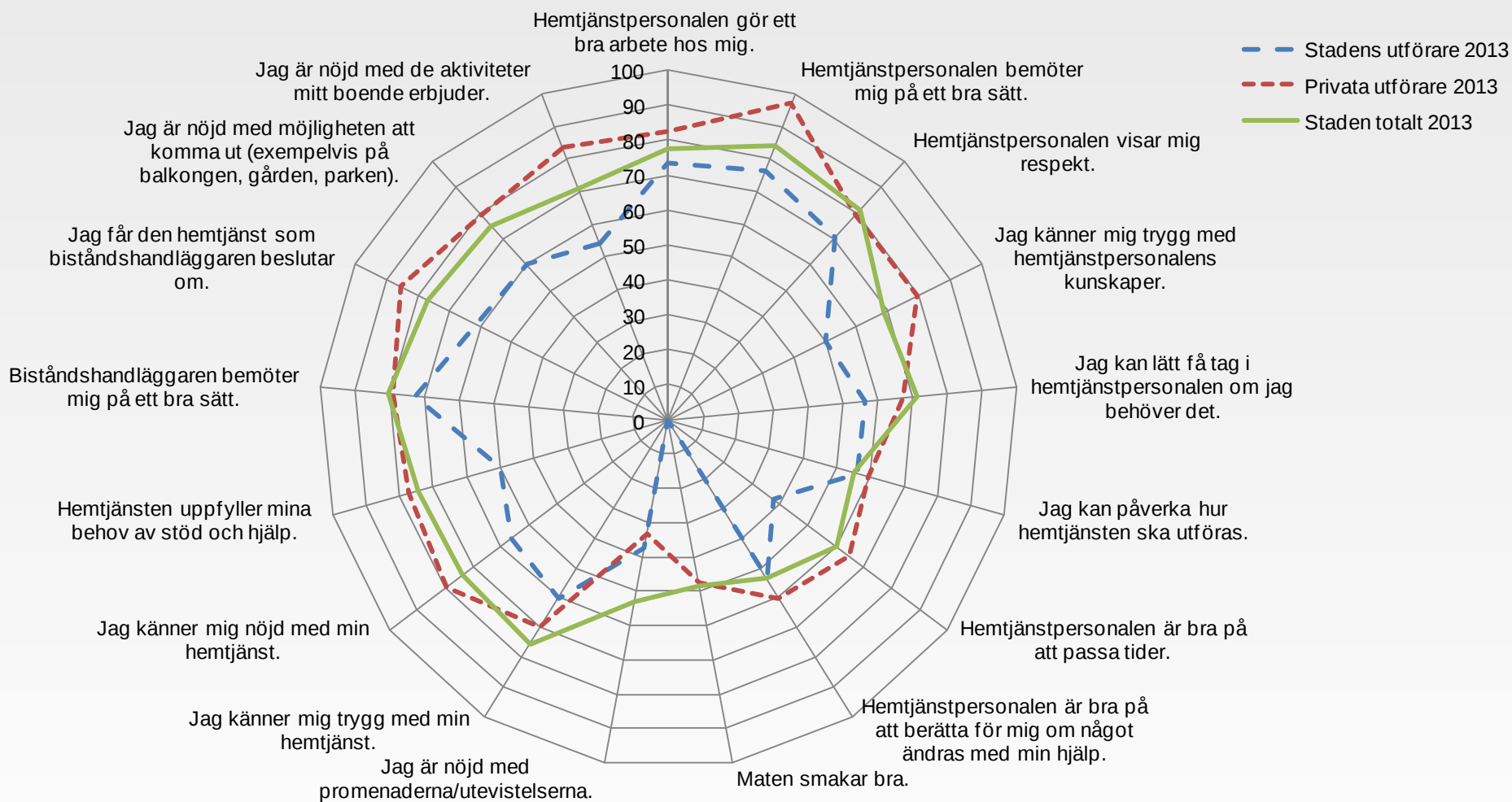
Spånga-Tensta stadsdel andel nöjda per fråga per år

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



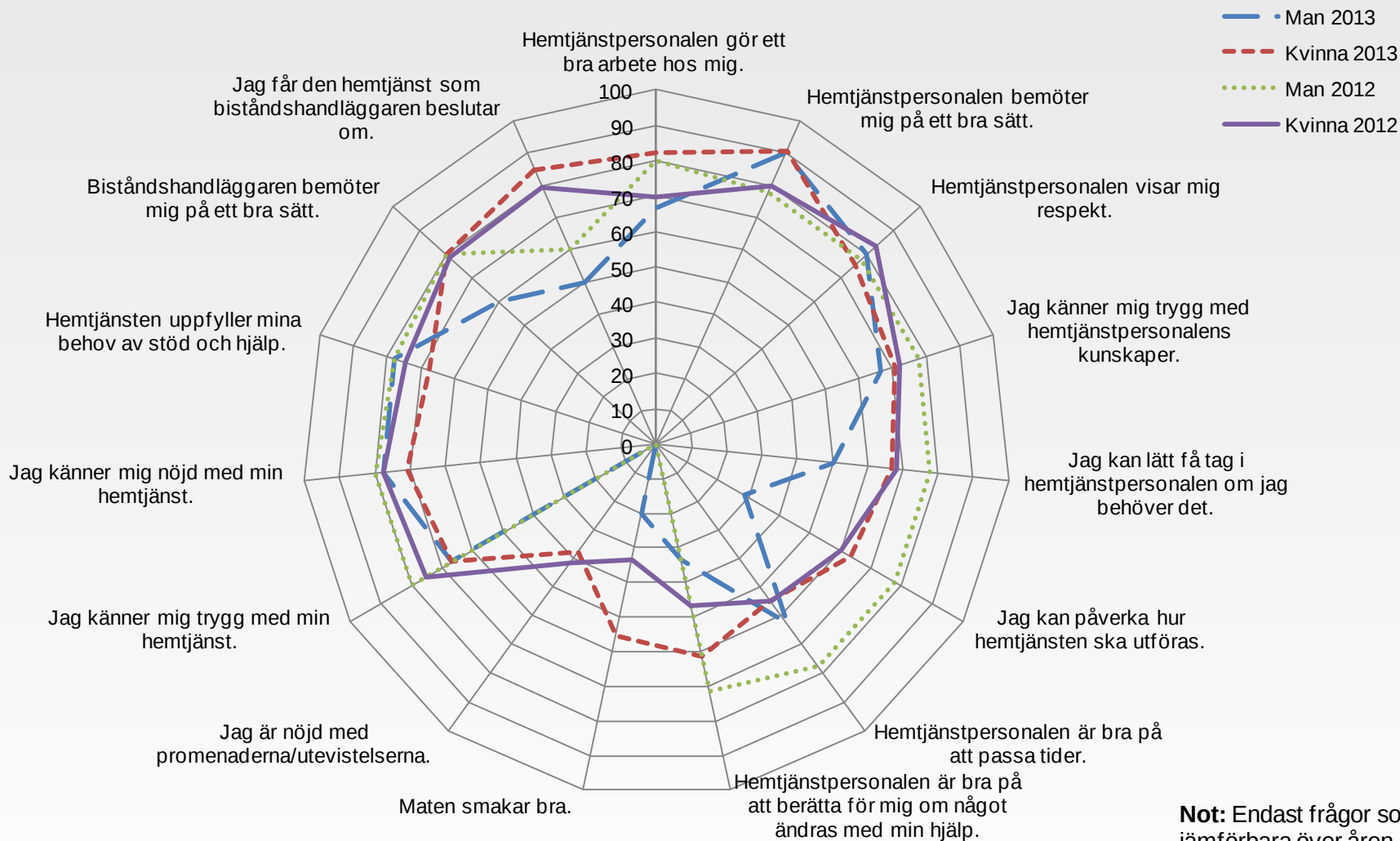
Spånga-Tensta stadsdel andel nöjda per fråga jämfört med staden totalt 2013

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



Spånga-Tensta stadsdel andel nöjda per fråga per år

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)

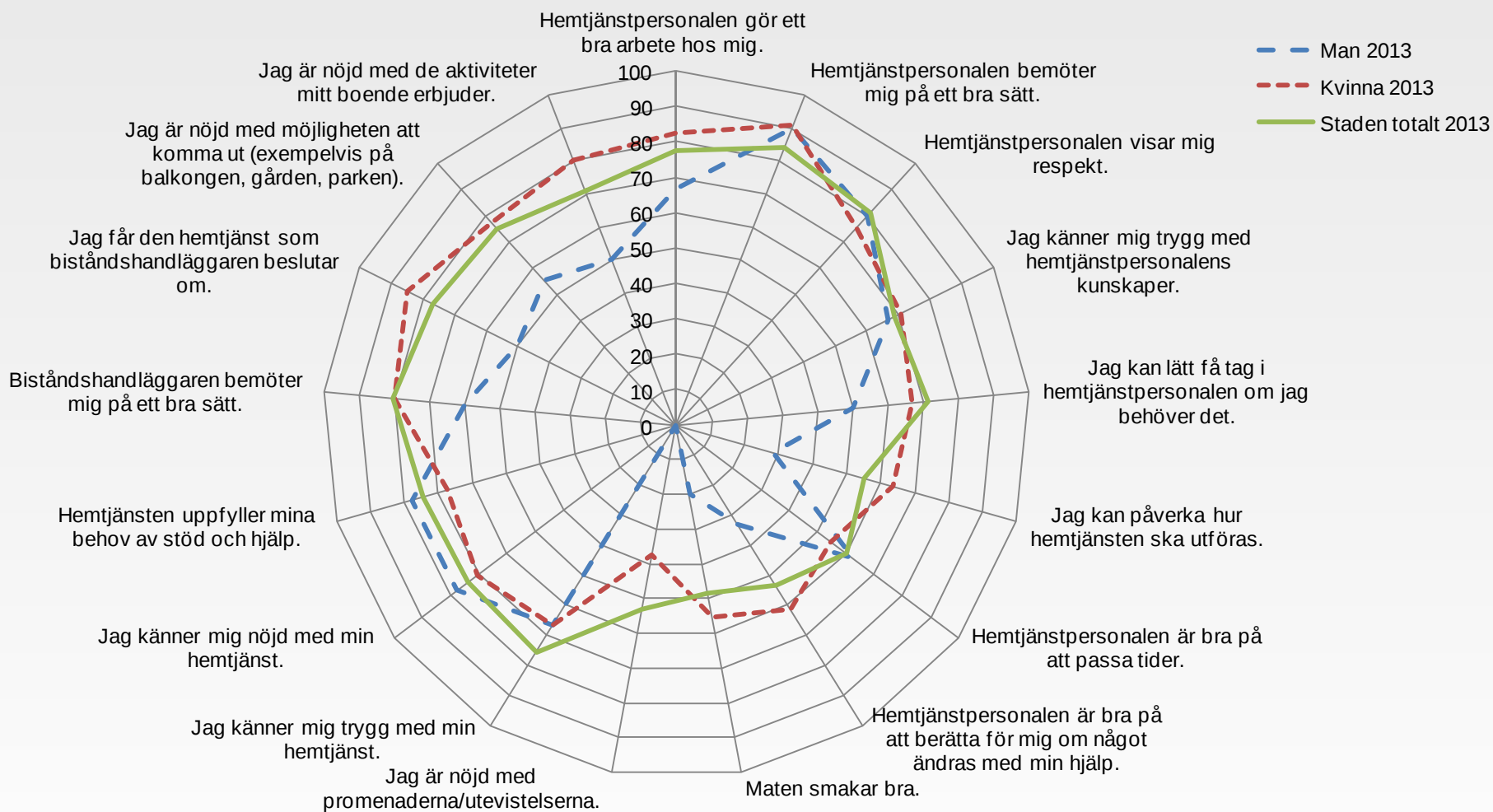


Not: Endast frågor som är jämförbara över åren ingår i diagrammet.



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

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



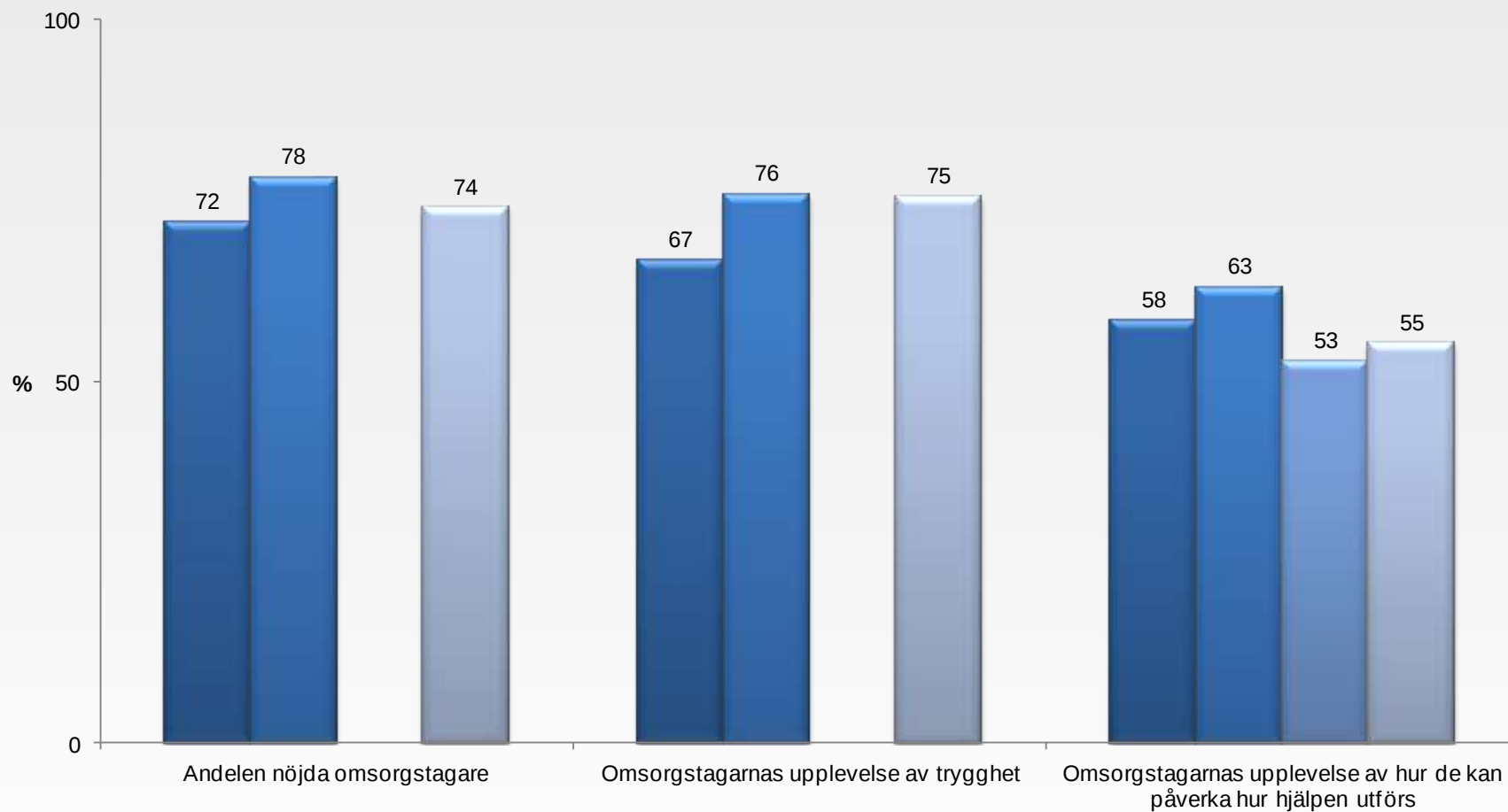
Indikator



Indikator hemtjänst

Spånga-Tensta stadsdel per år jämfört med staden totalt

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



Index

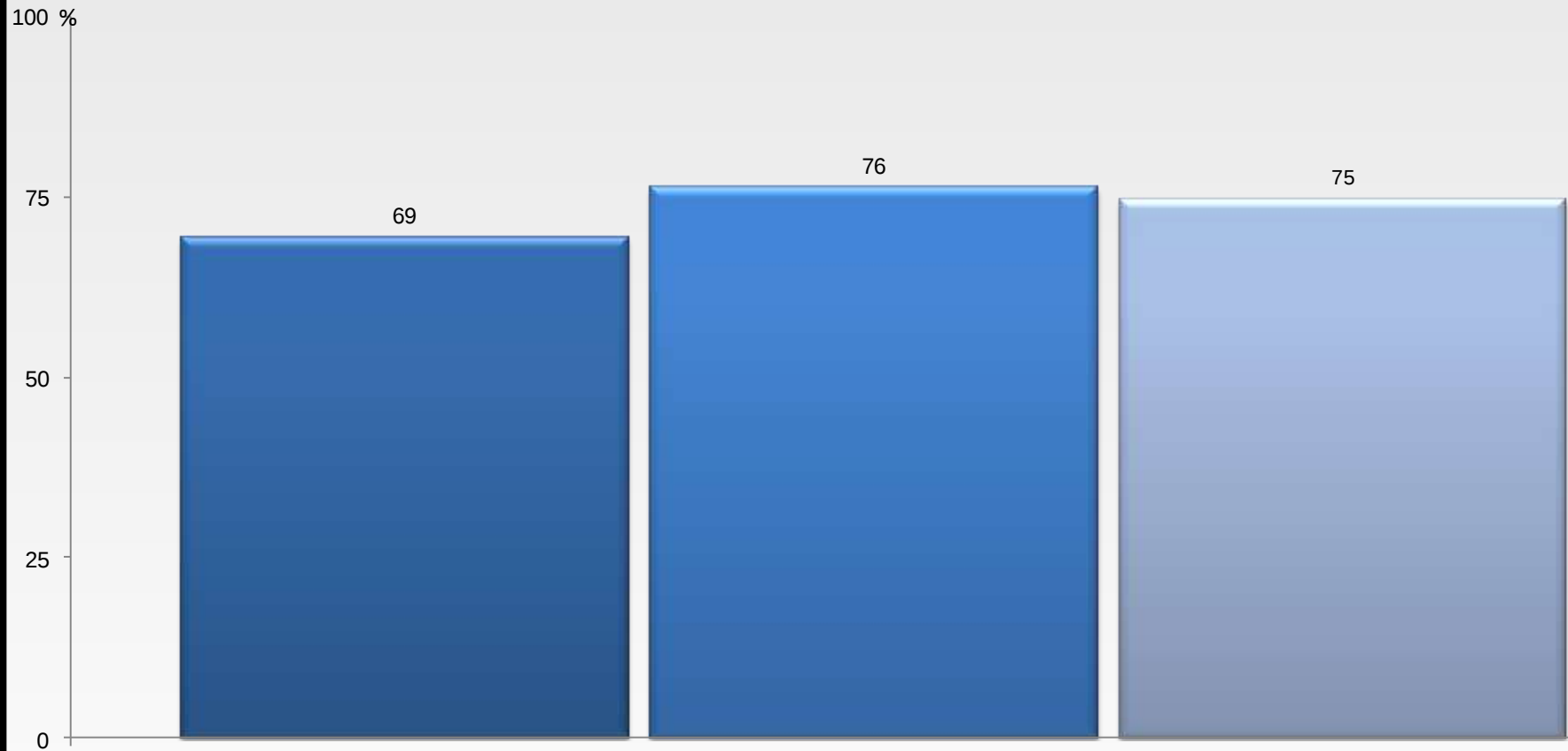
Andelen som har svarat 4 + 5 för de tre påståendena

- 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"

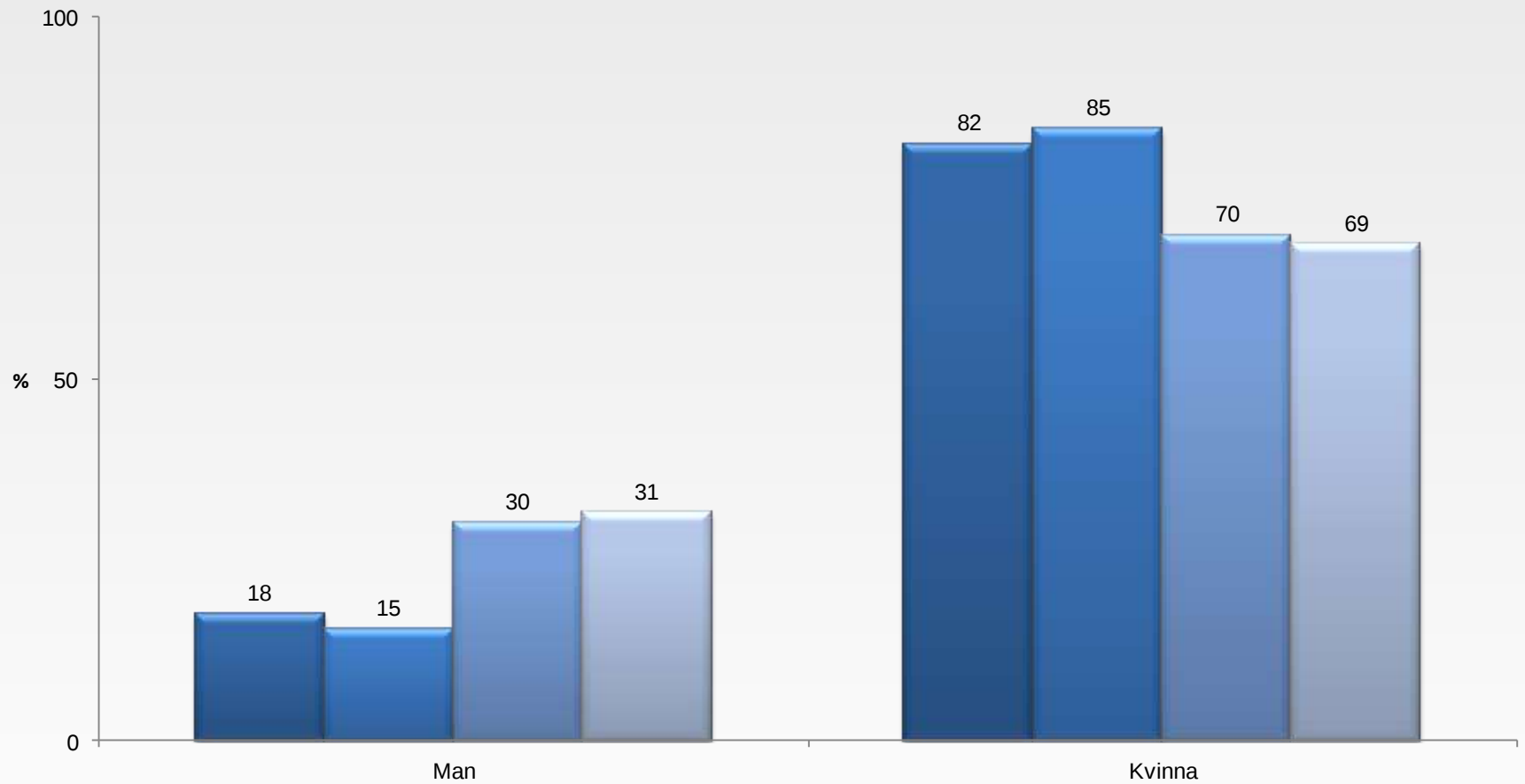


Resultat per fråga över tid



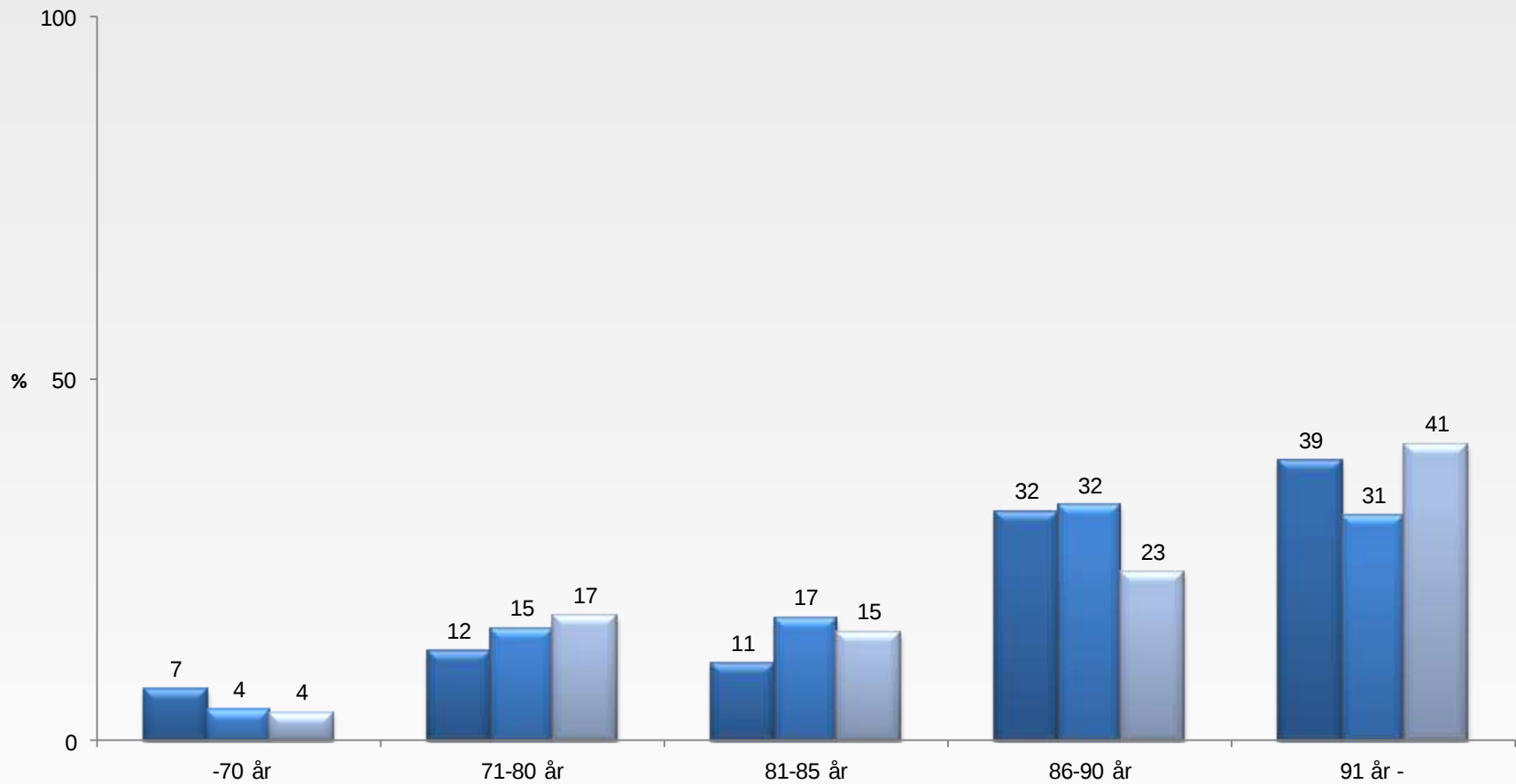
Kön

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

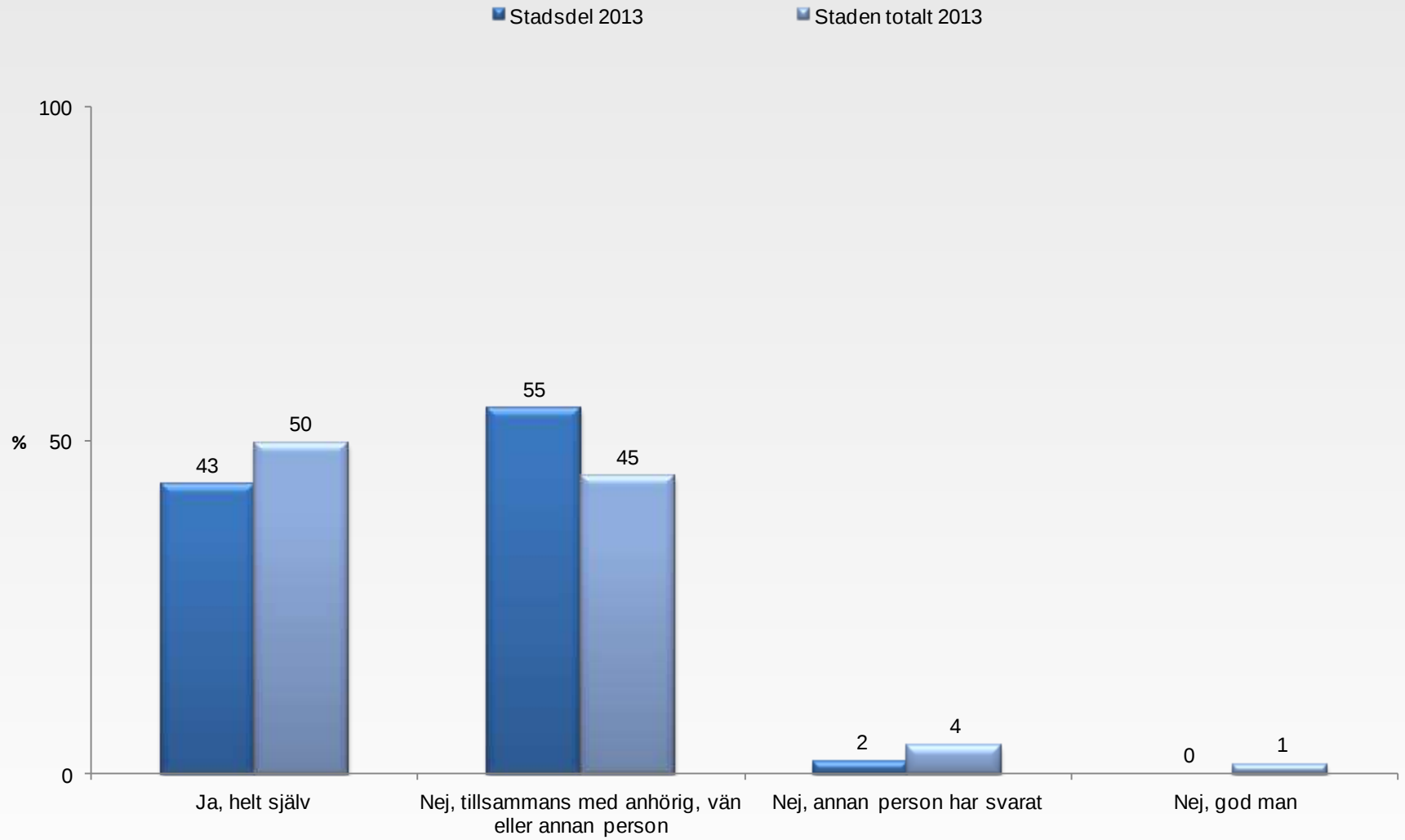


Ålder

■ Stadsdel 2013 ■ Stadsdel 2012 ■ Staden totalt 2013

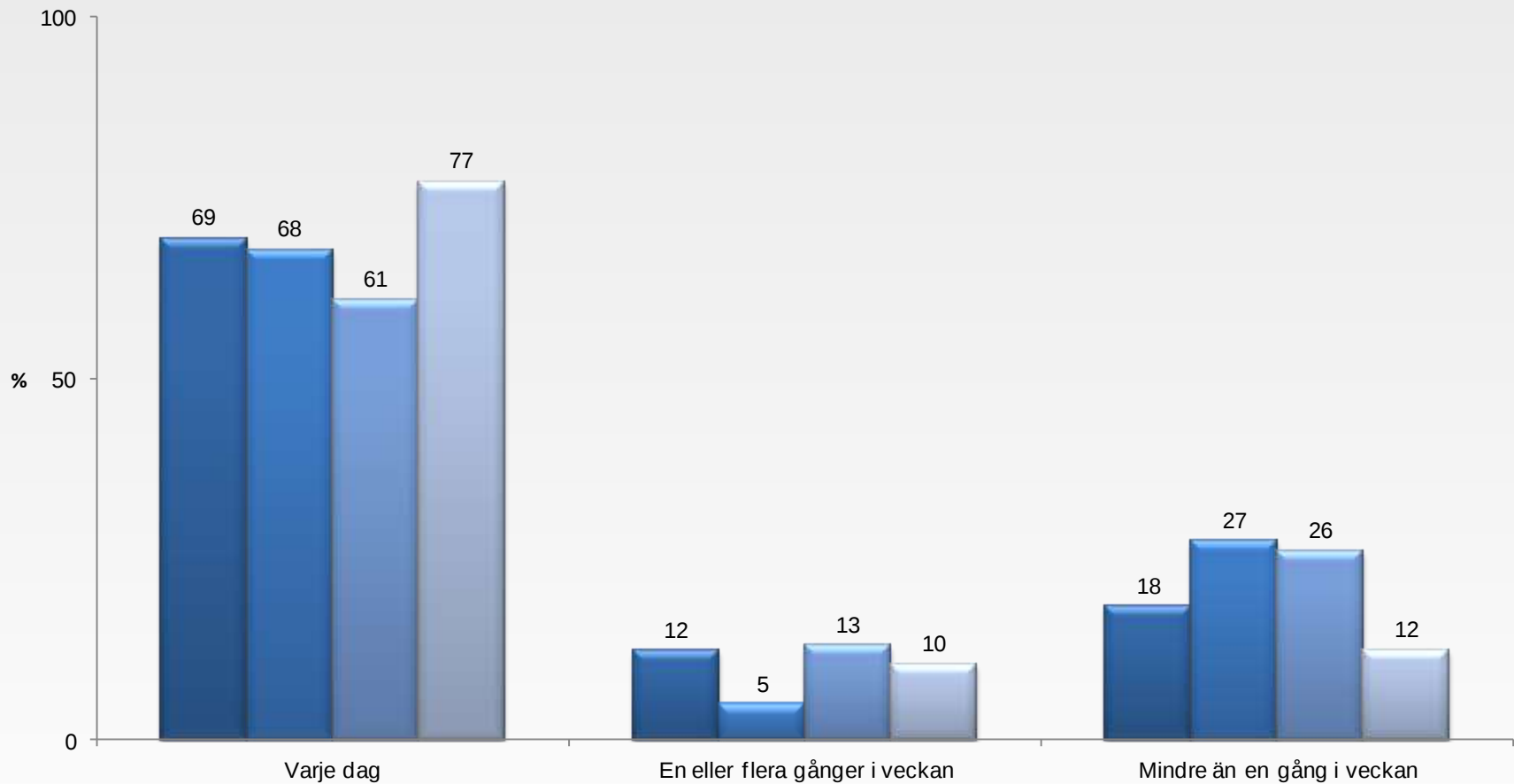


Har du svarat på frågorna själv?



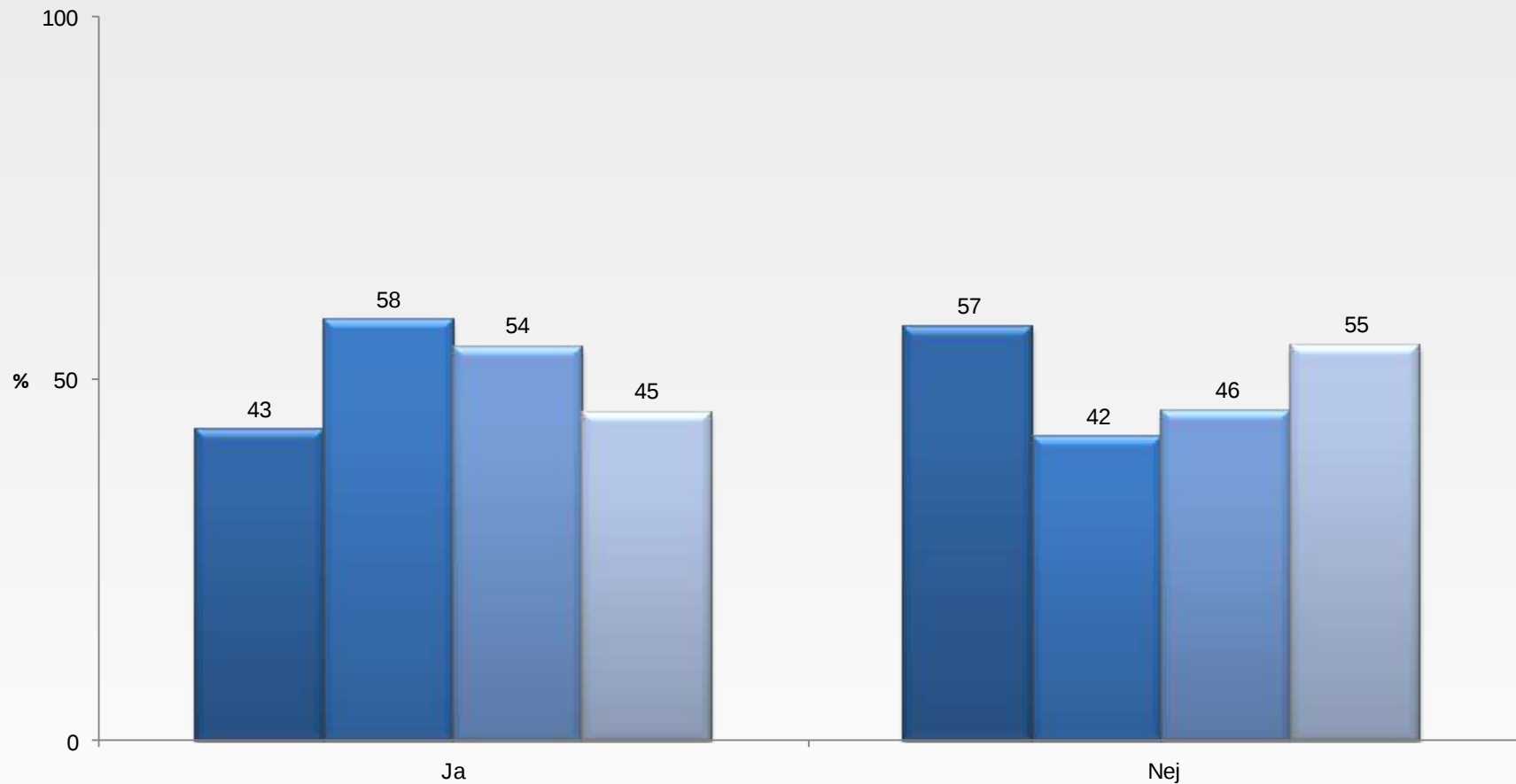
Hur ofta har du hemtjänst?

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



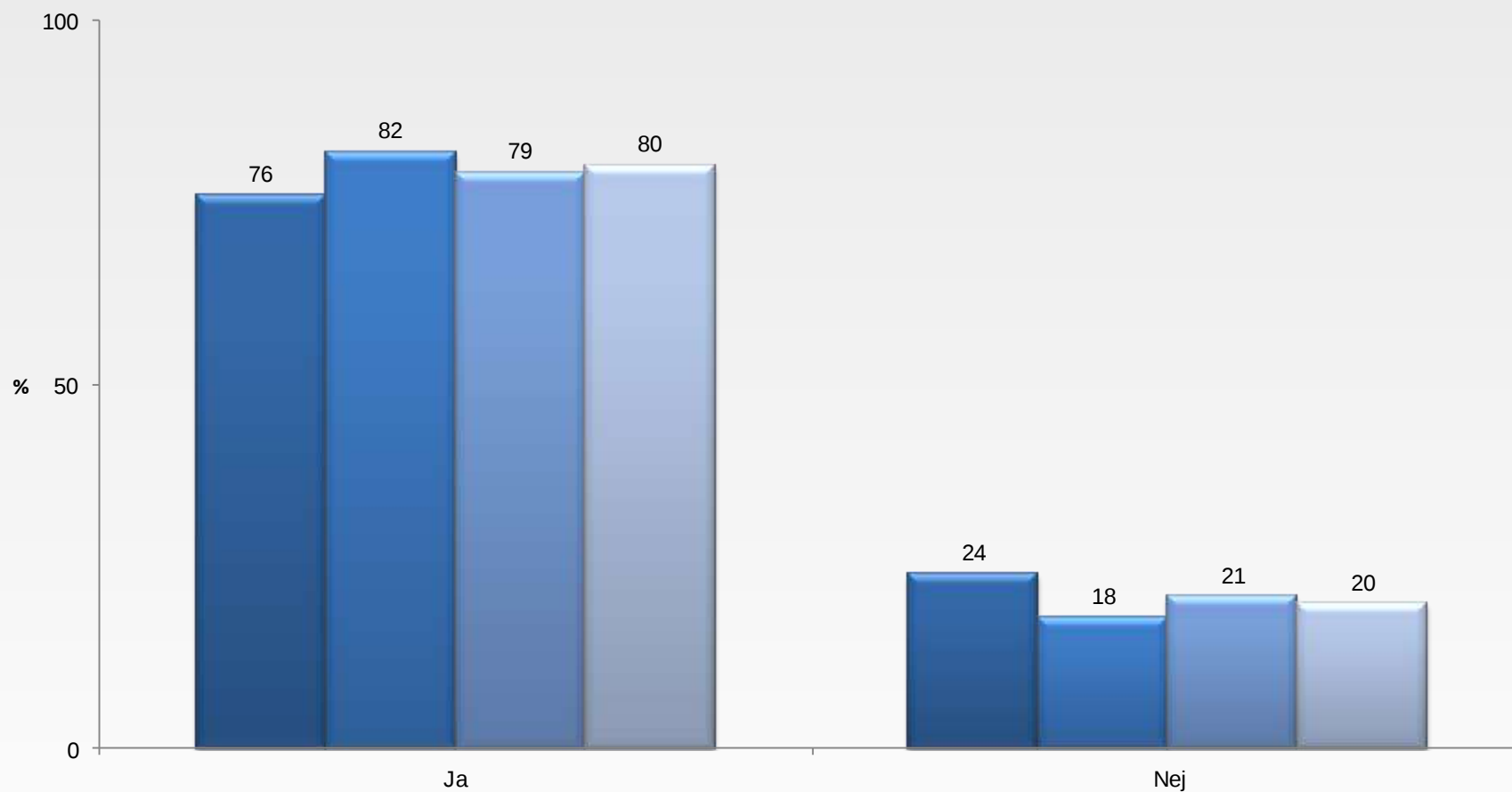
Är det oftast samma personer som kommer hem till dig från hemtjänsten?

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



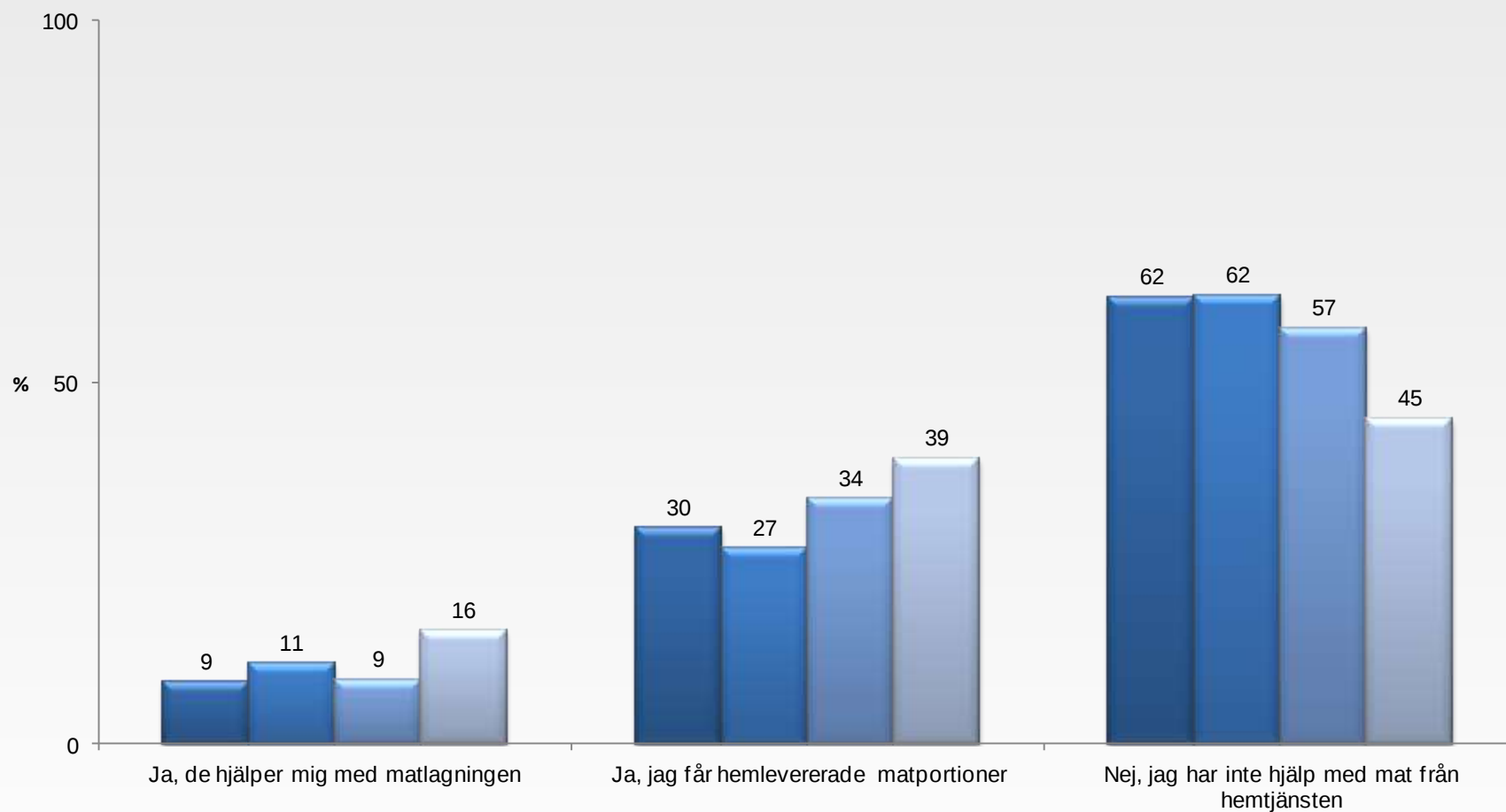
Vet du vilka insatser du är beviljad?

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



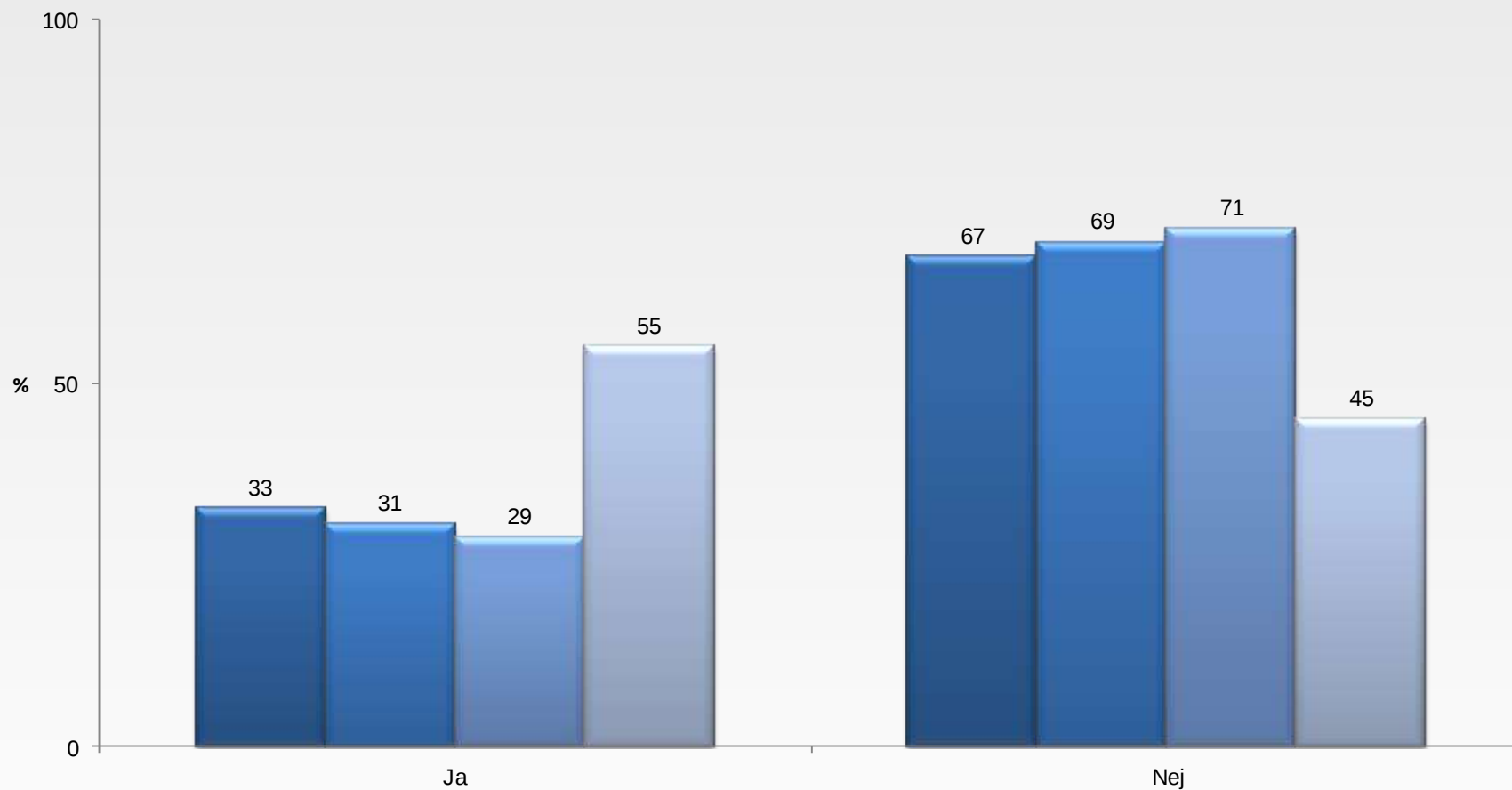
Hjälper hemtjänsten Dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

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



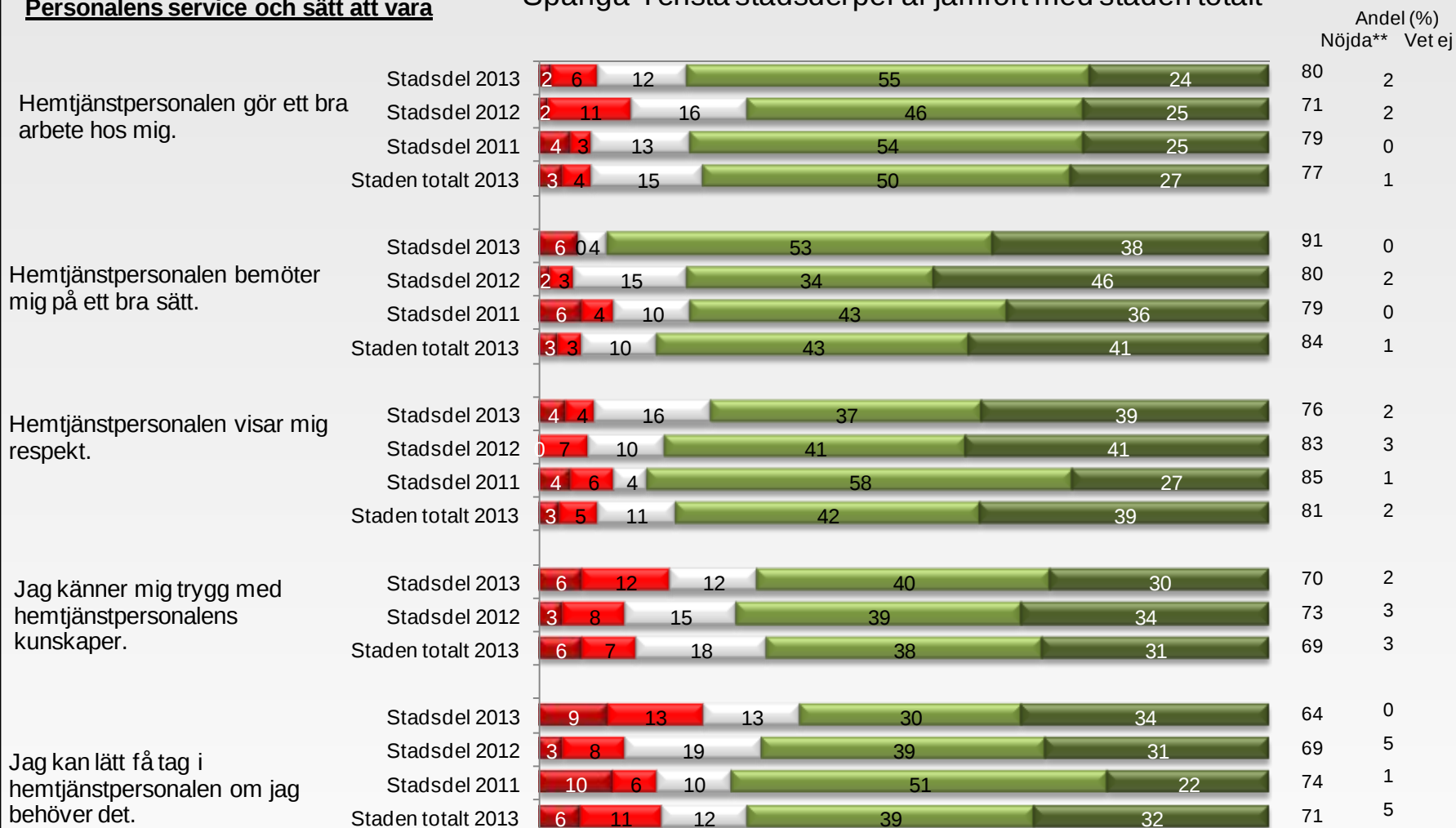
Är du beviljad promenader eller utevistelse?

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



Personalens service och sätt att vara

Spånga-Tensta stadsdel per år jämfört med staden totalt



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

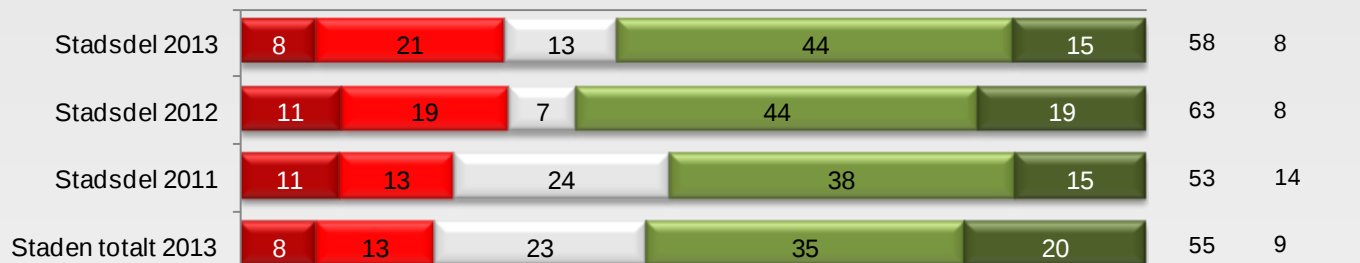
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt ■ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt



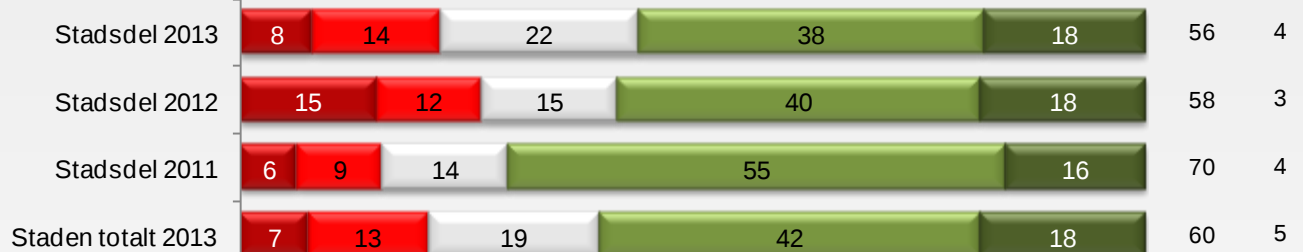
Inflytande och delaktighet

Spånga-Tensta stadsdel per år jämfört med staden totalt

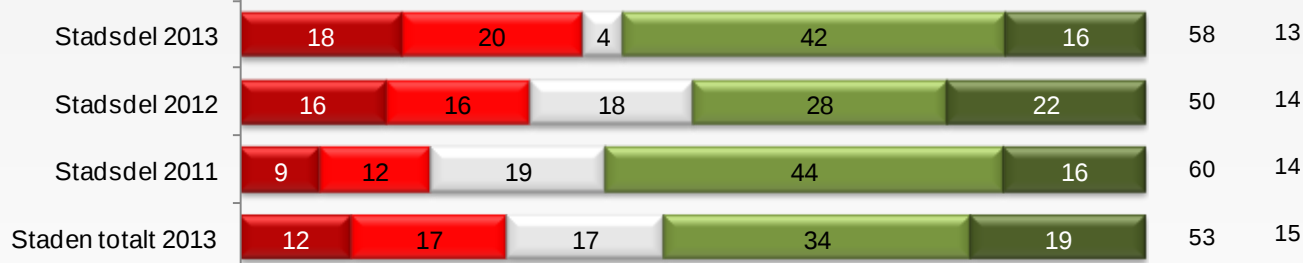
Jag kan påverka hur
hemtjänsten ska utföras.



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
svaret stämmer ganska
bra och stämmer helt.

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

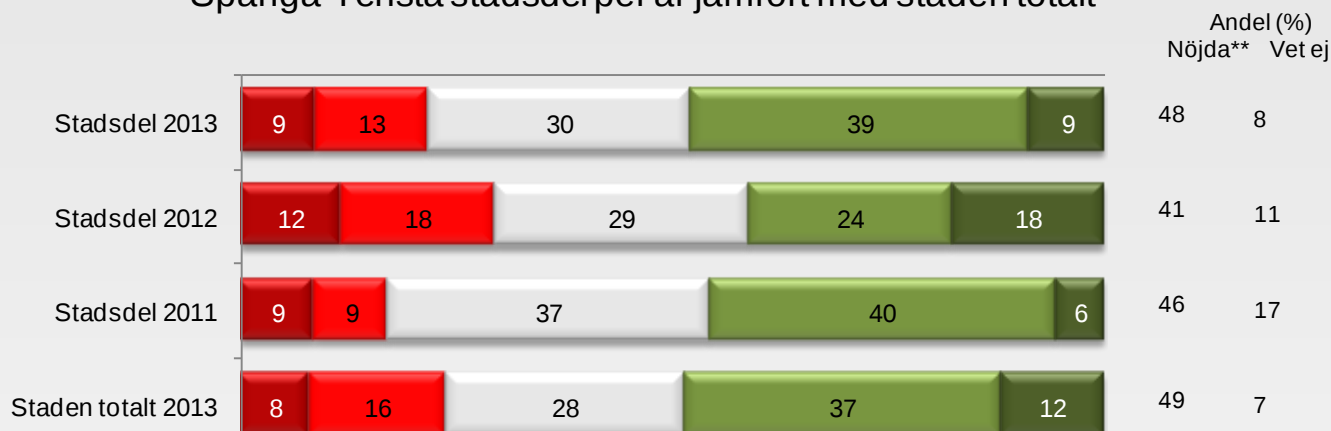


Frågorna besvarades enbart av de som får hjälp med matlagning/är beviljade promenader/utevistelser.

Spånga-Tensta stadsdel per år jämfört med staden totalt

Matlagning/aktiviteter

Maten smakar bra.



Jag är nöjd med promenaderna/utevistelserna.



** 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

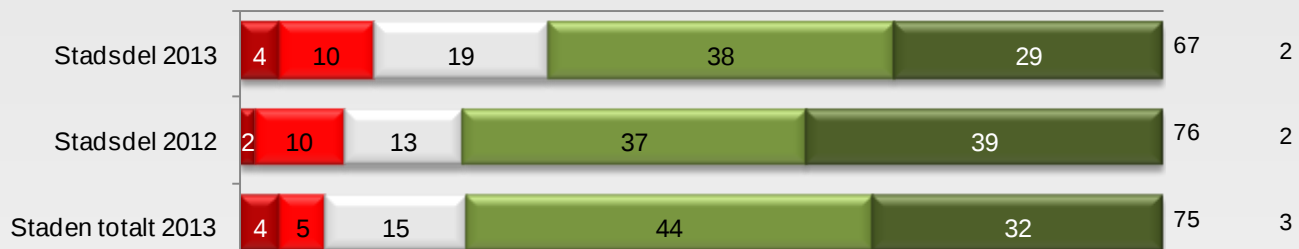


Spånga-Tensta stadsdel per år jämfört med staden totalt

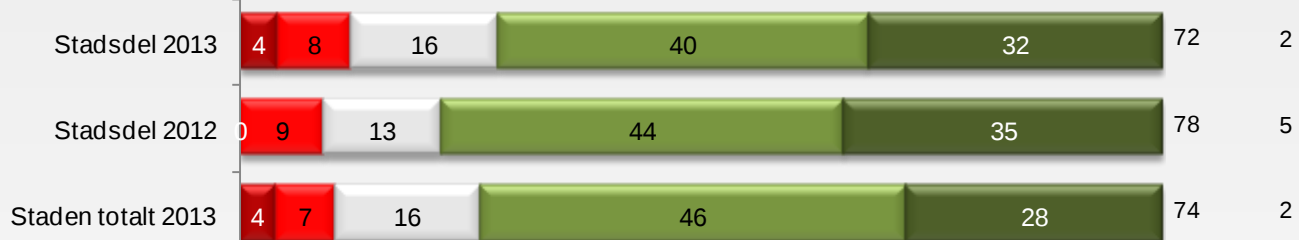
Helhetsomdöme

Andel (%)
Nöjda** Vet ej

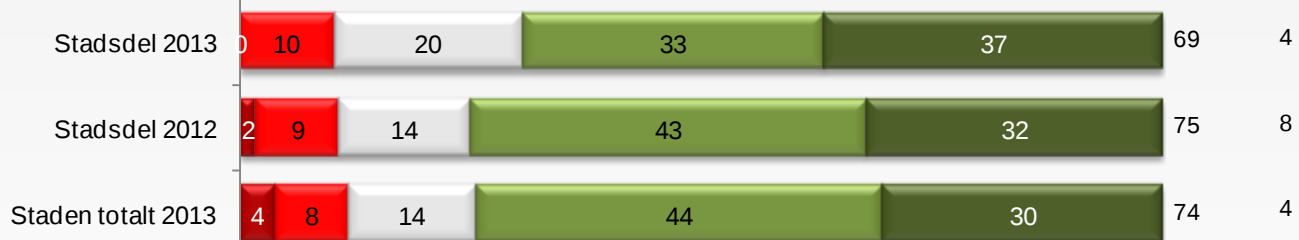
Jag känner mig trygg med min hemtjänst.



Jag känner mig nöjd med min hemtjänst.



Hemtjänsten uppfyller mina behov av stöd och hjälp.



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

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

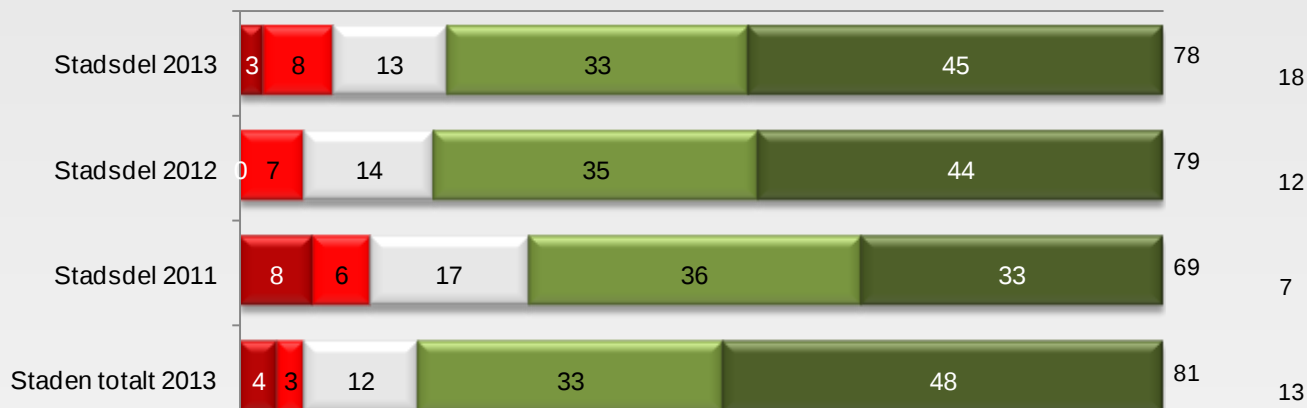


Spånga-Tensta stadsdel per år jämfört med staden totalt

Biståndsbeslut

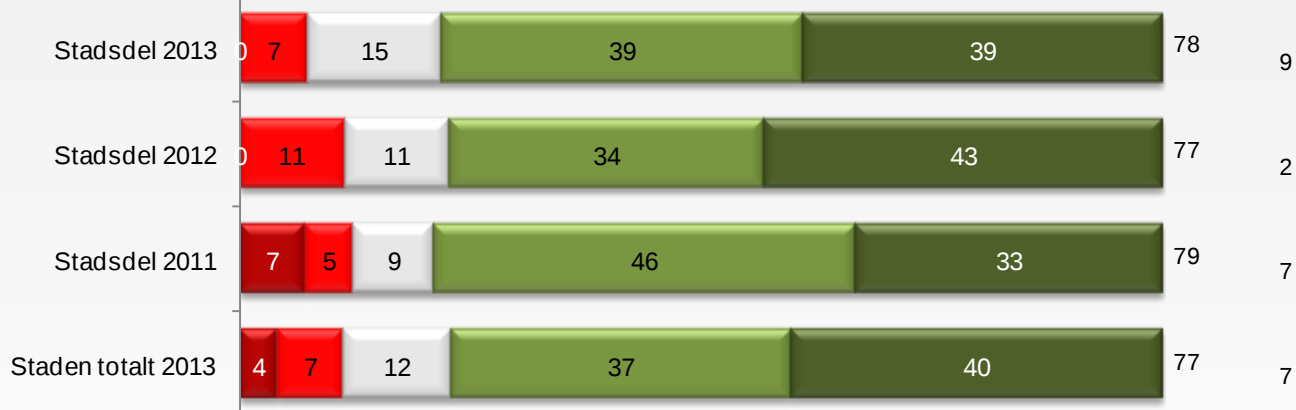
Andel (%)
Nöjda** Vet ej

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 de som har
svarat stämmer ganska
bra och stämmer helt.

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

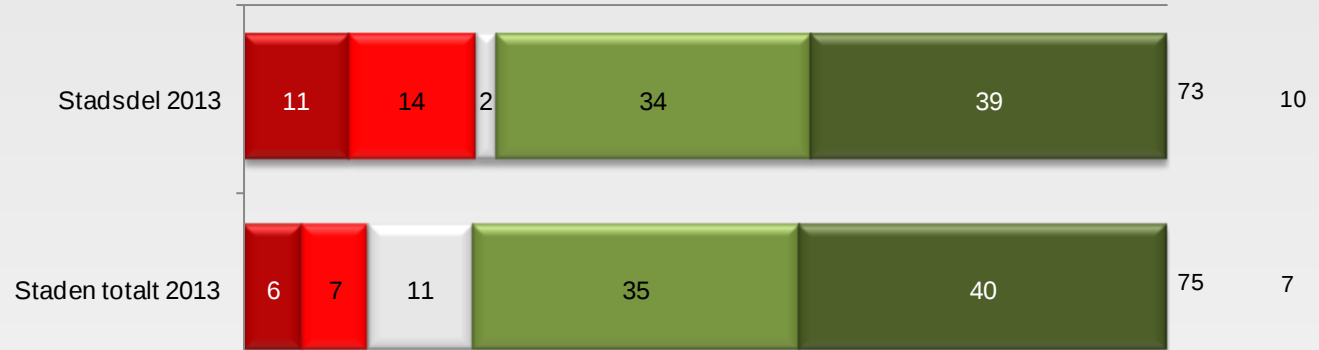


Spånga-Tensta stadsdel per år jämfört med staden totalt

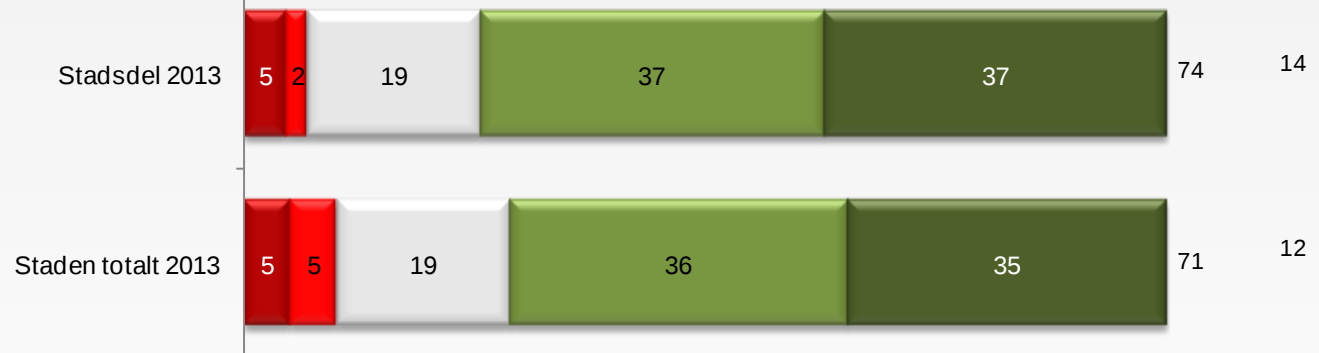
Aktiviteter servicehus

Andel (%)
Nöjda** Vetej

Jag är nöjd med möjligheten
att komma ut.



Jag är nöjd med de
aktiviteter mitt boende
erbjuder.



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

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

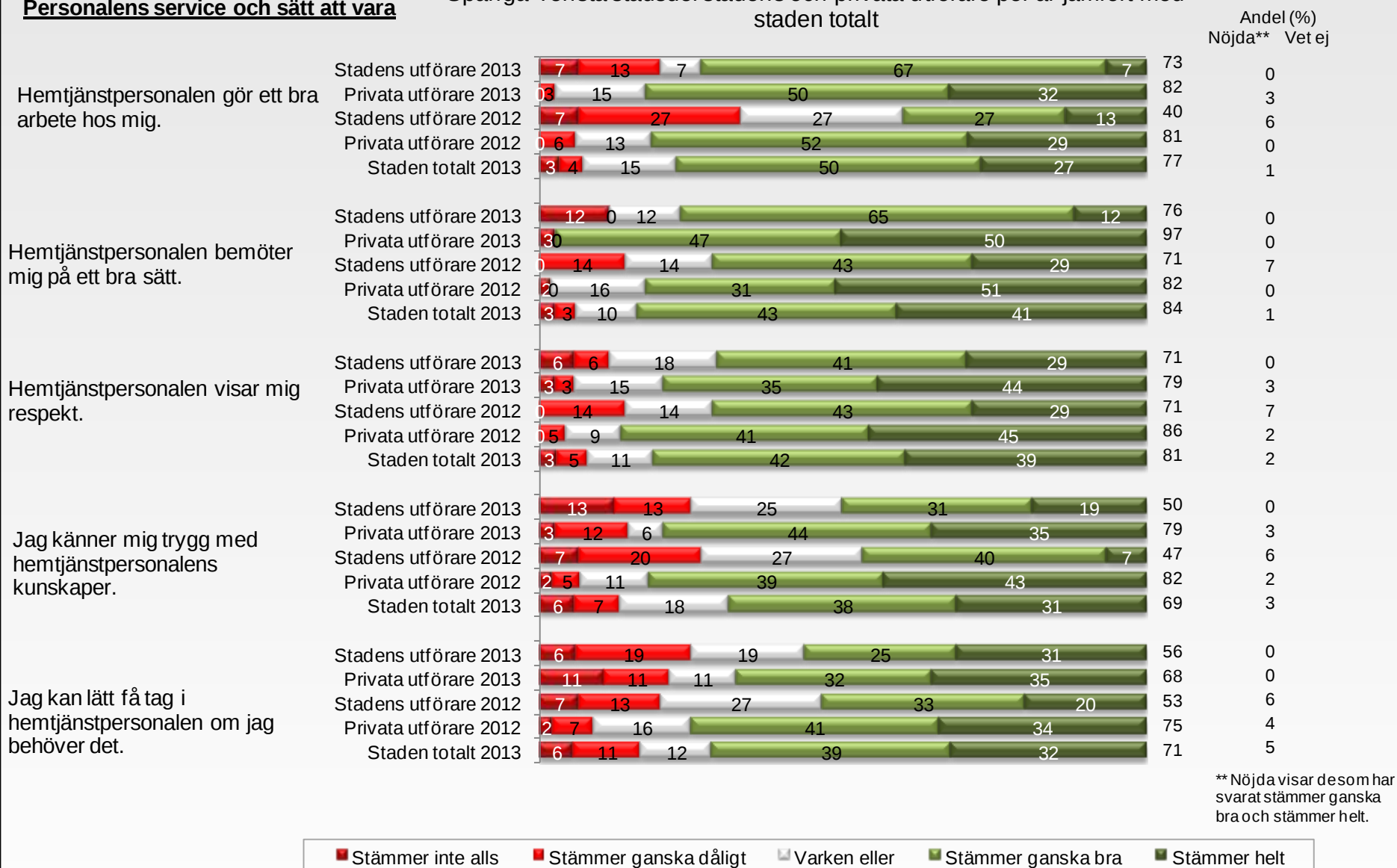


Resultat per regiform



Personalens service och sätt att vara

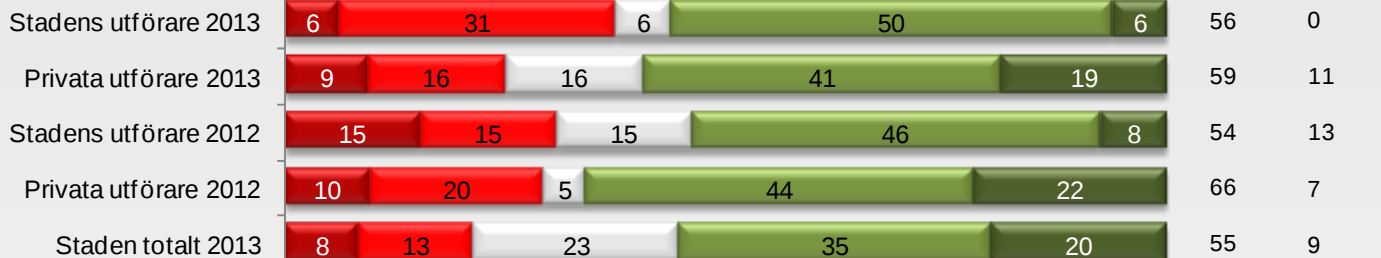
Spånga-Tensta stadsdel stadens och privata utförare per år jämfört med staden totalt



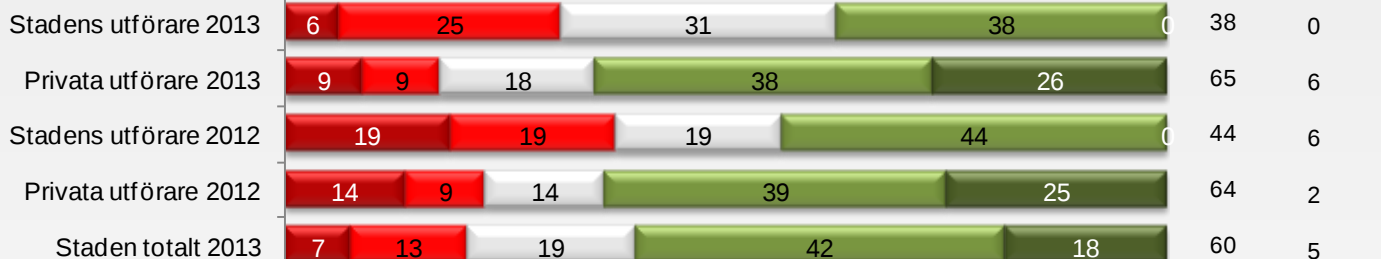
Inflytande och delaktighet

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

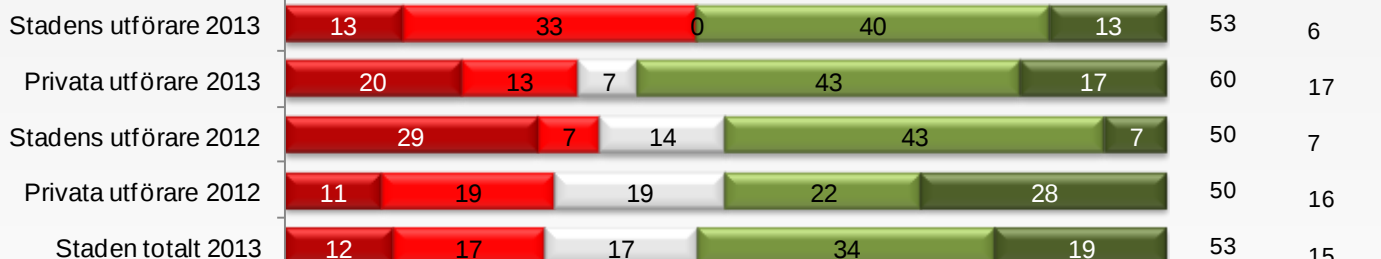
Jag kan påverka hur hemtjänsten ska utföras.



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



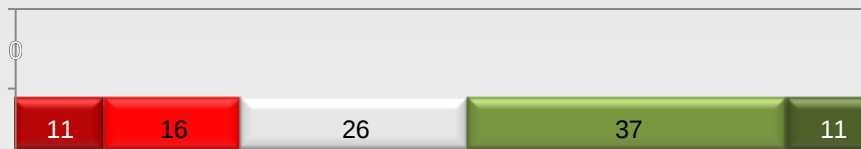
Frågorna besvarades enbart av de som får hjälp med matlagning/är beviljade promenader/utevistelser.

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

Matlagning/aktiviteter

Maten smakar bra.

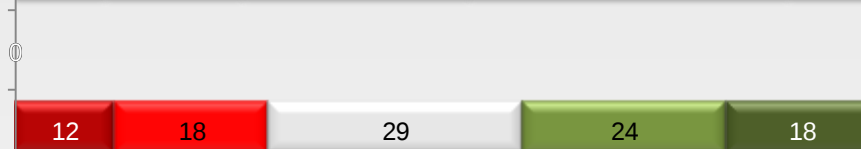
Stadens utförare 2013



Andel (%)
Nöjda** Vet ej

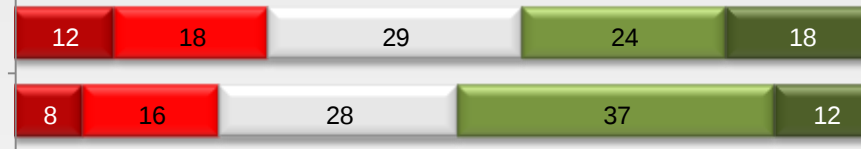
0 0

Stadens utförare 2012



0 0

Privata utförare 2012



41 11

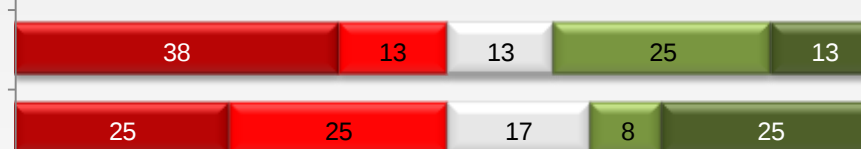
Staden totalt 2013



49 7

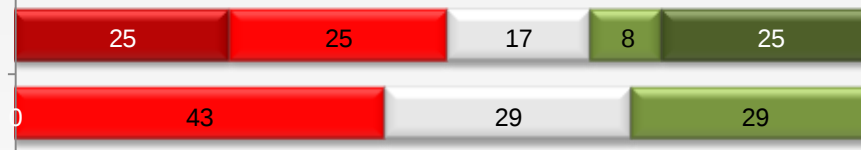
Jag är nöjd med promenaderna/utevistelserna.

Stadens utförare 2013



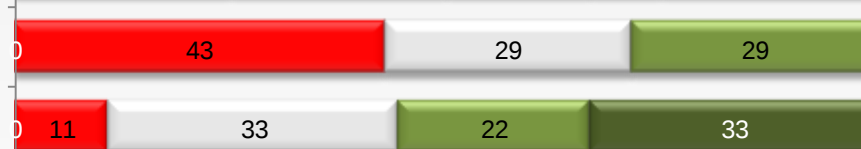
38 11

Privata utförare 2013



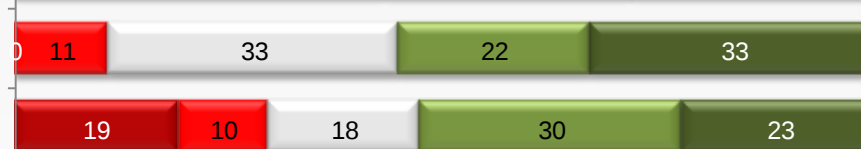
33 29

Stadens utförare 2012



29 0

Privata utförare 2012



56 18

Staden totalt 2013



53 18

** 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

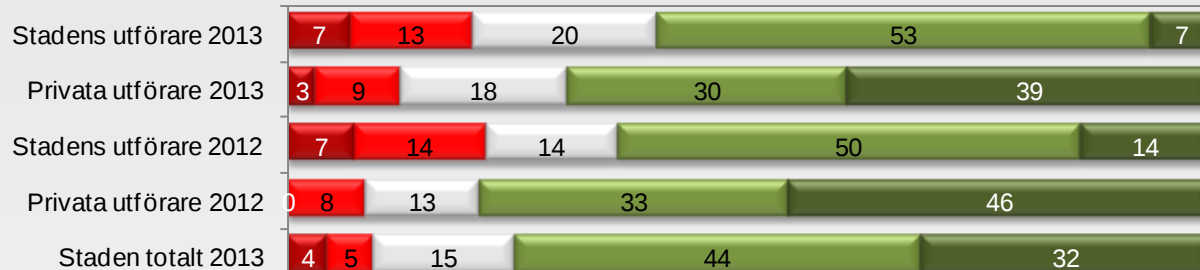


Spånga-Tensta stadsdel stadens och privata utförare per år jämfört med staden totalt

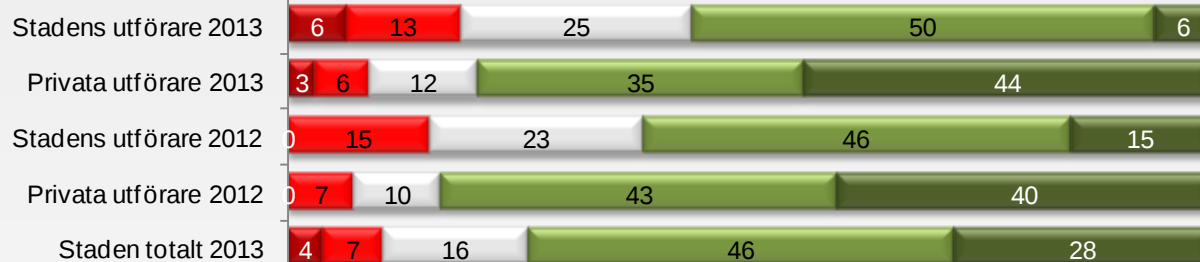
Helhetsomdöme

Andel (%)
Nöjda** Vet ej

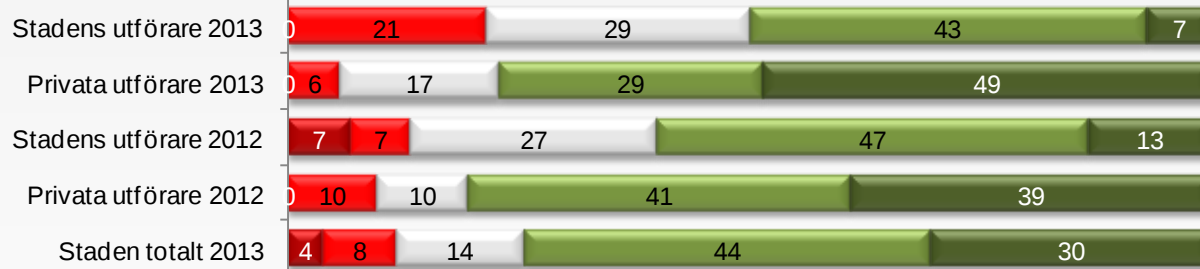
Jag känner mig trygg med min hemtjänst.



Jag känner mig nöjd med min hemtjänst.



Hemtjänsten uppfyller mina behov av stöd och hjälp.



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

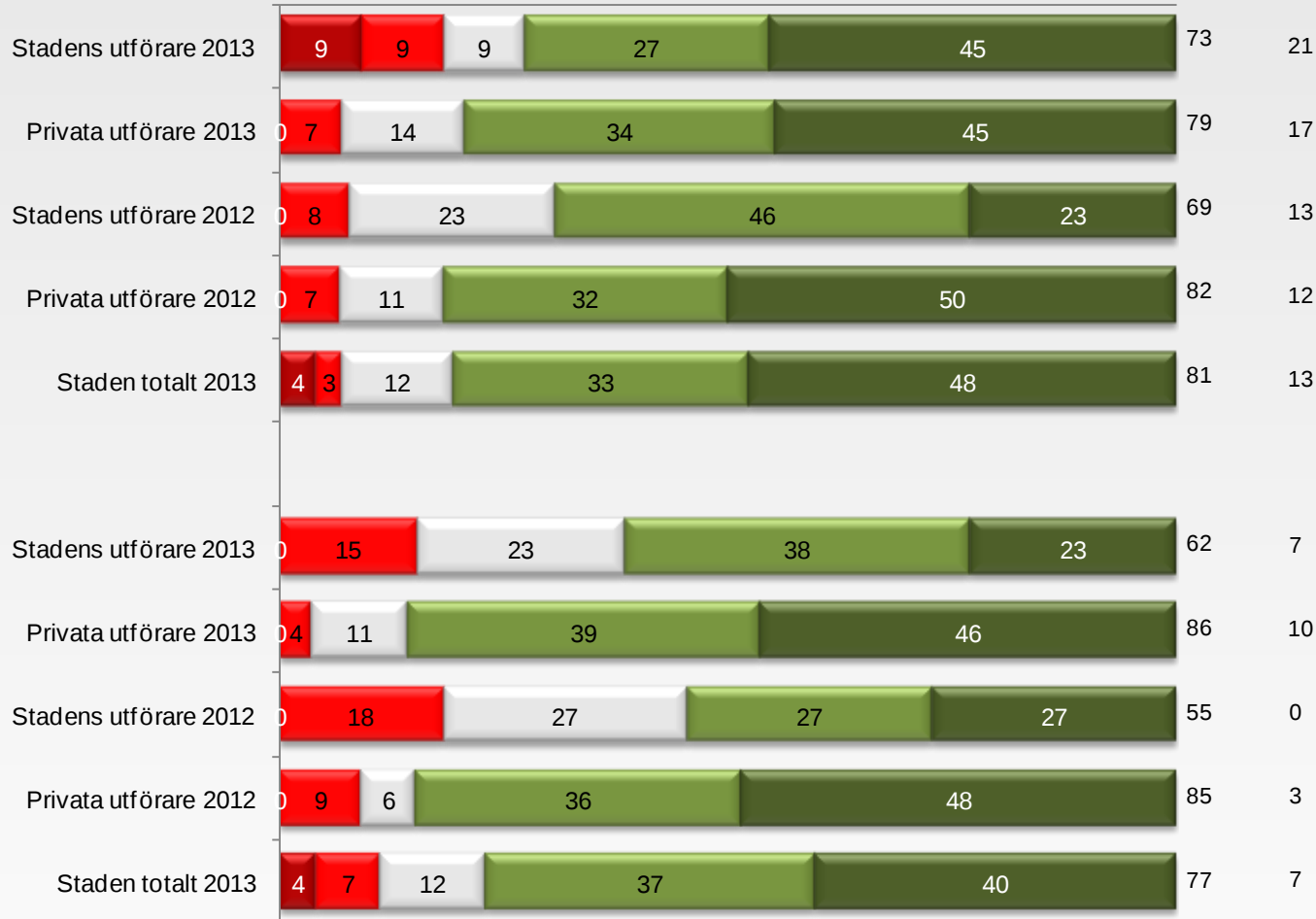
■ Stämmer inte alls ■ Stämmer ganska dåligt □ Varken eller ■ Stämmer ganska bra ■ Stämmer helt



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 de som har svarat stämmer ganska bra och stämmer helt.

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



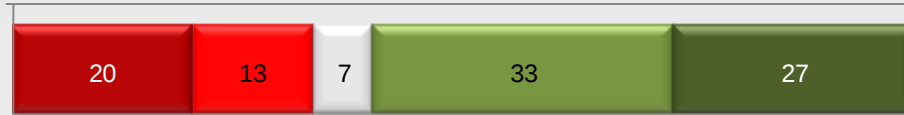
Spånga-Tensta stadsdel stadens och privata utförare per år jämfört med staden totalt

Aktiviteter servicehus

Andel (%)
Nöjda** Vet ej

Jag är nöjd med möjligheten att komma ut.

Stadens utförare 2013



60

0

Privata utförare 2013



79

15

Staden totalt 2013



75

7

Jag är nöjd med de aktiviteter mitt boende erbjuder.

Stadens utförare 2013



54

13

Privata utförare 2013



83

14

Staden totalt 2013



71

12

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

■ Stämmer inte alls

■ Stämmer ganska dåligt

□ Varken eller

■ Stämmer ganska bra

■ Stämmer helt

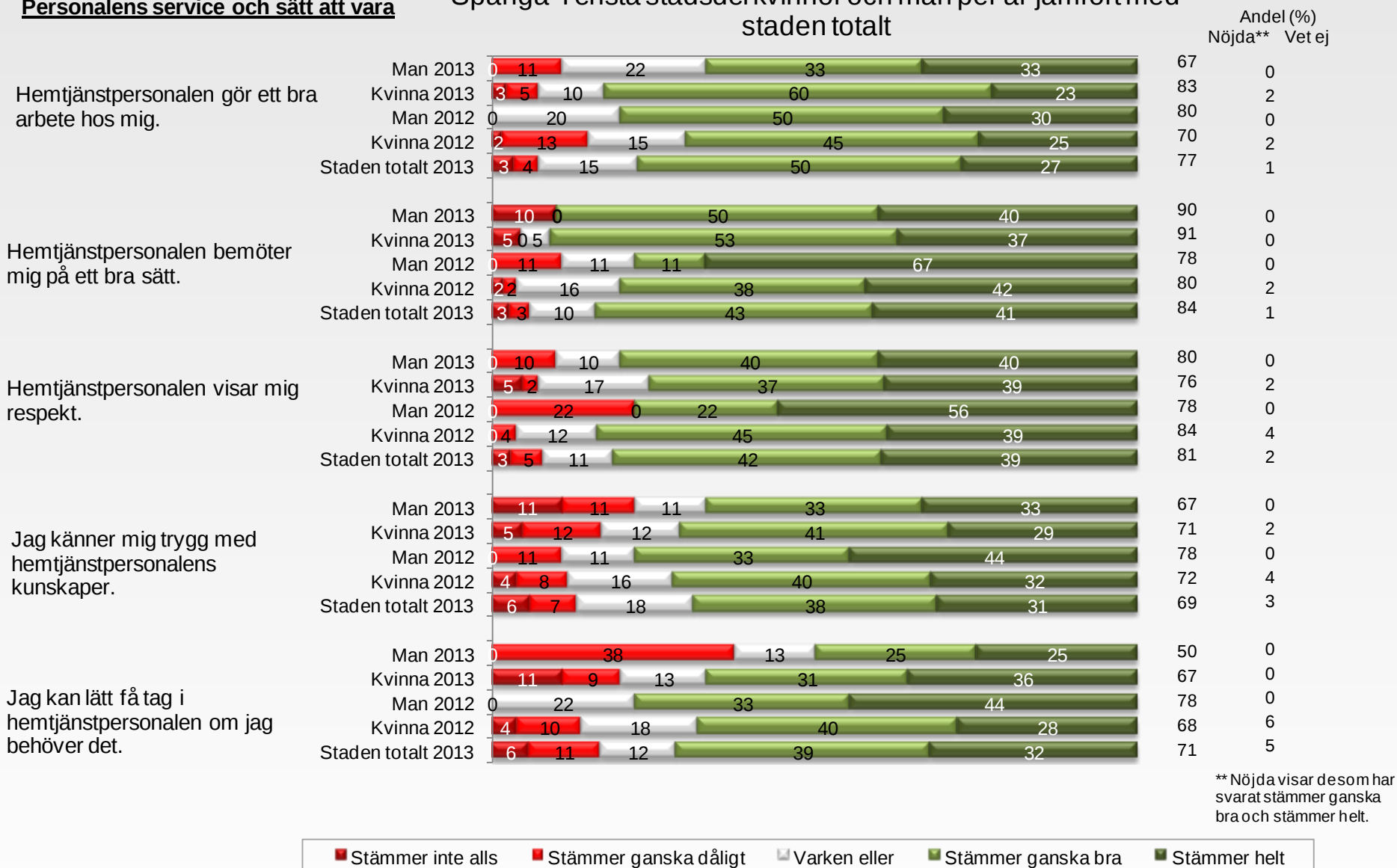


Resultat män/kvinnor



Personalens service och sätt att vara

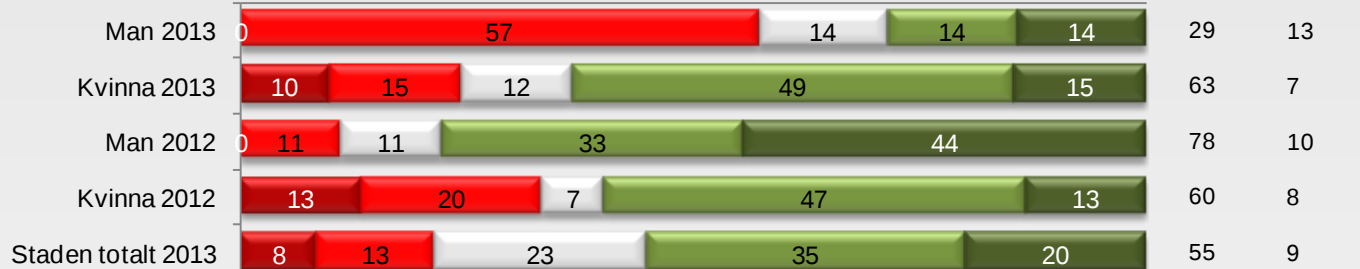
Spånga-Tensta stadsdel kvinnor och män per år jämfört med staden totalt



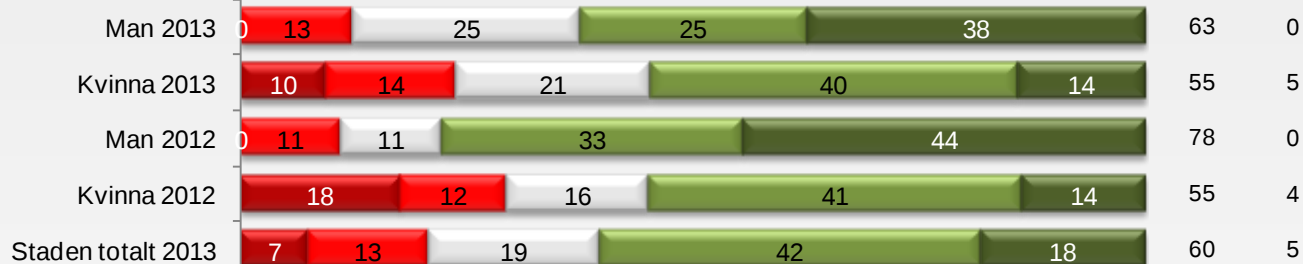
Inflytande och delaktighet

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

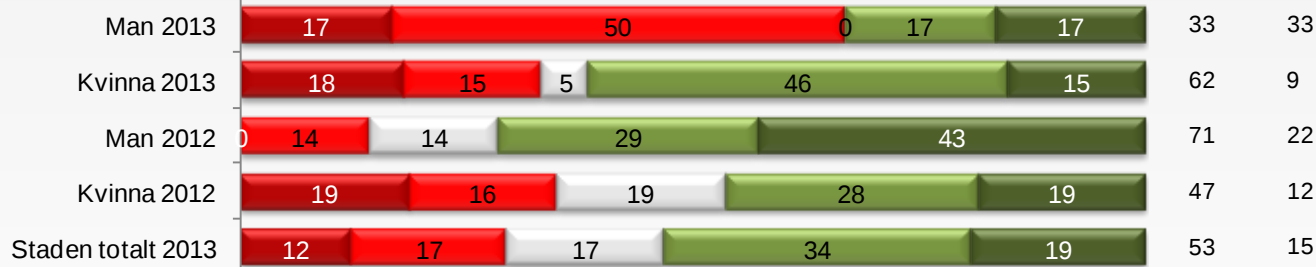
Jag kan påverka hur hemtjänsten ska utföras.



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 svarat stämmer ganska bra och stämmer helt.

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

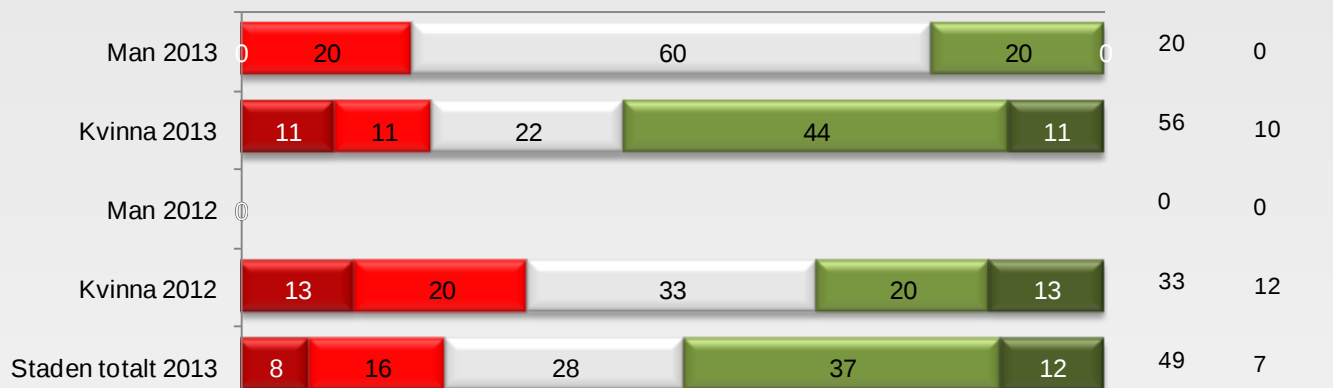


Frågorna besvarades enbart av de som får hjälp med matlagning/är beviljade promenader/utevistelser.

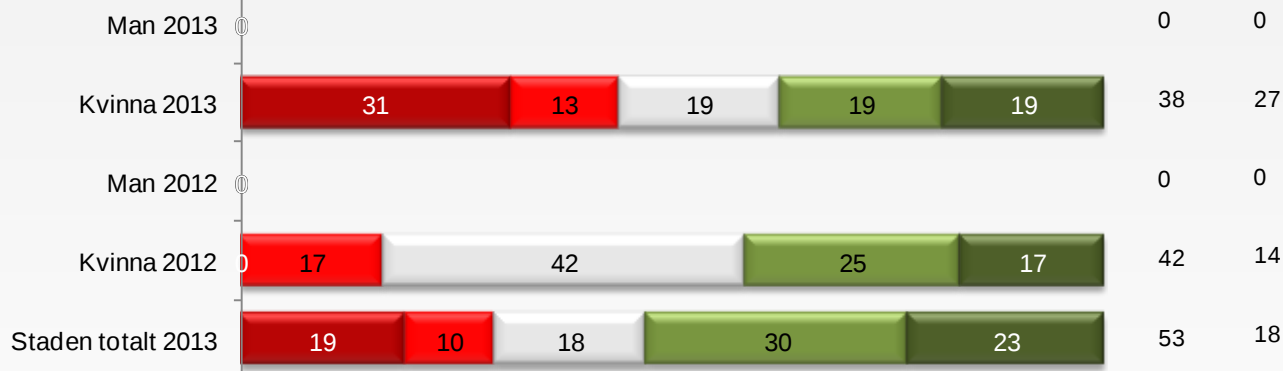
Spånga-Tensta stadsdel kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

Matlagning/aktiviteter

Maten smakar bra.



Jag är nöjd med promenaderna/utevistelserna.



** 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

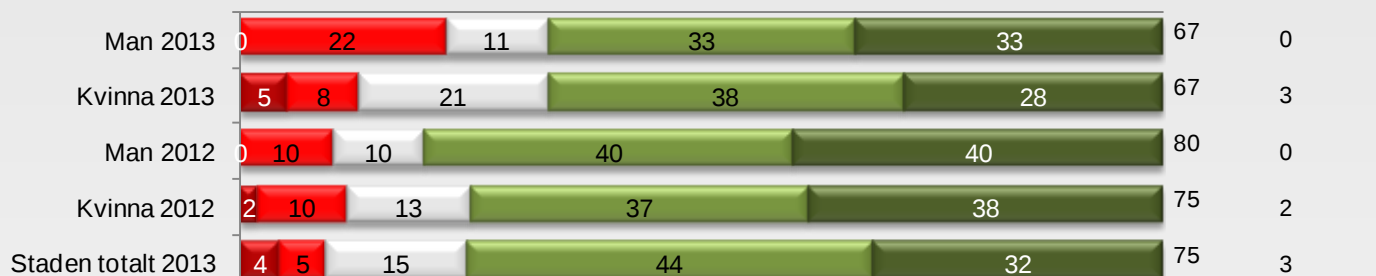


Helhetsomdöme

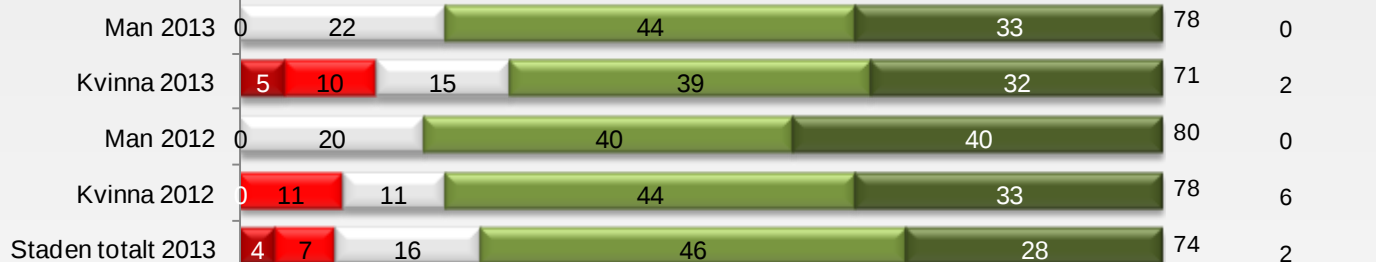
Spånga-Tensta stadsdel kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

Andel (%)
Nöjda** Vet ej

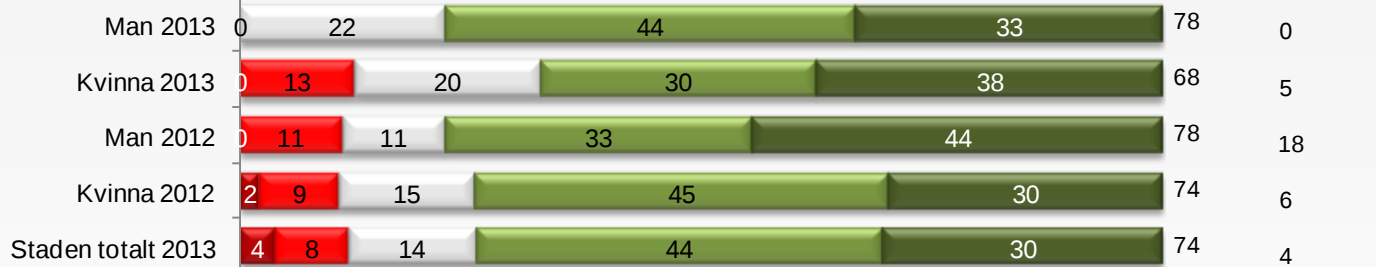
Jag känner mig trygg med min hemtjänst.



Jag känner mig nöjd med min hemtjänst.



Hemtjänsten uppfyller mina behov av stöd och hjälp.



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

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

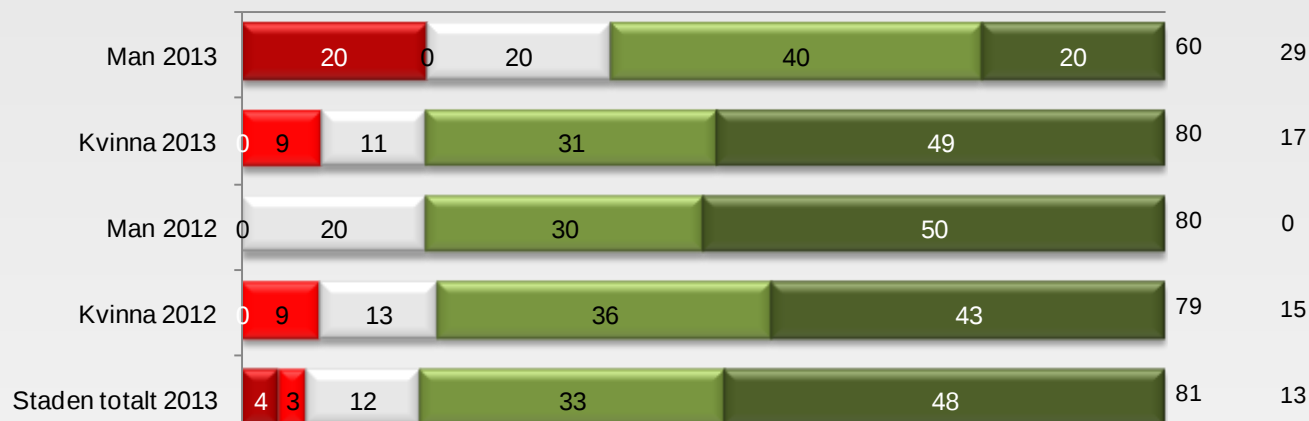


Biståndsbeslut

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

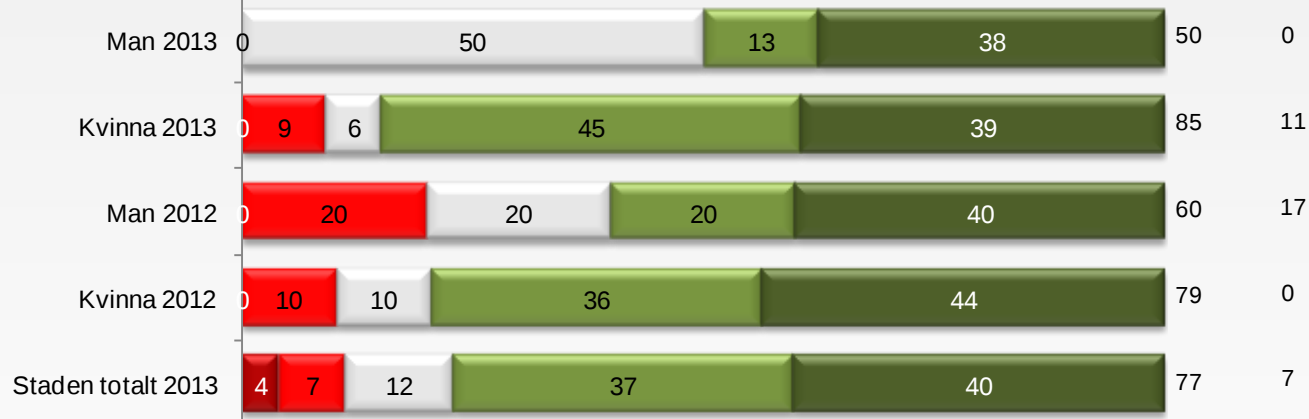
Andel (%)
Nöjda** Vet ej

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 de som har
svarat stämmer ganska
bra och stämmer helt.

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

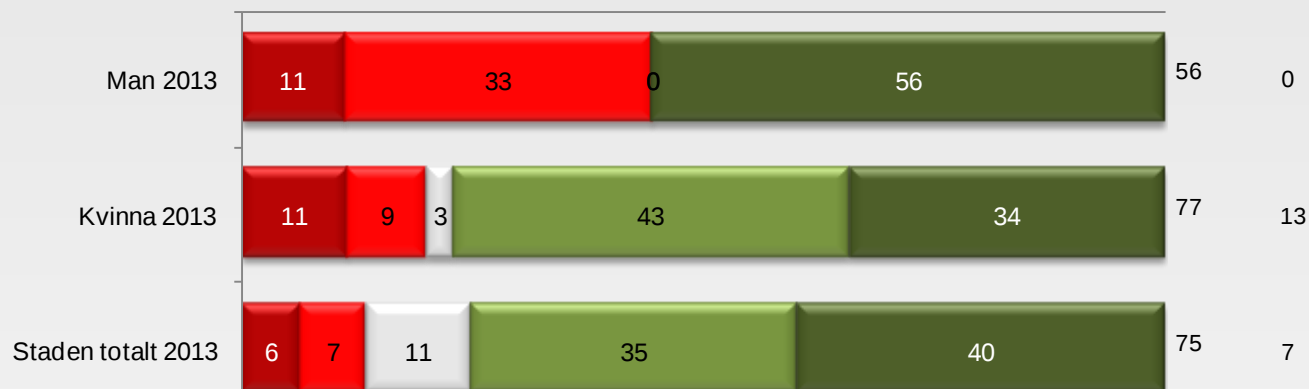


Aktiviteter servicehus

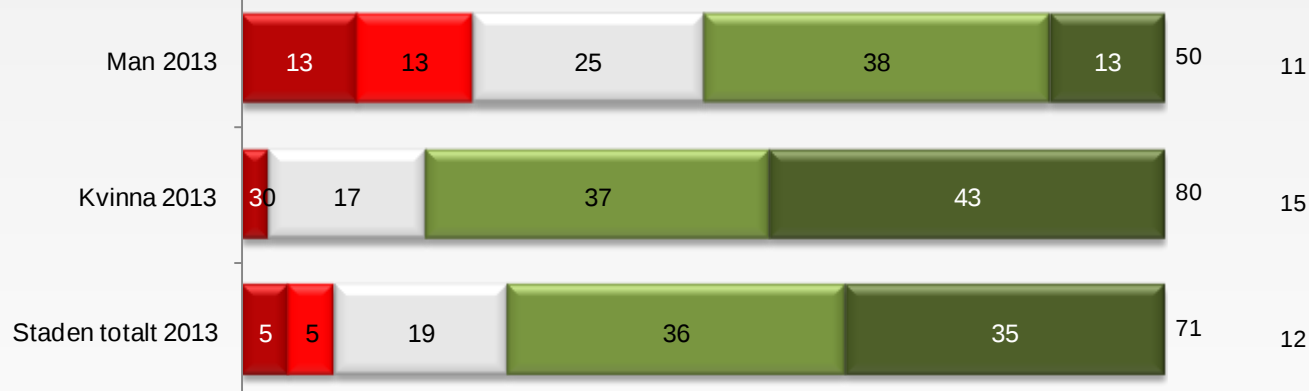
Spånga-Tensta stadsdel kvinnor och män per år jämfört med staden totalt

Andel (%)
Nöjda** Vete ej

Jag är nöjd med möjligheten att komma ut.



Jag är nöjd med de aktiviteter mitt boende erbjuder.



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

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



Resultat svarsmetod

Ingen redovisning sker pga. för få svaranden per grupp



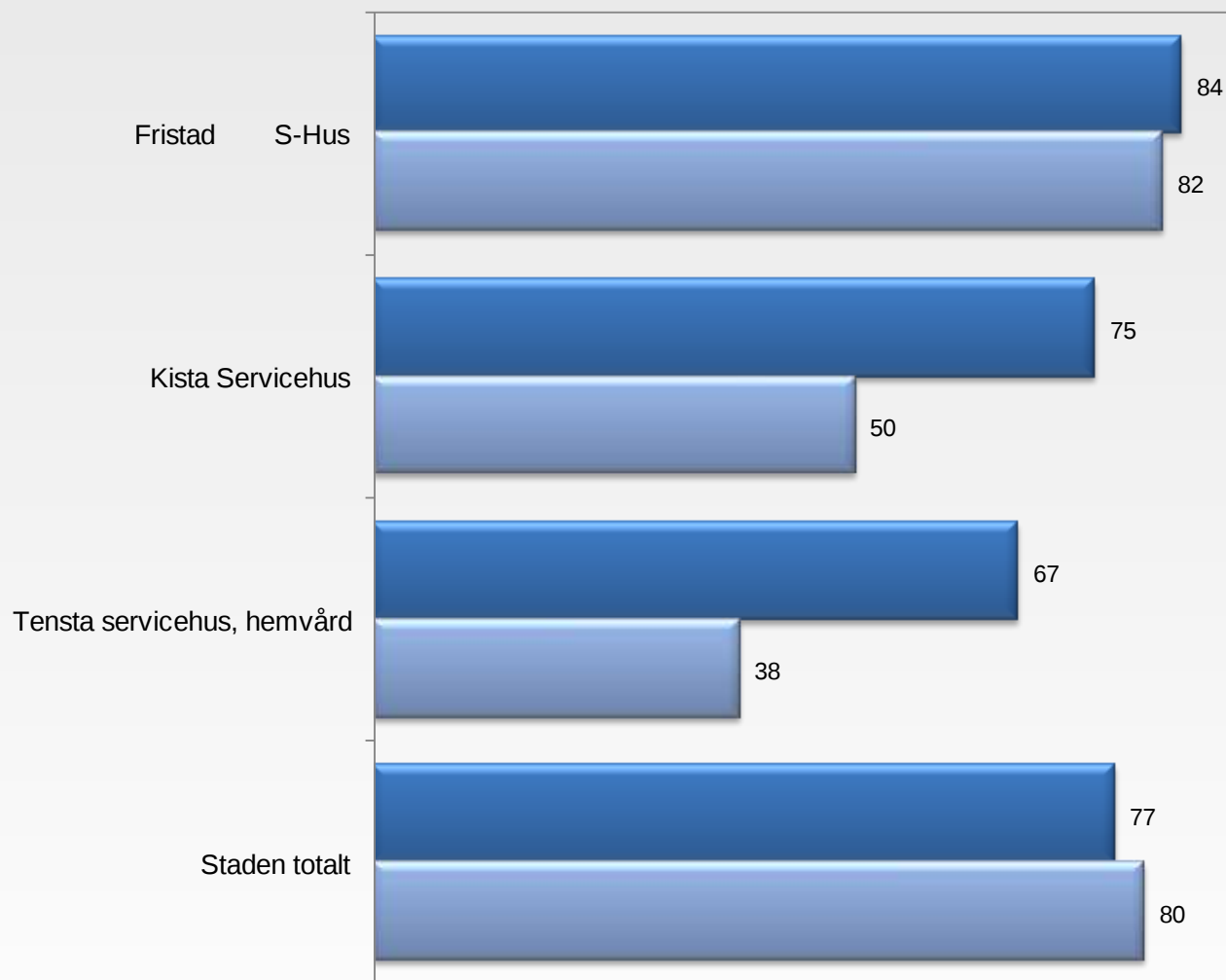
Andel nöjda per stadsdel

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.



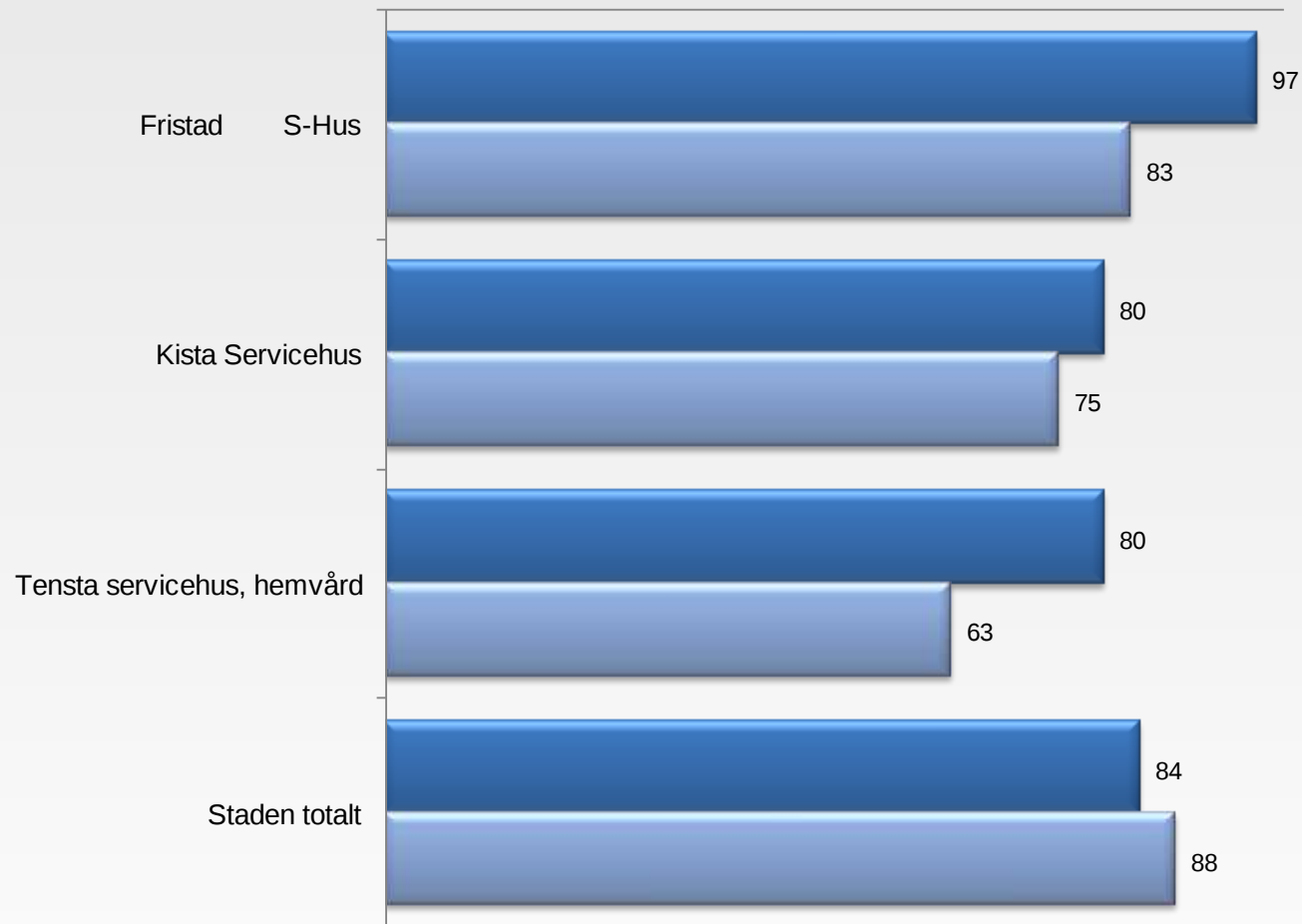
Hemtjänstpersonalen gör ett bra arbete hos mig. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2013 ■ 2012



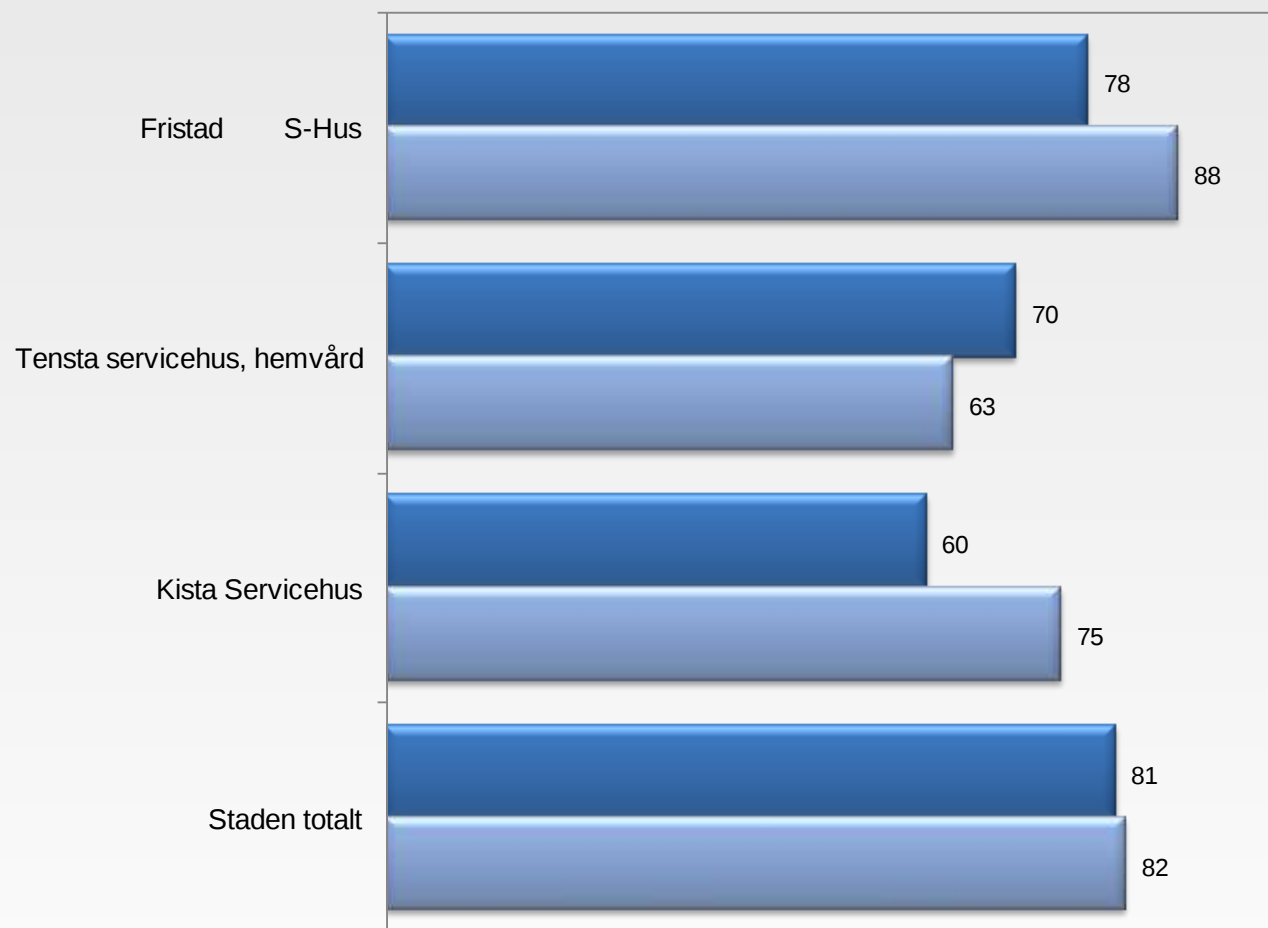
Hemtjänstpersonalen bemöter mig på ett bra sätt. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2013 ■ 2012



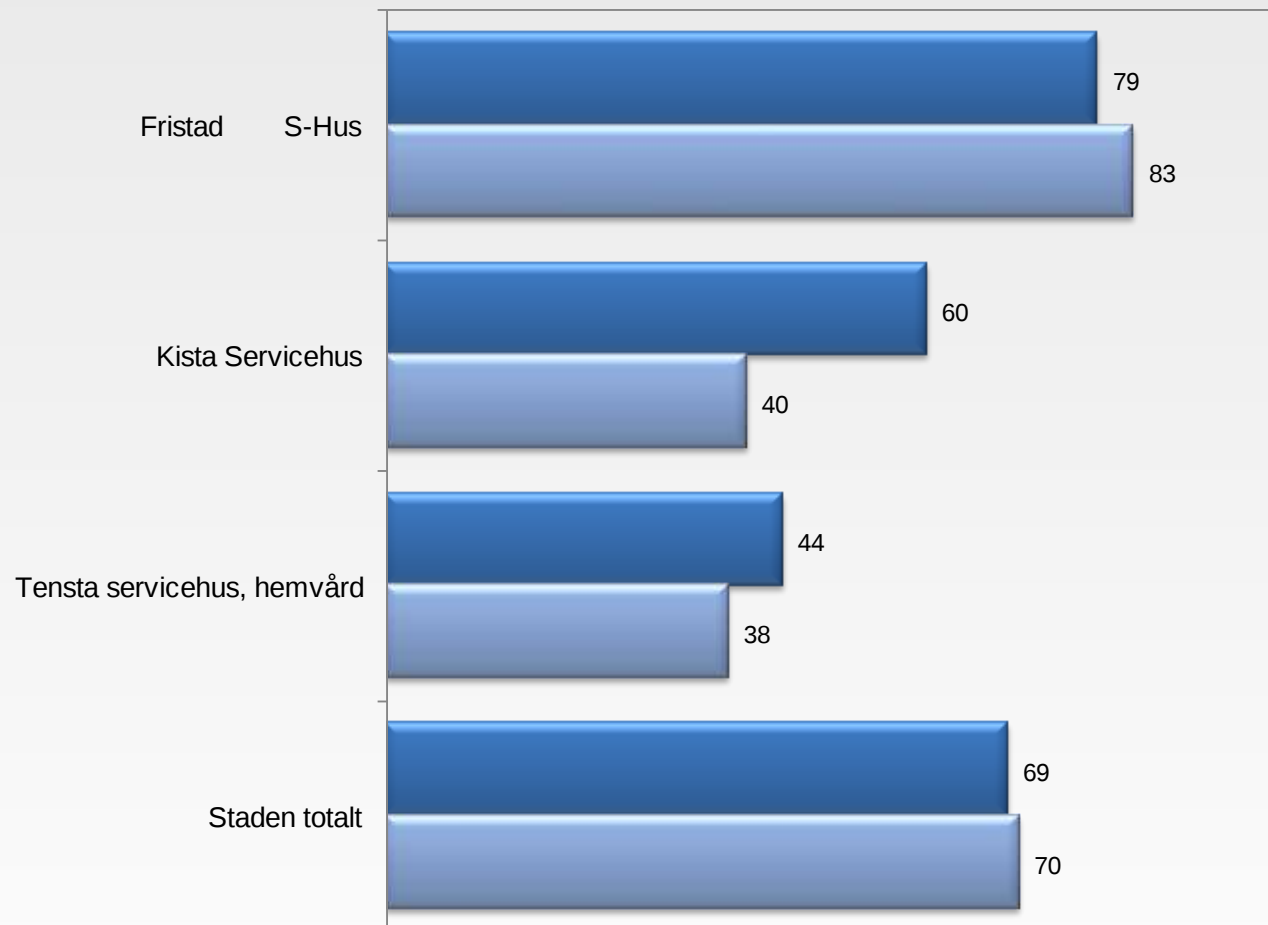
Hemtjänstpersonalen visar mig respekt. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2013 ■ 2012

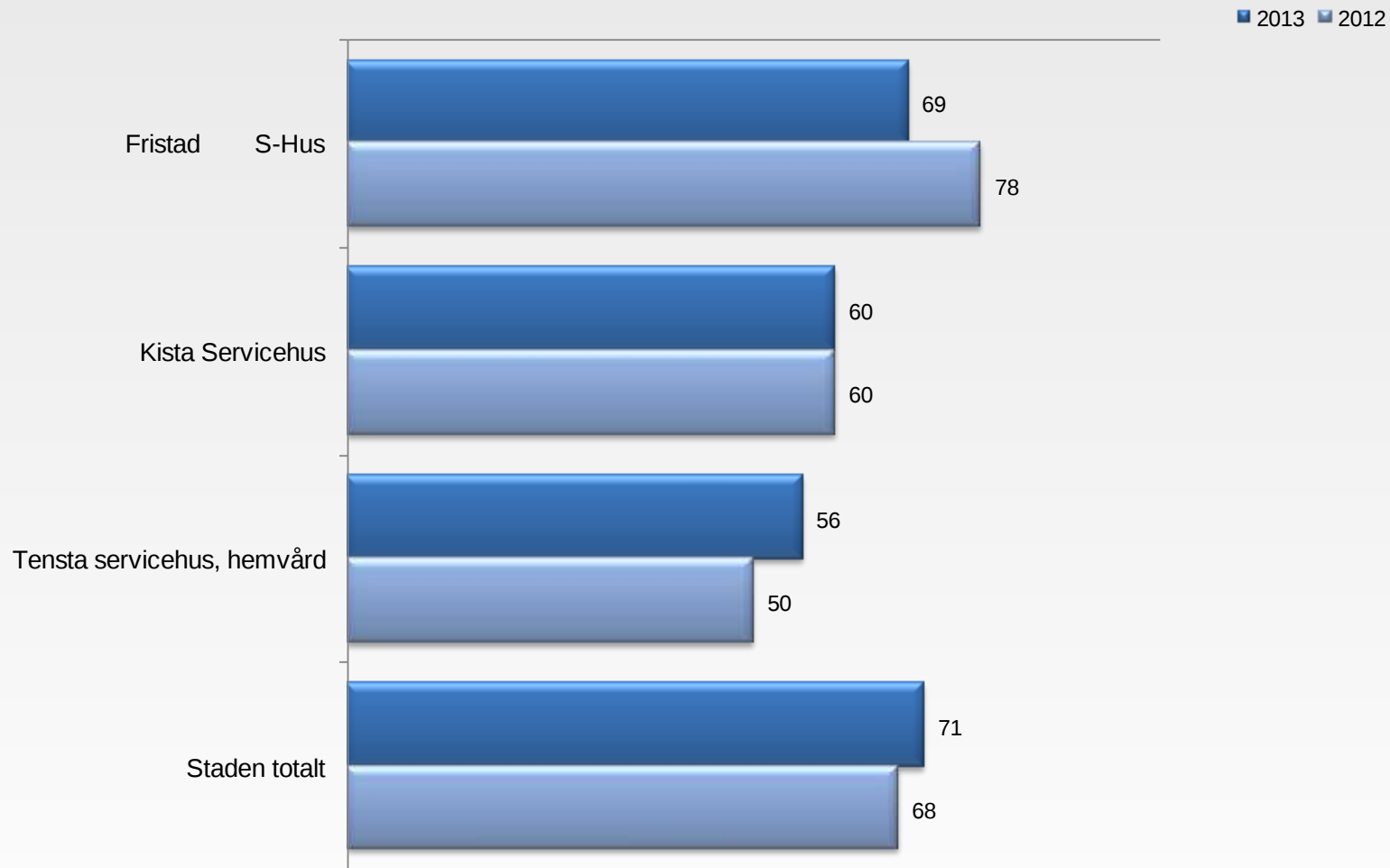


Jag känner mig trygg med hemtjänstpersonalens kunskaper. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2013 ■ 2012

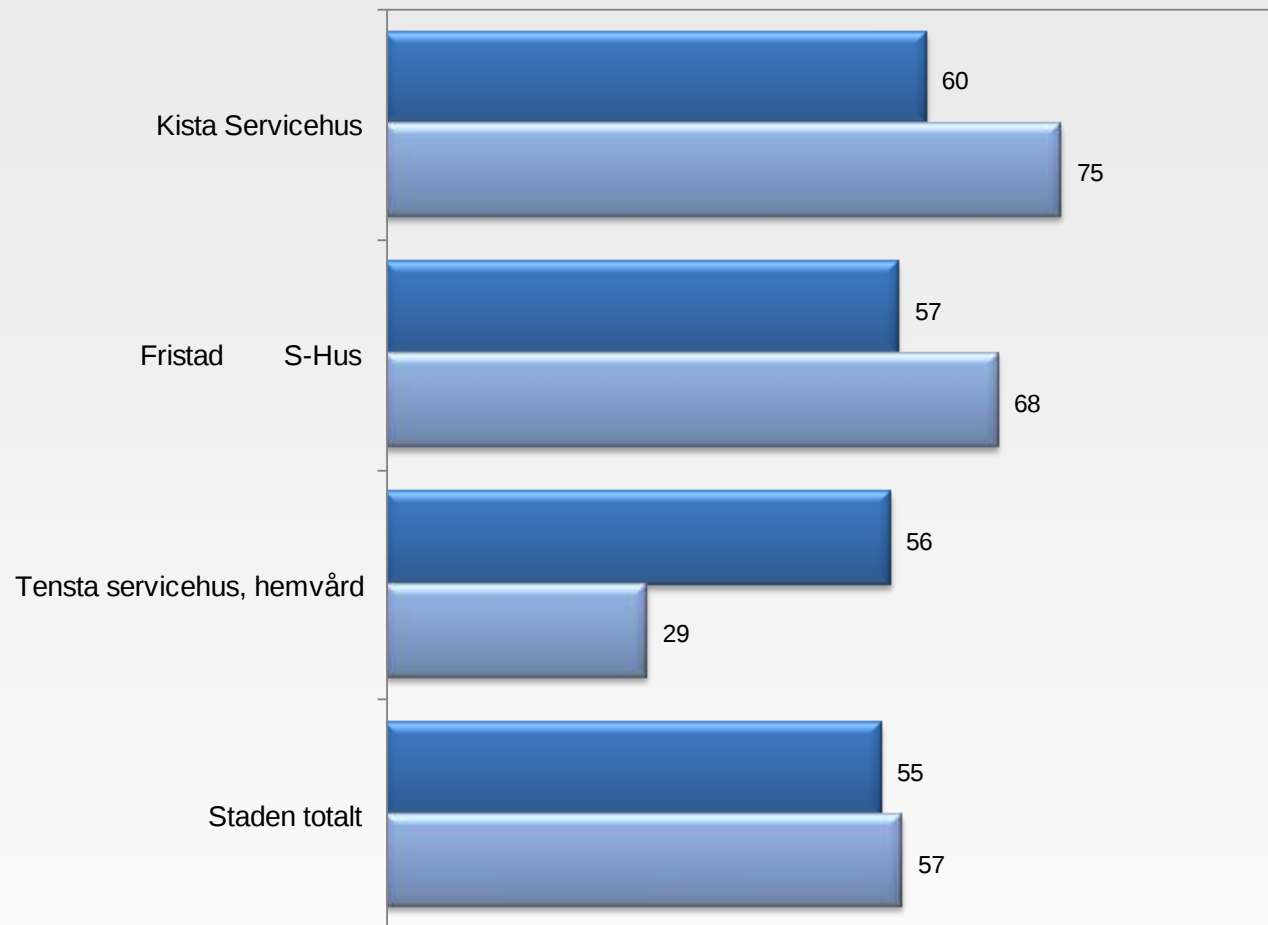


Jag kan lätt få tag i hemtjänstpersonalen om jag behöver det. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)



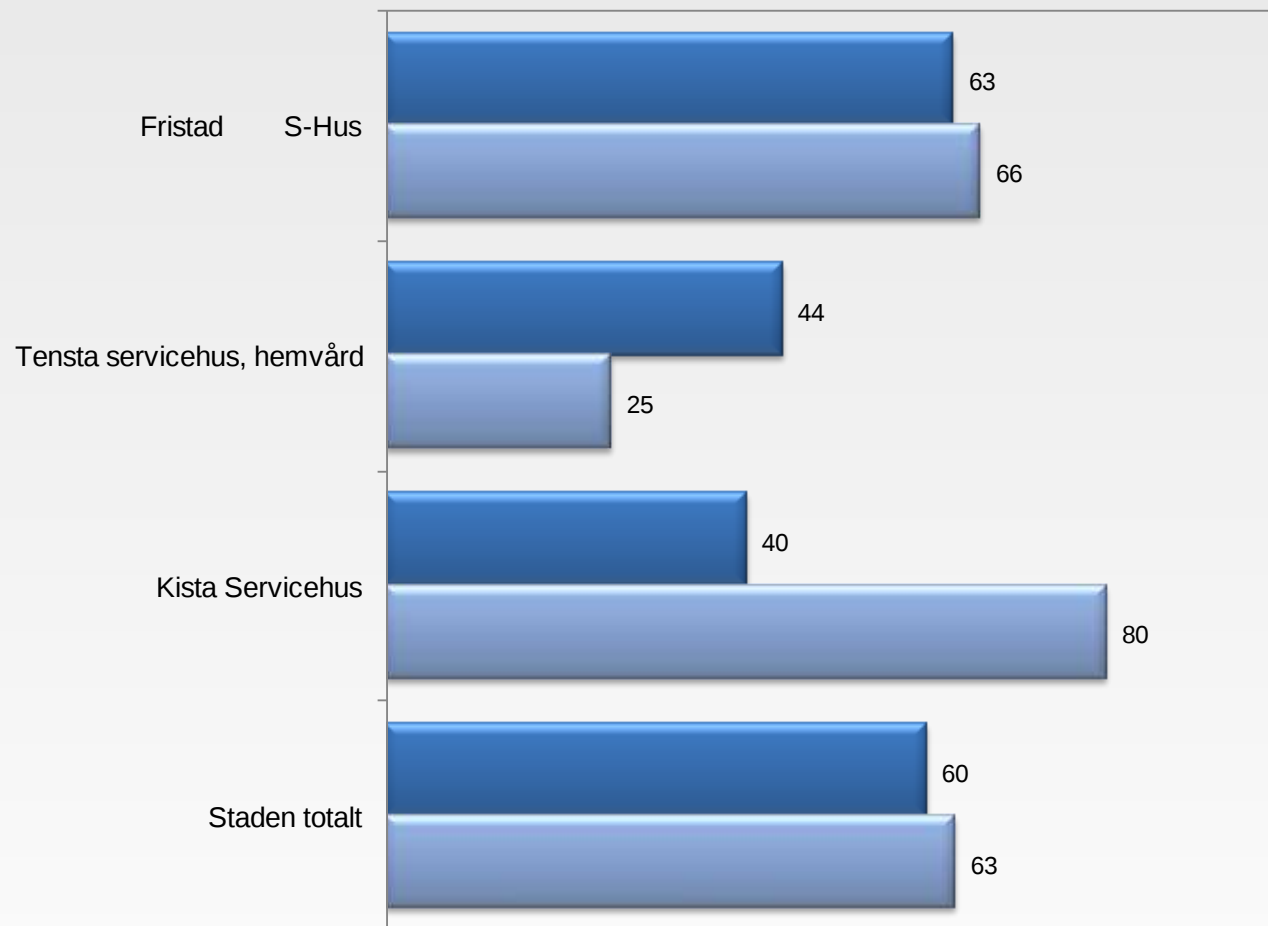
Jag kan påverka hur hemtjänsten ska utföras. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2013 ■ 2012



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

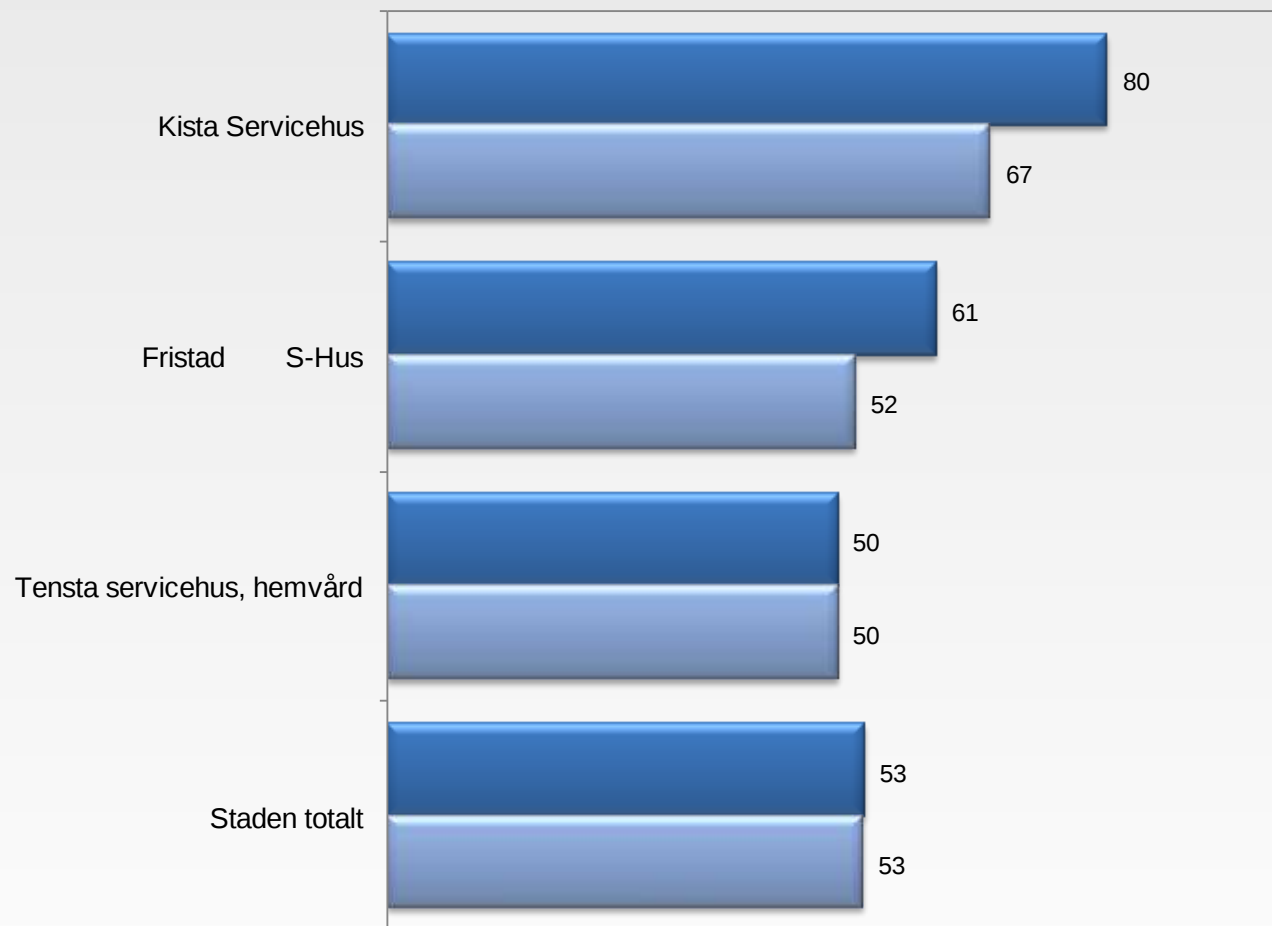
■ 2013 ■ 2012



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

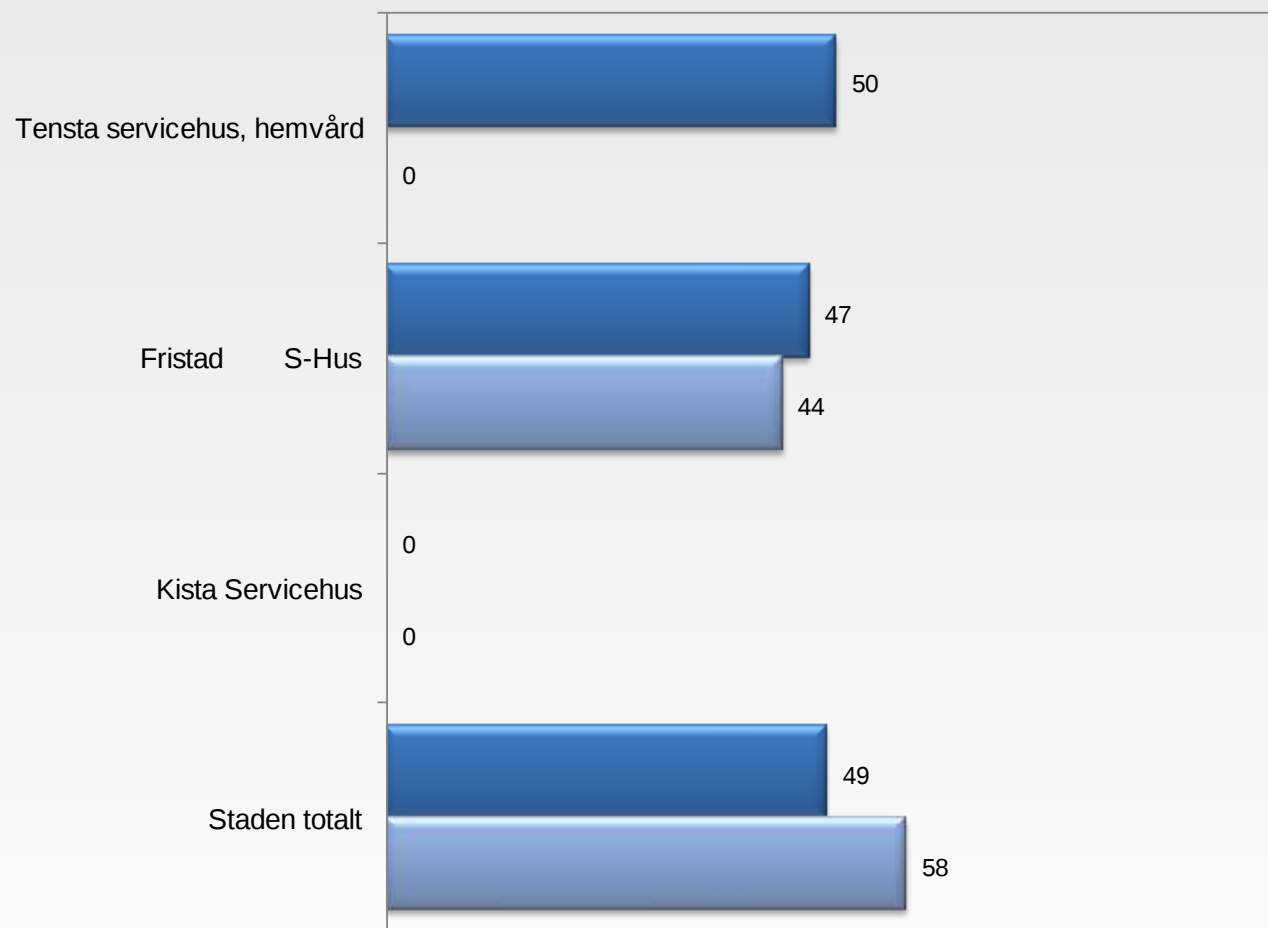
(Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2013 ■ 2012



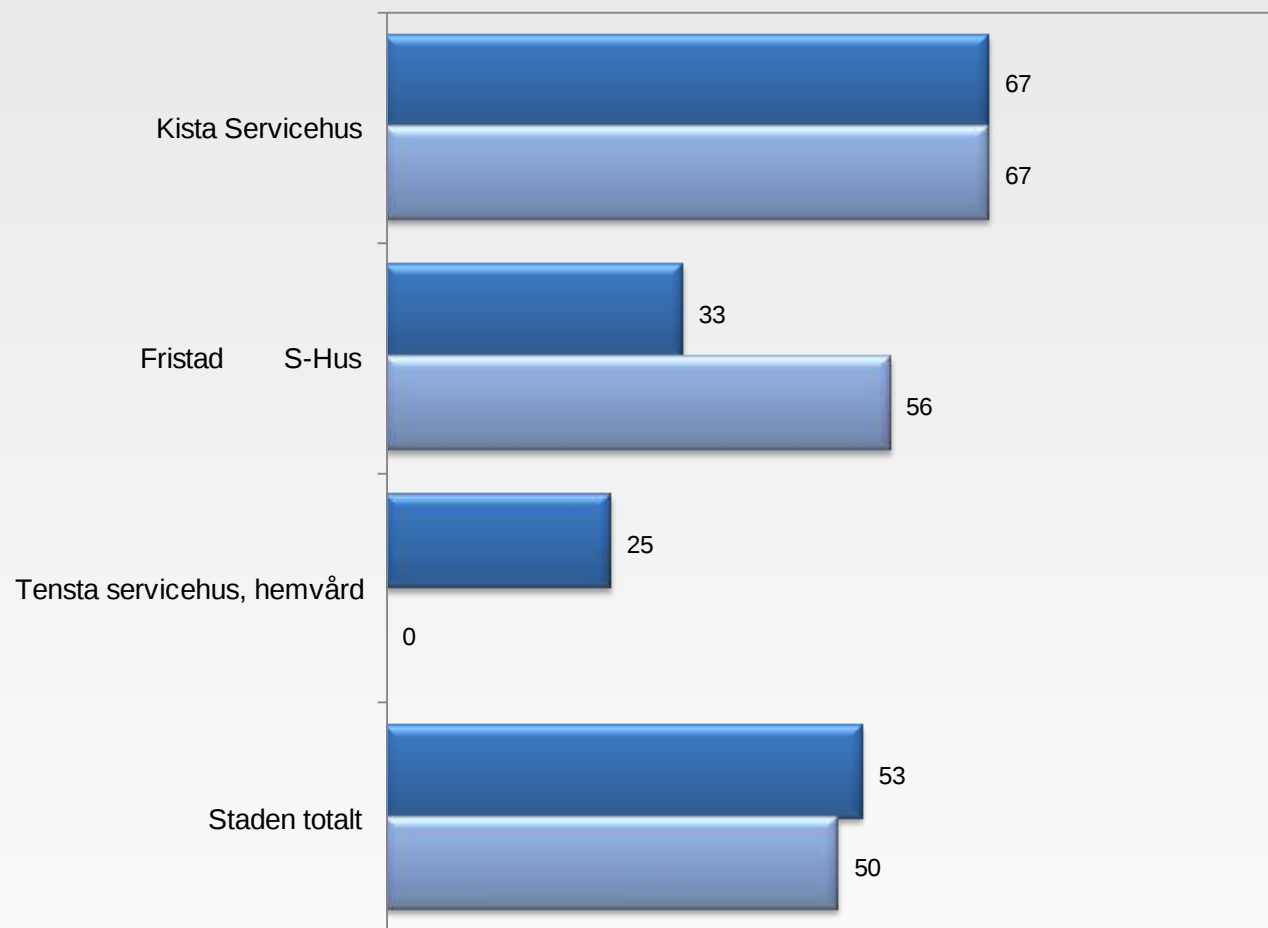
Maten smakar bra. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2013 ■ 2012



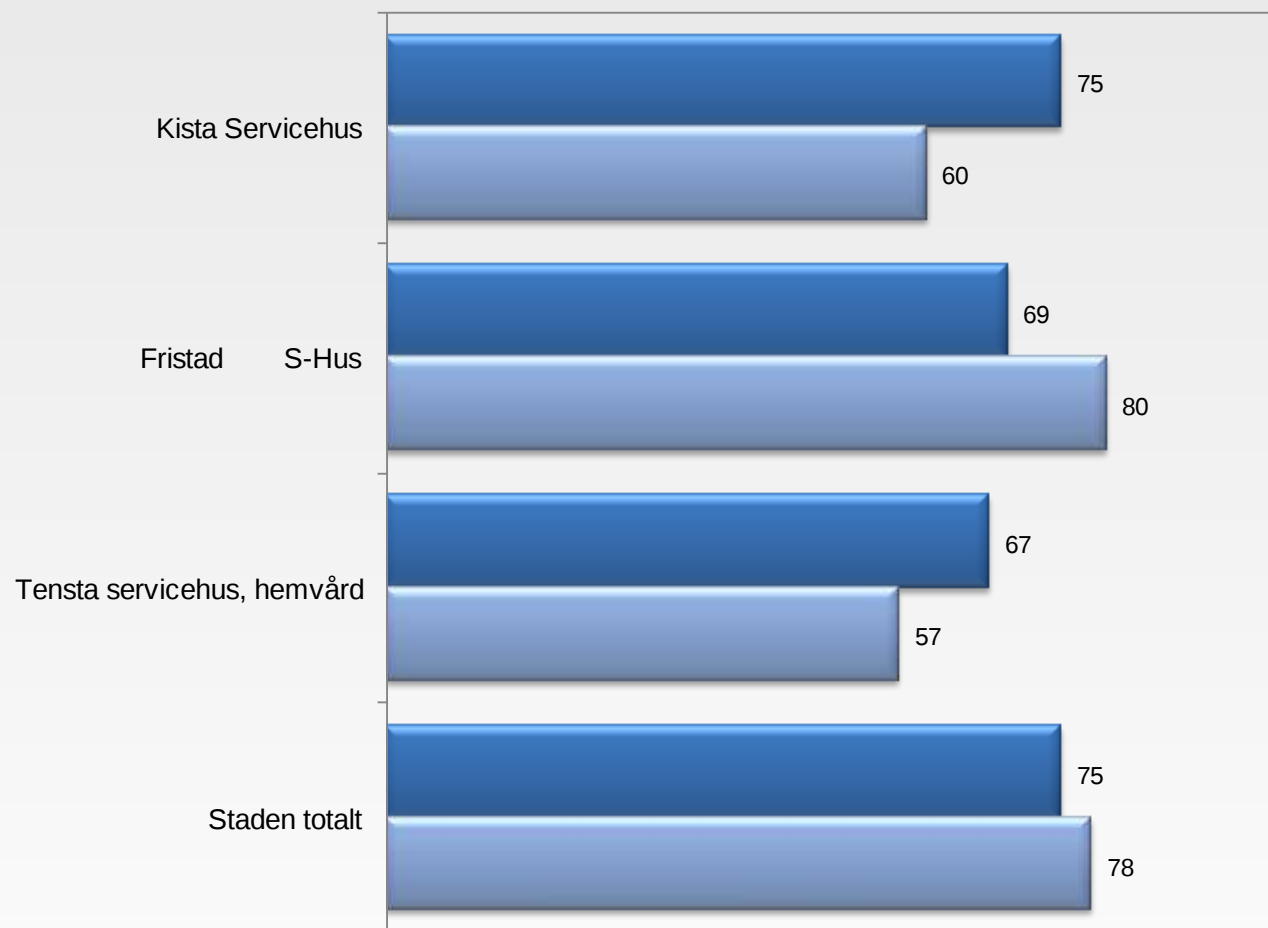
Jag är nöjd med promenaderna/utevistelserna. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2013 ■ 2012



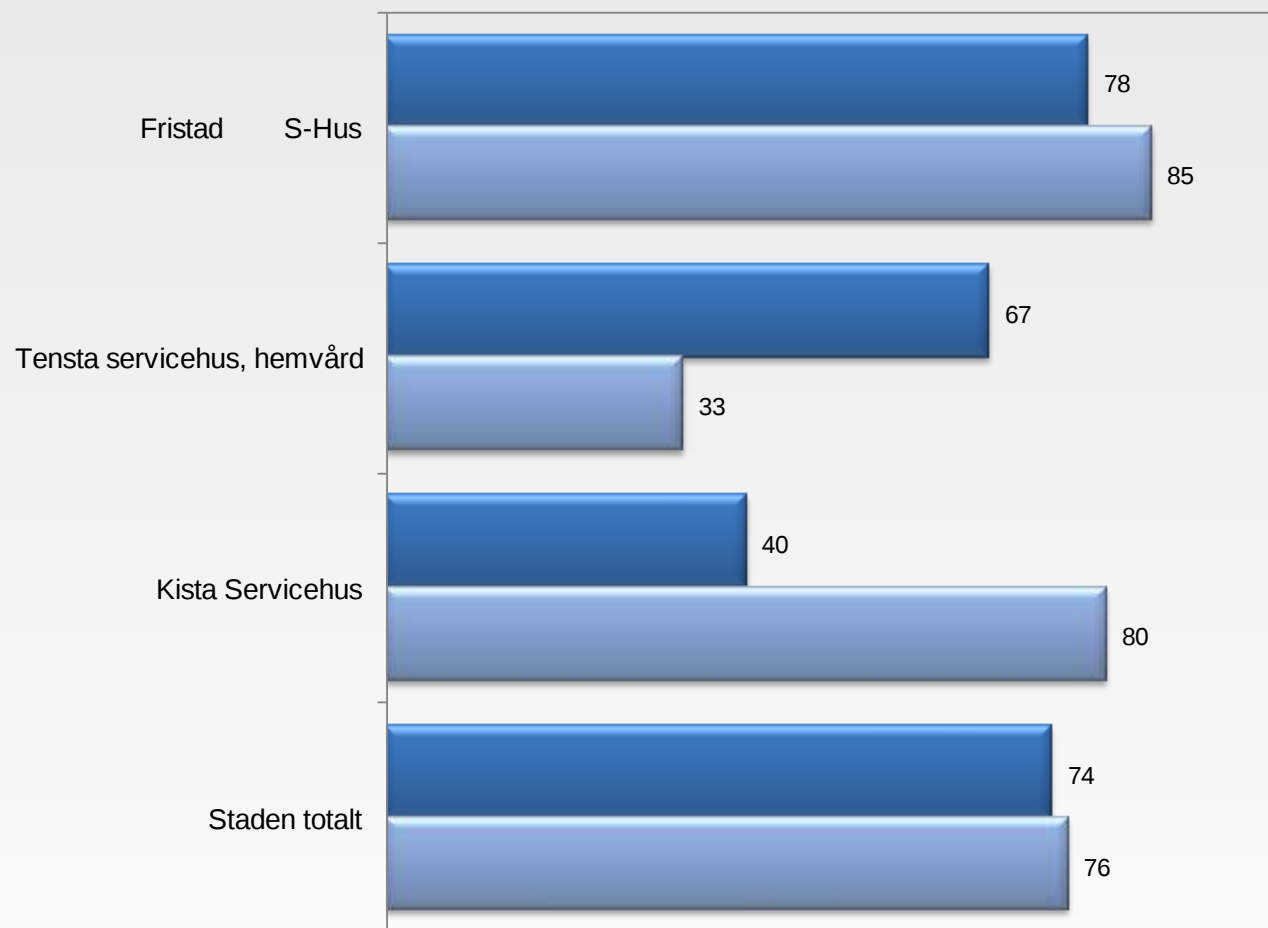
Jag känner mig trygg med min hemtjänst. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2013 ■ 2012



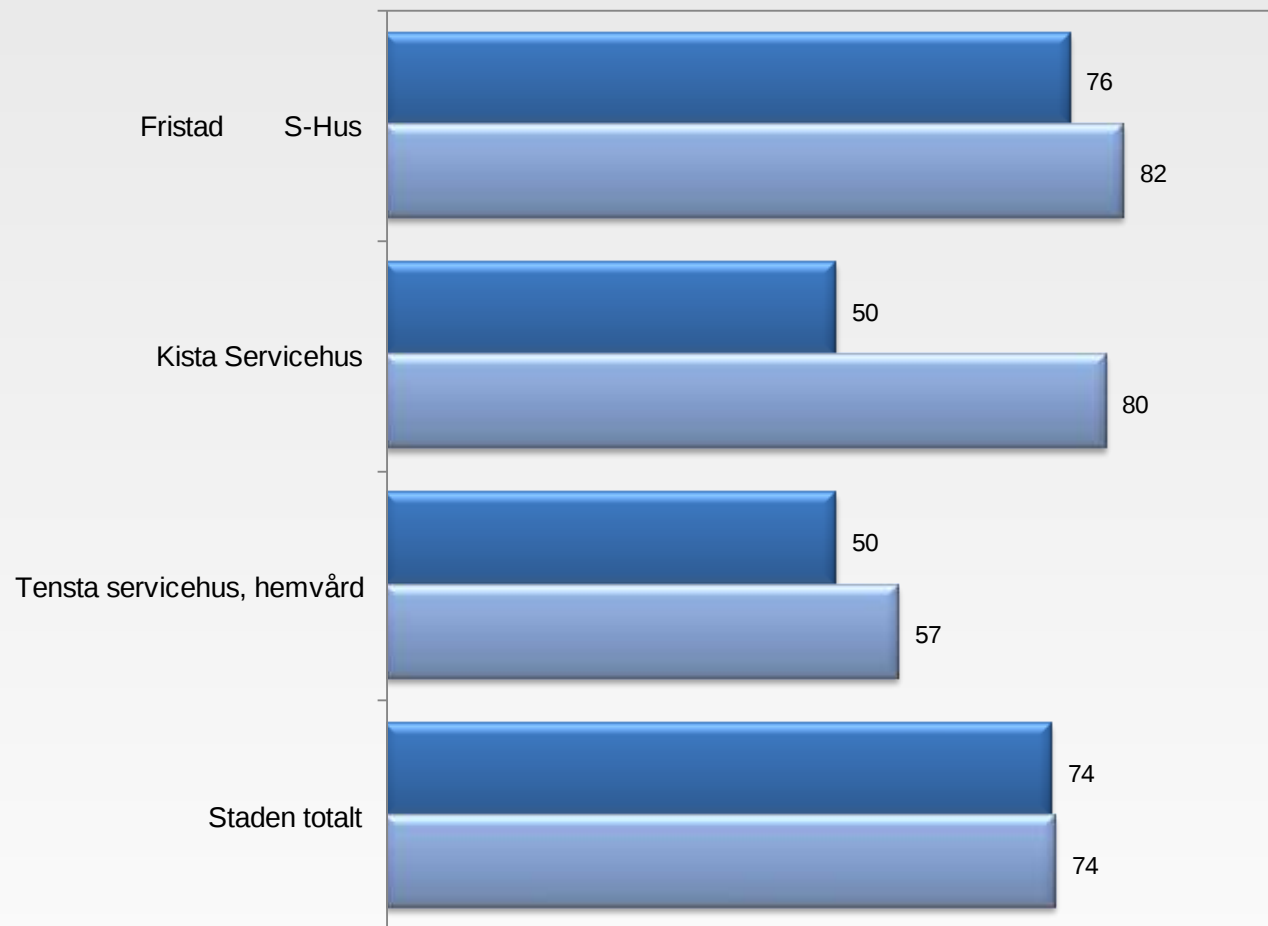
Jag känner mig nöjd med min hemtjänst. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2013 ■ 2012



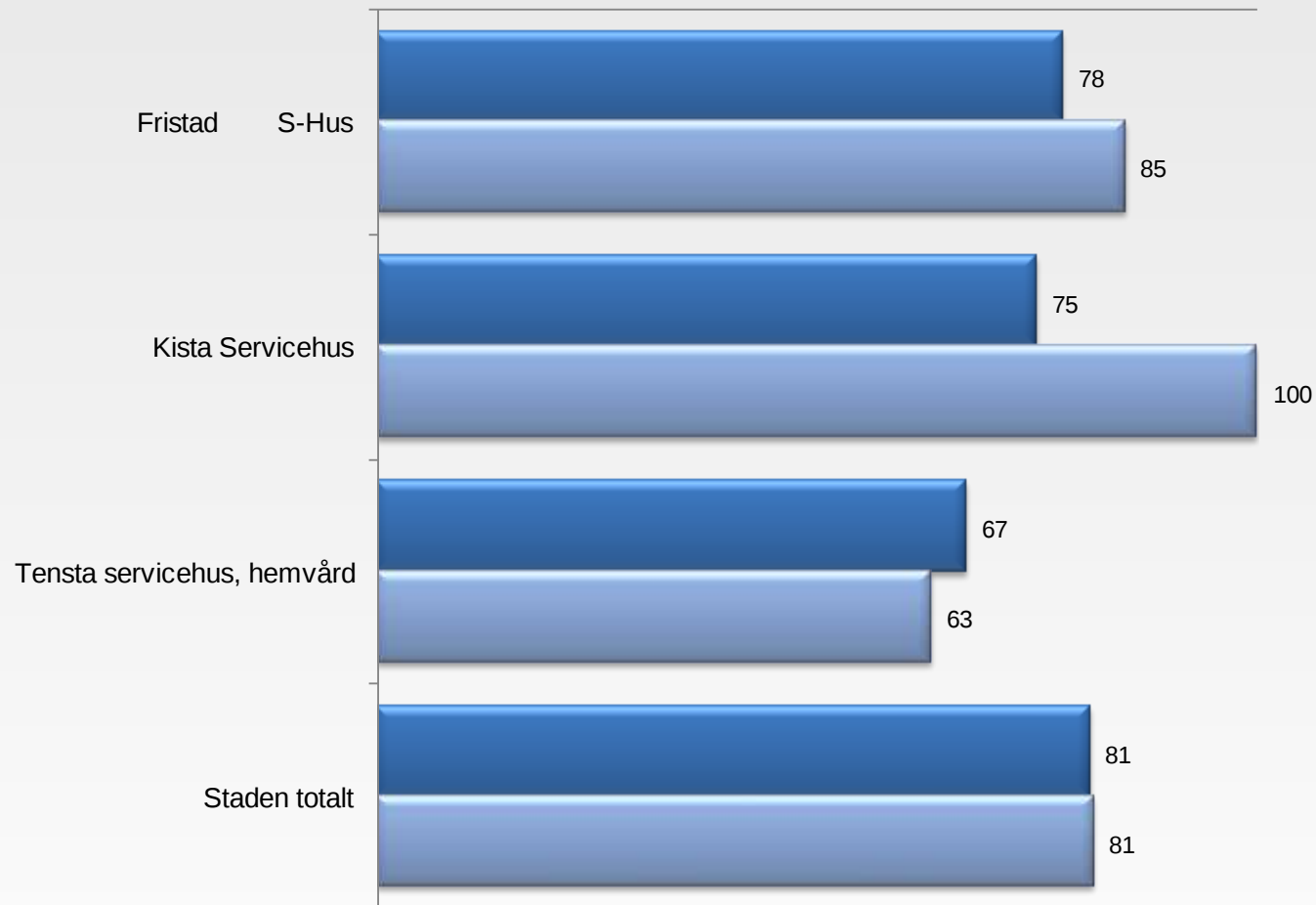
Hemtjänsten uppfyller mina behov av stöd och hjälp. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2013 ■ 2012

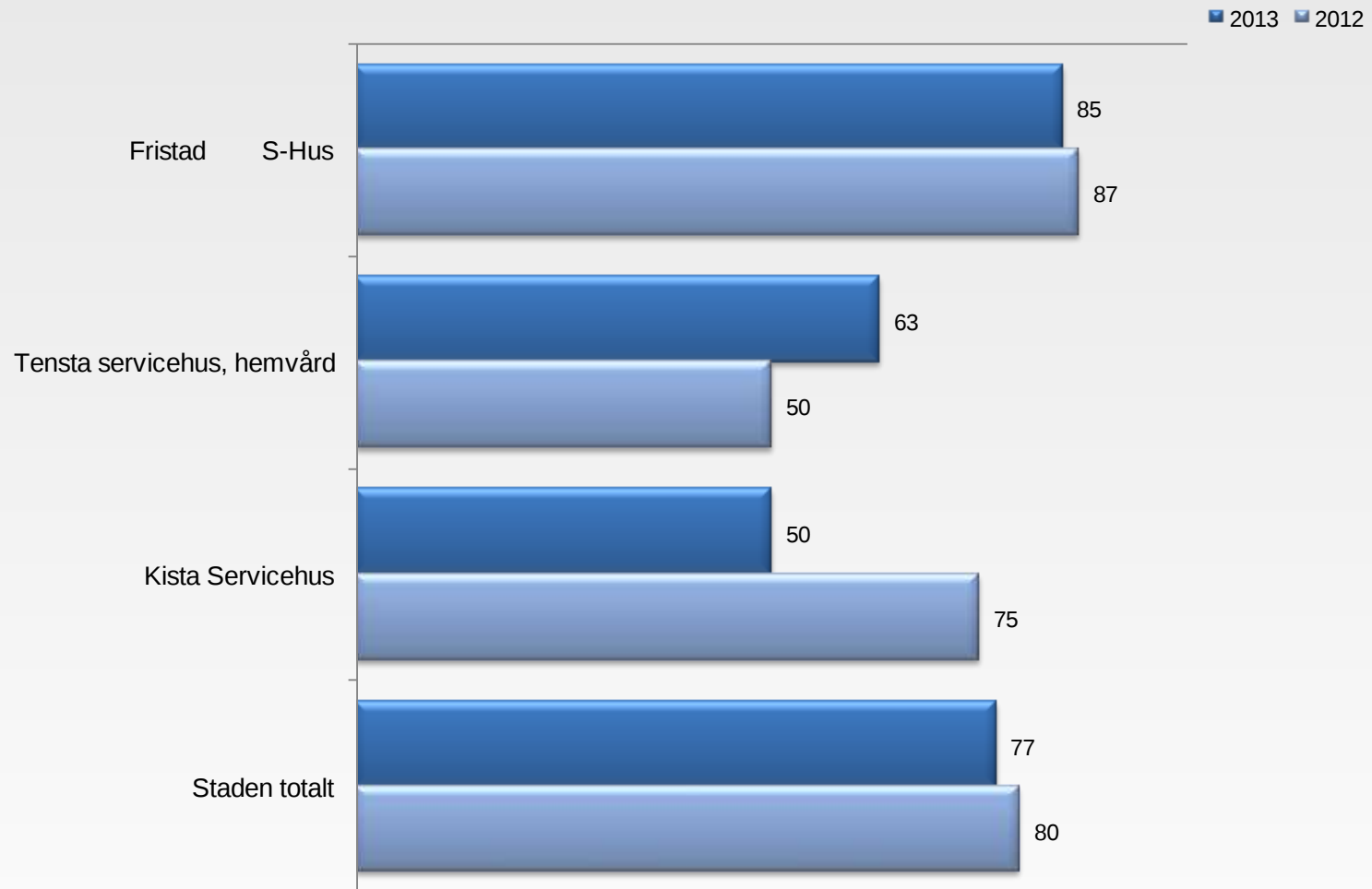


Biståndshandläggaren bemöter mig på ett bra sätt. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2013 ■ 2012



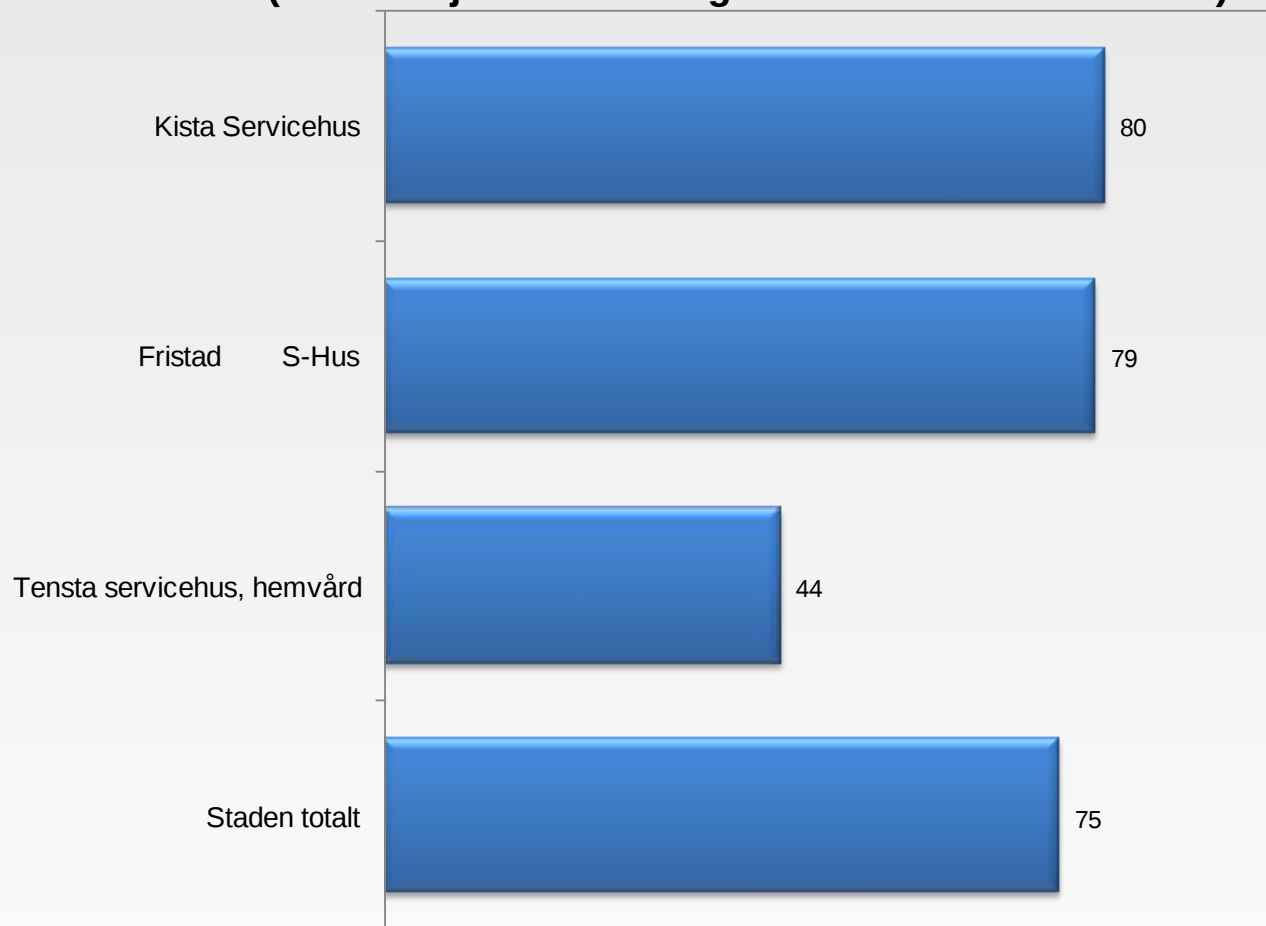
Jag får den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om. (Andel nöjda-Stämmer ganska bra + stämmer helt)



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

