



NORDANSTIGS
KOMMUN

Brukarundersökning 2020

Redovisning av
brukarundersökning hemtjänst
November 2020



NORDANSTIGS
KOMMUN

Syfte

Syftet med undersökningen är att få en uppfattning om hur brukarna av hemtjänst upplever eget inflytande, delaktighet, tillgänglighet och bemötande i den omsorg och service som ges.



NORDANSTIGS
KOMMUN

Det övergripande är att förbättra brukarens villkor när det gäller förutsättningar för att känna nöjdhet och trygghet med den omsorg och service som hemtjänsten utför.



NORDANSTIGS
KOMMUN

Undersökningens resultat ska ha ett framåtsyftande fokus och ge viktig information och vägledning för kommunstyrelsens målstyrningsarbete och de politiska besluten.



NORDANSTIGS
KOMMUN

Enkätfrågorna

I enkäten ställdes frågor med utgångspunkt i gällande lagstiftning, samt kommunfullmäktiges mål om trygghet inom omsorgen kopplat till kvalitetsområden som socialstyrelsen anser viktiga, bland annat delaktighet, tillgänglighet, bemötande, kontinuitet samt individuella tjänster av god kvalitet.

Enkäten består av 17 frågor.



NORDANSTIGS
KOMMUN

Målgruppen

Undersökningen har riktat sig till de brukare som har omvårdnadsinsatser genom biståndsbeslut.



NORDANSTIGS
KOMMUN

Svarsfrekvens

Av 235 utskickade enkäter har 141 besvarats. Det är en svarsfrekvens på 60%. Resultatet kan vara något för lågt för att man ska kunna dra några generella slutsatser av det men man kan ändå se en indikation i vilken riktning det pekar.

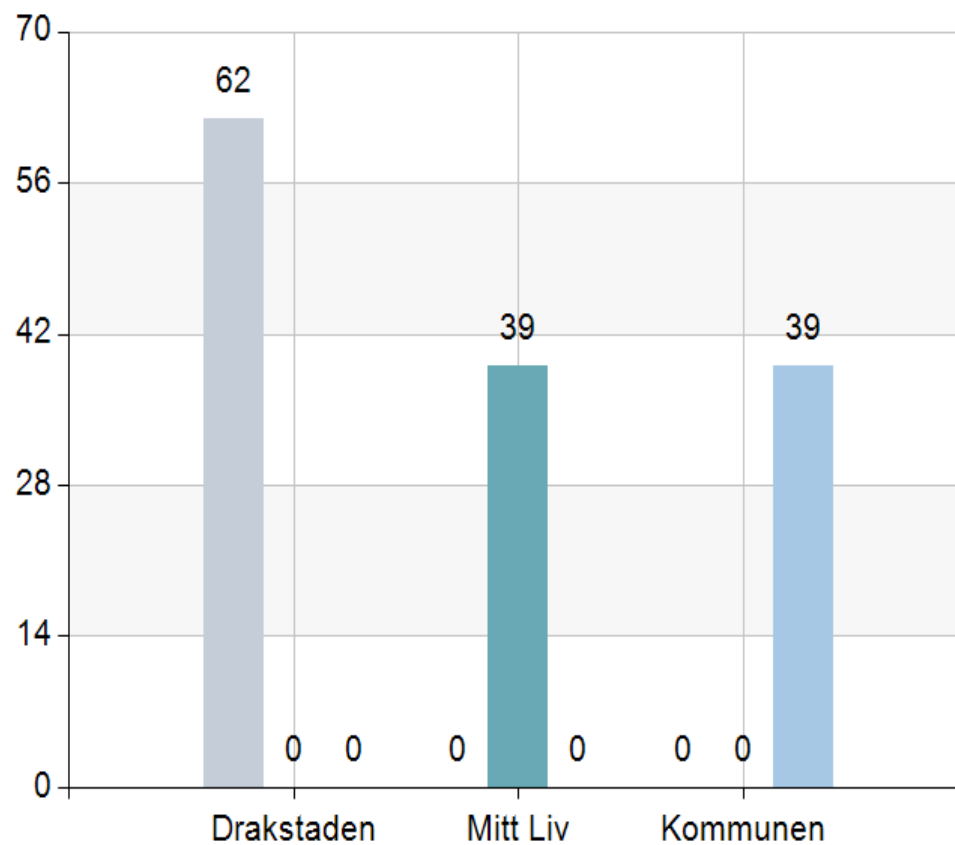


NORDANSTIGS
KOMMUN

Vid sammanställningen räknades en
(1) enkät bort eftersom
den skickades tillbaka med information
från anhöriga om att den anhörige är
på korttidsvård och för närvarande
inte har någon hemtjänst. Några enkäter
var ofullständigt besvarade men togs
ändå med då svaren ger indikationer på
nöjdheten hos brukaren.



1) Vem utför din hemtjänst?

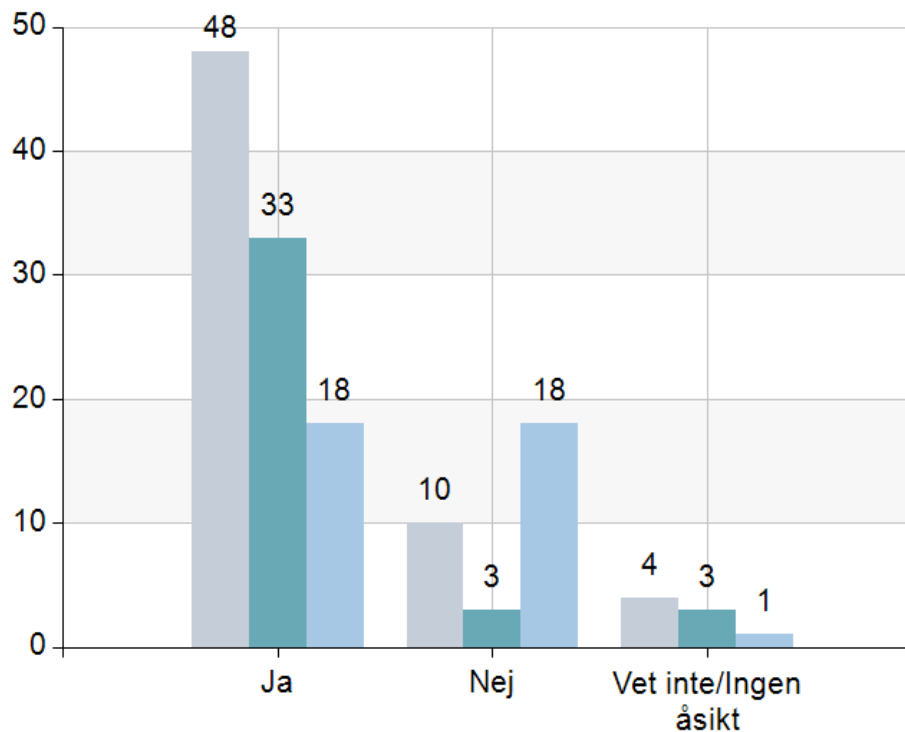


Kommentar

■ Drakstaden ■ Mitt Liv ■ Kommunen



2) Fick du välja utförare av hemtjänst?



Kommentar

■ Drakstaden ■ Mitt Liv ■ Kommunen

Drakstaden: Det fanns inga andra alternativ. De andra hade fullt.

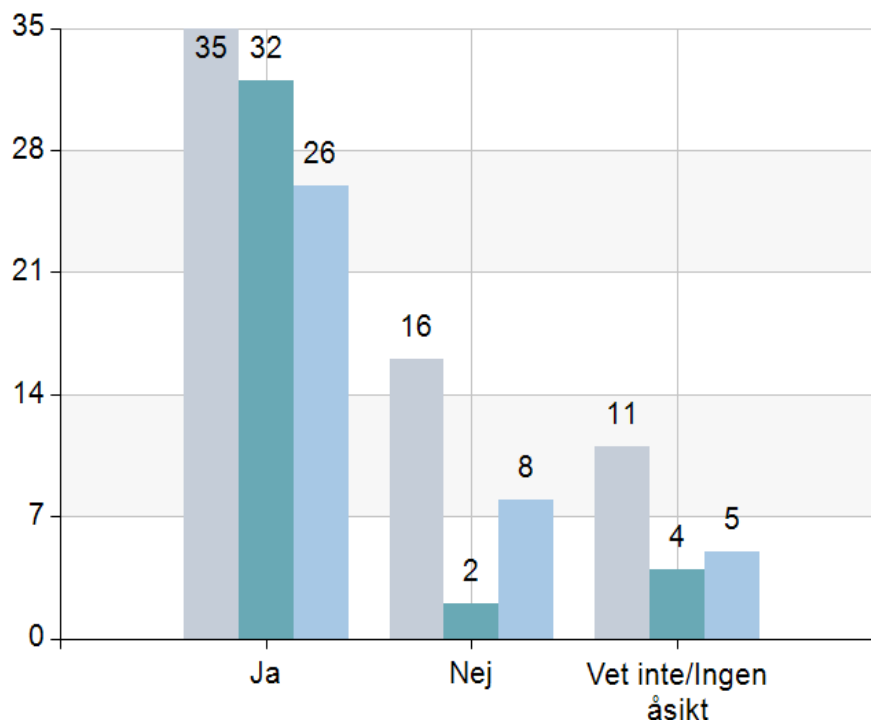
Drakstaden: Jag ville inte ha någon av de privata alternativen.

Drakstaden: Jag fick inte välja kommunen som jag hade velat.



NORDANSTIGS
KOMMUN

3) Anser du att du fått tillräcklig information om möjligheten att välja utförare?



Kommentar

■ Drakstaden ■ Mitt Liv ■ Kommunen

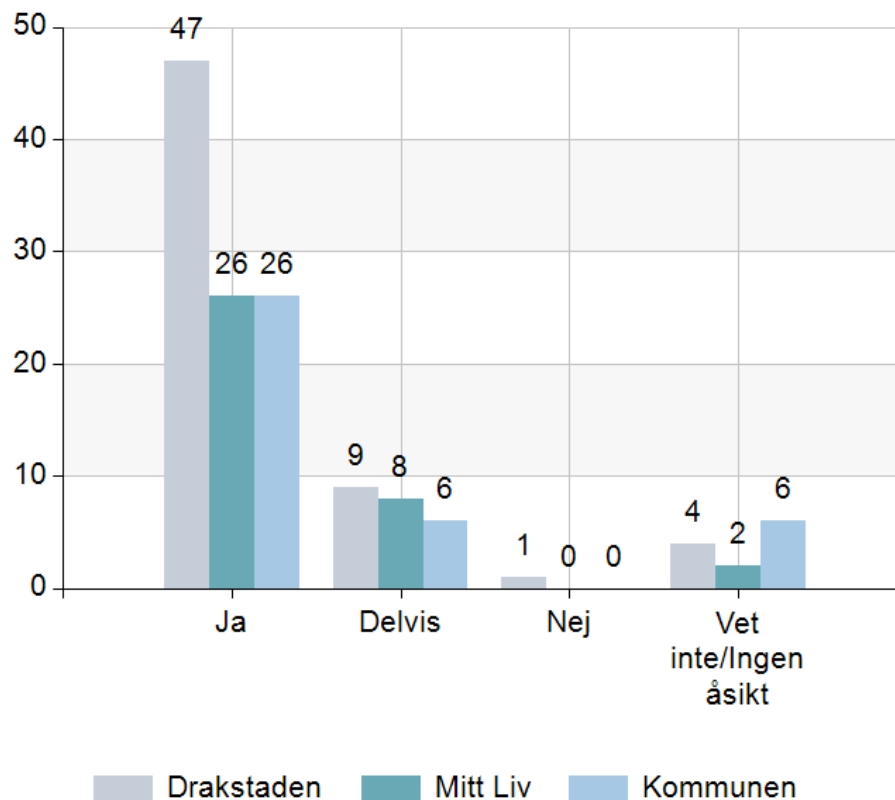
Drakstaden: Valen var få. Kommunens hemtjänst försvann, Mitt Liv tog inte fler och Corab lade ner.

Drakstaden: Man känner sig totalt överkörd, "det lovas stort men håller tunt".

Drakstaden: Kommunen borde ha varit alternativ för alla brukare inom hela kommunen.



4) Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?



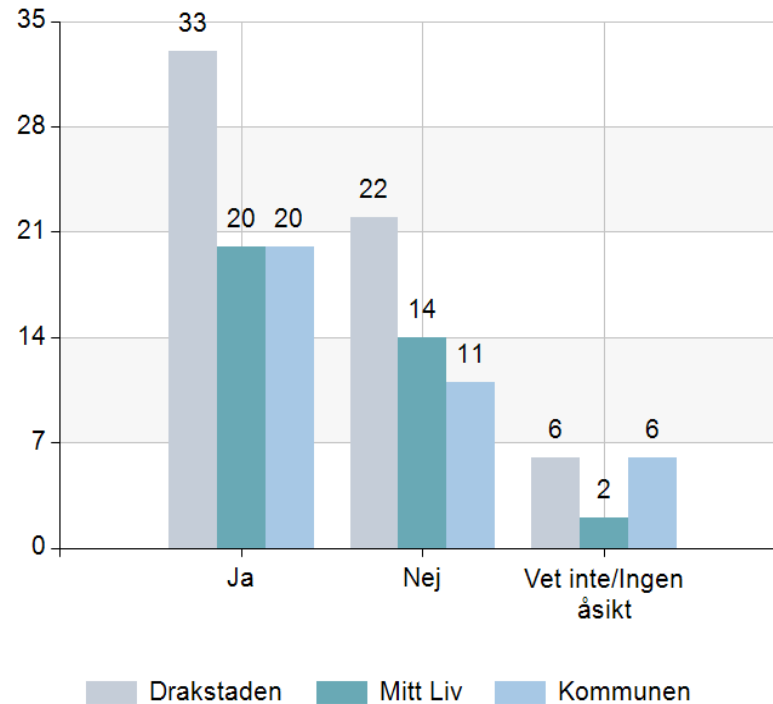
Kommentar

Mitt Liv: Behövs löpande kontakt!

5) Har du varit med och gjort upp en planering över hur du vill ha din hjälp utförd, en så kallad genomförandeplan?



NORDANSTIGS
KOMMUN



Kommentar

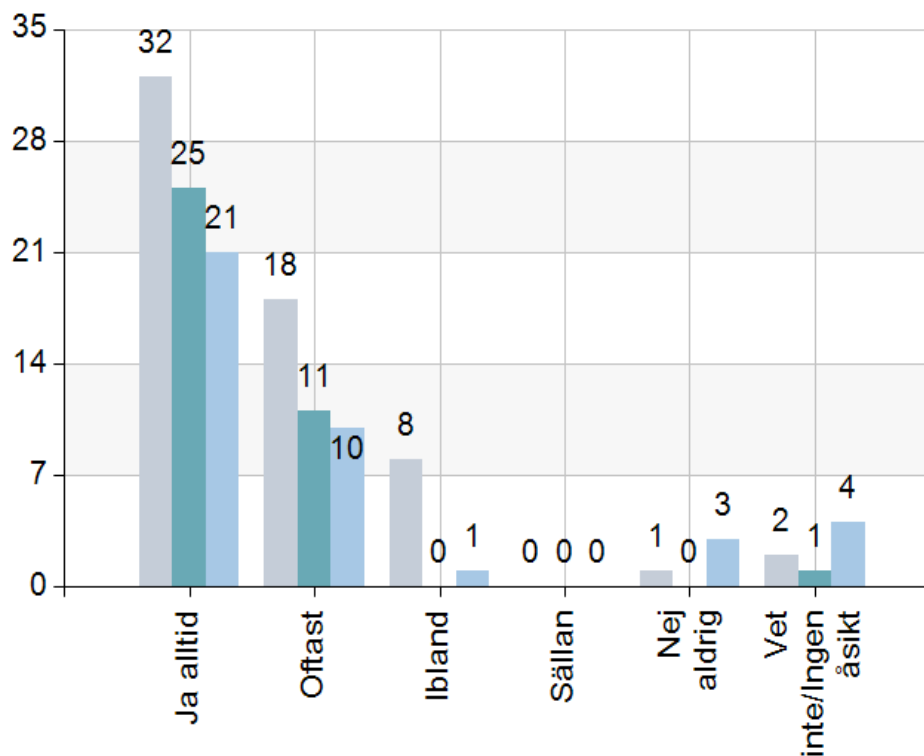
Mitt Liv: Behövs ej, har bara matleverans.

Mitt Liv: Behövs löpande kontakt!

Drakstaden: Finns ingen.



6) Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?



Kommentar

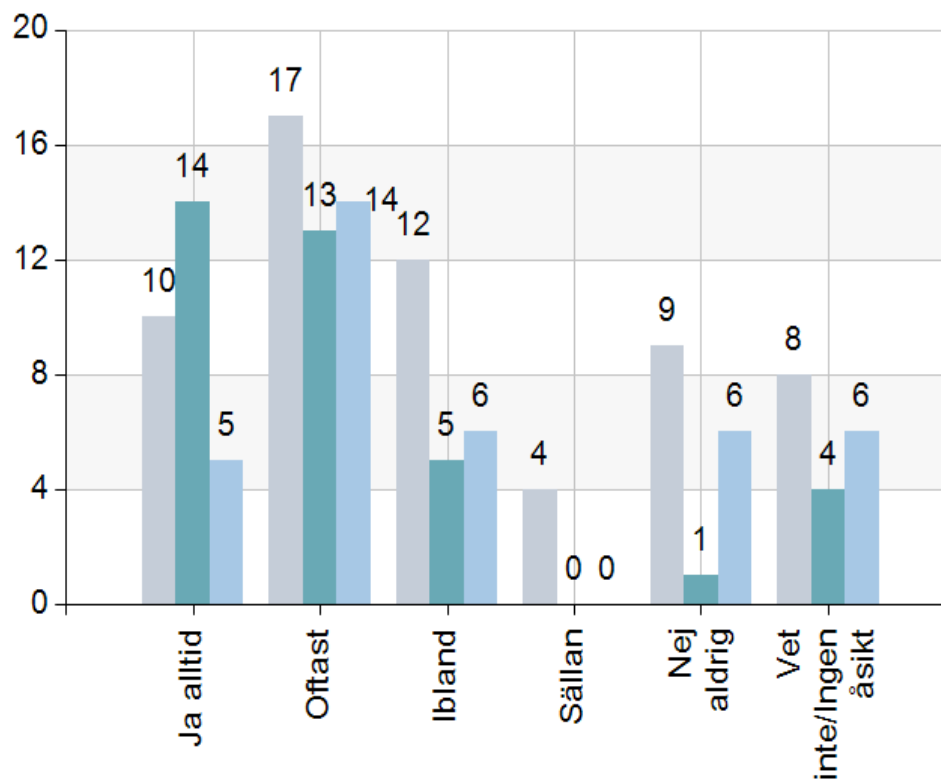
■ Drakstaden ■ Mitt Liv ■ Kommunen

Drakstaden: Personalen gör nog så gott de kan. Det är svårt när de har för lite tid.

Drakstaden: Vissa, inte alla.



7) Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



Kommentar

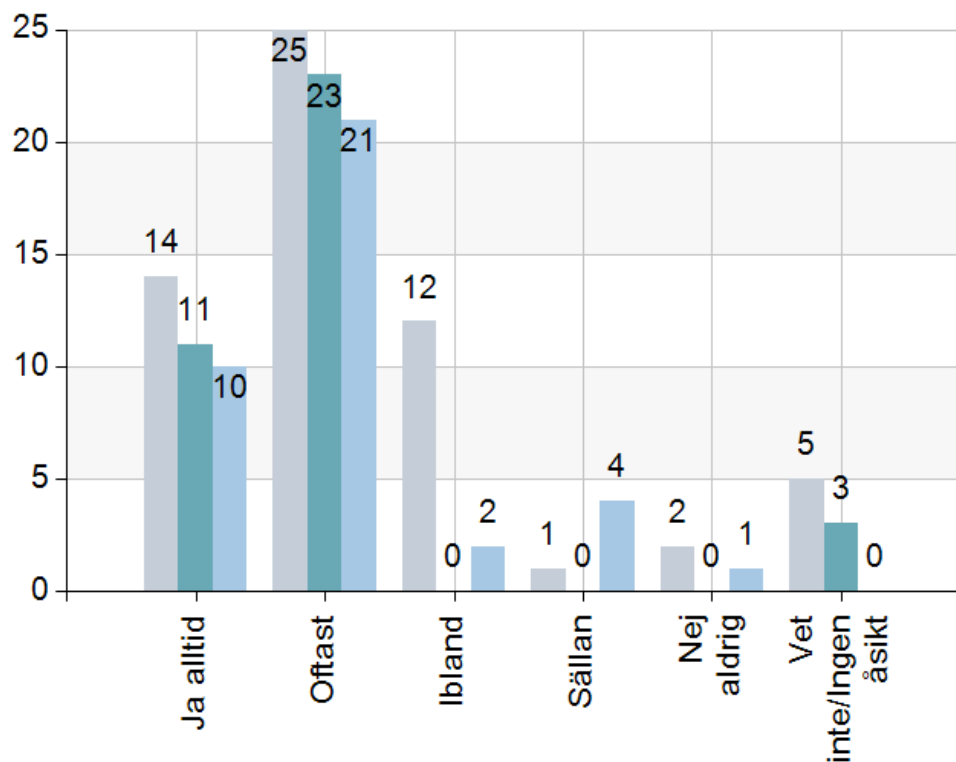
■ Drakstaden ■ Mitt Liv ■ Kommunen

Mitt Liv: Behövs "schema" löpande!

Drakstaden: NEJ. Det finns ingen planering på när de ska komma.



8) Brukar personalen komma på avtalad tid?



Kommentar

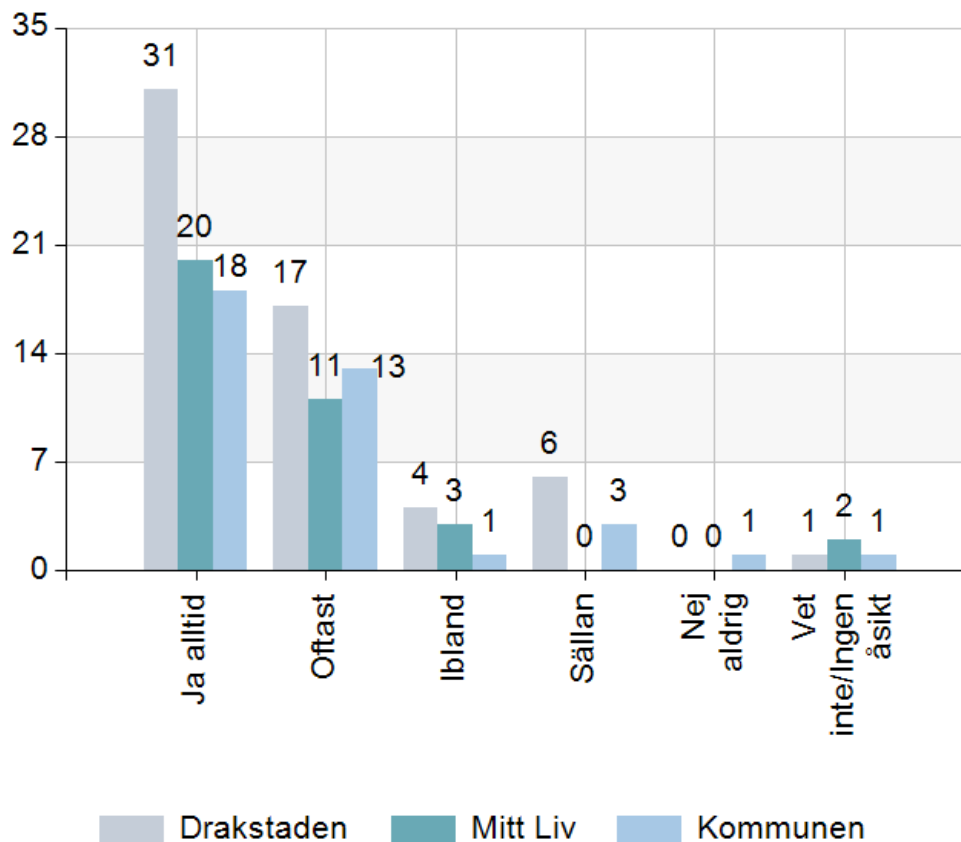
■ Drakstaden ■ Mitt Liv ■ Kommunen

Mitt Liv: Vill gärna veta någon dag i förväg när jag ska få städad! Tycker inte om när nån "dyker upp" när som helst under dagen och ska städa! Jag kan ju ha andra planer eller ha en dålig dag.

Drakstaden: Det finns ingen avtalad tid.

Kommunen: De missar ofta något besök.

9) Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?



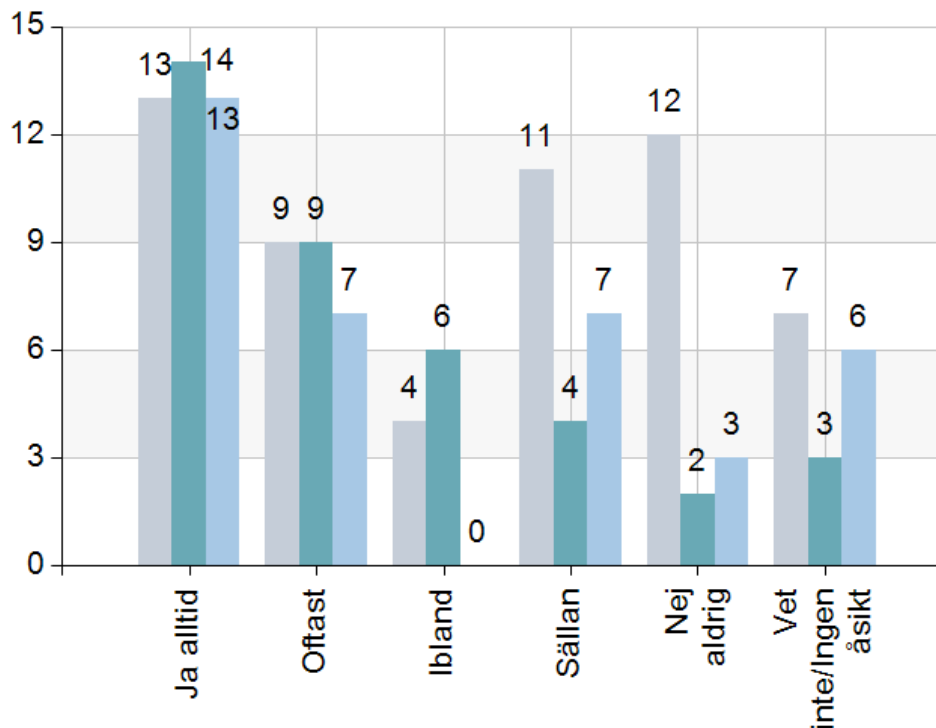
Kommentar

Drakstaden: Bara när de har 5 minuter över.

Drakstaden: Ej tillräckligt med tid. Kan vara en väsentlig orsak till att fel uppstår vid inköp av varor enligt noggrant textad inköpslista. Dessutom utgör bristande språkkunskaper hos personal att fel kan uppstå,



10) Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? T ex byte av dag, förseningar, personaländringar mm.



Kommentar

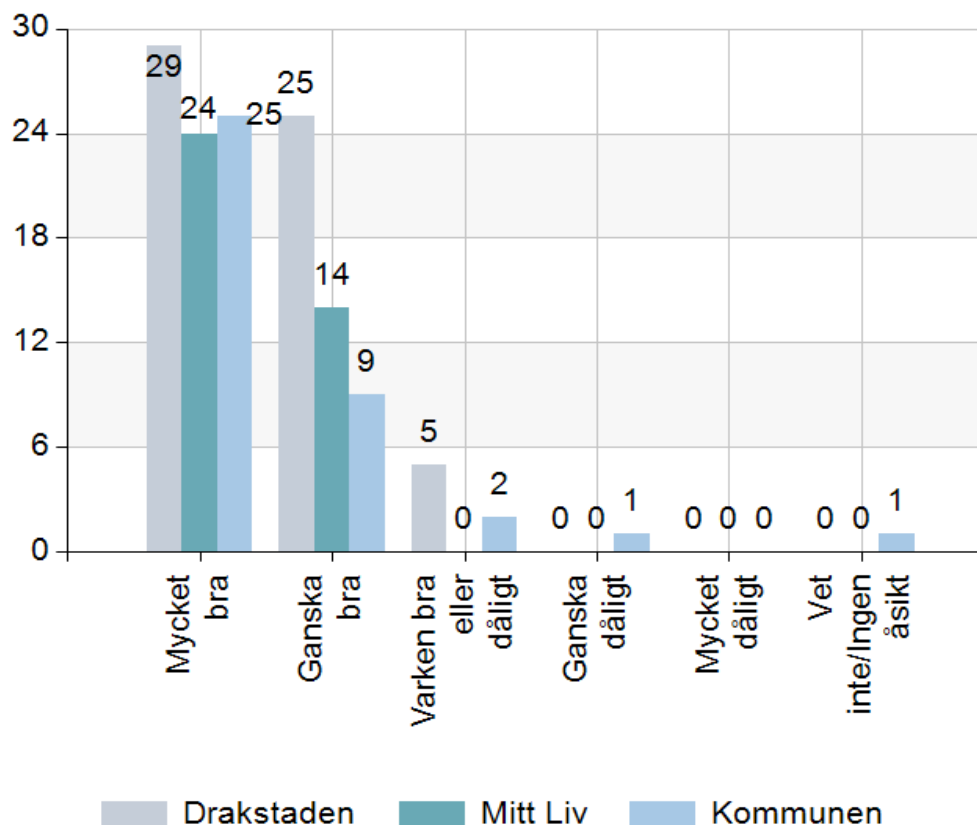
Drakstaden Mitt Liv Kommunen

Drakstaden: Personaländringar meddelas aldrig i förväg, förseningar i yttersta nödfall.

Drakstaden: Män dök upp utan att någon förvarnade fast jag sagt flera gånger att jag vill ha kvinnor. /I princip ny personal varje gång.



11) Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



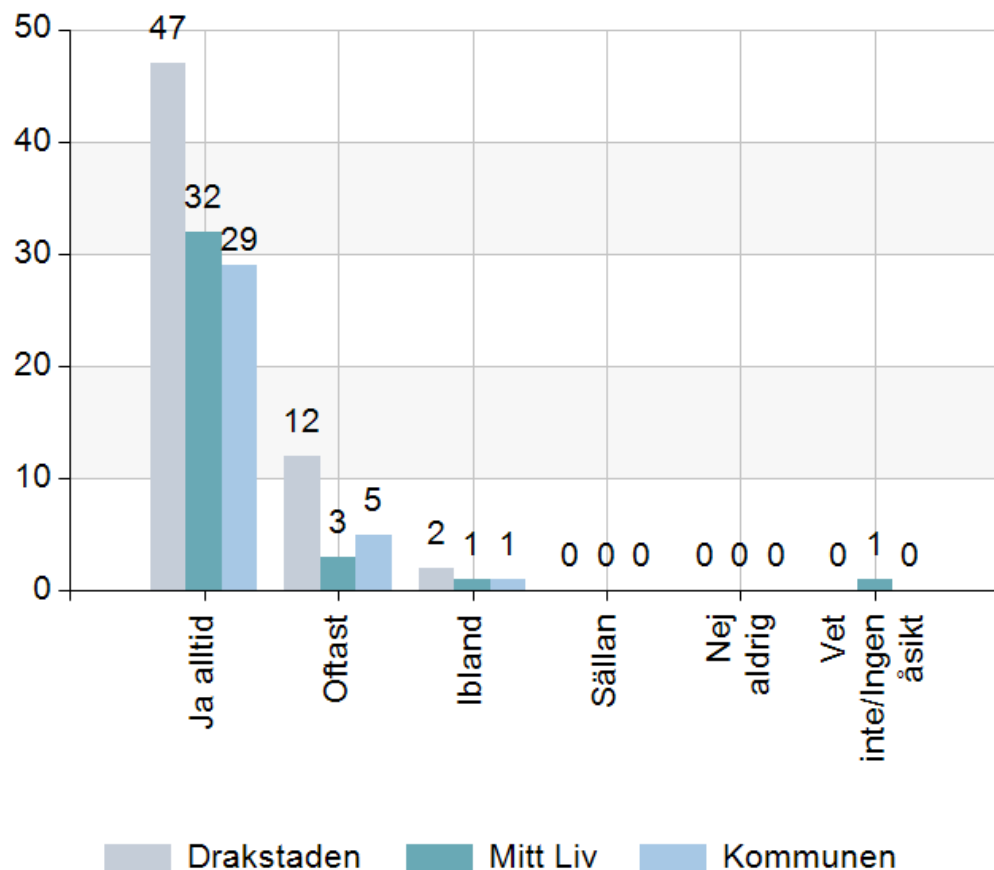
Kommunen: På morgonen tar man fram sopborsten i stället för dammsugaren i stället för att jag får vakna upp.

Kommunen: Oftast så stressade så dom missar en del.

Drakstaden: Vissa tittar på telefonen i stället för på mig när jag tar insulinet.



12) Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



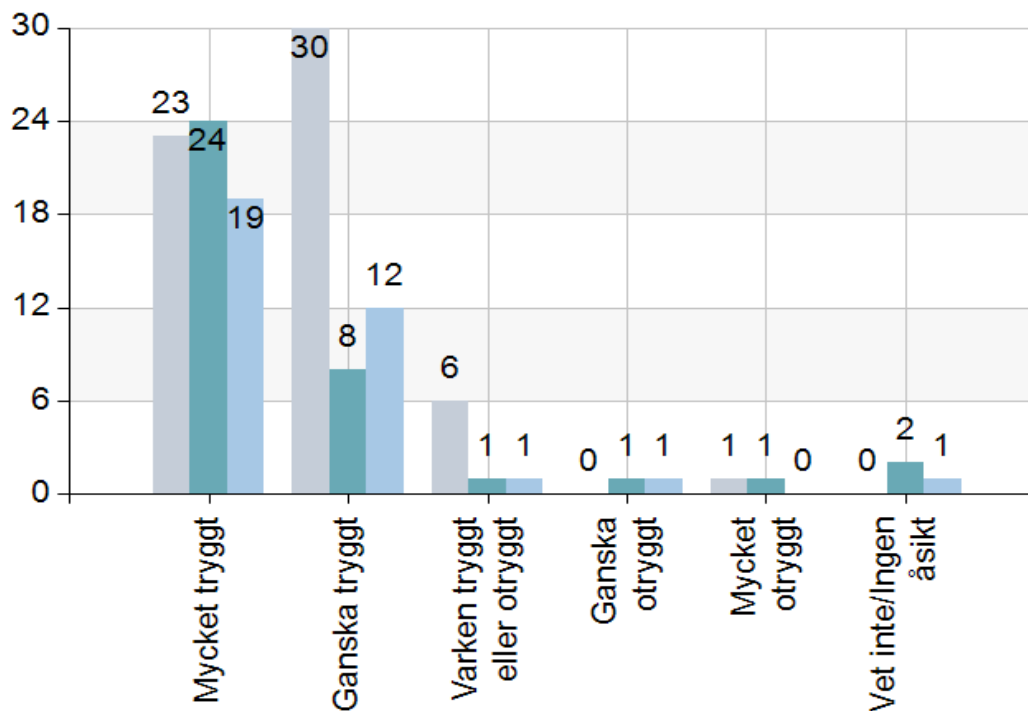
Kommentar

Mitt Liv: Alltid trevliga!

Drakstaden: Det finns några som inte uppfyller de kraven.



13) Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten?



Kommentar

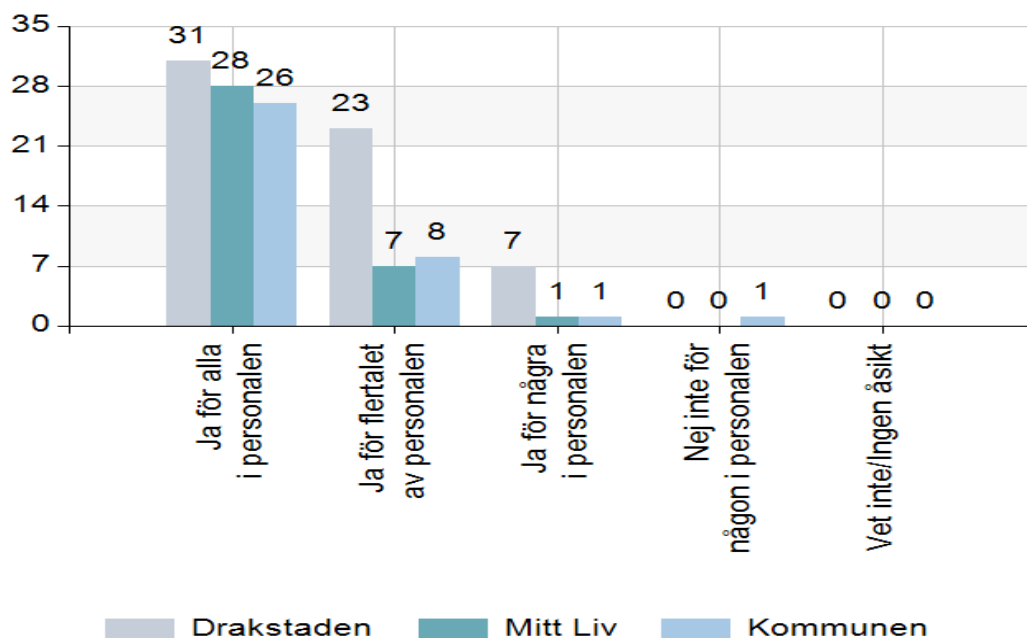
Drakstaden Mitt Liv Kommunen

Drakstaden: Det är otryggt när det inte är kontinuitet.

Drakstaden: Ville ha mer stöd men fick NEJ.



14) Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Kommentar

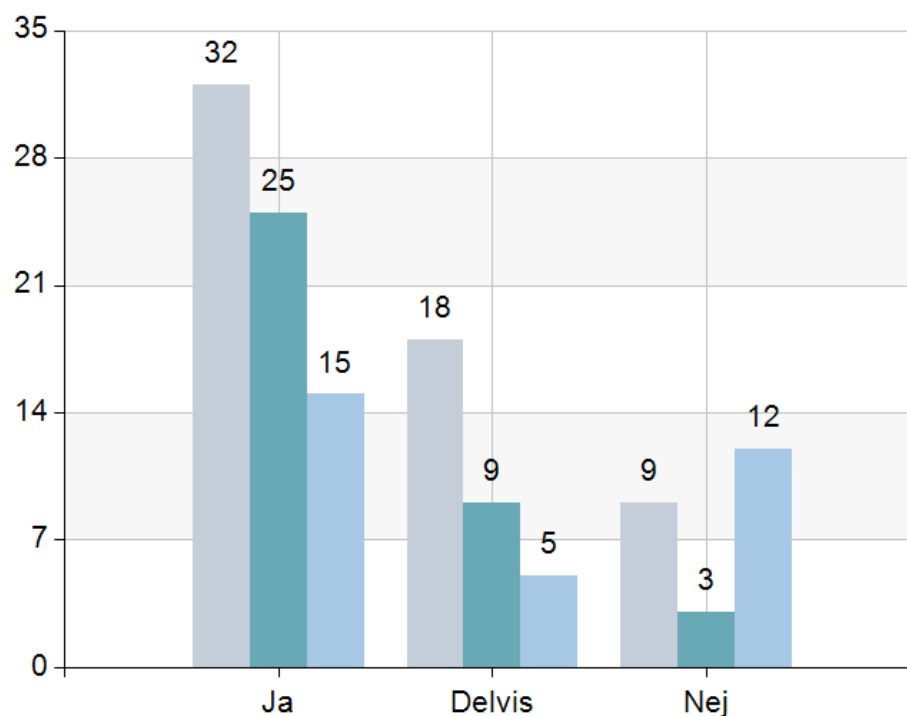
Mitt Liv: För många olika personal! Namnskyltar!?

Drakstaden: Det vore skönt att få veta på kvällen vem som kommer på morgonen.



NORDANSTIGS
KOMMUN

15) Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål angående din hemtjänst?



Kommentar

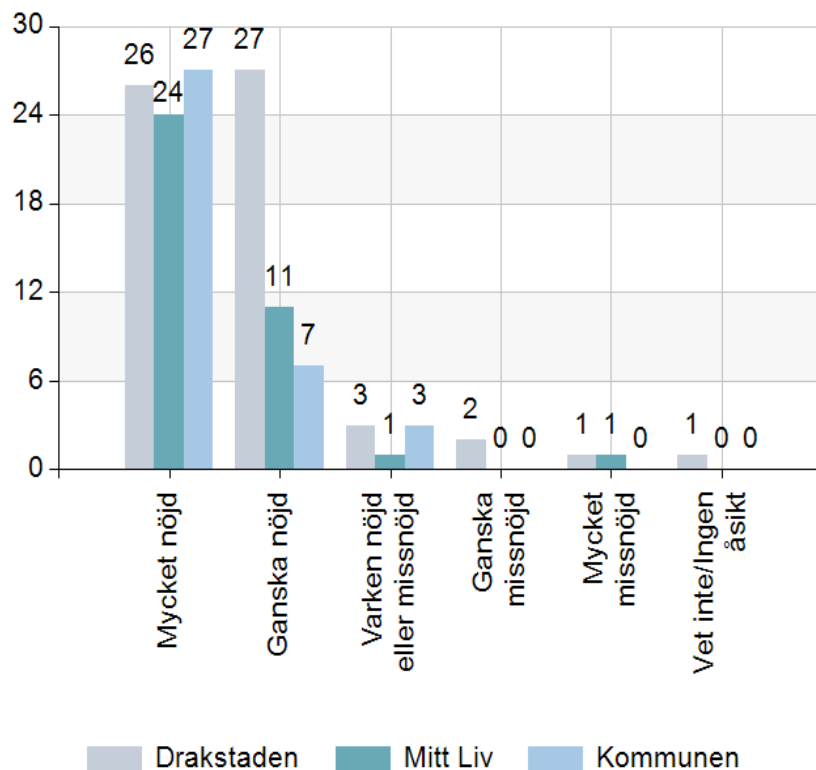
Drakstaden Mitt Liv Kommunen

Mitt Liv: Behövs uppdatering!

Drakstaden: Har inte fått någon information efter byte till Drakstaden.



16) Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du får?



Kommentar

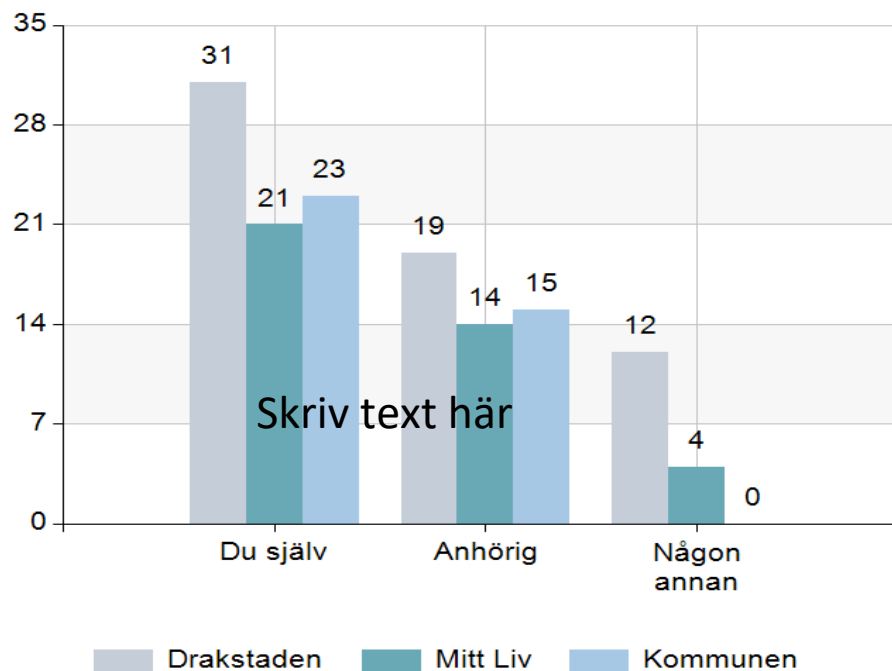
Mitt Liv: Våldigt dålig kommunikation!

Mitt Liv: Skulle önska att det inte var så många olika personal.

Drakstaden: Sammanfattande om det så är jag inte NÖJD.



17) Vem eller vilka var med och besvarade/fyllde i frågeformuläret?



Kommentar

Alternativet *Någon annan* uppges vara God man, förvaltare och även i vissa fall brukaren själv med hjälp av personal