

## BRUKARUNDERSÖKNING I HEMTJÄNSTEN 2006

### Sammanfattning

- 220 brukare har i en enkät tagit ställning till 16 påståenden om hemtjänstens kvalitet.
- De tre faktorer som gavs störst vikt för god kvalitet är
  - att få den hjälp man behöver
  - att känna sig trygg med hemtjänsten
  - att veta när vårdbiträdet ska komma
- Genomsnittsbetyget för de tre högst viktade påståenden är 4,4 på en femgradig skala, vilket motsvarar 84 av 100 möjliga.
- Genomsnittsbetyget för samtliga 16 påståenden är 73 av 100 i hemtjänsten som helhet. Mellan de sju hemtjänstområdena varierar genomsnittsbetygen från 69 till 84.
- På de två högst viktade faktorerna, '*Jag får den hjälp jag behöver*' samt '*Jag känner mig trygg med hemtjänsten*', har andelen höga betyg (4 och 5) från dem som viktat, ökat med 10 procentenheter från 2003 till 2006.
- Den viktigaste förbättringen att sträva efter är att det i högre grad är samma person som kommer och ger hjälpen (förutsatt att man trivs bra med varandra).

### Uppdraget

Inom ramen för socialtjänstens brukarundersökningar 2006 beslutade äldreomsorgen att låta genomföra en brukarundersökning i hemtjänsten. Undersökningen utfördes av medarbetare inom socialtjänstens administrativa funktion.

### Syfte

Syftet med brukarundersökningar är att inhämta kunskap om förväntningar och erfarenheter av sektorns tjänster, genom att brukarna får uttrycka sina uppfattningar om kvaliteten. Resultatet från undersökningarna bildar sedan underlag för diskussion och bedömning av verksamhetens kvalitet ur ett brukarperspektiv och därigenom en grund för att utveckla verksamheten.

### Metod

När människors kvalitetsupplevelser ska mätas bör frågorna utgå från faktorer som är av betydelse för dem det berör. För att få veta vilka faktorerna är, bör någon form av förstudie genomföras, d v s fråga några av dem som ska ingå i undersökningen vilka faktorer de tycker är viktiga. Förstudien kan göras med fokusgrupper eller genom ett enkelt frågeformulär som delas ut till ett litet urval.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Källa: Utvärderingsringen, UviAB

Fokusgrupper är det vanligaste sättet att göra förstudier inför brukarundersökningar inom socialtjänsten i Härryda. Med hjälp av systematiserade gruppintervjuer inhämtas brukarnas synpunkter och värderingar kring en viss huvudfrågeställning. Fokusgruppen har flera fördelar, bland annat att den är flexibel, engagerar deltagarna och är enkel att använda.<sup>2</sup> Genom tekniken utnyttjas de kvalitativa metodernas fördelar och erbjuder därför möjligheter till människanära, nyansrik och djupgående kunskapsanskaffning.

Den information som fokusgruppen lämnar, formar sedan underlag för en enkät, där brukarnas egna språkbruk och formuleringar bibehålls. På så sätt ligger enkätfrågorna alltid nära brukarna. Denna del av undersökningen utnyttjar den kvantitativa metodens fördelar, vilket innebär stora möjligheter till att siffermässigt mäta resultatet.

## Tidigare undersökningar

En brukarundersökning inom hemtjänsten som helhet genomfördes 2003. Där ingick samma påståenden som i denna undersökning. Det finns därmed möjlighet att jämföra resultat på totalnivå mellan åren. Under 2001 genomfördes också en brukarundersökning, men den utgick från andra kvalitetsfaktorer, varför möjligheterna till jämförelser är mer begränsade.

## Aktuell undersökning

I årets undersökning användes en enkät med 16 påståenden (se tabell 2, sid 6) om sådant som, enligt brukares värderingar, skapar kvalitet i hemtjänsten. Påståendena togs fram i fokusgrupper som genomfördes under 2003. I enkäten ombads respondenterna att dels välja ut de fem viktigaste påståendena och att därefter sätta betyg på samtliga påståenden.

Enkäten sändes till 368 personer och den besvarades av 226 personer (61%). Sex av svaren klassificerades som bortfall (sjukdom, dödsfall, ingen hemtjänst). Med hjälp av en textruta på blanketten åtskildes de sju olika hemtjänstområdena som finns. På grund av ett missöde vid tryckning och distribution av enkätformuläret blev det omöjligt att identifiera 69 svar. Dessa redovisas nedan under rubriken *Utan ID*. Eftersom det inte går att knyta dessa svar till visst hemtjänstområde, går det heller inte dra några specifika slutsatser av dem.

## Resultat

I tabell 1 visas svarsfrekvenser och genomsnittsbetyg för varje hemtjänstområde. I bilaga 1 finns tabeller och fyrfältsdiagram (tabellerna 2 – 10) som visar resultaten för varje område. En vägledning för att läsa tabeller och diagram finns i bilaga 3.

**Tabell 1. Antal enkäter, svarsfrekvens, genomsnittsbetyg och index per hemtjänstområde**

	Hindås	Härryda	Landvetter	Mölnlycke Norr	Mölnlycke Söder	Mölnlycke Tätort	Rävlanda Hällingsjö	Utan ID	Bort fall	Totalt
Antal utsända enkäter	35	32	75	48	62	78	38			368
Antal inkomna svar	8	12	32	18	34	30	17	69	6	226
Genomsnittsbetyg	4,4	4,3	3,8	3,8	4,1	3,6	4,0	4,0		3,9
Index 0-100*	84	81	69	71	78	65	74	75		73

\*genomsnittsbetyget omräknat till en skala 0-100

<sup>2</sup> Mer att läsa om metoden finns i till exempel i Obert & Forsell 2000: *Fokusgrupp - Ett enkelt sätt att mäta kvalitet*. Höganäs: Kommunlitteratur

### **Vad är allra viktigast?**

Det råder nästan total samstämmighet bland brukarna om vad som är mest viktigt. Av de tre högst viktade påståendena återkommer två i samtliga hemtjänstområden: *Jag får den hjälp jag behöver*<sup>(N3)</sup> samt *Jag känner mig trygg med hemtjänsten*<sup>(N17)</sup>. Påståendet *Jag vet när vårdbiträdet ska komma*<sup>(N6)</sup> anses som ett av de tre viktigaste i fem av sju hemtjänstområden samt i den grupp med 69 svar som i tabellen getts beteckningen Utan ID.

### **Hur stor är nöjdheten med de viktigaste faktorerna?**

*(N3) Jag får den hjälp jag behöver:* Tre av fyra personer (75 %) som besvarade enkäten ansåg att påståendet är ett av de allra viktigaste för en bra kvalitet i hemtjänsten. Av dessa var det 80 % som gav påståendet betyget 4 eller 5 av 5 möjliga. Vid jämförelse visade brukarna i Landvetter en lägre nöjdhetsgrad, där var det 61 % som gav betyget 4 eller 5.

Genomsnittsbetyget för samtliga svarande på denna faktor blev 4,4 av 5 möjliga. Det motsvarar betyget 84 på en 100-gradig skala.

*(N17) Jag känner mig trygg med hemtjänsten:* Detta påstående prioriterades som ett av de allra viktigaste av 65 % av respondenterna. Av dessa gav 88 % betyget 4 eller 5. Här avviker Mölnlycke Tätort, där 59 % satte betyget 4 eller 5. I Landvetter var motsvarande siffra 95 %, trots att respondenterna där i lägre grad än genomsnittet ansåg att de får den hjälp de behöver.

Genomsnittsbetyget för samtliga svarande på denna faktor blev 4,6 på den 5-gradiga skalan vilket motsvarar 90 av 100.

*(N6) Jag vet när vårdbiträdet ska komma:* Påståendet viktades av 58 % av respondenterna. Det var 67 % av dem som satte betyget 4 eller 5. Här är det två områden som har något avvikande resultat, Mölnlycke Tätort och Mölnlycke Söder, där andelen betyg 4 - 5 var 50 % respektive 57 %.

Genomsnittsbetyget för samtliga svarande på denna faktor blev 4,1, vilket motsvarar 78 av 100.

Medelvärde för genomsnittsbetygen på de tre högst viktade faktorerna, N3, N6 och N17, som beskrivits ovan, blir 4,4, motsvarande 84 av 100.

### **Vilka faktorer ligger i eller nära det kritiska området? (= hög vikt och lågt betyg)**

Analysen av resultaten i denna undersökning visar att ingen faktor faller inom det kritiska området som brukar benämnas "Åtgärda genast!", det vill säga faktor med stor vikt och lågt betyg (läs vidare i bilaga 3).

I nästa steg är det intressant att studera vilka faktorer som bör "Åtgärdas på sikt". Hit hänförs faktorer som har getts liten vikt och låga betyg.

Granskningen visar att det i hemtjänsten som helhet är påståendet <sup>(N11)</sup> som är det mest kritiska: *Det är samma person som kommer*. Denna faktor ligger närmast den kritiska gränsen i tre hemtjänstområden (Landvetter, Mölnlycke Söder, Mölnlycke Tätort) samt i gruppen Utan ID.

I Hindås och i Härryda är det påståendet <sup>(N5)</sup> – *Vårdbiträdet samråder med mig om vad som ska göras* – som ligger närmast den kritiska gränsen och därför bör uppmärksammas. Fast i Härryda är det lägre viktat än i Hindås.

*Vårdbiträdet vet mina behov* (N12) är det påstående som ligger närmast den kritiska gränsen i Mölnlycke Norr.

I Rävlanda – Hällingsjö är påståendet (N7) det som ligger närmast den kritiska gränsen; *Vårdbiträdet meddelar återbud vid förhinder*.

### **Jämförelse med tidigare undersökningar**

De tre faktorer som viktades högst i denna undersökning är identiska med de tre faktorer som viktades högst i 2003 års undersökning. Det är också samma faktor då som nu, som ligger närmast det kritiska området, nämligen *Det är samma person som kommer*. En viss förbättring tycks ha skett. Genomsnittsbetyget för den faktorn (N11) har ökat från 2,6 till 2,9 mellan åren.

Om man mellan åren 2003 och 2006 jämför betyg 4-5 på de tre högst viktade faktorerna, så ser man en ökning med cirka 10 procentenheter på faktorerna *Jag får den hjälp jag behöver* respektive *Jag känner mig trygg med hemtjänsten*. Faktorn *Jag vet när vårdbiträdet ska komma* får i stort sett samma andel bra betyg (65 respektive 67 %) båda åren.

En jämförelse av genomsnittsbetyget på de tre högst viktade faktorerna vid de tre senaste undersökningarna, 2001 -2003 -2006, visar för varje år ett genomsnittsbetyg på 4,3 – 4,4 på den femgradiga skalan. Detta betyder att brukarna har varit i hög grad nöjda med de faktorer som de ansett vara allra viktigast för bra kvalitet i hemtjänsten, även om dessa faktorer varierat mellan åren.

### **Spontana kommentarer i enkätsvaren**

I bilaga 2 finns brukarnas spontana kommentarer återgivna i sin helhet. Dessa kommentarer innehåller uttryck för både nöjdhet och missnöje, ungefär lika många (15-tal) av vardera.

De nöjda kommentarerna säger att man är nöjd med hjälpen (med städhjälp; med allt och alla, jag får det jag behöver, hemtjänsten gör ett bra arbete), att matleveransen fungerar bra, att Djupedalsängs Livs är utmärkt, att larmet fungerar bra, att det är skönt att få städad genom hemtjänsten och att alla är trevliga, noggranna, glada och har humor. Enkäten är ett utmärkt initiativ!

I de missnöjda kommentarerna påpekas att det är för lite personal och att personalen har för bråttom, de hinner knappt värma maten och pratstunden försvinner; man städar för lite; det är stor variation i hjälpen beroende på person – ibland är det mycket bra och ibland är det mycket illa; personalen är utbildad; det känns otryggt och man vet aldrig vem som kommer; maten är underkänd; Djupedalsängs Livs ligger för långt bort; fakturan från hemtjänsten är svår att tolka.

Ett tiotal personer lämnade förslag till förbättringar: fönsterputs, gardinuppsättning och avfrostning borde ingå; jourtjänst för snöskottning kunder knyts till Äldrelotsen; namnskylt eller legitimation borde vara självklart; mer flexibelt system önskas (städhjälp); ett samtal då och då när maken hade gått bort hade uppskattats; kunde det inte ordnas så att t ex mediciner som hämtas av personal betalas via hemtjänsträkningen för att slippa kontanthantering?

## **Kommentarer från enhetschefer**

Brukarundersökningen har kommenterats av hemtjänstens enhetschefer med utgångspunkt i två frågor: - ”Vilka slutsatser drar du/ni av undersökningens resultat?” – ”Kommer undersökningens resultat att påverka hemtjänstens innehåll på kort och lång sikt? Hurdå?” Här följer deras svar i sammandrag.

### Enhetscheferna för tre hemtjänstområden i Mölnlycke:

Vi kan ju se en del förbättringsområden som vi behöver arbeta med. Det var inga direkta nyheter men det styrker vad vi har diskuterat som förbättringsområden. Vi kommer att upprätta handlingsplaner för att förbättra de kritiska områdena. Så visst har resultatet betydelse och kommer säkert att påverka hur vi arbetar. Några områden, som exempelvis att man inte vet när personalen kommer, kommer att bli bättre med planeringssystemet TES som ska införas under 2007.

Det är svårt att ange mer i detalj hur resultatet kommer att påverka vårt arbete. En del saker är en ledningsfråga där det krävs gemensamma diskussioner och beslut och en del saker kan vi arbeta med i personalgrupperna att förbättra.

### Enhetschefen för Hindås, Hällingsjö och Rävlanda:

På grund av en nära förestående tillsyn av Arbetsmiljöverket, som måste förberedas, har jag inte hunnit ta upp brukarundersökningen i personalgruppen ännu. Jag kan däremot tycka att vi får höga betyg. Om 3 är godkänd är vi godkända eller mer vilket jag tycker är bra. Jag kommer att använda brukarundersökningen och utveckla delar av frågorna i verksamhetsplanen för 2008.

### Enhetschefen för Härryda och Landvetter:

När det gäller mitt område hade jag i december köpt namnbrickor till personalen. I Härryda har någon påtalat i undersökningen att det fattas.

Vi jobbar hela tiden med kontinuiteten och försöker i möjligaste mån tillgodose brukarna med så få utförare som möjligt.

Att samråda om sysslorna måste landvettergruppen bli bättre på. Det blir nog bättre när vi har utvecklat den sociala dokumentationen och kontaktmannaskapet.

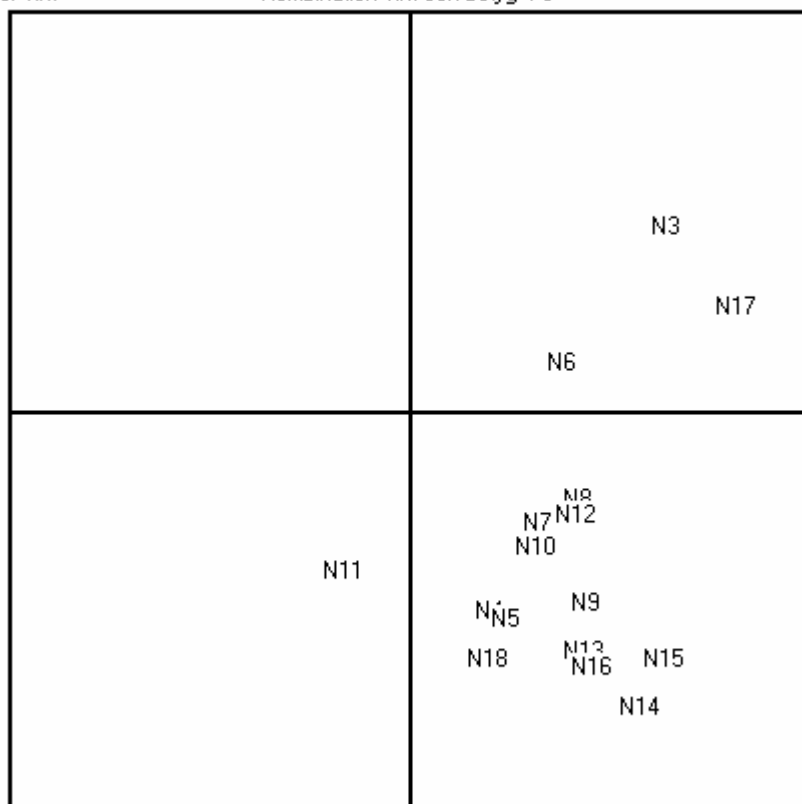
Tabell 2. Samtliga enheter, 220 svar

	Påstående	Vikt %	Betyg 4-5 %	Snitt betyg 2006	Snitt betyg 2003
N3	Jag får den hjälp jag behöver	75	80	4,4	4,3
N4	Jag får hjälp med småsaker, även om det inte står på pappret	27	58	3,4	3,1
N5	Vårdbiträdet samråder med mig om vilka sysslor som ska göras	26	60	3,7	3,5
N6	Jag vet när vårdbiträdet ska komma	58	67	4,1	4,0
N7	Vårdbiträdet meddelar återbud vid förhinder	38	64	4,1	4,2
N8	Hemtjänsten städar ordentligt	41	69	4,0	4,0
N9	Personalen arbetar utan att jäkta	28	70	4,0	3,8
N10	Vårdbiträdet hinner sitta och prata i 5-10 minuter	35	63	3,5	3,2
N11	Det är samma person som kommer	32	39	2,9	2,6
N12	Vårdbiträdet vet mina behov	39	68	4,0	4,0
N13	Nya vårdbiträden presenterar sig ordentligt	22	69	4,1	4,2
N14	Hemtjänsten arbetar så att mitt oberoende bevaras*	15	76	4,2	4,4
N15	Personalen kan sätta sig in i min situation	21	79	4,0	3,9
N16	Vårdbiträdet vet precis vad han/hon ska göra	20	70	4,2	4,2
N17	Jag känner mig trygg med hemtjänsten	65	88	4,6	4,5
N18	Arbetet utförs lika, oberoende av vårdbiträde	21	57	3,8	3,7
	Index 1-5 (medelvärde för alla snittbetyg)			3,94	3,85
	Index 0-100			73	71

\*Lydelse 2003: Hemtjänsten arbetar så att min värdighet, oberoende och självrespekt bevaras

Stor vikt

Kombination vikt och betyg 4-5



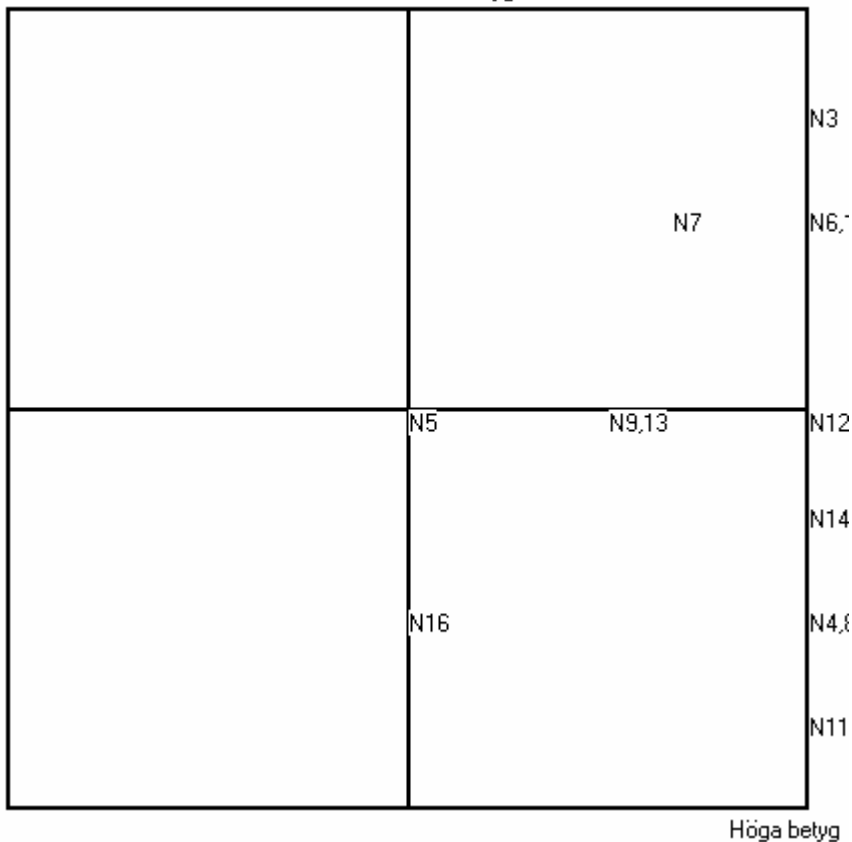
Höga betyg

**Tabell 3. Hindås, 8 svar**

	<b>Påstående</b>	<b>Vikt</b>	<b>Betyg 4-5</b>	<b>Snitt betyg 2006</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	
N3	Jag får den hjälp jag behöver	88	100	4,9
N4	Jag får hjälp med småsaker, även om det inte står på pappret	25	100	4,3
N5	Vårdbiträdet samråder med mig om vilka sysslor som ska göras	50	50	4,1
N6	Jag vet när vårdbiträdet ska komma	75	100	4,6
N7	Vårdbiträdet meddelar återbud vid förhinder	75	83	4,6
N8	Hemtjänsten städar ordentligt	25	100	4,9
N9	Personalen arbetar utan att jåkta	50	75	4,1
N10	Vårdbiträdet hinner sitta och prata i 5-10 minuter	25	100	4,0
N11	Det är samma person som kommer	12	100	3,7
N12	Vårdbiträdet vet mina behov	50	100	4,0
N13	Nya vårdbiträden presenterar sig ordentligt	50	75	4,1
N14	Hemtjänsten arbetar så att mitt oberoende bevaras	38	100	4,4
N15	Personalen kan sätta sig in i mina behov	38	100	4,6
N16	Vårdbiträdet vet precis vad han/hon ska göra	25	50	4,3
N17	Jag känner mig trygg med hemtjänsten	75	100	4,9
N18	Arbetet utförs lika, oberoende av vårdbiträde	12	100	4,3
	Index 1-5 (=medelvärde för alla snittbetyg)			4,4
	Index 0-100			84

Stor vikt

Kombination vikt och betyg 4-5

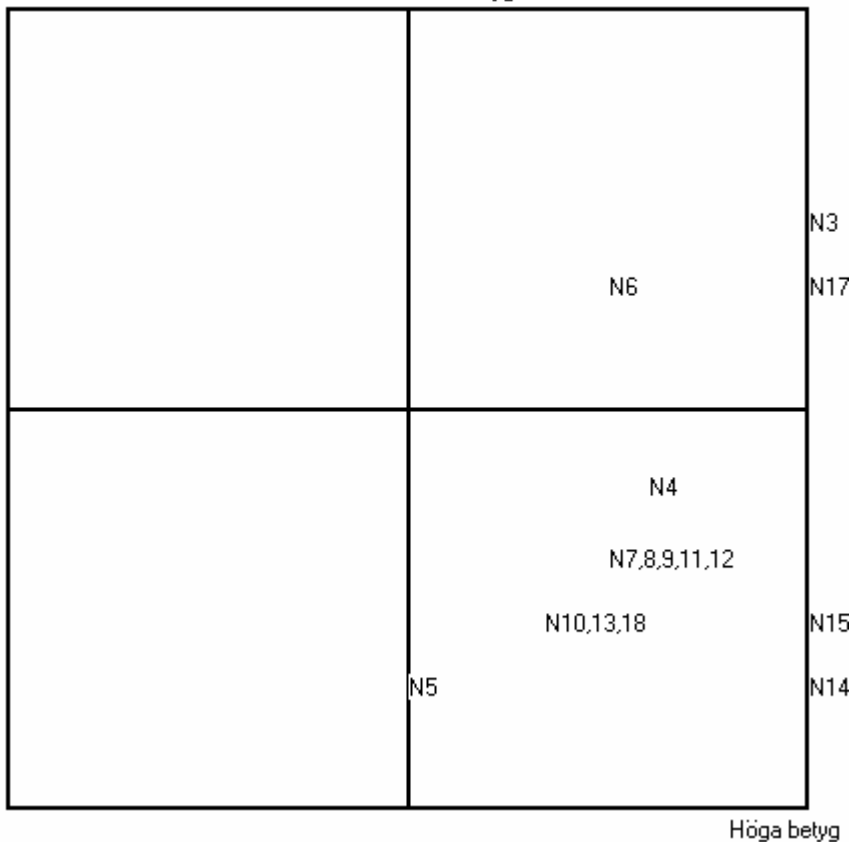


**Tabell 4. Härryda, 12 svar**

	Påstående	Vikt %	Betyg 4-5 %	Snitt betyg 2006
N3	Jag får den hjälp jag behöver	75	100	4,7
N4	Jag får hjälp med småsaker, även om det inte står på pappret	42	80	3,4
N5	Vårdbiträdet samråder med mig om vilka sysslor som ska göras	17	50	3,4
N6	Jag vet när vårdbiträdet ska komma	67	75	4,7
N7	Vårdbiträdet meddelar återbud vid förhinder	33	75	4,4
N8	Hemtjänsten städar ordentligt	33	75	4,4
N9	Personalen arbetar utan att jåkta	33	75	4,1
N10	Vårdbiträdet hinner sitta och prata i 5-10 minuter	25	67	3,5
N11	Det är samma person som kommer	33	75	3,7
N12	Vårdbiträdet vet mina behov	33	75	4,3
N13	Nya vårdbiträden presenterar sig ordentligt	25	67	4,4
N14	Hemtjänsten arbetar så att mitt oberoende bevaras	17	100	4,7
N15	Personalen kan sätta sig in i mina behov	25	100	4,2
N16	Vårdbiträdet vet precis vad han/hon ska göra	17	100	4,7
N17	Jag känner mig trygg med hemtjänsten	67	100	4,8
N18	Arbetet utförs lika, oberoende av vårdbiträde	25	67	4,6
	Index 1-5 (=medelvärde för alla snittbetyg)			4,3
	Index 0-100			81

Stor vikt

Kombination vikt och betyg 4-5

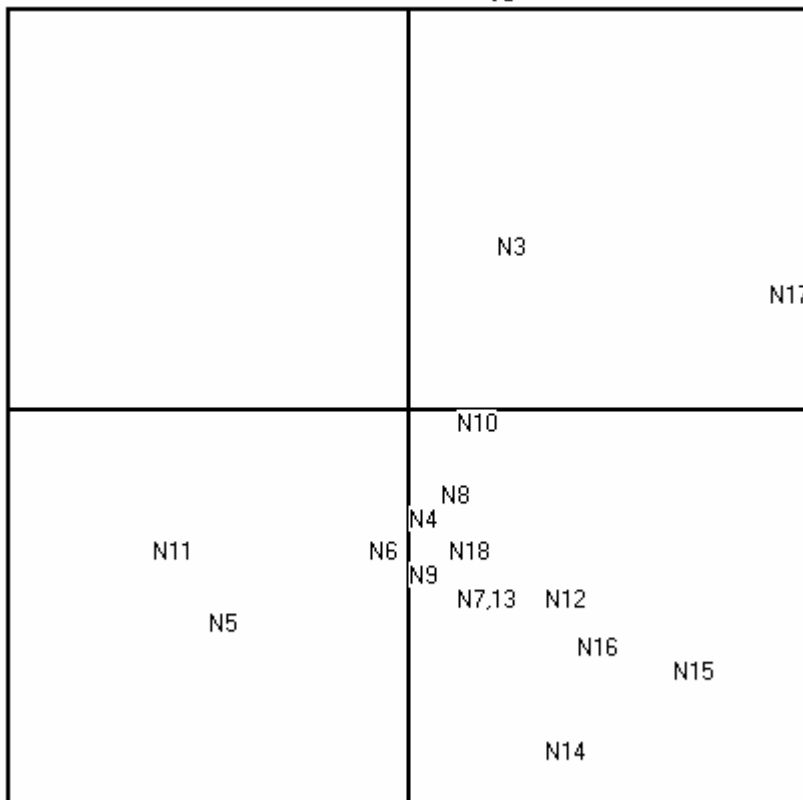


**Tabell 5. Landvetter, 32 svar**

	Påstående	Vikt %	Betyg 4-5 %	Snitt betyg 2006
N3	Jag får den hjälp jag behöver	72	61	4,1
N4	Jag får hjälp med småsaker, även om det inte står på pappret	38	50	3,5
N5	Vårdbiträdet samråder med mig om vilka sysslor som ska göras	25	25	3,6
N6	Jag vet när vårdbiträdet ska komma	34	45	4,0
N7	Vårdbiträdet meddelar återbud vid förhinder	28	56	4,1
N8	Hemtjänsten städar ordentligt	41	54	3,6
N9	Personalen arbetar utan att jäkta	31	50	3,8
N10	Vårdbiträdet hinner sitta och prata i 5-10 minuter	50	56	3,1
N11	Det är samma person som kommer	34	18	2,6
N12	Vårdbiträdet vet mina behov	28	67	3,5
N13	Nya vårdbiträden presenterar sig ordentligt	28	56	4,0
N14	Hemtjänsten arbetar så att mitt oberoende bevaras	9	67	3,7
N15	Personalen kan sätta sig in i mina behov	19	83	4,1
N16	Vårdbiträdet vet precis vad han/hon ska göra	22	71	4,3
N17	Jag känner mig trygg med hemtjänsten	66	95	4,7
N18	Arbetet utförs lika, oberoende av vårdbiträde	34	55	3,8
	Index 1-5 (=medelvärde för alla snittbetyg)			3,8
	Index 0-100			69

Stor vikt

Kombination vikt och betyg 4-5



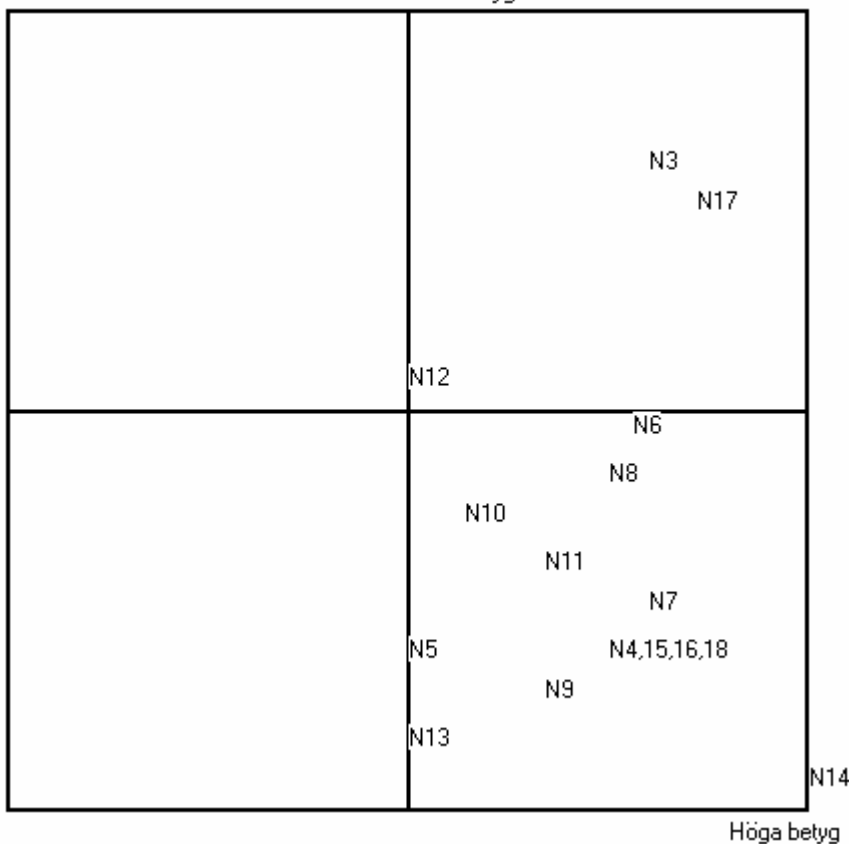
Höga betyg

**Tabell 6. Mölnlycke Norr, 18 svar**

	Påstående	Vikt %	Betyg 4-5 %	Snitt betyg 2006
N3	Jag får den hjälp jag behöver	83	80	4,3
N4	Jag får hjälp med småsaker, även om det inte står på pappret	22	75	2,9
N5	Vårdbiträdet samråder med mig om vilka sysslor som ska göras	22	50	3,5
N6	Jag vet när vårdbiträdet ska komma	50	78	4,1
N7	Vårdbiträdet meddelar återbud vid förhinder	28	80	4,4
N8	Hemtjänsten städar ordentligt	44	75	4,0
N9	Personalen arbetar utan att jäkta	17	67	3,8
N10	Vårdbiträdet hinner sitta och prata i 5-10 minuter	39	57	3,3
N11	Det är samma person som kommer	33	67	2,8
N12	Vårdbiträdet vet mina behov	56	50	3,9
N13	Nya vårdbiträden presenterar sig ordentligt	11	50	4,0
N14	Hemtjänsten arbetar så att mitt oberoende bevaras	6	100	4,3
N15	Personalen kan sätta sig in i mina behov	22	75	3,7
N16	Vårdbiträdet vet precis vad han/hon ska göra	22	75	4,3
N17	Jag känner mig trygg med hemtjänsten	78	86	4,5
N18	Arbetet utförs lika, oberoende av vårdbiträde	22	75	3,7
	Index 1-5 (=medelvärde för alla snittbetyg)			3,8
	Index 0-100			71

Stor vikt

Kombination vikt och betyg 4-5

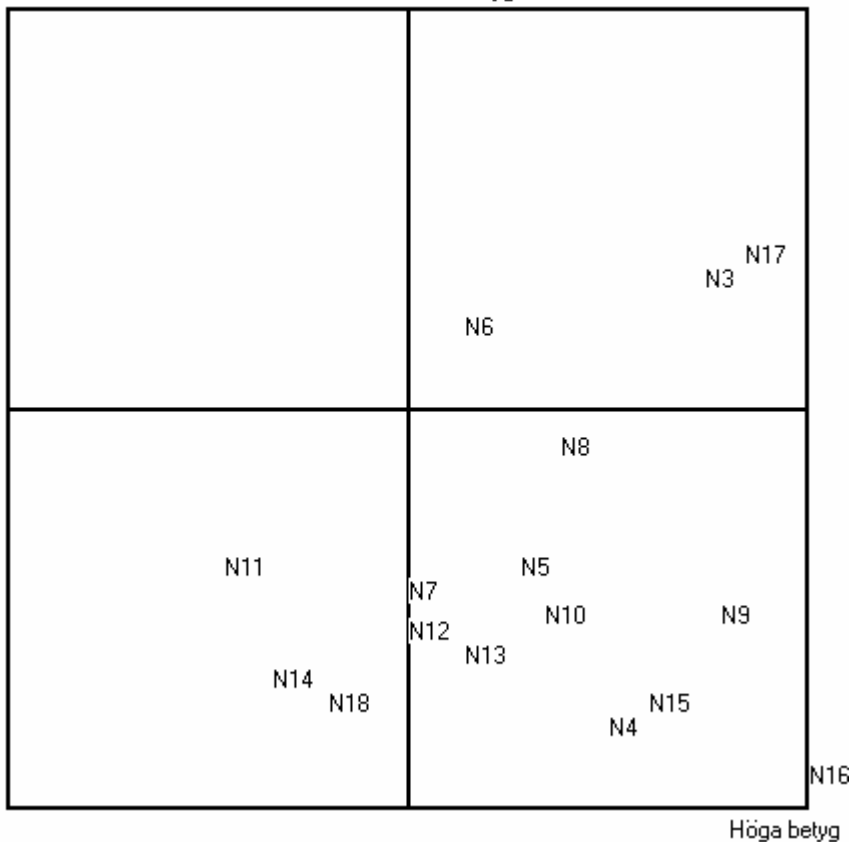


**Tabell 7. Mölnlycke Söder, 34 svar**

	Påstående	Vikt %	Betyg 4-5 %	Snitt betyg 2006
N3	Jag får den hjälp jag behöver	68	87	4,6
N4	Jag får hjälp med småsaker, även om det inte står på pappret	12	75	3,7
N5	Vårdbiträdet samråder med mig om vilka sysslor som ska göras	32	64	3,9
N6	Jag vet när vårdbiträdet ska komma	62	57	4,3
N7	Vårdbiträdet meddelar återbud vid förhinder	29	50	4,0
N8	Hemtjänsten städar ordentligt	47	69	4,1
N9	Personalen arbetar utan att jäkta	26	89	4,2
N10	Vårdbiträdet hinner sitta och prata i 5-10 minuter	26	67	3,5
N11	Det är samma person som kommer	32	27	2,8
N12	Vårdbiträdet vet mina behov	24	50	4,4
N13	Nya vårdbiträden presenterar sig ordentligt	21	57	4,1
N14	Hemtjänsten arbetar så att mitt oberoende bevaras	18	33	4,5
N15	Personalen kan sätta sig in i mina behov	15	80	4,5
N16	Vårdbiträdet vet precis vad han/hon ska göra	6	100	4,5
N17	Jag känner mig trygg med hemtjänsten	71	92	4,8
N18	Arbetet utförs lika, oberoende av vårdbiträde	15	40	4,0
	Index 1-5 (=medelvärde för alla snittbetyg)			4,1
	Index 0-100			78

Stor vikt

Kombination vikt och betyg 4-5

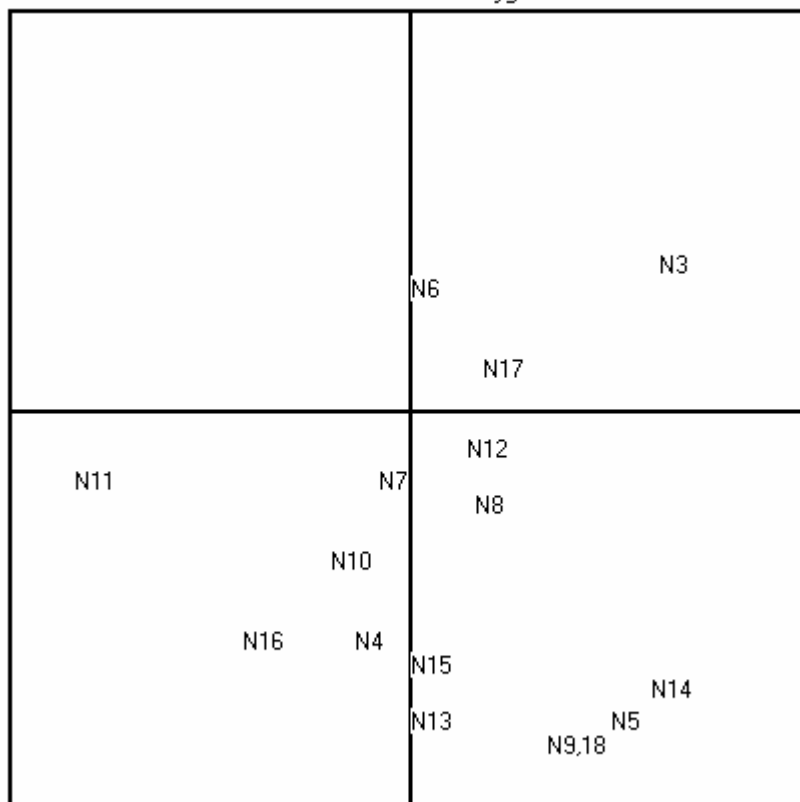


**Tabell 8. Mölnlycke Tätort, 30 svar**

	Påstående	Vikt %	Betyg 4-5 %	Snitt betyg 2006
N3	Jag får den hjälp jag behöver	70	81	4,3
N4	Jag får hjälp med småsaker, även om det inte står på pappret	23	43	2,6
N5	Vårdbiträdet samråder med mig om vilka sysslor som ska göras	13	75	3,4
N6	Jag vet när vårdbiträdet ska komma	67	50	3,6
N7	Vårdbiträdet meddelar återbud vid förhinder	43	46	3,5
N8	Hemtjänsten städar ordentligt	40	58	3,7
N9	Personalen arbetar utan att jåkta	10	67	3,8
N10	Vårdbiträdet hinner sitta och prata i 5-10 minuter	33	40	3,3
N11	Det är samma person som kommer	43	8	2,3
N12	Vårdbiträdet vet mina behov	47	57	3,9
N13	Nya vårdbiträden presenterar sig ordentligt	13	50	4,0
N14	Hemtjänsten arbetar så att mitt oberoende bevaras	17	80	3,9
N15	Personalen kan sätta sig in i mina behov	20	50	3,6
N16	Vårdbiträdet vet precis vad han/hon ska göra	23	29	3,7
N17	Jag känner mig trygg med hemtjänsten	57	59	4,3
N18	Arbetet utförs lika, oberoende av vårdbiträde	10	67	3,5
	Index 1-5 (=medelvärde för alla snittbetyg)			3,6
	Index 0-100			65

Stor vikt

Kombination vikt och betyg 4-5



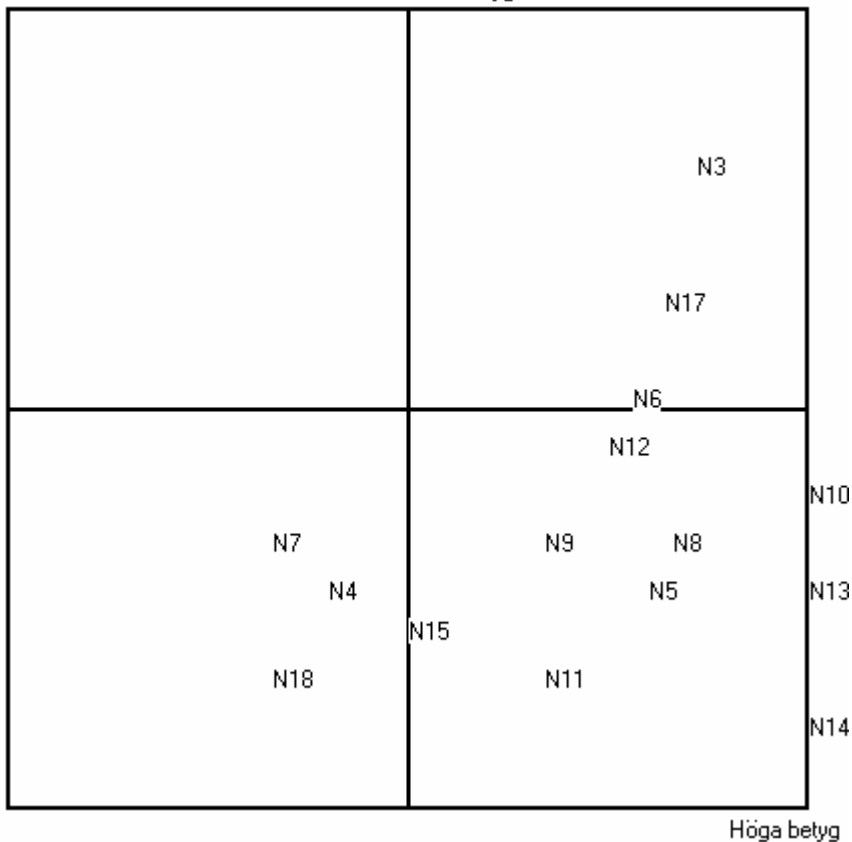
Höga betyg

**Tabell 9. Rävlanda – Hällingsjö, 17 svar**

	Påstående	Vikt %	Betyg 4-5 %	Snitt betyg 2006
N3	Jag får den hjälp jag behöver	82	86	4,4
N4	Jag får hjälp med småsaker, även om det inte står på pappret	29	40	4,0
N5	Vårdbiträdet samråder med mig om vilka sysslor som ska göras	29	80	4,0
N6	Jag vet när vårdbiträdet ska komma	53	78	4,2
N7	Vårdbiträdet meddelar återbud vid förhinder	35	33	4,0
N8	Hemtjänsten städar ordentligt	35	83	4,1
N9	Personalen arbetar utan att jåkta	35	67	3,9
N10	Vårdbiträdet hinner sitta och prata i 5-10 minuter	41	100	4,1
N11	Det är samma person som kommer	18	67	2,7
N12	Vårdbiträdet vet mina behov	47	75	3,8
N13	Nya vårdbiträden presenterar sig ordentligt	29	100	4,1
N14	Hemtjänsten arbetar så att mitt oberoende bevaras	12	100	4,1
N15	Personalen kan sätta sig in i mina behov	24	50	3,9
N16	Vårdbiträdet vet precis vad han/hon ska göra	12	100	4,0
N17	Jag känner mig trygg med hemtjänsten	65	82	4,5
N18	Arbetet utförs lika, oberoende av vårdbiträde	18	33	3,5
	Index 1-5 (=medelvärde för alla snittbetyg)			4,0
	Index 0-100			74

Stor vikt

Kombination vikt och betyg 4-5

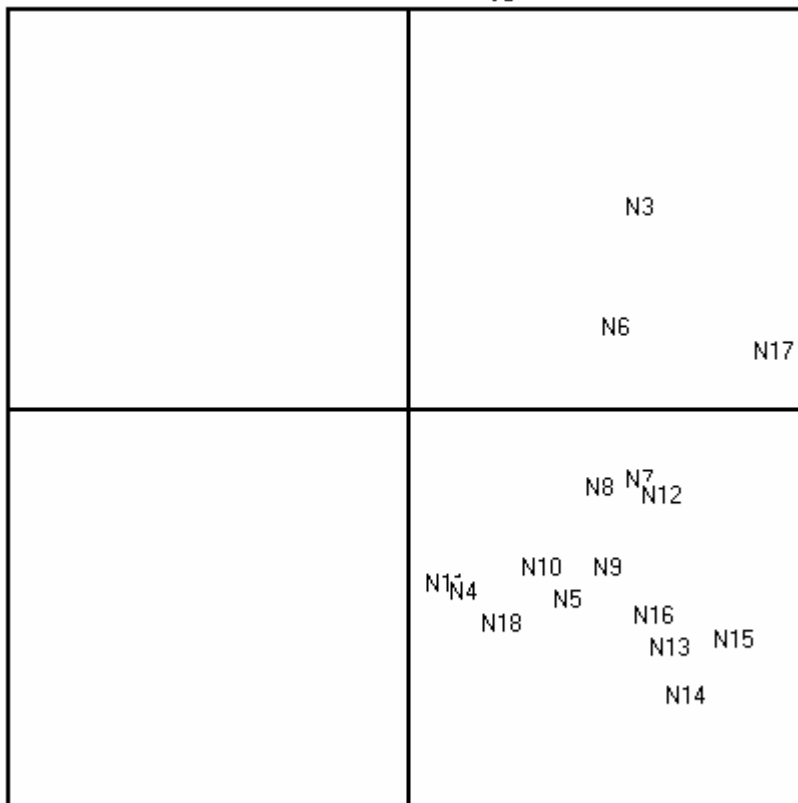


**Tabell 10. Utan ID, 69 svar**

	Påstående	Vikt %	Betyg 4-5 %	Snitt betyg 2006
N3	Jag får den hjälp jag behöver	77	77	4,4
N4	Jag får hjälp med småsaker, även om det inte står på pappret	29	55	3,4
N5	Vårdbiträdet samråder med mig om vilka sysslor som ska göras	28	68	3,6
N6	Jag vet när vårdbiträdet ska komma	62	74	4,2
N7	Vårdbiträdet meddelar återbud vid förhinder	43	77	4,2
N8	Hemtjänsten städar ordentligt	42	72	4,0
N9	Personalen arbetar utan att jäkta	32	73	4,0
N10	Vårdbiträdet hinner sitta och prata i 5-10 minuter	32	64	3,5
N11	Det är samma person som kommer	30	52	3,0
N12	Vårdbiträdet vet mina behov	41	79	4,1
N13	Nya vårdbiträden presenterar sig ordentligt	22	80	4,2
N14	Hemtjänsten arbetar så att mitt oberoende bevaras	16	82	4,4
N15	Personalen kan sätta sig in i mina behov	23	88	4,1
N16	Vårdbiträdet vet precis vad han/hon ska göra	26	78	4,2
N17	Jag känner mig trygg med hemtjänsten	59	93	4,6
N18	Arbetet utförs lika, oberoende av vårdbiträde	25	59	3,9
	Index 1-5 (=medelvärde för alla snittbetyg)			4,0
	Index 0-100			75

Stor vikt

Kombination vikt och betyg 4-5



Höga betyg

### **Mölnlycke Norr**

- Olika personer kommer, men många s a s känd personal återkommer också.
- På dagen är uppgiften att i micron värma färdiglagad mat. Men en del har så bråttom hem att det delvis blir sval mat. De tar inte reda på om maten är tillräckligt varm.
- Det varierar mellan personerna om man lägger ner omsorg om ev. småsaker. Det varierar också i tid när hemtjänsten kommer. En del håller tiden bra, andra inte.

### **Mölnlycke Söder**

- Jag är mycket nöjd med städhjälpen, som alltid kommer som är planerat enligt ett schema som jag får. Alla är trevliga och noggranna. Att de ibland har bråttom betyder inte att de slarvar, men att den lilla pratstunden försvinner!
- Även en annan förmån är den som Djupedalsängs Livs står för. Den fungerar utmärkt! En väldigt bra personal och deras chef 'Svenne' är trevliga att ha att göra med.
- Jag är mycket nöjd.
- Till påståendet *Det är viktigt att det är samma personer som kommer*: Äldre personer önskas.
- Till påståendet *Arbetet utförs lika, oberoende av vårdbiträde*: Mycket bra ibland och lika dåligt/illa andra gånger. Beror på person. Vissa lägger ner för lite tid och tar ej disk och bänkar.
- Hemtjänsten städar för lite!!
- Till påståendet *Det är viktigt att det är samma personer som kommer*: Utgår från att båda parter trivs med varandra.
- Jag är tacksam för mitt trygghetslarm! (Namn)
- Till påståendet *Vårdbiträdet hinner sitta och prata 5-10 minuter*: Inget behov.

### **Mölnlycke Tätort**

- Varför ingår inte fönsterputs, gardinupphängning, avfrostning av frysen, i hemtjänstens sysslor? Det är ju sysslor som är svåra att utföra för en gammal sjuk människa som är ensam och som måste göras även i deras bostad? Många fallolyckor skulle säkert undvikas om detta utfördes av personalen. Hoppas på bättring vad gäller dessa problem. Tack för ordet!
- Det vore bra med en ordentlig namnskylt, alla har inte på sig sin. Eller legitimation, en del säger bara att de kommer från hemtjänsten.

- Till påståendet *Det är viktigt att det är samma person som kommer*: Dom behöver ej komma två stycken, (OBS! Jag är inte farlig för dem.) det räcker med en.
- Till påståendet *Det är viktigt att personalen kan sätta sig in i min situation*: Detta kan dom inte göra då inte läkare kan det ens. Jag har haft en typ av inkontinensproblem i aktern i 25 år, har även åldersdiabetes, kraftig fetma och ryggproblem samt två andra åkommor som jag inte vill berätta om till någon utom till läkarna som måste veta dessa.
- Varför bär personalen inte sina namnbrickor? Det är viktigt att veta vad dom heter!
- När det gäller att få del av hemtjänstens service är det även en ekonomisk fråga för vårdtagaren. Räkningen är svår att tolka. Vad betalar jag för? Kan jag få mer hjälp (om jag anses behöva det) för samma avgift? Kan jag tillfälligtvis byta en tjänst mot en annan likvärdig? (givetvis i samråd med vårdbiträdet)
- Till N20: Jag har ej bitt om hjälp med sådant som inte står på papperet.  
Till N21: Vårdbiträdet vet vad som ska göras.  
Till N23: Det har aldrig hänt att vårdbiträdet meddelat återbud vid förhinder.  
Till N30: Jag har inte så stort behov av oberoende. Jag är snarast beroende av dem!  
(Dotter har tolkat mors synpunkter. Namn)

## Härryda

- Att jag är så nöjd beror på att jag bor i Härryda socken.
- Det vore bra om vårdbiträdena hade en namnbricka.
- Viss tveksamhet synes ha rått huruvida ett vårdbiträde får utföra ärenden som innebär hantering av kontanter. Nyligen gick det bra att be ett vårdbiträde hämta ut mediciner på apoteket. Medsända kontanter redovisades u.a. Men är detta enligt gällande regler? Som ensamstående och rörelsehindrad vet jag eljest icke hur just t.ex. apoteksärenden skall kunna utföras för mig. Kan det inte ordnas så att dylika kostnader – i likhet med mina övriga avgifter till kommunen – direkt påföras mitt bankkonto? (Namn)
- En annan sak är matinköpen. Varje måndag förmiddag hämtar ett vårdbiträde min matlista till Djupedalsängs Livs. Men det är inte så inspirerande att behöva köpa mat på 2 mils avstånd utan att kunna se den. Jag nämnde detta bekymmer för Inger Löwegren Sjösten och hon kom nyligen hit med en matkasse med mycket intressant och för mig delvis nytt innehåll. Finns det någon rimlig lösning på dylikt problem? Kanske någon enstaka gång emellanåt? Är huvudsakligast vegetarian och har ICA-kort hos Djupedalsängs. Snart är det jul! (Namn)
- Som väl är klarar jag mig bra ännu. Jag har endast städning på grund av hjärtflimmer (ett förmak är för stort) för det är besvärligt när pulsen är för hög och jag blir väldigt andfådd och trött. Jag har nyligen blivit knäopererad, så det är skönt att jag får städat genom hemtjänsten. Tack. (Signatur)

## Landvetter

- Jag har endast städhjälp med golvstädning av vissa rum var 14 dag. Kan inte ha någon uppfattning om annat. Hjälbehovet är uppgjort av hemtjänstassistent och inte av vårdbiträden. Systemet är stelbent. Mer flexibilitet vad gäller städtjänster vore önskvärt. Hjälpen borde kunna avse annat än golvstäd. Det är idag inte behovet som styr utan vad hemtjänsten får lov att göra. Det borde gå att få även annat hushållsnära utfört. Kanske byta golvstädet mot något annat vid vissa tillfälle.
- Jag har haft hemhjälp till min make och den var jag nöjd med. När jag blev ensam, när maken gick bort, hade jag varit tacksam om det hade ringt ett samtal då och då. Om jag hade haft flera i slakten, men han var enda barnet och alla mina är från Småland och det blev inte av att åka dit. Jag själv har förstört min rygg, inget körkort, och åka färdtjänst det är inte så bra, lång väntan när det blir dags att åka. Det blir en väninna som får ställa upp. Men allt går bra en dag i sänder. Hälsningar från B.
- Stor skillnad om man är ensam eller par!
- Hemtjänsten gör ett bra arbete.

## Rävlanda – Hällingsjö

- Har inte haft hemtjänst med städning, enbart larm och någon gång då maken varit borta kortare tid.
- Att en del frågor inte är besvarade beror på att jag inte har städning eller omvårdnad från hemtjänsten. Besök varje dag + larm och matleverans.
- Jag är väldigt nöjd med hemtjänsten. Alla är trevliga och snälla och jag känner mig nöjd med **allting!** (Namn)

## Hindås

- Siffrorna (betyg) varierar beroende på vem som arbetar. Just nu är jag jättenöjd!
- Enkla öppningsbara ”namnskyltar”, så att namnen lätt kan bytas ut vid behov, borde vara en självklarhet. Tänk bara på semestertider, perioder då kräksjuka, influensa och annat härjar, med stor personalomsättning som följd. Speciellt viktigt om man har larm och kvälls- och nattpatruller. Obs! jag vill mena att detta är viktigt för båda parter när nycklar lämnats ut.
- Yttre tjänst. Inrätta en jourtjänst för snöskottning. Allt fler allt äldre vårdas i hemmet. Om en ambulans behöver komma fram, skall de behöva skotta sig fram först innan de kan komma in? Varuleveranser och matleveranser? Så en fråga till: vem har det juridiska ansvaret om personal – oavsett kategori – skulle skada sig, t.ex. halka på min uppfart? Är det personens arbetsskadeförsäkring? Mitt ansvar som husägare? Eller de som utfört skottningen?? En ev. jourtjänst kunde väl kopplas till Äldrelotsen.
- För övrigt känner jag mig nöjd med min kommun och dess hemtjänst. Var rädd om personalen.

- Ett utmärkt initiativ! (Signatur) (Anm. syftar på enkäten)
- Det är härligt att de alla är glada och har en underbar västsvensk äkta / god humor! (Signatur)

### **Enkät svar utan angivet distrikt**

- Den enda tjänst jag har är matleverans varje dag. Fungerar bra, personalen är trevlig.
- För lite personal! Utbildade! Så liten insats som möjligt! Snabbt in och snabbare ut! Ötrygg! Maten underkänd! Endast en rätt! Ingen valmöjlighet! Vet aldrig vem som kommer!
- Det behövs mer personal så de som arbetar ej behöver stressa, så de också blir sjuka. Det är ju så stor arbetslöshet!
- Jag skulle vilja att det var en person som kom varje gång och att det var samma person.
- Jag är nöjd med hemtjänsten. Får hjälp med det jag behöver.
- Till påståendet *Hemtjänsten städar ordentligt*: Tidsbrist.
- Jag har larm och det fungerar bra. Jag har ramlat två gånger och hemtjänsten kommer med en gång. (Namn)
- Det är mycket viktigt att samma person kommer för då behöver man inte ifrågasätta övriga frågor. Den som kommer vet hur jag vill ha det och ger sig tid till samtal vilket är mycket viktigt för dom som är ensamstående och kanske har anhöriga långt borta t.ex. Jag är mycket nöjd med min hemtjänst. Vi har god kontakt, gemensamma intressen. Ser fram mot besöken.

## Läsanvisning

Resultaten redovisas i en tabell och ett fyrfältsdiagram.

### Tabellen

- Påståendena visas i den ordning de förekom i enkäten.
- Kolumnen **Vikt** visar hur stor andel (%) av gruppen som valt påståendet som ett av de fem viktigaste.
- Kolumnen **Betyg 4-5** visar hur stor andel (%) av dem som viktat ett påstående som också gett påståendet betyget 4 eller 5.
- Kolumnen **Snittbetyg** visar genomsnittsbetyg för påståendet utan hänsyn till vikt.
- **INDEX (1-5)** är ett medelvärde för alla snittbetyg. Värdet kan användas för att jämföra resultat, t.ex. mellan år eller mellan enheter.
- **INDEX (0-100)** visar samma medelvärde fast omräknat till skala 0-100.

### Fyrfältsdiagrammet

- Fyrfältsdiagrammet är en grafisk illustration av de värden som finns i tabellens två första kolumner, Vikt och Betyg 4-5.
- Fyrfältsdiagrammet ger snabbt en överblick över kritiska områden i den undersökta frågan.
- Så här ska diagrammet tolkas:

Övre vänster ruta:	Stor vikt och lågt betyg	= Åtgärda genast!
Nedre vänster ruta:	Liten vikt och lågt betyg	= Åtgärda på sikt!
Övre höger ruta:	Stor vikt och högt betyg	= Viktigt att behålla!
Nedre höger ruta:	Liten vikt och högt betyg	= Viktigt att ha ögonen på!

### Vad är Stor vikt respektive Högt betyg?

- Med stor vikt menas att minst 50% har valt ett påstående som ett av de (fem) viktigaste.
- Med högt betyg menas att minst 50% av dem som viktat också har gett betyget 4 eller 5.

### Frågor?

Om något är oklart – tveka inte att ringa eller maila!

Tel: 031 – 724 61 25. E-post: [ingemar.carlsson@harryda.se](mailto:ingemar.carlsson@harryda.se)