



NORDANSTIGS  
KOMMUN

# Redovisning av brukarundersökning hemtjänst/LOV våren 2012

Margareta Sjögren, kvalitetsuppföljare  
Nordanstigs kommun  
Kvalitets- och utvecklingsenheten  
2012-04-25

## Sammanfattning

I denna redovisning presenteras resultatet från en brukarundersökning om hemtjänst i Nordanstigs kommun. Undersökningen omfattar brukare i ordinärt boende som har kommunen som utförare av sin hemtjänst eller som valt externa utförare som startat hemtjänst inom LOV, Lagen om valfrihet. (Se nedan)

Eftersom kommunen är ytterst ansvarig för att garantera en bra kvalitet på den hjälp som ges innebär det ett ansvar att följa upp alla hemtjänstutförare, både den egna regin samt externa utförare.

Syftet med undersökningen var att få en uppfattning om hur kommunens brukare av hemtjänst bl a ser på eget inflytande, delaktighet, tillgänglighet och bemötande i den omsorg och service som ges.

Syftet var också att få vetskap om i vilken utsträckning hemtjänsten uppnår omsorgsnämndens mål med att alla ska ha genomförandeplaner och kontaktmän.

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.

Undersökningen ger viktig information och vägledning för Omsorg-och lärandenämndens målstyrningsarbete och de politiska besluten.

## **LOV**

Den 1 januari 2009 trädde en ny lag i kraft, Lag Om Valfrihetssystem (LOV). Lagen innebär att kommunerna kan erbjuda brukare inom äldre- och handikappomsorg att själva välja utförare av olika tjänster som hemtjänst, service eller särskilt boende.

I februari 2010 beslutade kommunfullmäktige i Nordanstigs kommun att införa valfrihet inom hemtjänst. I dag finns tre privata utförare som kommunen har avtal med.

## **Enkätfrågorna**

Enligt socialtjänstlagen 3 kap 3§ ska sociala tjänster vara av god kvalitet. Det innebär att de mål och krav som ställs i gällande lagstiftning samt i förordningar och föreskrifter ska följas. För att få en helhetsbild av kvaliteten på hemtjänsten såväl inom den kommunala regionen som inom den privata har vi tittat på verksamhetens kvalitet utifrån flera perspektiv.

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 14 frågor.

## **Målgruppen**

Undersökningen har riktat sig till alla brukare som har hemtjänstinsatser genom biståndsbeslut. Den har också riktat sig till de som enbart har trygghetslarm eftersom de också möter hemtjänstens personal och kan göra en bedömning av det bemötande man får och den hjälp som ges.

De externa utförarna har i dagsläget inte hand om trygghetslarm men eftersom samma enkät gått ut till alla brukare så har alla ändå fått frågan oavsett vilken utförare man har.

## **Hur vi nådde målgruppen**

Namn och adresser hämtades från maxtaxans register över de som har hemtjänst. Ett informationsbrev och ett frankerat svarskuvert skickades ut tillsammans med enkäten.

Enkäten lades också ut på kommunens webbplats. Tyvärr visade det sig när man skulle besvara enkäten att länken inte fungerade så vi fick lägga in ett meddelande och be alla att skicka in sina svar i pappersform.

## **Svarsfrekvens**

Av 248 utdelade enkäter har 150 besvarats.

Vid sammanställningen valde vi att räkna bort 17 enkäter som skickades tillbaka med information om att man inte kunde besvara frågorna eftersom man bara hade trygghetslarm. Man hade inte observerat att enkäten riktade sig till alla.

Vi räknade också bort fem personer som ringde och meddelade att de inte kunde besvara enkäten av andra orsaker, t ex att man inte längre hade hemtjänst. Någon anhörig/förvaltare ringde också för att meddela att brukaren blivit för dement för att kunna besvara frågorna.

Några enkäter var ofullständigt besvarade men vi valde ändå att ta med svaren då de ger indikationer på nöjdheten hos brukaren.

Svarsfrekvensen blir 66%. Resultatet innebär något för låg svarsfrekvens för att det ska vara statistiskt relevant och man ska kunna dra några generella slutsatser av det. Man kan ändå se en indikation i vilken riktning det pekar.

## Analys av bortfall

Sammanlagt var det 17 enkäter som kom tillbaka med information om att man bara har trygghetslarm och därför inte kunde besvara frågorna. Möjligtvis kunde vi ha varit tydligare i inledningen av enkäten beträffande de som enbart har trygghetslarm.

Utöver de som skickade tillbaka enkäten samt de som ringde är det 76 personer som inte besvarat enkäten. En orsak att besvara enkäter kan vara en bidragande orsak till varför vissa inte svarat. Det kan också vara så att frågorna var formulerade så att det var svårt att förstå innebörden i dem. Eventuellt kan någon ha fallit bort för att det inte gick att besvara enkäten på kommunens webbplats. Av tidigare erfarenheter vet vi dock att inte så många äldre besvarar via webben.

## Resultat

I nedanstående sammanställning redovisas resultatet från alla undersökta brukare sammantaget. Därefter presenteras resultatet för varje hemtjänstutförare var för sig och därefter kommer en jämförelse mellan hemtjänstutförarna.

## Delaktighet

Resultatet av undersökningen visar att över 95% av brukarna vet vilken hjälp de beviljats och att de får den hjälp de är beviljad utförd. Man anser man att man har inflytande över den omvårdnad och den service som ges. Hjälpen utförs som man vill ha den och med god kvalitet. Nöjdheten är närmare 98%.

## Kontinuitet

Beträffande kontinuiteten bland personalen är man övervägande positiv, mer än 75% har svarat att de *inte* tycker att de får hjälp av för många personer.

## Genomförandeplaner

Alla brukare ska ha en genomförandeplan. Även om man enbart har trygghetslarm ska en plan ha upprättats med namn och kontaktuppgifter.

Resultatet visar att det är *mindre än hälften* av de som besvarat enkäten som har en genomförandeplan.

Sen har ändå *över hälften* svarat att de varit med och gjort upp i en genomförandeplan hur de vill ha sin hemtjänst utförd. Det svaret innebär rimligtvis att de ändå *har* en genomförandeplan.

Svaret tyder på att man förmodligen inte har riktigt klart för sig vad en genomförandeplan är. Antagandet styrks av att mer än 20% svarat att de inte vet om de har en genomförandeplan.

Möjligtvis skulle man ha ställt frågan annorlunda och använt ett annat ordval.

Vissa brukare har kanske aldrig hört ordet genomförandeplan.

Vid upprättandet av planen kan den som medverkat ha använt sig av en annan formulering.

Ovanstående sammantaget föranleder det att frågan om genomförandeplaner bör genomlysas genom en ytterligare kontroll.

## Kontaktmän

Endast drygt hälften av brukarna, närmare 57%, uppger att de vet vem är deras kontaktmän. Några uppger att det är anhöriga eller biståndsbedömare som är kontaktmän. Det råder uppenbarligen en viss osäkerhet kring begreppet.

Det kan vara så att man borde ha varit tydligare även i formuleringen av denna fråga och klargjort vad man menar med kontaktmän.

Då omsorgsnämndens mål är att alla ska ha en kontaktmän så är även detta en fråga som man bör titta närmare på.

## Bemötande

Sammanställningen av resultatet visar tydligt att brukarna är nöjda med det bemötande de får från hemtjänstens personal. Det sammanlagda resultatet, mycket nöjd/nöjd, visar på 99%.

De allra flesta vågar också framföra sina synpunkter, närmare 95% svarar ja på den frågan.

## Tillgänglighet

En stor del av brukarna uppger att de vet hur man får kontakt med hemtjänstens personal om man behöver ha tag i dem. Egna kommentarer till frågan visar ändå att det råder en viss osäkerhet. Vissa tror t ex att det är genom trygghetslarmet, kommunens växel eller någon biståndsbedömare man får kontakt.

En förklaring kan vara att man inte varit i den situationen att man behövt kontakta hemtjänsten.

När det gäller att komma i kontakt med hemtjänsten per telefon så anser över 70% att det är lätt. För de som svarat att de inte vet är det förmodligen så att man inte behövt söka någon från hemtjänsten per telefon.

## Helhetsbedömning

Sammanfattningsvis visar resultatet av undersökningen att Nordanstigs kommun har en mycket bra hemtjänst, såväl i den egna regionen som hos de externa utförarna.

En helhetsbedömning av den hjälp och det stöd man får visar att över 51% är *mycket nöjda* och 47,5% är *nöjda* vilket ger en total nöjdhet på närmare 100%.

Fråga 1 på alla visar hur många brukare som svarat från respektive utförare.



NORDANSTIGS  
KOMMUN

## Frågor och svar

### Brukarundersökning hemtjänst/LOV 2012

Jämförelse alla utförare	sid 2-15
Svar från Adderas brukare	16-22
Svar från Corabs brukare	23-29
Svar från Mitt Livs brukare	30-36
Svar från Nordanstigs kommuns brukare	37-46

## Jämförelse alla utförare Addera, Corab, Mitt Liv och Nordanstigs kommun sid 2-15

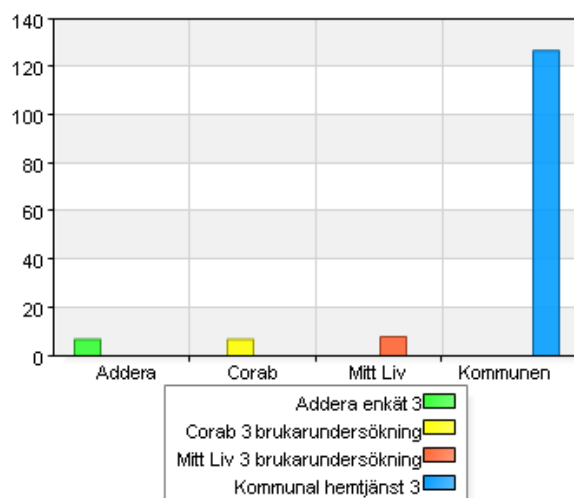
---

Fråga 1 visar hur många brukare från respektive utförare som svarat på enkäten.

### 1. Vem utför din hemtjänst?

Namn	Addera		Corab		Mitt Liv		Komm		Total	
	Ant	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%
A. Addera	7	100	0	0	0	0	0	0	7	4,7
B. Corab	0	0	7	100	0	0	0	0	7	4,7
C. Mitt Liv	0	0	0	0	8	100	0	0	8	5,4
D. Kommun	0	0	0	0	0	0	127	100	127	85,2
Total	7	100	7	100	8	100	127	100	149	100

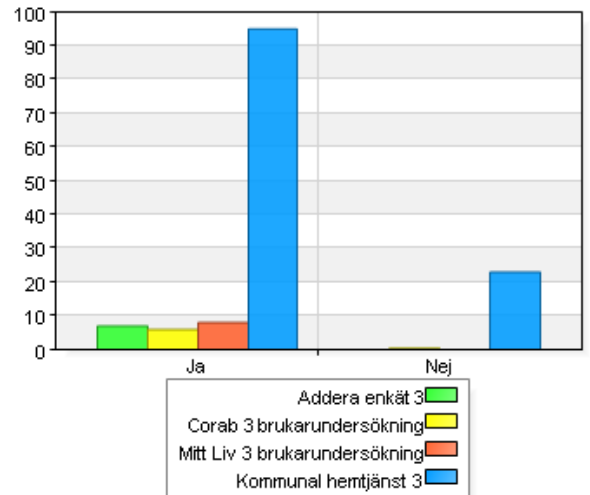
Svarsfrekvens			
Addera	Corab	Mitt Liv	Kommun
100% (7/7)	100% (7/7)	100% (8/8)	99,2% (127/128)



## 2. Anser du att du fått tillräcklig information om möjligheten att välja utförare?

Namn	Addera		Corab		Mitt Liv		Komm		Total	
	Ant	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%
A. Ja	7	100	6	85,7	8	100	95	80,5	116	82,9
B. Nej	0	0	1	14,3	0	0	23	19,5	24	17,1
Total	7	100	7	100	8	100	118	100	140	100

Svarsfrekvens			
Addera	Corab	Mitt Liv	Kommun
100% (7/7)	100% (7/7)	100% (8/8)	92,2% (118/128)



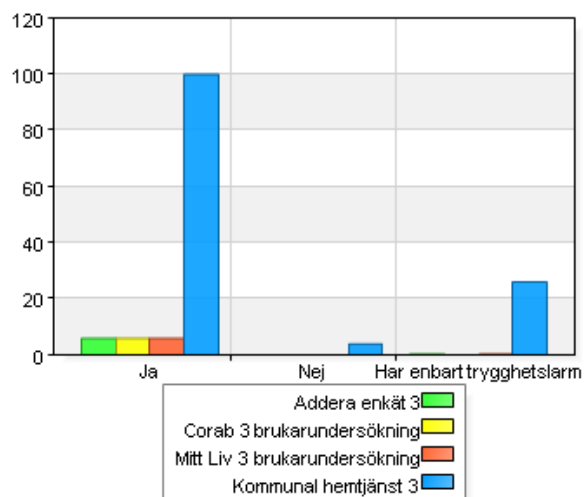
<b>Addera</b>
Ja av A-assistans.
<b>Mitt Liv</b>
Ja men inte av kommunen.
<b>Kommun</b>
Vet ej
Jag undrar varför 2 st kommer.
Vill helst ha Maud och Marlene.
Informationen kom i efterhand.



OBS!  
I nedanstående fråga överstiger den totala svarsfrekvensen mer än 100% eftersom man svarat på mer än en fråga.

### 3. Vet du vilken hjälp du beviljats?

Namn	Addera		Corab		Mitt Liv		Komm		Total	
	Ant	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%
A. Ja	6	85,7	6	100	6	85,7	100	80	118	81,4
B. Nej	0	0	0	0	0	0	4	3,2	4	2,8
C. Har enbart trygghetslarm	1	14,3	0	0	1	14,3	26	20,8	28	19,3
Total	7	100	6	100	7	100	130	104	150	103,4



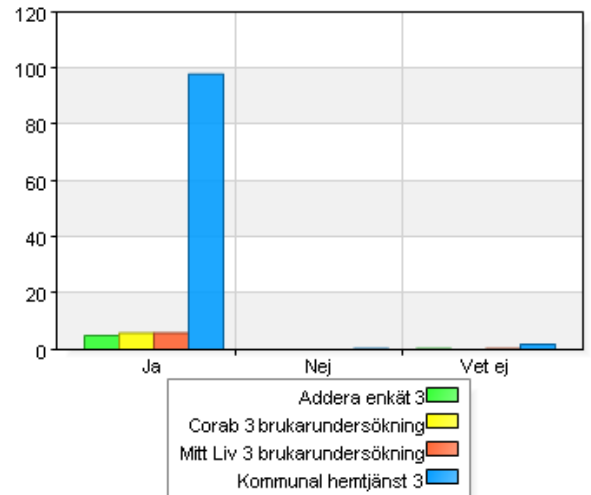
Svarsfrekvens			
Addera	Corab	Mitt Liv	Kommun
100% (7/7)	85,7% (6/7)	87,5% (7/8)	97,7% (125/128)

<b>Corab</b>
Kan vara bra att få skriftligt för att komma ihåg.
<b>Mitt Liv</b>
Är inte helt på det klara i vilken utsträckning hjälpen gäller.
<b>Kommun</b>
Får mat 3 ggr/v från Sörgården.

## 4. Får du den hjälp som du är beviljad utförd?

Namn	Addera		Corab		Mitt Liv		Komm		Total	
	Ant	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%
A. Ja	5	83,3	6	100	6	85,7	98	97	115	95,8
B. Nej	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0,8
C. Vet ej	1	16,7	0	0	1	14,3	2	2	4	3,3
Total	6	100	6	100	7	100	101	100	120	100

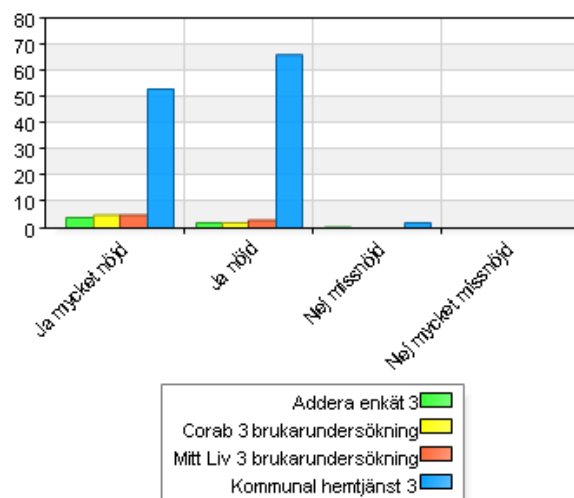
Svarsfrekvens			
Addera	Corab	Mitt Liv	Kommun
85,7% (6/7)	85,7% (6/7)	87,5% (7/8)	78,9% (101/128)



<b>Corab</b>
Oftast.
<b>Mitt Liv</b>
Bra.
<b>Kommun</b>
Regelbundet.
Kontrollbesök kl 07.00 och 19.00
Beviljad att handla, vill handla själv.
Träningsprogram utfärdat! Utförs EJ varken av hemtjänst eller på Bollebo.

## 5. Anser du att den hjälp som du får utförs så som du vill ha den och med god kvalitet?

Namn	Addera		Corab		Mitt Liv		Komm		Total	
	Ant	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%
A. Ja mycket nöjd	4	57,1	5	71,4	5	62,5	53	43,8	67	46,9
B. Ja nöjd	2	28,6	2	28,6	3	37,5	66	54,5	73	51
C. Nej missnöjd	1	14,3	0	0	0	0	2	1,7	3	2,1
D. Nej mycket missnöjd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	7	100	7	100	8	100	121	100	143	100



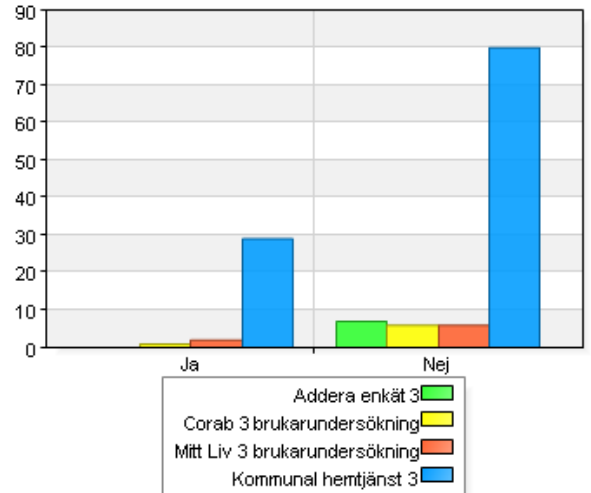
Svarsfrekvens			
Addera	Corab	Mitt Liv	Kommun
100% (7/7)	100% (7/7)	100% (8/8)	94,5% (121/128)

Kommun
Har ej behövt använda larmet än.
Har ej använt.
Har själv jobbat i hemtjänst, skillnaden är som natt och dag.
Önskvärt med snäppet högre engagemang i vissa fall!
Ibland har personal alltför bråttom för att slutresultatet skall kunna anses tillfredsställande.
Städningen kan ibland slarvas över och gå väldigt fort.
Tycker att man ska få hjälp med gardinbyte.
Jag hade städhjälp för ett par år sedan men det kom så många olika personer så jag tackade nej till slut.
Vill få larmet kollat ibland.

## 6. Tycker du att du får hjälp av för många personer?

Namn	Addera		Corab		Mitt Liv		Komm		Total	
	Ant	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%
A. Ja	0	0	1	14,3	2	25	29	26,6	32	24,4
B. Nej	7	100	6	85,7	6	75	80	73,4	99	75,6
Total	7	100	7	100	8	100	109	100	131	100

Svarsfrekvens			
Addera	Corab	Mitt Liv	Kommun
100% (7/7)	100% (7/7)	100% (8/8)	85,2% (109/128)

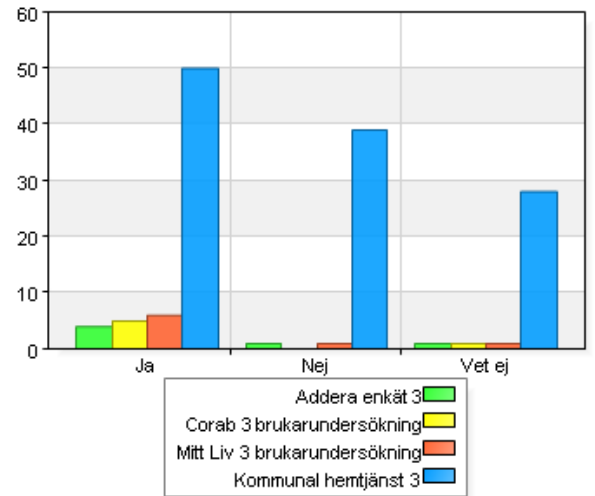


<b>Addera</b>
Har ingen sådan hjälp.
<b>Mitt Liv</b>
Det är för många som skall utföra tjänsterna, men firman har ju flera brukare, och personalen måste fördelas på ett vettigt sätt.
<b>Kommun</b>
Vet ej.
Har inte behövt använda trygghetslarmet än.
I början tyckte jag det innan jag lärt känna alla.
Har enbart trygghetslarm. Används mkt sällan.
Ibland. Förståeligt, t ex sem vik o dy.
Hinner inte lära mej alla namn. (Över 20 st)
Vill gärna se mer kontinuitet vid personaltillsättningen.
Har ingen hemhjälp.
Men alla är mycket trevliga.
Har bara matdistributioner.
Enbart larm.
Mycket nöjd.
Bra ifall man får hjälp av "rätt" person.
Ja ibland.
För många olika personer.
Ibland.
Ibland kommer det två-tre.
Ja många olika, men det gör inget
Många olika som kommer. Svårt att som synskadad hålla reda på vilka det är.
Under någon period har det varit olika personal vid varje besök.
Jag har sällan behov av att använda larmet.

## 7. Har du en genomförandeplan?

Namn	Addera		Corab		Mitt Liv		Komm		Total	
	An	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%
A. Ja	4	66,7	5	83,3	6	75	50	42,7	65	47,4
B. Nej	1	16,7	0	0	1	12,5	39	33,3	41	29,9
C. Vet ej	1	16,7	1	16,7	1	12,5	28	23,9	31	22,6
Total	6	100	6	100	8	100	117	100	137	100

Svarsfrekvens			
Addera	Corab	Mitt Liv	Kommun
85,7% (6/7)	85,7% (6/7)	100% (8/8)	91,4% (117/128)

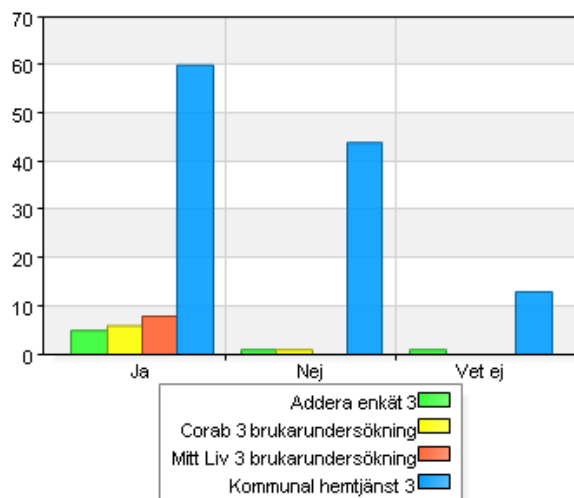


<b>Addera</b>
Addera har papperen som vi fyllde i tillsammans när de började här.
<b>Corab</b>
Har ingen aning.
<b>Kommun</b>
Vet ej vad som menas med denna fråga.
Har pärm.

## 8. Har du varit med och gjort upp i en genomförandeplan hur du vill ha din hjälp?

Namn	Addera		Corab		Mitt Liv		Komm		Total	
	Ant	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%
A. Ja	5	71,4	6	85,7	8	100	60	51,3	79	56,8
B. Nej	1	14,3	1	14,3	0	0	44	37,6	46	33,1
C. Vet ej	1	14,3	0	0	0	0	13	11,1	14	10,1
Total	7	100	7	100	8	100	117	100	139	100

Svarsfrekvens			
Addera	Corab	Mitt Liv	Kommun
100% (7/7)	100% (7/7)	100% (8/8)	91,4% (117/128)

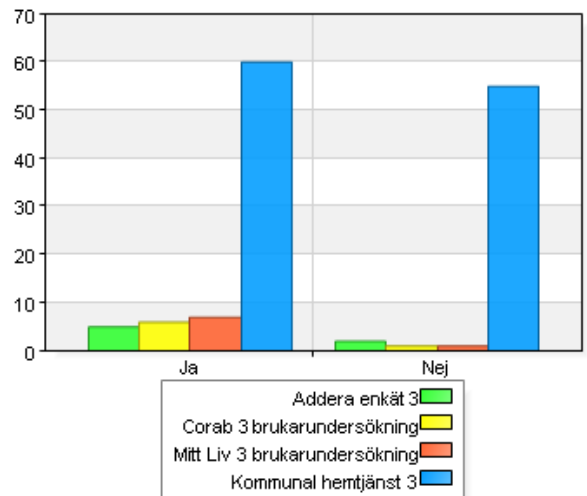


<b>Corab</b>
Men svår att förstå sig på. Uppföljning när? På vems initiativ?
<b>Kommun</b>
Endast larm.
Genom min dotter.
Ja, med biståndskoord.
Se ovan fråga (fråga 7)
Har träffat biståndshandläggare tidigare.
?

## 9. Vet du vem som är din kontaktman?

Namn	Addera		Corab		Mitt Liv		Komm		Total	
	Ant	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%
A. Ja	5	71,4	6	85,7	7	87,5	60	52,2	78	56,9
B. Nej	2	28,6	1	14,3	1	12,5	55	47,8	59	43,1
Total	7	100	7	100	8	100	115	100	137	100

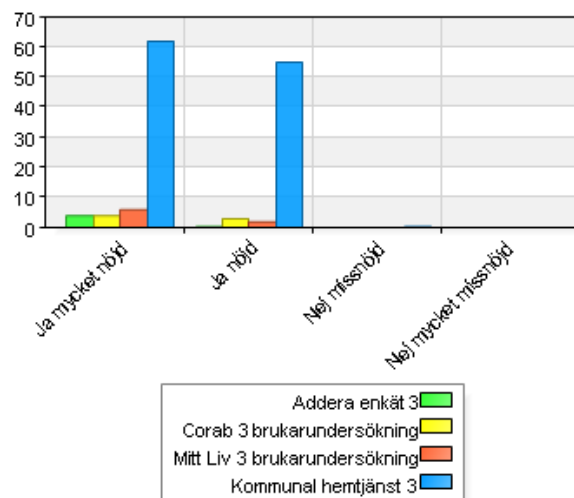
Svarsfrekvens			
Addera	Corab	Mitt Liv	Kommun
100% (7/7)	100% (7/7)	100% (8/8)	89,8% (115/128)



<b>Corab</b>
Om det är samma som biståndshandläggaren.
<b>Mitt Liv</b>
Mitt Liv.
<b>Kommun</b>
Vart ringer jag då?
Vet ej. Har endast trygghetslarm + matdistribution.
Pernilla.
Anette Lindgren.
Min dotter.
Minns ej.
Helt säkert inte.
Ringer sonen som kontaktar kommunen.
Får en kontaktperson på torsdag som jag får träffa för första gången.
?
Vet ej.
Ingen.

## 10. Känner du dig nöjd med personalens bemötande?

Namn	Addera		Corab		Mitt Liv		Komm		Total	
	Ant	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%
A. Ja mycket nöjd	4	80	4	57,1	6	75	62	52,5	76	55,1
B. Ja nöjd	1	20	3	42,9	2	25	55	46,6	61	44,2
C. Nej missnöjd	0	0	0	0	0	0	1	0,8	1	0,7
D. Nej mycket missnöjd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	5	100	7	100	8	100	118	100	138	100



Svarsfrekvens			
Addera	Corab	Mitt Liv	Kommun
71,4% (5/7)	100% (7/7)	100% (8/8)	92,2% (118/128)

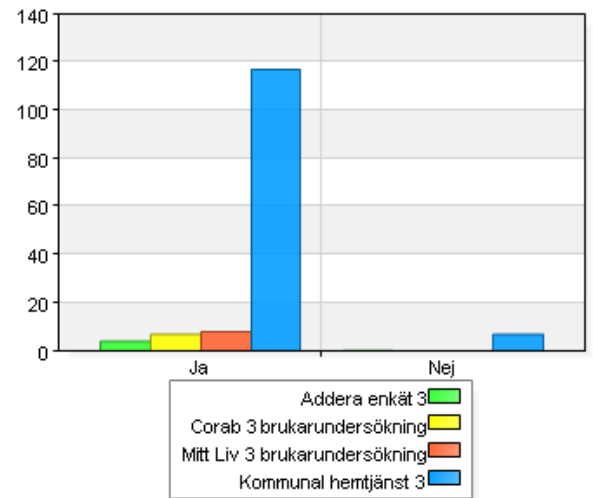
Kommunal
Dom har gjort sitt allra bästa.
När jag får mat mycket nöjd.
Dag o natt skillnad personal.
Varierande!
Enbart larm.
Till och från.



## 11. Vågar du framföra dina synpunkter?

Namn	Addera		Corab		Mitt Liv		Komm		Total	
	Ant	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%
A. Ja	4	80	7	100	8	100	117	94,4	136	94,4
B. Nej	1	20	0	0	0	0	7	5,6	8	5,6
Total	5	100	7	100	8	100	124	100	144	100

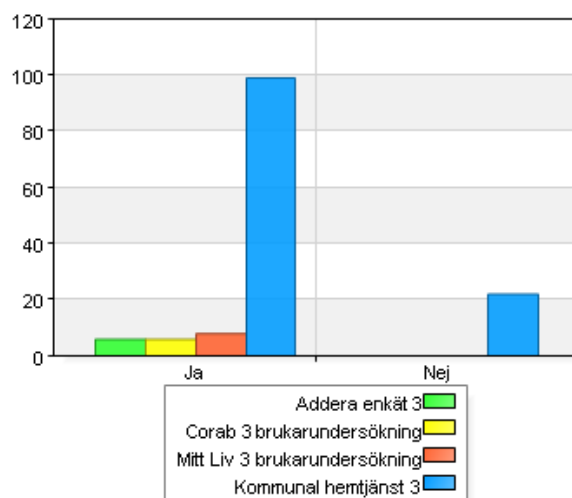
Svarsfrekvens			
Addera	Corab	Mitt Liv	Kommun
71,4% (5/7)	100% (7/7)	100% (8/8)	96,9% (124/128)



## 12. Vet du vart du ska vända dig om du vill ha kontakt med hemtjänsten?

Namn	Addera		Corab		Mitt Liv		Komm		Total	
	Ant	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%
A. Ja	6	100	6	100	8	100	99	81,8	119	84,4
B. Nej	0	0	0	0	0	0	22	18,2	22	15,6
Total	6	100	6	100	8	100	121	100	141	100

Svarsfrekvens			
Addera	Corab	Mitt Liv	Kommun
85,7% (6/7)	85,7% (6/7)	100% (8/8)	94,5% (121/128)

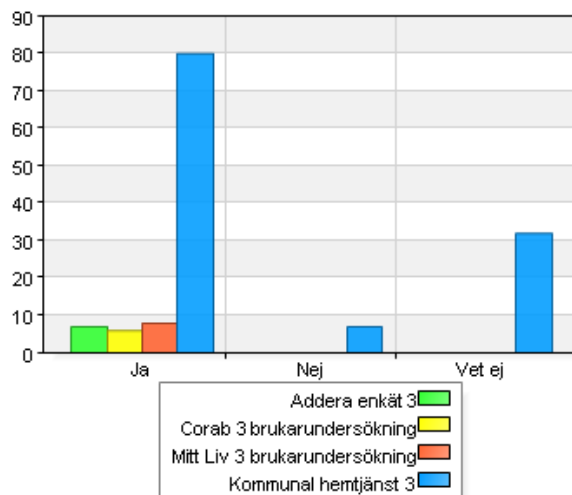


<b>Corab</b>
Endast Corab.
<b>Kommun</b>
Tror det är hemtjänstens chef tel 36313 + Anki Norberg - tel.nr?
Går via anhörig.
Inte helt säker.
Ja, via larmknappen.
Någon biståndsperson kanske.
Larm.
Biståndsbed. har vi numret till.
Larmet.
Kommunens växel?
Genom larmet.

## 13. Är det lätt att komma i kontakt med hemtjänsten per telefon om du behöver ha tag i dem?

Namn	Addera		Corab		Mitt Liv		Komm		Total	
	Ant	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%
A. Ja	7	100	6	100	8	100	80	67,2	101	72,1
B. Nej	0	0	0	0	0	0	7	5,9	7	5
C. Vet ej	0	0	0	0	0	0	32	26,9	32	22,9
Total	7	100	6	100	8	100	119	100	140	100

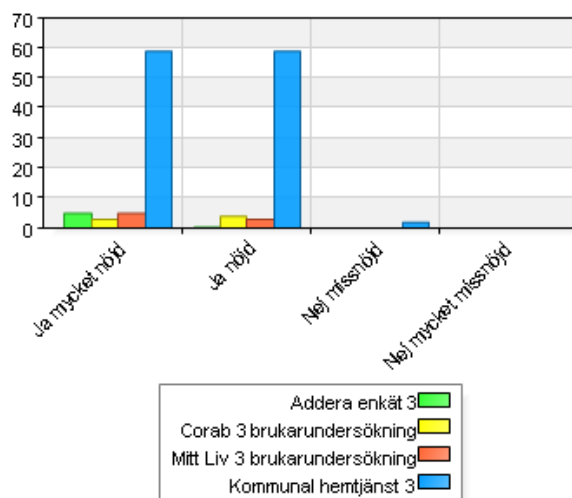
Svarsfrekvens			
Addera	Corab	Mitt Liv	Kommun
100% (7/7)	85,7% (6/7)	100% (8/8)	93% (119/128)



<b>Addera</b>
Trygghetslarm.
<b>Corab</b>
Har inte provat, nyss börjat med hemtjänst.
<b>Kommun</b>
Har aldrig provat. Hur gör jag då?
Har bara trygghetslarm.
Har ej provat.
Har aldrig behövt.
Via larmet.
Har inget telefonnummer.
Har ej behövt ringa, men jag har ett trygghetslarm.
Jag har ej sökt hemtjänsten per telefon.
Ofta går EJ samtalen fram så larmet måste utnyttjas.

## 14. Om du gör en helhetsbedömning av den hjälp och det stöd du får, känner du dig nöjd?

Namn	Addera		Corab		Mitt Liv		Komm		Total	
	Ant	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%	Ant	%
A. Ja mycket nöjd	5	83,3	3	42,9	5	62,5	59	49,2	72	51,1
B. Ja nöjd	1	16,7	4	57,1	3	37,5	59	49,2	67	47,5
C. Nej missnöjd	0	0	0	0	0	0	2	1,7	2	1,4
D. Nej mycket missnöjd	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	6	100	7	100	8	100	120	100	141	100



Svarsfrekvens			
Addera	Corab	Mitt Liv	Kommun
85,7% (6/7)	100% (7/7)	100% (8/8)	93,8% (120/128)

<b>Addera</b>
Kan ej bedöma, har ingen sådan hjälp.
<b>Kommun</b>
Mer än nöjd.
Det är en trygghet med hemtjänsten.
Har endast mat.
Tacksam i stort sett.
Hemtjänstpersonalen har varierande empatisk förmåga.
Ja då. Har bara trygghetslarm, utnyttjat en gång!
Att de tar ut alla mattor för vädring ibland, inte bara dammsugning.
Har enbart trygghetslarm (aldrig utnyttjat det)

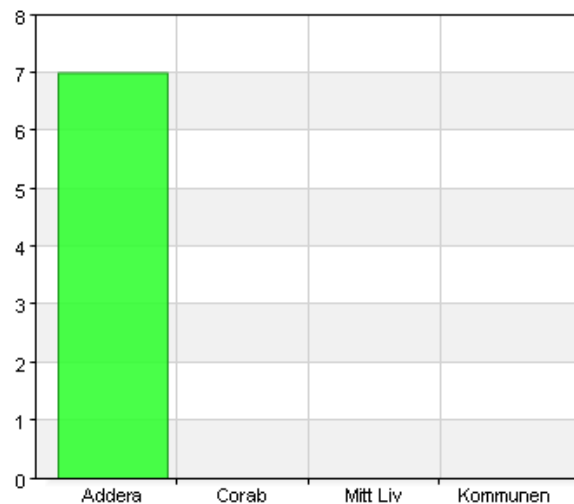
## Brukarundersökning Addera 2012

### sid 16-22

#### 1. Vem utför din hemtjänst?

Namn	Antal	%
A. Addera	7	100
B. Corab	0	0
C. Mitt Liv	0	0
D. Kommunen	0	0
Total	7	100

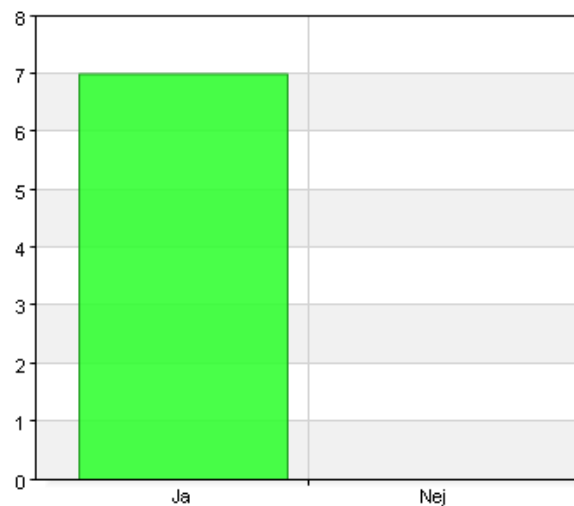
Svarsfrekvens
100% (7/7)



#### 2. Anser du att du fått tillräcklig information om möjligheten att välja utförare?

Namn	Antal	%
A. Ja	7	100
B. Nej	0	0
Total	7	100

Svarsfrekvens
100% (7/7)



Ja av A-assistans.

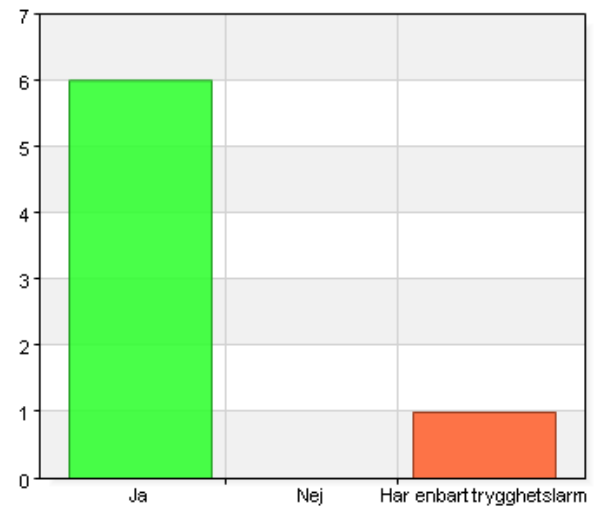
OBS!

I nedanstående fråga har det skett en felregistrering av svar. De privata utförarna hanterar i dagsläget inte trygghetslarm.

## 3. Vet du vilken hjälp du beviljats?

Namn	Antal	%
A. Ja	6	85,7
B. Nej	0	0
C. Har enbart trygghetslarm	1	14,3
Total	7	100

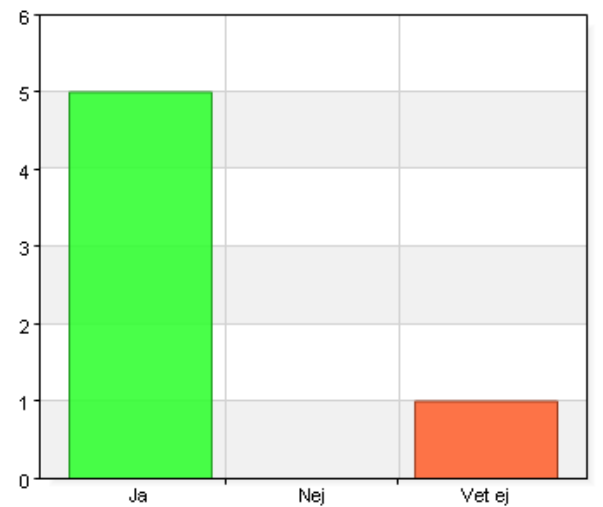
Svarsfrekvens
100% (7/7)



## 4. Får du den hjälp som du är beviljad utförd?

Namn	Antal	%
A. Ja	5	83,3
B. Nej	0	0
C. Vet ej	1	16,7
Total	6	100

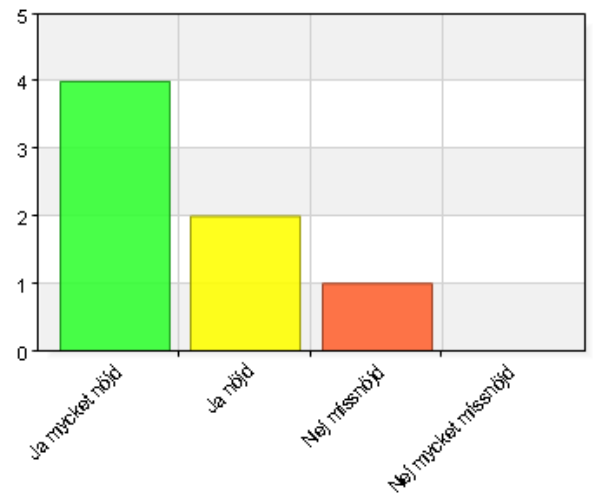
Svarsfrekvens
85,7% (6/7)



5. Anser du att den hjälp som du får utförs så som du vill ha den och med god kvalitet?

Namn	Antal	%
A. Ja mycket nöjd	4	57,1
B. Ja nöjd	2	28,6
C. Nej missnöjd	1	14,3
D. Nej mycket missnöjd	0	0
Total	7	100

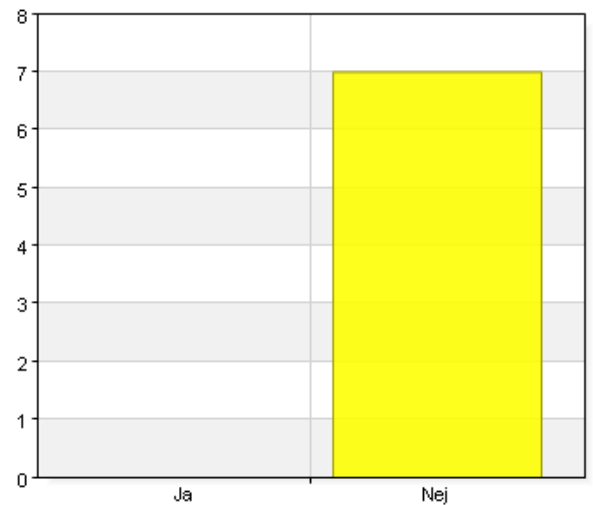
Svarsfrekvens
100% (7/7)



6. Tycker du att du får hjälp av för många personer?

Namn	Antal	%
A. Ja	0	0
B. Nej	7	100
Total	7	100

Svarsfrekvens
100% (7/7)

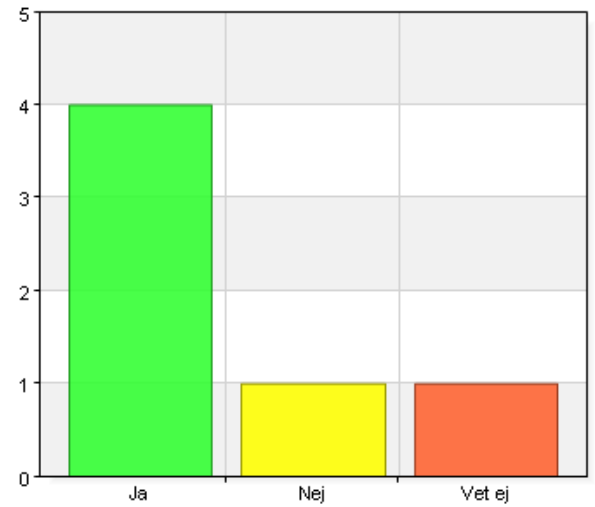


Har ingen sådan hjälp.

## 7. Har du en genomförandeplan?

Namn	Antal	%
A. Ja	4	66,7
B. Nej	1	16,7
C. Vet ej	1	16,7
Total	6	100

Svarsfrekvens
85,7% (6/7)

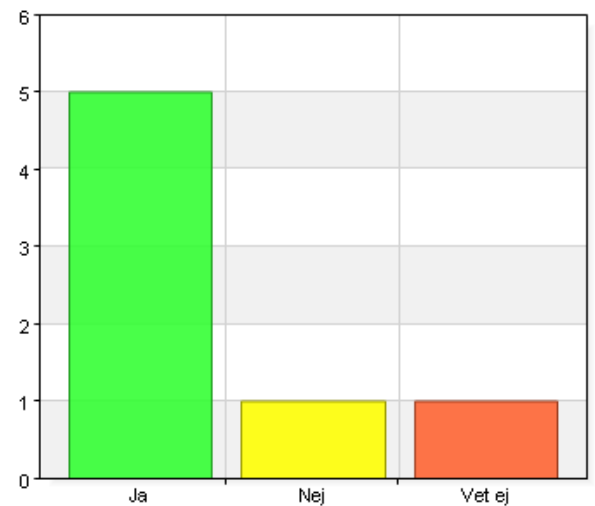


Addera har papperen som vi fyllde i tillsammans när de började här.

## 8. Har du varit med och gjort upp i en genomförandeplan hur du vill ha din hjälp?

Namn	Antal	%
A. Ja	5	71,4
B. Nej	1	14,3
C. Vet ej	1	14,3
Total	7	100

Svarsfrekvens
100% (7/7)

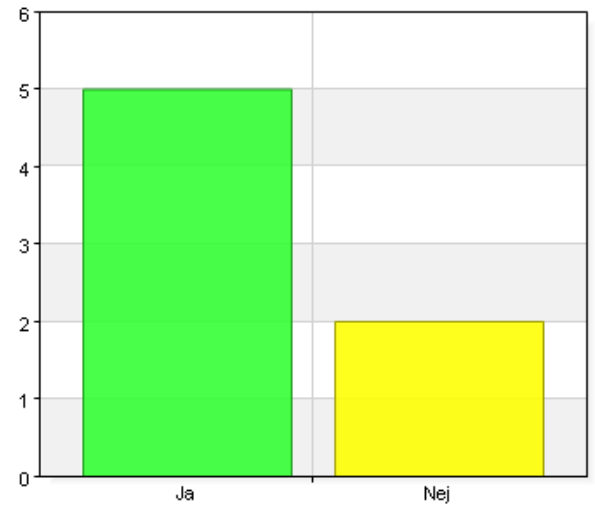




## 9. Vet du vem som är din kontaktman?

Namn	Antal	%
A. Ja	5	71,4
B. Nej	2	28,6
Total	7	100

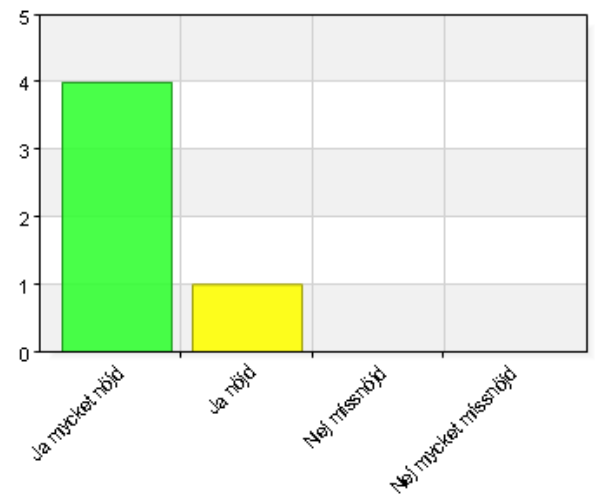
Svarsfrekvens
100% (7/7)



## 10. Känner du dig nöjd med personalens bemötande?

Namn	Antal	%
A. Ja mycket nöjd	4	80
B. Ja nöjd	1	20
C. Nej missnöjd	0	0
D. Nej mycket missnöjd	0	0
Total	5	100

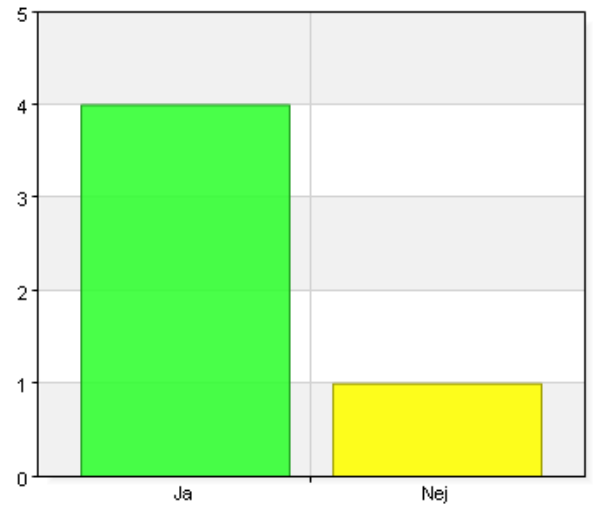
Svarsfrekvens
71,4% (5/7)



## 11. Vågar du framföra dina synpunkter?

Namn	Antal	%
A. Ja	4	80
B. Nej	1	20
Total	5	100

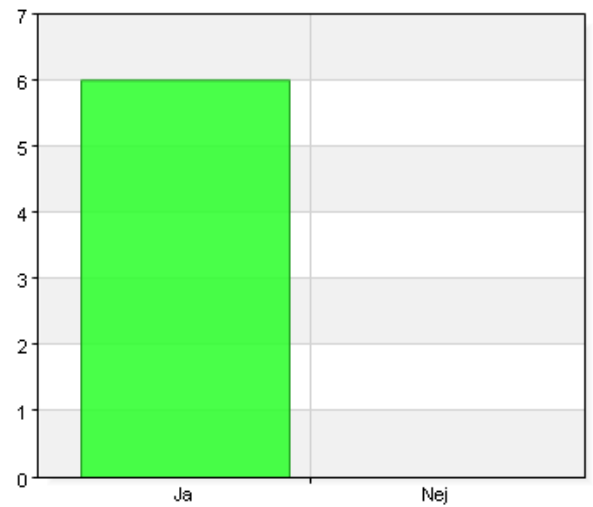
Svarsfrekvens
71,4% (5/7)



## 12. Vet du vart du ska vända dig om du vill ha kontakt med hemtjänsten?

Namn	Antal	%
A. Ja	6	100
B. Nej	0	0
Total	6	100

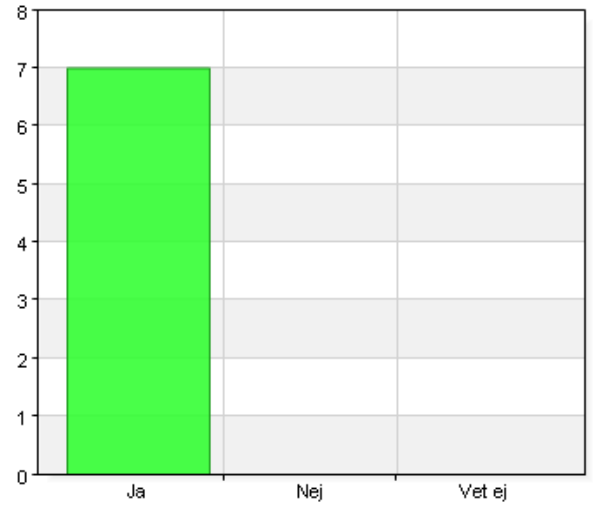
Svarsfrekvens
85,7% (6/7)



13. Är det lätt att komma i kontakt med hemtjänsten per telefon om du behöver ha tag i dem?

Namn	Antal	%
A. Ja	7	100
B. Nej	0	0
C. Vet ej	0	0
Total	7	100

Svarsfrekvens
100% (7/7)

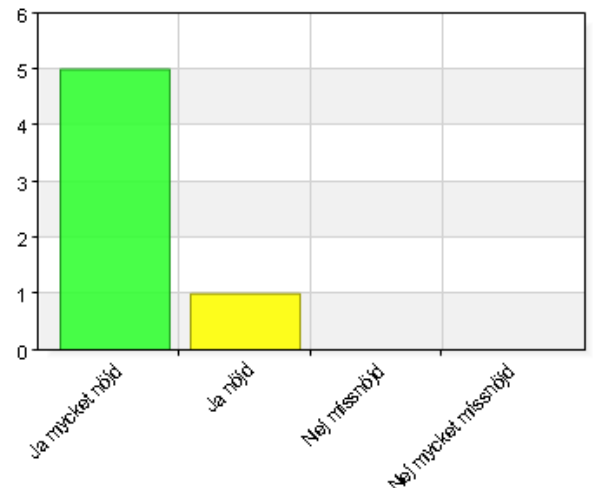


Trygghetslarm.

14. Om du gör en helhetsbedömning av den hjälp och det stöd du får, känner du dig nöjd?

Namn	Antal	%
A. Ja mycket nöjd	5	83,3
B. Ja nöjd	1	16,7
C. Nej missnöjd	0	0
D. Nej mycket missnöjd	0	0
Total	6	100

Svarsfrekvens
85,7% (6/7)



Kan ej bedöma, har ingen sådan hjälp.

## Brukarundersökning Corab 2012

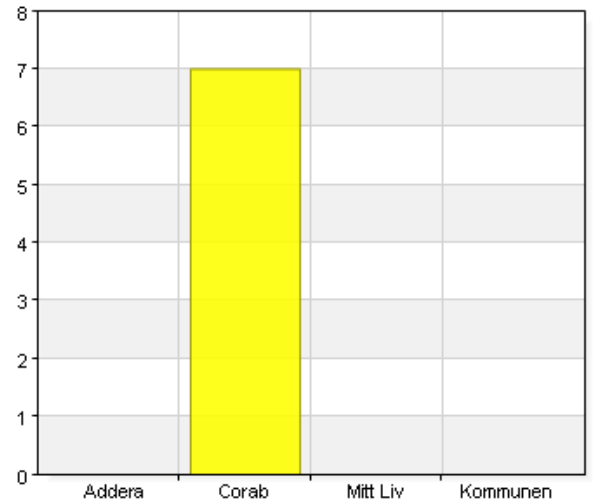
### sid 23-29

---

#### 1. Vem utför din hemtjänst?

Namn	Antal	%
A. Addera	0	0
B. Corab	7	100
C. Mitt Liv	0	0
D. Kommunen	0	0
Total	7	100

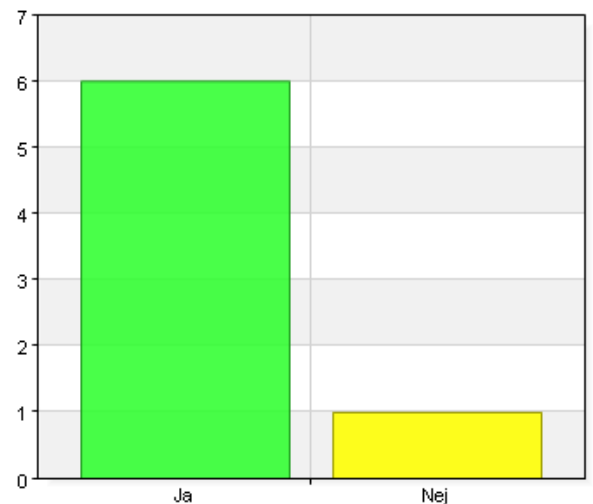
Svarsfrekvens
100% (7/7)



#### 2. Anser du att du fått tillräcklig information om möjligheten att välja utförare?

Namn	Antal	%
A. Ja	6	85,7
B. Nej	1	14,3
Total	7	100

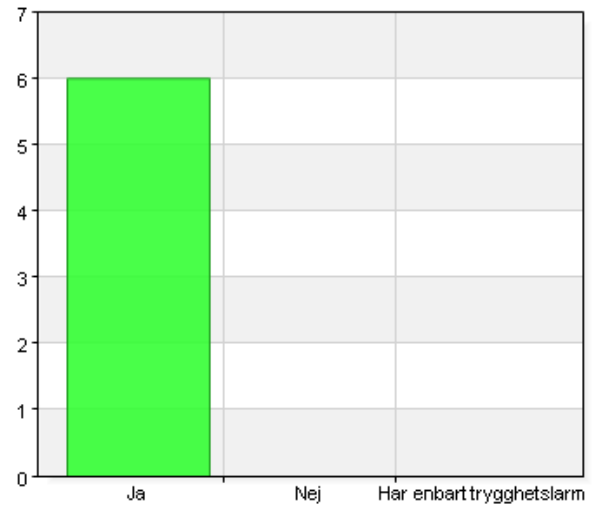
Svarsfrekvens
100% (7/7)



## 3. Vet du vilken hjälp du beviljats?

Namn	Antal	%
A. Ja	6	100
B. Nej	0	0
C. Har enbart trygghetslarm	0	0
Total	6	100

Svarsfrekvens
85,7% (6/7)

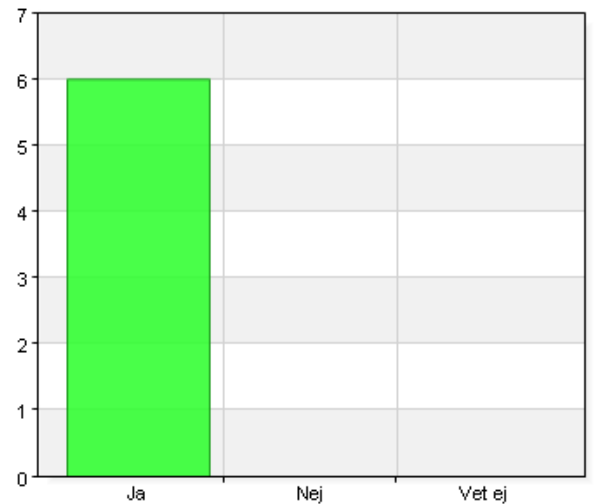


Kan vara bra att få skriftligt för att komma ihåg.

## 4. Får du den hjälp som du är beviljad utförd?

Namn	Antal	%
A. Ja	6	100
B. Nej	0	0
C. Vet ej	0	0
Total	6	100

Svarsfrekvens
85,7% (6/7)

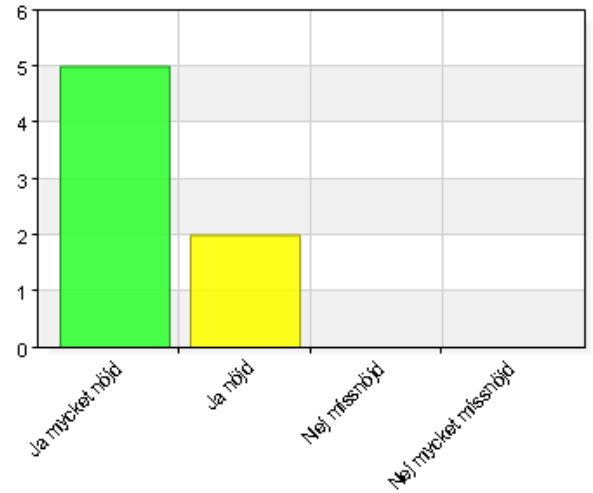


Oftast.

5. Anser du att den hjälp som du får utförs så som du vill ha den och med god kvalitet?

Namn	Antal	%
A. Ja mycket nöjd	5	71,4
B. Ja nöjd	2	28,6
C. Nej missnöjd	0	0
D. Nej mycket missnöjd	0	0
Total	7	100

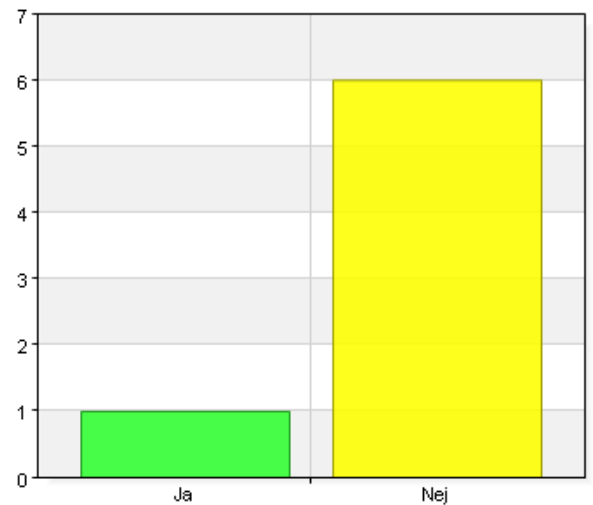
Svarsfrekvens
100% (7/7)



6. Tycker du att du får hjälp av för många personer?

Namn	Antal	%
A. Ja	1	14,3
B. Nej	6	85,7
Total	7	100

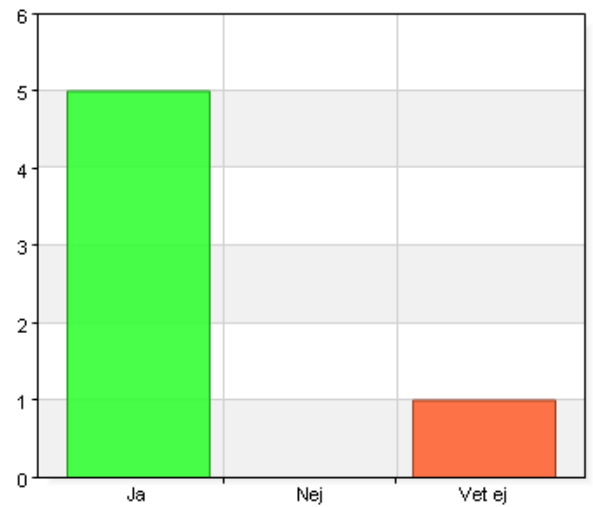
Svarsfrekvens
100% (7/7)



## 7. Har du en genomförandeplan?

Namn	Antal	%
A. Ja	5	83,3
B. Nej	0	0
C. Vet ej	1	16,7
Total	6	100

<b>Svarsfrekvens</b>
85,7% (6/7)

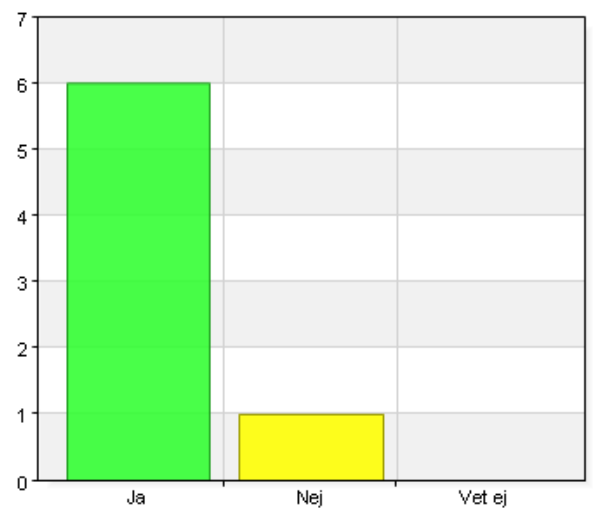


Har ingen aning.

## 8. Har du varit med och gjort upp i en genomförandeplan hur du vill ha din hjälp?

Namn	Antal	%
A. Ja	6	85,7
B. Nej	1	14,3
C. Vet ej	0	0
Total	7	100

<b>Svarsfrekvens</b>
100% (7/7)

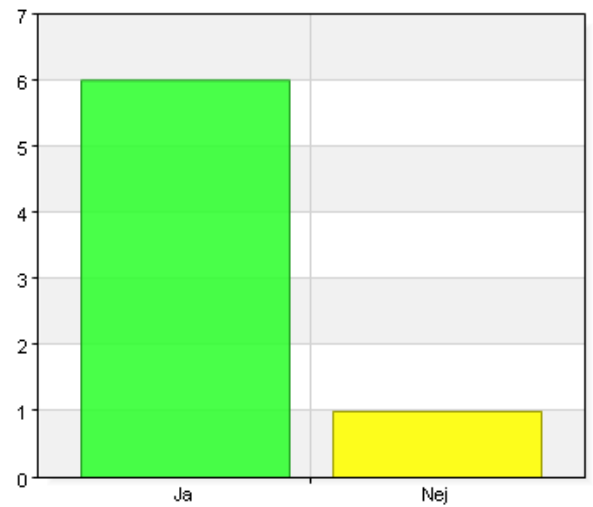


Men svår att förstå sig på. Uppföljning när? På vems initiativ?

## 9. Vet du vem som är din kontaktman?

Namn	Antal	%
A. Ja	6	85,7
B. Nej	1	14,3
Total	7	100

Svarsfrekvens
100% (7/7)

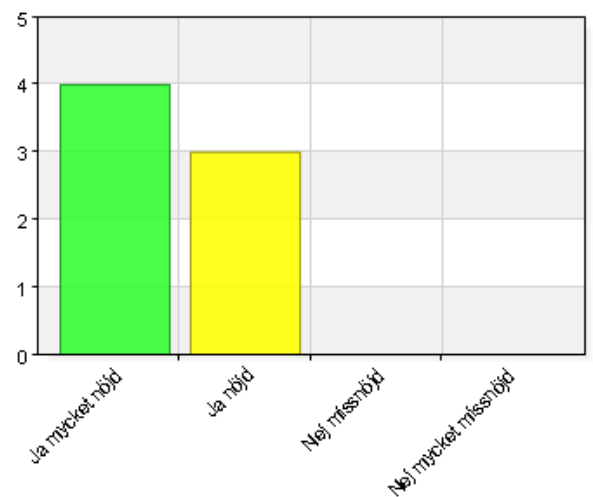


Om det är samma som biståndshandläggaren.

## 10. Känner du dig nöjd med personalens bemötande?

Namn	Antal	%
A. Ja mycket nöjd	4	57,1
B. Ja nöjd	3	42,9
C. Nej missnöjd	0	0
D. Nej mycket missnöjd	0	0
Total	7	100

Svarsfrekvens
100% (7/7)

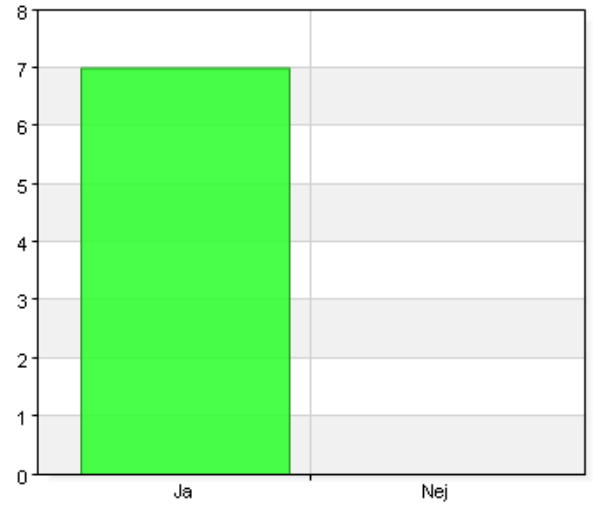




## 11. Vågar du framföra dina synpunkter?

Namn	Antal	%
A. Ja	7	100
B. Nej	0	0
Total	7	100

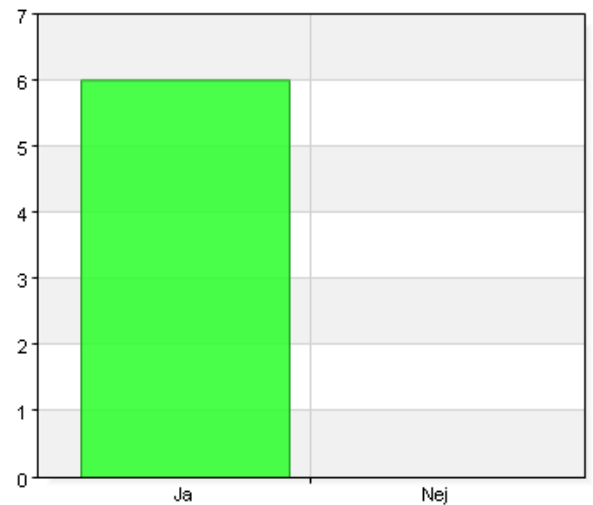
Svarsfrekvens
100% (7/7)



## 12. Vet du vart du ska vända dig om du vill ha kontakt med hemtjänsten?

Namn	Antal	%
A. Ja	6	100
B. Nej	0	0
Total	6	100

Svarsfrekvens
85,7% (6/7)

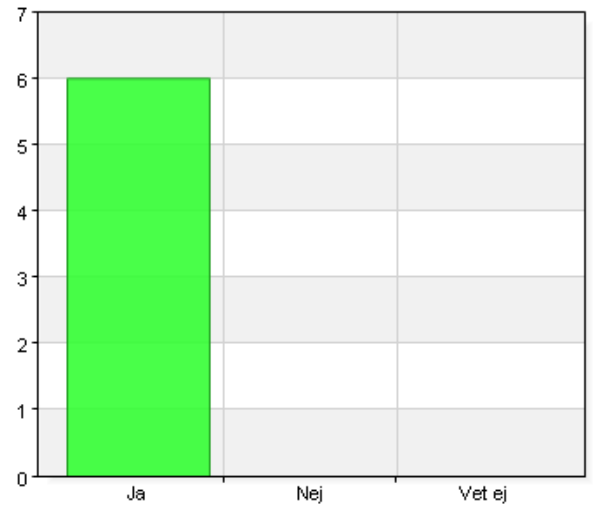


Endast Corab.

13. Är det lätt att komma i kontakt med hemtjänsten per telefon om du behöver ha tag i dem?

Namn	Antal	%
A. Ja	6	100
B. Nej	0	0
C. Vet ej	0	0
Total	6	100

Svarsfrekvens
85,7% (6/7)

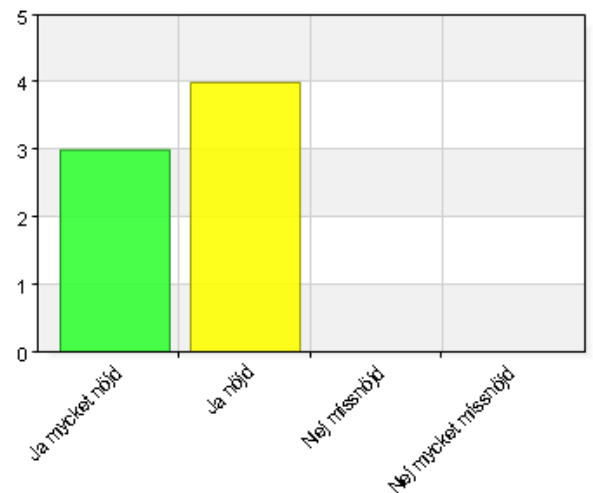


Har inte provat, nyss börjat med hemtjänst.

14. Om du gör en helhetsbedömning av den hjälp och det stöd du får, känner du dig nöjd?

Namn	Antal	%
A. Ja mycket nöjd	3	42,9
B. Ja nöjd	4	57,1
C. Nej missnöjd	0	0
D. Nej mycket missnöjd	0	0
Total	7	100

Svarsfrekvens
100% (7/7)



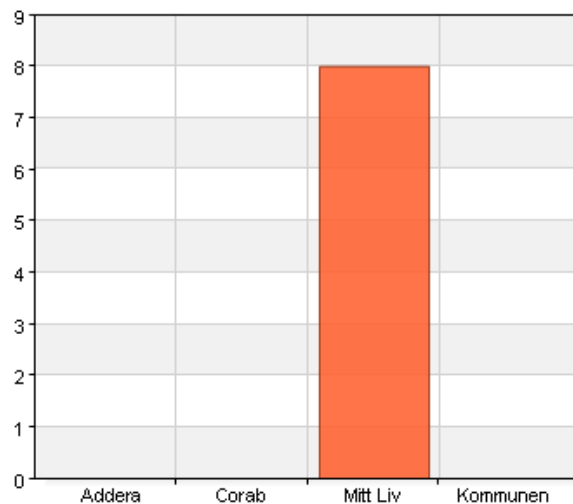
## Brukarundersökning Mitt Liv 2012

### sid 30-46

#### 1. Vem utför din hemtjänst?

Namn	Antal	%
A. Addera	0	0
B. Corab	0	0
C. Mitt Liv	8	100
D. Kommunen	0	0
Total	8	100

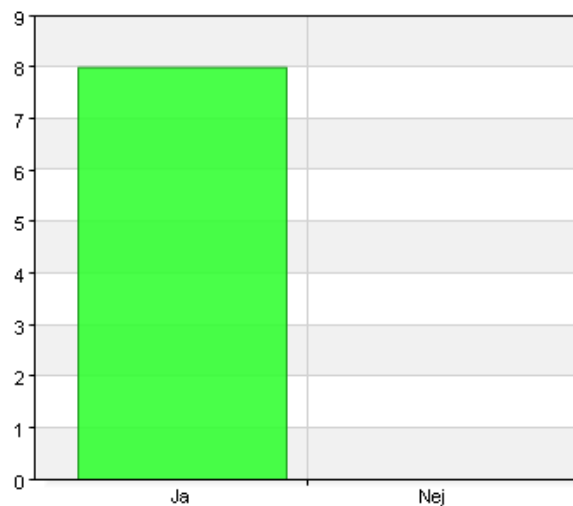
Svarsfrekvens
100% (8/8)



#### 2. Anser du att du fått tillräcklig information om möjligheten att välja utförare?

Namn	Antal	%
A. Ja	8	100
B. Nej	0	0
Total	8	100

Svarsfrekvens
100% (8/8)



Ja men inte av kommunen.

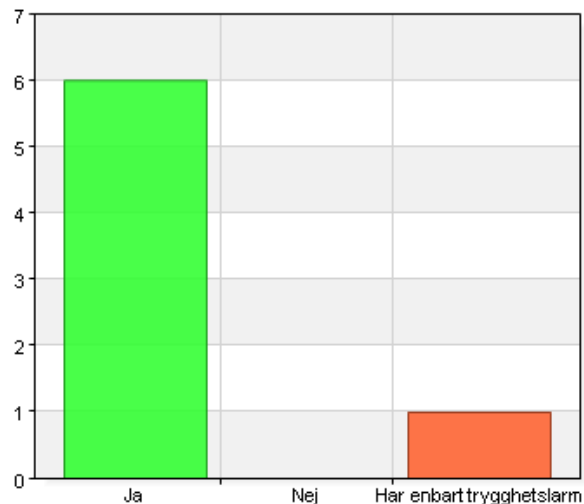
OBS!

I nedanstående fråga har det skett en felregistrering av svar. De privata utförarna hanterar i dagsläget inte trygghetslarm.

### 3. Vet du vilken hjälp du beviljats?

Namn	Antal	%
A. Ja	6	85,7
B. Nej	0	0
C. Har enbart trygghetslarm	1	14,3
Total	7	100

Svarsfrekvens
87,5% (7/8)

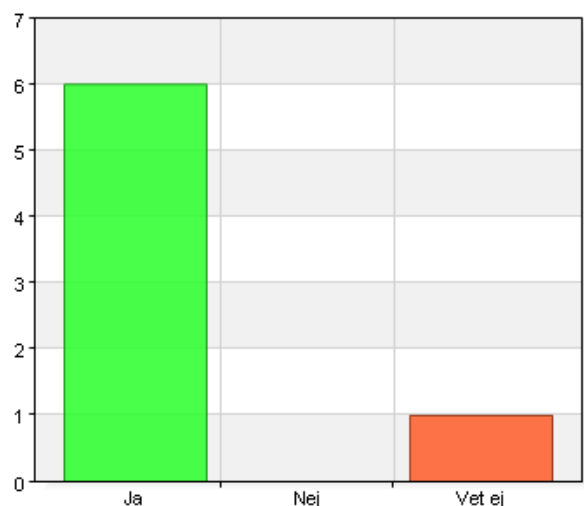


Är inte helt på det klara i vilken utsträckning hjälpen gäller.

### 4. Får du den hjälp som du är beviljad utförd?

Namn	Antal	%
A. Ja	6	85,7
B. Nej	0	0
C. Vet ej	1	14,3
Total	7	100

Svarsfrekvens
87,5% (7/8)

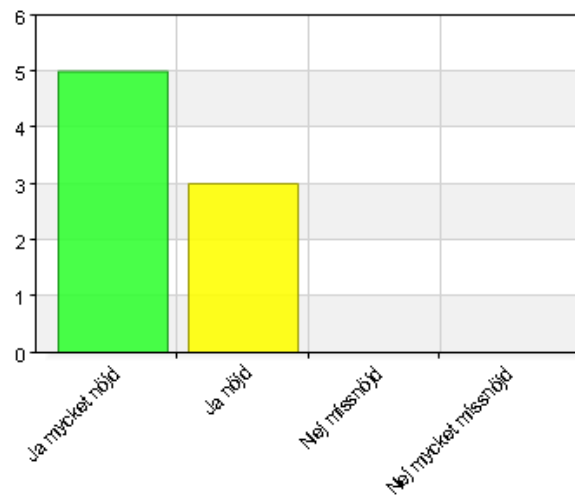


Bra.

5. Anser du att den hjälp som du får utförs så som du vill ha den och med god kvalitet?

Namn	Antal	%
A. Ja mycket nöjd	5	62,5
B. Ja nöjd	3	37,5
C. Nej missnöjd	0	0
D. Nej mycket missnöjd	0	0
Total	8	100

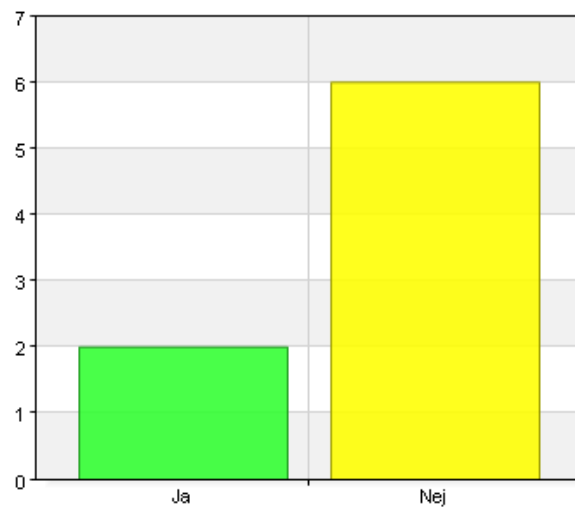
Svarsfrekvens
100% (8/8)



6. Tycker du att du får hjälp av för många personer?

Namn	Antal	%
A. Ja	2	25
B. Nej	6	75
Total	8	100

Svarsfrekvens
100% (8/8)

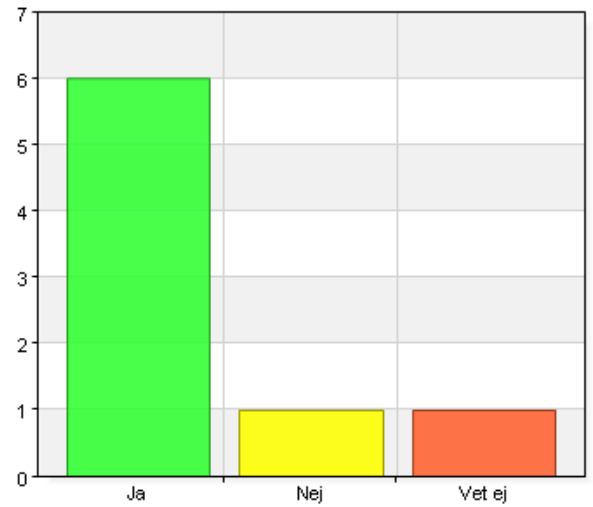


Det är för många som skall utföra tjänsterna, men firman har ju flera brukare, och personalen måste fördelas på ett vettigt sätt.

## 7. Har du en genomförandeplan?

Namn	Antal	%
A. Ja	6	75
B. Nej	1	12,5
C. Vet ej	1	12,5
Total	8	100

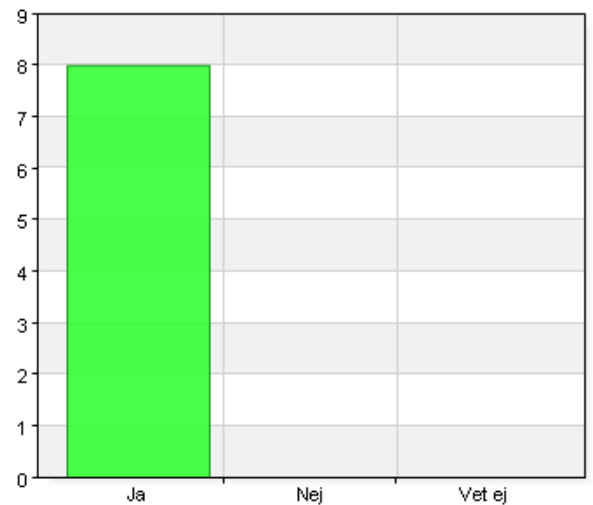
Svarsfrekvens
100% (8/8)



## 8. Har du varit med och gjort upp i en genomförandeplan hur du vill ha din hjälp?

Namn	Antal	%
A. Ja	8	100
B. Nej	0	0
C. Vet ej	0	0
Total	8	100

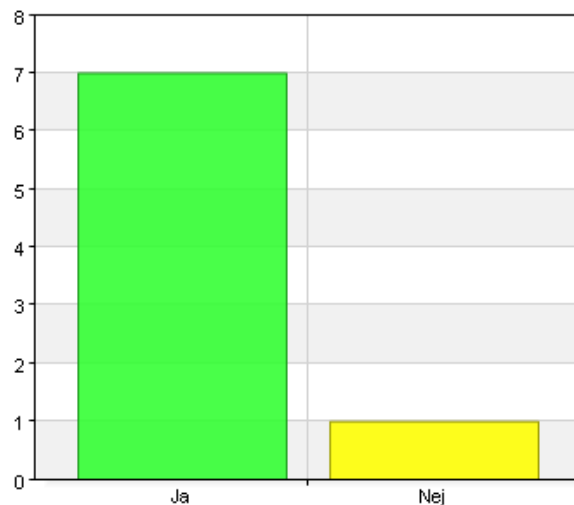
Svarsfrekvens
100% (8/8)



## 9. Vet du vem som är din kontaktman?

Namn	Antal	%
A. Ja	7	87,5
B. Nej	1	12,5
Total	8	100

<b>Svarsfrekvens</b>
100% (8/8)

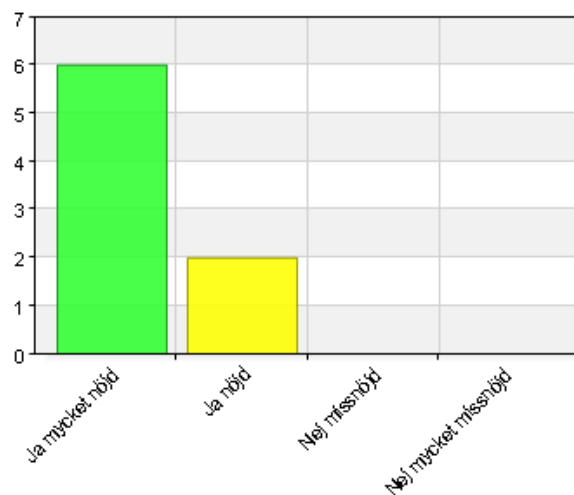


Mitt Liv.

## 10. Känner du dig nöjd med personalens bemötande?

Namn	Antal	%
A. Ja mycket nöjd	6	75
B. Ja nöjd	2	25
C. Nej missnöjd	0	0
D. Nej mycket missnöjd	0	0
Total	8	100

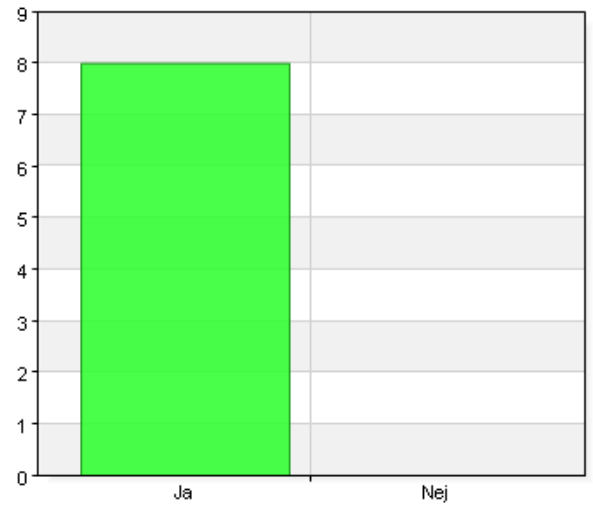
<b>Svarsfrekvens</b>
100% (8/8)



## 11. Vågar du framföra dina synpunkter?

Namn	Antal	%
A. Ja	8	100
B. Nej	0	0
Total	8	100

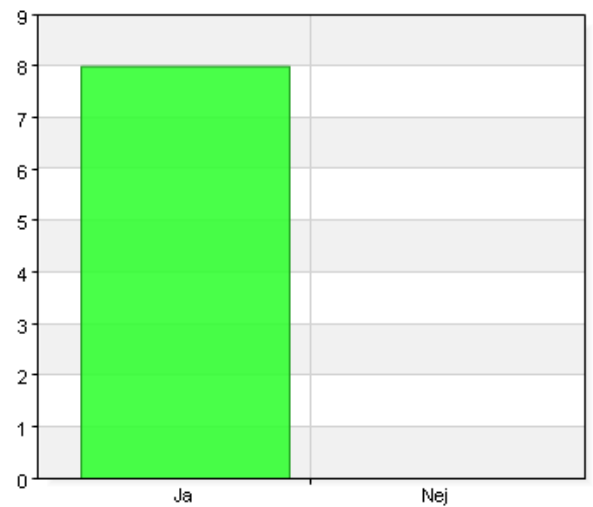
Svarsfrekvens
100% (8/8)



## 12. Vet du vart du ska vända dig om du vill ha kontakt med hemtjänsten?

Namn	Antal	%
A. Ja	8	100
B. Nej	0	0
Total	8	100

Svarsfrekvens
100% (8/8)

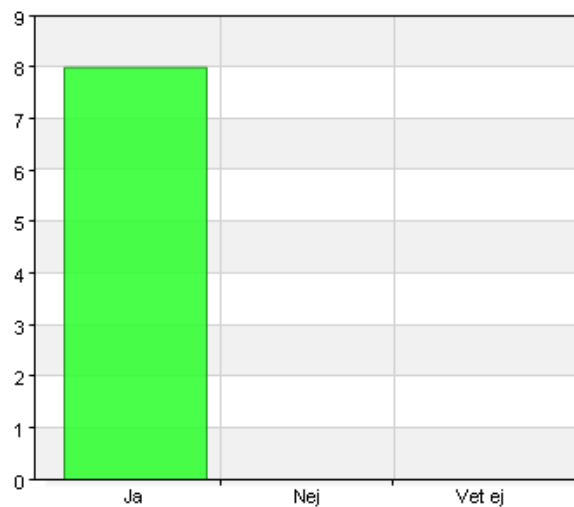




13. Är det lätt att komma i kontakt med hemtjänsten per telefon om du behöver ha tag i dem?

Namn	Antal	%
A. Ja	8	100
B. Nej	0	0
C. Vet ej	0	0
Total	8	100

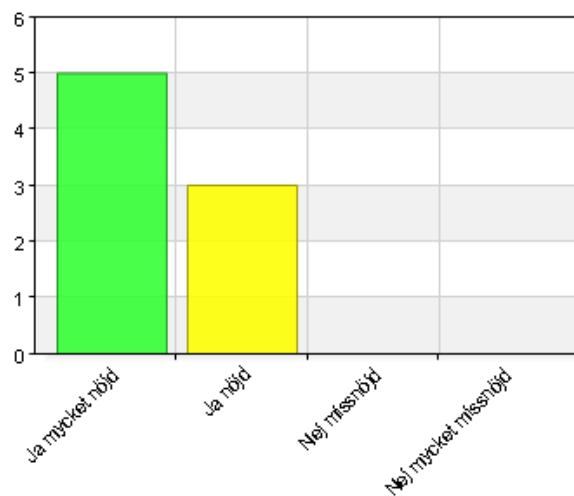
Svarsfrekvens
100% (8/8)



14. Om du gör en helhetsbedömning av den hjälp och det stöd du får, känner du dig nöjd?

Namn	Antal	%
A. Ja mycket nöjd	5	62,5
B. Ja nöjd	3	37,5
C. Nej missnöjd	0	0
D. Nej mycket missnöjd	0	0
Total	8	100

Svarsfrekvens
100% (8/8)



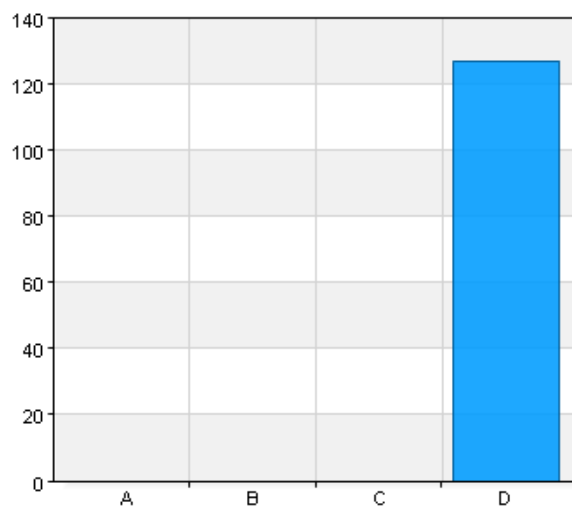
Har ingen sådan hjälp.

## Brukarundersökning 2012 Nordanstigs kommun sid 37-46

### 1. Vem utför din hemtjänst?

Namn	Antal	%
A. Addera	0	0
B. Corab	0	0
C. Mitt Liv	0	0
D. Kommunen	127	100
Total	127	100

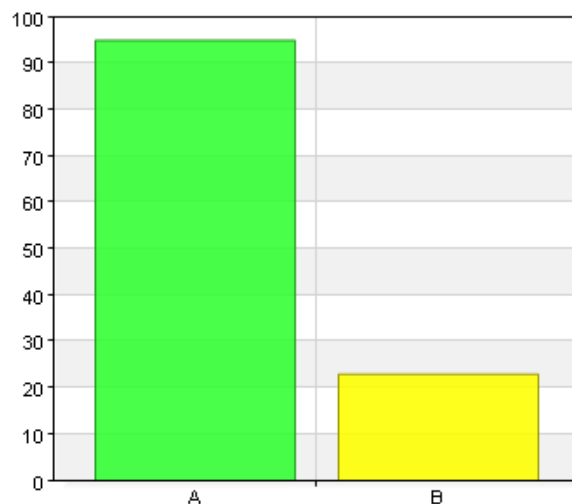
Svarsfrekvens
99,2% (127/128)



### 2. Anser du att du fått tillräcklig information om möjligheten att välja utförare?

Namn	Antal	%
A. Ja	95	80,5
B. Nej	23	19,5
Total	118	100

Svarsfrekvens
92,2% (118/128)



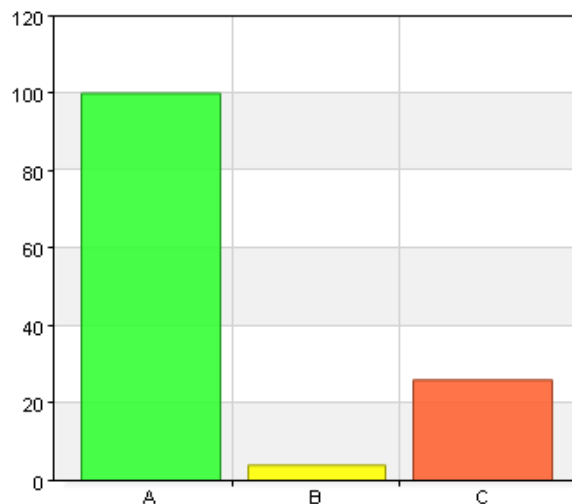
Vet ej
Jag undrar varför 2 st kommer.
Vill helst ha Maud och Marlene.
Informationen kom i efterhand.

OBS! I nedanstående fråga överstiger den totala svarsfrekvensen mer än 100% eftersom man svarat på mer än en fråga.

### 3. Vet du vilken hjälp du beviljats?

Namn	Antal	%
A. Ja	100	80
B. Nej	4	3,2
C. Har enbart trygghetslarm	26	20,8
Total	130	104

Svarsfrekvens
97,7% (125/128)

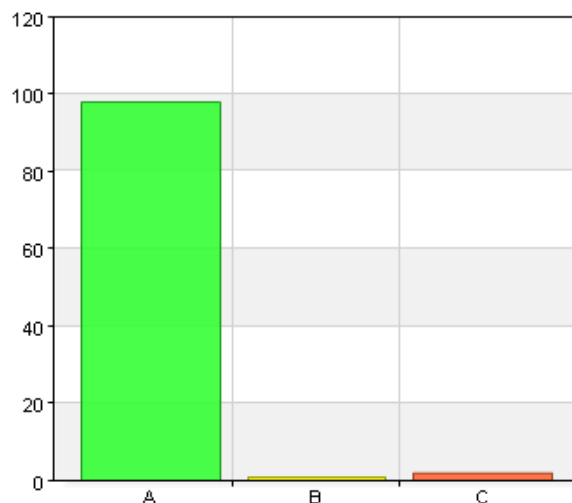


Får mat 3 ggr/v från Sörgården.

### 4. Får du den hjälp som du är beviljad utförd?

Namn	Antal	%
A. Ja	98	97
B. Nej	1	1
C. Vet ej	2	2
Total	101	100

Svarsfrekvens
78,9% (101/128)



Regelbundet.

Kontrollbesök kl 07.00 och 19.00

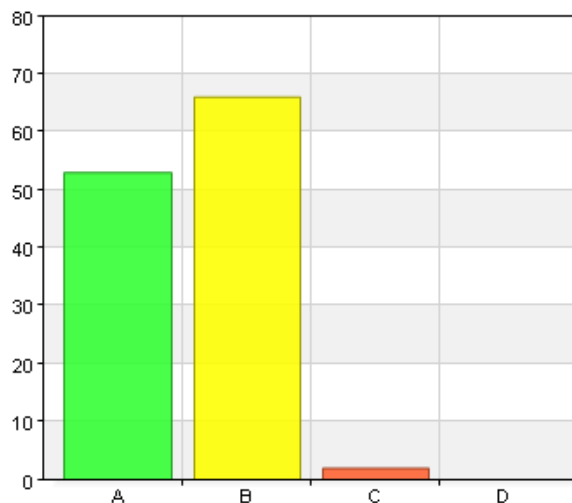
Beviljad att handla, vill handla själv.

Träningsprogram utfärdat! Utförs EJ varken av hemtjänst eller på Bollebo.

5. Anser du att den hjälp som du får utförs så som du vill ha den och med god kvalitet?

Namn	Antal	%
A. Ja mycket nöjd	53	43,8
B. Ja nöjd	66	54,5
C. Nej missnöjd	2	1,7
D. Nej mycket missnöjd	0	0
Total	121	100

Svarsfrekvens
94,5% (121/128)

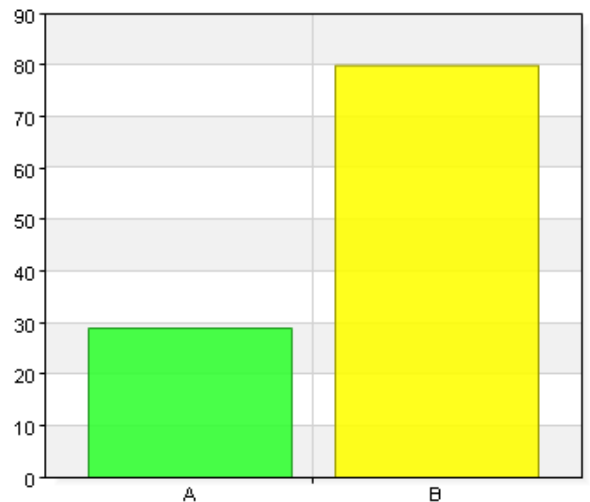


Har ej behövt använda larmet än.
Har ej använt.
Har själv jobbat i hemtjänst, skillnaden är som natt och dag.
Önskvärt med snäppet högre engagemang i vissa fall!
Ibland har personal alltför bråttom för att slutresultatet skall kunna anses tillfredsställande.
Städningen kan ibland slarvas över och gå väldigt fort.
Tycker att man ska få hjälp med gardinbyte.
Jag hade städhjälp för ett par år sedan men det kom så många olika personer så jag tackade nej till slut.
Vill få larmet kollat ibland.

## 6. Tycker du att du får hjälp av för många personer?

Namn	Antal	%
A. Ja	29	26,6
B. Nej	80	73,4
Total	109	100

<b>Svarsfrekvens</b>
85,2% (109/128)

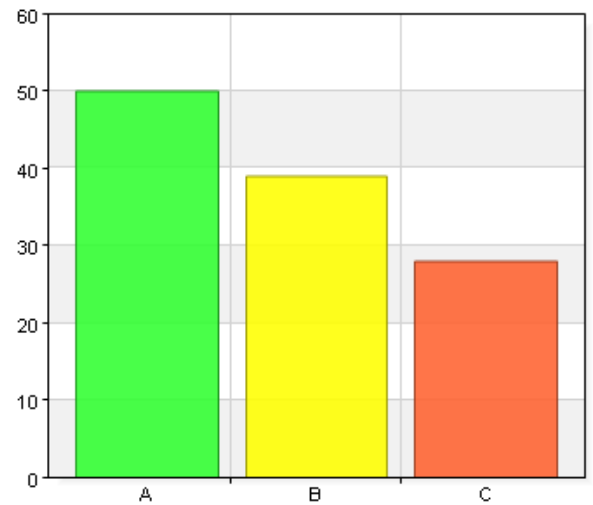


Vet ej.
Har inte behövt använda trygghetslarmet än.
I början tyckte jag det innan jag lärt känna alla.
Har enbart trygghetslarm. Används mkt sällan.
Ibland. Förståeligt, t ex sem vik o dy.
Hinner inte lära mej alla namn. (Över 20 st)
Vill gärna se mer kontinuitet vid personaltillsättningen.
Har ingen hemhjälp.
Men alla är mycket trevliga.
Har bara matdistributioner.
Enbart larm.
Mycket nöjd.
Bra ifall man får hjälp av "rätt" person.
Ja ibland.
För många olika personer.
Ibland.
Ibland kommer det två-tre.
Ja många olika, men det gör inget
Många olika som kommer. Svårt att som synskadad hålla reda på vilka det är.
Under någon period har det varit olika personal vid varje besök.
Jag har sällan behov av att använda larmet.

## 7. Har du en genomförandeplan?

Namn	Antal	%
A. Ja	50	42,7
B. Nej	39	33,3
C. Vet ej	28	23,9
Total	117	100

Svarsfrekvens
91,4% (117/128)

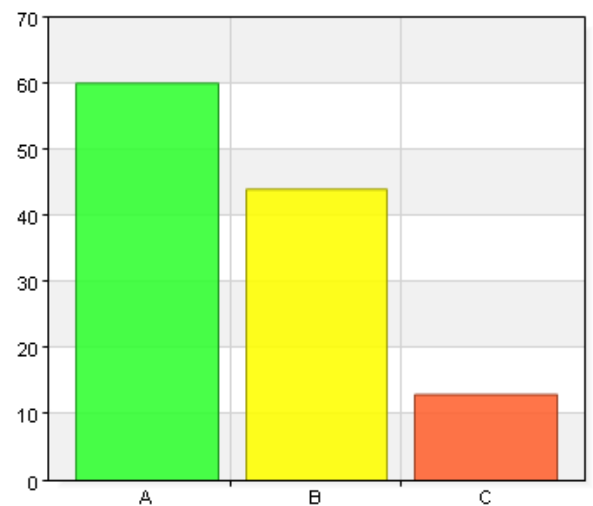


Vet ej vad som menas med denna fråga.  
Har pärm.

## 8. Har du varit med och gjort upp i en genomförandeplan hur du vill ha din hjälp?

Namn	Antal	%
A. Ja	60	51,3
B. Nej	44	37,6
C. Vet ej	13	11,1
Total	117	100

Svarsfrekvens
91,4% (117/128)

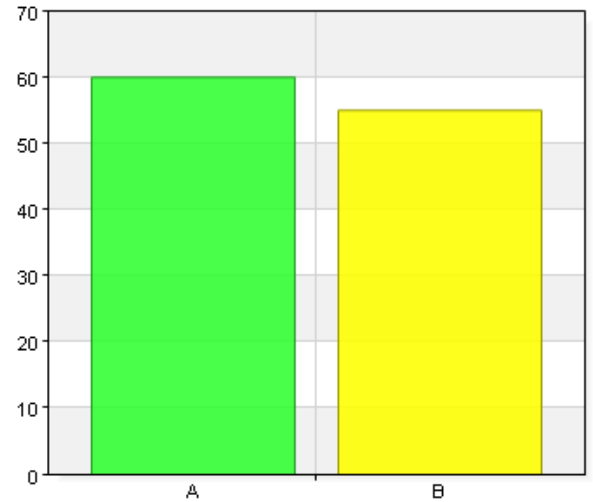


Endast larm.  
Genom min dotter.  
Ja, med biståndskoord.  
Se ovan fråga (fråga 7)  
Har träffat biståndshandläggare tidigare.  
?

## 9. Vet du vem som är din kontaktman?

Namn	Antal	%
A. Ja	60	52,2
B. Nej	55	47,8
Total	115	100

<b>Svarsfrekvens</b>
89,8% (115/128)

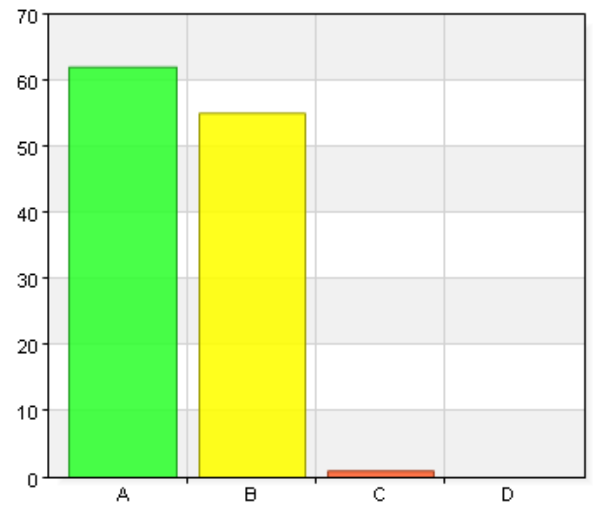


Vart ringer jag då?
Vet ej. Har endast trygghetslarm + matdistribution.
Pernilla.
Anette Lindgren.
Min dotter.
Minns ej.
Helt säkert inte.
Ringer sonen som kontaktar kommunen.
Får en kontaktperson på torsdag som jag får träffa för första gången.
?
Vet ej.
Ingen.

## 10. Känner du dig nöjd med personalens bemötande?

Namn	Antal	%
A. Ja mycket nöjd	62	52,5
B. Ja nöjd	55	46,6
C. Nej missnöjd	1	0,8
D. Nej mycket missnöjd	0	0
Total	118	100

Svarsfrekvens
92,2% (118/128)

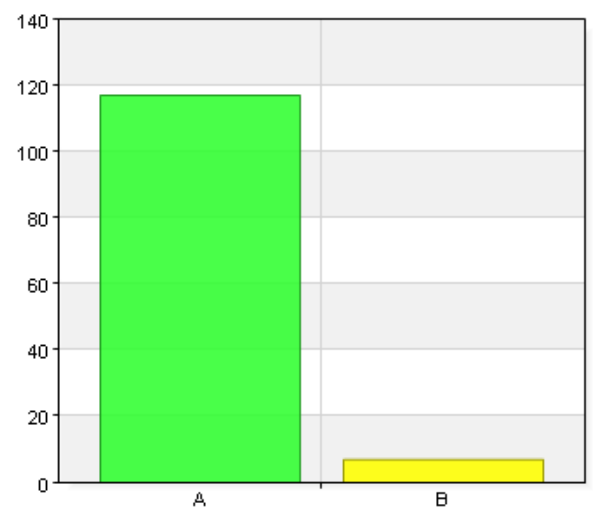


Dom har gjort sitt allra bästa.
När jag får mat mycket nöjd.
Dag o natt skillnad personal.
Varierande!
Enbart larm.
Till och från.

## 11. Vågar du framföra dina synpunkter?

Namn	Antal	%
A. Ja	117	94,4
B. Nej	7	5,6
Total	124	100

Svarsfrekvens
96,9% (124/128)

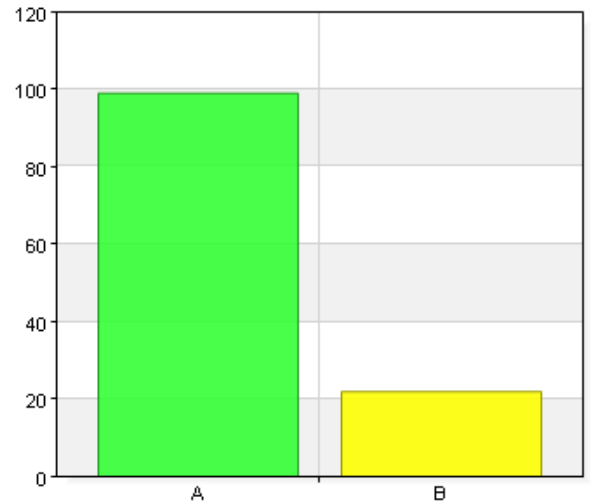




## 12. Vet du vart du ska vända dig om du vill ha kontakt med hemtjänsten?

Namn	Antal	%
A. Ja	99	81,8
B. Nej	22	18,2
Total	121	100

Svarsfrekvens
94,5% (121/128)

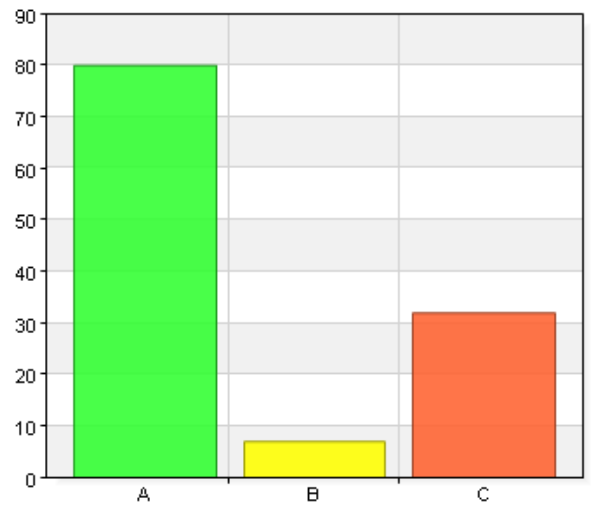


Tror det är hemtjänstens chef tel 36313 + Anki Norberg - tel.nr?
Går via anhörig.
Inte helt säker.
Ja, via larmknappen.
Någon biståndsperson kanske.
Larm.
Biståndsbed. har vi numret till.
Larmet.
Kommunens växel?
Genom larmet.

## 13. Är det lätt att komma i kontakt med hemtjänsten per telefon om du behöver ha tag i dem?

Namn	Antal	%
A. Ja	80	67,2
B. Nej	7	5,9
C. Vet ej	32	26,9
Total	119	100

<b>Svarsfrekvens</b>
93% (119/128)

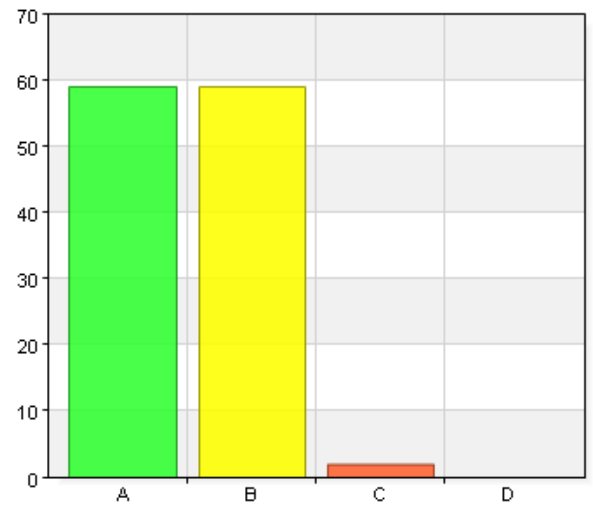


Har aldrig provat. Hur gör jag då?
Har bara trygghetslarm.
Har ej provat.
Har aldrig behövt.
Via larmet.
Har inget telefonnummer.
Har ej behövt ringa, men jag har ett trygghetslarm.
Jag har ej sökt hemtjänsten per telefon.
Ofta går EJ samtalen fram så larmet måste utnyttjas.

## 14. Om du gör en helhetsbedömning av den hjälp och det stöd du får, känner du dig nöjd?

Namn	Antal	%
A. Ja mycket nöjd	59	49,2
B. Ja nöjd	59	49,2
C. Nej missnöjd	2	1,7
D. Nej mycket missnöjd	0	0
Total	120	100

Svarsfrekvens
93,8% (120/128)



Mer än nöjd.
Det är en trygghet med hemtjänsten.
Har endast mat.
Tacksam i stort sett.
Hemtjänstpersonalen har varierande empatisk förmåga.
Ja då. Har bara trygghetslarm, utnyttjat en gång!
Att de tar ut alla mattor för vädring ibland, inte bara dammsugning.
Har enbart trygghetslarm (aldrig utnyttjat det)