

Webbenkät – Hemtjänstindex

Övergripande summering, 20 maj 2022

Inklusive jämförelse med respondenter som har/inte har hemtjänst och jämförelser med resultat från workshops med seniorer.

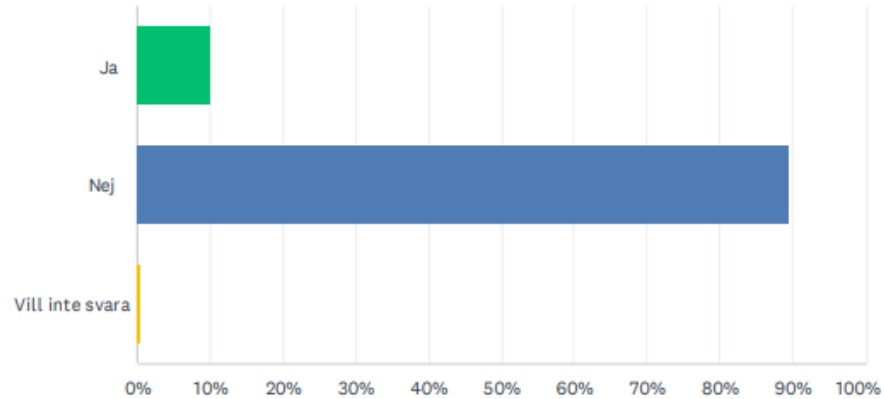
Bakgrund

- Under jan/feb – 22 utvecklades en preliminär modell för att mäta kvalitet inom hemtjänsten. Utvecklingen genomfördes under ledning av professor Gösta Bucht. I den preliminära modellen delades hemtjänstens verksamhet upp i 20 st områden.
- För att vidareutveckla denna modell genomfördes möten med experter inom SPF samt workshops med seniorer. Under mars/april – 22 genomfördes fyra workshops i olika delar av landet (med spridning avseende storlek på ort, politisk majoritet och LOV/Icke LOV), med seniorer (grupp om 6-8 seniorer).
- Resultatet från workshops ledde till att antalet områden i den preliminära modellen blev 18 st och seniorernas viktning per område kunde summeras ihop.
- Därefter utvecklades och genomfördes en enkätundersökning där drygt 1000 seniorer deltog.
- 10% av respondenterna angav att de har eller har haft hemtjänst. En separat analys har gjorts och resultaten har analyserats för de som har/har haft och de som inte har haft hemtjänst. En jämförelse med resultaten från genomförda workshops har även genomförts. Det visade sig att det finns en stor samstämmighet av hur viktiga olika delar av hemtjänsten är. Viktningen i modellen för hemtjänstindex har baserats på dessa resultat.
- I detta dokument summeras resultaten från webbenkät med 1008 seniorer genomförd under 2 veckor i början av maj 2022.
- Enkäten skickades via e-post till 3 000 seniorer (65+) inom SPF (slumpmässigt urval från medlemsregistret). Enkäten genomfördes via webbenkät.

Enkät från SPF Seniorerna om kvaliteten i kommunens hemtjänst

F1 Har du eller har du haft hemtjänst?

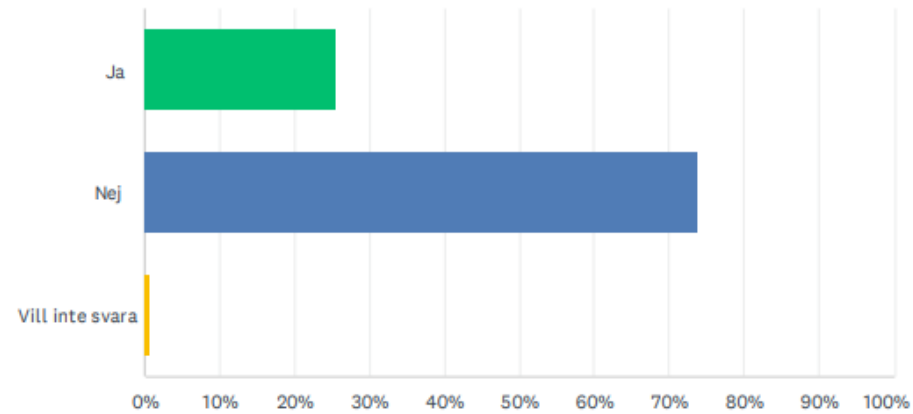
Svarade: 1,008 Hoppade över: 0



SVARSVAL	SVAR	
Ja	10.02%	101
Nej	89.48%	902
Vill inte svara	0.50%	5
TOTALT		1,008

F2 Är du närstående med en person som har eller har haft hemtjänst?

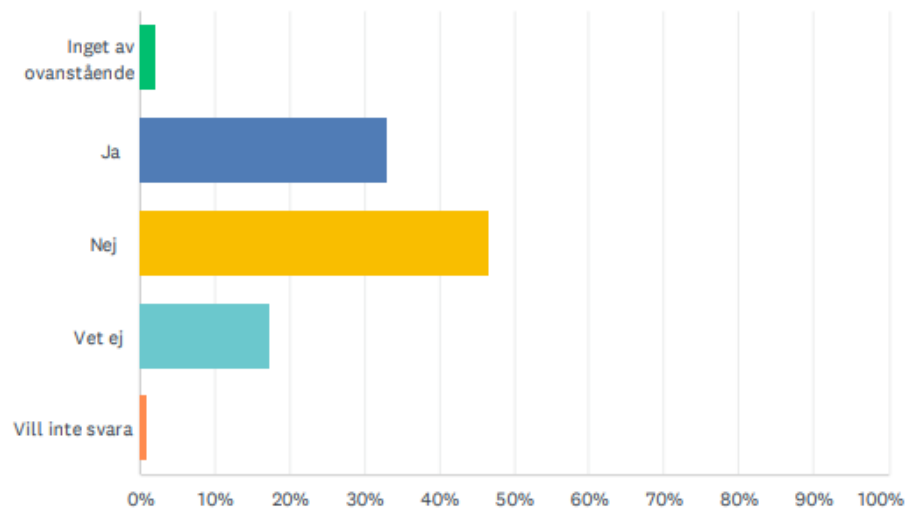
Svarade: 903 Hoppade över: 105



SVARSVAL	SVAR	
Ja	25.58%	231
Nej	73.75%	666
Vill inte svara	0.66%	6
TOTALT		903

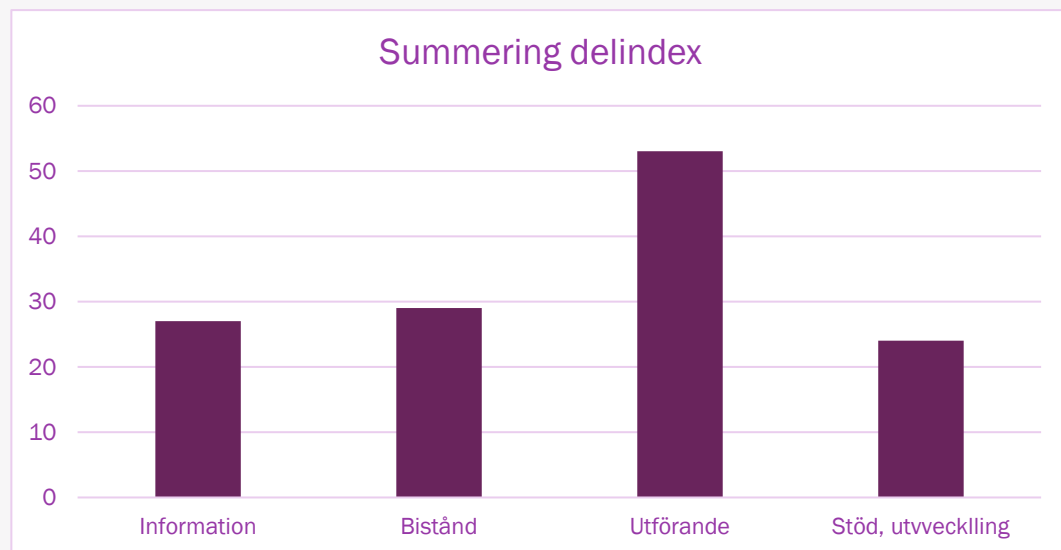
F3 Fick du eller din närstående välja hemtjänstutförare?

Svarade: 332 Hoppade över: 676



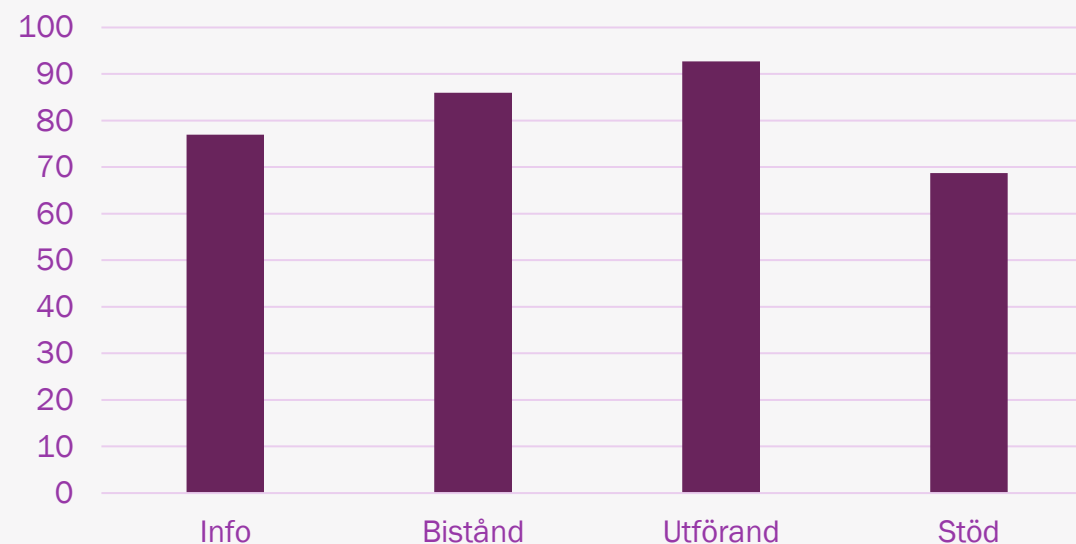
SVARSVAL	SVAR	
Inget av ovanstående	2.11%	7
Ja	33.13%	110
Nej	46.69%	155
Vet ej	17.17%	57
Vill inte svara	0.90%	3
TOTALT		332

Resultat från workshops (Metod: Välja var sätta poäng)



Kommentar: Samma trend, utförande är viktigast.
Kommunens stöd/utveckling graderas lägst

Webbenkät 1000 personer Resultat alla respondenter (Metod: "Hur viktigt är..." skala 1-10)



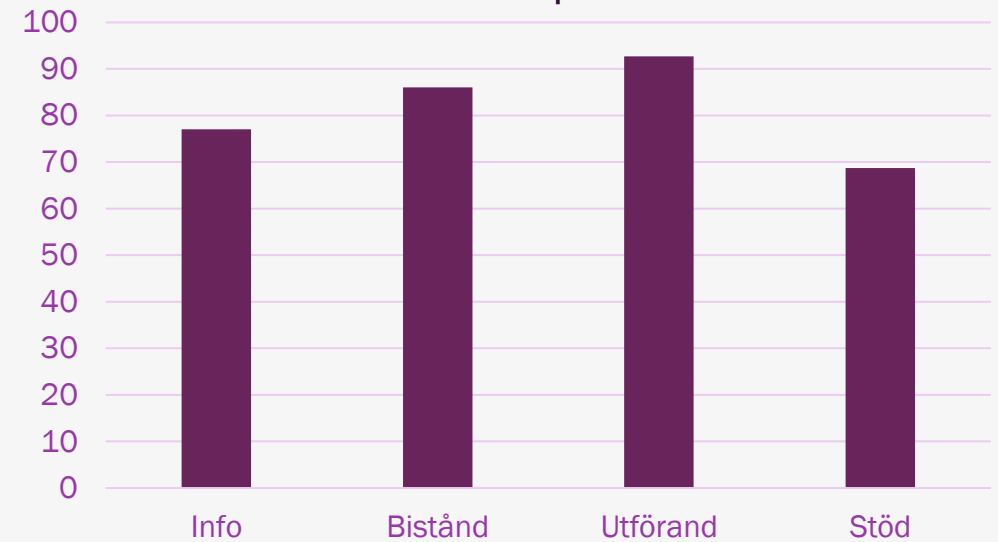
Kommentar : Inga väsentliga skillnader mellan
resultat från workshops och resultat i webbenkät,
för alla resterande kvalitetsområden

Enkät från SPF Seniorerna om kvaliteten i kommunens hemtjänst

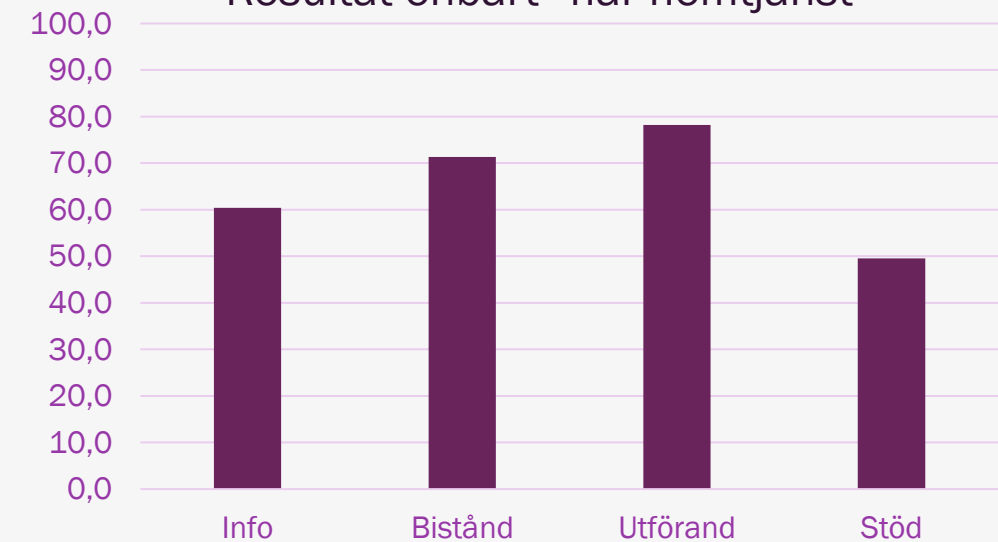
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	TOTALT
Hur viktigt är det att kommunen presenterar information på sin webbplats, såsom kontaktinformation till kommunen, information om hur du söker bistånd, priser, vilken hjälp du kan få och information om de som utför hemtjänsten?	1.27% 11	0.00% 0	0.46% 4	0.81% 7	3.69% 32	1.85% 16	3.81% 33	10.96% 95	8.19% 71	68.97% 598	867
Hur viktigt är det att biståndsbeslutet blir anpassat efter dina behov, att det finns viss flexibilitet i biståndsbeslutet, att du kan välja utförare och att kommunen arbetar systematiskt och har utbildade biståndshandläggare?	0.92% 8	0.00% 0	0.35% 3	0.12% 1	2.19% 19	0.69% 6	2.08% 18	7.38% 64	8.88% 77	77.39% 671	867
Hur viktigt är det att personalens bemötande är bra, att de tar hänsyn till dina åsikter, att de gör sitt jobb, kommer i tid, att du är trygg, är nöjd generellt sett och att det är få olika personer som kommer hem till dig?	0.92% 8	0.12% 1	0.00% 0	0.12% 1	0.69% 6	0.46% 4	0.81% 7	4.15% 36	7.50% 65	85.24% 739	867
Hur viktigt är det att kommunen erbjuder digitala tjänster (till exempel nattkamera, digitala lås), erbjuder tjänster som stödjer anhöriga, rutiner för förebyggande insatser, rutiner för säker vård och omsorg och att kommunen har rutiner för samarbete med primärvården?	1.38% 12	0.00% 0	0.58% 5	1.04% 9	4.96% 43	3.69% 32	5.42% 47	14.19% 123	8.42% 73	60.32% 523	867

Kommentar : Snarlika resultat i webbenkäten mellan alla respondenter och de som har hemtjänst.

Resultat alla respondenter

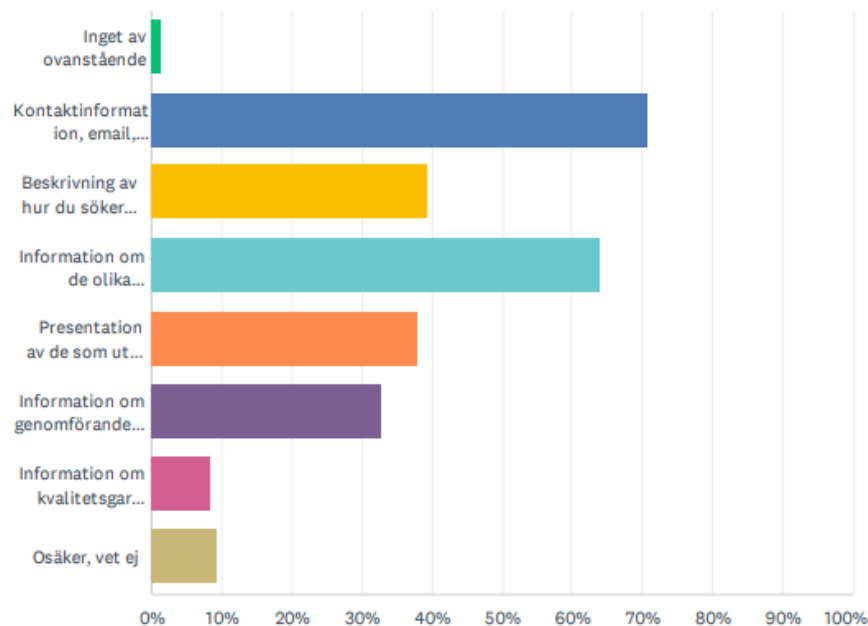


Resultat enbart "har hemtjänst"

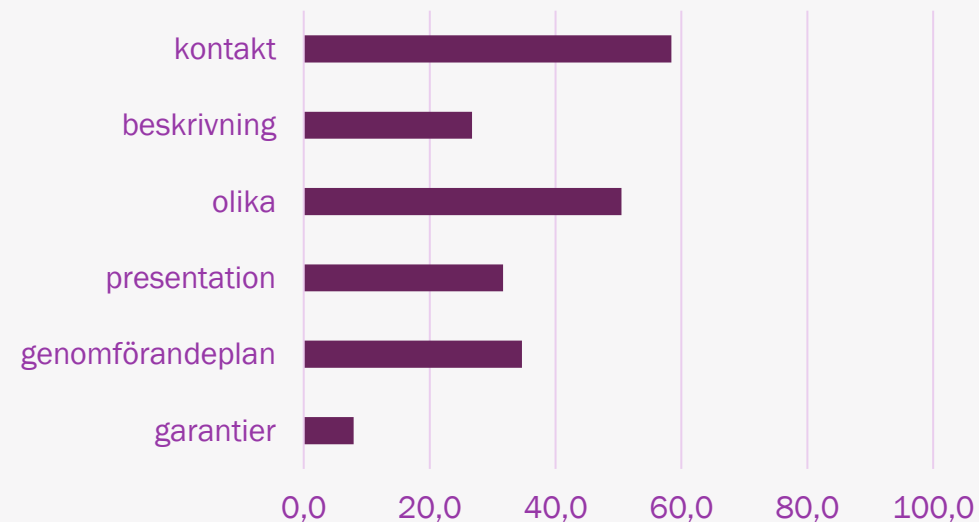


F5 Vilken information är viktigast att kommunen presenterar på sin webbplats? Var vänlig och ange vilka TRE områden som är viktigast för dig att kommunen presenterar på sin webbplats, för att kvaliteten inom hemtjänsten ska vara god

Svarade: 837 Hoppade över: 171



Resultat enbart "har hemtjänst"

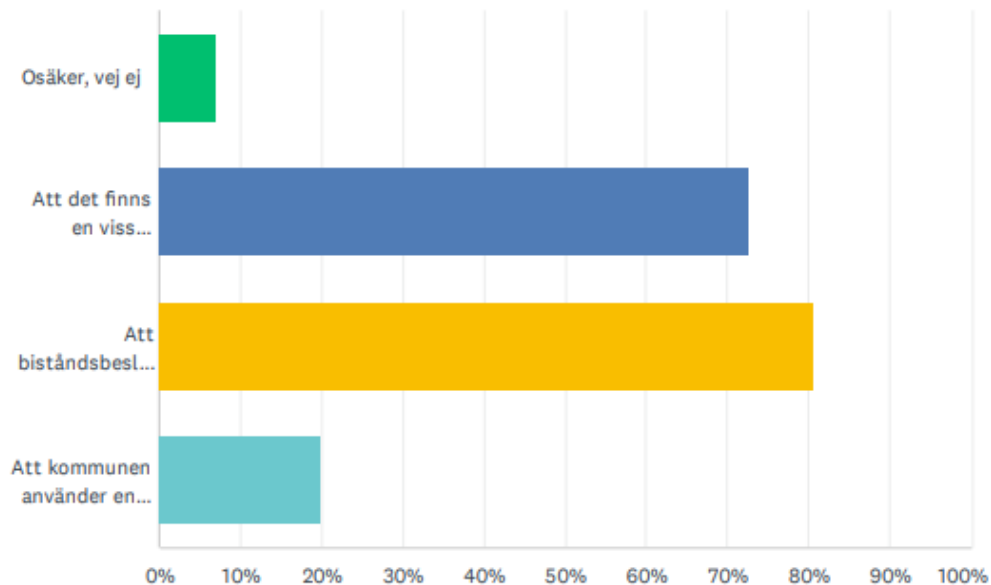


SVARSVAL	SVAR
Inget av ovanstående	1.19% 10
Kontaktinformation, email, telefonnummer till kommunen. Att det framgår vem du ska ta kontakt med om du är missnöjd	70.73% 592
Beskrivning av hur du söker bistånd och ungefärliga väntetider för att få ett biståndsbeslut	39.19% 328
Information om de olika hemtjänstinsatser kommunen erbjuder och vad det kostar	64.04% 536
Presentation av de som utför hemtjänsten. Information om hur du väljer utförare av hemtjänsten	37.87% 317
Information om genomförandeplan, personalkontinuitet och kontaktman	32.86% 275
Information om kvalitetsgarantier och resultat från kundundersökningar	8.36% 70
Osäker, vet ej	9.32% 78
Totalt antal svarade: 837	

Kommentar : Snarlika resultat i webbenkäten mellan alla respondenter och de som har hemtjänst.

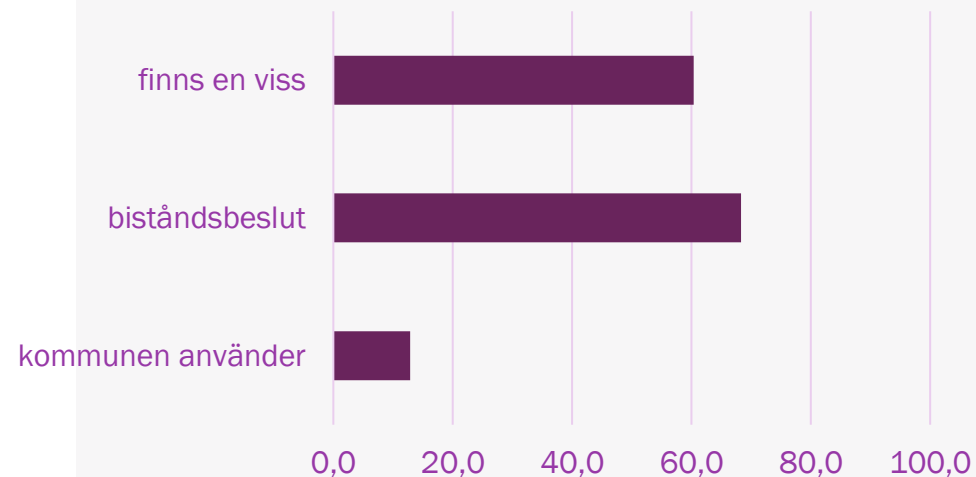
F6 Var vänlig och ange vilka TVÅ områden som du tycker är viktigast när det gäller processen kring biståndsbeslut, för att kvaliteten inom hemtjänsten ska vara god

Svarade: 831 Hoppade över: 177



SVARSVAL	SVAR
Osäker, vej ej	7.10% 59
Att det finns en viss flexibilitet i biståndsbeslutet för dig som senior (till exempel att du kan påverka vad hemtjänsten ska göra under den tid de hjälper dig) och att du får välja utförare av hemtjänsten	72.56% 603
Att biståndsbeslutet blir anpassat efter dina behov och att personalen har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig	80.63% 670
Att kommunen använder en systematik i biståndsprocessen och uppföljningen och att biståndshandläggarna är utbildade	19.86% 165
Totalt antal svarade: 831	

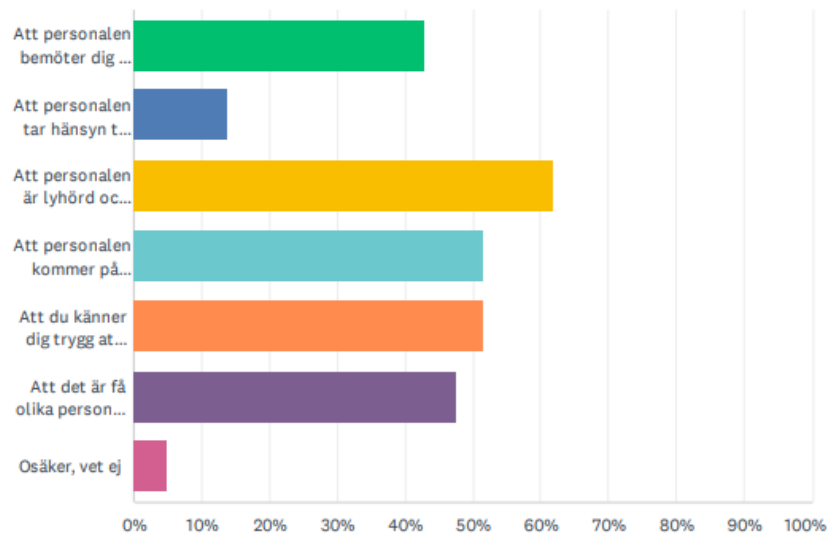
Resultat enbart "har hemtjänst"



Kommentar : Snarlika resultat i webbenkäten mellan alla respondenter och de som har hemtjänst.

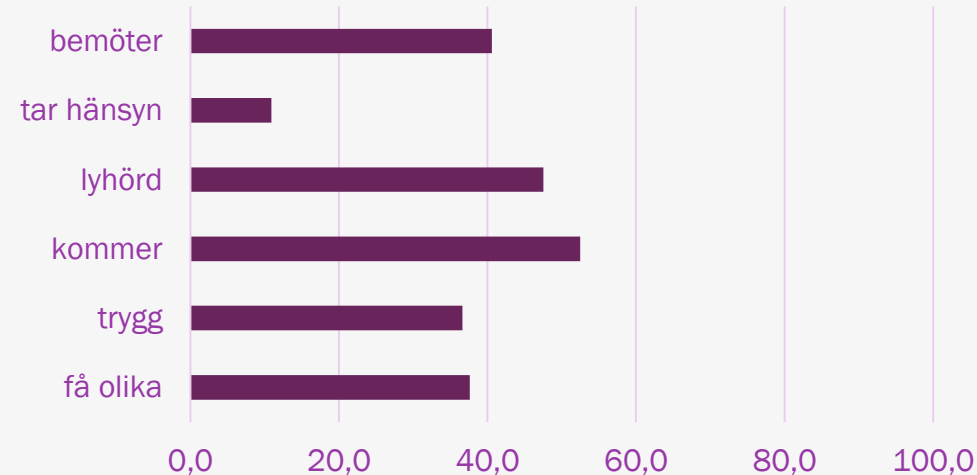
F7 Var vänlig och ange vilka TRE områden som du tycker är viktigast när det gäller utförandet av hemtjänsten, för att kvaliteten inom hemtjänsten ska vara god

Svarade: 822 Hoppade över: 186



SVARSVAL	SVAR
Att personalen bemöter dig på ett respektfullt sätt	42.82% 352
Att personalen tar hänsyn till din integritet	13.87% 114
Att personalen är lyhörd och tar hänsyn till dina åsikter om hur och när hjälpen ska utföras, att personalen utför sina arbetsuppgifter och att du sammantaget är nöjd med hemtjänsten	61.92% 509
Att personalen kommer på avtalad tid och meddelar dig vid eventuella förändringar och att det är lätt att få kontakt med personalen	51.58% 424
Att du känner dig trygg att bo hemma med stöd av hemtjänsten. Du känner förtroende för personalen och personalen bemöter dig på ett bra sätt	51.34% 422
Att det är få olika personer som kommer hem till dig	47.57% 391
Osäker, vet ej	4.87% 40
Totalt antal svarade: 822	

Resultat enbart "har hemtjänst"

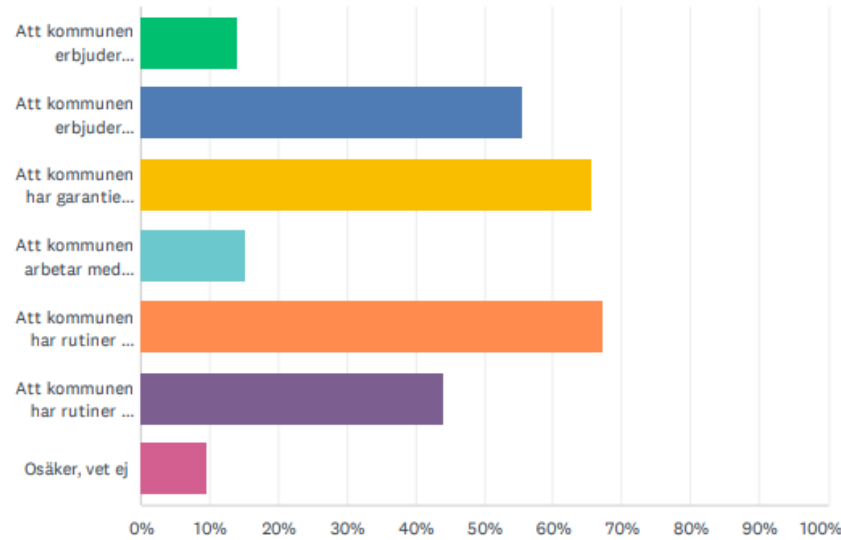


Kommentar : Snarlika resultat i webbenkäten mellan alla respondenter och de som har hemtjänst.

Dock tycker de som har hemtjänst att "passa tid och lätt få kontakt" är viktigare än vad alla respondenter tycker.

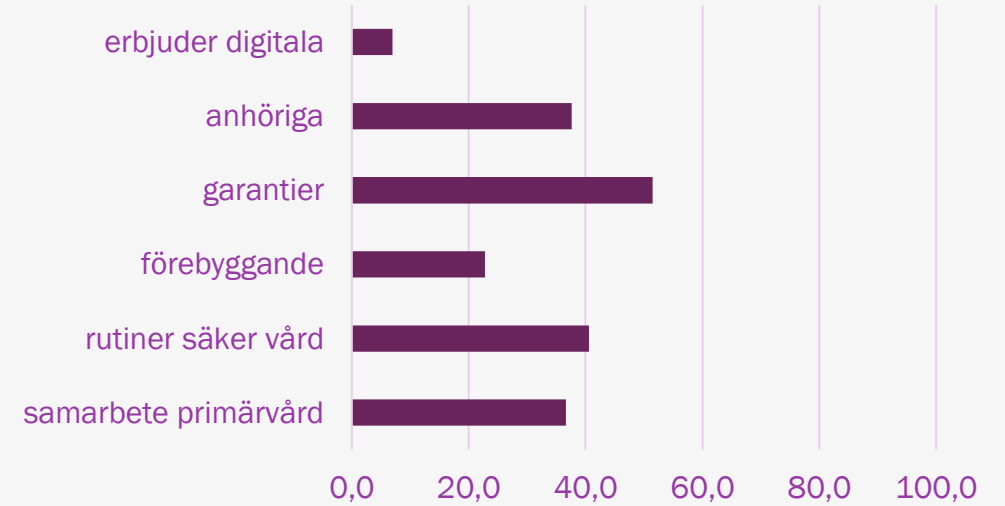
F8 Var vänlig och ange vilka TRE områden som du tycker är viktigast för att kvaliteten inom hemtjänsten ska vara god, när det gäller kommunens stöd och utveckling av hemtjänsten.

Svarade: 800 Hoppade över: 208



SVARSVAL	SVAR
Att kommunen erbjuder digitala lösningar (till exempel nattkamera och digitala lås) som ska göra hemtjänsten bättre	14.12% 113
Att kommunen erbjuder tjänster som stödjer anhöriga/närstående och att kommunen har rutiner för samarbete med anhöriga	55.38% 443
Att kommunen har garantier kring trygghetslarm (till exempel en garanti att besök görs inom en viss tid efter larm)	65.63% 525
Att kommunen arbetar med kvalitetsstyrning och förebyggande insatser (till exempel förebygga fallskador i hemmet)	15.13% 121
Att kommunen har rutiner för säker vård och omsorg (till exempel att det finns rutiner för hur personalen ska agera om den äldre inte öppnar dörren på ringsignal)	67.25% 538
Att kommunen har rutiner för samarbete med primärvården	44.00% 352
Osäker, vet ej	9.63% 77
Totalt antal svarade: 800	

Resultat enbart "har hemtjänst"



Kommentar : Snarlika resultat i webbenkäten mellan alla respondenter och de som har hemtjänst.
 Dock tycker de som har hemtjänst att "garantier kring trygghetslarm" är snäppet viktigare och "rutiner säker vård" är mindre viktigt än vad alla respondenter tycker.