

# 2013 års brukarundersökningar



Social- och äldrenämnden  
2013

## Tillvägagångssätt och svarsfrekvens

Syftet med undersökningarna att ge en övergripande bild av brukarnas upplevelse av kontakten med Nacka kommun, kvaliteten i de olika verksamhetsområdena samt identifiera områden där insatserna kan utvecklas ytterligare.

Svaren samlades in med hjälp av en postal enkät och två påminnelser v 39-47. Totalt 3036 enkäter till 2730 olika adressater, 174 naturliga bortfall (t ex adressreturer, avlidna), 2566=ny adressbas. 1482 svar = 58% svarsfrekvens.

	Svars frekvens 2011	Svars frekvens 2012	Svars frekvens 2013	Antal svar 2013
Mottagningsgruppen			37%	34 st
Vuxengruppen			40%	25 st
Arbete och Rehab			13%	14 st
Hemtjänst över 65	73%	68%	71%	756 st
Dagverksamhet	*	77%	51%	60 st
Socialpsykiatri	46%	48%	46%	79 st
Utredningsgruppen inom Barn och Ungdom	32%	31%	10%	10 st
Öppna insatser			30%	12 st
Heldygnsinsatser			6%	2 st
Familjebehandling	31%	42%	25%	8 st
Äldreboende	64%	54%	61%	302 st
Hemtjänst under 65	57%	68%	58%	56 st
LSS			42-58%	11-42 st
<b>TOTAL SVARSFREKVENNS</b>	<b>56%</b>	<b>53%</b>	<b>58%</b>	<b>1482 st</b>

## Enkäten

Enkäten var i huvudsak uppbyggd kring positivt formulerade påståenden som baserades på nämndens och verksamheternas mål.

Om brukaren inte ville eller kunde värdera något påstående ombads denne gå vidare till nästa påstående.

Enkäten bestod, om möjligt, av två delar. Värdering av insatsen samt handläggningen.

### Hur väl instämmer du i följande påståenden?

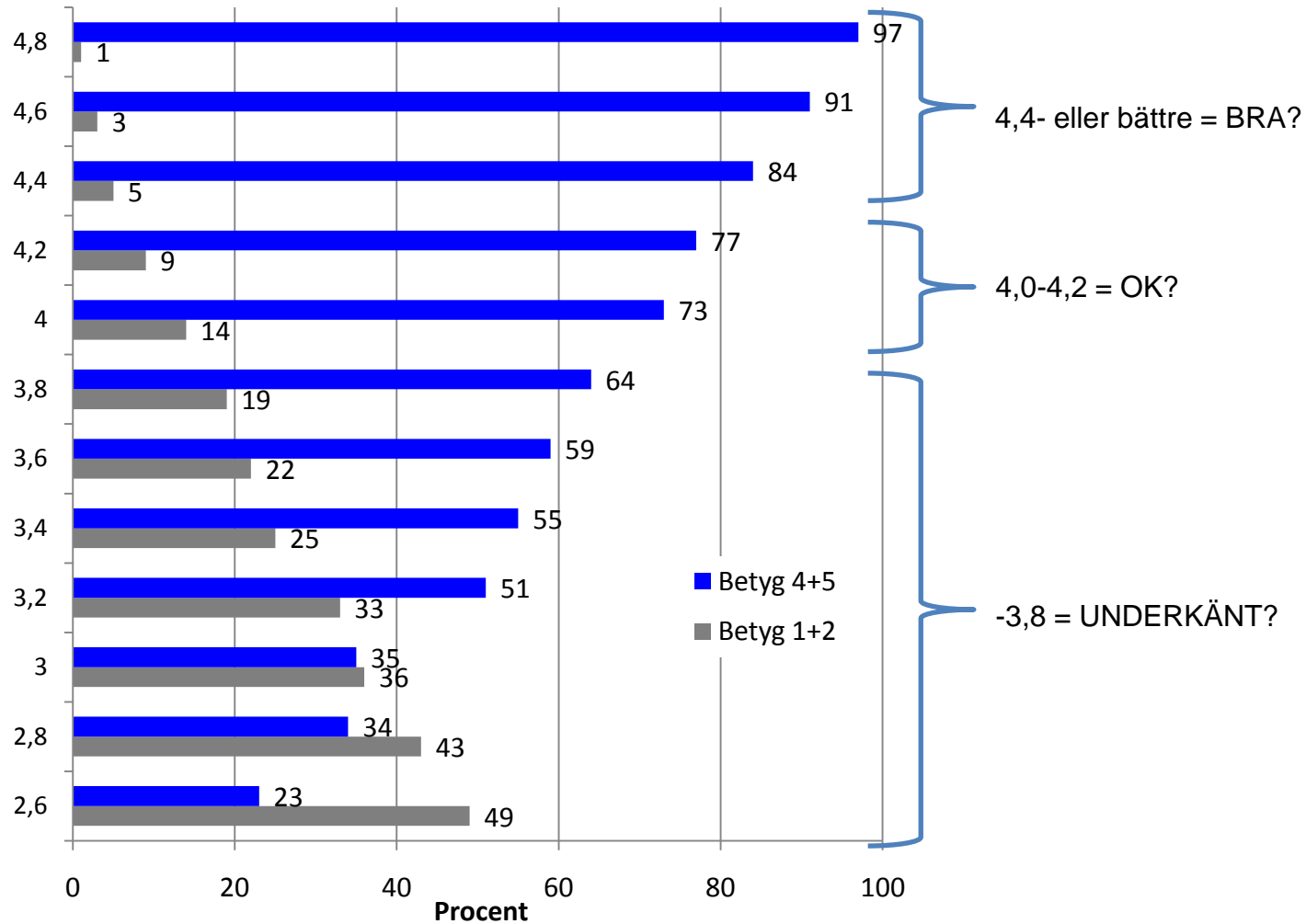
	Instämmer helt	Instämmer delvis	Varken eller	Tar delvis avstånd	Tar helt avstånd
1 Jag är nöjd med mitt äldreboende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Jag känner mig trygg i mitt boende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Jag får den hjälp jag behöver på mitt äldreboende	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Jag har förtroende för personalen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Personalen visar respekt för mig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Personalen tar hänsyn till mina önskemål	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Jag får träffa läkare när jag ber om det	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Det finns ett bra utbud av aktiviteter där jag bor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Jag får delta i de aktiviteter jag önskar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Jag får komma ut när jag vill	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 Jag kan bestämma själv när jag vill göra olika saker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Anonymitet

All sammanställning har genomförts av Nordiska Undersökningsgruppen, vilket bl a innebär att alla svar är anonyma. Grupper mer 7 svar eller färre redovisas inte.

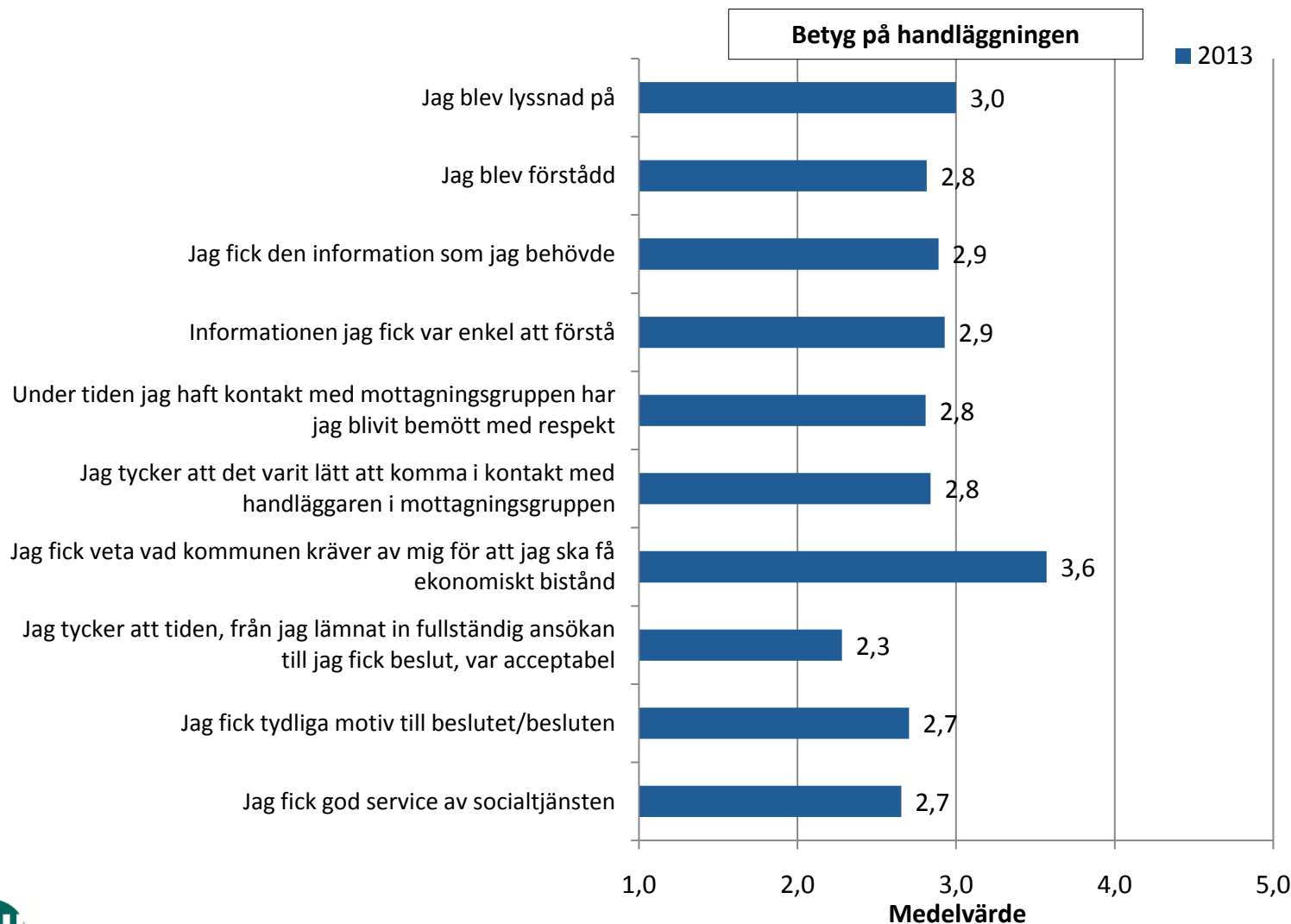
# Resultaten

Presenteras i medelvärden vilket innebär följande frekvensfördelning



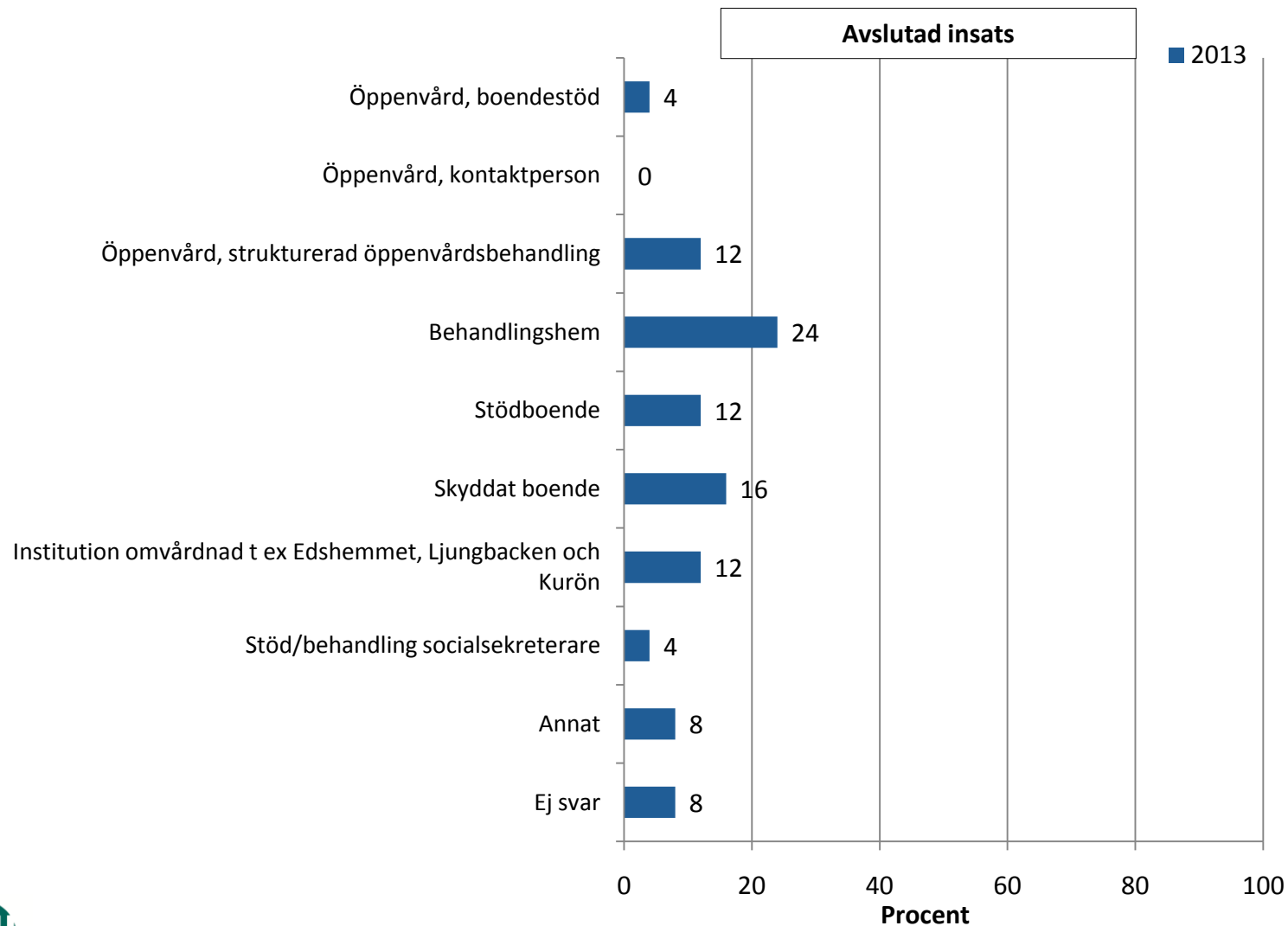
# Mottagningsgruppen (34 svar, 37%)

Månatliga utskick från Nacka kommun till de som avslutat insatsen aug-okt



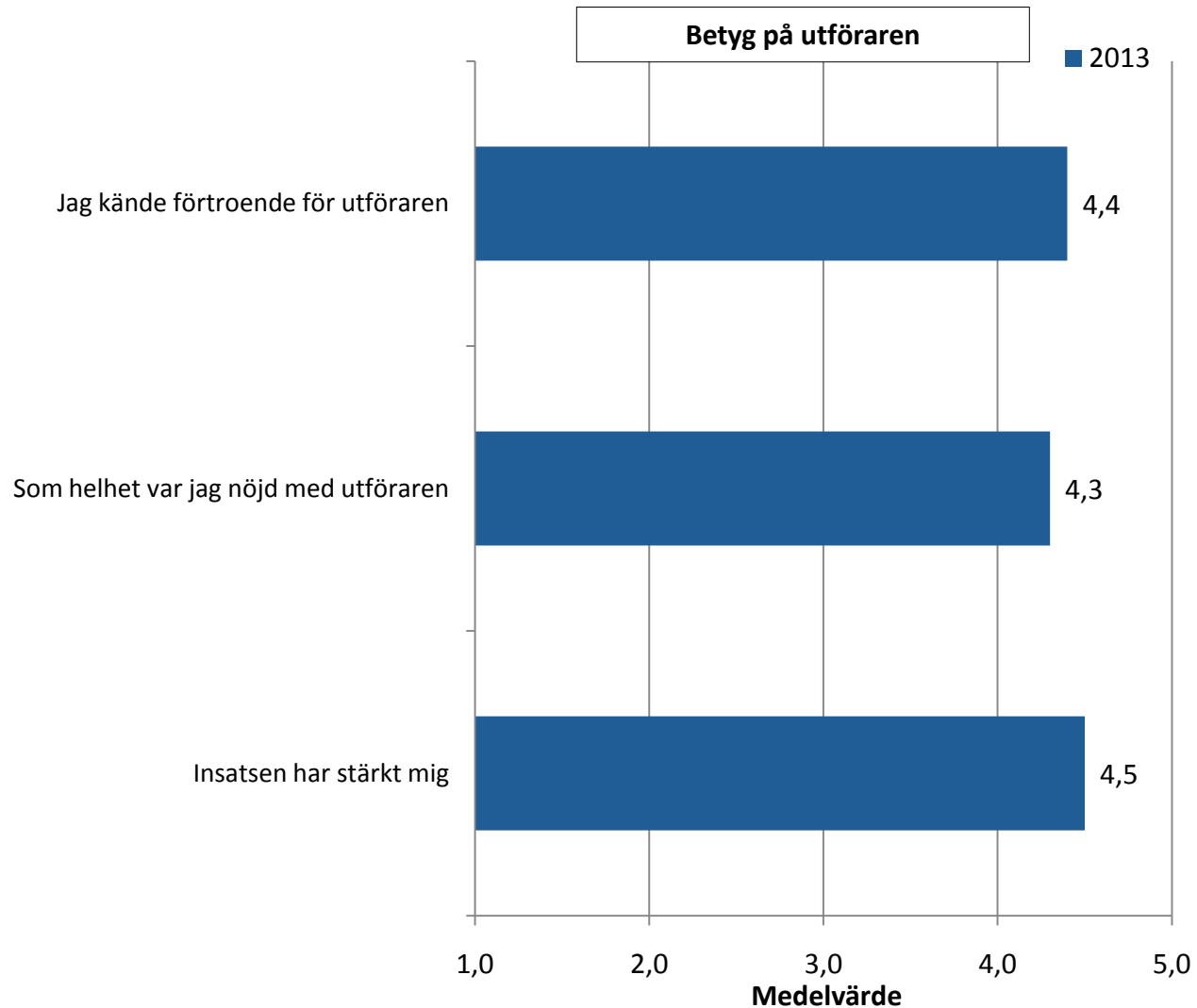
# Vuxengruppen (25 svar, 40%)

Utskick från Nacka kommun till de som avslutat insatsen april-aug



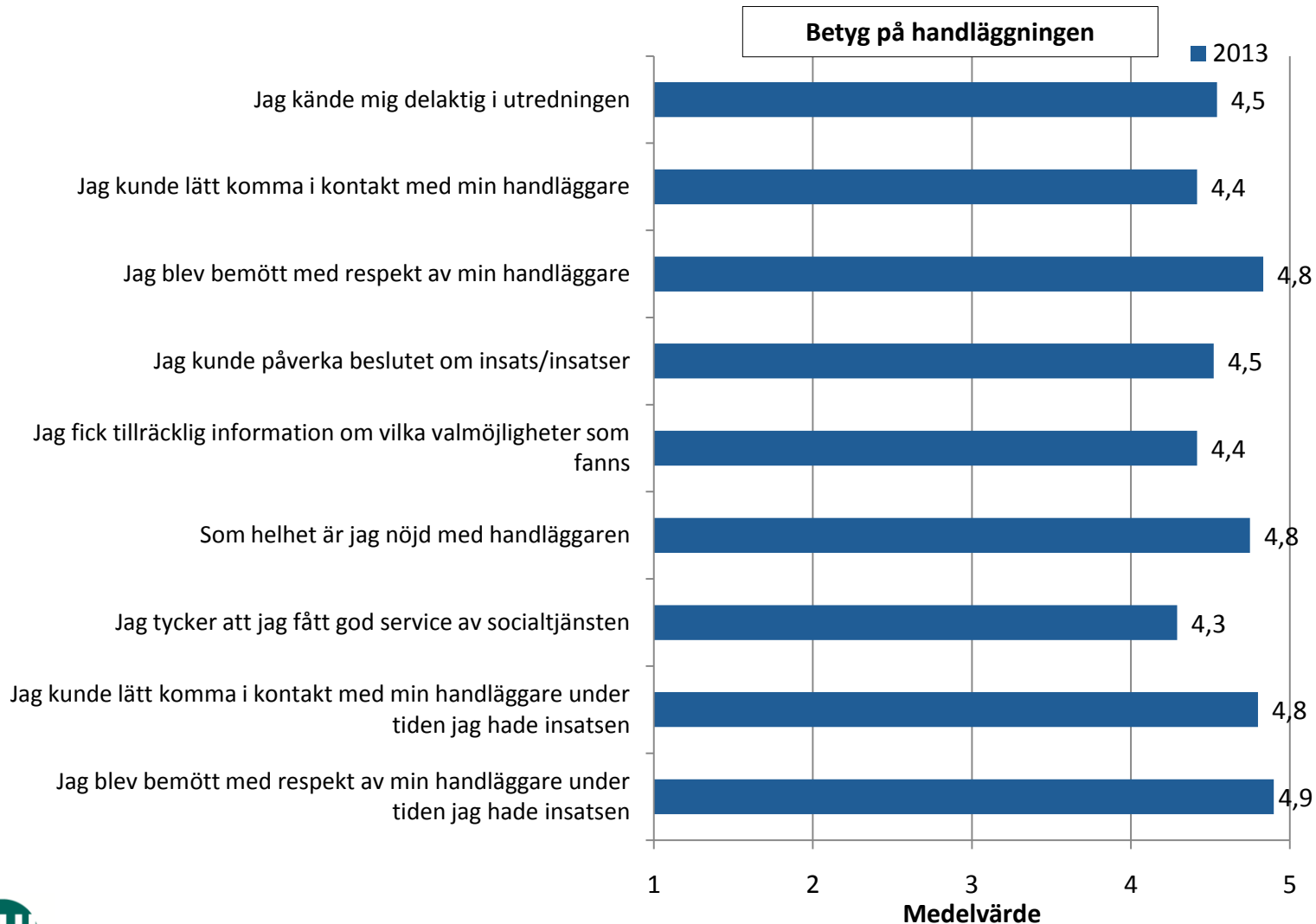
# Vuxengruppen (25 svar, 40%)

Utskick från Nacka kommun till de som avslutat insatsen april-aug



# Vuxengruppen (25 svar, 40%)

Utskick från Nacka kommun till de som avslutat insatsen april-aug





# Hemtjänst över 65 år (756 svar, 71%)

Samtliga brukare med insatsen 1/9

Betyg på utföraren									
	-04	-06	-07	-08	-09	-10	-11	-12	-13
Jag är nöjd med hemtjänsten	4,3	4,6	4,6	4,6	4,7	4,7	4,6	4,6	4,6
Jag känner mig trygg med hjälpen från hemtjänsten	4,4	4,7	4,7	4,6	4,7	4,7	4,6	4,6	4,6
Jag träffar oftast personal jag känner	*	4,4	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,4
Jag har förtroende för personalen	4,5	4,7	4,7	4,7	4,8	4,7	4,7	4,7	4,6
Personalen visar respekt för mig	4,6	4,8	4,8	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7
Personalen tar hänsyn till mina önskemål	4,5	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,6	4,7	4,7
Det är lätt att komma i kontakt med hemtjänstpersonalen	4,2	4,5	4,5	4,5	4,6	4,6	4,5	4,5	4,5
Hemtjänstpersonalen kommer på den tid som avtalats	4,3	4,5	4,5	4,4	4,4	4,5	4,4	4,4	4,4
För mig okänd hemtjänstpersonal visar alltid upp legitimation när de kommer	*	*	3,4	3,4	3,5	3,7	3,6	3,6	3,6
Jag får komma ut på olika aktiviteter i den utsträckning som jag önskar	3,0	3,5	3,8	3,8	3,8	4,0	3,8	3,9	3,8
Jag, som företrädare, är nöjd med kontakterna med hemtjänstpersonalen	*	*	*	*	4,6	4,6	4,5	4,6	4,5

# Hemtjänst över 65 år (756 svar, 71%)

Samtliga brukare med insatsen 1/9

Betyg på handläggningen									
	-04	-06	-07	-08	-09	-10	-11	-12	-13
Jag har varit delaktig och kunnat påverka mitt beslut om insats	4,0	4,6	4,6	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,6
Jag blir bemött med respekt av min handläggare	4,5	4,9	4,9	4,8	4,8	4,8	4,7	4,7	4,7
Jag kan lätt komma i kontakt med min handläggare	4,0	4,6	4,5	4,4	4,5	4,5	4,4	4,3	4,4
Jag är nöjd med de beslut om insatser/åtgärder jag fått	*	4,7	4,7	4,7	4,7	4,7	4,6	4,6	4,6
Jag har fått tillräcklig information av min handläggare om vilka valmöjligheter som finns	4,0	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,3	4,3	4,4
Jag fick god service av socialtjänsten	*	*	*	*	*	*	*	*	4,5

# Hemtjänst över 65 år

Totalbetyg/utförare jämfört med antalet svar/utförare

	Jag är nöjd med hemtjänsten	Antal svar per utförare	
Evelyns Hemtjänst	5,0	16	} Snitt svar: 14 st
Mituna	5,0	8	
Äldreomsorgens Hemtjänst i Saltsjöbaden	5,0	10	
Må Bäst Hemtjänst	4,9	19	
Aktiv Omsorg	4,8	8	
Marla Service	4,8	20	
Nacka Hemservice	4,8	8	
Saltsjöbaden-Hemtjänst Nilsson/Hannebo	4,8	24	
Curanda Vårdassistans	4,7	39	
Holmströms Hemtjänst	4,7	37	
NyponRosens Hemtjänst	4,7	31	
Olivia Hemtjänst	4,7	37	
Rosanum Hemvård	4,7	34	
Orrens Vård & Omsorg	4,6	96	
<b>Kommunen totalt</b>	<b>4,6</b>		
<hr/>			
Annas Vård & HemtjänstTeam	4,5	28	} Snitt svar 31 st
Annelies Hemtjänstteam	4,5	46	
Baggenfjärdens hemtjänst	4,5	40	
Aleris Omsorg, Aleris Hemtjänst	4,4	38	
Annlita Sociala Omsorgspedagogen	4,4	8	
Lövholmens Hemtjänst	4,4	76	
Attendo Care	4,2	16	
Vård & Omsorgsteamet	4,2	17	

# Hemtjänst över 65 år

Totalbetyg/utförare historik (grön=0,2 högre än totalt, röd=0,2 sämre än totalt)

Utförare	-10	-11	-12	-13	Utförare	-10	-11	-12	-13
Evelyns Hemtjänst	-	-	5,0	5,0	Rosanum Hemvård	4,4	4,2	4,4	4,7
Mituna	5,0	5,0	5,0	5,0	Orrens Vård & Omsorg	4,6	4,5	4,6	4,6
Äldreomsorgens Hemtj. i Saltsjöbaden	-	-	-	5,0	Annas Vård & HemtjänstTeam	4,9	4,4	4,3	4,5
Må Bäst Hemtjänst	-	-	4,9	4,9	Annelies Hemtjänstteam	4,6	4,7	4,2	4,5
Aktiv Omsorg	4,5	4,6	4,5	4,8	Baggenfjärdens hemtjänst	4,8	4,5	4,6	4,5
Marla Service	4,8	4,6	4,6	4,8	Aleris Omsorg, Aleris Hemtjänst	4,7	4,5	4,5	4,4
Nacka Hemservice	4,7	-	-	4,8	Annlita Sociala Omsorgspedagogen	-	-	-	4,4
Saltsjöbaden-Hemtjänst Nilsson/Hannebo	4,7	4,6	4,8	4,8	Lövholmens Hemtjänst	4,8	4,5	4,5	4,4
Curanda Vårdassistans	4,6	4,7	4,8	4,7	Attendo Care	4,6	4,4	4,3	4,2
Holmströms Hemtjänst	4,9	4,7	4,7	4,7	Vård & Omsorgsteamet	-	-	-	4,2
NyponRosens Hemtjänst	4,7	4,9	4,9	4,7	<b>TOTALT</b>	<b>4,7</b>	<b>4,6</b>	<b>4,6</b>	<b>4,6</b>
Olivia Hemtjänst	4,6	4,5	4,7	4,7					

# Dagverksamhet (60 svar, 51%)

Samtliga brukare med insatsen 1/9

## Betyg på utföraren

	-12	-13
Jag trivs på min dagverksamhet	4,7	4,8
Jag får den hjälp jag behöver på min dagverksamhet	4,6	4,8
Jag känner mig trygg med personalen på min dagverksamhet	4,7	4,9
Jag känner förtroende för personalen	4,8	4,9
Jag träffar oftast personal som jag känner	4,7	4,6
Personalen visar respekt för mig	4,6	4,8
Personalen tar hänsyn till mina önskemål	4,6	4,7
Det är lätt att komma i kontakt med personalen	4,8	4,9
Jag är nöjd med utbudet av aktiviteter på dagverksamheten	4,0	4,2
Jag har varit delaktig i planeringen av min dagverksamhet	3,5	3,3

# Dagverksamhet (60 svar, 51%)

Samtliga brukare med insatsen 1/9

## Önskade förändringar

	-12	-13
Fler tider på morgonen när man kan börja på dagverksamheten	6%	13%
Fler tider på eftermiddagen man kan sluta på dagverksamheten	11%	10%
Att det är öppet på helgerna	21%	20%
Större möjlighet till vila under dagen	16%	8%
Ökade möjligheter att komma ut under dagen	41%	27%
Större inflytande på vilka aktiviteter som erbjuds	32%	27%
Större inflytande på vilka man ska göra aktiviteterna tillsammans med	11%	8%

# Socialpsykiatri (79 svar, 46%)

Samtliga brukare med insatsen 1/9

## Betyg på stödpersonerna

	-04	-06	-07	-08	-09	-10	-11	-12	-13
Jag är nöjd med det stöd jag får	3,9	4,3	4,3	4,2	4,0	4,3	4,4	4,1	4,4
Jag känner mig trygg med mitt boende	4,1	4,2	4,4	4,1	4,1	4,1	4,2	4,2	4,1
Jag har förtroende för de som ger mig stöd	4,2	4,4	4,4	4,3	4,2	4,4	4,4	4,2	4,5
De som ger mig stöd visar respekt för mig	4,3	4,5	4,5	4,4	4,3	4,3	4,5	4,4	4,6
De som ger mig stöd tar hänsyn till mina önskemål	4,2	4,3	4,4	4,3	4,2	4,4	4,3	4,4	4,5
Det är lätt att komma i kontakt med de som ger mig stöd	4,2	4,4	4,4	4,3	4,1	4,2	4,3	4,1	4,4
Det finns ett bra utbud av aktiviteter som jag har tillgång till	3,5	3,7	3,6	3,6	3,5	3,7	3,6	3,9	4,1
Jag besöker ofta de träfflokaler som finns	2,0	2,8	2,3	2,6	2,6	2,3	2,3	2,5	2,3
Om du har boendestöd: Vilket betyg skulle du vilja sätta på det boendestöd du har?	*	*	*	*	*	*	4,4	4,2	4,2
Jag, som företrädare, är nöjd med kontakterna med de som utför insatsen	*	*	*	*	4,1	4,6	4,2	4,8	4,1

# Socialpsykiatri (79 svar, 46%)

Samtliga brukare med insatsen 1/9

## Betyg på handläggningen

	-04	-06	-07	-08	-09	-10	-11	-12	-13
Jag har varit delaktig och kunnat påverka mitt beslut om insats	*	4,4	4,3	4,3	4,0	4,3	4,3	4,4	4,3
Jag blir bemött med respekt av min handläggare	*	4,5	4,6	4,4	4,4	4,5	4,5	4,5	4,6
Jag kan lätt komma i kontakt med min handläggare	*	4,1	4,1	4,1	3,7	4,1	4,1	4,2	4,4
Jag är nöjd med de beslut om insatser/åtgärder jag fått	*	4,2	4,4	4,3	4,1	4,4	4,1	4,4	4,5
Jag fick god service av socialtjänsten	*	*	*	*	*	*	*	*	4,2
Jag, som företrädare, är nöjd med kontakterna med kommunens handläggare	*	*	*	*	4,1	4,6	3,9	4,6	4,5



# Äldreboende (302 svar, 61%)

Samtliga brukare med insatsen 1/9

## Betyg på utföraren

	-04	-06	-07	-08	-09	-10	-11	-12	-13
Jag är nöjd med mitt äldreboende	4,3	4,5	4,4	4,4	4,4	4,5	4,5	4,4	4,5
Jag känner mig trygg med mitt boende	4,5	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,5	4,6
Jag får den hjälp jag behöver på mitt äldreboende	4,4	4,5	4,5	4,5	4,6	4,5	4,5	4,4	4,5
Jag har förtroende för personalen	4,5	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,5	4,6
Personalen visar respekt för mig	4,5	4,6	4,5	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6	4,6
Personalen tar hänsyn till mina önskemål	4,3	4,4	4,4	4,4	4,5	4,5	4,4	4,4	4,5
Jag får träffa läkare när jag ber om det	4,2	4,2	4,2	4,2	4,1	4,3	4,2	4,1	4,1
Det finns ett bra utbud av aktiviteter där jag bor	3,6	3,8	3,9	3,8	3,9	4,1	4,1	4,0	4,2
Jag får delta i de aktiviteter jag önskar	*	*	*	*	4,3	4,4	4,4	4,4	4,5
Jag får komma ut när jag vill	3,5	3,7	3,7	3,6	3,7	3,8	4,0	3,9	3,9
Jag kan bestämma själv när jag vill göra olika saker	3,7	3,7	3,7	3,7	3,7	3,9	3,9	3,9	4,0
Jag, som företrädare, är nöjd med kontakterna med personalen på äldreboendet	*	*	*	*	4,6	4,6	4,6	4,5	4,6

# Äldreboende (302 svar, 61%)

Samtliga brukare med insatsen 1/9

## Betyg på handläggningen

	-04	-06	-07	-08	-09	-10	-11	-12	-13
Jag har varit delaktig och kunnat påverka mitt beslut om insats	3,5	4,2	4,1	4,2	4,2	4,3	4,2	4,0	4,3
Jag blir bemött med respekt av min handläggare	4,1	4,8	4,6	4,8	4,7	4,7	4,6	4,5	4,7
Jag kan lätt komma i kontakt med min handläggare	3,5	4,3	4,3	4,2	4,1	4,5	4,3	4,2	4,2
Jag är nöjd med de beslut om insatser/åtgärder jag fått	*	4,5	4,3	4,5	4,6	4,5	4,5	4,2	4,4
Jag har fått tillräcklig information av min handläggare om vilka valmöjligheter som finns	3,7	4,5	4,2	4,5	4,4	4,3	4,2	4,0	4,2
Jag fick god service av socialtjänsten	*	*	*	*	*	*	*	*	4,3

# Äldreboende (302 svar, 61%)

Samtliga brukare med insatsen 1/9

	Jag är nöjd med mitt äldreboende	Antal svar per utförare	
Kungshamns äldreboende	4,8	19	} Snitt svar: 17 st
Sarvträsk	4,8	14	
Båthöjden Plaza	4,6	18	
Nacka Seniorcenter Sjötäppan	4,6	35	
Nacka Seniorcenter Sofiero	4,6	29	
<i>Äldreboenden privat</i>	4,5		
<b>Kommunen totalt</b>	<b>4,5</b>		
<hr/>			
<i>Äldreboenden kommunalt</i>	4,4		
Danvikshem	4,4	66	
Nacka Seniorcenter Ektorps	4,4	62	
Saltsjöbadens sjukhus	4,4	19	
Gammeluddshemmet	4,3	8	} Snitt svar 11 st
Nacka Seniorcenter Älta	4,2	13	

# Äldreboende

Totalbetyg/utförare historik (grön=0,2 högre än totalt, röd=0,2 sämre än totalt)

Utförare	-10	-11	-12	-13	Utförare	-10	-11	-12	-13
Kungshamns äldreboende	-	-	-	4,8	Äldreboenden kommunalt	4,4	4,4	4,4	4,4
Sarvträsk	4,9	4,8	4,7	4,8	Danvikshem	4,6	4,7	4,4	4,4
Båthöjden Plaza	-	-	4,6	4,6	Nacka Seniorcenter Ektorp	4,4	4,3	4,4	4,4
Nacka Seniorcenter Sjötäppan	4,4	4,5	4,2	4,6	Saltsjöbadens sjukhus	4,2	4,2	4,0	4,4
Nacka Seniorcenter Sofiero	4,6	4,3	4,5	4,6	Gammeluddshemmet	4,6	-	-	4,3
Äldreboenden privat	4,6	4,6	4,4	4,5	Nacka Seniorcenter Älta	4,4	4,5	4,0	4,2
<b>TOTALT</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>	<b>4,4</b>	<b>4,5</b>	<b>TOTALT</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>	<b>4,4</b>	<b>4,5</b>

# Hemtjänst under 65 år (56 svar, 58%)

Samtliga brukare med insatsen 1/9

## Betyg på utföraren

	-06	-07	-08	-09	-10	-11	-12	-13
Jag är nöjd med hemtjänsten	4,5	4,3	4,6	4,5	4,6	4,6	4,6	4,6
Jag känner mig trygg med hjälpen från hemtjänsten	4,6	4,7	4,7	4,6	4,6	4,6	4,6	4,8
Jag träffar oftast personal jag känner	4,4	4,1	4,5	4,6	4,5	4,4	4,5	4,7
Jag har förtroende för personalen	4,6	4,4	4,8	4,6	4,7	4,6	4,7	4,7
Personalen visar respekt för mig	4,8	4,5	4,8	4,6	4,8	4,6	4,8	4,9
Personalen tar hänsyn till mina önskemål	4,6	4,4	4,7	4,6	4,7	4,6	4,7	4,7
Det är lätt att komma i kontakt med hemtjänstpersonalen	4,5	4,3	4,6	4,5	4,7	4,6	4,5	4,8
Hemtjänstpersonalen kommer på den tid som avtalats	4,4	4,2	4,4	4,5	4,5	4,4	4,5	4,5
För mig okänd hemtjänstpersonal visar alltid upp legitimation när de kommer	*	2,5	3,2	3,3	3,3	3,1	3,6	3,6
Jag får komma ut på olika aktiviteter i den utsträckning som jag önskar	3,8	3,7	4,0	3,5	3,9	4,1	4,0	4,3
Jag, som företrädare, är nöjd med kontakterna med hemtjänstpersonalen	*	*	*	4,1	4,3	4,6	4,7	4,9

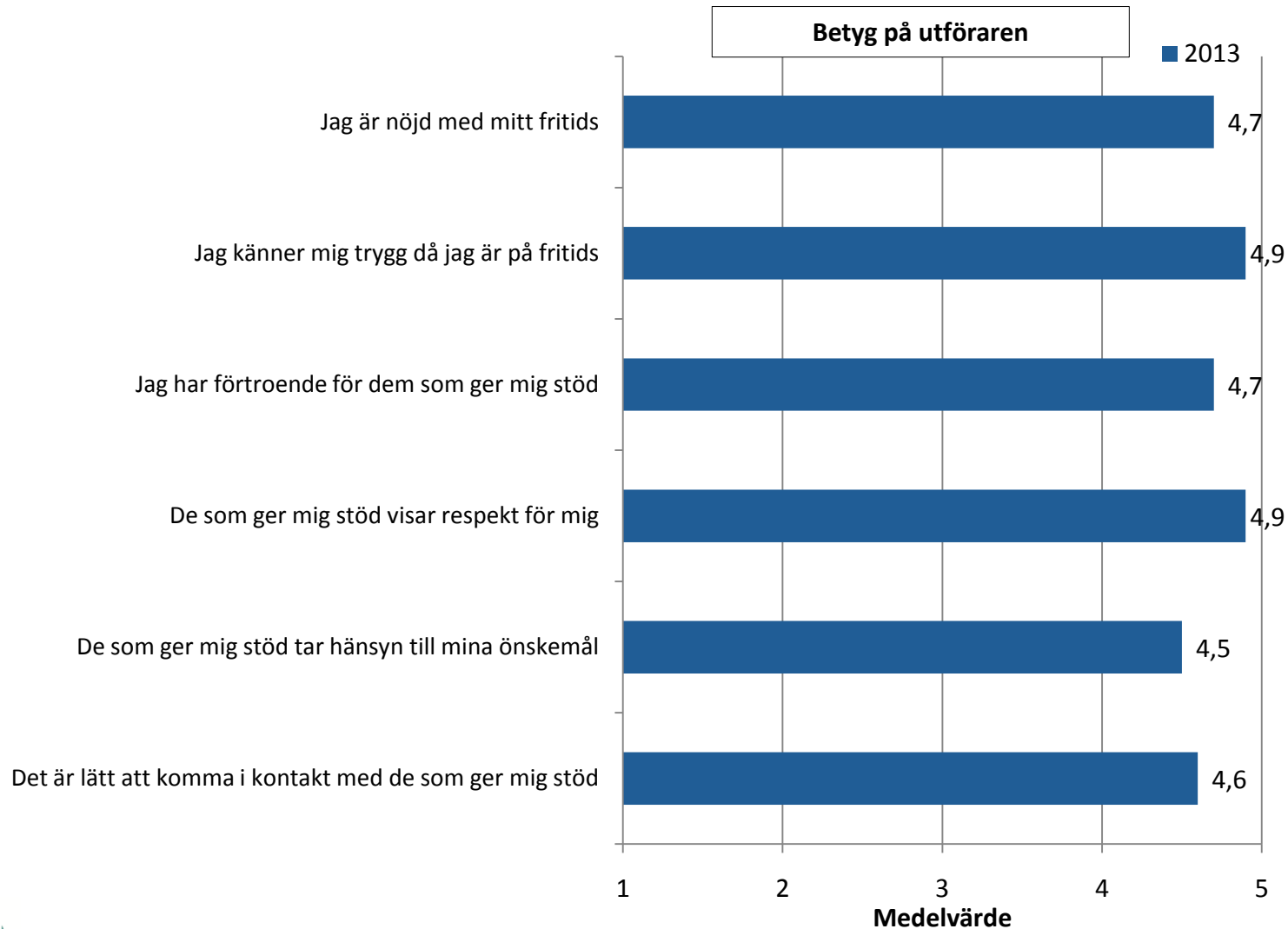
# Hemtjänst under 65 år (56 svar, 58%)

Samtliga brukare med insatsen 1/9

Betyg på handläggningen								
	-06	-07	-08	-09	-10	-11	-12	-13
Jag har varit delaktig och kunnat påverka mitt beslut om insats	4,4	4,5	4,4	4,5	4,5	4,6	4,1	4,5
Jag blir bemött med respekt av min handläggare	4,7	4,7	4,7	4,8	4,7	4,7	4,5	4,6
Jag kan lätt komma i kontakt med min handläggare	4,2	4,3	4,3	4,6	4,5	4,5	4,5	4,6
Jag är nöjd med de beslut om insatser/åtgärder jag fått	3,8	4,0	4,1	4,3	4,0	4,6	4,2	4,4
Jag har fått tillräcklig information av min handläggare om vilka valmöjligheter som finns	4,3	3,8	4,1	4,1	4,3	4,3	4,1	4,4
Jag fick god service av socialtjänsten	*	*	*	*	*	*	*	4,4

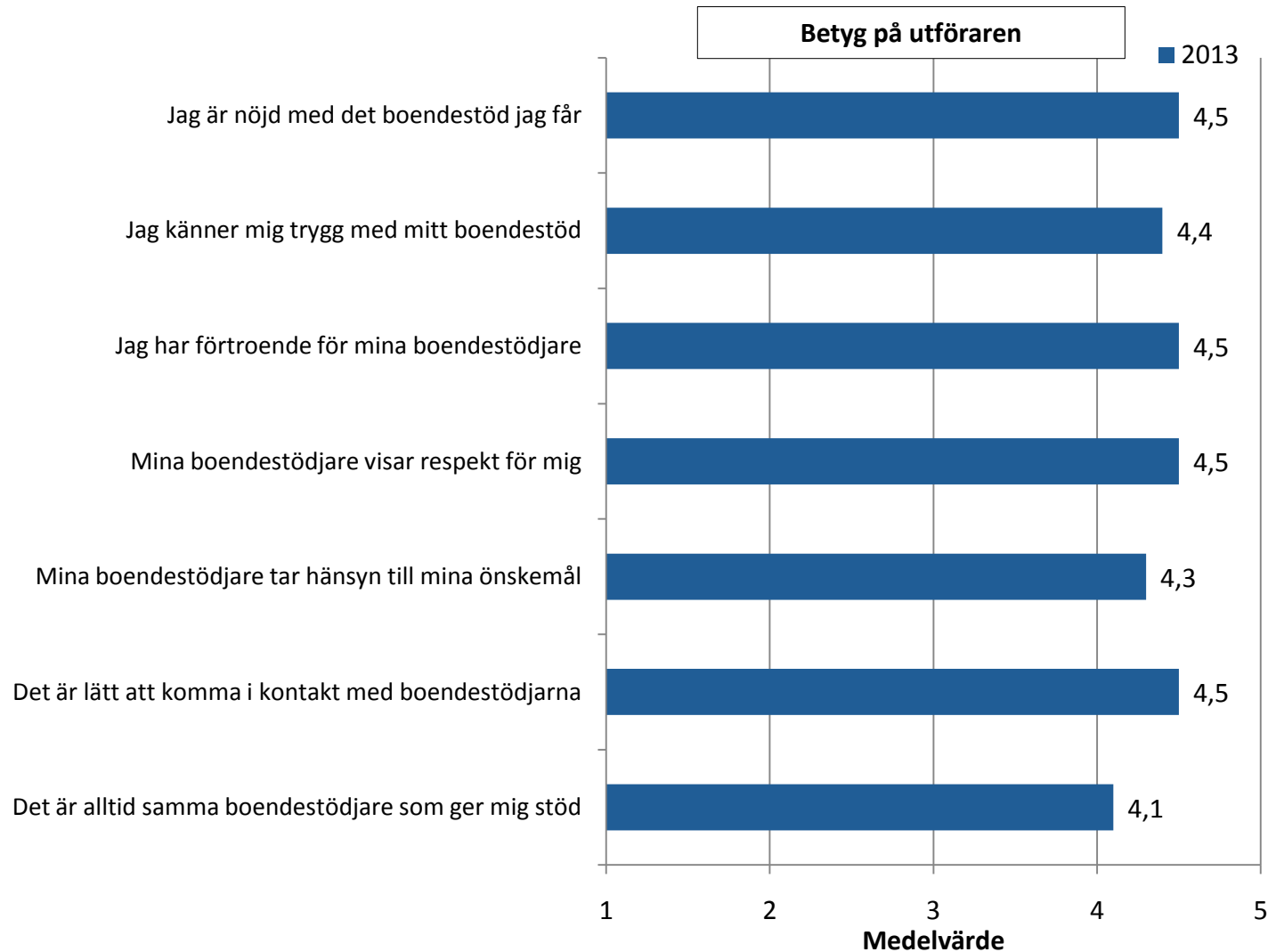
# LSS, korttidstillsyn (22 svar, 52%)

Samtliga brukare med insatsen 1/9



# LSS, boendestöd (19 svar, 42%)

Samtliga brukare med insatsen 1/9





# LSS, kontaktperson (31 svar, 53%)

Samtliga brukare med insatsen 1/9

## Betyg på utföraren

	-06	-07	-08	-09	-10	-11	-12	-13
Jag är nöjd med kontaktpersonen	4,9	4,8	4,7	4,6	4,7	*	*	4,7
Jag har förtroende för kontaktpersonen	4,9	4,9	4,7	4,7	4,7	*	*	4,8
Kontaktpersonen visar respekt för mig	4,9	4,9	4,7	4,8	4,8	*	*	4,9
Kontaktpersonen tar hänsyn till mina önskemål	4,9	4,7	4,6	4,8	4,8	*	*	4,8
Det är lätt att komma i kontakt med kontaktpersonen	4,8	4,7	4,5	4,6	4,6	*	*	4,6

# LSS, ledsagning (42 svar, 58%)

Samtliga brukare med insatsen 1/9

## Betyg på utföraren

	-06	-07	-08	-09	-10	-11	-12	-13
Jag är nöjd med ledsagningen	4,6	4,4	4,5	4,5	4,5	*	*	4,7
Jag känner mig trygg med ledsagningen	4,8	4,6	4,6	4,6	4,5	*	*	4,7
Jag träffar oftast ledsagare jag känner	4,8	4,7	4,1	4,7	4,7	*	*	4,8
Jag har förtroende för min/mina ledsagare	4,8	4,7	4,3	4,7	4,6	*	*	4,8
Min/mina ledsagare visar respekt för mig	4,7	4,7	4,4	4,6	4,6	*	*	4,9
Min/mina ledsagare tar hänsyn till mina önskemål	4,5	4,5	4,3	4,7	4,5	*	*	4,8
Ledsagaren kommer på den tid som avtalats	4,6	4,7	4,5	4,6	4,5	*	*	4,8

# LSS, korttidshem (29 svar, 49%)

Samtliga brukare med insatsen 1/9

## Betyg på utföraren

	-04	-06	-07	-08	-09	-10	-11	-12	-13
Jag trivs bra på mitt korttidshem	4,7	4,6	4,4	4,5	4,7	4,5	*	*	4,6
Jag känner mig trygg på mitt korttidshem	4,5	4,7	4,5	4,6	4,8	4,6	*	*	4,5
Jag har förtroende för personalen	4,7	4,7	4,3	4,6	4,7	4,4	*	*	4,5
Personalen visar respekt för mig	4,5	4,8	4,6	4,5	4,6	4,5	*	*	4,6
Personalen tar hänsyn till mina önskemål	4,3	4,5	4,3	4,3	4,5	4,4	*	*	4,5
Det är lätt att komma i kontakt med personalen	*	*	*	*	*	*	*	*	4,5

# LSS, avlösarservice (11 svar, 52%)

Samtliga brukare med insatsen 1/9

## Betyg på utföraren

	-06	-07	-08	-09	-10	-11	-12	-13
Jag är nöjd med avlösarservicen	4,5	4,5	4,4	4,8	4,4	*	*	4,7
Jag känner mig trygg med avlösarservicen	4,7	4,6	4,6	4,8	4,8	*	*	4,8
Jag träffar oftast personal jag känner	4,7	4,6	4,5	4,7	4,9	*	*	5,0
Jag har förtroende för personalen	4,7	4,6	4,5	4,7	4,9	*	*	5,0
Personalen visar respekt för mig	4,8	4,6	4,6	4,7	4,9	*	*	5,0
Personalen tar hänsyn till mina önskemål	4,7	4,6	4,4	4,7	4,8	*	*	4,9
Personalen kommer på den tid som avtalats	4,8	4,6	4,6	4,7	4,8	*	*	5,0
Jag får avlösarservice i den utsträckning som jag önskar	4,0	3,7	4,2	4,5	4,0	*	*	4,5

# LSS, kontakterna med kommunen

## (154 svar, 52%)

Samtliga brukare med insatsen 1/9

Betyg på handläggningen								
	-06	-07	-08	-09	-10	-11	-12	-13
Jag har varit delaktig och kunnat påverka mitt beslut om insats	4,2	4,1	4,4	4,3	4,3	*	*	4,5
Jag blir bemött med respekt av min handläggare	4,7	4,5	4,7	4,7	4,6	*	*	4,7
Jag kan lätt komma i kontakt med min handläggare	4,1	4,0	4,3	4,3	4,3	*	*	4,4
Jag är nöjd med de beslut om insatser jag fått	4,3	4,1	4,4	4,4	4,3	*	*	4,5
Jag fick god service av socialtjänsten	*	*	*	*	*	*	*	4,3
Jag, som företrädare, är nöjd med kontakterna med kommunens handläggare	*	*	*	4,2	4,4	*	*	4,7

# Sammanfattning

## MOTTAGNINGSGRUPPEN

**Handläggningen** Relativt övriga insatser ligger betygen lågt eller mycket lågt.

Högst betyg (3,6) får påståendet om att brukaren känner till vad som krävs för att man ska få ekonomiskt bistånd.

Lägst betyg (2,3) får påståendet om att tiden från ansökan till beslut är acceptabel

## VUXENGRUPPEN

**Utföraren** Bra betyg på utförandet av insatsen (4,3-4,5)

**Handläggningen** Bra/mycket bra betyg på handläggningen (4,3-4,8)

## DAGVERKSAMHET

**Utföraren** Bra eller mycket bra betyg (4,7-4,9) på allt bortsett från känslan av delaktighet i planeringen av vardagen (3,3).

27% av brukarna önskar att få komma ut mer samt få större inflytande över vilka aktiviteter som erbjuds.

## HEMTJÄNST

**Utföraren** Nästan alla betyg ligger högt och stabilt (4,4-4,7) bortsett från påståendet om legitimation (3,6) och att få komma ut på aktiviteter (3,8), som historiskt sett även legat lågt.

Det finns inget tydligt samband mellan storleken på utföraren och totalbetyget. Möjligtvis svaga tendenser

Det verkar vara så att vissa utförare år från år får bättre totalbetyg än andra och vice versa. Samtidigt ser vi utförare som legat under snittet och under åren förbättrat sig för att nu ligga över snittet.

**Handläggningen** Alla betyg ligger högt och stabilt.

## SOCIALPSYKIATRI

**Stödpersonerna** Generellt sett bra eller mycket bra betyg (4,1-4,6). Betyget på utbudet av aktiviteter har ökat från 3,5 2004 till 4,1 i år.

**Handläggningen** Undantagslöst bra/mycket bra betyg.

# Sammanfattning

## ÄLDREBOENDE

**Utföraren** Nästan alla betyg ligger högt och stabilt. Sett ur ett historiskt perspektiv finns några exempel på betyg som stigit sedan 2004. Utbudet av aktiviteter från 3,6-4,2, att få komma ut när man vill från 3,5 till 3,9.

Det finns inget tydligt samband mellan storleken på boendet och totalbetyget.

På samma sätt som hos hemtjänstutförarna finns det boenden som ofta ligger under snittet och vice versa.

**Handläggningen** Mellan åren -04 och -06 skedde en klar kvalitetsförbättring. Denna har hållit i sig och betygen ligger även idag på en bra eller mycket bra nivå.

## HEMTJÄNST UNDER 65 ÅR

**Utföraren** Bra eller mycket bra betyg på allt (4,4-4,8) bortsett från om legitimation visas upp eller ej (3,8). Detta värde har dock stigit från 2,5 -07.

**Handläggningen** Bra betyg på handläggningen (4,4-4,6)

## LSS

### Utförare, korttidstillsyn

Mycket bra betyg (4,5-4,9).

### Utförare, boendestöd

Bra betyg (4,1-4,5)

### Utförare, kontaktperson

Mycket bra betyg (4,6-4,9)

### Utförare, ledsagning

Mycket bra betyg (4,7-4,9), bättre än tidigare år

### Utförare, korttidshem

Mycket bra betyg (4,5-4,6)

### Utförare, avlösarservice

Mycket bra betyg (4,5-5,0)

## Handläggningen

Alla betyg ligger högt och stabilt.

# Summa summarum

- Nästan alla verksamheter fungerar bra eller mycket bra. Både avseende (i förekommande fall) utförandet av insatsen och mötet med handläggaren/handläggningen.
- I de fall svaren har förändrats över tid så är dessa överlag i positiv riktning.
- Mottagningsgruppen är dock undantaget där handläggningen får lägre betyg.
- Fundera på metodval i de fall svarsfrekvensen är låg/lägre.