

## Redovisning av resultat av brukarenkät i hemtjänst inom handikappomsorgens verksamhet i Kungsbacka kommun

Under senhösten 2007 har förvaltningen för Handikappomsorg genomfört en enkät riktad till samtliga personer som har hemtjänst. Det är en likadan enkät som den som genomfördes 2005 och har lämnats till samtliga personer som vid ett visst datum hade biståndsinsatser från handikappomsorgens hemtjänst exkl. de som enbart har matdistribution och/ eller larm.

1 (2)

Datum  
2008-02-27

Resultat enkät; antal % av svarande som håller med helt eller till stor del i påståendet (ger betyg 4 eller 5 i en skala 1-5):

Frågeområde	Fråga	Resultat 2005 (30 svar)	Resultat 2007 (40 svar av 75)
Bemötande	Jag får ett bra bemötande av hemtjänstens personal	80	90
Bemötande	Hemtjänstens personal är intresserad av mina synpunkter på hemtjänsten	63	65
Inflytande	Den hemtjänst jag får ges i samverkan med mig	79	73
Inflytande	Mina synpunkter tas tillvara vid min kontakt med hemtjänsten	68	74
Tillgänglighet	Jag har fått information om var jag skall vända mig om jag vill ha någon förändring av min hemtjänst	73	79
Tillgänglighet	Jag får alltid meddelande i förväg om någon annan än ordinarie hemtjänstpersonal kommer	28	37

Trygghet	Den hemtjänst jag får överensstämmer med det beslut jag fått om hemtjänst	97	82
Trygghet	Den hemtjänst jag får utförs i acceptabel utsträckning av samma personal	60	49
Trygghet	Jag får alltid meddelande i förväg om hemtjänsten är mer än 30 minuter försenad	68	49
Trygghet	Jag känner mig trygg med hemtjänstpersonalens kunskap om hjälp och stöd till funktionshindrade/ handikappade	72	75
Allmänt	Totalt sett är jag nöjd med hemtjänsten	67	81

**Kommentar från förvaltningen:** Resultatet visar det vi känner till: Att hemtjänsten varit hårt belastade under 2007 och haft svårt att upprätthålla personalkontinuitet inkl att det inträffar oftare att brukare inte informeras innan förseningar. Dock får helhetsintrycket högre poäng (sista frågan), vilket kan härledas till höga poäng avs. bemötande och god tilltro till personalens kompetens. (Enklare uttryckt: Mycket personal, som inte alltid lyckats hålla tiderna, men när de kommer uppfattas de som trevliga och kompetenta.)

**Åtgärder att vidta med anledning av uppföljningen av kvalitetsdeklarationer inom området hemtjänst:**

Förbättra informationen till brukarna om kvalitetsdeklarationer.

Ge förvaltningen i uppdrag att utreda om personalkontinuiteten inom hemtjänsten är acceptabel (med anledning av sjunkande siffror) beträffande kontinuitet.

Förbättra medvetenheten hos personalen att kontakta brukaren vid förseningar.

Mer information lämnas av:

Verksamhetschef Bo Rundberg

Tel 0300-835179

e-post: bo.rundberg@kungsbacka.se