

Resultat av brukarenkäter Handikappomsorgen 2010



Exempel på frågor från
område hemtjänst

BITT-frågorna

- **Blir du väl bemött av personalen inom Hemtjänsten?**
- **Kan du påverka hur dina insatser utförs av Hemtjänsten?**
- **Är personalen inom Hemtjänsten tillräckligt lätta att få tag på?**
- **Bidrar Hemtjänsten till att du känner dig trygg?**

Om information och stödets omfattning

- **Tycker du att du får tydlig och lättförståelig information av Hemtjänsten**
- **Tycker du att du får tillräckligt mycket stöd från Hemtjänsten?**

NKI= Nöjd kund-index

- **Hur nöjd är du med din hemtjänst i sin helhet?**
- **Hur väl uppfyller Hemtjänsten dina förväntningar på den?**
- **Föreställ dig hemtjänst som är perfekt i alla avseenden. Hur väl motsvarar den hemtjänst du får detta?**

Om sjukvården

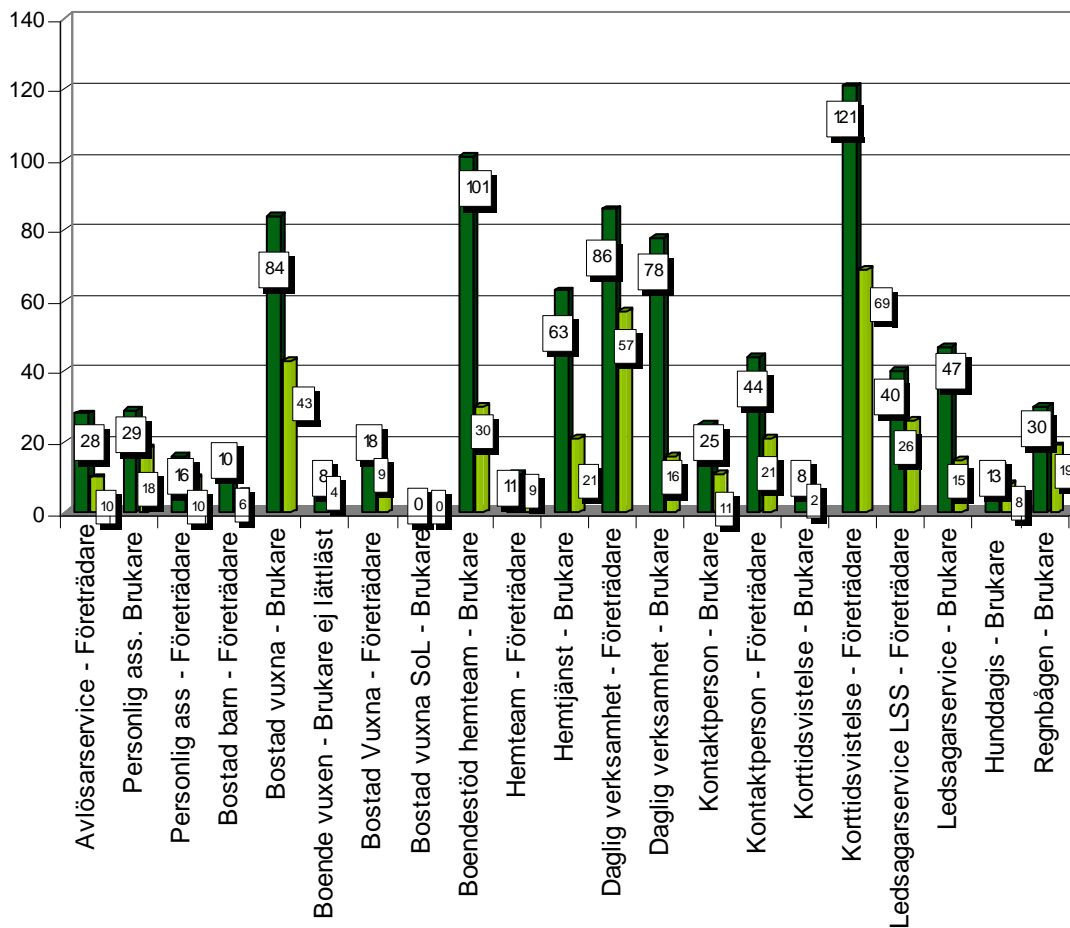
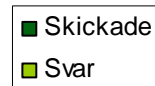
- **Är du nöjd med den sjukvård som du får i hemmet?**

Besvaras endast om du har kommunal hemsjukvård av sjuksköterska, arbetsterapeut och/eller sjukgymnast.

Frågor om kvalitetsdeklARATIONER

- **Hemtjänst ges i samverkan med mig enligt det beslut du fått om hemtjänst**
- **Meddelande lämnas alltid i förväg om personalen är mer än 30 minuter försenad**
- **Meddelande lämnas alltid i förväg om någon annan än ordinarie personal kommer**
- **Hemtjänsten utförs av samma personal så långt det är möjligt**

Brükarenkät 2010 - Svarsfrekvens



SCB anger vid användande av tiogradig skala:

- Resultat under 5 klassas som inte godkänd
- Gränsen för nöjd går vid 6
- Betyg 8 eller högre tolkas som mycket nöjd

Svar från brukare och anhöriga

(svar 8-10 på 10 gradig skala eller 4-5 på femgradig skala utom NKI)

	Antal utskick enkäter	Antal svar	Svar i %	Bemöt	Inflyt	Tillgängl	Trygghet	Nöjd Kund Index
Boende vuxna	110	56	51%	86	79	87	81,0	79
Boende barn	10	6	60%	100	100	100	100,0	90
Daglig verksamhet	164	73	45%	81	66	81	77,0	76
Syss. Regnbågen	30	19	63%	78	56	53	84,0	73
Syss. Hunddagis	13	8	62%	87	63	100	100,0	90
Boendestöd hemteam	112	39	35%	86	81	85	75,0	83
Hemtjänst	63	21	33%	90	55	76	77,0	74
Kontaktperson	69	32	46%	81	65	80	81,0	76
Korttidsvistelse	129	71	55%	93	66	85	90,0	88
Avlösarservice	28	10	36%	90	70	78	89,0	78
Ledsagarservice	87	41	47%	77	61	70	71,0	73,5
Personlig ass	45	28	62%	89	78	59	93,0	87,5
Summa och medelvärde	860	404	47%	86,5	70	79,5	84,8	80,7

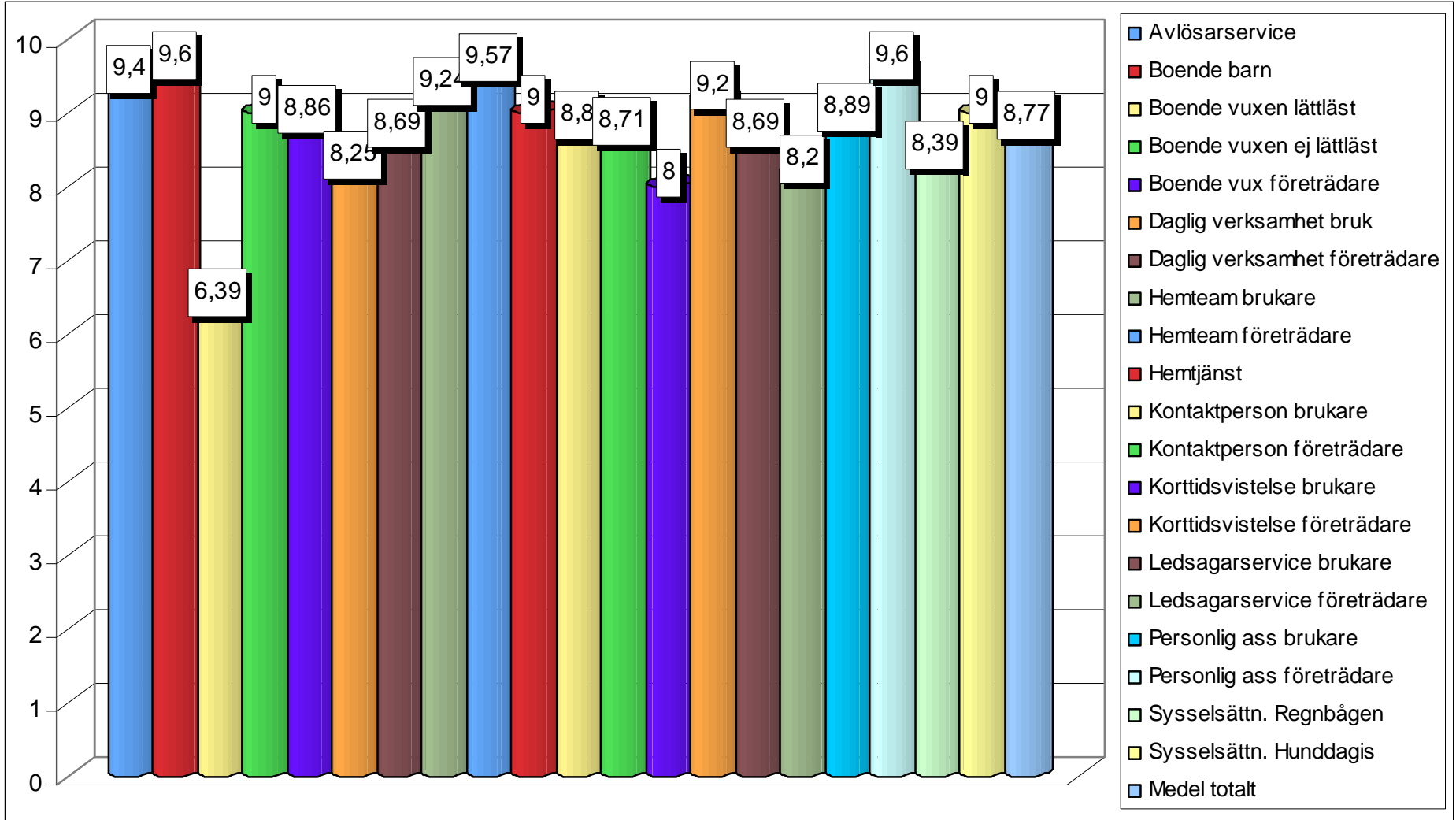
Kommentarer om Bemötande

Personlig assistans: Det fungerar bra. Assistenten vet och kan mig.

Bostad vuxen: Personalen gör allt för att NN ska få den stimulans och träning han behöver.

Daglig verksamhet: Handikappomsorgen har på många sätt stöttat och hjälpt min son.

Bemötande inom Handikappomsorgen



Kommentarer om inflytande

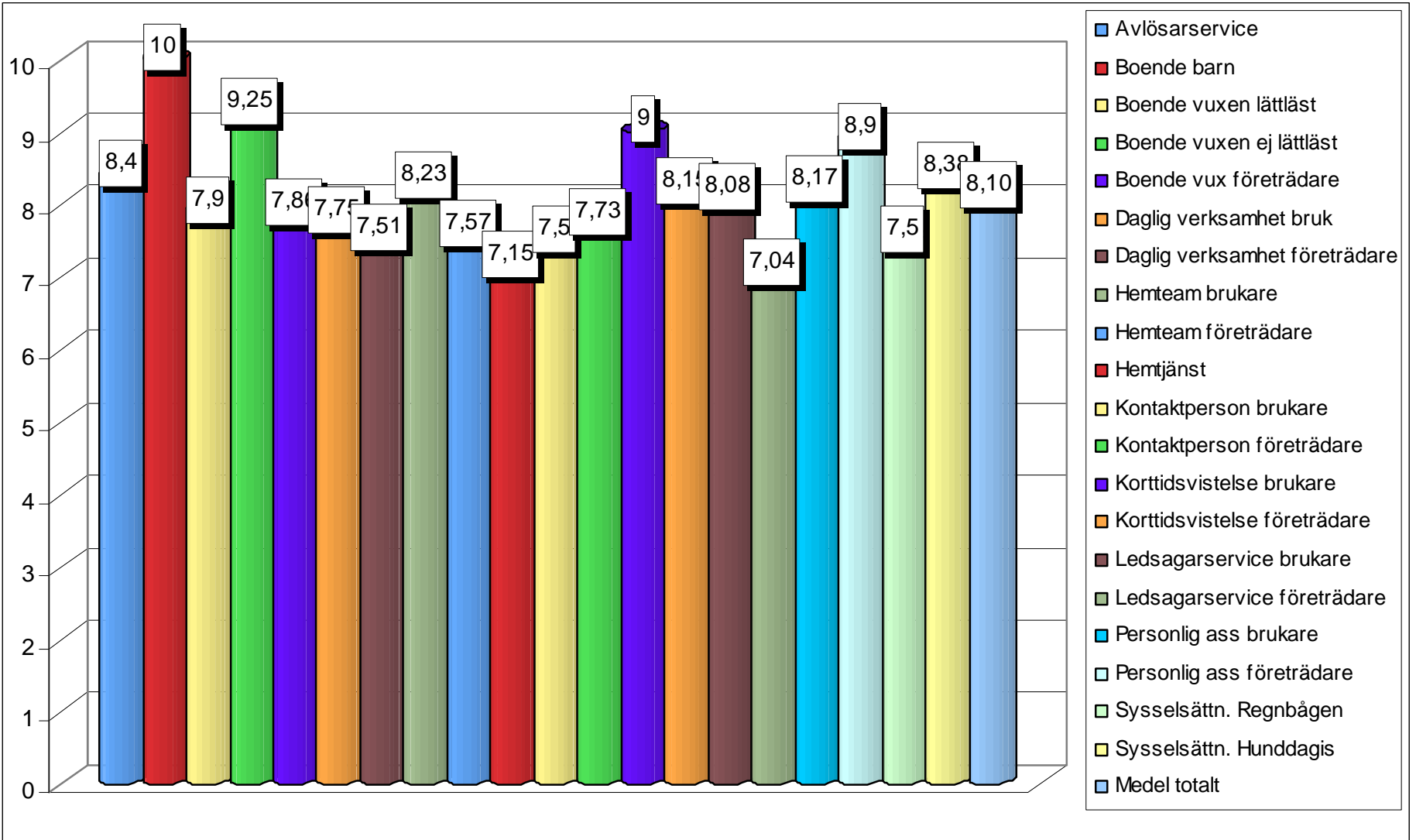
Kontaktperson: Den jag företräder tycker att hon får sina behov tillgodosedda.

Avlösare: Vi har själva valt ut vår avlösare bland våra bekanta.

Daglig verksamhet: Mitt jobb är toppen. Jobbar med natur och djur.

Daglig verksamhet: Trivs mycket bra och får vara med och bestämma

Inflytande inom Handikappomsorgen



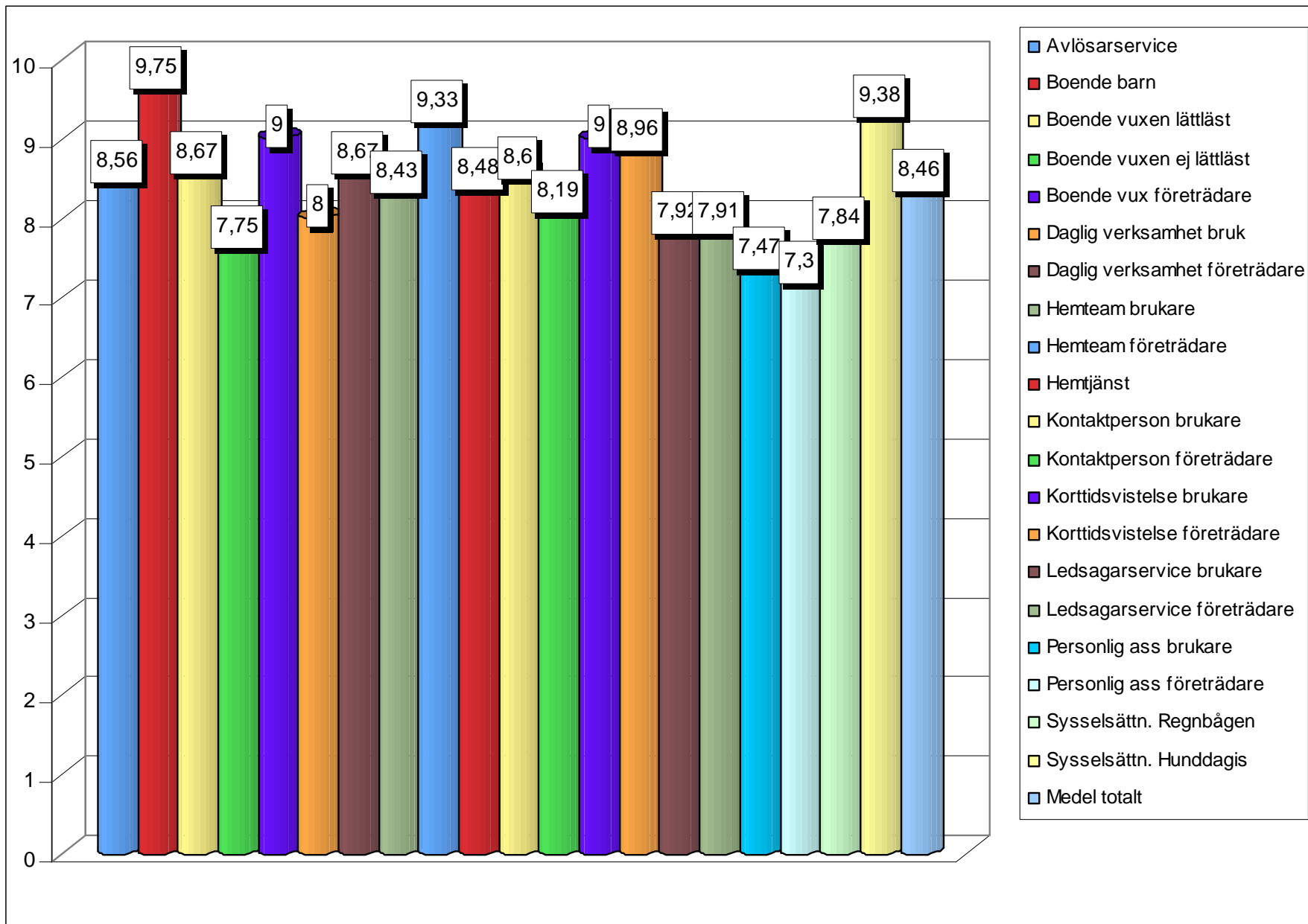
Kommentarer om Tillgänglighet

Bostad vuxen: Jag önskar få lite mer hjälp med fritidsintressen

Personlig assistans: Jag tycker att jag fått ett bra liv efter att jag fått assistenter. Jag kan göra mera saker, kan gå på kurs och vara med i samhället. Har fått ett rikare socialt liv.

Korttidsvistelse: Tillgängligheten på helger är för dålig. Det är ju då som behovet av avlastning är som störst

Tillgänglighet inom Handikappomsorgen



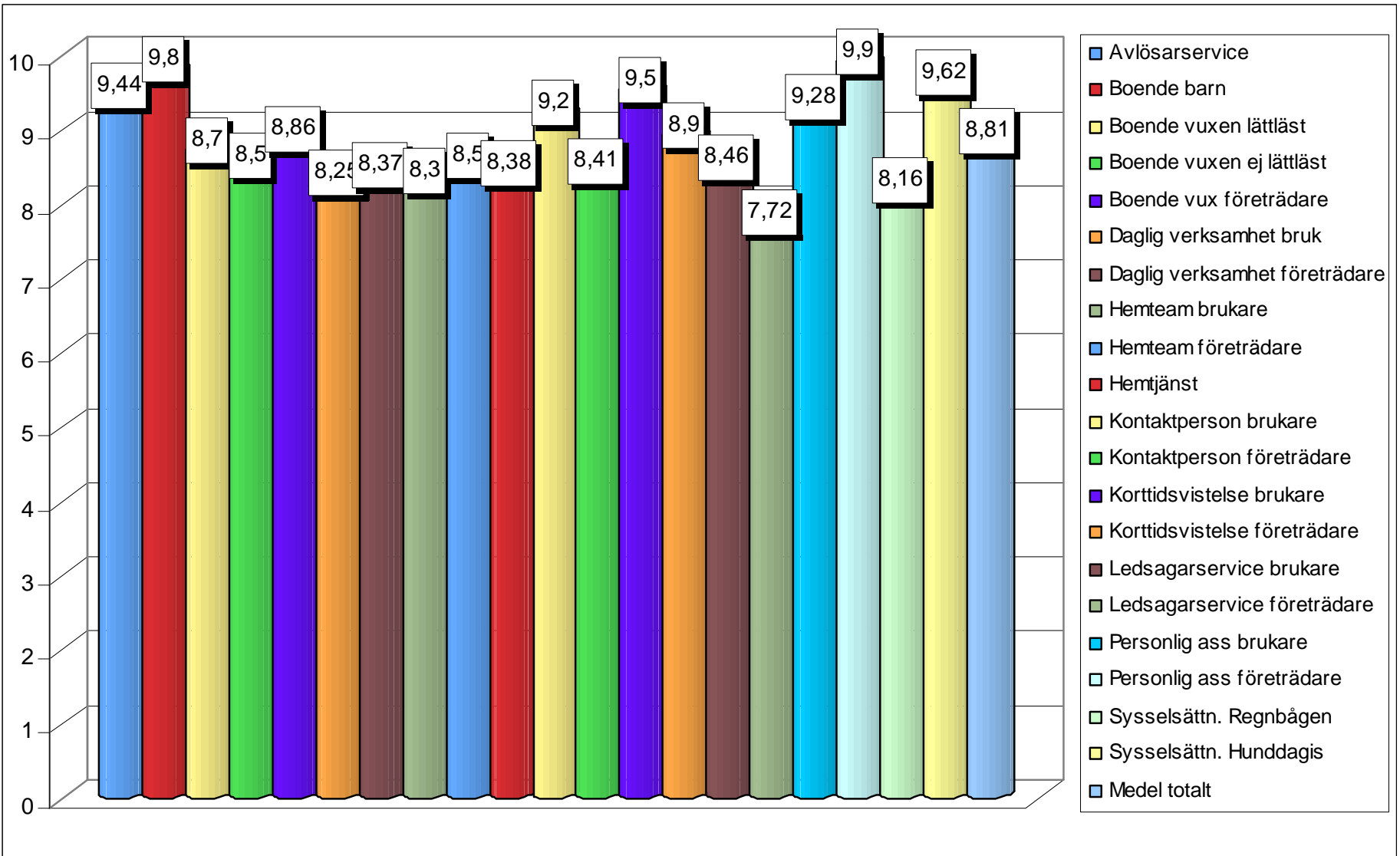
Kommentarer om Trygghet

Daglig verksamhet: Mycket bra personal som ger stadga och trygghet.

Kontaktperson: Det är mycket bra. Önskar att vi ses mer.

Hemtjänst: Upplever mig mycket nöjd med den vård och omsorg jag får

Trygghet inom Handikappomsorgen



BITT – Kungsbacka kommuns värdegrund

- Bemötande
- Inflytande
- Tillgänglighet
- Trygghet

Andel som svarat 8-10 på 10 gradig skala eller 4-5 på femgradig skala jämförelse mellan 2009 -2010

Förklaring till pilarna:

Grön pil uppåt – Ökning med mer än 10 procentenheter sedan 2009

Röd pil neråt – Minskning med mer än 10 procentenheter sedan 2009

Bemötande

	2009	2010	
Boende vuxna	80	86	➡
Boende barn	—	100	—
Daglig verksamhet	87	81	➡
Syss. Regnbågen	80	78	➡
Syss. Hunddagis	89	87	➡
Boendestöd hemteam	93	86	➡
Hemtjänst	85	90	➡
Kontaktperson	94	81	⬇
Korttidsvistelse	75	93	⬆
Avlösarservice	79	90	⬆
Ledsagarservice	65	77	⬆
Personlig assistans	87	89	➡
Summa och medelvärde	83,1	86,5	➡

Inflytande

	2009	2010	
Boende vuxna	65	79	↑
Boende barn	—	100	—
Daglig verksamhet	75	66	→
Syss. Regnbågen	56	56	→
Syss. Hunddagis	78	63	↓
Boendestöd hemteam	87	81	→
Hemtjänst	75	55	↓
Kontaktperson	67	65	→
Korttidsvistelse	72	66	→
Avlösarservice	79	70	→
Ledsagarservice	72	61	↓
Personlig ass	37	78	↑
Summa och medelvärde	69,4	70	→

Tillgänglighet

	2009	2010	
Boende vuxna	78	87	➡
Boende barn	—	100	—
Daglig verksamhet	87	81	➡
Syss. Regnbågen	56	53	➡
Syss. Hunddagis	78	100	⬆
Boendestöd hemteam	87	85	➡
Hemtjänst	63	76	⬆
Kontaktperson	89	80	➡
Korttidsvistelse	90	85	➡
Avlösarservice	85	78	➡
Ledsagarservice	65	70	➡
Personlig ass	71	59	⬇
Summa och medelvärde	77,2	79,5	➡ 0

Trygghet

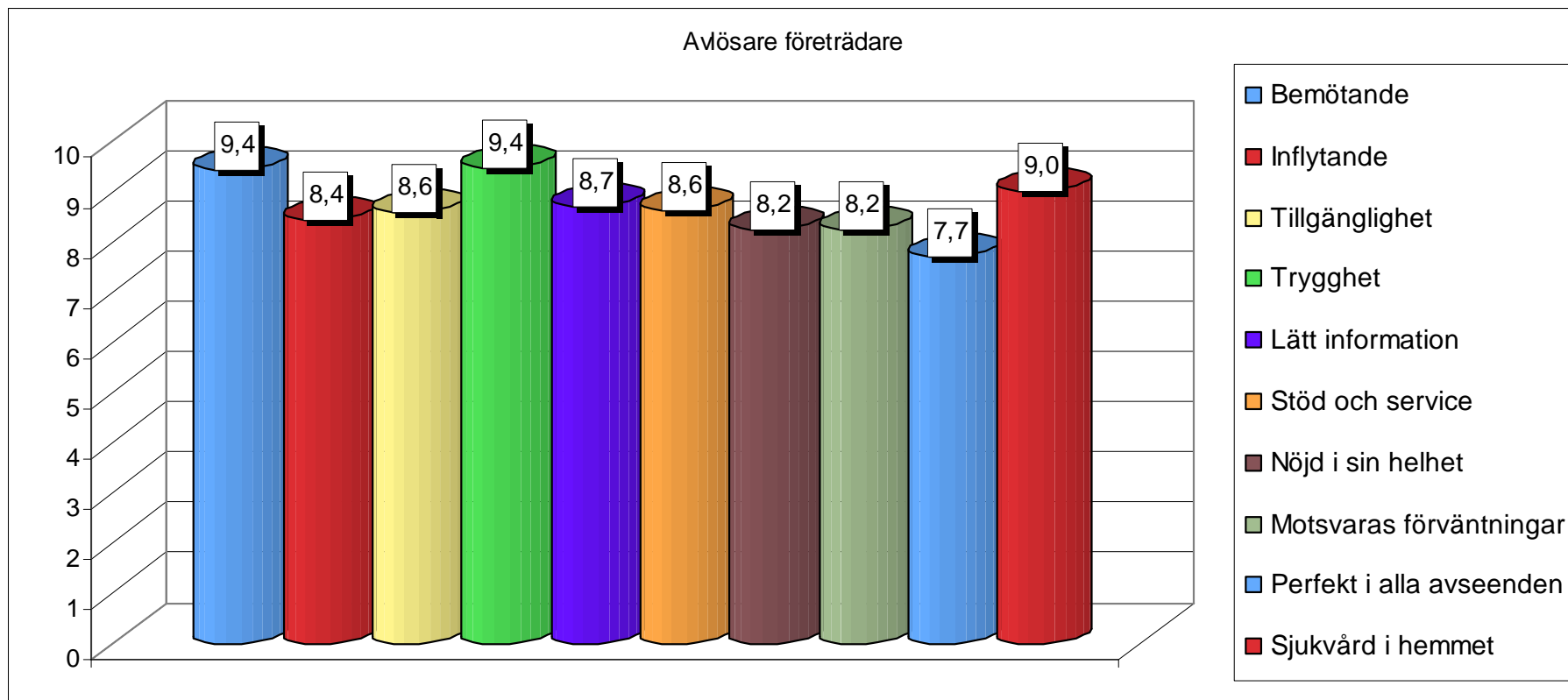
	2009	2010	
Boende vuxna	75	81	➡
Boende barn	—	100	—
Daglig verksamhet	84	77	➡
Syss. Regnbågen	56	84	⬆
Syss. Hunddagis	78	100	⬆
Boendestöd hemteam	47	75	⬆
Hemtjänst	70	77	➡
Kontaktperson	89	81	➡
Korttidsvistelse	86	90	➡
Avlösarservice	79	89	⬆
Ledsagarservice	65	71	➡
Personlig ass	100	93	➡
Summa och medelvärde	75,4	84,8	➡

Nöjd Kund Index (NKI)

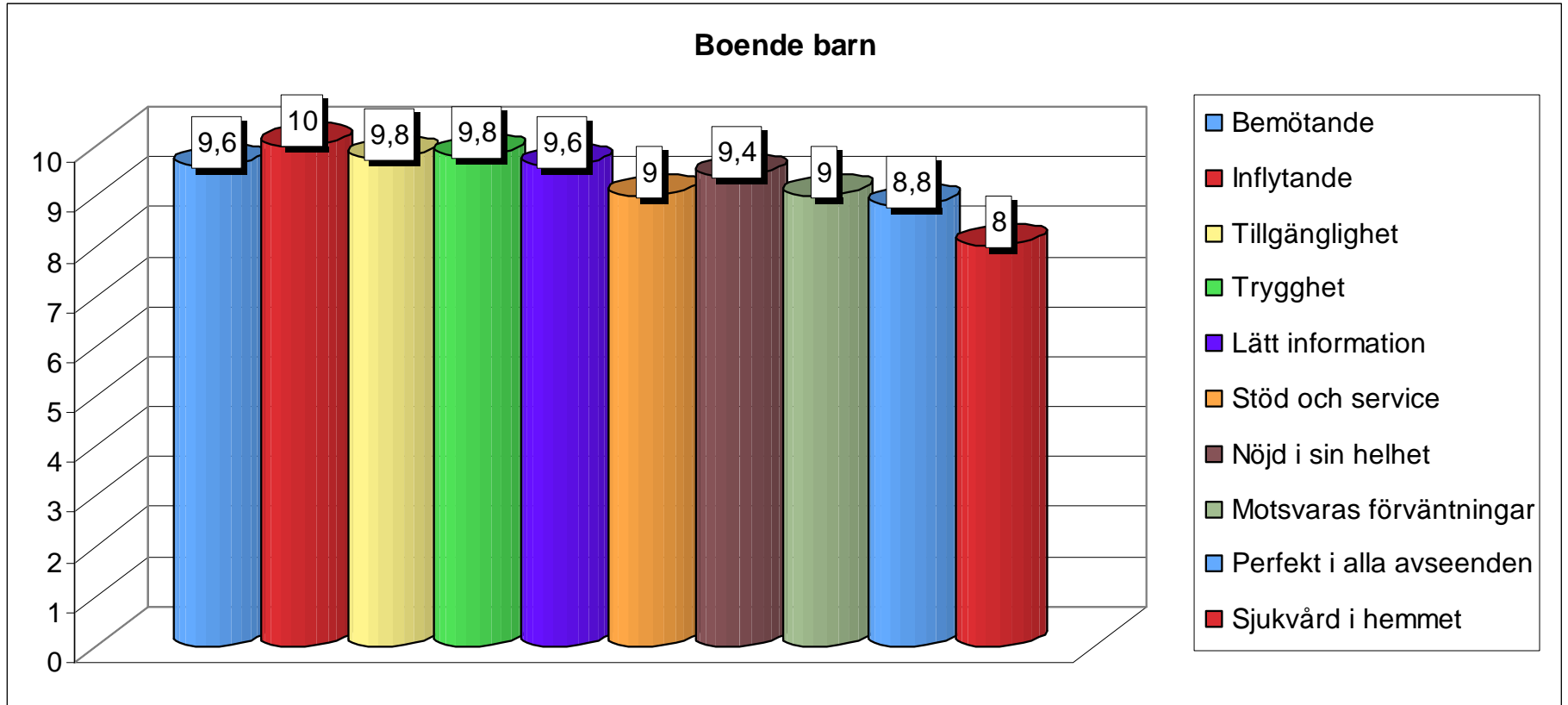
	2009	2010	
Boende vuxna	—	79	—
Boende barn	—	90	—
Daglig verksamhet	—	76	—
Syss. Regnbågen	73	73	→
Syss. Hunddagis	86	90	→
Boendestöd hemteam	83	83	→
Hemtjänst	78	74	→
Kontaktperson	—	76	—
Korttidsvistelse	—	88	—
Avlösarservice	—	78	—
Ledsagarservice	89	73,5	↓
Personlig assistans	86	87,5	→
Summa och medelvärde	82,5	80,7	→

Presentation av
respektive verksamhet

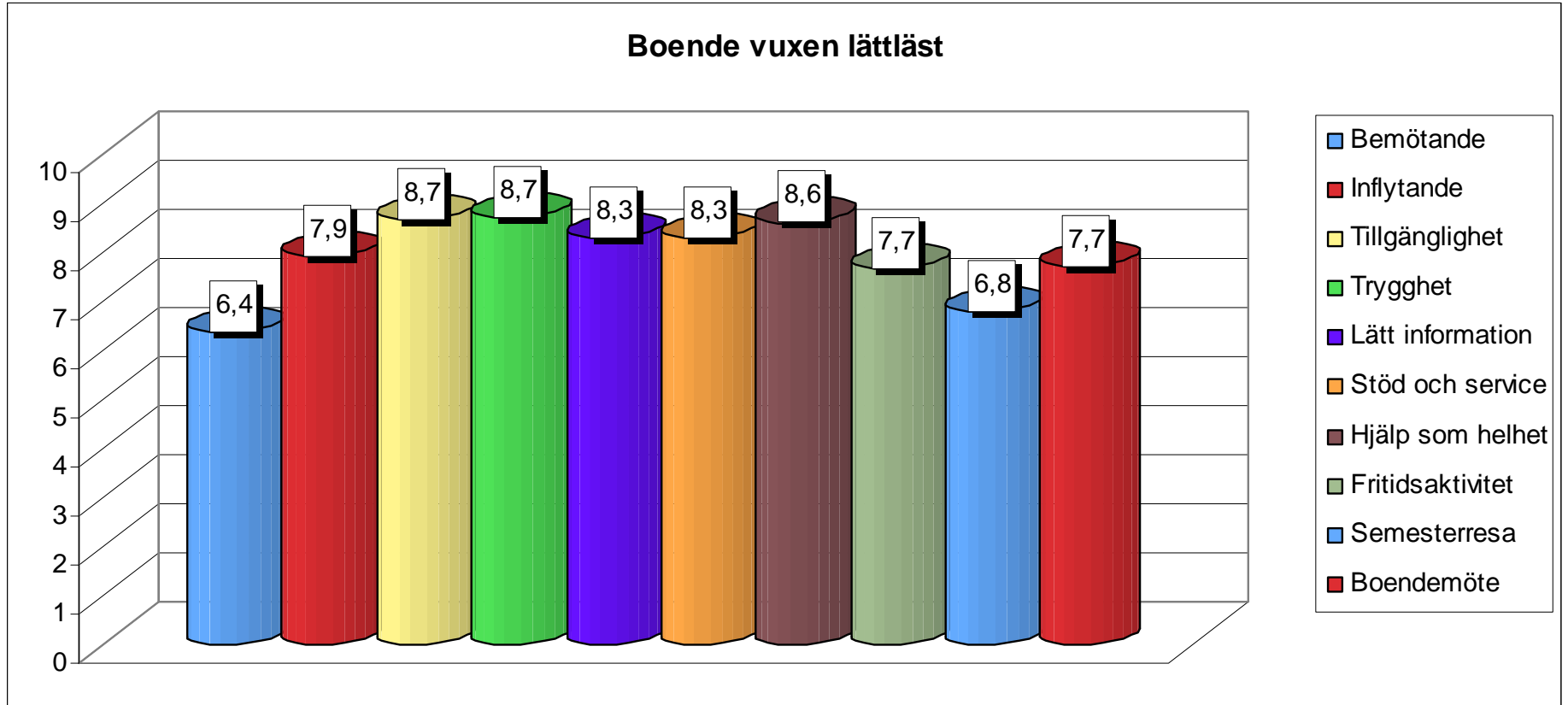
Avlösare



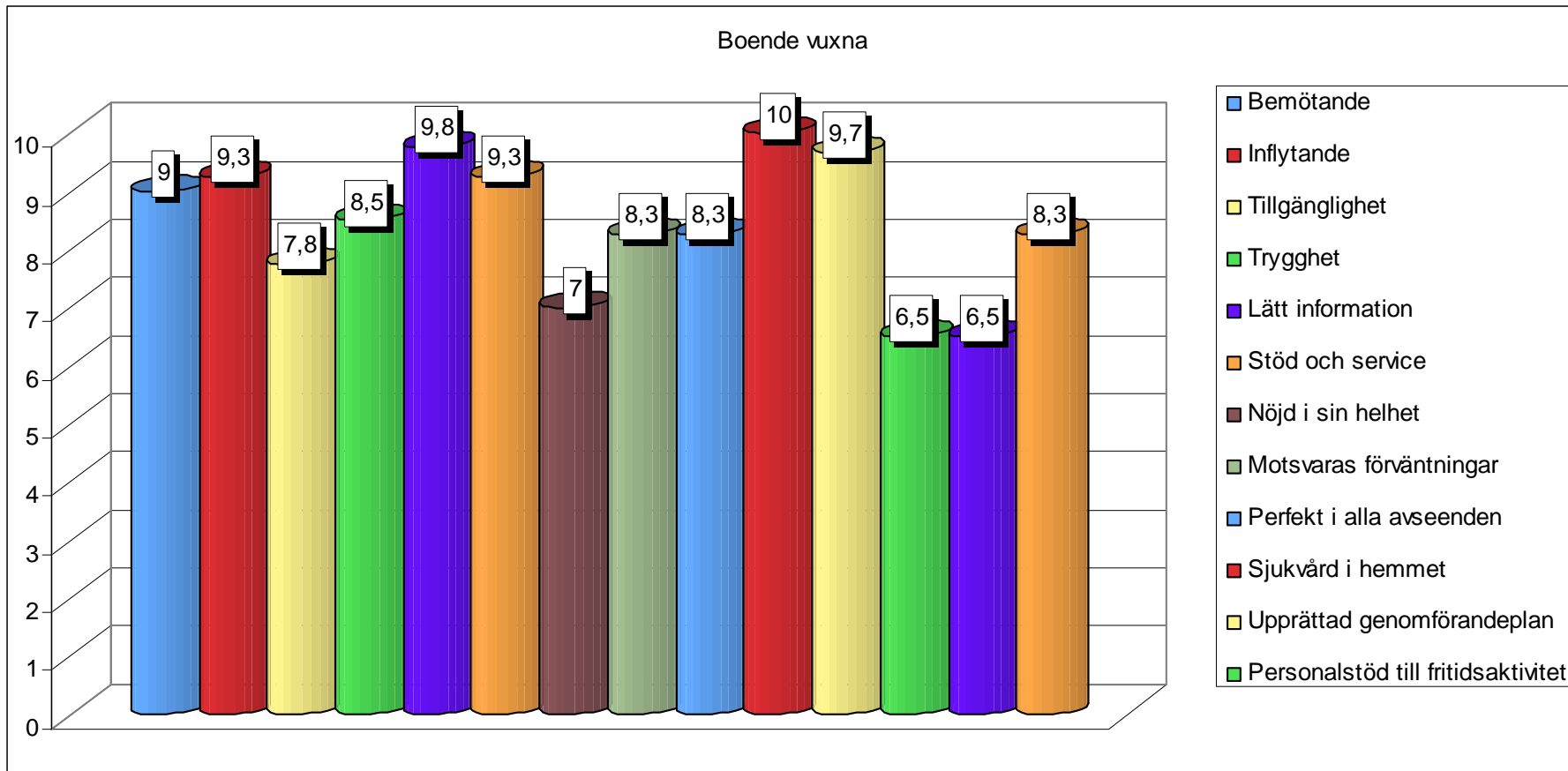
Boende barn



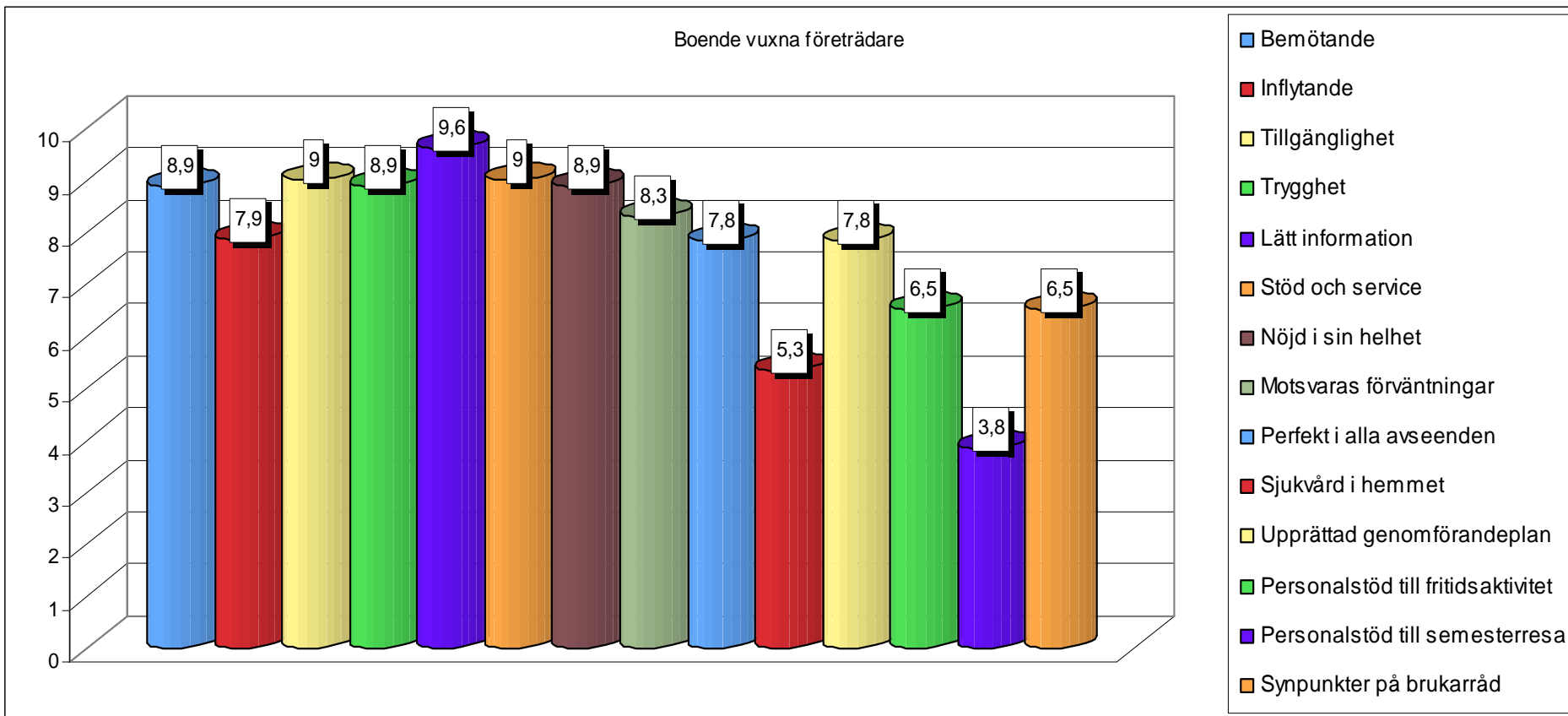
Boende vuxen - lättläst



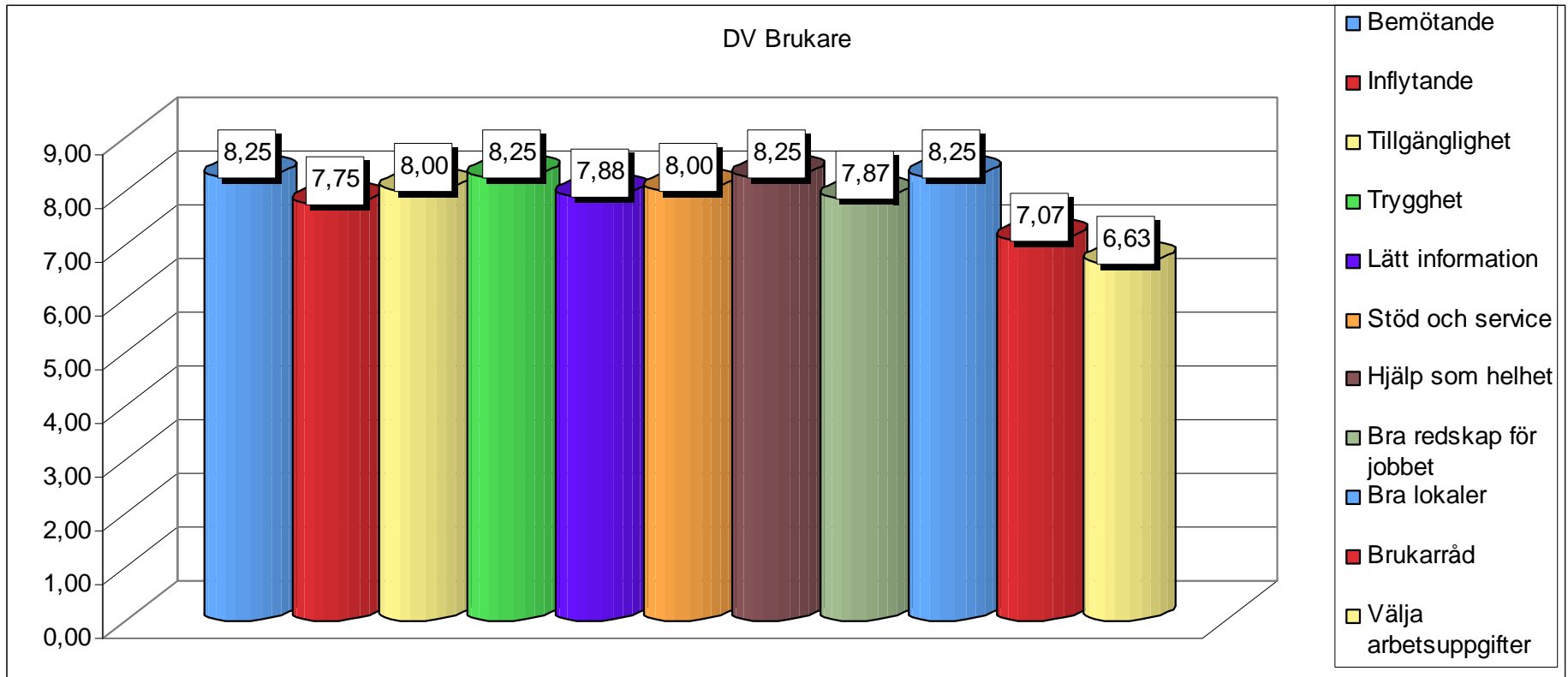
Boende vuxna - brukare



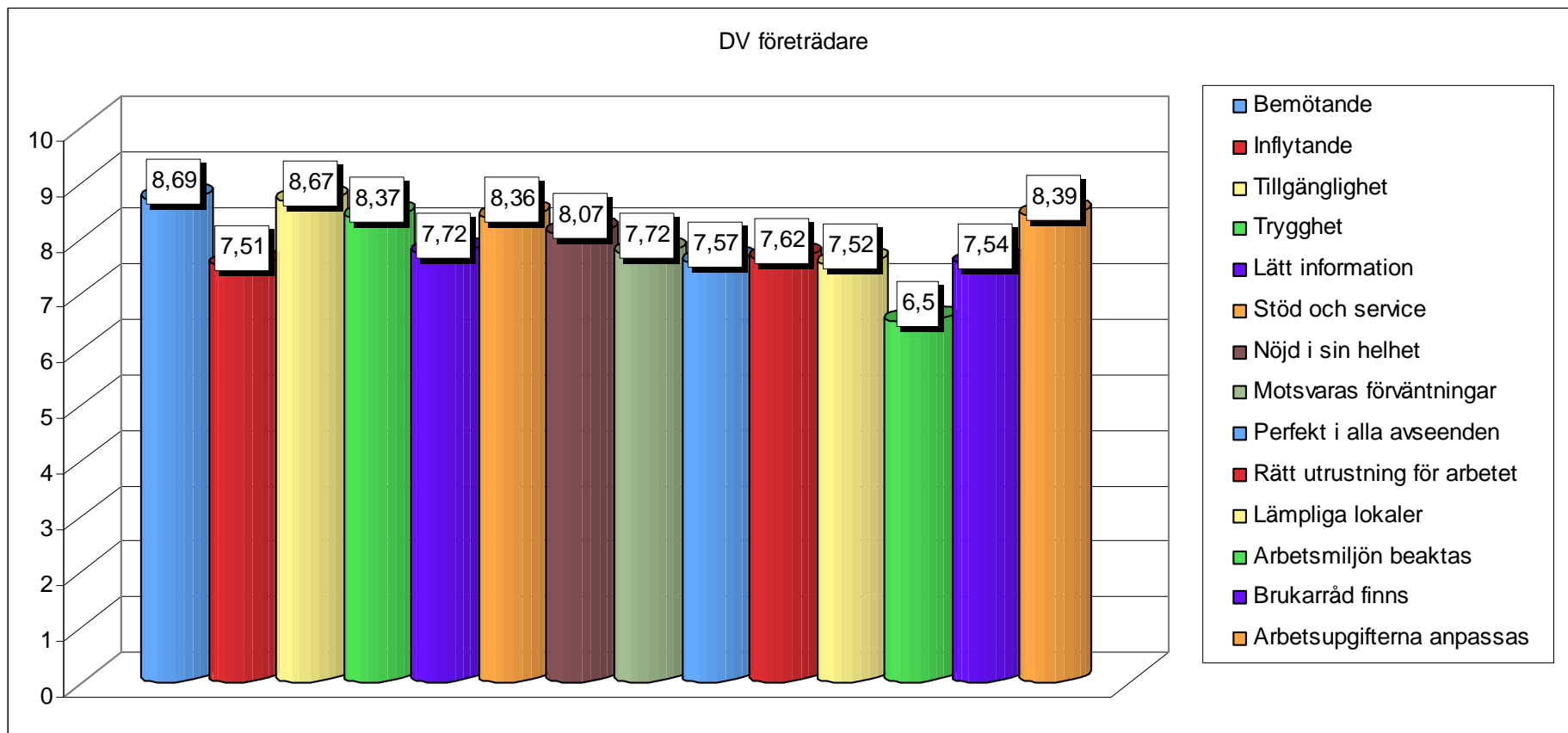
Boende vuxna - företrädare



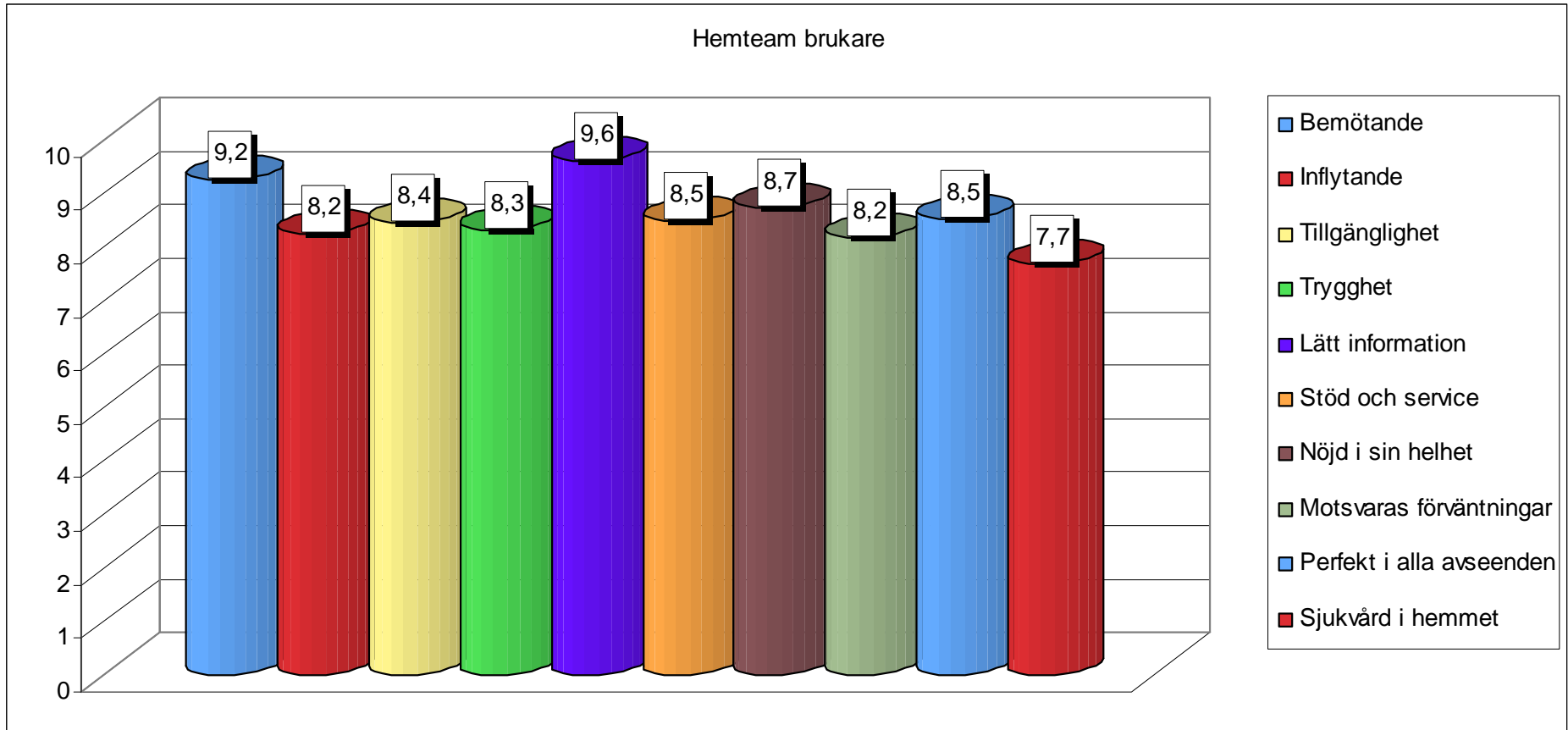
Daglig verksamhet brukare lättläst



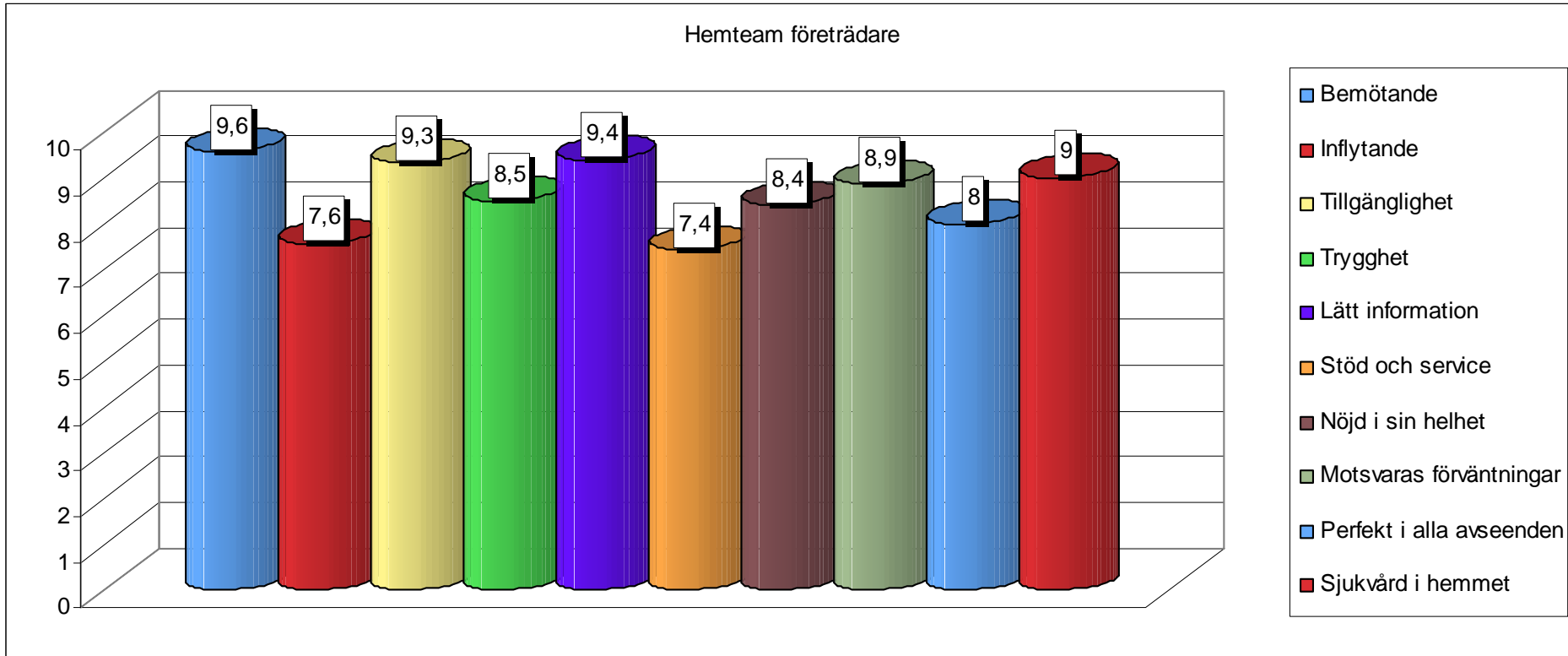
Daglig verksamhet företrädare



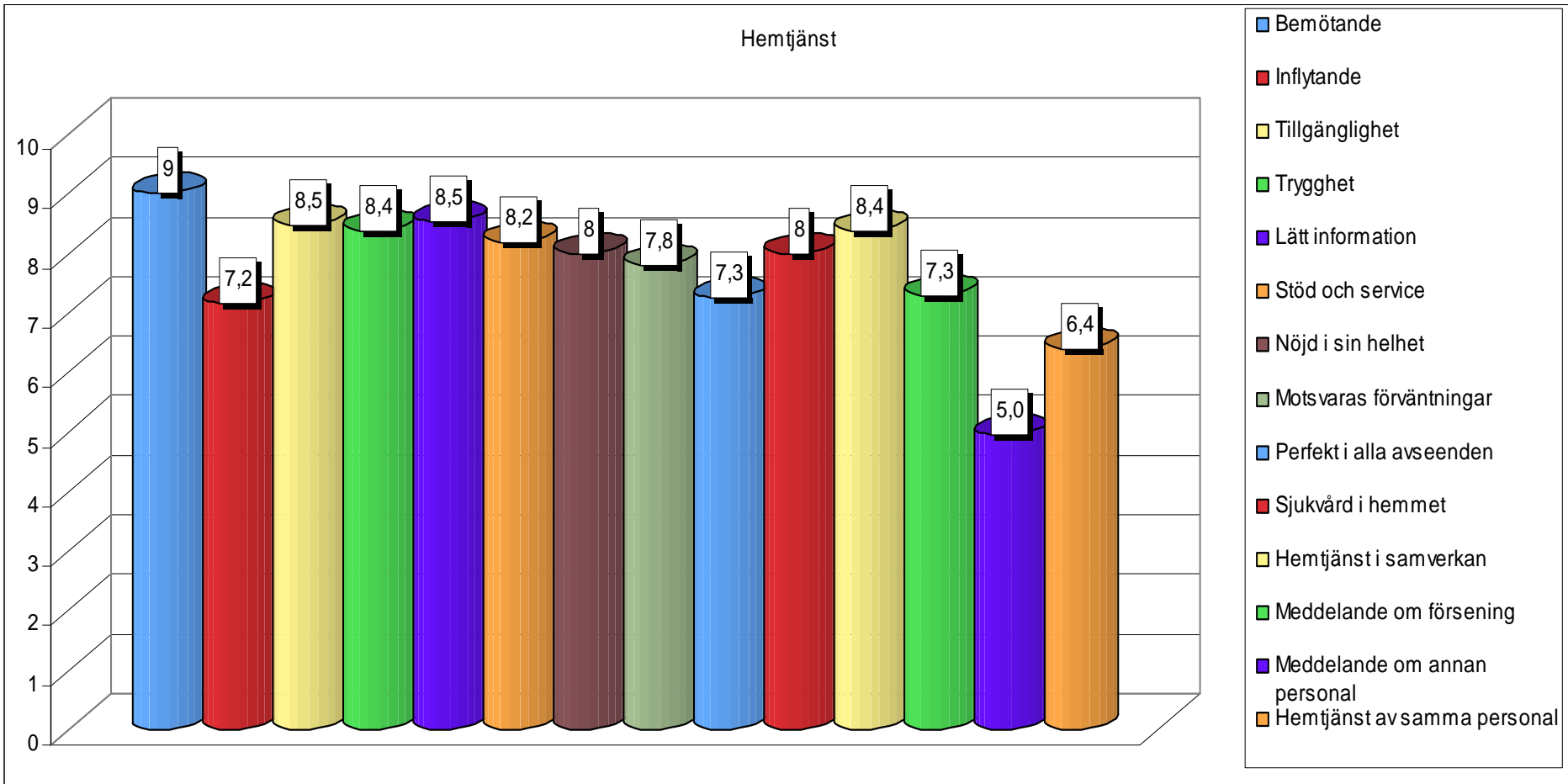
Hemteam brukare



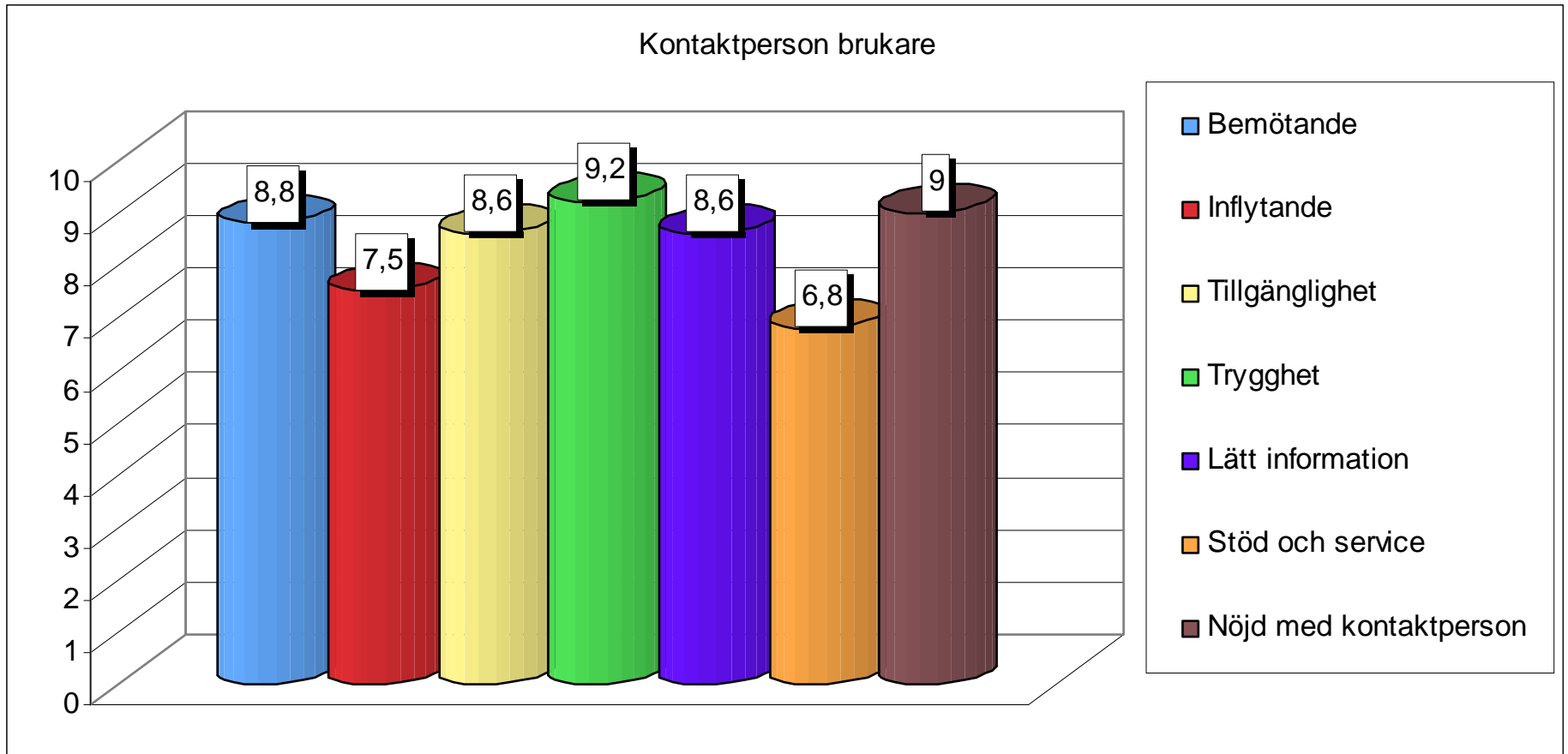
Hemteam företrädare



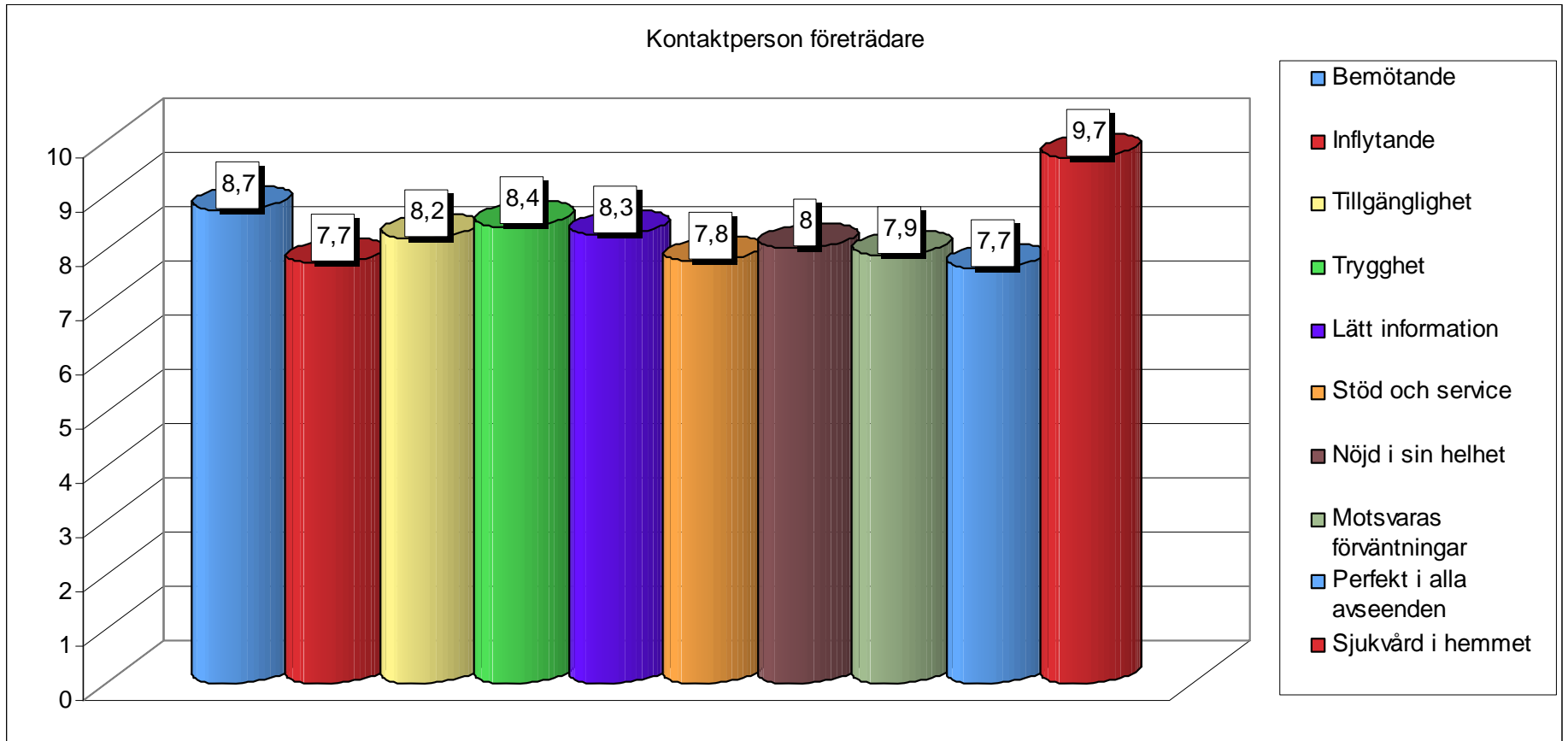
Hemtjänst



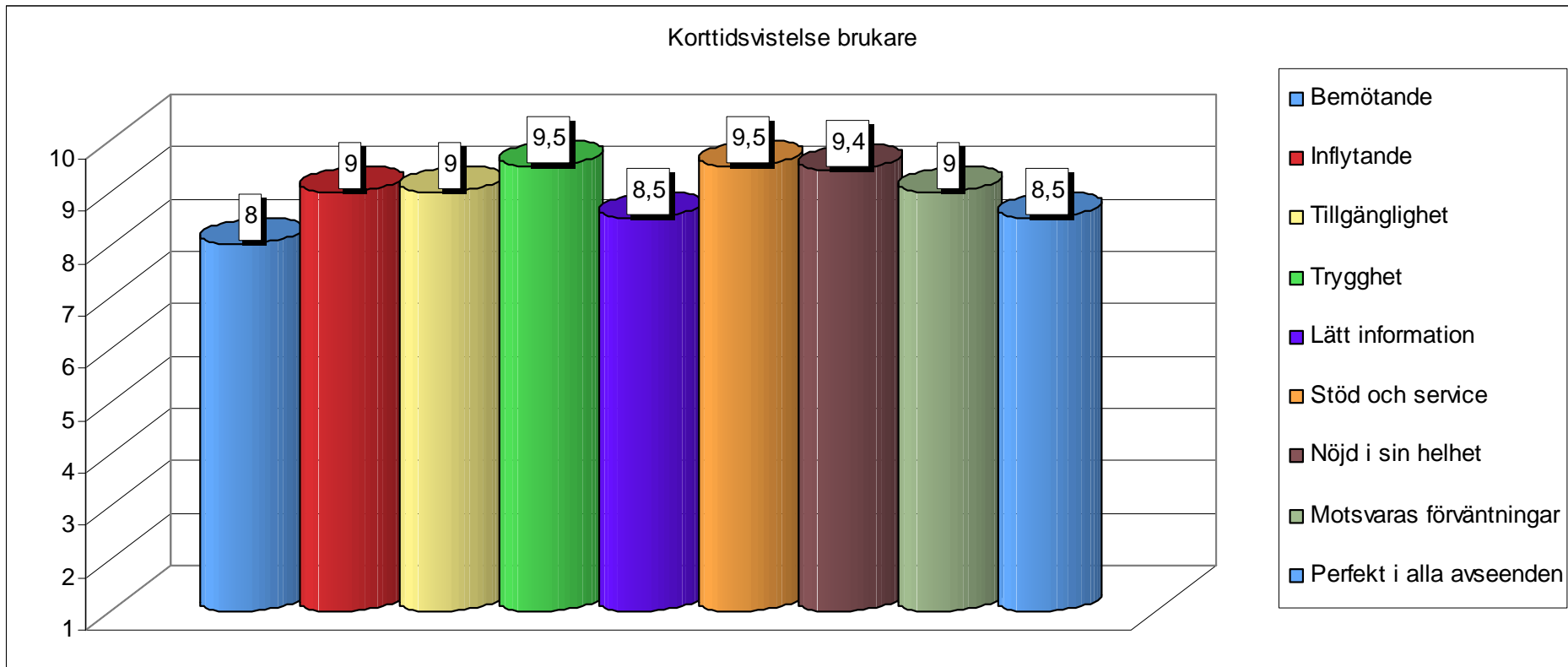
Kontaktperson brukare



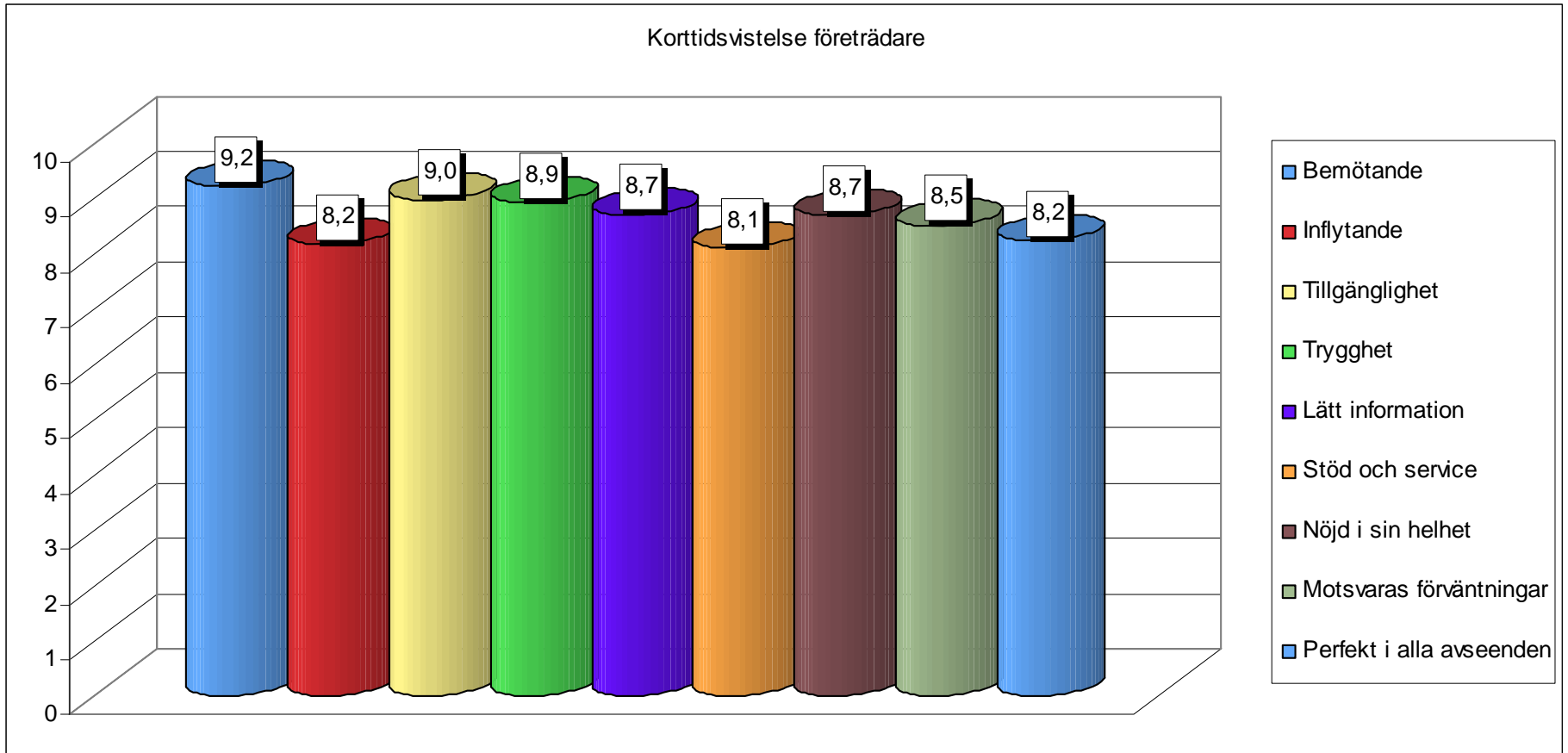
Kontaktperson företrädare



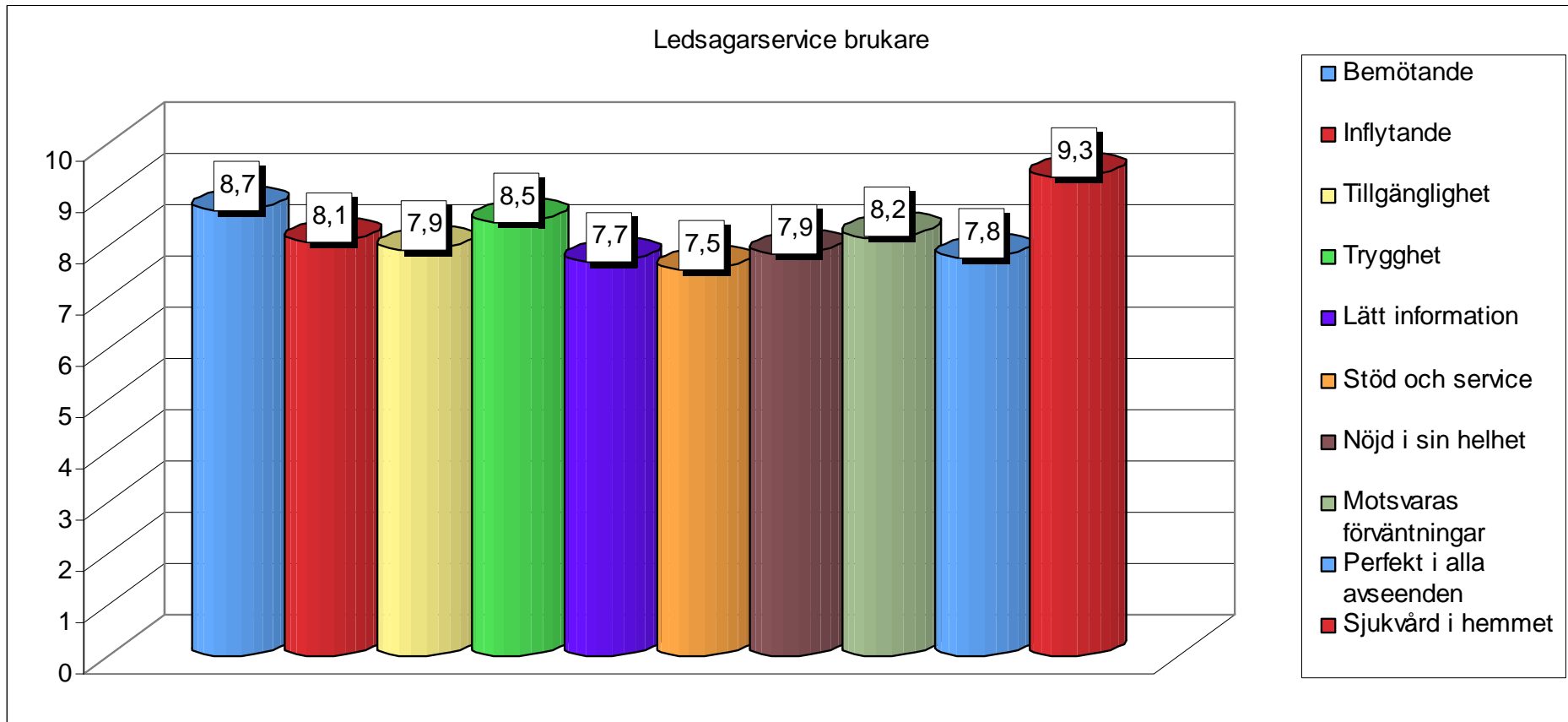
Korttidsvistelse brukare



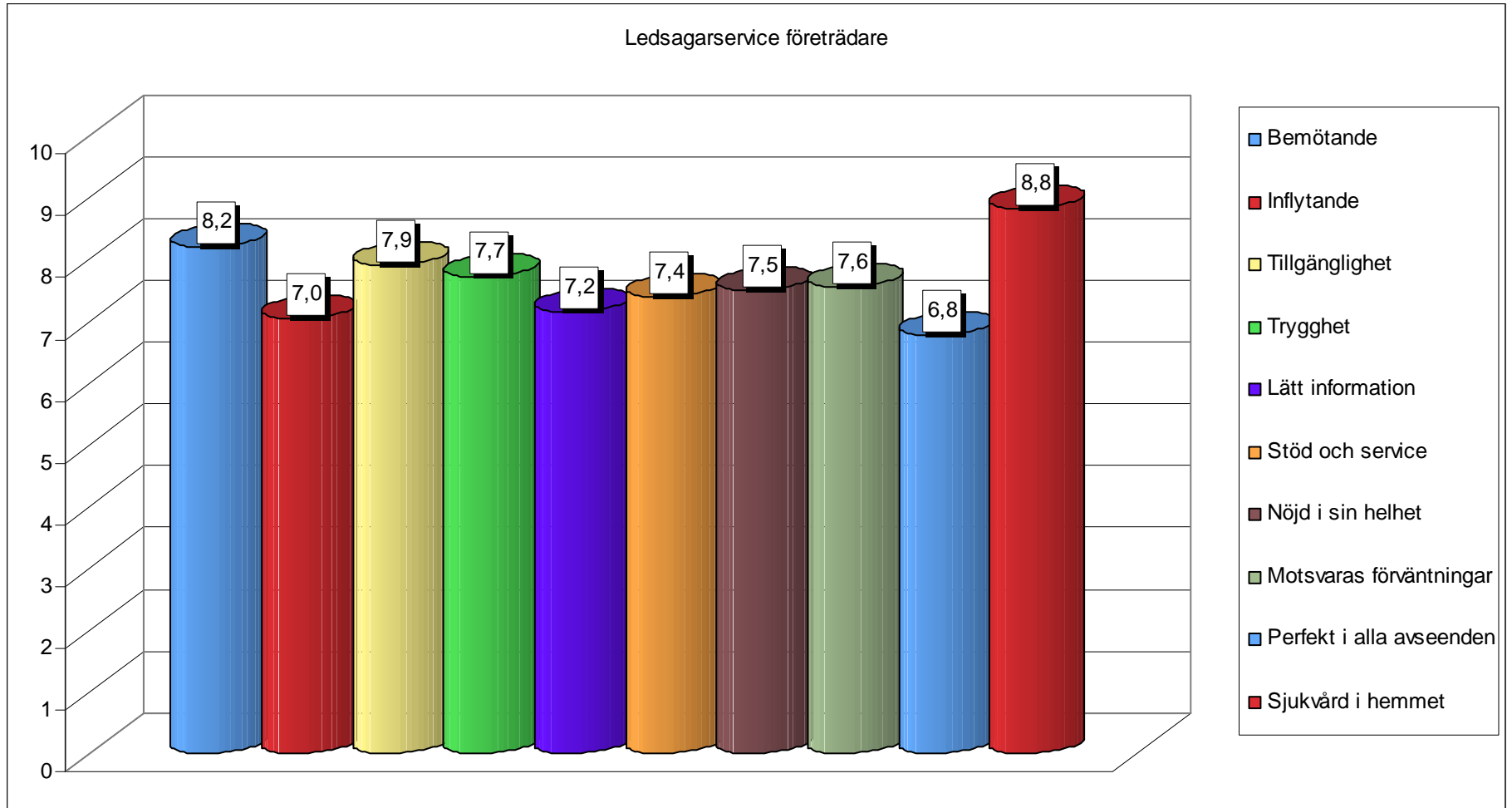
Korttidsvistelse företrädare



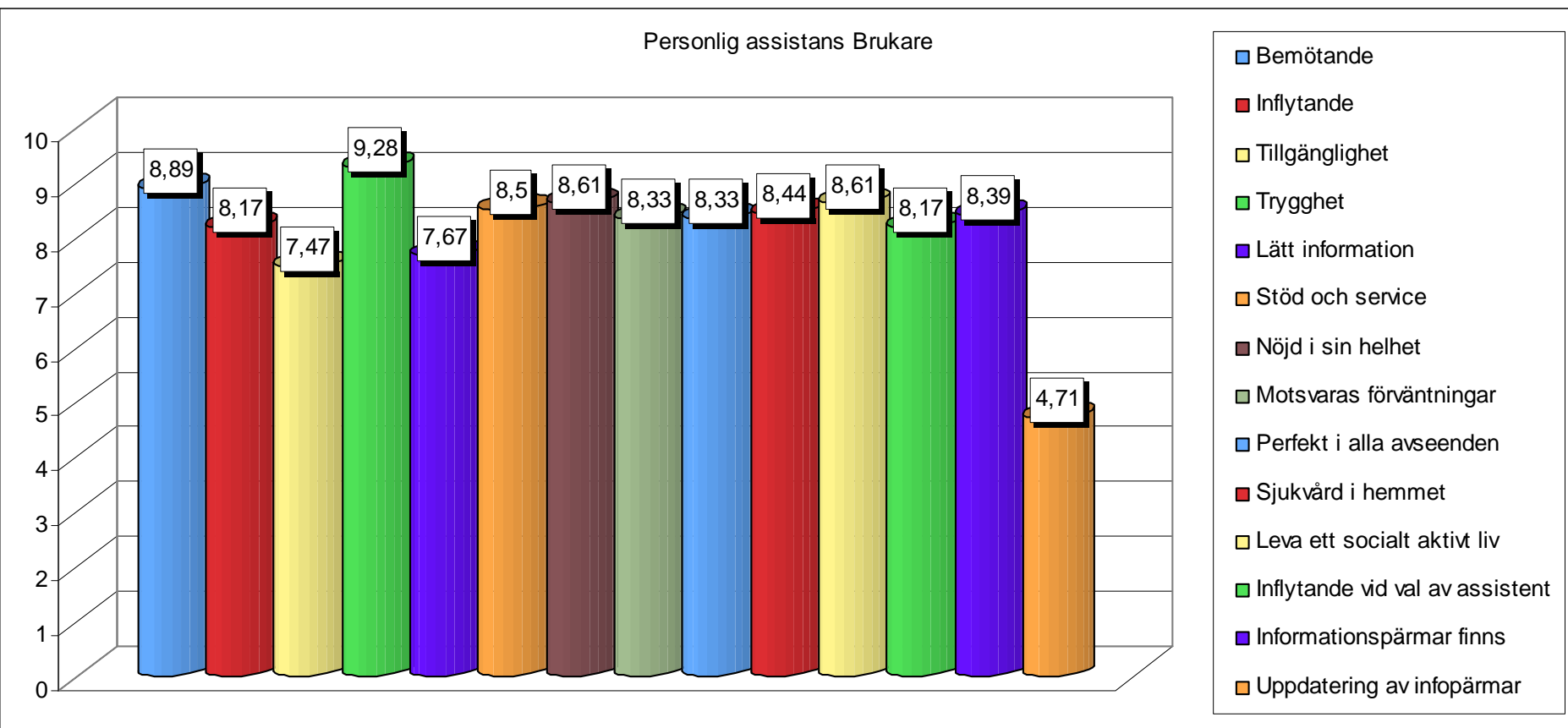
Ledsagarservice brukare



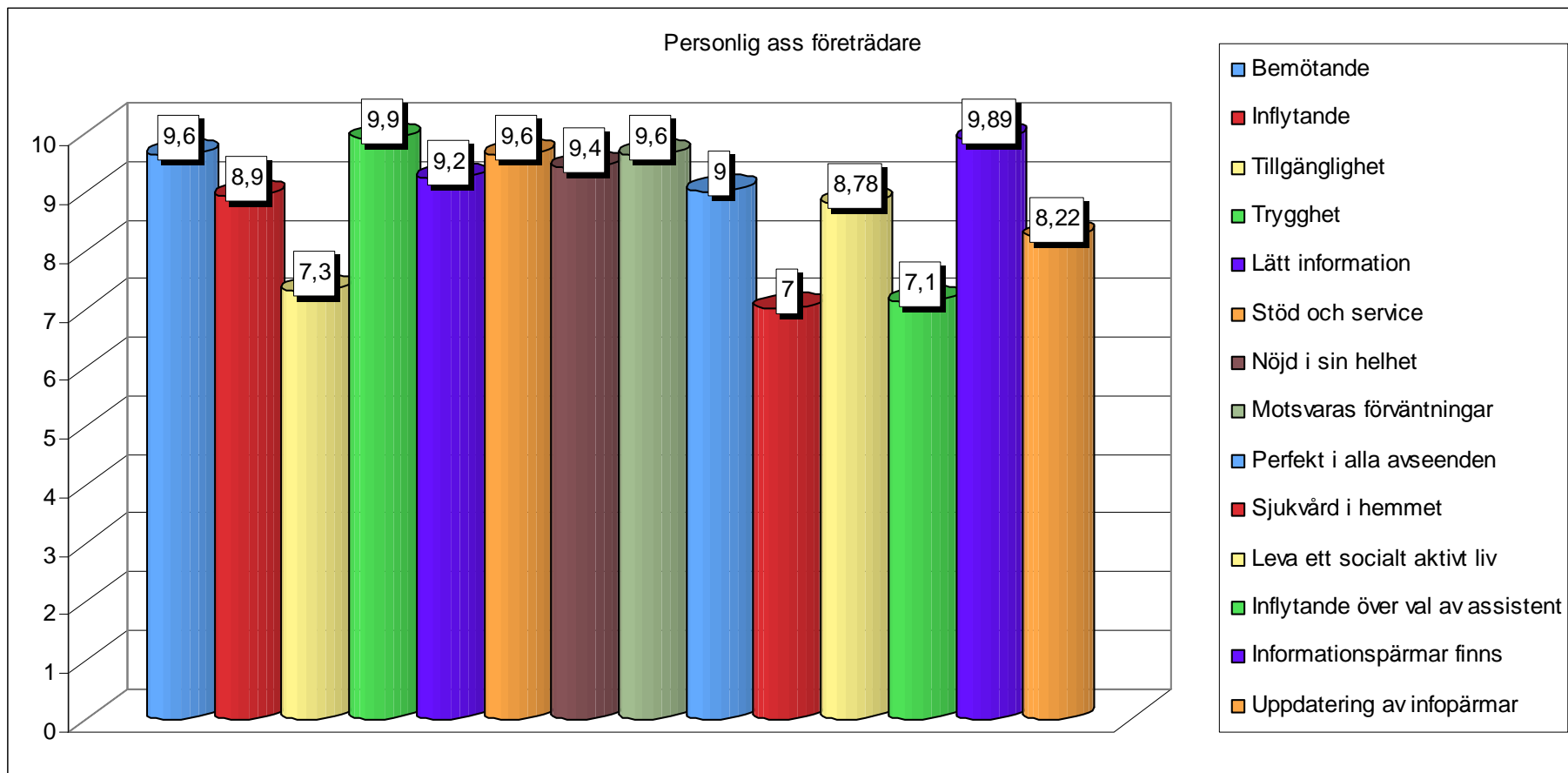
Ledsagarservice företrädare



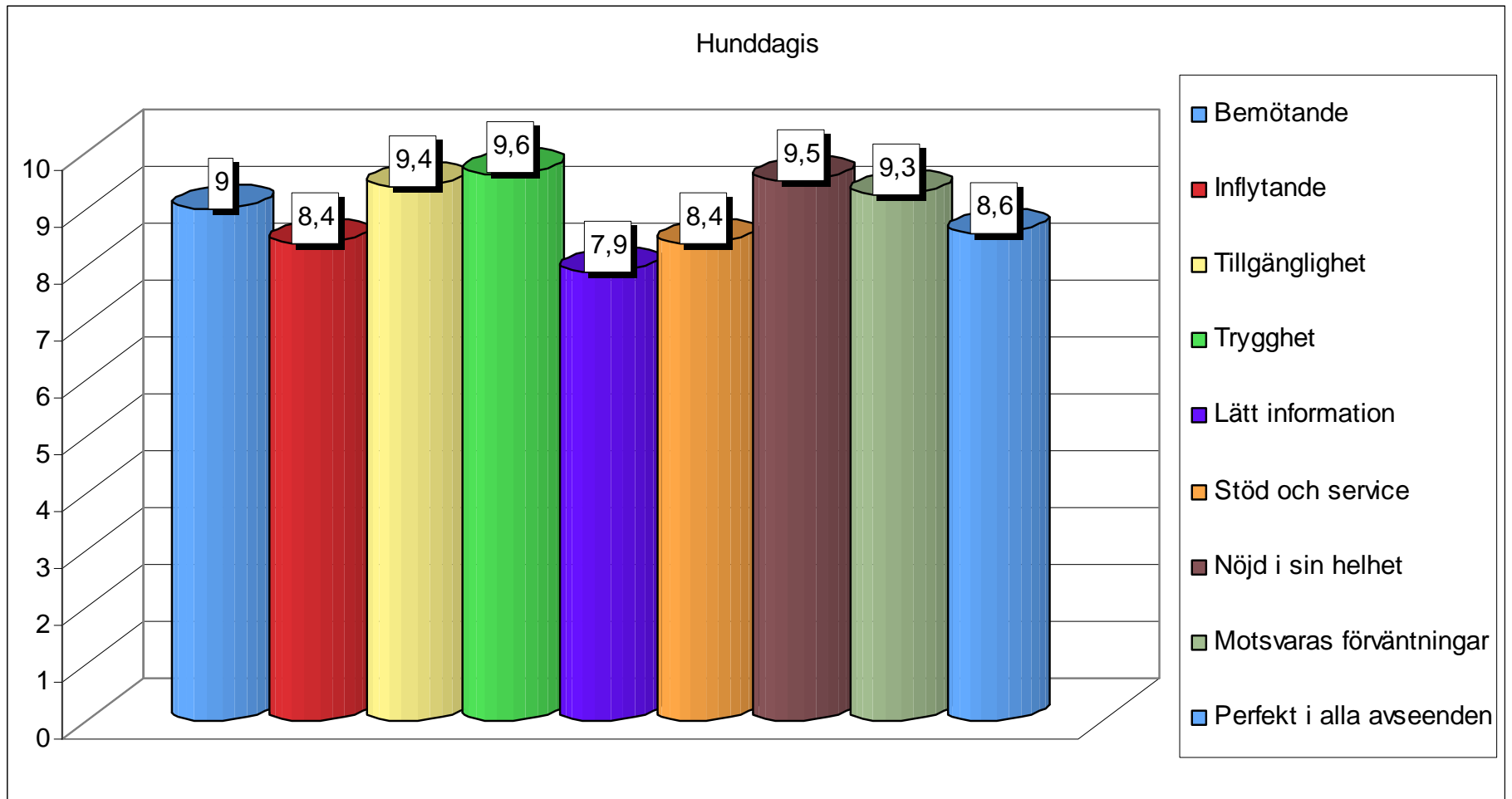
Personlig assistans brukare



Personlig assistans företrädare



Sysselsättning Hunddagis



Sysselsättning Regnbågen

