

Enkät 2025-04-04

En undersökning kring brukarnas upplevelse
av behov och biståndsbeslut.

Beställarområde äldreomsorg
Järva stadsdelsförvaltning



Syfte & Bakgrund

Syftet med enkäten är att följa upp brukarnas upplevelse av beställarområdets beslut om behov samt upplevelsen kring beviljad hemtjänst.

- **Målgrupp:** Undersökningen riktade sig till personer som är beviljade hemtjänst insatser inom beställarområde äldreomsorg i Järva. Enkäten postades ut till 200 aktuella brukare.
- **Tidsperiod:** Enkäterna postades ut 14 mars 2025 och hade svarstid till och med 4 april 2025. Det fanns även möjlighet att svara digitalt via QR-kod som fanns med i enkäten. Enkäten besvarades anonymt.

Svarsfrekvens

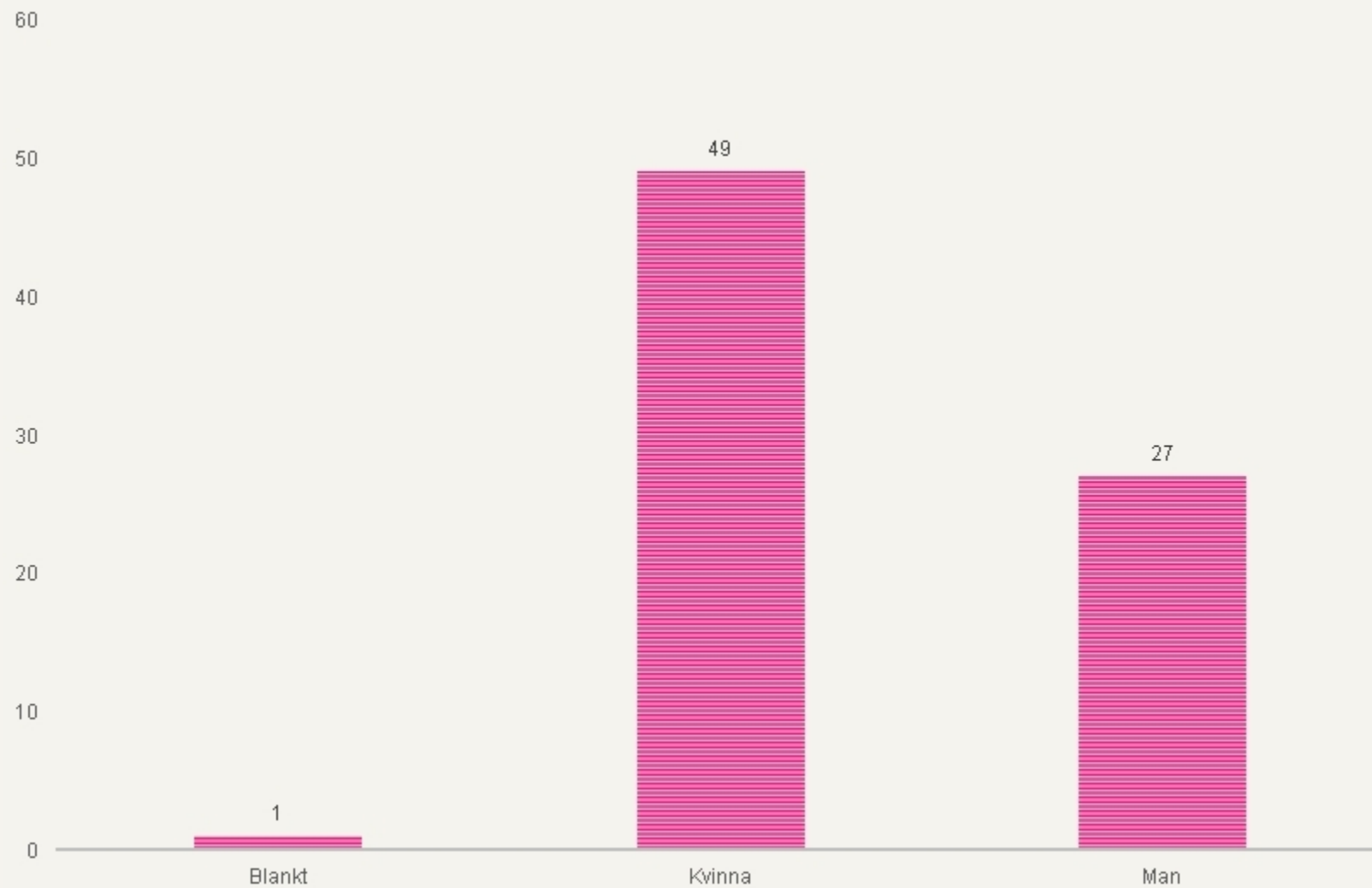
- Enkäten skickades ut till 200 aktuella brukare inom beställarområde äldreomsorg i Järva.
- Totalt inkom 77 svar varav 4 svarade digitalt.
- Av 200 utskickade enkäter besvarades 77, vilket ger svarsfrekvens på 38,5 %

Antal av kön

49 kvinnor

27 män

1 blankt

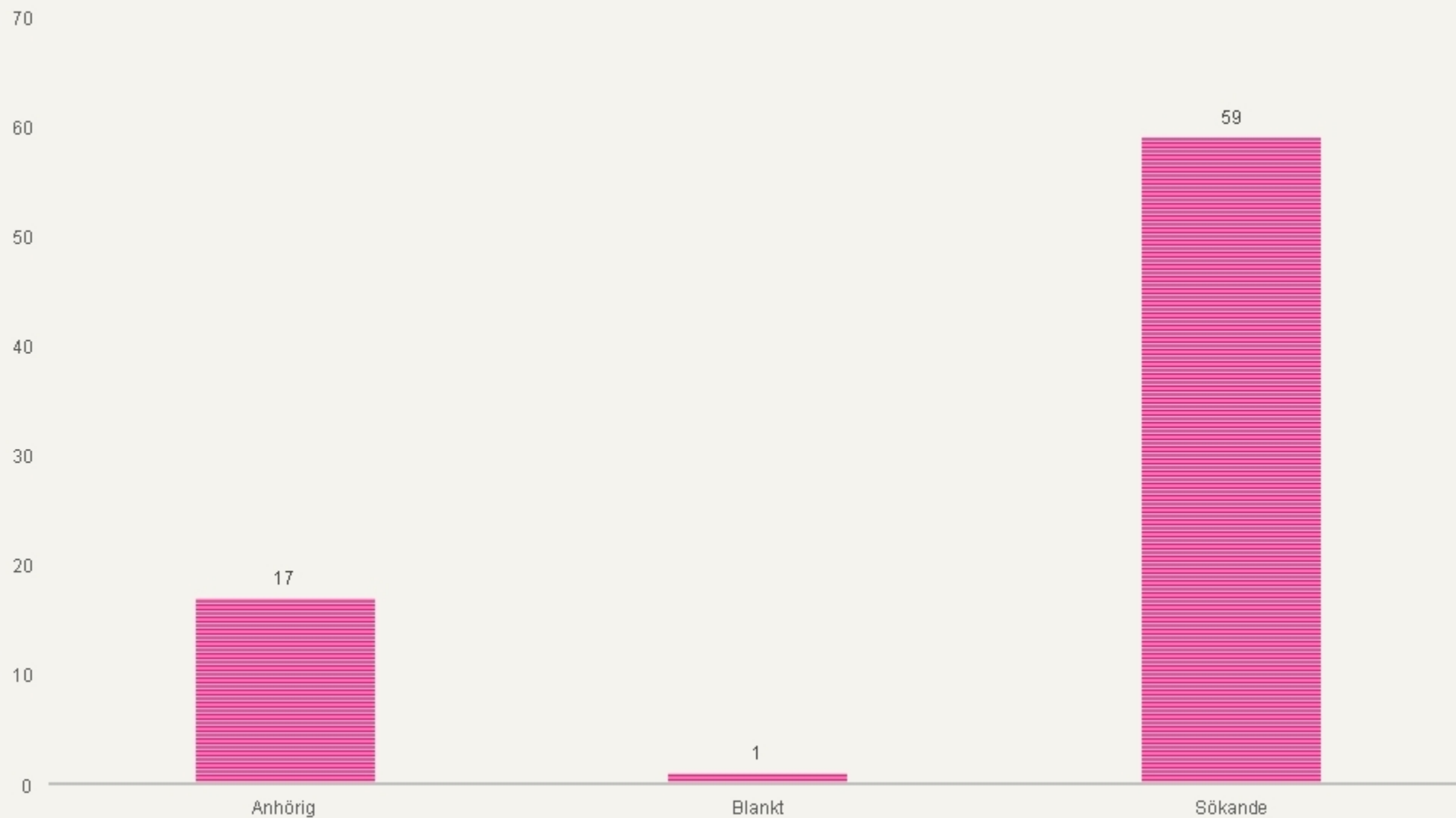


Besvaras av

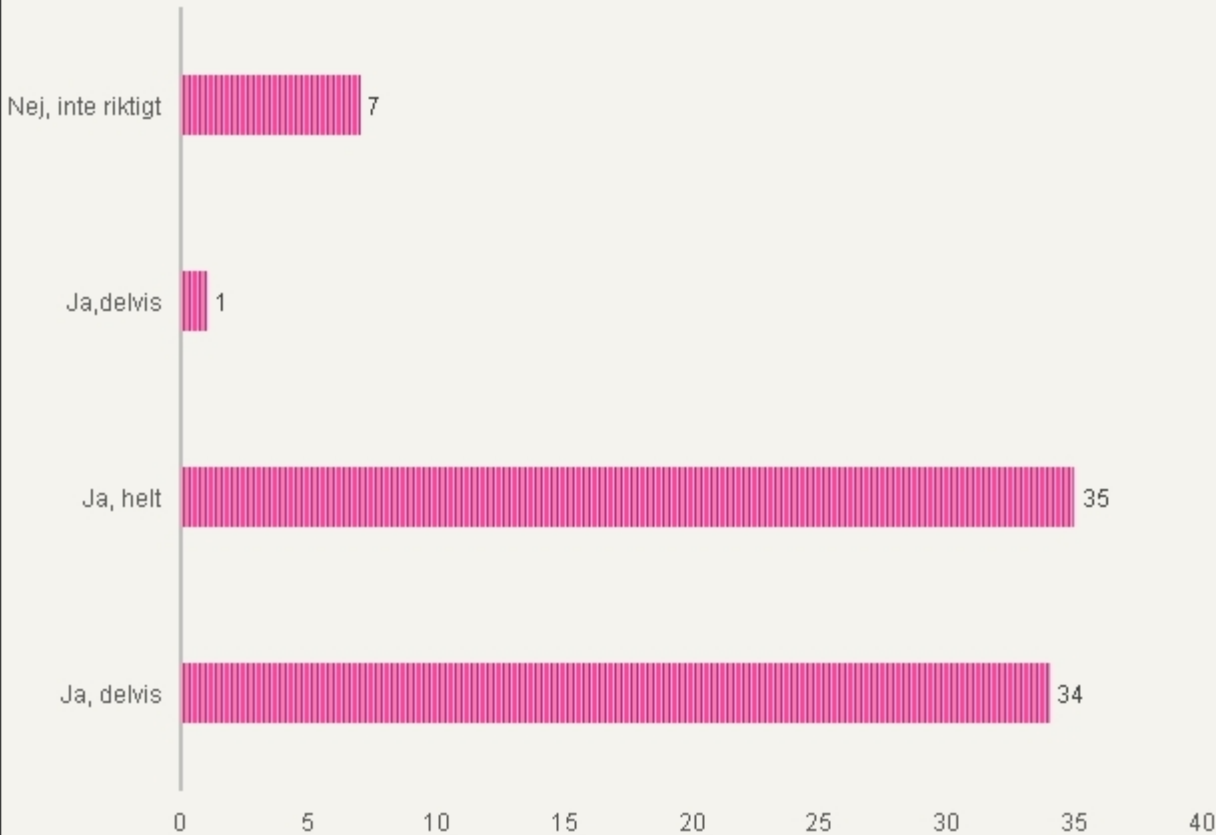
59 Sökande

17 anhörig

1 blankt



1. Är du nöjd med din hemtjänst?



Kommentar:

"Jag är mycket nöjd med min hemtjänst och vill ha samma som jag har nu"

"Dålig kommunikation mellan handledare och dom som jobbar på fältet. Jag har blivit bortglömd 3-4 gånger."

"Obestämda tider. Förekommer stölder. Dålig kunskap i matberedning. Slarvig städning då & då."

"Mycket sämre än när jag började 2012. Vill inte gärna rekommendera er längre."

"Det är bra när samma personer kommer och hjälper. Inte bra om det är olika personer hela tiden"

"Varierande tider vid besök, önskar att samma personer kommer eftersom att de vet vad som ska göras"

"Jag vill ha mer hjälp att laga middag"

"De har oerhörd bråttom"

"Mycket bytande av personal"

"Trivs så bra med personalen"

"Kommer inte vid avtalad tid"

"Nya kommer hela tiden och svenska språket dålig"

"Mycket väntetid"

"Kakel och dörrhandtag över diskbänken är aldrig torkad"

"Mycket snälla och ansvarsfull personal"

"Svårt att kommunicera, för mycket stress"

"Svårt med språk"

"Ordinarie personal bra, extra sådär"

"För många olika personer som kommer, särskilt helger"

Är du nöjd med din hemtjänst?

Resultat:

Majoriteten är mycket nöjda eller nöjda

En mindre andel är neutrala, och väldigt få är missnöjda

Analys:

Det är ett mycket positivt resultat. Det indikerar att verksamheten i stort fungerar bra utifrån brukarnas perspektiv. Dock behöver man analysera de neutrala/missnöjda svaren vidare – särskilt om de korrelerar med teman som tidsbrist eller många personalbyten.

2. Upplever du att ditt biståndsbeslut är anpassat efter dina behov?



Kommentarer:

"Ni behöver avsätta mer tid för patienter som är mer slitna och ha bättre kvalitet i arbetet"

"En önskan skulle vara en timmes promenad till per vecka, dvs sammanlagt tre timmar."

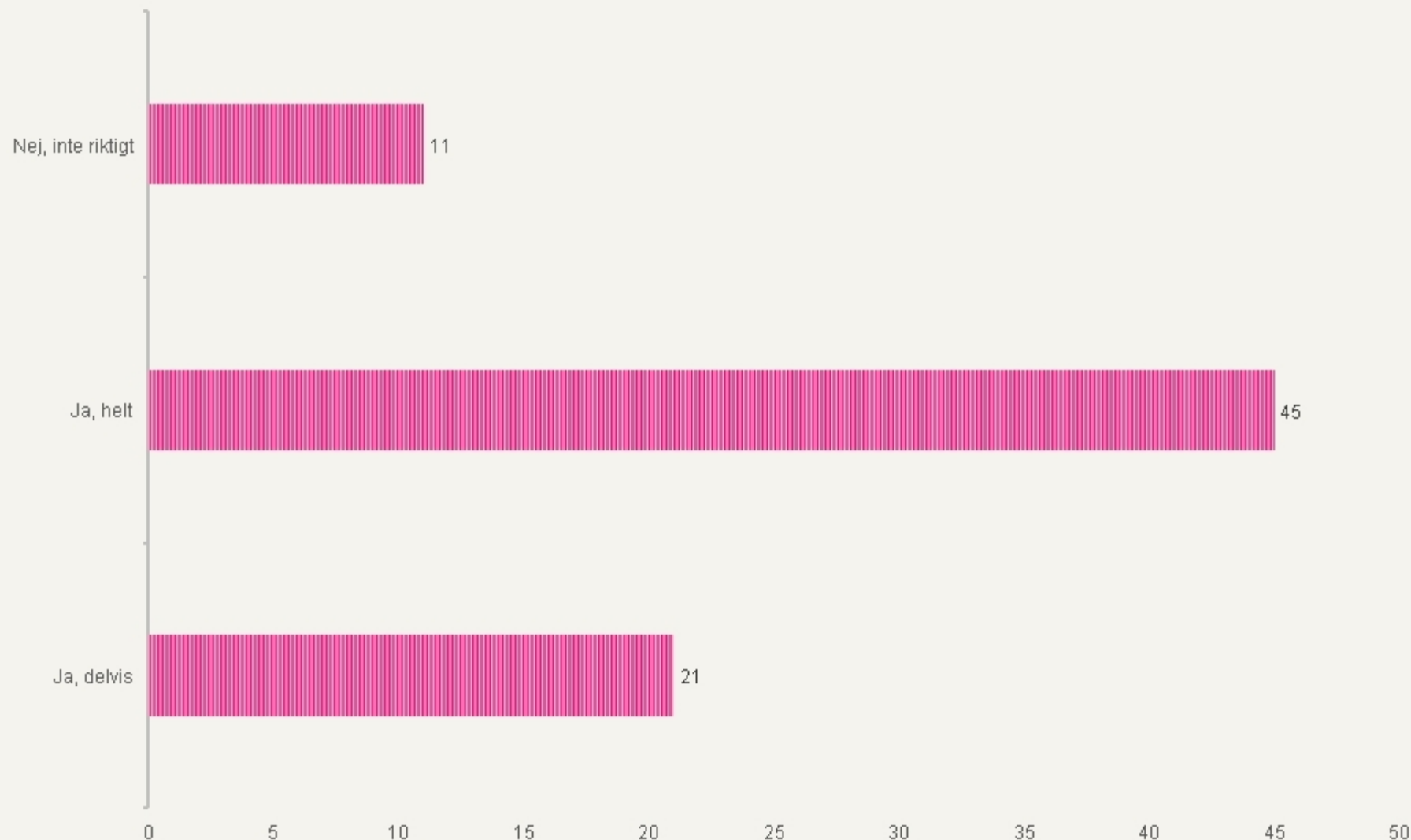
"Fått en nybörjare på handläggning som inte förstår att det går långsamt när man brutit ett ben och en arm och är över 90 år. Begärt byte av handläggare men ingen reaktion. Hemtjänst = bra & Handläggare = inte bra"

"Får dåligt med träningsinsatser och utevistelser"

"Jag har svårt att röra mig och behöver mycket tid vid t.ex. dusch, men det finns inte alltid tillräckligt med tid i hemtjänstens schema"

"Det skulle vara flera timmar per vecka"

"10 min att laga frukost för lite tid."



2. Upplever du att ditt biståndsbeslut är anpassat efter dina behov?



Resultat:

En stor del svarar **ja**.

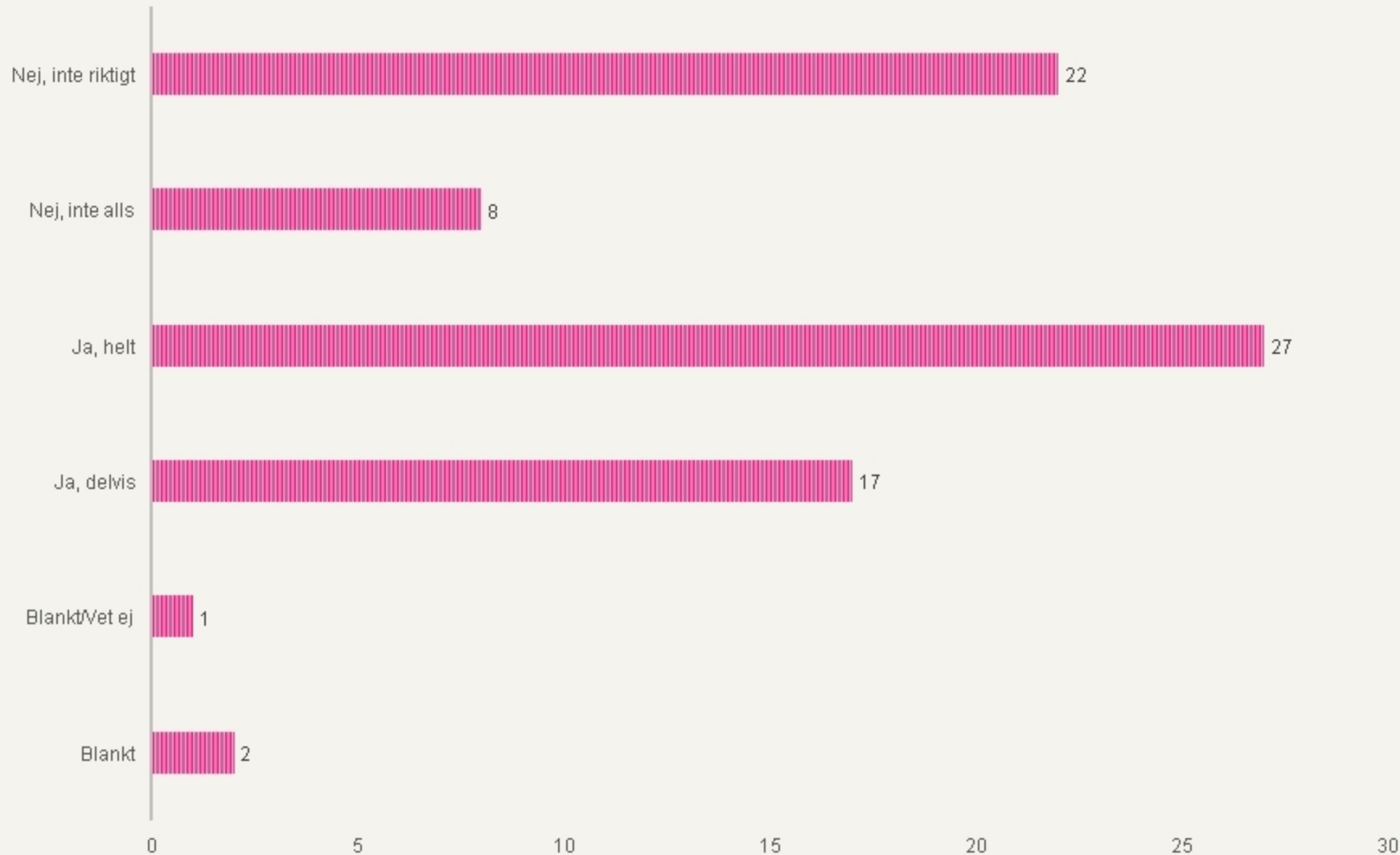
En del svarar **delvis**.

Få svarar **nej**.

Analys:

Starkt resultat på att behovet är tillgodosedd. Men att flera svarar delvis antyder att insatserna kanske inte är tillräckligt flexibla eller fullt ut anpassade efter behoven. Kan kopplas till biståndsbedömning eller personalens tidspress.

3. Upplever du att hemtjänstpersonalen har tillräckligt med tid när de utför hemtjänstinsatserna?



Kommentar:

"Hemtjänsten har alltid bråttom"

"Inte alltid städad och påklädd"

"De flesta skyndar sig iväg innan tiden gått ut. Tiden på morgonen är alltför kort"

"Önskar de kunde få mer tid"

"Röricht när de kommer"

"Vet aldrig när de kommer på dagen & ofta stressade"

"Får fel inköp! För bråttom. Inget telefonnummer och svårt att få kontakt."

"Vissa dagar är det 15 till 30 minuter försenat, särskilt på helger. Det tar lite tid att laga och duscha."

"Äter väldigt långsamt"

"Dom hinner inte städa ordentligt på den korta tiden! Dom torkar inte av spis, diskbänk, köksluckor, dammar inte fria ytor!! Detta ska göras enligt beslut."

"1 timme räcker precis men skulle behöva lite mer tid."

3. Upplever du att hemtjänstpersonalen har tillräckligt med tid när de utför hemtjänstinsatserna?

Resultat:

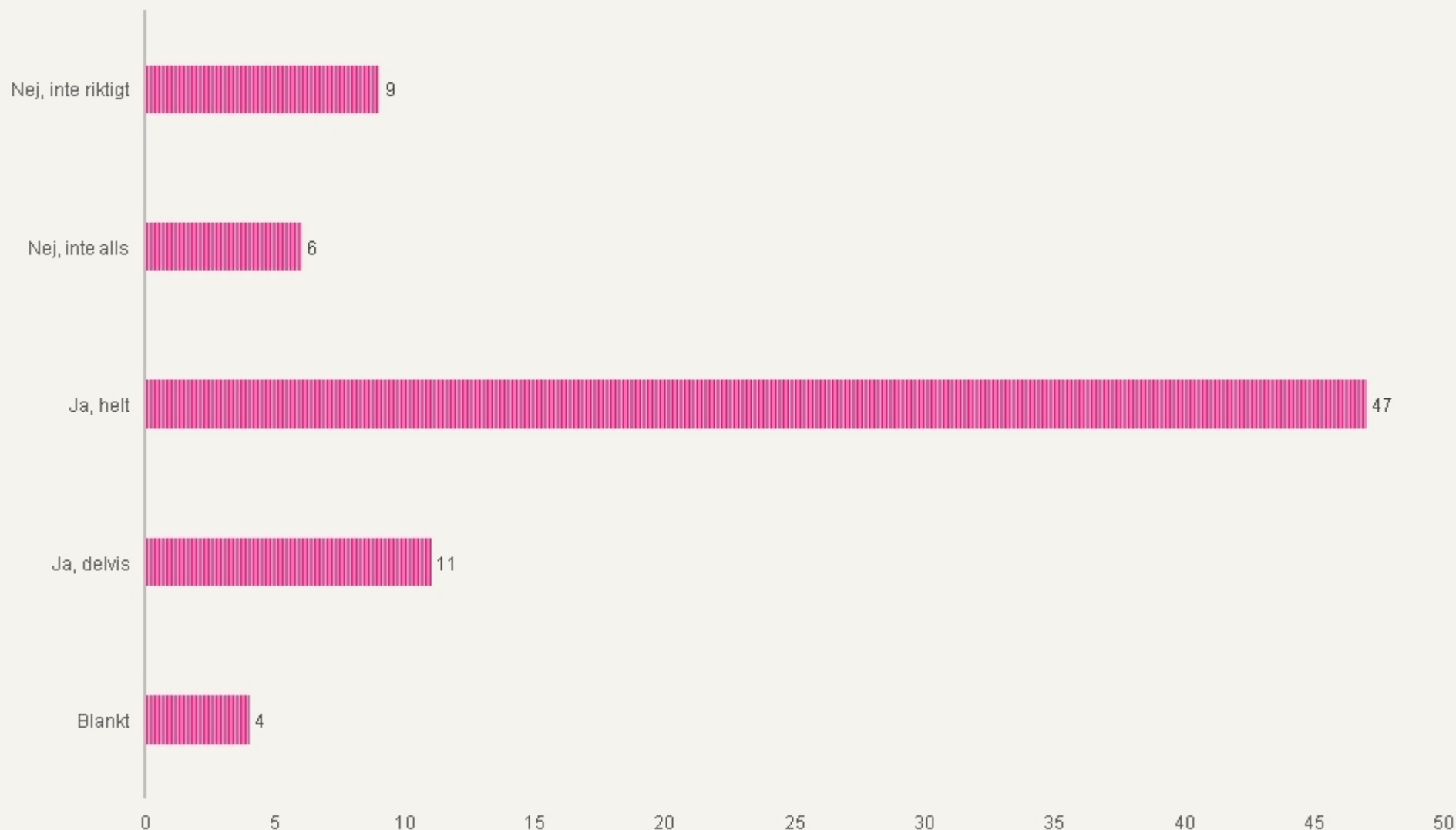
Många svarade **nej** eller **delvis**.

Färre svarade **ja**.

Analys:

Det här är ett tydligt fokusområde. Upplevelsen av att personalen har för lite tid riskerar att påverka både trygghet och kvalitet negativt. Det speglar kommenterarna om stress och otillräcklig hjälp vid t.ex. matlagning och städning.

4. Vet du vart du kan vända dig om du inte är nöjd med din hemtjänst?



Kommentar:

”Ringer min dotter när jag inte är nöjd med hemtjänsten”

”Outbildad personal ger osäkerhet/otrygghet, tröttsamt att alltid berätta om enkla sysslor t. ex. dålig läskunnighet ex visste ej vad en gryta var”

”Kontaktar biståndshandläggare”

”Lång väntetid på telefon”

4. Vet du vart du kan vända dig om du inte är nöjd med din hemtjänst?



Resultat:

En ganska jämn fördelning mellan ja, nej och delvis.

Analys:

Det här visar att information om klagomålshantering inte är tillräckligt tydlig. Det är problematiskt ur ett rättighetsperspektiv – brukare ska alltid veta vem de kan kontakta. Här finns en tydlig förbättringspotential i kommunikation och transparens.

Styrkor

1. Brukare uttrycker tydlig nöjdhet

- Flera kommentarer tyder på att många brukare är mycket nöjda:

"Jag är mycket nöjd med min hemtjänst och vill ha samma som jag har nu"

"Trivs så bra med personalen"

"Mycket snälla och ansvarsfull personal"

Det visar att det finns engagerad och uppskattad personal i hemtjänstverksamheterna, vilket är en viktig grund att bygga vidare på.

2. Enkäten når målgruppen

77 svar av 200 skickade – trots låg digital andel – tyder på att upplägget fungerade. Det stärker tillförlitligheten i resultatet, särskilt för en äldre målgrupp.

3. Tydligt behovsfokus i frågorna

Frågorna är välformulerade och belyser områden kring nöjdhet, behoven, tid och kontaktvägar vid missnöjde

Fokusområden

1. Personalkontinuitet

Återkommande klagomål om:

Ofta nya personer.

Brist på trygghet vid personalbyte.

Bristande kommunikation och språksvårigheter.

Detta påverkar brukarnas känsla av trygghet och tillit.

2. Otillräcklig tid för insatser

Flera beskriver:

Stressade hemtjänstutföranden.

För kort tid för t.ex. matlagning, dusch och städ.

Tidsbrist som leder till uteblivna eller dåligt utförda moment.

3. Otillräcklig anpassning av biståndsbeslut

Vissa brukare upplever att beslut inte är realistiska utifrån deras behov:

Önskemål om fler timmar.

Känsla av att handläggare inte förstår situationen.

Låg tillgång till utevistelse

4. Bristande information om klagomålshantering

Det är tydligt att inte alla vet hur man går tillväga vid missnöjde – flera vänder sig istället till anhöriga, vilket kan signalera att rutiner behöver bli tydligare eller mer lättillgängliga.

Förslag på förbättringsområden

1. Se över tidsbedömning i biståndsbeslutet

- Individuella uppföljningar där tidsbrist upplevs.
- Stärk dialogen med hemtjänsten.

2. Utveckla information om vart an vänder sig vid missnöje

- Lämna informationsfolder om synpunkter & klagomål vid varje hembesök.
- Tydliggör kontaktvägar (telefon, mail, hembesök).

3. Följ upp resultaten internt

- Dela resultaten både med hemtjänstpersonal och handläggare
- Arbeta med förbättringar i workshops eller metodmöten.

Slutsats

Resultaten från enkäten visar överlag en hög nöjdhet bland aktuella brukare inom beställarområde äldreomsorg i Järva stadsdelsförvaltning. Majoriteten känner att de får den hjälp de behöver, och många uttrycker stor uppskattning för personalens bemötande och insatser. Detta är ett kvitto på att både kvalitet och engagemang i utförandet av omsorgen.

Samtidigt framträder flera återkommande förbättringsområden som påverkar brukarnas trygghet och upplevelse av insatserna. Det handlar främst om brist på personalkontinuitet, otillräcklig tid för insatser, och bristande information om vart man vänder sig vid missnöje. Även önskemål av utökade insatser, mer utevistelser och socialt stöd förekommer.

För att värna brukarnas trygghet, självbestämmande och livskvalitet bör dessa områden prioriteras i det fortsatta utvecklingsarbetet.