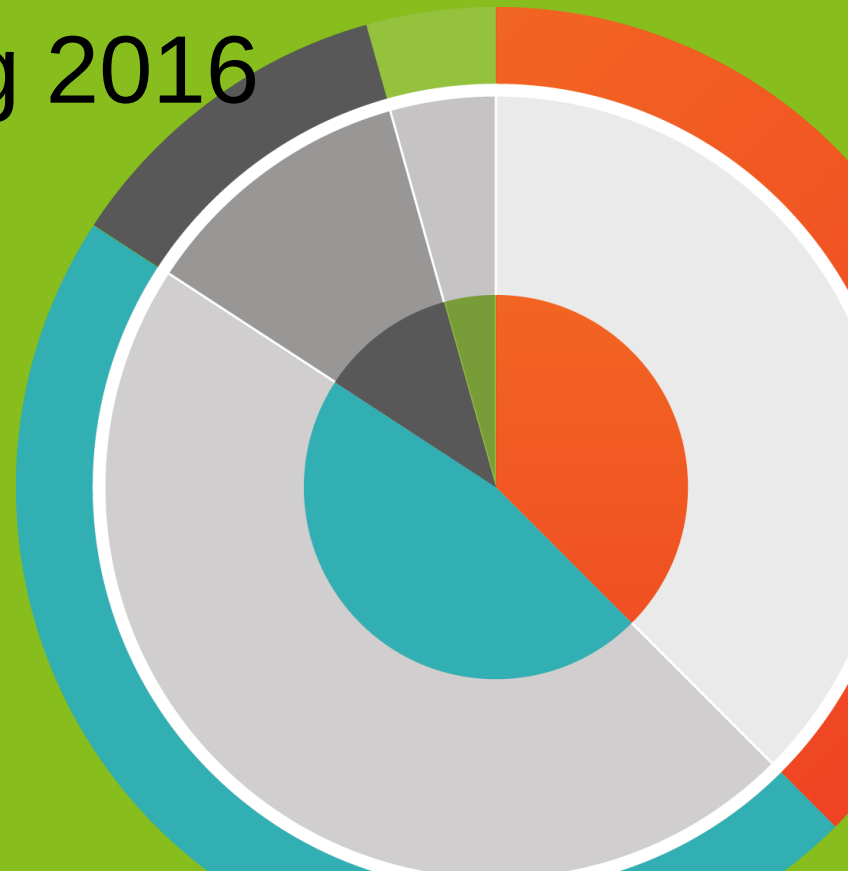




ENKÄTFABRIKEN

Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2016

Stockholm Stad





Stockholm stad

**Brukarundersökning inom funktionsnedsättning
2016**

Hemtjänsten



Presentation

- Om undersökningen
- Svarsfrekvens och bakgrundsfrågor
- Resultat
 - Index nöjdhet
 - Resultat per fråga över tid
 - Resultat per regiform
 - Resultat per stadsdel
 - Andel nöjda per stadsdel och regiform



Om undersökningen

- Undersökningen riktas till personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats inom funktionshinder med verksamhetskoden 6115.
- Undersökningen omfattar regiformerna stadens egen regi och privata utförare.
- Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick där möjlighet gavs att besvara enkäten via en webblänk med personliga inloggningsuppgifter eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. Totalt genomfördes två postala påminnelser.
- Insamling har skett under perioden 5 april - 3 juni 2016.
- Denna rapport visar resultaten för hela staden. Indikatorer för undersökningen redovisas i bifogad excelfil.
- Brytningar görs på kön, vem som har svarat på enkäten och regiform såvida minst 5 personer har svarat i respektive grupp. Som privat regi räknas regiformen entreprenad samt privat/övrig, i stadens utförare ingår regiformen egen regi i staden.
- Totalt för staden inkom 591 svar vilket ger en svarsprocent på 46%.
- Socialförvaltningens resultat gäller beslut som avser personer som landstinget hade placerat i andra kommuner i landet och som staden fick ta över ansvaret för när LSS infördes 1994, dessa har ingen tillhörighet i någon stadsdelsnämnd.
- Maskinella avrundningar och internt bortfall förekommer.
- Andel som har svarat "vet ej" visas vid sidan av diagrammen, även andel "stämmer ganska bra" och "stämmer helt" visas som andel nöjda vid sidan av diagrammen.
- Enkätfabriken AB, Daniel Sturesson, daniel.sturesson@enkatfabriken.se



Frågorna i enkäten

1. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?
2. Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?
3. Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?
4. Brukar personalen komma på avtalad tid?
5. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?
6. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)
7. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?
8. Inte visar respekt för din integritet genom att de till exempel inte ringt på dörren innan de kliver in till ditt hem
9. Kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt
10. Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester
11. Talat förminskande till dig till exempel som om du vore ett barn
12. Nonchalerat dina önskemål vid till exempel toalettbesök, dusch eller påklädnad
13. Varit hårdhänt i samband med till exempel toalettbesök, dusch eller påklädnad
14. Visat olust i samband med omvårdnad
15. På annat sätt agerat olämpligt
16. Nej, jag har under det senaste året inte upplevt något av ovanstående
17. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?
18. Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?
19. Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?
20. Smakar maten bra?
21. Är du beviljad promenad eller utevistelse?
22. Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?
23. Är du nöjd med möjligheten att komma ut (exempelvis på balkongen, gården, till parken)?
24. Är du nöjd med de aktiviteter som ditt boende erbjuder?
25. Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?
26. Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?
27. Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?
28. Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?
29. Vet du vilka insatser du är beviljad?
30. Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?
31. Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (Kommunal hemtjänst eller olika privata företag)
32. Vem har valt din hemtjänst?
33. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?
34. Hur ofta får du hemtjänst?
35. Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?
36. Har du svarat på frågorna själv?
37. Har du en genomförandeplan?
38. Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?
39. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?
40. För att jag är kvinna/man (kön)
41. För att jag känner mig som kvinna/man/annat fast jag är född som man/kvinna
42. För att jag kommer från ett annat land
43. För att jag tror på en gud eller liknande
44. För att jag har en funktionsnedsättning
45. För att jag är/blir kär i eller vill ha sex med någon av samma kön som jag själv
46. För att jag är ung eller för att jag är gammal (ålder)
47. Har du berättat om det som hänt för personalen?
48. Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre?



Sammanfattning

Svarsfrekvensen i årets undersökning är 46 procent.

Ett index för nöjdhet har skapats utifrån fyra påståenden (Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?, Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?, Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?, Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?). Enligt detta index är 85 procent nöjda med hemtjänsten.

Andelen nöjda (de som svarat 4 eller 5) är störst på frågan om huruvida personalen brukar bemöta brukaren på ett bra sätt (91 procent, varav 66 procent är mycket nöjda). Däremot är andelen nöjda betydligt lägre på frågan om huruvida personalen har tillräckligt med tid att utföra sitt arbete hos brukaren (63 procent).

Majoriteten av de svarande känner till vilka insatser de är beviljade (90 procent). Detta gäller såväl för staden, som i privat respektive egen regi.

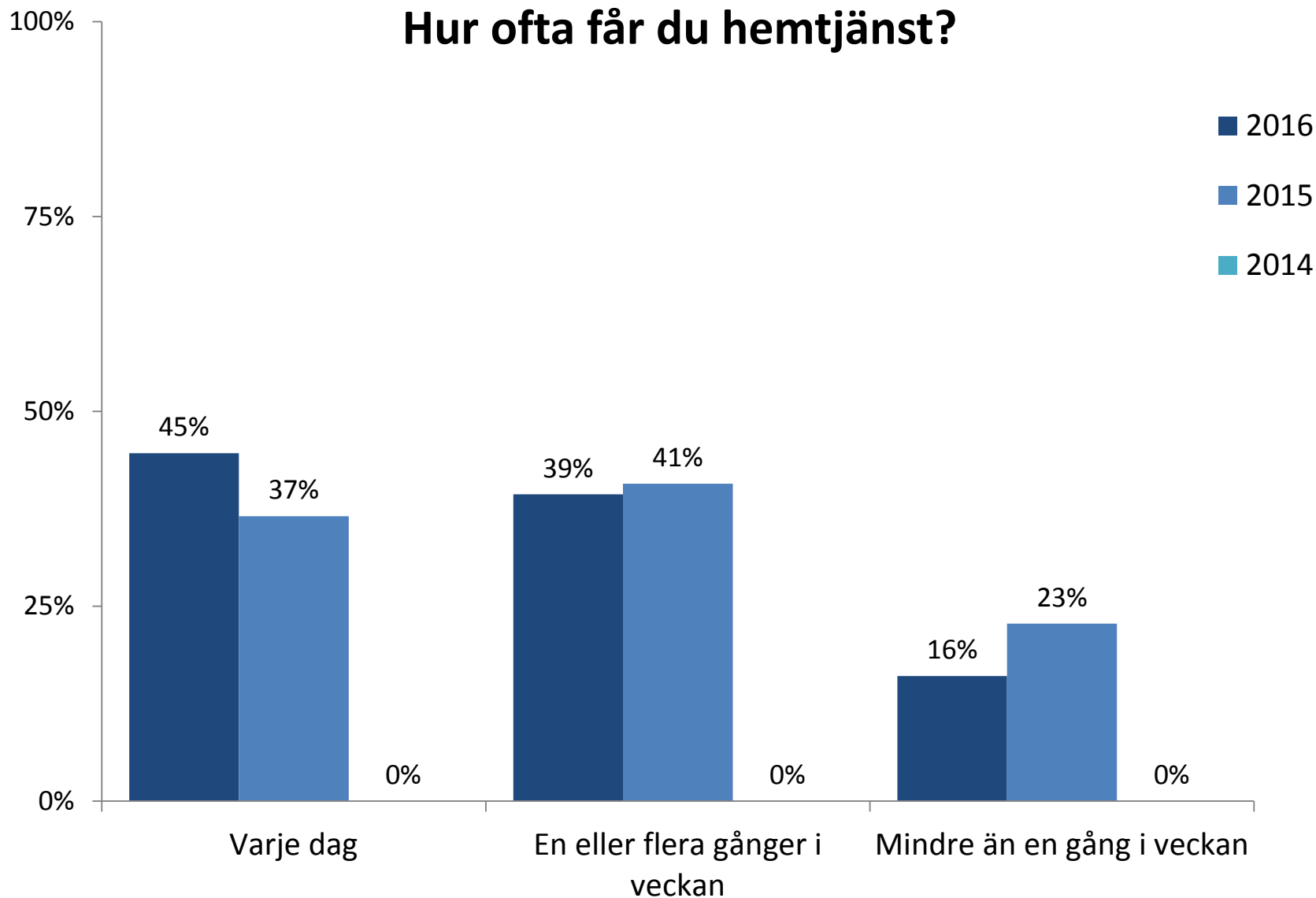


Svarsfrekvens

	Urval 2016	Antal svar 2016	Svarsfrekvens 2016	Urval 2015	Antal svar 2015	Svarsfrekvens 2015
Bromma	59	27	46%	46	20	43%
Enskede-Årsta-Vantör	119	68	57%	104	50	48%
Farsta	97	44	45%	75	42	56%
Hägersten-Liljeholmen	100	57	57%	74	36	49%
Hässelby-Vällingby	134	63	47%	111	57	51%
Kungsholmen	79	30	38%	50	25	50%
Norrmalm	42	22	52%	36	18	50%
Rinkeby-Kista	175	74	42%	116	55	47%
Skarpnäck	81	36	44%	53	31	58%
Skärholmen	88	42	48%	79	45	57%
Socialförvaltningen	9	2	22%	3	1	33%
Spånga-Tensta	84	29	35%	81	31	38%
Södermalm	154	65	42%	119	62	52%
Älvsjö	30	12	40%	24	9	38%
Östermalm	47	20	43%	37	16	43%
Man	556	249	45%	410	202	49%
Kvinna	742	342	46%	598	296	49%
Egen regi	325	131	40%	229	105	46%
Privat regi	969	460	47%	779	393	50%
Staden totalt	1298	591	46%	1008	498	49%

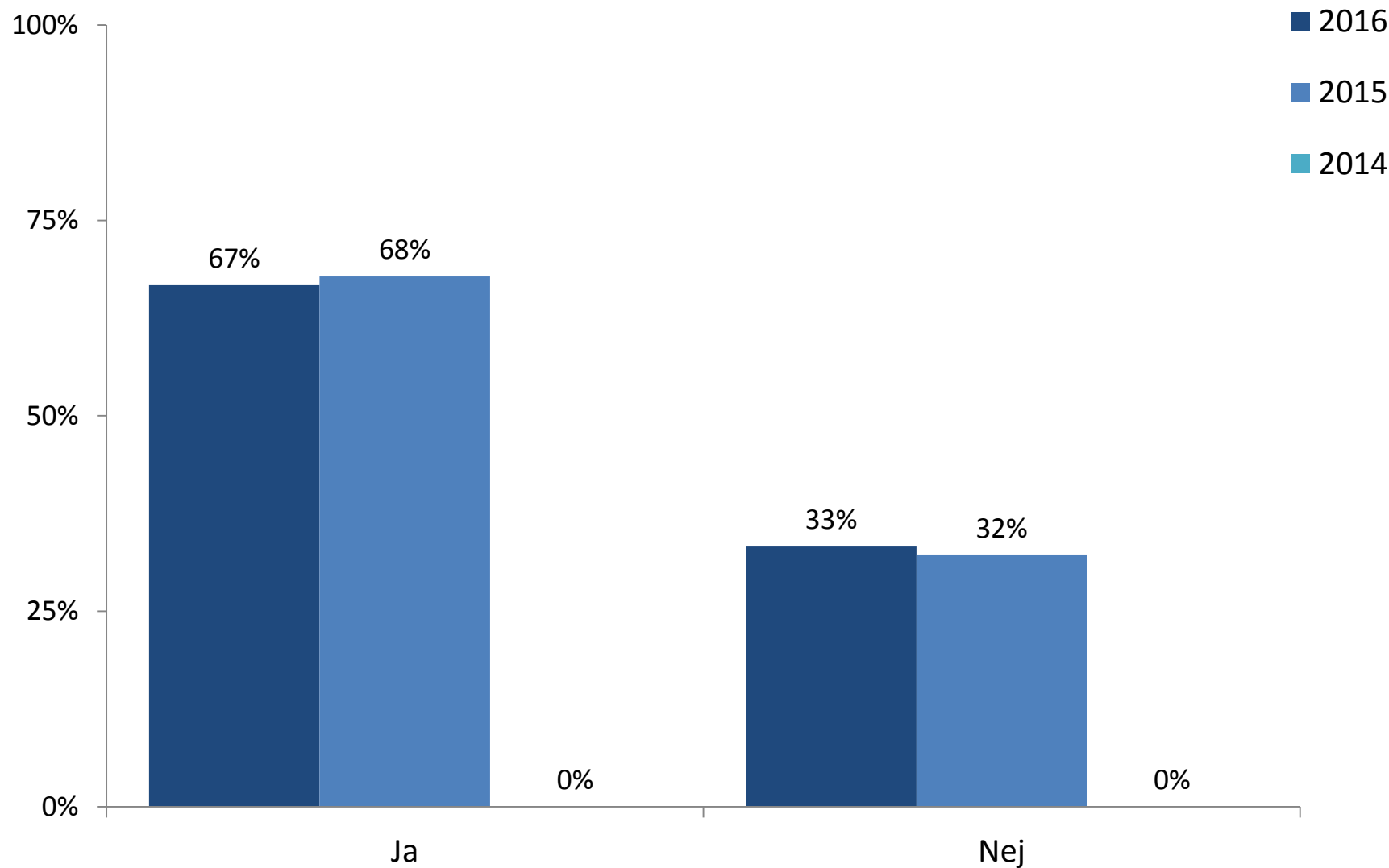


Hur ofta får du hemtjänst?



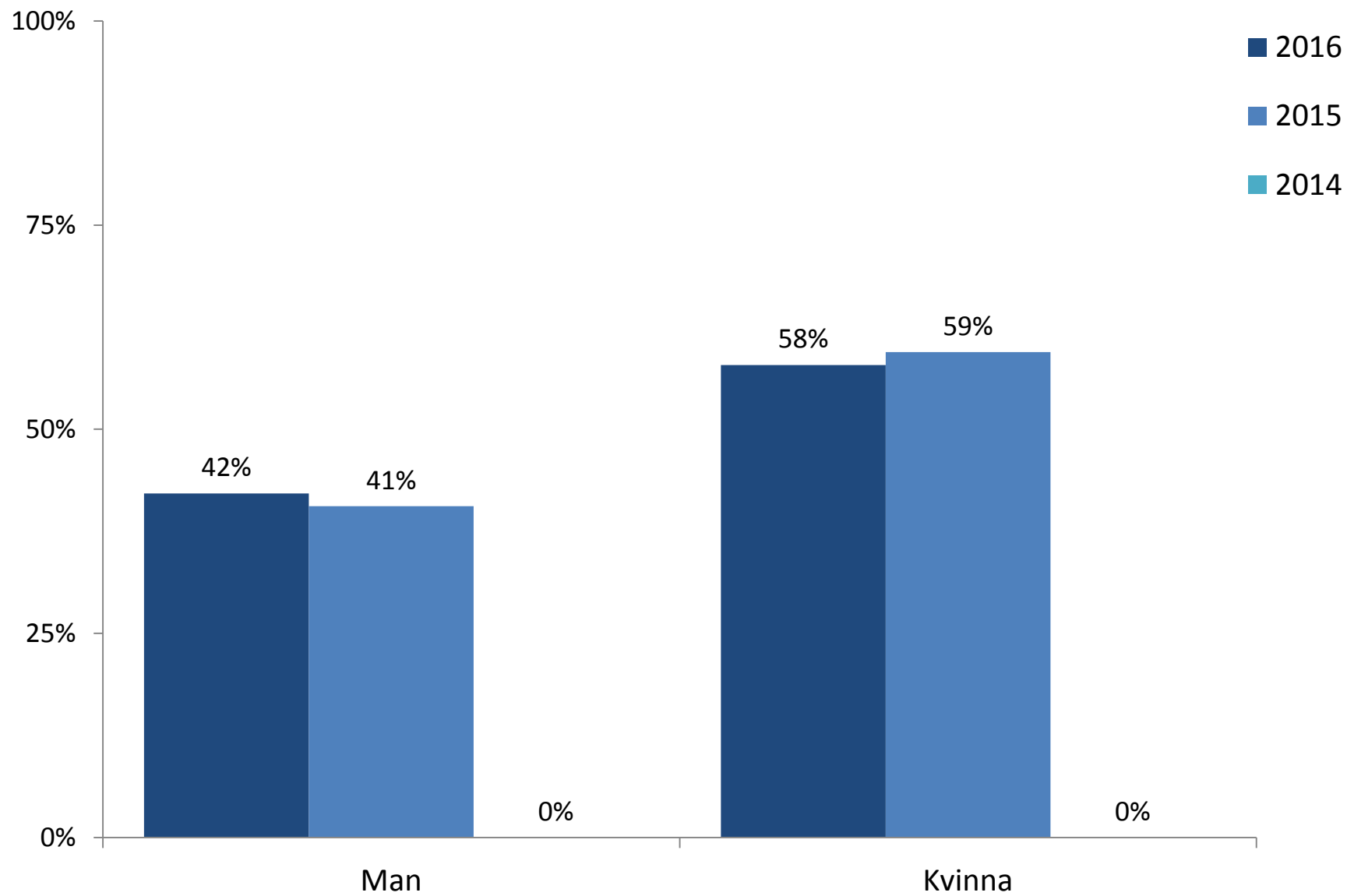


Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?



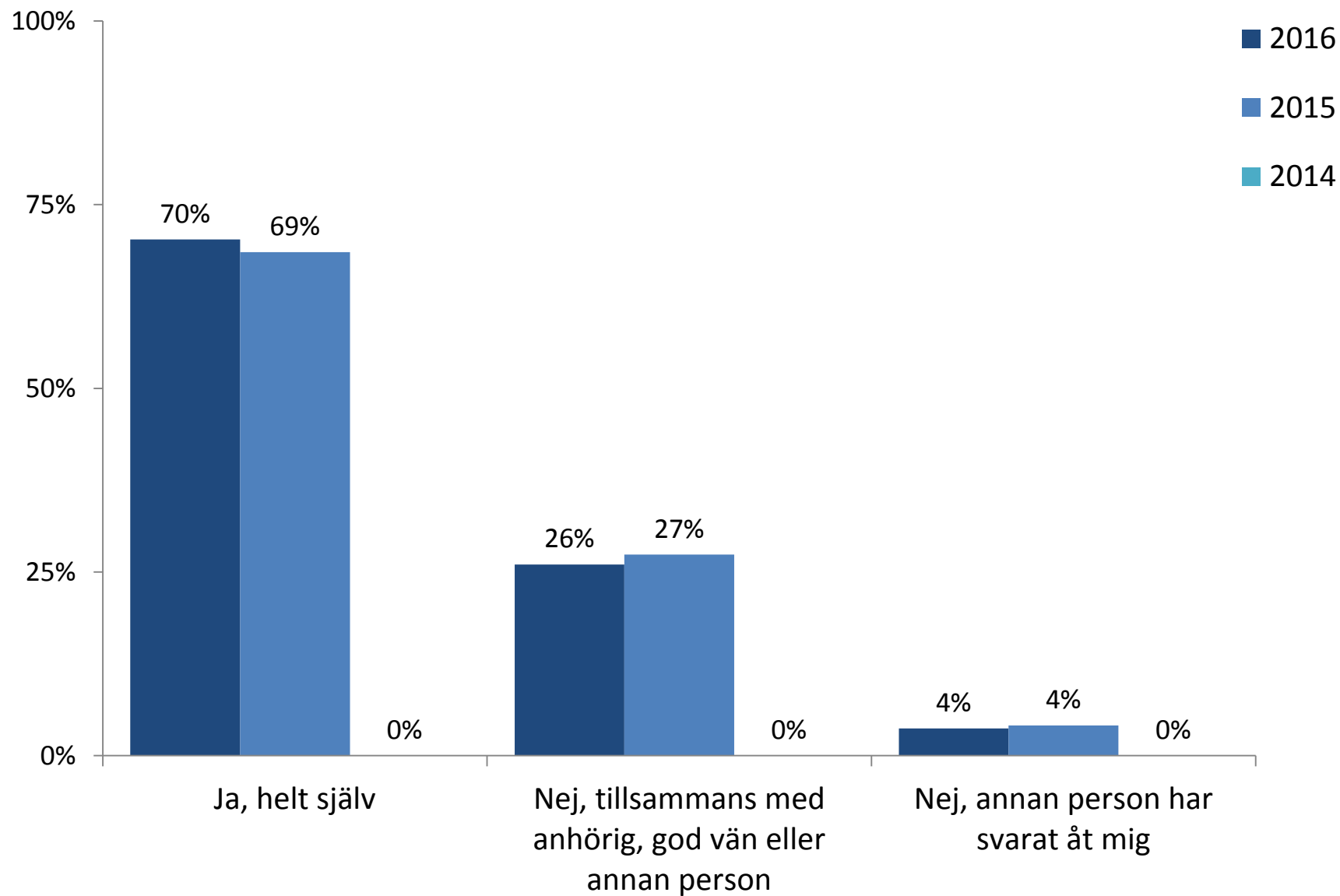


Kön



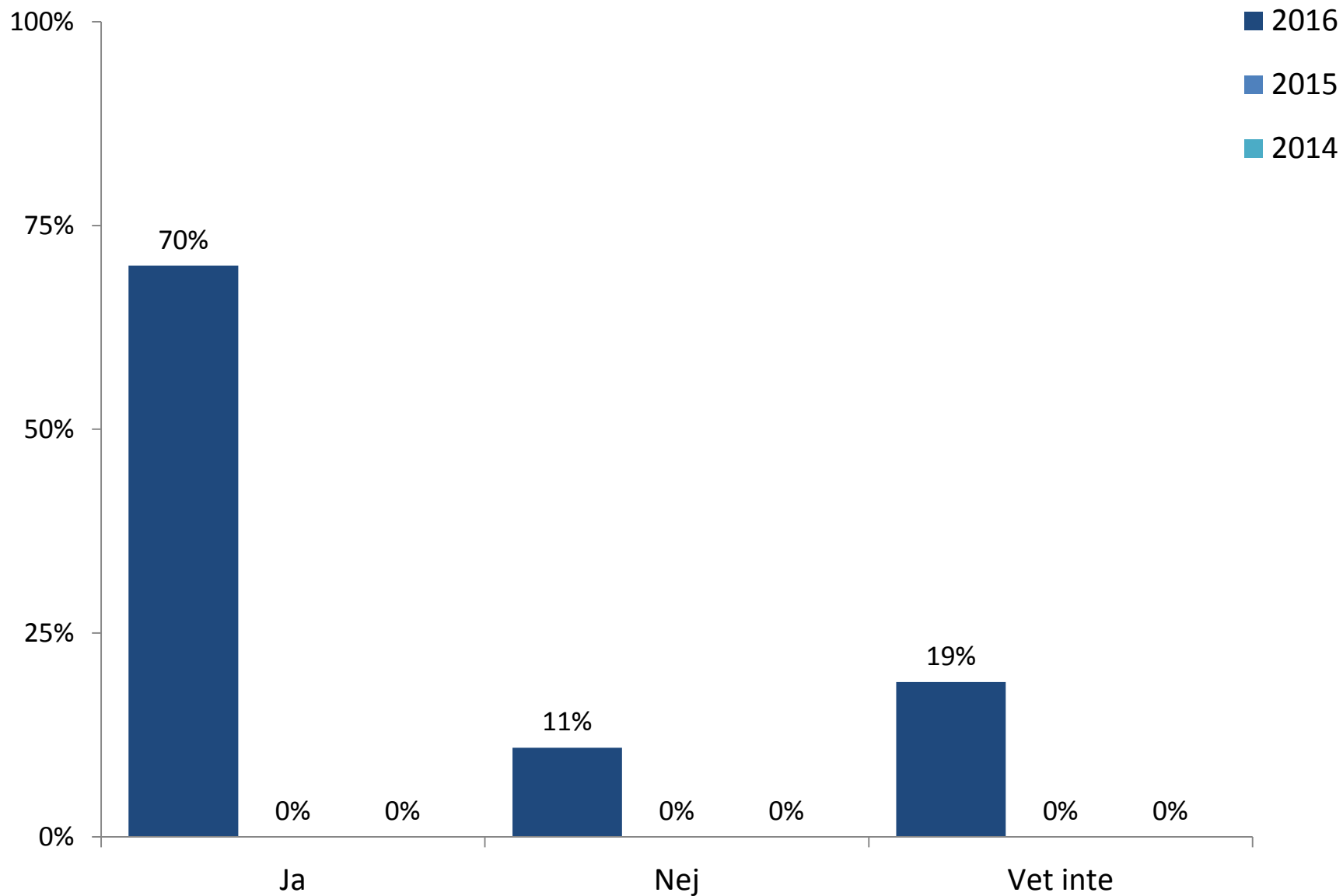


Har du svarat på frågorna själv?



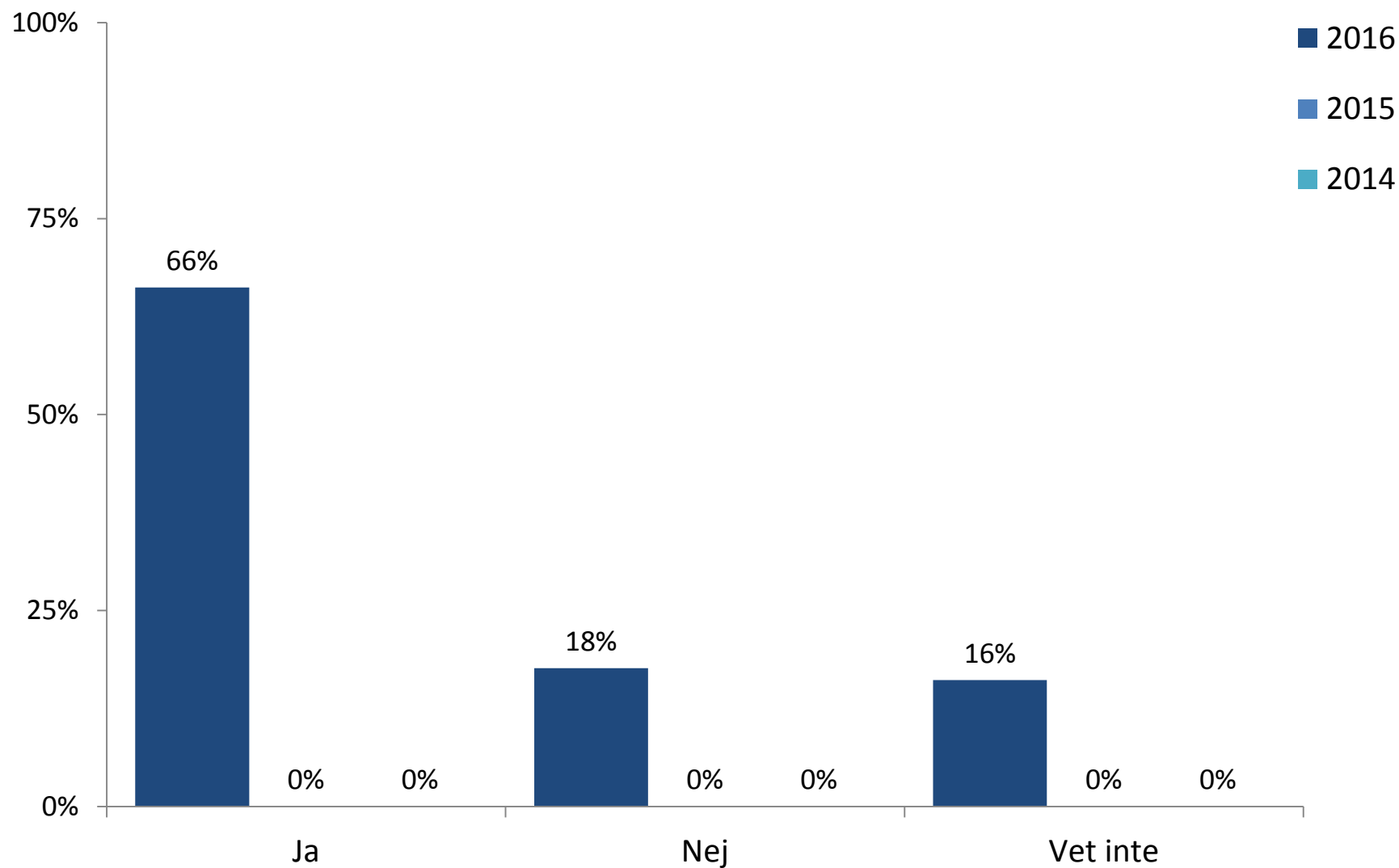


Har du en genomförandeplan?



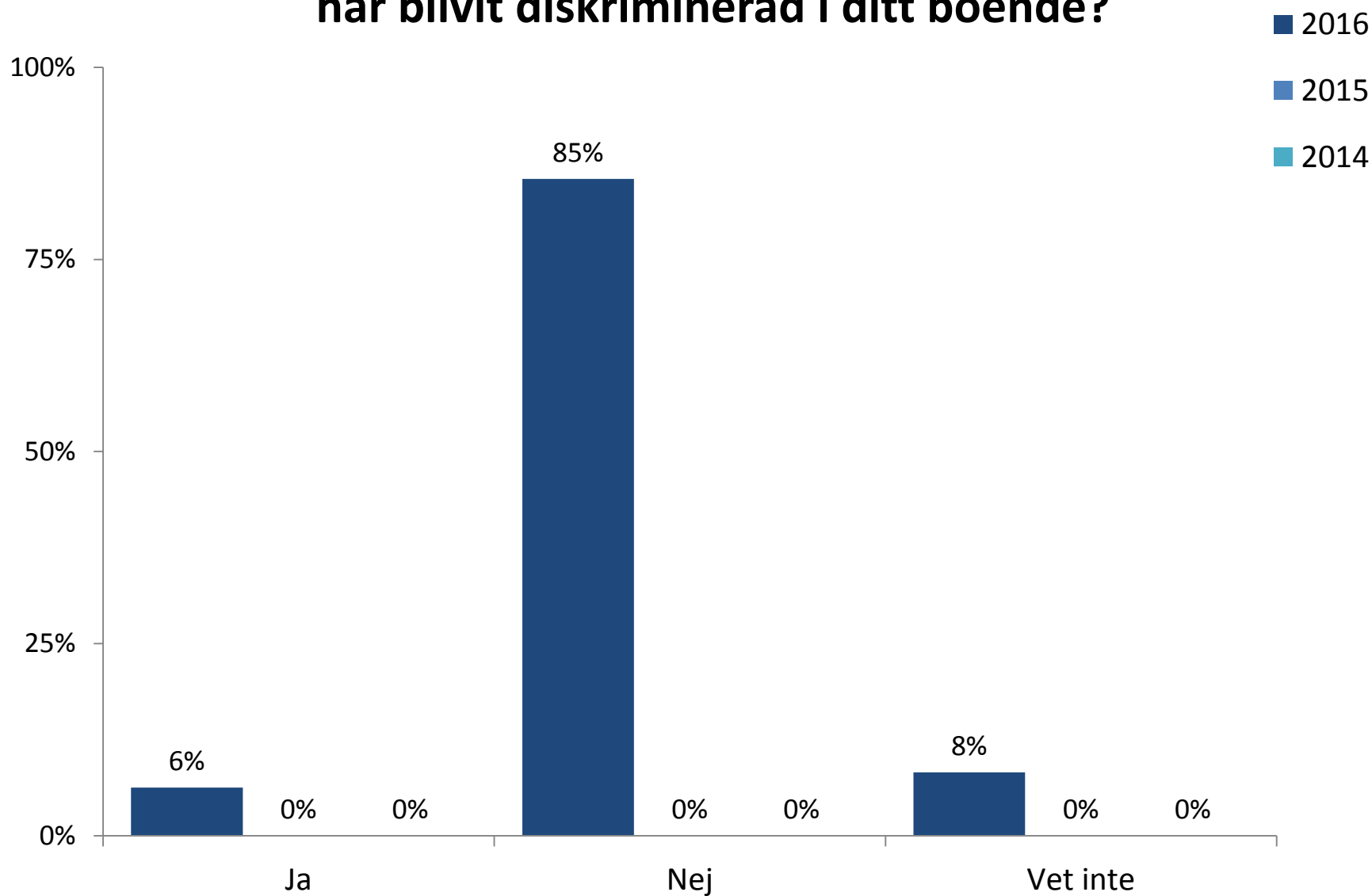


Har du varit med och gjort din genomförandeplan?





Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?



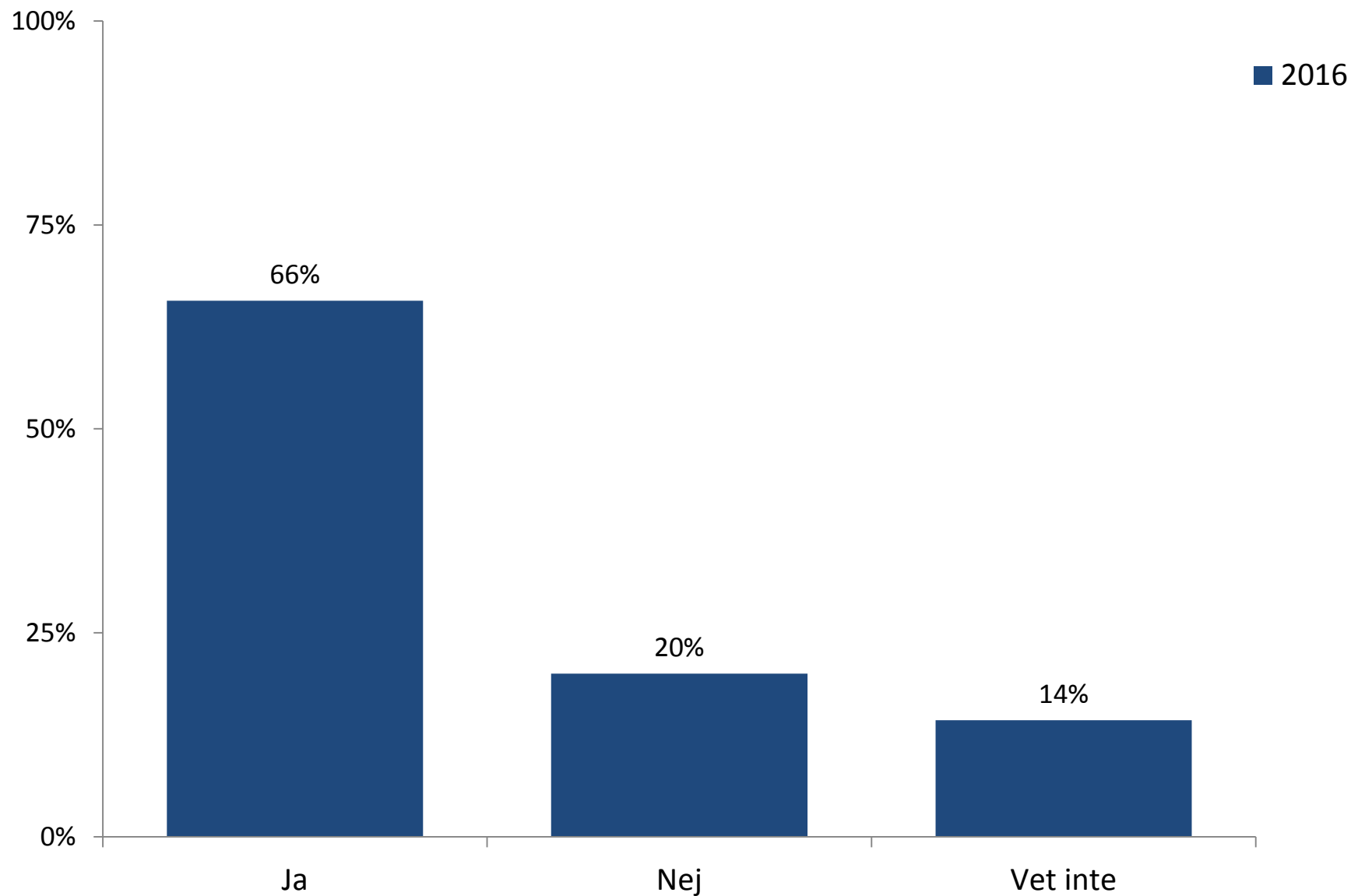


Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?



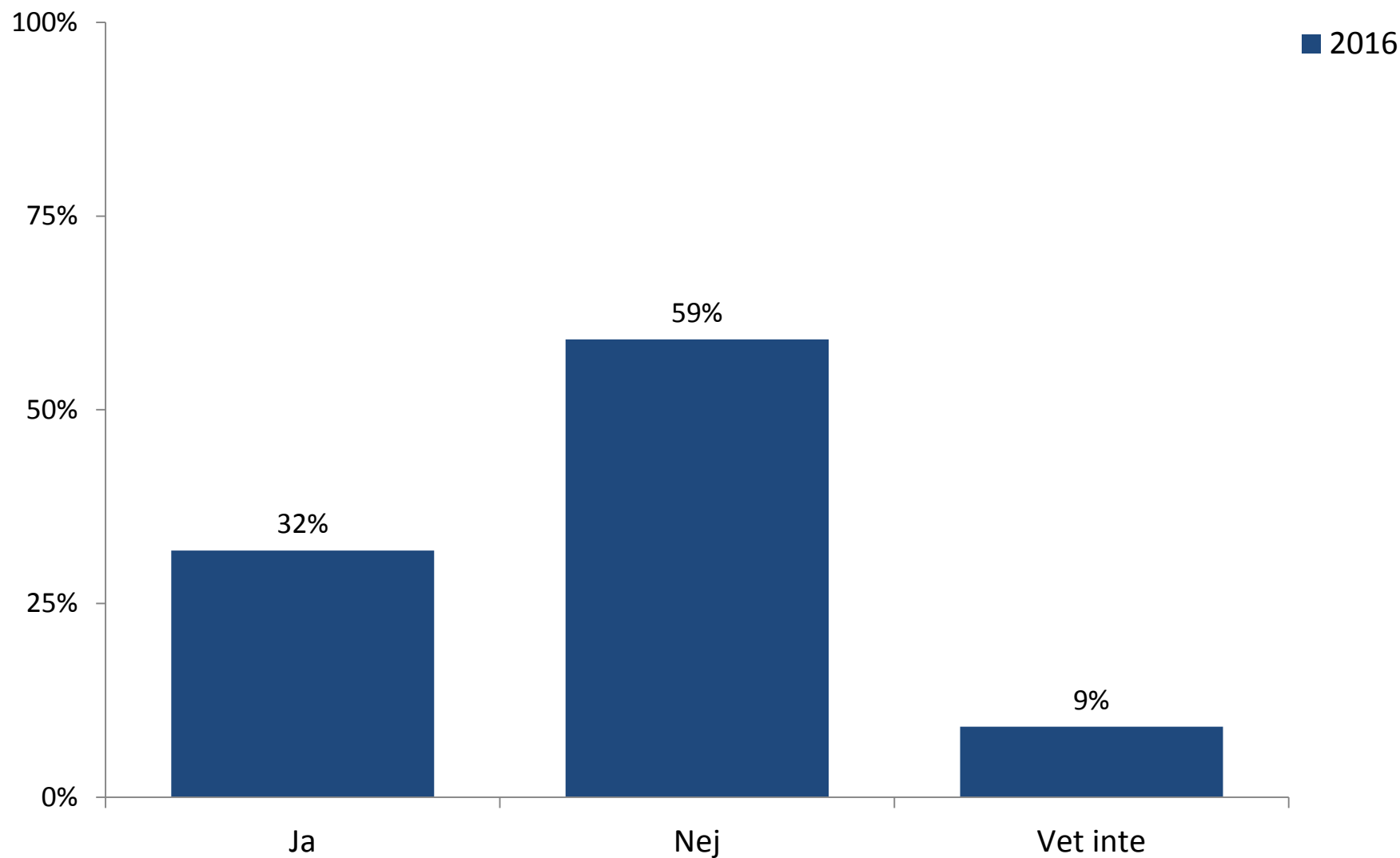


Har du berättat om det som hänt för personalen?





Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre?





Resultat



Index nöjdhet

Andelen som har svarat 4 + 5 för de fyra påståendena

Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

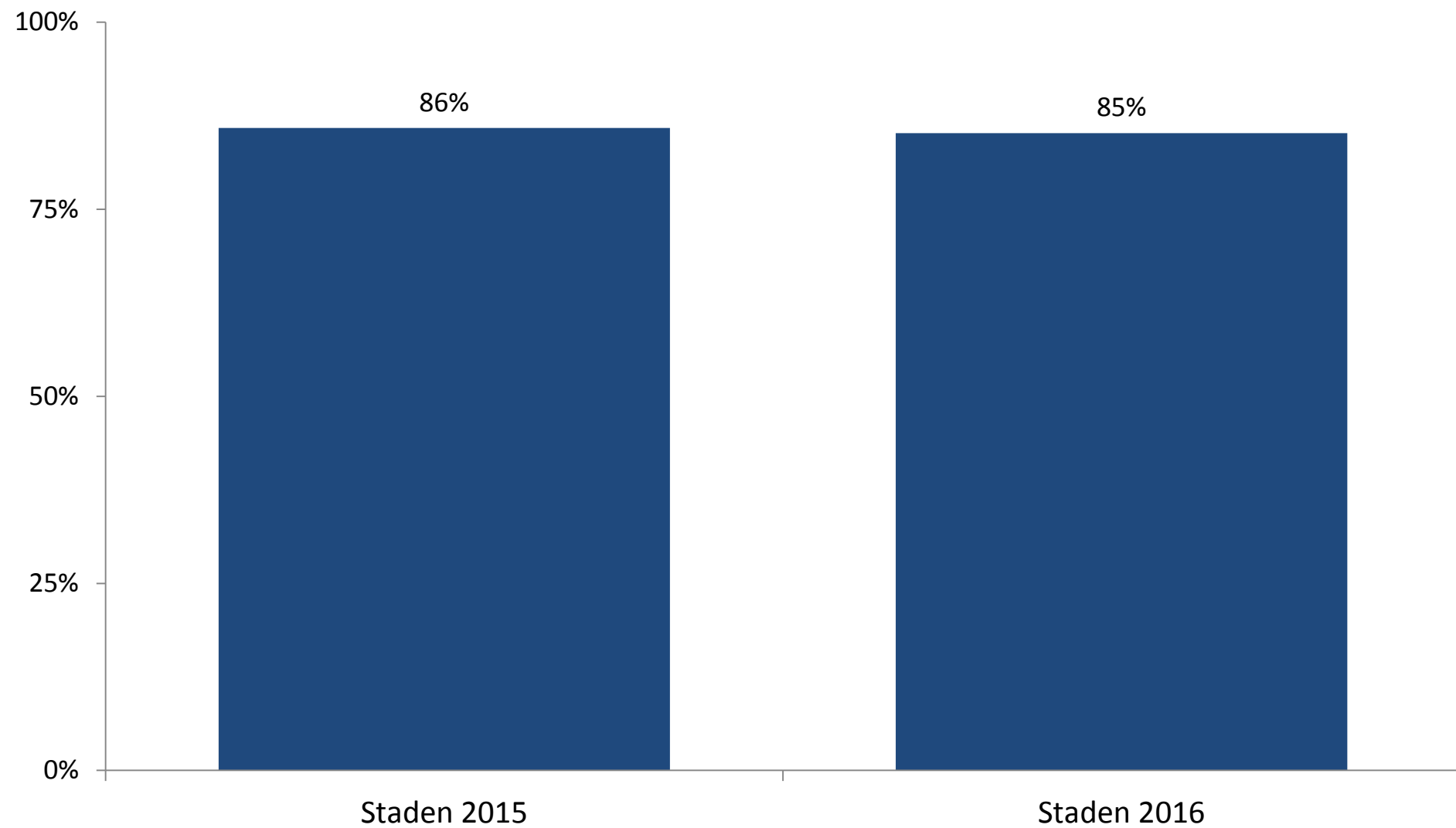
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

Personer som svarat "vet ej" har räknats bort.



Index nöjdhet





Resultat per fråga över tid

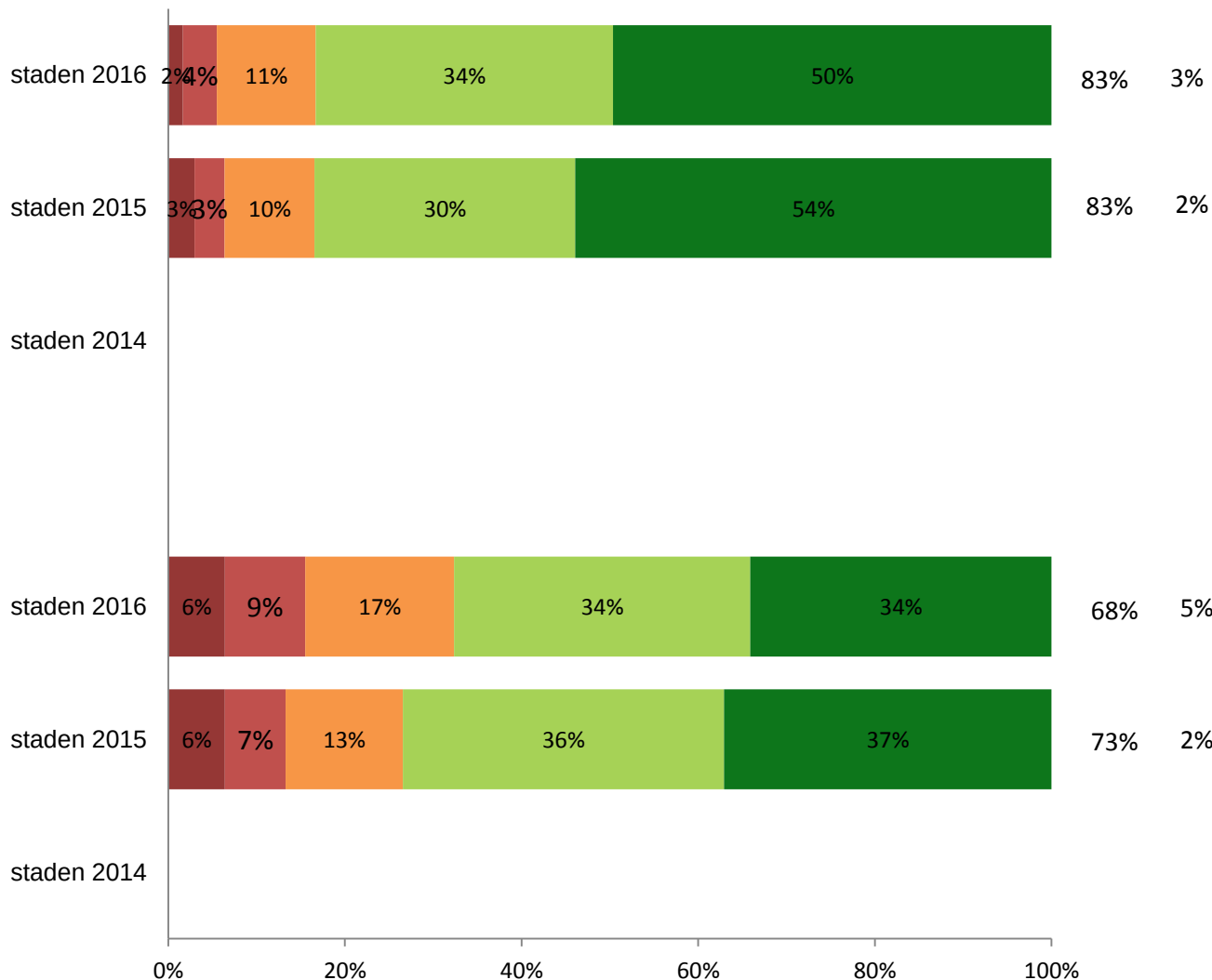


Staden per år

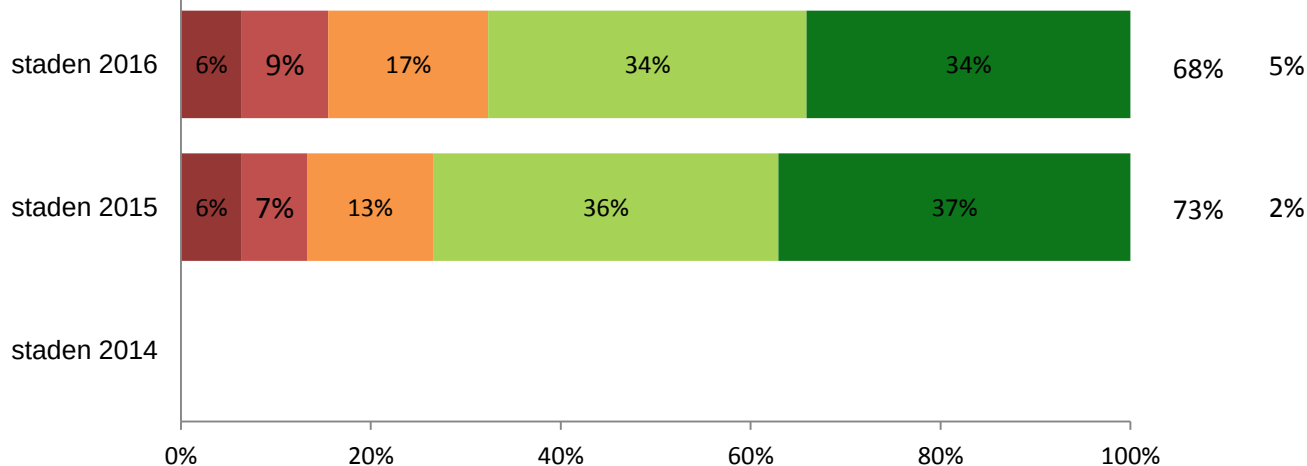
Inflytande

Andel

Brukar personalen ta hänsyn till
dina åsikter och önskemål om
hur hjälpen ska utföras?



Brukar du kunna påverka vid
vilka tider personalen kommer?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

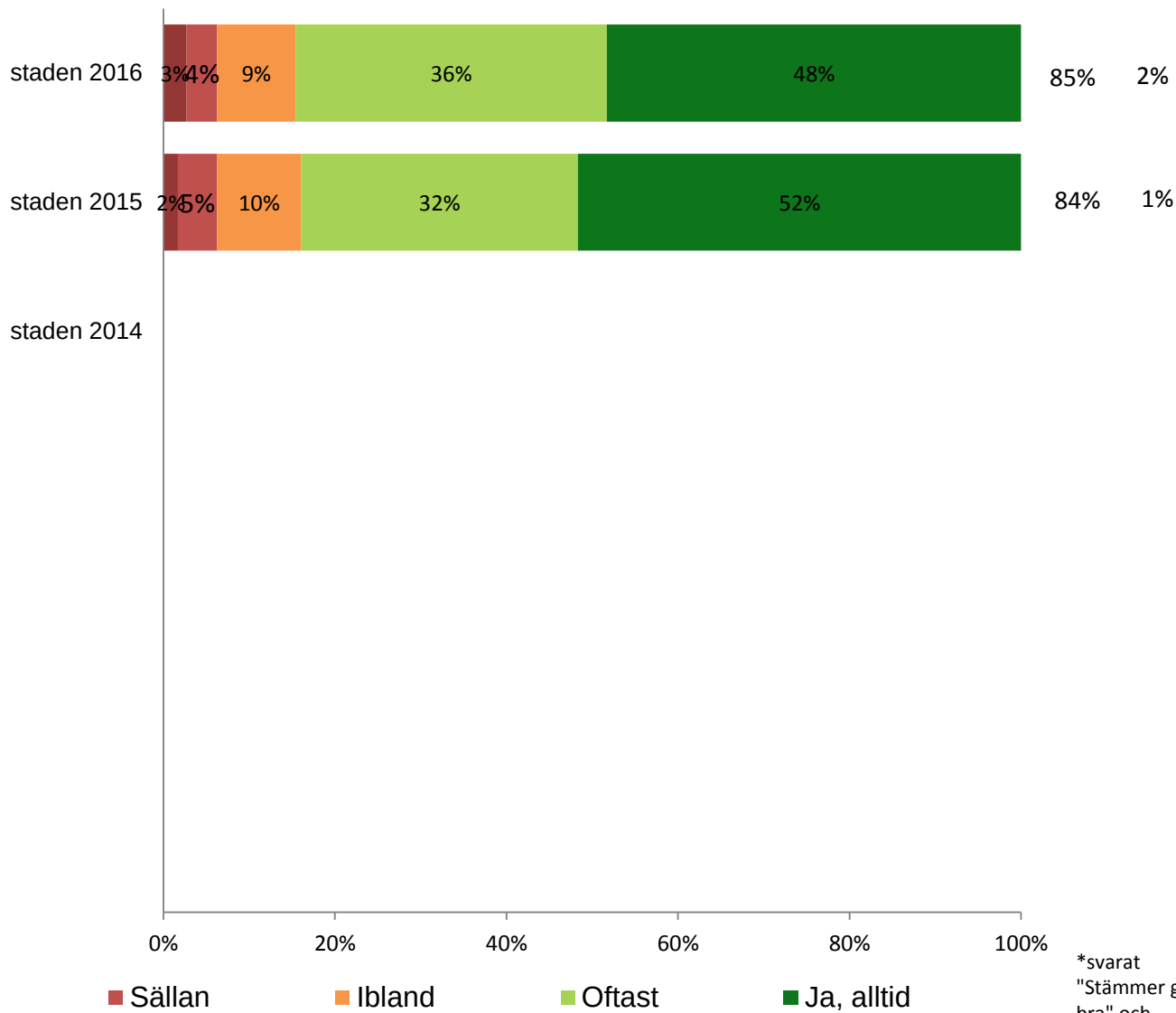


Staden per år

Hjälpens utförande

Andel

Hur tycker du att personalen
utför sina arbetsuppgifter?



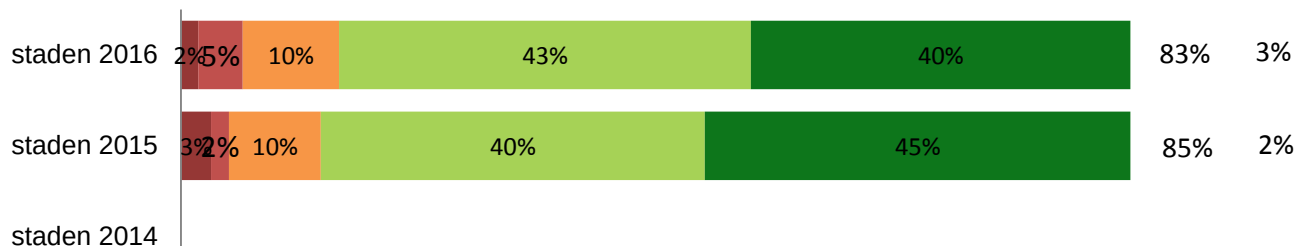


Staden per år

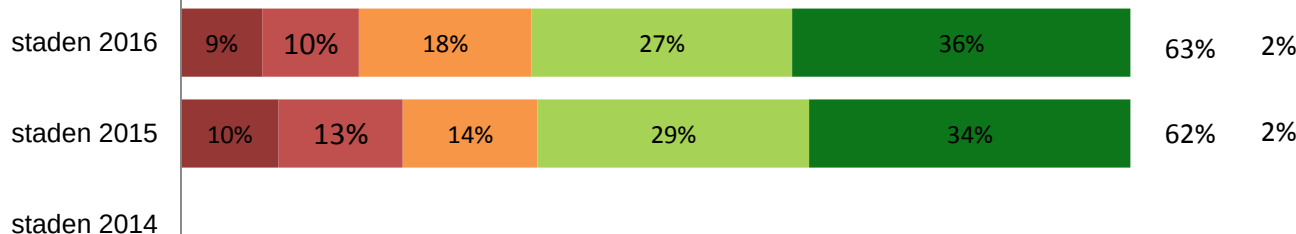
Hjälpens utförande

Andel

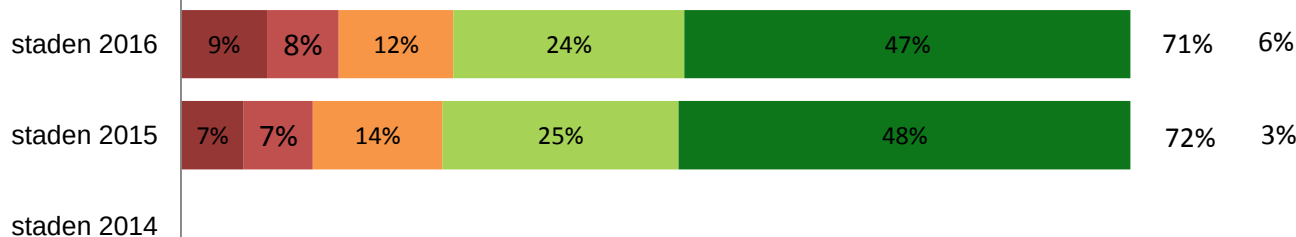
Brukar personalen komma på avtalad tid?



Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?



Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

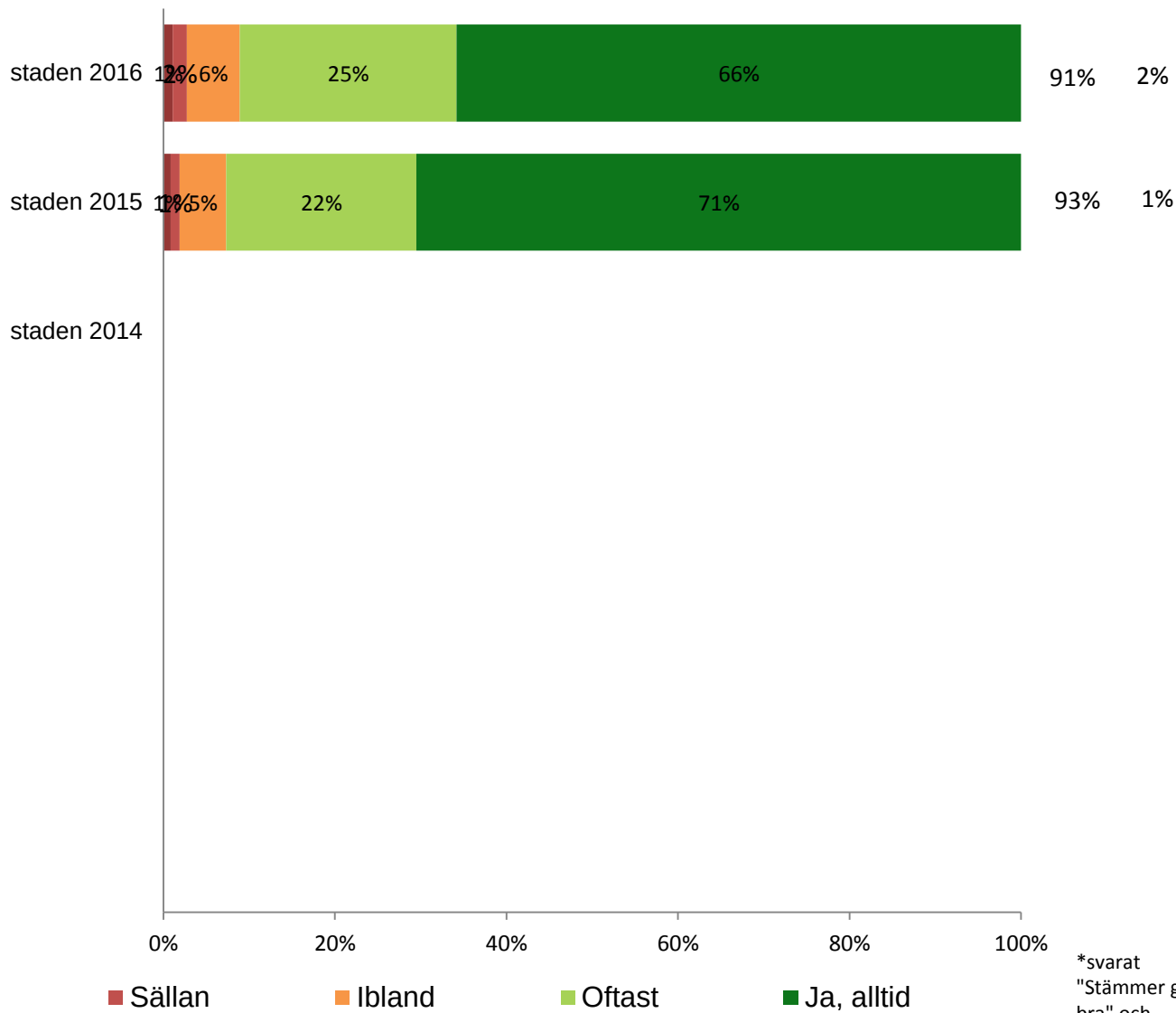


Staden per år

Bemötande

Andel

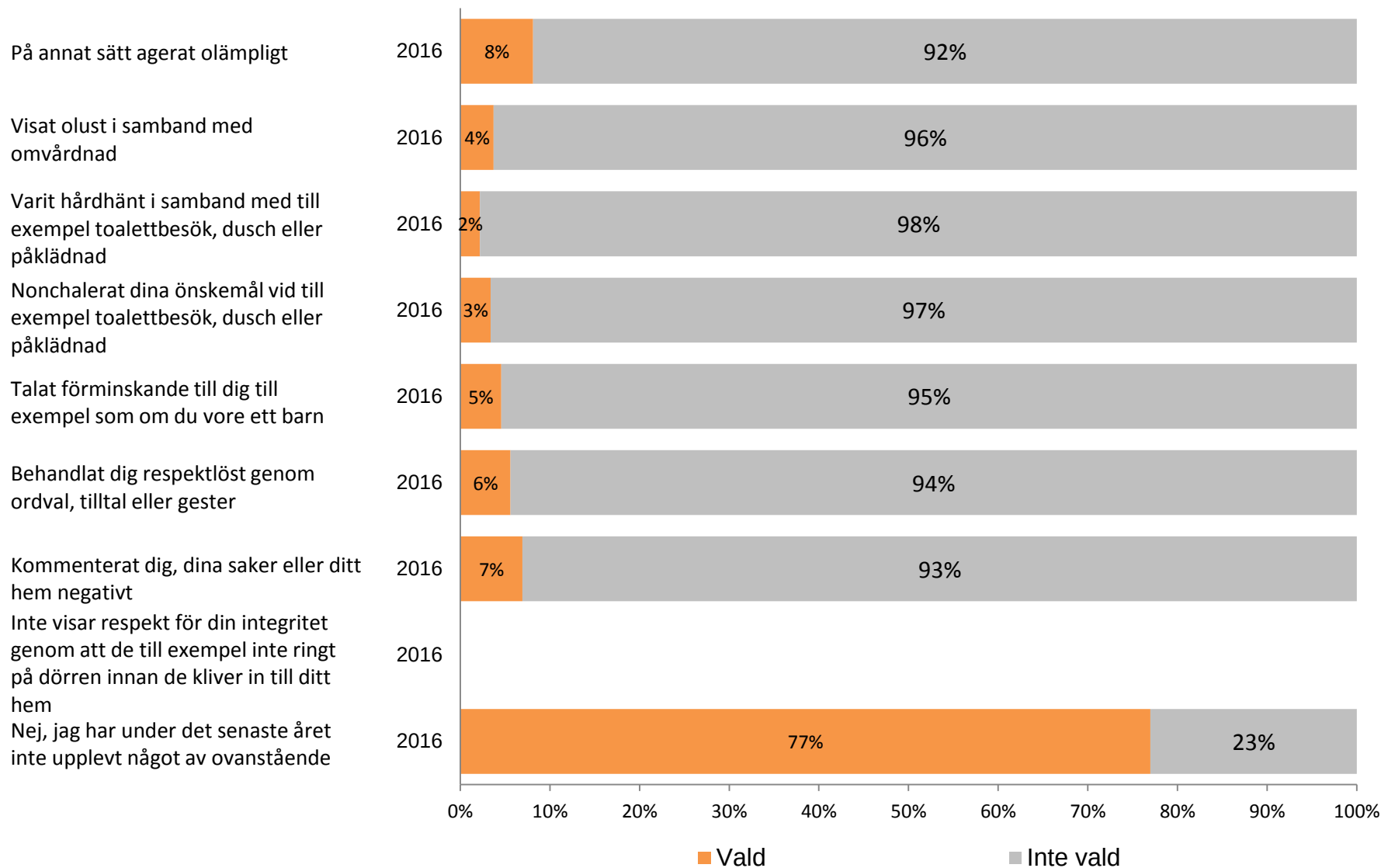
Brukar personalen bemöta dig
på ett bra sätt?





Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?

Bemötande



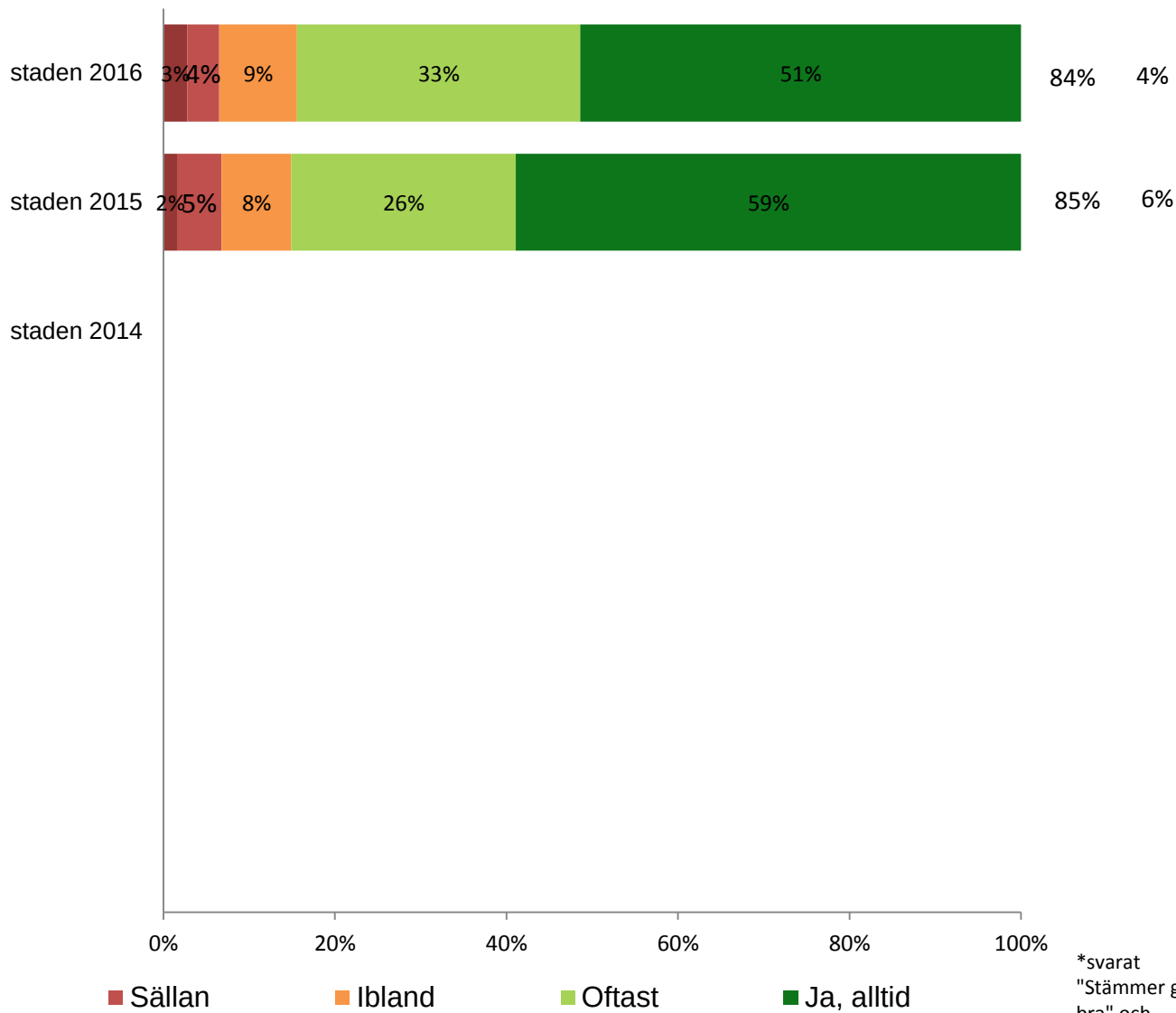


Staden per år

Trygghet

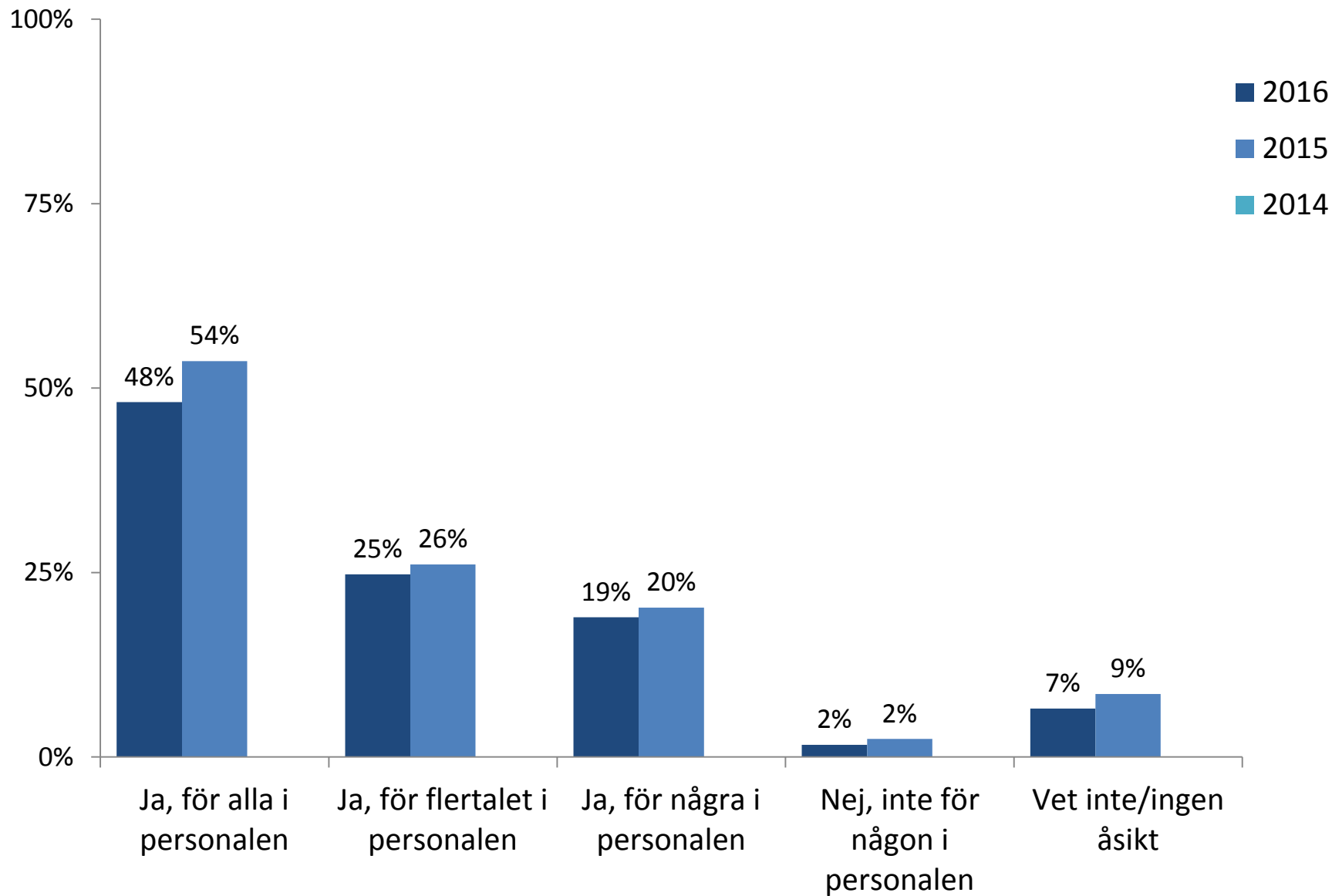
Andel

Hur tryggt eller otryggt känns
det att bo hemma med stöd av
hemtjänsten?



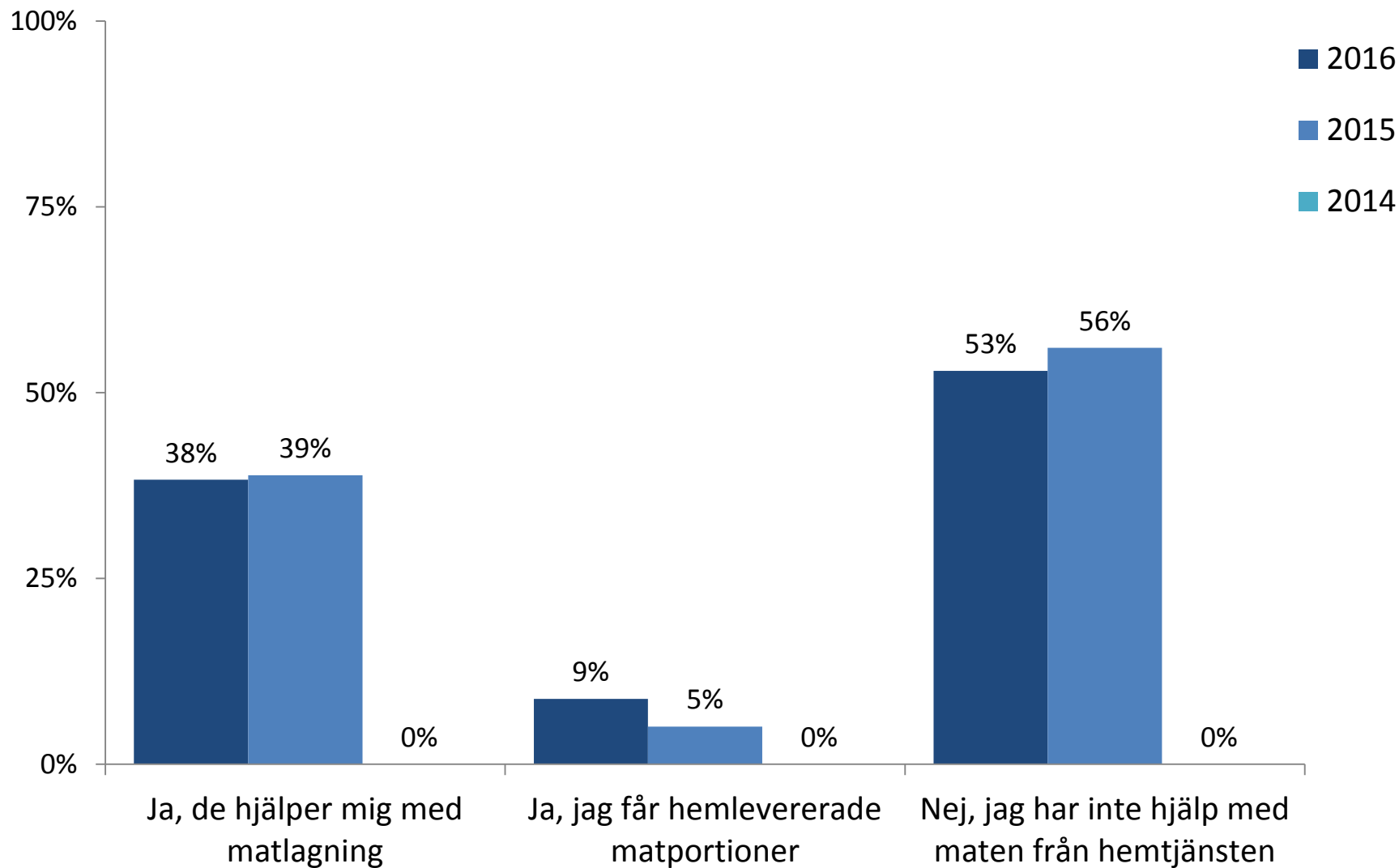


Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



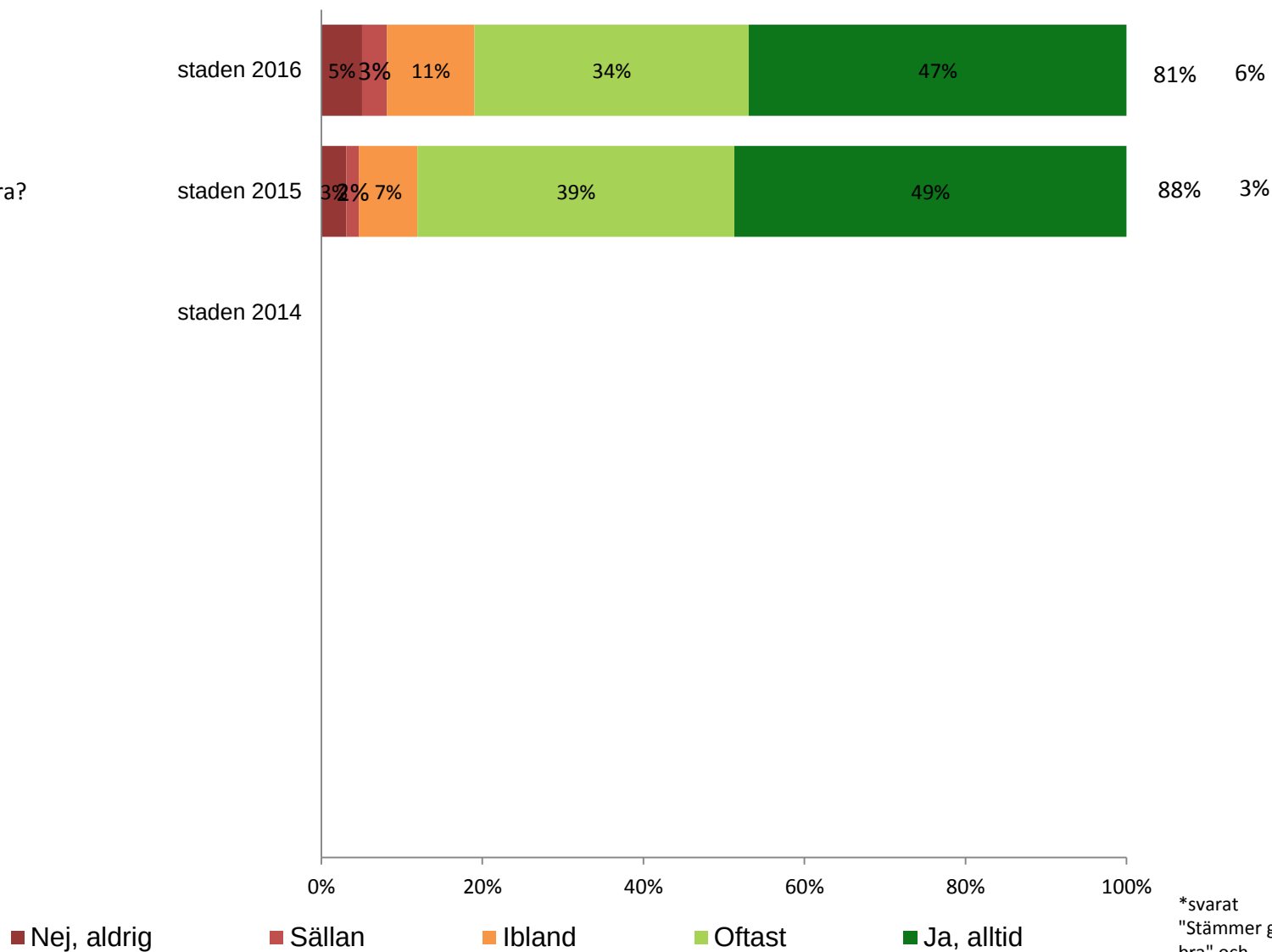


Staden per år

Maten

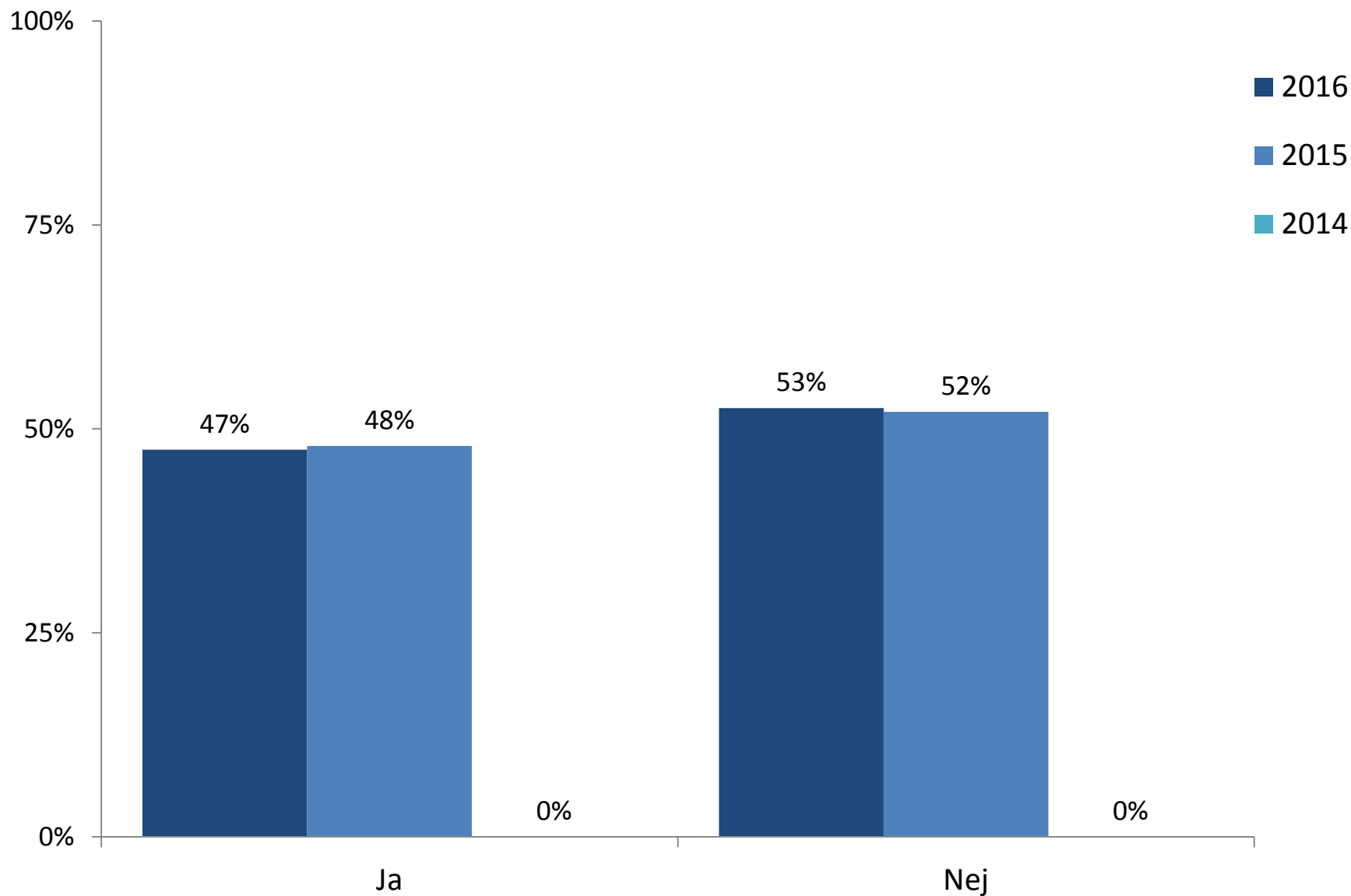
Andel

Smakar maten bra?





Är du beviljad promenad eller utevistelse?



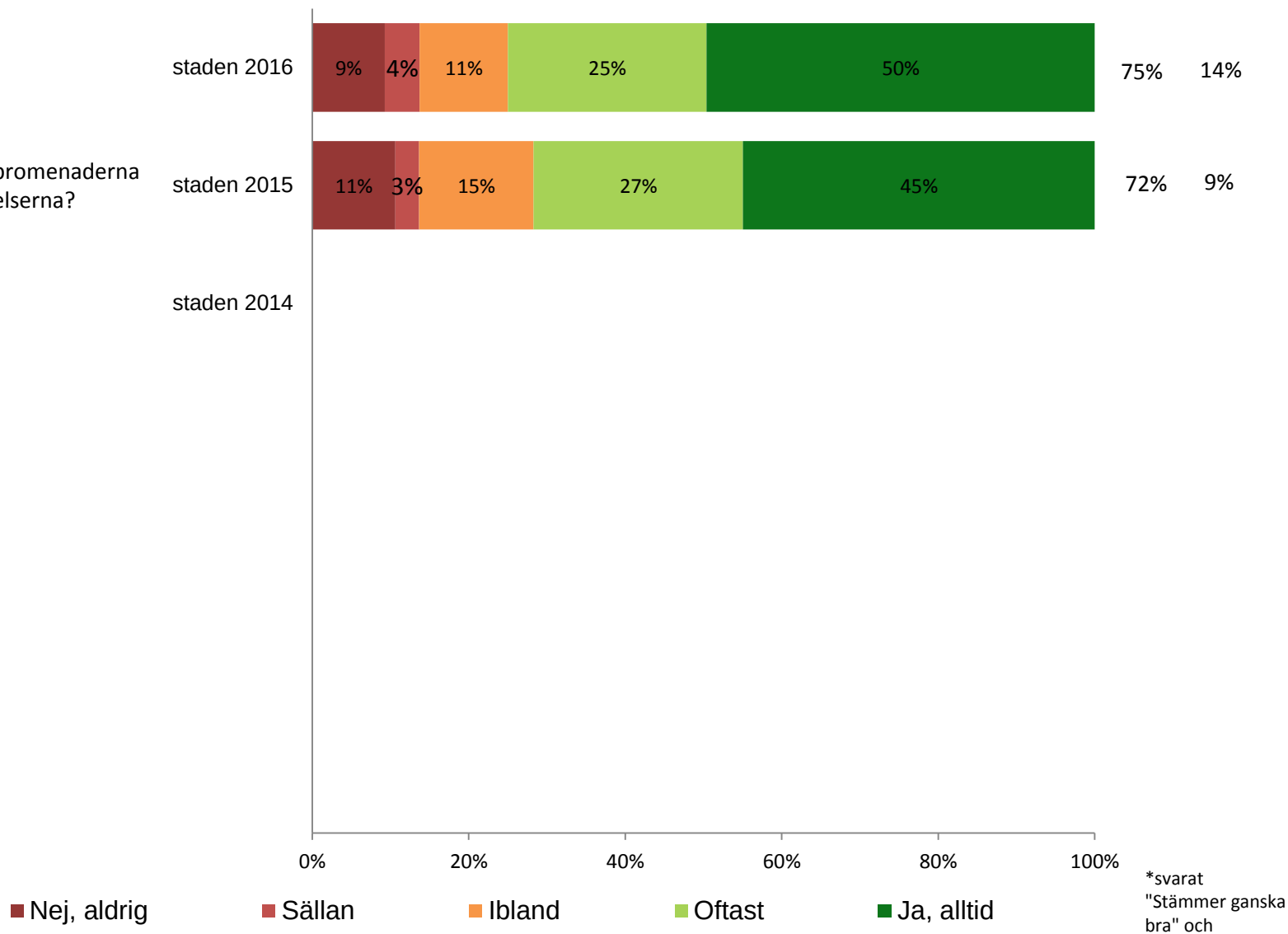


Staden per år

Aktiviteter: enbart de som är beviljade utevistelse har svarat på denna fråga

Andel

Är du nöjd med promenaderna
och eller utevistelserna?



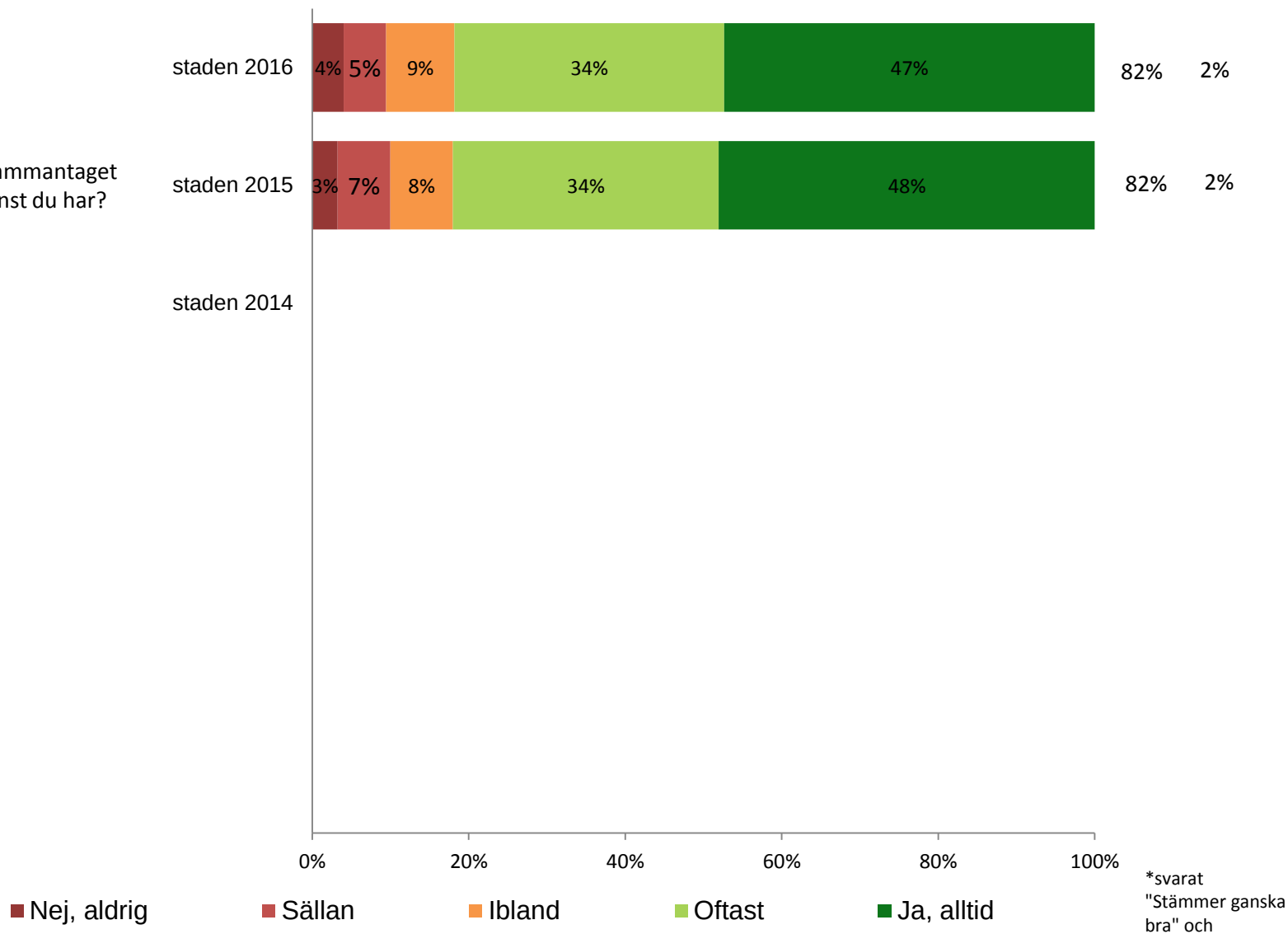


Staden per år

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Hur nöjd är du sammantaget
med den hemtjänst du har?



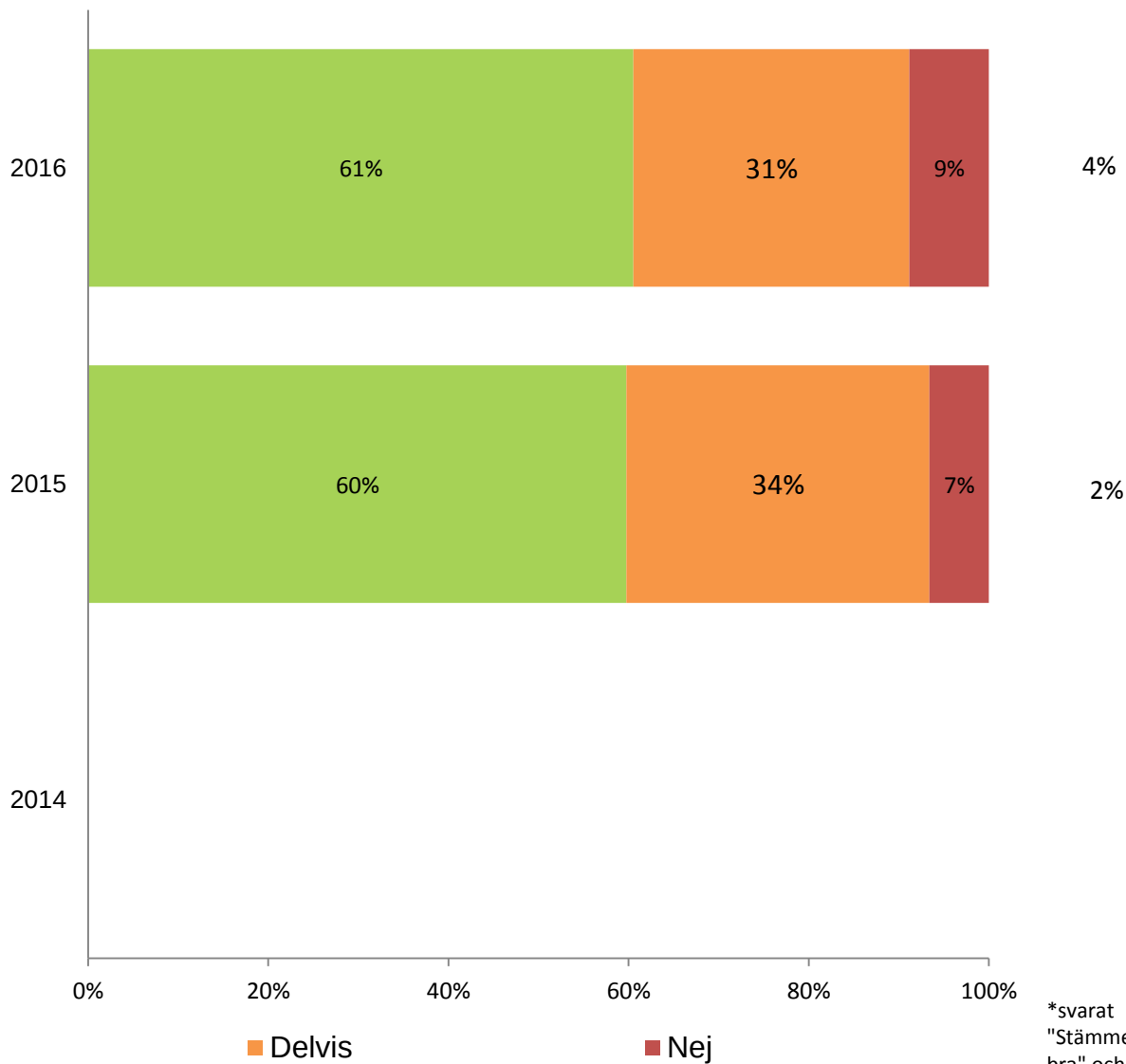


Staden per år

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



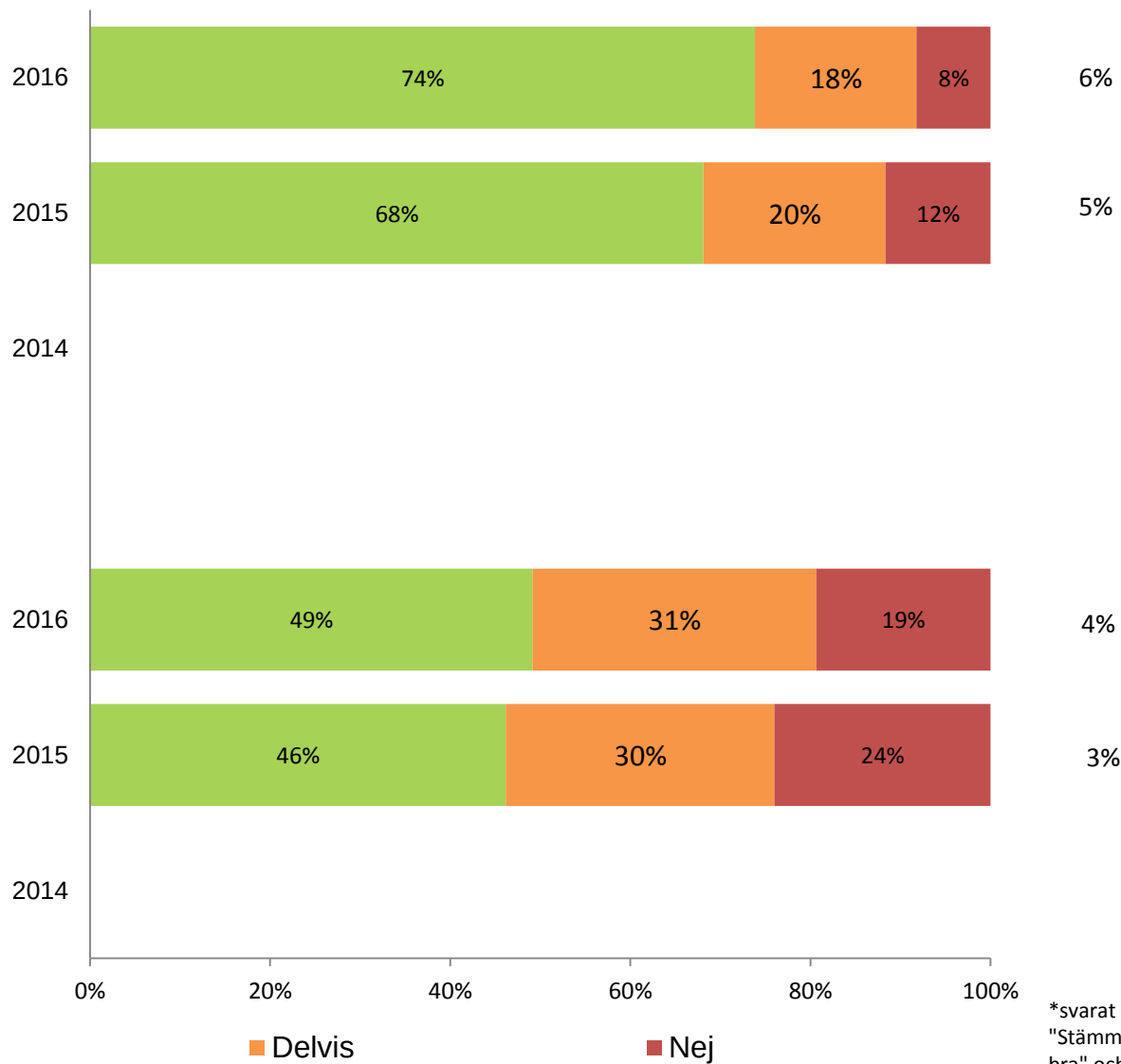


Staden per år

Kontakter med kommunen

Andel

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på ett bra sätt?

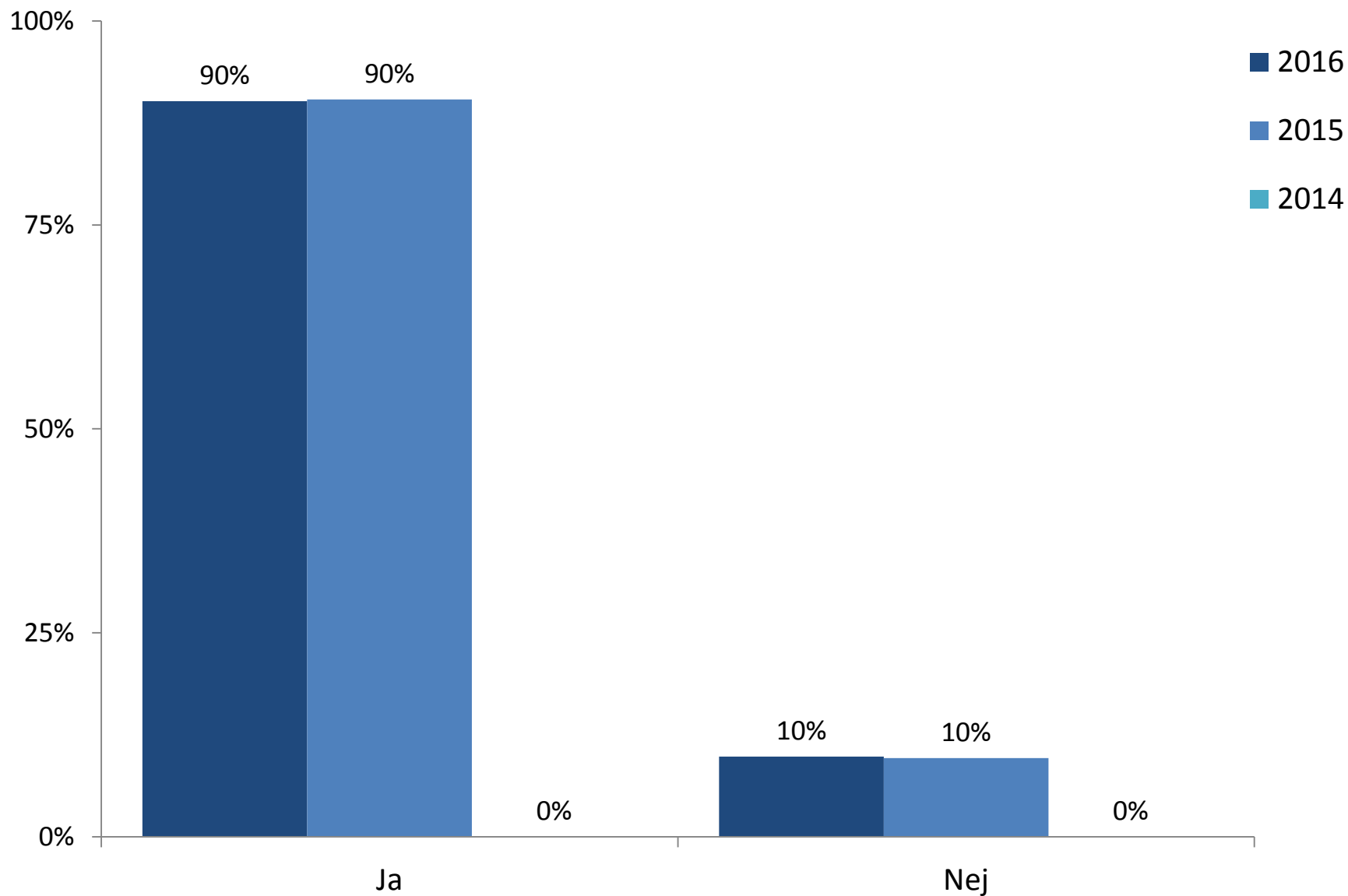


Är handläggarens beslut anpassat
efter dina behov?

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



Vet du vilka insatser du är beviljad?





Staden per år

Kontakter med kommunen: enbart de som vet vilka insatser de är beviljade har svarat på denna fråga

Andel

Får du den hemtjänst som
biståndshandläggaren beslutat om?

2016

79%

16%

5%

5%

2015

80%

15%

5%

3%

2014

0%

20%

40%

60%

80%

100%

■ Ja

■ Delvis

■ Nej

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

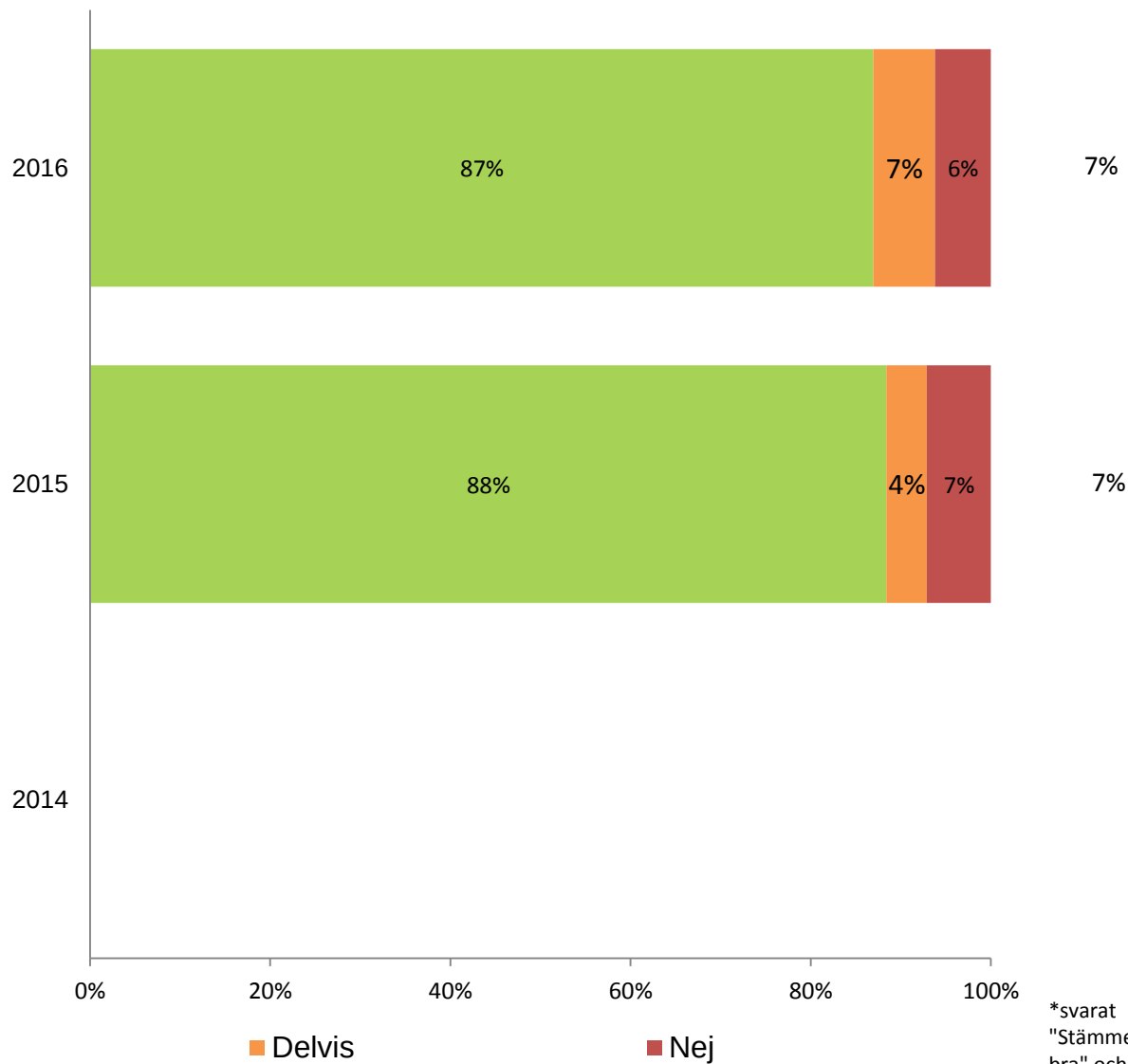


Staden per år

Kontakter med kommunen

Andel

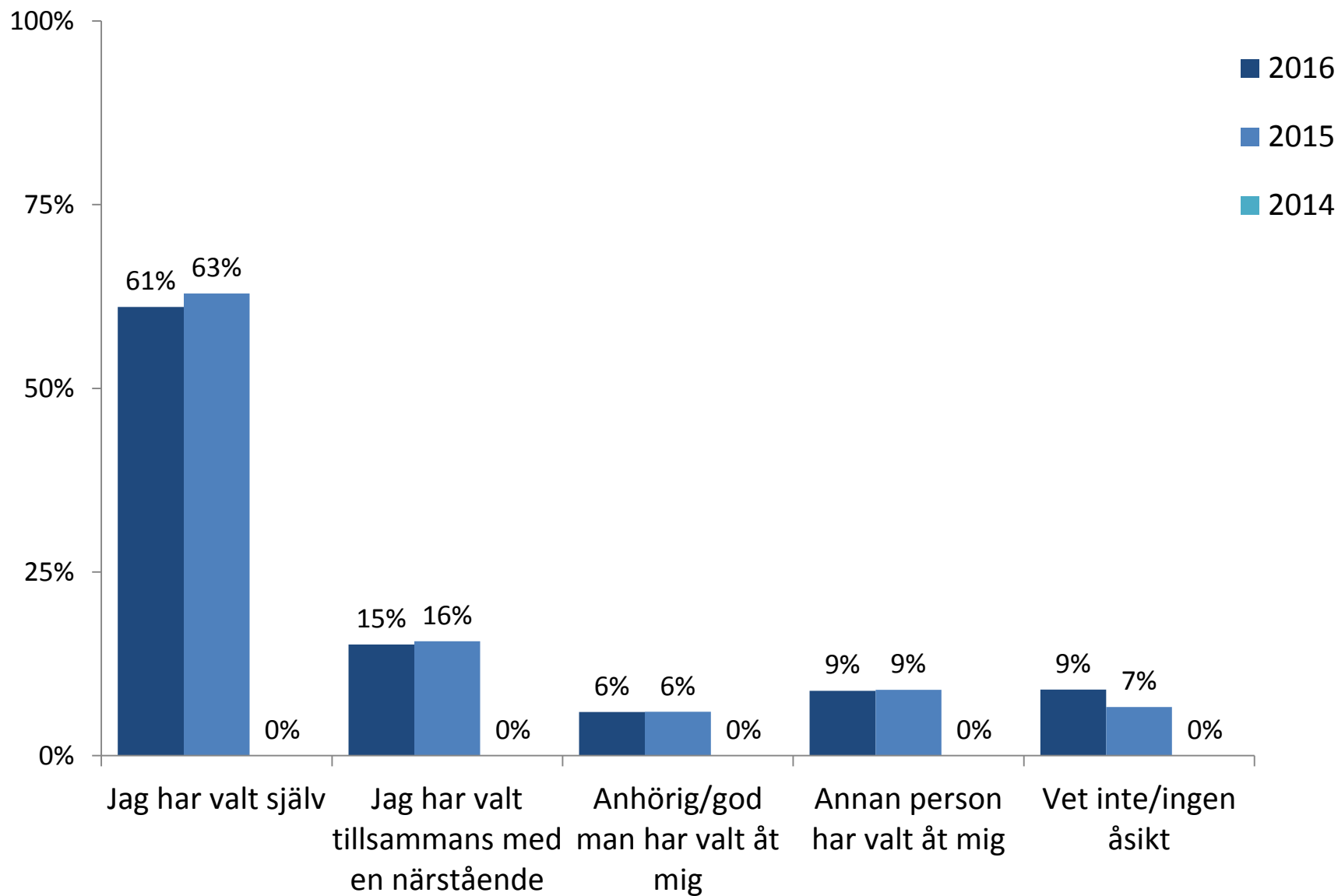
Vet du att du kan välja utförare av
hemtjänst? (kommunal hemtjänst
eller olika privata företag)



*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

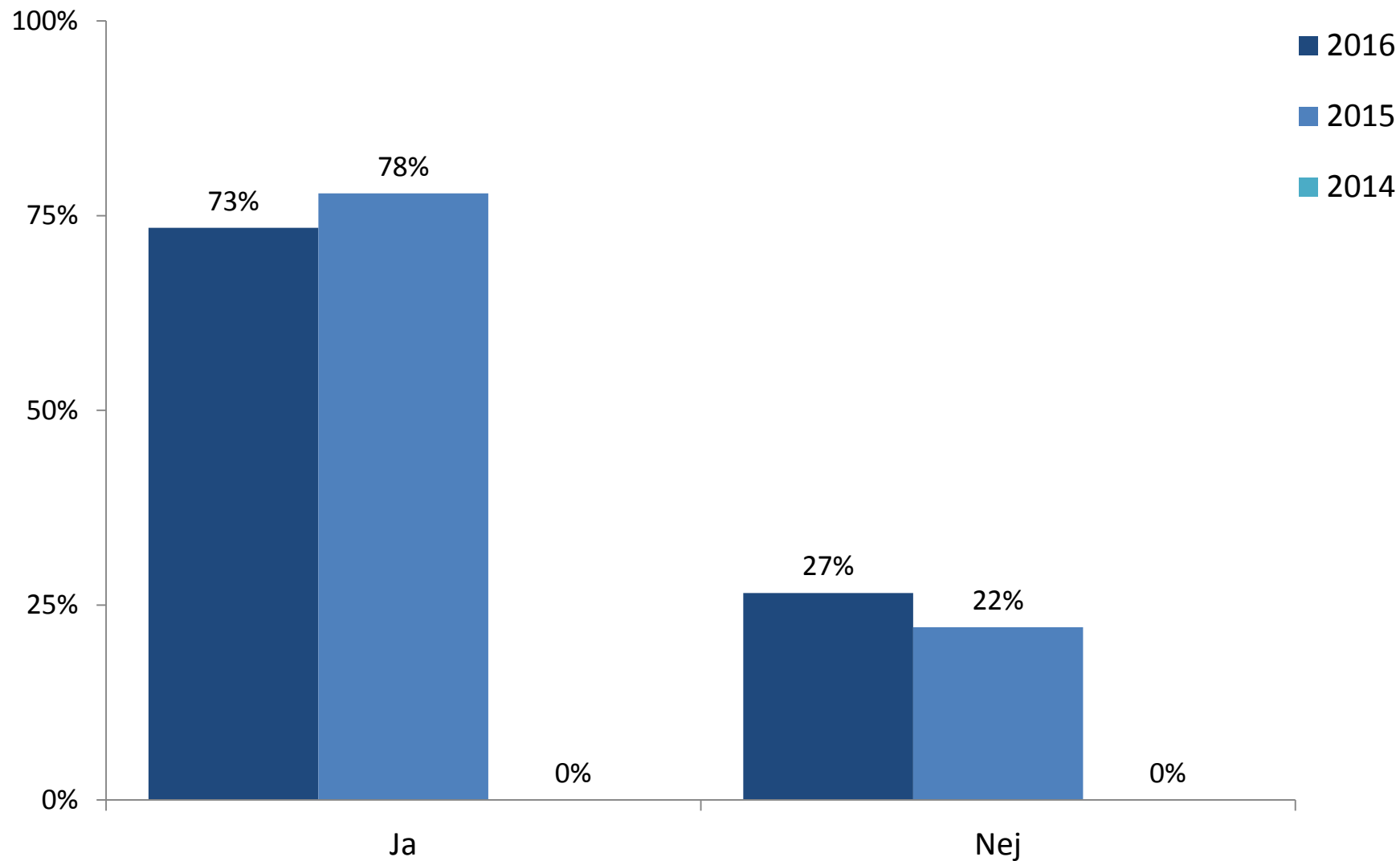


Vem har valt din hemtjänst?





Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?





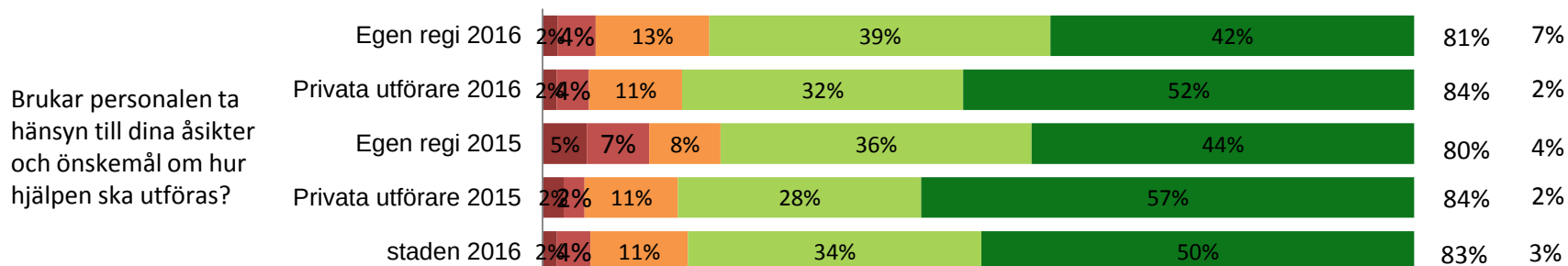
Resultat per regiform



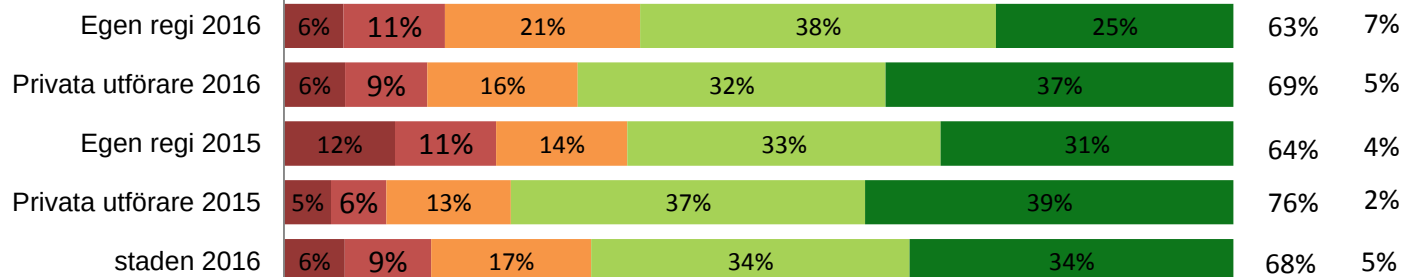
Staden per regiform

Inflytande

Andel



Brakar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

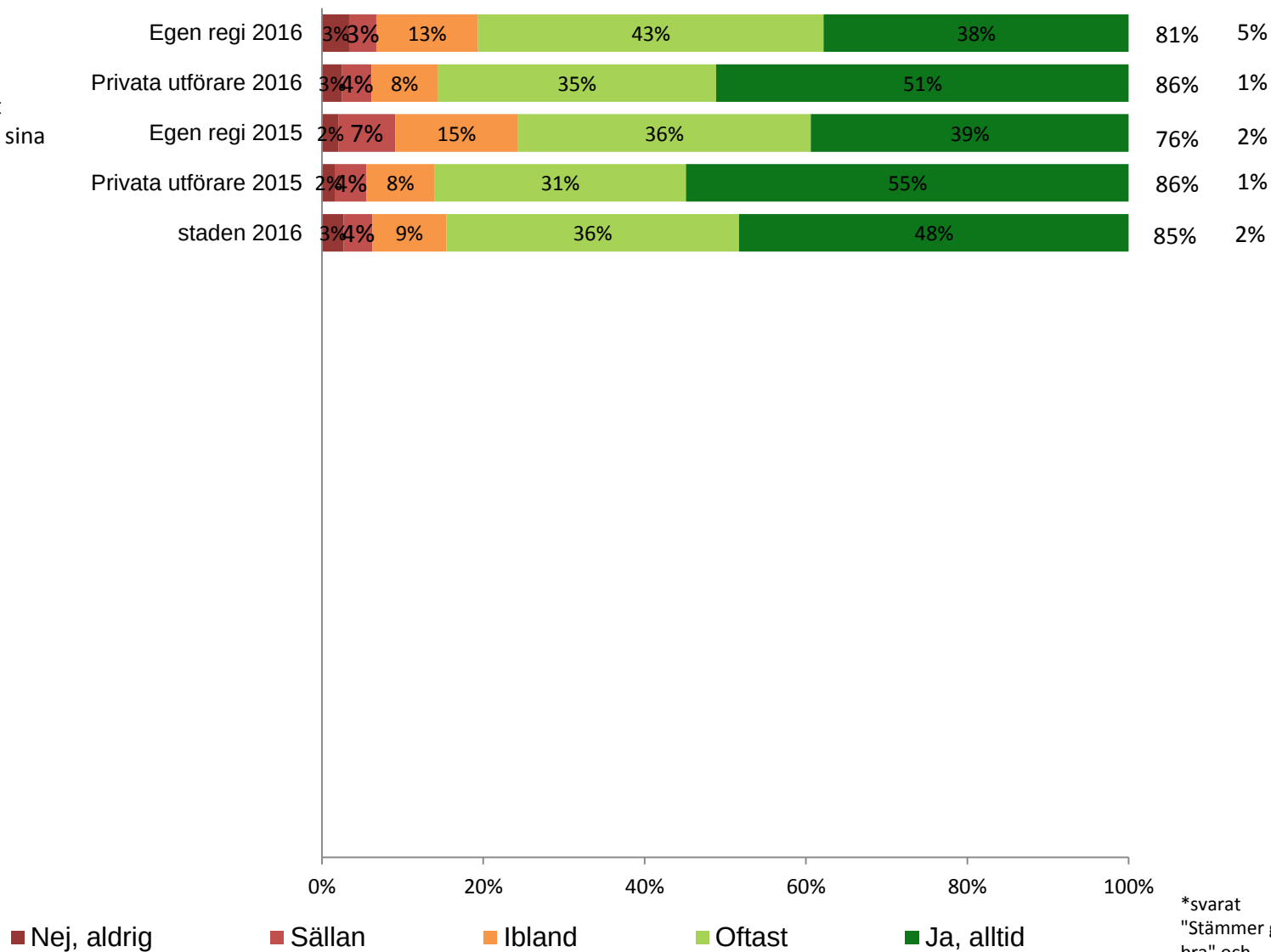


Staden per regiform

Hjälpens utförande

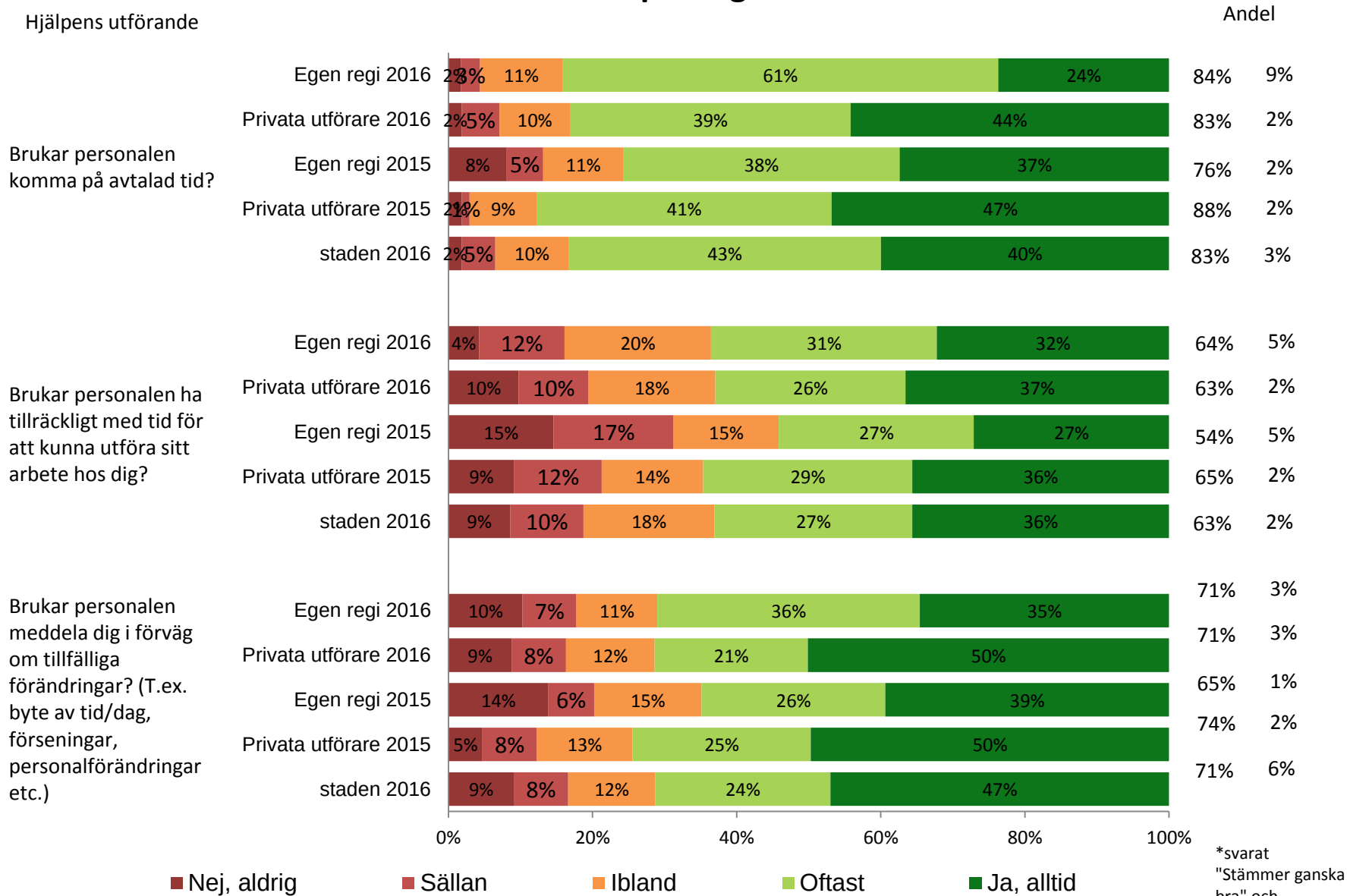
Andel

Hur tycker du att
personalen utför sina
arbetsuppgifter?



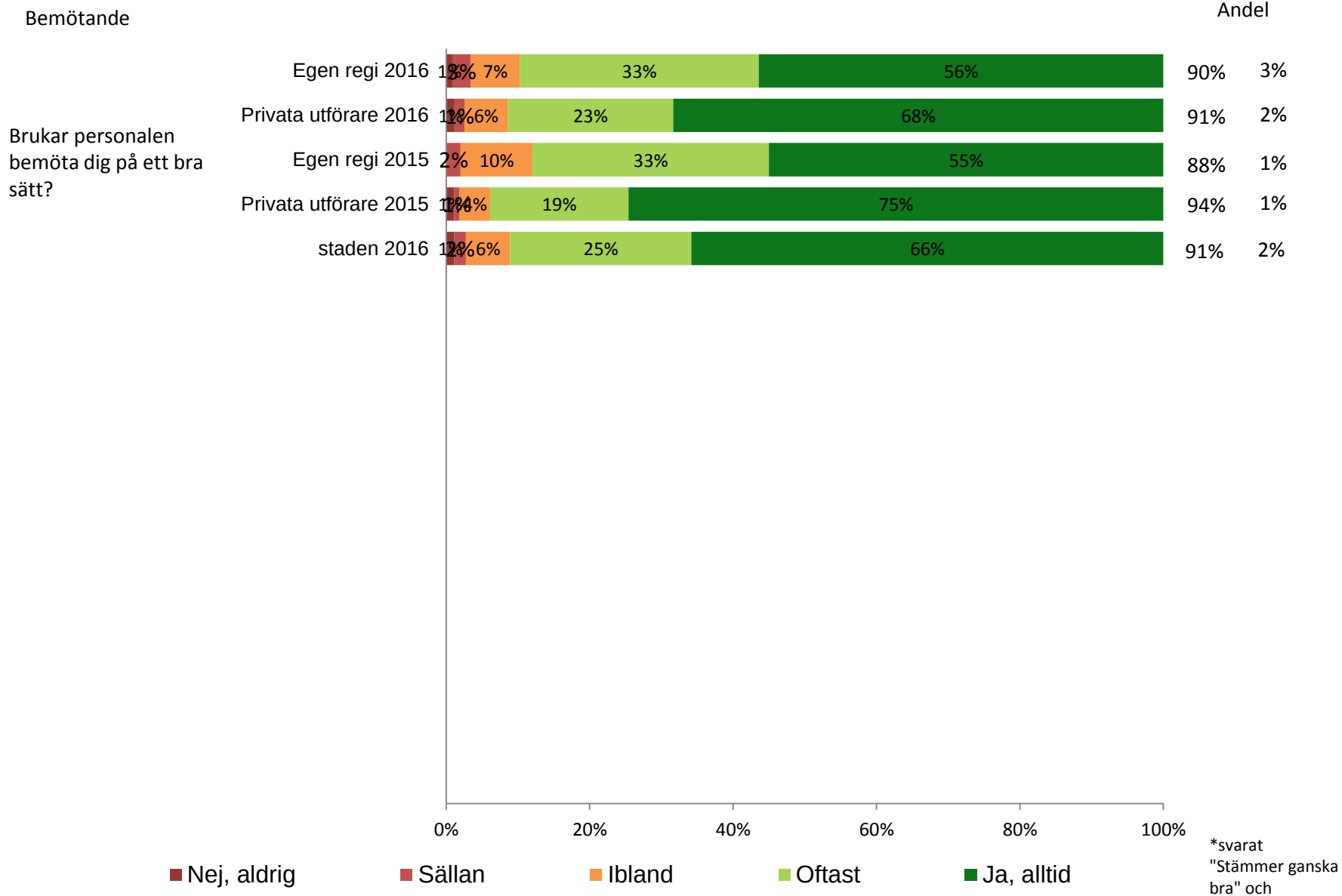


Staden per regiform





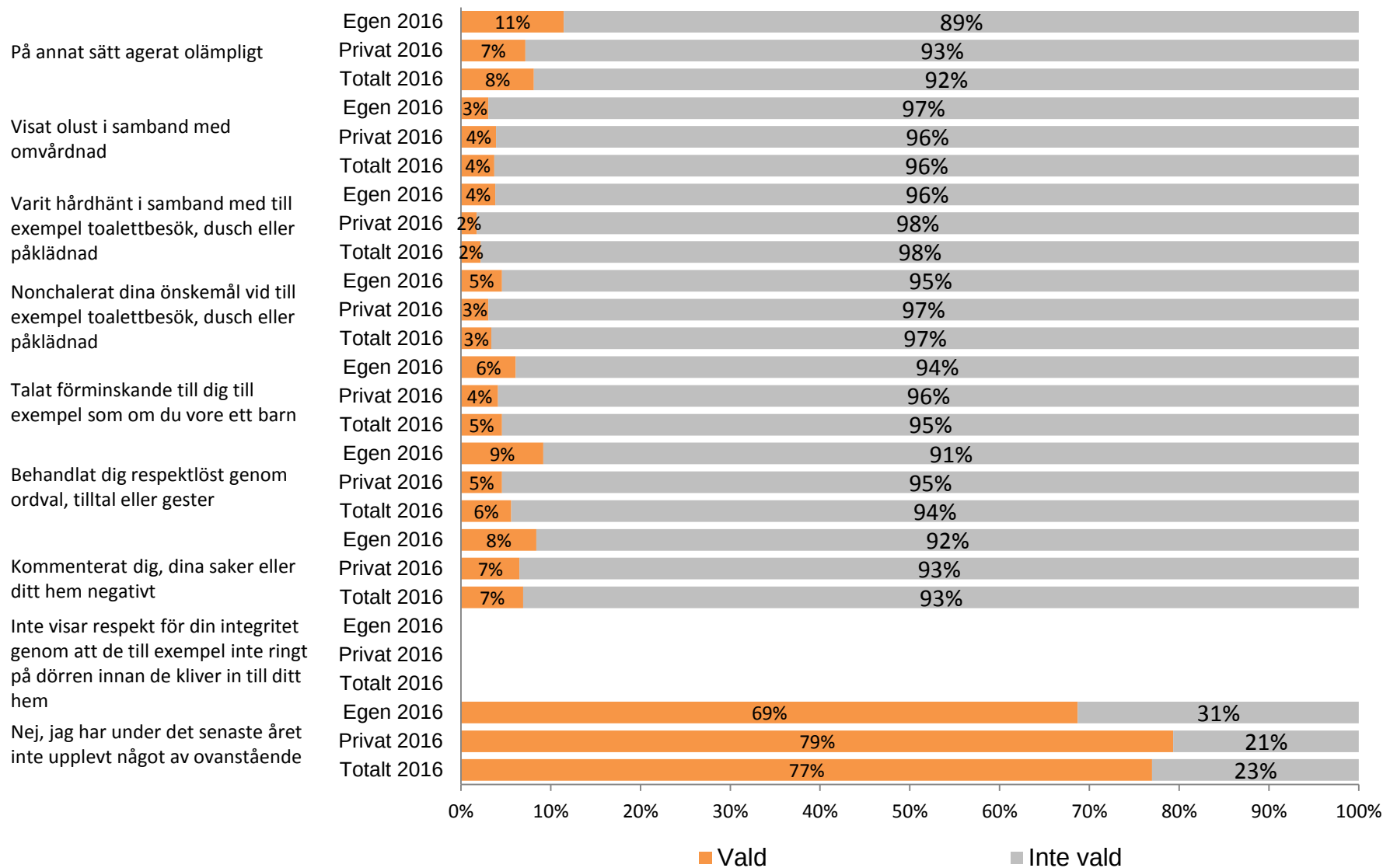
Staden per regiform





Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?

Bemötande



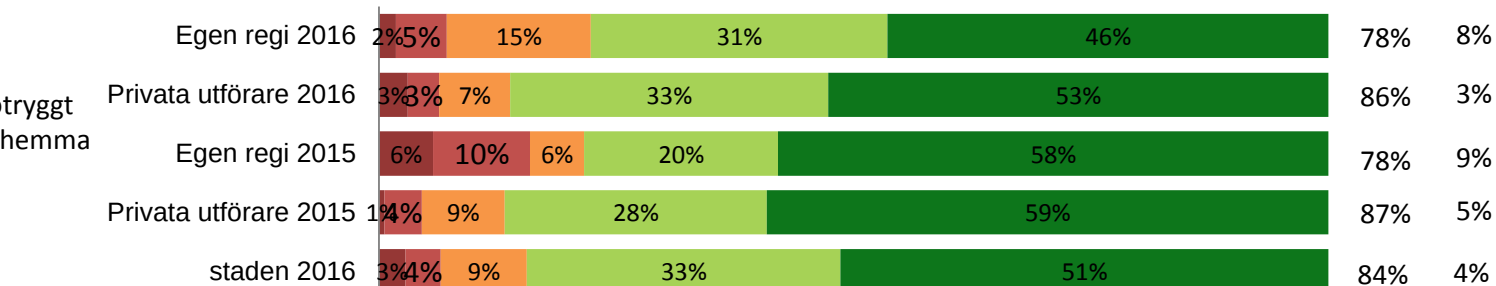


Staden per regiform

Trygghet

Andel

Hur tryggt eller otryggt
känns det att bo hemma
med stöd av
hemtjänsten?



0%

20%

40%

60%

80%

100%

■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

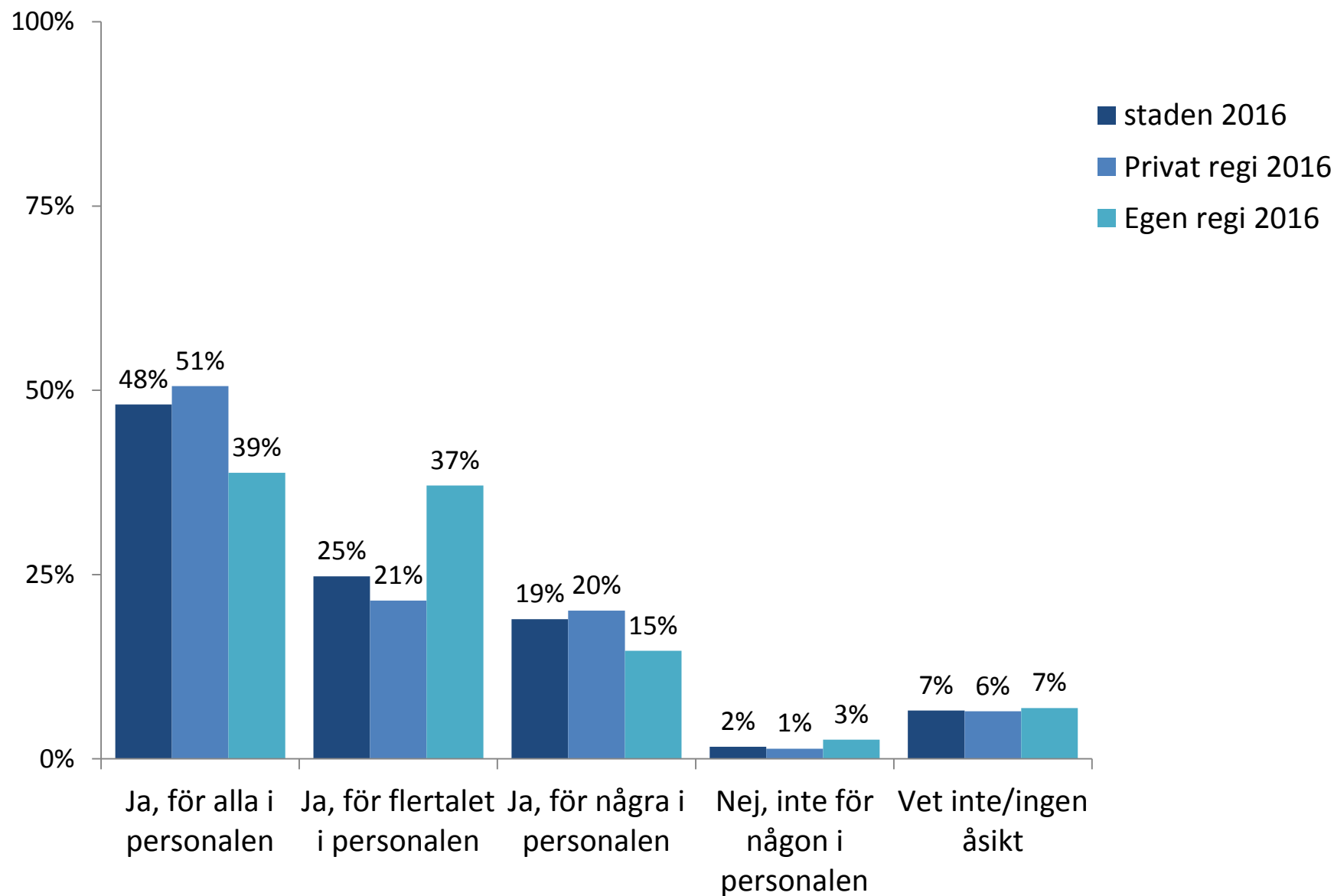
■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

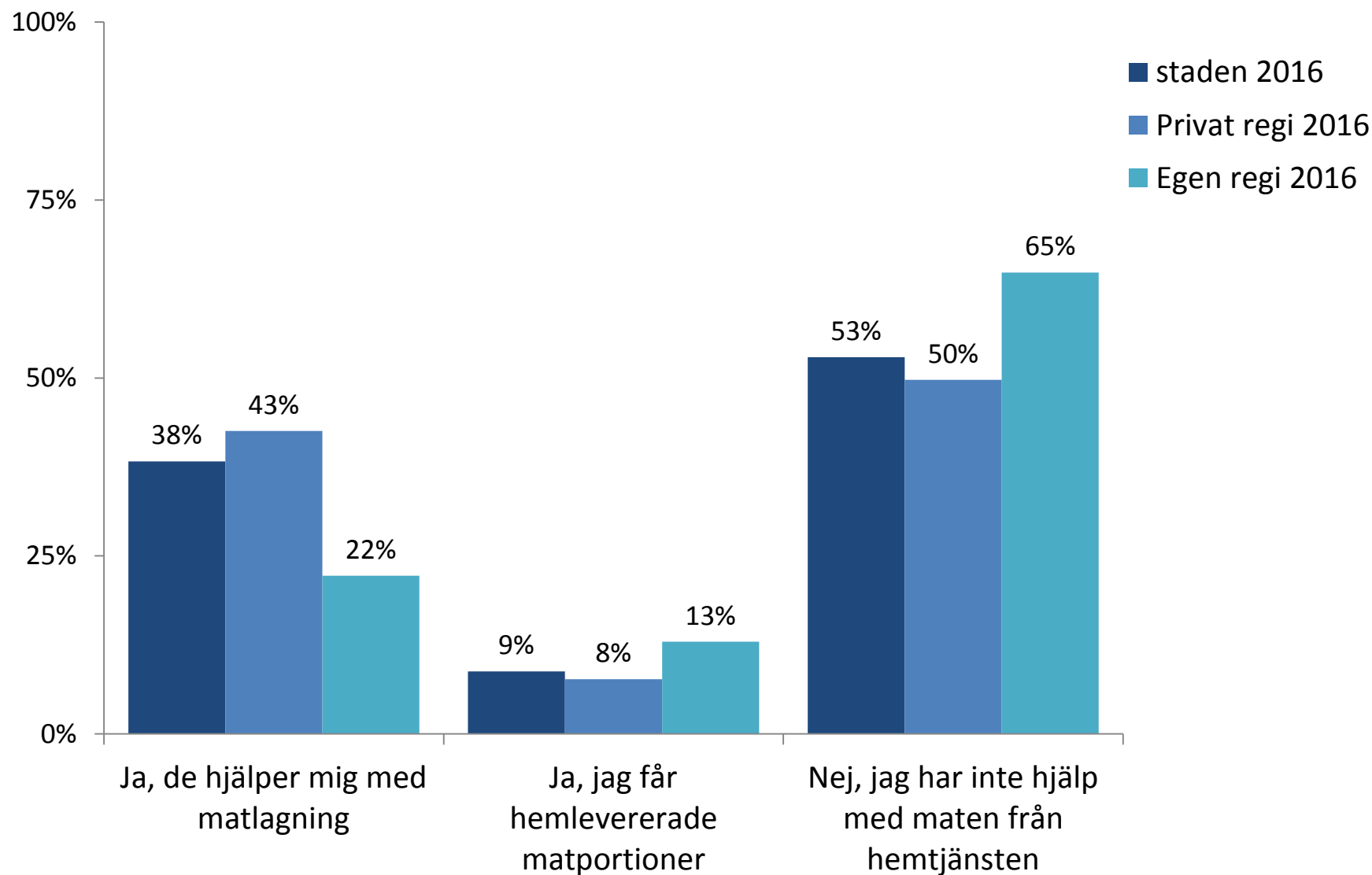


Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

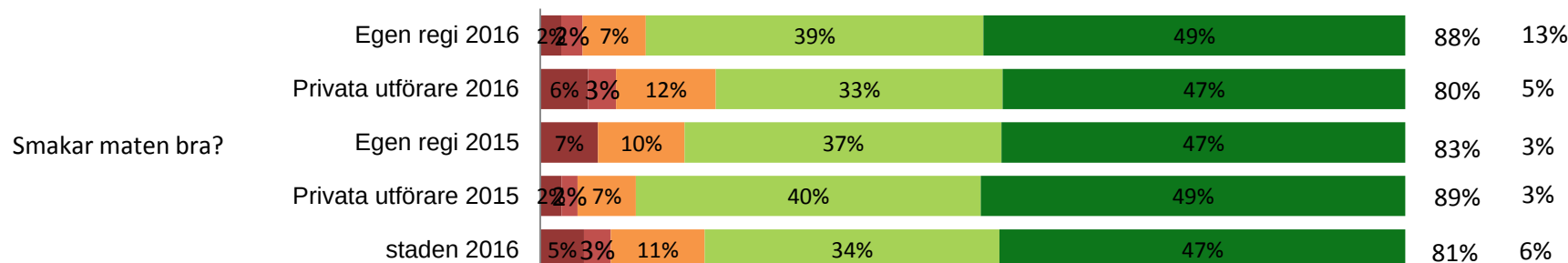




Staden per regiform

Maten: enbart de som har någon form av hjälp med maten har besvarat denna fråga

Andel



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

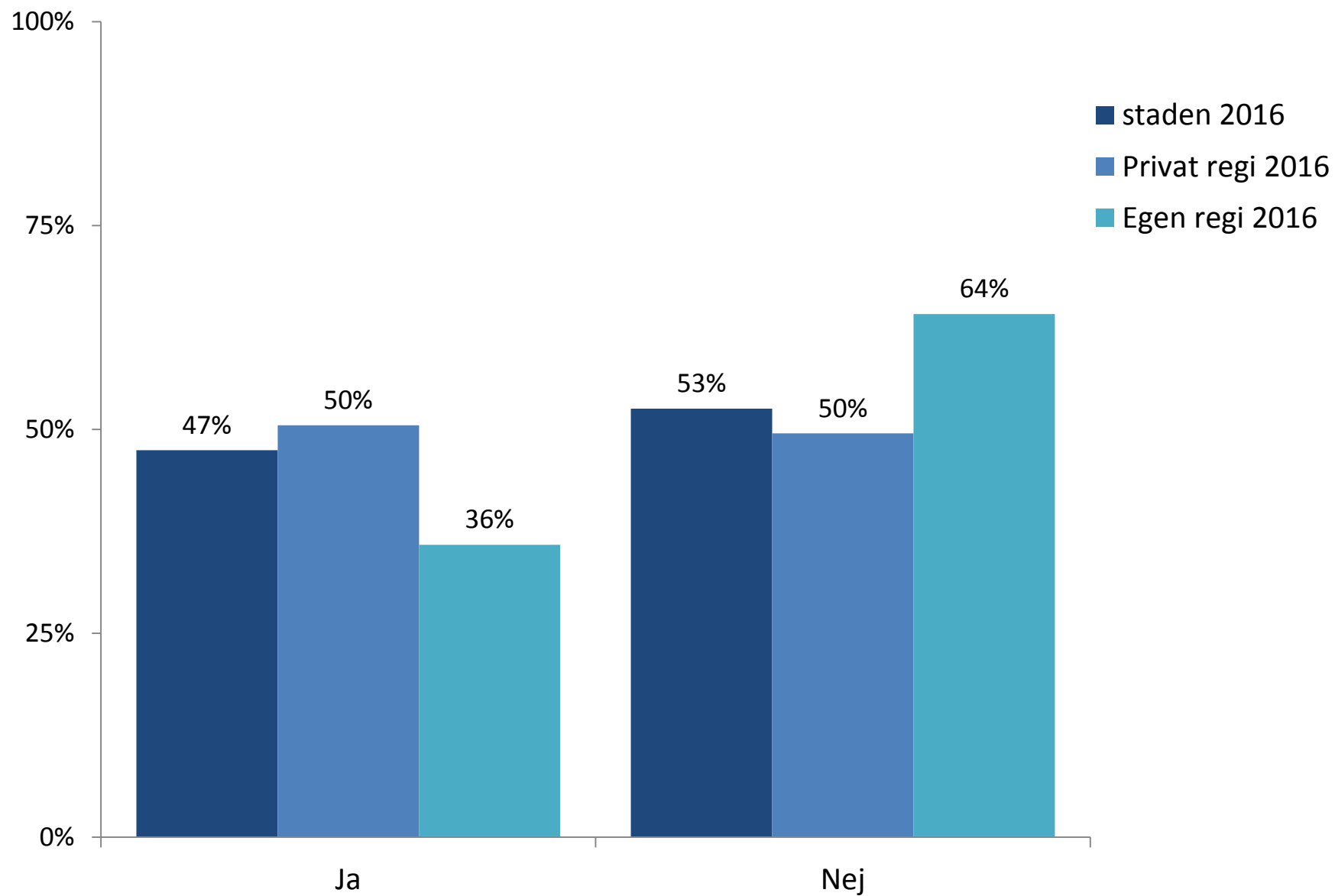
■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



Är du beviljad promenad eller utevistelse?



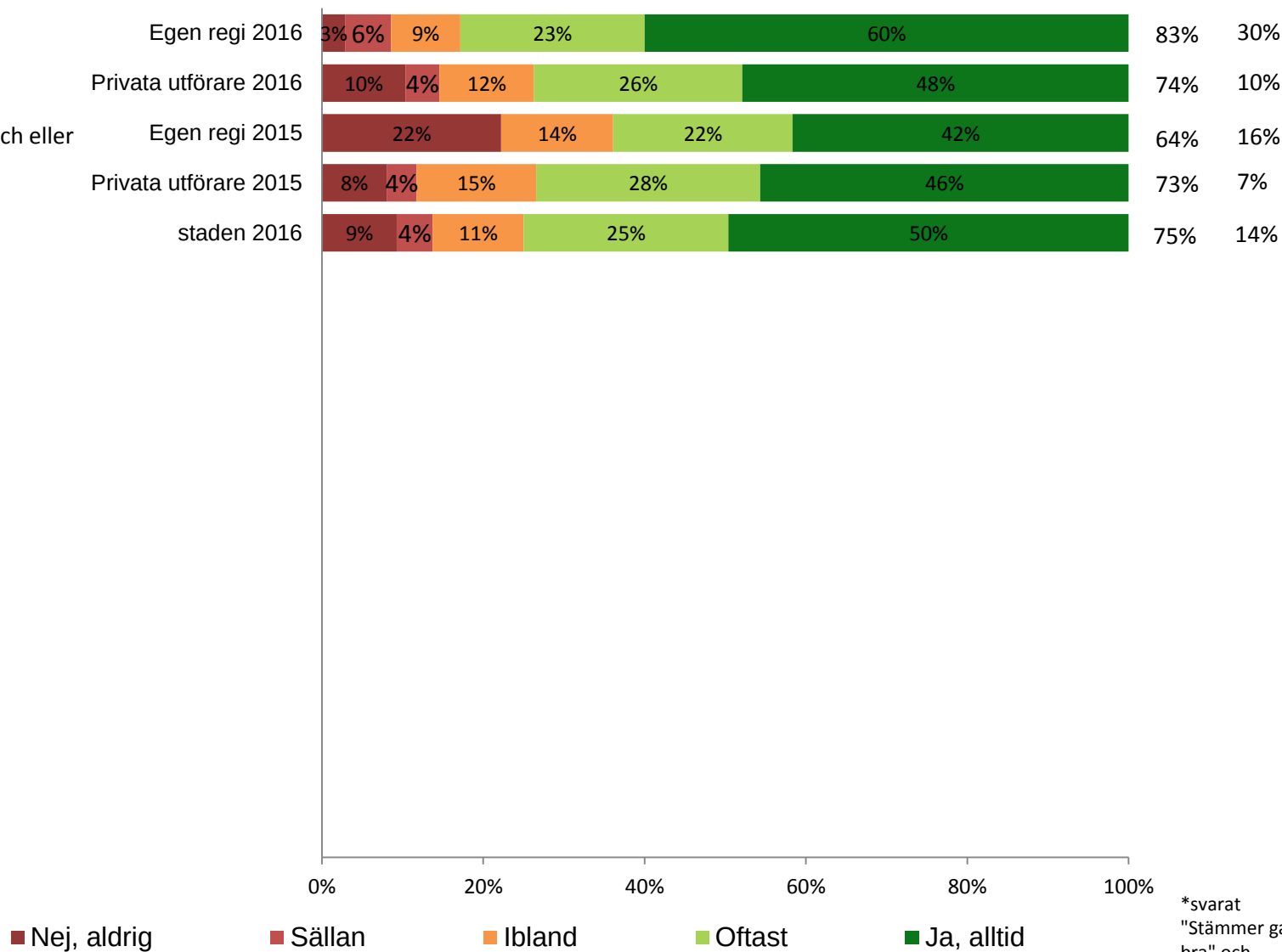


Staden per regiform

Aktiviteter: enbart de som är beviljade utevistelse har svarat på denna fråga

Andel

Är du nöjd med
promenaderna och eller
utevistelserna?



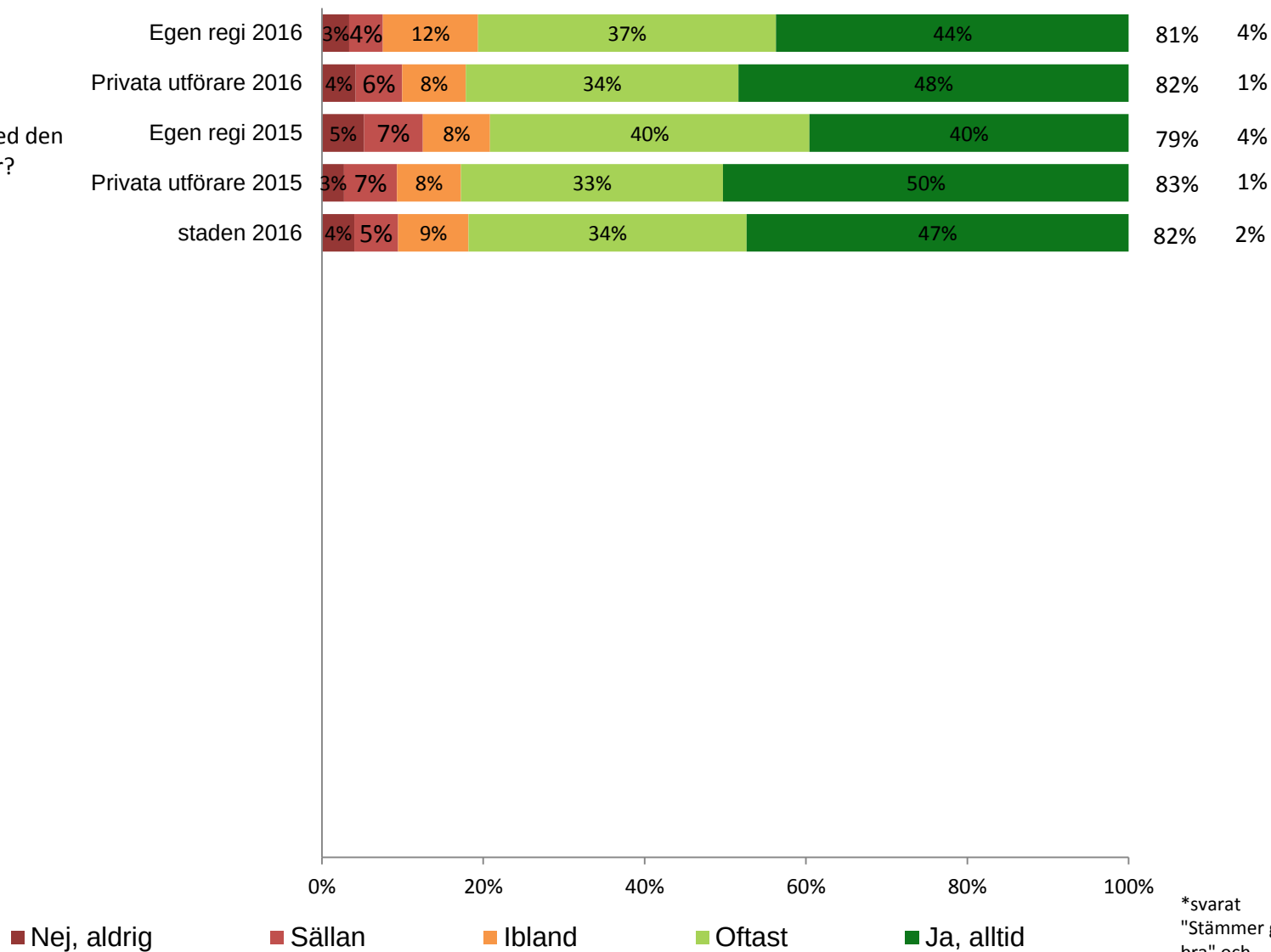


Staden per regiform

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Hur nöjd är du
sammantaget med den
hemtjänst du har?

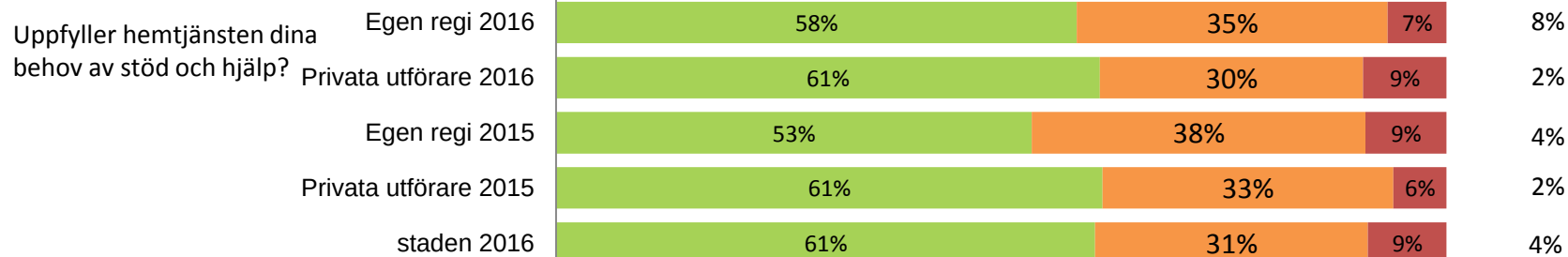




Staden per regiform

Hemtjänsten i sin helhet

Andel



■ Ja

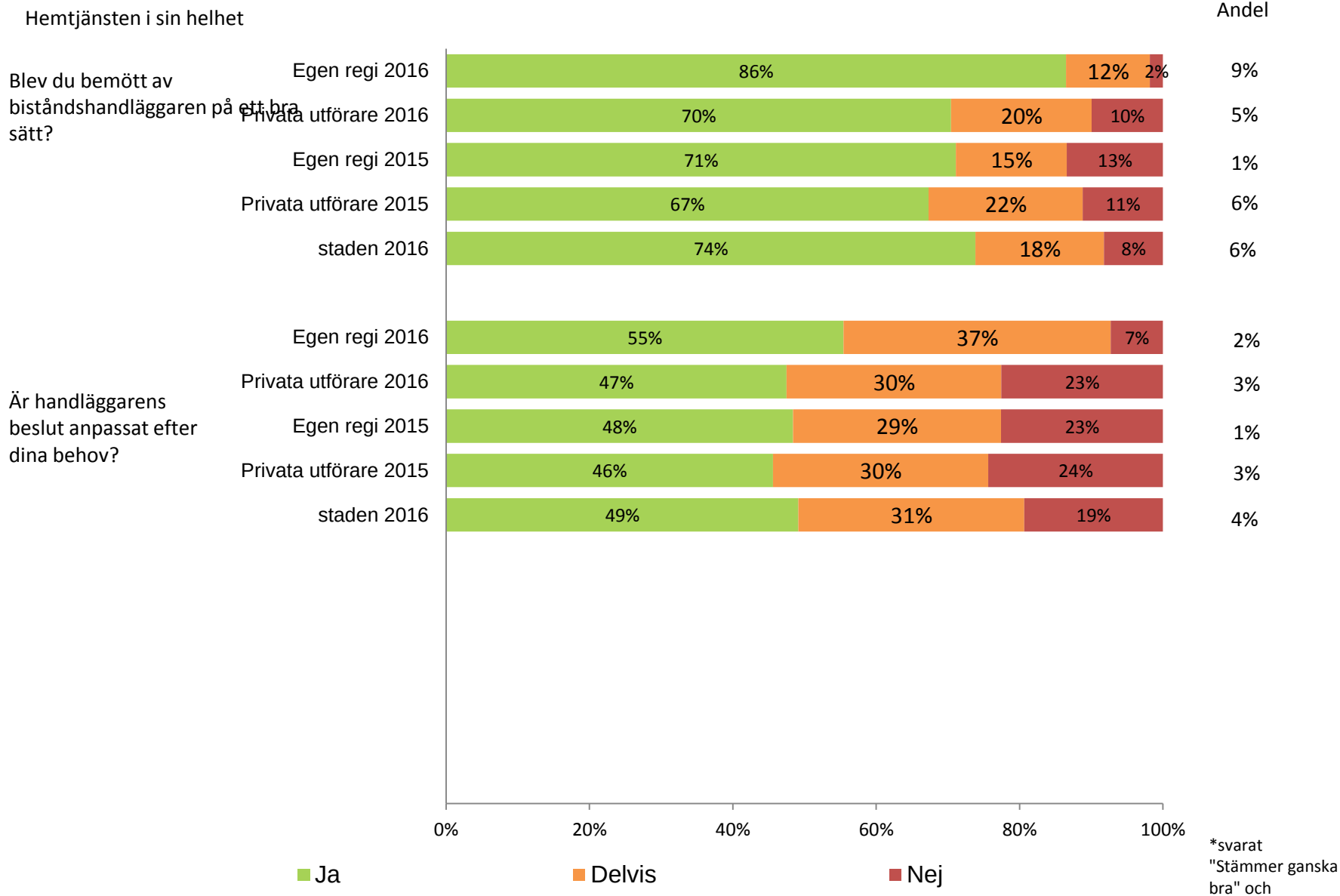
■ Delvis

■ Nej

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

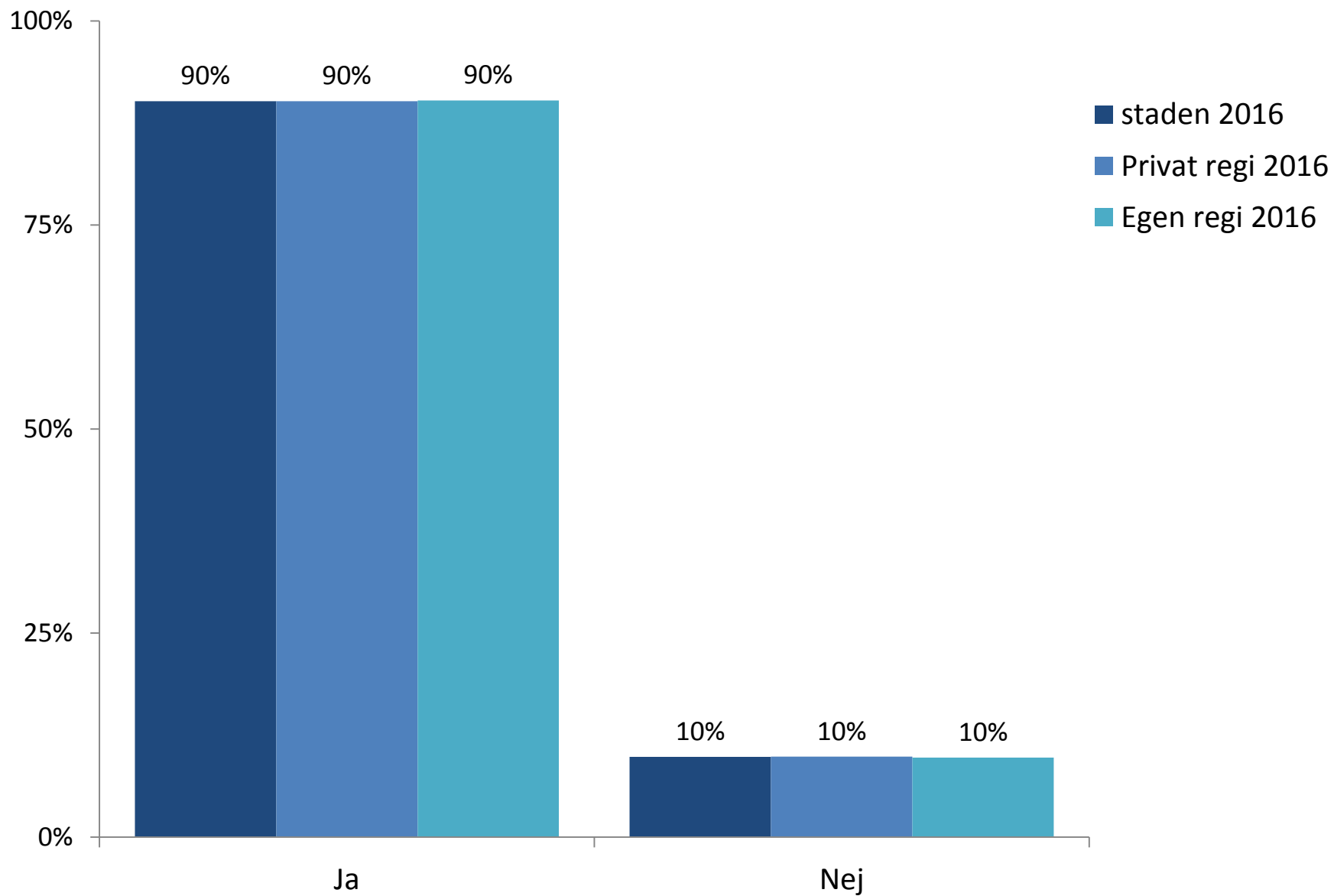


Staden per regiform





Vet du vilka insatser du är beviljad?

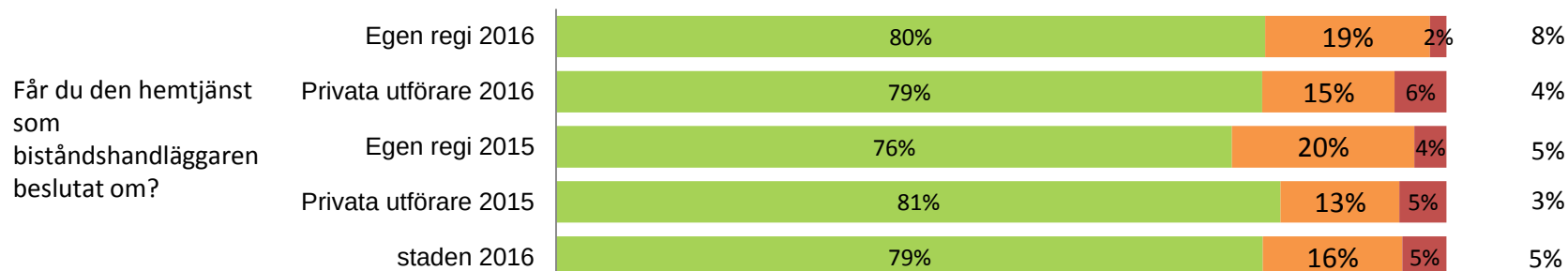




Staden per regiform

Kontakter med kommunen: enbart de som vet vilka insatser de är beviljade har svarat på denna fråga

Andel



Ja

Delvis

Nej

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

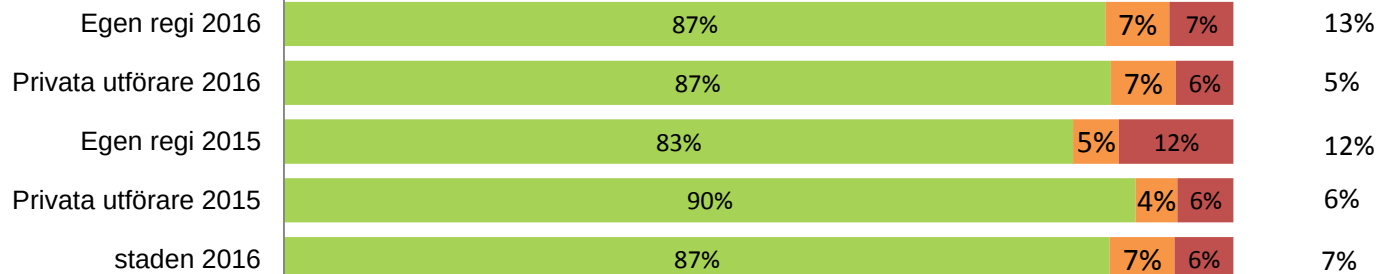


Staden per regiform

Kontakter med kommunen

Andel

Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (kommunal hemtjänst eller olika privata företag)



■ Ja

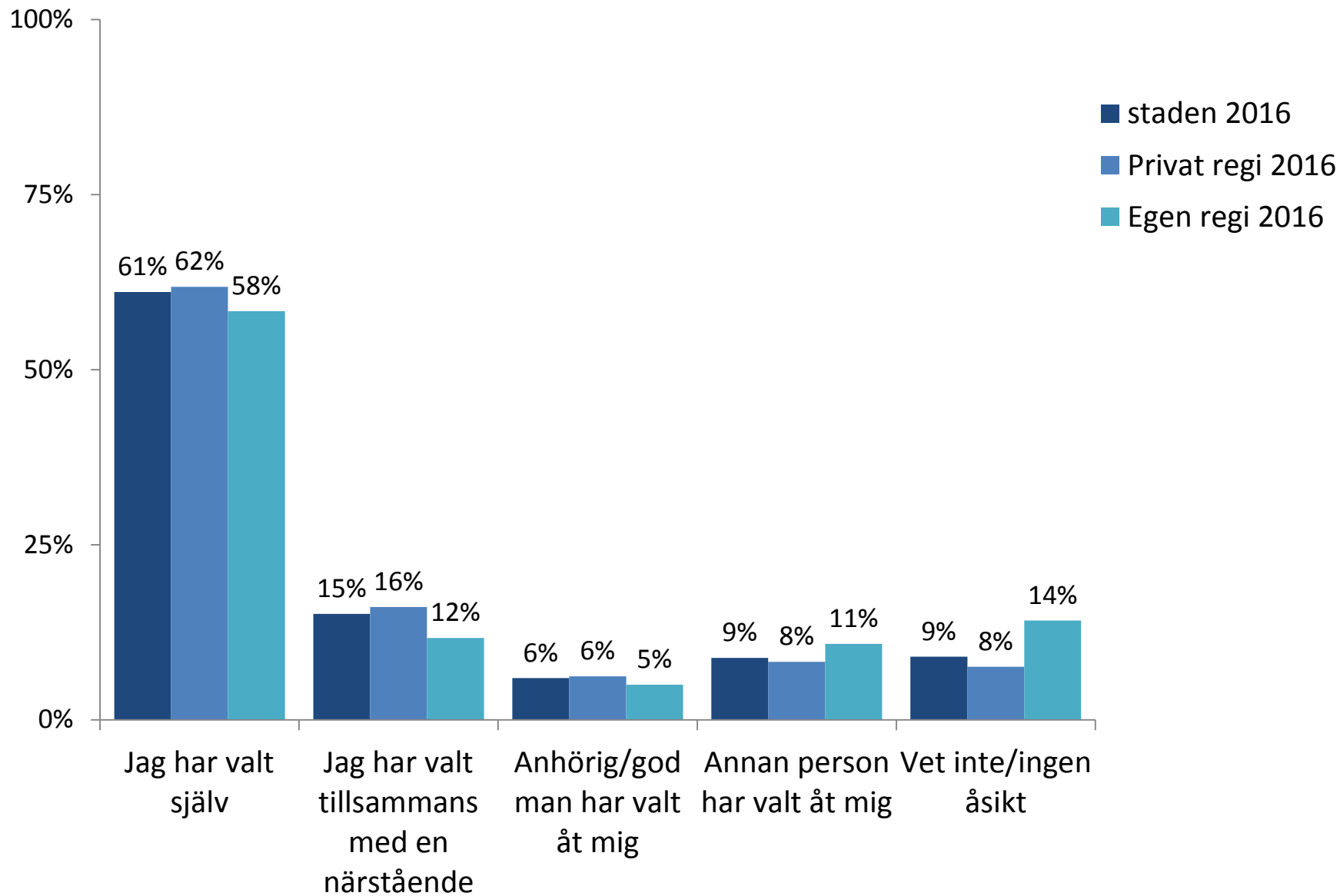
■ Delvis

■ Nej

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

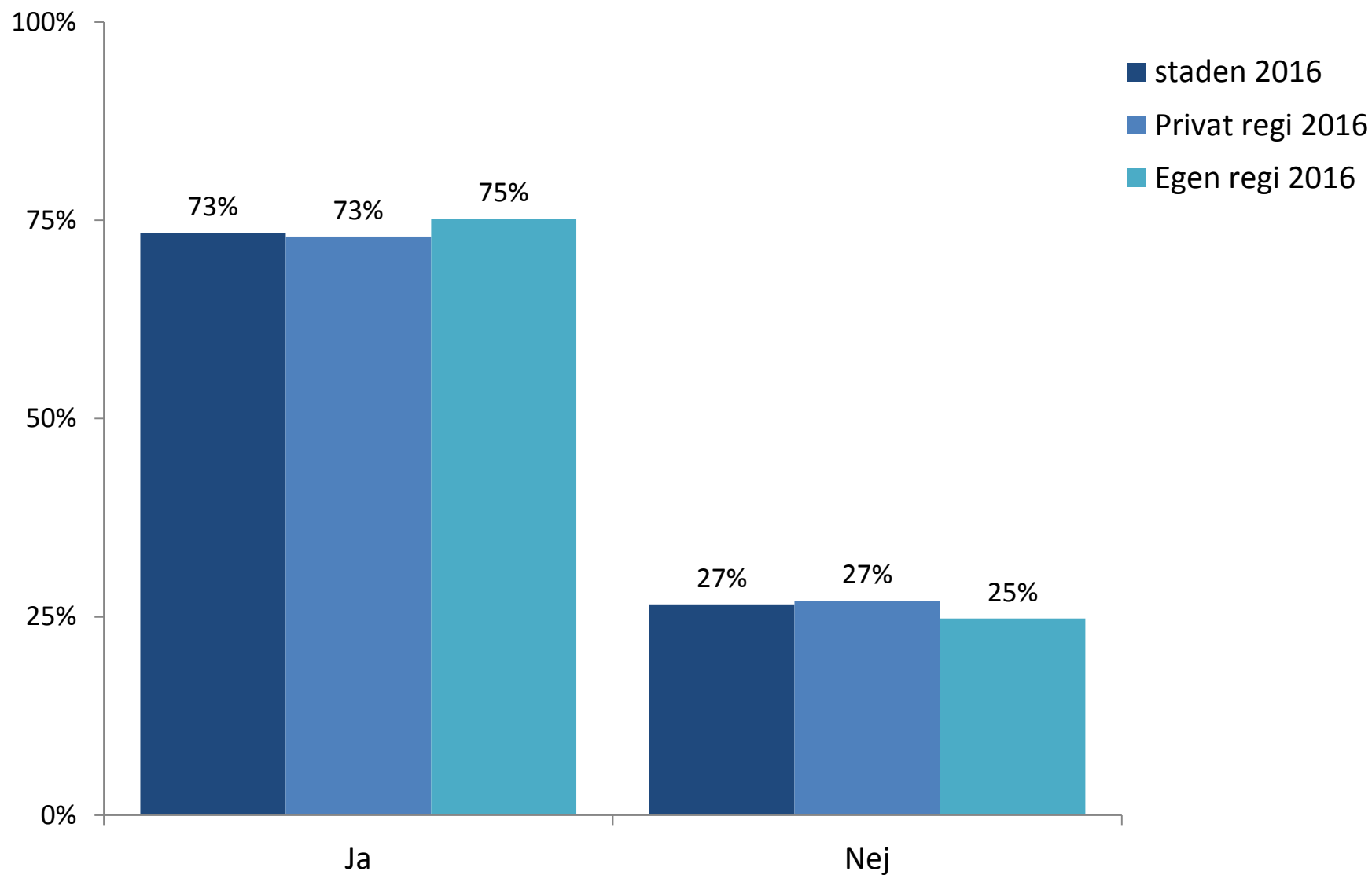


Vem har valt din hemtjänst?





Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?





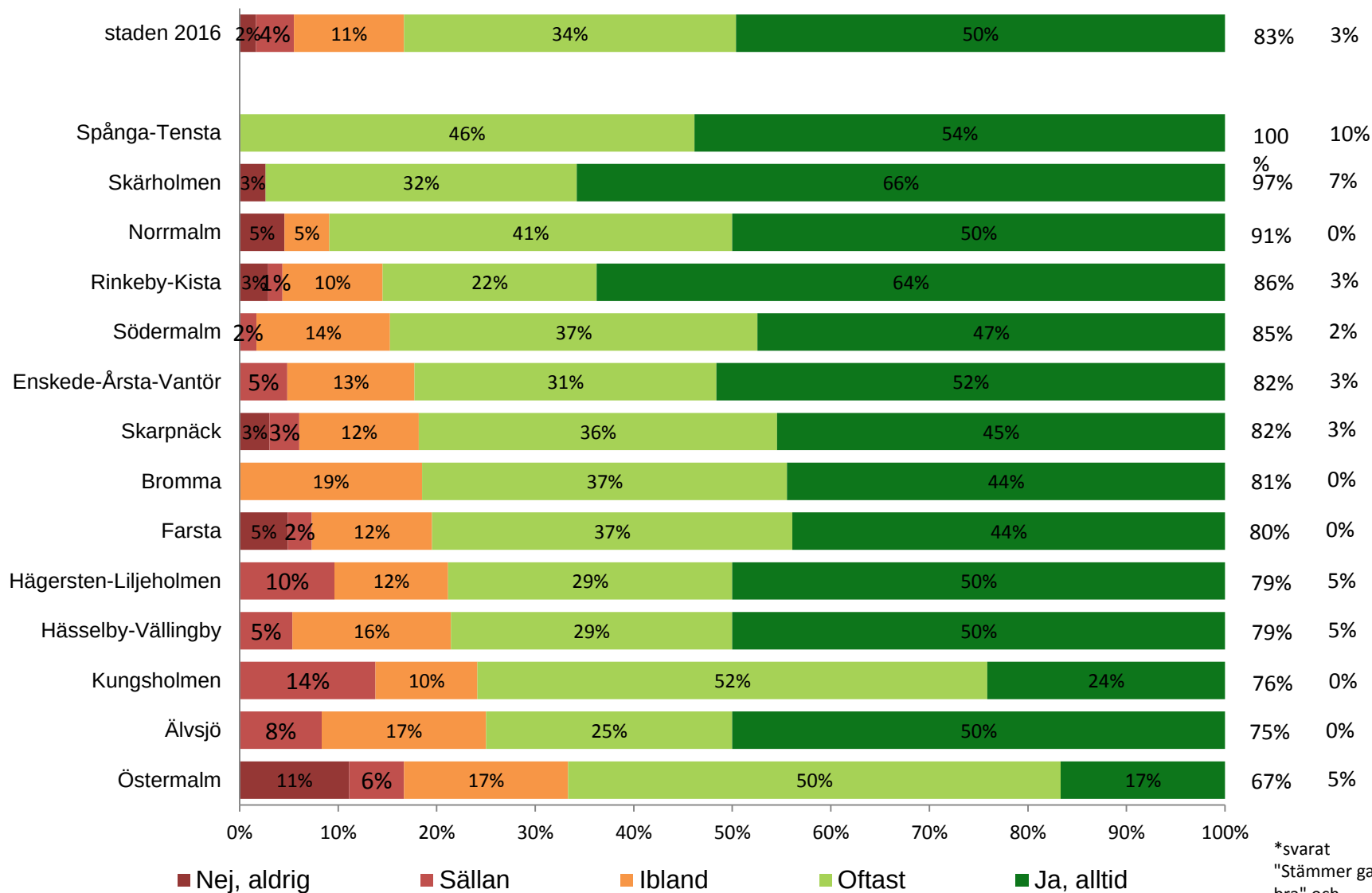
Resultat per stadsdel



Inflytande

Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?

Andel

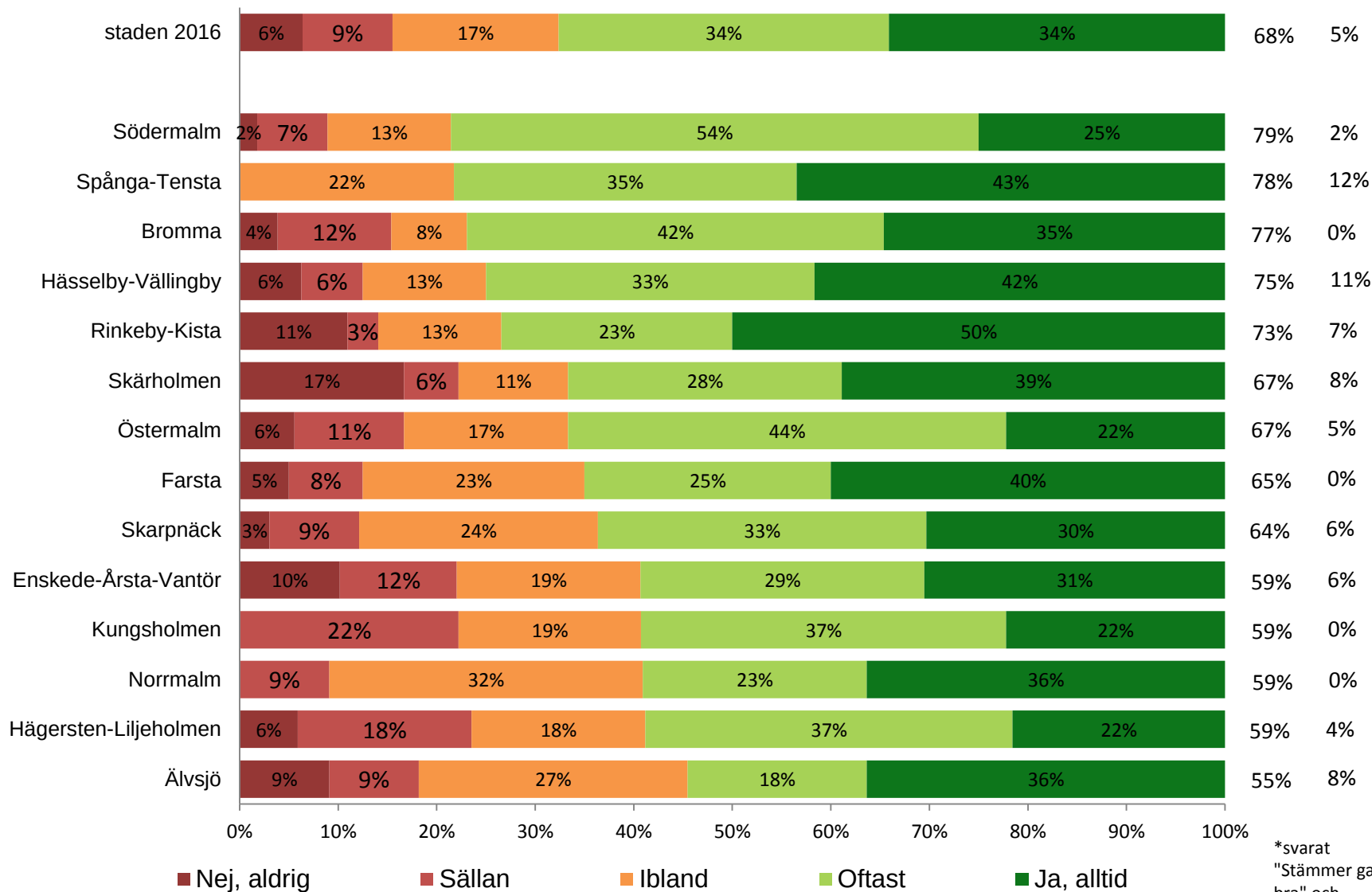




Inflytande

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

Andel

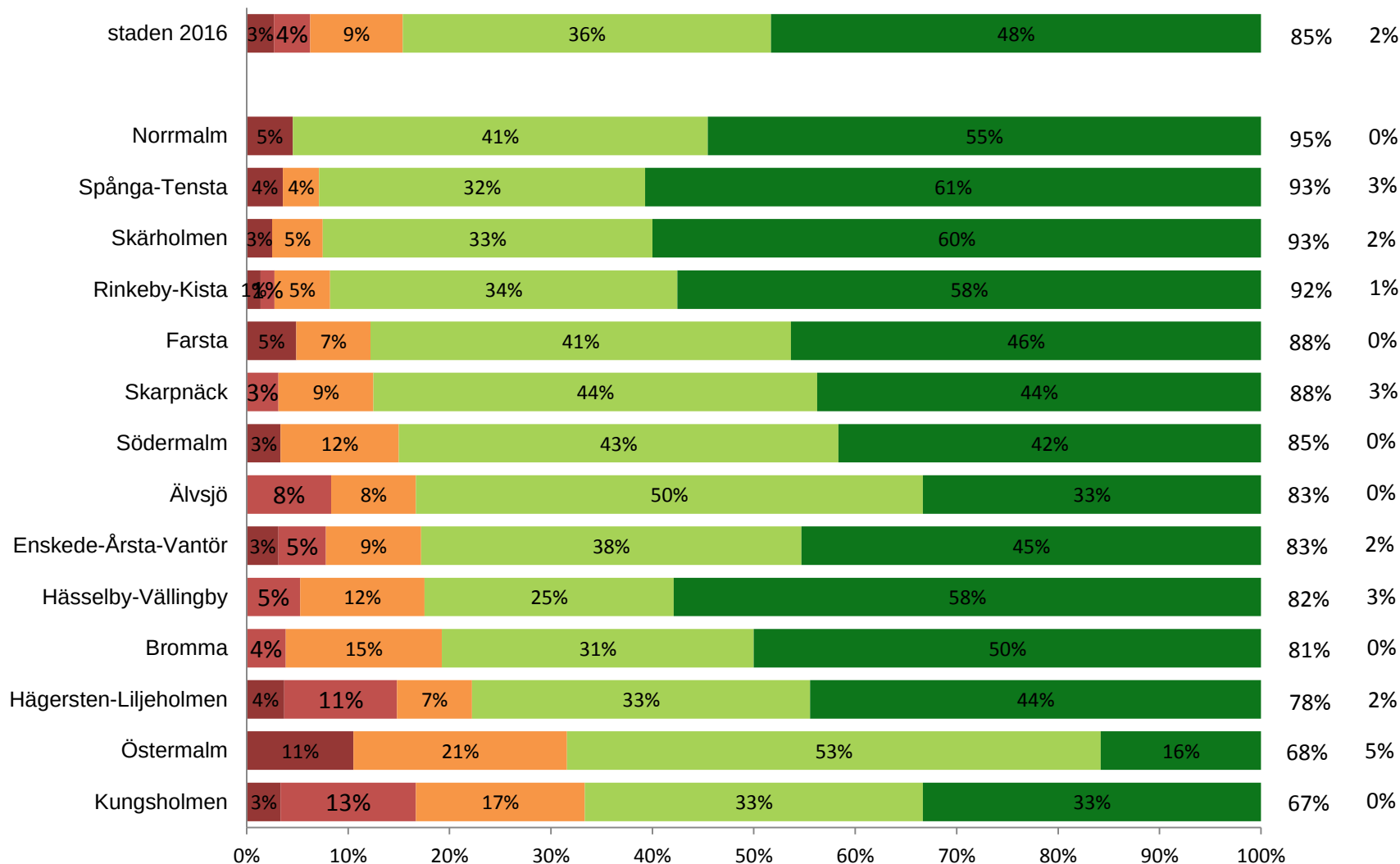




Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

Andel



■ Mycket dåligt ■ Ganska dåligt ■ Varken bra eller dåligt ■ Ganska bra ■ Mycket bra

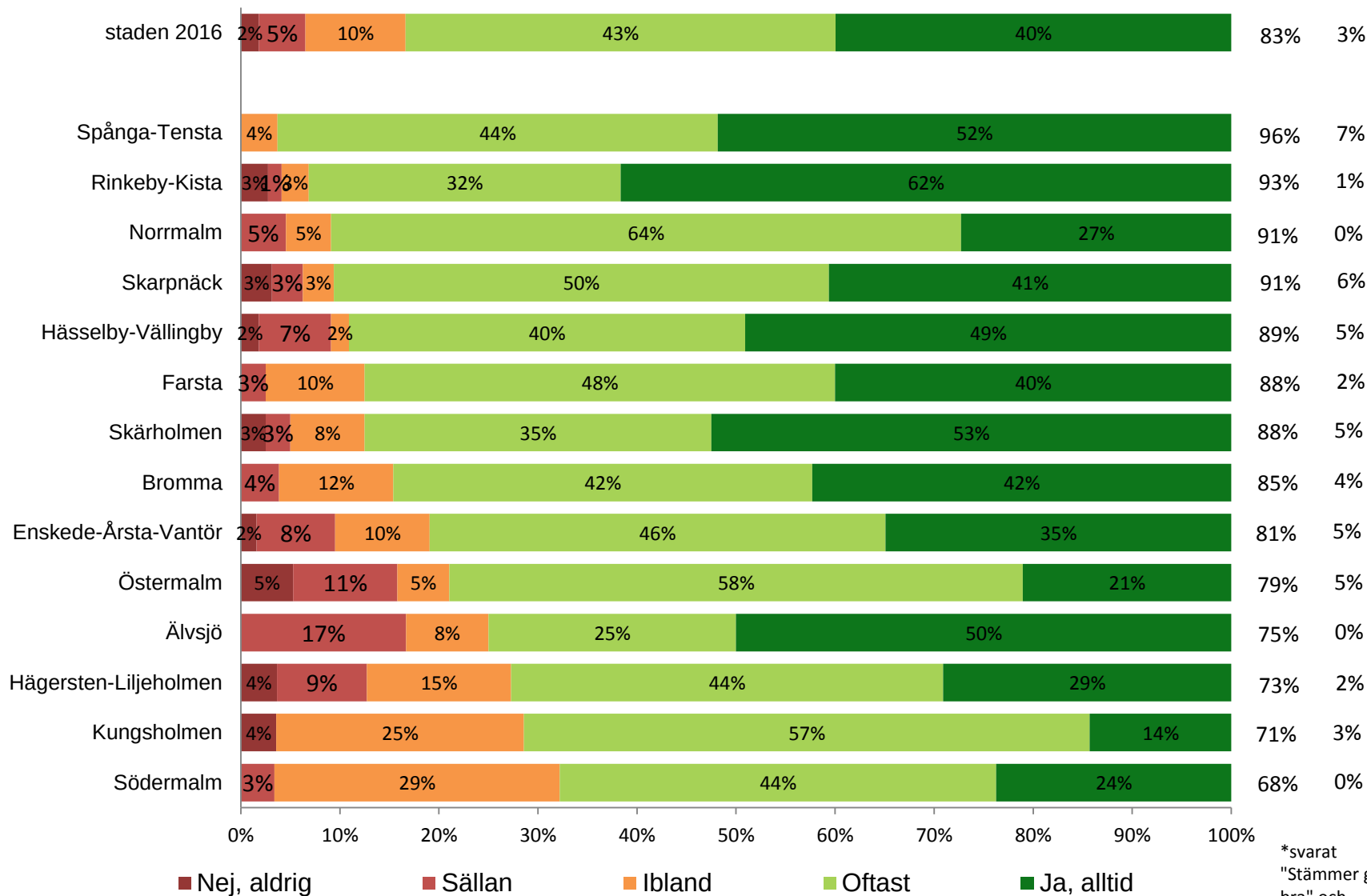
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?

Andel

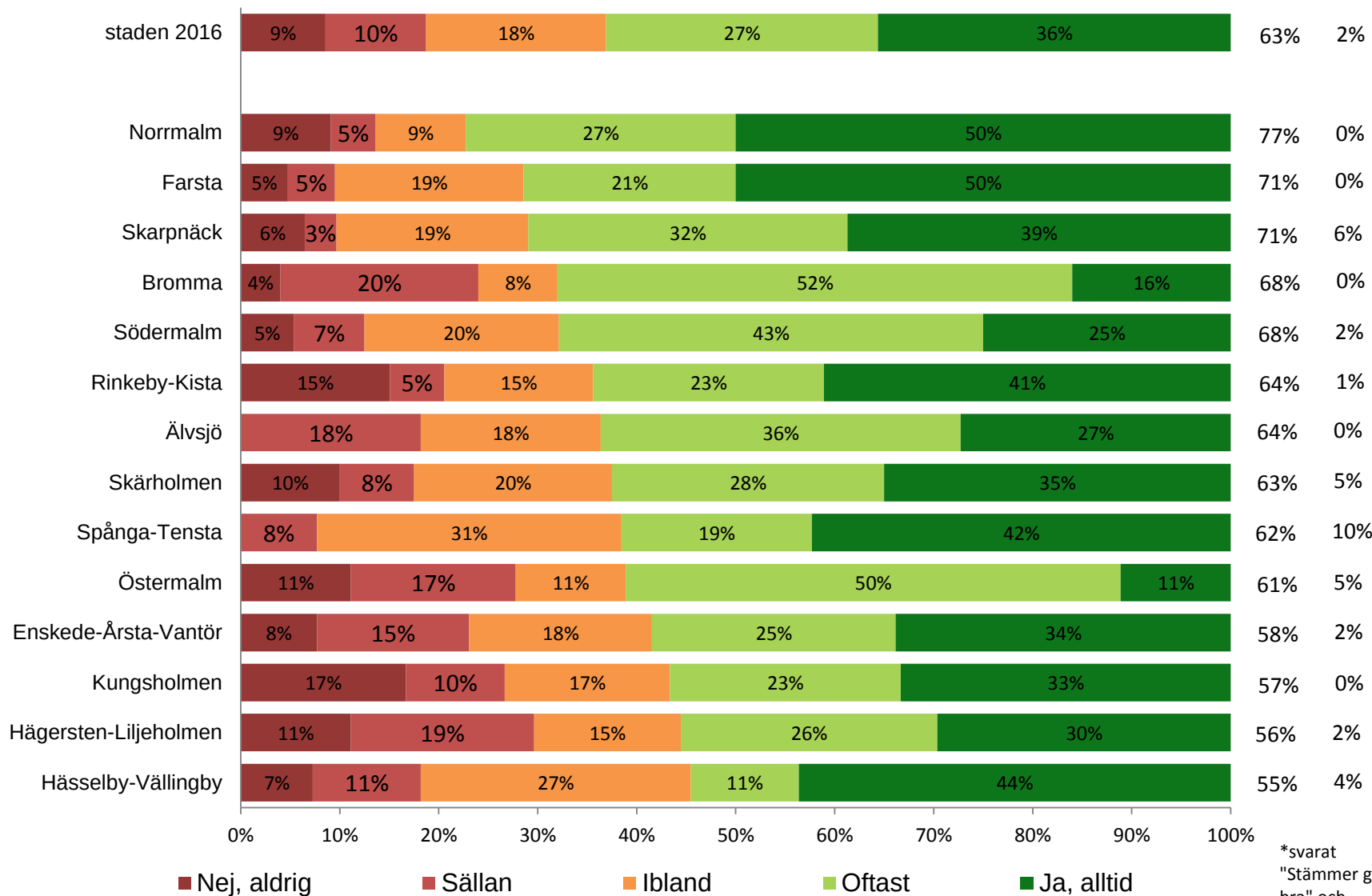




Hjälpens utförande

Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?

Andel

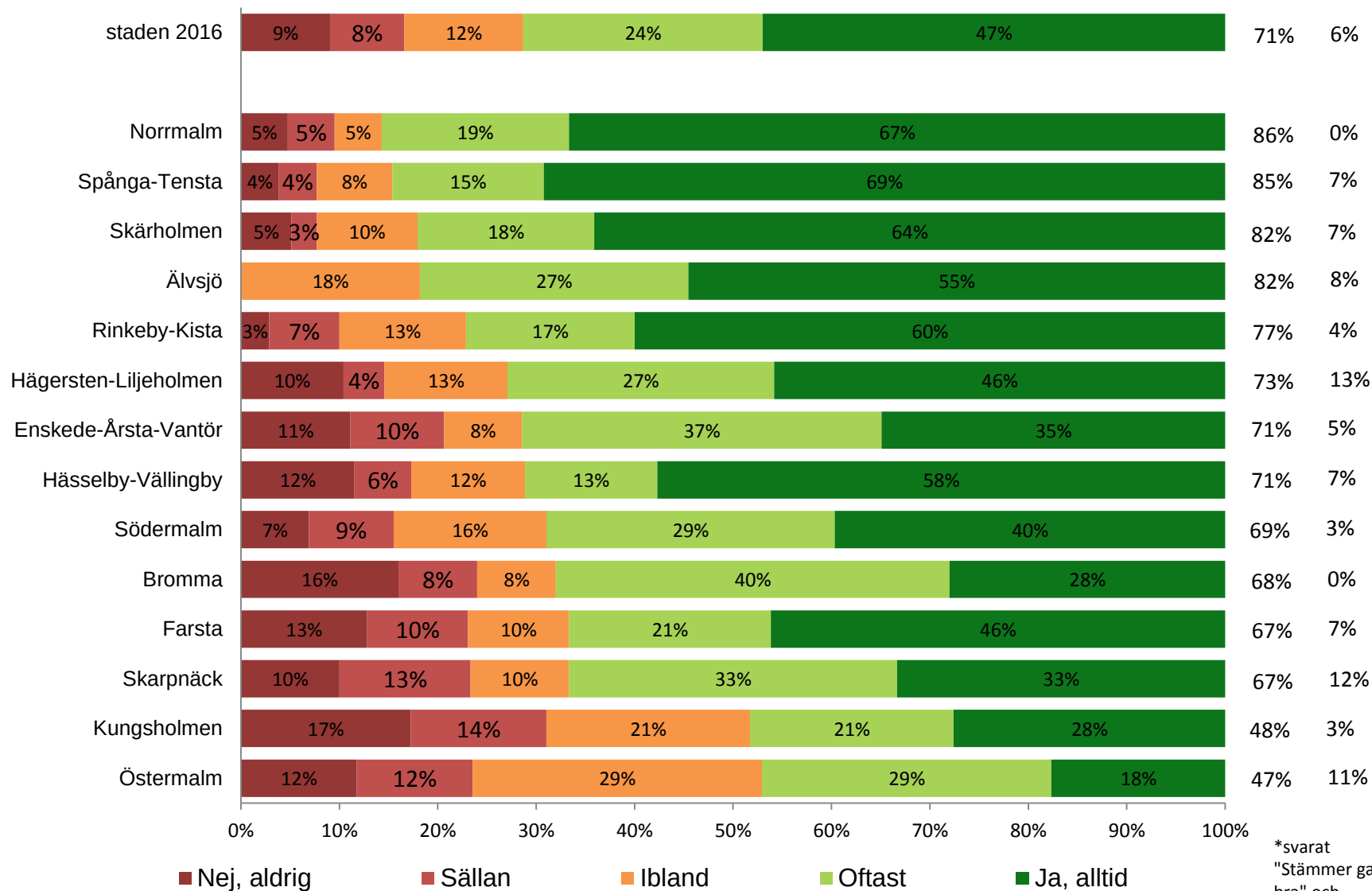




Hjälpens utförande

Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar)

Andel



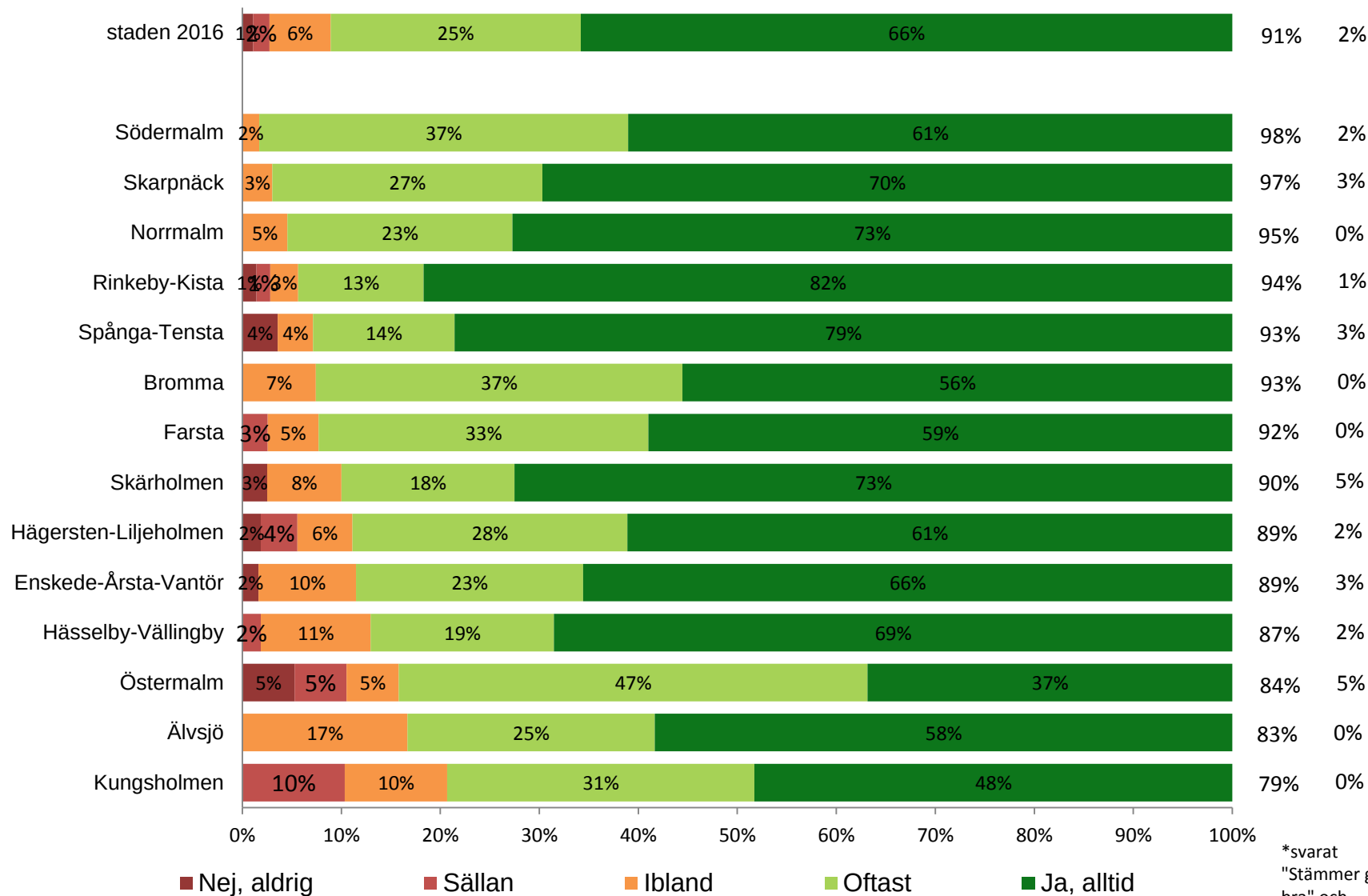
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



Bemötande

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

Andel

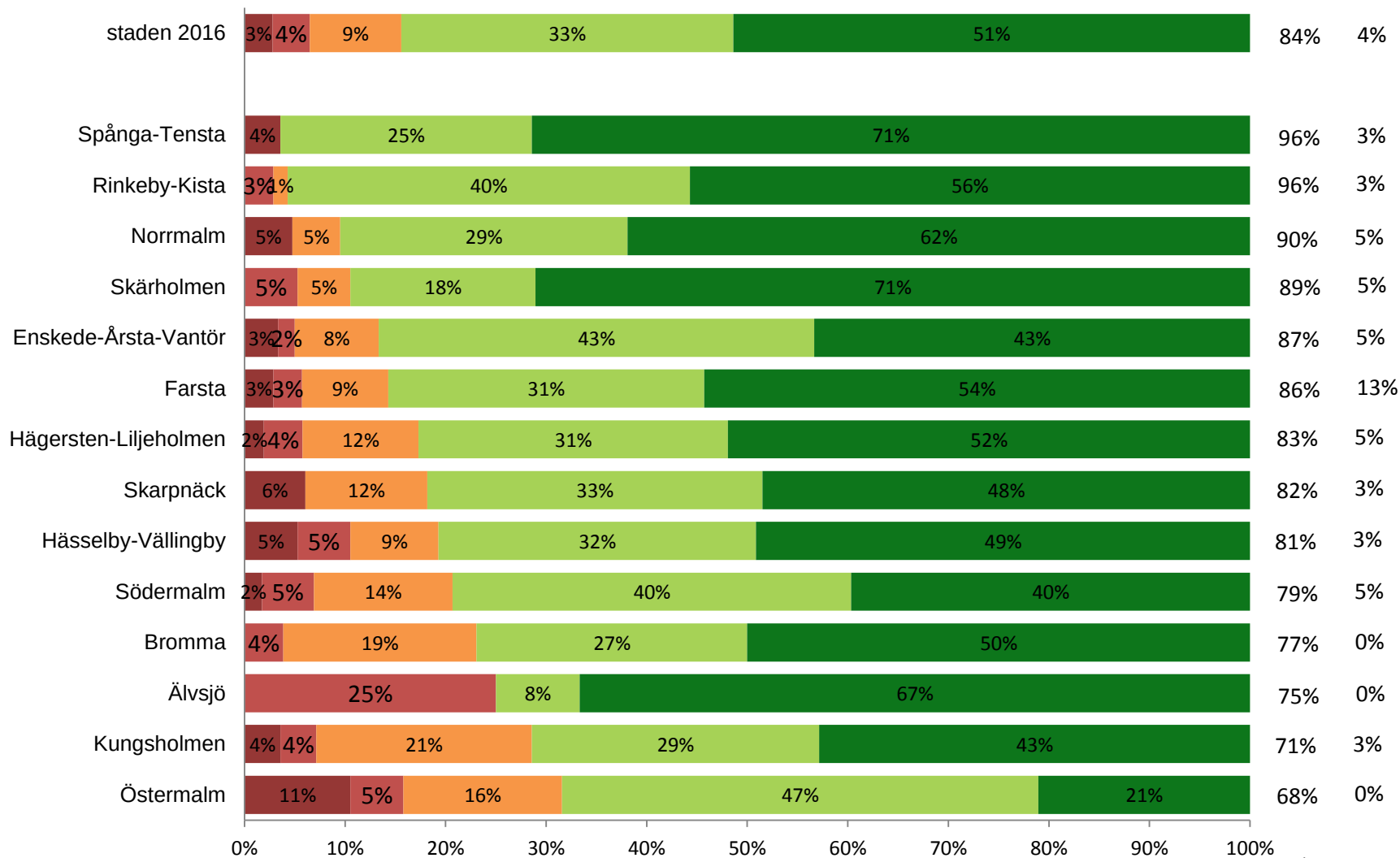




Trygghet

Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?

Andel



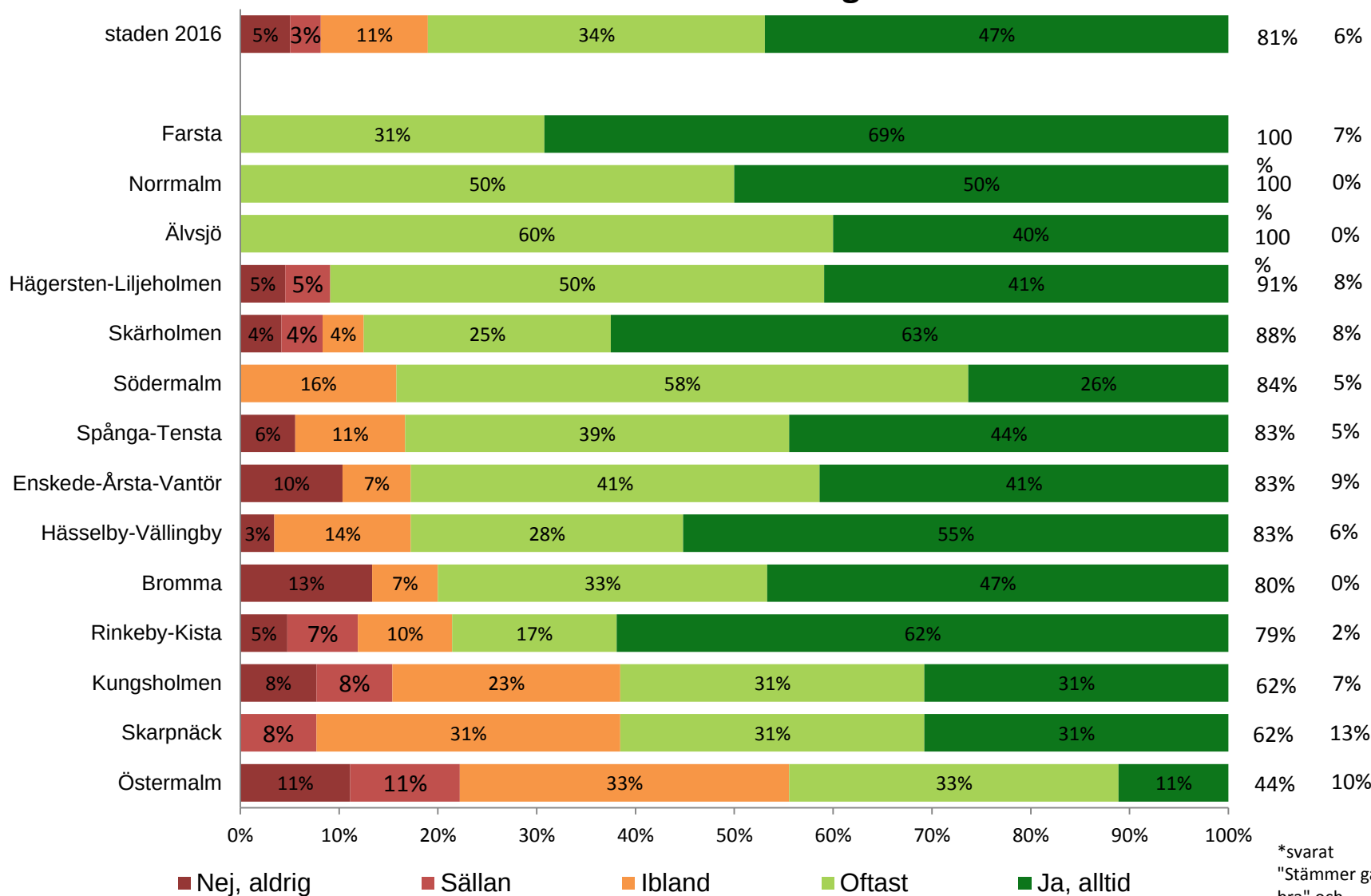
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



Maten: enbart de som har någon form av hjälp med maten har besvarat denna fråga

Smakar maten bra?

Andel



*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

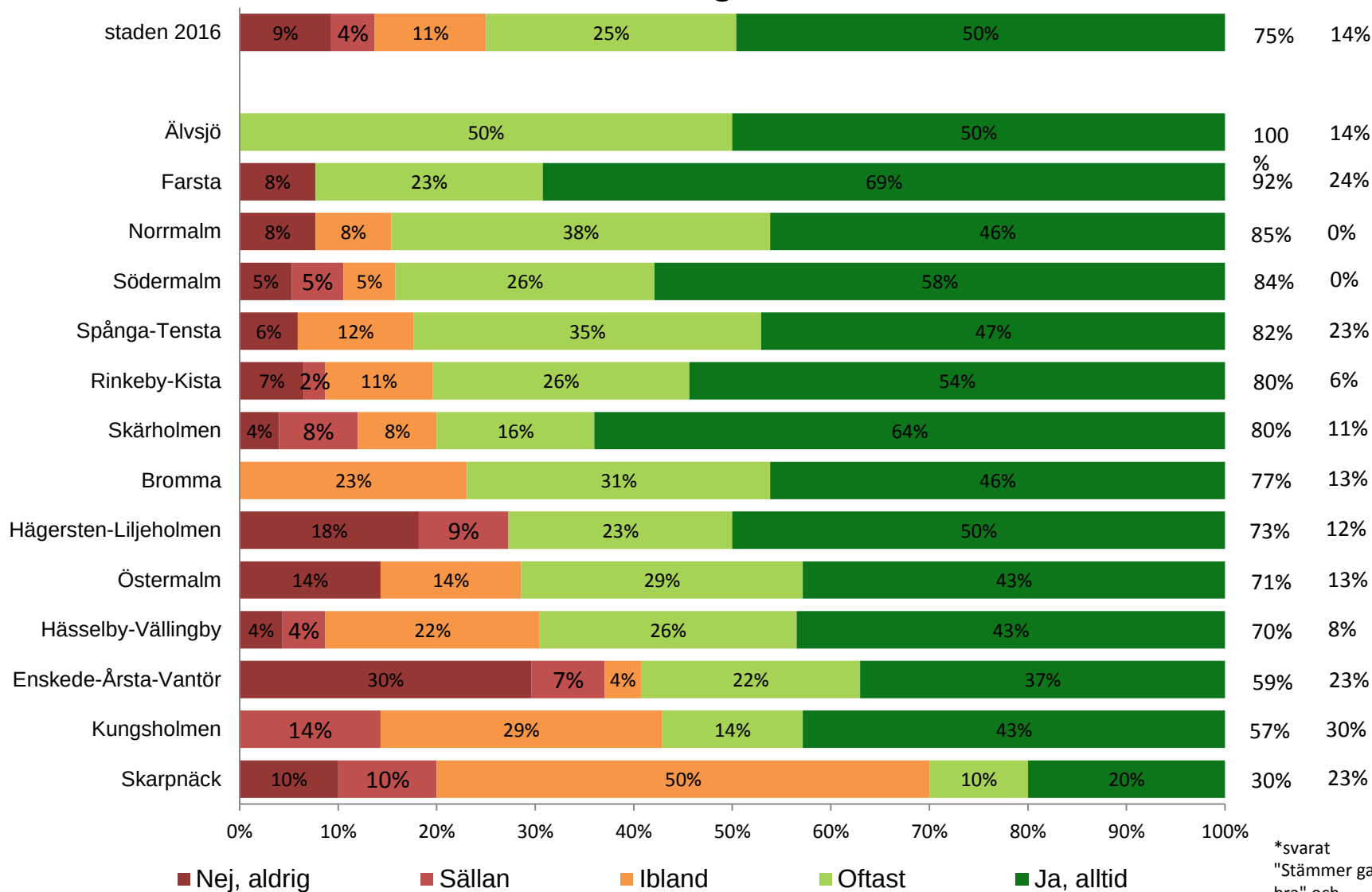


Aktiviteter: enbart de som är beviljade utevistelse har svarat på denna

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

fråga

Andel

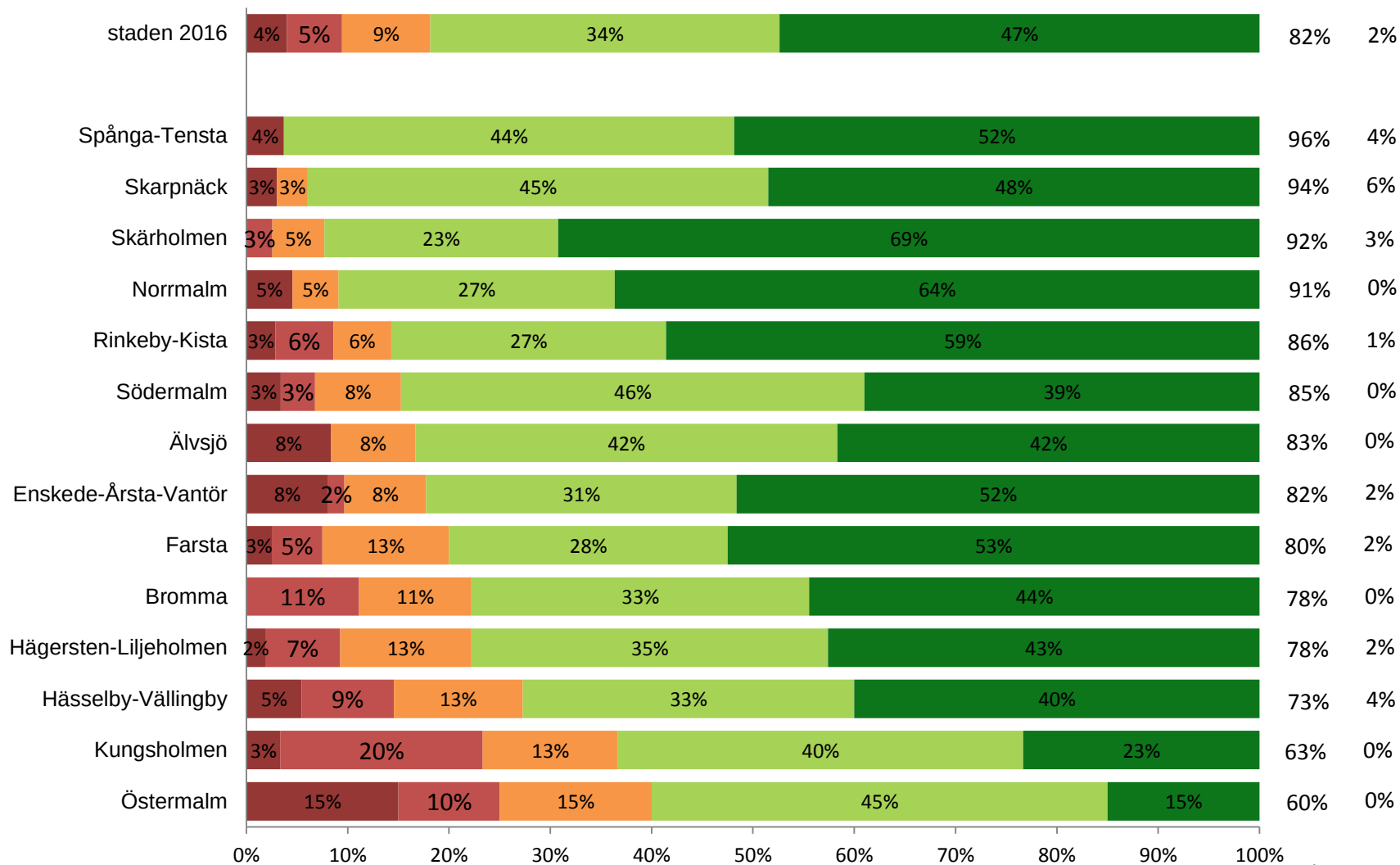




Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

Andel



■ Mycket missnöjd ■ Ganska missnöjd ■ Varken nöjd eller missnöjd ■ Ganska nöjd ■ Mycket nöjd

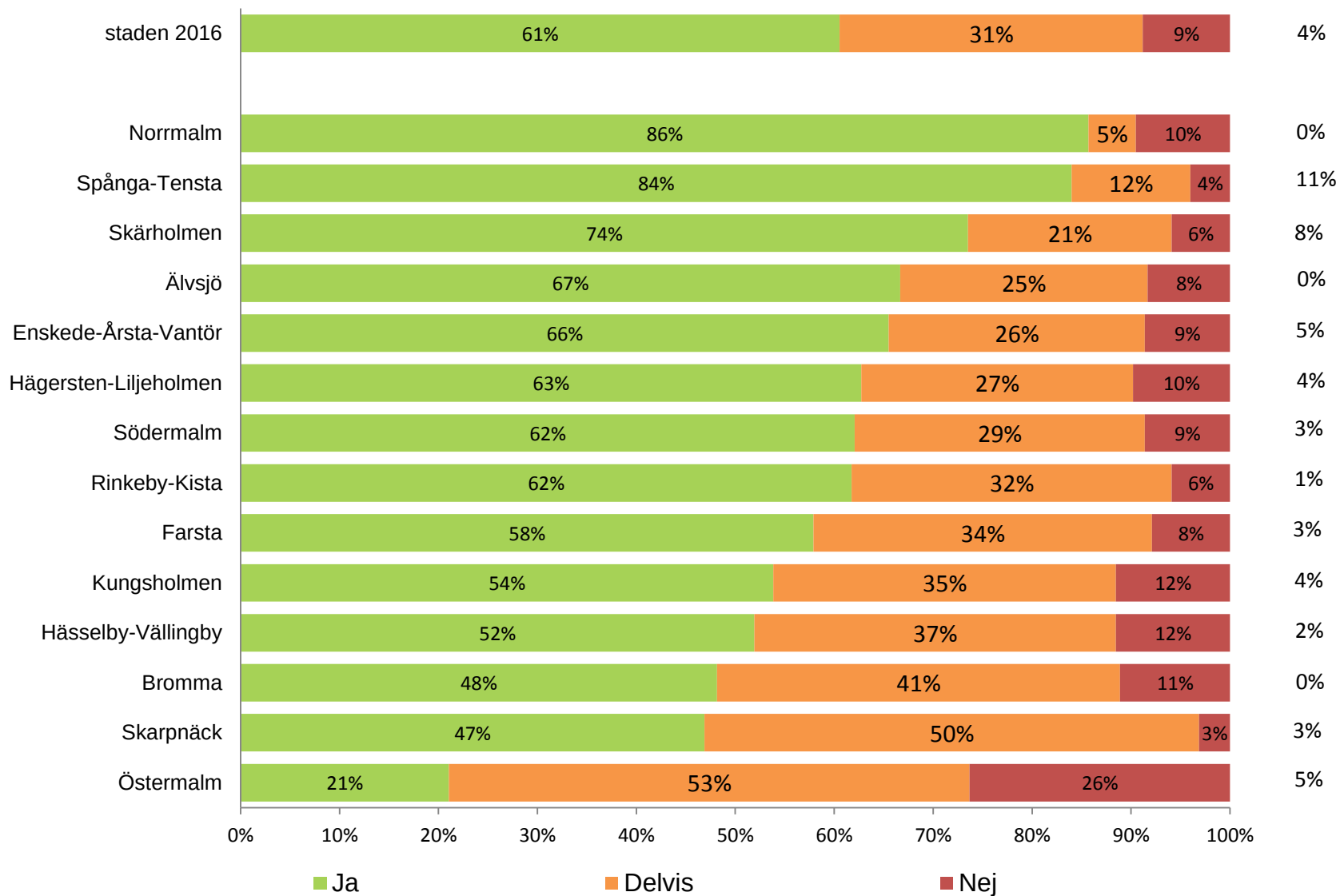
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?

Andel

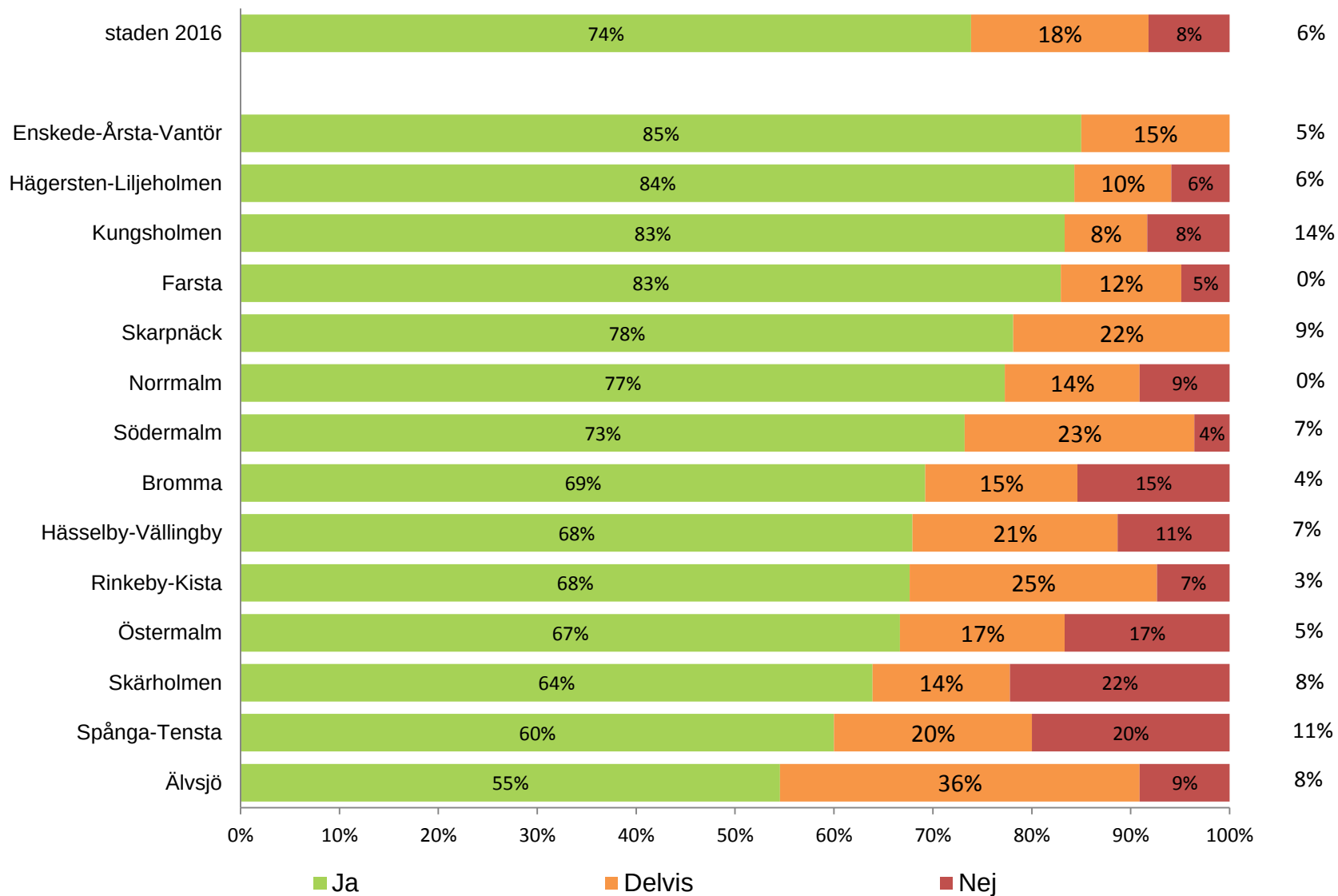




Kontakter med kommunen

Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?

Andel

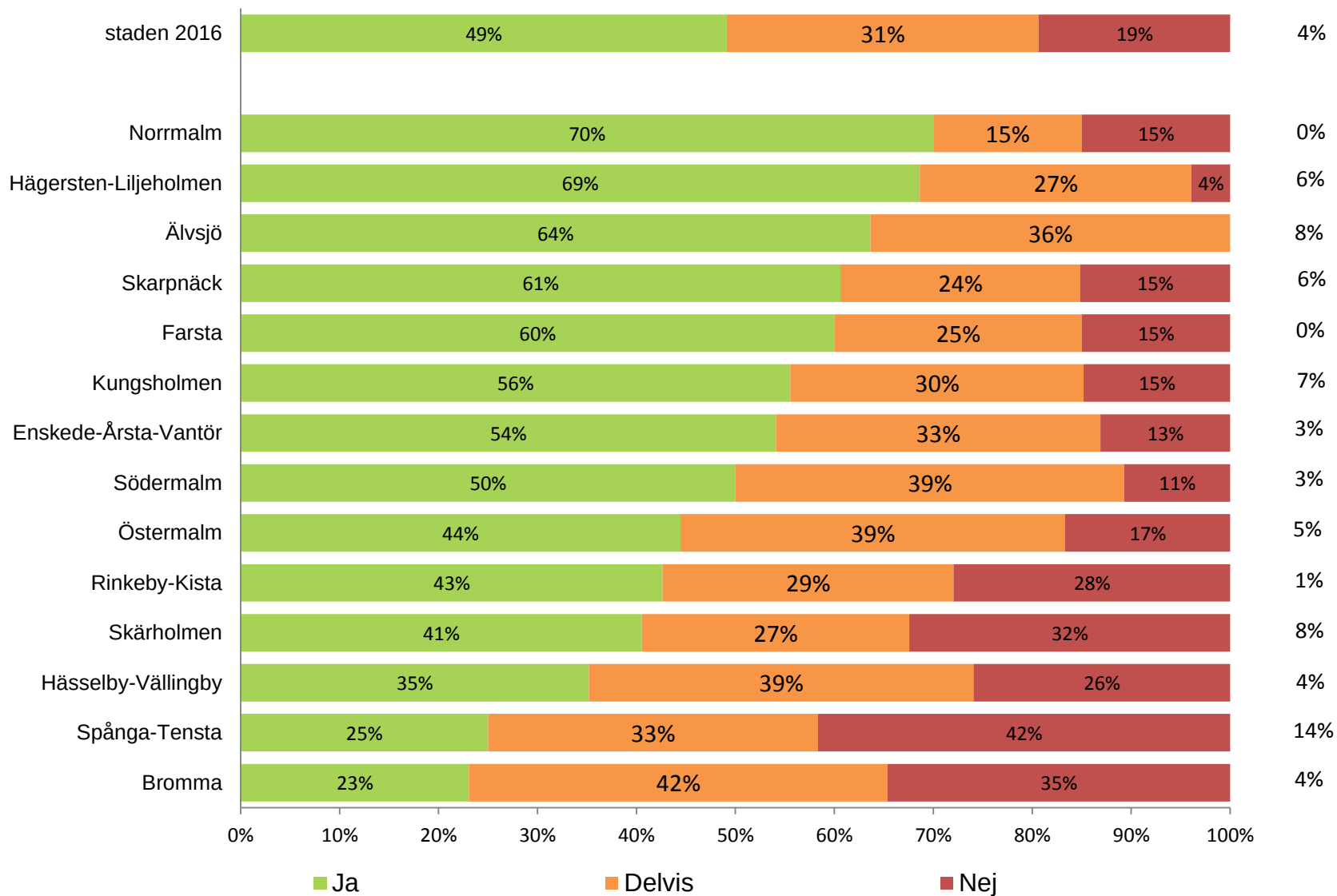




Kontakter med kommunen

Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?

Andel

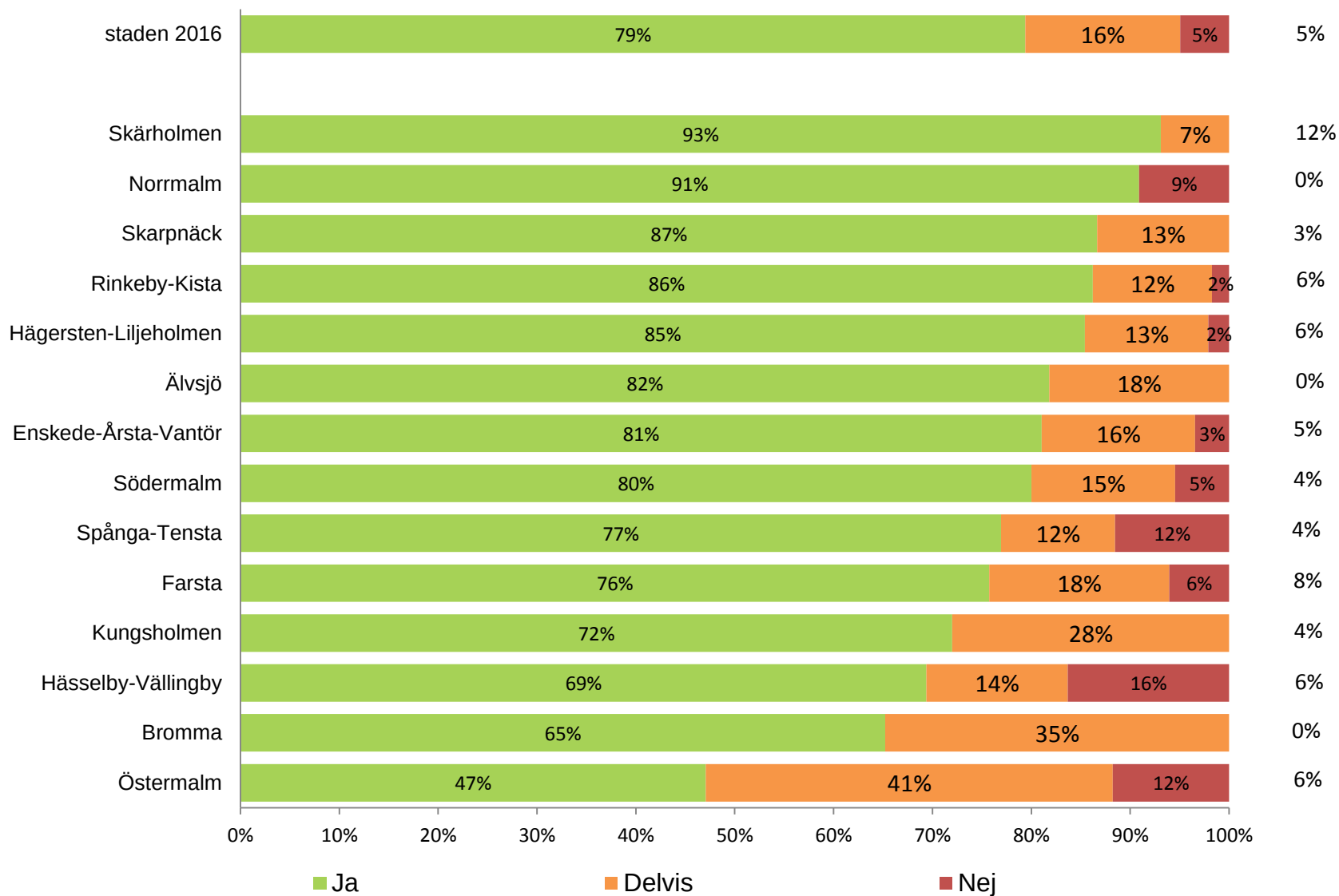




Kontakter med kommunen: enbart de som vet vilka insatser de är beviljade har svarat på denna fråga

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

Andel

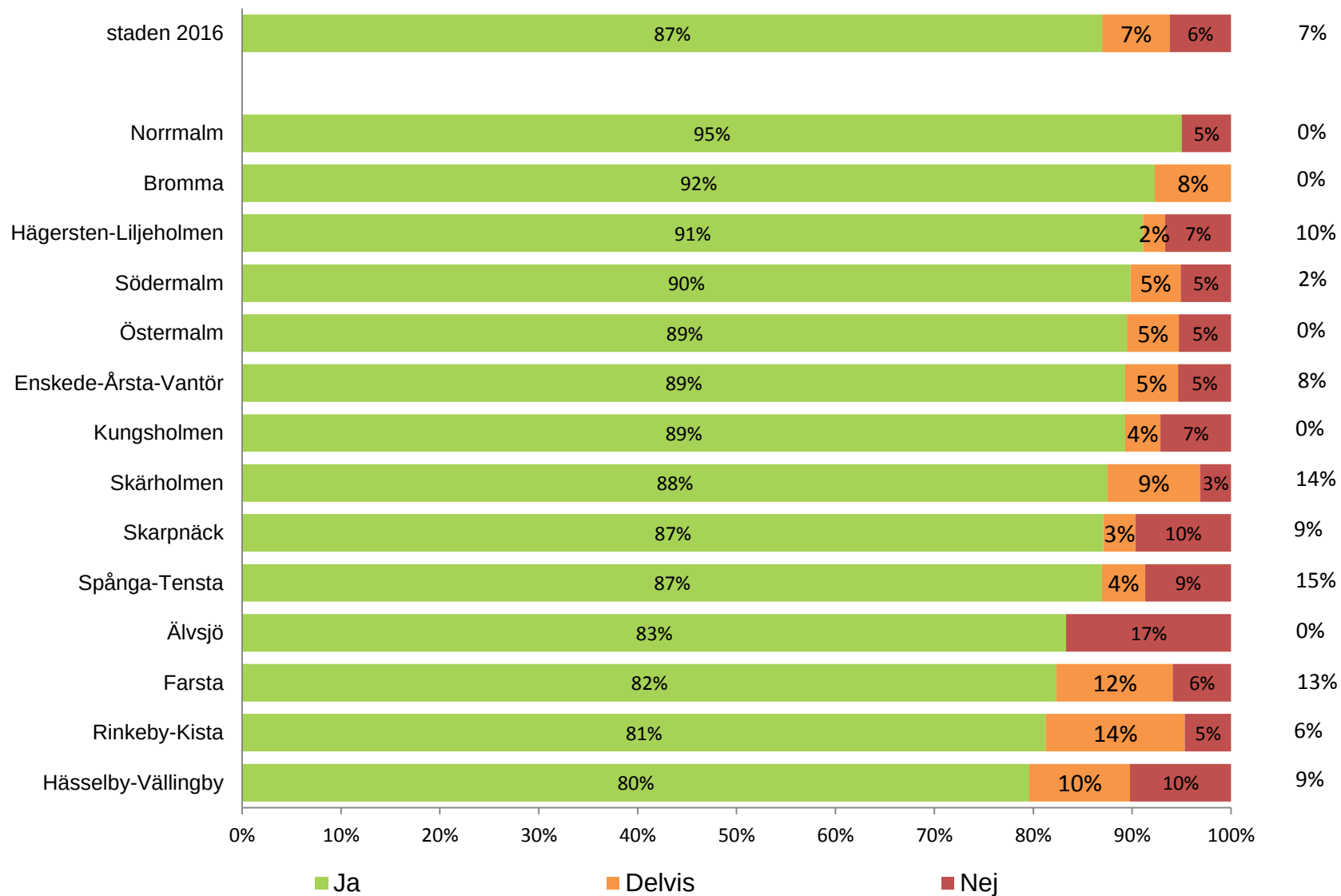




Kontakter med kommunen

Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (kommunal hemtjänst eller olika privata företag)

Andel





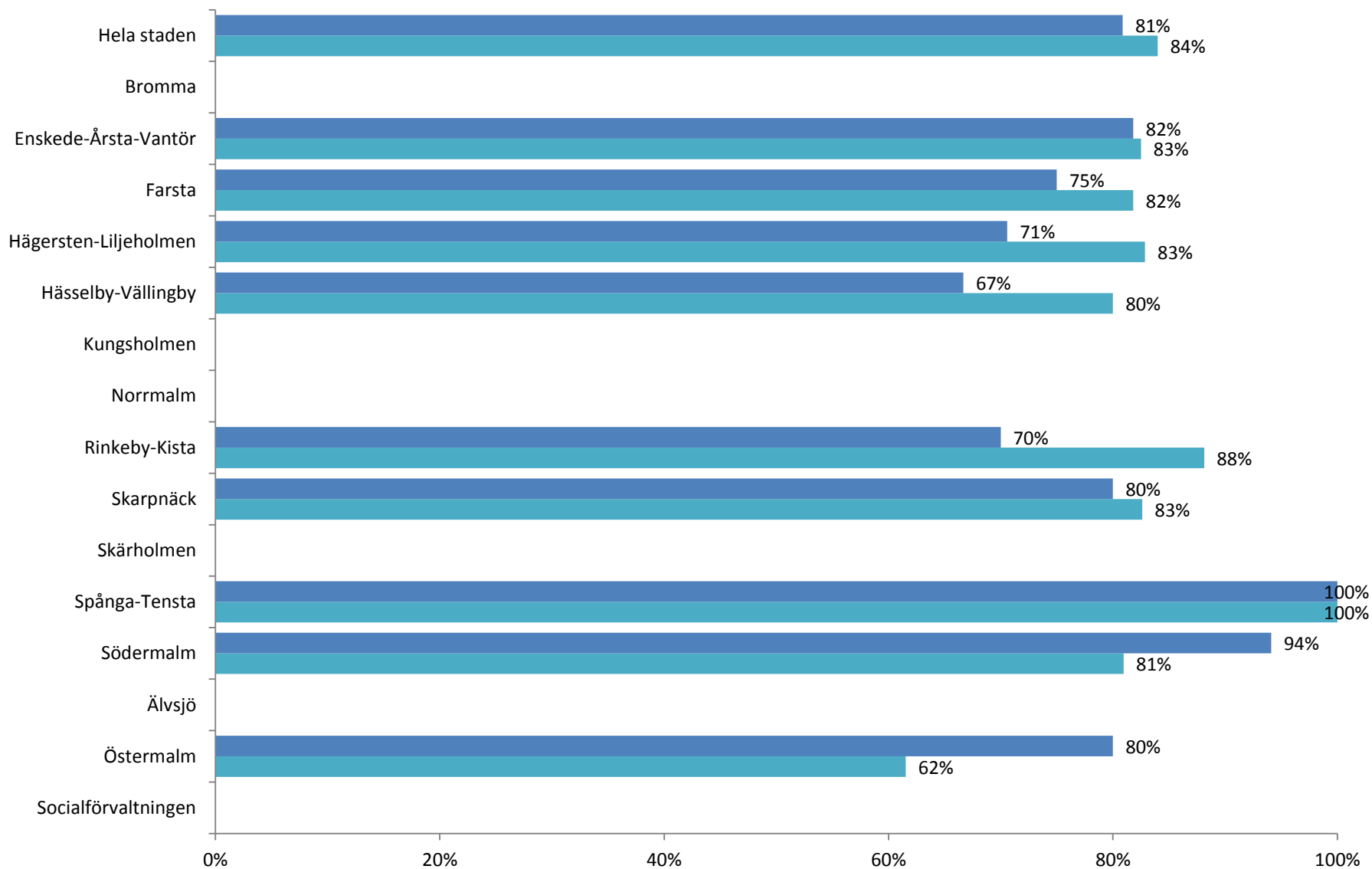
Andel nöja per stadsdel och regiform



Inflytande

Egen regi
Privat regi

Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?

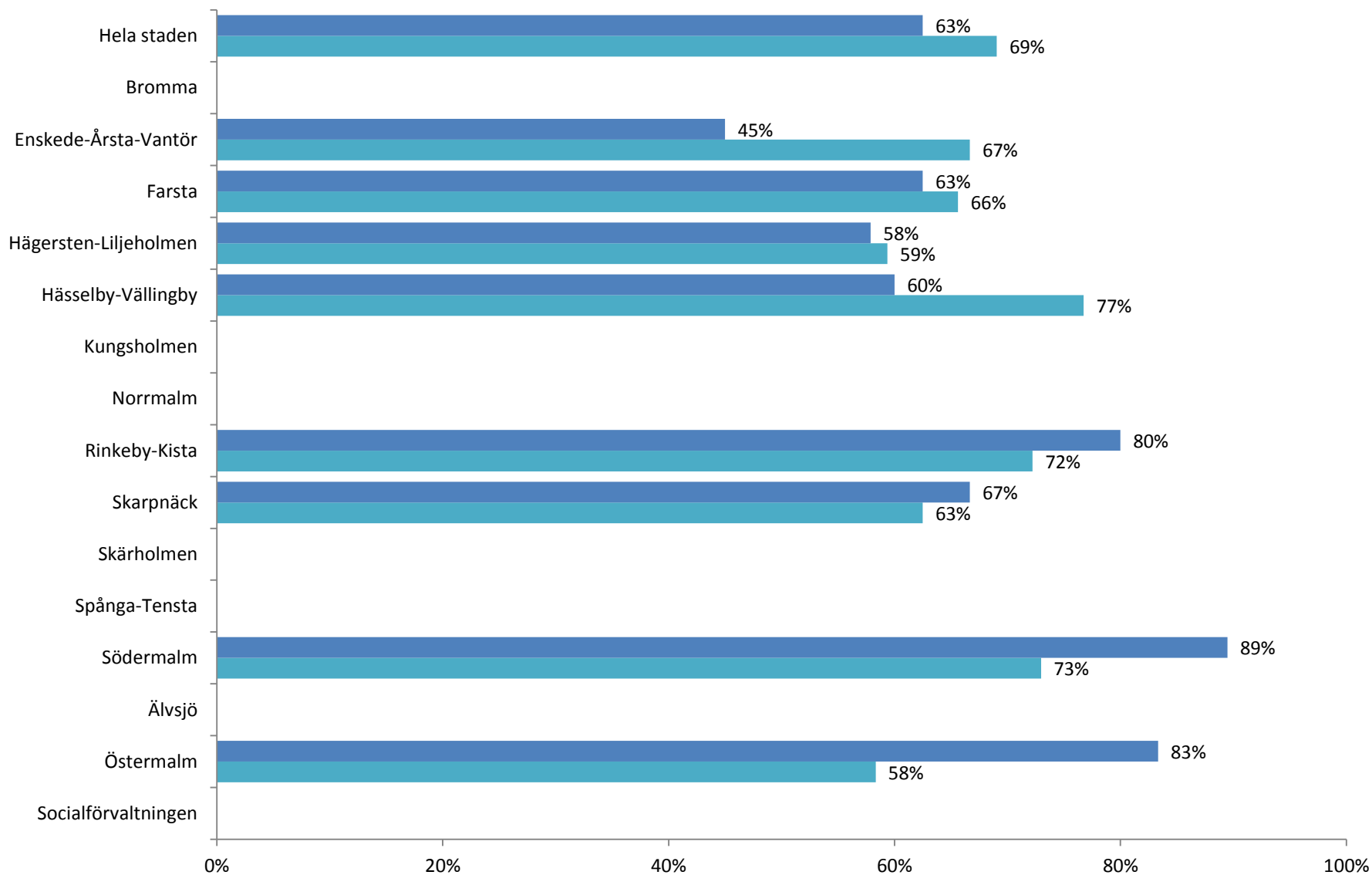




Inflytande

Egen regi
Privat regi

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



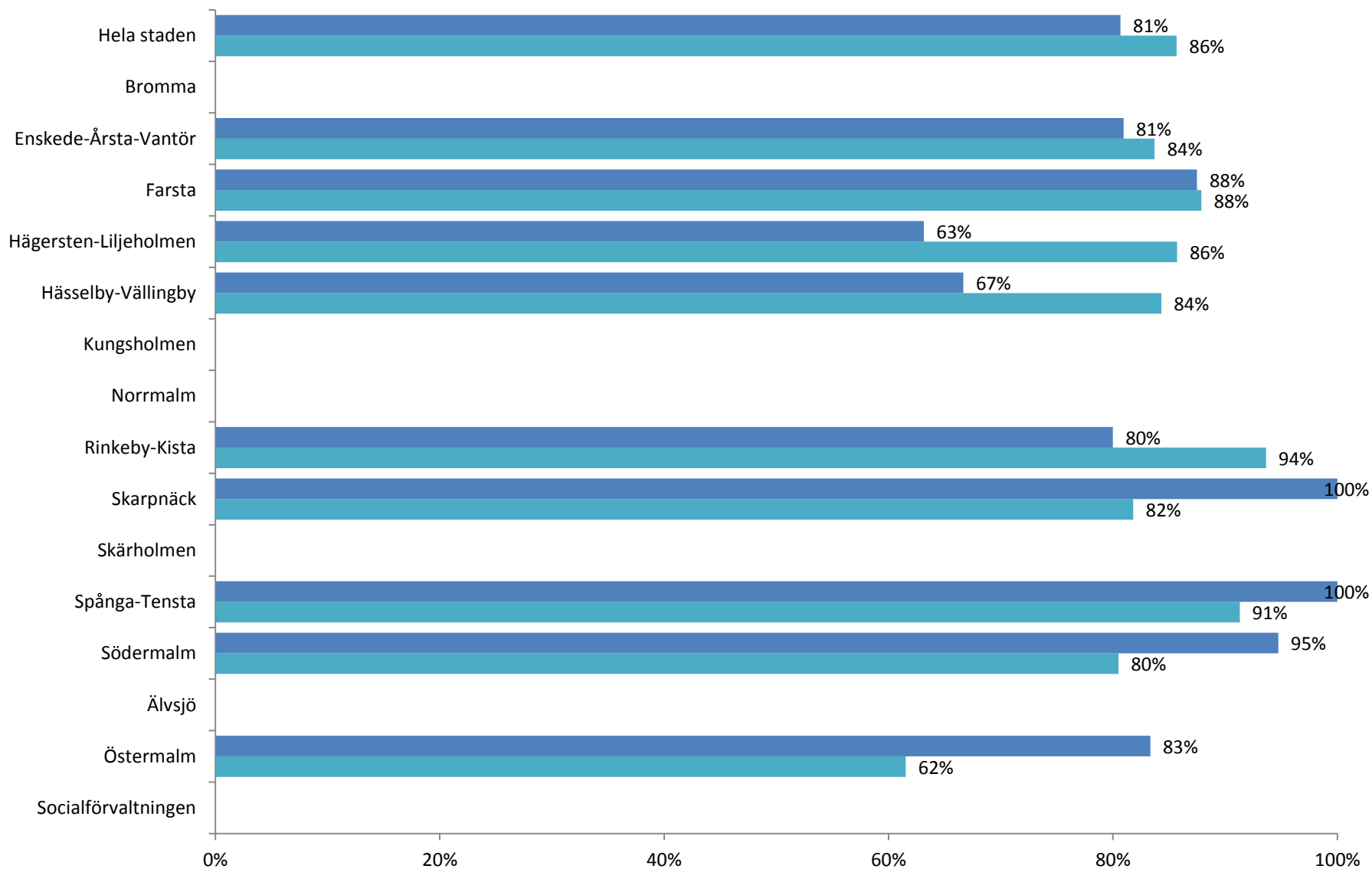


Hjälpens utförande

Egen regi

Privat regi

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

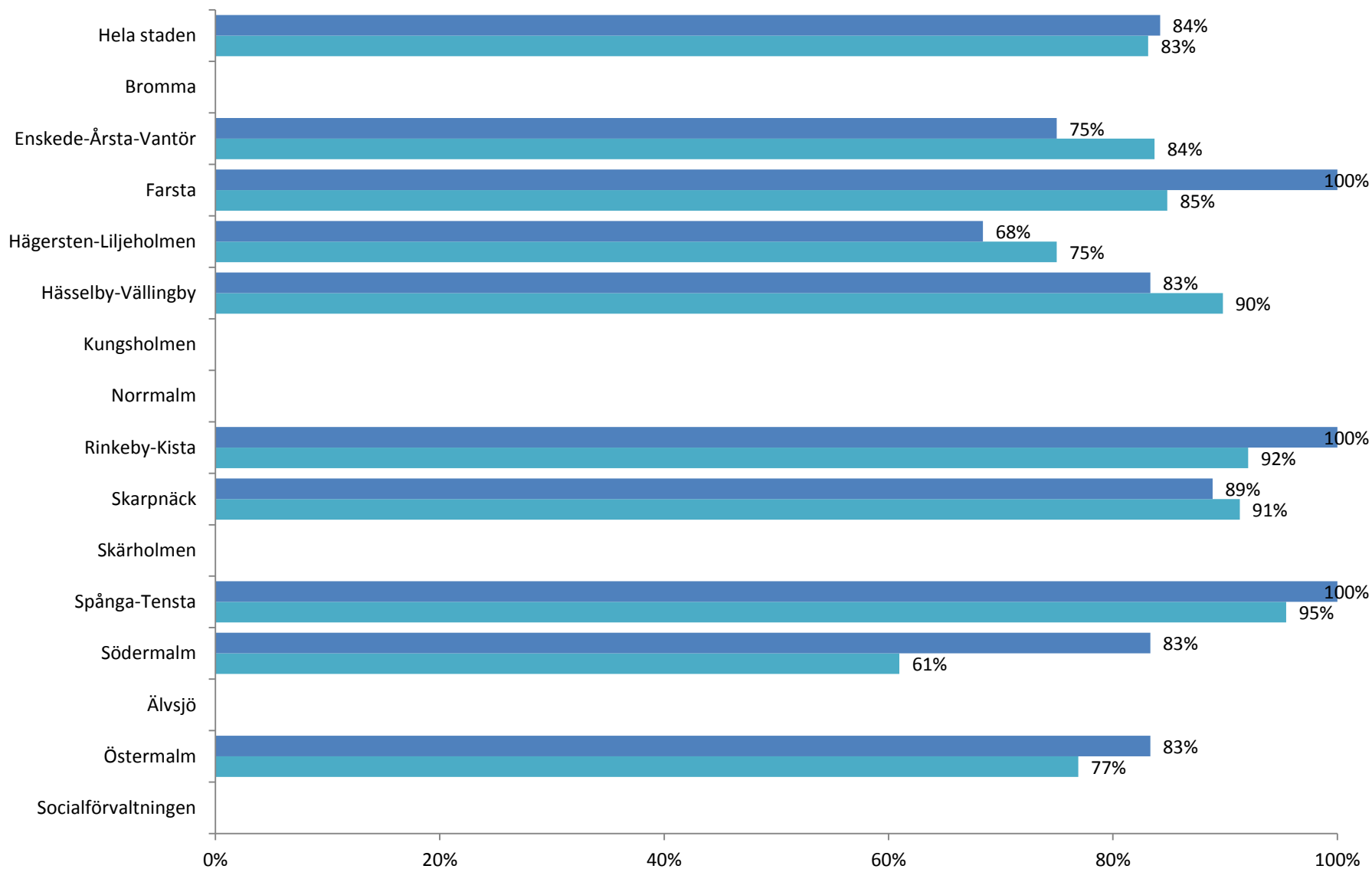




Hjälpens utförande

Egen regi
Privat regi

Brukar personalen komma på avtalad tid?

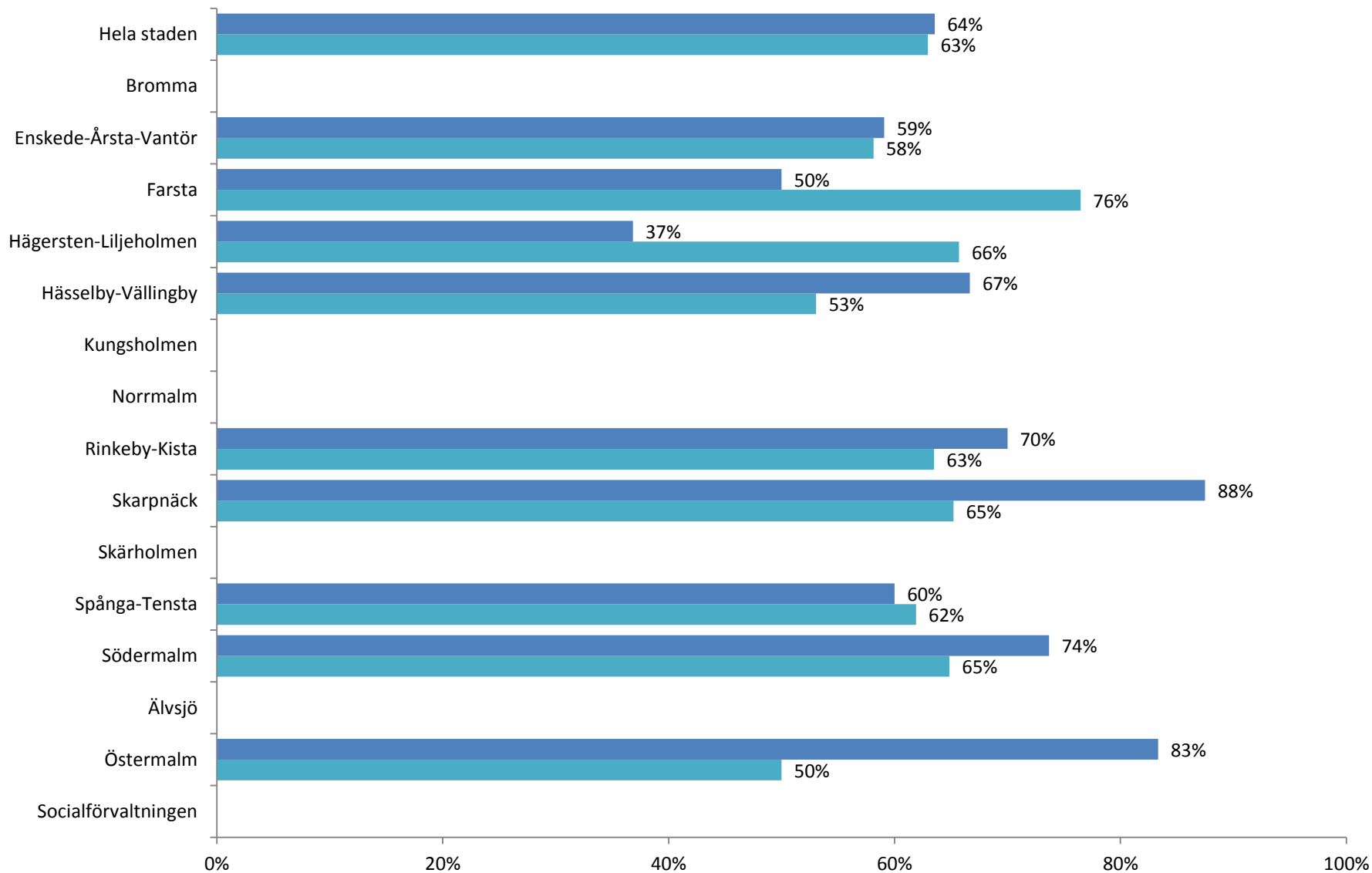




Hjälpens utförande

Egen regi
Privat regi

Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?



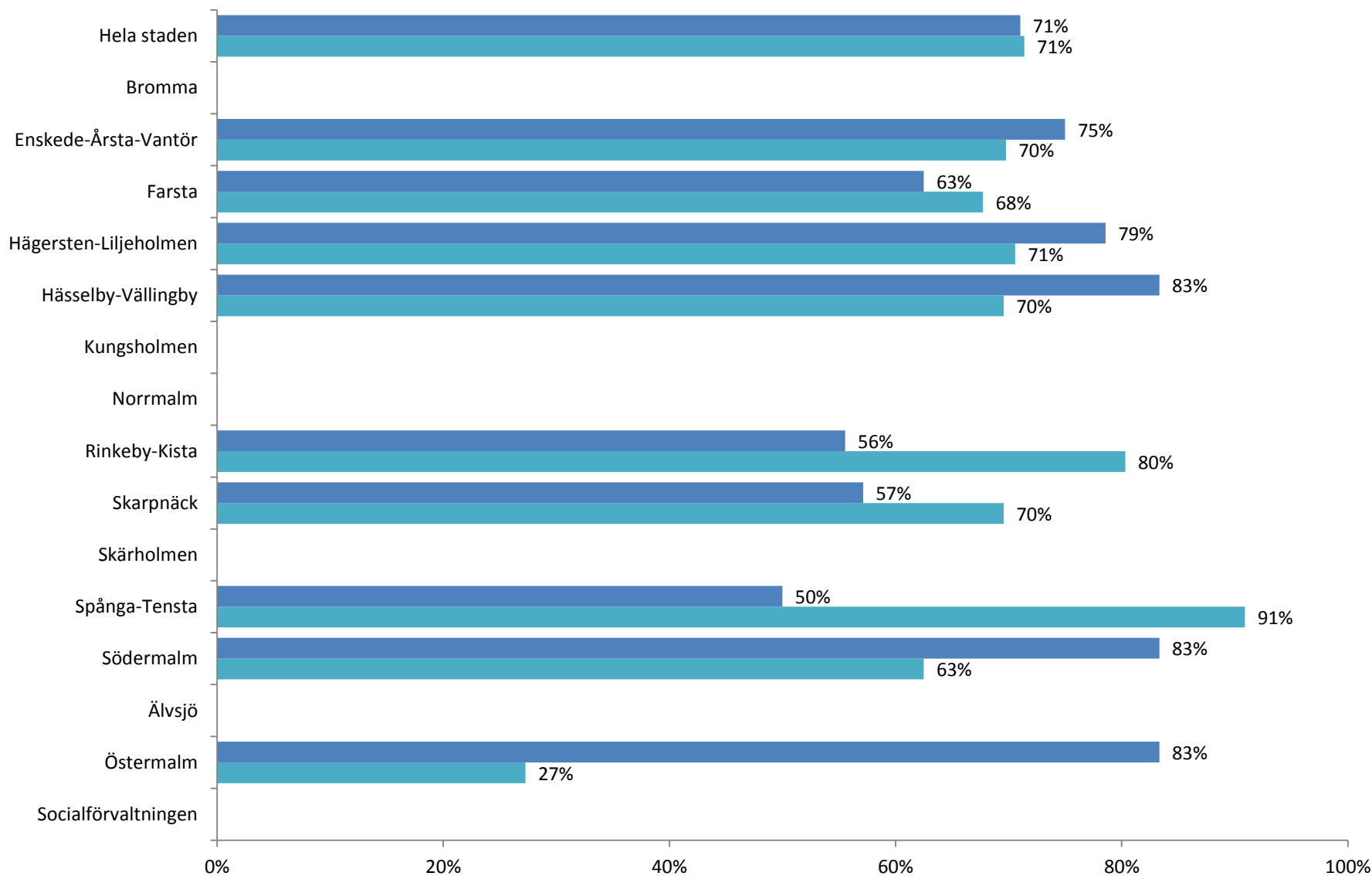


Hjälpens utförande

Egen regi

Privat regi

Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar)

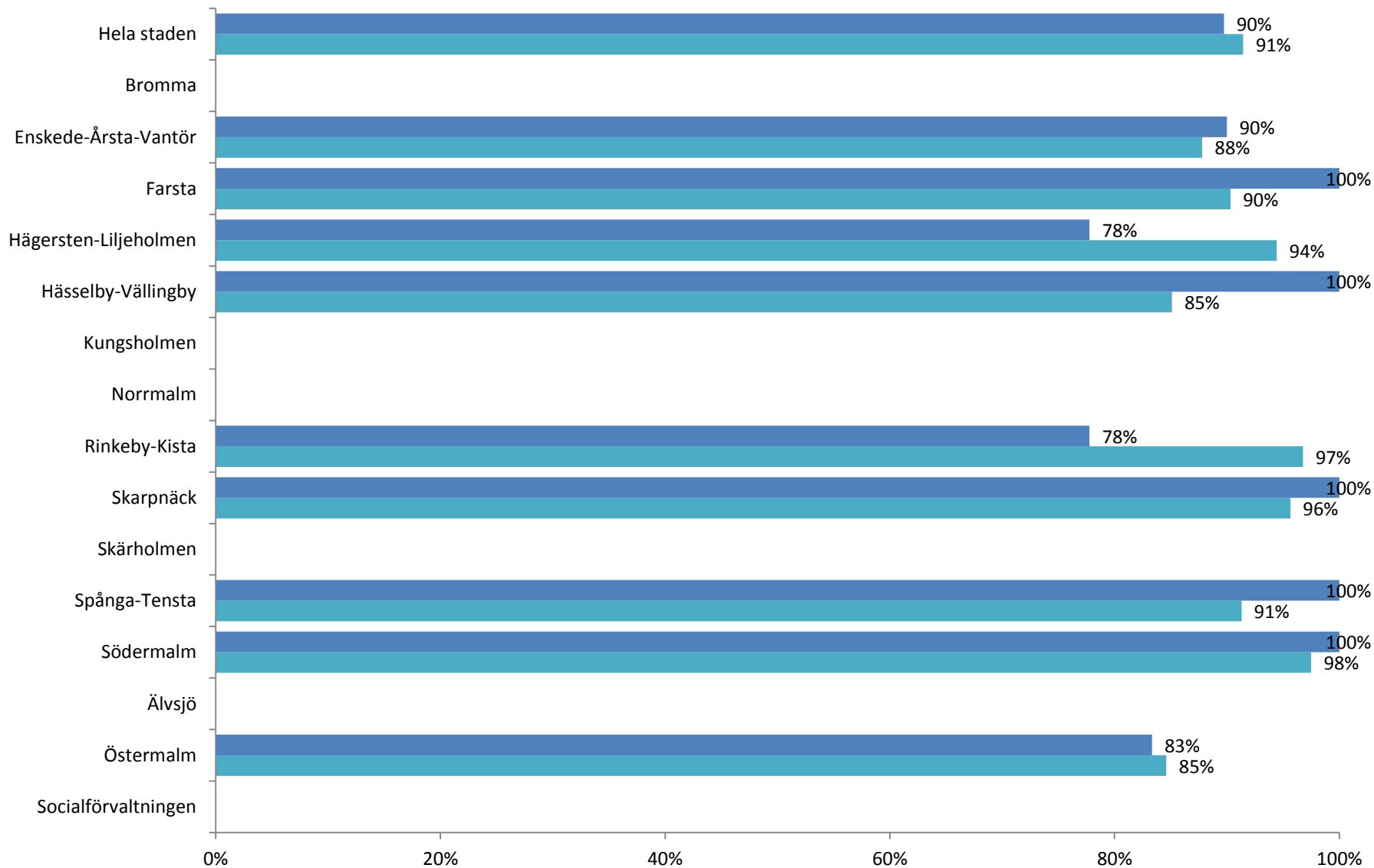




Bemötande

Egen regi
Privat regi

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

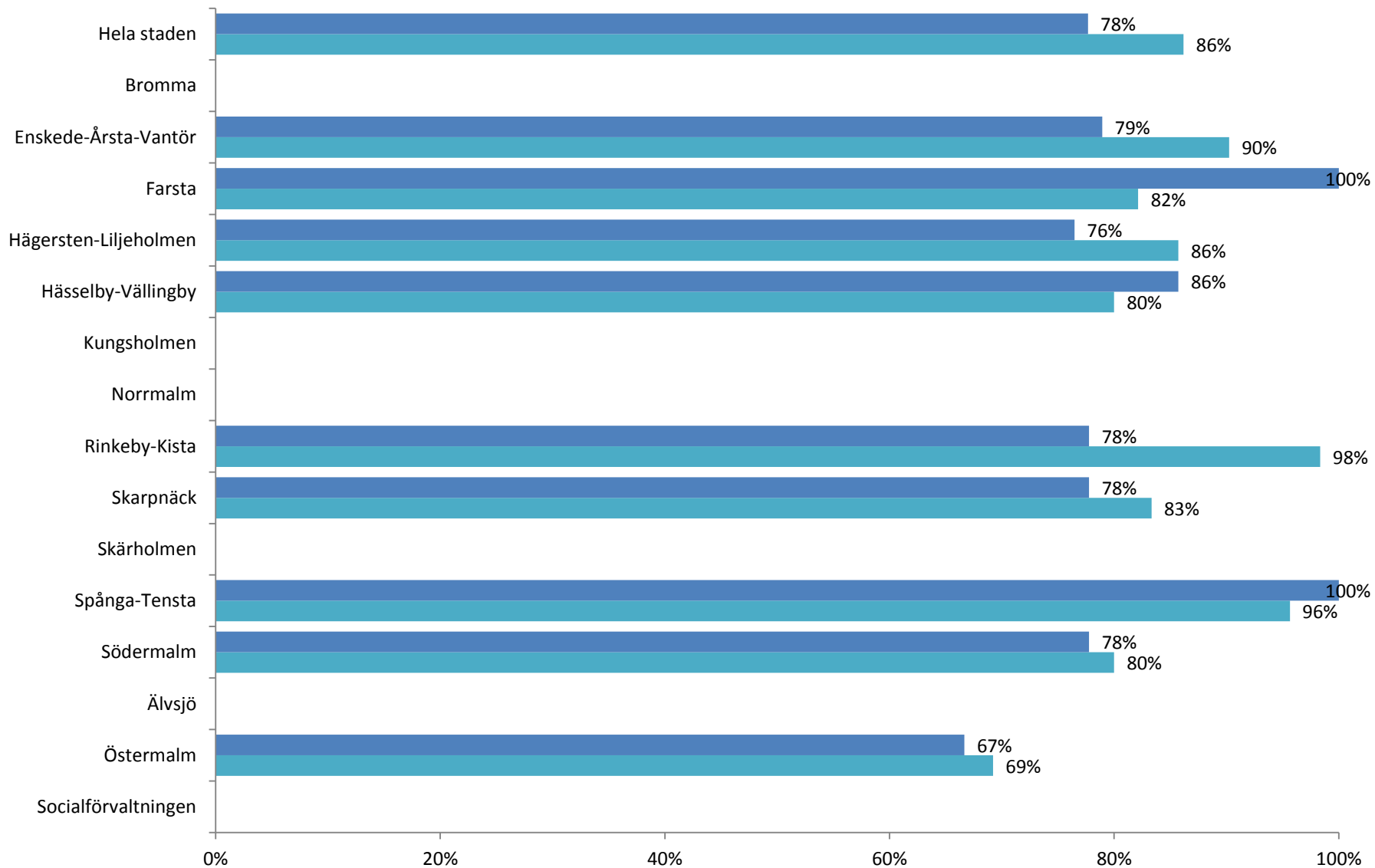




Trygghet

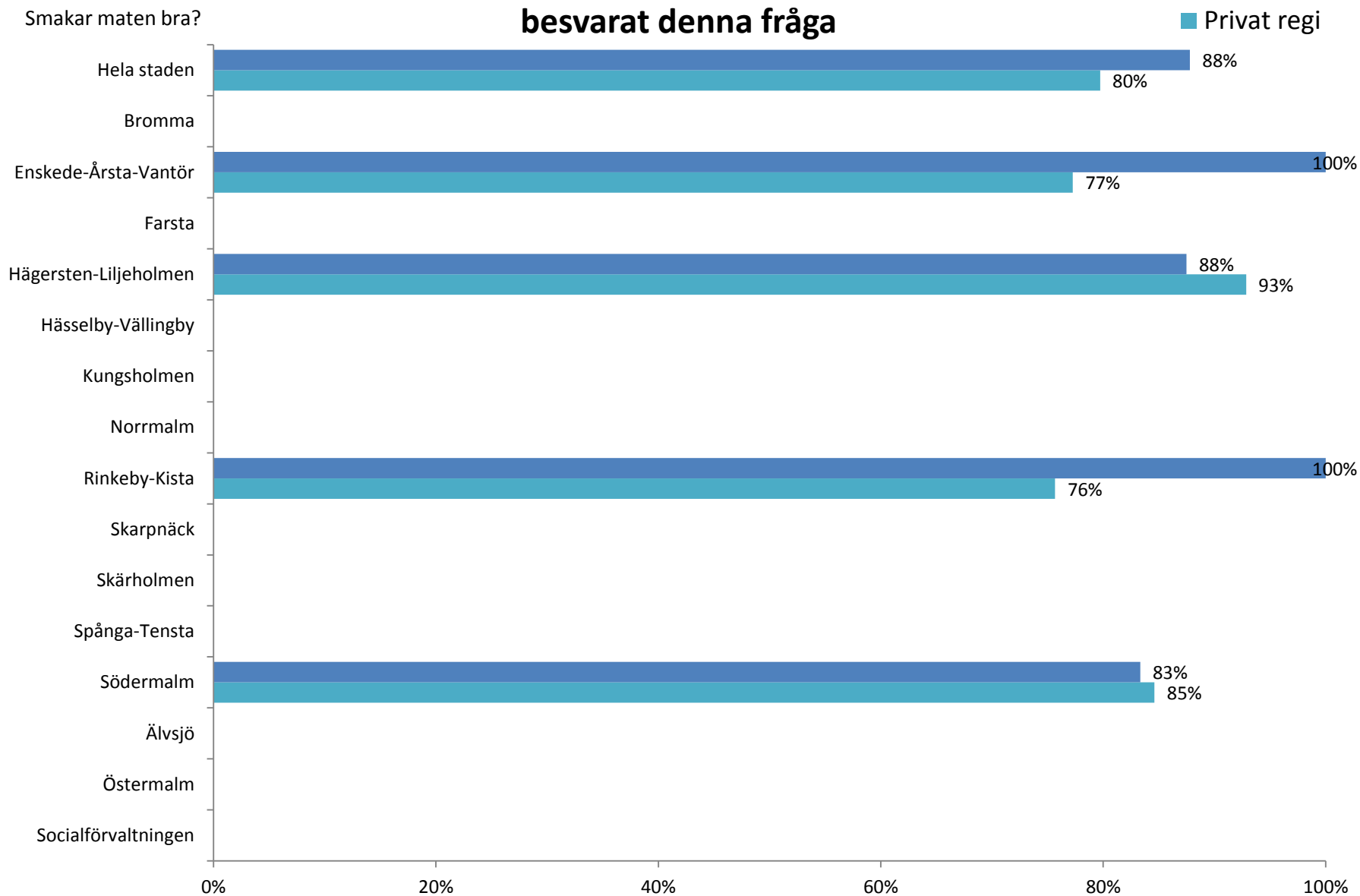
Egen regi
Privat regi

Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?





Maten: enbart de som har någon form av hjälp med maten har besvarat denna fråga





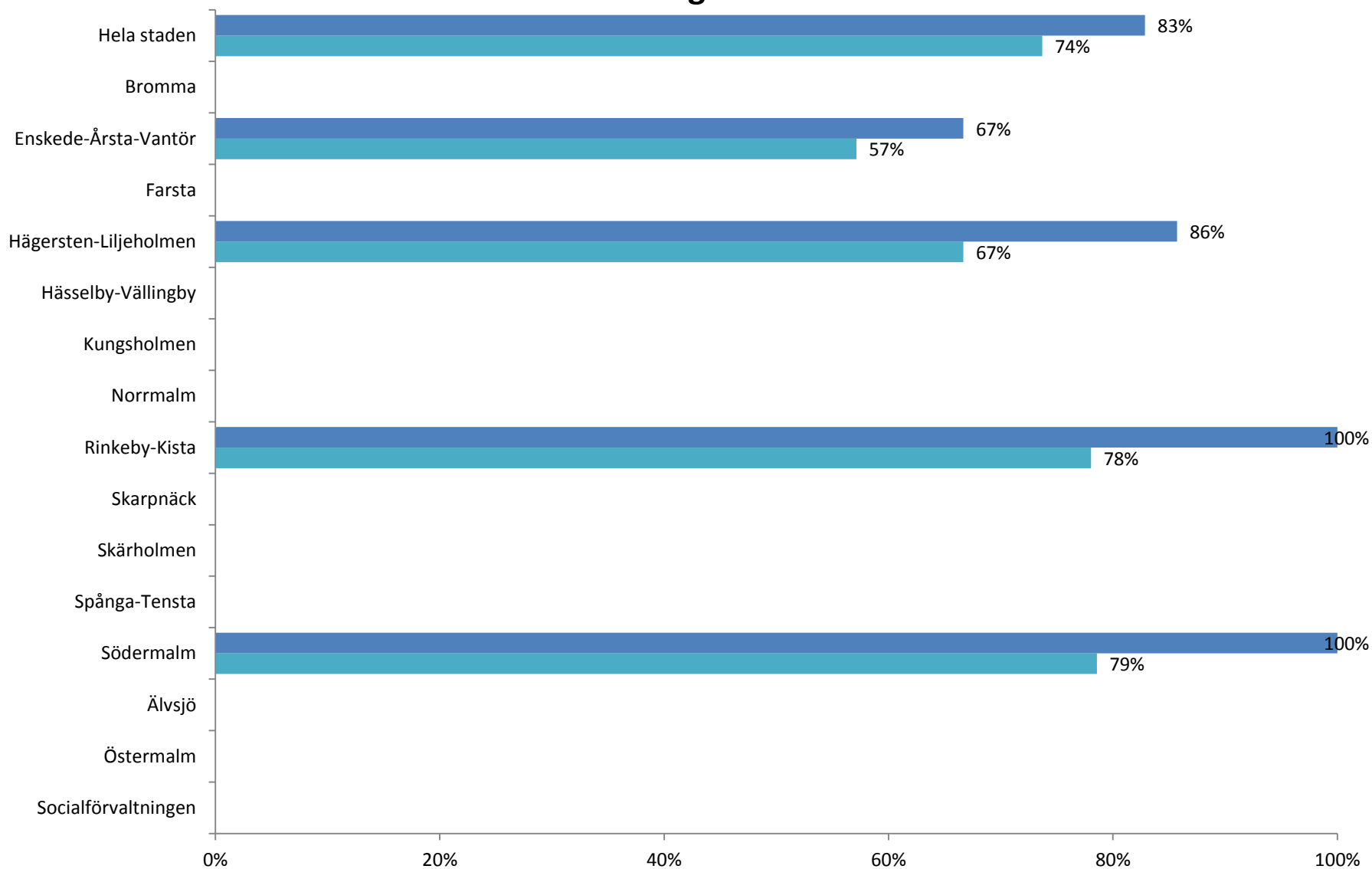
Aktiviteter: enbart de som är beviljade utevistelse har svarat på denna fråga

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

fråga

Egen regi

Privat regi





Hemtjänsten i sin helhet

Egen regi
Privat regi

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

