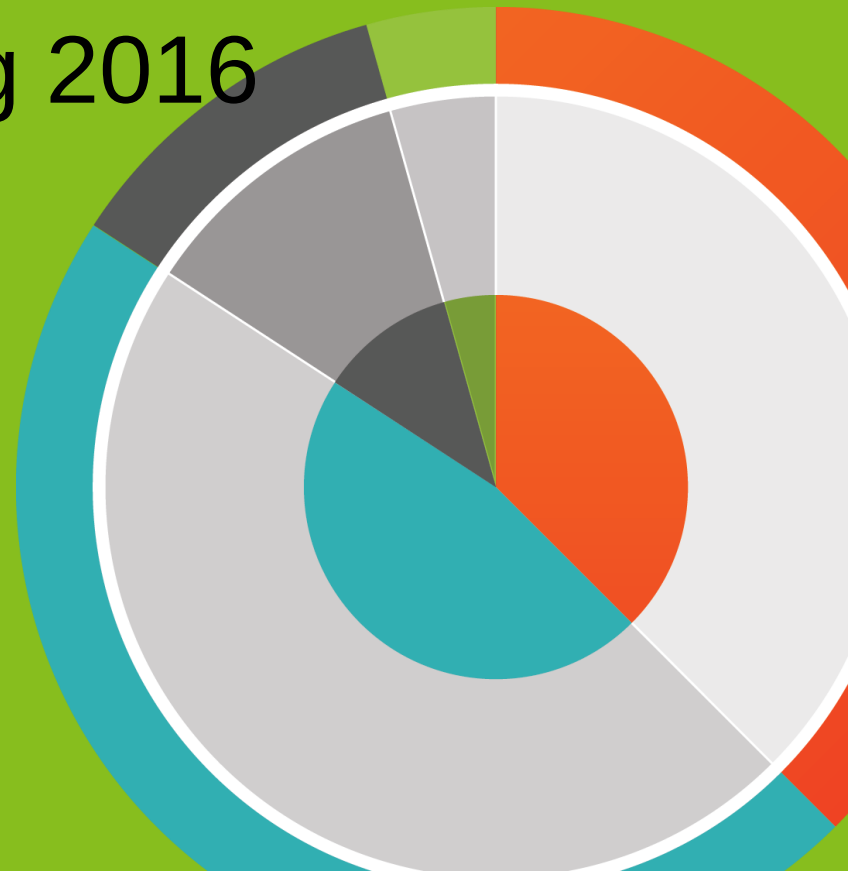




ENKÄTFABRIKEN

Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2016

Stockholm Stad





Stockholm stad

Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2016

Hemtjänsten
Farsta - Egen regi



Presentation

- Om undersökningen
- Svarsfrekvens och bakgrundsfrågor
- Resultat
 - Index nöjdhet
 - Resultat per fråga över tid
 - Resultat per kön
 - Resultat per svarsmetod
 - Andel nöjda per utförare över tid



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 personer med beslut om insat från Farsta stadsdelsnämnd där insatsen bedrivs i egen regi. Totalresultatet i rapporten representerar således Staden - egen regi.
- Brytningar görs på kön och vem som har svarat på enkäten såvida minst 5 personer har svarat i respektive grupp.
- Totalt för Farsta stadsdelsnämnd inkom 9 svar vilket ger en svarsprocent på 39 %.
- 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 Stureson, daniel.stureson@enkatfabriken.se

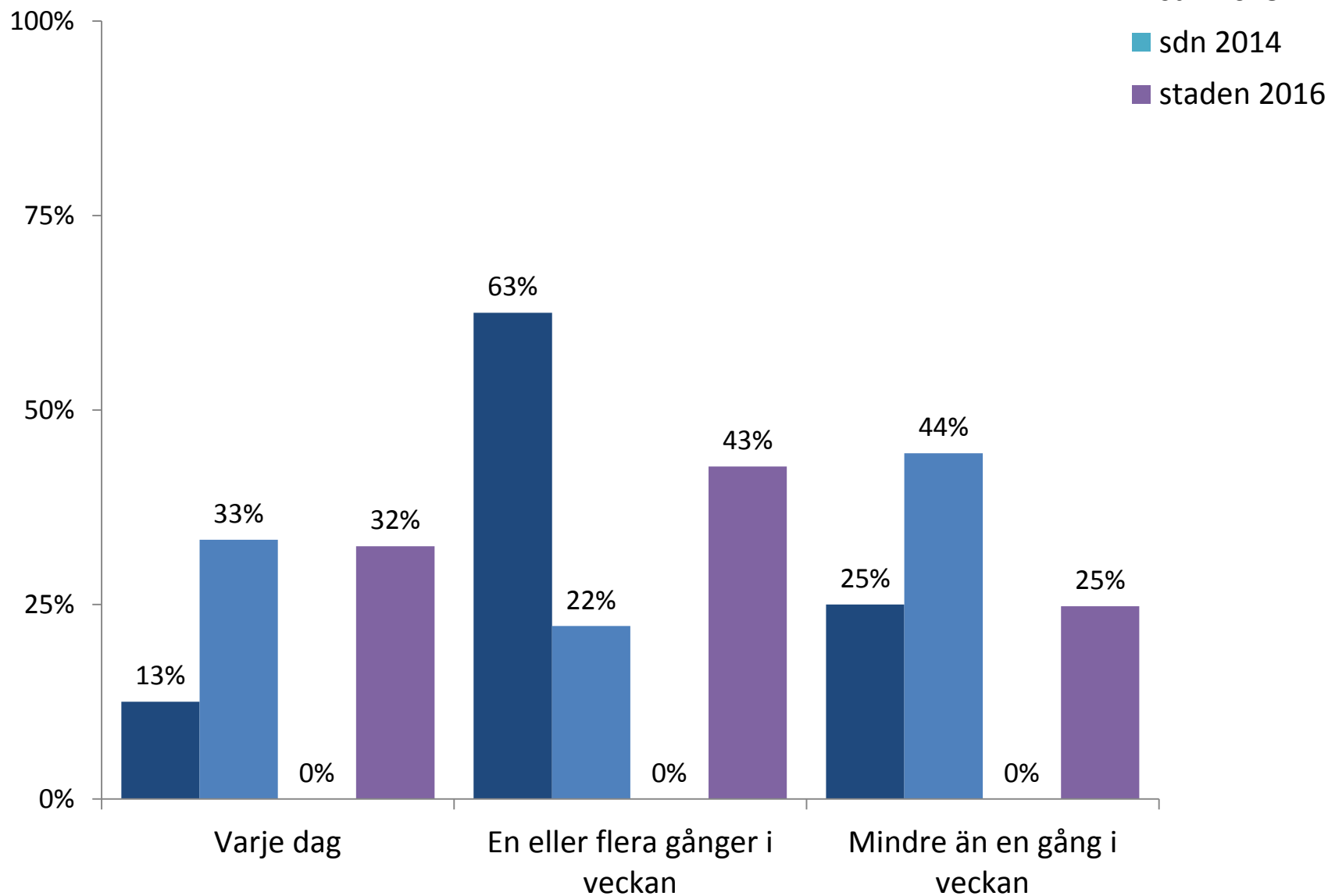


Frågorna i enkäten

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?

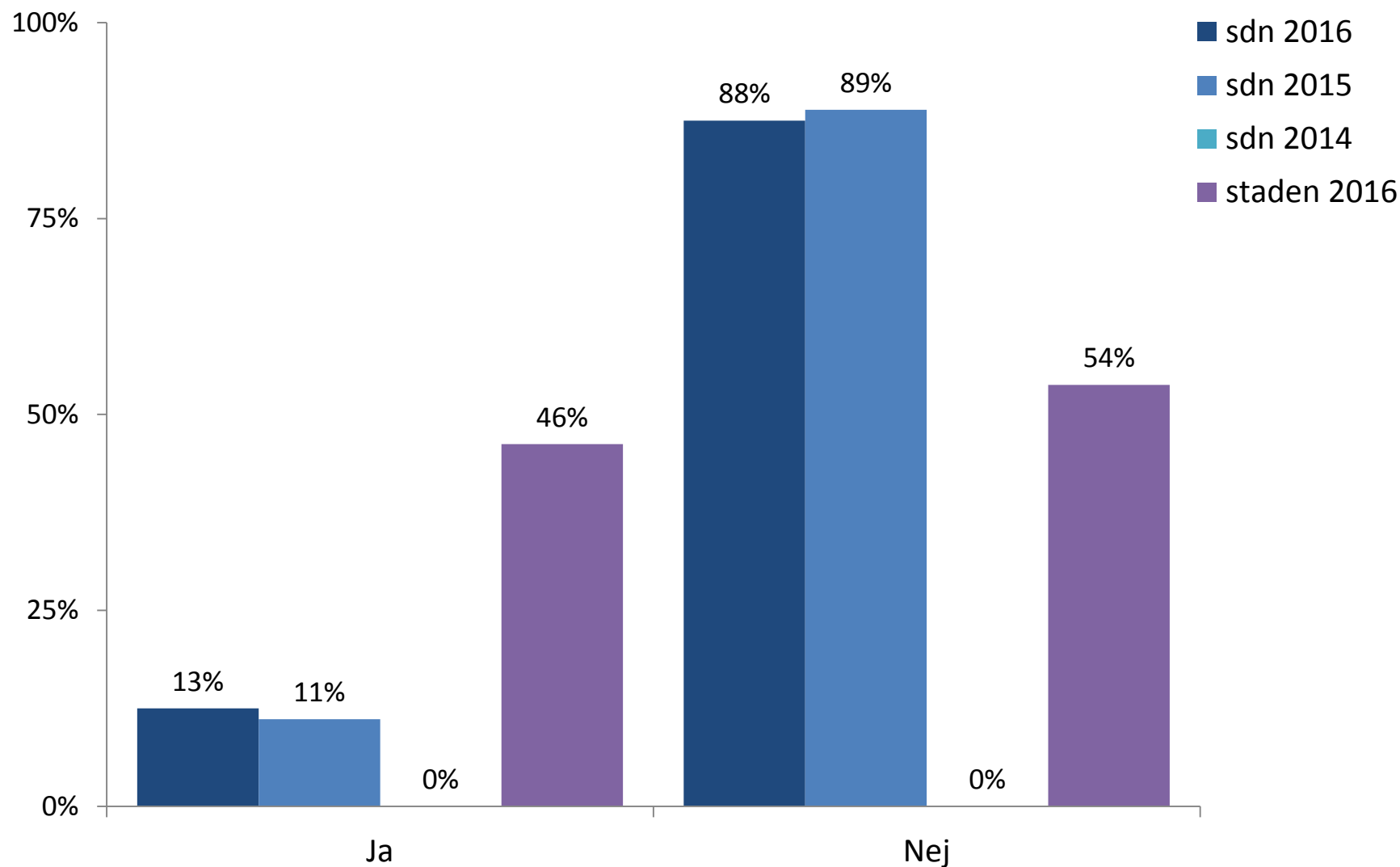


Hur ofta får du hemtjänst?





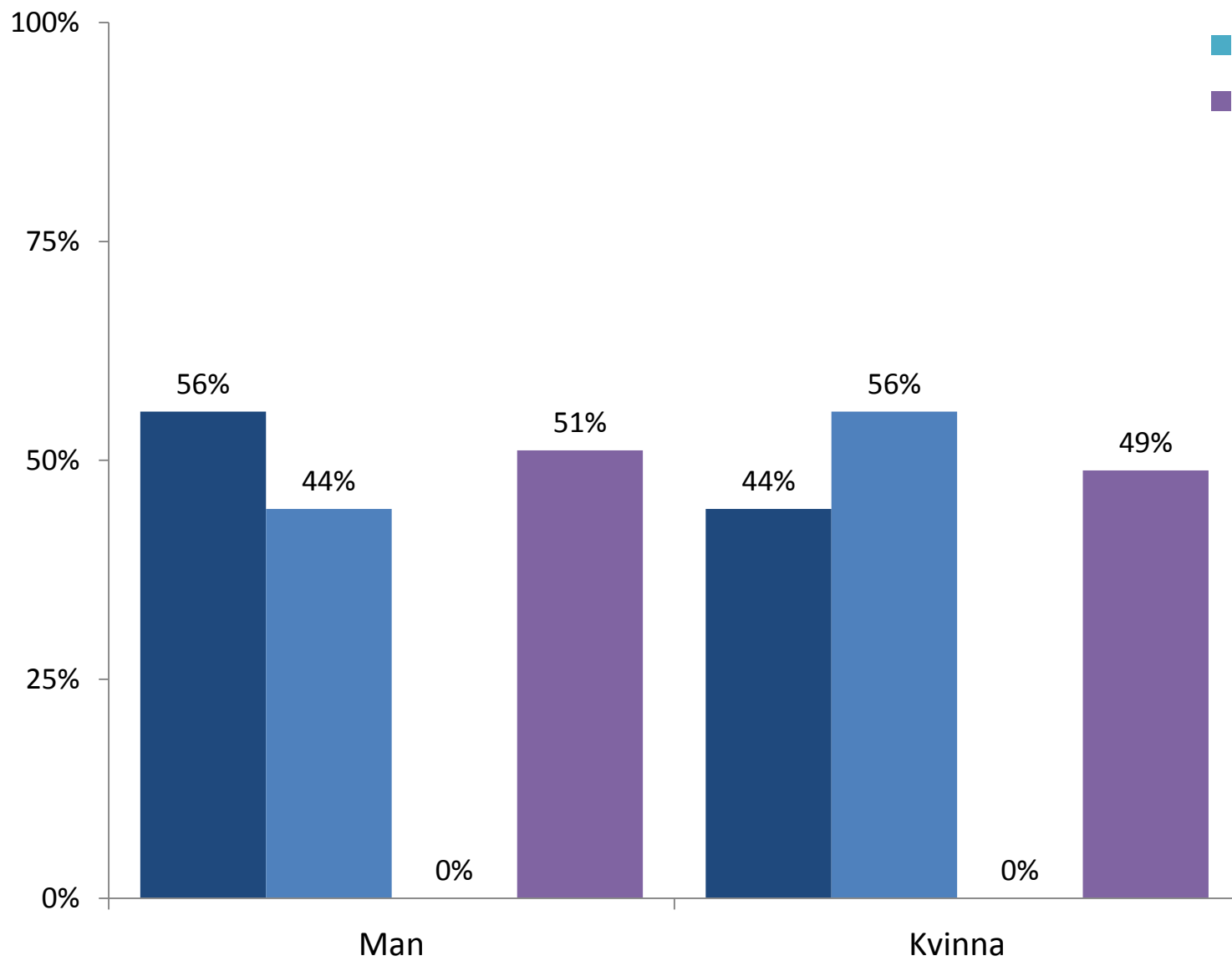
Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?





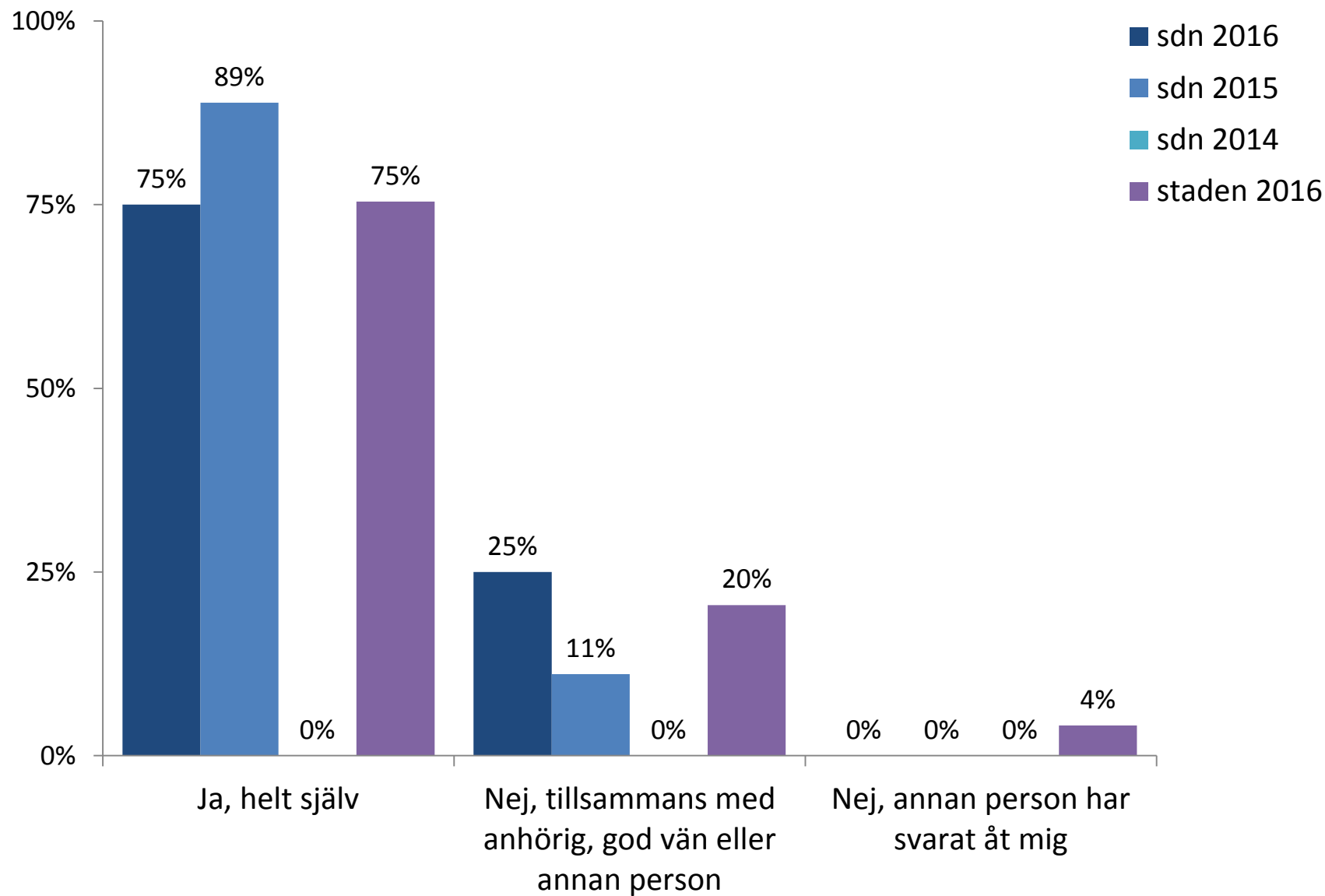
Kön

- sdn 2016
- sdn 2015
- sdn 2014
- staden 2016



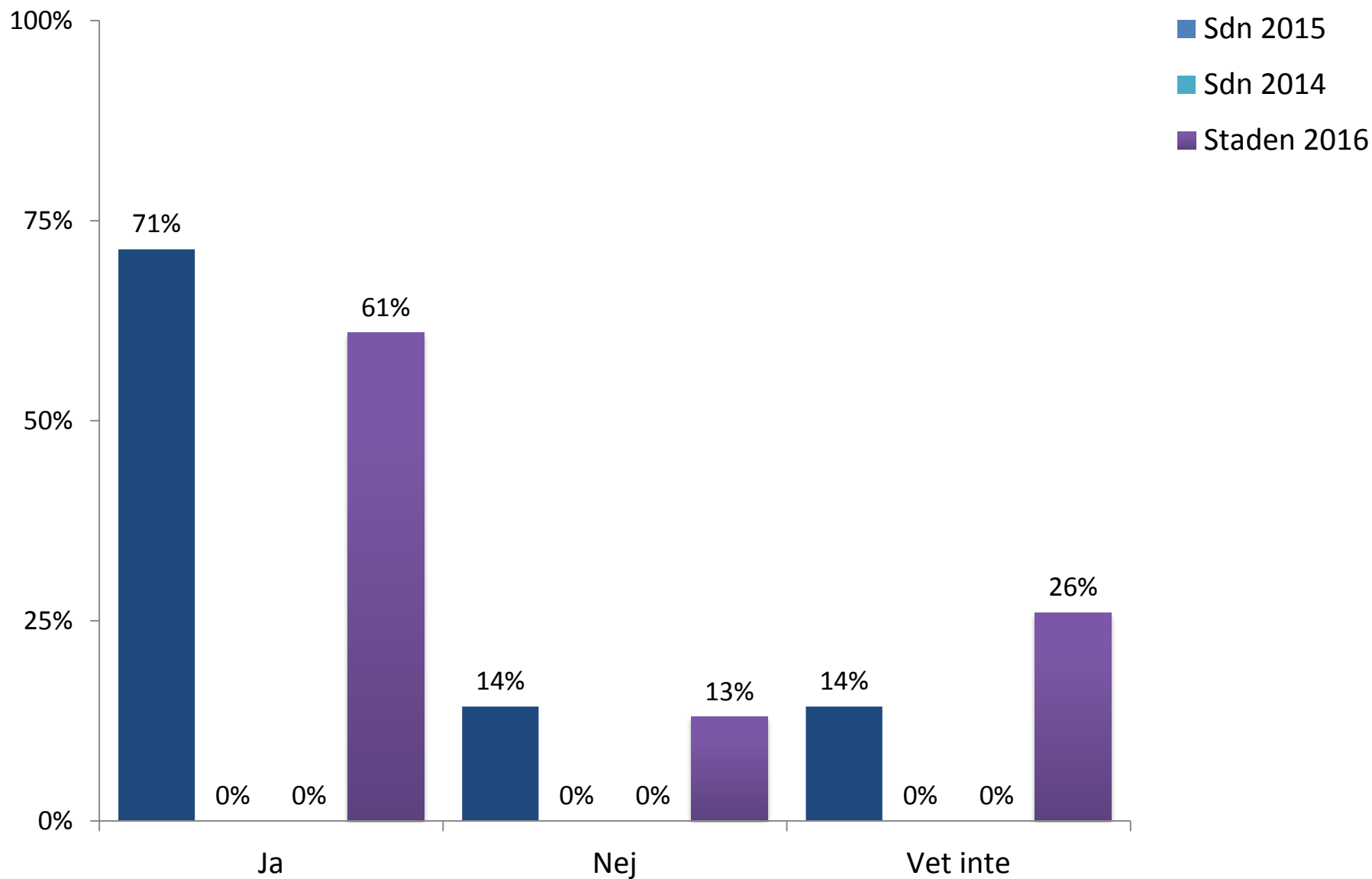


Har du svarat på frågorna själv?



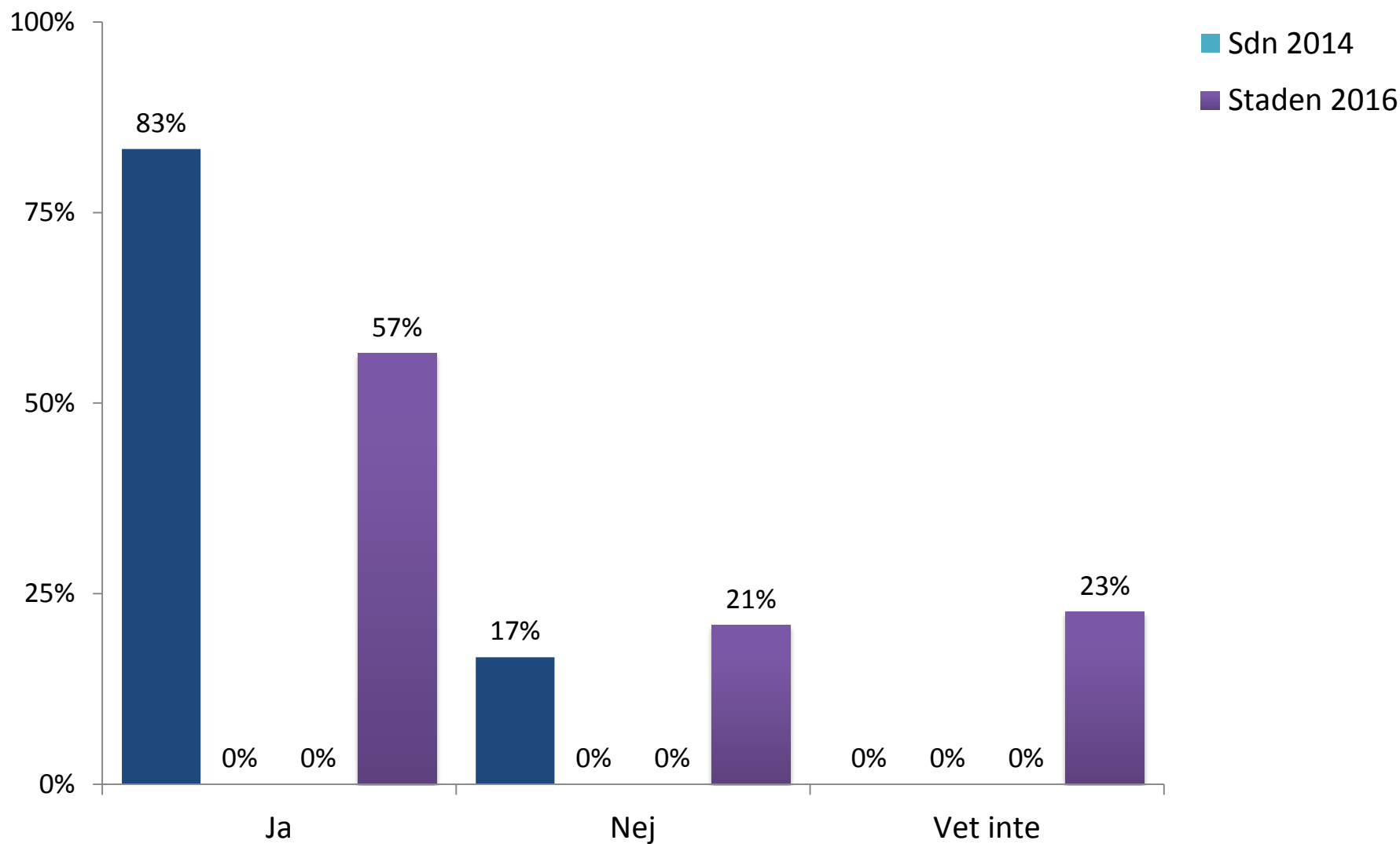


Har du en genomförandeplan?





Har du varit med och gjort din genomförandeplan?





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?

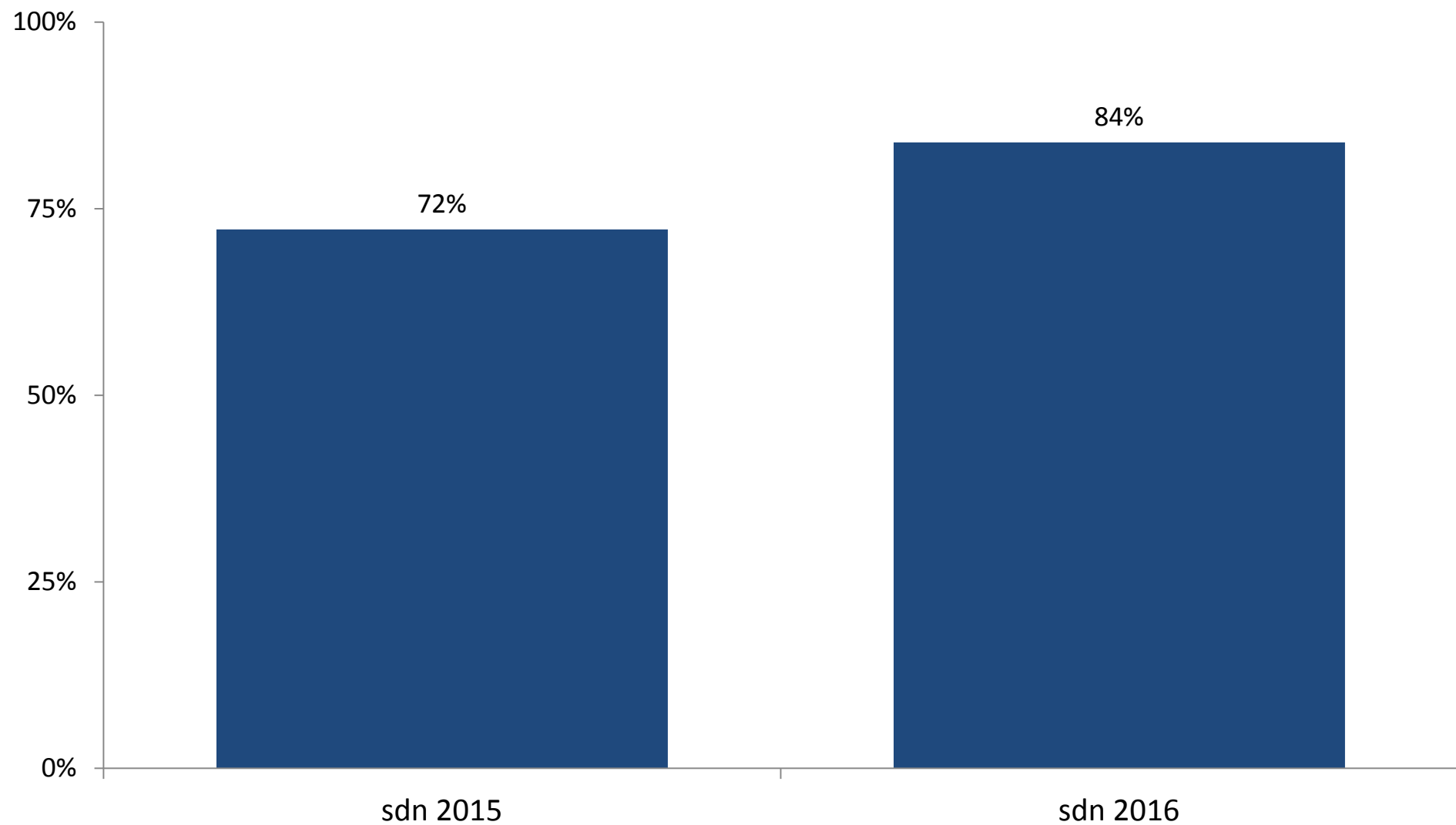
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?

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

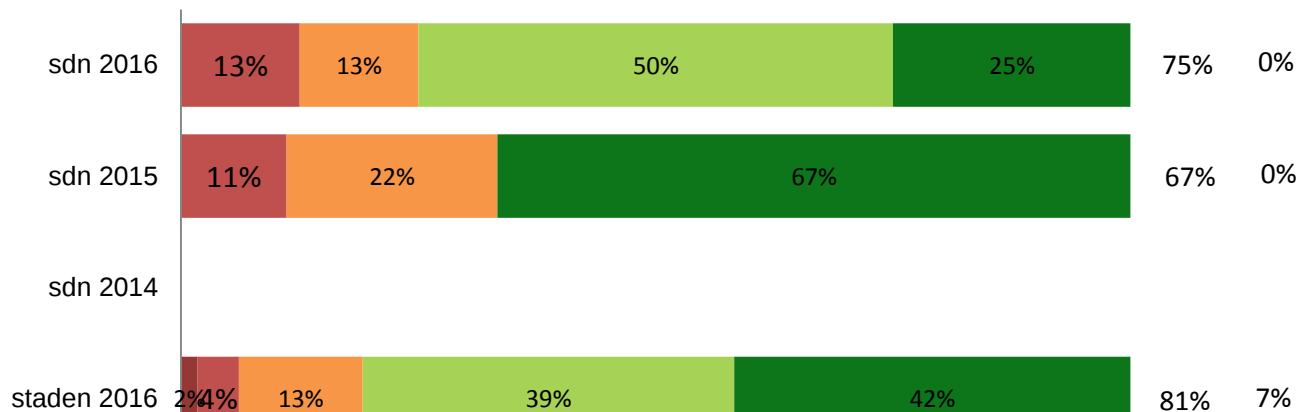


Sdn per år

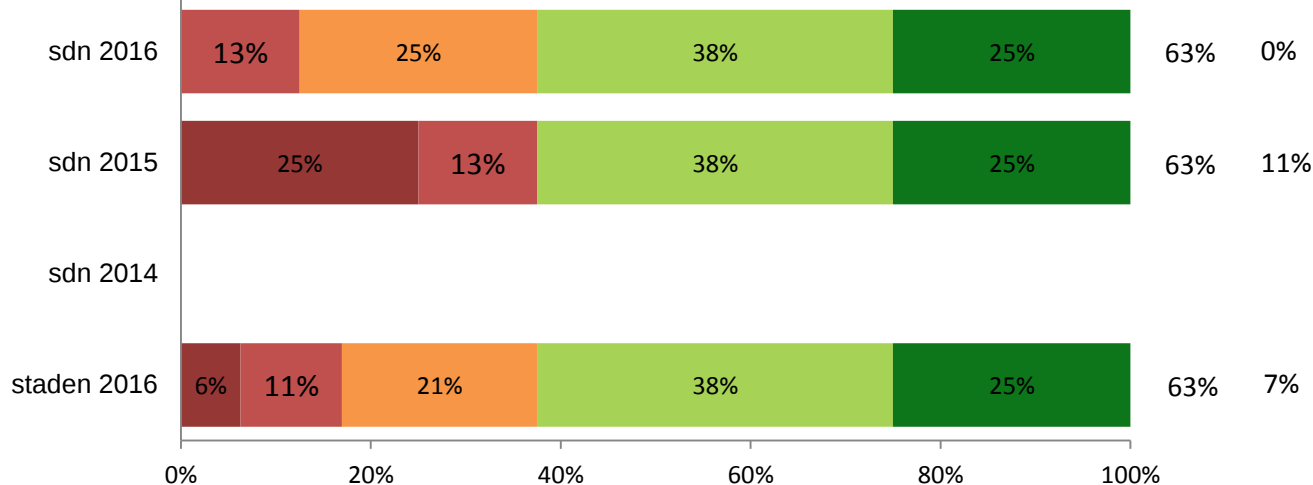
Inflytande

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

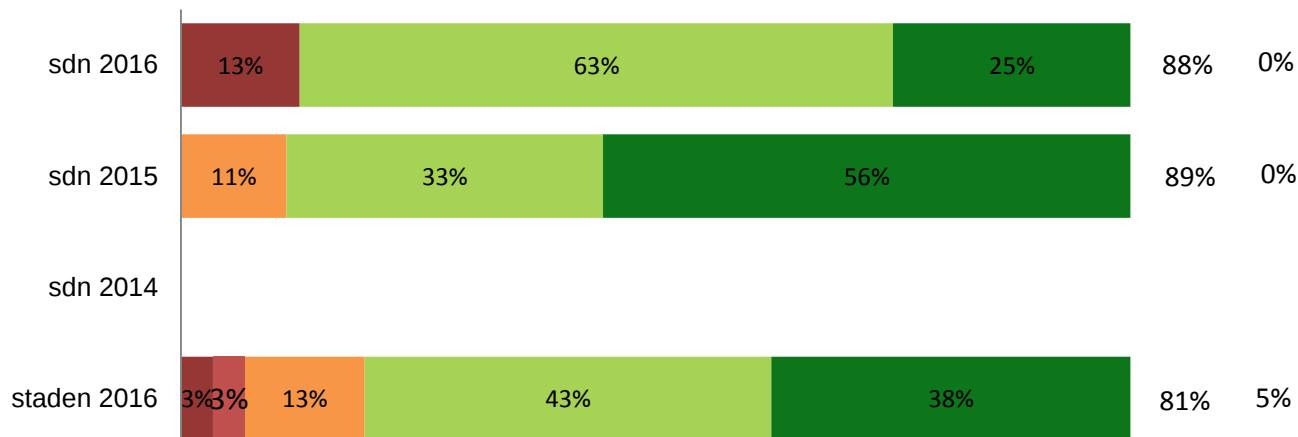


Sdn per år

Hjälpens utförande

Andel

Hur tycker du att personalen
utför sina arbetsuppgifter?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

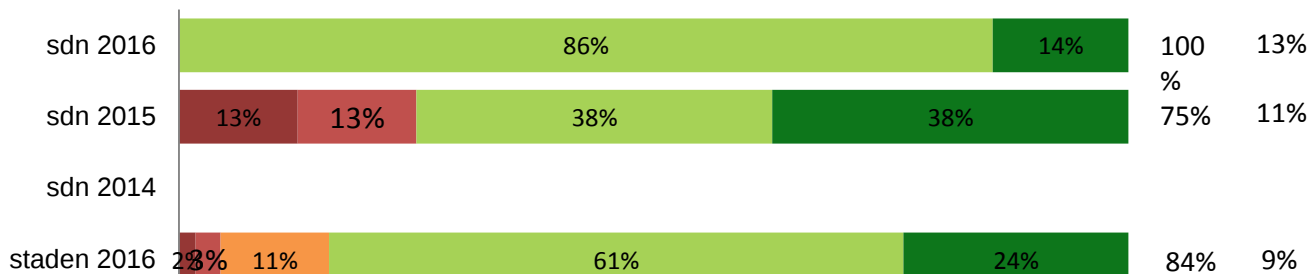


Sdn per år

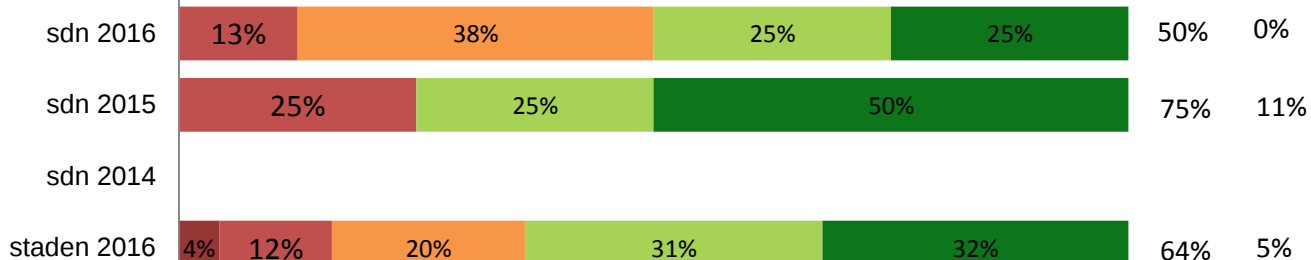
Hjälpens utförande

Andel

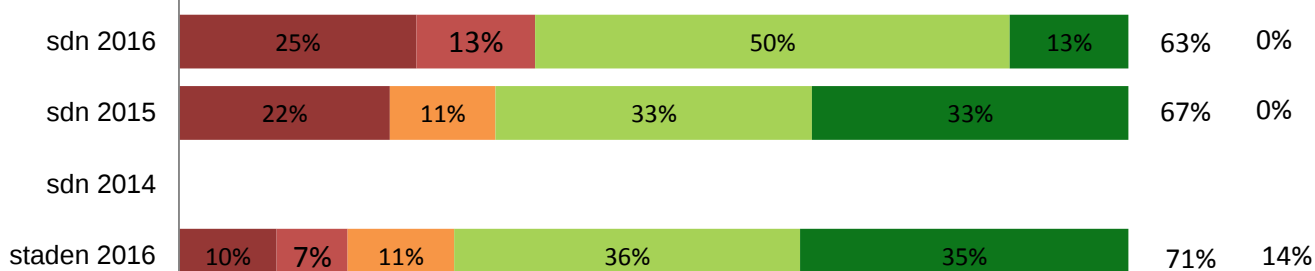
Brukar personalen komma på avtalad tid?



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



Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

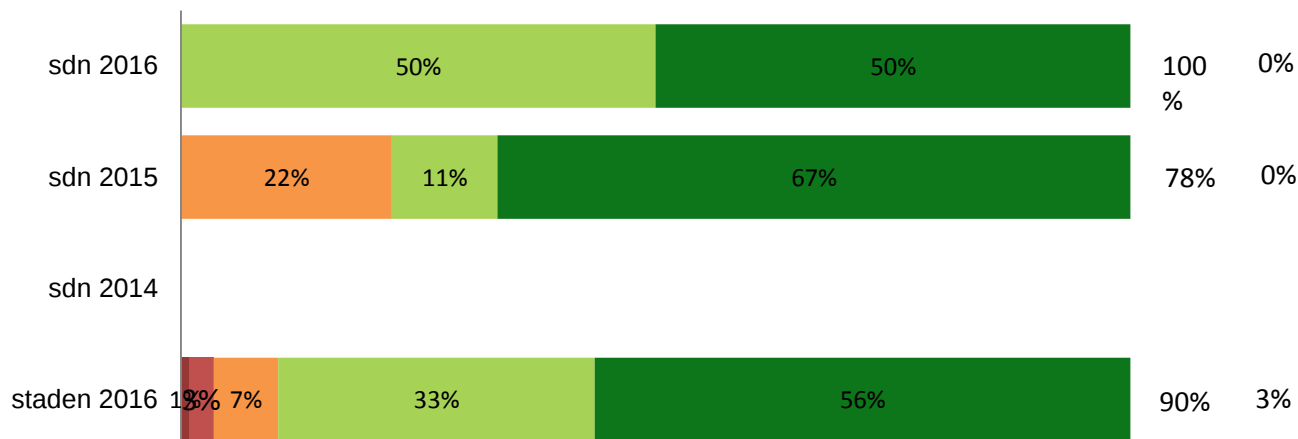


Sdn per år

Bemötande

Andel

Brukar personalen bemöta dig
på ett bra sätt?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

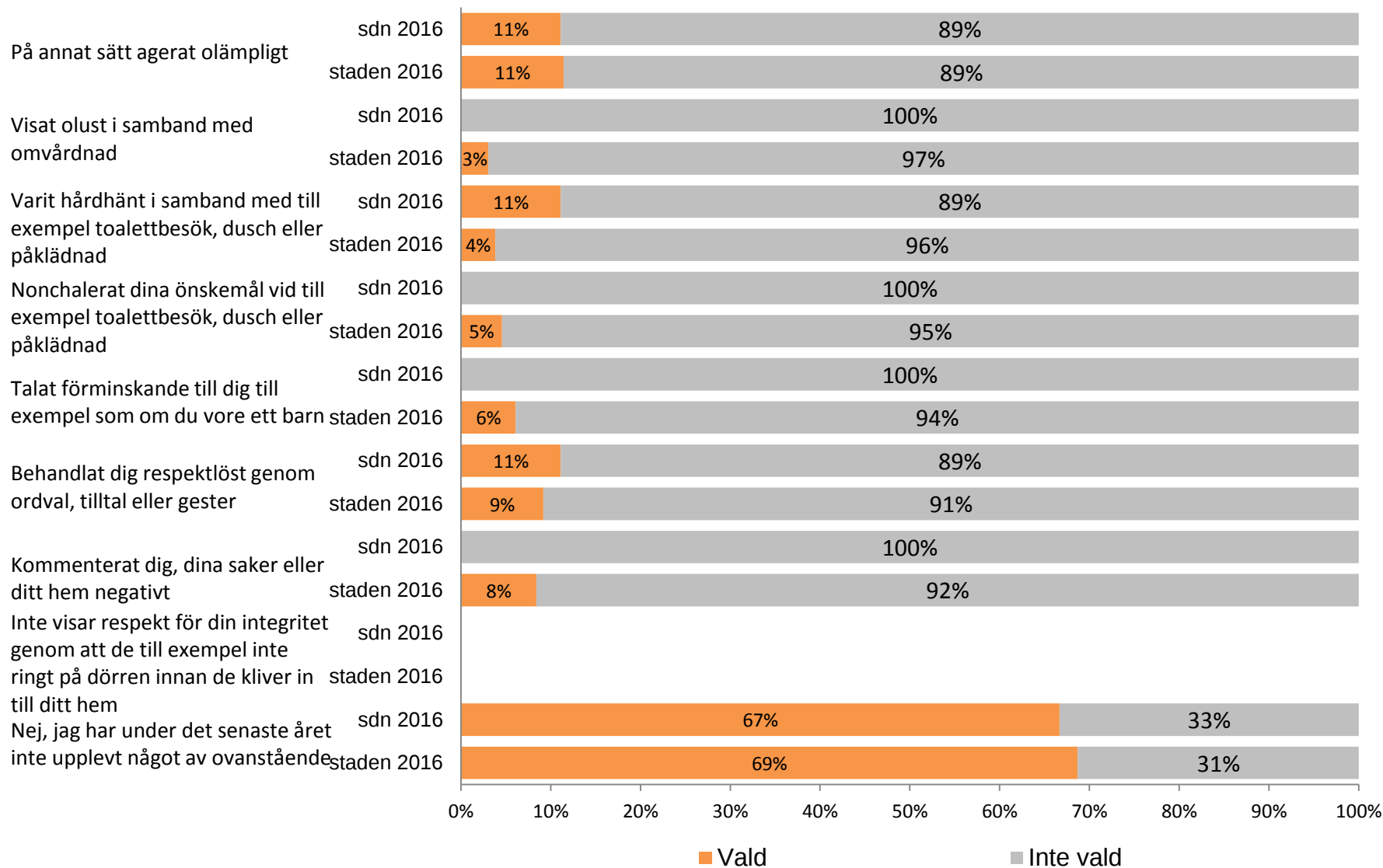
■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



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

Bemötande



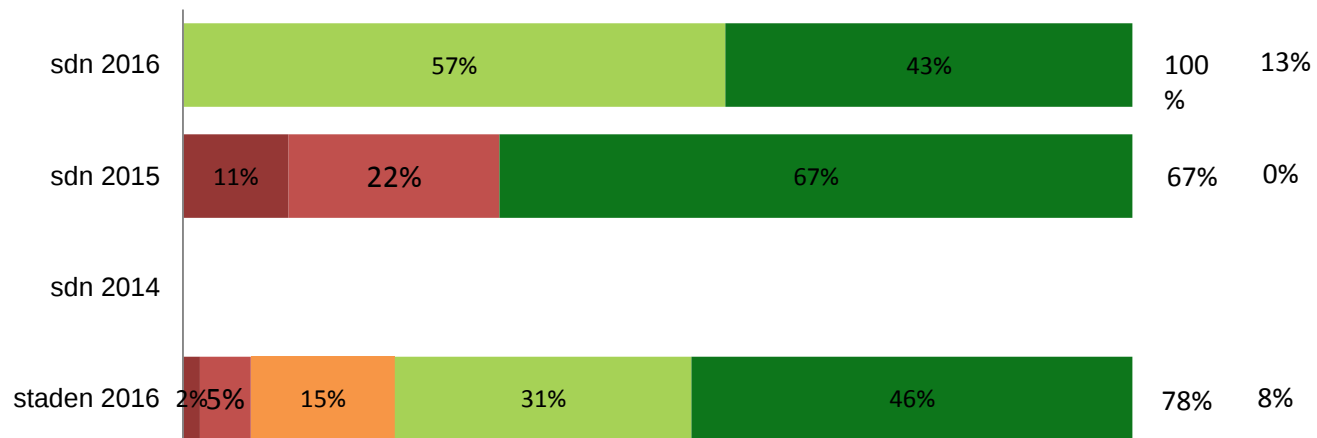


Sdn per år

Trygghet

Andel

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



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

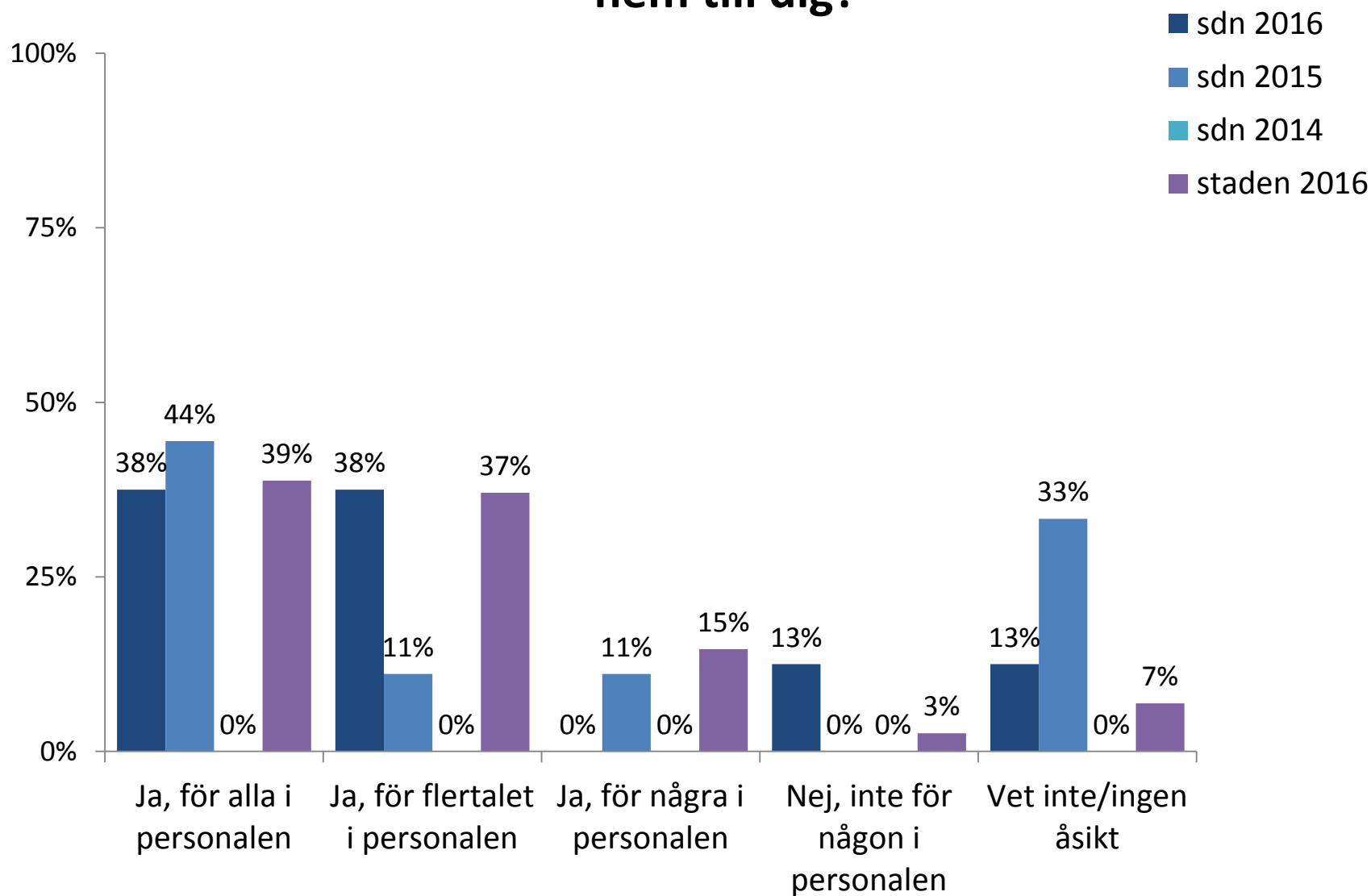
■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

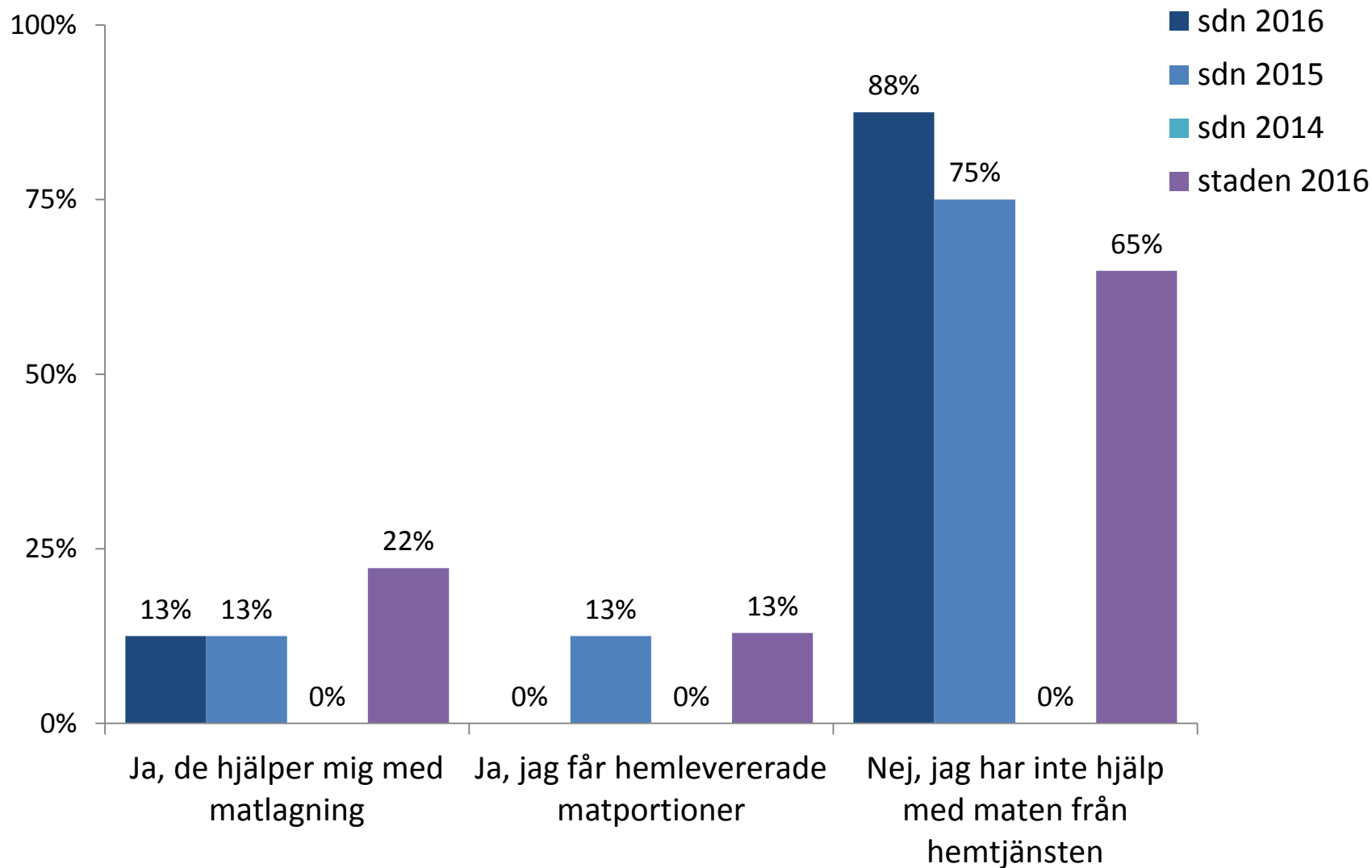


Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



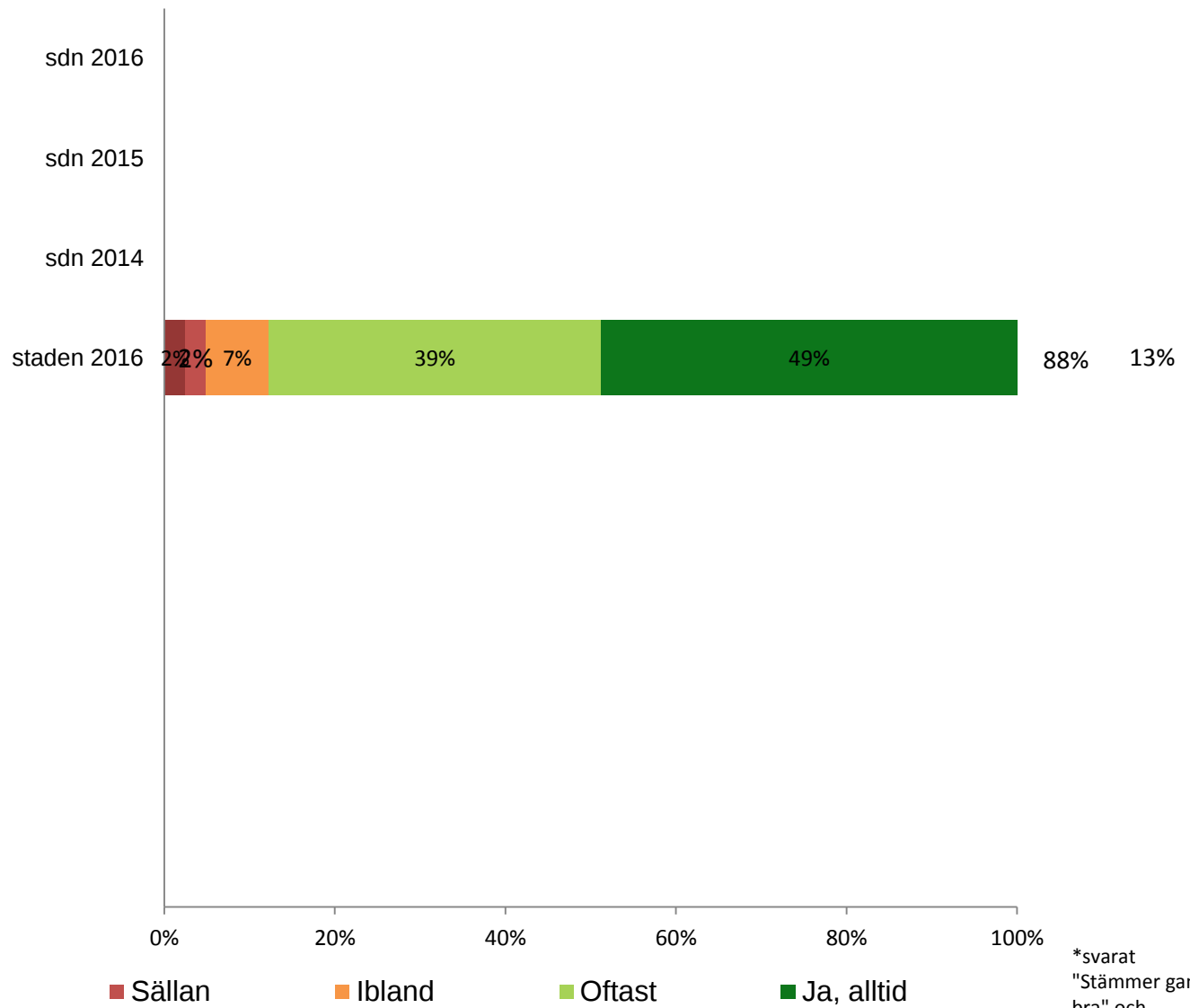


Sdn per år

Maten

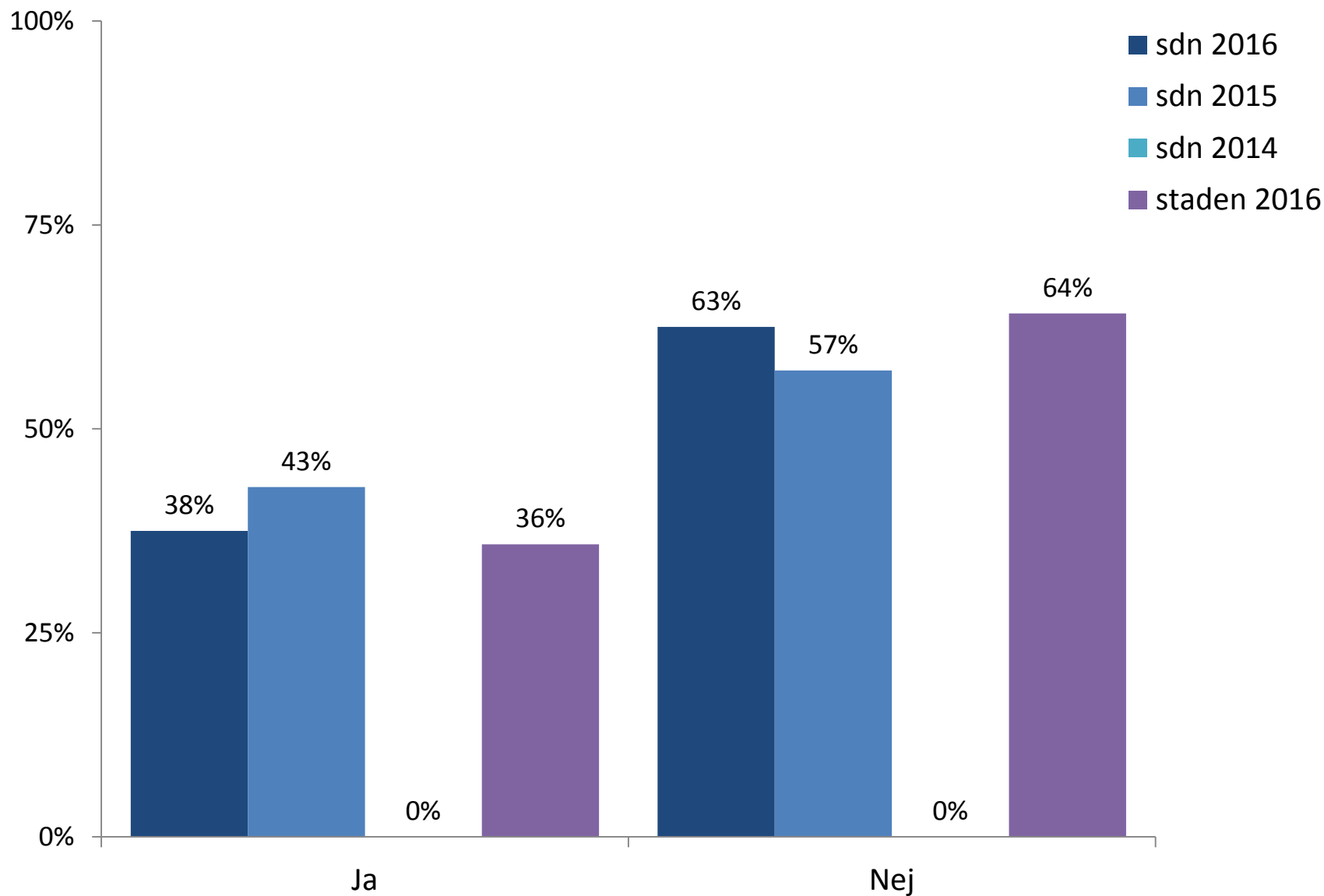
Andel

Smakar maten bra?





Är du beviljad promenad eller utevistelse?



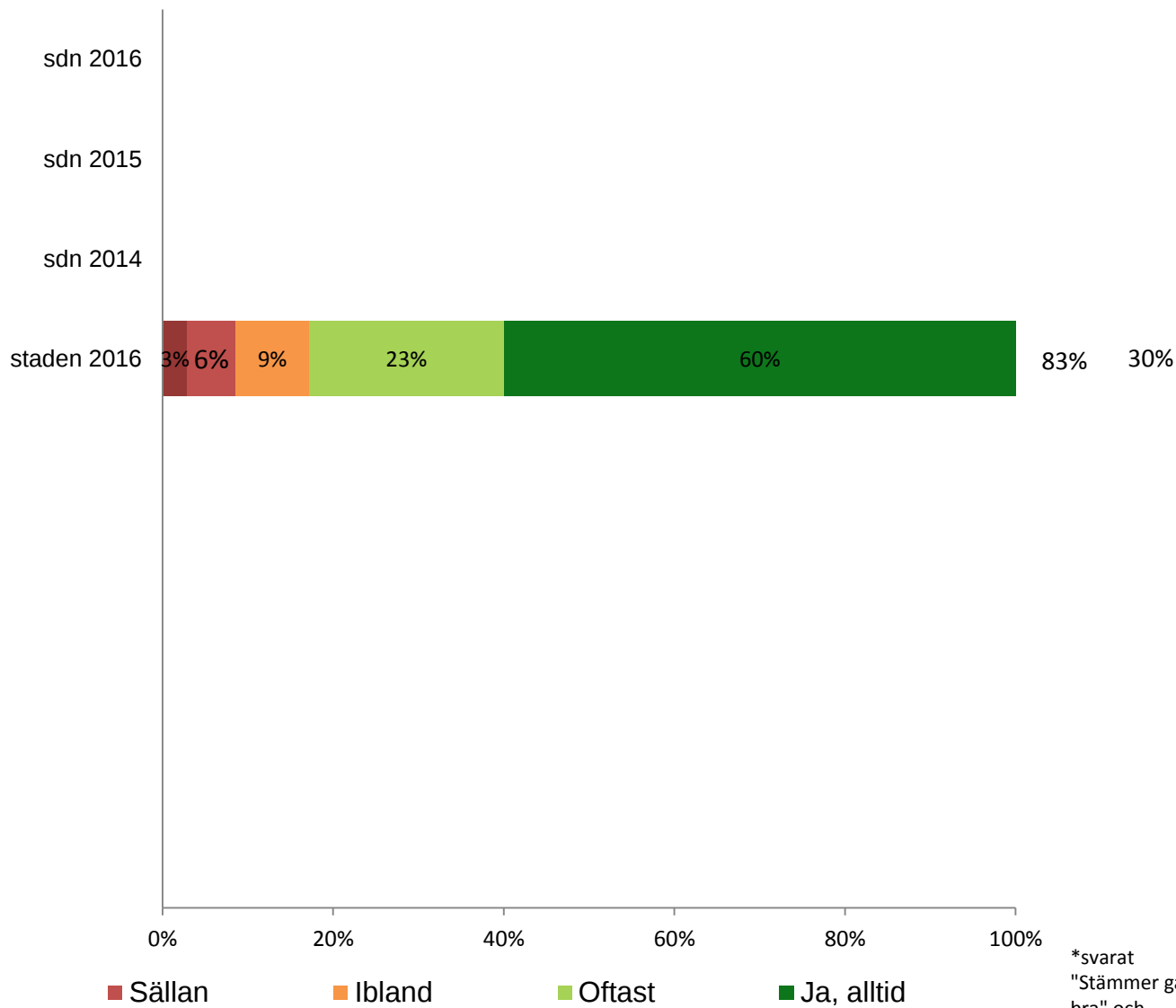


Sdn per år

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

Andel

Är du nöjd med promenaderna
och eller utevistelserna?



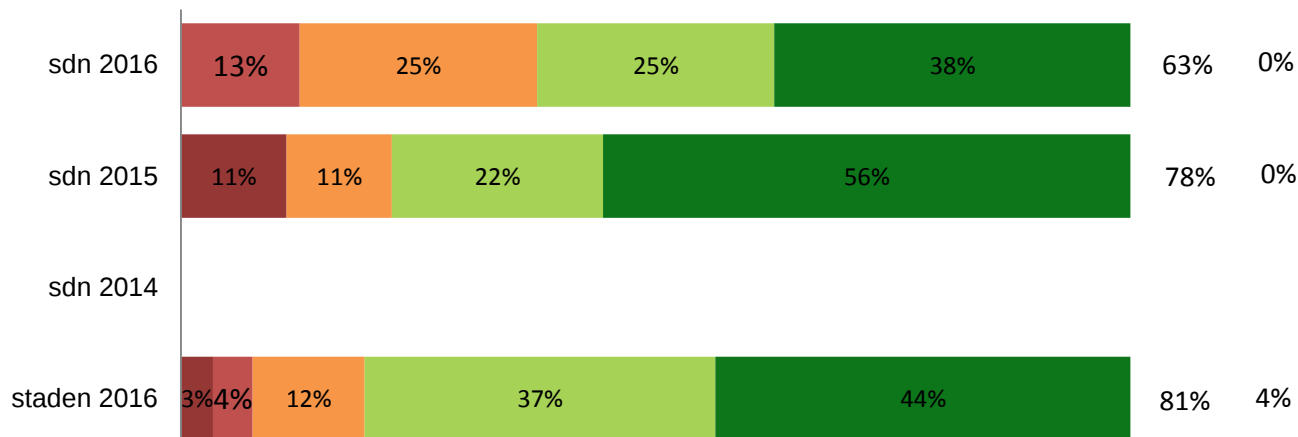


Sdn per år

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Hur nöjd är du sammantaget
med den hemtjänst du har?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

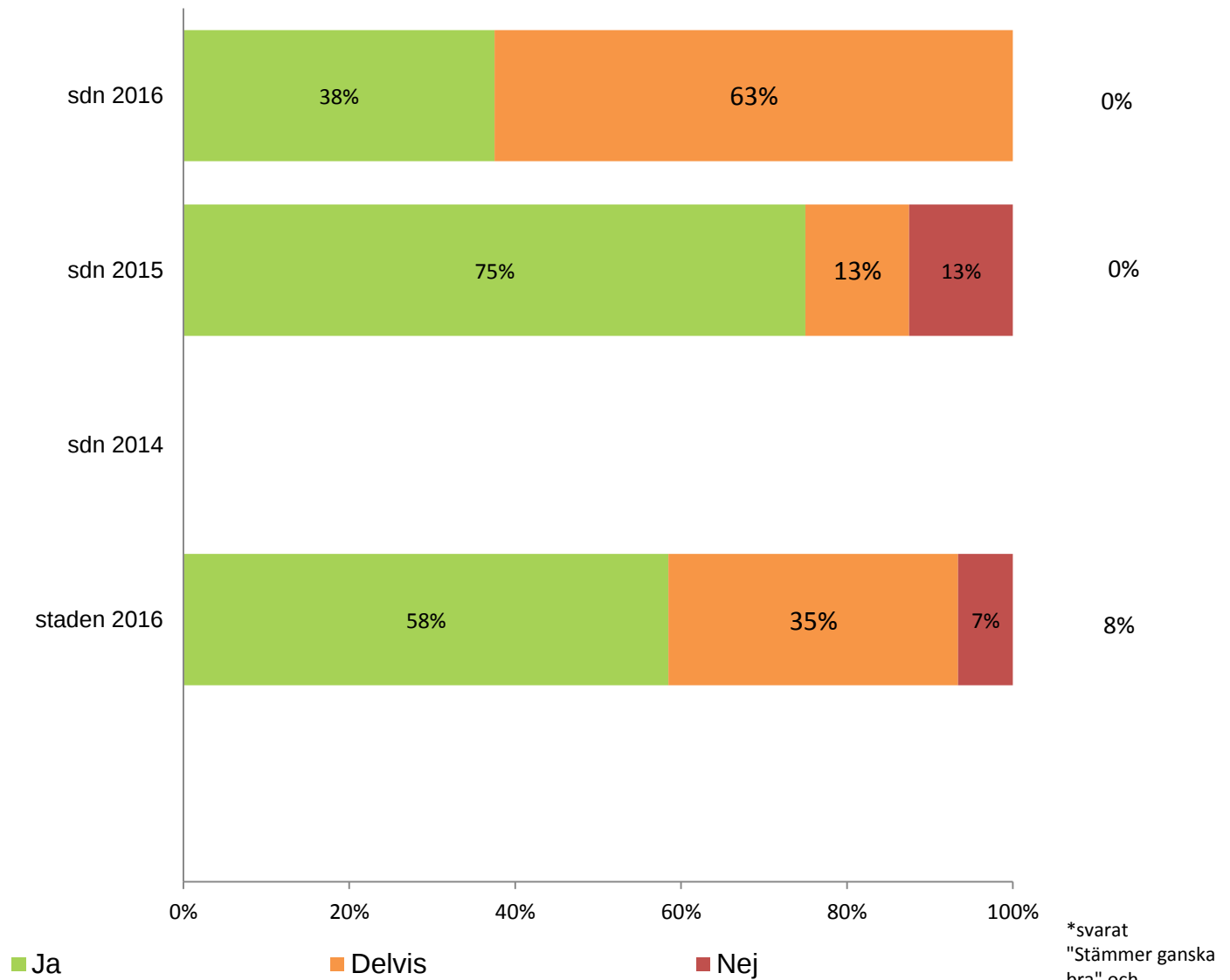


Sdn per år

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Uppfyller hemtjänsten dina
behov av stöd och hjälp?



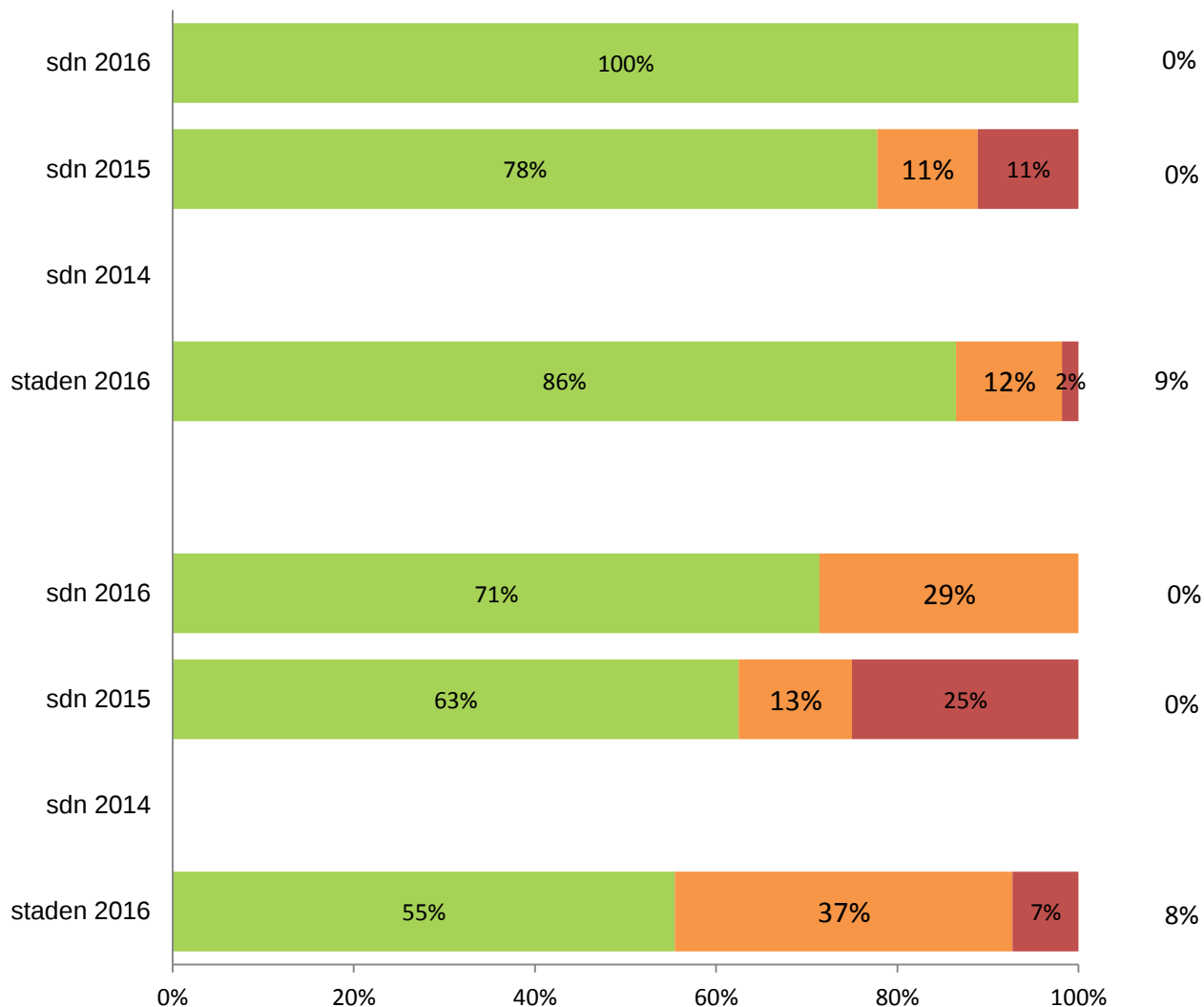


Sdn per år

Kontakter med kommunen

Andel

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på ett
bra sätt?



Är handläggarens beslut
anpassat efter dina behov?

Ja

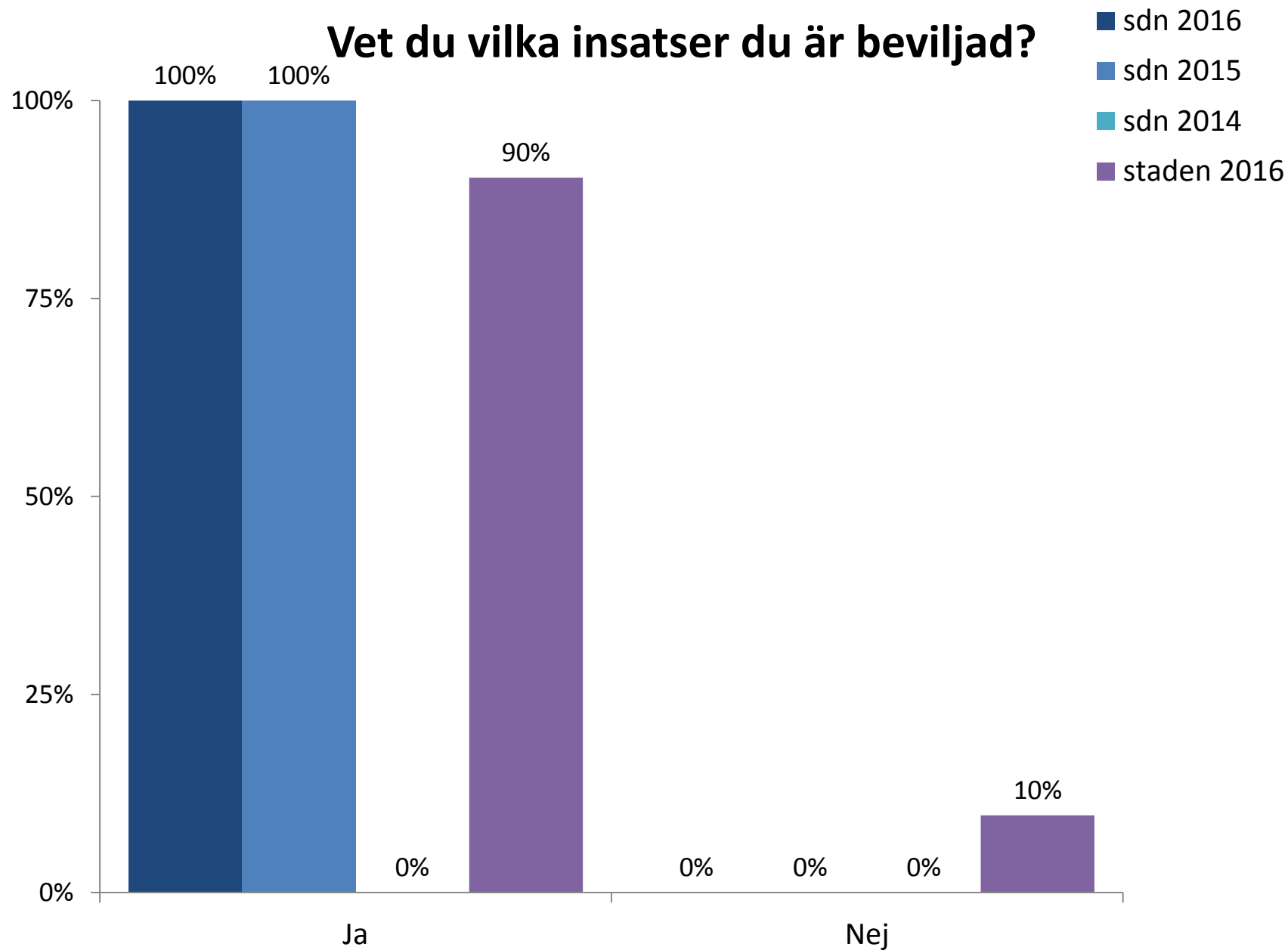
Delvis

Nej

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



Vet du vilka insatser du är beviljad?



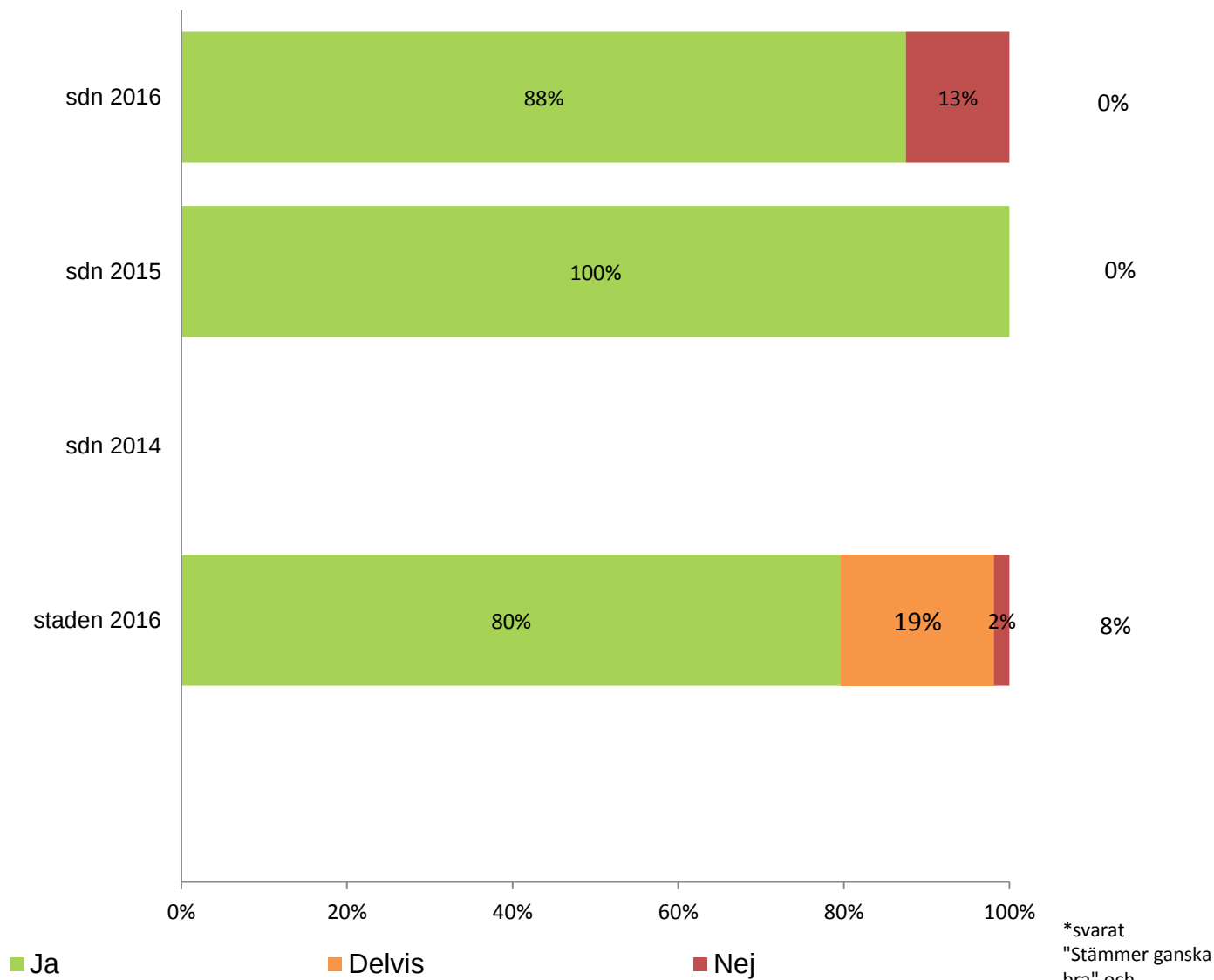


Sdn per år

Kontakter med kommunen

Andel

Får du den hemtjänst som
biståndshandläggaren
beslutat om?



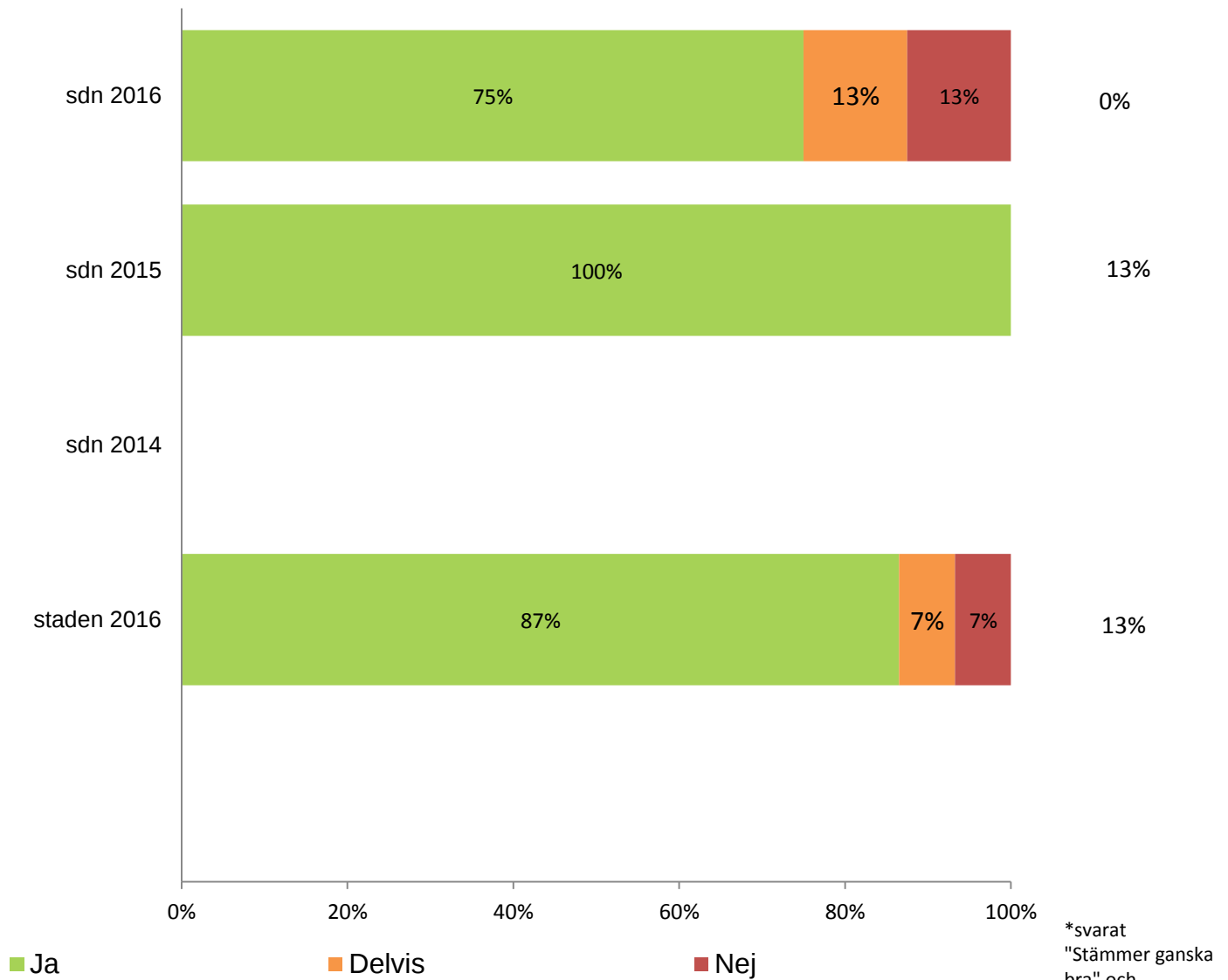


Sdn per år

Kontakter med kommunen

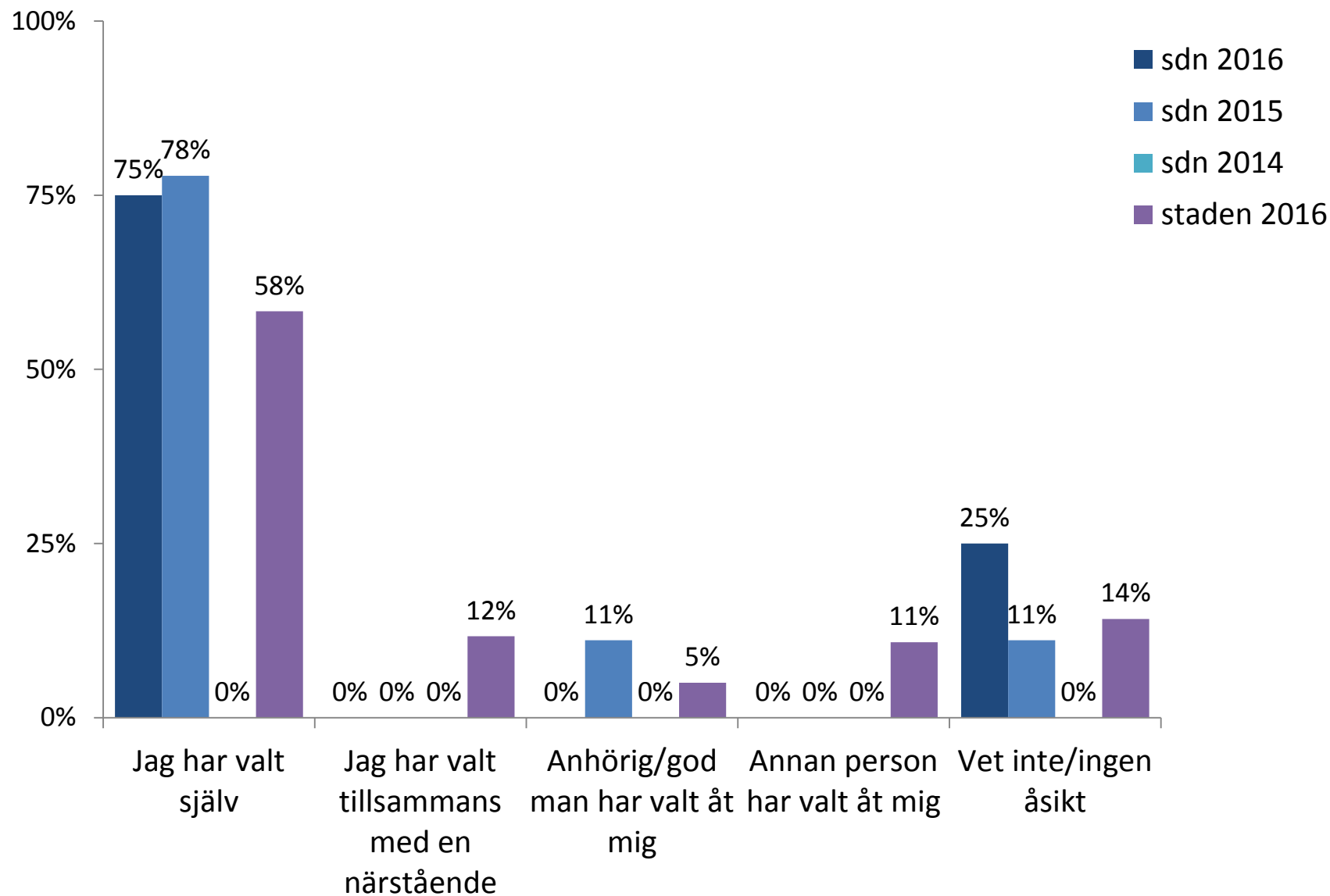
Andel

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



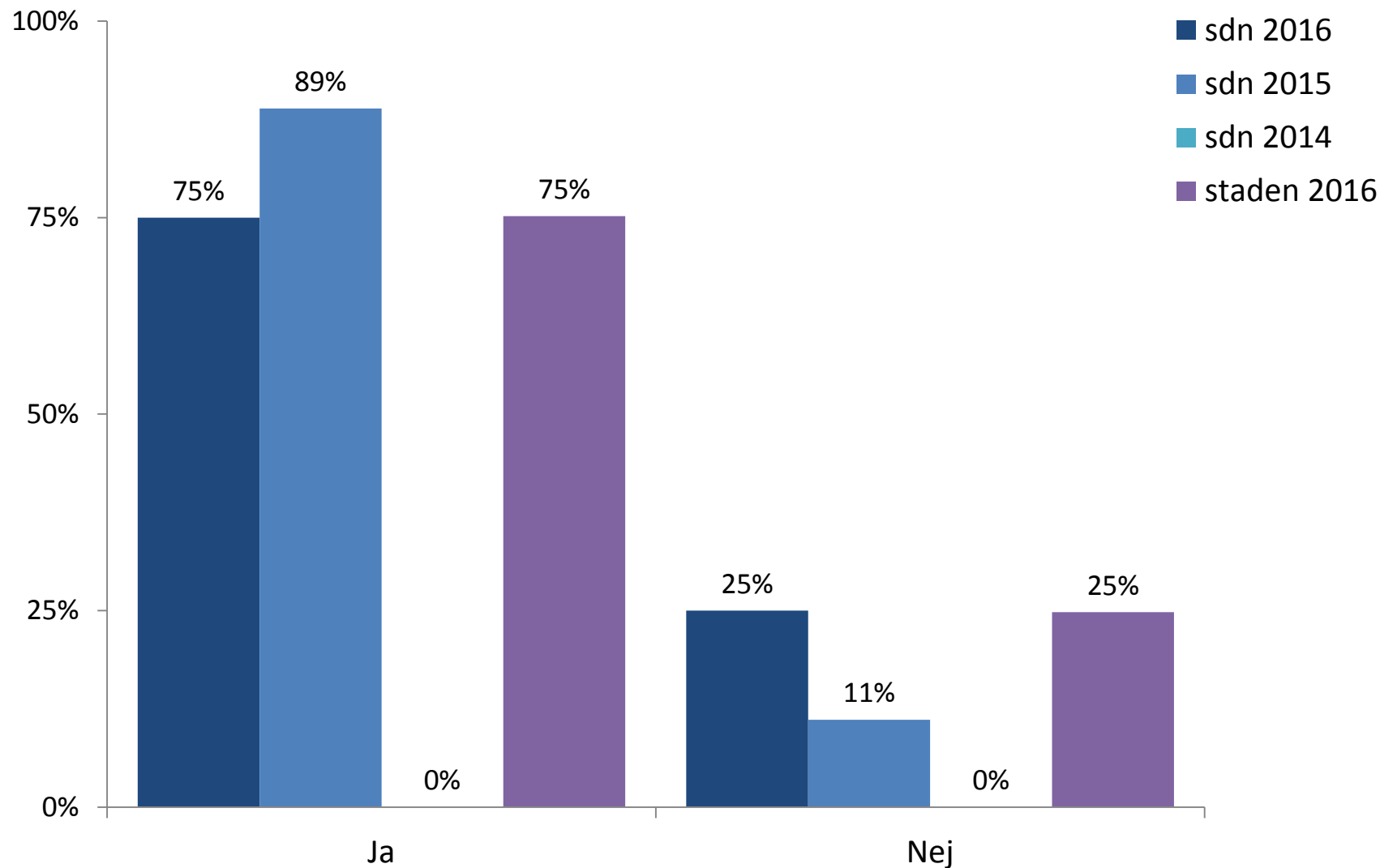


Vem har valt din hemtjänst?





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





Resultat per kön



Sdn per kön

Inflytande

Andel

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

Kvinna 2016

Man 2016

Kvinna 2015

Man 2015

staden 2016



Brakar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

Kvinna 2016

Man 2016

Kvinna 2015

Man 2015

staden 2016



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



Sdn per kön

Bemötande

Andel

Hur tycker du att
personalen utför sina
arbetsuppgifter?

Kvinna 2016

Man 2016

Kvinna 2015

Man 2015

staden 2016



0%

20%

40%

60%

80%

100%

■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

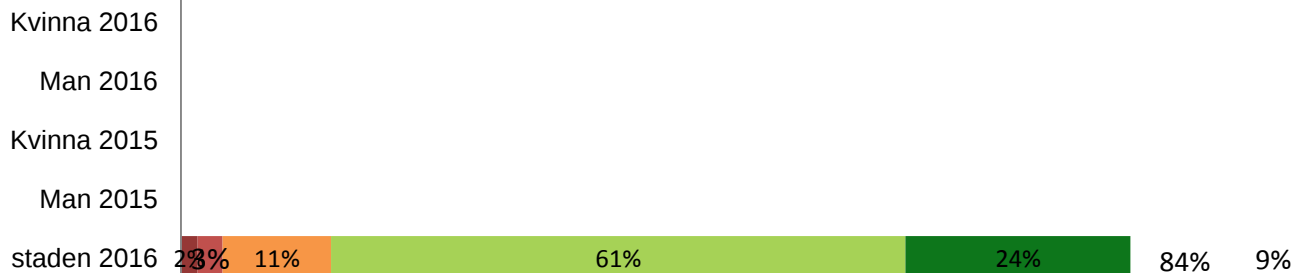


Sdn per kön

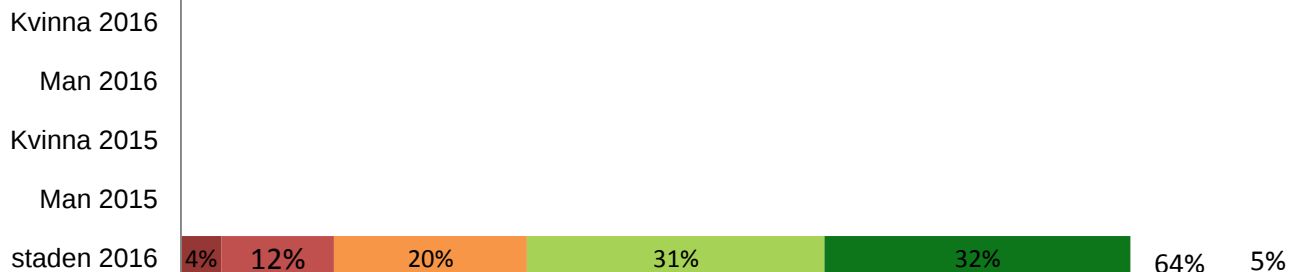
Andel

Hjälpens utförande

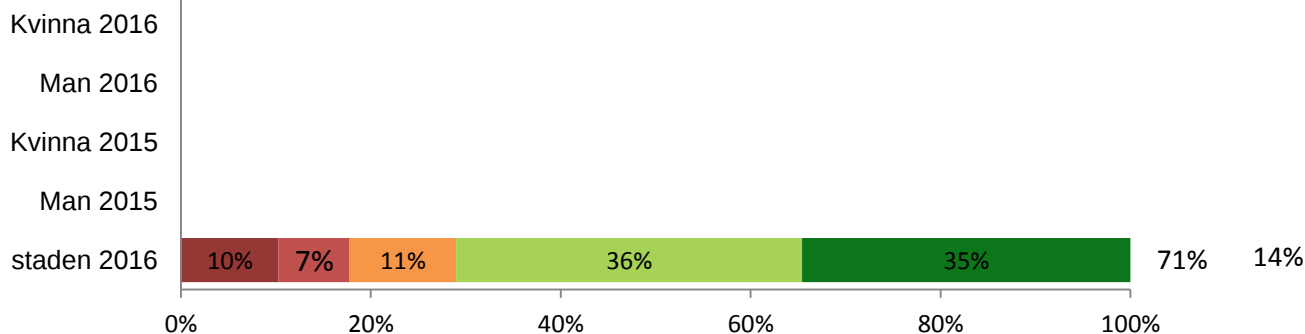
Brukar personalen
komma på avtalad tid?



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



Sdn per kön

Bemötande

Andel

Brakar personalen
bemöta dig på ett bra
sätt?

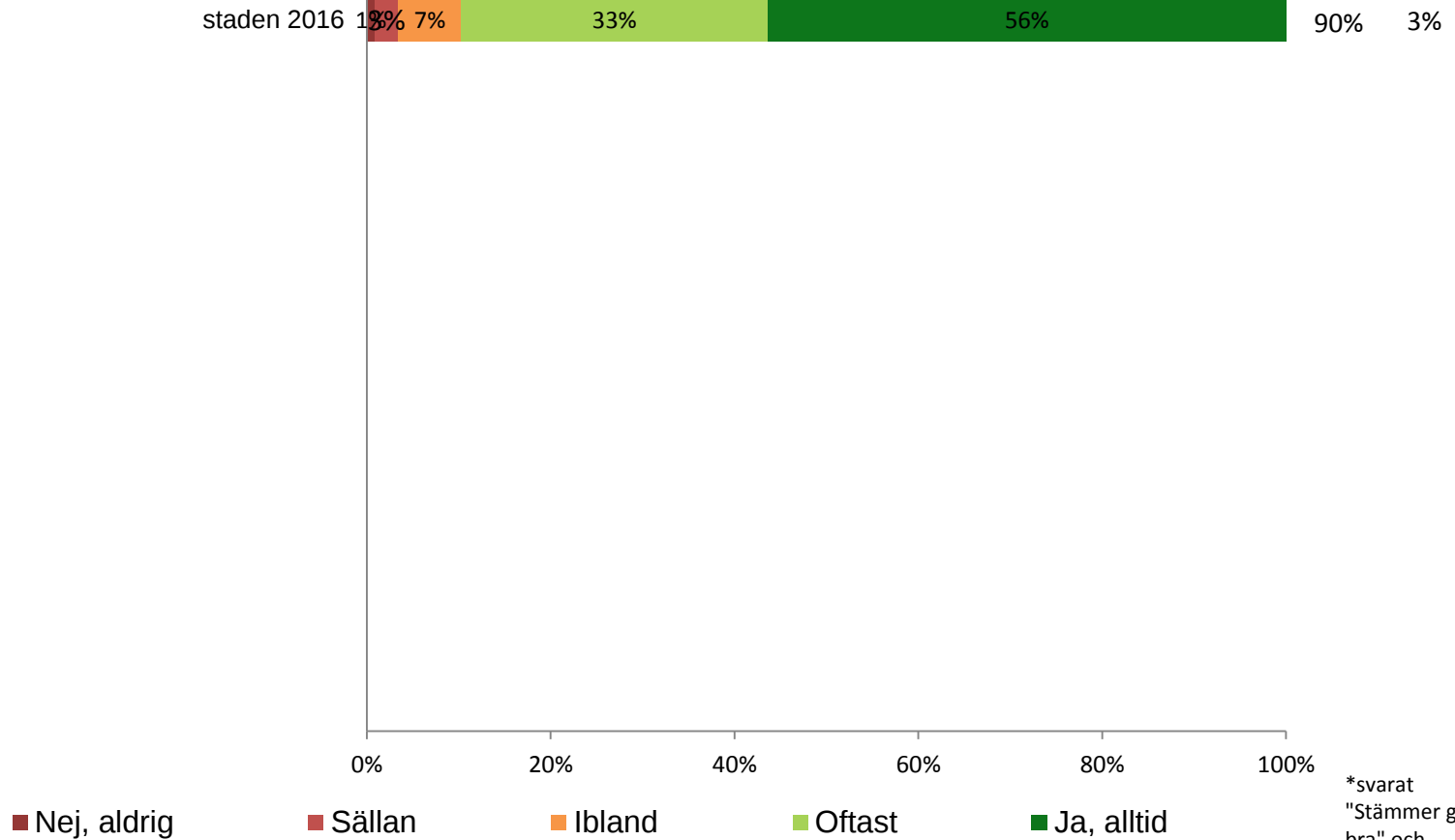
Kvinna 2016

Man 2016

Kvinna 2015

Man 2015

staden 2016

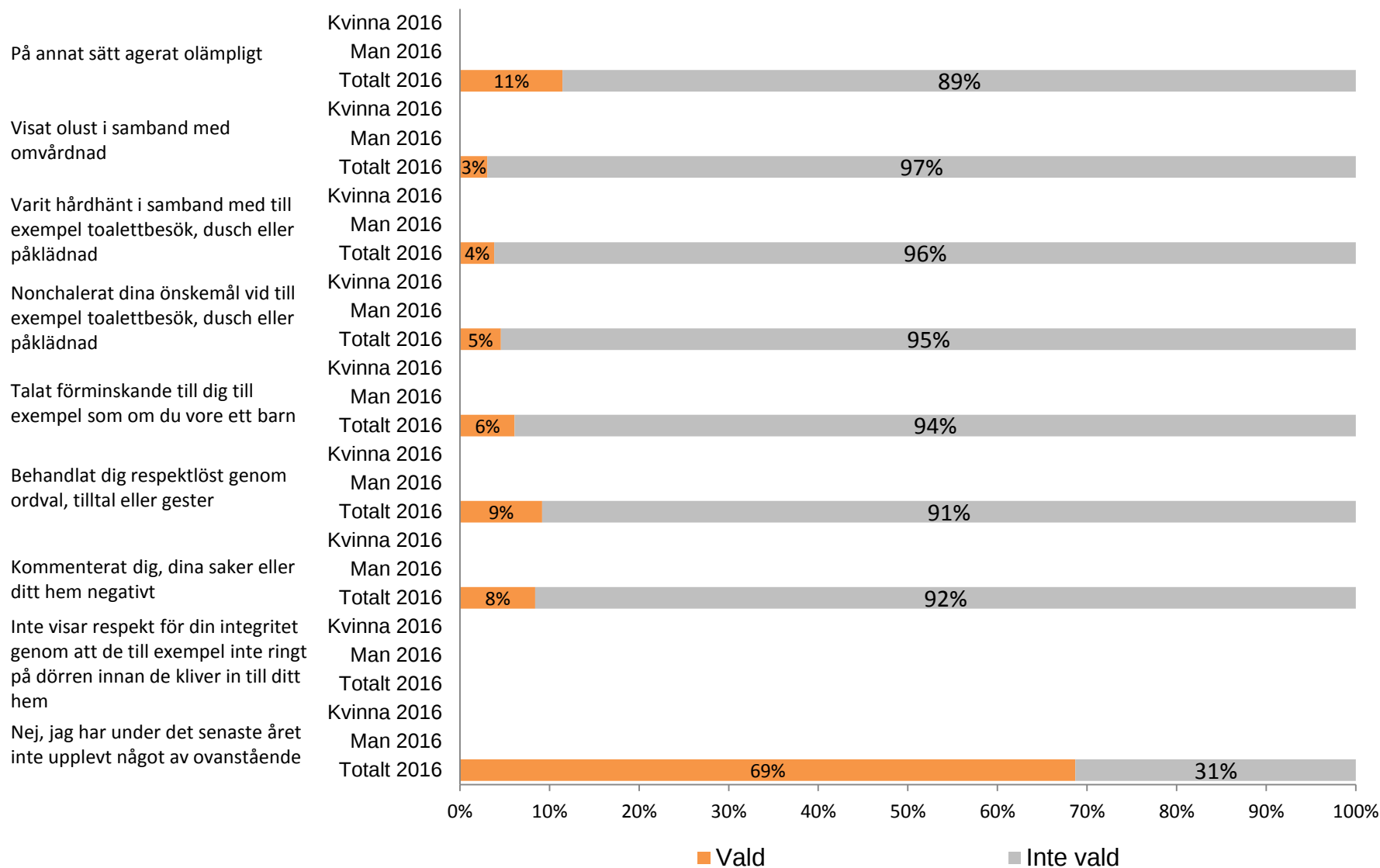


*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



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

Bemötande





Sdn per kön

Trygghet

Andel

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

Kvinna 2016

Man 2016

Kvinna 2015

Man 2015

staden 2016



0%

20%

40%

60%

80%

100%

■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

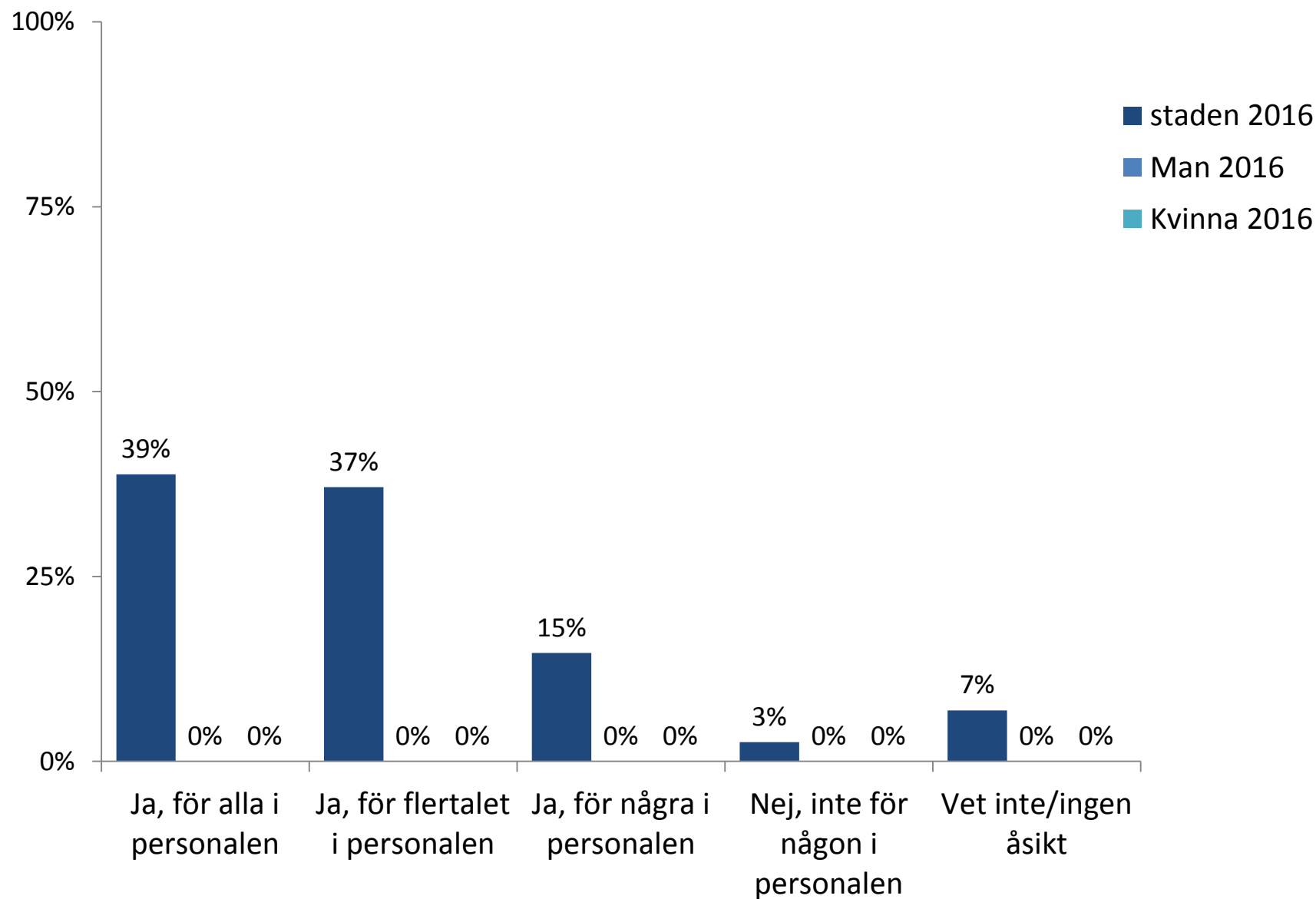
■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

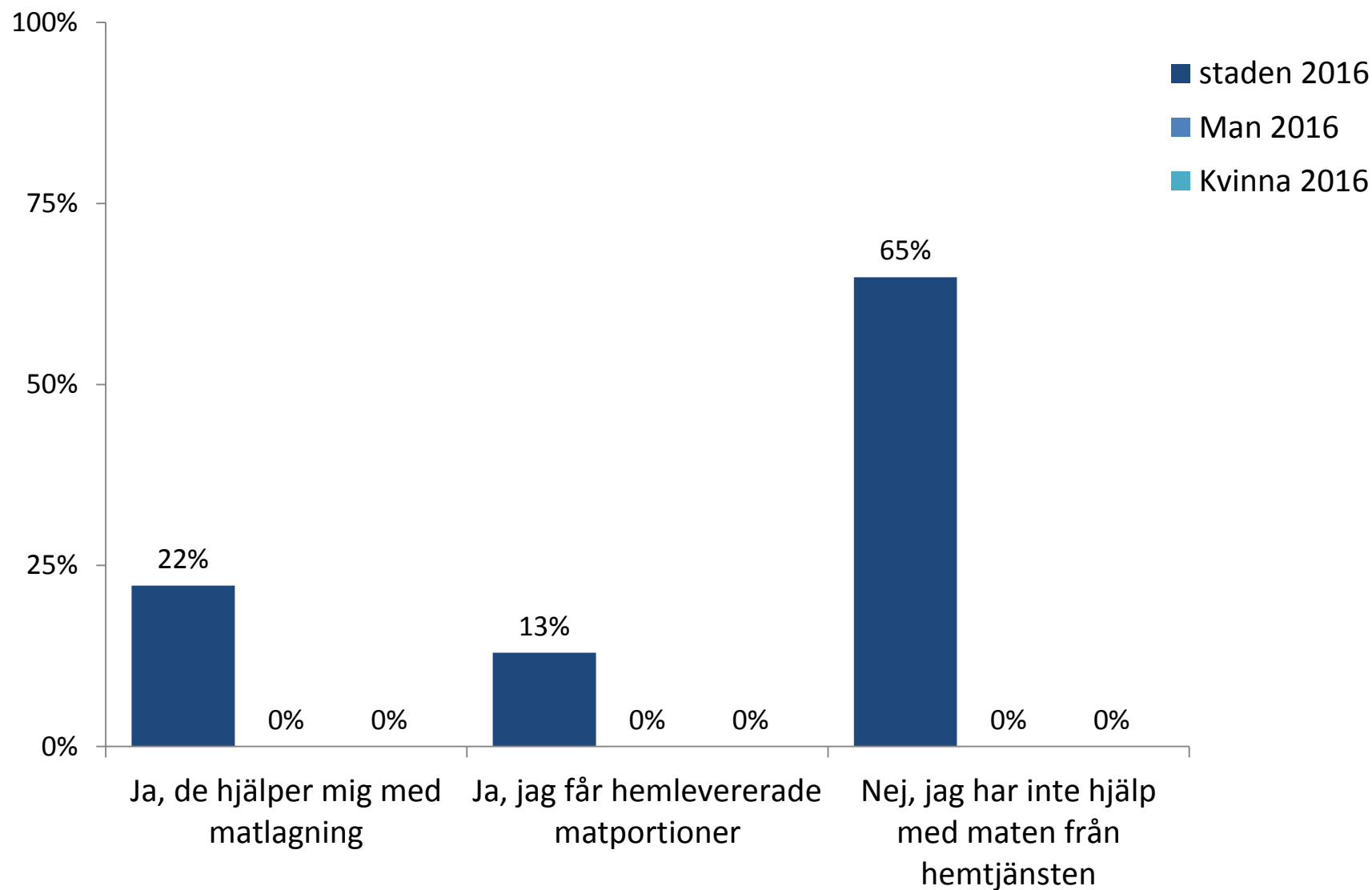


Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?





Sdn per kön

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

Andel

Smakar maten bra?

Kvinna 2016

Man 2016

Kvinna 2015

Man 2015

staden 2016



0%

20%

40%

60%

80%

100%

■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

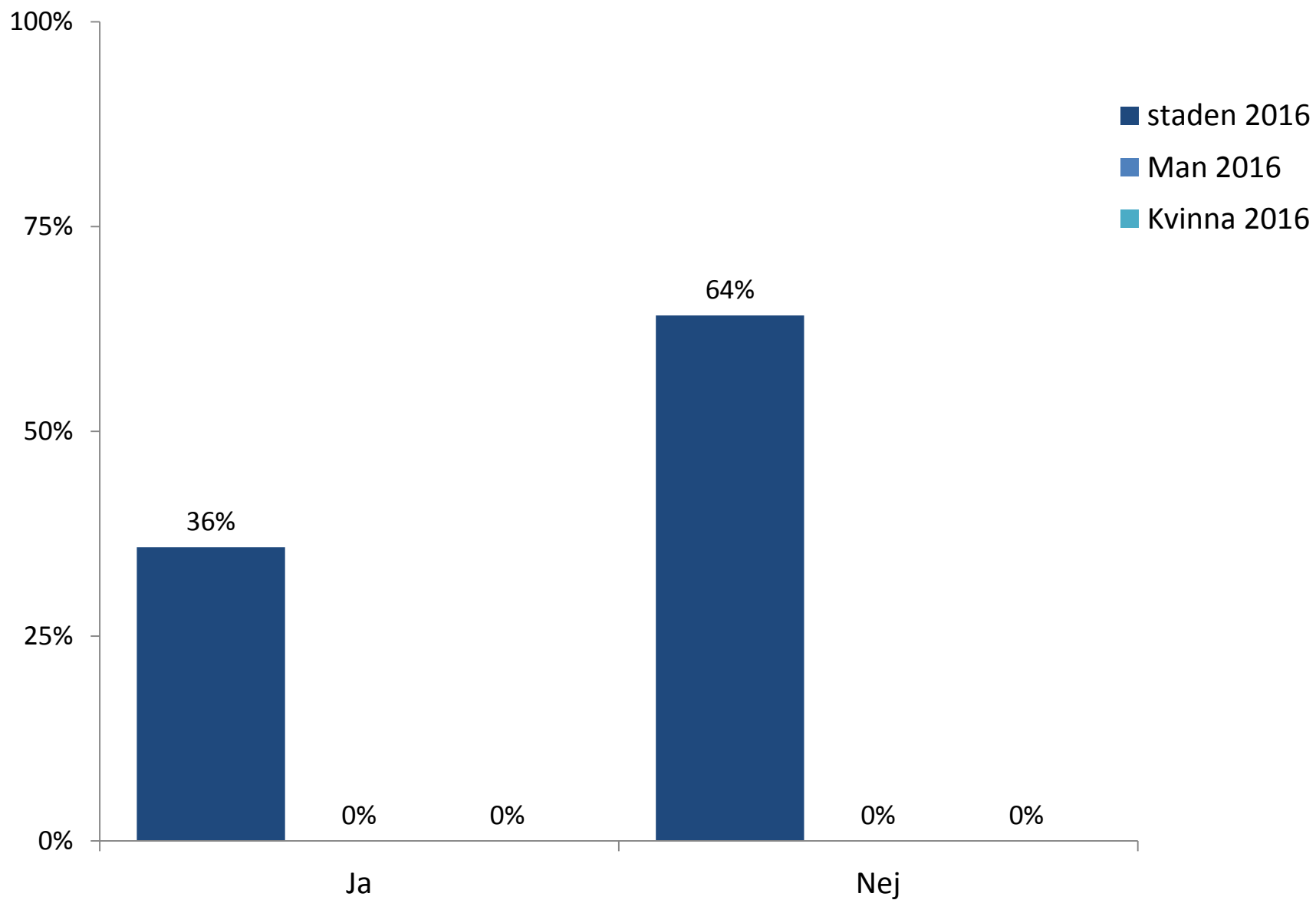
■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



Är du beviljad promenad eller utevistelse?



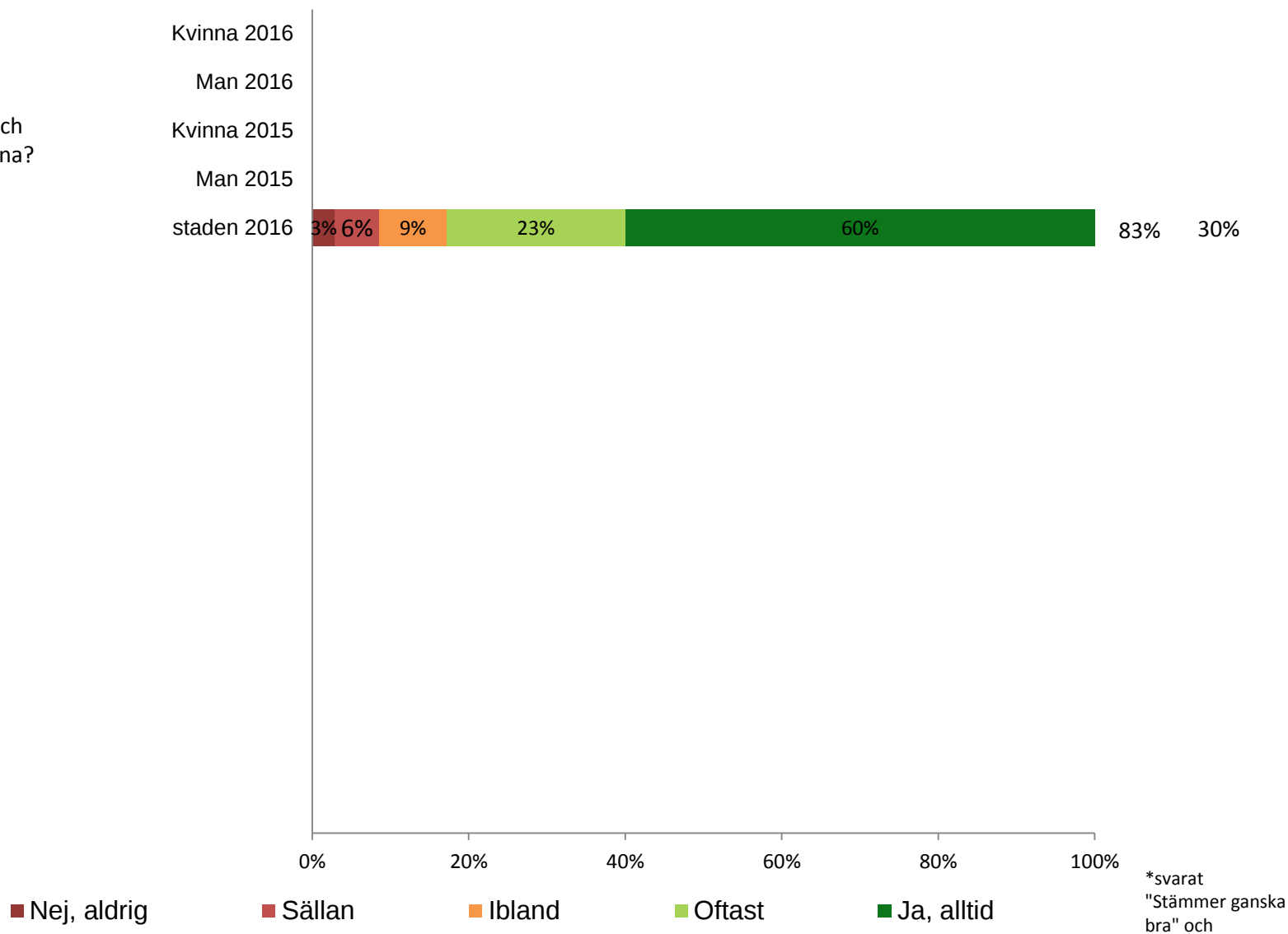


Sdn per kön

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

Andel

Är du nöjd med
promenaderna och
eller utevistelserna?



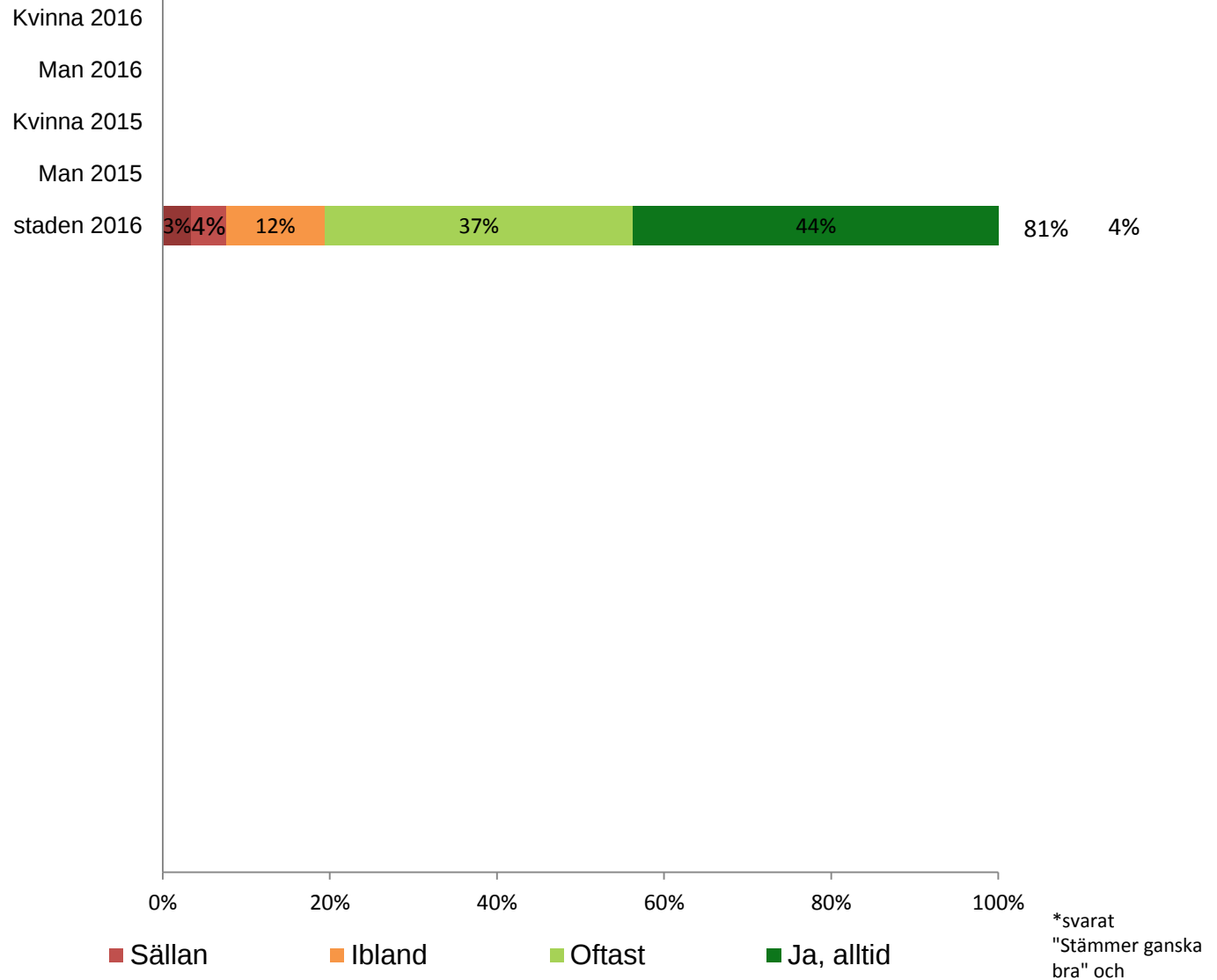


Sdn per kön

Andel

Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du
sammantaget med den
hemtjänst du har?



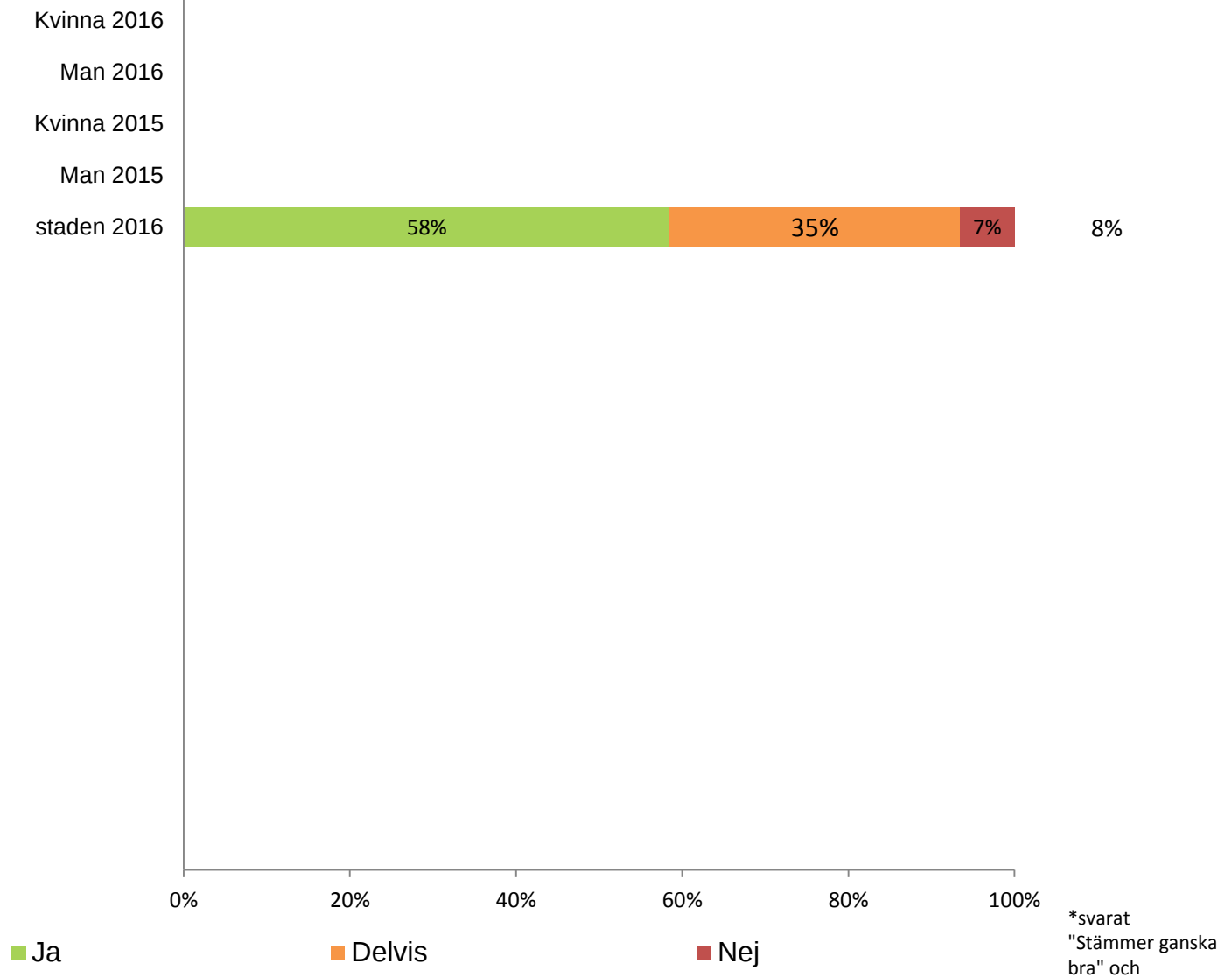


Sdn per kön

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Uppfyller hemtjänsten
dina behov av stöd och
hjälp?





Sdn per kön

Kontakter med kommunen

Andel

Blev du bemött av
biståndshandläggaren
på ett bra sätt?

Kvinna 2016

Man 2016

Kvinna 2015

Man 2015

staden 2016



Kvinna 2016

Man 2016

Kvinna 2015

Man 2015

staden 2016



0%

20%

40%

60%

80%

100%

■ Ja

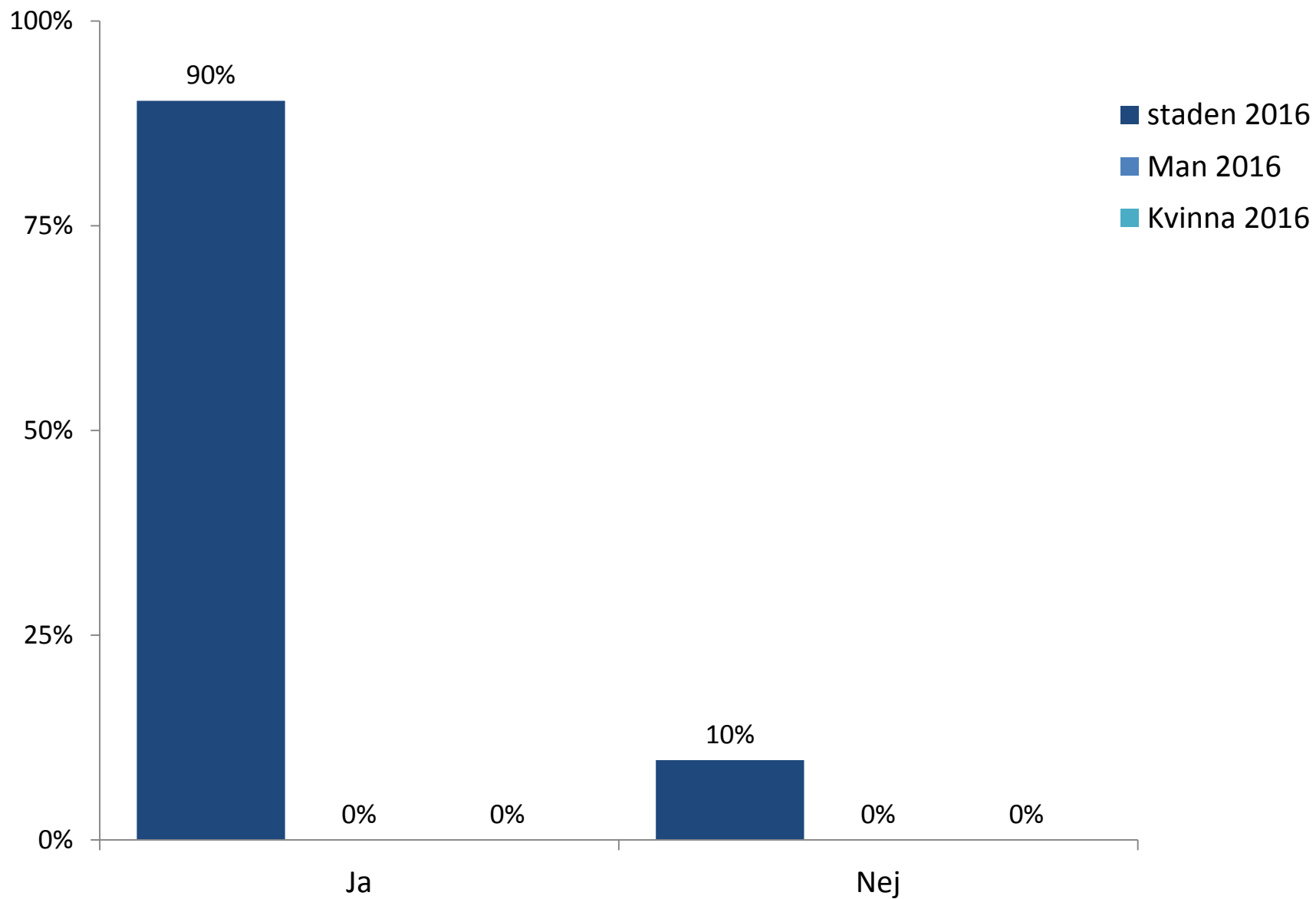
■ Delvis

■ Nej

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



Vet du vilka insatser du är beviljad?



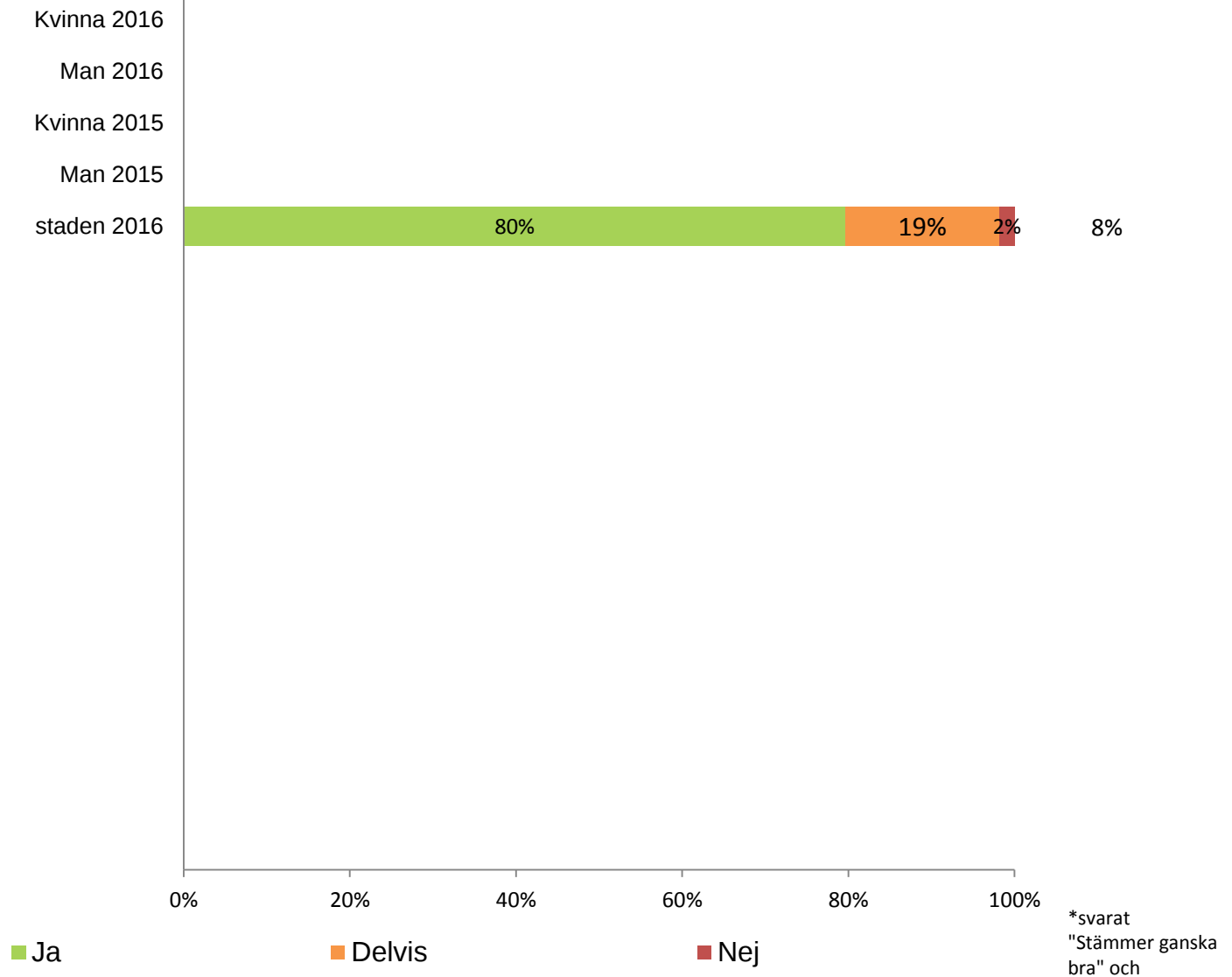


Sdn per kön

Kontakter med kommunen

Andel

Får du den hemtjänst
som
biståndshandläggaren
beslutat om?



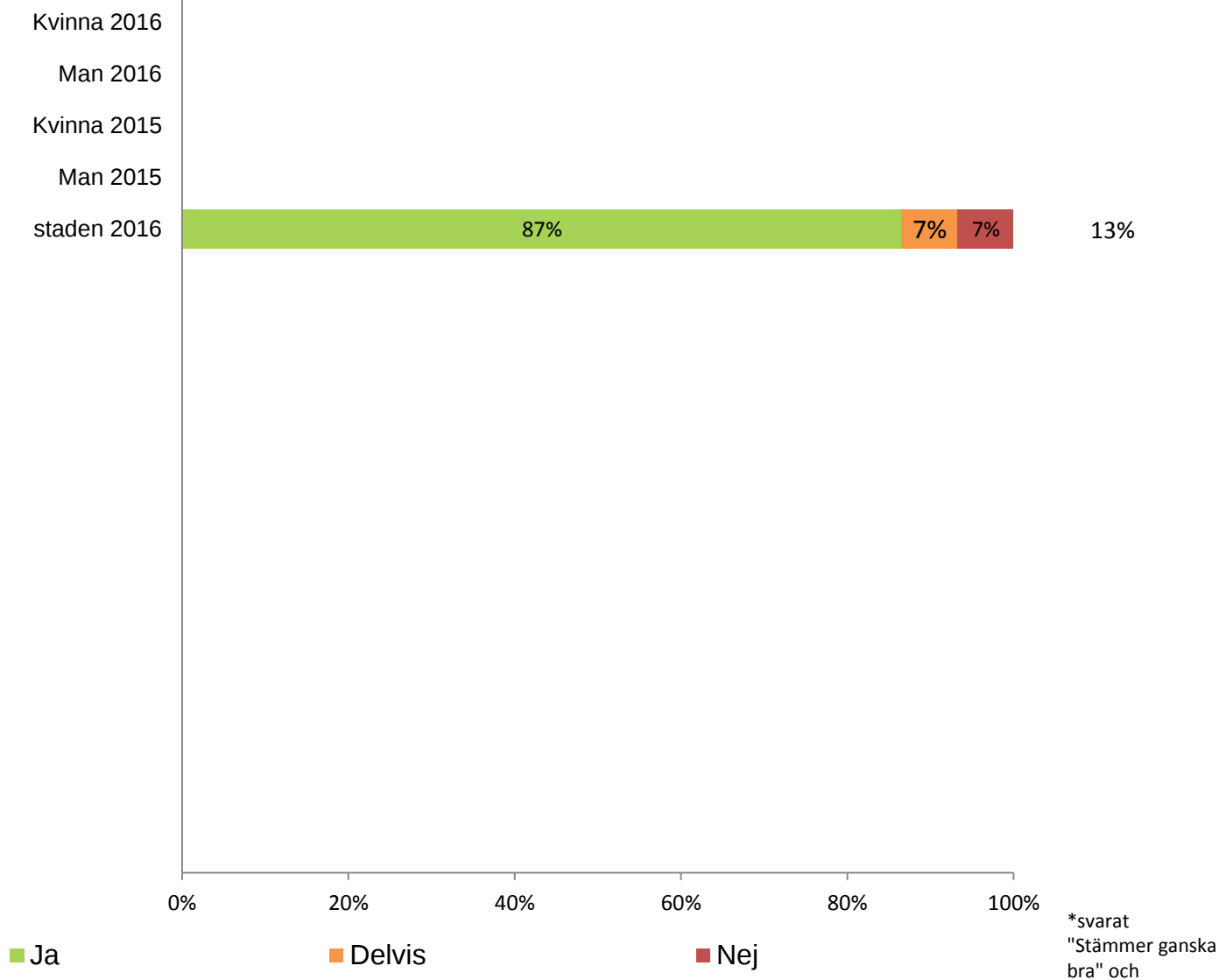


Sdn per kön

Kontakter med kommunen

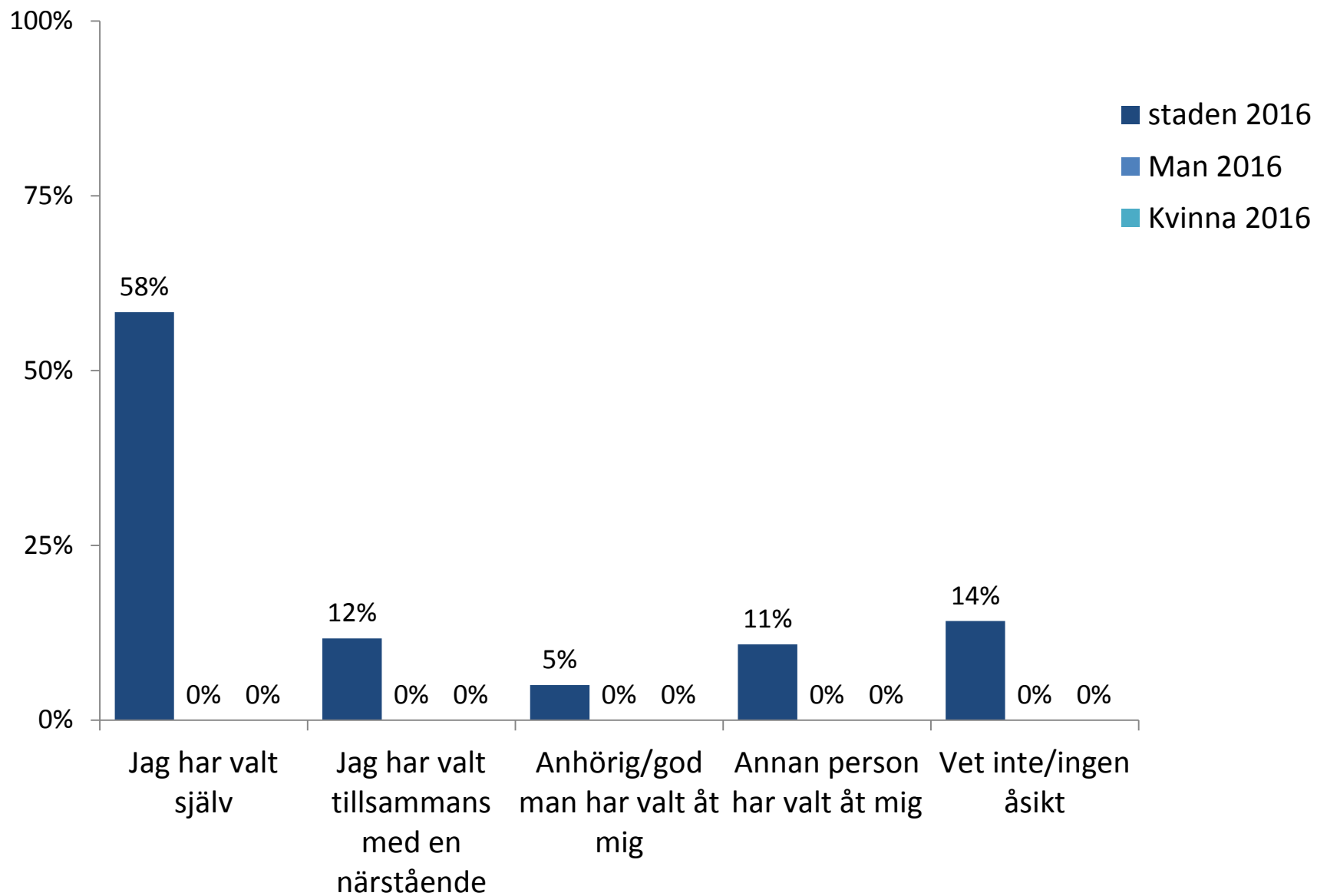
Andel

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



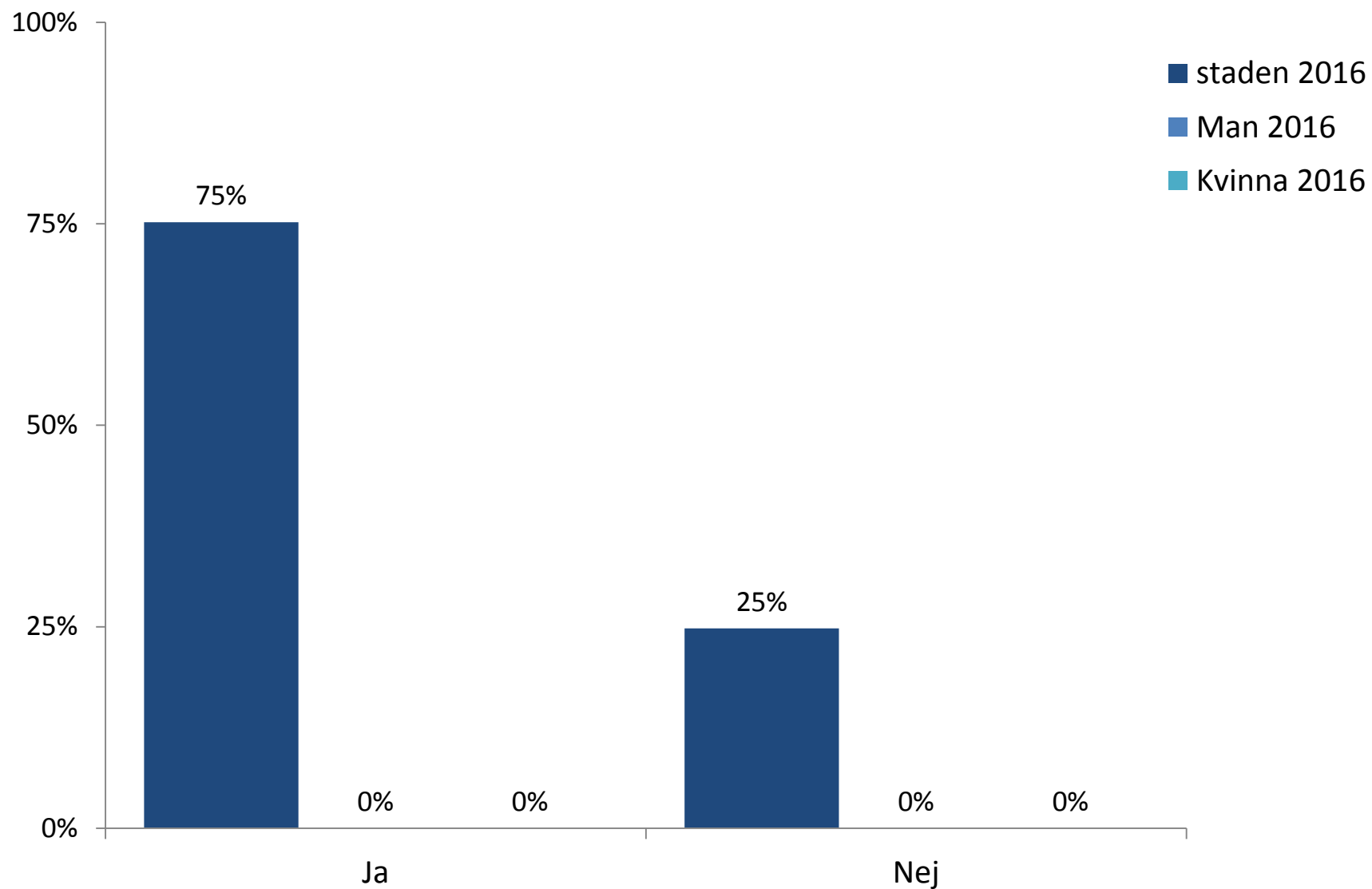


Vem har valt din hemtjänst?





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





Resultat per svarsmetod

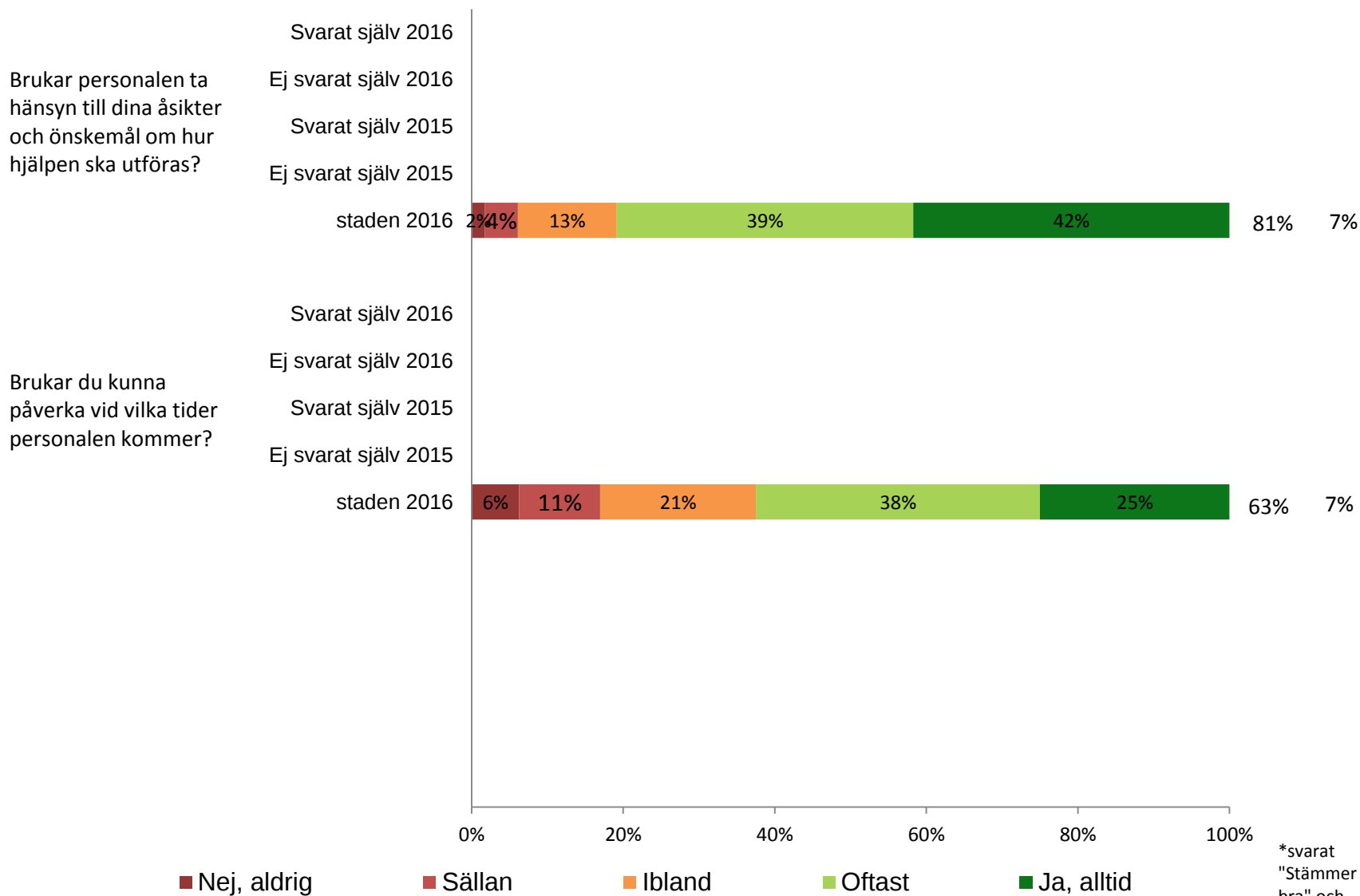
För att möjliggöra redovisning har svarsalternativen "Nej, tillsammans med anhörig" och "Nej, annan person har svarat åt mig" slagits ihop till ett gemensamt alternativ "Ej svarat själv".



Sdn per svarsmetod

Inflytande

Andel





Sdn per svarsmetod

Bemötande

Andel

Hur tycker du att
personalen utför sina
arbetsuppgifter?

Svarat själv 2016
Ej svarat själv 2016
Svarat själv 2015
Ej svarat själv 2015

staden 2016

3% 3% 13% 43% 38% 81% 5%

0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

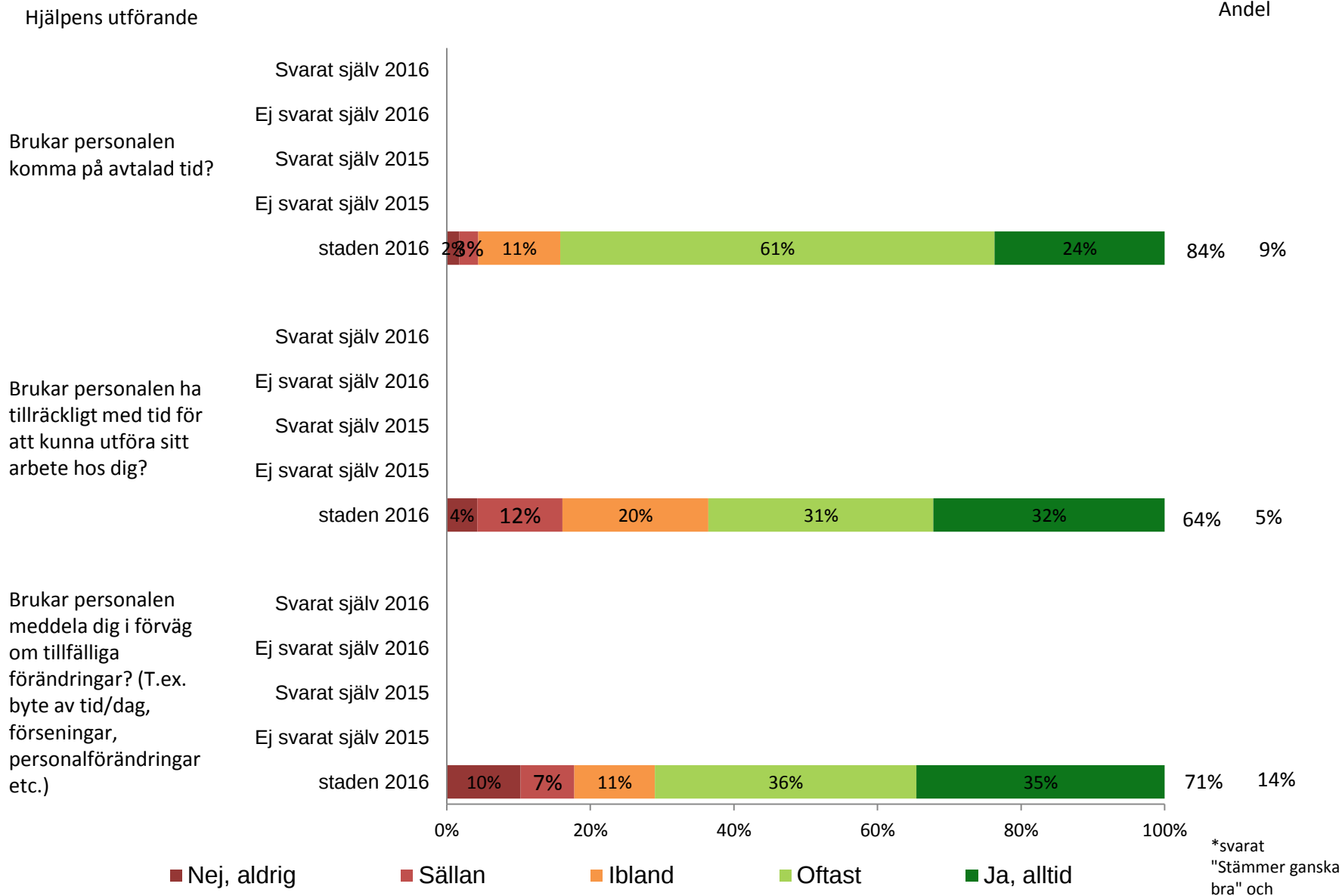
■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



Sdn per svarsmetod

Andel





Sdn per svarsmetod

Bemötande

Andel

Brakar personalen
bemöta dig på ett bra
sätt?

Svarat själv 2016
Ej svarat själv 2016
Svarat själv 2015
Ej svarat själv 2015

staden 2016 13% 7% 33% 56% 90% 3%

0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

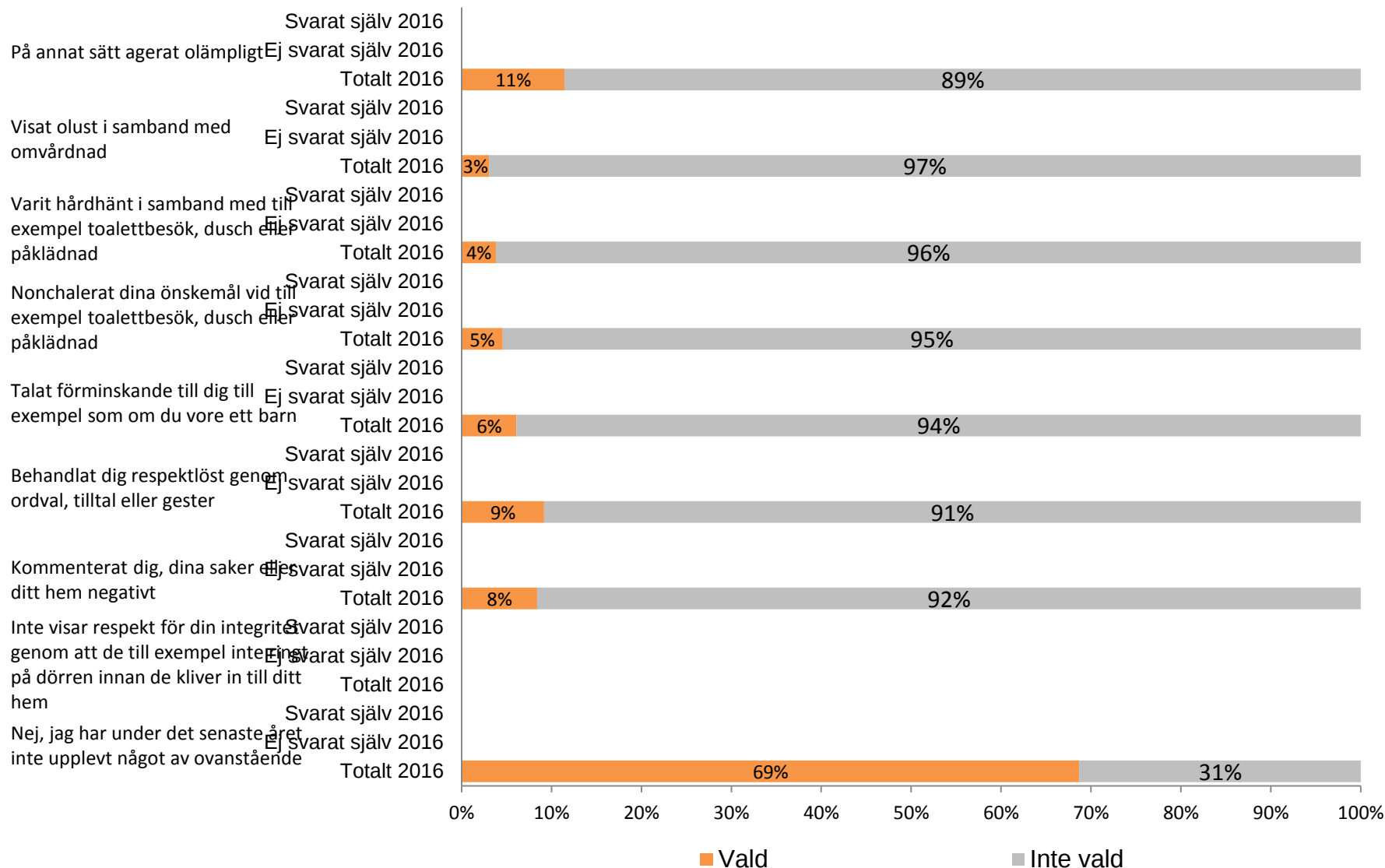
■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



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

Bemötande





Sdn per svarsmetod

Trygghet

Andel

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

Svarat själv 2016
Ej svarat själv 2016
Svarat själv 2015
Ej svarat själv 2015

staden 2016 2% 5% 15% 31% 46% 78% 8%

0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

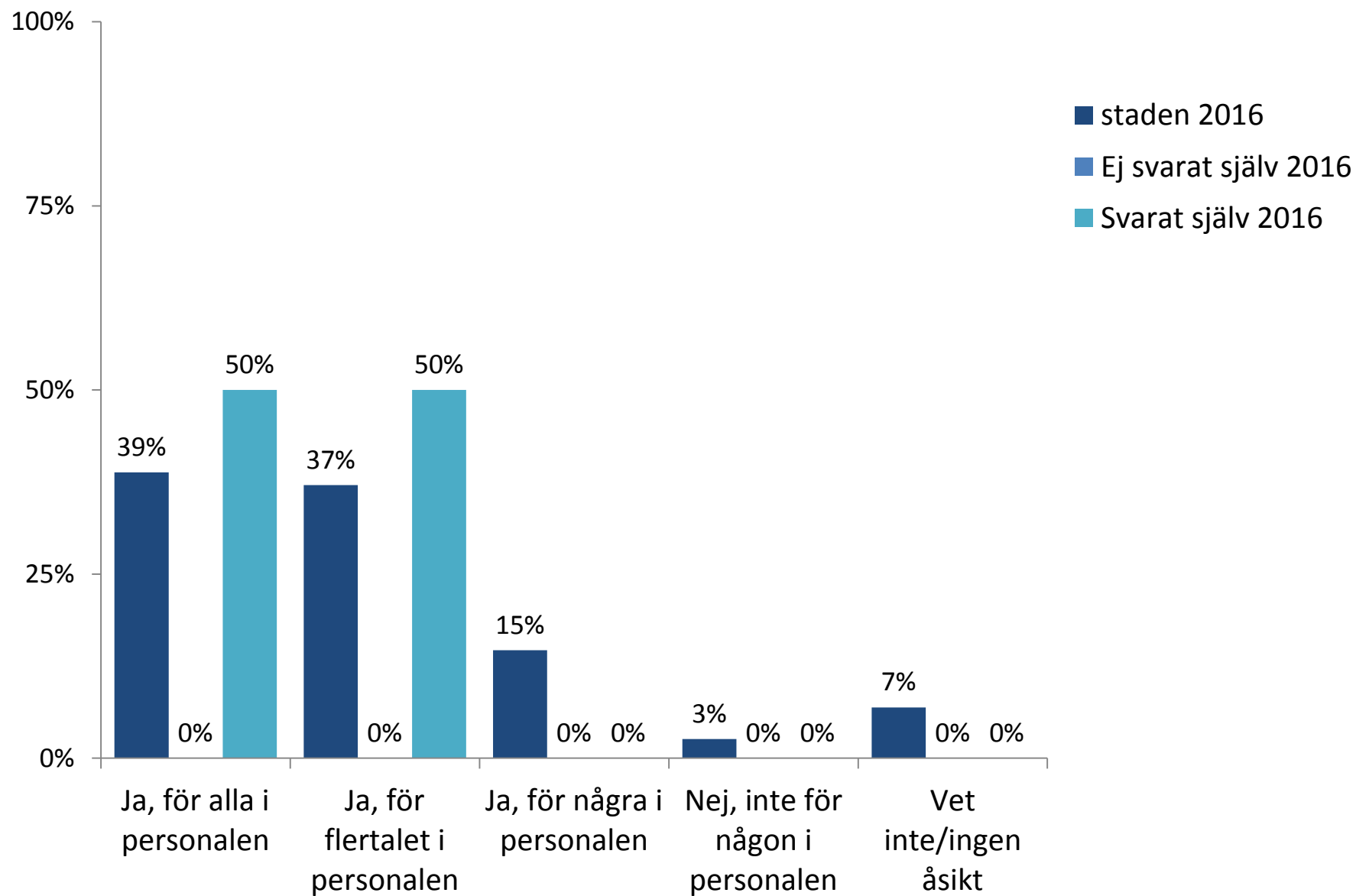
■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

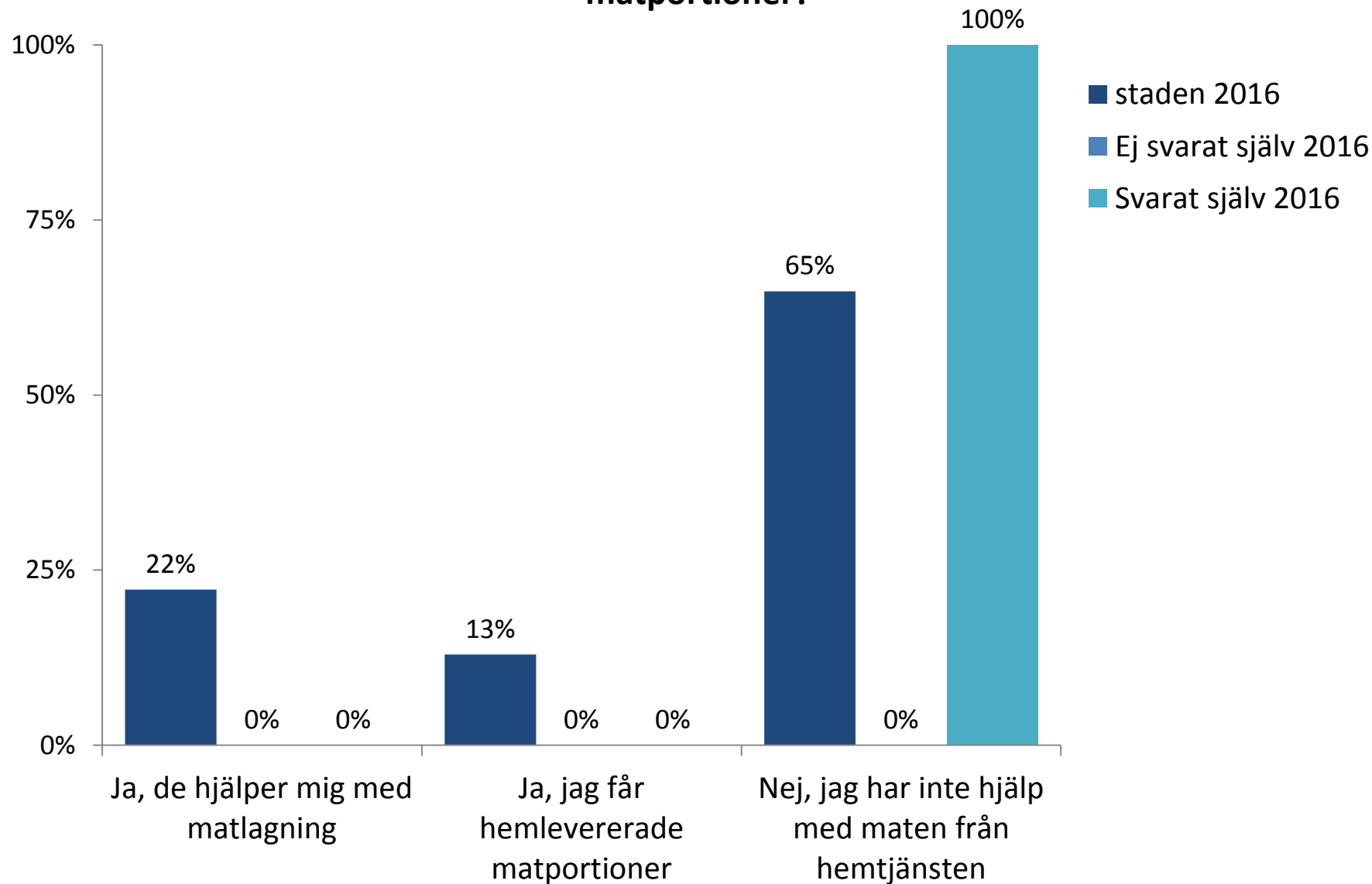


Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

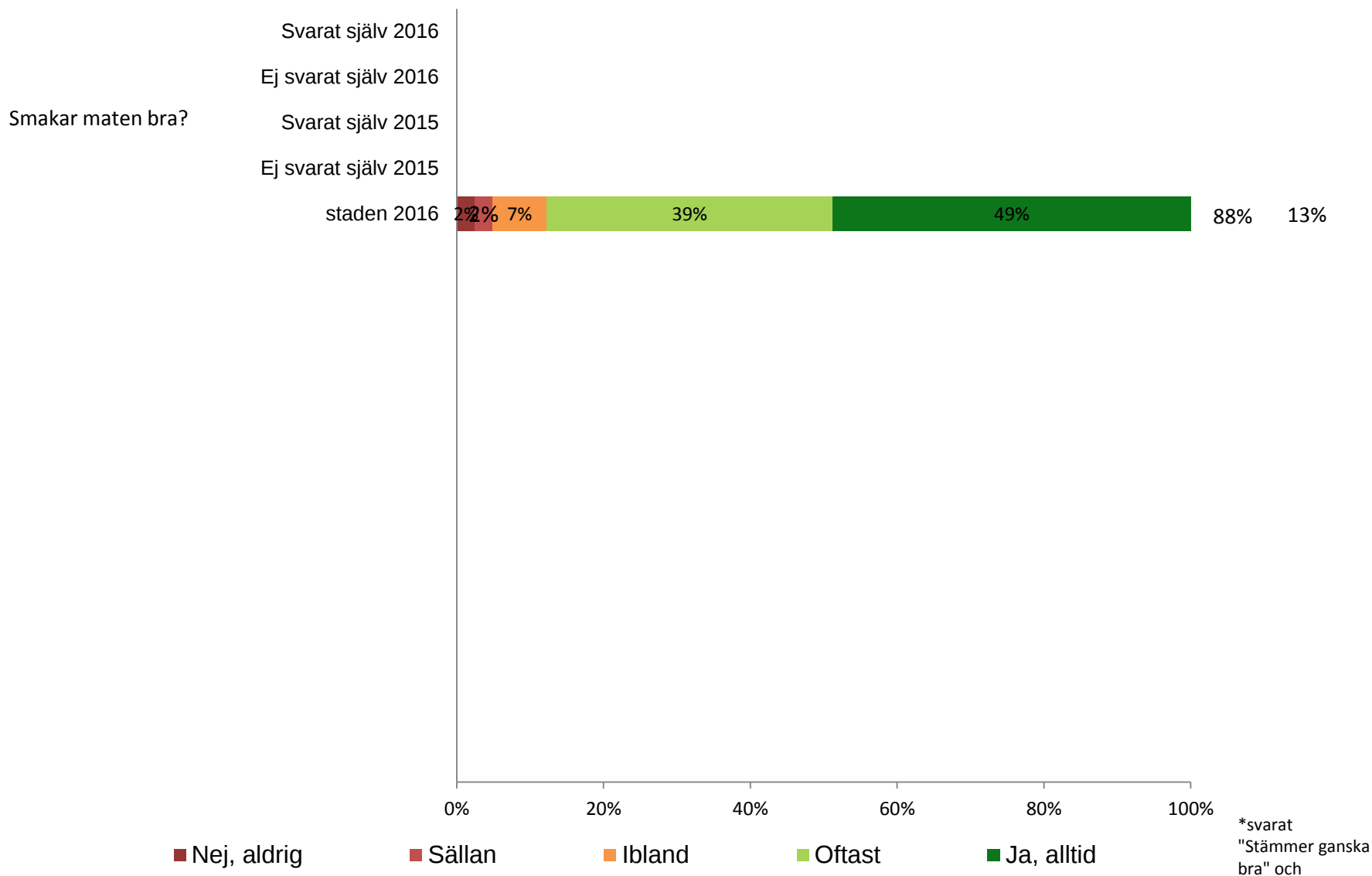




Sdn per svarsmetod

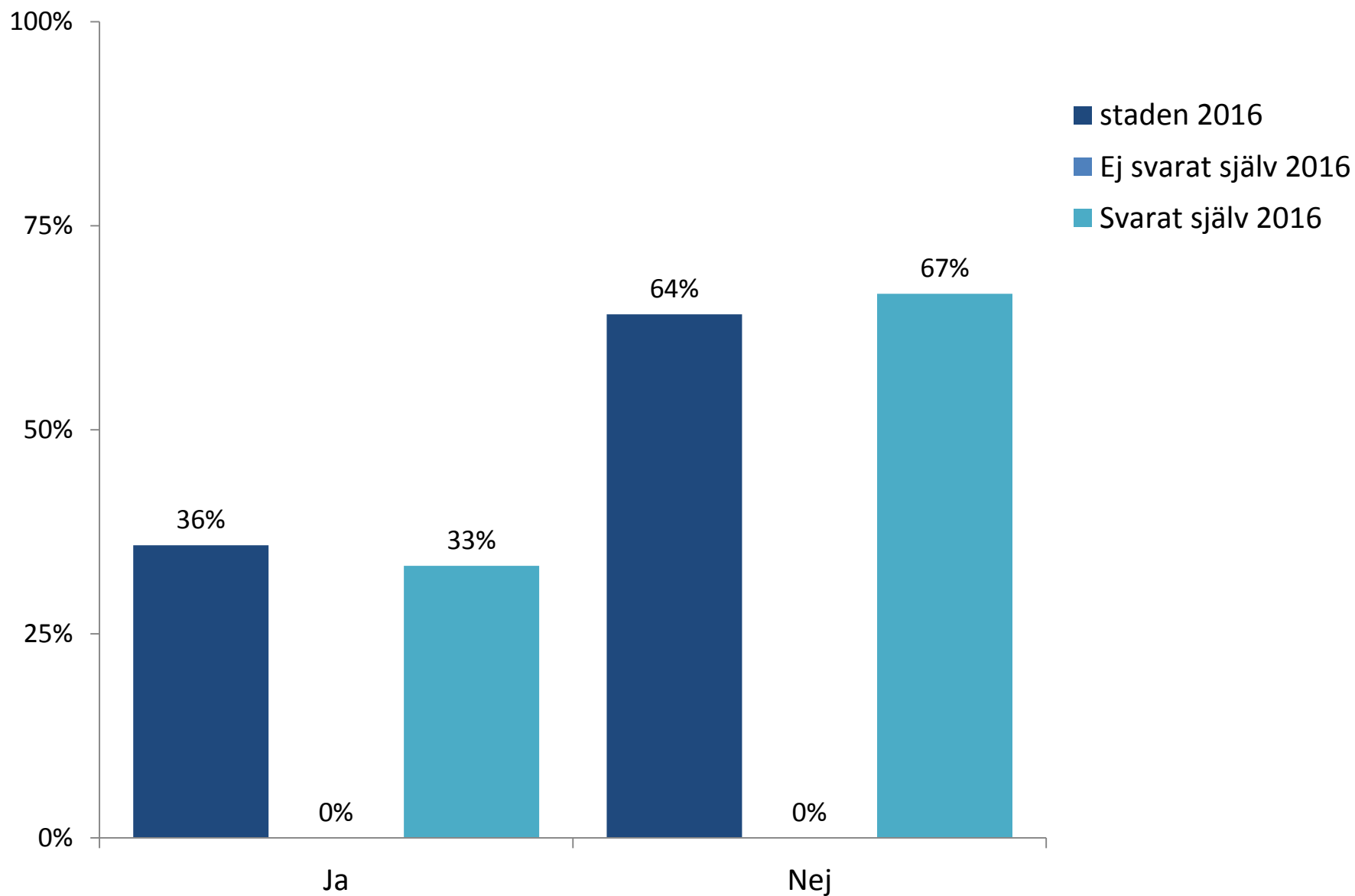
Maten: enbart de som har någon form av hjälp med maten har besvarat denna fråga

Andel





Är du beviljad promenad eller utevistelse?

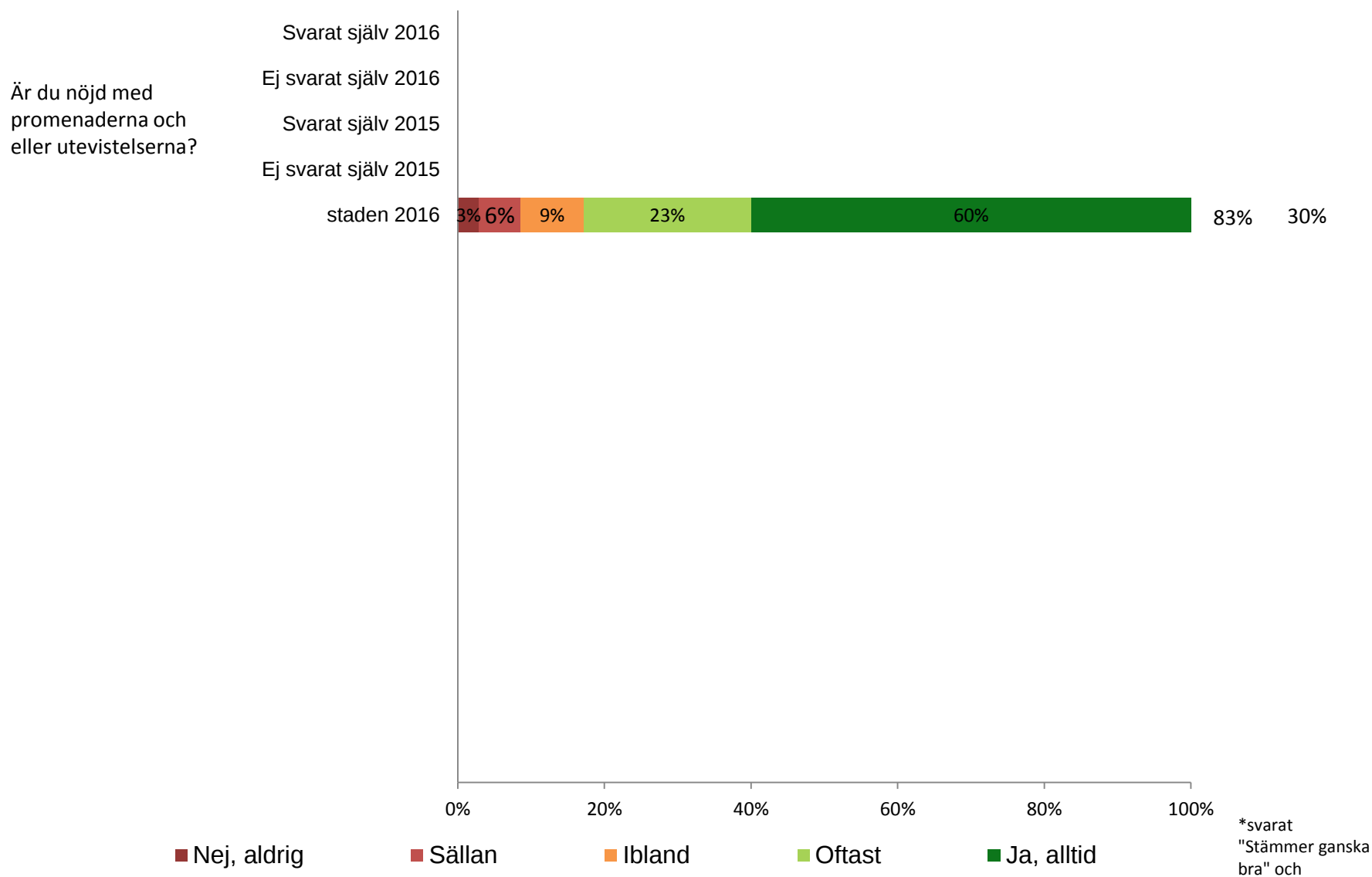




Sdn per svarsmetod

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

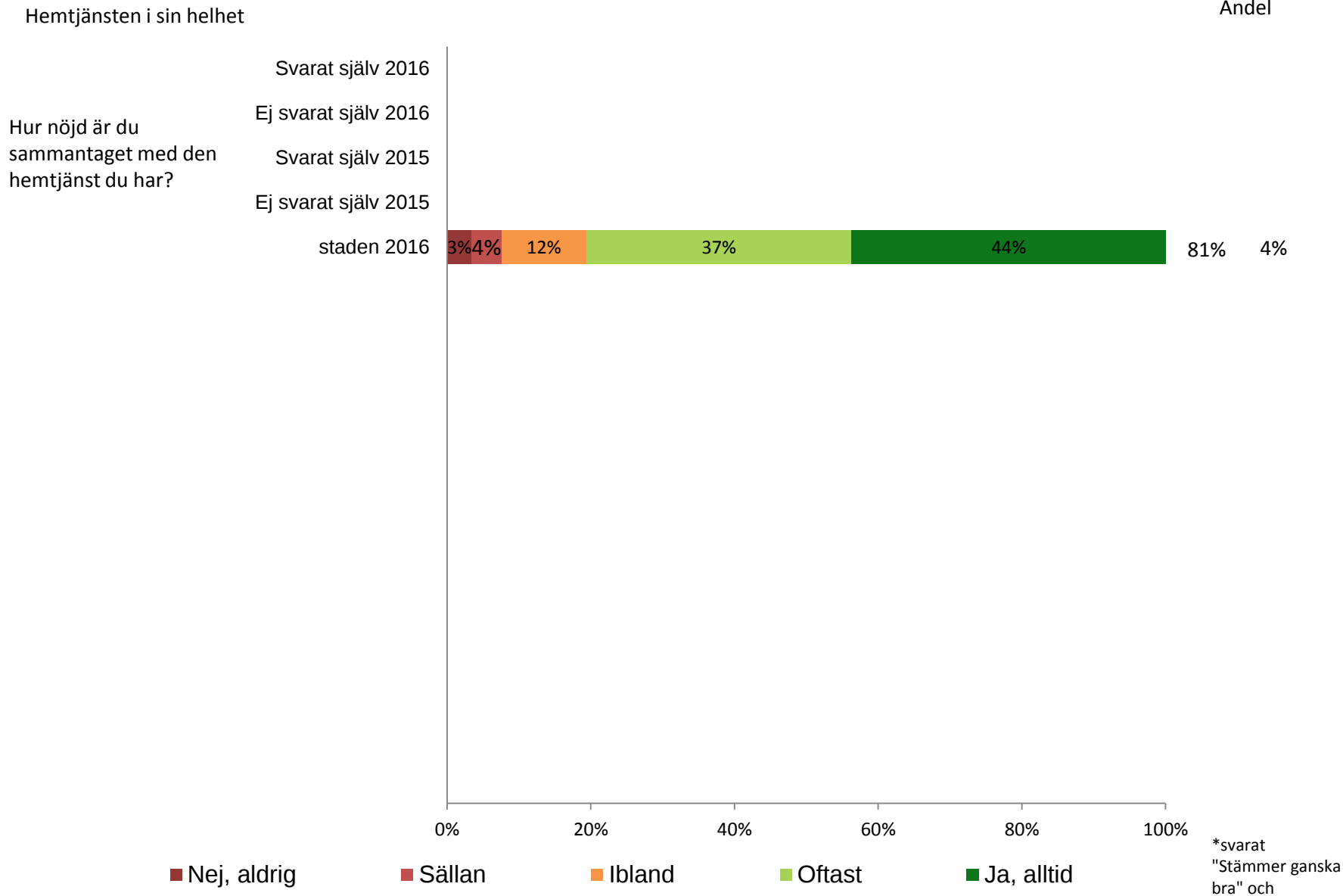
Andel





Sdn per svarsmetod

Andel





Sdn per svarsmetod

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Uppfyller hemtjänsten
dina behov av stöd och
hjälp?

Svarat själv 2016
Ej svarat själv 2016
Svarat själv 2015
Ej svarat själv 2015
staden 2016



0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Ja

■ Delvis

■ Nej

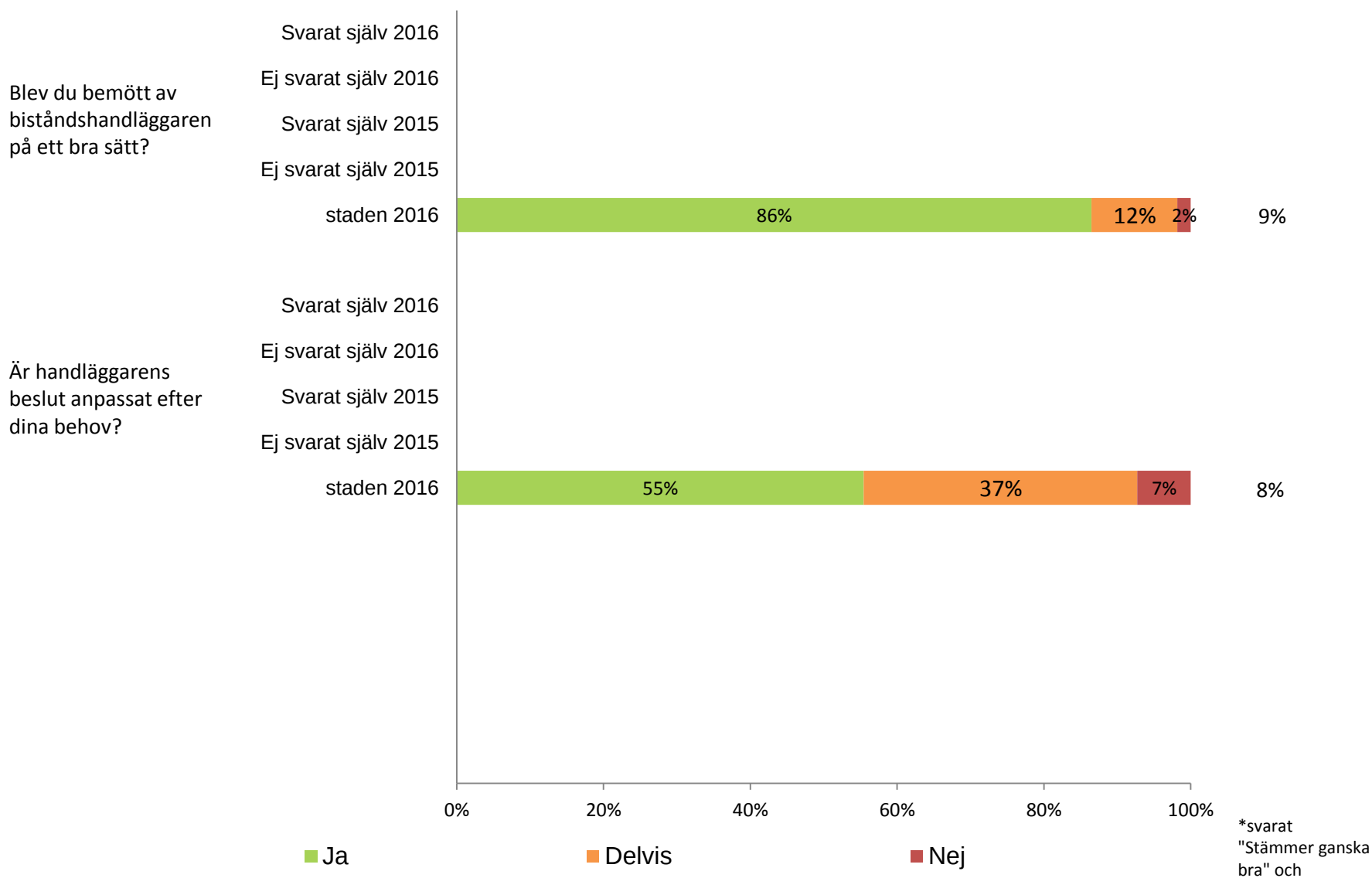
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



Sdn per svarsmetod

Kontakter med kommunen

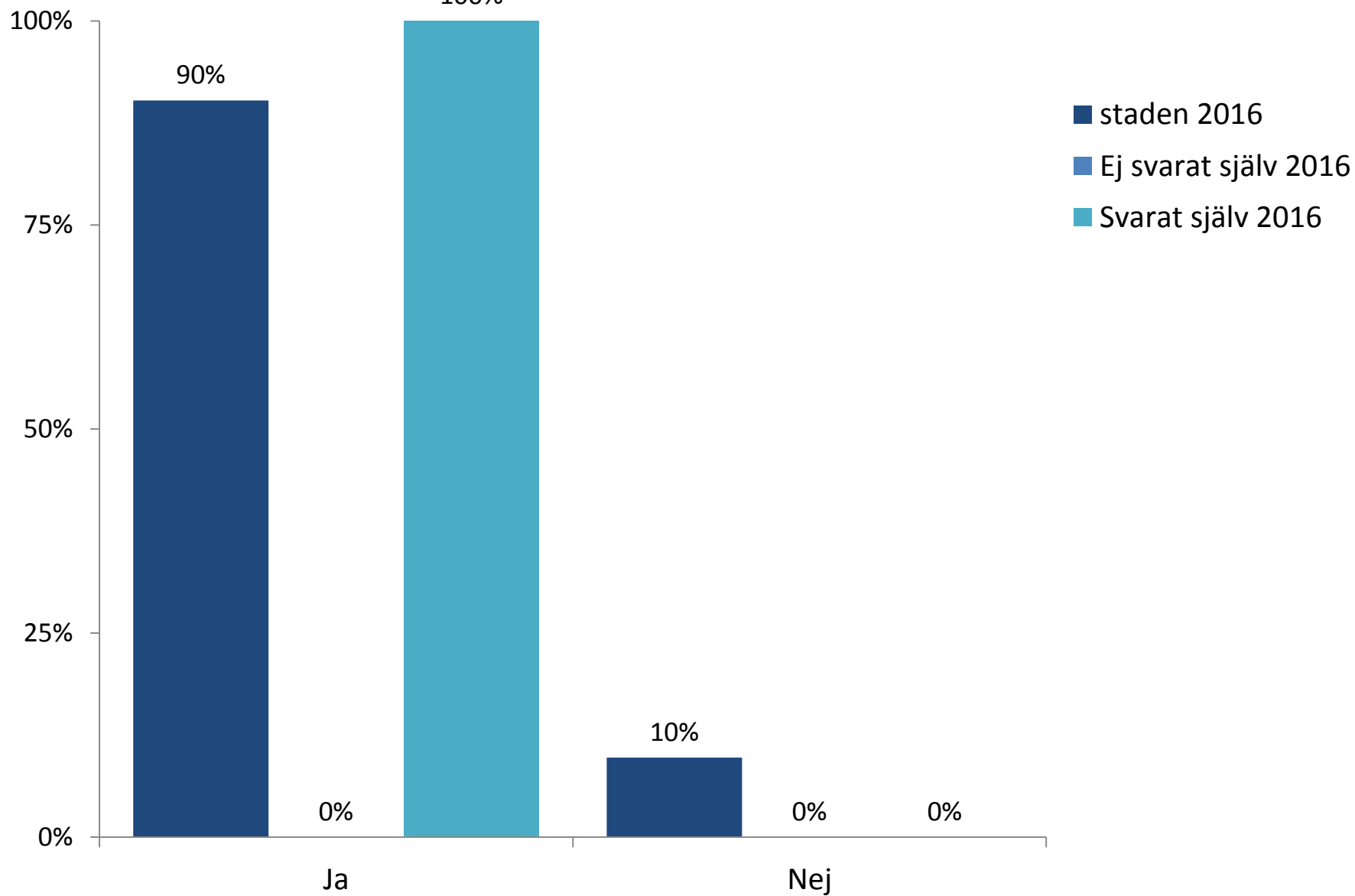
Andel





Vet du vilka insatser du är beviljad?

100%

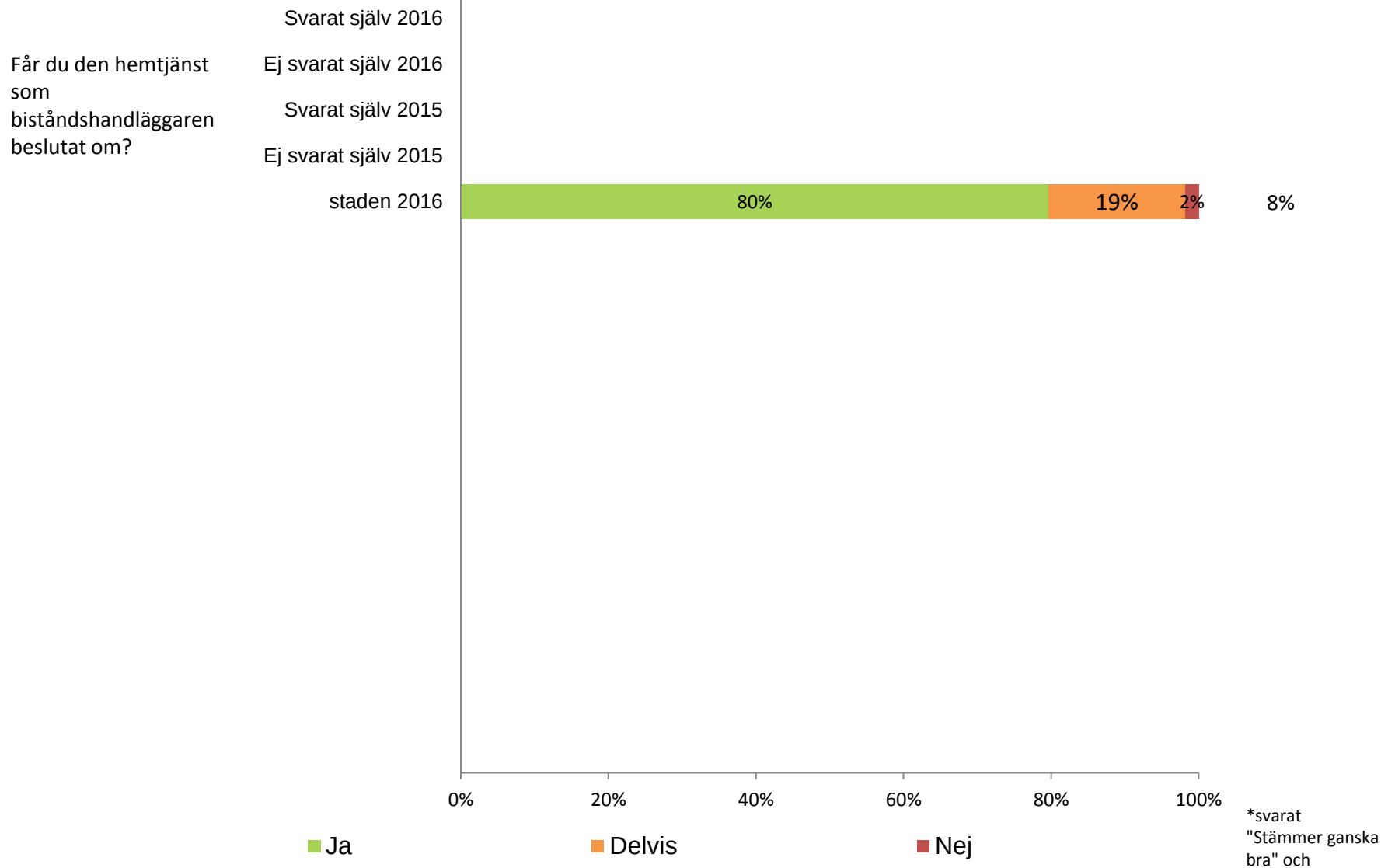




Sdn per svarsmetod

Kontakter med kommunen

Andel

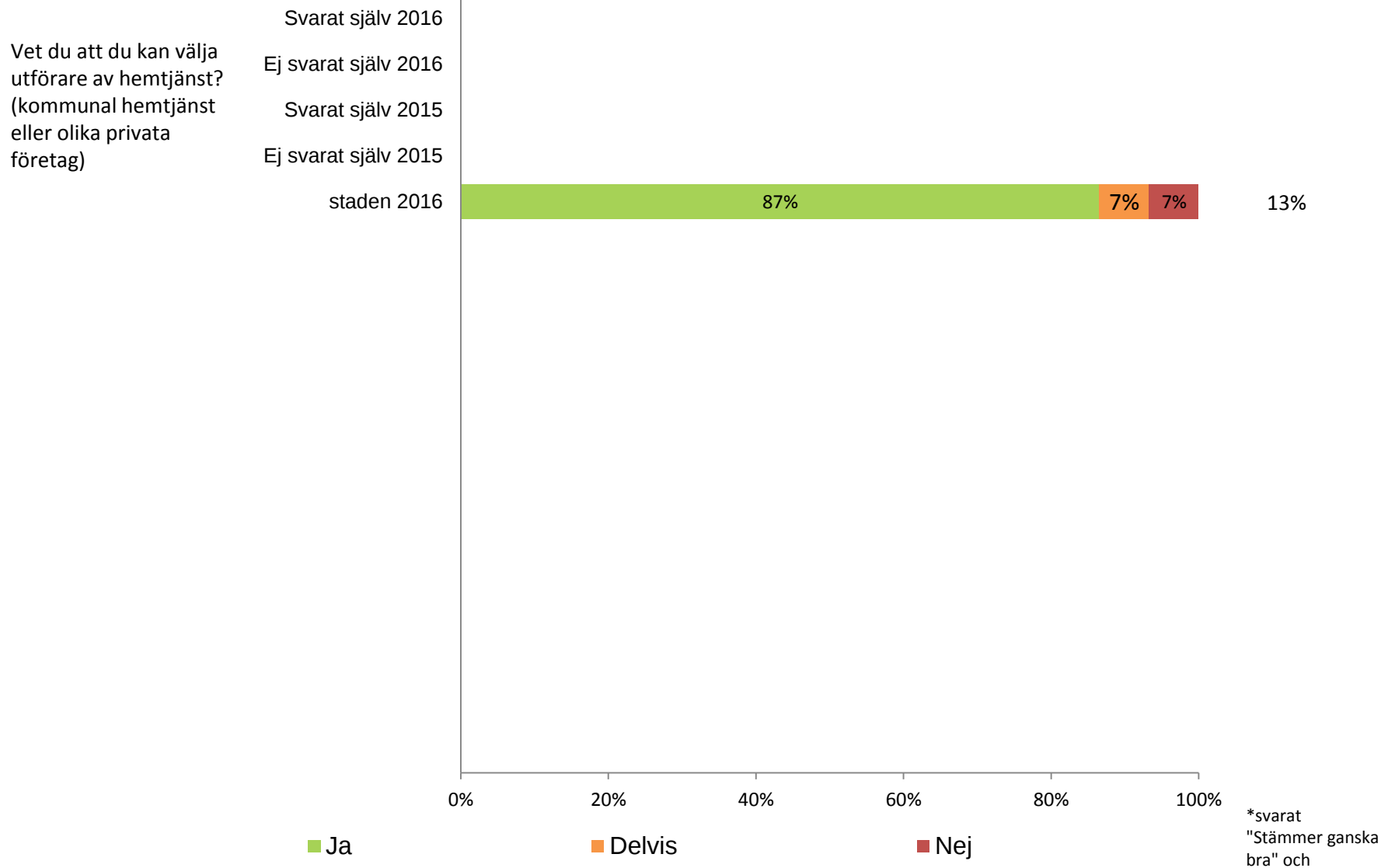




Sdn per svarsmetod

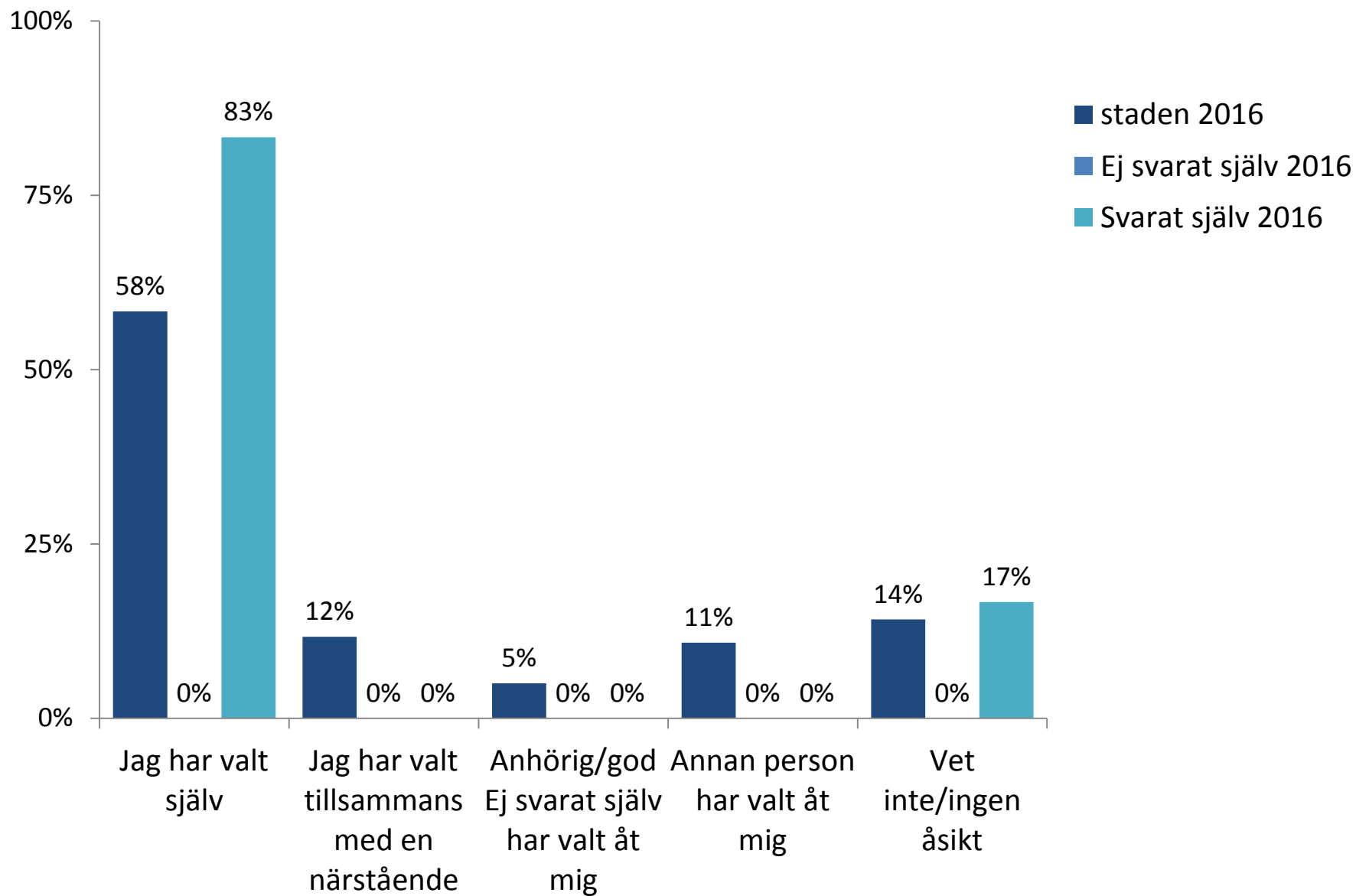
Kontakter med kommunen

Andel



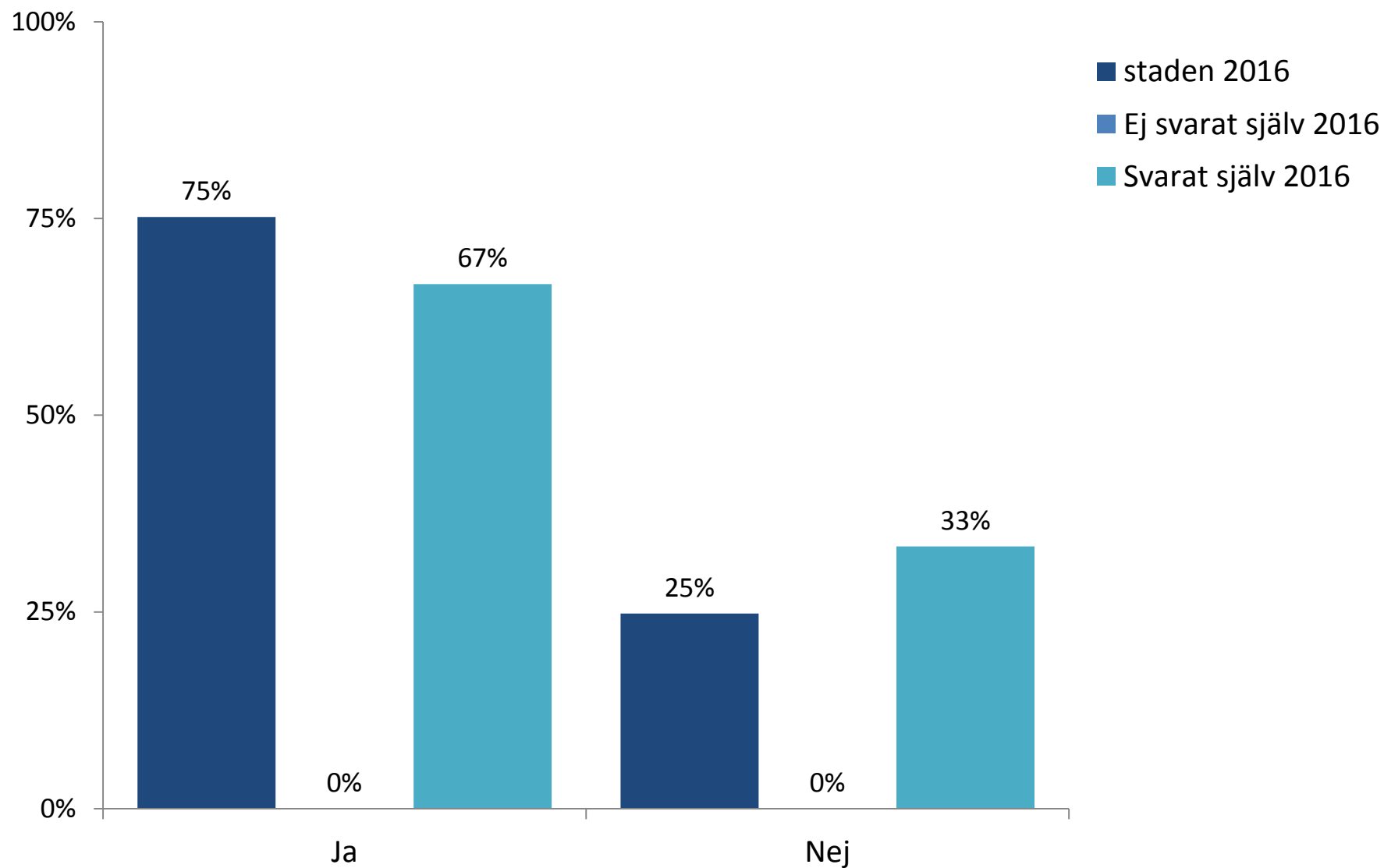


Vem har valt din hemtjänst?





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





Andel nöjda per utförare

Observera att dessa svar är baserade på de brukare som stadsdelsnämnden fattat beslut om.

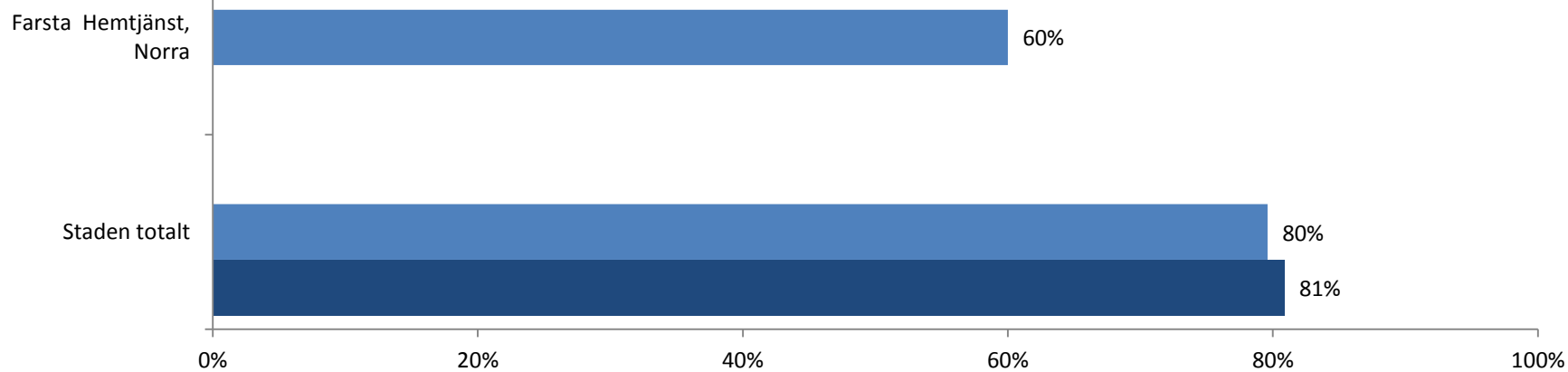
Enbart utförare med minst 5 svarande med beslut från denna stadsdelsnämnd redovisas.



Inflytande

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

2014
2015
2016





Inflytande

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

2014
2015
2016

Farsta Hemtjänst,
Norra

60%

Staden totalt

64%

63%

0%

20%

40%

60%

80%

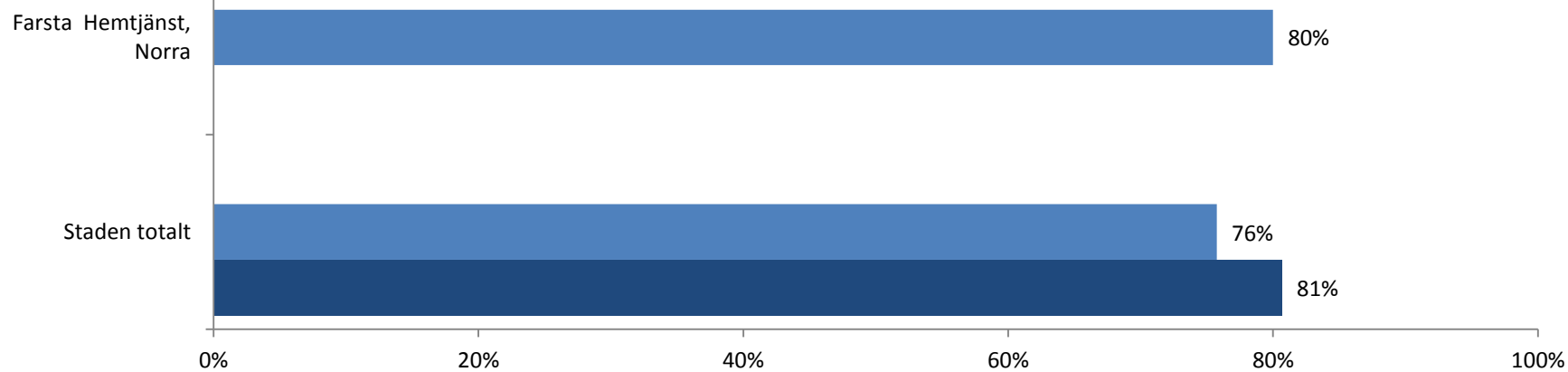
100%



Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

2014
2015
2016





Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?

2014
2015
2016

Farsta Hemtjänst,
Norra

Staden totalt

0% 20% 40% 60% 80% 100%

76%

84%



Hjälpens utförande

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

2014
2015
2016

Farsta Hemtjänst,
Norra

Staden totalt

0%

20%

40%

60%

80%

100%

54%

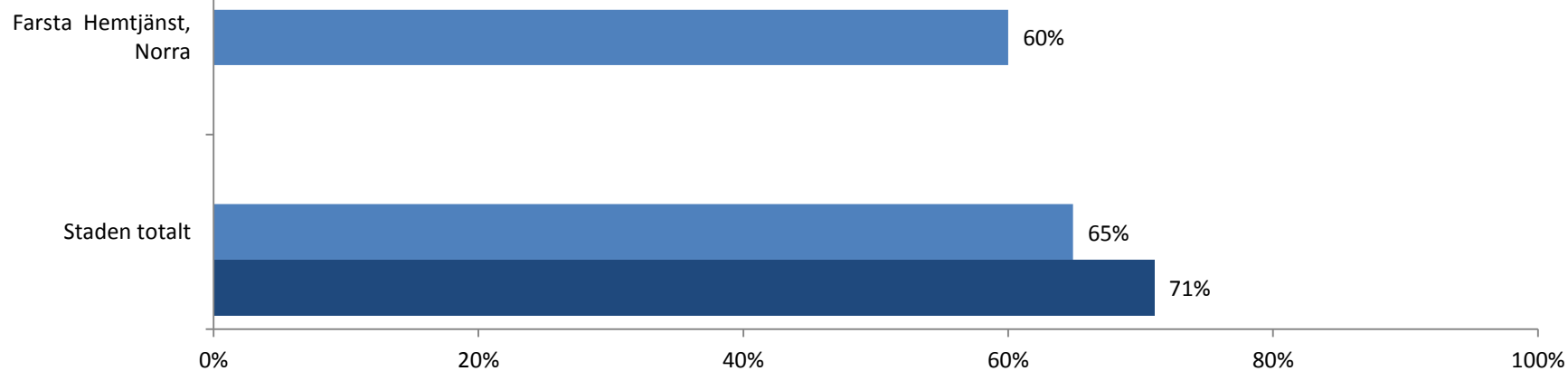
64%



Hjälpens utförande

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

2014
2015
2016





Bemötande

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

2014
2015
2016

Farsta Hemtjänst,
Norra

80%

Staden totalt

88%

90%

0%

20%

40%

60%

80%

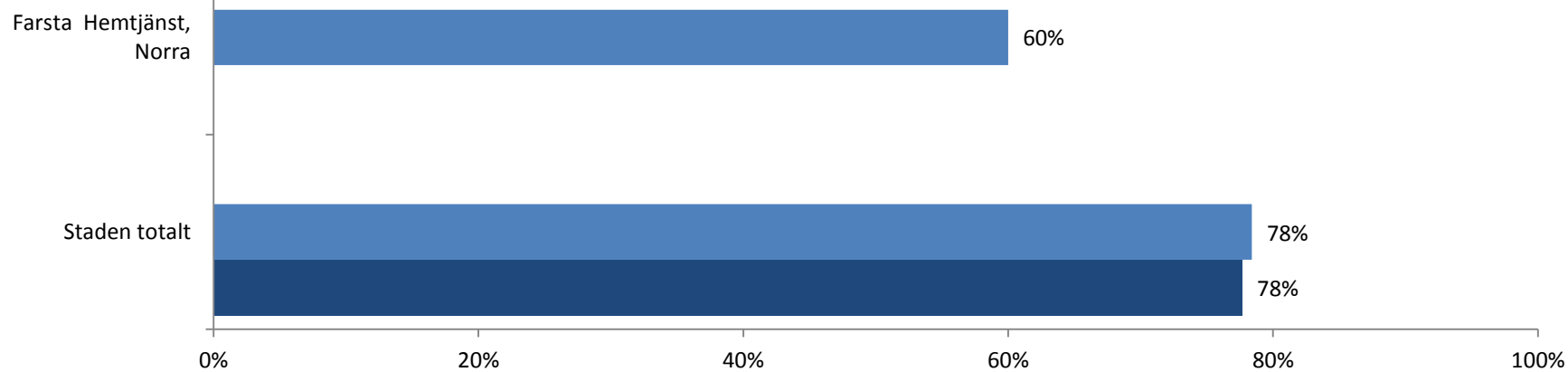
100%



Trygghet

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

2014
2015
2016





Maten

2014
2015
2016

Smakar maten bra?

Farsta Hemtjänst,
Norra

Staden totalt

0%

20%

40%

60%

80%

100%

83%

88%



Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

2014
2015
2016

Farsta Hemtjänst,
Norra

Staden totalt

0%

20%

40%

60%

80%

100%

64%

83%



Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

2014
2015
2016

