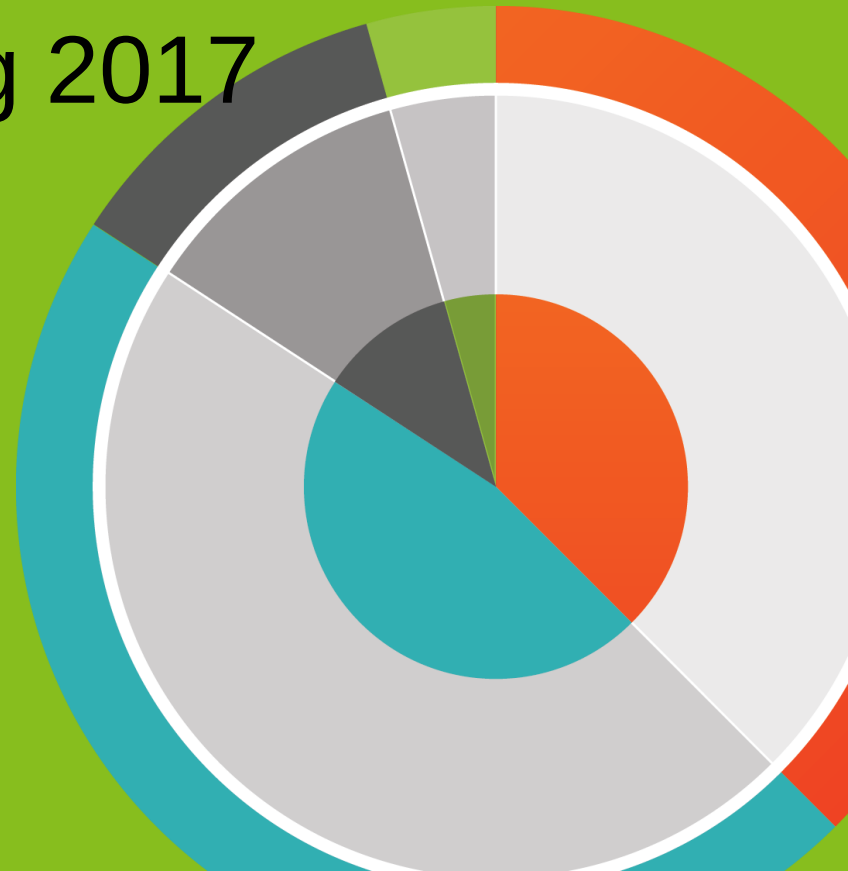




ENKÄTFABRIKEN

Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2017

Stockholm Stad





Stockholm stad

Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2017

Hemtjänsten



Presentation

- Om undersökningen
- Svarsfrekvens och bakgrundsfrågor
- Resultat
 - Index nöjdhet
 - Resultat per fråga över tid
 - Resultat per regiform
 - Resultat per kön
 - 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 verksamhetskod 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 24 mars - 7 augusti 2017.
- 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 581 svar vilket ger en svarsprocent på 46%. 30% av svaren är från egen regi, resterande 70% är från privata utförare.
- 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, Cecilia Helander, cecilia.helander@enkatfabriken.se



Frågorna i enkäten

1. Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?
2. Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?
3. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?
4. Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?
5. Har du en genomförandeplan?
6. Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?
7. Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?
8. Brukar personalen komma på avtalad tid?
9. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?
10. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)
11. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?
12. Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?
13. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?
14. Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?
15. Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?
16. Smakar maten bra?
17. Är du beviljad promenad eller utevistelse?
18. Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?
19. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?
20. Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?
21. Har du berättat om det som hänt för personalen?
22. Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre?
23. Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?
24. Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?
25. Vet du vilka insatser du är beviljad?
26. Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?
27. Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (Kommunal hemtjänst eller olika privata företag)
28. Vem har valt din hemtjänst?
29. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?
30. Hur ofta får du hemtjänst?
31. Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?
32. Har du svarat på frågorna själv?



Svarsfrekvens

	Urval 2017	Antal svar 2017	Svarsfrekvens 2017	Urval 2016	Antal svar 2016	Svarsfrekvens 2016
Bromma	63	29	46%	59	27	46%
Enskede-Årsta-Vantör	133	65	49%	119	68	57%
Farsta	90	43	48%	97	44	45%
Hägersten-Liljeholmen	95	47	49%	100	57	57%
Hässelby-Vällingby	128	59	46%	134	63	47%
Kungsholmen	84	36	43%	79	30	38%
Norrmalm	46	17	37%	42	22	52%
Rinkeby-Kista	143	65	45%	175	74	42%
Skarpnäck	77	48	62%	81	36	44%
Skärholmen	101	53	52%	88	42	48%
Socialförvaltningen	7	3	43%	9	2	22%
Spånga-Tensta	80	29	36%	84	29	35%
Södermalm	133	61	46%	154	65	42%
Älvsjö	28	10	36%	30	12	40%
Östermalm	42	16	38%	47	20	43%
Man	520	242	47%	556	249	45%
Kvinna	730	339	46%	742	342	46%
Egen regi	363	172	47%	325	131	40%
Privat regi	887	409	46%	969	460	47%
Staden totalt	1250	581	46%	1298	591	46%



Sammanfattning av resultatet

Svarsfrekvensen i årets undersökning är samma som föregående år, 46 %.

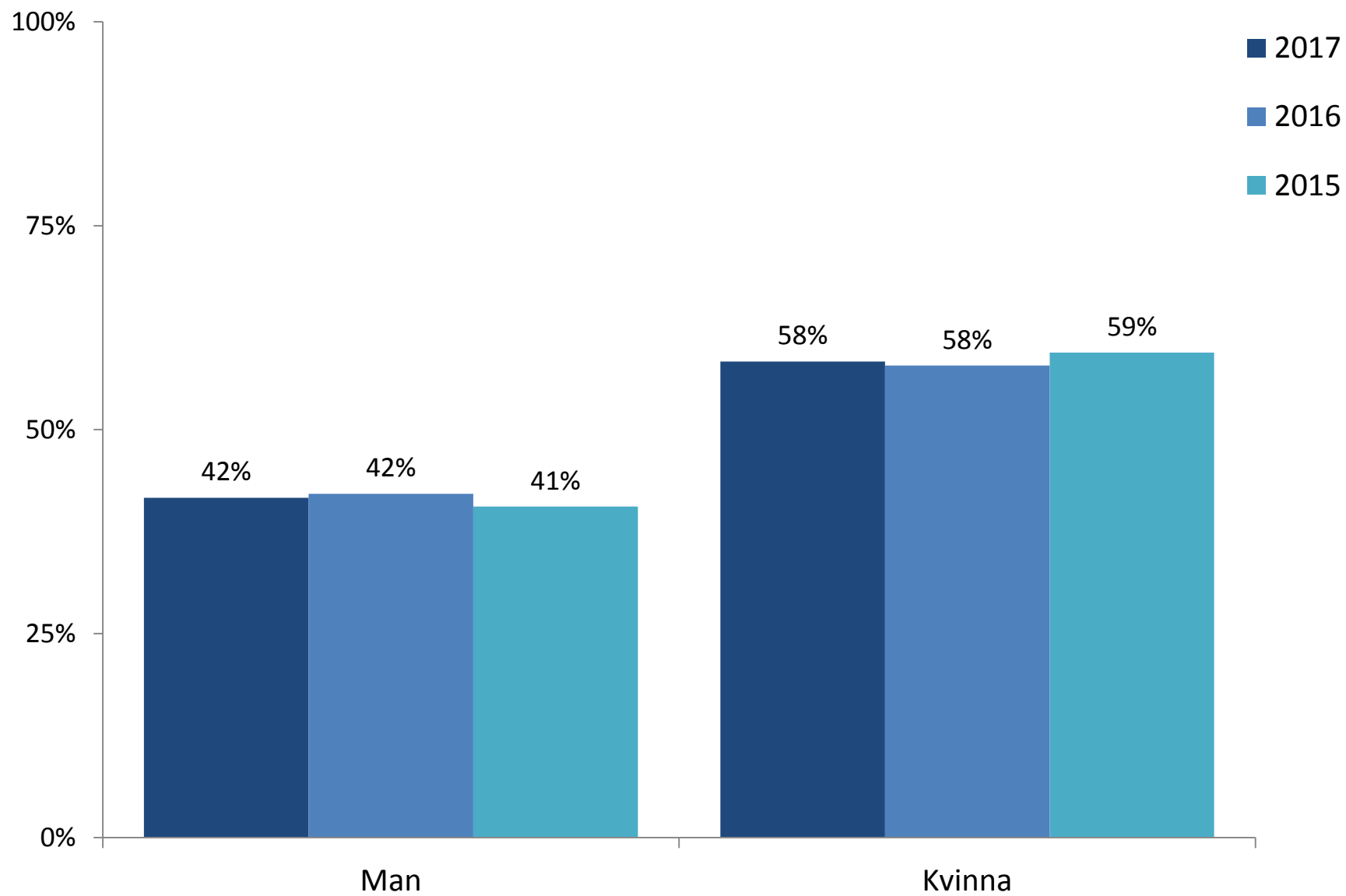
Ett index för nöjdhet har skapats utifrån fem frågor (Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras? Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt? Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten? Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?). Enligt detta index är resultatet något lägre i år än föregående år, 80 % nöjda i år mot 85 % 2016.

Vid en jämförelse med föregående års resultat syns en viss negativ utveckling i ett antal frågor. Exempelvis är 75 % sammantaget nöjda med den hemtjänst de har. År 2016 var samma siffra 82 %.

Resultatet varierar mellan de olika stadsdelsnämnderna. Norrmalm utmärker sig dock med högst resultat i flertalet frågor och är den stadsdelsnämnd där störst andel, totalt 94 %, svarat att de är nöjda med den hemtjänst de har. Den stadsdelsnämnd som har högst svarsfrekvens är Skarpnäck, med 62 % svarande.

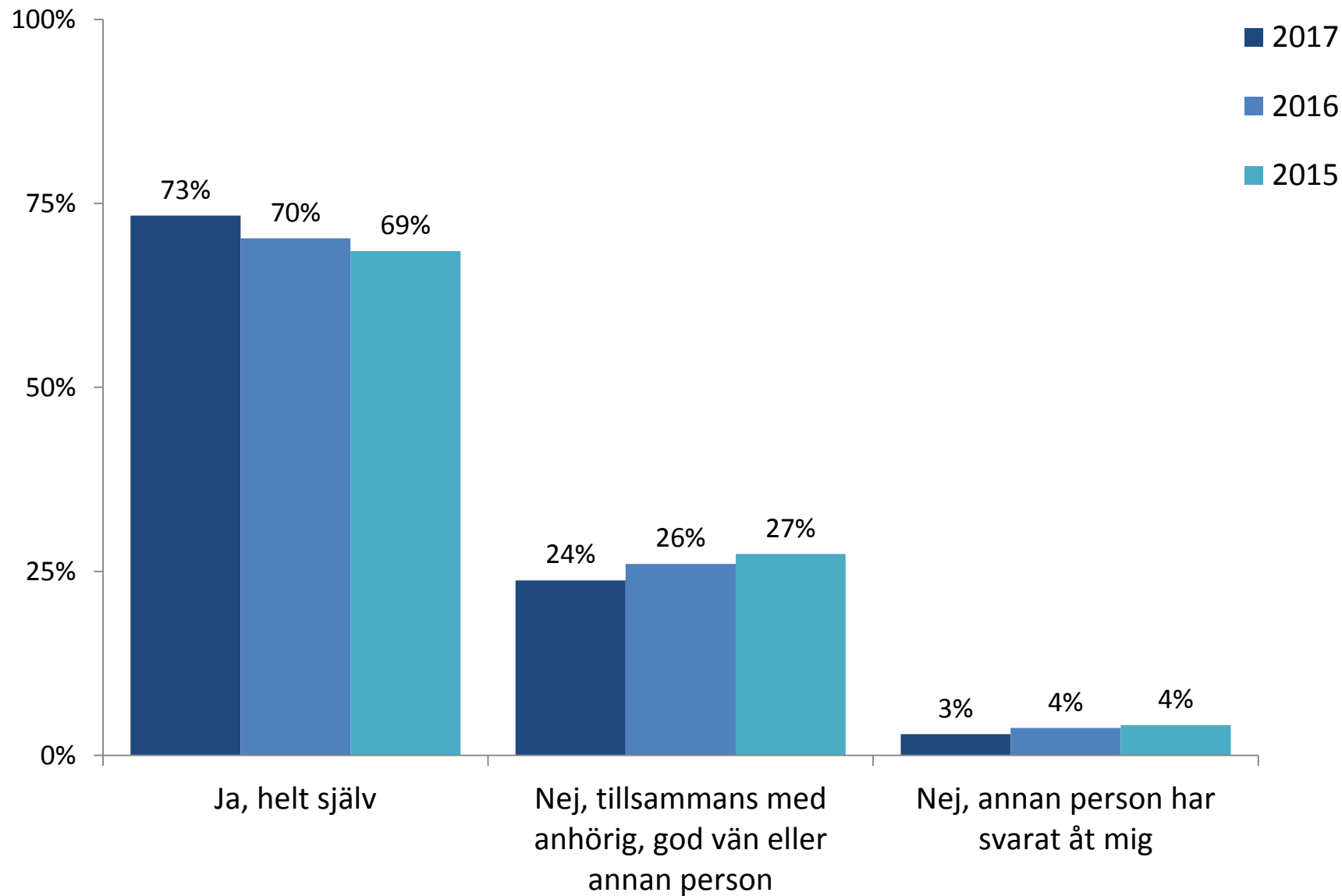


Kön



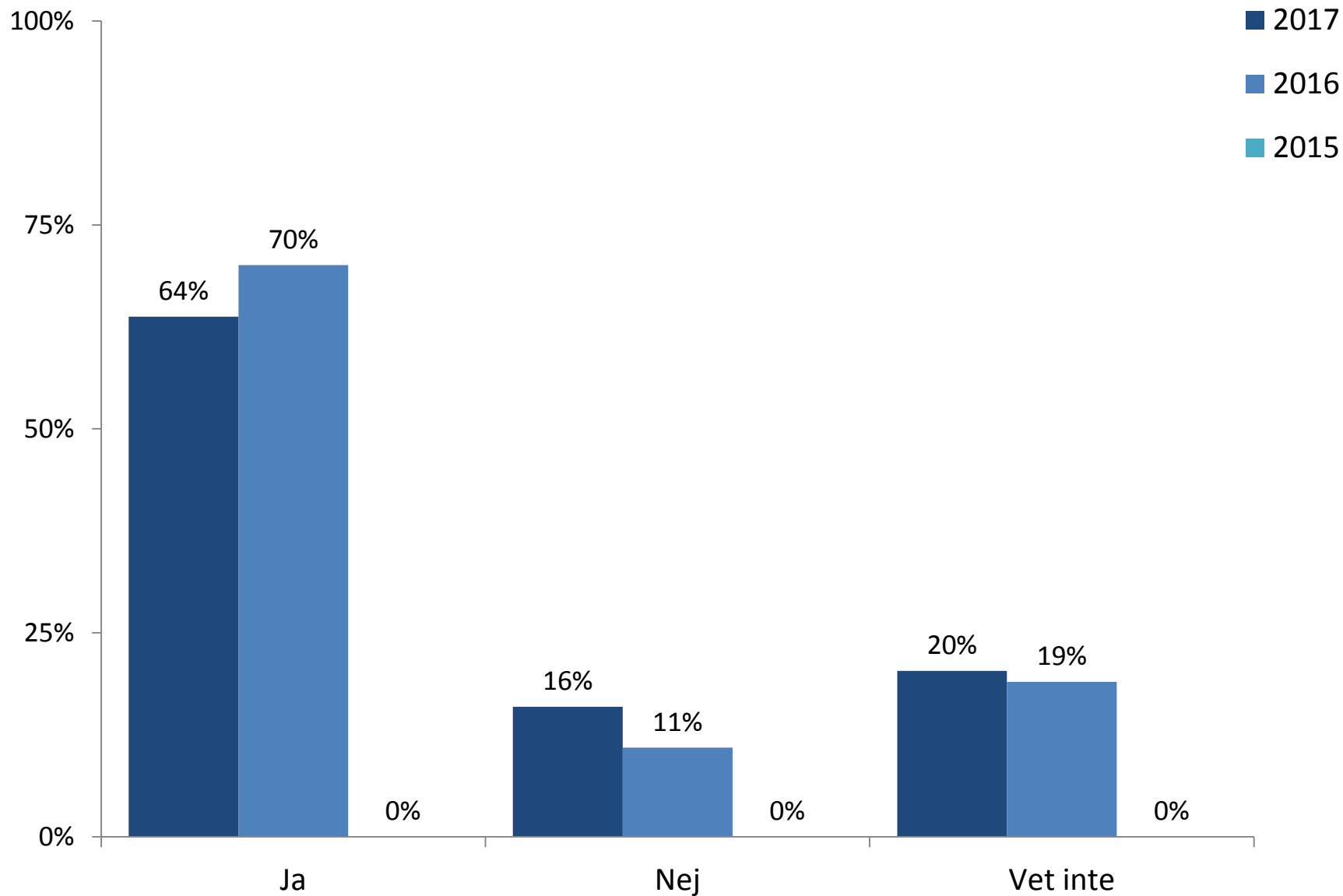


Har du svarat på frågorna själv?



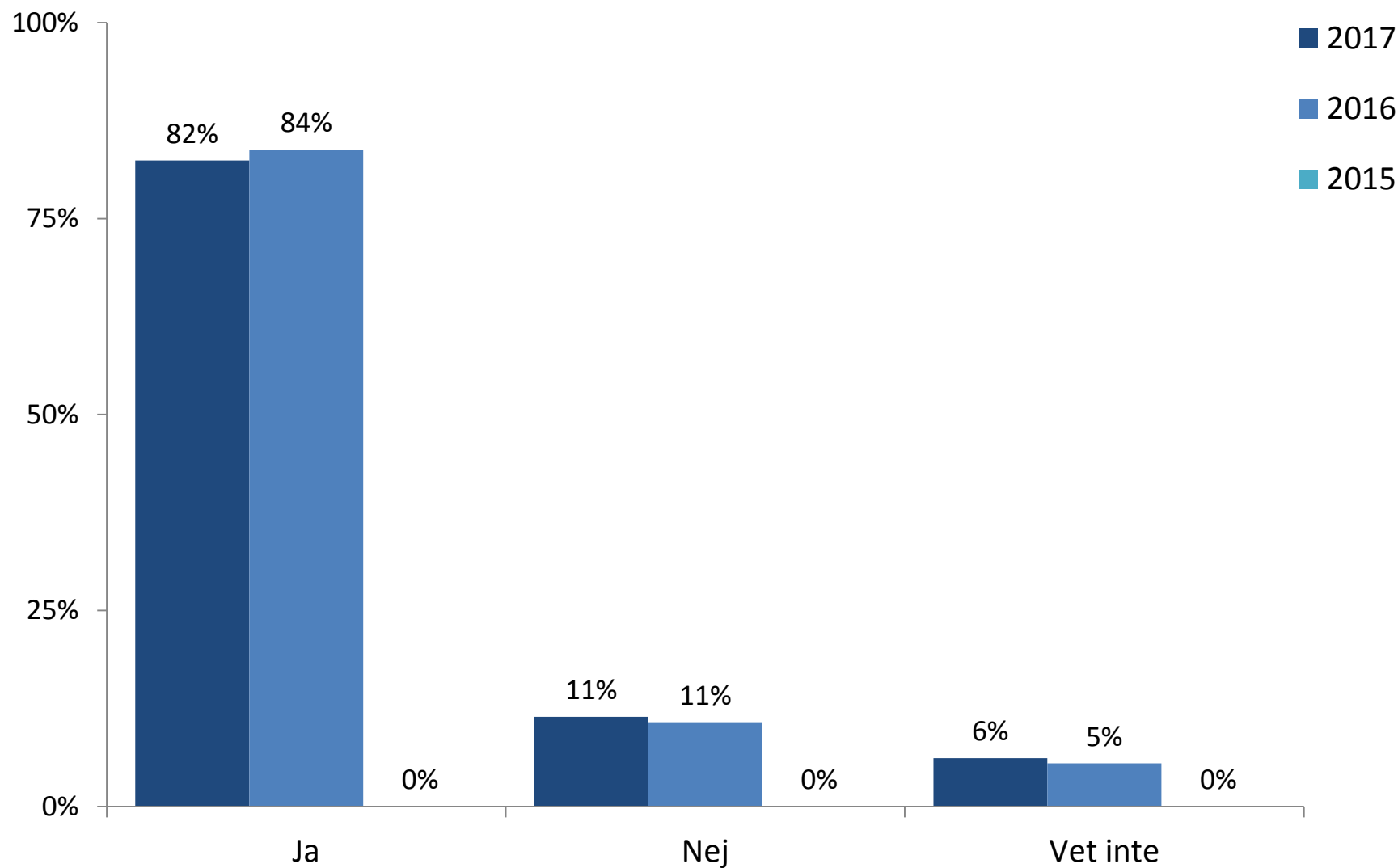


Har du en genomförandeplan?



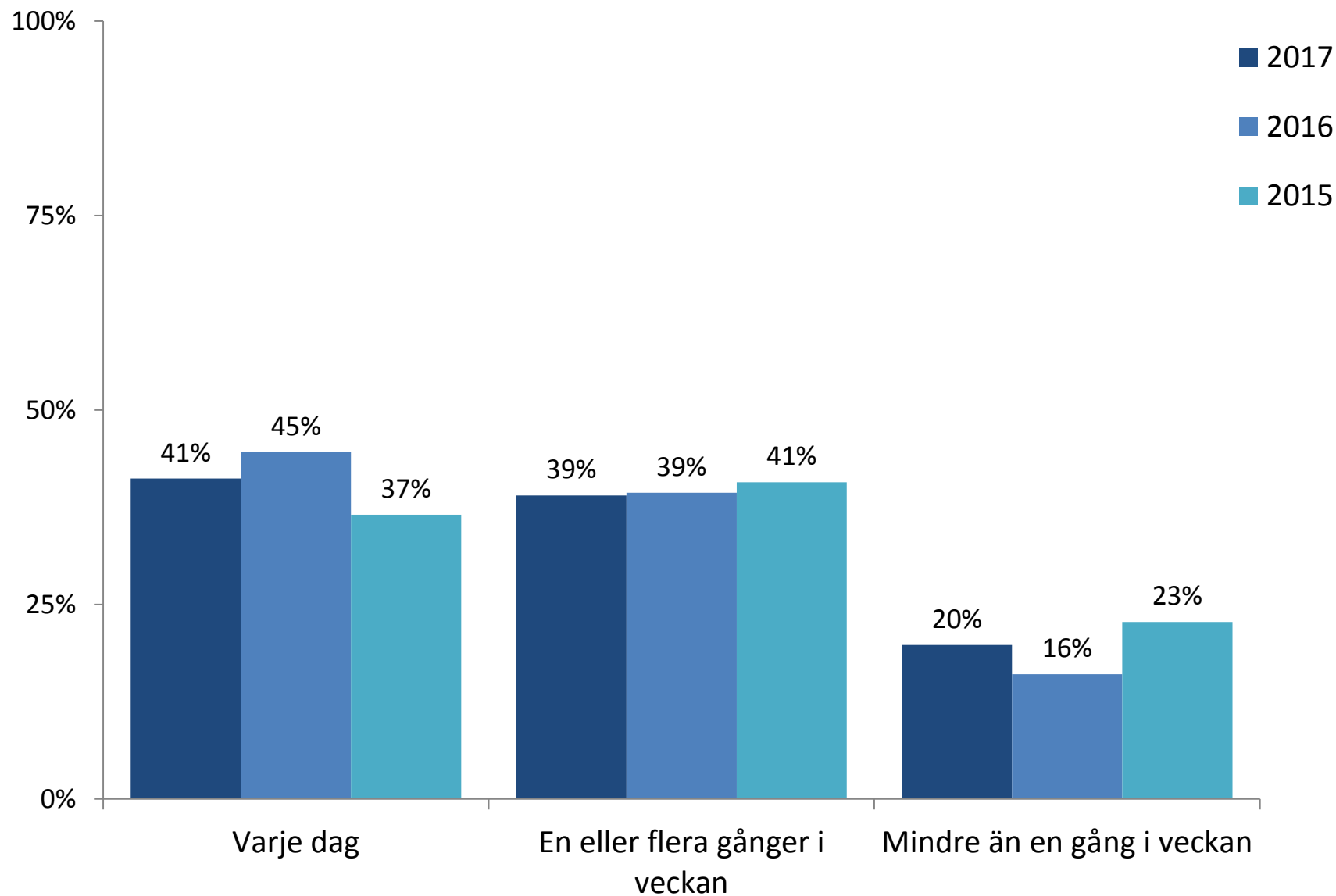


Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



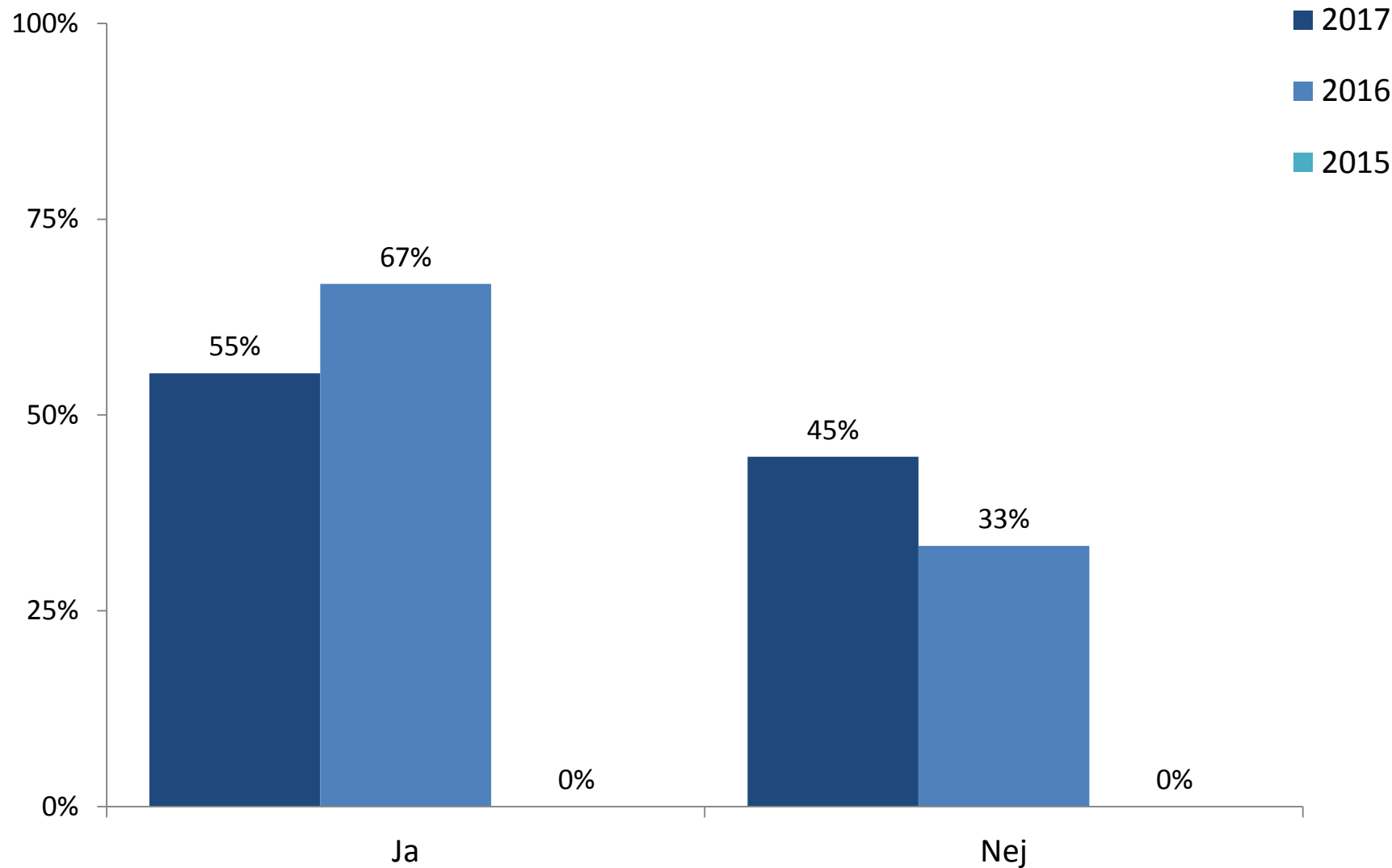


Hur ofta får du hemtjänst?



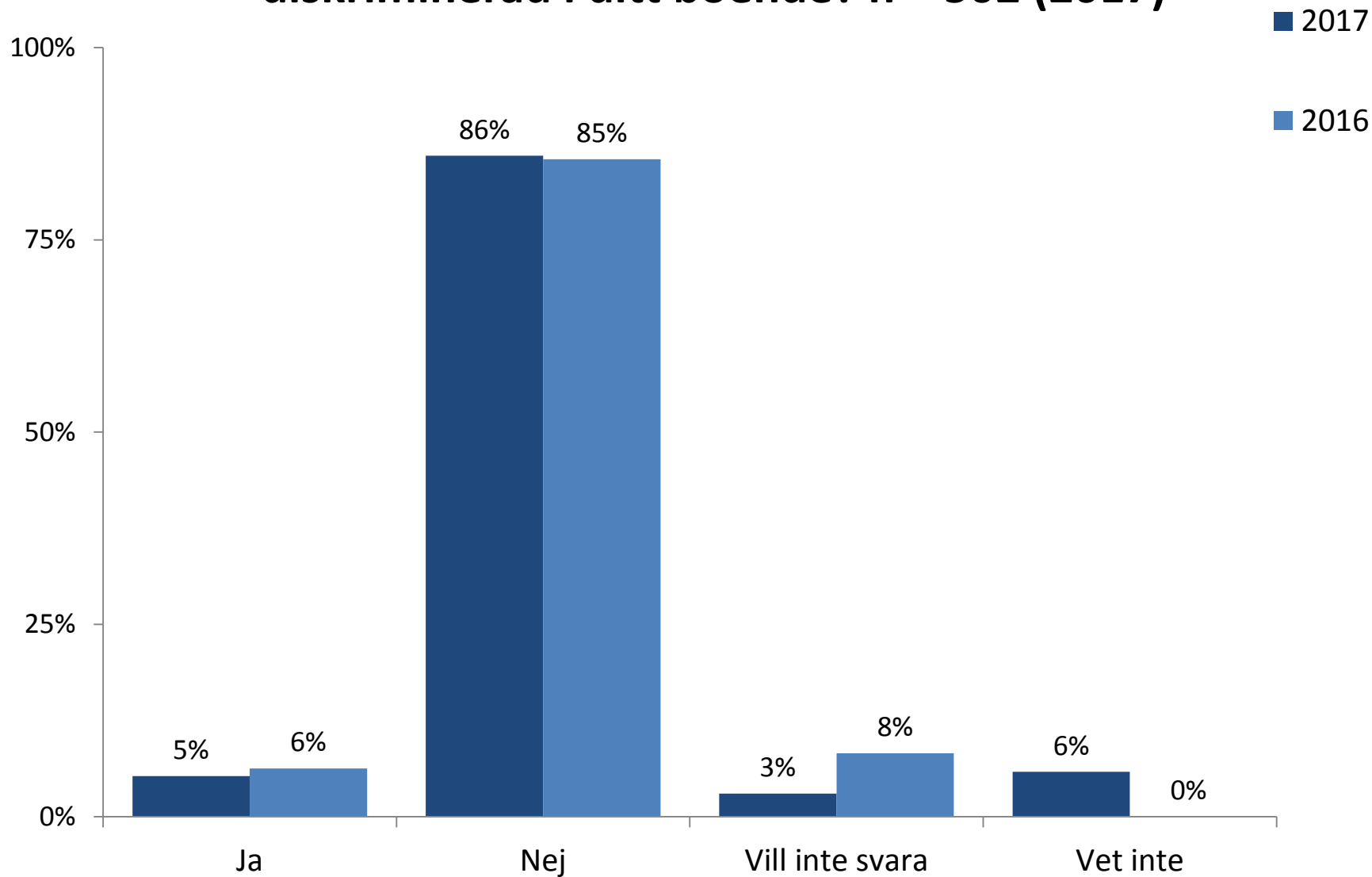


Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?



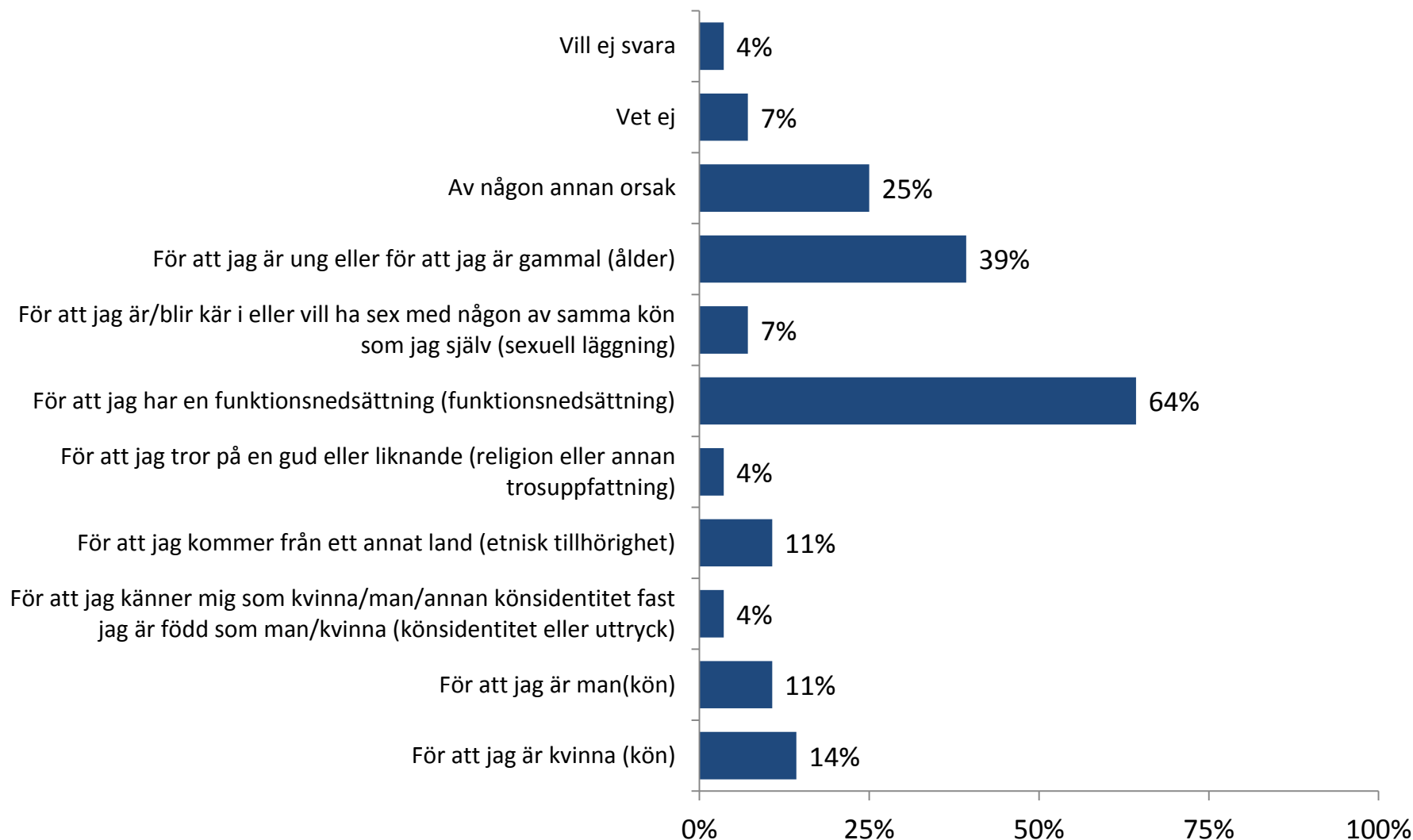


Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende? n = 502 (2017)





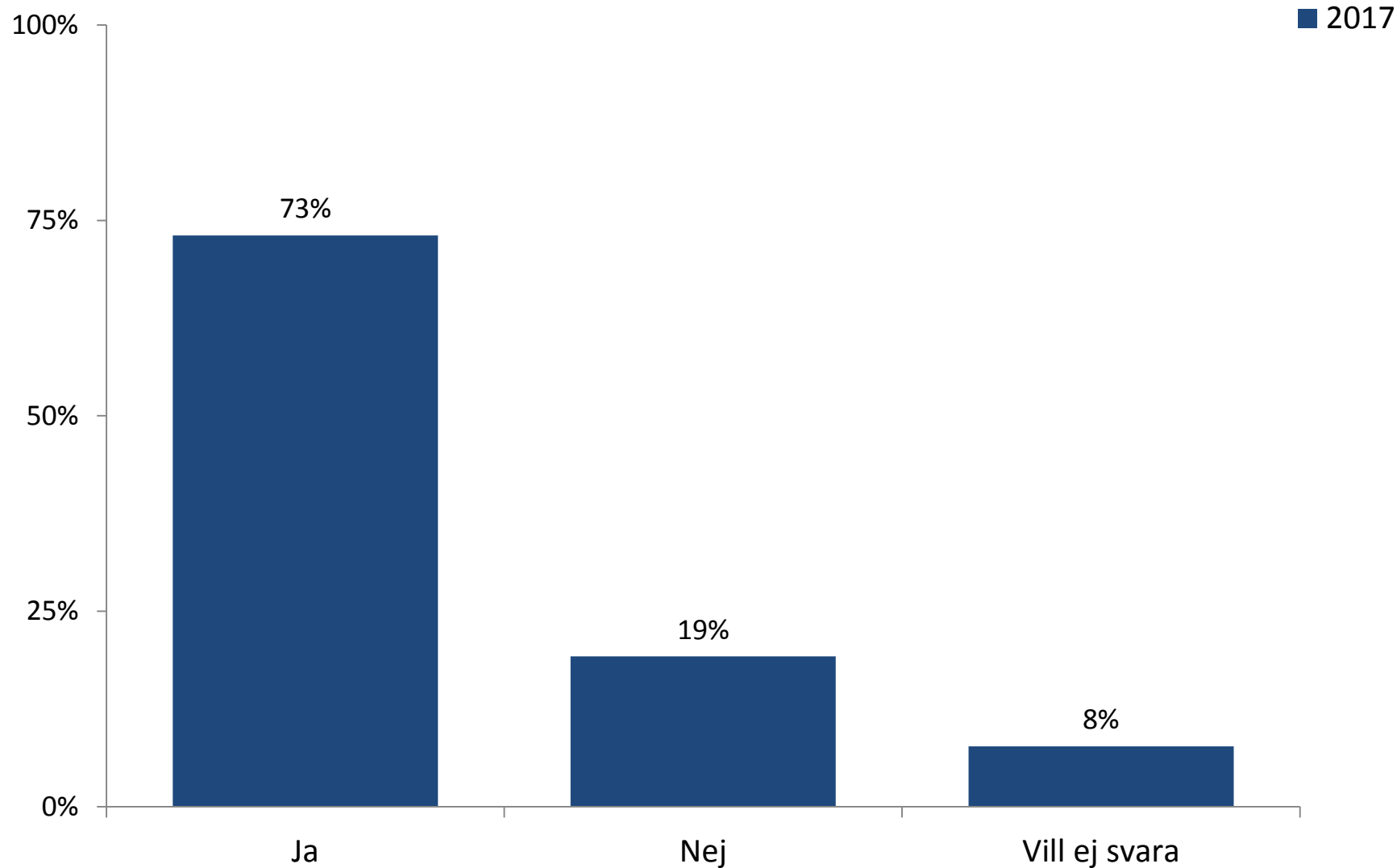
Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad? n = 348





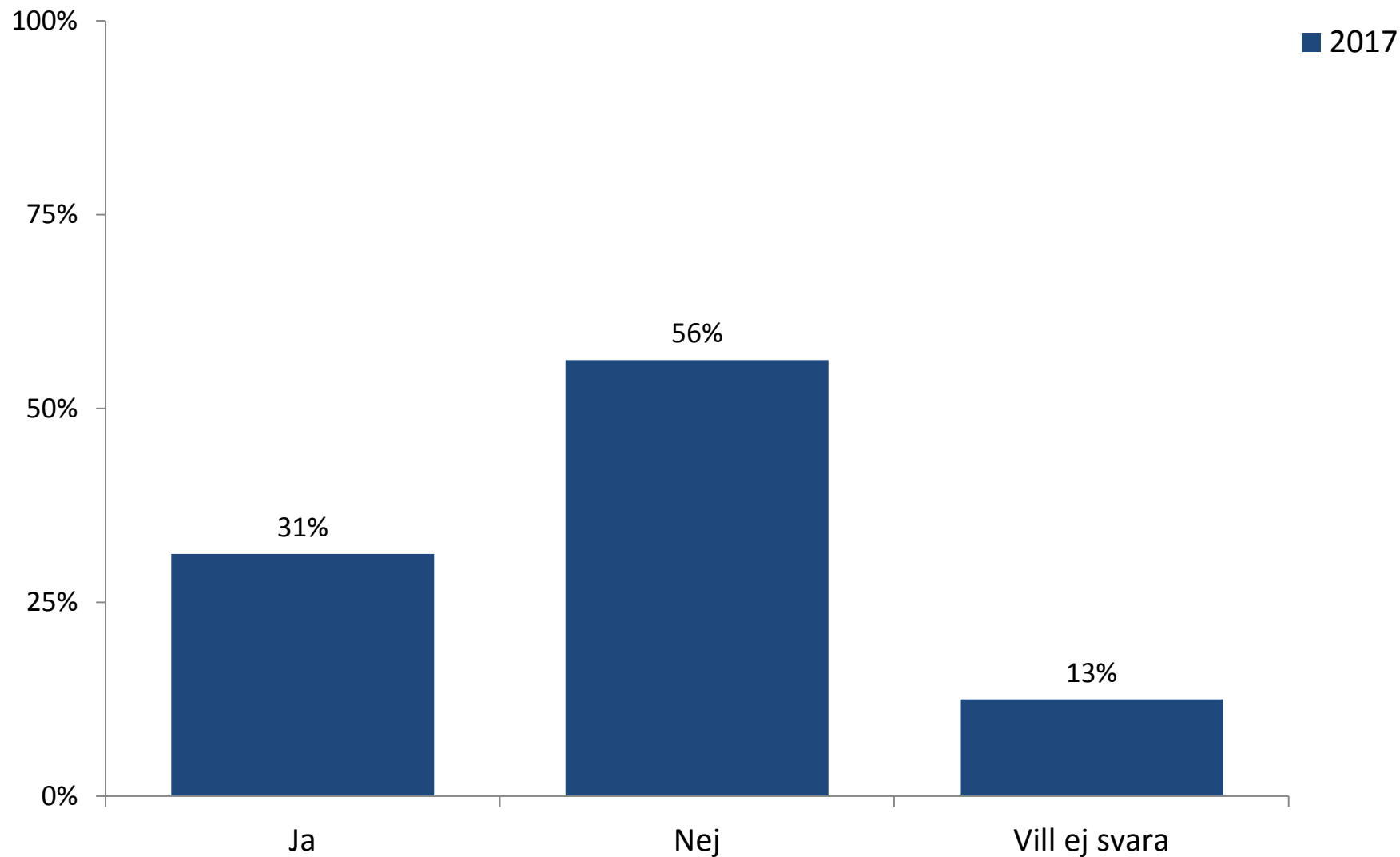
Har du berättat om det som hänt för personalen?

n = 26 (2017)





Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre? n = 16 (2017)





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?

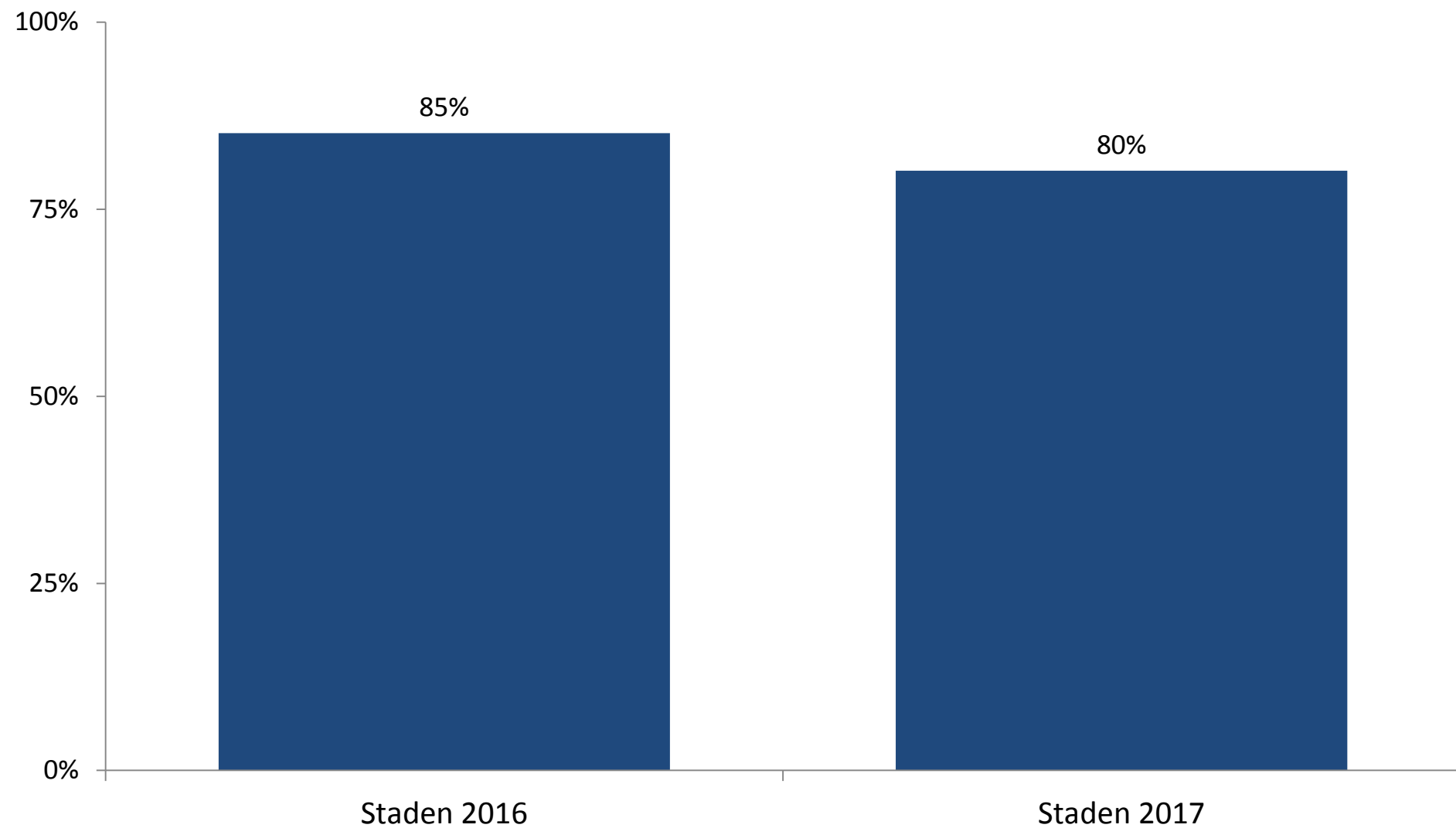
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?

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

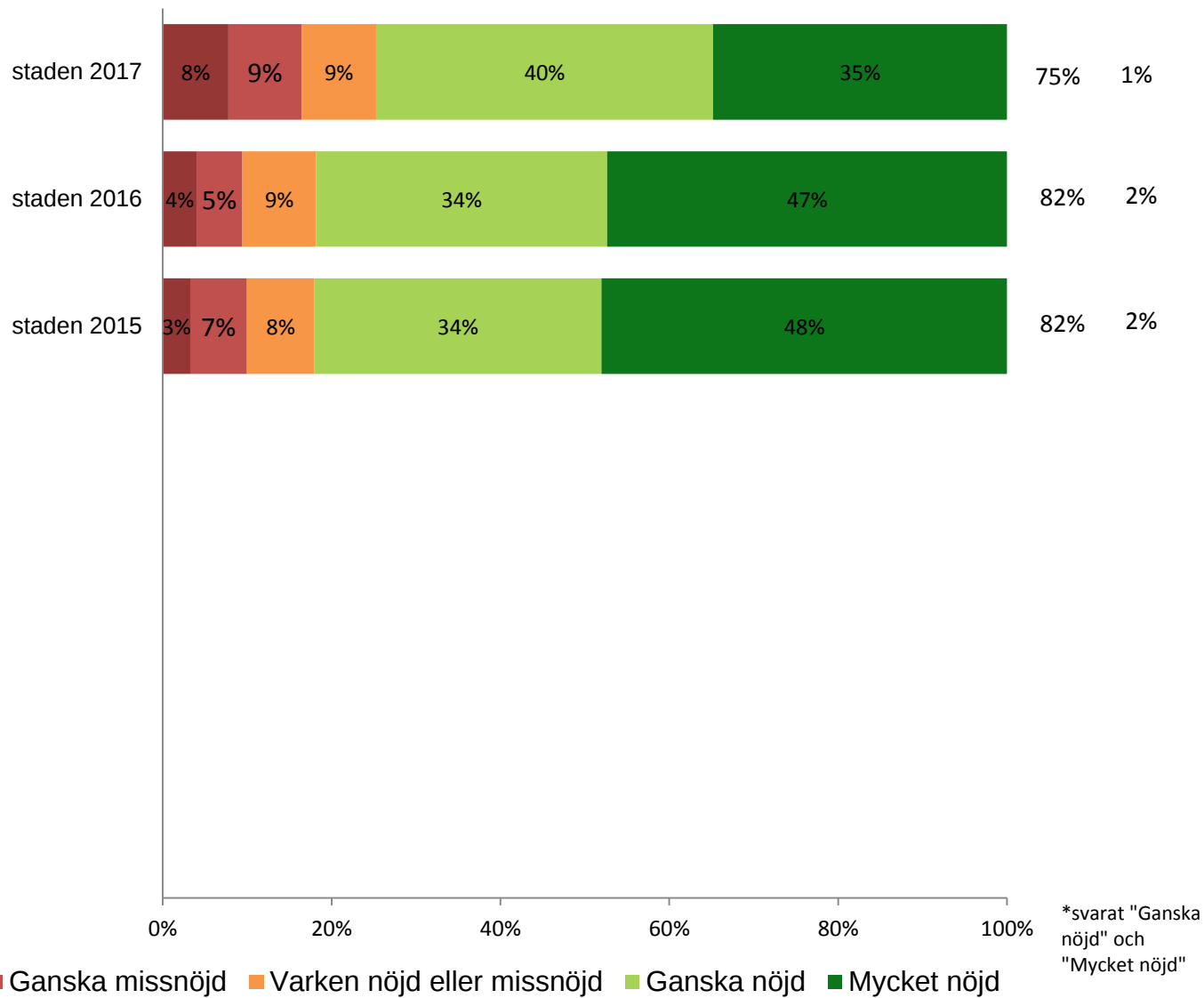


Staden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du sammantaget
med den hemtjänst du har?





Andel
Vet ej

Staden per år

Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina behov av
stöd och hjälp?



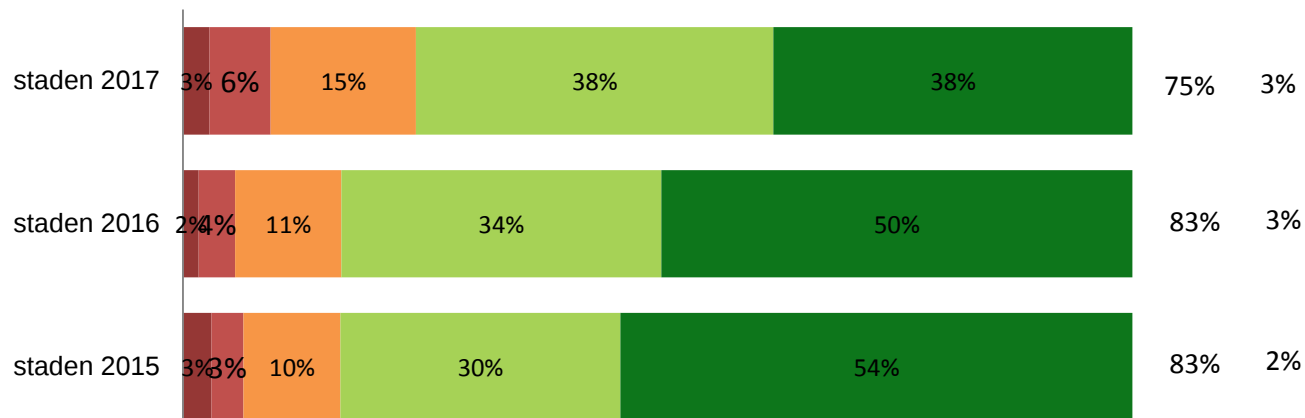


Staden per år

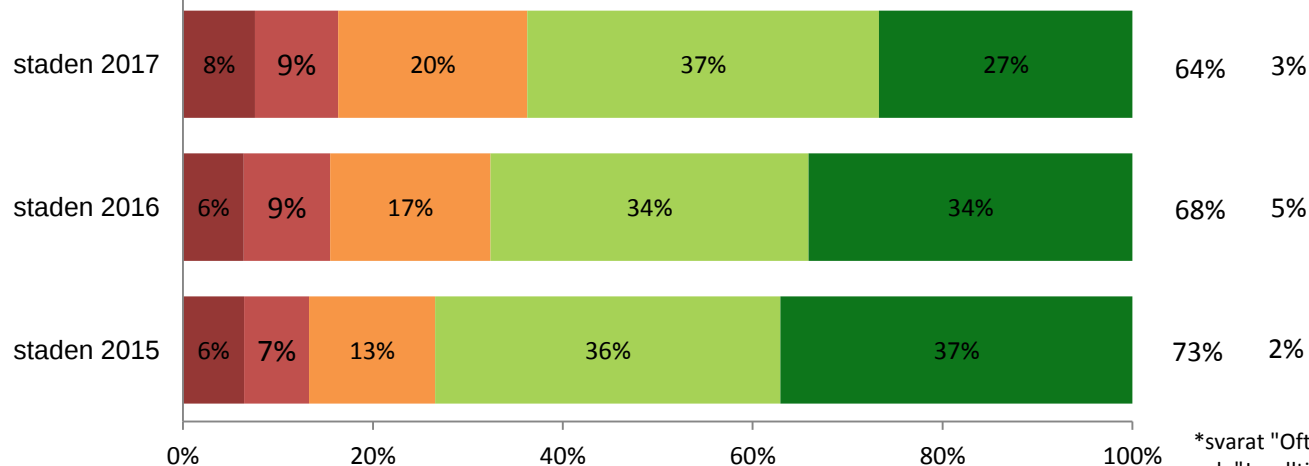
Andel
Nöjda* Vet ej

Inflytande

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



Brakar du kunna påverka vid
vilka tider personalen kommer?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat "Oftast"
och "Ja, alltid"

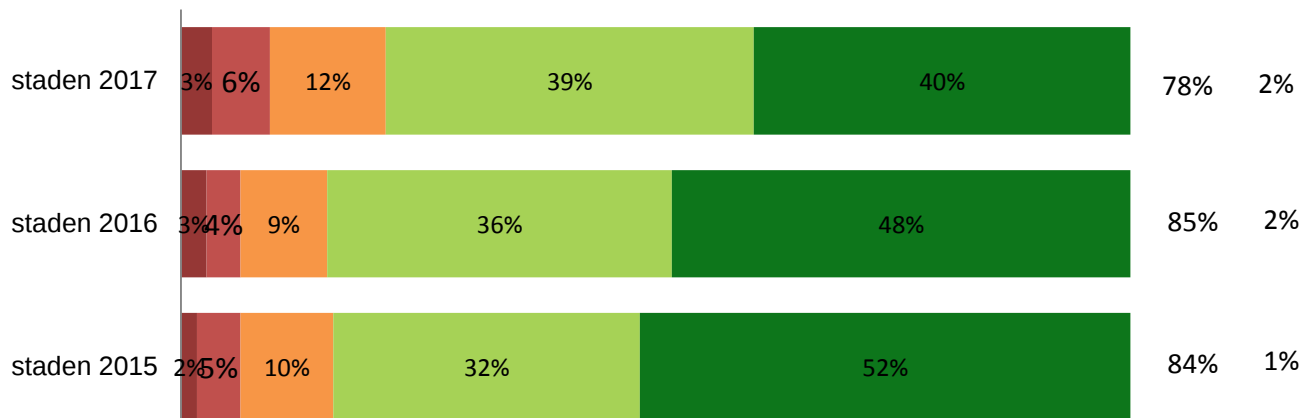


Staden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen
utför sina arbetsuppgifter?



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

*svarat "Ganska bra" och "Mycket bra"

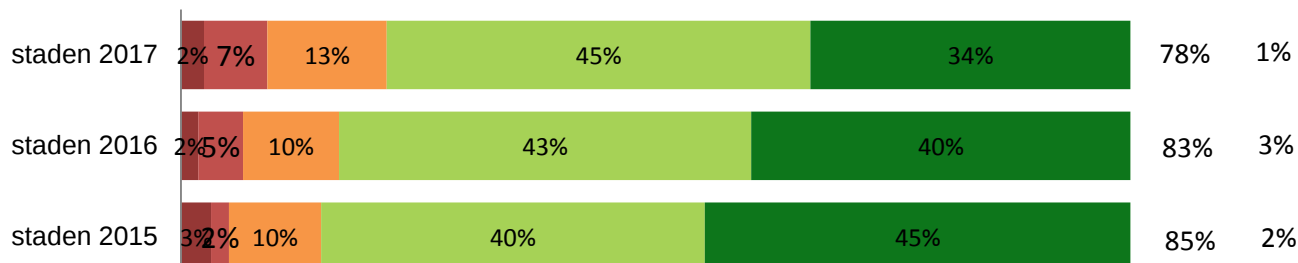


Staden per år

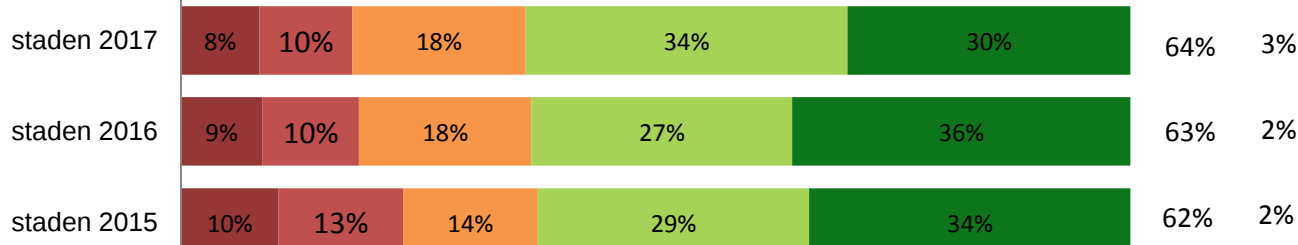
Andel
Nöjda* Vet ej

Hjälpens utförande

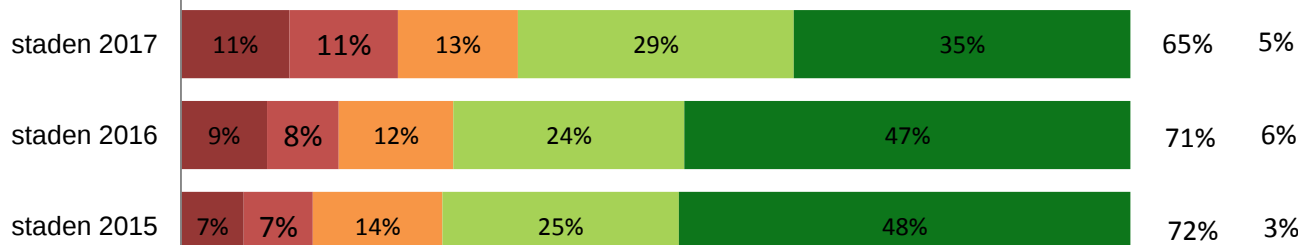
Brukar personalen komma på
avtalad tid?



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.)



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

■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat "Oftast"
och "Ja, alltid"

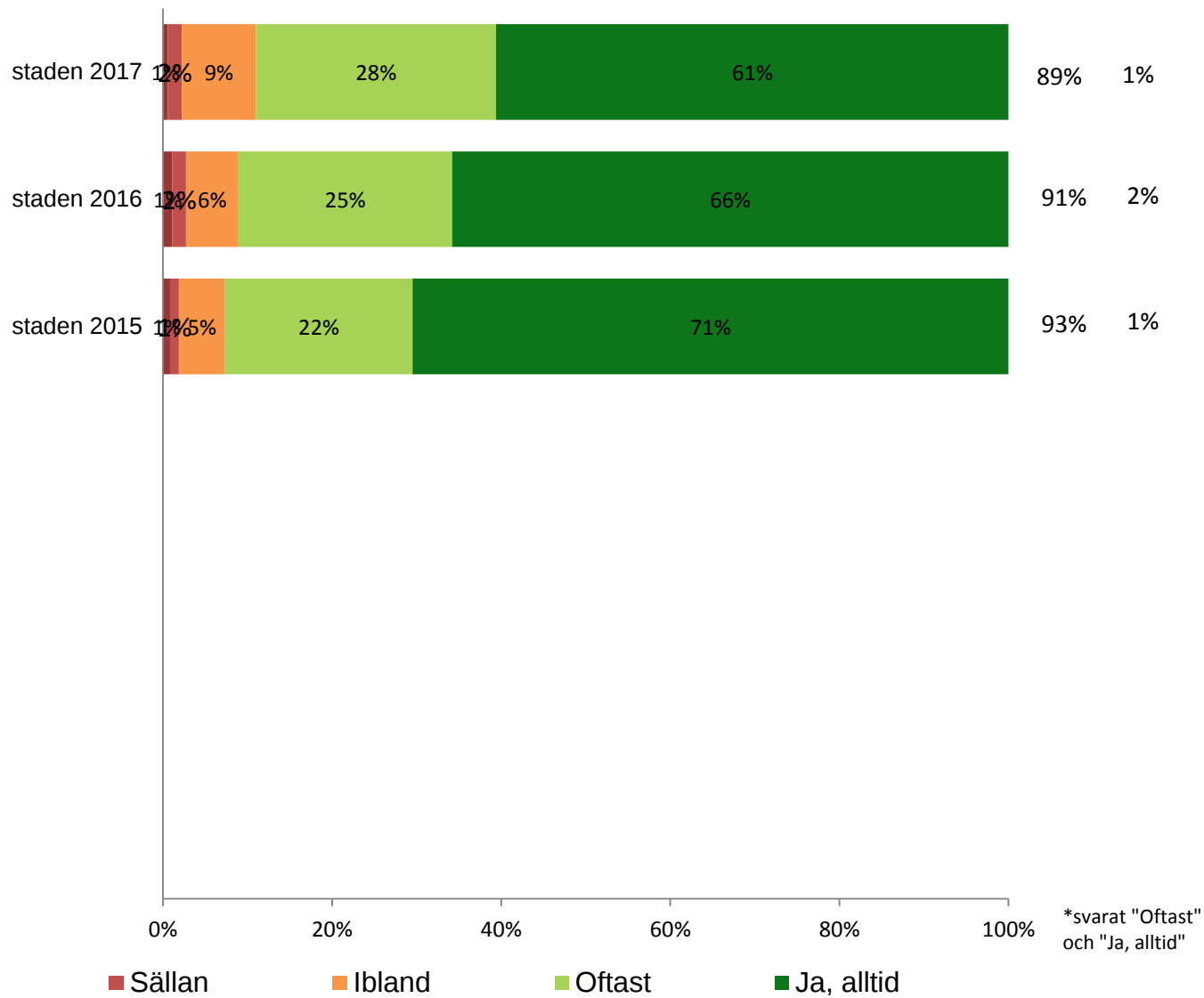


Staden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Bemötande

Brukar personalen bemöta dig
på ett bra sätt?





Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen? n =525 (2017)

Bemötande

Att personalen:

På annat sätt agerat olämpligt

2017

18%

82%

Visat olust i samband med omvårdnad

2017

15%

85%

Varit hårdhänt i samband med till exempel toalettbesök, dusch eller påklädnad

2017

9%

91%

Nonchalerat dina önskemål vid till exempel toalettbesök, dusch eller påklädnad

2017

12%

88%

Talat förminskande till dig till exempel som om du vore ett barn

2017

11%

89%

Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester

2017

18%

82%

Kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt

2017

19%

81%

Nej, jag har under det senaste året inte upplevt något av ovanstående

2017

78%

22%

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

Vald

Inte vald

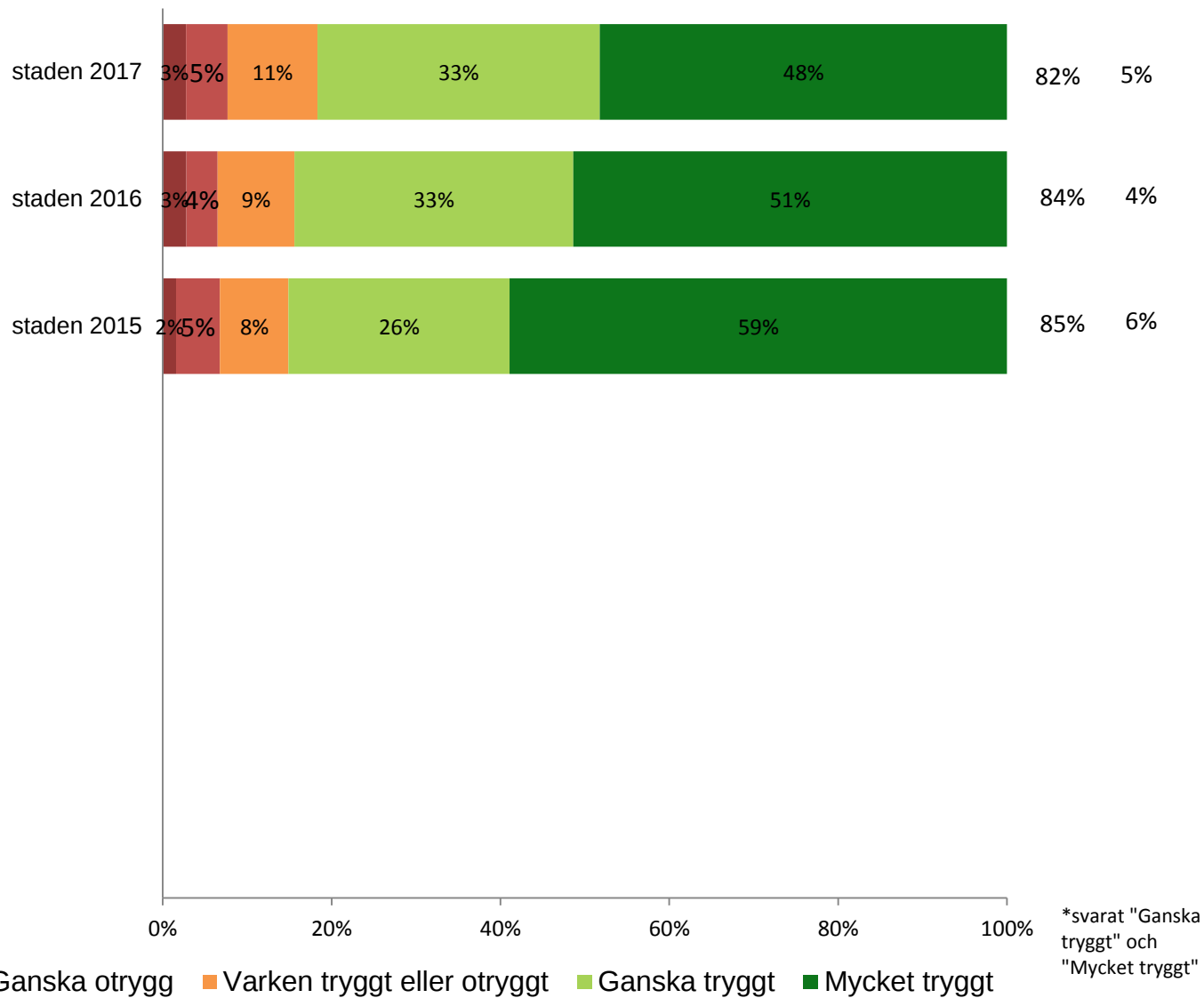


Staden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

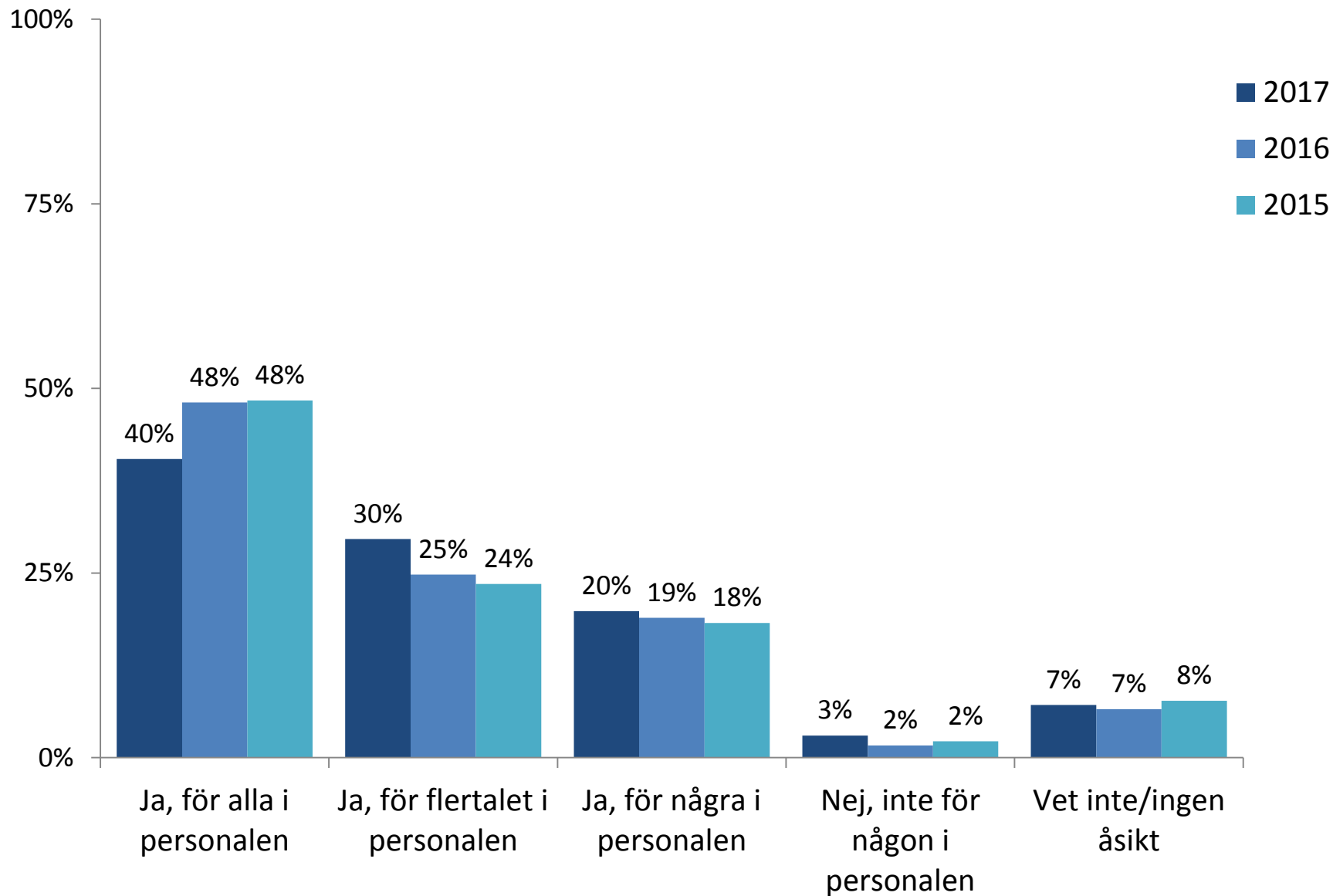
Trygghet

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



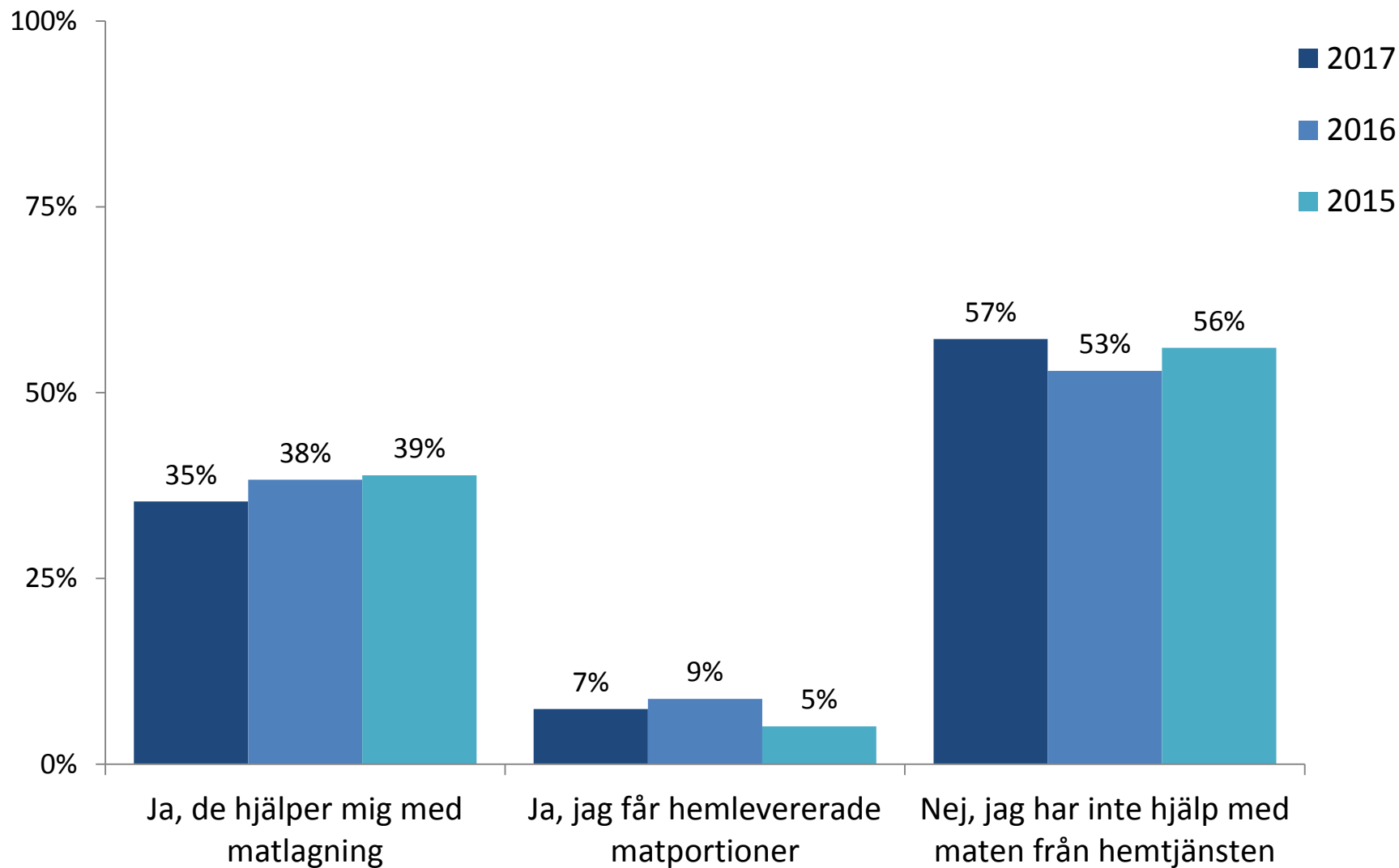


Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



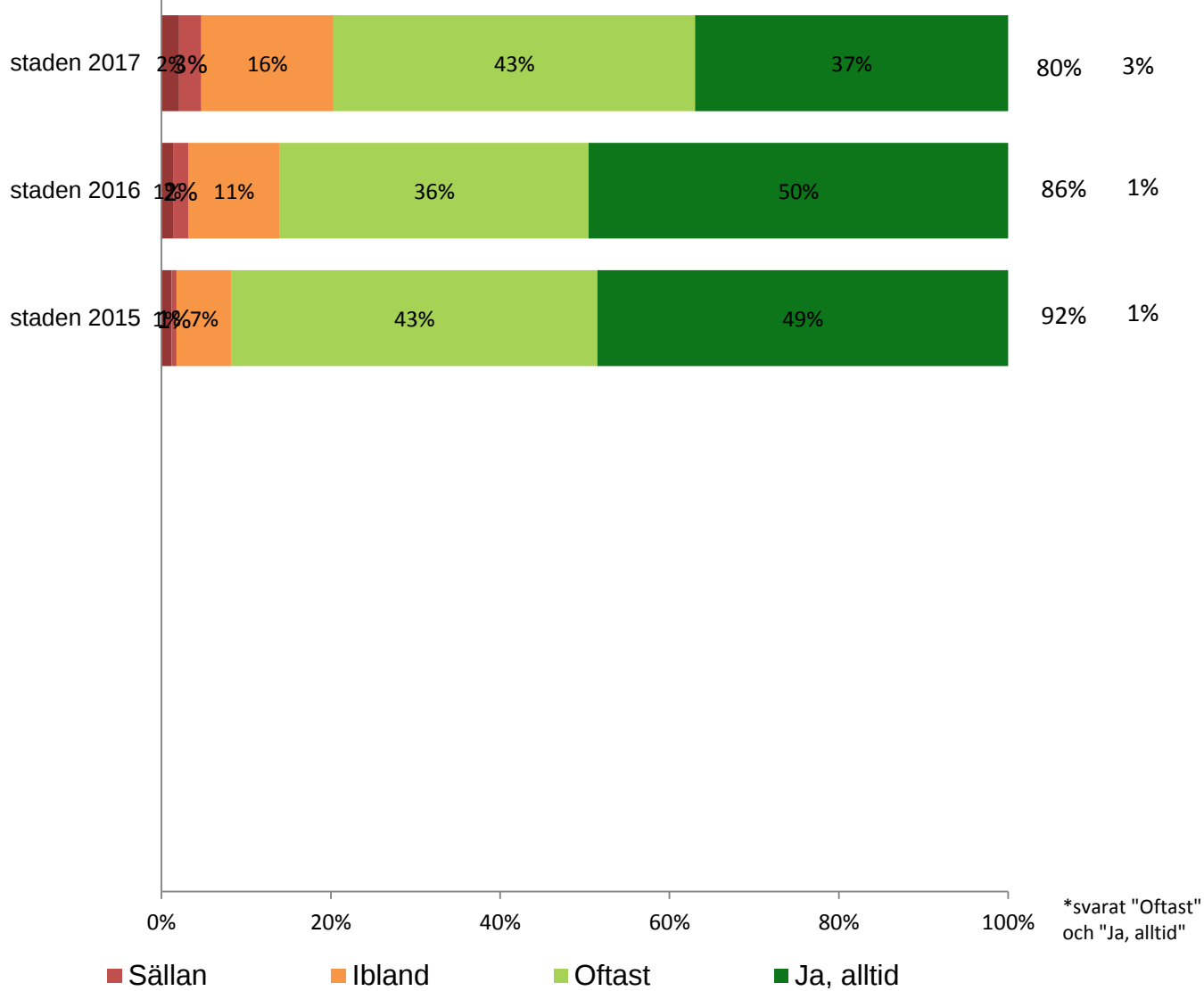


Andel
Nöjda* Vet ej

Staden per år

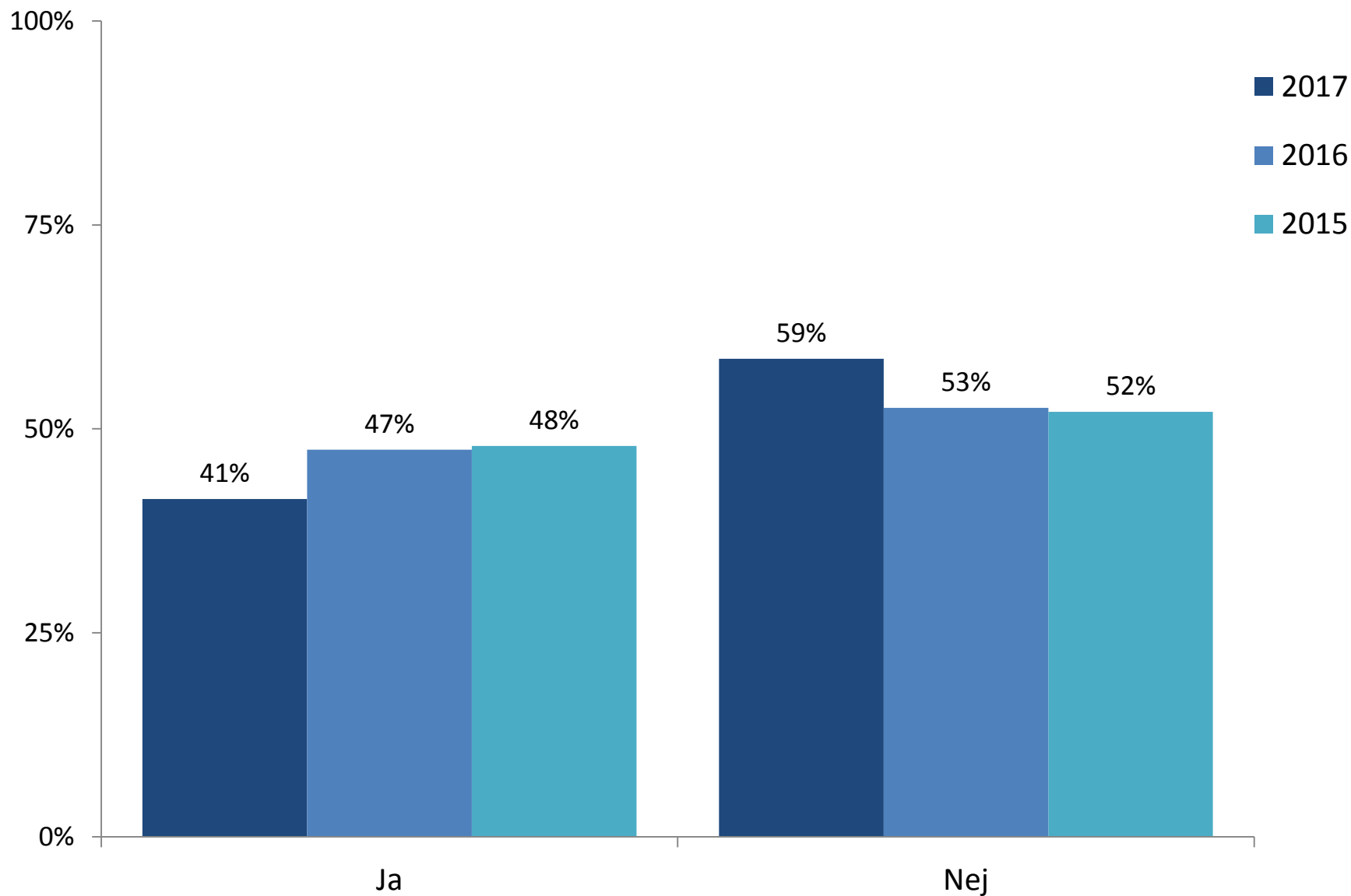
Maten: enbart de som har någon form av hjälp med maten har besvarat denna fråga

Smakar maten bra?





Är du beviljad promenad eller utevistelse?



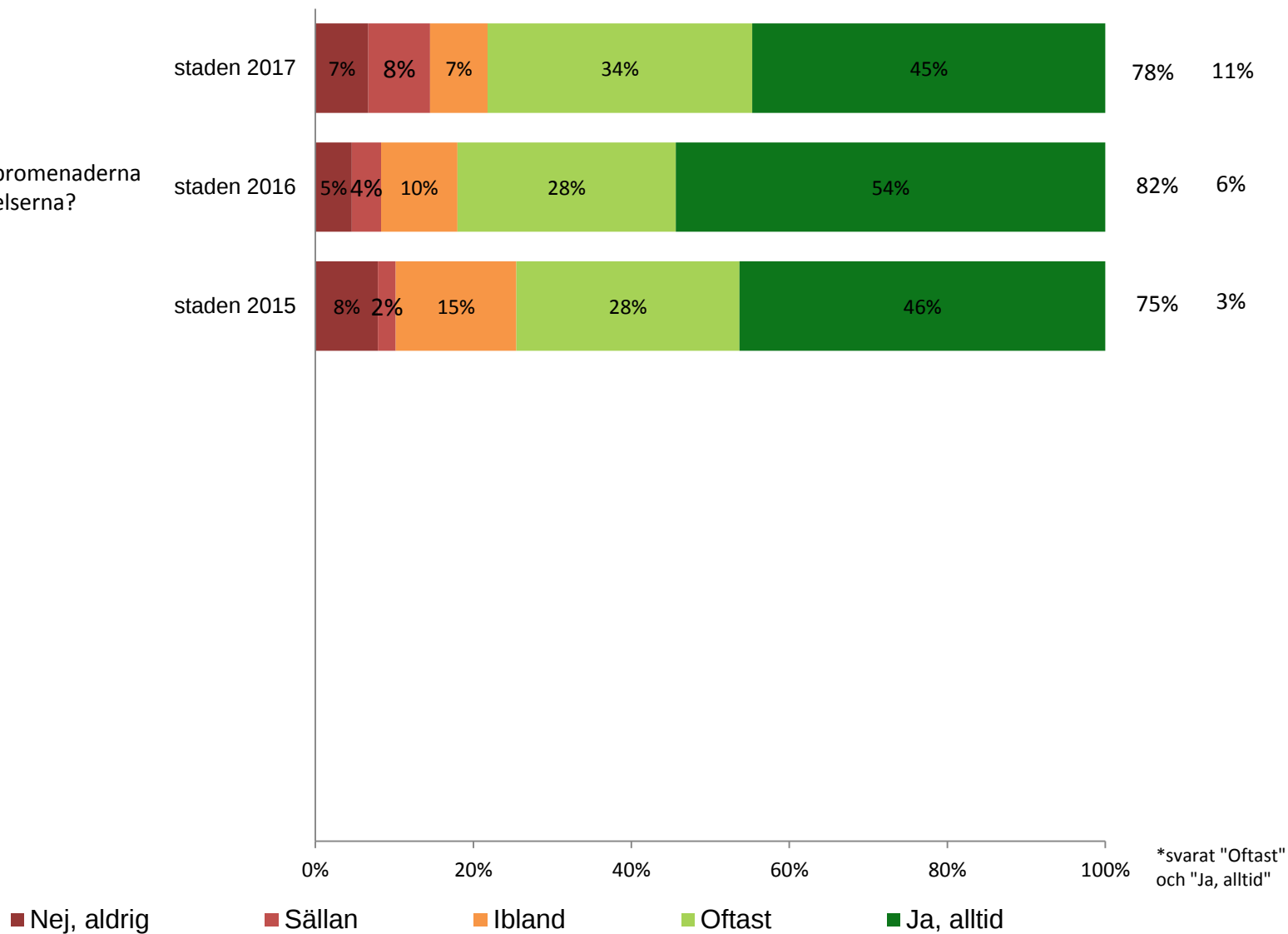


Staden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

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

Är du nöjd med promenaderna
och eller utevistelserna?



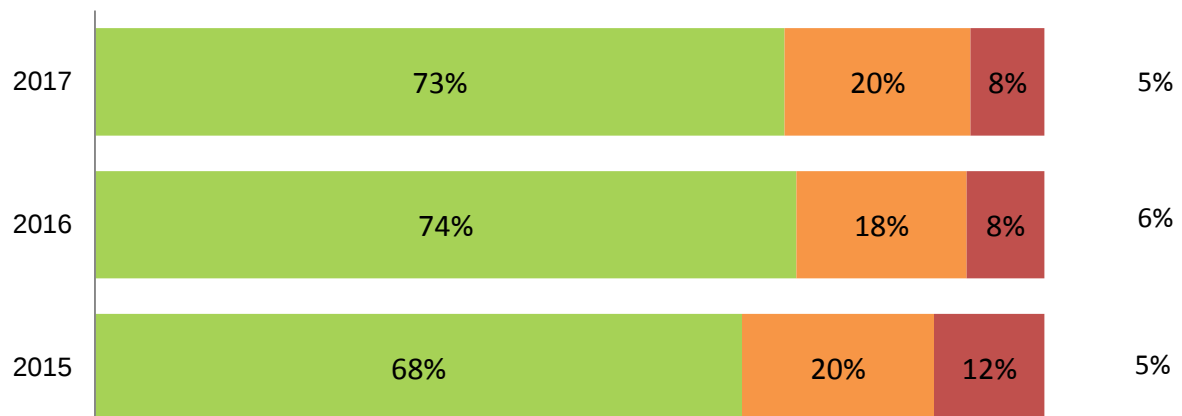


Andel
Vet ej

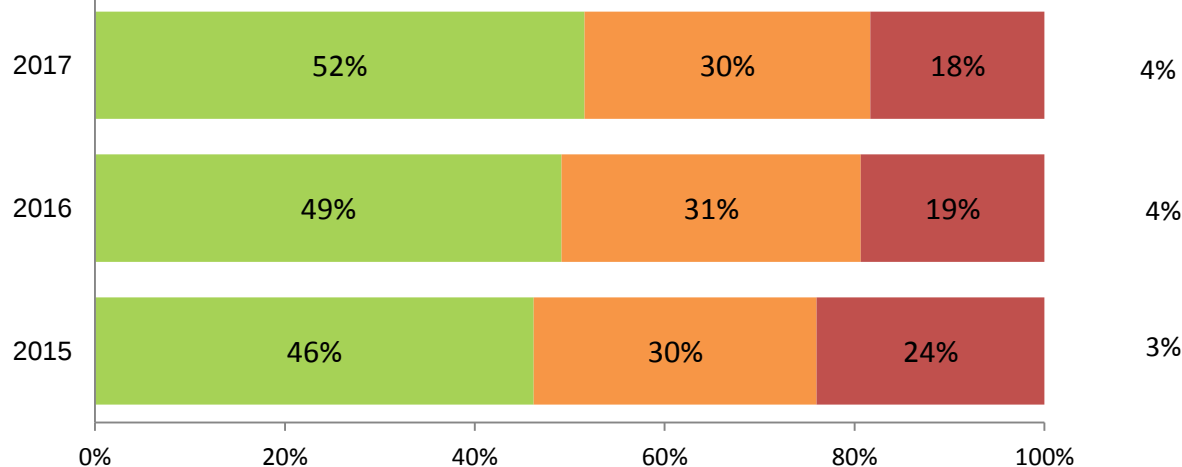
Staden per år

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på ett bra sätt?



Är handläggarens beslut anpassat
efter dina behov?



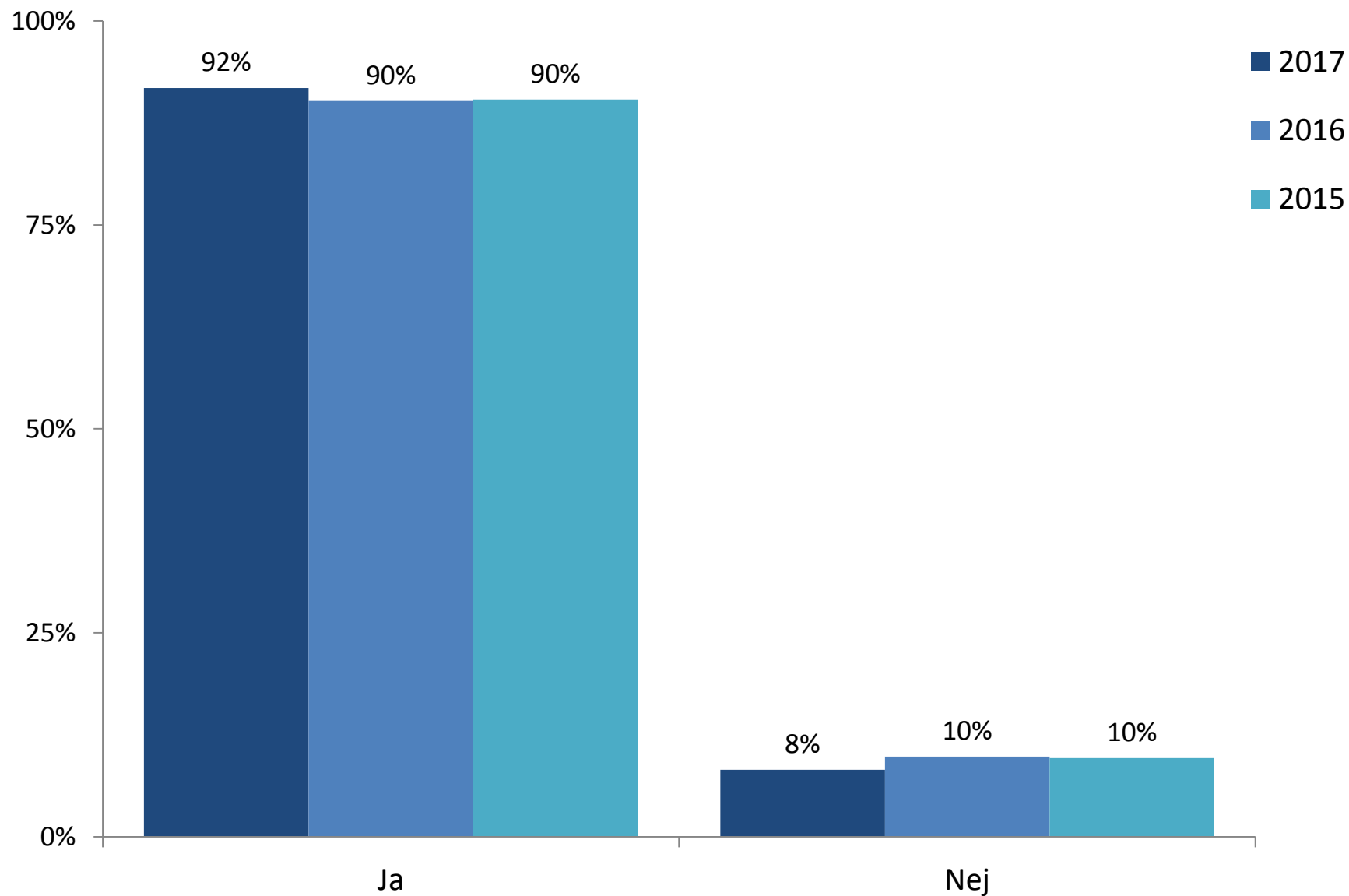
■ Ja

■ Delvis

■ Nej



Vet du vilka insatser du är beviljad?



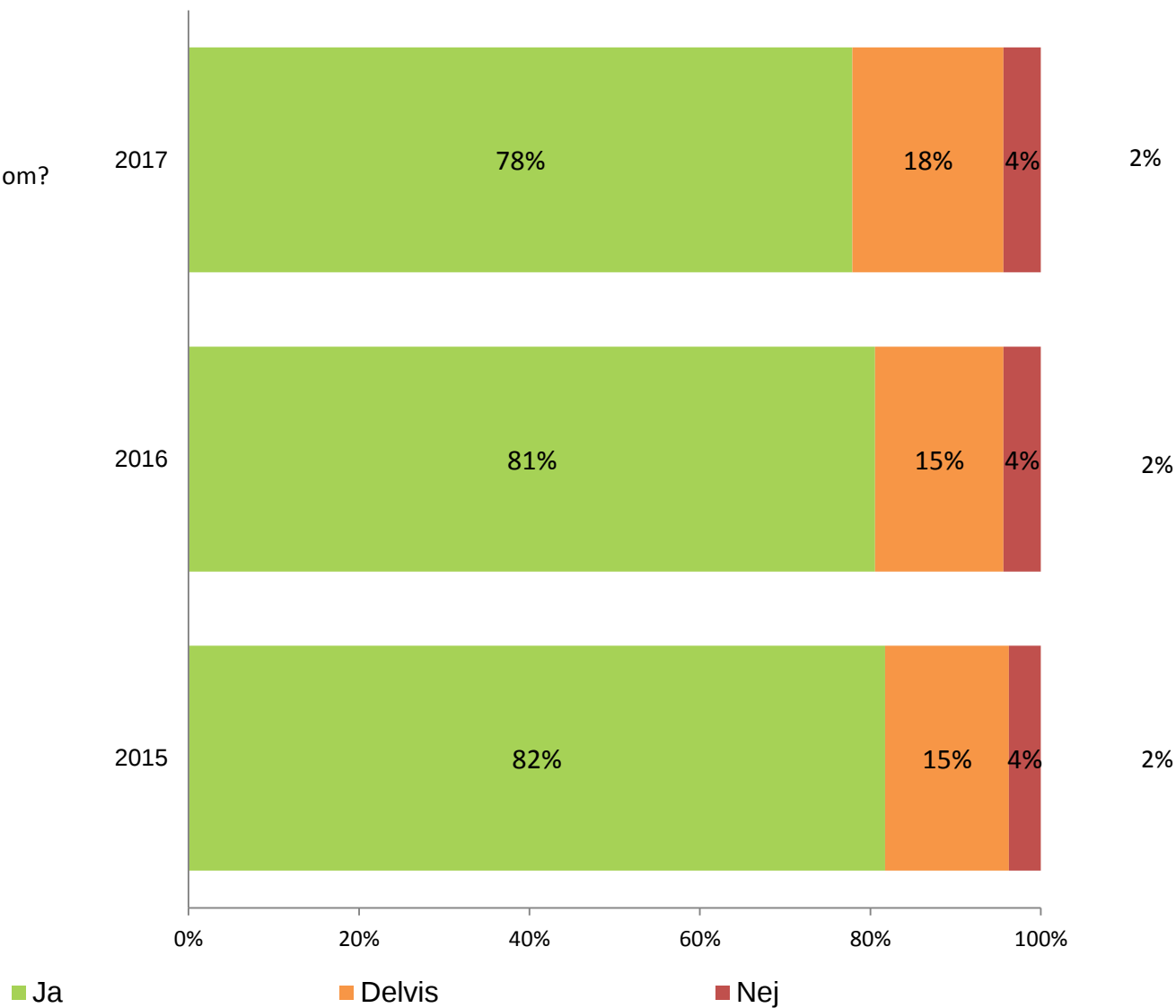


Andel
Vet ej

Staden per år

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?



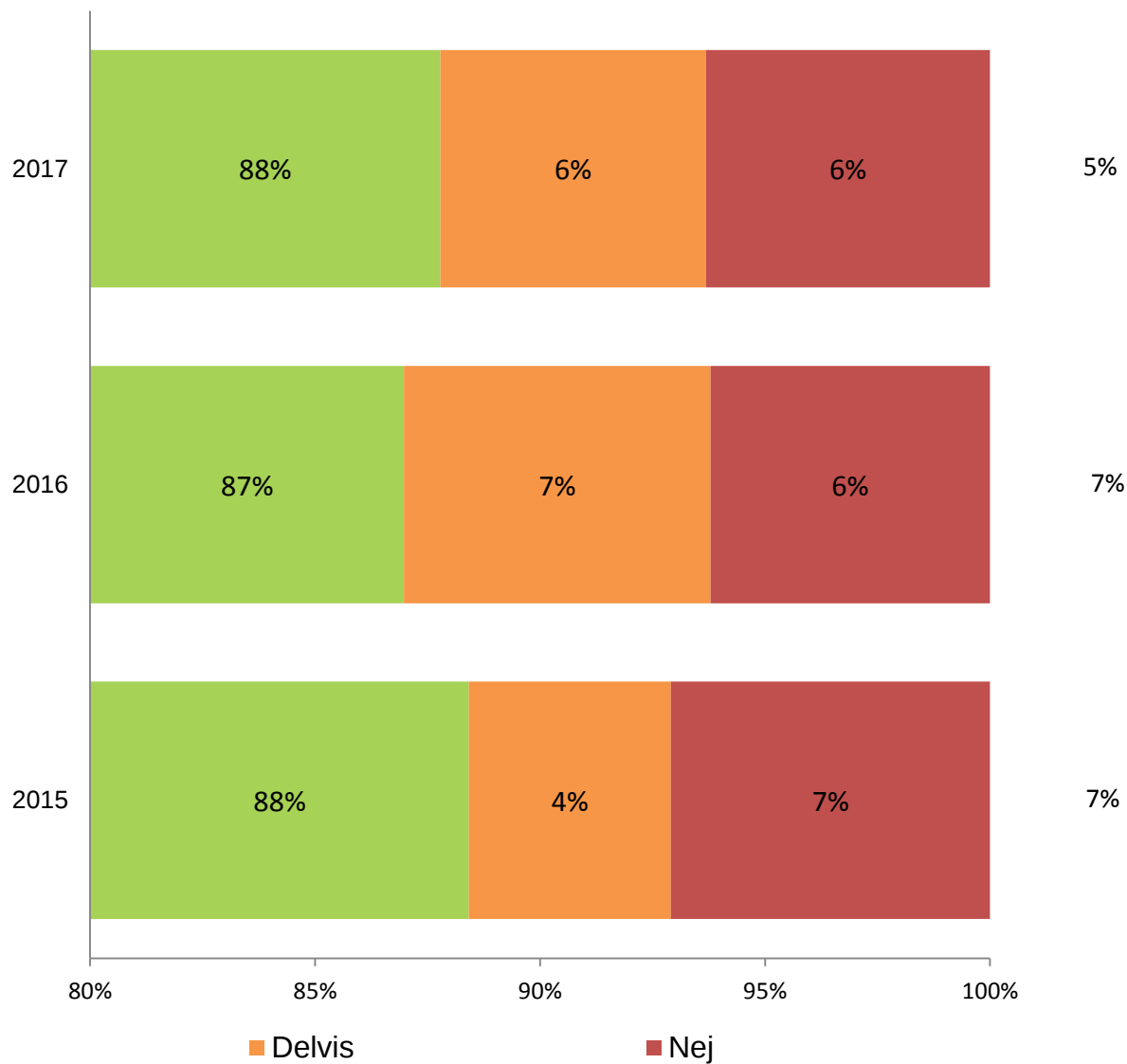


Andel
Vet ej

Staden per år

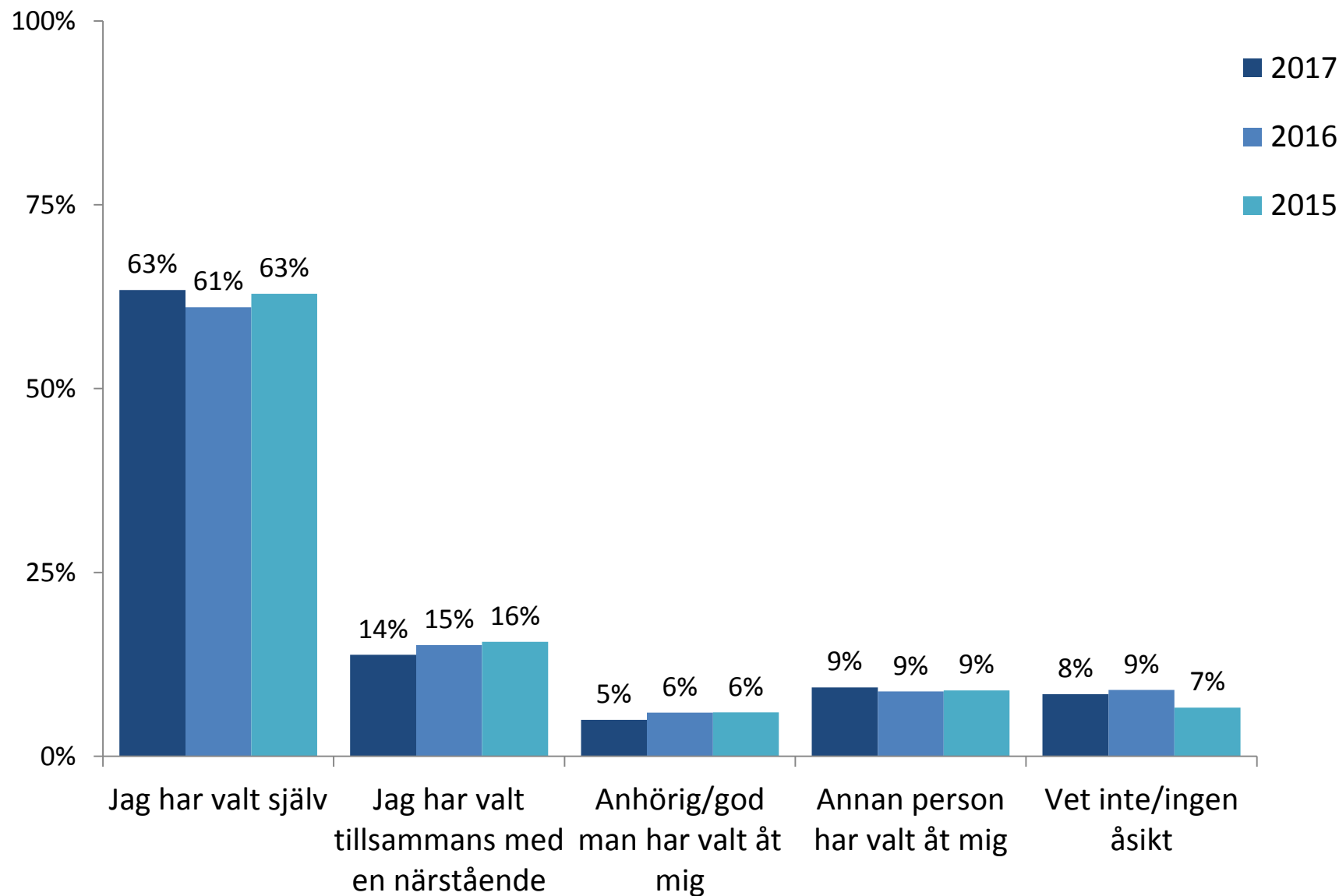
Kontakter med kommunen

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



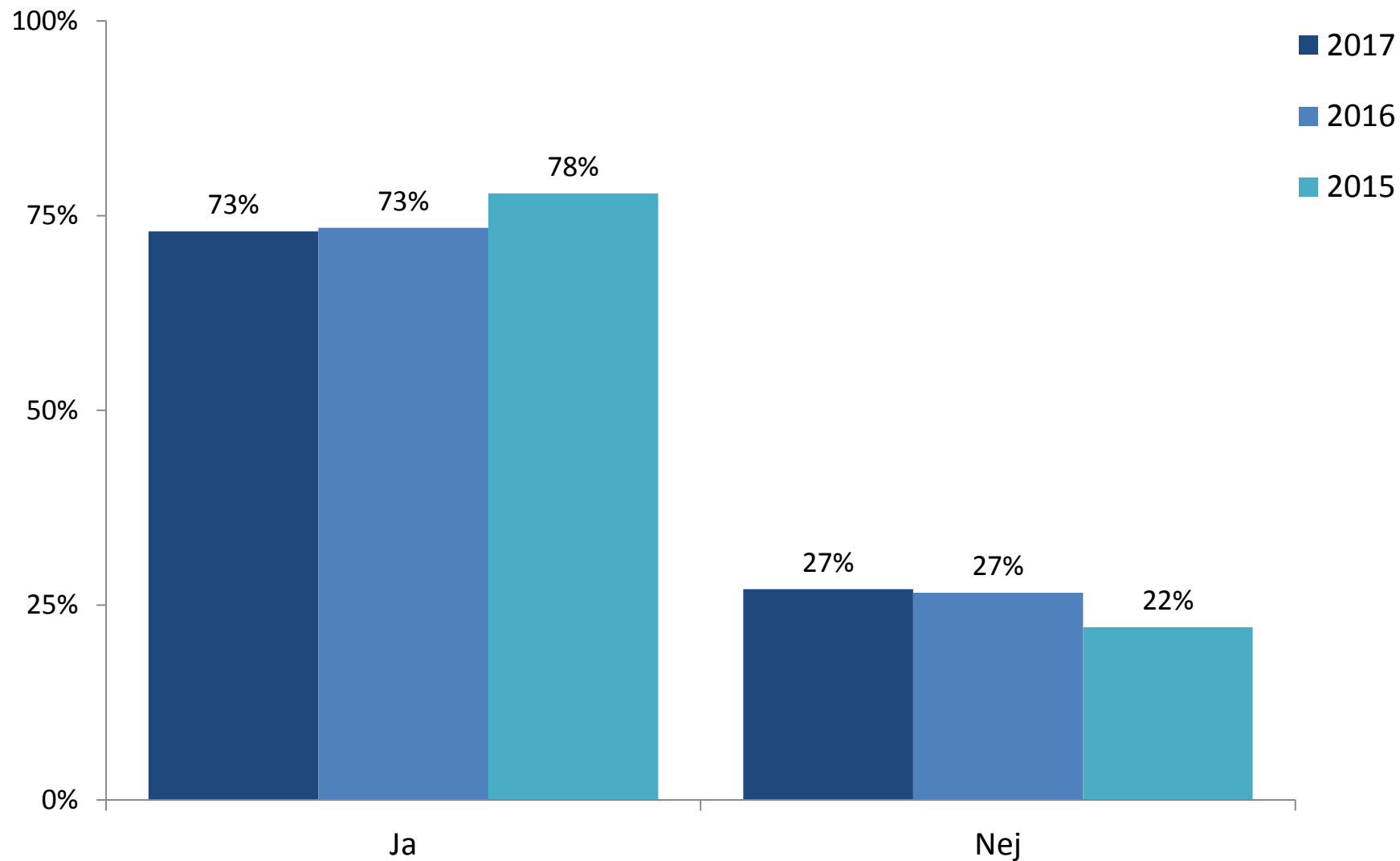


Vem har valt din hemtjänst?





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





Resultat per regiform

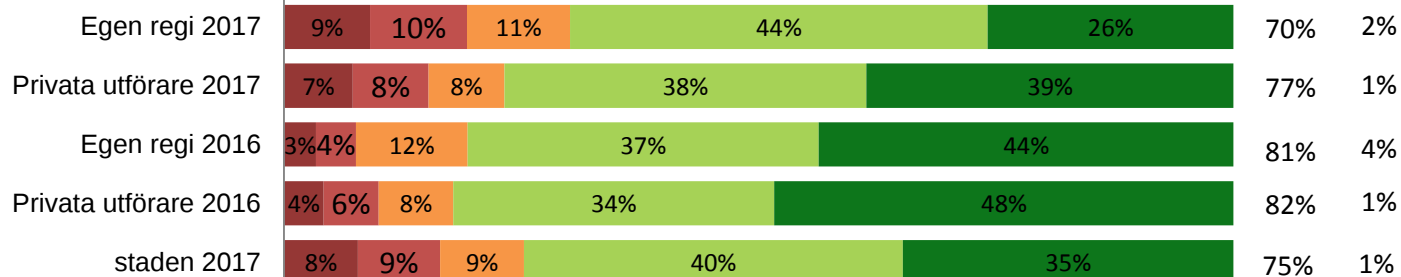


Staden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du
sammantaget med den
hemtjänst du har?



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

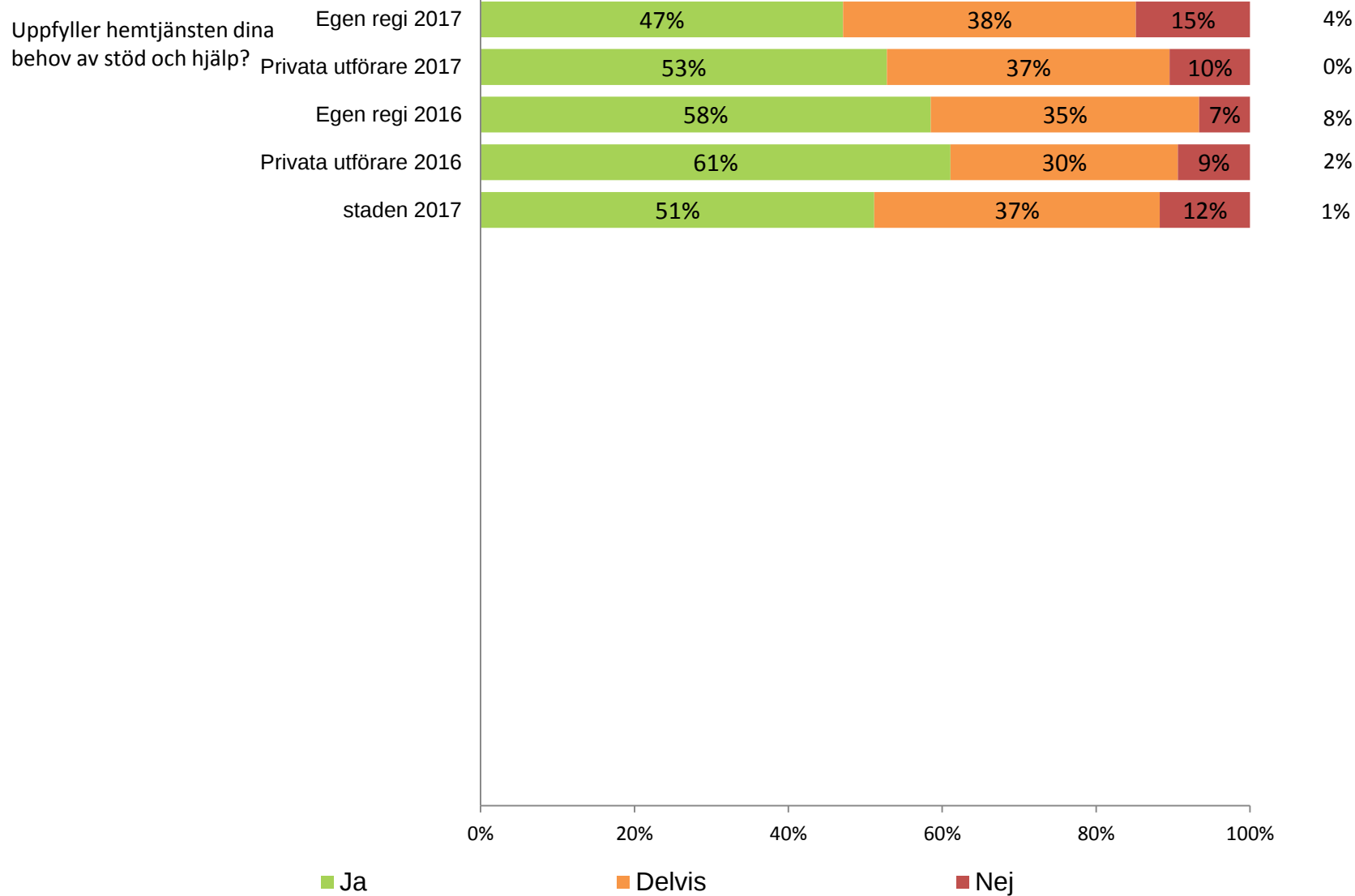
*svarat "Ganska
nöjd" och
"Mycket nöjd"



Andel
Vet ej

Staden per regiform

Hemtjänsten i sin helhet



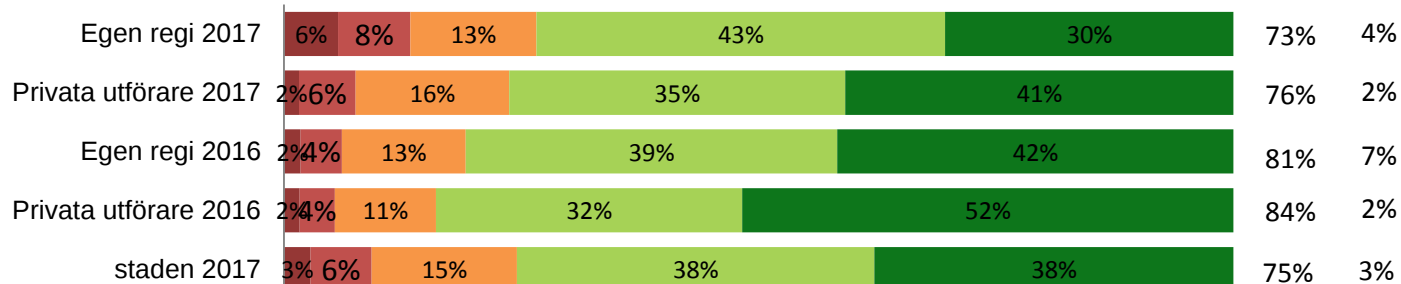


Andel
Nöjda* Vet ej

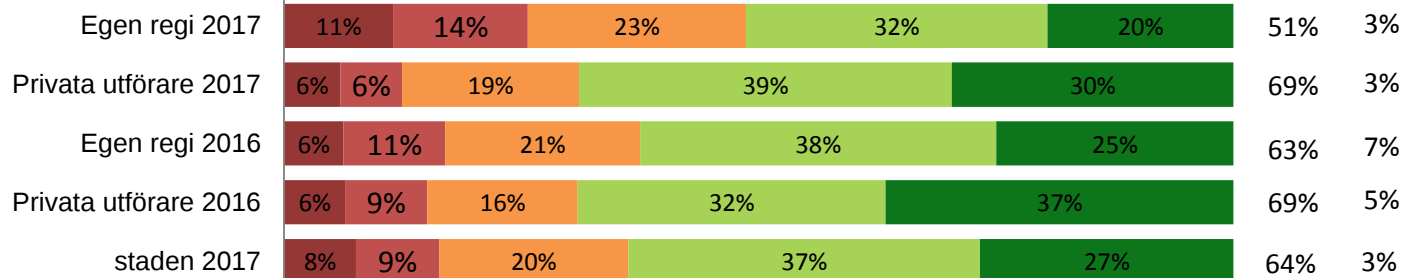
Staden per regiform

Inflytande

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



Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



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

■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat "Oftast" och "Ja, alltid"

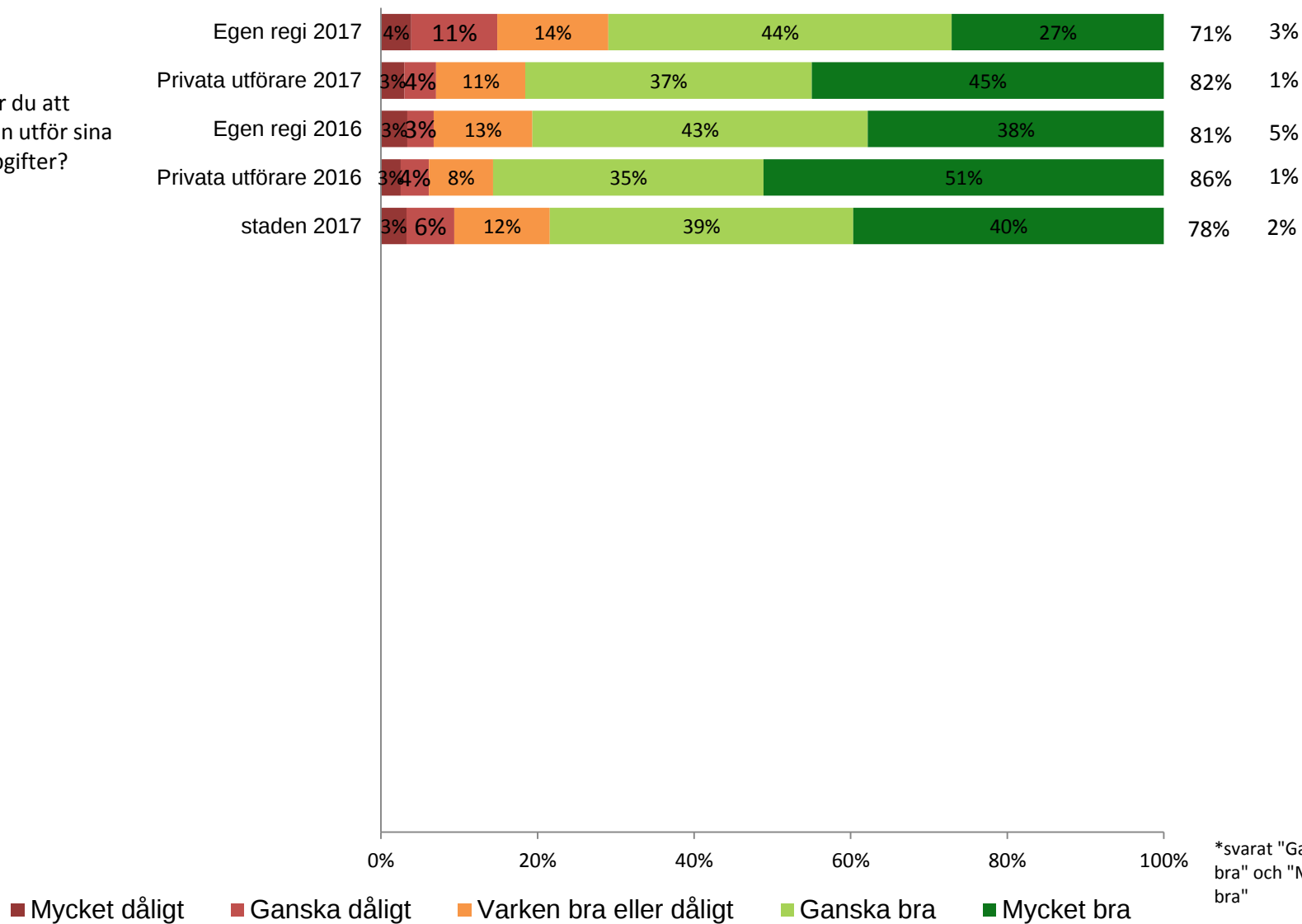


Staden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Hjälpens utförande

Hur tycker du att
personalen utför sina
arbetsuppgifter?



*svarat "Ganska bra" och "Mycket bra"

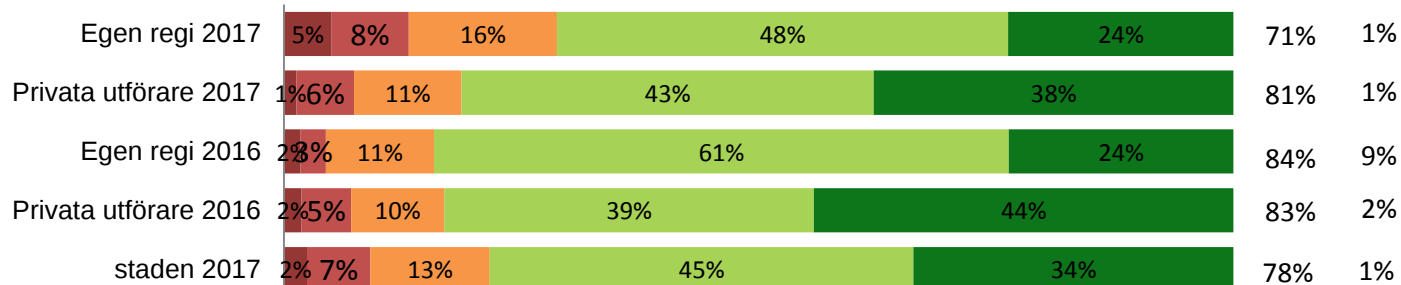


Staden per regiform

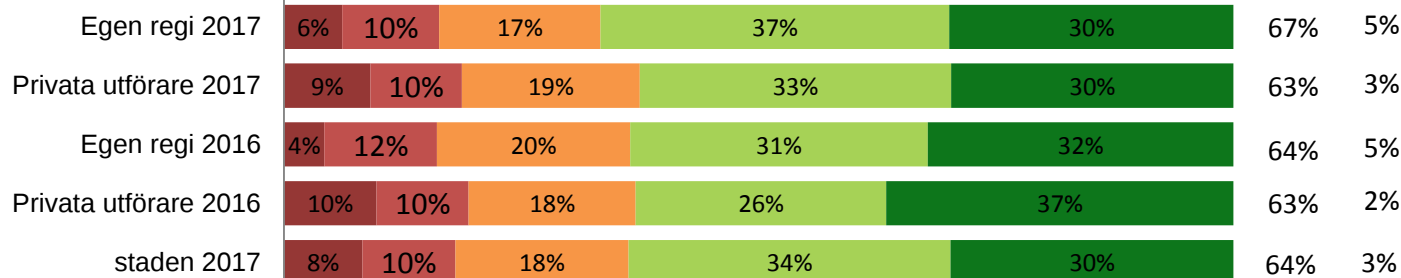
Andel
Nöjda* Vet ej

Hjälpens utförande

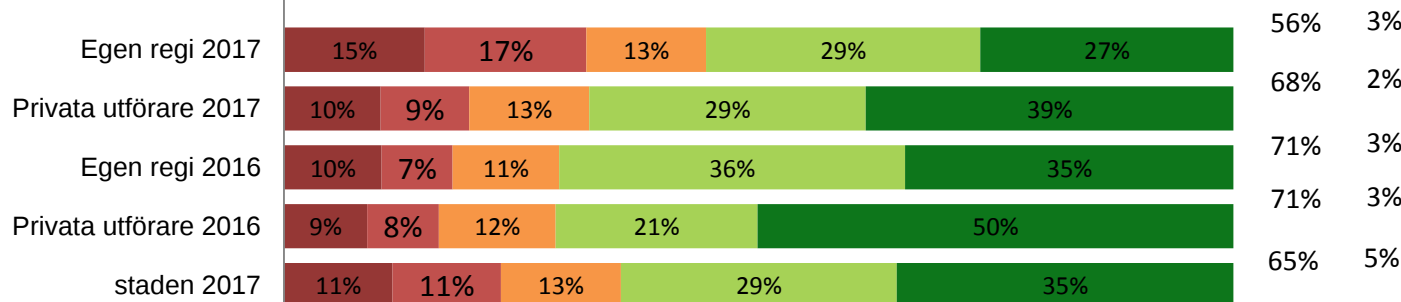
Brukar personalen
komma på avtalad tid?



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.)



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

Nej, aldrig

Sällan

Ibland

Oftast

Ja, alltid

*svarat "Oftast"
och "Ja, alltid"

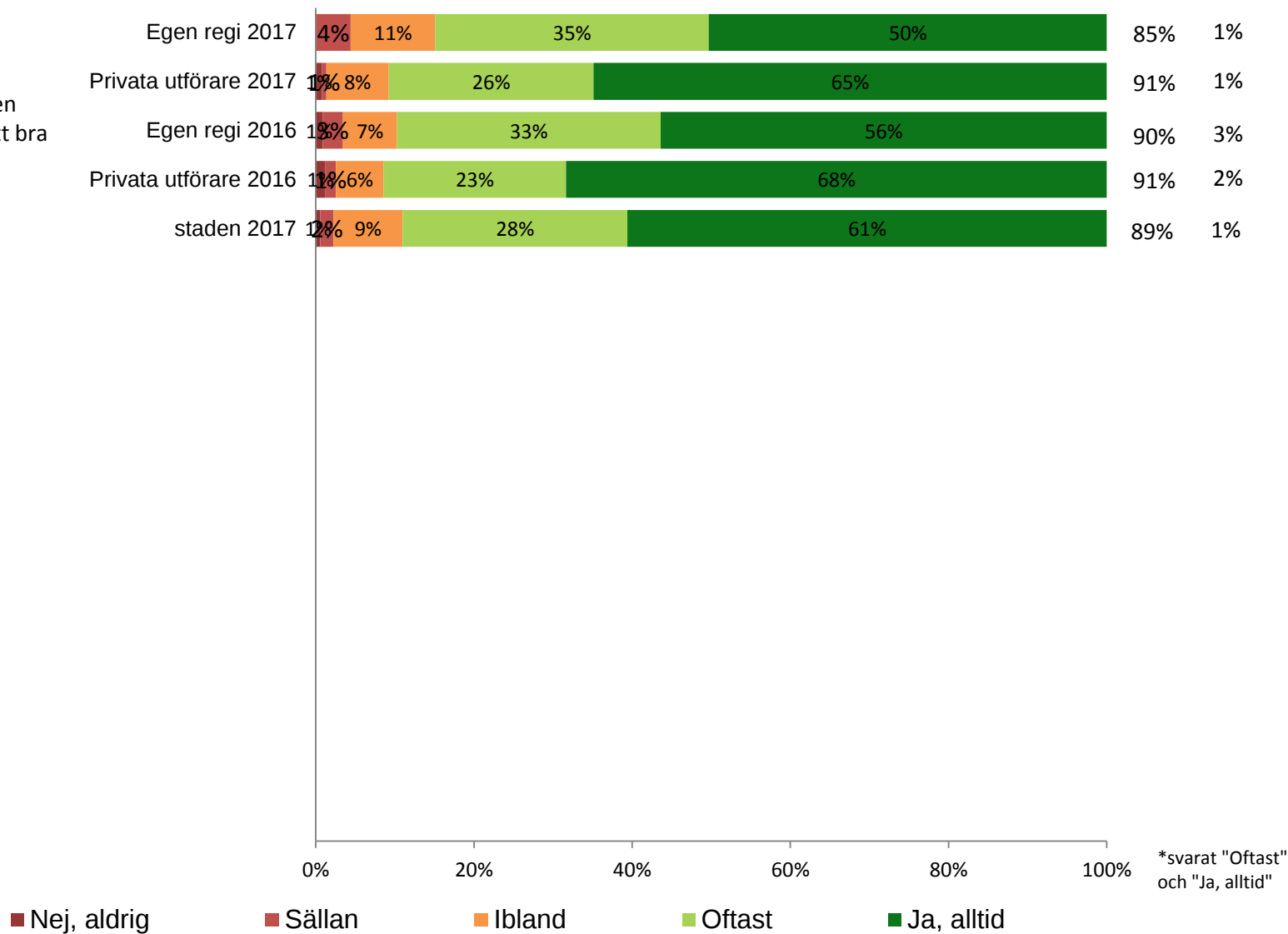


Staden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Bemötande

Brukar personalen
bemöta dig på ett bra
sätt?





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

Bemötande

Att personalen:

På annat sätt agerat olämpligt

Visat olust i samband med omvårdnad

Varit hårdhänt i samband med till exempel toalettbesök, dusch eller påklädnad

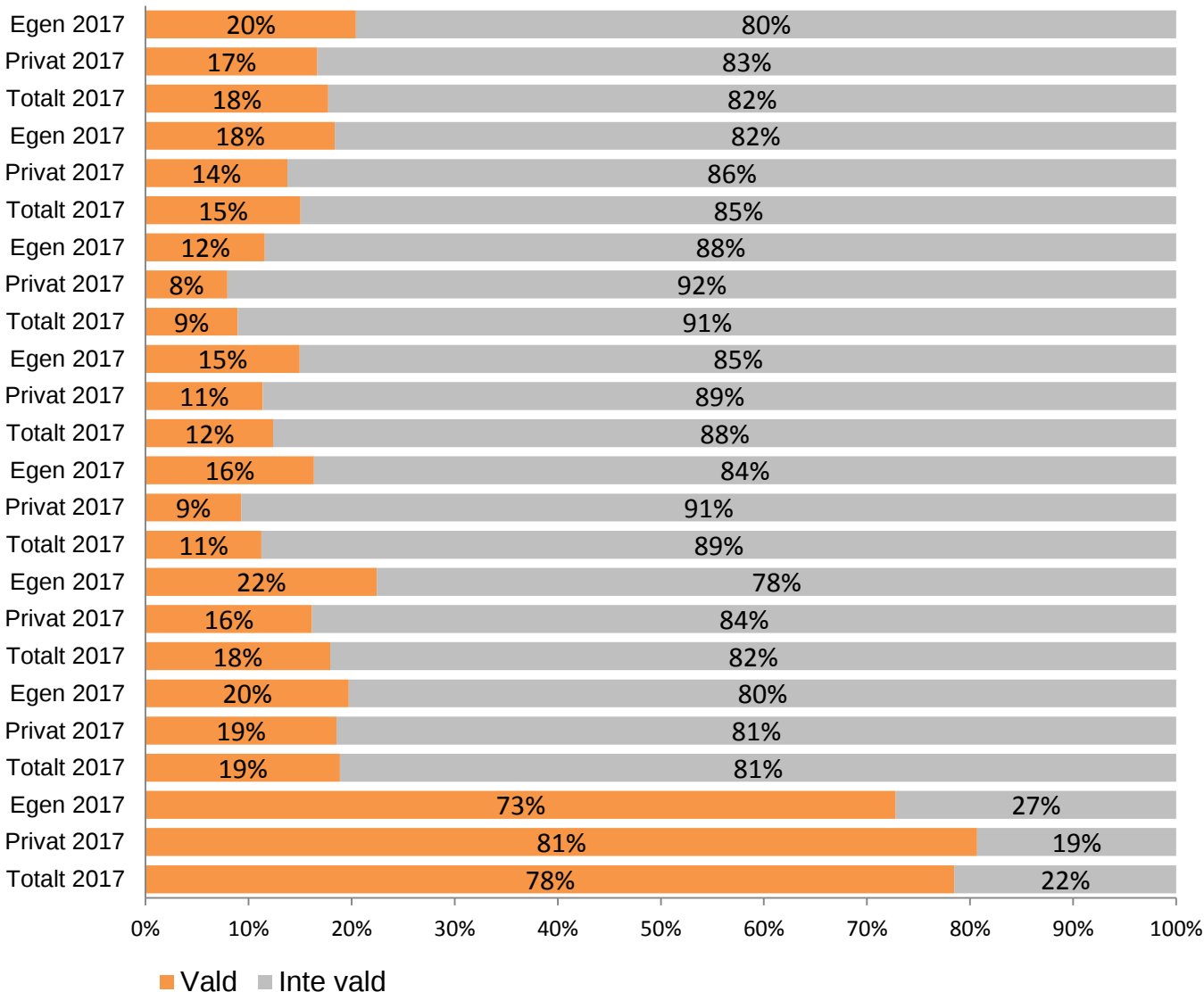
Nonchalerat dina önskemål vid till exempel toalettbesök, dusch eller påklädnad

Talat förminskande till dig till exempel som om du vore ett barn

Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester

Kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt

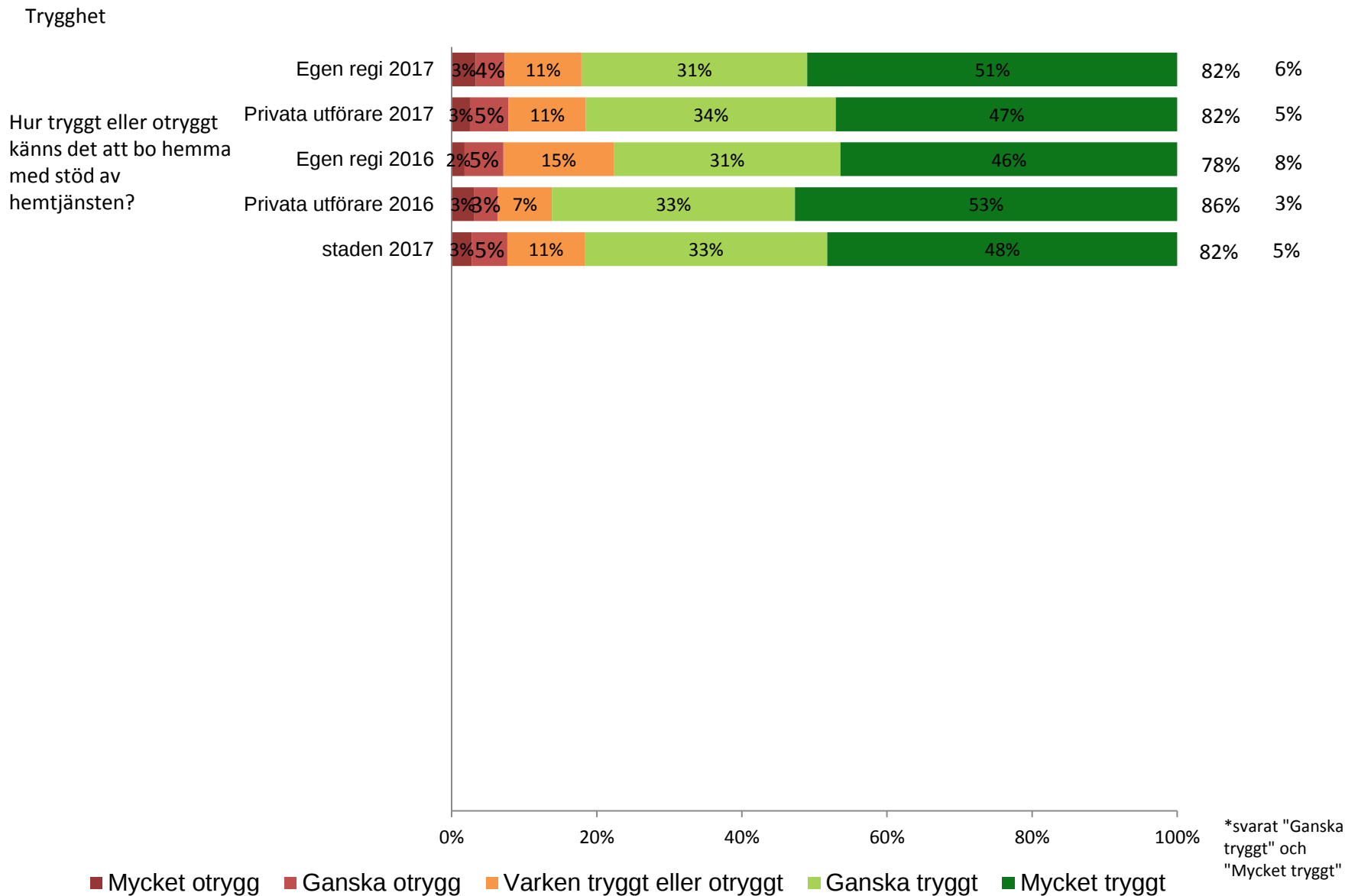
Nej, jag har under det senaste året inte upplevt något av ovanstående





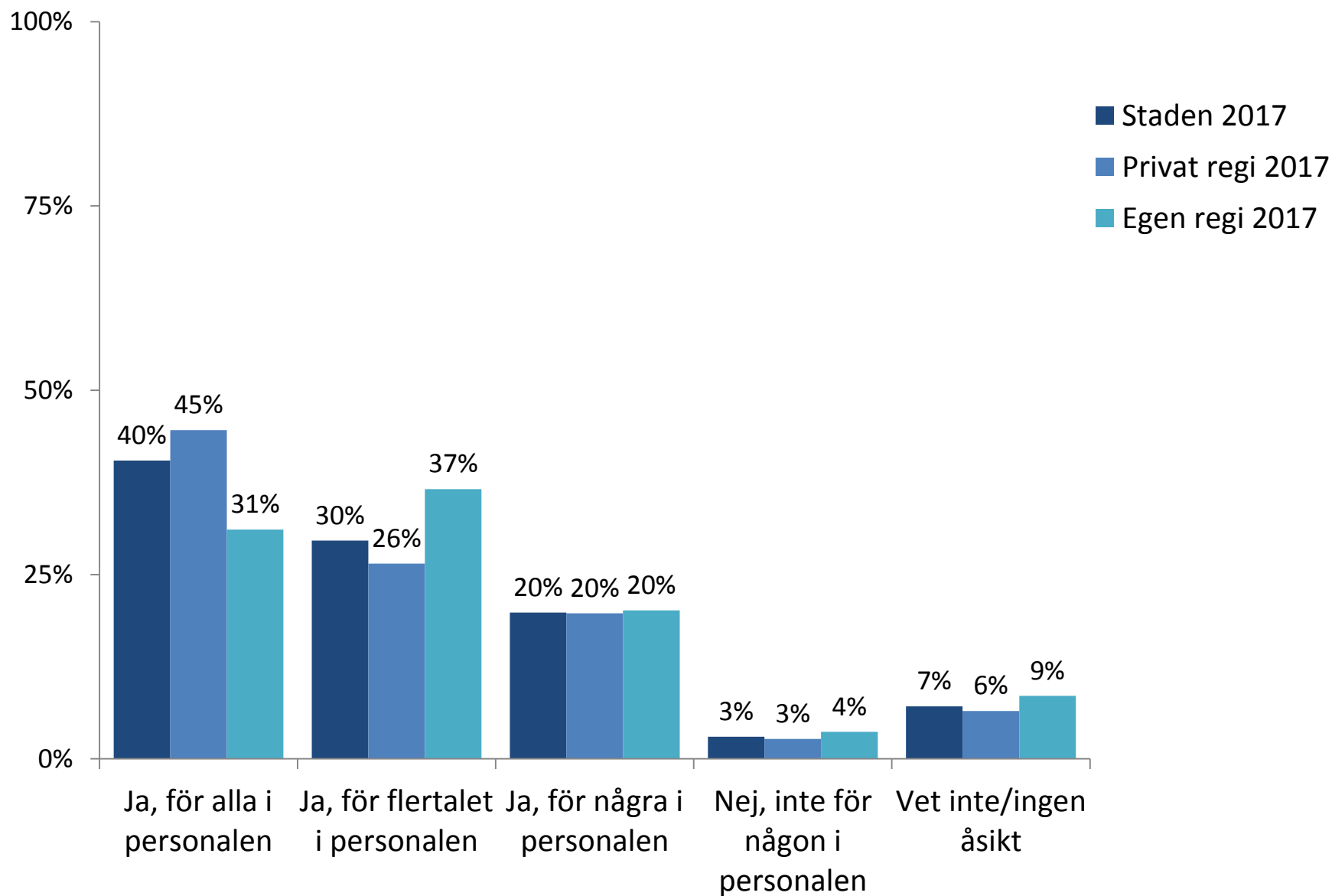
Staden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej



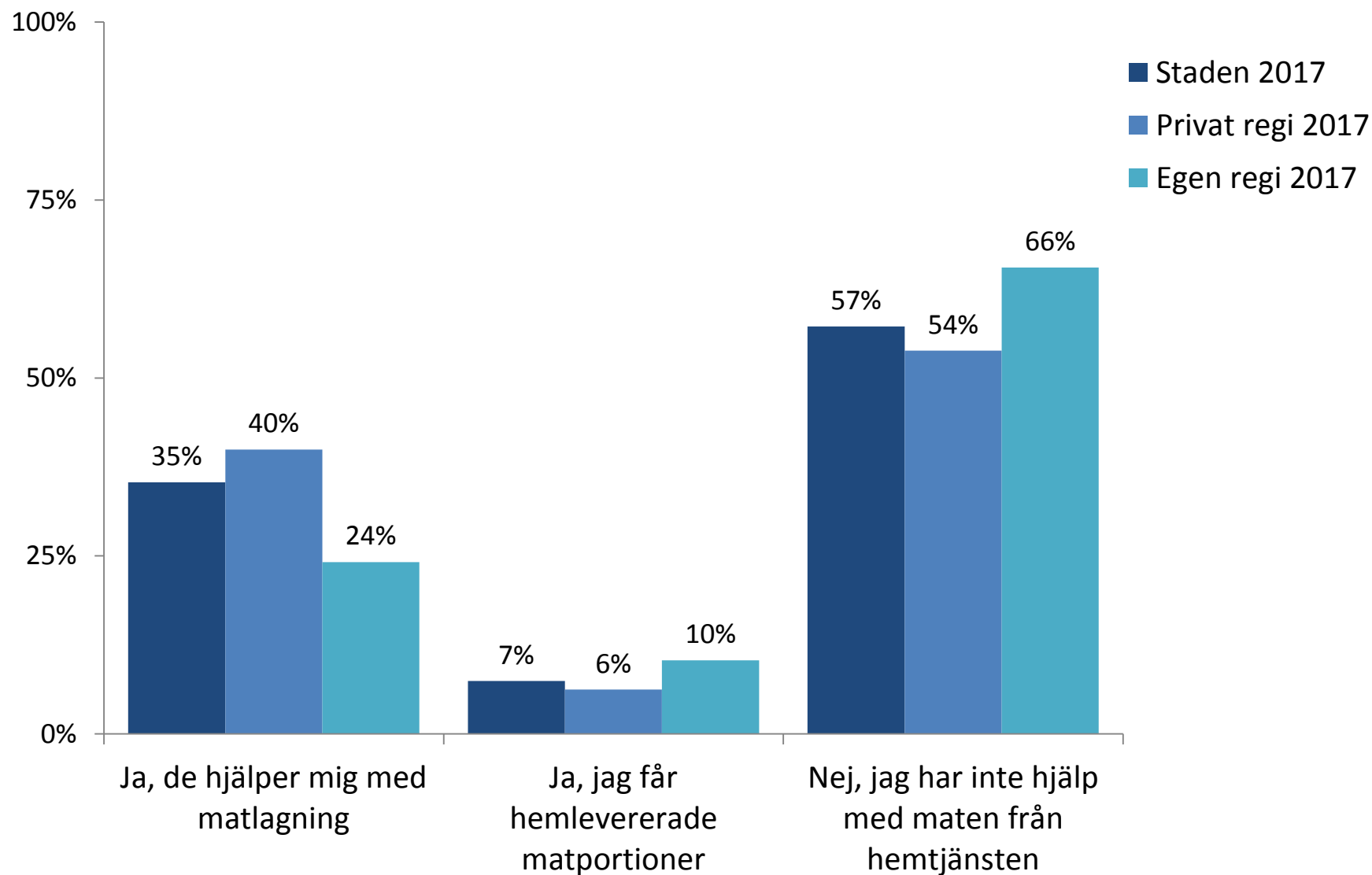


Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

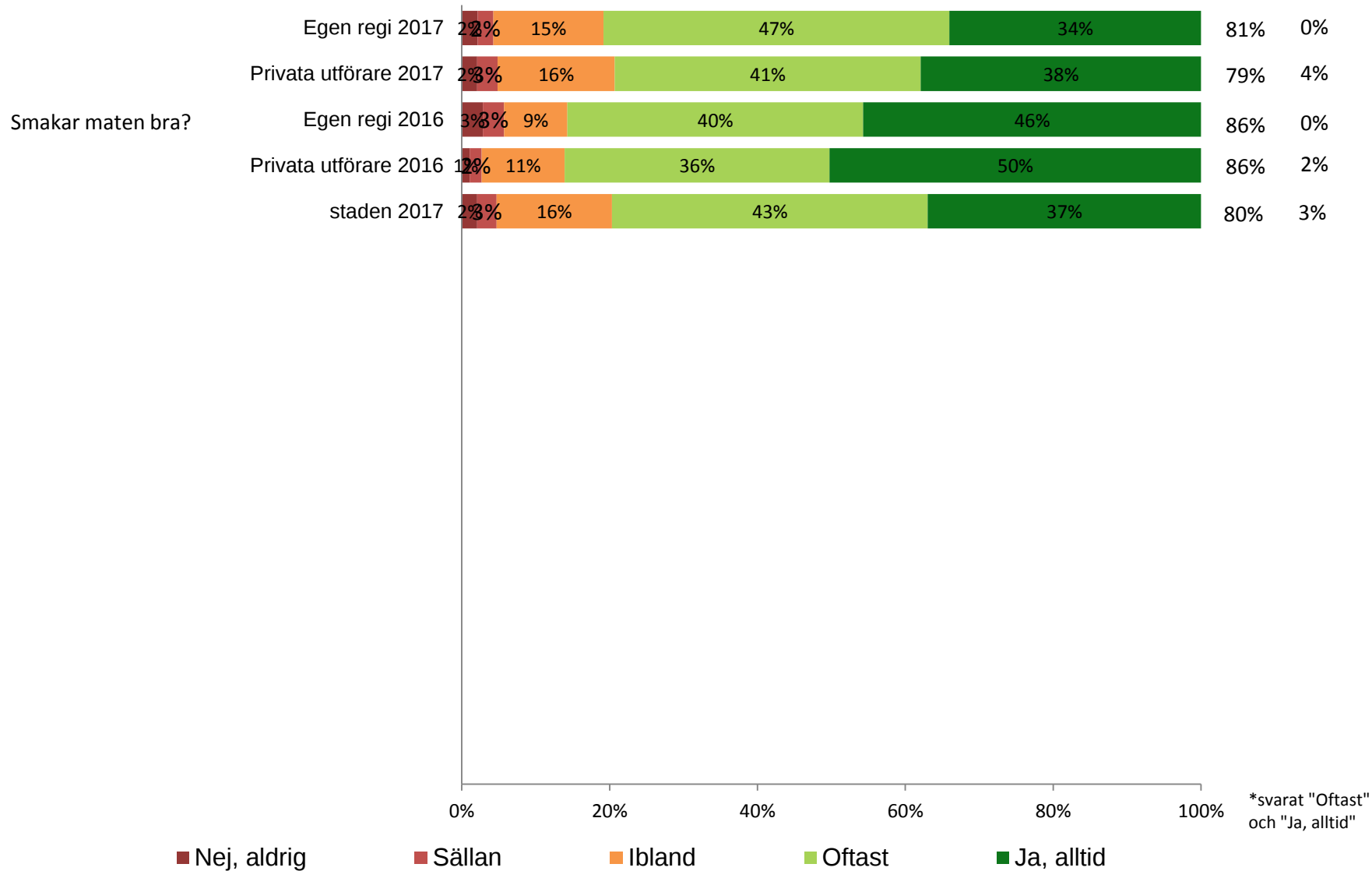




Staden per regiform

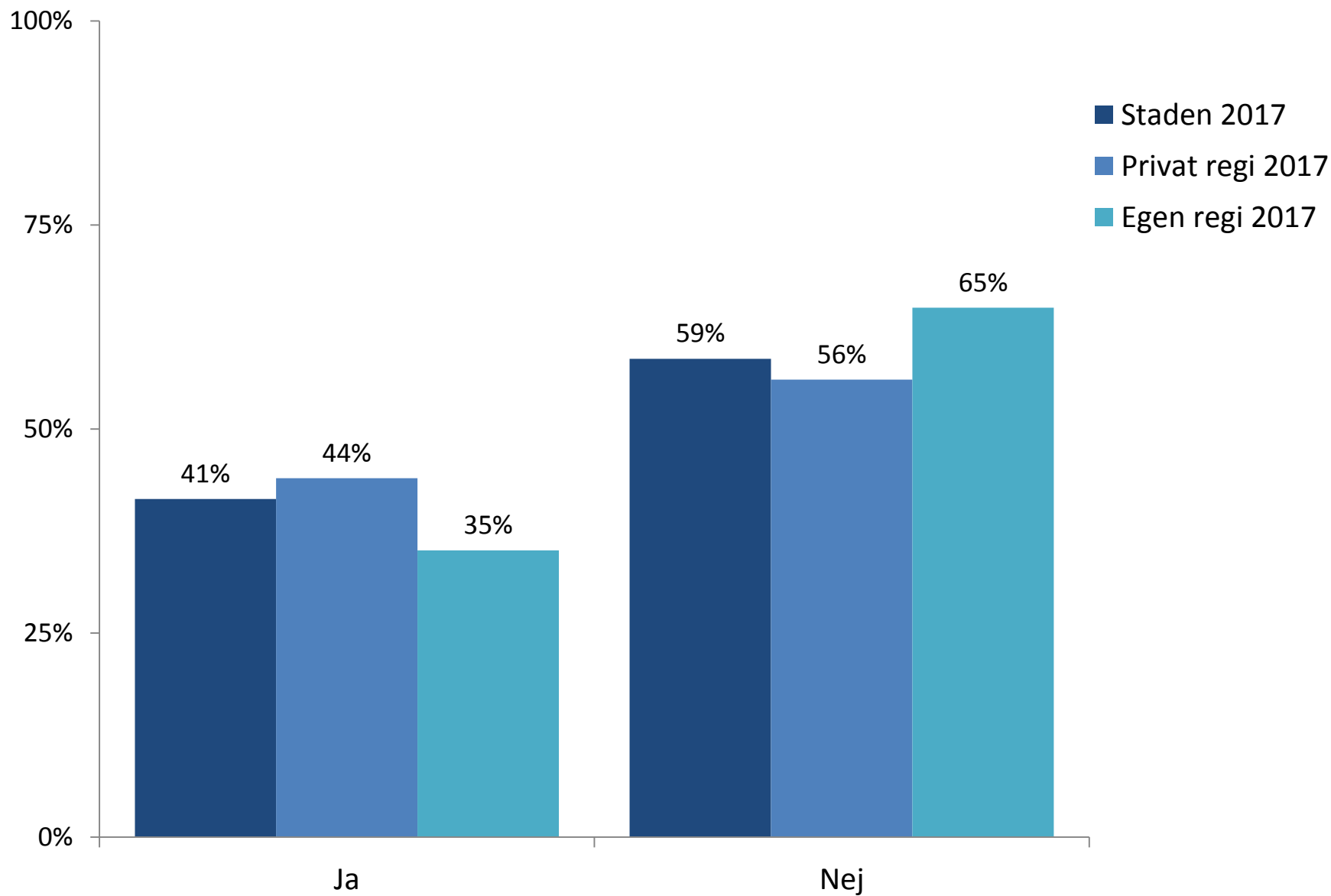
Andel
Nöjda* Vet ej

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





Är du beviljad promenad eller utevistelse?



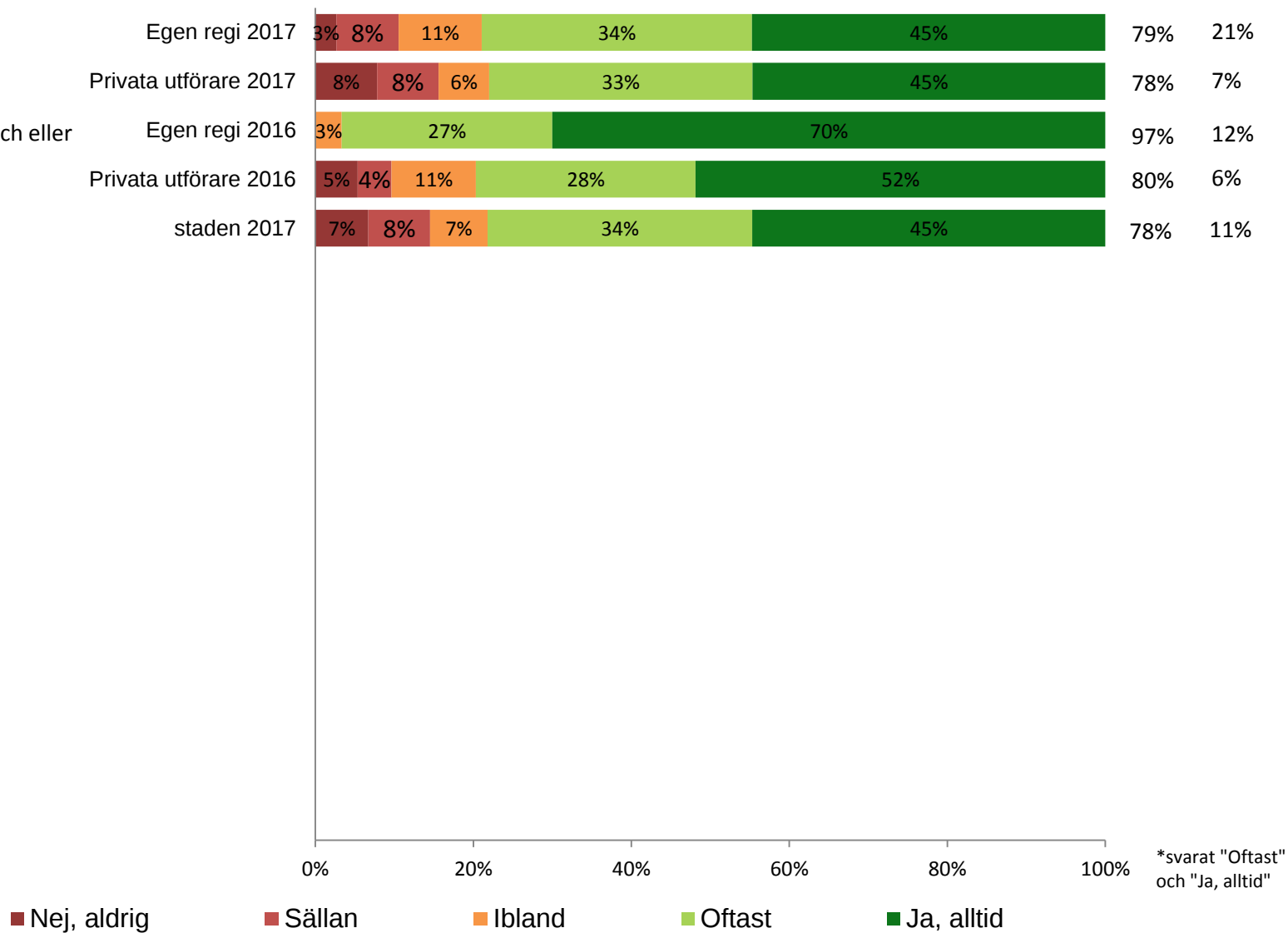


Staden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

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

Är du nöjd med
promenaderna och eller
utevistelserna?

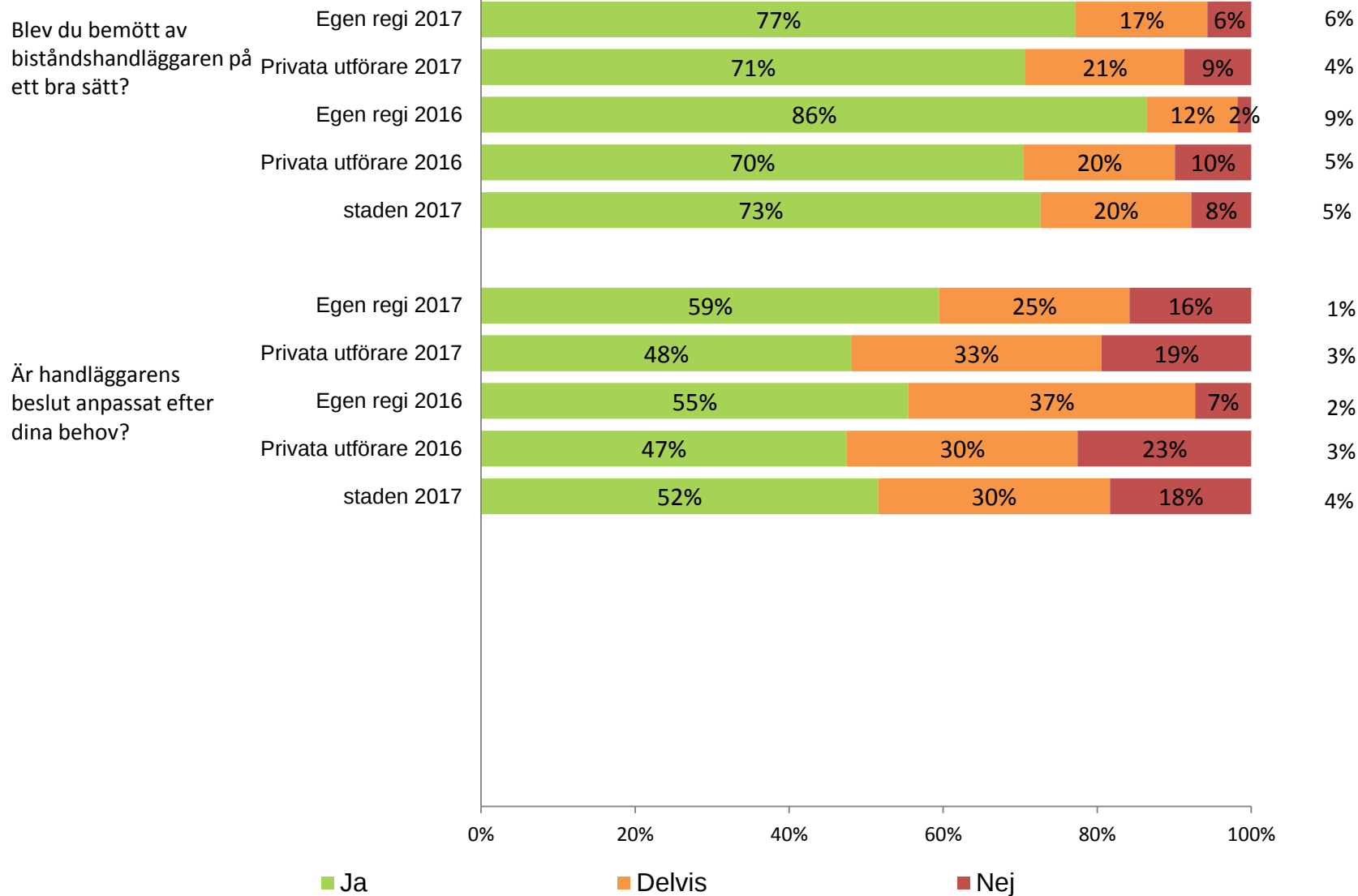




Staden per regiform

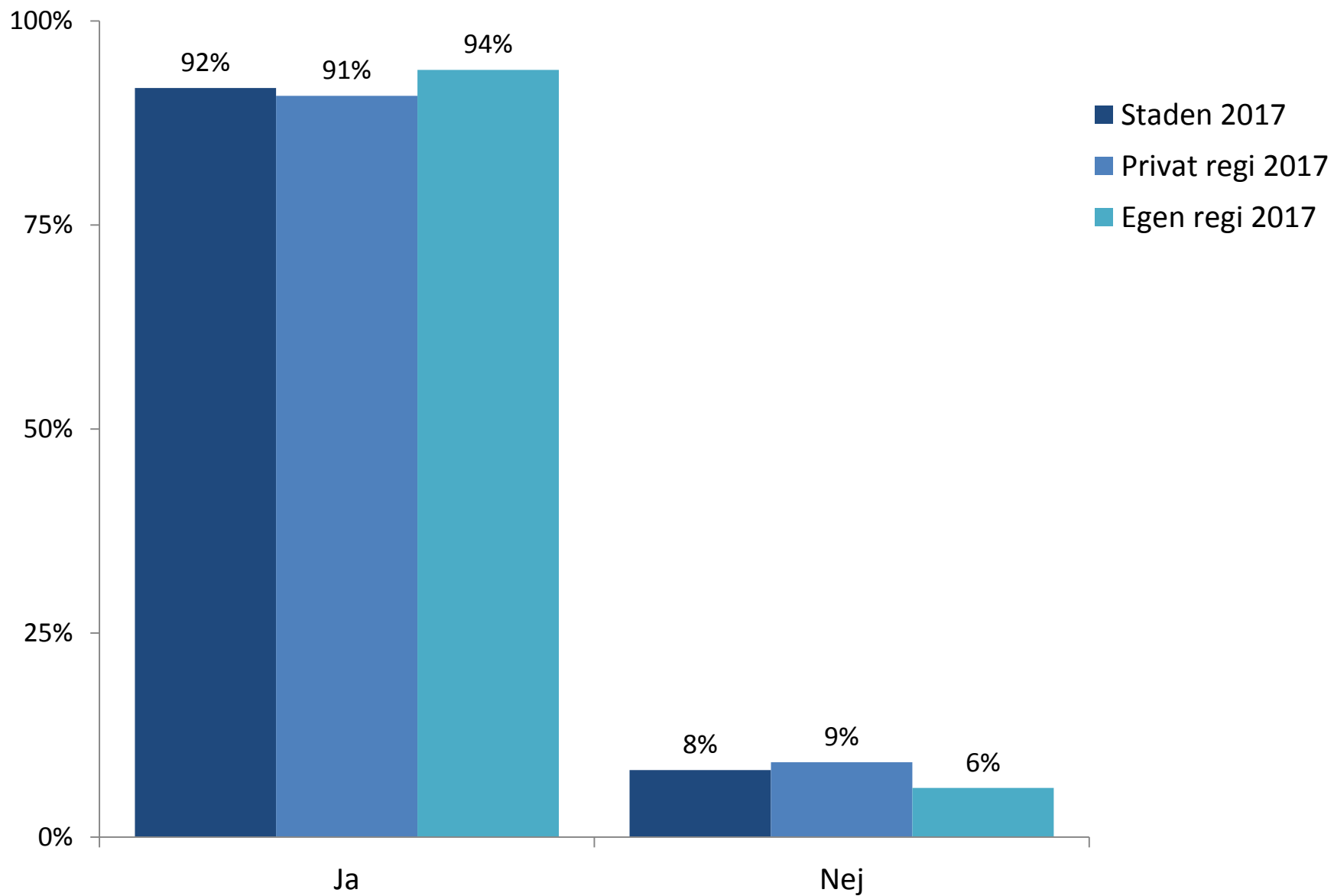
Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen





Vet du vilka insatser du är beviljad?

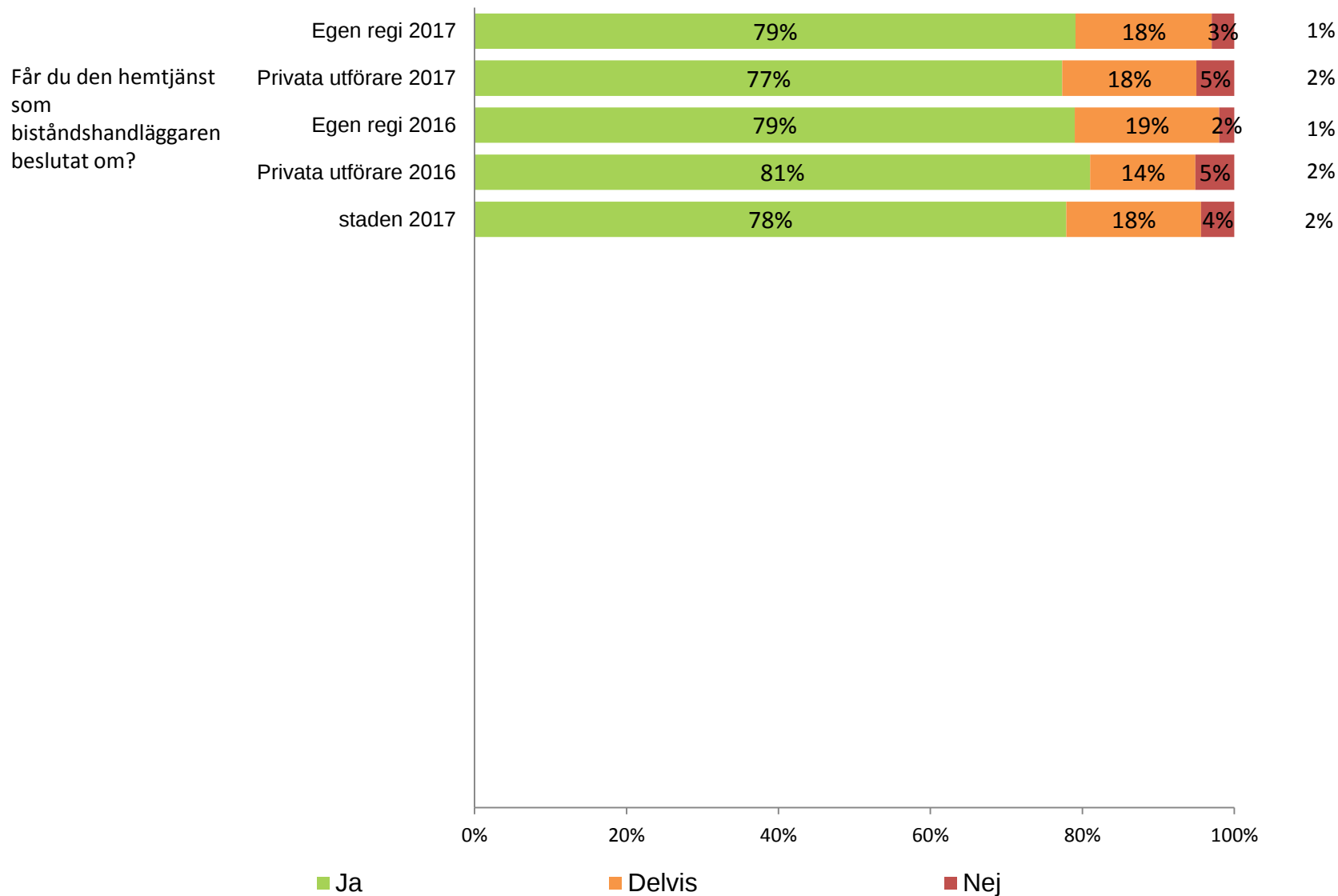




Andel
Vet ej

Staden per regiform

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



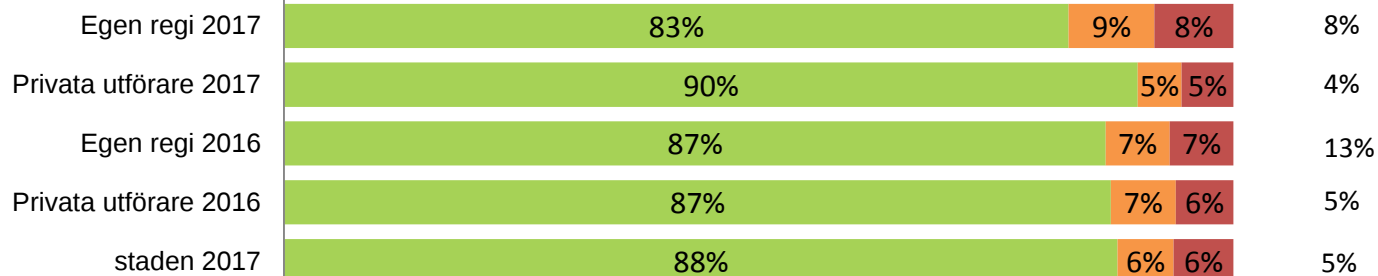


Andel
Vet ej

Staden per regiform

Kontakter med kommunen

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



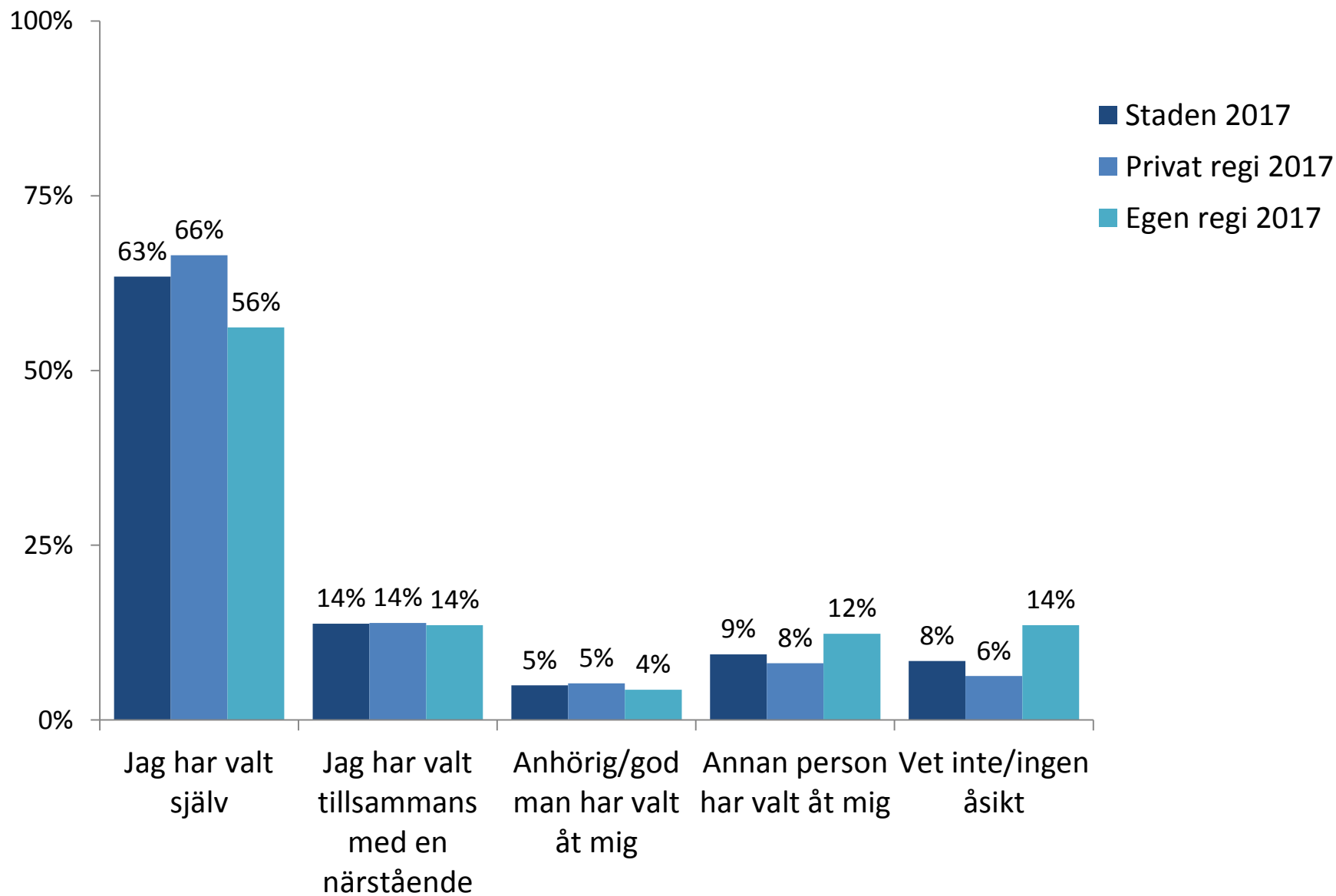
■ Ja

■ Delvis

■ Nej

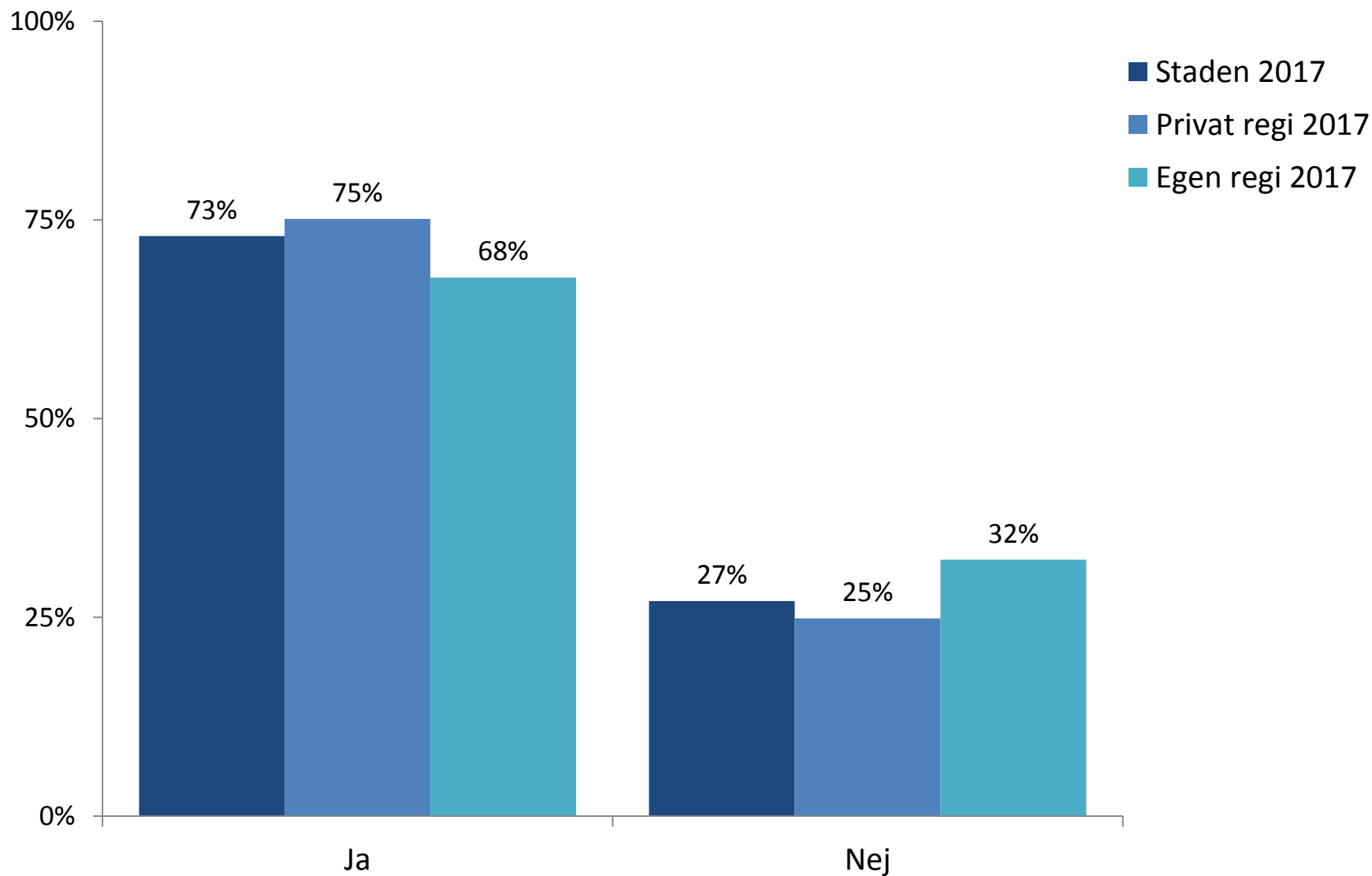


Vem har valt din hemtjänst?





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





Resultat per kön

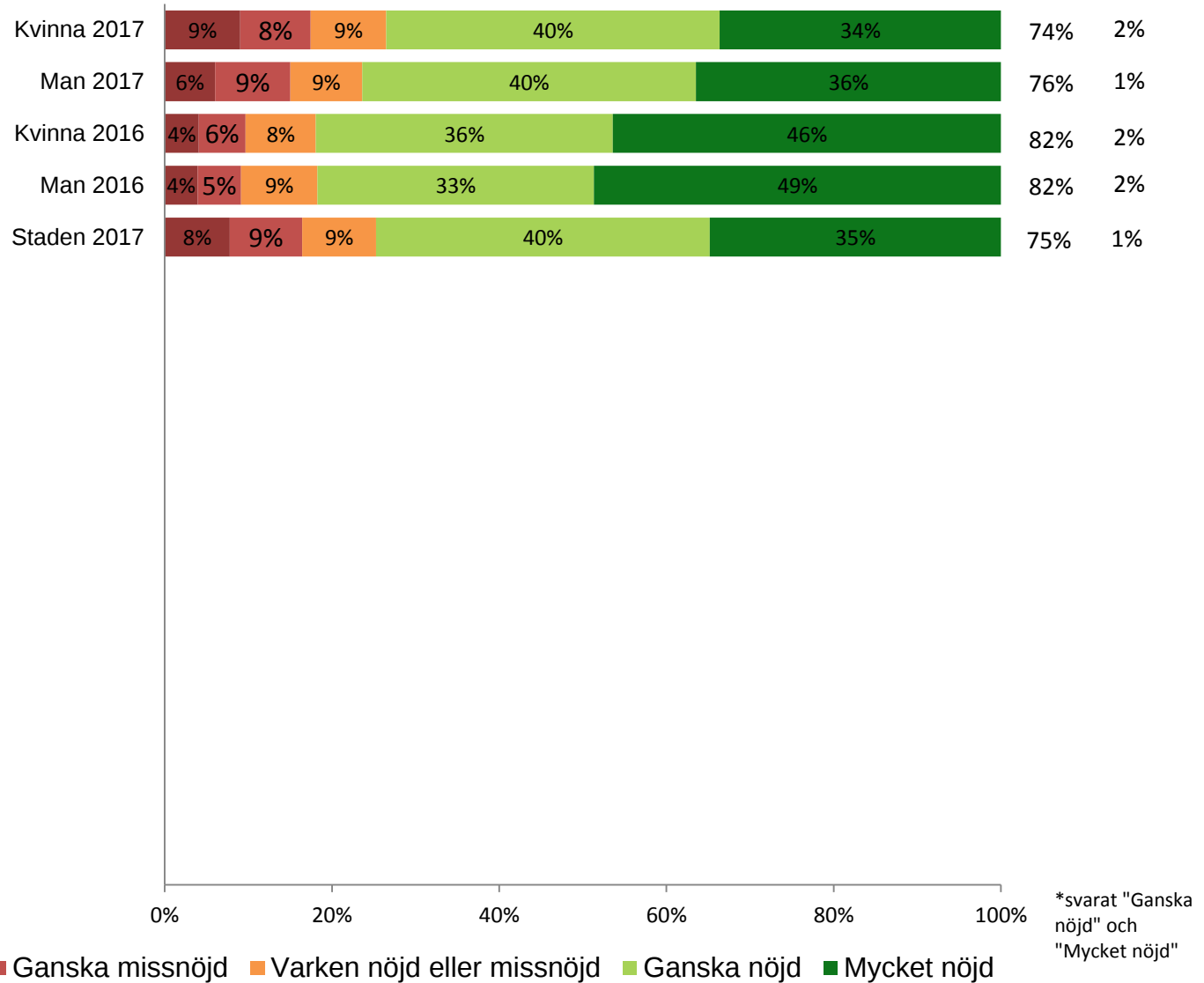


Staden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du
sammantaget med den
hemtjänst du har?



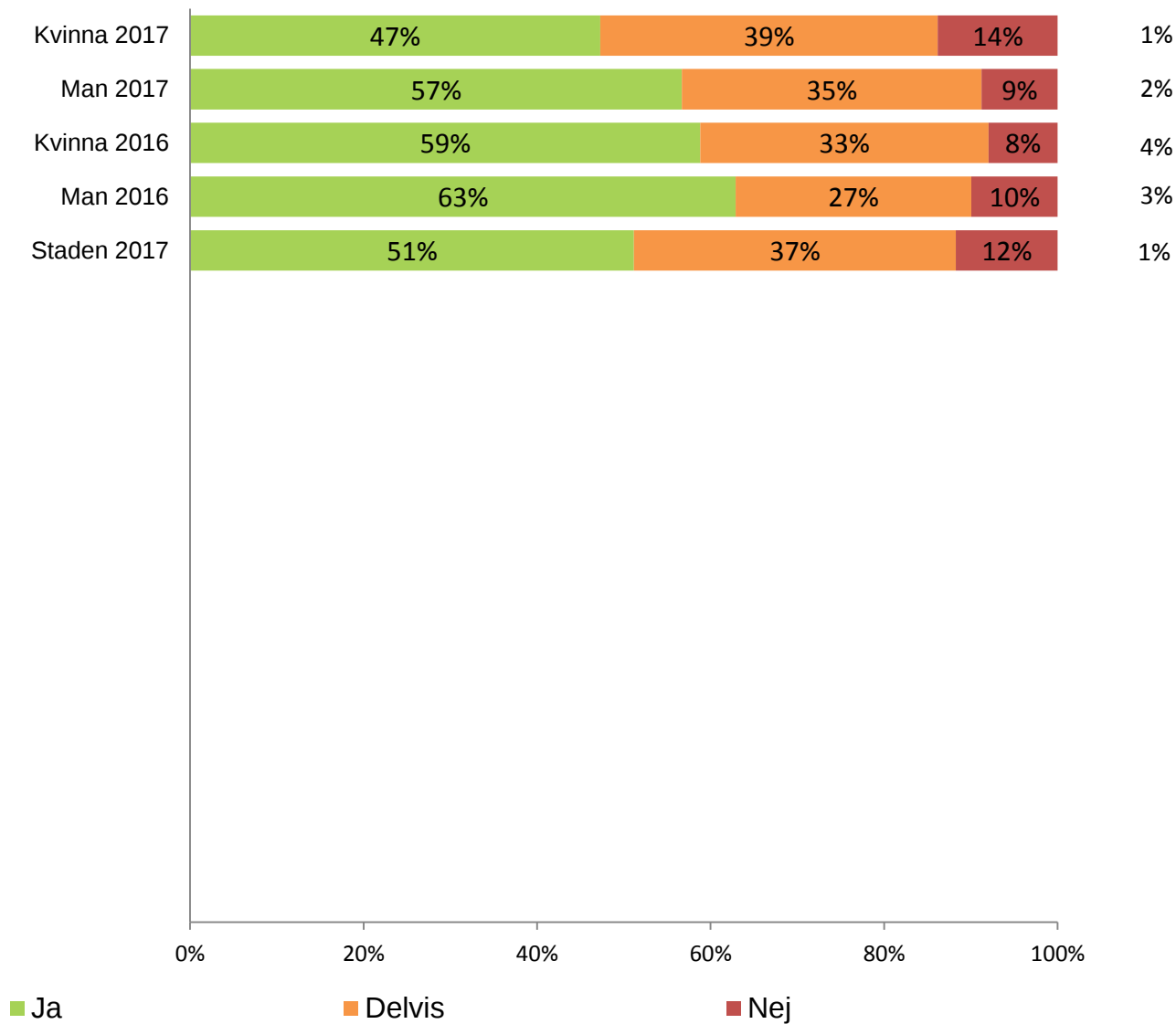


Andel
Vet ej

Staden per kön

Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina
behov av stöd och hjälp?



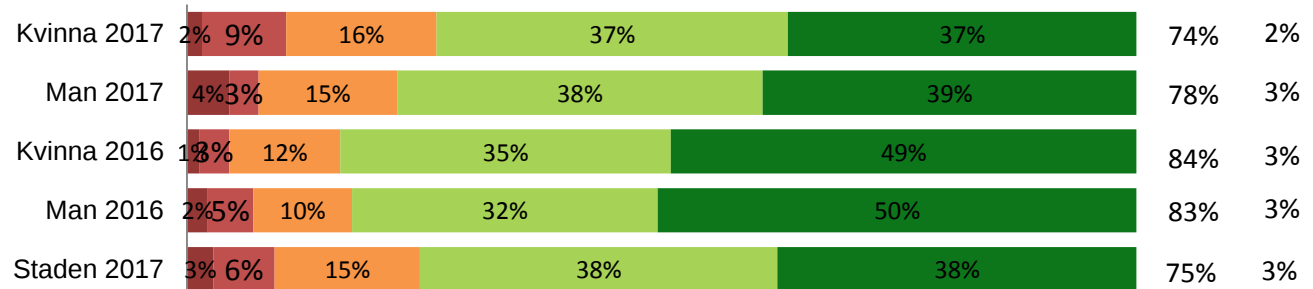


Staden per kön

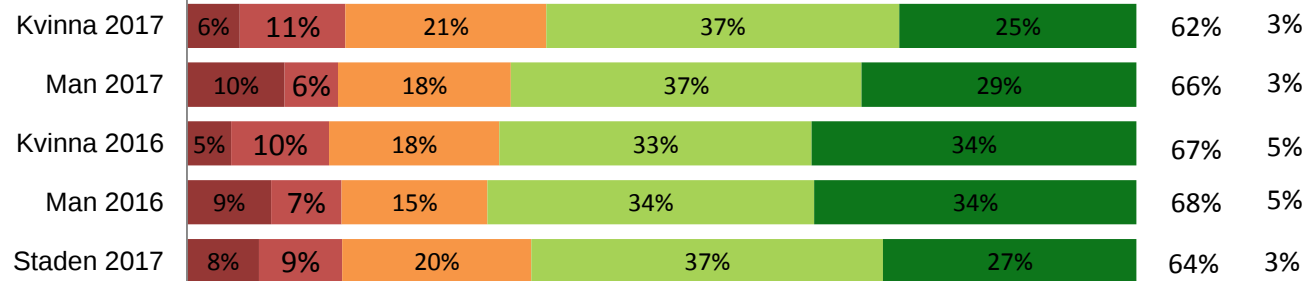
Andel
Nöjda* Vet ej

Inflytande

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



Brukar du kunna
påverka vid vilka tider
personalen kommer?



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

■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat "Oftast"
och "Ja, alltid"

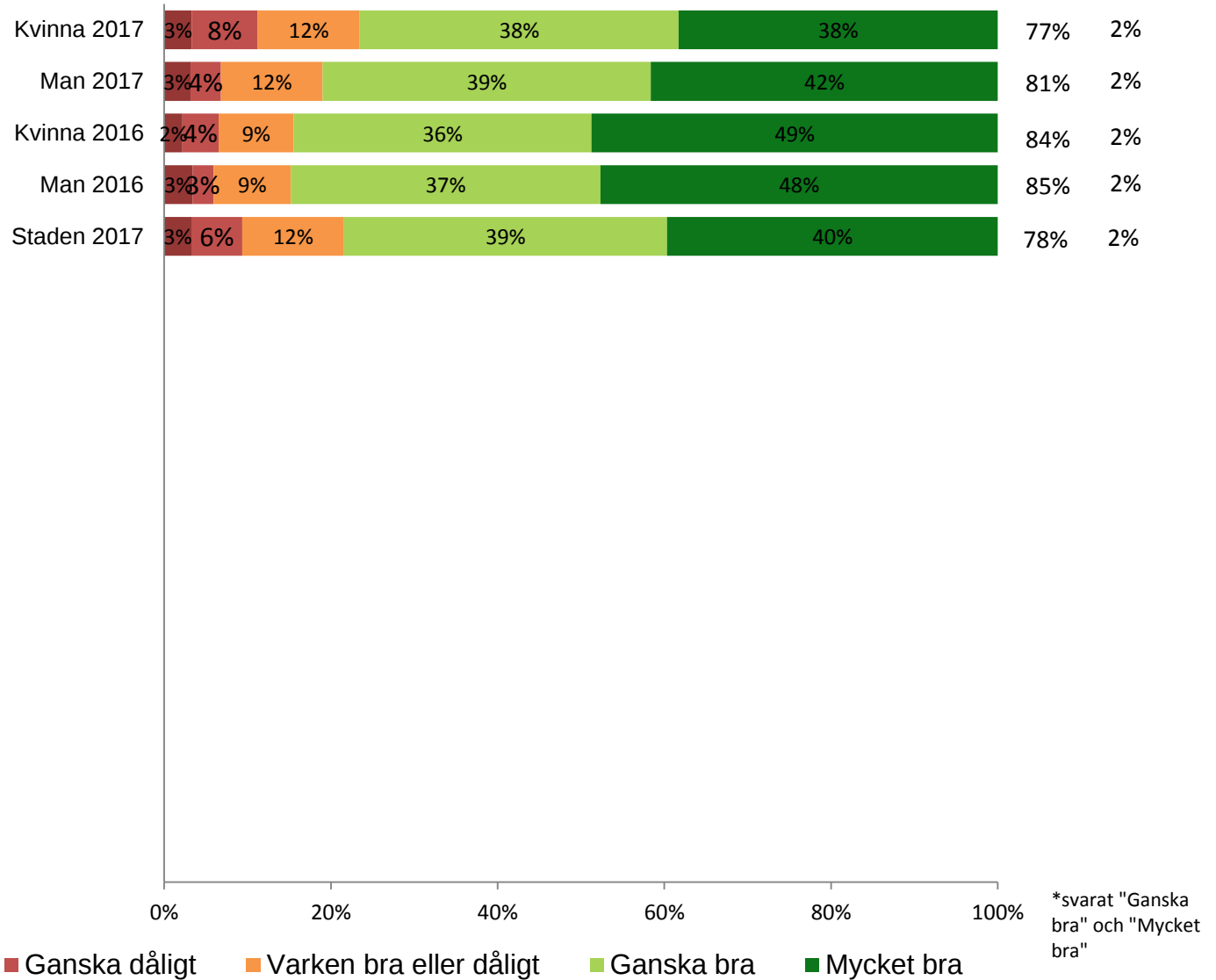


Staden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Hjälpens utförande

Hur tycker du att
personalen utför sina
arbetsuppgifter?





Staden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

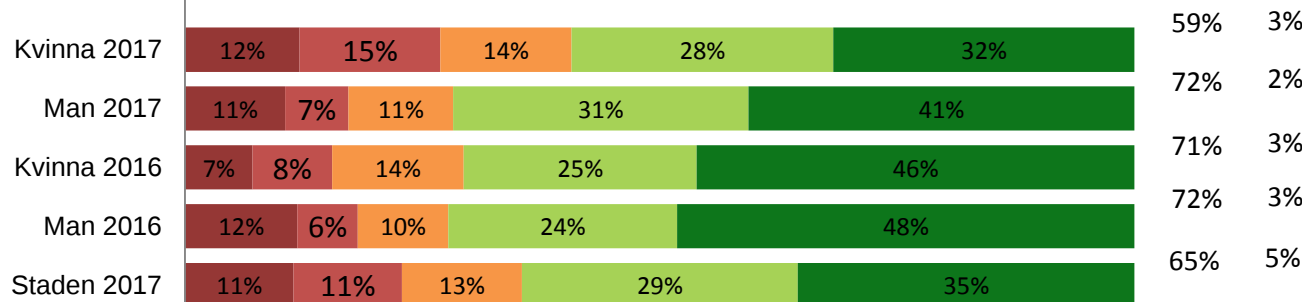
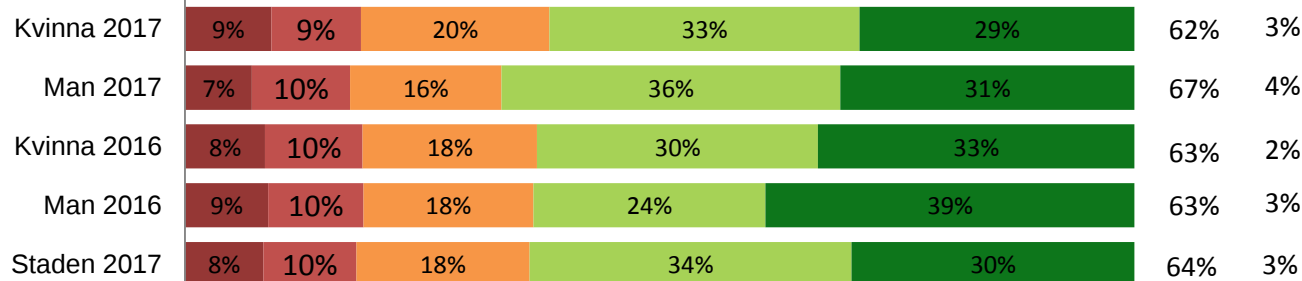
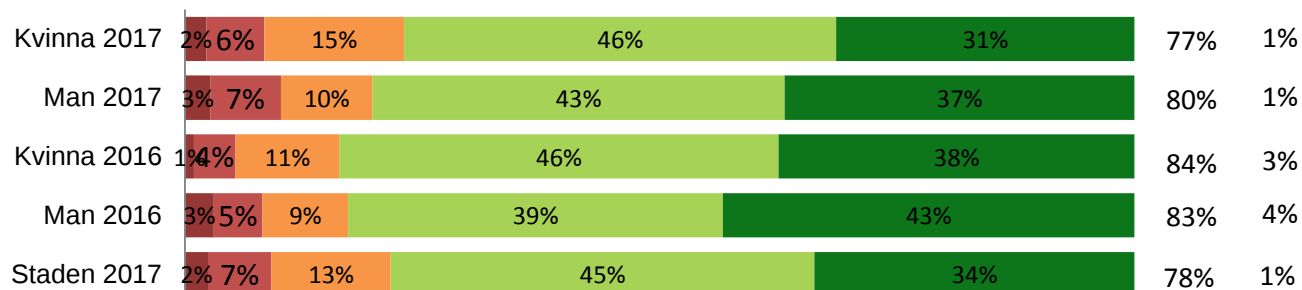


Hjälpens utförande

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.)



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

■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat "Oftast"
och "Ja, alltid"

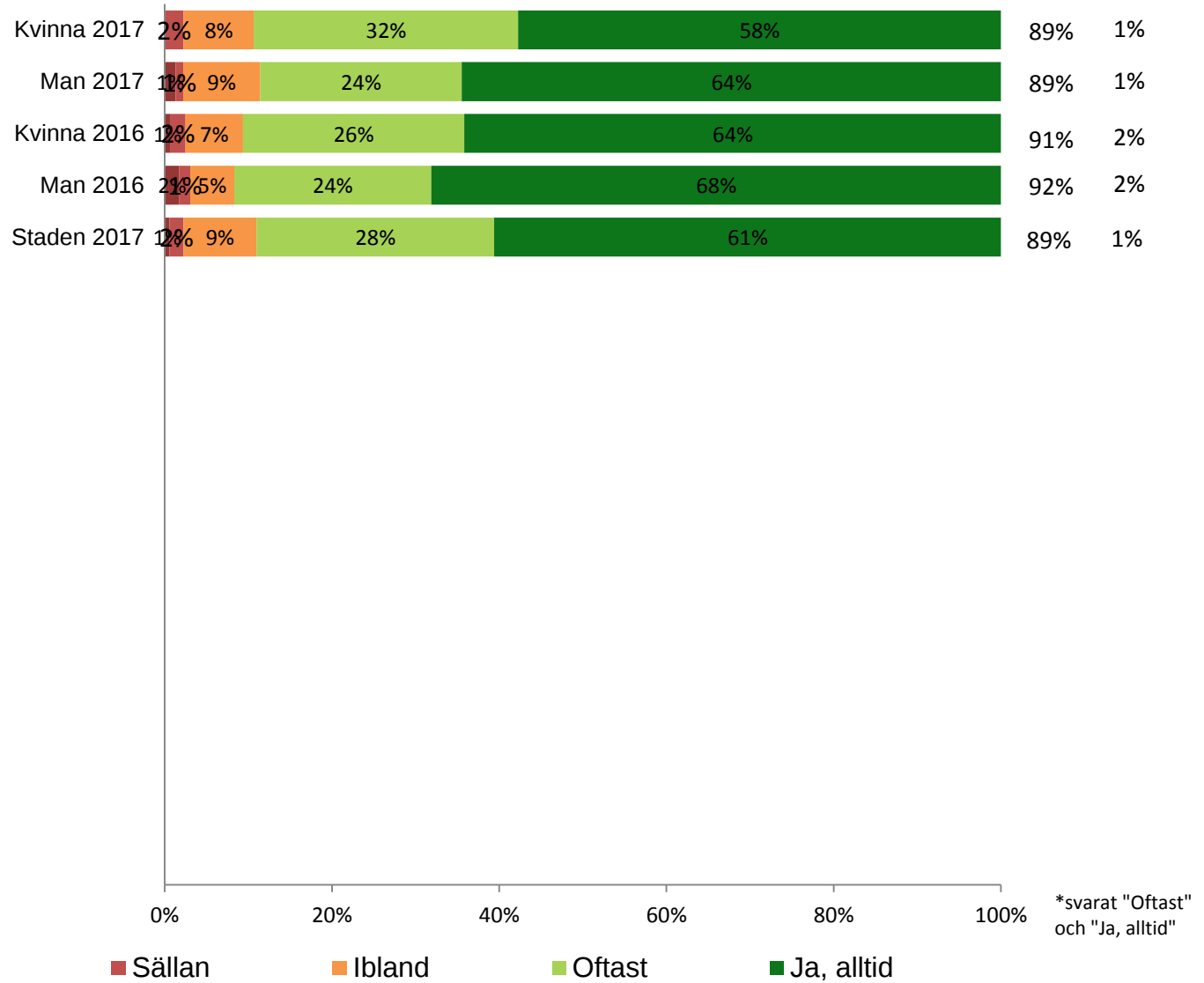


Staden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Bemötande

Brukar personalen
bemöta dig på ett bra
sätt?





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

Bemötande

Att personalen:

På annat sätt agerat olämpligt

Visat olust i samband med omvårdnad

Varit hårdhänt i samband med till exempel toalettbesök, dusch eller påklädning

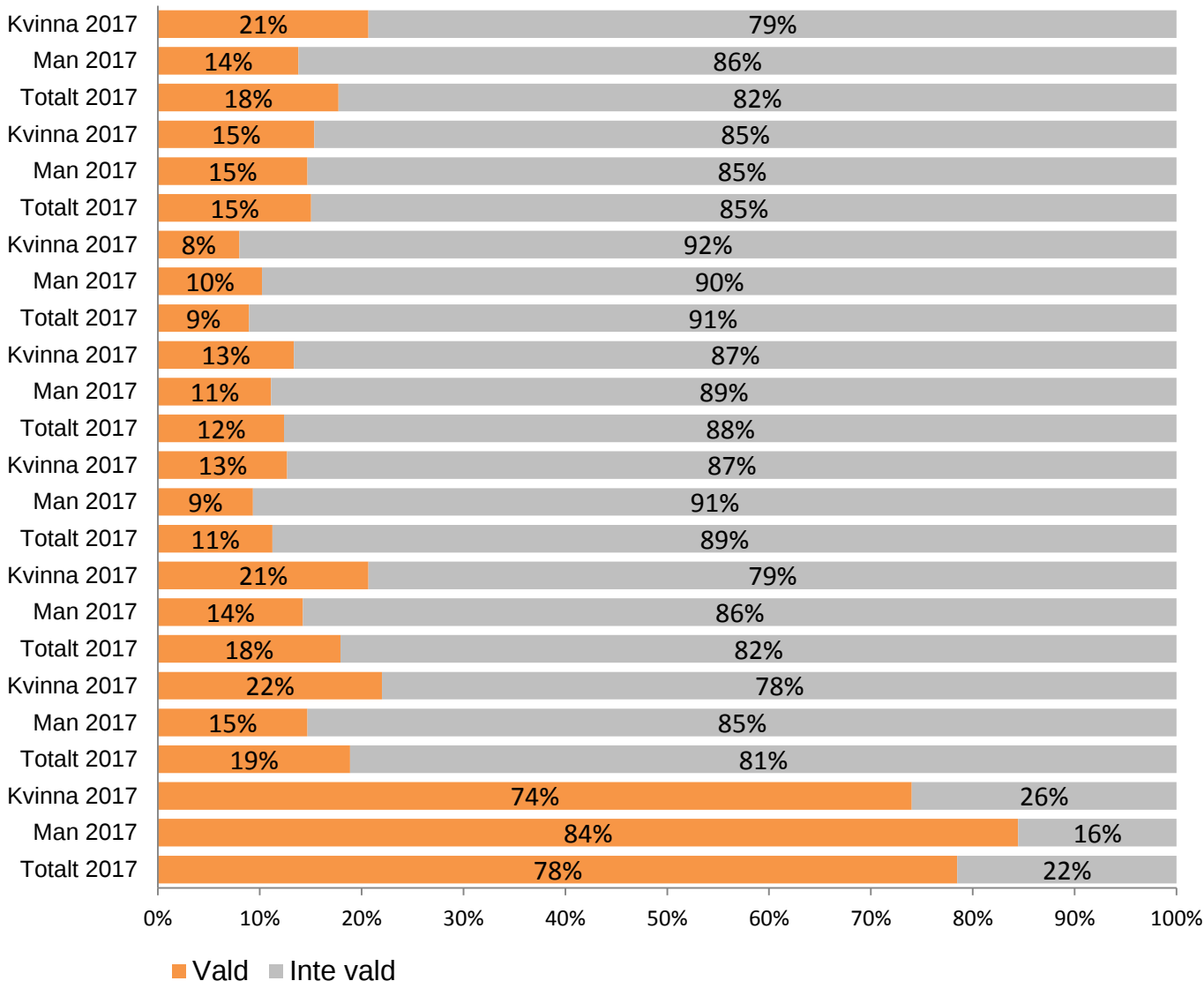
Nonchalerat dina önskemål vid till exempel toalettbesök, dusch eller påklädning

Talat förminskande till dig till exempel som om du vore ett barn

Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester

Kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt

Nej, jag har under det senaste året inte upplevt något av ovanstående



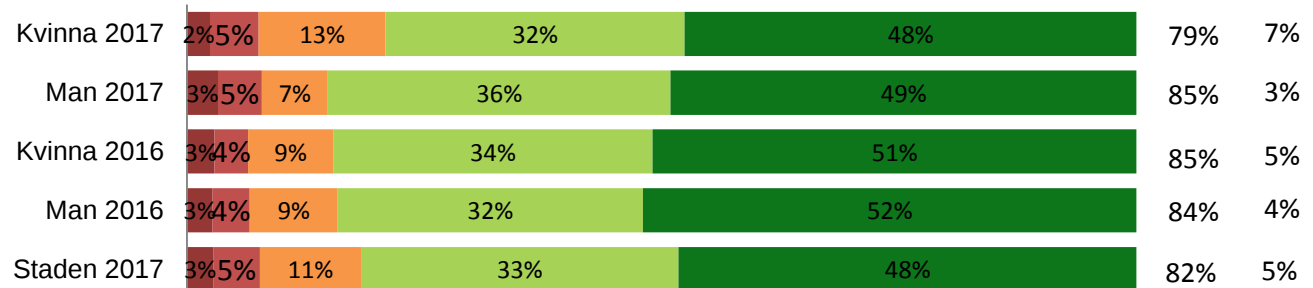


Staden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Trygghet

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

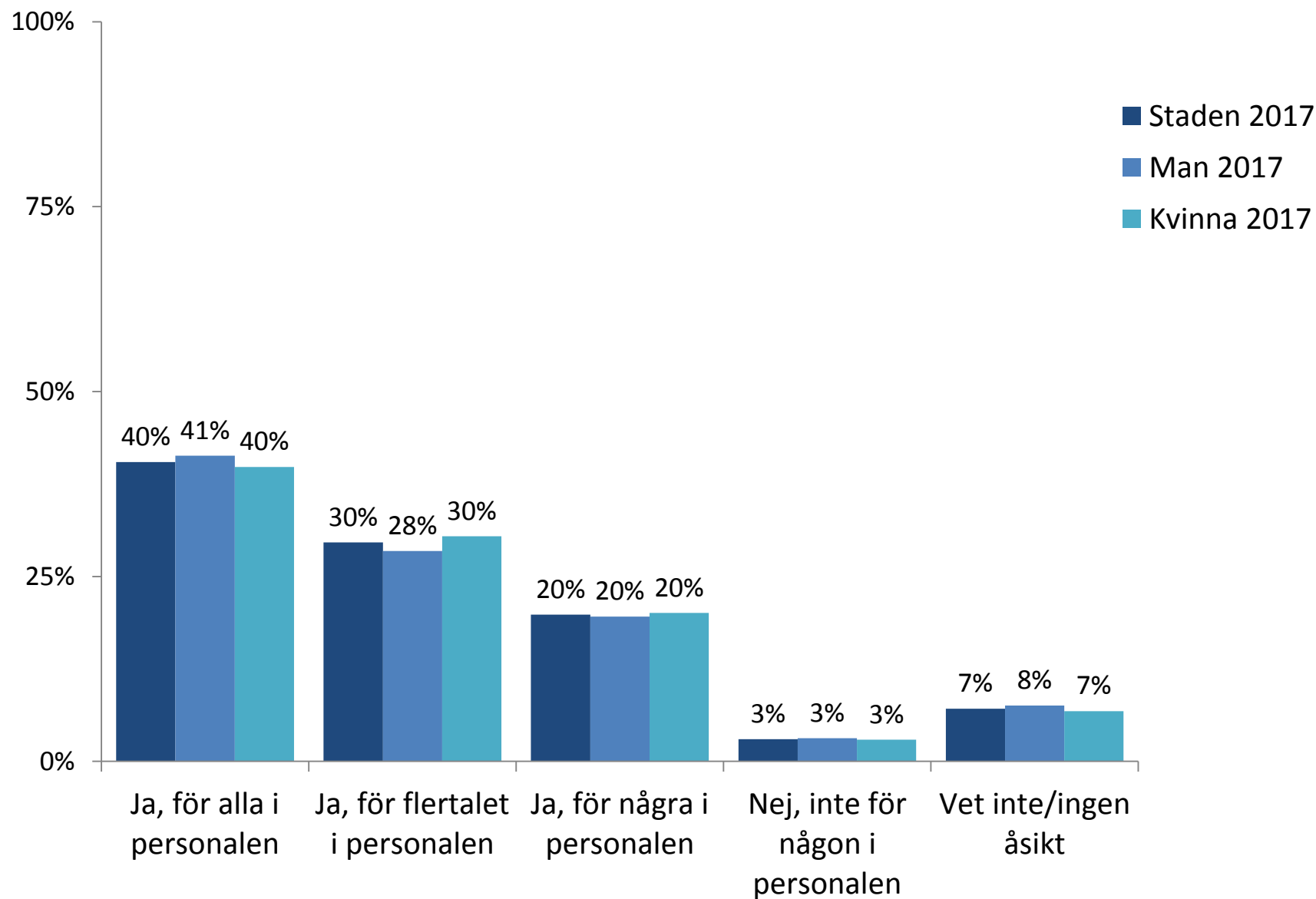


■ Mycket otrygg ■ Ganska otrygg ■ Varken tryggt eller otryggt ■ Ganska tryggt ■ Mycket tryggt

*svarat "Ganska tryggt" och "Mycket tryggt"

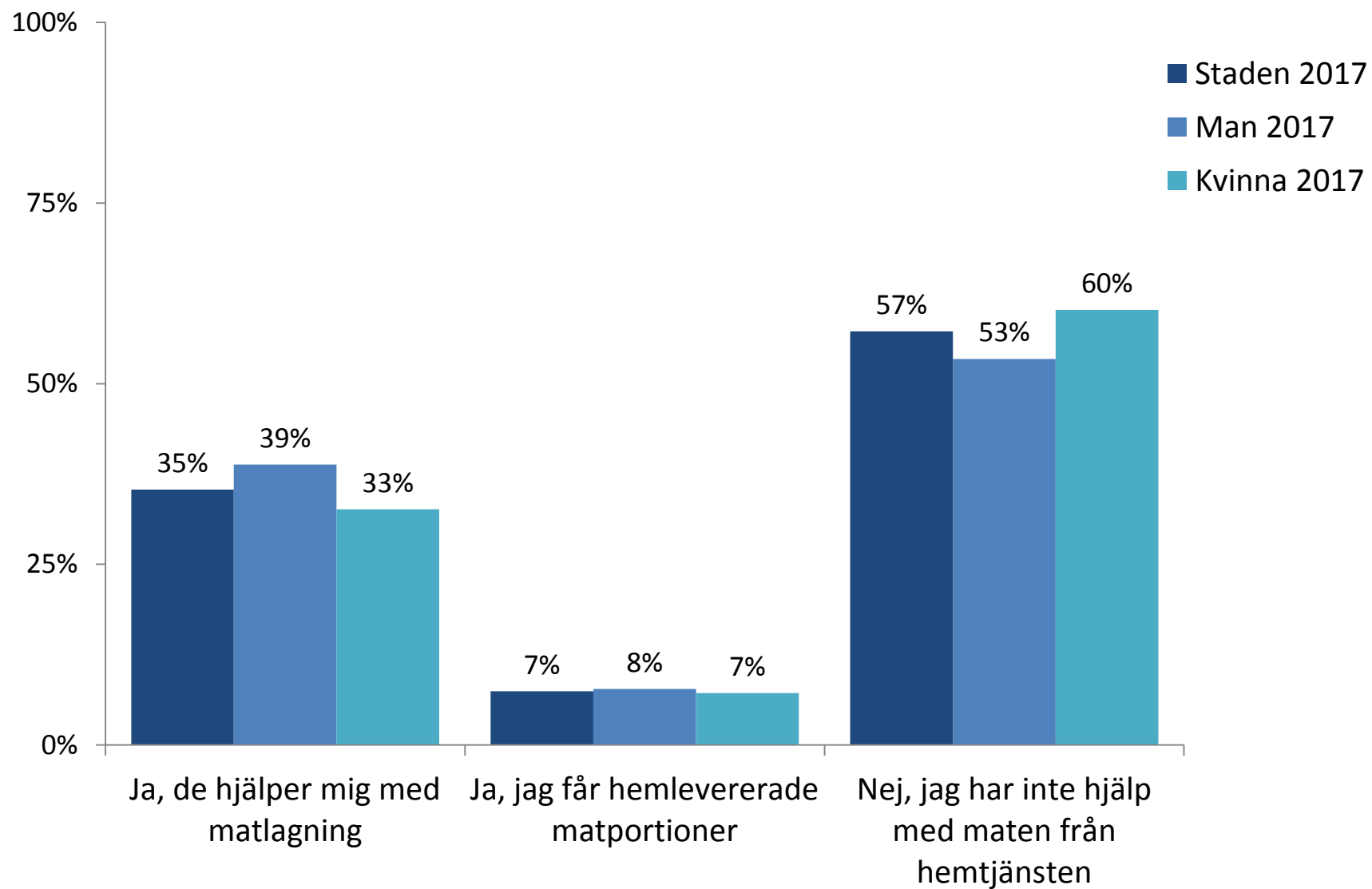


Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



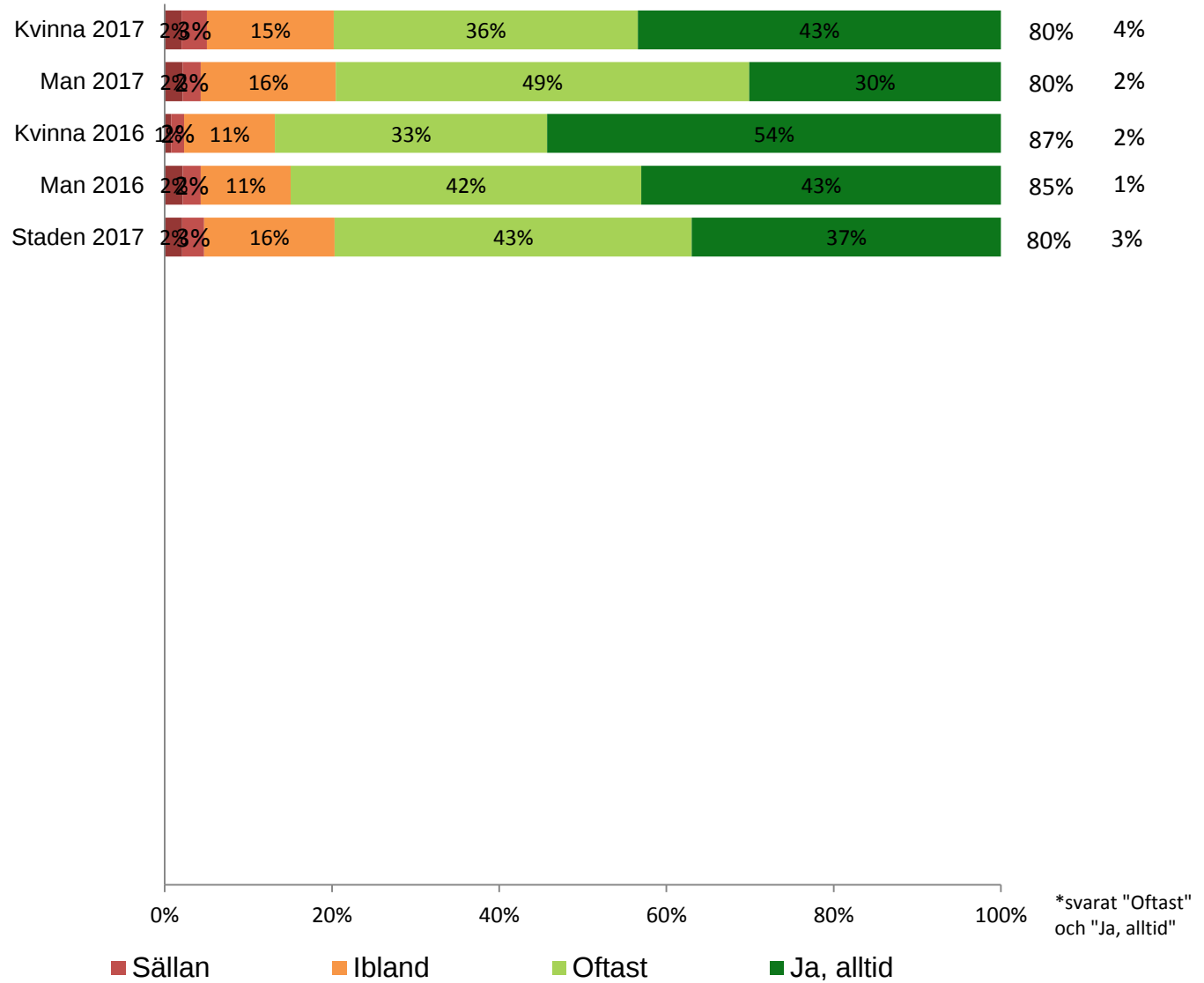


Staden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

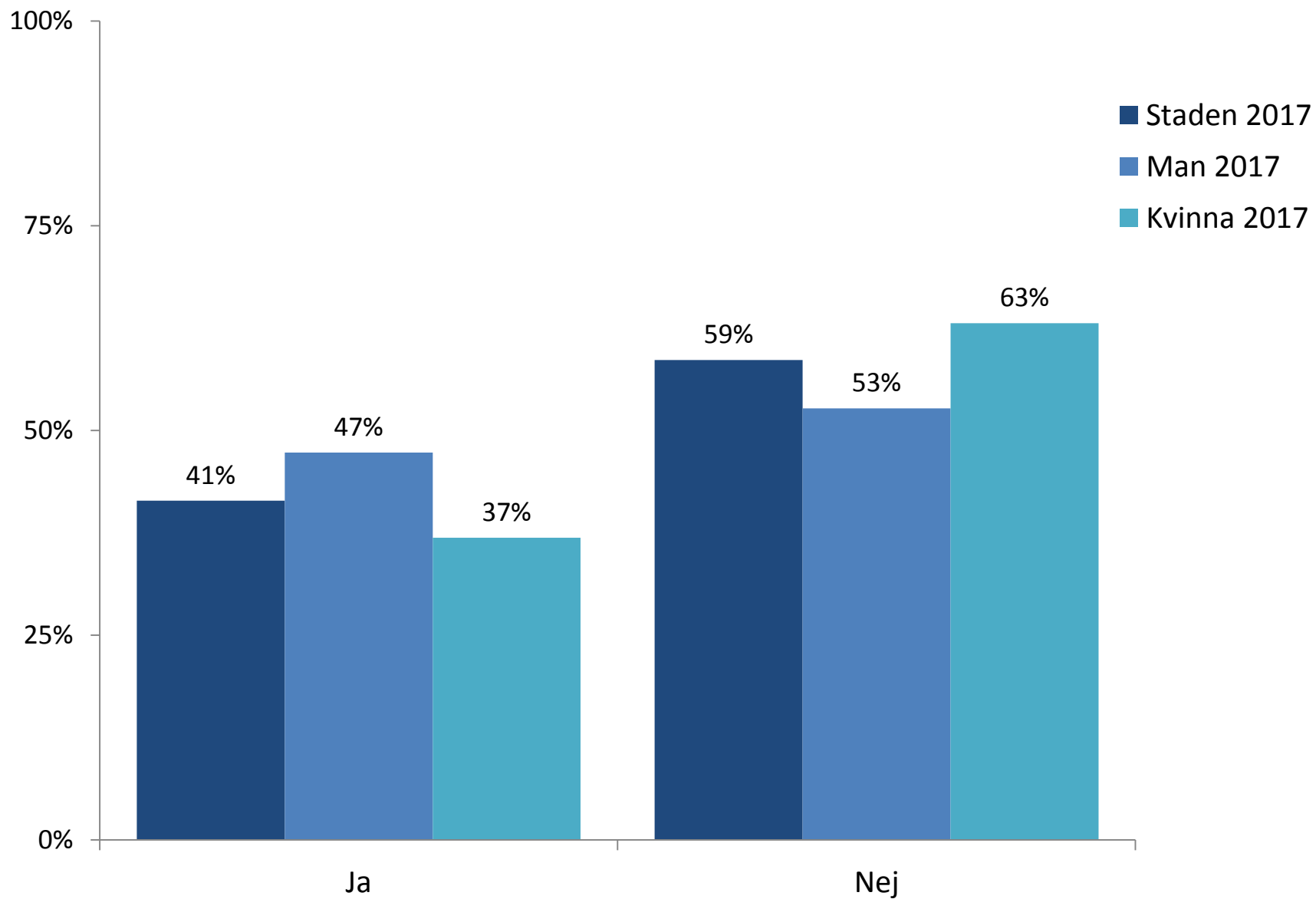
Maten: enbart de som har någon form av hjälp med maten har besvarat denna fråga

Smakar maten bra?





Är du beviljad promenad eller utevistelse?



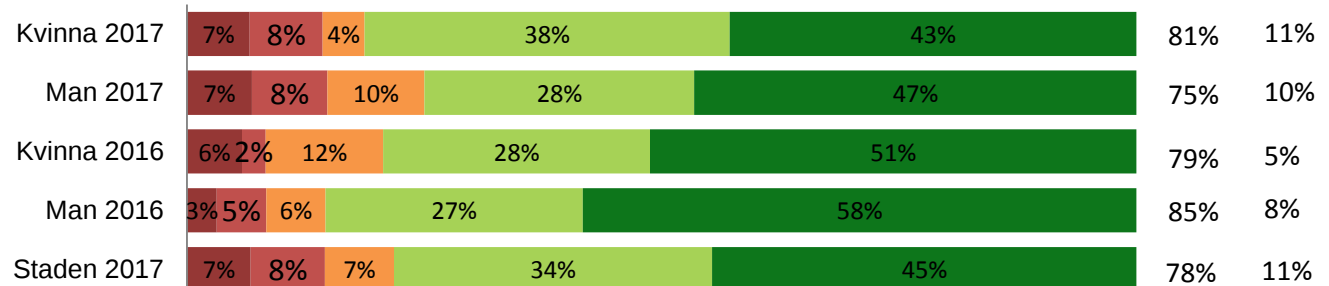


Staden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

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

Är du nöjd med
promenaderna och eller
utevistelserna?



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

■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat "Oftast"
och "Ja, alltid"

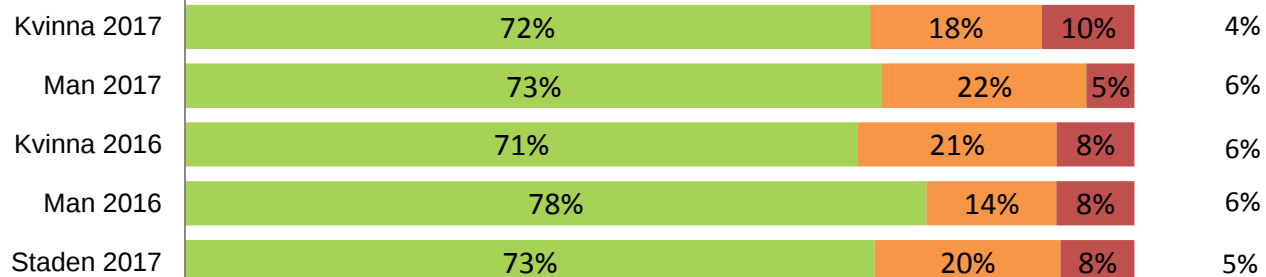


Staden per kön

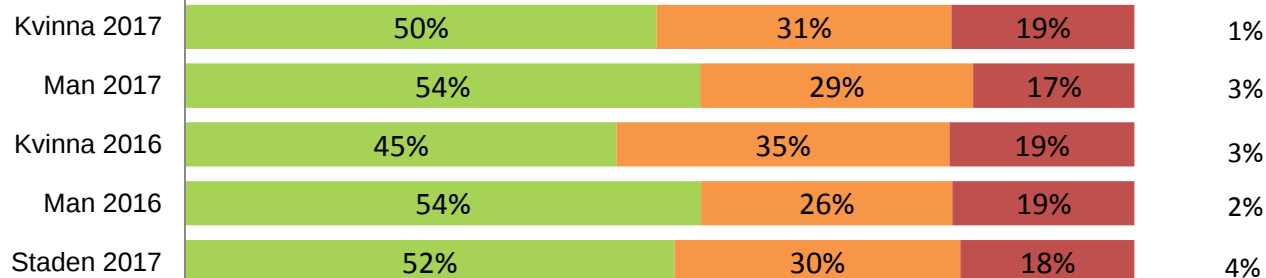
Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på
ett bra sätt?



Är handläggarens
beslut anpassat efter
dina behov?



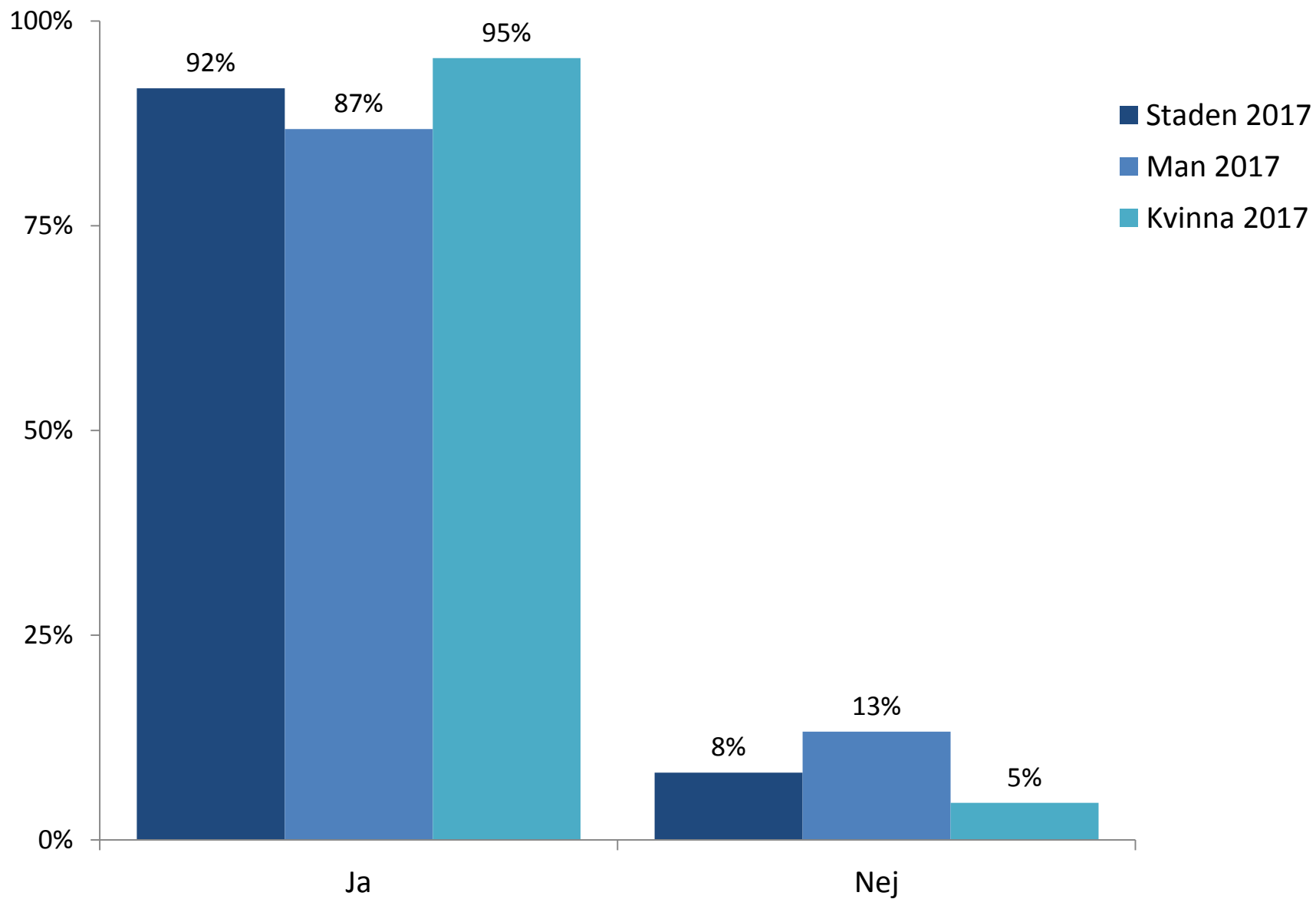
■ Ja

■ Delvis

■ Nej



Vet du vilka insatser du är beviljad?



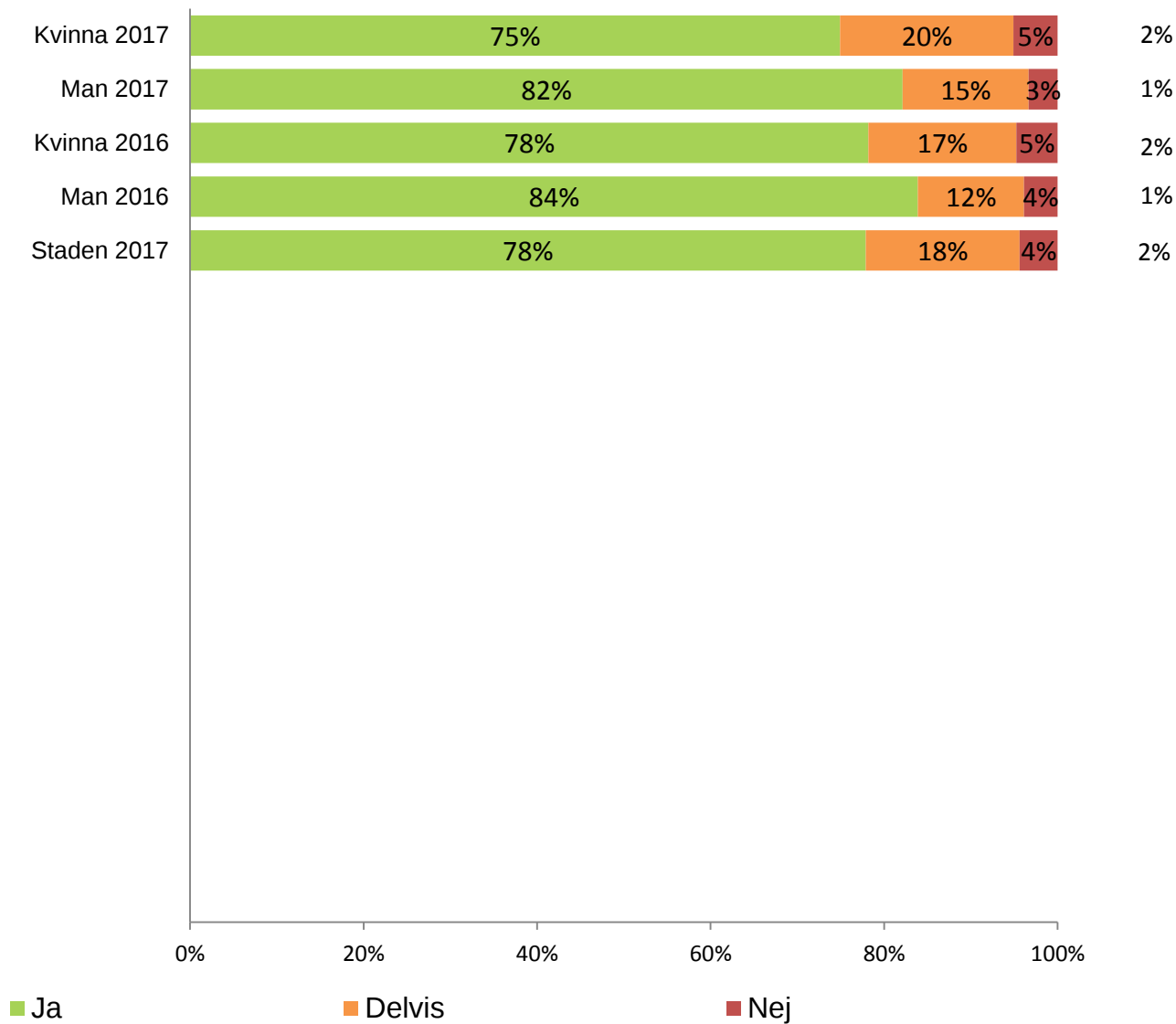


Staden per kön

Andel
Vet ej

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?



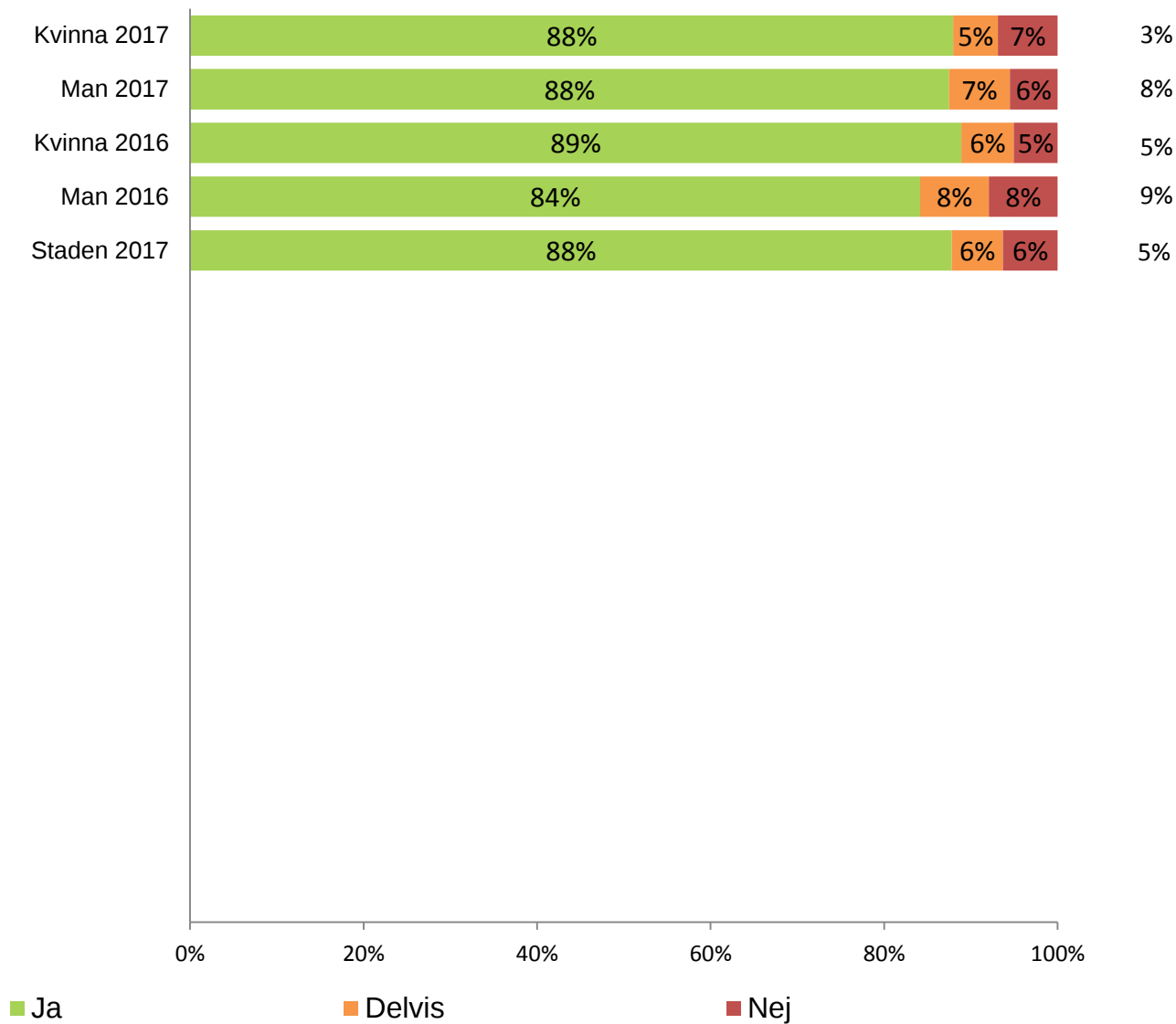


Staden per kön

Andel
Vet ej

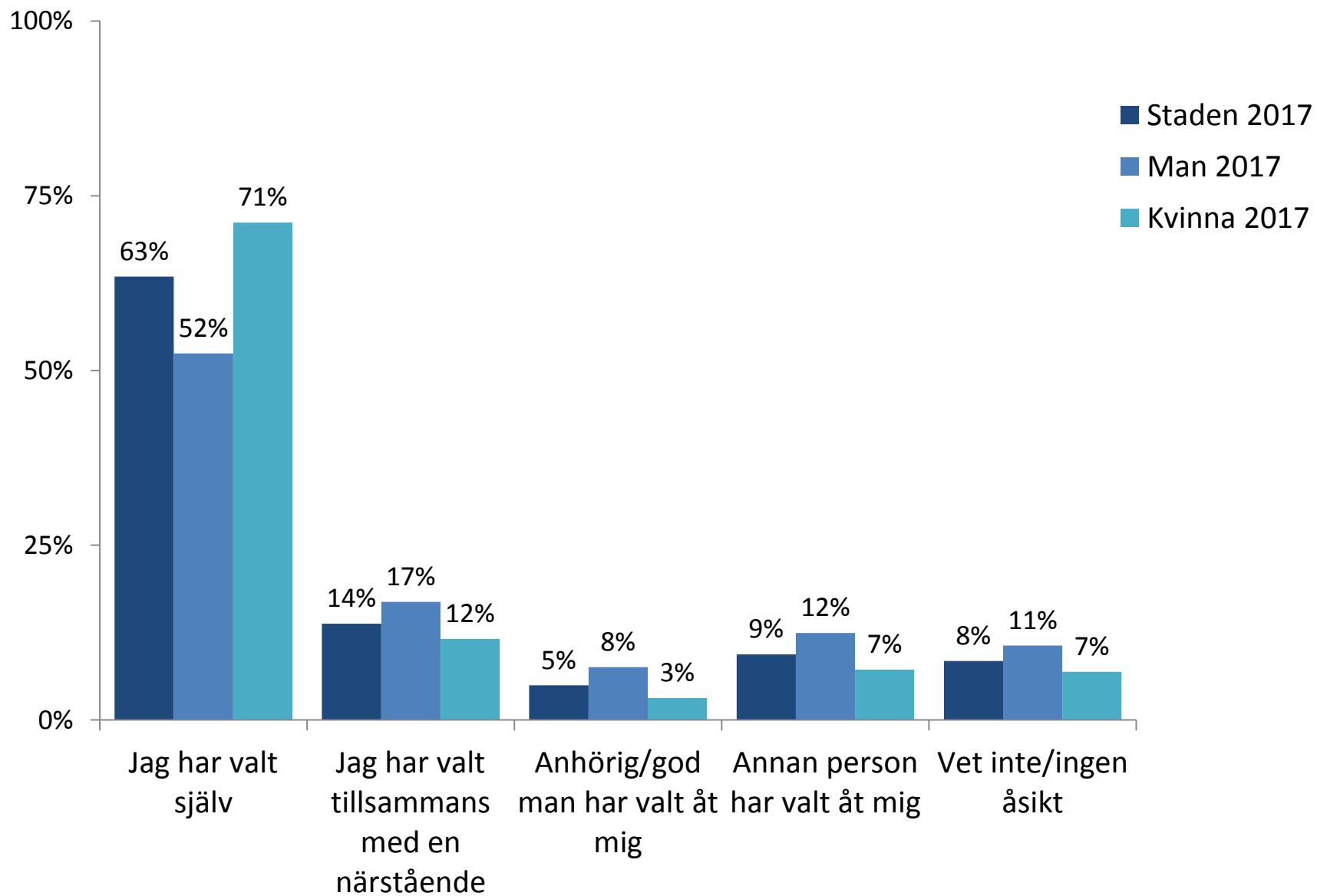
Kontakter med kommunen

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



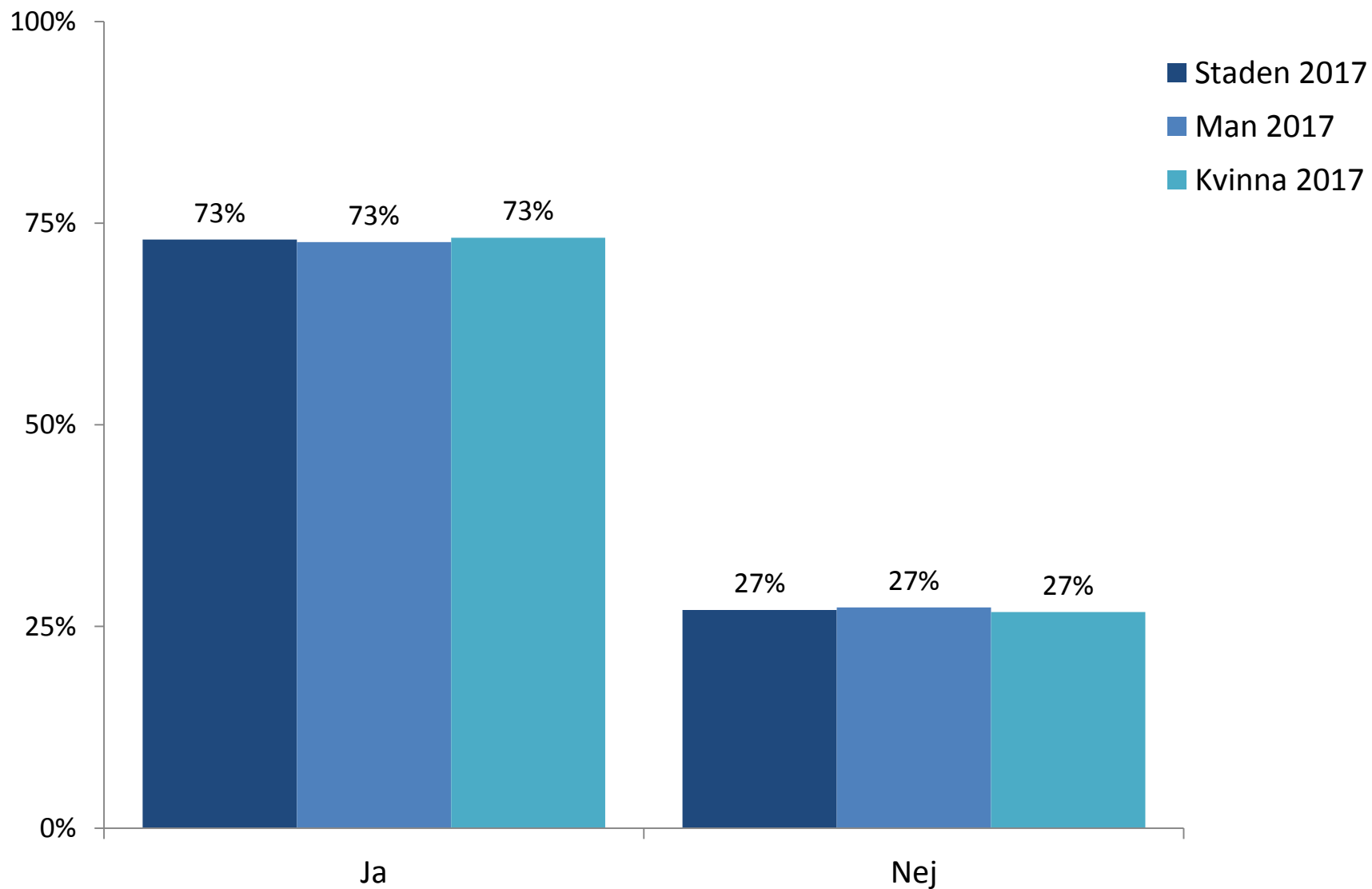


Vem har valt din hemtjänst?





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





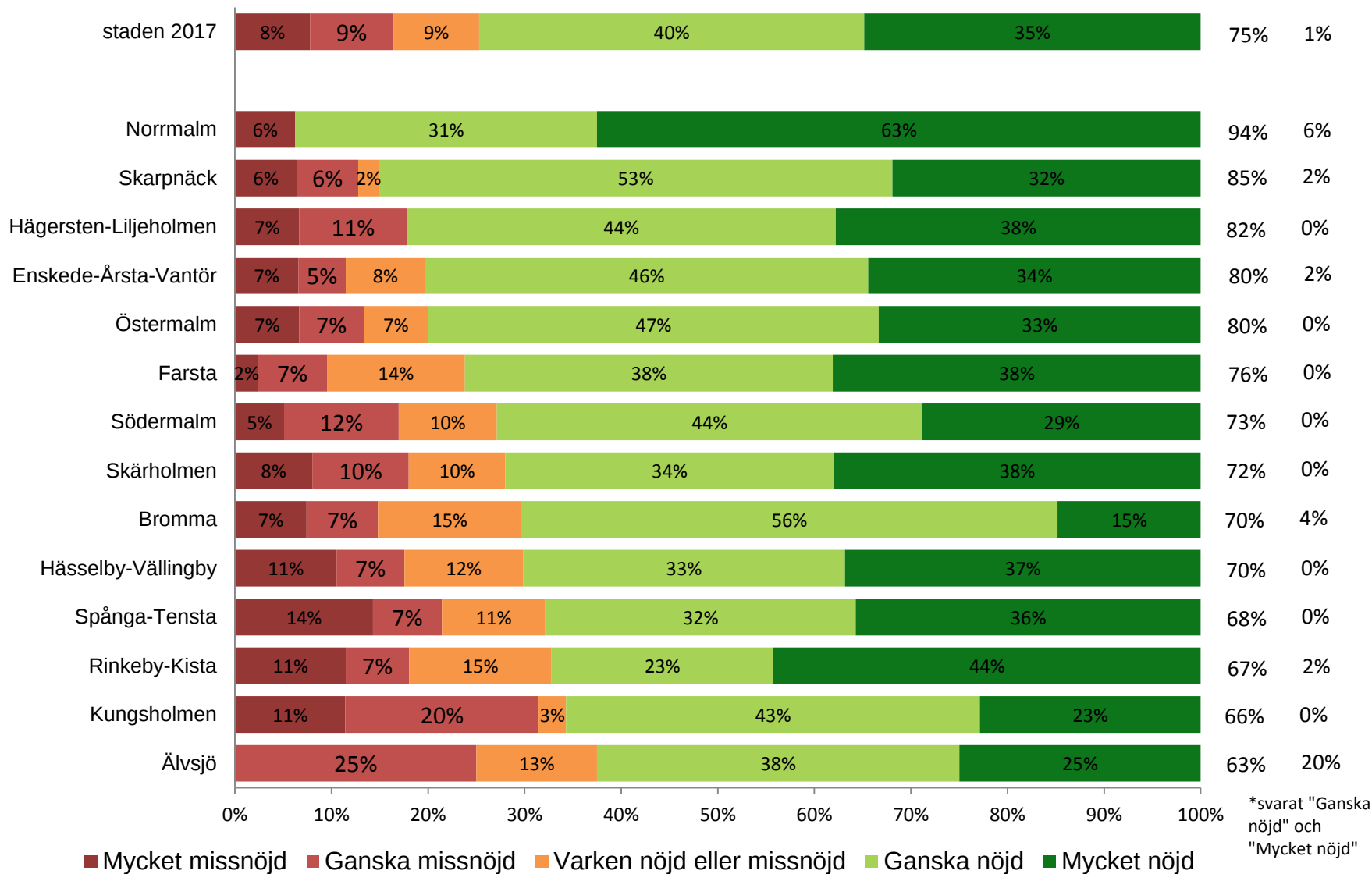
Resultat per stadsdel



Hemtjänsten i sin helhet

Andel
Nöjda* Vet ej

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

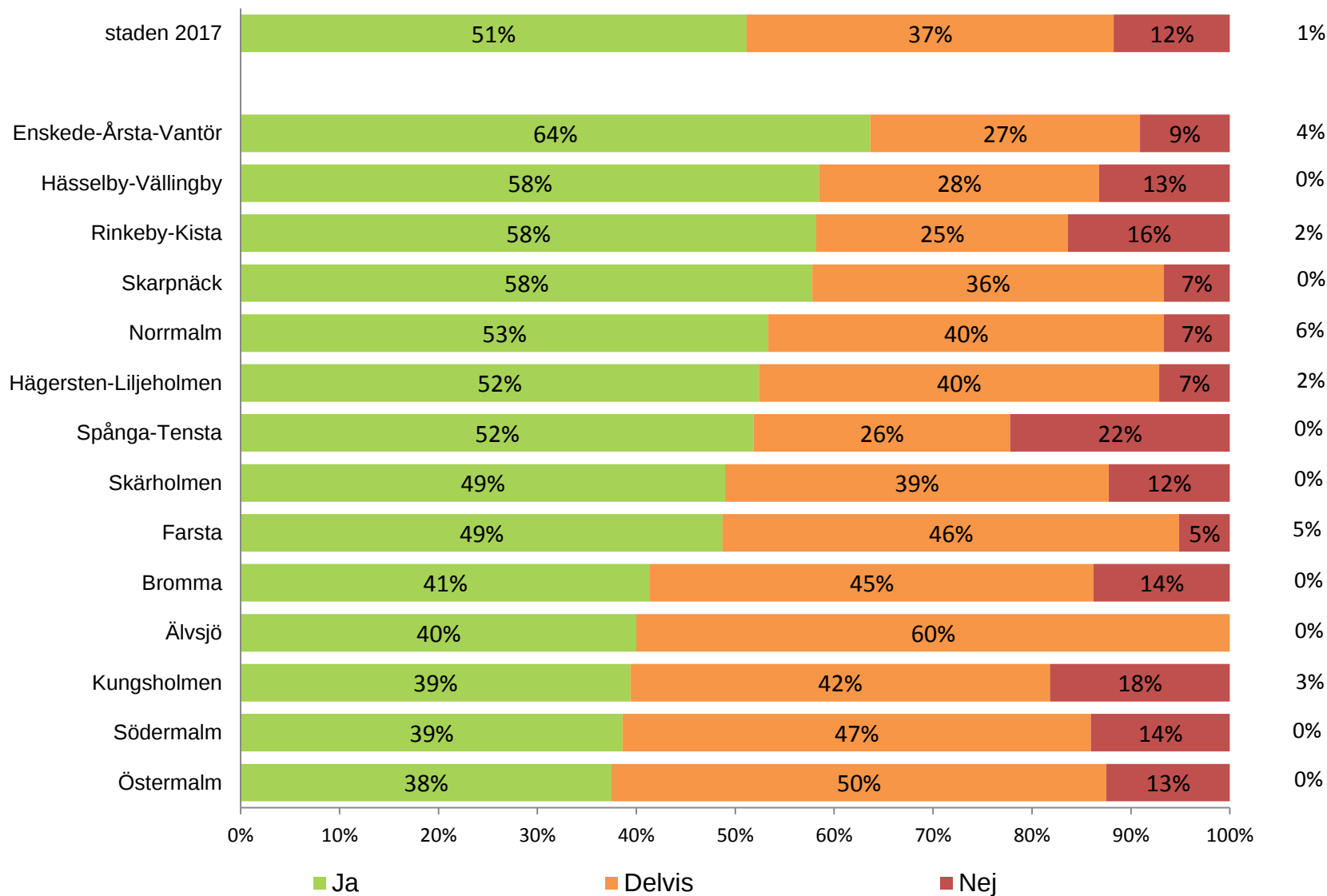




Andel
Vet ej

Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?

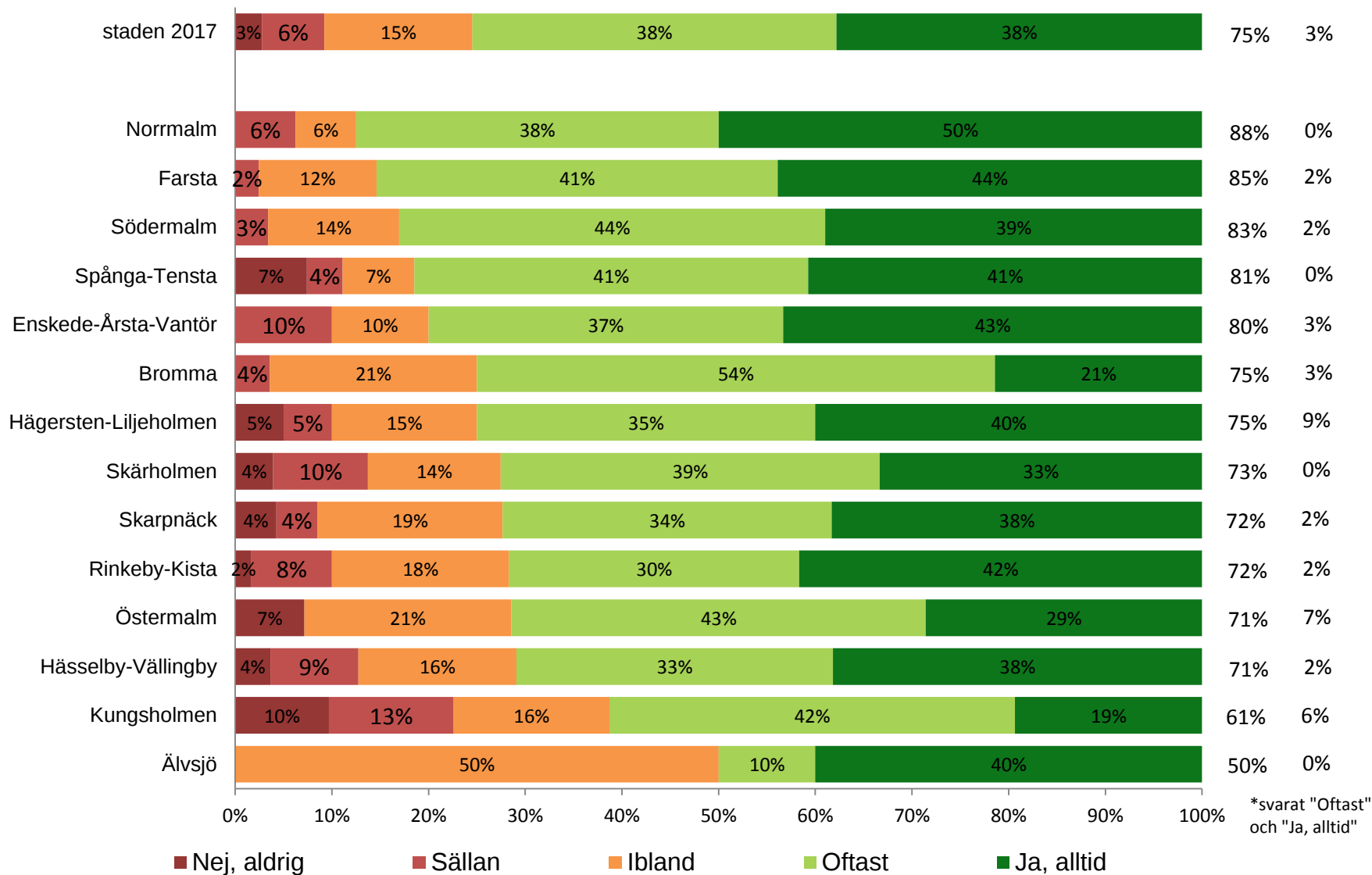




Inflytande

Andel
Nöjda* Vet ej

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

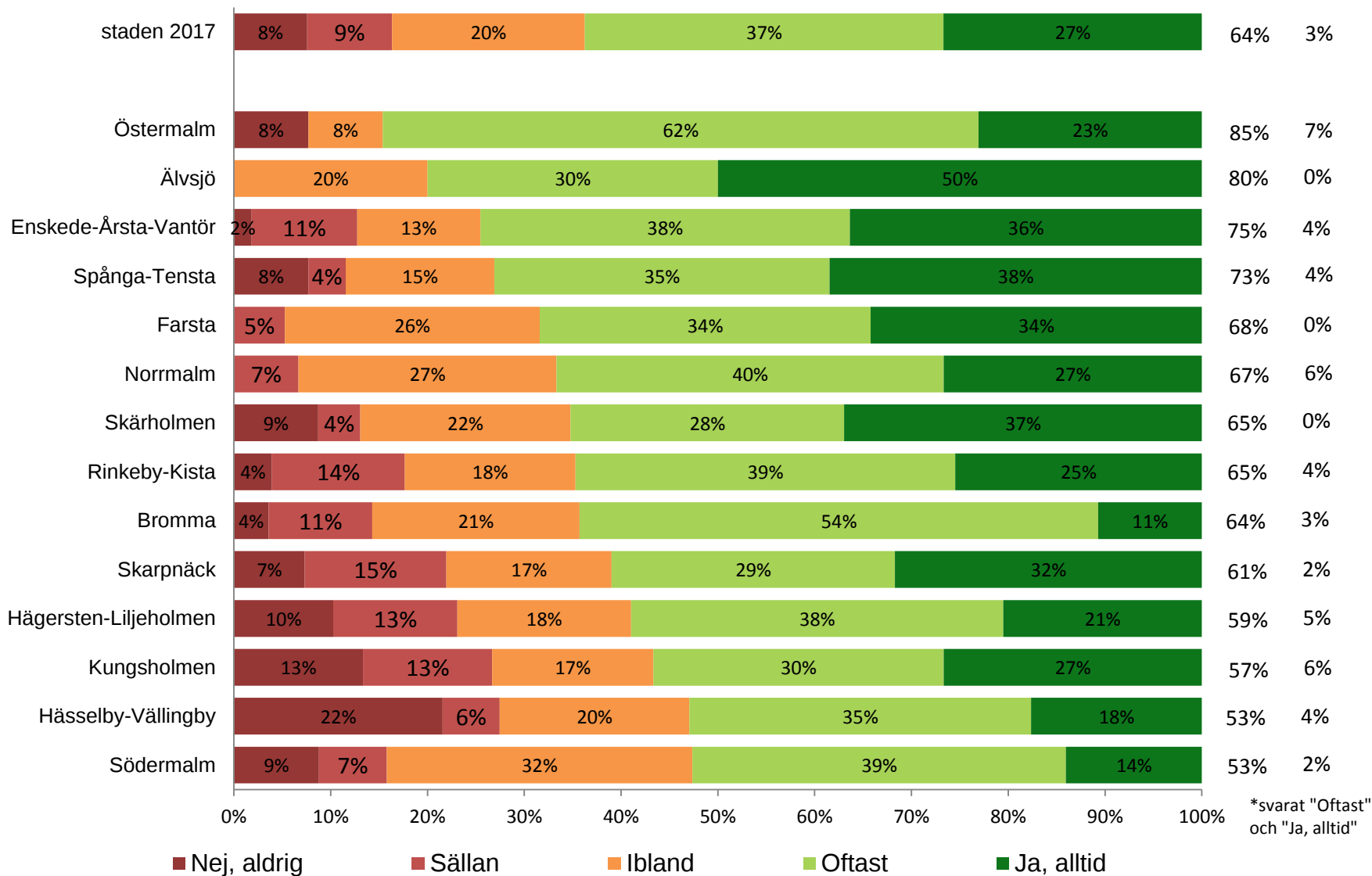




Inflytande

Andel
Nöjda* Vet ej

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

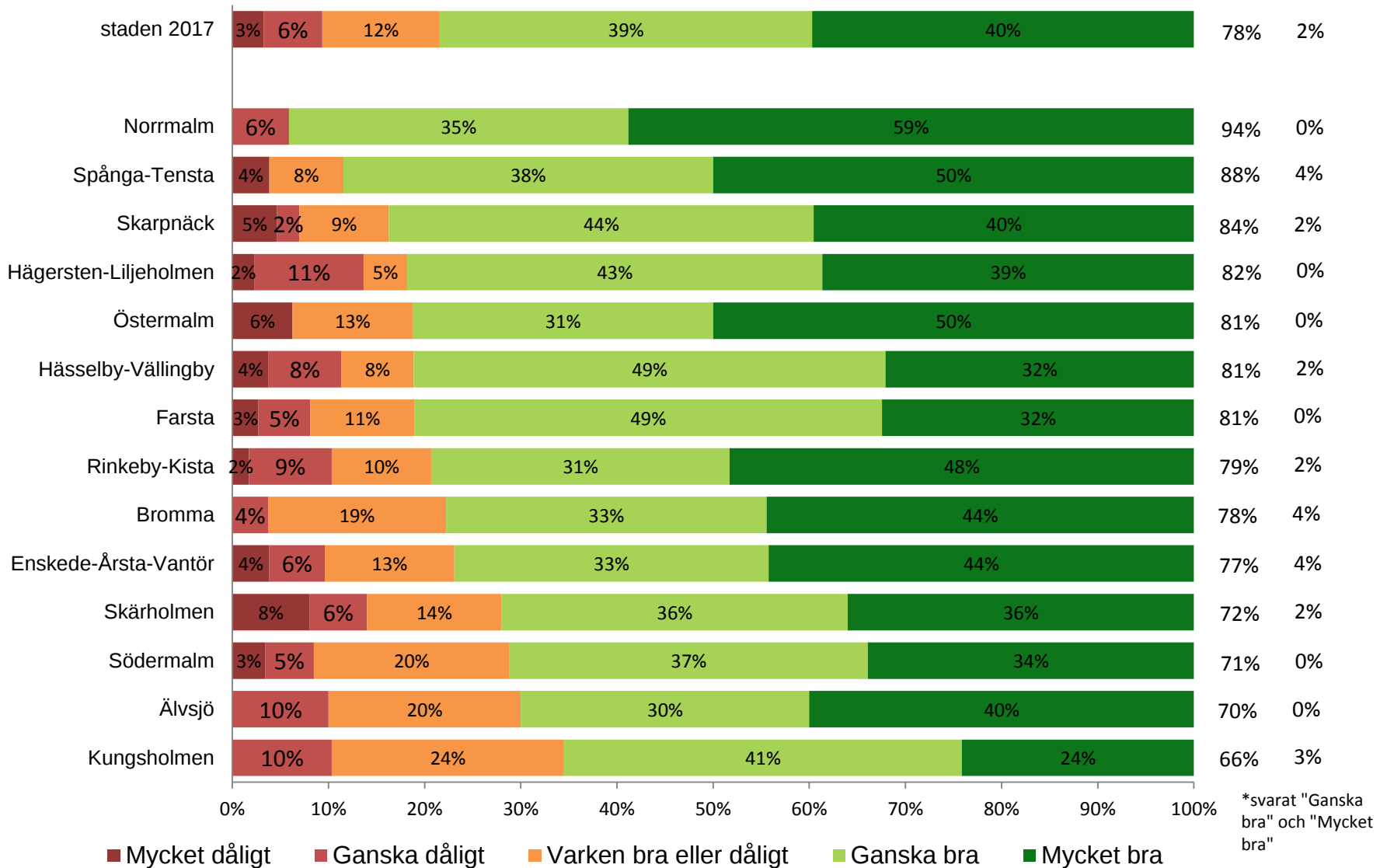




Hjälpens utförande

Andel
Nöjda* Vet ej

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

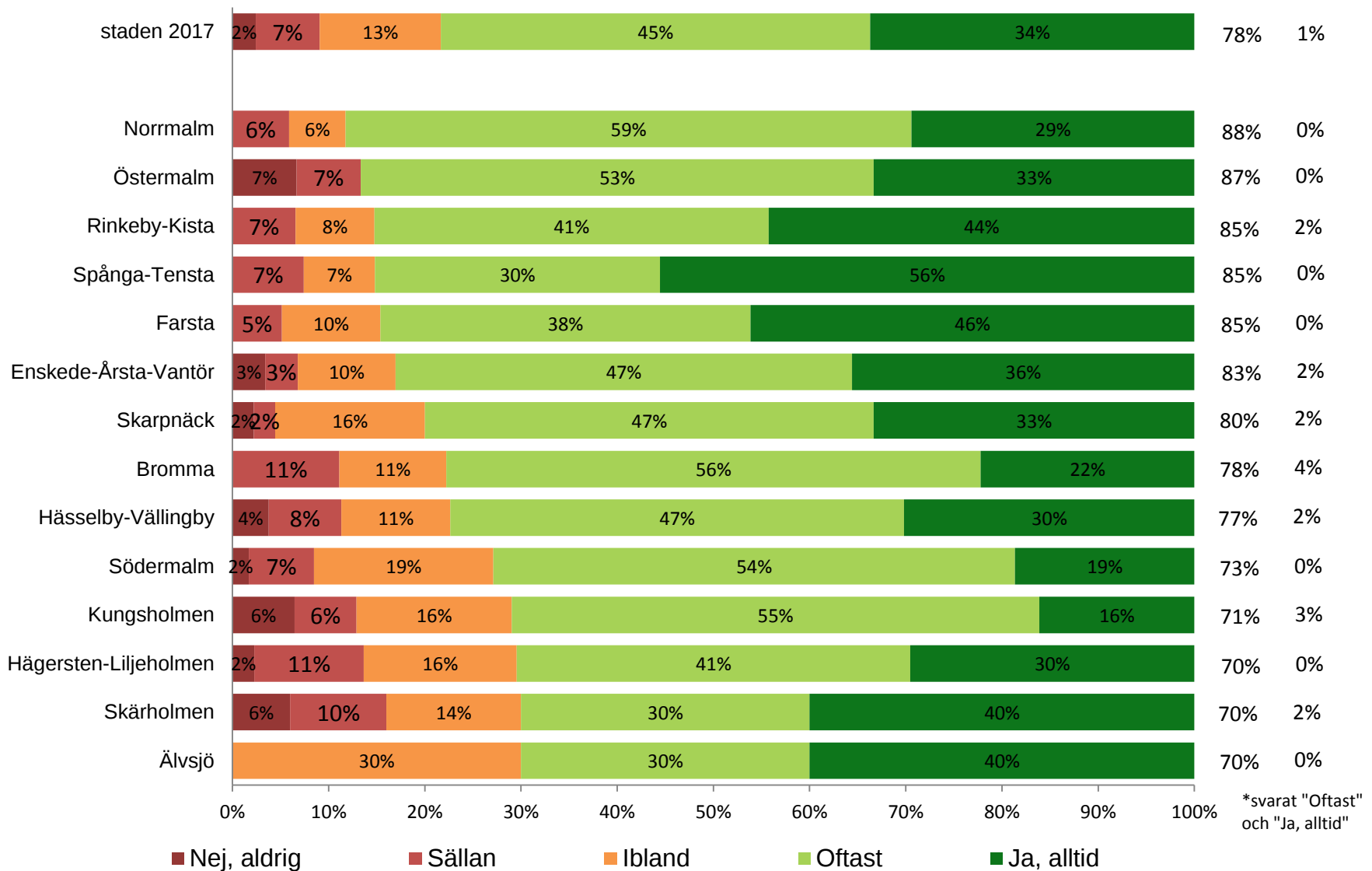




Hjälpens utförande

Andel
Nöjda* Vet ej

Brukar personalen komma på avtalad tid?

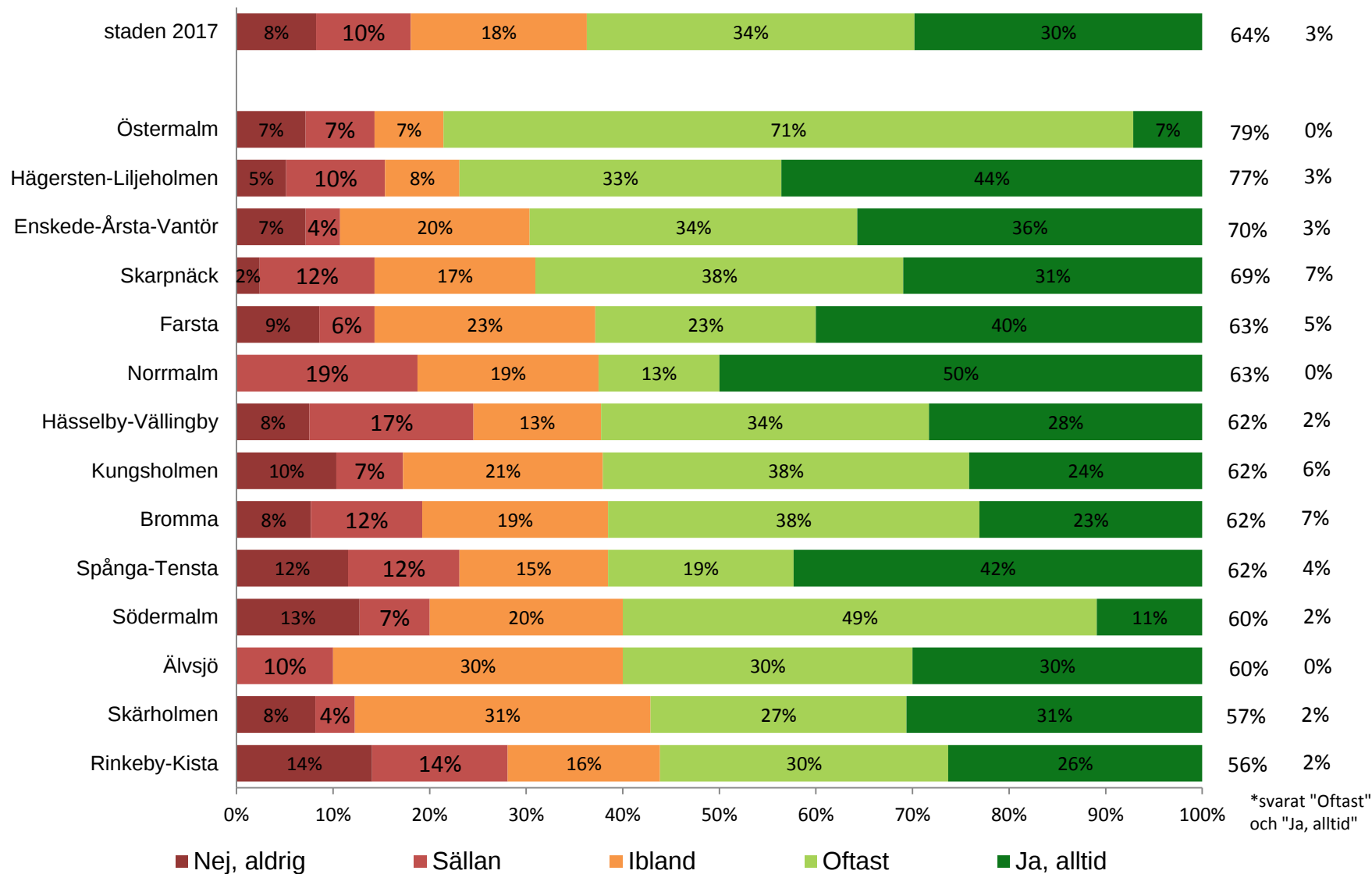




Hjälpens utförande

Andel
Nöjda* Vet ej

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

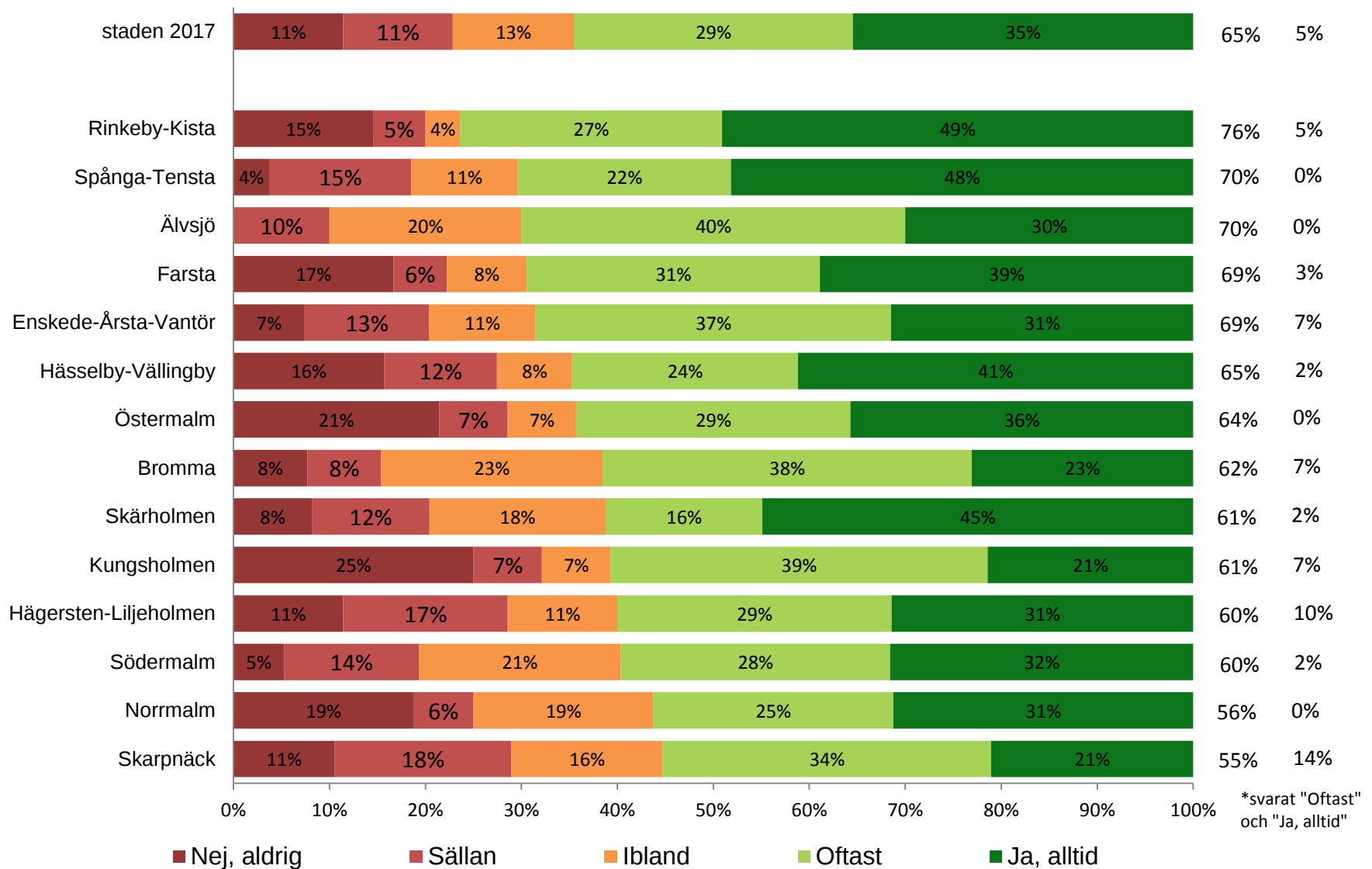




Hjälpens utförande

Andel
Nöjda* Vet ej

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

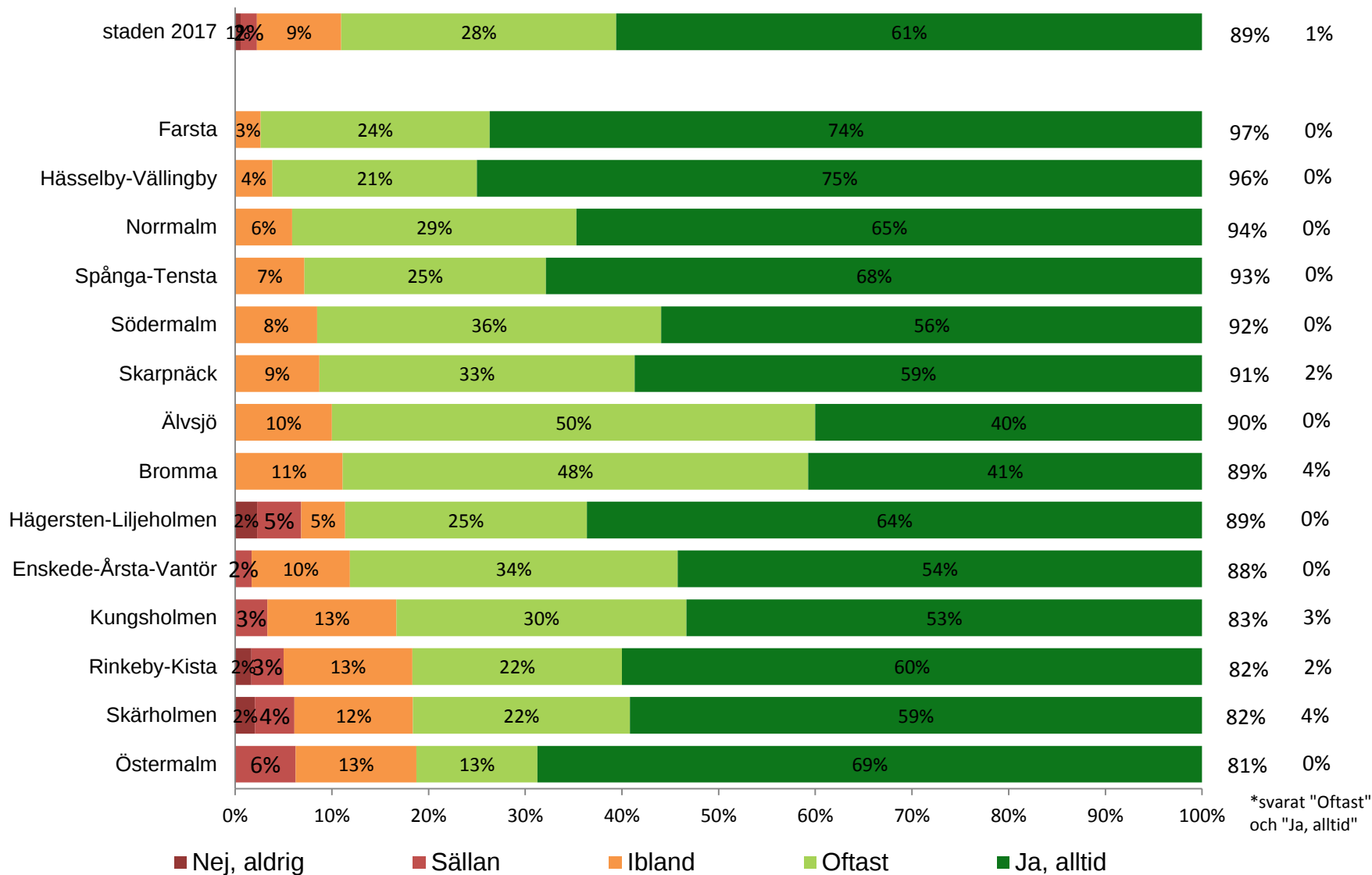




Bemötande

Andel
Nöjda* Vet ej

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

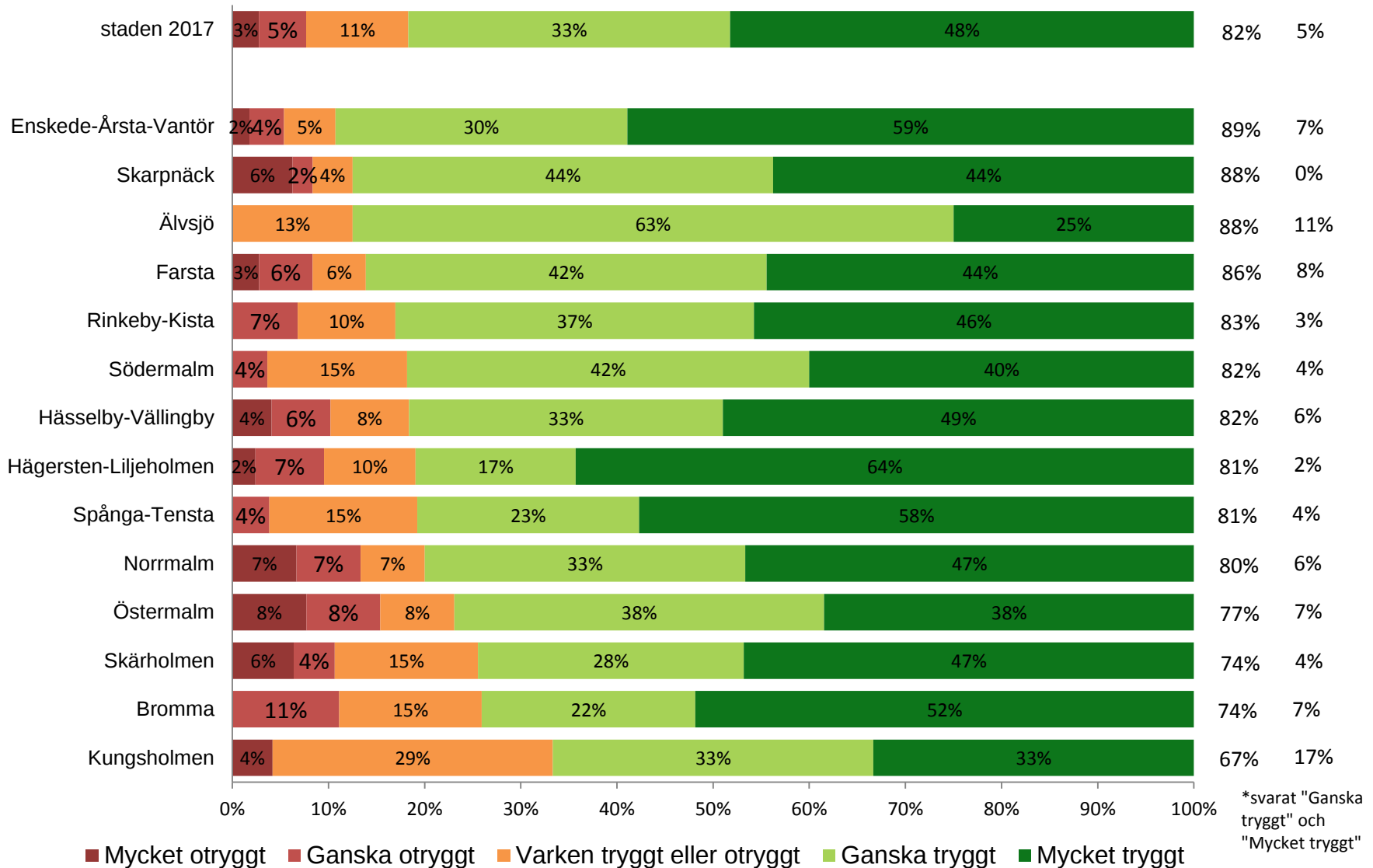




Trygghet

Andel
Nöjda* Vet ej

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

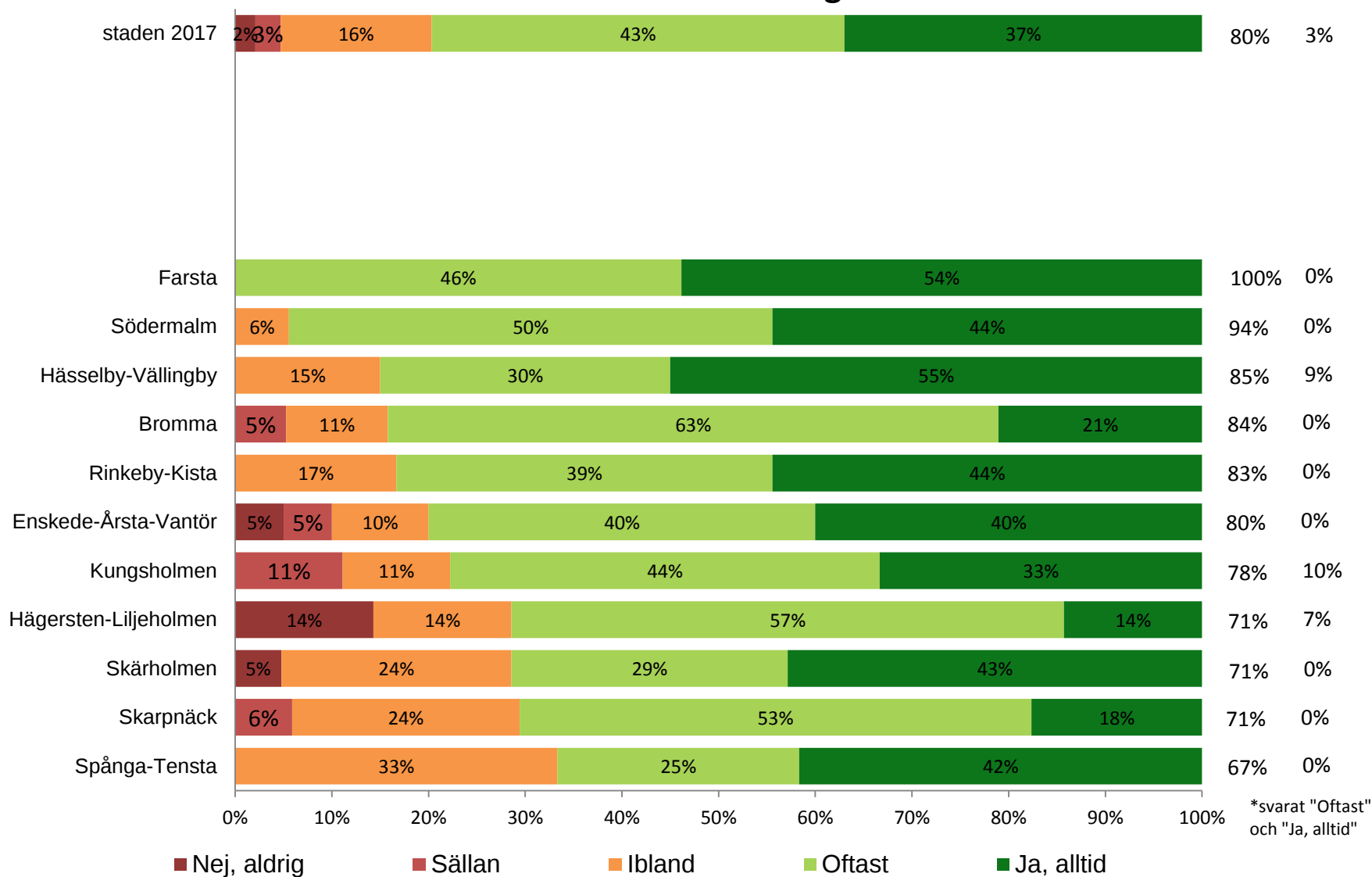




Maten: enbart de som har någon form av hjälp med maten har besvarat denna fråga

Andel
Nöjda* Vet ej

Smakar maten bra?

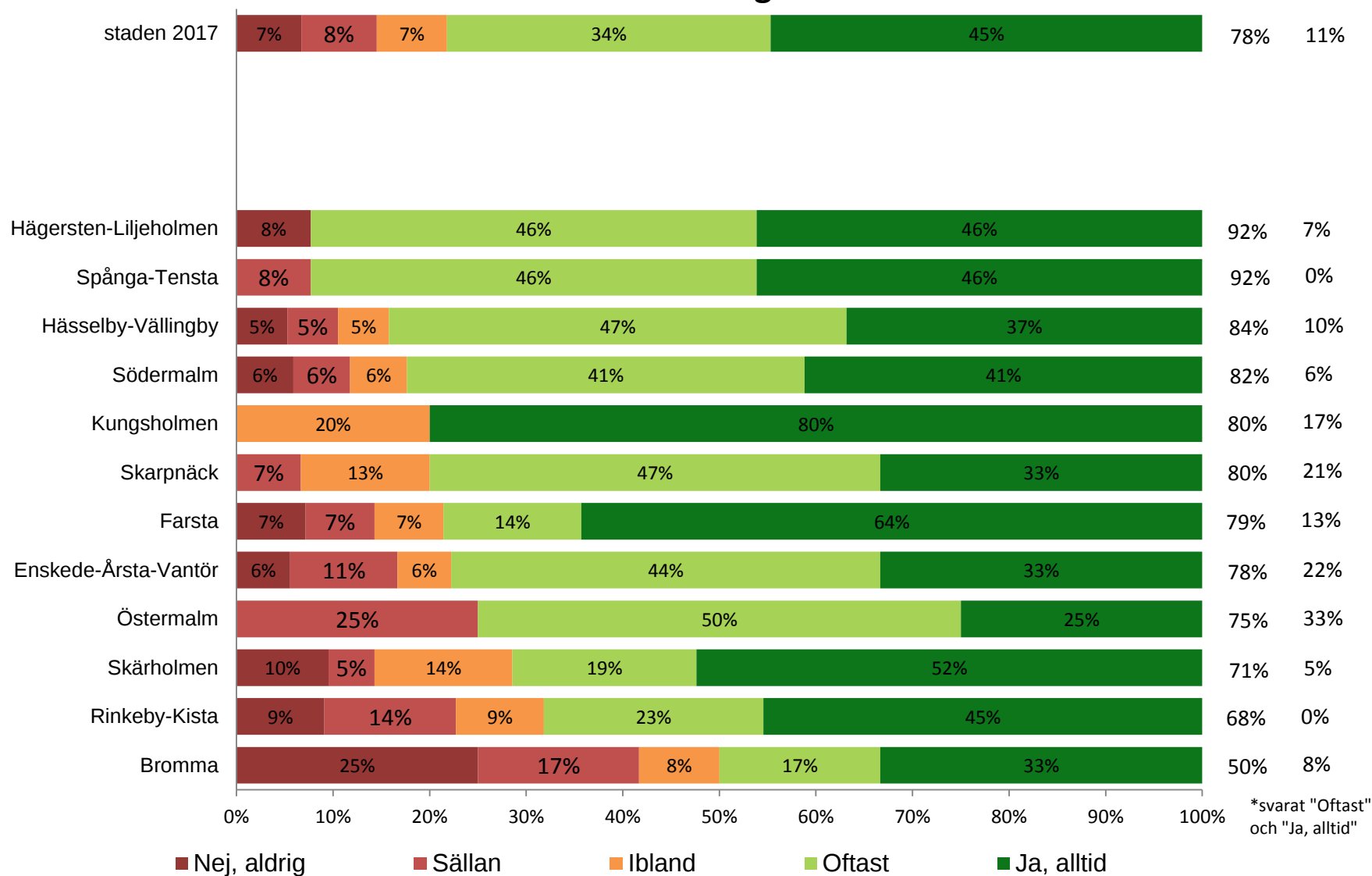




Aktiviteter: enbart de som är beviljade utevistelse har svarat på denna fråga

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

Andel
Nöjda* Vet ej

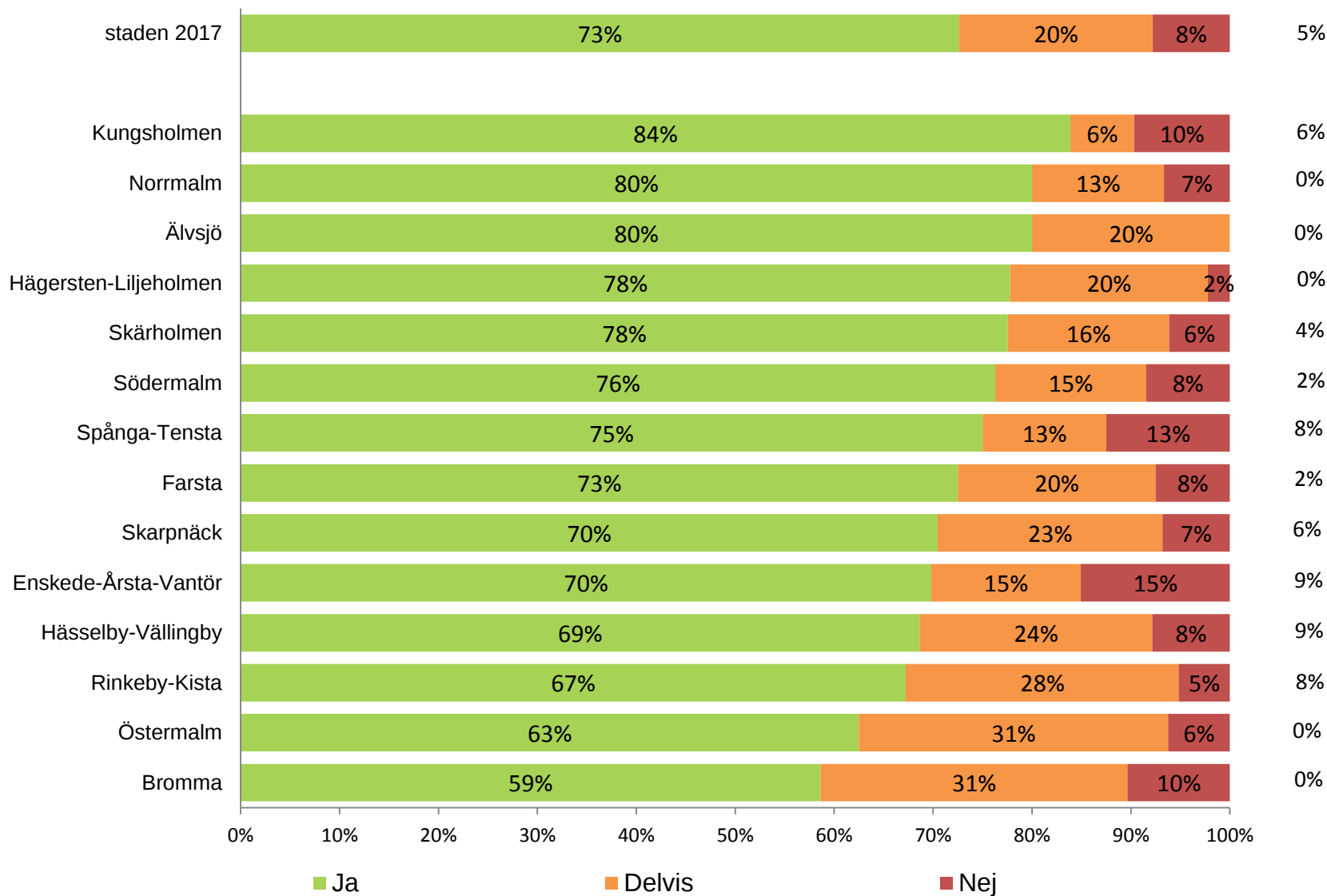




Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?

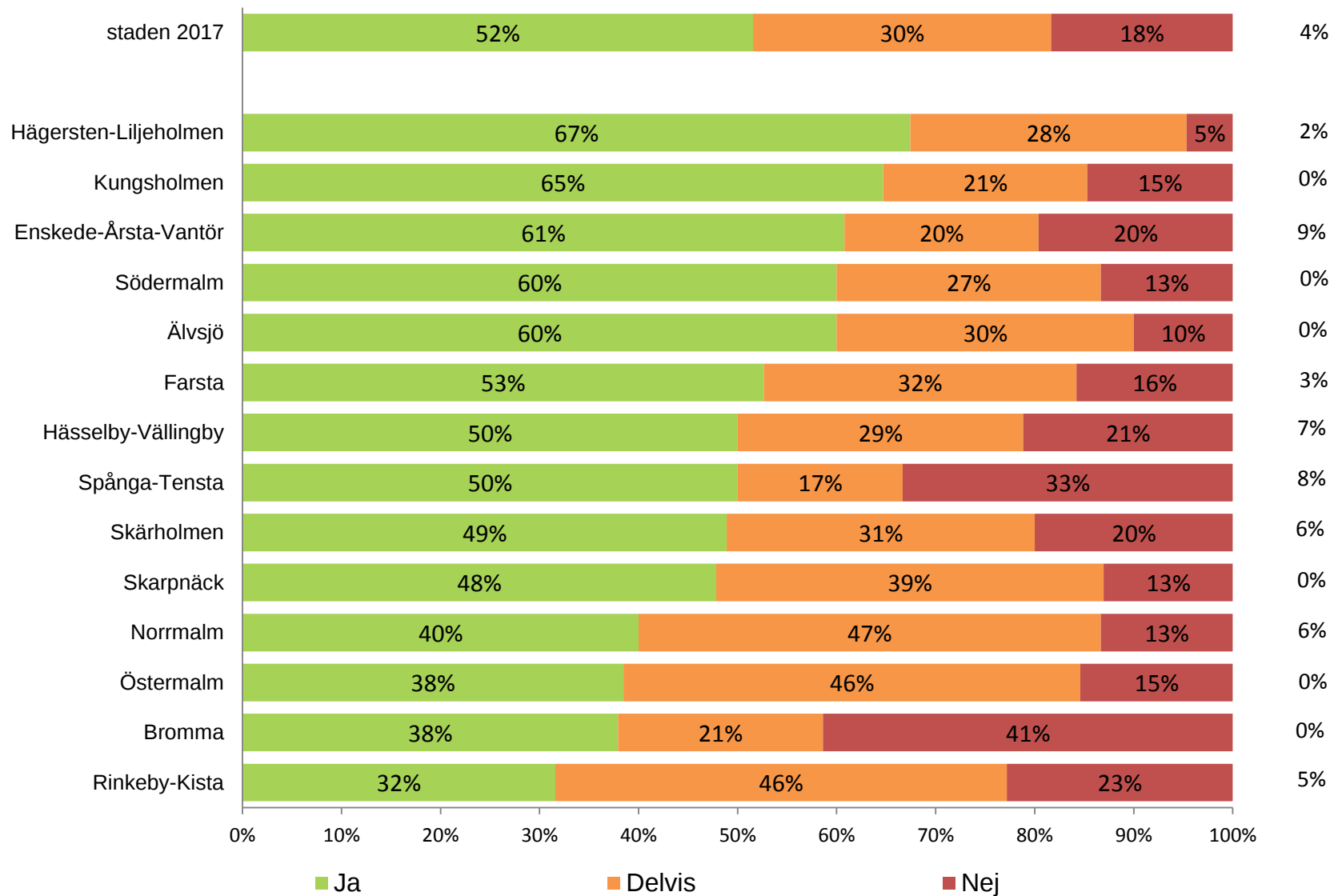




Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen

Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?

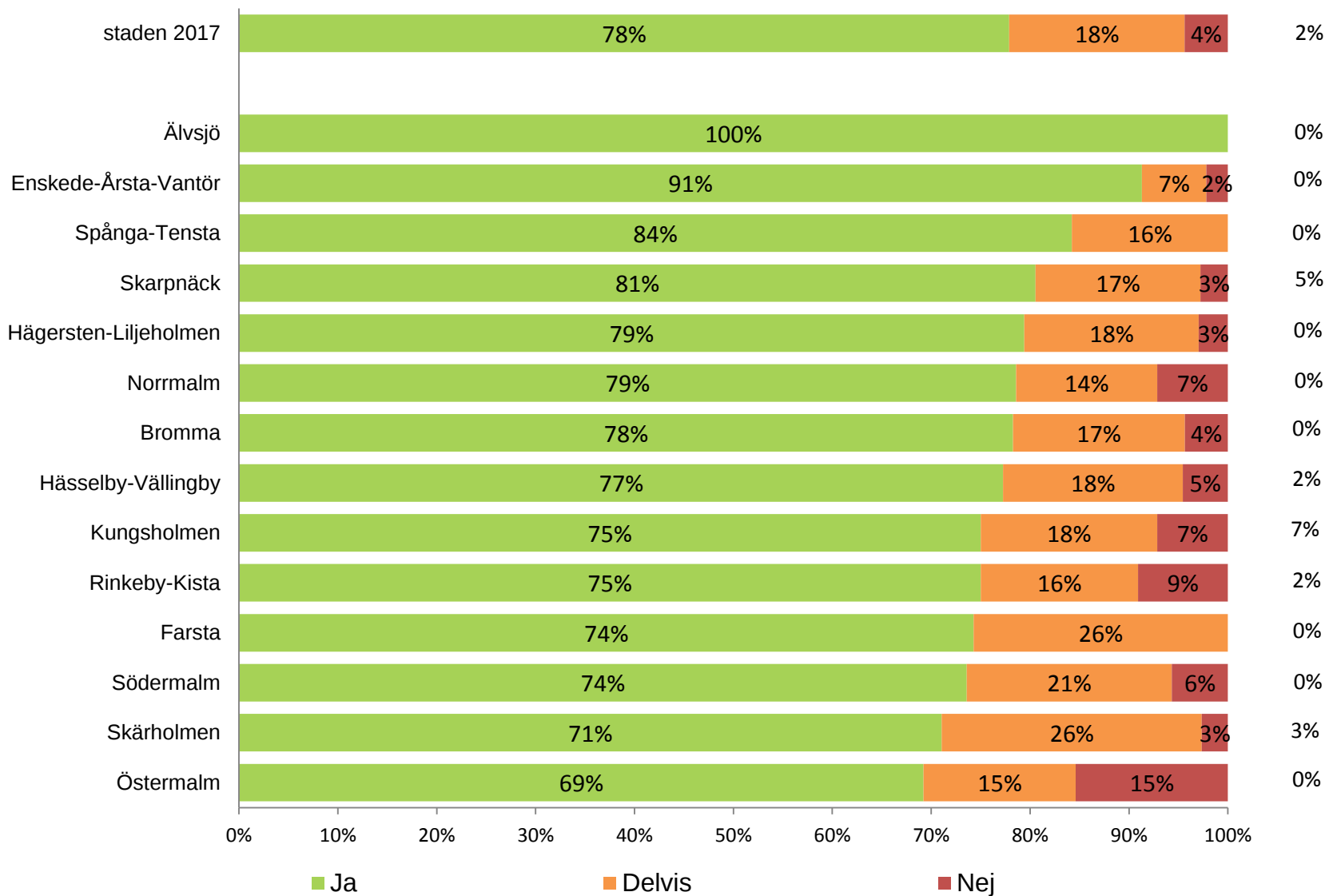




Kontakter med kommunen: enbart de som vet vilka insatser de är beviljade har svarat på denna fråga

Andel
Vet ej

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

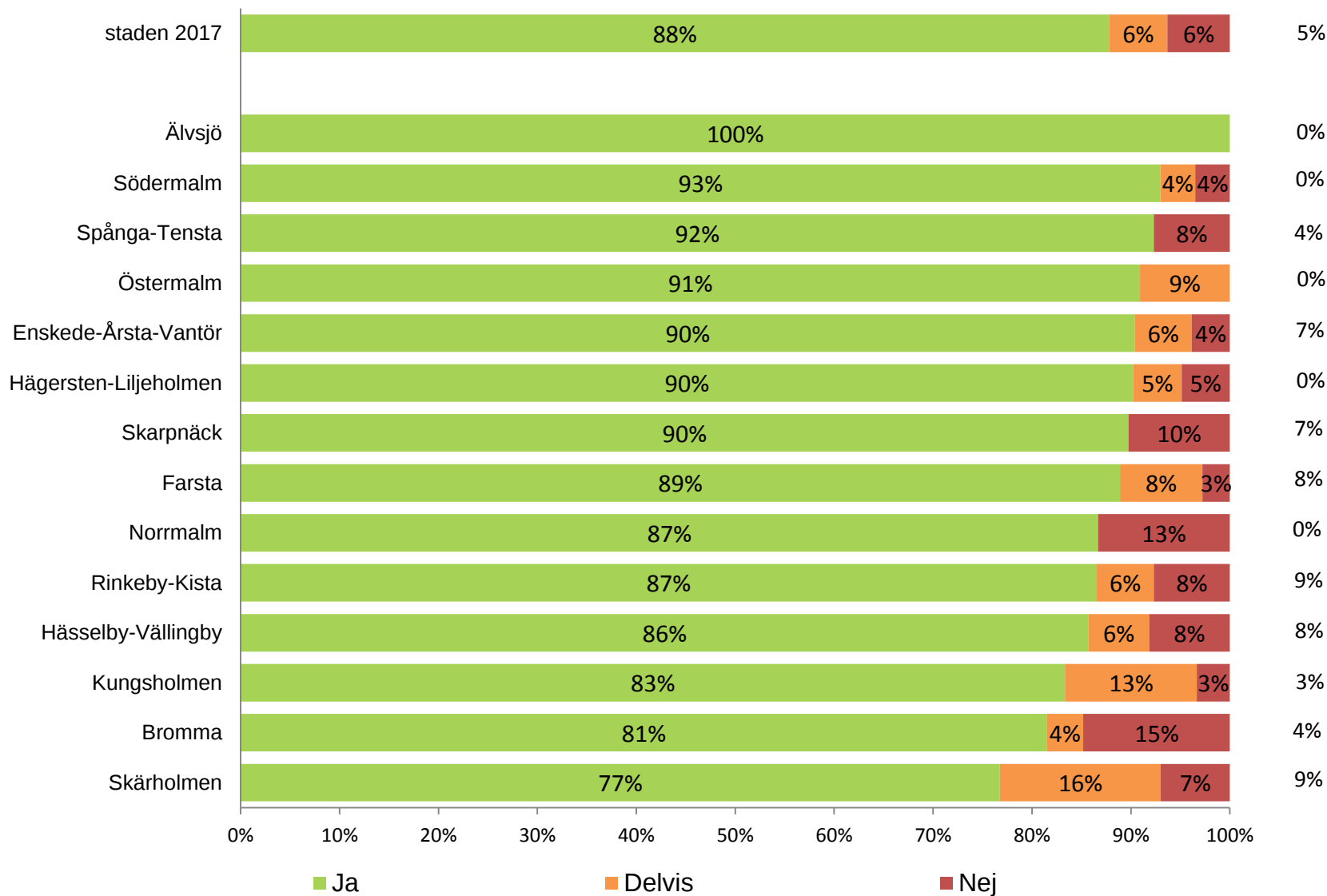




Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen

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





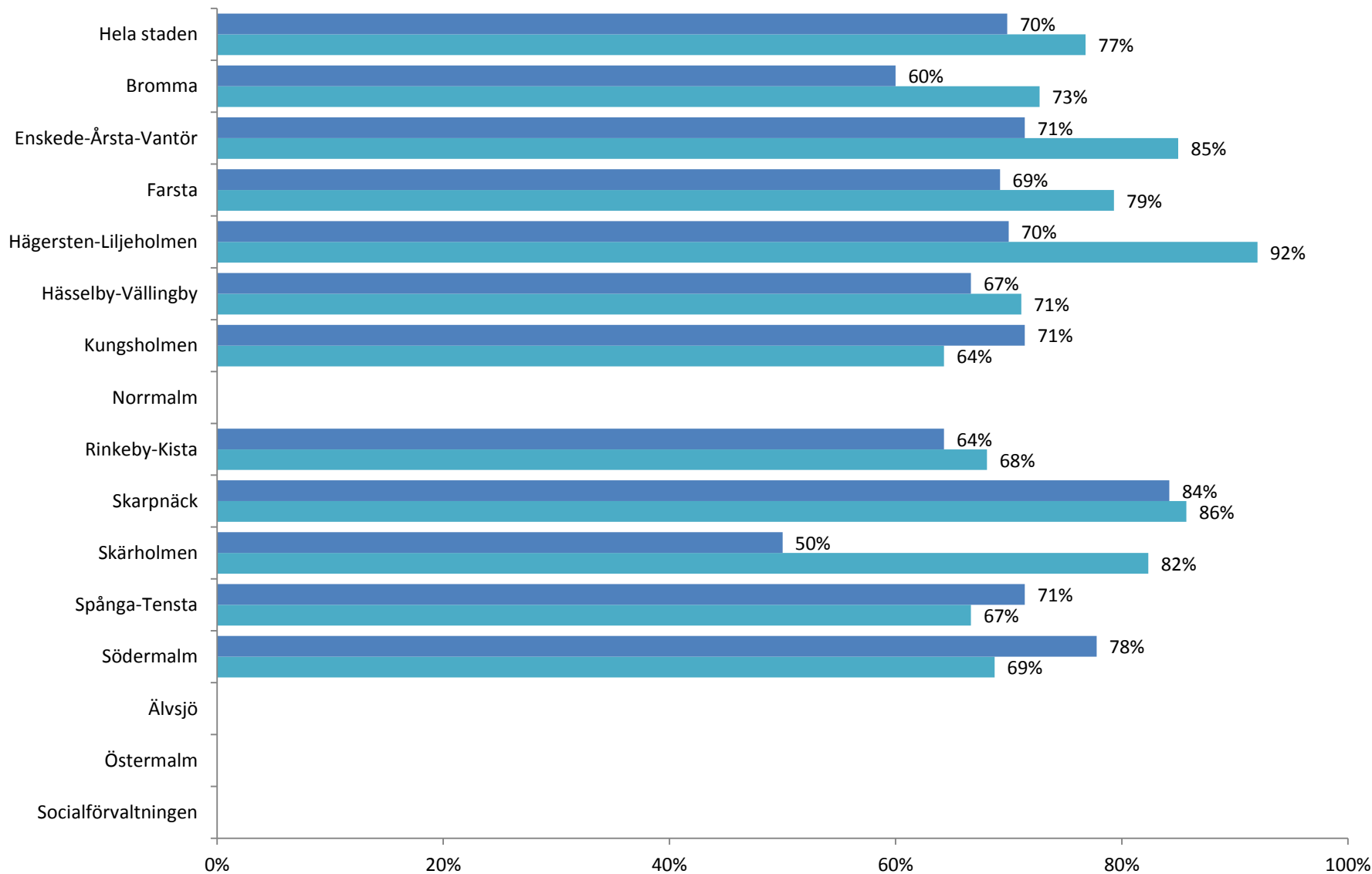
Andel nöjda per stadsdel och regiform



Hemtjänsten i sin helhet

Egen regi
Privat regi

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

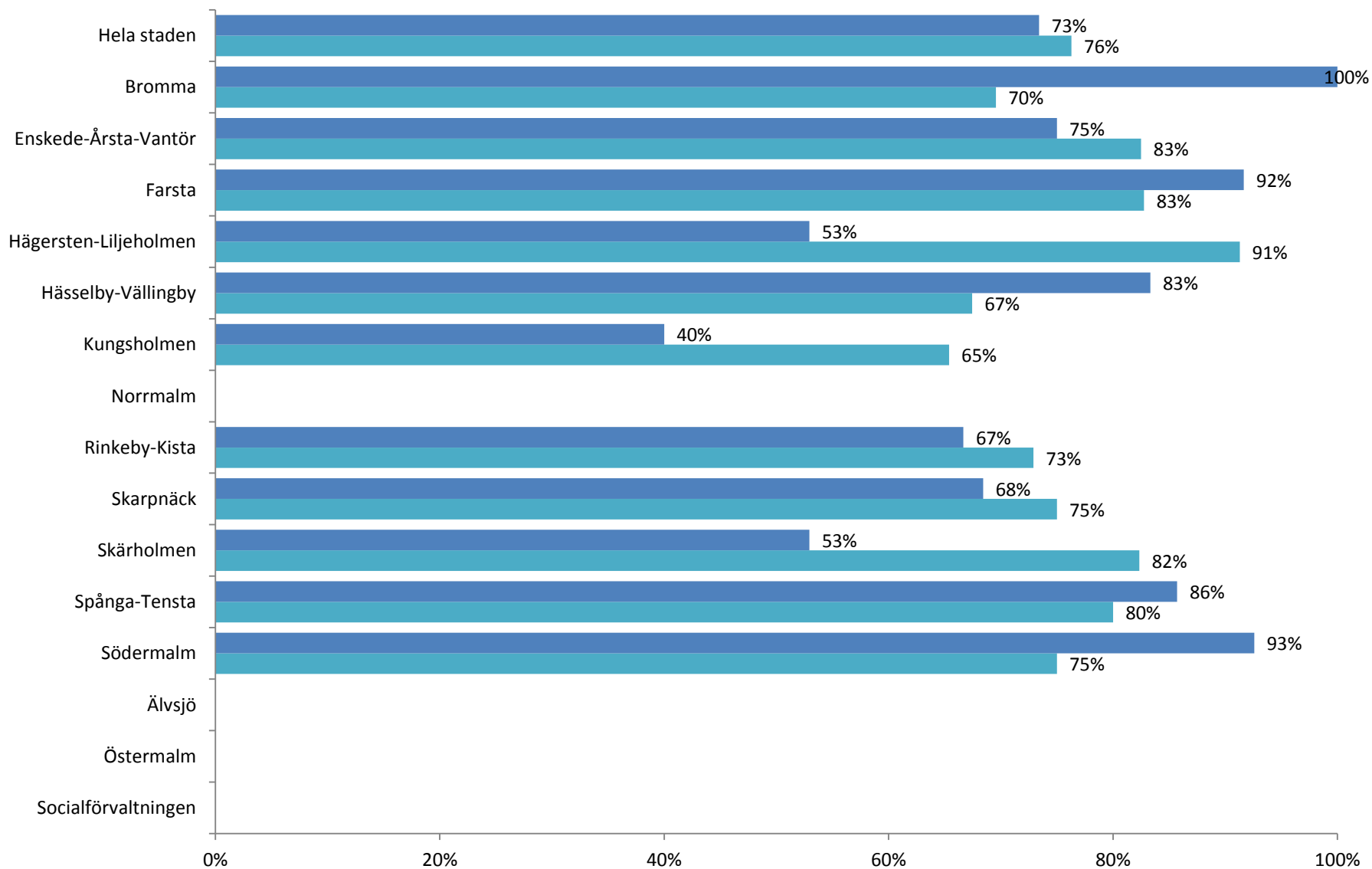




Inflytande

Egen regi
Privat regi

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

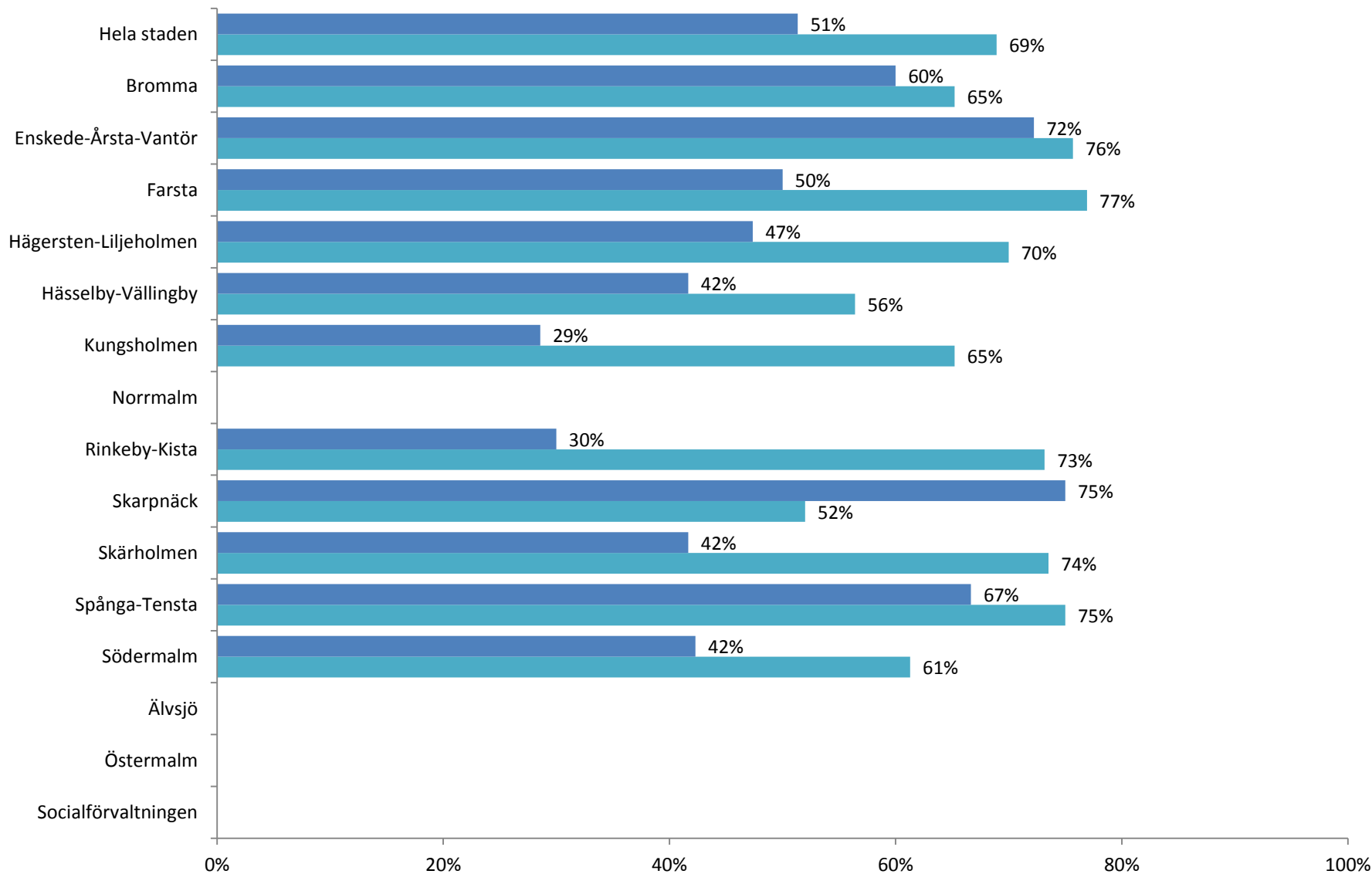




Inflytande

Egen regi
Privat regi

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

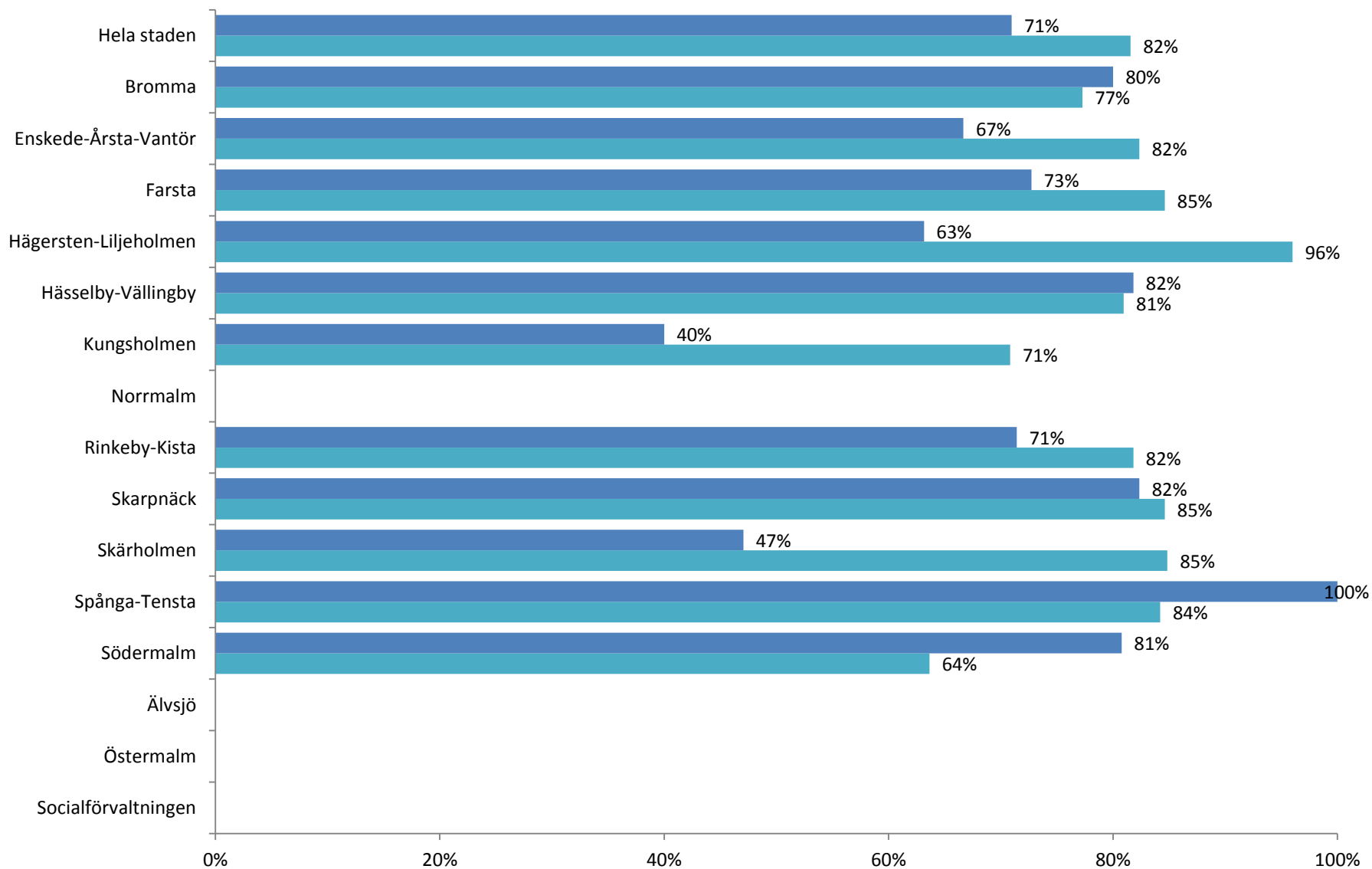




Hjälpens utförande

Egen regi
Privat regi

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

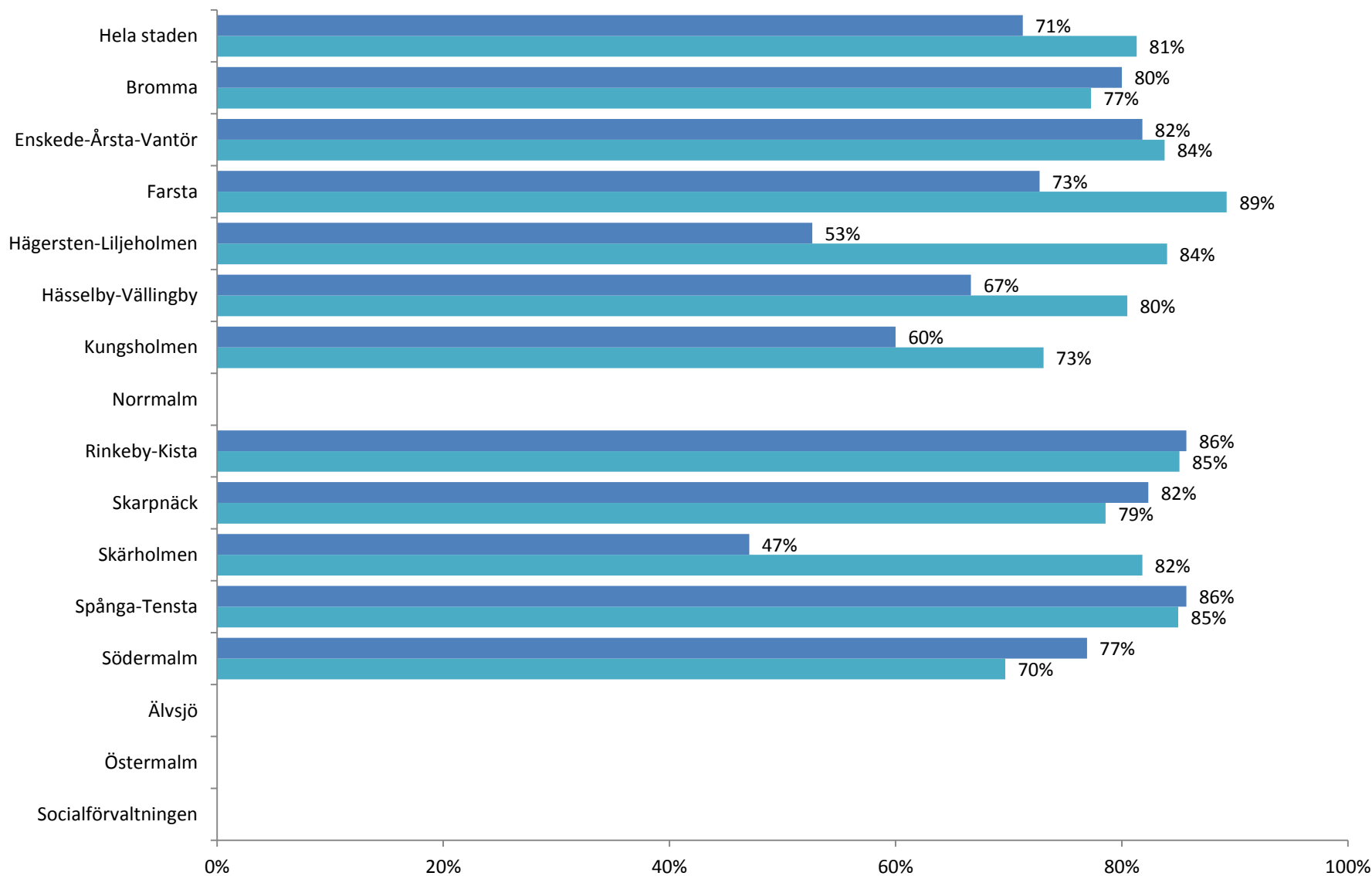




Hjälpens utförande

■ Egen regi
■ Privat regi

Brukar personalen komma på avtalad tid?

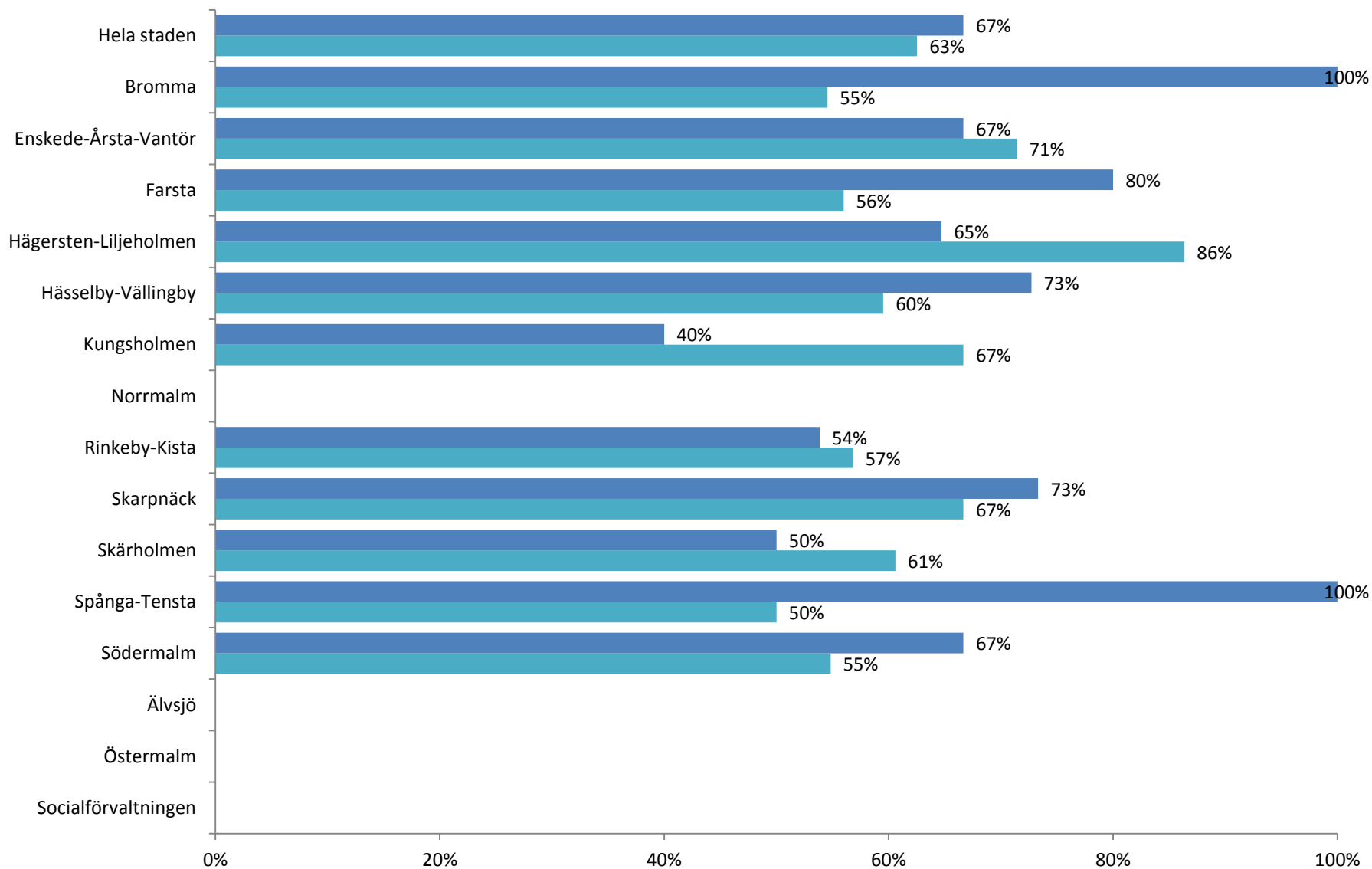




Hjälpens utförande

Egen regi
Privat regi

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

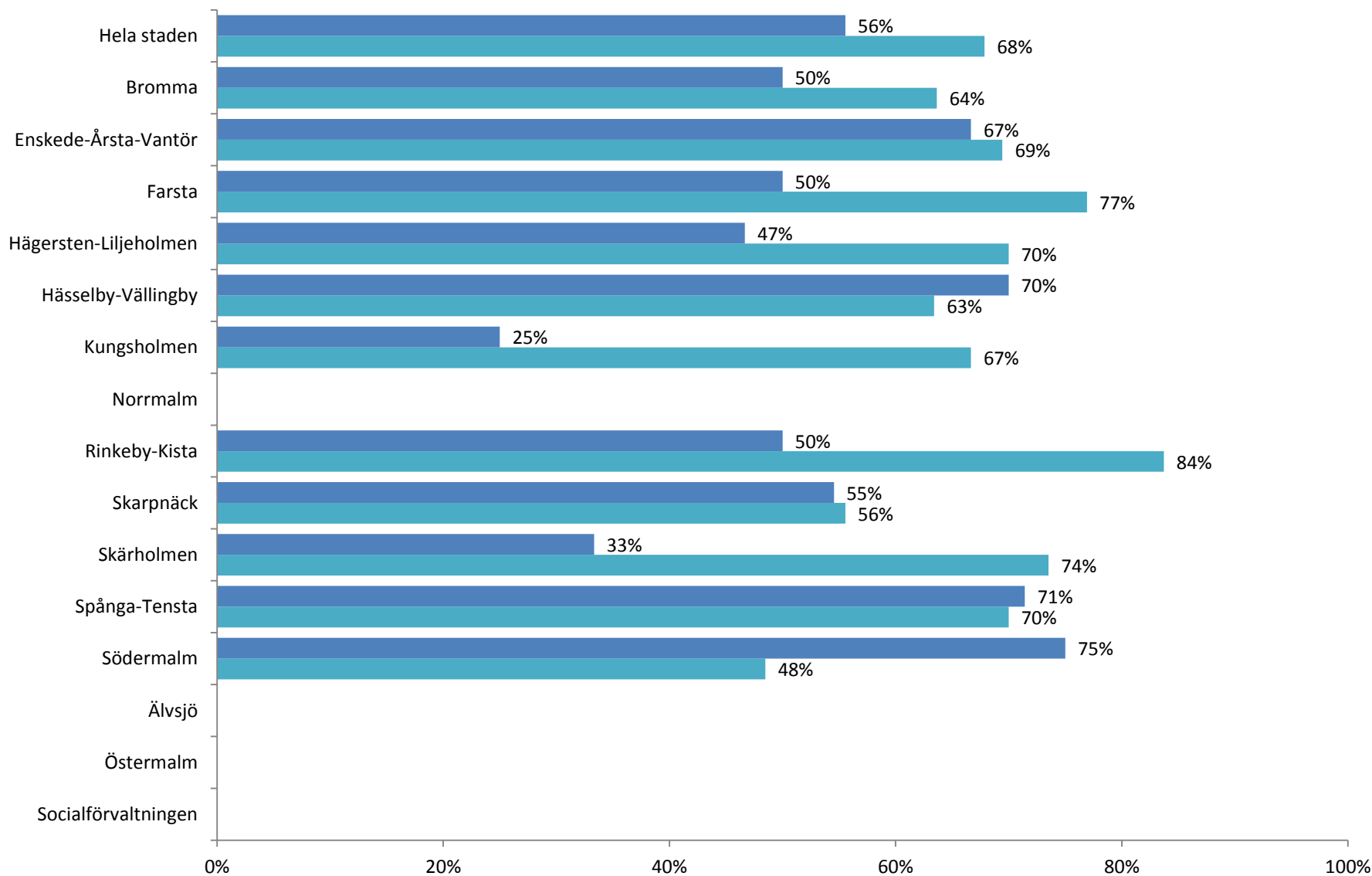




Hjälpens utförande

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

Egen regi
Privat regi

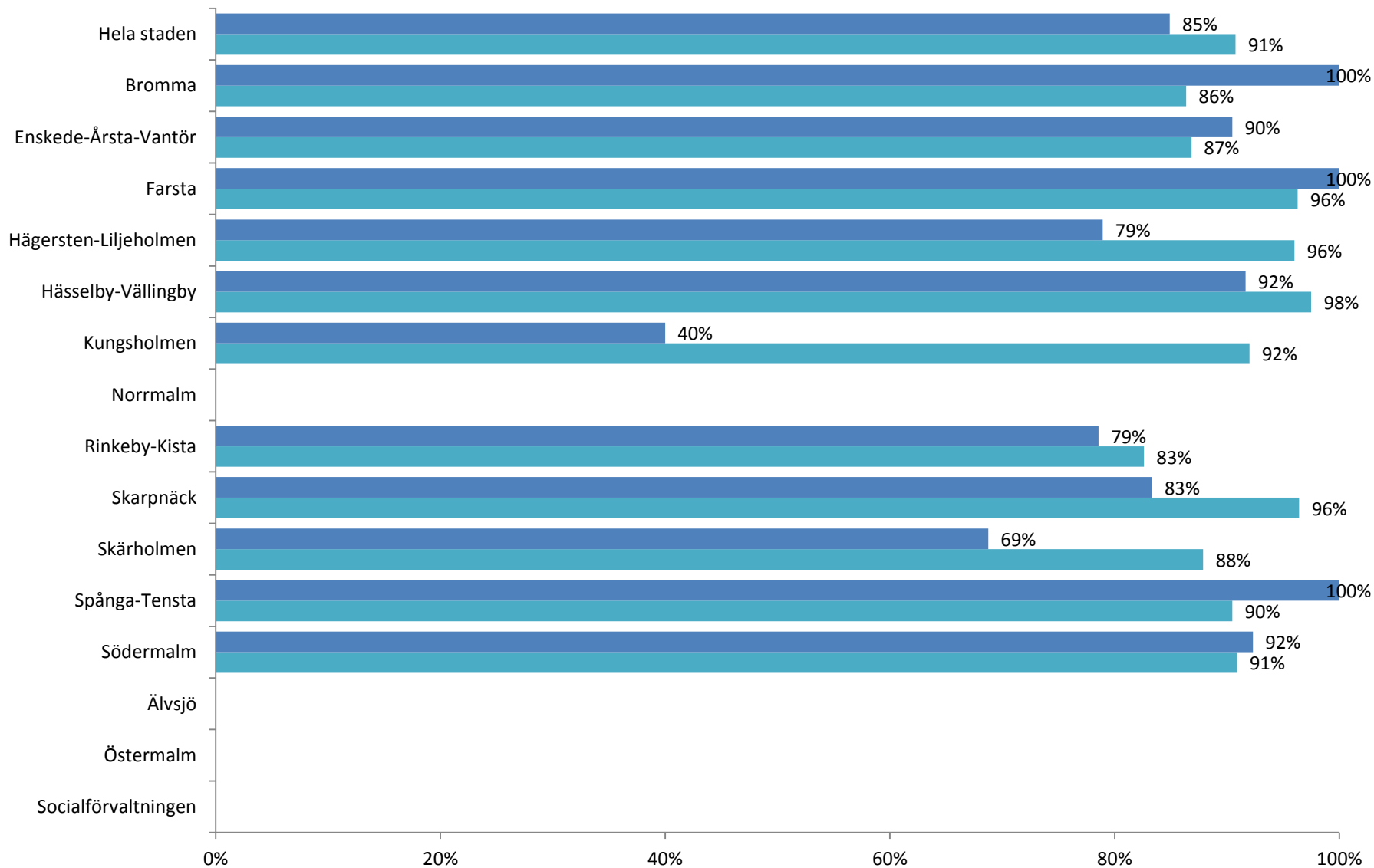




Bemötande

Egen regi
Privat regi

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

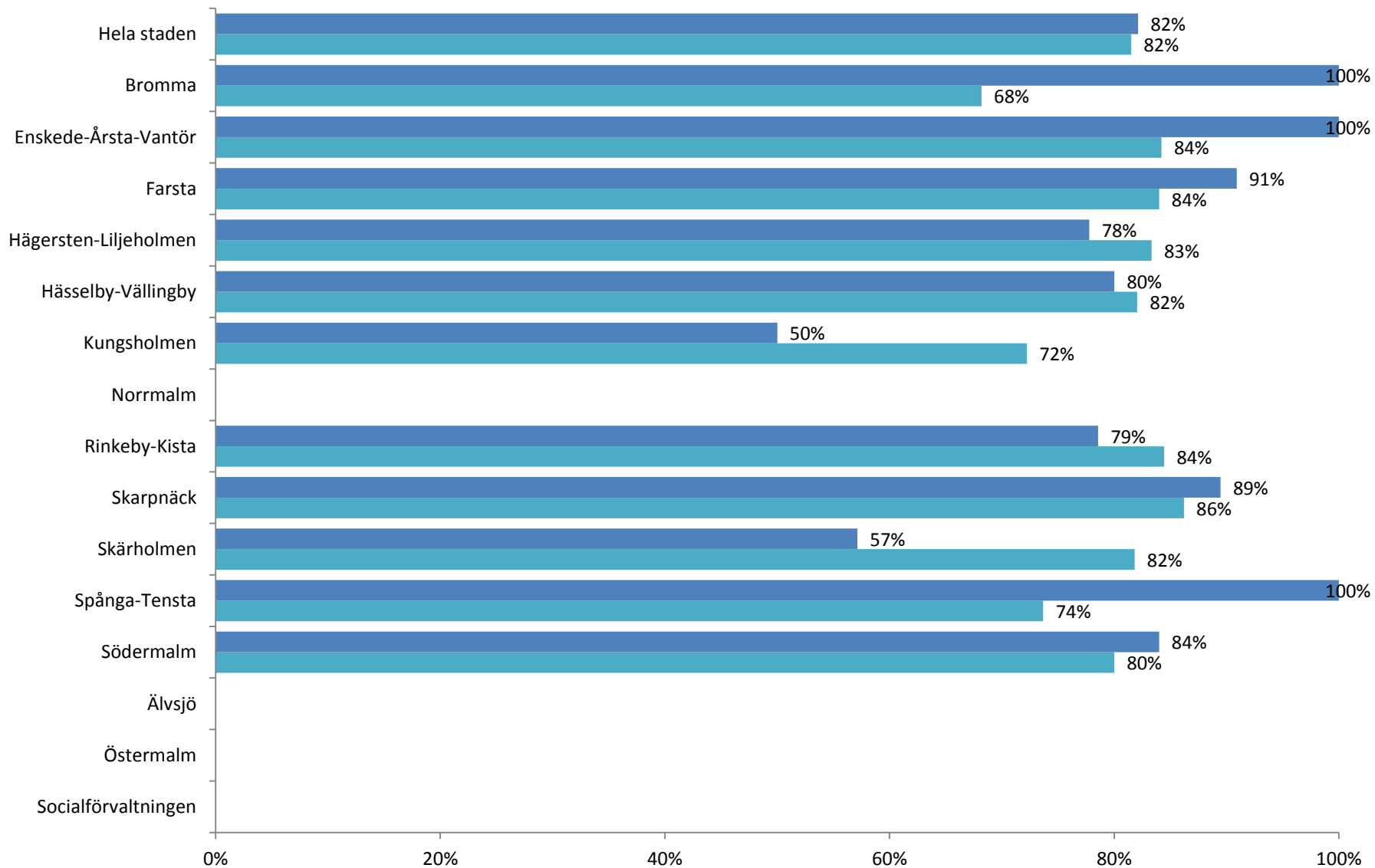




Trygghet

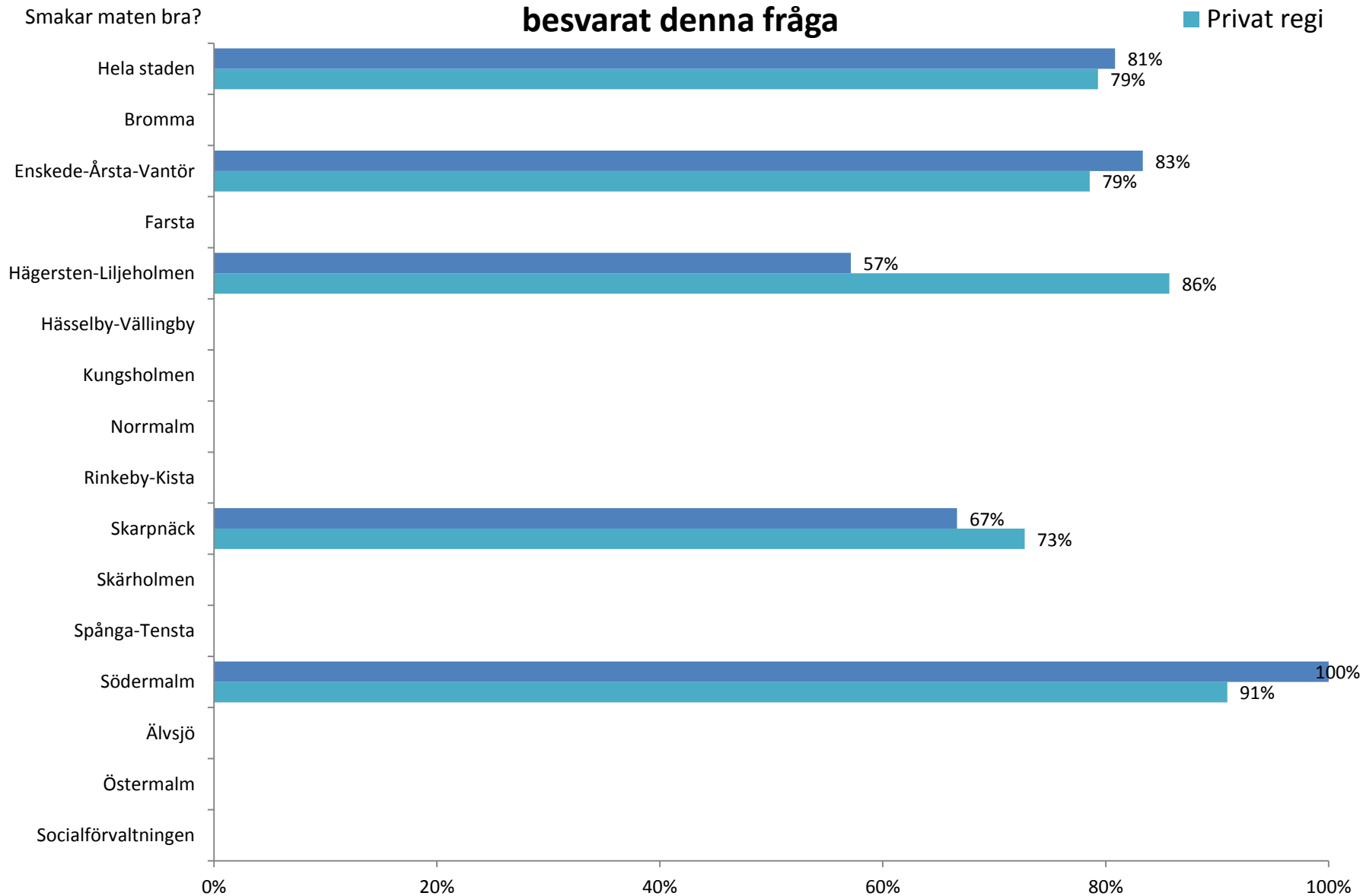
Egen regi
Privat regi

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

