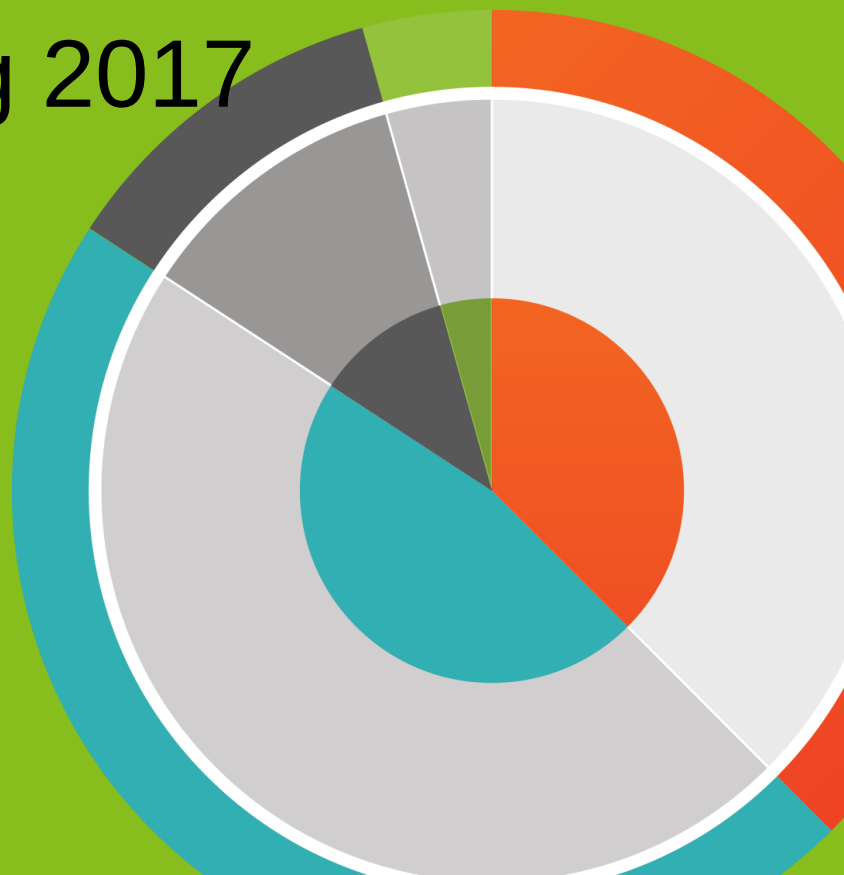




ENKÄTFABRIKEN

Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2017

Stockholm Stad





Stockholm stad

Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2017

Hemtjänsten
Farsta



Presentation

- Om undersökningen
- Svarsfrekvens och bakgrundsfrågor
- Resultat
 - Index nöjdhet
 - Resultat per fråga över tid
 - Resultat per regiform
 - 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 24 mars - 7 augusti 2017.
- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om insats från Farsta stadsdelsnämnd. 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 Farsta stadsdelsnämnd inkom 43 svar vilket ger en svarsprocent på 48%. 33% av svaren är från egen regi, resterande 67% 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@enkatabriken.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 resultat

Svarsfrekvensen i årets undersökning är 48 % i Farsta, snarlikt svarsfrekvensen föregående år (45 %) och genomsnittet för hela Stockholm stad (46 %).

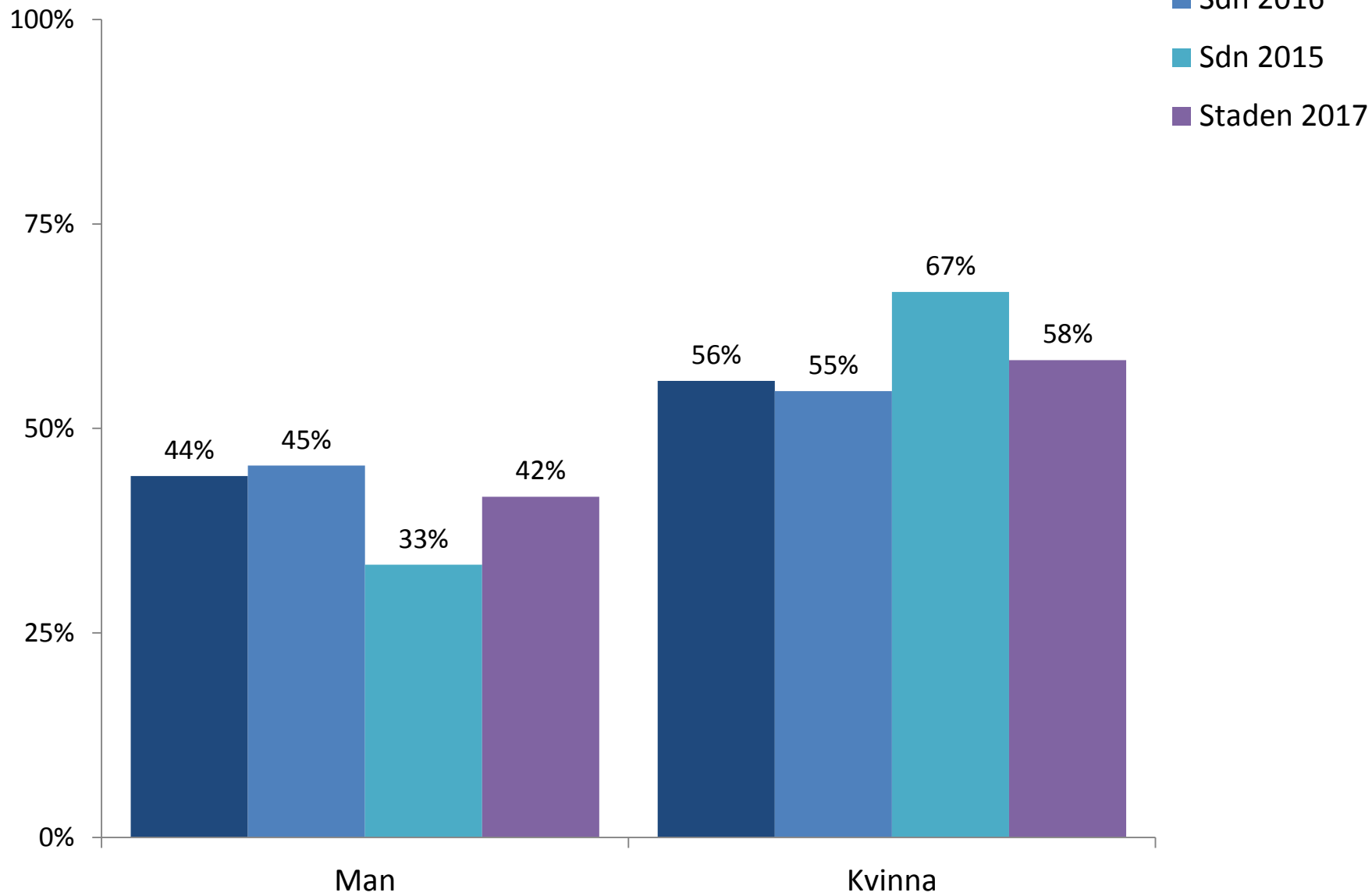
Andelen som har svarat att de är nöjda med sin hemtjänst i helhet är 76 % i, vilket liknar resultatet föregående år på 80 % och genomsnittet för hela Stockholm stad på 75 %.

Jämfört med resultaten från föregående års undersökning är brukarna överlag något mindre nöjda. Den största förändringen gäller frågan om brukarna är nöjda med sina promenader och utevistelser, där andelen nöjda har minskat med 13 %.

Vid en jämförelse med hela stadens sammantagna resultat framgår det att brukarna i Farsta är ungefär lika nöjda. En utmärkande skillnad dock gäller frågan om maten. Hela 20 % fler är nöjda med maten i Farsta jämfört med genomsnittet för hela staden.

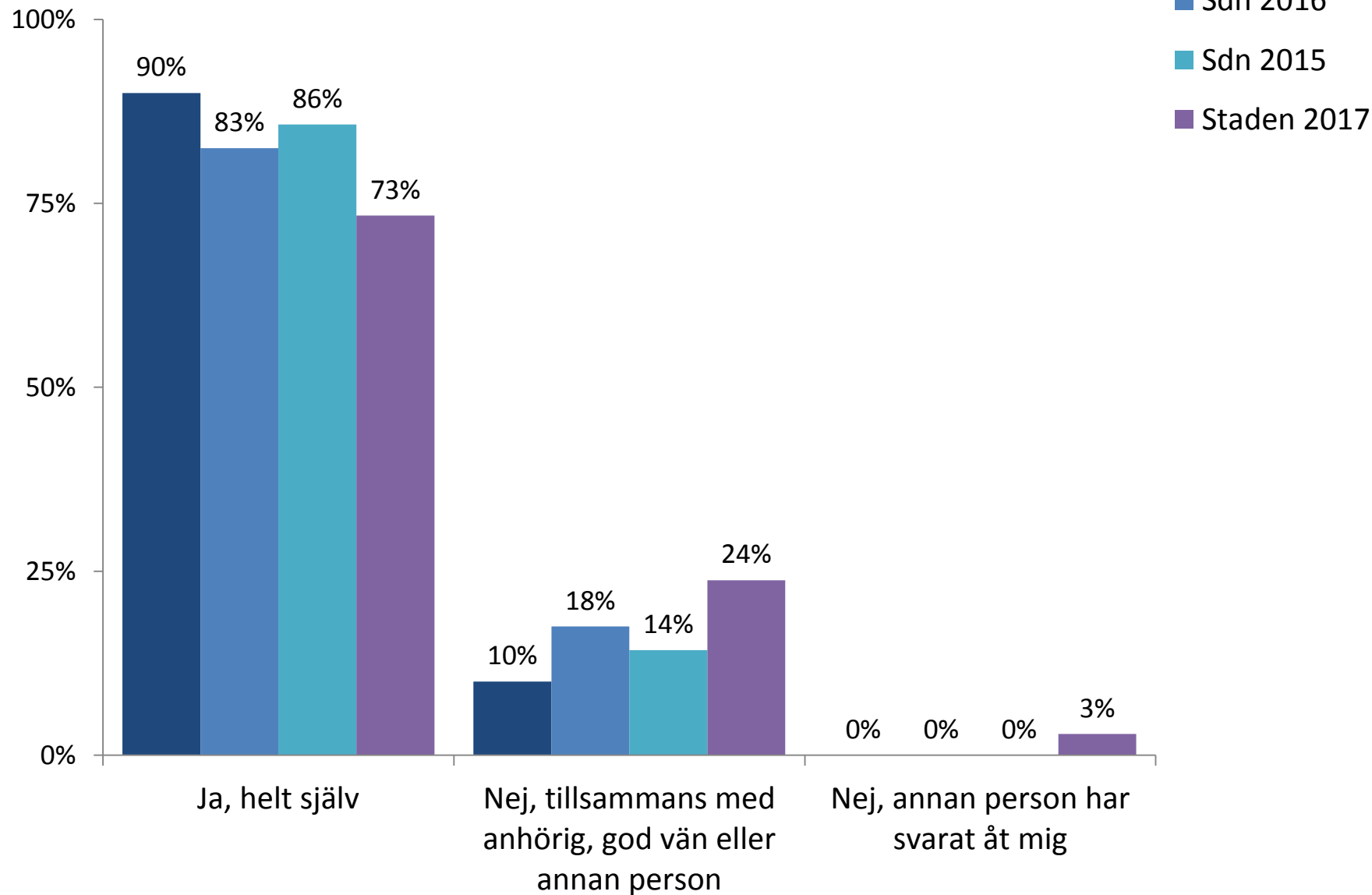


Kön



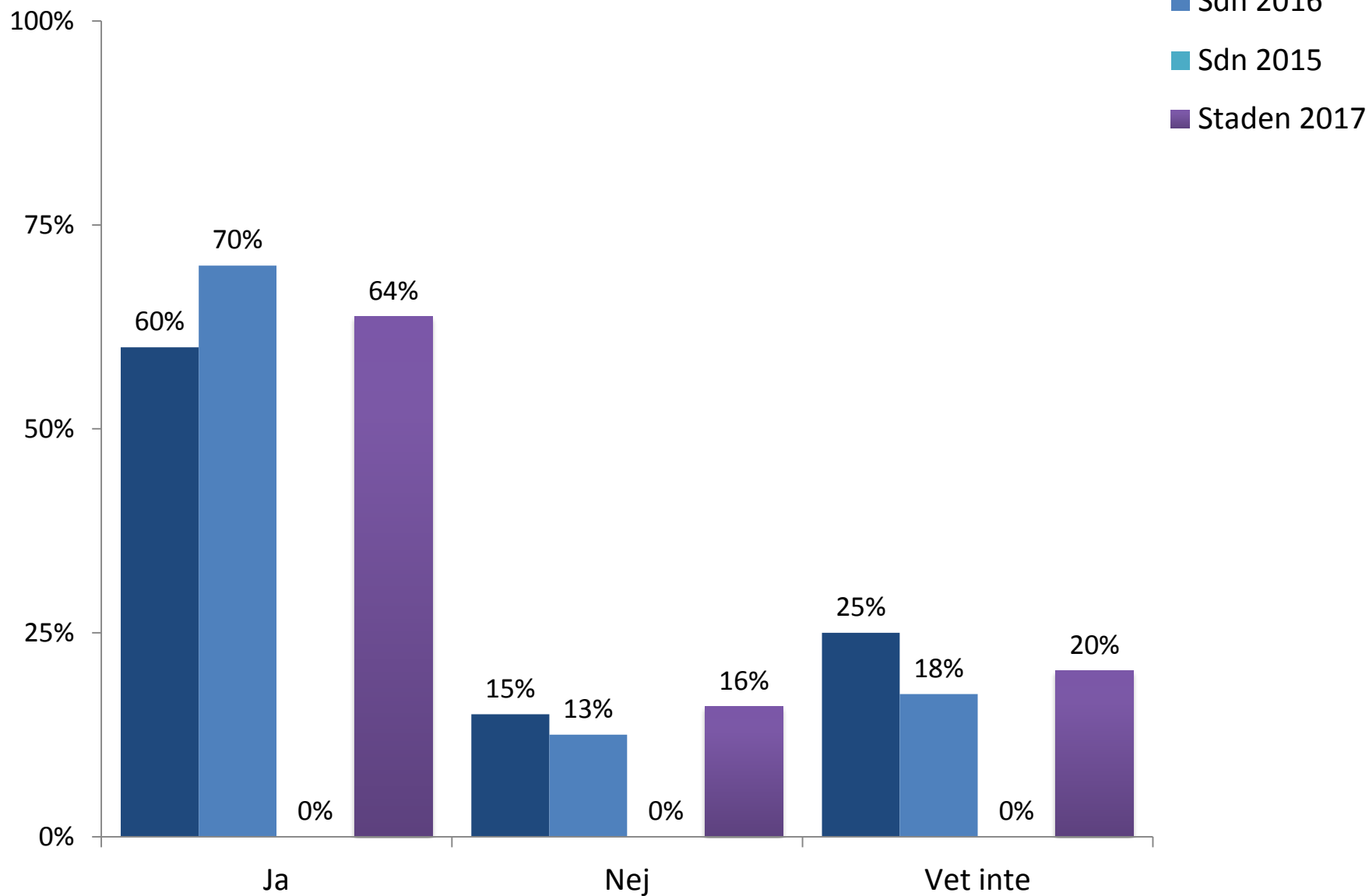


Har du svarat på frågorna själv?



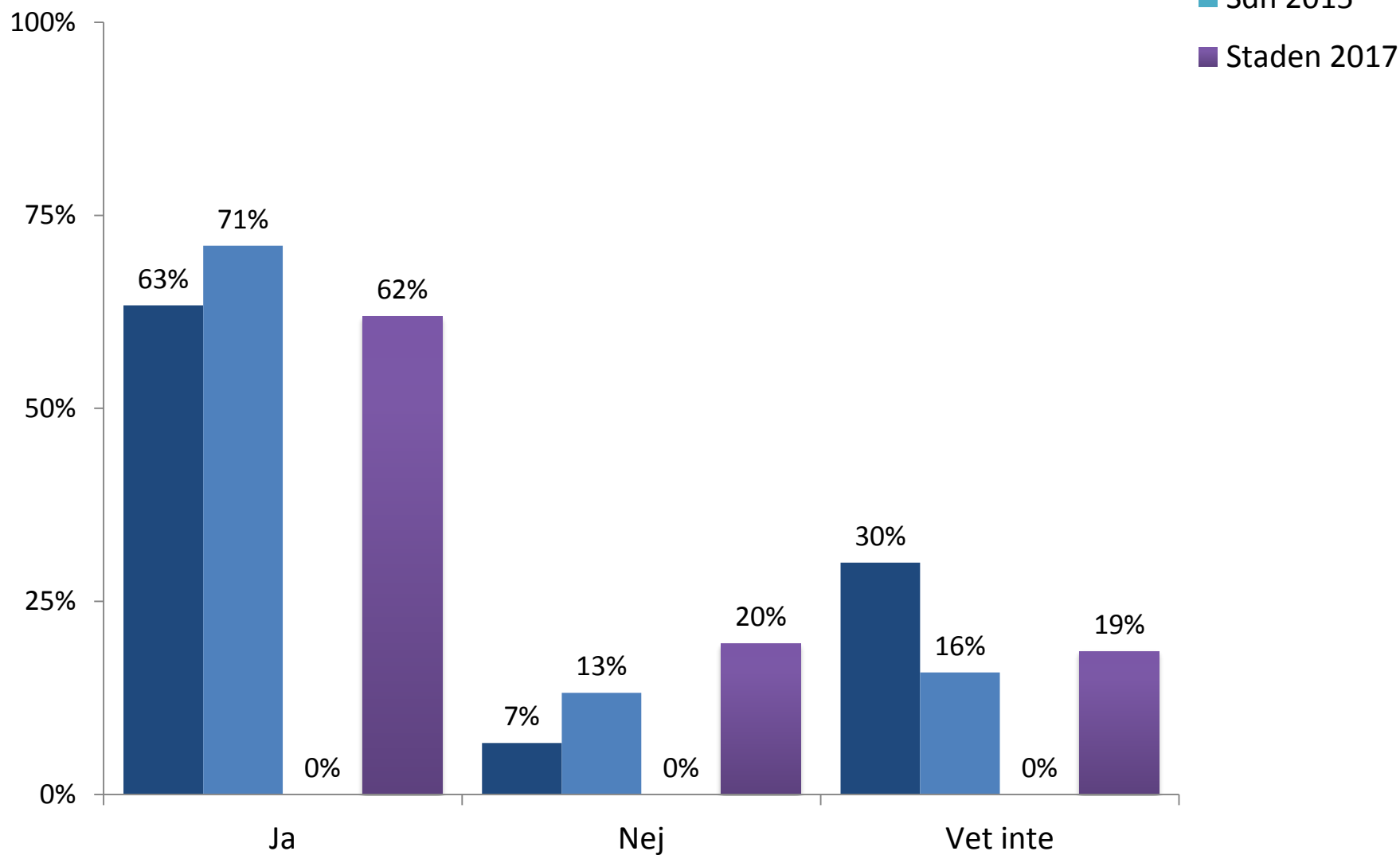


Har du en genomförandeplan?



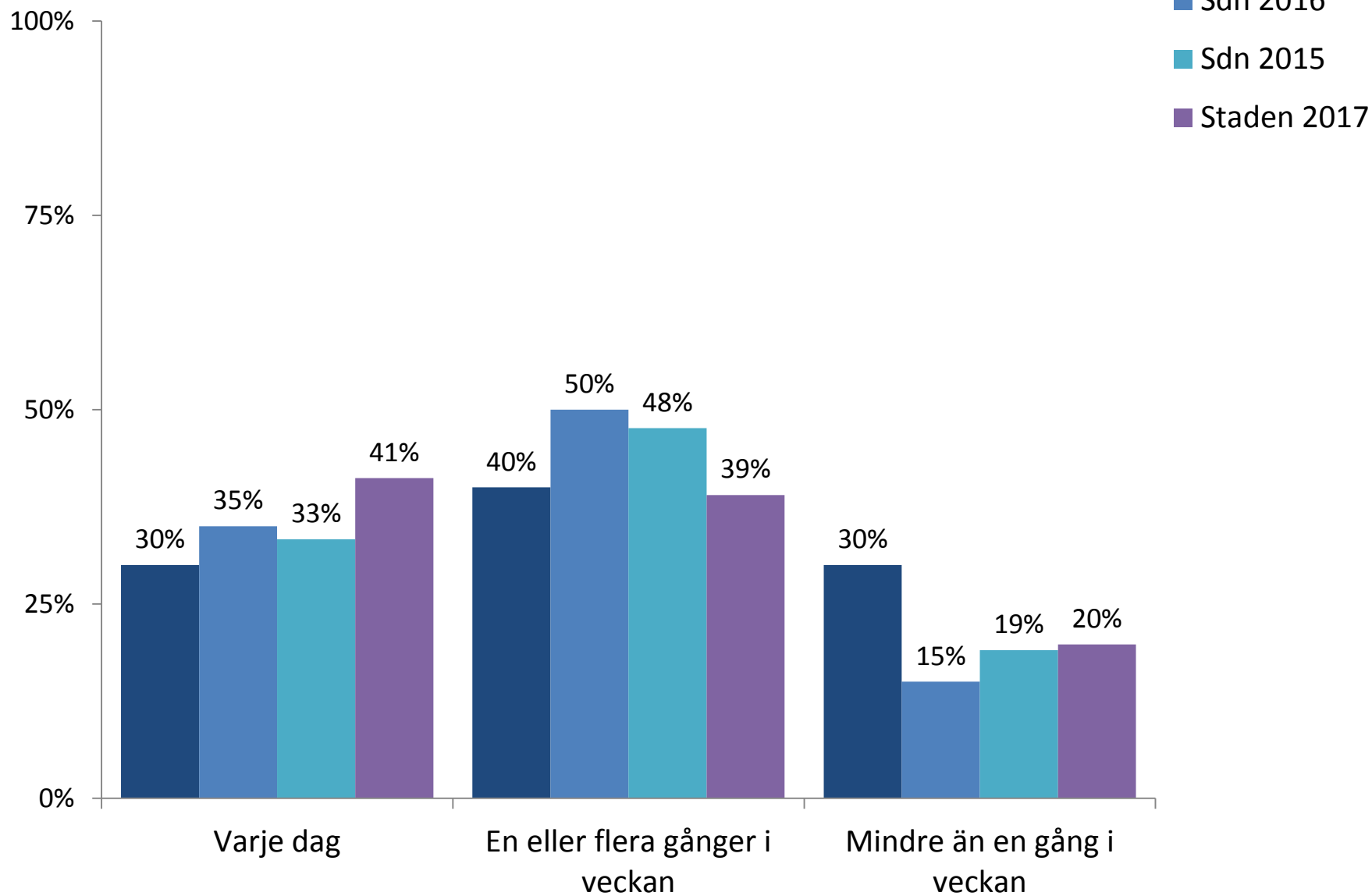


Har du varit med och gjort din genomförandeplan?



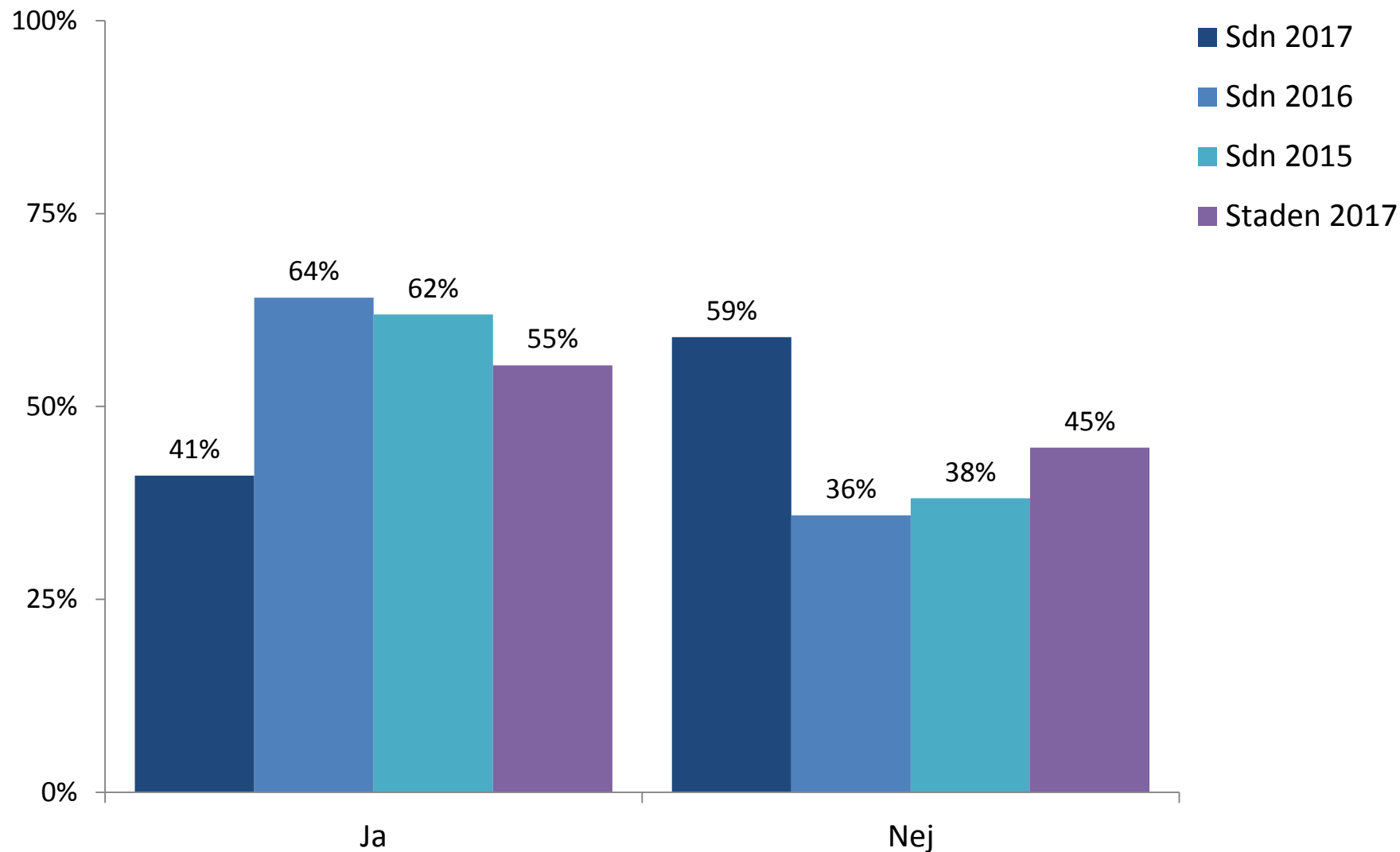


Hur ofta får du hemtjänst?



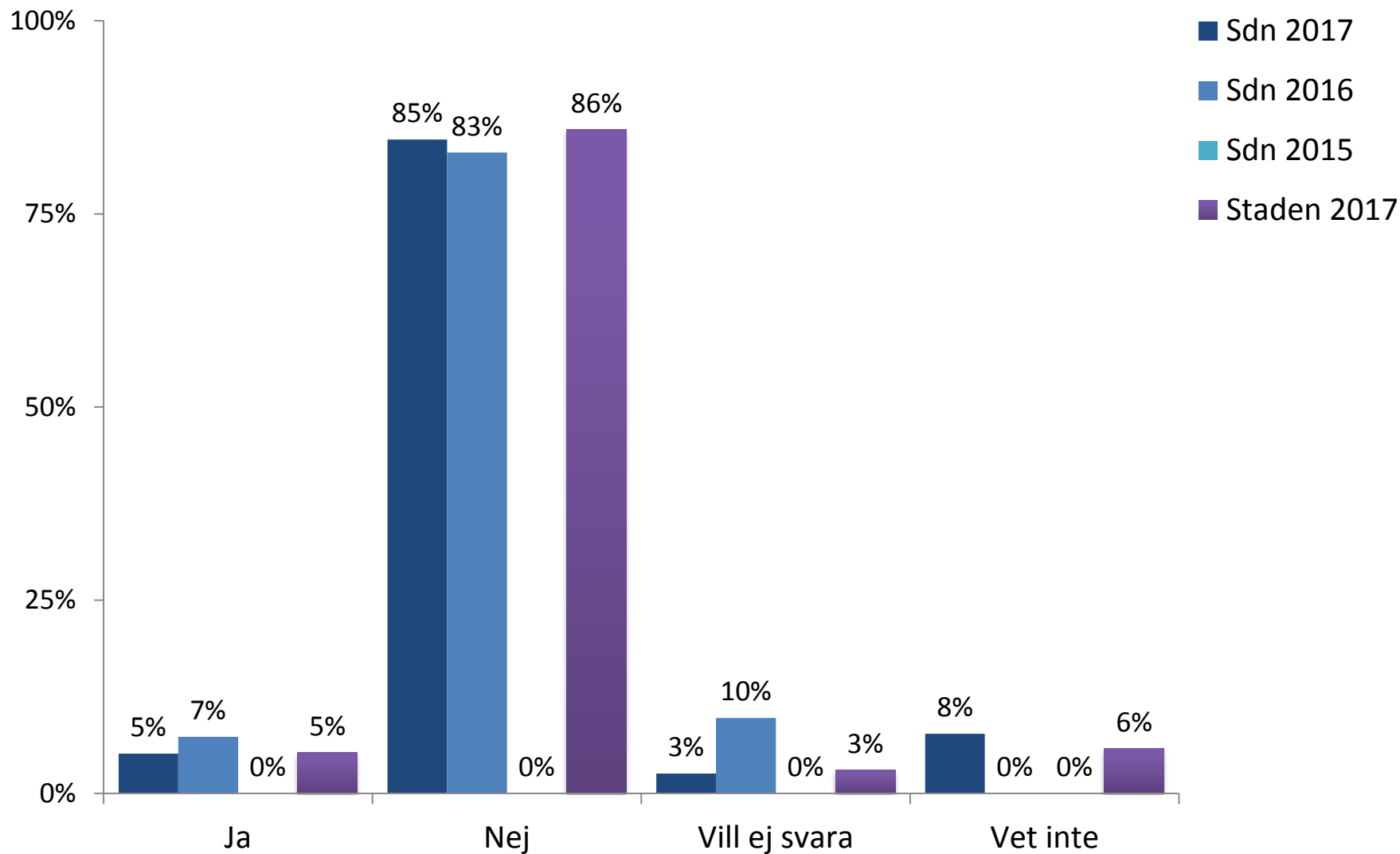


Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?





Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende? n = 36 (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?

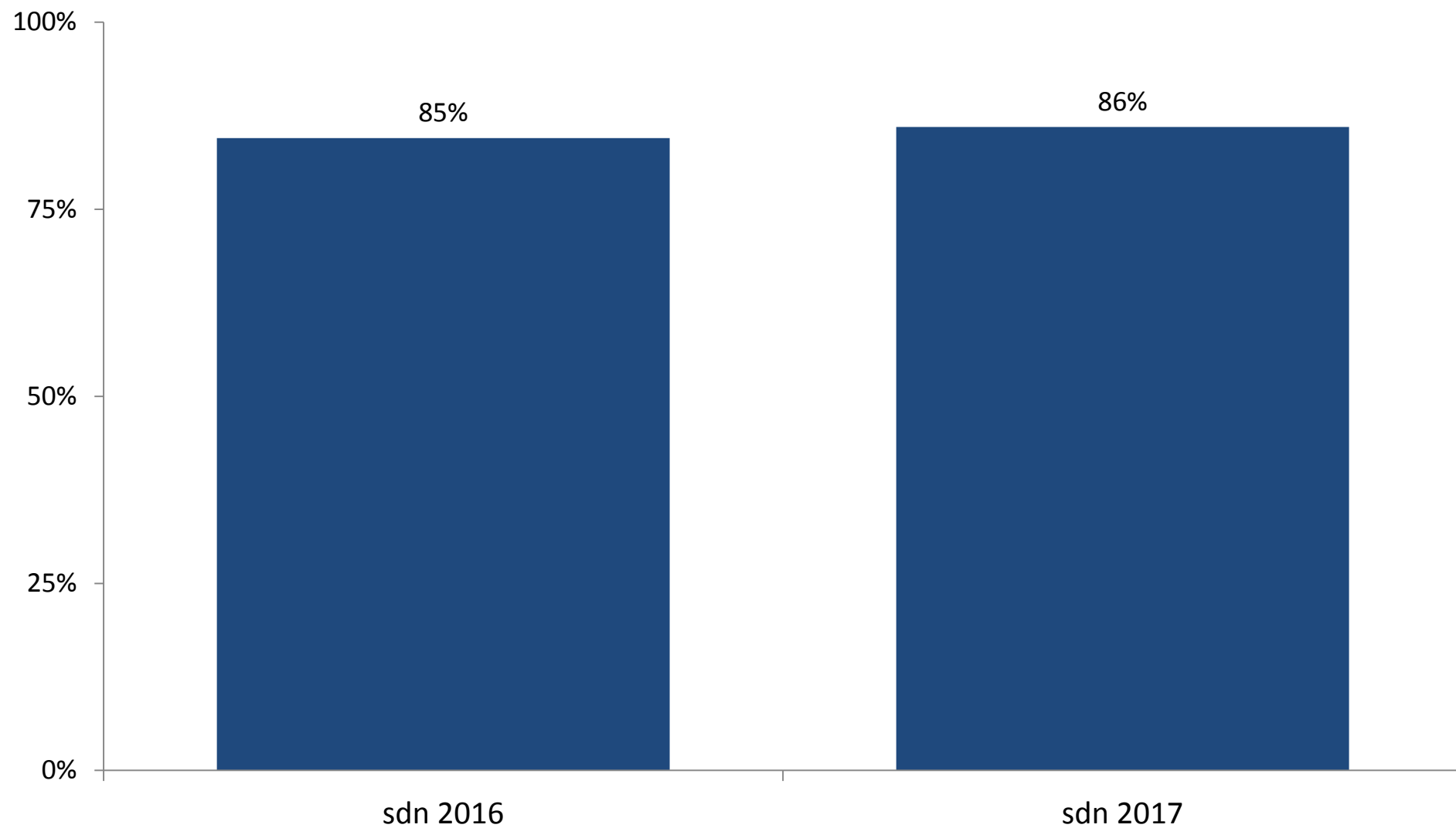
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?

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

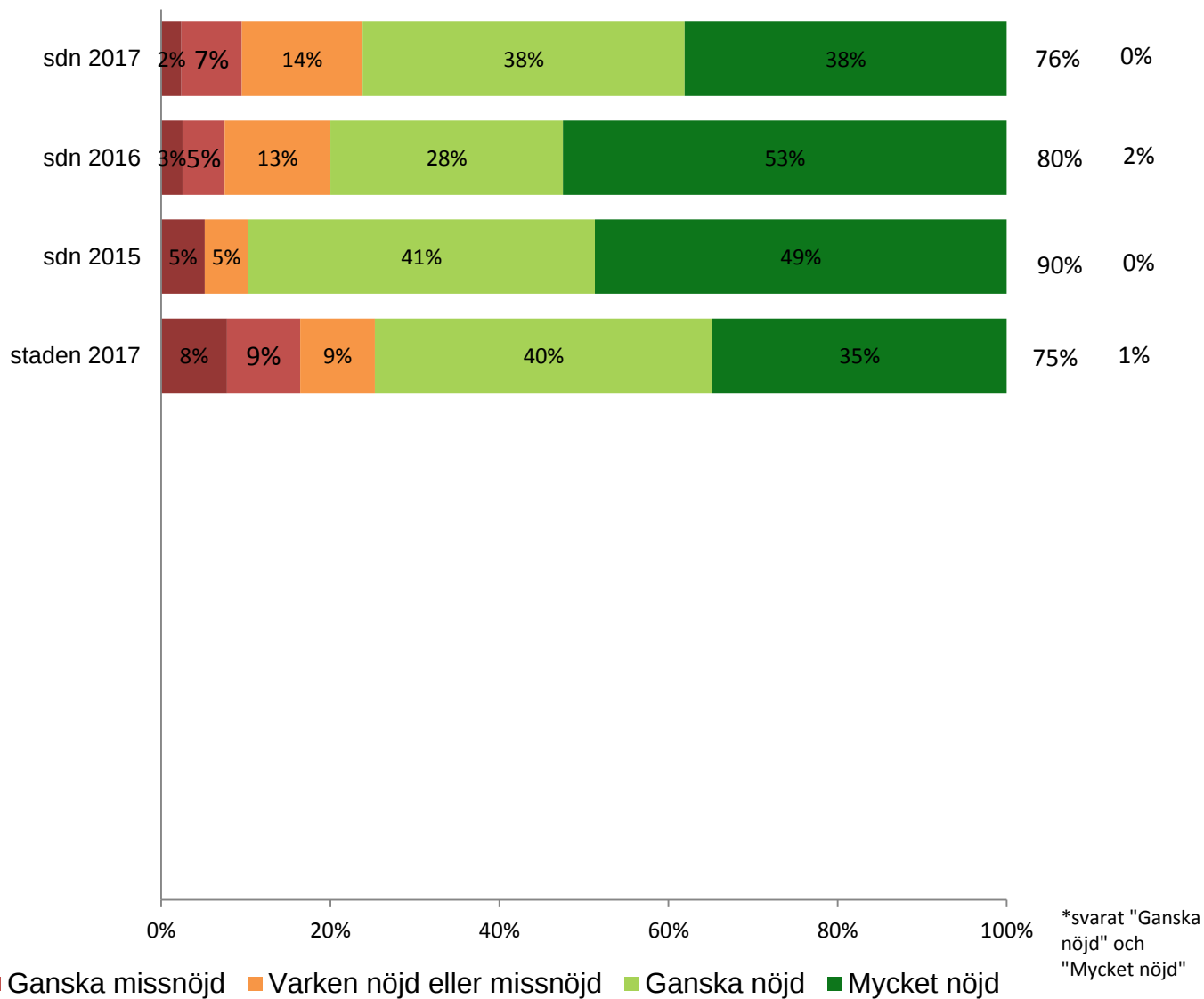


Sdn per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du sammantaget
med den hemtjänst du har?





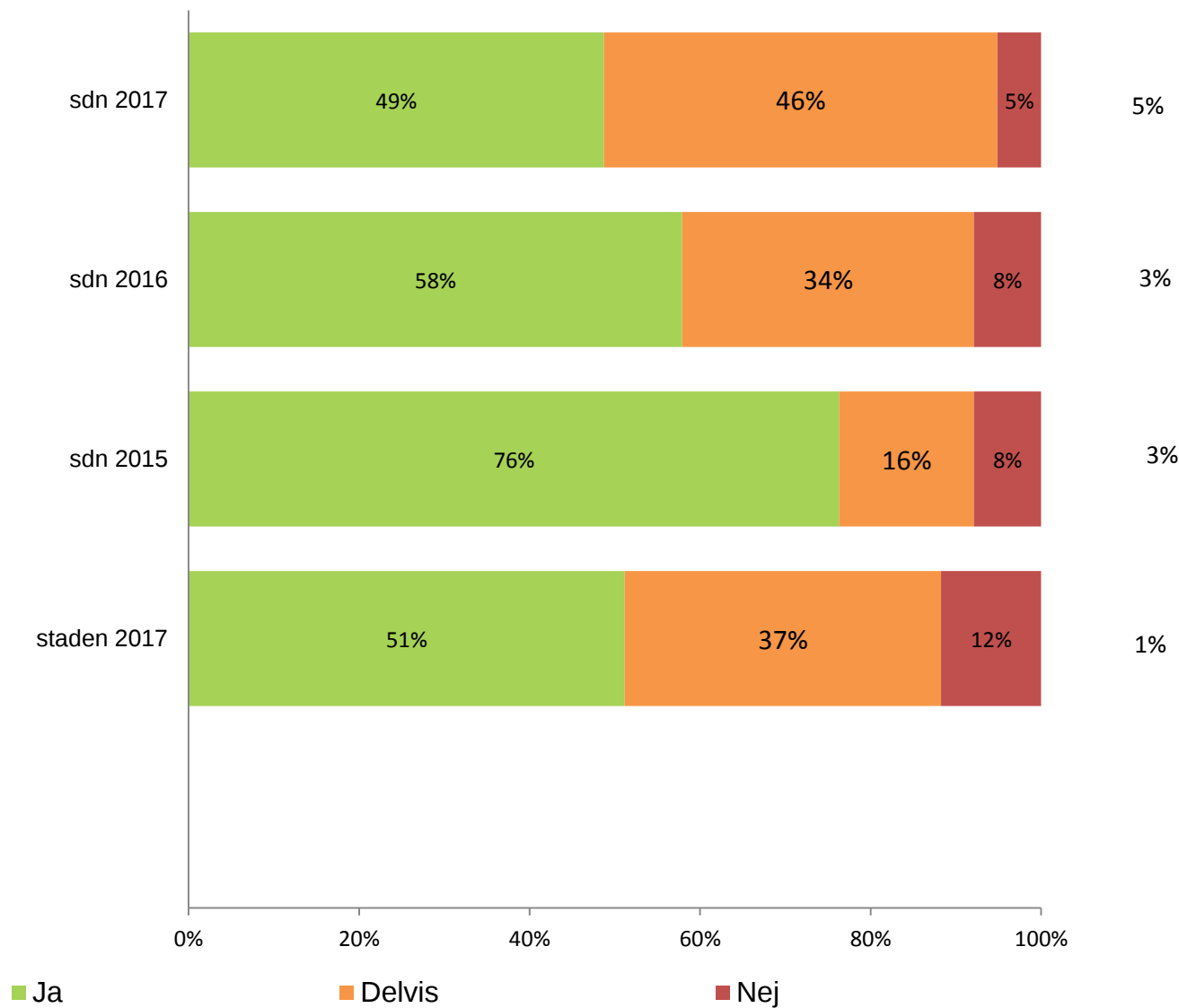
Andel
Vet ej



Sdn per år

Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina
behov av stöd och hjälp?



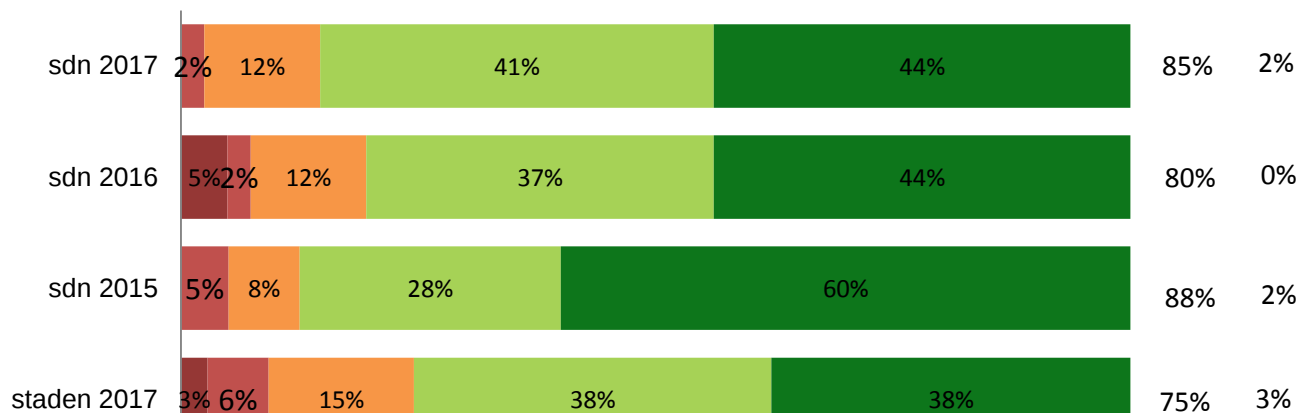


Sdn per år

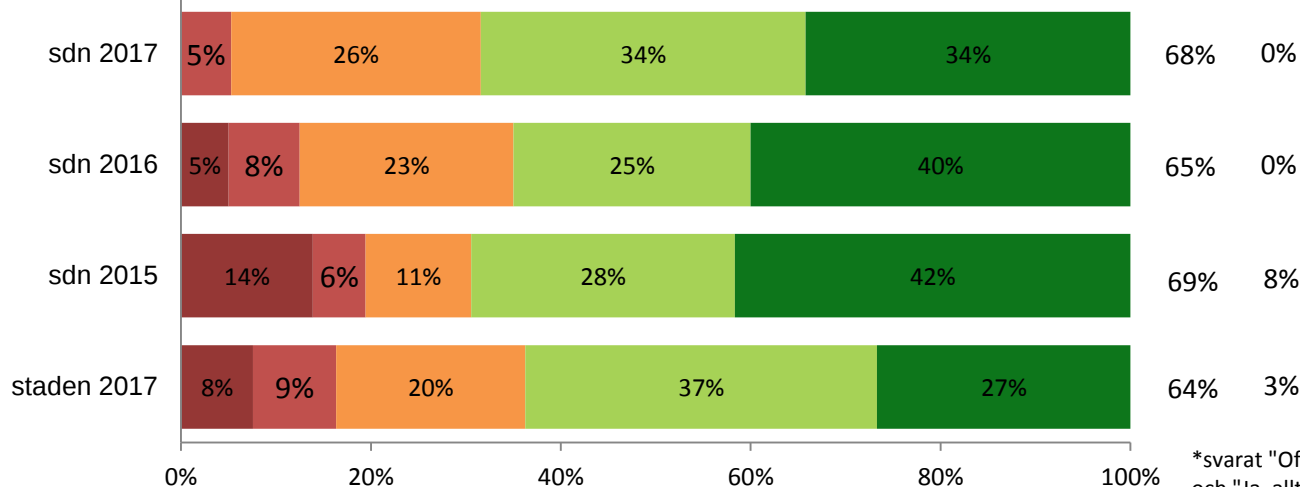
Andel
Nöjda* Vet ej

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"

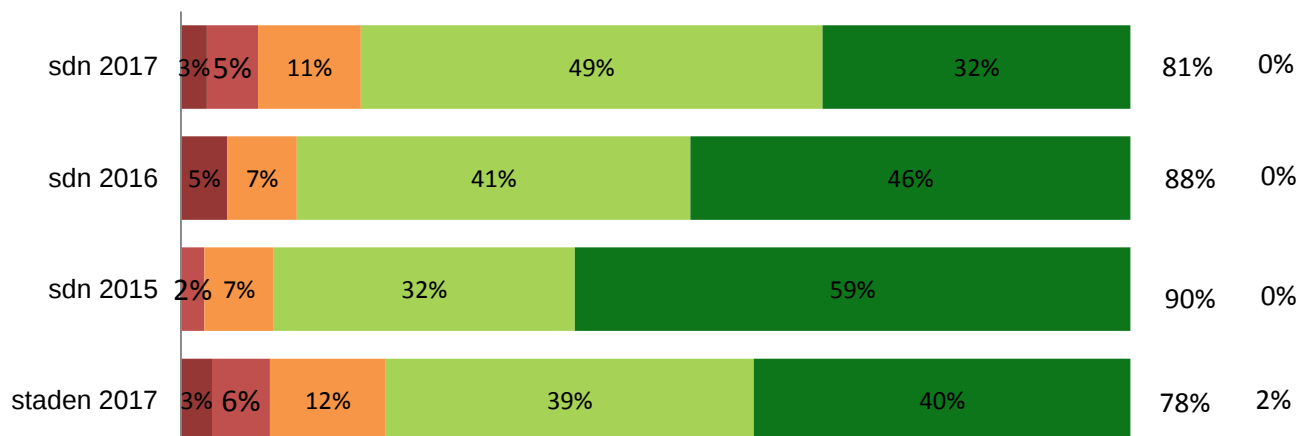


Sdn per år

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"

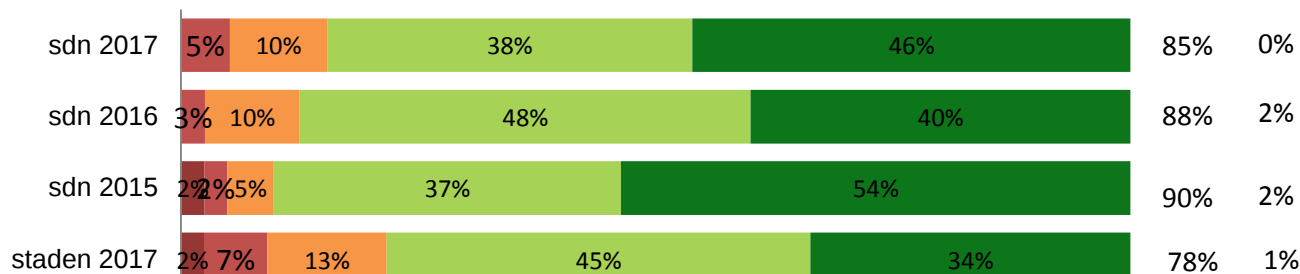


Sdn per år

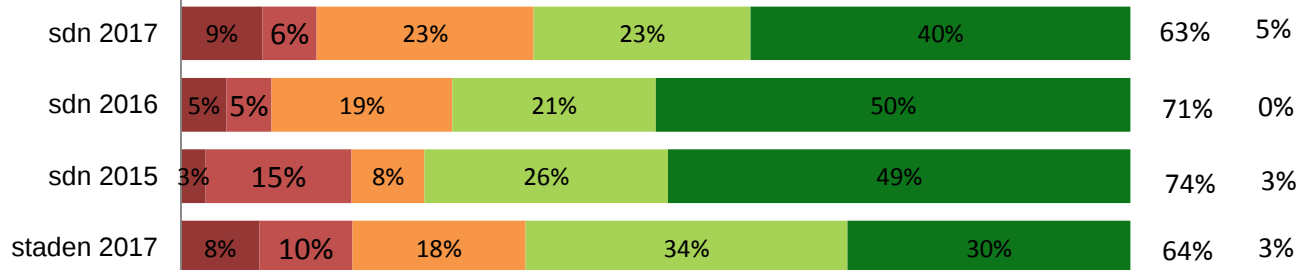
Andel
Nöjda* Vet ej

Hjälpens utförande

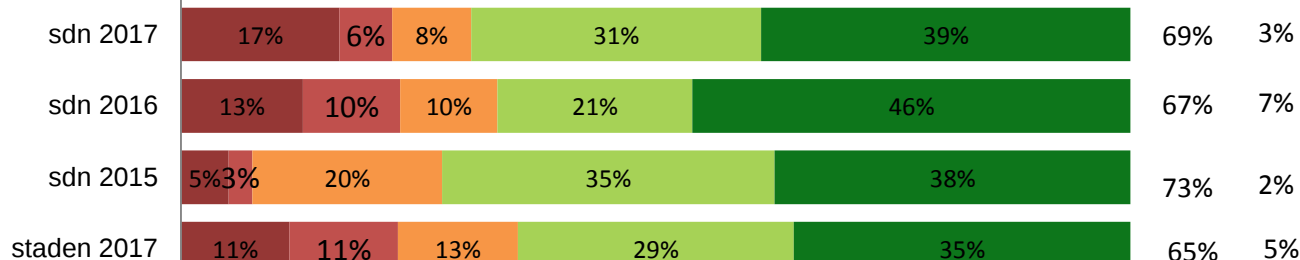
Brukar personalen komma på
avtalad tid?



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



Brukar personalen meddela dig i
förväg om tillfälliga
förändringar?



0% 20% 40% 60% 80% 100% *svarat "Oftast" och "Ja, alltid"

■ Nej, aldrig ■ Sällan ■ Ibland ■ Oftast ■ Ja, alltid

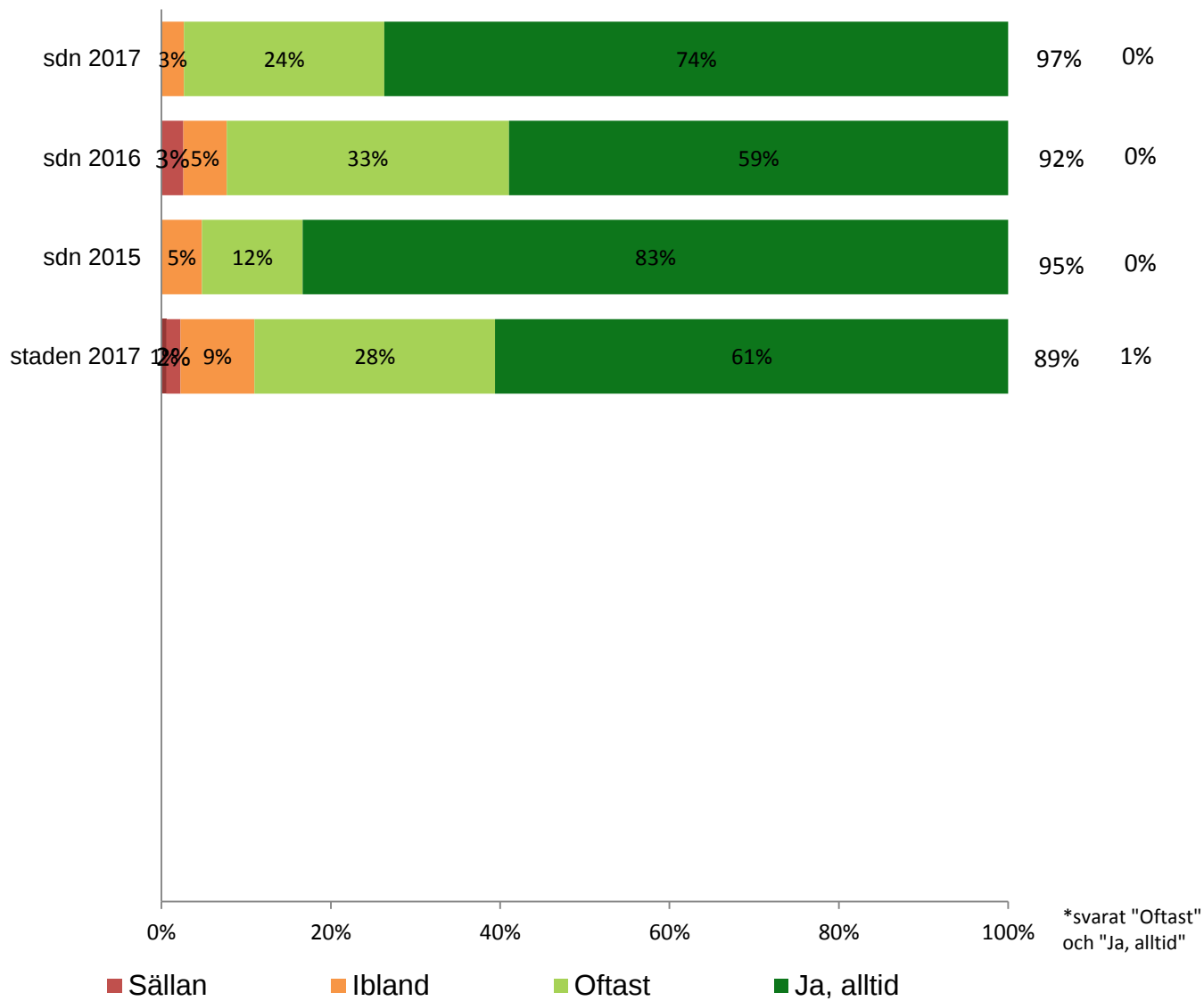


Sdn per år

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?

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

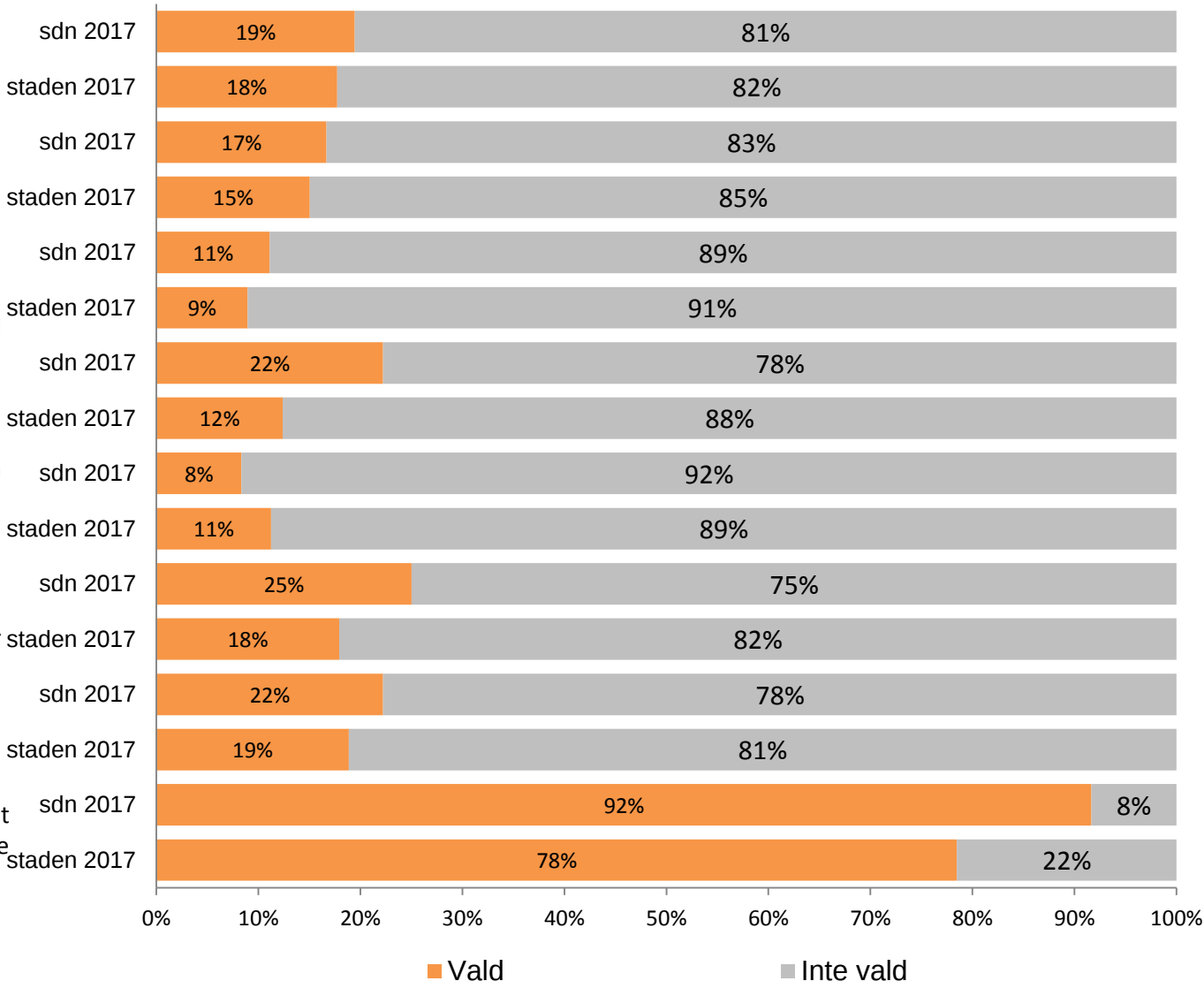
Nonchalerat dina önskemål vid till
exempel toalettbesök, dusch eller
påklädning

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



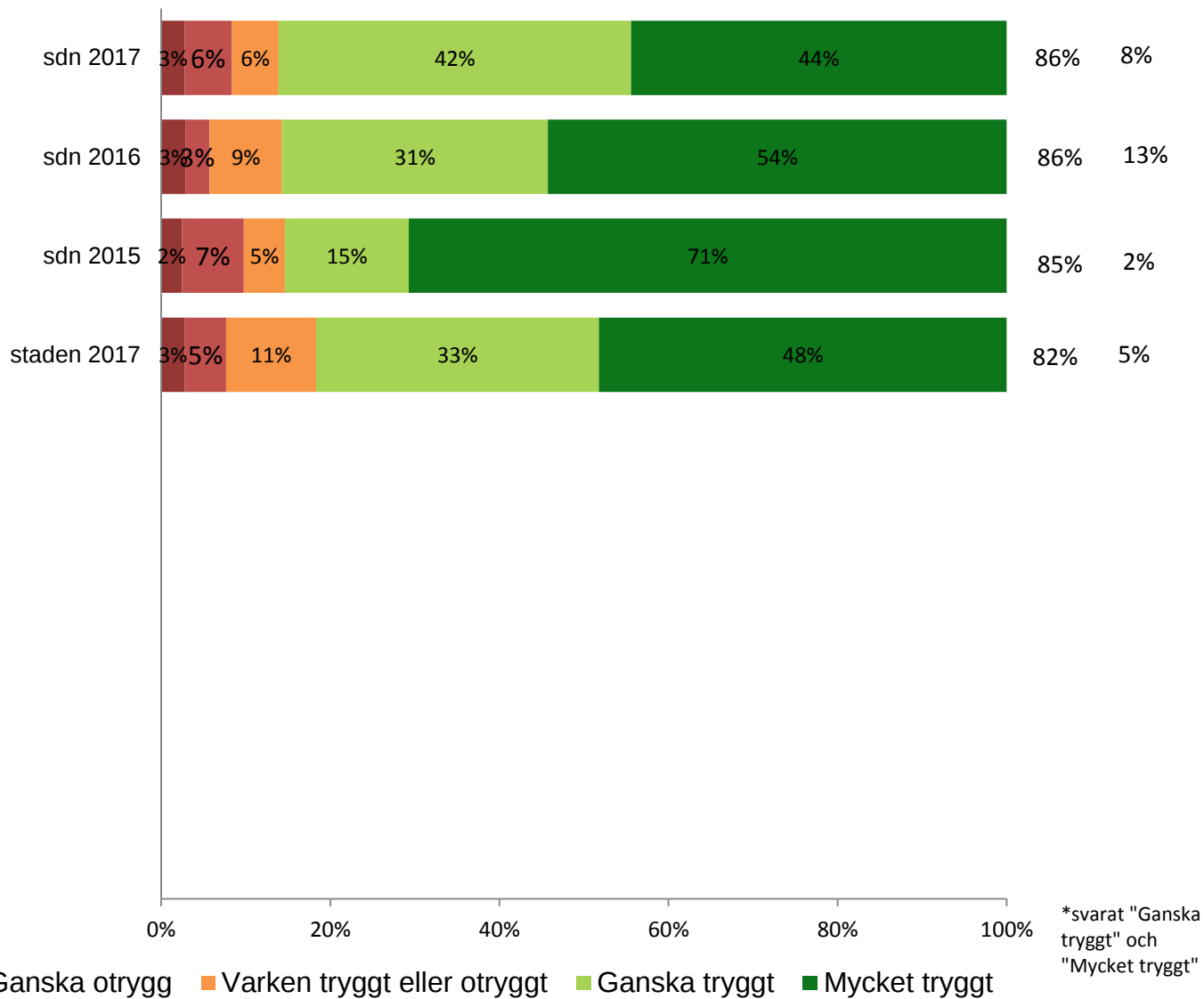


Sdn per år

Andel
Nöjda* Vet ej

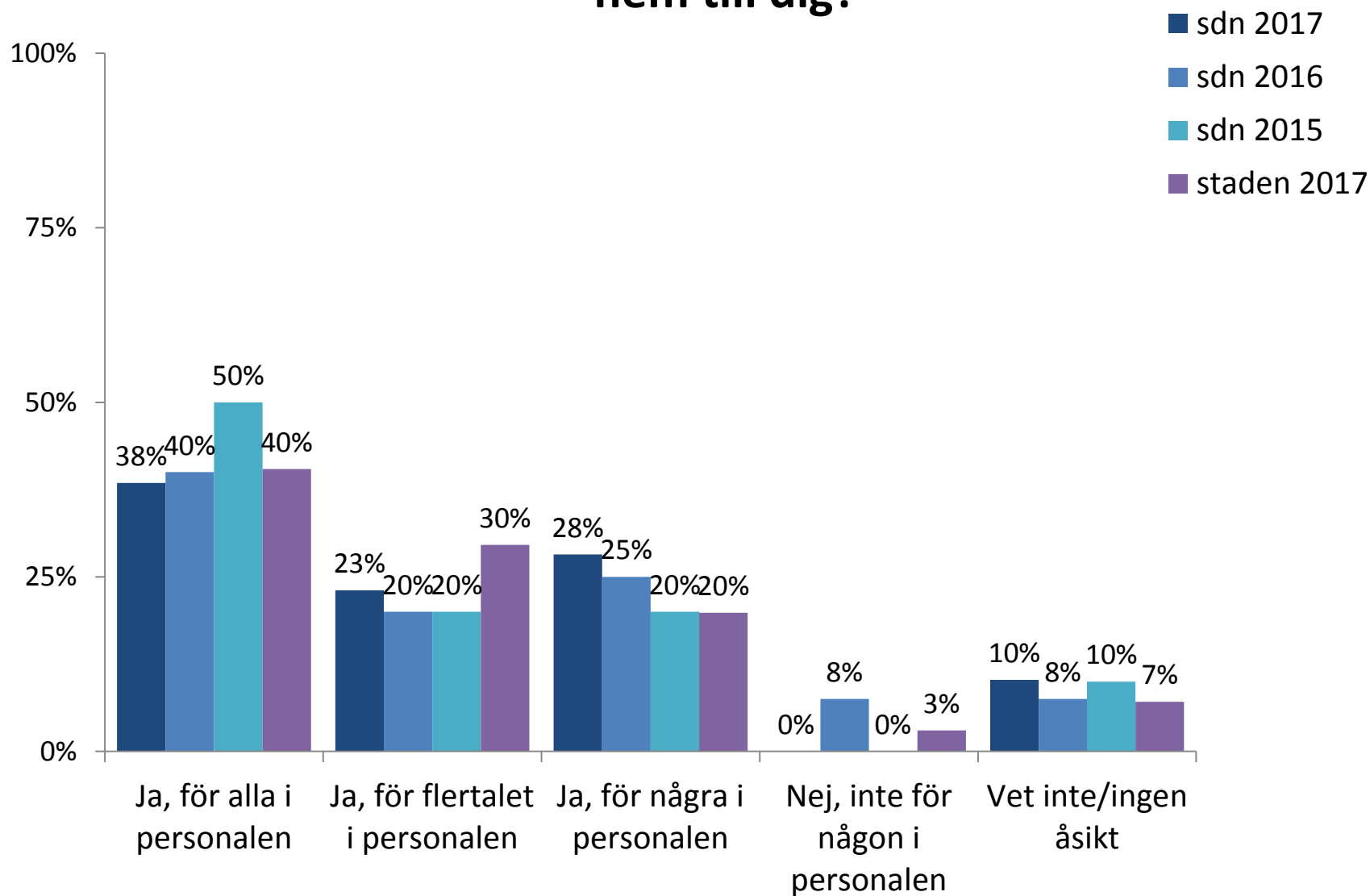
Trygghet

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



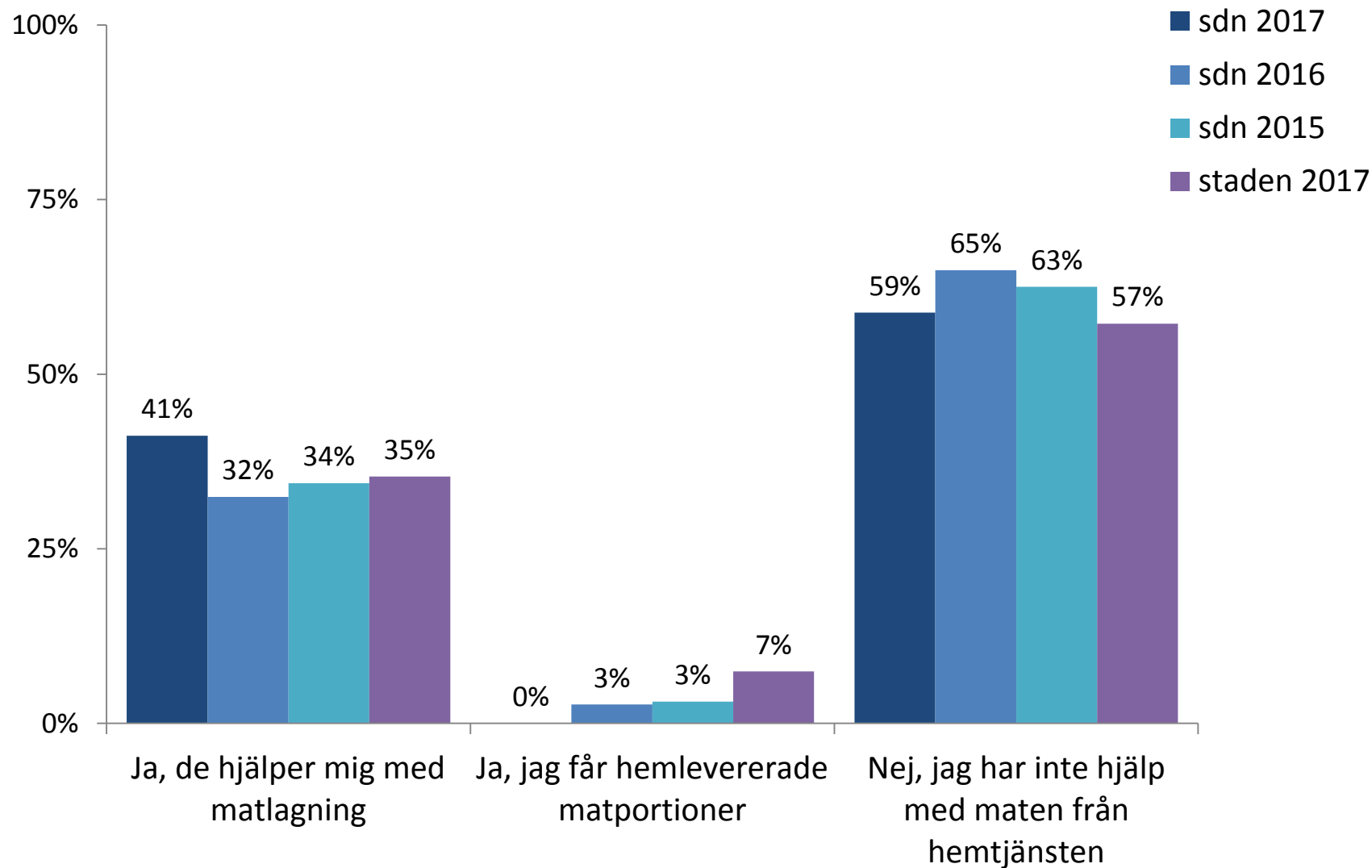


Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



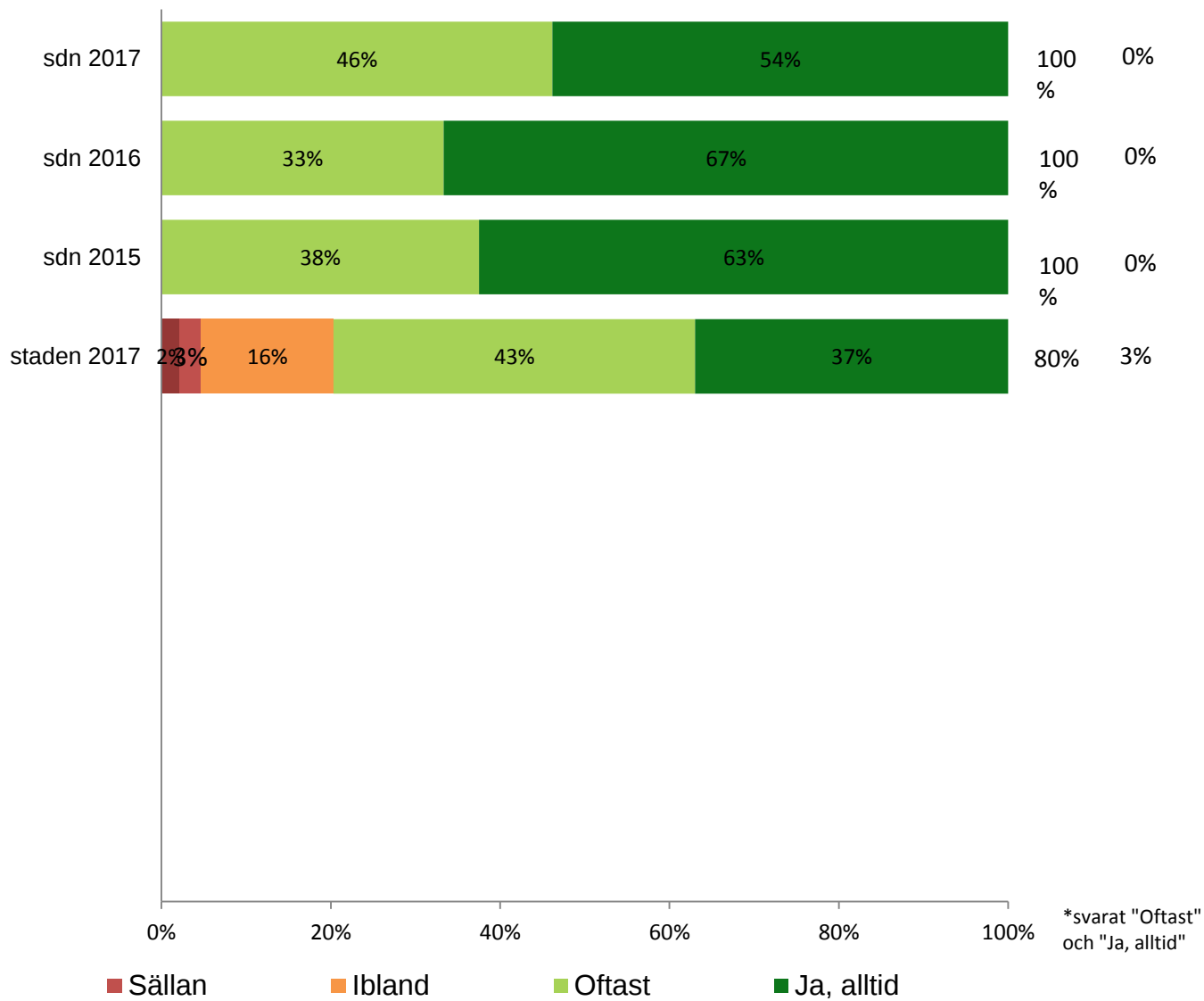


Sdn per år

Andel
Nöjda* Vet ej

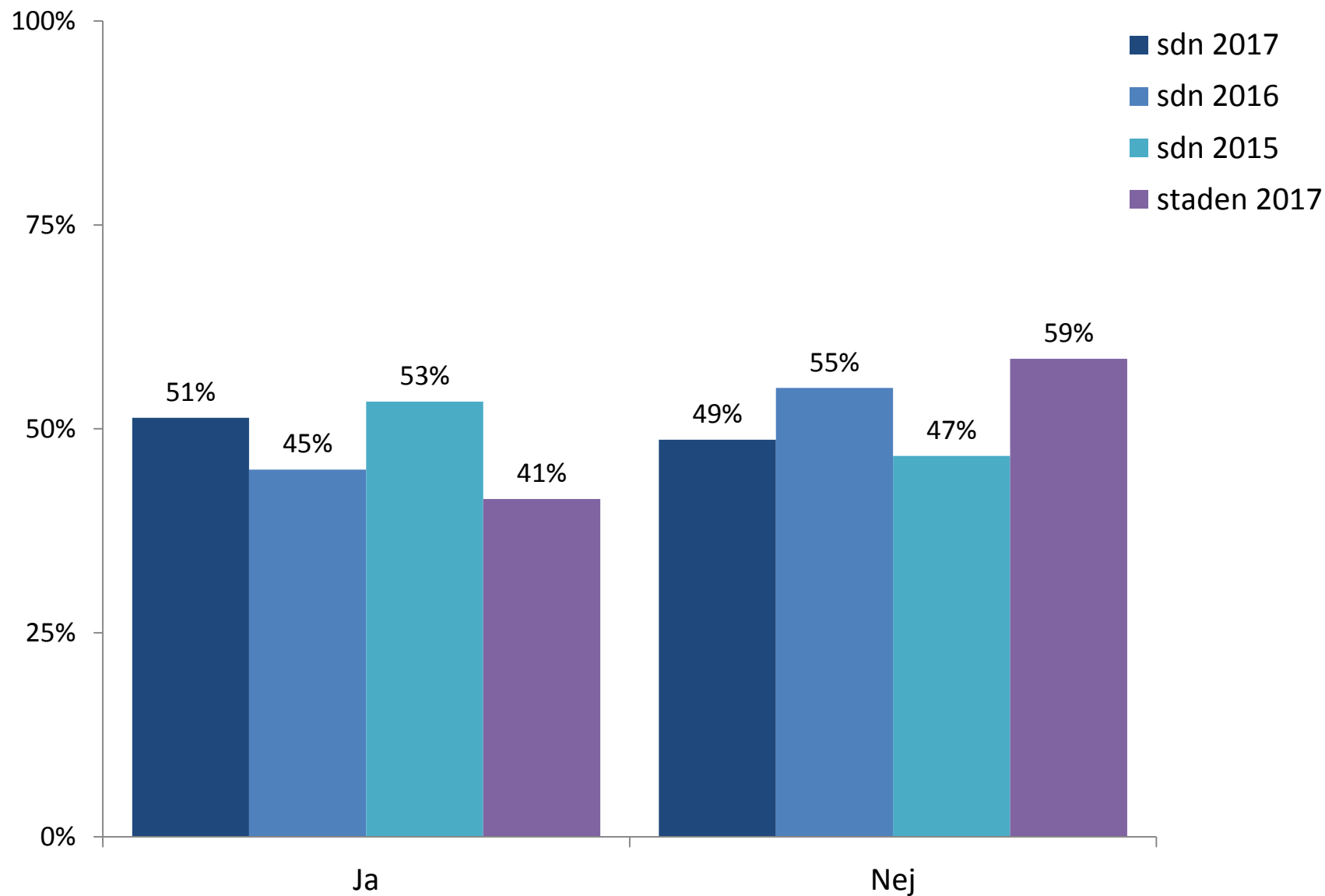
Maten: enbart de som har någon form av hjälp med maten har besvarat denna fråga

Smakar maten bra?





Är du beviljad promenad eller utevistelse?



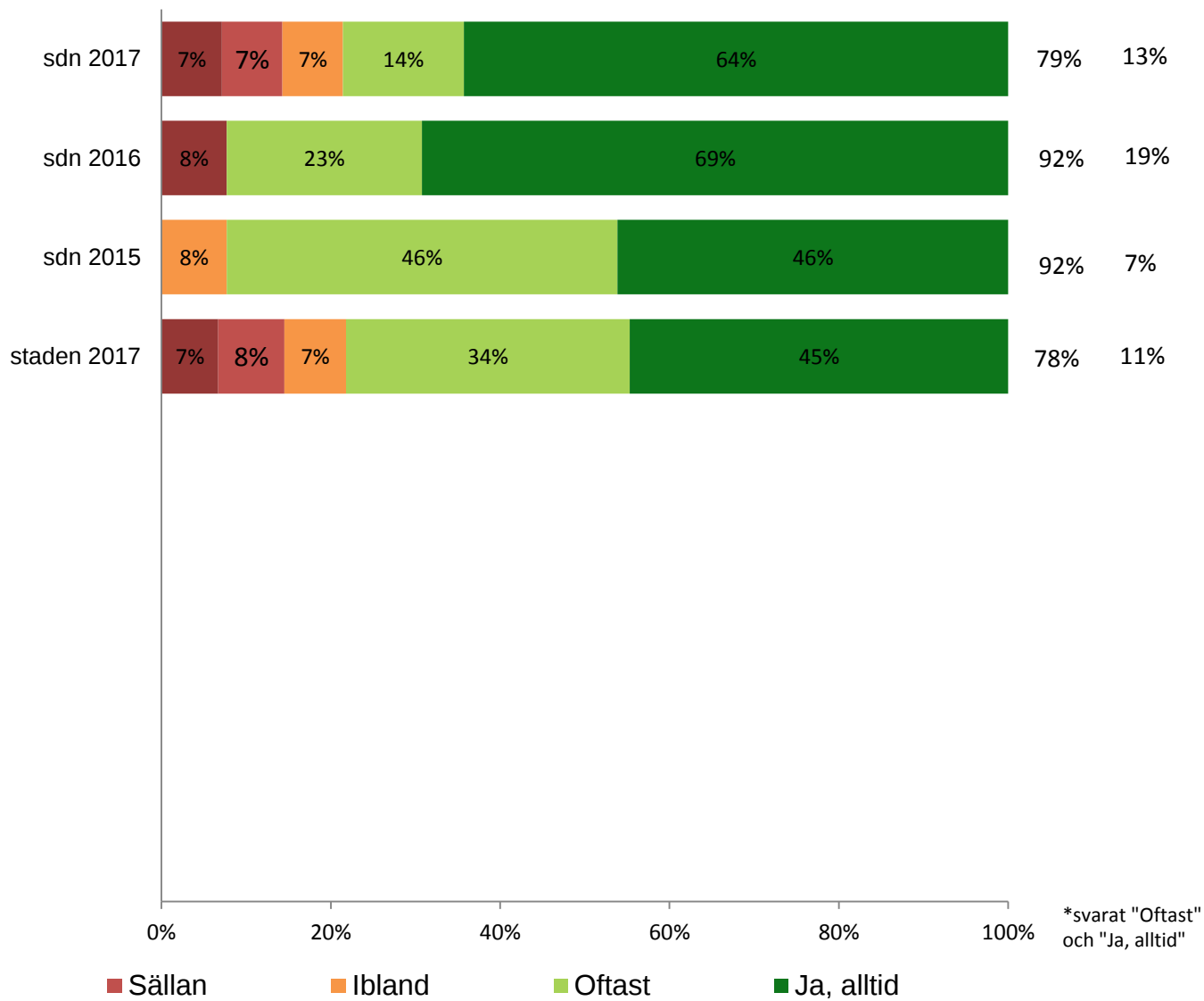


Sdn per år

Andel
Nöjda* Vet ej

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

Är du nöjd med promenaderna
och eller utevistelserna?



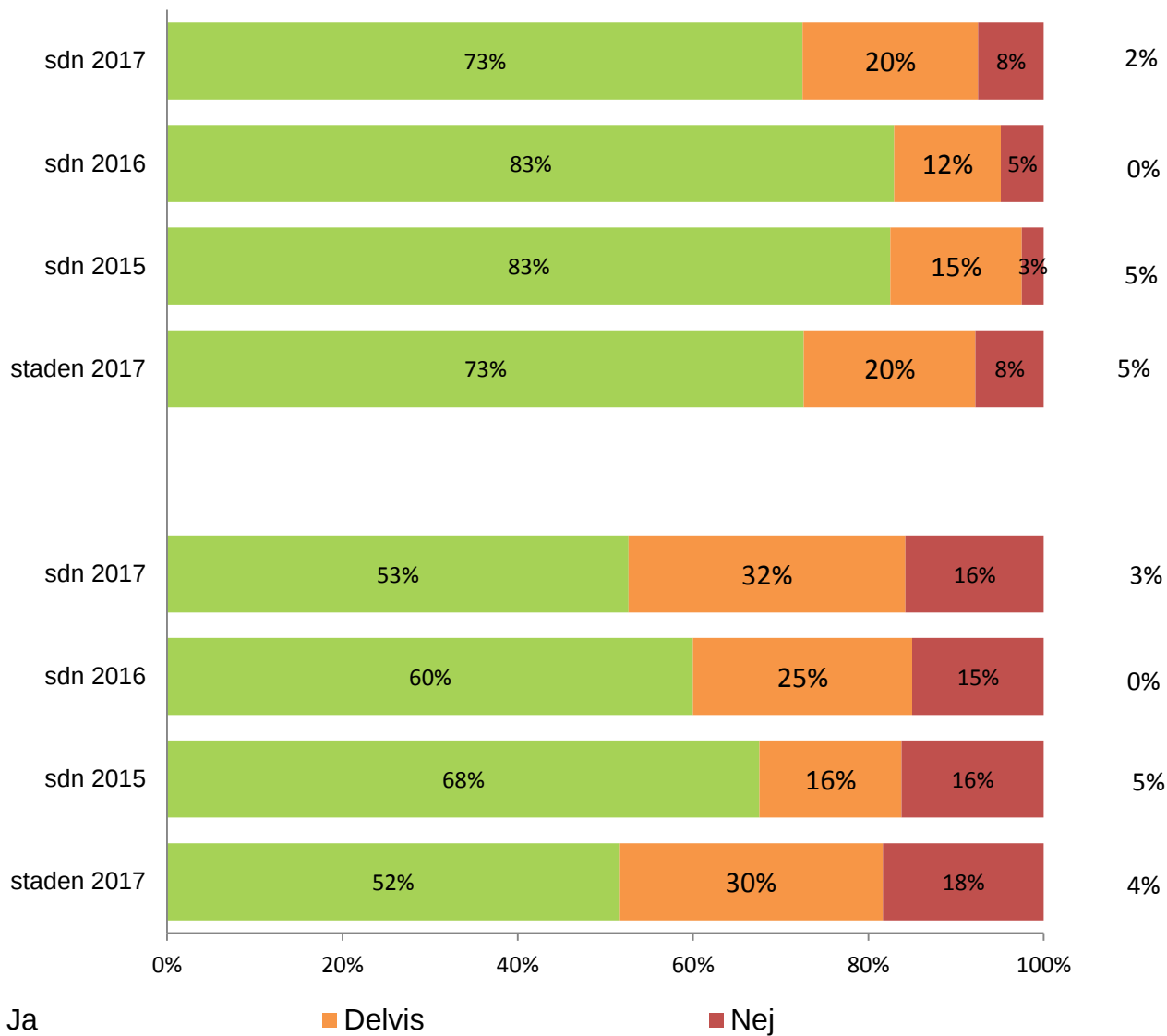


Sdn per år

Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen

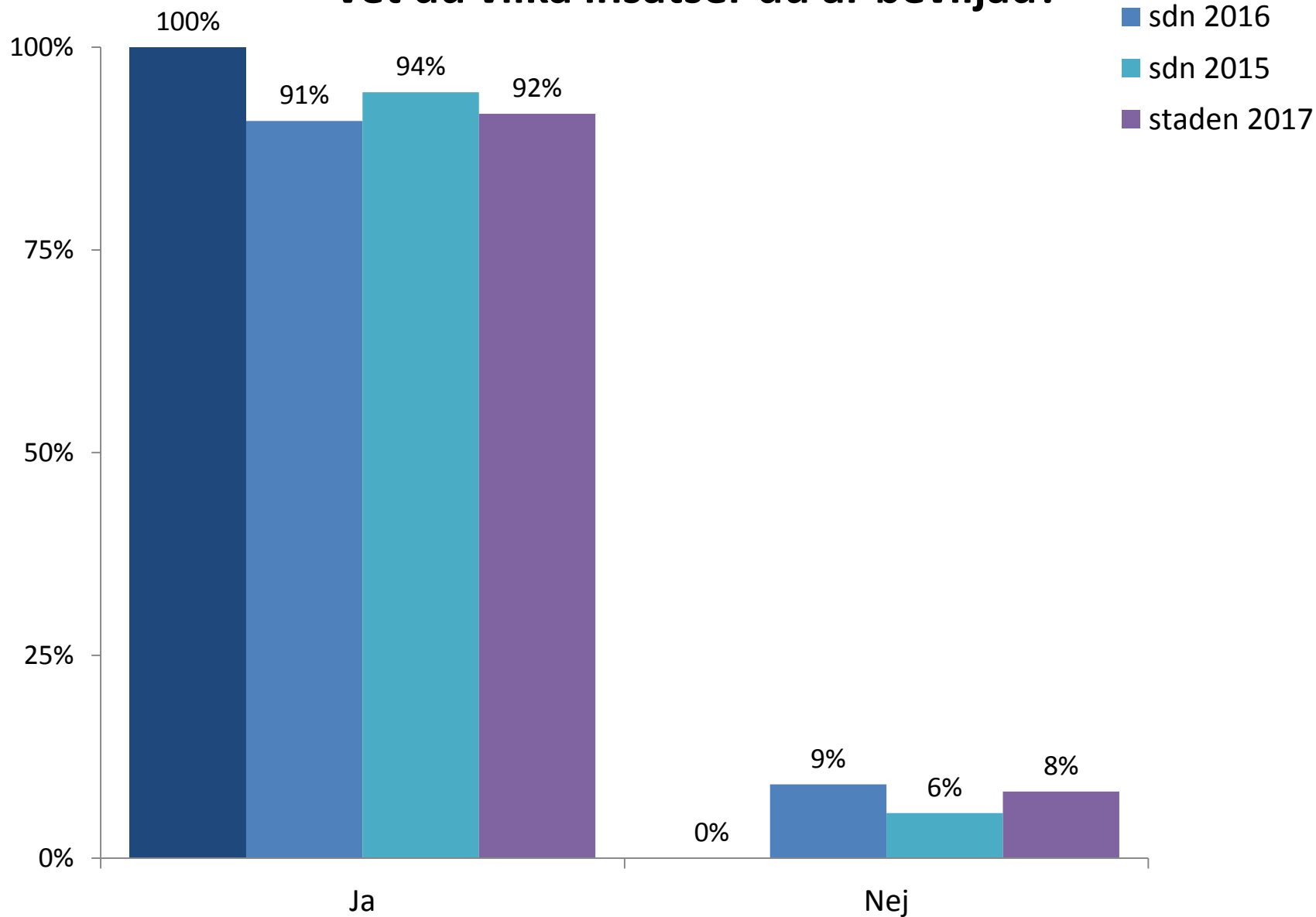
Blev du bemött av
biståndshandläggaren på ett
bra sätt?



Är handläggarens beslut
anpassat efter dina behov?



Vet du vilka insatser du är beviljad?



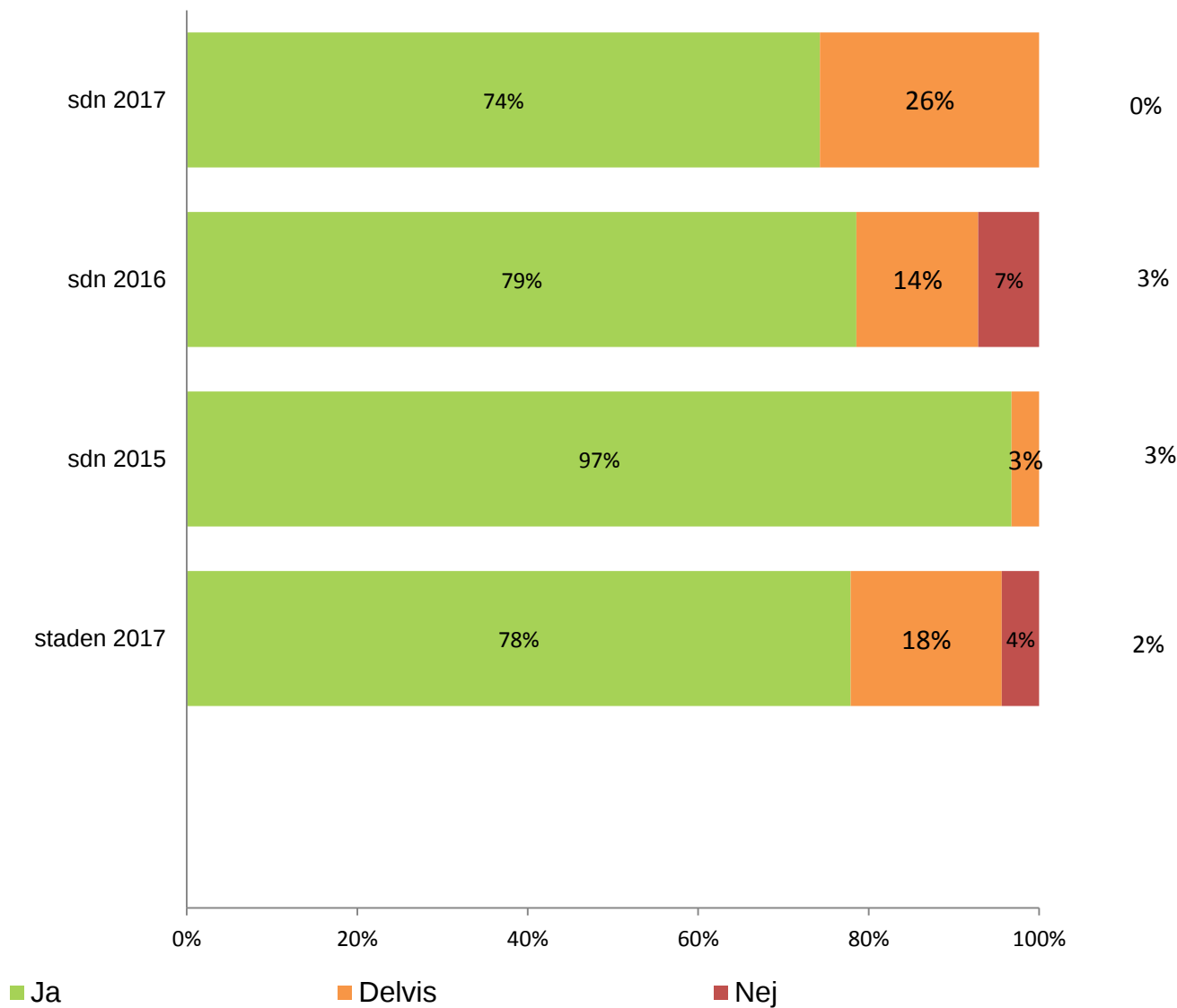


Sdn per år

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?



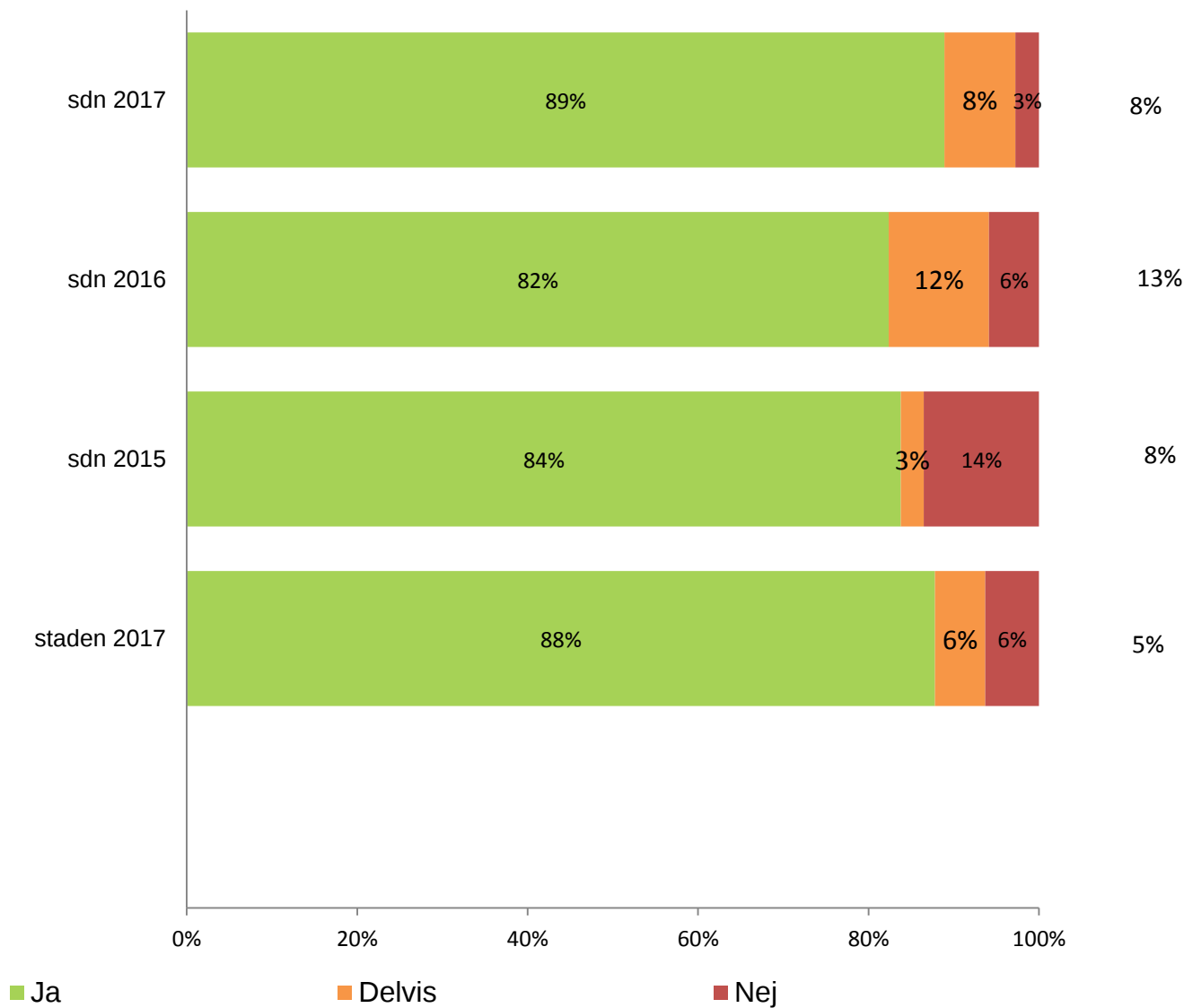


Andel
Vet ej

Sdn per år

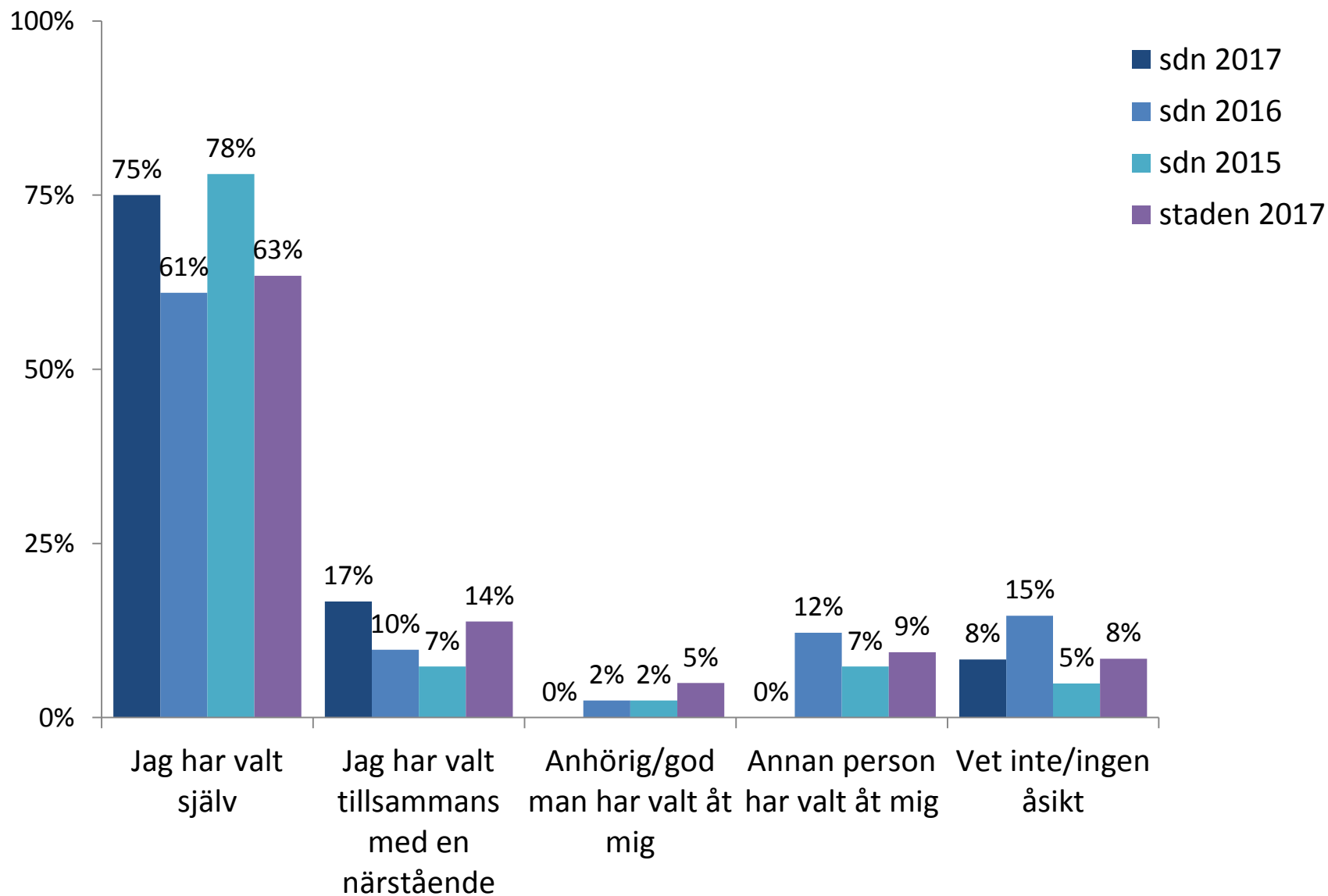
Kontakter med kommunen

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



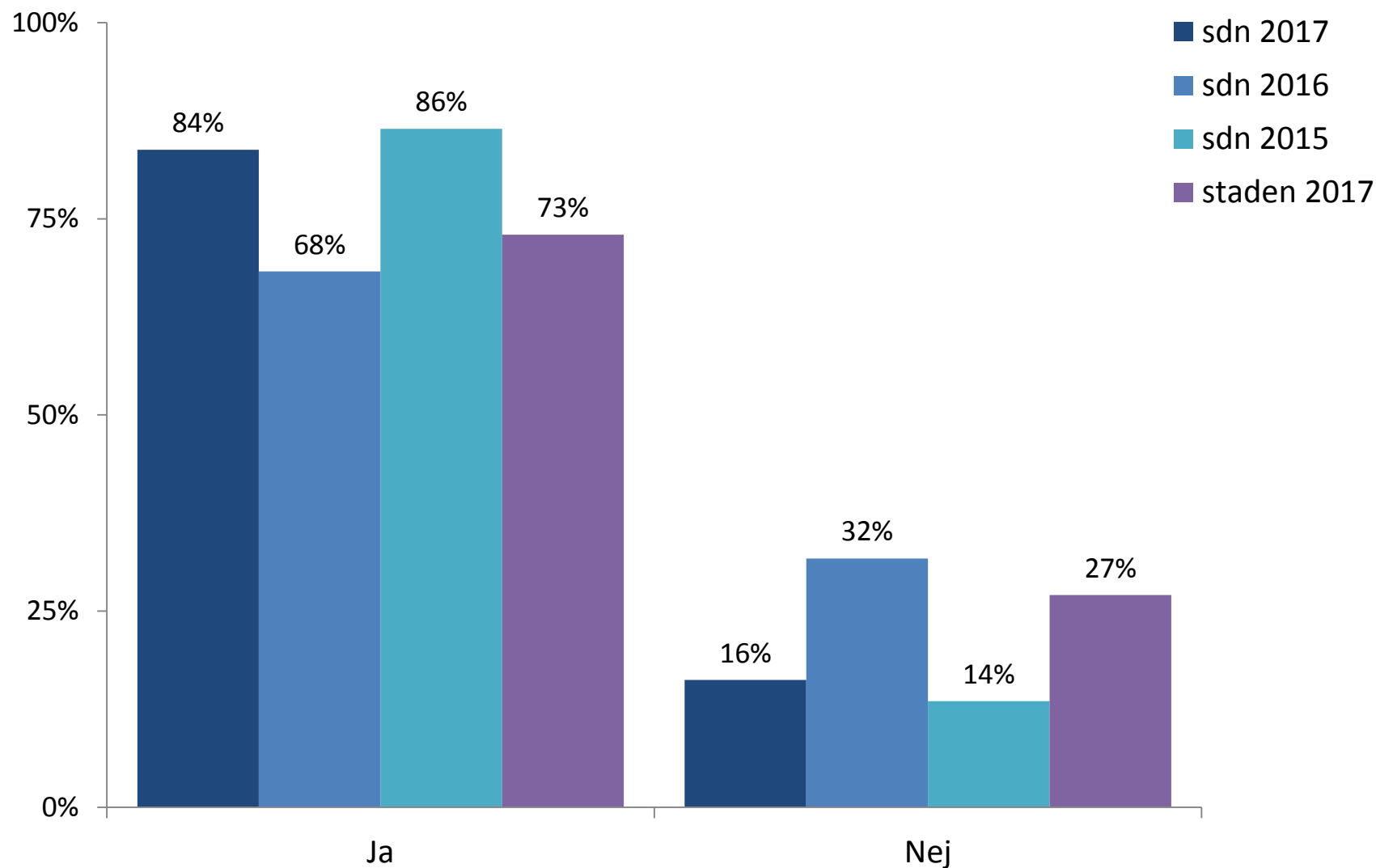


Vem har valt din hemtjänst?





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





Resultat per regiform

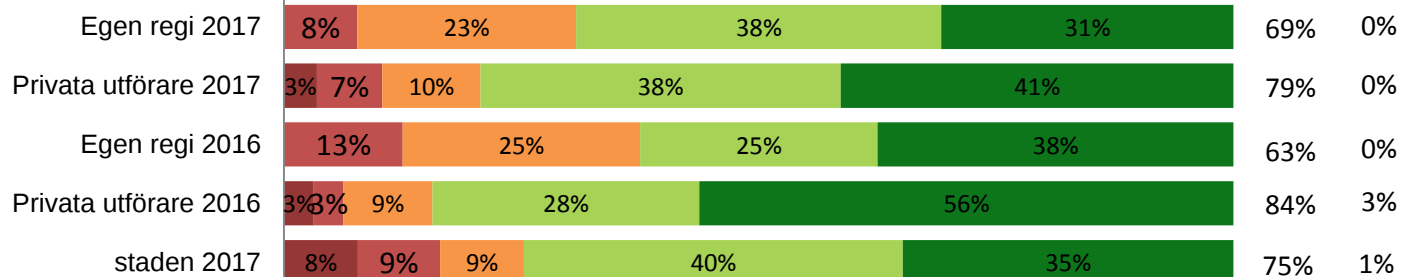


Sdn per regiform

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"

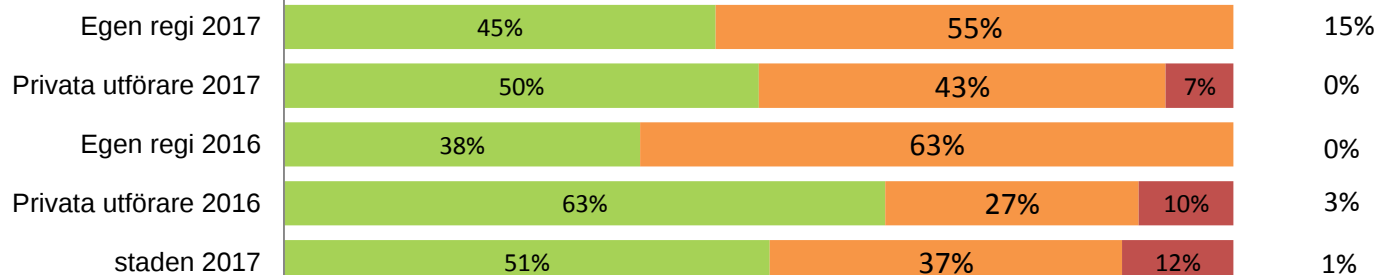


Andel
Vet ej

Sdn per regiform

Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten
dina behov av stöd och
hjälp?



■ Ja

■ Delvis

■ Nej

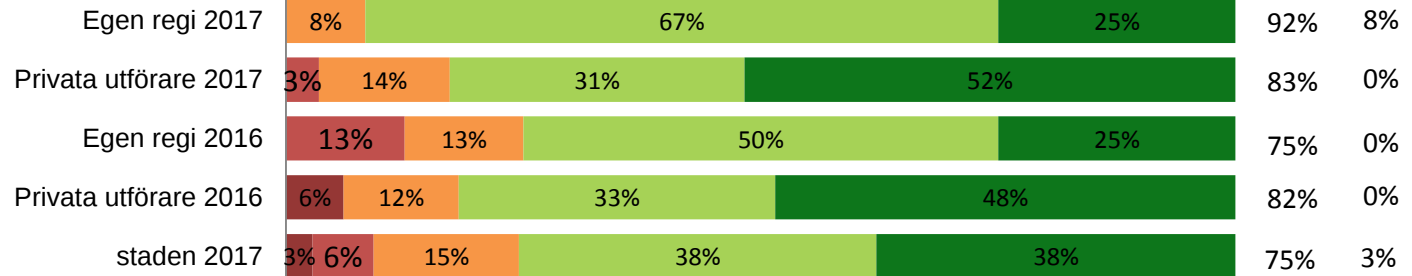


Sdn per regiform

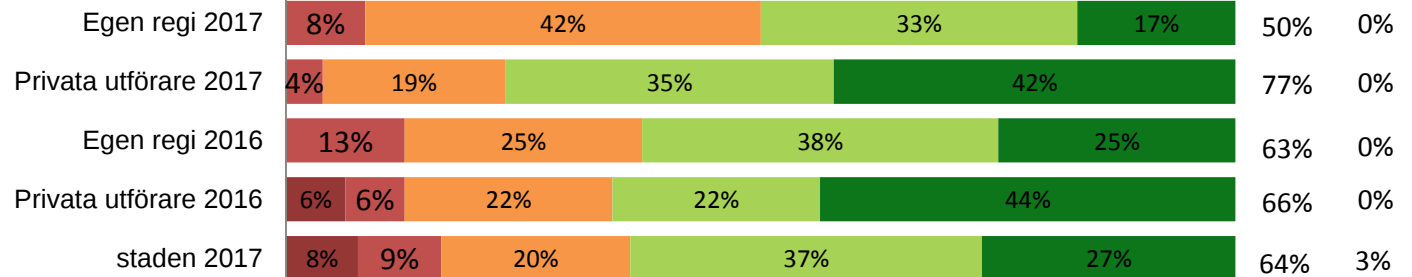
Andel
Nöjda* Vet ej

Inflytande

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



Brakar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



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

Nej, aldrig

Sällan

Ibland

Oftast

Ja, alltid

*svarat "Oftast" och "Ja, alltid"

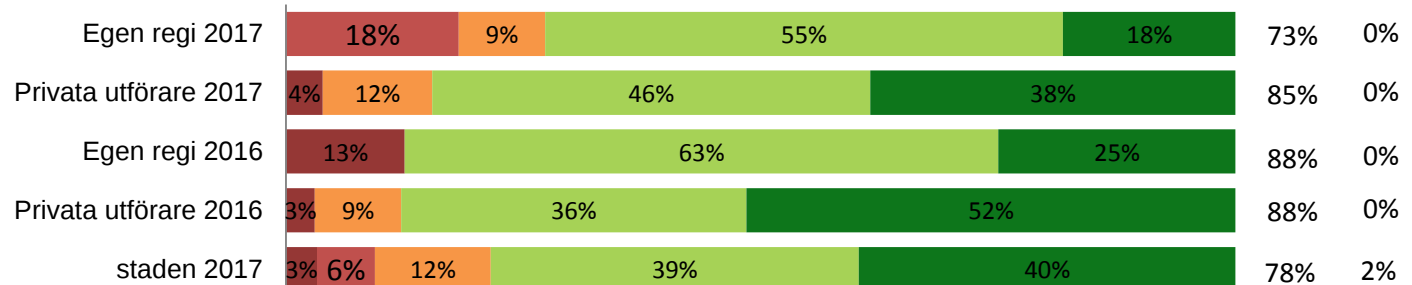


Sdn per regiform

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"

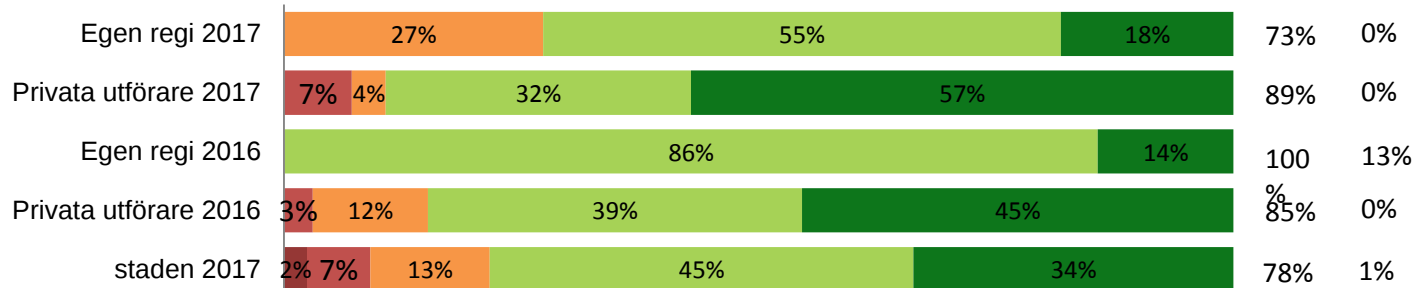


Sdn per regiform

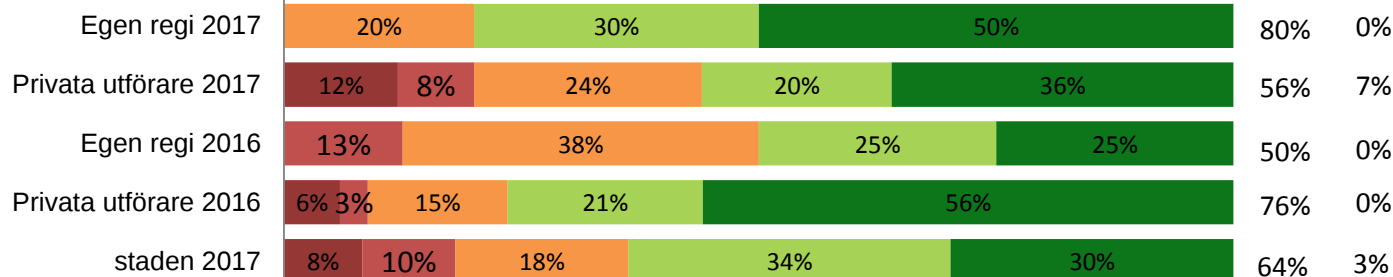
Andel
Nöjda* Vet ej

Hjälpens utförande

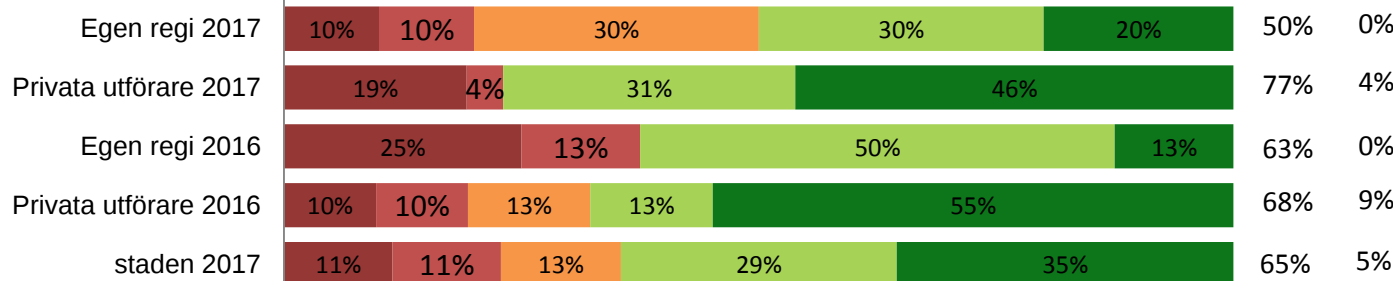
Brukar personalen
komma på avtalad tid?



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% *svarat "Oftast" och "Ja, alltid"

Nej, aldrig

Sällan

Ibland

Oftast

Ja, alltid

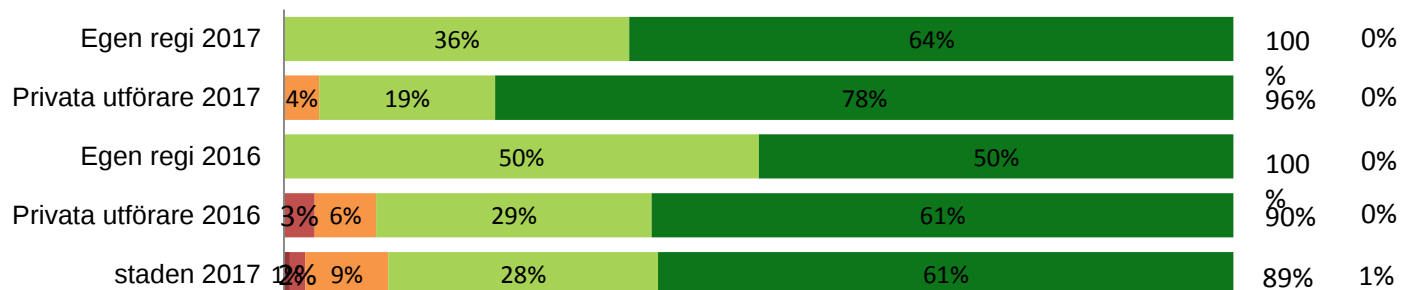


Sdn per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Bemötande

Brukar personalen
bemöta dig på ett bra
sätt?



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

■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat "Oftast"
och "Ja, alltid"



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

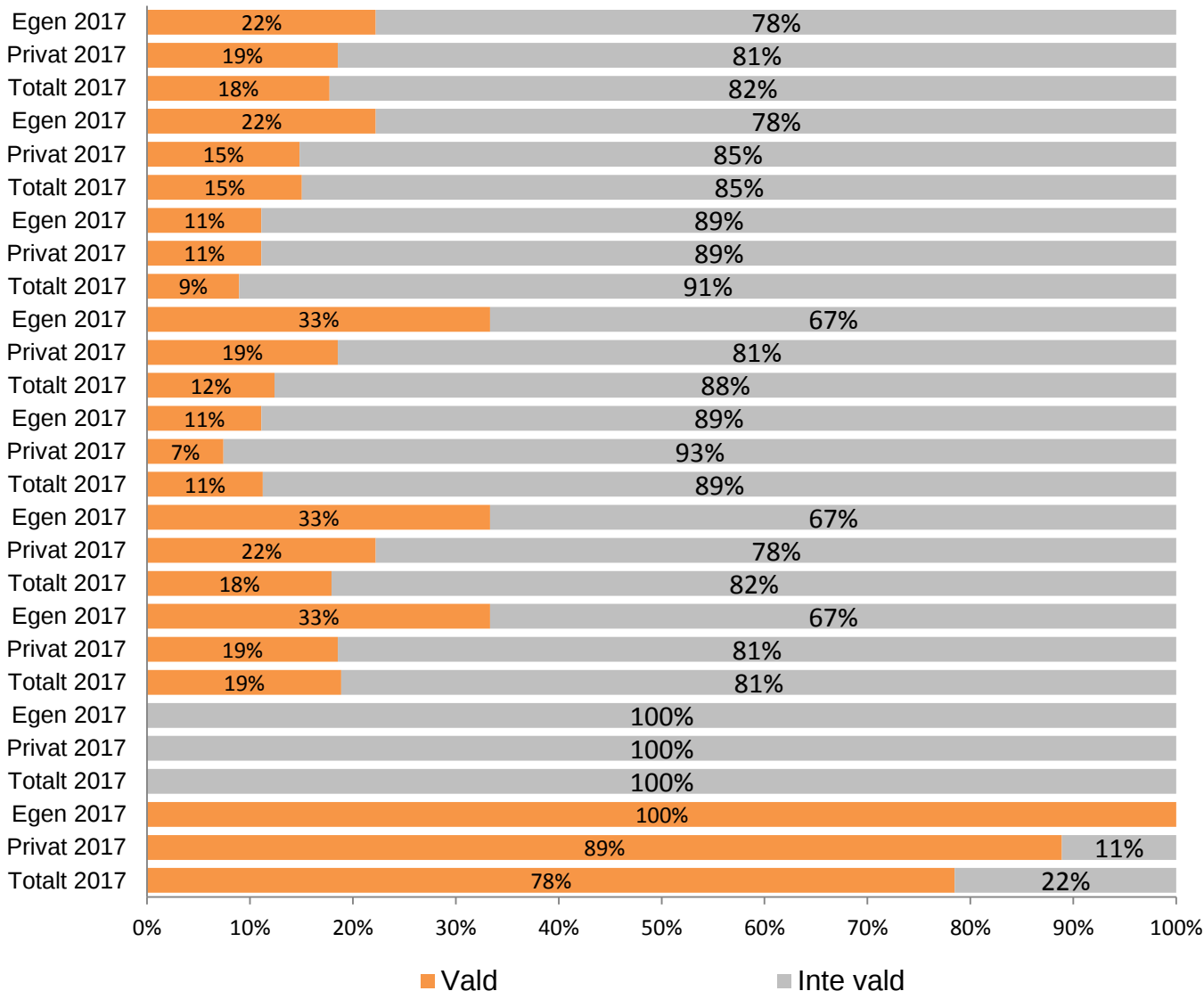
Talat förminskande till dig till exempel som om du vore ett barn

Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester

Kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt

Inte visar respekt för din integritet genom att de till exempel inte ringt på dörren innan de kliver in till ditt hem

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



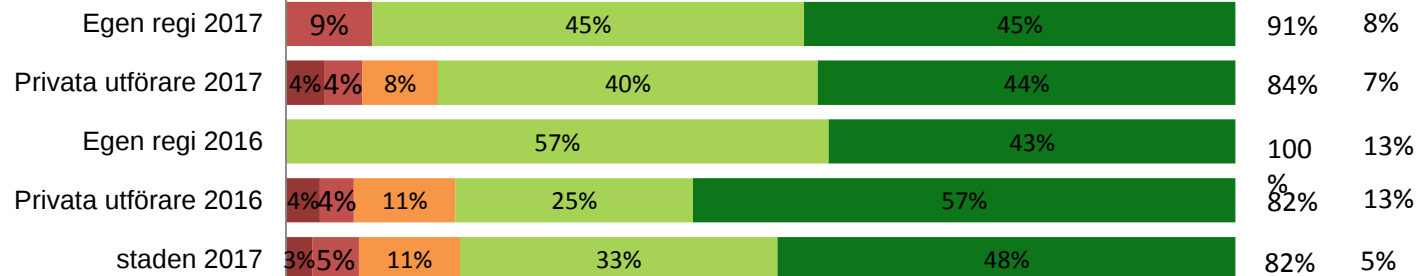


Sdn per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Trygghet

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



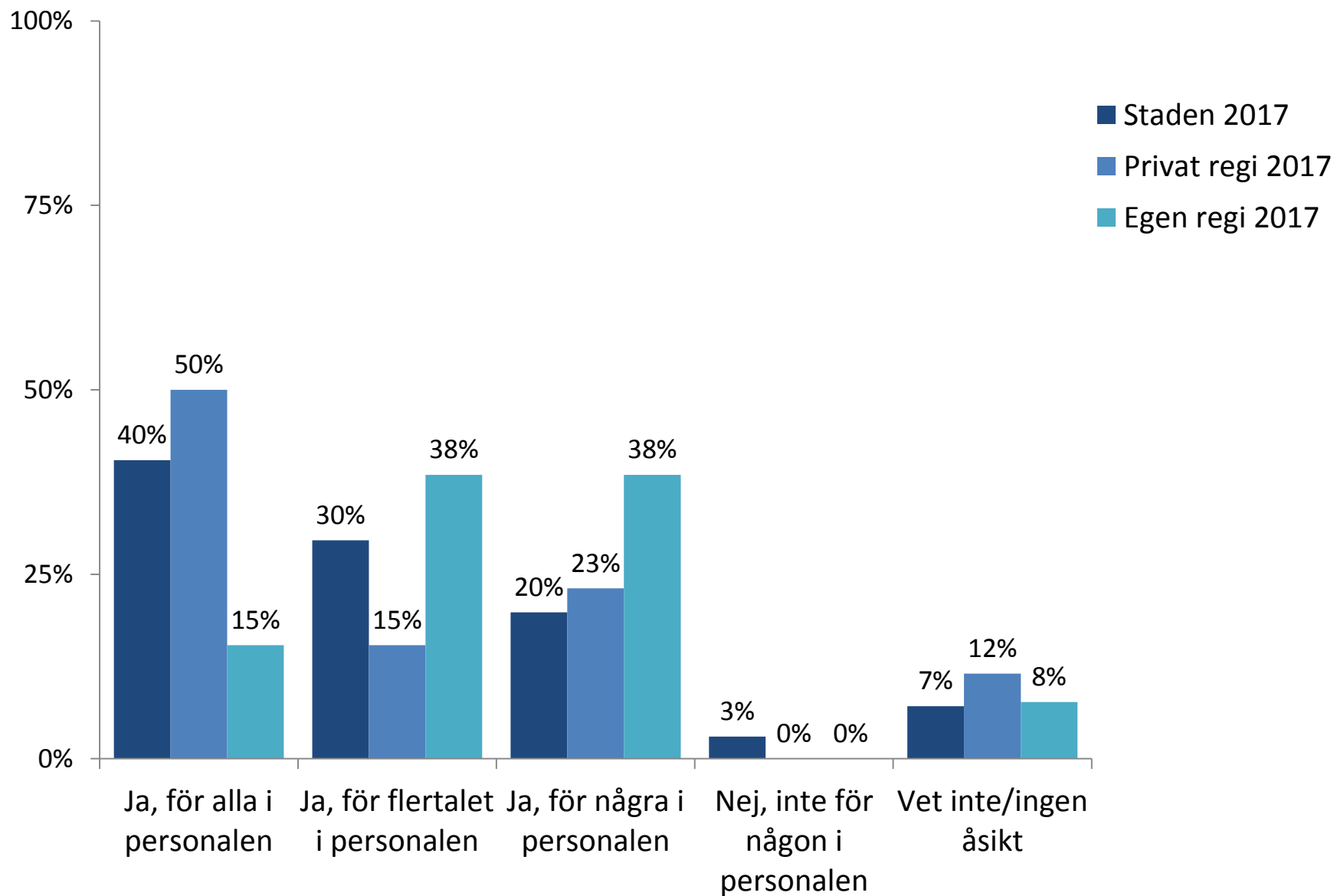
0% 20% 40% 60% 80% 100%

*svarat "Ganska tryggt" och "Mycket tryggt"

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

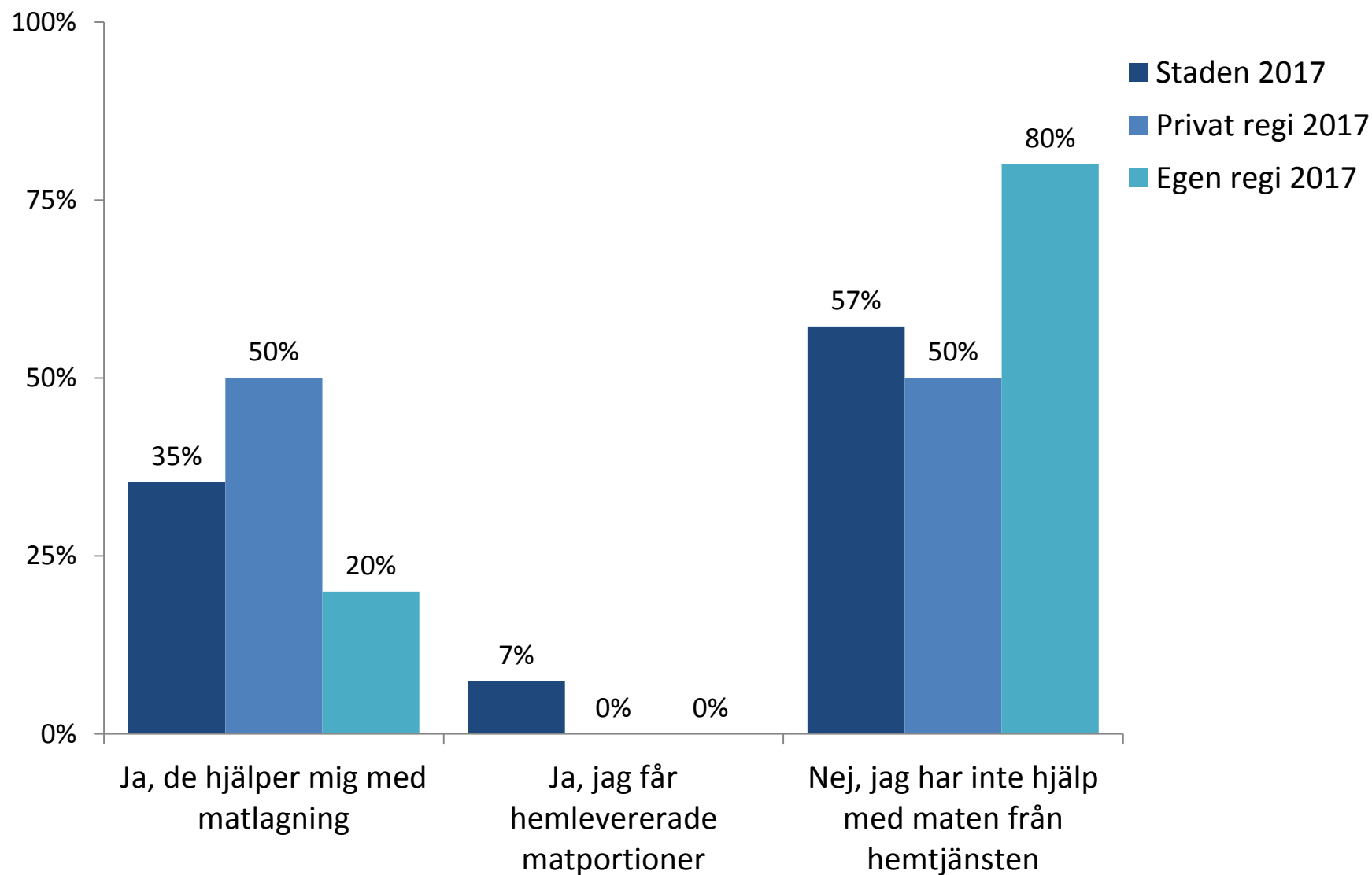


Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

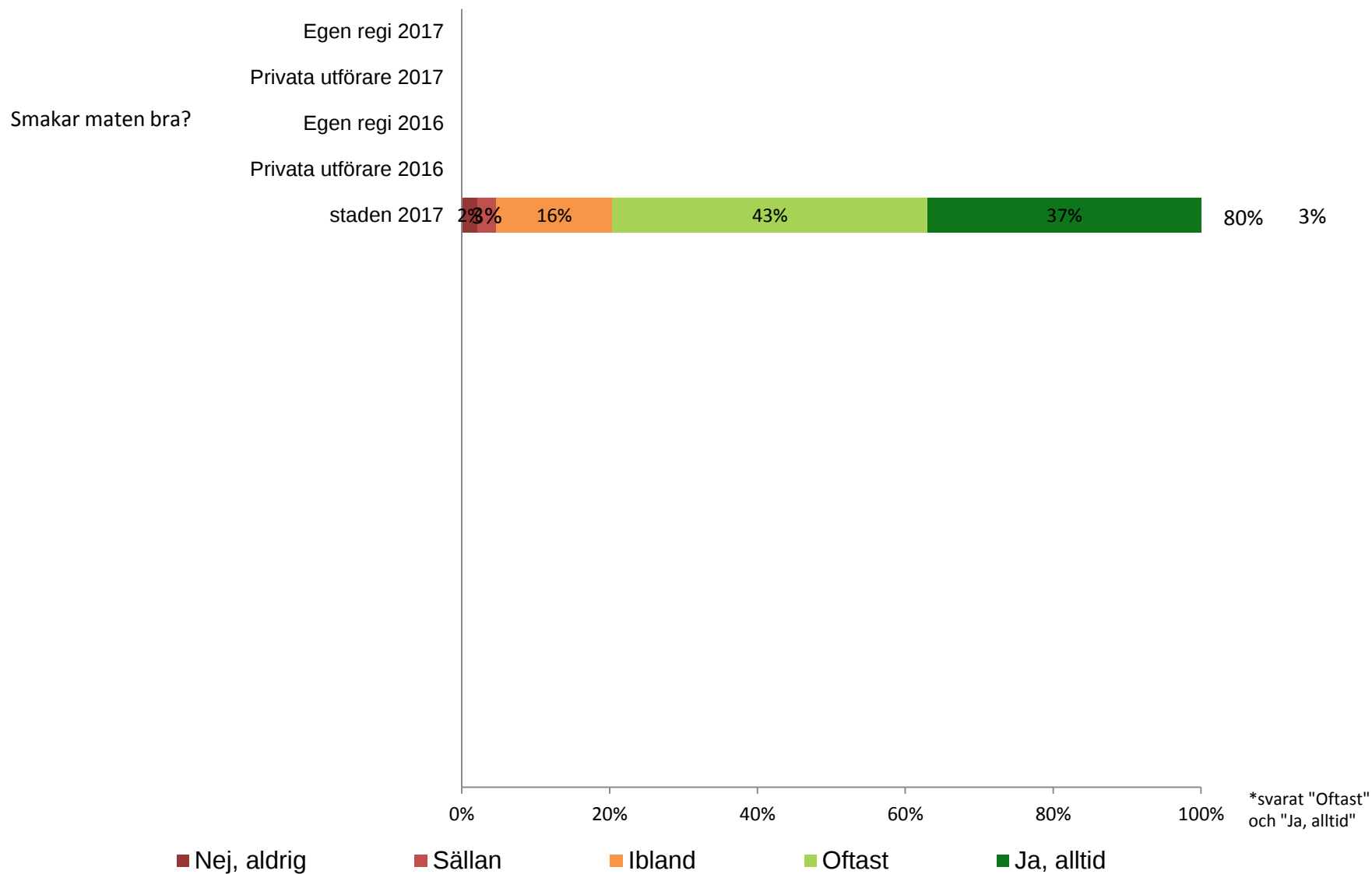




Andel
Nöjda* Vet ej

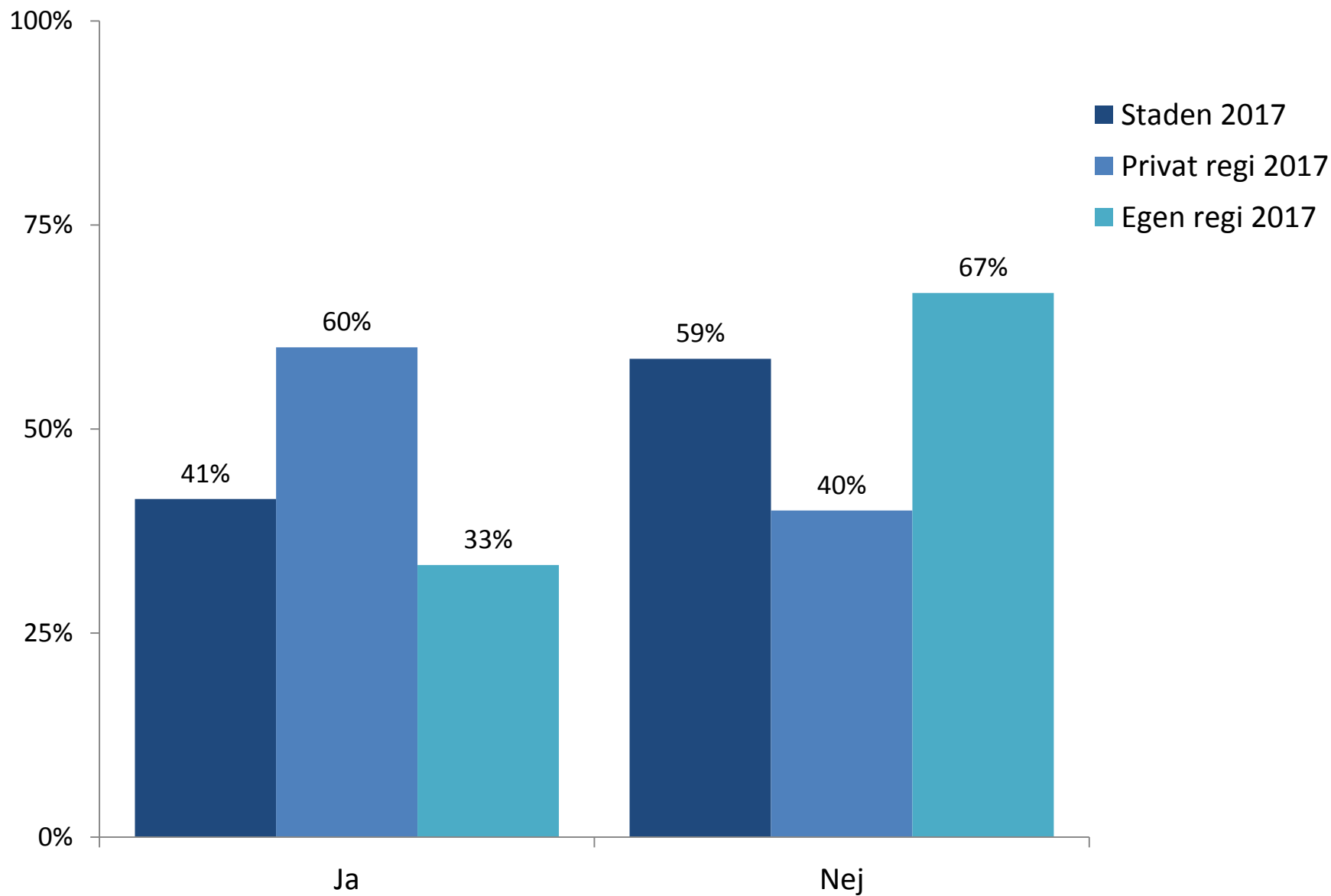
Sdn per regiform

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





Är du beviljad promenad eller utevistelse?

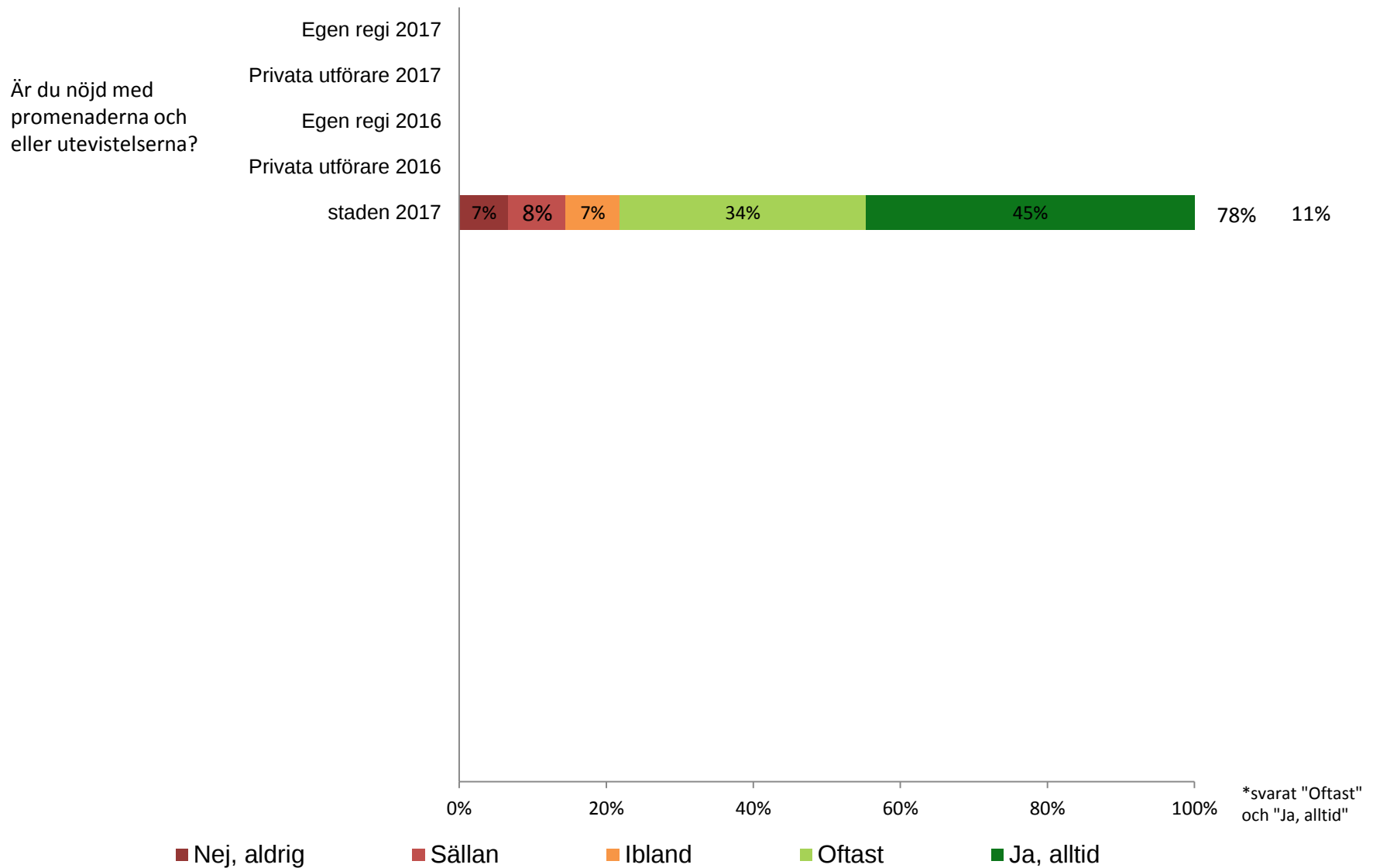




Andel
Nöjda* Vet ej

Sdn per regiform

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





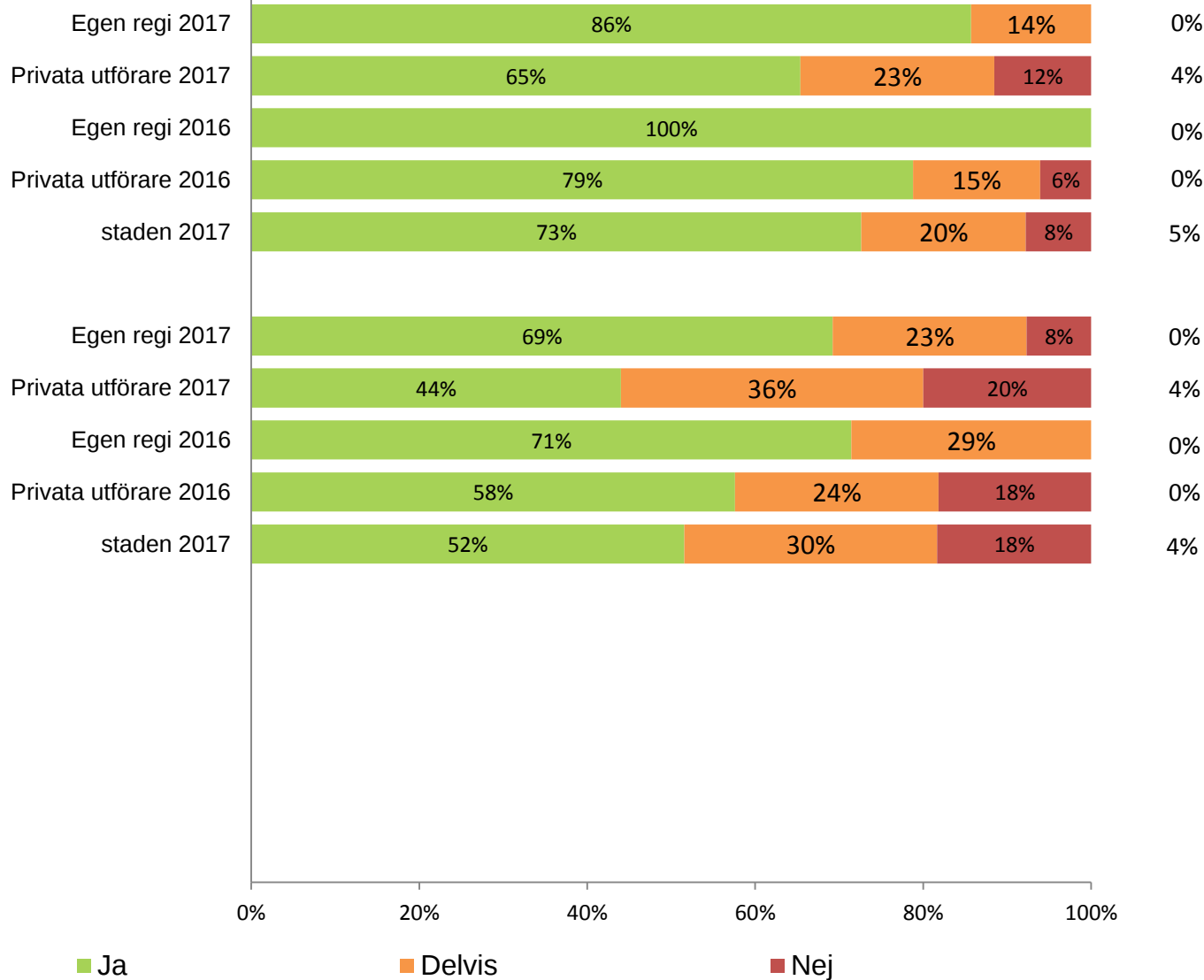
Sdn per regiform

Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen

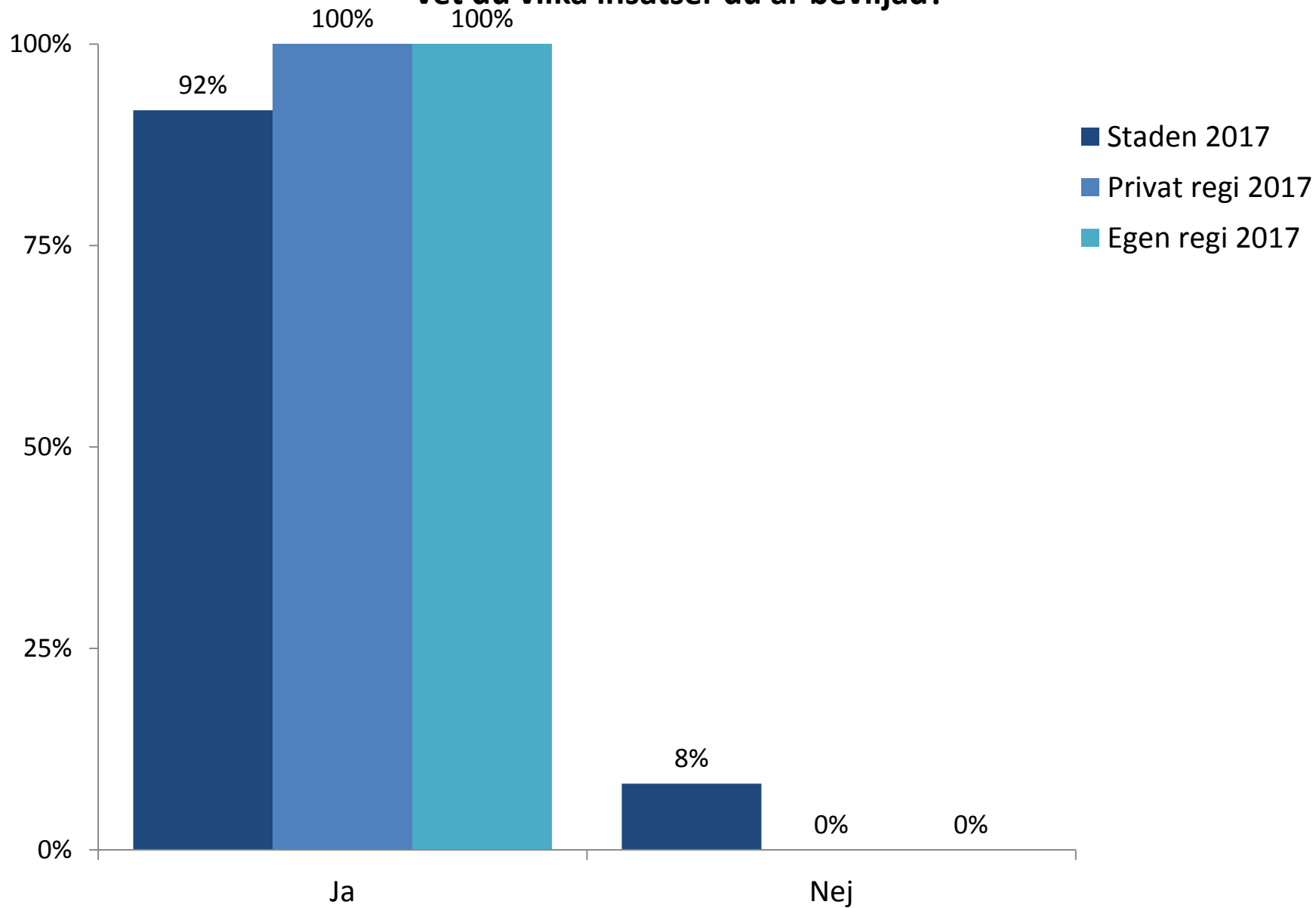
Blev du bemött av
biståndshandläggaren
på ett bra sätt?

Är handläggarens
beslut anpassat efter
dina behov?





Vet du vilka insatser du är beviljad?

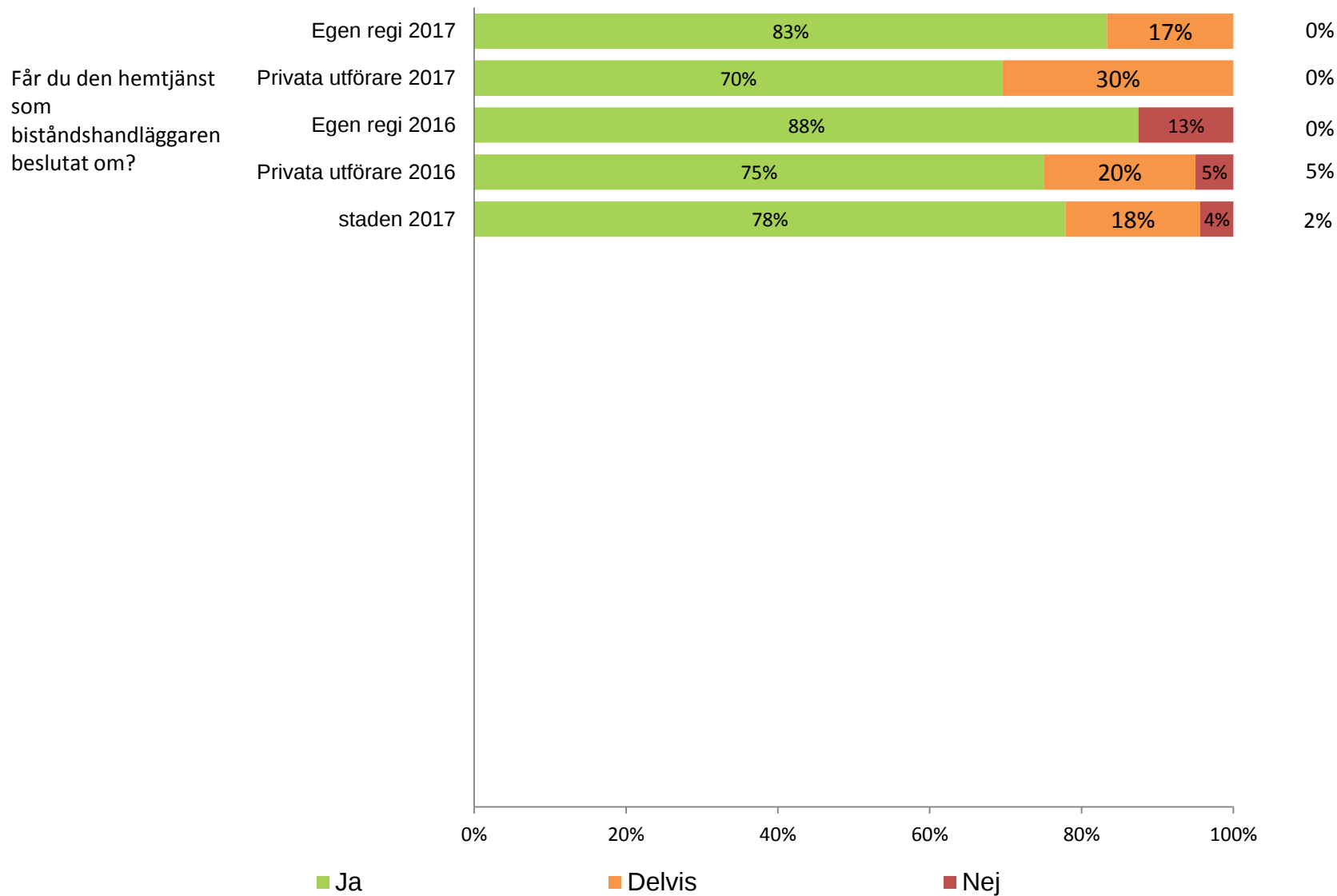




Sdn per regiform

Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen



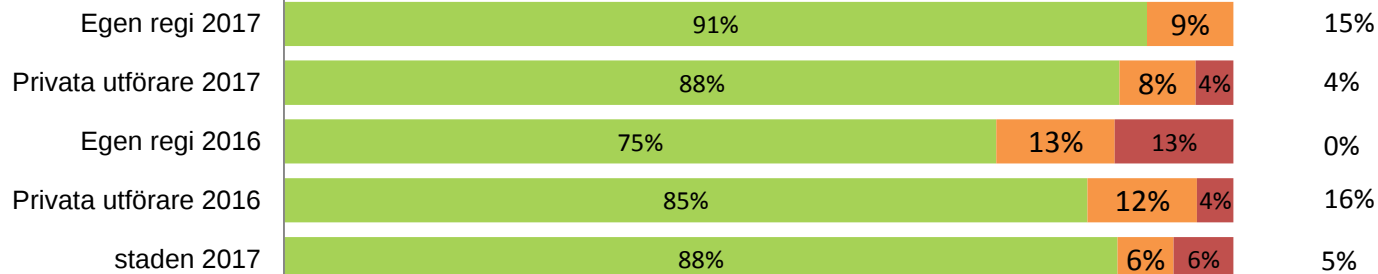


Sdn per regiform

Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen

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



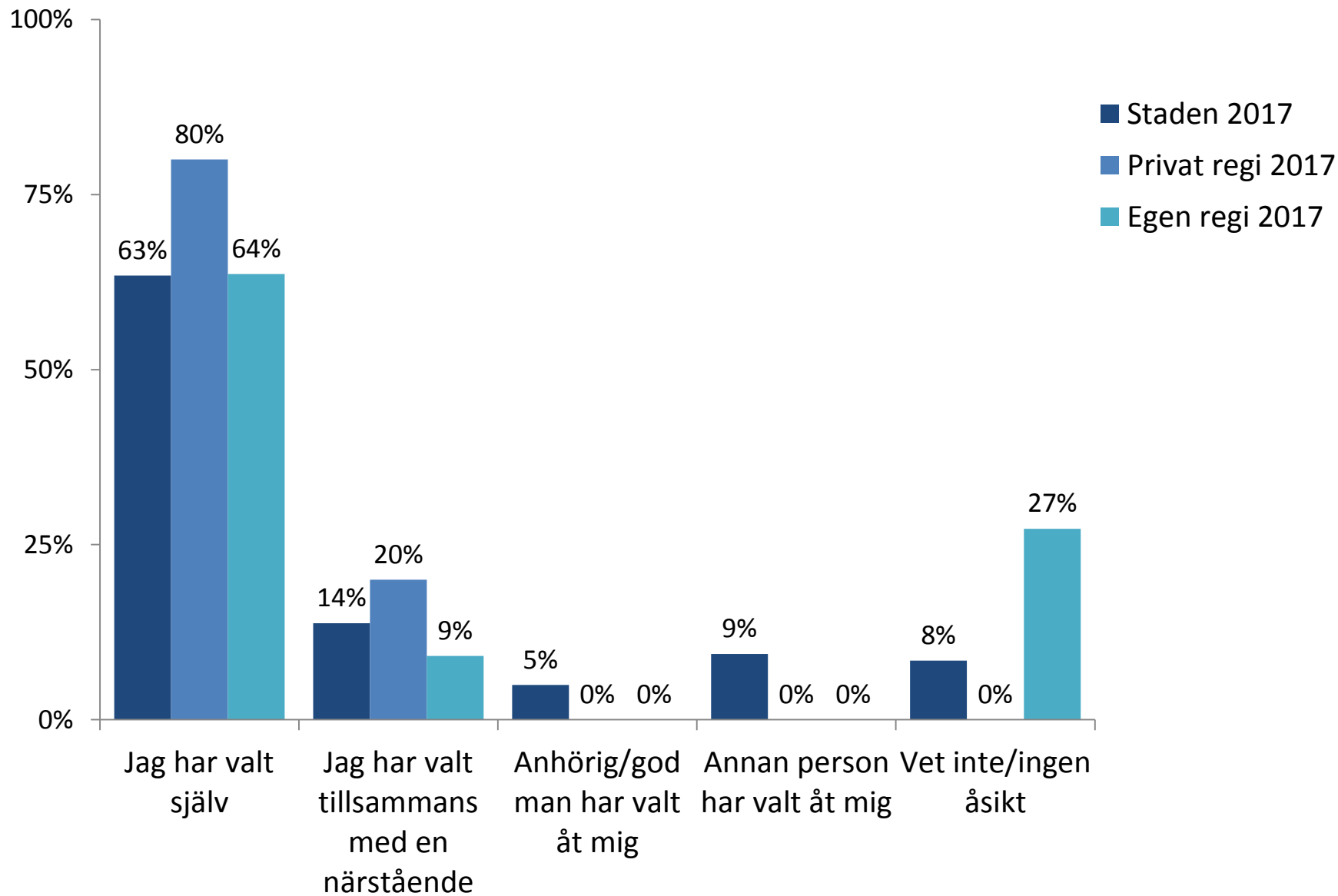
■ Ja

■ Delvis

■ Nej

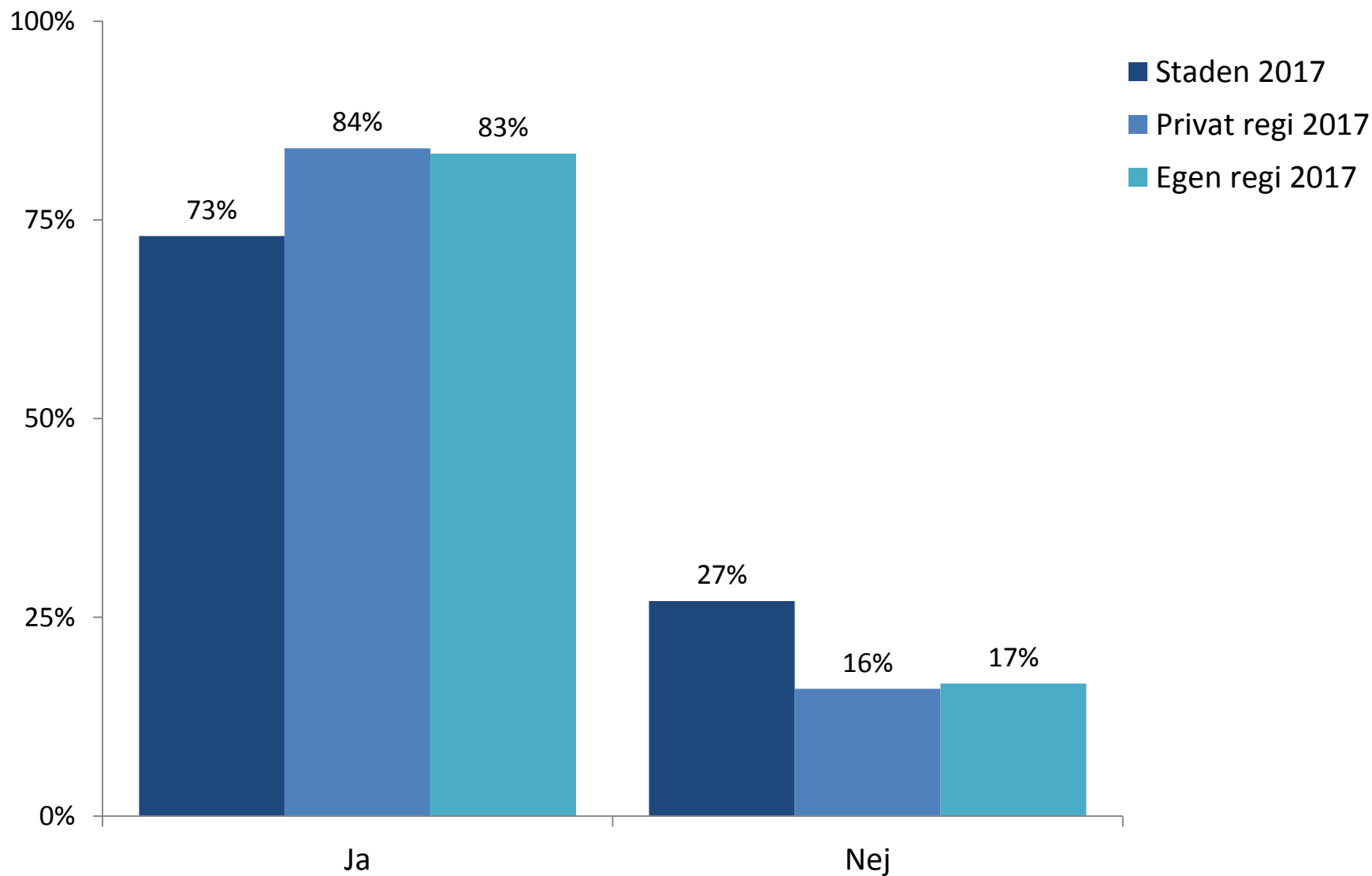


Vem har valt din hemtjänst?





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





Resultat per kön

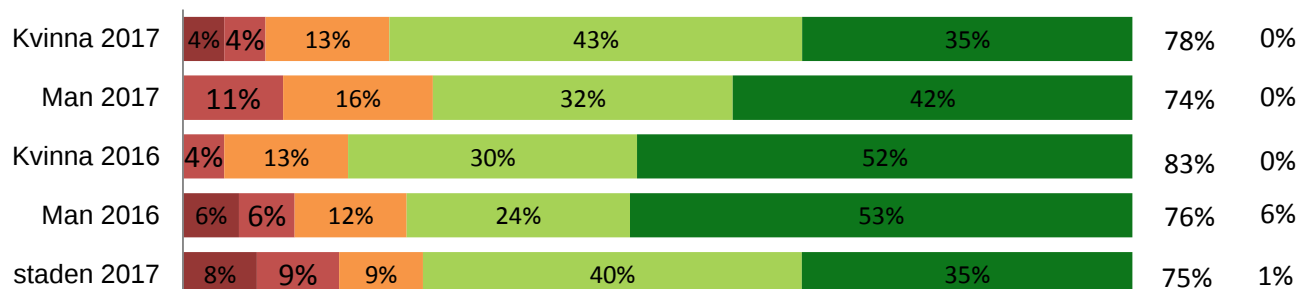


Sdn per kön

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"

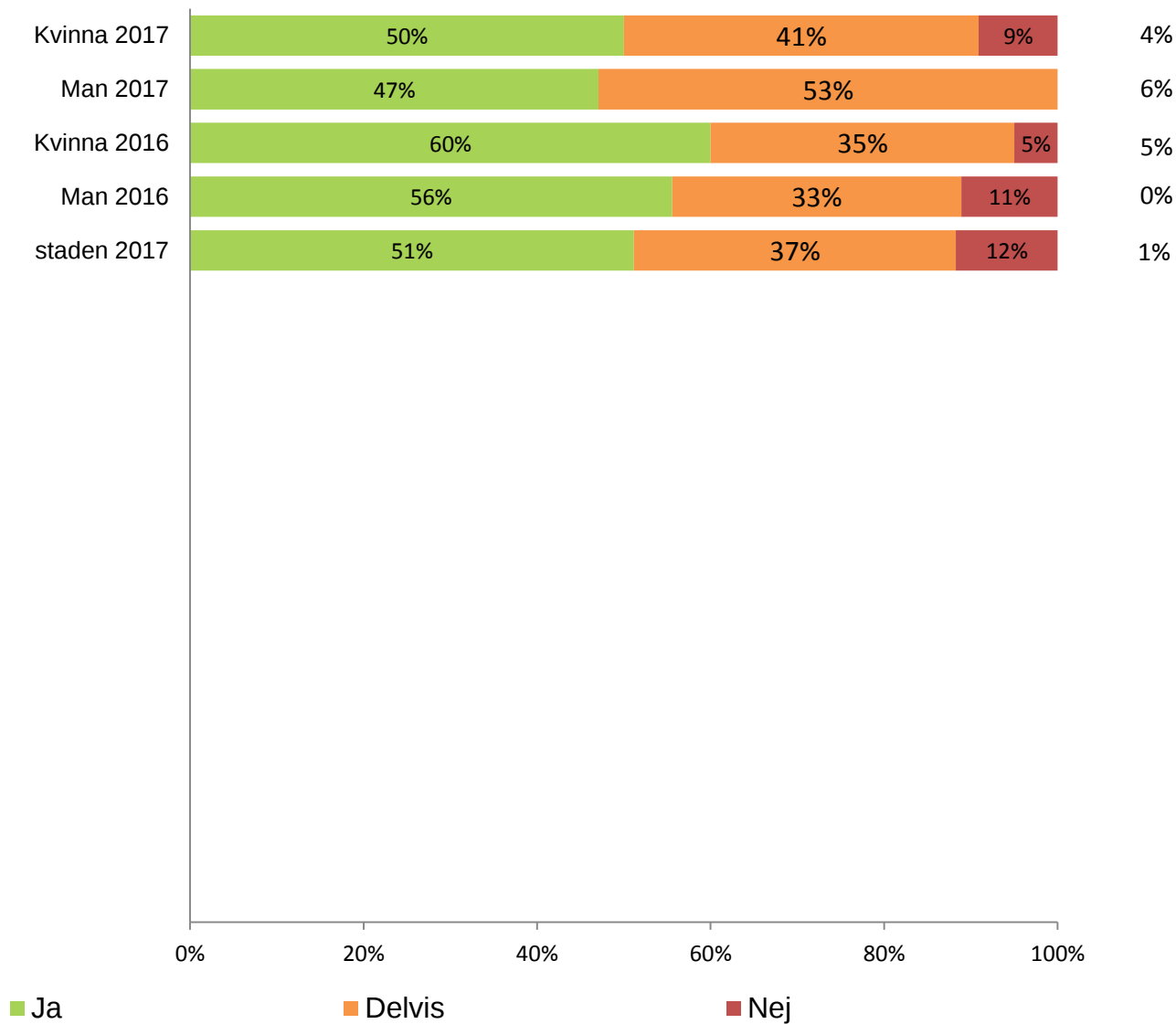


Sdn per kön

Andel
Vet ej

Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten
dina behov av stöd och
hjälp?



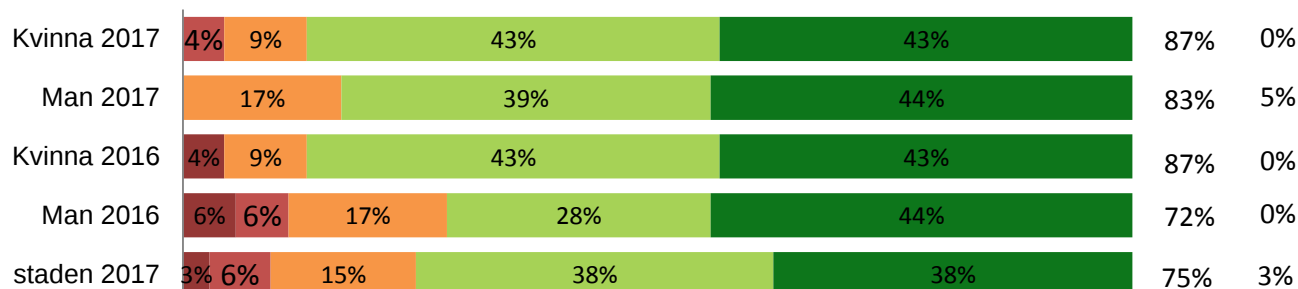


Sdn per kön

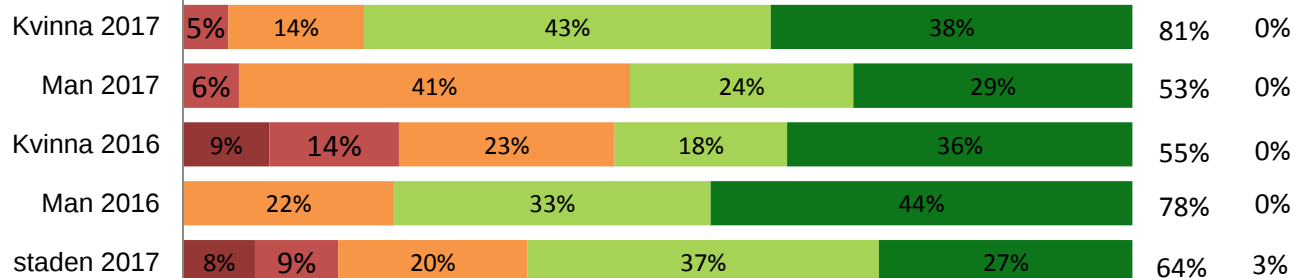
Andel
Nöjda* Vet ej

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"

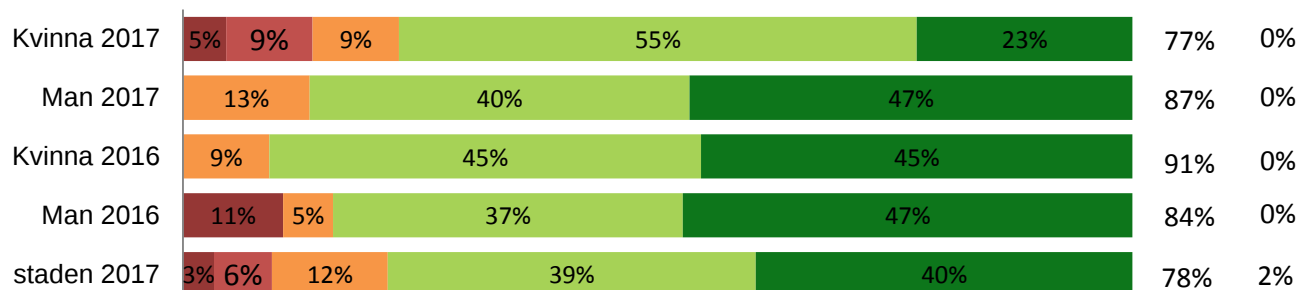


Sdn per kön

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"

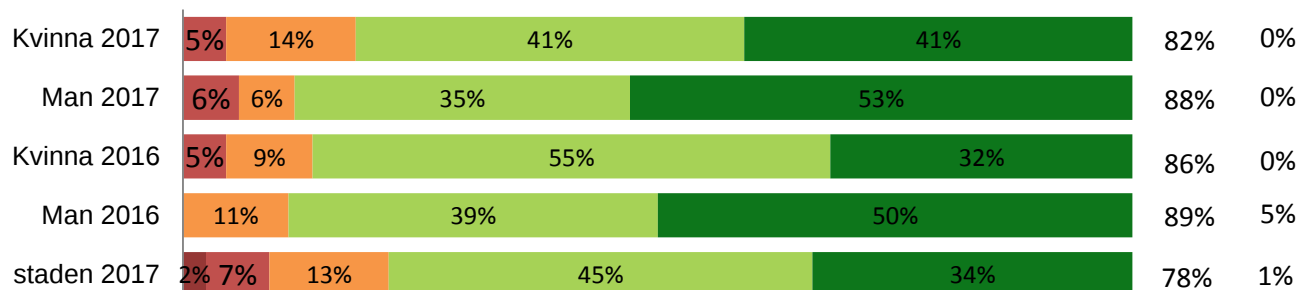


Sdn per kön

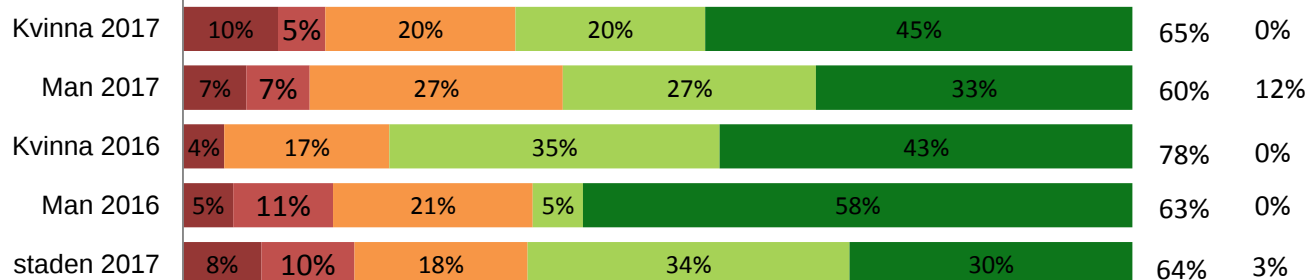
Andel
Nöjda* Vet ej

Hjälpens utförande

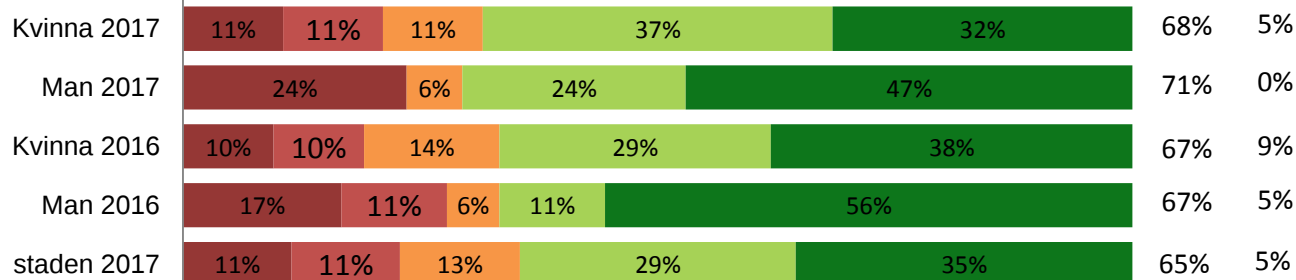
Brukar personalen
komma på avtalad tid?



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%

*svarat "Oftast"
och "Ja, alltid"

■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

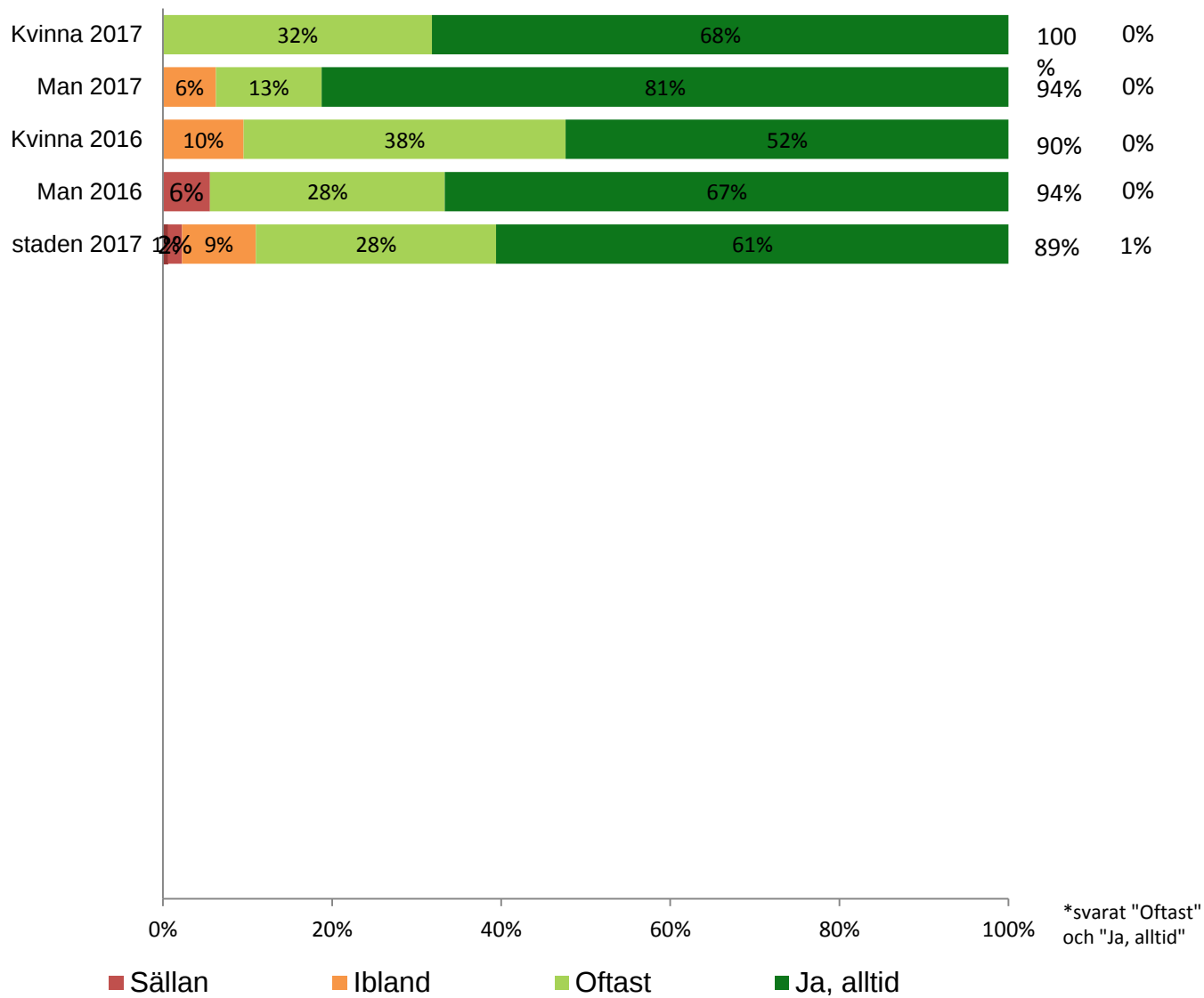


Sdn per kön

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 påklädnad

Nonchalerat dina önskemål vid till exempel toalettbesök, dusch eller påklädnad

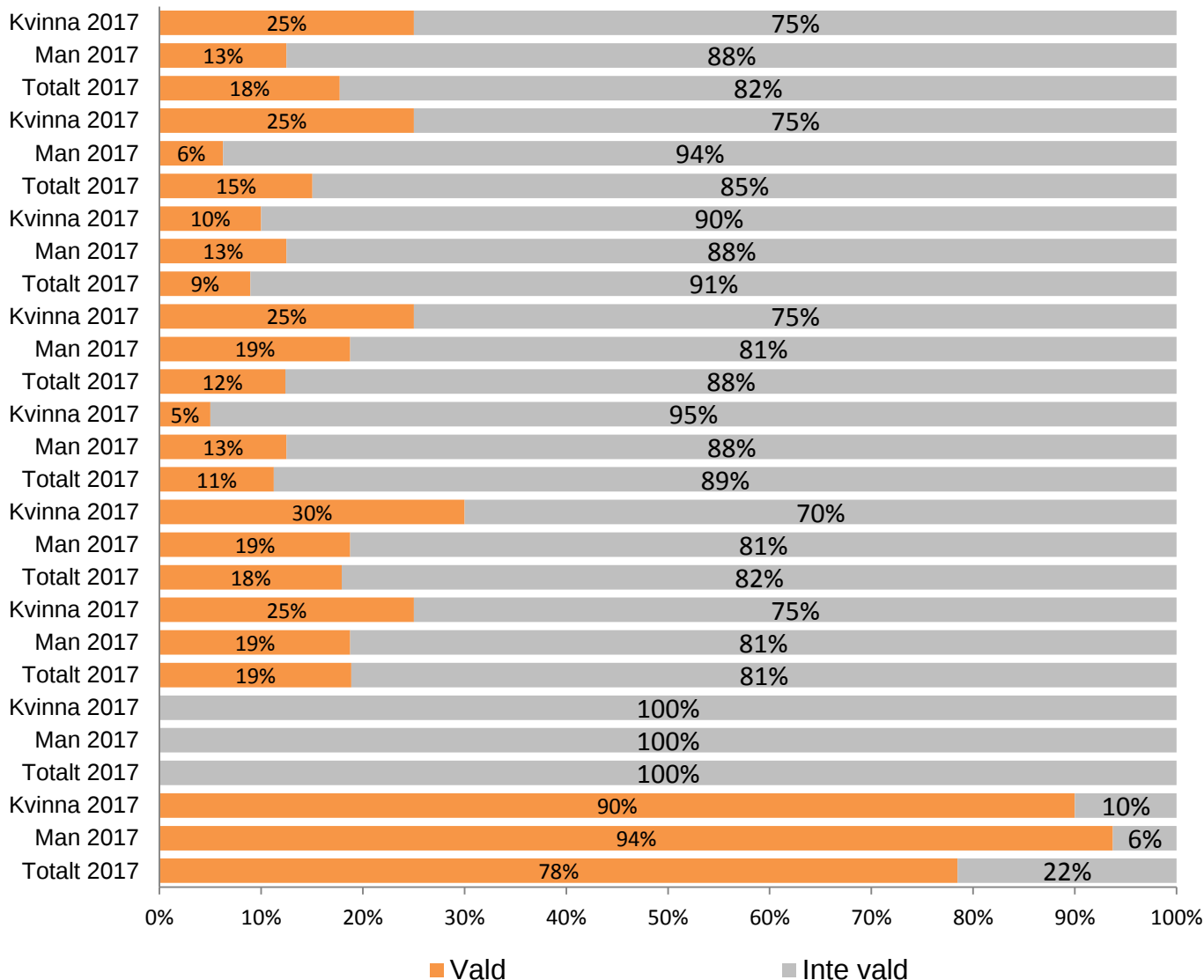
Talat förminskande till dig till exempel som om du vore ett barn

Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester

Kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt

Inte visar respekt för din integritet genom att de till exempel inte ringt på dörren innan de kliver in till ditt hem

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



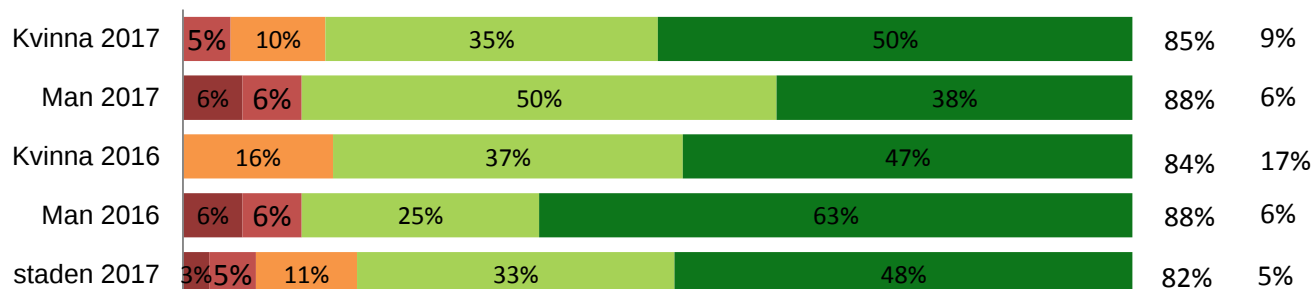


Sdn per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Trygghet

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

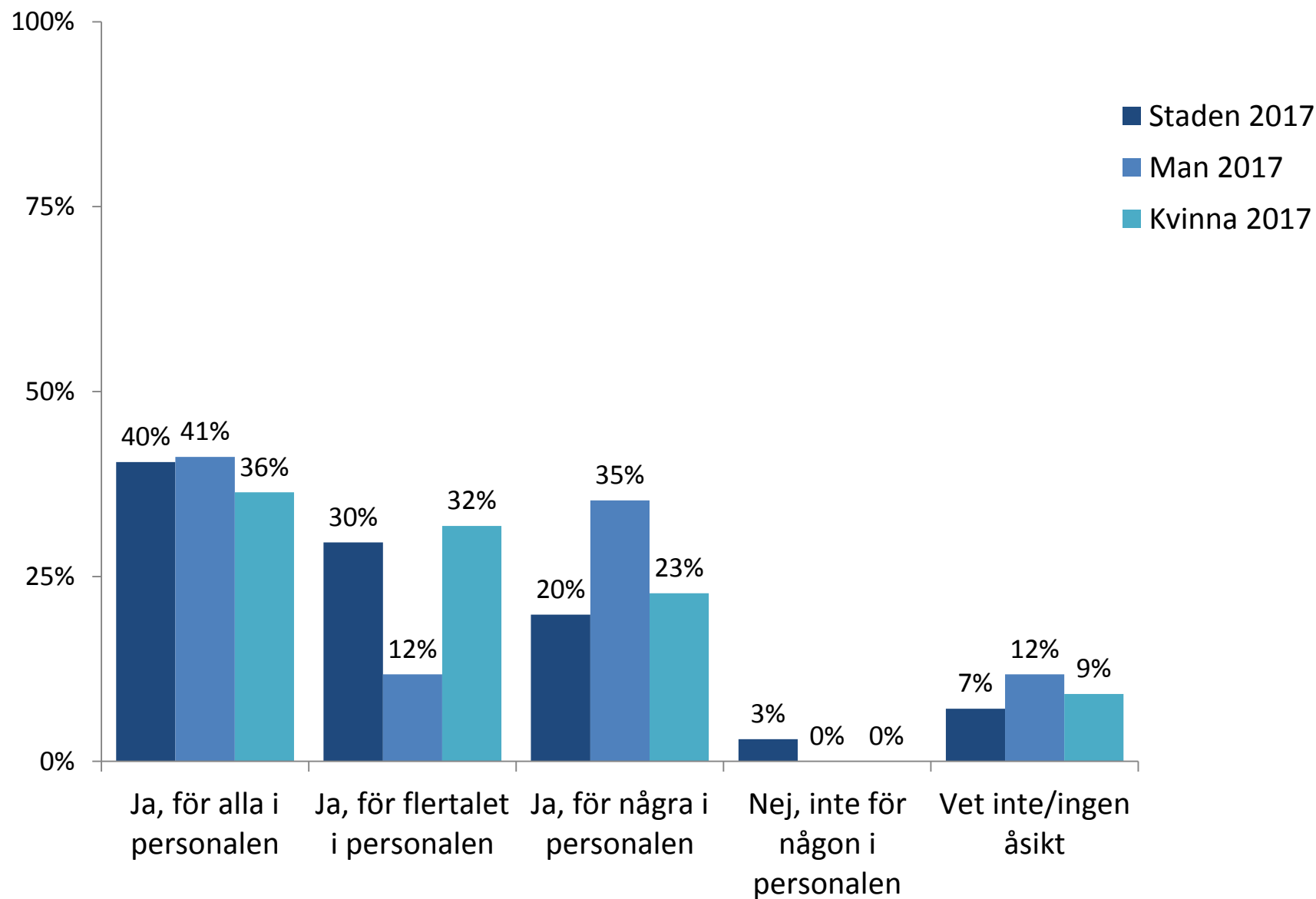


■ Mycket otrygg ■ Ganska otrygg ■ Varken tryggt eller otryggt ■ Ganska tryggt ■ Mycket tryggt

*svarat "Ganska tryggt" och "Mycket tryggt"

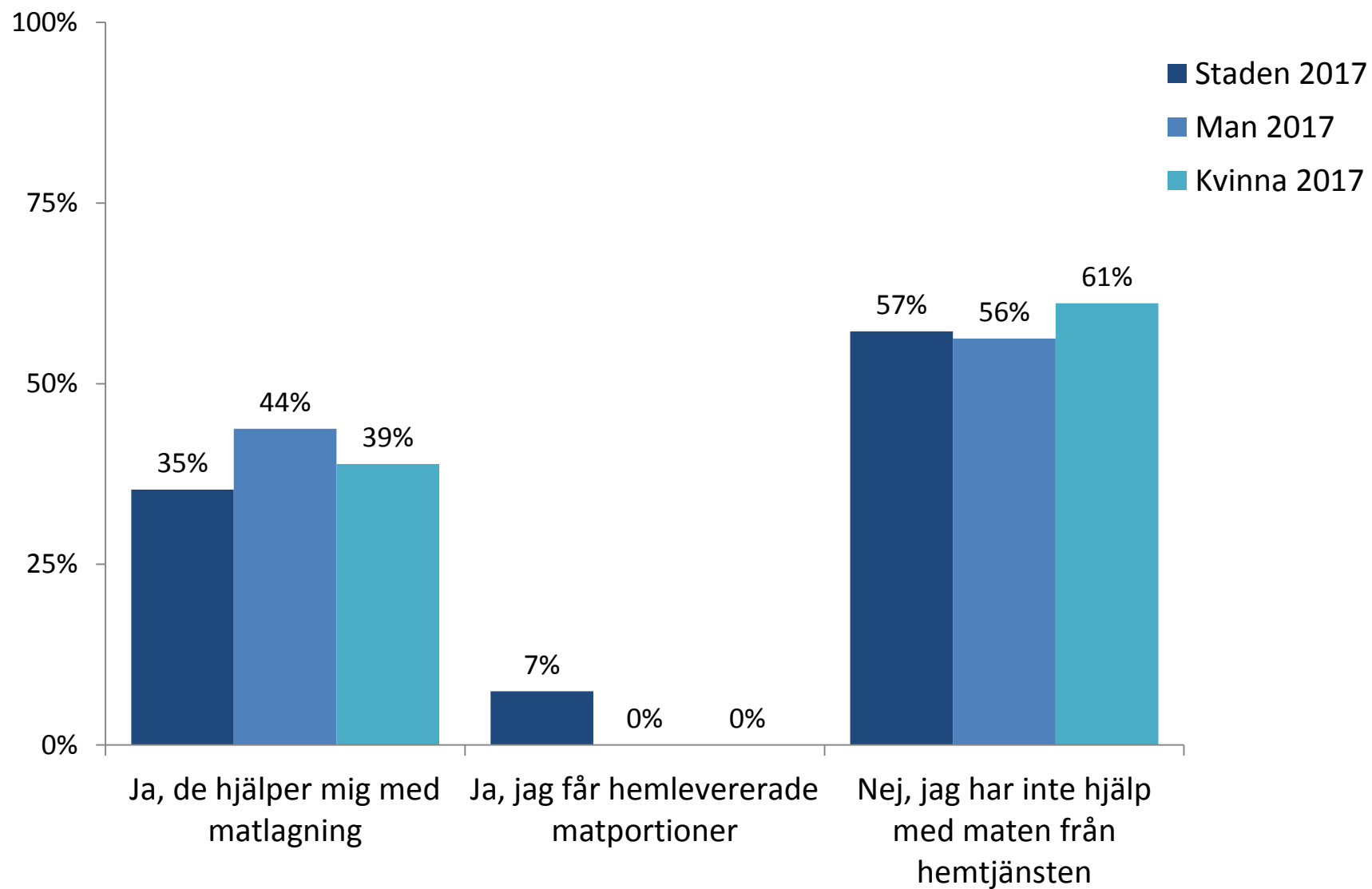


Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



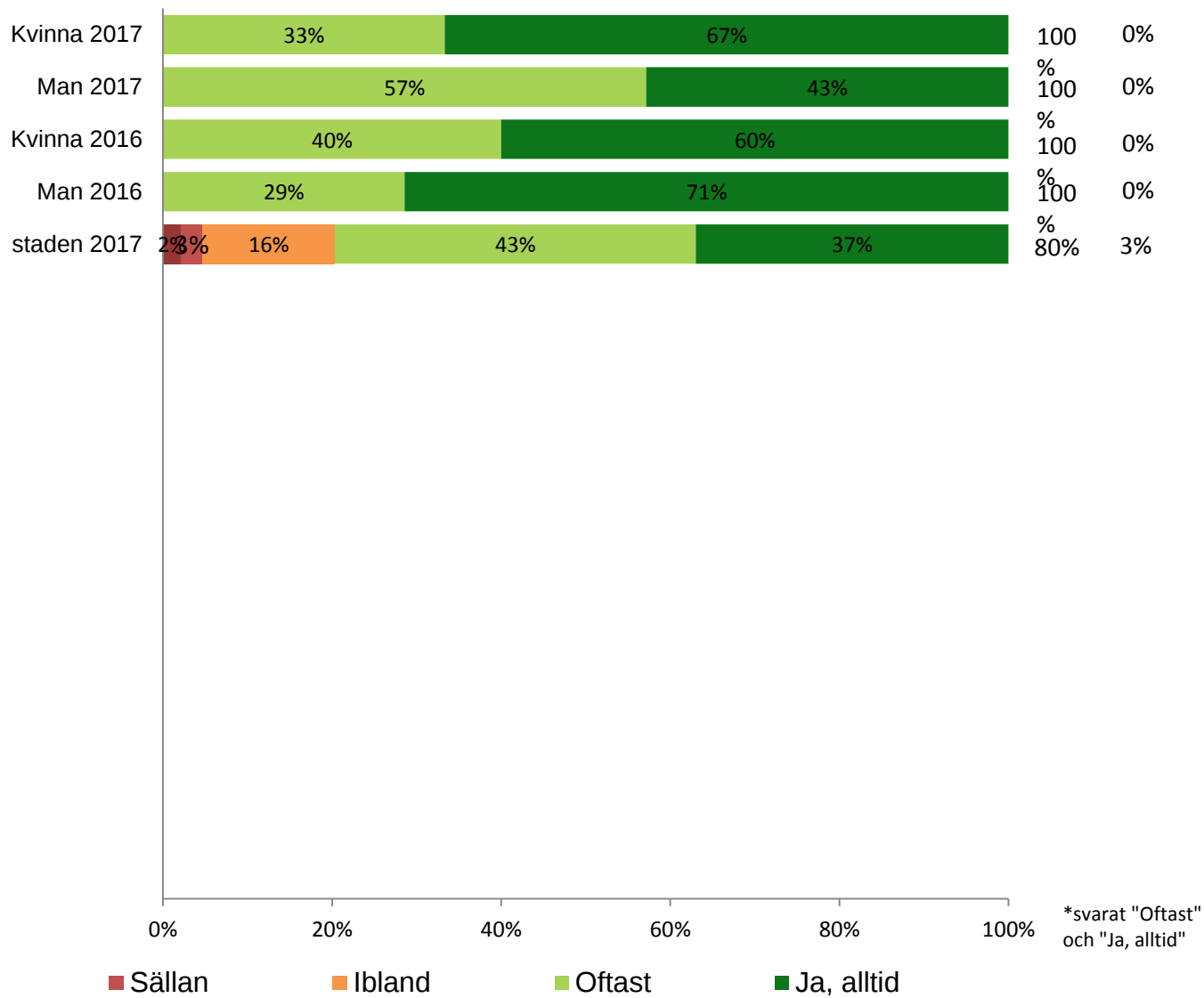


Sdn per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

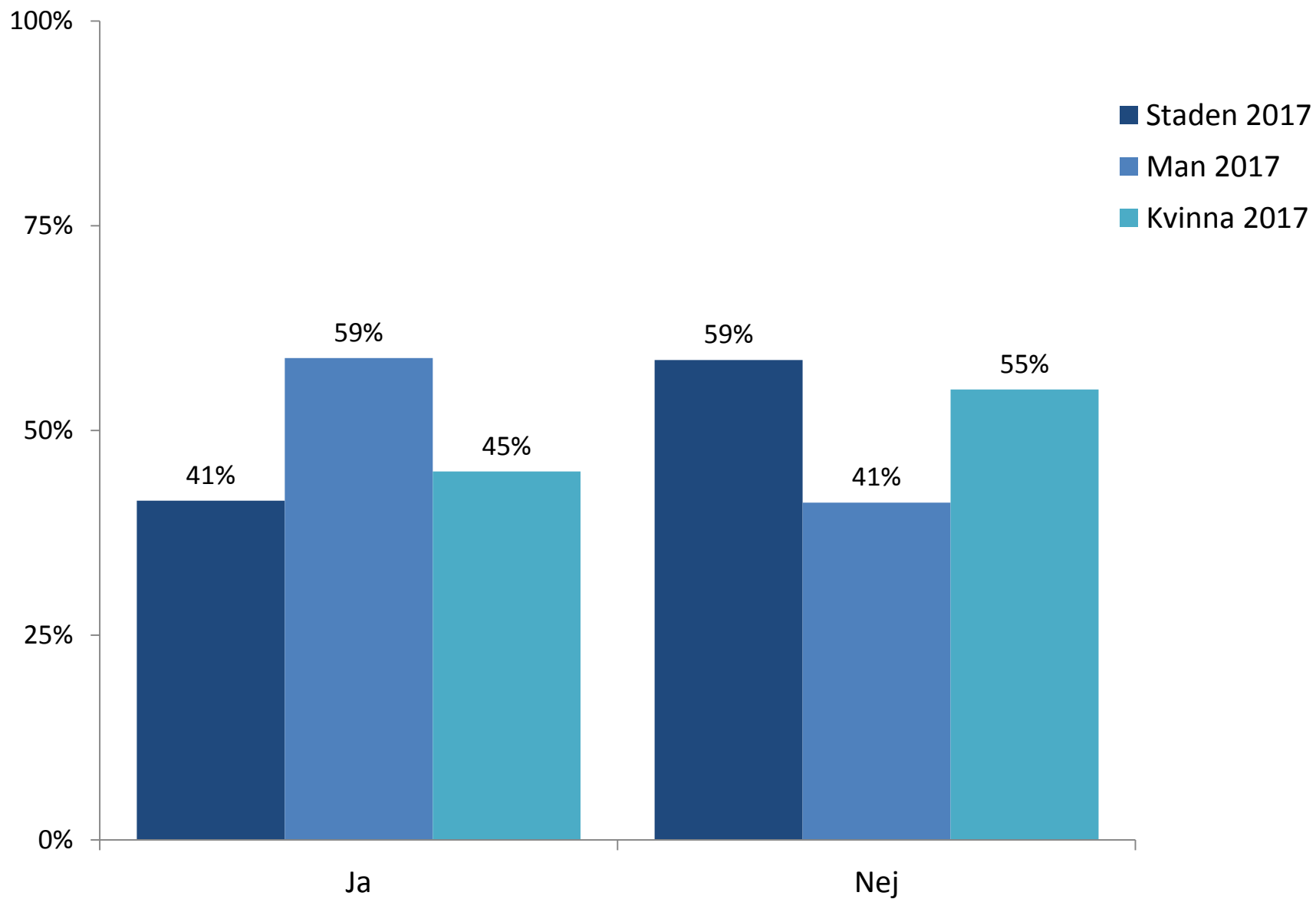
Maten: enbart de som har någon form av hjälp med maten har besvarat denna fråga

Smakar maten bra?





Är du beviljad promenad eller utevistelse?



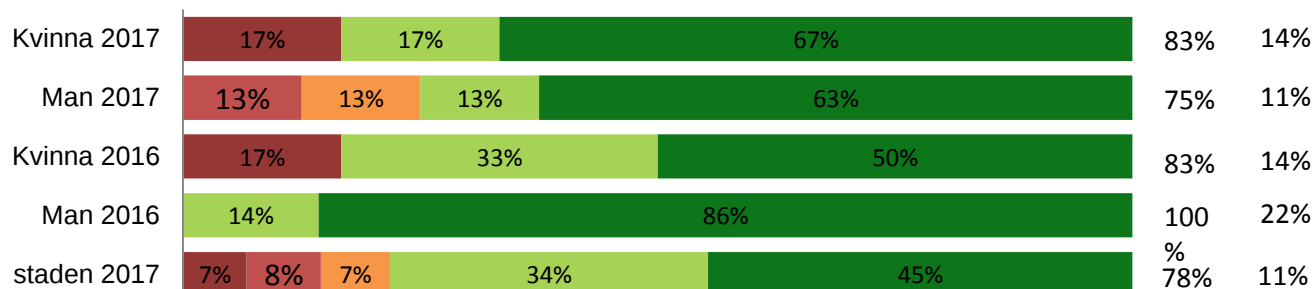


Sdn per kön

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"



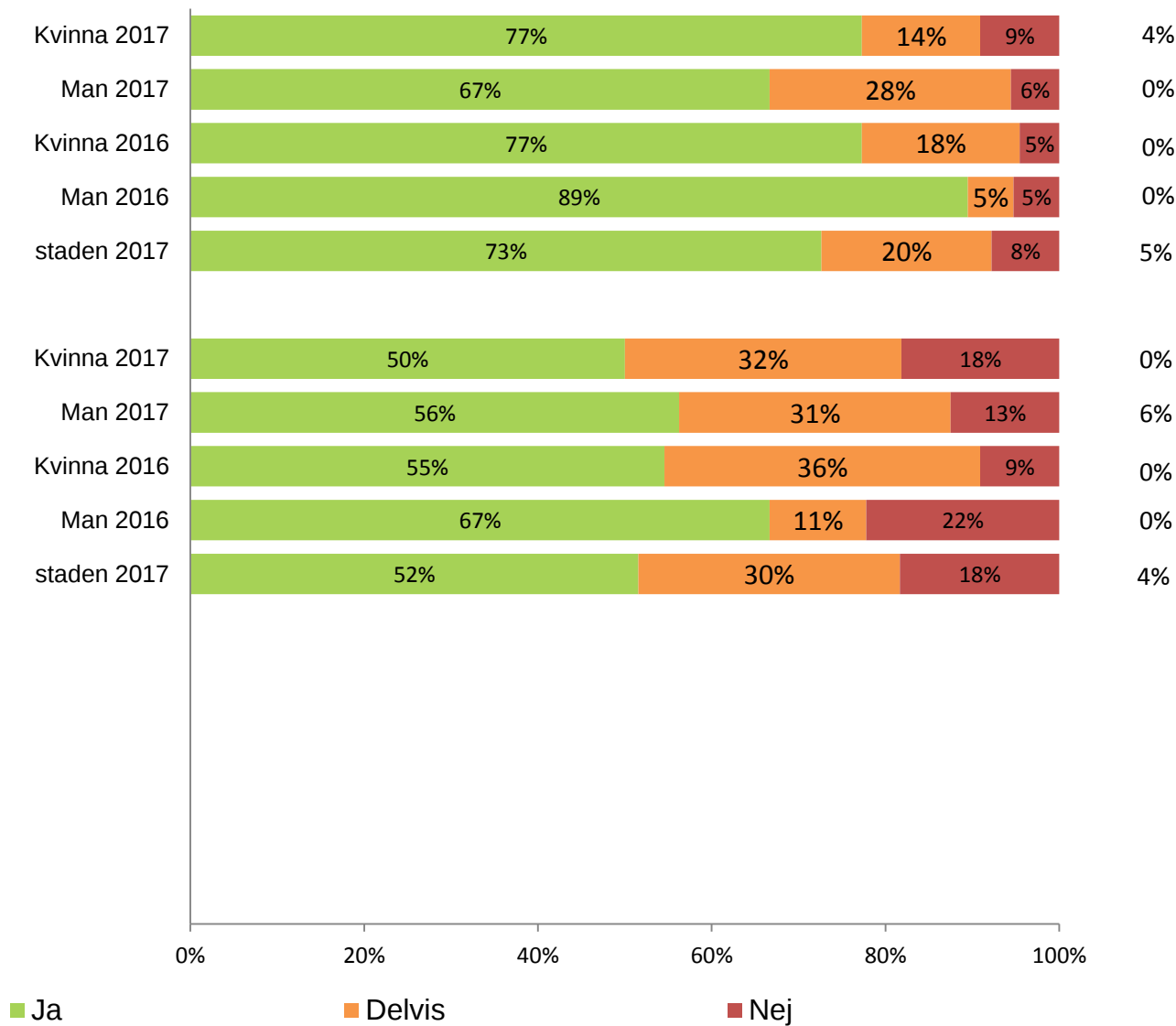
Sdn per kön

Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen

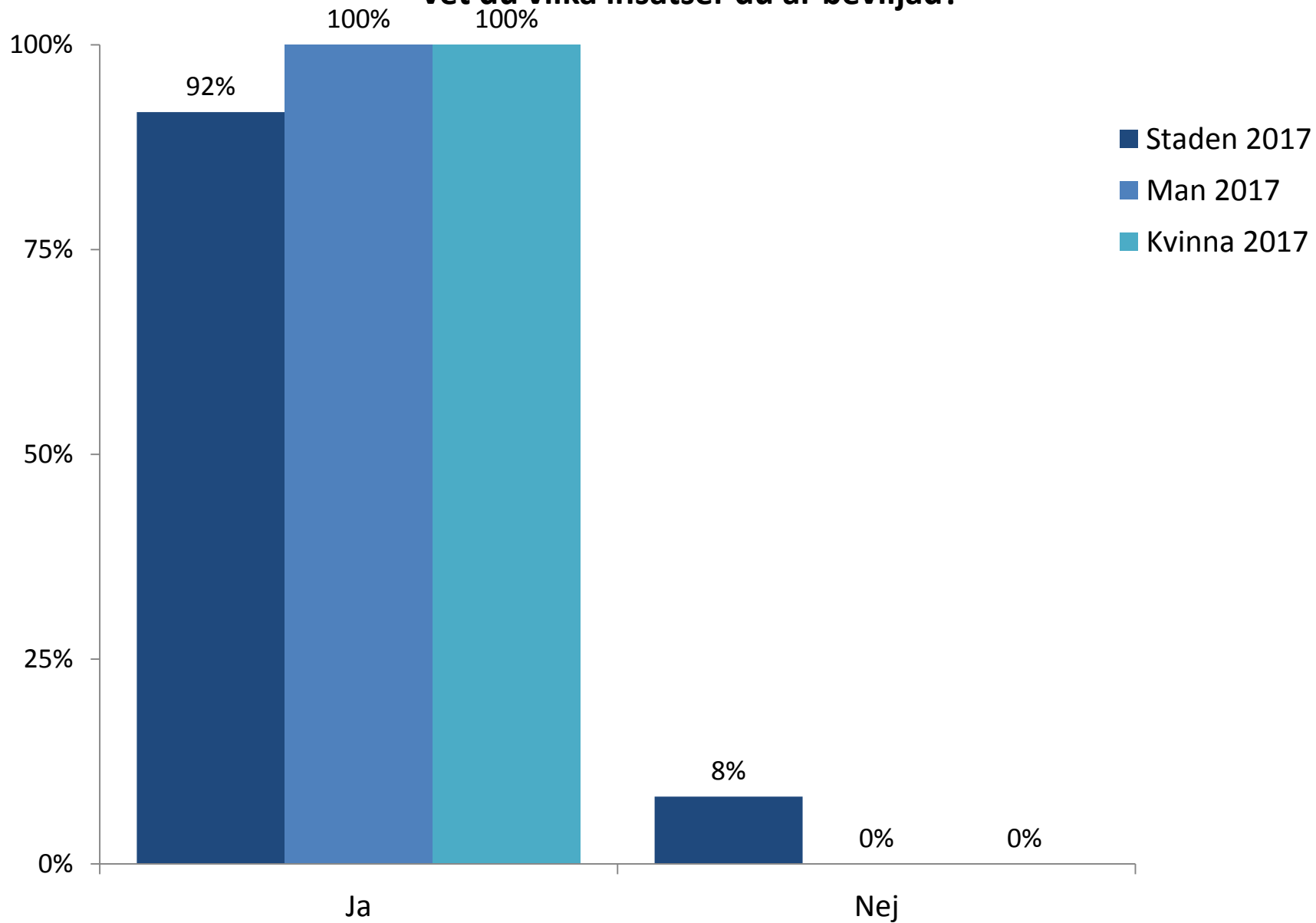
Blev du bemött av
biståndshandläggaren
på ett bra sätt?

Är handläggarens
beslut anpassat efter
dina behov?





Vet du vilka insatser du är beviljad?



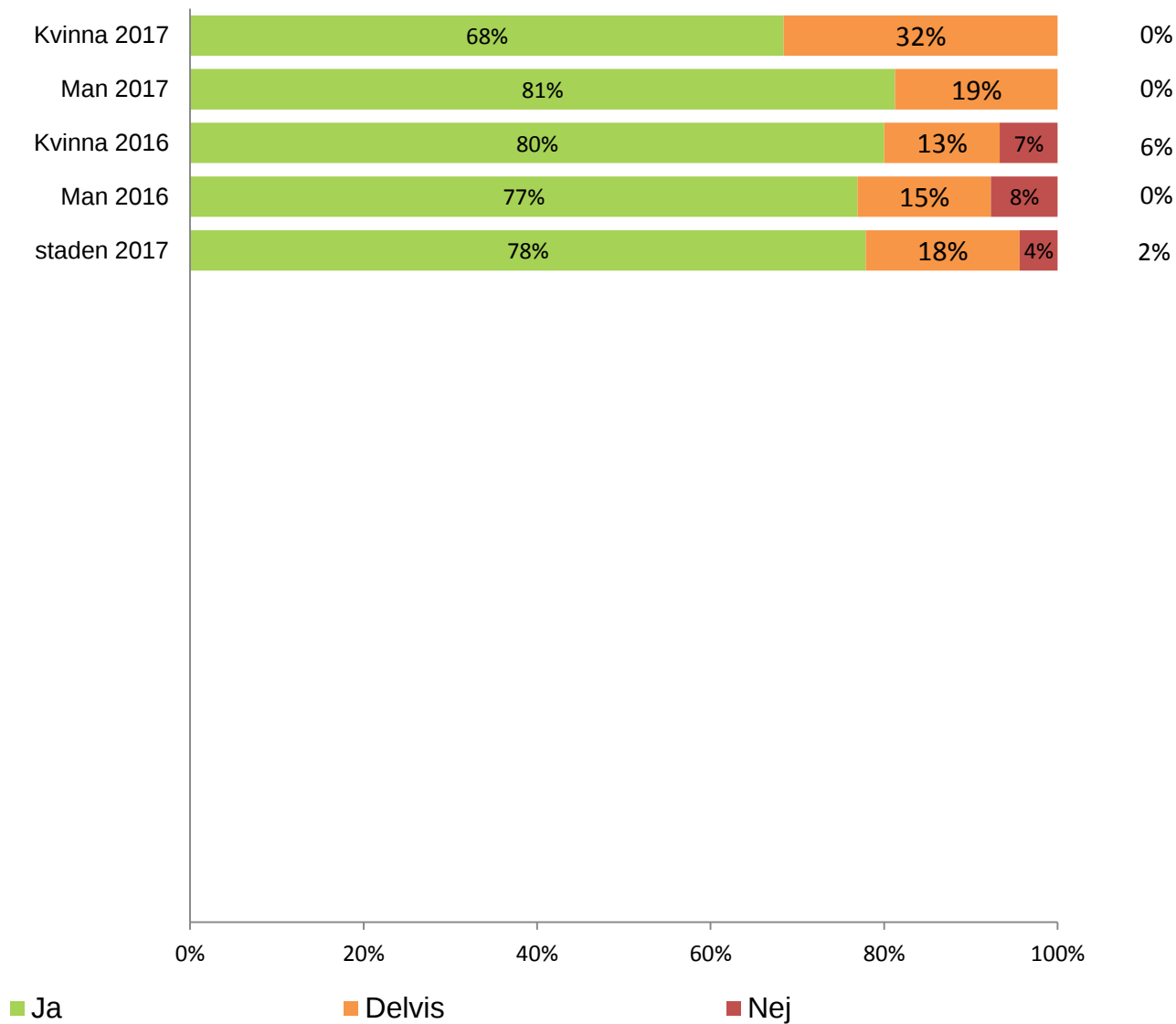


Sdn per kön

Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst
som
biståndshandläggaren
beslutat om?



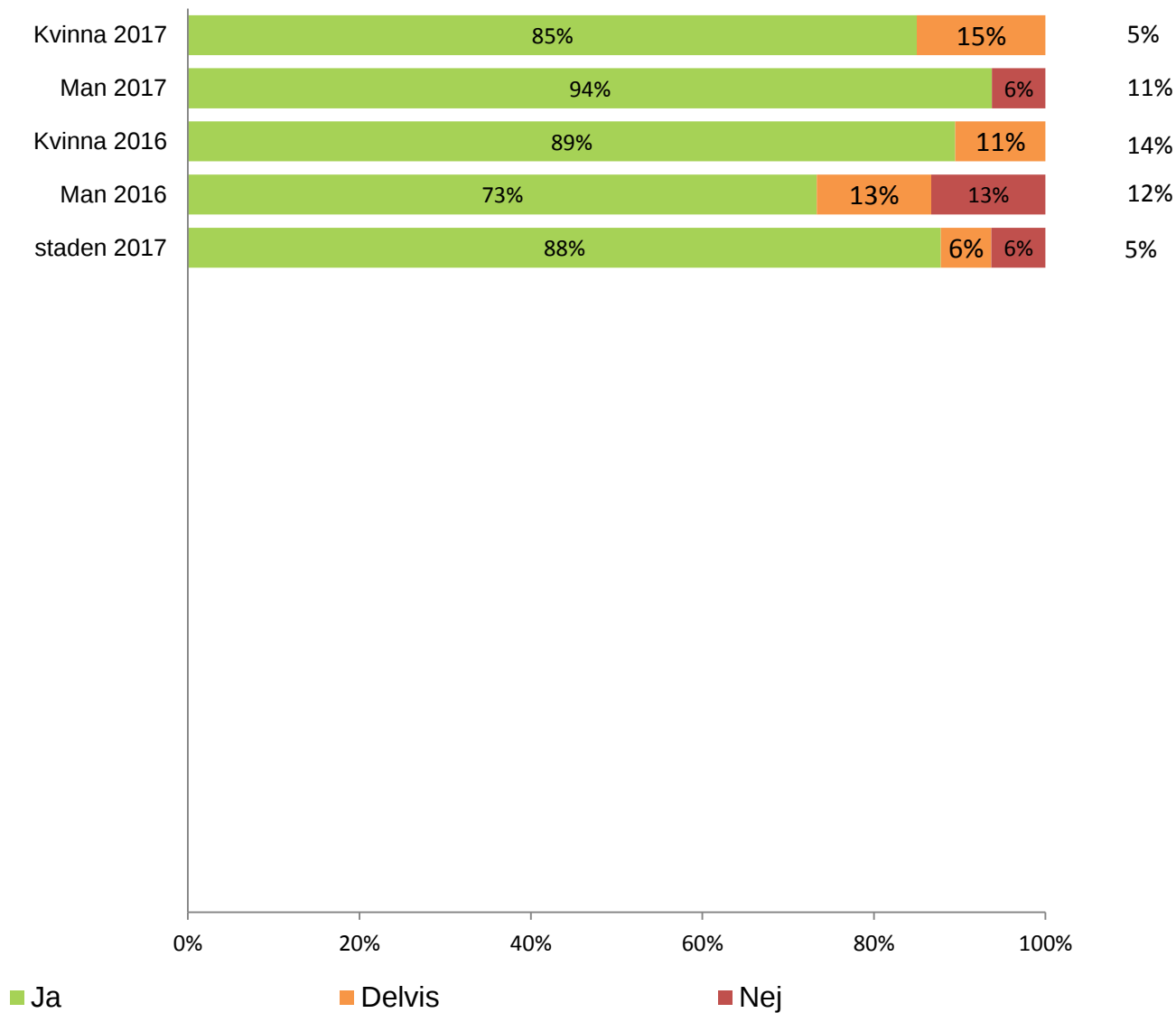


Sdn per kön

Andel
Vet ej

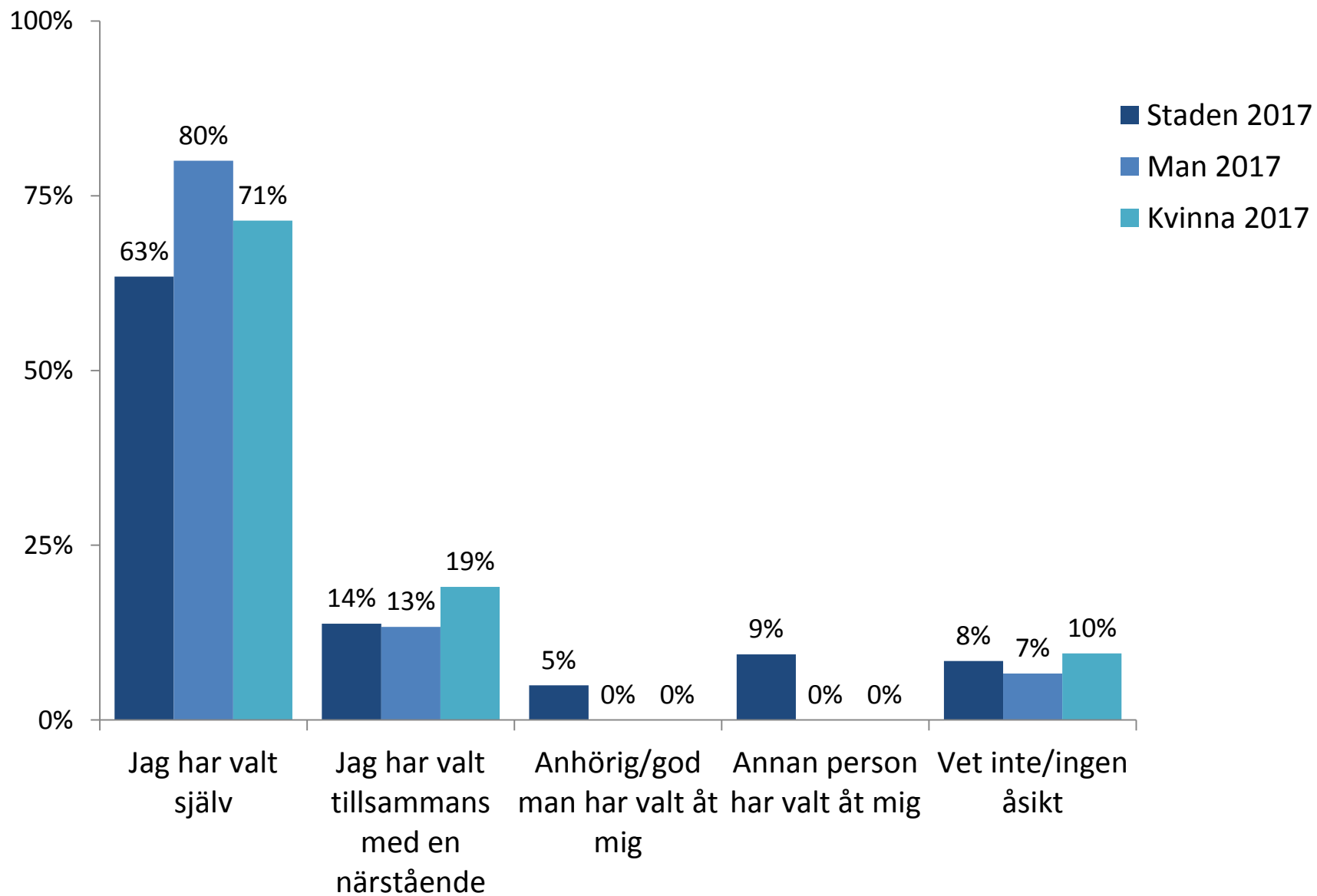
Kontakter med kommunen

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



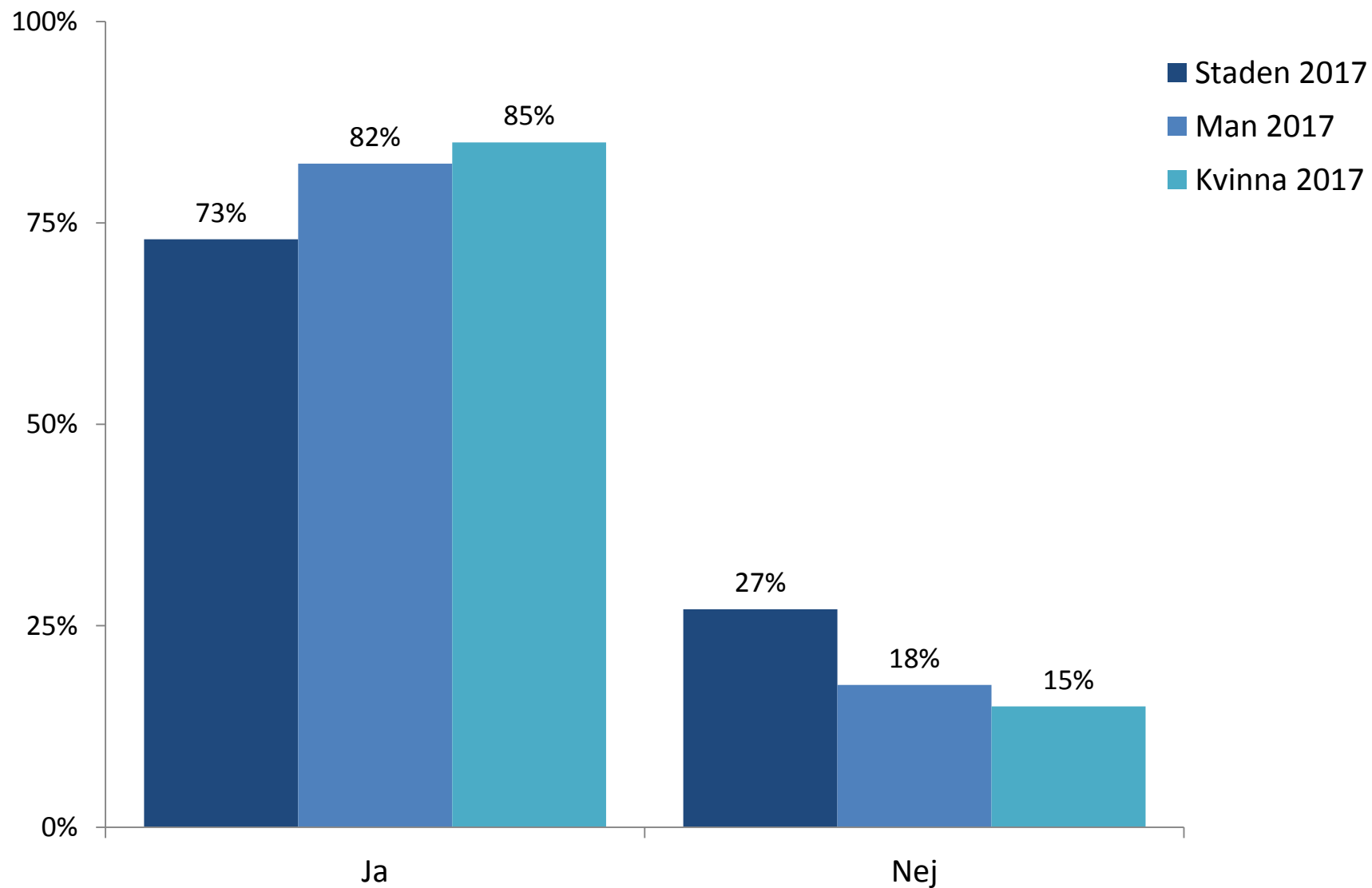


Vem har valt din hemtjänst?





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





Resultat per svarsmetod

Redovisas ej p.g.a för få svar



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.



Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

2015
2016
2017

Farsta Hemtjänst,
Centrum

67%

Farsta Hemtjänst,
Norra

67%

Staden totalt

82%

82%

75%

0%

20%

40%

60%

80%

100%



Inflytande

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

2015
2016
2017

Farsta Hemtjänst,
Centrum

80%

60%

Farsta Hemtjänst,
Norra

100%

83%

83%

75%

Staden totalt

0%

20%

40%

60%

80%

100%



Inflytande

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

2015
2016
2017

Farsta Hemtjänst,
Centrum

20%

Farsta Hemtjänst,
Norra

60%

67%

Staden totalt

73%

68%

64%

0%

20%

40%

60%

80%

100%



Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

2015
2016
2017

Farsta Hemtjänst,
Centrum

60%

Farsta Hemtjänst,
Norra

80%

80%

Staden totalt

84%

85%

78%

0%

20%

40%

60%

80%

100%



Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?

2015
2016
2017

Farsta Hemtjänst,
Centrum

60%

Farsta Hemtjänst,
Norra

80%

Staden totalt

85%

83%

78%

0%

20%

40%

60%

80%

100%



Hjälpens utförande

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

2015
2016
2017

Farsta Hemtjänst,
Centrum

Farsta Hemtjänst,
Norra

Staden totalt

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

80%

62%

63%

64%



Hjälpens utförande

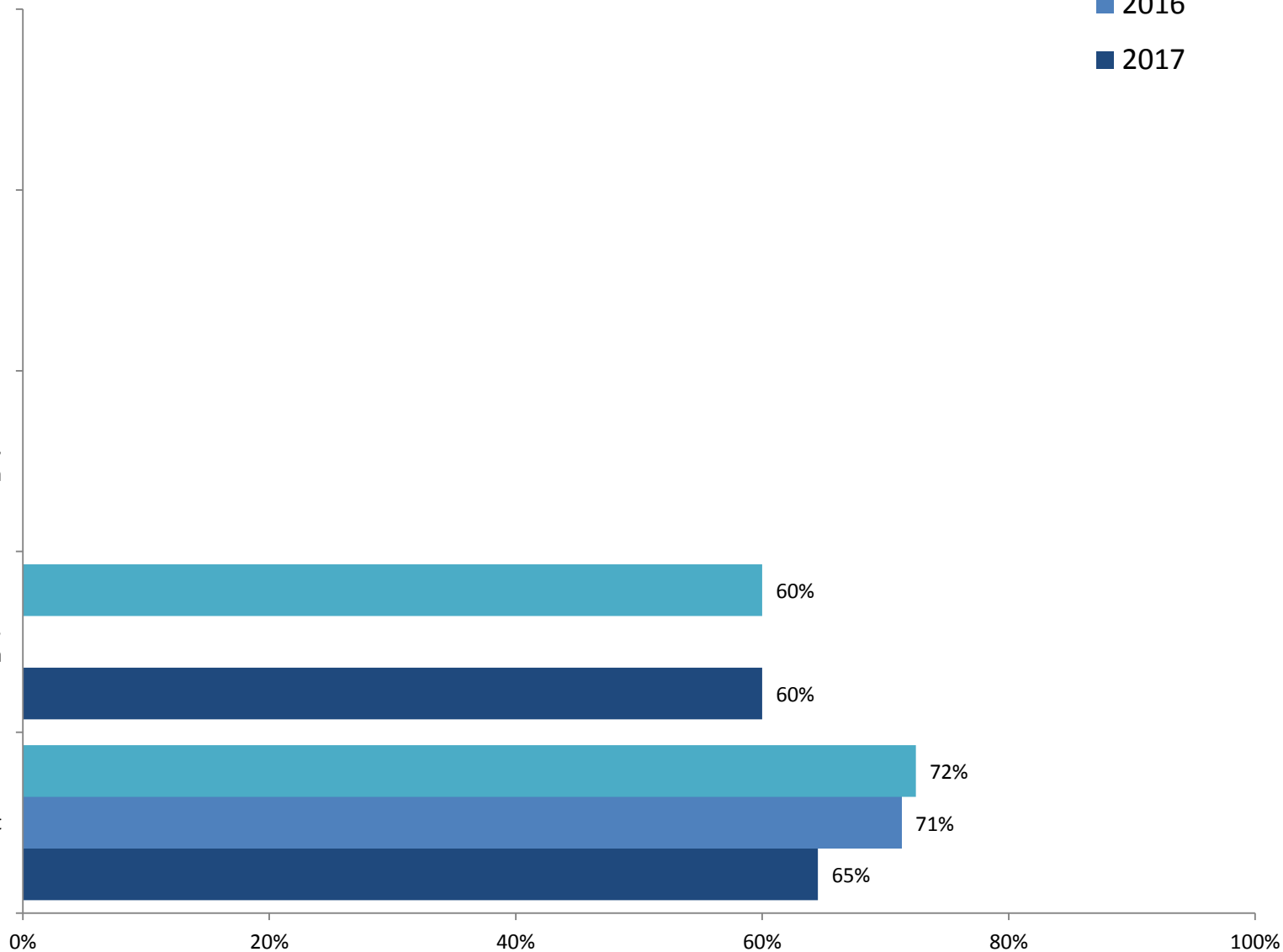
Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)

2015
2016
2017

Farsta Hemtjänst,
Centrum

Farsta Hemtjänst,
Norra

Staden totalt





Bemötande

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

2015
2016
2017

Farsta Hemtjänst,
Centrum

100%

Farsta Hemtjänst,
Norra

100%

Staden totalt

93%

91%

89%

0%

20%

40%

60%

80%

100%



Trygghet

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

2015
2016
2017

Farsta Hemtjänst,
Centrum

83%

60%

Farsta Hemtjänst,
Norra

100%

85%

84%

82%

Staden totalt

0%

20%

40%

60%

80%

100%



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

Smakar maten bra?

2015
2016
2017

Farsta Hemtjänst,
Centrum

Farsta Hemtjänst,
Norra

Staden totalt

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

92%

86%

80%



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

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

fråga

2015

2016

2017

Farsta Hemtjänst,
Centrum

Farsta Hemtjänst,
Norra

Staden totalt

