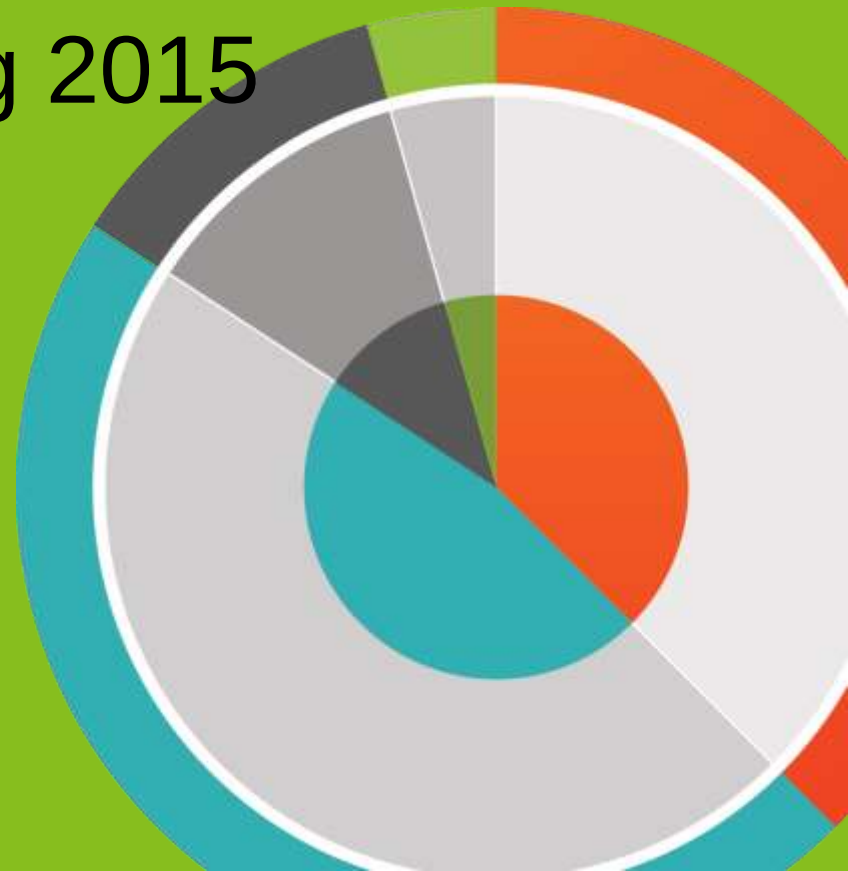




ENKÄTFABRIKEN

Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2015

Stockholm Stad





Stockholm stad

Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2015

Hemtjänsten
Hägersten-Liljeholmen - 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 28 maj - 18 september 2015.
- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om insat från Hägersten-Liljeholmen 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 Hägersten-Liljeholmen stadsdelsnämnd inkom 13 svar vilket ger en svarsprocent på 48 %.
- Socialförvaltningens resultat gäller beslut som avser personer som landstinget hade placerat i andra kommuner i landet och som staden fick ta över ansvaret för när LSS infördes 1994, dessa har ingen tillhörighet i någon stadsdelsnämnd.
- Maskinella avrundningar och internt bortfall förekommer.
- Andel som har svarat "vet ej" visas vid sidan av diagrammen, även andel "stämmer ganska bra" och "stämmer helt" visas som andel nöjda vid sidan av diagrammen.
- Enkätfabriken AB, Daniel Sturesson, daniel.sturesson@enkätfabriken.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. Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?
9. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?
10. Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?
11. Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?
12. Smakar maten bra?
13. Är du beviljad promenad eller utevistelse?
14. Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?
15. Är du nöjd med möjligheten att komma ut (exempelvis på balkongen, gården, till parken)?
16. Är du nöjd med de aktiviteter som ditt boende erbjuder?
17. Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?
18. Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?
19. Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?
20. Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?
21. Vet du vilka insatser du är beviljad?
22. Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?
23. Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (kommunal hemtjänst eller olika privata företag)
24. Vem har valt din hemtjänst?
25. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?
26. Hur ofta får du hemtjänst?
27. Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?



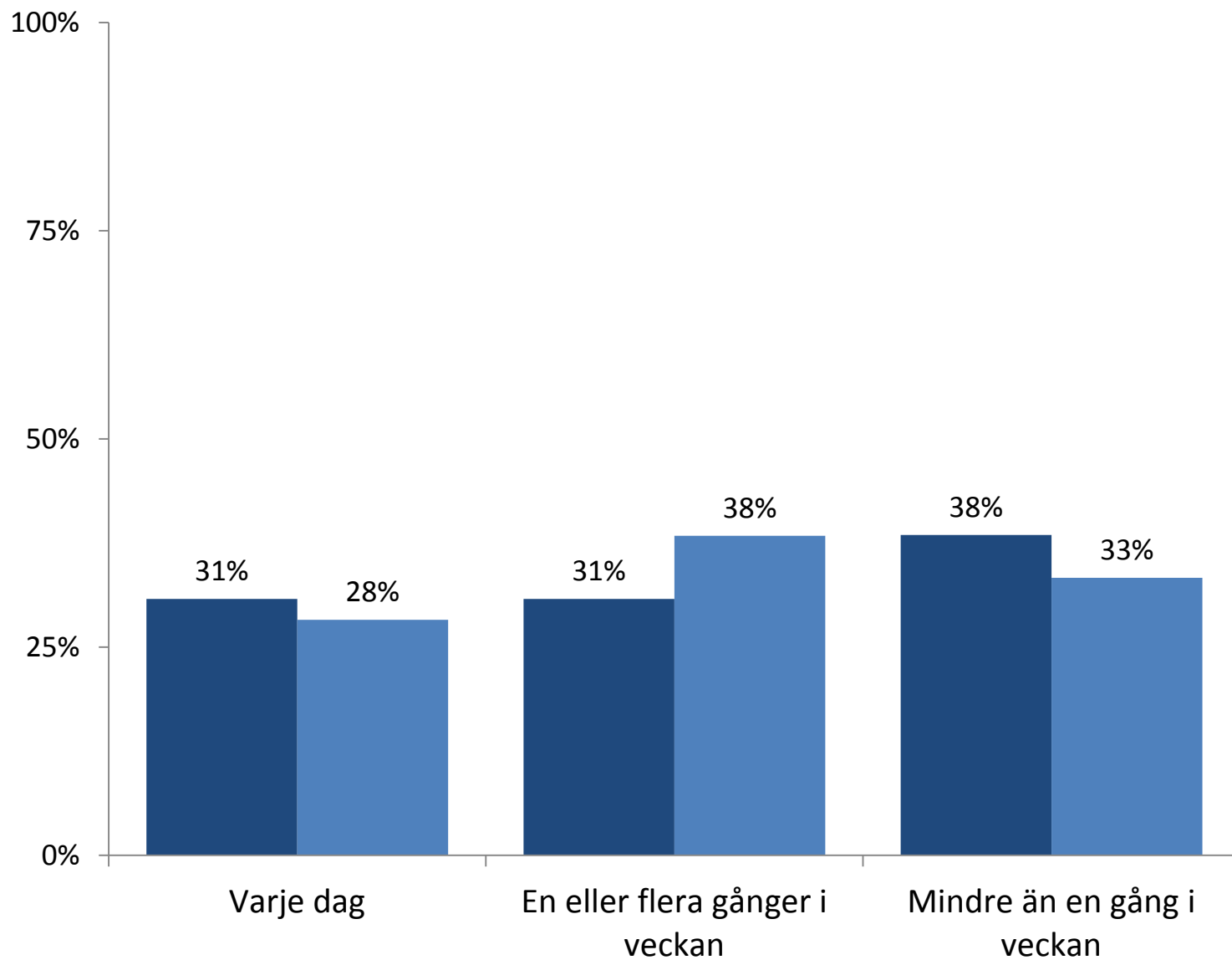
Svarsfrekvens

	Urval 2015	Antal svar 2015	Svarsfrekvens 2015
Bromma	46	20	43%
Enskede-Årsta-Vantör	104	50	48%
Farsta	75	42	56%
Hägersten-Liljeholmen	74	36	49%
Hässelby-Vällingby	111	57	51%
Kungsholmen	50	25	50%
Norrmalm	36	18	50%
Rinkeby-Kista	116	55	47%
Skarpnäck	53	31	58%
Skärholmen	79	45	57%
Socialförvaltningen	3	1	33%
Spånga-Tensta	81	31	38%
Södermalm	119	62	52%
Älvsjö	24	9	38%
Östermalm	37	16	43%
Man	410	202	49%
Kvinna	598	296	49%
Egen regi	229	105	46%
Privat regi	779	393	50%
Staden totalt	1008	498	49%



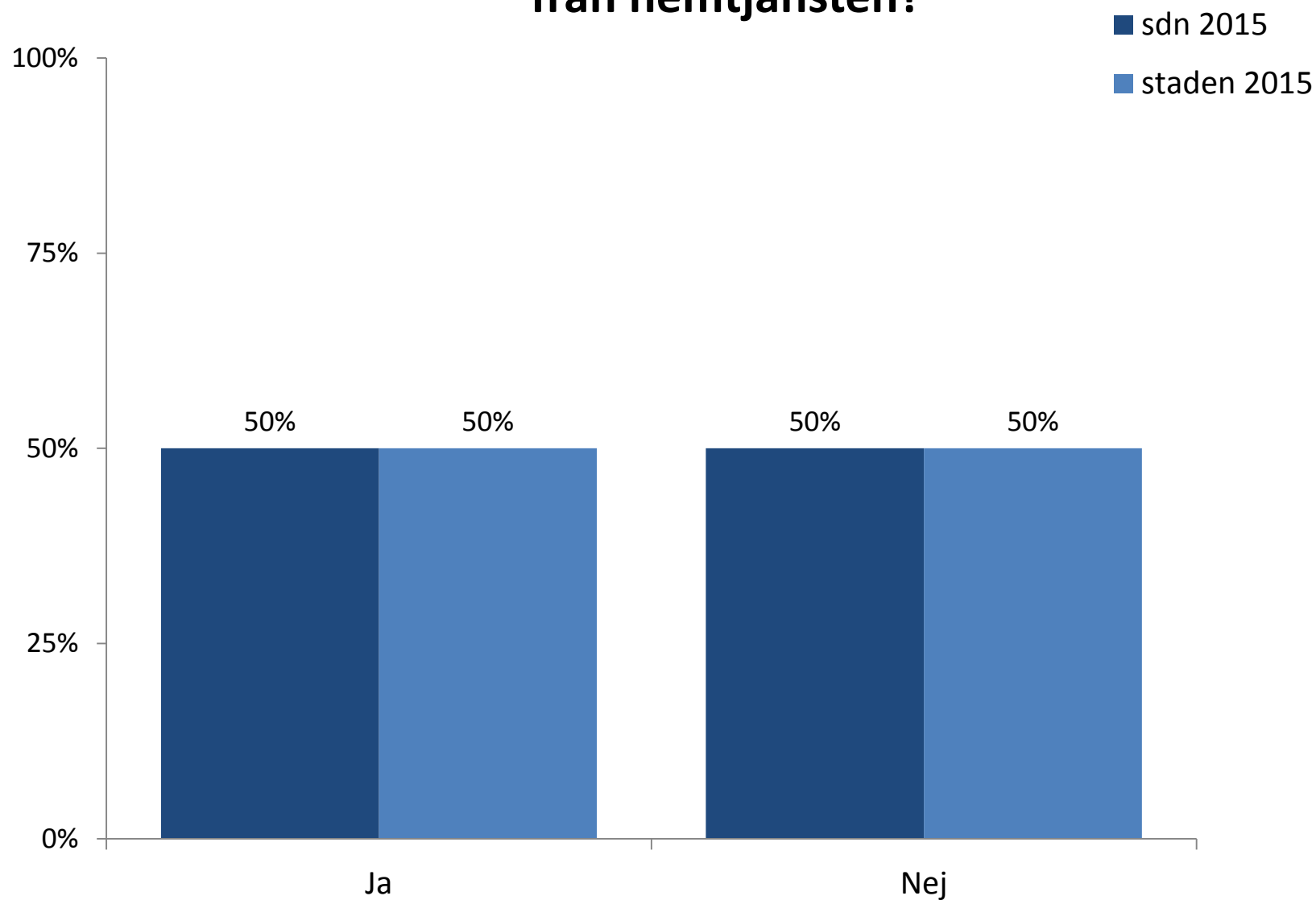
Hur ofta får du hemtjänst?

■ sdn 2015
■ staden 2015



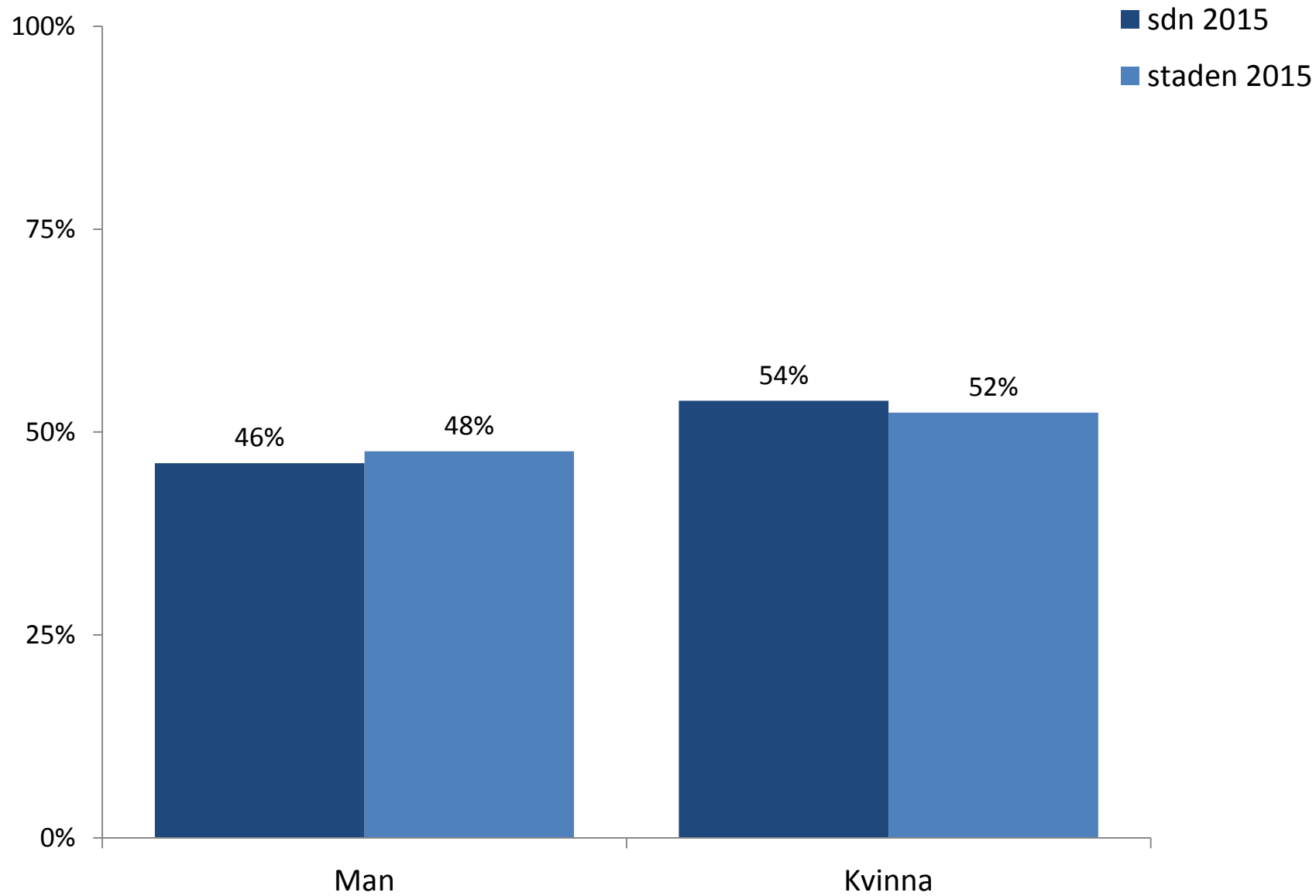


Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?



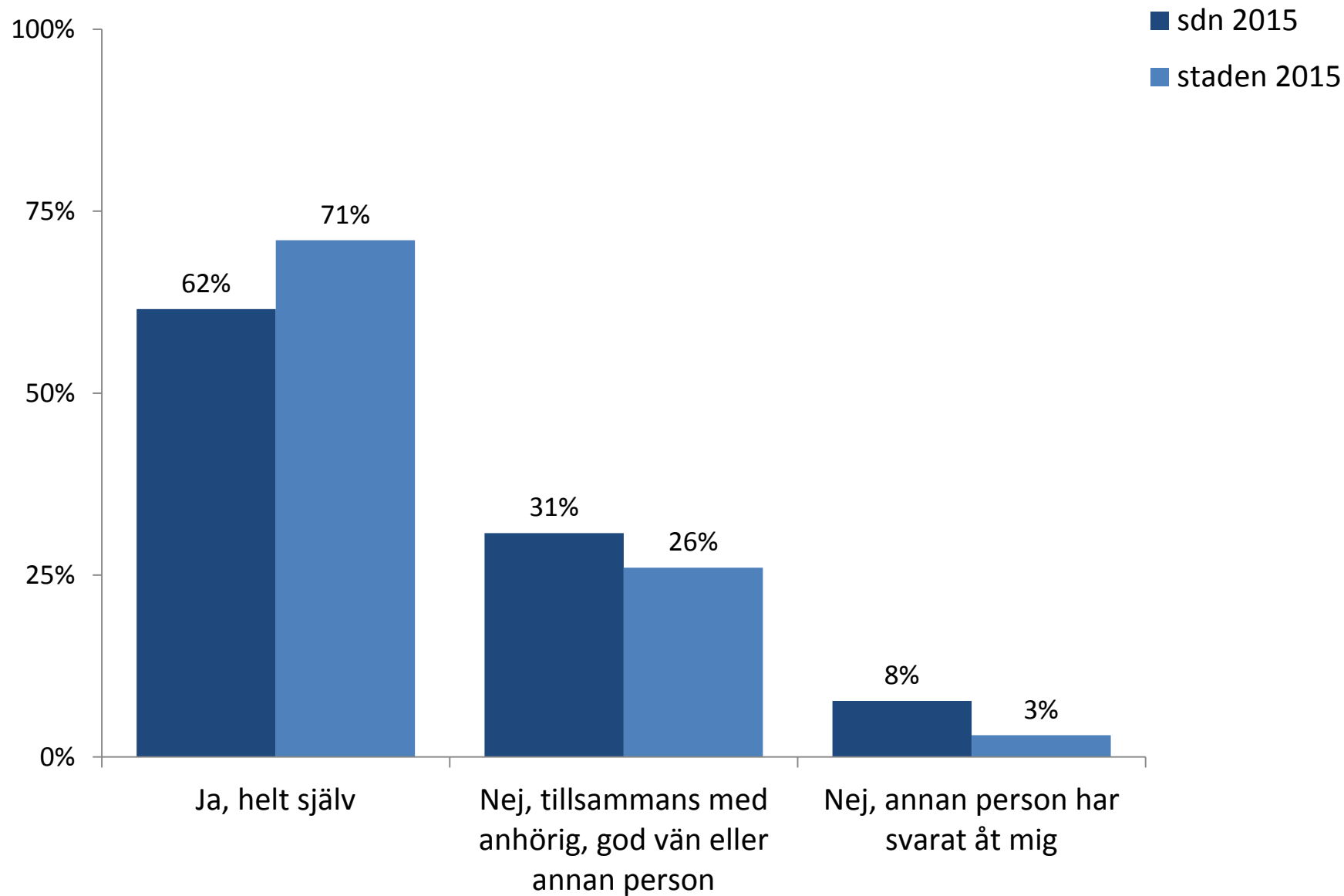


Kön





Har du svarat på frågorna själv?





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?

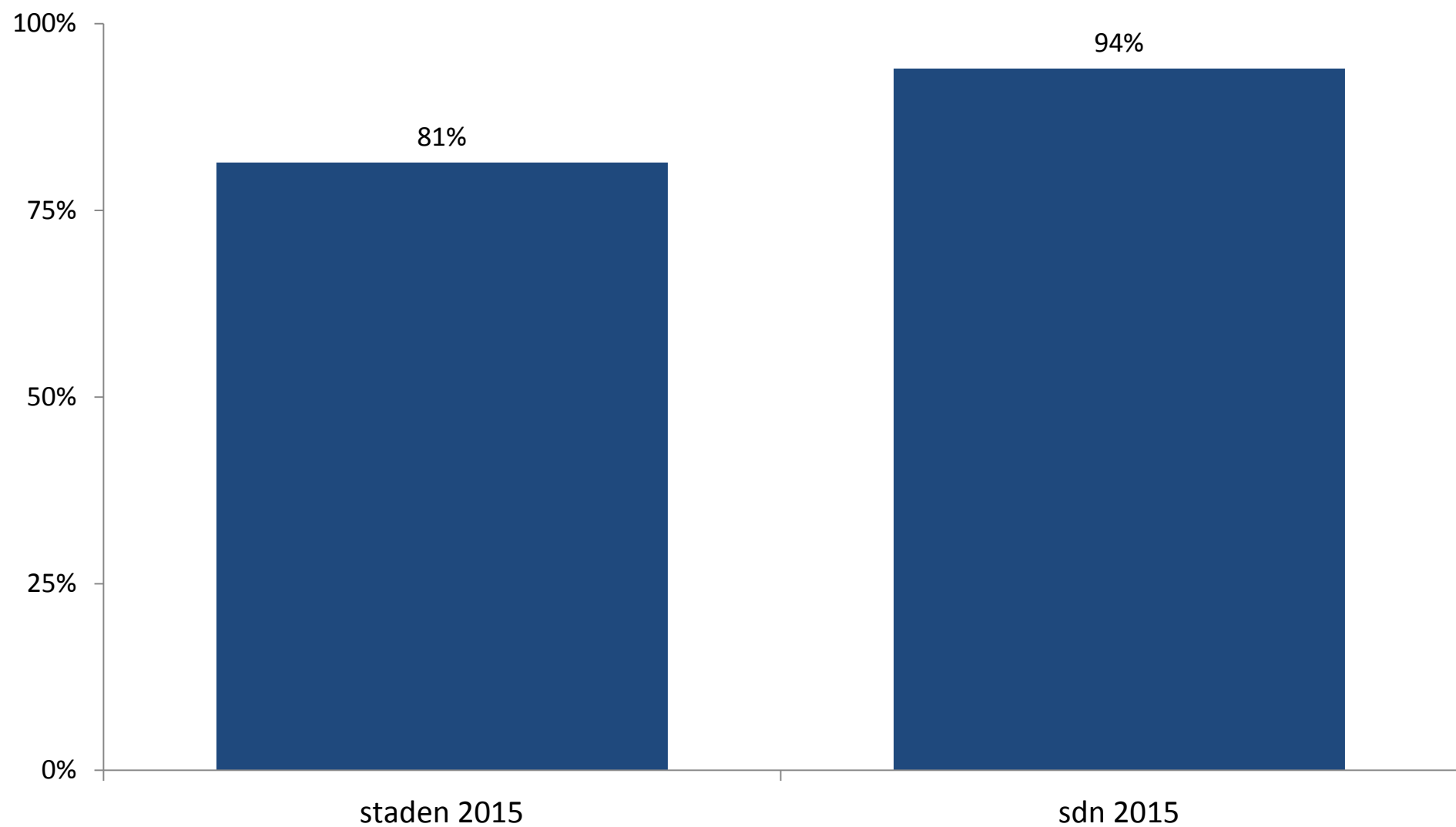
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?

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

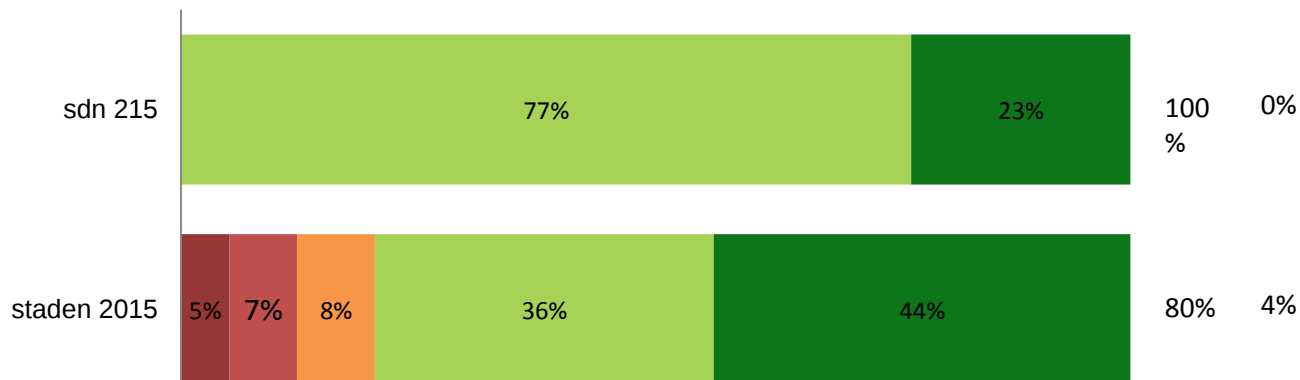


Sdn per år

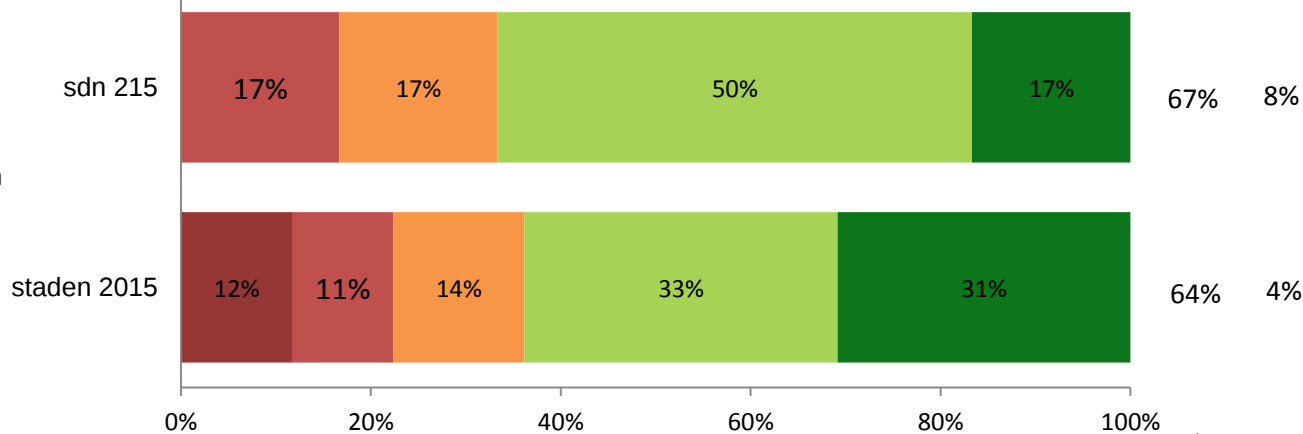
Inflytande

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

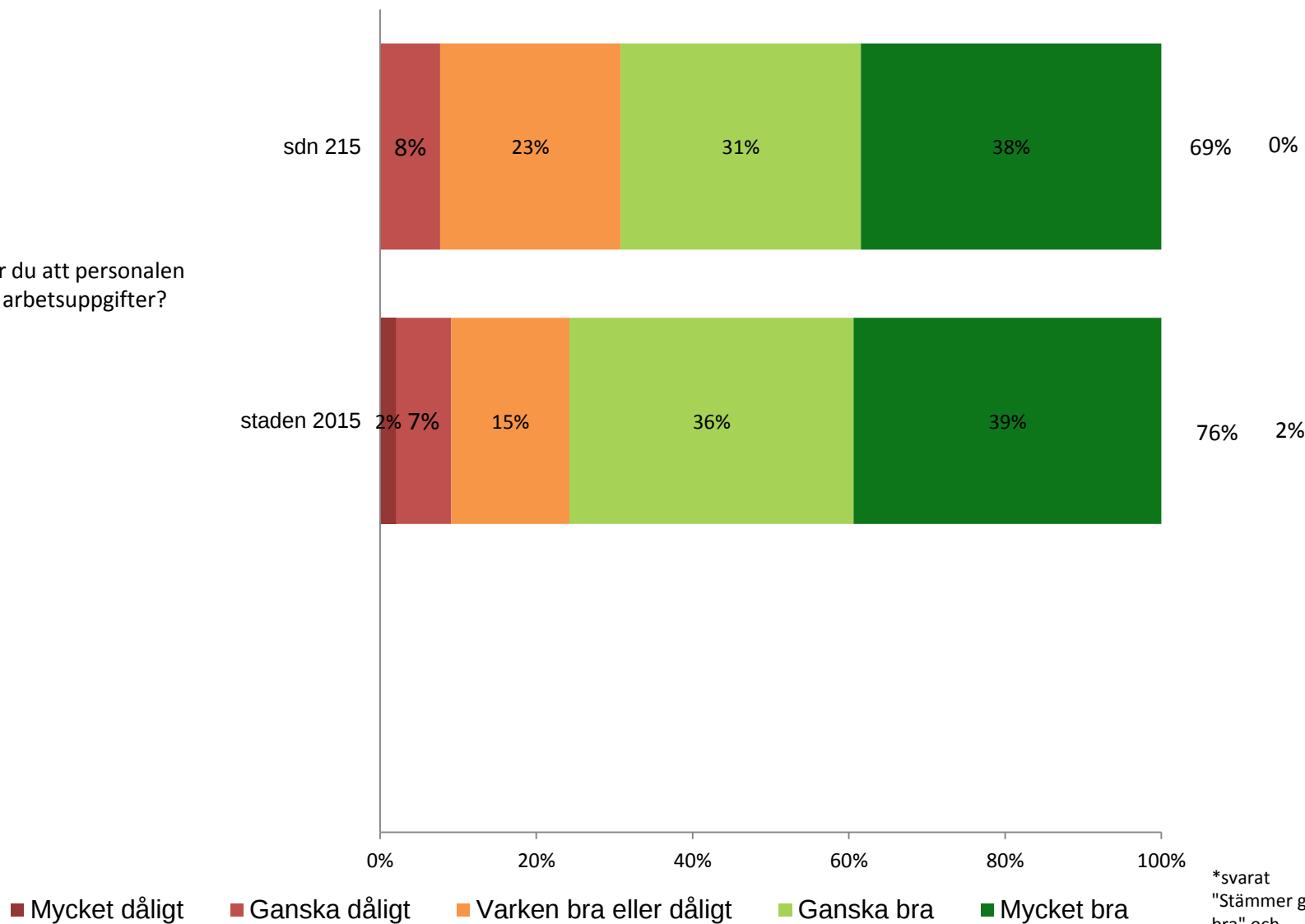


Sdn per år

Hjälpens utförande

Andel

Hur tycker du att personalen
utför sina arbetsuppgifter?



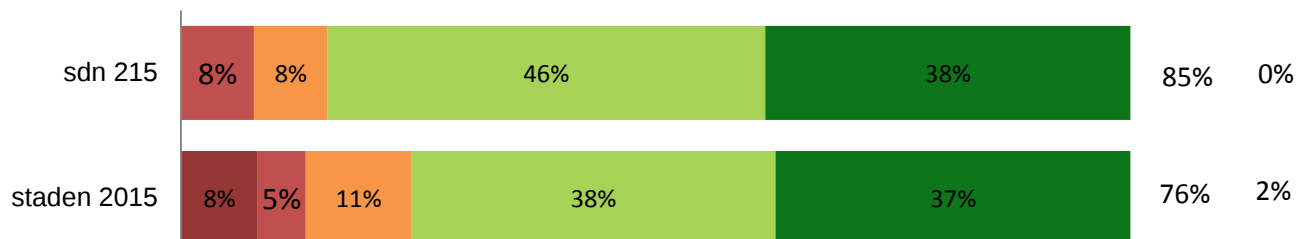


Sdn per år

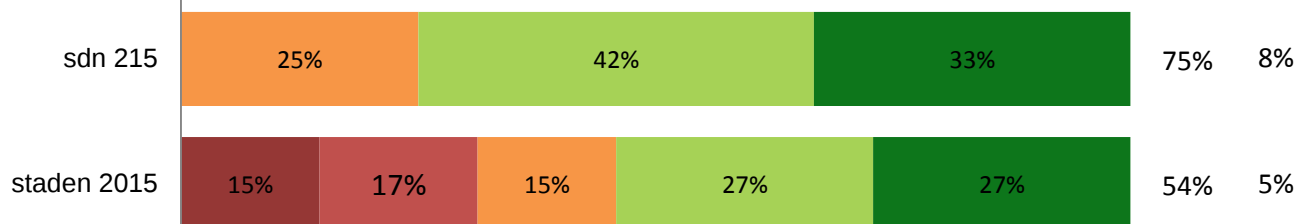
Hjälpens utförande

Andel

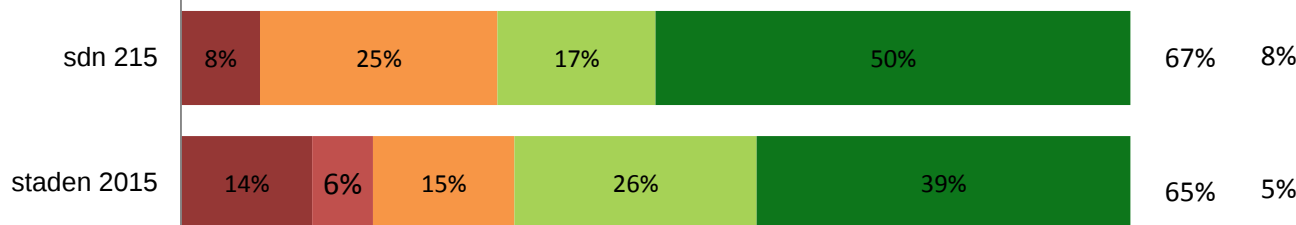
Brukar personalen komma på avtalad tid?



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



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



■ Aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

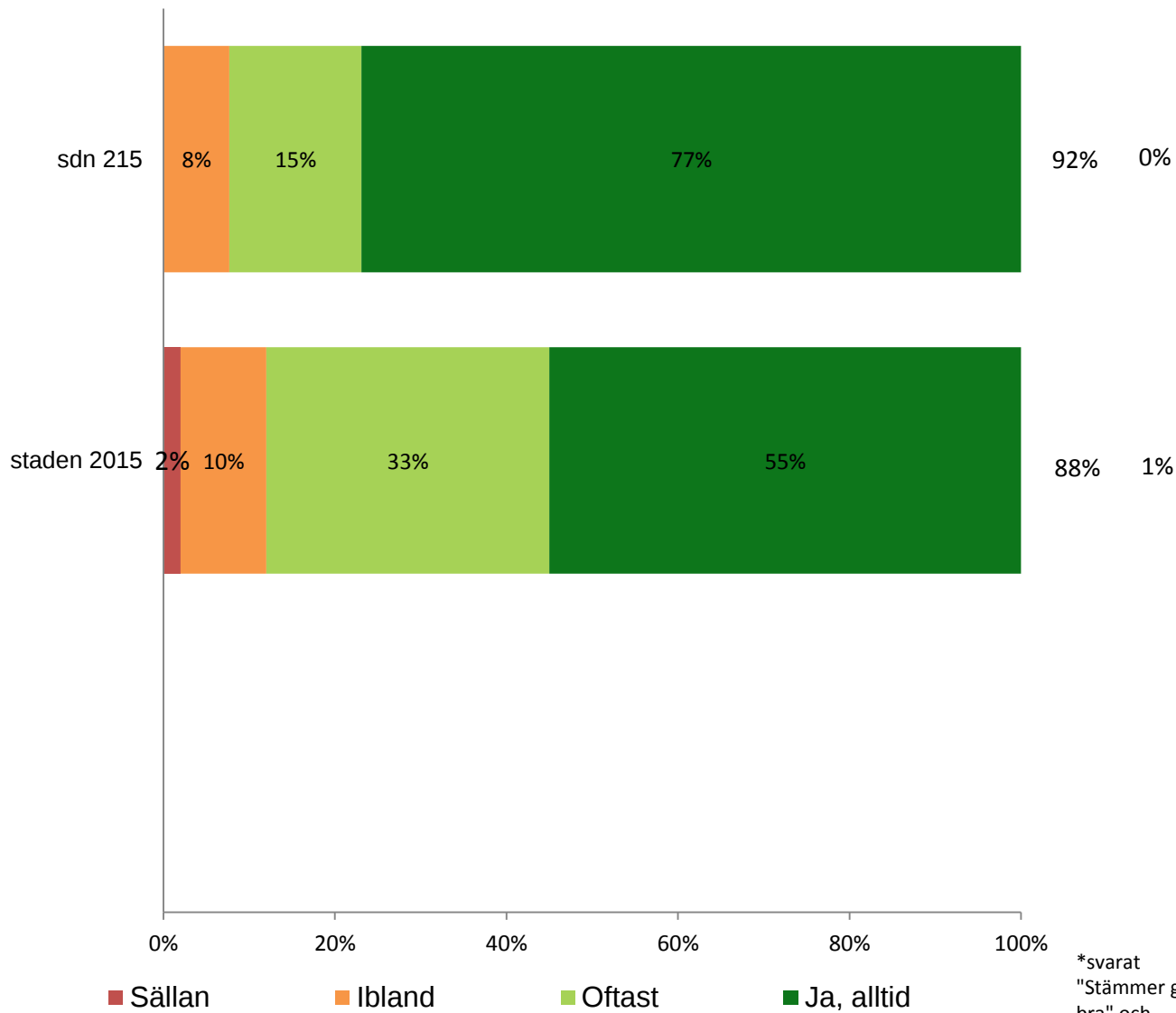


Sdn per år

Bemötande

Andel

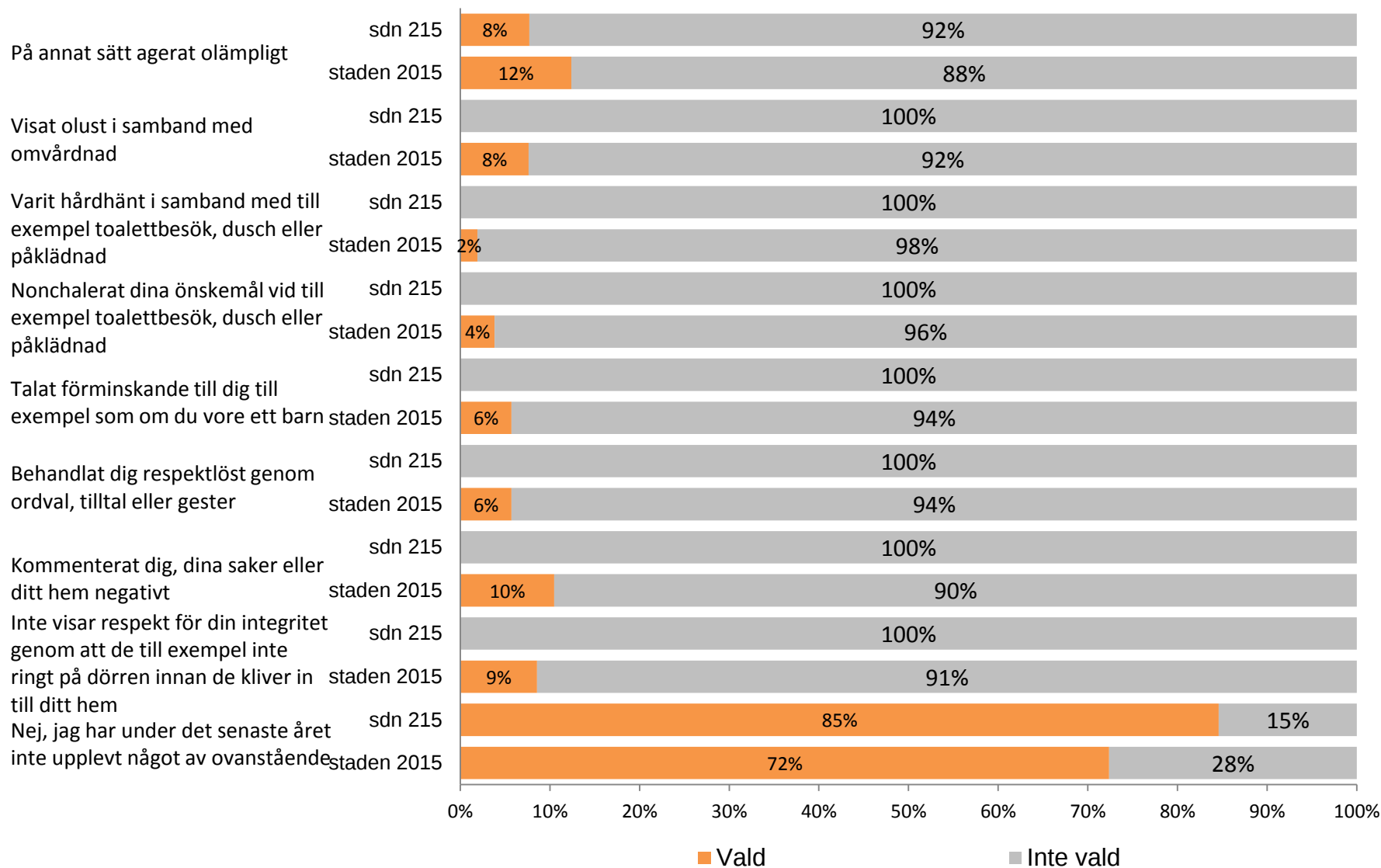
Brukar personalen bemöta dig
på ett bra sätt?





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

Bemötande



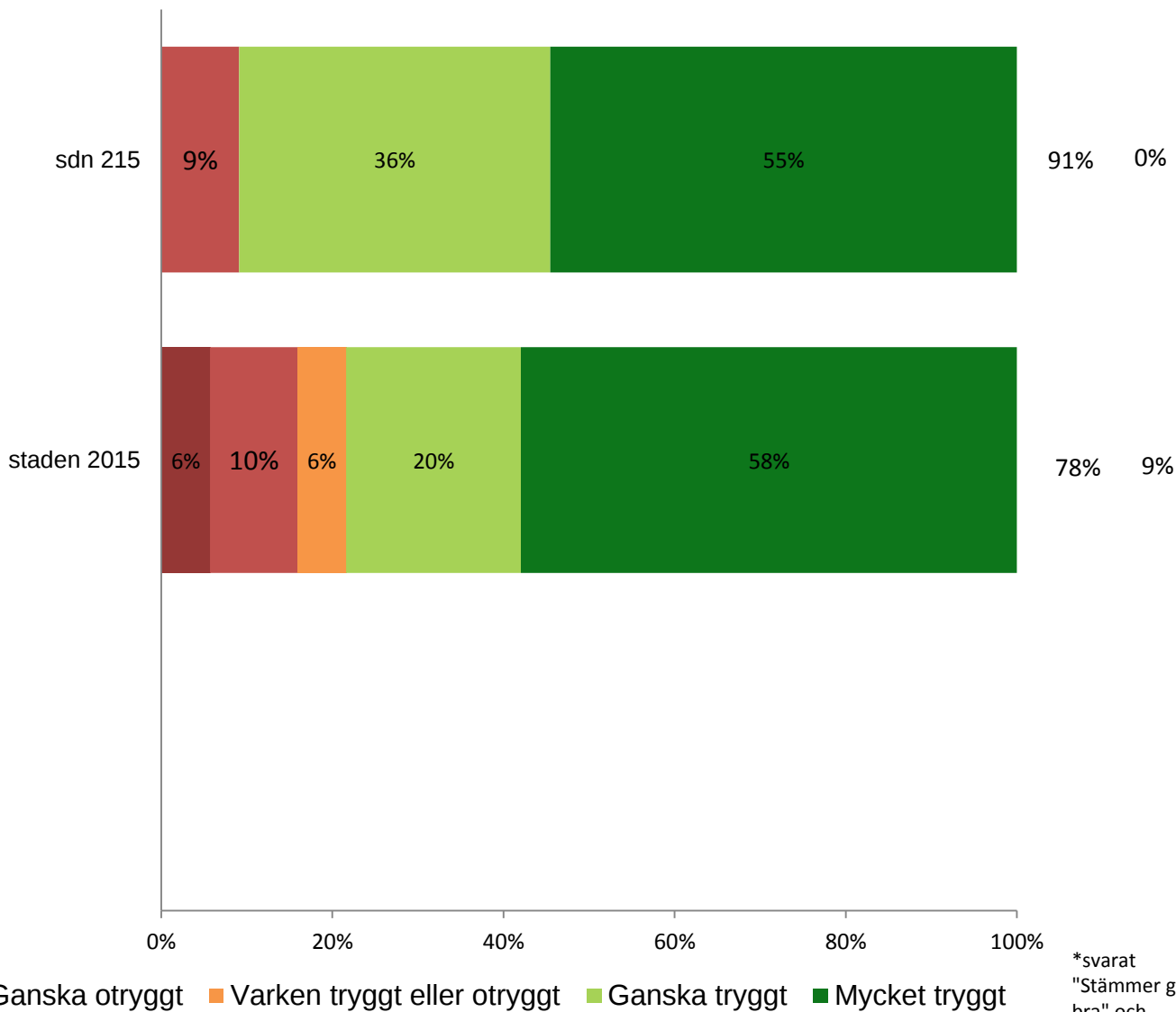


Sdn per år

Trygghet

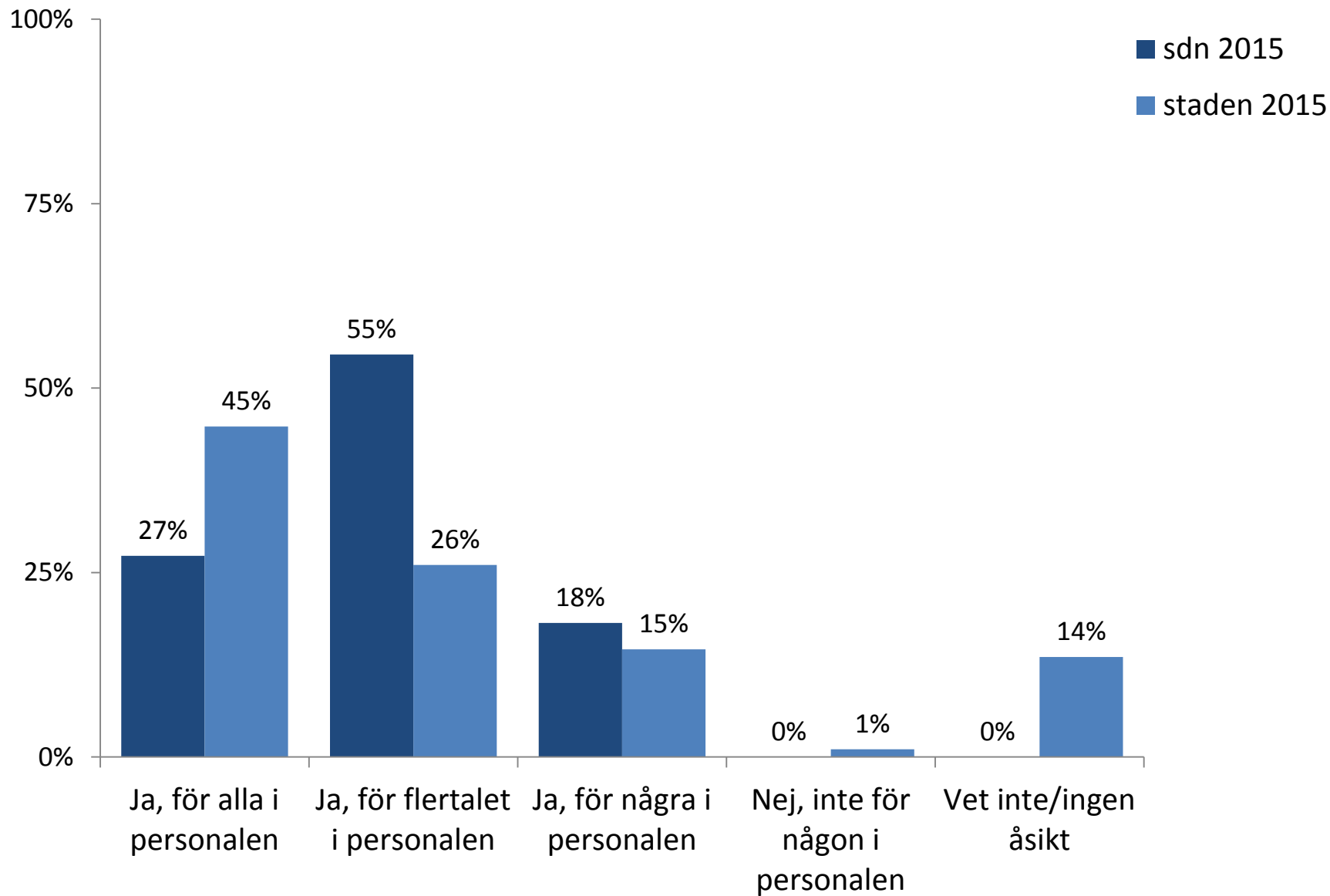
Andel

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



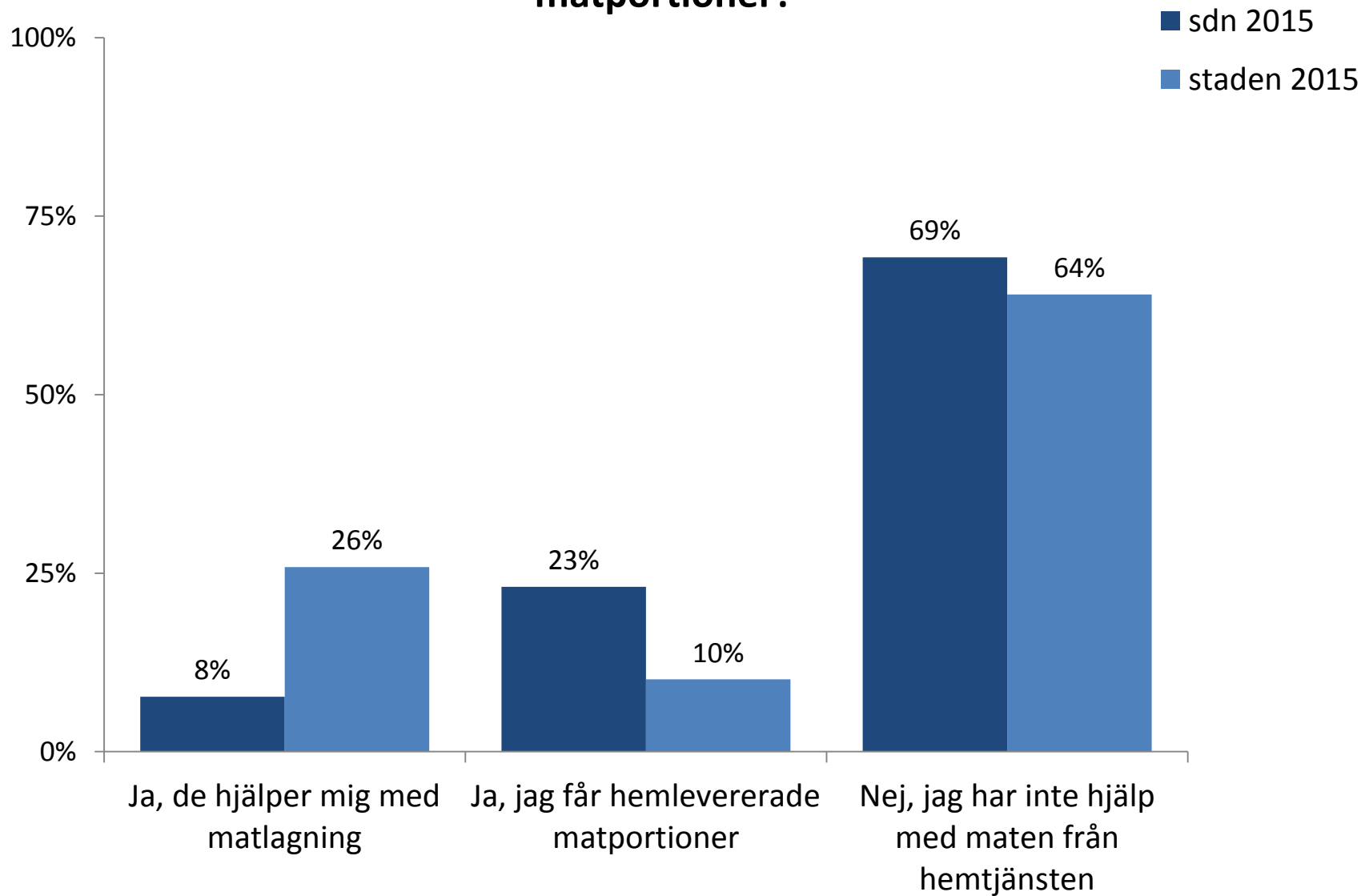


Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



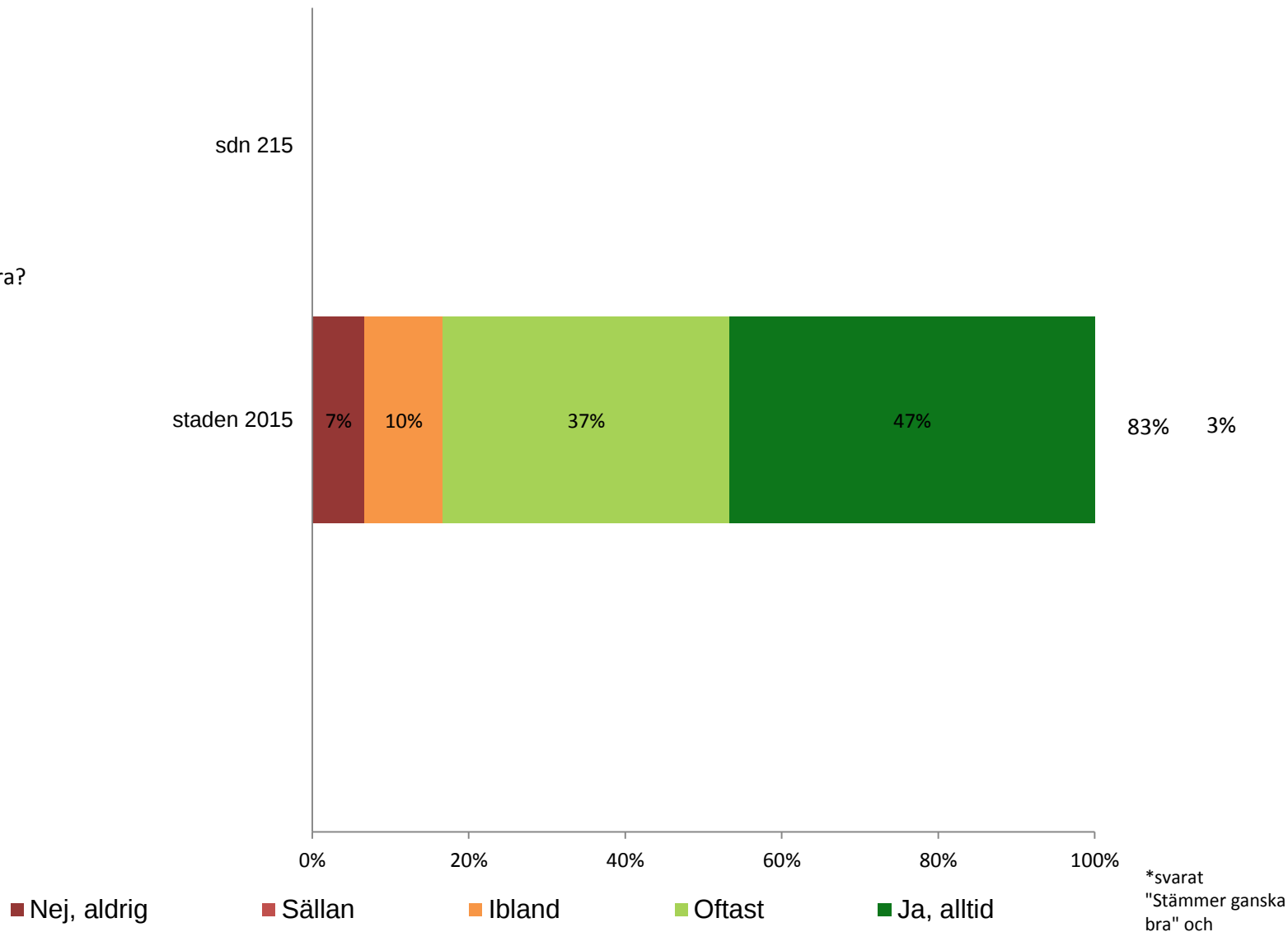


Sdn per år

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

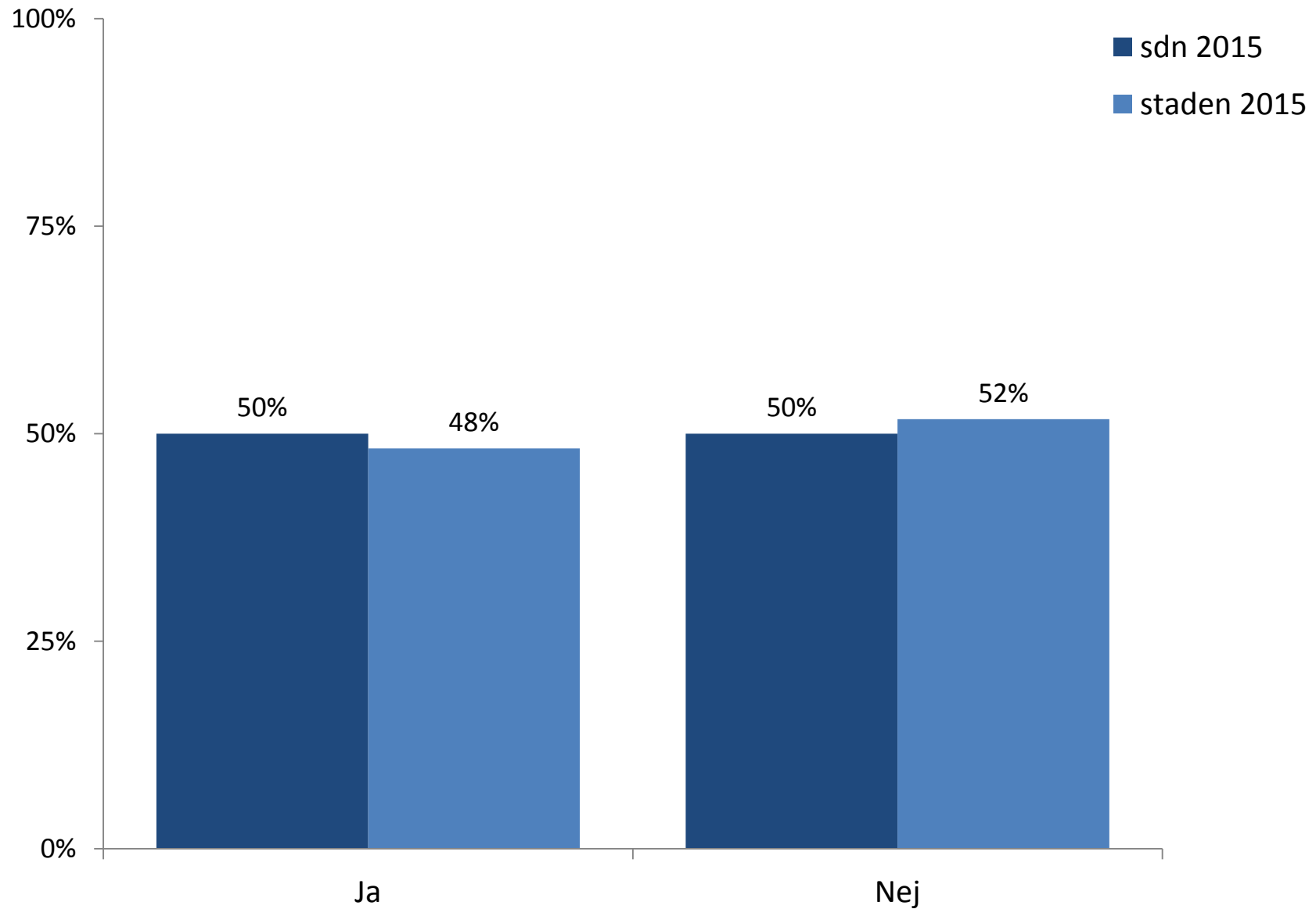
Andel

Smakar maten bra?





Är du beviljad promenad eller utevistelse?



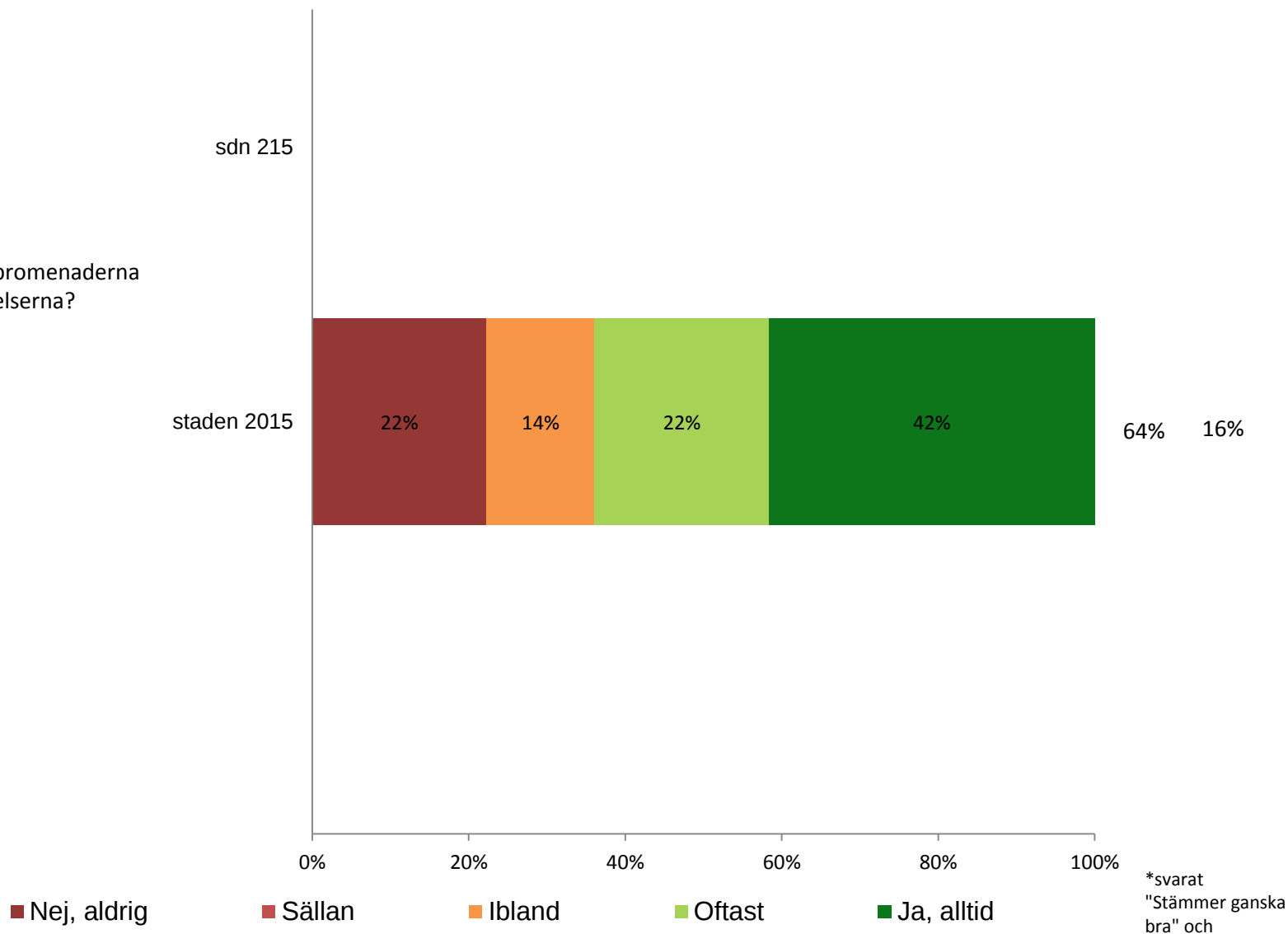


Sdn per år

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

Andel

Är du nöjd med promenaderna
och eller utevistelserna?



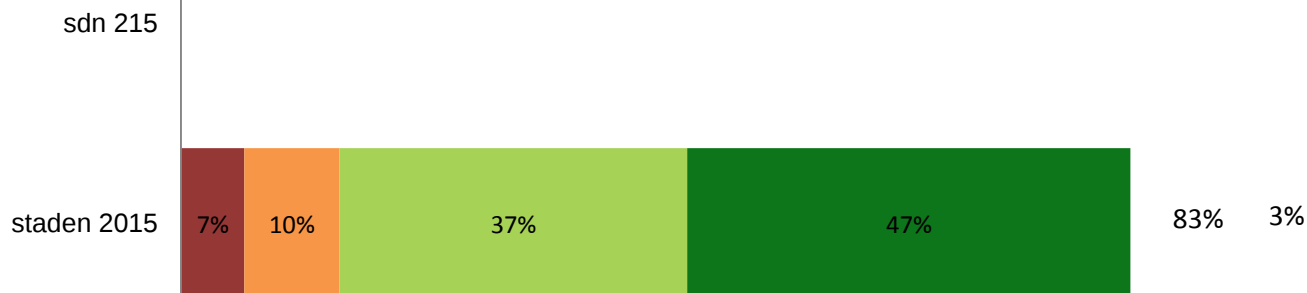


Sdn per år

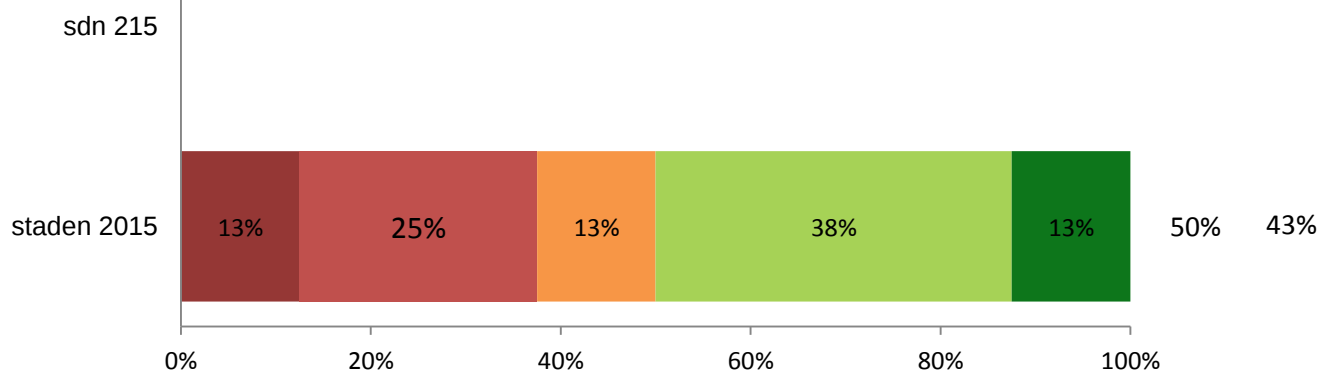
Servicehus

Andel

Är du nöjd med möjligheten att komma ut (exempelvis på balkongen, gården, till parken)?



Är du nöjd med de aktiviteter som ditt boende erbjuder?



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

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



Sdn per år

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Hur nöjd är du sammantaget
med den hemtjänst du har?

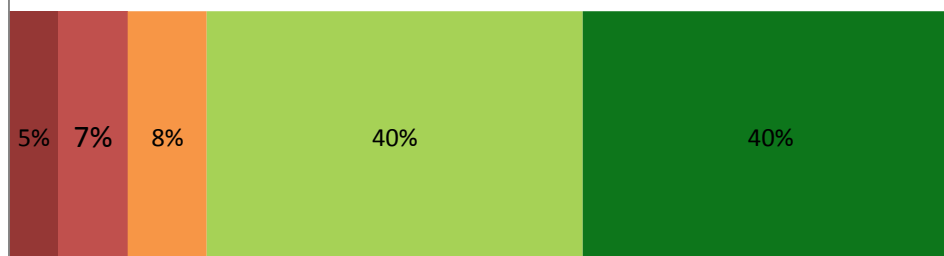
sdn 215



92%

0%

staden 2015



79%

4%

0%

20%

40%

60%

80%

100%

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

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

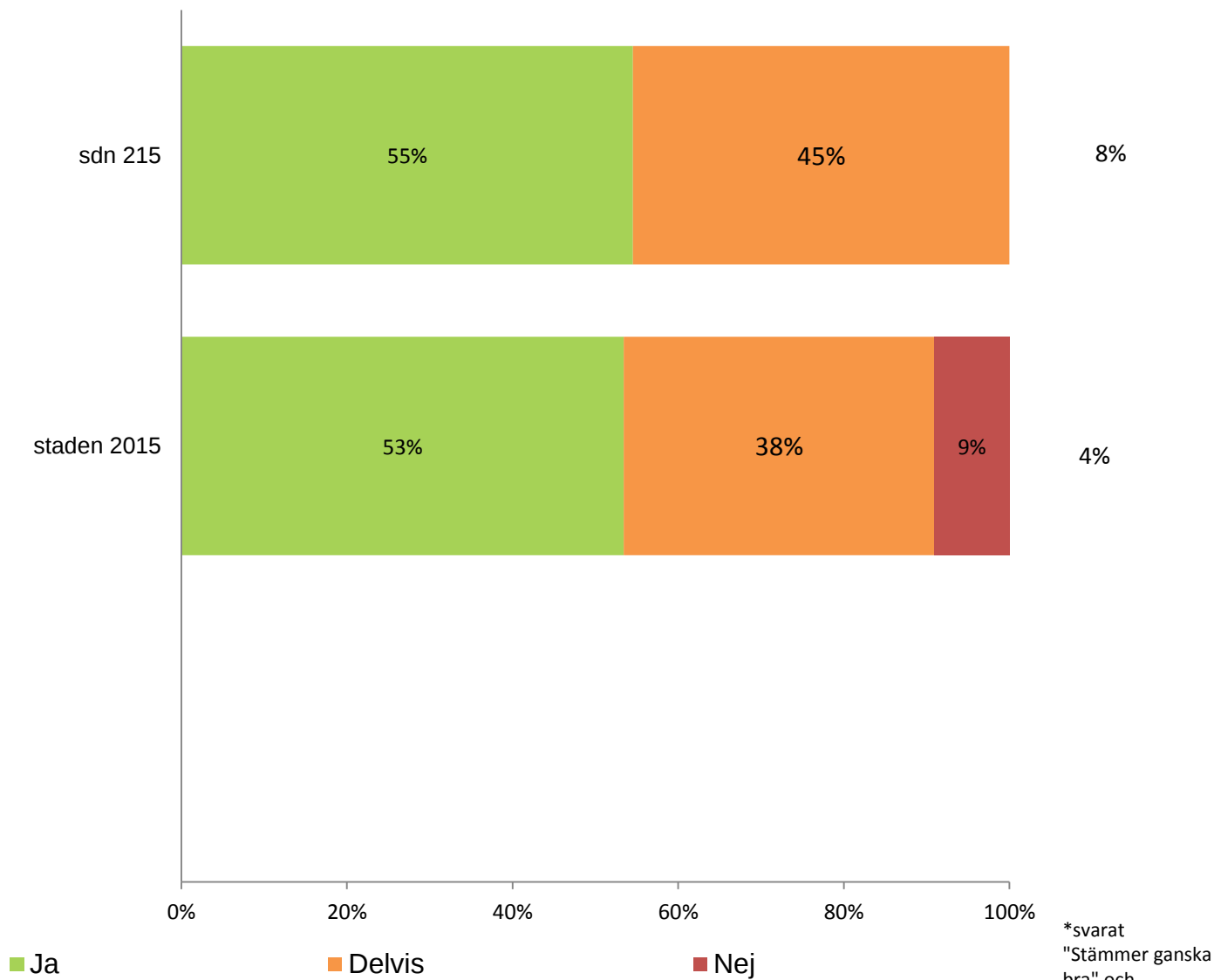


Sdn per år

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Uppfyller hemtjänsten dina
behov av stöd och hjälp?



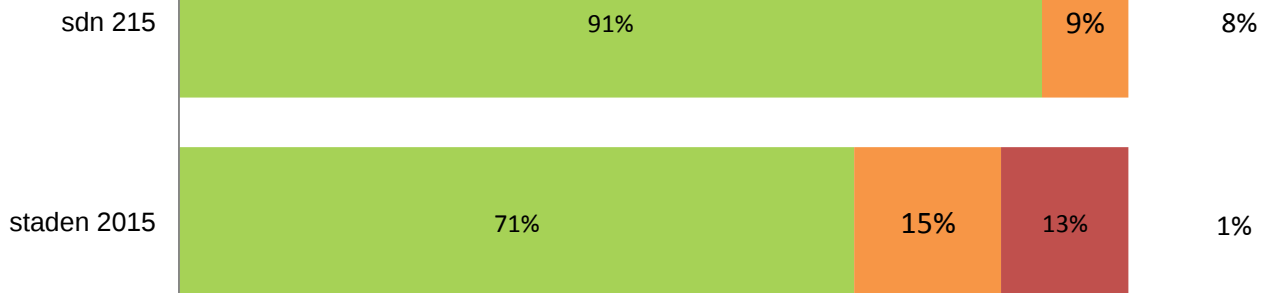


Sdn per år

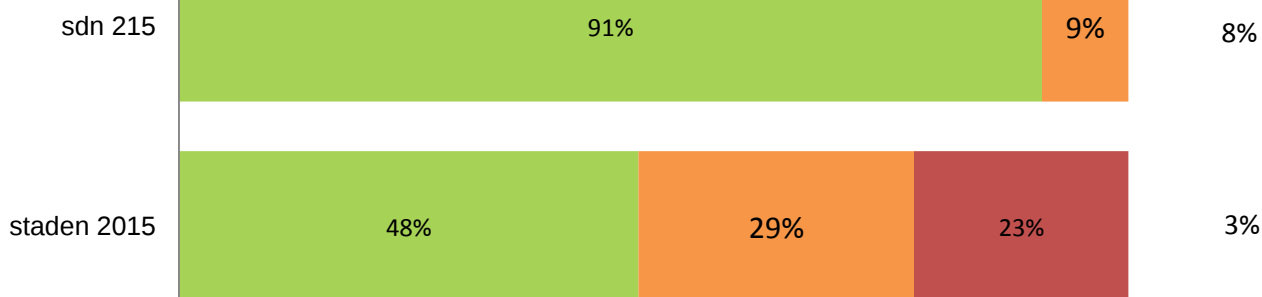
Kontakter med kommunen

Andel

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på ett
bra sätt?



Är handläggarens beslut
anpassat efter dina behov?



■ Ja

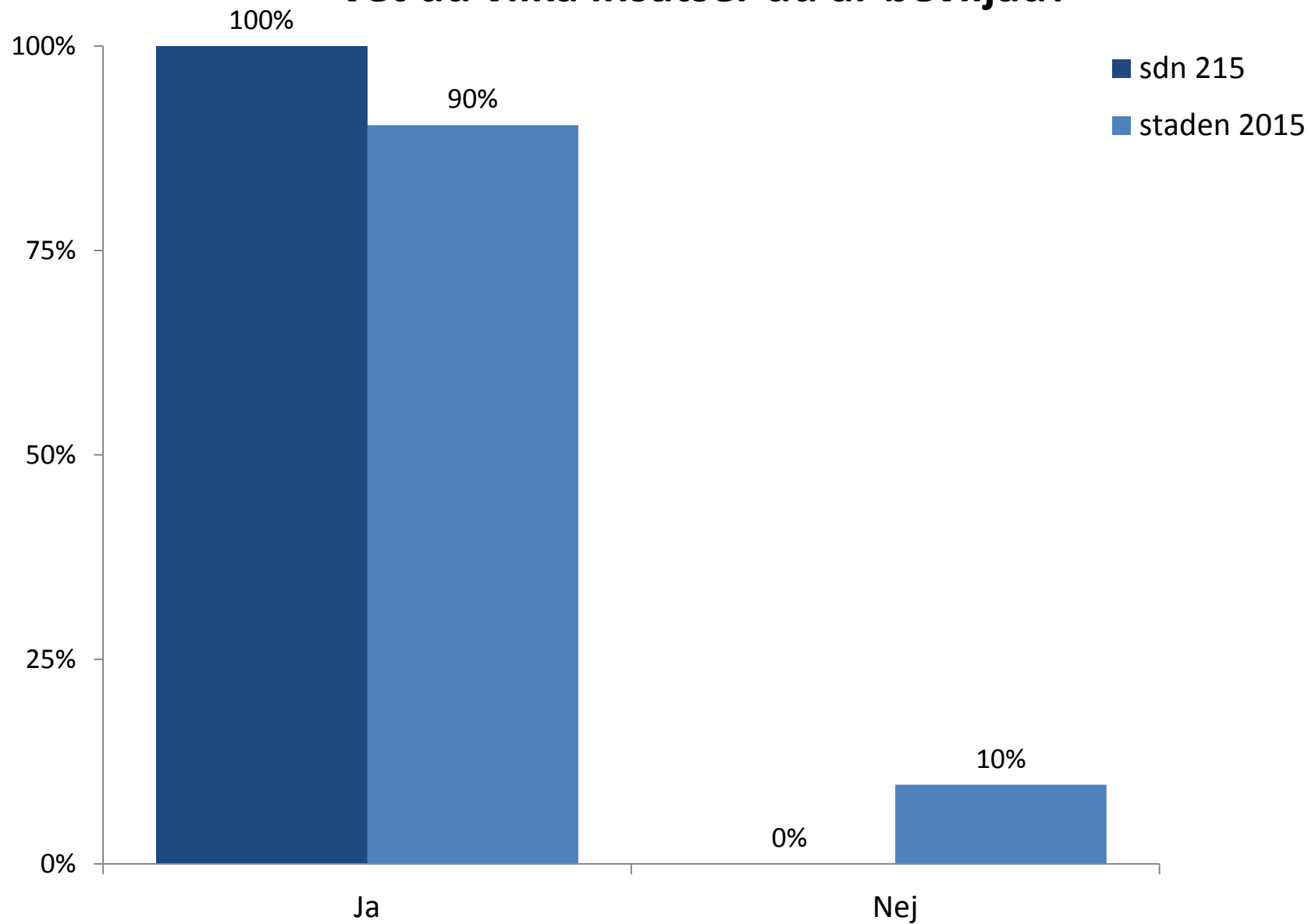
■ Delvis

■ Nej

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



Vet du vilka insatser du är beviljad?



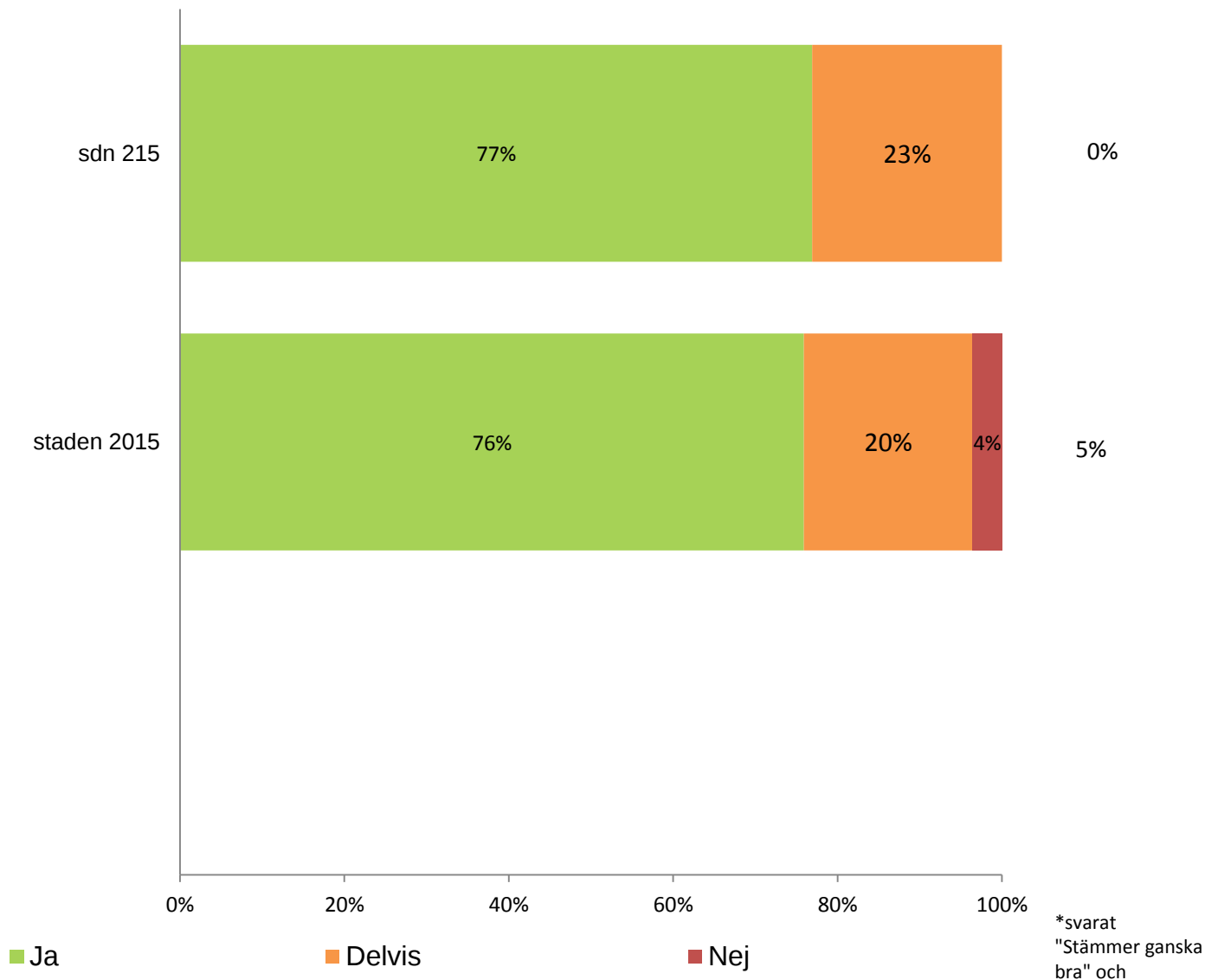


Sdn per år

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

Andel

Får du den hemtjänst som
biståndshandläggaren beslutat
om?



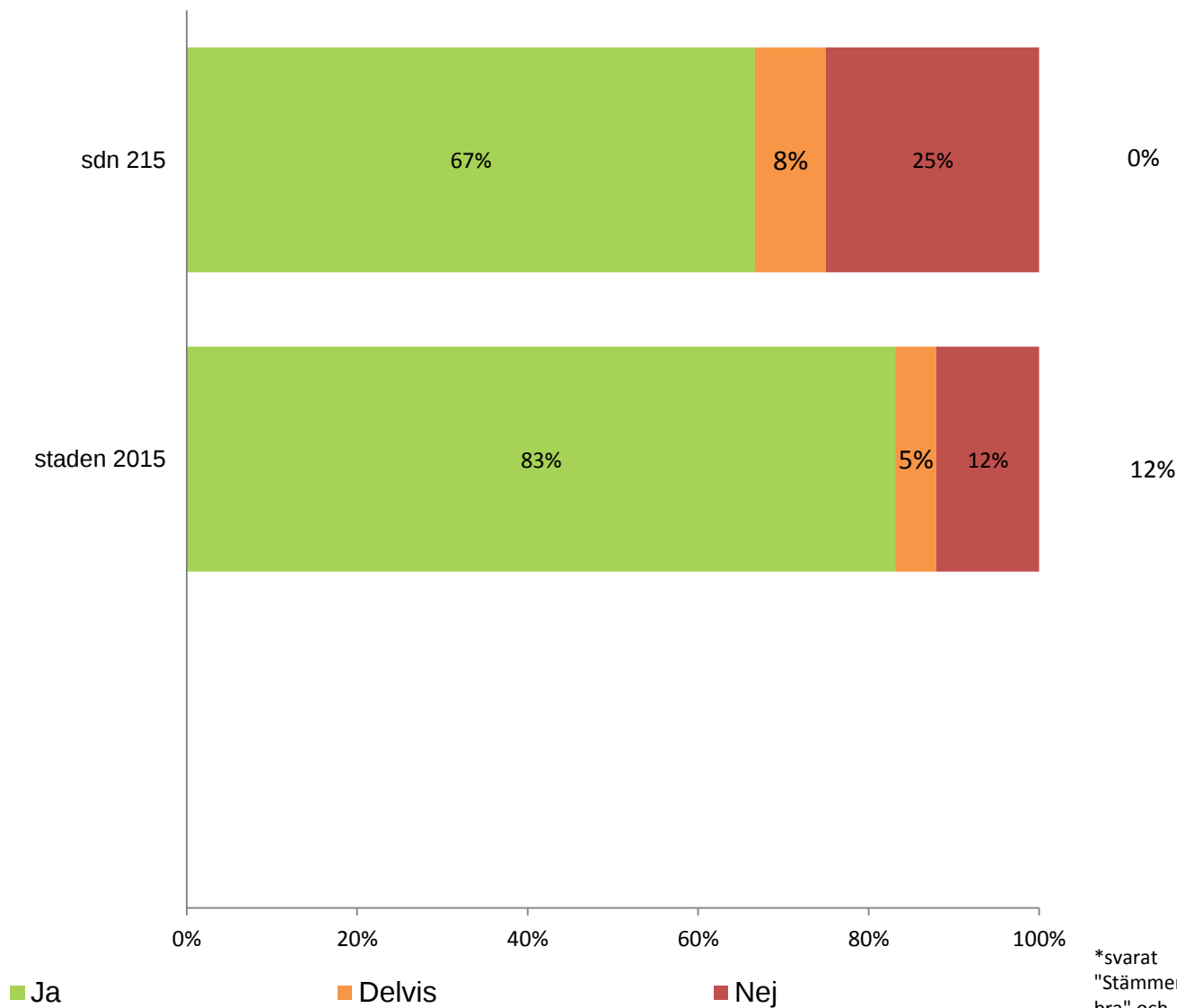


Sdn per år

Kontakter med kommunen

Andel

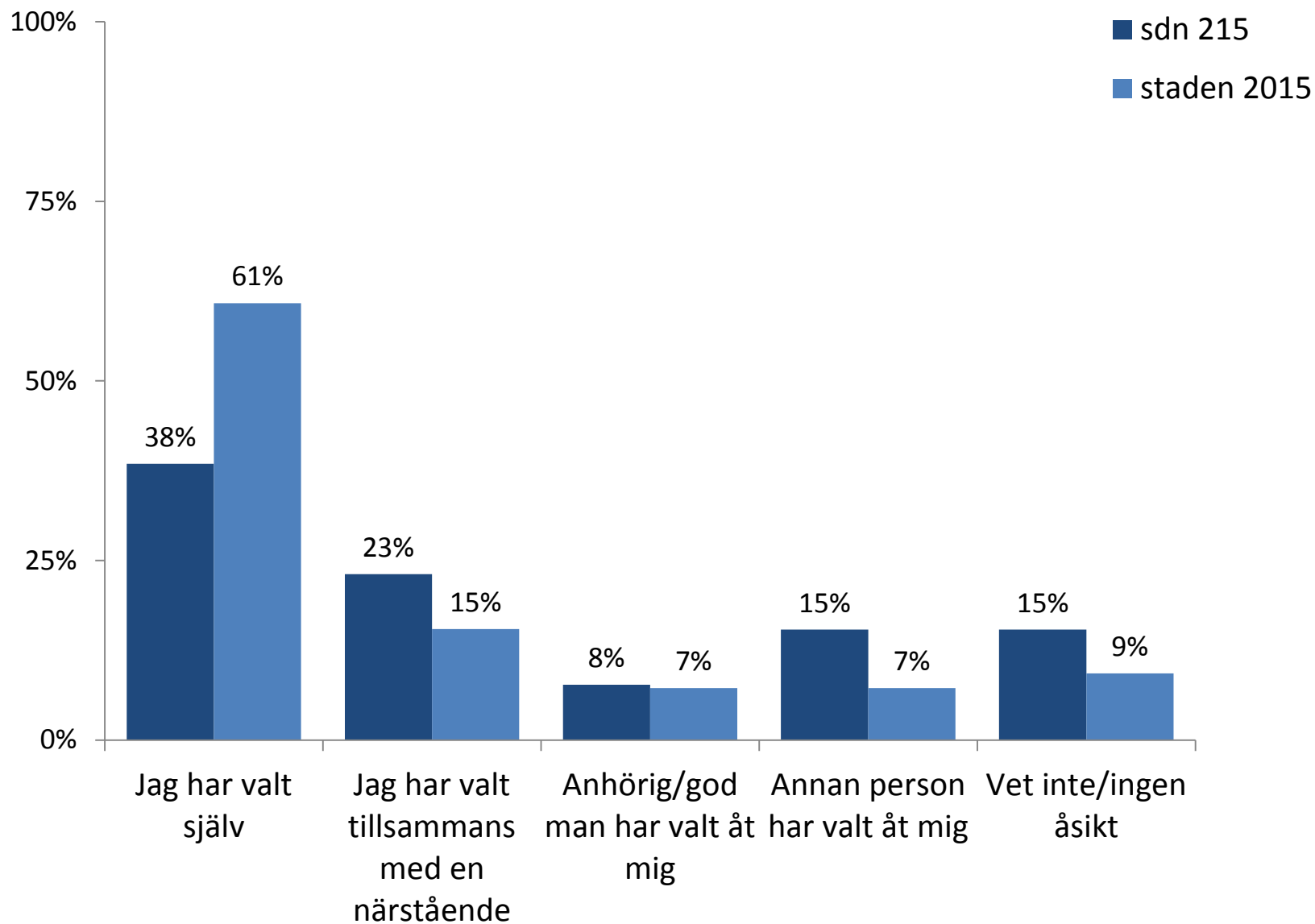
Vet du att du kan välja utförare
av hemtjänst? (kommunal
hemtjänst eller olika privata
företag)



*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

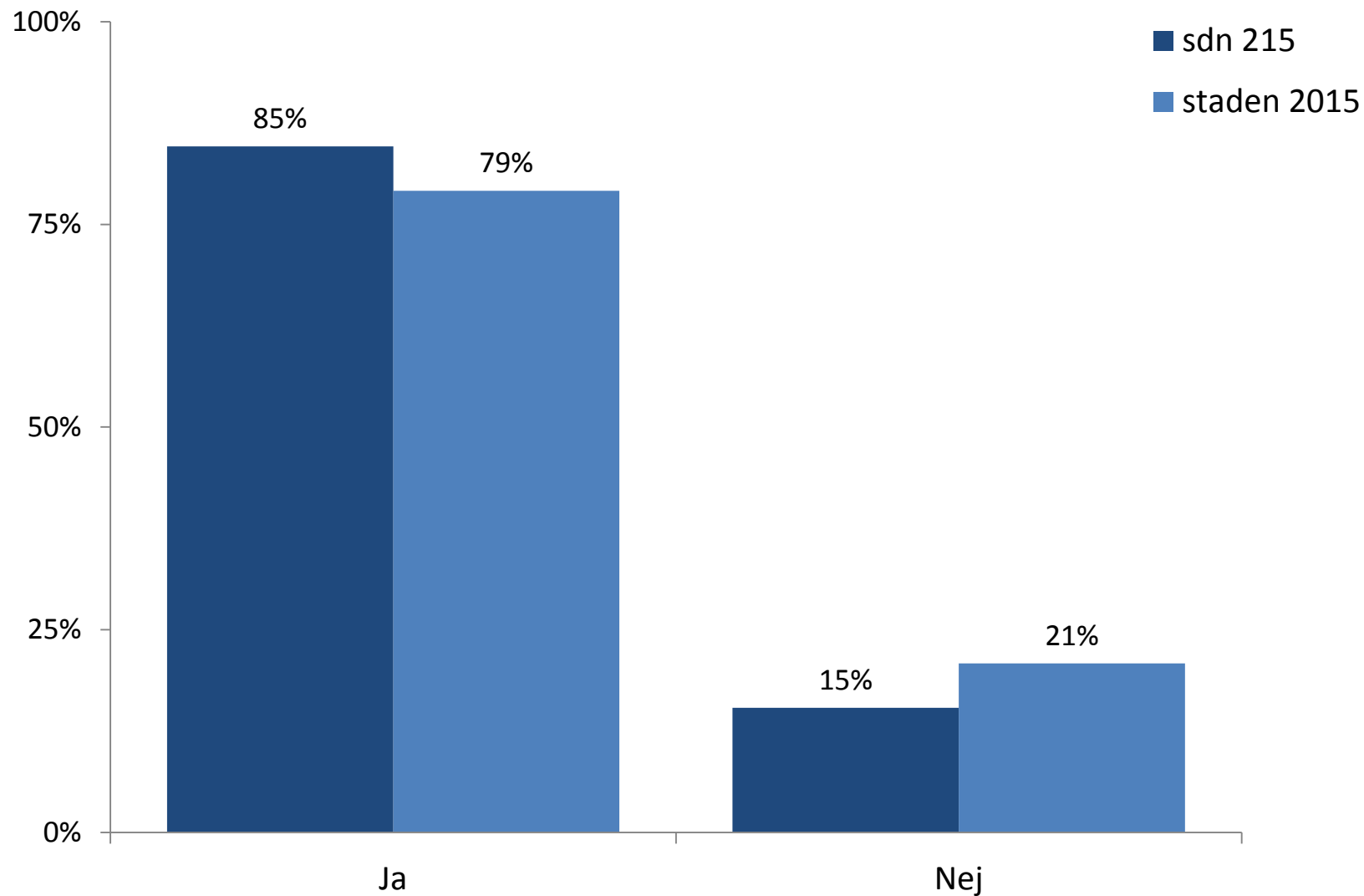


Vem har valt din hemtjänst?





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





Resultat per kön

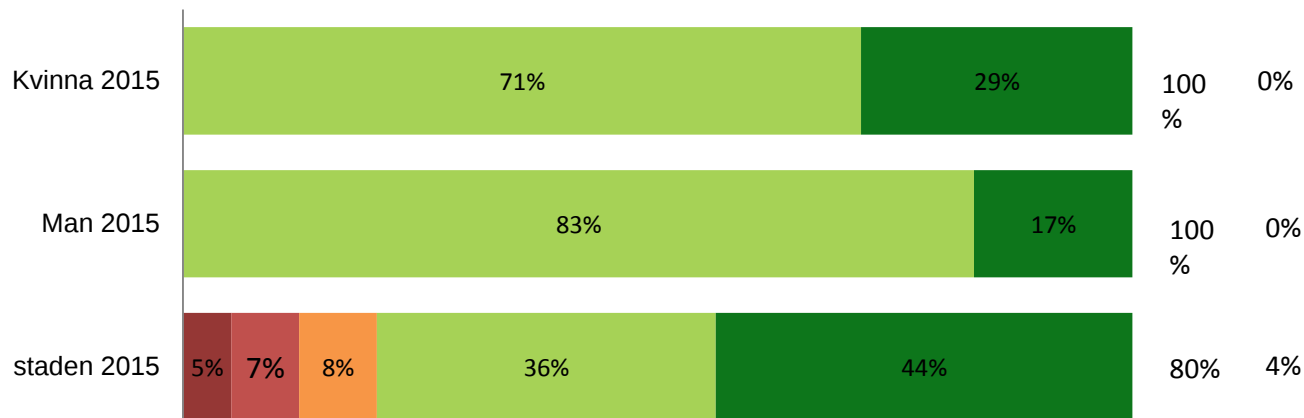


Sdn per kön

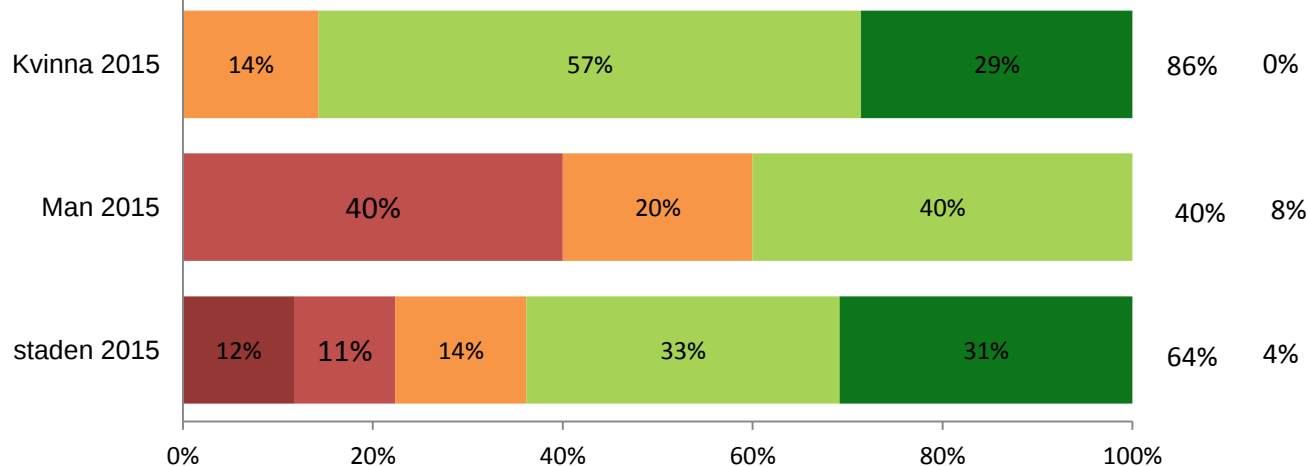
Inflytande

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

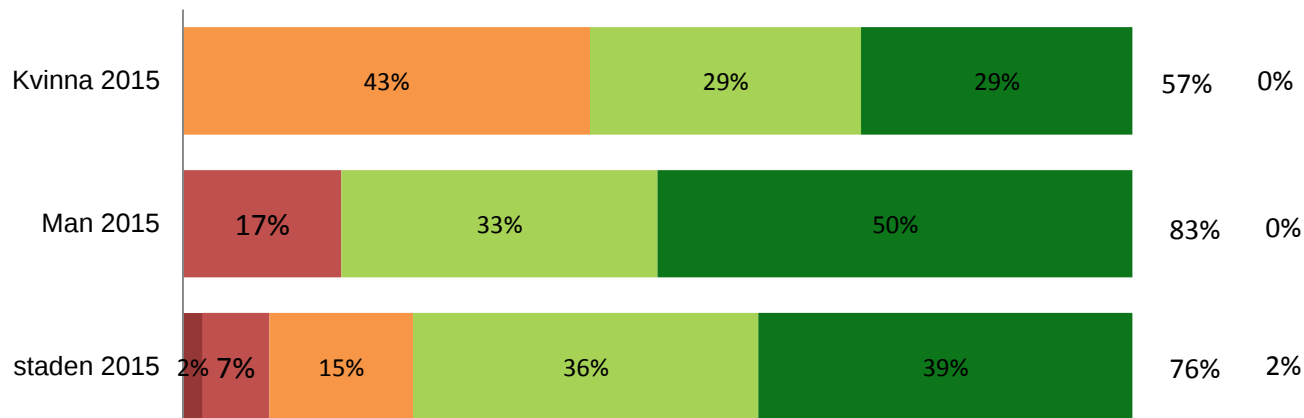


Sdn per kön

Hjälpens utförande

Andel

Hur tycker du att
personalen utför sina
arbetsuppgifter?



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

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

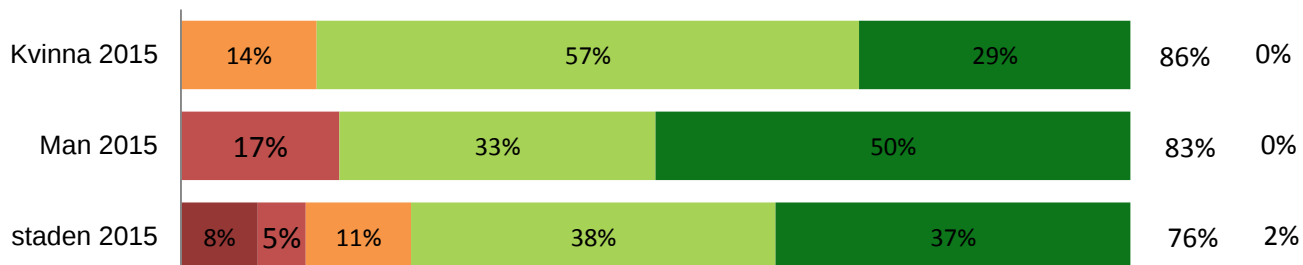


Sdn per kön

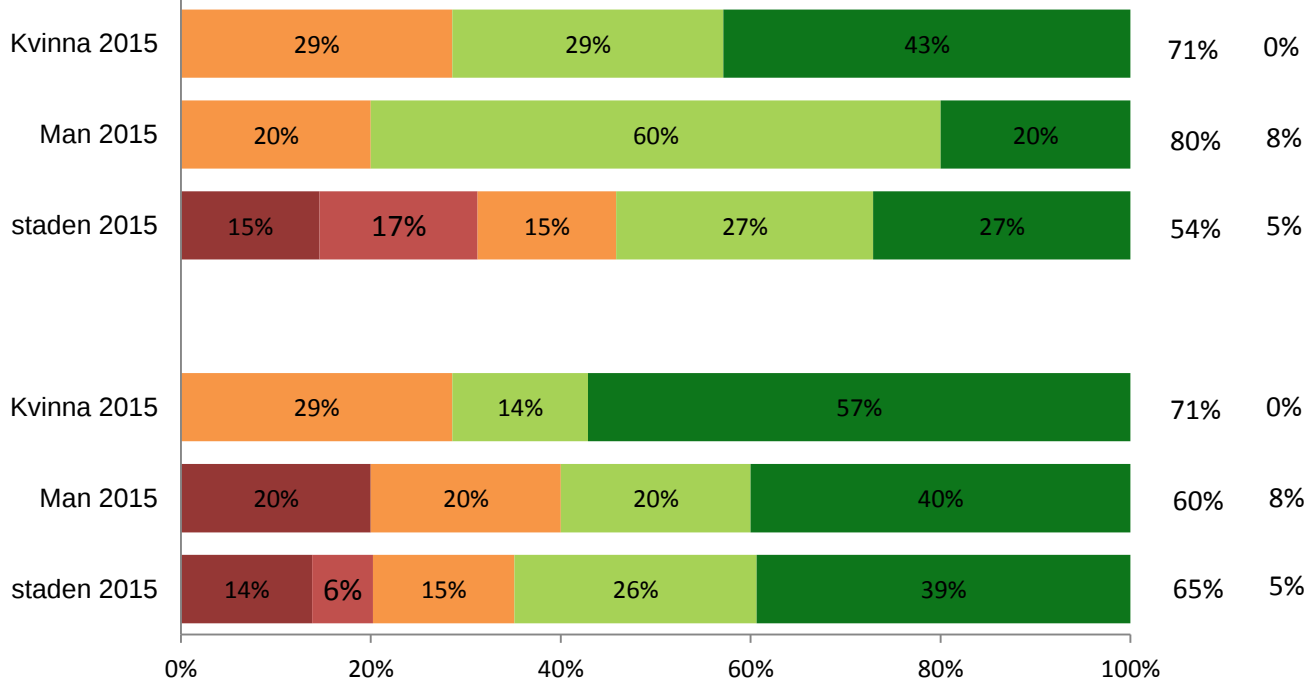
Hjälpens utförande

Andel

Brukar personalen
komma på avtalad tid?



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



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

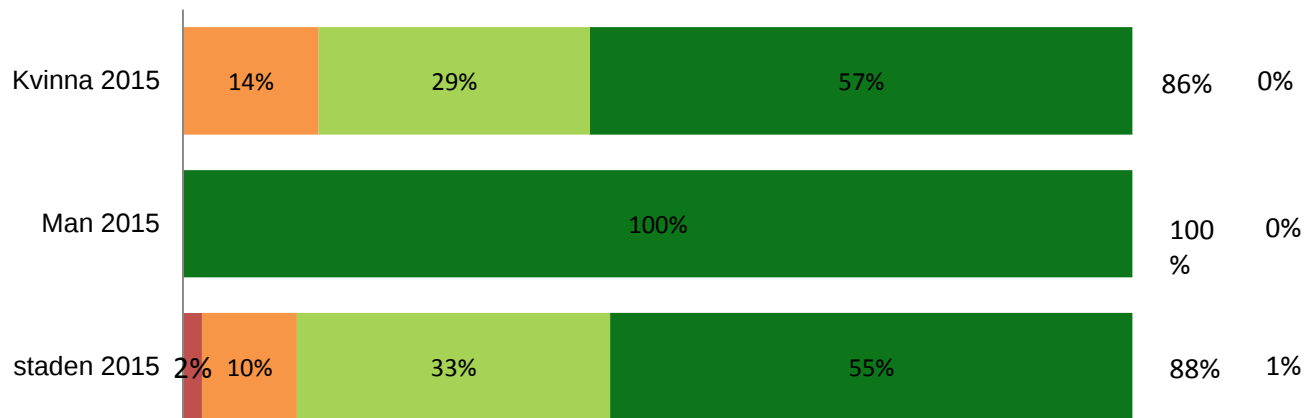


Sdn per kön

Bemötande

Andel

Brukar personalen
bemöta dig på ett bra
sätt?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

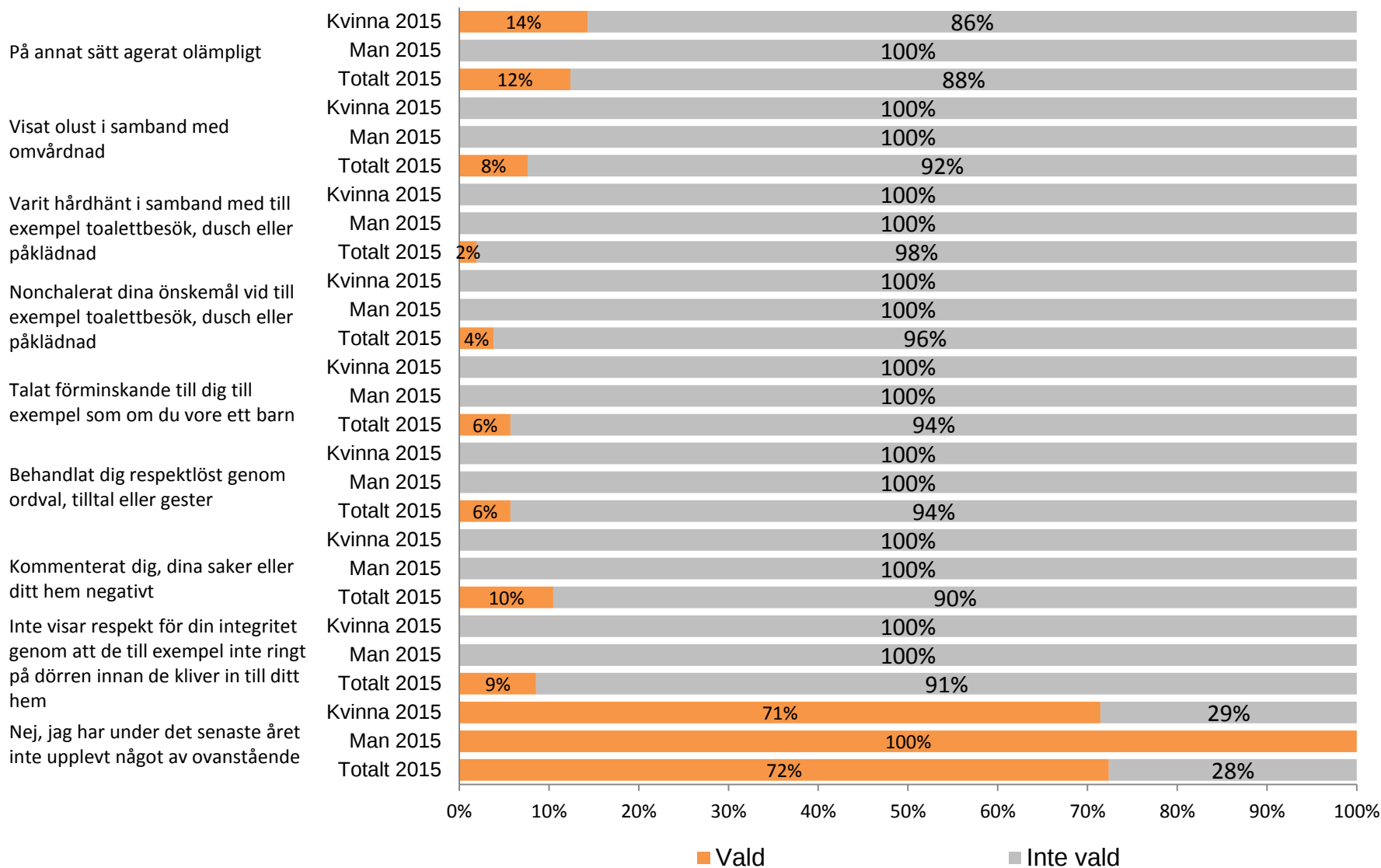
■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



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

Bemötande



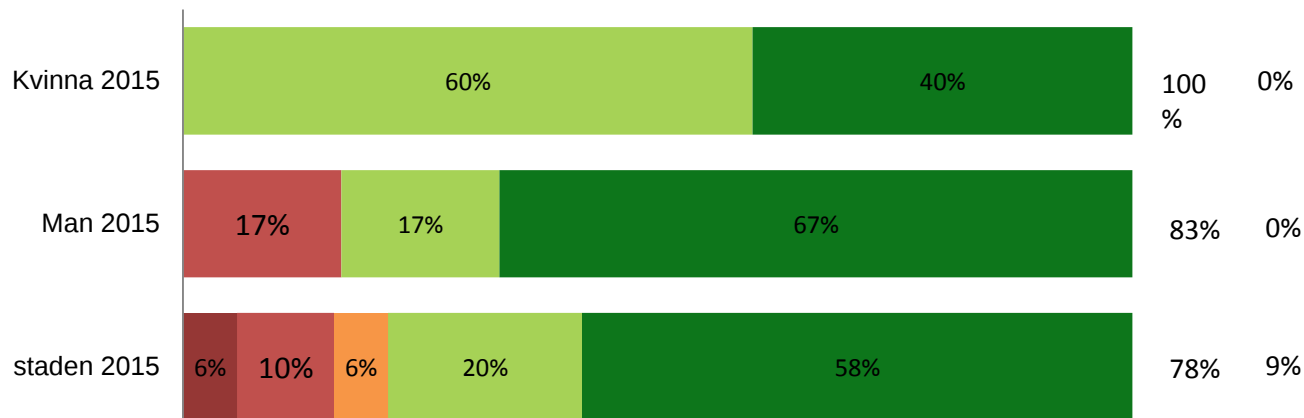


Sdn per kön

Trygghet

Andel

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

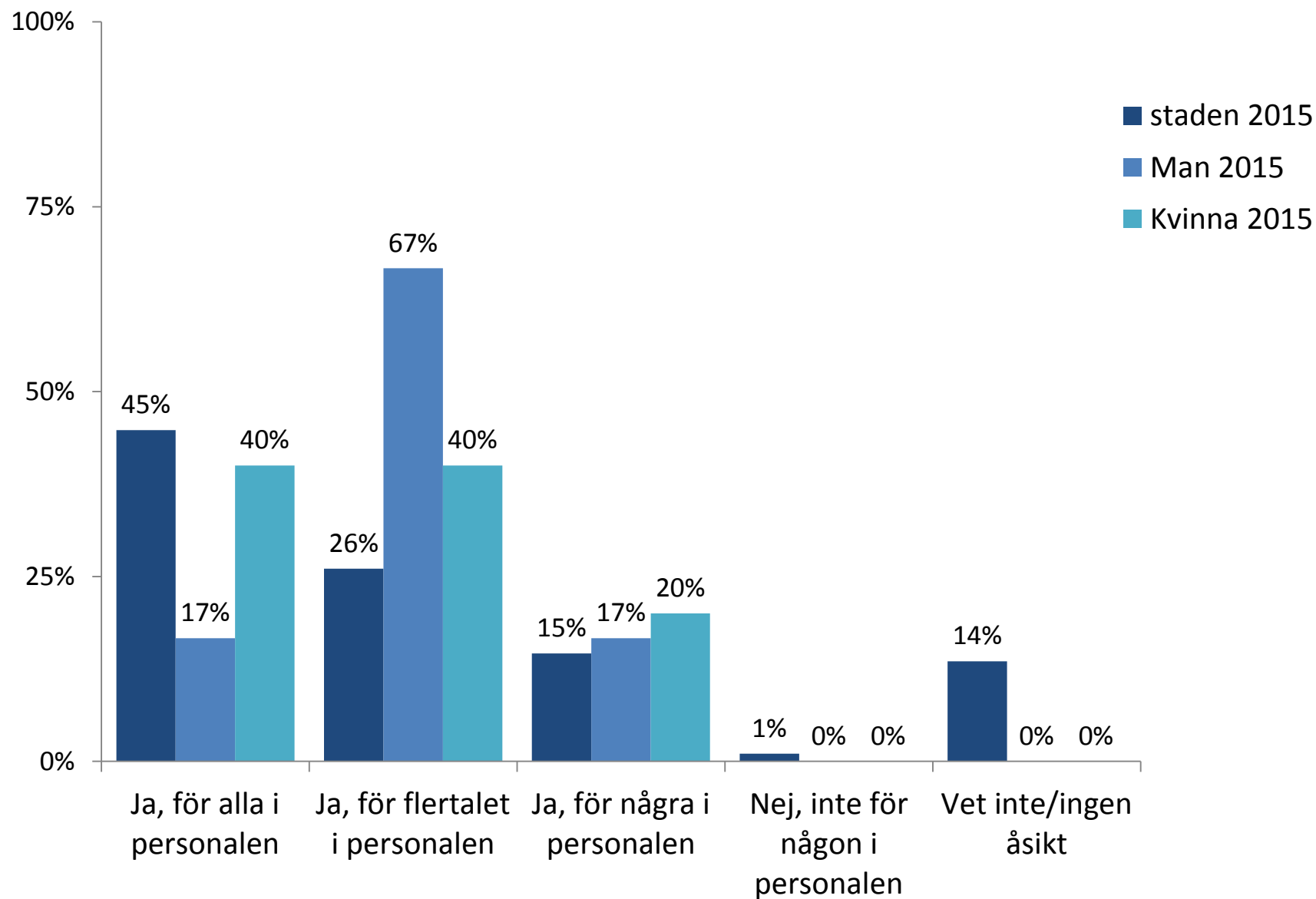


■ Mycket otryggt ■ Ganska otryggt ■ Varken tryggt eller otryggt ■ Ganska tryggt ■ Mycket tryggt

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

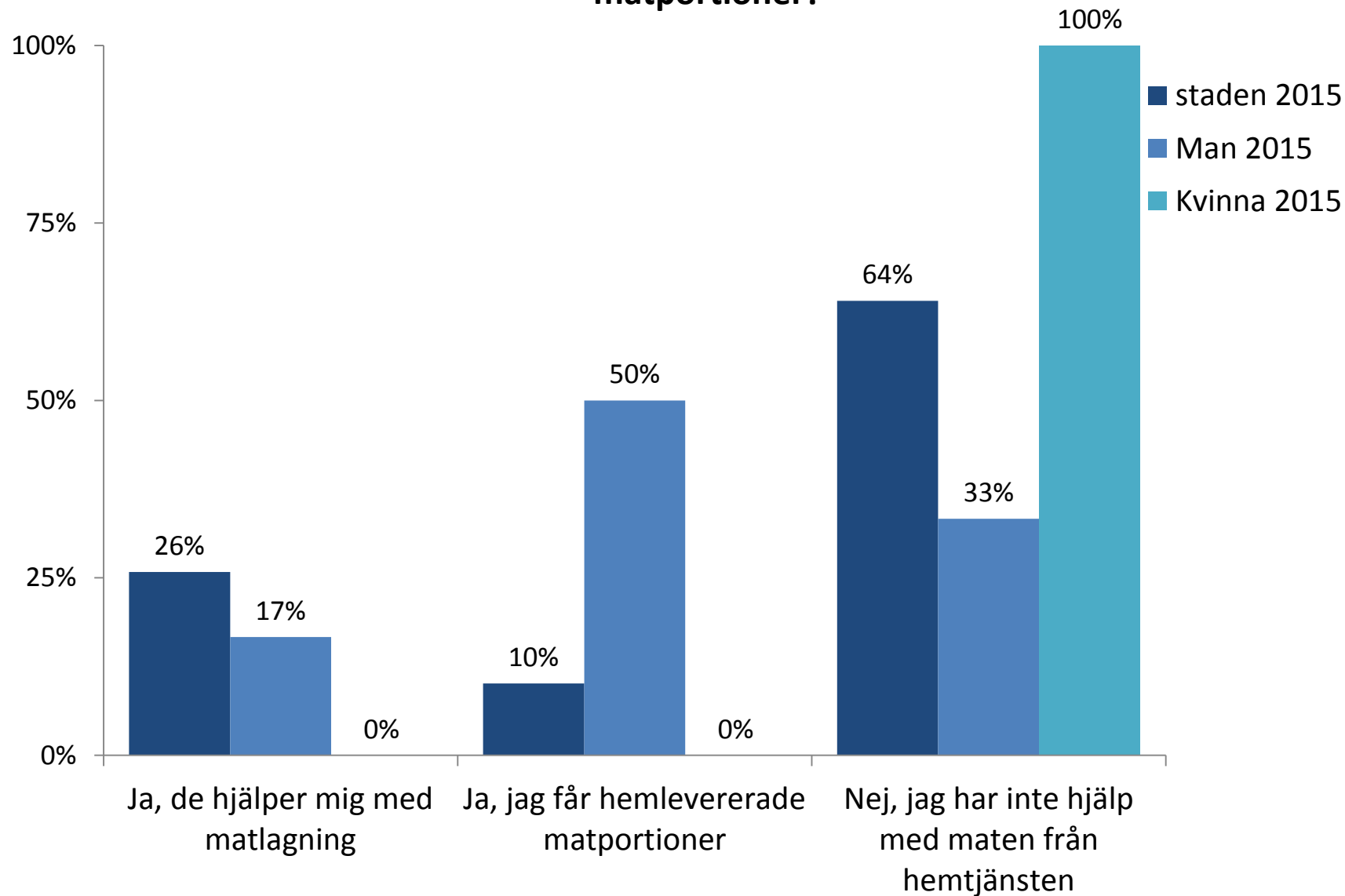


Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





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

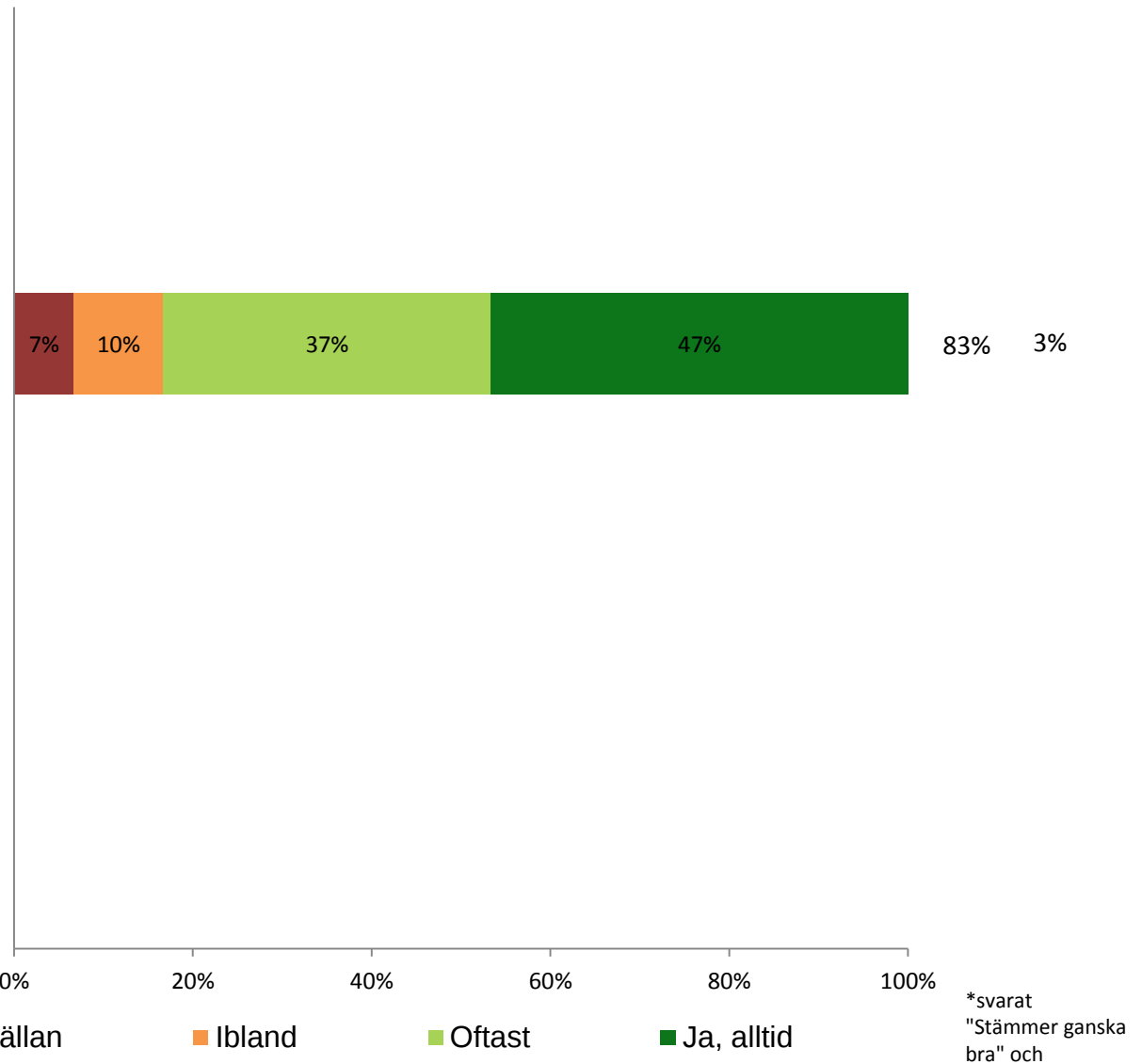
Andel

Smakar maten bra?

Kvinna 2015

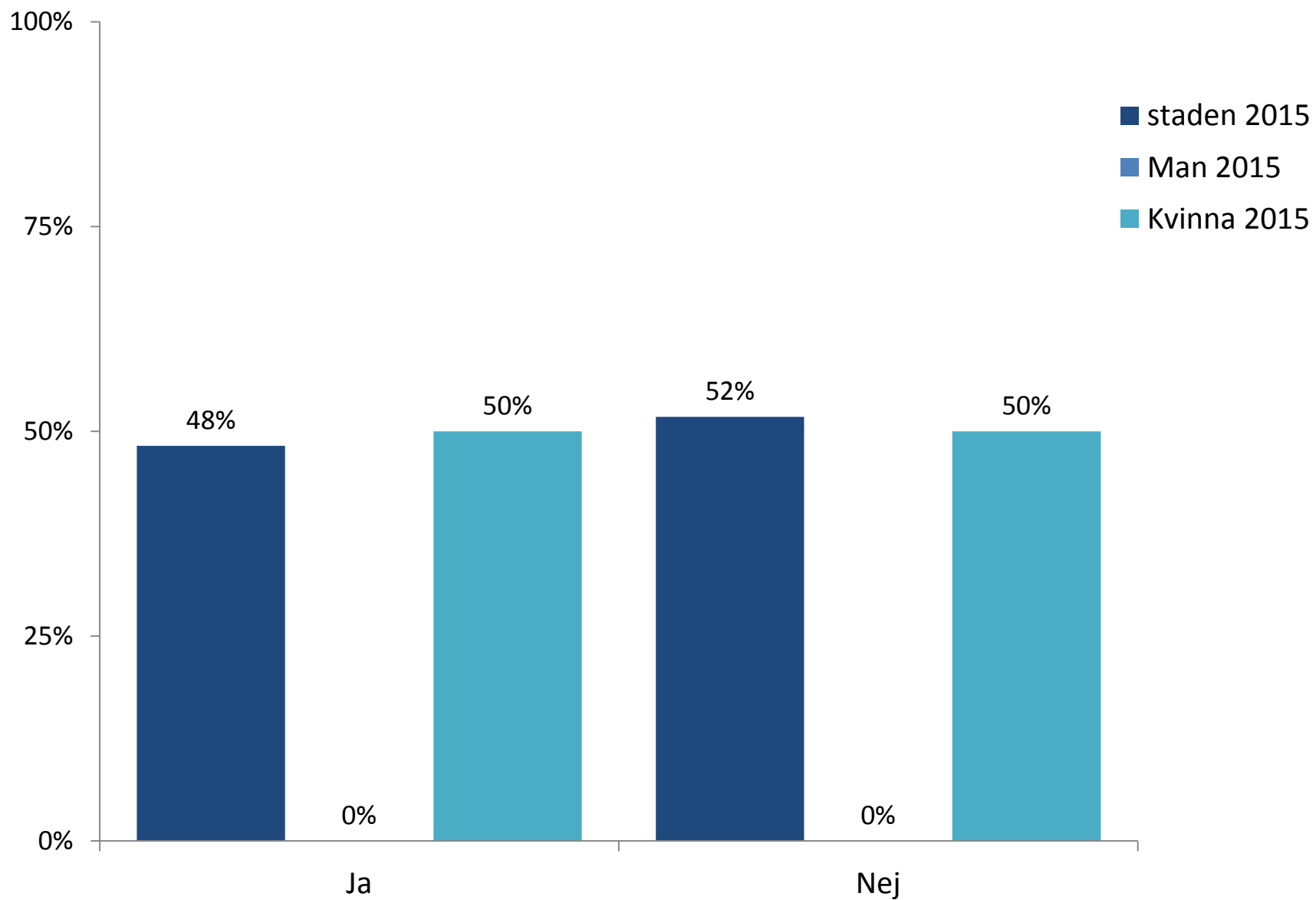
Man 2015

staden 2015





Är du beviljad promenad eller utevistelse?



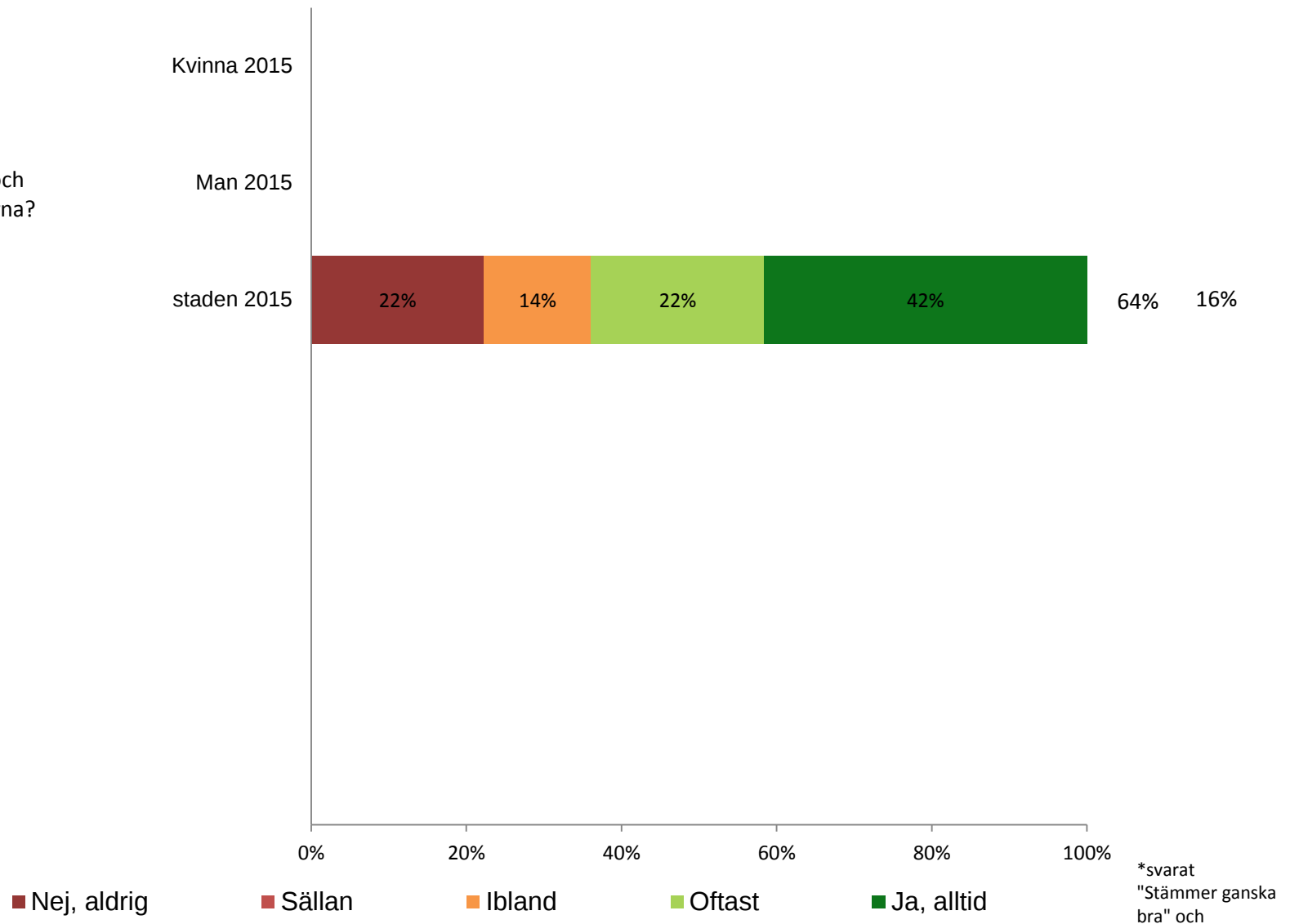


Sdn per kön

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

Andel

Är du nöjd med
promenaderna och
eller utevistelserna?





Sdn per kön

Servicehus

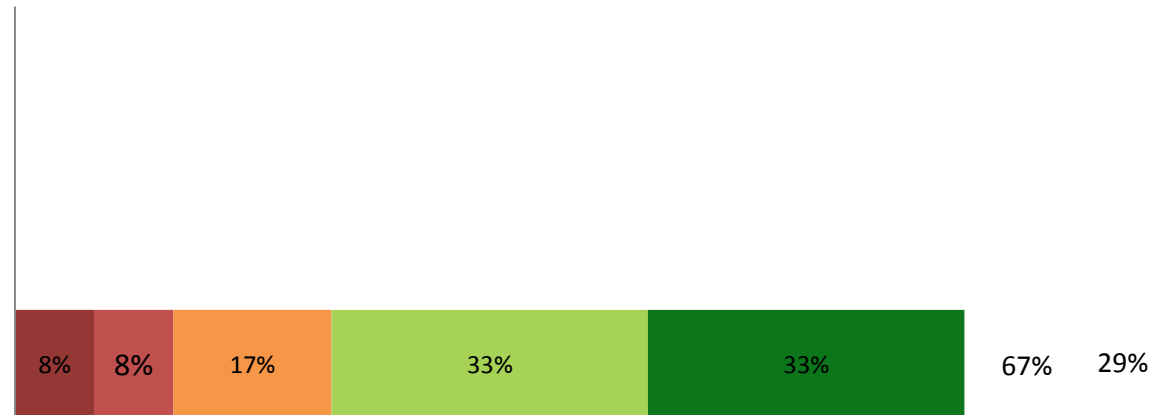
Andel

Är du nöjd med
möjligheten att komma
ut (exempelvis på
balkongen, gården, till
parken)?

Kvinna 2015

Man 2015

staden 2015

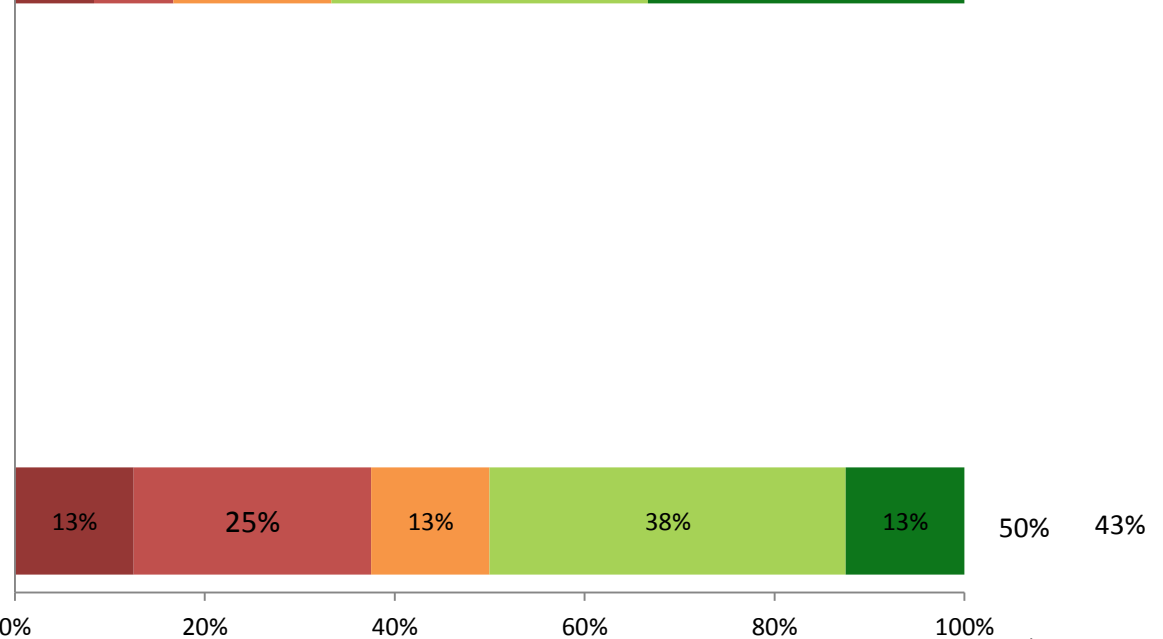


Är du nöjd med de
aktiviteter som ditt
boende erbjuder?

Kvinna 2015

Man 2015

staden 2015



*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

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

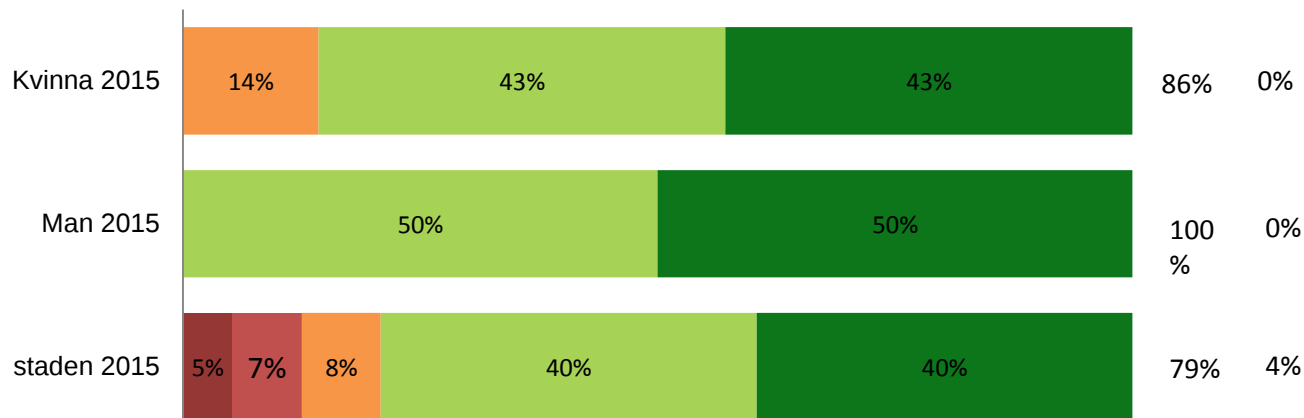


Sdn per kön

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Hur nöjd är du
sammantaget med den
hemtjänst du har?



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

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

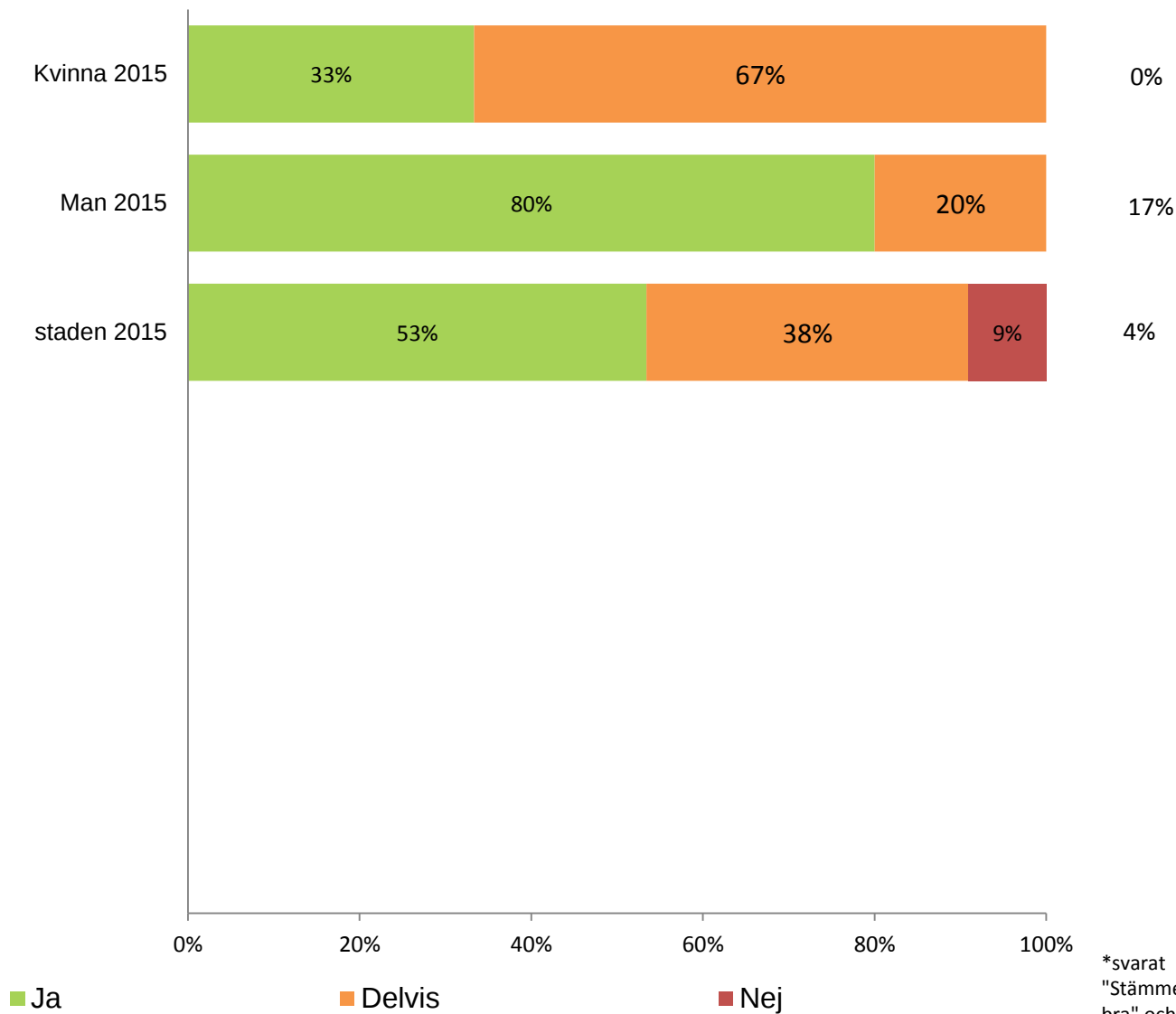


Sdn per kön

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Uppfyller hemtjänsten
dina behov av stöd och
hjälp?



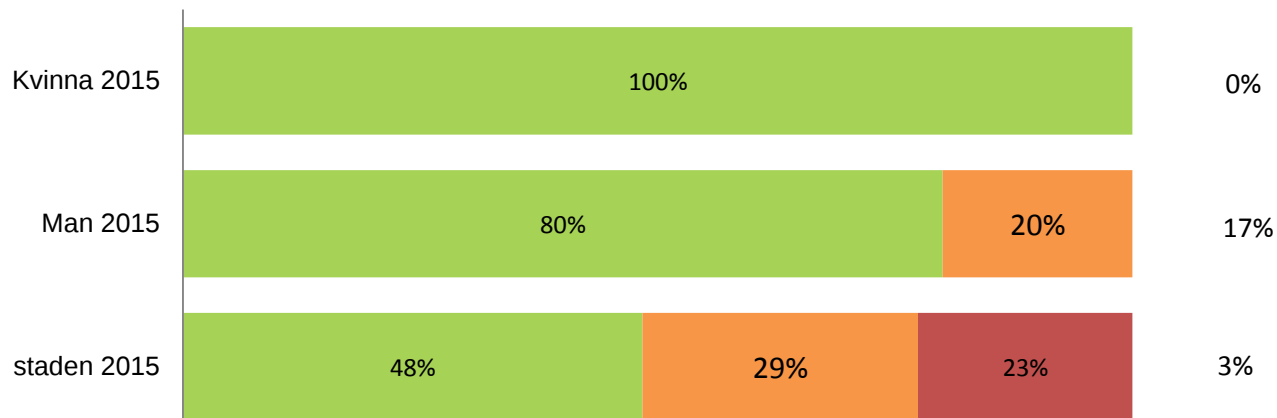


Sdn per kön

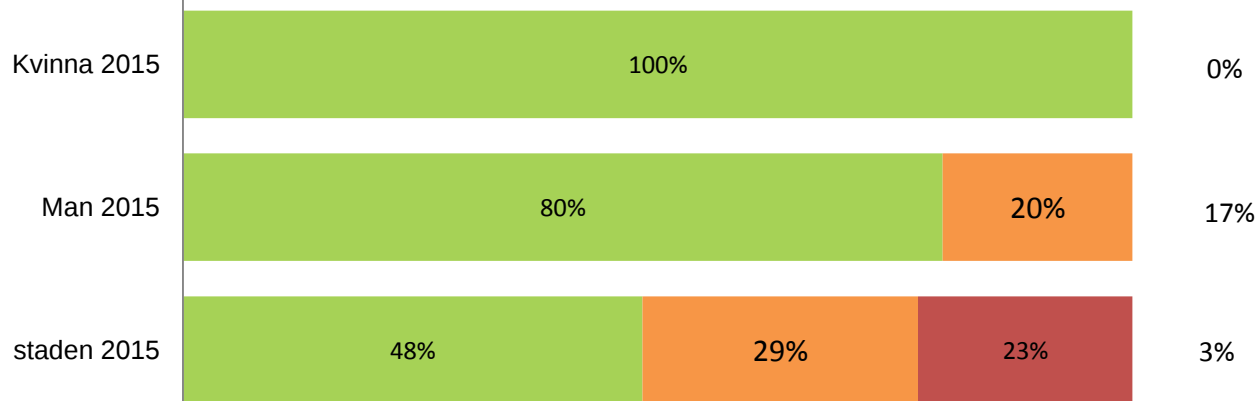
Kontakter med kommunen

Andel

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på
ett bra sätt?



Är handläggarens
beslut anpassat efter
dina behov?



■ Ja

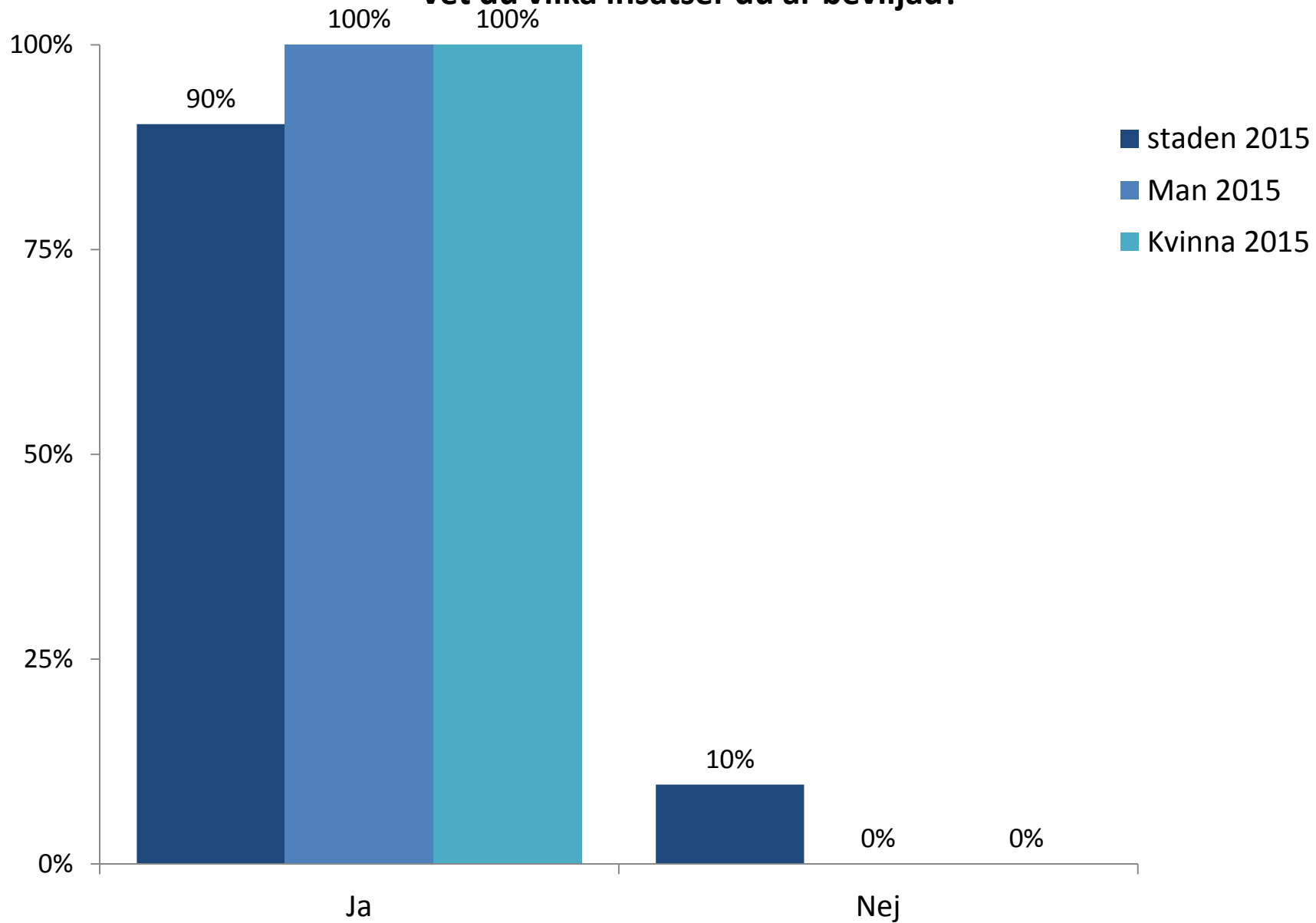
■ Delvis

■ Nej

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



Vet du vilka insatser du är beviljad?



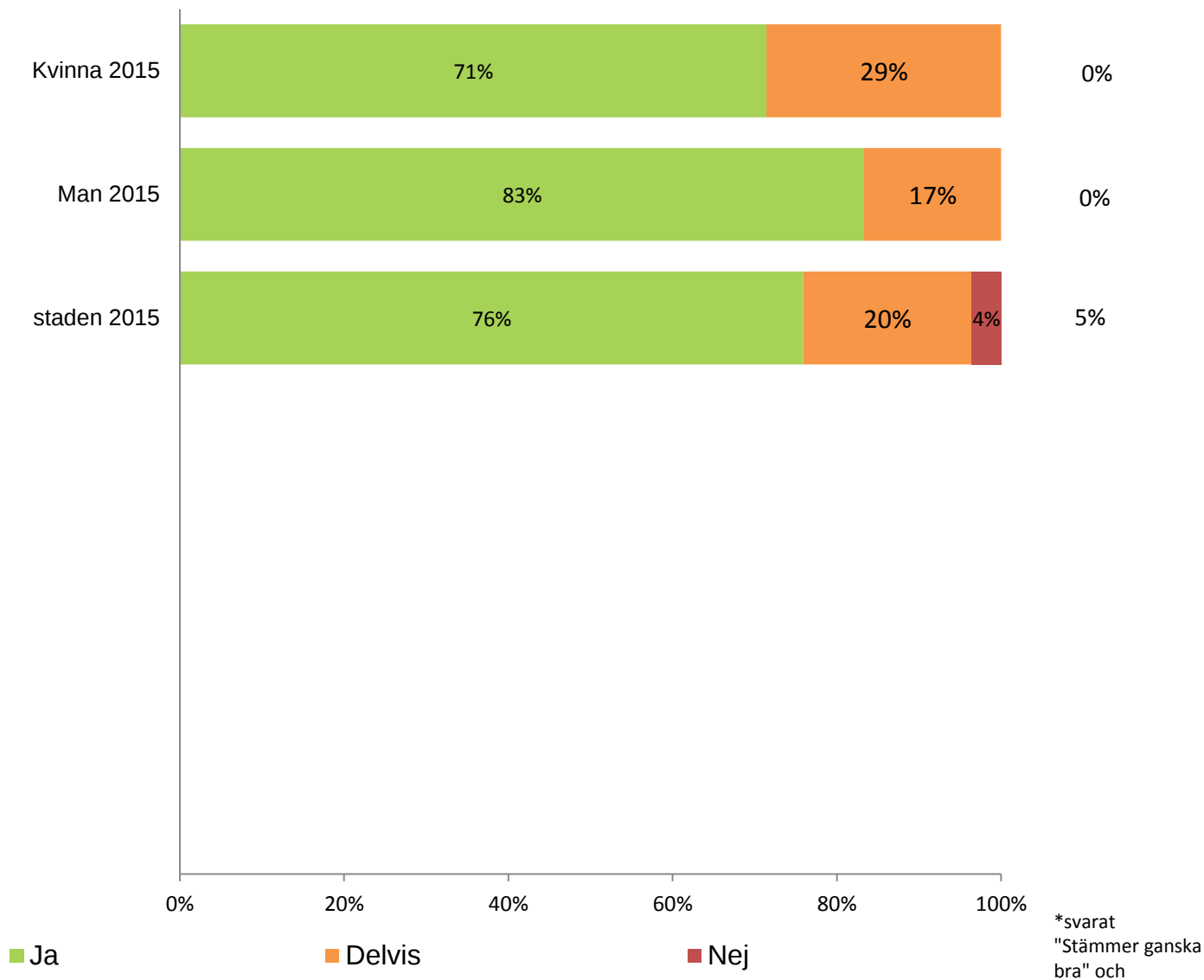


Sdn per kön

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

Andel

Får du den hemtjänst
som
biståndshandläggaren
beslutat om?



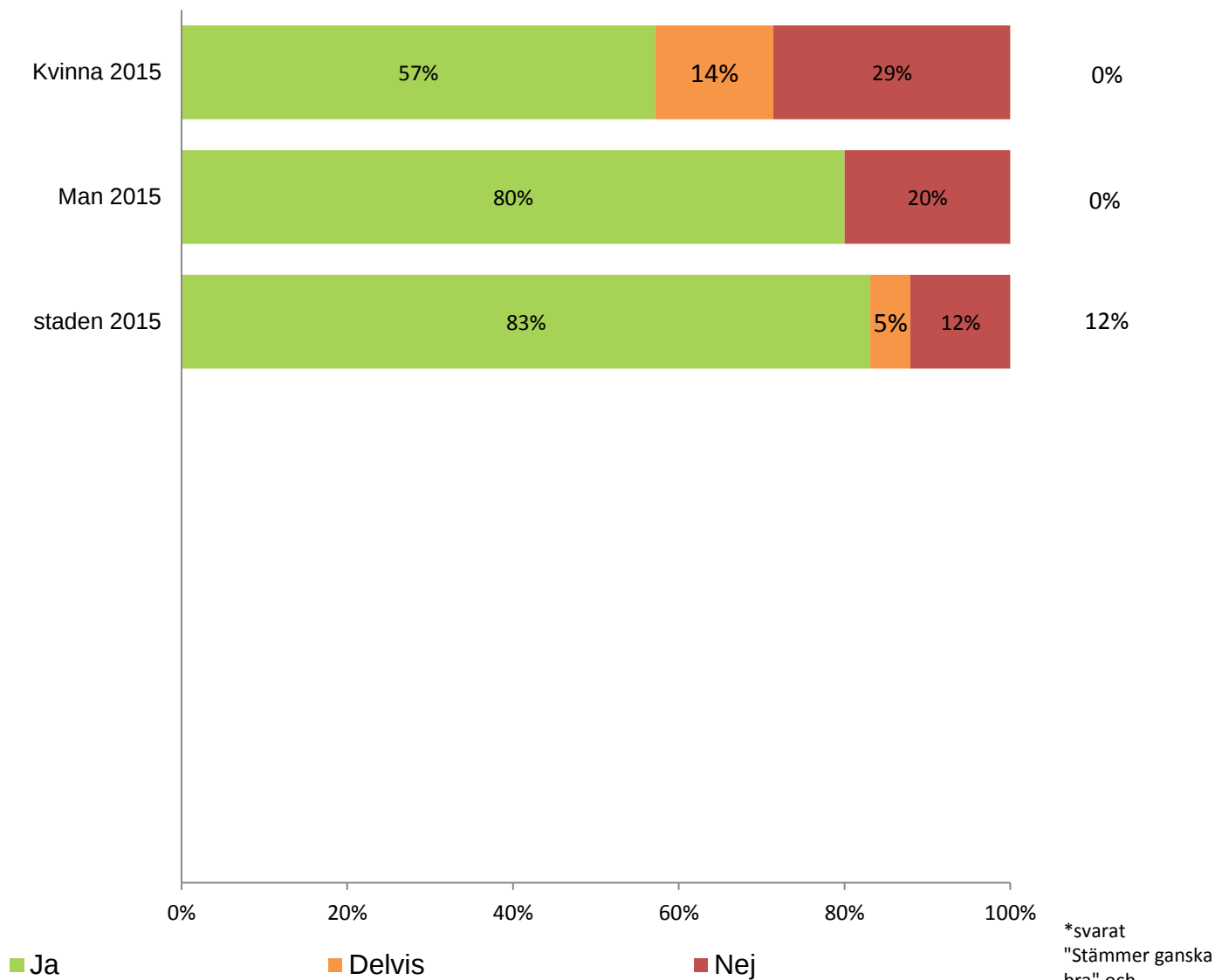


Sdn per kön

Kontakter med kommunen

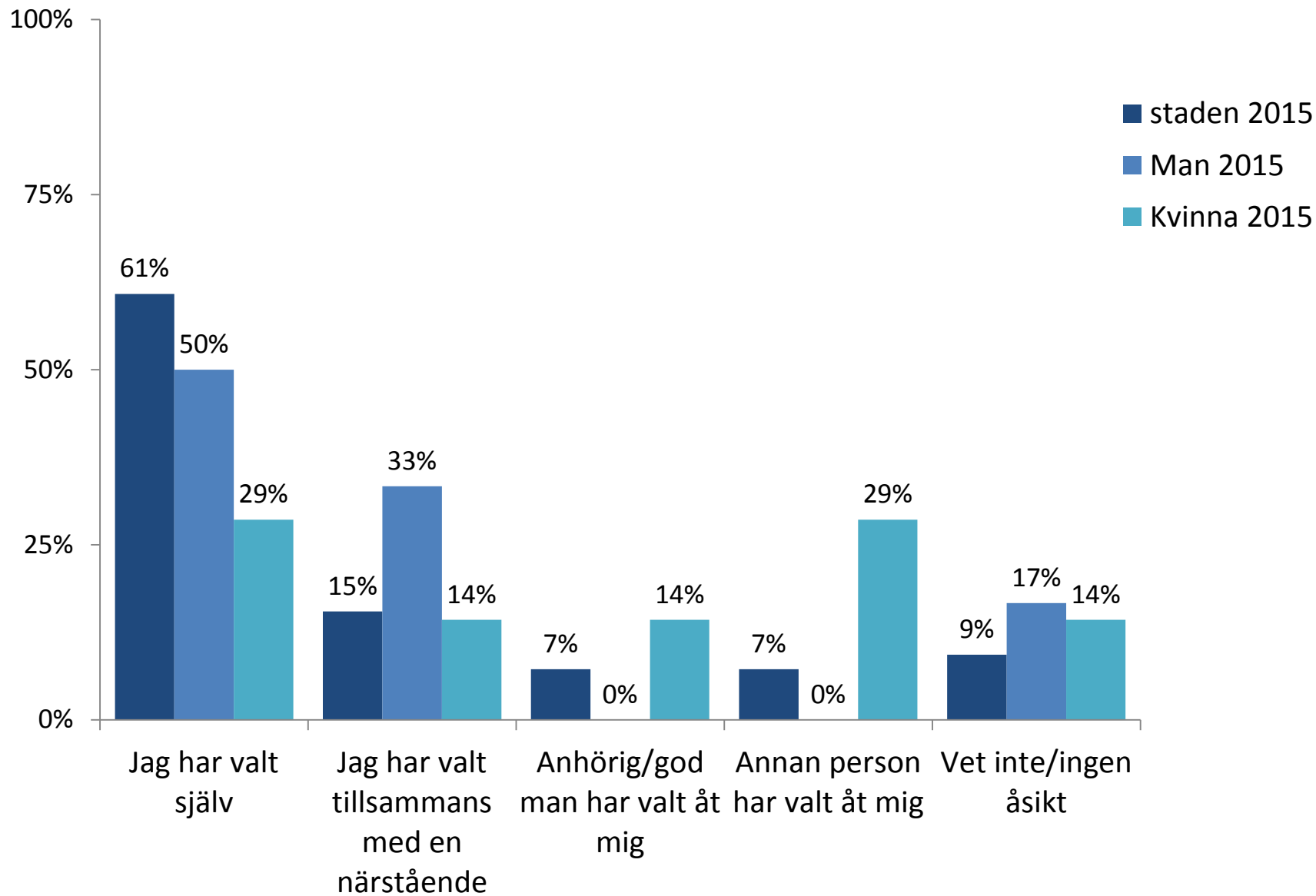
Andel

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



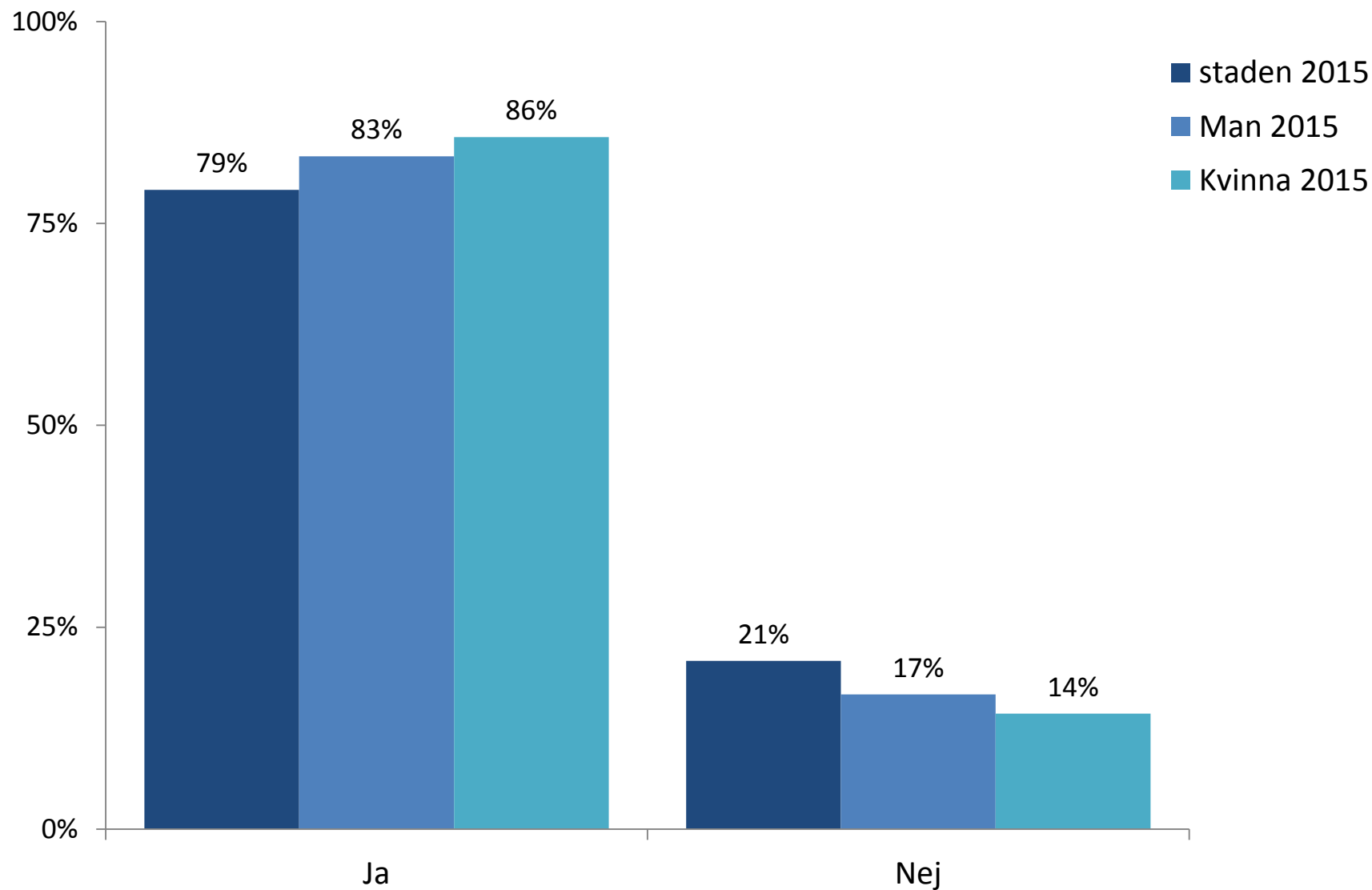


Vem har valt din hemtjänst?





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".

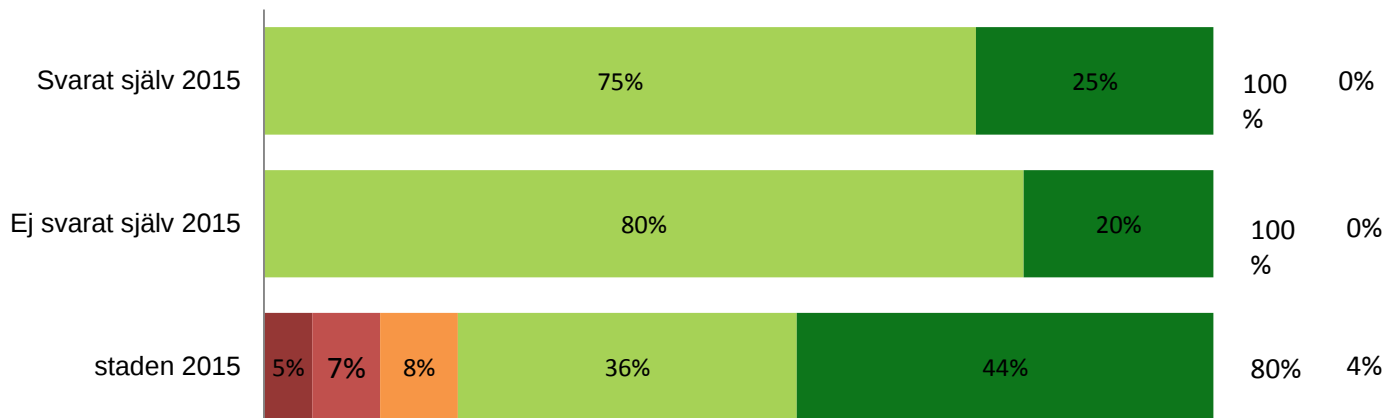


Sdn per svarsmetod

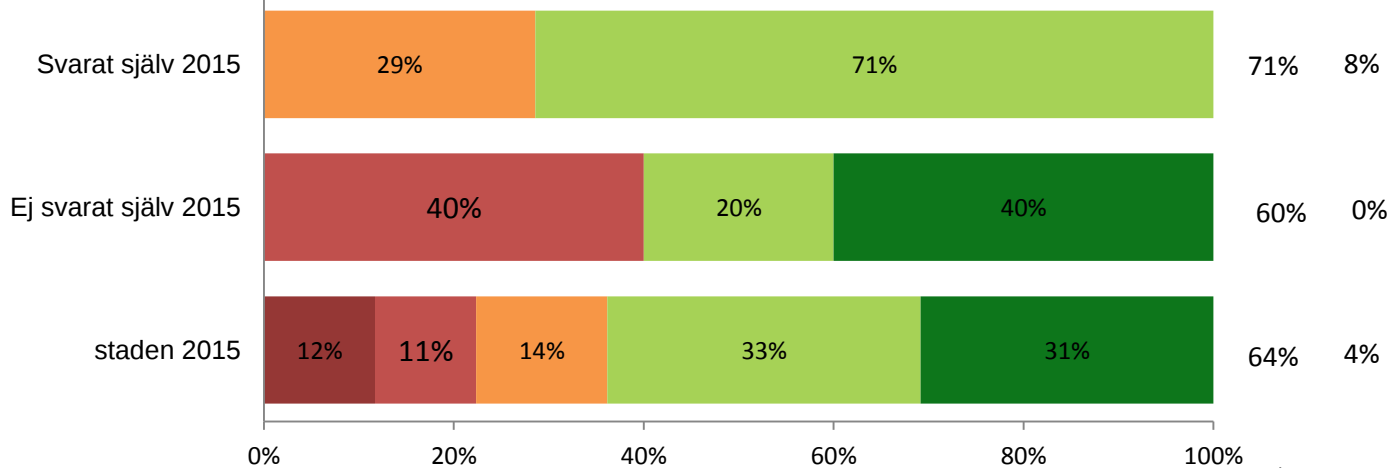
Inflytande

Andel

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

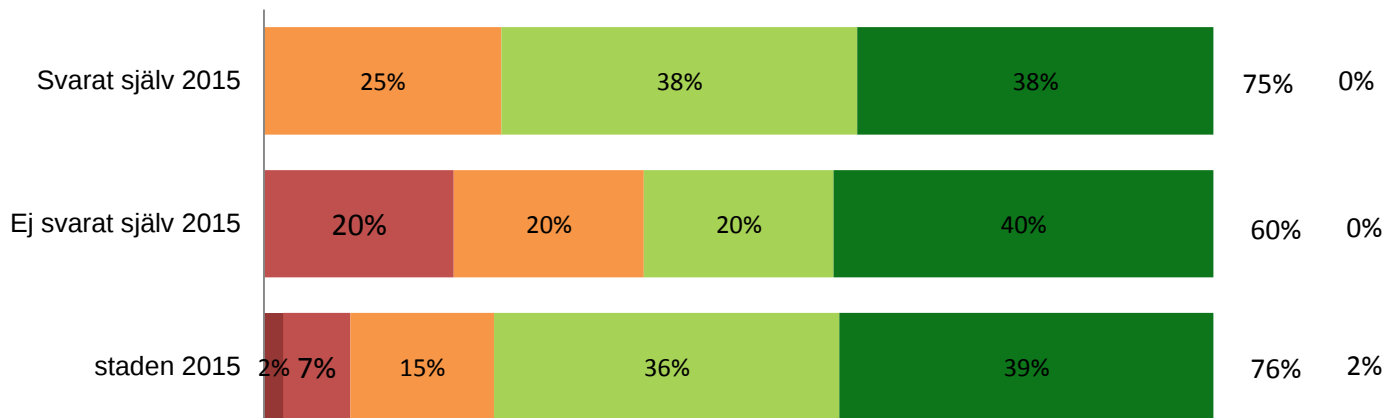


Sdn per svarsmetod

Hjälpens utförande

Andel

Hur tycker du att
personalen utför sina
arbetsuppgifter?



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

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

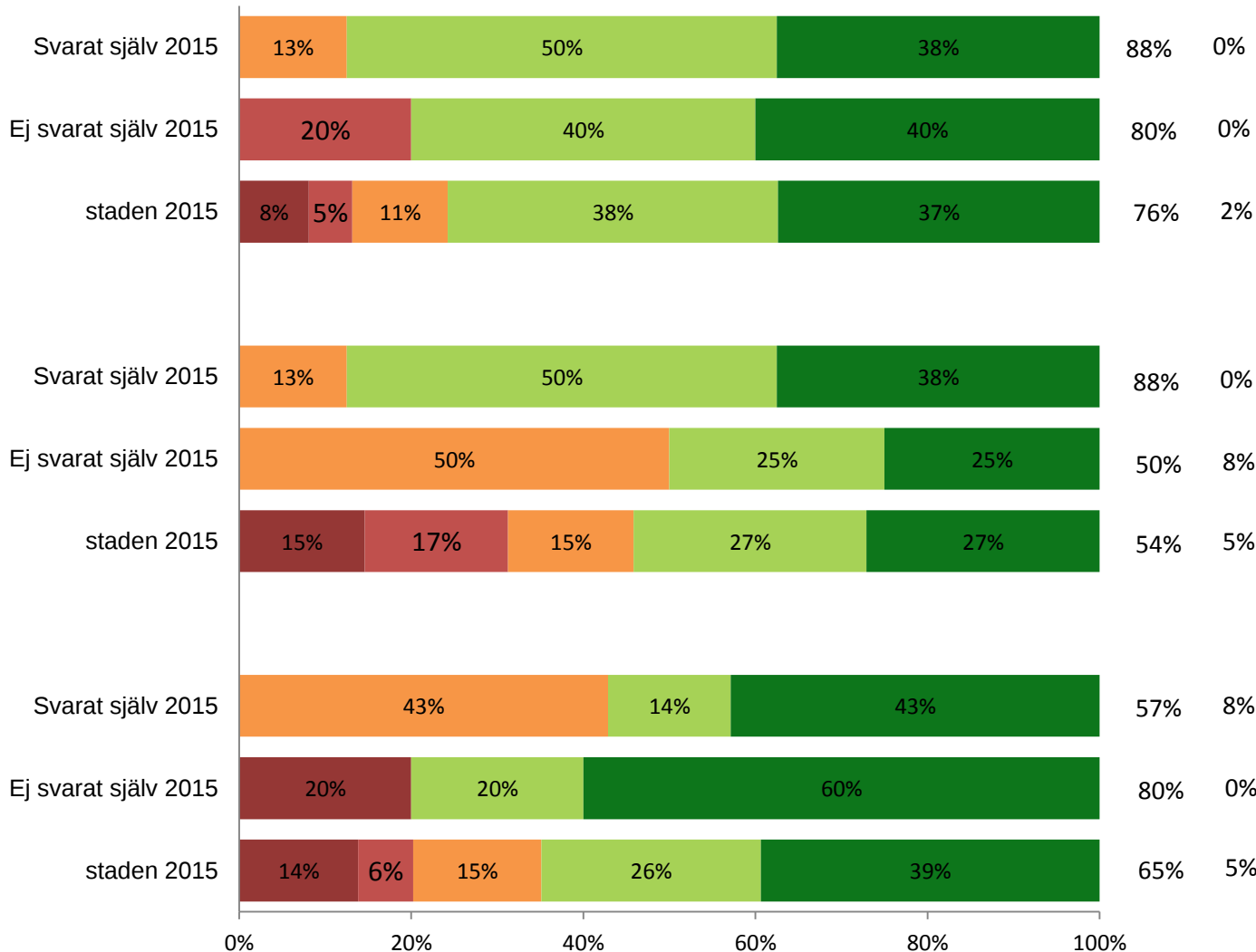


Sdn per svarsmetod

Hjälpens utförande

Andel

Brukar personalen
komma på avtalad tid?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



Sdn per svarsmetod

Bemötande

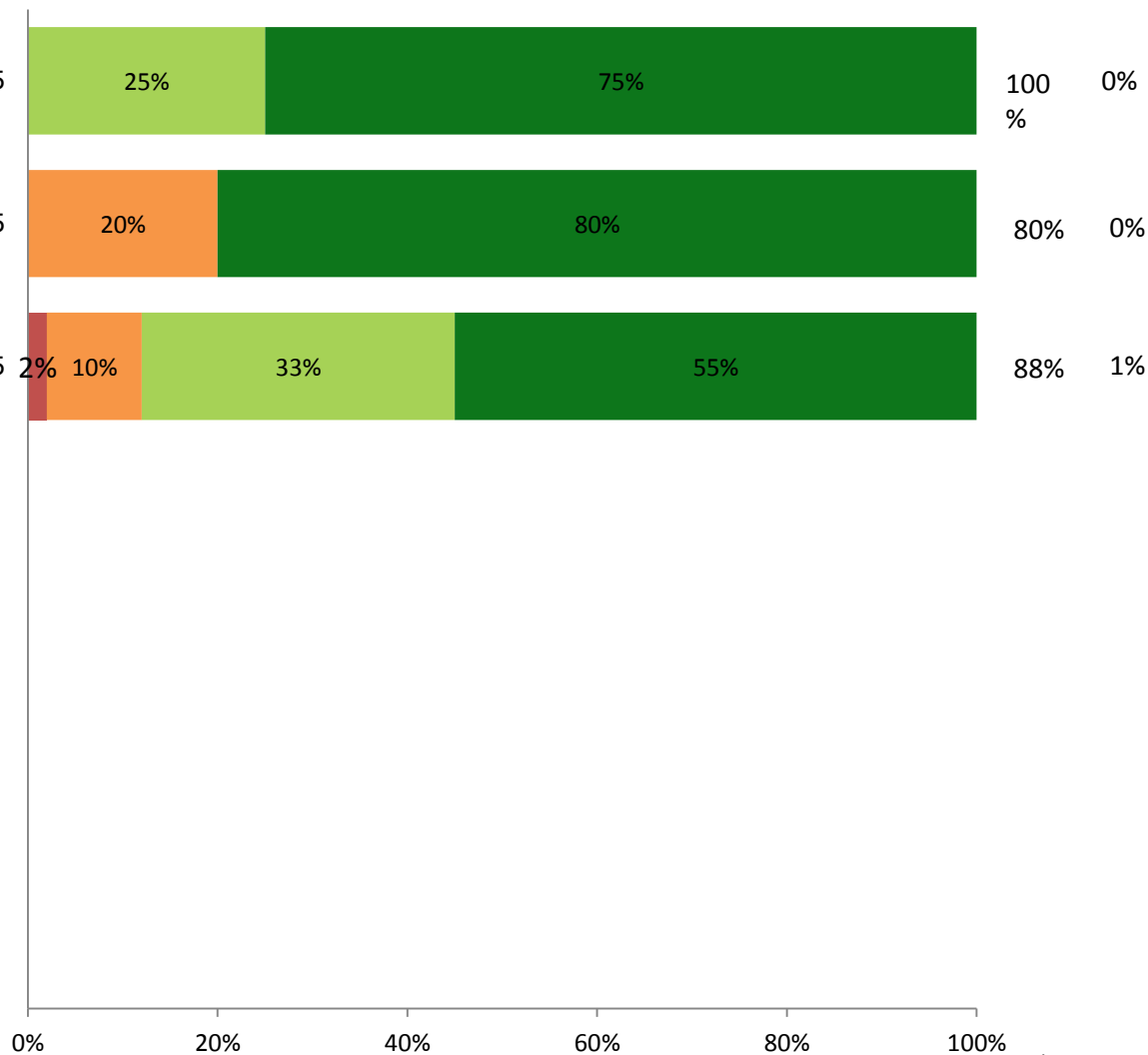
Andel

Brukar personalen
bemöta dig på ett bra
sätt?

Svarat själv 2015

Ej svarat själv 2015

staden 2015



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

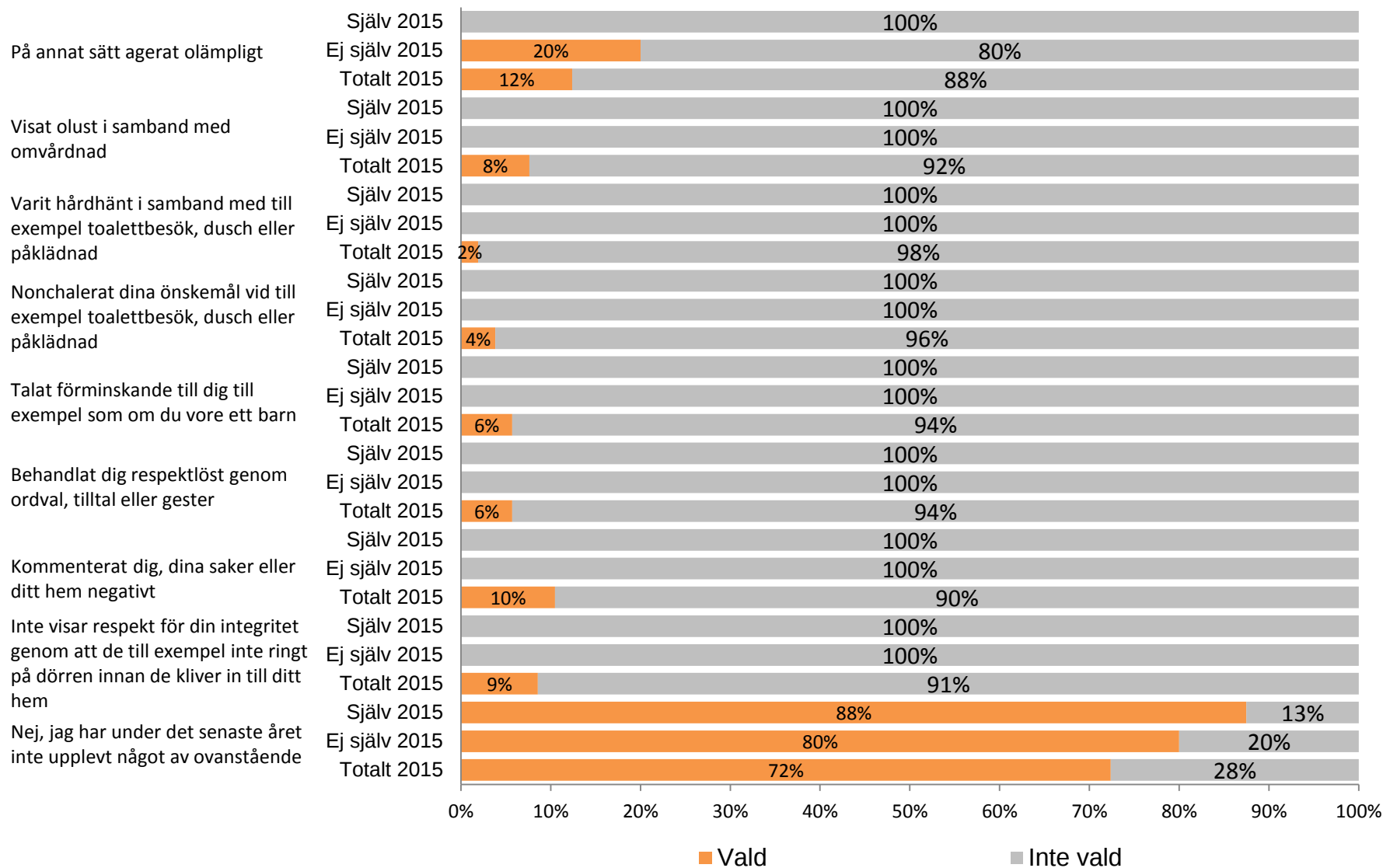
■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



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

Bemötande



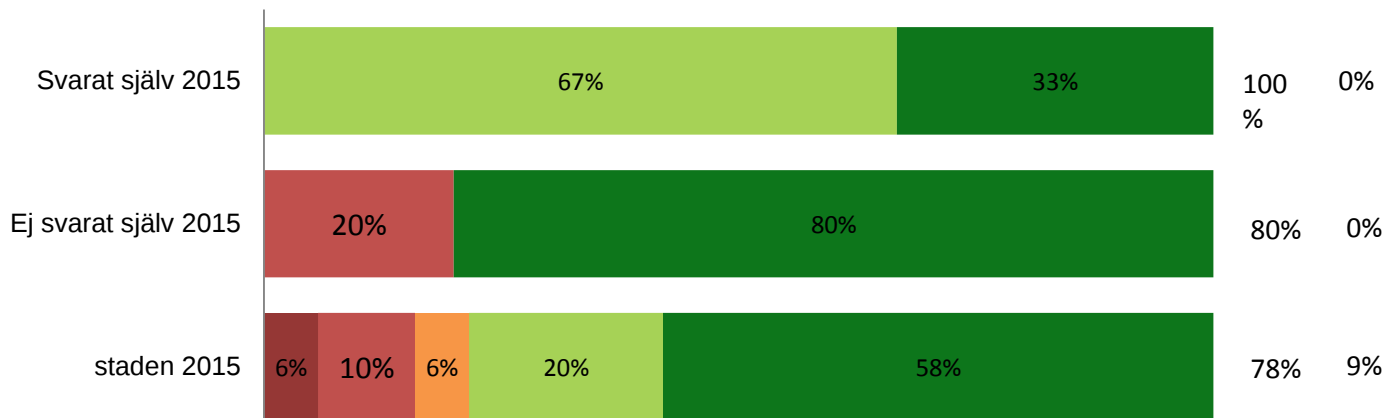


Sdn per svarsmetod

Trygghet

Andel

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

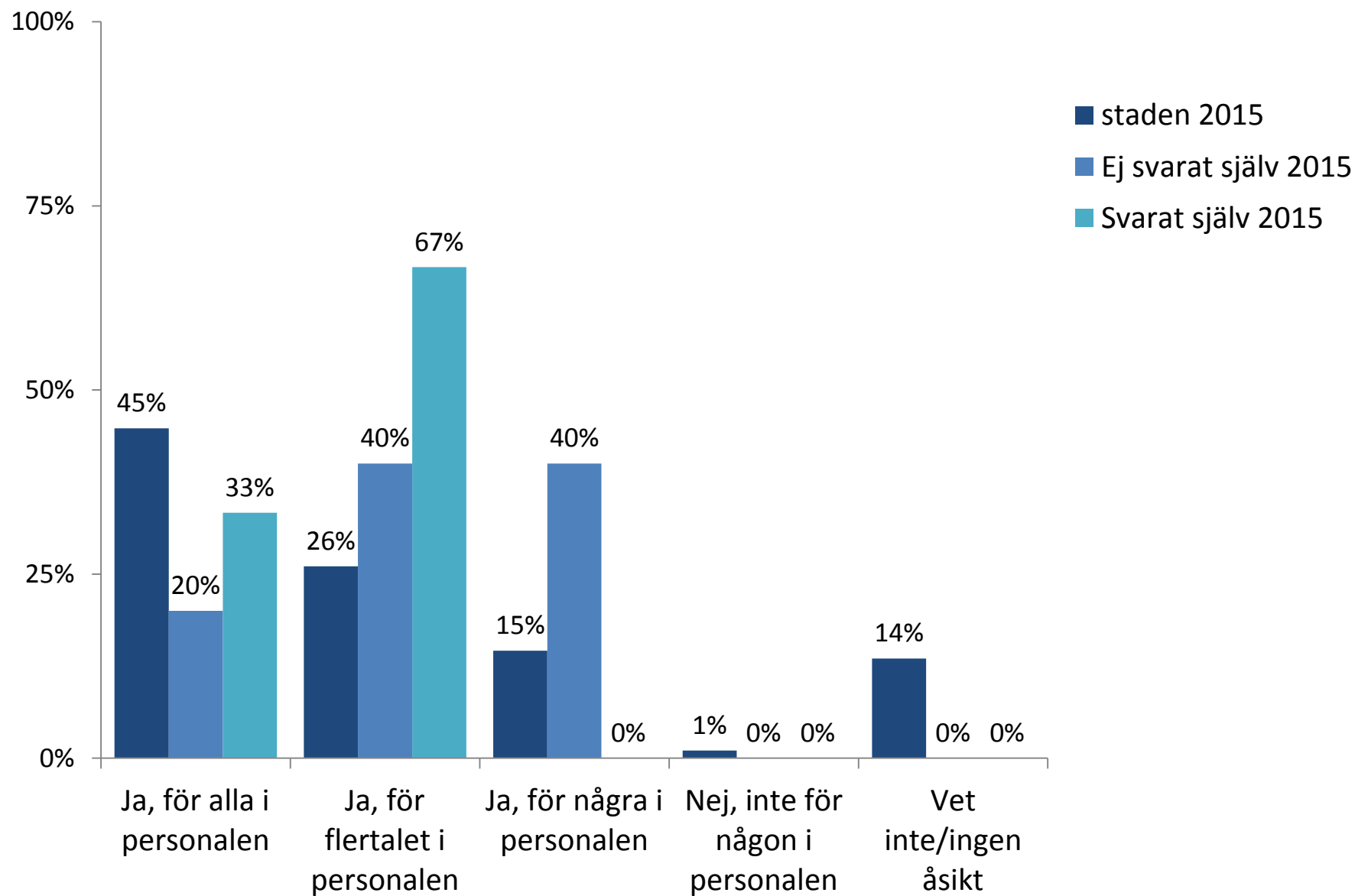


■ Mycket otryggt ■ Ganska otryggt ■ Varken tryggt eller otryggt ■ Ganska tryggt ■ Mycket tryggt

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

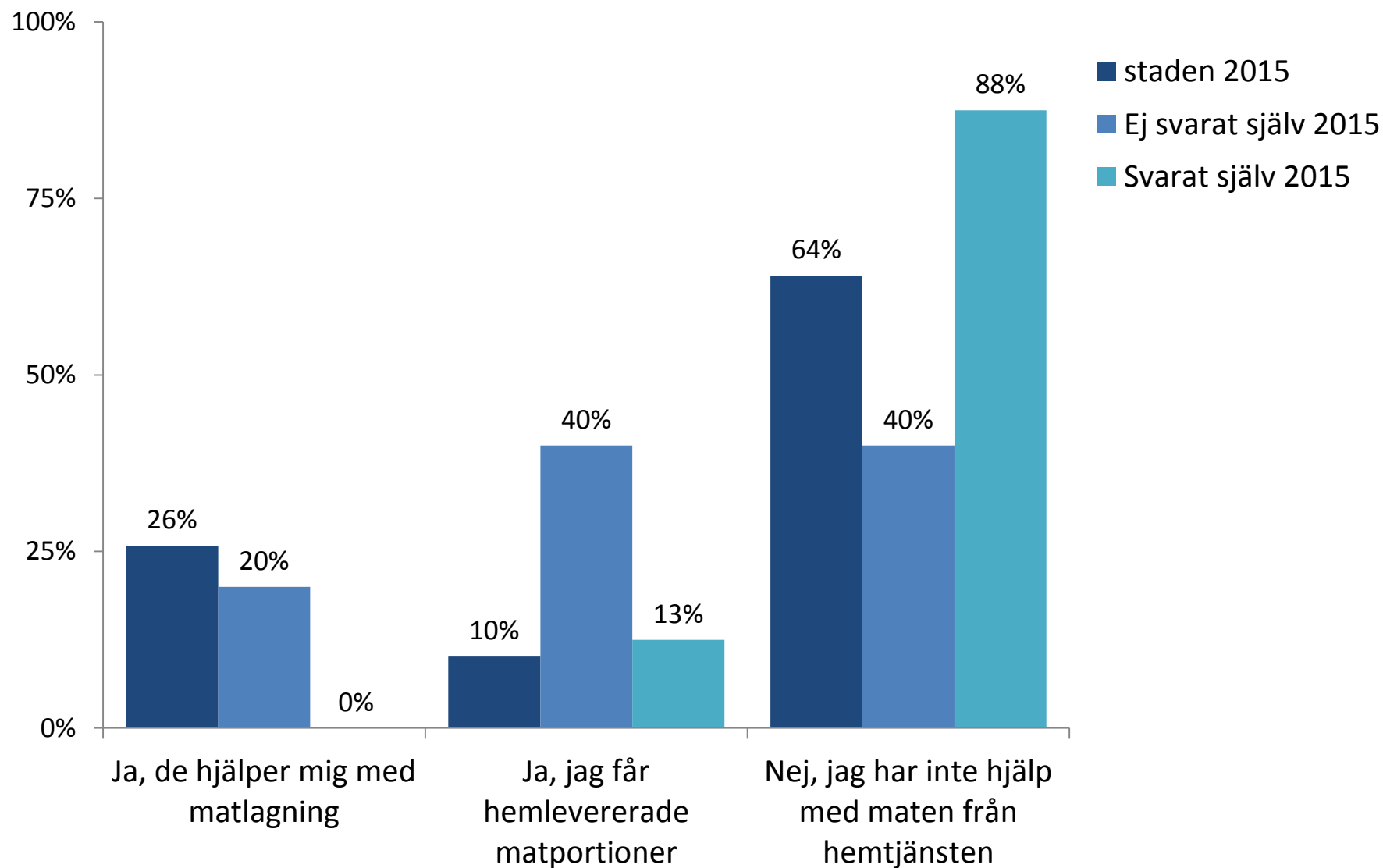


Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

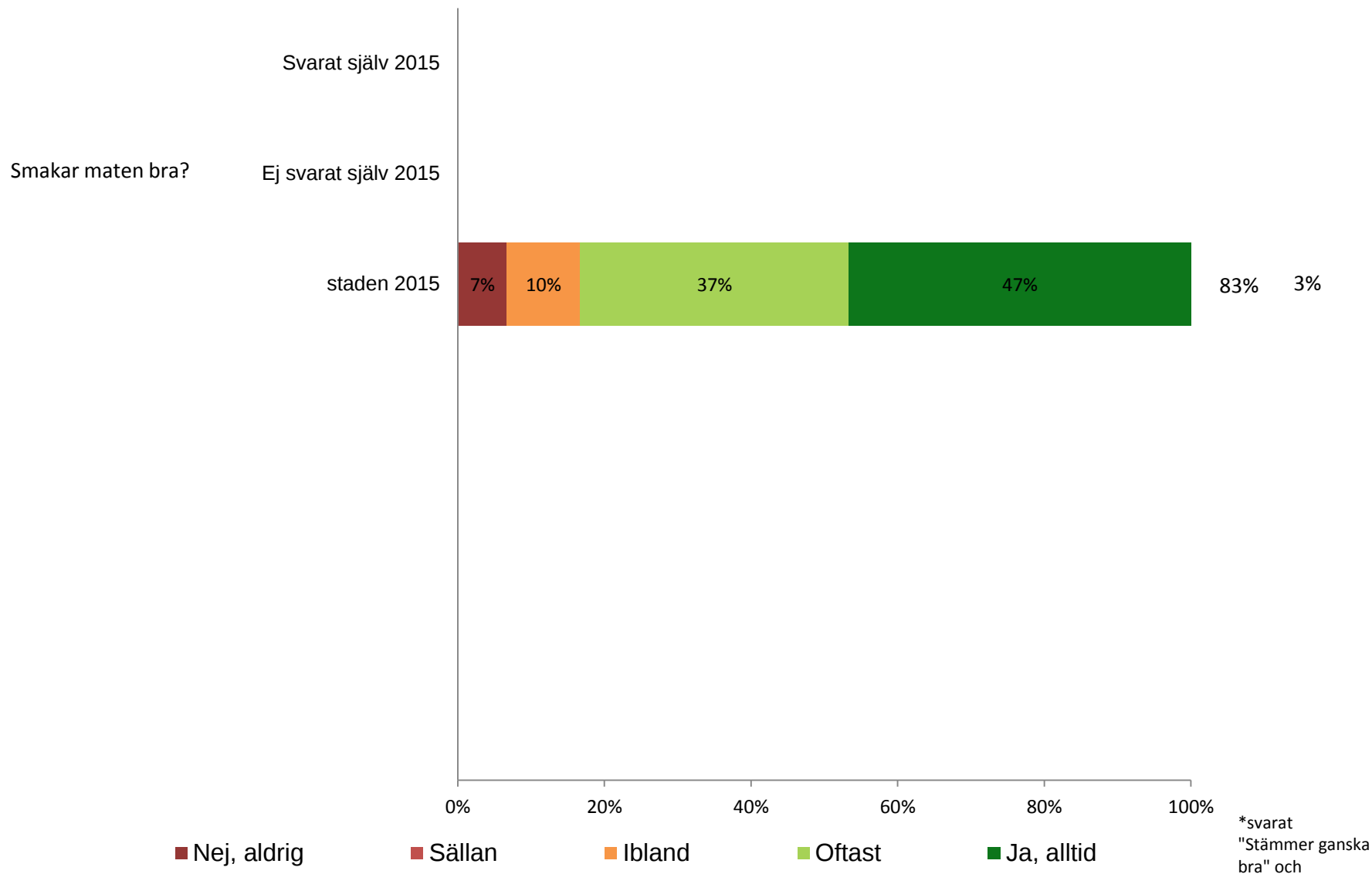




Sdn per svarsmetod

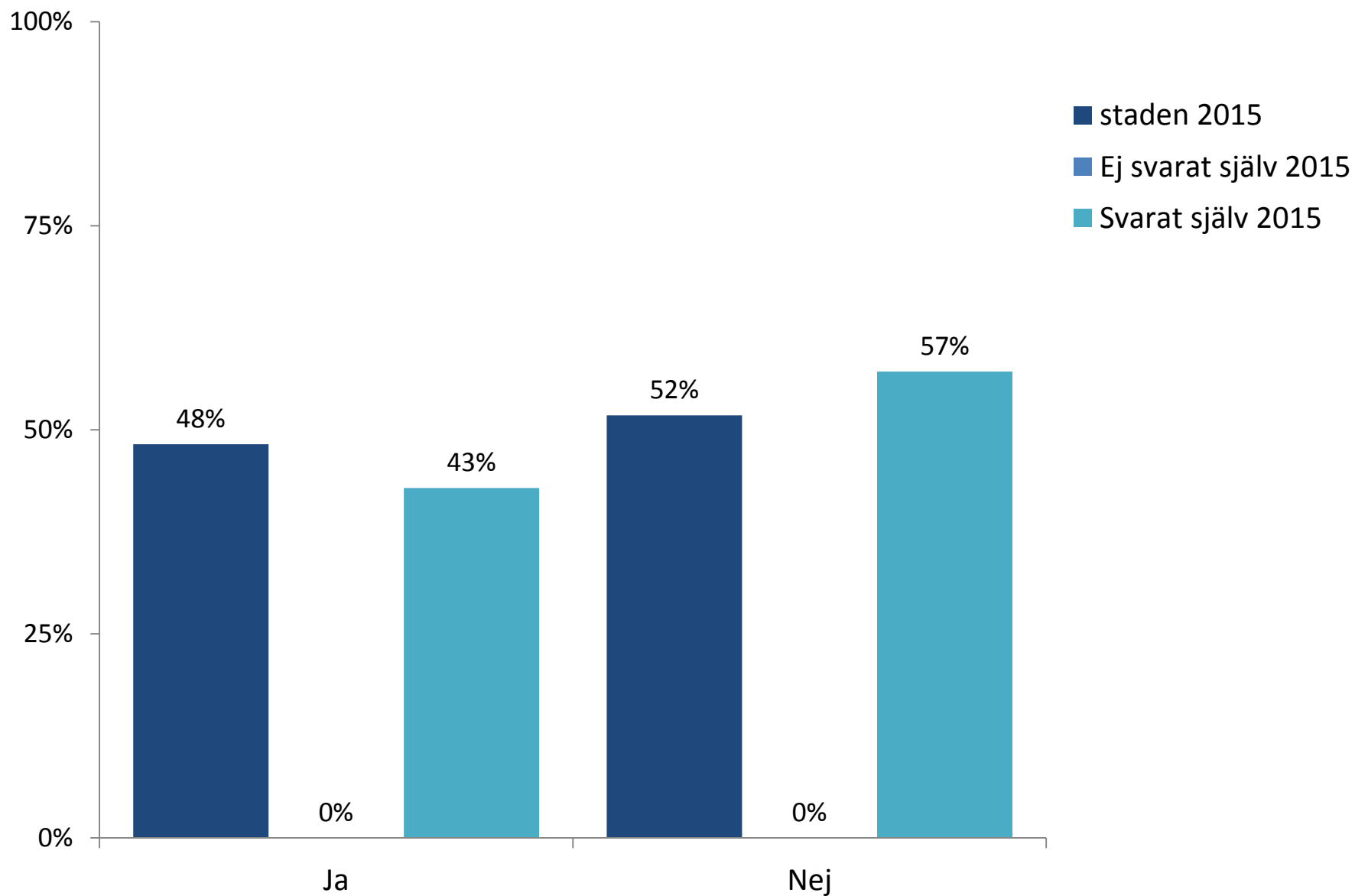
Maten: enbart de som har någon form av hjälp med maten har besvarat denna fråga

Andel





Är du beviljad promenad eller utevistelse?





Sdn per svarsmetod

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

Andel

Är du nöjd med
promenaderna och
eller utevistelserna?

Svarat själv 2015

Ej svarat själv 2015

staden 2015

■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

0%

20%

40%

60%

80%

100%

22%

14%

22%

42%

64%

16%



Sdn per svarsmetod

Servicehus

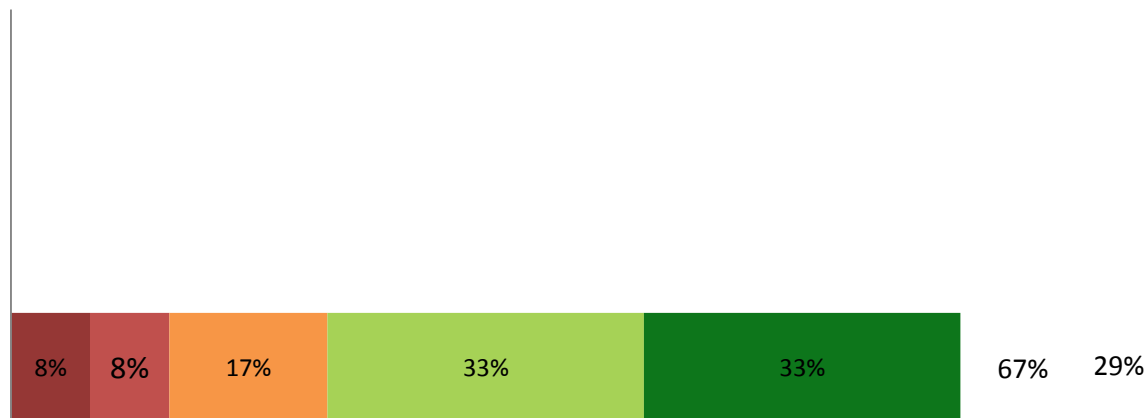
Andel

Är du nöjd med
möjligheten att komma
ut (exempelvis på
balkongen, gården, till
parken)?

Svarat själv 2015

Ej svarat själv 2015

staden 2015

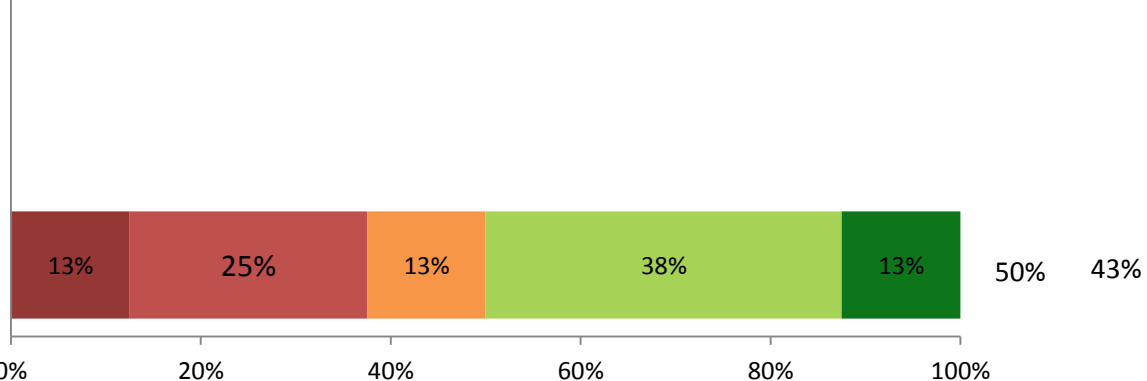


Är du nöjd med de
aktiviteter som ditt
boende erbjuder?

Svarat själv 2015

Ej svarat själv 2015

staden 2015



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

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

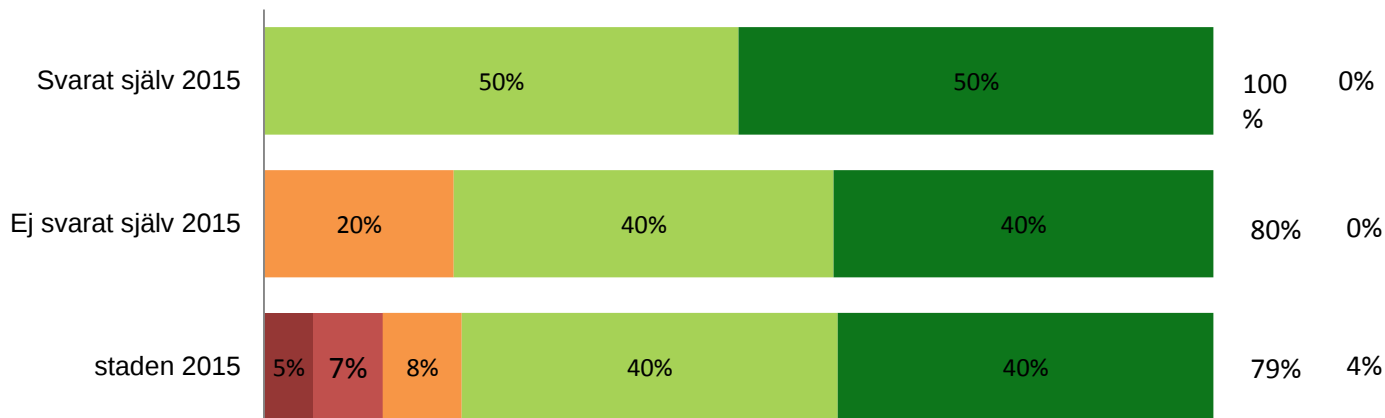


Sdn per svarsmetod

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Hur nöjd är du
sammantaget med den
hemtjänst du har?



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

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



Sdn per svarsmetod

Hemtjänsten i sin helhet

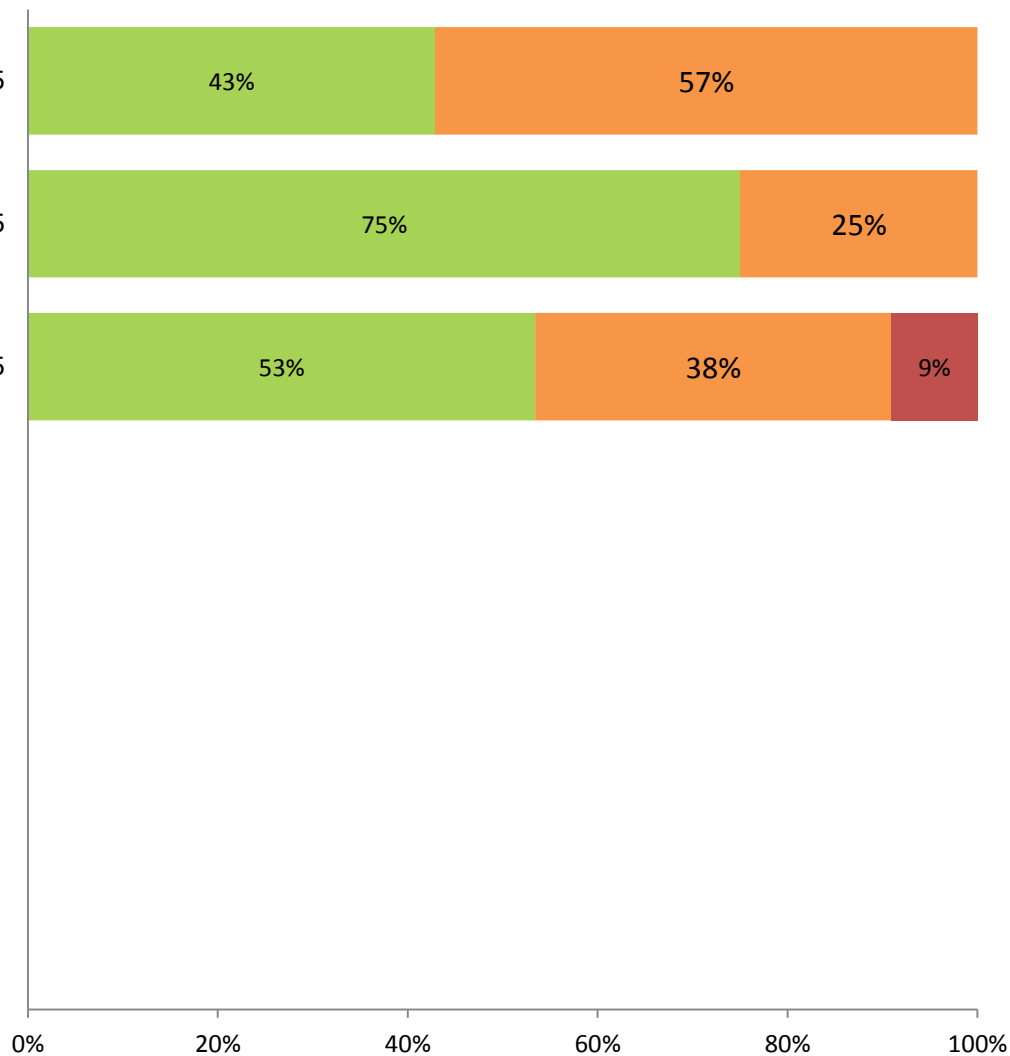
Andel

Uppfyller hemtjänsten
dina behov av stöd och
hjälp?

Svarat själv 2015

Ej svarat själv 2015

staden 2015



■ Ja

■ Delvis

■ Nej

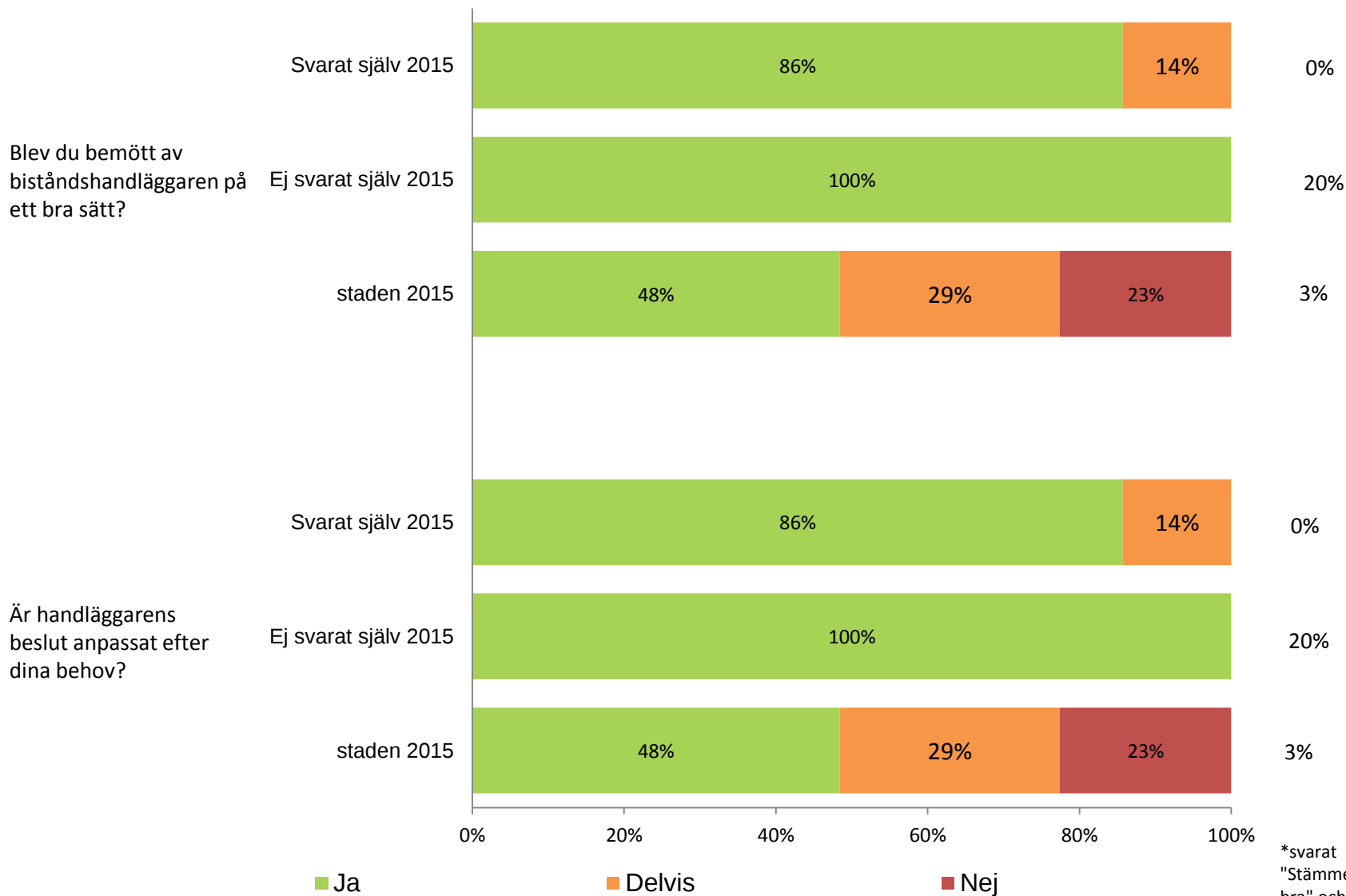
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



Sdn per svarsmetod

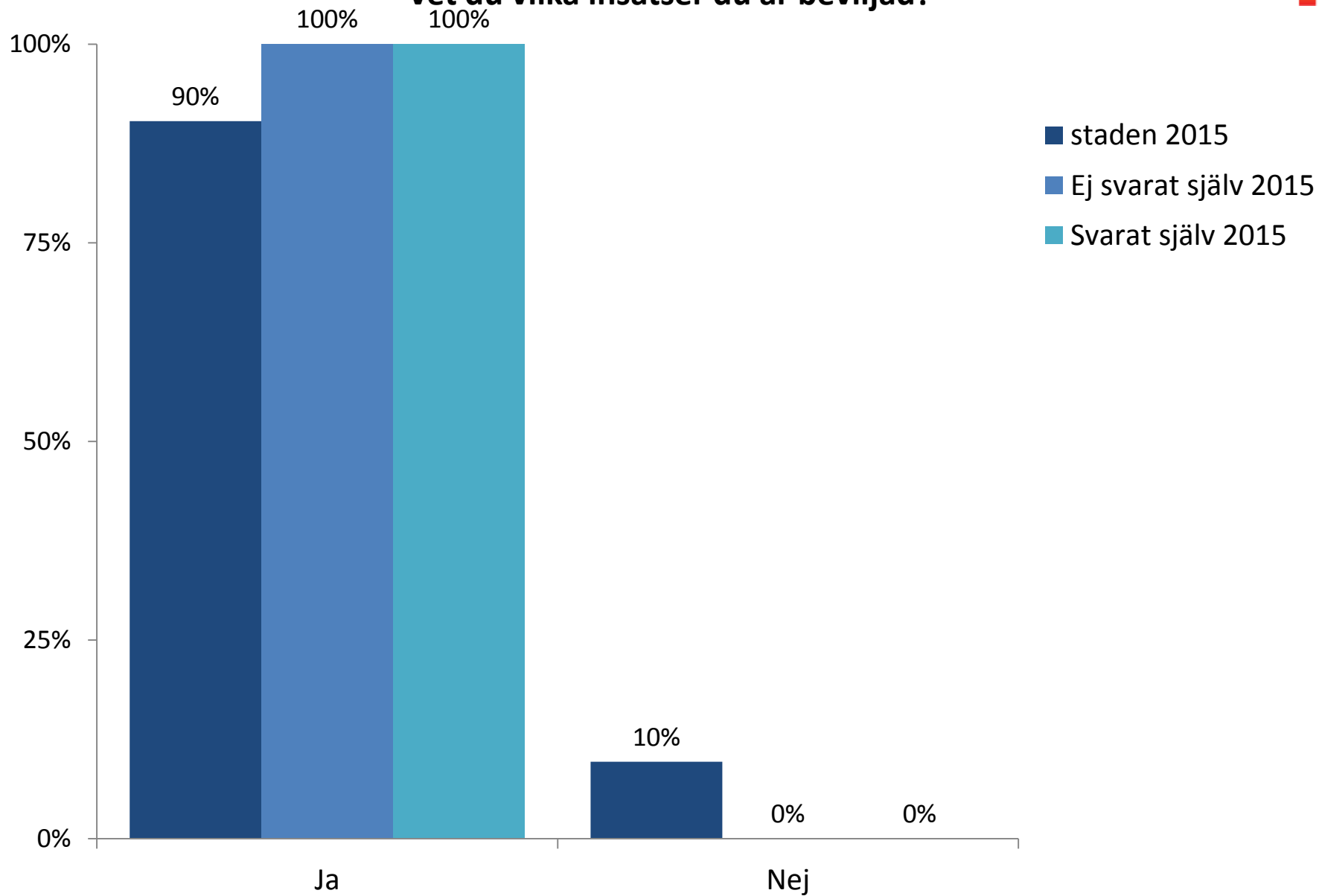
Kontakter med kommunen

Andel





Vet du vilka insatser du är beviljad?





Sdn per svarsmetod

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

Andel

Får du den hemtjänst
som
biståndshandläggaren
beslutat om?

Svarat själv 2015

75%

25%

0%

Ej svarat själv 2015

80%

20%

0%

staden 2015

76%

20%

4%

5%

0%

20%

40%

60%

80%

100%

■ Ja

■ Delvis

■ Nej

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



Sdn per svarsmetod

Kontakter med kommunen

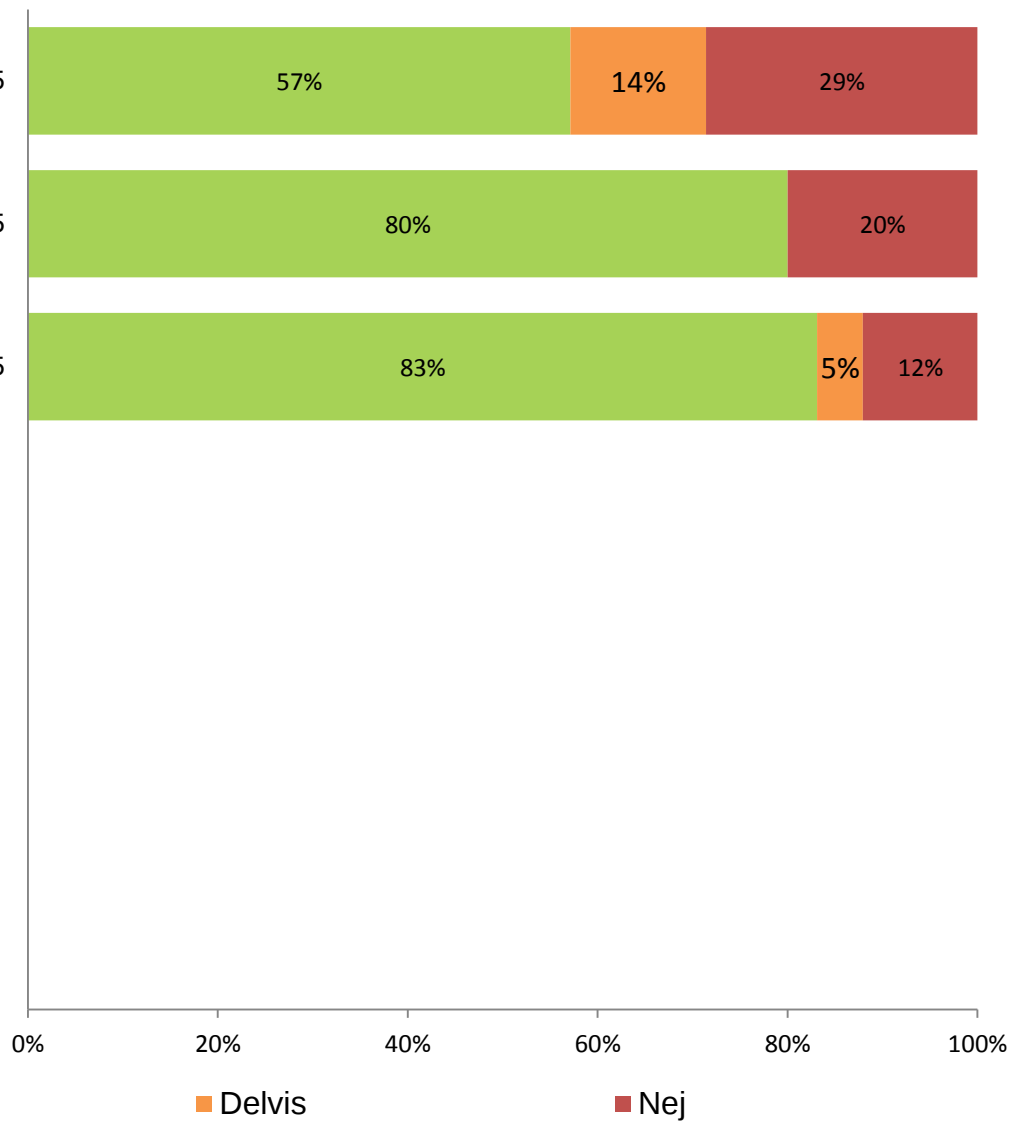
Andel

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

Svarat själv 2015

Ej svarat själv 2015

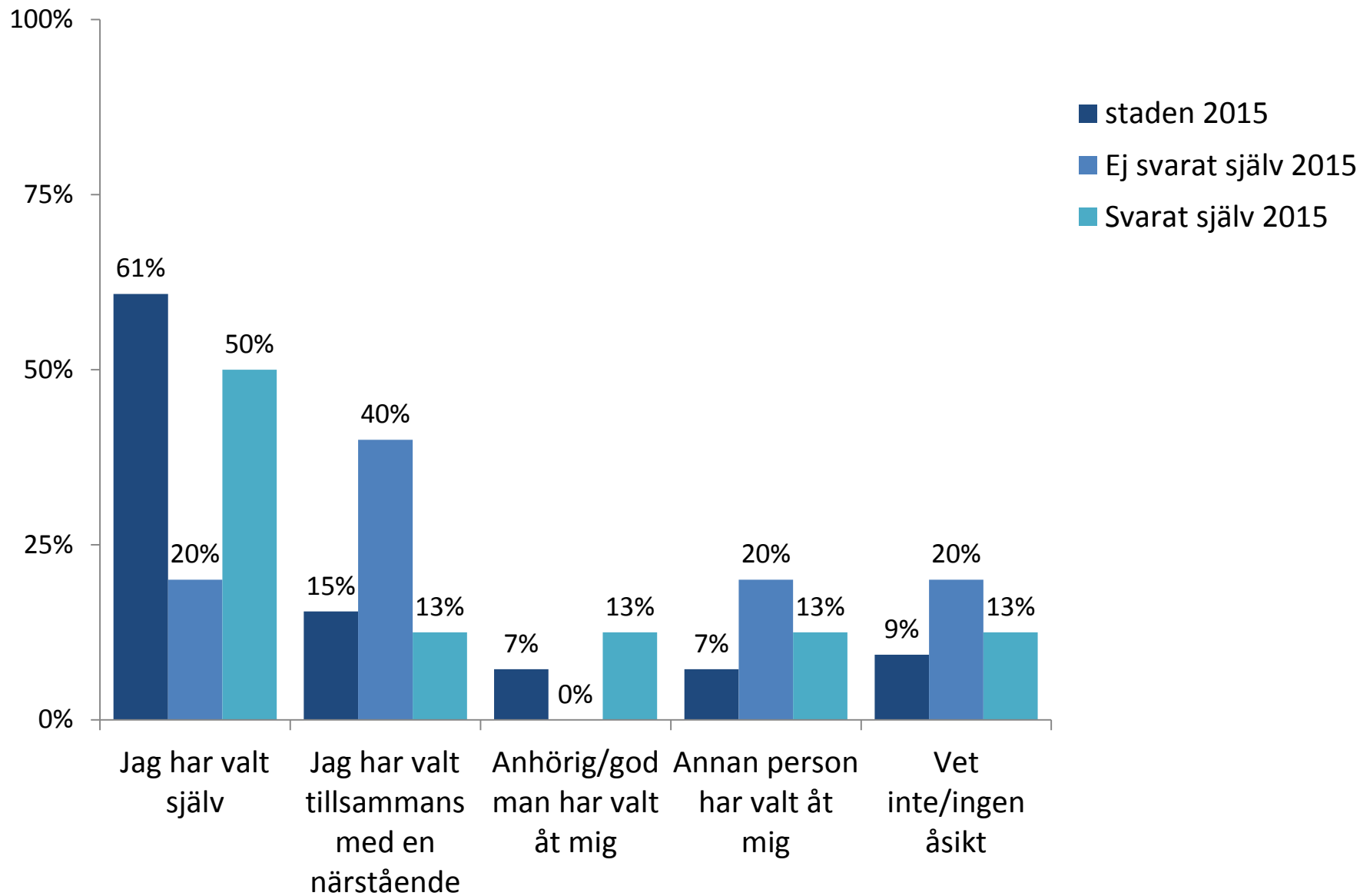
staden 2015



*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

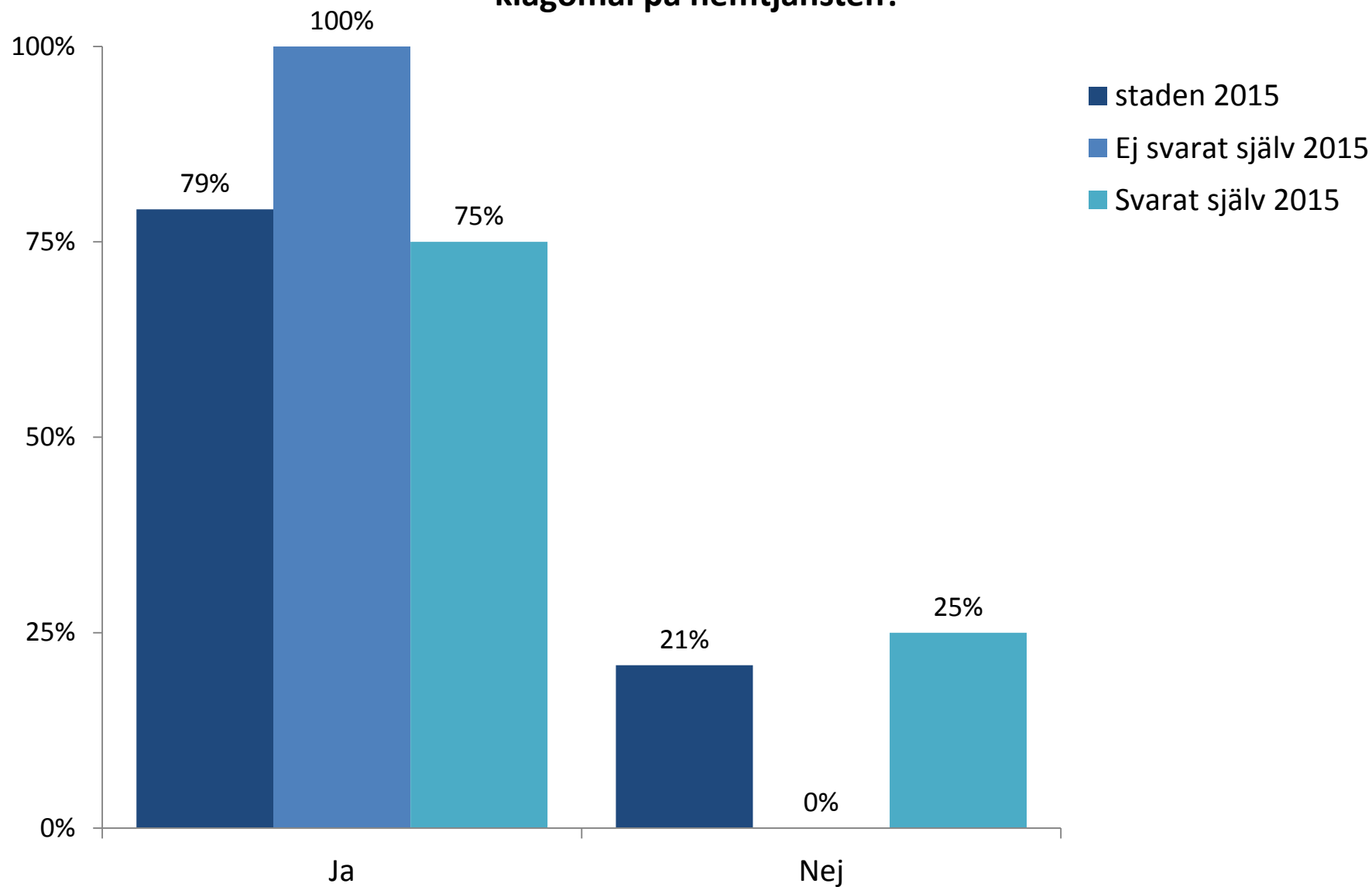


Vem har valt din hemtjänst?





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





Andel nöjda per utförare

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

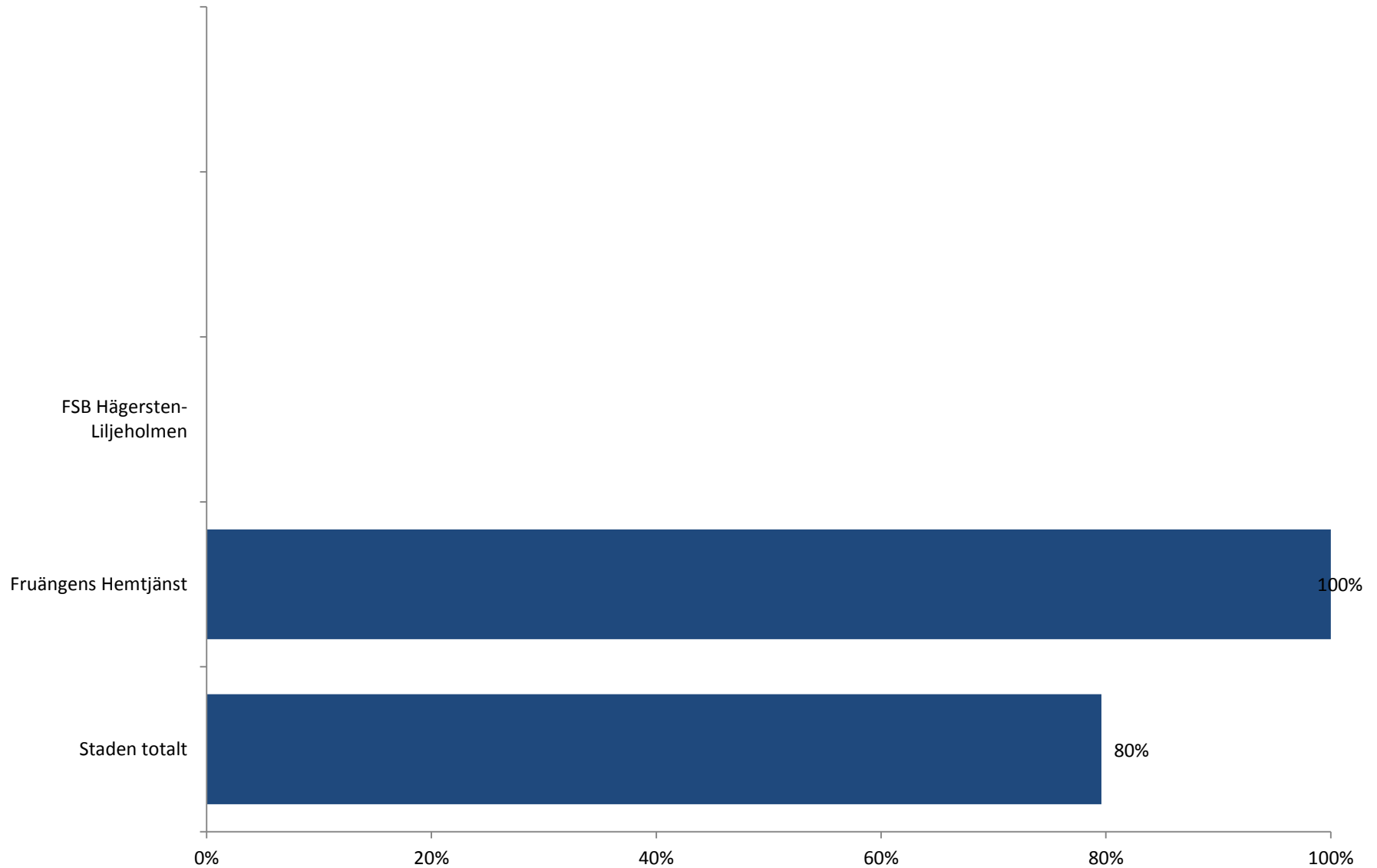
Enbart utförare med minst 5 svarande med beslut från denna stadsdelsnämnd redovisas.

Att kunna var med och bestämma



■ 2015

Jag har själv varit med och planerat min dagliga verksamhet

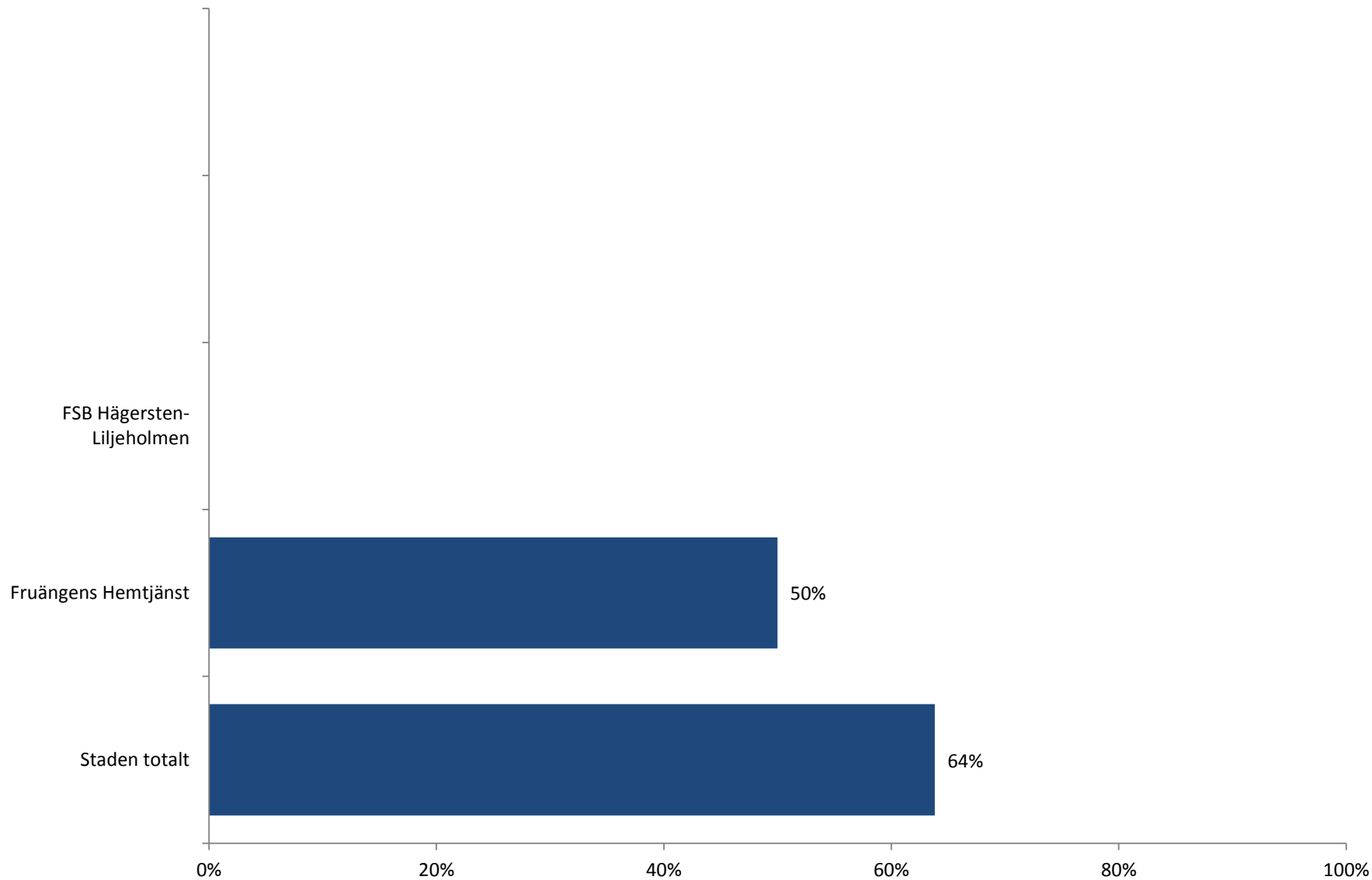




Inflytande

■ 2015

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

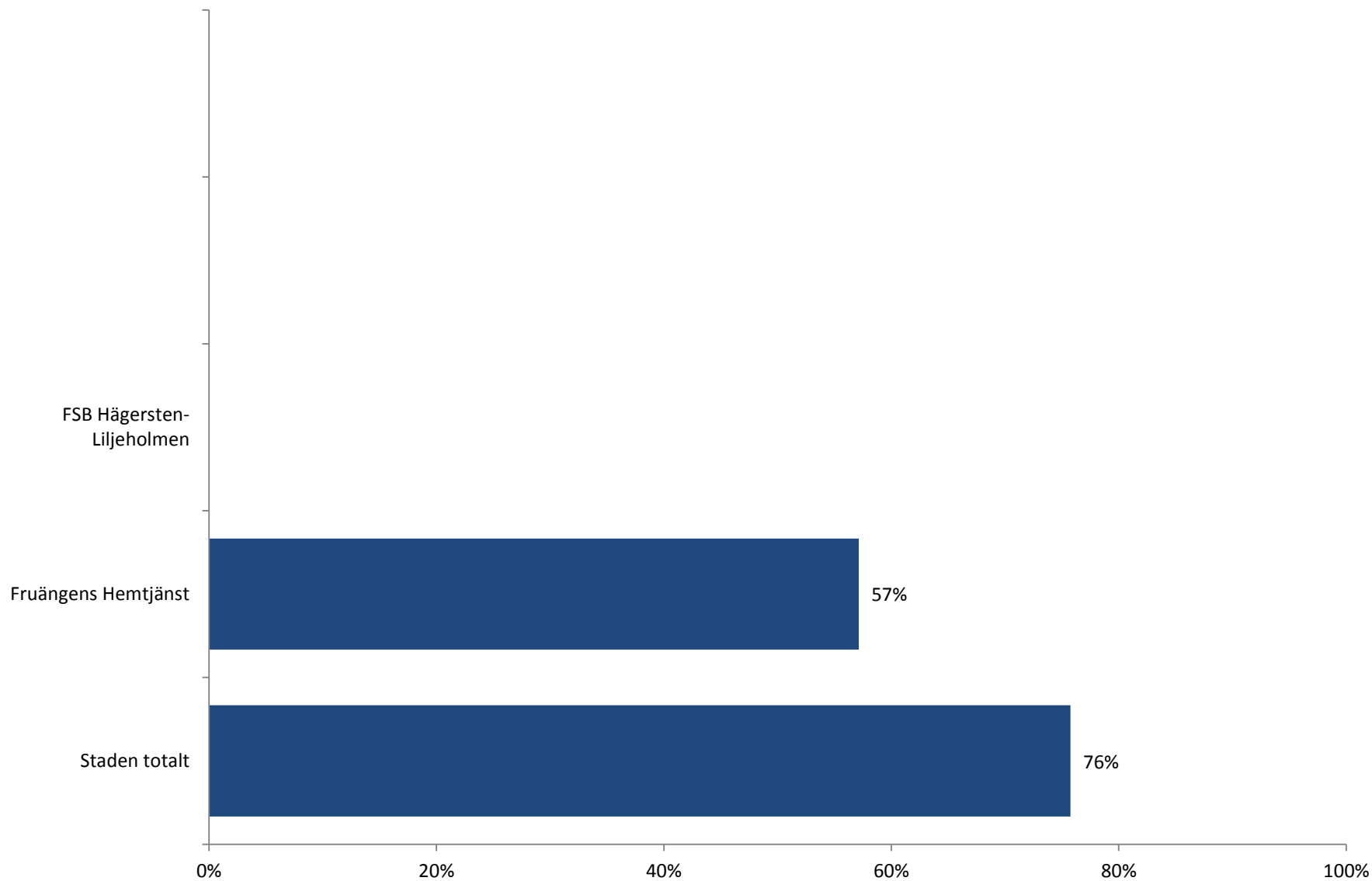




Hjälpens utförande

■ 2015

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

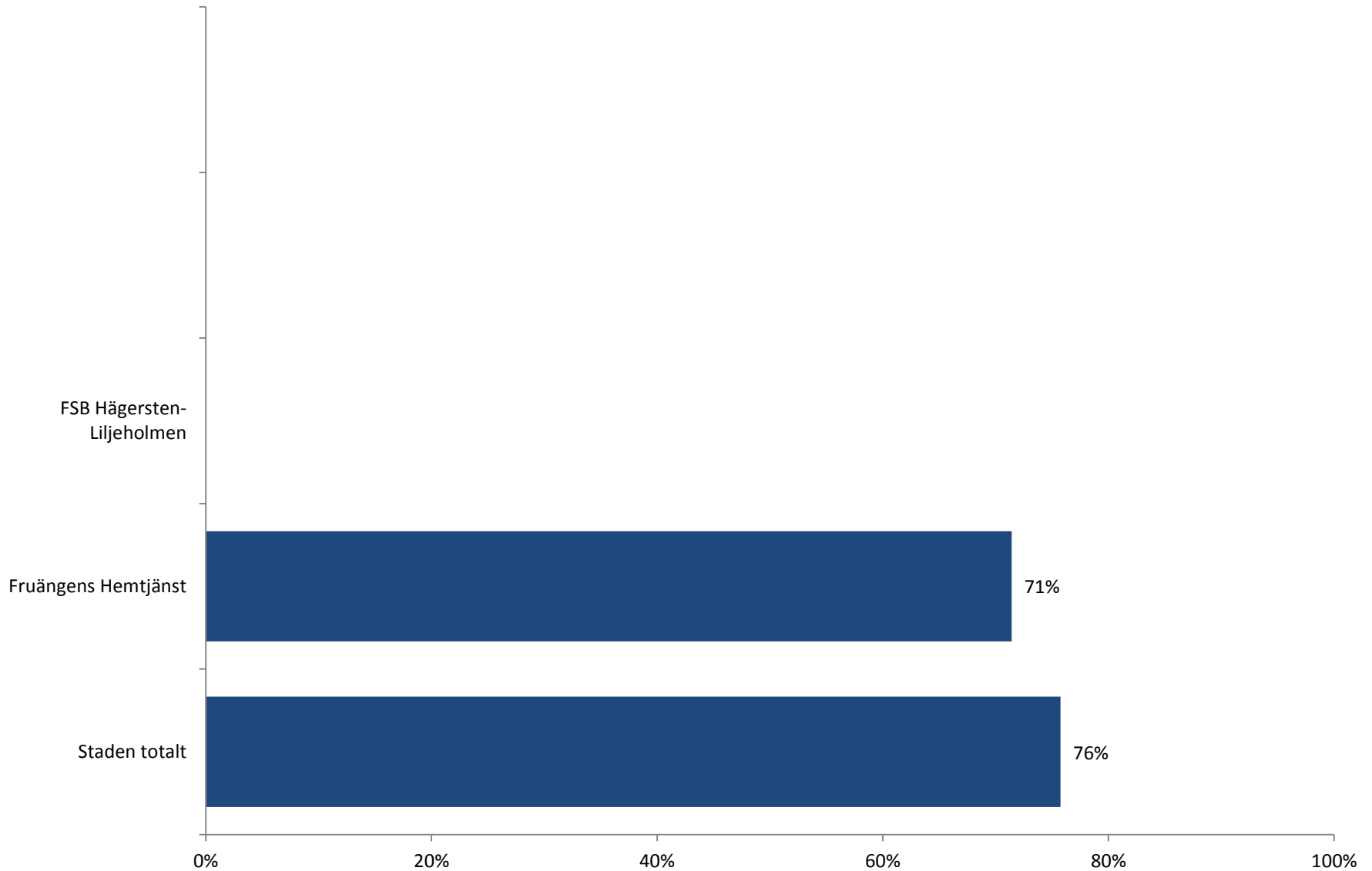


Hjälpens utförande



■ 2015

Brukar personalen komma på avtalad tid?

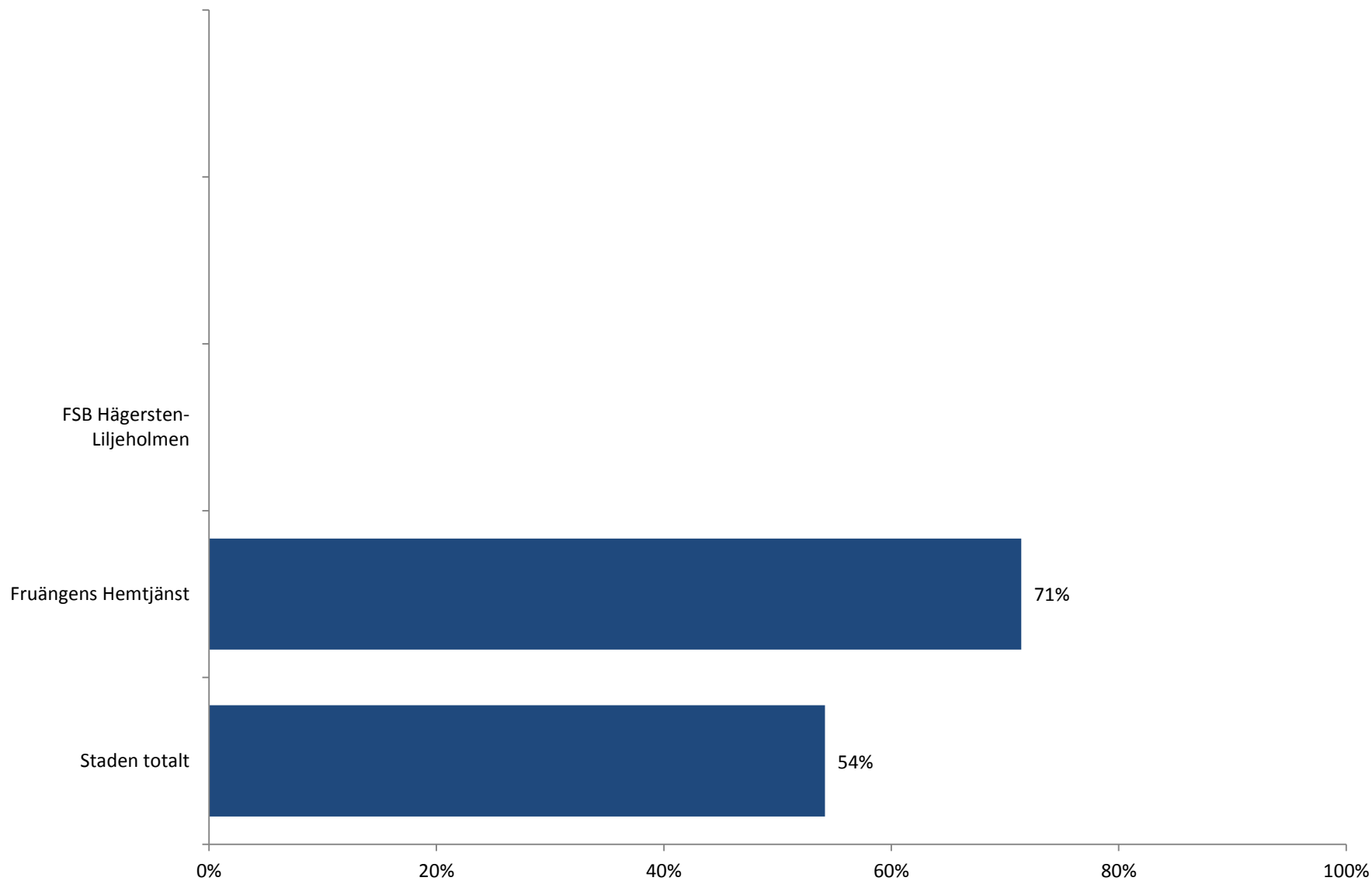




Hjälpens utförande

■ 2015

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

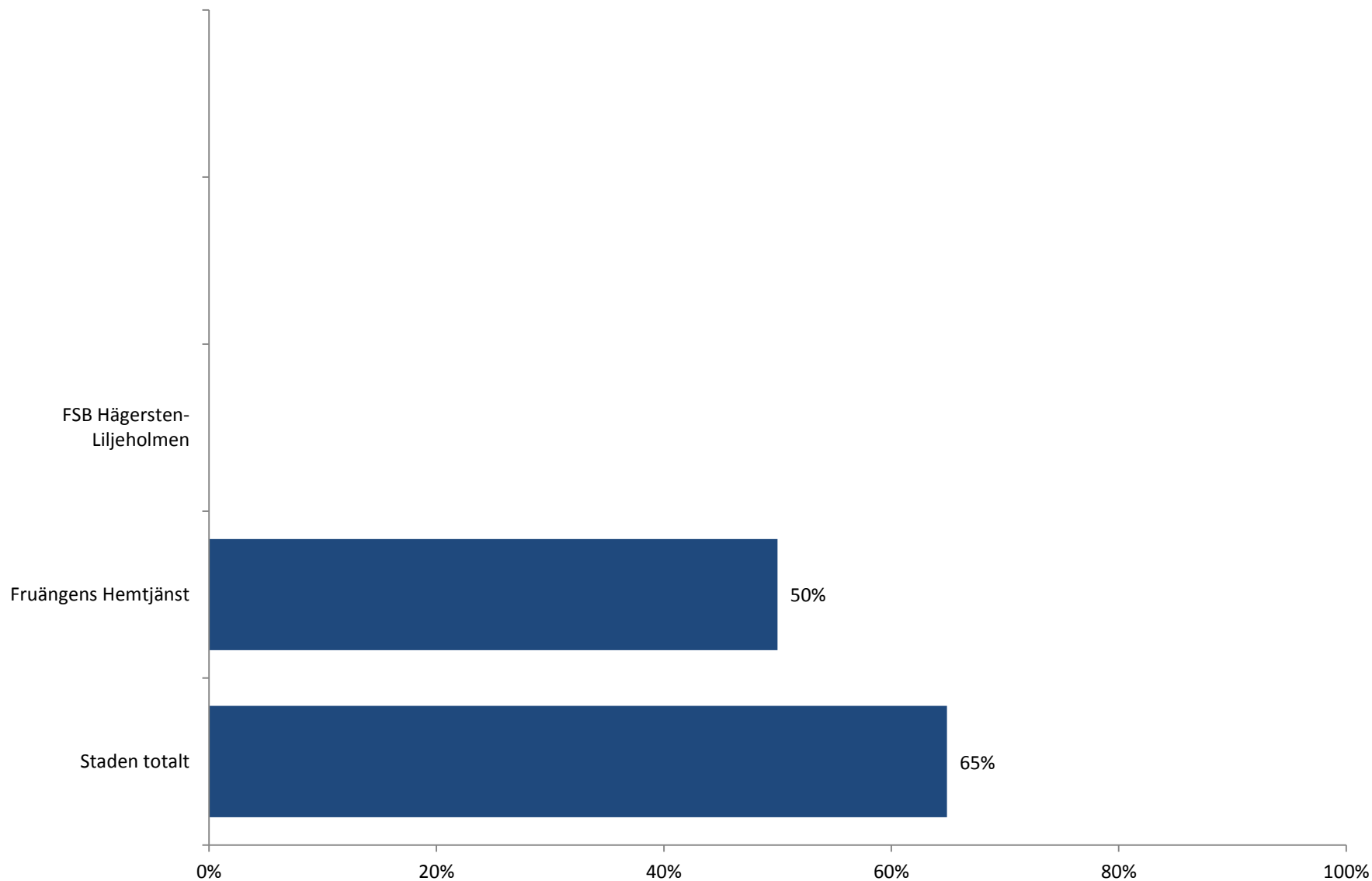




Hjälpens utförande

■ 2015

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

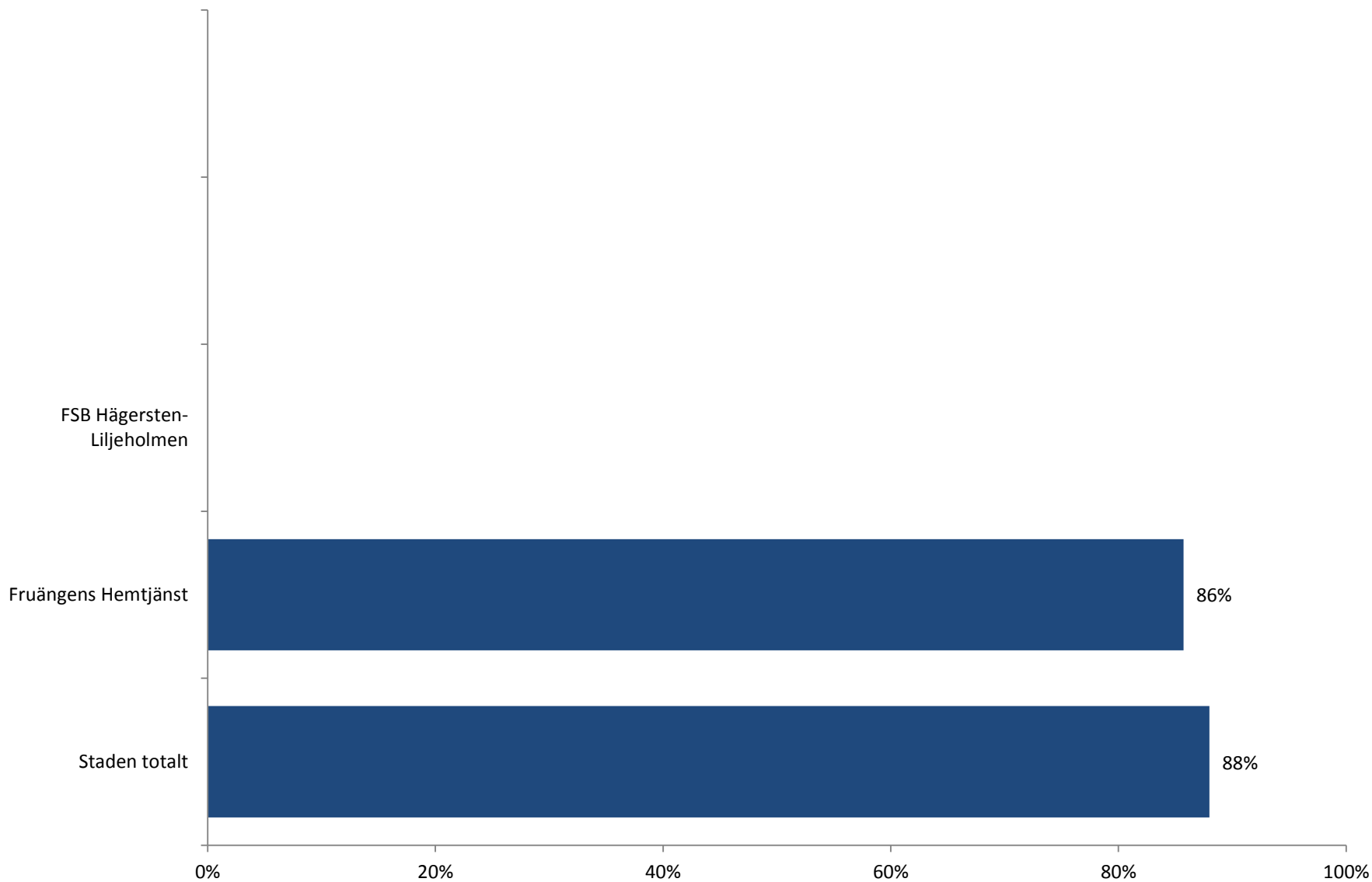




Bemötande

■ 2015

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

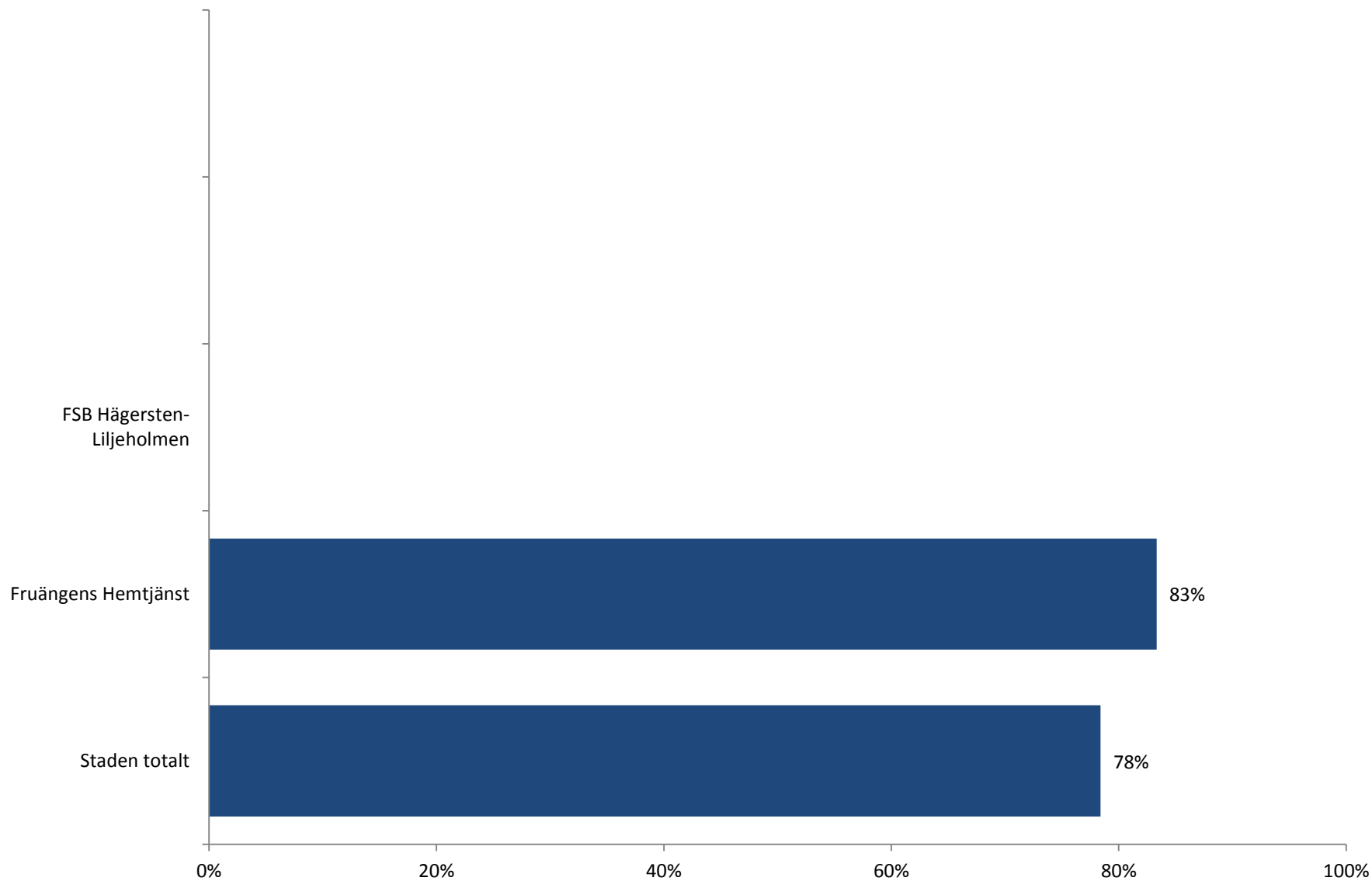




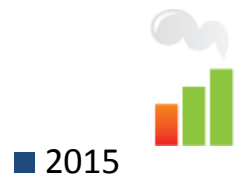
Trygghet

■ 2015

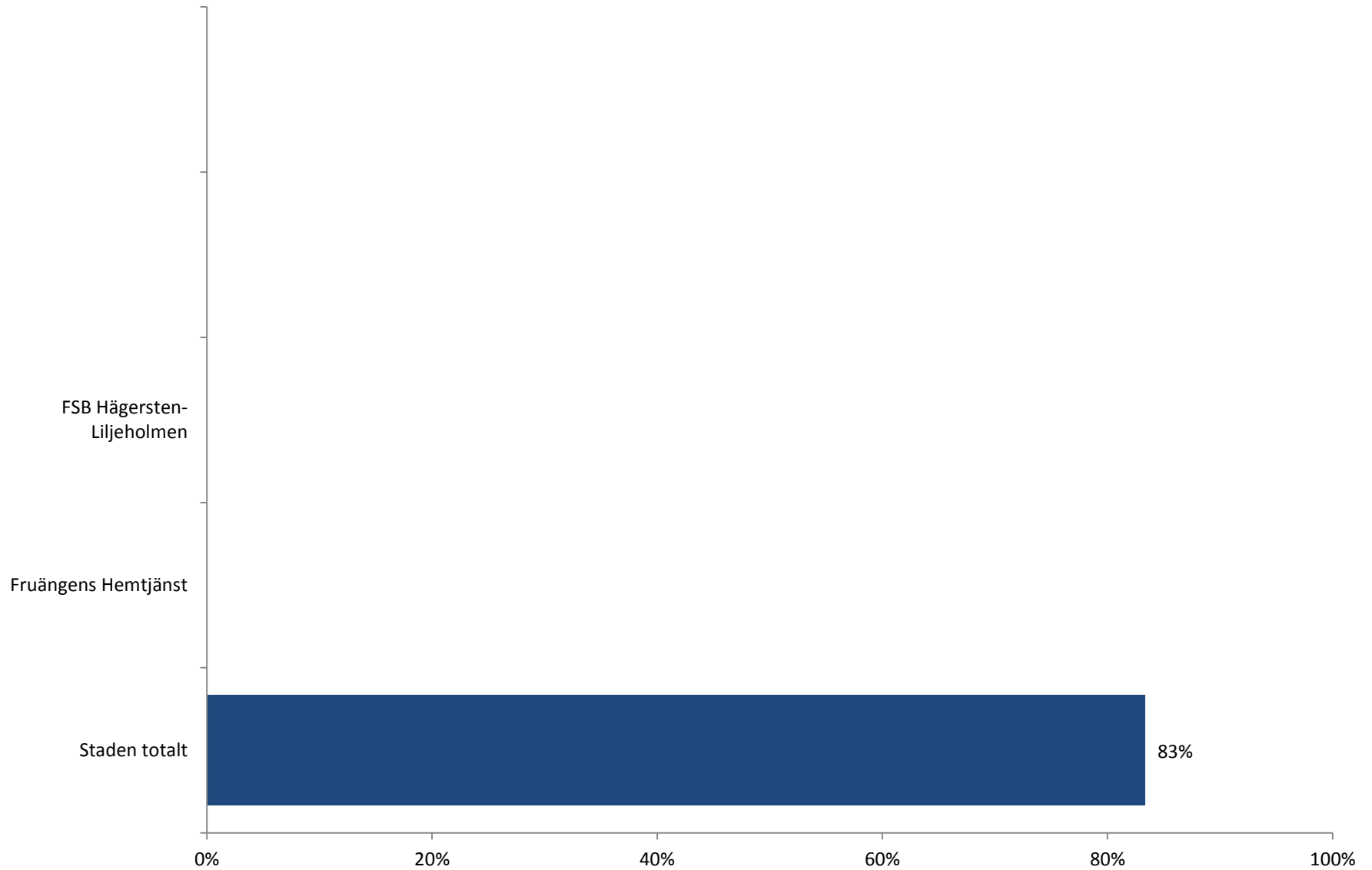
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



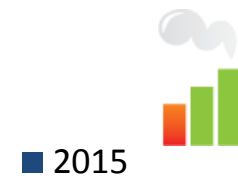
Maten



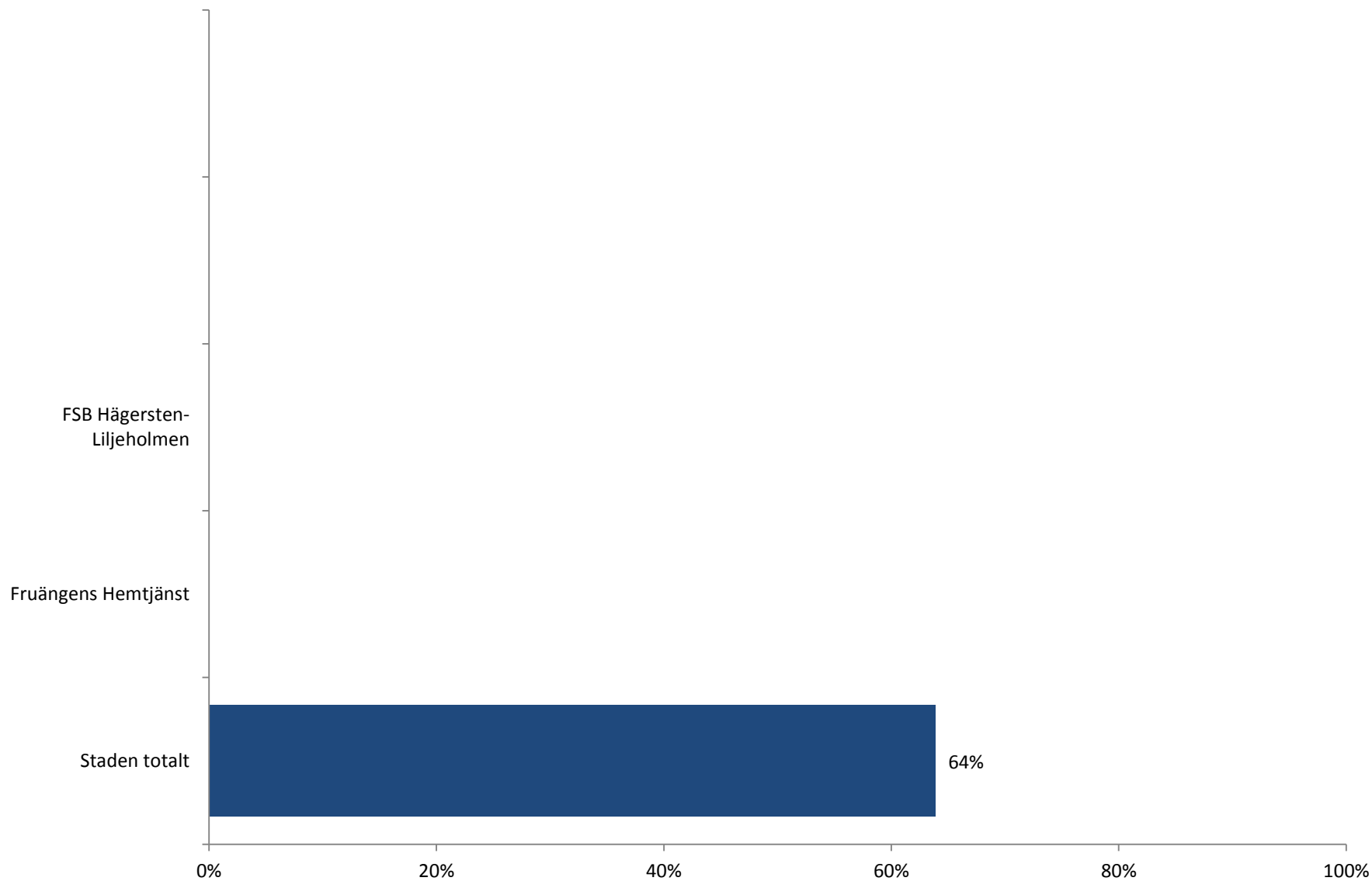
Smakar maten bra?



Aktiviteter



Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

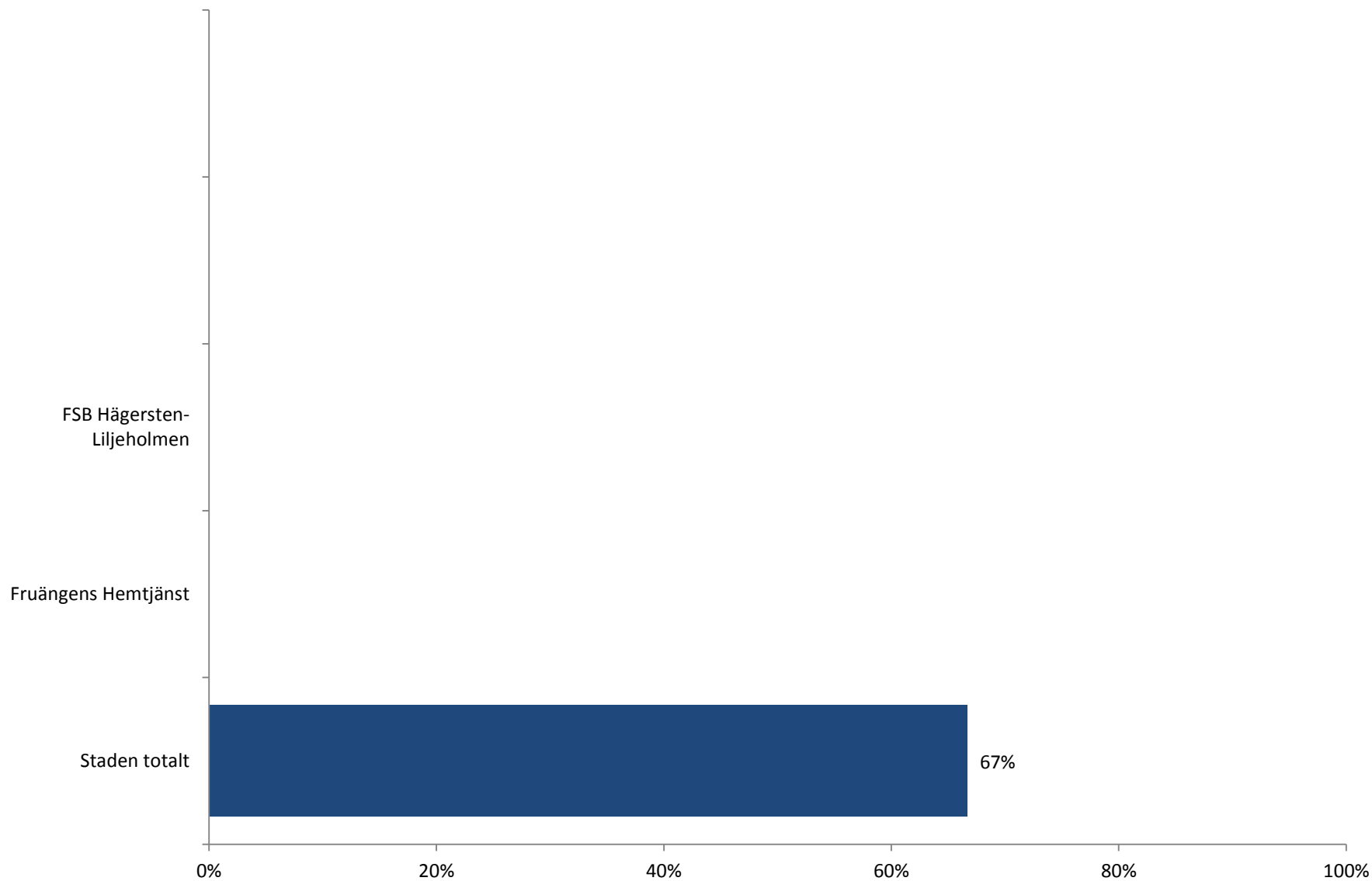




Servicehus

■ 2015

Är du nöjd med möjligheten att komma ut (exempelvis på balkongen, gården, till parken)?

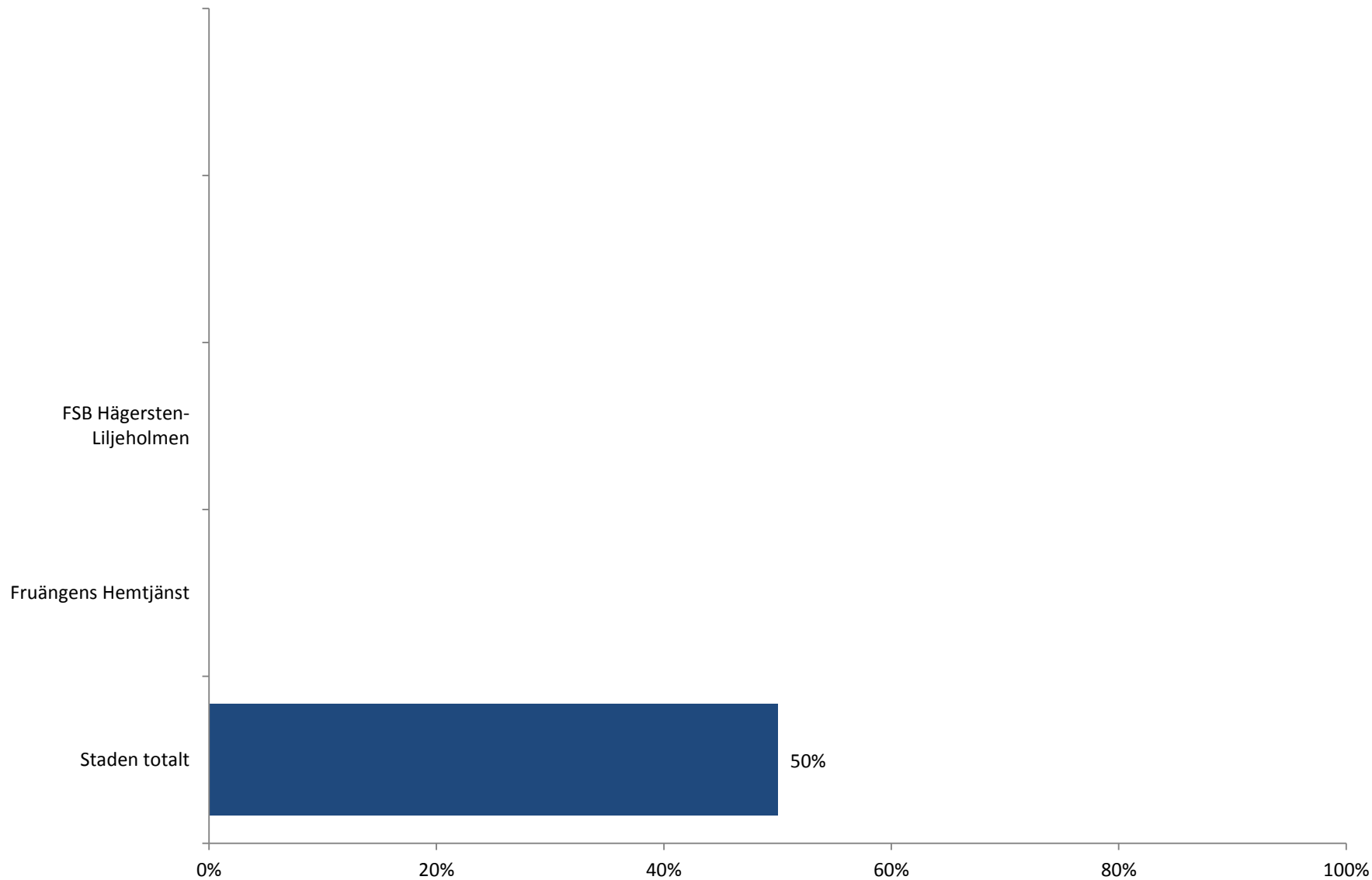


Servicehus

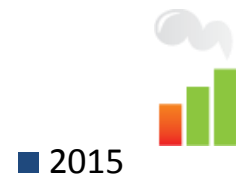


■ 2015

Är du nöjd med de aktiviteter som ditt boende erbjuder?



Hemtjänsten i sin helhet



Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

