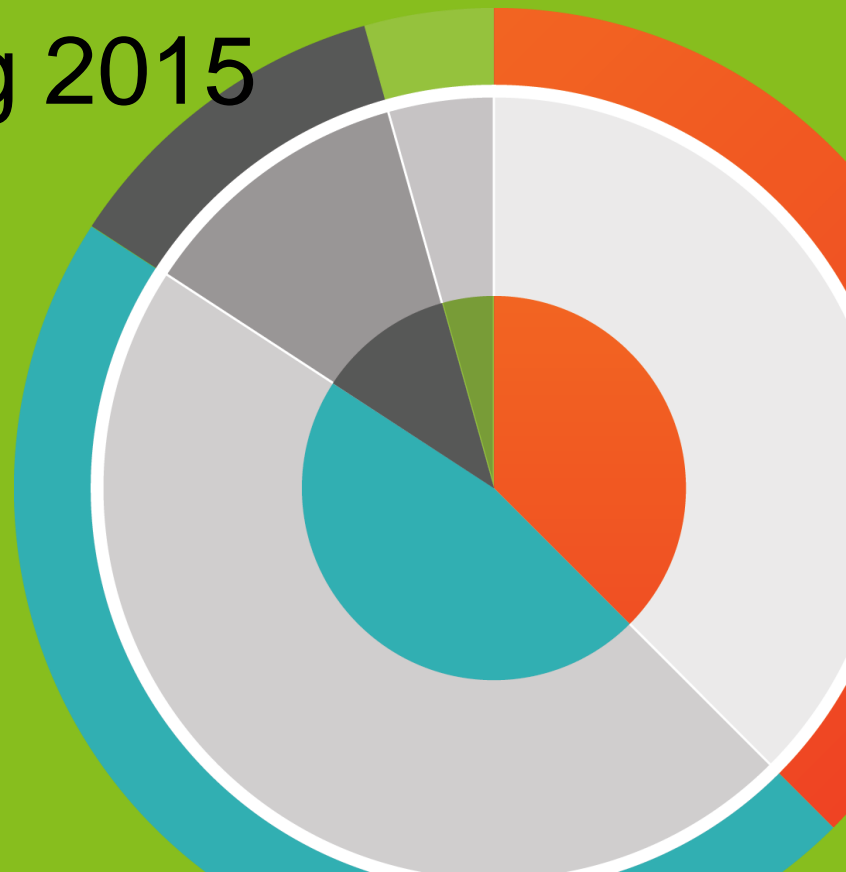




ENKÄTFABRIKEN

# Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2015

## Stockholm Stad





**Stockholm stad**

**Brukarundersökning inom funktionsnedsättning  
2015**

Hemtjänsten  
Spånga-Tensta



# Presentation

- Om undersökningen
- Svarsfrekvens och bakgrundsfrågor
- Sammanfattning
- 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 var yngre än 65 år och 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 Spånga-Tensta 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 Spånga-Tensta stadsdelsnämnd inkom 31 svar vilket ger en svarsprocent på 38 %.
- Socialförvaltningens resultat gäller beslut som avser personer som landstinget hade placerat i andra kommuner i landet och som staden fick ta över ansvaret för när LSS infördes 1994, dessa har ingen tillhörighet i någon stadsdelsnämnd.
- Maskinella avrundningar och internt bortfall förekommer.
- Andel som har svarat "vet ej" visas vid sidan av diagrammen, även andel "stämmer ganska bra" och "stämmer helt" visas som andel nöjda vid sidan av diagrammen.
- Enkätfabriken AB, Daniel Sturesson, [daniel.sturesson@enkatfabriken.se](mailto:daniel.sturesson@enkatfabriken.se)



# Frågorna i enkäten

1. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?
2. Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?
3. Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?
4. Brukar personalen komma på avtalad tid?
5. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?
6. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)
7. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?
8. 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?



# 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%
<b>Staden totalt</b>	<b>1008</b>	<b>498</b>	<b>49%</b>



# *Sammanfattning*

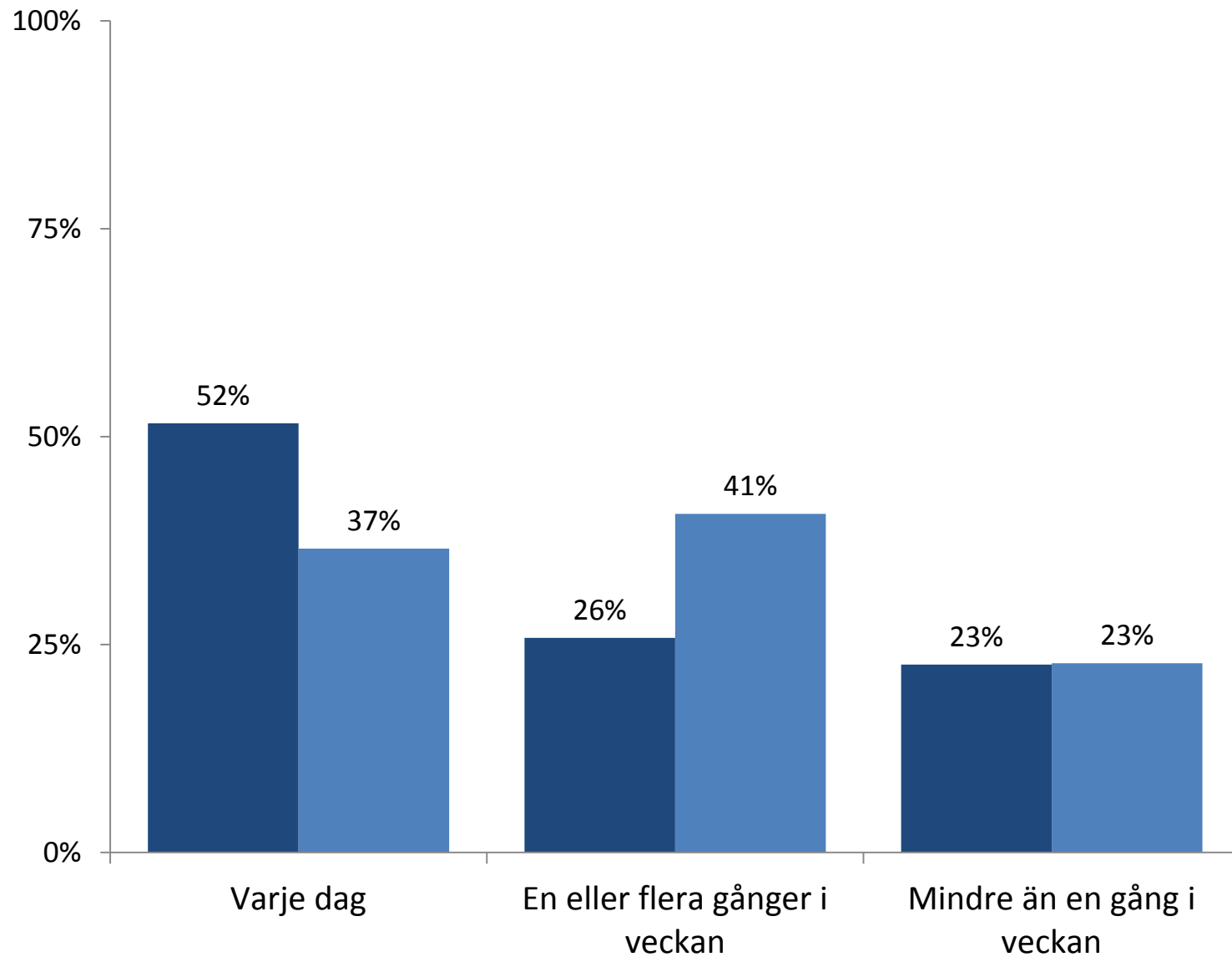
Svarsfrekvensen i årets undersökning i Spånga - Tensta är 38 procent. Undersökningen har inte genomförts tidigare år varav det inte finns något jämförelsetal att göra.

Andelen som har svarat att de är nöjda med sin hemtjänst i helhet är 87 procent i Spånga - Tensta. Resultatet är högre än genomsnittet, 82 procent för hela staden.



# Hur ofta får du hemtjänst?

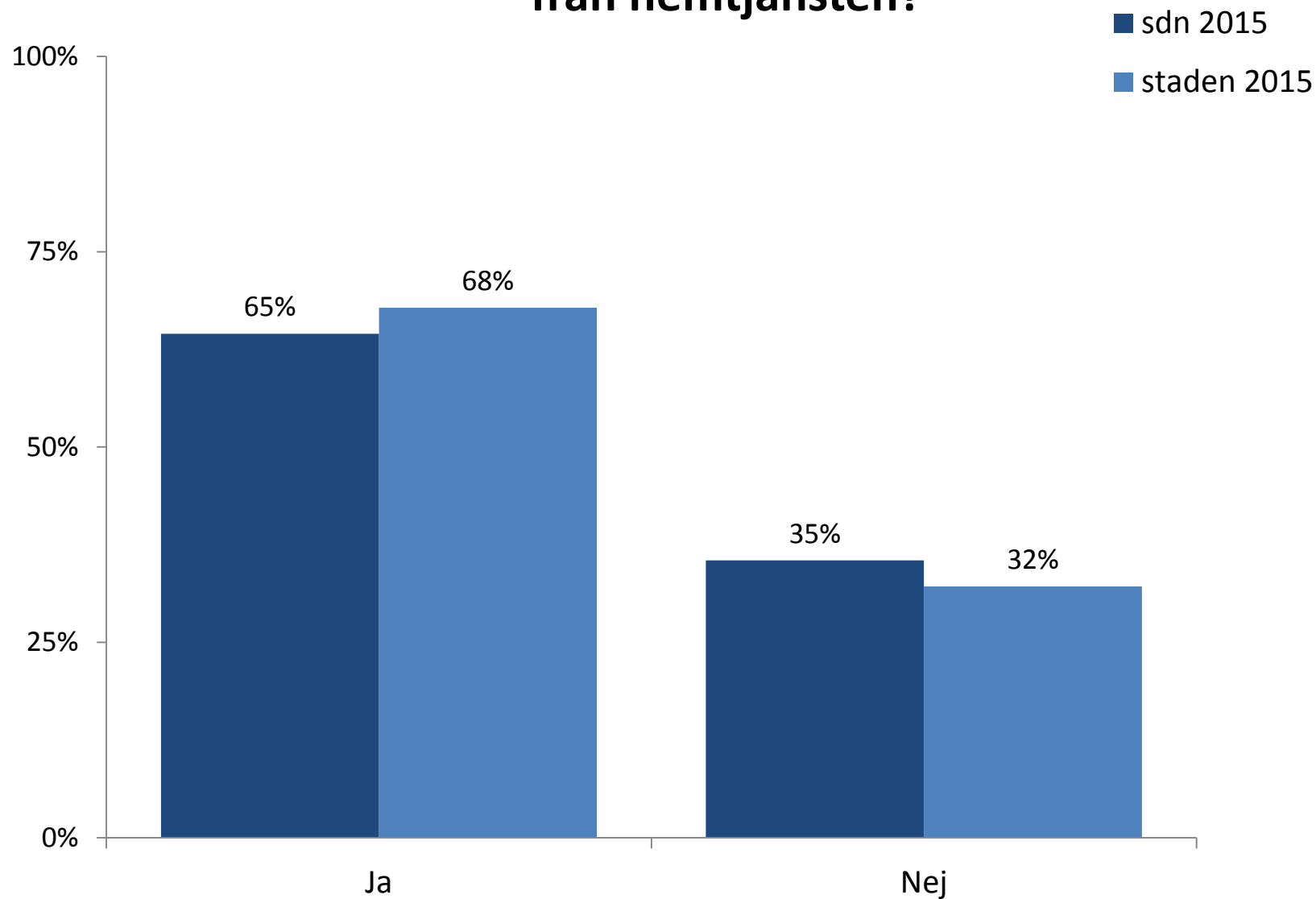
■ sdn 2015  
■ staden 2015





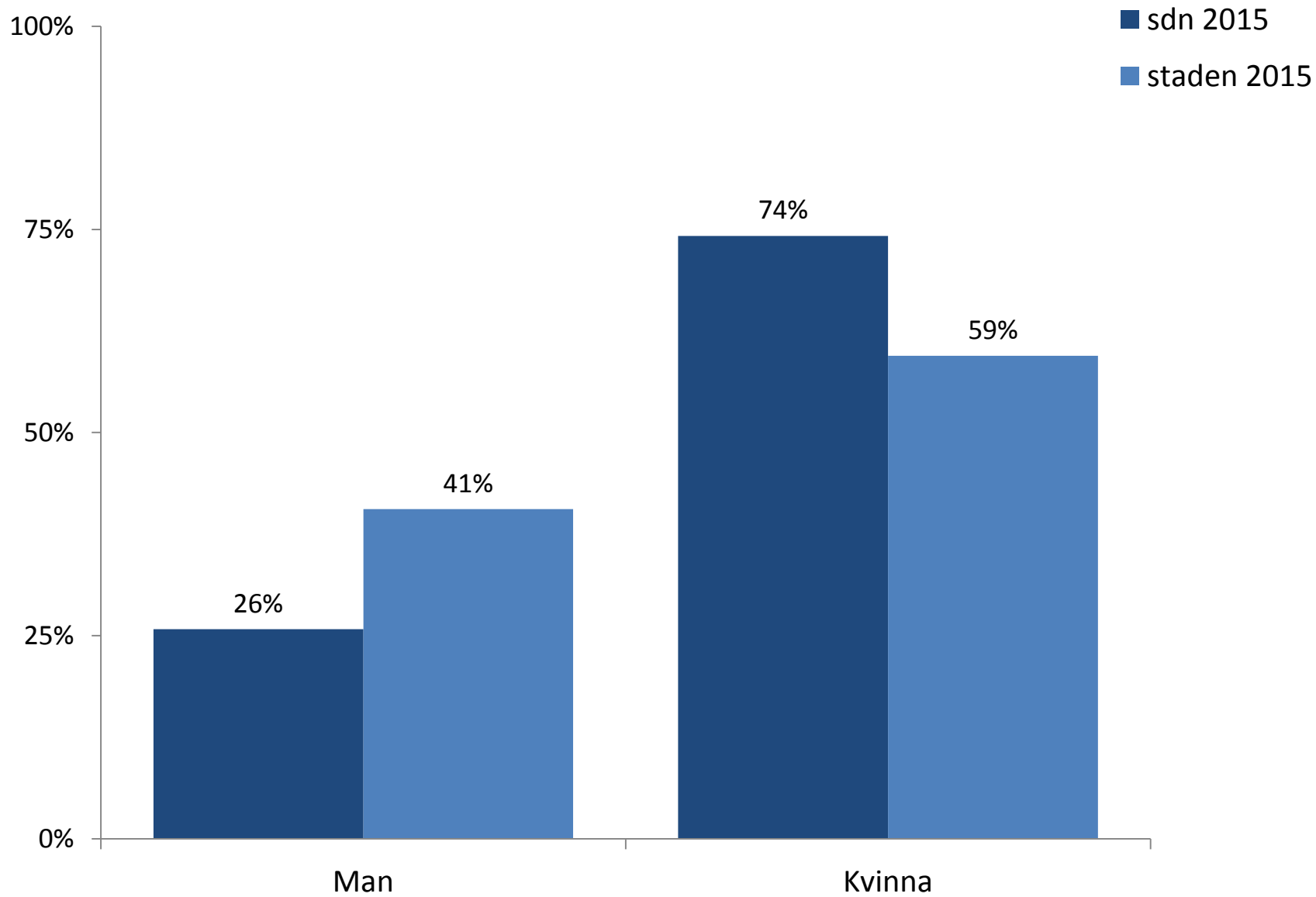


# Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?



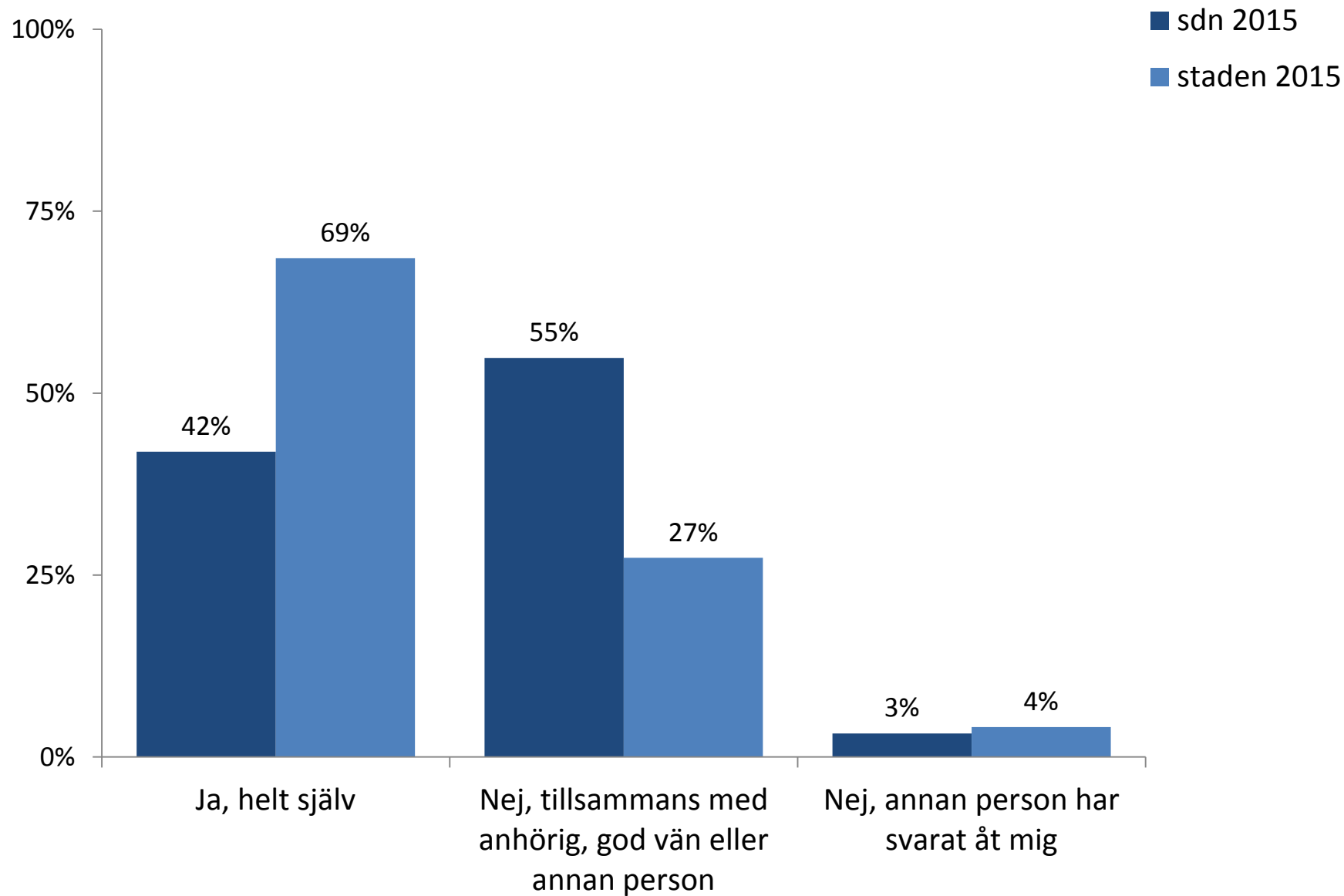


# Kön





## 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?

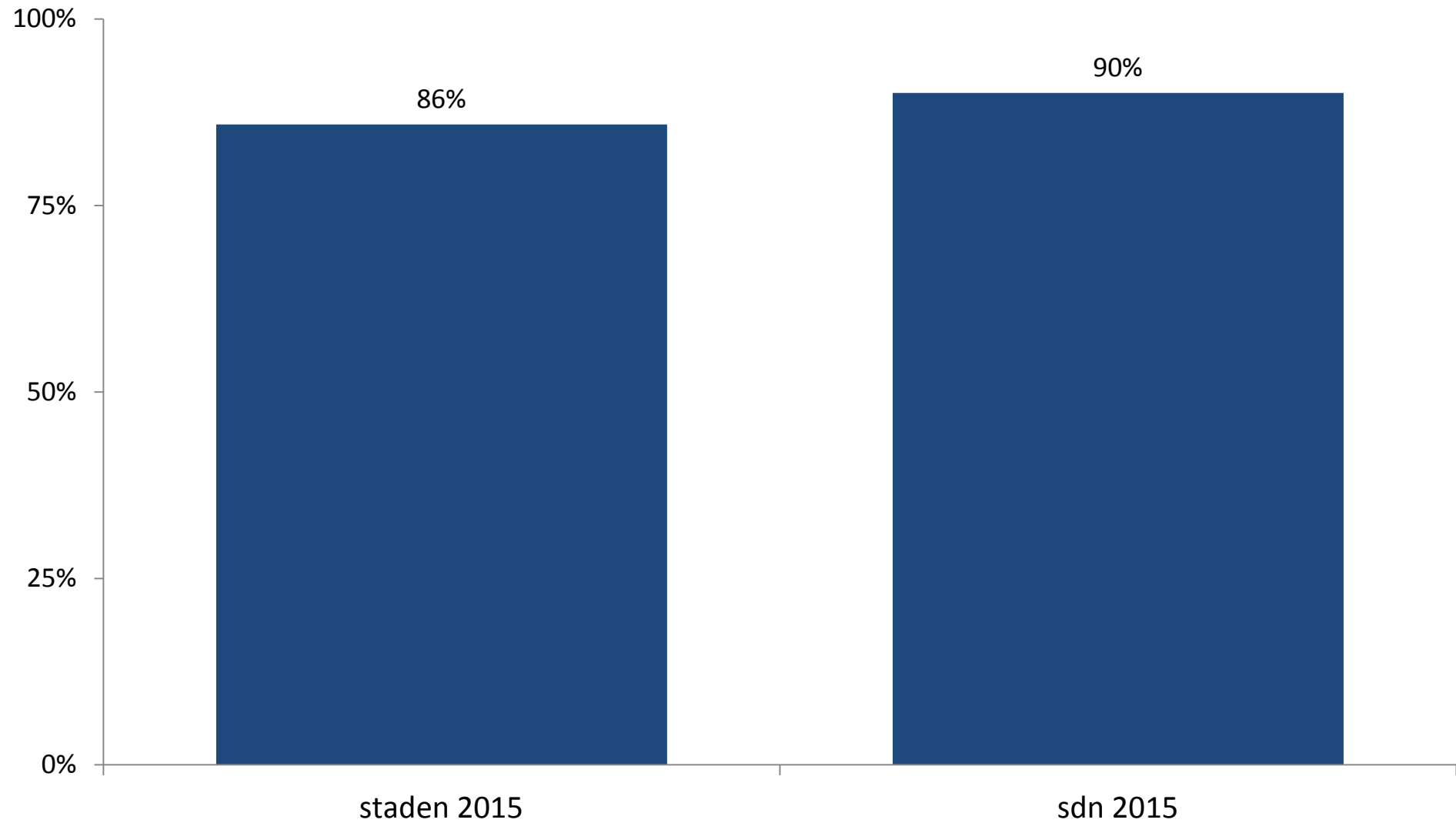
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?

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

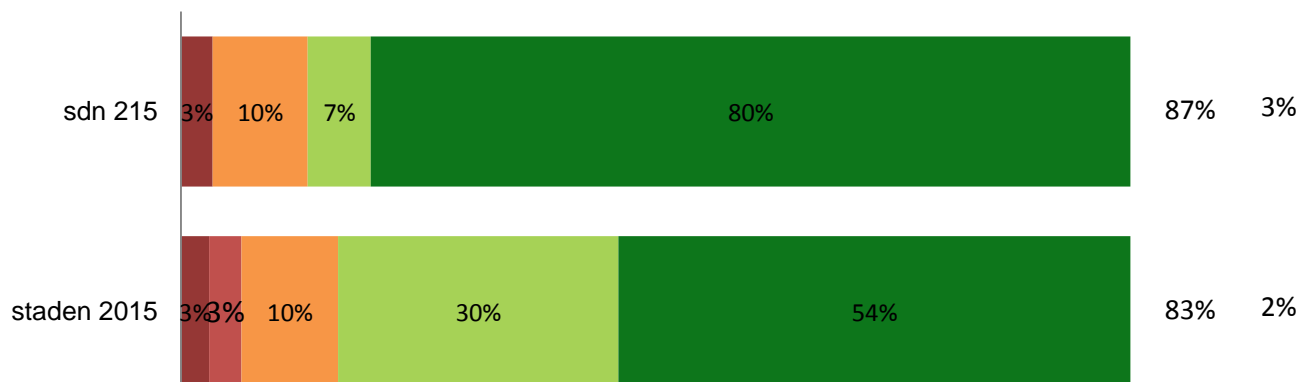


## Sdn per år

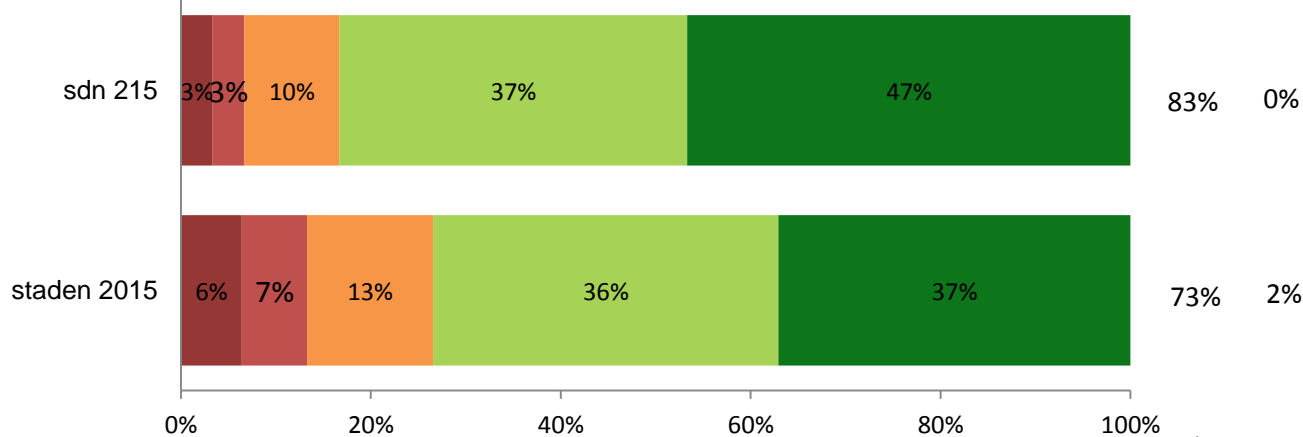
Inflytande

Andel

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

\*svaret "Stämmer ganska bra" och

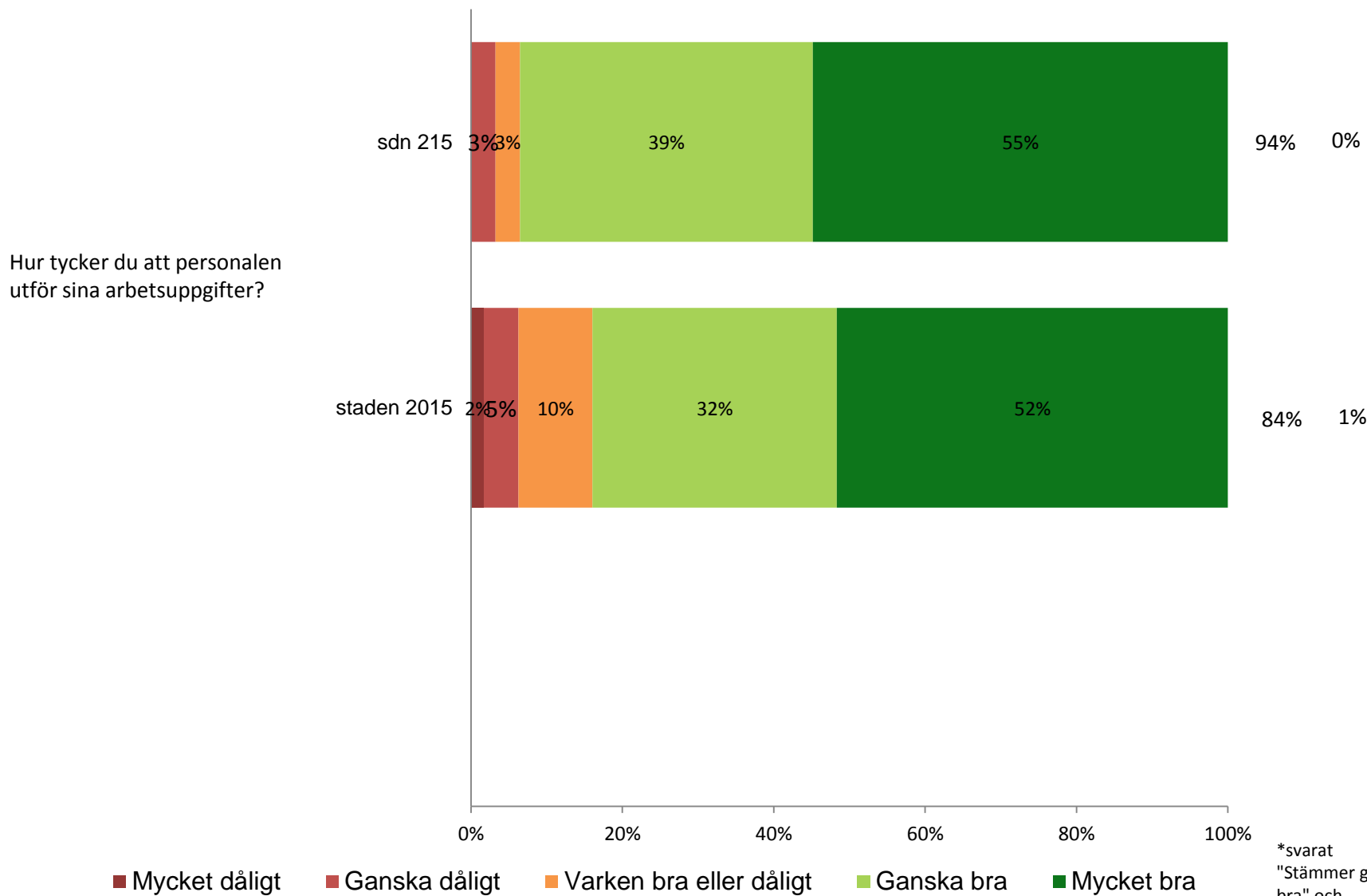




## Sdn per år

Hjälpens utförande

Andel





# Sdn per år

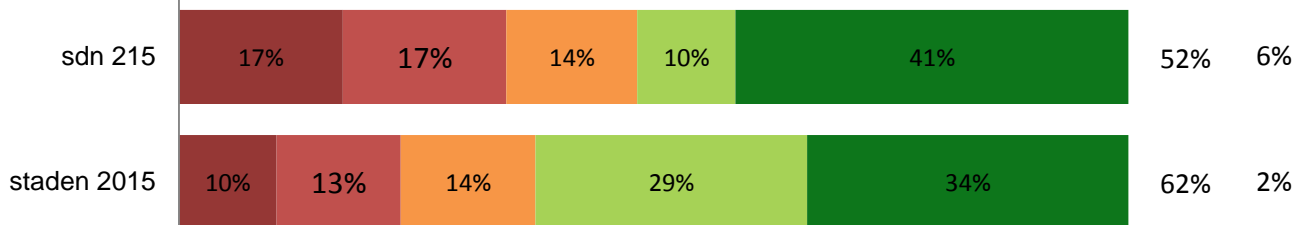
Hjälpens utförande

Andel

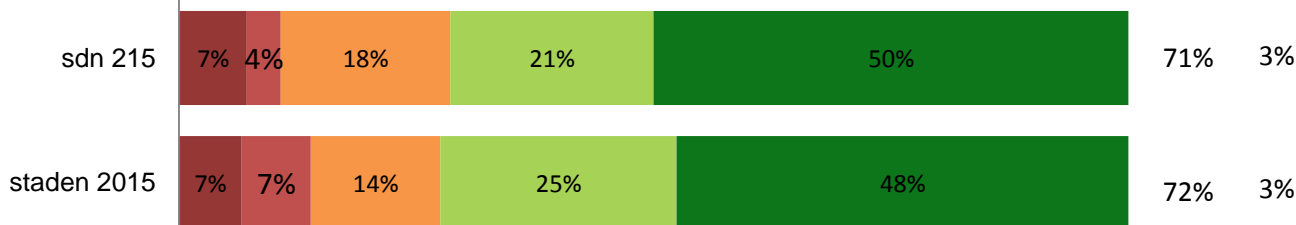
Brukar personalen komma på avtalad tid?



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

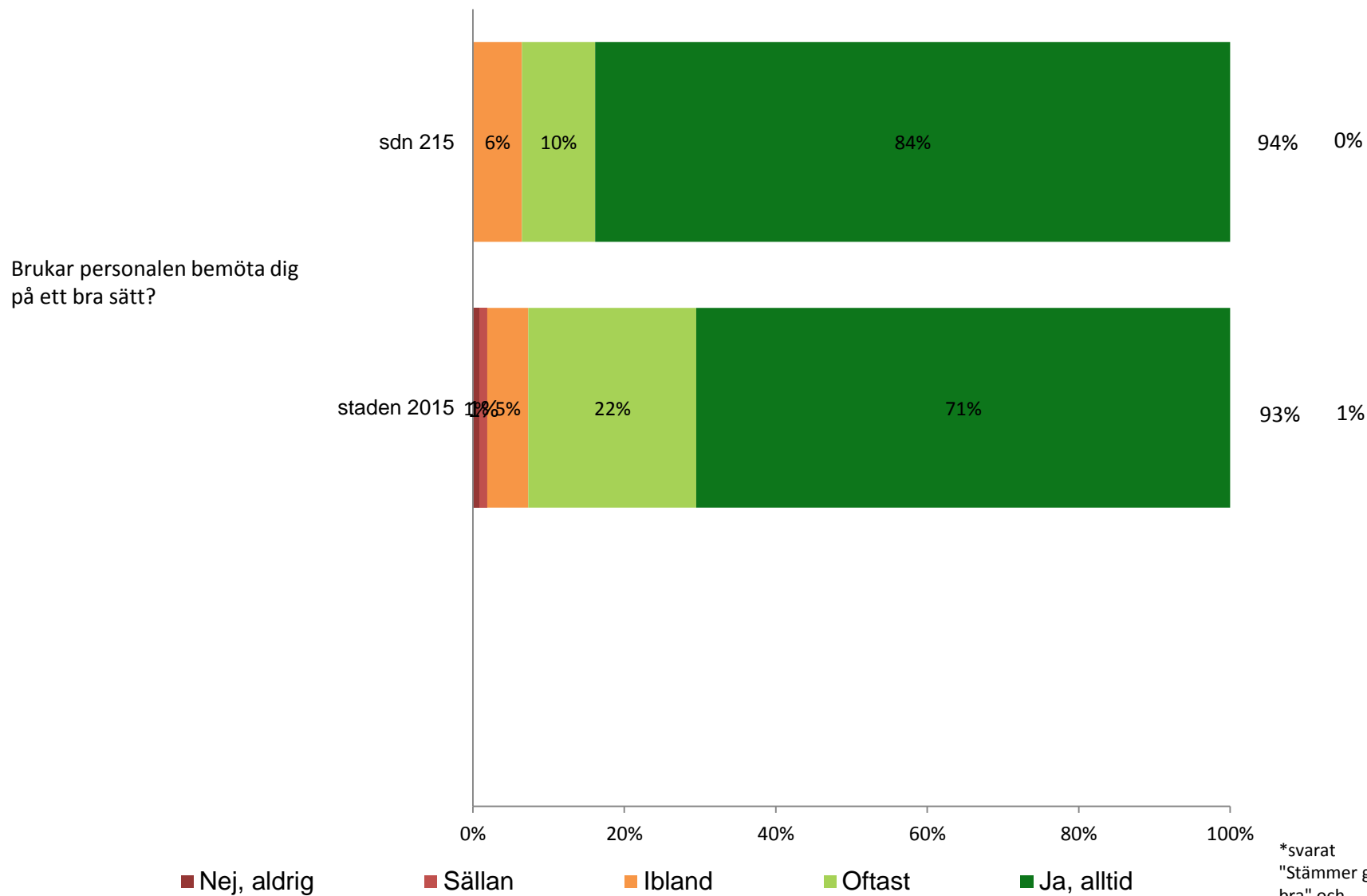
\*svaret "Stämmer ganska bra" och



## Sdn per år

Bemötande

Andel

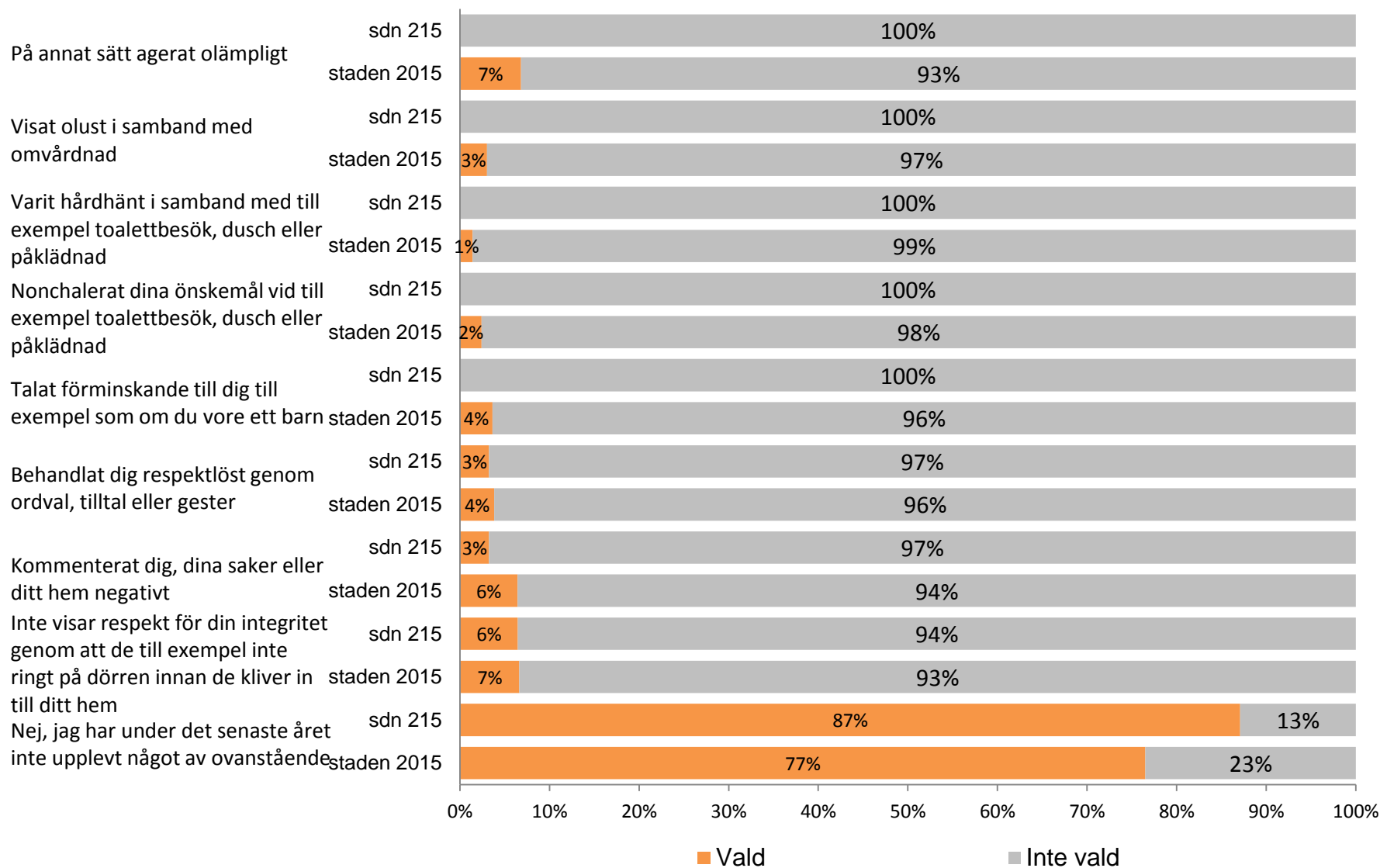


\*svaret "Stämmer ganska bra" och



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

Bemötande



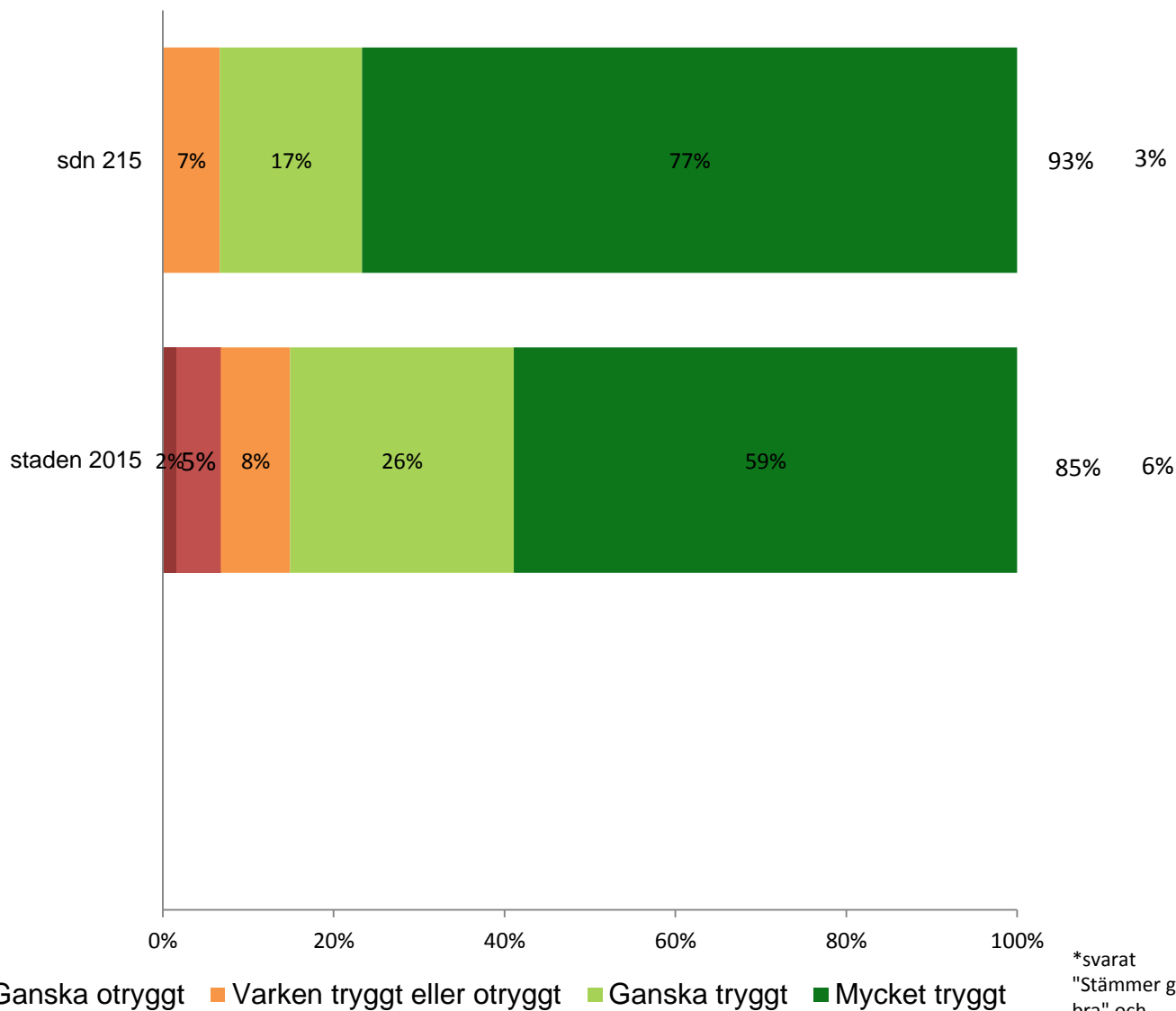


## Sdn per år

Trygghet

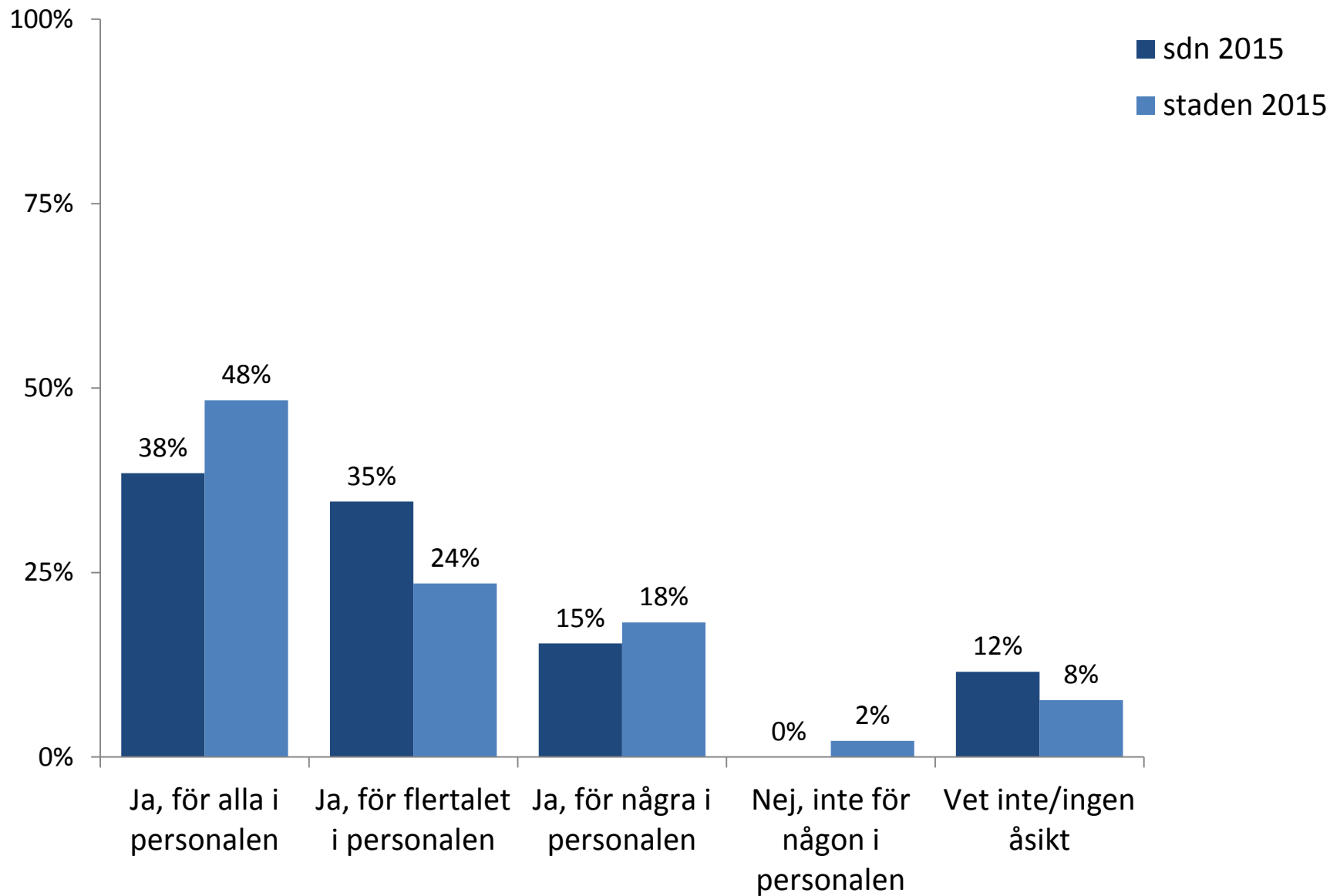
Andel

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



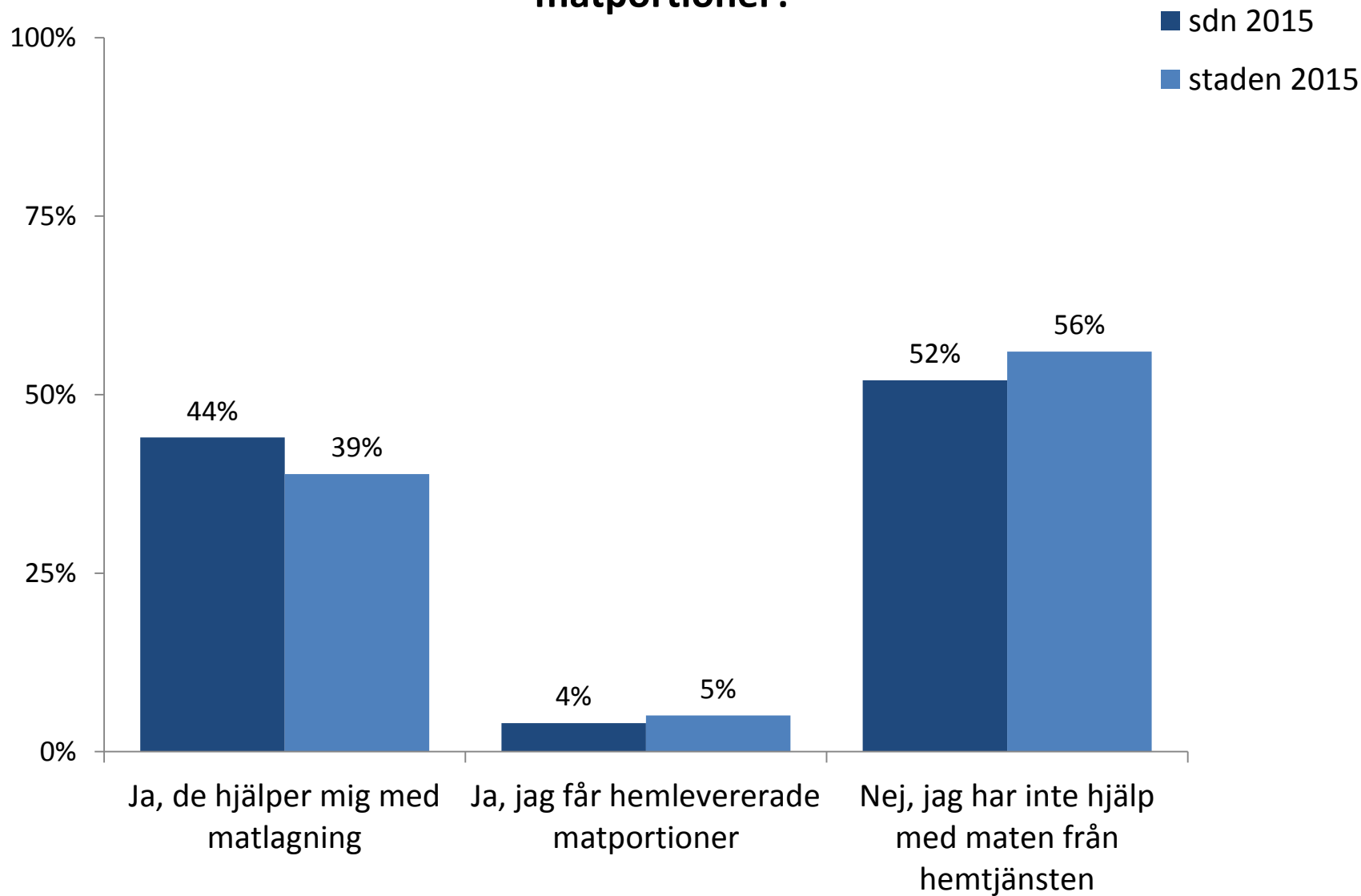


## Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





## Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

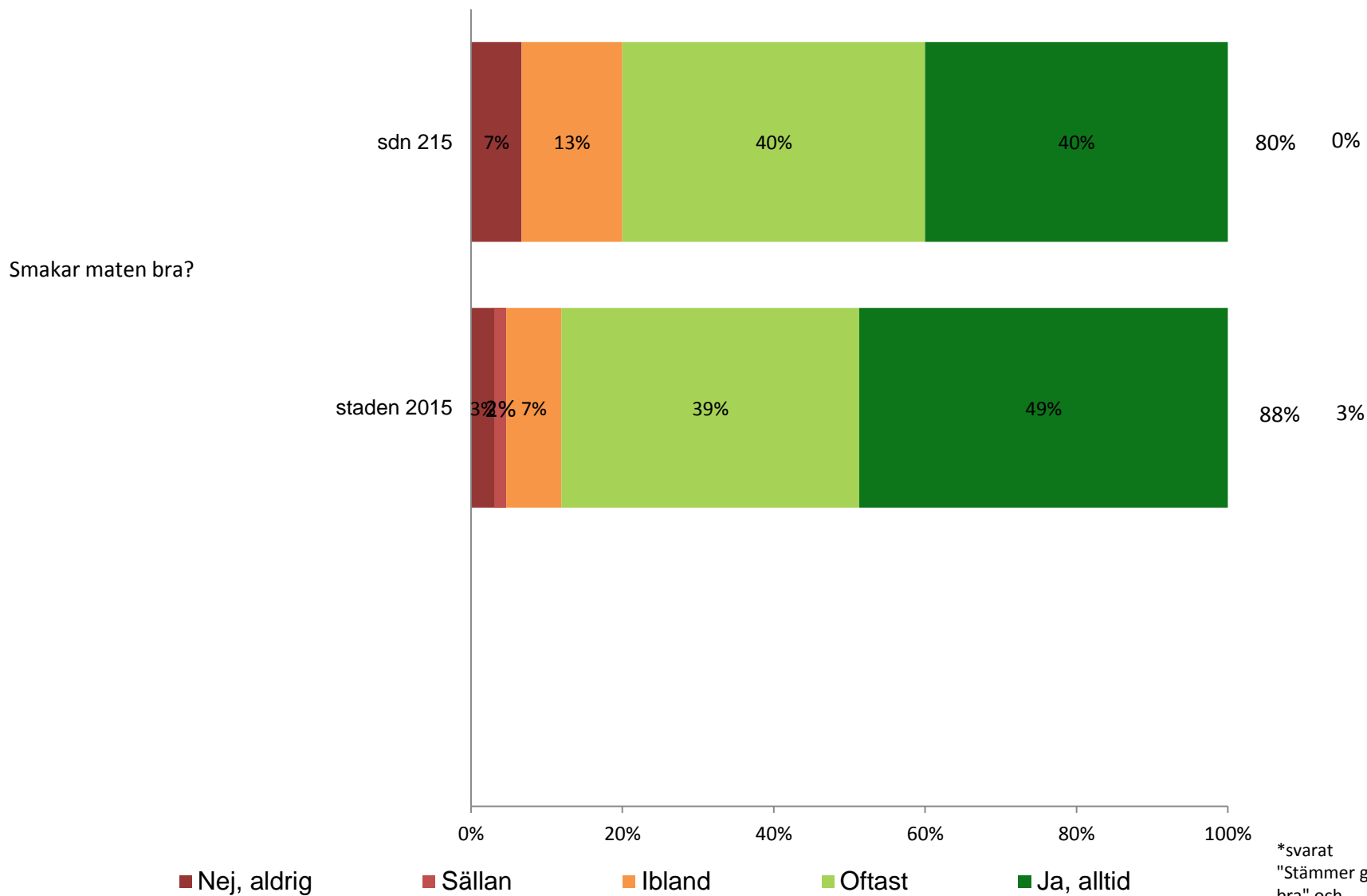




## Sdn per år

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

Andel

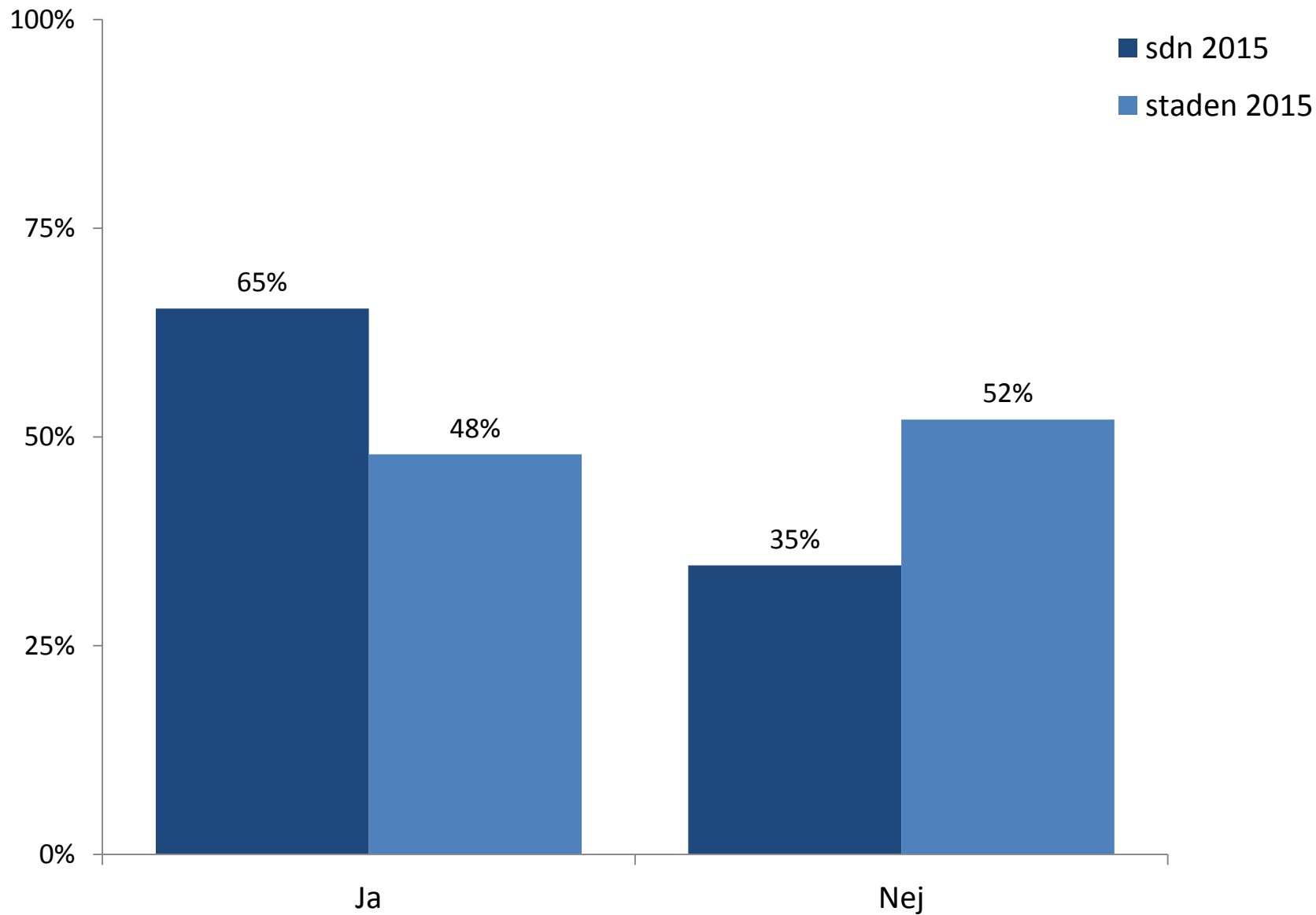


\*svaret "Stämmer ganska bra" och





## Är du beviljad promenad eller utevistelse?

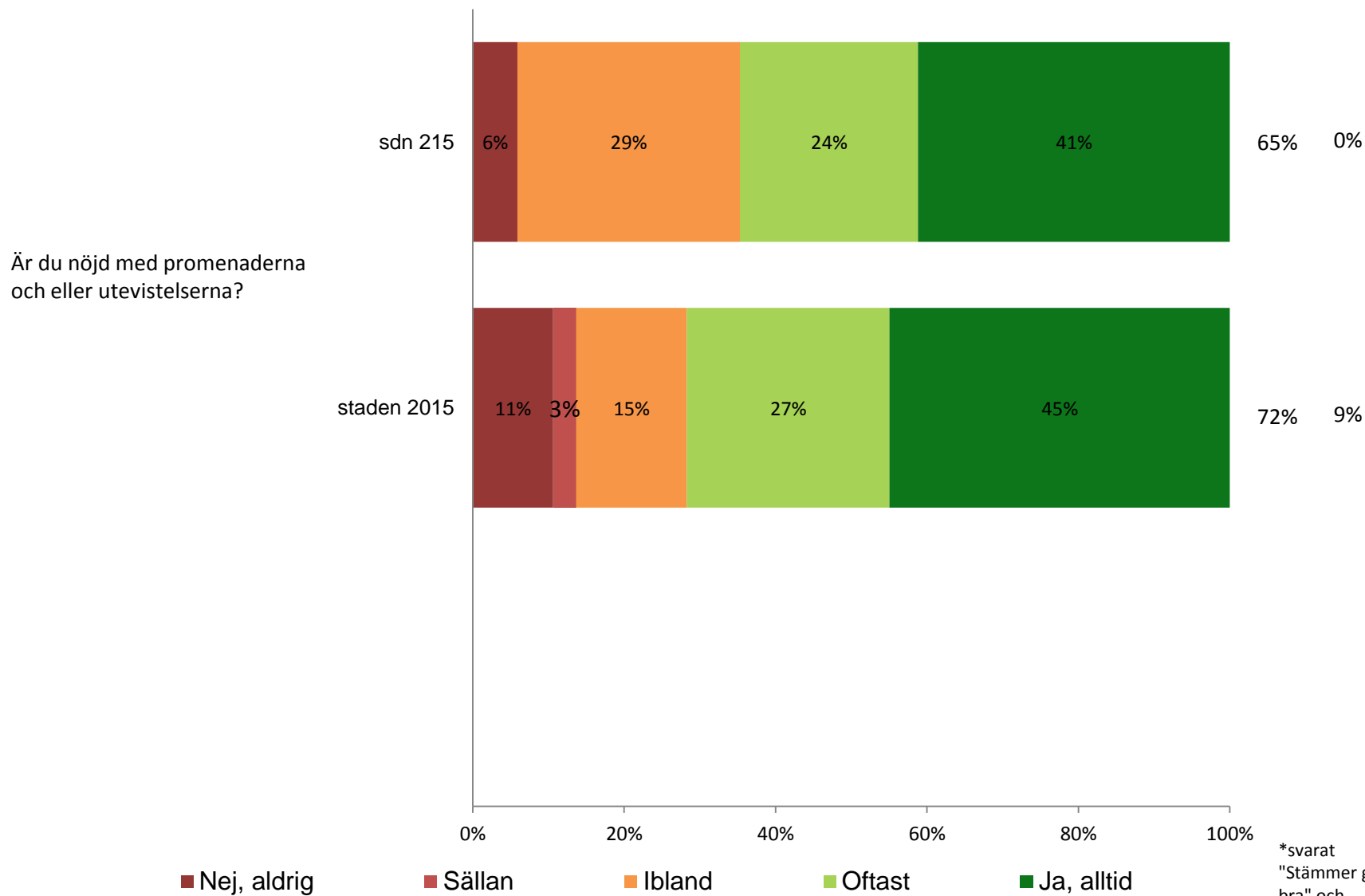




## Sdn per år

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

Andel



Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

\*svaret "Stämmer ganska bra" och

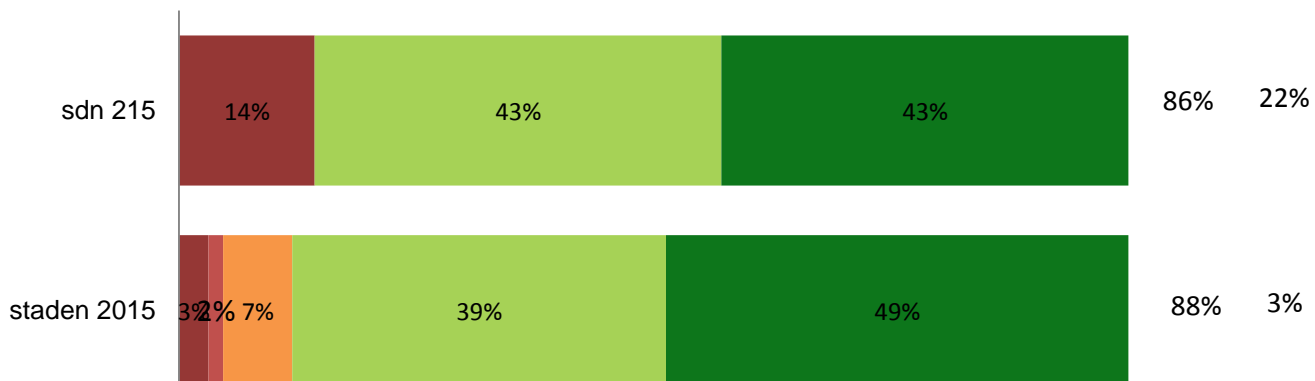


# Sdn per år

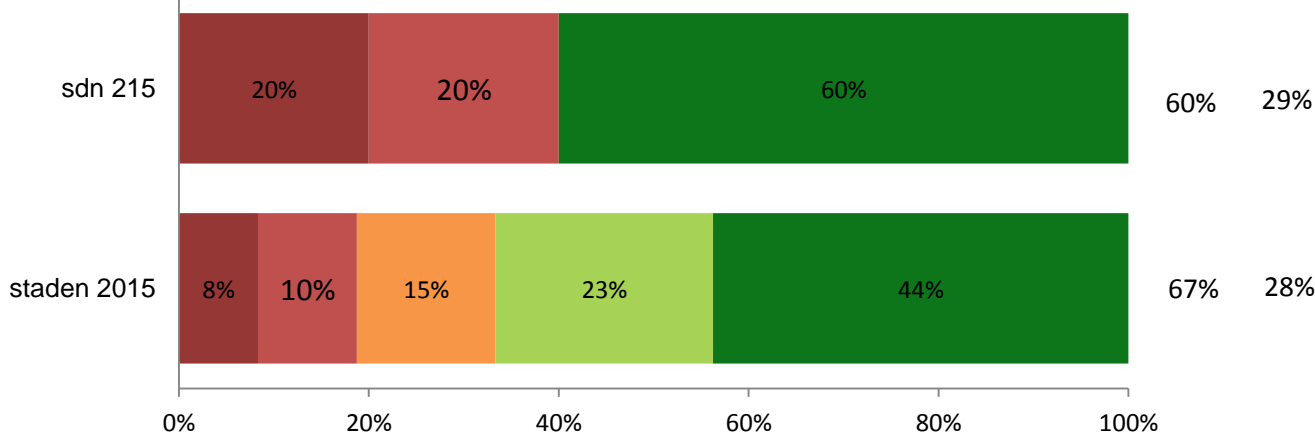
Servicehus

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

\*svaret "Stämmer ganska bra" och

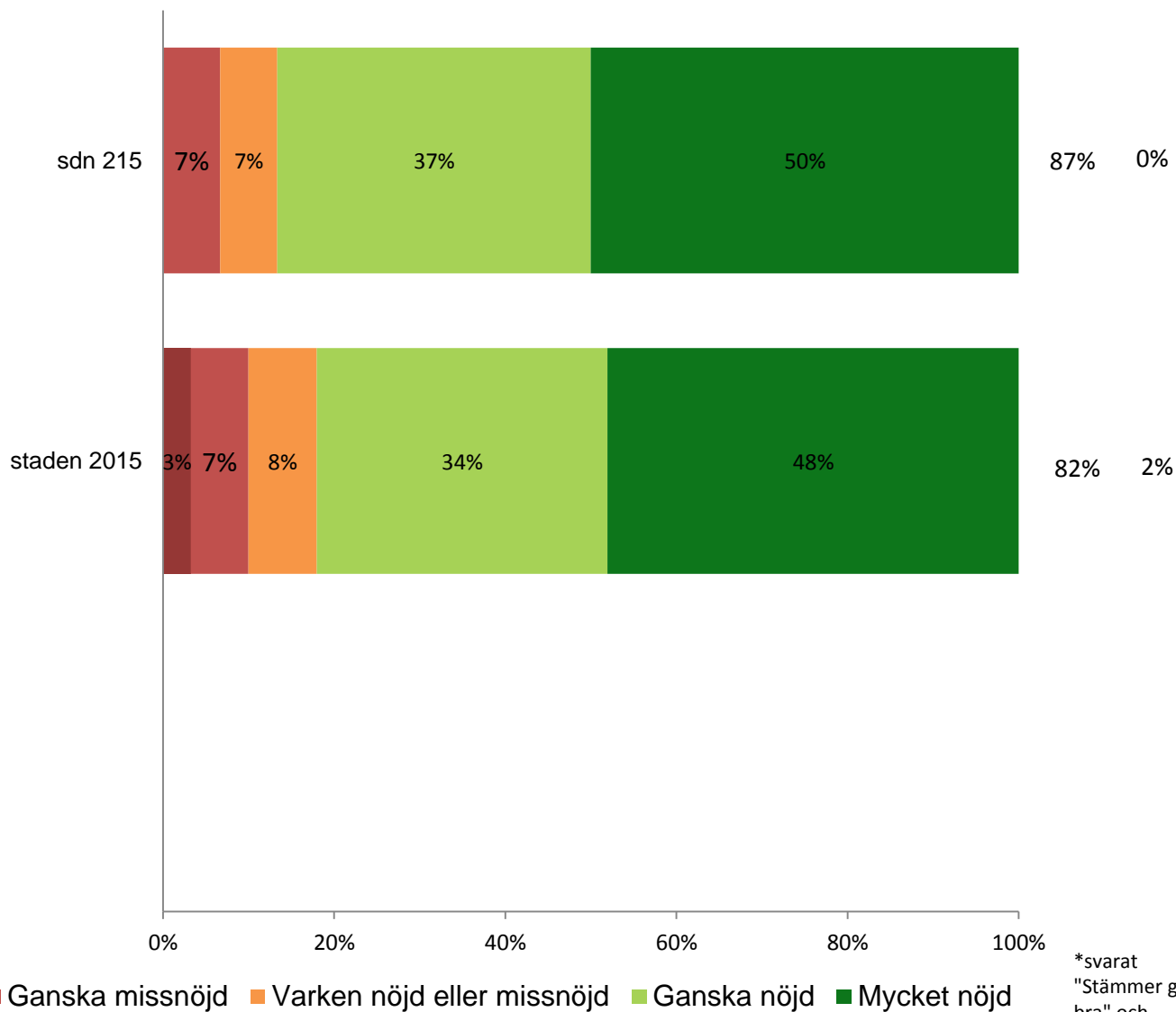


## Sdn per år

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



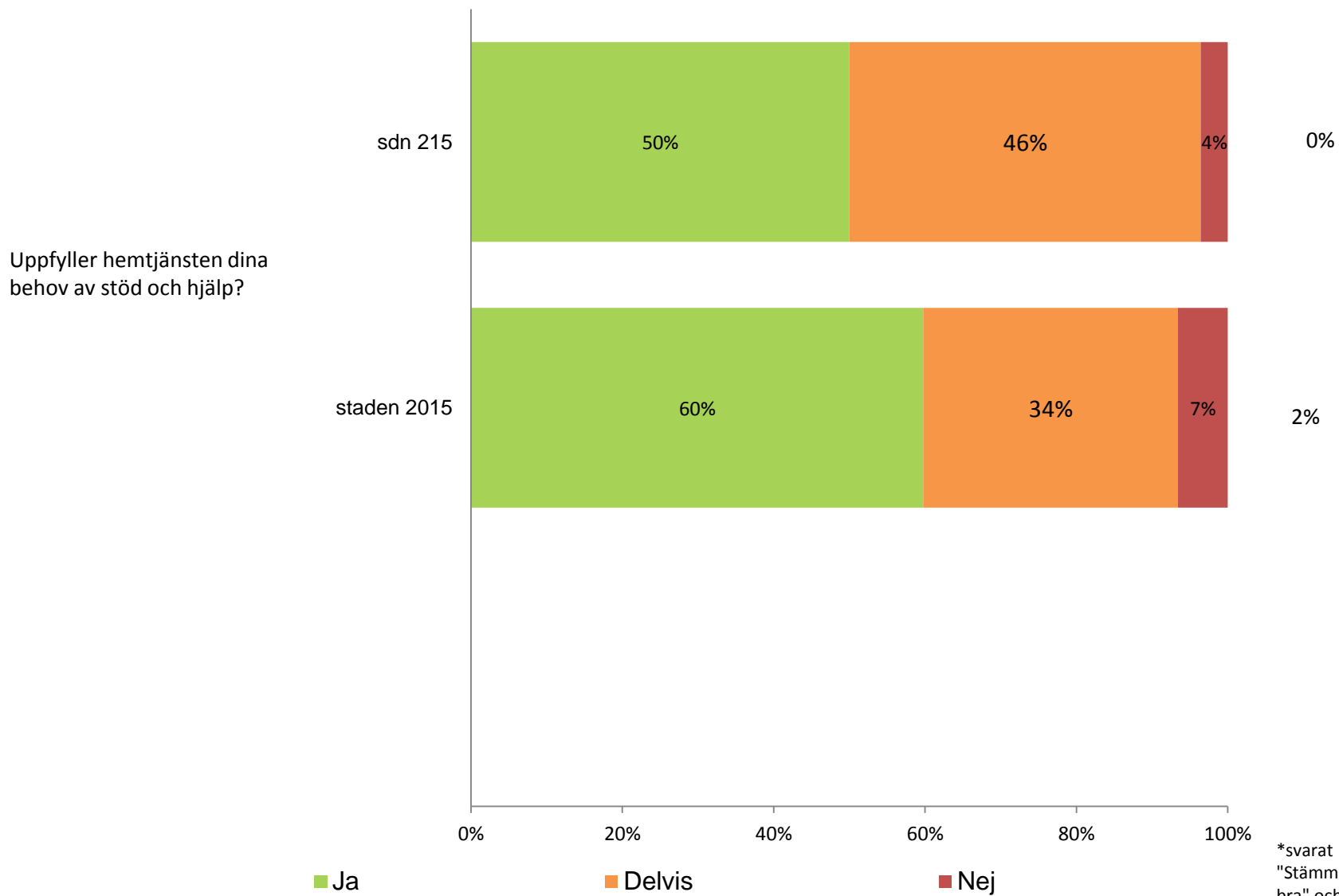
\*svaret "Stämmer ganska bra" och



## Sdn per år

Hemtjänsten i sin helhet

Andel



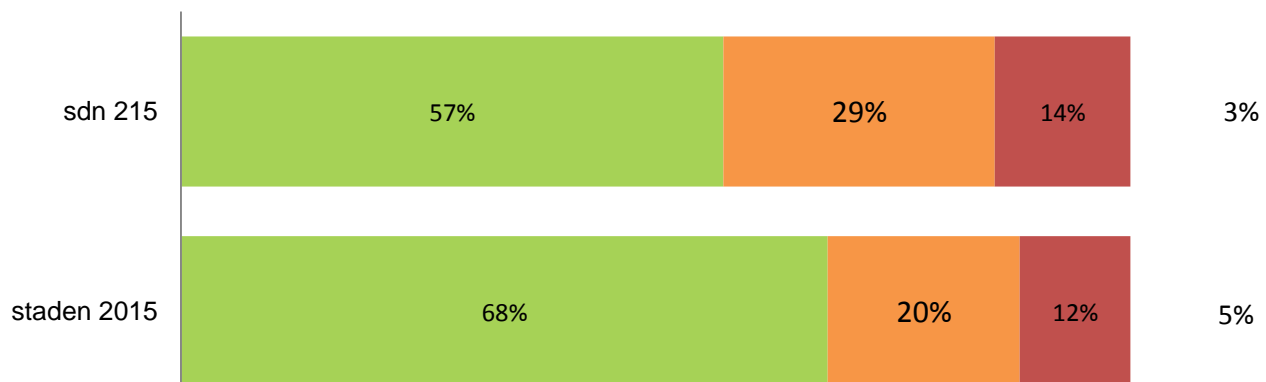


## Sdn per år

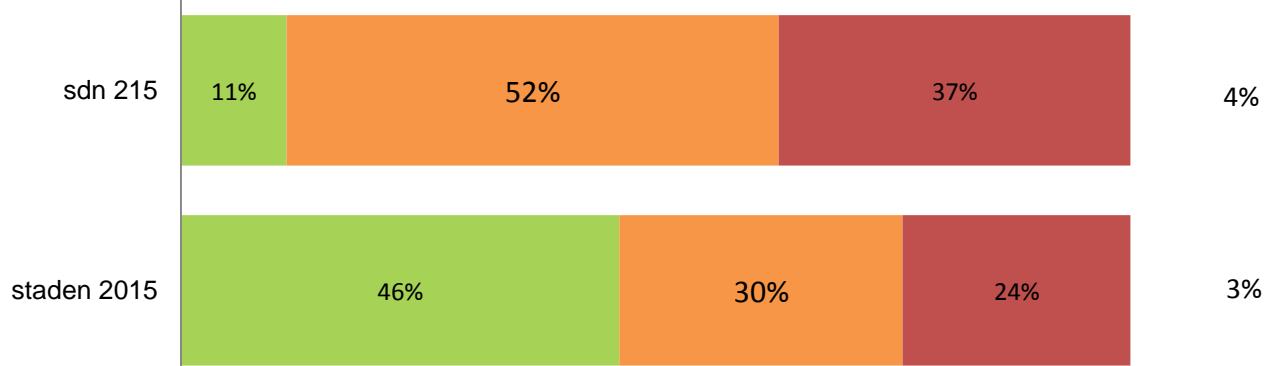
Kontakter med kommunen

Andel

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren på ett  
bra sätt?



Är handläggarens beslut  
anpassat efter dina behov?



■ Ja

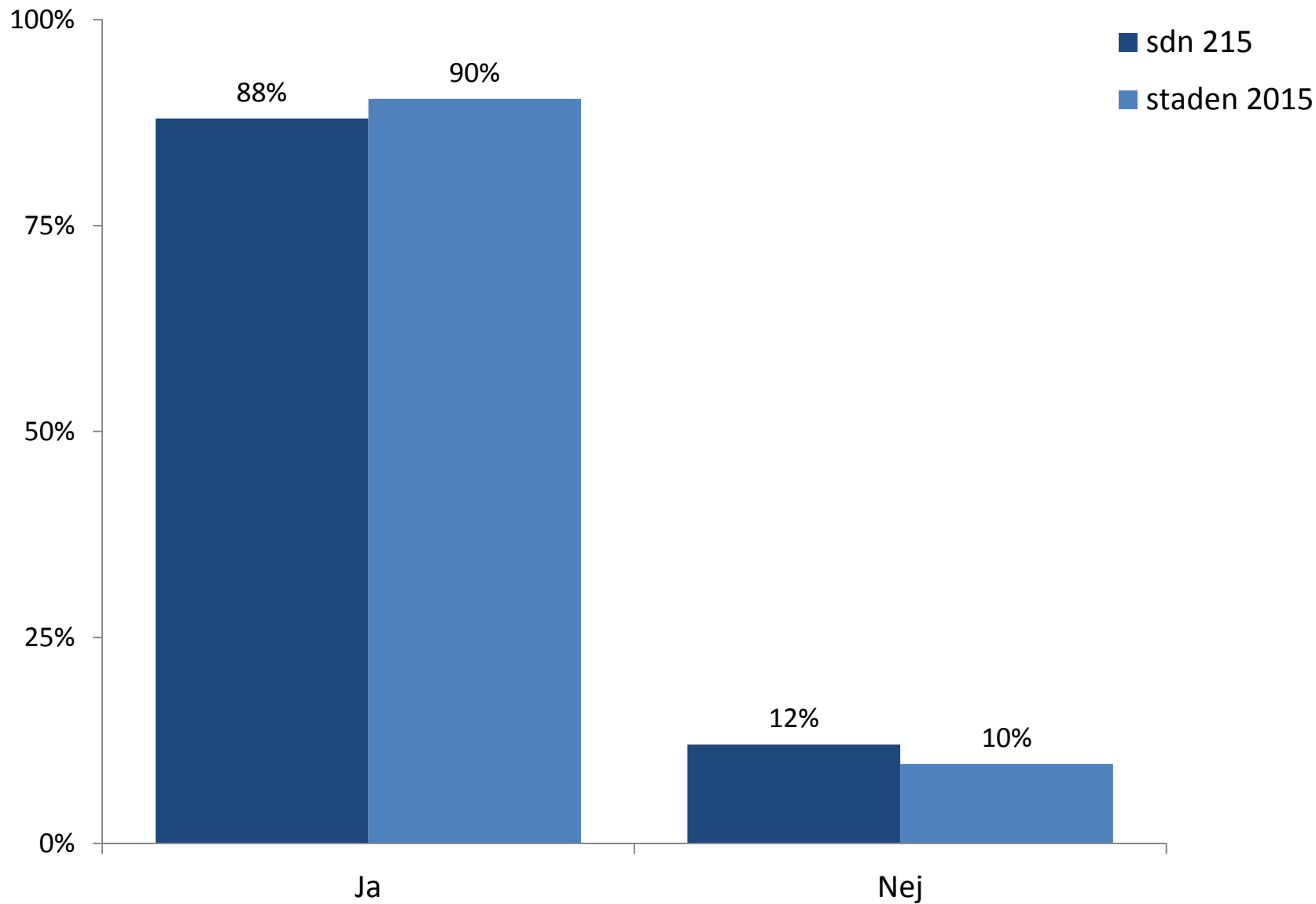
■ Delvis

■ Nej

\*svaret  
"Stämmer ganska  
bra" och



## Vet du vilka insatser du är beviljad?

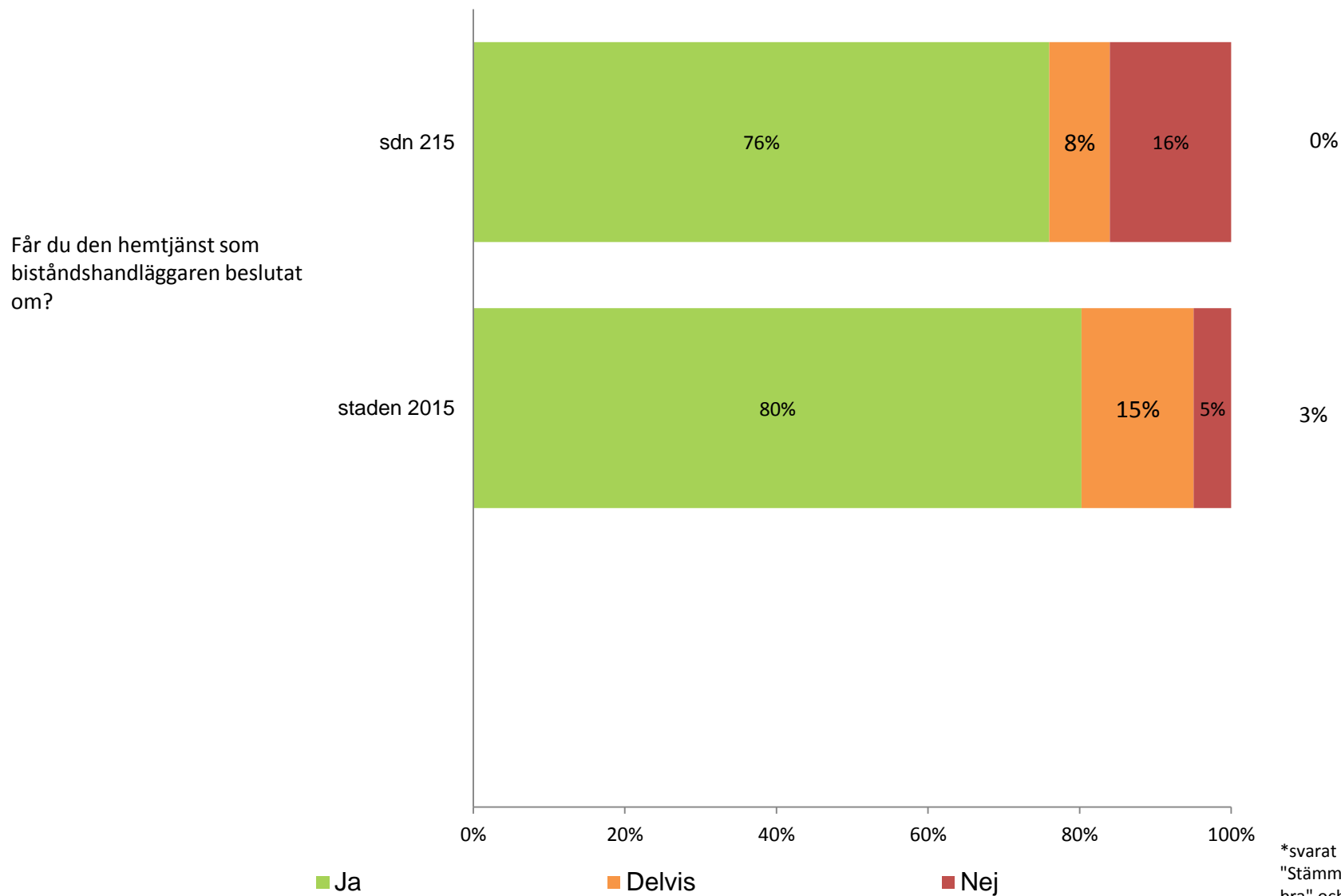




## Sdn per år

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

Andel





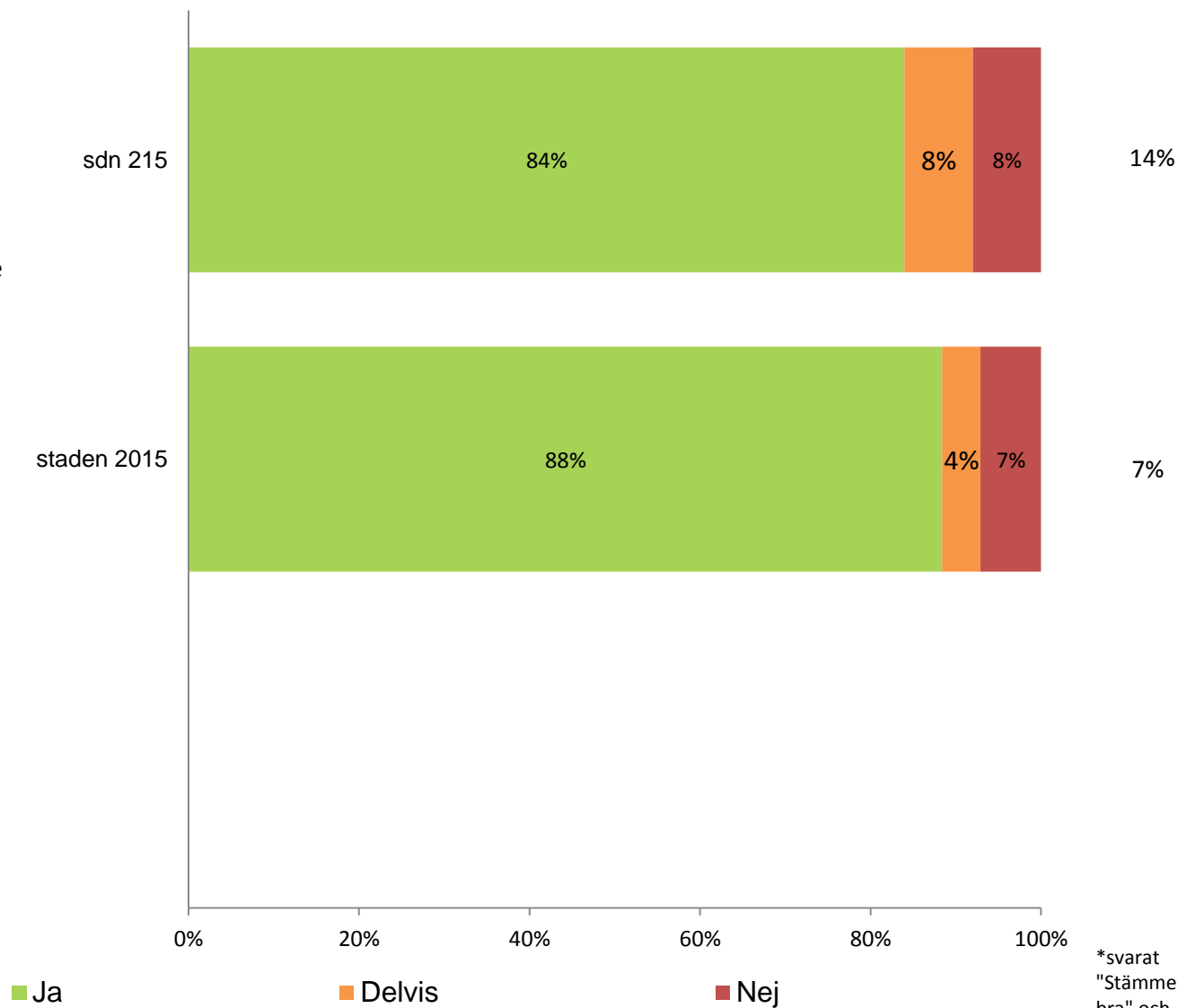


## Sdn per år

Kontakter med kommunen

Andel

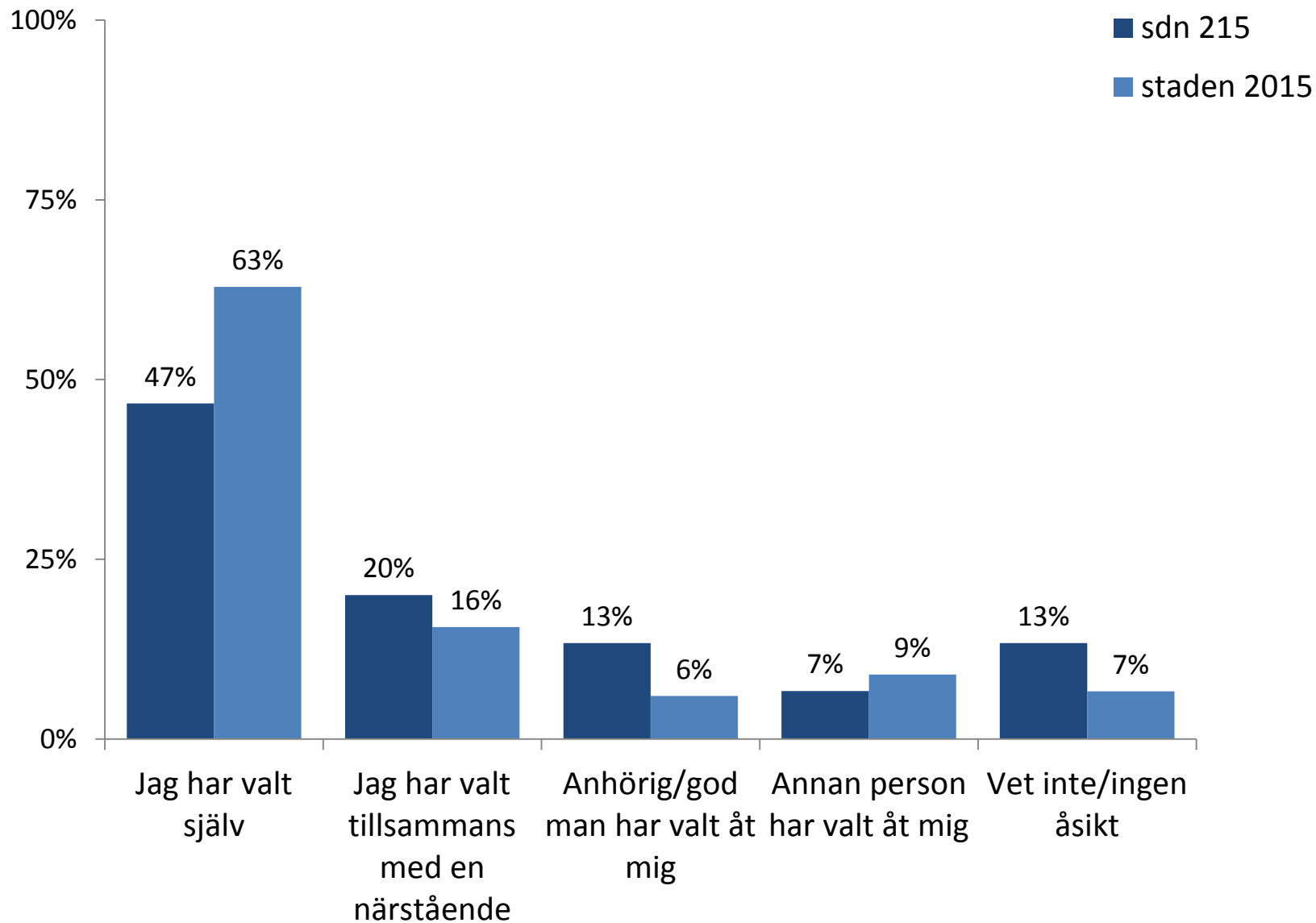
Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (kommunal hemtjänst eller olika privata företag)



\*svaret "Stämmer ganska bra" och

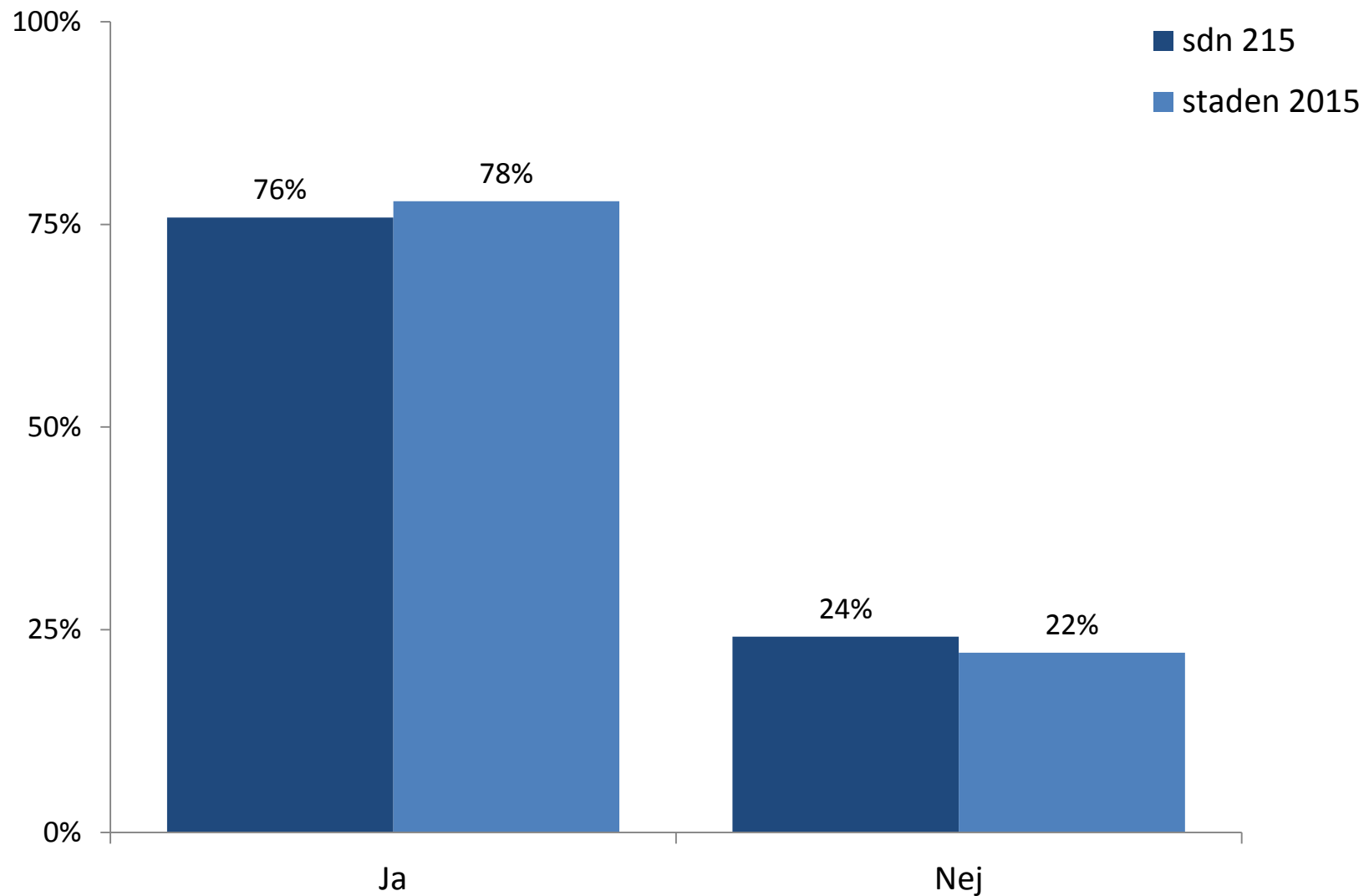


## Vem har valt din hemtjänst?





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





# Resultat per regiform

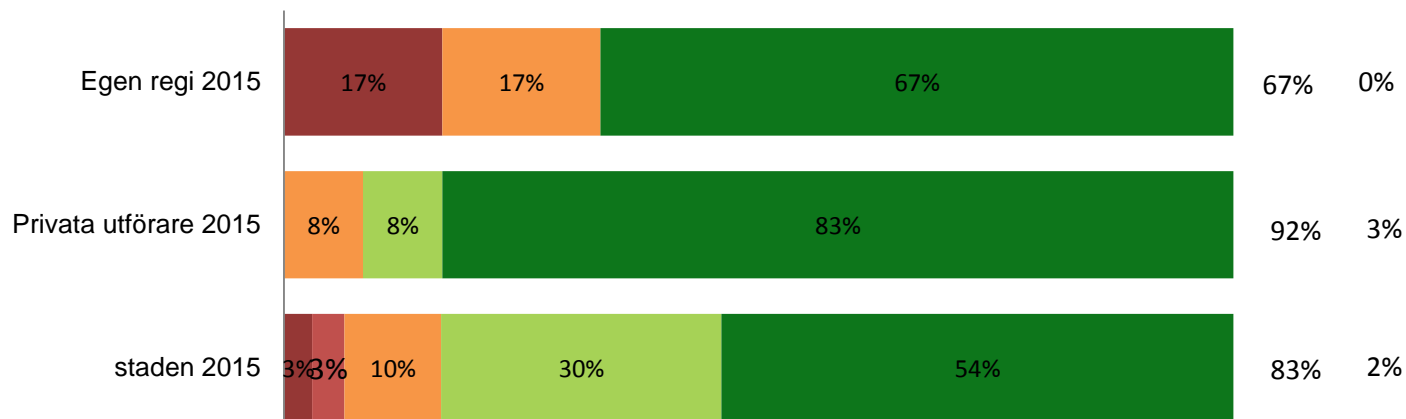


## Sdn per regiform

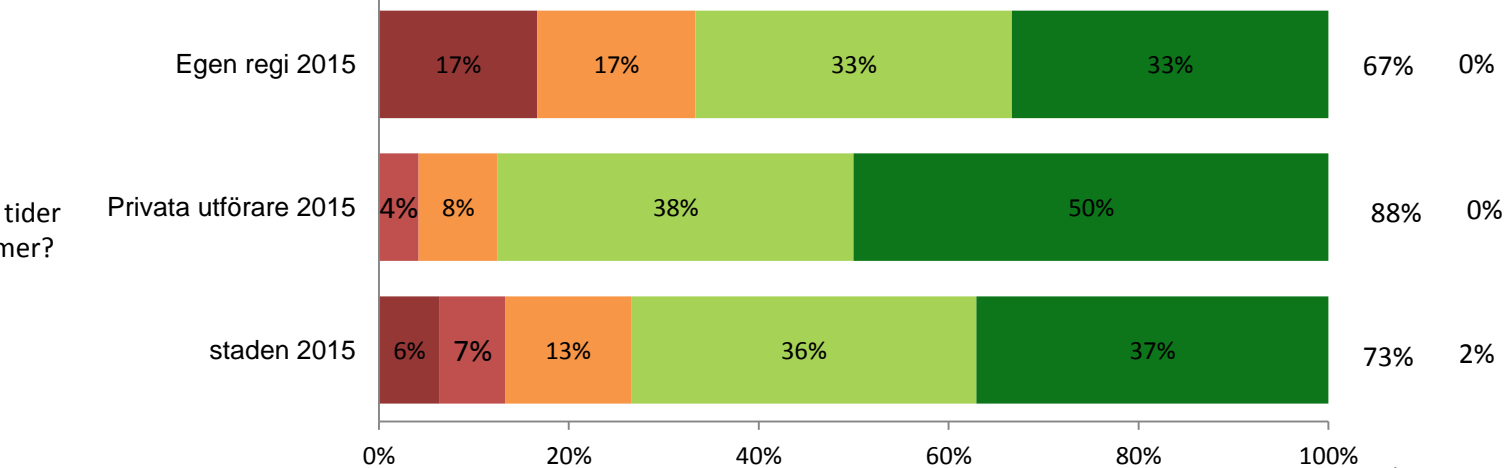
Inflytande

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

\*svaret "Stämmer ganska bra" och

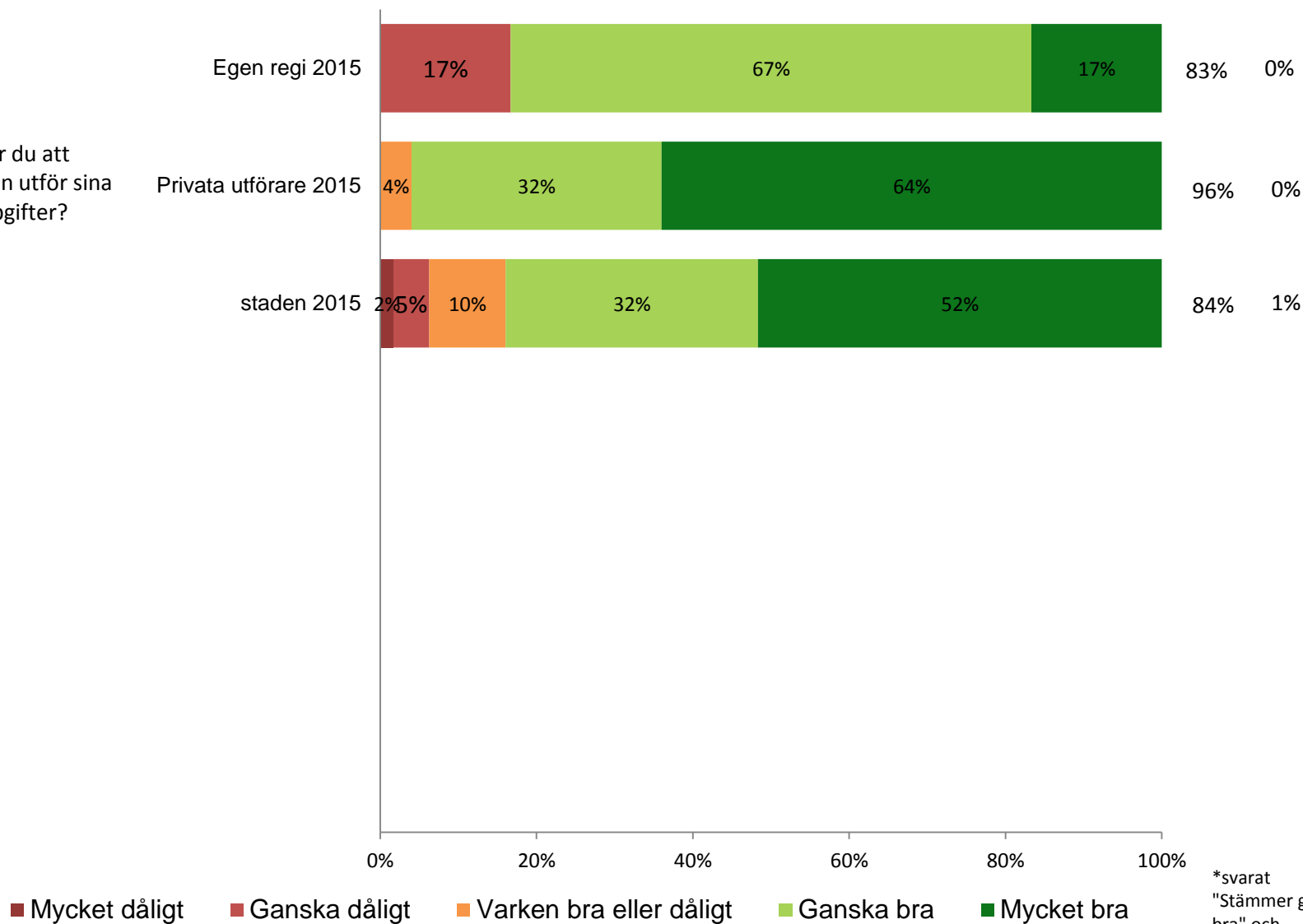


## Sdn per regiform

Hjälpens utförande

Andel

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



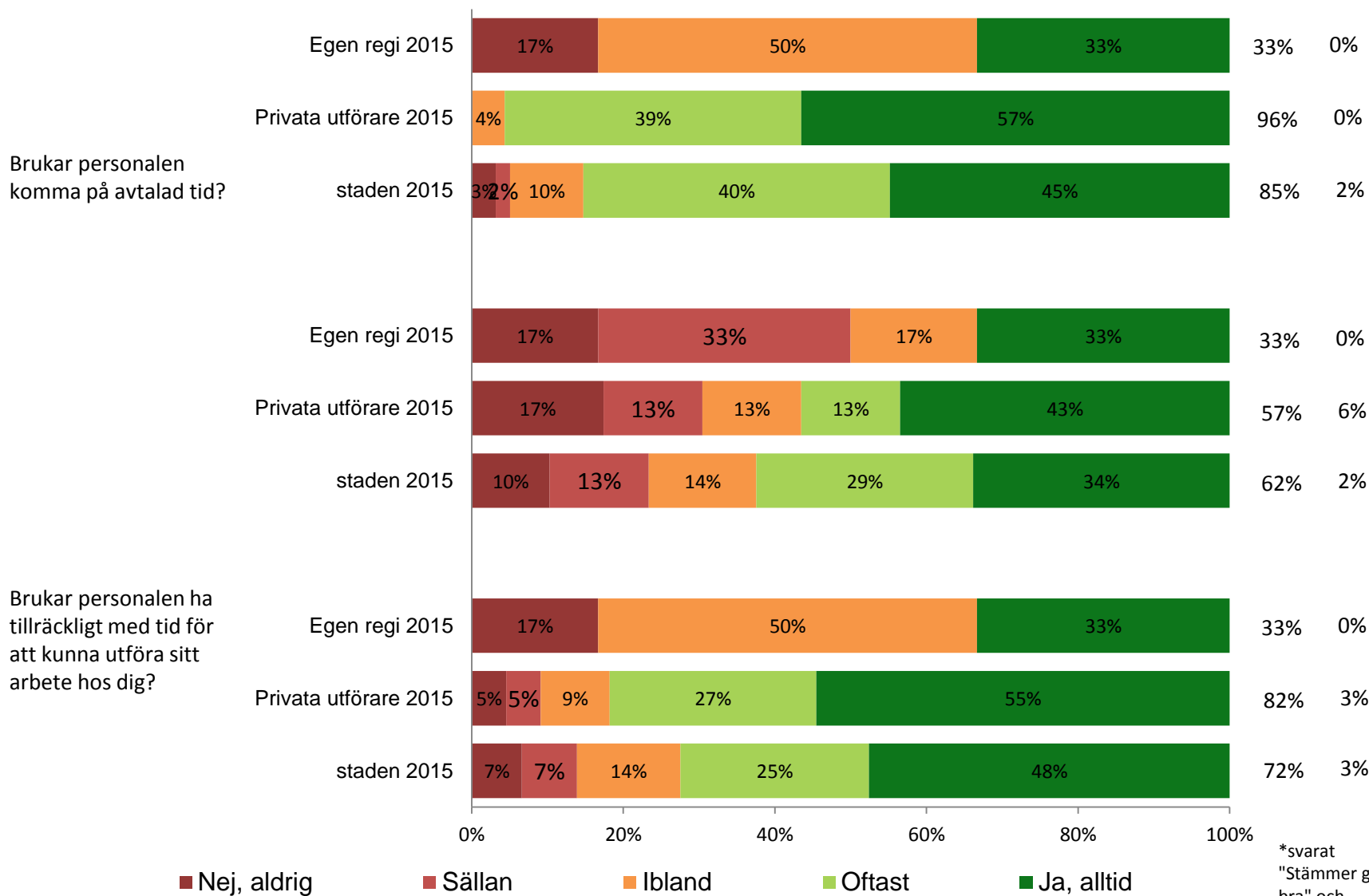
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Sdn per regiform

Hjälpens utförande

Andel



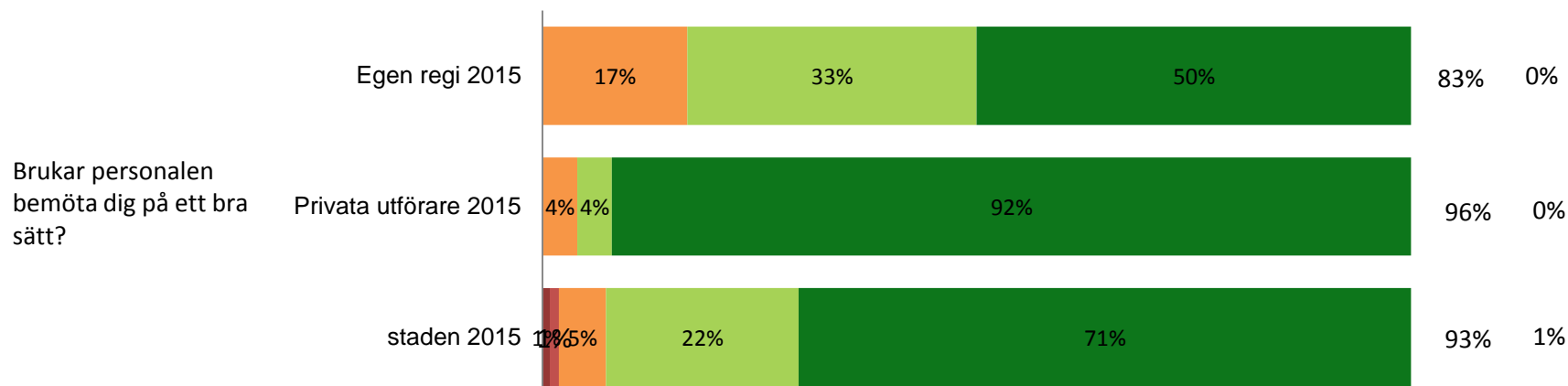
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



# Sdn per regiform

Bemötande

Andel



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

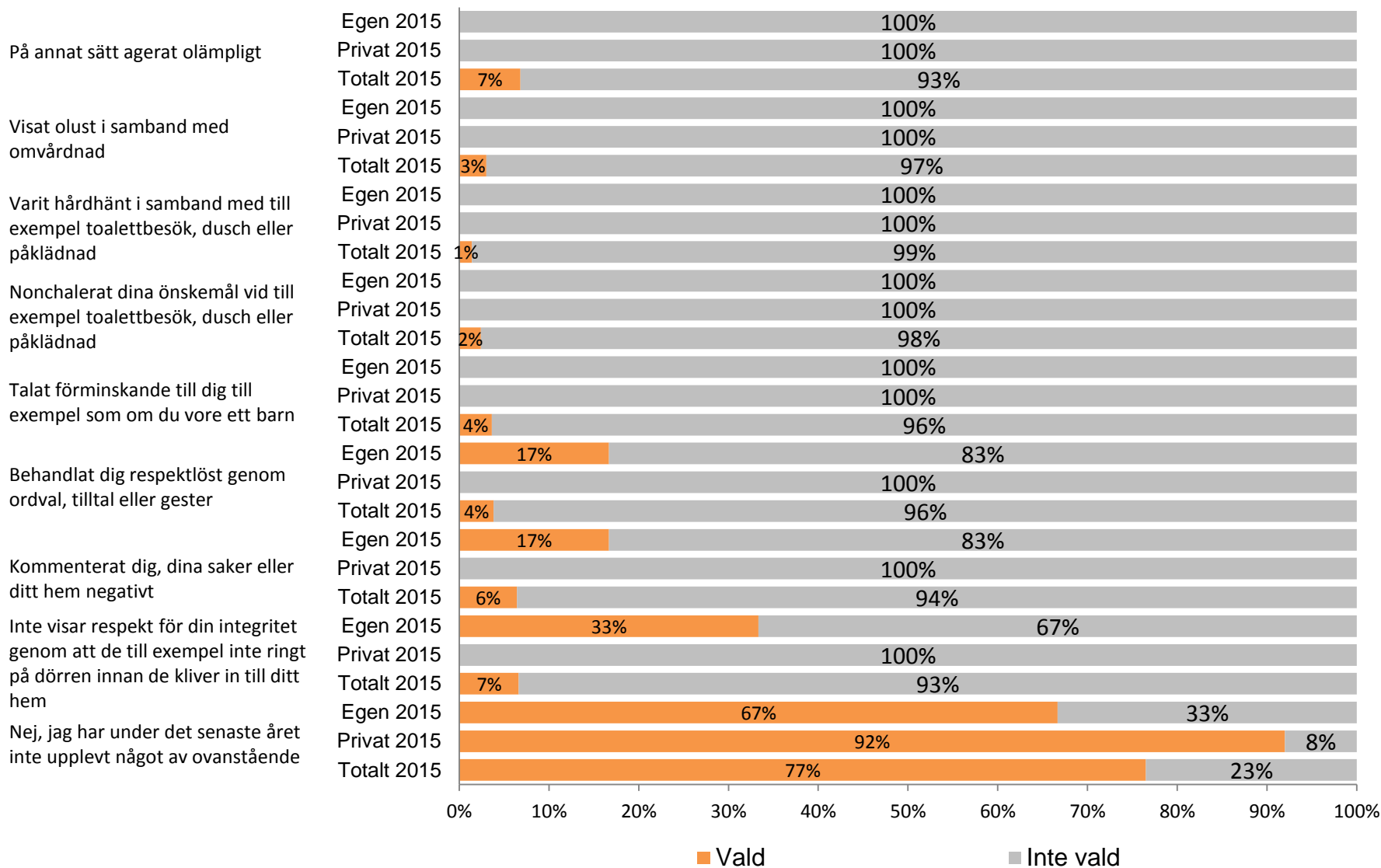
\*svaret "Stämmer ganska bra" och





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

Bemötande



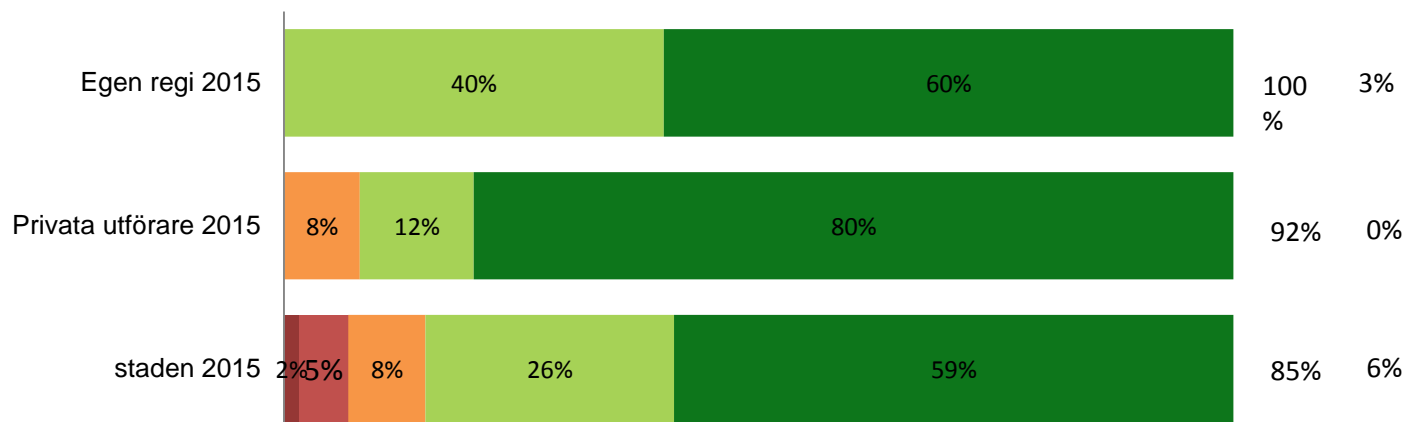


## Sdn per regiform

Trygghet

Andel

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

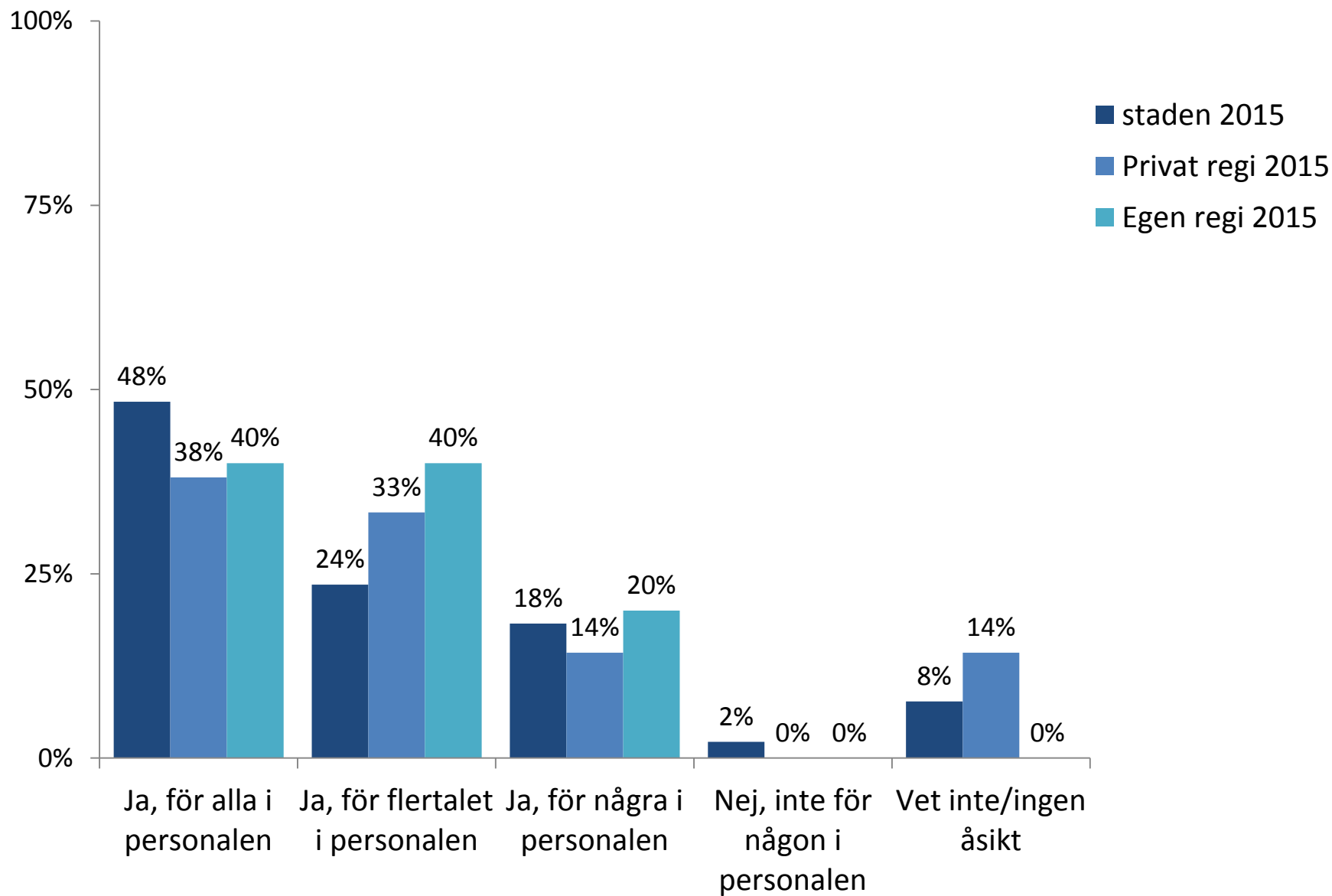


■ Mycket otryggt ■ Ganska otryggt ■ Varken tryggt eller otryggt ■ Ganska tryggt ■ Mycket tryggt

\*svaret "Stämmer ganska bra" och

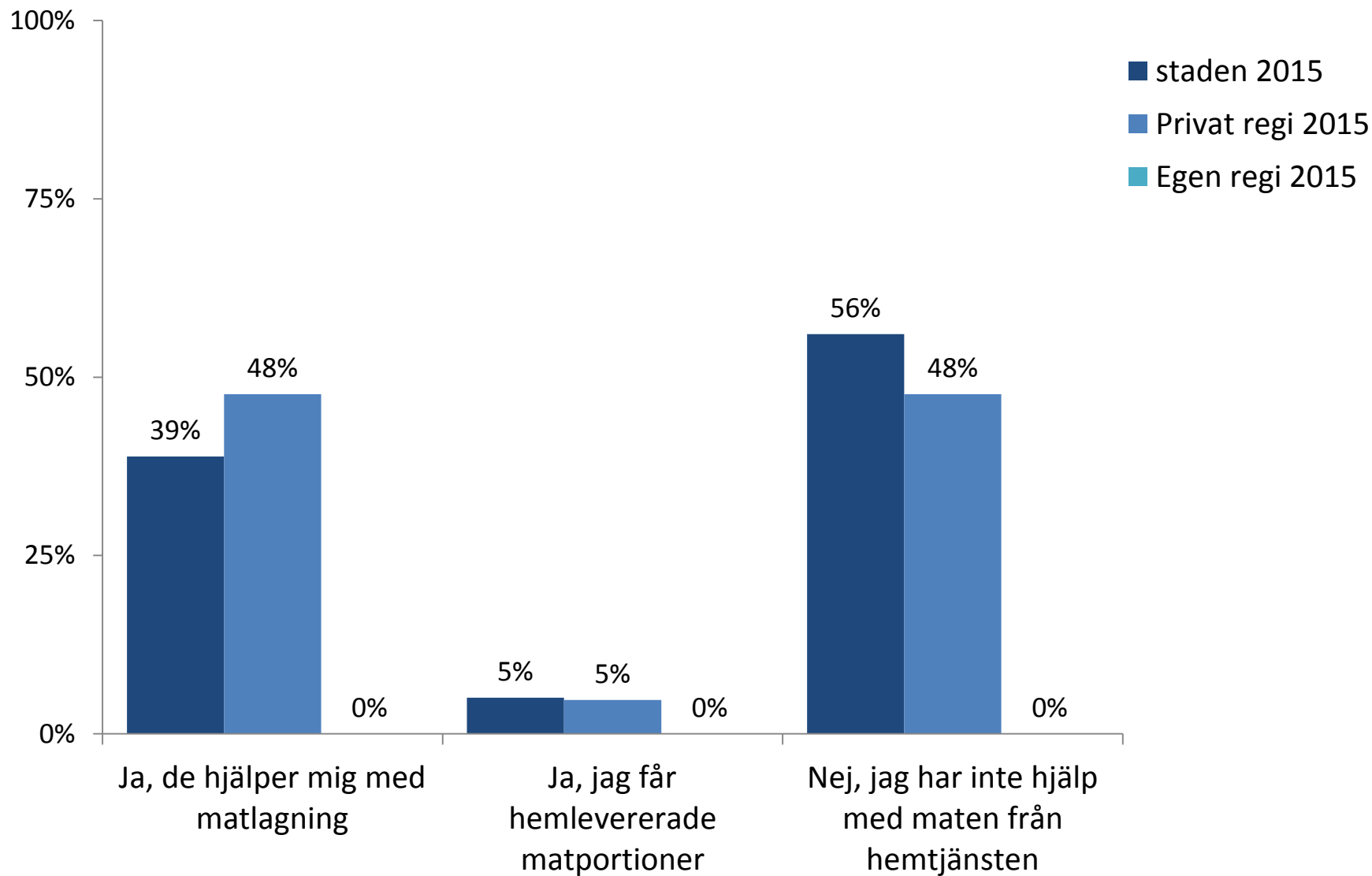


## Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





## Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

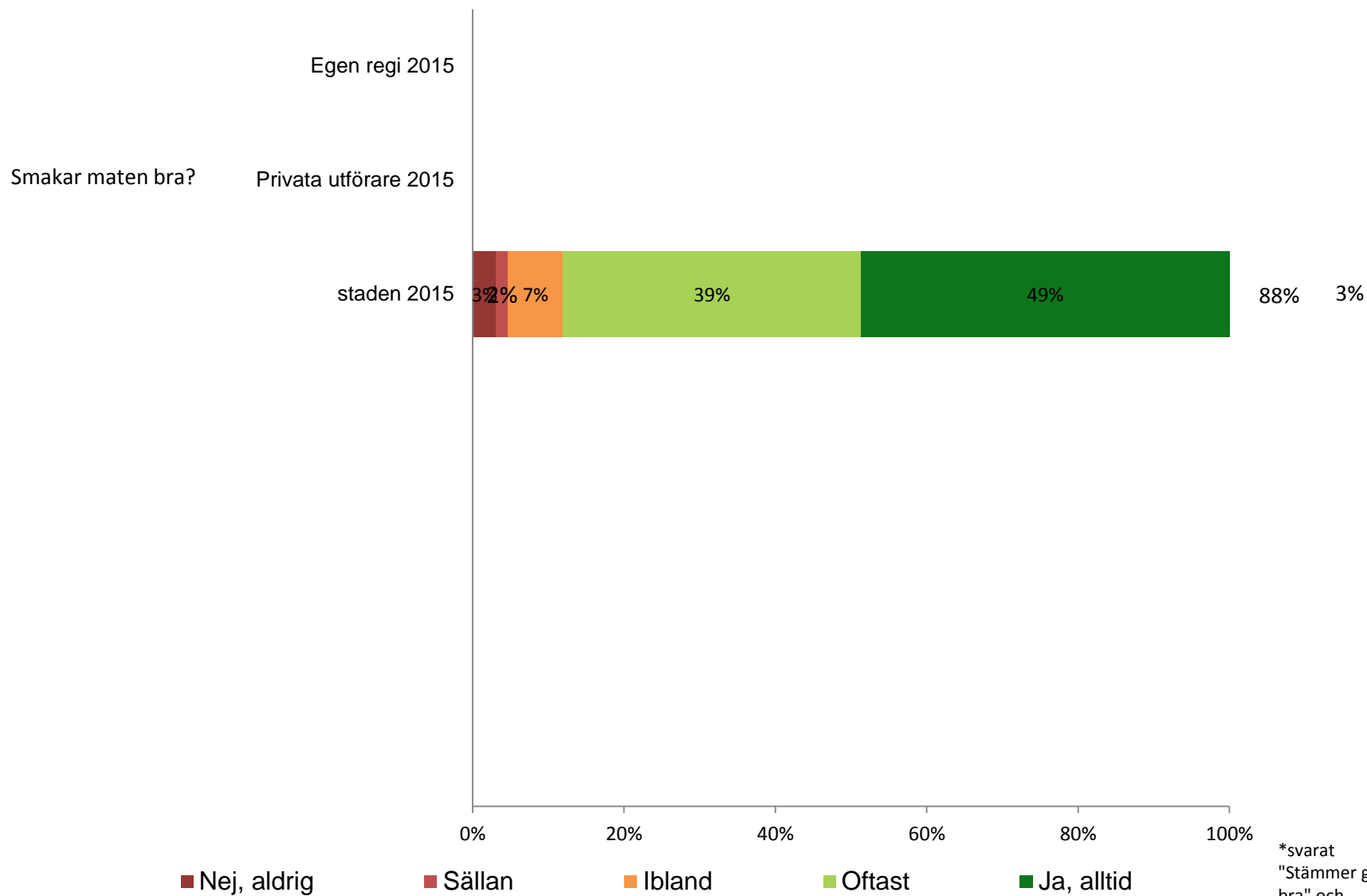




## Sdn per regiform

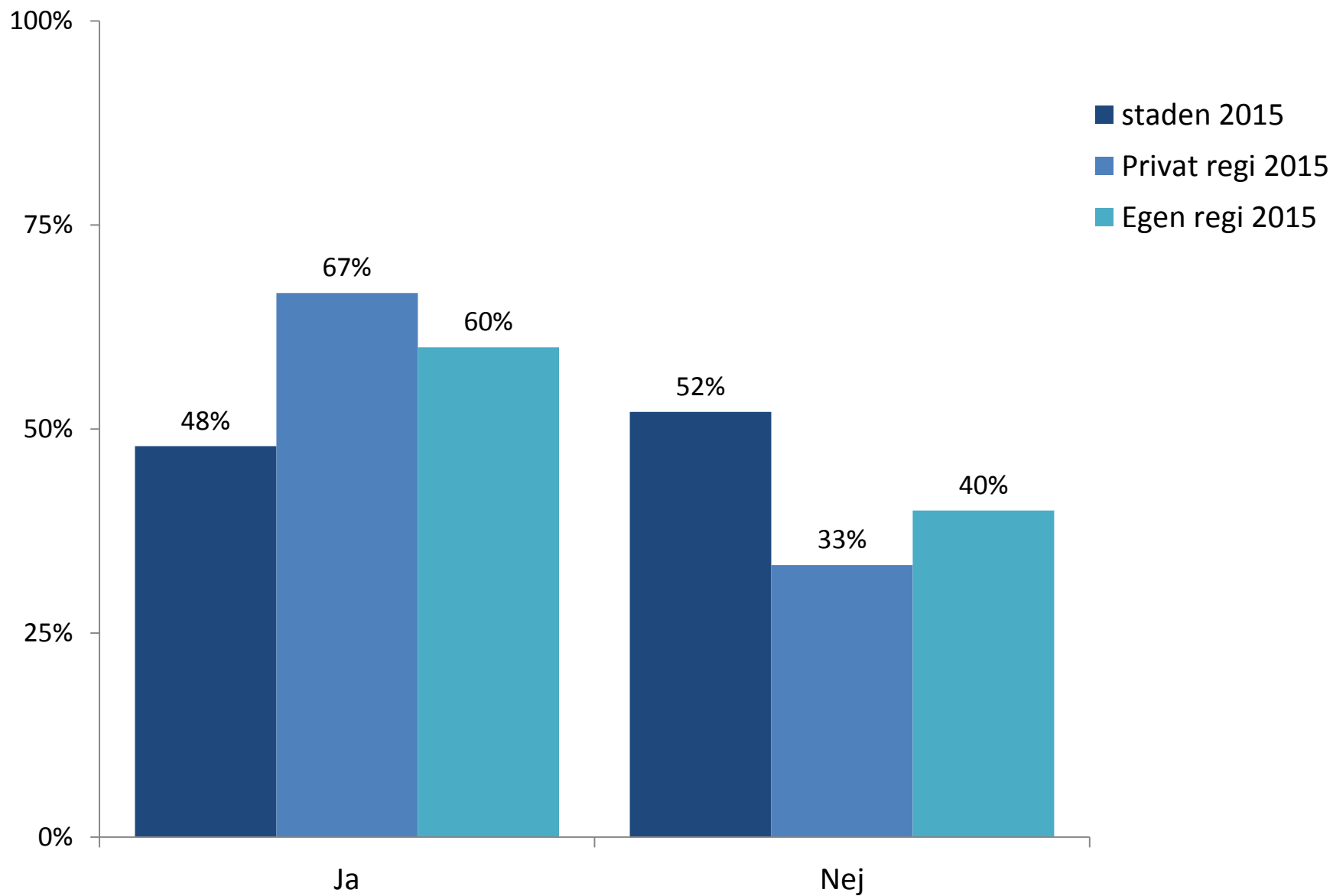
Maten: enbart de som har någon form av hjälp med maten har besvarat denna fråga

Andel





## Är du beviljad promenad eller utevistelse?

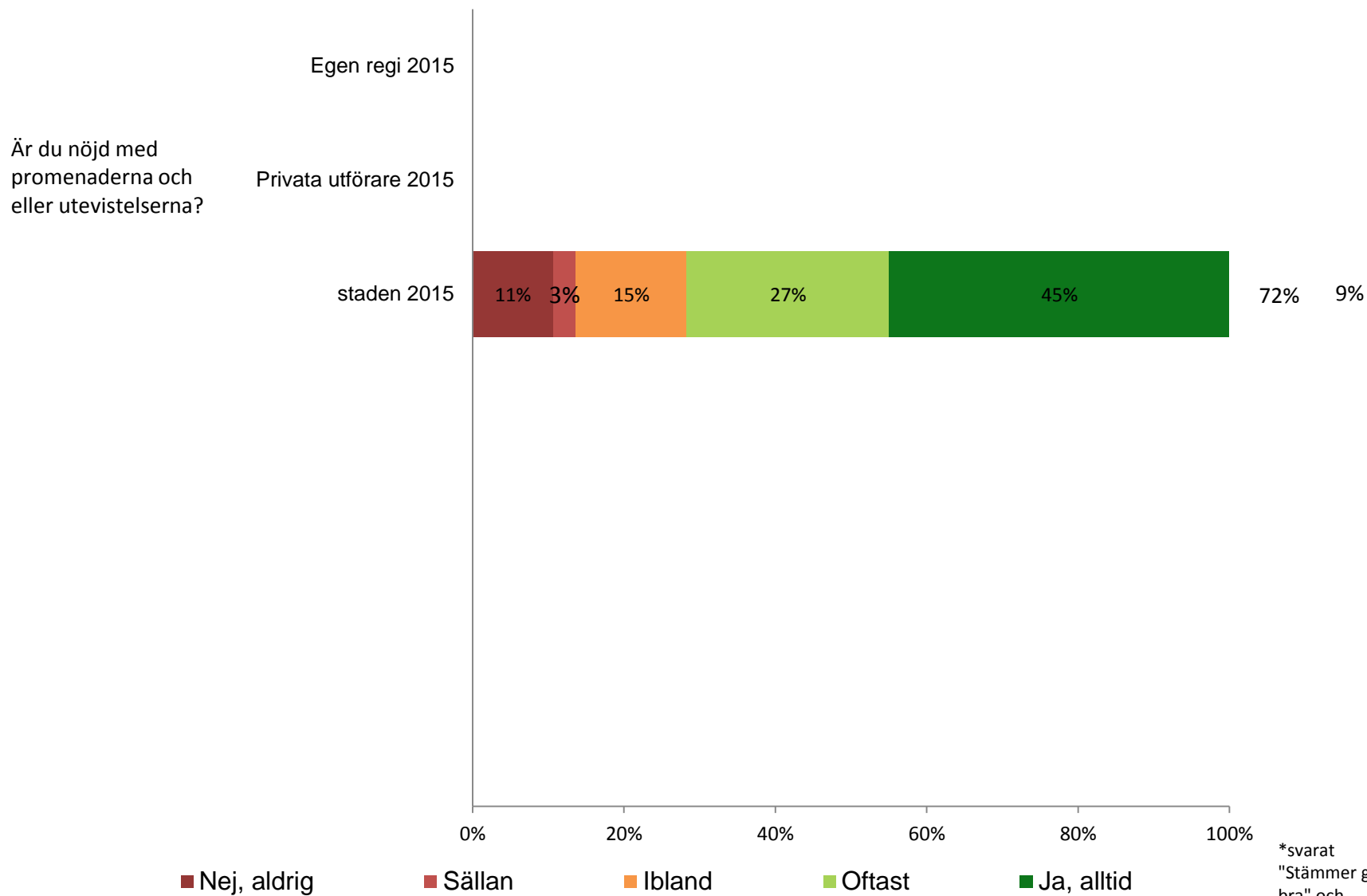




## Sdn per regiform

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

Andel





# Sdn per regiform

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?

Egen regi 2015

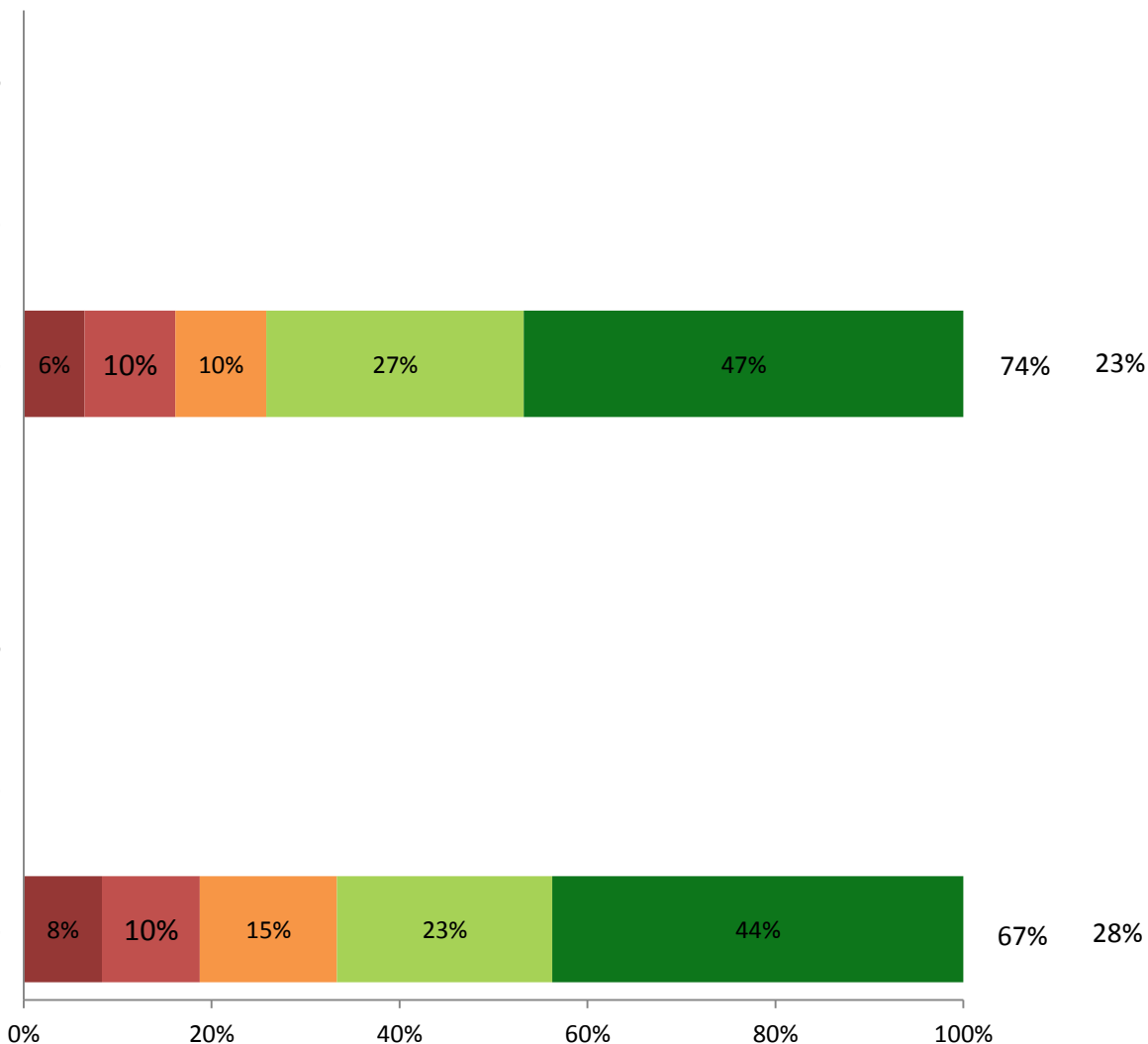
Privata utförare 2015

staden 2015

Egen regi 2015

Privata utförare 2015

staden 2015



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

\*svaret  
"Stämmer ganska  
bra" och

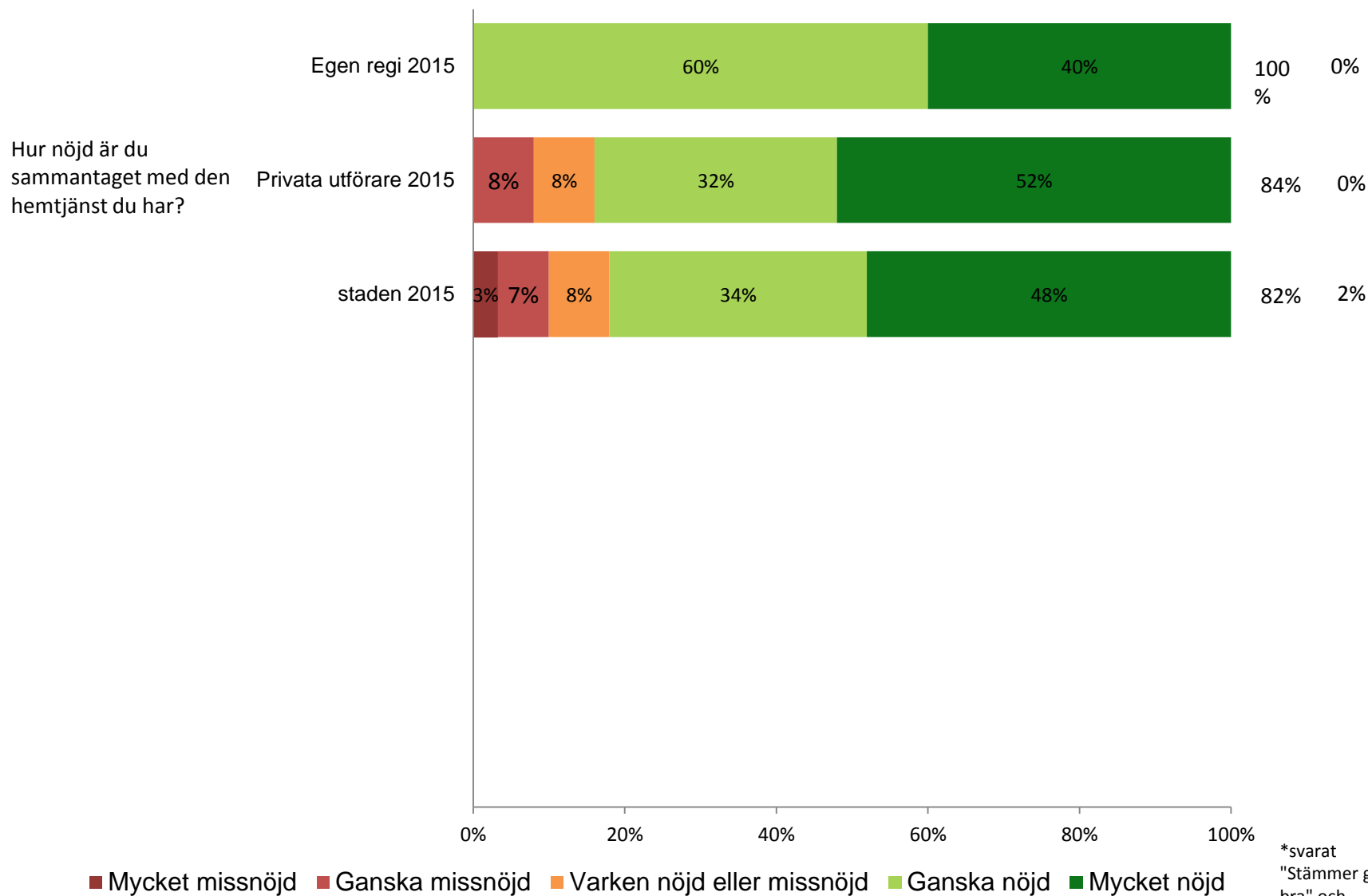




## Sdn per regiform

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

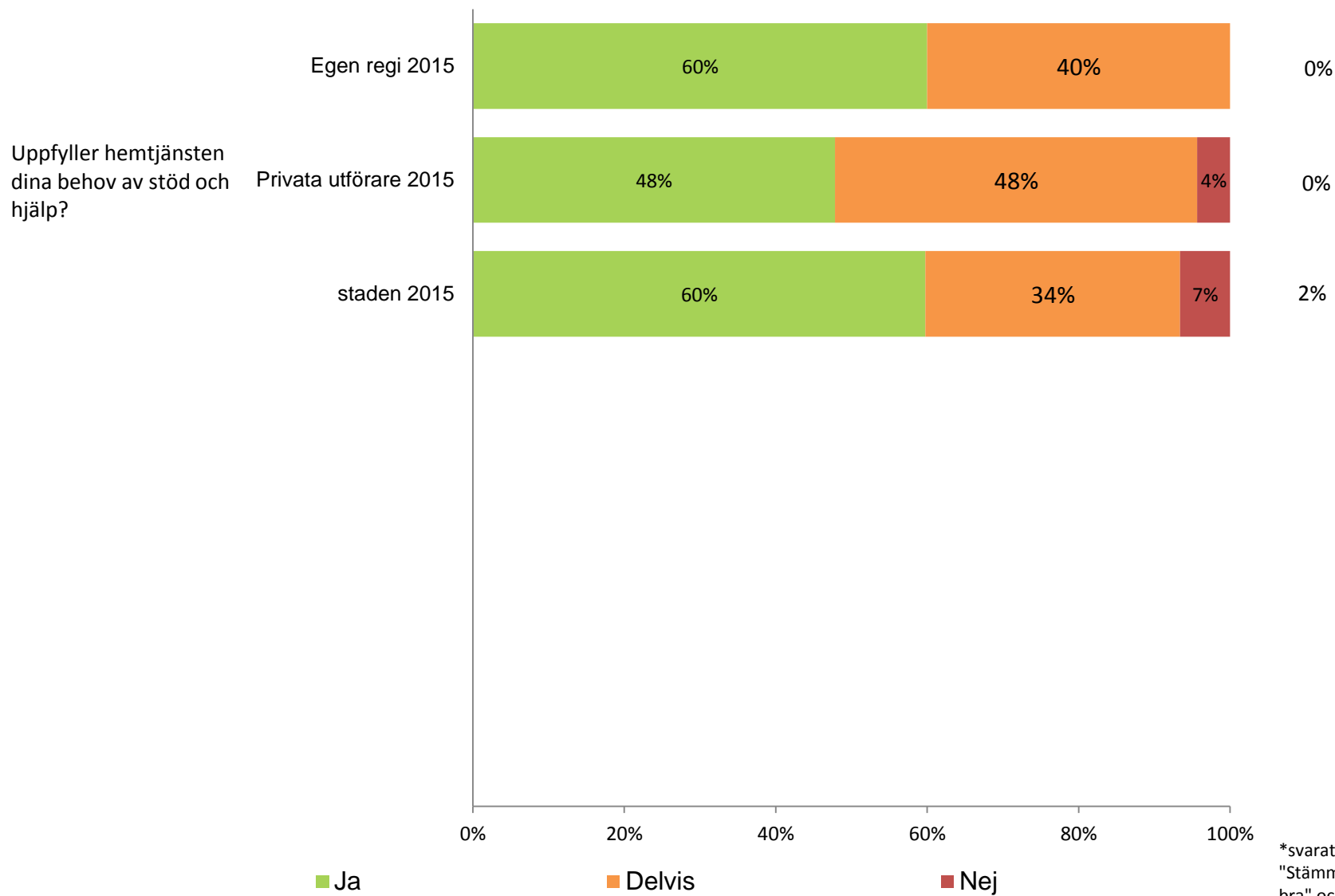




## Sdn per regiform

Hemtjänsten i sin helhet

Andel



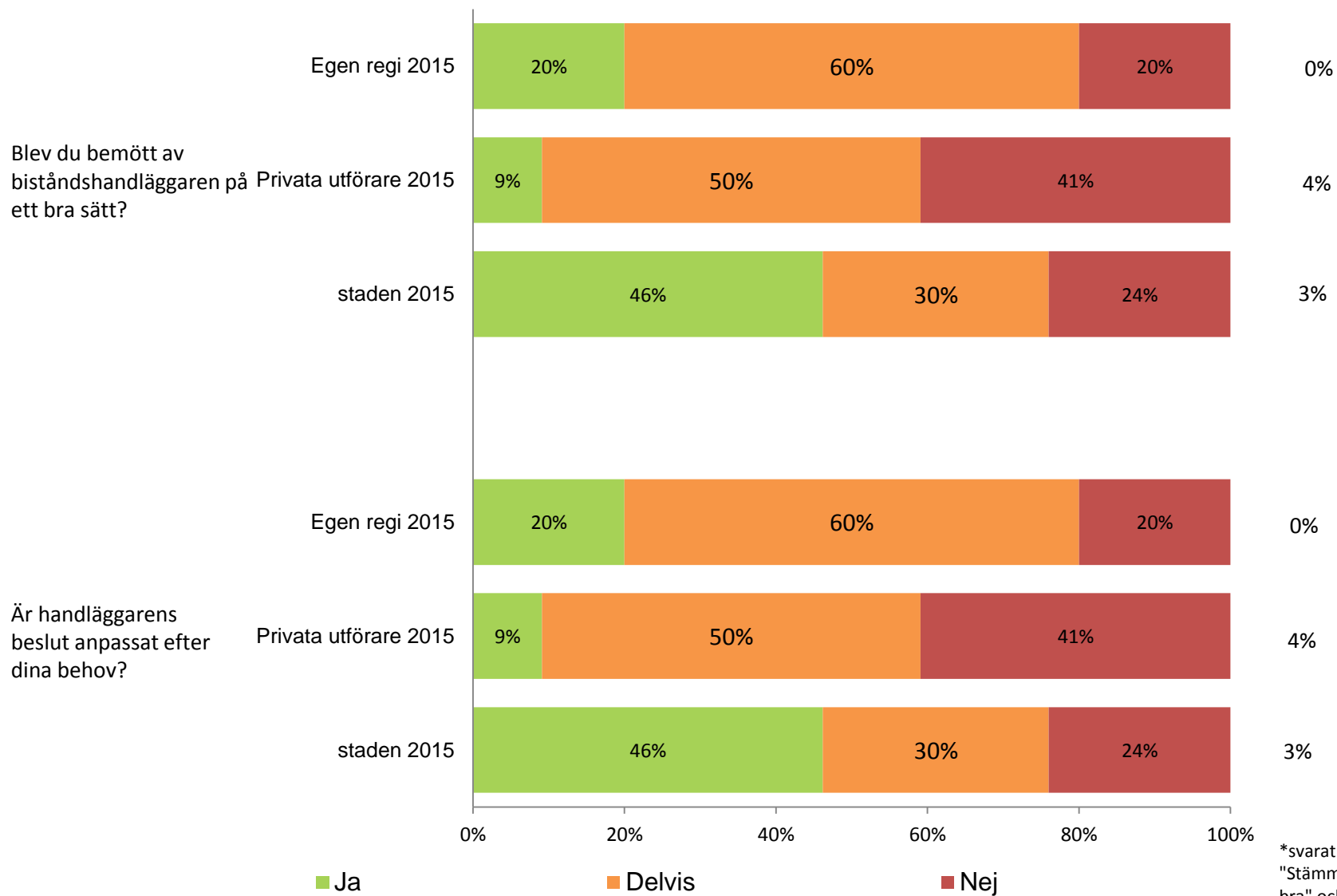
\*svaret "Stämmer ganska bra" och



## Sdn per regiform

Kontakter med kommunen

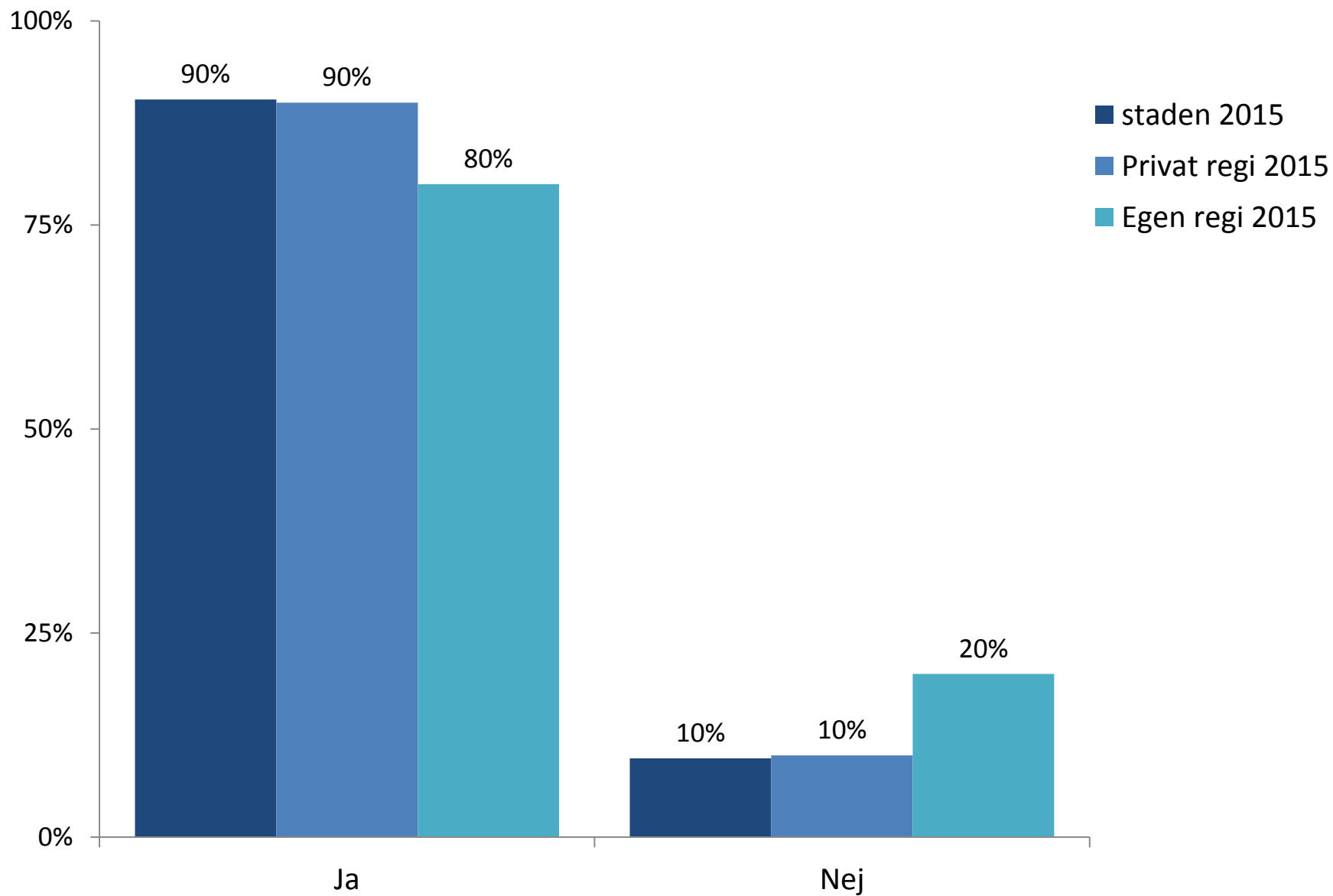
Andel



\*svaret "Stämmer ganska bra" och



## Vet du vilka insatser du är beviljad?

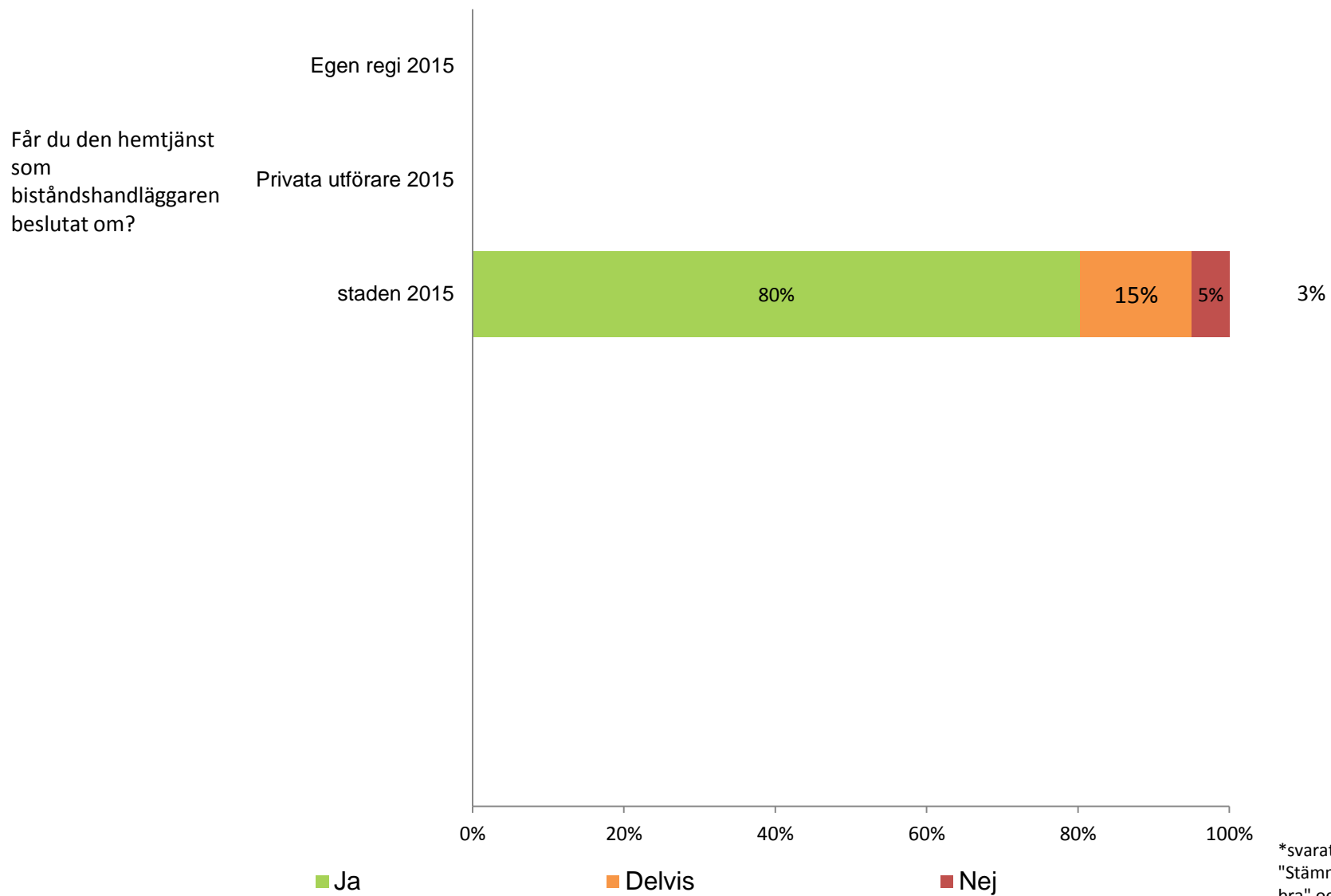




## Sdn per regiform

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

Andel



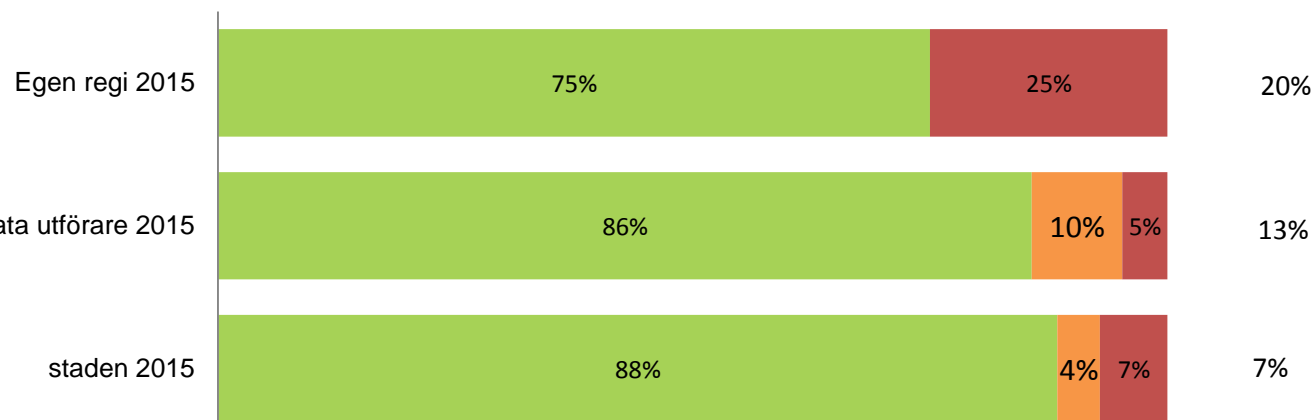


## Sdn per regiform

Kontakter med kommunen

Andel

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



■ Ja

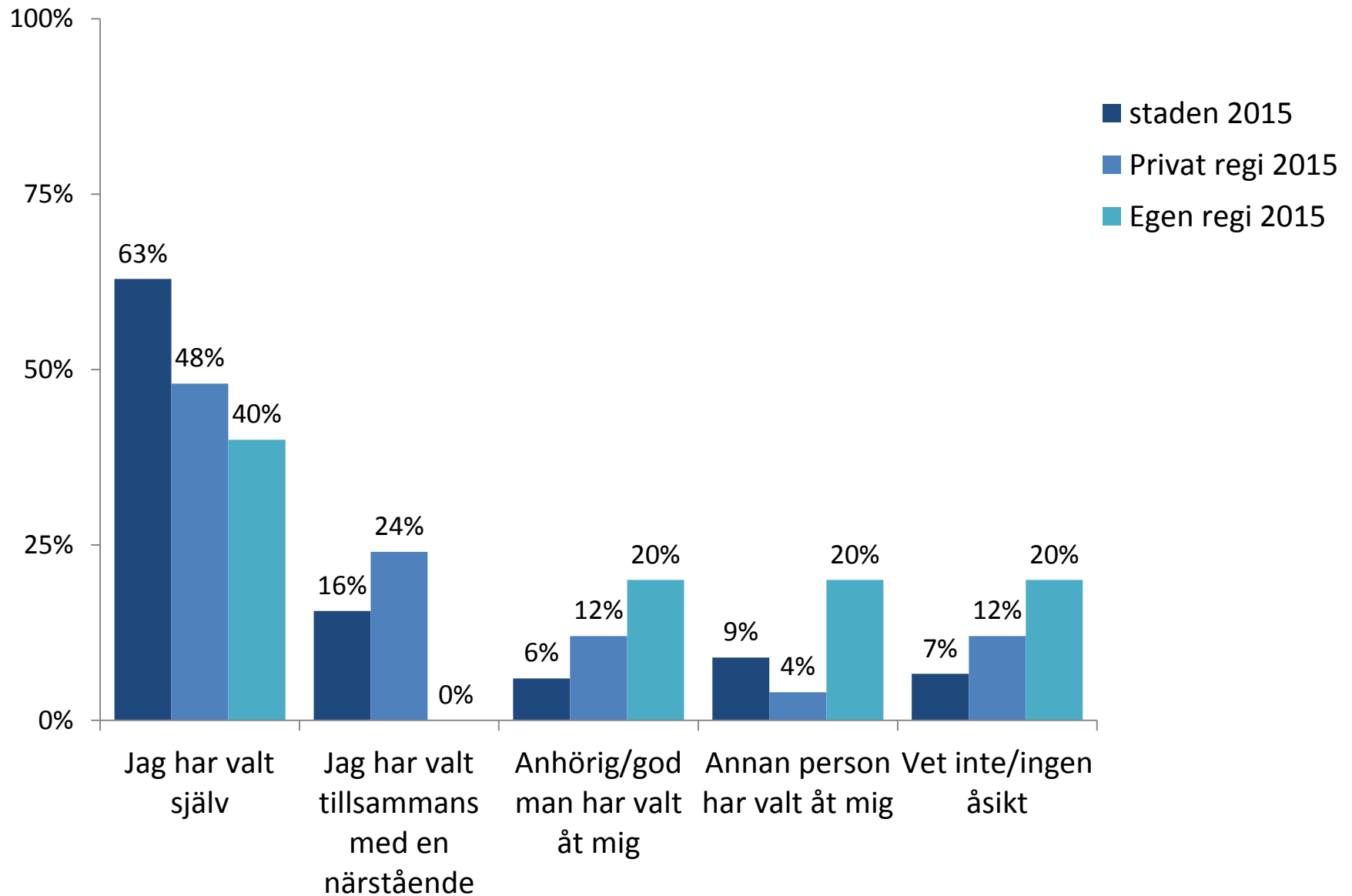
■ Delvis

■ Nej

\*svaret "Stämmer ganska bra" och

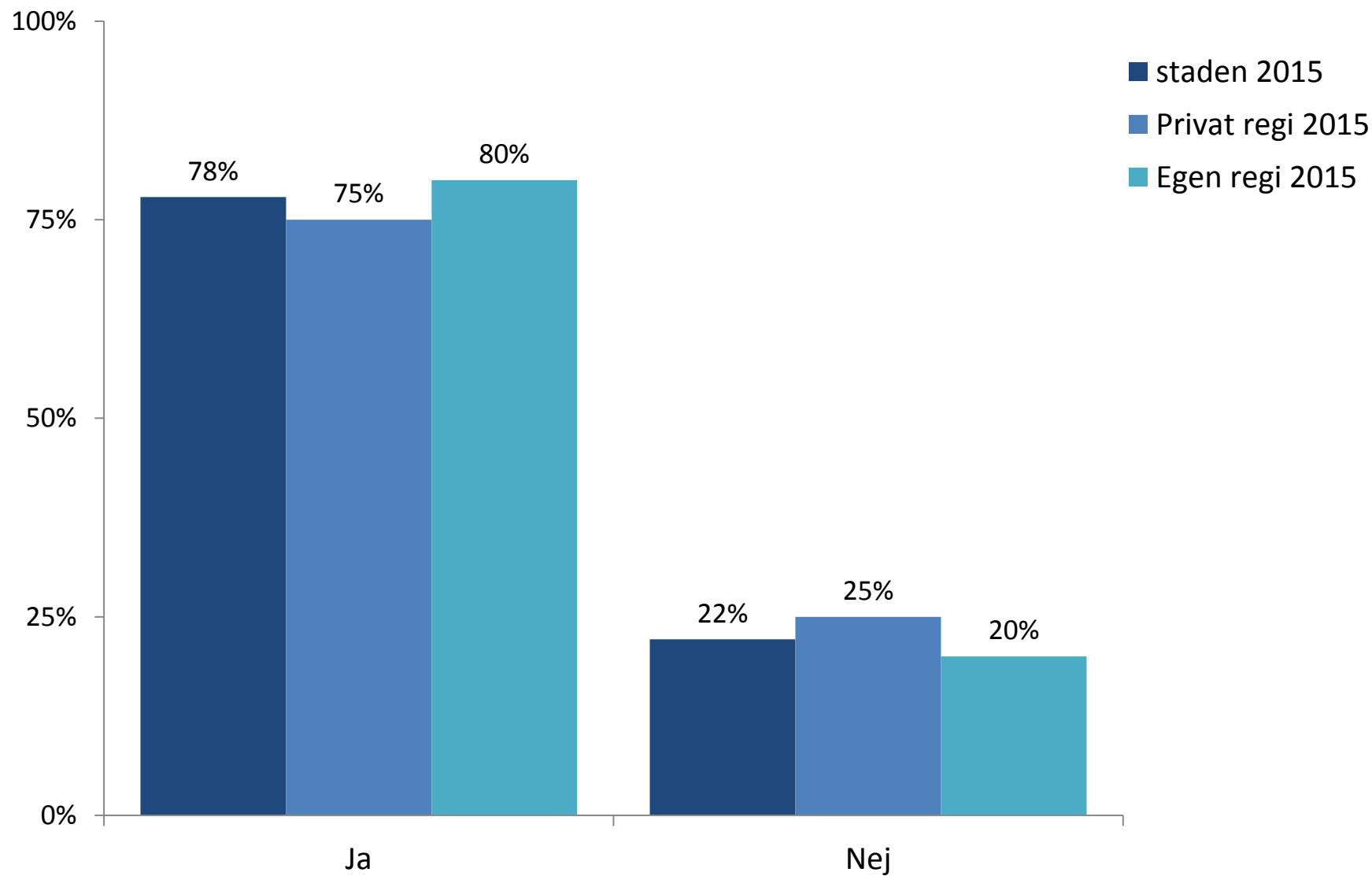


## Vem har valt din hemtjänst?





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







# Resultat per kön

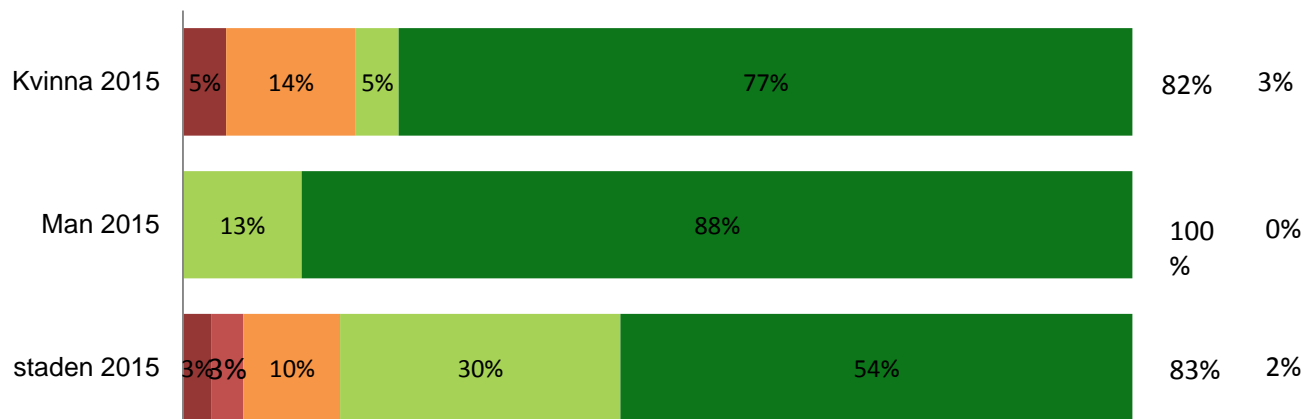


## Sdn per kön

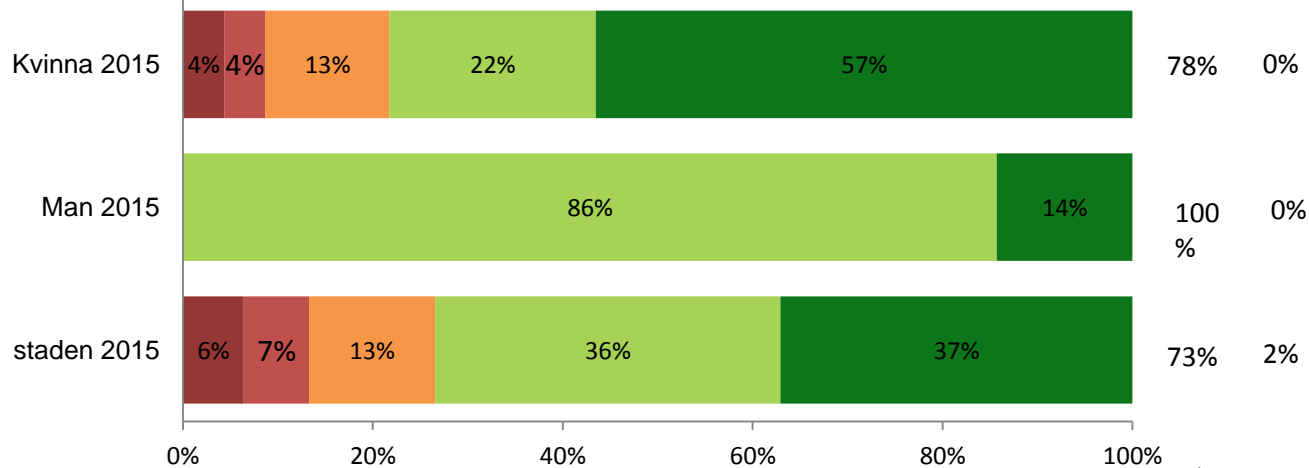
Inflytande

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

\*svaret "Stämmer ganska bra" och

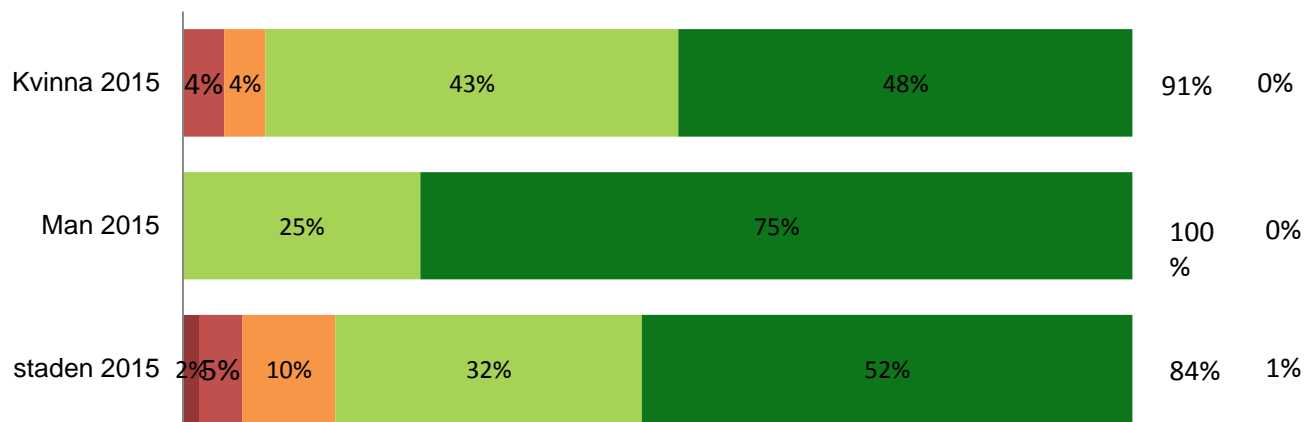


## Sdn per kön

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

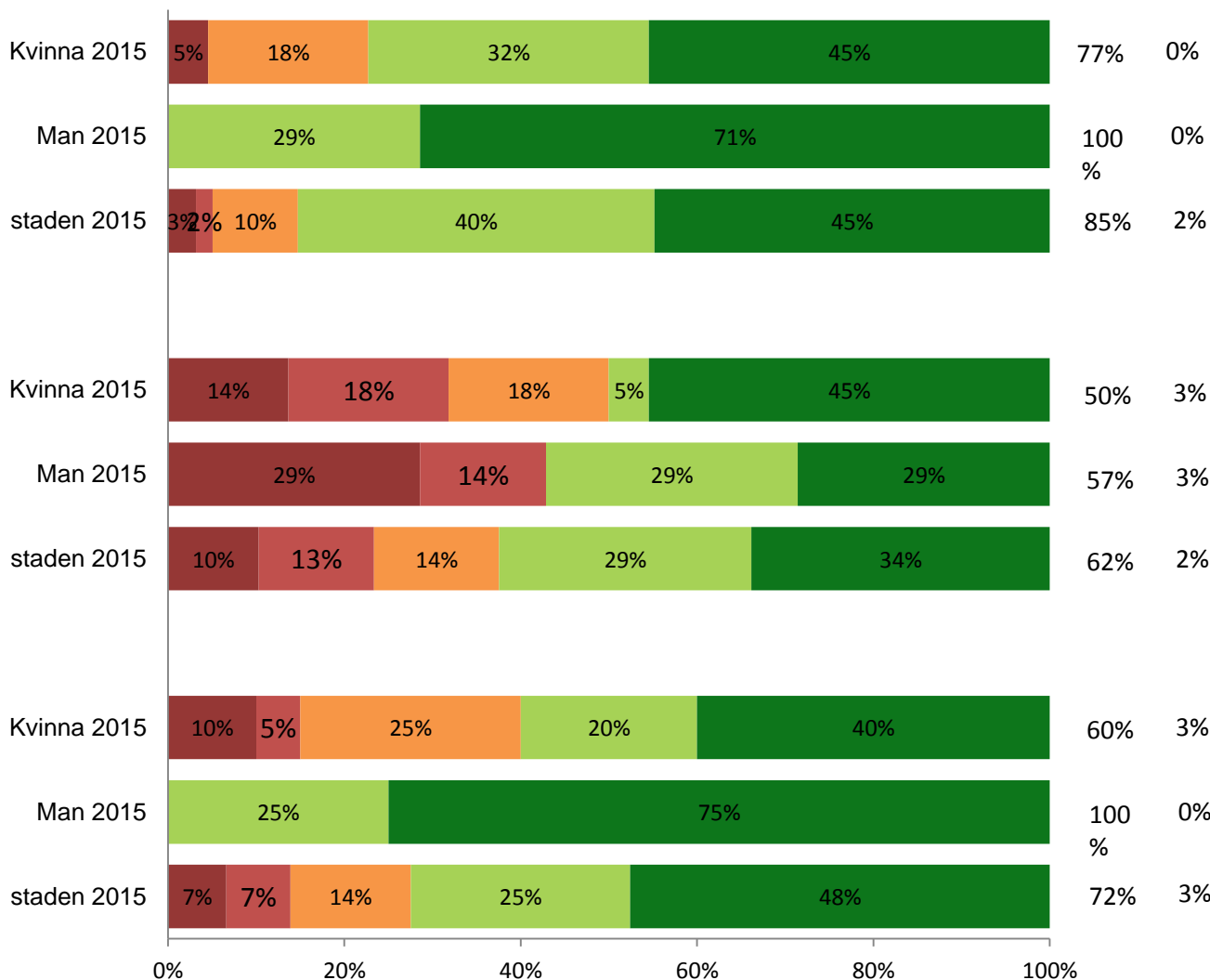


# Sdn per kön

Hjälpens utförande

Andel

Brukar personalen komma på avtalad tid?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

\*svaret "Stämmer ganska bra" och

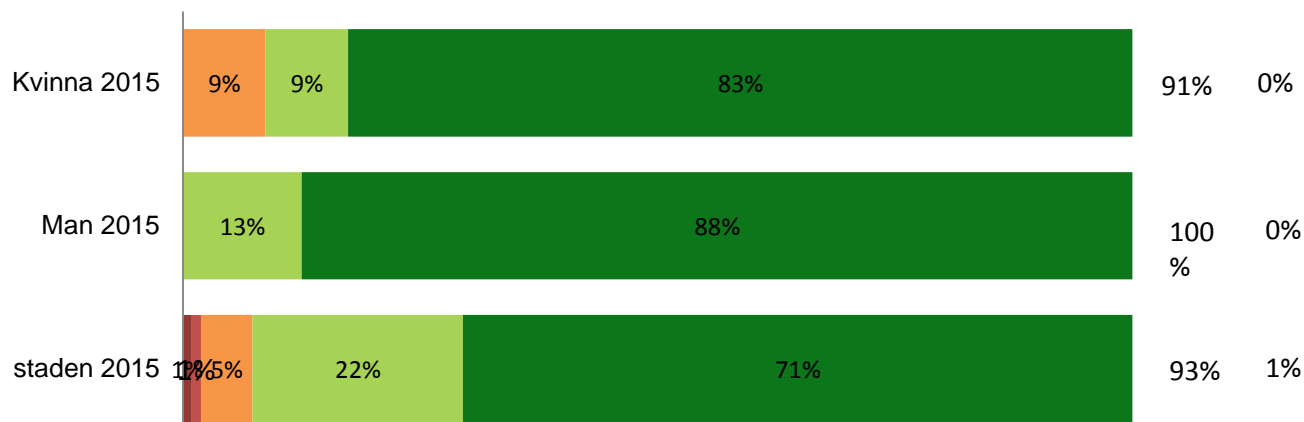


## Sdn per kön

Bemötande

Andel

Brukar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

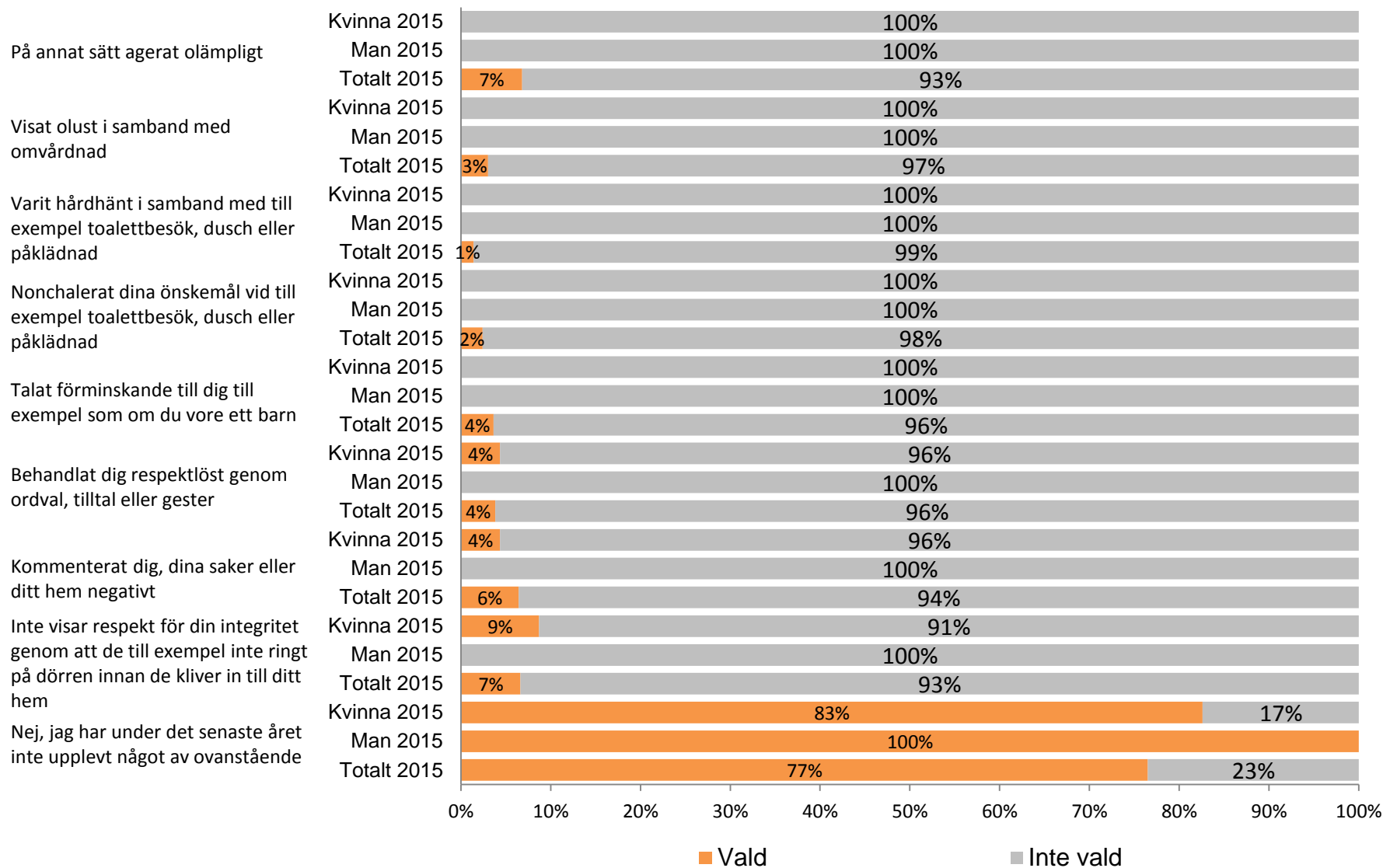
■ Ja, alltid

\*svaret  
"Stämmer ganska  
bra" och



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

### Bemötande



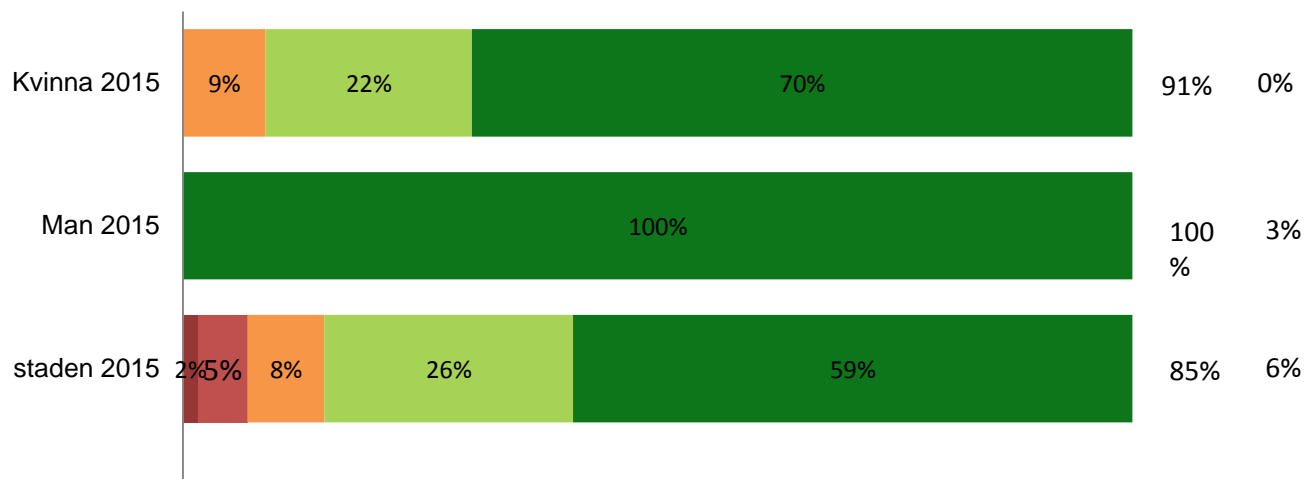


## Sdn per kön

Trygghet

Andel

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

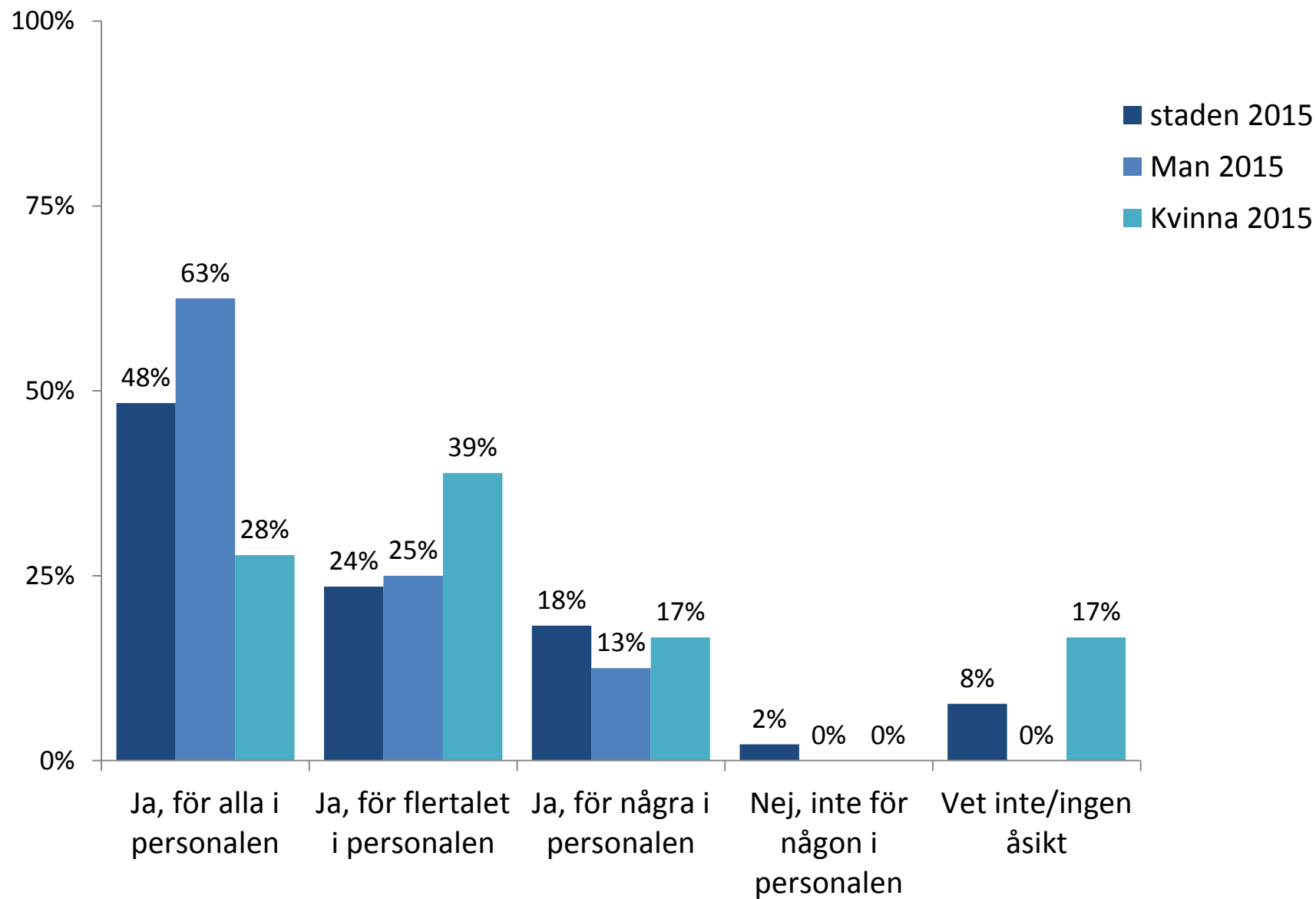


■ Mycket otryggt ■ Ganska otryggt ■ Varken tryggt eller otryggt ■ Ganska tryggt ■ Mycket tryggt

\*svaret "Stämmer ganska bra" och



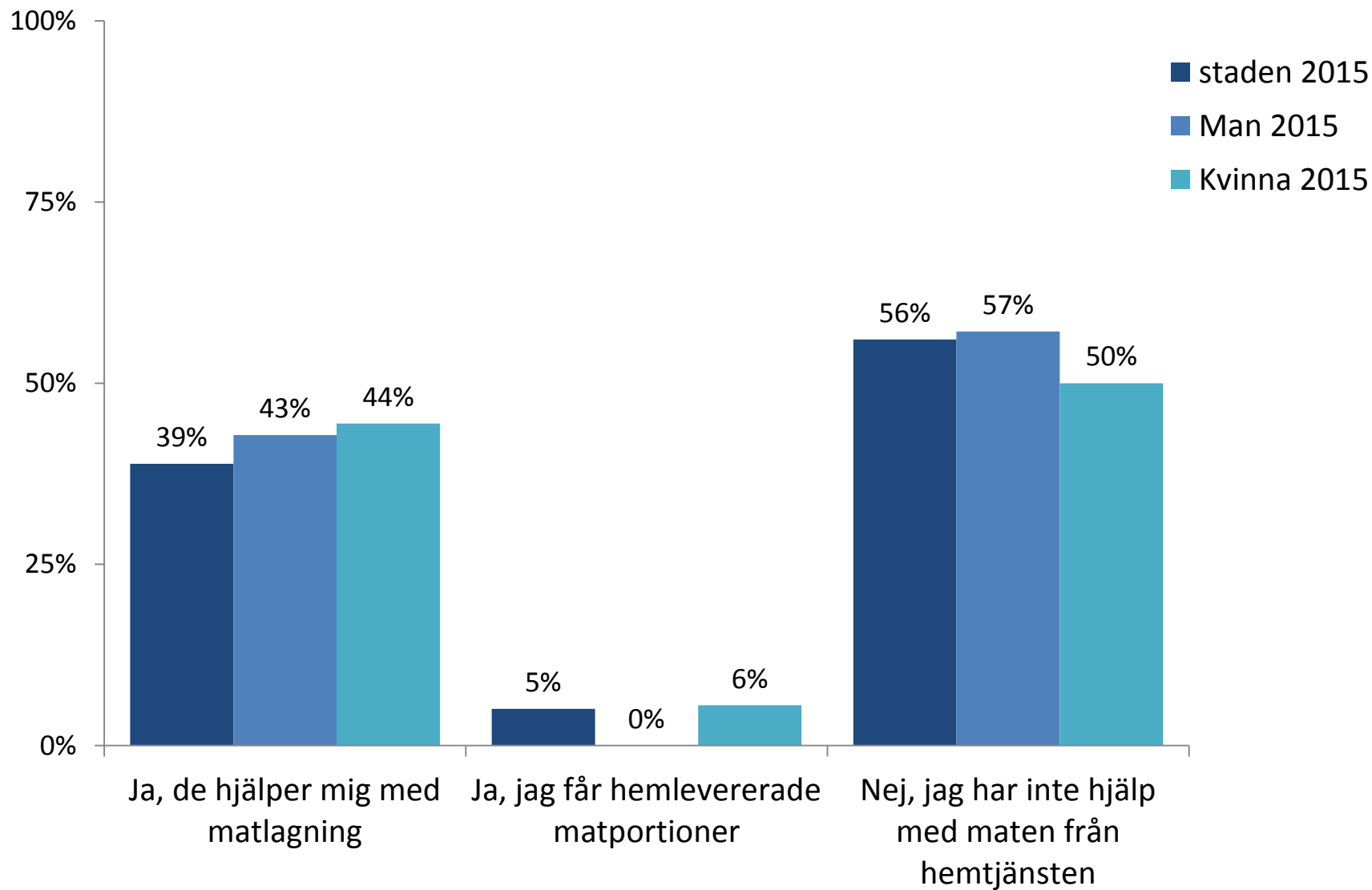
## Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?







## Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

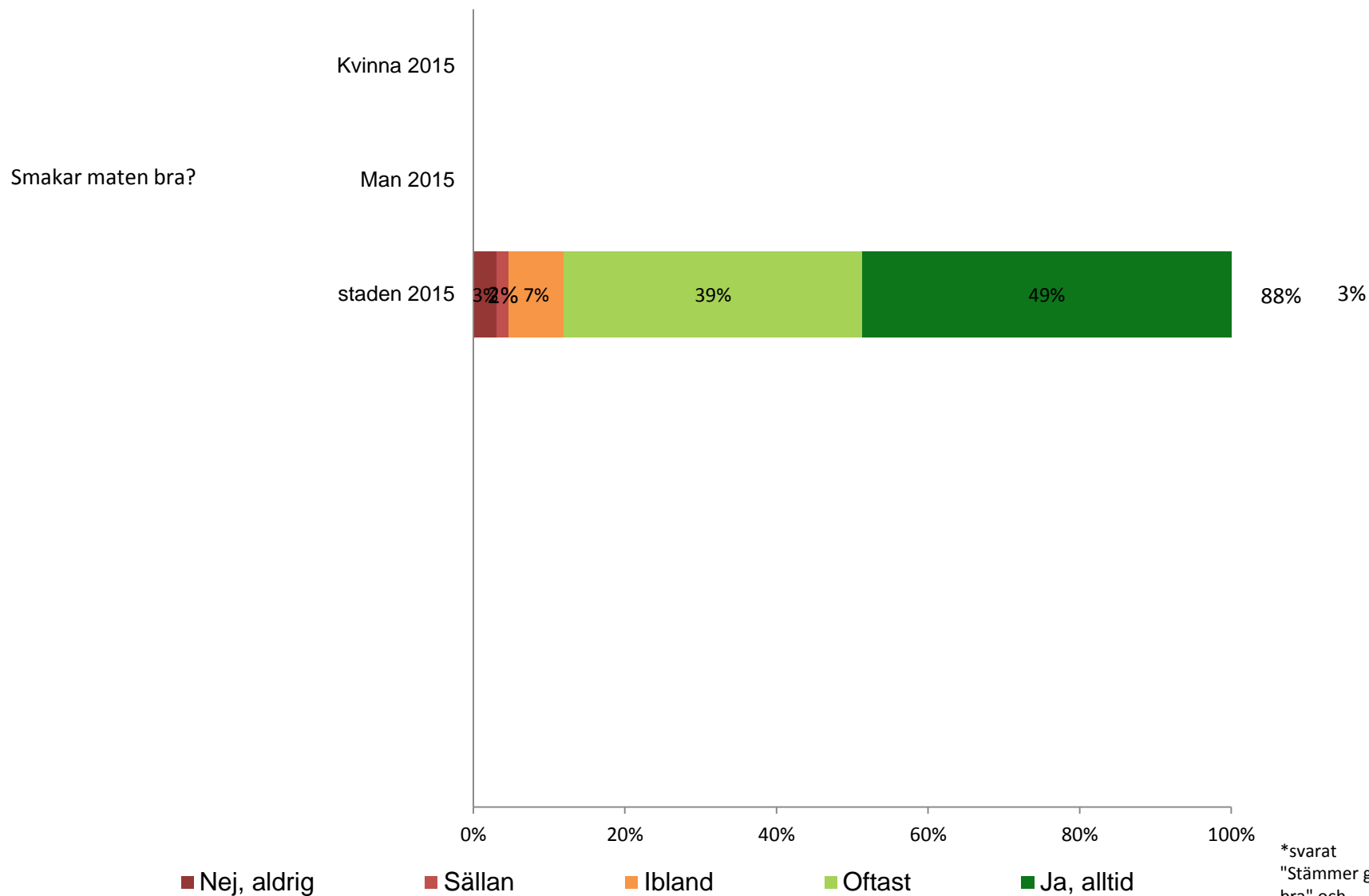




## Sdn per kön

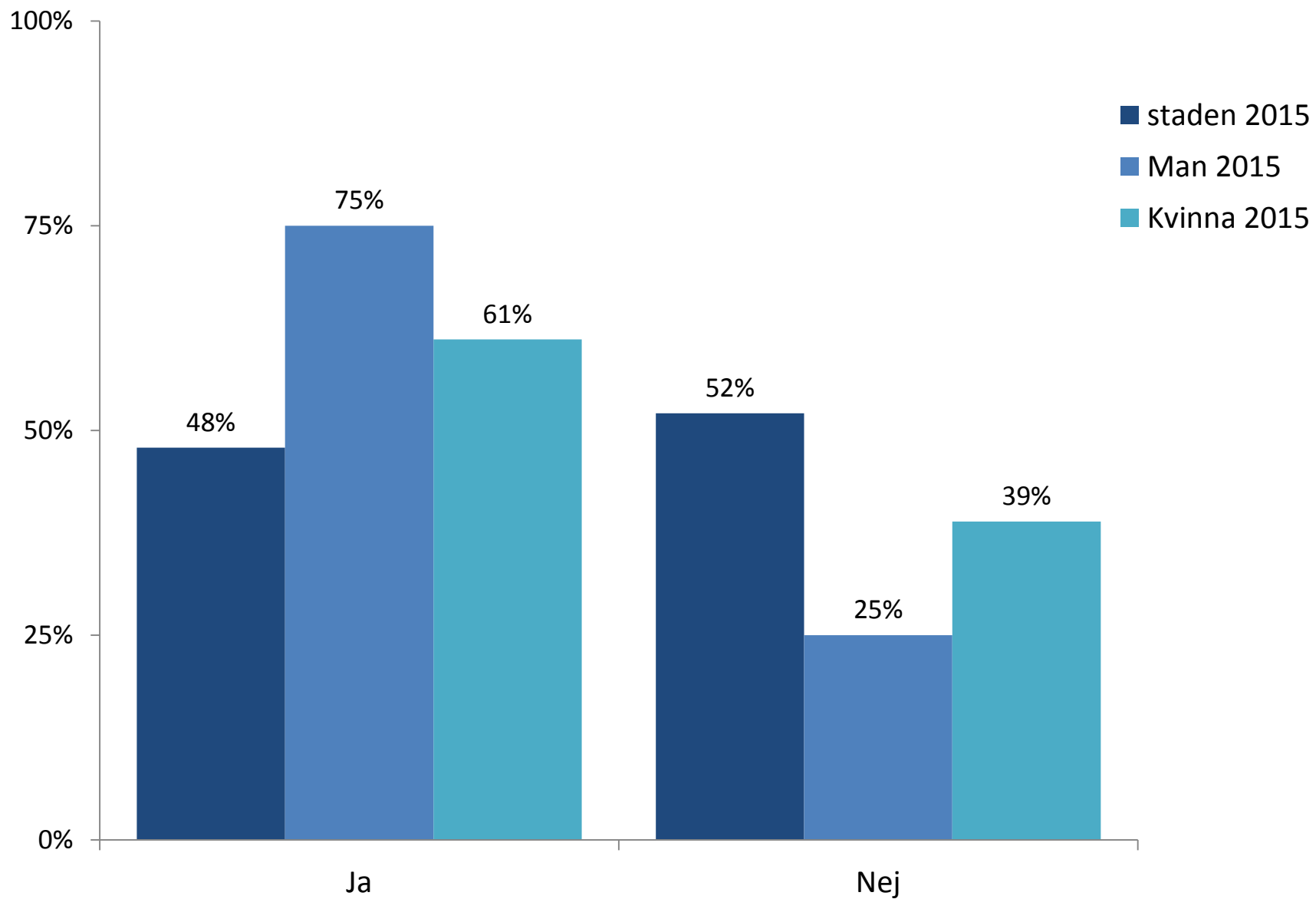
Maten: enbart de som har någon form av hjälp med maten har besvarat denna fråga

Andel





## Är du beviljad promenad eller utevistelse?



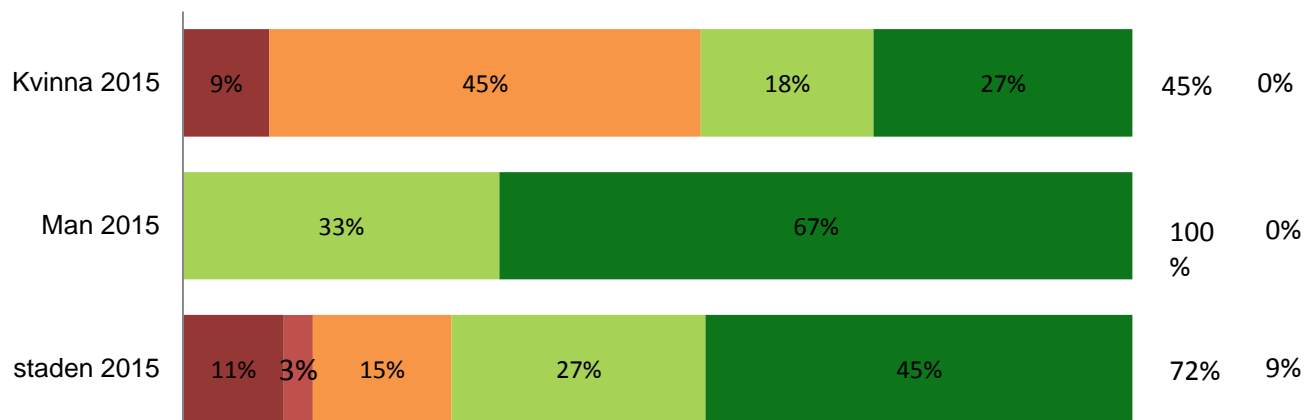


## Sdn per kön

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

Andel

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

\*svaret "Stämmer ganska bra" och

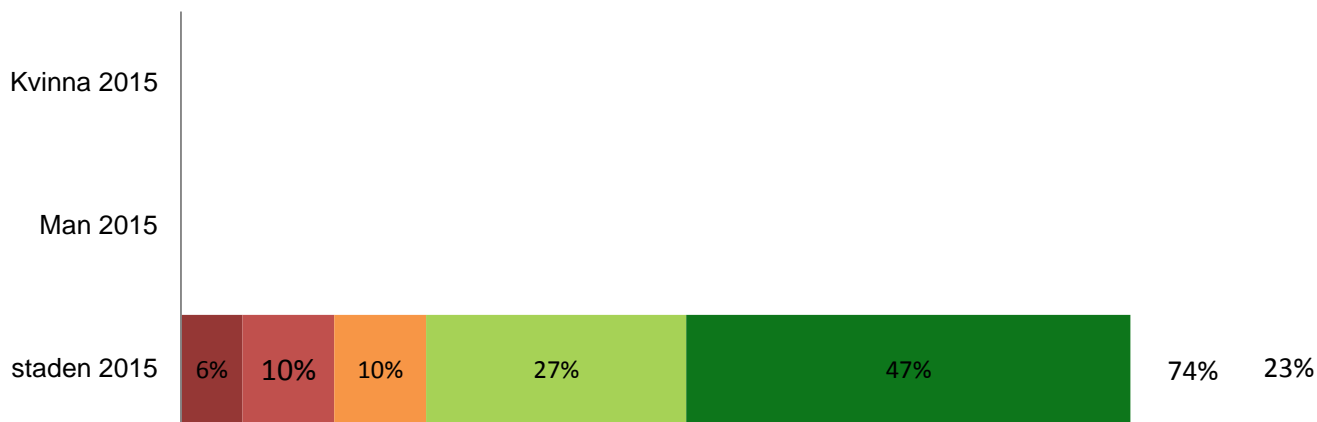


# Sdn per kön

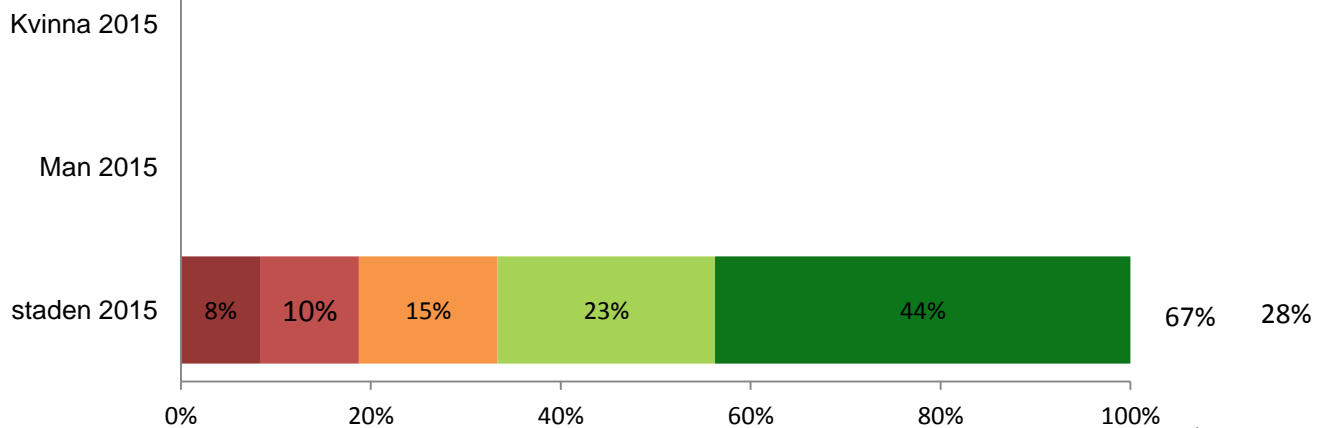
Servicehus

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

\*svaret  
"Stämmer ganska  
bra" och

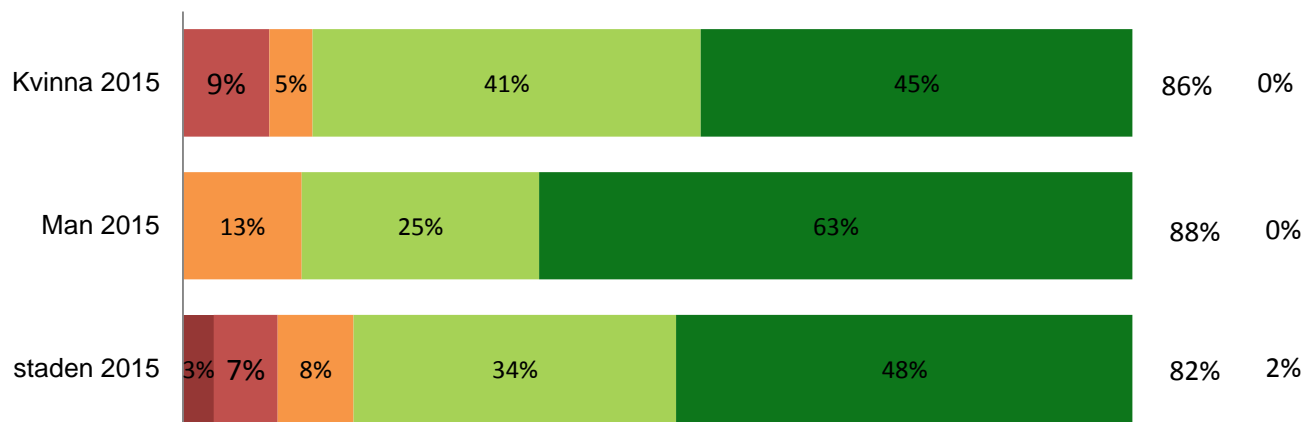


## Sdn per kön

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

\*svaret  
"Stämmer ganska  
bra" och

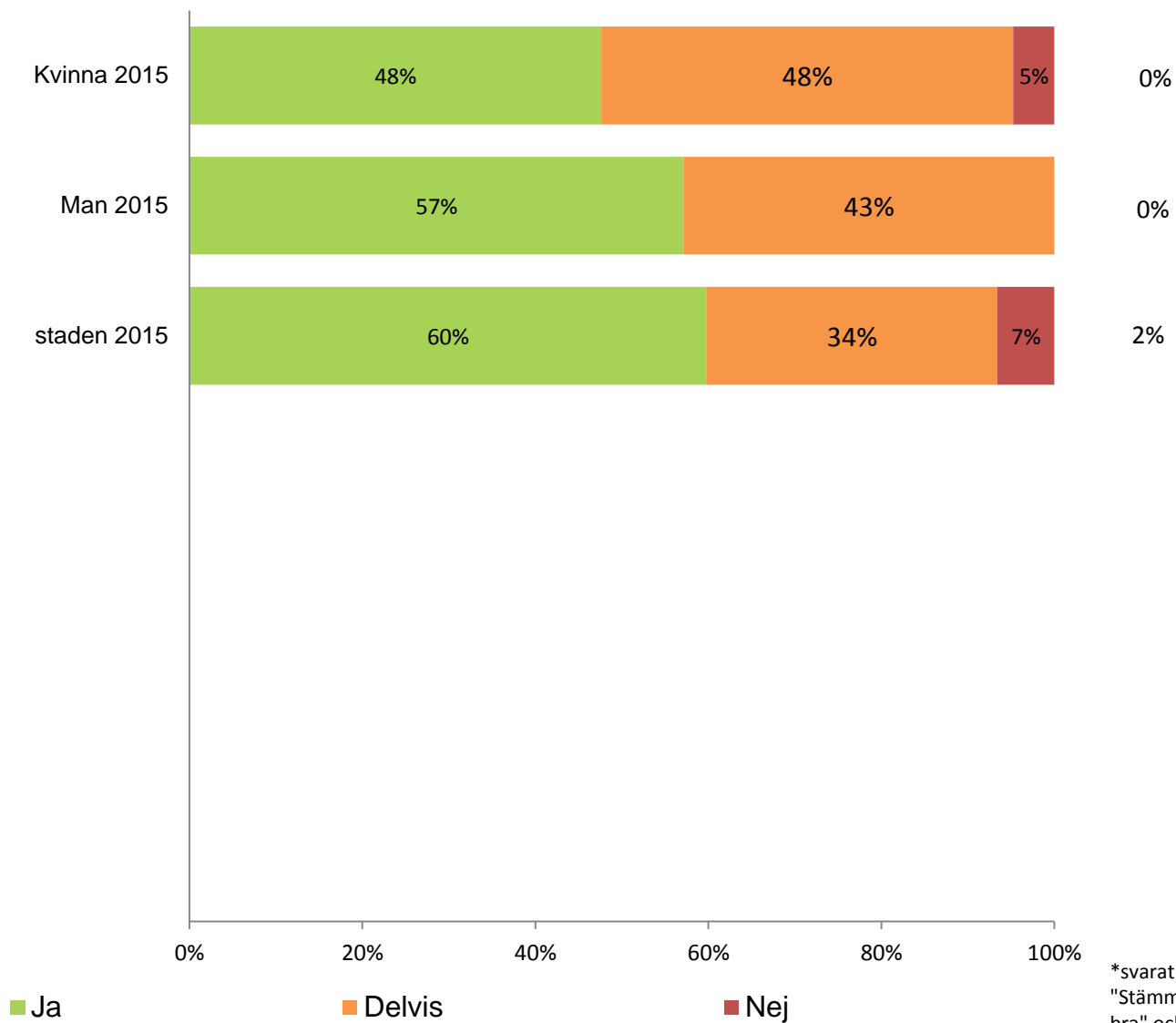


## Sdn per kön

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



\*svaret "Stämmer ganska bra" och

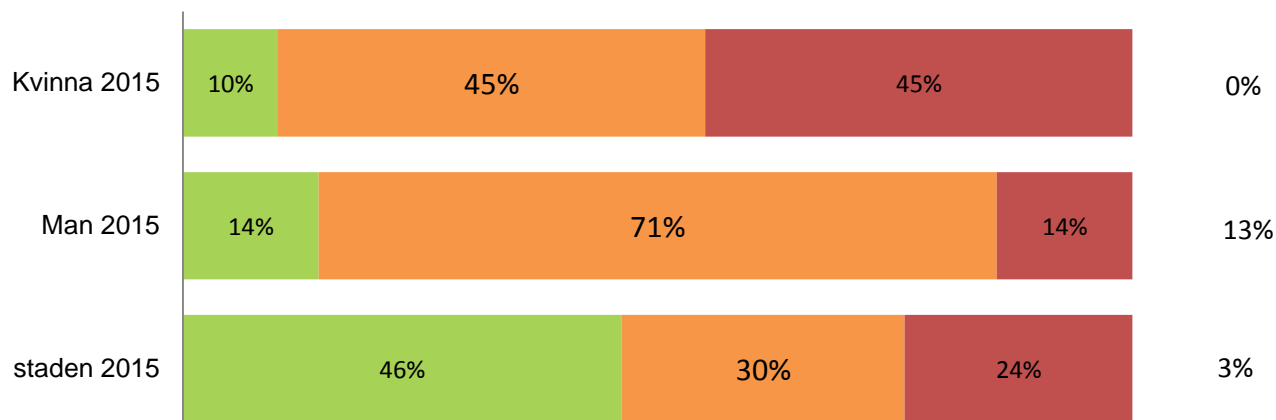


## Sdn per kön

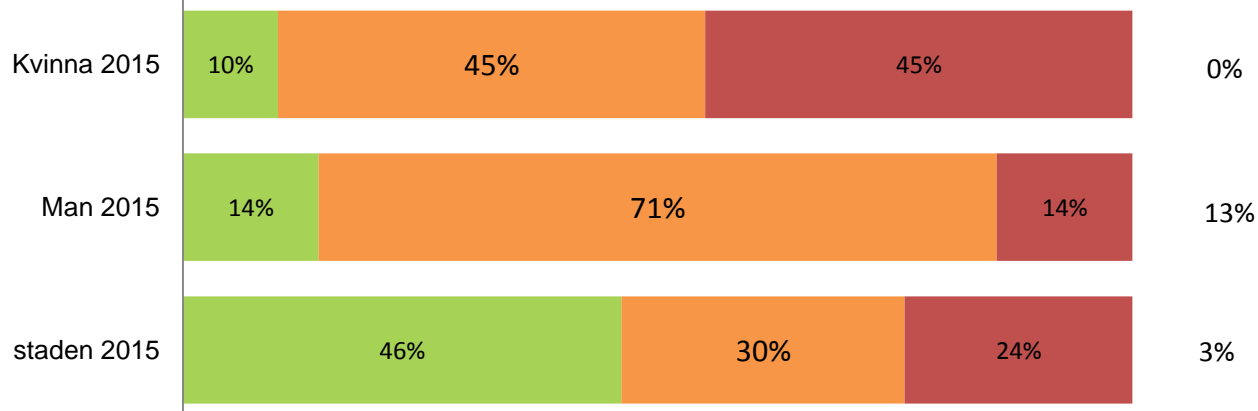
Kontakter med kommunen

Andel

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren på  
ett bra sätt?



Är handläggarens  
beslut anpassat efter  
dina behov?



■ Ja

■ Delvis

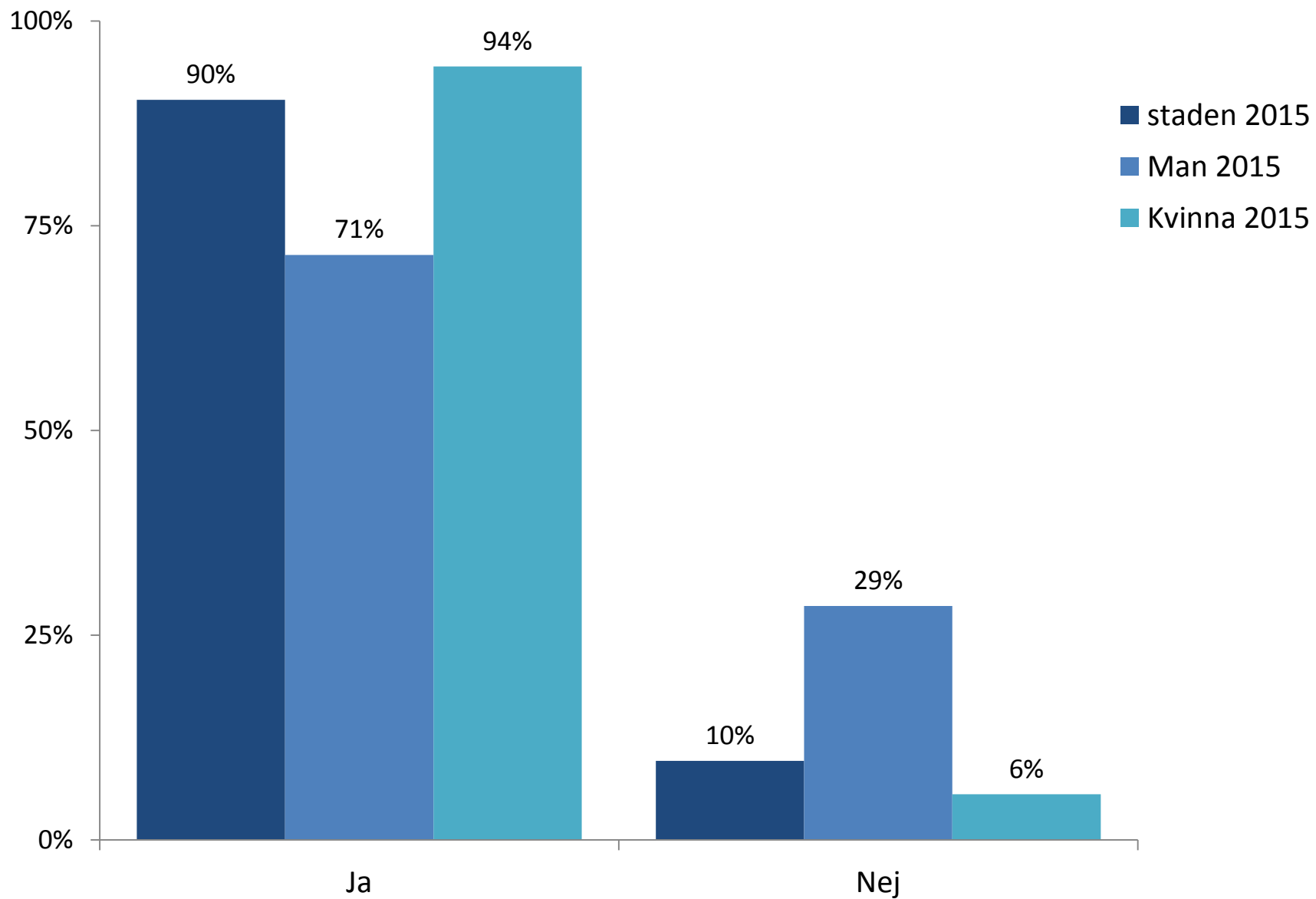
■ Nej

\*svaret  
"Stämmer ganska  
bra" och





## Vet du vilka insatser du är beviljad?



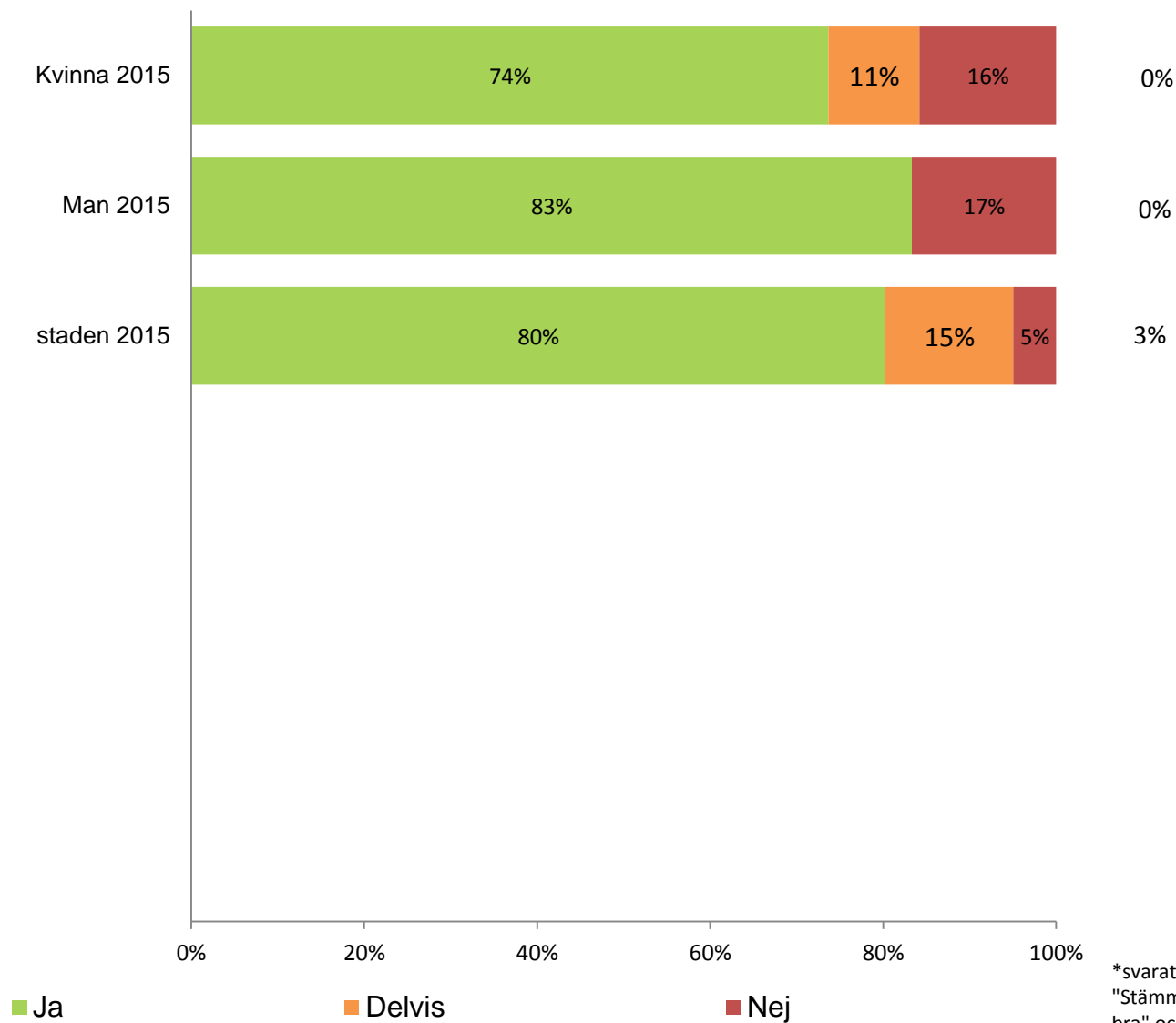


## Sdn per kön

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?



\*svaret "Stämmer ganska bra" och

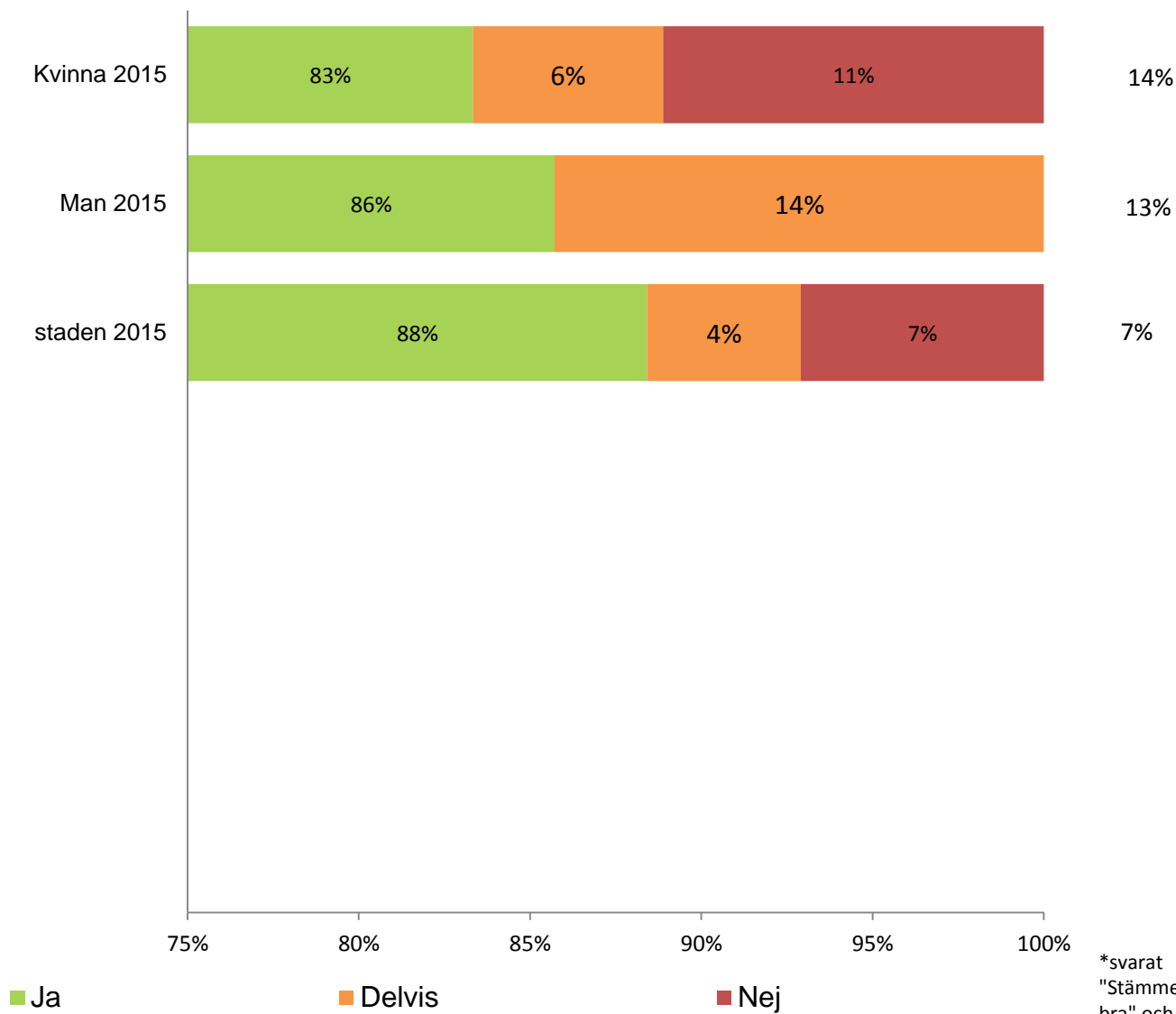


## Sdn per kön

Kontakter med kommunen

Andel

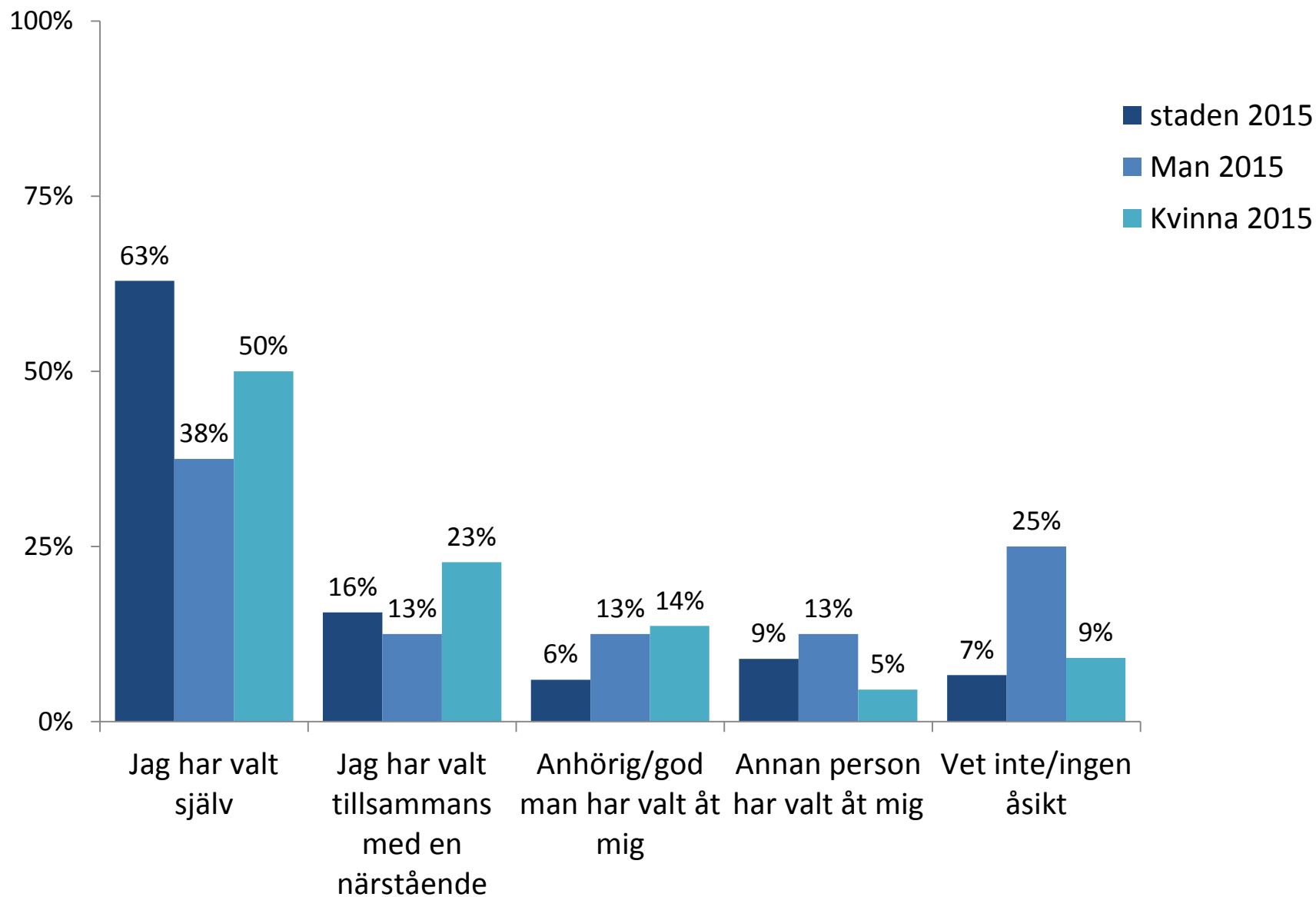
Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst?  
(kommunal hemtjänst eller olika privata företag)



\*svaret "Stämmer ganska bra" och

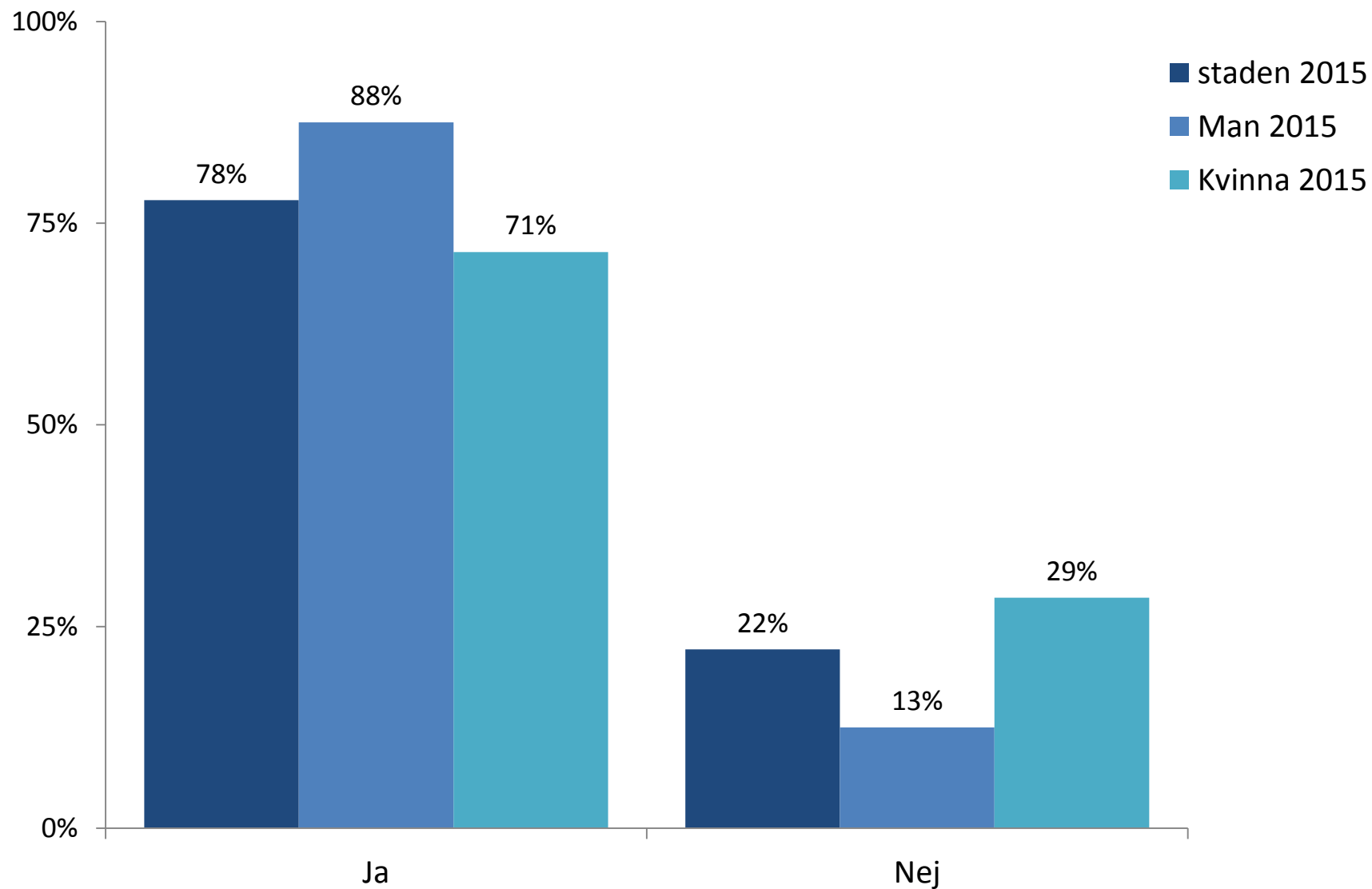


## Vem har valt din hemtjänst?





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





## Resultat per 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".

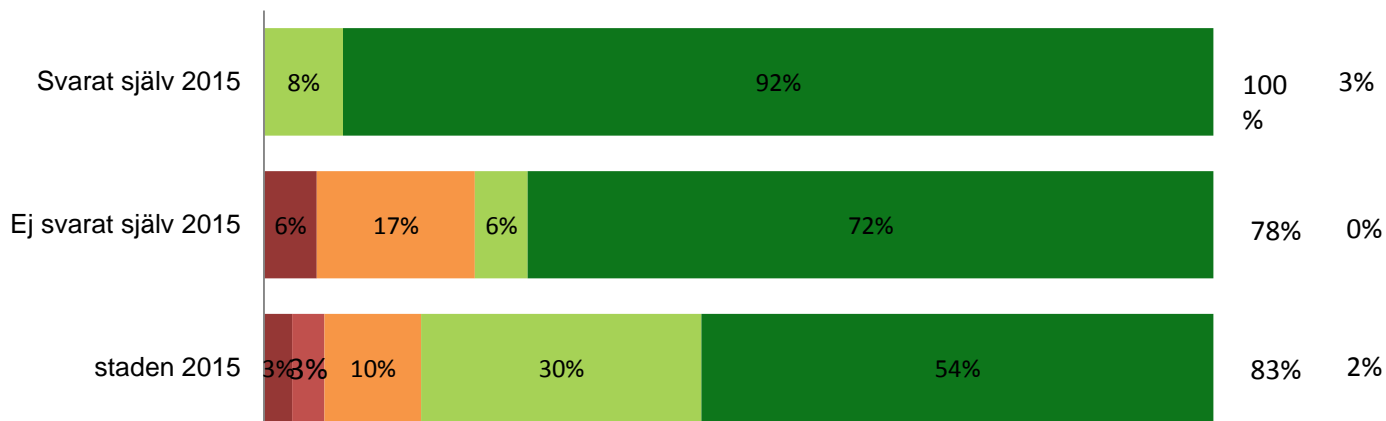


# Sdn per svarsmetod

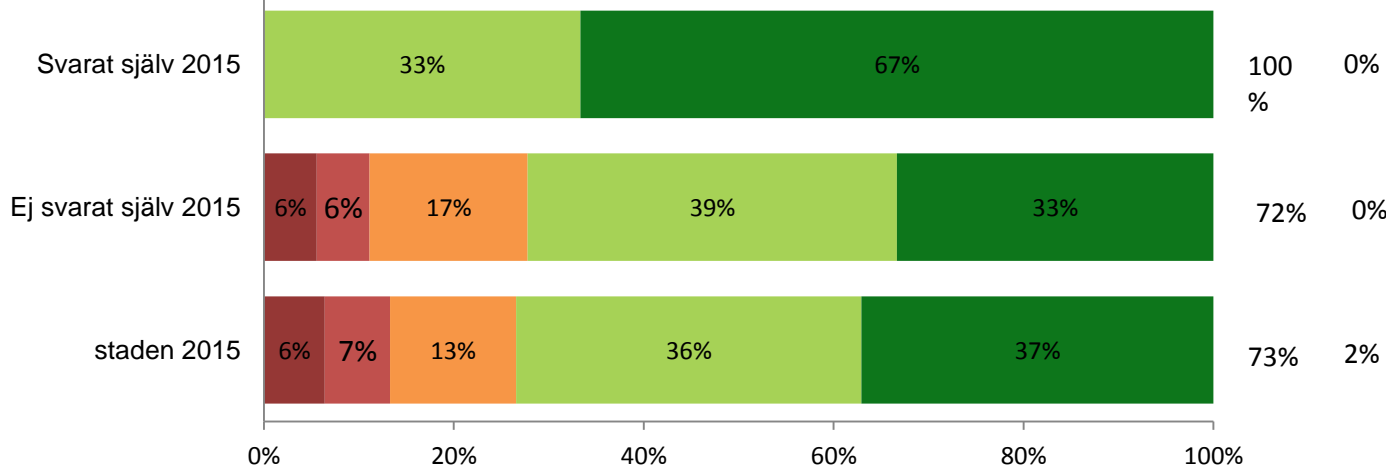
Inflytande

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

\*svaret "Stämmer ganska bra" och

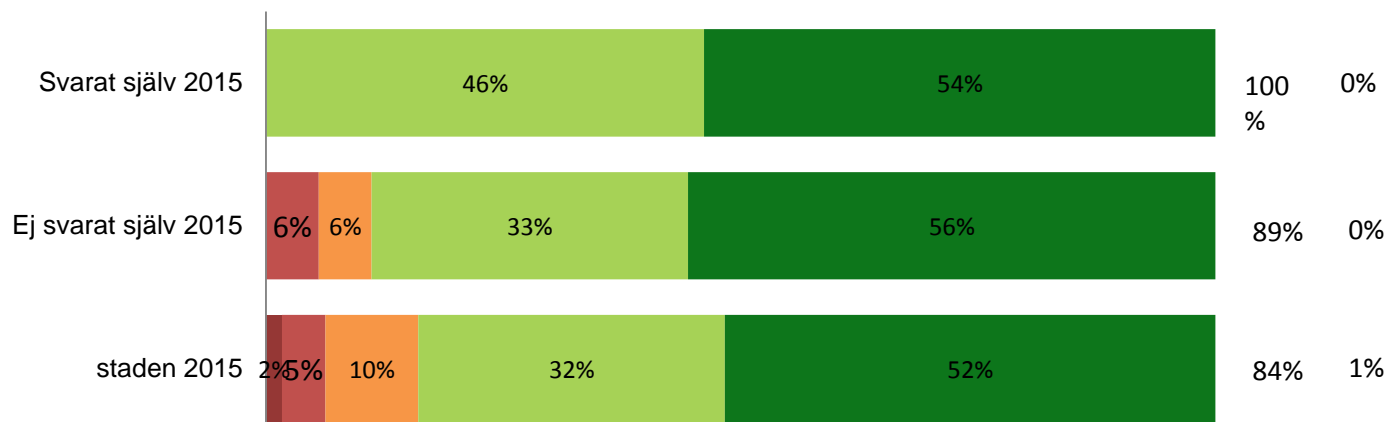


## Sdn per svarsmetod

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

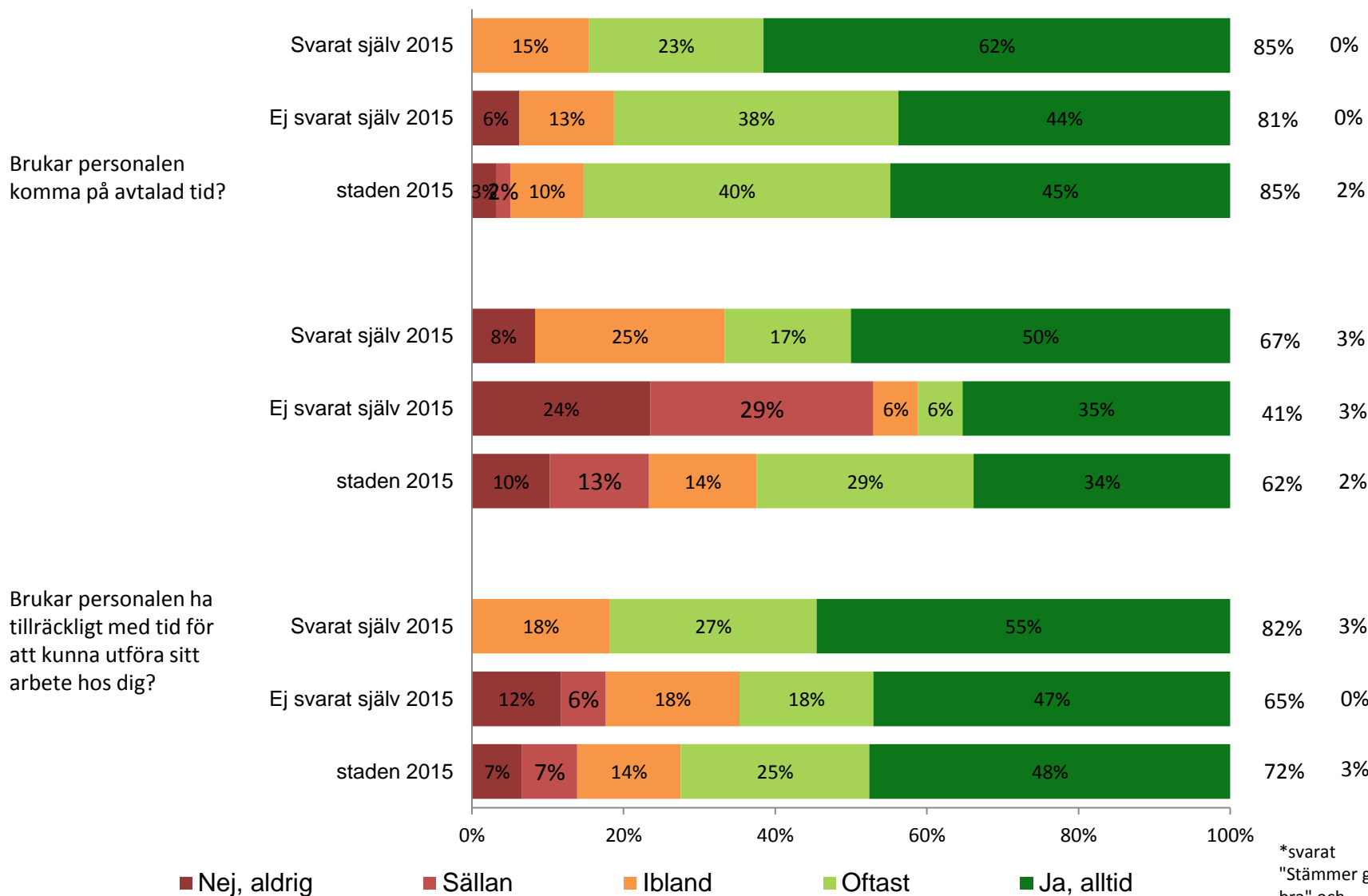




# Sdn per svarsmetod

Hjälpens utförande

Andel



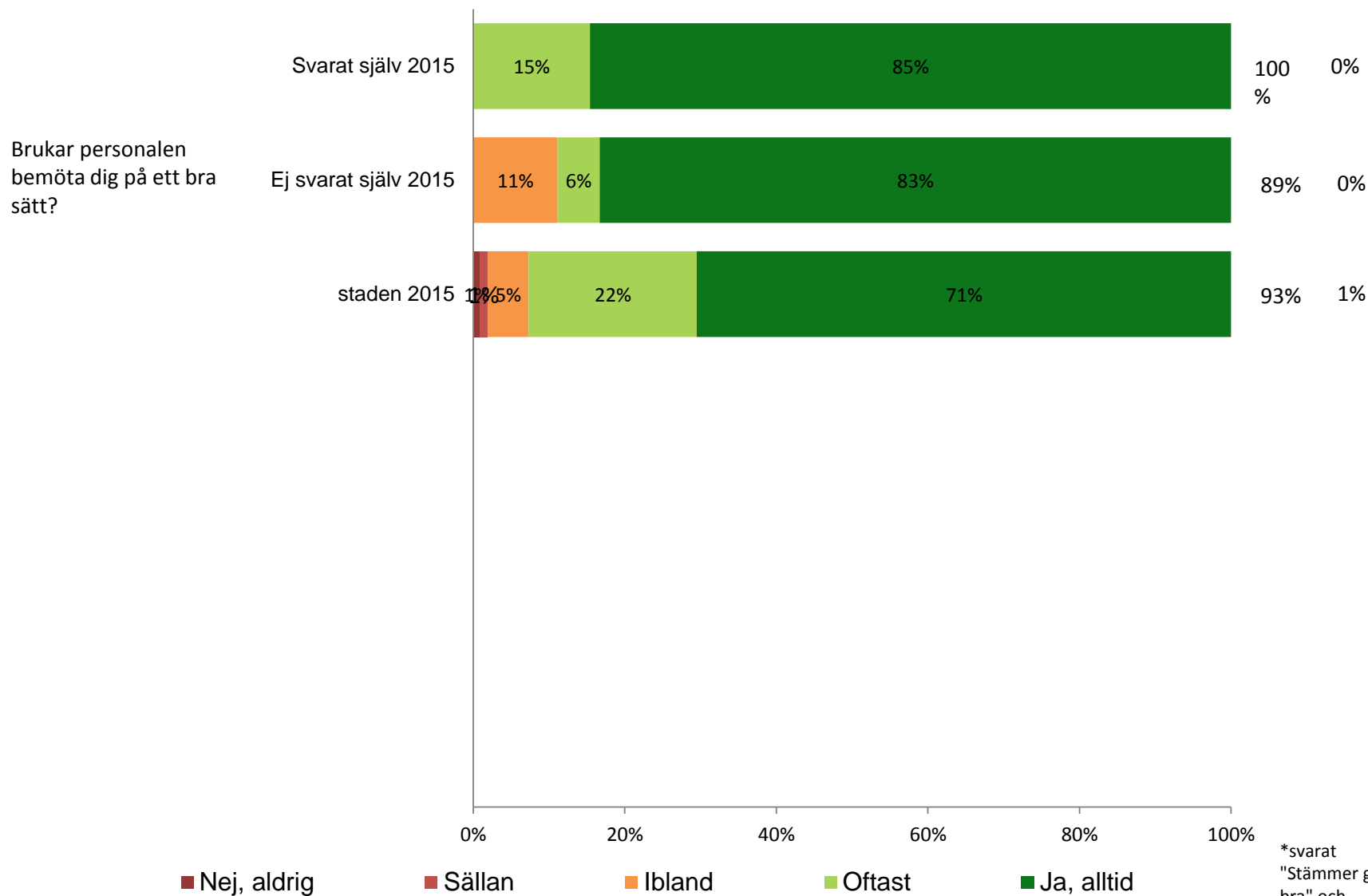
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Sdn per svarsmetod

Bemötande

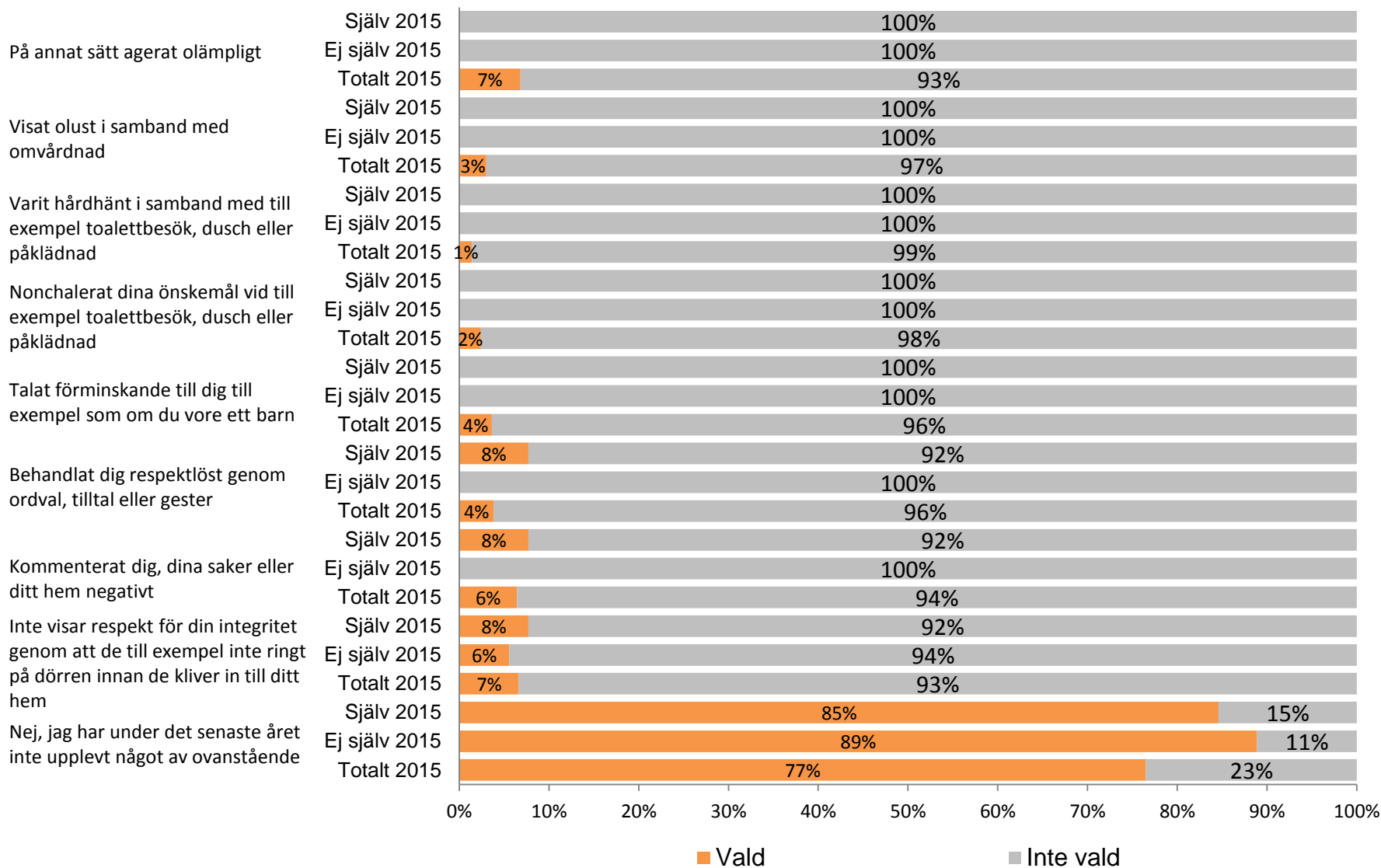
Andel





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

### Bemötande



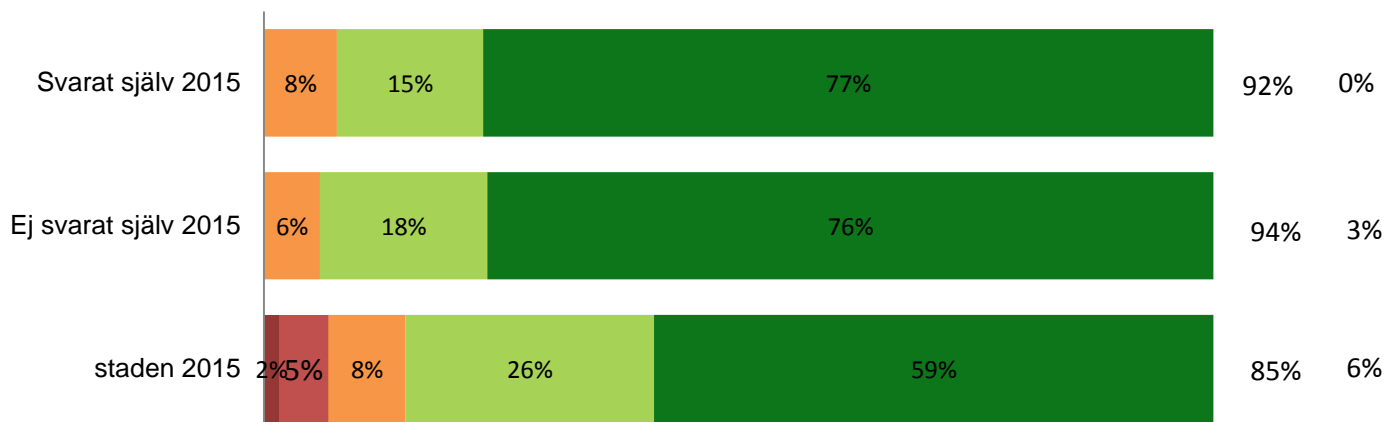


## Sdn per svarsmetod

Trygghet

Andel

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

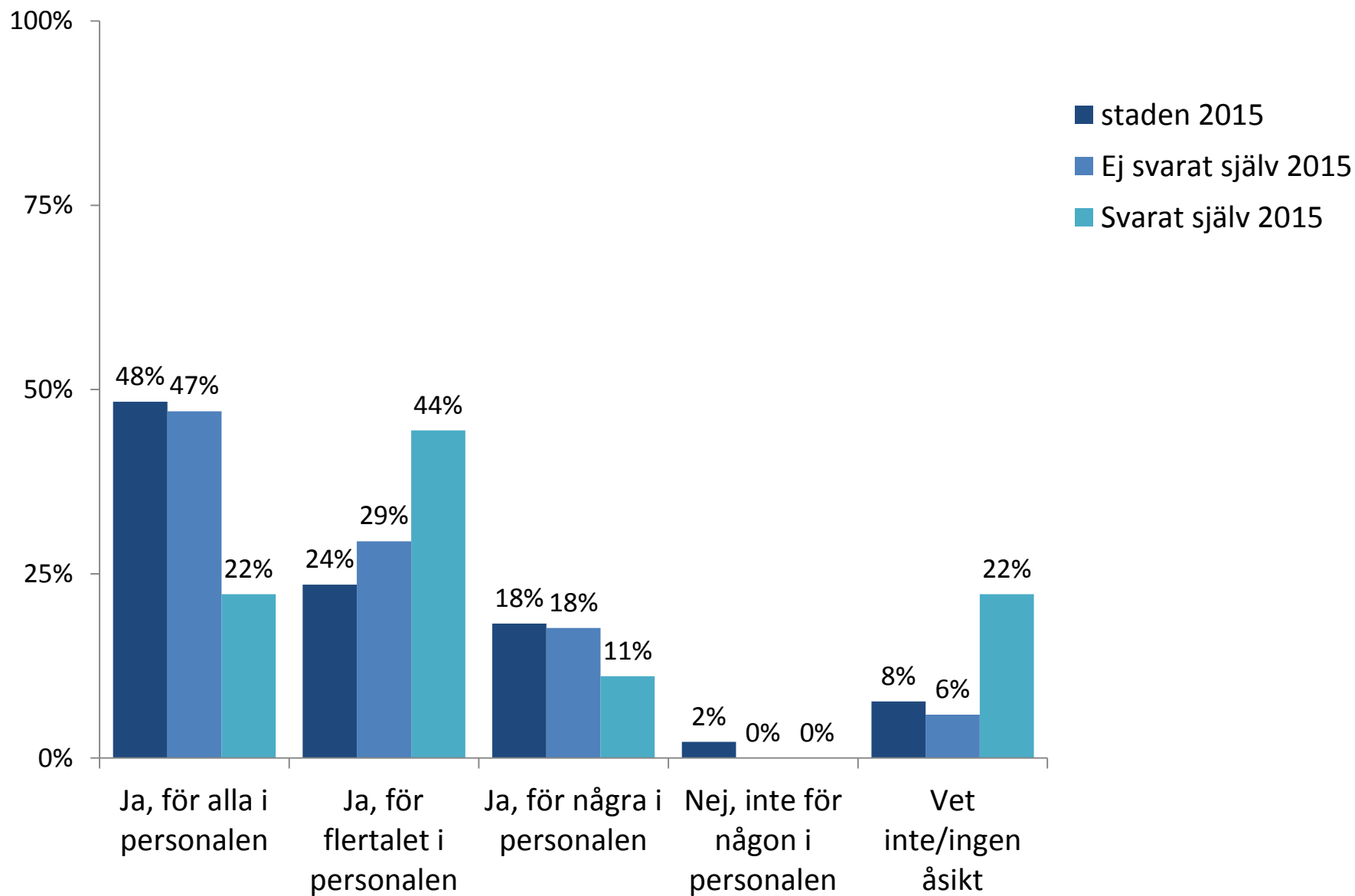


■ Mycket otryggt ■ Ganska otryggt ■ Varken tryggt eller otryggt ■ Ganska tryggt ■ Mycket tryggt

\*svarat "Stämmer ganska bra" och

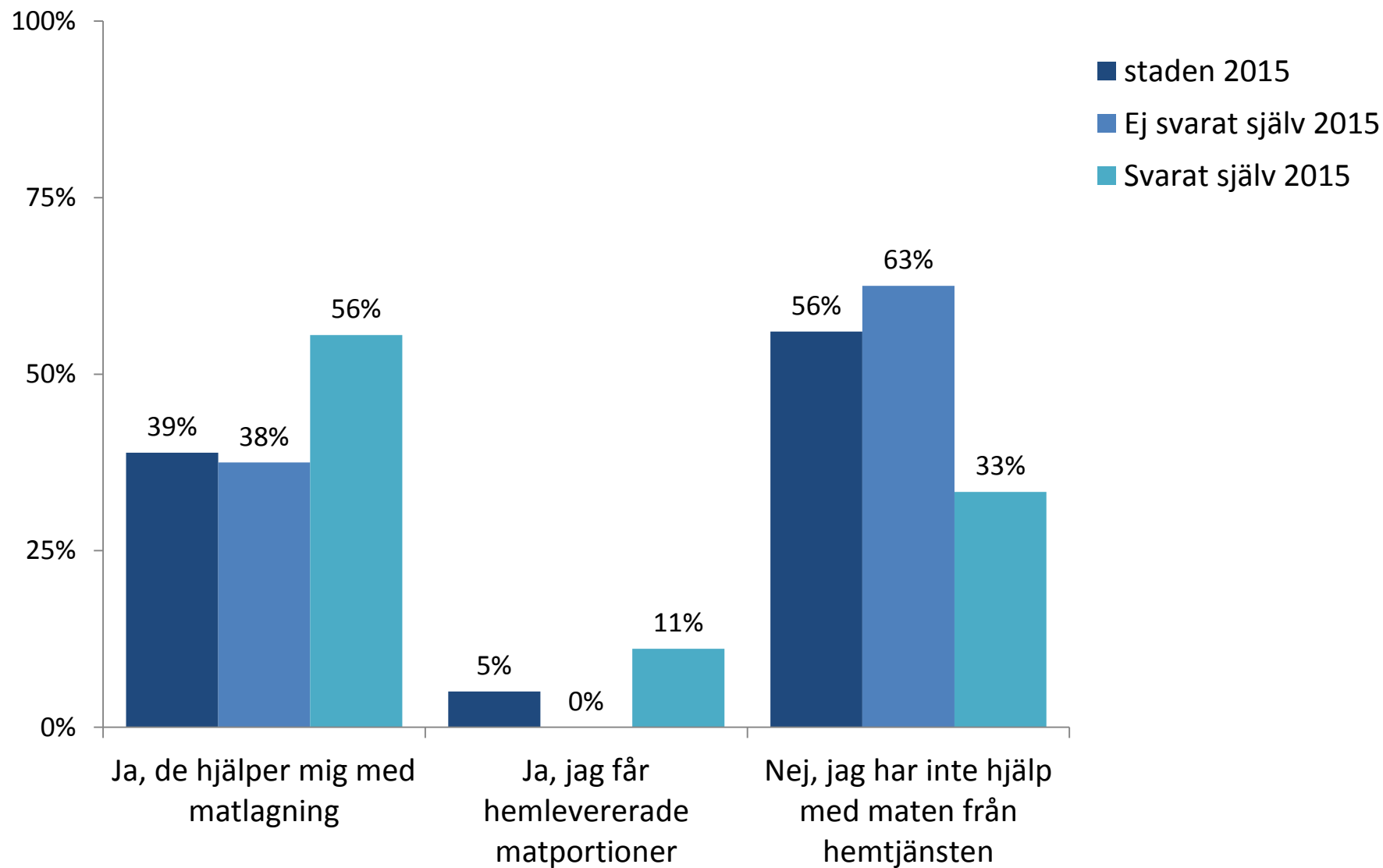


## Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





## Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

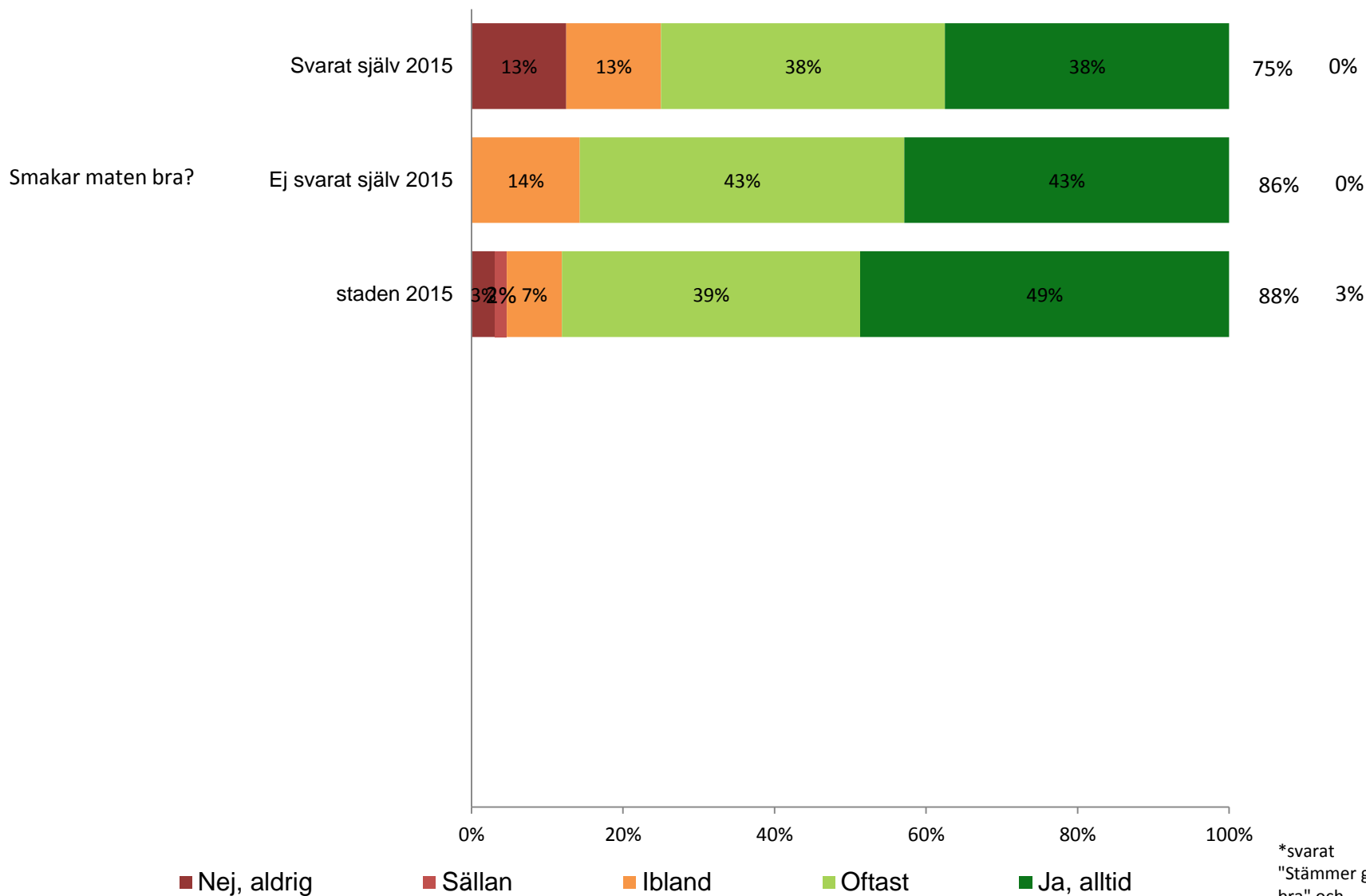




## Sdn per svarsmetod

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

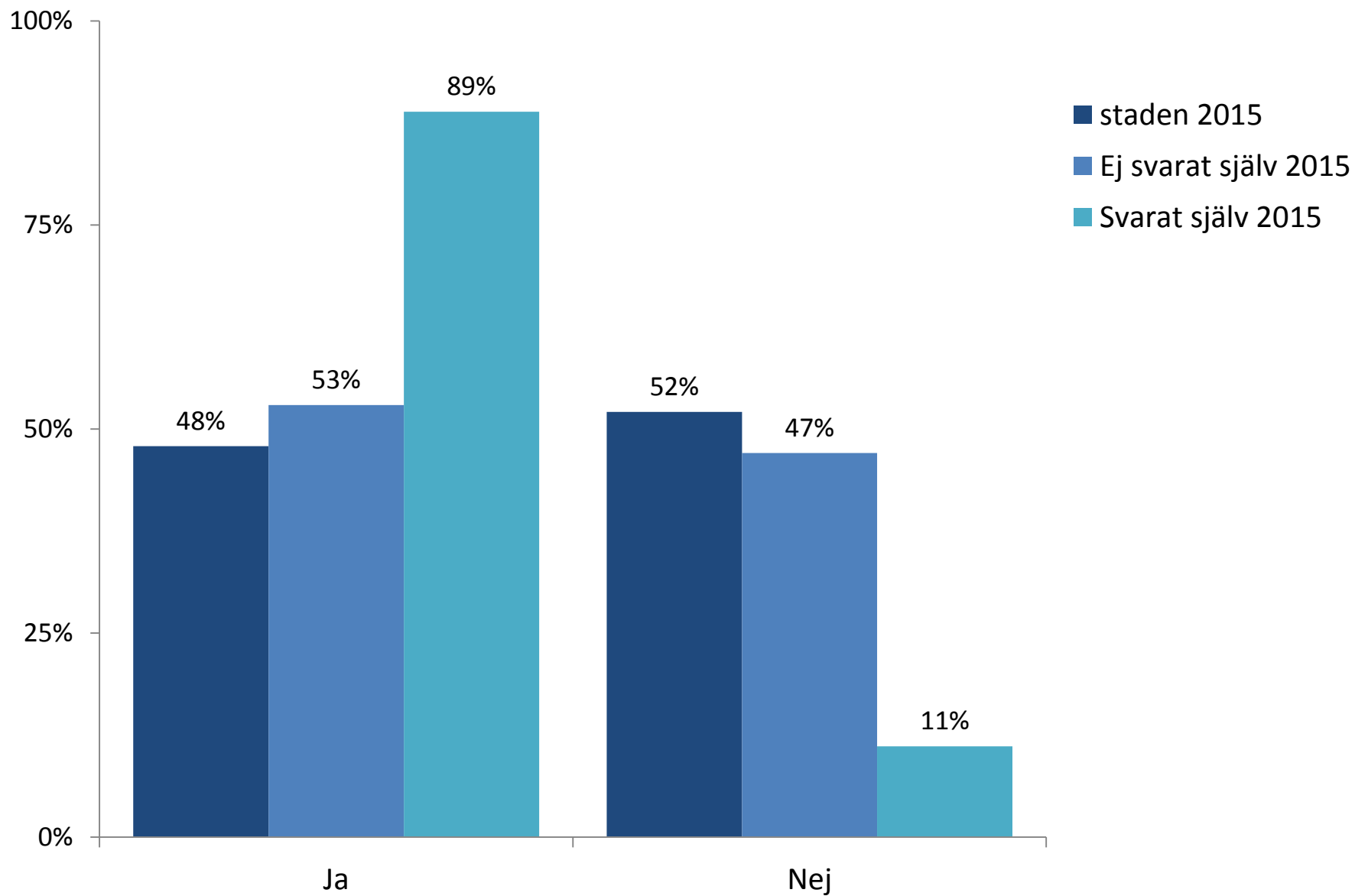
Andel



\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och



## Är du beviljad promenad eller utevistelse?





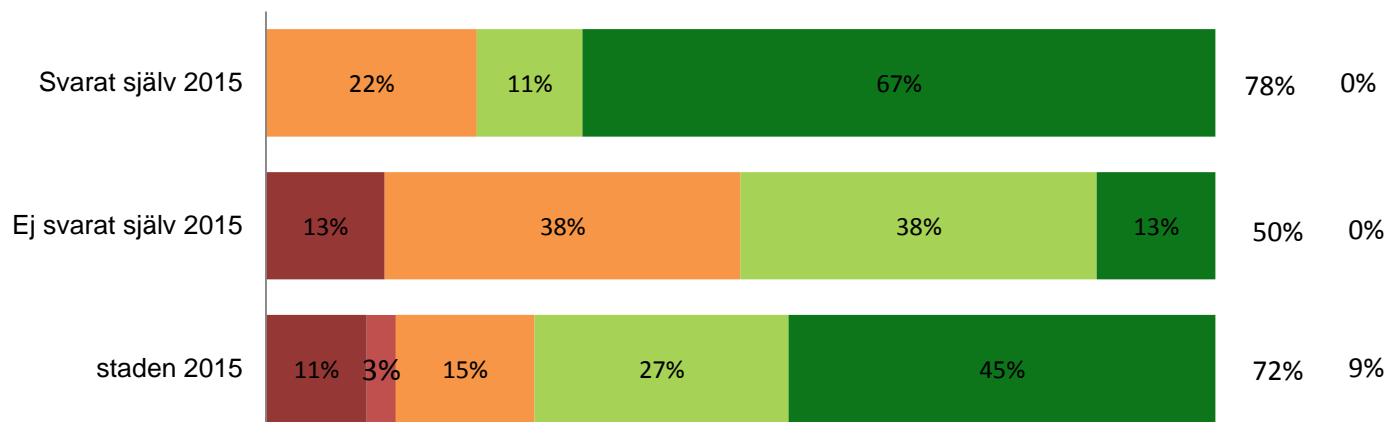


## Sdn per svarsmetod

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

Andel

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Sdn per svarsmetod

Servicehus

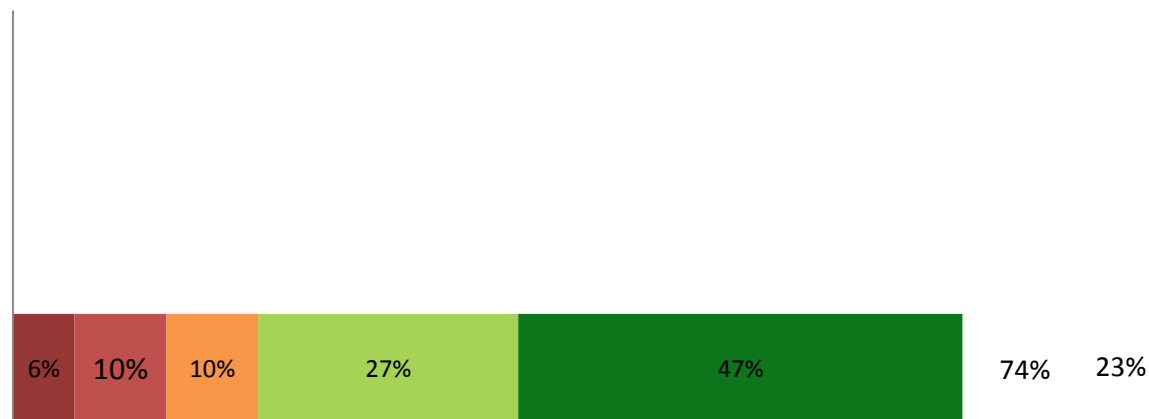
Andel

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

Svarat själv 2015

Ej svarat själv 2015

staden 2015

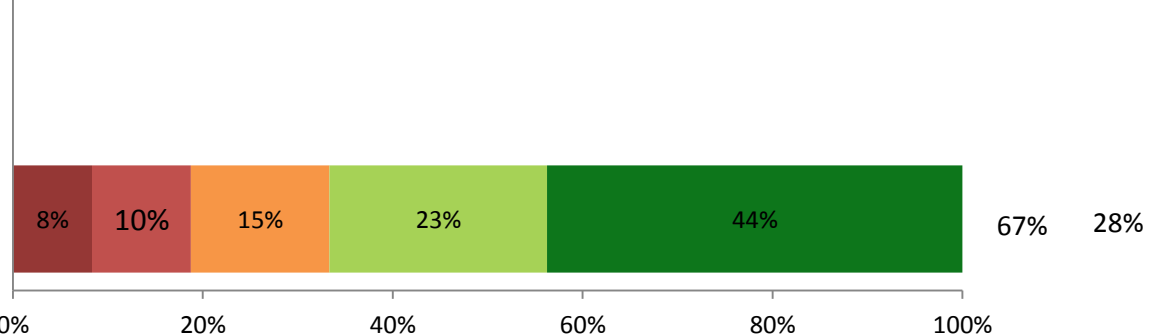


Är du nöjd med de  
aktiviteter som ditt  
boende erbjuder?

Svarat själv 2015

Ej svarat själv 2015

staden 2015



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

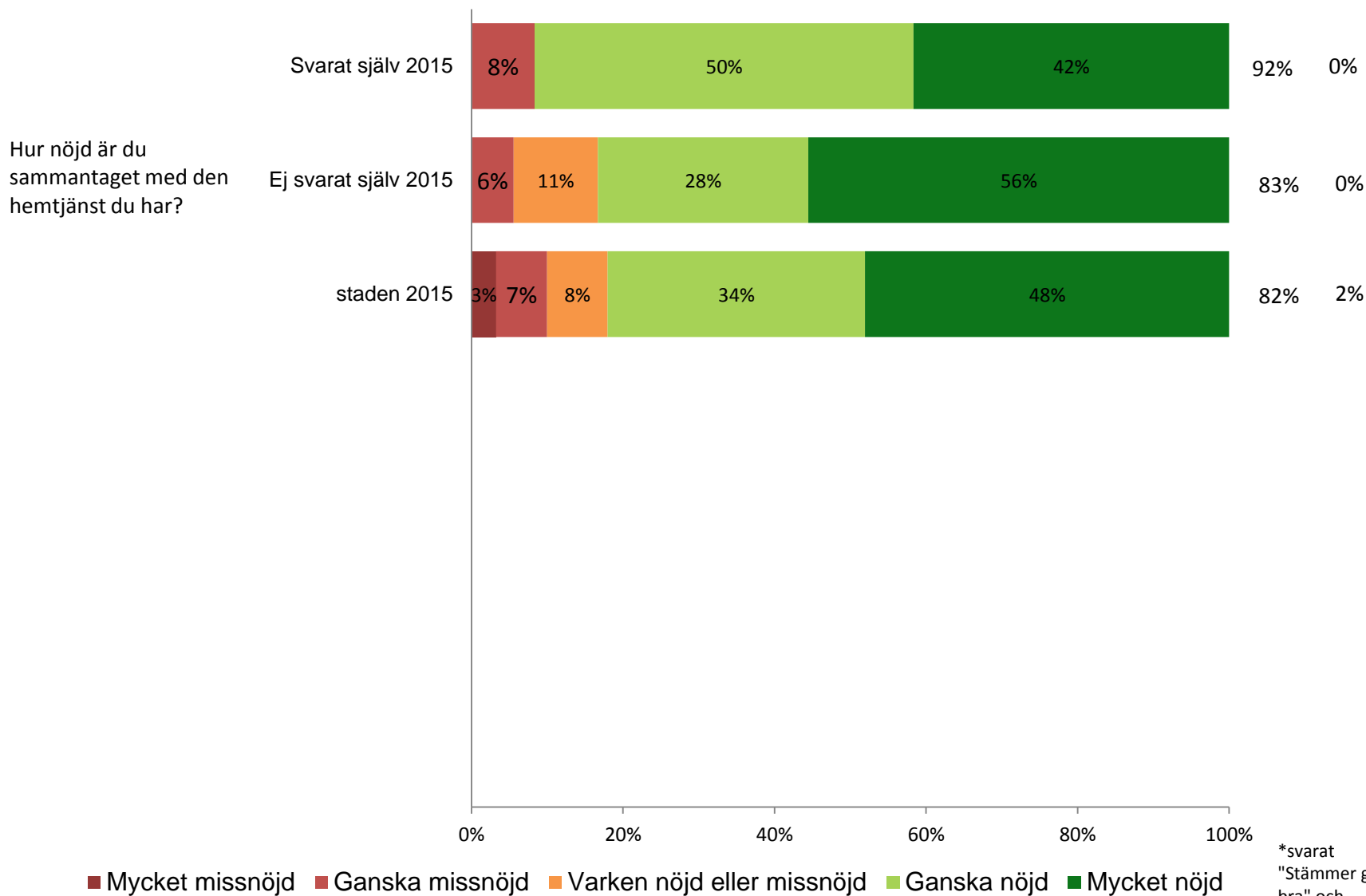
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och



## Sdn per svarsmetod

Hemtjänsten i sin helhet

Andel



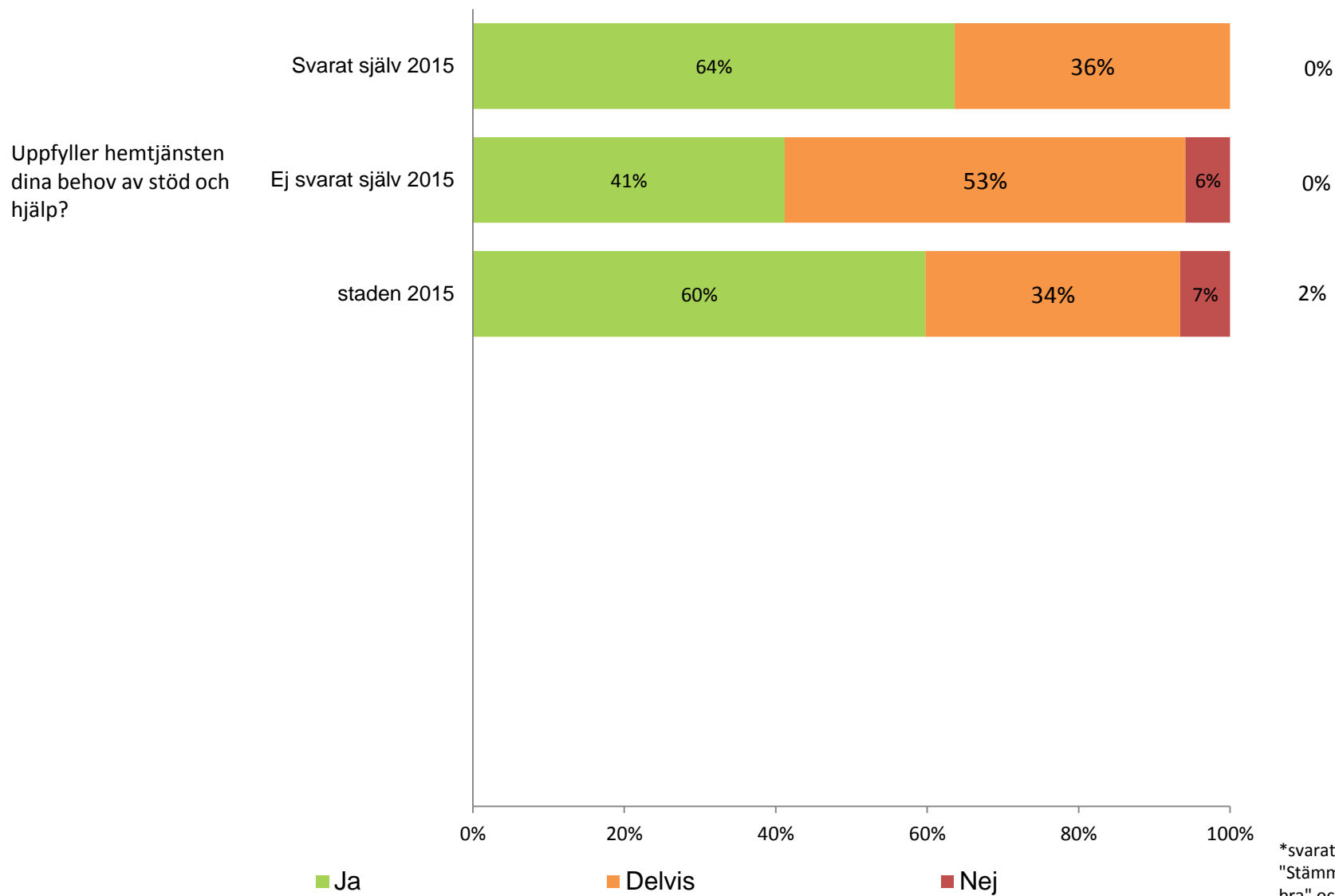
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och



## Sdn per svarsmetod

Hemtjänsten i sin helhet

Andel



■ Ja

■ Delvis

■ Nej

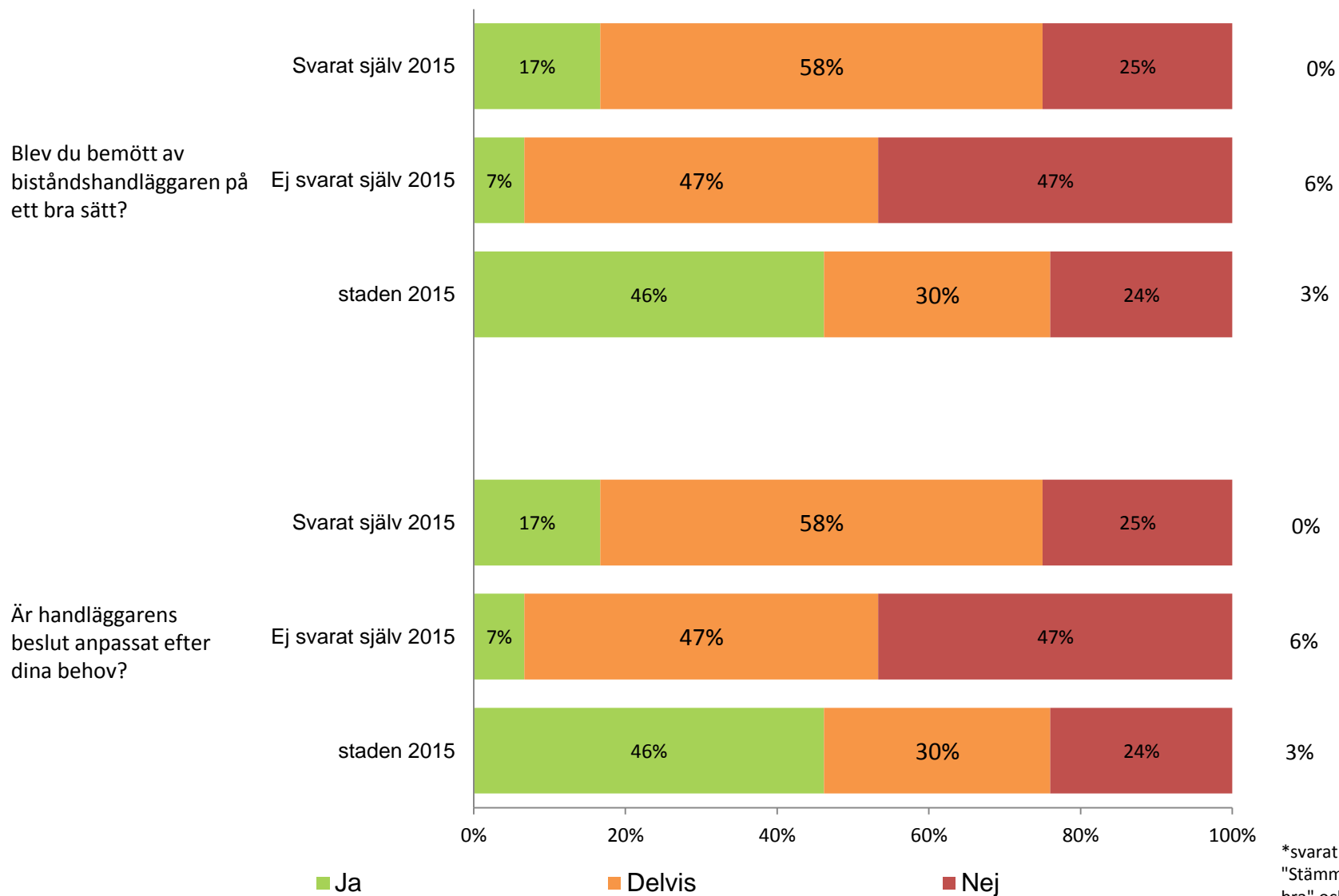
\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och



## Sdn per svarsmetod

Kontakter med kommunen

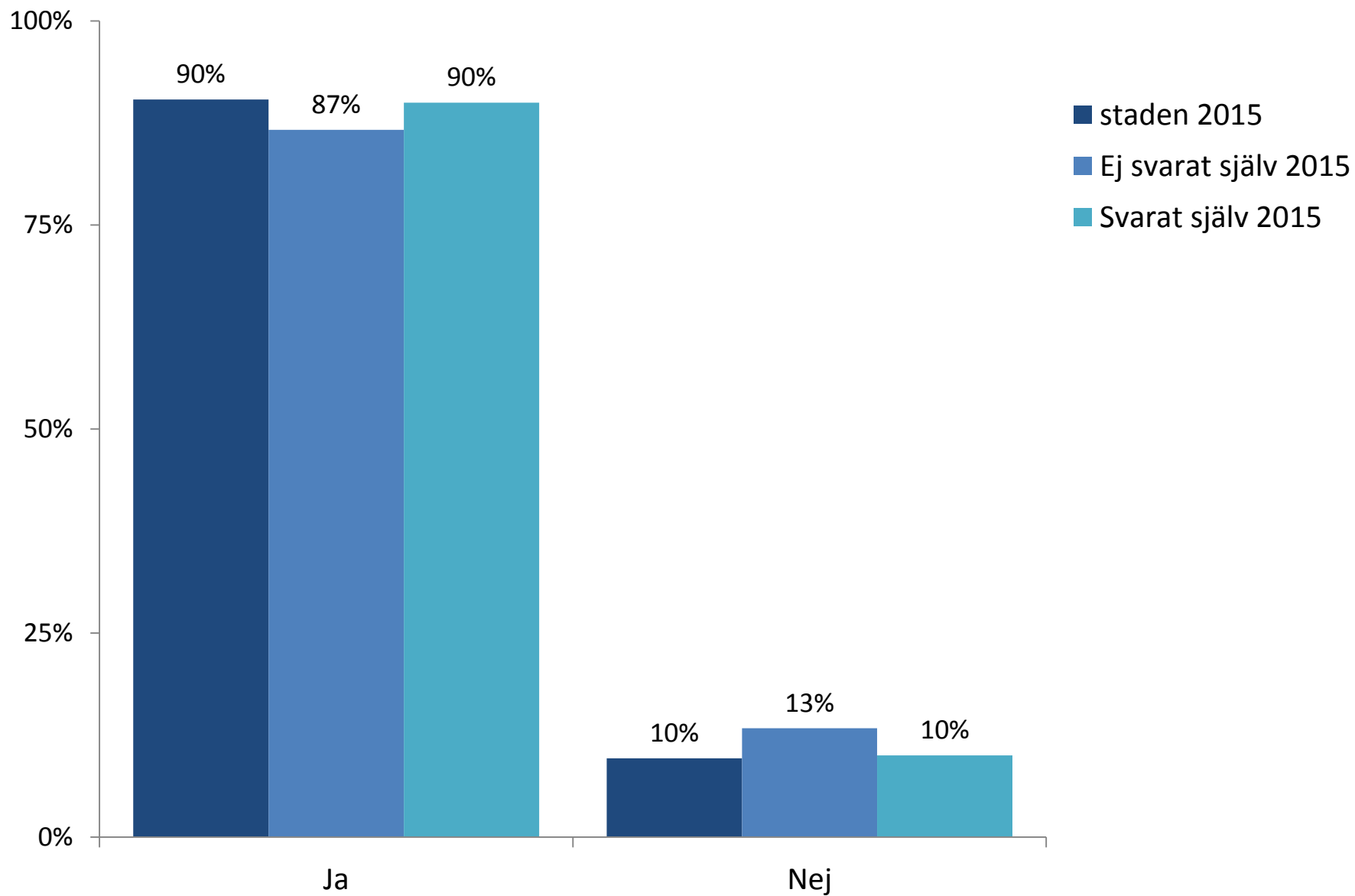
Andel



\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Vet du vilka insatser du är beviljad?



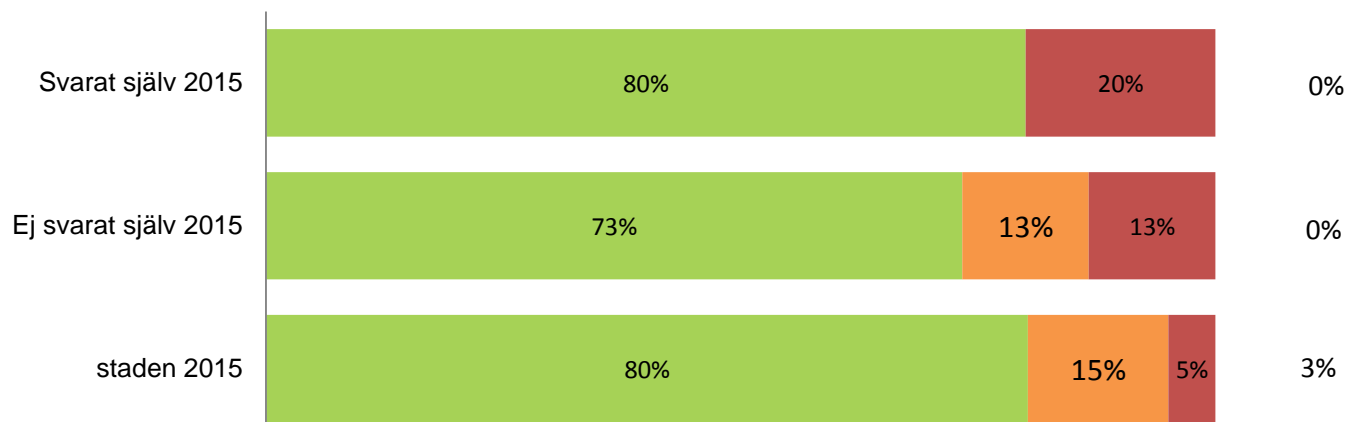


## Sdn per svarsmetod

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?



■ Ja

■ Delvis

■ Nej

\*svaret "Stämmer ganska bra" och

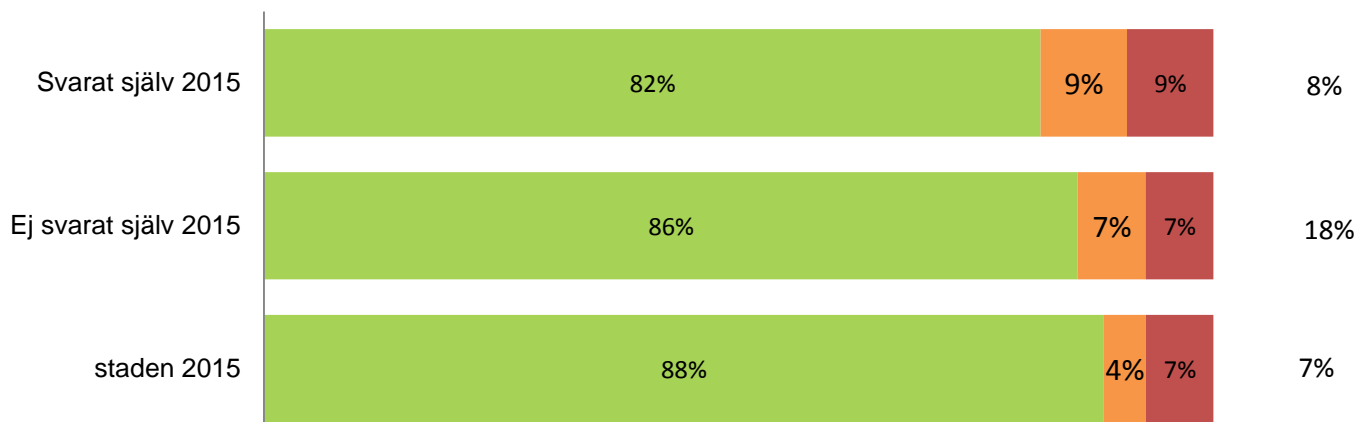


## Sdn per svarsmetod

Kontakter med kommunen

Andel

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



■ Ja

■ Delvis

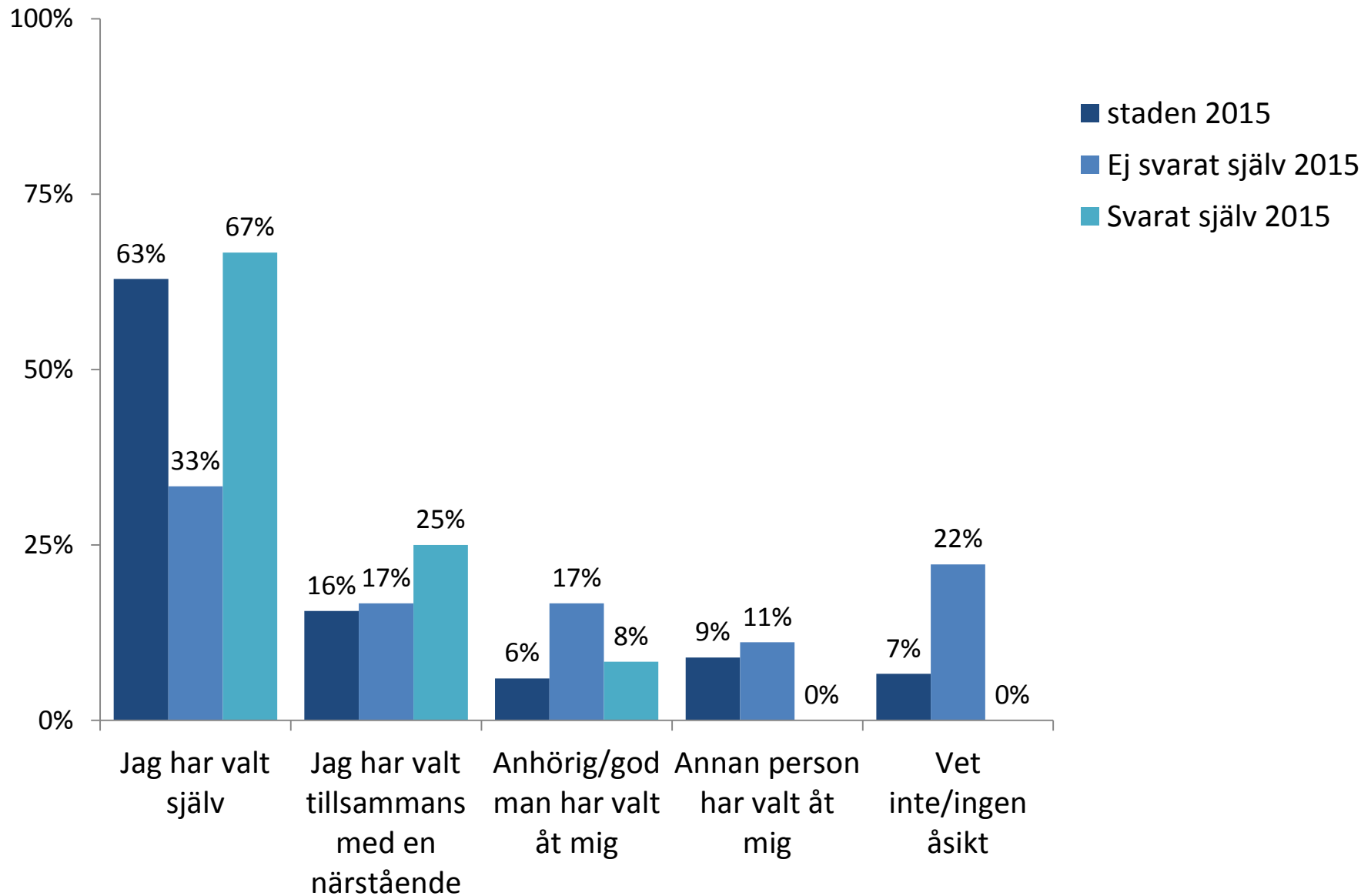
■ Nej

\*svarat "Stämmer ganska bra" och



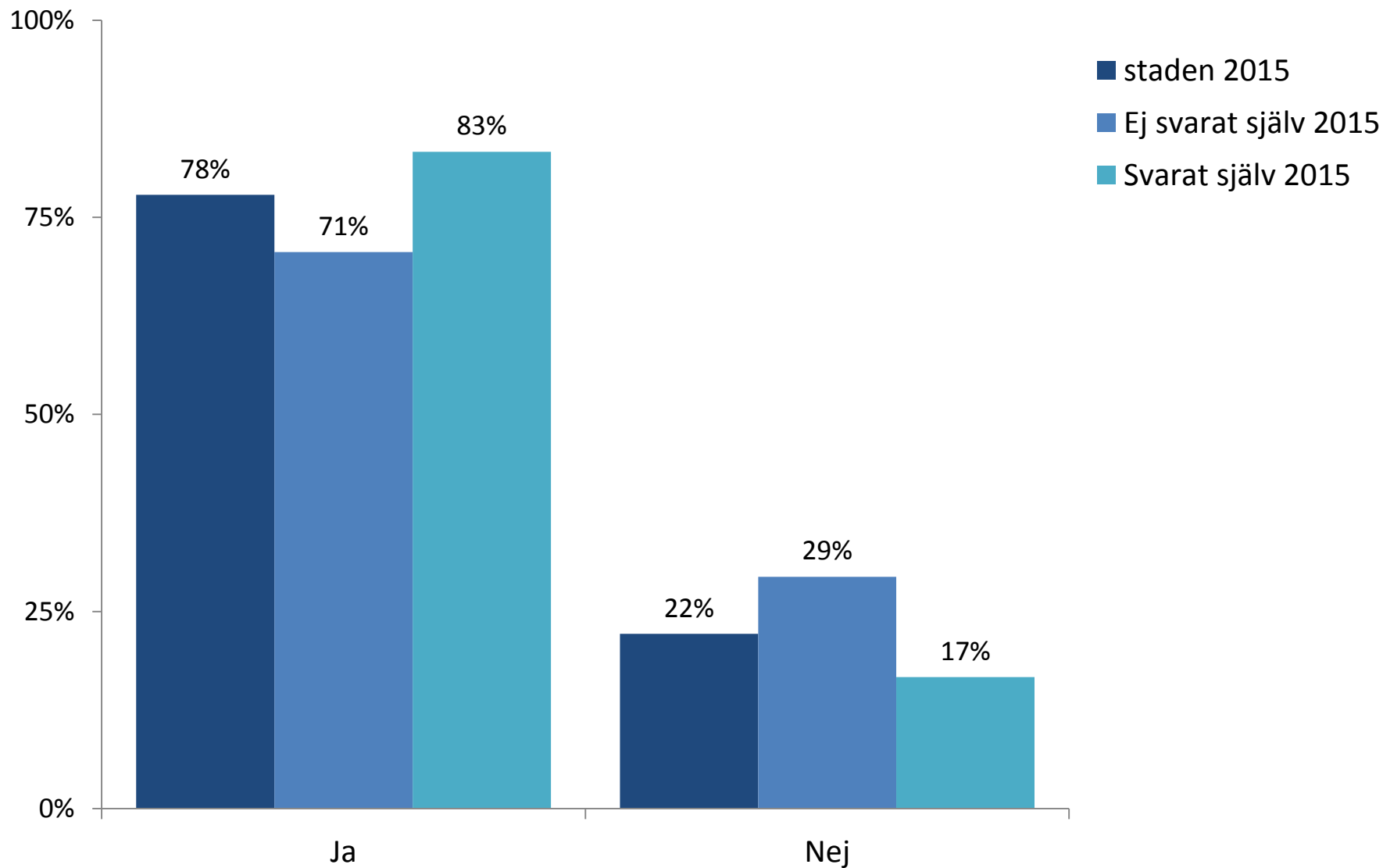


## Vem har valt din hemtjänst?





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





## 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.

Redovisas ej pga för få svarande