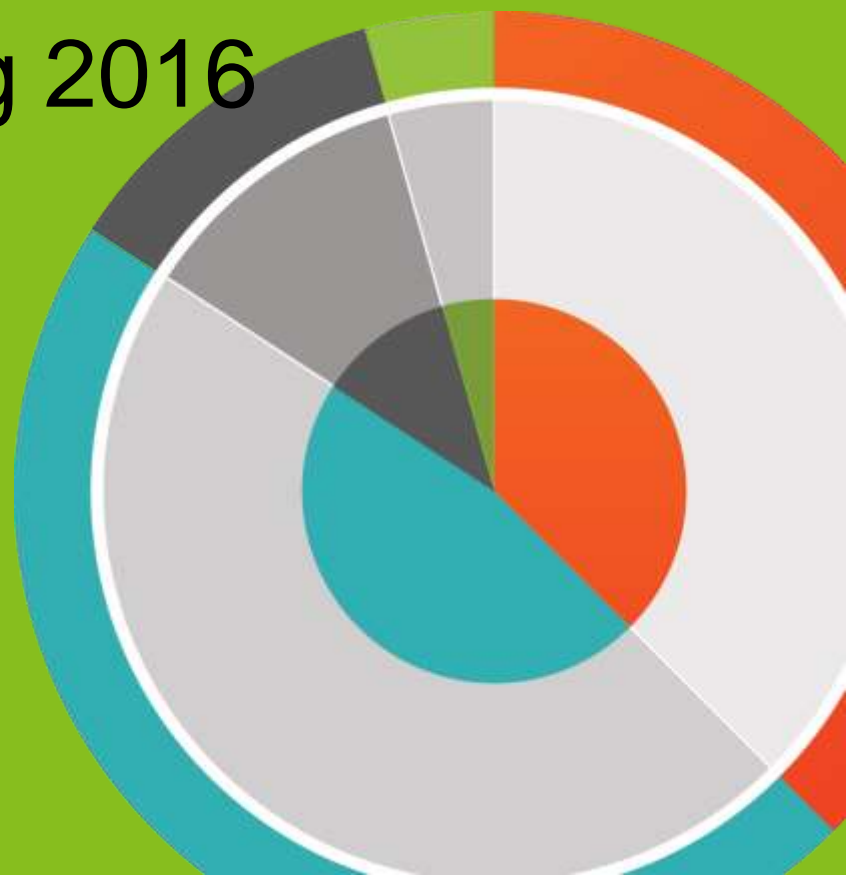




ENKÄTFABRIKEN

# Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2016

Stockholm Stad





**Stockholm stad**

**Brukarundersökning inom funktionsnedsättning  
2016**

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 verksamhetskod 6115.
- Undersökningen omfattar regiformerna stadens egen regi och privata utförare.
- Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick där möjlighet gavs att besvara enkäten via en webblänk med personliga inloggningsuppgifter eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. Totalt genomfördes två postala påminnelser.
- Insamling har skett under perioden 5 april - 3 juni 2016.
- 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 20 svar vilket ger en svarsprocent på 56 %.
- 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)

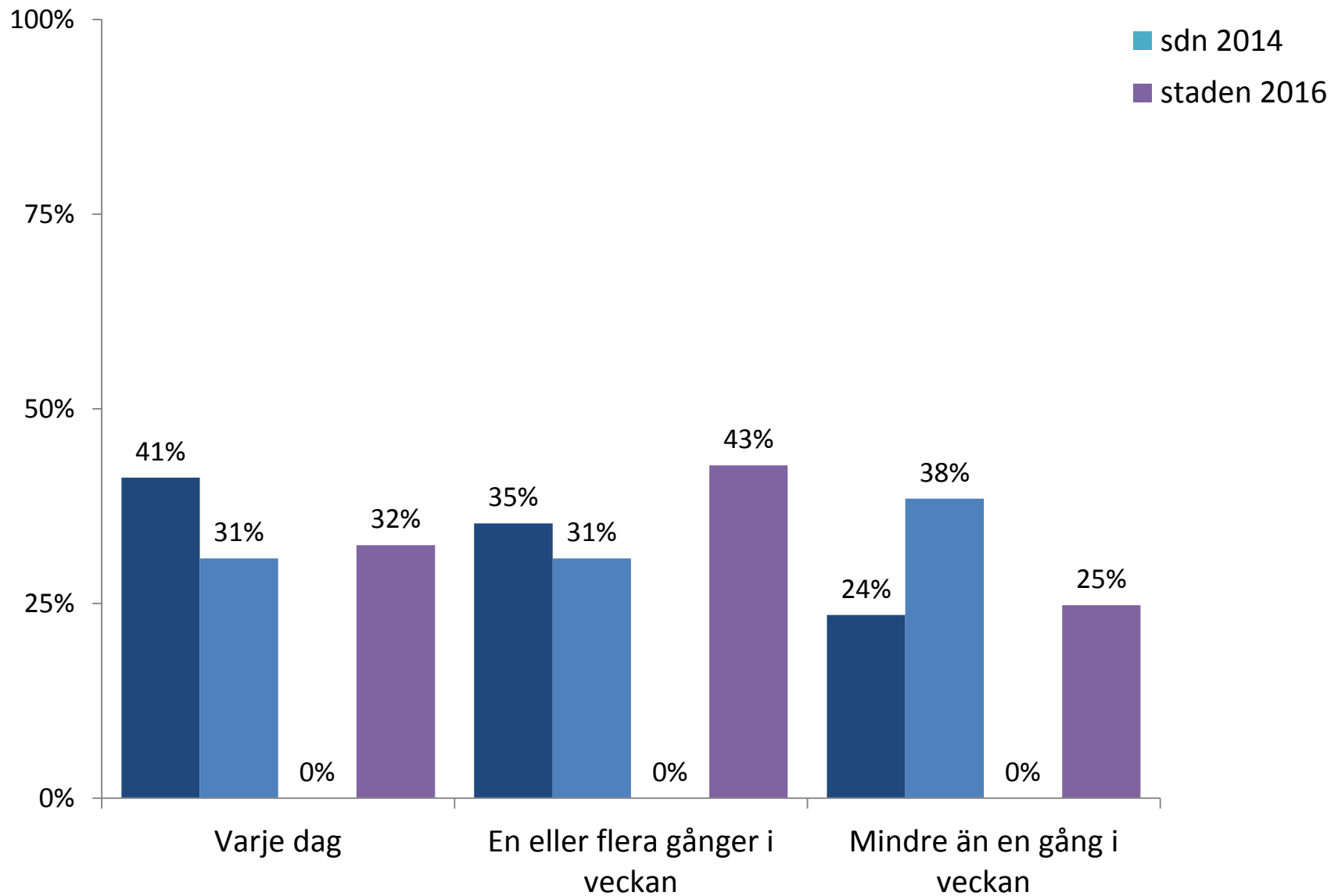


# Frågorna i enkäten

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. Inte visar respekt för din integritet genom att de till exempel inte ringt på dörren innan de kliver in till ditt hem
9. Kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt
10. Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester
11. Talat förminsande till dig till exempel som om du vore ett barn
12. Nonchalerat dina önskemål vid till exempel toalettbesök, dusch eller påklädnad
13. Varit hårdhänt i samband med till exempel toalettbesök, dusch eller påklädnad
14. Visat olust i samband med omvårdnad
15. På annat sätt agerat olämpligt
16. Nej, jag har under det senaste året inte upplevt något av ovanstående
17. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?
18. Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?
19. Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?
20. Smakar maten bra?
21. Är du beviljad promenad eller utvistelse?
22. Är du nöjd med promenaderna och eller utvistelserna?
23. Är du nöjd med möjligheten att komma ut (exempelvis på balkongen, gården, till parken)?
24. Är du nöjd med de aktiviteter som ditt boende erbjuder?
25. Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?
26. Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?
27. Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?
28. Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?
29. Vet du vilka insatser du är beviljad?
30. Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?
31. Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (Kommunal hemtjänst eller olika privata företag)
32. Vem har valt din hemtjänst?
33. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?
34. Hur ofta får du hemtjänst?
35. Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?
36. Har du svarat på frågorna själv?
37. Har du en genomförandeplan?
38. Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?
39. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?
40. För att jag är kvinna/man (kön)
41. För att jag känner mig som kvinna/man/annat fast jag är född som man/kvinna
42. För att jag kommer från ett annat land
43. För att jag tror på en gud eller liknande
44. För att jag har en funktionsnedsättning
45. För att jag är/blir kär i eller vill ha sex med någon av samma kön som jag själv
46. För att jag är ung eller för att jag är gammal (ålder)
47. Har du berättat om det som hänt för personalen?
48. Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre?

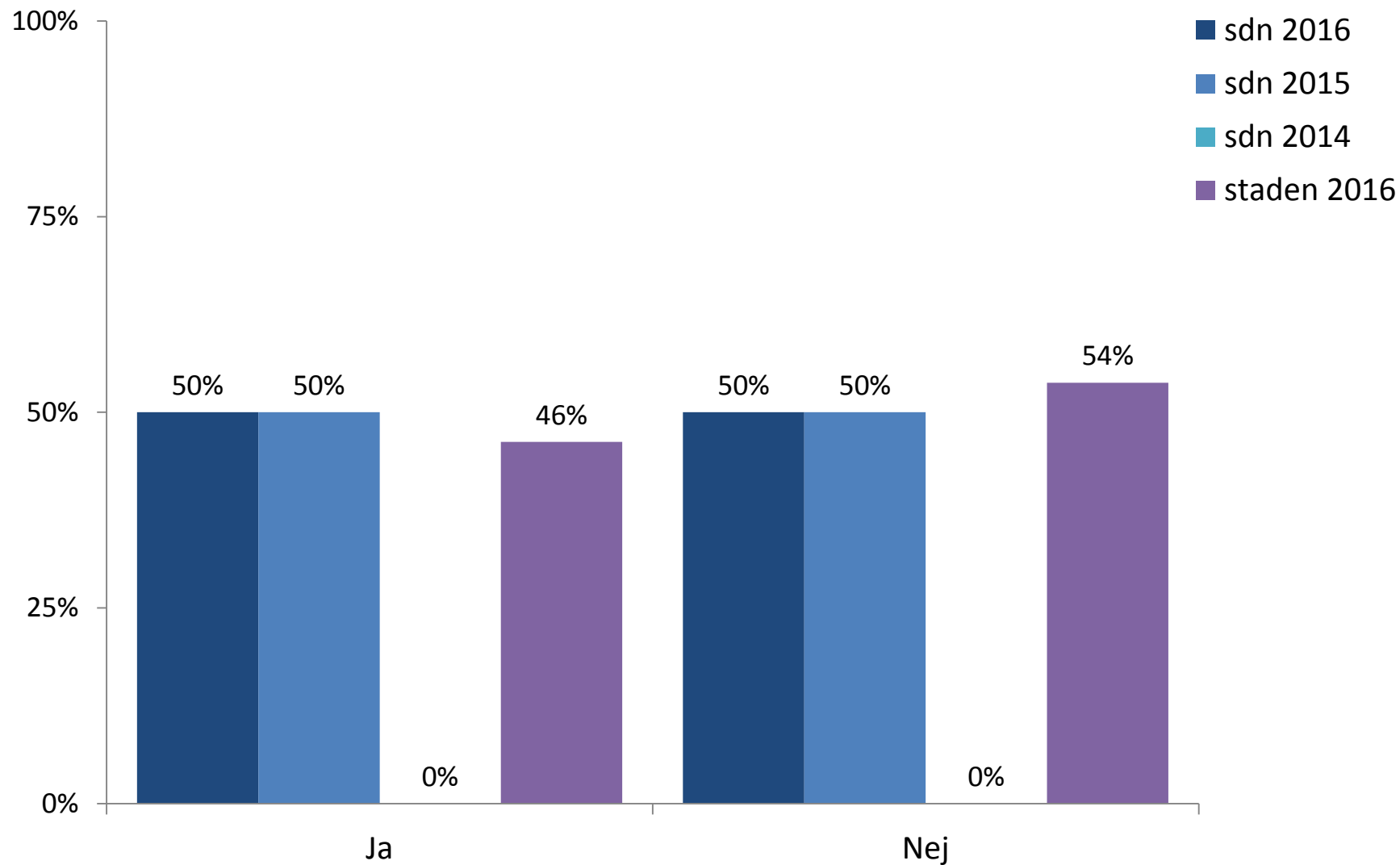


# Hur ofta får du hemtjänst?





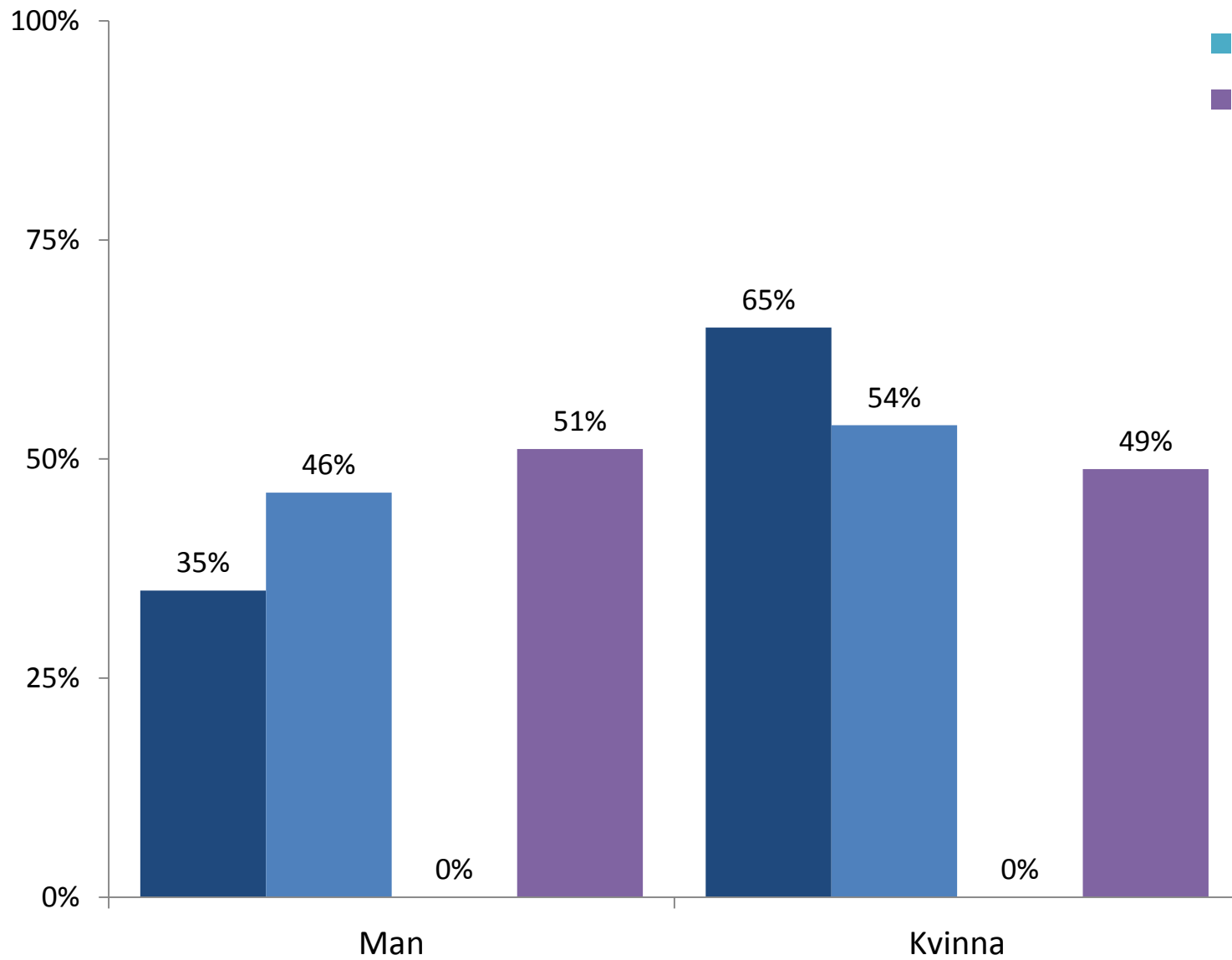
# Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?





# Kön

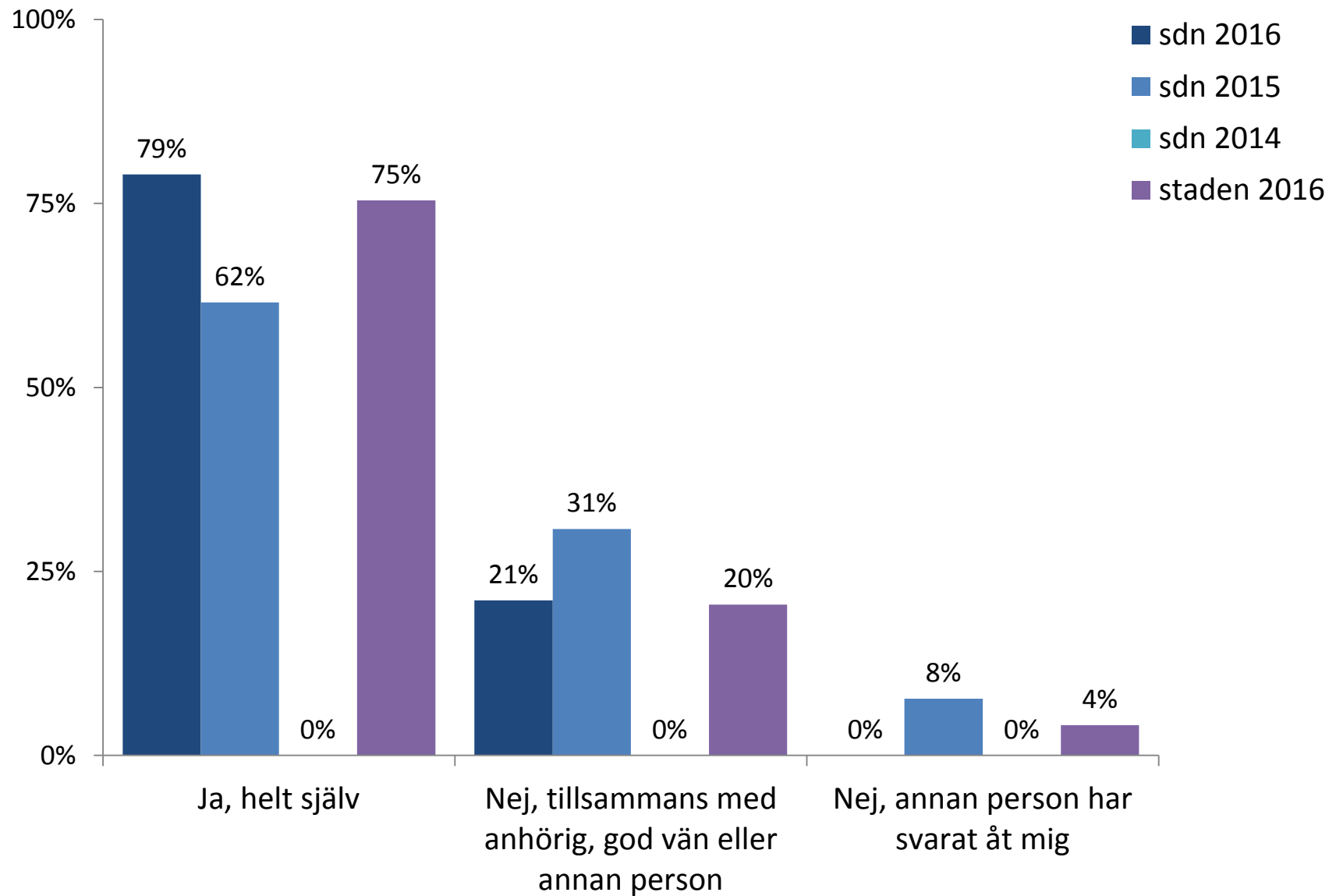
- sdn 2016
- sdn 2015
- sdn 2014
- staden 2016



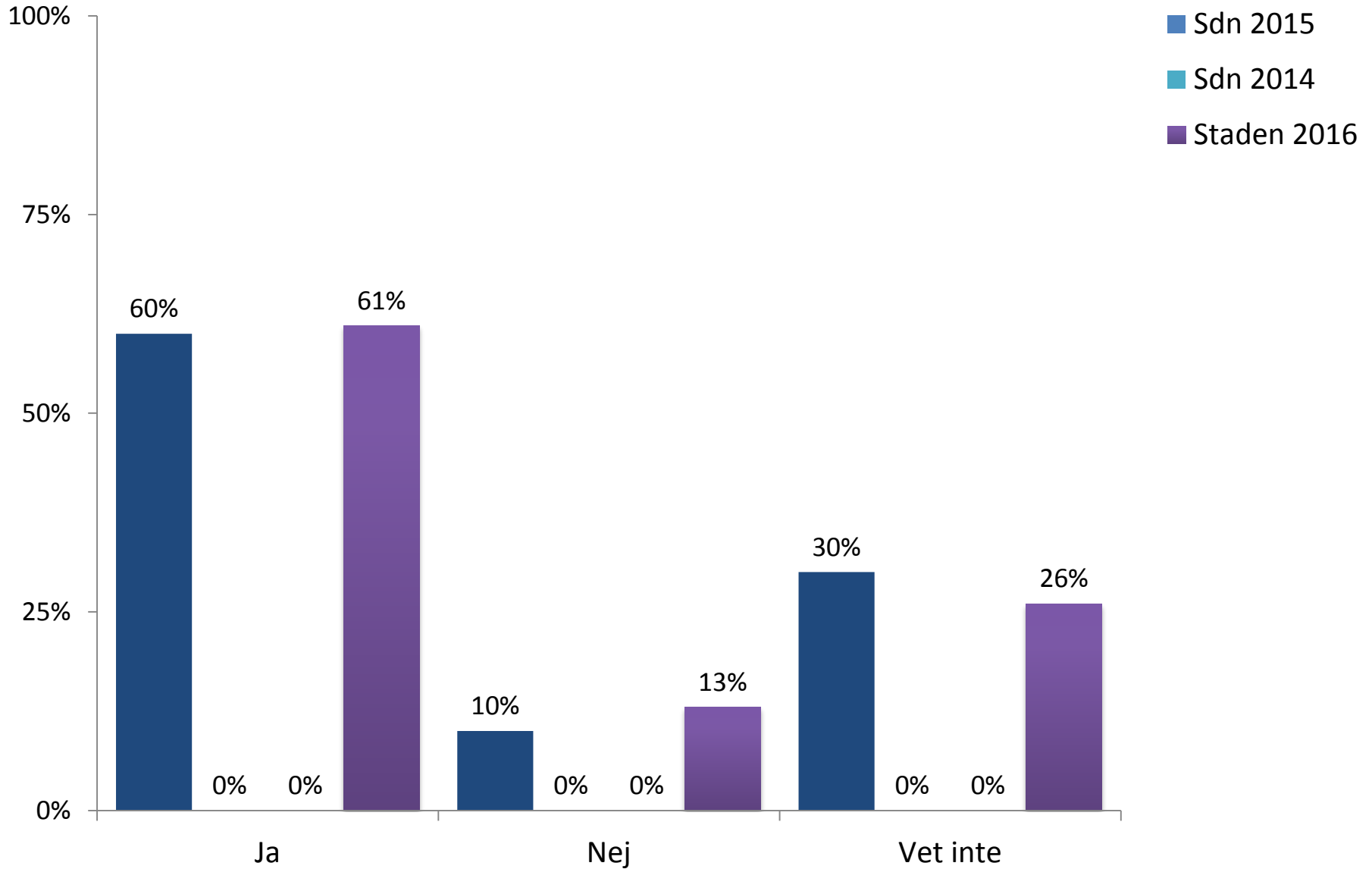




## Har du svarat på frågorna själv?

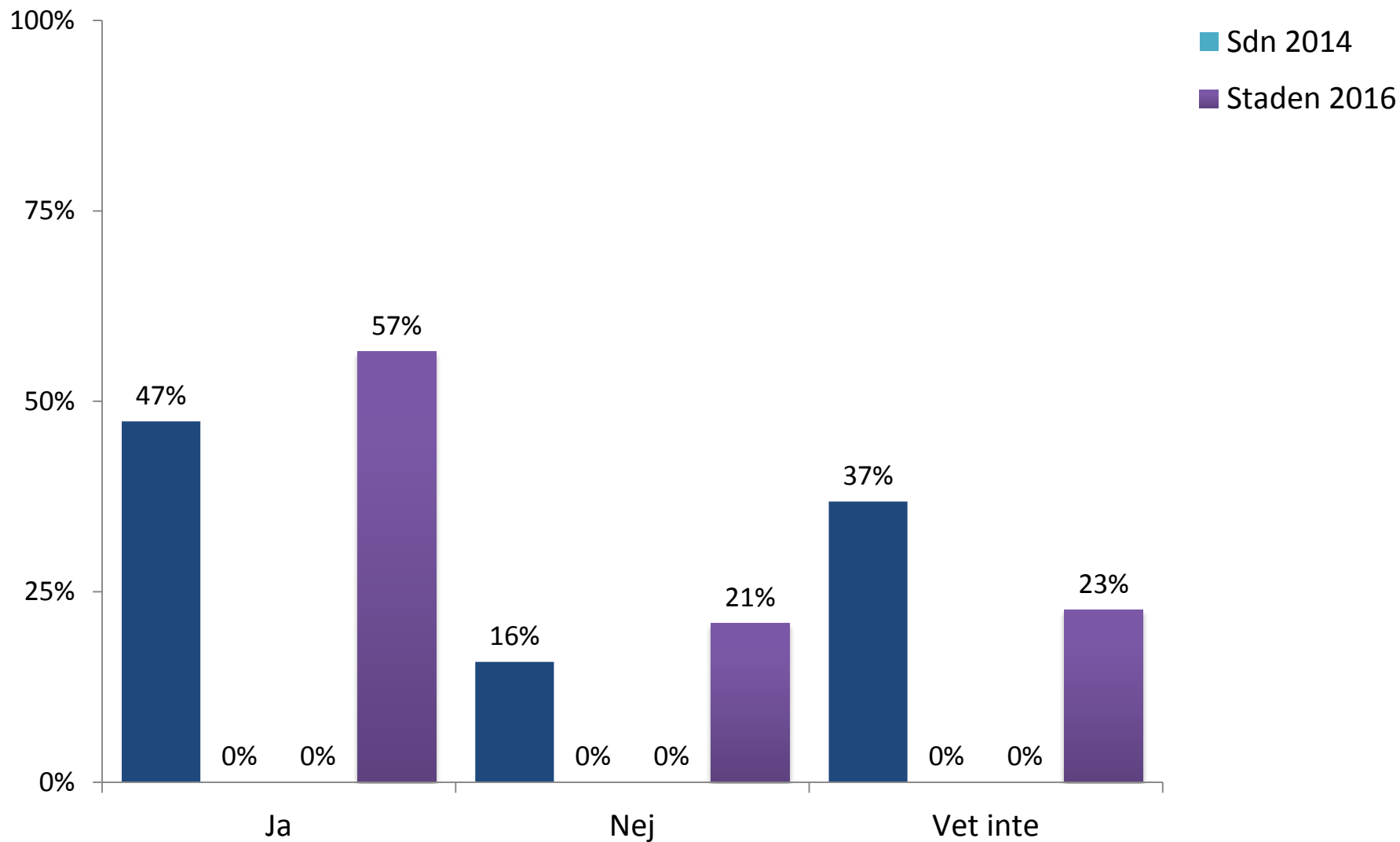


# Har du en genomförandeplan?





## Har du varit med och gjort din genomförandeplan?





# Resultat



# Index nöjdhet

Andelen som har svarat 4 + 5 för de fyra påståendena

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

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

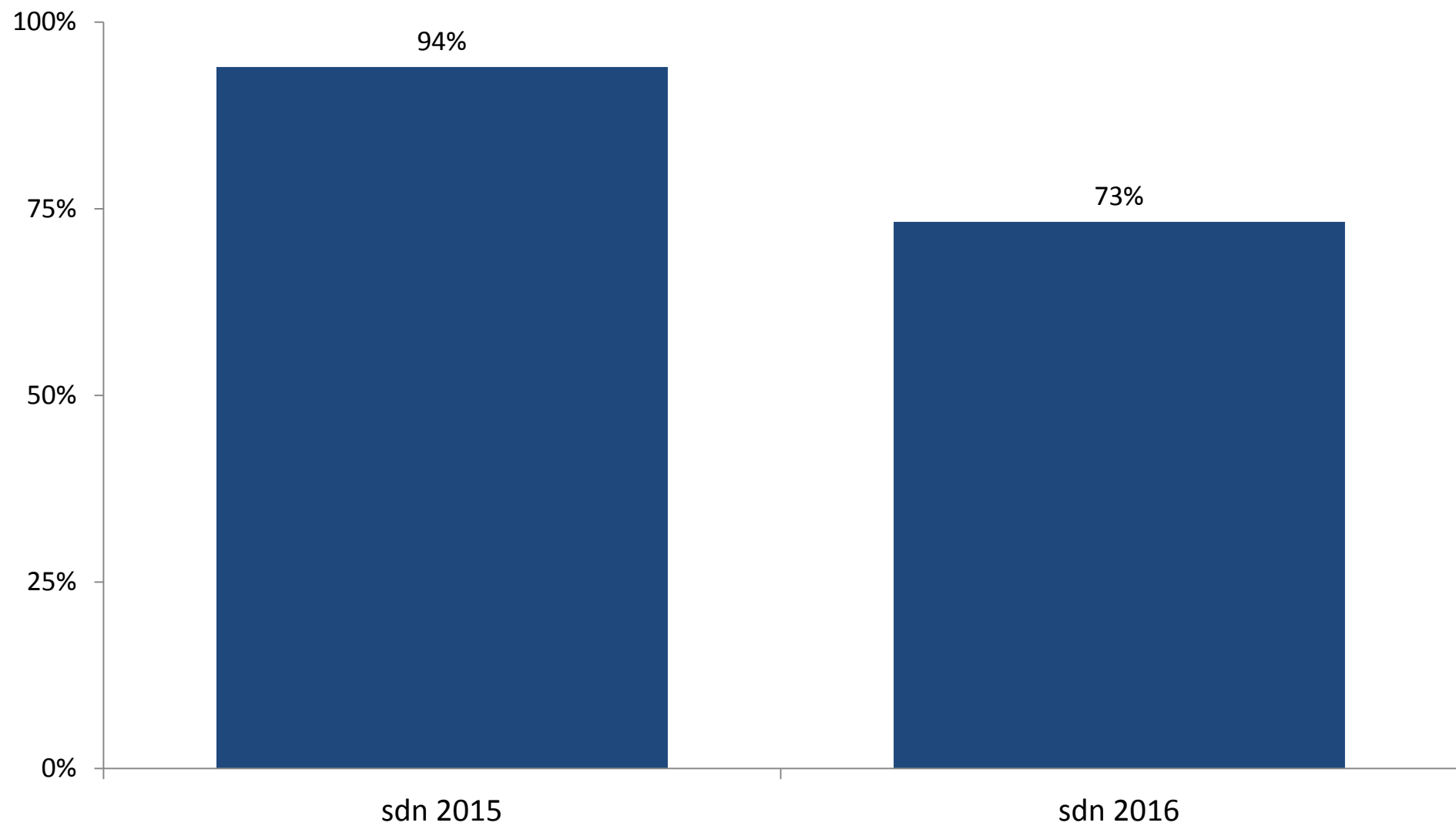
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

Personer som svarat "vet ej" har räknats bort.



## Index nöjdhet





# Resultat per fråga över tid

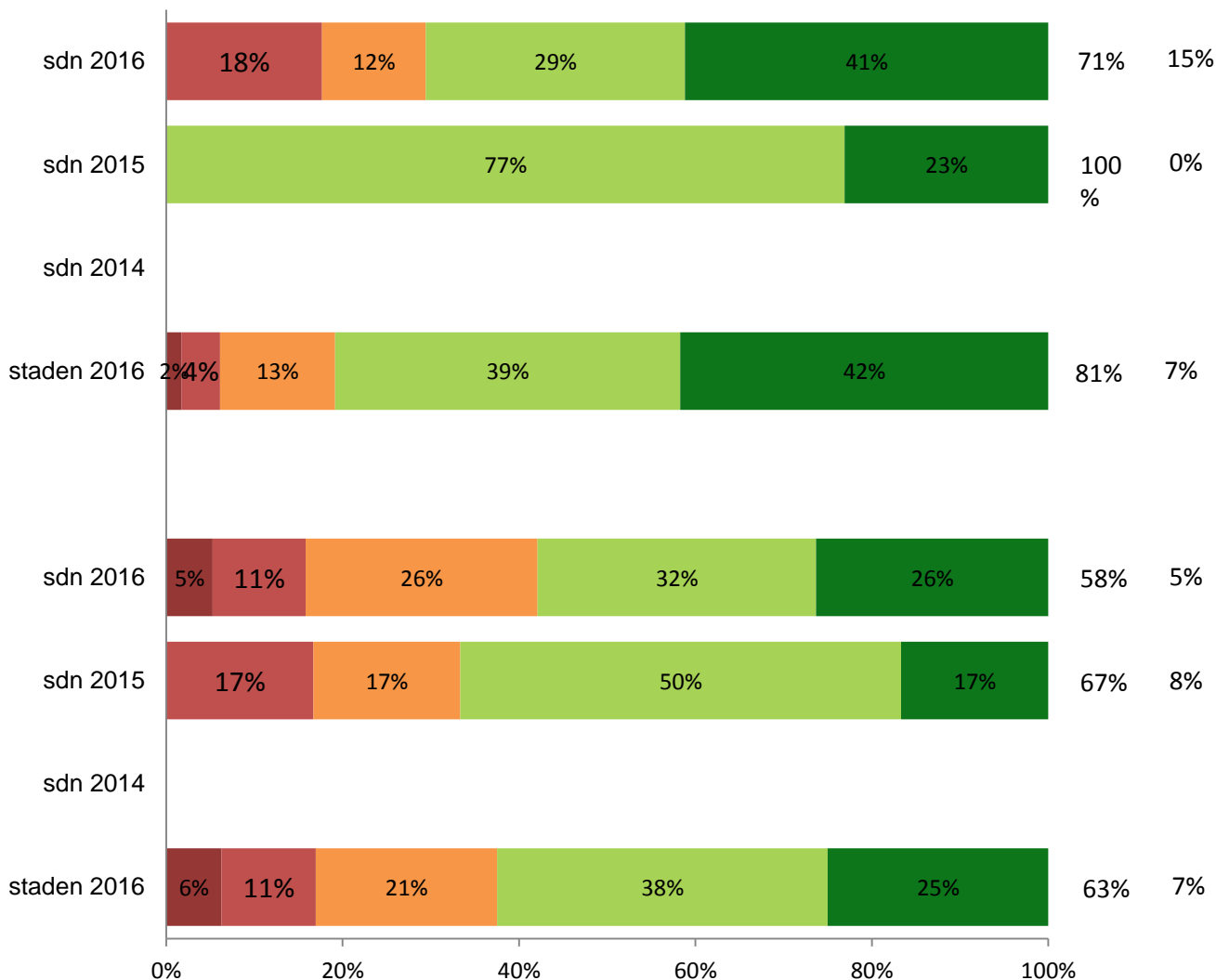


# Sdn per år

Inflytande

Andel

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



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

\*svaret "Stämmer ganska bra" och



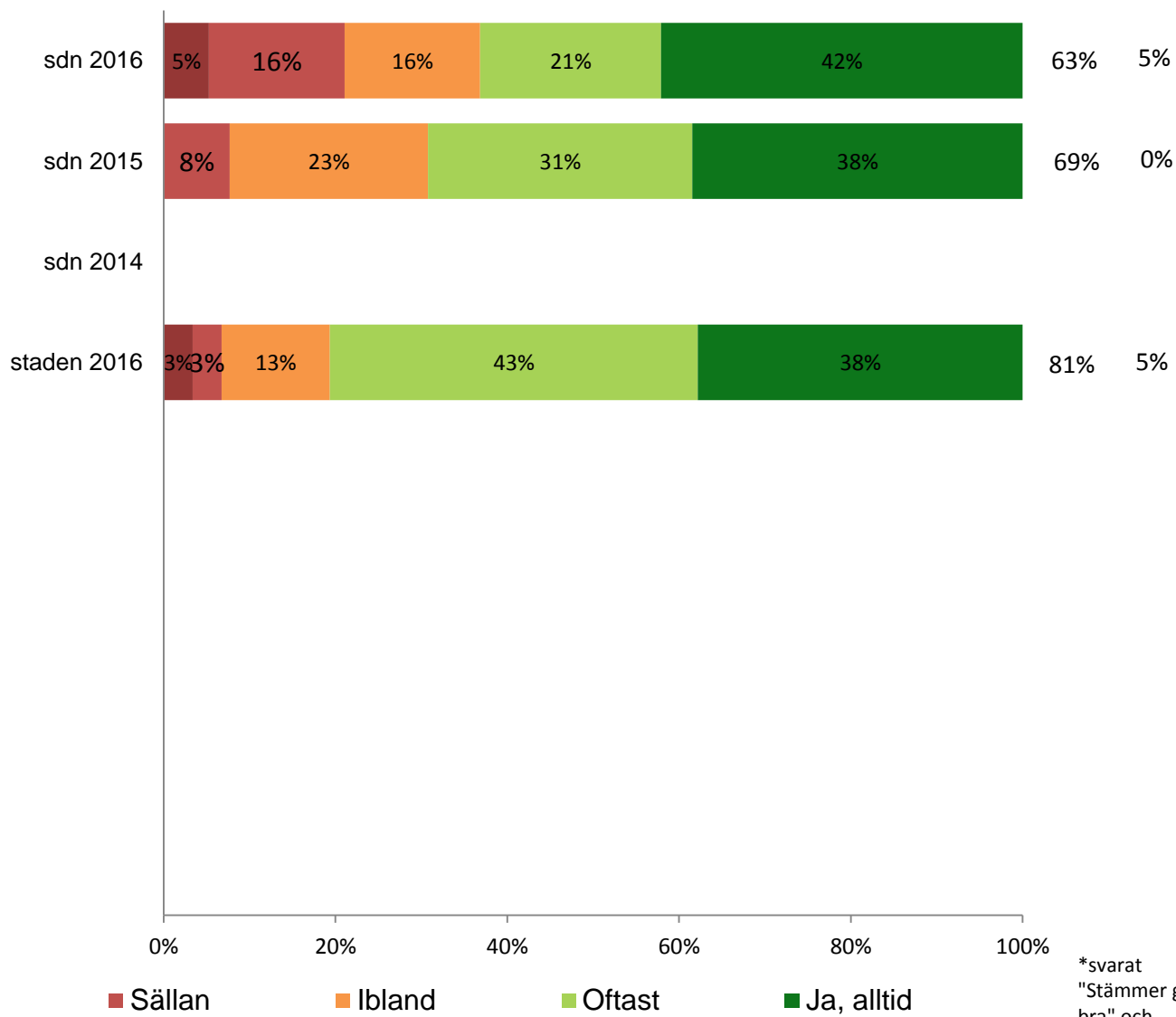


## Sdn per år

Hjälpens utförande

Andel

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



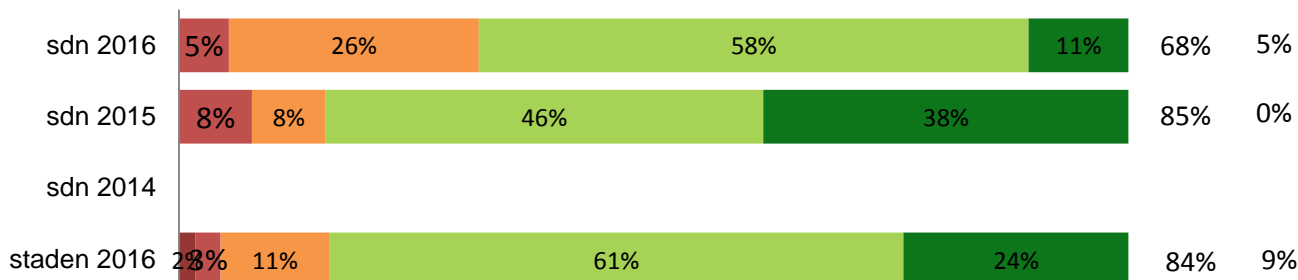


# Sdn per år

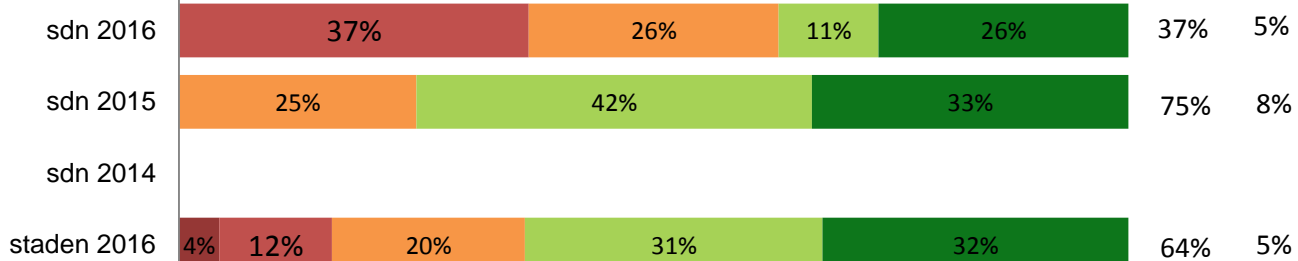
Hjälpens utförande

Andel

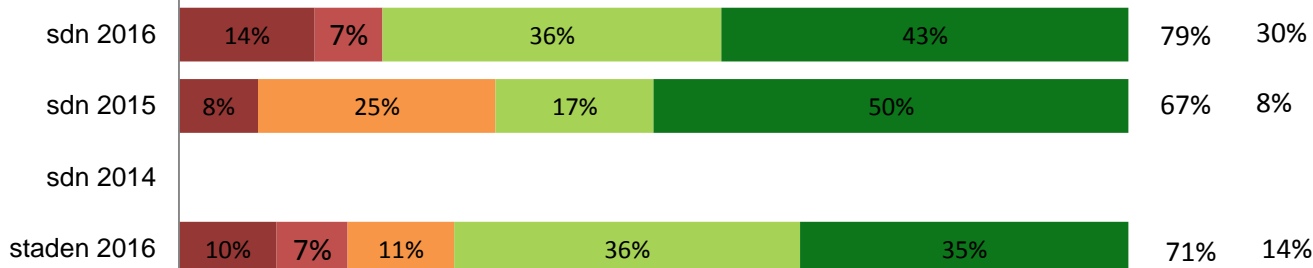
Brukar personalen komma på avtalad tid?



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



Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

\*svaret "Stämmer ganska bra" och

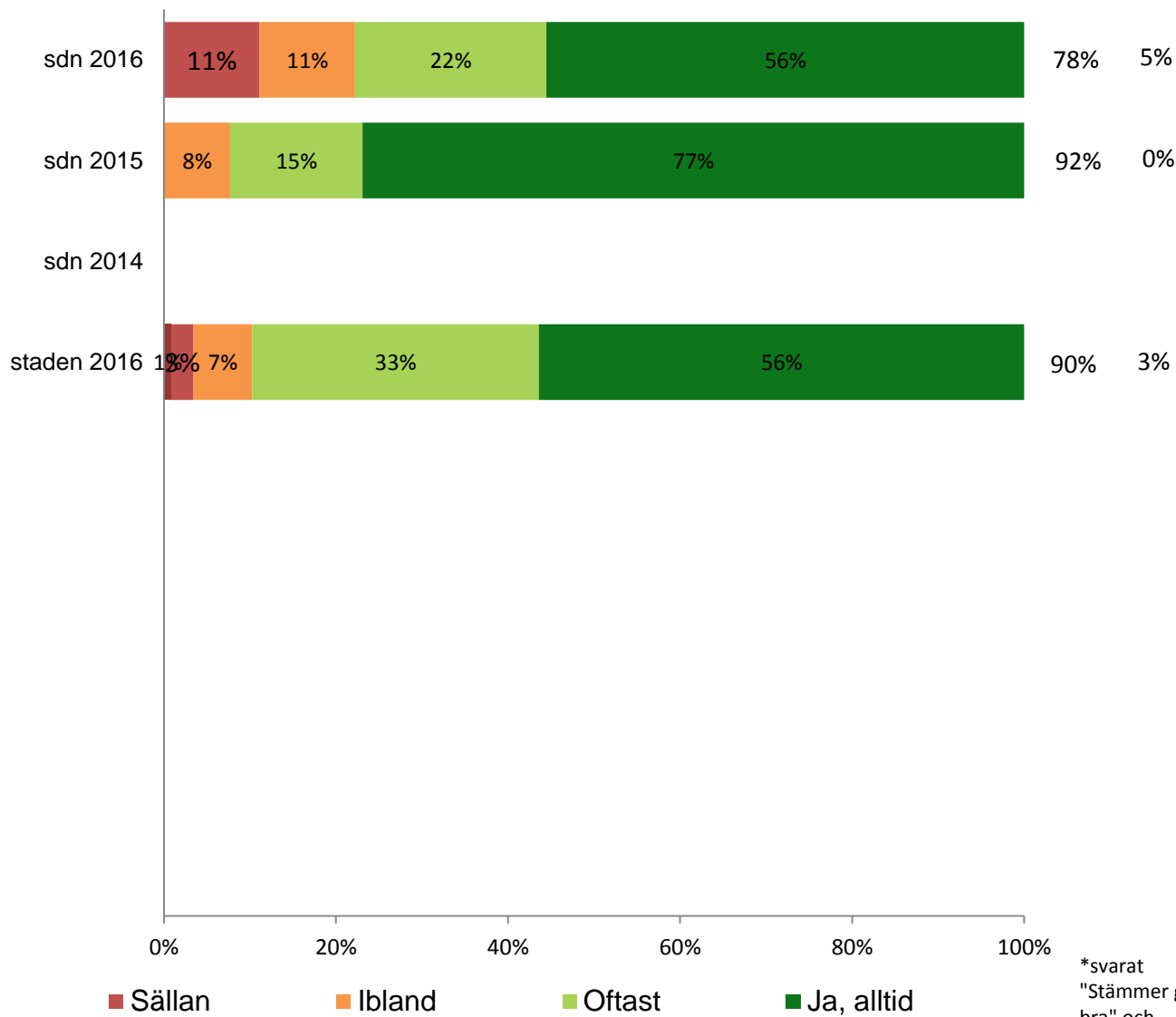


## Sdn per år

Bemötande

Andel

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

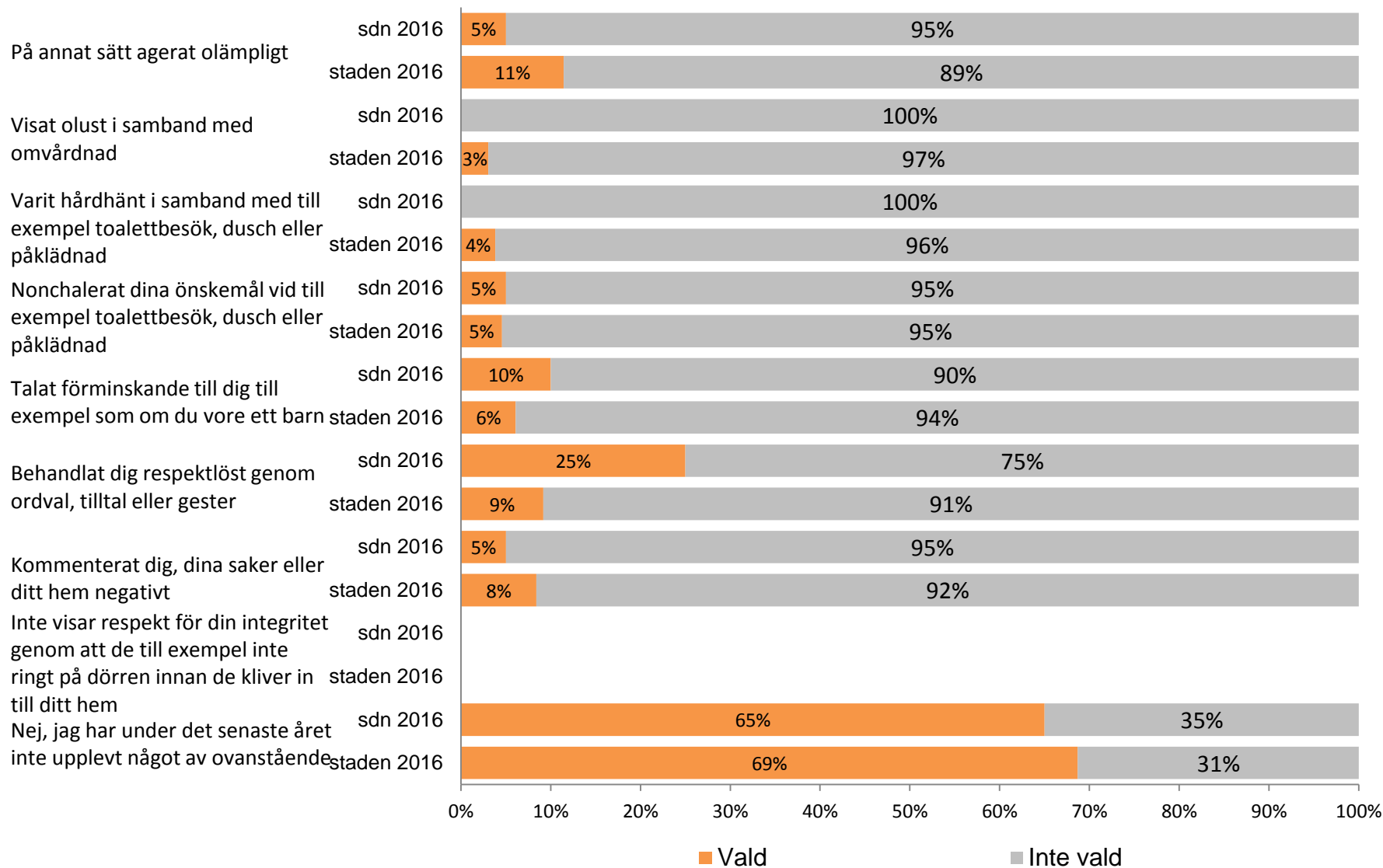


\*svaret "Stämmer ganska bra" och



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

Bemötande



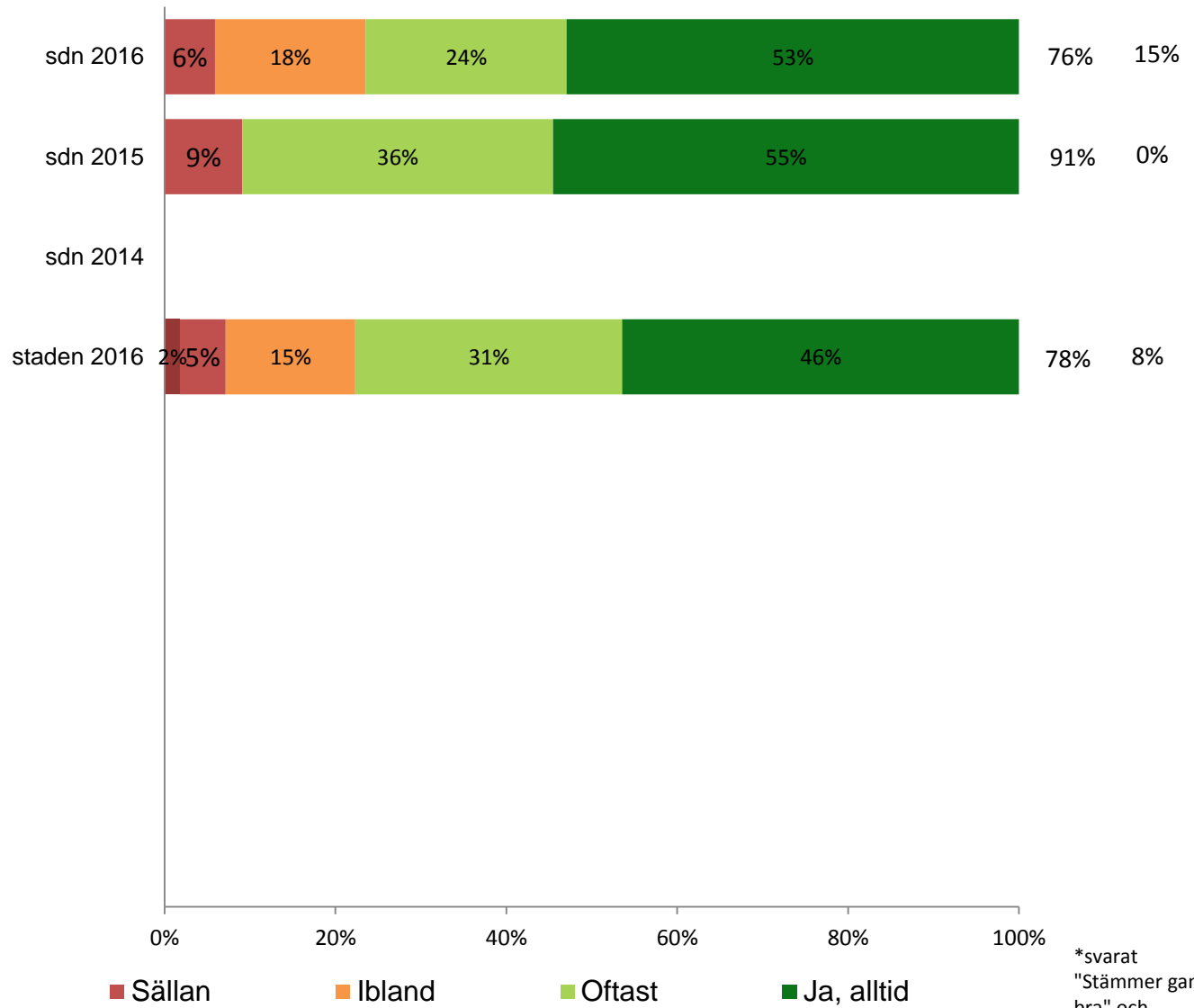


# Sdn per år

Trygghet

Andel

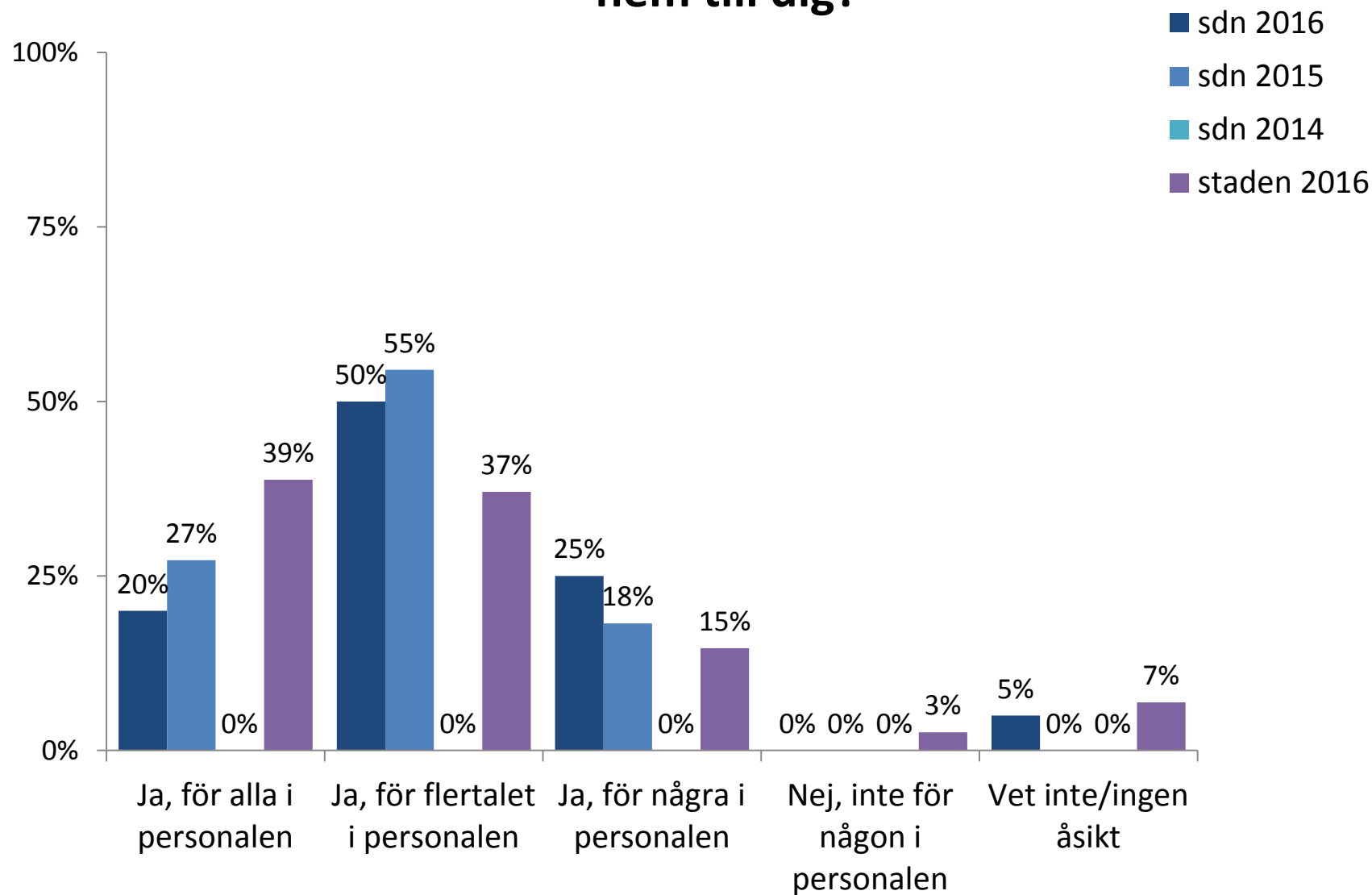
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



\*svaret "Stämmer ganska bra" och

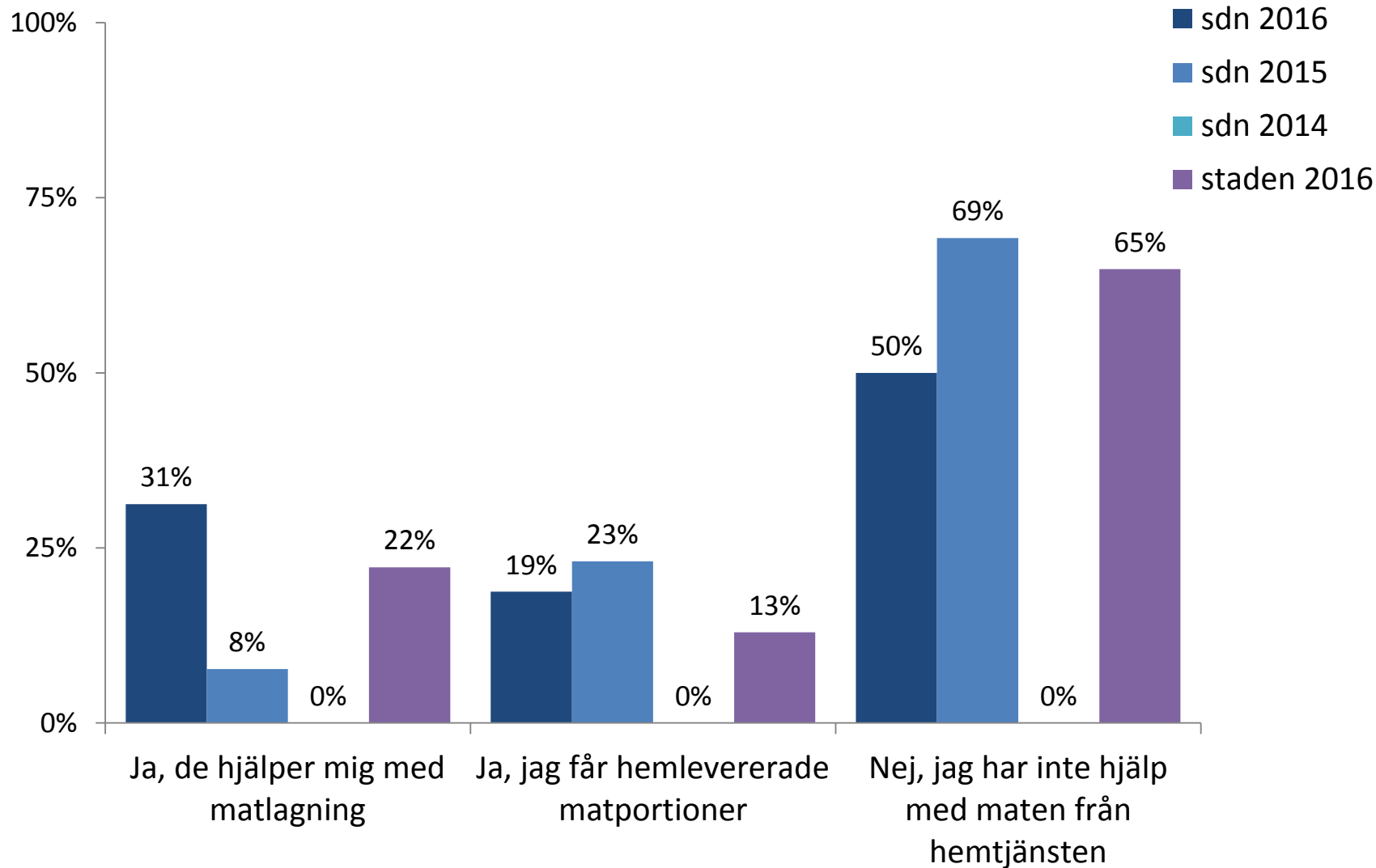


# Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





## Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



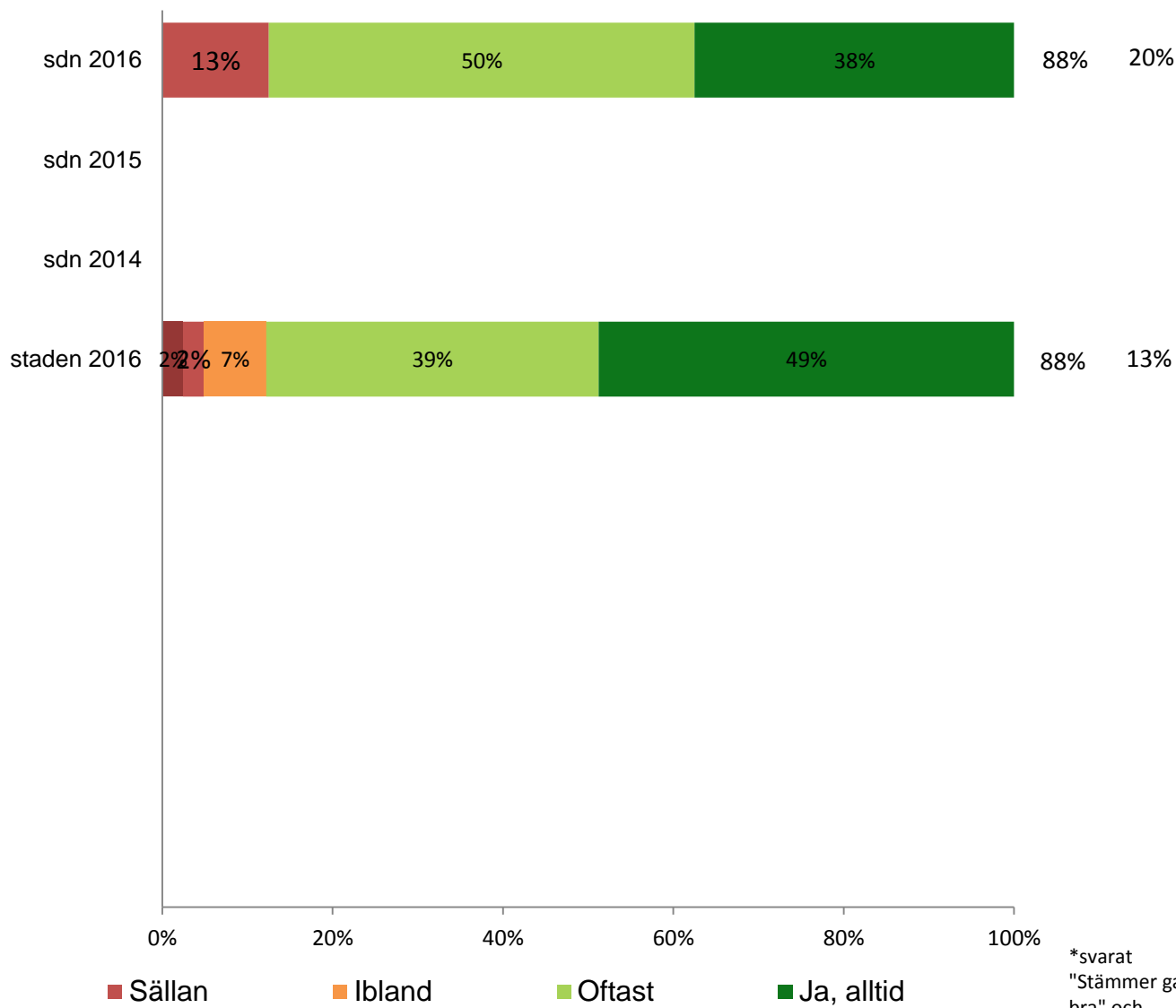


# Sdn per år

Maten

Andel

Smakar maten bra?

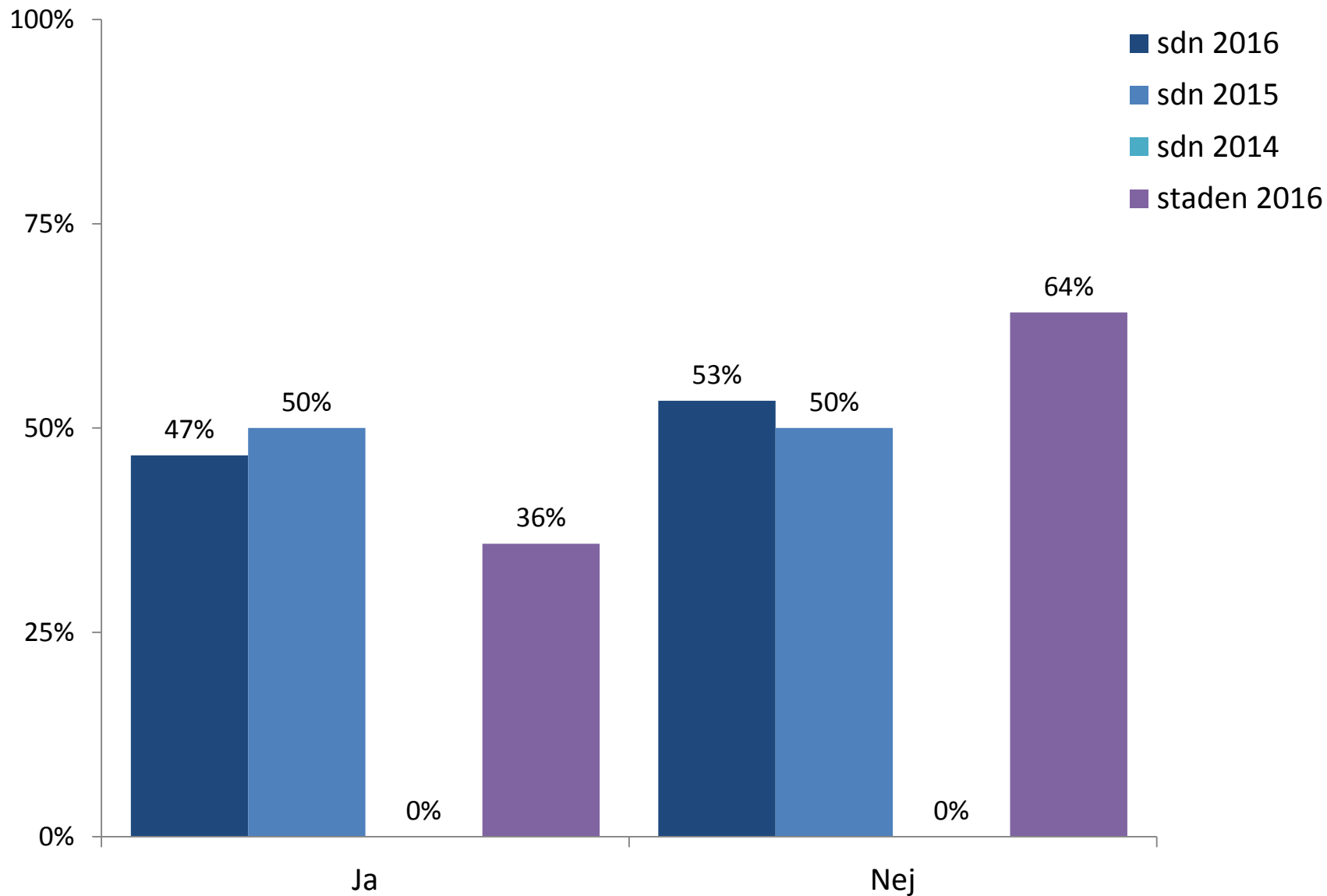


\*svaret "Stämmer ganska bra" och





# Är du beviljad promenad eller utevistelse?



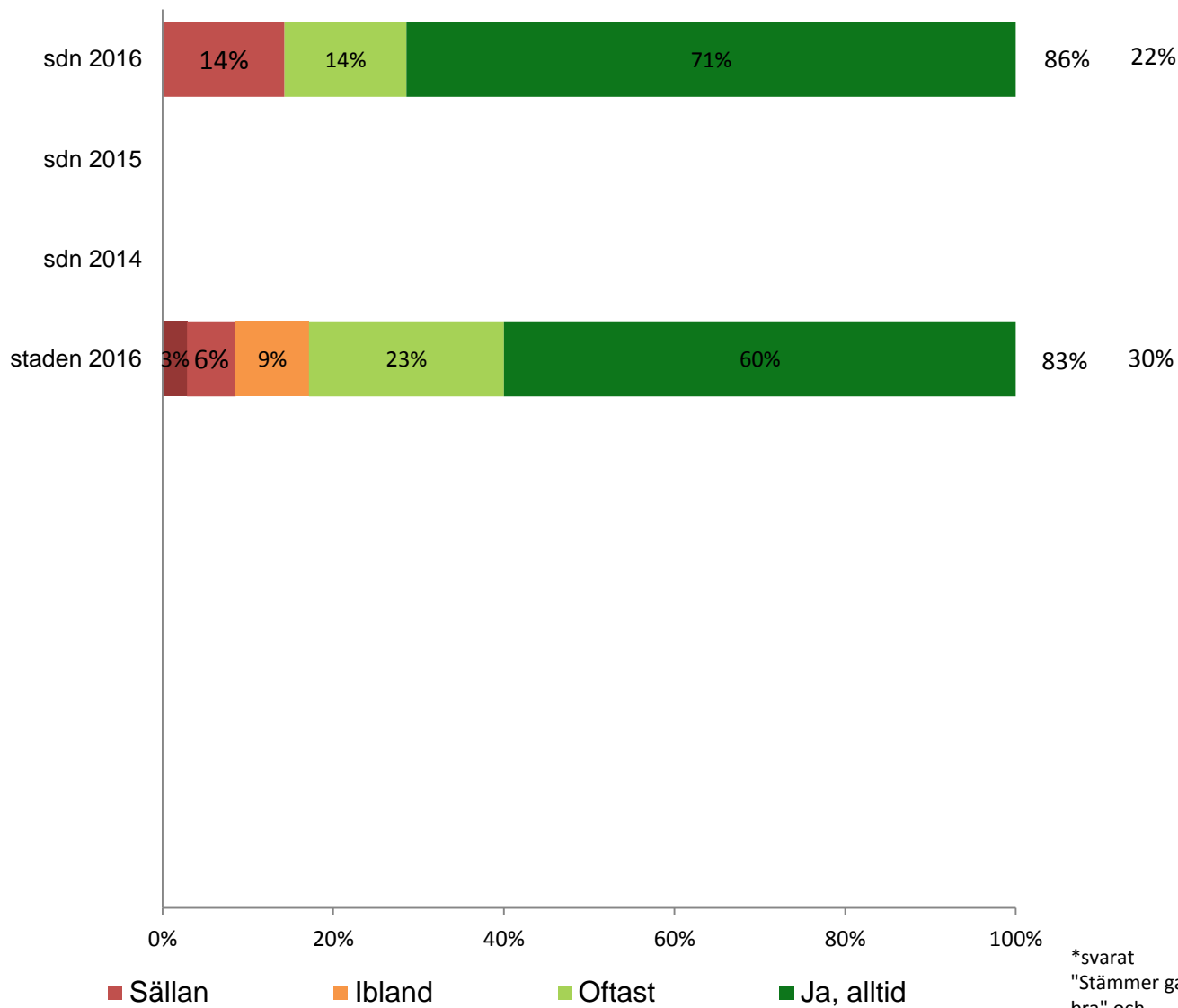


## Sdn per år

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

Andel

Är du nöjd med promenaderna  
och eller utevistelserna?



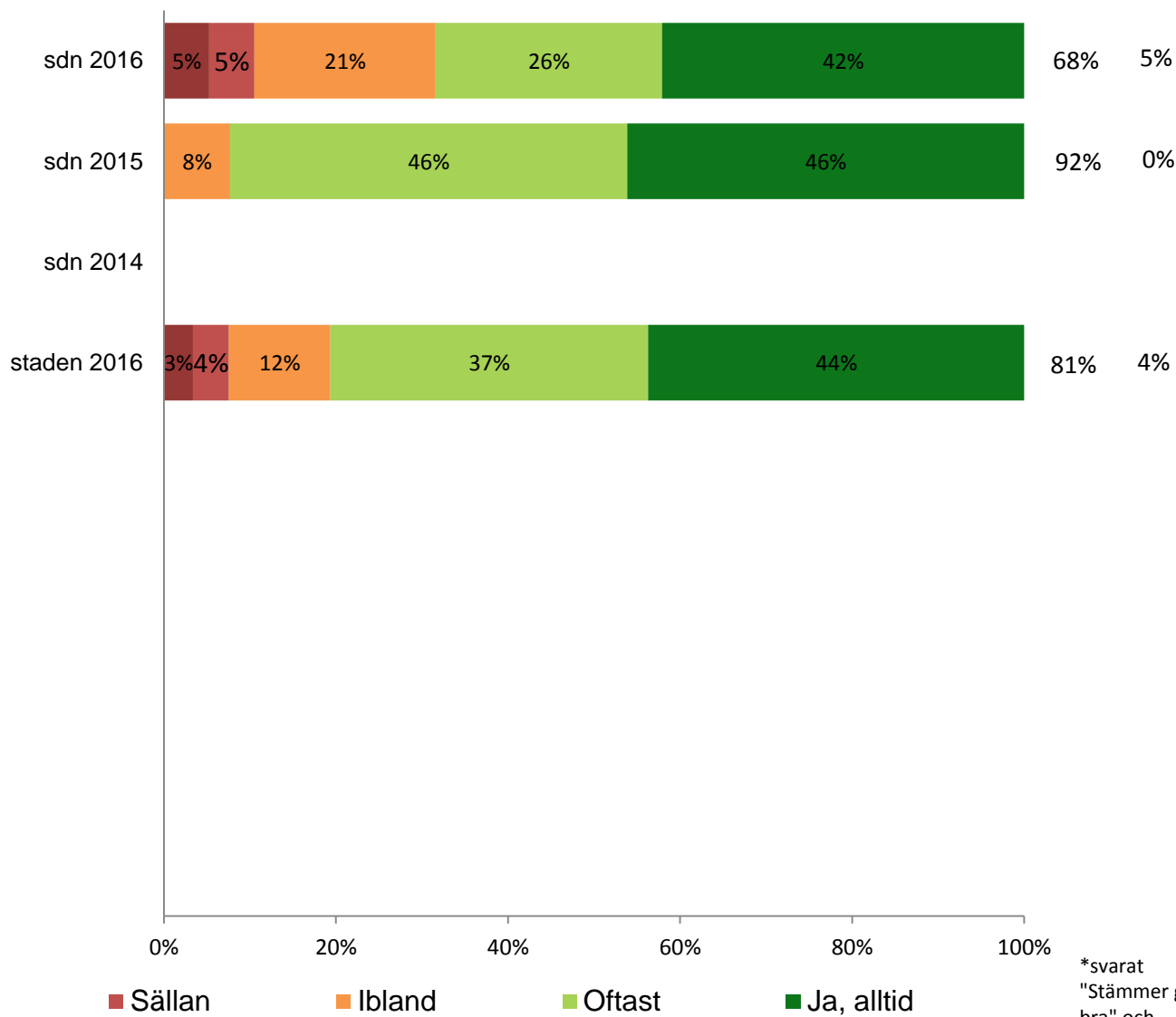


## Sdn per år

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



\*svaret "Stämmer ganska bra" och

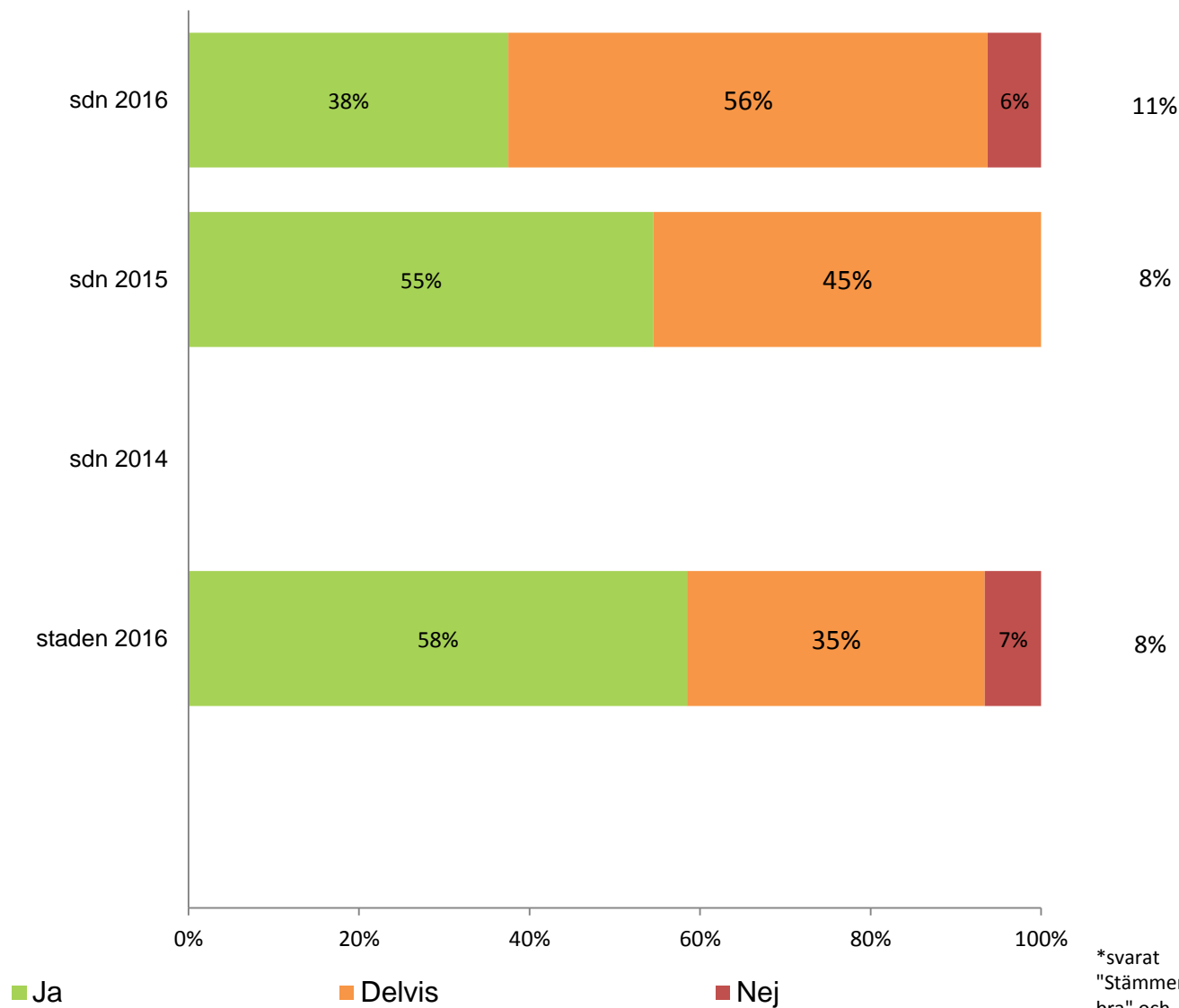


## Sdn per år

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



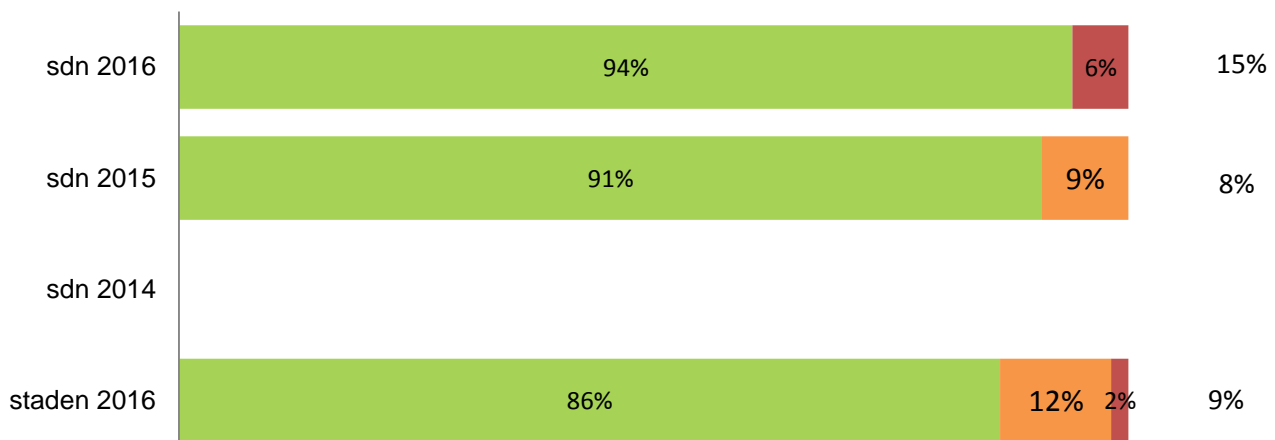


## Sdn per år

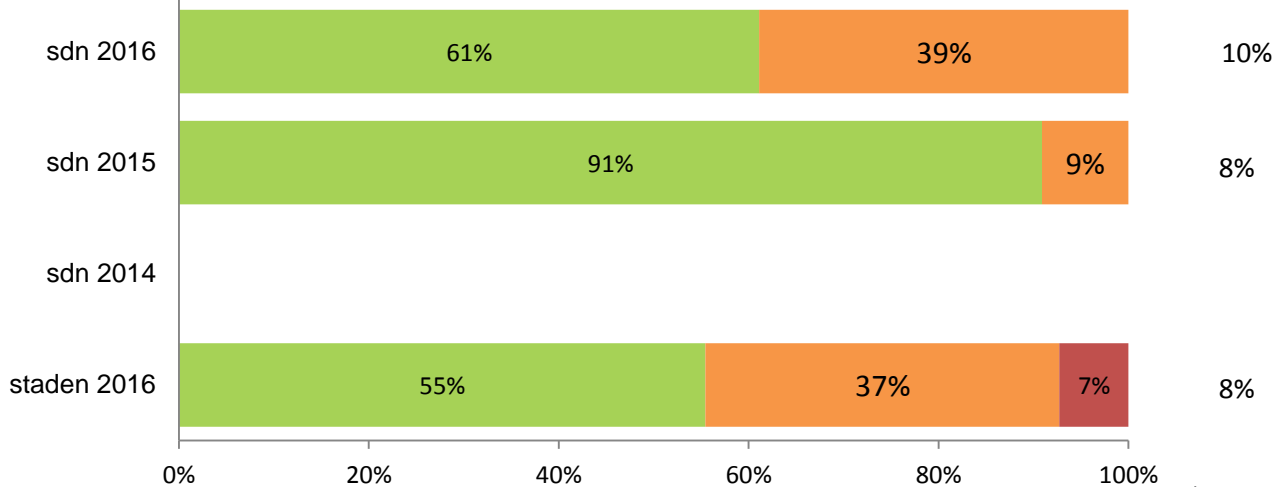
Kontakter med kommunen

Andel

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren på ett  
bra sätt?



Är handläggarens beslut  
anpassat efter dina behov?



■ Ja

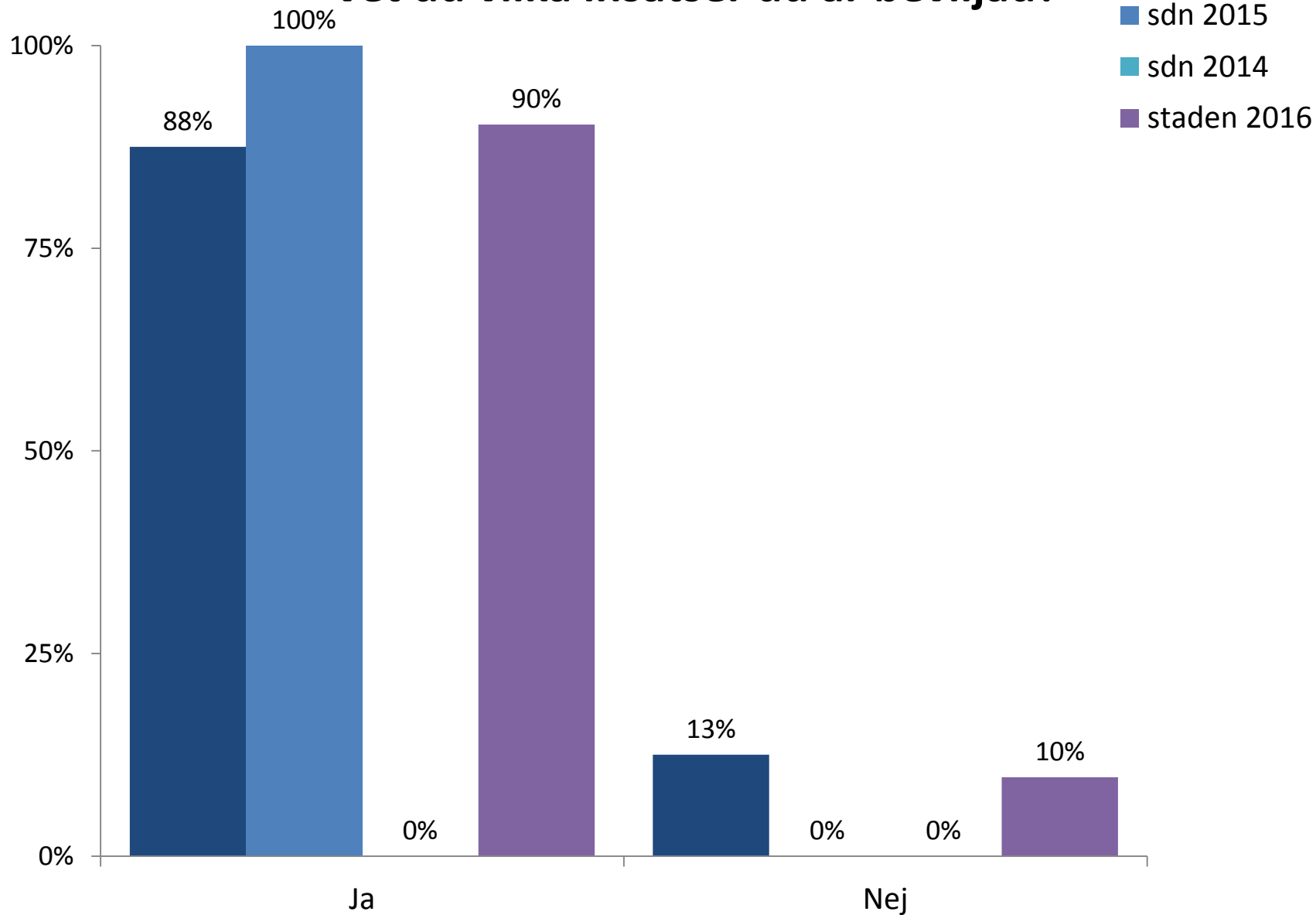
■ Delvis

■ Nej

\*svaret  
"Stämmer ganska  
bra" och



## Vet du vilka insatser du är beviljad?



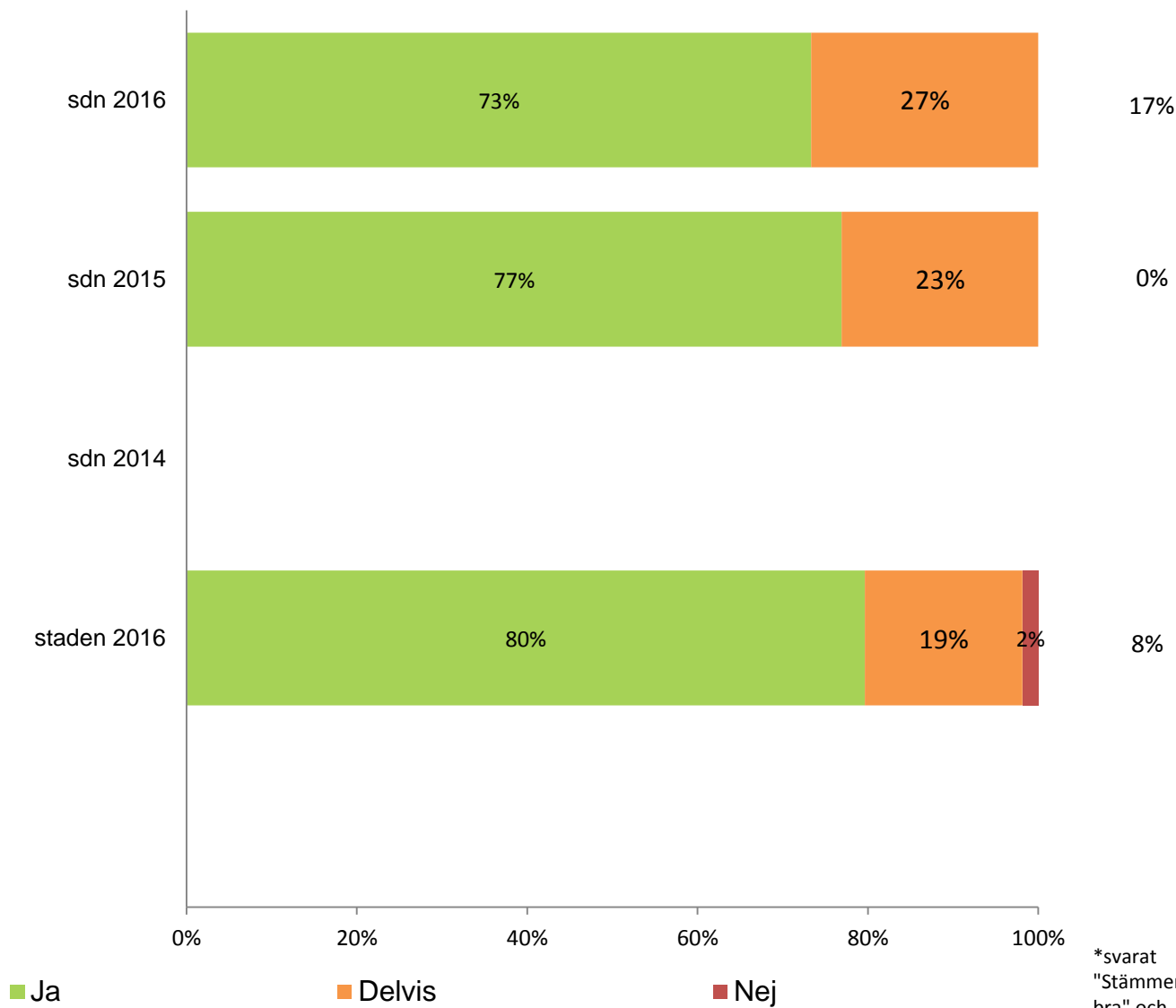


## Sdn per år

Kontakter med kommunen

Andel

Får du den hemtjänst som  
biståndshandläggaren  
beslutat om?



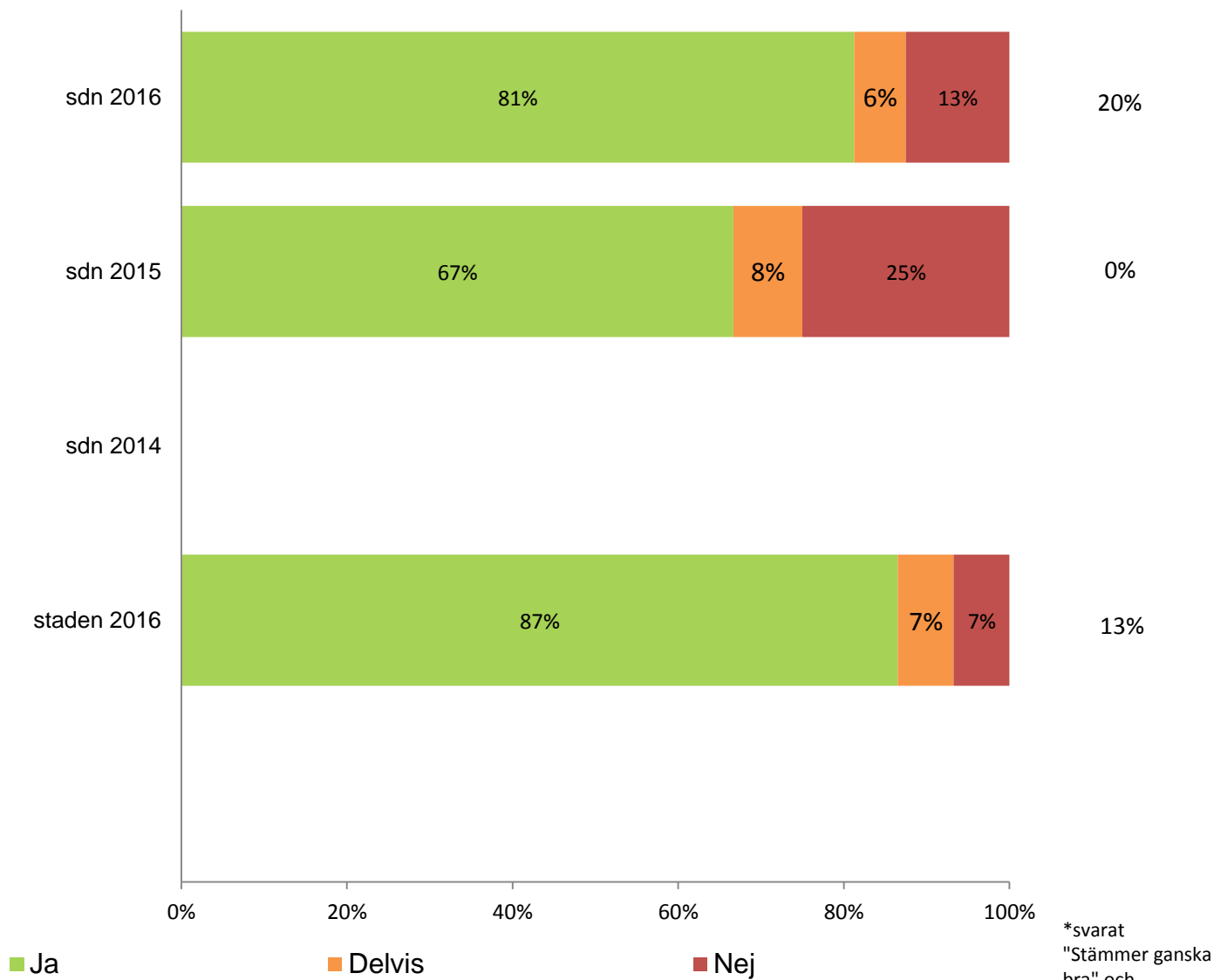


## Sdn per år

Kontakter med kommunen

Andel

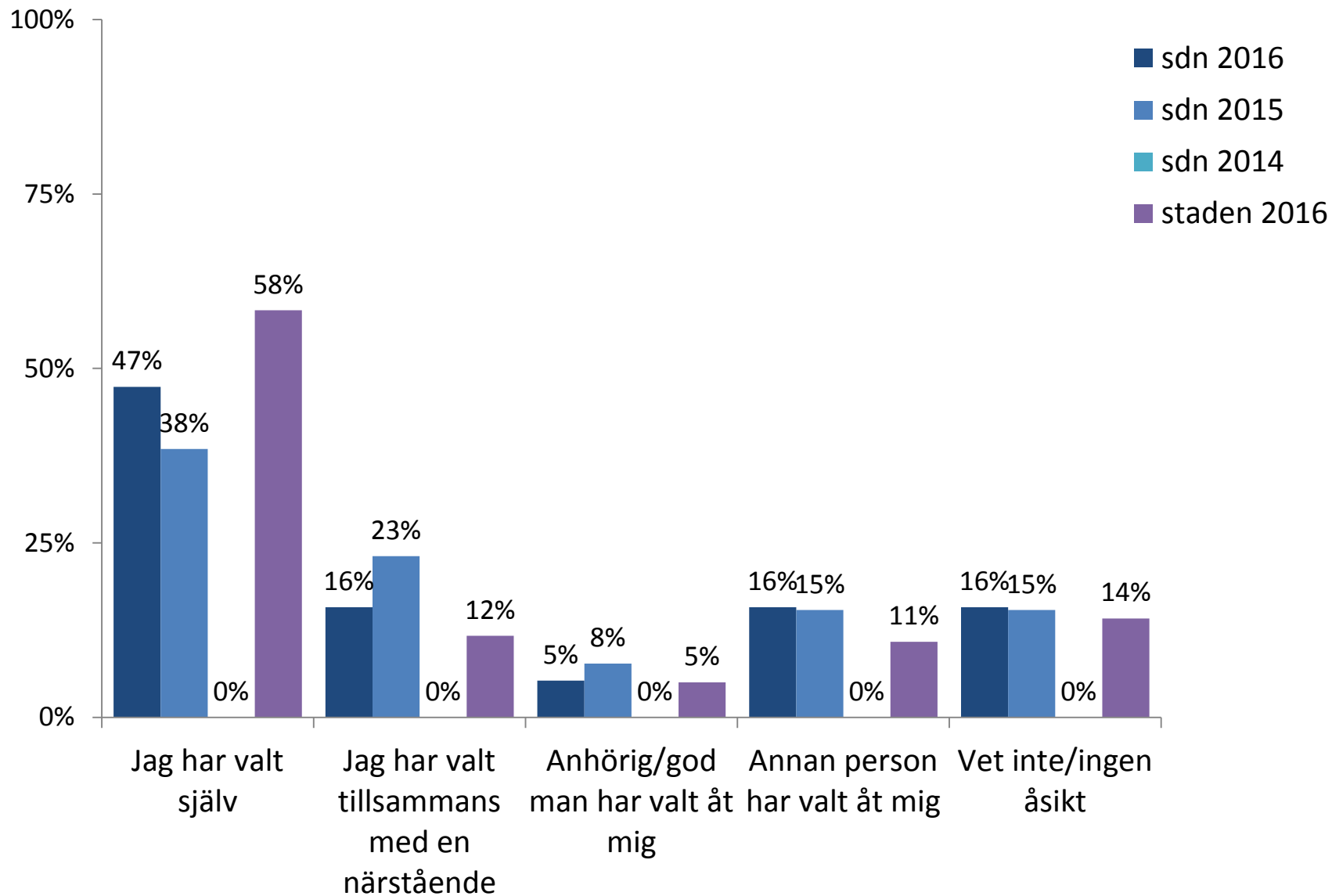
Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst?  
(kommunal hemtjänst eller olika privata företag)





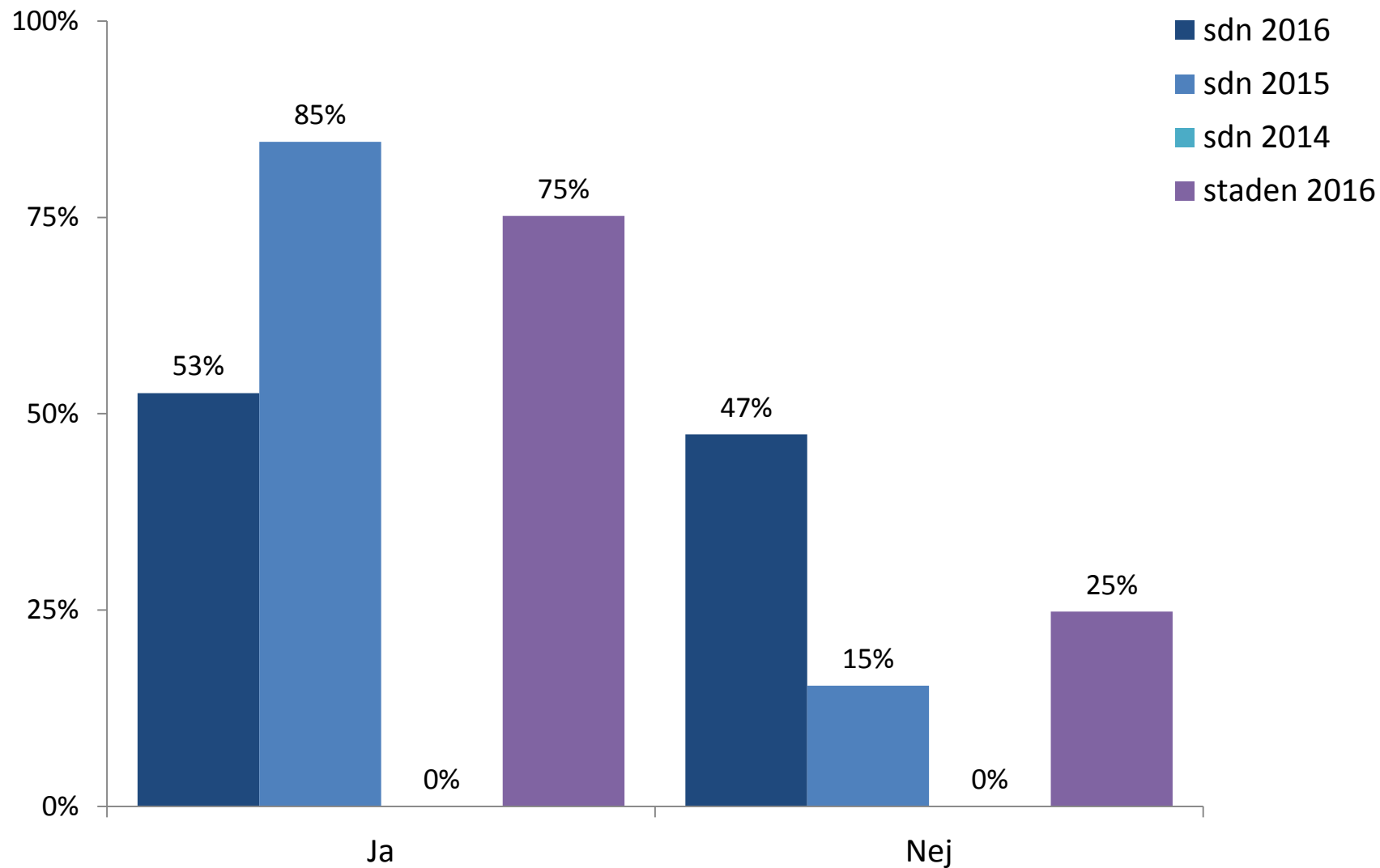


# Vem har valt din hemtjänst?





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





# Resultat per kön

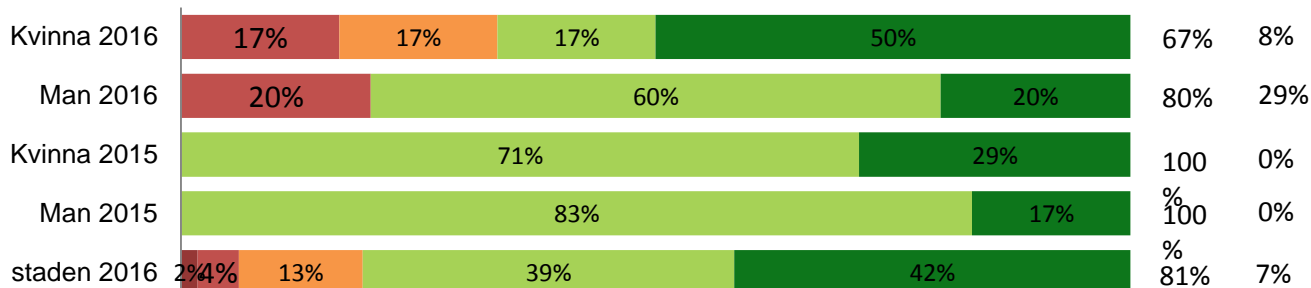


# Sdn per kön

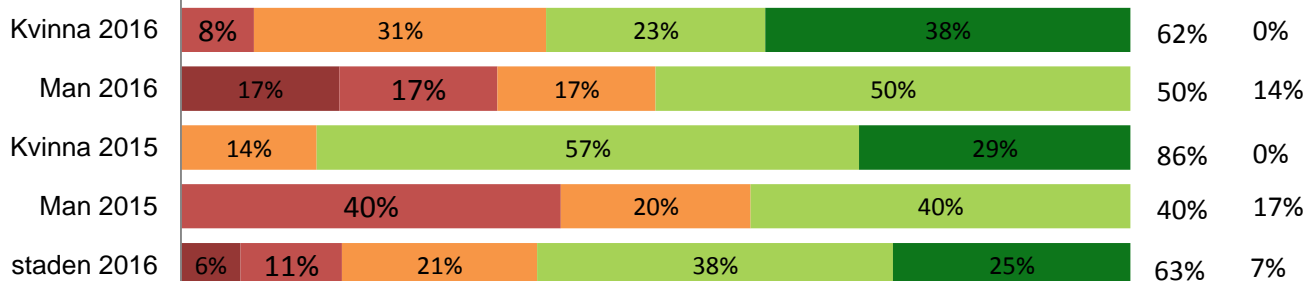
Inflytande

Andel

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

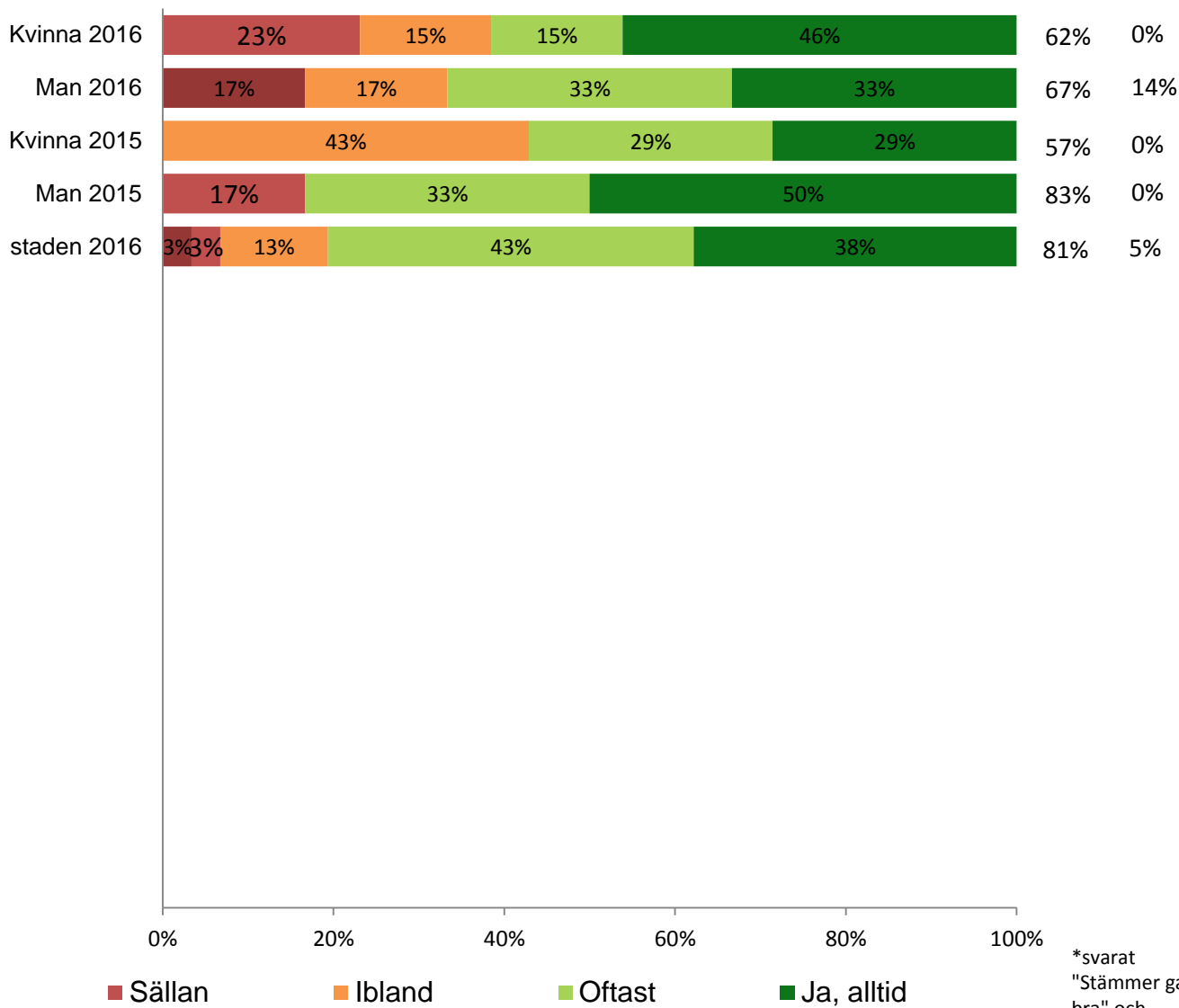


## Sdn per kön

Bemötande

Andel

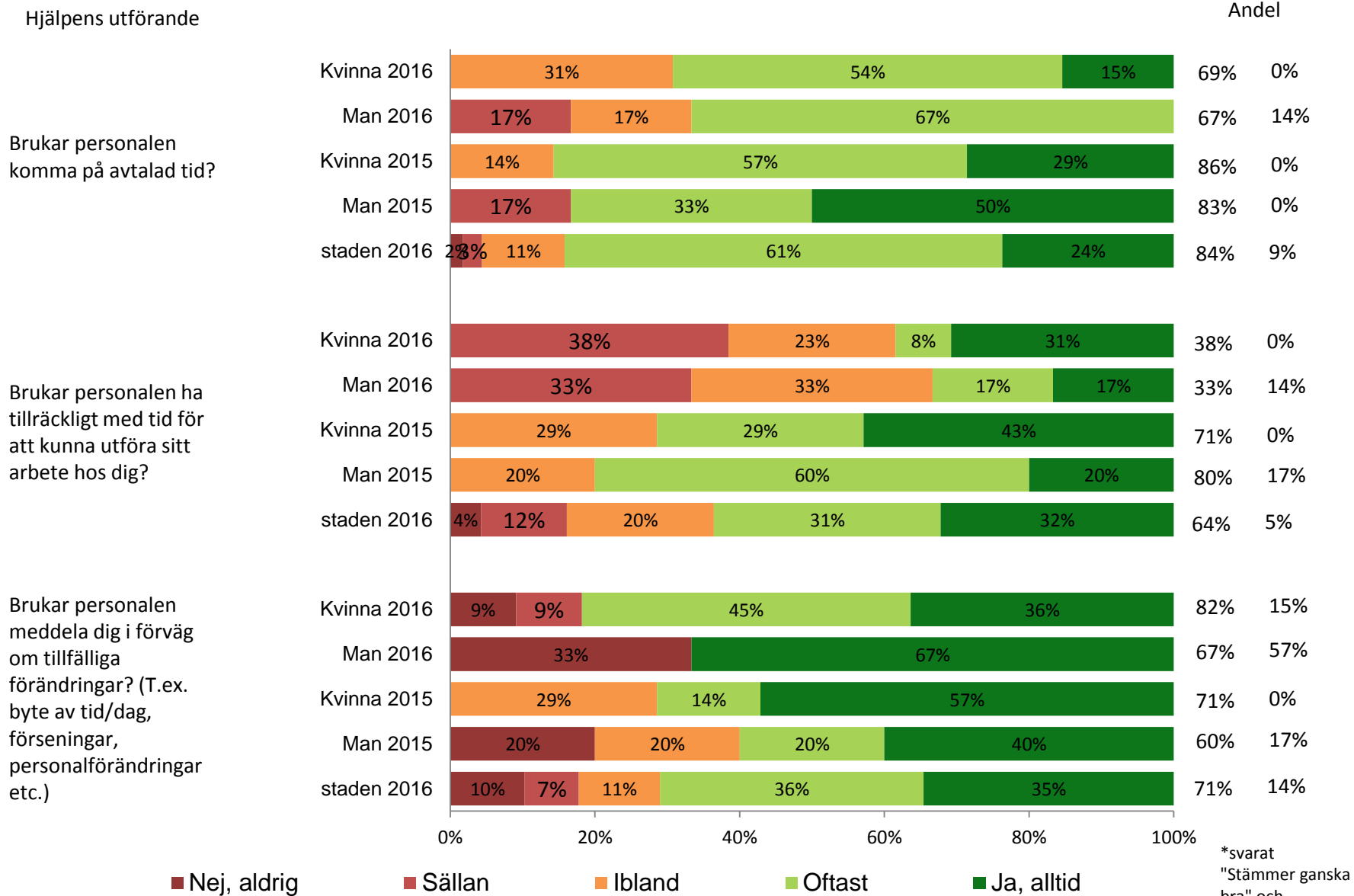
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



\*svaret "Stämmer ganska bra" och



## Sdn per kön



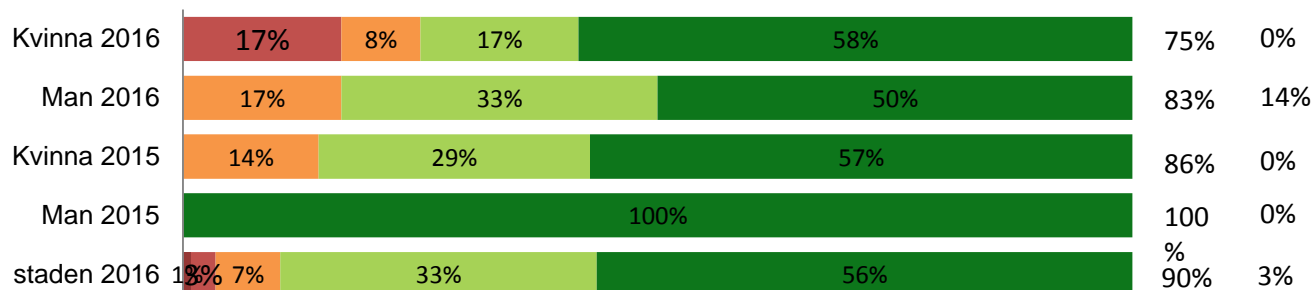


## Sdn per kön

Bemötande

Andel

Brakar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

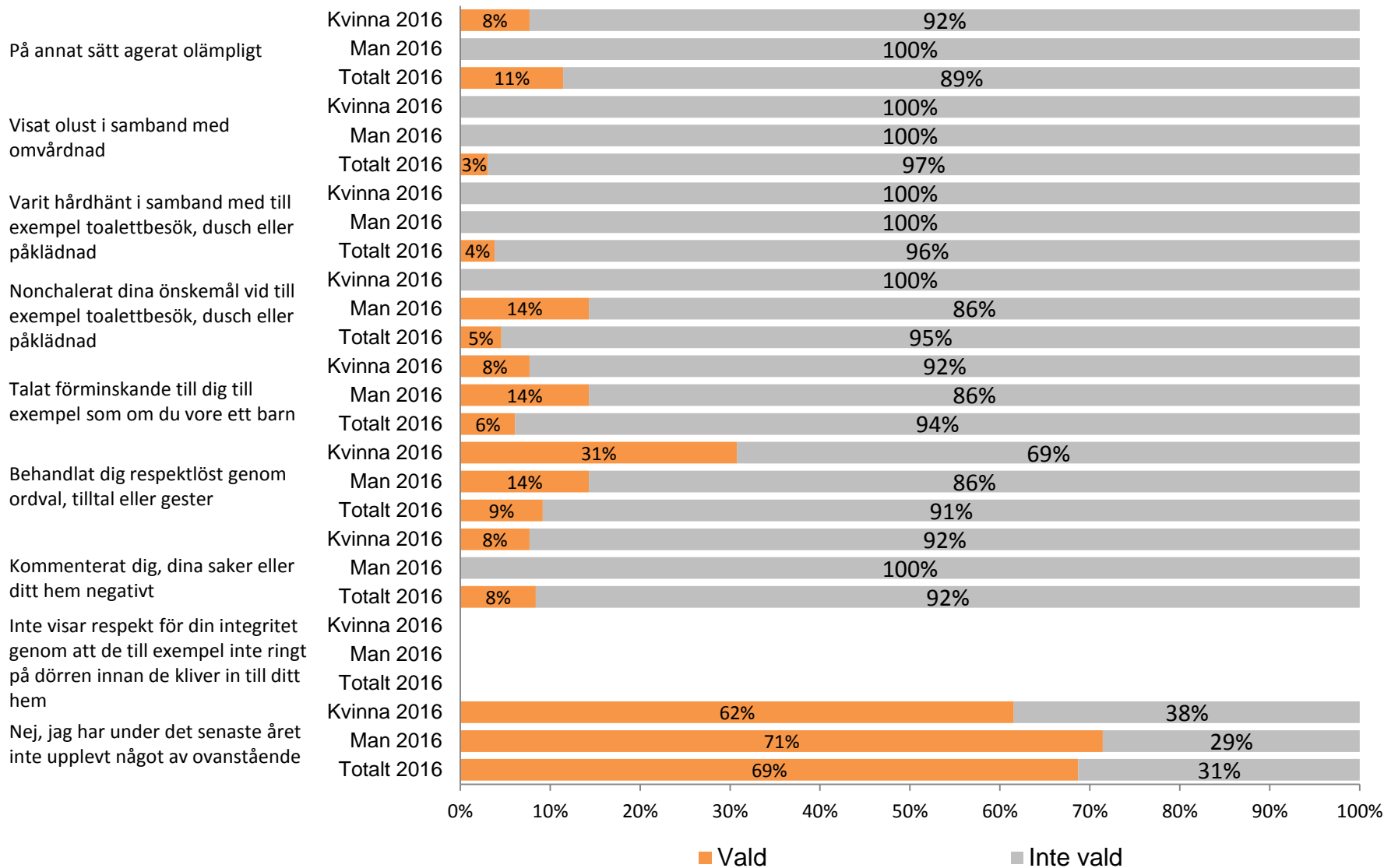
■ Ja, alltid

\*svaret  
"Stämmer ganska  
bra" och



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

Bemötande





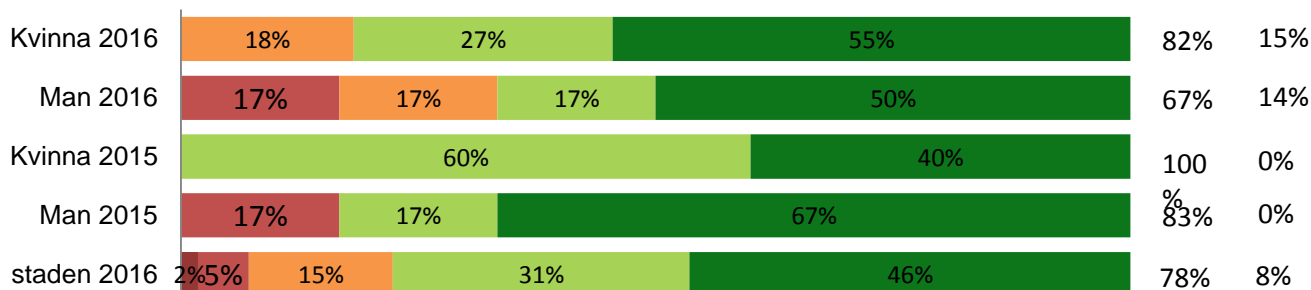


## Sdn per kön

Trygghet

Andel

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



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

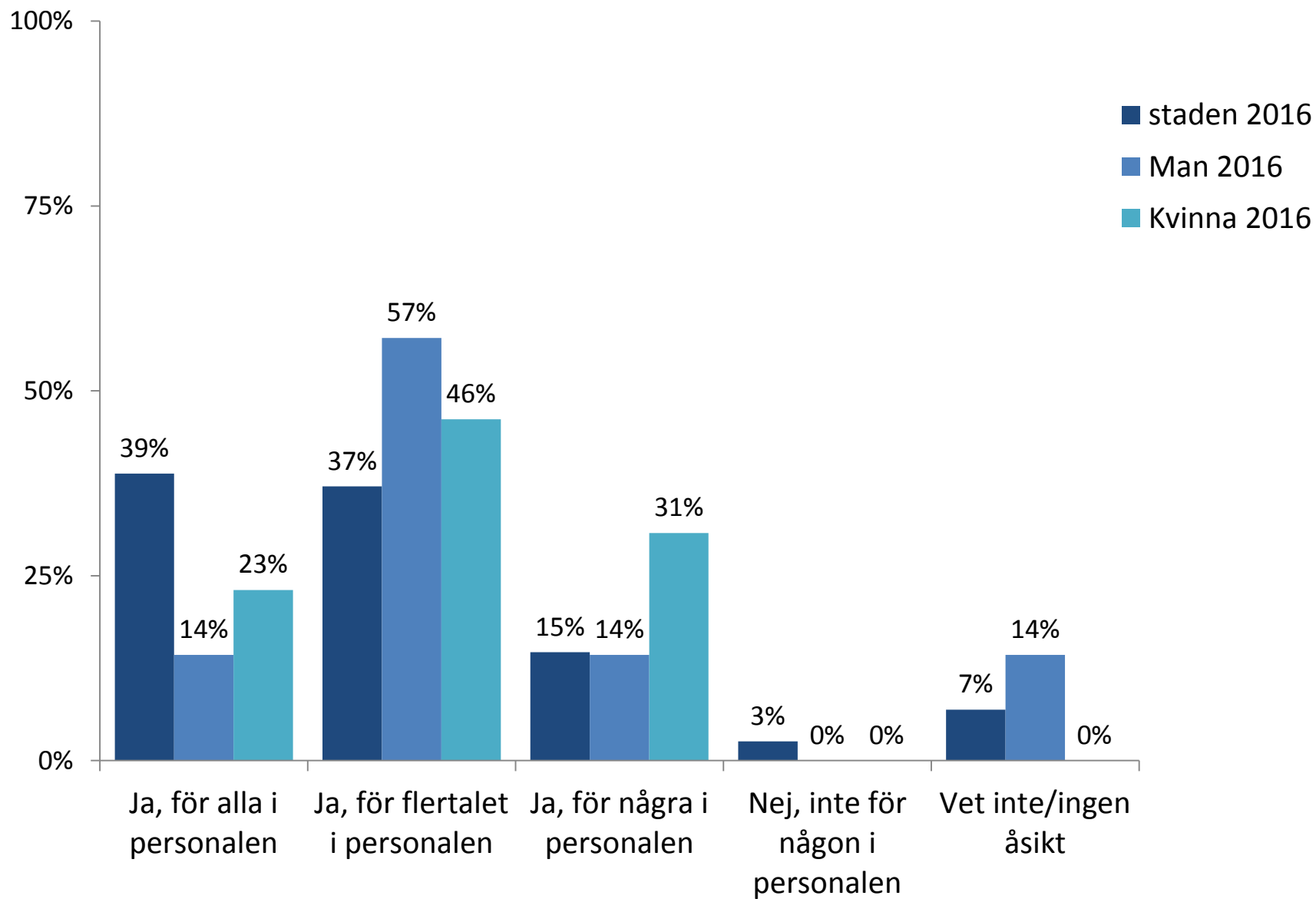
■ Oftast

■ Ja, alltid

\*svaret "Stämmer ganska bra" och

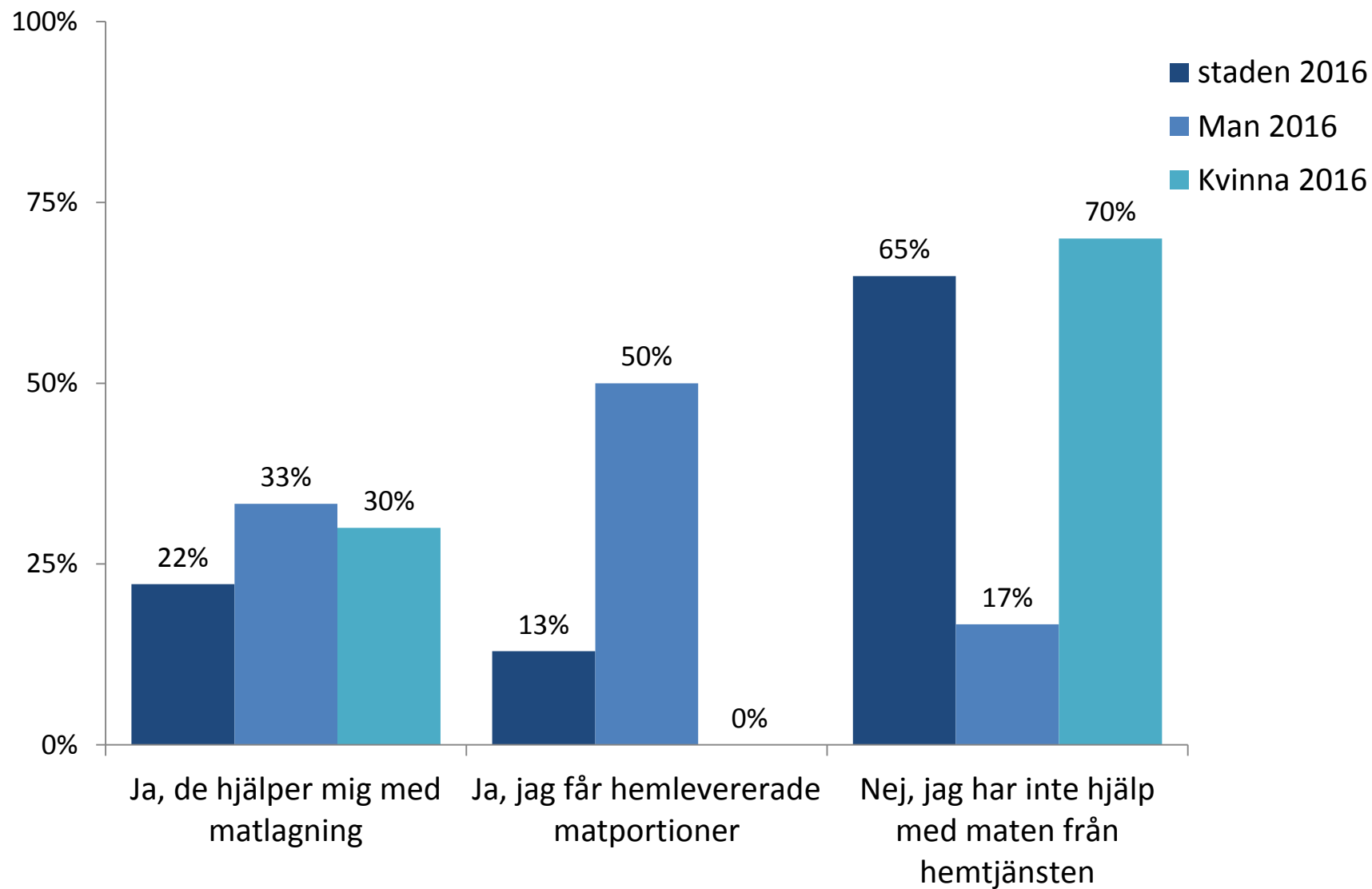


## Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





## Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

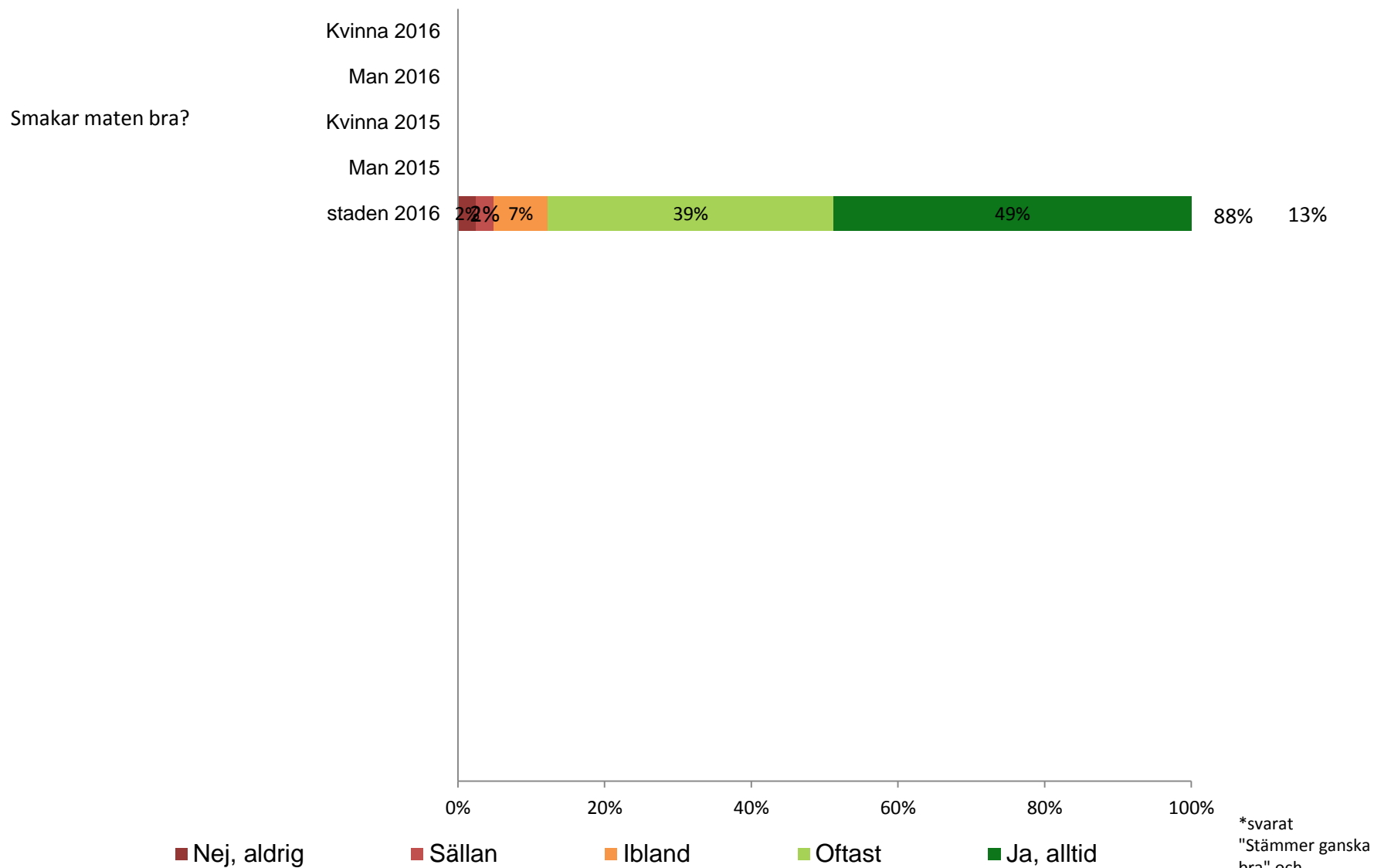




## Sdn per kön

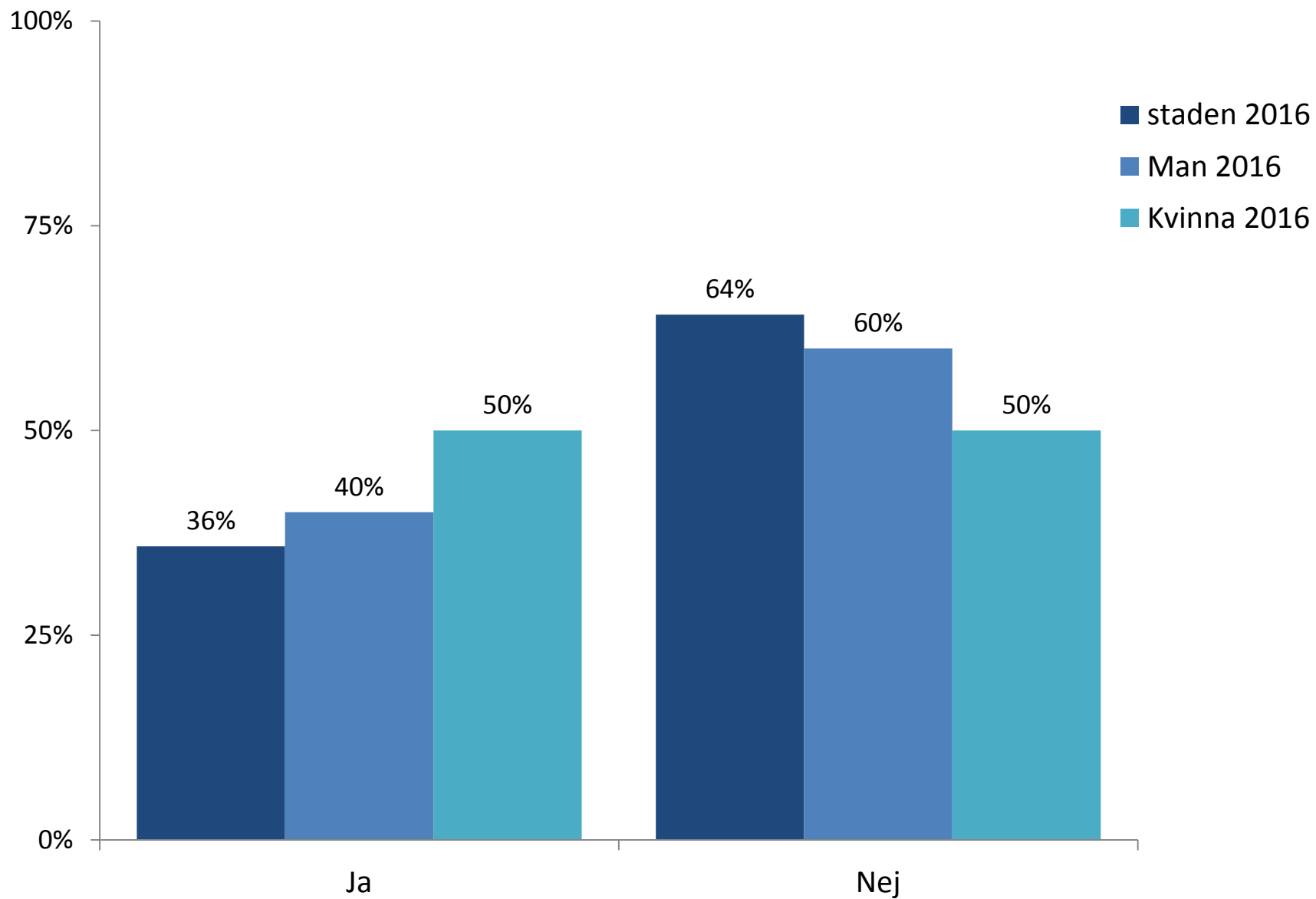
Maten: enbart de som har någon form av hjälp med maten har besvarat denna fråga

Andel





## Är du beviljad promenad eller utevistelse?



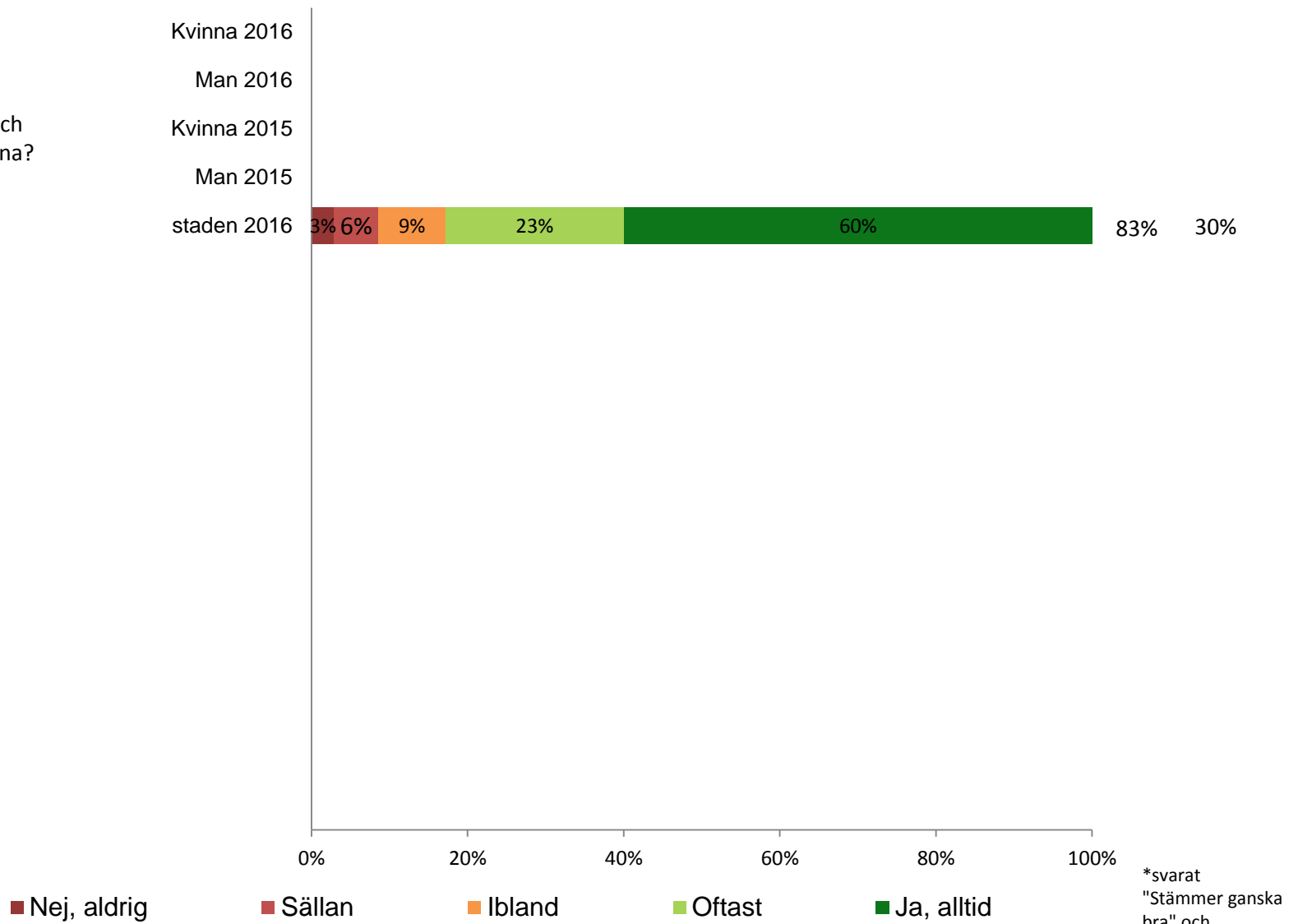


## Sdn per kön

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

Andel

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



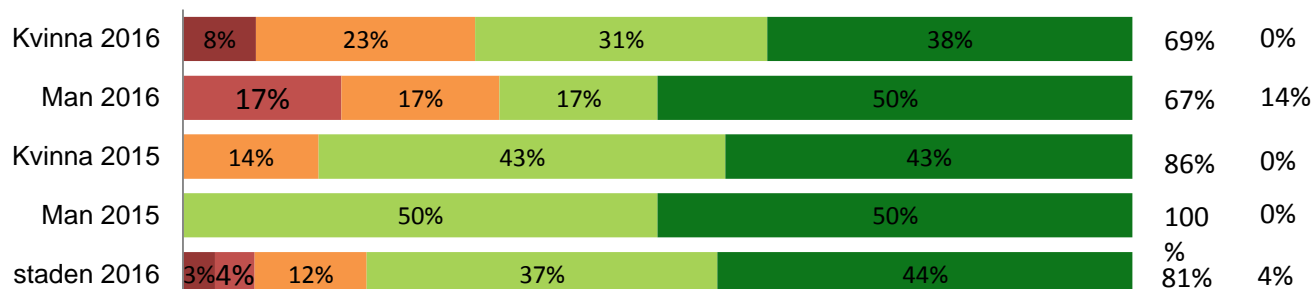


## Sdn per kön

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

\*svaret  
"Stämmer ganska  
bra" och

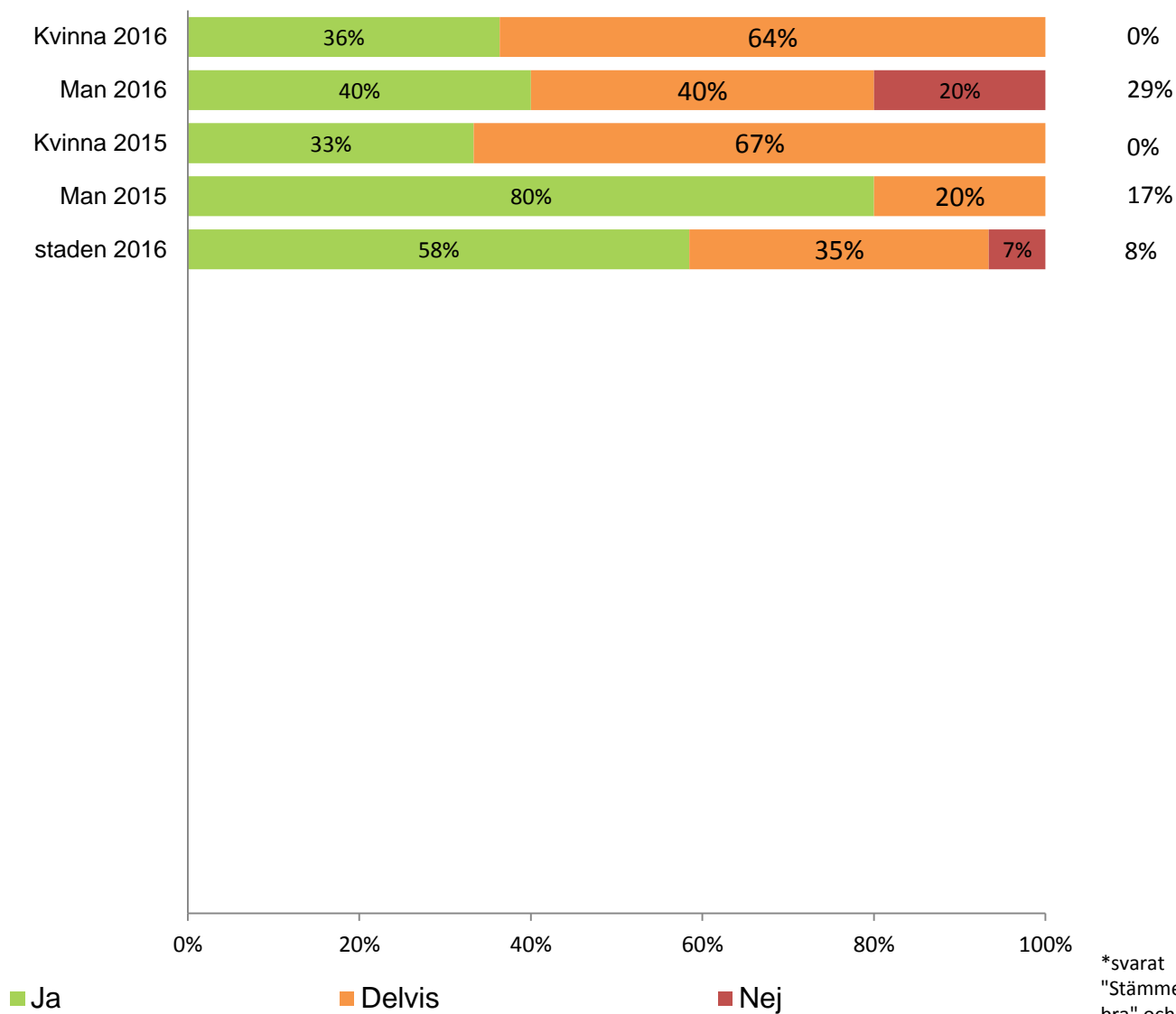


## Sdn per kön

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



\*svaret "Stämmer ganska bra" och



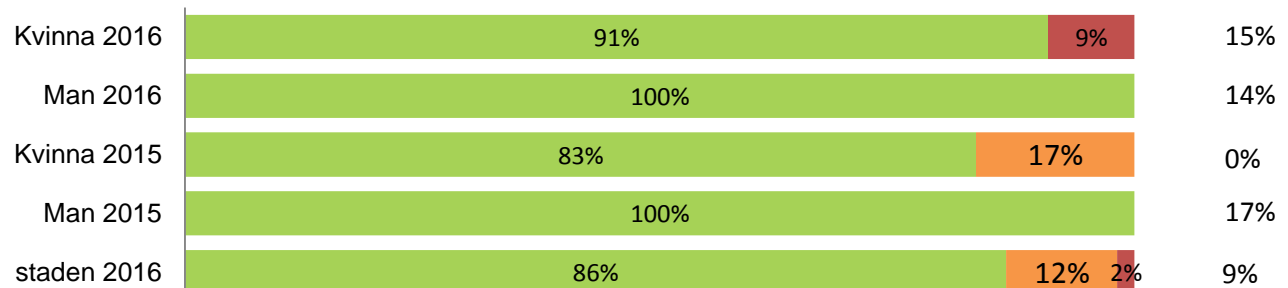


## Sdn per kön

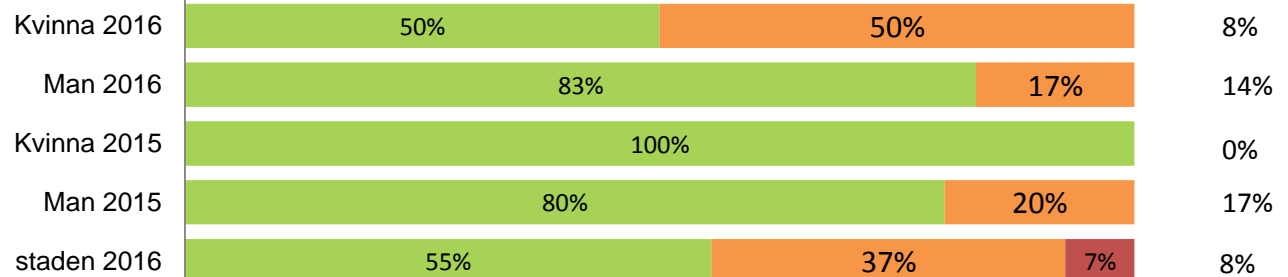
Kontakter med kommunen

Andel

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren  
på ett bra sätt?



Är handläggarens  
beslut anpassat efter  
dina behov?



■ Ja

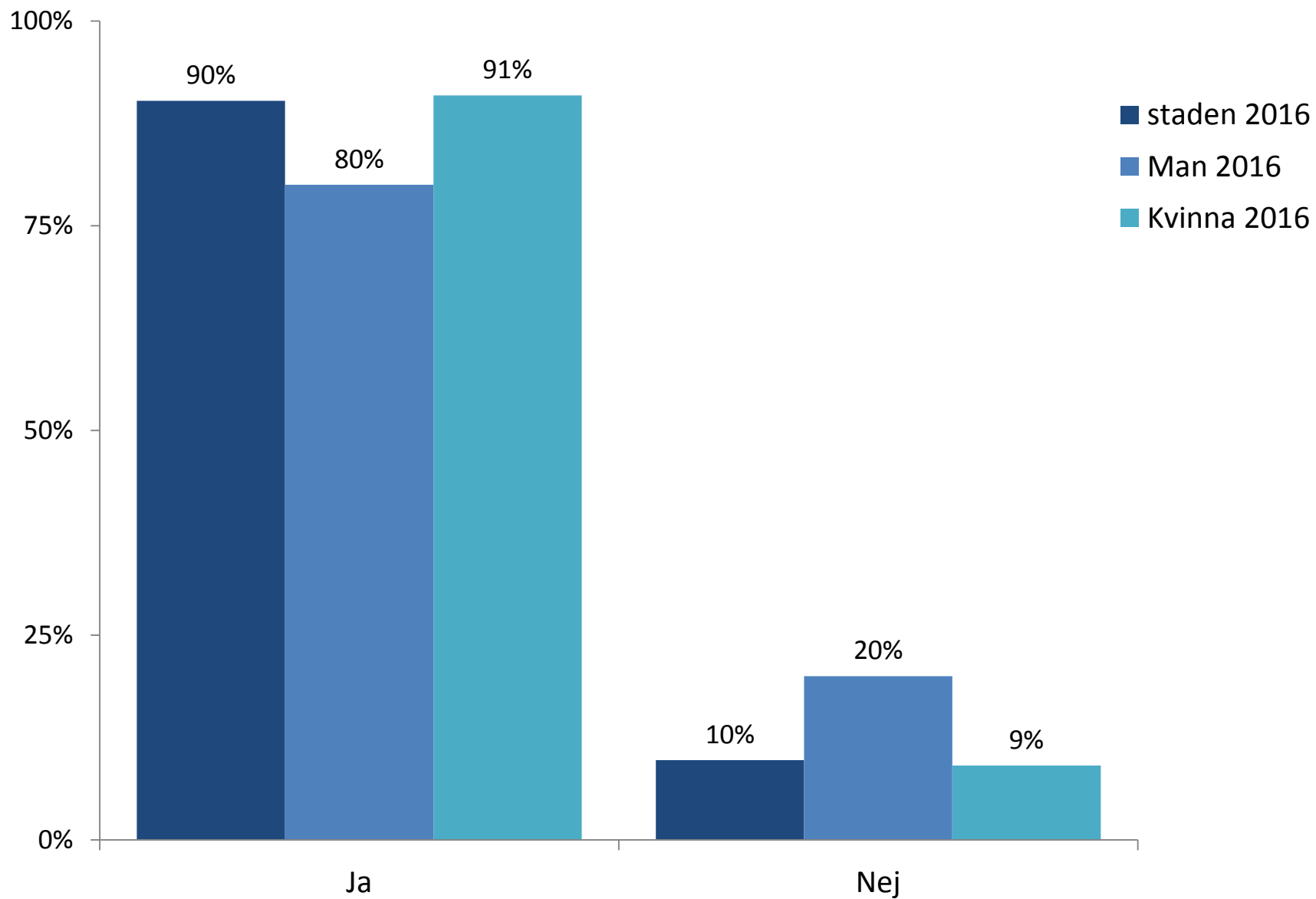
■ Delvis

■ Nej

\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och



## Vet du vilka insatser du är beviljad?



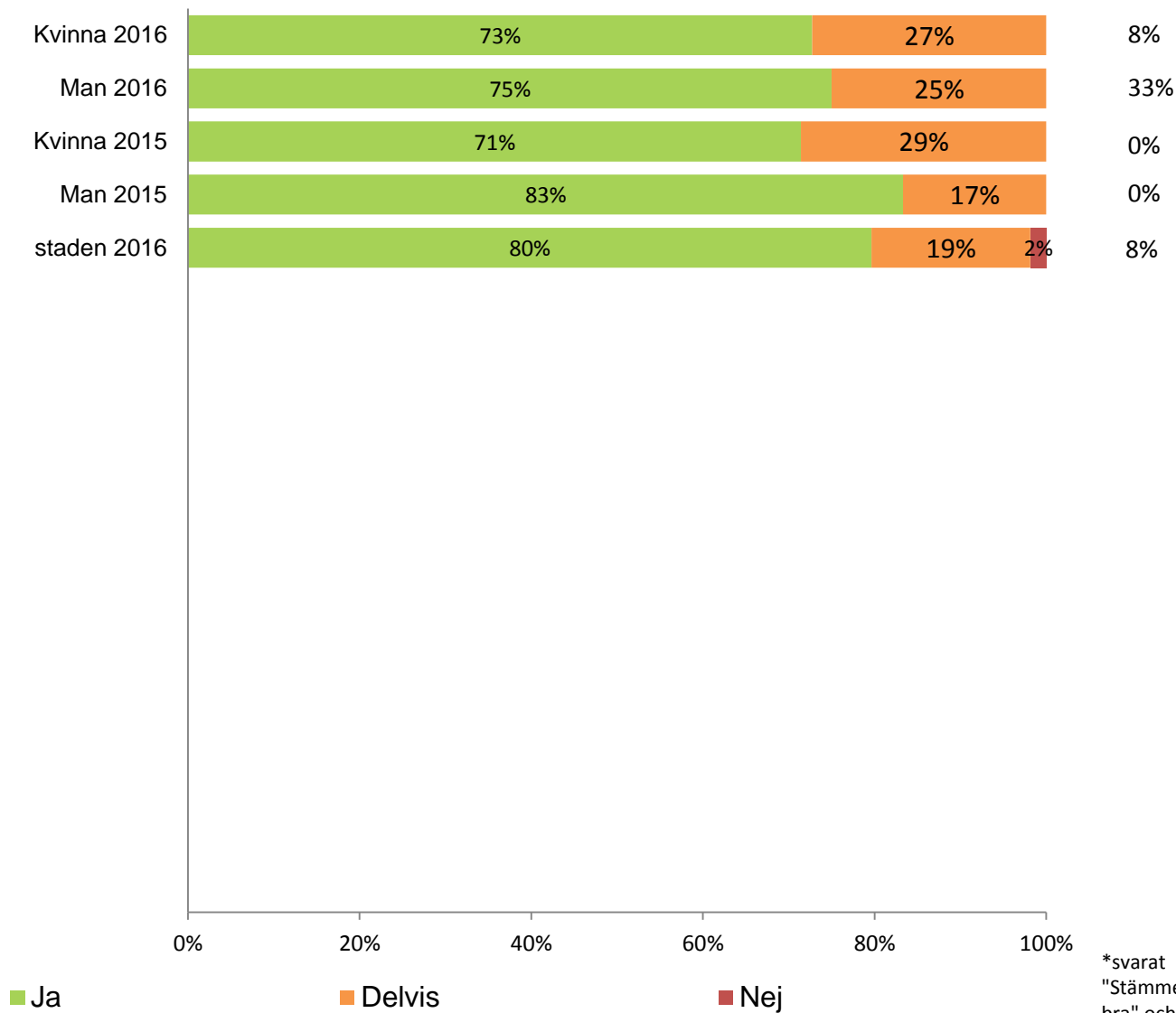


## Sdn per kön

Kontakter med kommunen

Andel

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



\*svarat "Stämmer ganska bra" och

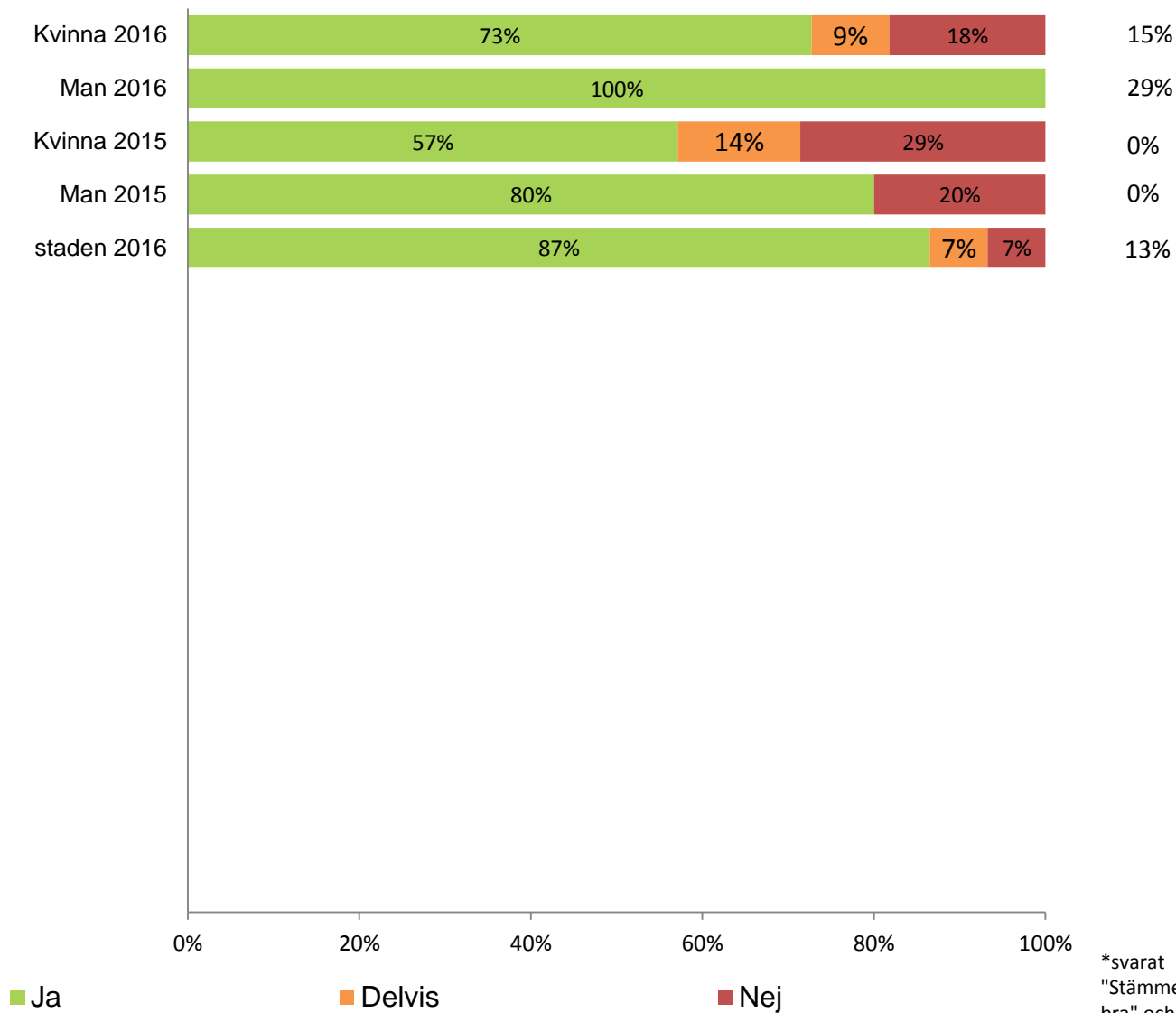


## Sdn per kön

Kontakter med kommunen

Andel

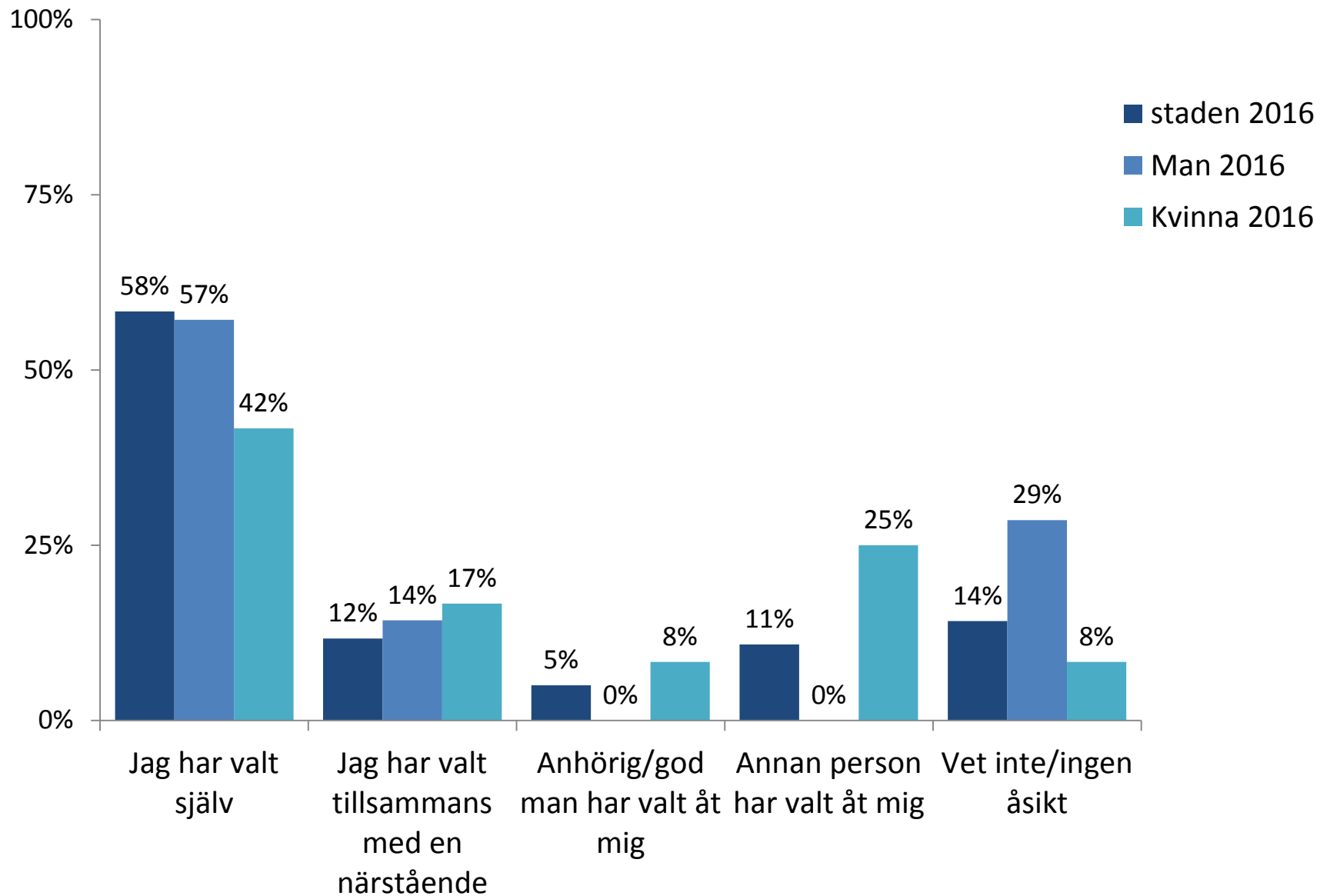
Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (kommunal hemtjänst eller olika privata företag)



\*svaret "Stämmer ganska bra" och

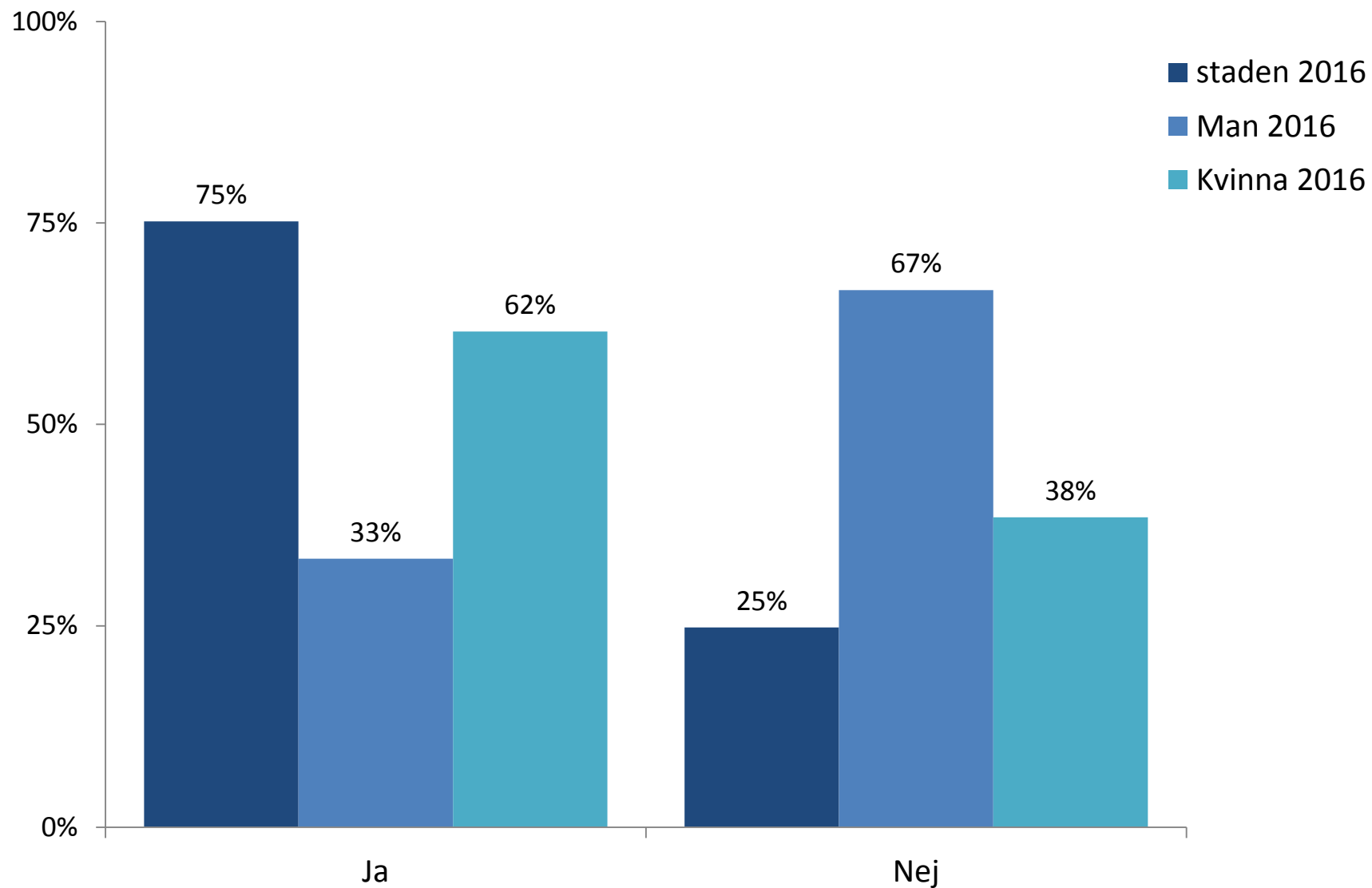


## Vem har valt din hemtjänst?





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





## Resultat per svarsmetod

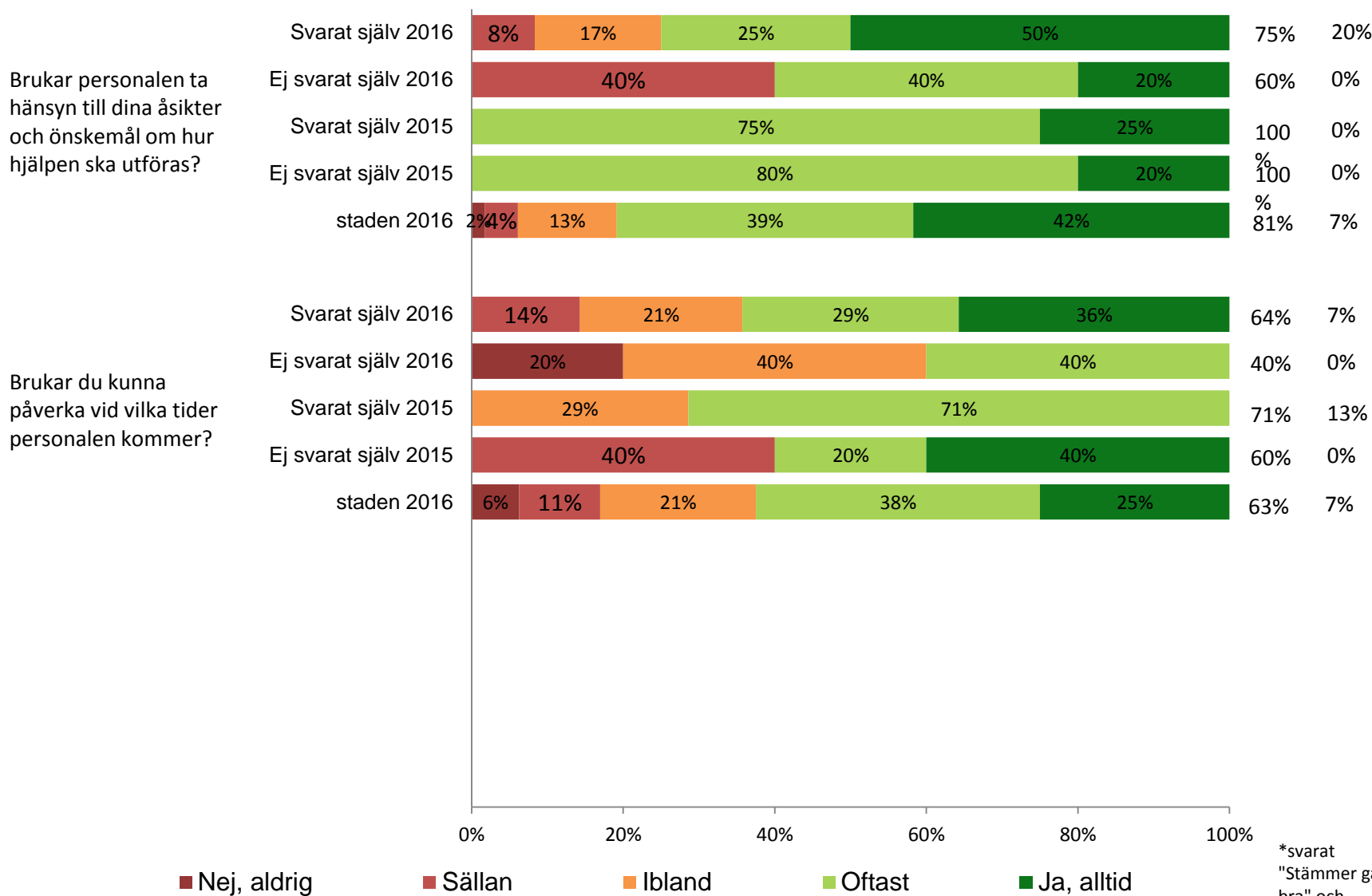
För att möjliggöra redovisning har svarsalternativen "Nej, tillsammans med anhörig" och "Nej, annan person har svarat åt mig" slagits ihop till ett gemensamt alternativ "Ej svarat själv".



# Sdn per svarsmetod

Inflytande

Andel

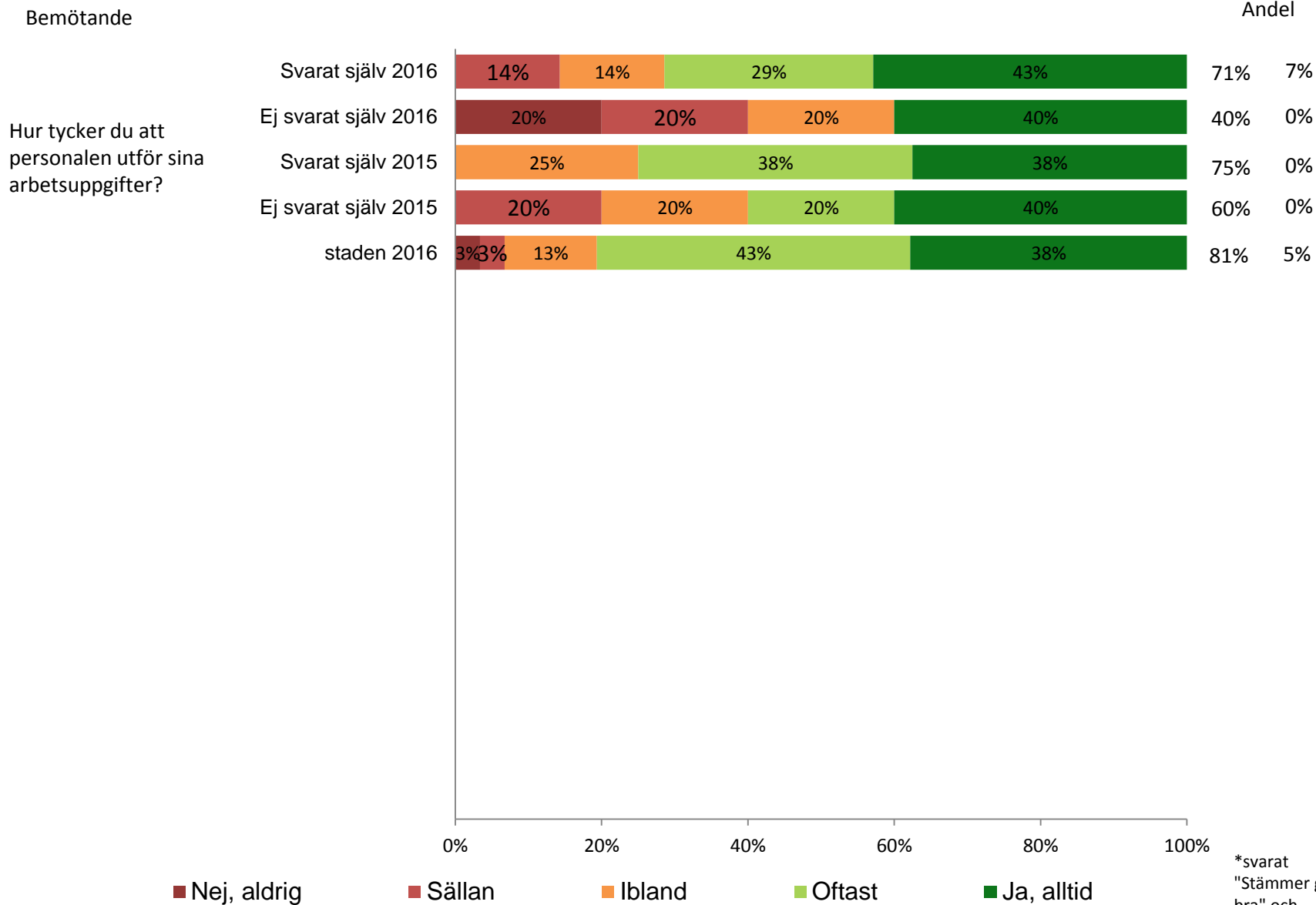


\*svarat "Stämmer ganska bra" och



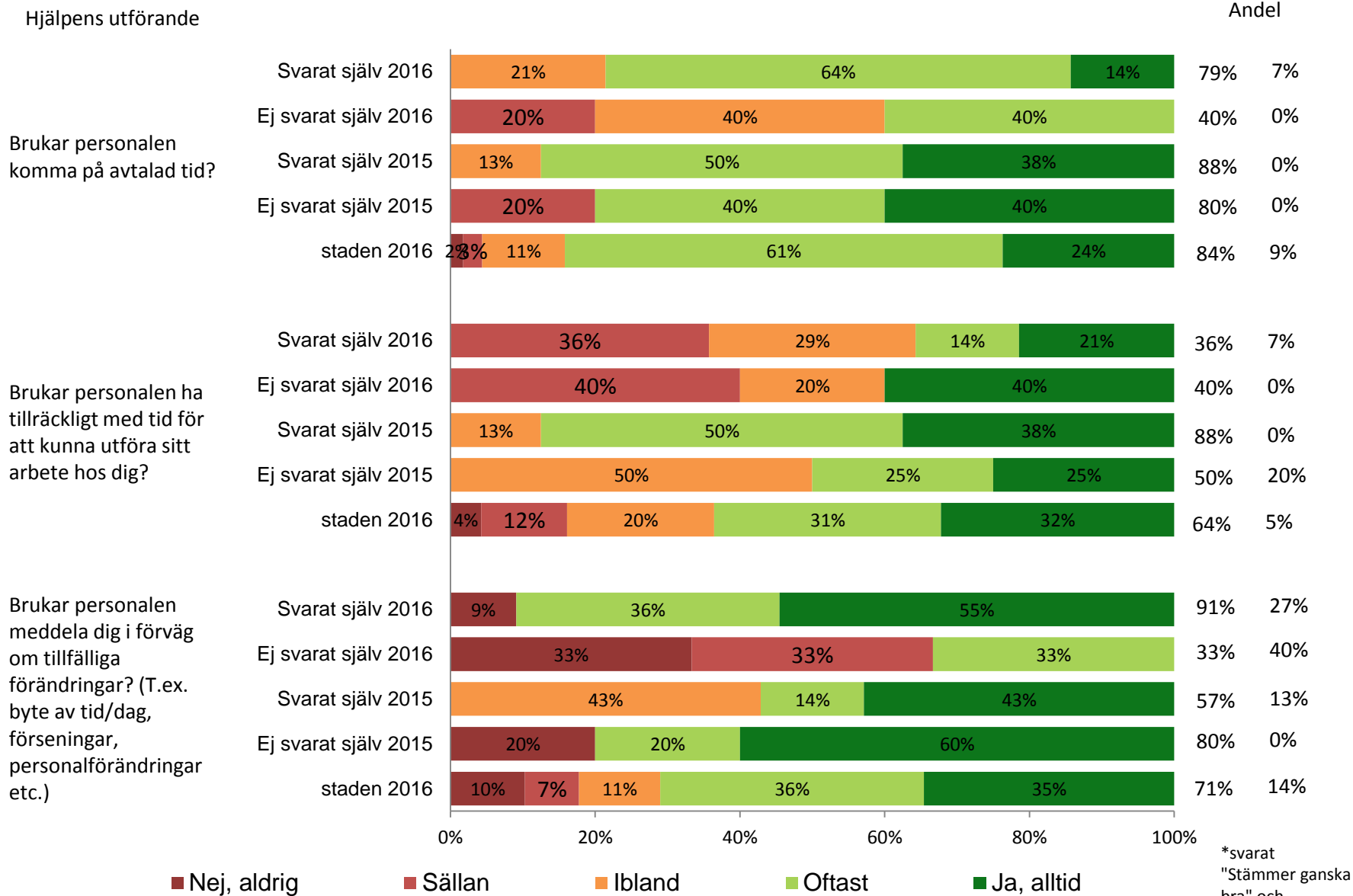


## Sdn per svarsmetod



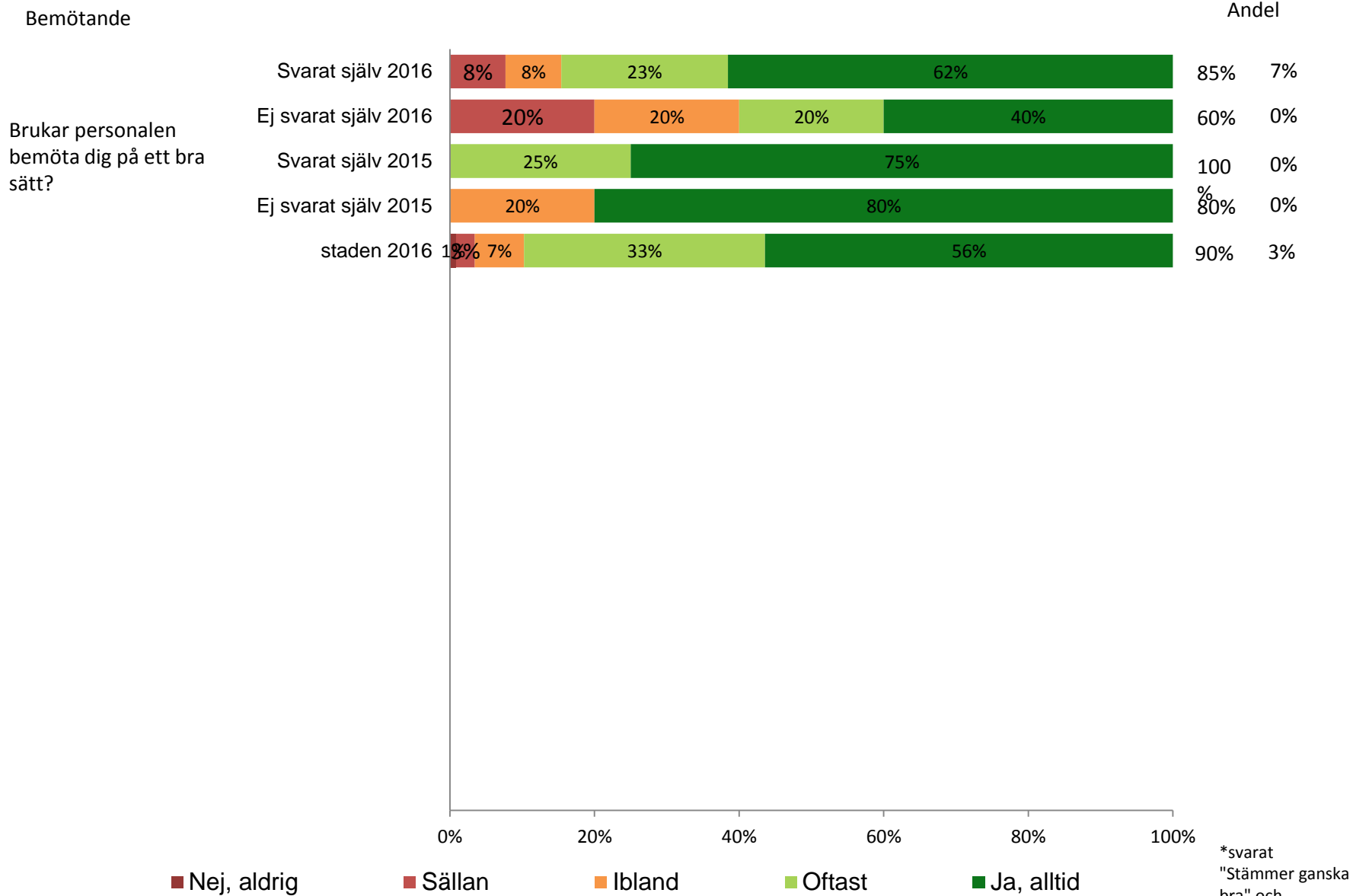


## Sdn per svarsmetod





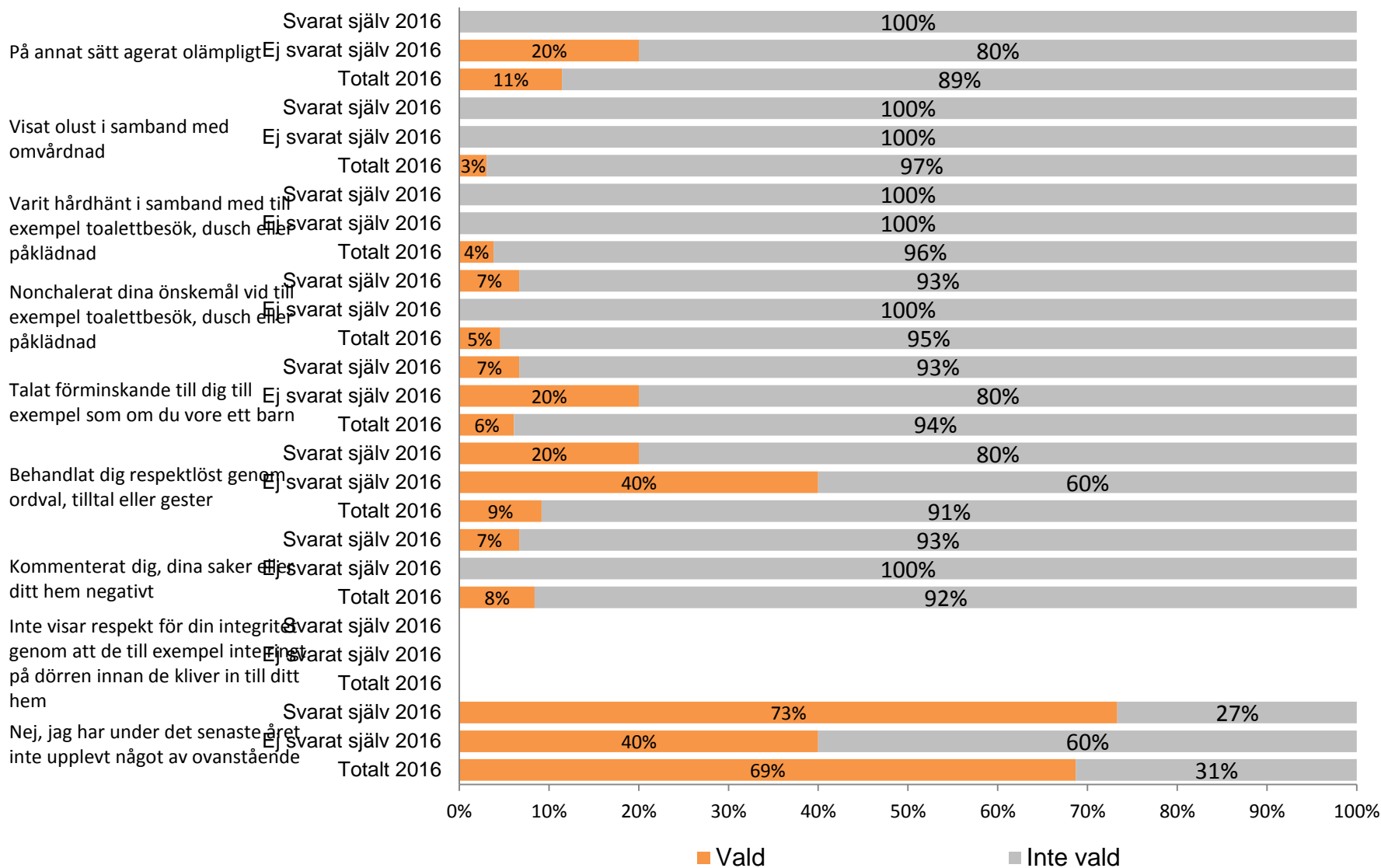
## Sdn per svarsmetod





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

Bemötande

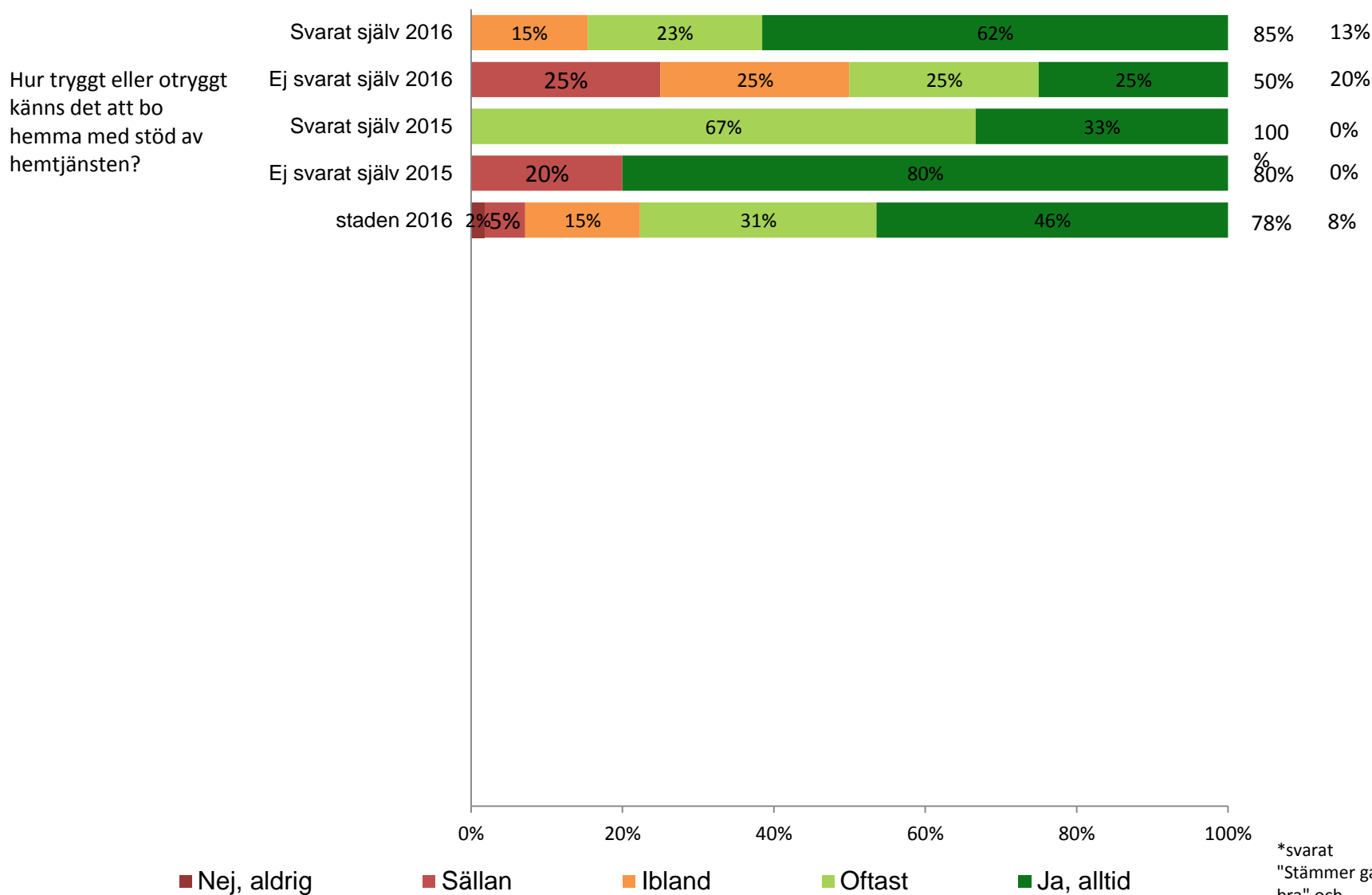




## Sdn per svarsmetod

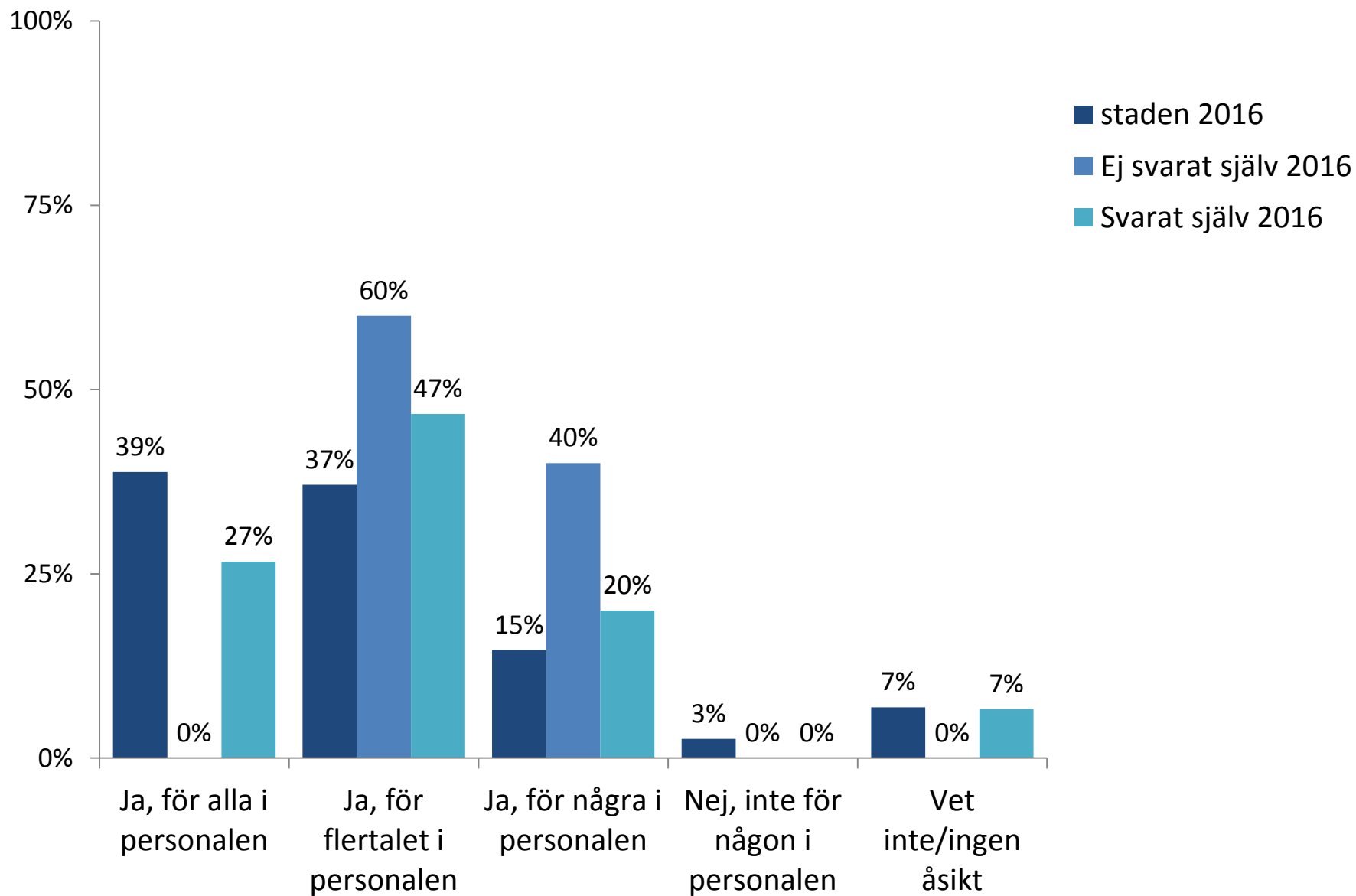
Trygghet

Andel



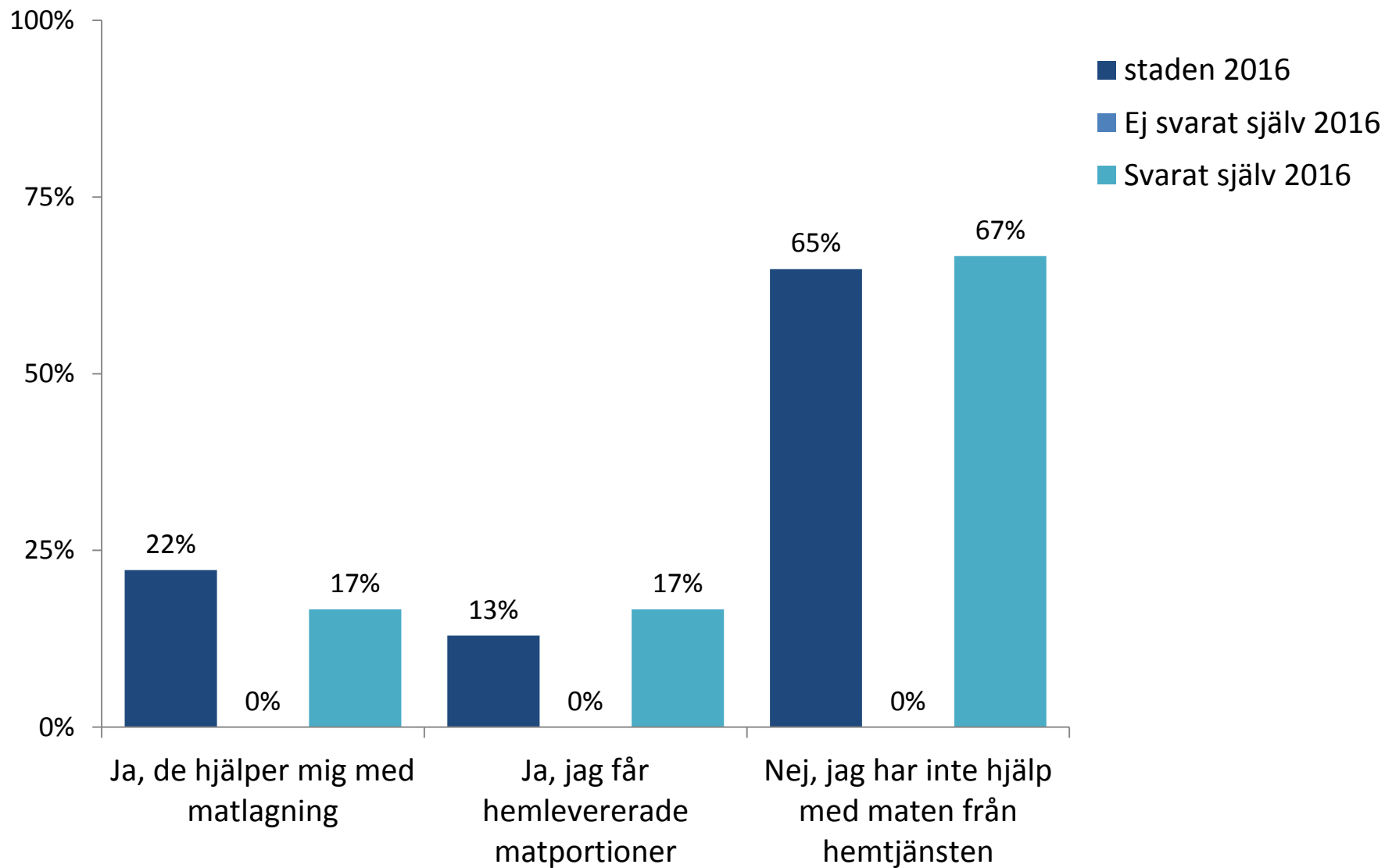


## Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





## Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

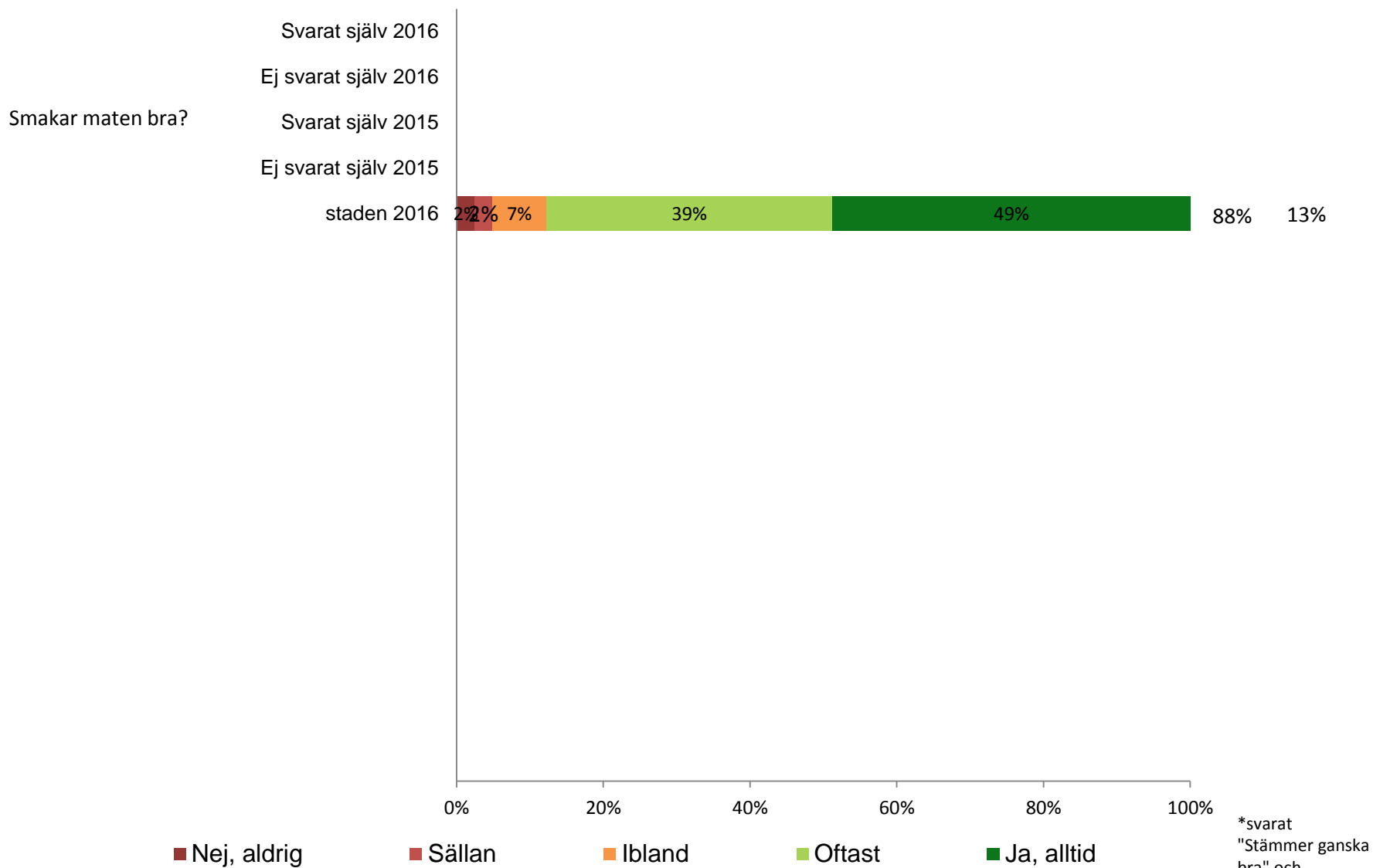




## Sdn per svarsmetod

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

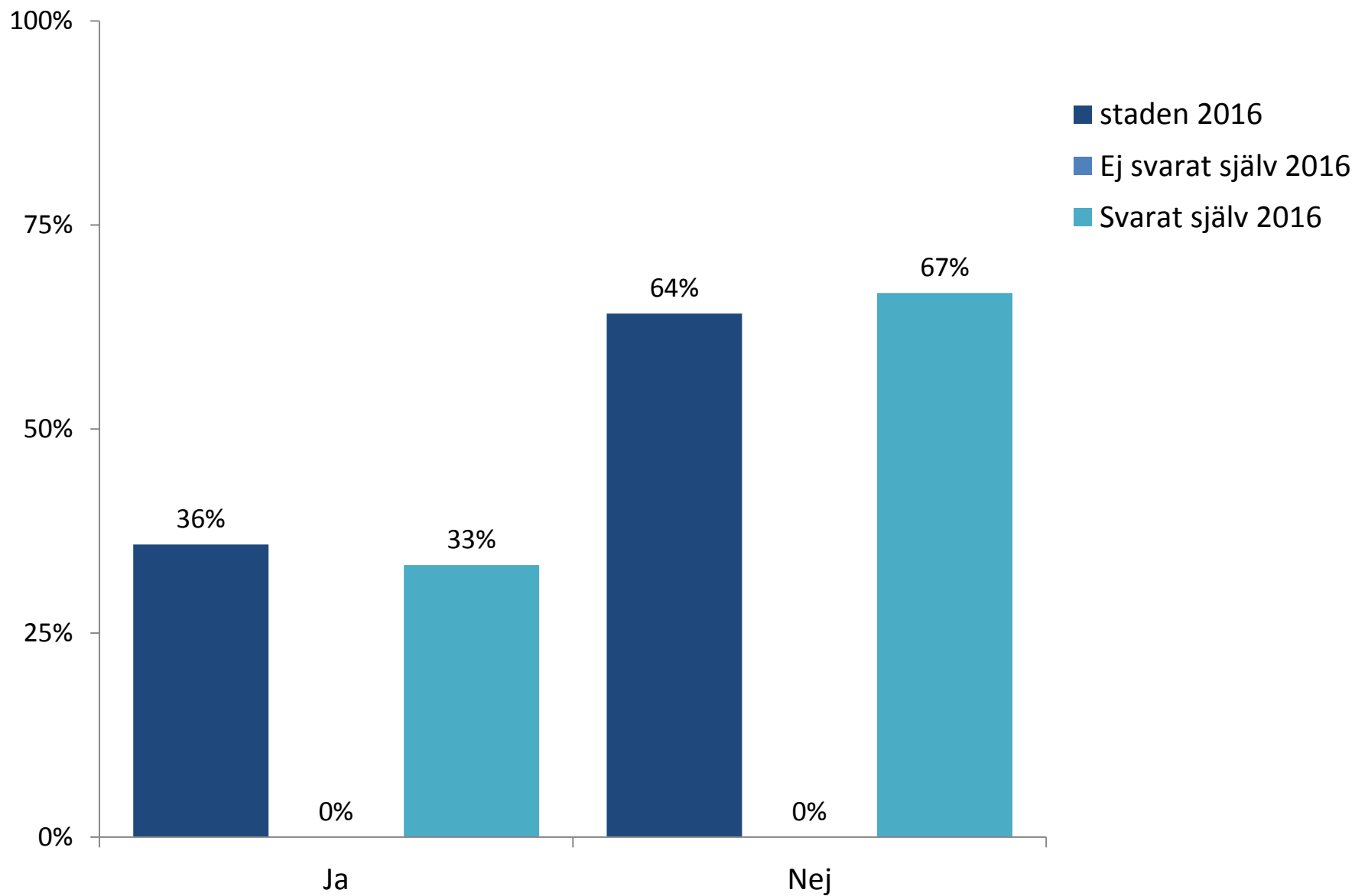
Andel







## Är du beviljad promenad eller utevistelse?

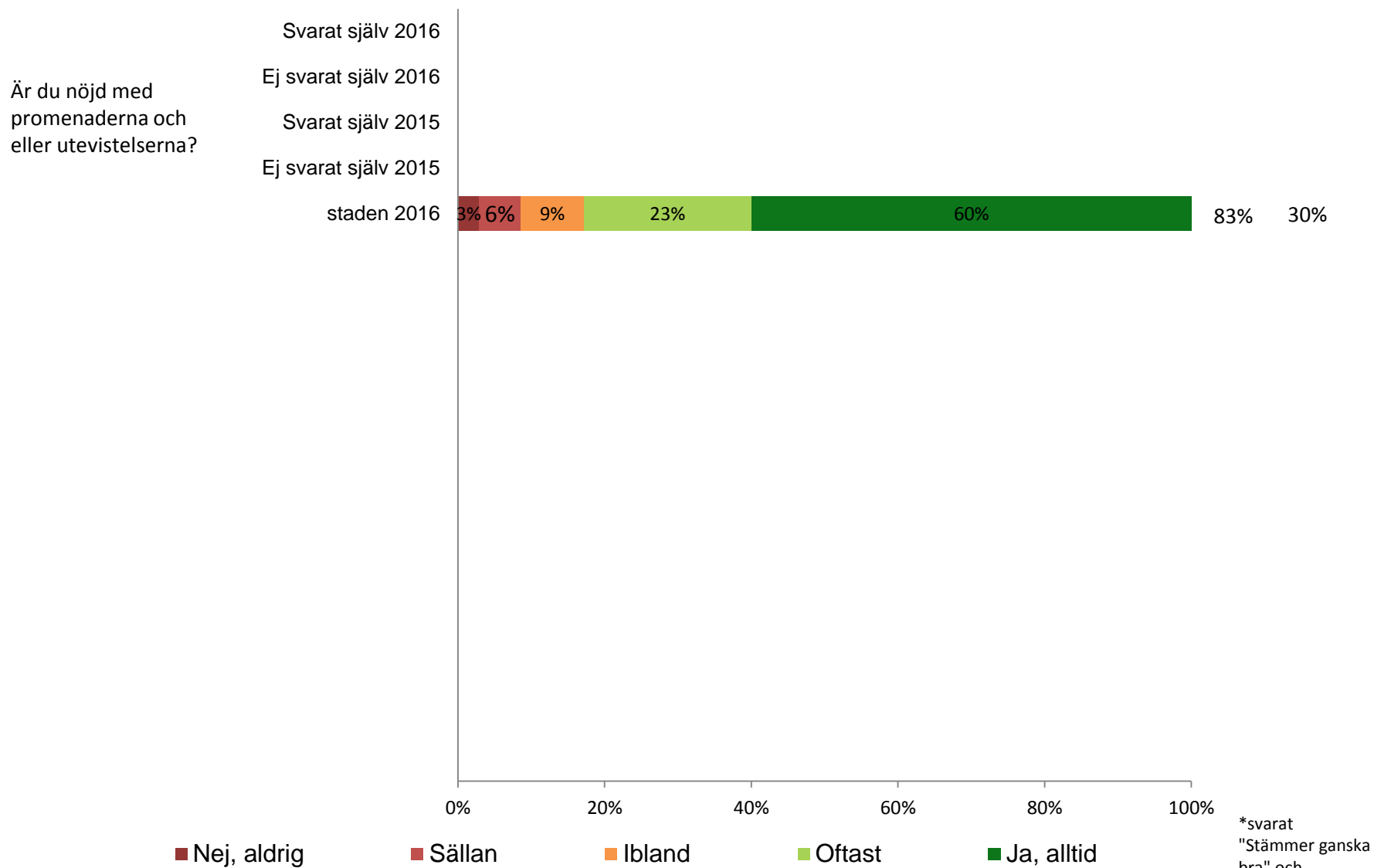




## Sdn per svarsmetod

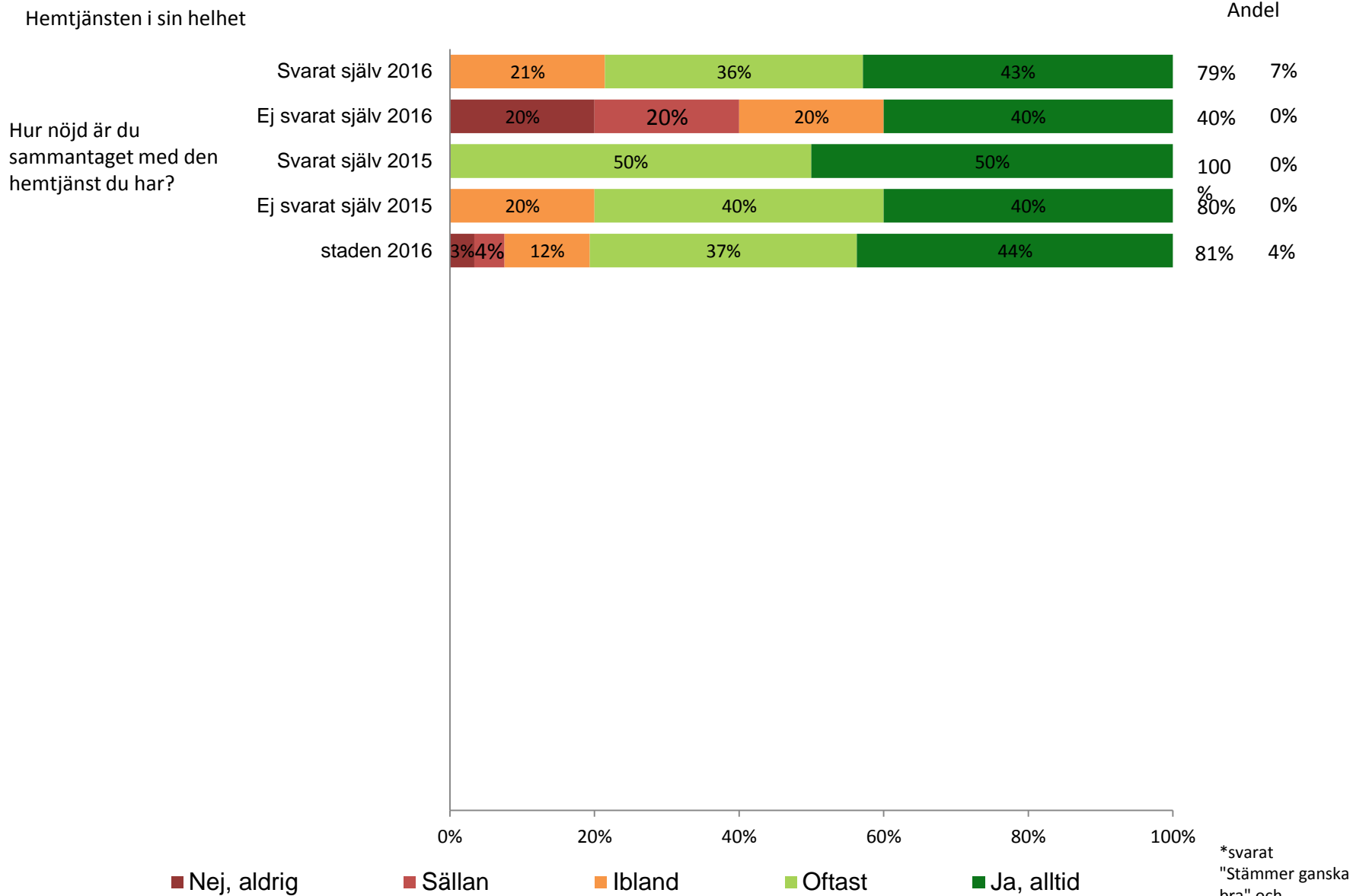
Aktiviteter: enbart de som är beviljade utevistelse har svarat på denna fråga

Andel



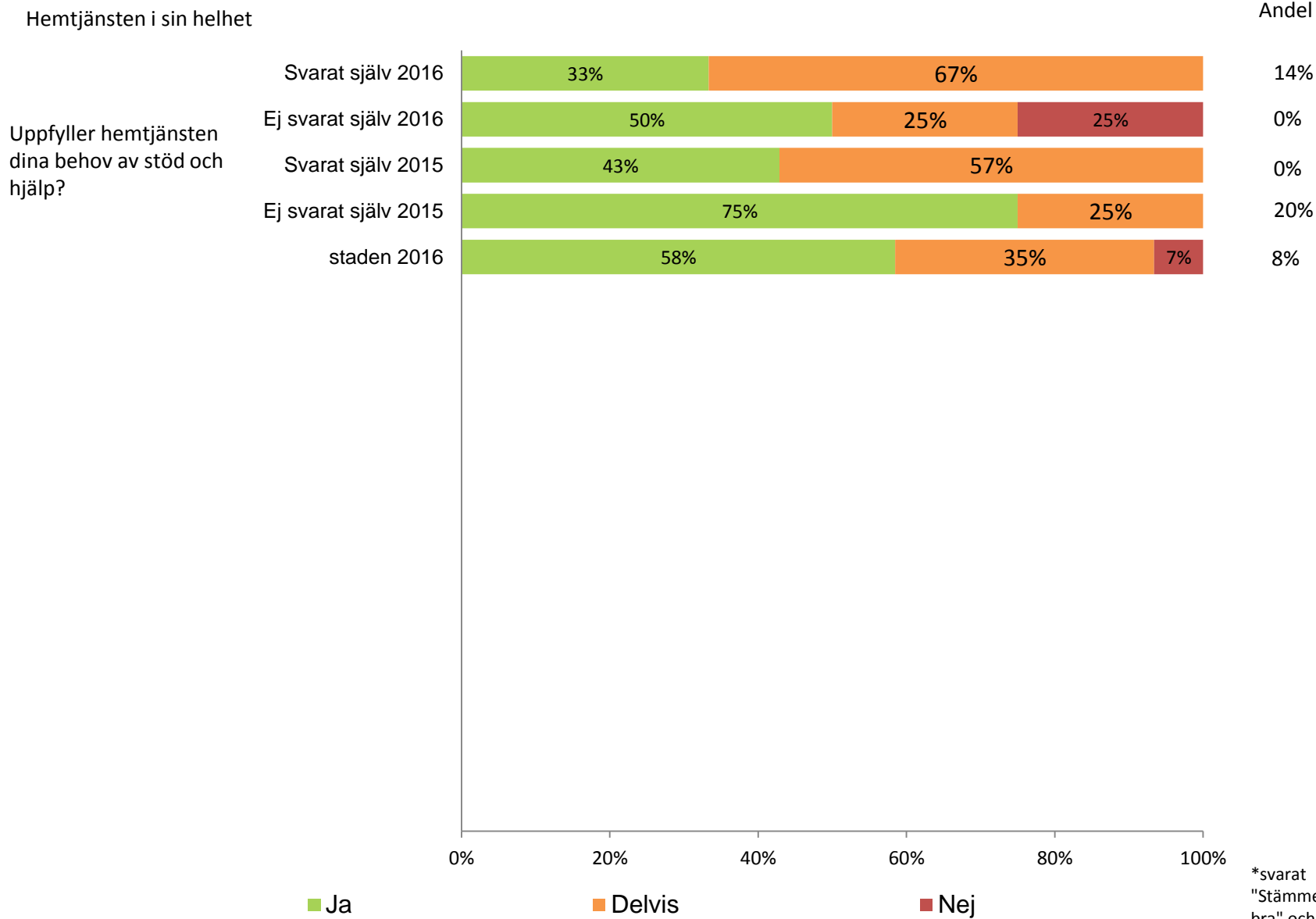


## Sdn per svarsmetod



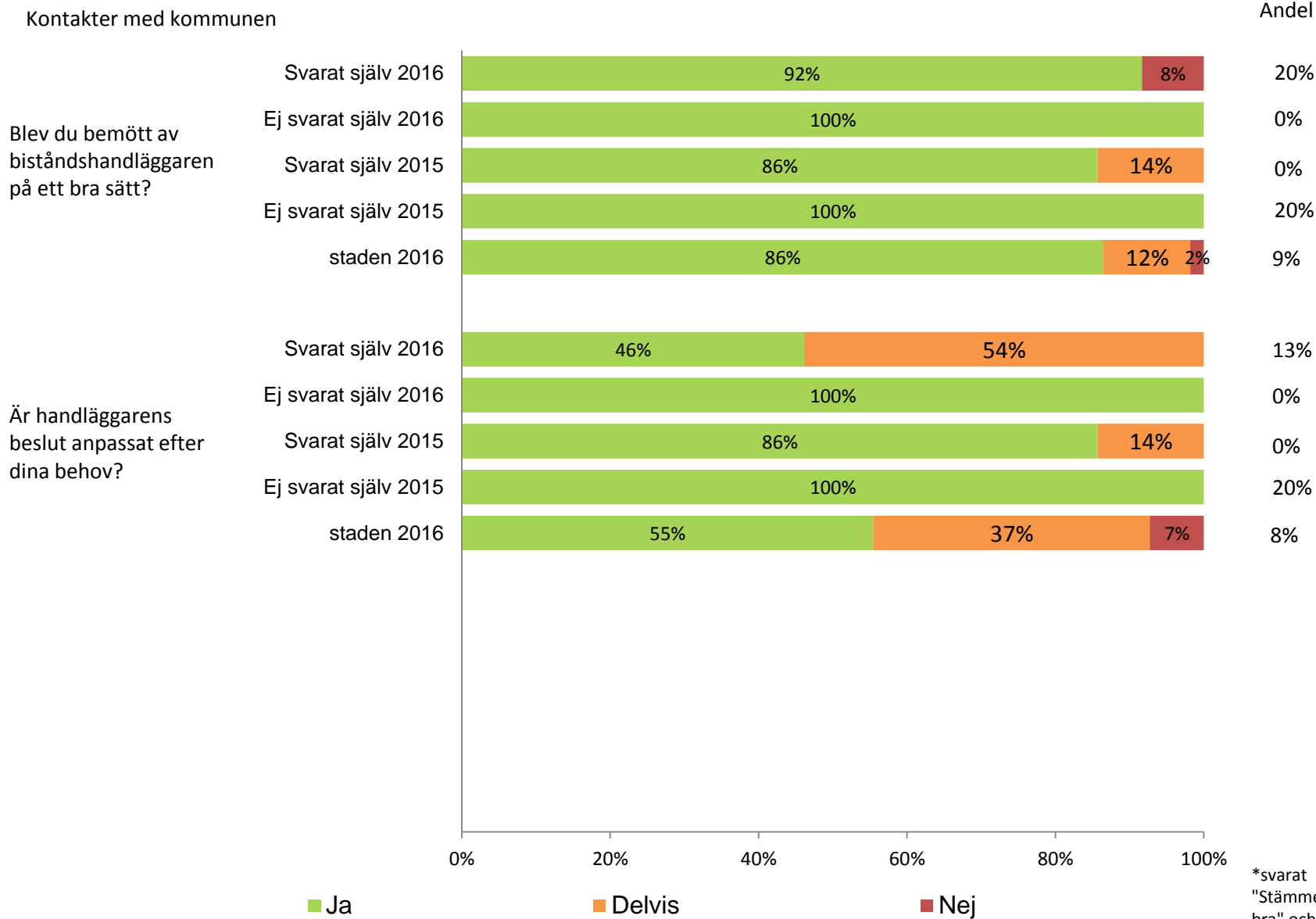


## Sdn per svarsmetod



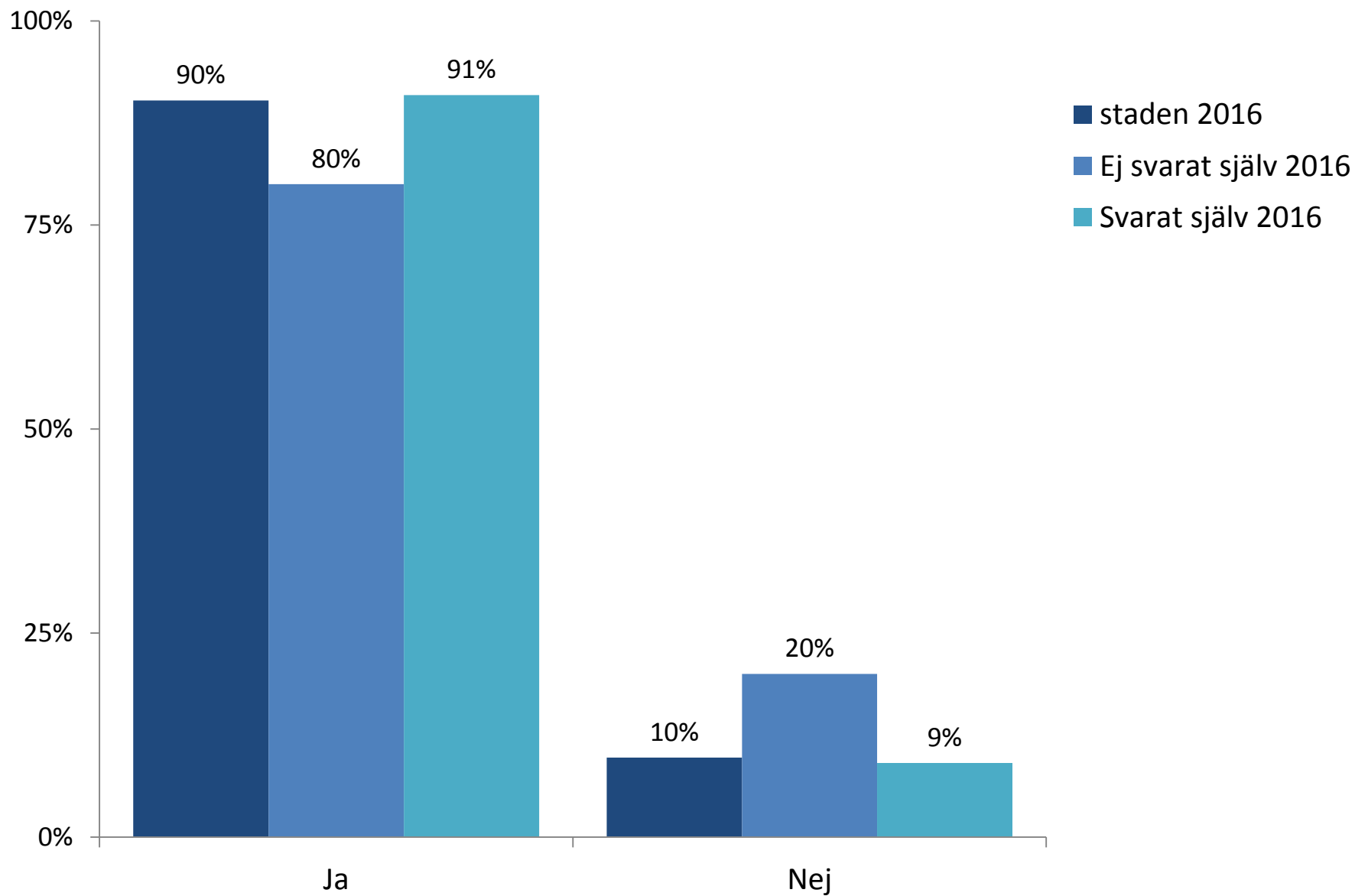


## Sdn per svarsmetod





## Vet du vilka insatser du är beviljad?

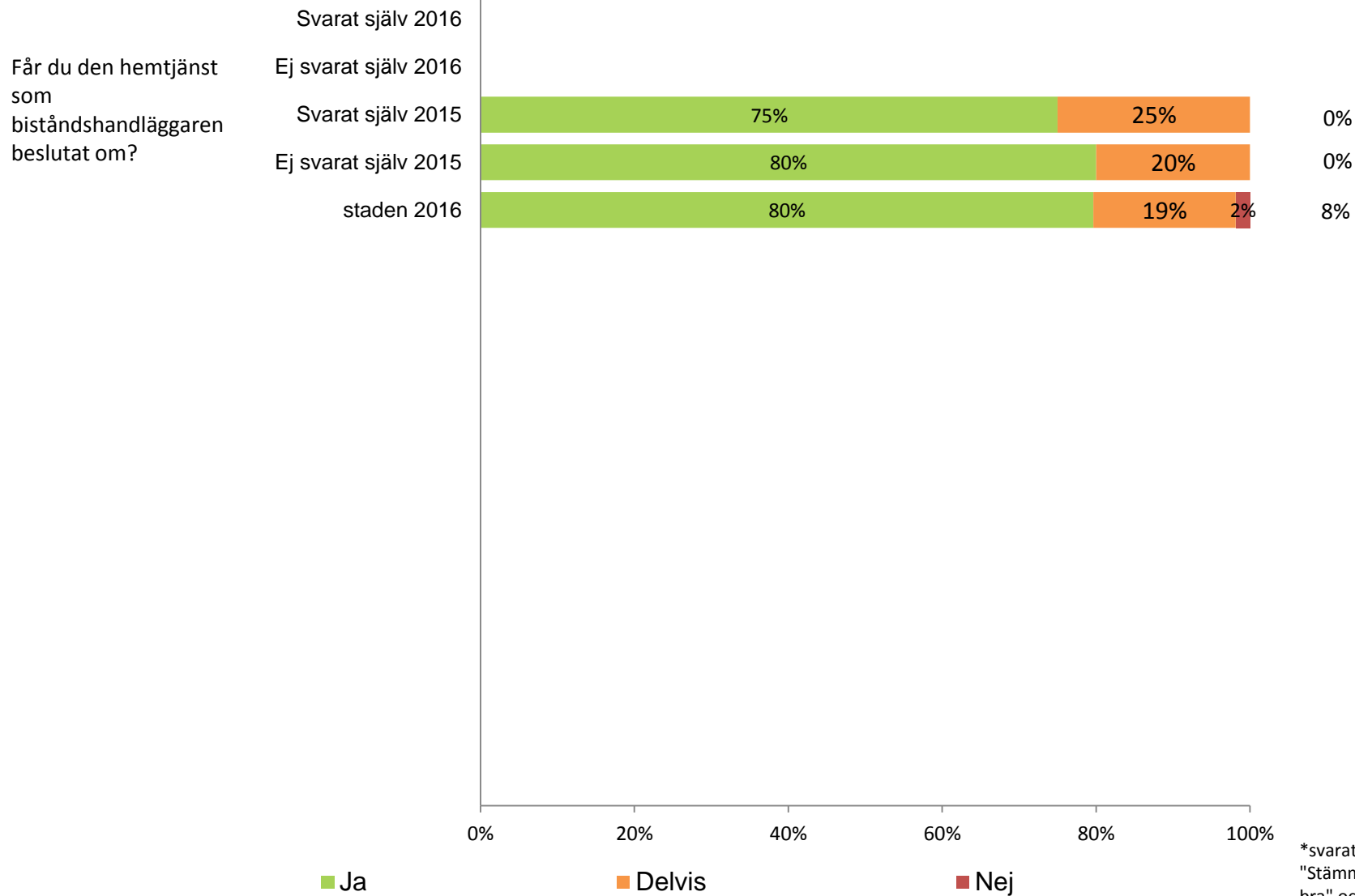




## Sdn per svarsmetod

Kontakter med kommunen

Andel



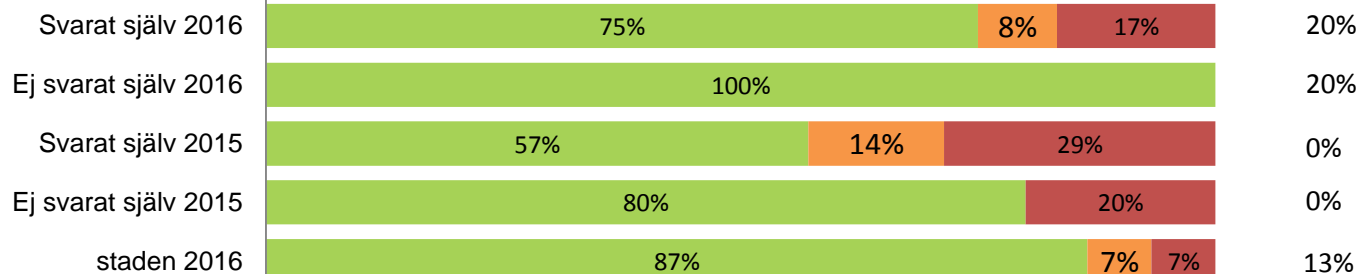


## Sdn per svarsmetod

Kontakter med kommunen

Andel

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



■ Ja

■ Delvis

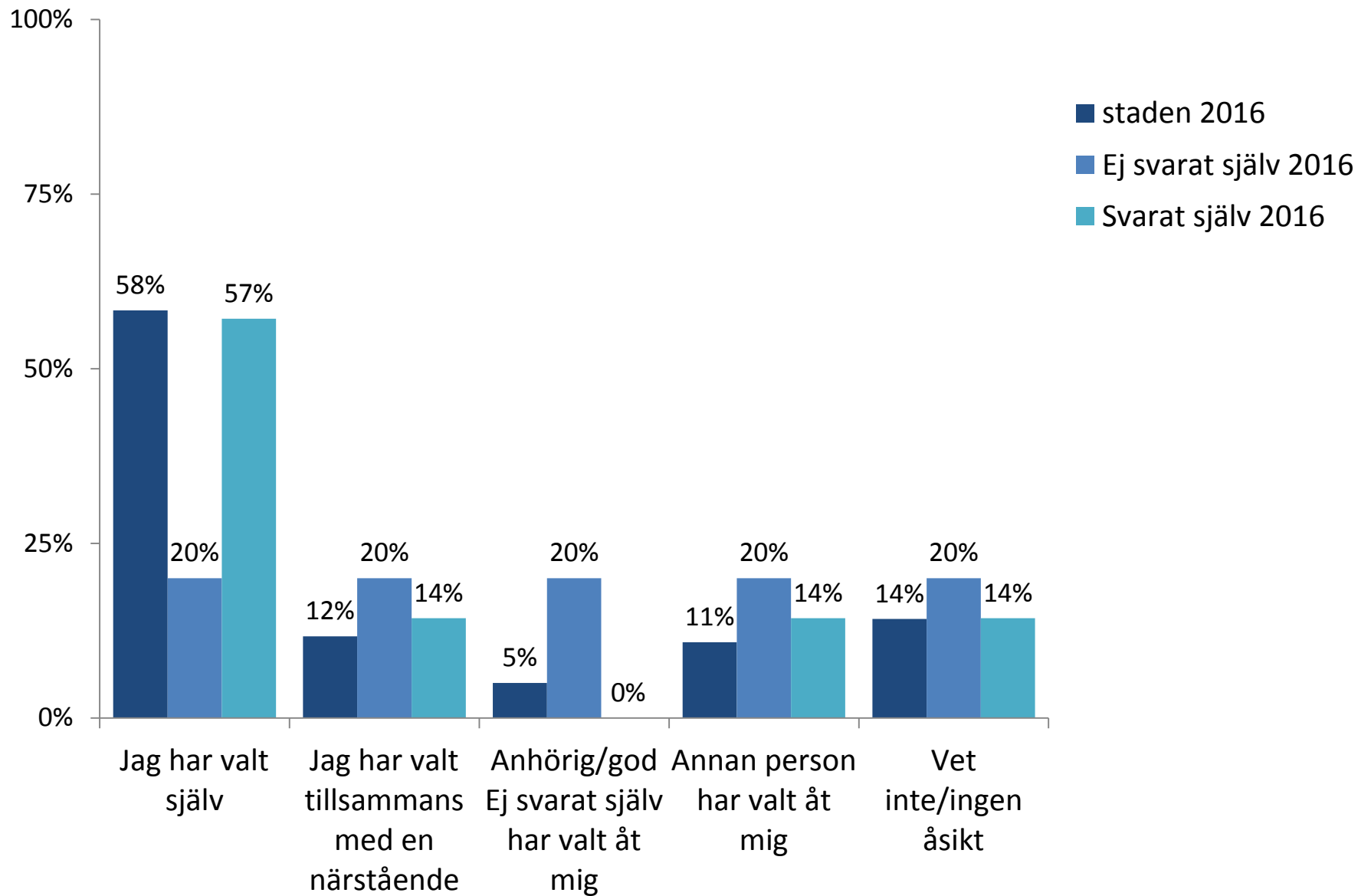
■ Nej

\*svarat "Stämmer ganska bra" och



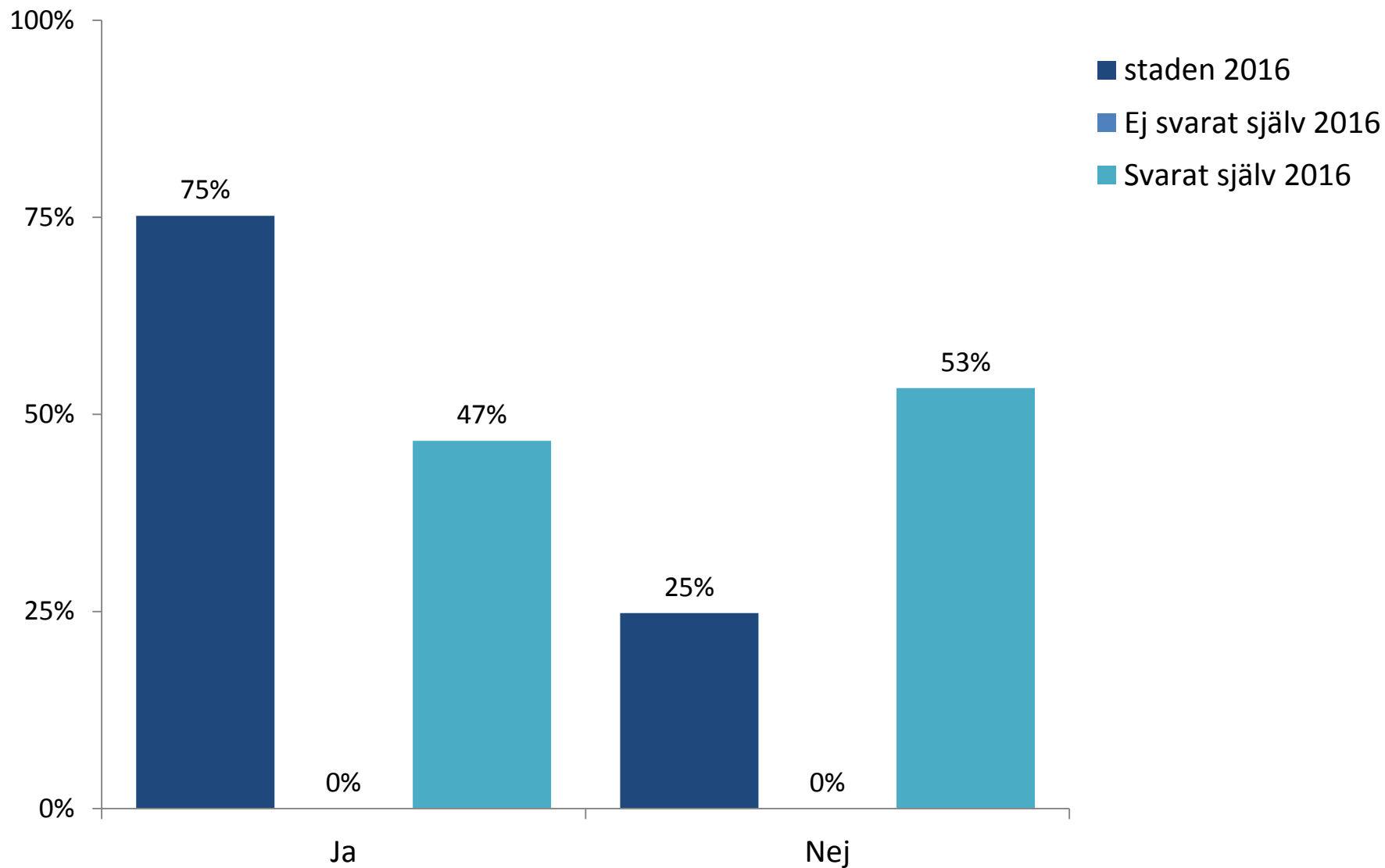


## Vem har valt din hemtjänst?





## 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.

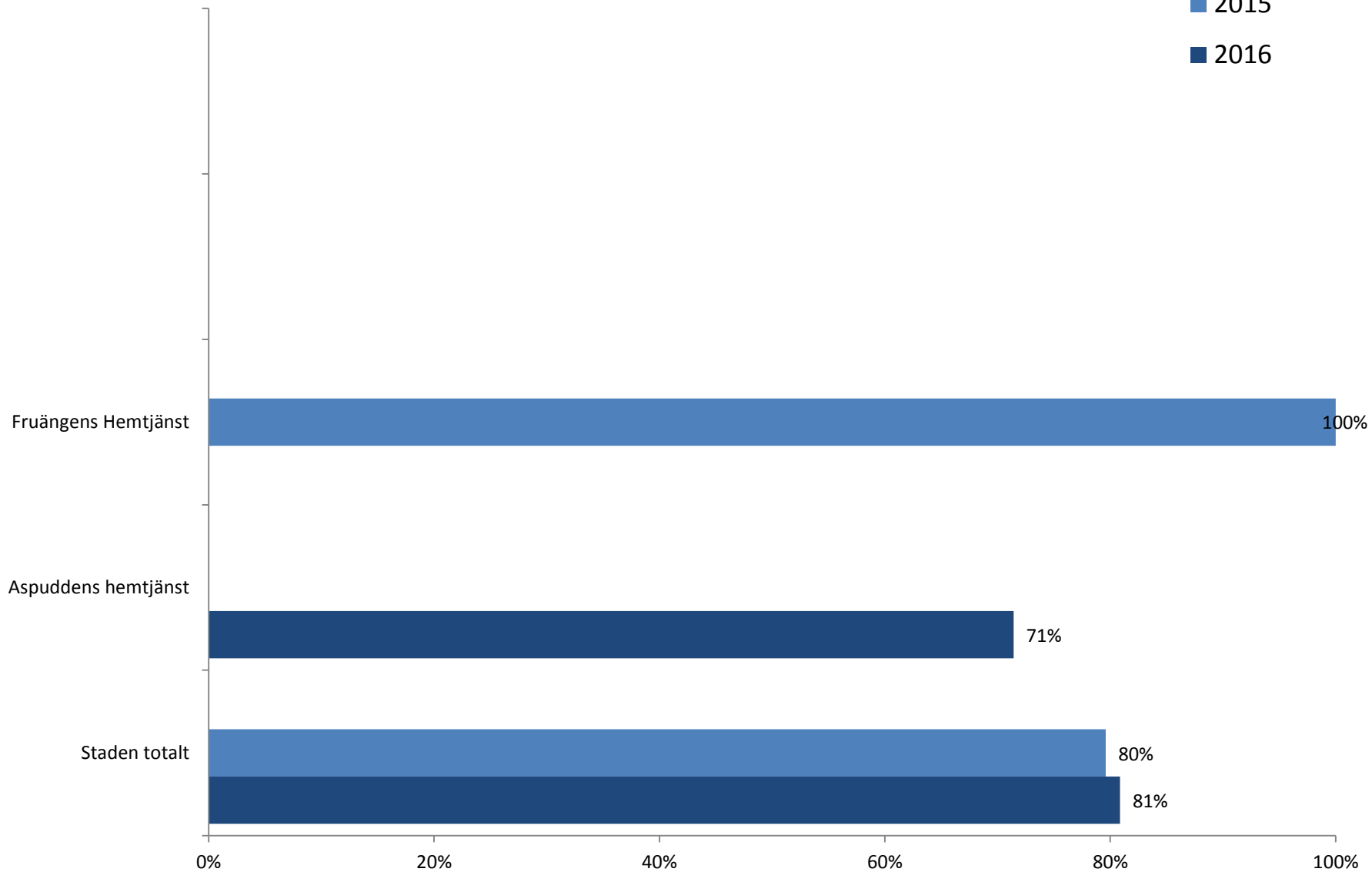
Enbart utförare med minst 5 svarande med beslut från denna stadsdelsnämnd redovisas.



# Inflytande

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

- 2014
- 2015
- 2016

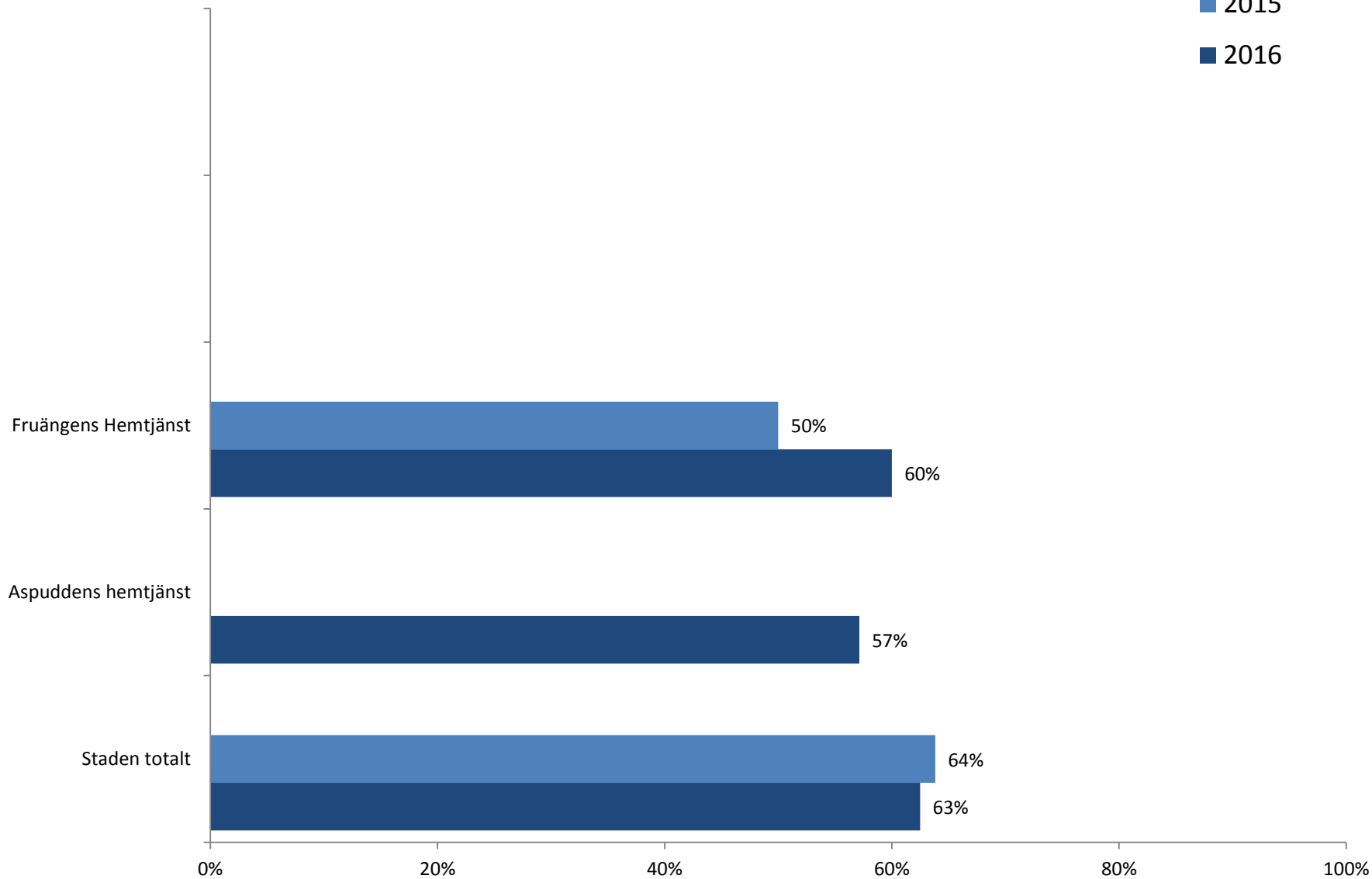




# Inflytande

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

- 2014
- 2015
- 2016

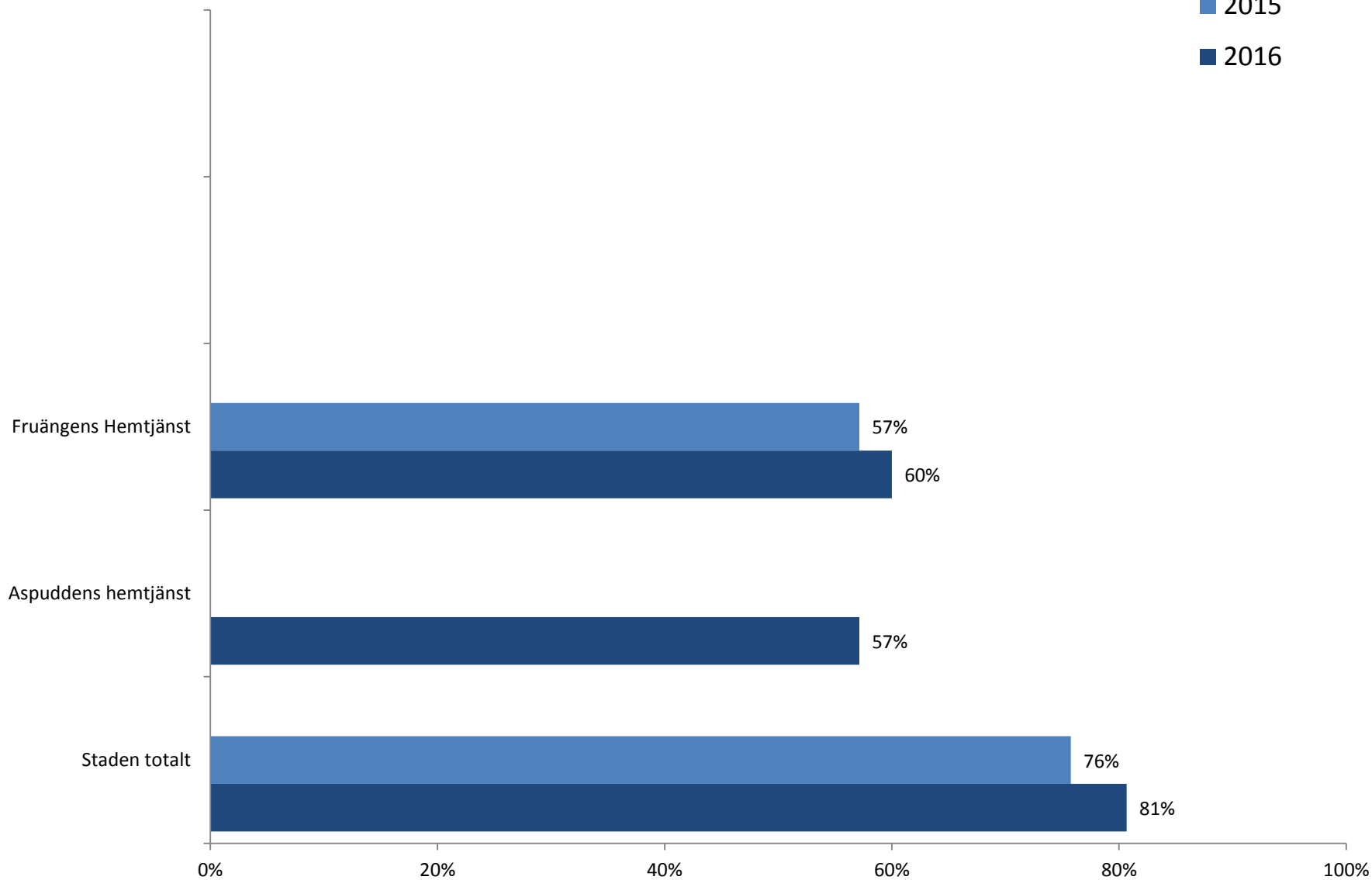




## Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

■ 2014  
■ 2015  
■ 2016

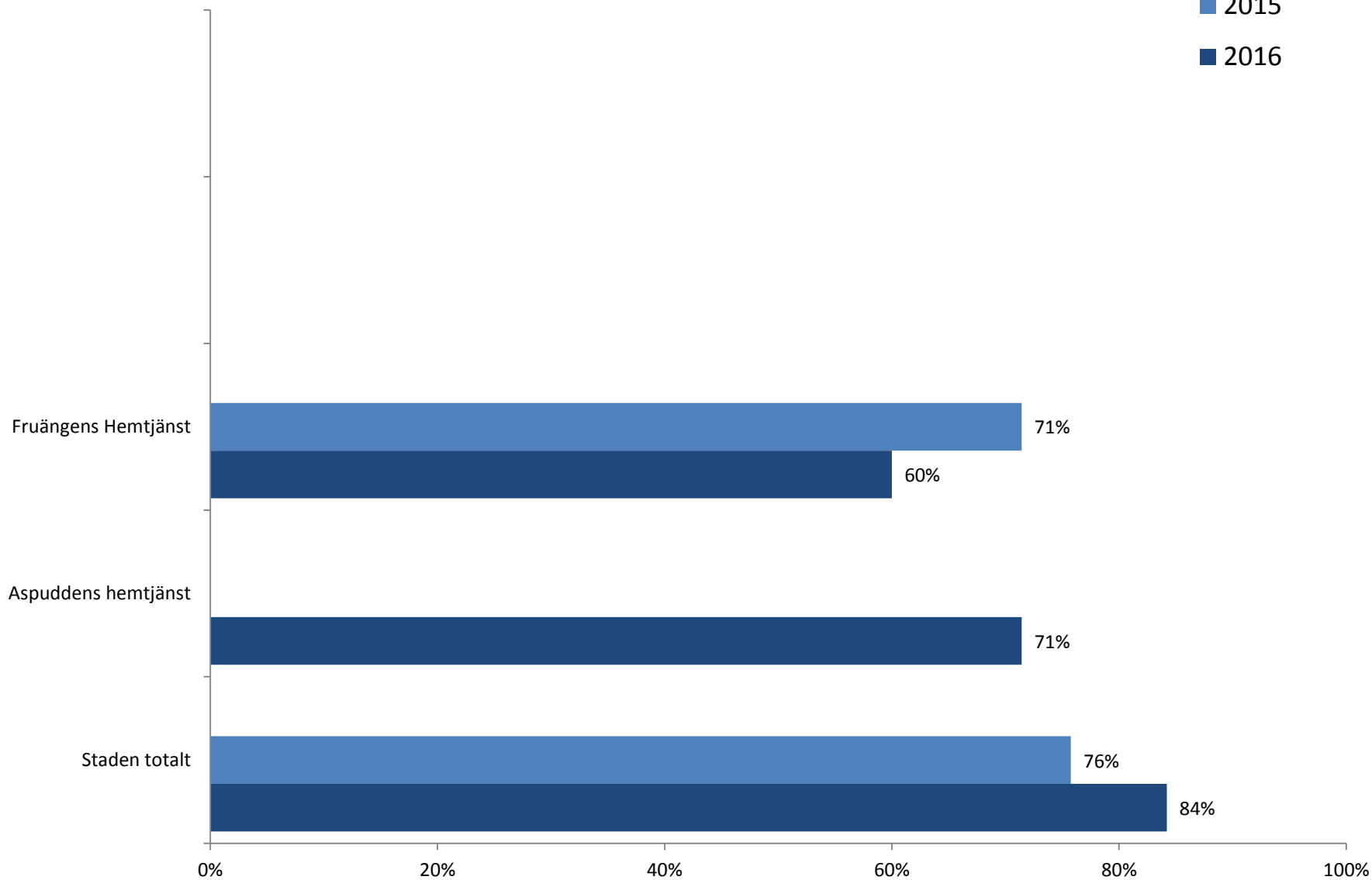




## Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?

2014  
2015  
2016

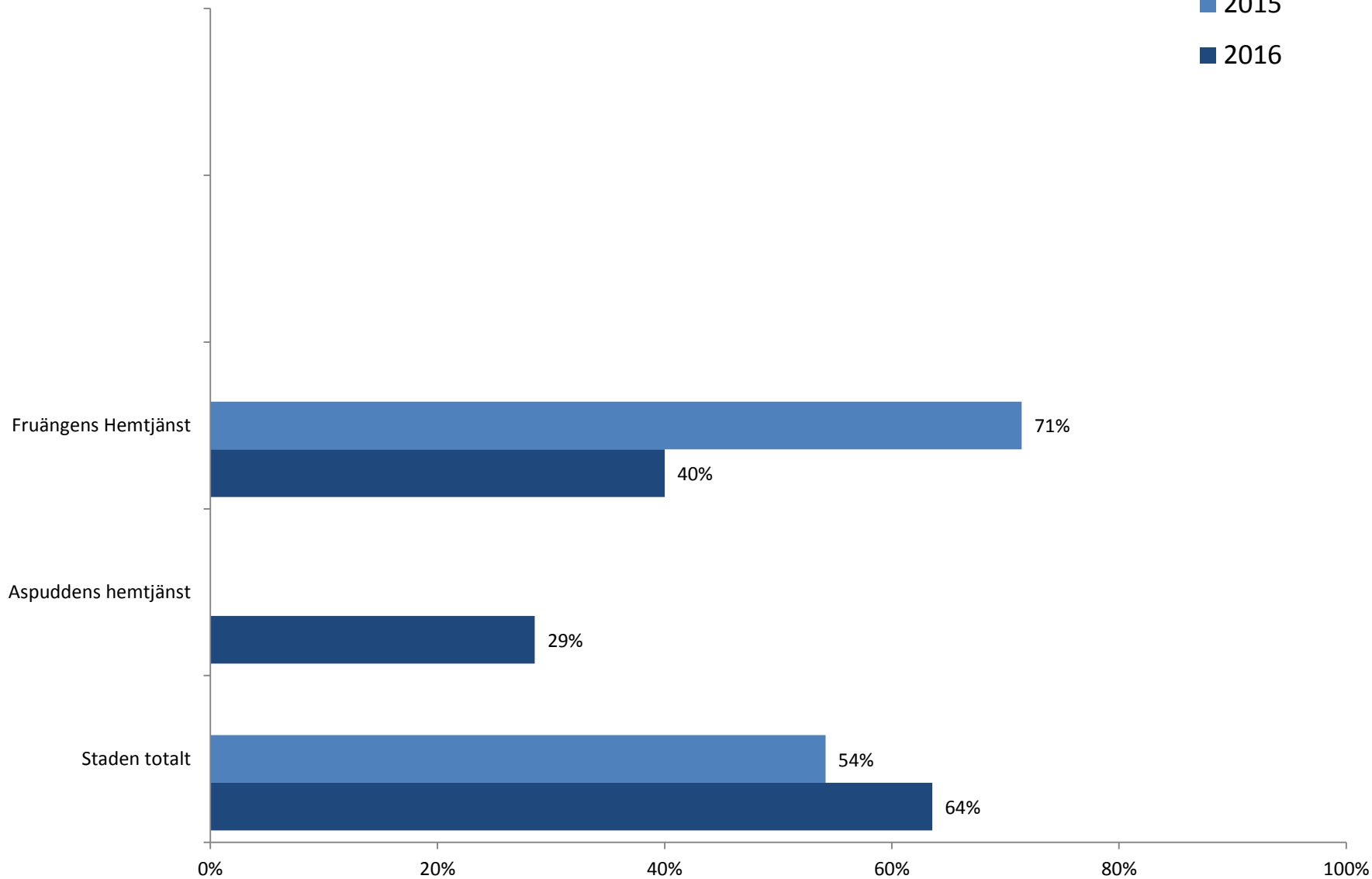




## Hjälpens utförande

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

- 2014
- 2015
- 2016



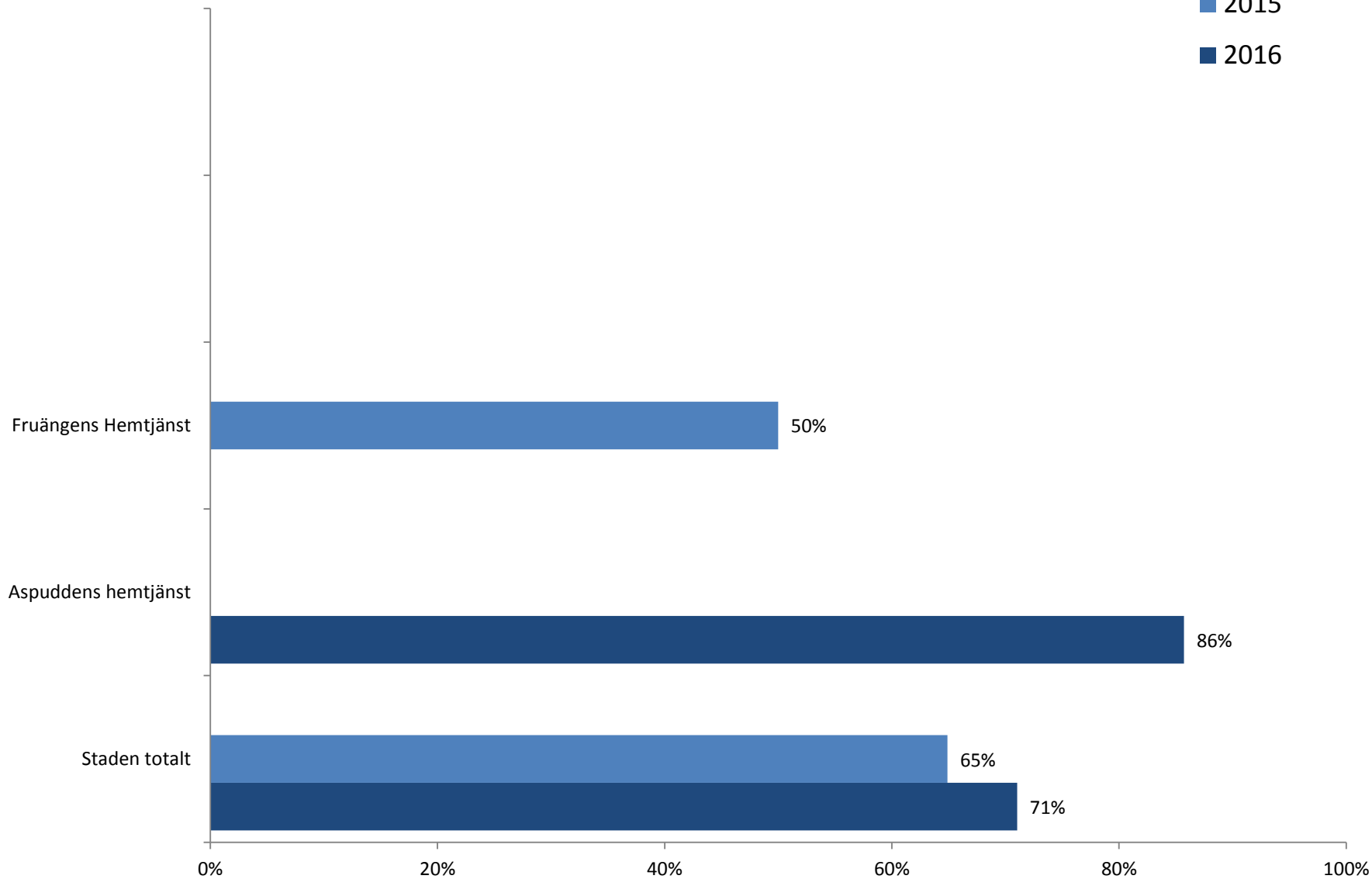




## Hjälpens utförande

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

- 2014
- 2015
- 2016

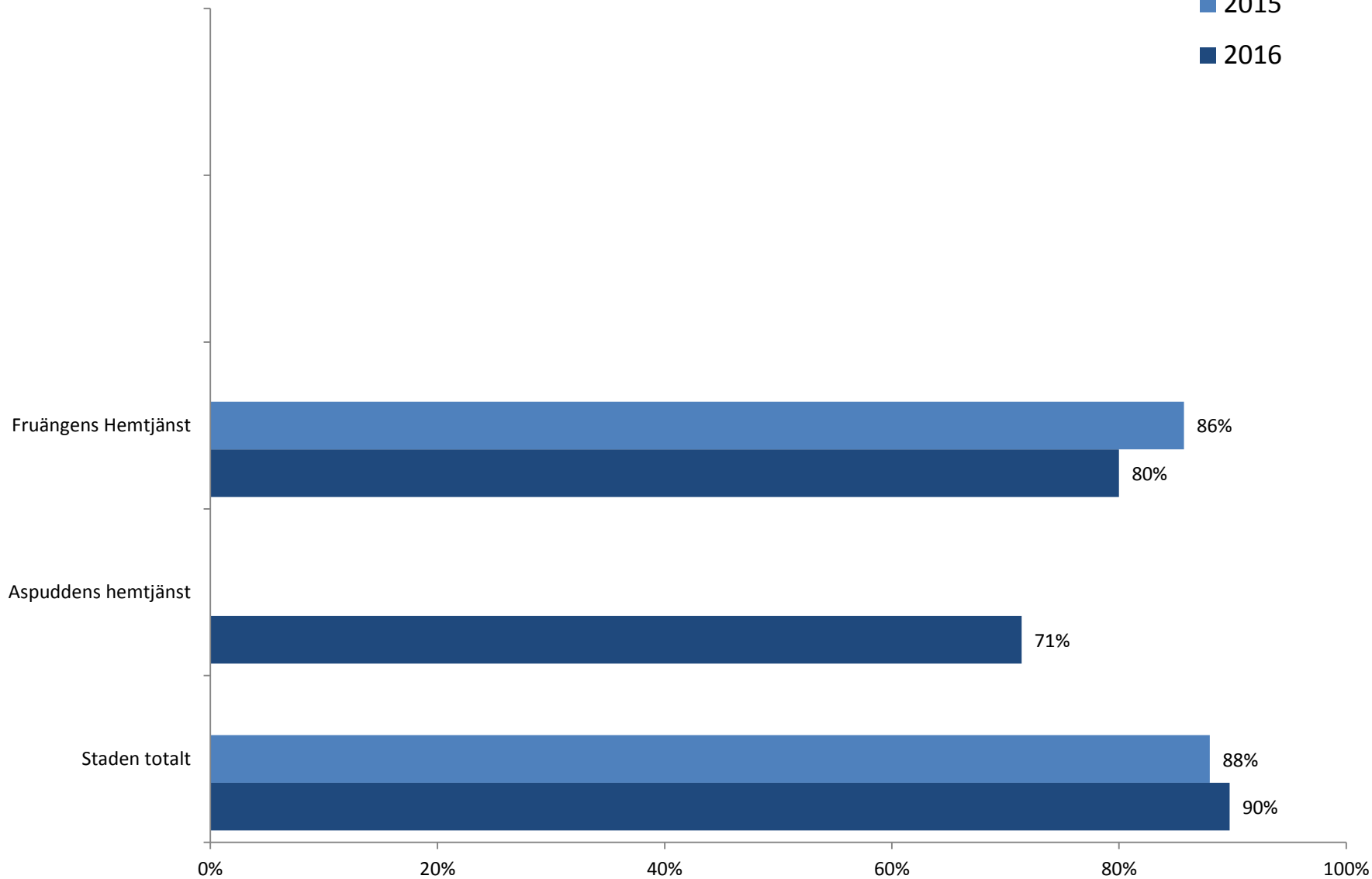




# Bemötande

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

- 2014
- 2015
- 2016

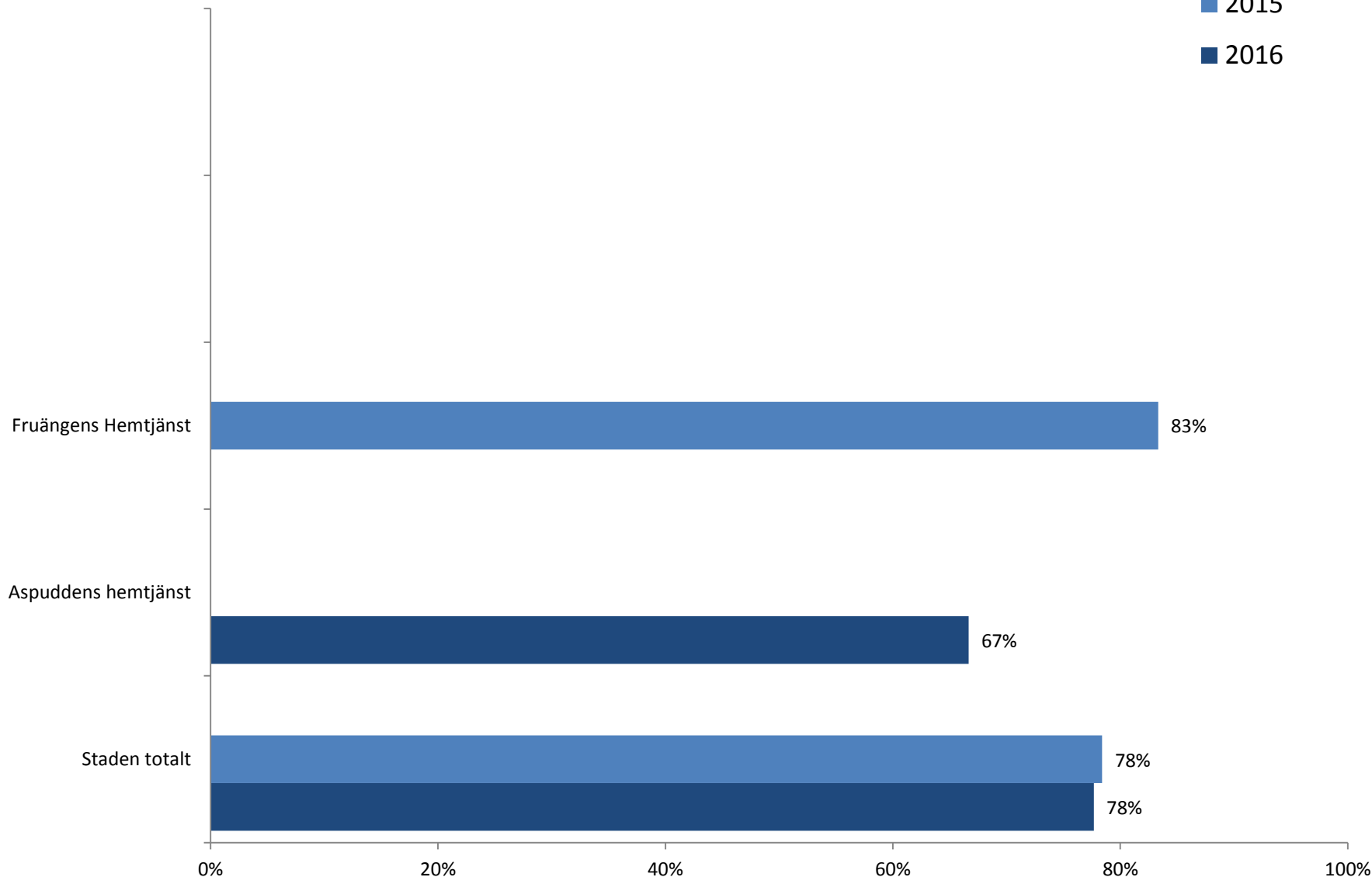




# Trygghet

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

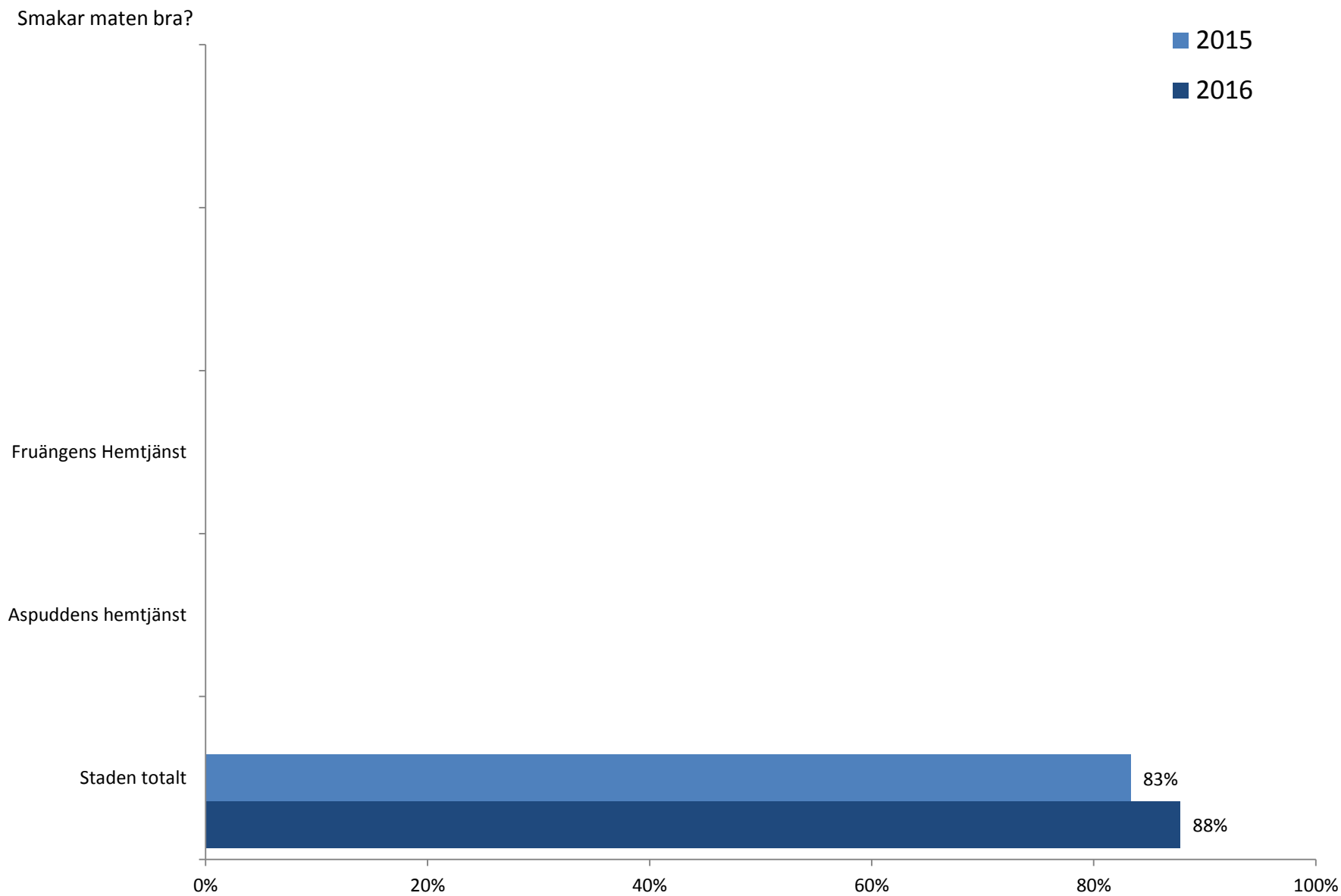
- 2014
- 2015
- 2016





# Maten

- 2014
- 2015
- 2016

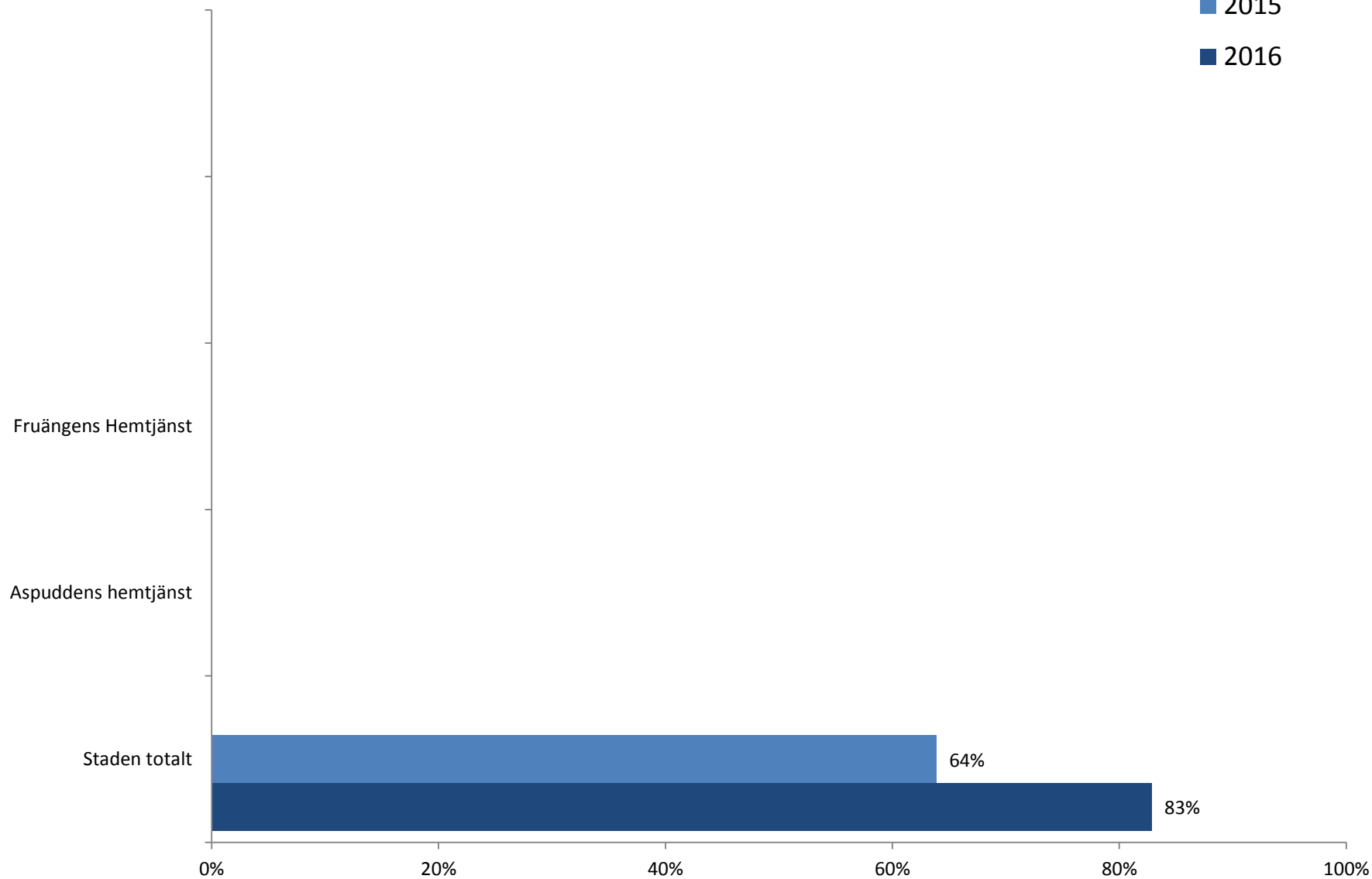




## Aktiviteter

■ 2014  
■ 2015  
■ 2016

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?





# Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

- 2014
- 2015
- 2016

