



ENKÄTFABRIKEN

# Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2017

## Stockholm Stad





**Stockholm stad**

**Brukarundersökning inom funktionsnedsättning  
2017**

Hemtjänsten  
Farsta - 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 24 mars - 7 augusti 2017.
- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om insats från Farsta stadsdelsnämnd. Indikatorer för undersökningen redovisas i bifogad excel-fil.
- Brytningar görs på kön, vem som har svarat på enkäten och regiform såvida minst 5 personer har svarat i respektive grupp. Som privat regi räknas regiformen entreprenad samt privat/övrig, i stadens utförare ingår regiformen egen regi i staden.
- Totalt för Farsta stadsdelsnämnd inkom 14 svar vilket ger en svarsprocent på 54 %.
- Socialförvaltningens resultat gäller beslut som avser personer som landstinget hade placerat i andra kommuner i landet och som staden fick ta över ansvaret för när LSS infördes 1994, dessa har ingen tillhörighet i någon stadsdelsnämnd.
- Maskinella avrundningar och internt bortfall förekommer.
- Andel som har svarat "vet ej" visas vid sidan av diagrammen, även andel "stämmer ganska bra" och "stämmer helt" visas som andel nöjda vid sidan av diagrammen.
- Enkätfabriken AB, Cecilia Helander, [cecilia.helander@enkätfabriken.se](mailto:cecilia.helander@enkätfabriken.se)



# Frågorna i enkäten

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

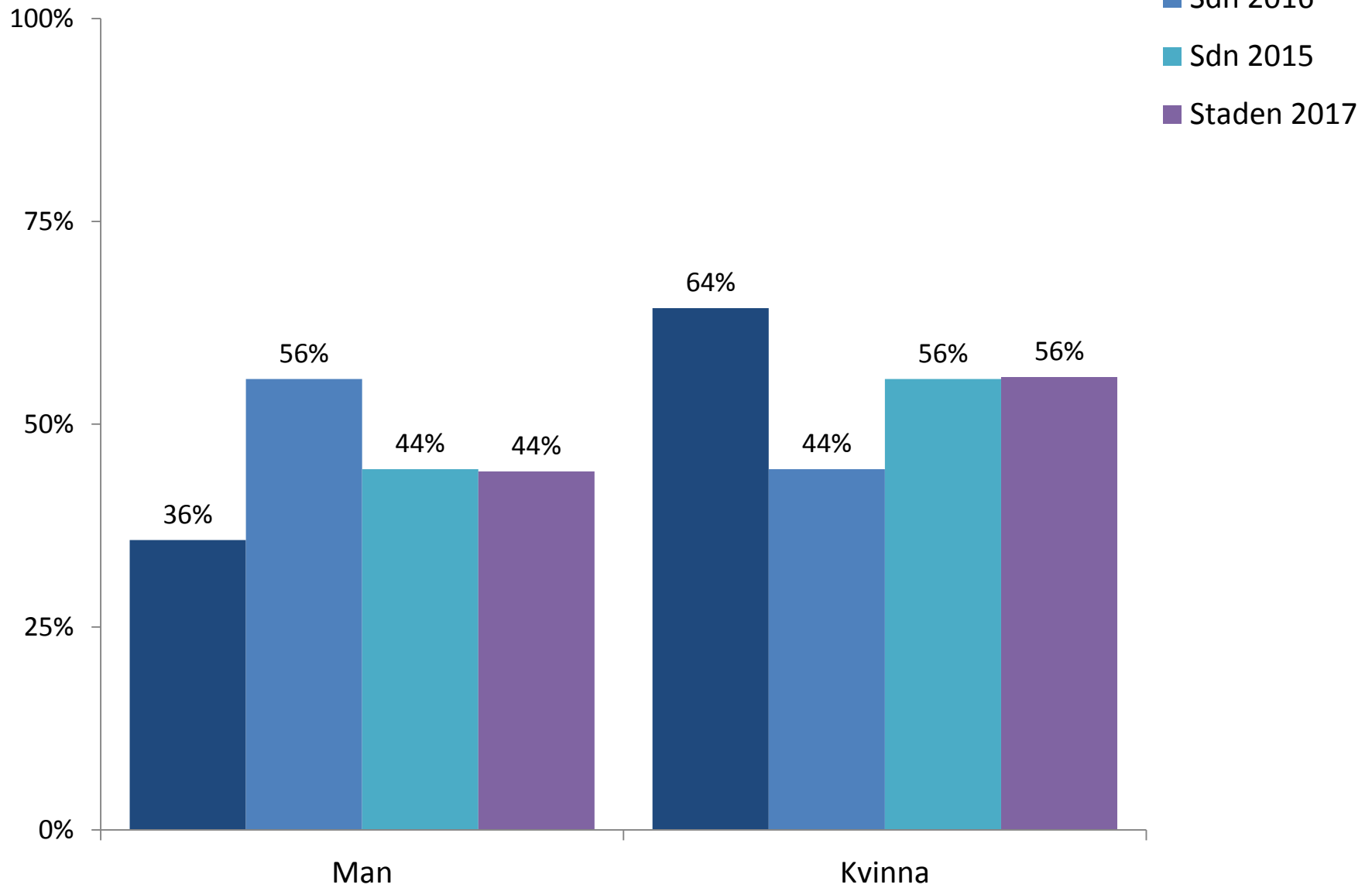


# Svarsfrekvens

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

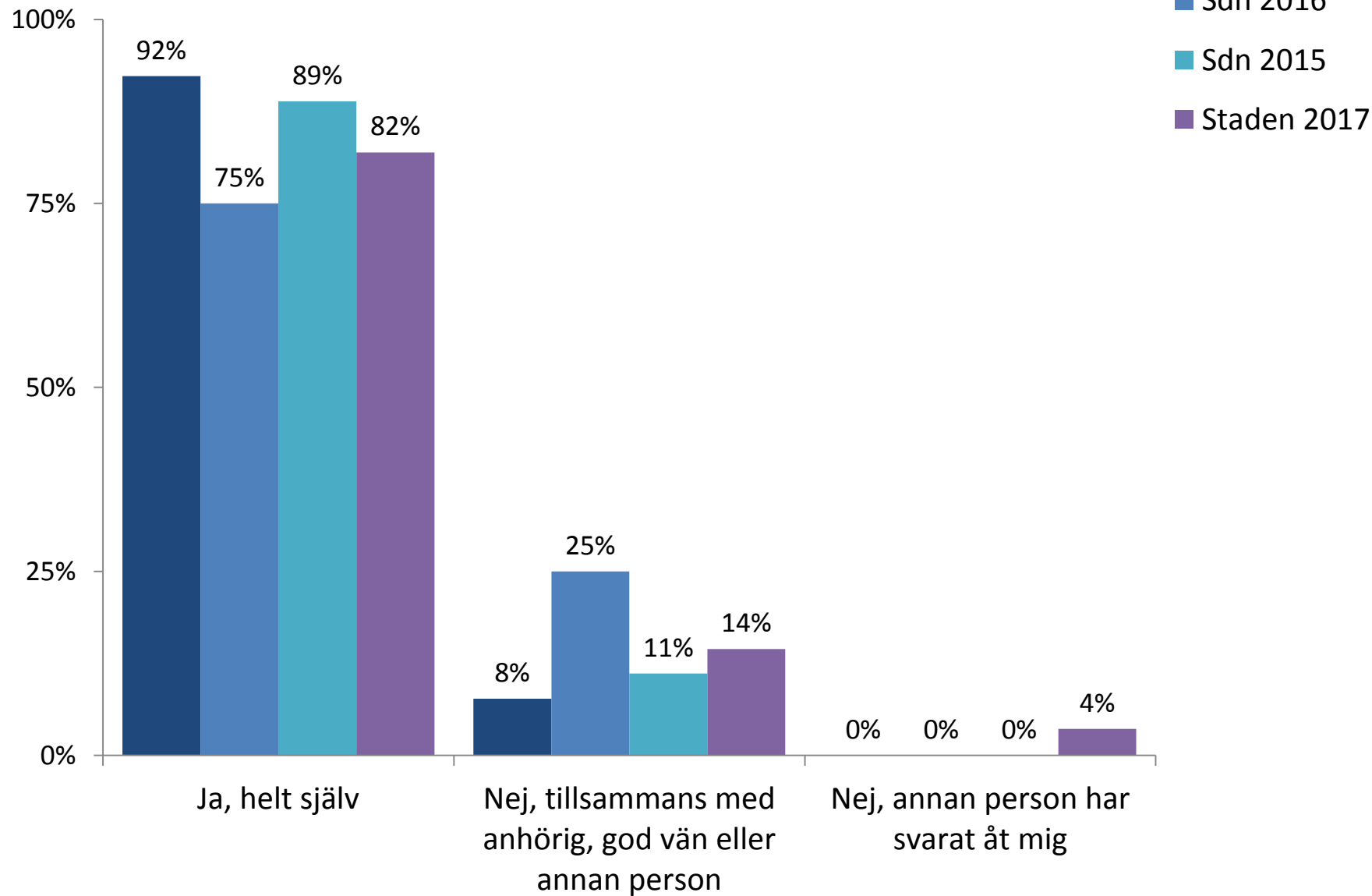


# Kön





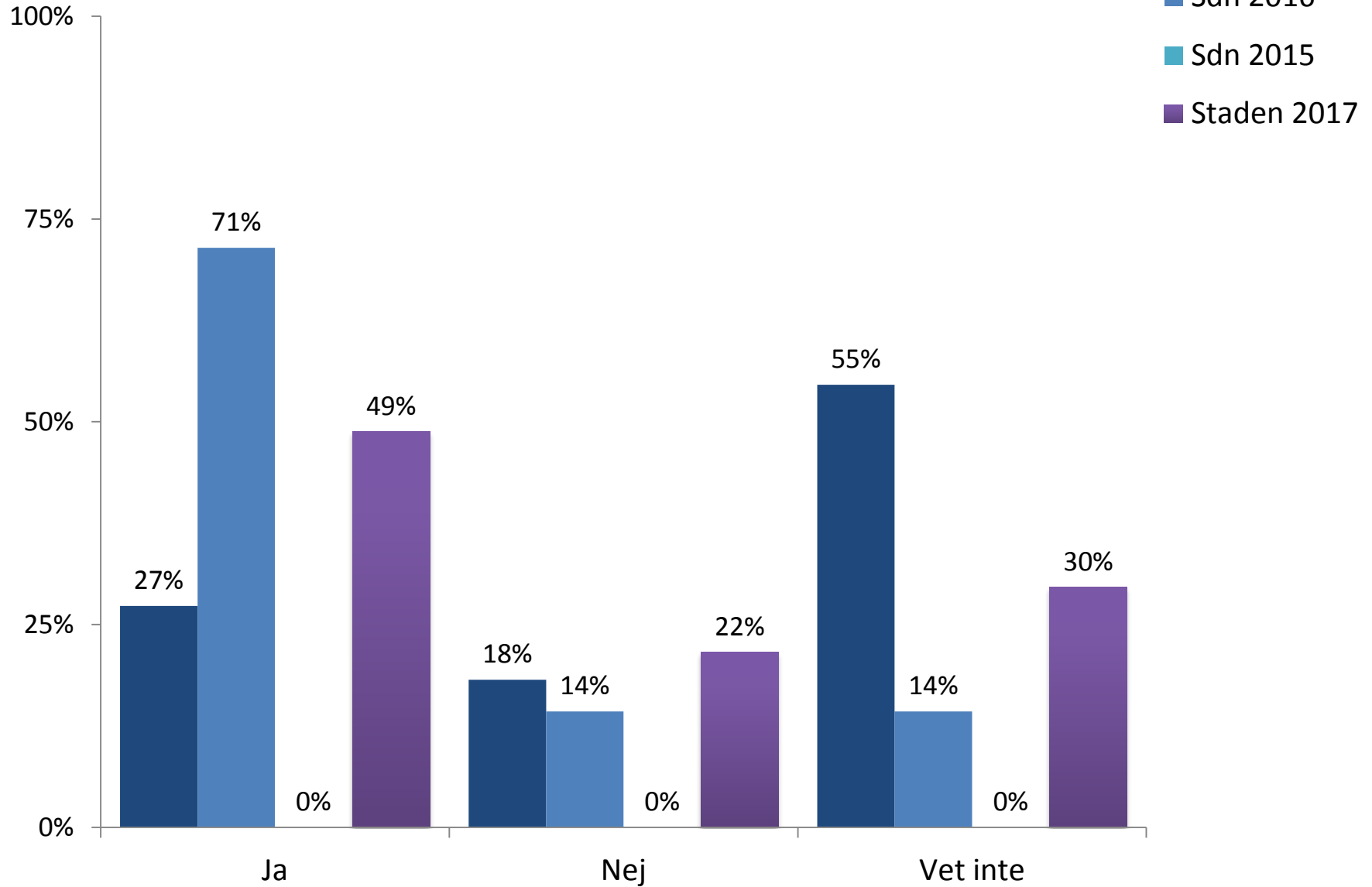
## Har du svarat på frågorna själv?







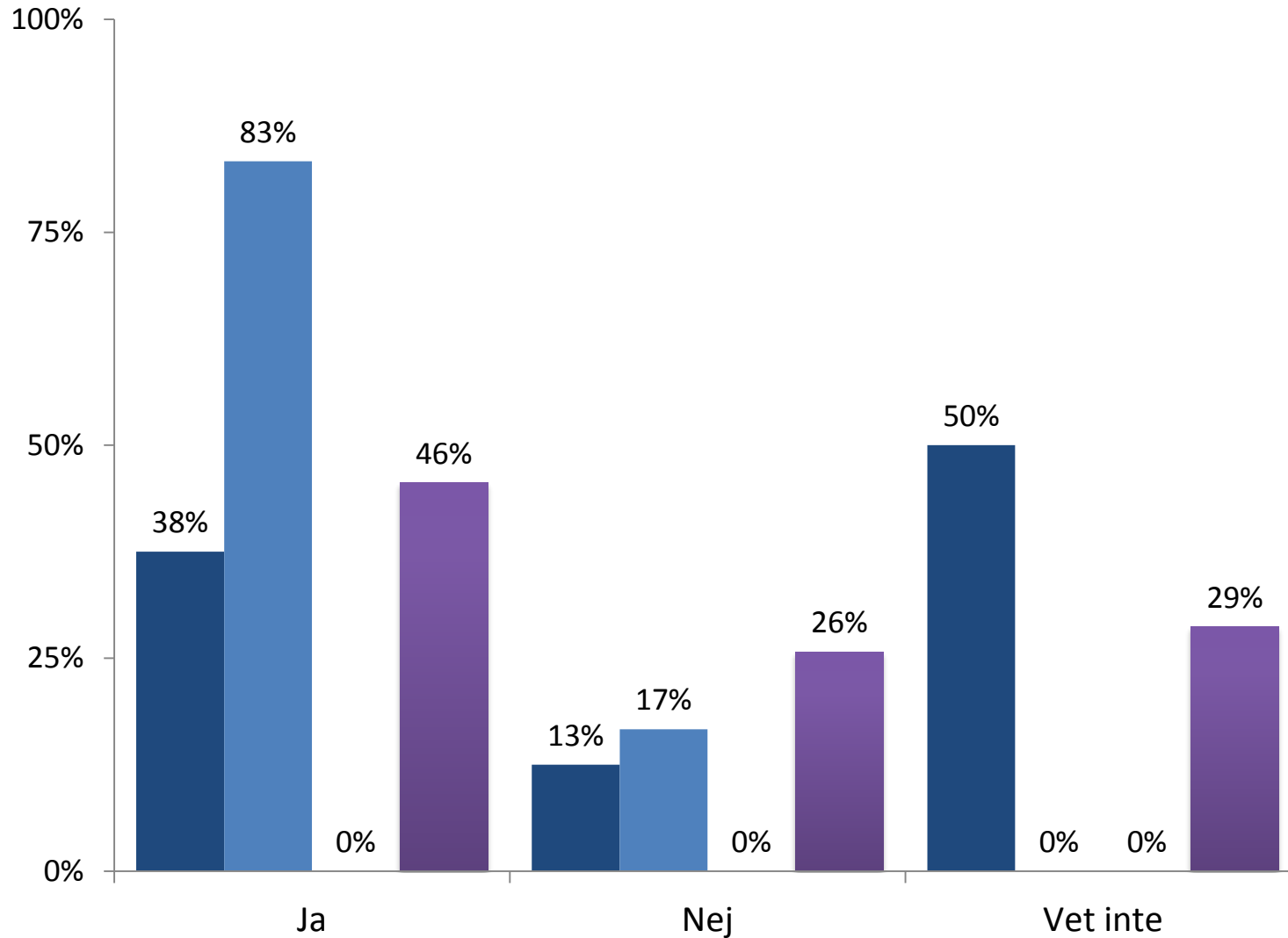
# Har du en genomförandeplan?





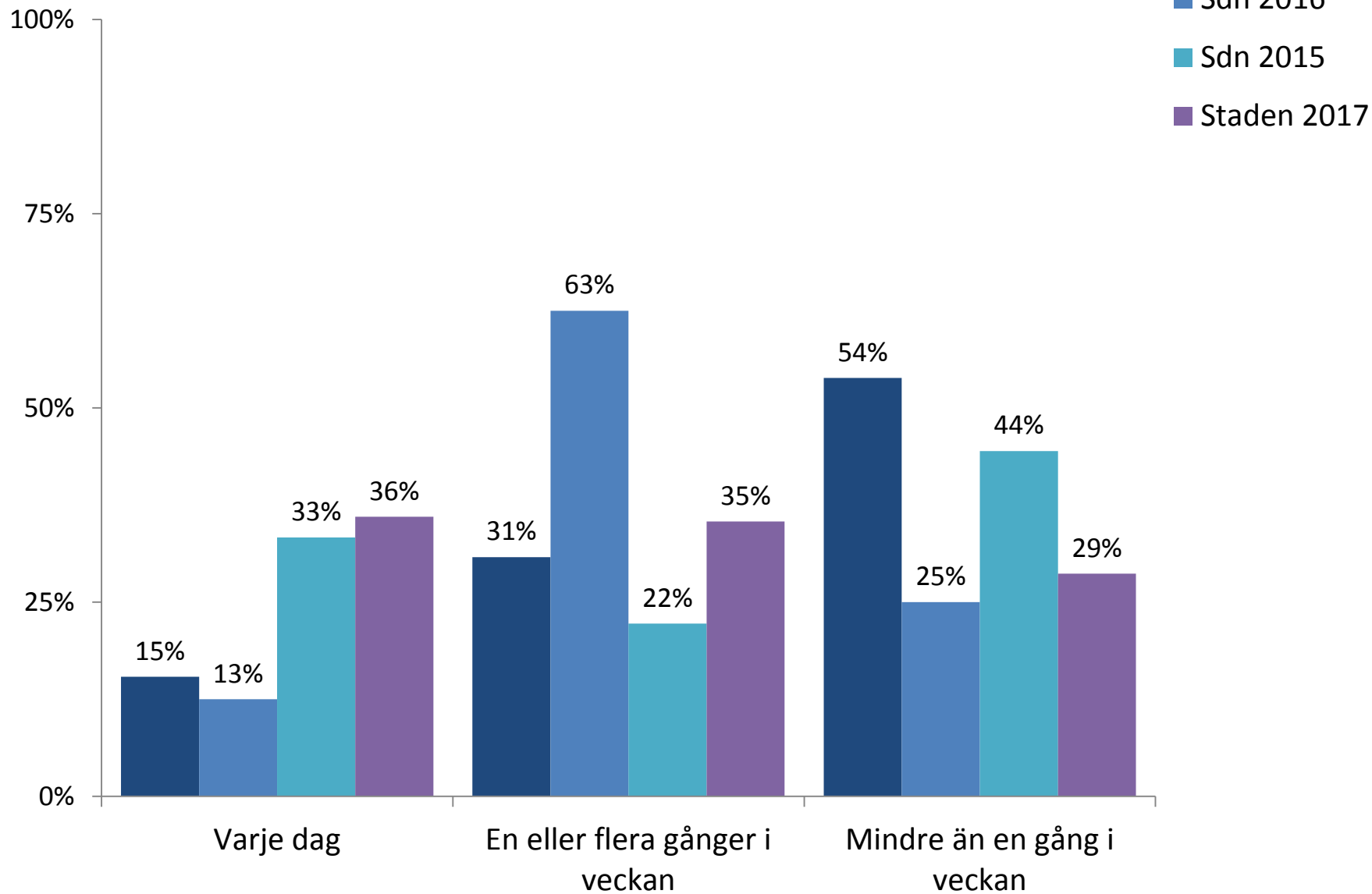
# Har du varit med och gjort din genomförandeplan?

- Sdn 2017
- Sdn 2016
- Sdn 2015
- Staden 2017



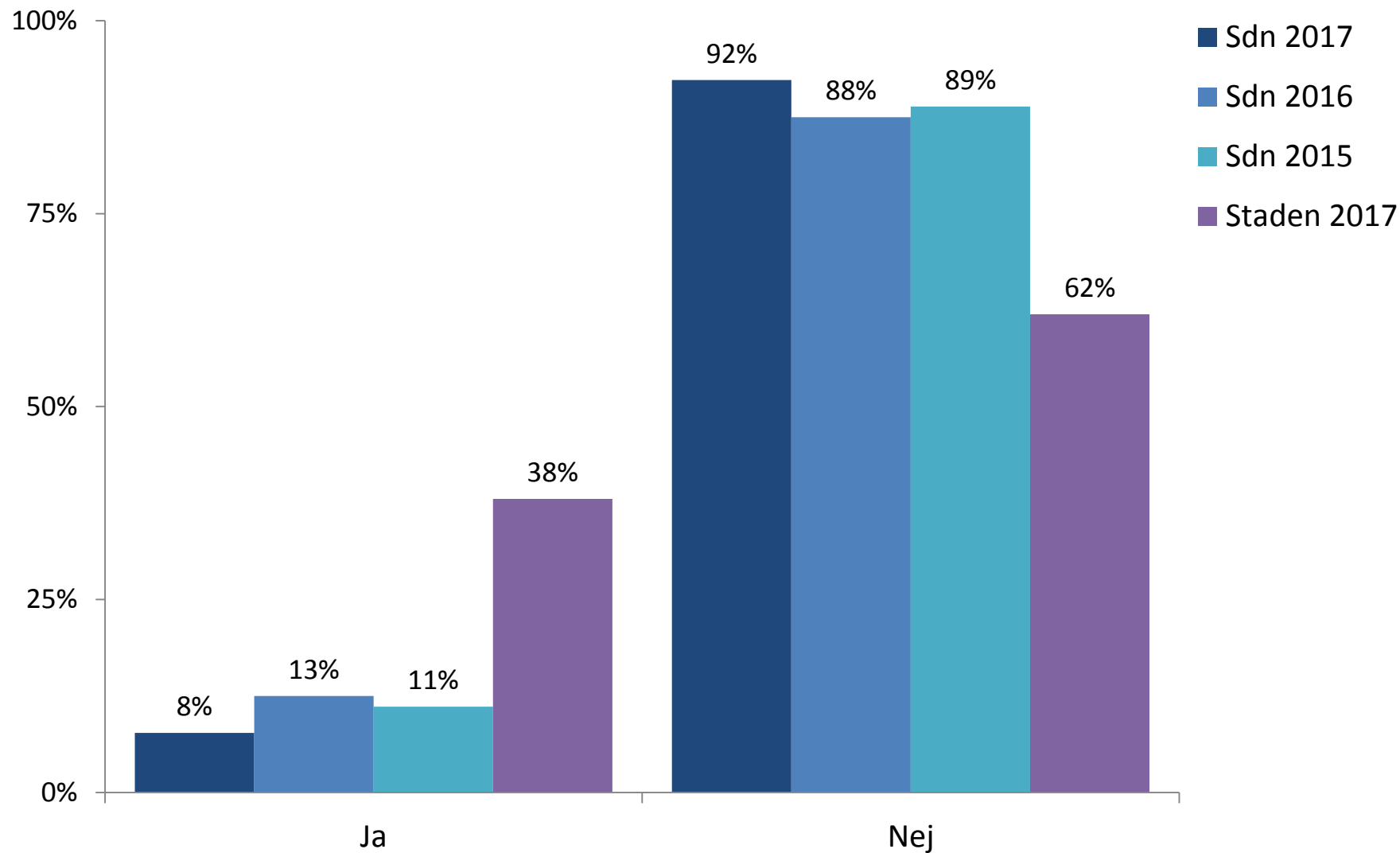


# Hur ofta får du hemtjänst?





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





# Resultat



## Index nöjdhet

Andelen som har svarat 4 + 5 för de fyra påståendena

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

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

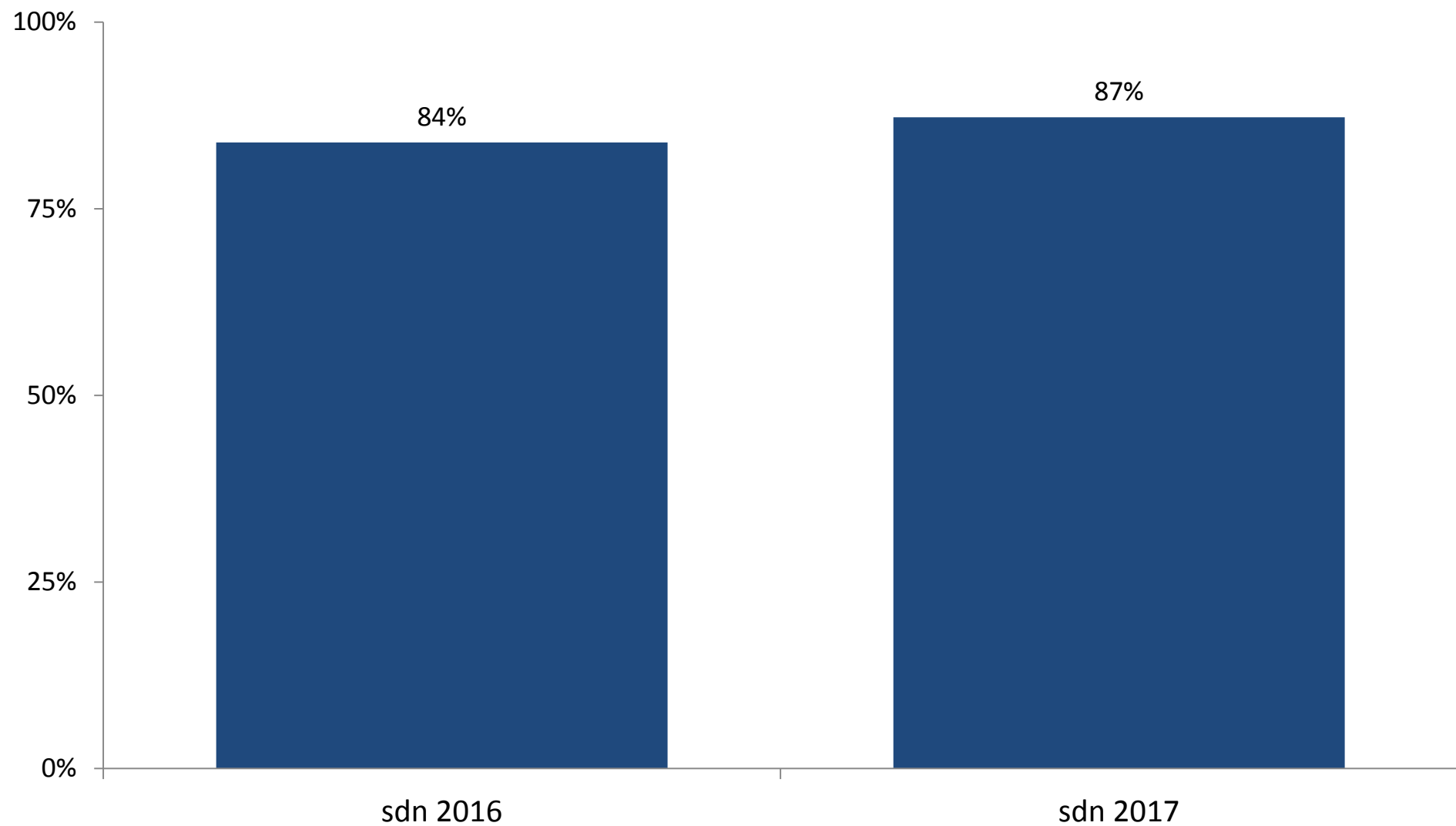
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

Personer som svarat "vet ej" har räknats bort.



## Index nöjdhet





# Resultat per fråga över tid



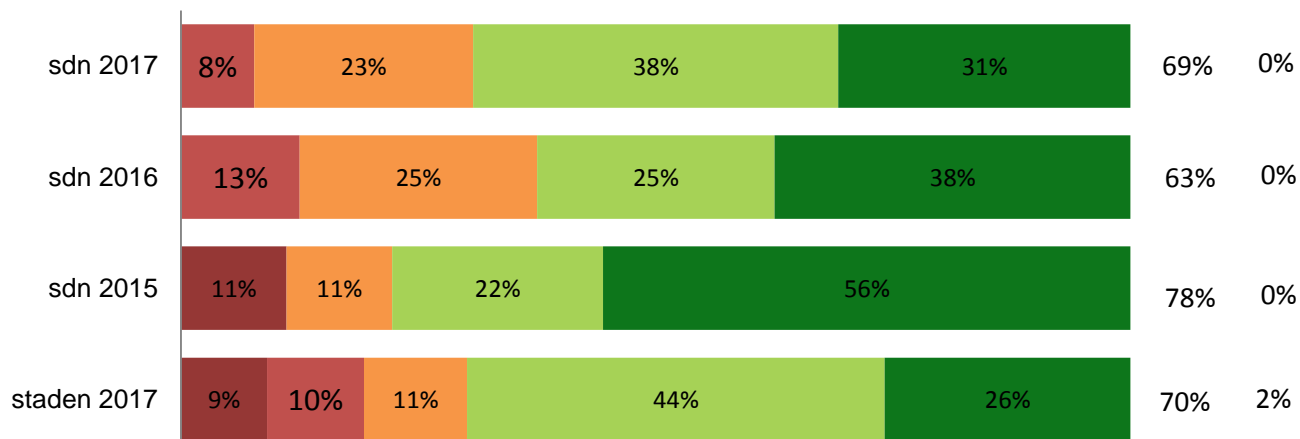


# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



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

\*svaret "Ganska nöjd" och "Mycket nöjd"

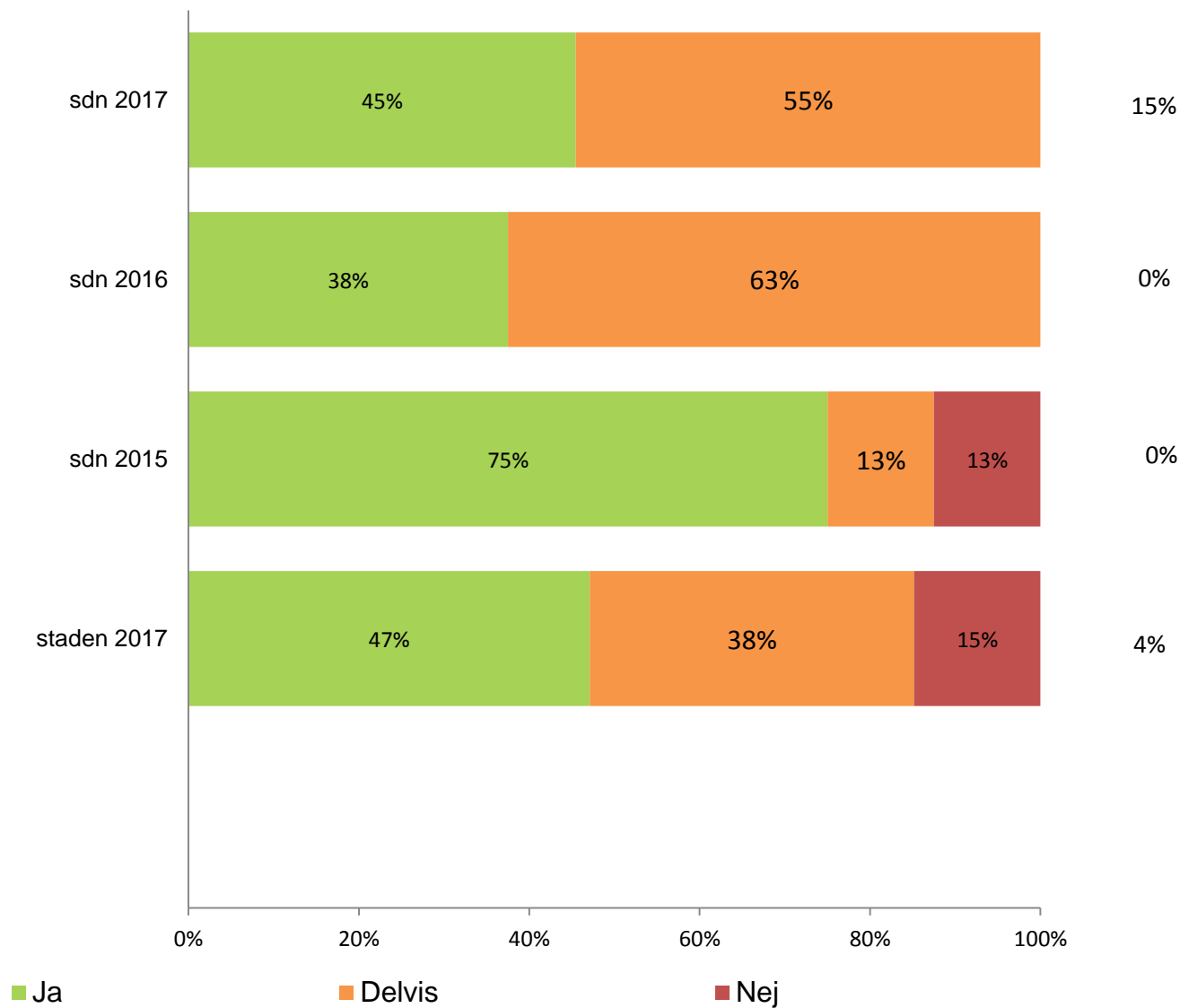


Andel  
Vet ej

## Sdn per år

Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina  
behov av stöd och hjälp?



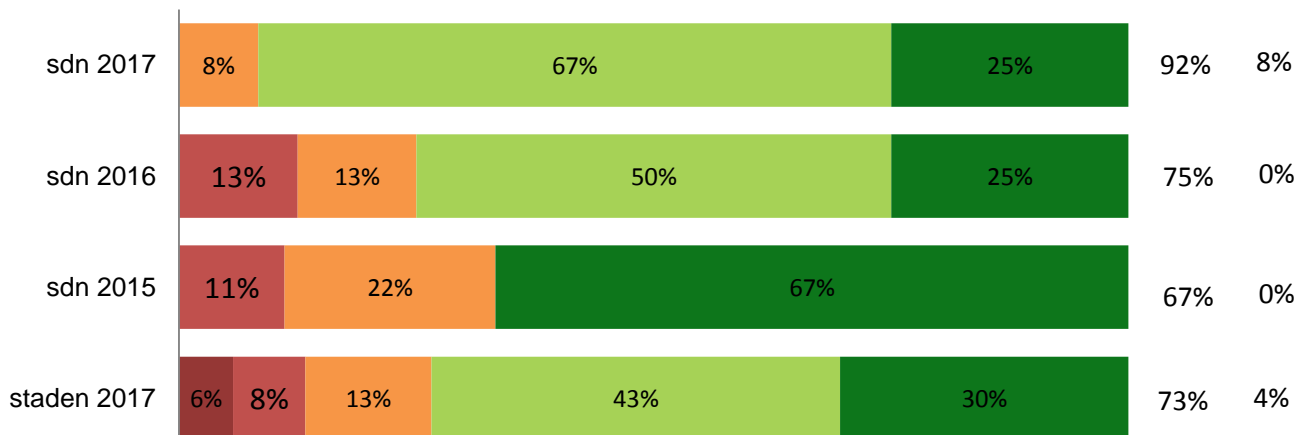


# Sdn per år

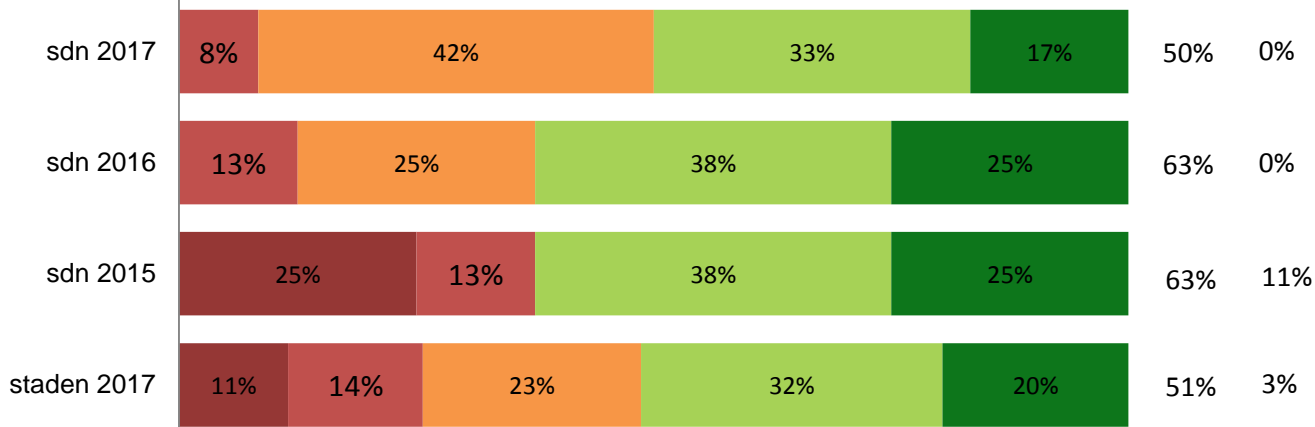
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Inflytande

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



Brakar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



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

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

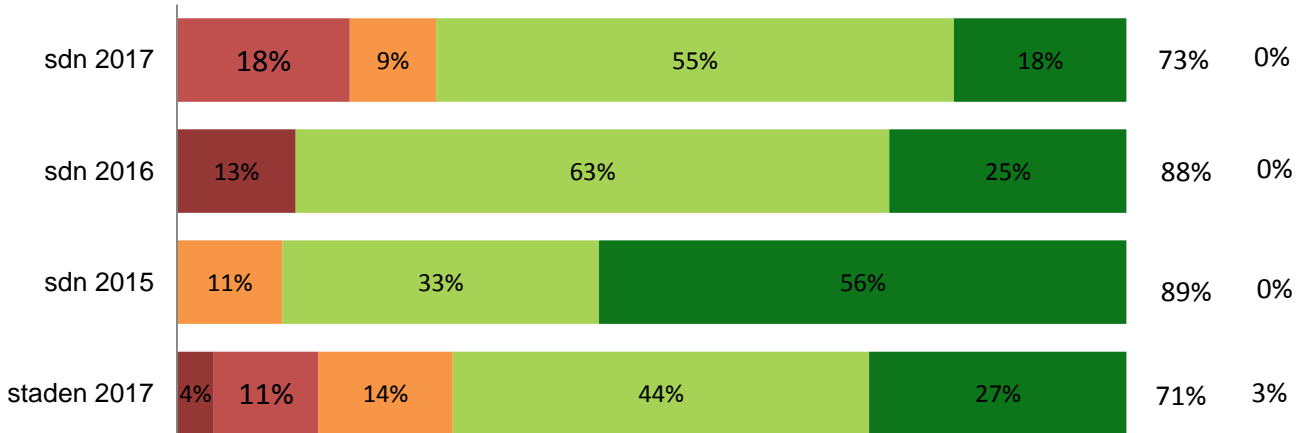


# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



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

\*svarat "Ganska bra" och "Mycket bra"

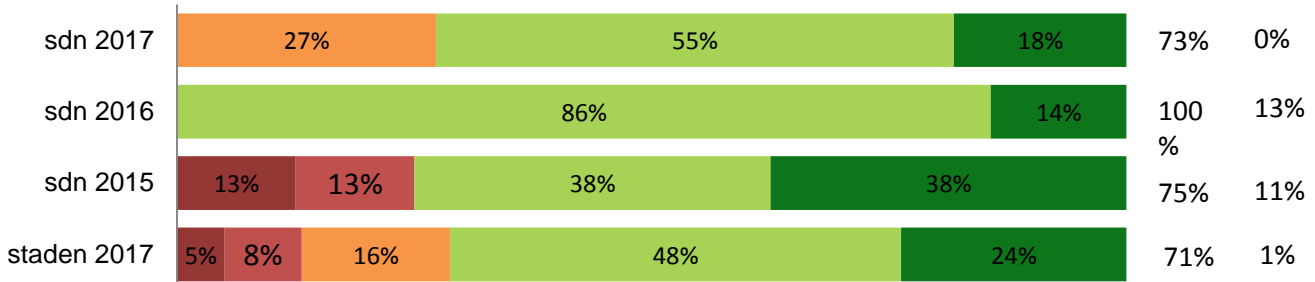


# Sdn per år

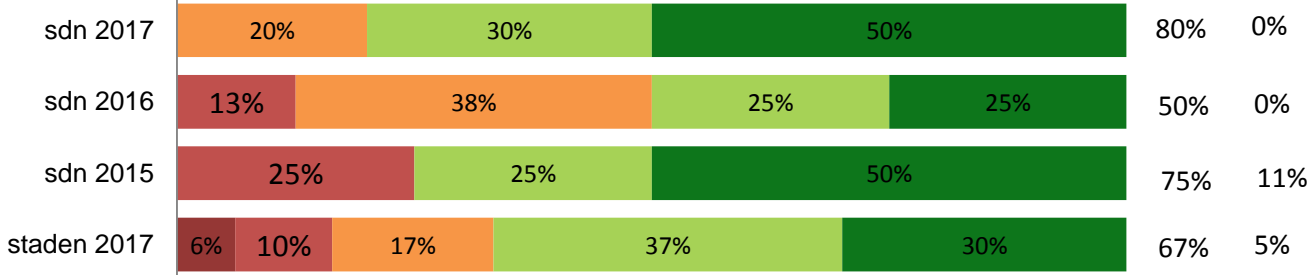
Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Hjälpens utförande

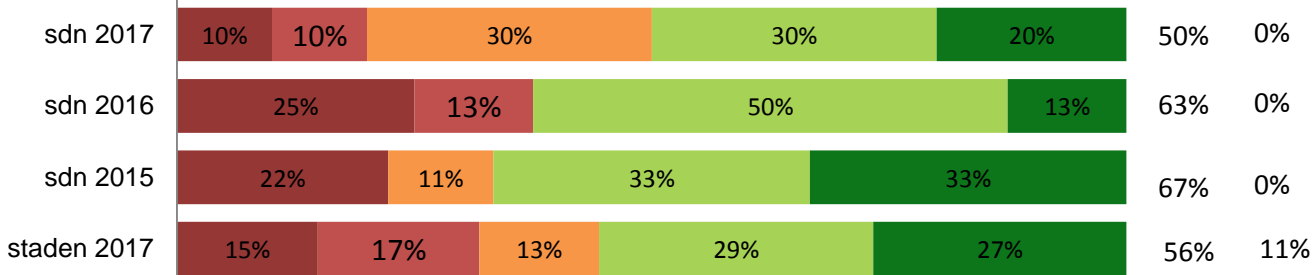
Brukar personalen komma på avtalad tid?



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



Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?



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

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

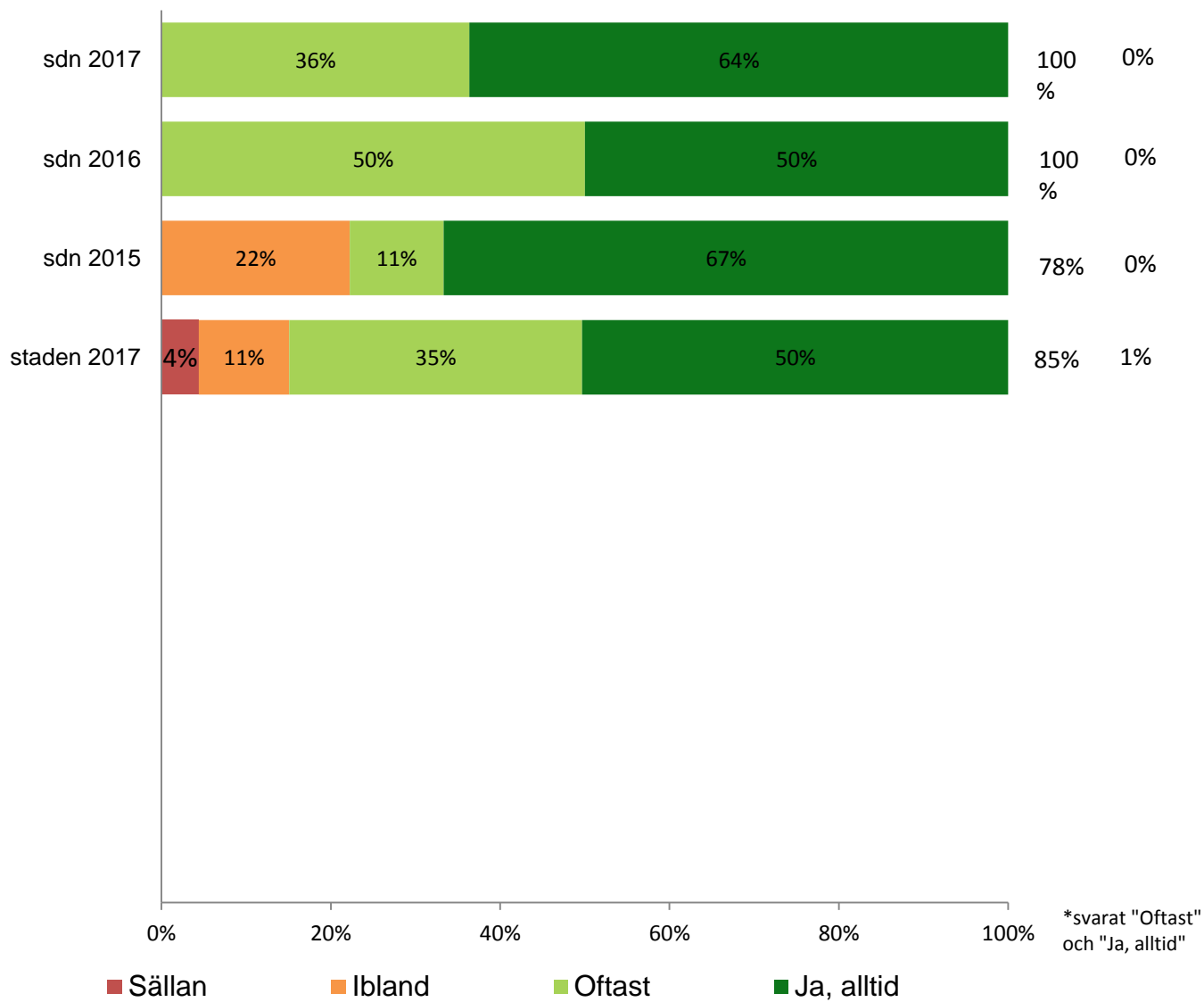


## Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Bemötande

Brukar personalen bemöta dig  
på ett bra sätt?





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

Bemötande

Att personalen:

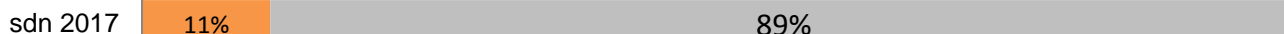
På annat sätt agerat olämpligt



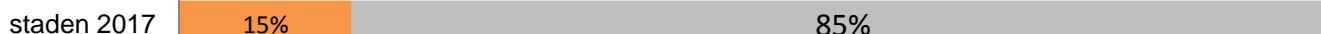
Visat olust i samband med omvårdnad



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



Nonchalerat dina önskemål vid till exempel toalettbesök, dusch eller påklädning



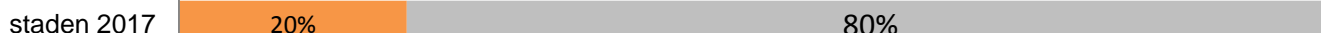
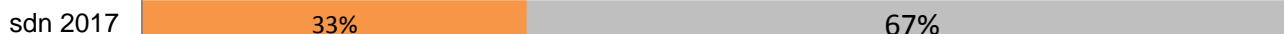
Talat förminskande till dig till exempel som om du vore ett barn



Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester



Kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt



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



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

Vald

Inte vald

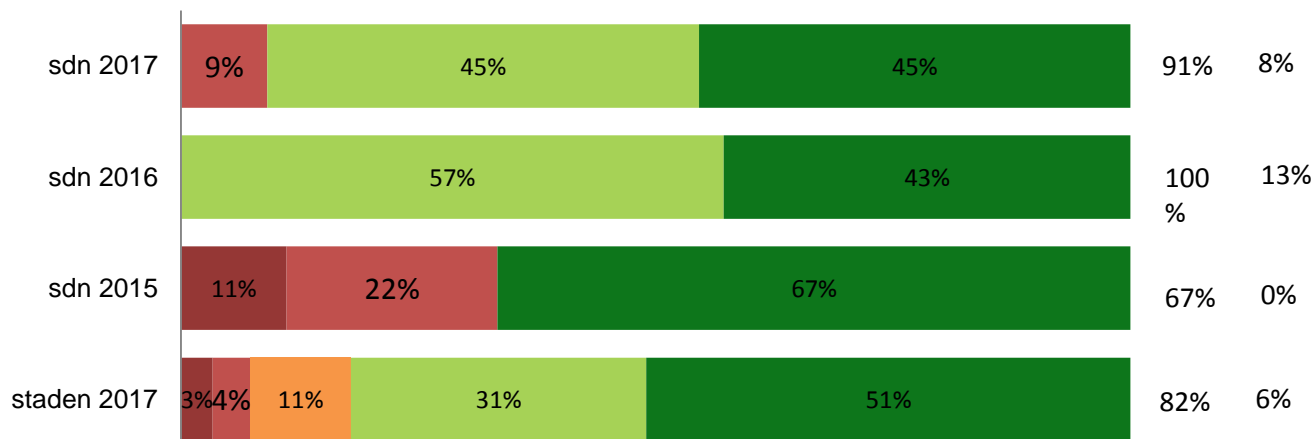


# Sdn per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Trygghet

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



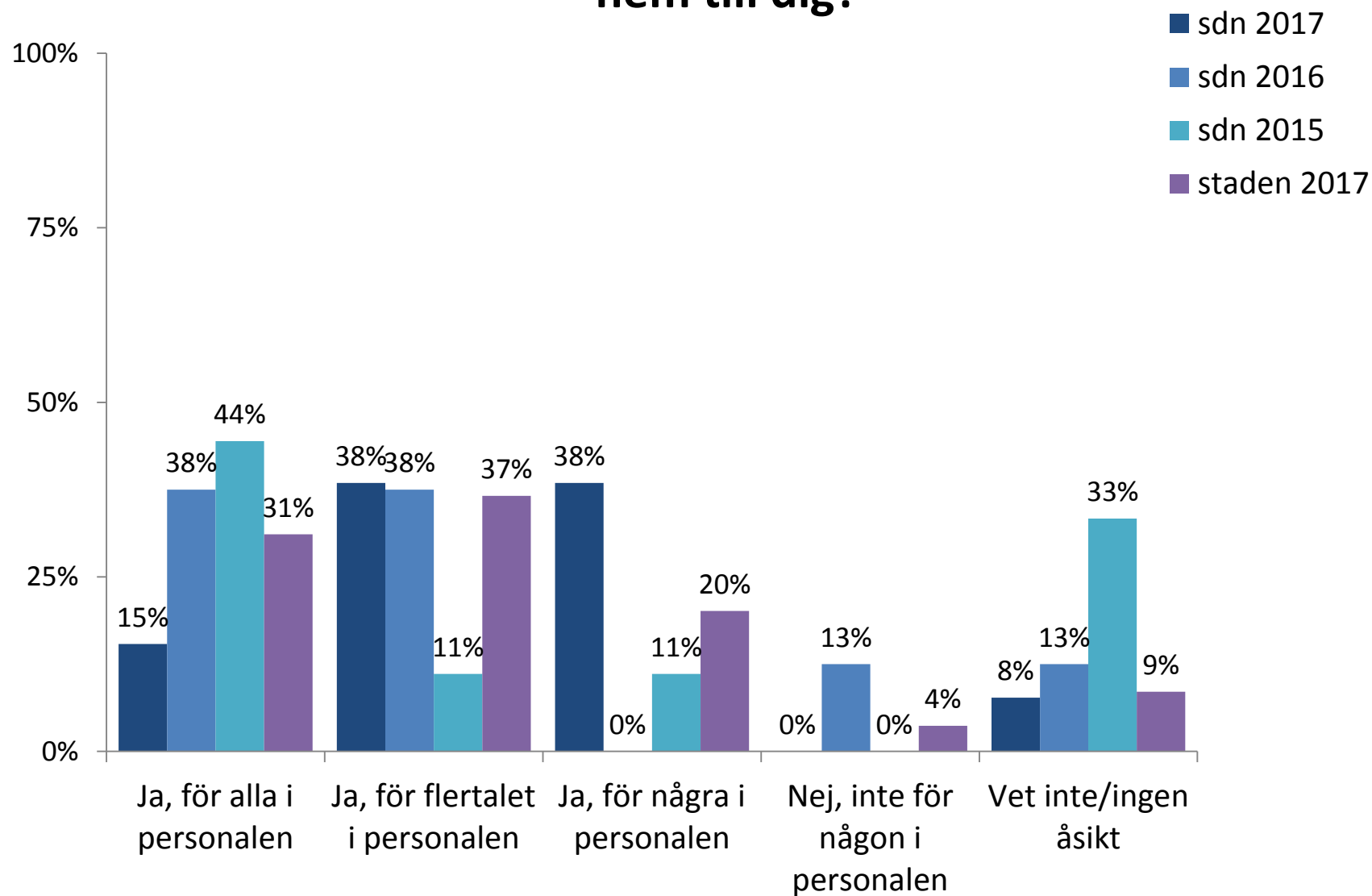
■ Mycket otrygg 
 ■ Ganska otrygg 
 ■ Varken tryggt eller otryggt 
 ■ Ganska tryggt 
 ■ Mycket tryggt

\*svarat "Ganska tryggt" och "Mycket tryggt"



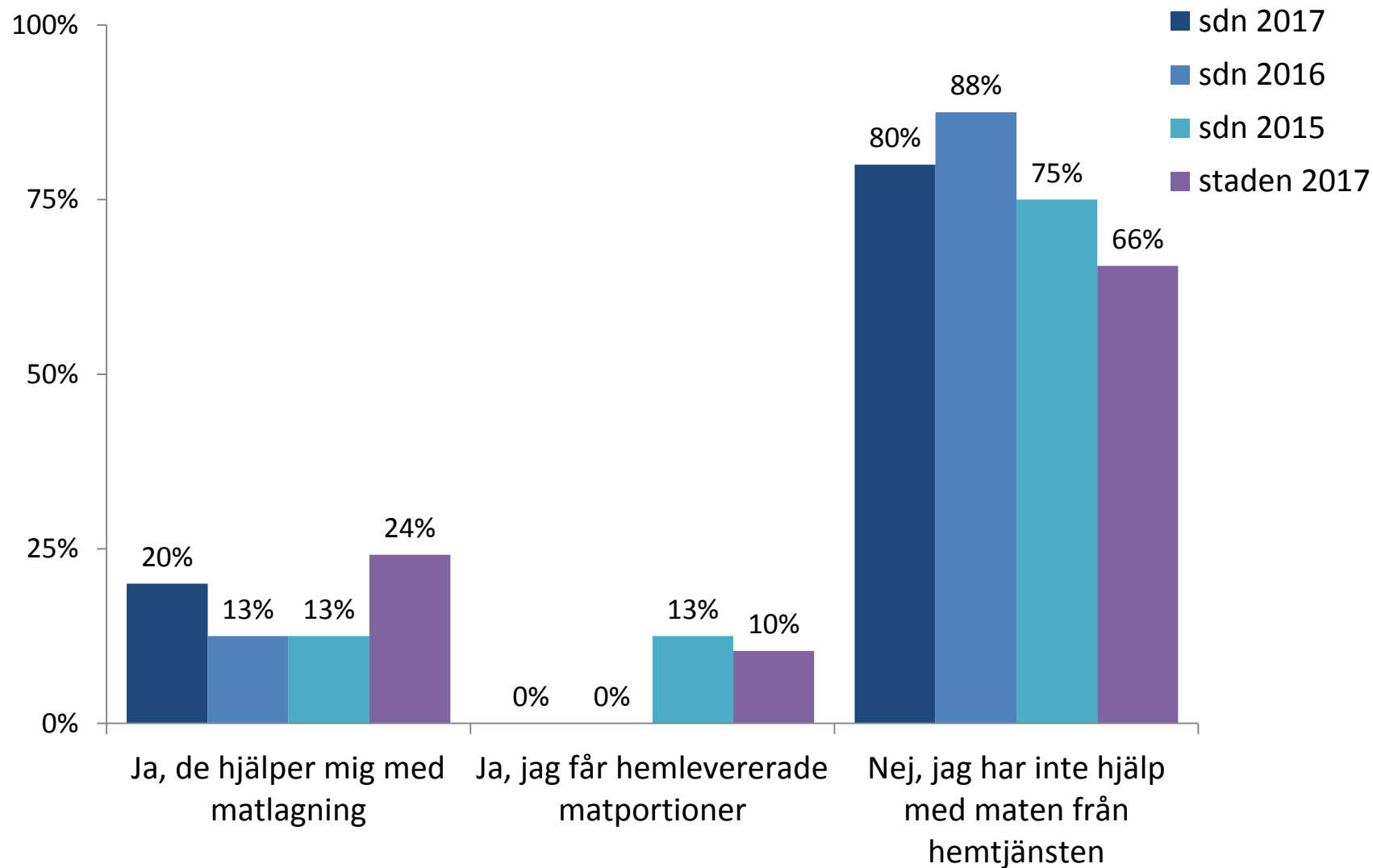


# Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





## Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



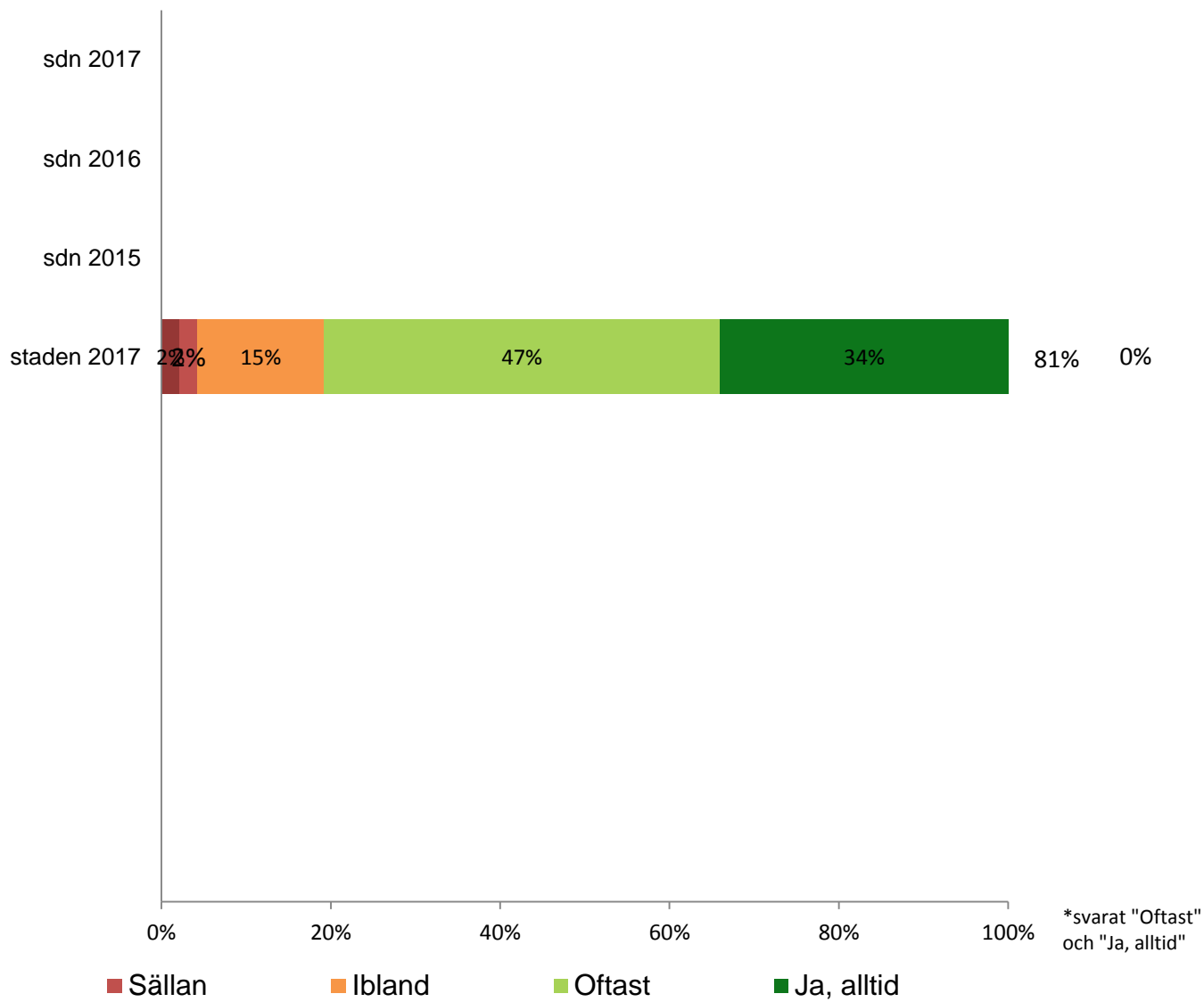


Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Sdn per år

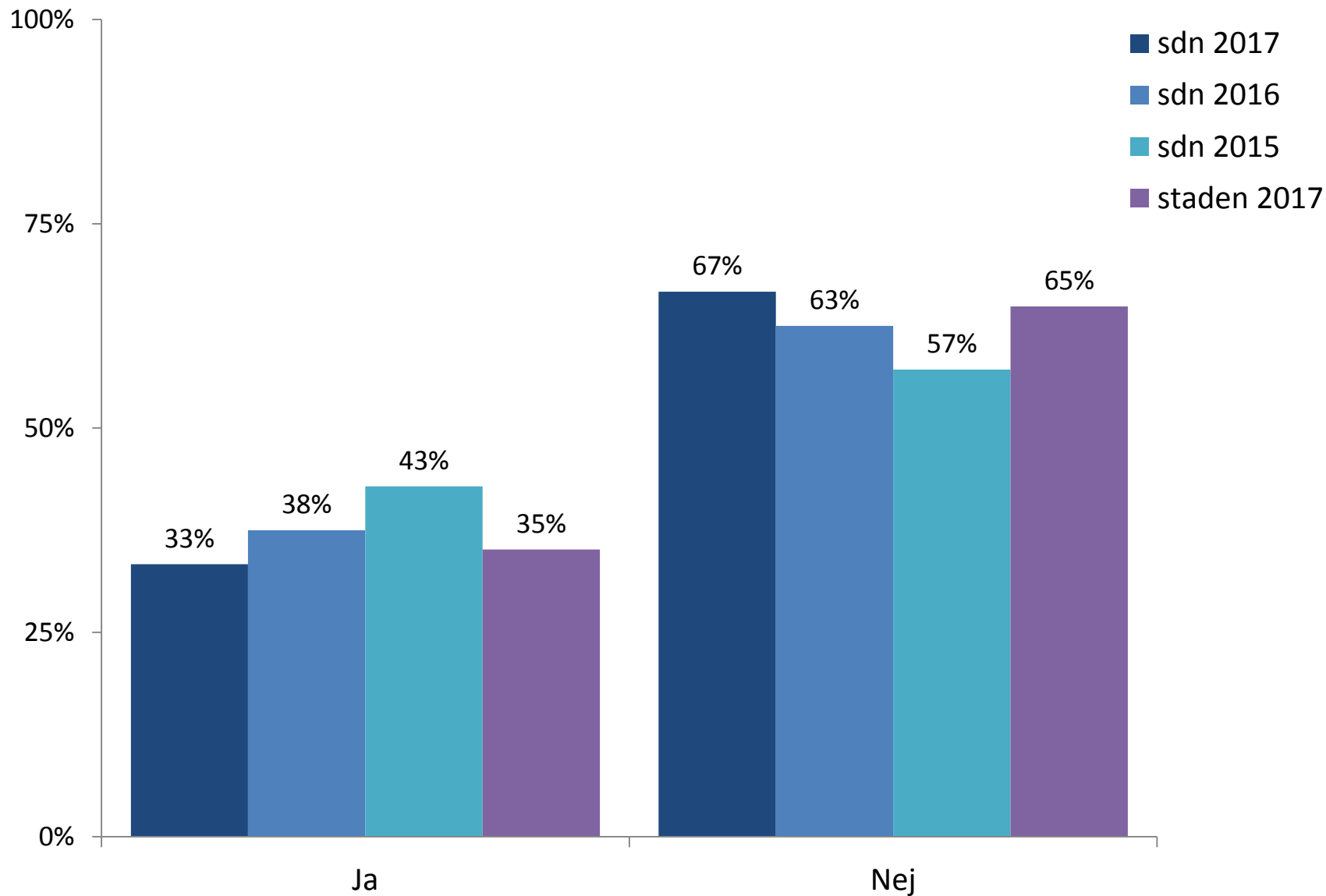
Maten: enbart de som har någon form av hjälp med maten har besvarat denna fråga

Smakar maten bra?





# Är du beviljad promenad eller utevistelse?



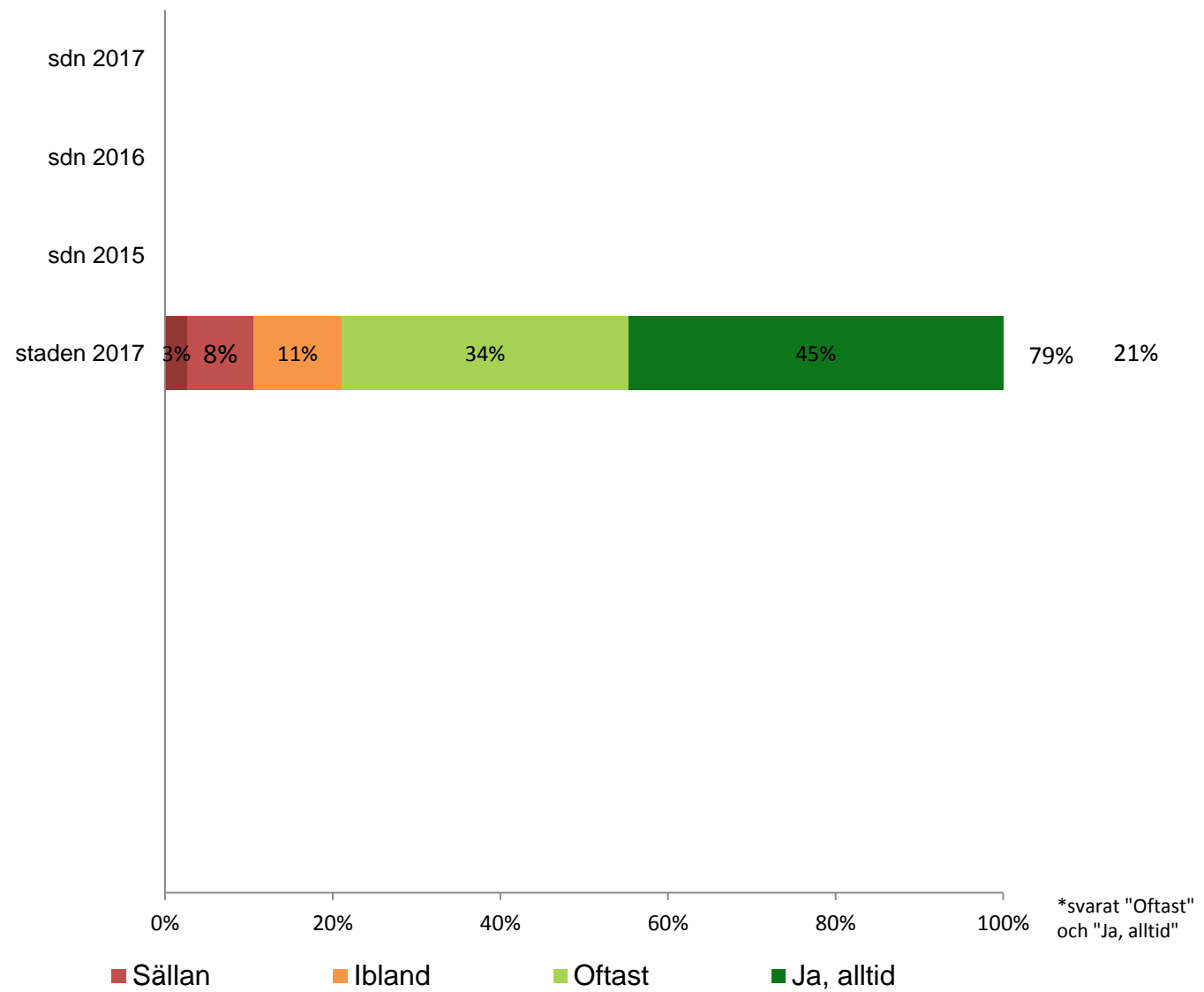


Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Sdn per år

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

Är du nöjd med promenaderna  
och eller utevistelserna?



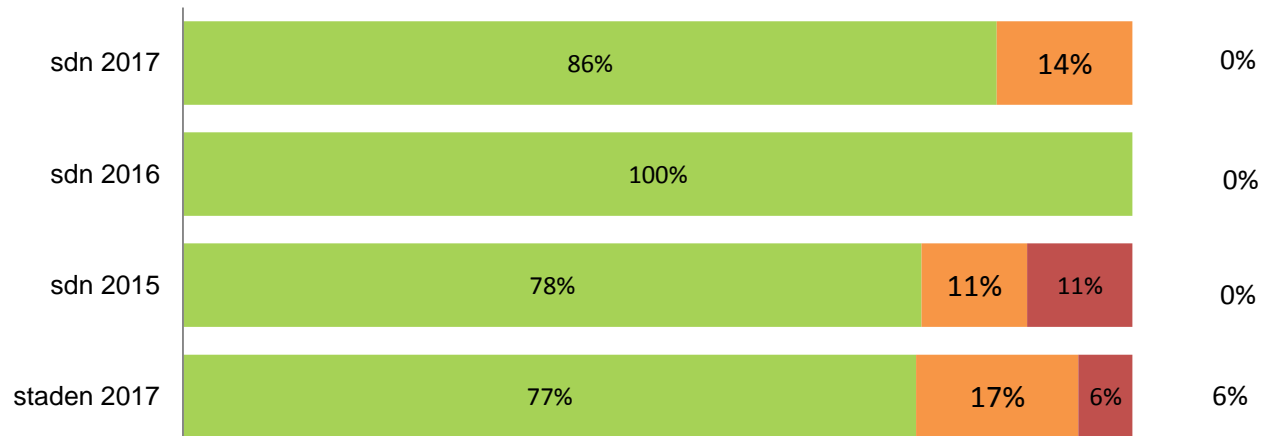


## Sdn per år

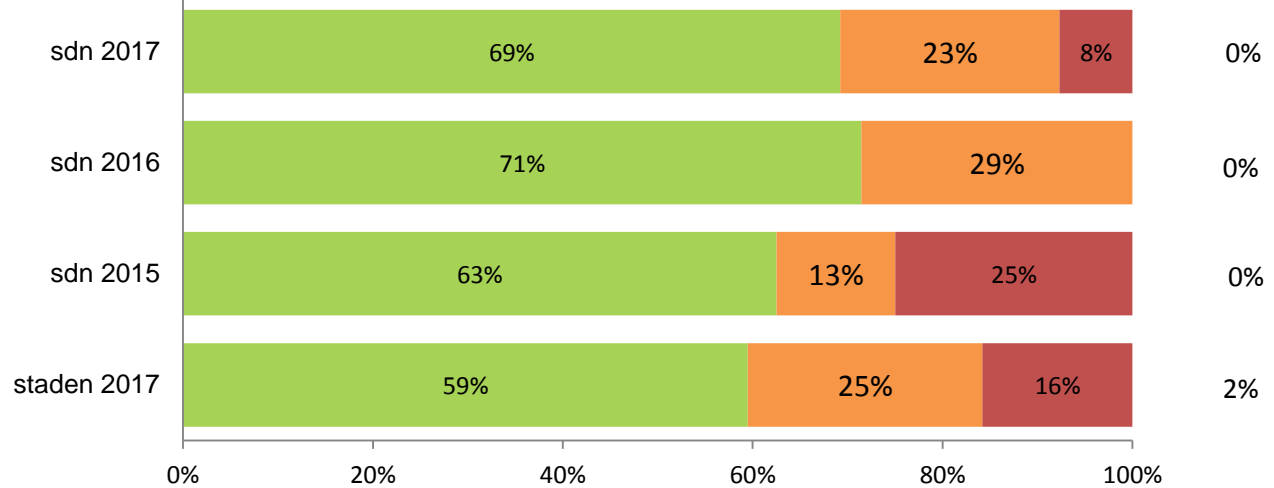
Andel  
Vet ej

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren på ett  
bra sätt?



Är handläggarens beslut  
anpassat efter dina behov?



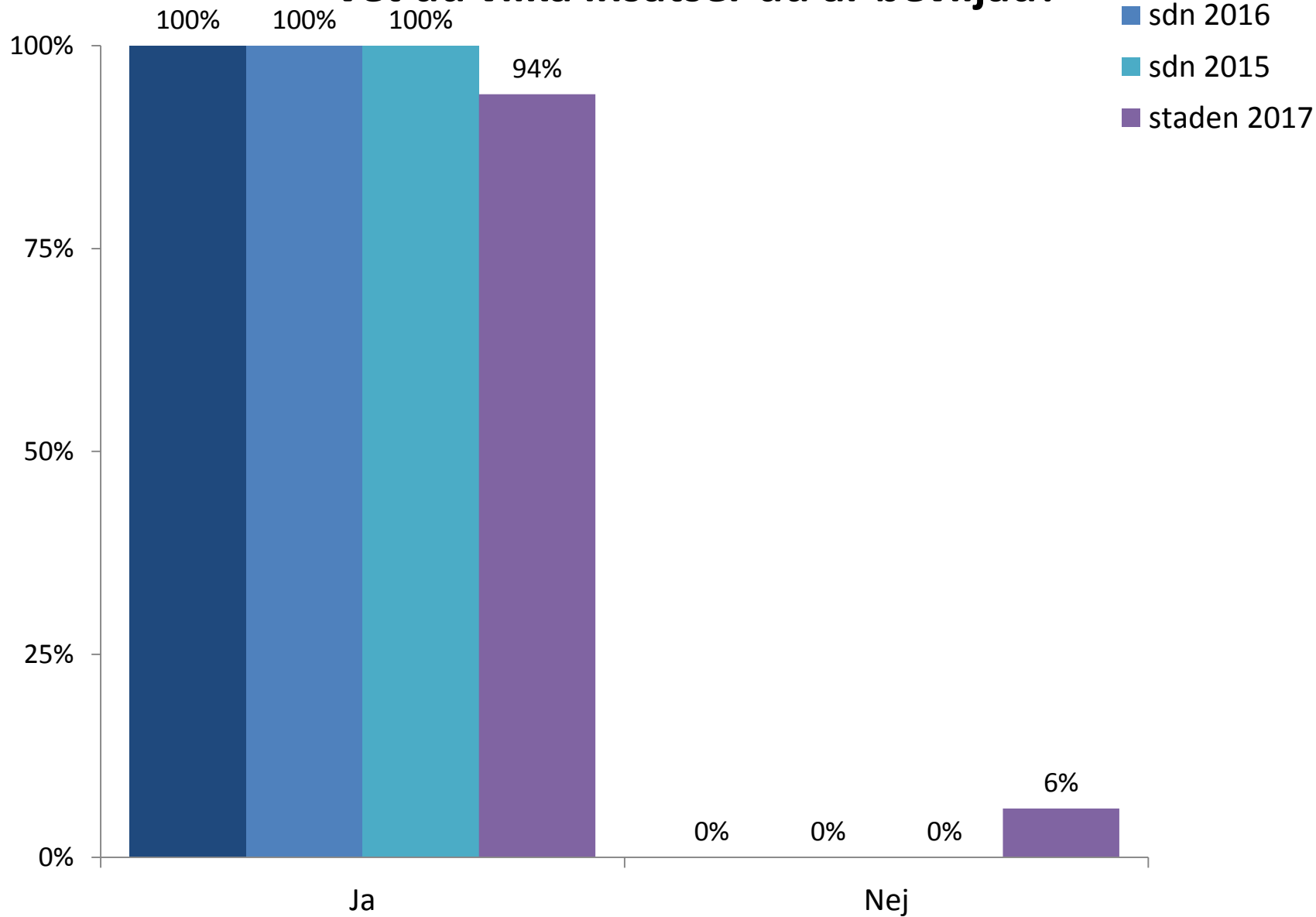
■ Ja

■ Delvis

■ Nej



## Vet du vilka insatser du är beviljad?



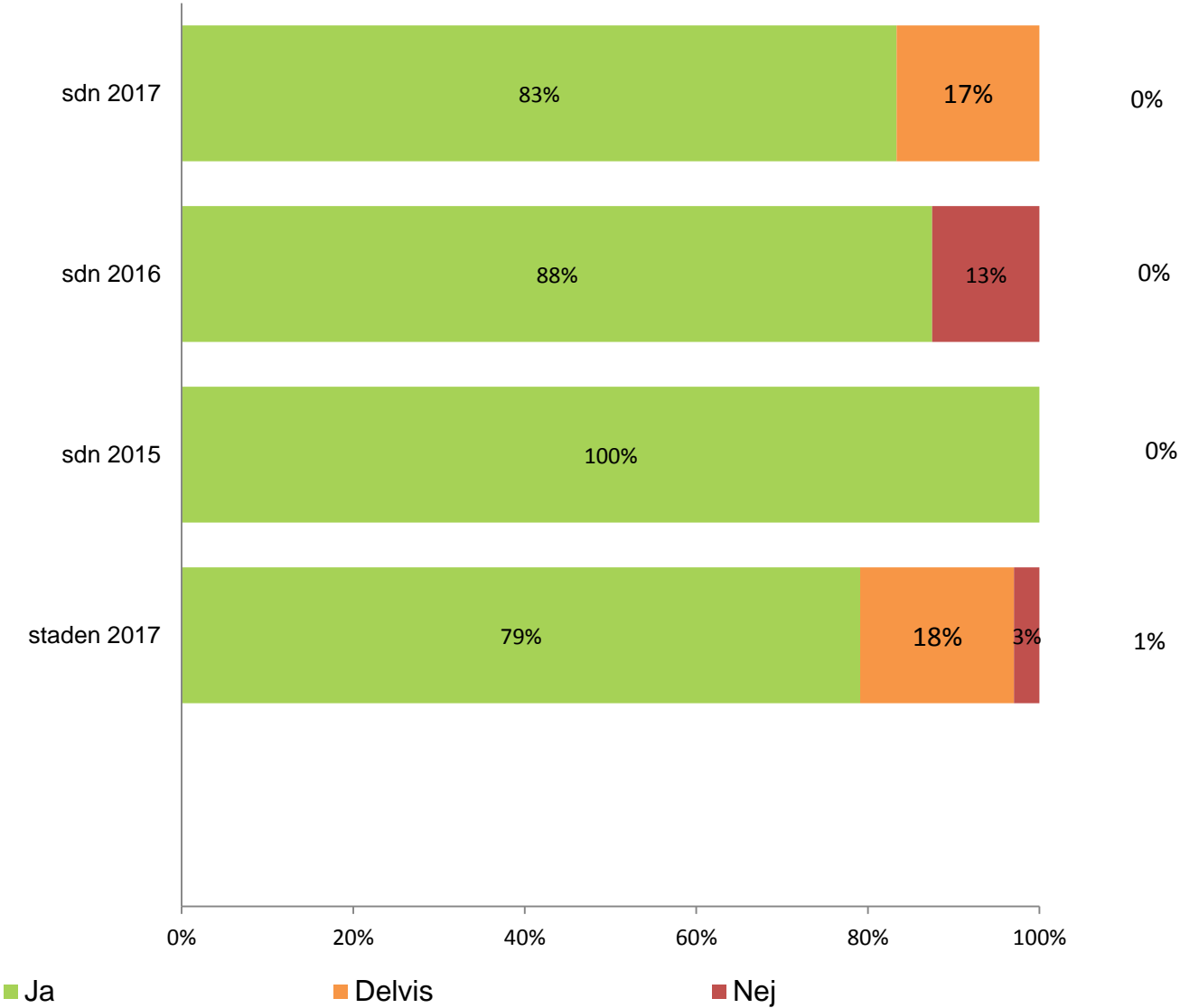


Andel  
Vet ej

# Sdn per år

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

Får du den hemtjänst som  
biståndshandläggaren  
beslutat om?





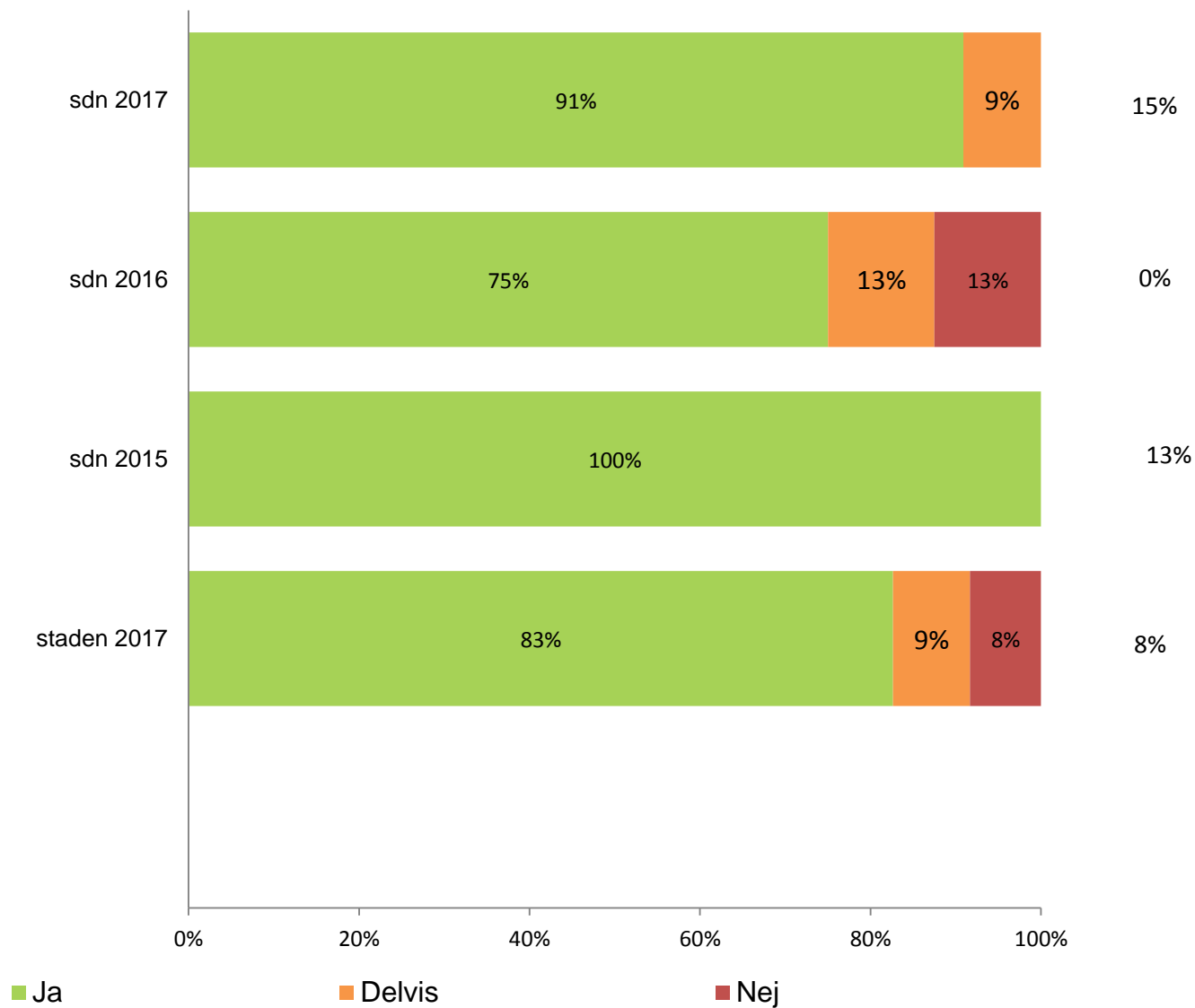


Andel  
Vet ej

## Sdn per år

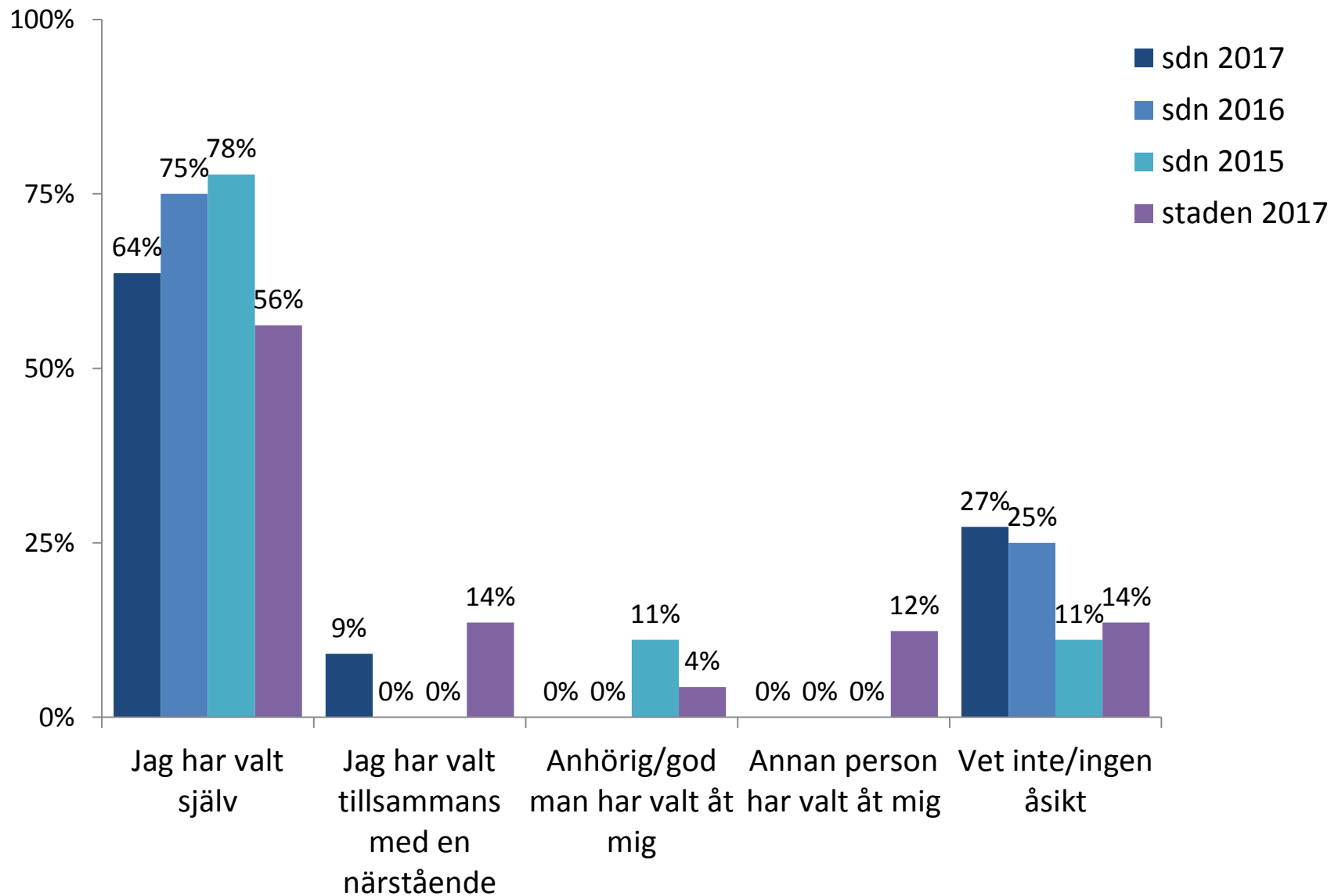
Kontakter med kommunen

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



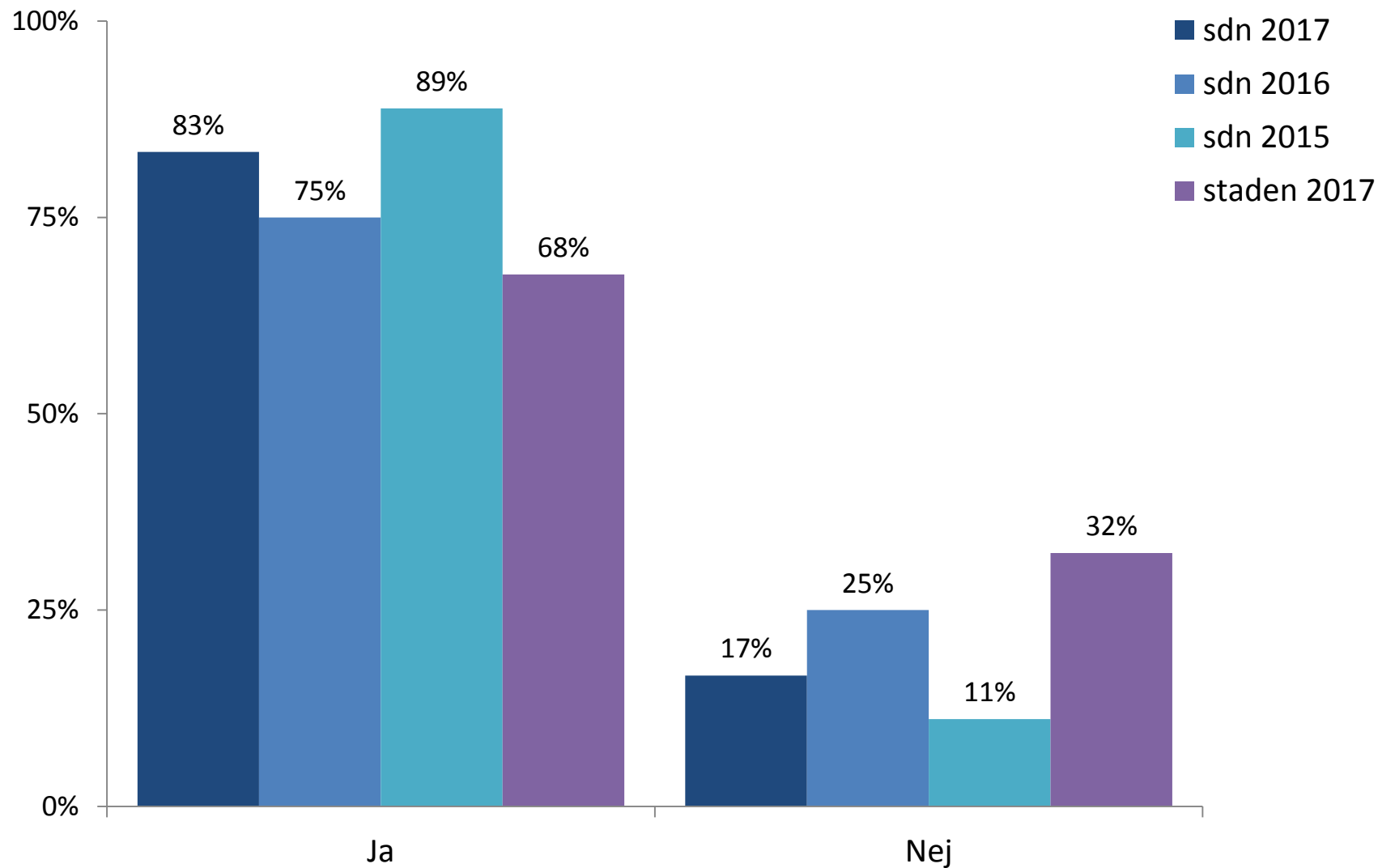


# Vem har valt din hemtjänst?





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





# Resultat per kön

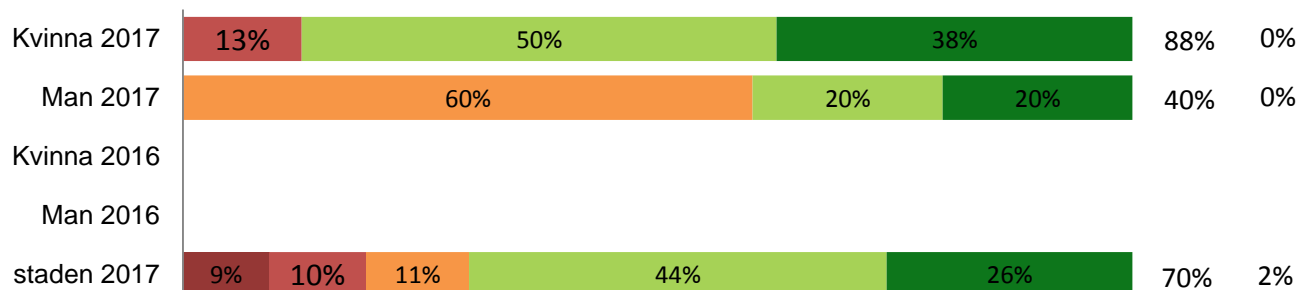


## Sdn per kön

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?



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

\*svarat "Ganska nöjd" och "Mycket nöjd"

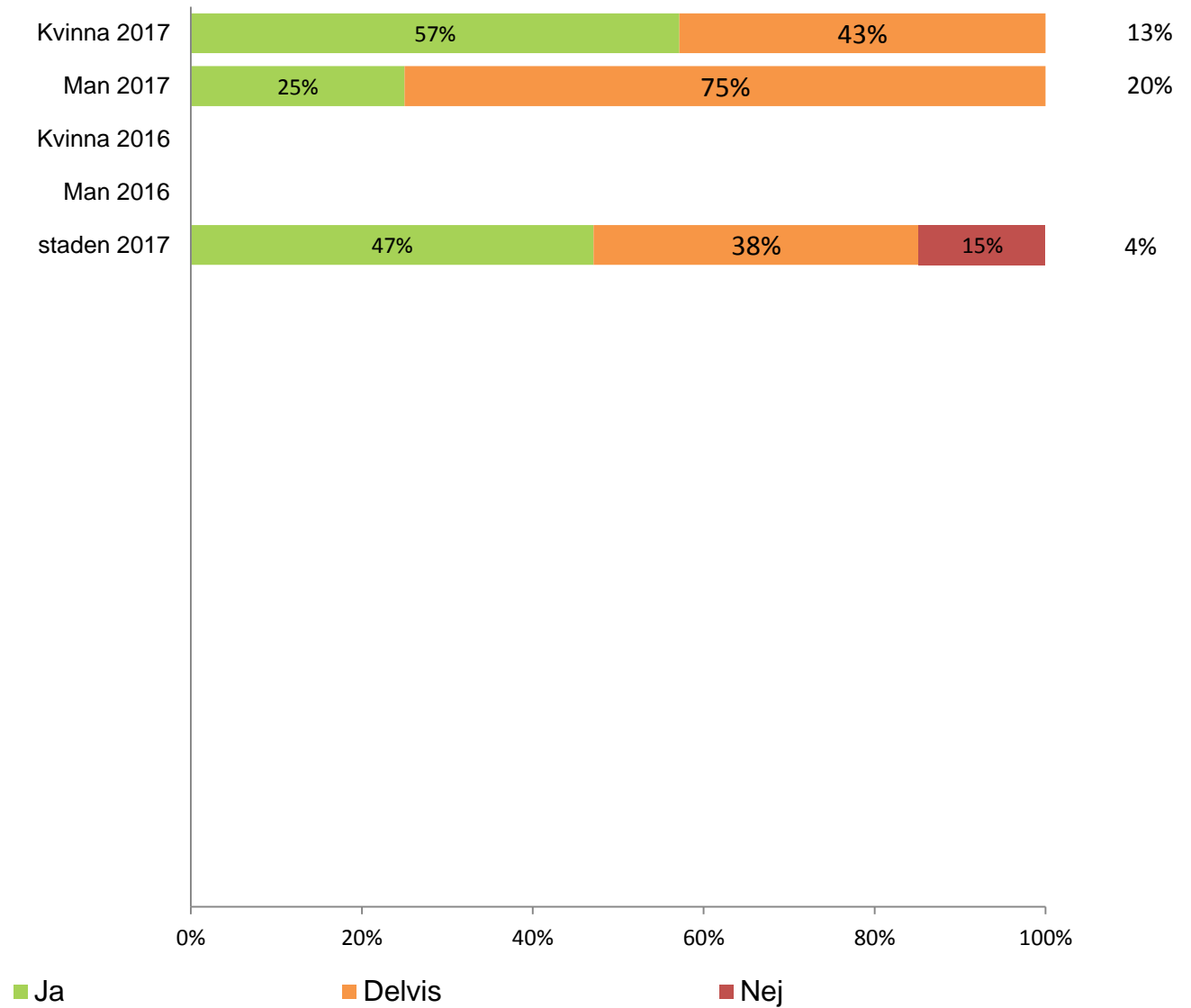


Andel  
Vet ej

## Sdn per kön

Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten  
dina behov av stöd och  
hjälp?



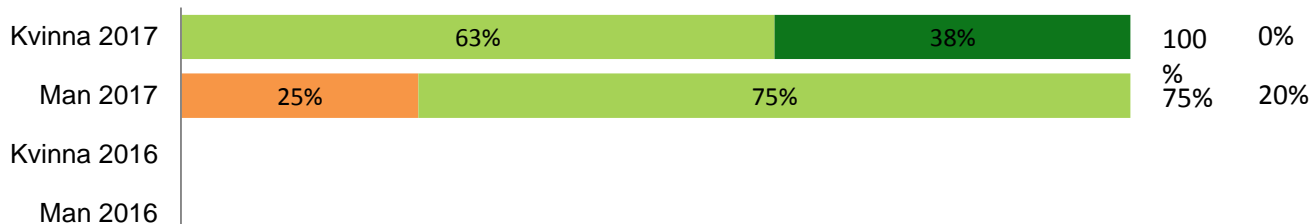


# Sdn per kön

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Inflytande

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



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

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

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

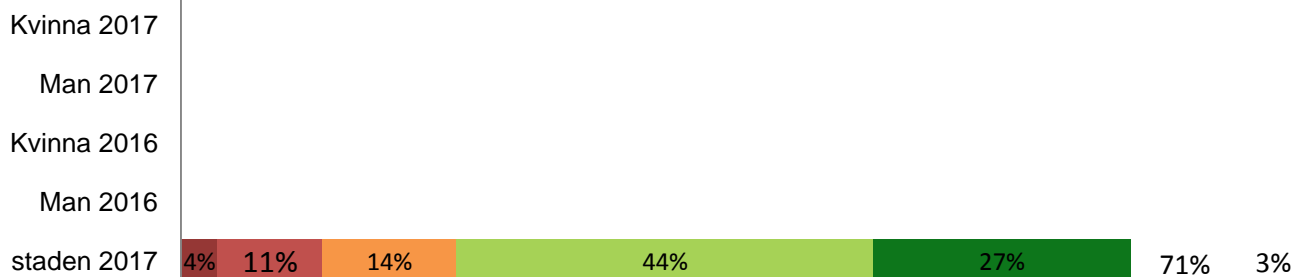


Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Sdn per kön

Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



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

\*svarat "Ganska bra" och "Mycket bra"



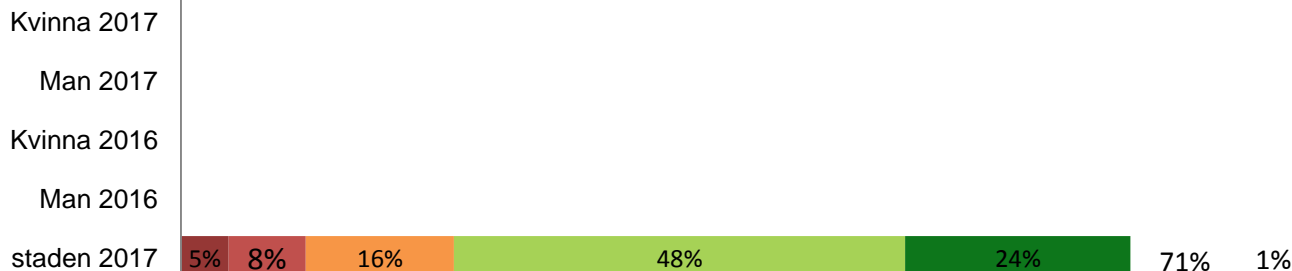


Andel  
Nöjda\* Vet ej

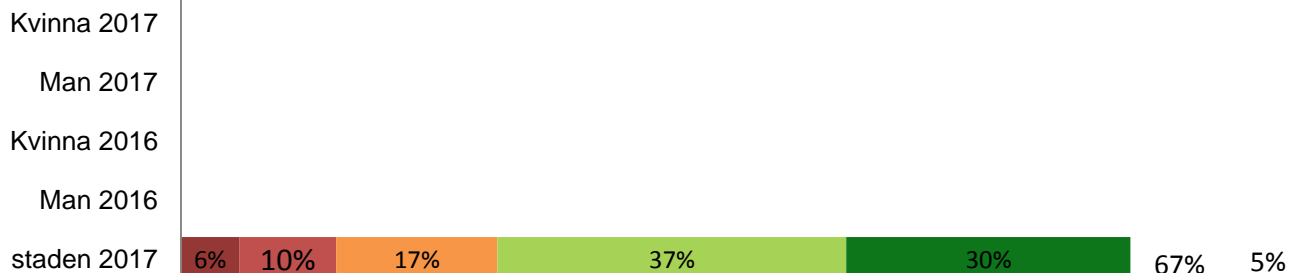
## Sdn per kön

Hjälpens utförande

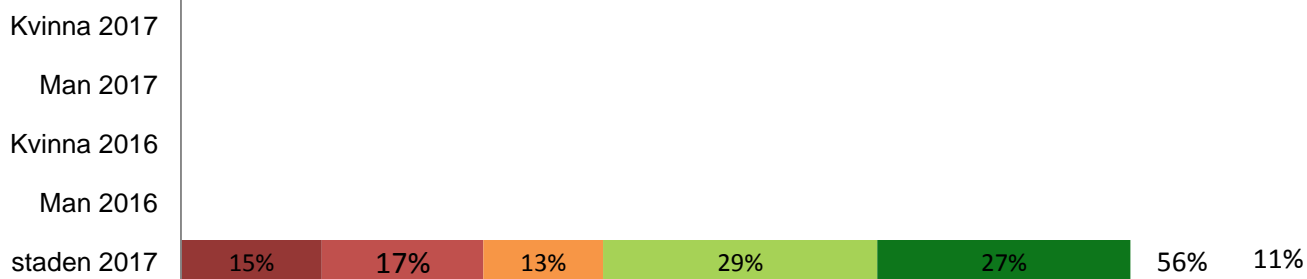
Brukar personalen komma på avtalad tid?



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



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



\*svaret "Oftast" och "Ja, alltid"

■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid



Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Sdn per kön

Bemötande

Brakar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

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



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

Bemötande

Att personalen:

På annat sätt agerat olämpligt

Visat olust i samband med omvårdnad

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

Nonchalerat dina önskemål vid till exempel toalettbesök, dusch eller påklädnad

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

Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester

Kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt

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

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

Kvinna 2017

Man 2017

Totalt 2017

Kvinna 2017

Man 2017

Totalt 2017

Kvinna 2017

Man 2017

Totalt 2017

Kvinna 2017

Man 2017

Totalt 2017

Kvinna 2017

Man 2017

Totalt 2017

Kvinna 2017

Man 2017

Totalt 2017

Kvinna 2017

Man 2017

Totalt 2017

Kvinna 2017

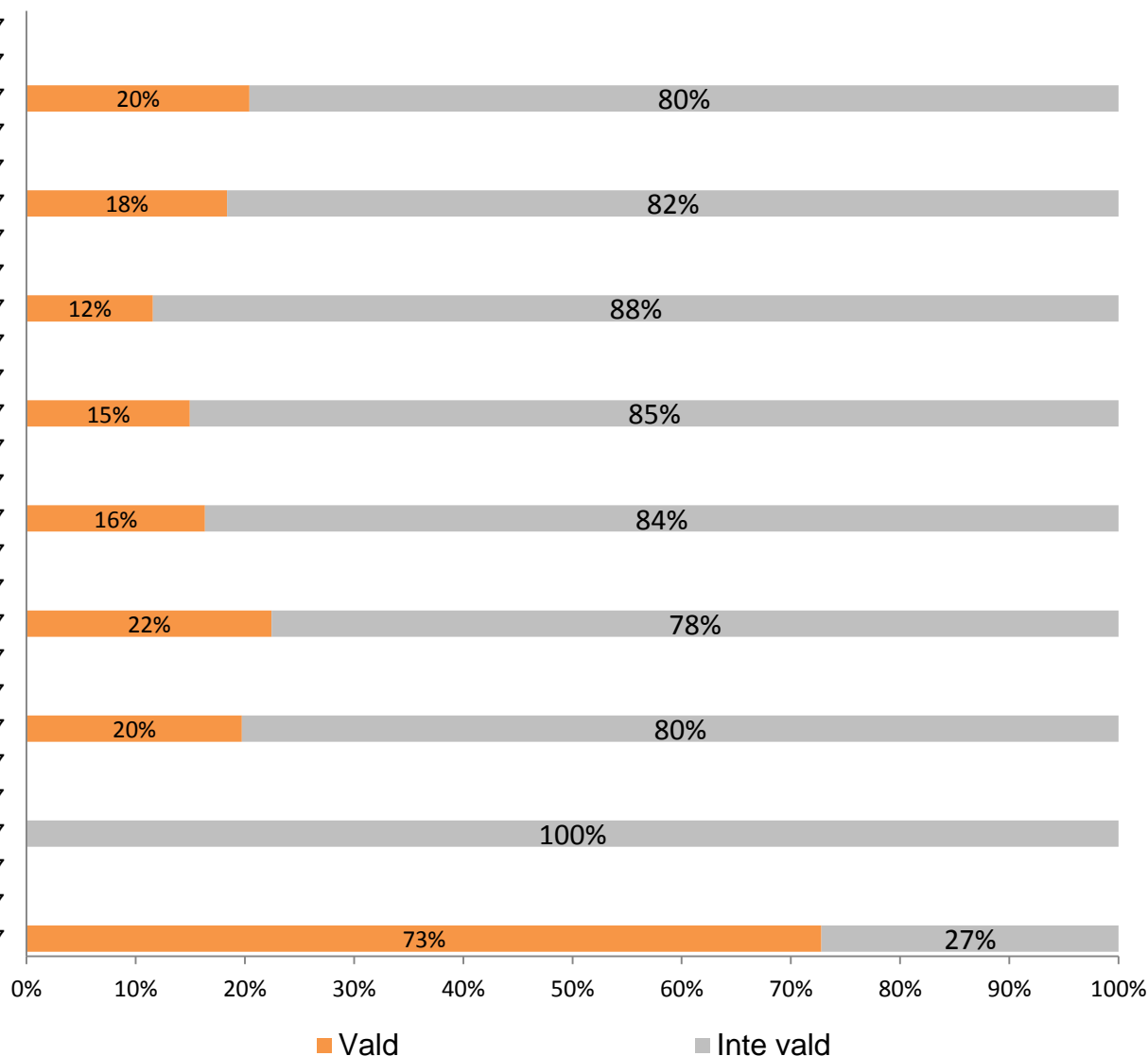
Man 2017

Totalt 2017

Kvinna 2017

Man 2017

Totalt 2017



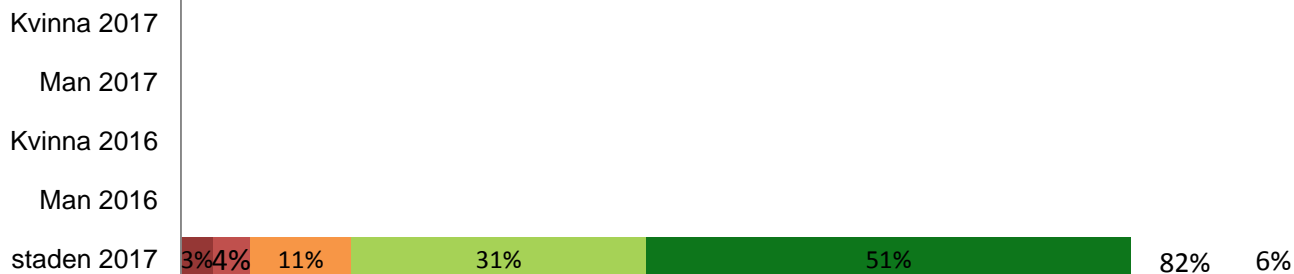


Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Sdn per kön

Trygghet

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

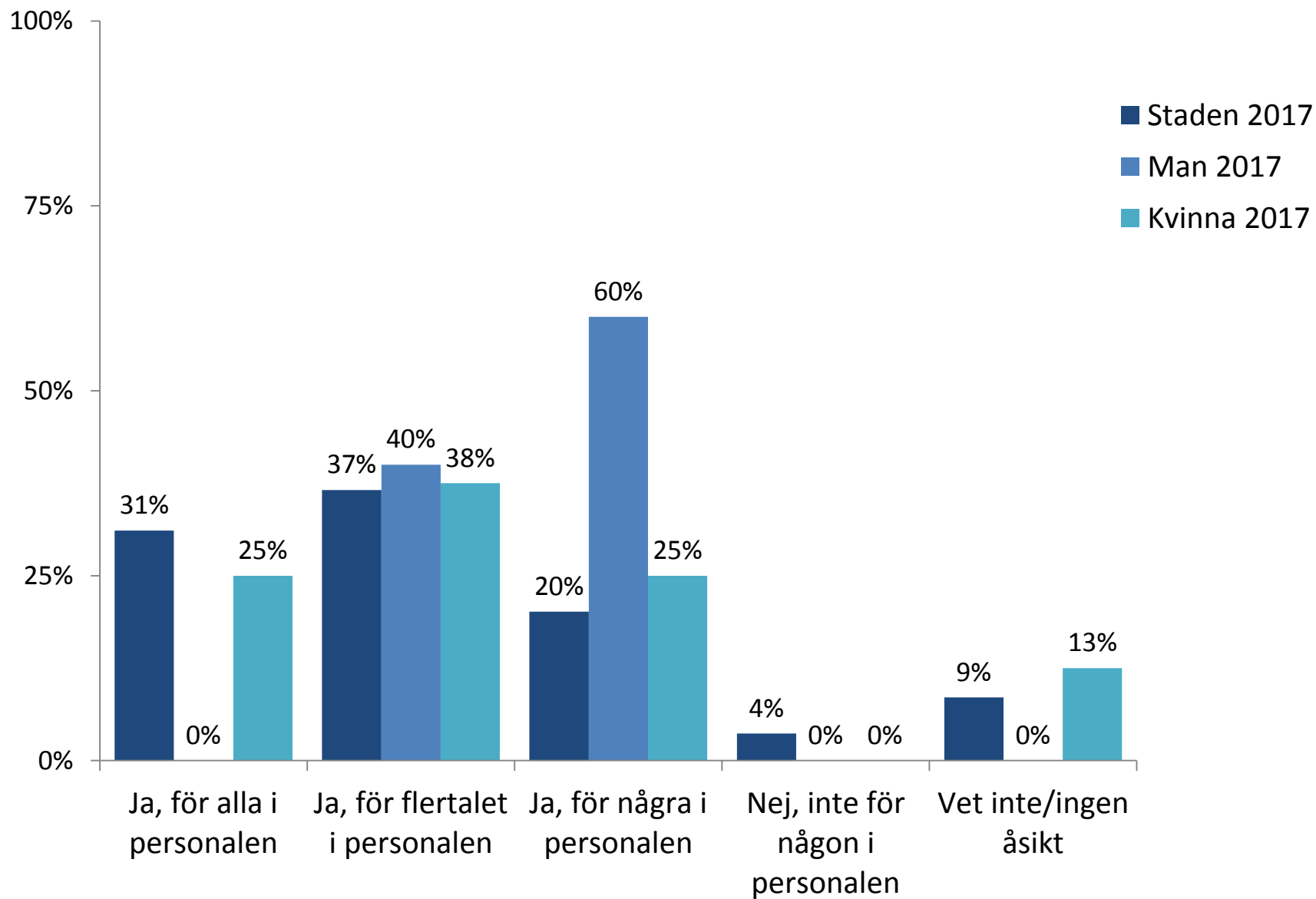


■ Mycket otrygg ■ Ganska otrygg ■ Varken tryggt eller otryggt ■ Ganska tryggt ■ Mycket tryggt

\*svarat "Ganska tryggt" och "Mycket tryggt"

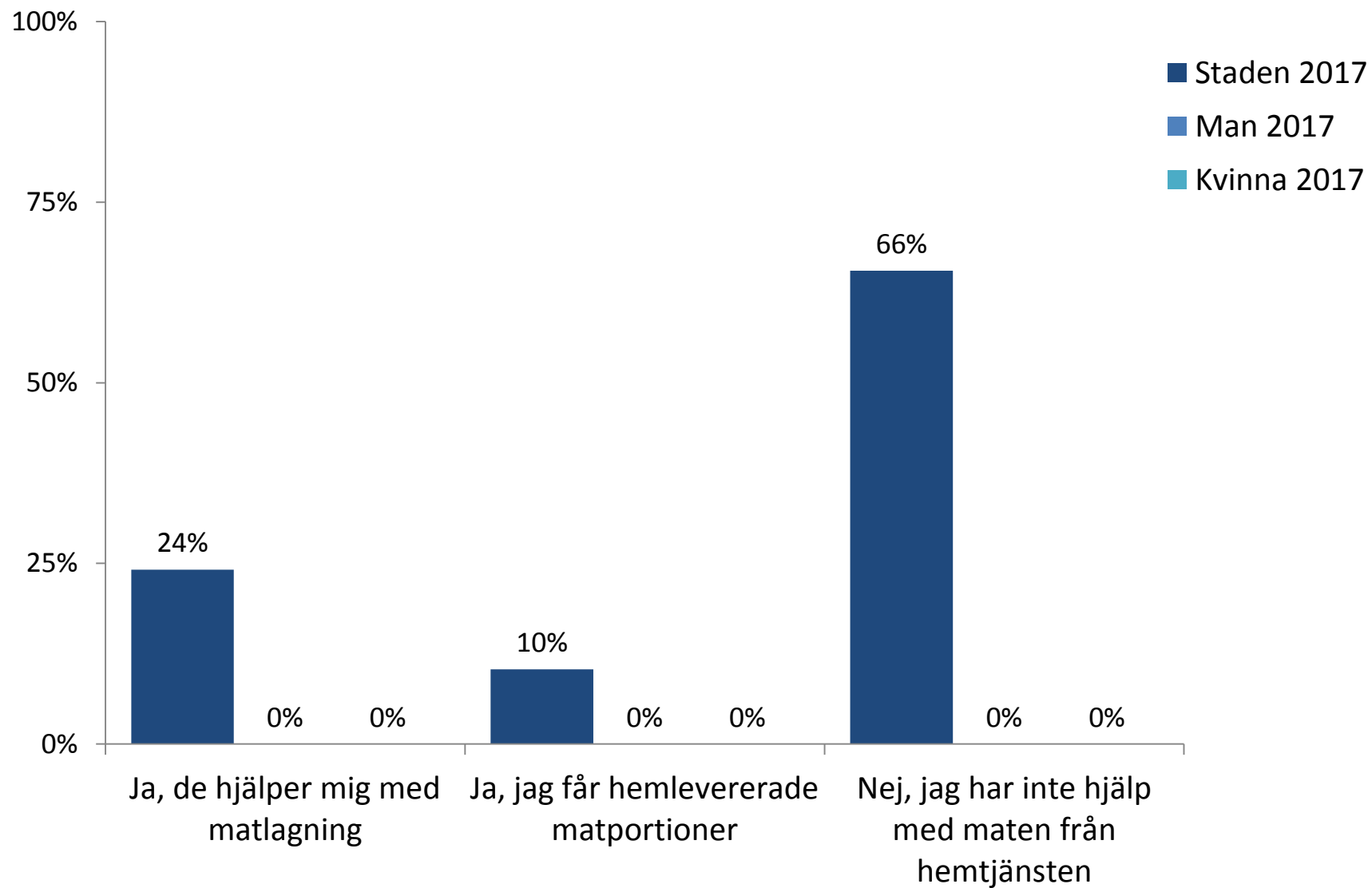


## Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





## Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



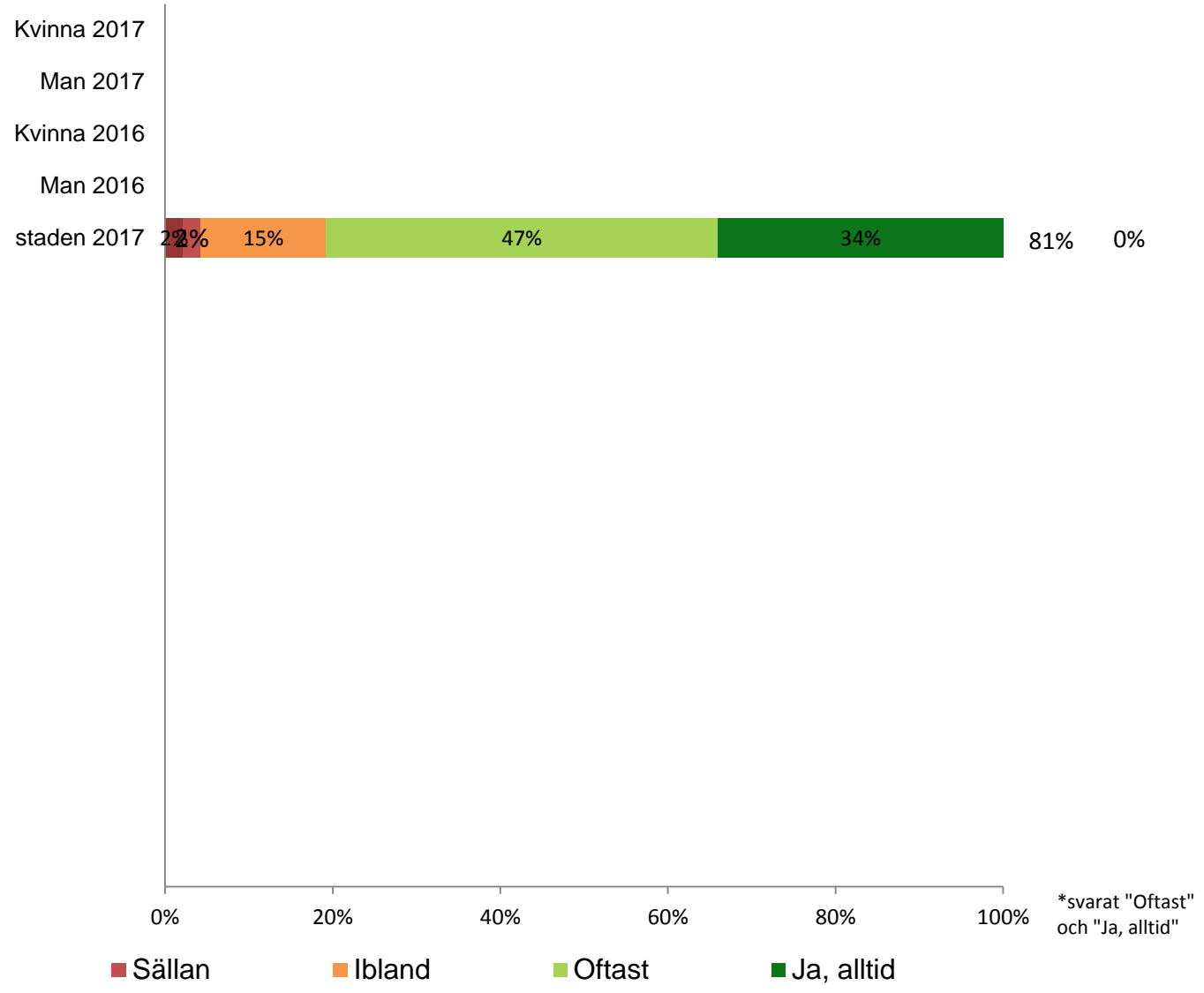


Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Sdn per kön

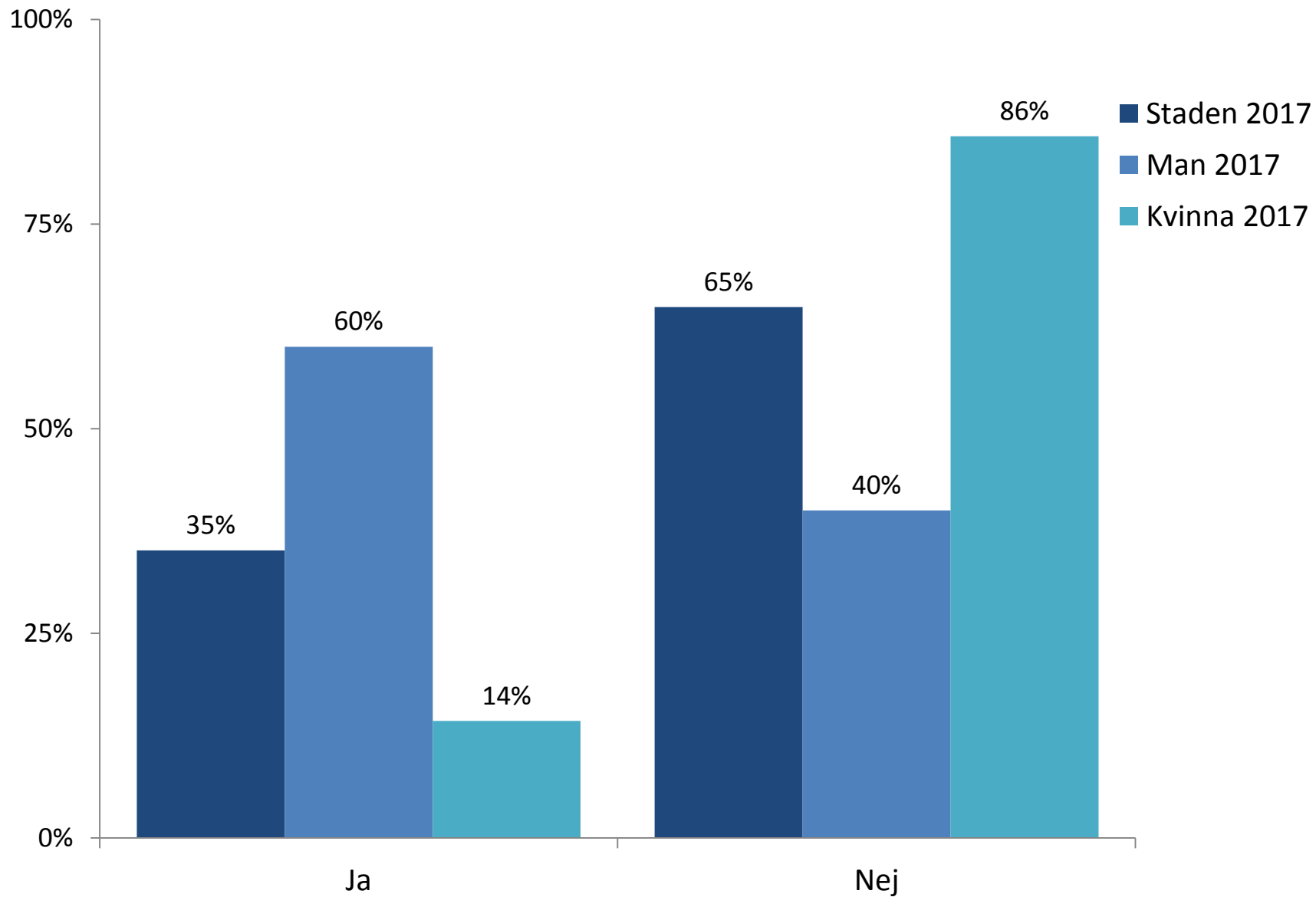
Maten: enbart de som har någon form av hjälp med maten har besvarat denna fråga

Smakar maten bra?





## Är du beviljad promenad eller utevistelse?





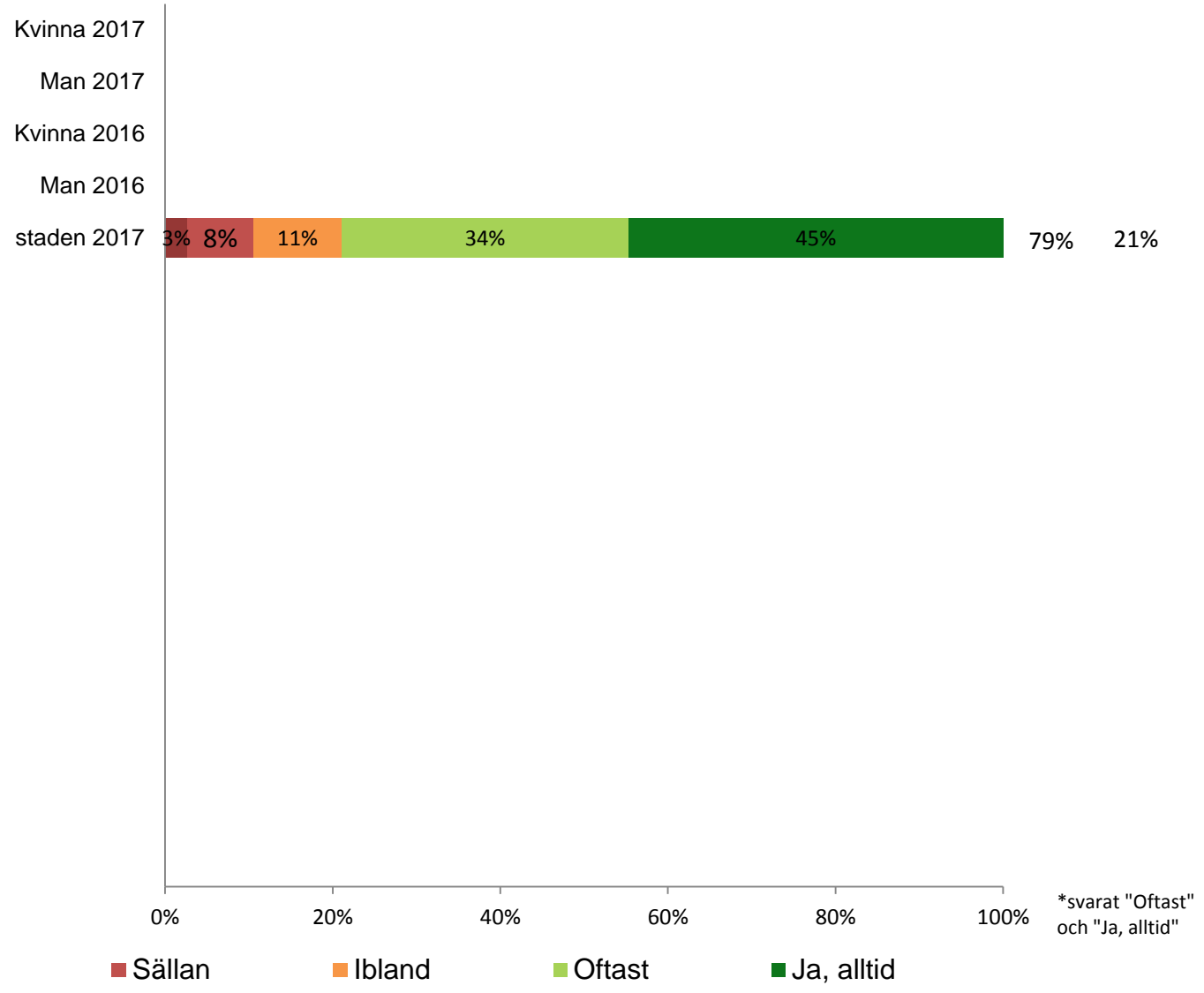


Andel  
Nöjda\* Vet ej

## Sdn per kön

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

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?





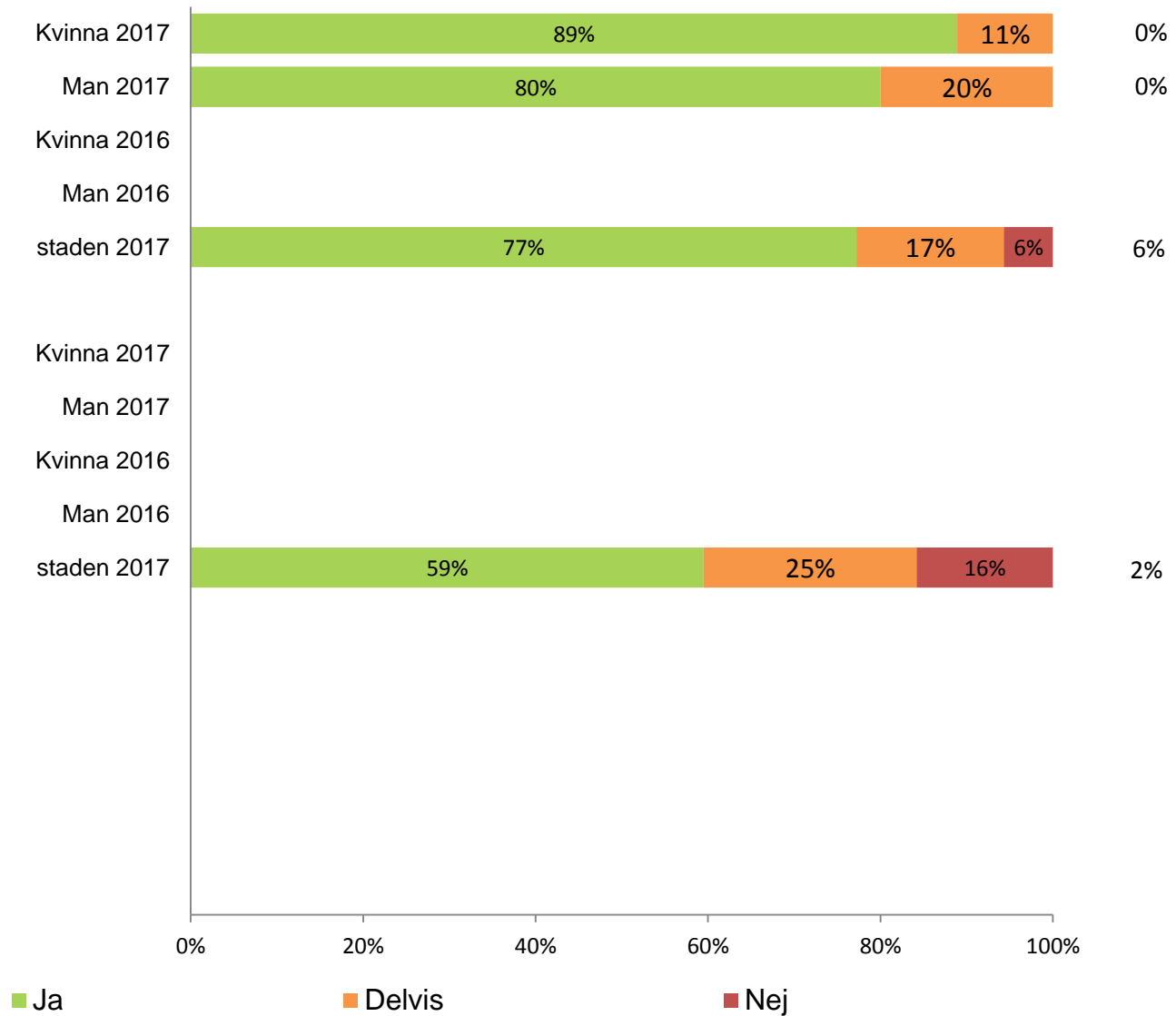
## Sdn per kön

Andel  
Vet ej

Kontakter med kommunen

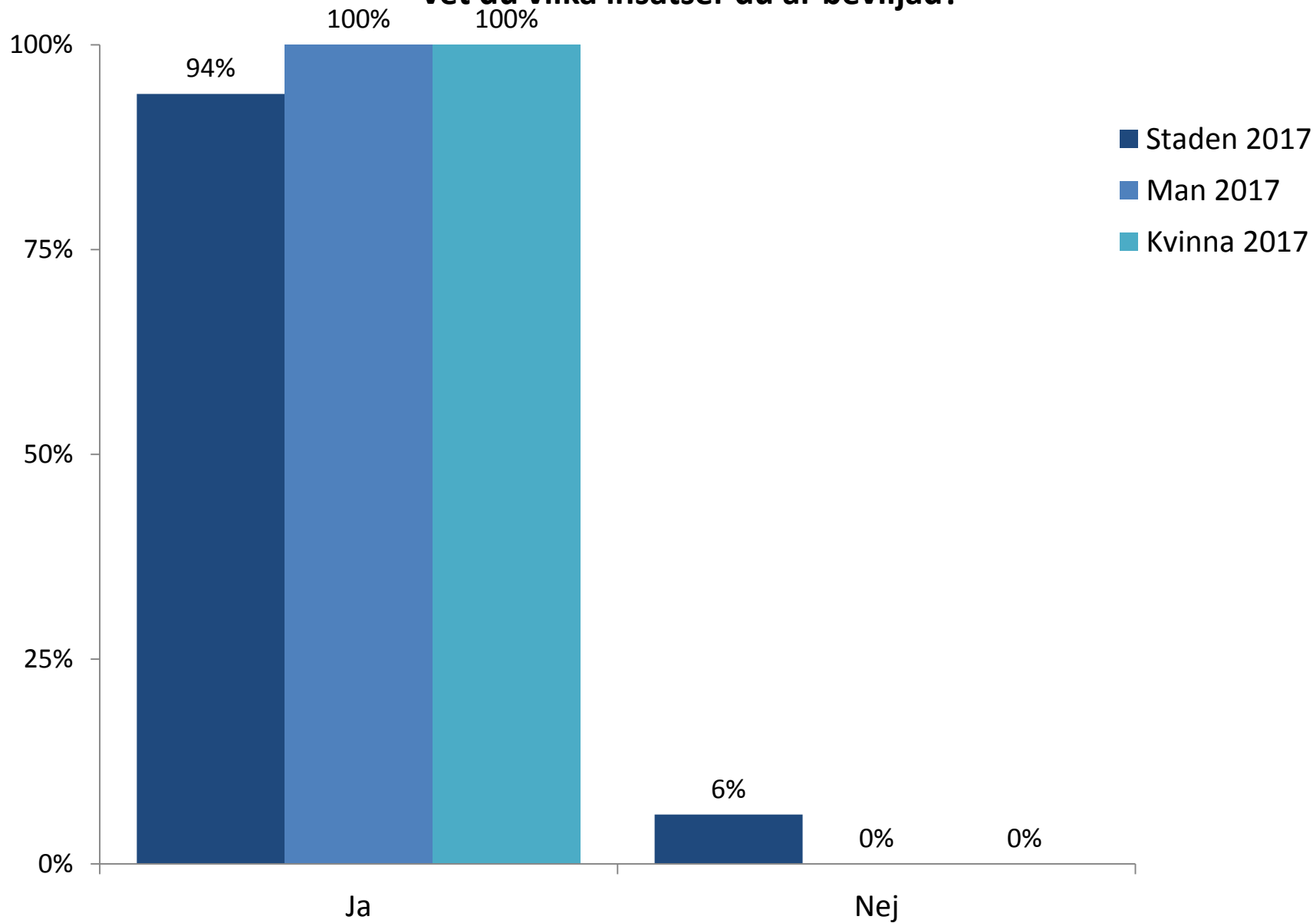
Blev du bemött av  
biståndshandläggaren  
på ett bra sätt?

Är handläggarens  
beslut anpassat efter  
dina behov?





## Vet du vilka insatser du är beviljad?



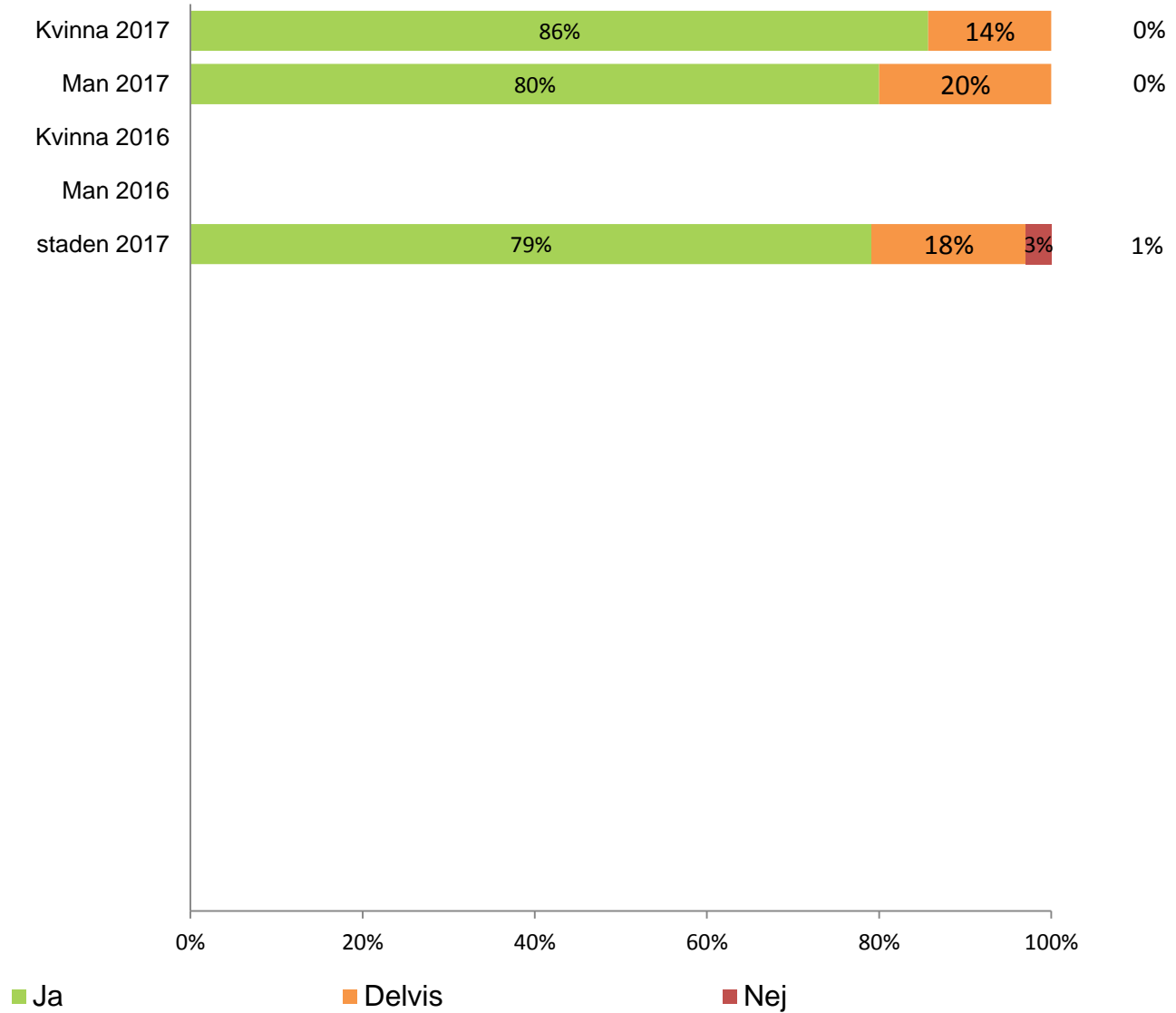


Andel  
Vet ej

## Sdn per kön

Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst  
som  
biståndshandläggaren  
beslutat om?



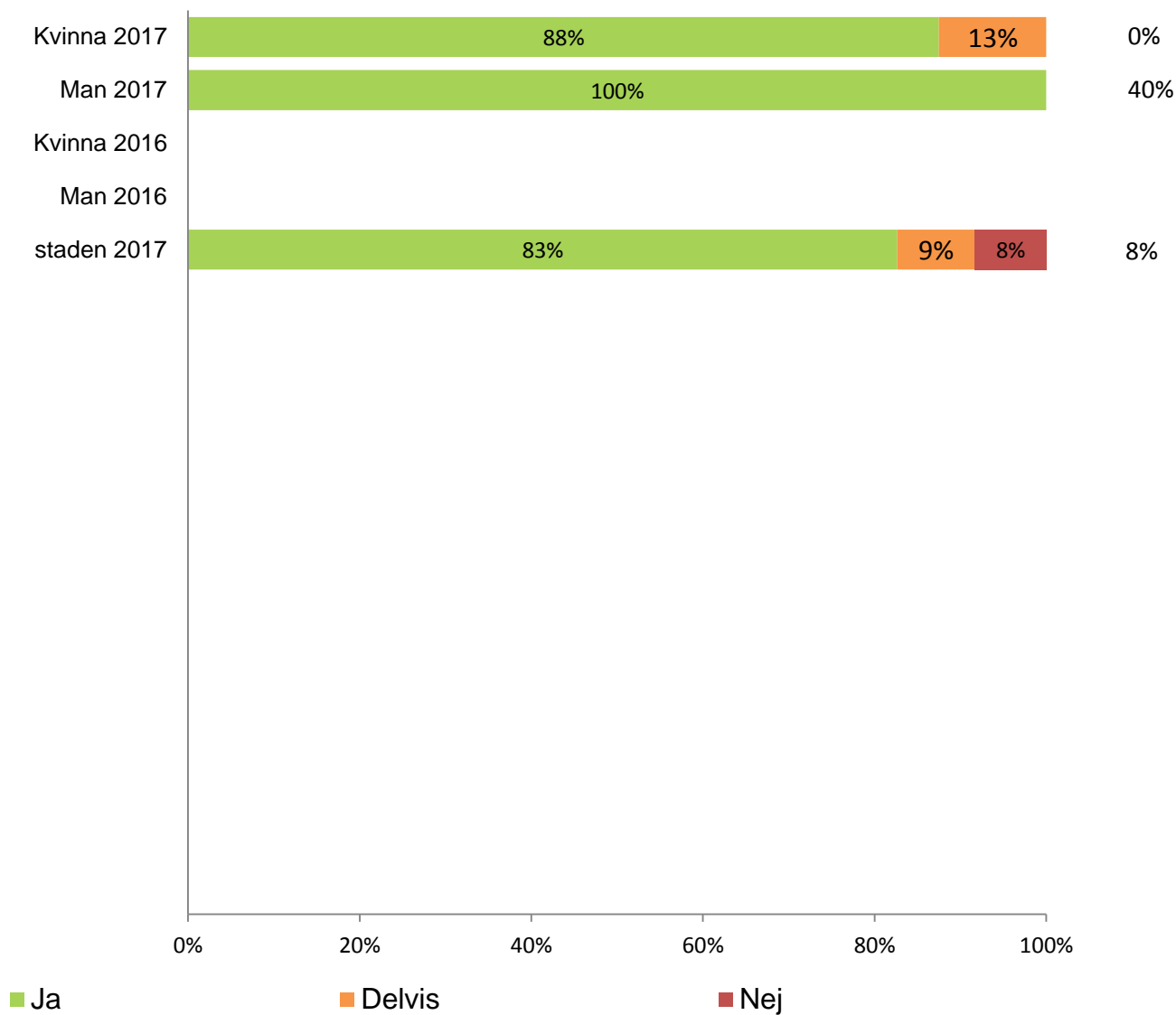


## Sdn per kön

Andel  
Vet ej

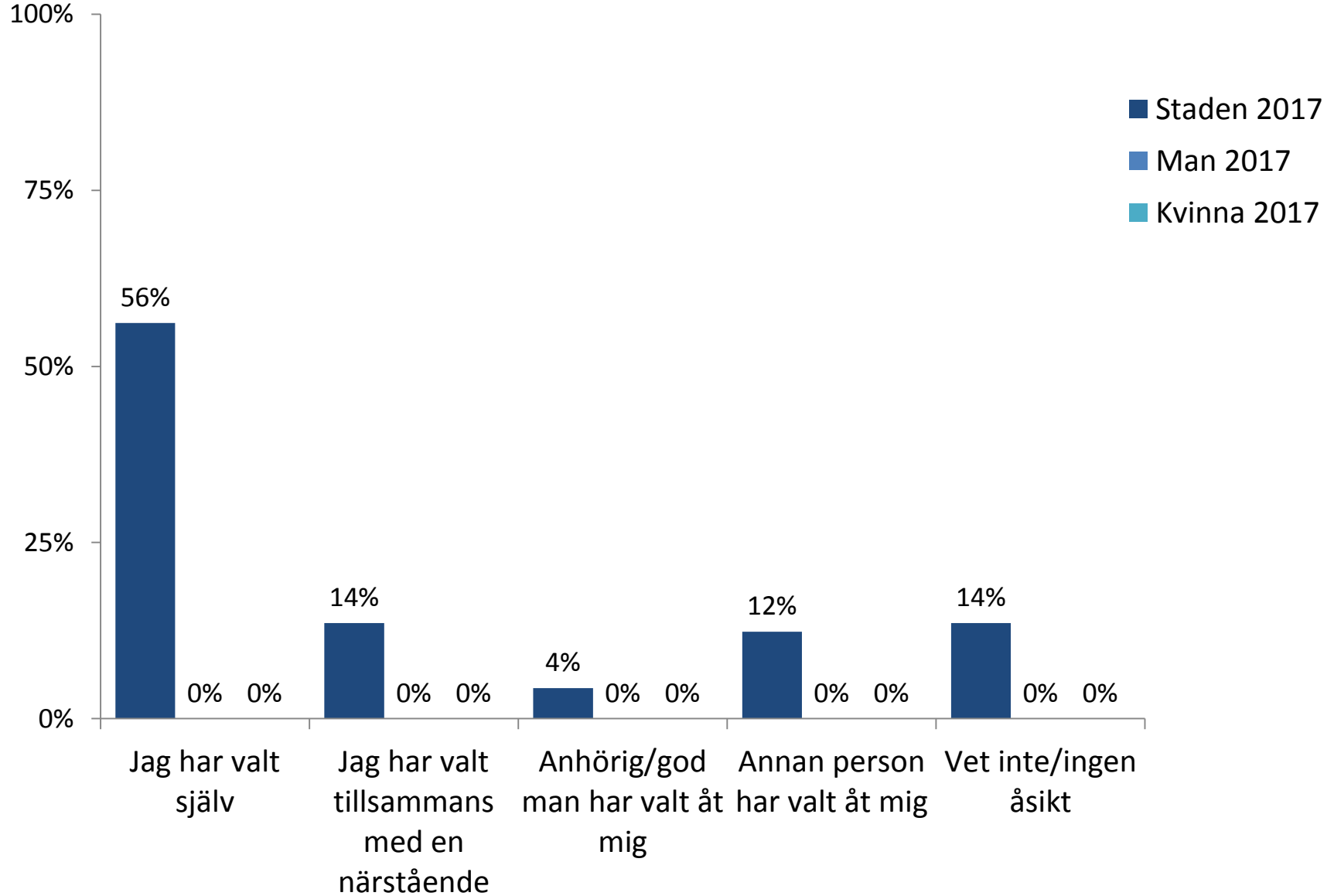
Kontakter med kommunen

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



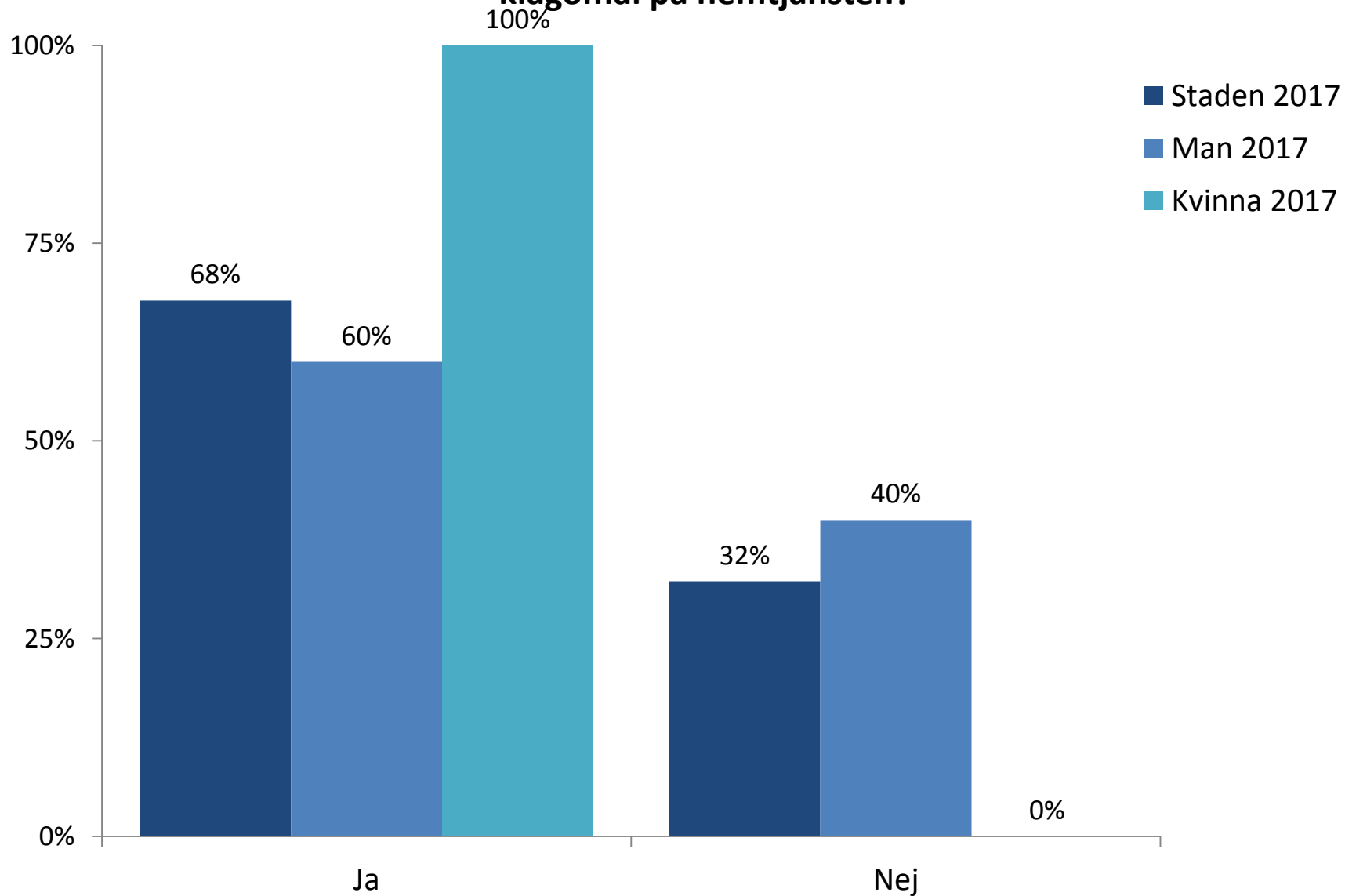


## Vem har valt din hemtjänst?





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





# **Resultat per svarsmetod**

## **Redovisas ej p.g.a för få svar**





## Andel nöjda per utförare

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

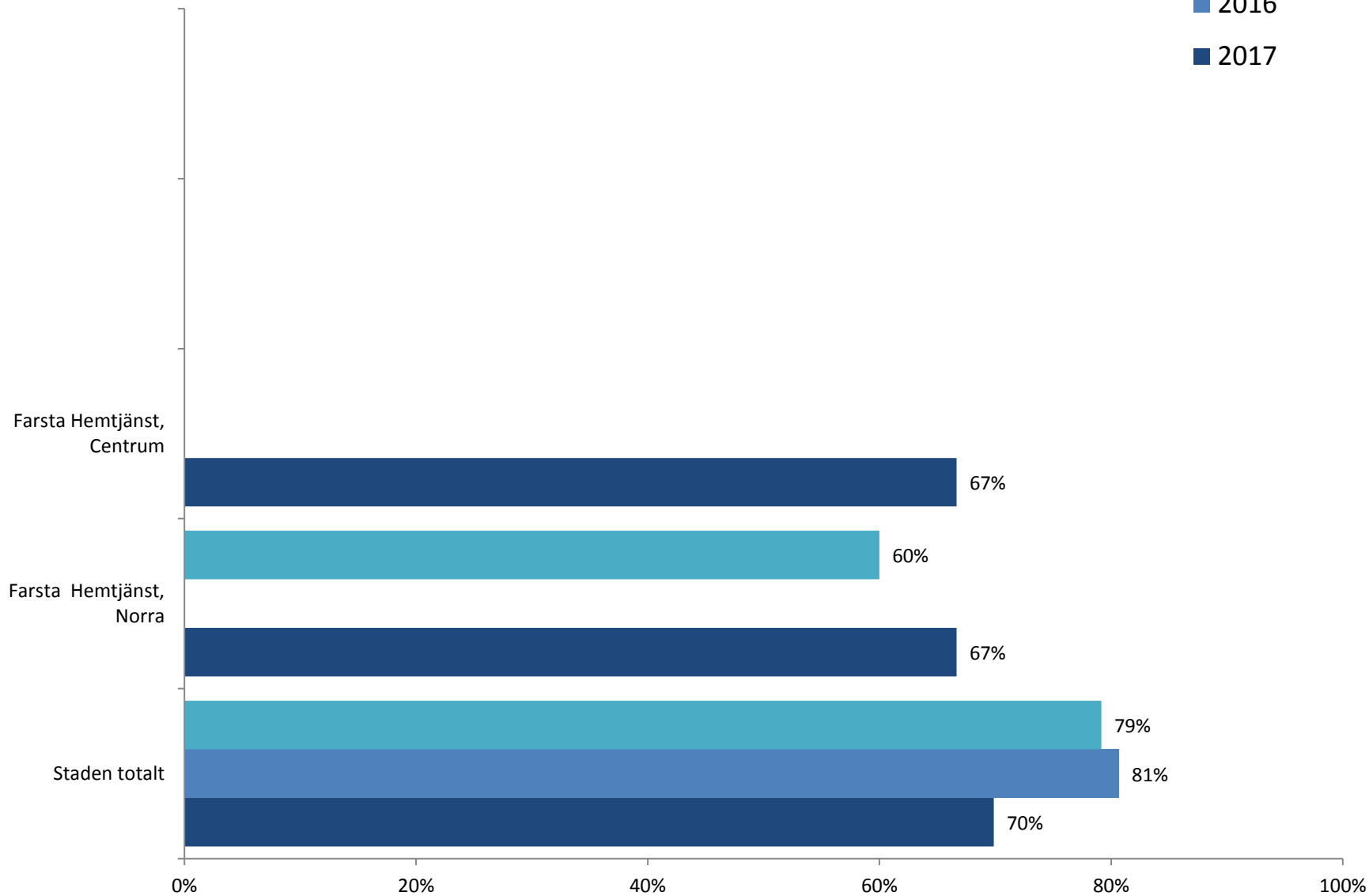
Enbart utförare med minst 5 svarande med beslut från denna stadsdelsnämnd redovisas.



## Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

- 2015
- 2016
- 2017

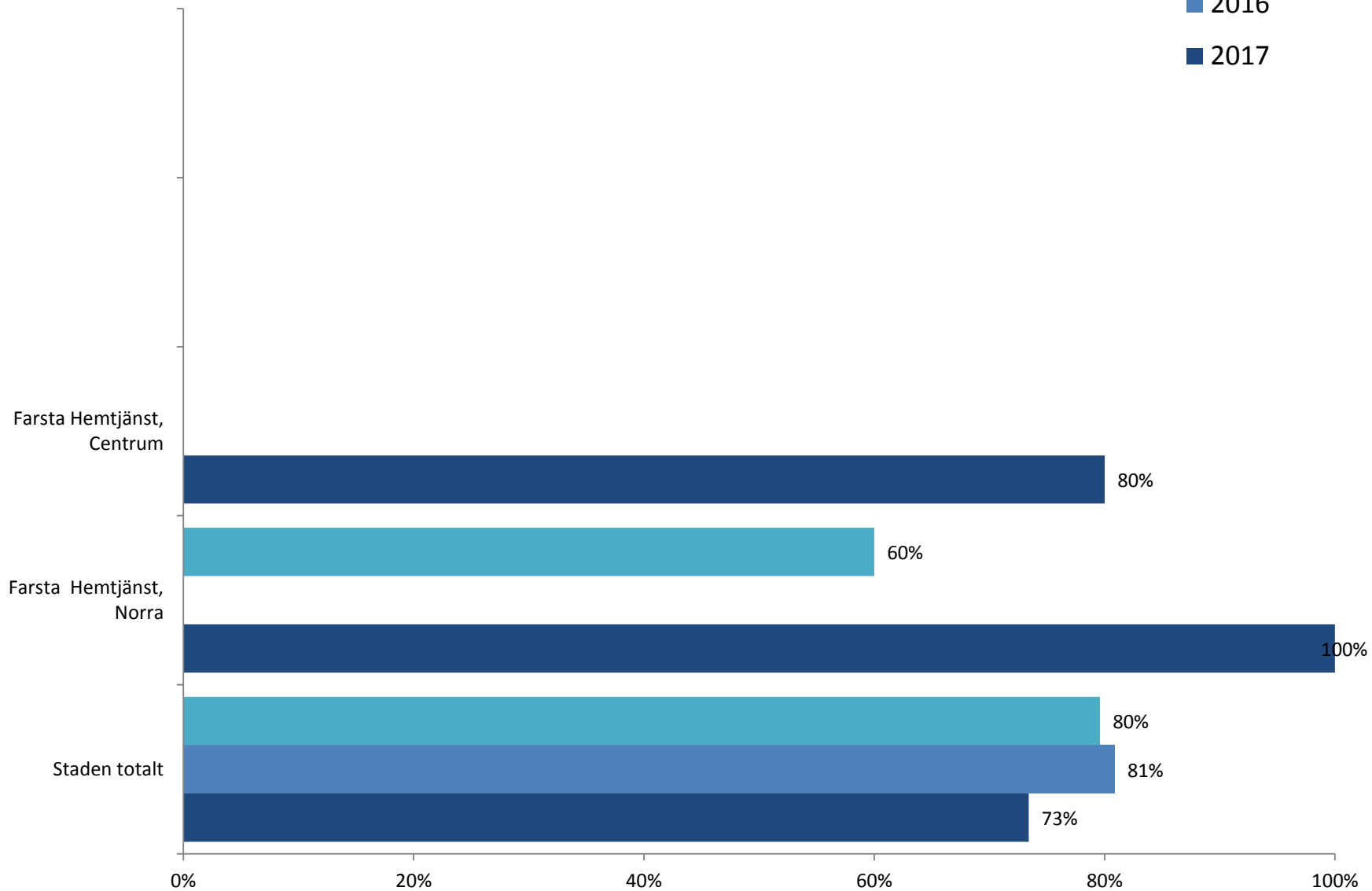




# Inflytande

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

- 2015
- 2016
- 2017

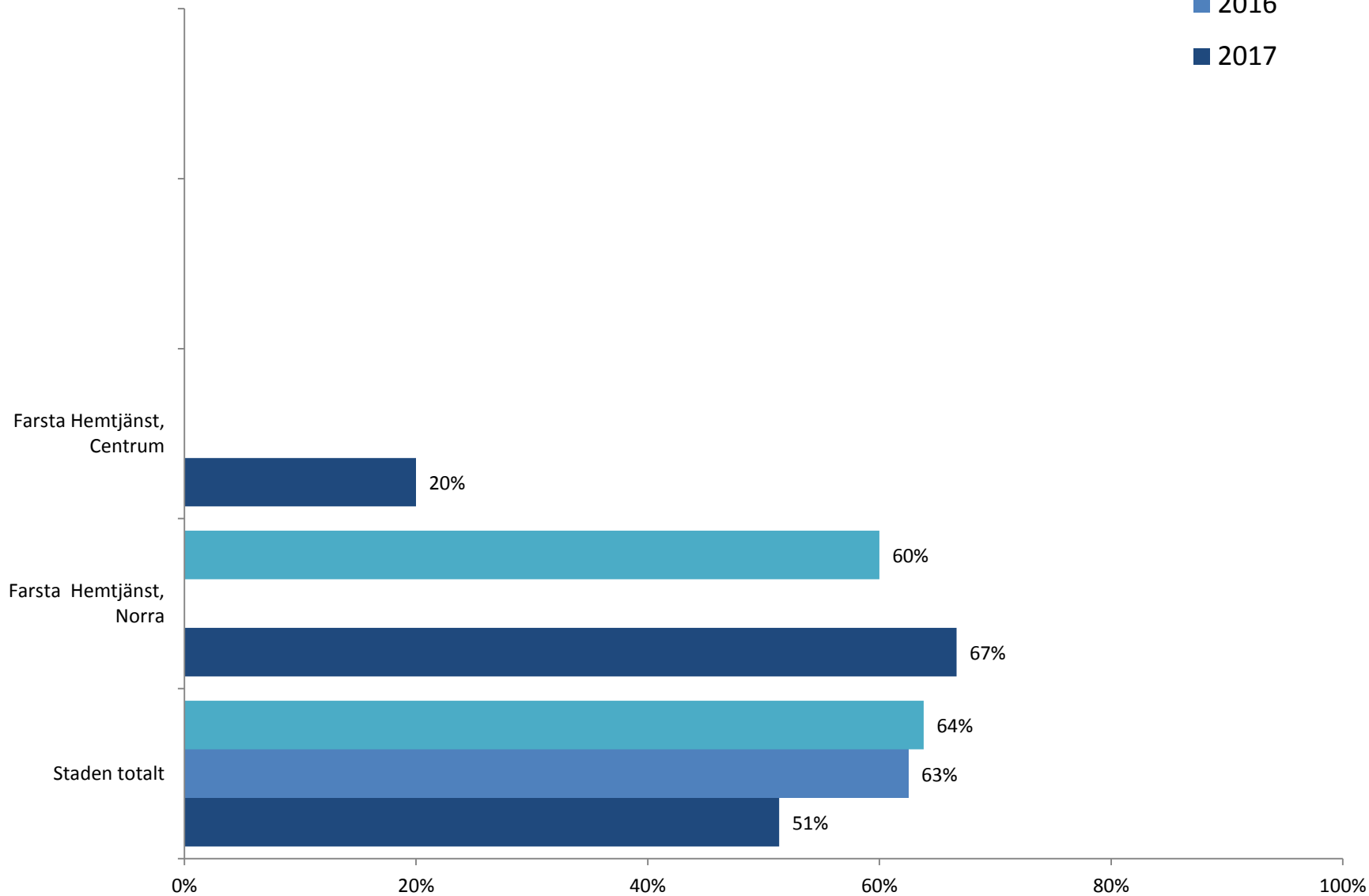




# Inflytande

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

- 2015
- 2016
- 2017

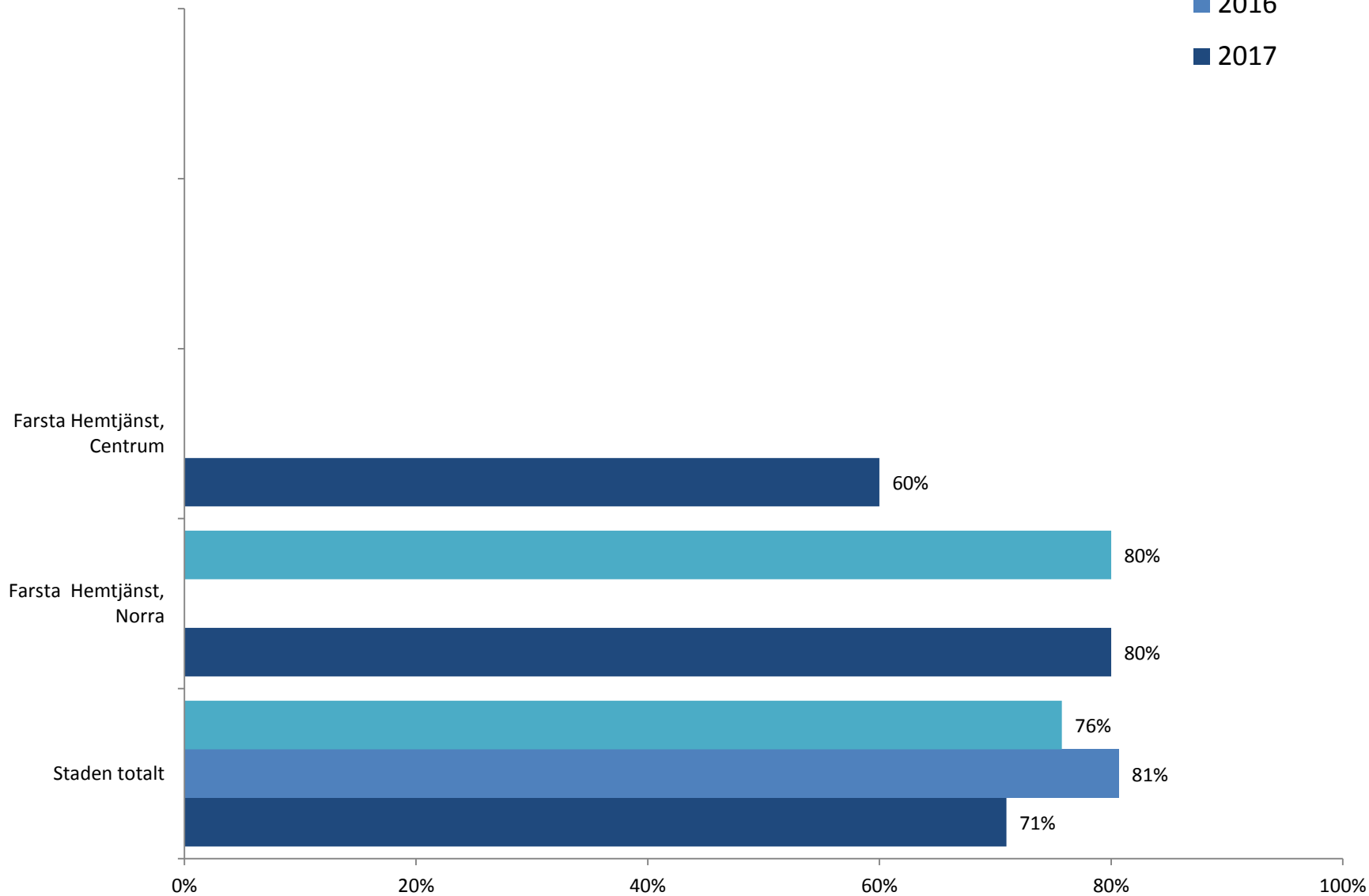




## Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

- 2015
- 2016
- 2017

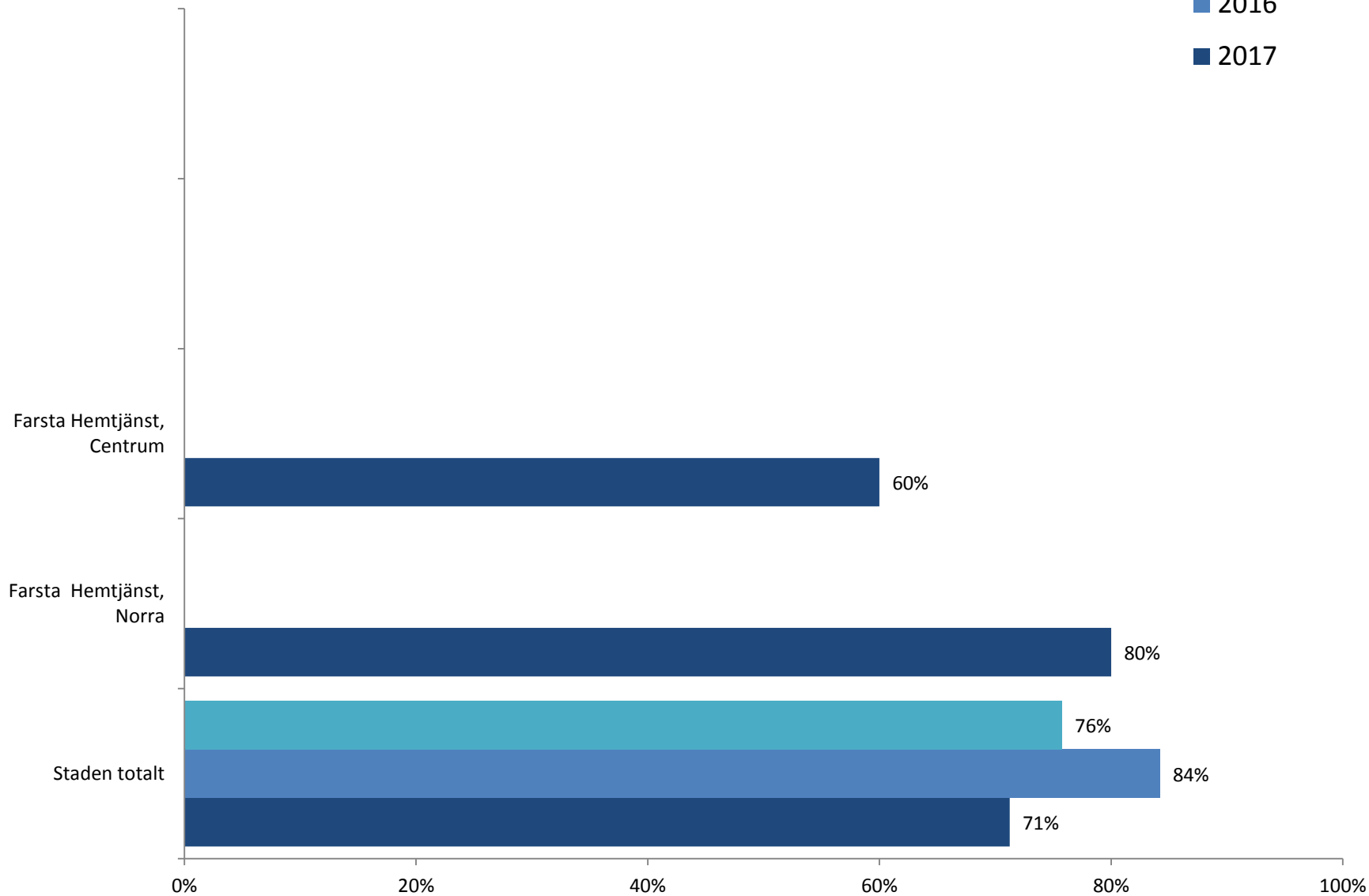




## Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?

■ 2015  
■ 2016  
■ 2017

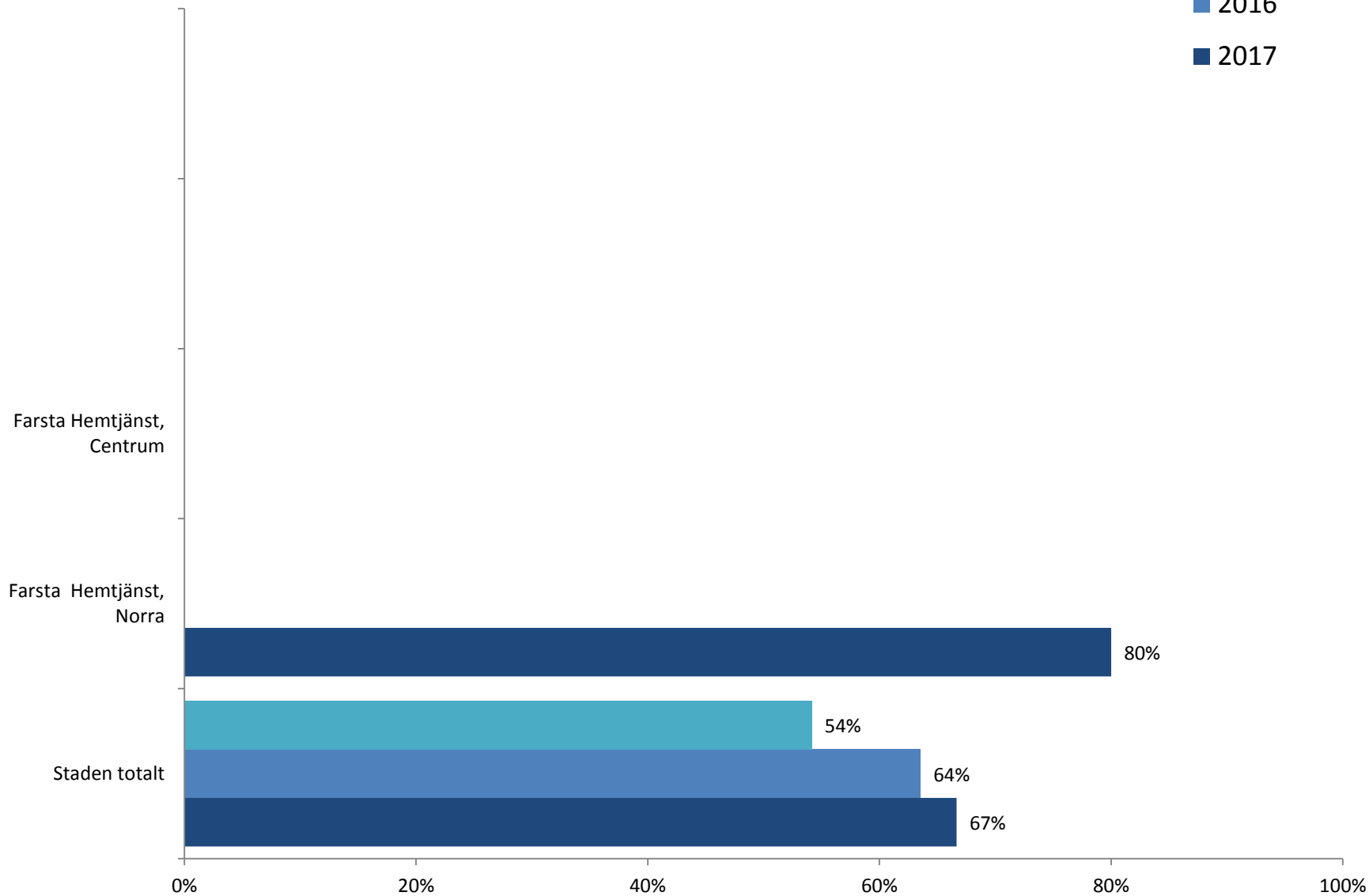




## Hjälpens utförande

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

- 2015
- 2016
- 2017

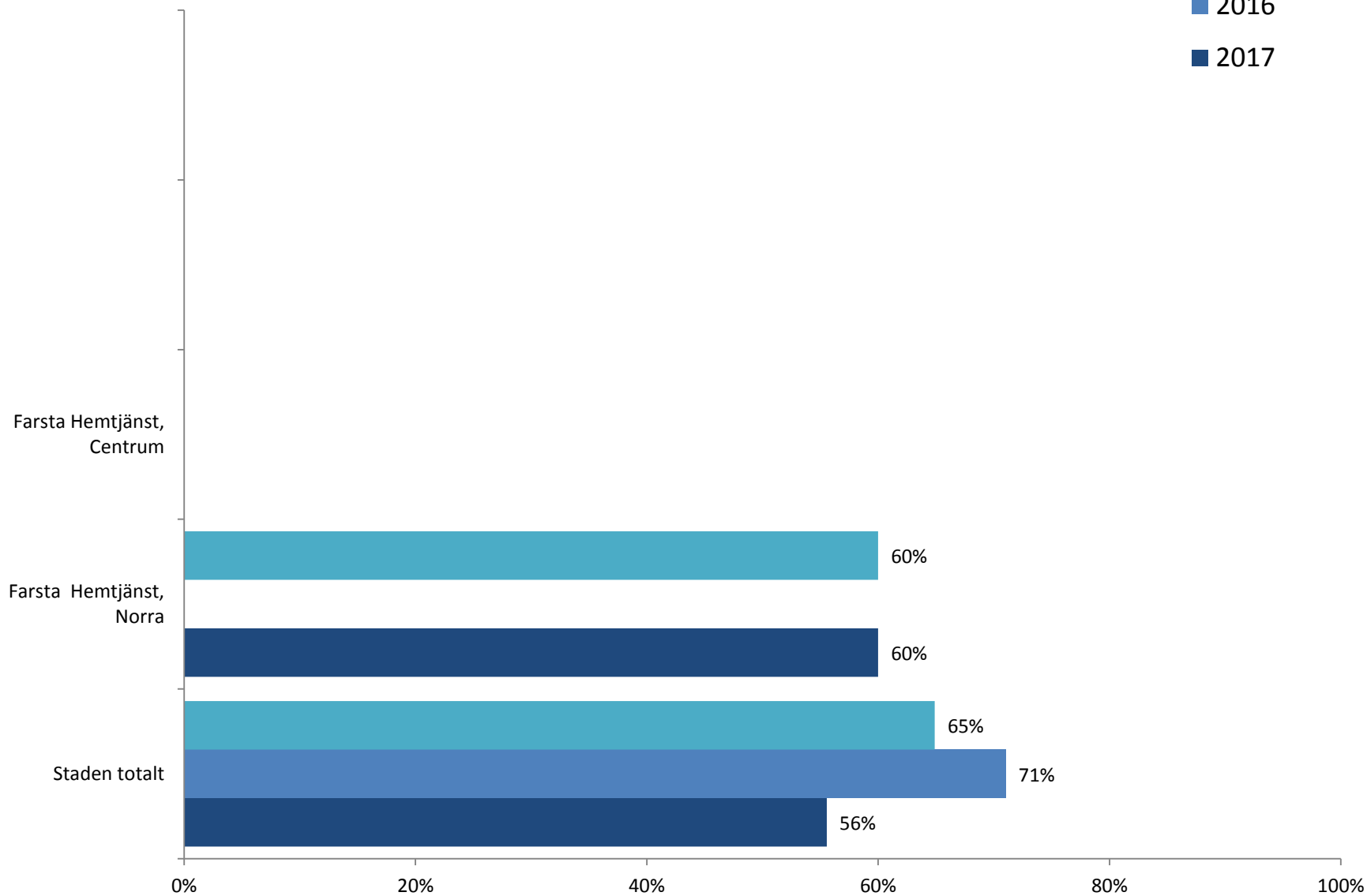




## Hjälpens utförande

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

- 2015
- 2016
- 2017



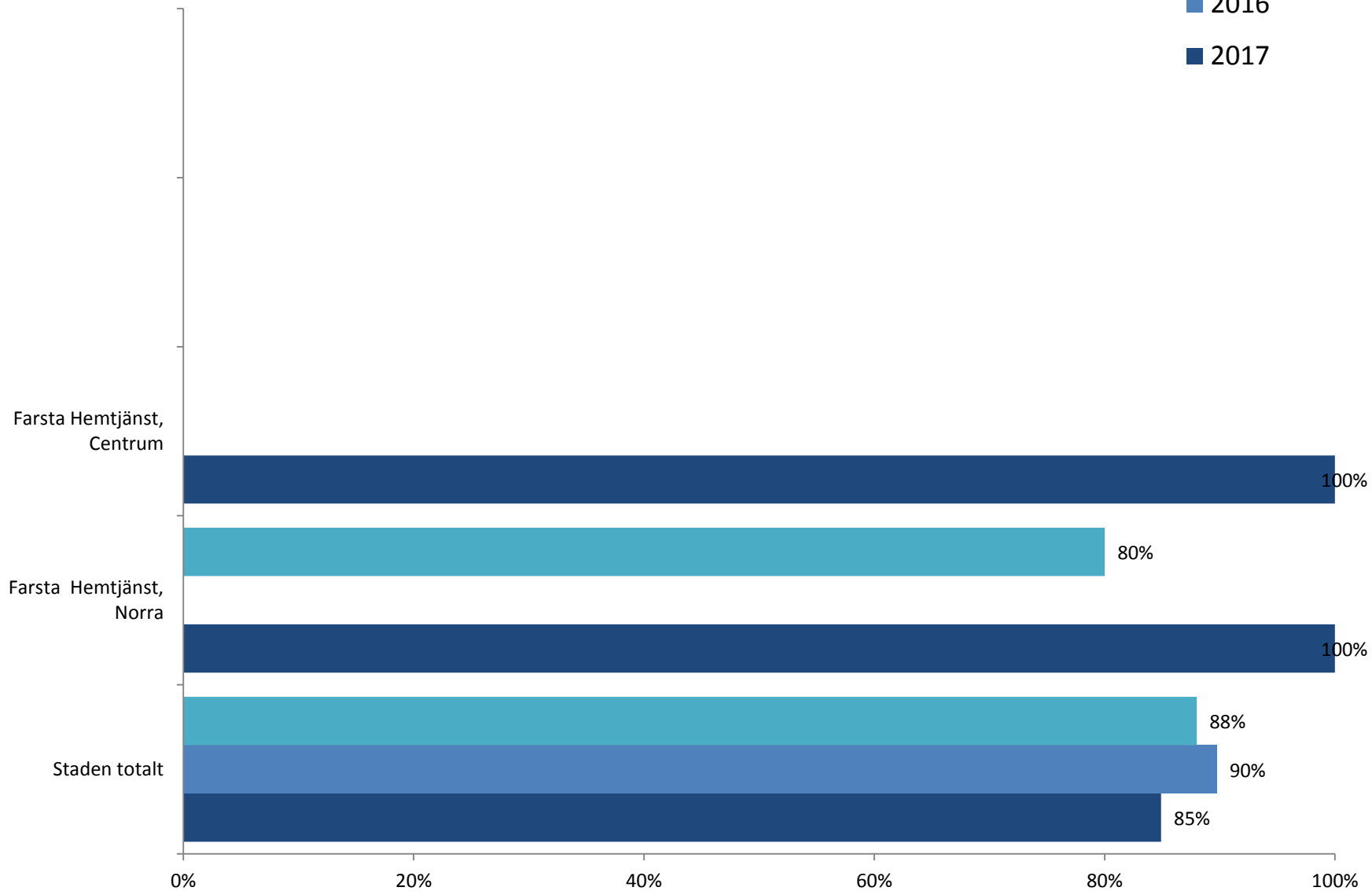




# Bemötande

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

- 2015
- 2016
- 2017

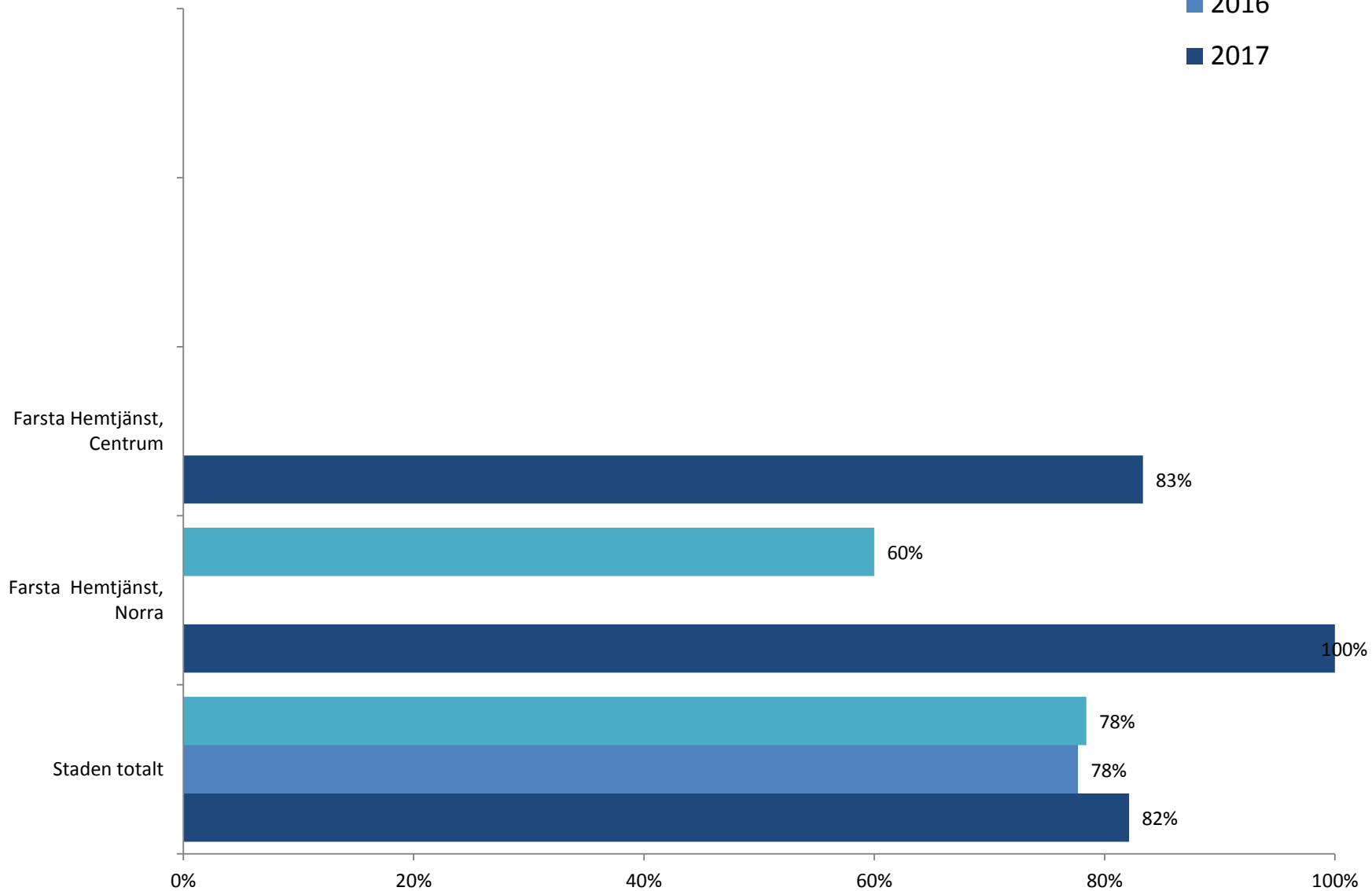




# Trygghet

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

- 2015
- 2016
- 2017





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

Smakar maten bra?

2015  
2016  
2017

Farsta Hemtjänst,  
Centrum

Farsta Hemtjänst,  
Norra

Staden totalt

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

86%

86%

81%



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

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

fråga

- 2015
- 2016
- 2017

