

Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2018

Stockholms Stad



Stockholms stad

**Brukarundersökning inom funktionsnedsättning
2018**

Hemtjänsten

Presentation

- Om undersökningen
- Svarsfrekvens och bakgrundsfrågor
- Resultat
 - Index nöjdhet
 - Resultat per fråga över tid
 - Resultat per regiform
 - Resultat per kön
 - Resultat per stadsdel
 - Andel nöjda per stadsdel och regiform

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 tre postala påminnelser.
- Genomförande vecka 9-21 år 2018.
- Denna rapport visar resultaten för hela staden. 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 staden inkom 645 svar vilket ger en svarsprocent på 42%. 34% av svaren är från egen regi, resterande 66% är från privata utförare.
- Socialförvaltningens resultat gäller beslut som avser personer som landstinget hade placerat i andra kommuner i landet och som staden fick ta över ansvaret för när LSS infördes 1994, dessa har ingen tillhörighet i någon stadsdelsnämnd.
- Maskinella avrundningar och internt bortfall förekommer.
- Andel som har svarat "vet ej" visas vid sidan av diagrammen, även andel "stämmer ganska bra" och "stämmer helt" visas som andel nöjda vid sidan av diagrammen.
- Enkätfabriken AB, Cecilia Helander, cecilia.helander@enkatfabriken.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 2018	Antal svar 2018	Svarsfrekvens 2018	Urval 2017	Antal svar 2017	Svarsfrekvens 2017
Bromma	75	28	44%	63	29	46%
Enskede-Årsta-Vantör	166	65	49%	133	65	49%
Farsta	101	51	57%	90	43	48%
Hägersten-Liljeholmen	119	51	54%	95	47	49%
Hässelby-Vällingby	156	77	60%	128	59	46%
Kungsholmen	90	35	42%	84	36	43%
Norrmalm	60	24	52%	46	17	37%
Rinkeby-Kista	143	62	43%	143	65	45%
Skarpnäck	87	42	55%	77	48	62%
Skärholmen	122	54	53%	101	53	52%
Socialförvaltningen	13	3	43%	7	3	43%
Spånga-Tensta	97	34	43%	80	29	36%
Södermalm	207	88	66%	133	61	46%
Älvsjö	32	8	29%	28	10	36%
Östermalm	67	23	55%	42	16	38%
Man	652	268	52%	520	242	47%
Kvinna	883	377	52%	730	339	46%
Egen regi	568	220	61%	363	172	47%
Privat regi	967	425	48%	887	409	46%
Staden totalt	1535	645	42%	1250	581	46%

Sammanfattning

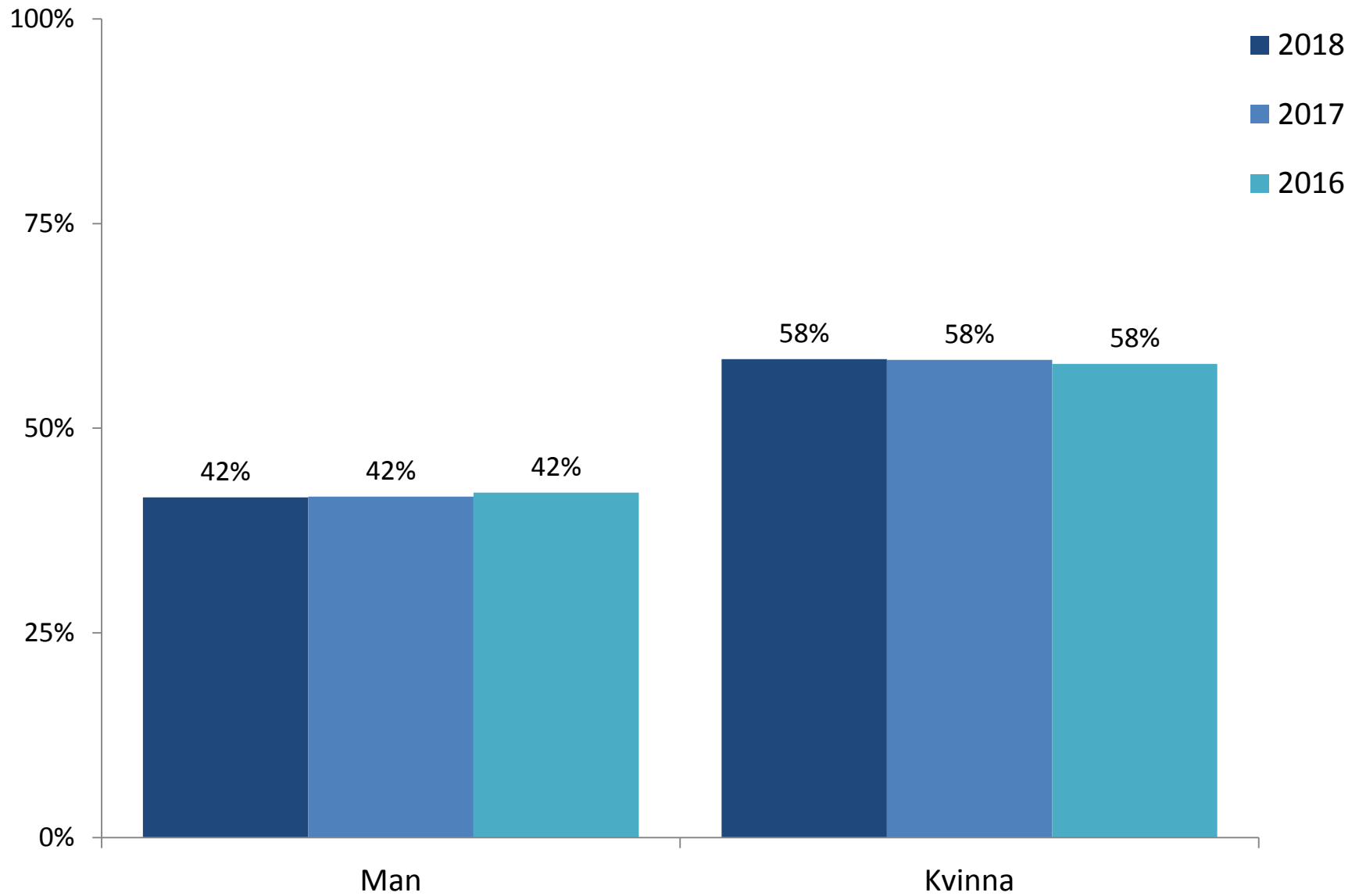
Den totala svarsfrekvensen i årets brukarundersökning för hemtjänst är 42 %, vilket är en något lägre nivå än föregående år då svarsfrekvensen var 46 %. Södermalm har stadens högsta svarsfrekvens i årets resultat med 66 % svarande.

Ett index för nöjdhet har skapats utifrån fyra påståenden: 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. Enligt detta index är andelen nöjda brukare 80 %, vilket är samma resultat som år 2017.

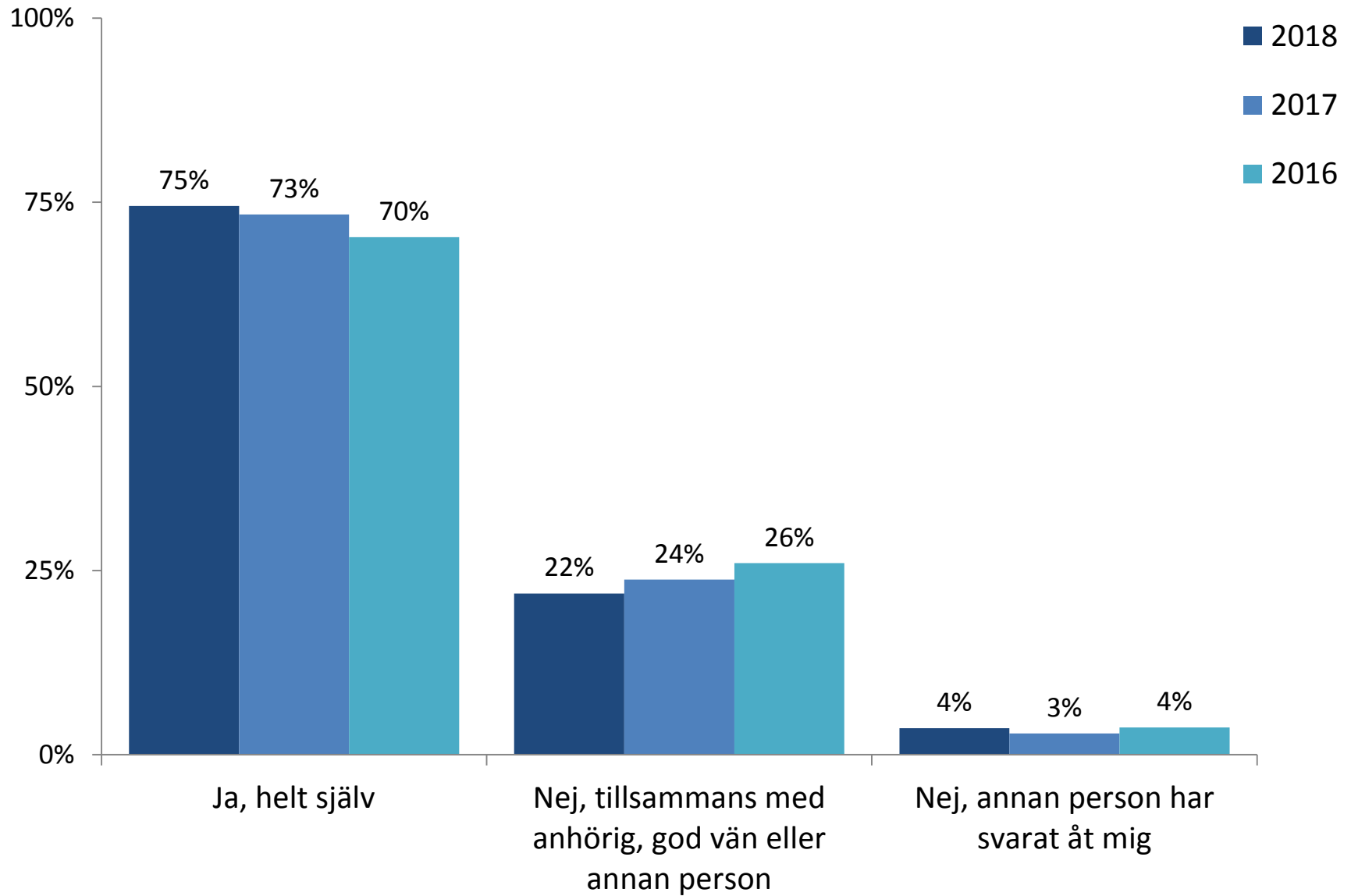
Det har inte skett några större förändringar sedan föregående års undersökning i någon av frågorna. Den största skillnaden avser frågan “Smakar maten bra?” där andelen brukare som svarat “Ja, alltid” ökat med 9 %.

Vid en jämförelse av de olika stadsdelsnämnderna går det att utläsa att Södermalm överlag har de nöjdaste brukarna.

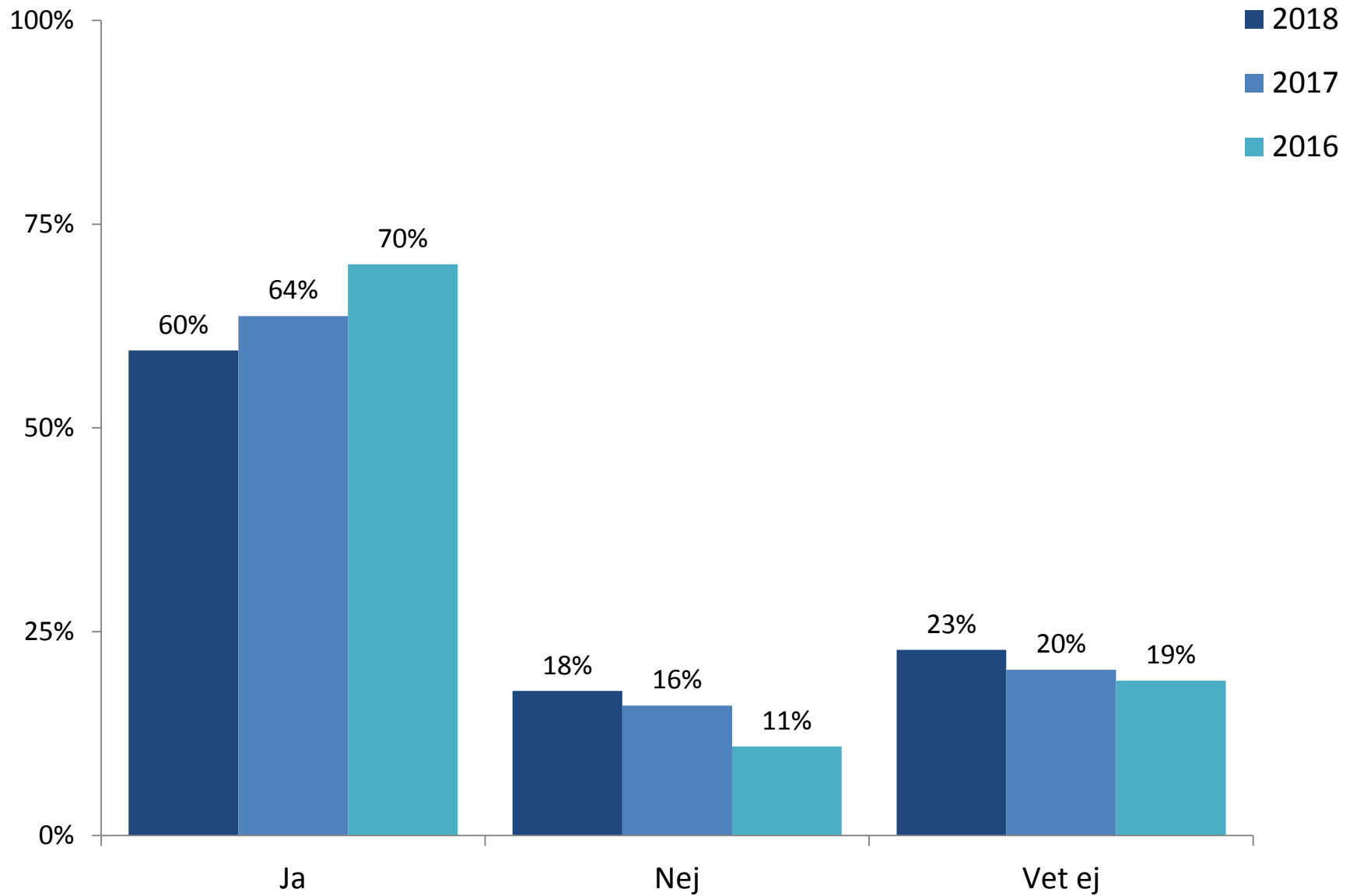
Kön



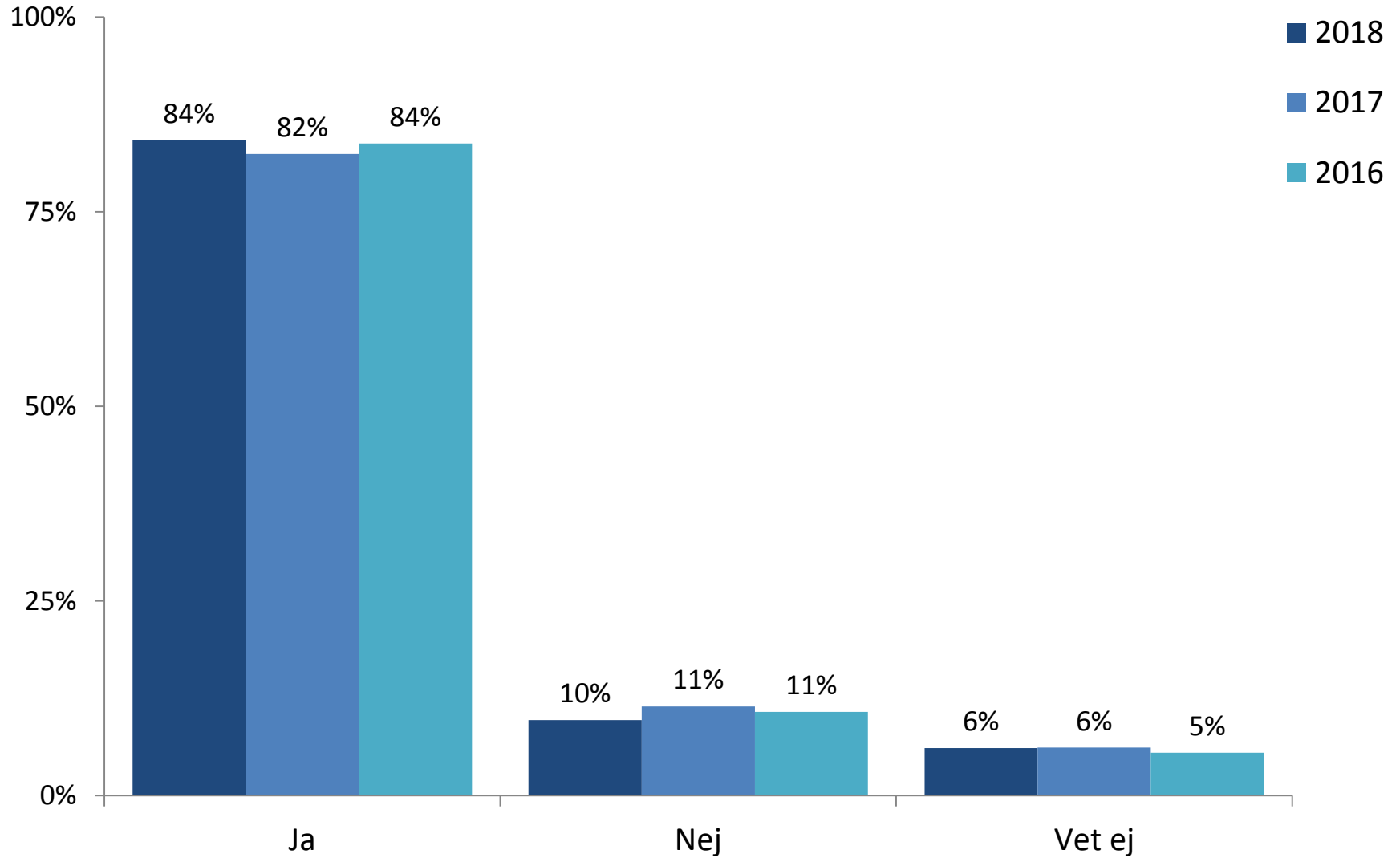
Har du svarat på frågorna själv?



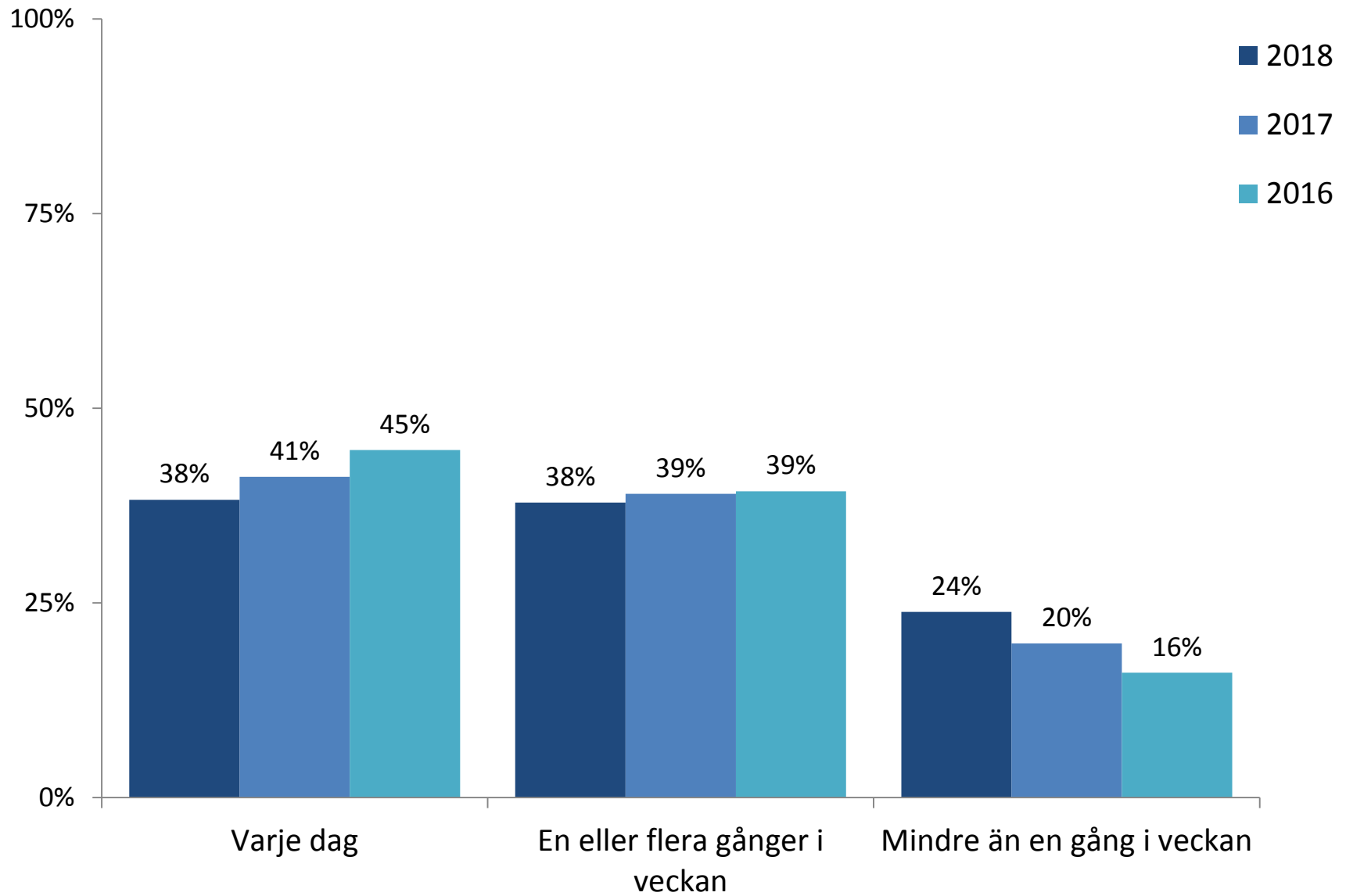
Har du en genomförandeplan?



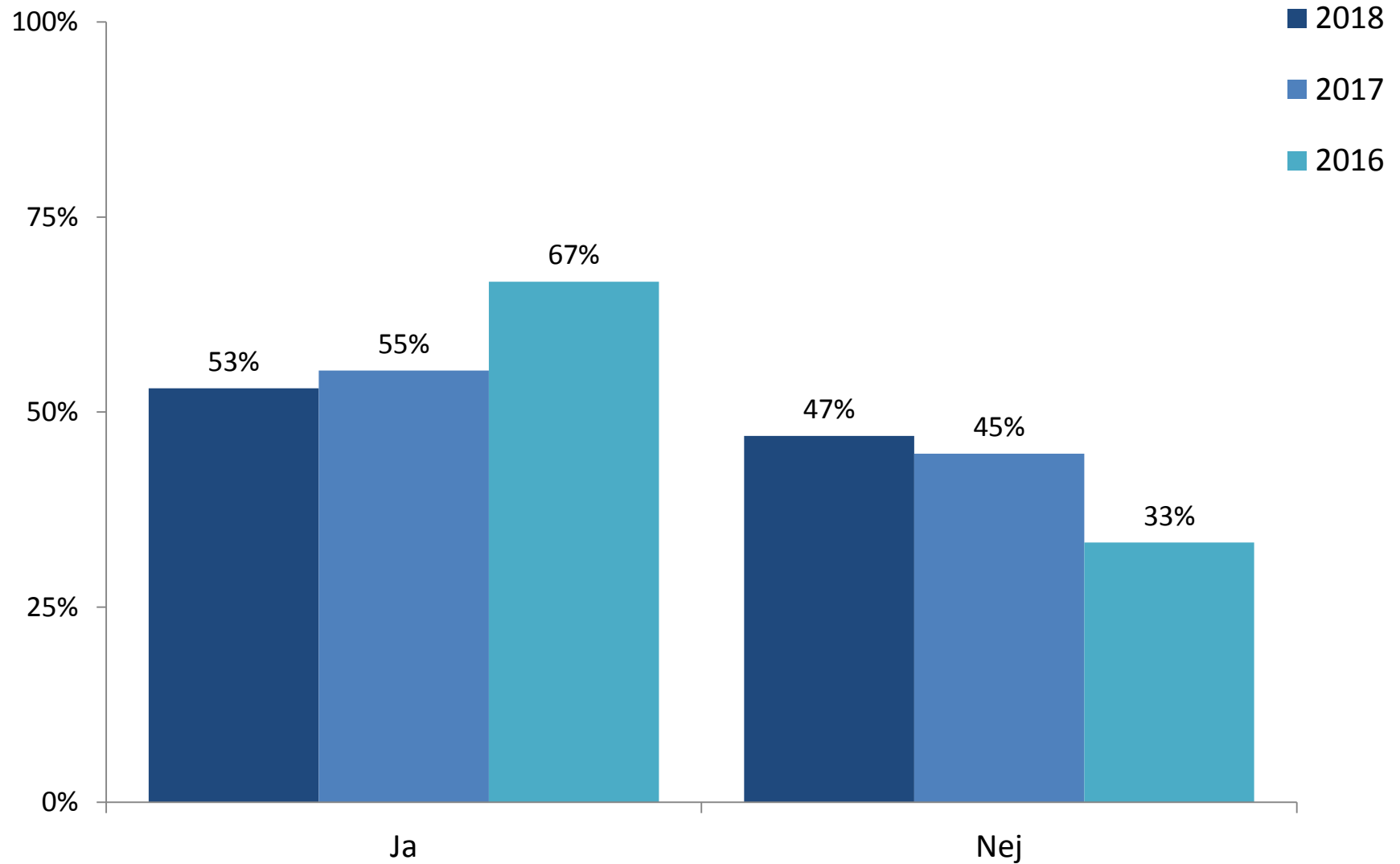
Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



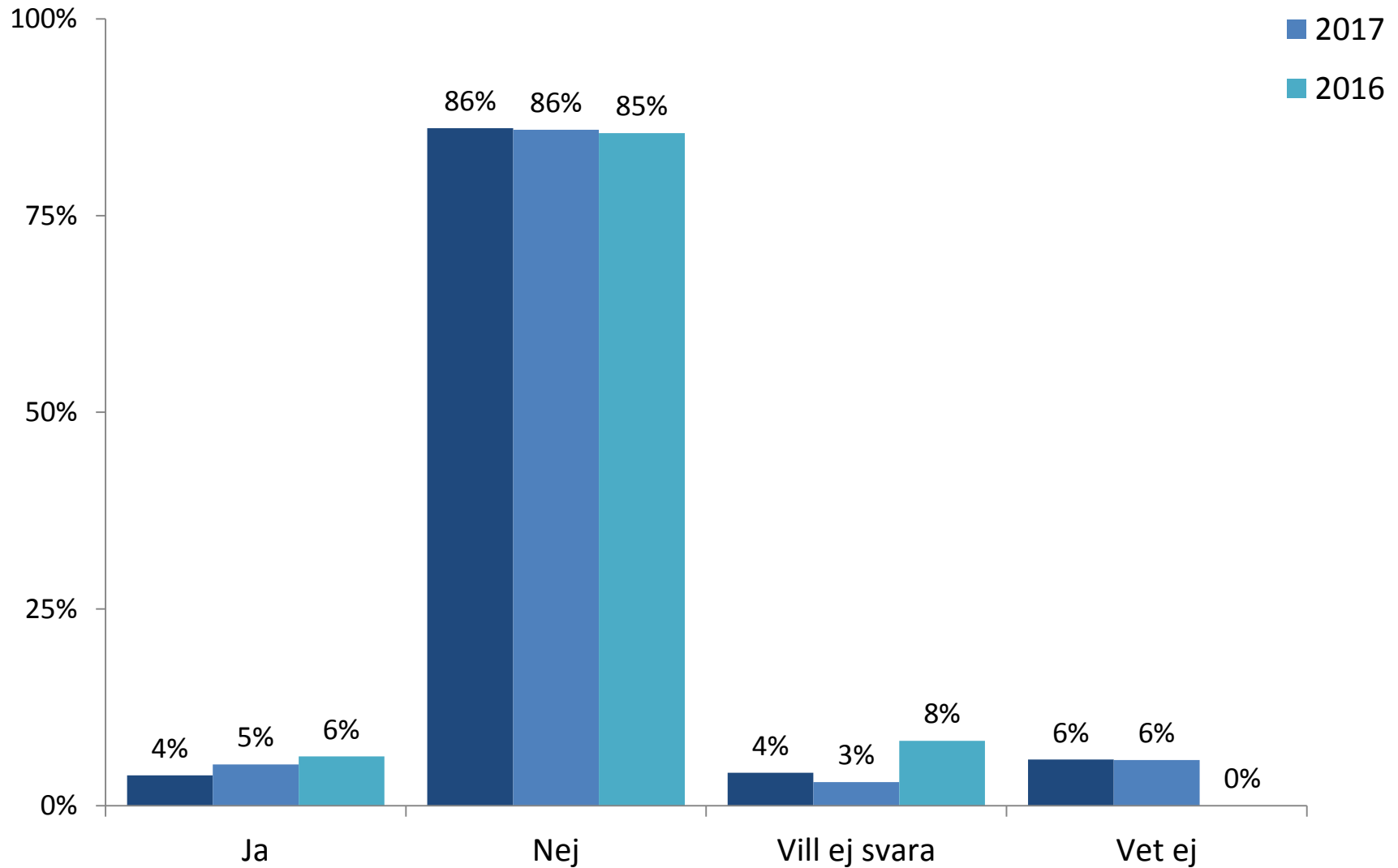
Hur ofta får du hemtjänst?



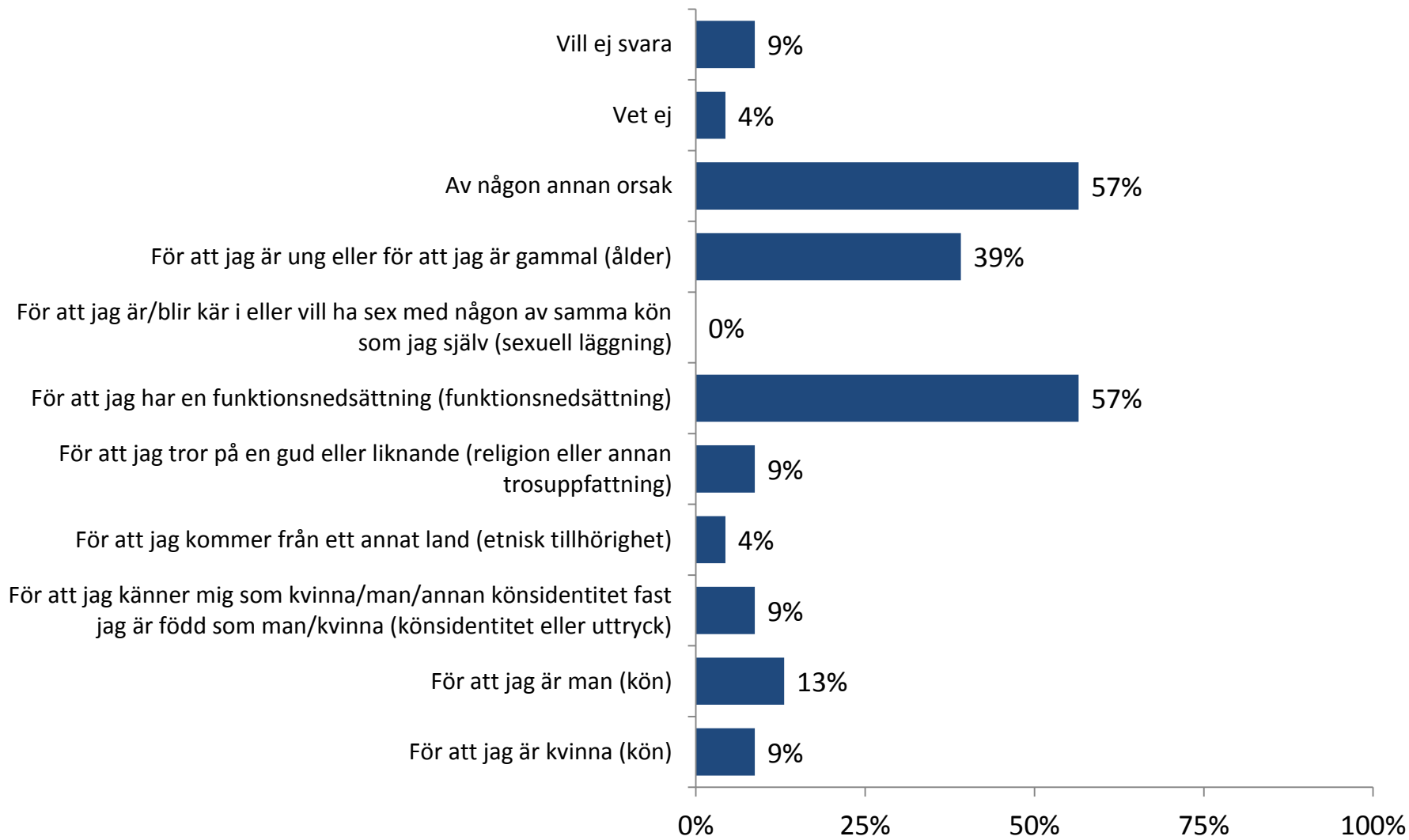
Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?



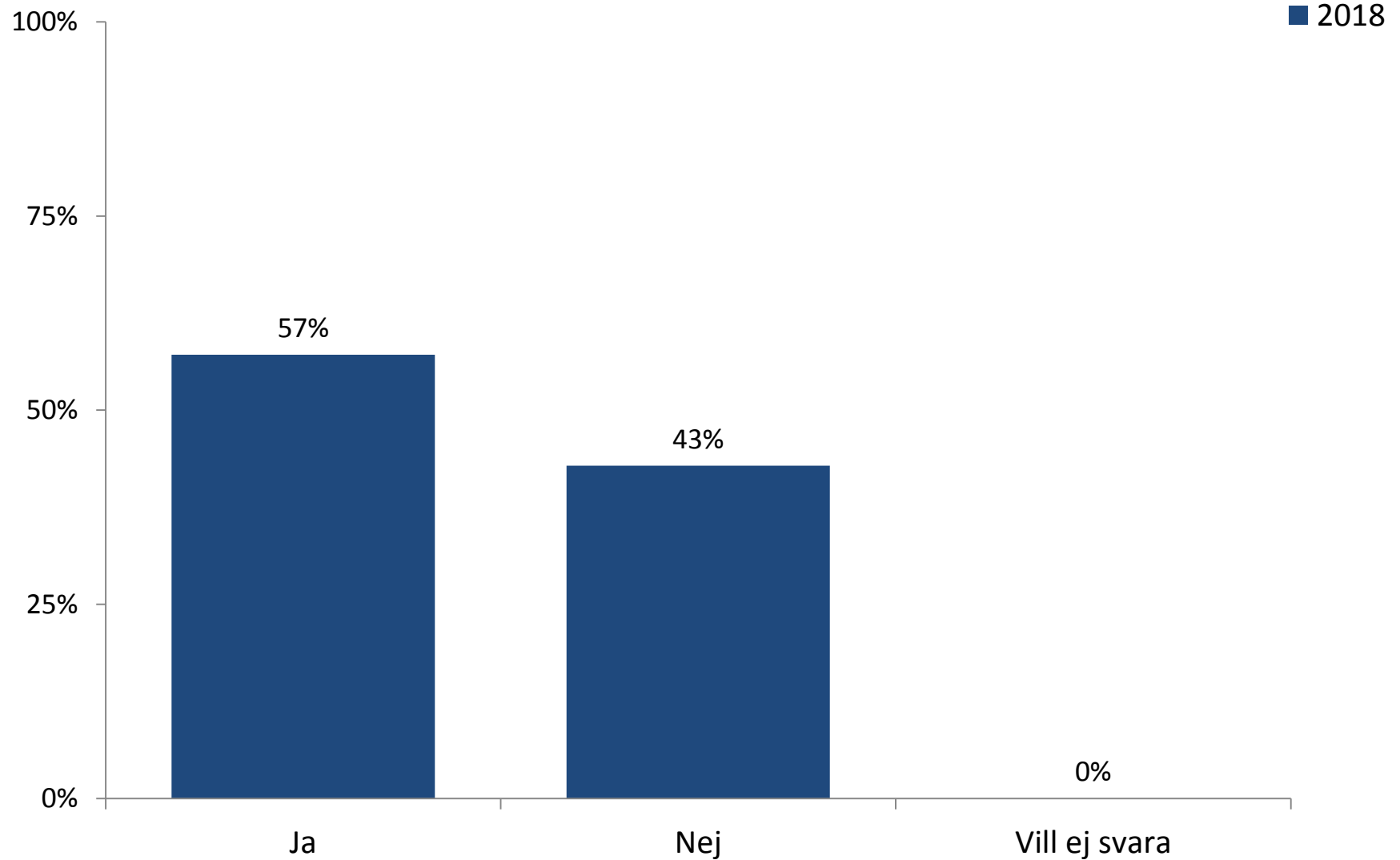
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende? n = 563 (2018)



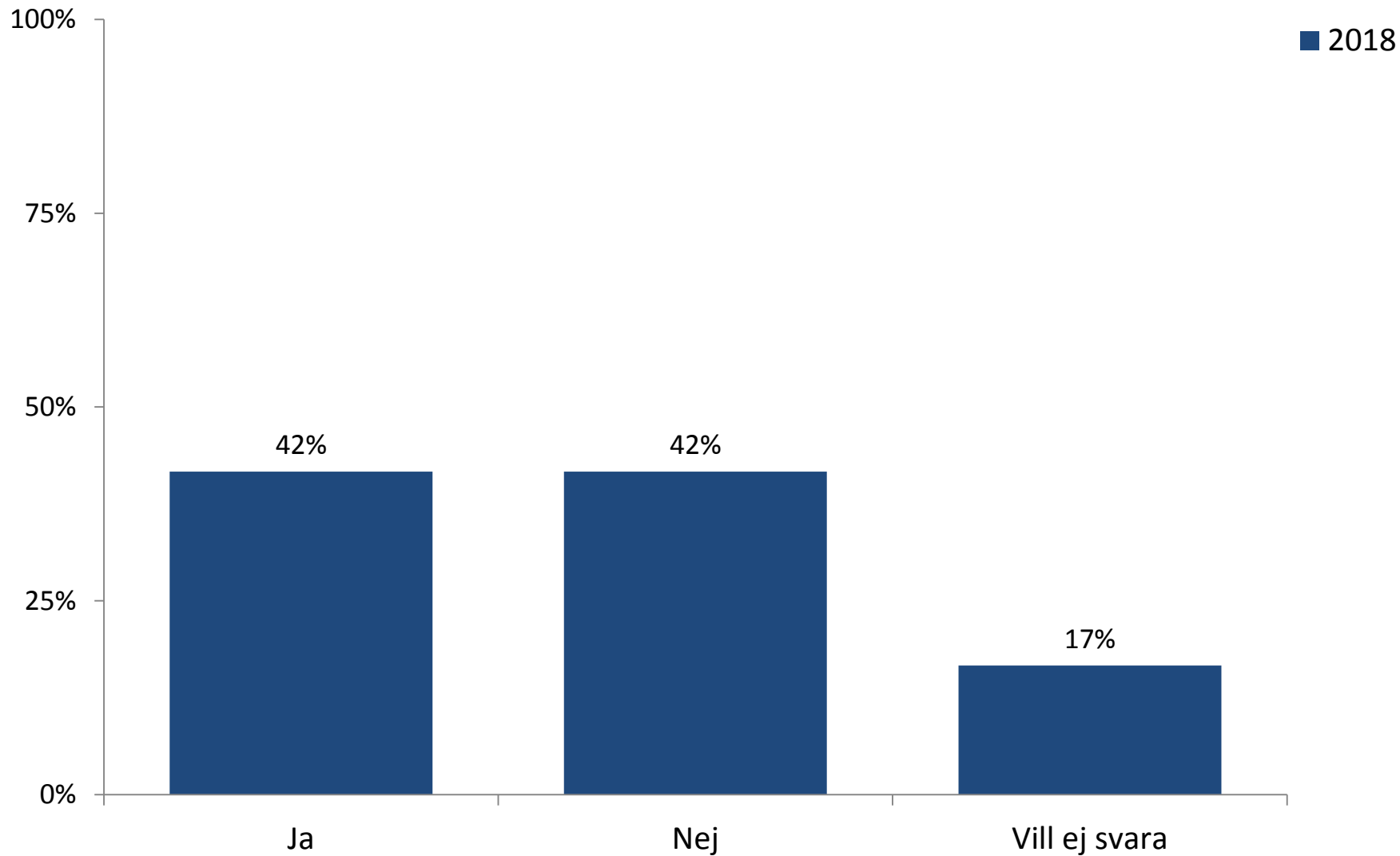
Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad? n = 366



Har du berättat om det som hänt för personalen? n = 21 (2018)



Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre? n = 12 (2018)



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?

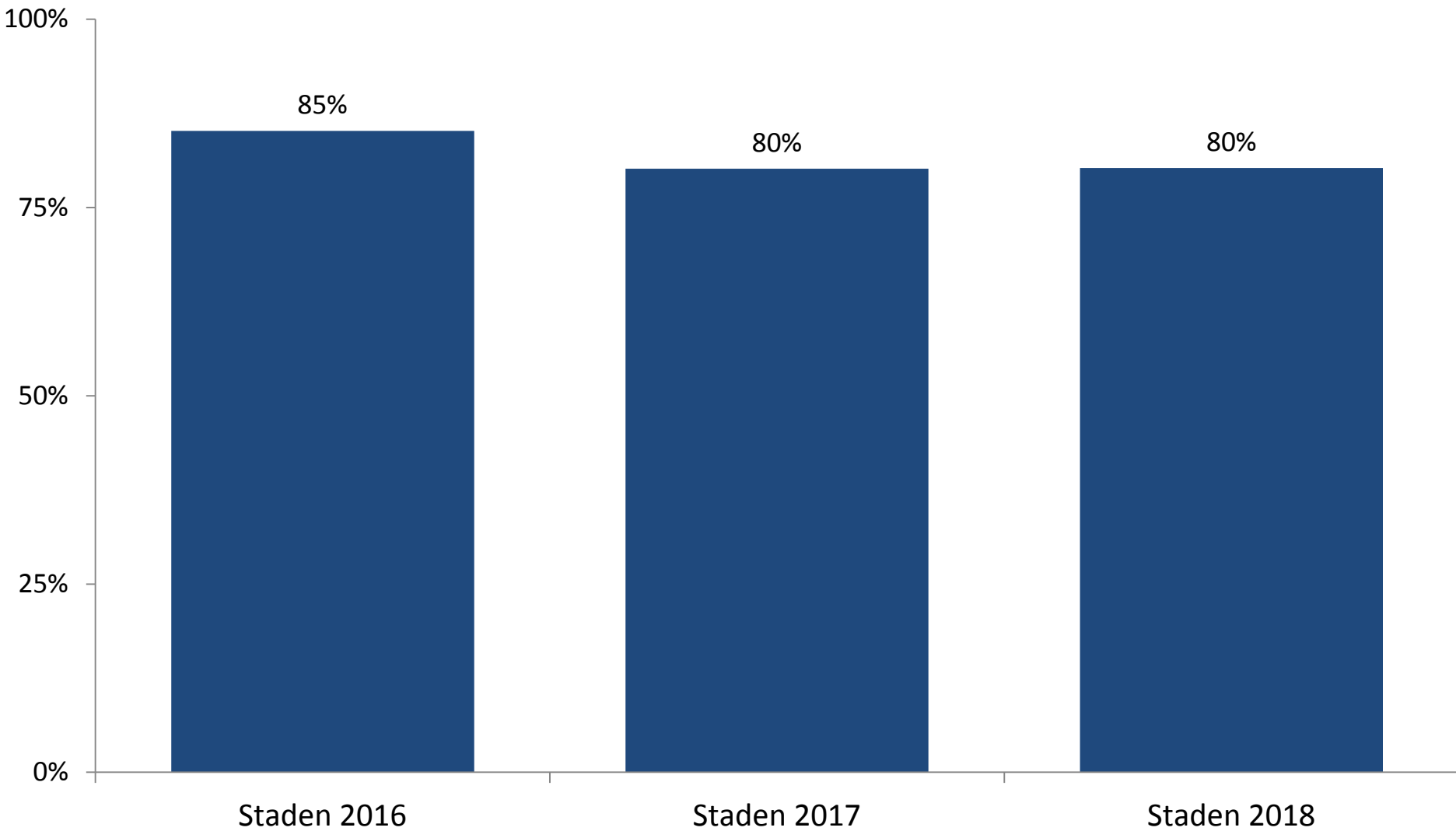
Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

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



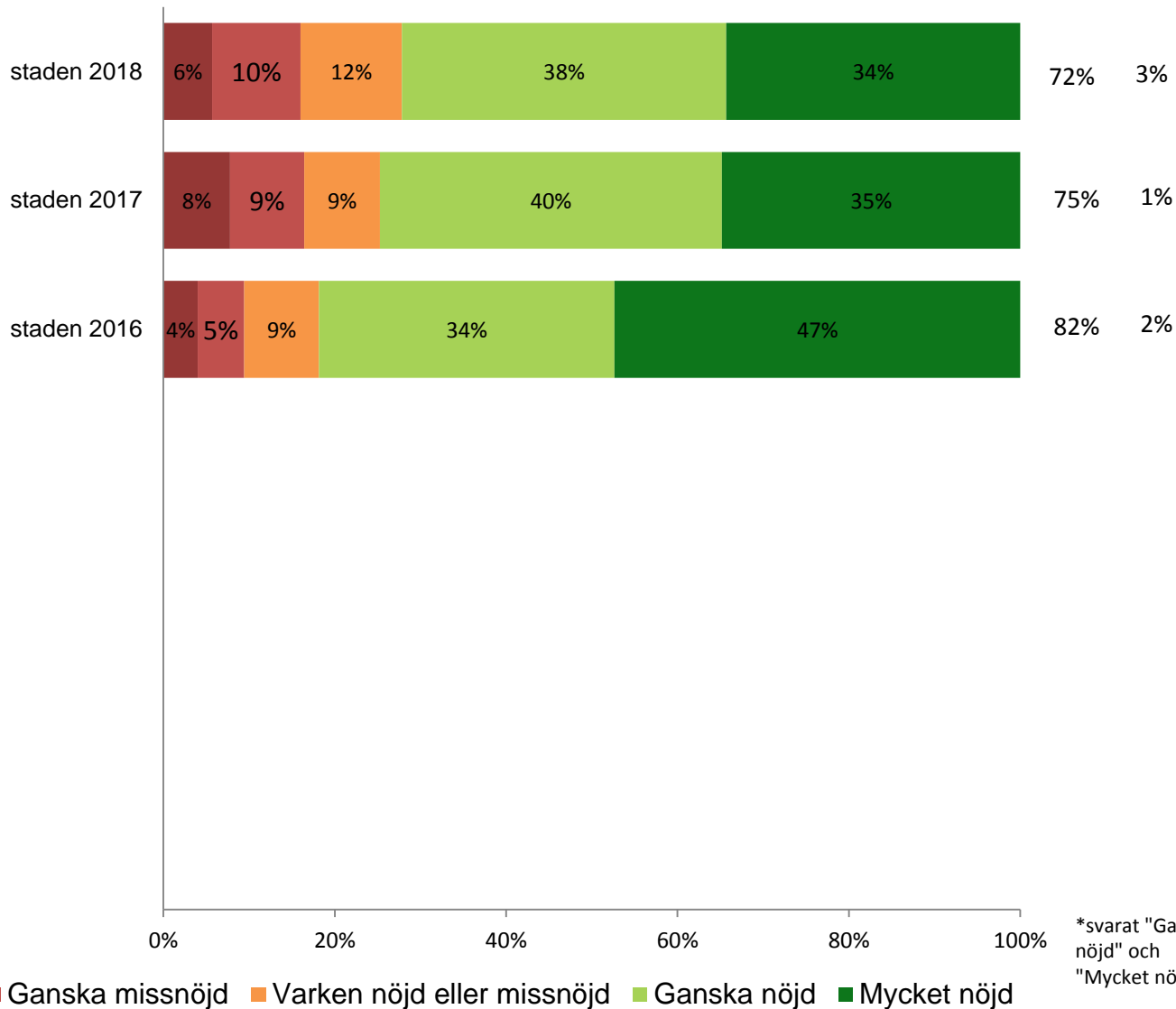
Resultat per fråga över tid

Staden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du sammantaget
med den hemtjänst du har?

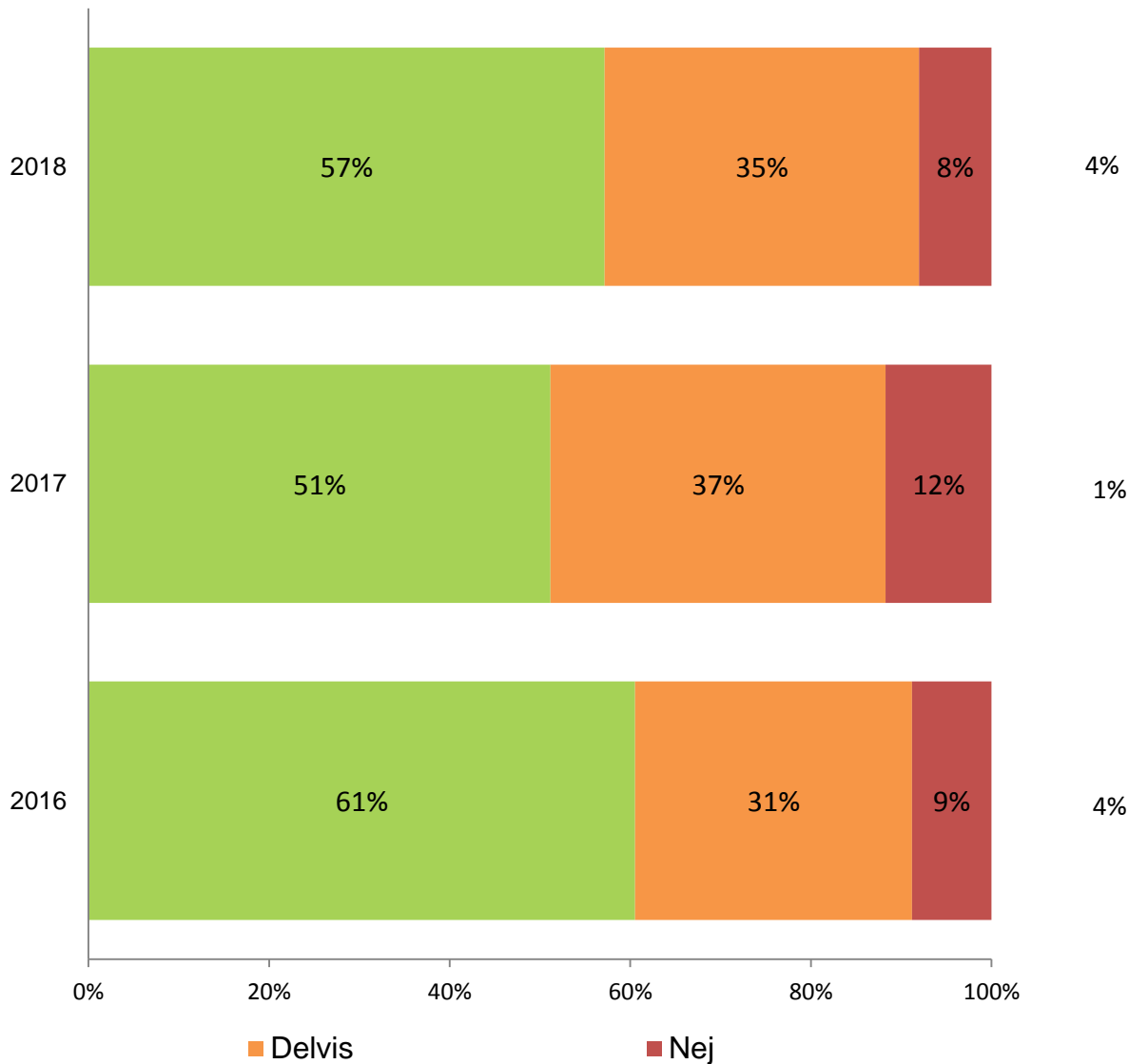


Staden per år

Andel
Vet ej

Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?

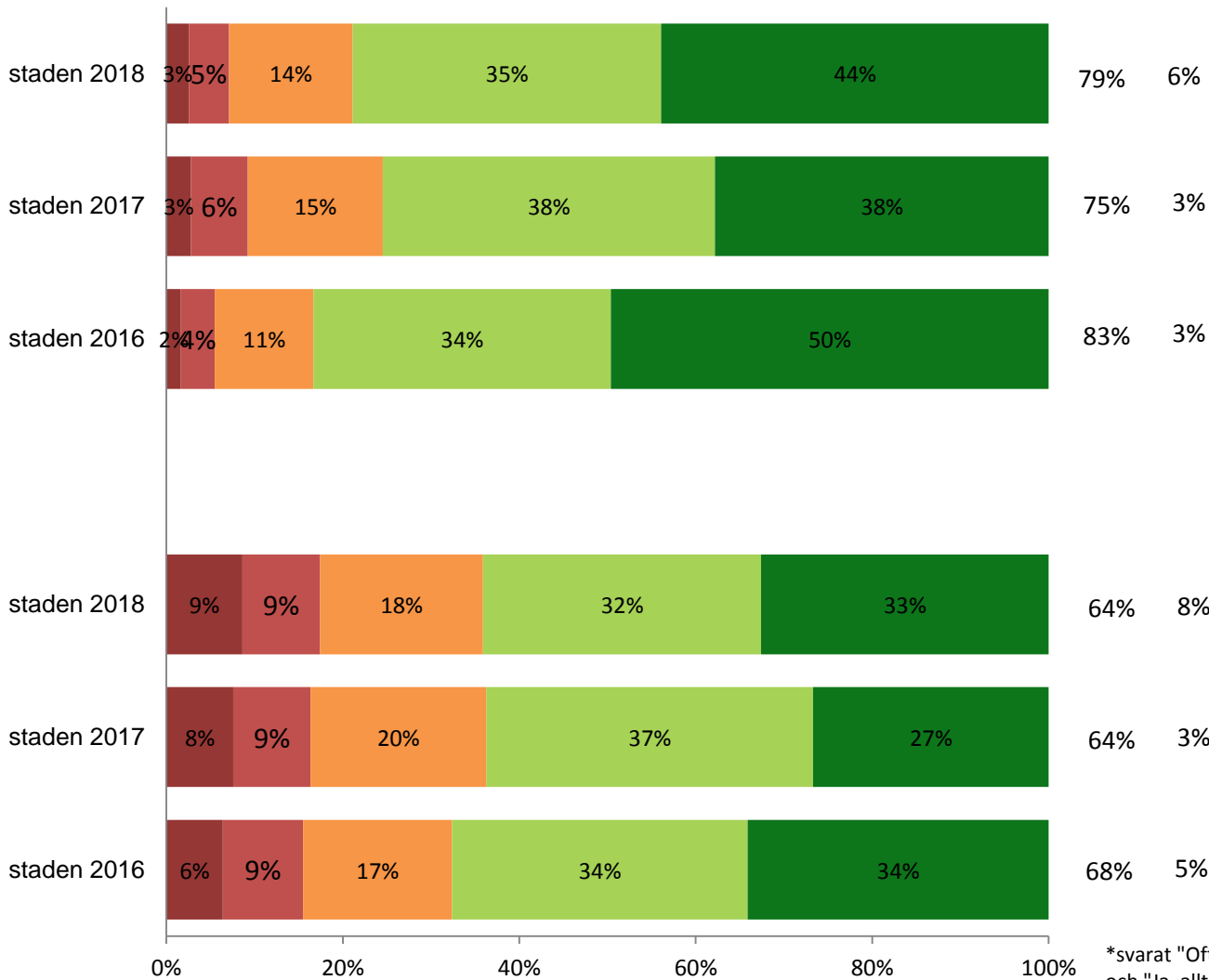


Staden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Inflytande

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



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

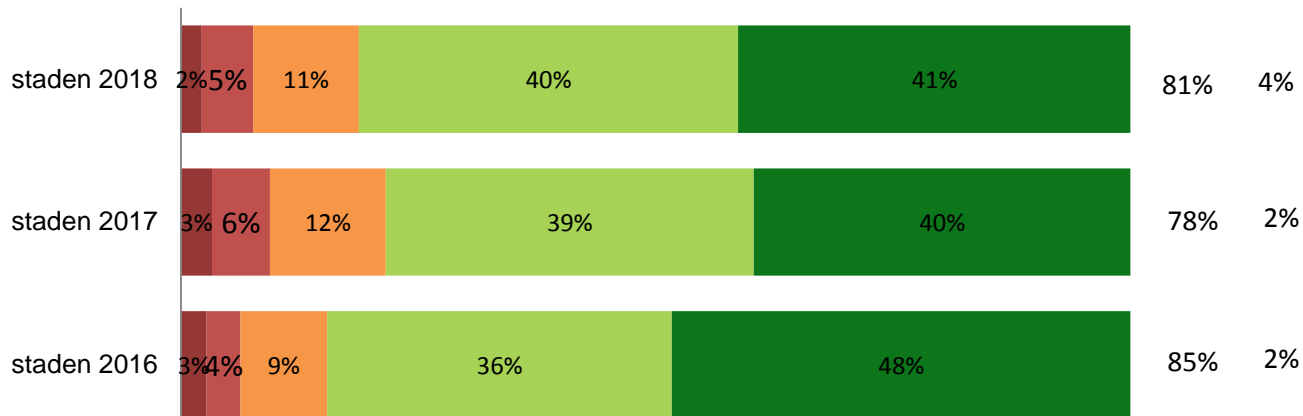
*svarat "Oftast" och "Ja, alltid"

Staden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen
utför sina arbetsuppgifter?



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

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

*svarat "Ganska bra" och "Mycket bra"

Staden per år

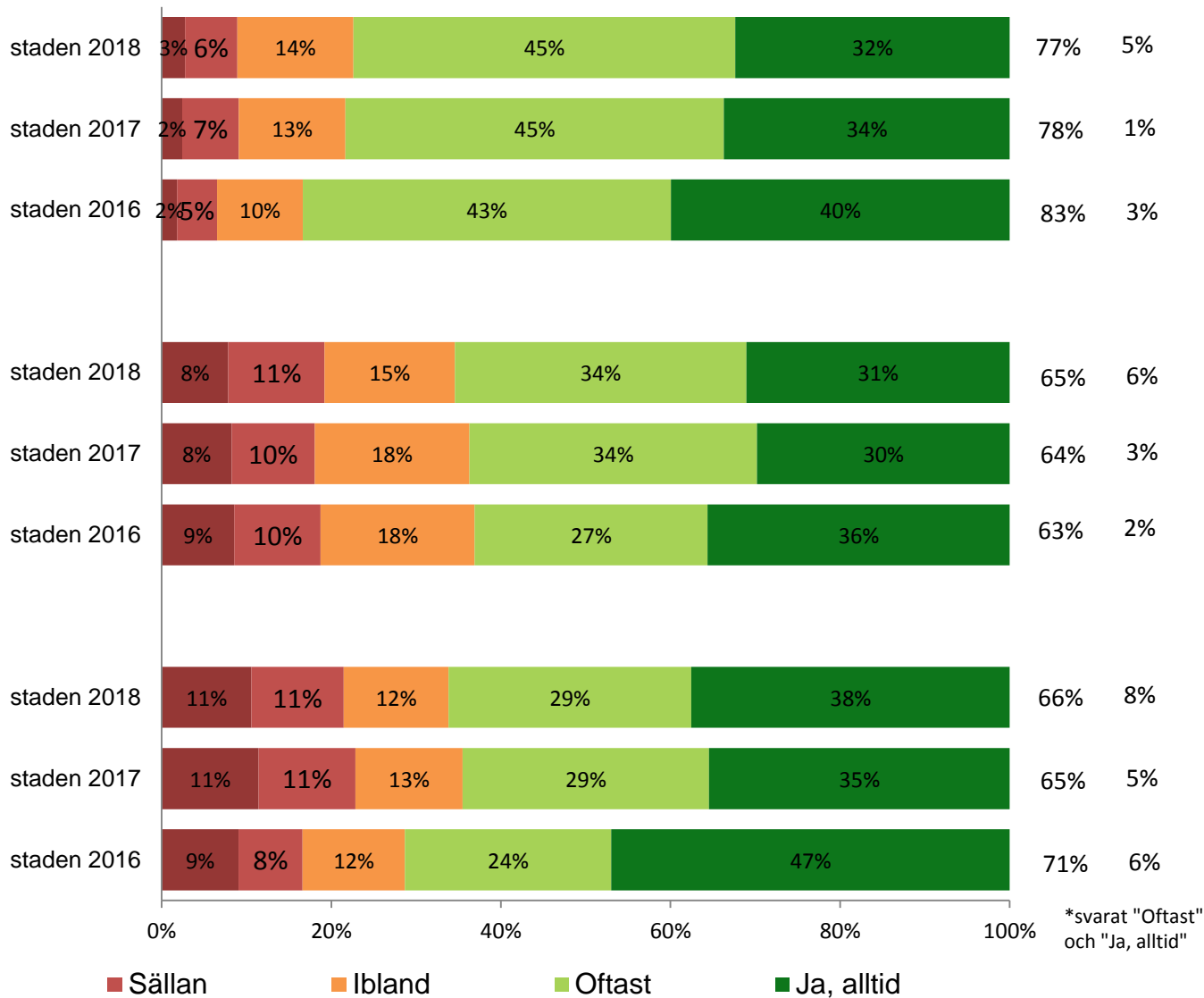
Andel
Nöjda* Vet ej

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? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)



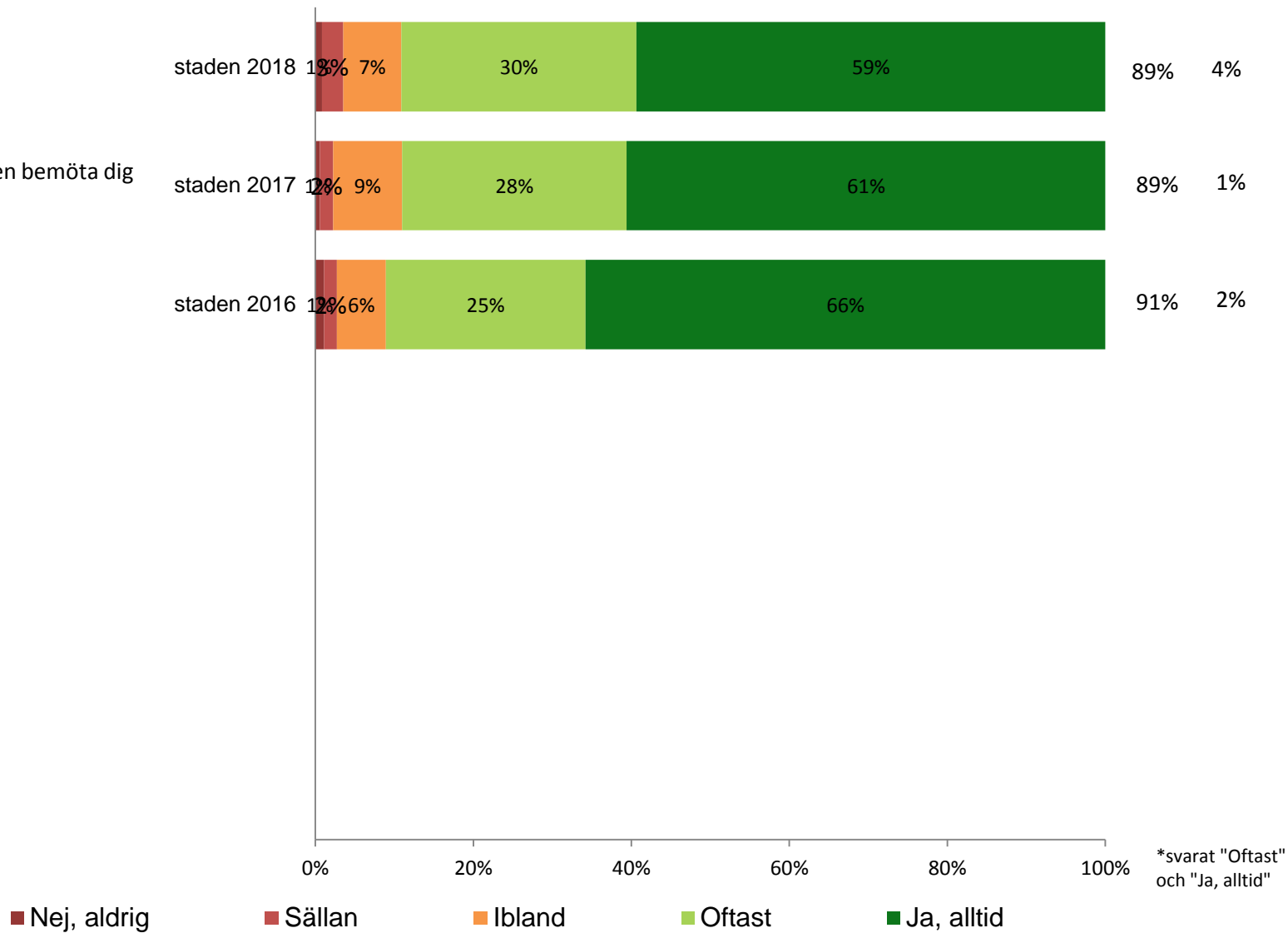
*svarat "Oftast" och "Ja, alltid"

Staden 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? n =583 (2018)

Bemötande

Att personalen:

På annat sätt agerat olämpligt

2018 8% 92%

Visat olust i samband med omvårdnad

2018 7% 93%

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

2018 3% 97%

Nonchalerat dina önskemål vid till exempel toalettbesök, dusch eller påklädnad

2018 3% 97%

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

2018 6% 94%

Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester

2018 7% 93%

Kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt

2018 8% 92%

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

2018 81% 19%

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

Vald

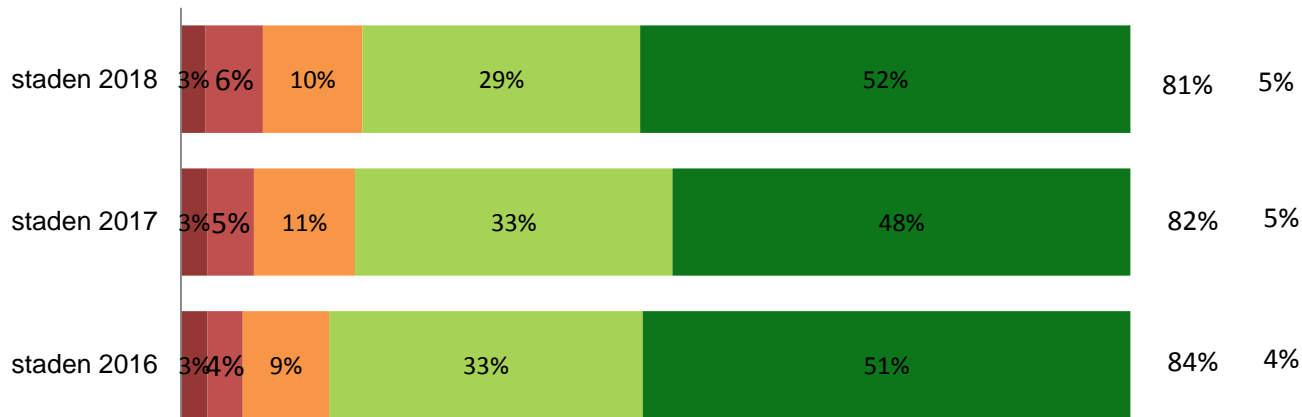
Inte vald

Staden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Trygghet

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

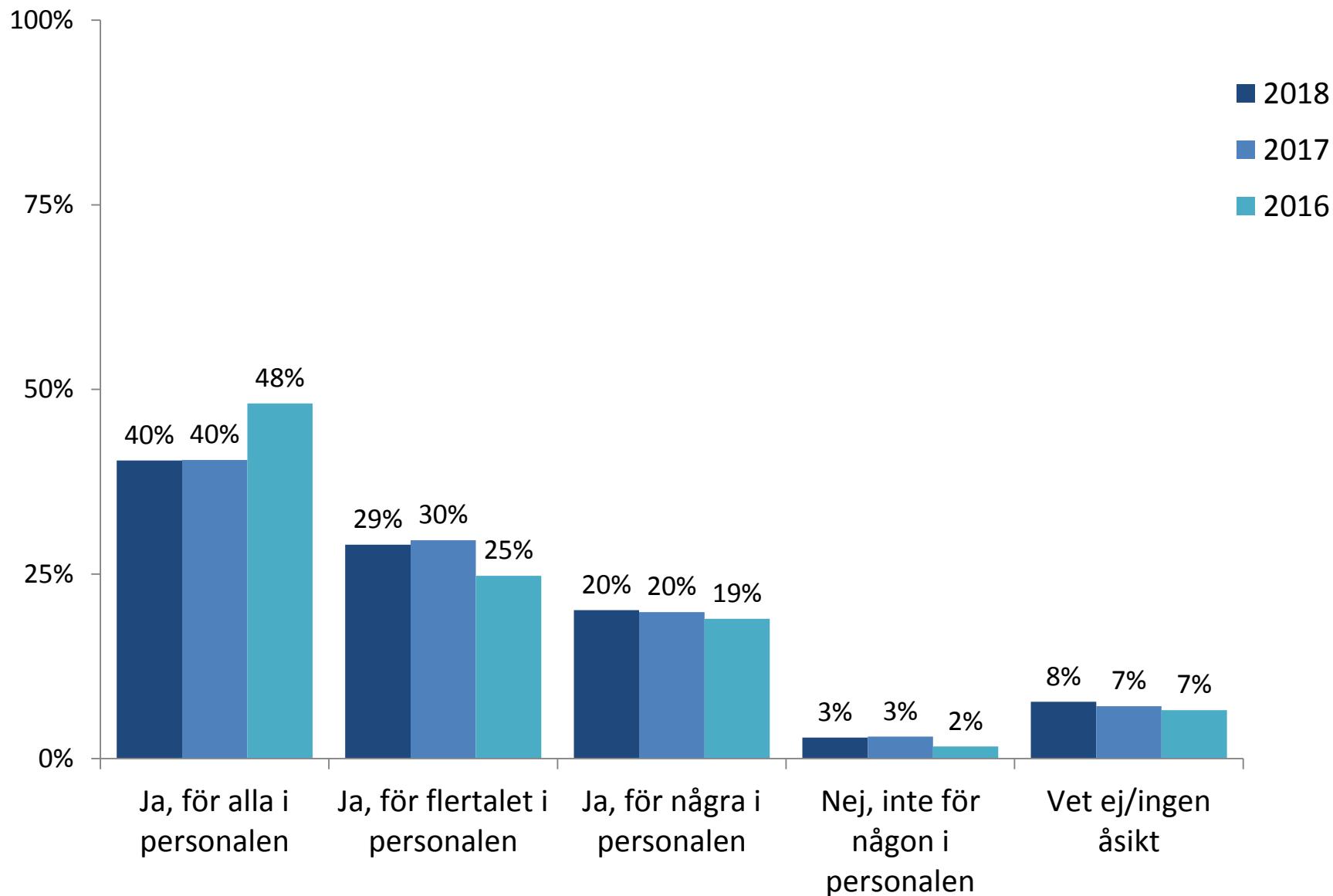


0% 20% 40% 60% 80% 100%

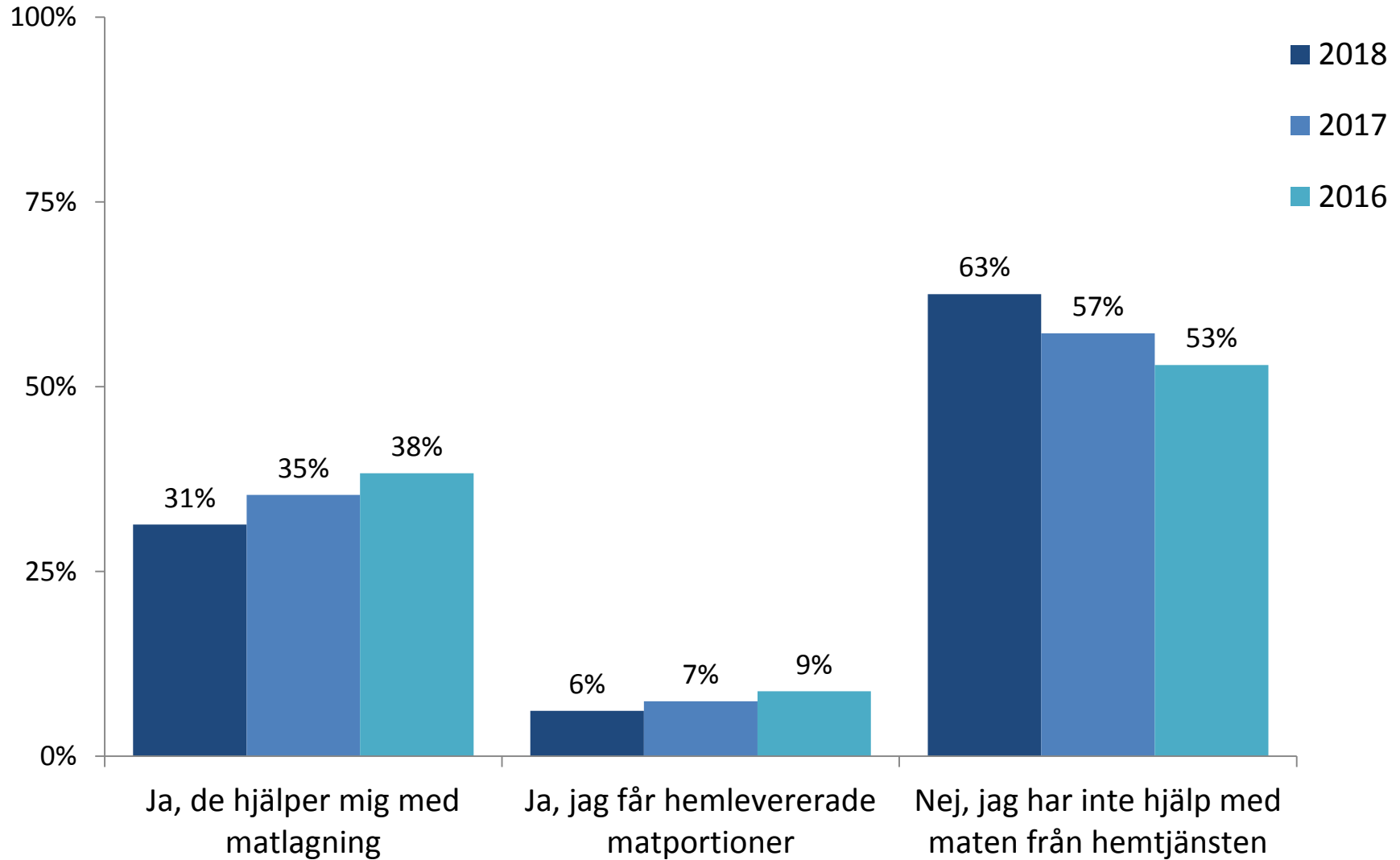
*svarat "Ganska tryggt" och "Mycket tryggt"

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

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

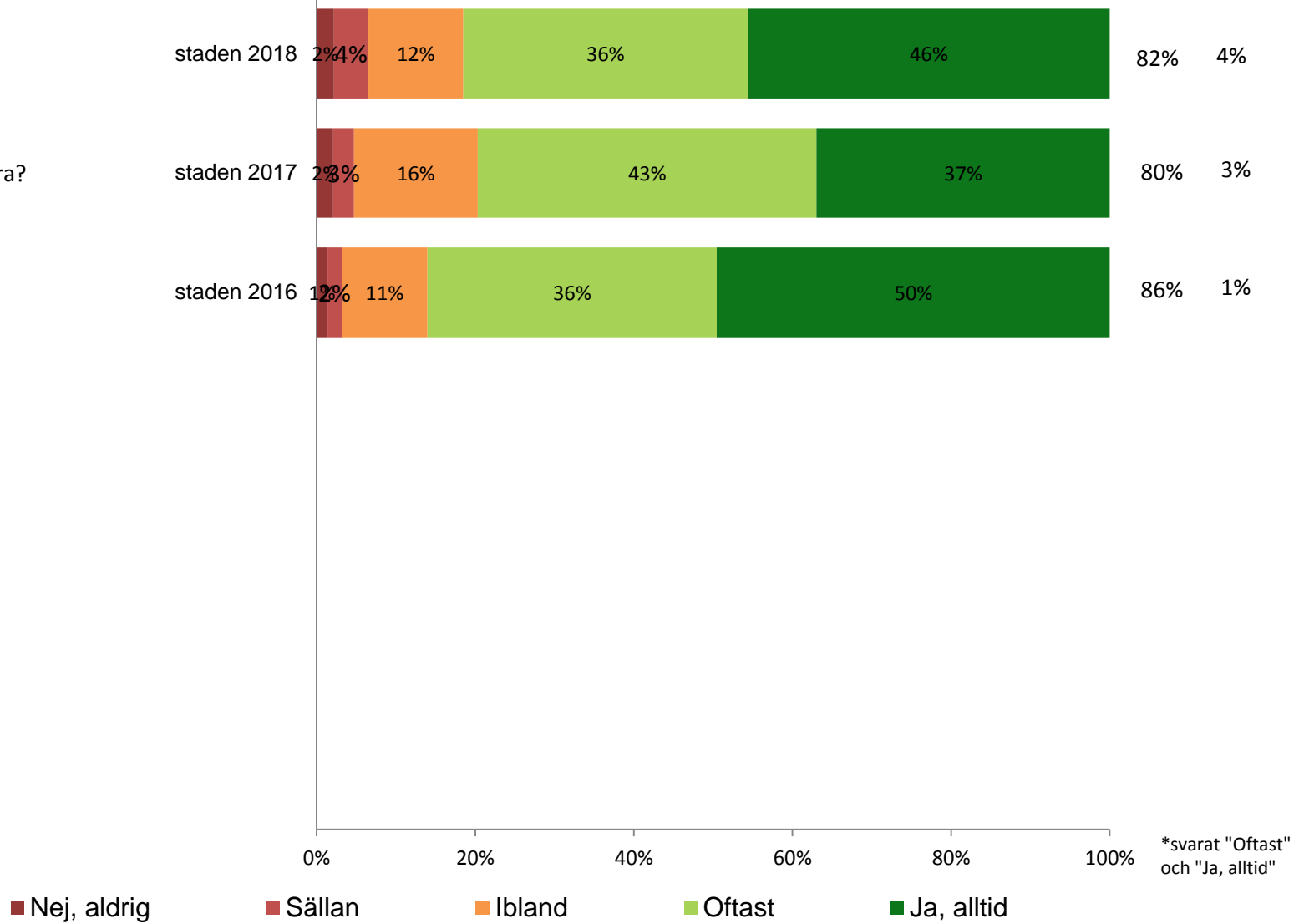


Staden per år

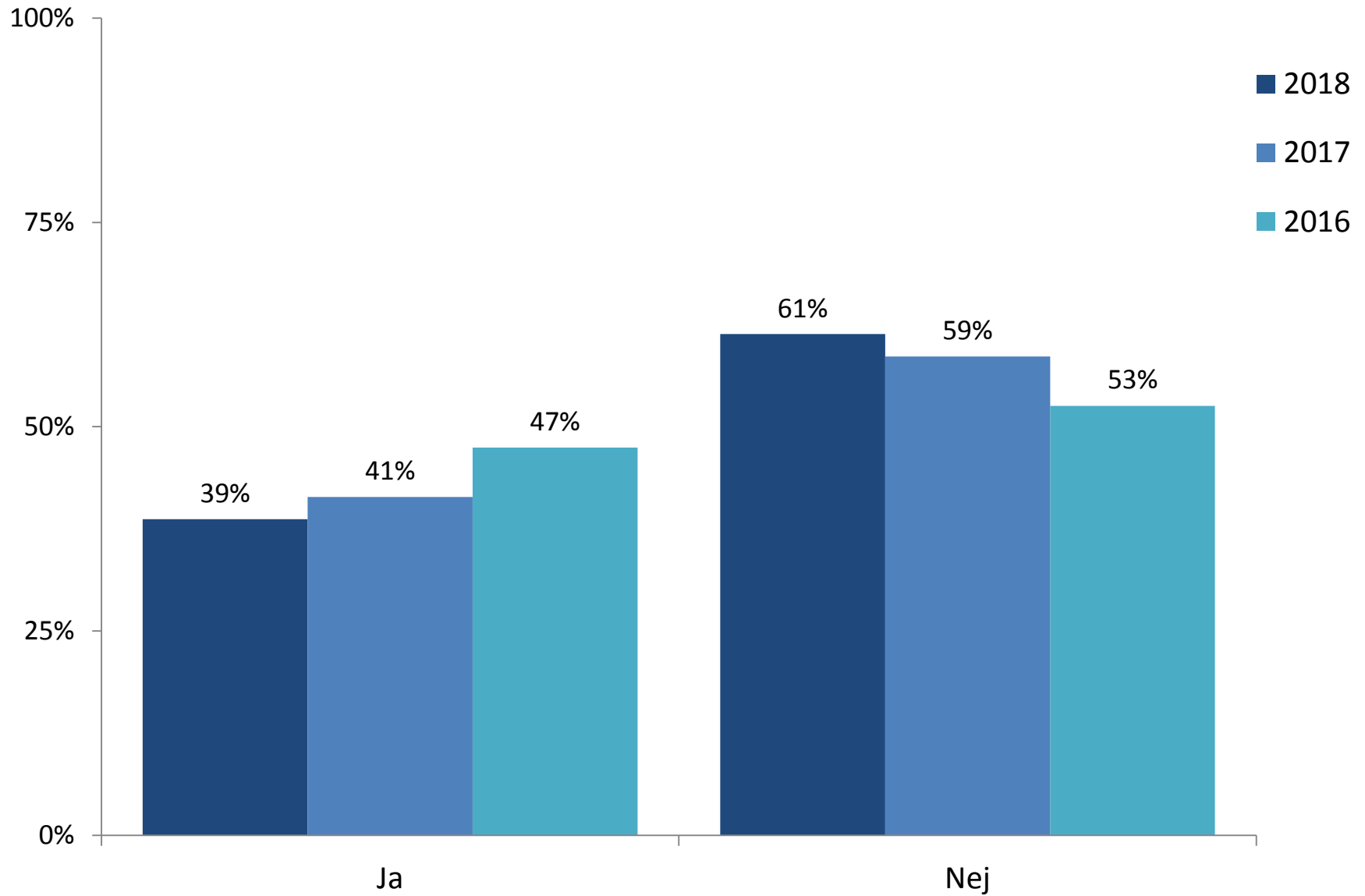
Andel
Nöjda* Vet ej

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

Smakar maten bra?



Är du beviljad promenad eller utevistelse?

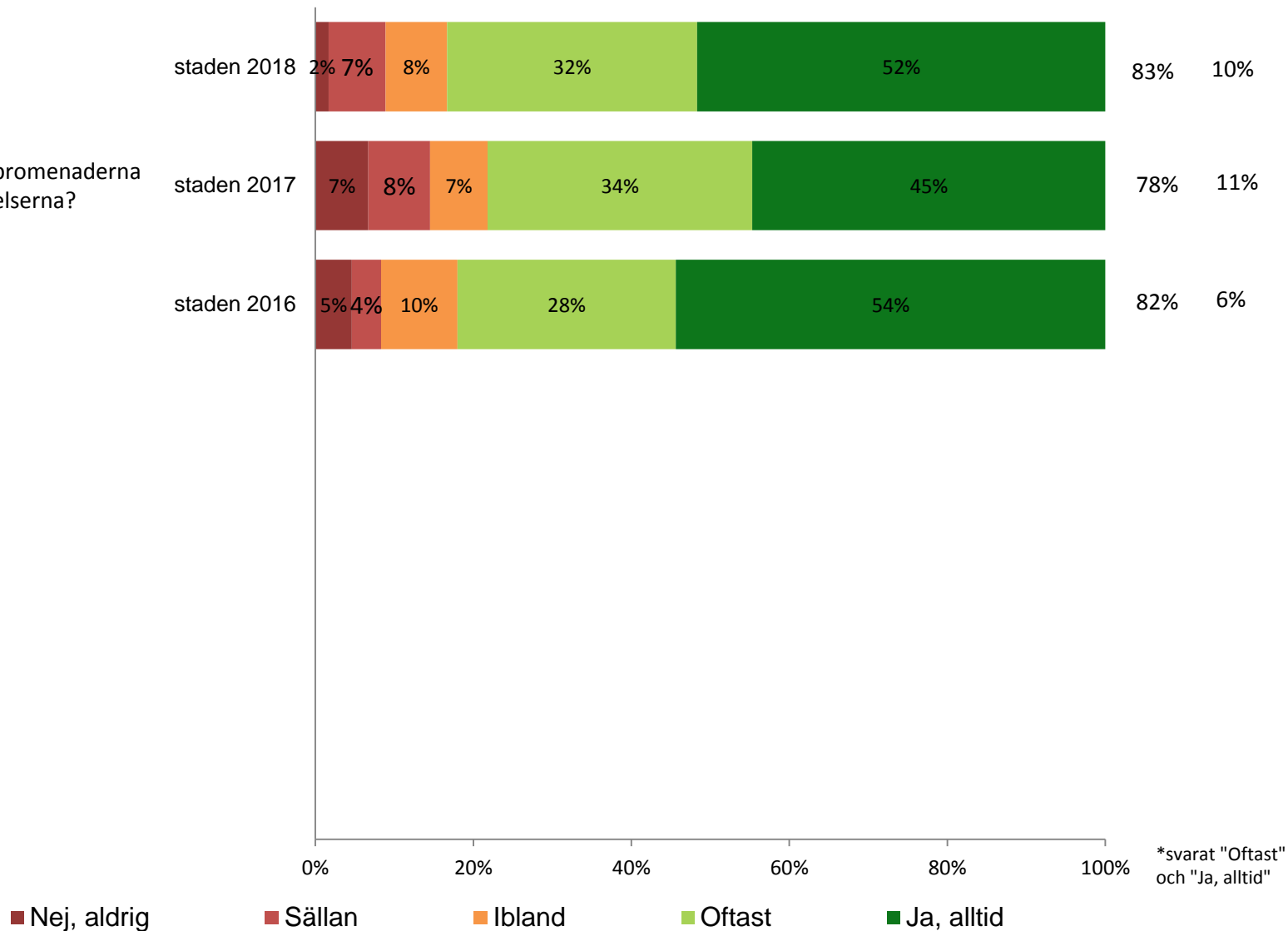


Staden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

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

Är du nöjd med promenaderna
och eller utevistelserna?

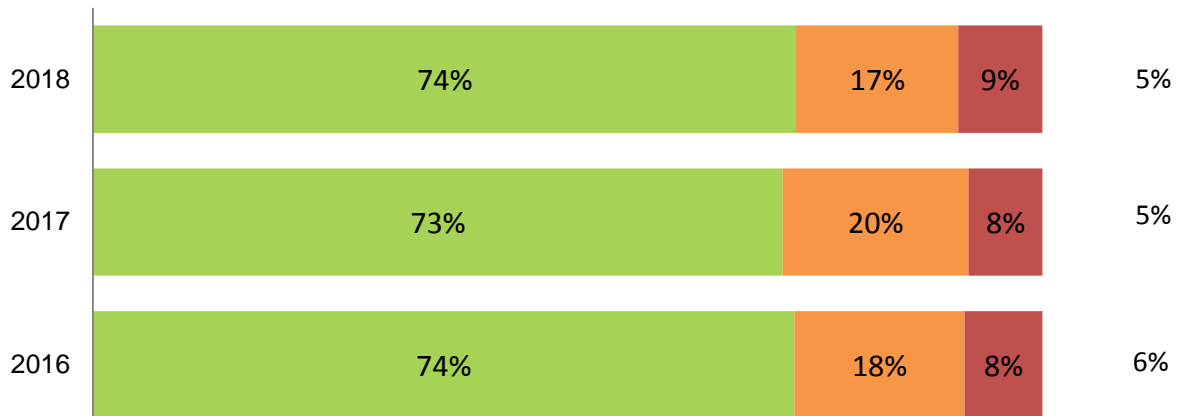


Staden per år

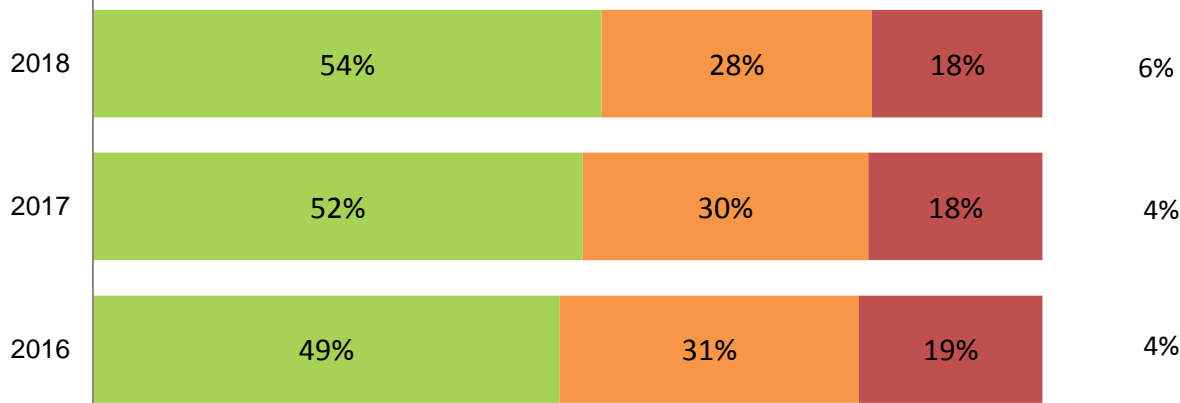
Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på ett bra sätt?



Är handläggarens beslut anpassat
efter dina behov?



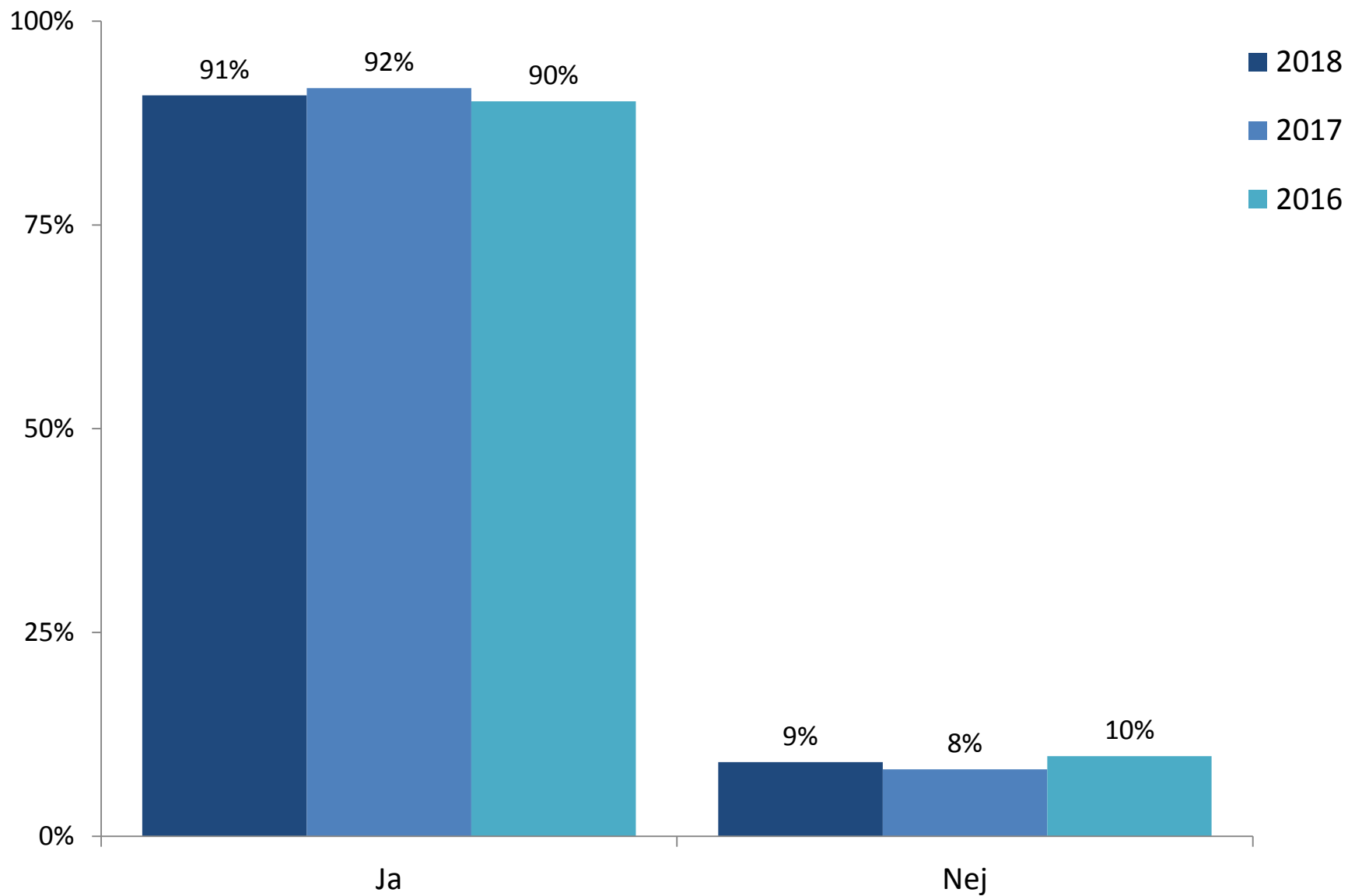
0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Ja

■ Delvis

■ Nej

Vet du vilka insatser du är beviljad?

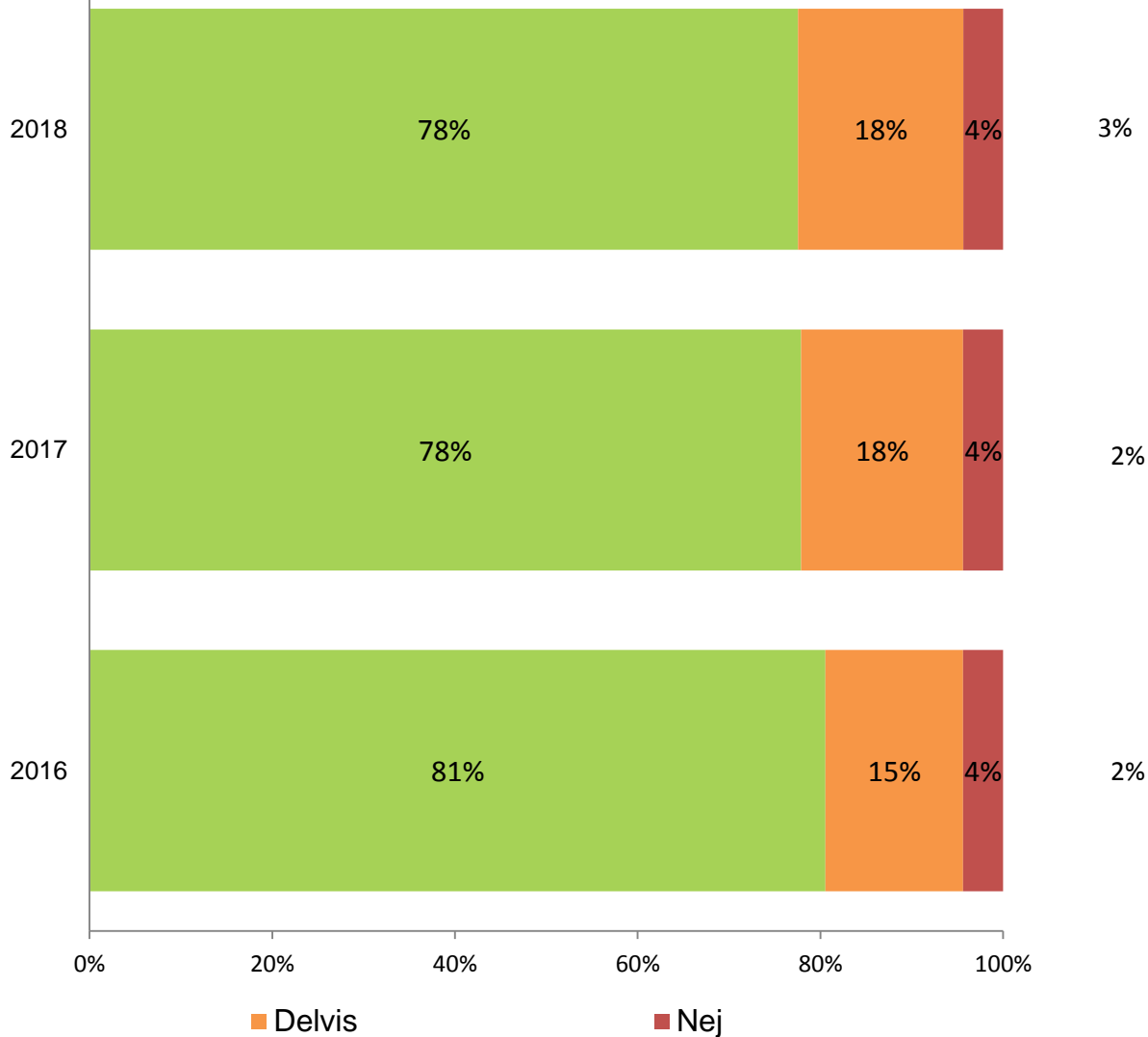


Staden per år

Andel
Vet ej

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

Får du den hemtjänst som
biståndshandläggaren beslutat om?

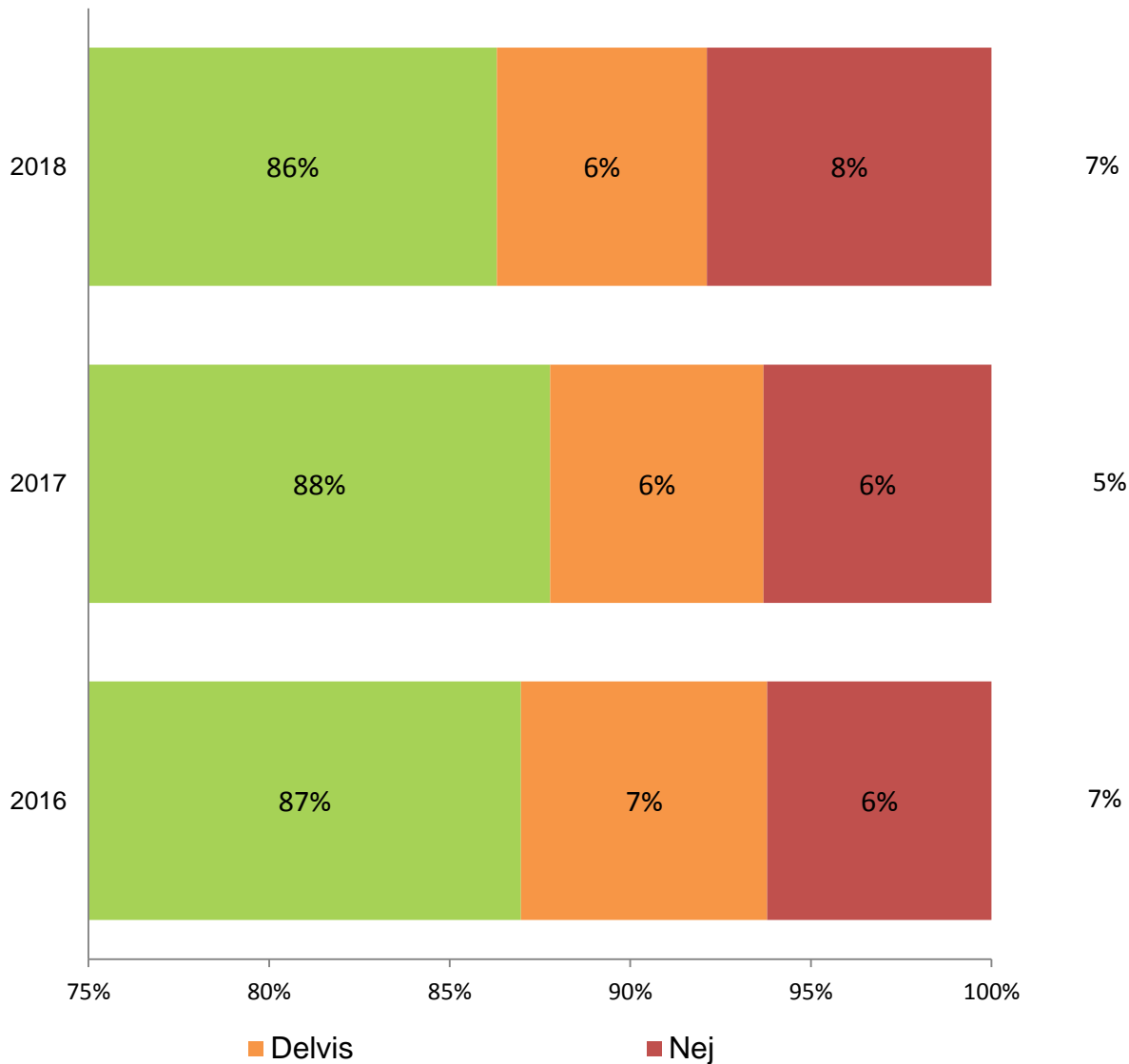


Staden per år

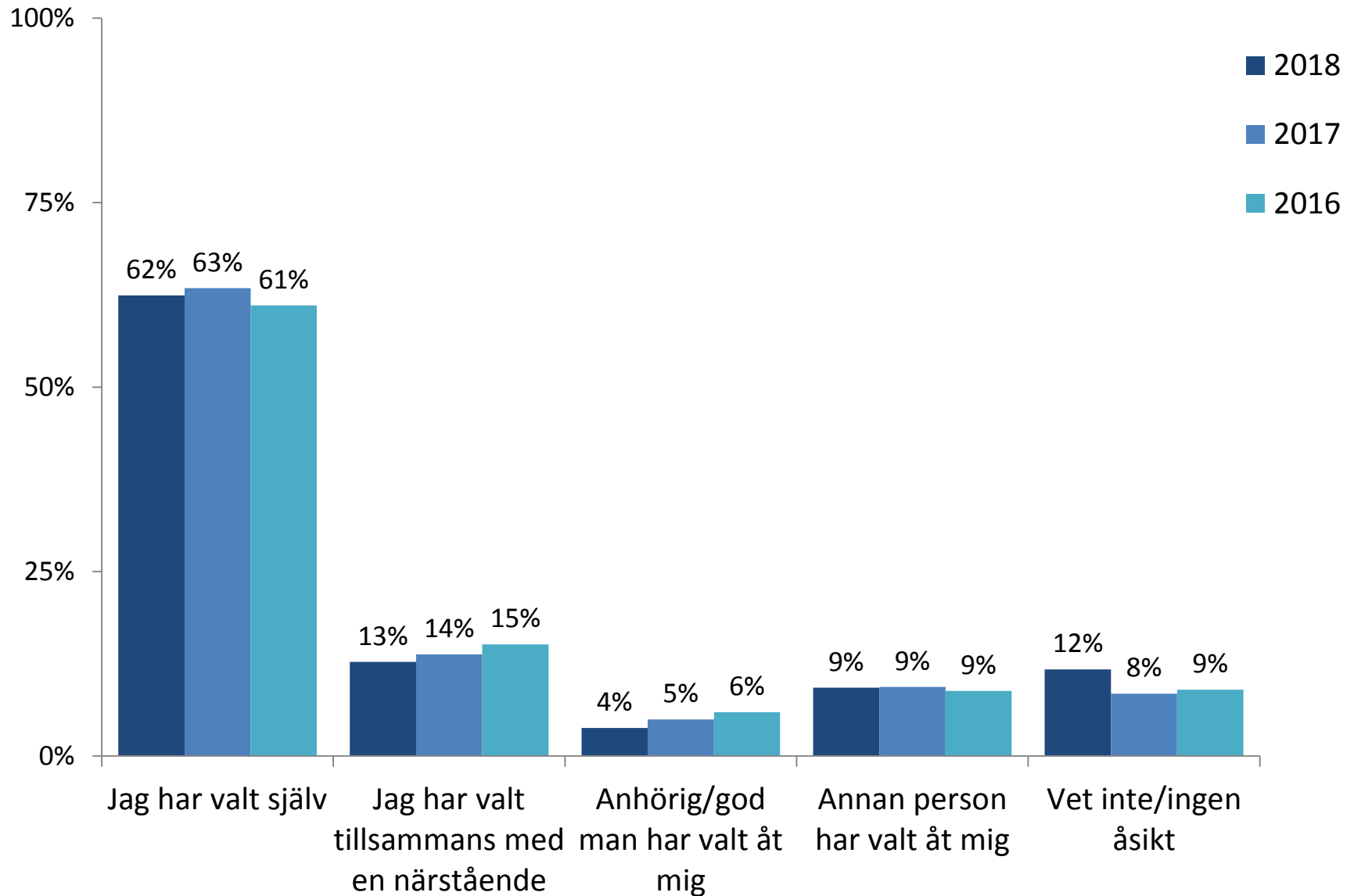
Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen

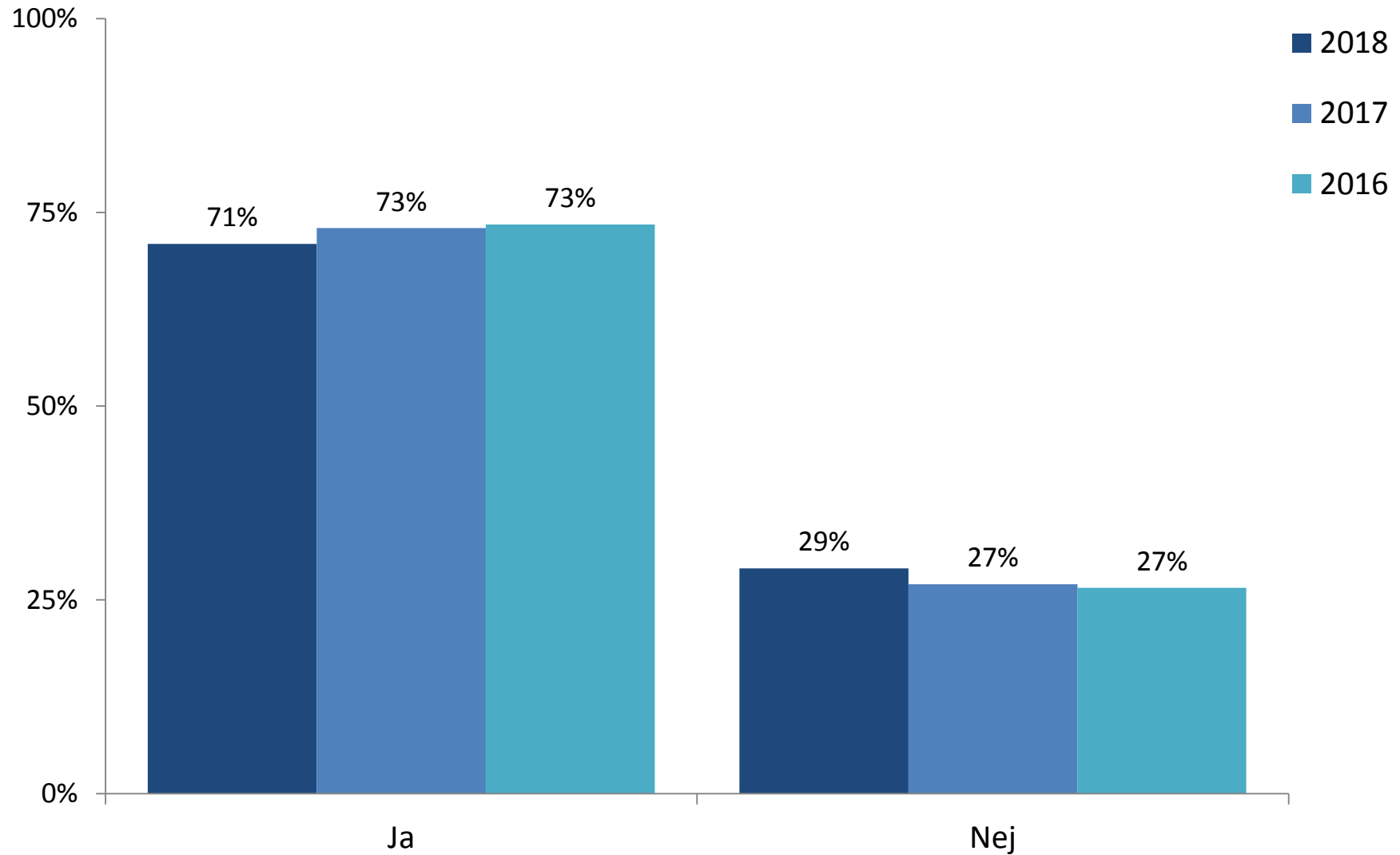
Vet du att du kan välja utförare av
hemtjänst? (kommunal hemtjänst
eller olika privata företag)



Vem har valt din hemtjänst?



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



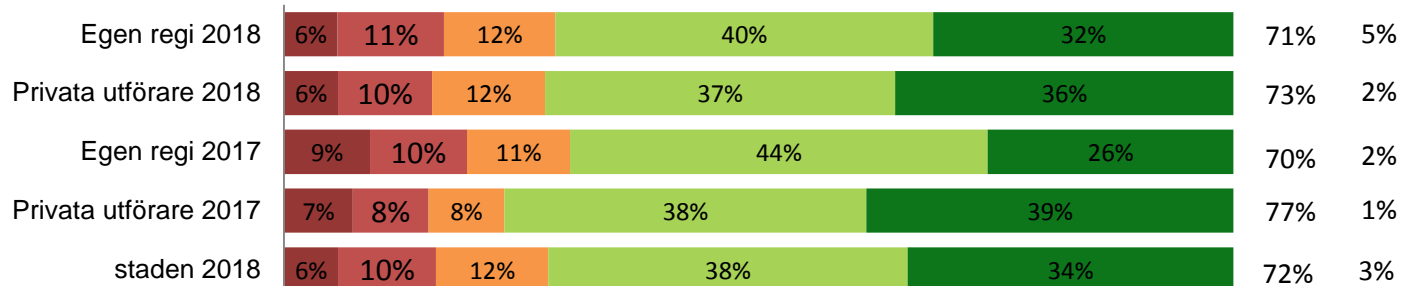
Resultat per regiform

Staden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du
sammantaget med den
hemtjänst du har?



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

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

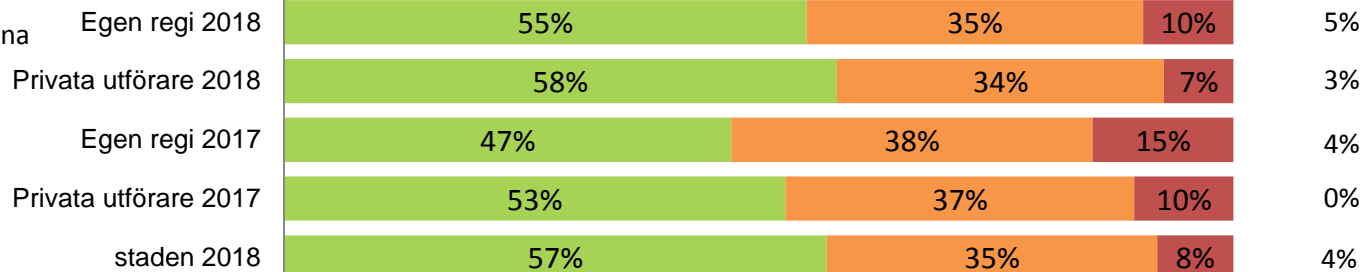
*svaret "Ganska nöjd" och "Mycket nöjd"

Staden per regiform

Andel
Vet ej

Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina
behov av stöd och hjälp?



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

■ Ja

■ Delvis

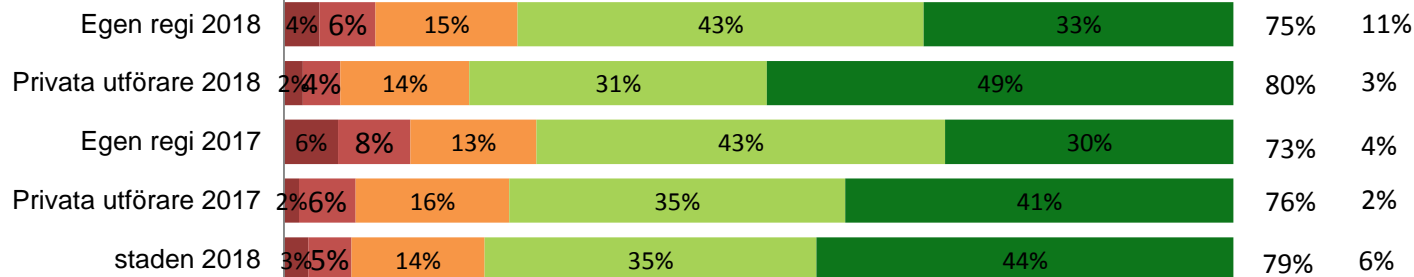
■ Nej

Staden per regiform

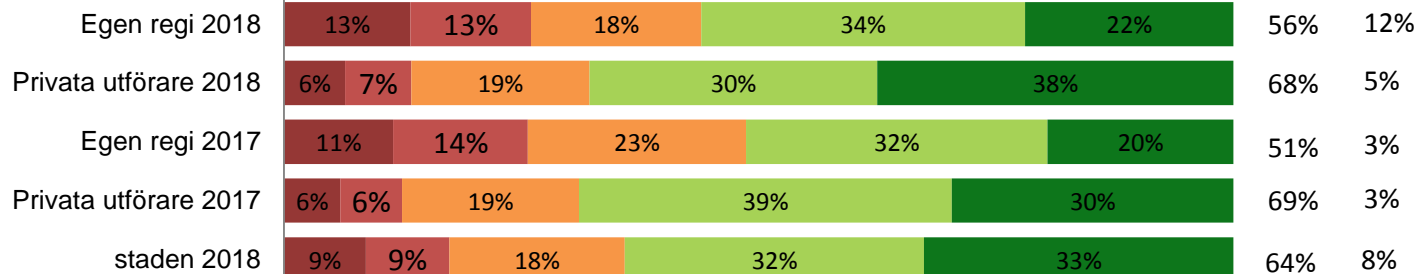
Andel
Nöjda* Vet ej

Inflytande

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



Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



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

*svarat "Oftast" och "Ja, alltid"

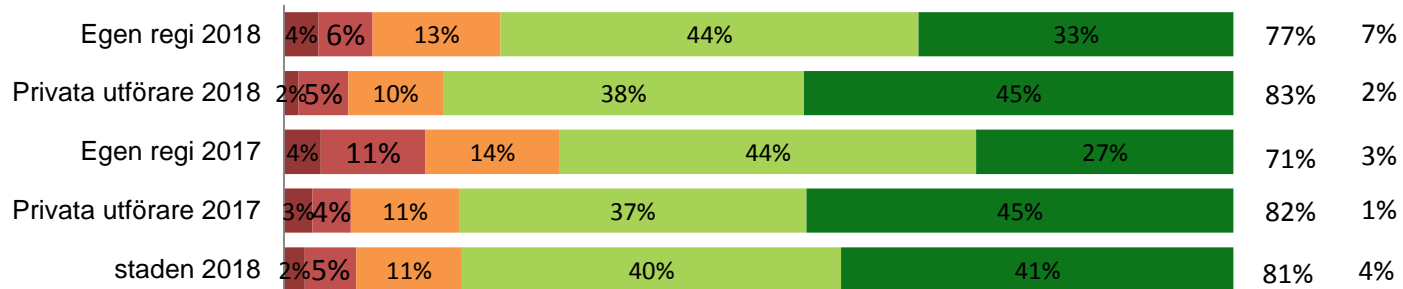
■ Nej, aldrig ■ Sällan ■ Ibland ■ Oftast ■ Ja, alltid

Staden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Hjälpens utförande

Hur tycker du att
personalen utför sina
arbetsuppgifter?



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

*svarat "Ganska bra" och "Mycket bra"

Staden per regiform

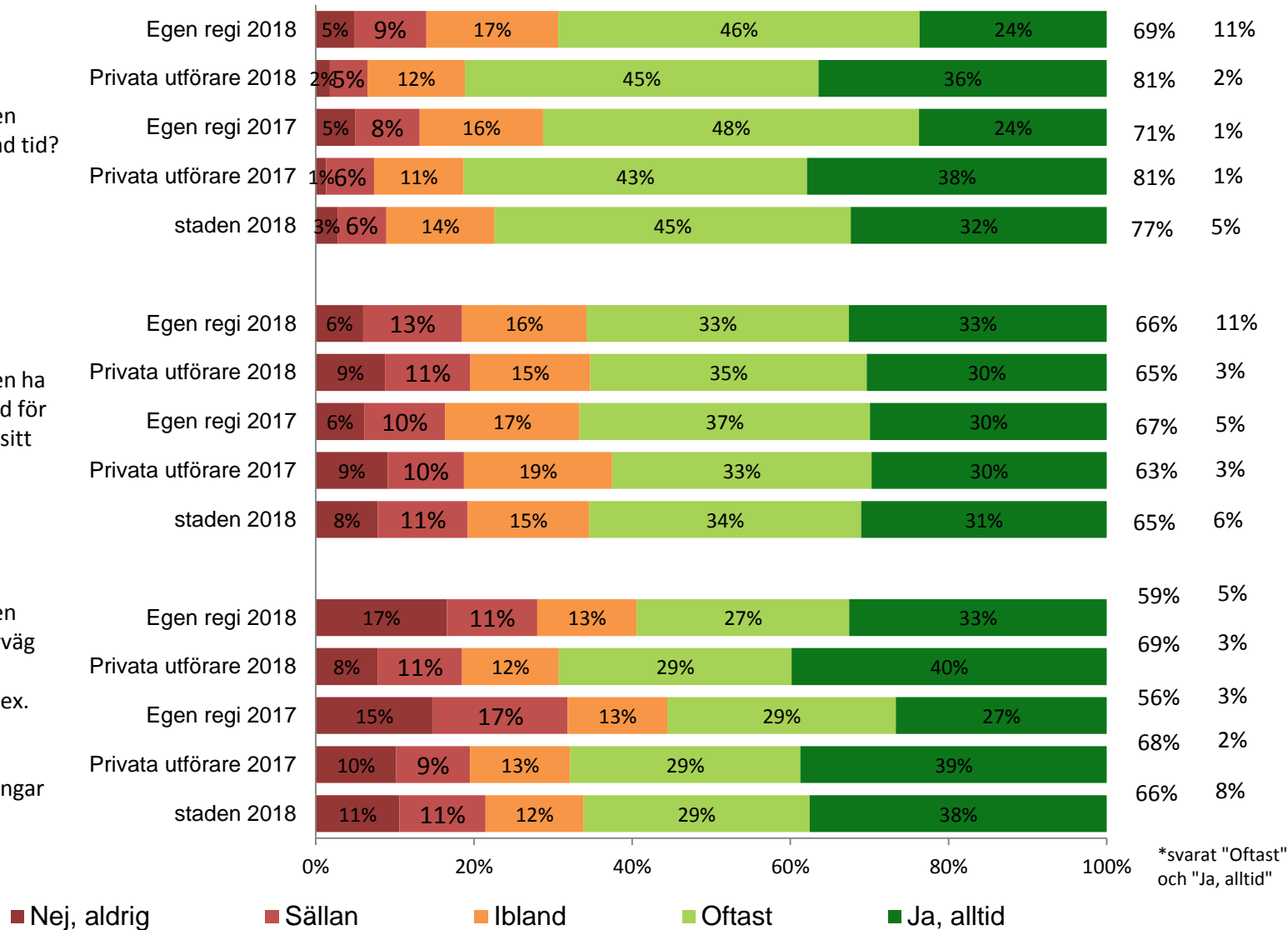
Andel
Nöjda* Vet ej

Hjälpens utförande

Brukar personalen
komma på avtalad tid?

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

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

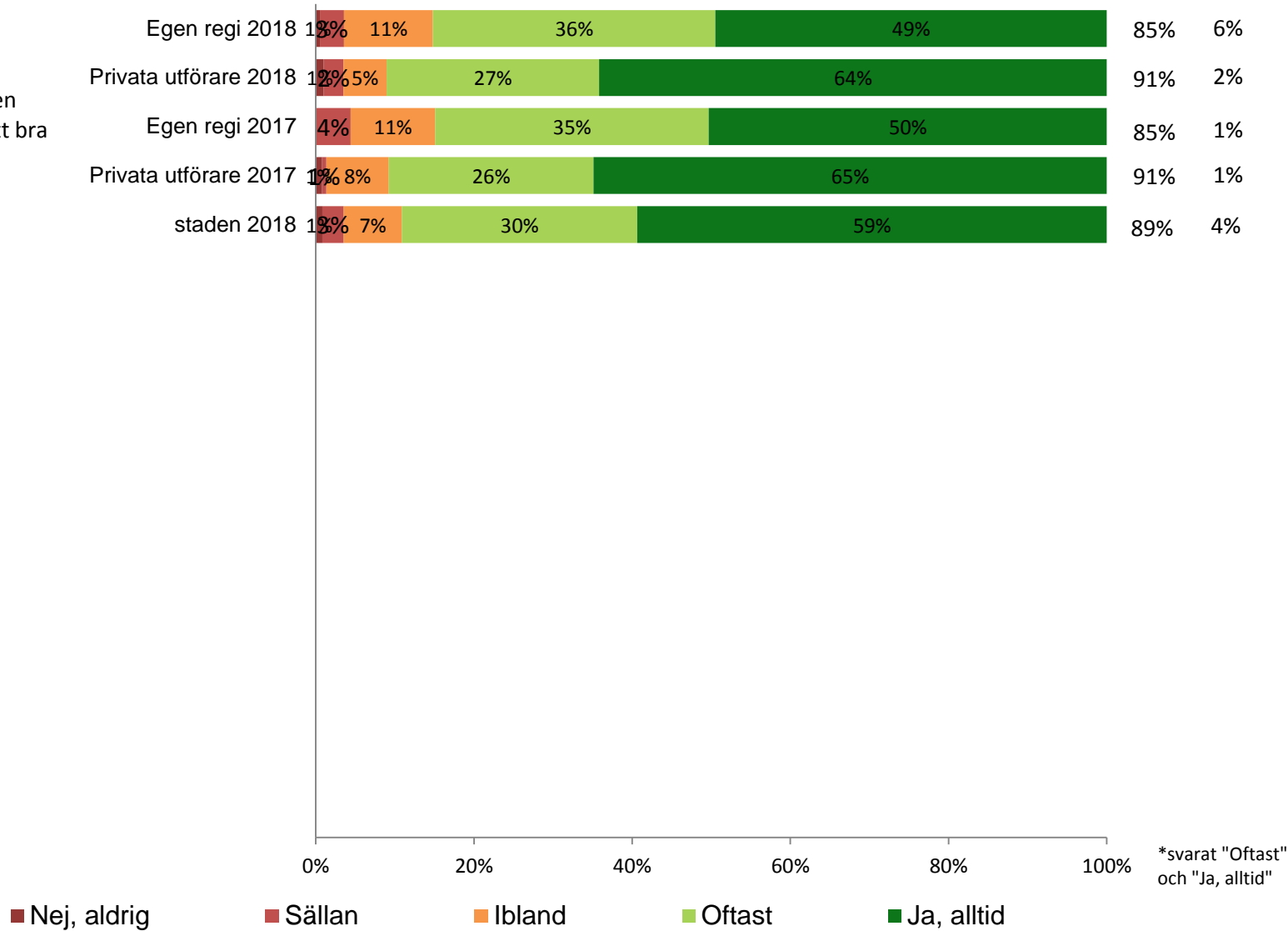


Staden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Bemötande

Brakar personalen
bemöta dig på ett bra
sätt?



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

Bemötande

Att personalen:

På annat sätt agerat olämpligt

Visat olust i samband med omvårdnad

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

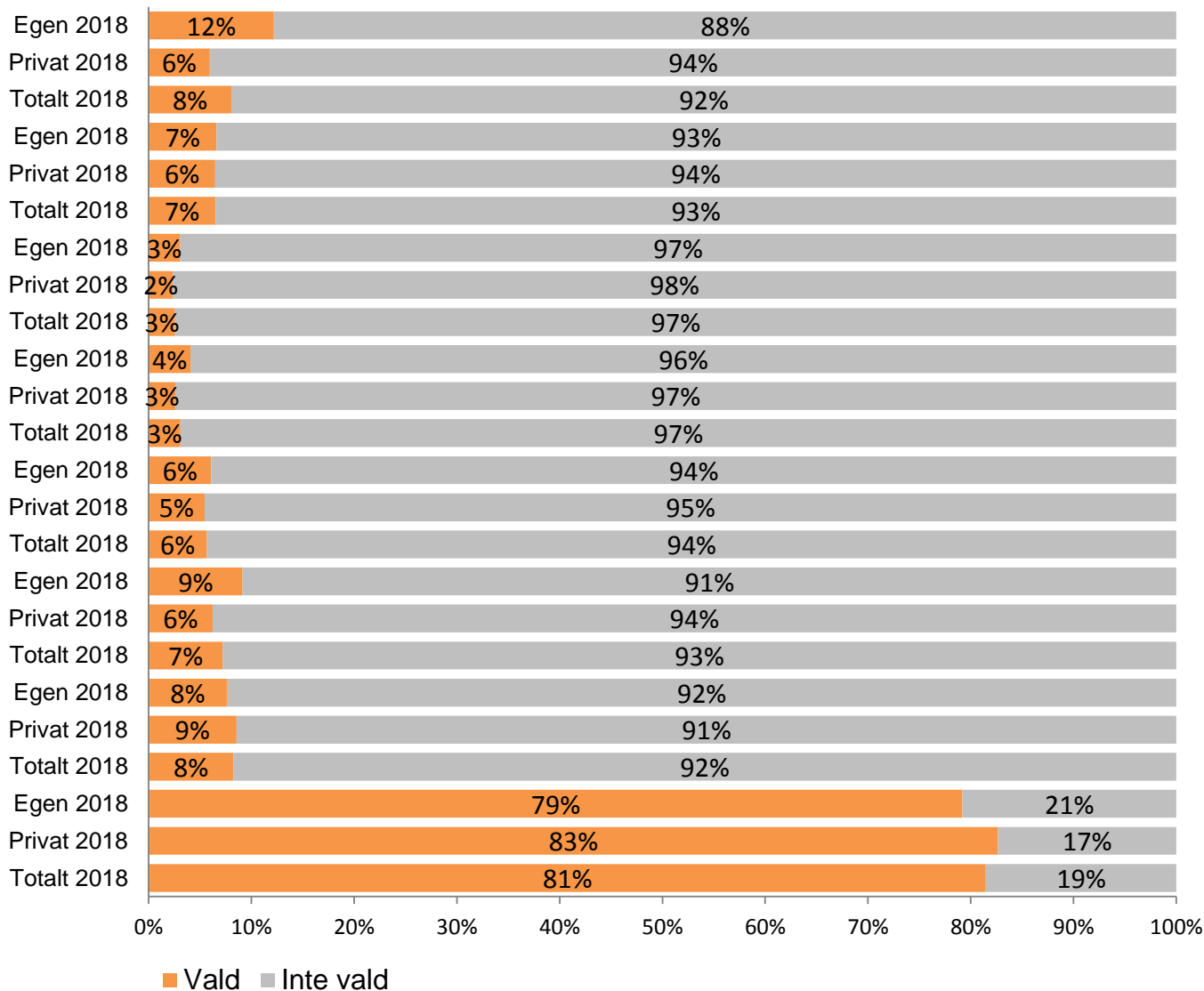
Nonchalerat dina önskemål vid till exempel toalettbesök, dusch eller påklädnad

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

Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester

Kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt

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

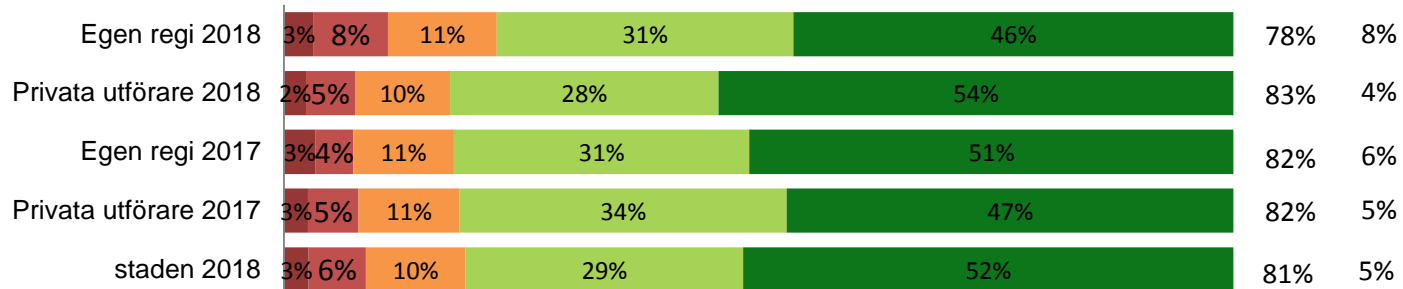


Staden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Trygghet

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

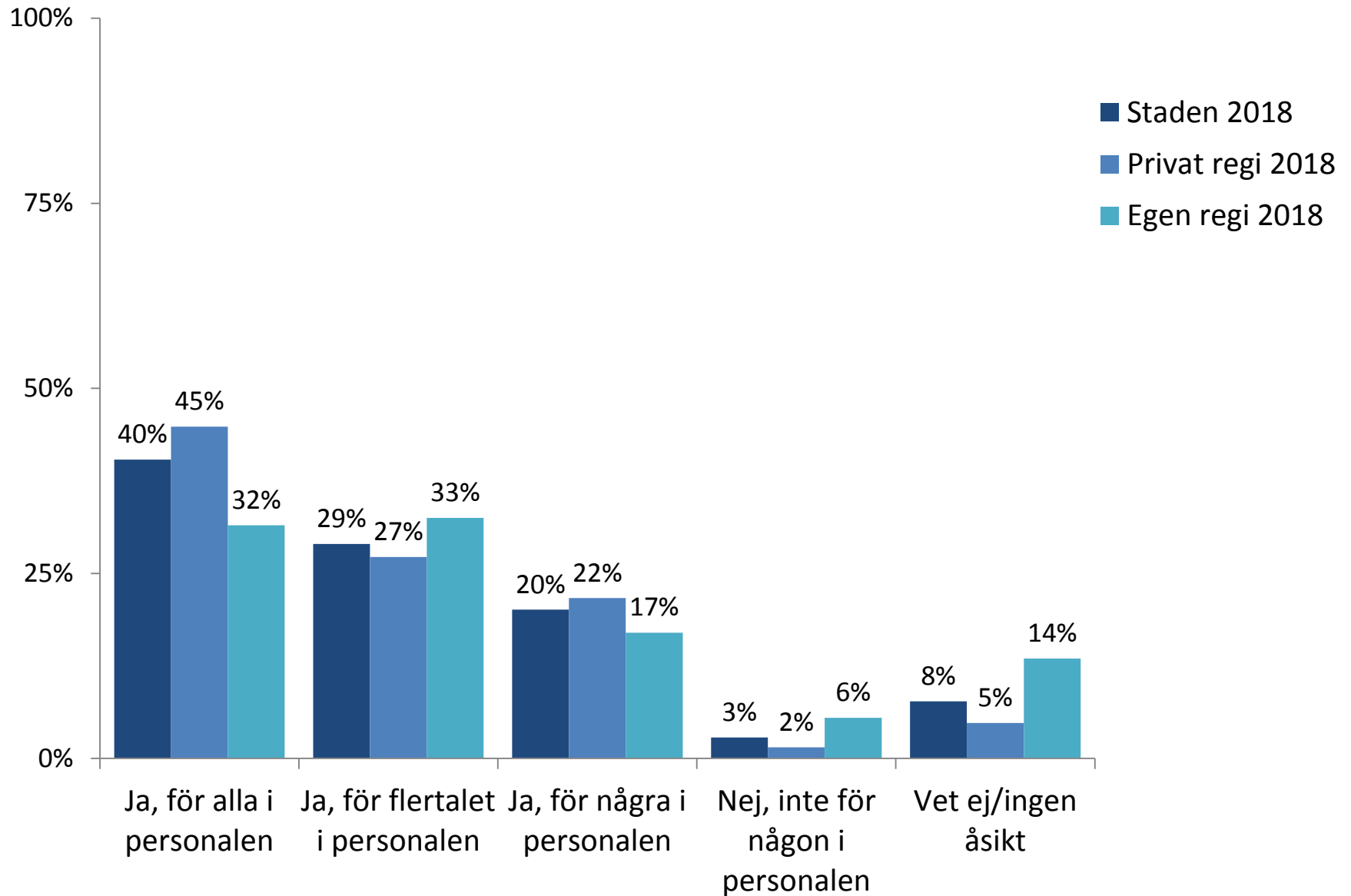


0% 20% 40% 60% 80% 100%

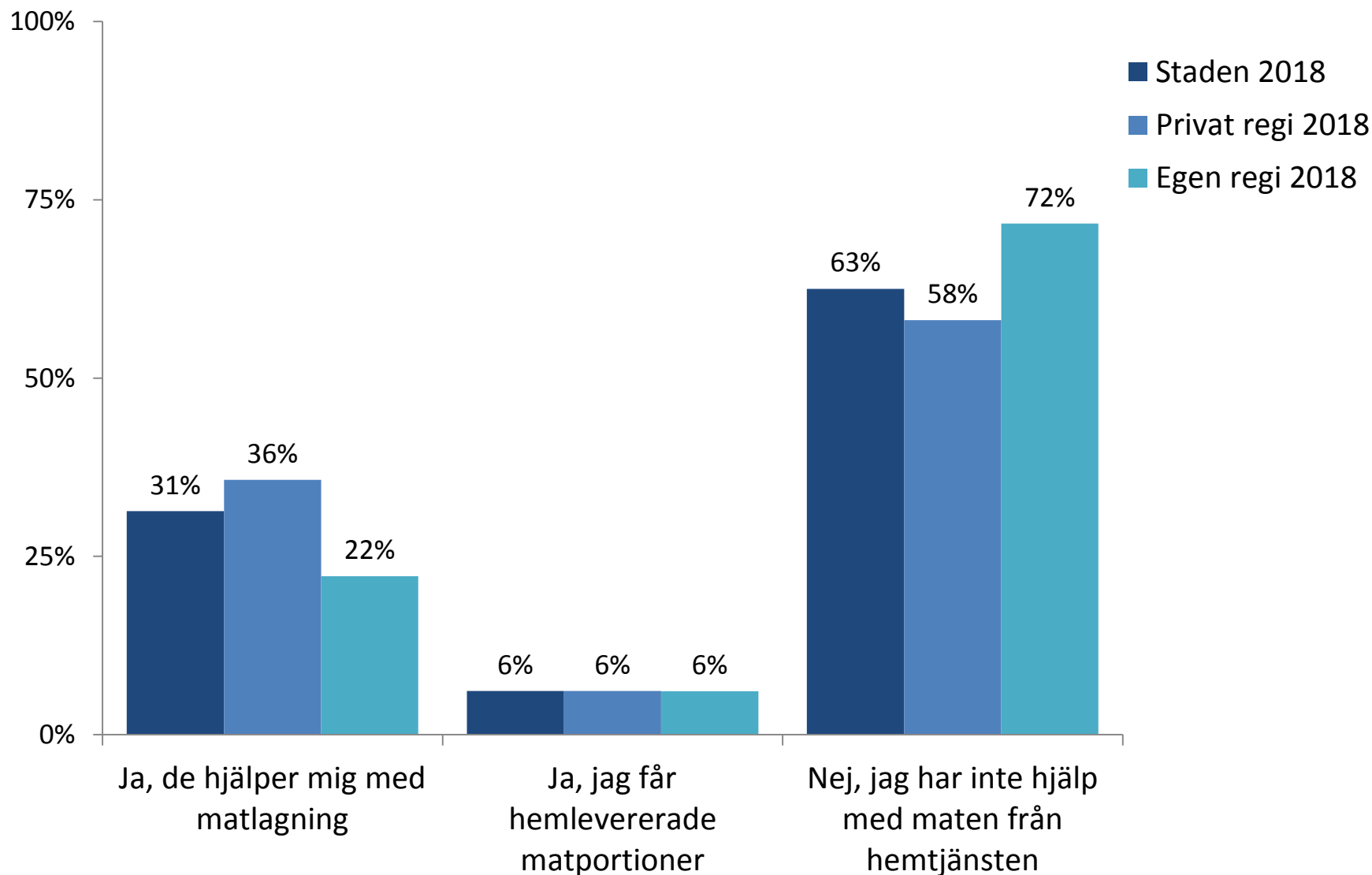
*svarat "Ganska tryggt" och "Mycket tryggt"

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

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



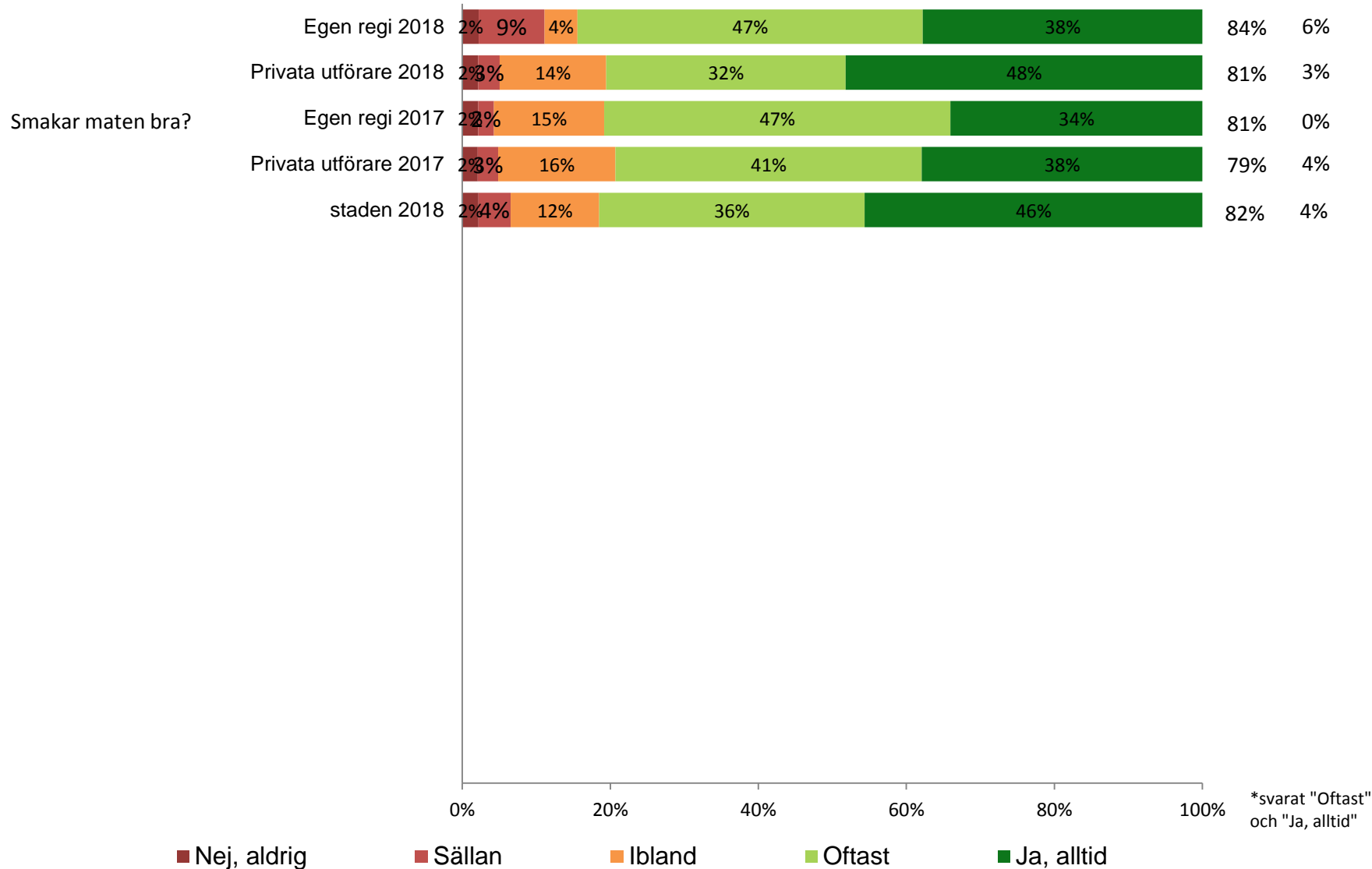
Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



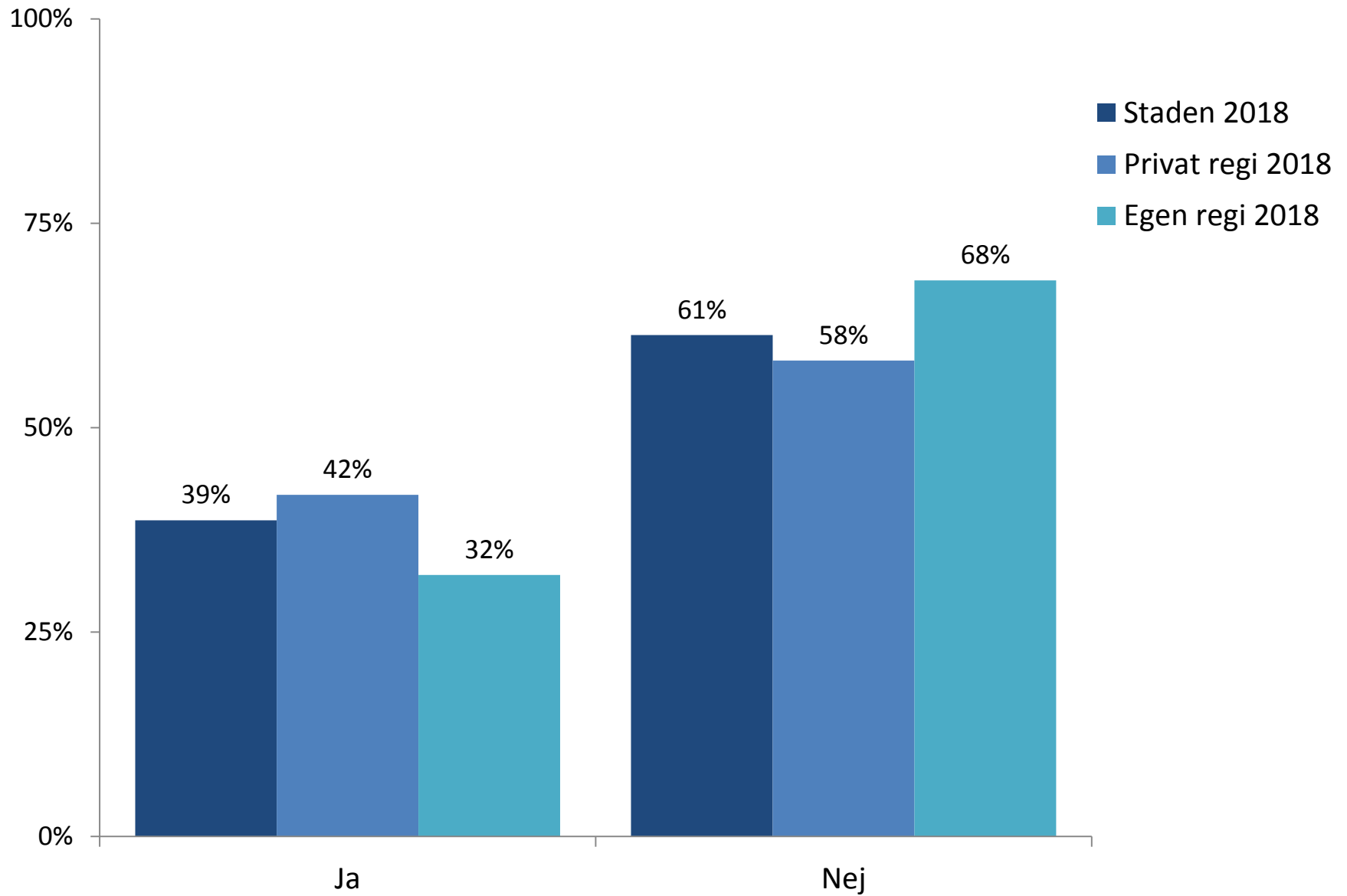
Staden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

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



Är du beviljad promenad eller utevistelse?

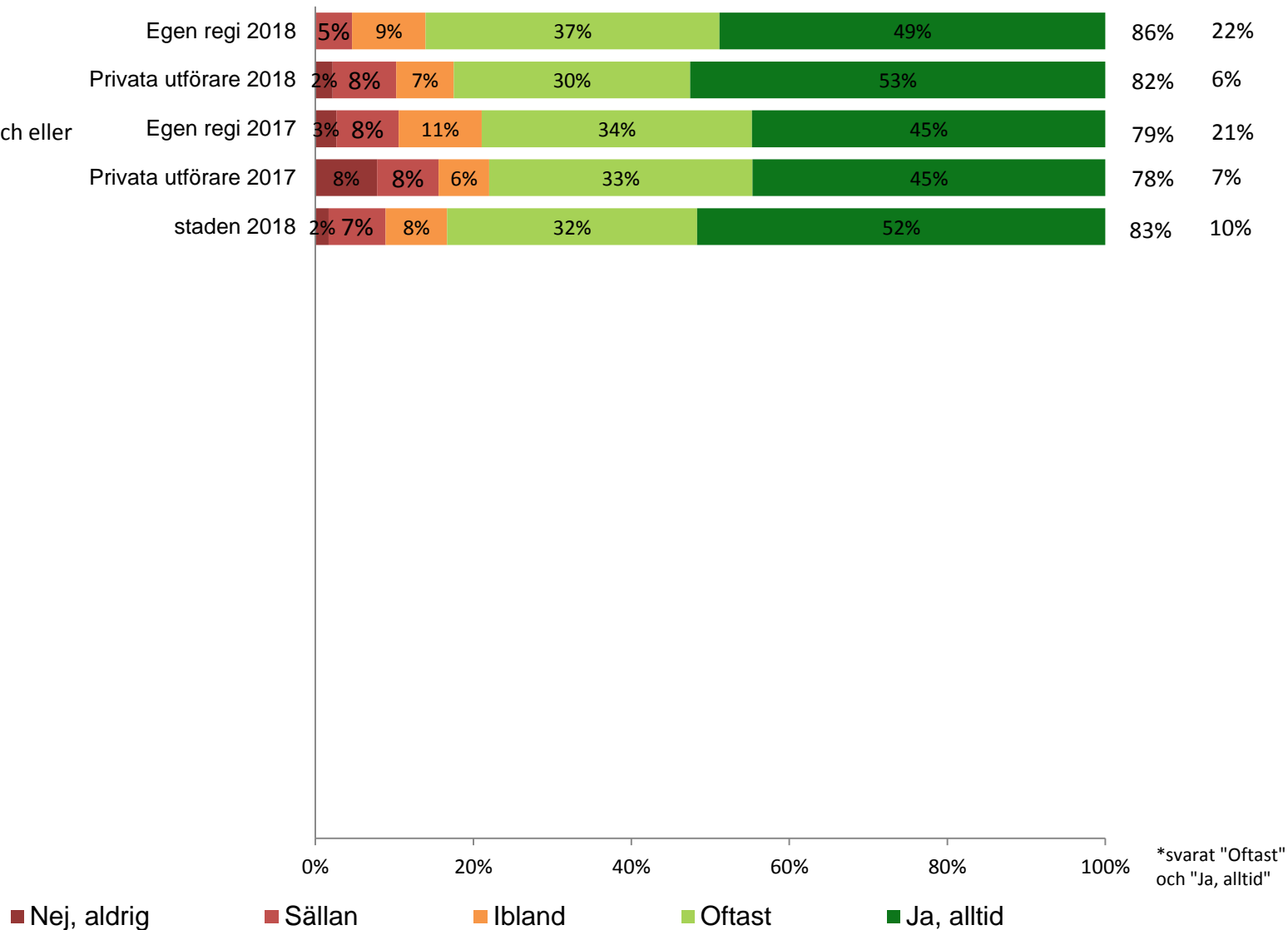


Staden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

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

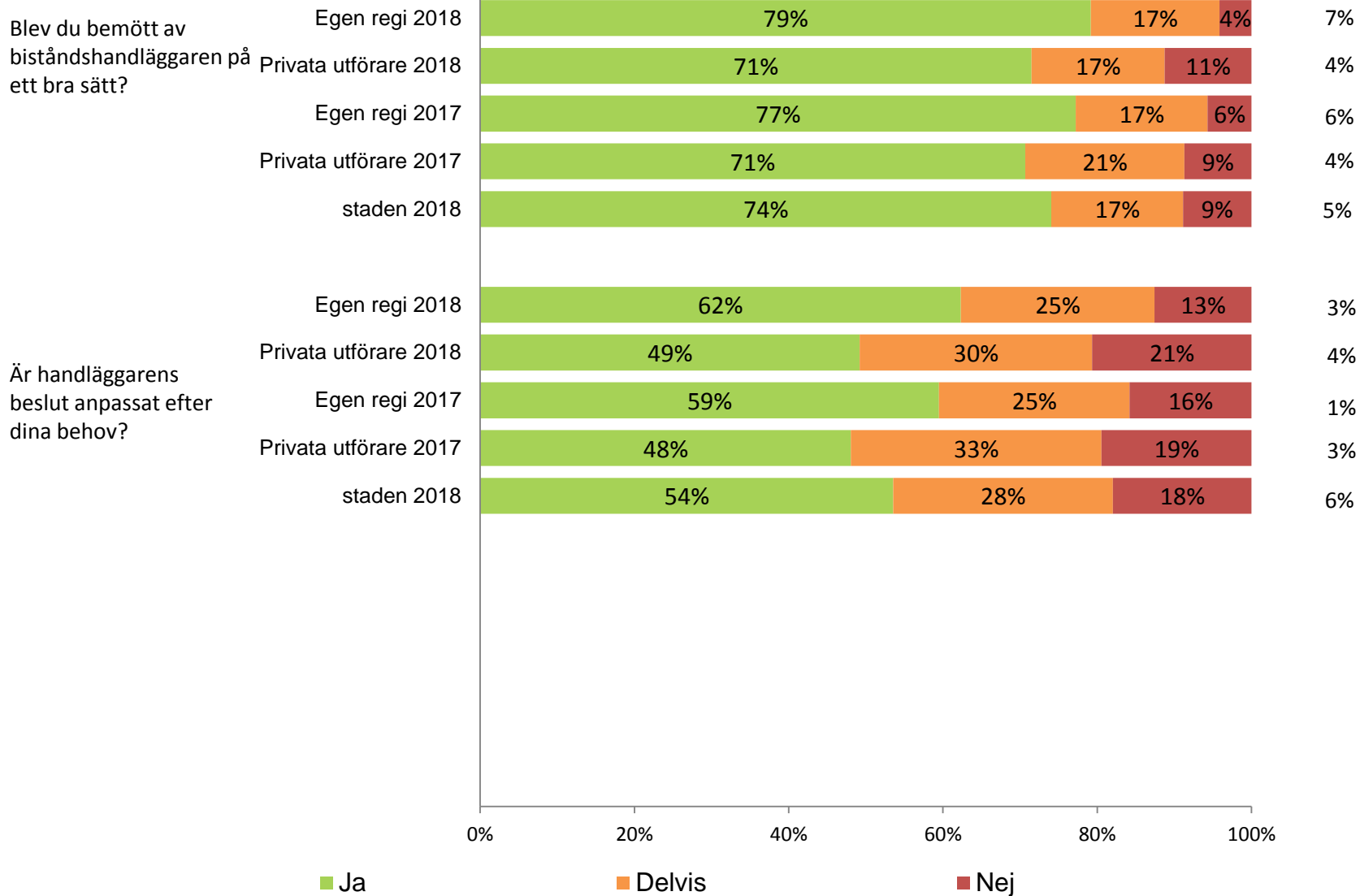
Är du nöjd med
promenaderna och eller
utevistelserna?



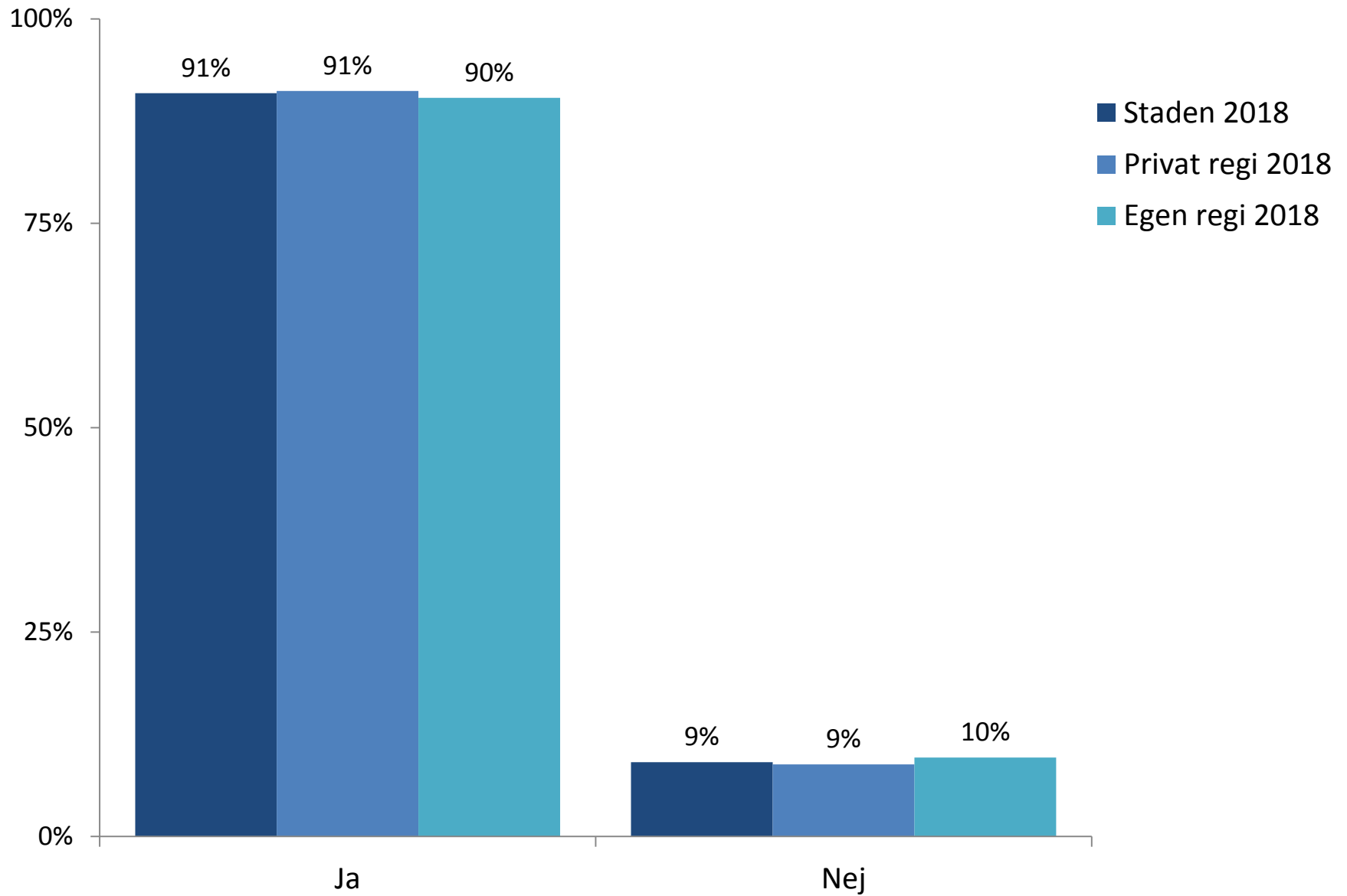
Staden per regiform

Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen



Vet du vilka insatser du är beviljad?

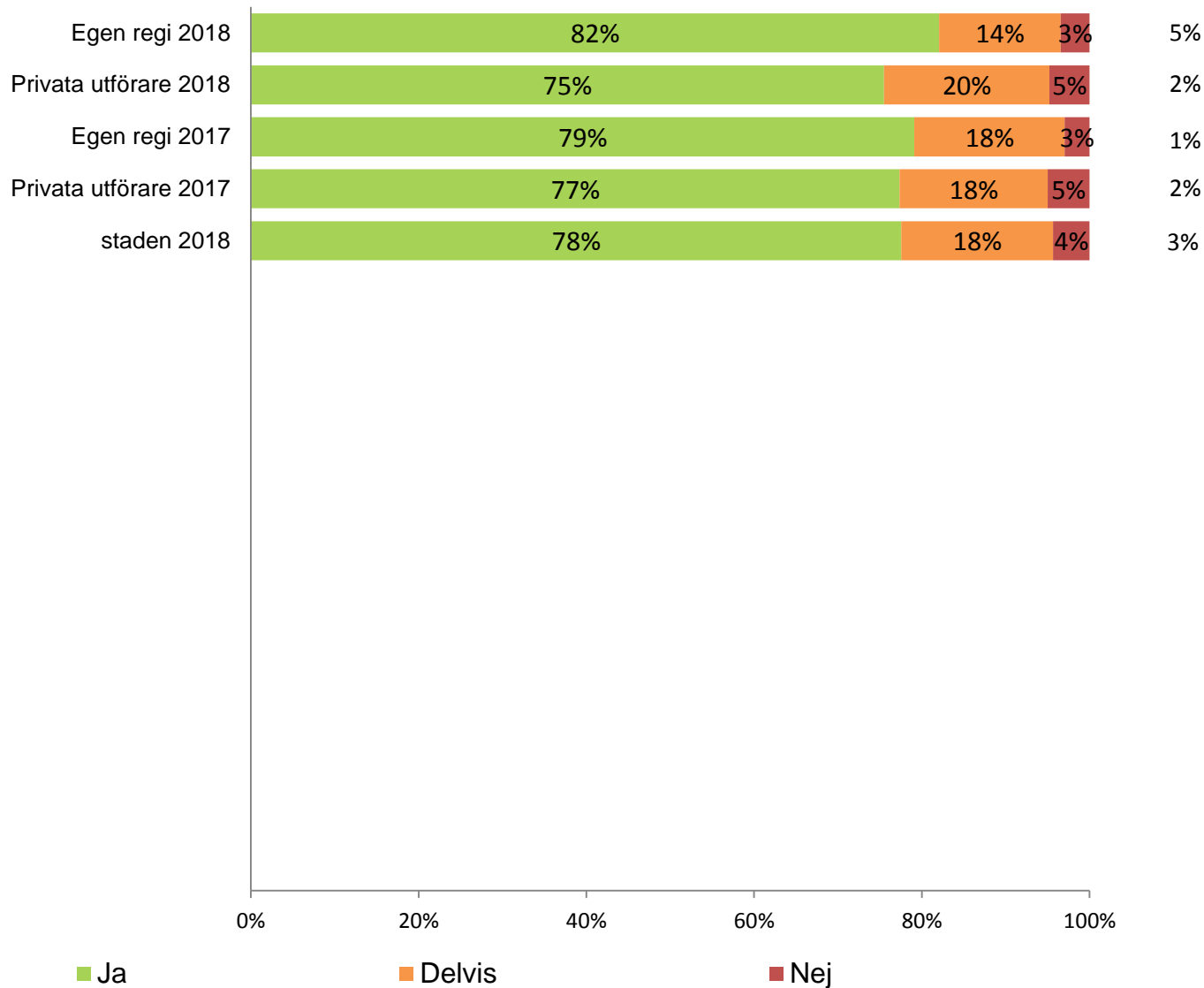


Staden per regiform

Andel
Vet ej

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

Får du den hemtjänst
som
biståndshandläggaren
beslutat om?

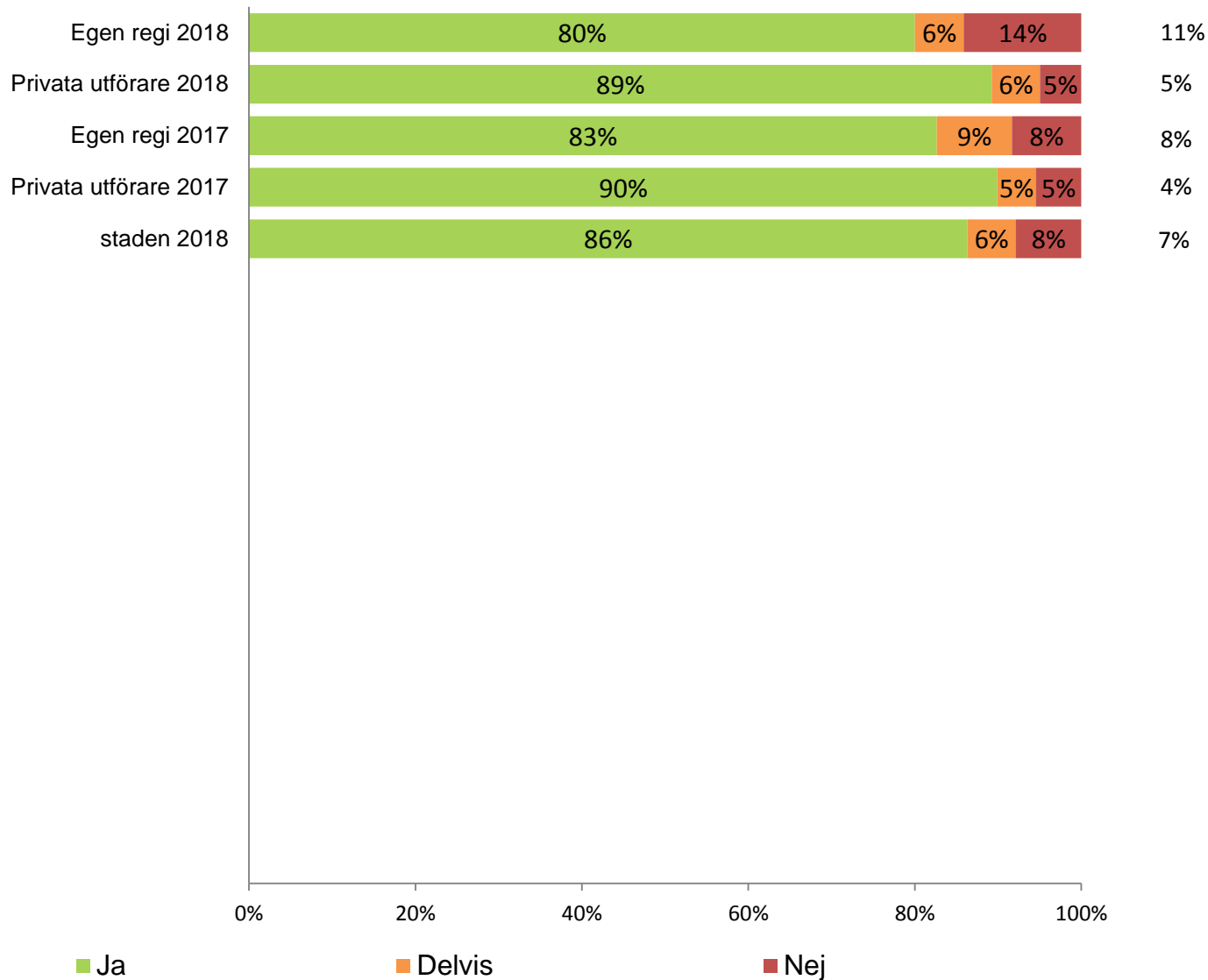


Staden per regiform

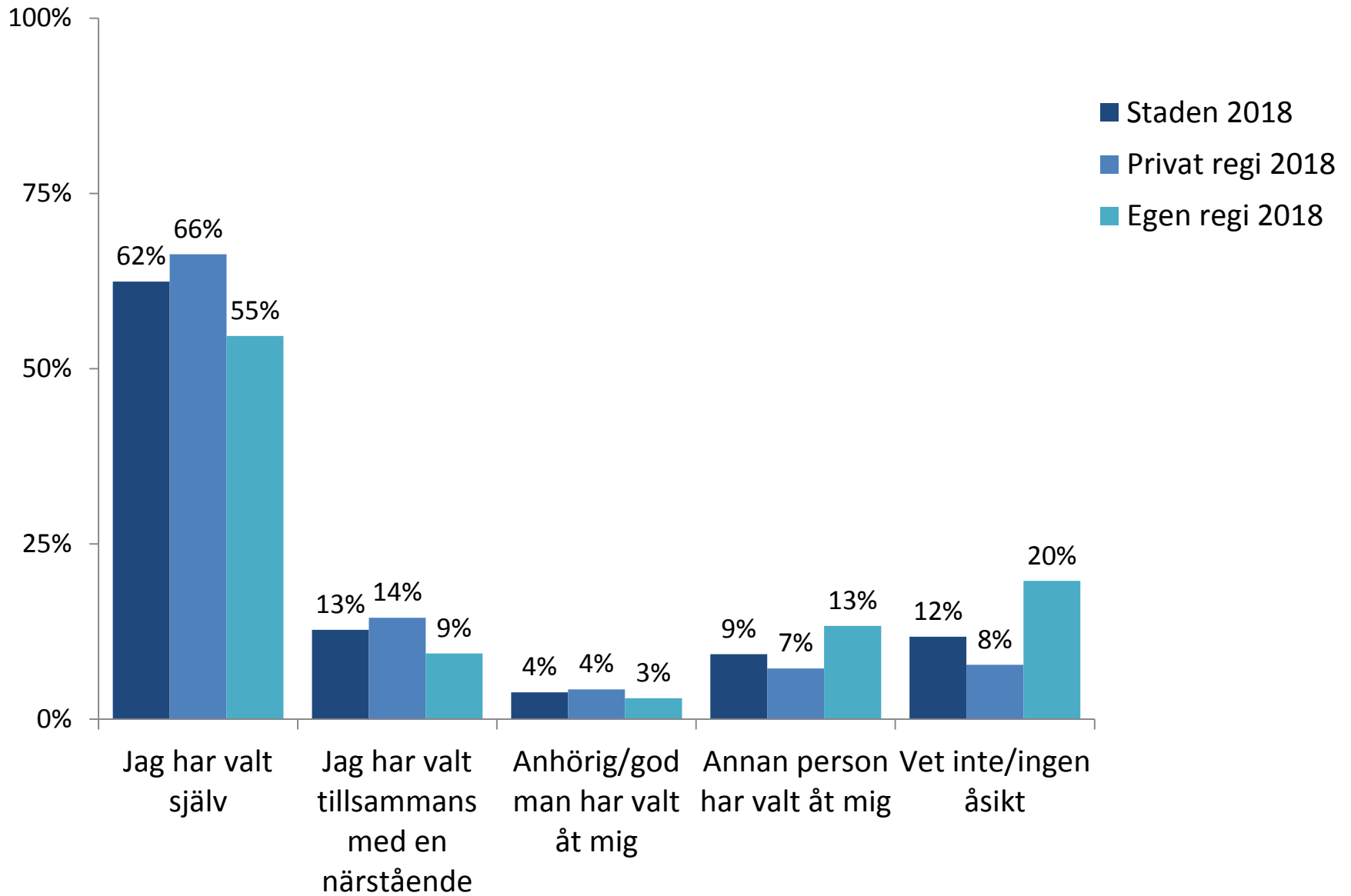
Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen

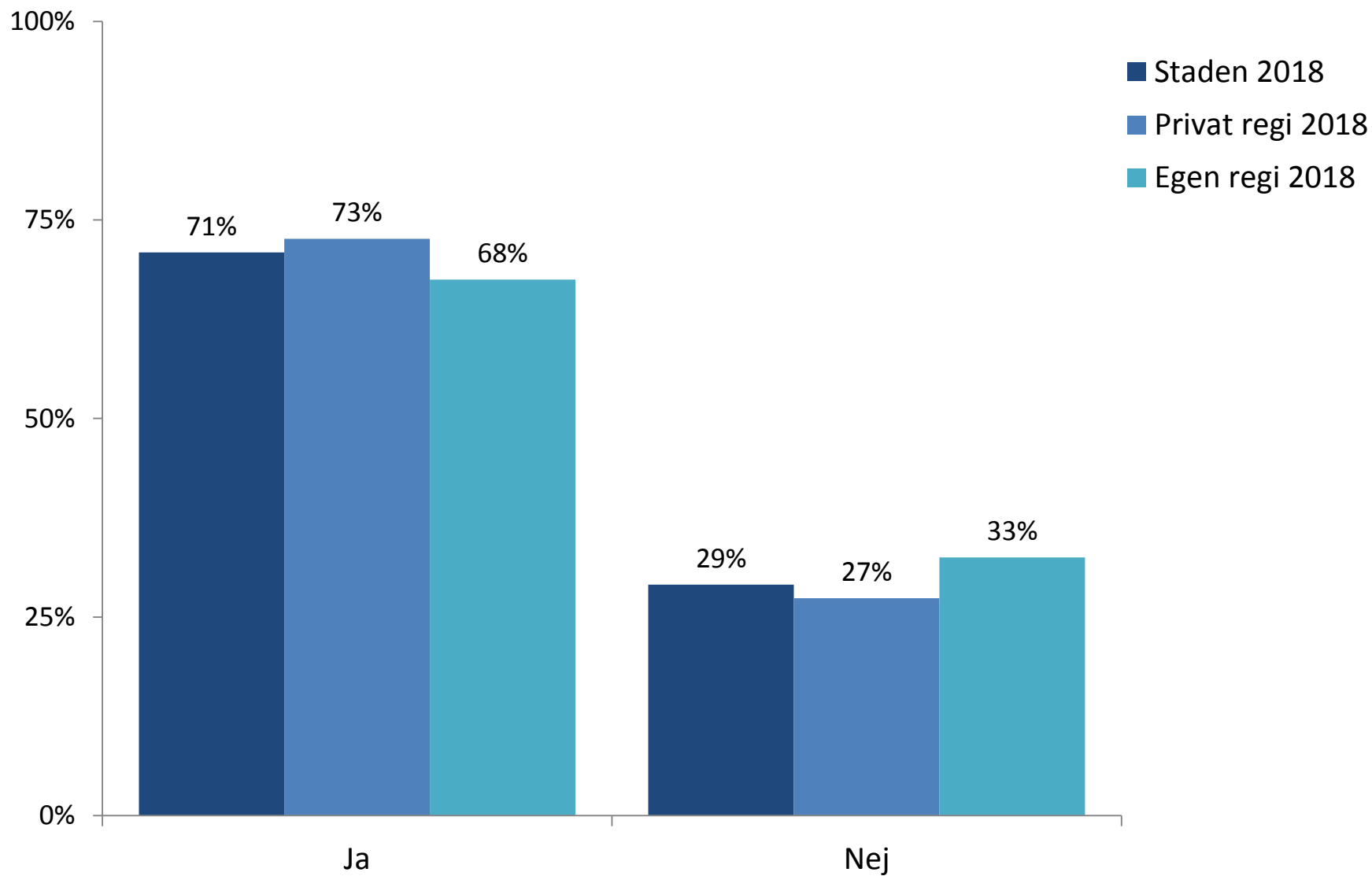
Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (kommunal hemtjänst eller olika privata företag)



Vem har valt din hemtjänst?



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



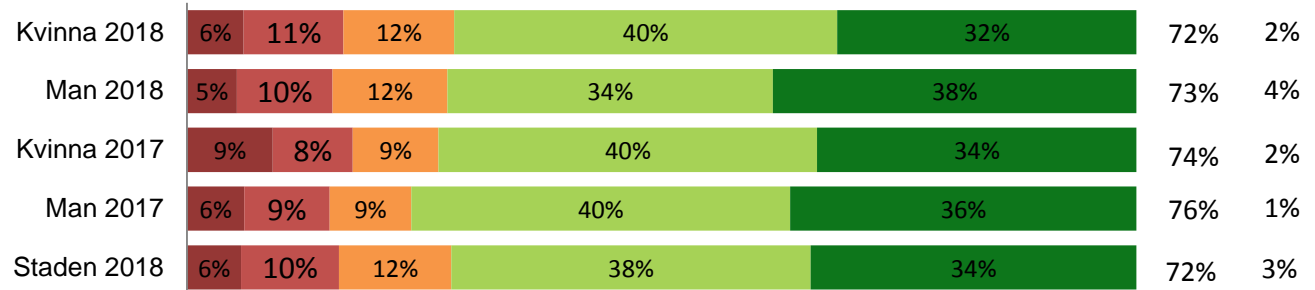
Resultat per kön

Staden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du
sammantaget med den
hemtjänst du har?



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

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

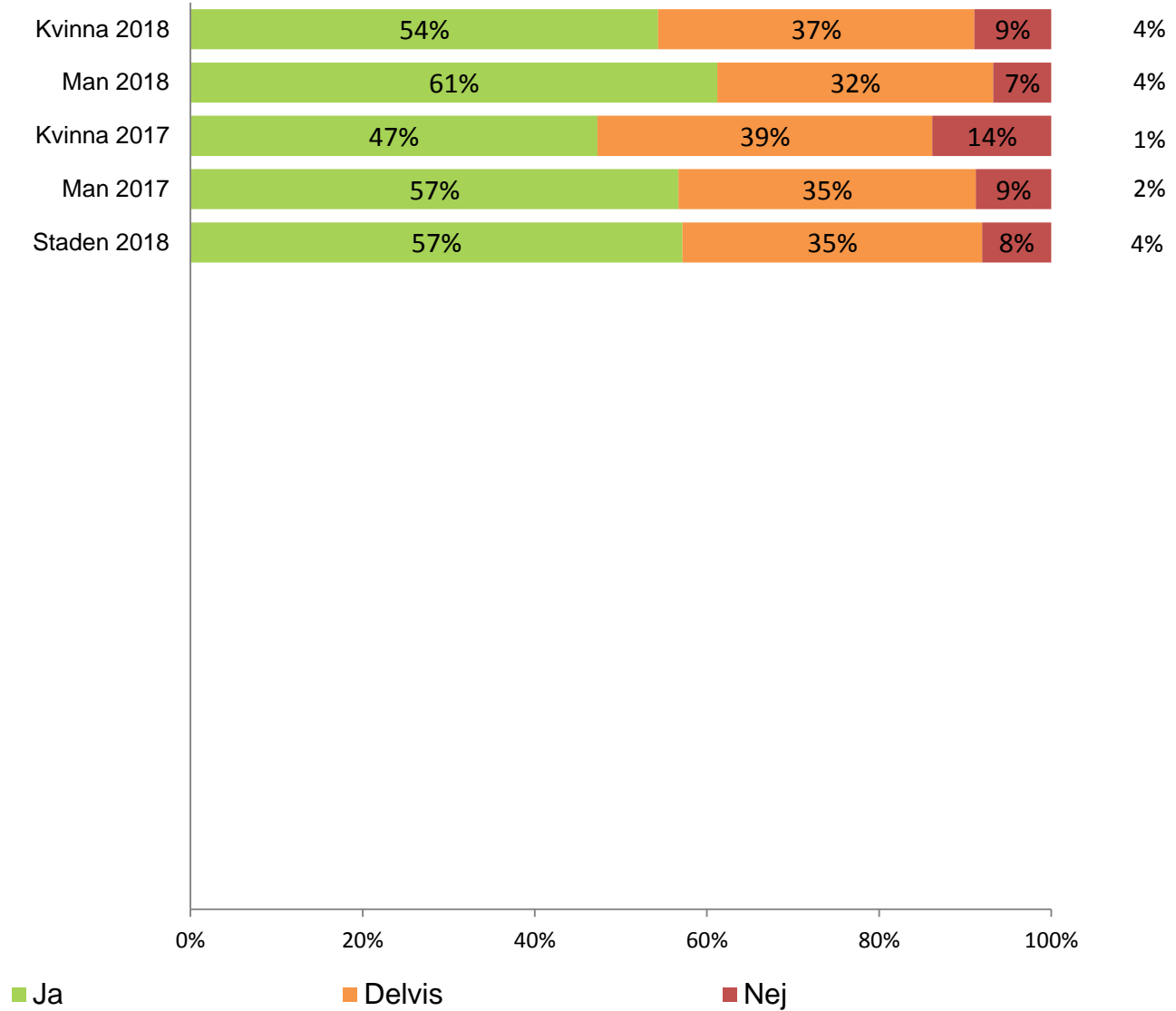
*svaret "Ganska nöjd" och "Mycket nöjd"

Staden per kön

Andel
Vet ej

Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina
behov av stöd och hjälp?

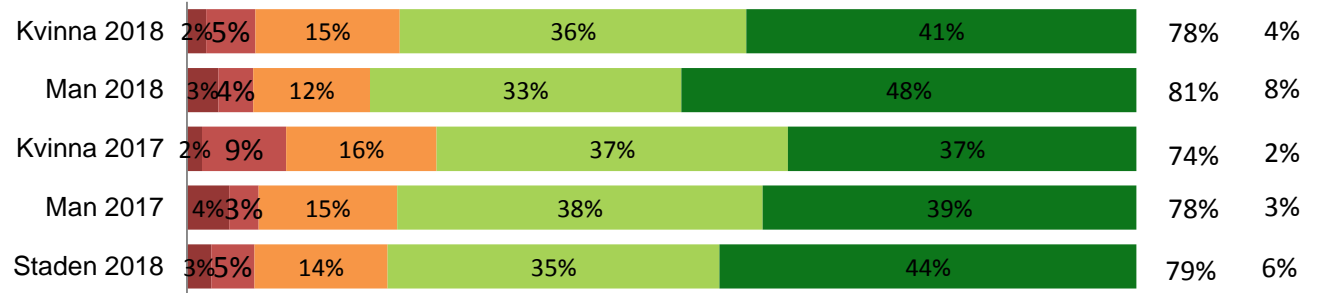


Staden per kön

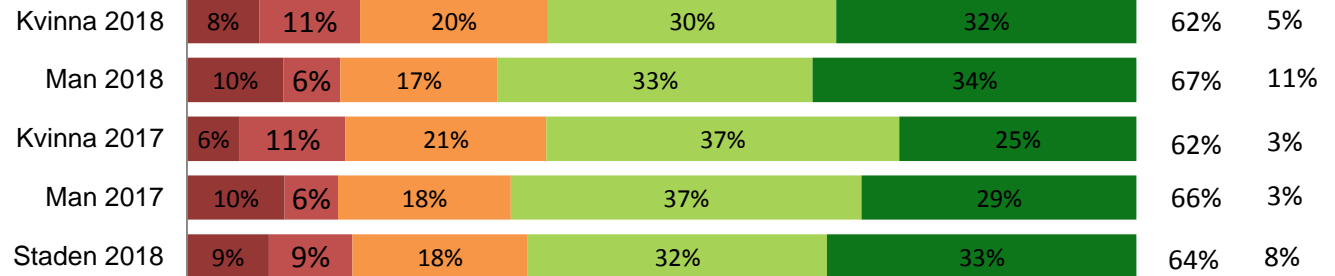
Andel
Nöjda* Vet ej

Inflytande

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



Brakar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



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

*svarat "Oftast" och "Ja, alltid"

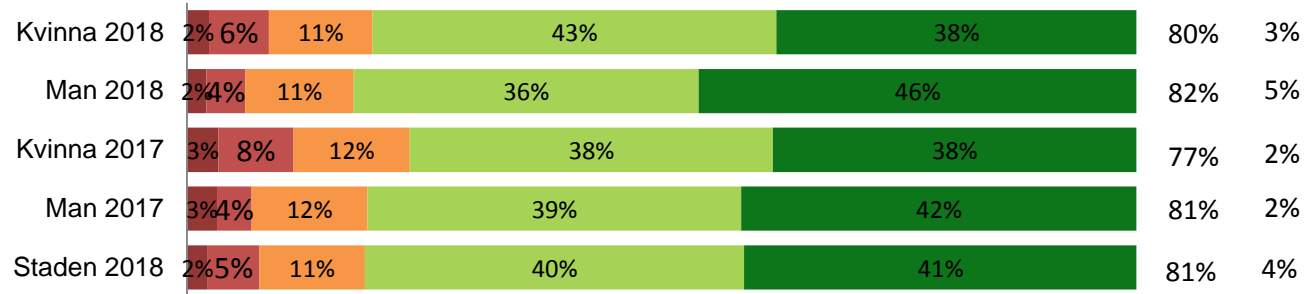
■ Nej, aldrig ■ Sällan ■ Ibland ■ Oftast ■ Ja, alltid

Staden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



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

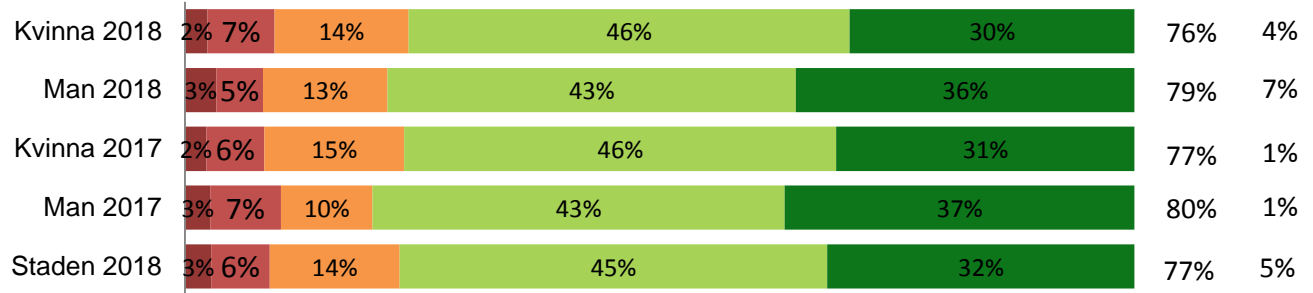
*svarat "Ganska bra" och "Mycket bra"

Staden per kön

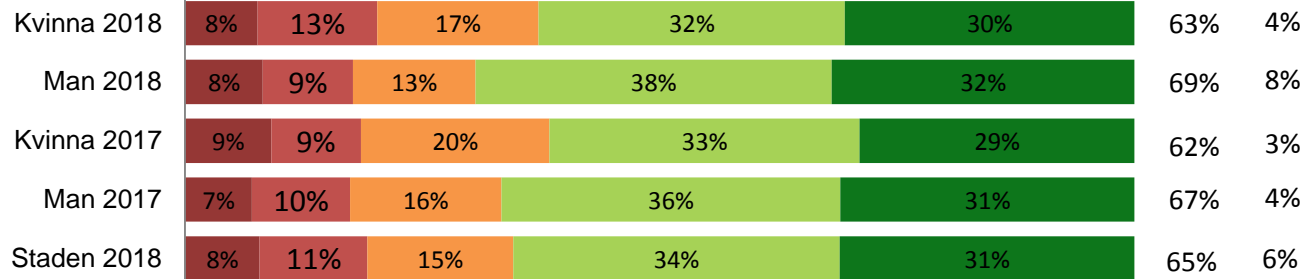
Andel
Nöjda* Vet ej

Hjälpens utförande

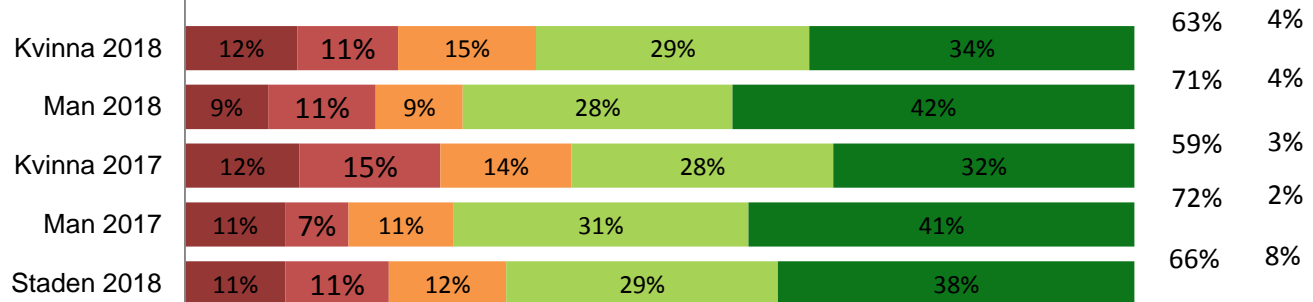
Brukar personalen komma på avtalad tid?



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



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



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

*svarat "Oftast" och "Ja, alltid"

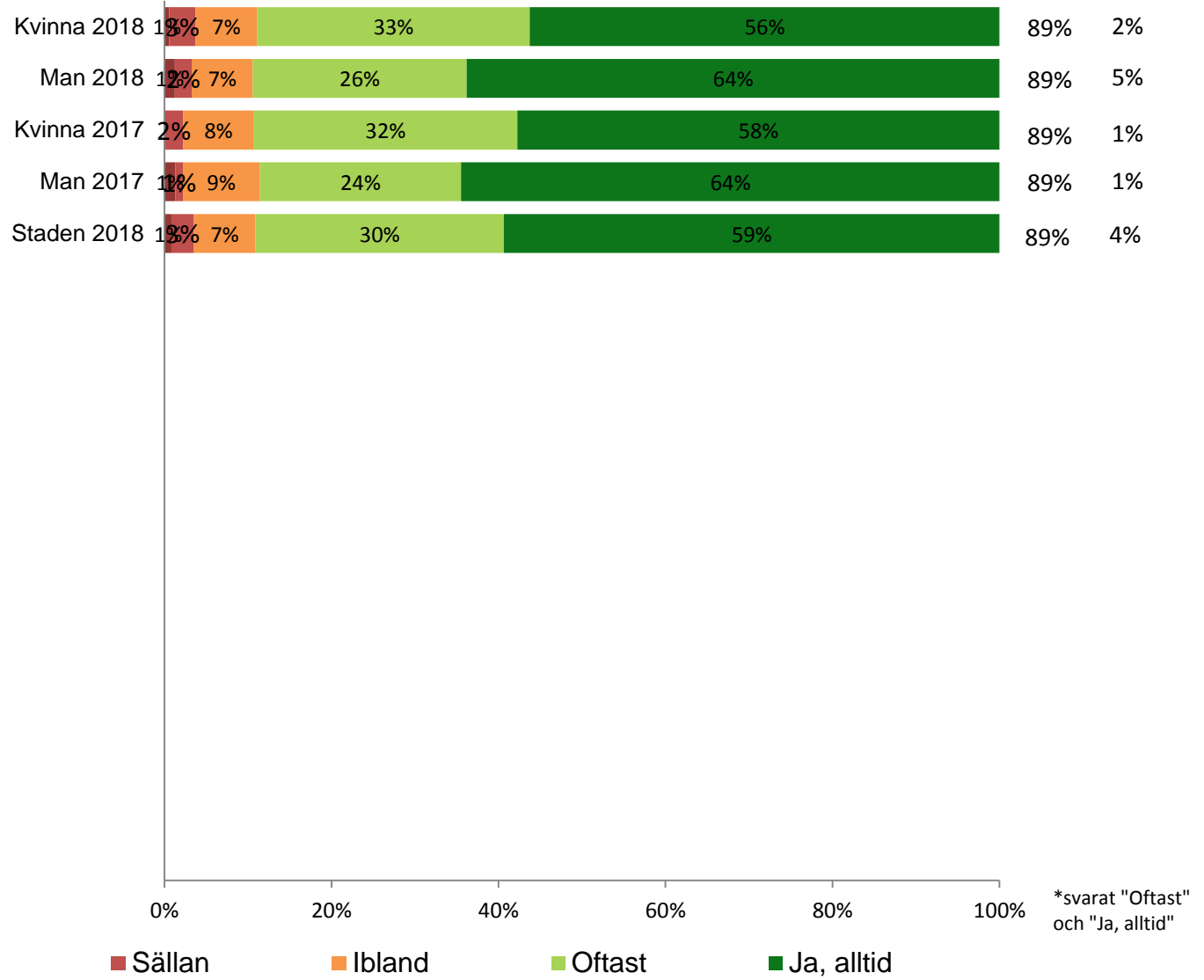
■ Nej, aldrig ■ Sällan ■ Ibland ■ Oftast ■ Ja, alltid

Staden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Bemötande

Brakar personalen
bemöta dig på ett bra
sätt?



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

Bemötande

Att personalen:

På annat sätt agerat olämpligt

Visat olust i samband med omvårdnad

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

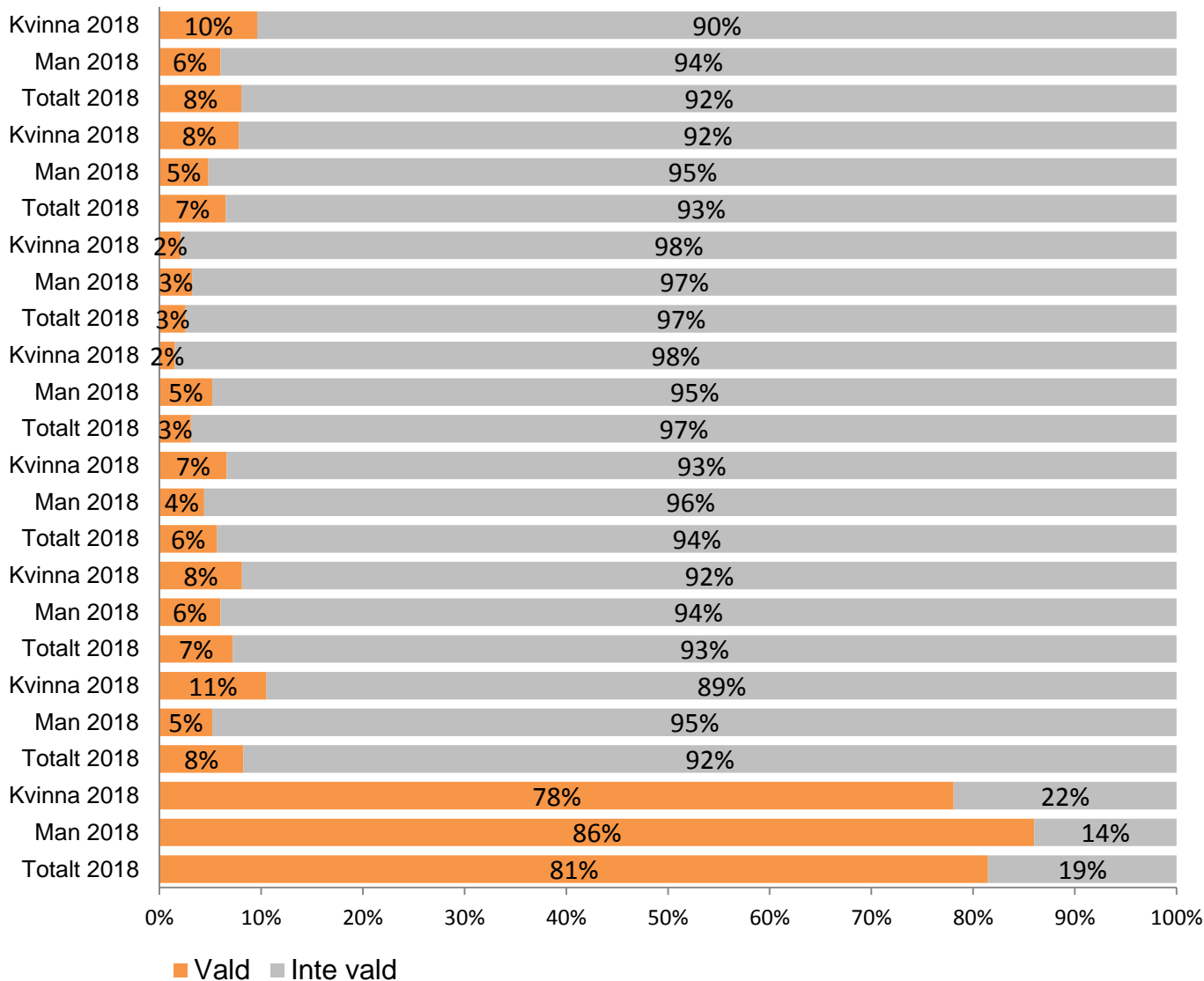
Nonchalerat dina önskemål vid till exempel toalettbesök, dusch eller påklädnad

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

Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester

Kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt

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

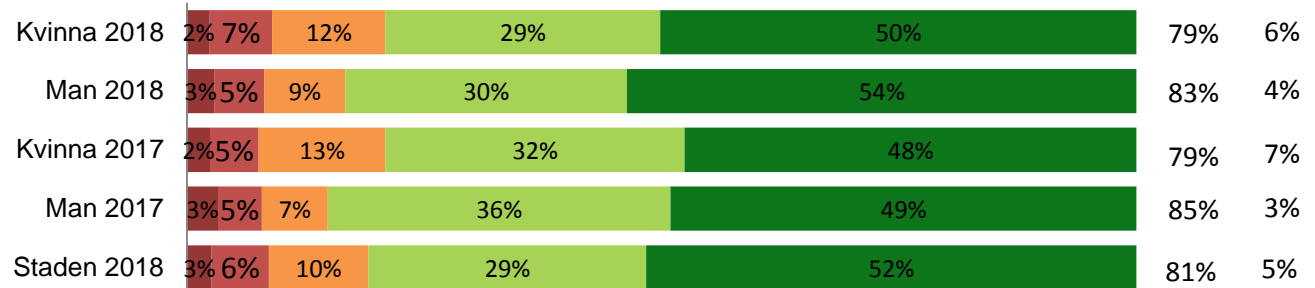


Staden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Trygghet

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

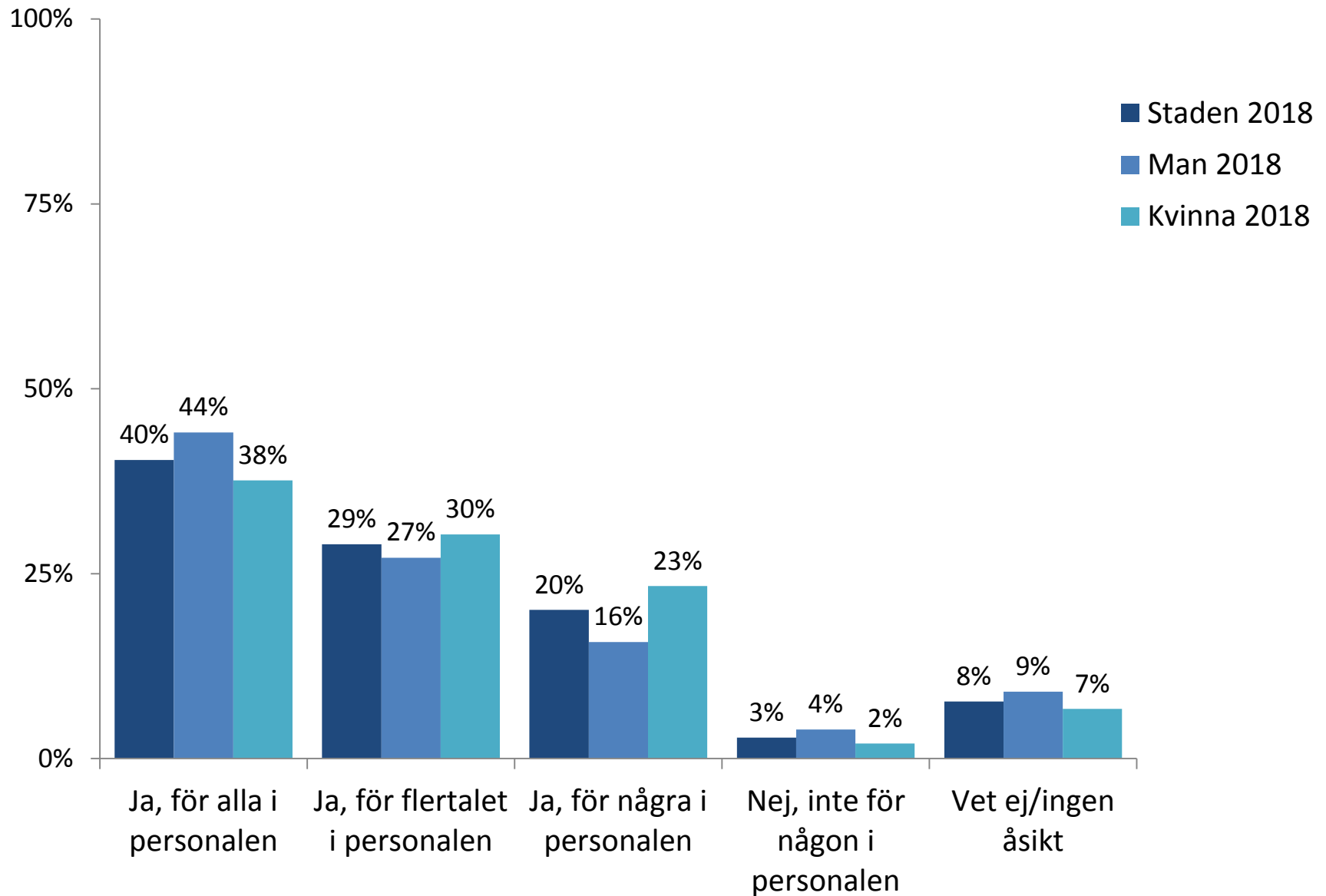


0% 20% 40% 60% 80% 100%

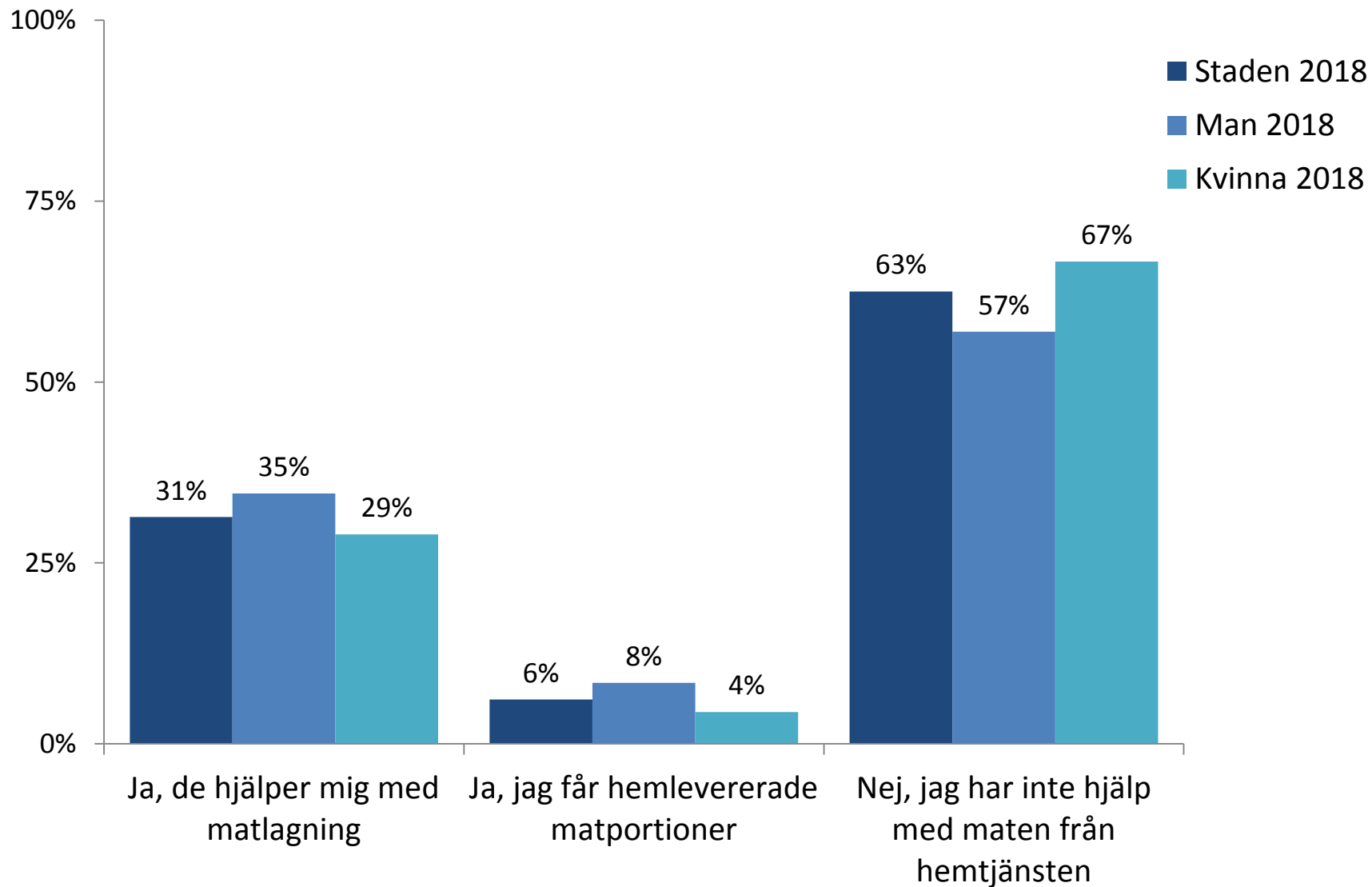
*svarat "Ganska tryggt" och "Mycket tryggt"

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

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

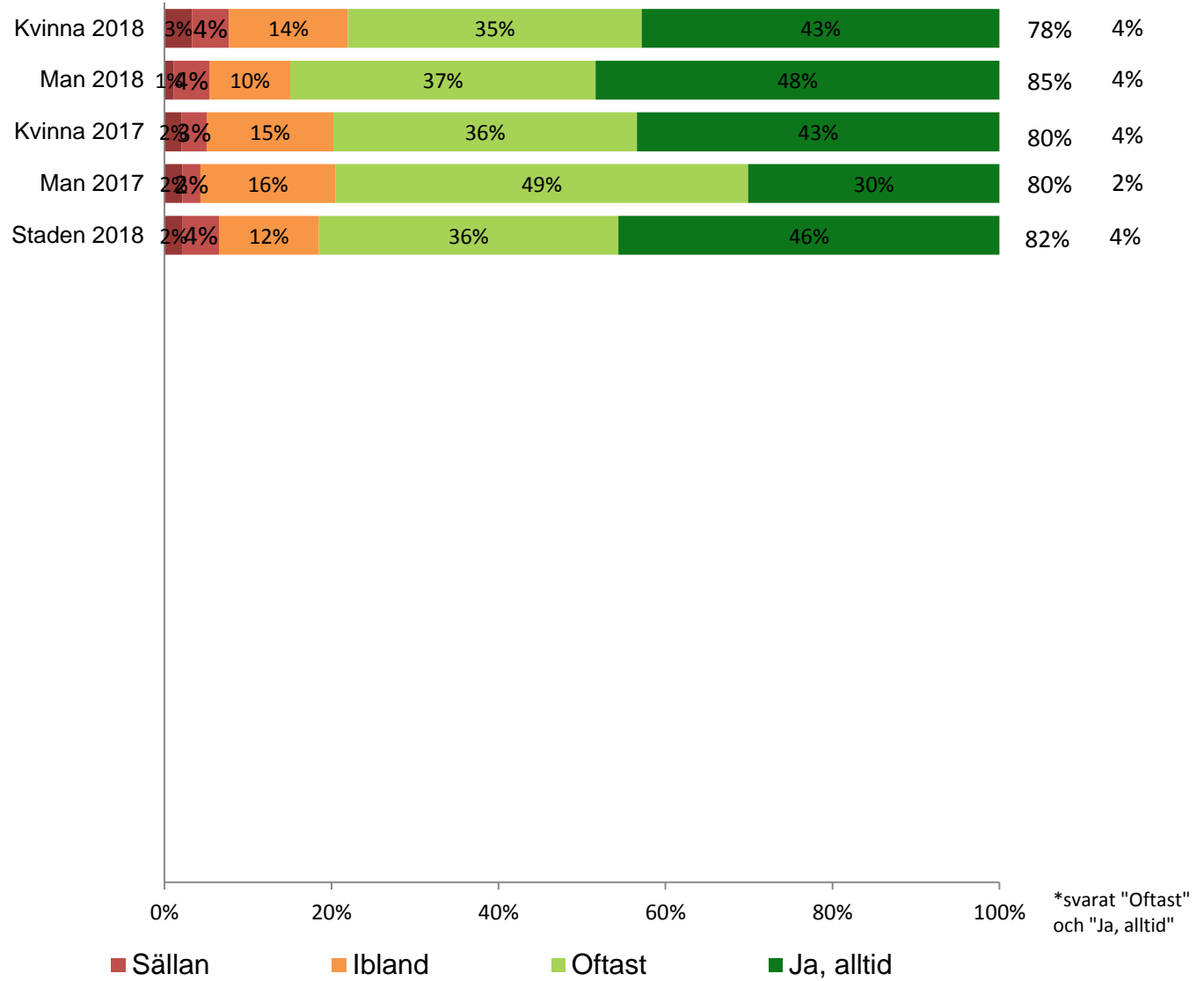


Staden per kön

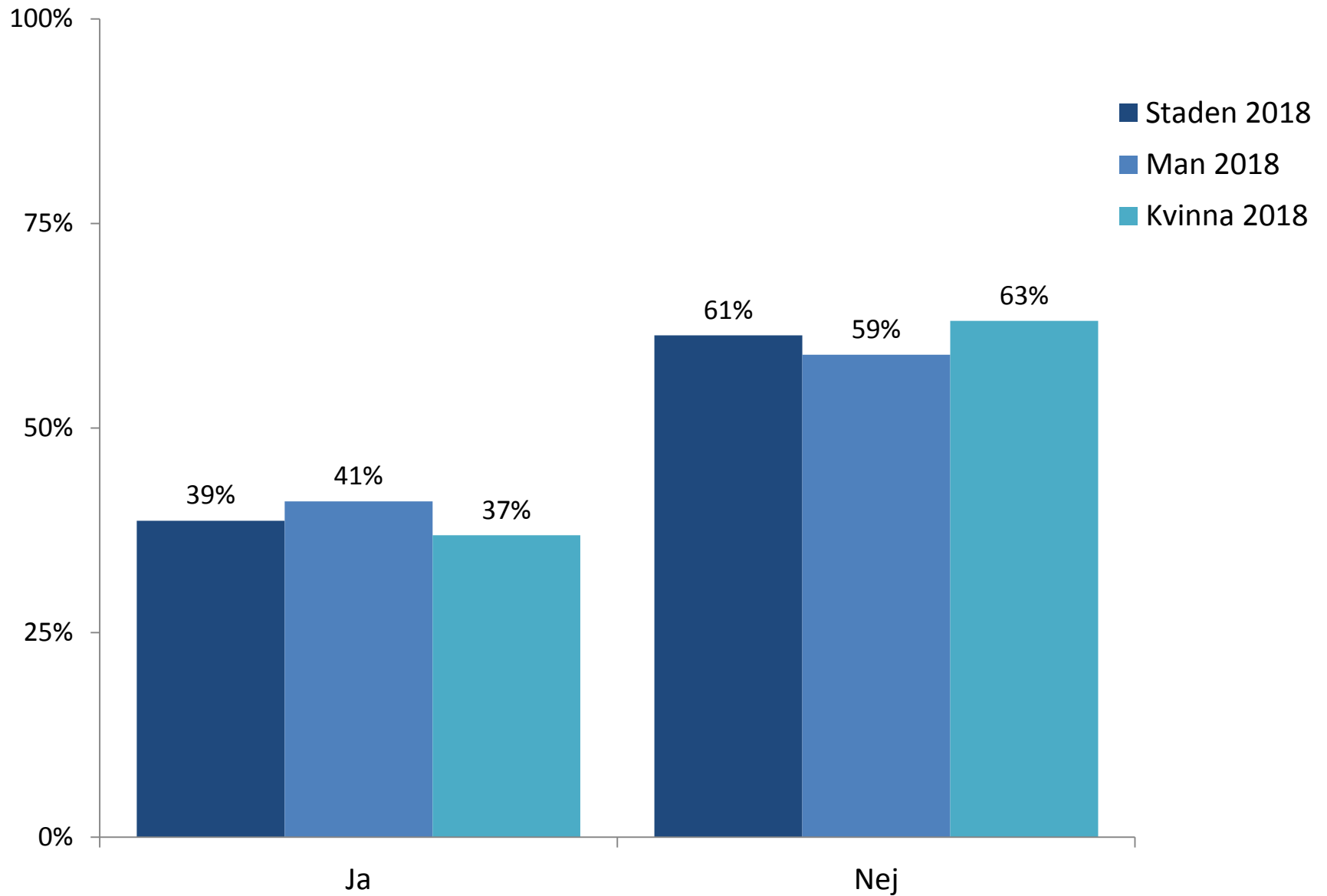
Andel
Nöjda* Vet ej

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

Smakar maten bra?



Är du beviljad promenad eller utevistelse?

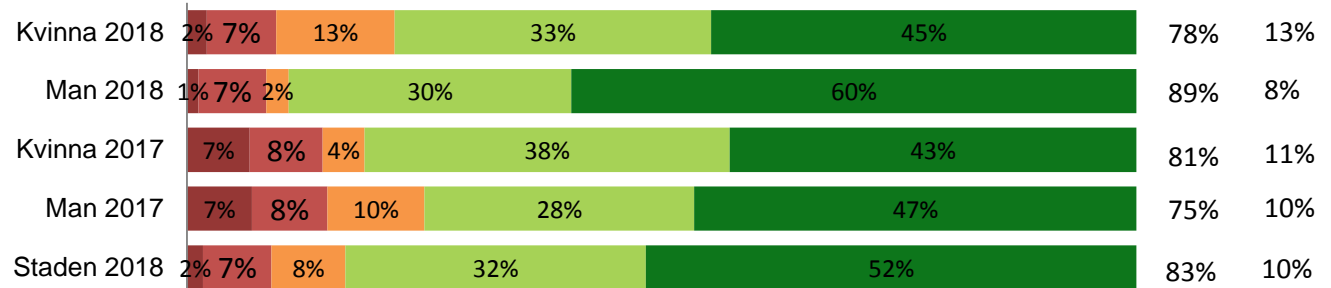


Staden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

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

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



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

*svarat "Oftast" och "Ja, alltid"

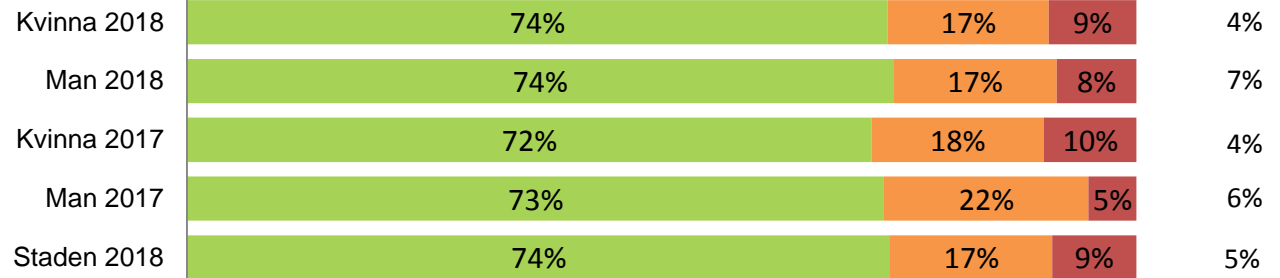
■ Nej, aldrig ■ Sällan ■ Ibland ■ Oftast ■ Ja, alltid

Staden per kön

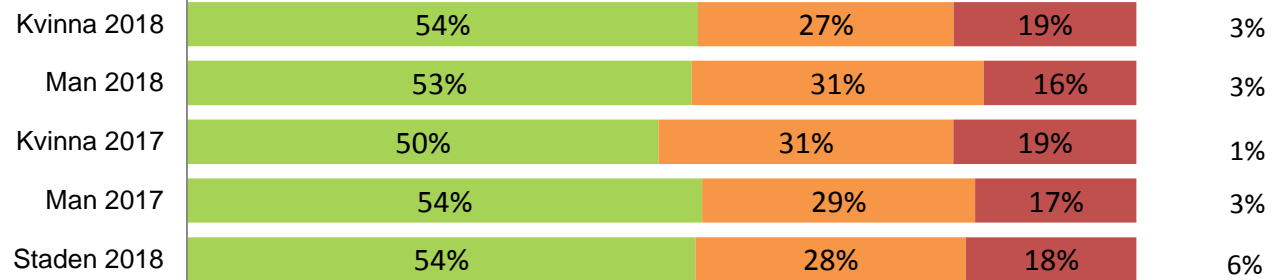
Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på
ett bra sätt?



Är handläggarens
beslut anpassat efter
dina behov?



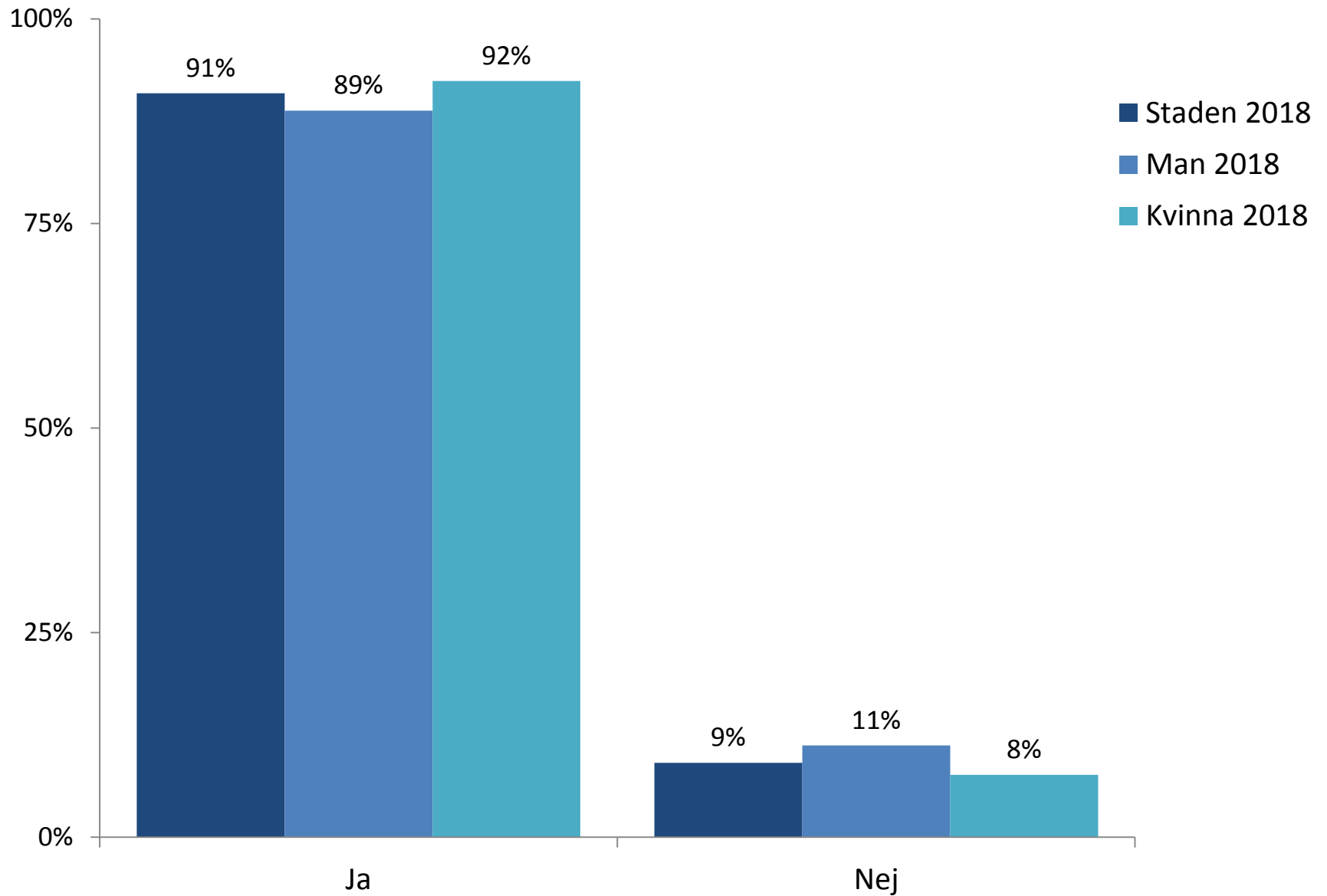
0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Ja

■ Delvis

■ Nej

Vet du vilka insatser du är beviljad?

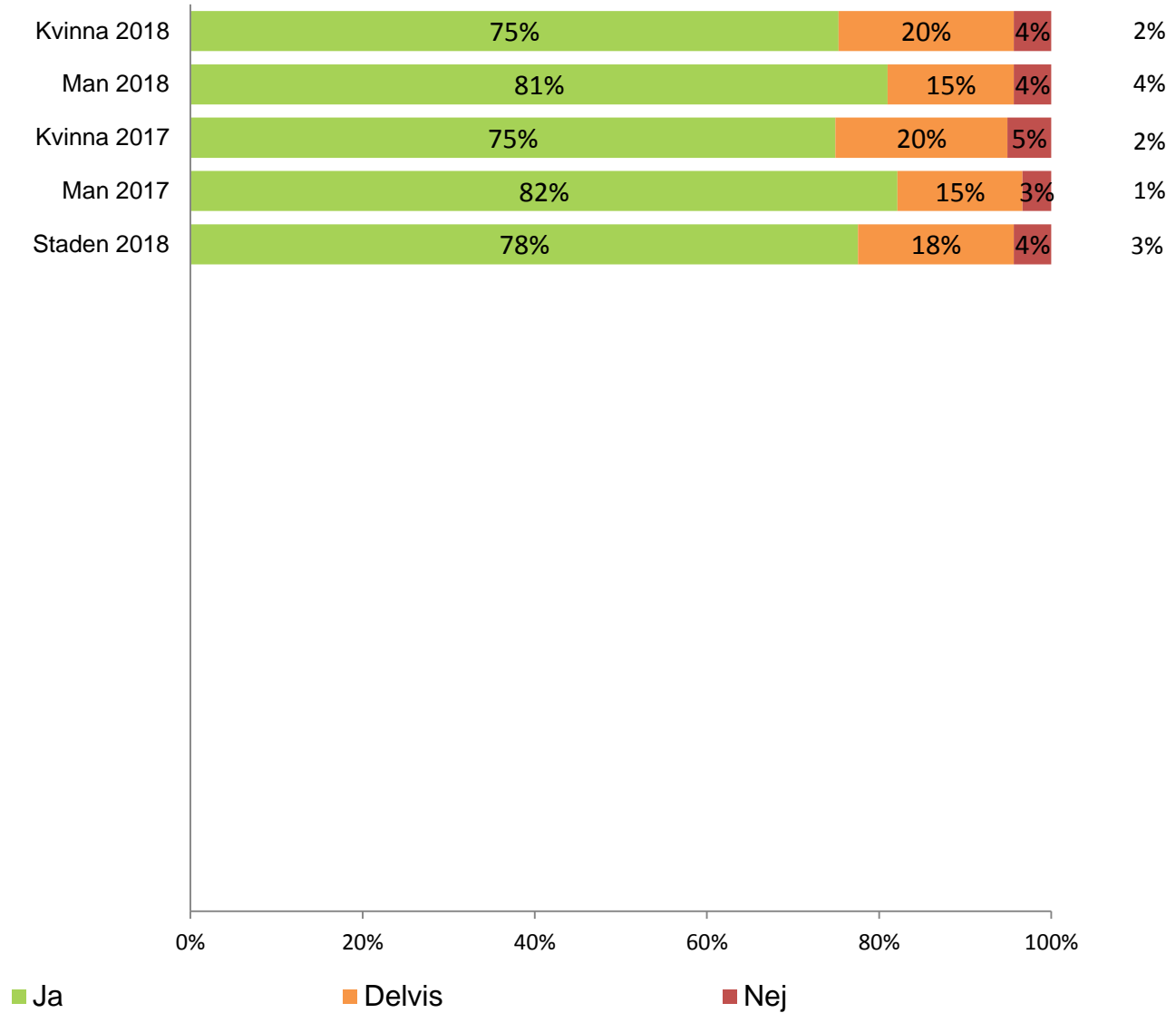


Staden per kön

Andel
Vet ej

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

Får du den hemtjänst
som
biståndshandläggaren
beslutat om?

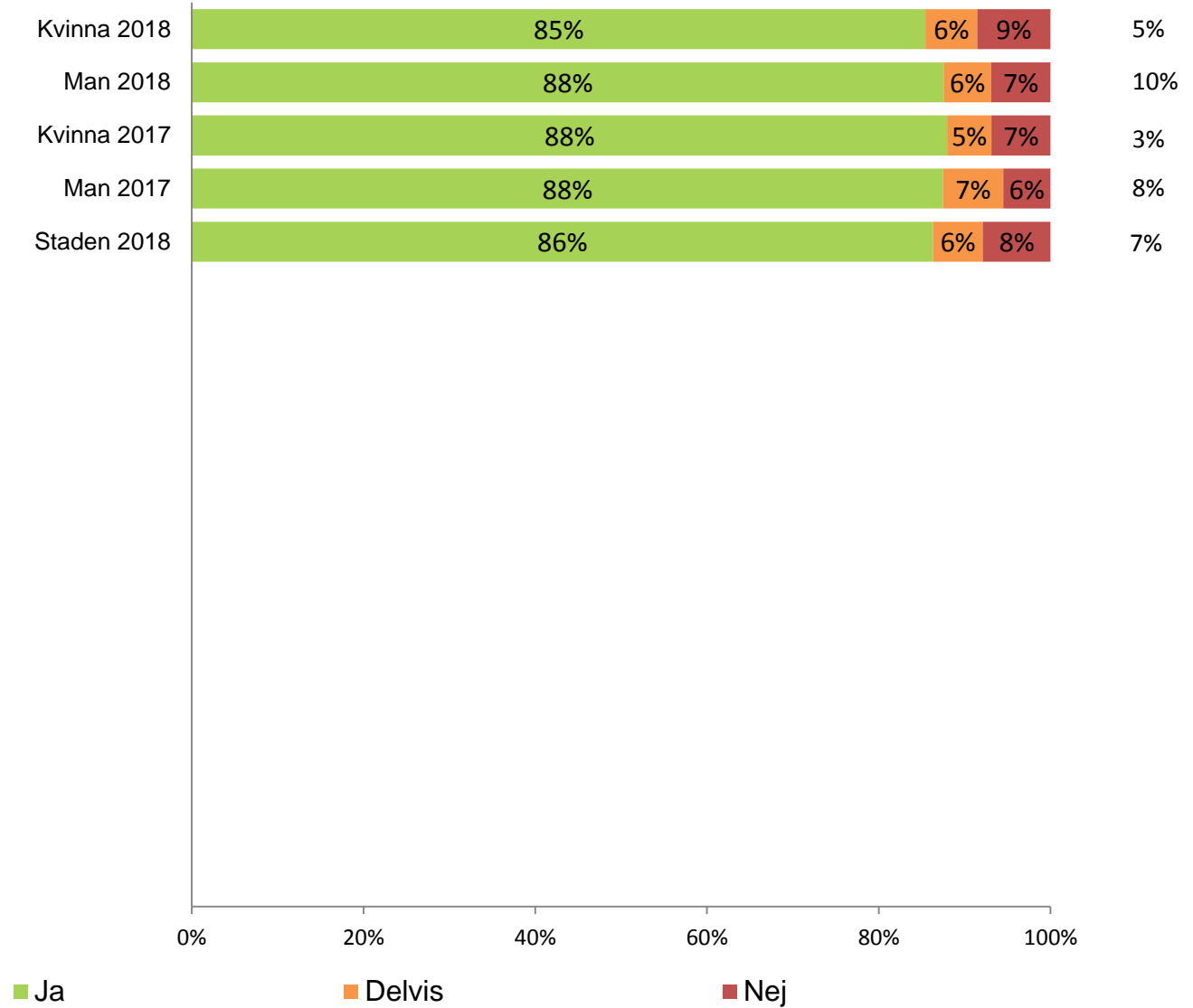


Staden per kön

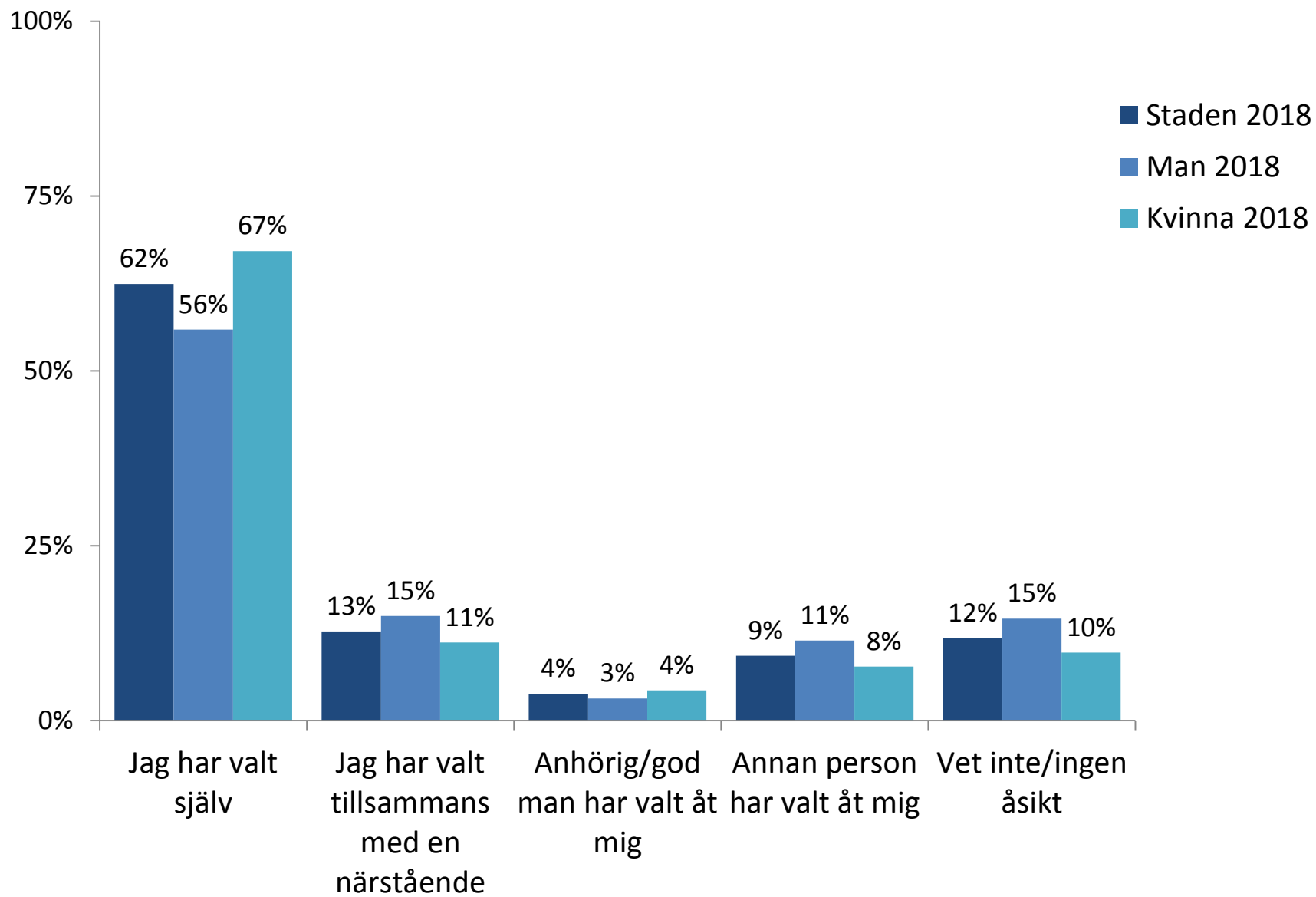
Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen

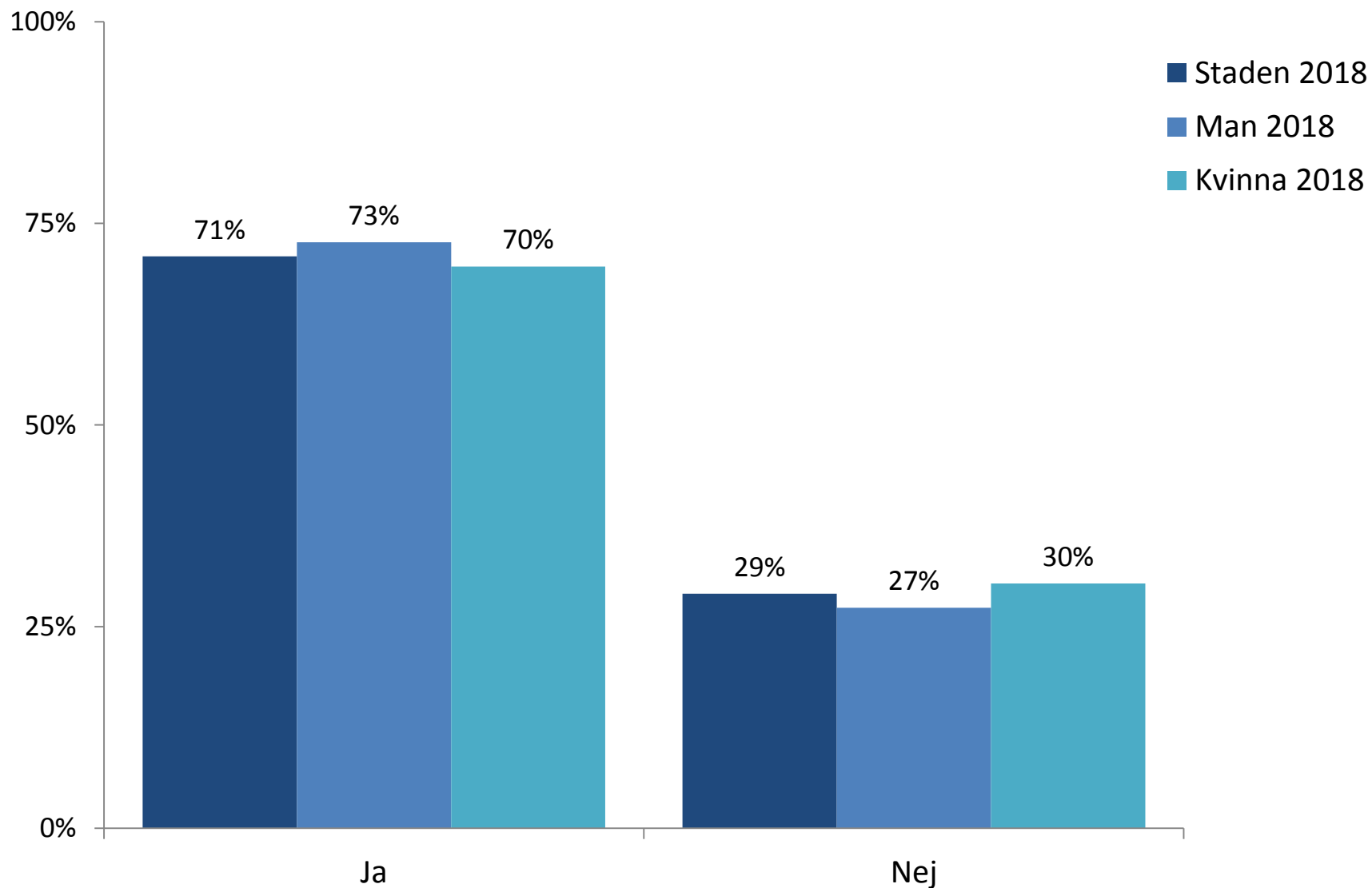
Vet du att du kan välja
utförare av hemtjänst?
(kommunal hemtjänst
eller olika privata
företag)



Vem har valt din hemtjänst?



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

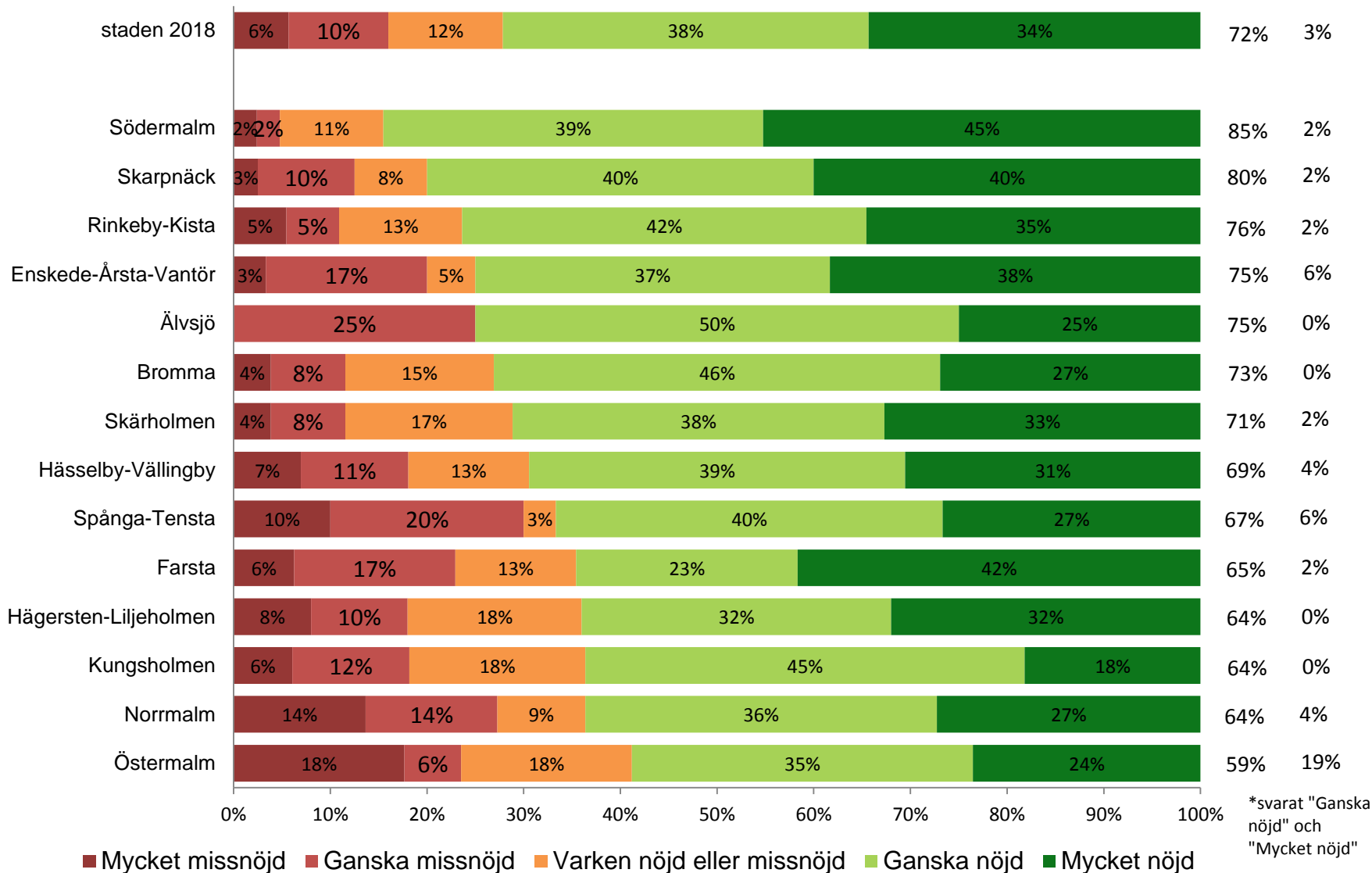


Resultat per stadsdel

Hemtjänsten i sin helhet

Andel
Nöjda* Vet ej

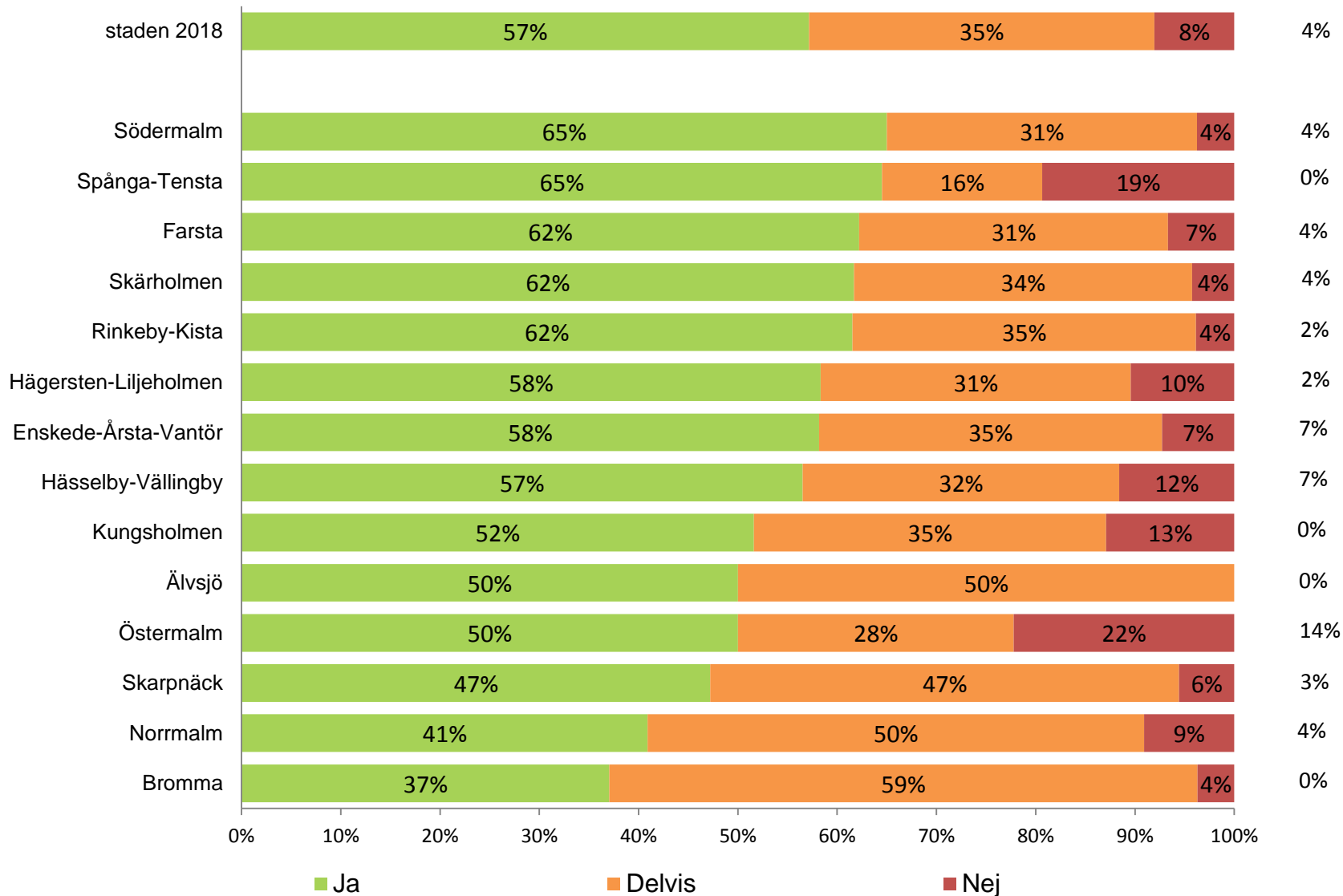
Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



Hemtjänsten i sin helhet

Andel
Vet ej

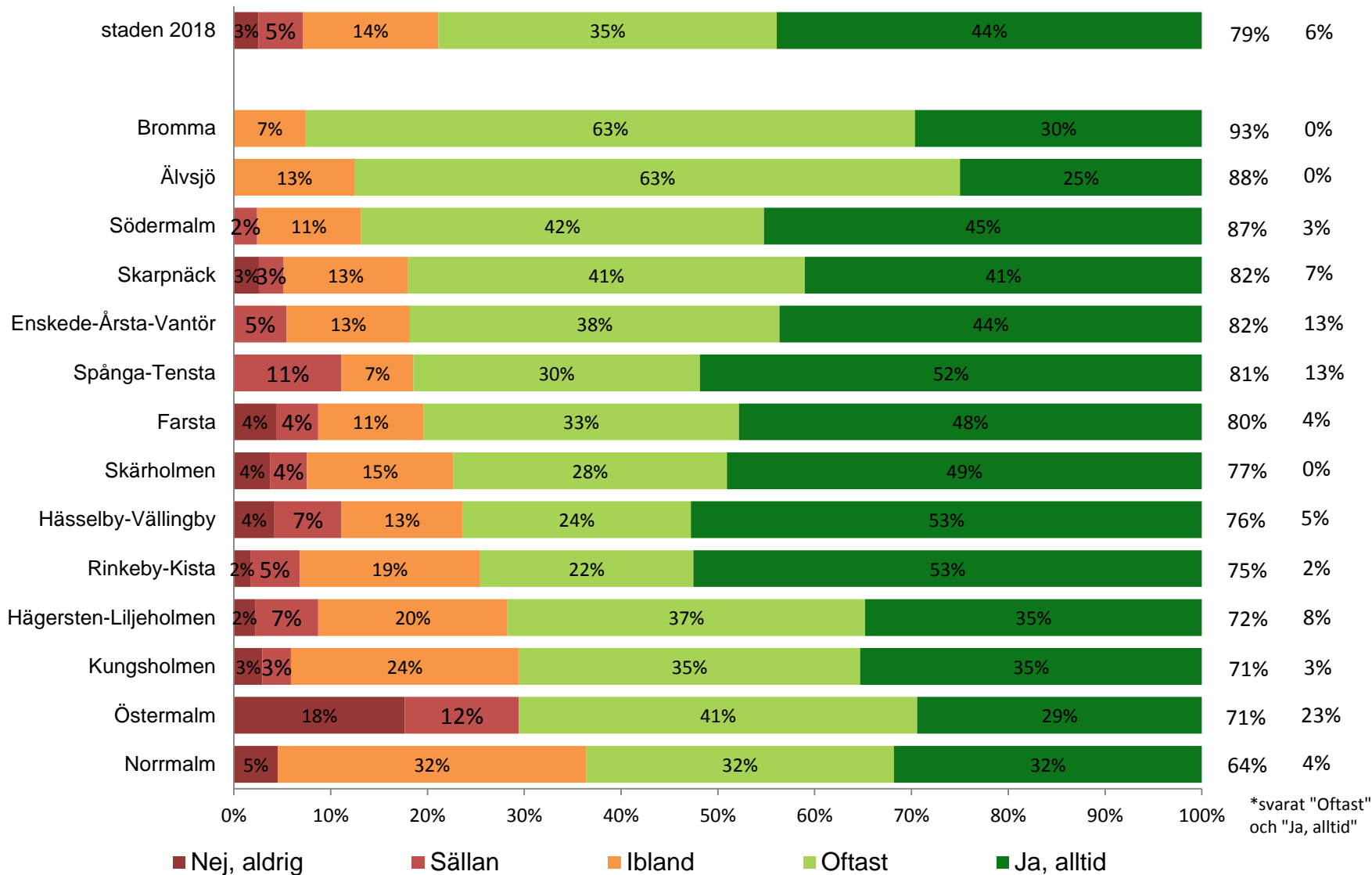
Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



Inflytande

Andel
Nöjda* Vet ej

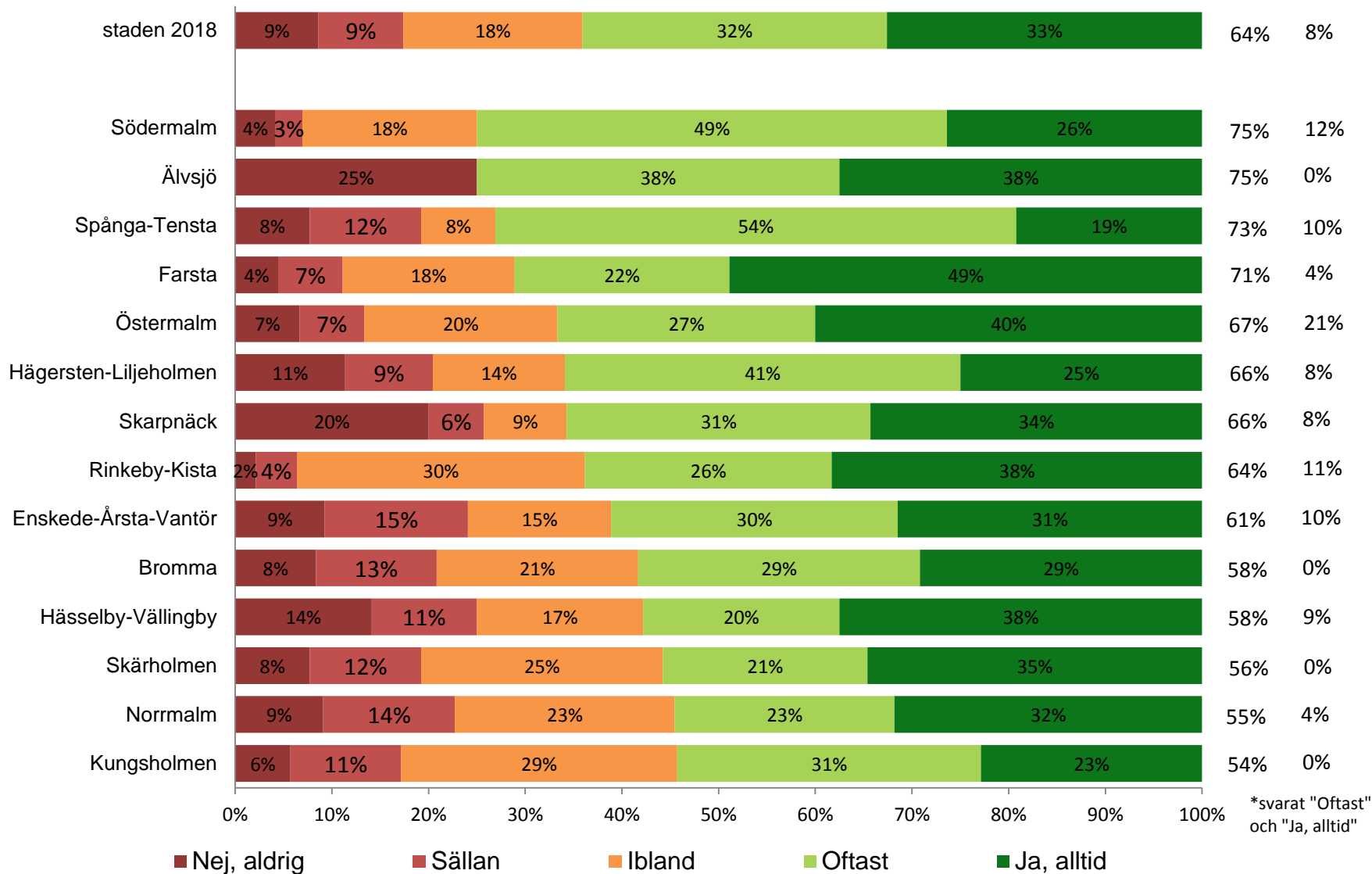
Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?



Inflytande

Andel
Nöjda* Vet ej

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

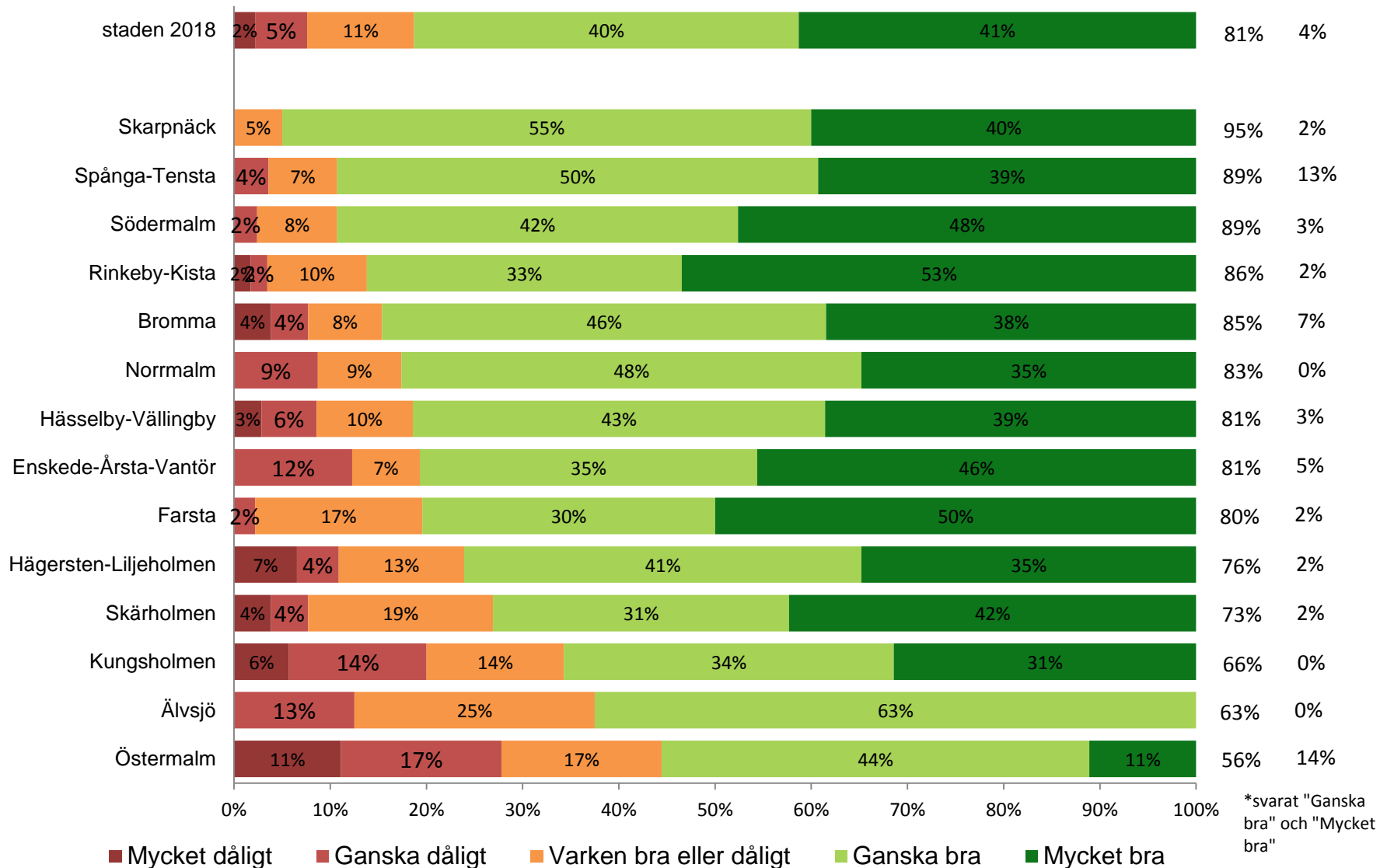


*svarat "Oftast" och "Ja, alltid"

Hjälpens utförande

Andel
Nöjda* Vet ej

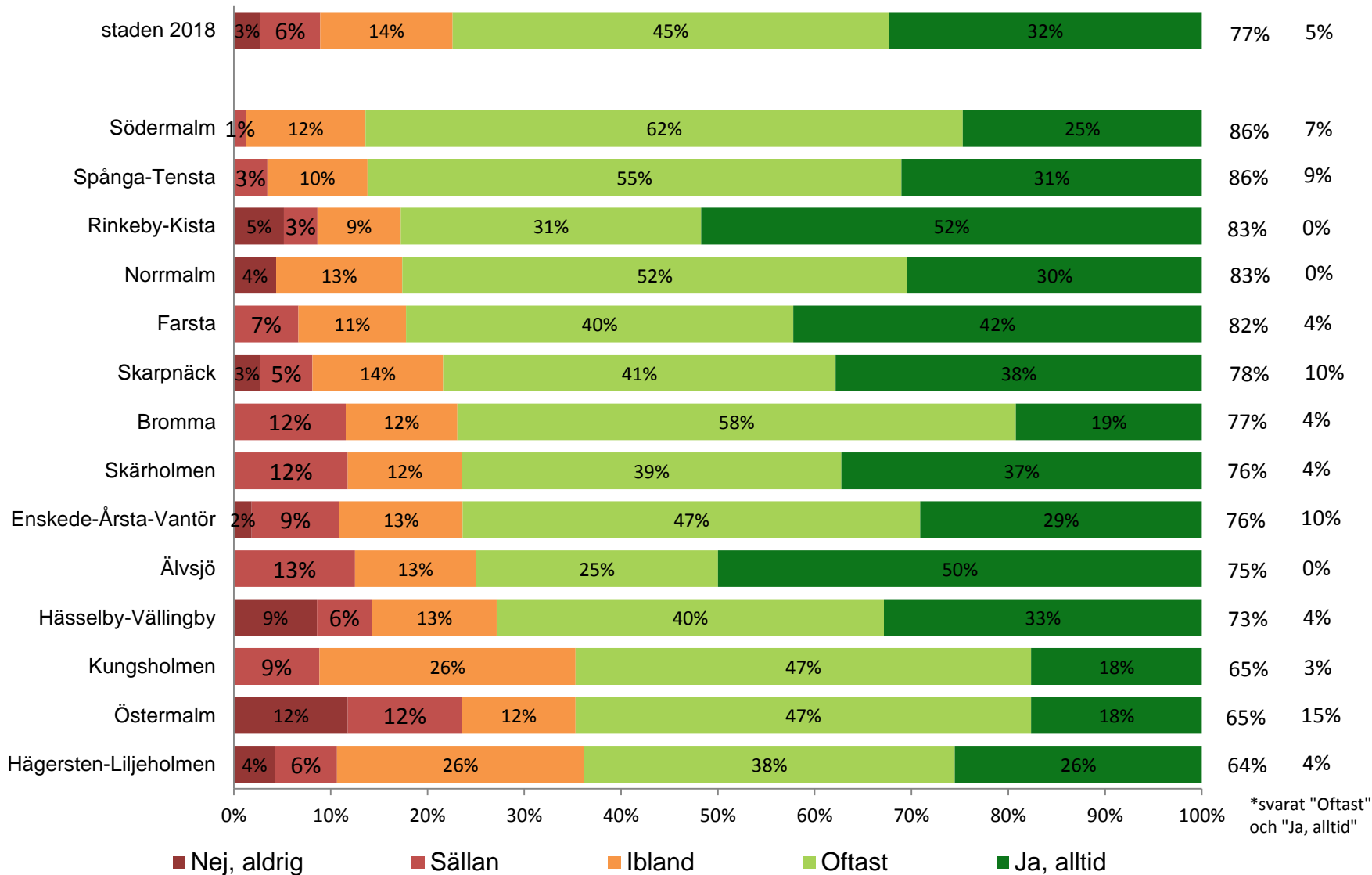
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



Hjälpens utförande

Andel
Nöjda* Vet ej

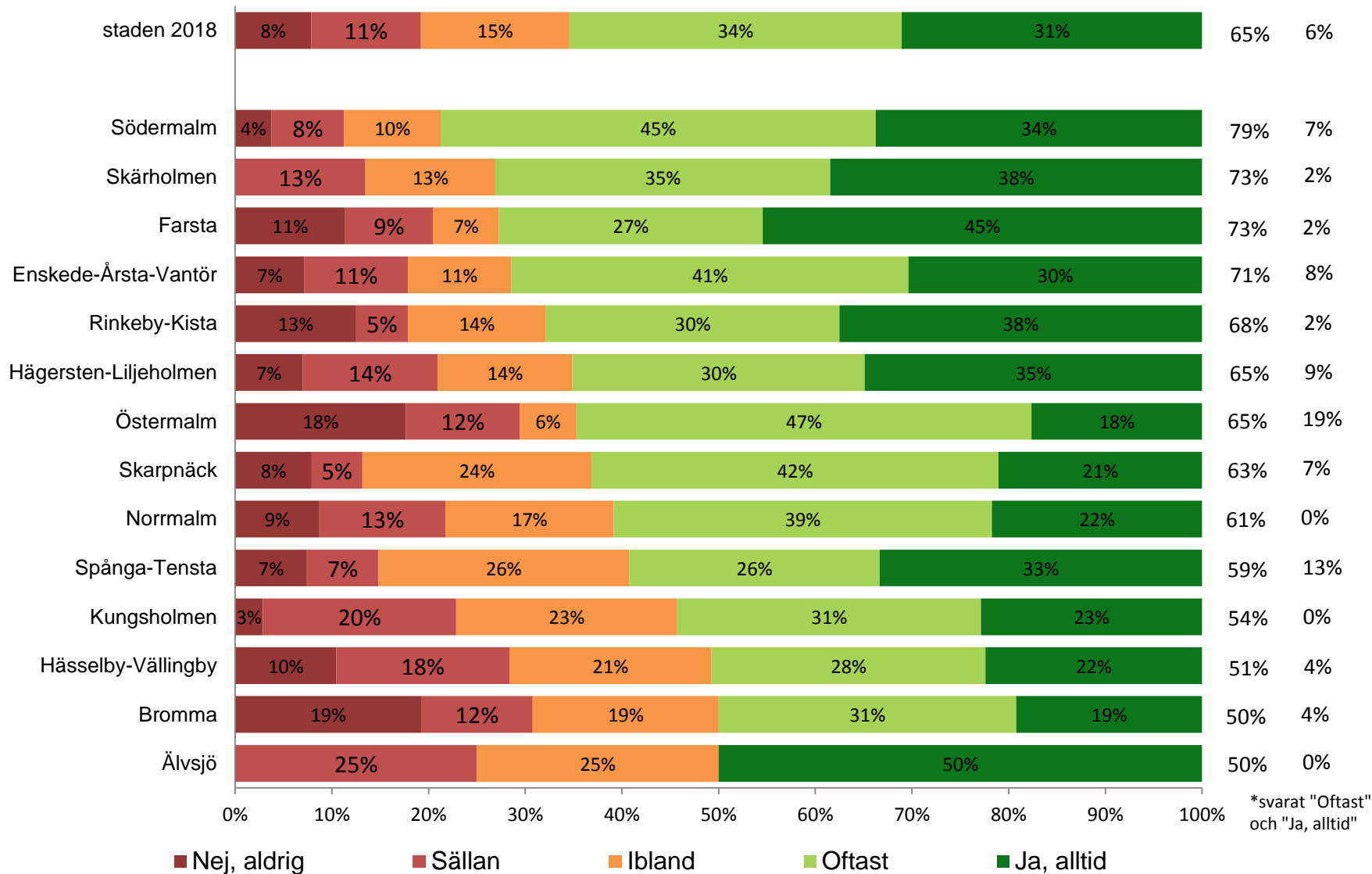
Brukar personalen komma på avtalad tid?



Hjälpens utförande

Andel
Nöjda* Vet ej

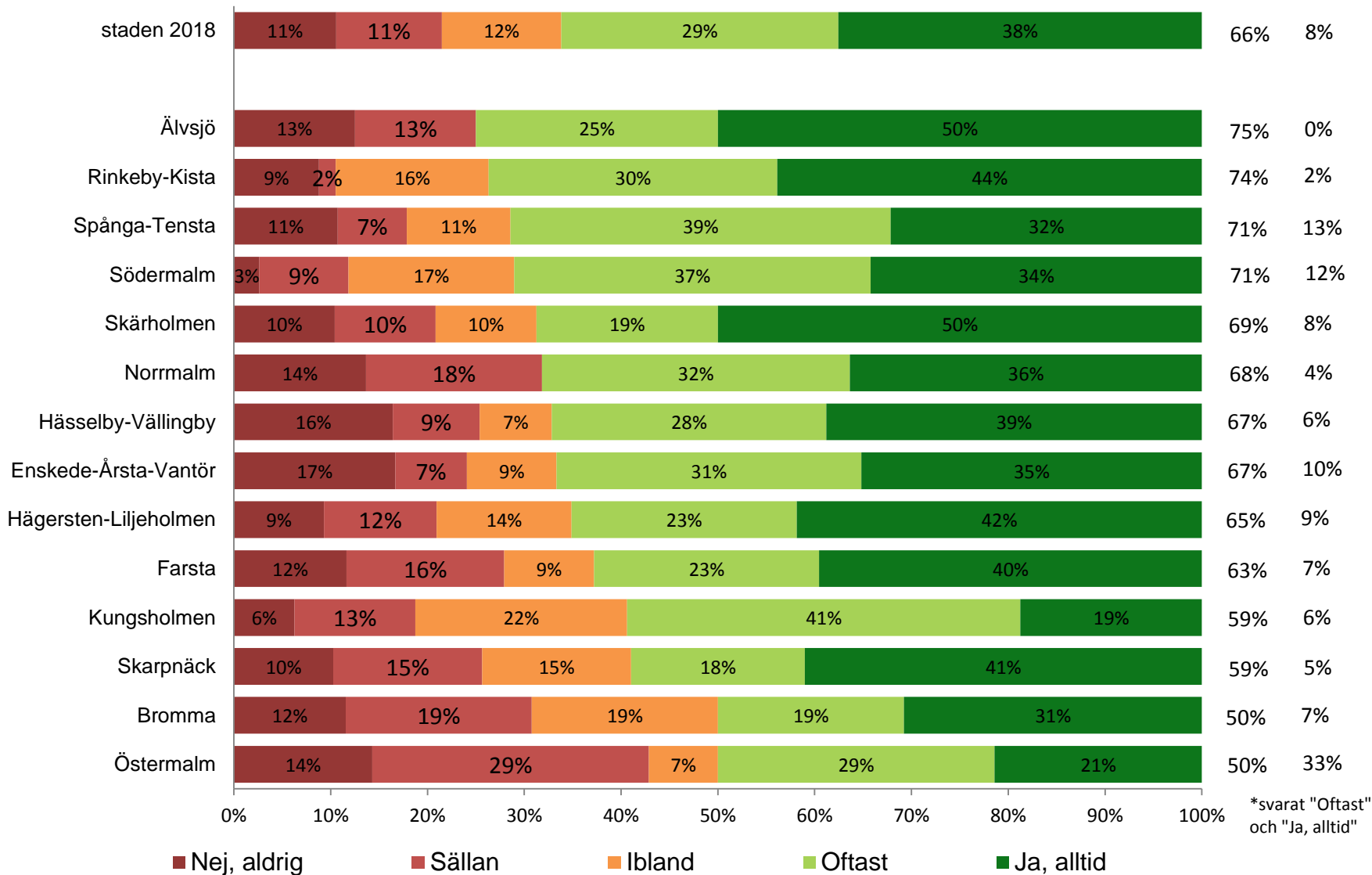
Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?



Hjälpens utförande

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

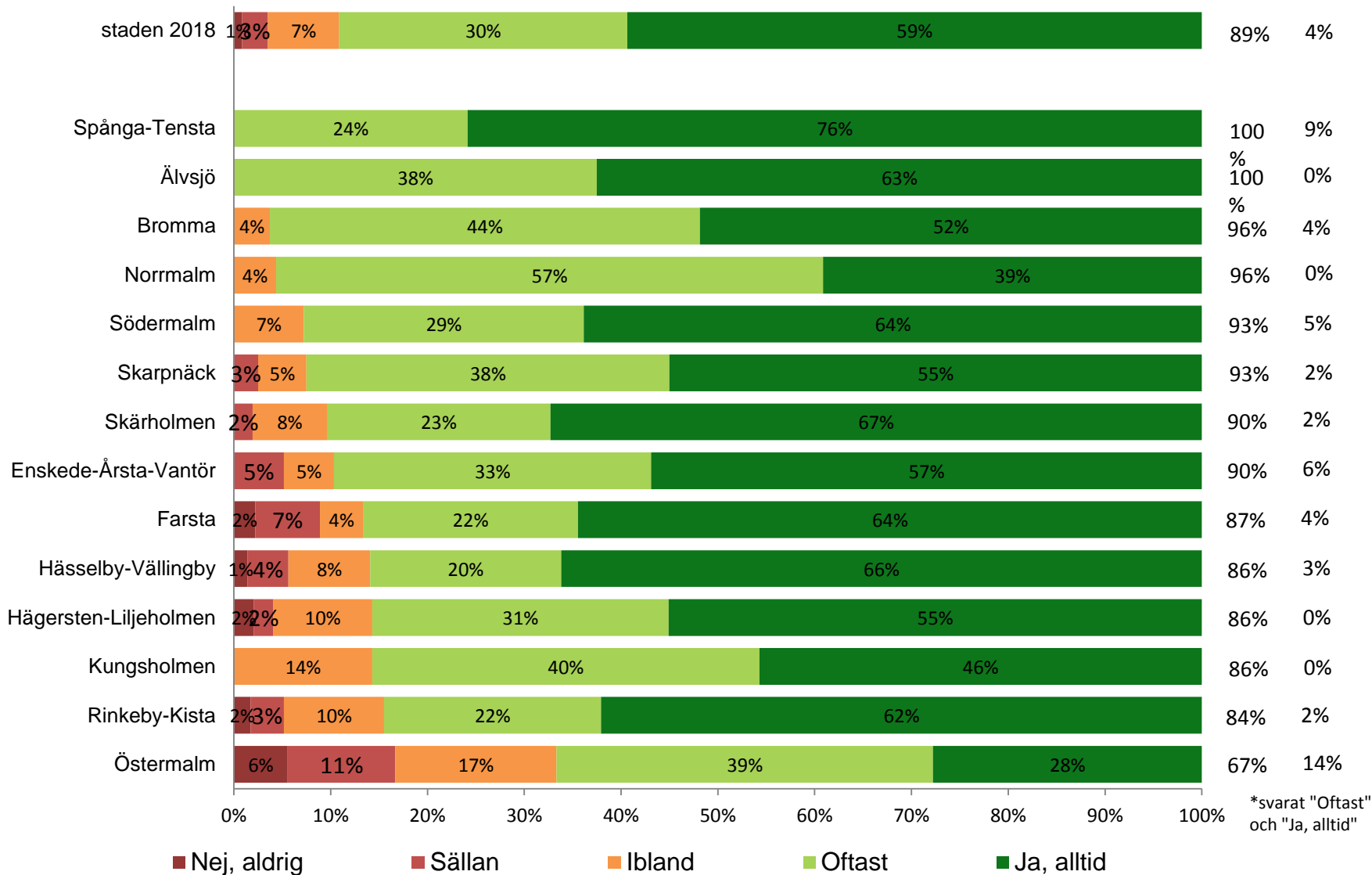
Andel
Nöjda* Vet ej



Bemötande

Andel
Nöjda* Vet ej

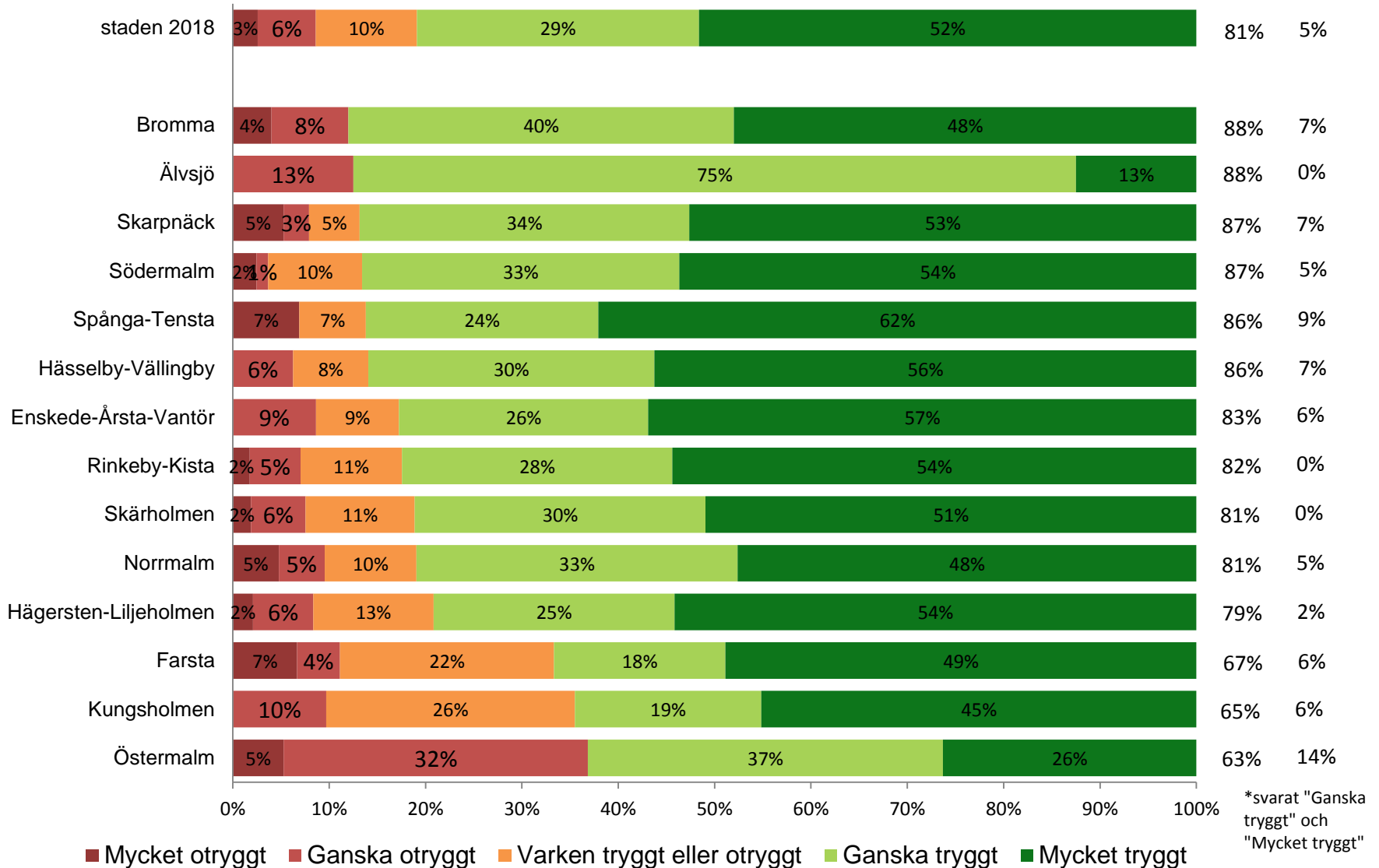
Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



Trygghet

Andel
Nöjda* Vet ej

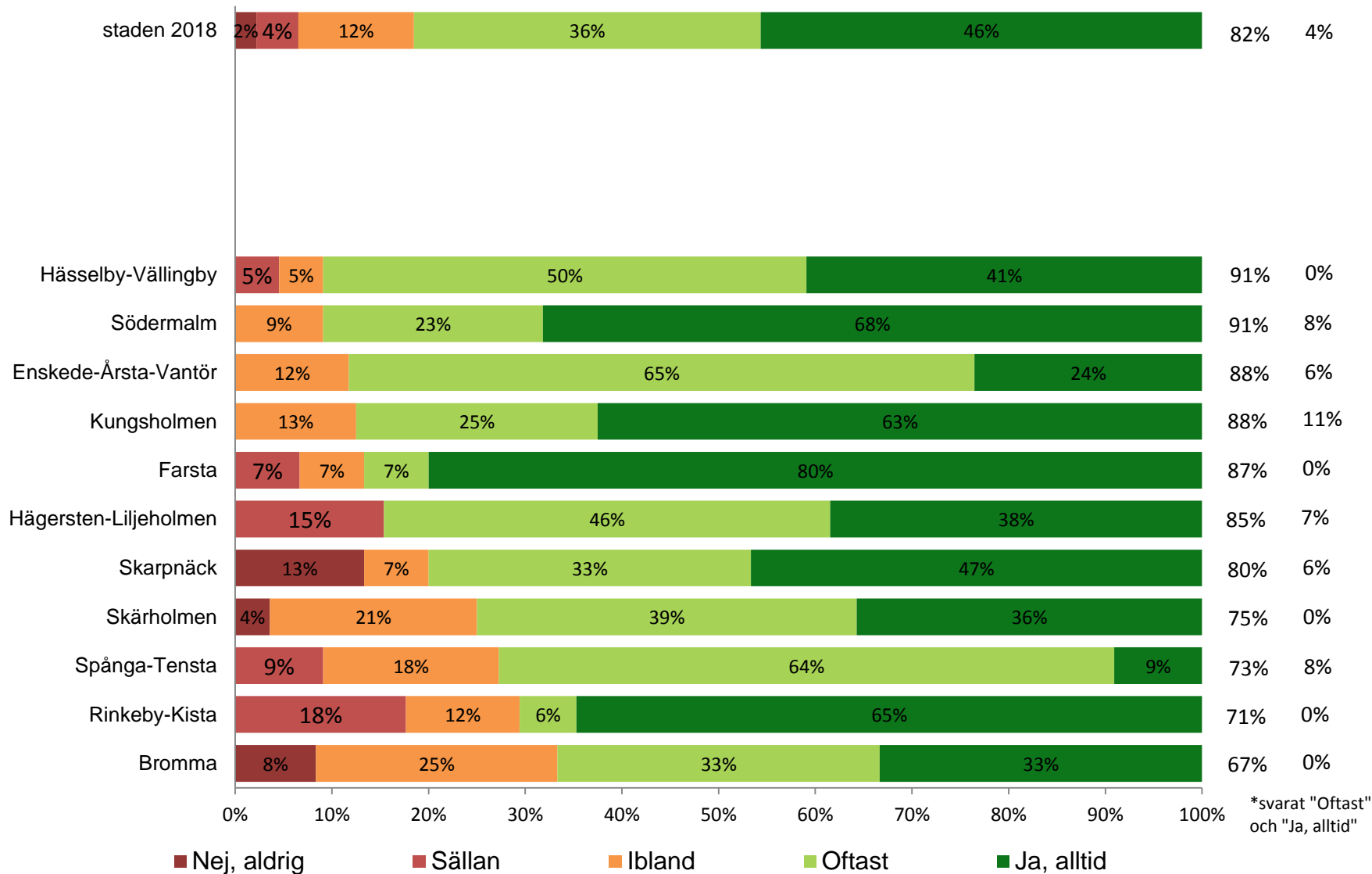
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



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

Andel
Nöjda* Vet ej

Smakar maten bra?

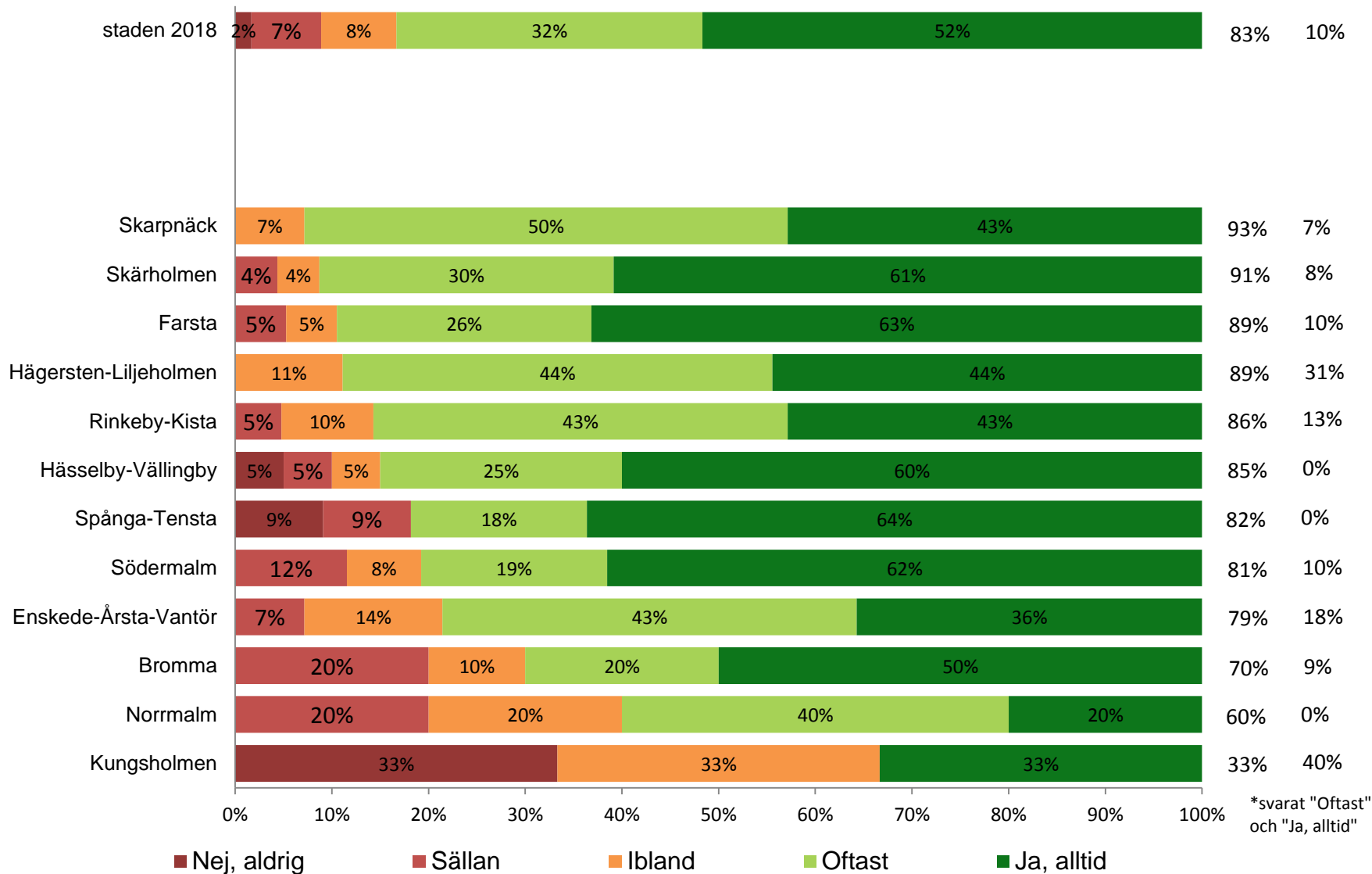


Aktiviteter: enbart de som är beviljade utevistelse har svarat på denna fråga

Andel
Nöjda* Vet ej

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

denna fråga

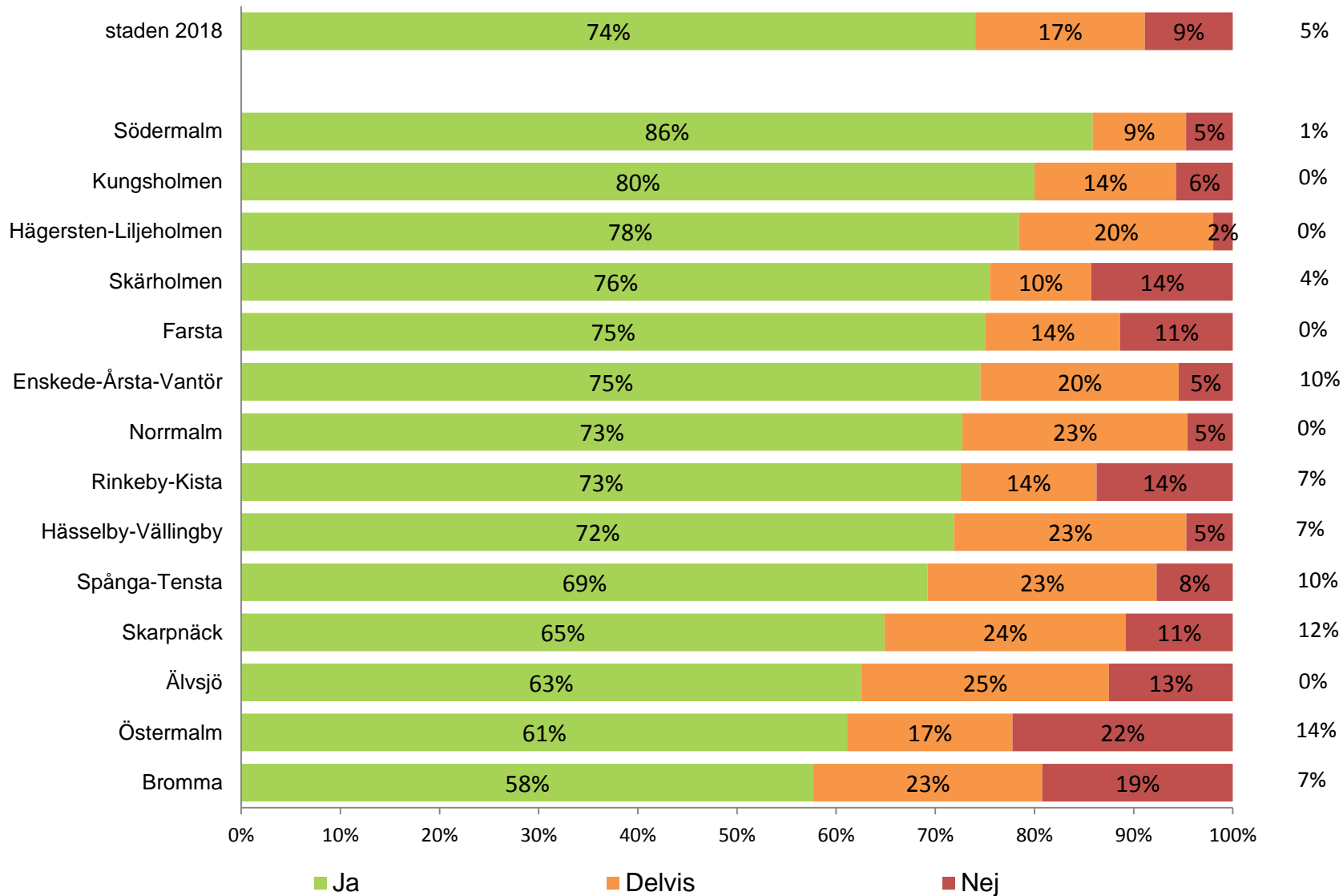


*svarat "Oftast" och "Ja, alltid"

Kontakter med kommunen

Andel
Vet ej

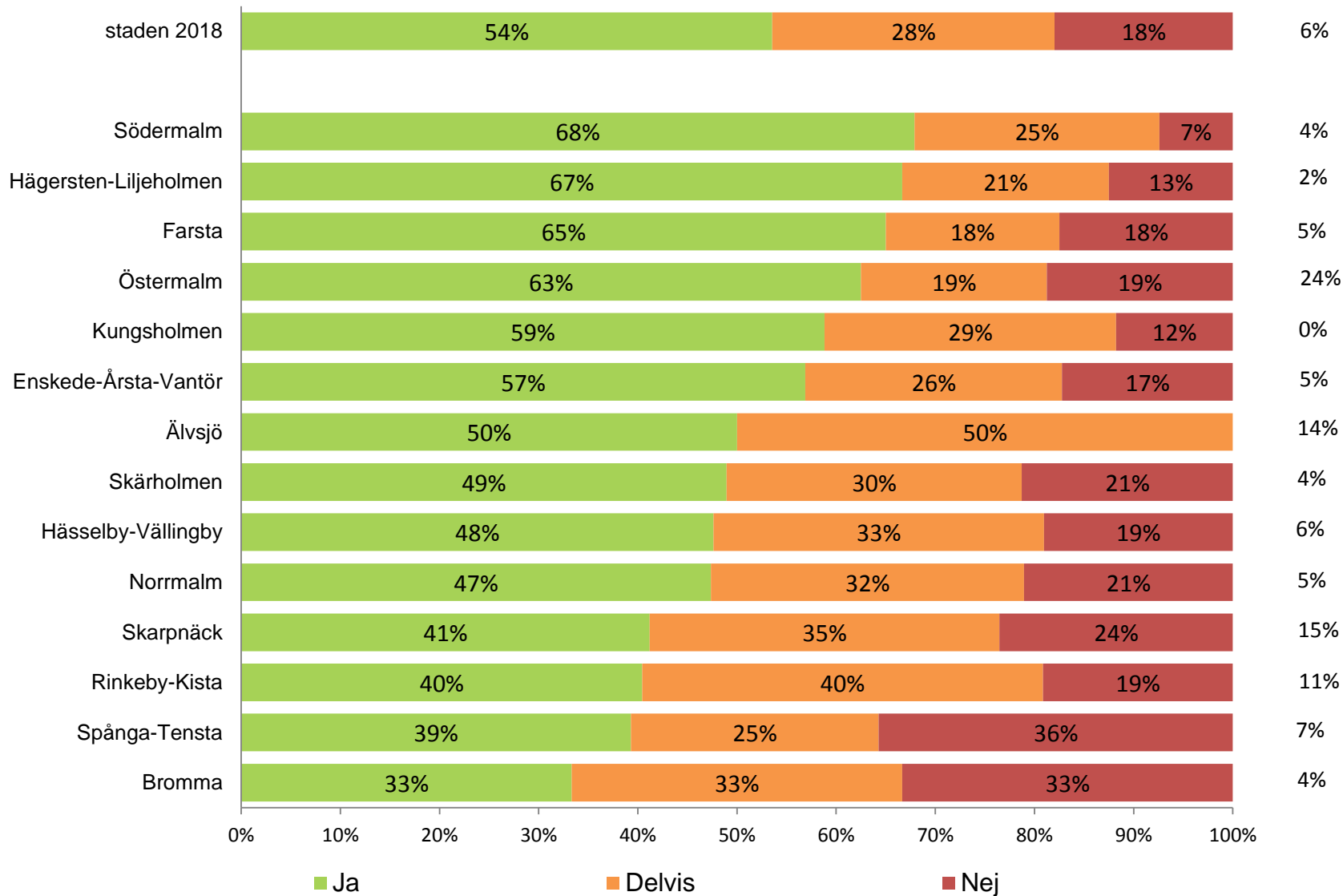
Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?



Kontakter med kommunen

Andel
Vet ej

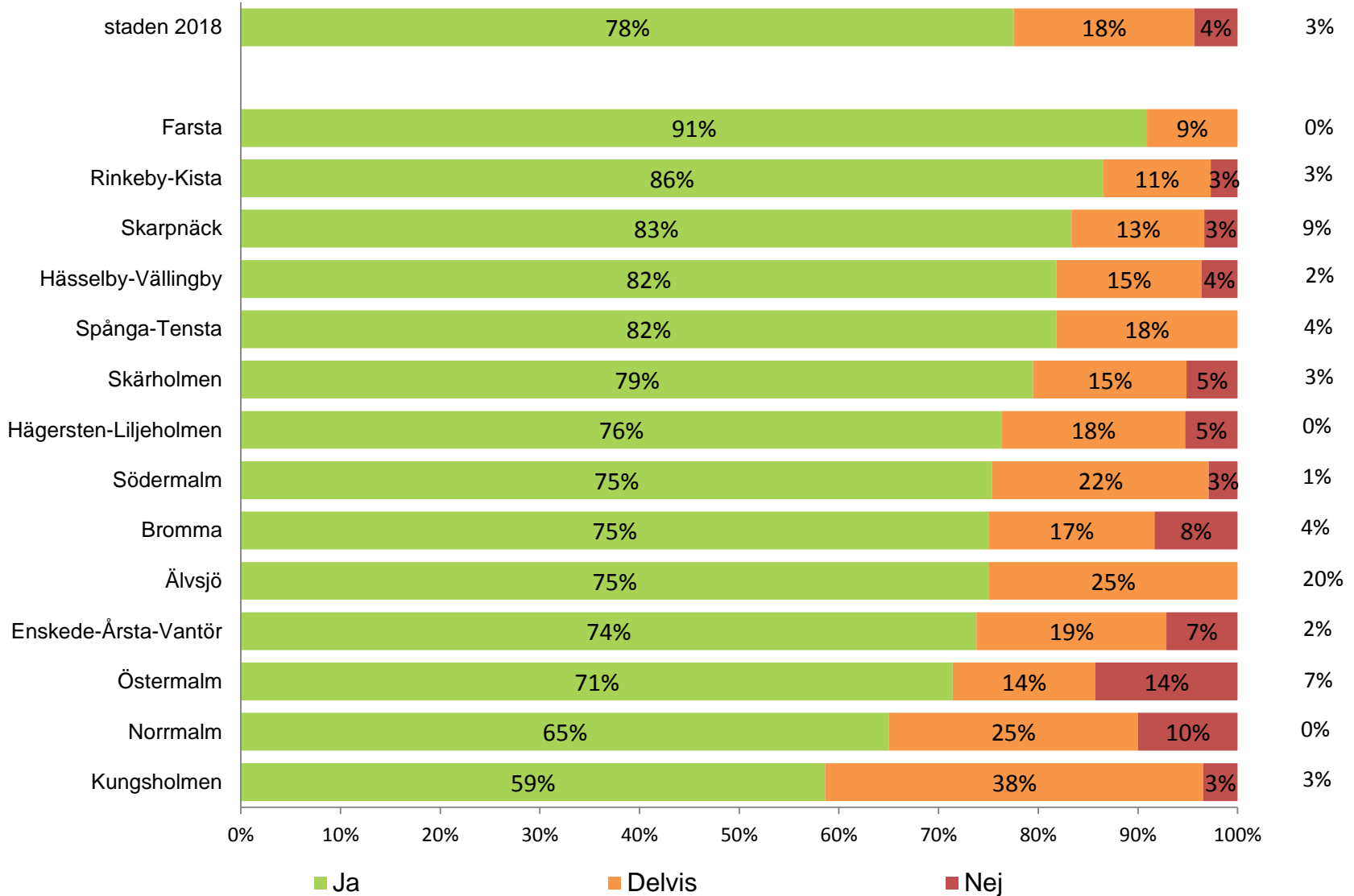
Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?



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

Andel Vet ej

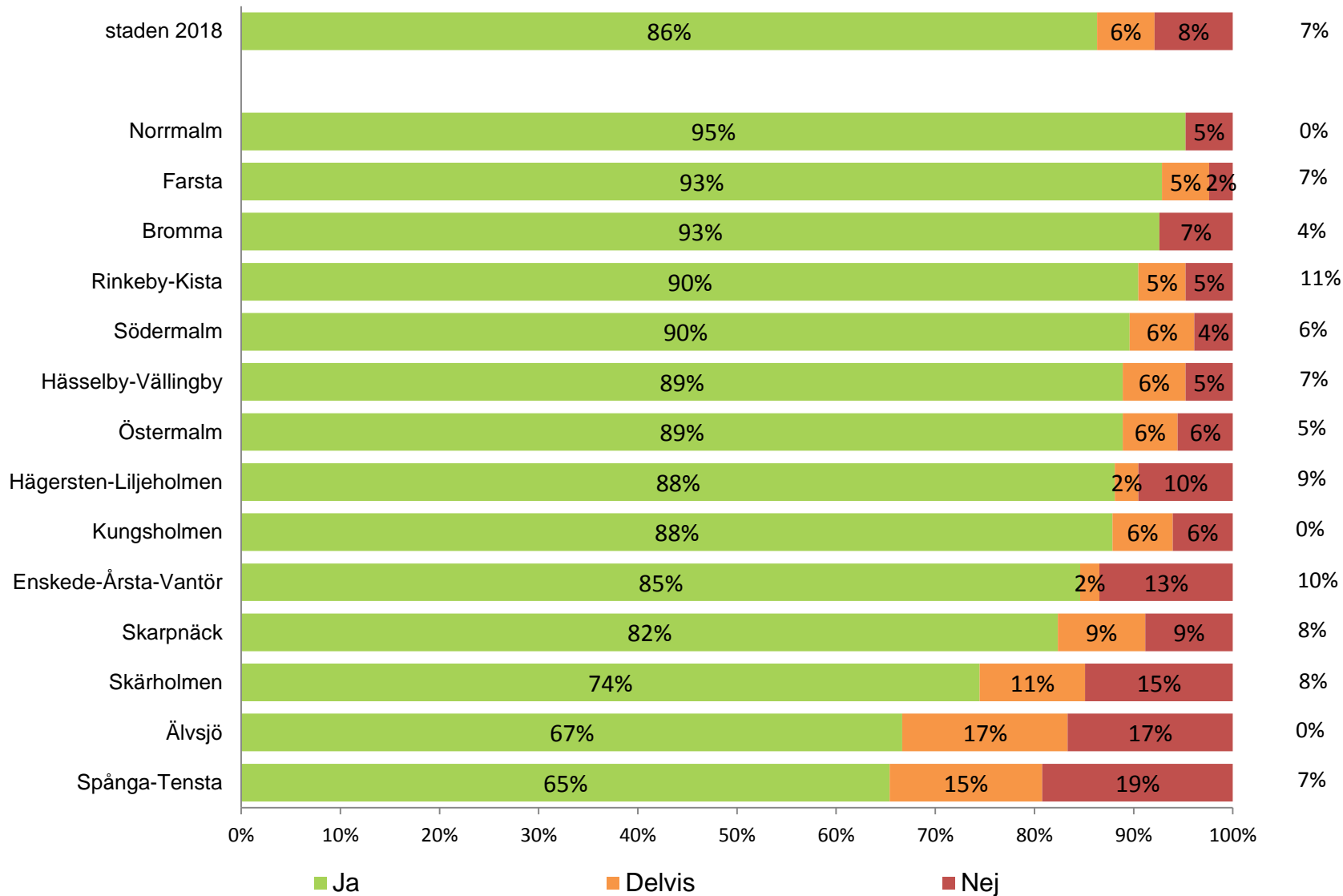
Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



Kontakter med kommunen

Andel
Vet ej

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



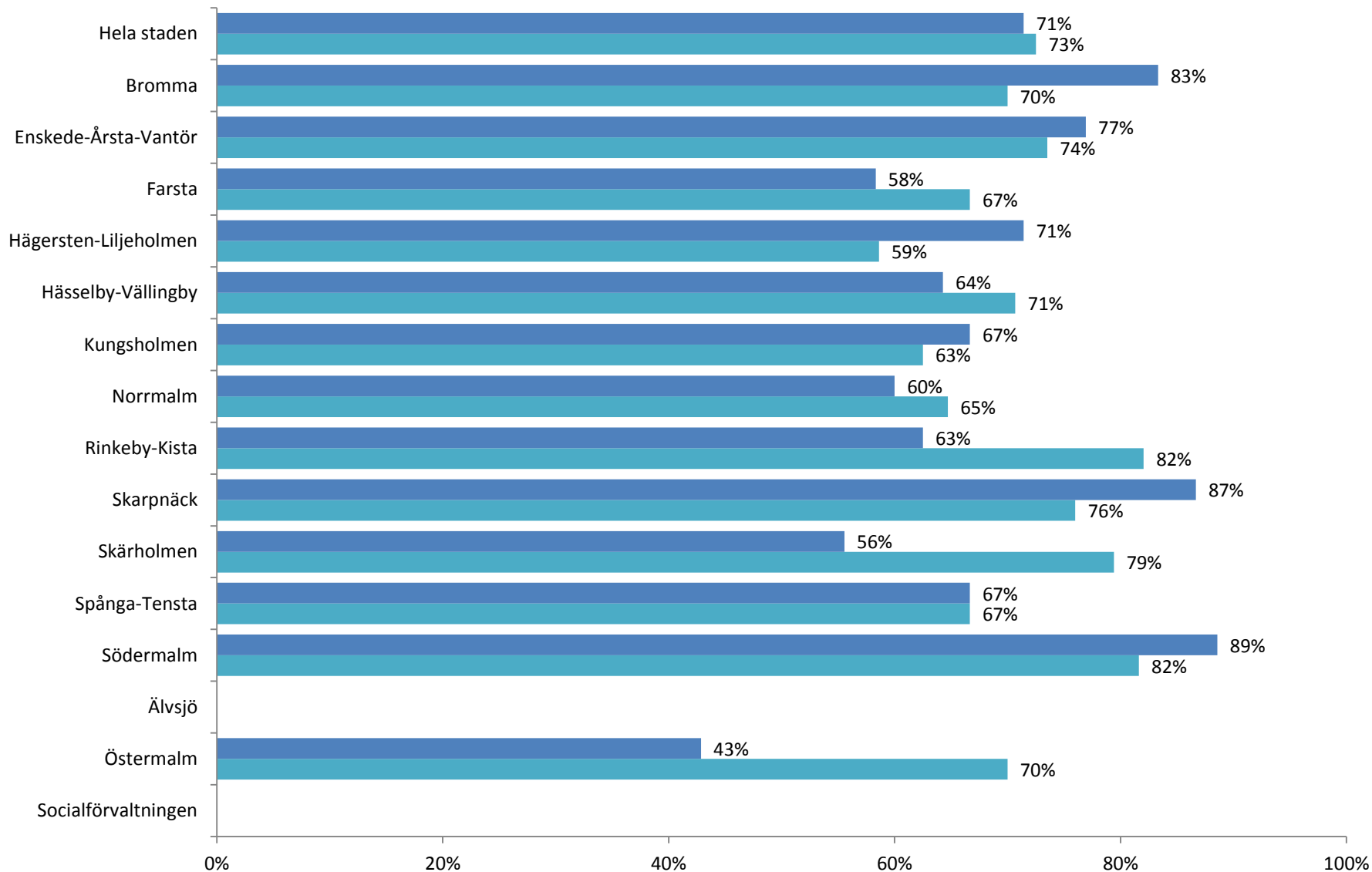
Andel nöjda* per stadsdel och regiform

*andel som svarat 4-5 stämmer ganska bra, stämmer mycket bra

Hemtjänsten i sin helhet

■ Egen regi
■ Privat regi

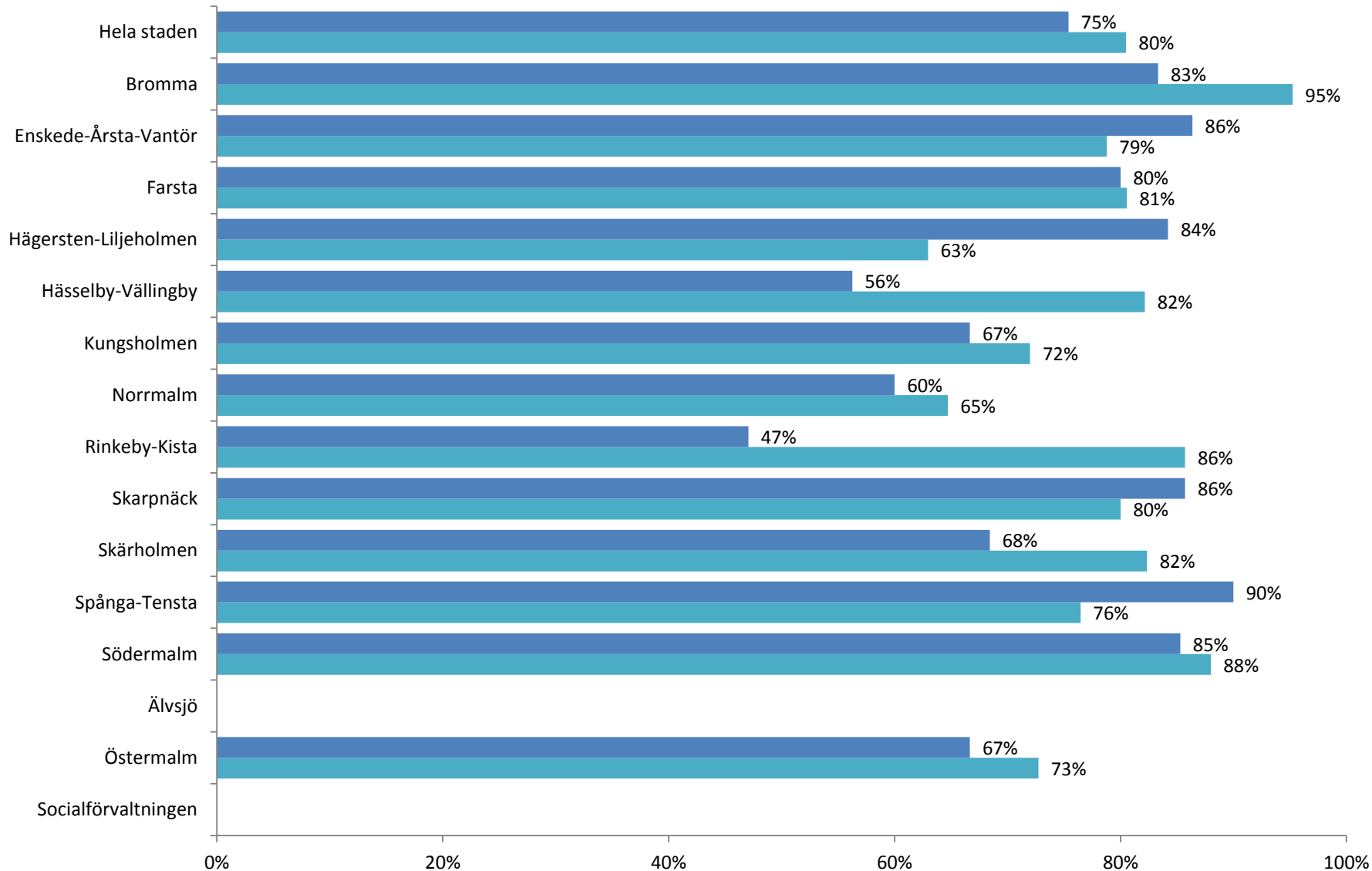
Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



Inflytande

■ Egen regi
■ Privat regi

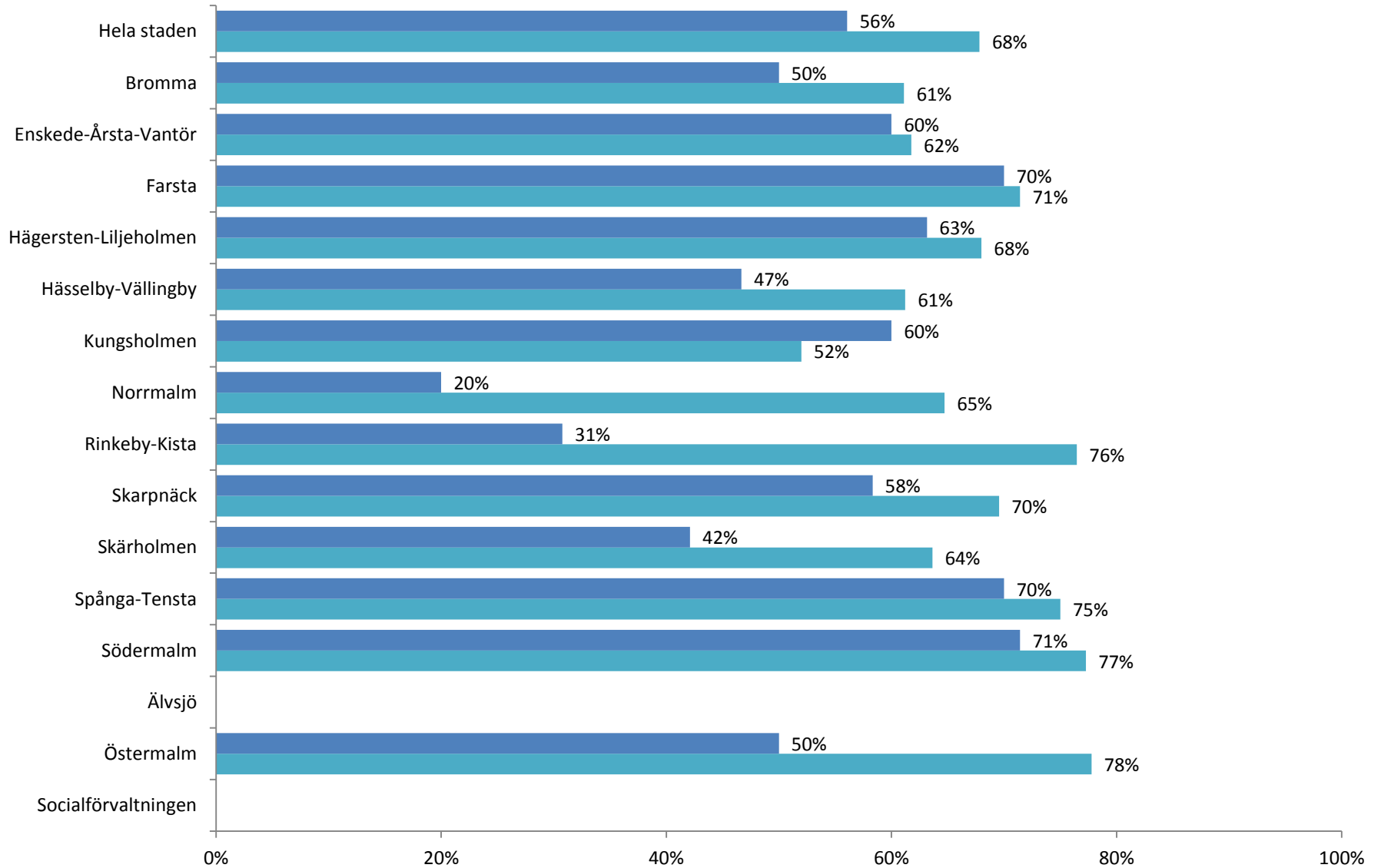
Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?



Inflytande

■ Egen regi
■ Privat regi

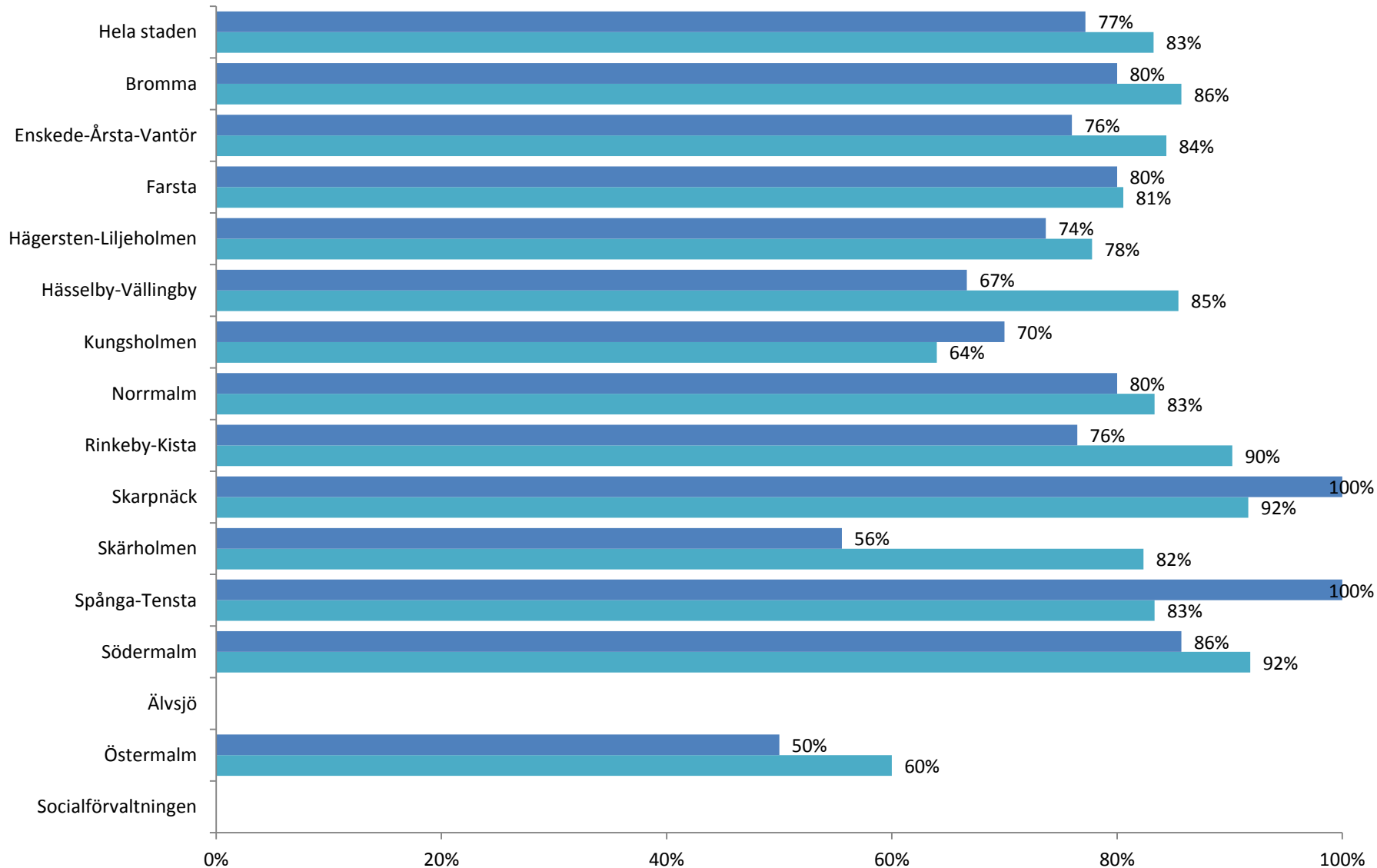
Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



Hjälpens utförande

■ Egen regi
■ Privat regi

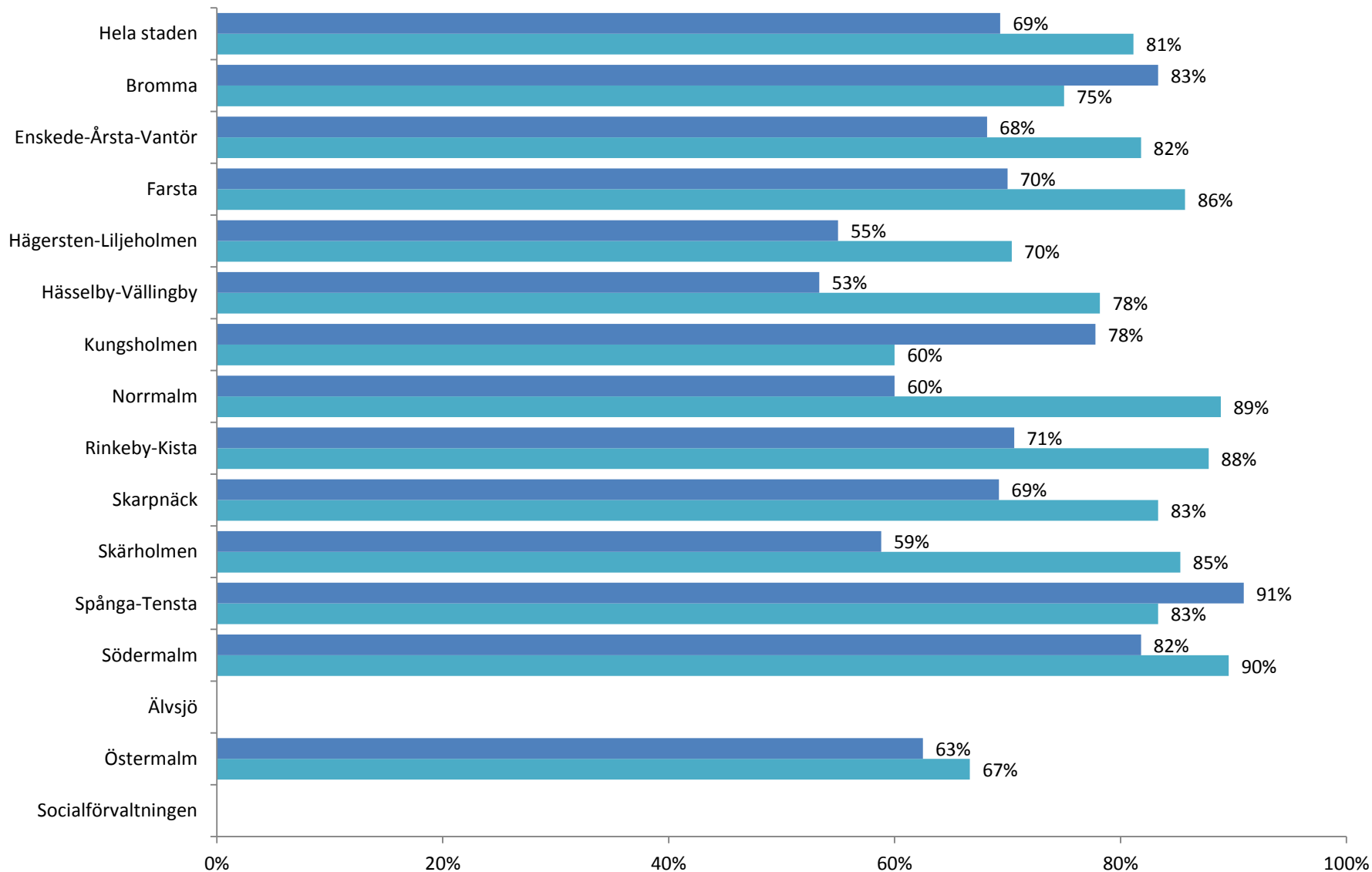
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



Hjälpens utförande

■ Egen regi
■ Privat regi

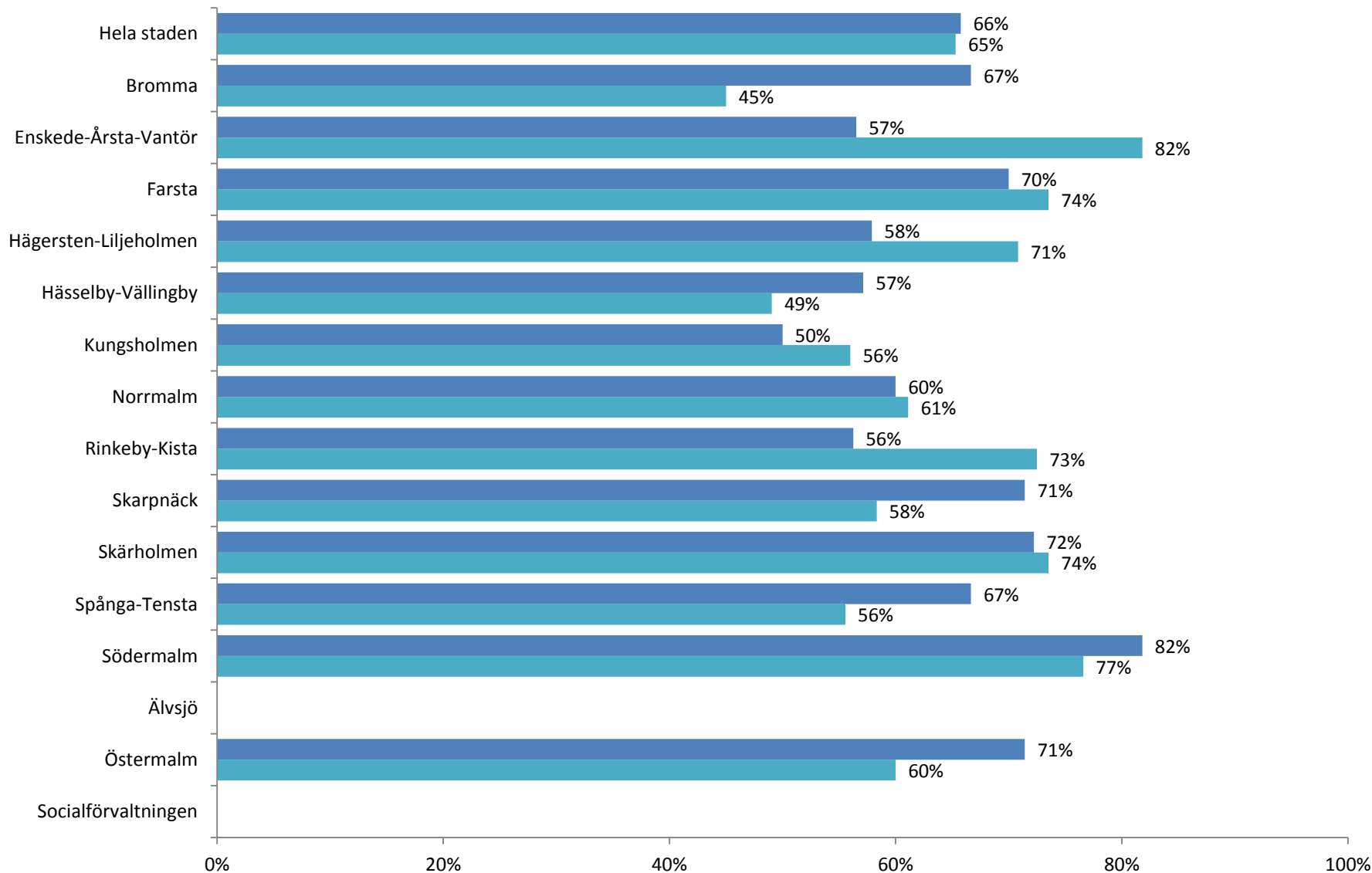
Brukar personalen komma på avtalad tid?



Hjälpens utförande

■ Egen regi
■ Privat regi

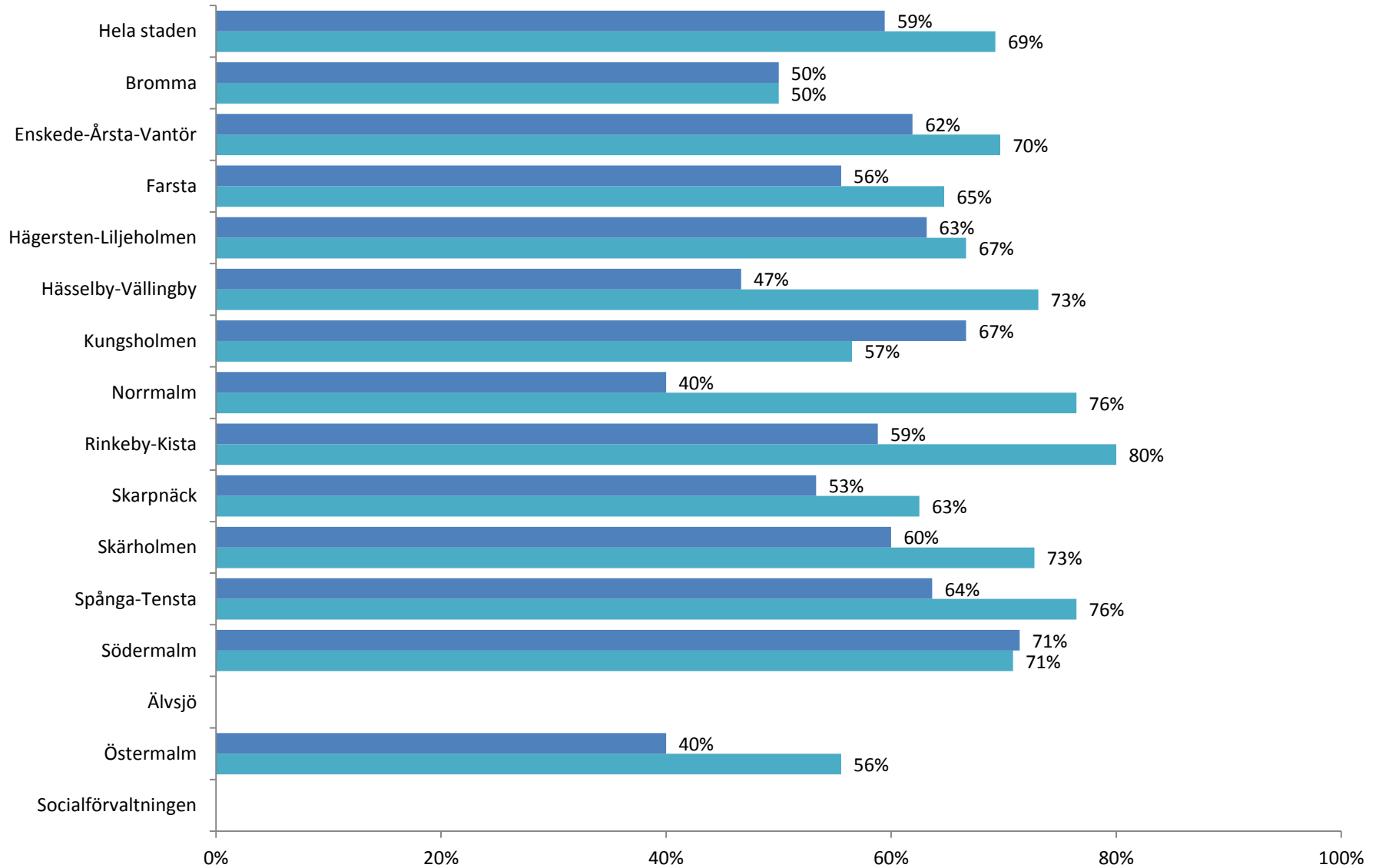
Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?



Hjälpens utförande

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

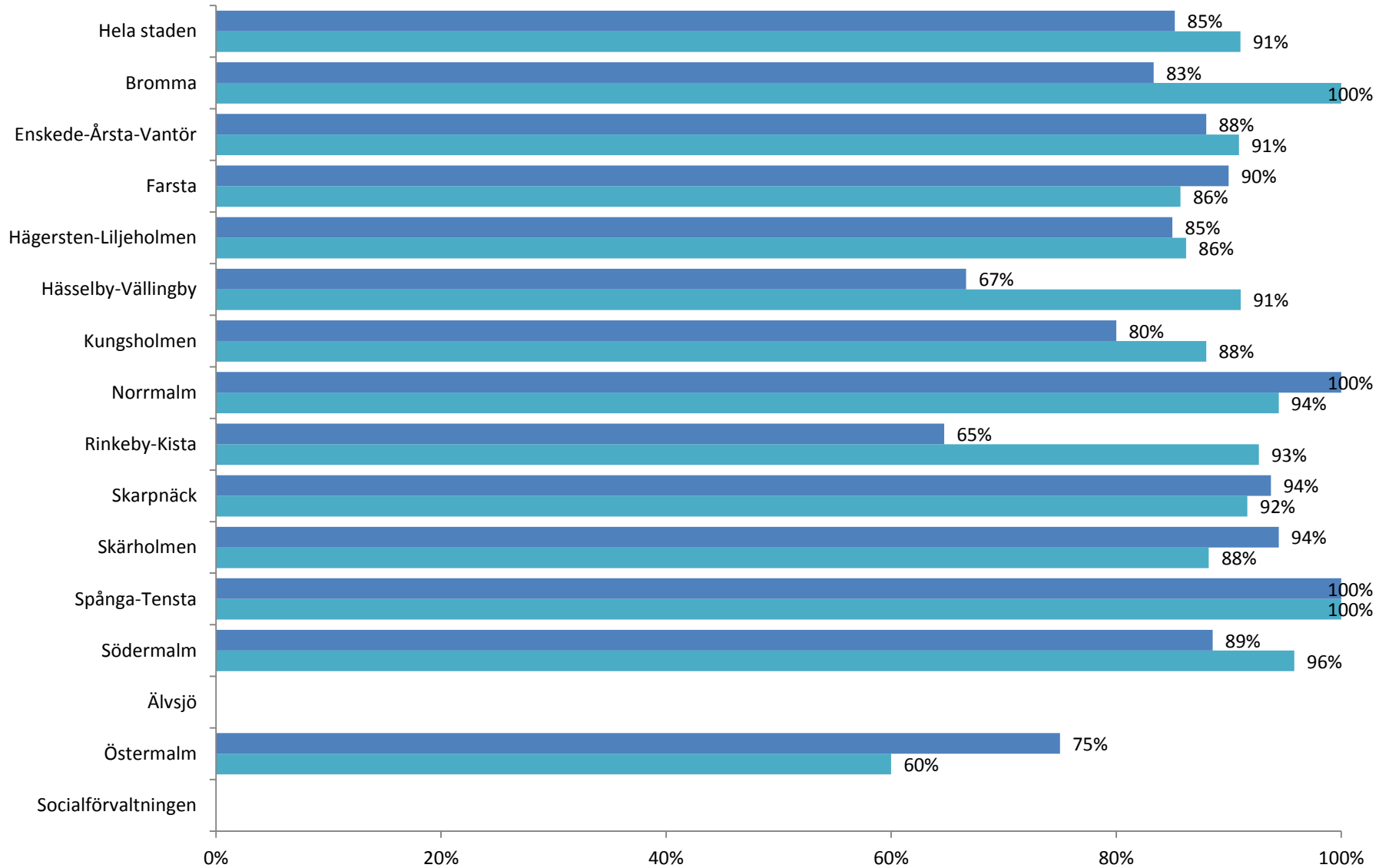
■ Egen regi
■ Privat regi



Bemötande

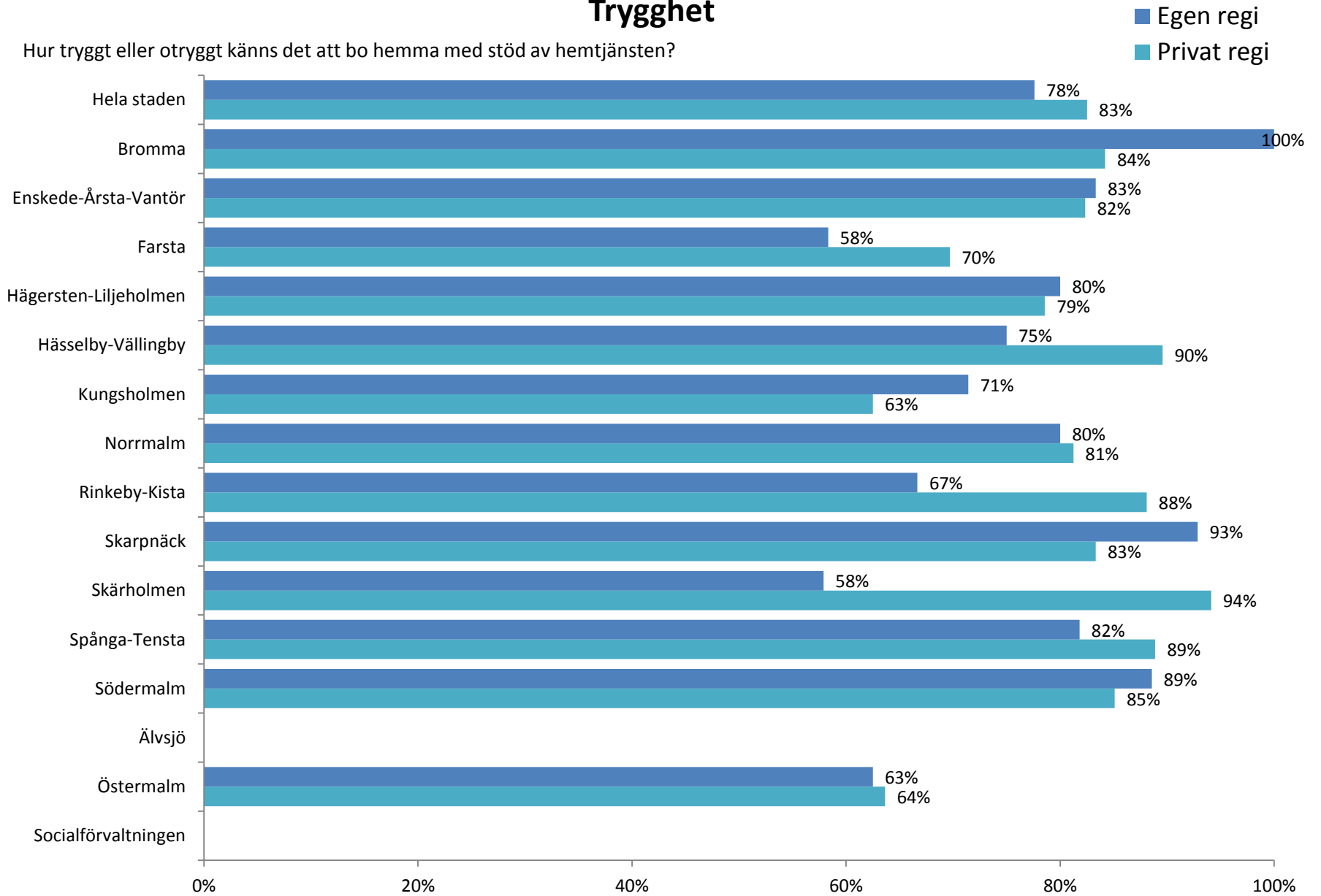
■ Egen regi
■ Privat regi

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

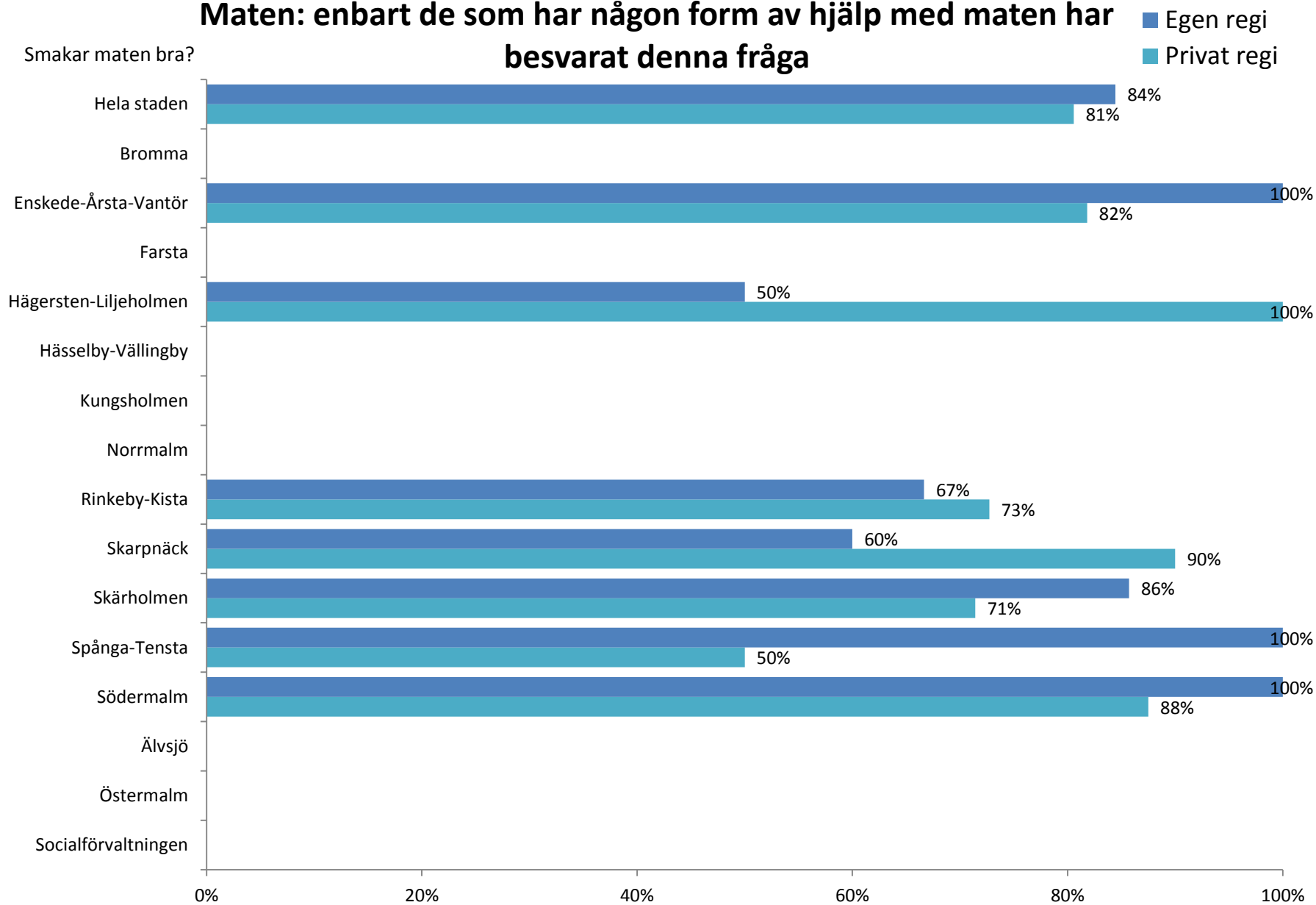


Trygghet

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



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



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

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

fråga

