

Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2018

Stockholms Stad



Stockholms stad

**Brukarundersökning inom funktionsnedsättning
2018**

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 tre postala påminnelser.
- Genomförande vecka 9-21 år 2018.
- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om insats från Farsta stadsdelsnämnd. Indikatorer för undersökningen redovisas i bifogad excelfil. Resultatet för staden i denna rapport gäller enbart egen regi.
- 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 13 svar vilket ger en svarsprocent på 45 %.
- 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

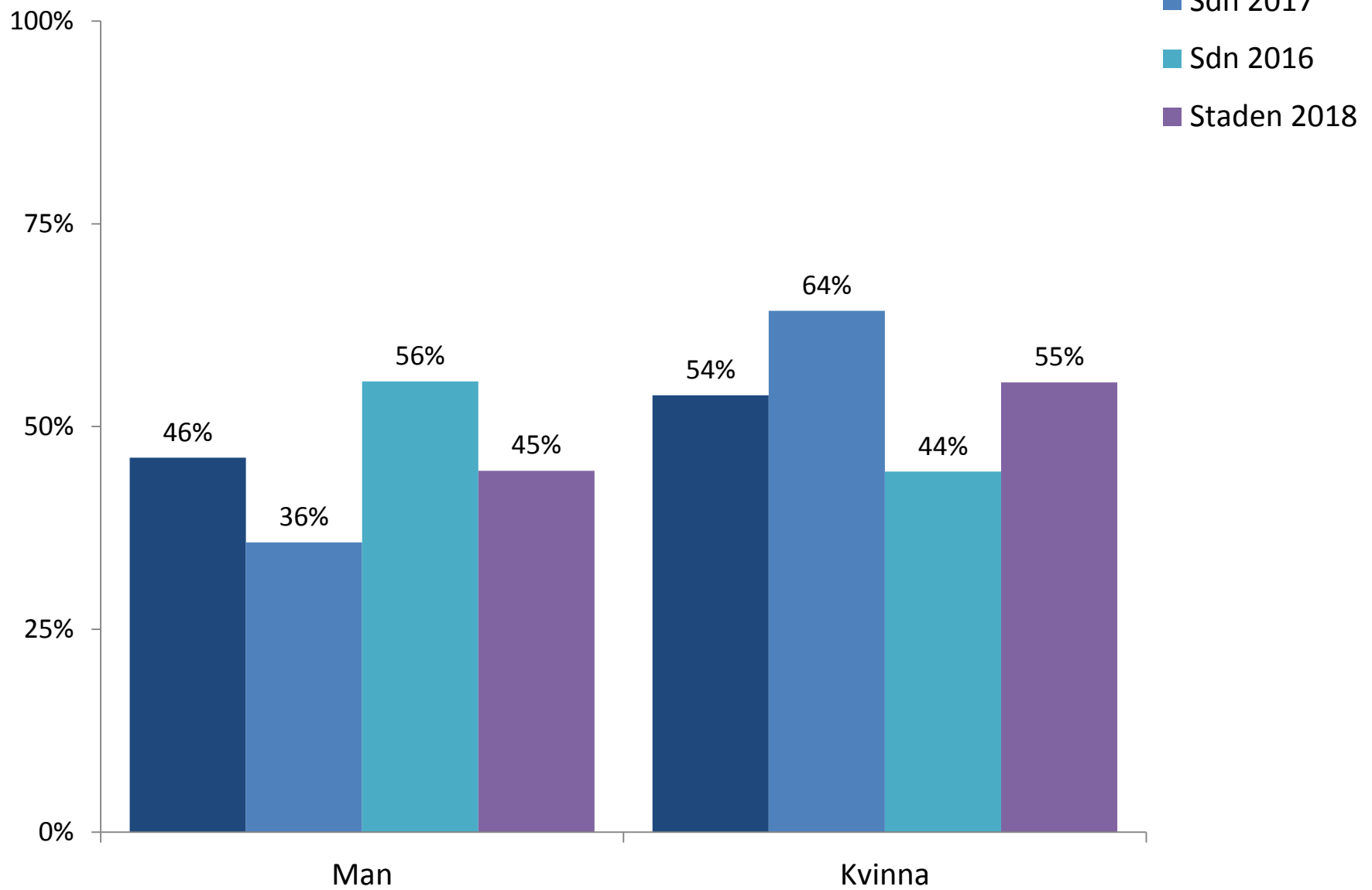
Frågorna i enkäten

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?

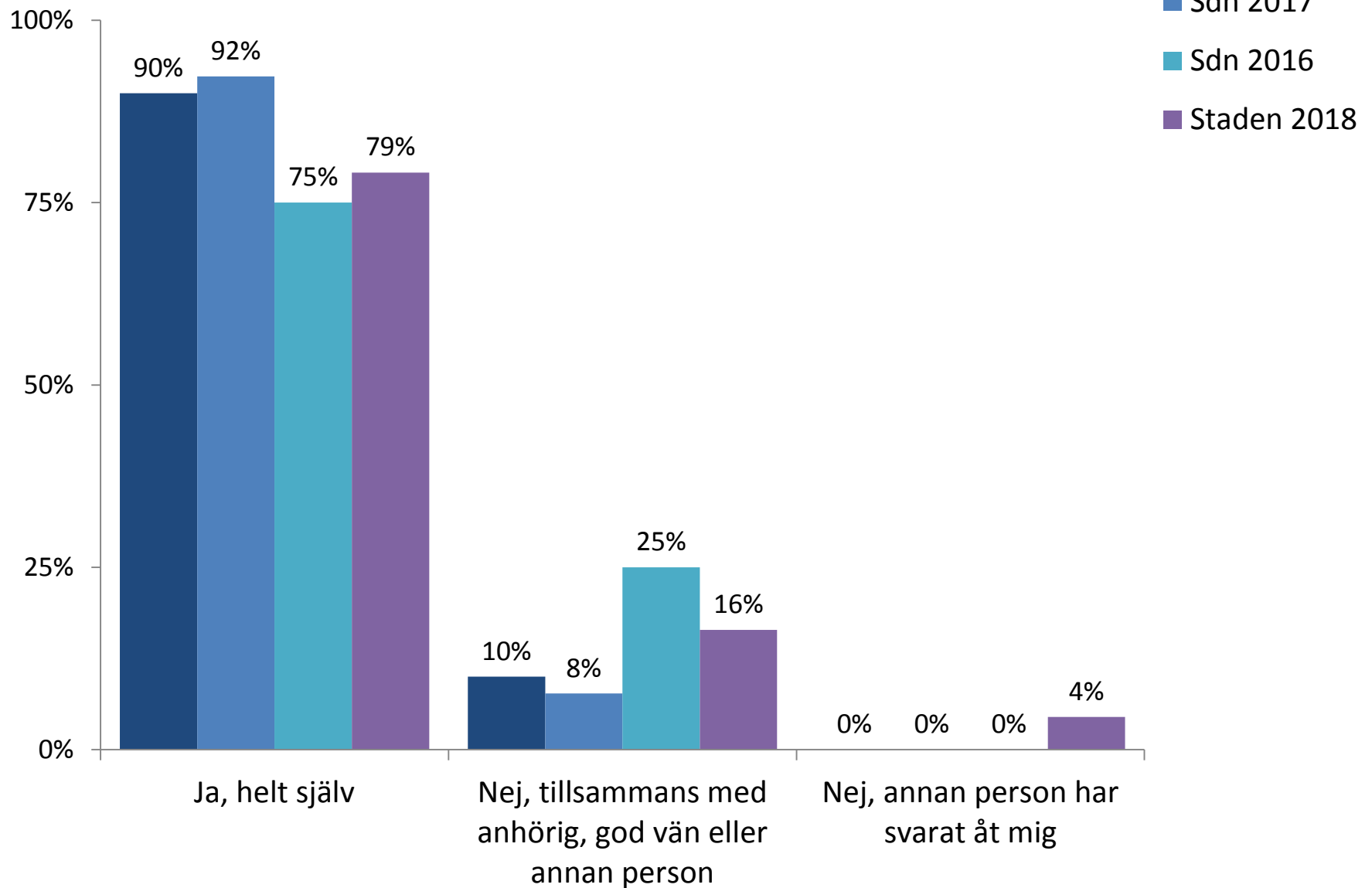
Svarsfrekvens

	Urval 2018	Antal svar 2018	Svarsfrekvens 2018	Urval 2017	Antal svar 2017	Svarsfrekvens 2017
Bromma	75	28	37%	63	29	46%
Enskede-Årsta-Vantör	166	65	39%	133	65	49%
Farsta	101	51	50%	90	43	48%
Hägersten-Liljeholmen	119	51	43%	95	47	49%
Hässelby-Vällingby	156	77	49%	128	59	46%
Kungsholmen	90	35	39%	84	36	43%
Norrmalm	60	24	40%	46	17	37%
Rinkeby-Kista	143	62	43%	143	65	45%
Skarpnäck	87	42	48%	77	48	62%
Skärholmen	122	54	44%	101	53	52%
Socialförvaltningen	13	3	23%	7	3	43%
Spånga-Tensta	97	34	35%	80	29	36%
Södermalm	207	88	43%	133	61	46%
Älvsjö	32	8	25%	28	10	36%
Östermalm	67	23	34%	42	16	38%
Man	652	268	41%	520	242	47%
Kvinna	883	377	43%	730	339	46%
Egen regi	568	220	39%	363	172	47%
Privat regi	967	425	44%	887	409	46%
Staden totalt	1535	645	42%	1250	581	46%

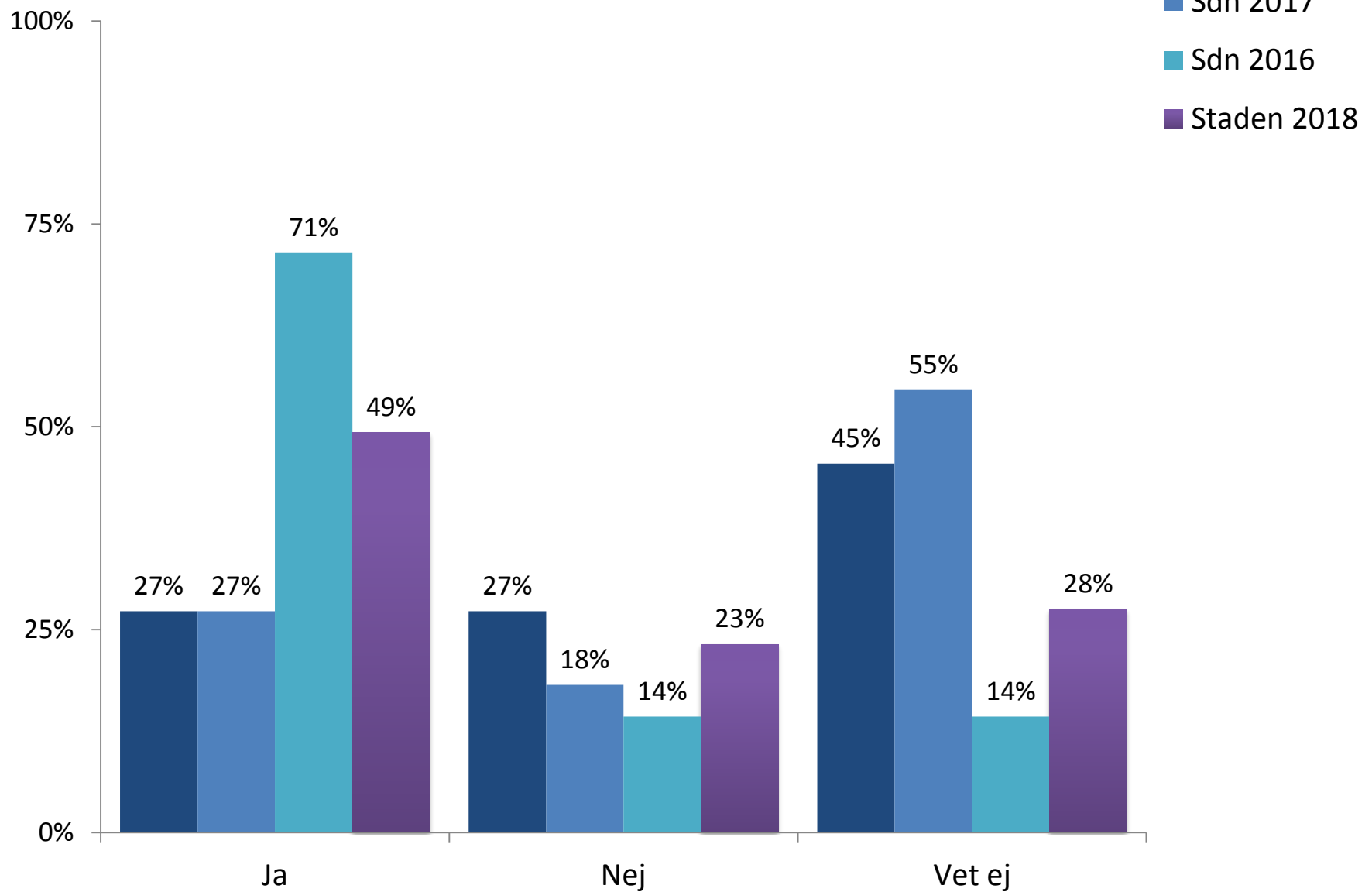
Kön



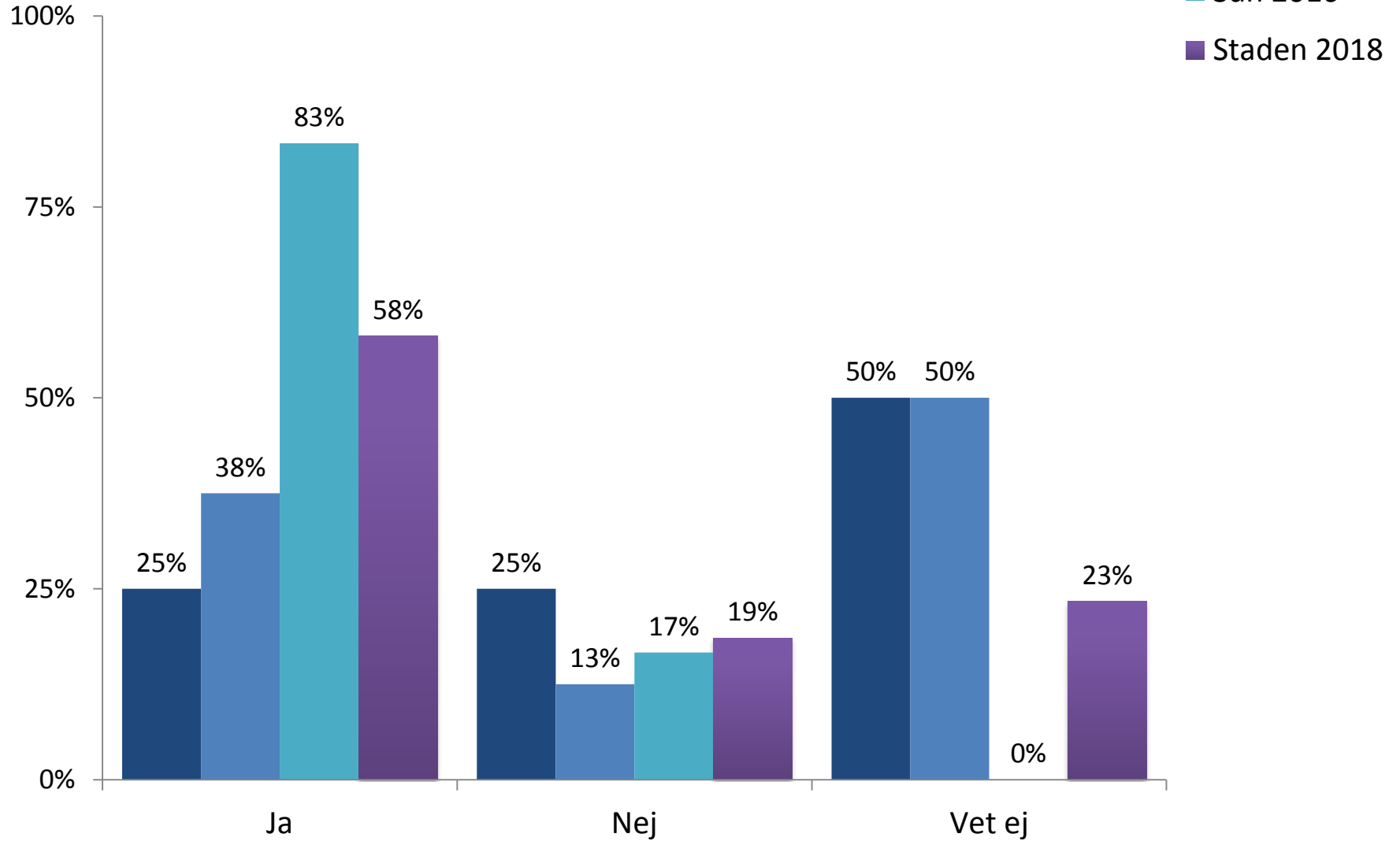
Har du svarat på frågorna själv?



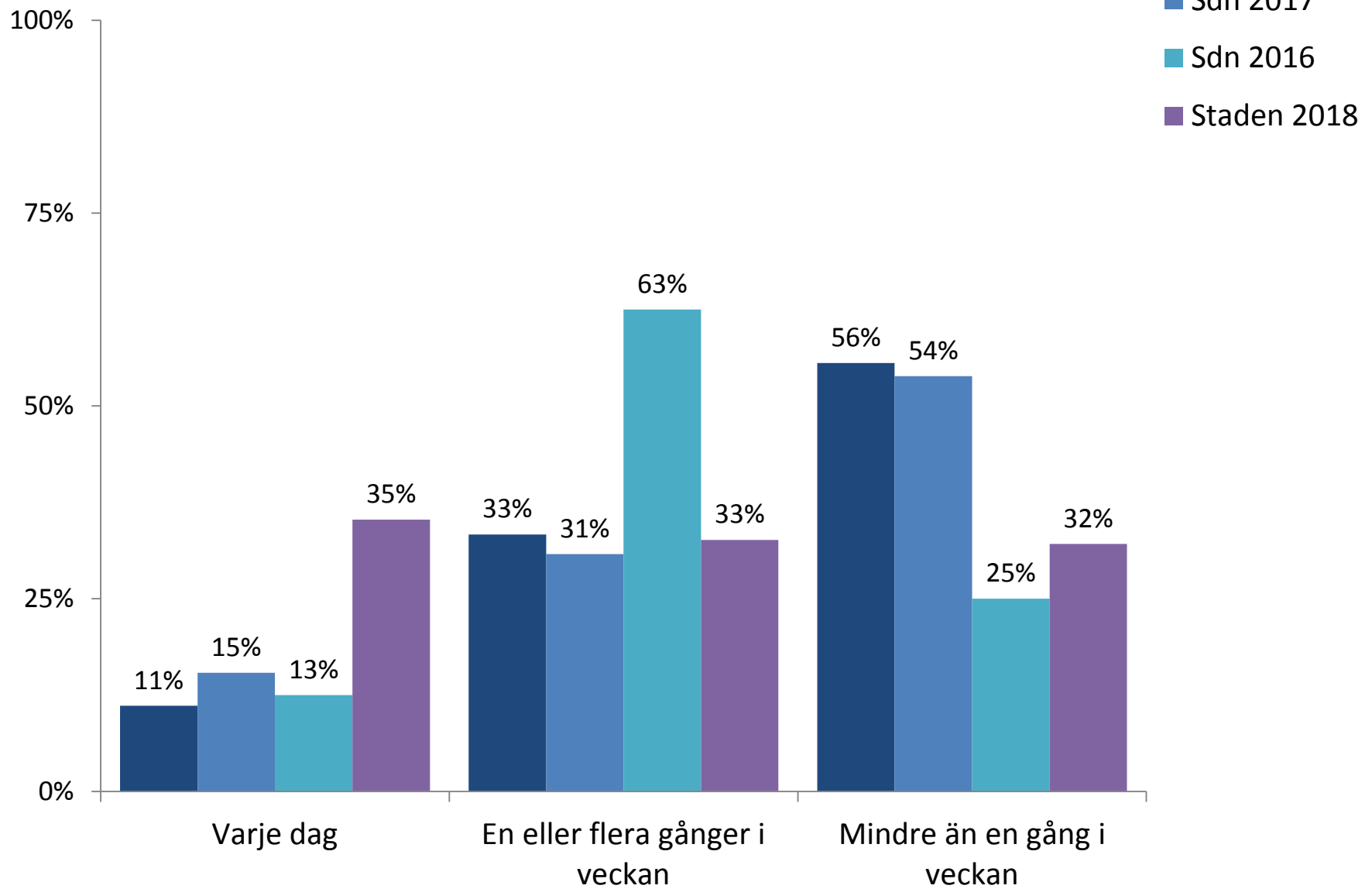
Har du en genomförandeplan?



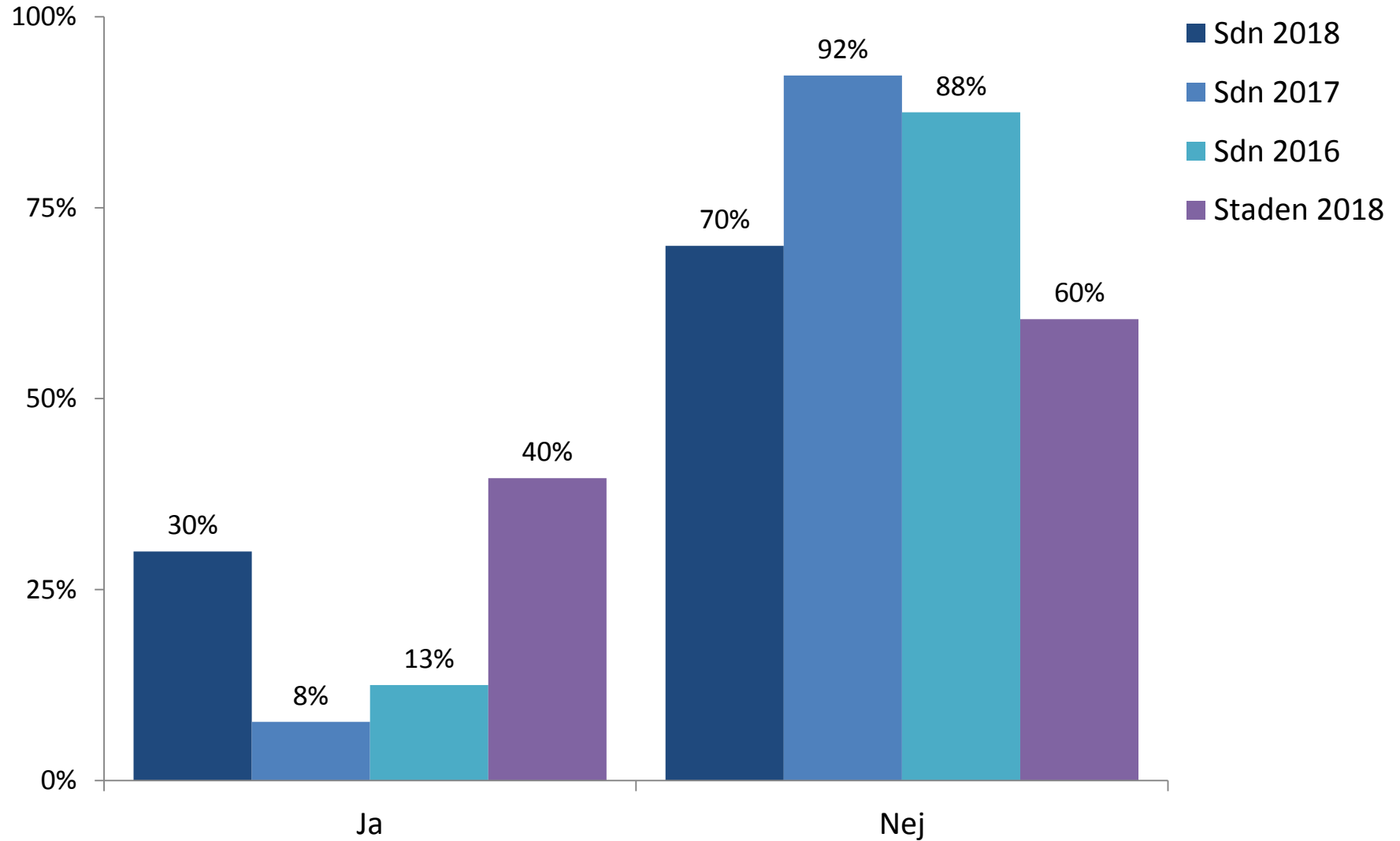
Har du varit med och gjort din genomförandeplan?



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?

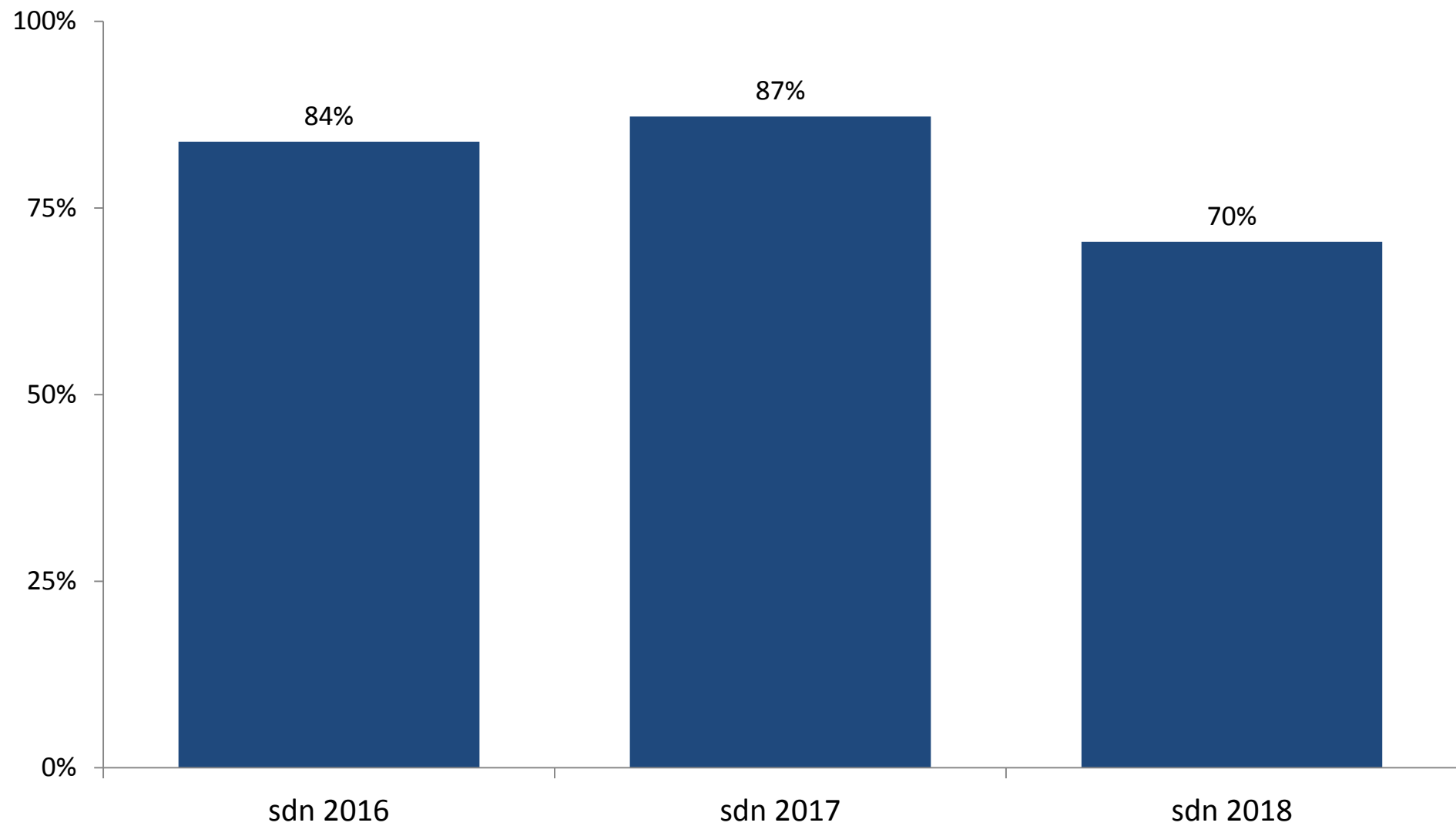
Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

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



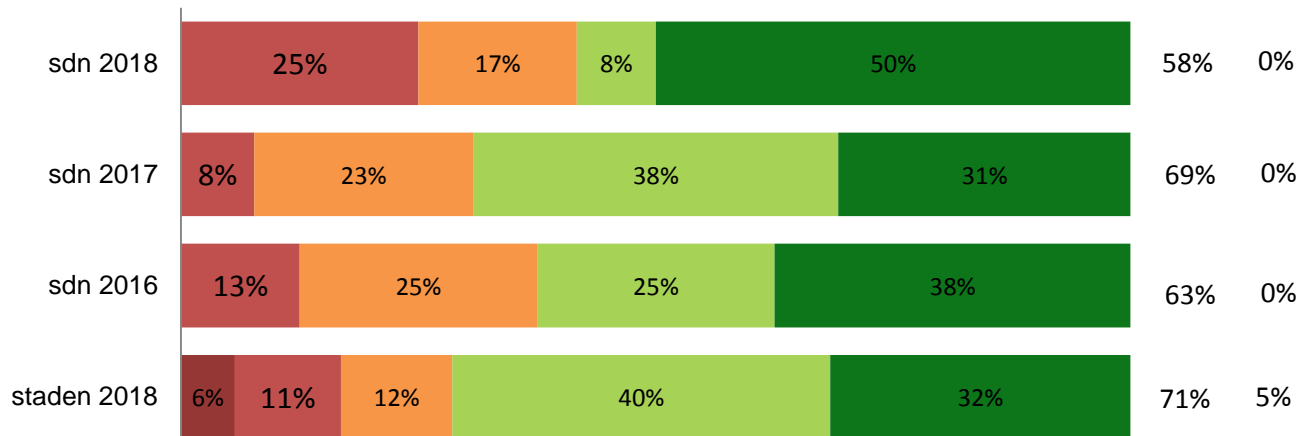
Resultat per fråga över tid

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

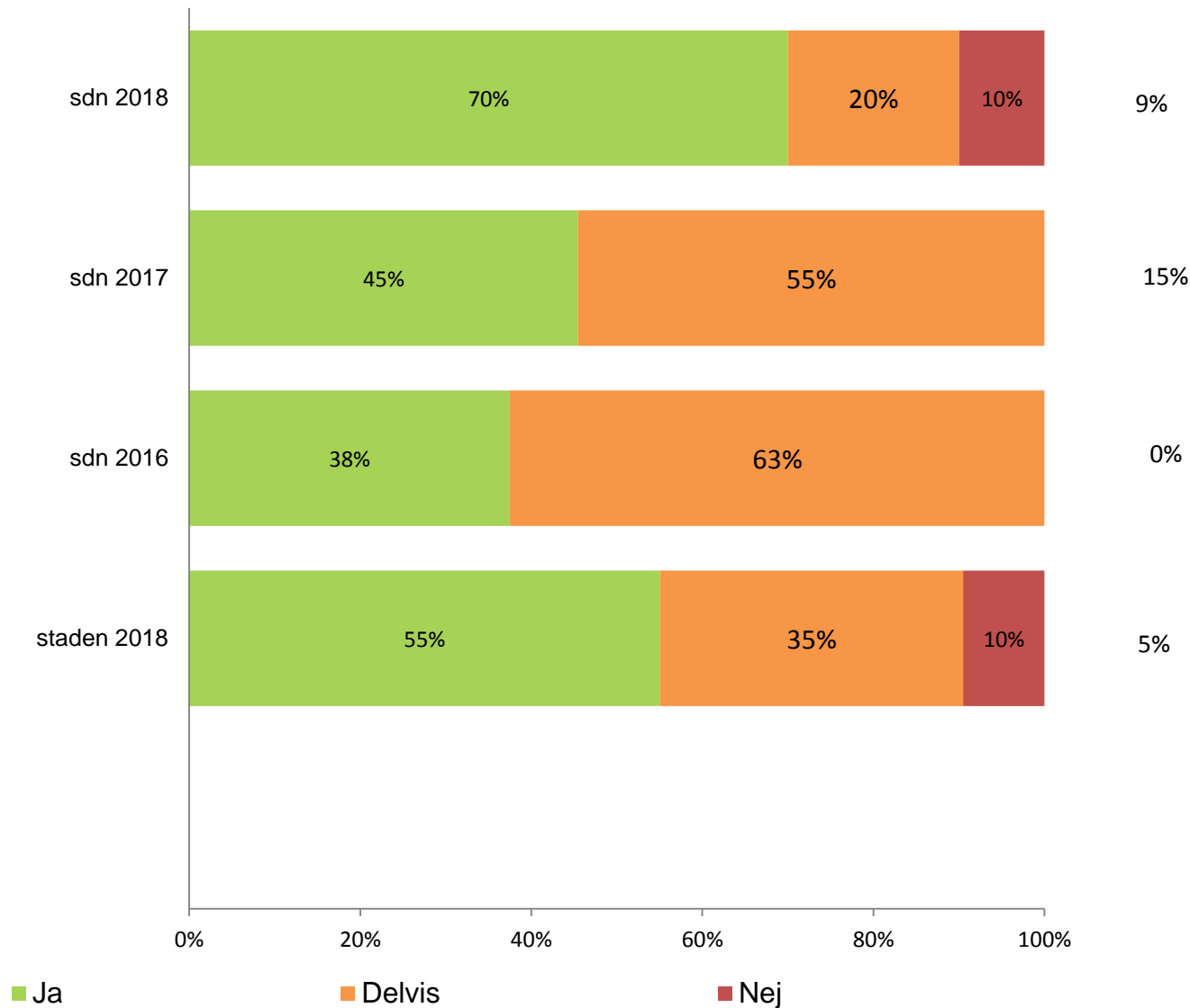
*svaret "Ganska nöjd" och "Mycket nöjd"

Sdn per år

Andel
Vet ej

Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina
behov av stöd och hjälp?

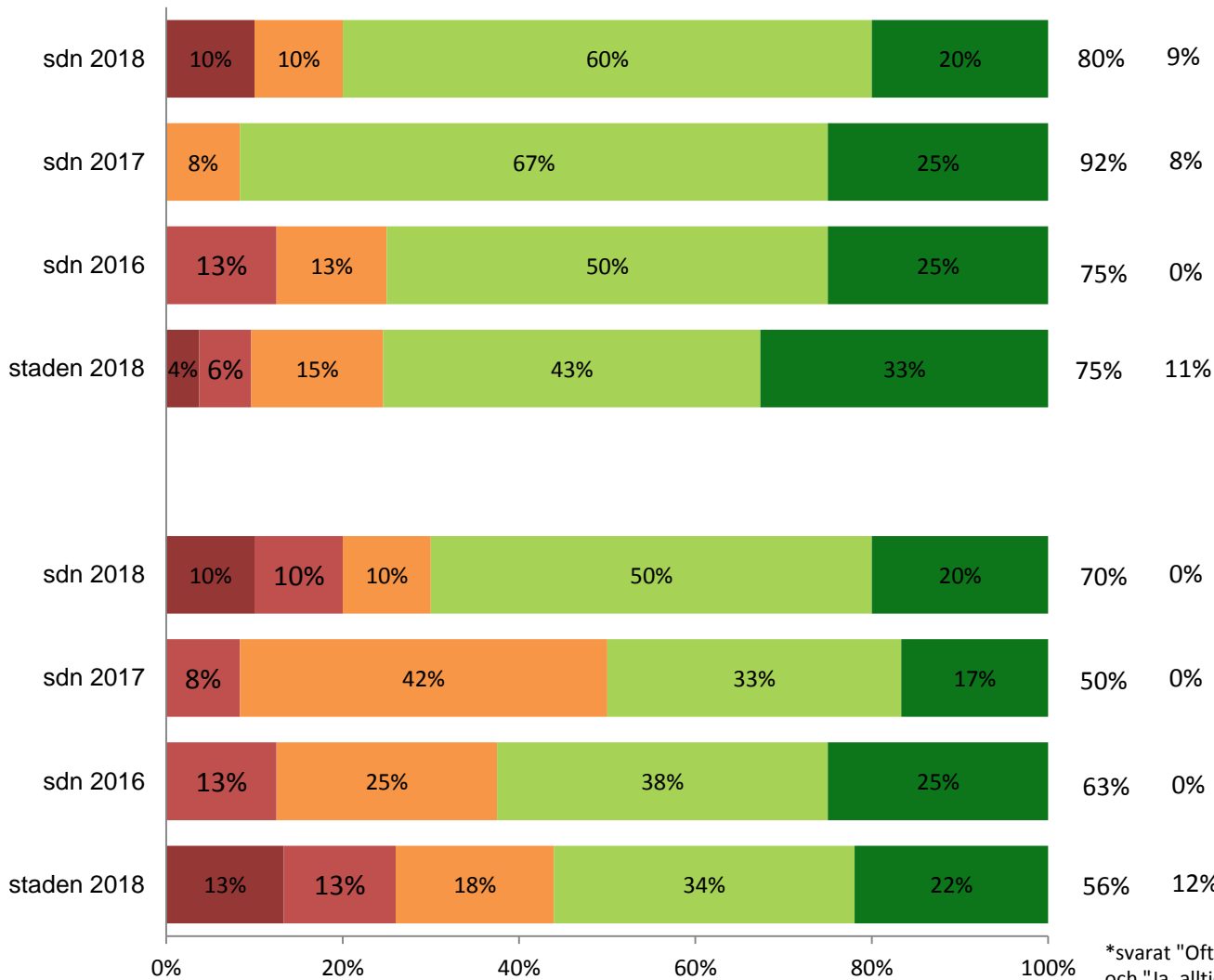


Sdn per år

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

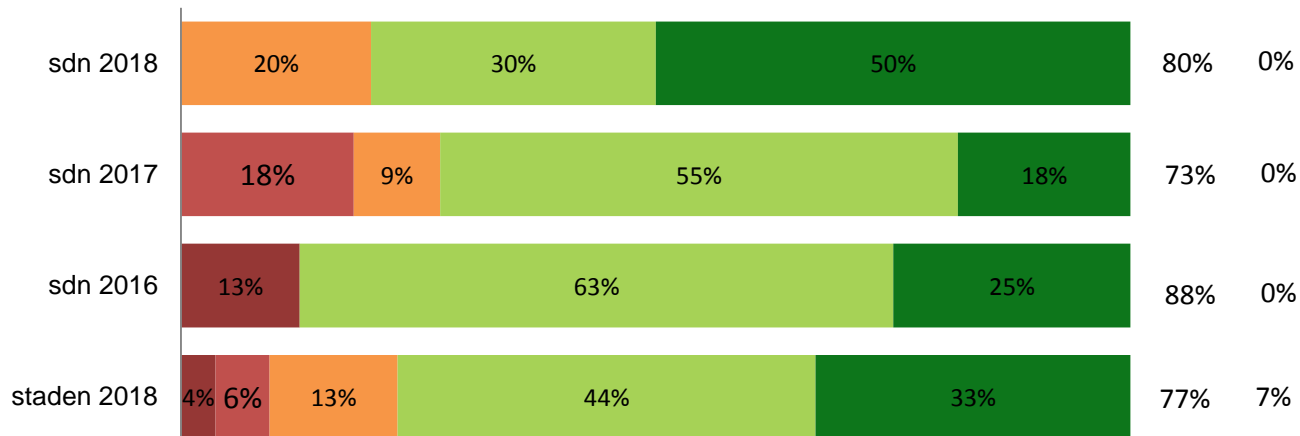
*svarat "Oftast" och "Ja, alltid"

Sdn 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

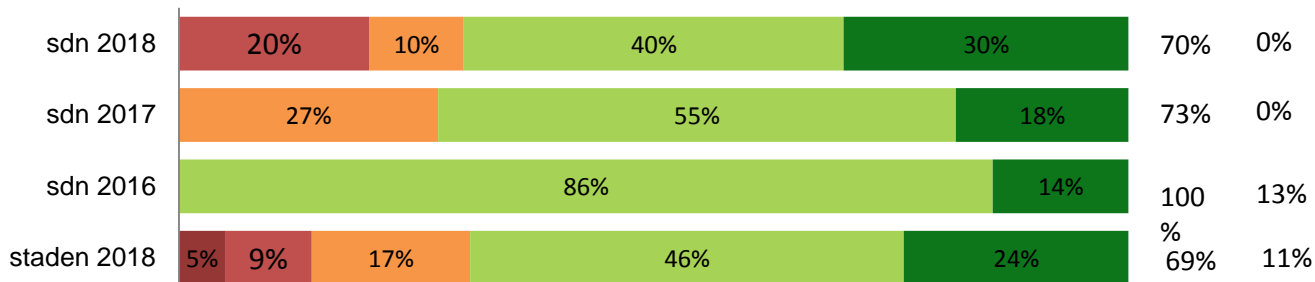
*svarat "Ganska bra" och "Mycket bra"

Sdn per år

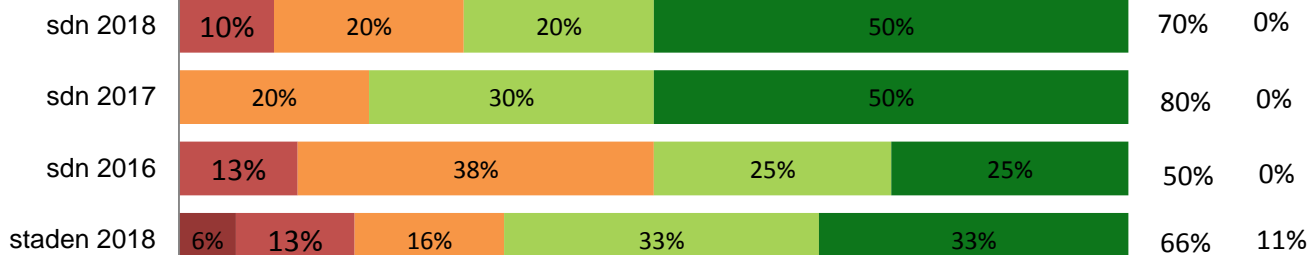
Andel
Nöjda* Vet ej

Hjälpens utförande

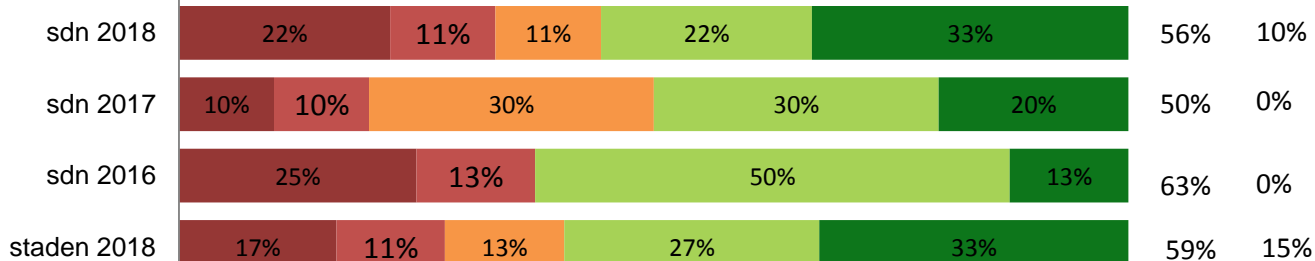
Brukar personalen komma på avtalad tid?



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



Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?



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

*svarat "Oftast" och "Ja, alltid"

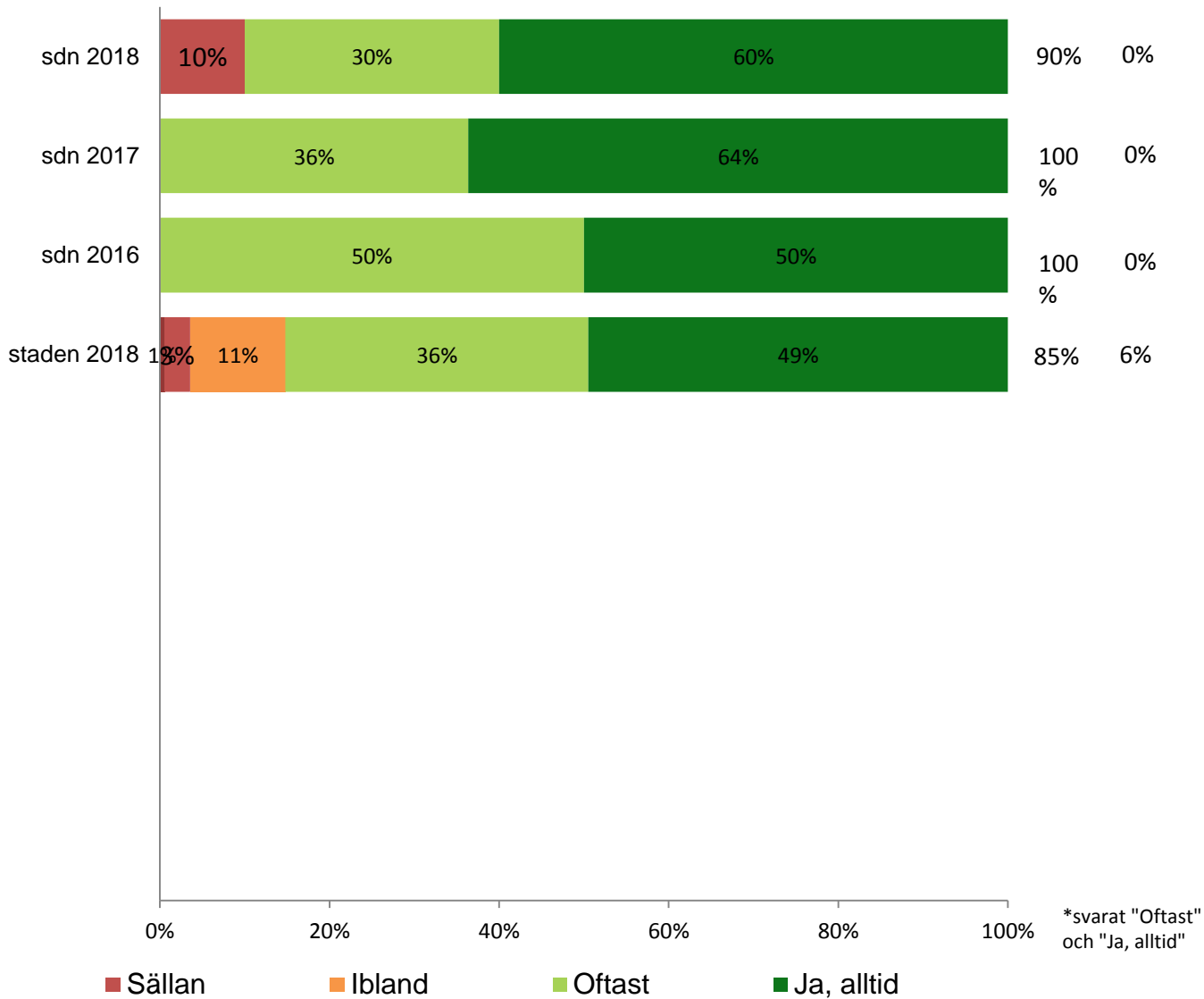
■ Nej, aldrig ■ Sällan ■ Ibland ■ Oftast ■ Ja, alltid

Sdn per år

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

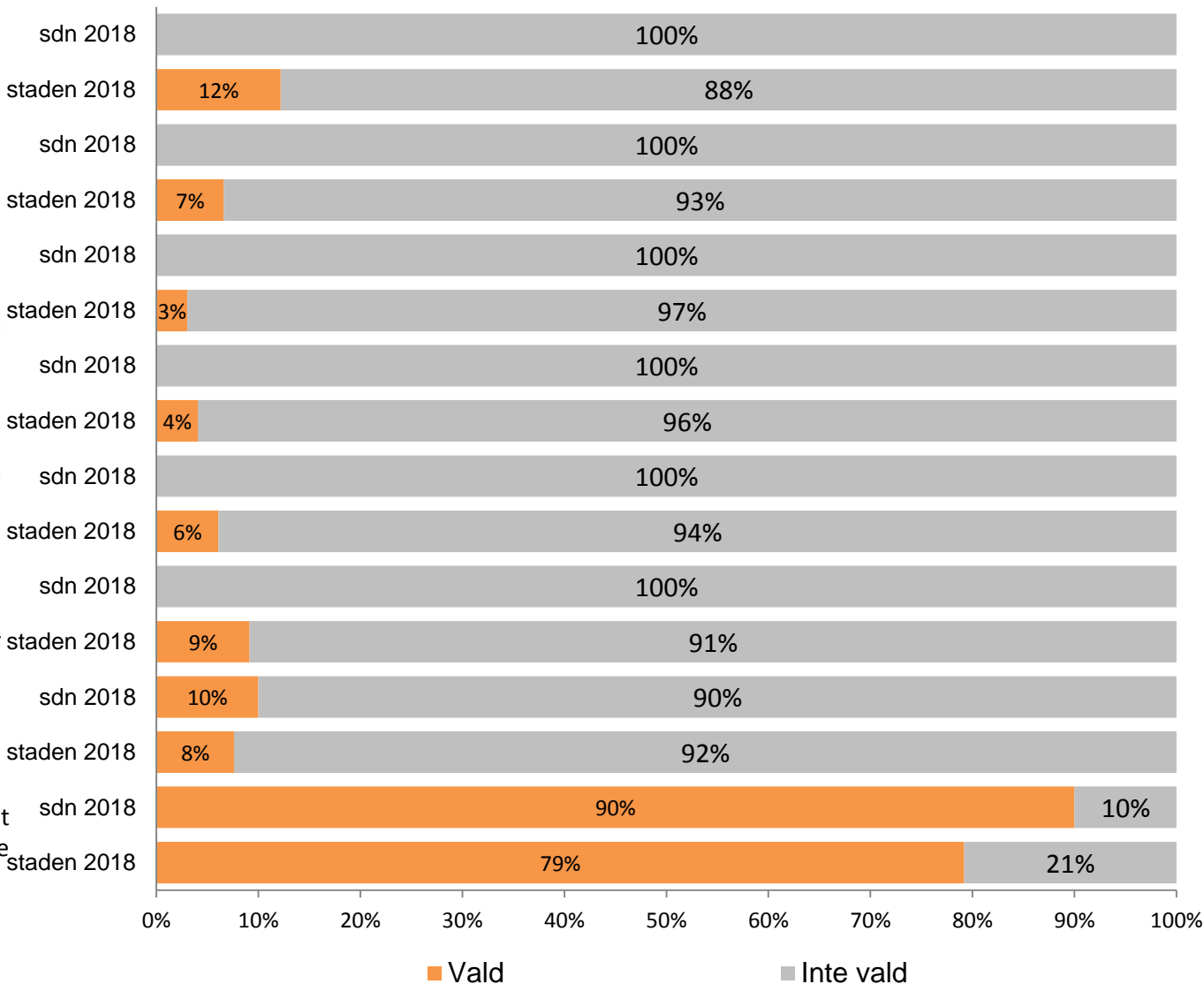
Nonchalerat dina önskemål vid till exempel toalettbesök, dusch eller påklädnad

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

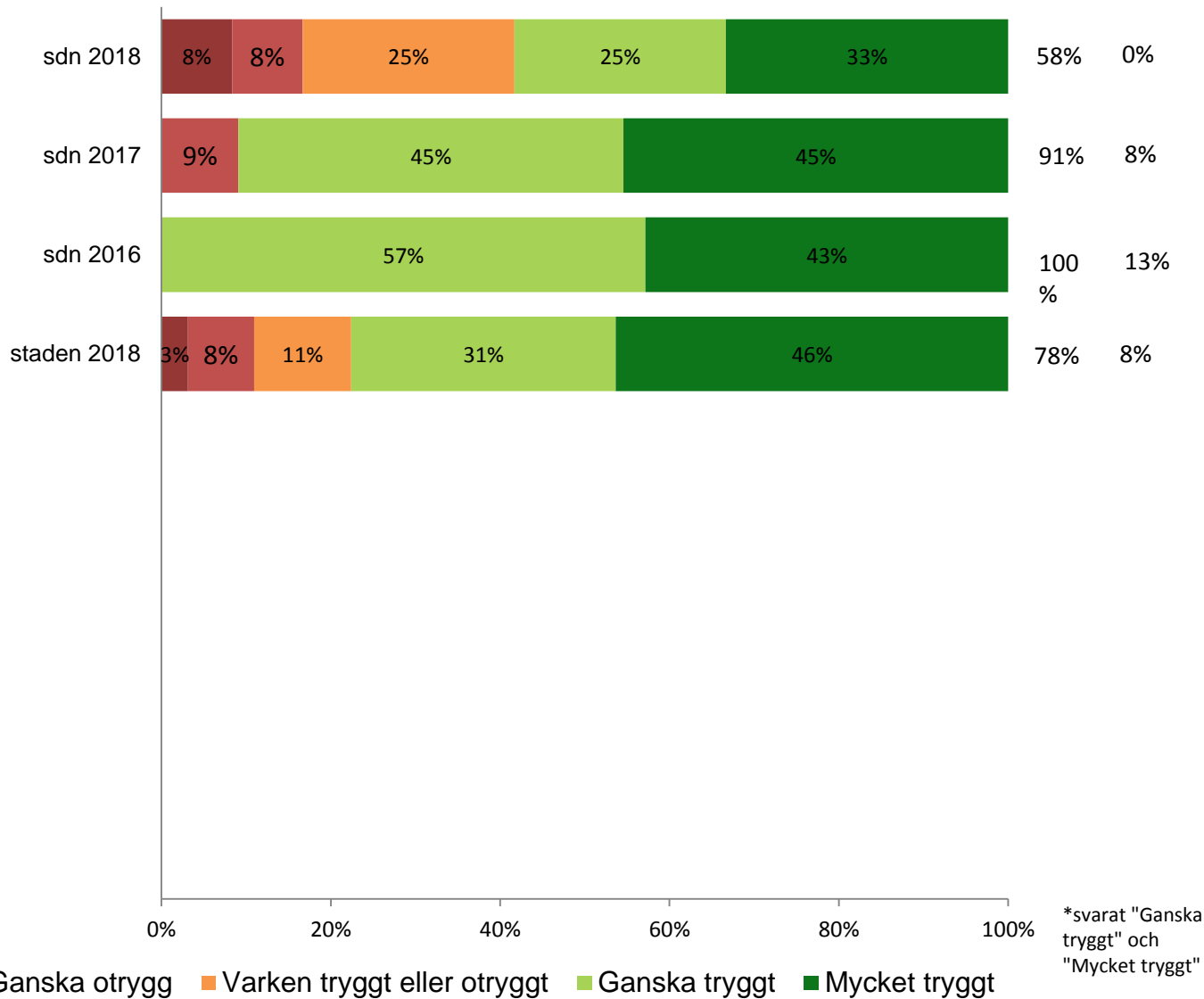


Sdn per år

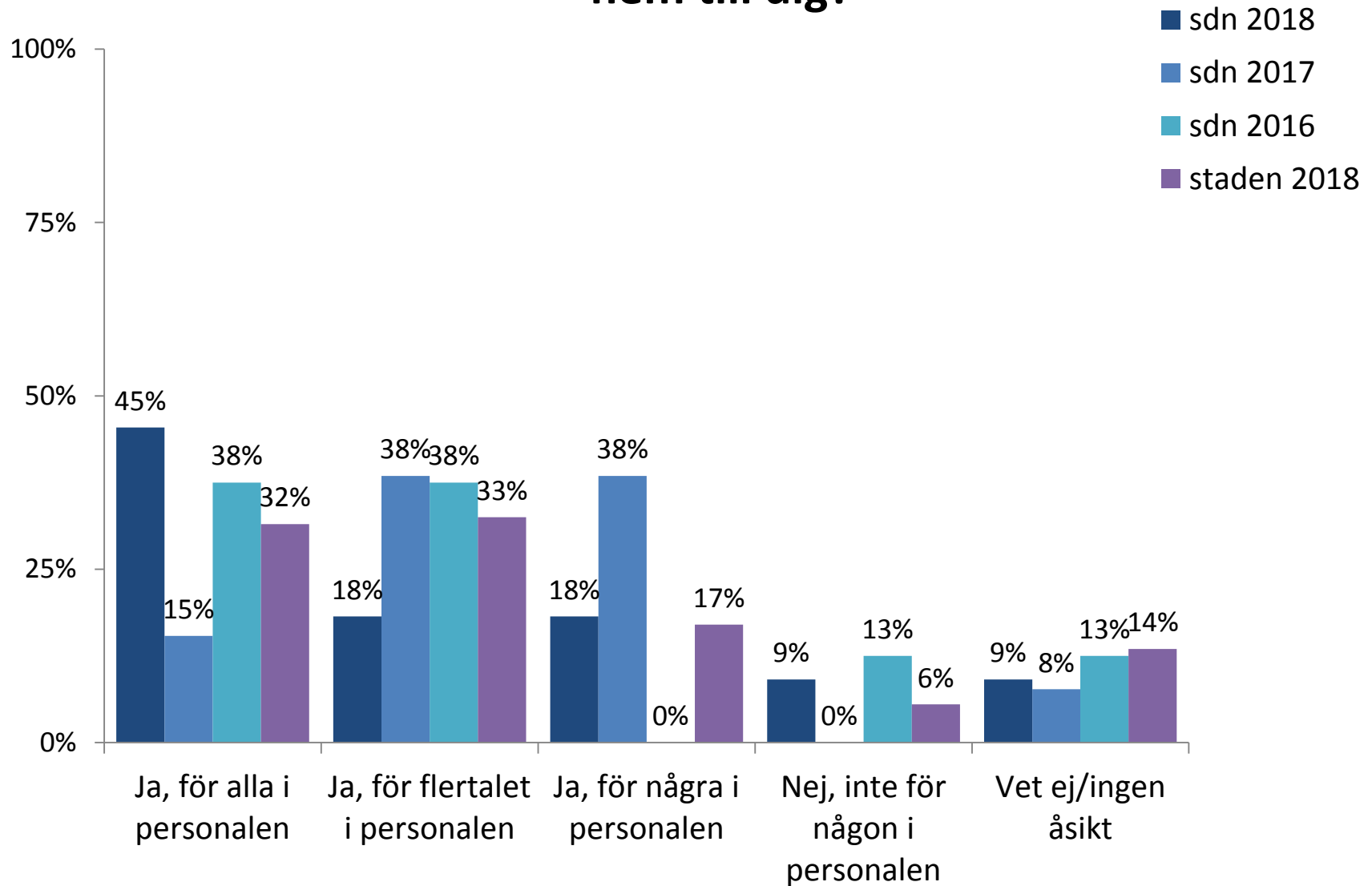
Andel
Nöjda* Vet ej

Trygghet

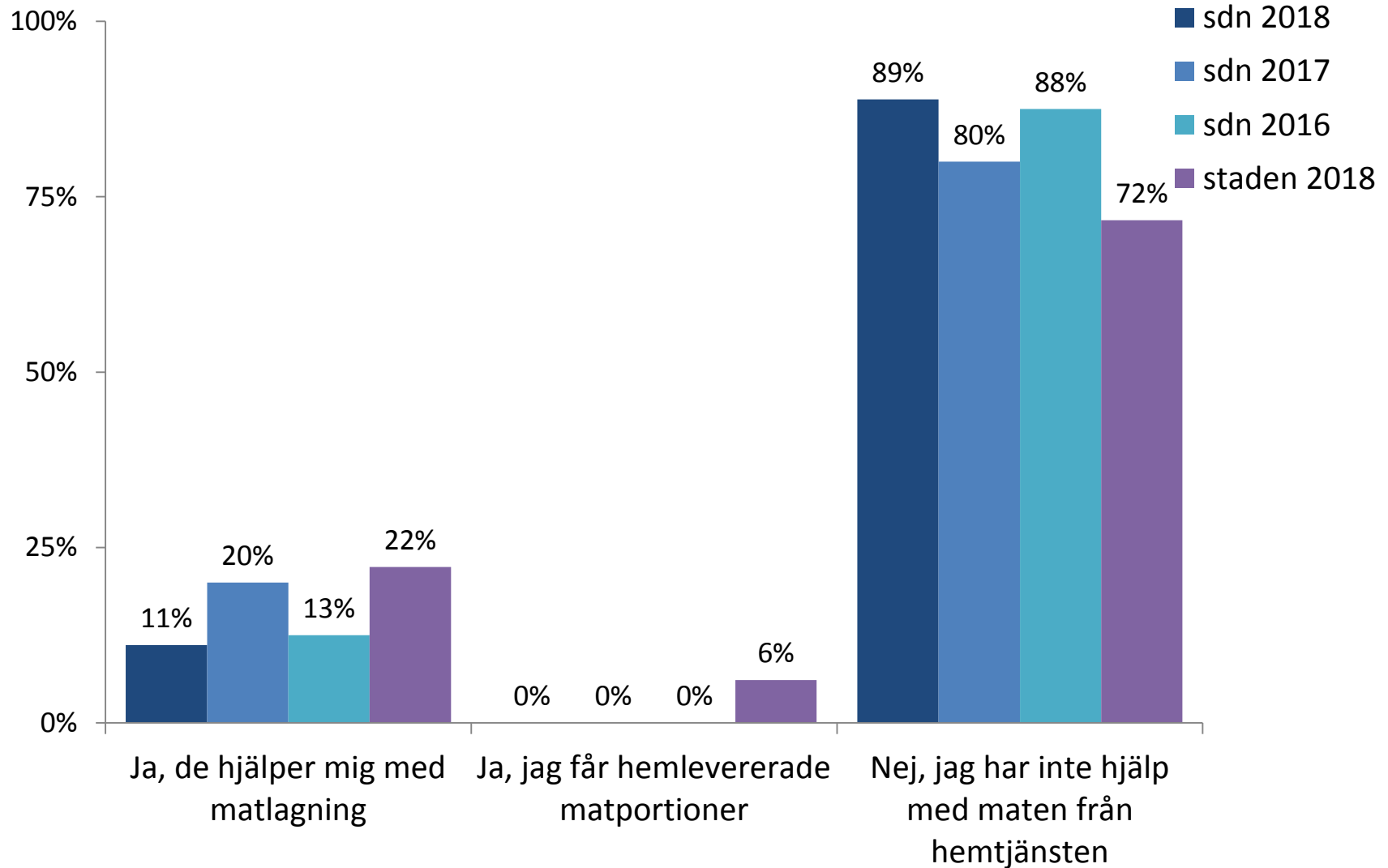
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

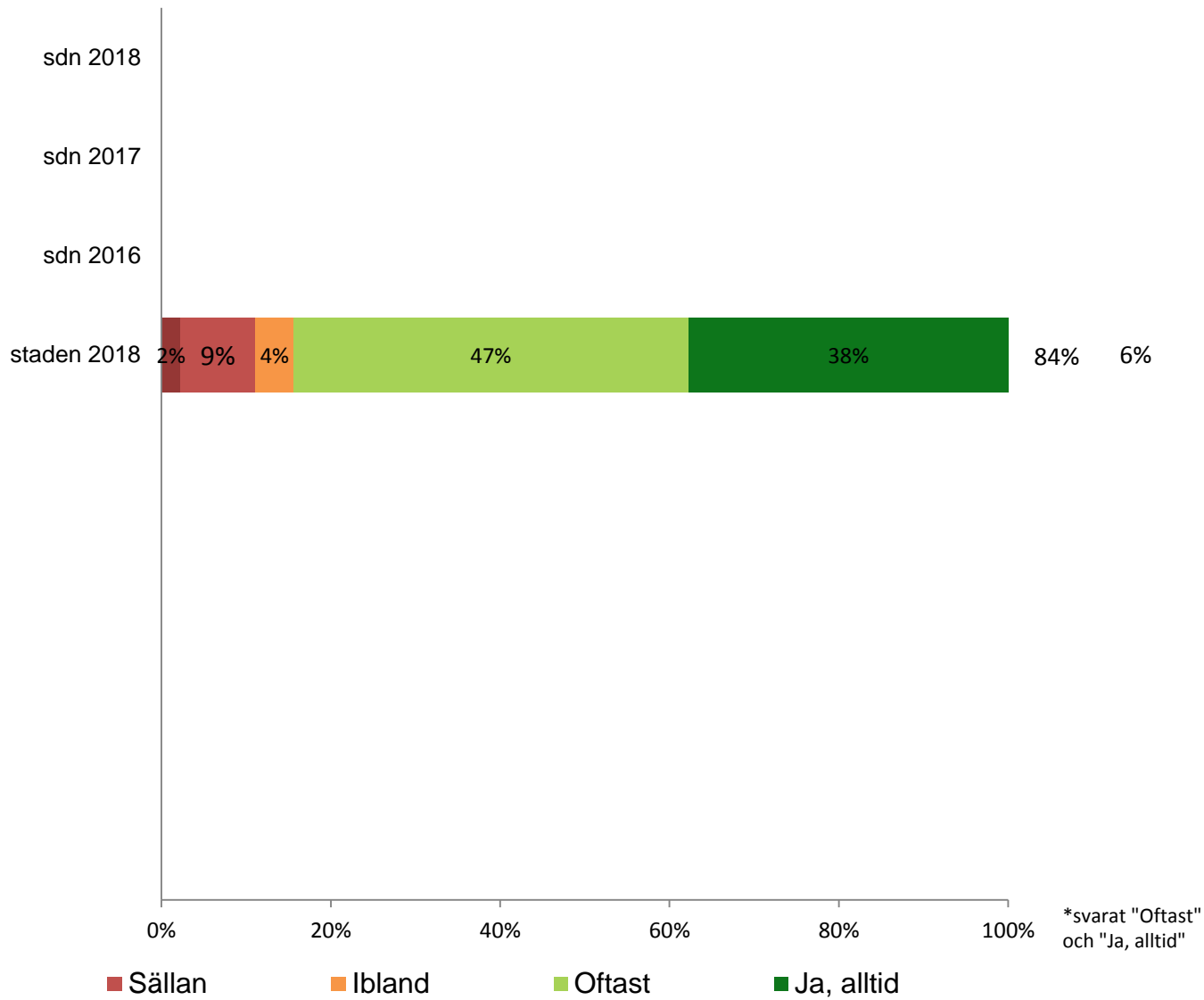


Sdn per år

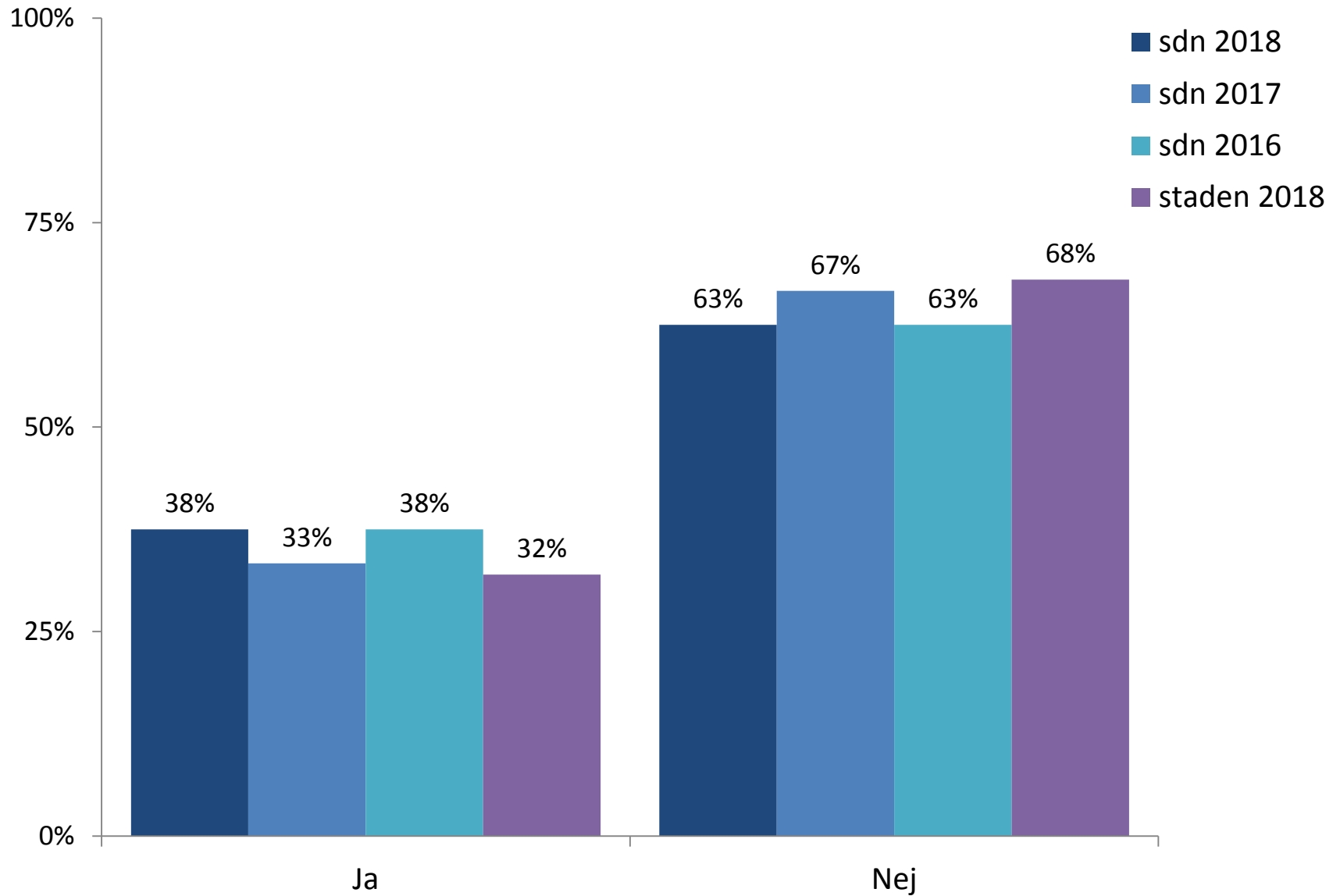
Andel
Nöjda* Vet ej

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

Smakar maten bra?



Är du beviljad promenad eller utevistelse?

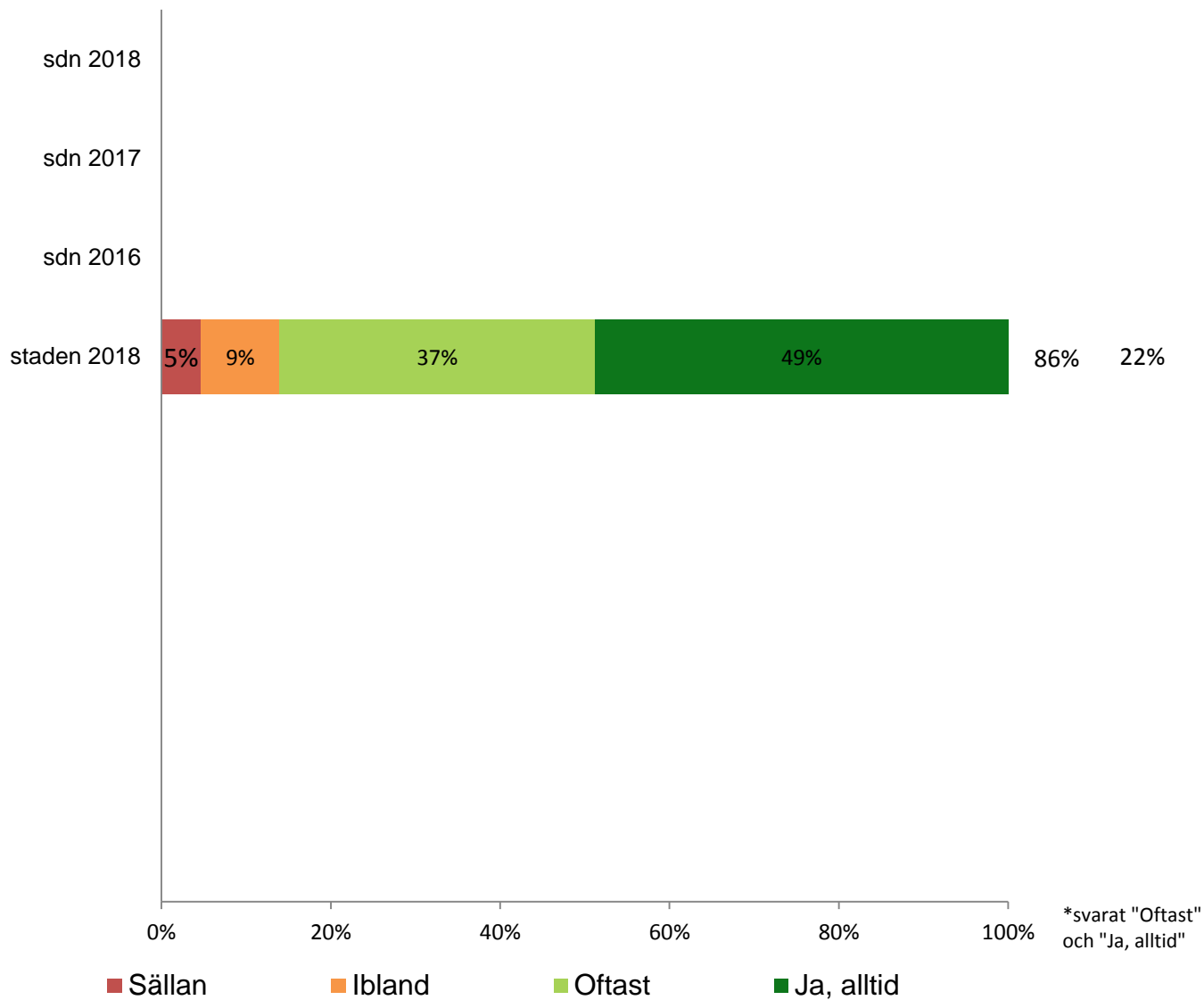


Sdn per år

Andel
Nöjda* Vet ej

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

Är du nöjd med promenaderna
och eller utevistelserna?

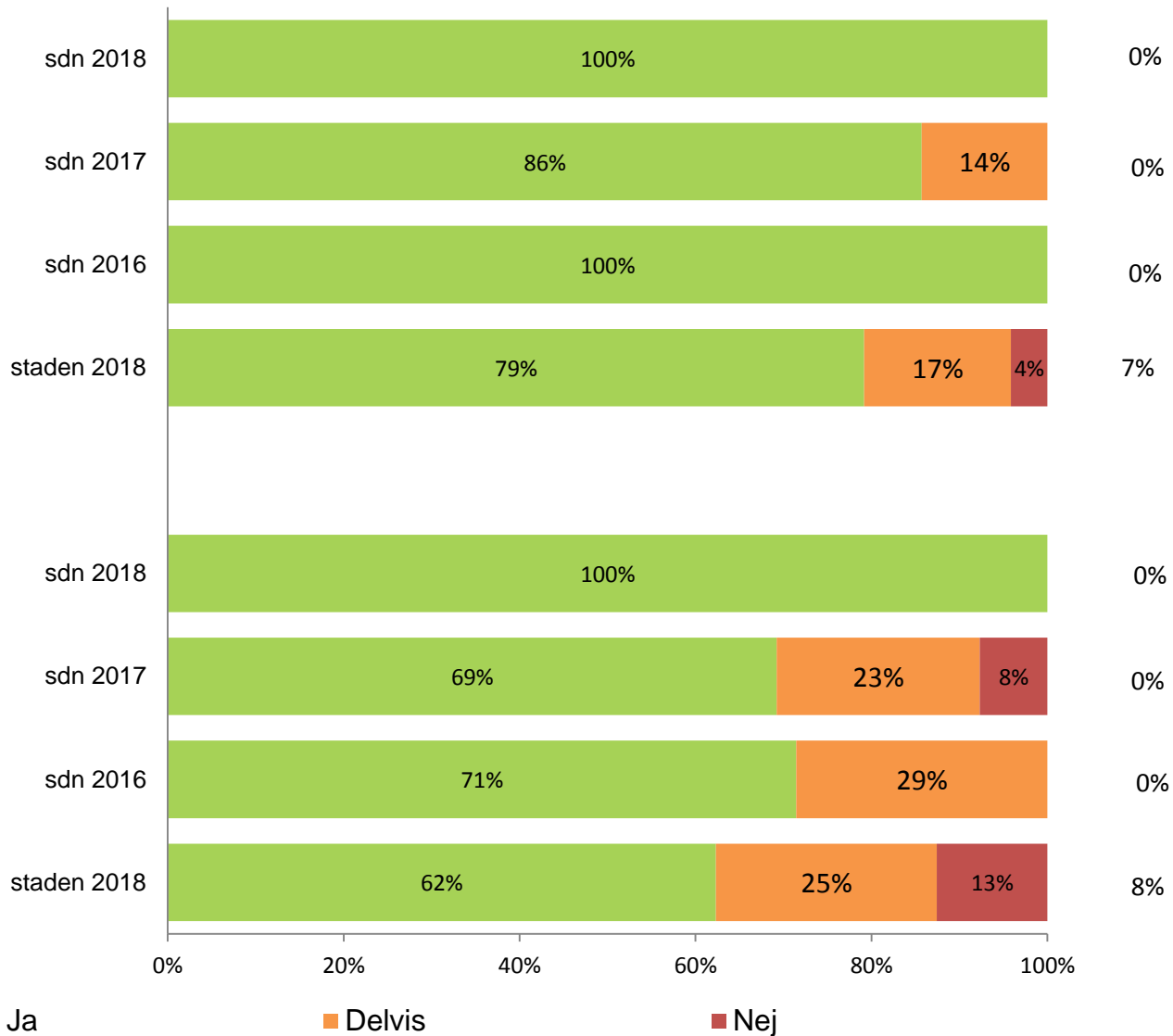


Sdn per år

Andel
Vet ej

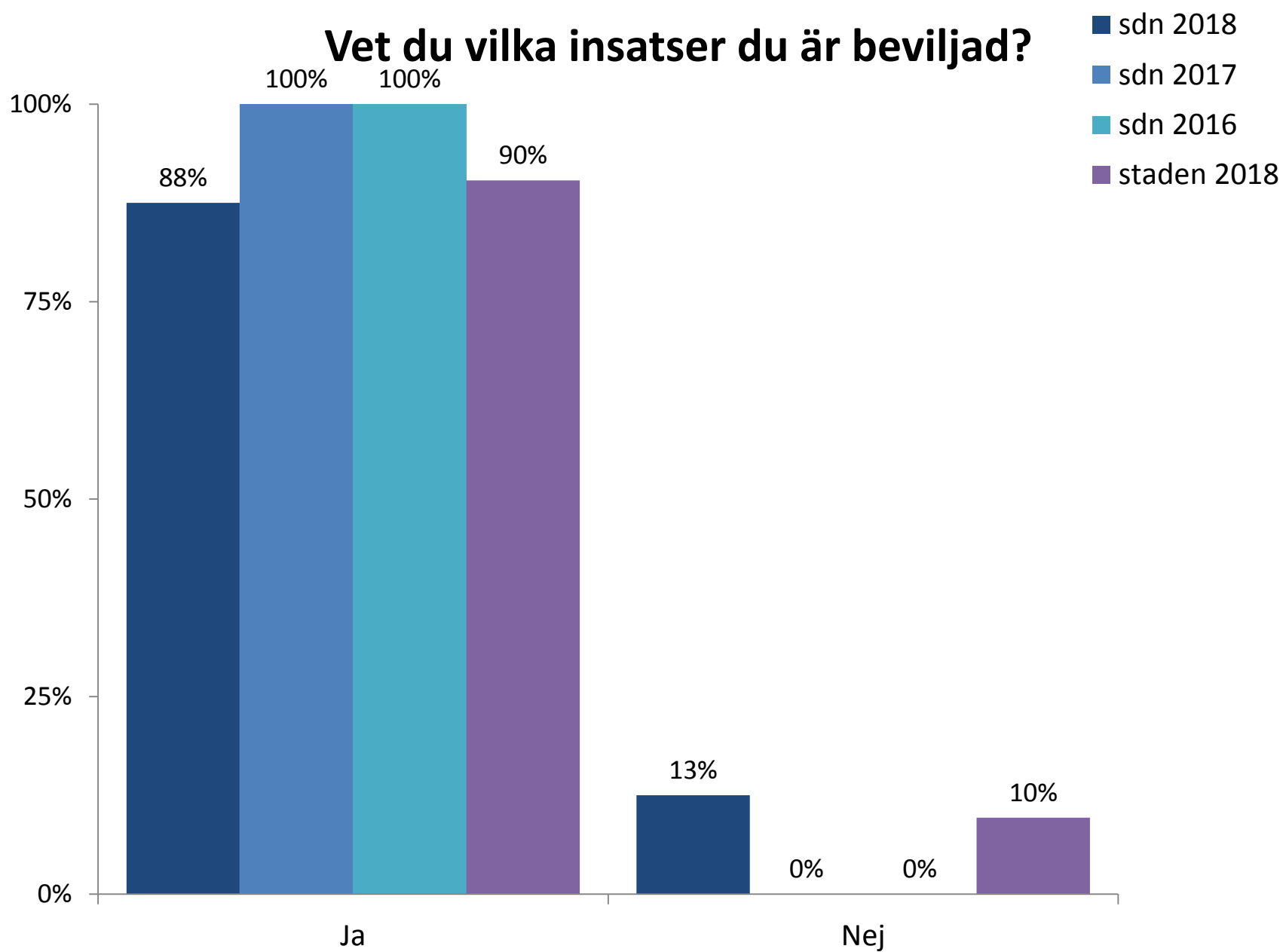
Kontakter med kommunen

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på ett
bra sätt?



Är handläggarens beslut
anpassat efter dina behov?

Vet du vilka insatser du är beviljad?

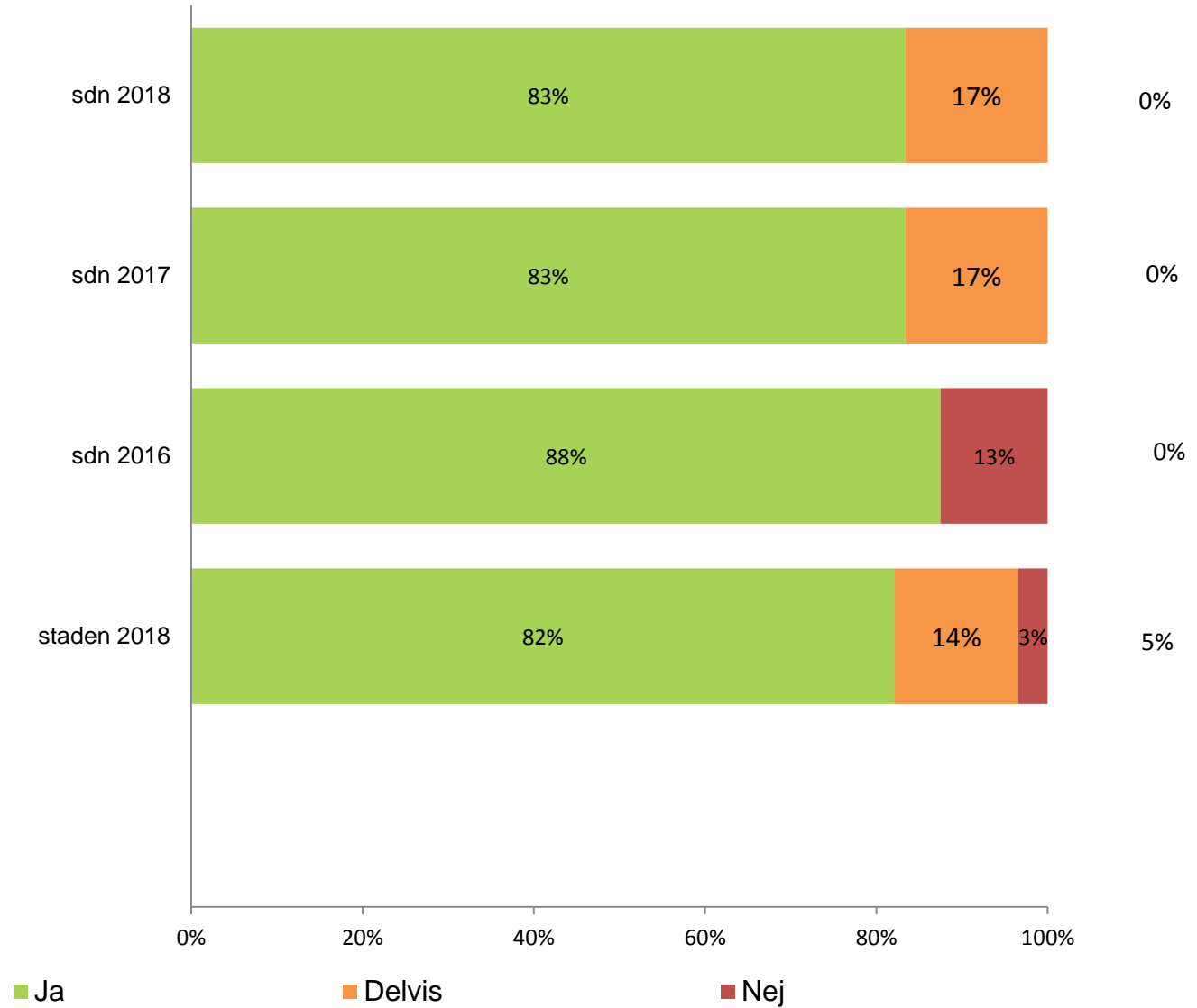


Sdn per år

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?

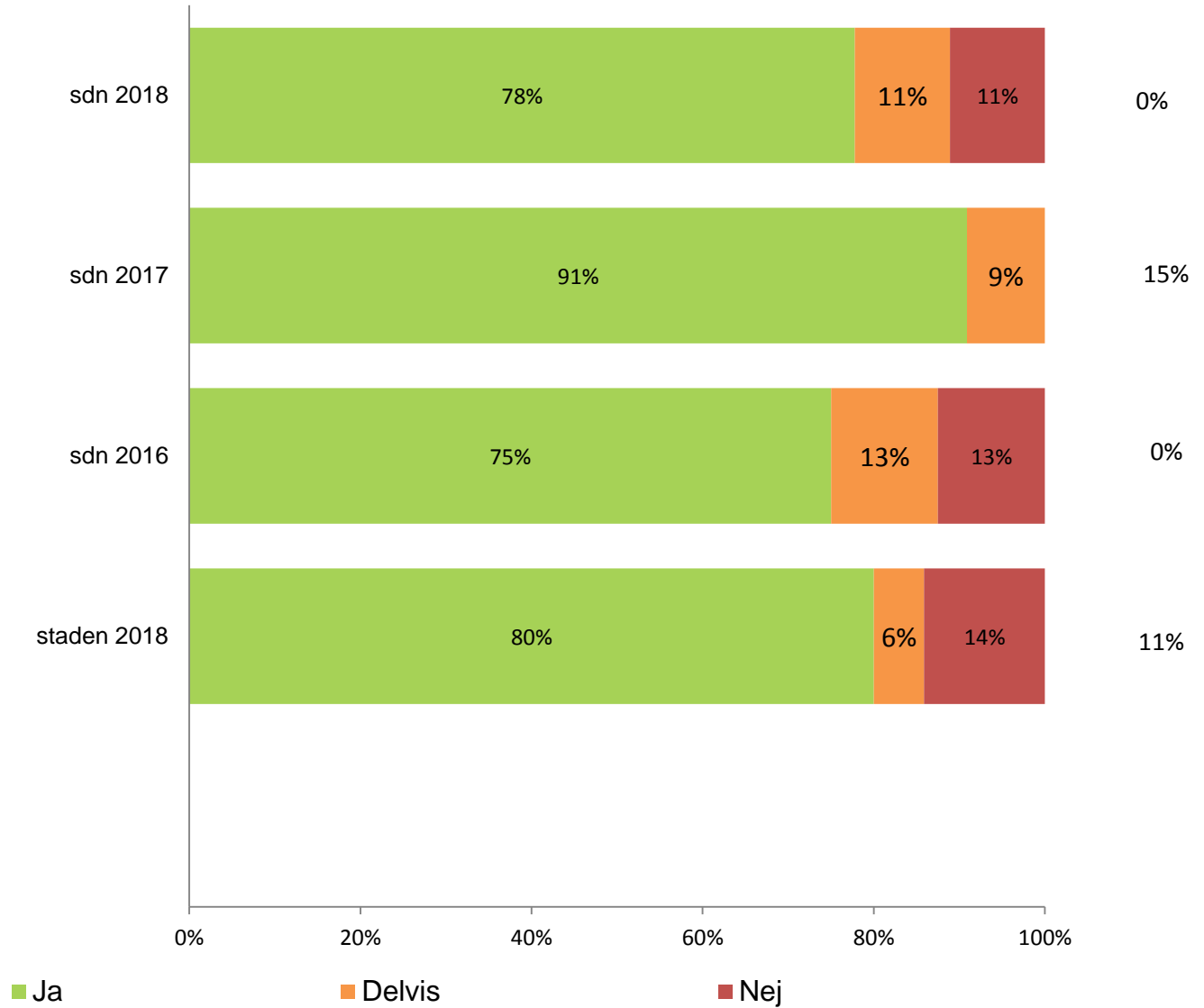


Sdn per år

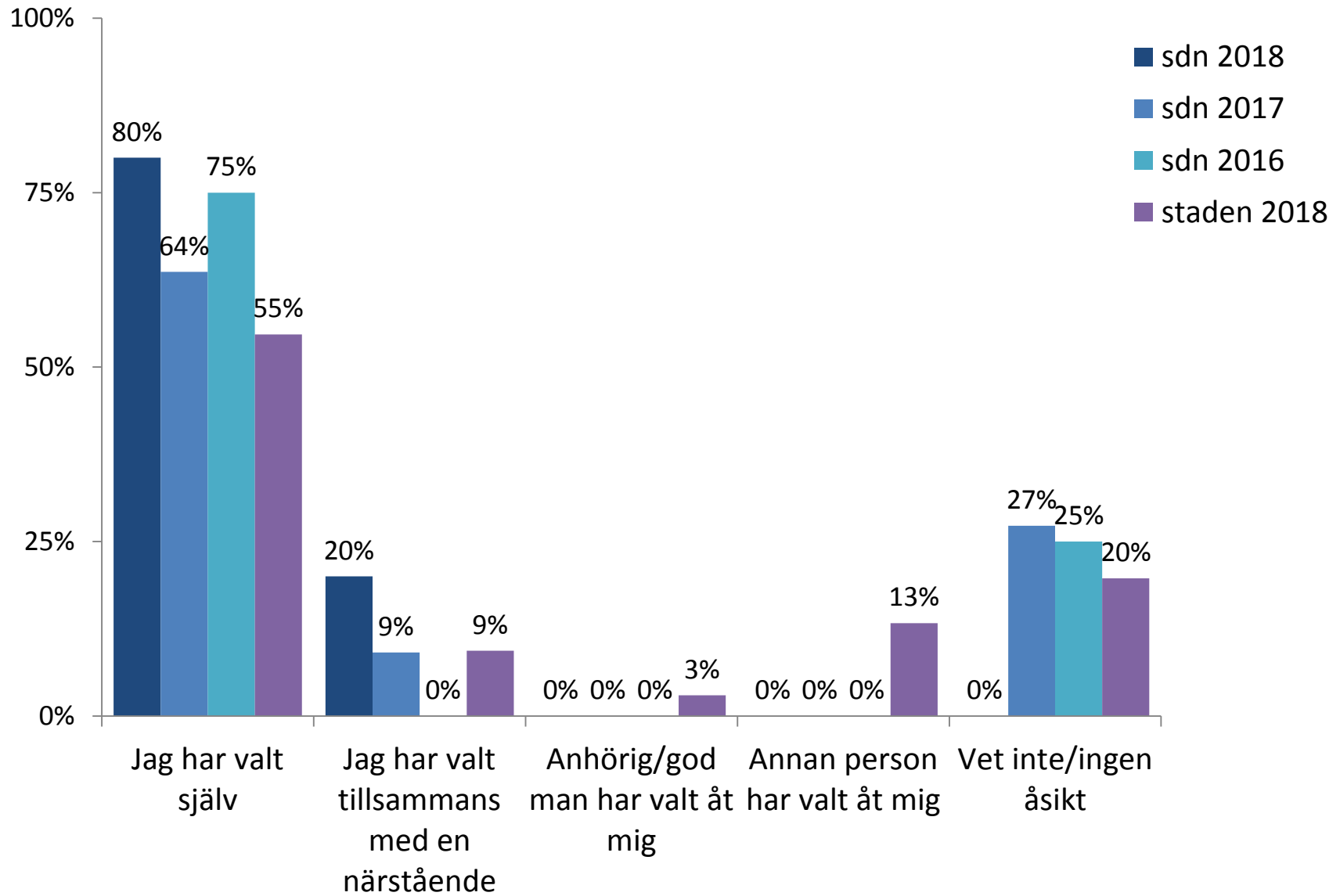
Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen

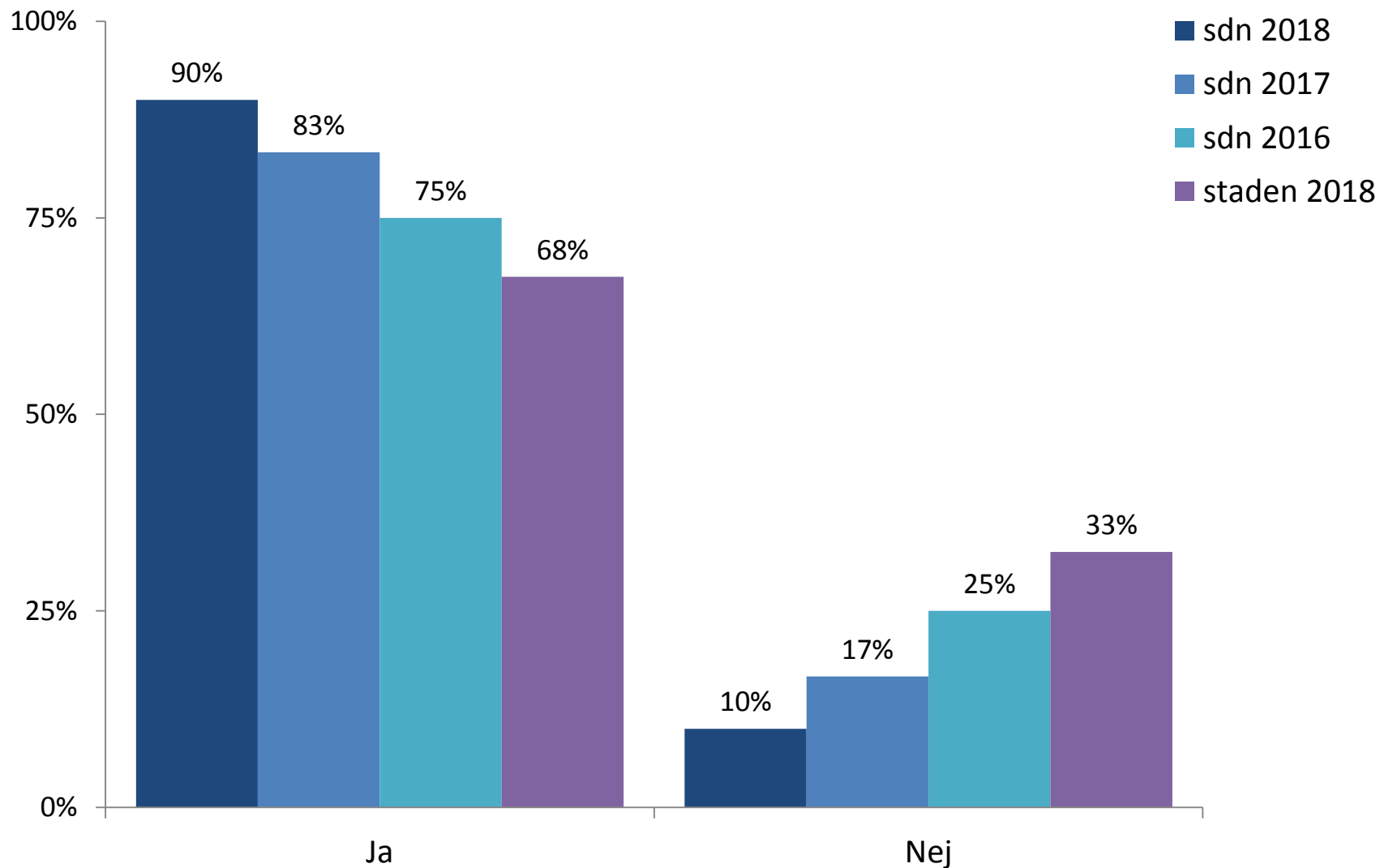
Vet du att du kan välja
utförare av hemtjänst?
(kommunal hemtjänst eller
olika privata företag)



Vem har valt din hemtjänst?



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



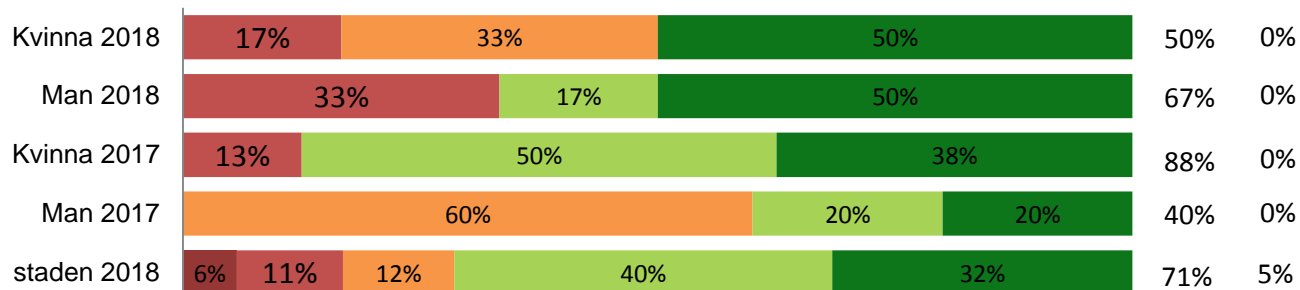
Resultat per kön

Sdn per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du
samttaget med den
hemtjänst du har?



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

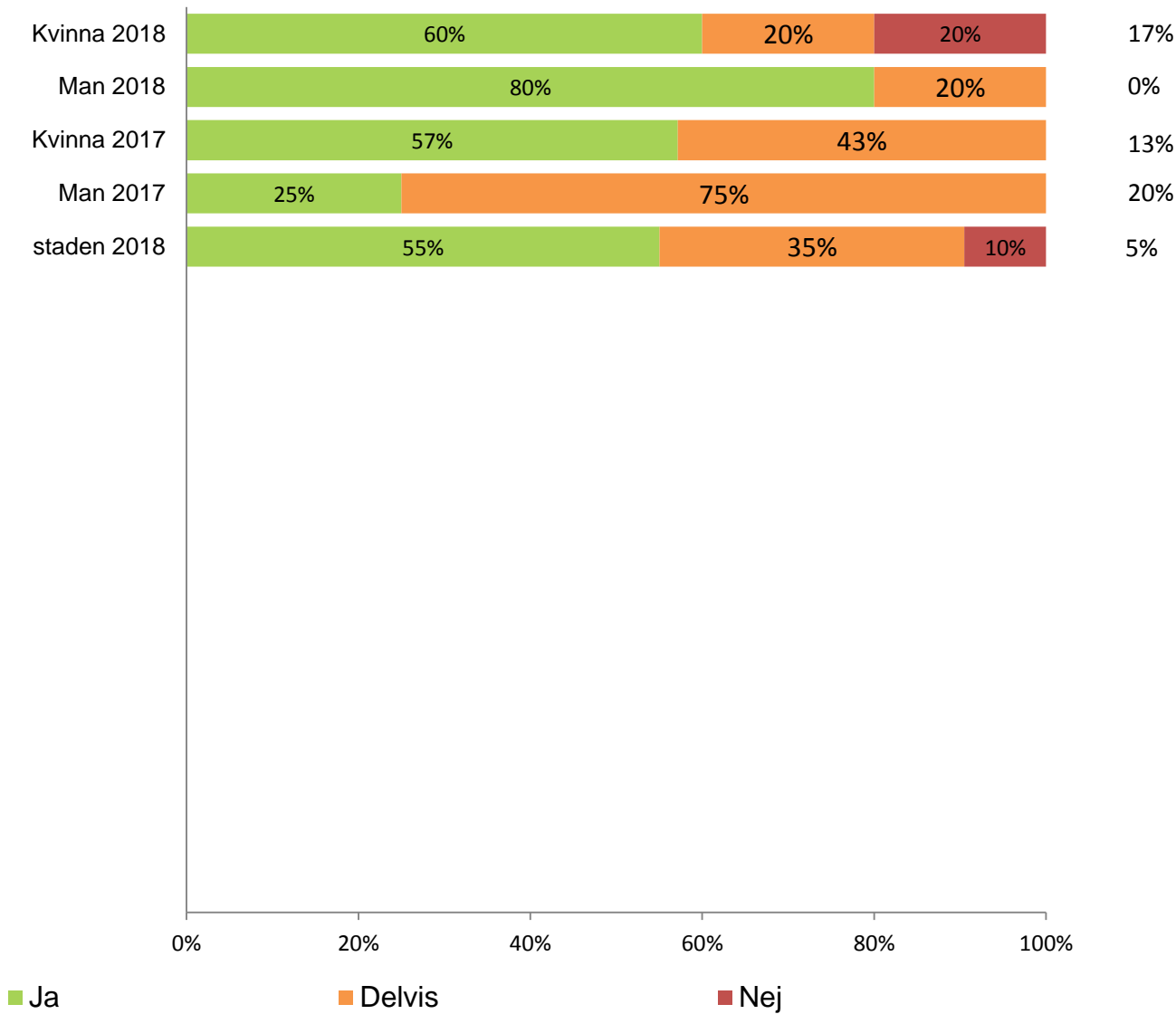
*svarat "Ganska nöjd" och "Mycket nöjd"

Sdn per kön

Andel
Vet ej

Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten
dina behov av stöd och
hjälp?

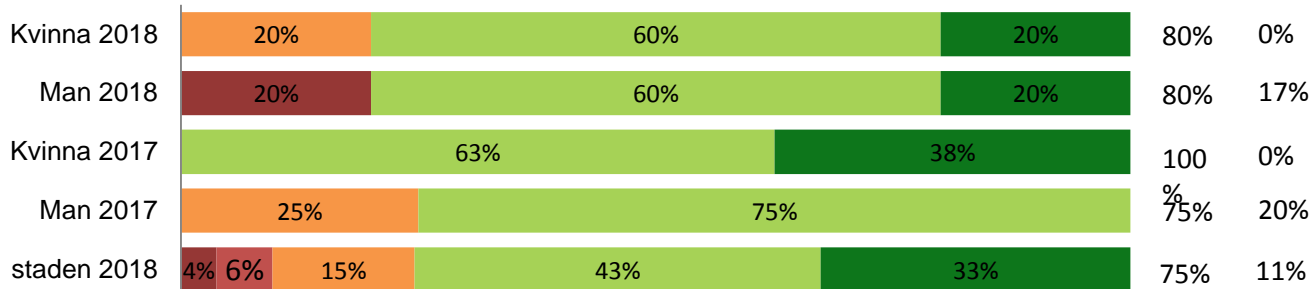


Sdn per kön

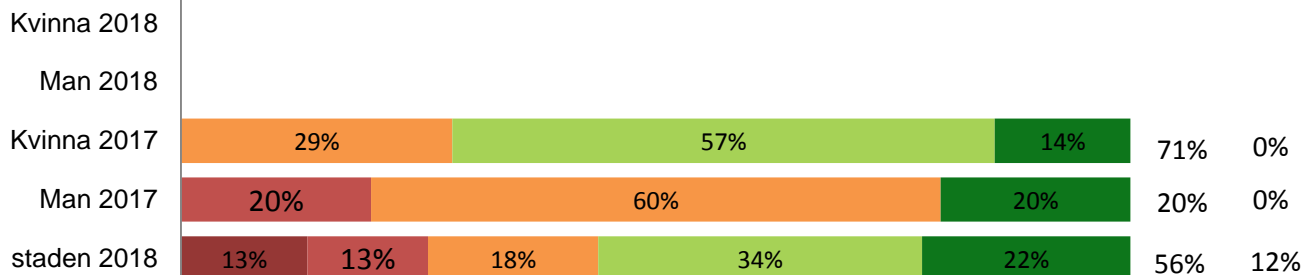
Andel
Nöjda* Vet ej

Inflytande

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



Brakar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



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

*svarat "Oftast" och "Ja, alltid"

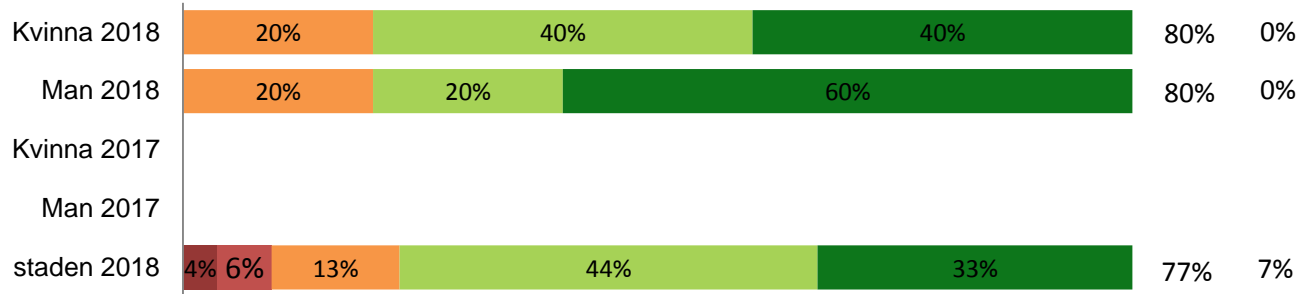
■ Nej, aldrig ■ Sällan ■ Ibland ■ Oftast ■ Ja, alltid

Sdn per kön

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

*svaret "Ganska bra" och "Mycket bra"

Sdn per kön

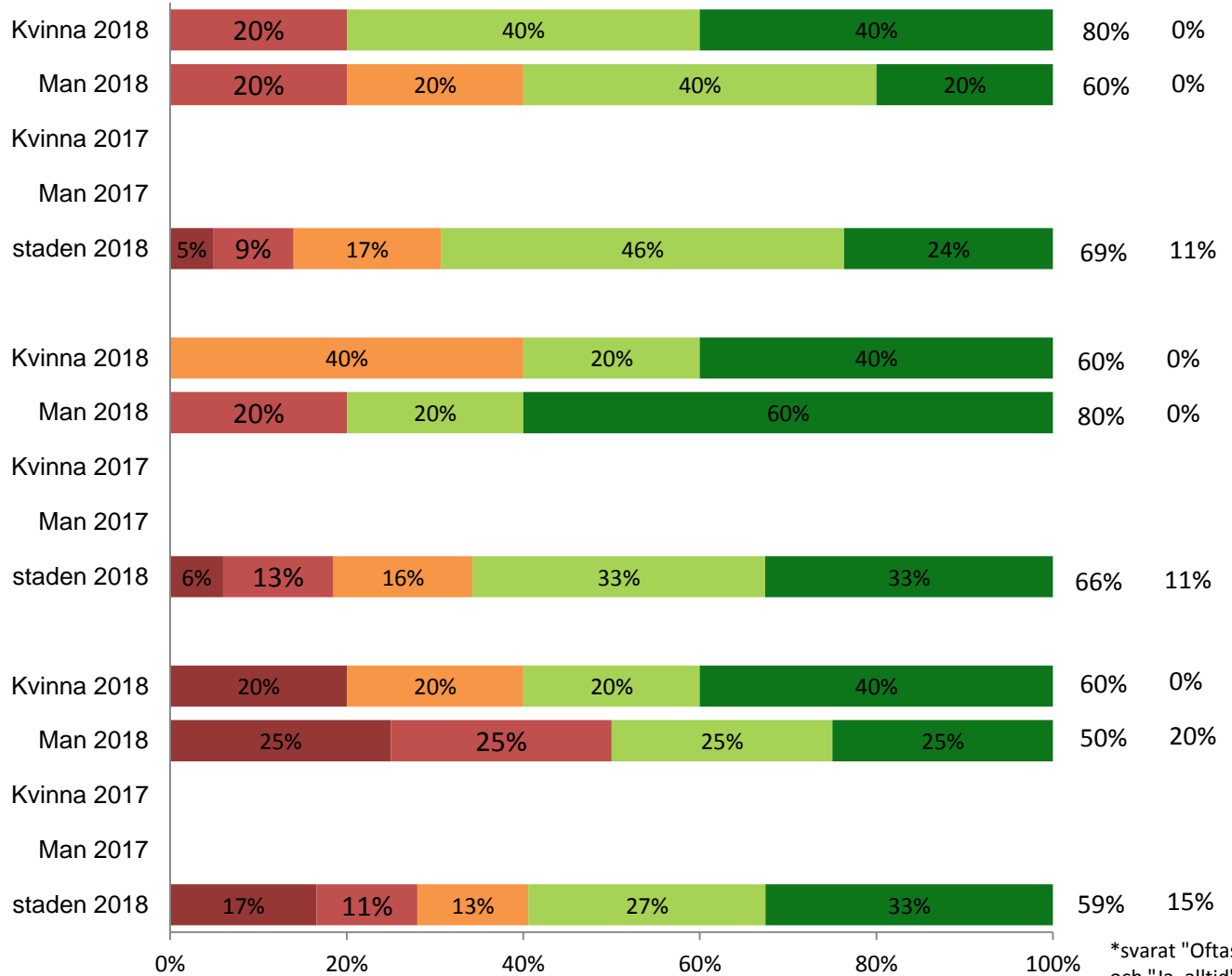
Andel
Nöjda* Vet ej

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.)



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

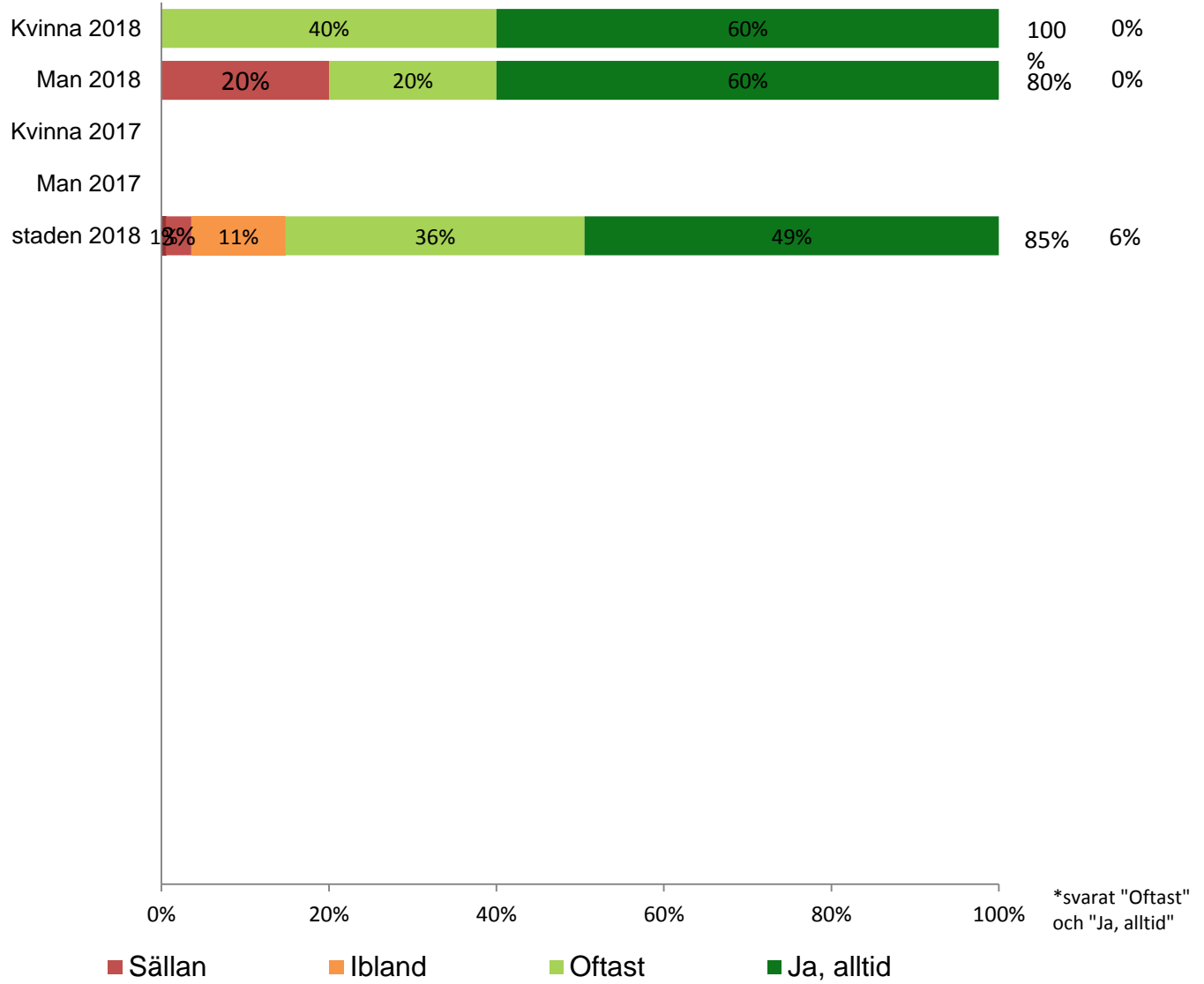
*svarat "Oftast" och "Ja, alltid"

Sdn 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 påklädning

Nonchalerat dina önskemål vid till exempel toalettbesök, dusch eller påklädning

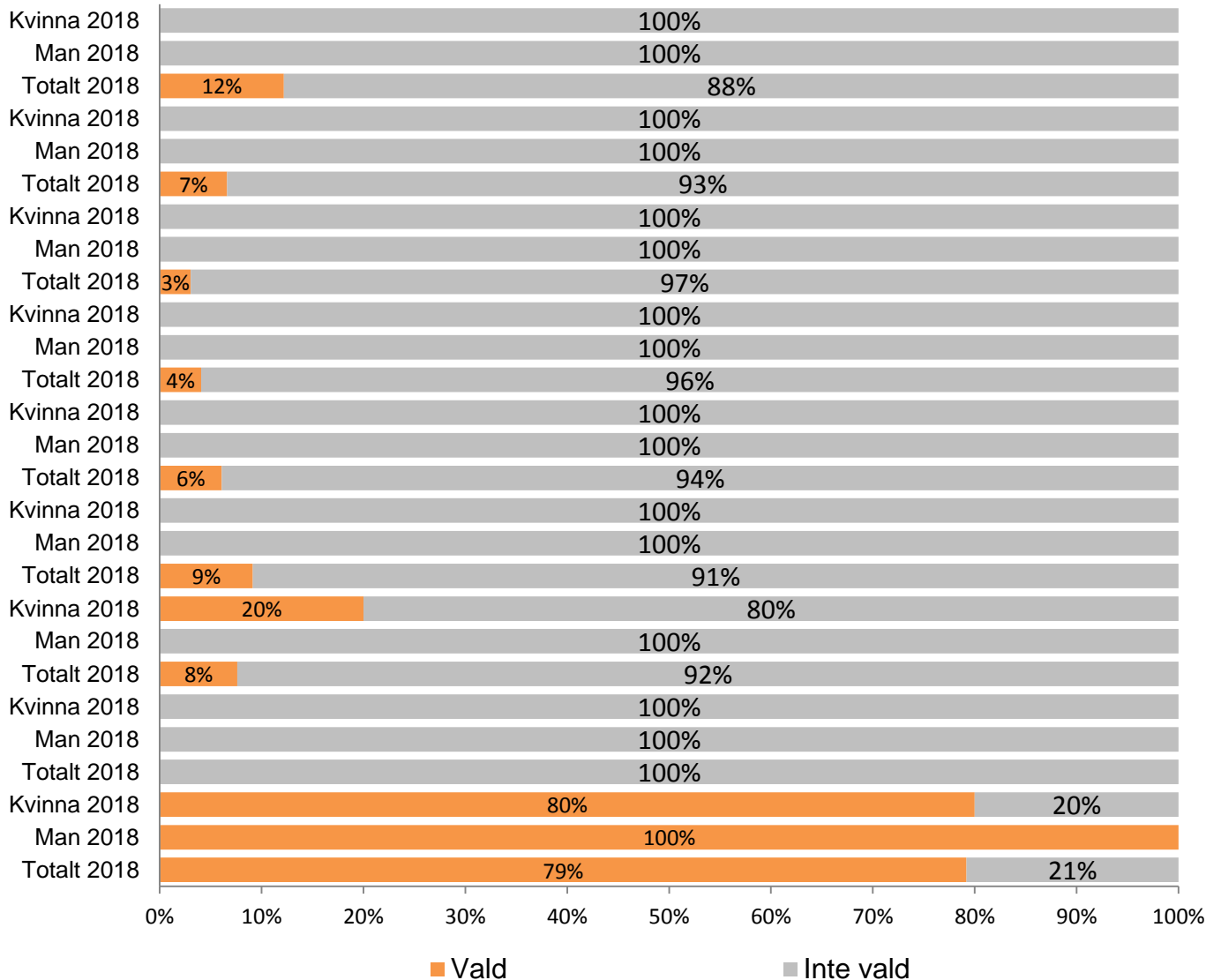
Talat förminskande till dig till exempel som om du vore ett barn

Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester

Kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt

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

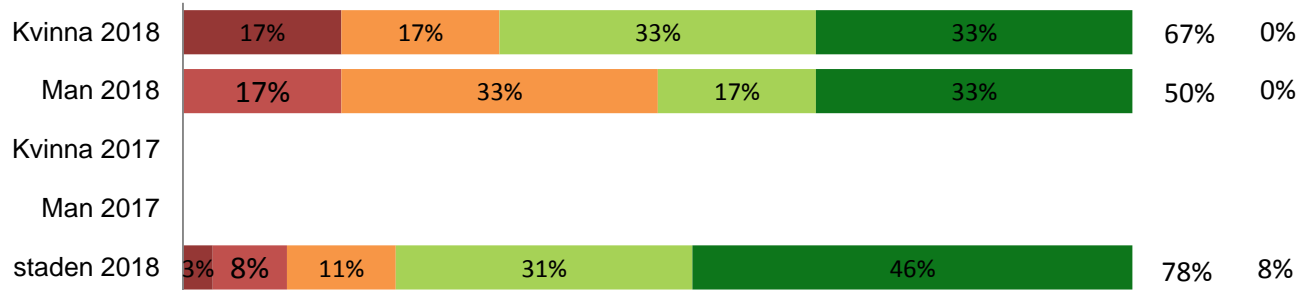


Sdn per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Trygghet

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

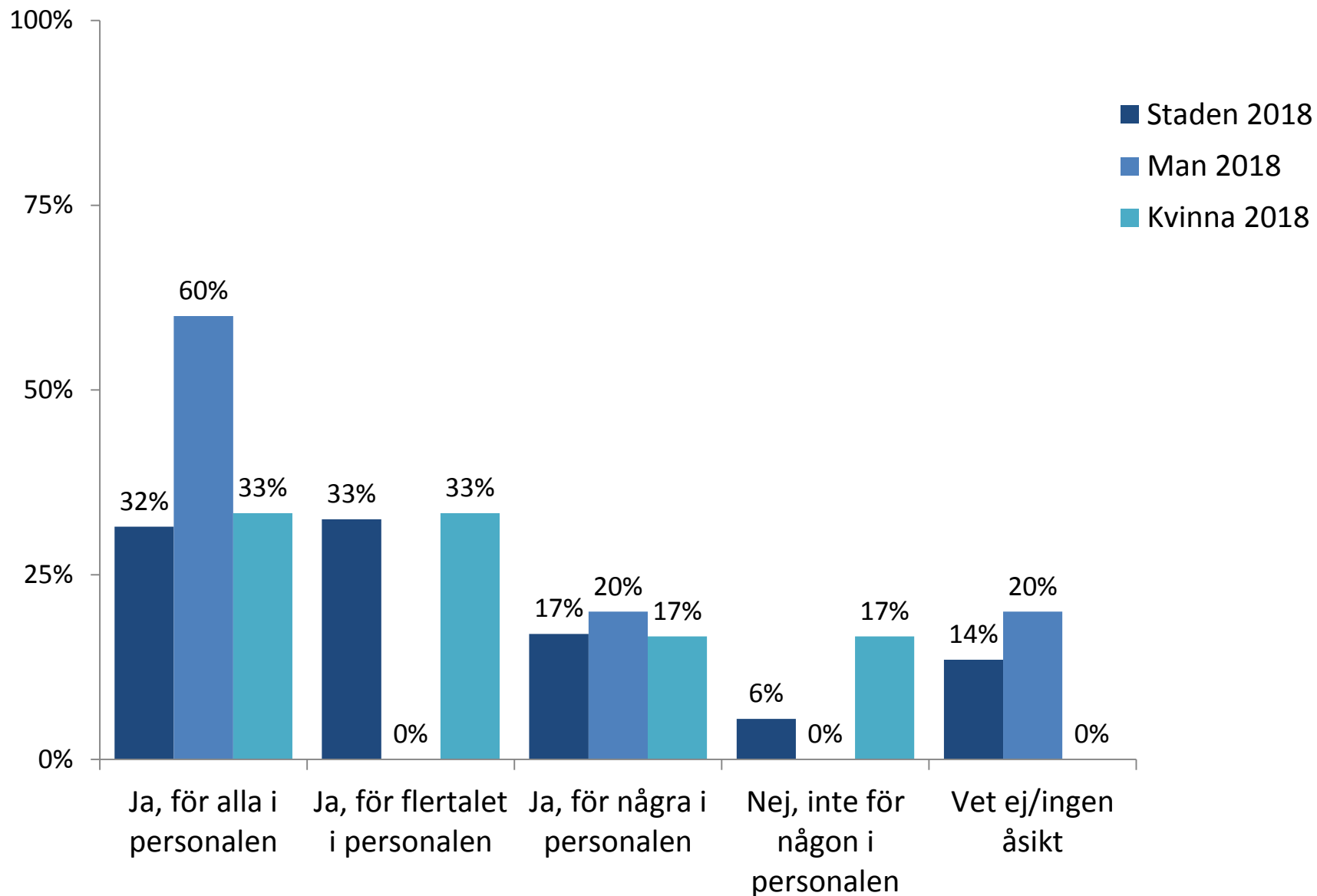


0% 20% 40% 60% 80% 100%

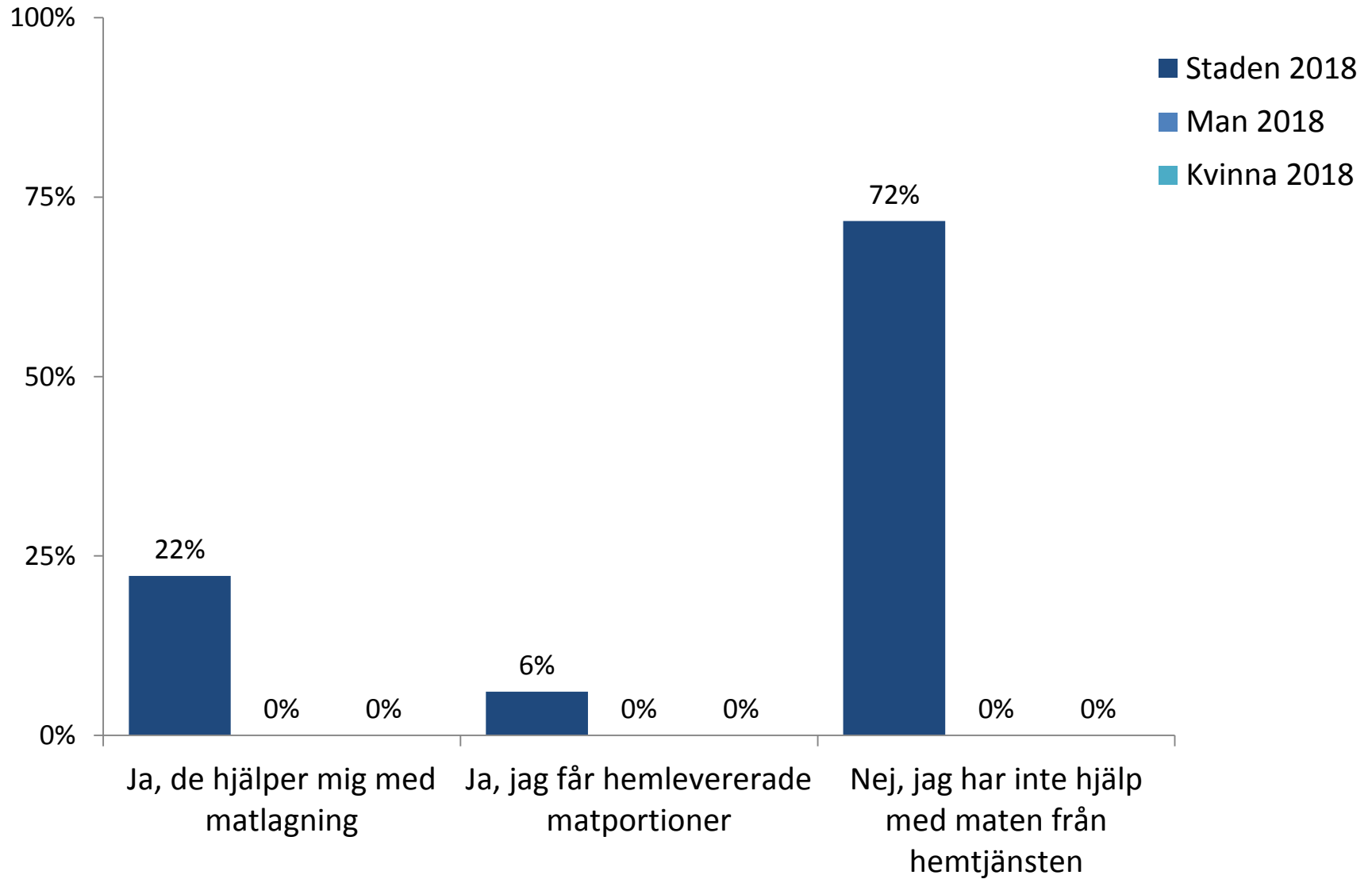
*svarat "Ganska tryggt" och "Mycket tryggt"

■ 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?

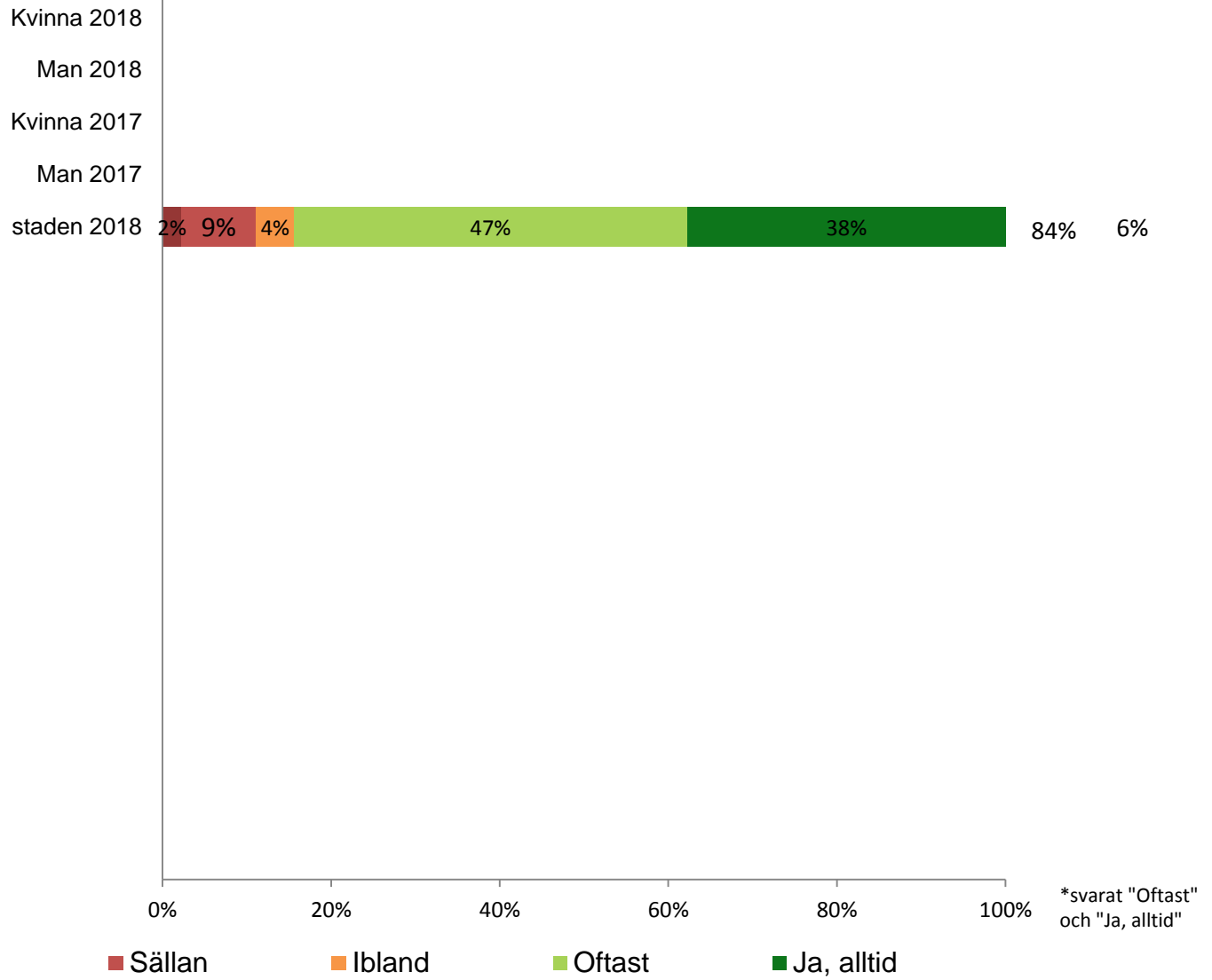


Sdn per kön

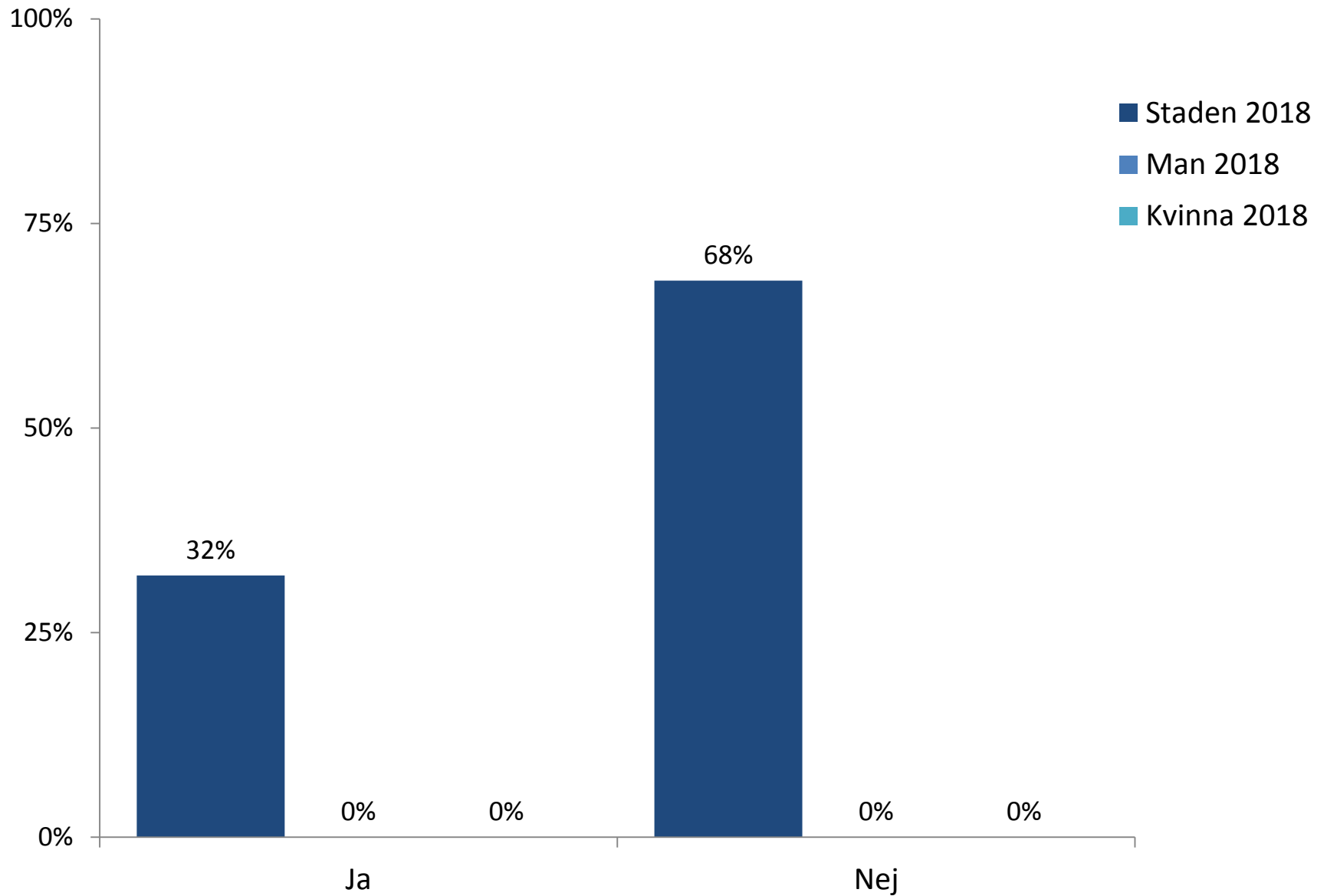
Andel
Nöjda* Vet ej

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

Smakar maten bra?



Är du beviljad promenad eller utevistelse?

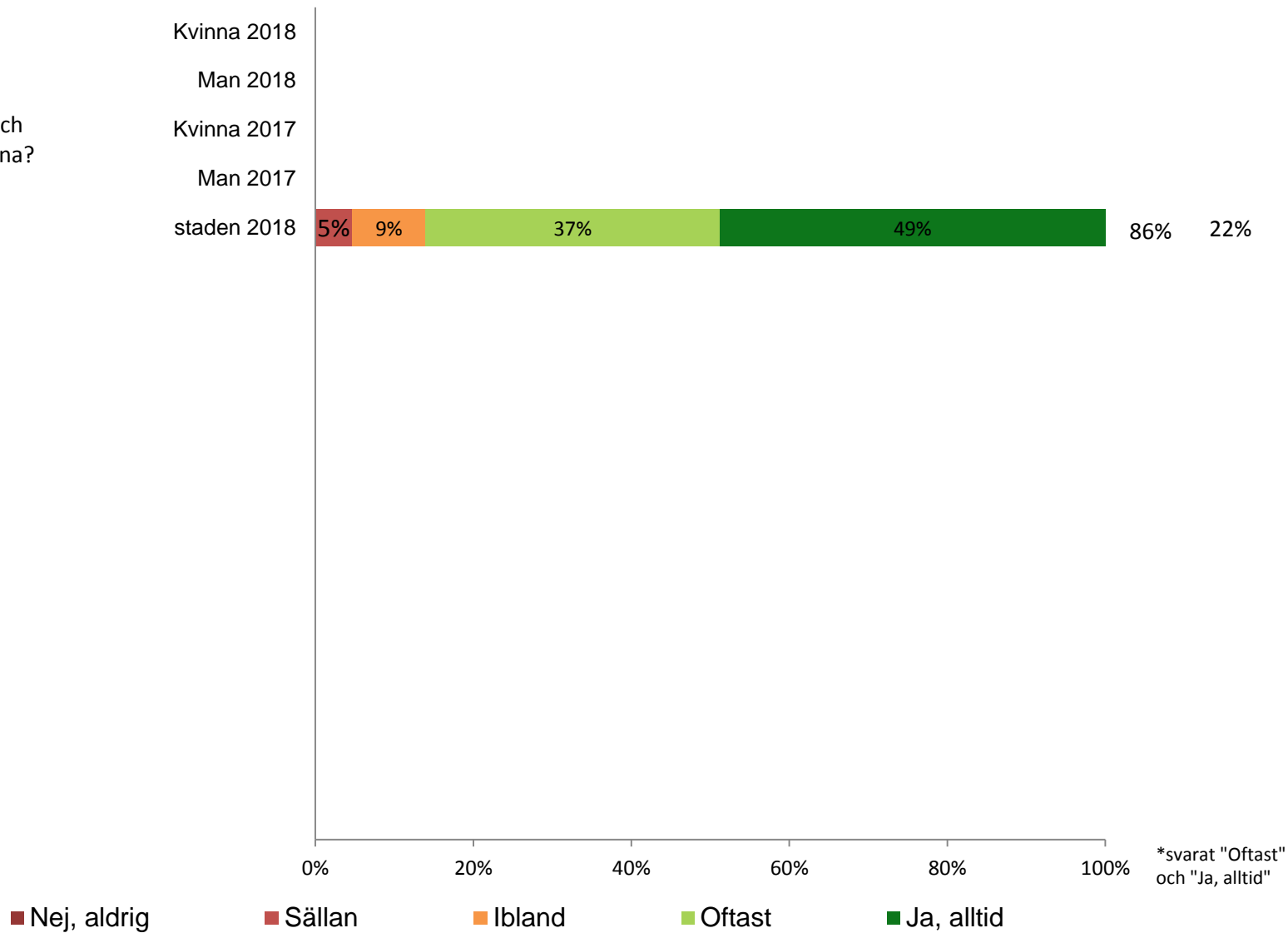


Sdn per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

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

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

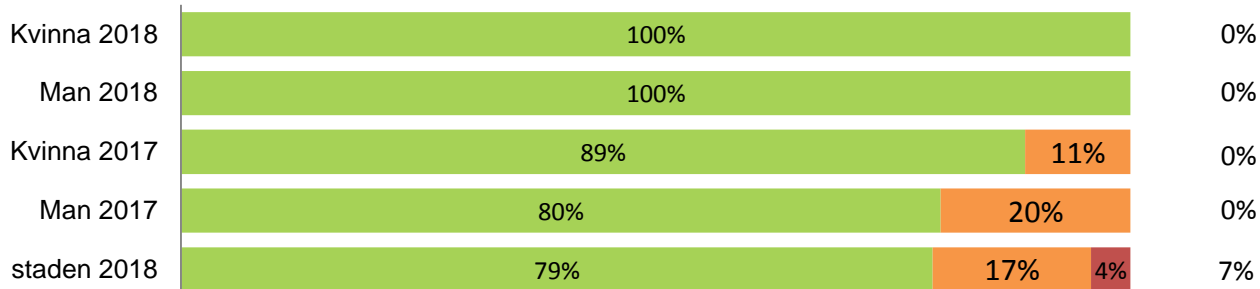


Sdn per kön

Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av
biståndshandläggaren
på ett bra sätt?



Är handläggarens
beslut anpassat efter
dina behov?



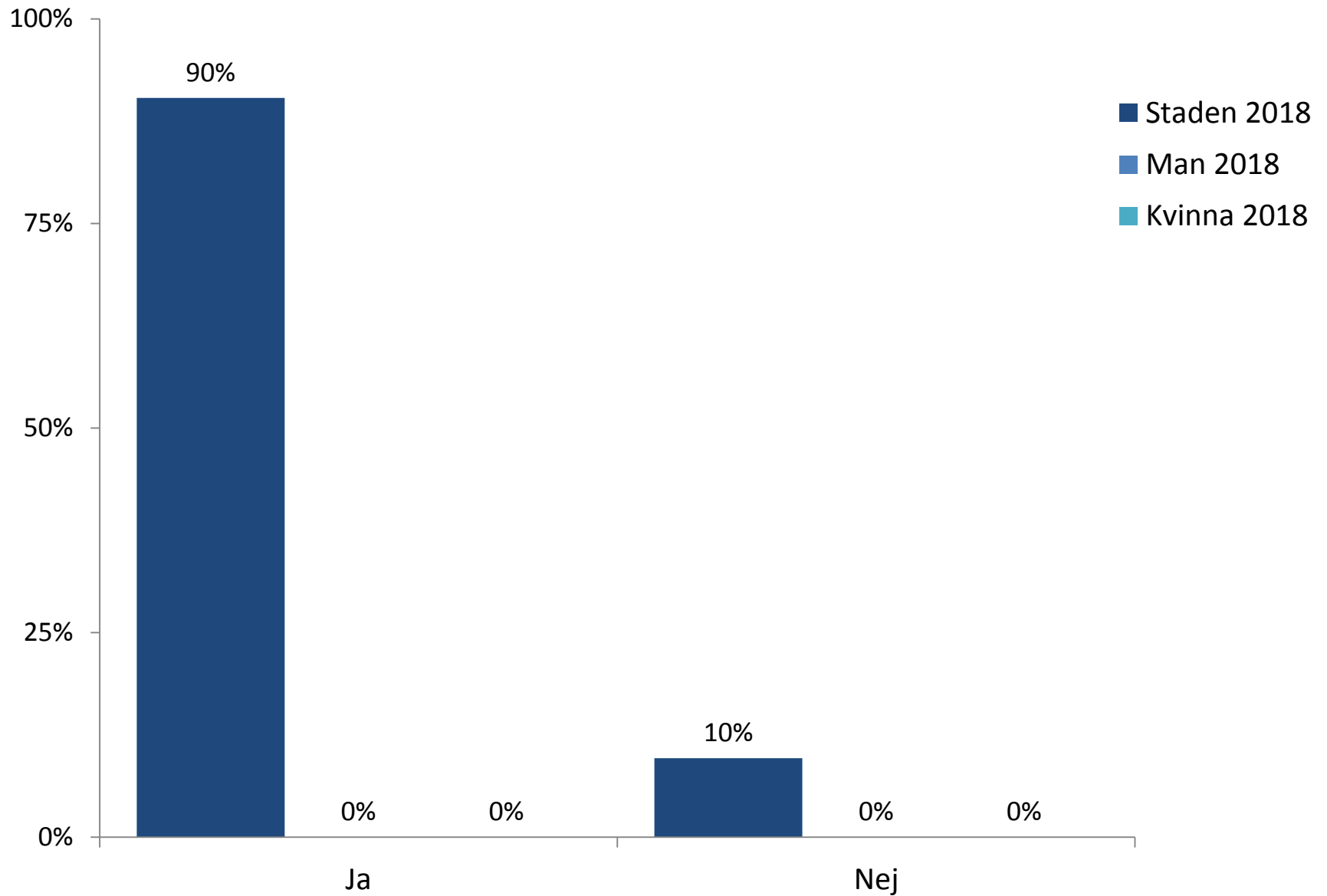
0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Ja

■ Delvis

■ Nej

Vet du vilka insatser du är beviljad?

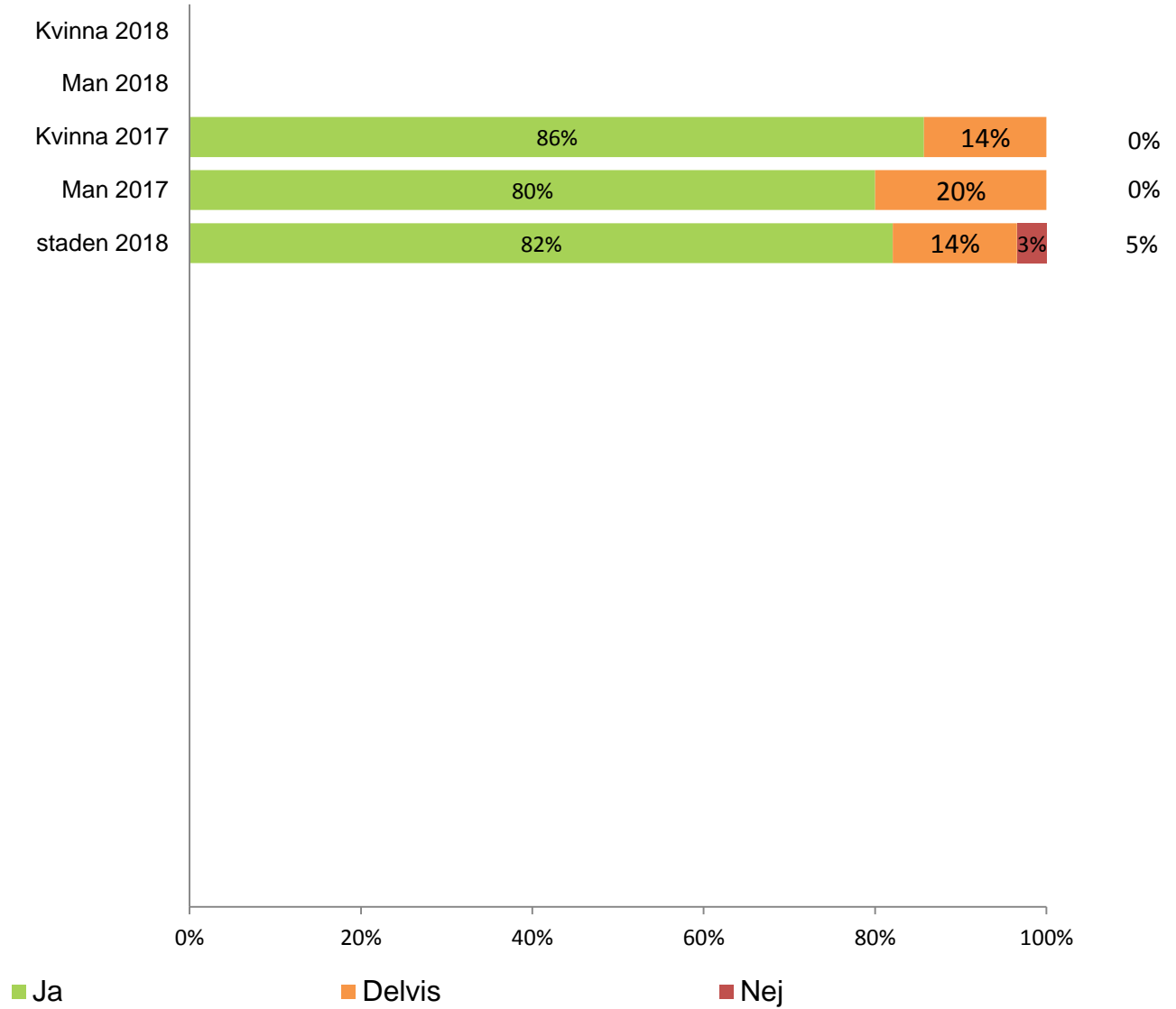


Sdn per kön

Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst
som
biståndshandläggaren
beslutat om?

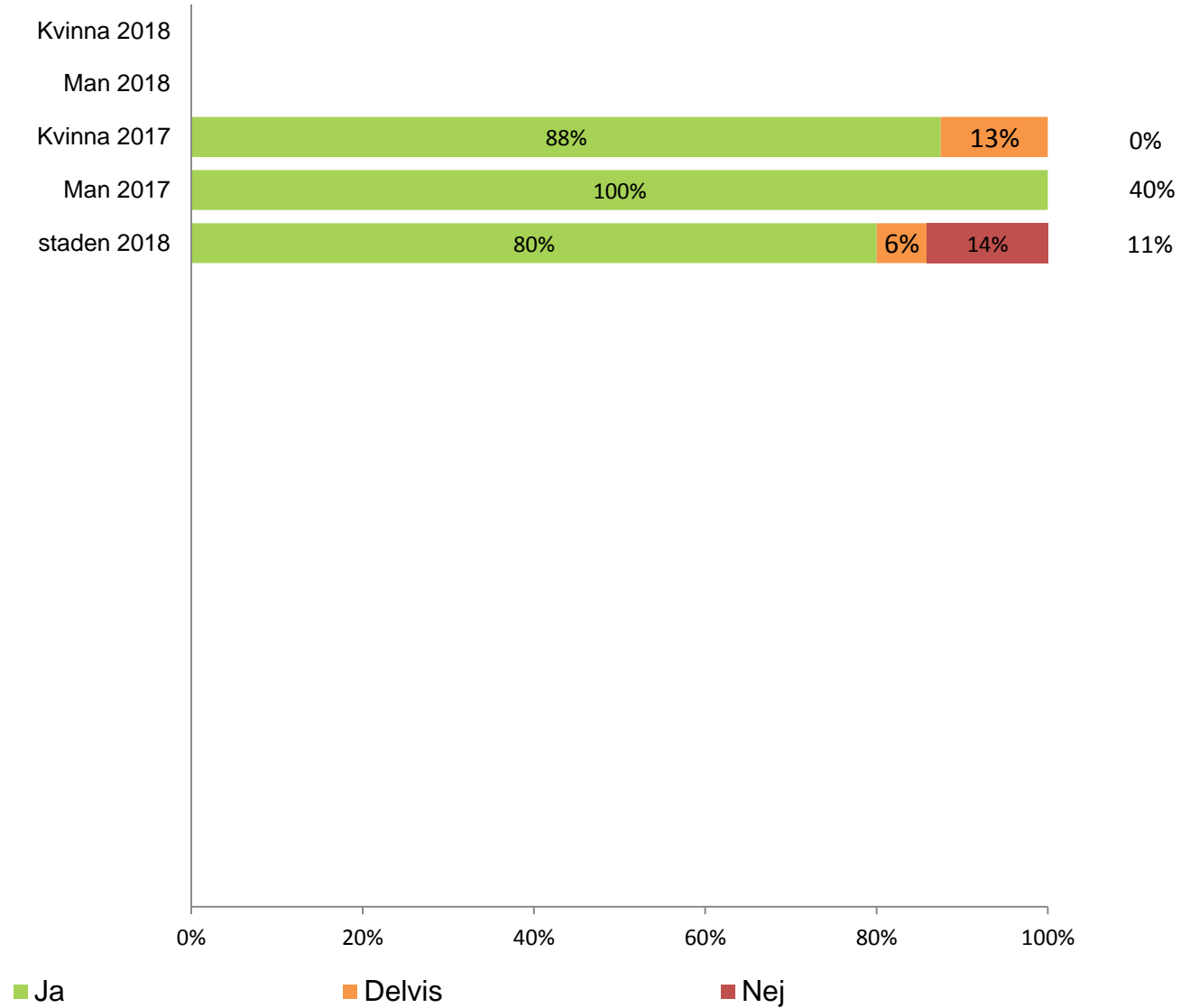


Sdn per kön

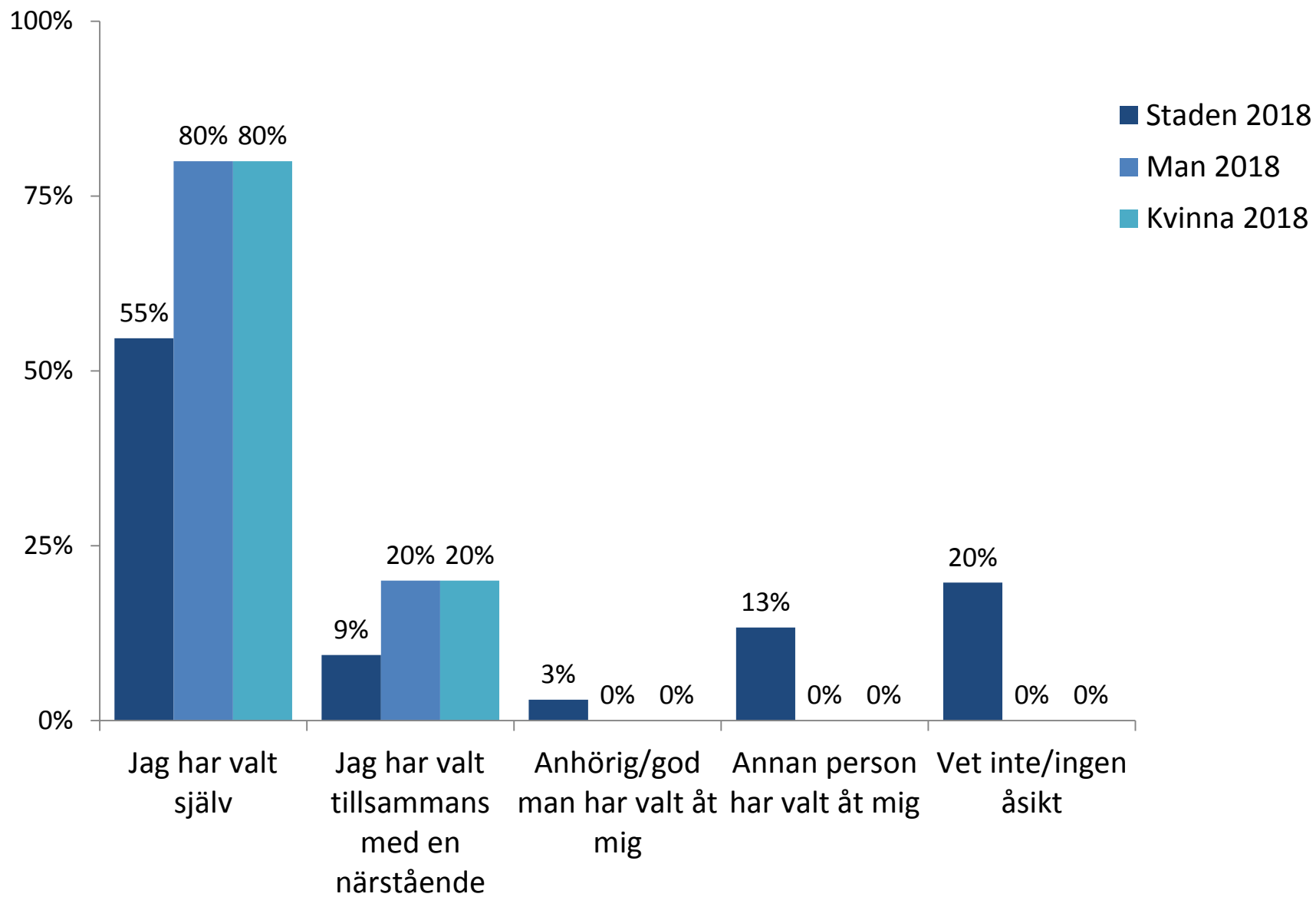
Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen

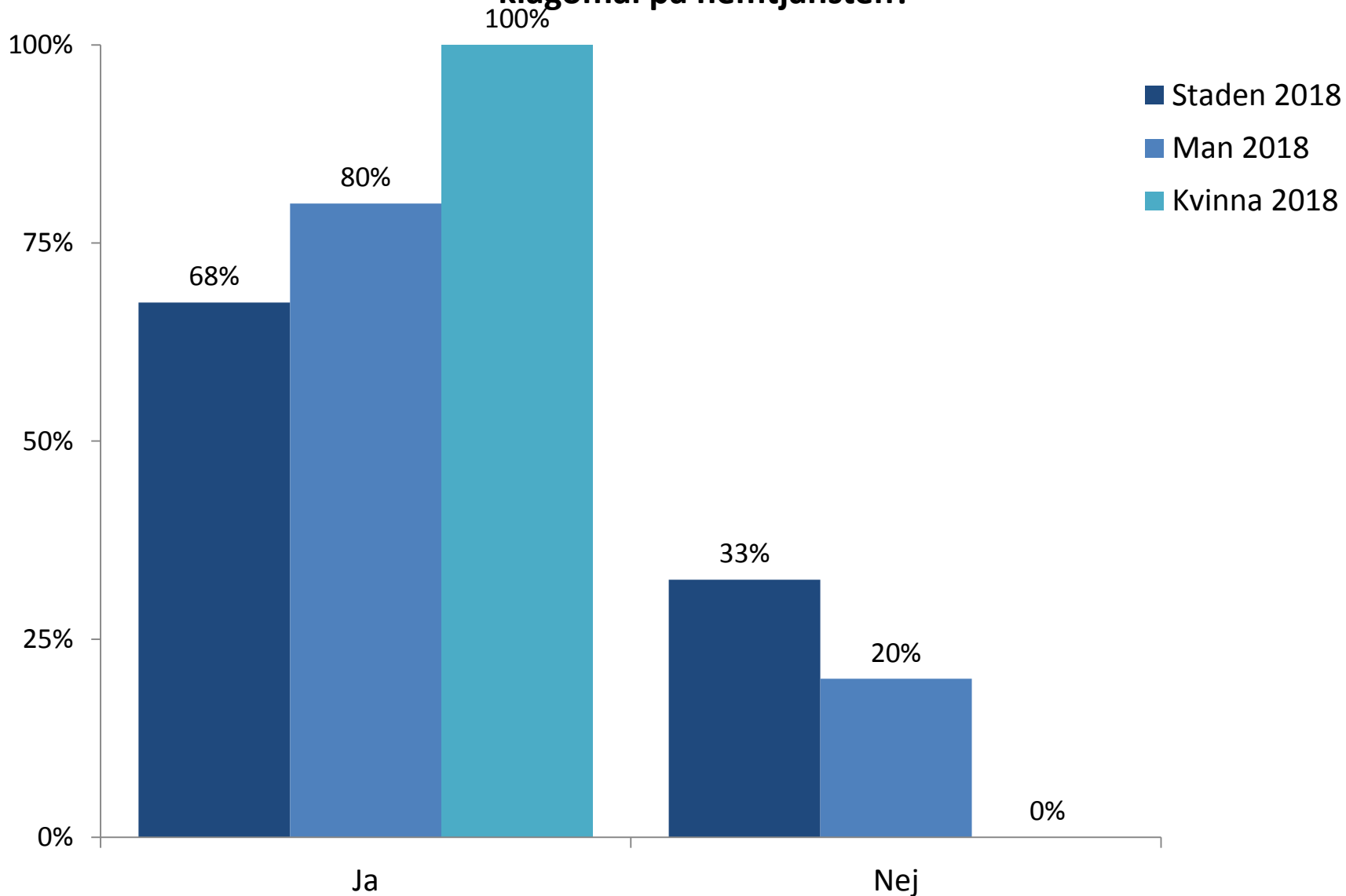
Vet du att du kan välja
utförare av hemtjänst?
(kommunal hemtjänst
eller olika privata
företag)



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

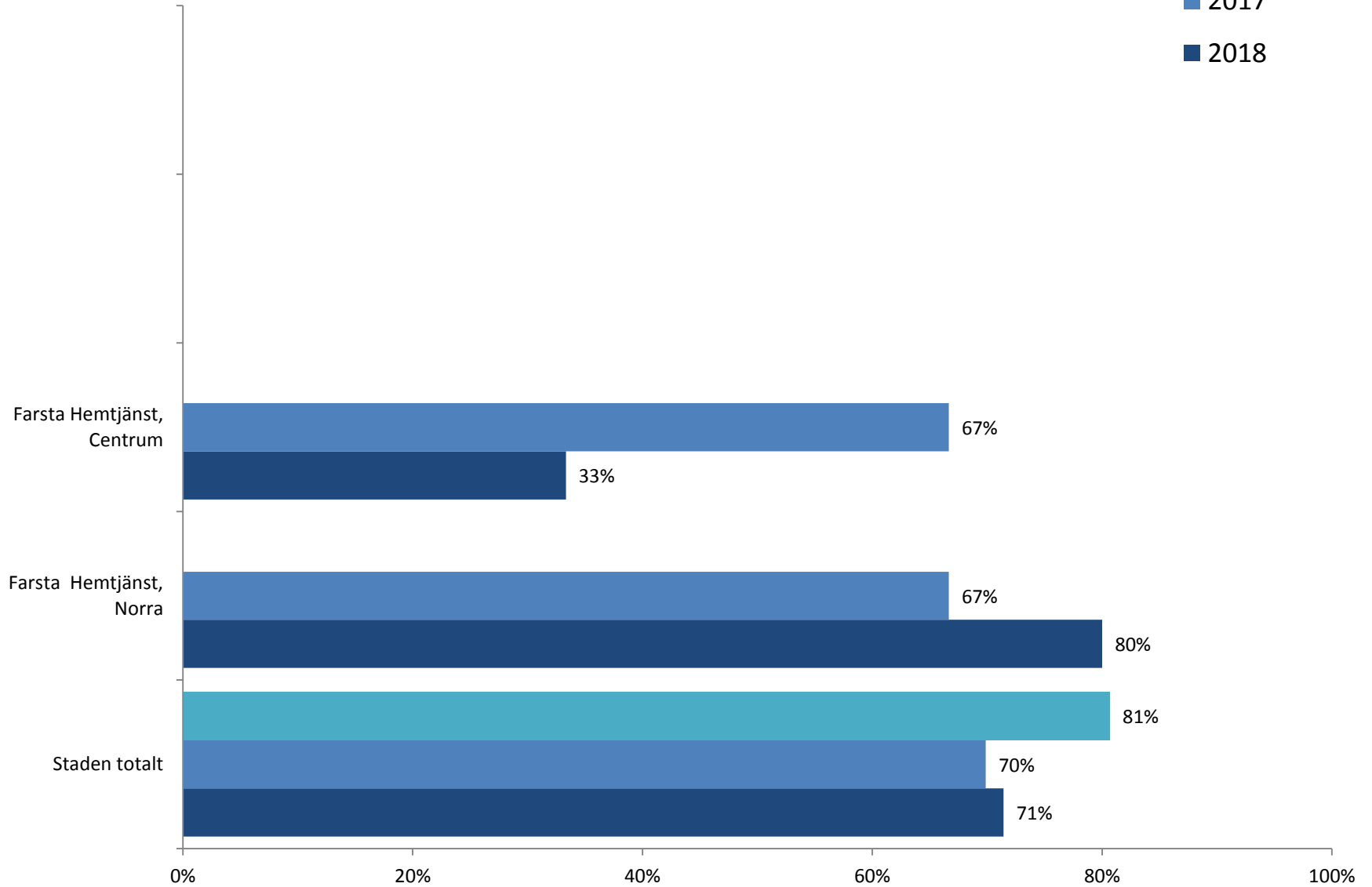
För att möjliggöra redovisning har svarsalternativen "Nej, tillsammans med anhörig" och "Nej, annan person har svarat åt mig" slagits ihop till ett gemensamt alternativ "Ej svarat själv".

Andel nöjda* per utförare

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

Hemtjänsten i sin helhet

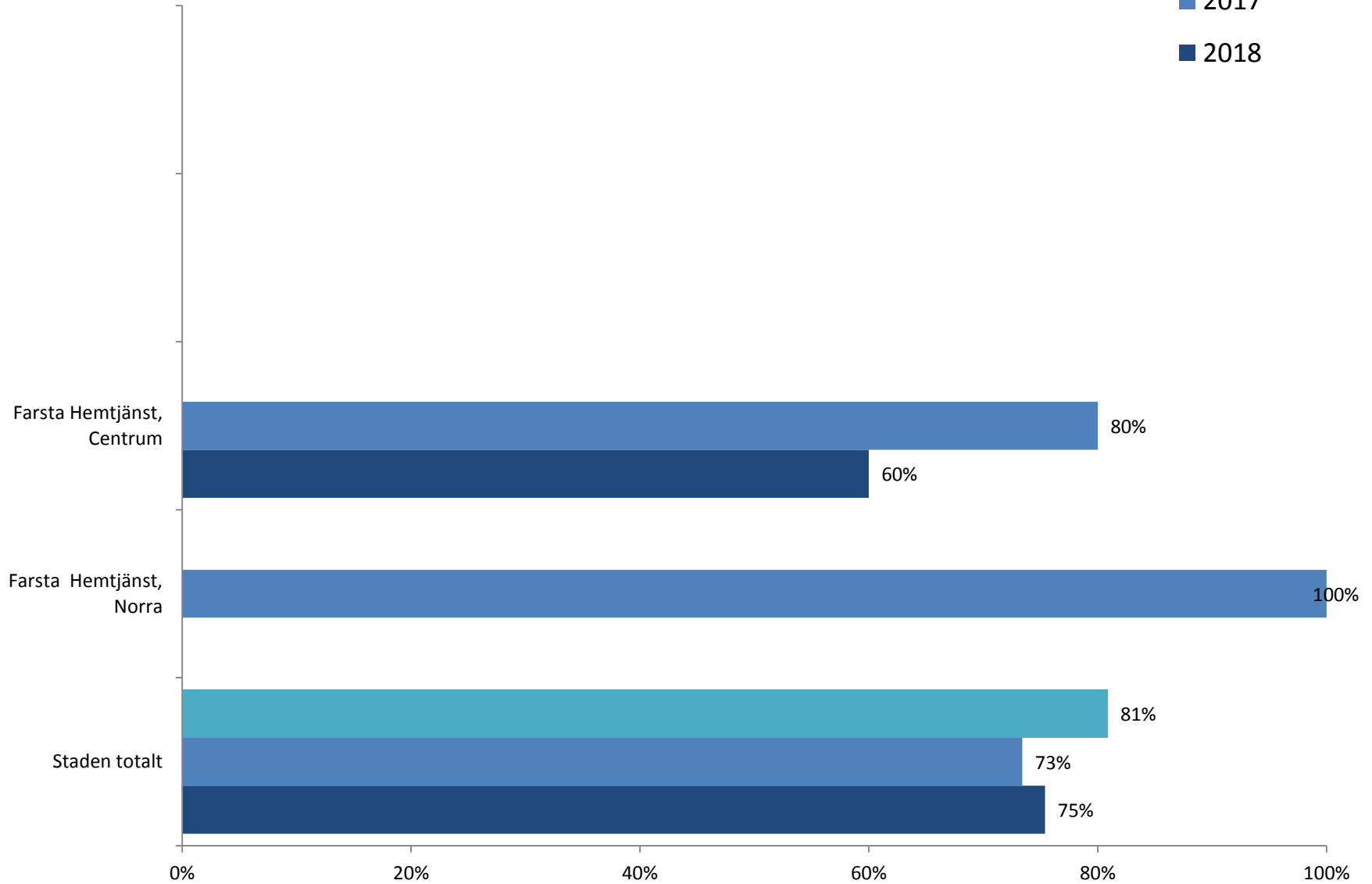
Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



Inflytande

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

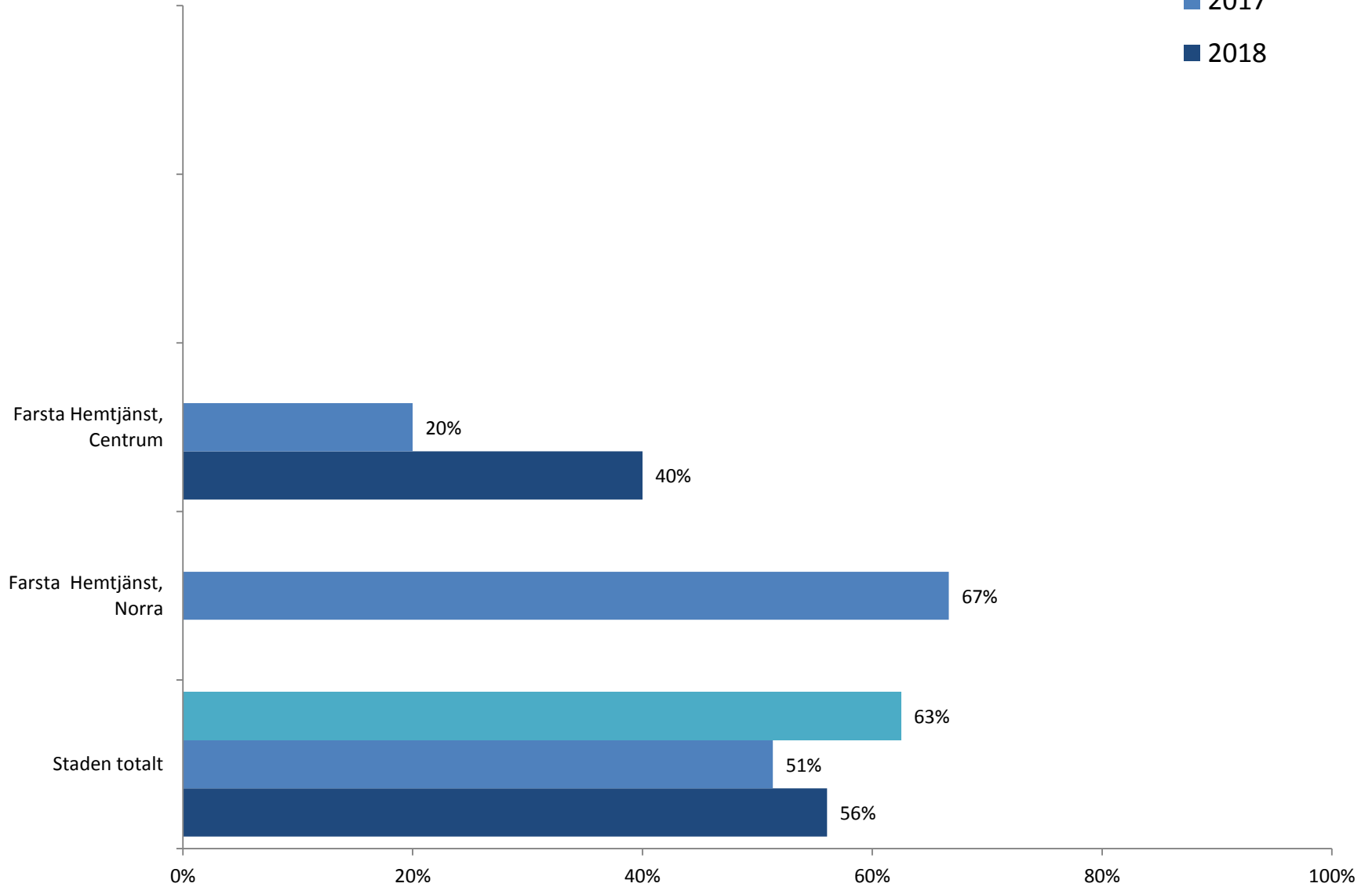
- 2016
- 2017
- 2018



Inflytande

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

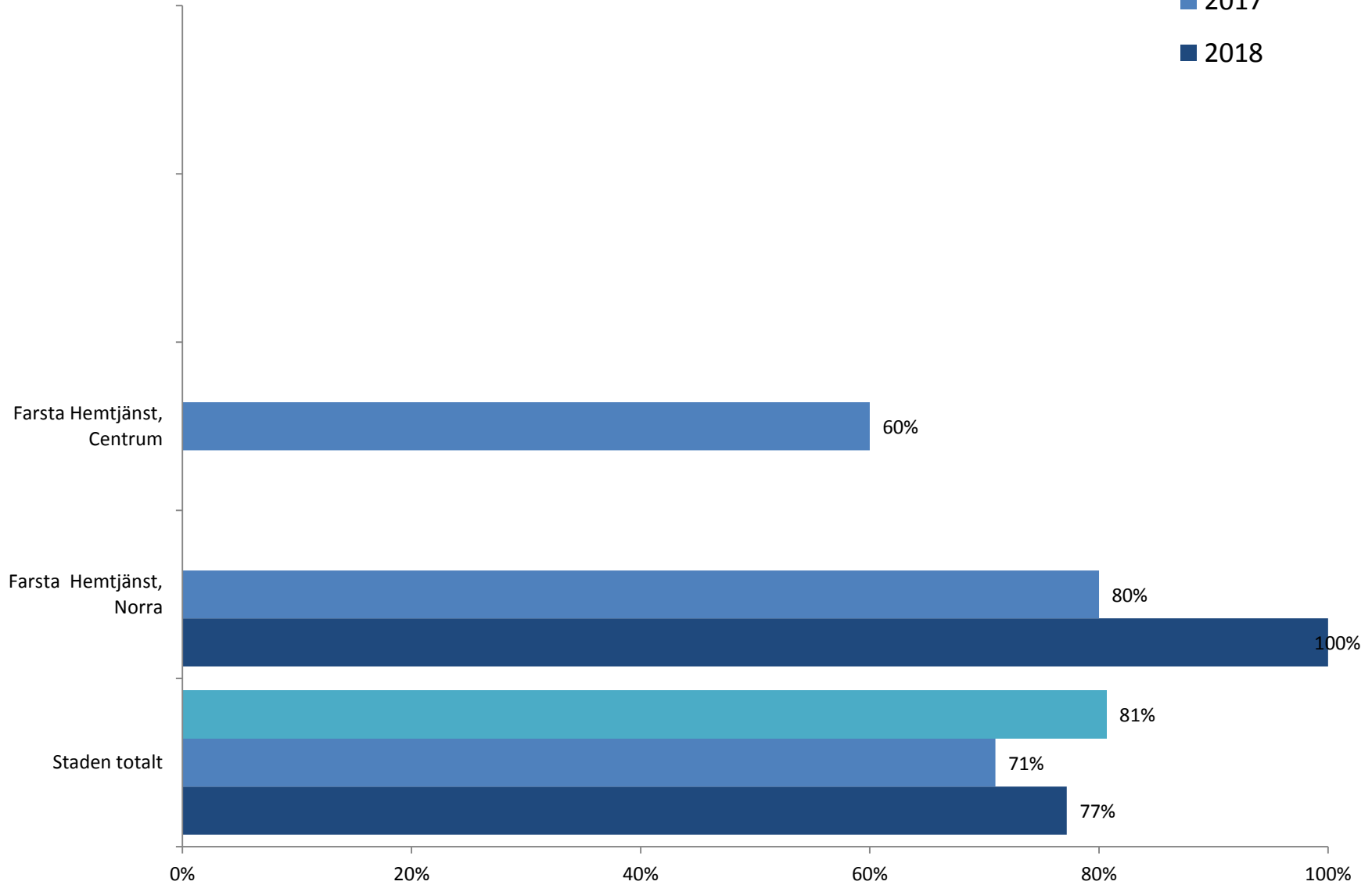
- 2016
- 2017
- 2018



Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

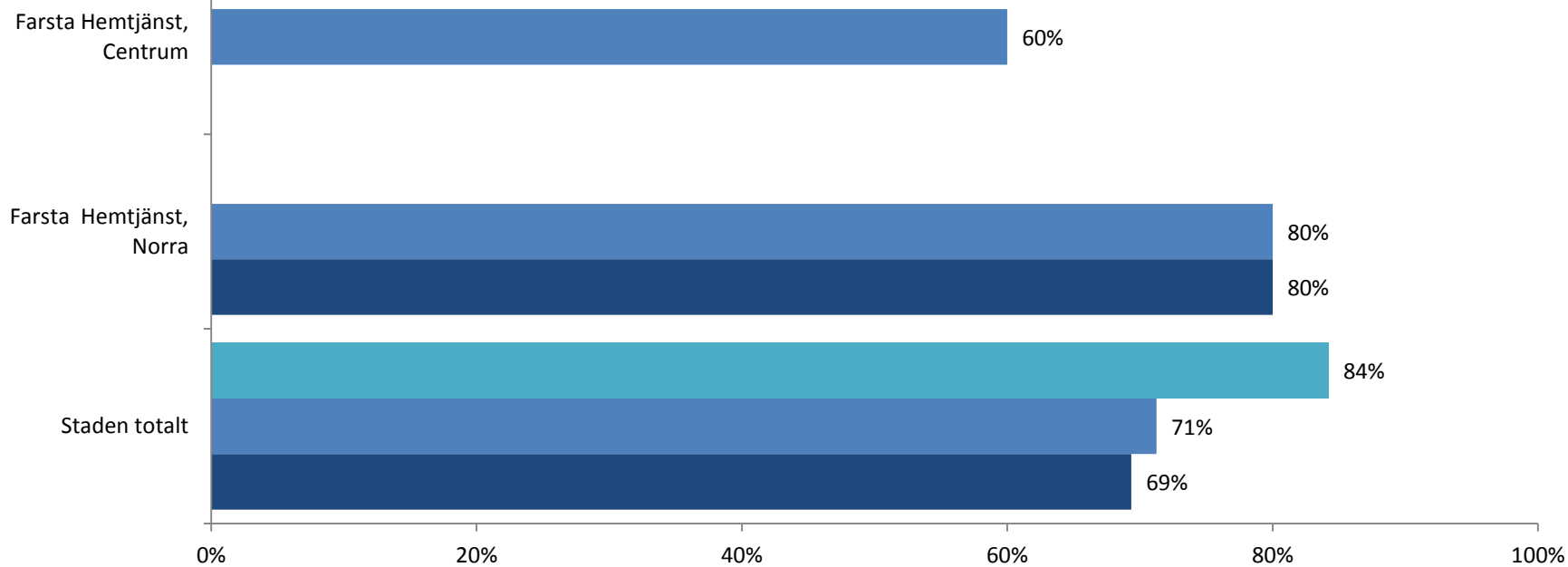
- 2016
- 2017
- 2018



Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?

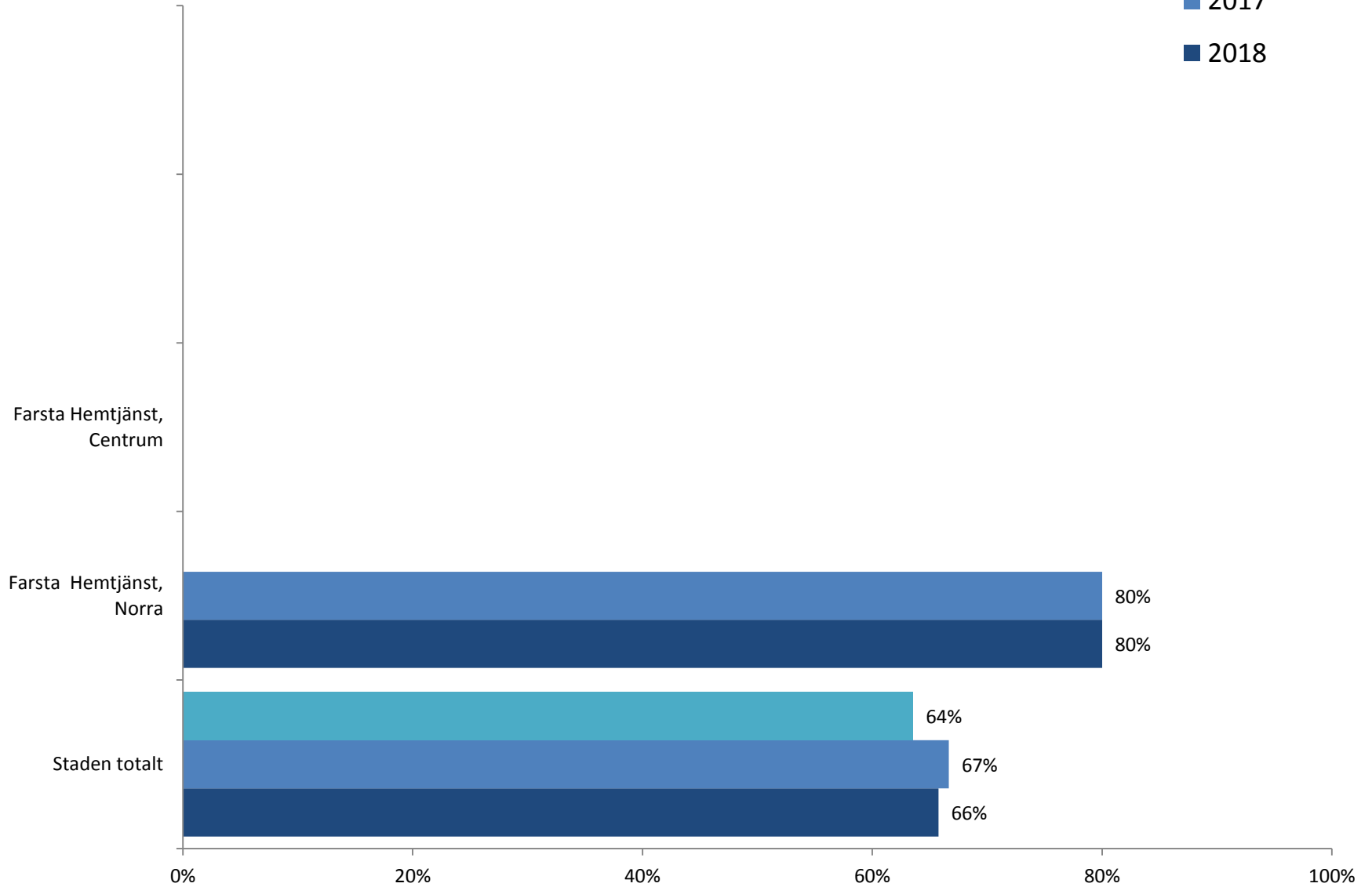
- 2016
- 2017
- 2018



Hjälpens utförande

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

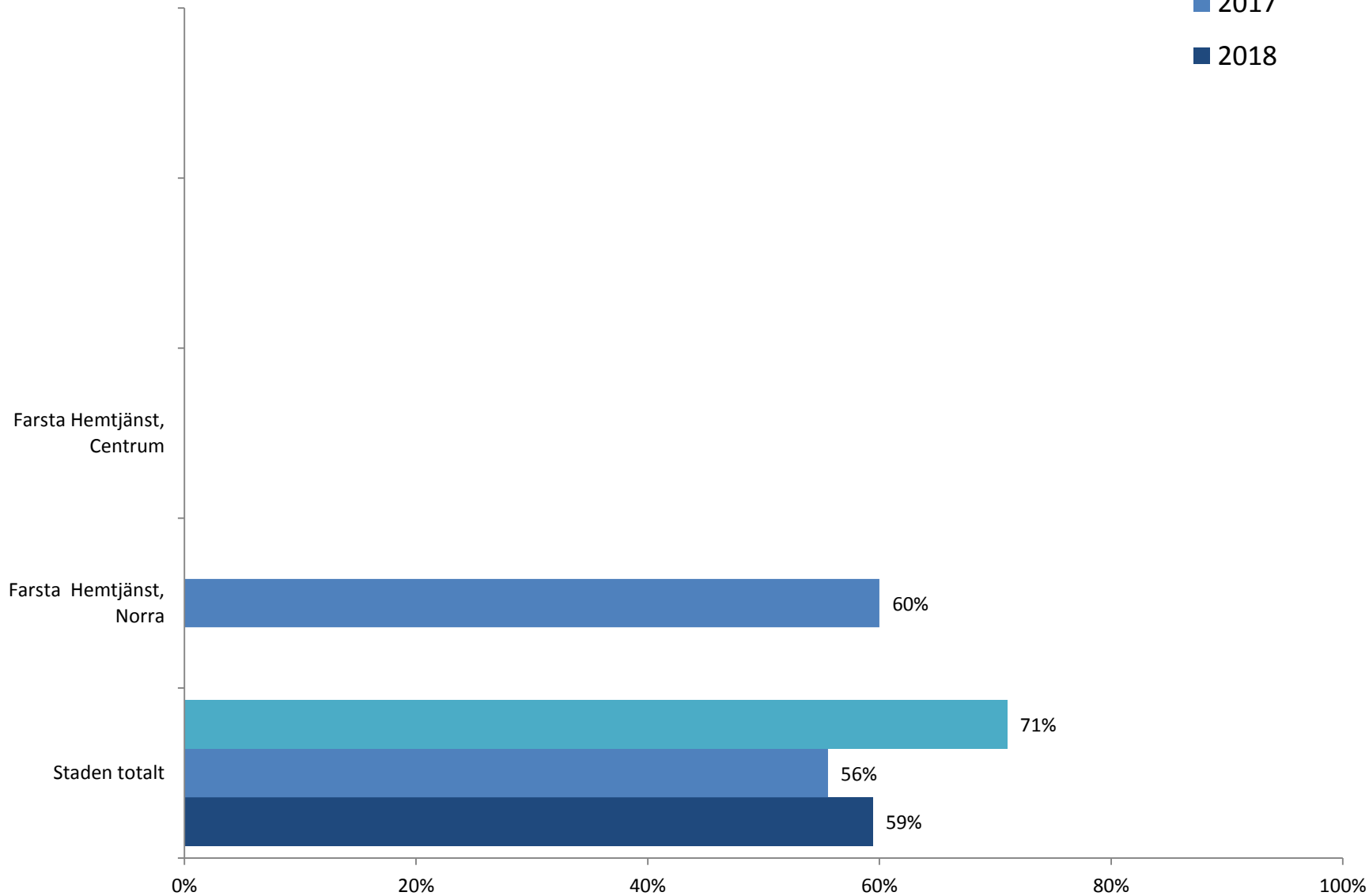
- 2016
- 2017
- 2018



Hjälpens utförande

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

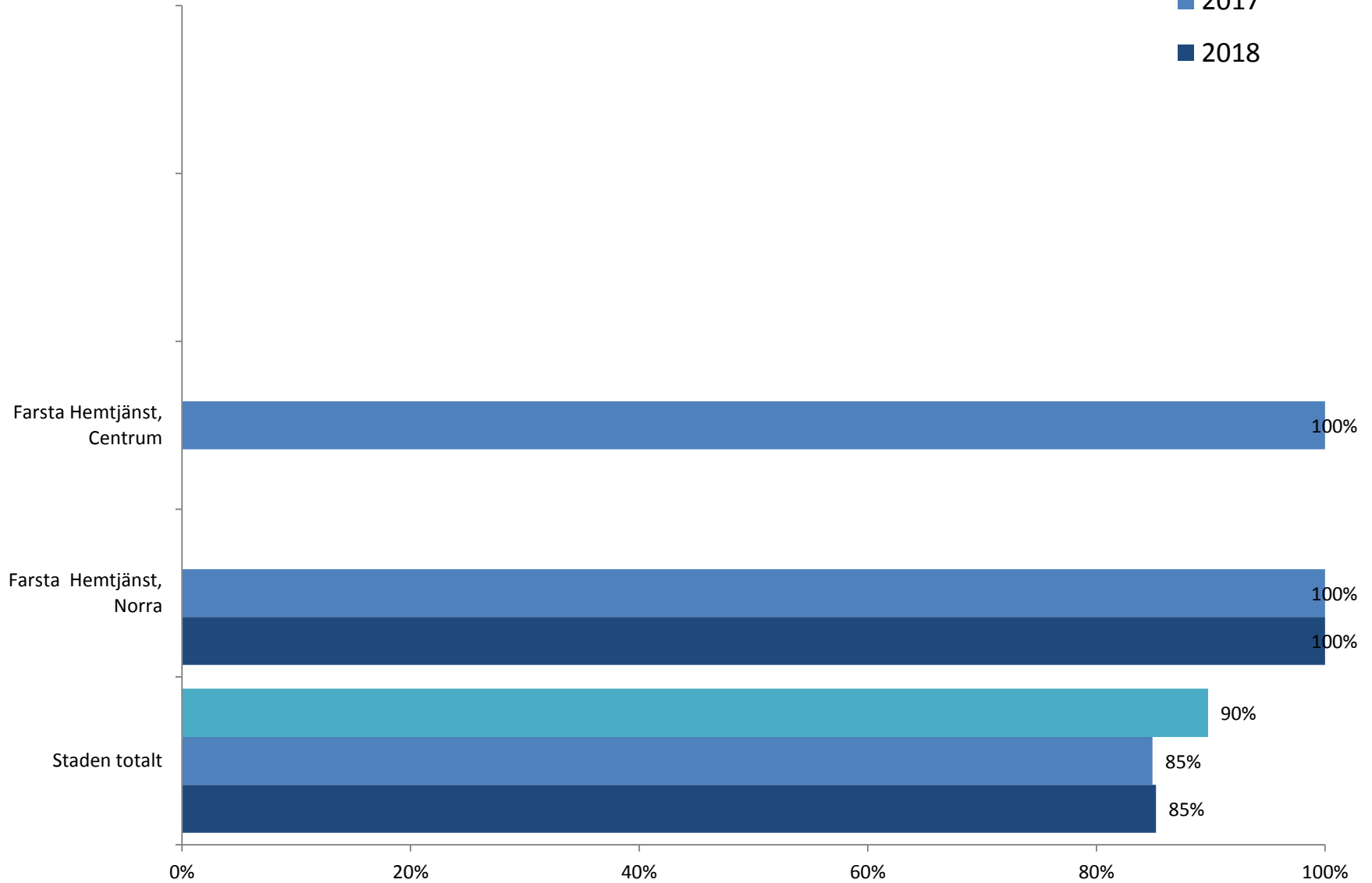
- 2016
- 2017
- 2018



Bemötande

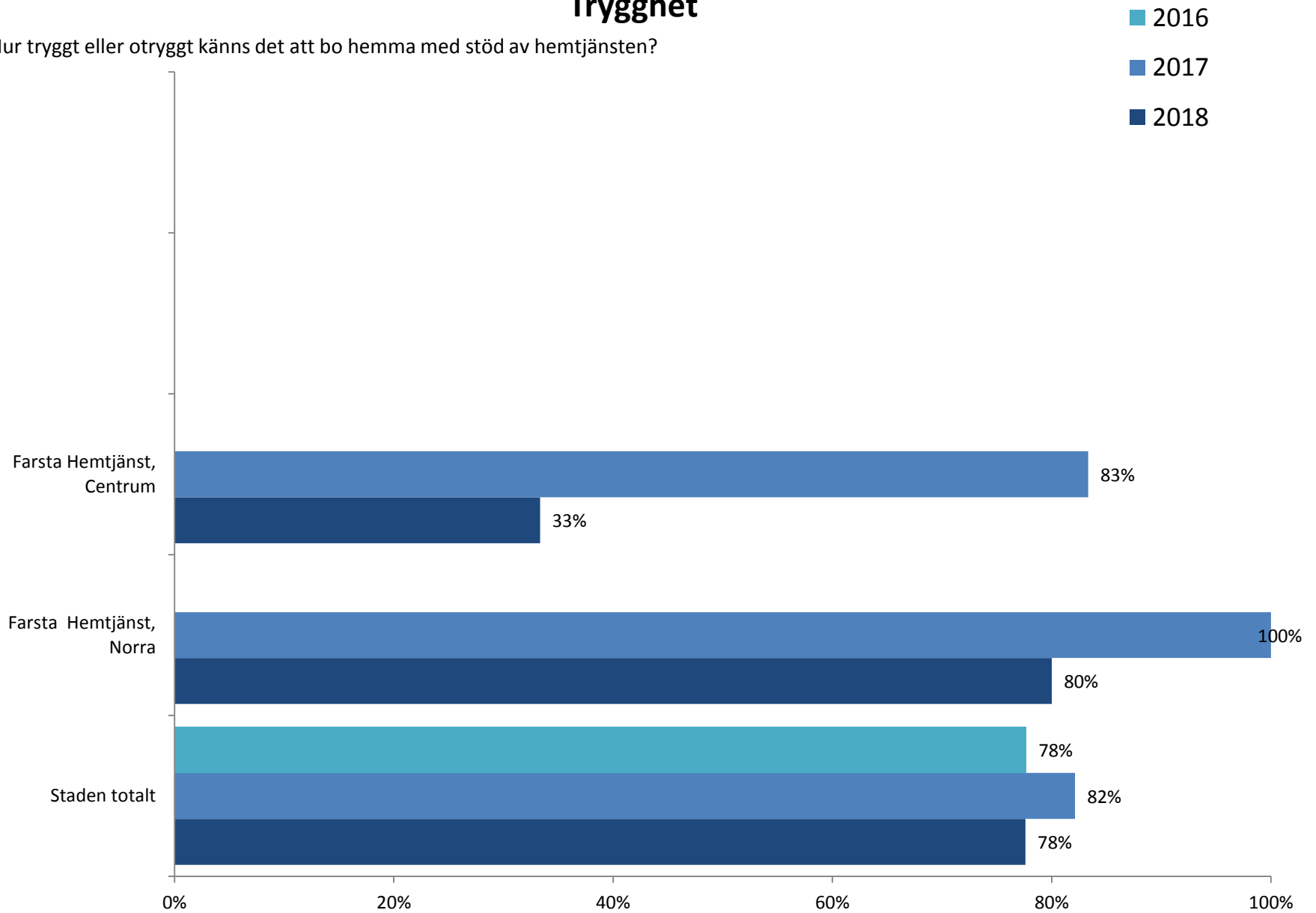
Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

- 2016
- 2017
- 2018



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

Smakar maten bra?

2016
2017
2018

Farsta Hemtjänst,
Centrum

Farsta Hemtjänst,
Norra

Staden totalt

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

86%

81%

84%

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

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

fråga

- 2016
- 2017
- 2018

Farsta Hemtjänst,
Centrum

Farsta Hemtjänst,
Norra

Staden totalt

