



ENKÄTFABRIKEN

Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2015

Stockholm Stad





Stockholm stad

**Brukarundersökning inom funktionsnedsättning
2015**

Hemtjänsten
Östermalm



Presentation

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



Om undersökningen

- Undersökningen riktas till personer som vid undersökningstillfället var yngre än 65 år och hade någon form av biståndsbedömd insats inom funktionshinder med verksamhetskoden 6115.
- Undersökningen omfattar regiformerna stadens egen regi och privata utförare.
- Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick där möjlighet gavs att besvara enkäten via en webblänk med personliga inloggningsuppgifter eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. Totalt genomfördes två postala påminnelser.
- Insamling har skett under perioden 28 maj - 18 september 2015.
- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om insat från Östermalm stadsdelsnämnd. Indikatorer för undersökningen redovisas i bifogad excelfil.
- Brytningar görs på kön, vem som har svarat på enkäten och regiform såvida minst 5 personer har svarat i respektive grupp. Som privat regi räknas regiformen entreprenad samt privat/övrig, i stadens utförare ingår regiformen egen regi i staden.
- Totalt för Östermalm stadsdelsnämnd inkom 16 svar vilket ger en svarsprocent på 43 %.
- 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@enkatabriken.se



Frågorna i enkäten

1. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?
2. Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?
3. Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?
4. Brukar personalen komma på avtalad tid?
5. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?
6. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)
7. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?
8. Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?
9. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?
10. Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?
11. Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?
12. Smakar maten bra?
13. Är du beviljad promenad eller utevistelse?
14. Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?
15. Är du nöjd med möjligheten att komma ut (exempelvis på balkongen, gården, till parken)?
16. Är du nöjd med de aktiviteter som ditt boende erbjuder?
17. Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?
18. Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?
19. Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?
20. Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?
21. Vet du vilka insatser du är beviljad?
22. Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?
23. Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (kommunal hemtjänst eller olika privata företag)
24. Vem har valt din hemtjänst?
25. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?



Svarsfrekvens

| | Urval 2015 | Antal svar 2015 | Svarsfrekvens 2015 |
|-----------------------|-------------|-----------------|-----------------------|
| Bromma | 46 | 20 | 43% |
| Enskede-Årsta-Vantör | 104 | 50 | 48% |
| Farsta | 75 | 42 | 56% |
| Hägersten-Liljeholmen | 74 | 36 | 49% |
| Hässelby-Vällingby | 111 | 57 | 51% |
| Kungsholmen | 50 | 25 | 50% |
| Norrmalm | 36 | 18 | 50% |
| Rinkeby-Kista | 116 | 55 | 47% |
| Skarpnäck | 53 | 31 | 58% |
| Skärholmen | 79 | 45 | 57% |
| Socialförvaltningen | 3 | 1 | 33% |
| Spånga-Tensta | 81 | 31 | 38% |
| Södermalm | 119 | 62 | 52% |
| Älvsjö | 24 | 9 | 38% |
| Östermalm | 37 | 16 | 43% |
| Man | 410 | 202 | 49% |
| Kvinna | 598 | 296 | 49% |
| Egen regi | 229 | 105 | 46% |
| Privat regi | 779 | 393 | 50% |
| Staden totalt | 1008 | 498 | 49% |



Sammanfattning av resultatet

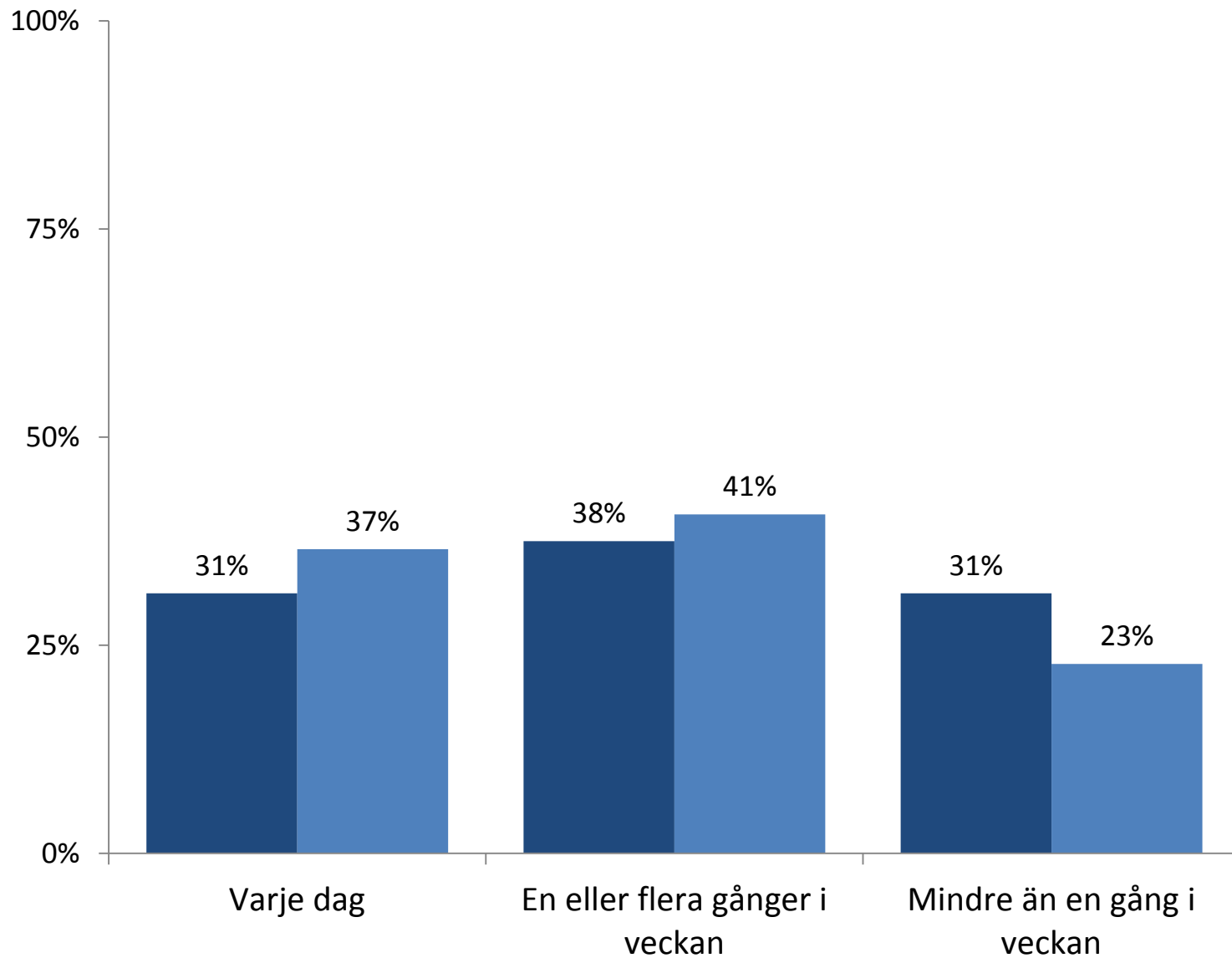
Svarsfrekvensen i årets undersökning i Östermalm är 43 procent. Undersökningen har inte genomförts tidigare år varav det inte finns något jämförelsetal att göra.

Andelen som har svarat att de är nöjda med sin hemtjänst i helhet är 67 procent i Östermalm. Resultatet är något lägre än genomsnittet, 82 procent för hela staden.



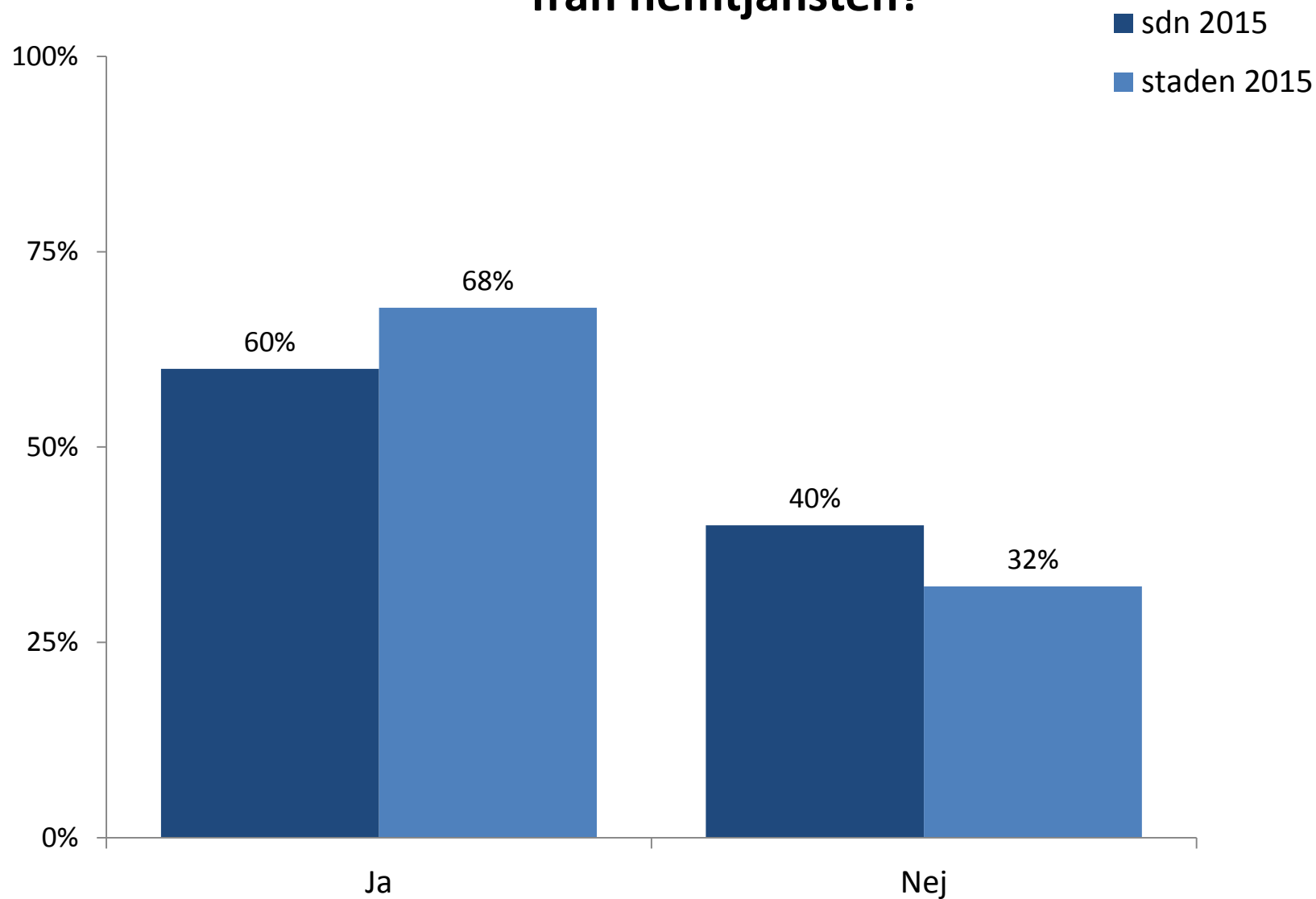
Hur ofta får du hemtjänst?

■ sdn 2015
■ staden 2015



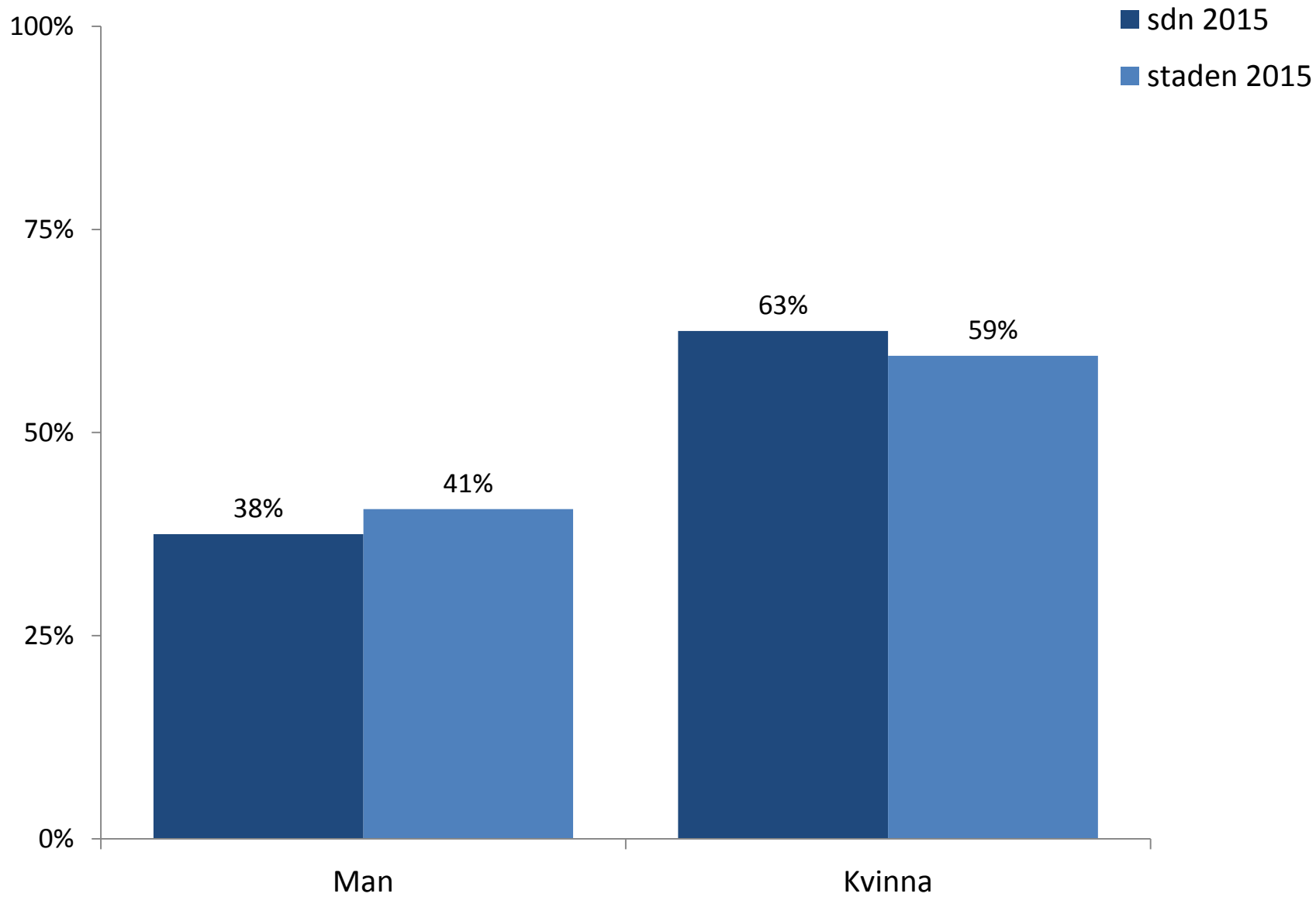


Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?



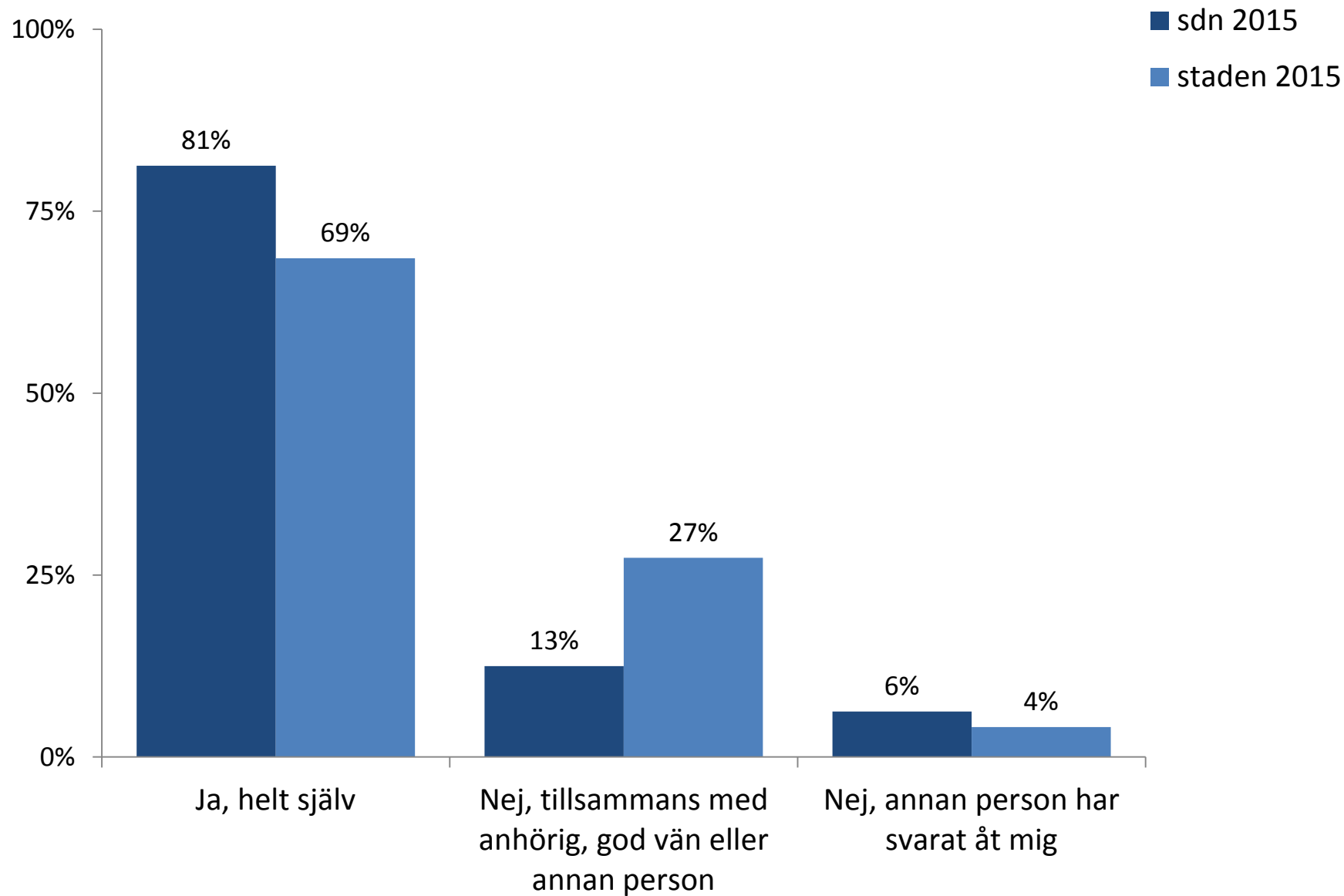


Kön





Har du svarat på frågorna själv?





Resultat



Index nöjdhet

Andelen som har svarat 4 + 5 för de fyra påståendena

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

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

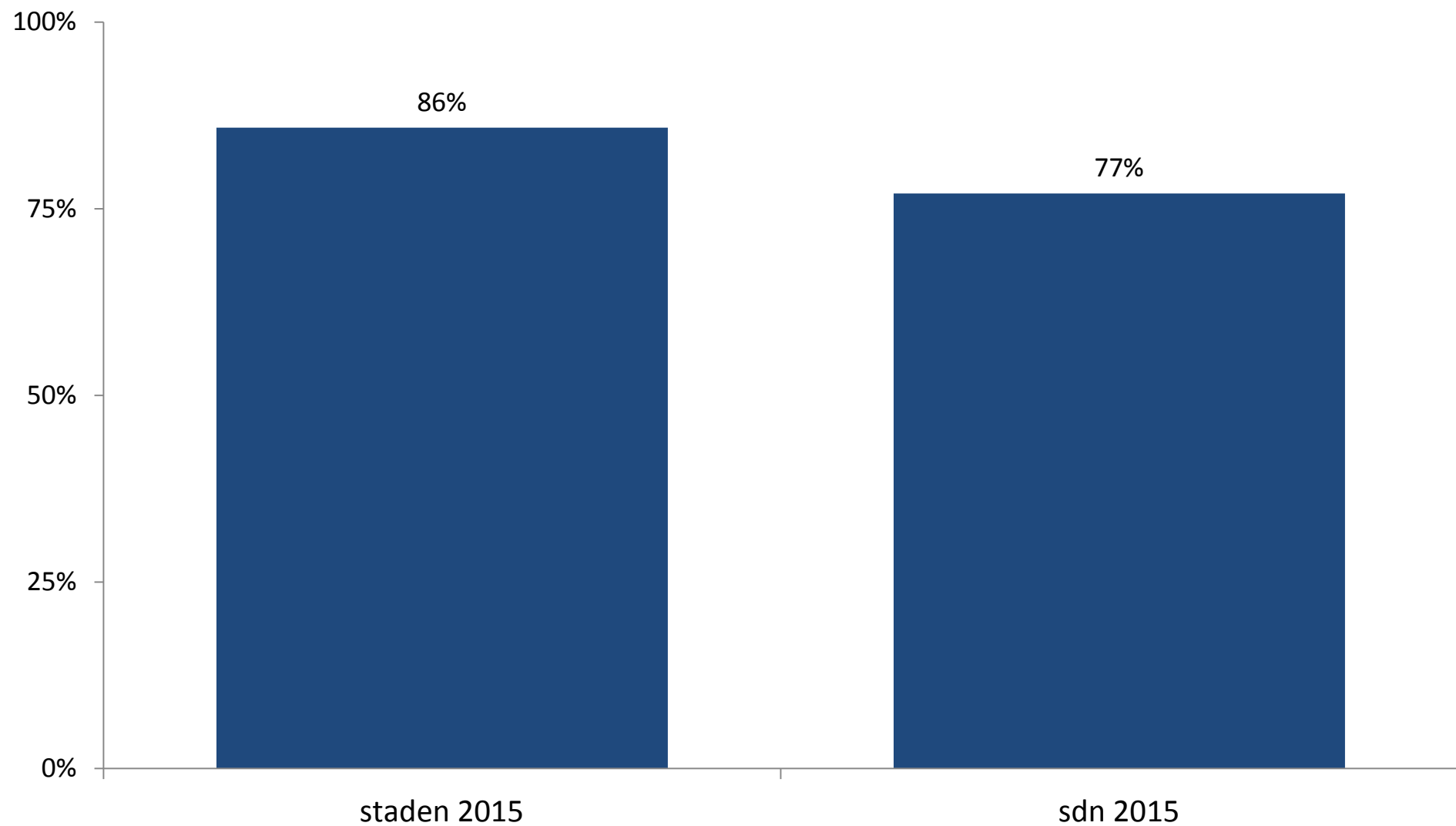
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

Personer som svarat "vet ej" har räknats bort.



Index nöjdhet





Resultat per fråga över tid

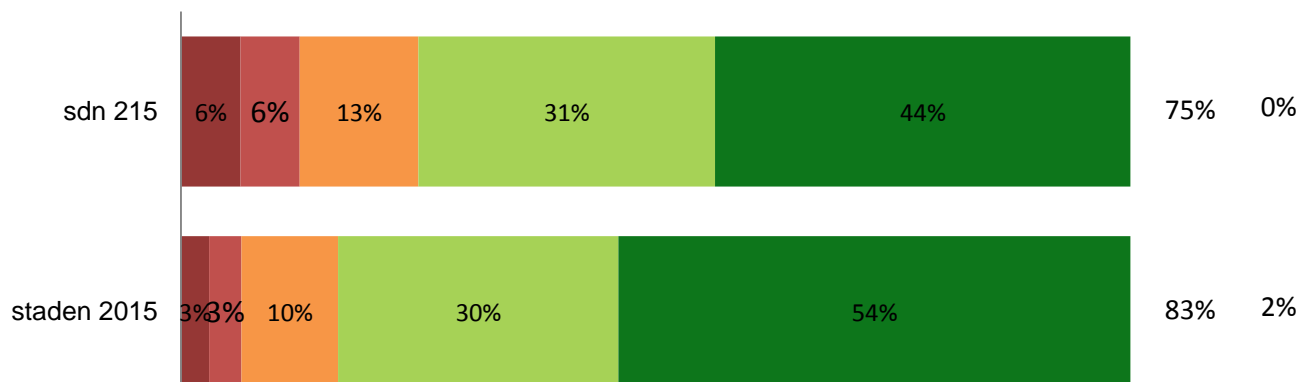


Sdn per år

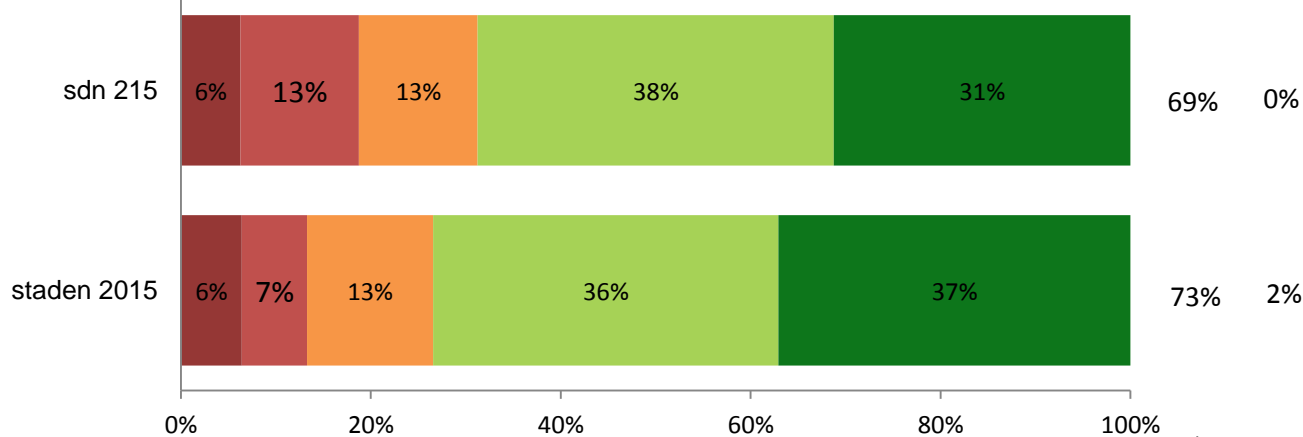
Inflytande

Andel

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



Brakar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svaret "Stämmer ganska bra" och

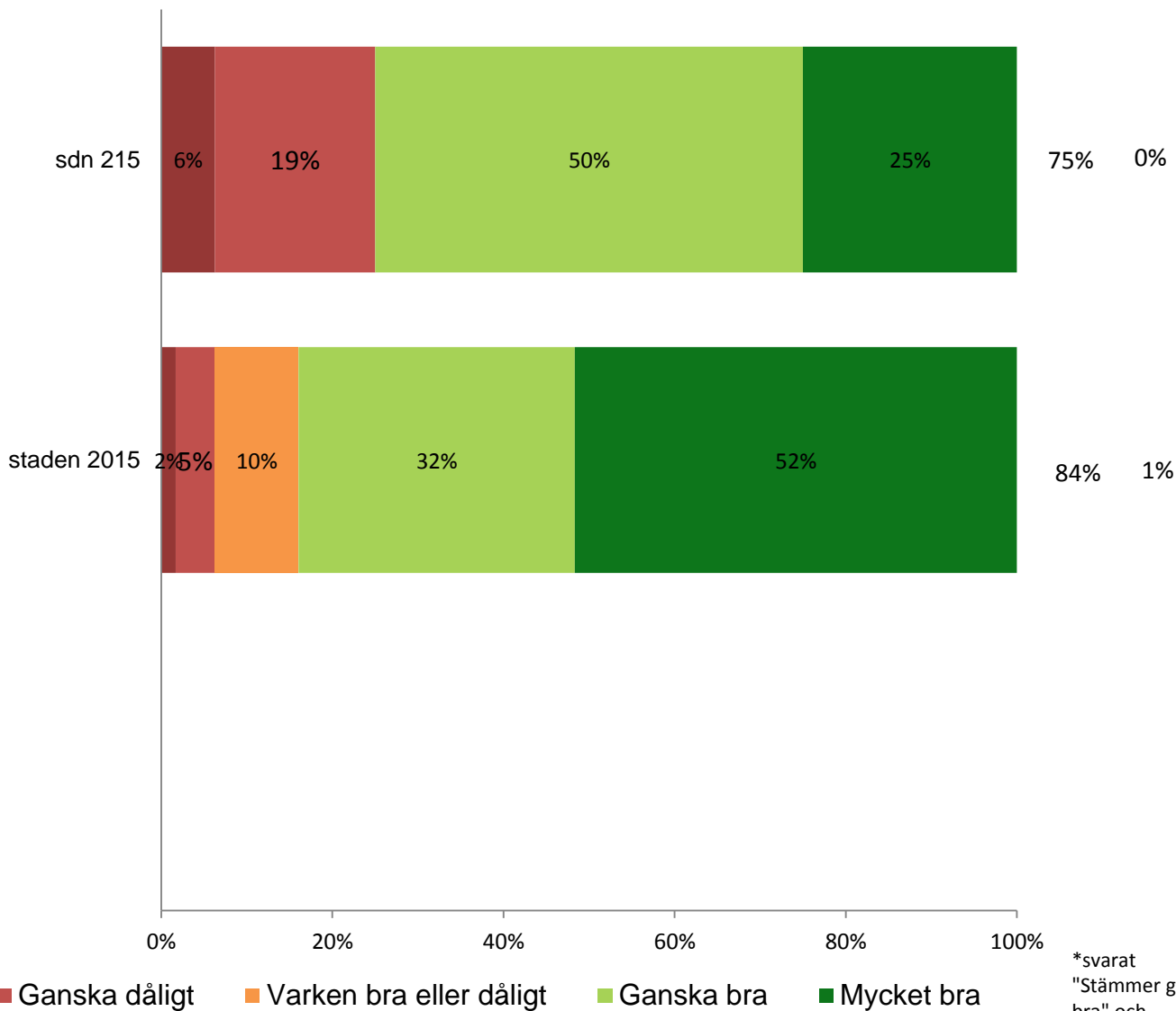


Sdn per år

Hjälpens utförande

Andel

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



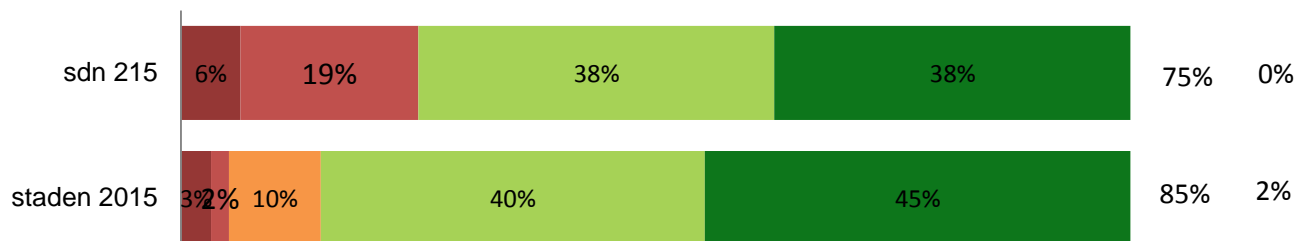


Sdn per år

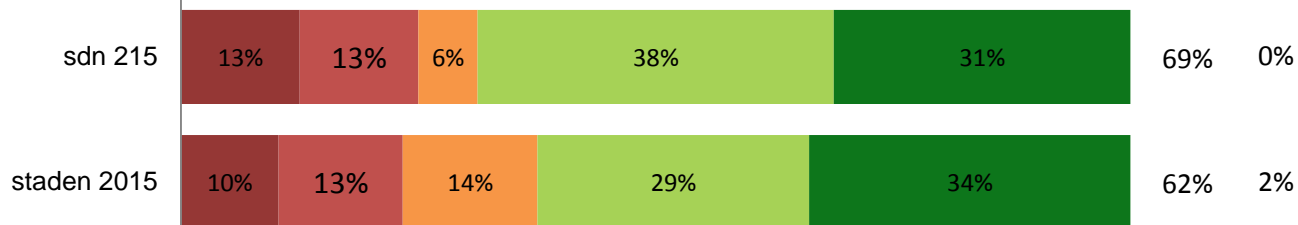
Hjälpens utförande

Andel

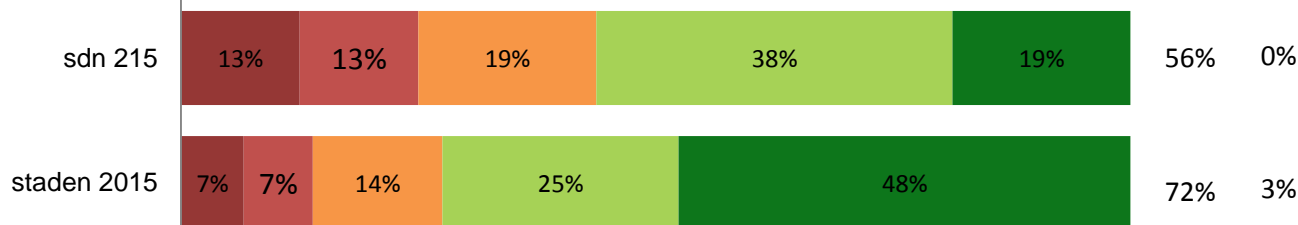
Brukar personalen komma på avtalad tid?



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



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



■ Aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

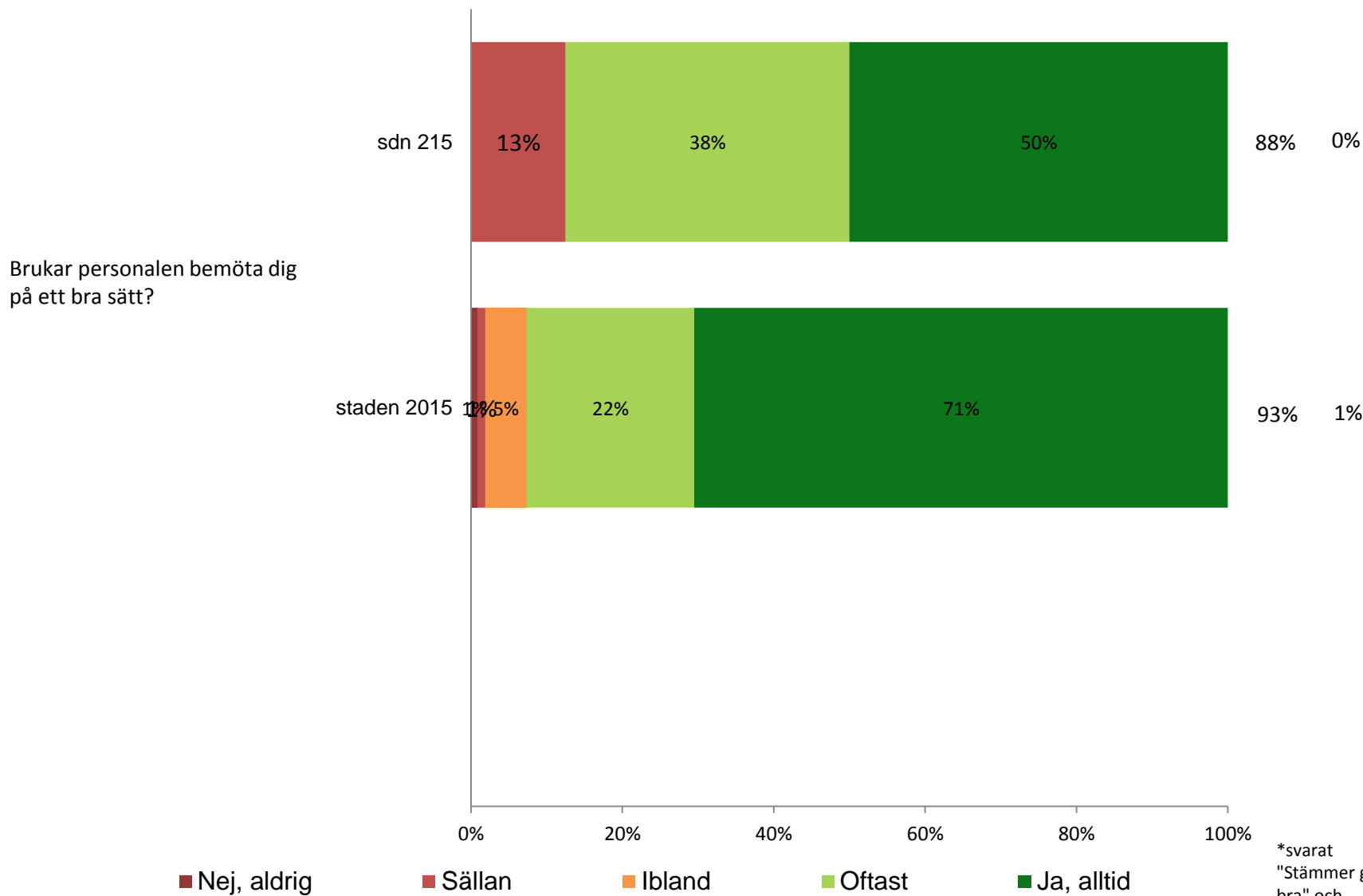
*svaret "Stämmer ganska bra" och



Sdn per år

Bemötande

Andel

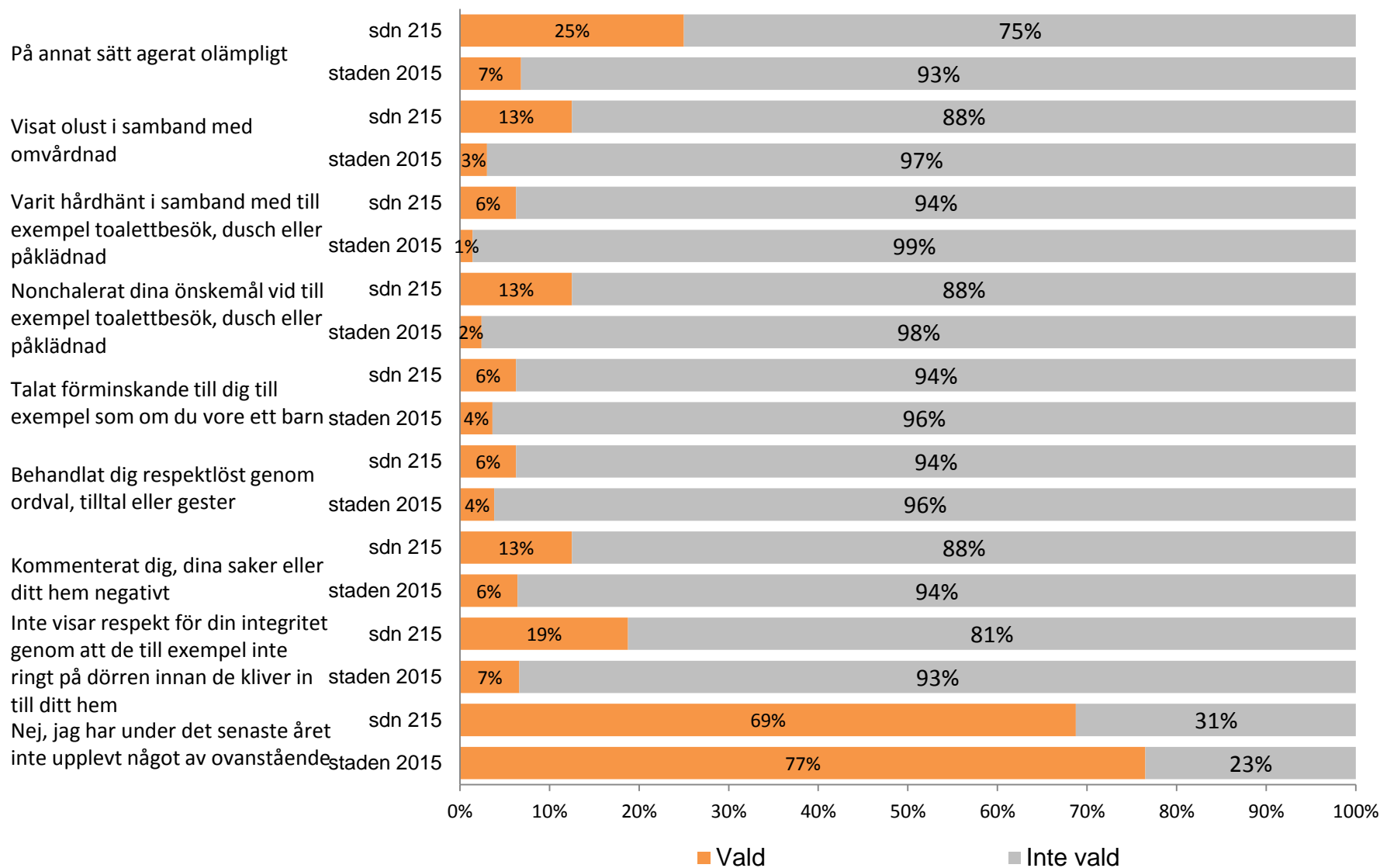


*svaret "Stämmer ganska bra" och



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

Bemötande



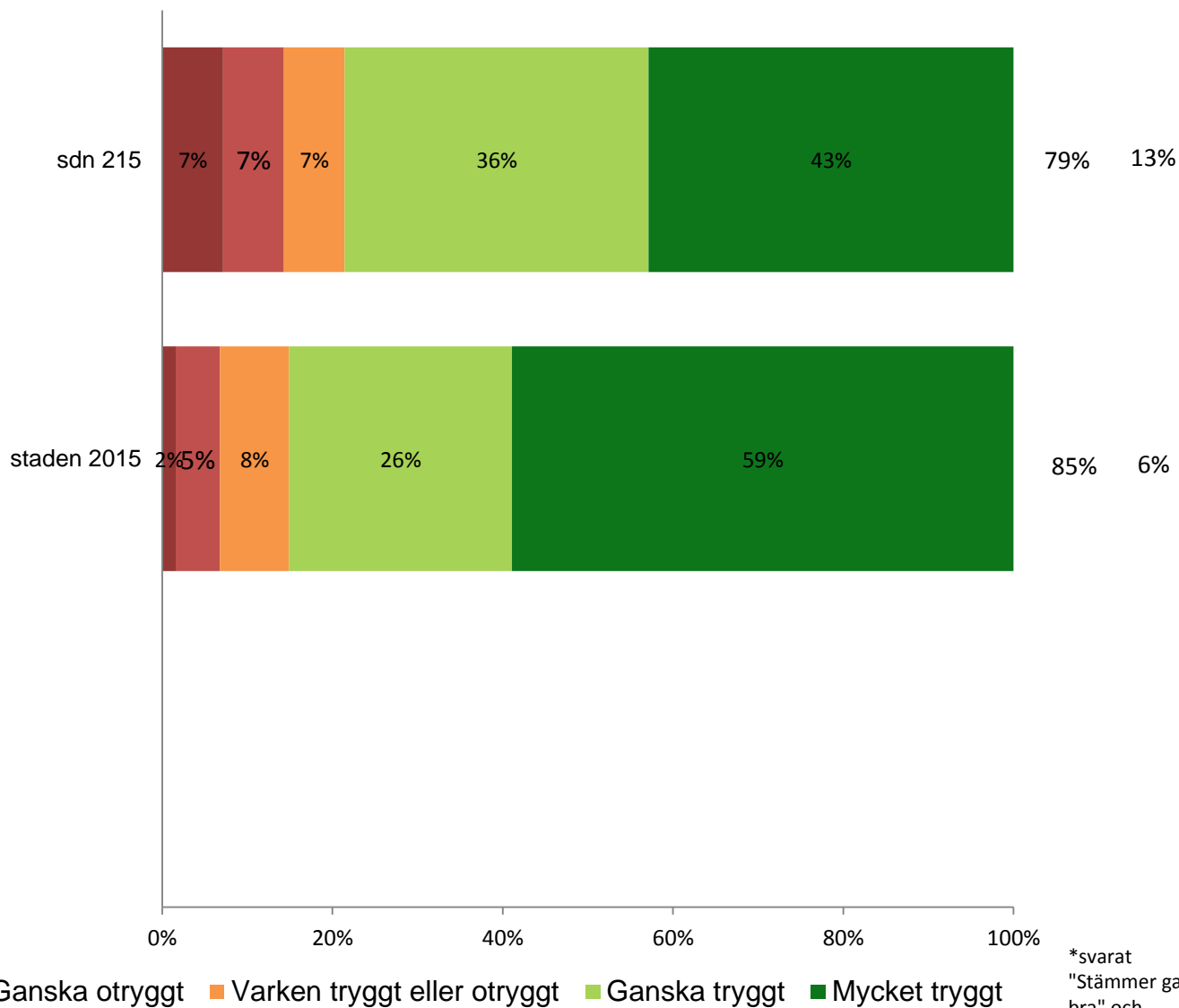


Sdn per år

Trygghet

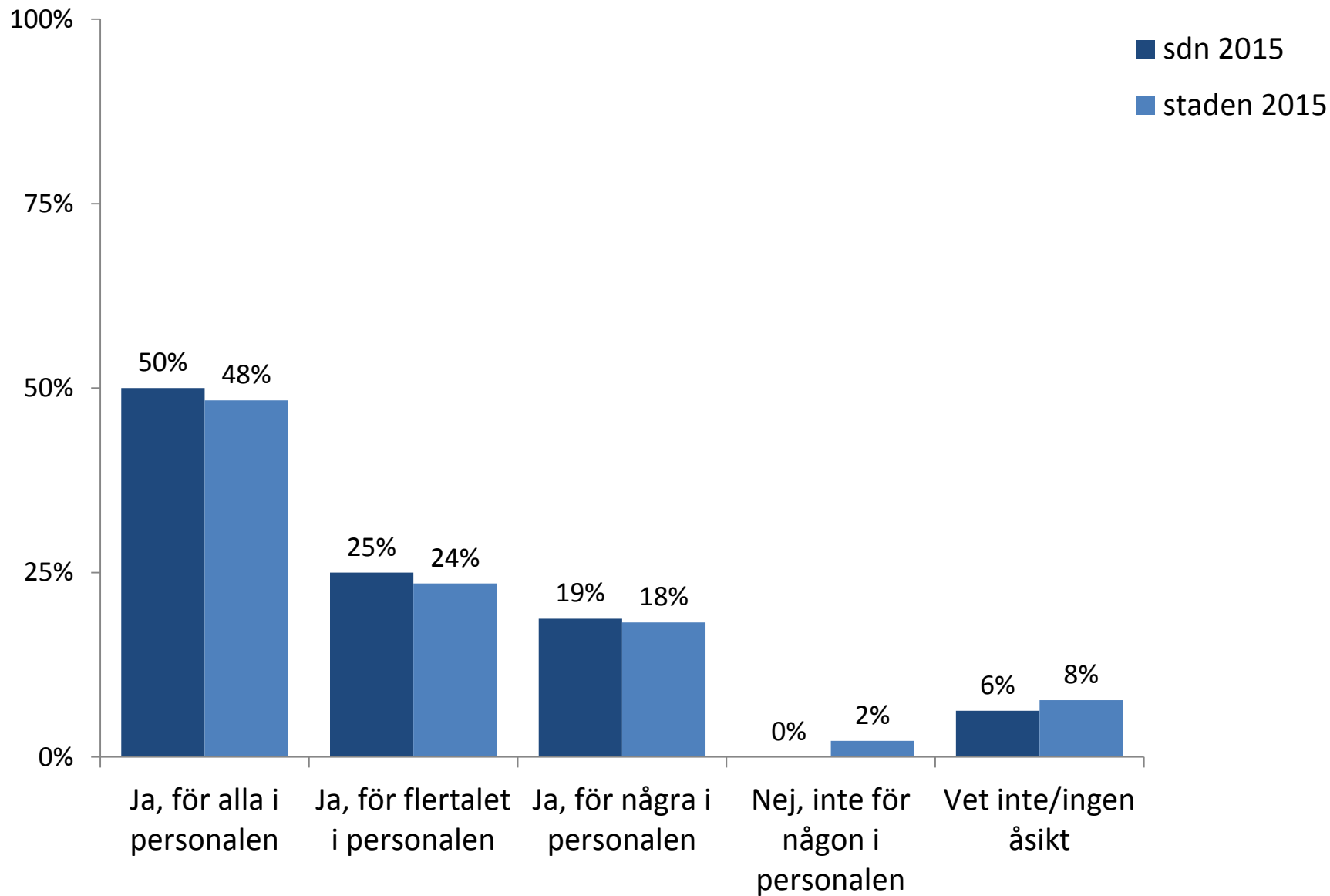
Andel

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



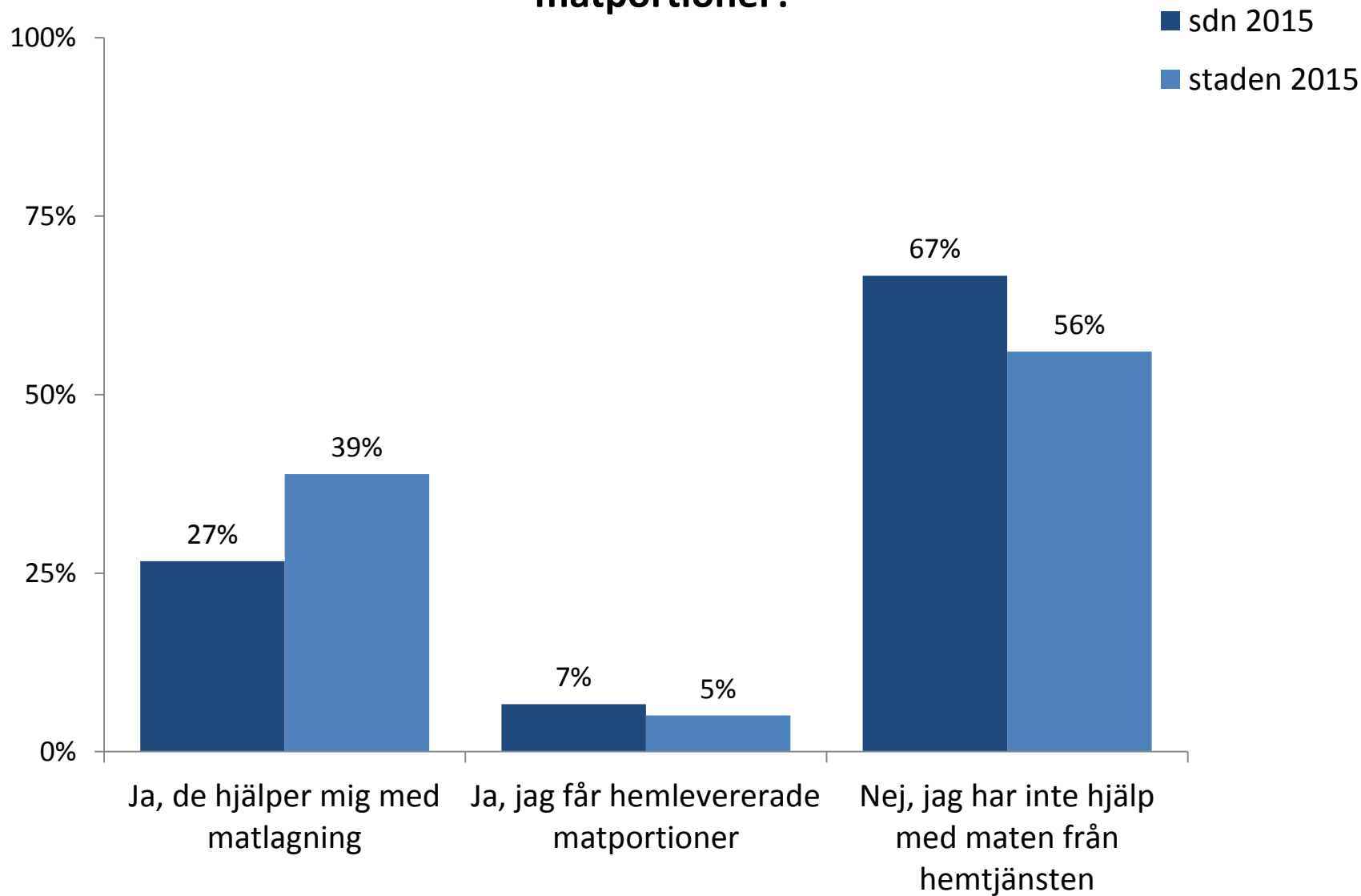


Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

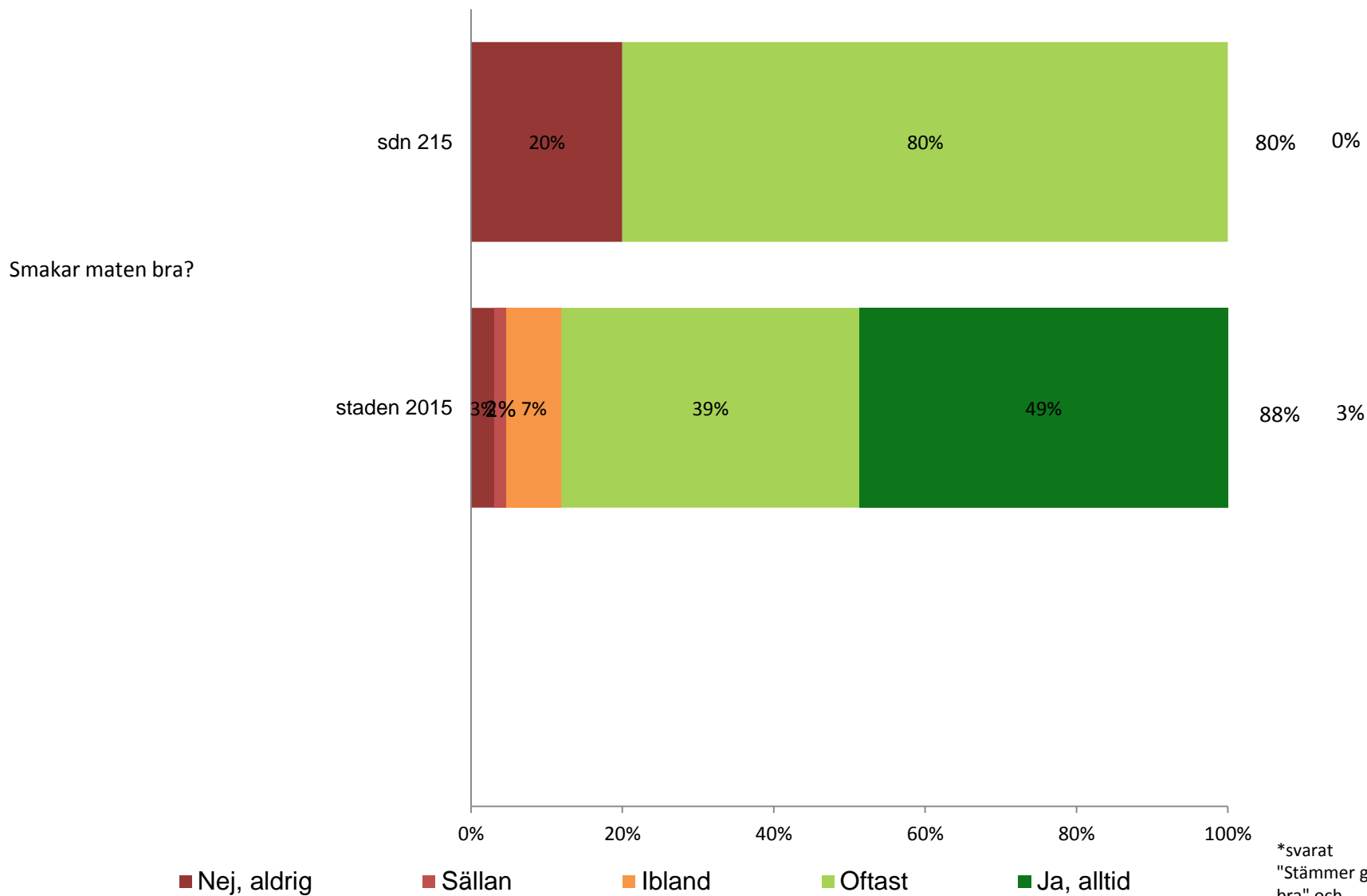




Sdn per år

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

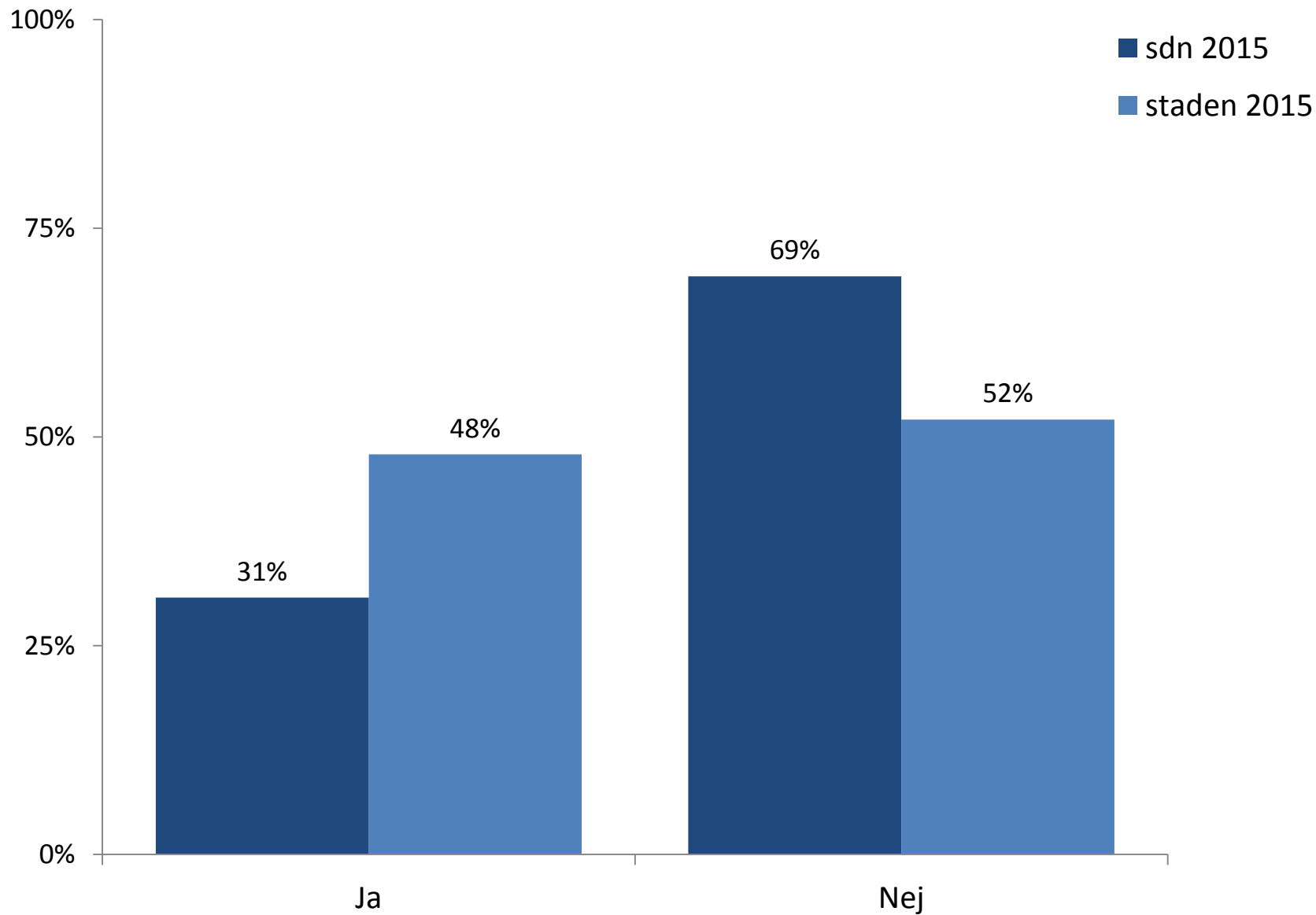
Andel



*svaret "Stämmer ganska bra" och



Är du beviljad promenad eller utevistelse?

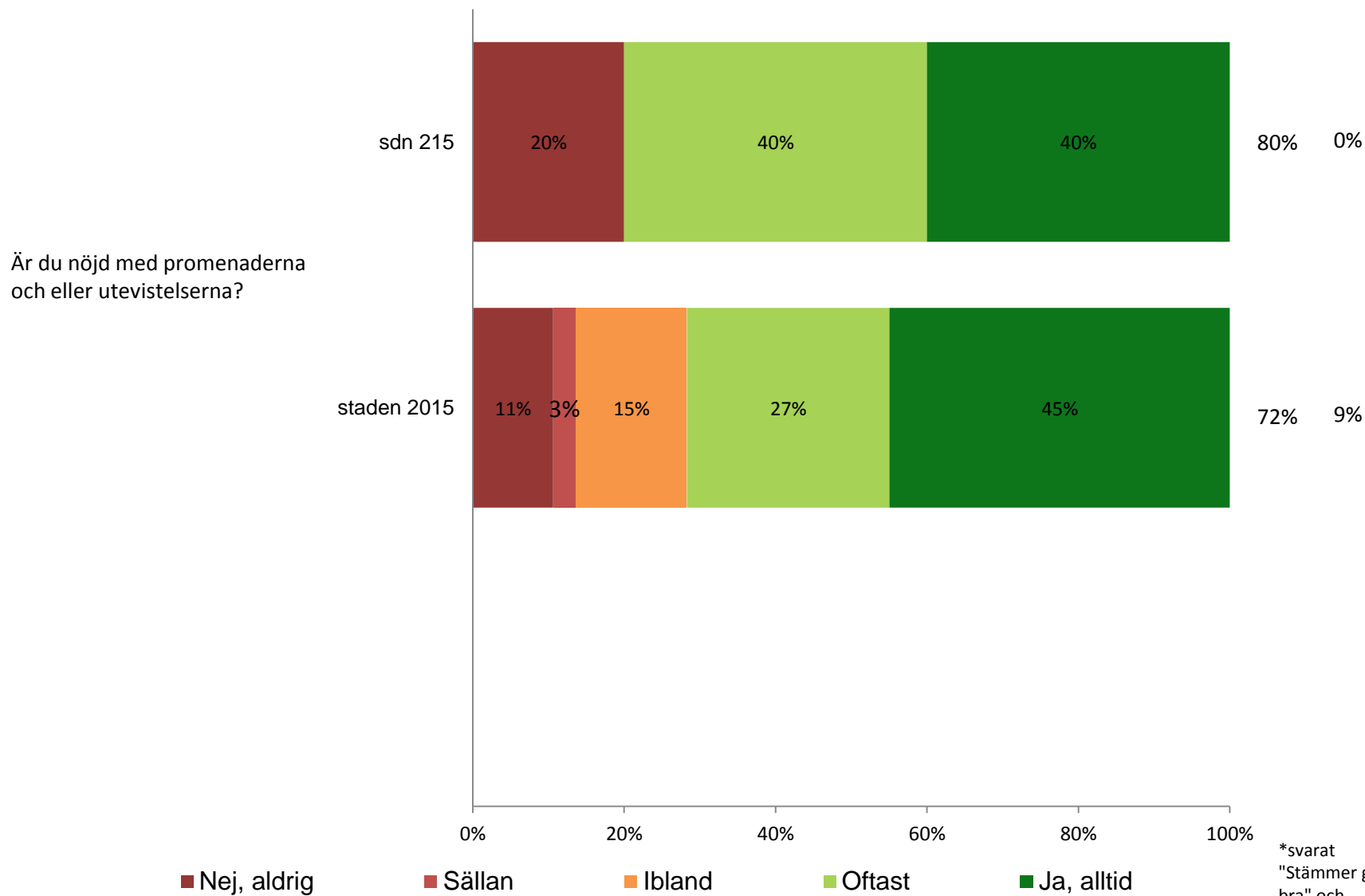




Sdn per år

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

Andel



*svaret "Stämmer ganska bra" och

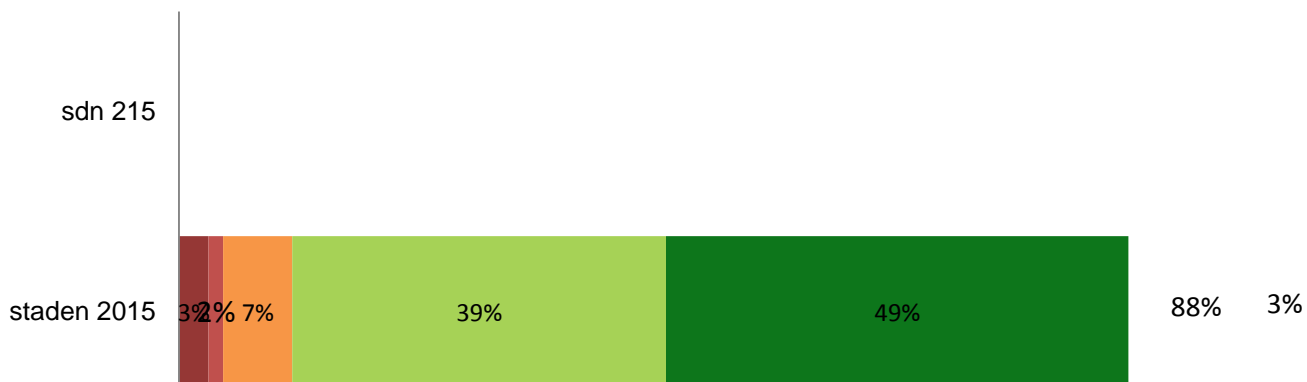


Sdn per år

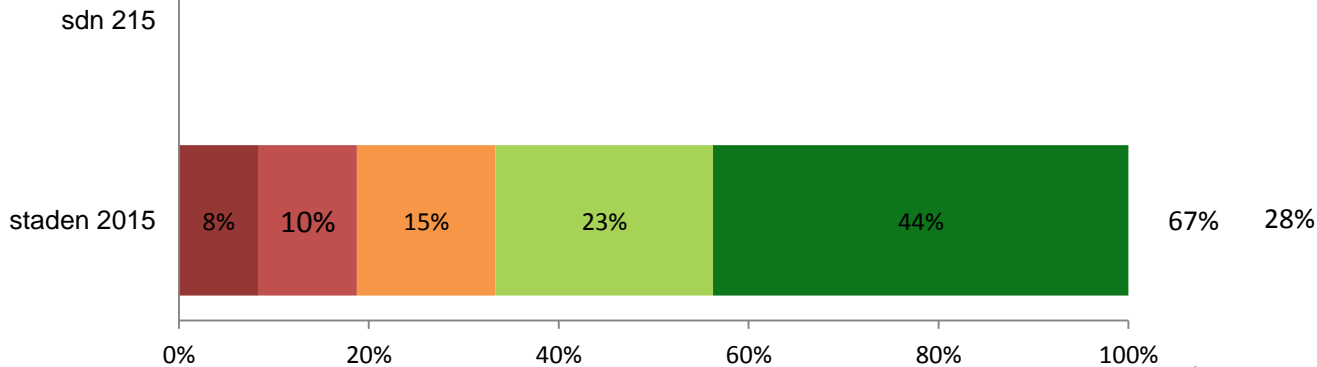
Servicehus

Andel

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



Är du nöjd med de aktiviteter som ditt boende erbjuder?



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

*svaret "Stämmer ganska bra" och

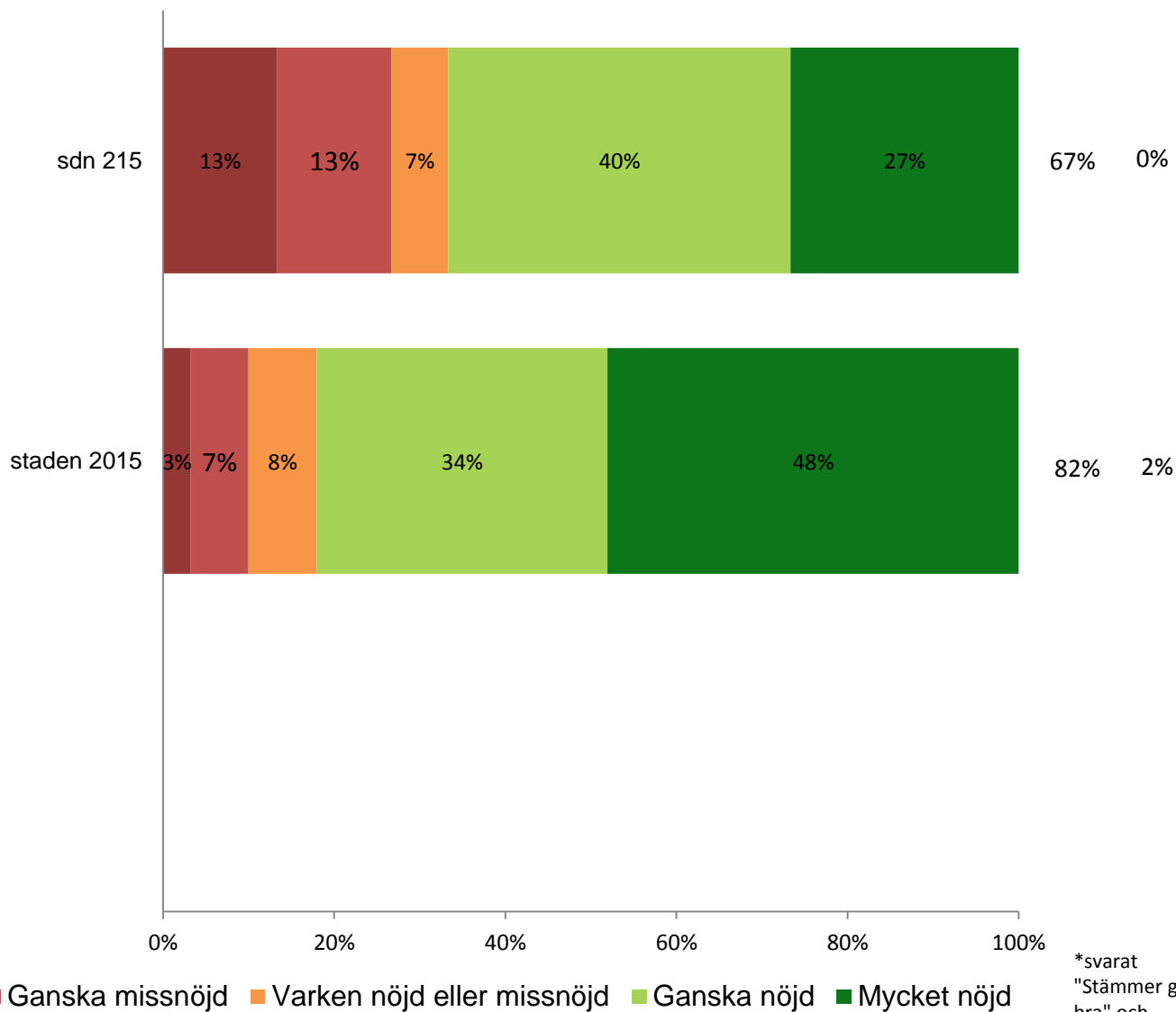


Sdn per år

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



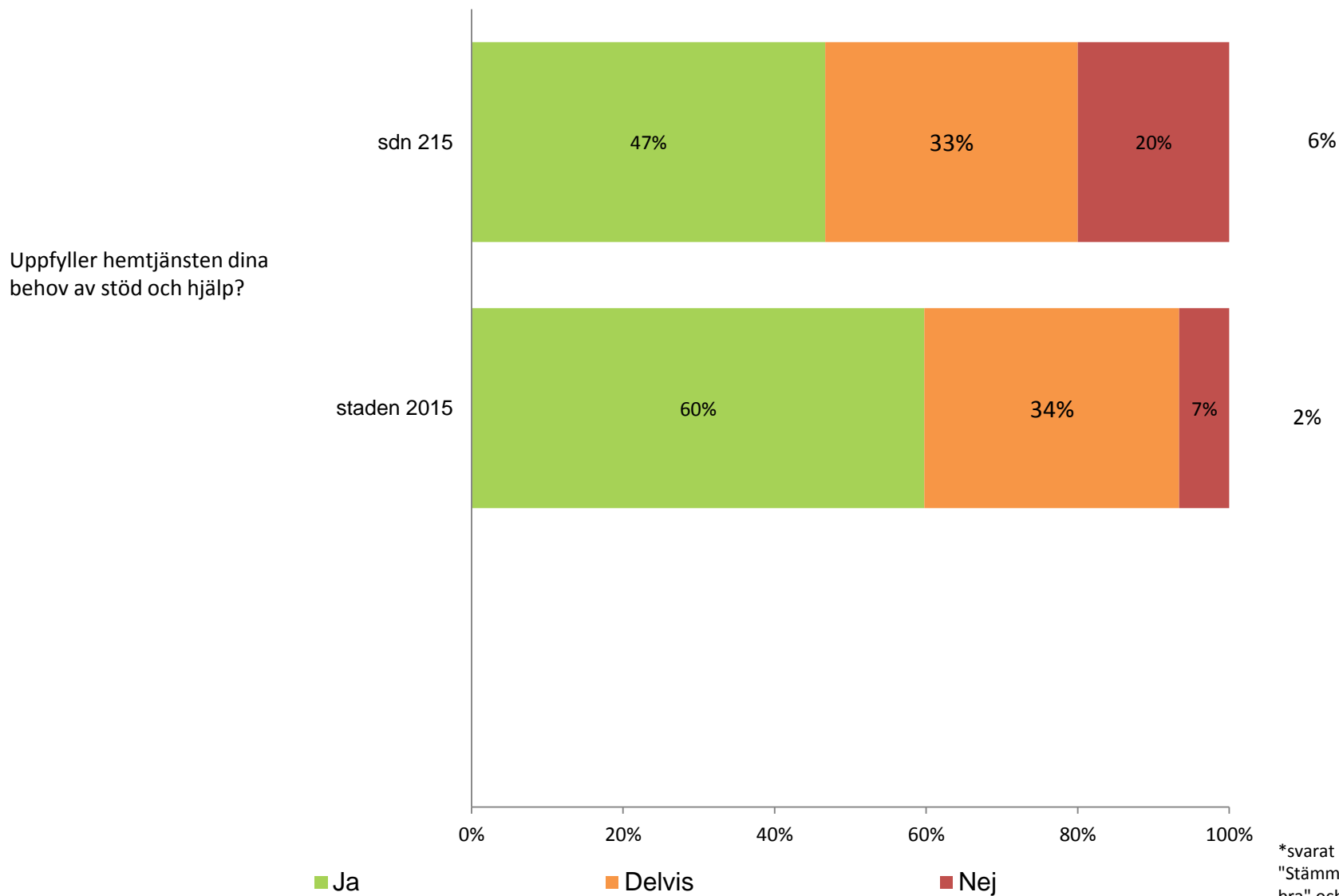
*svaret "Stämmer ganska bra" och



Sdn per år

Hemtjänsten i sin helhet

Andel





Sdn per år

Kontakter med kommunen

Andel

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på ett
bra sätt?

sdn 215

69%

19%

13%

0%

staden 2015

68%

20%

12%

5%

sdn 215

67%

20%

13%

6%

Är handläggarens beslut
anpassat efter dina behov?

staden 2015

46%

30%

24%

3%

0%

20%

40%

60%

80%

100%

■ Ja

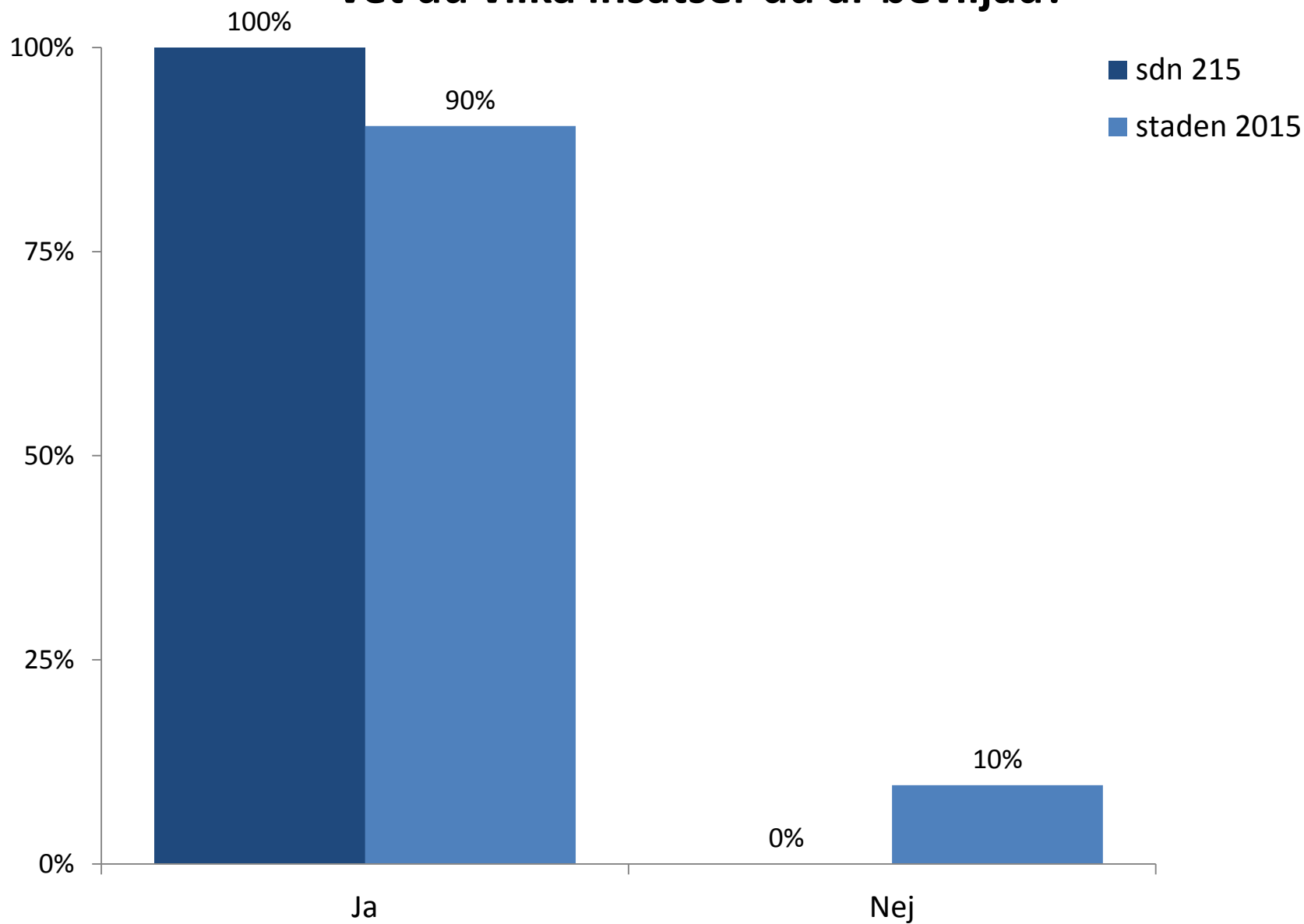
■ Delvis

■ Nej

*svaret
"Stämmer ganska
bra" och



Vet du vilka insatser du är beviljad?

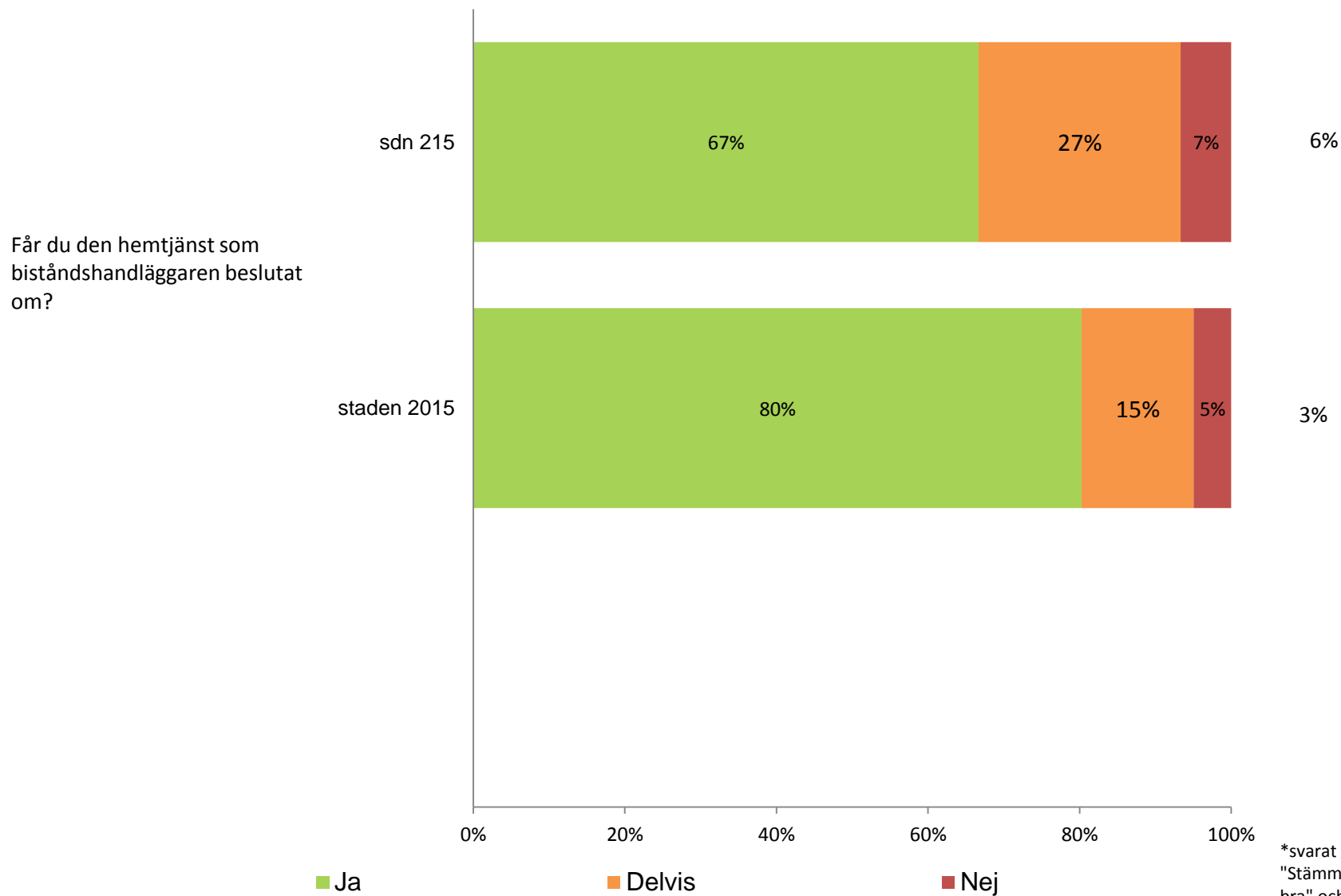




Sdn per år

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

Andel



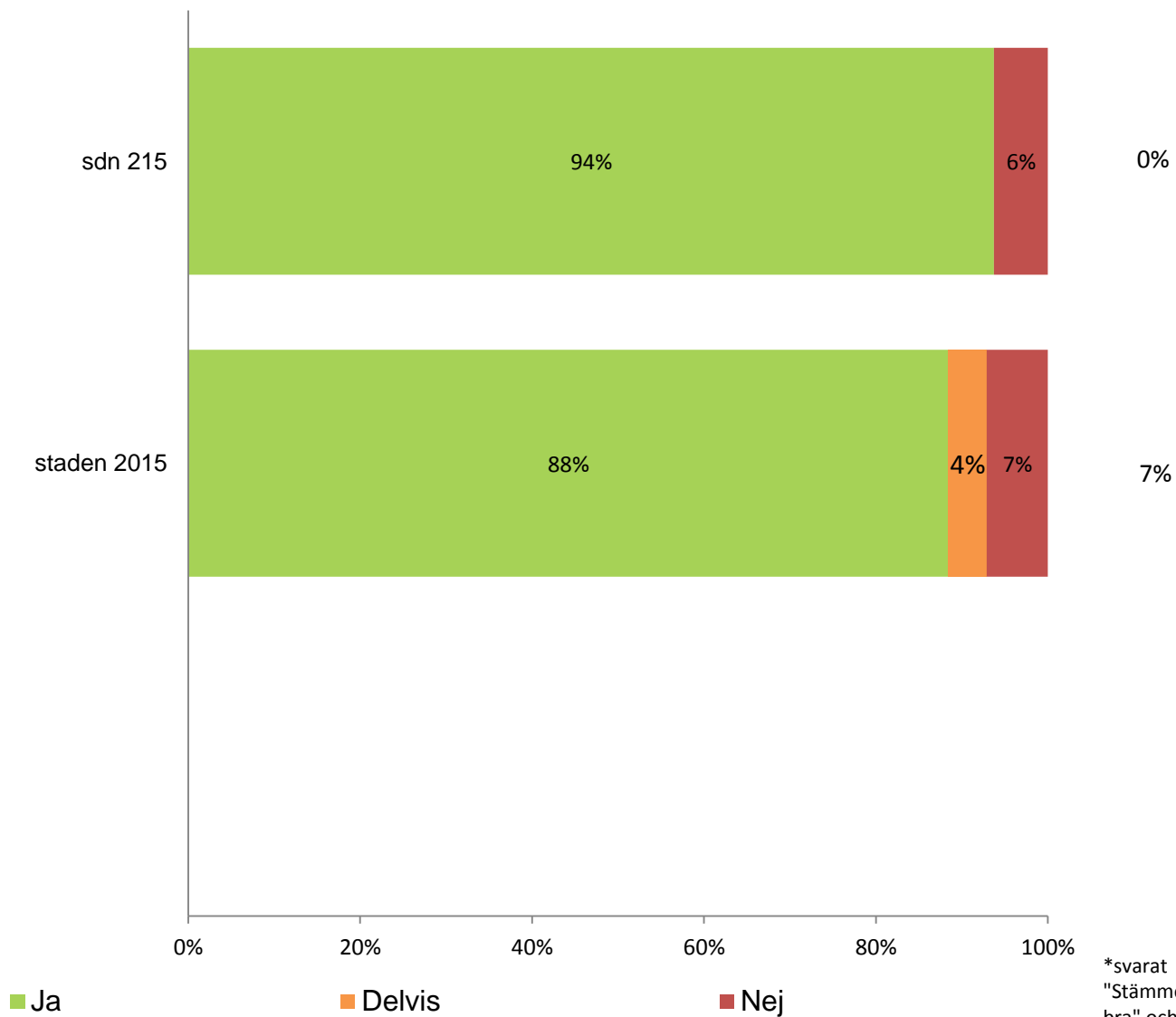


Sdn per år

Kontakter med kommunen

Andel

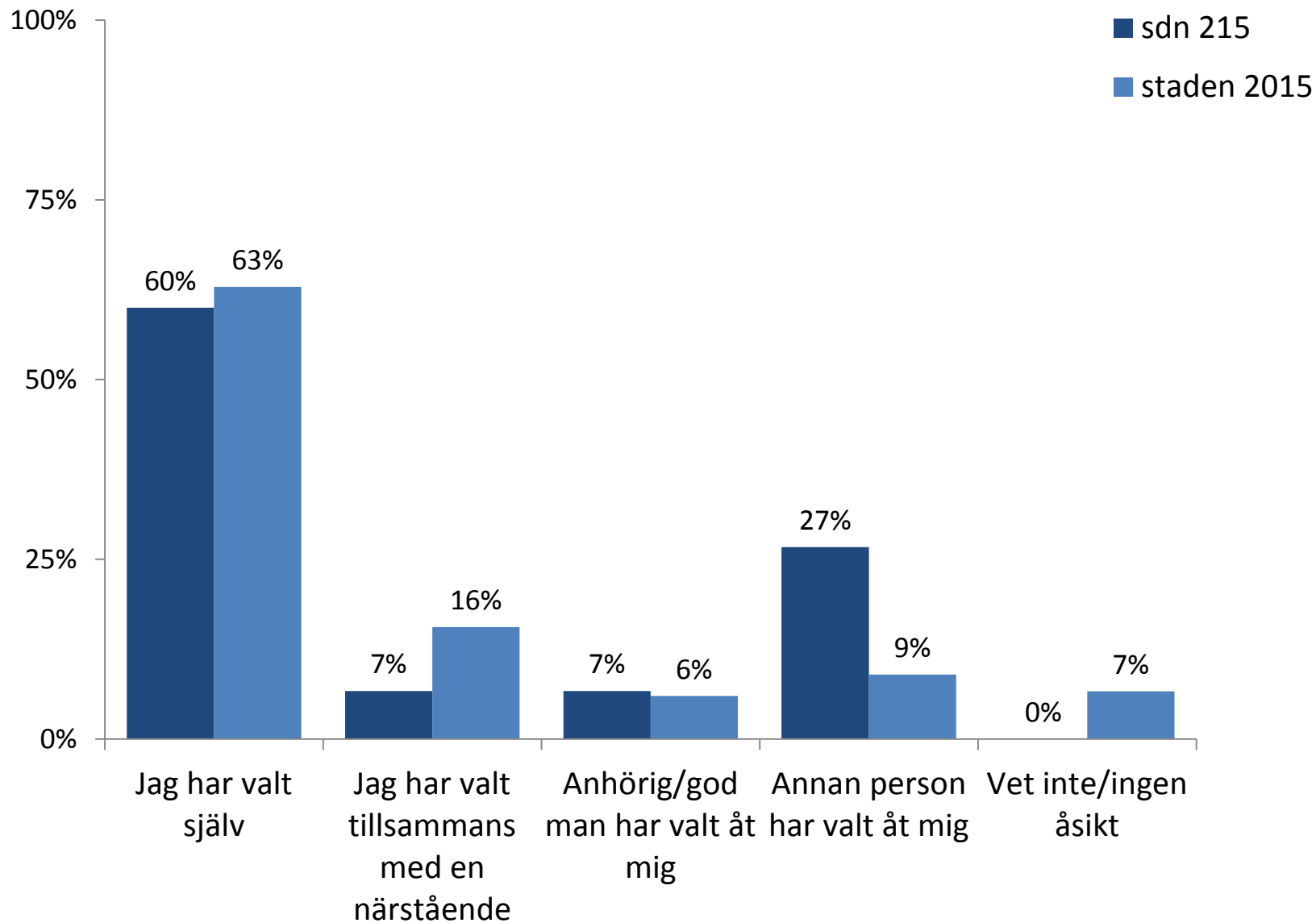
Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (kommunal hemtjänst eller olika privata företag)



*svaret "Stämmer ganska bra" och

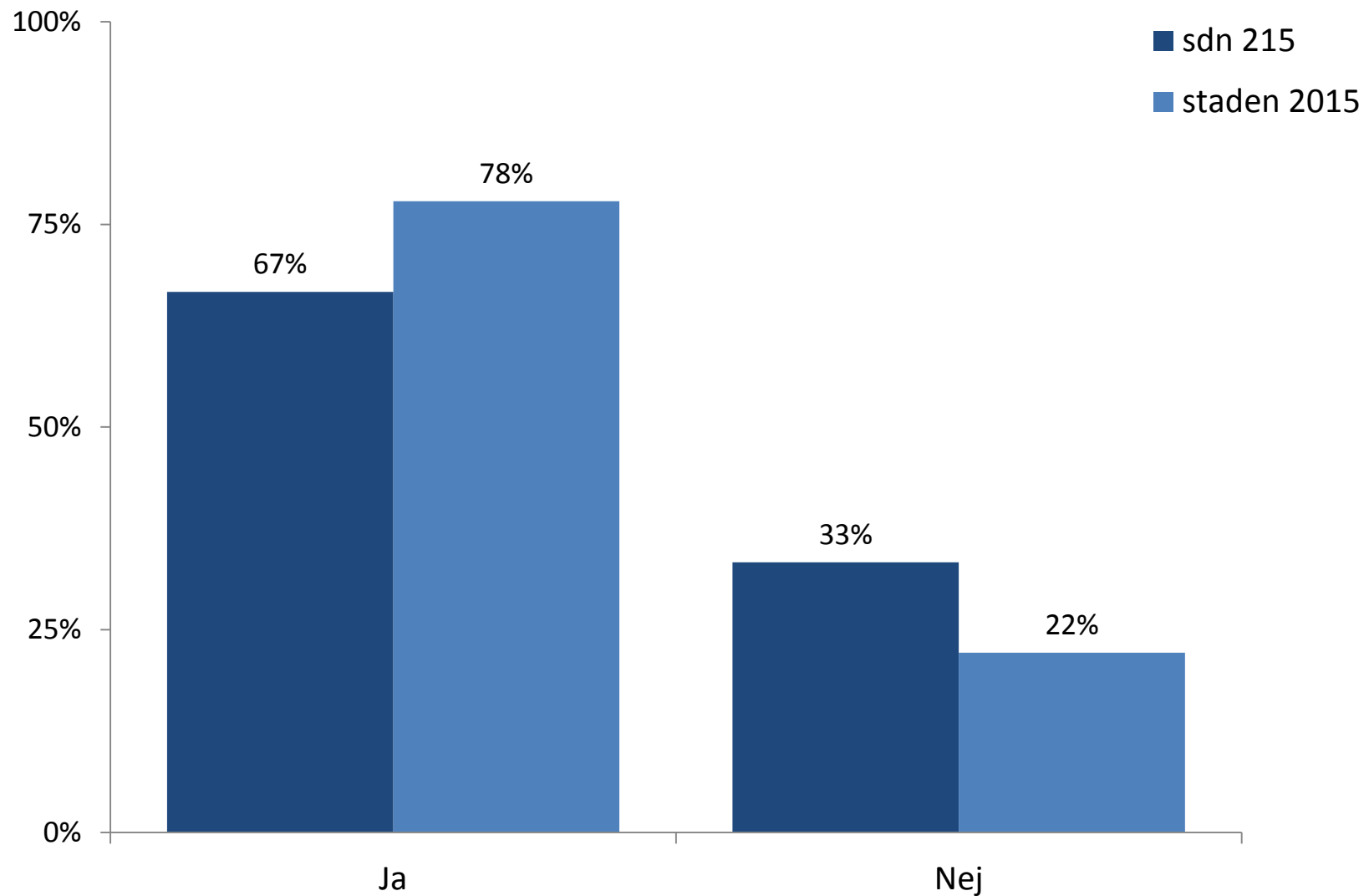


Vem har valt din hemtjänst?





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





Resultat per regiform

Redovisas ej pga för få svarande



Resultat per kön

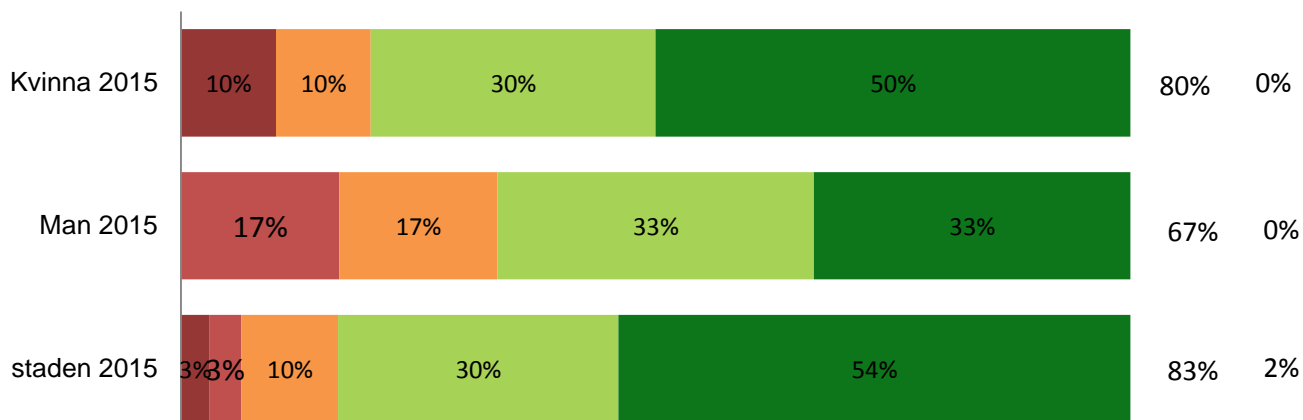


Sdn per kön

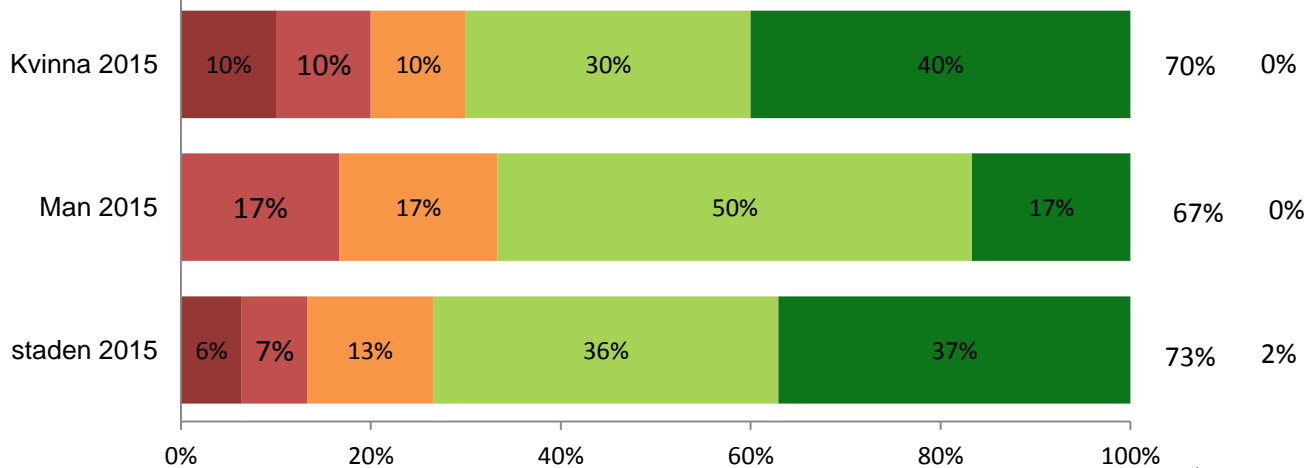
Inflytande

Andel

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



Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svaret "Stämmer ganska bra" och

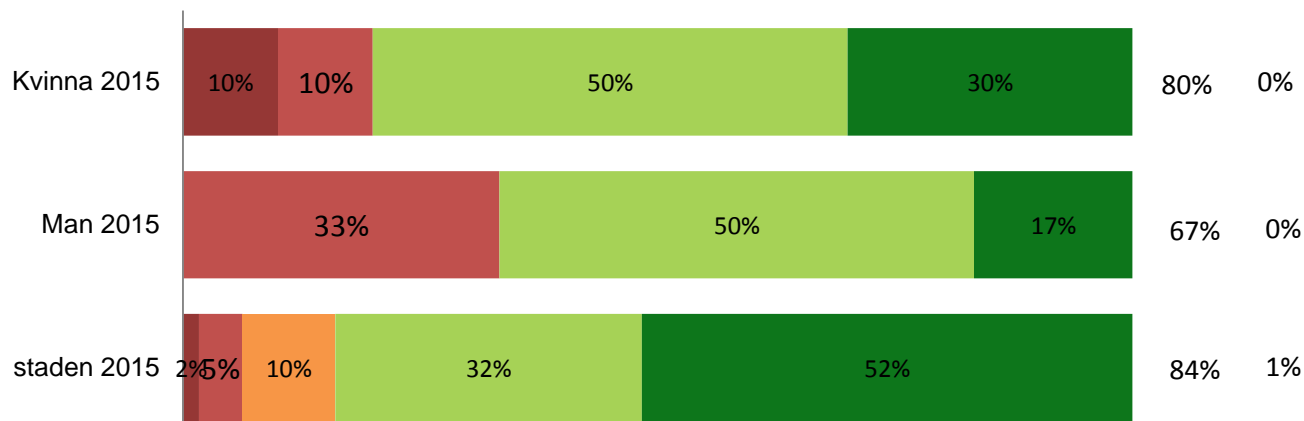


Sdn per kön

Hjälpens utförande

Andel

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



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

*svarat "Stämmer ganska bra" och

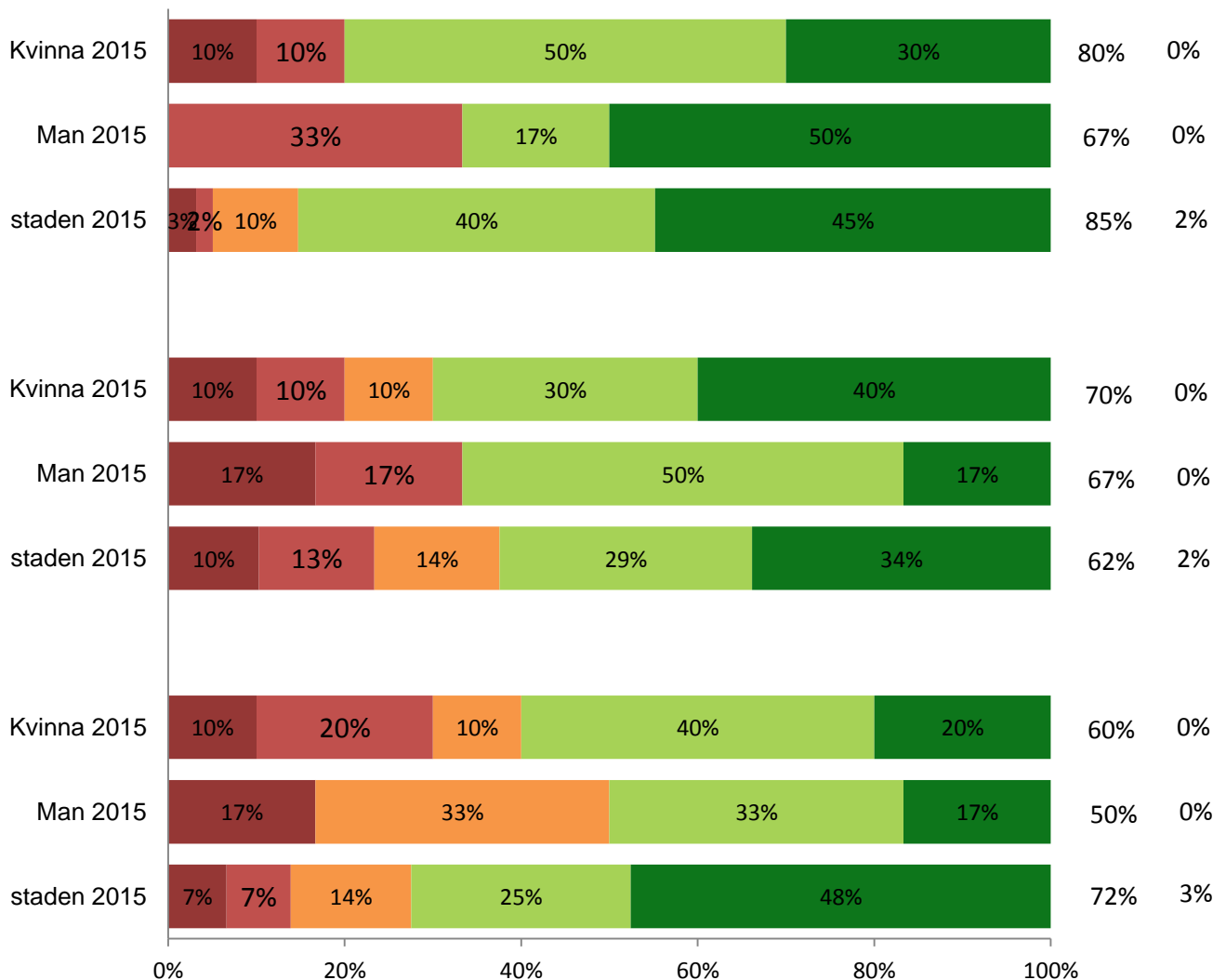


Sdn per kön

Hjälpens utförande

Andel

Brukar personalen
komma på avtalad tid?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

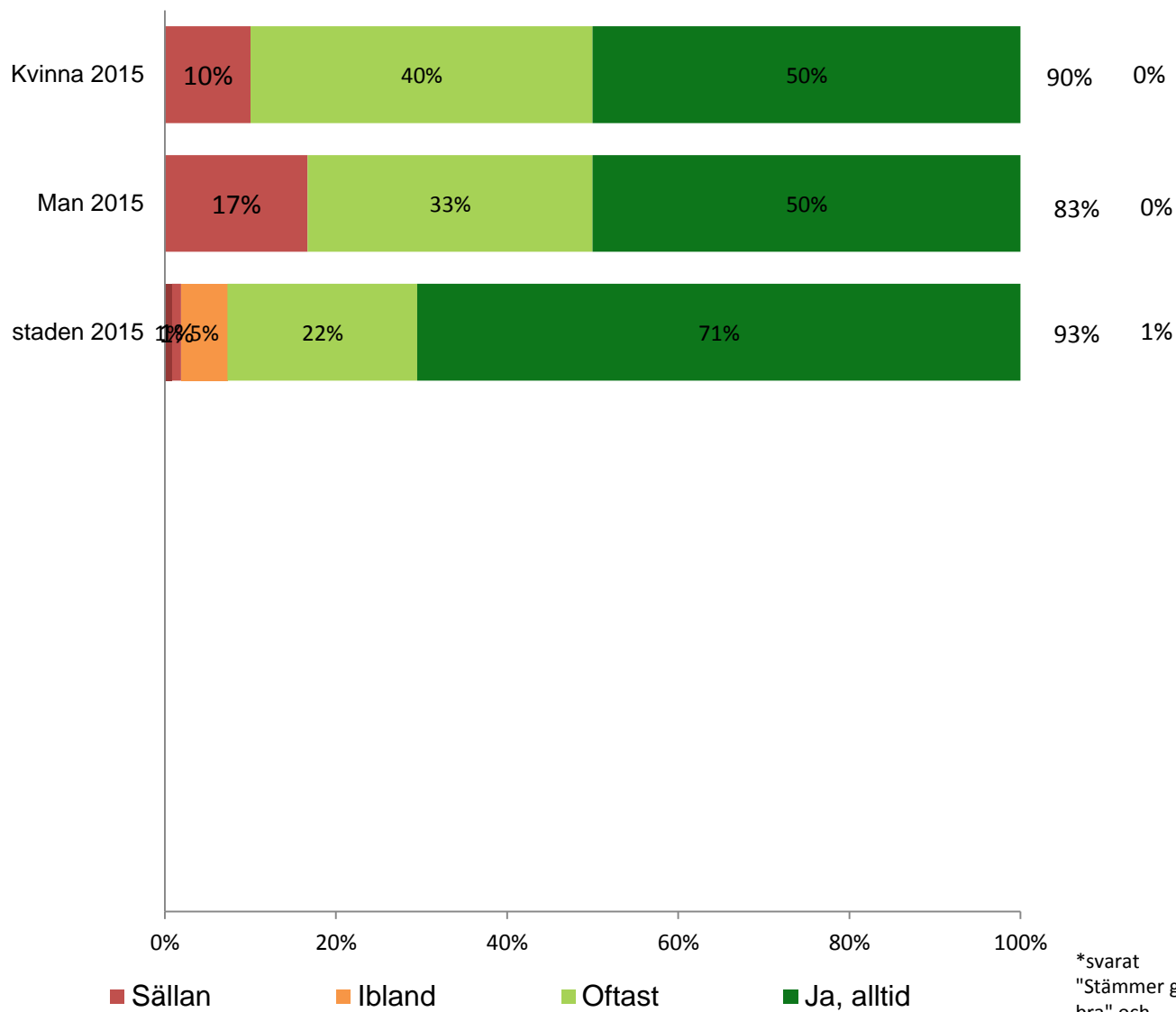


Sdn per kön

Bemötande

Andel

Brukar personalen
bemöta dig på ett bra
sätt?

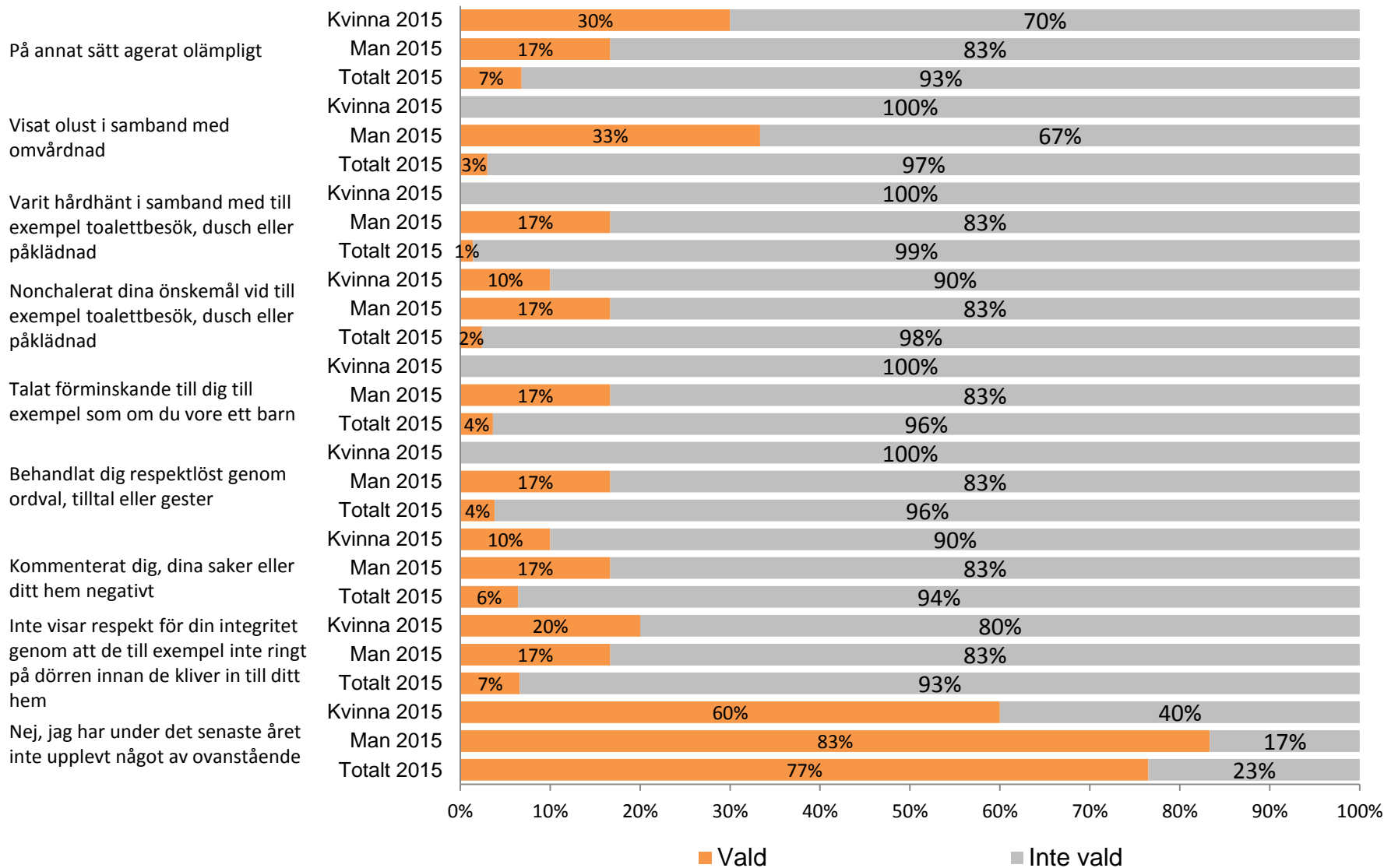


*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



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

Bemötande



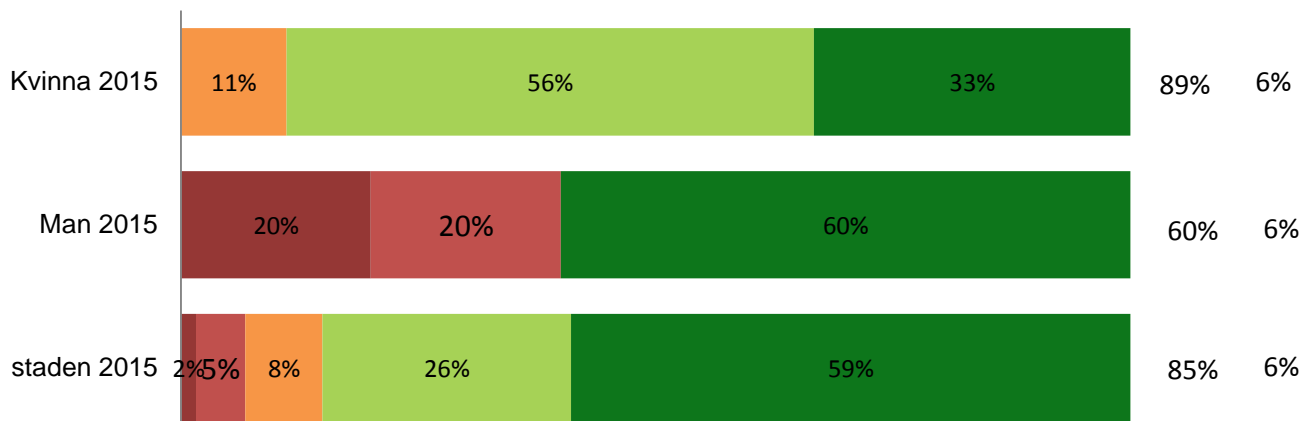


Sdn per kön

Trygghet

Andel

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

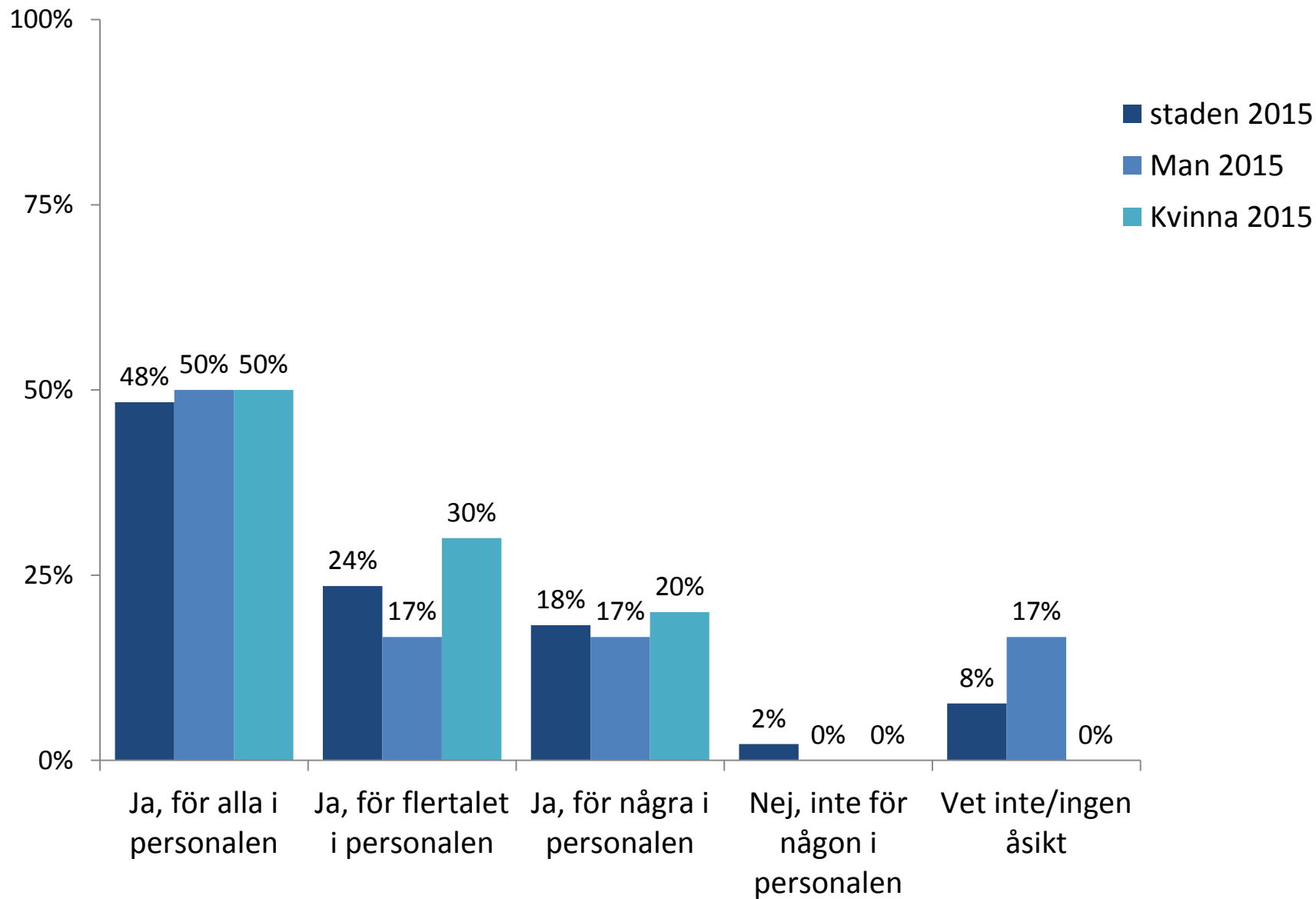


■ Mycket otryggt ■ Ganska otryggt ■ Varken tryggt eller otryggt ■ Ganska tryggt ■ Mycket tryggt

*svaret "Stämmer ganska bra" och

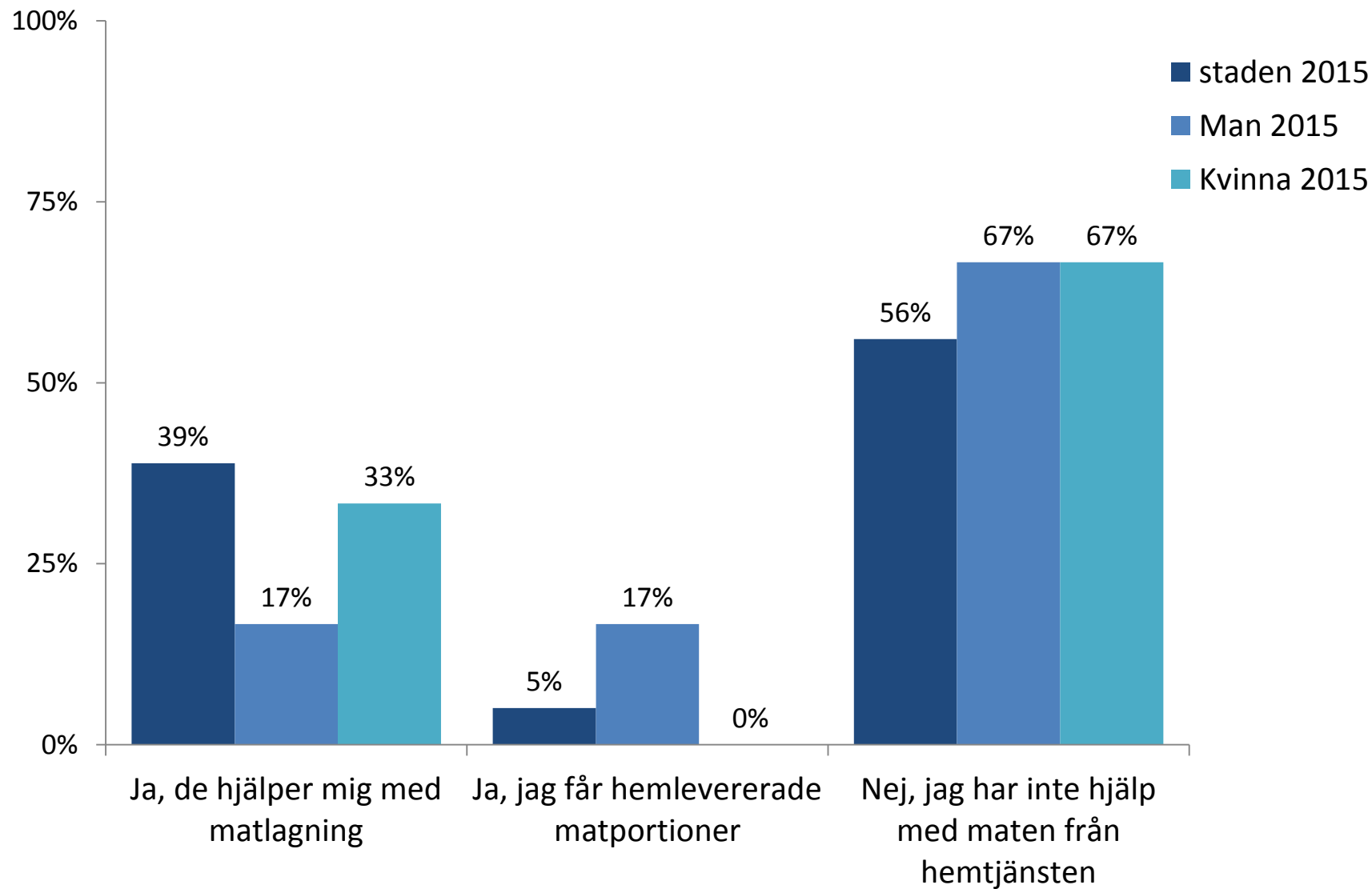


Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

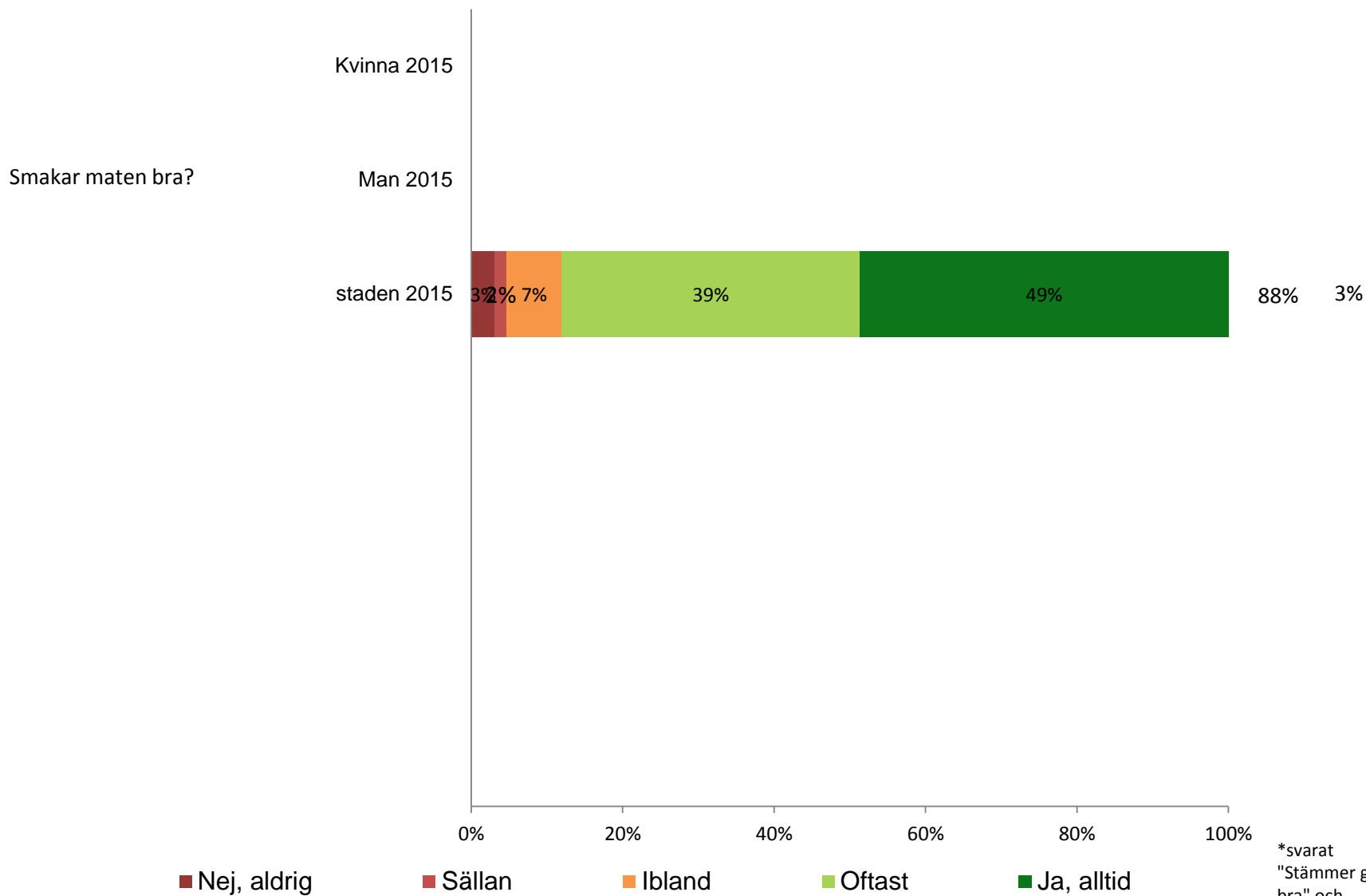




Sdn per kön

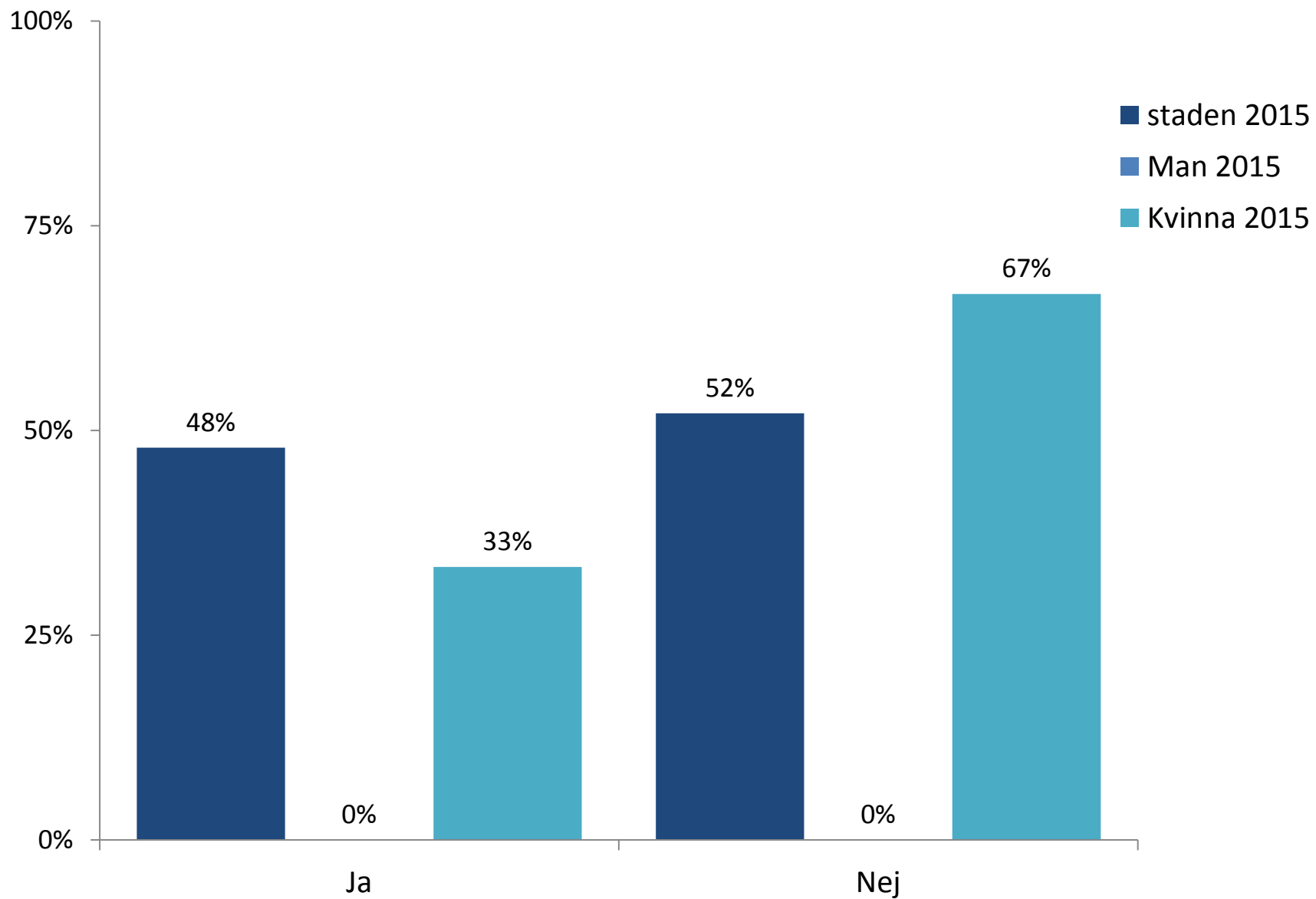
Maten: enbart de som har någon form av hjälp med maten har besvarat denna fråga

Andel





Är du beviljad promenad eller utevistelse?



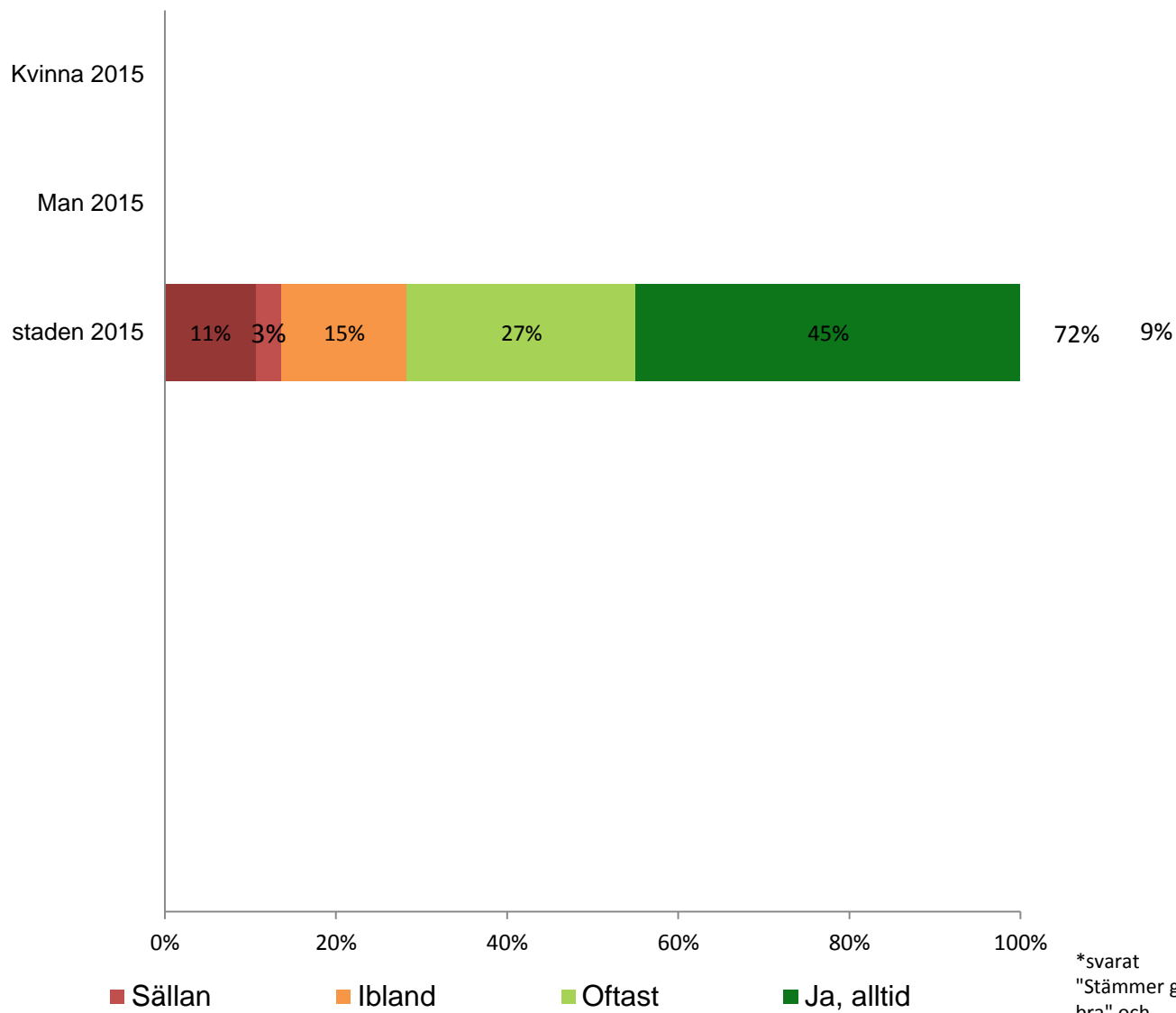


Sdn per kön

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

Andel

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



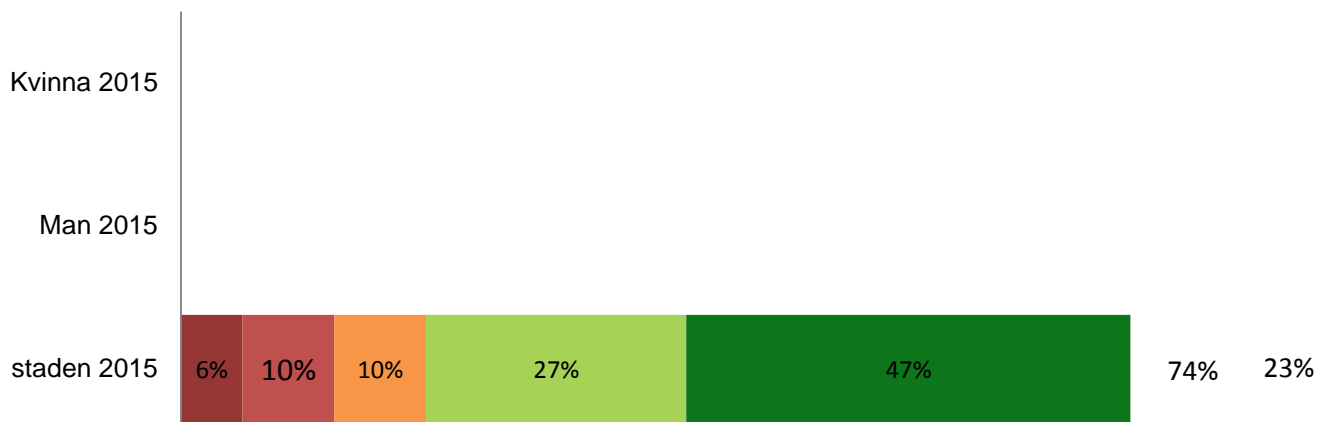


Sdn per kön

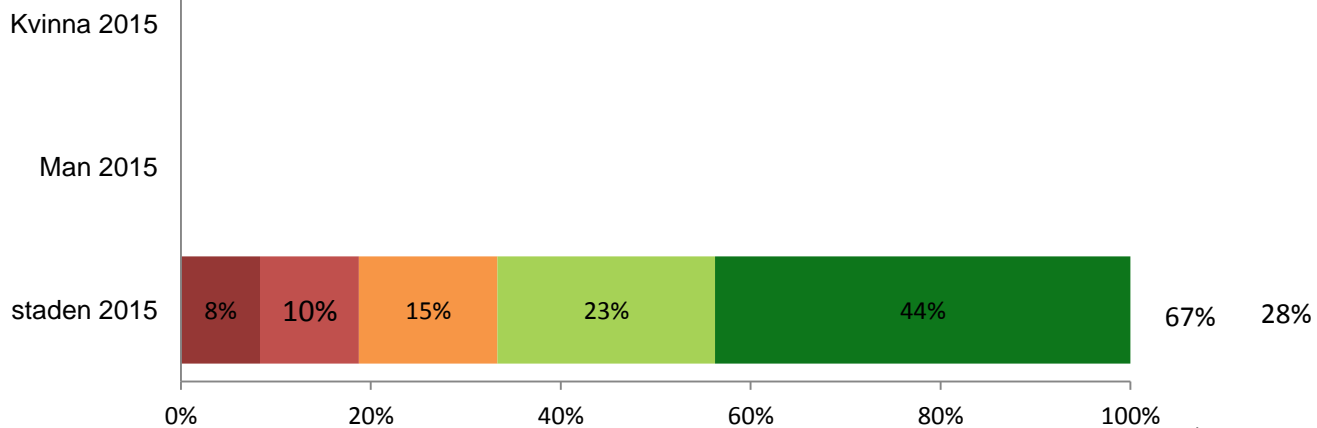
Servicehus

Andel

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



Är du nöjd med de
aktiviteter som ditt
boende erbjuder?



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

*svaret
"Stämmer ganska
bra" och

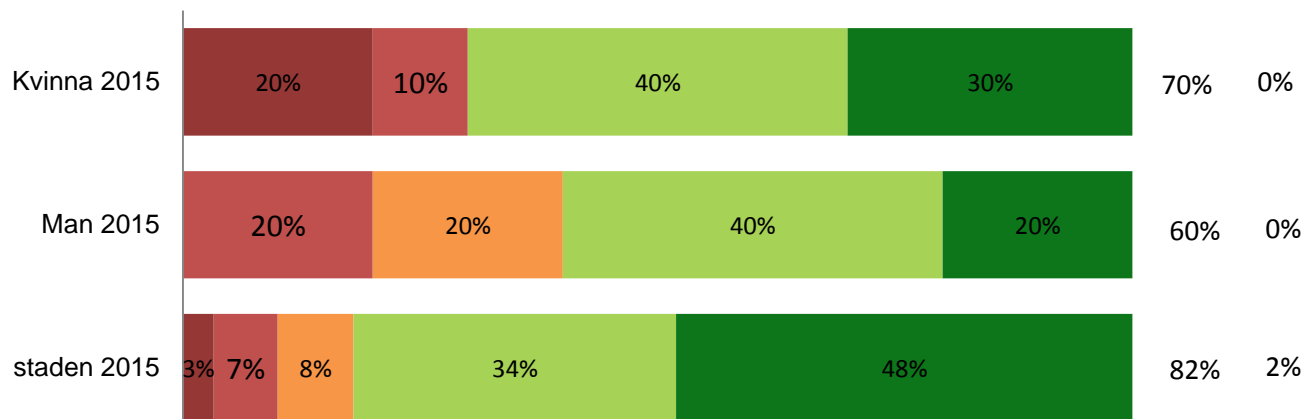


Sdn per kön

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Hur nöjd är du
sammantaget med den
hemtjänst du har?



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

*svaret
"Stämmer ganska
bra" och

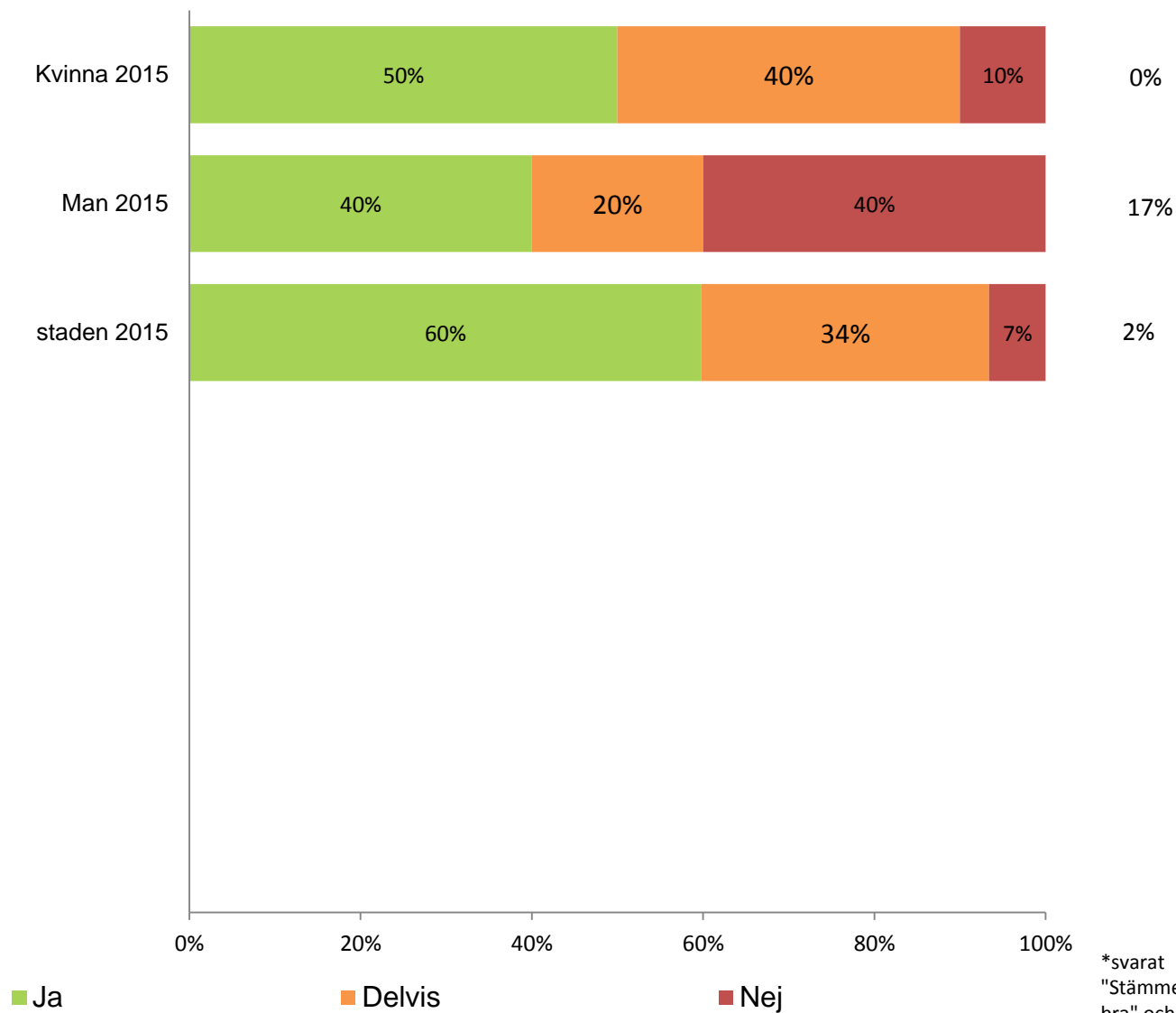


Sdn per kön

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Uppfyller hemtjänsten
dina behov av stöd och
hjälp?



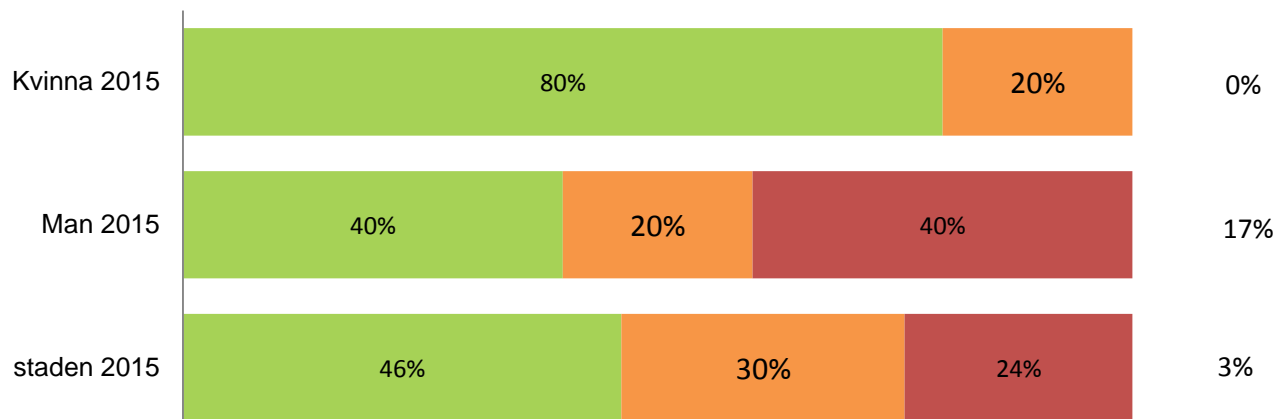


Sdn per kön

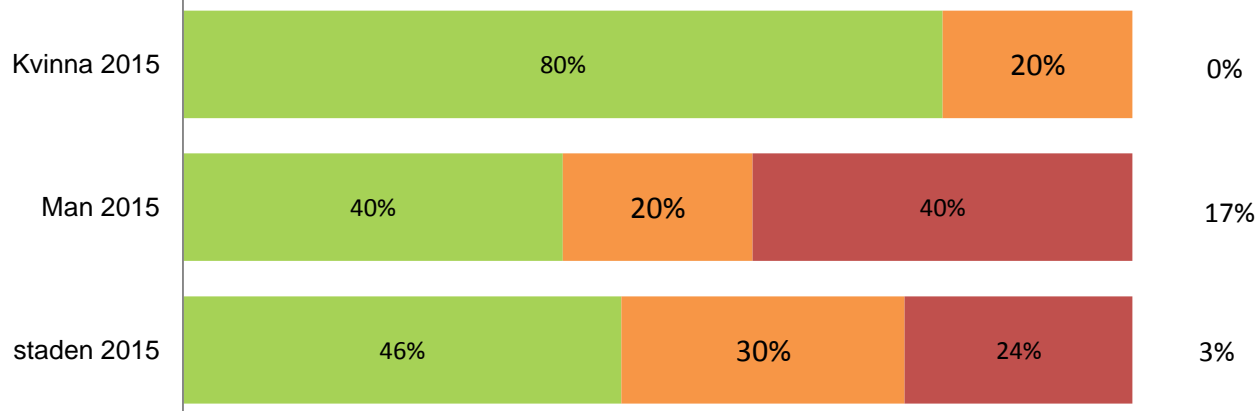
Kontakter med kommunen

Andel

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på
ett bra sätt?



Är handläggarens
beslut anpassat efter
dina behov?



■ Ja

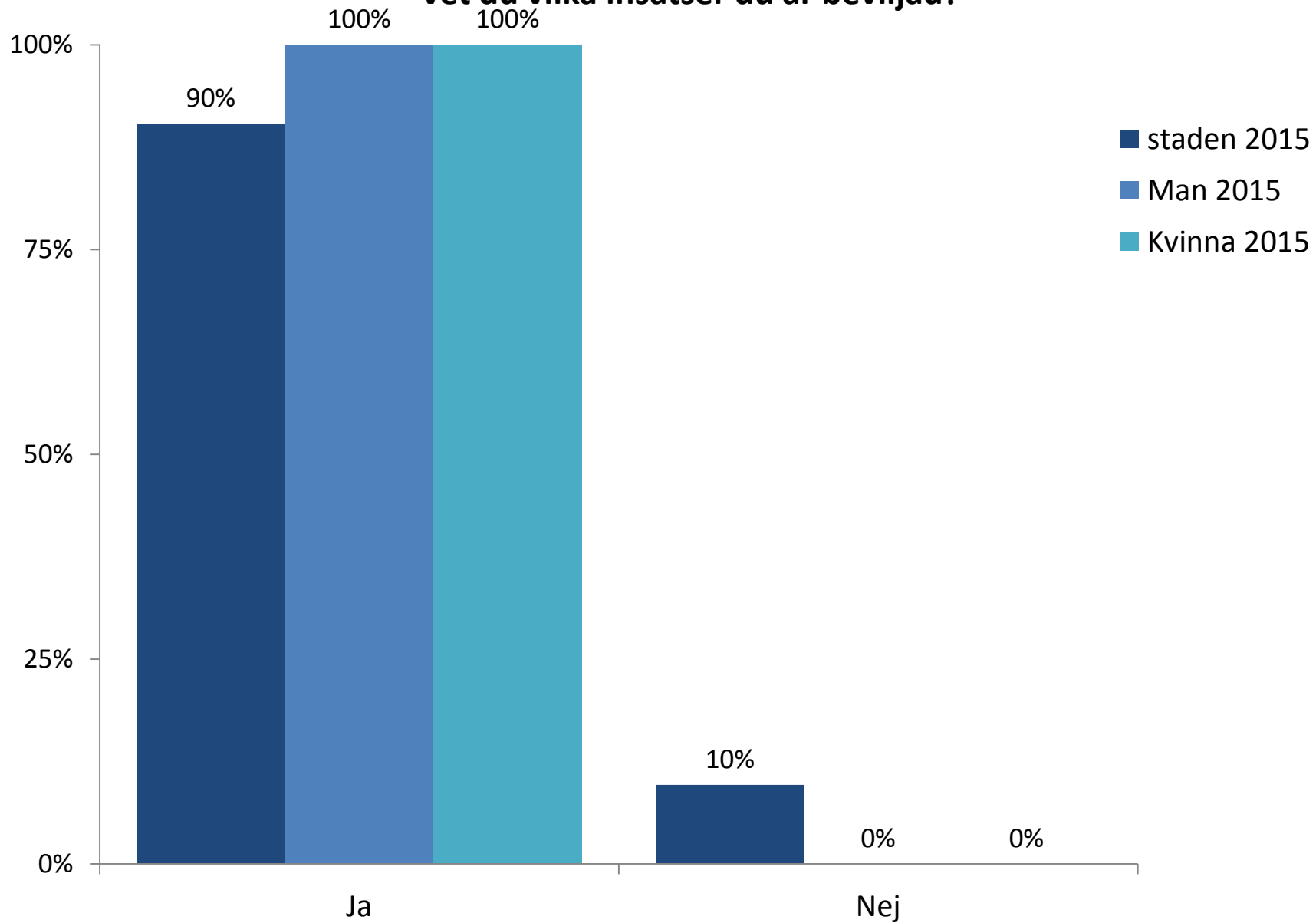
■ Delvis

■ Nej

*svaret
"Stämmer ganska
bra" och



Vet du vilka insatser du är beviljad?



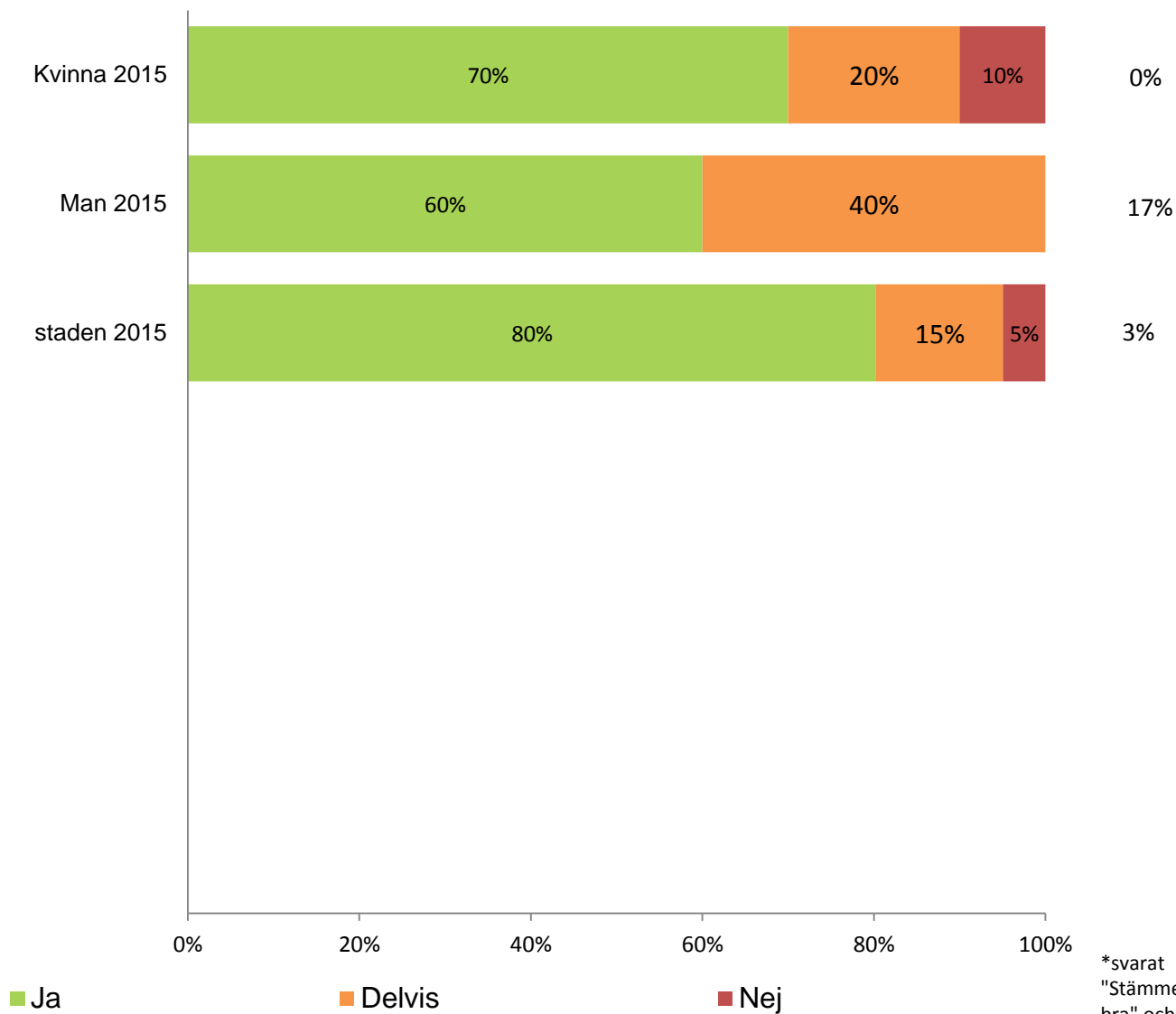


Sdn per kön

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

Andel

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



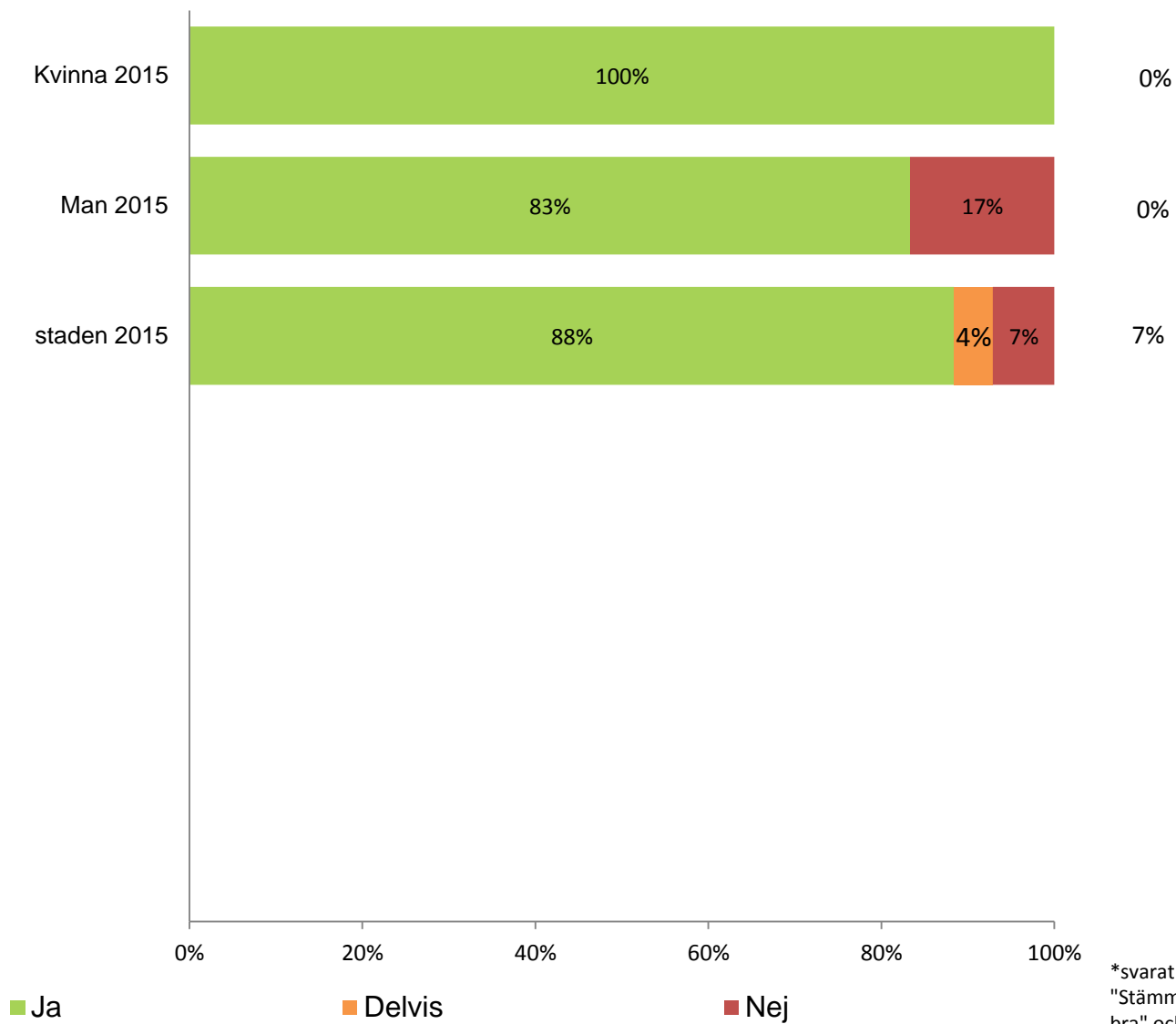


Sdn per kön

Kontakter med kommunen

Andel

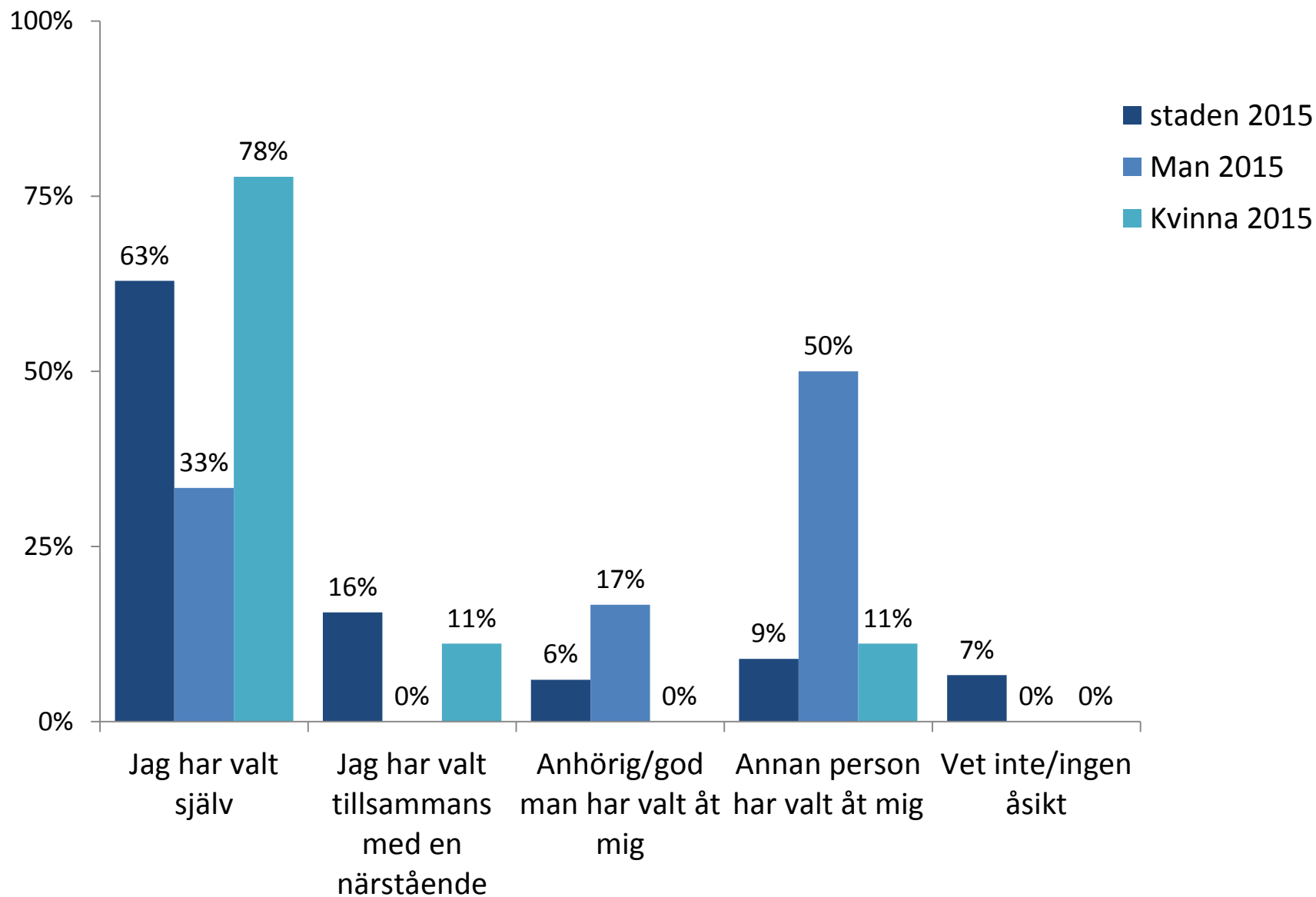
Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst?
(kommunal hemtjänst eller olika privata företag)



*svaret "Stämmer ganska bra" och

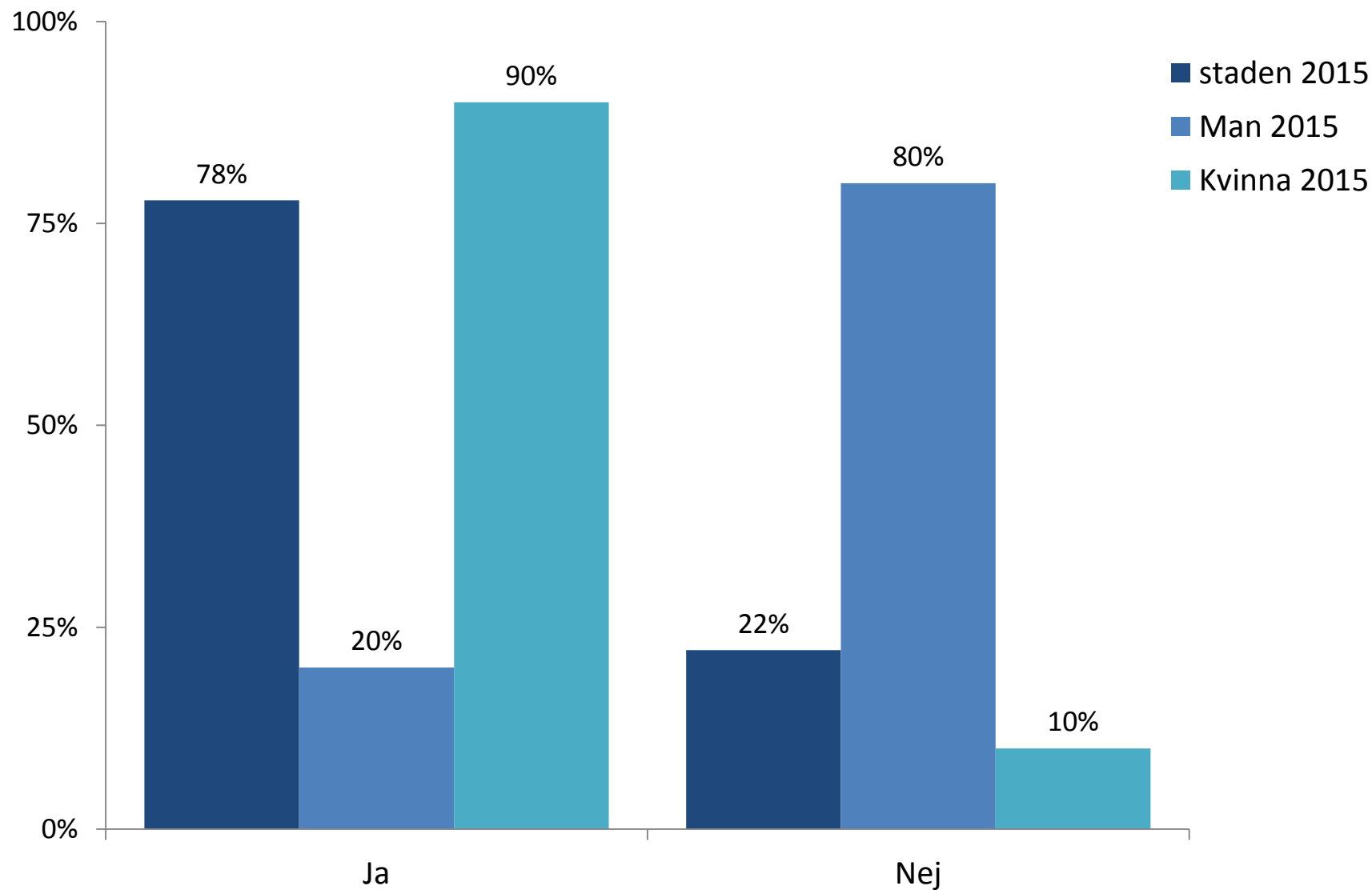


Vem har valt din hemtjänst?





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".

Redovisas ej pga för få svarande