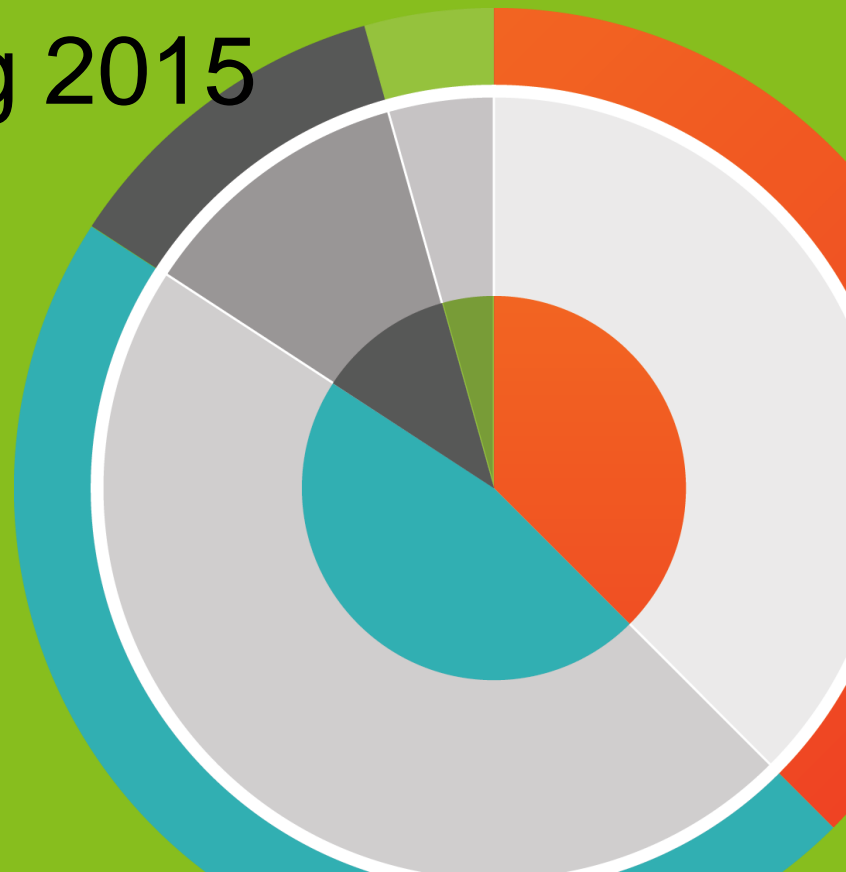




ENKÄTFABRIKEN

Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2015

Stockholm Stad





Stockholm stad

**Brukarundersökning inom funktionsnedsättning
2015**

Hemtjänsten



Presentation

- Om undersökningen
- Svarsfrekvens och bakgrundsfrågor
- Resultat
 - Index nöjdhet
 - Resultat per fråga över tid
 - Resultat per regiform
 - 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 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 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 498 svar vilket ger en svarsprocent på 49%.
- 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 Stuesson, daniel.stuesson@enkätfabriken.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?
26. Hur ofta får du hemtjänst?
27. Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?



Sammanfattning

Svarsfrekvensen i årets undersökning är 49 procent.

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 86 procent nöjda med hemtjänsten.

Andelen nöjda (de som svarat 4 eller 5) är störst på frågan om huruvida personalen brukar bemöta brukaren på ett bra sätt (93 procent, varav 71 procent är mycket nöjda). Däremot är andelen nöjda betydligt lägre på frågan om huruvida personalen har tillräckligt med tid att utföra sitt arbete hos brukaren (62 procent).

Majoriteten av de svarande känner till vilka insatser de är beviljade (90 procent). Detta gäller såväl för staden, som i privat respektive egen regi.

Vid en jämförelse mellan de olika stadsdelsnämnderna har Skärholmen överlag det bästa resultatet (95 procent är sammantaget nöjda med hemtjänsten). Skarpnäck är den stadsdelsnämnd som har högst svarsfrekvens, med 58 procent svarande.

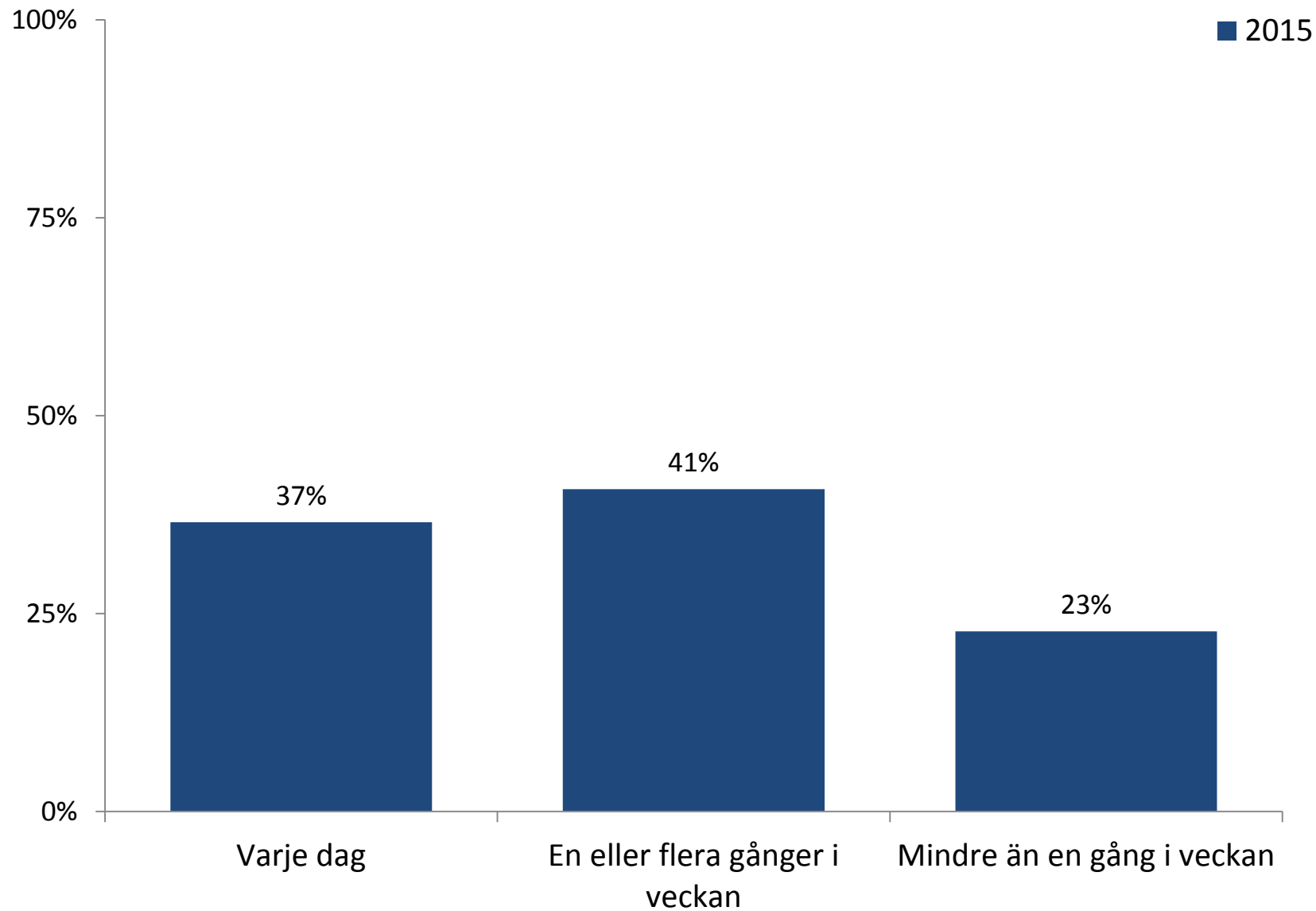


Svarsfrekvens

	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%
Ålvsjö	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%



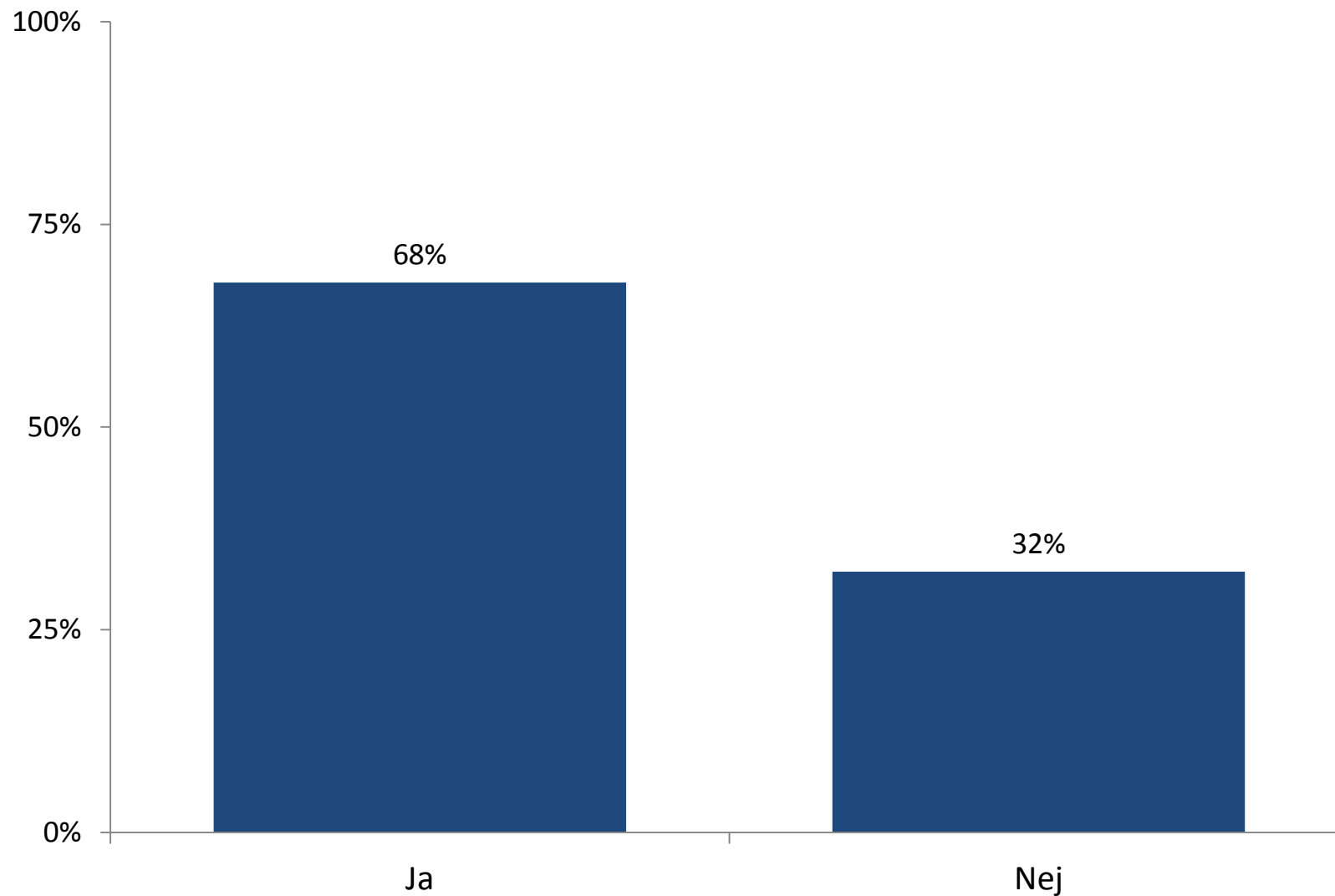
Hur ofta får du hemtjänst?





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

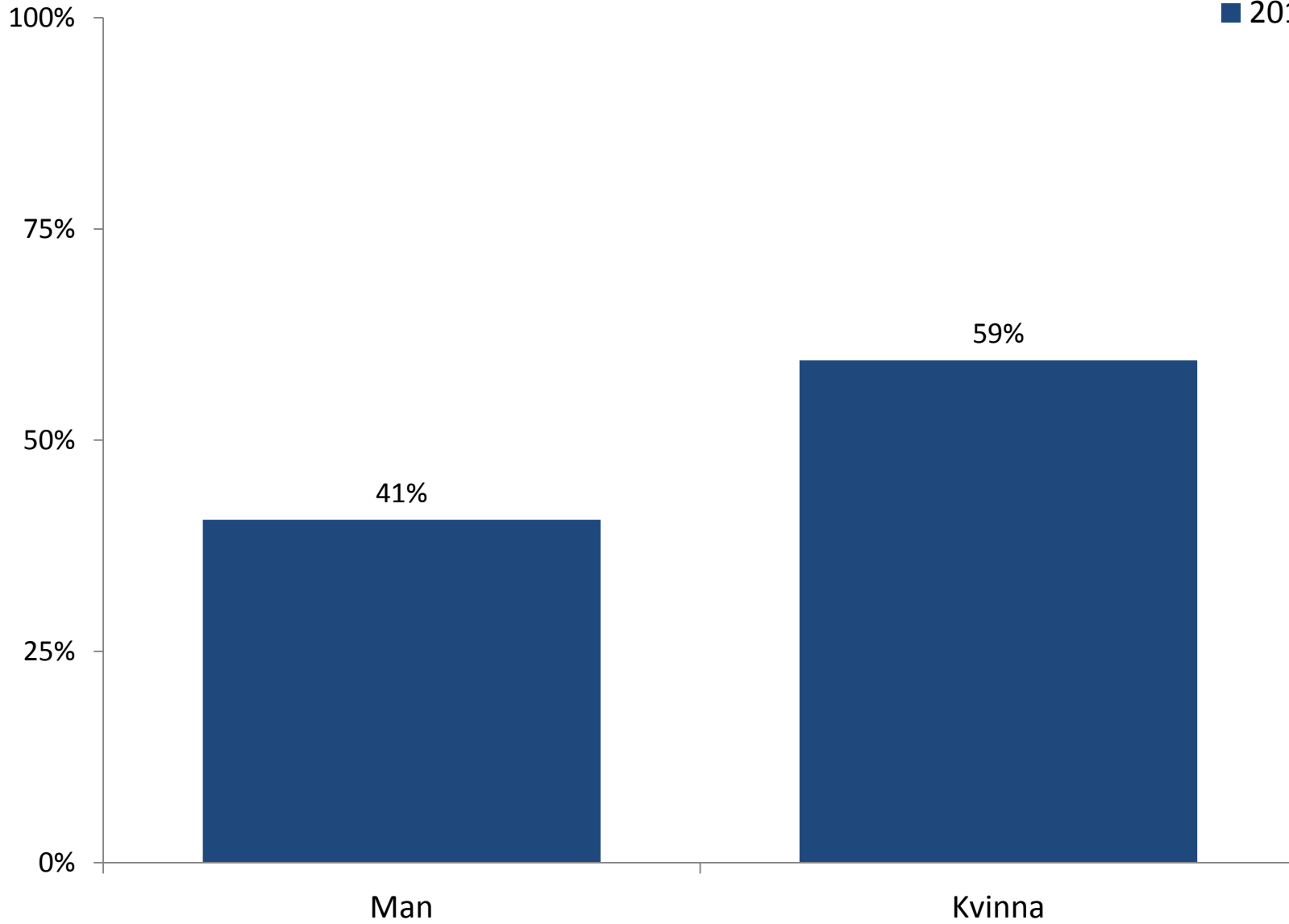
■ 2015





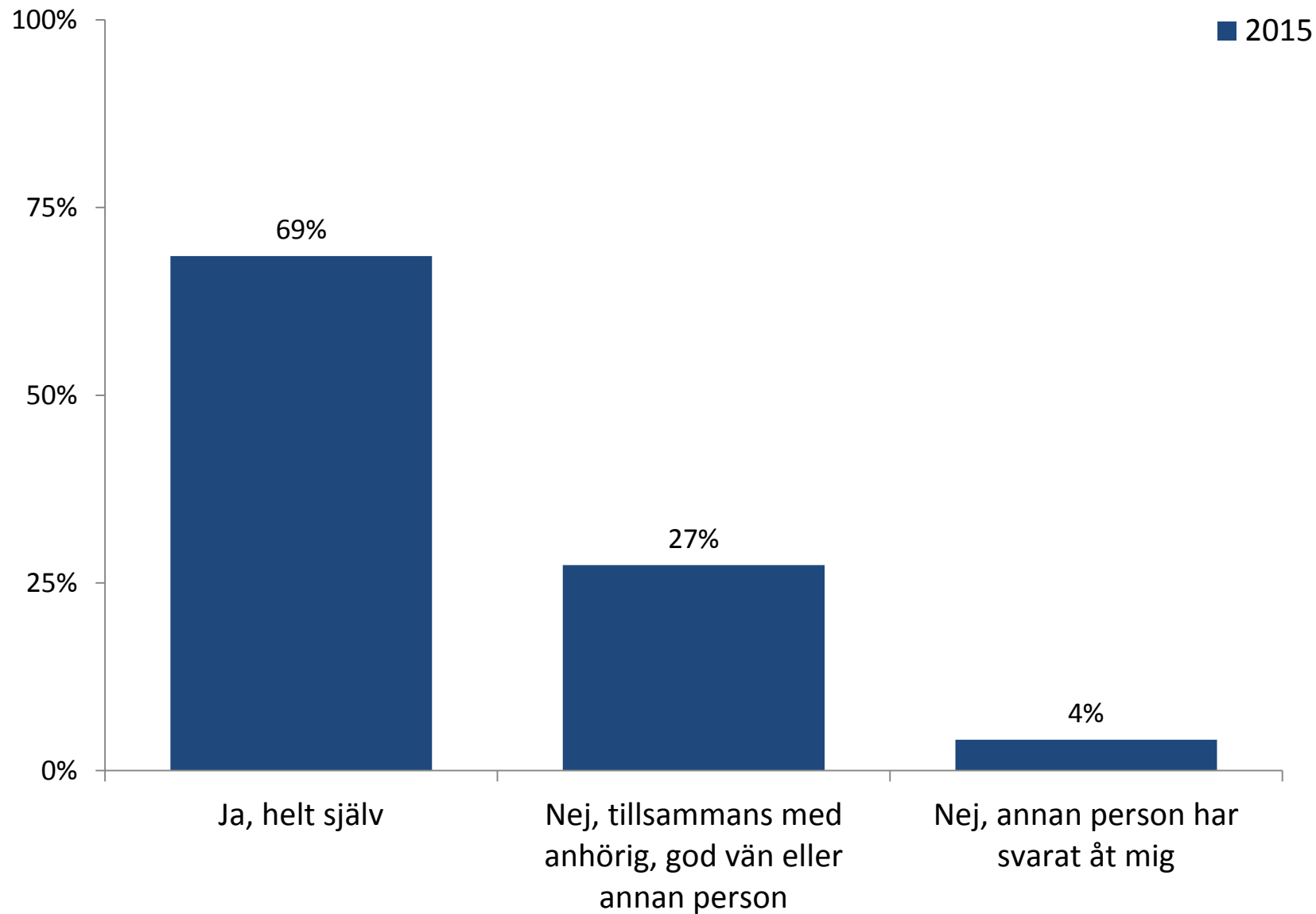
Kön

■ 2015





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?

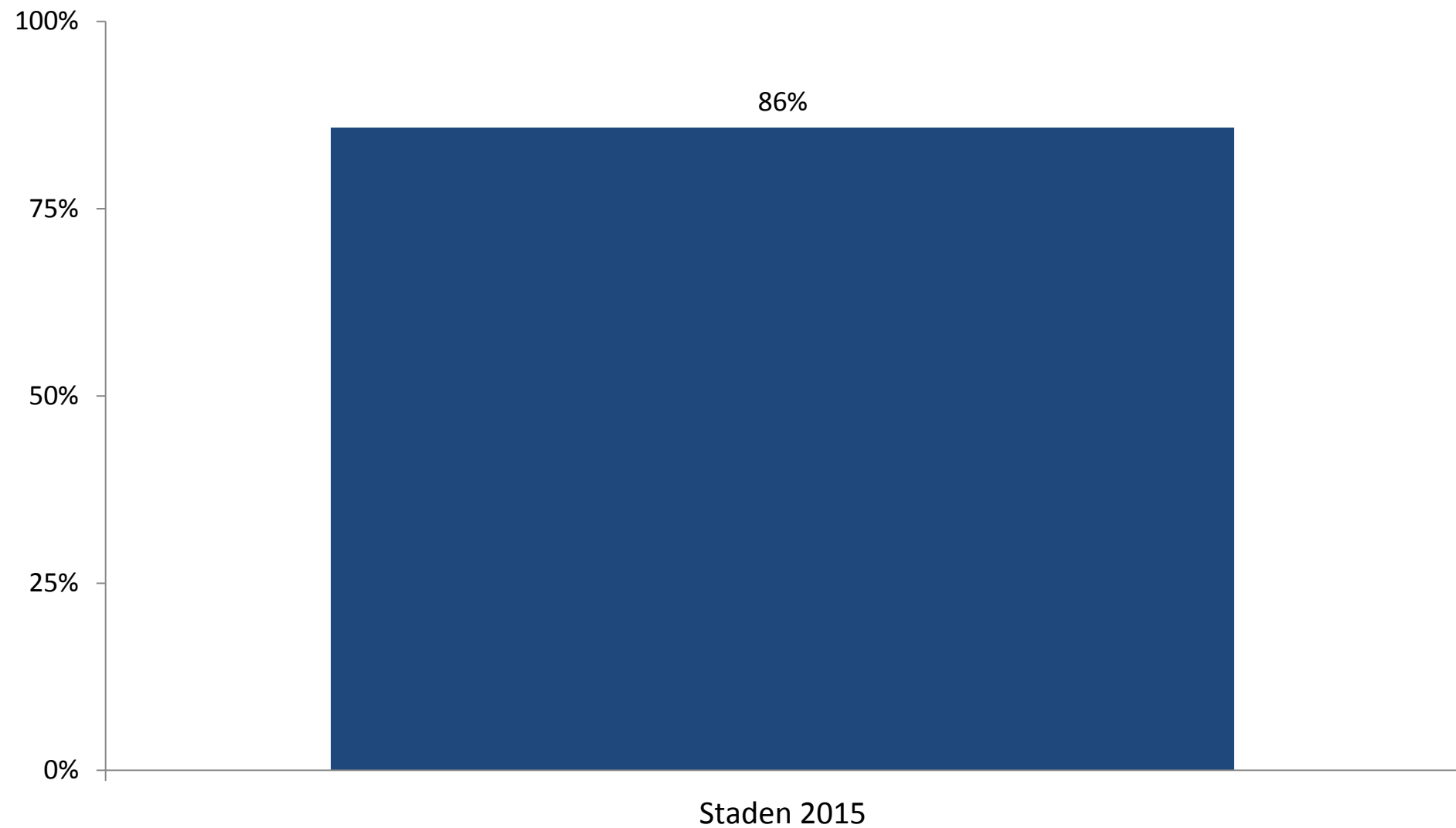
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?

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



Staden per år

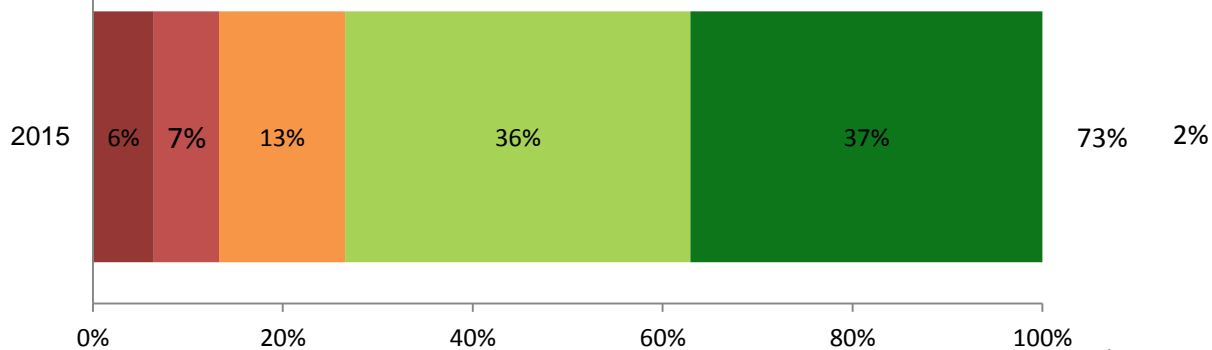
Inflytande

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

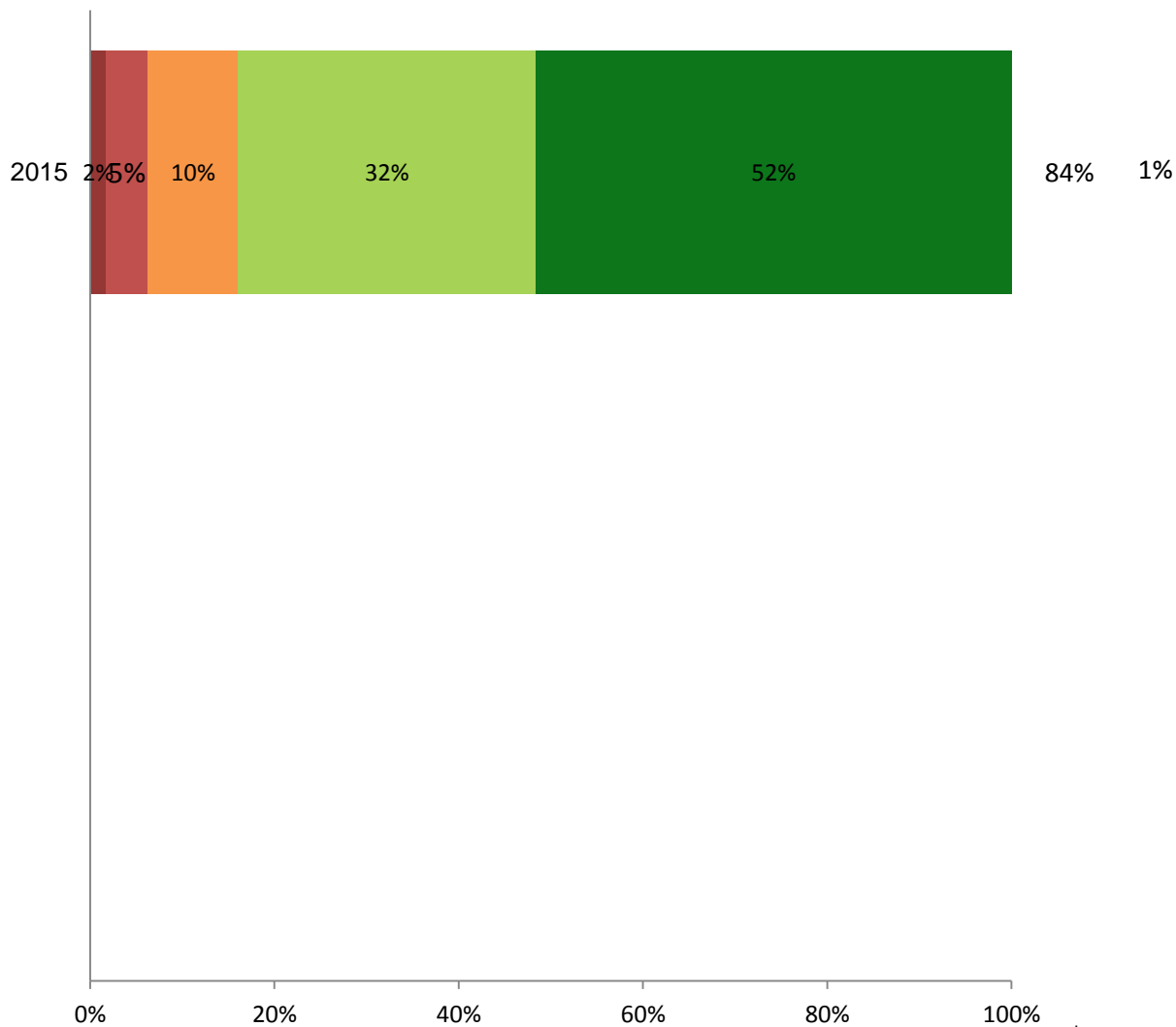


Staden per år

Hjälpens utförande

Andel

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



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

*svaret "Stämmer ganska bra" och



Staden per år

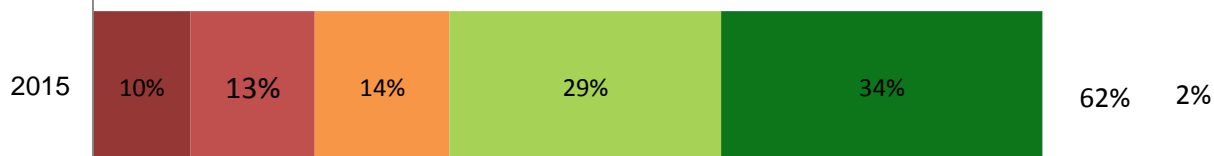
Hjälpens utförande

Andel

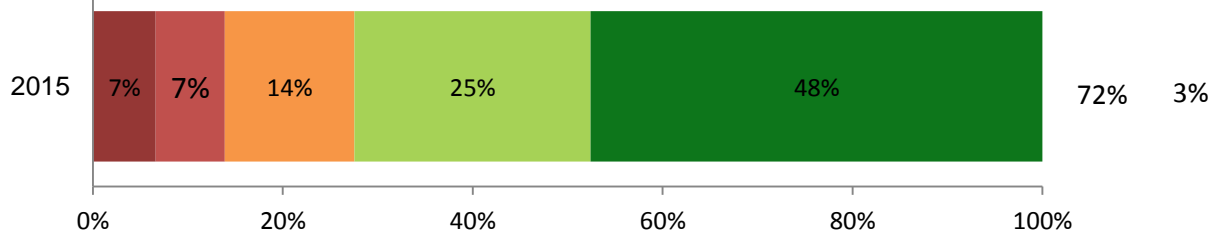
2015
Brukar personalen komma på avtalad tid?



2015
Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?



2015
Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?
(T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)



Aldrig

Sällan

Ibland

Oftast

Ja, alltid

*svarat "Stämmer ganska bra" och

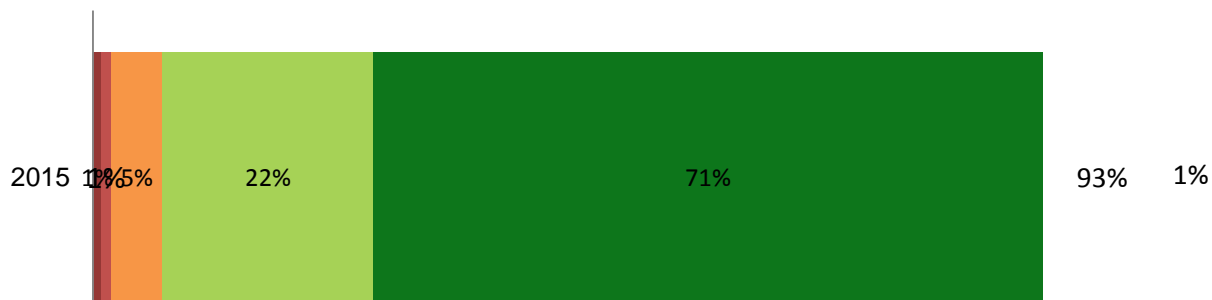


Staden per år

Bemötande

Andel

2015
Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

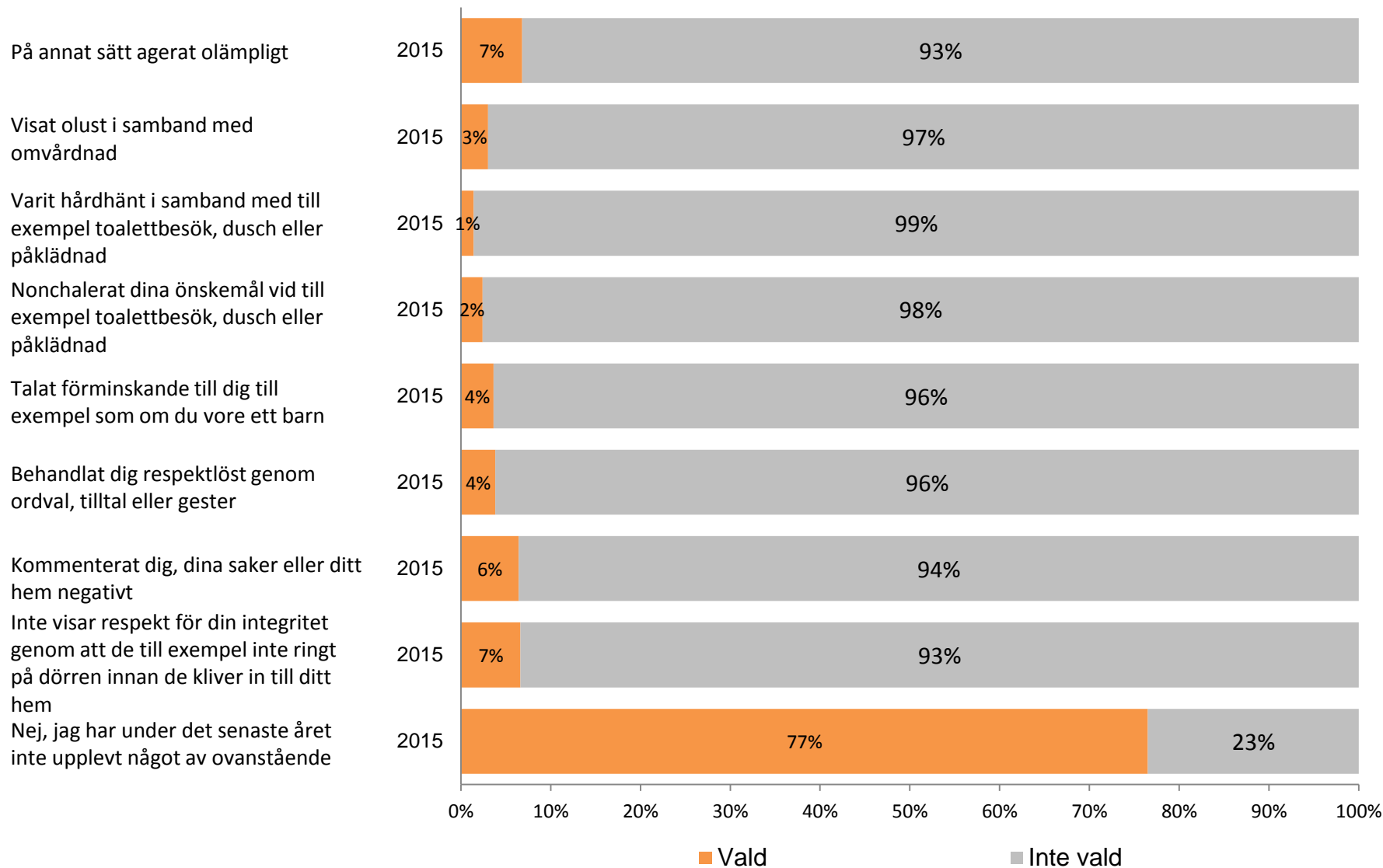
■ Ja, alltid

*svaret "Stämmer ganska bra" och



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

Bemötande





Staden per år

Trygghet

Andel

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

2015



85% 6%

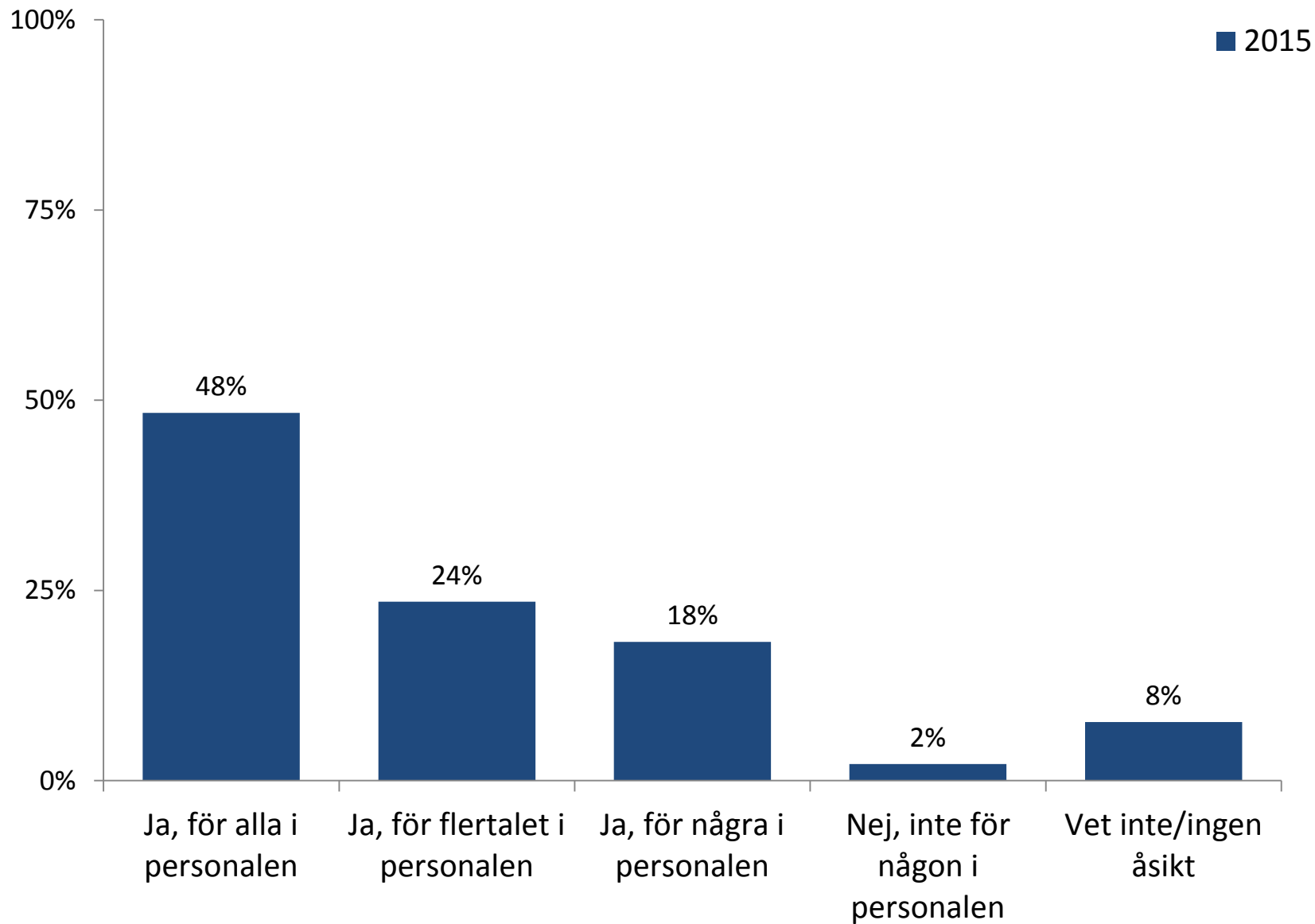
0% 20% 40% 60% 80% 100%

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

*svaret "Stämmer ganska bra" och



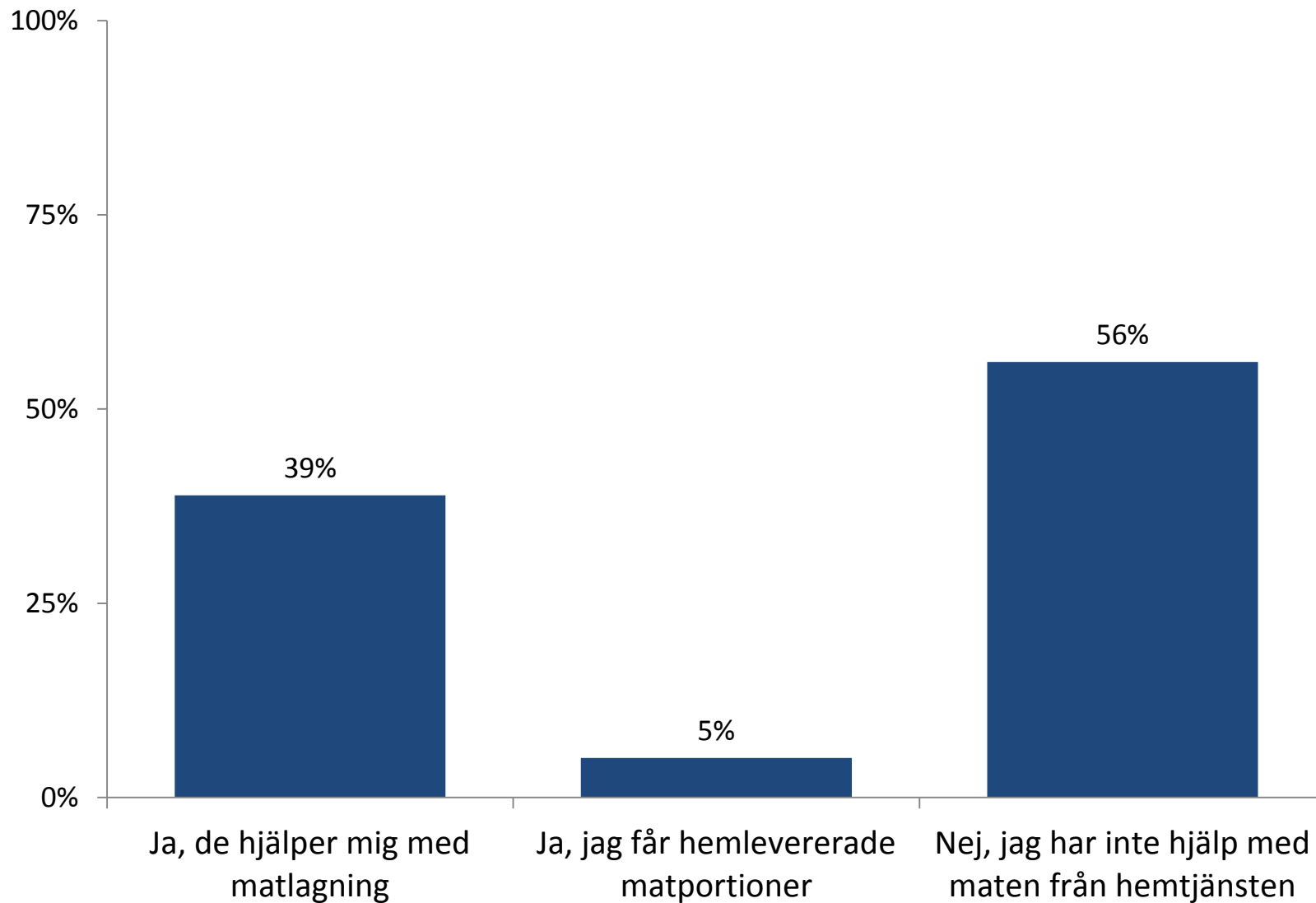
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

■ 2015





Staden per år

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

Andel

Smakar maten bra?

2015 3% 7% 39% 49% 88% 3%

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

■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

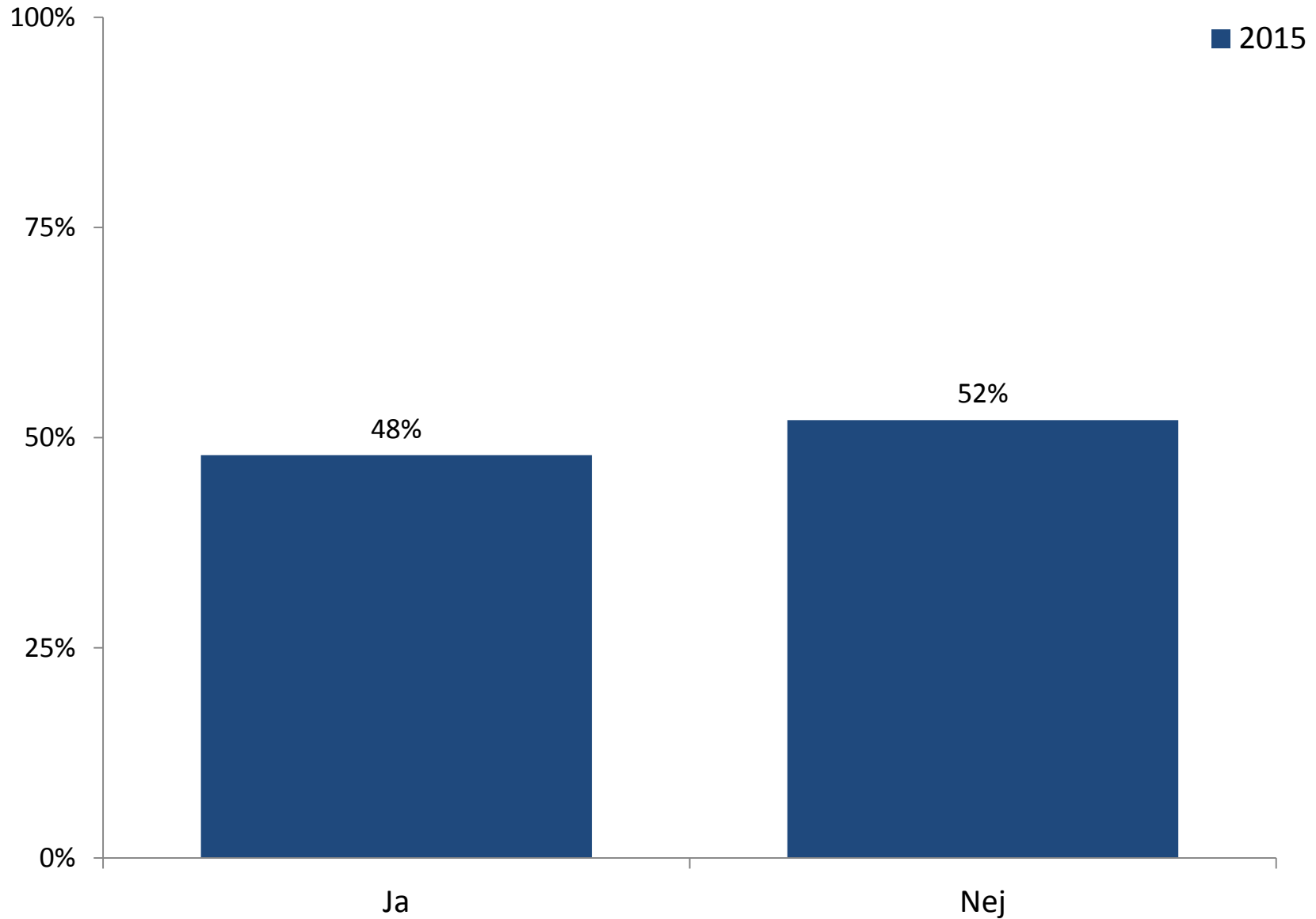
■ Oftast

■ Ja, alltid

*svaret
"Stämmer ganska
bra" och



Är du beviljad promenad eller utevistelse?





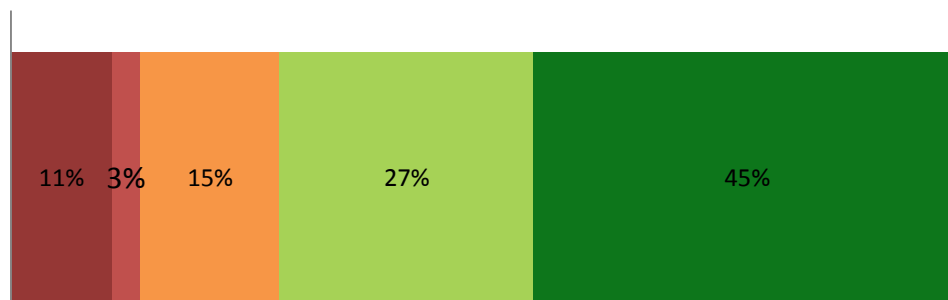
Staden per år

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

Andel

Är du nöjd med promenaderna och
eller utevistelserna?

2015



72% 9%

0%

20%

40%

60%

80%

100%

■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svaret
"Stämmer ganska
bra" och



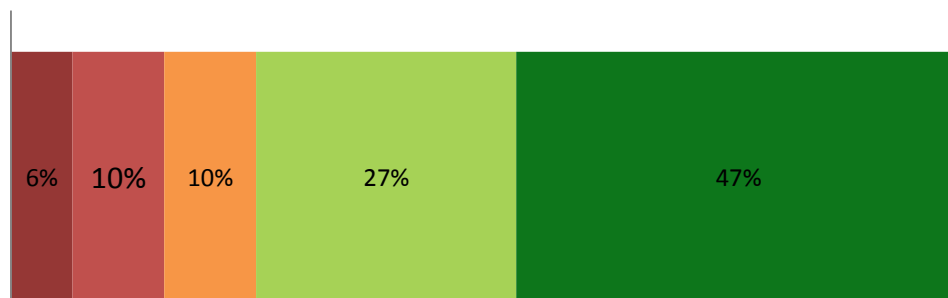
Staden per år

Servicehus

Andel

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

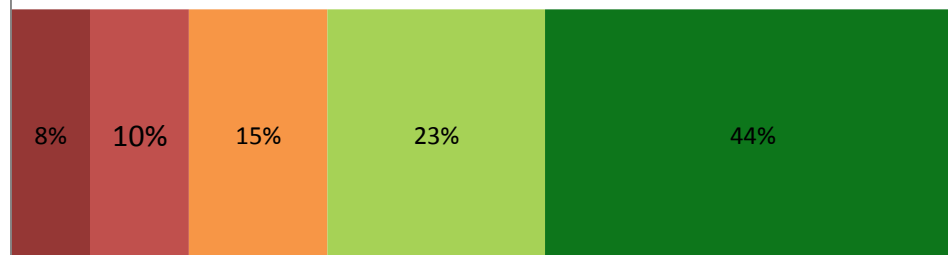
2015



74% 23%

Är du nöjd med de aktiviteter som ditt boende erbjuder?

2015



67% 28%

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

*svarat "Stämmer ganska bra" och



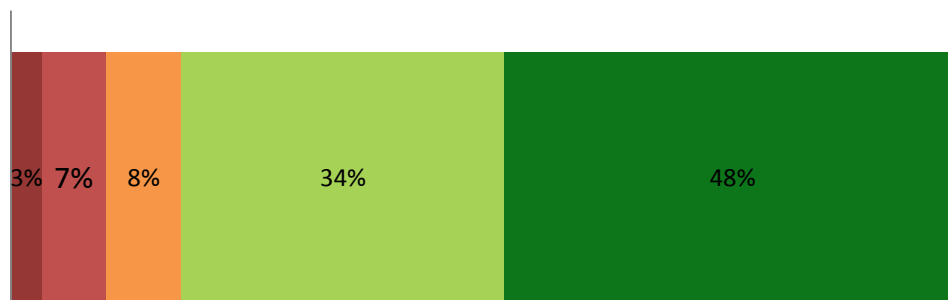
Staden per år

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

2015



82% 2%

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

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

*svaret "Stämmer ganska bra" och



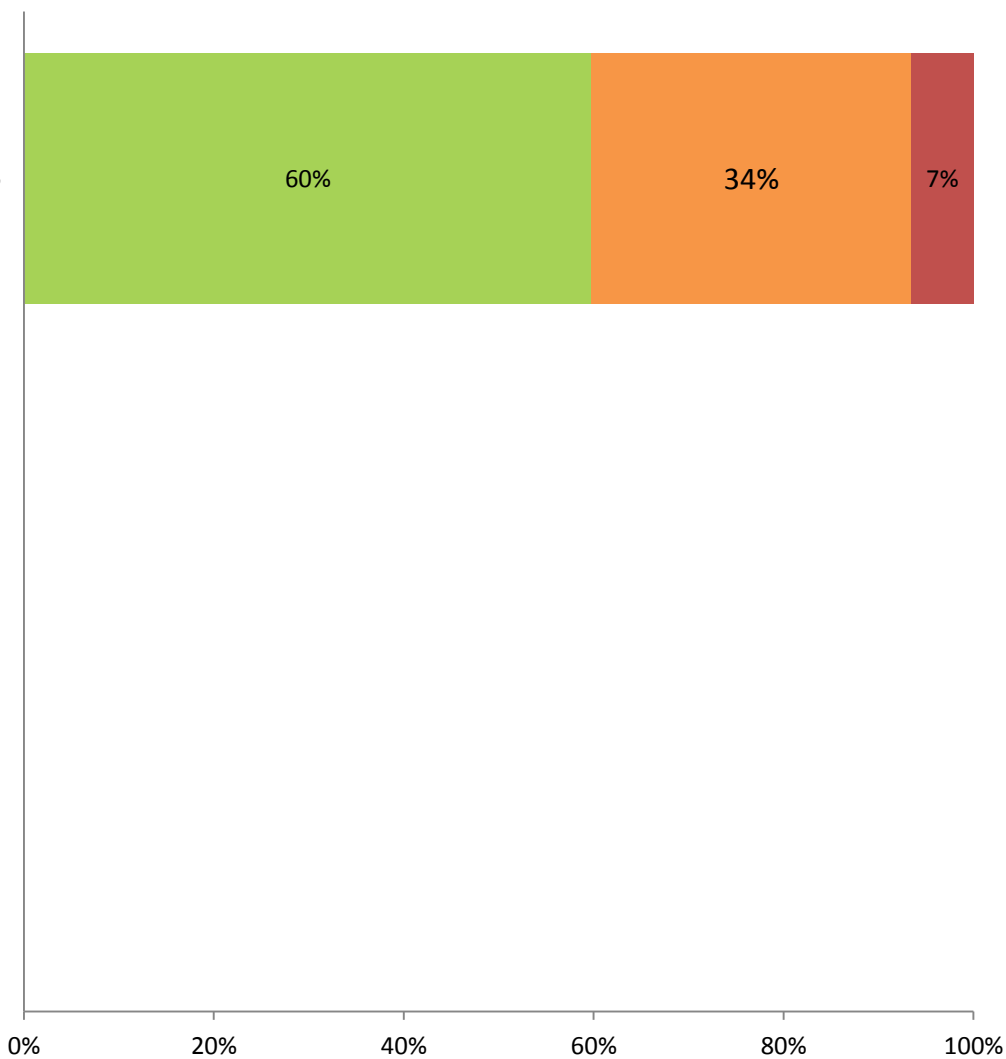
Staden per år

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?

2015



2%

■ Ja

■ Delvis

■ Nej

*svaret "Stämmer ganska bra" och



Staden per år

Kontakter med kommunen

Andel

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på ett bra sätt?

2015

68%

20%

12%

5%

Är handläggarens beslut anpassat
efter dina behov?

2015

46%

30%

24%

3%

■ Ja

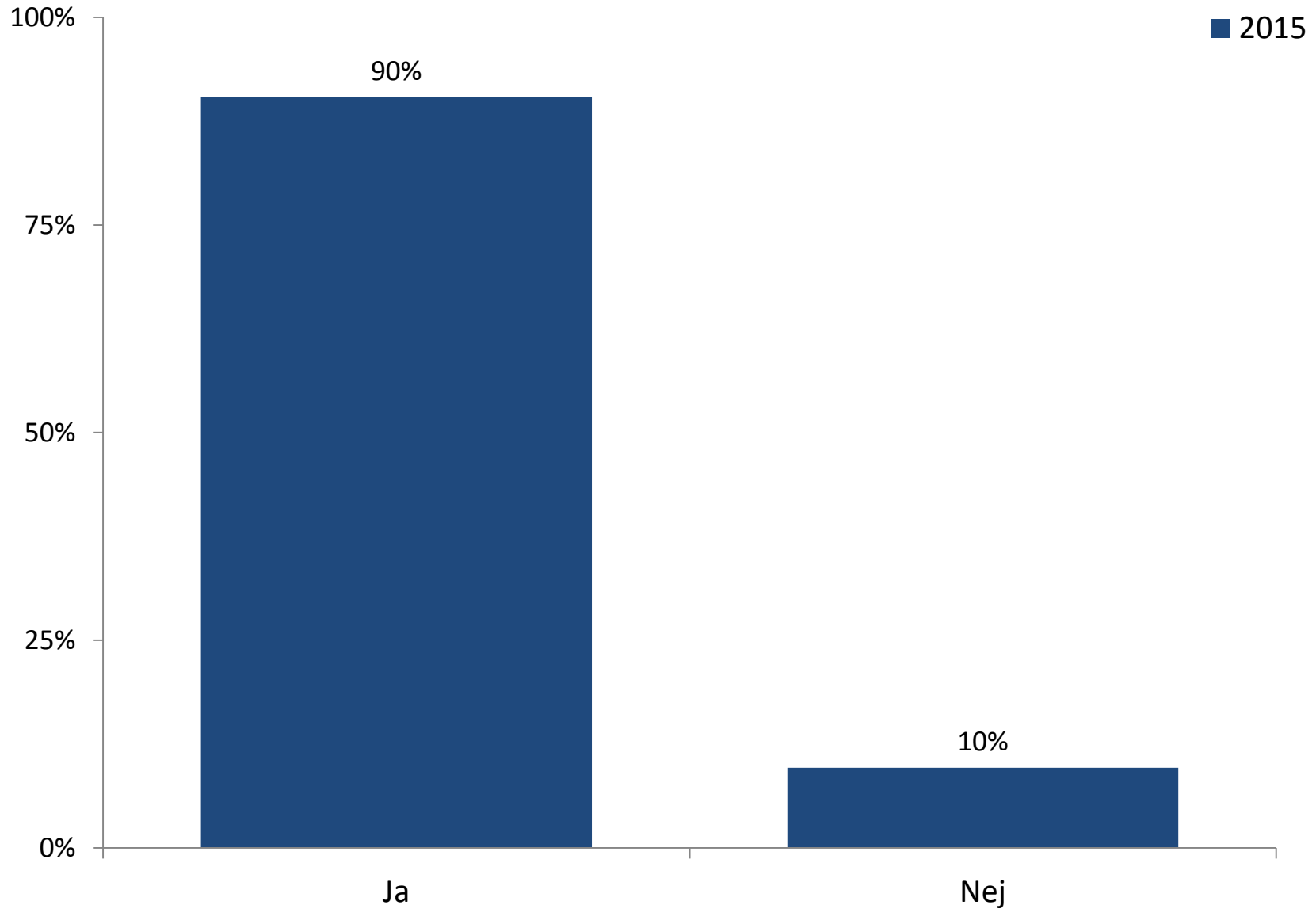
■ Delvis

■ Nej

*svaret
"Stämmer ganska
bra" och



Vet du vilka insatser du är beviljad?





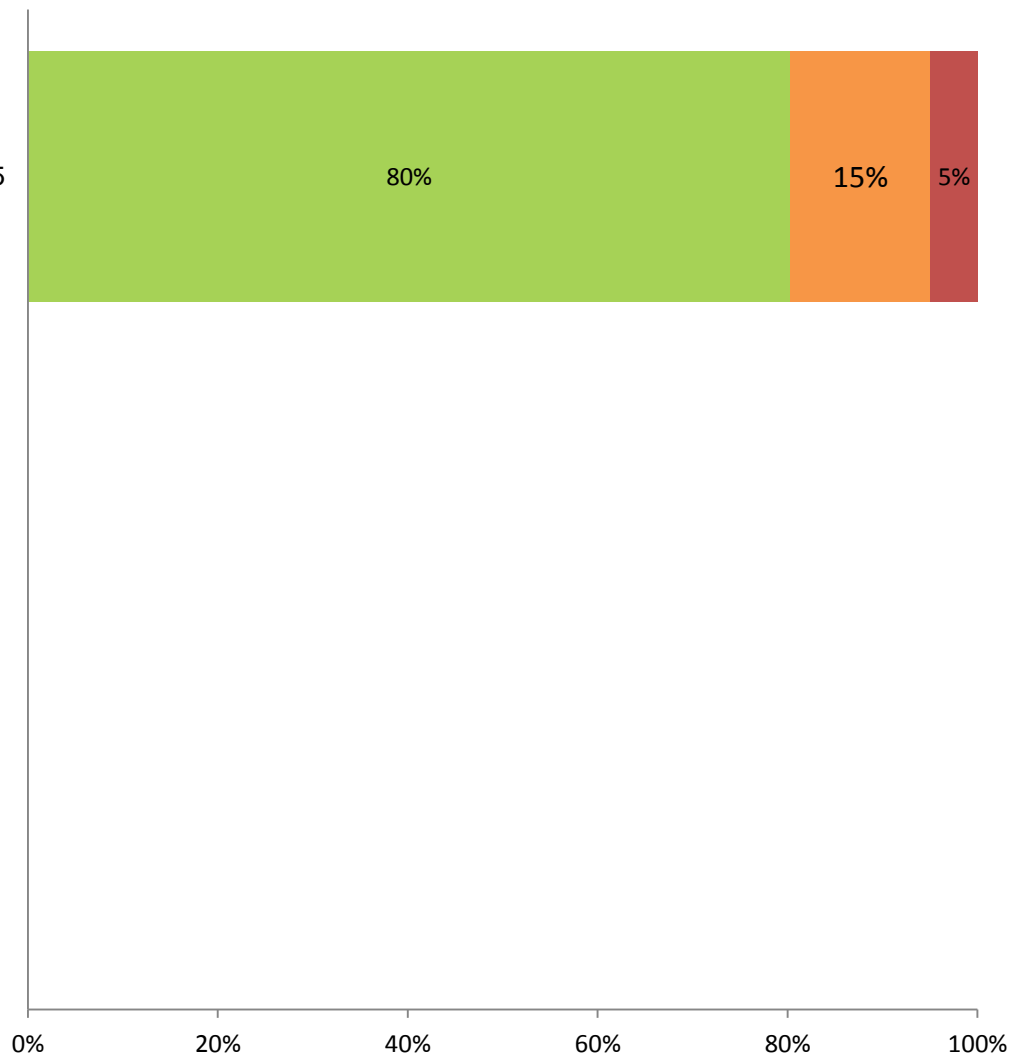
Staden per år

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?

2015



■ Ja

■ Delvis

■ Nej

*svaret
"Stämmer ganska
bra" och



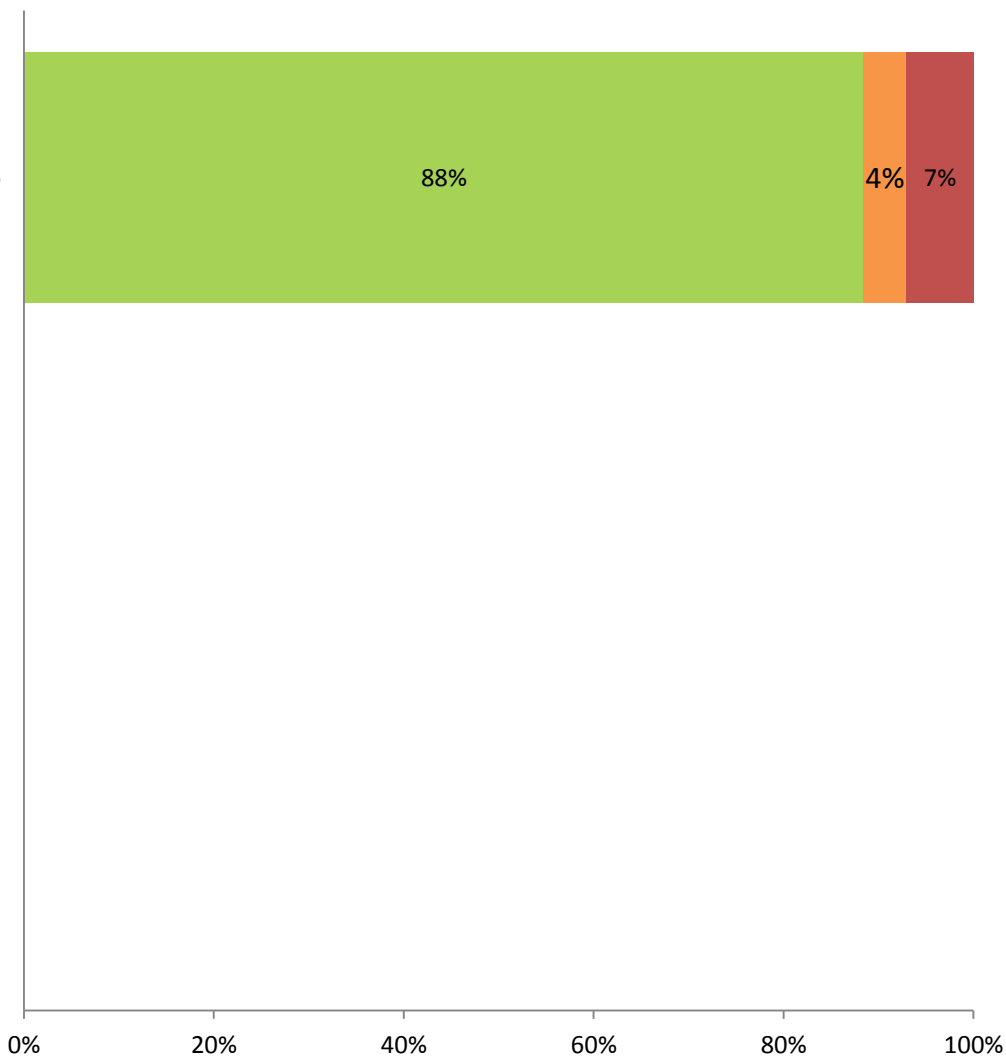
Staden per år

Kontakter med kommunen

Andel

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

2015



7%

■ Ja

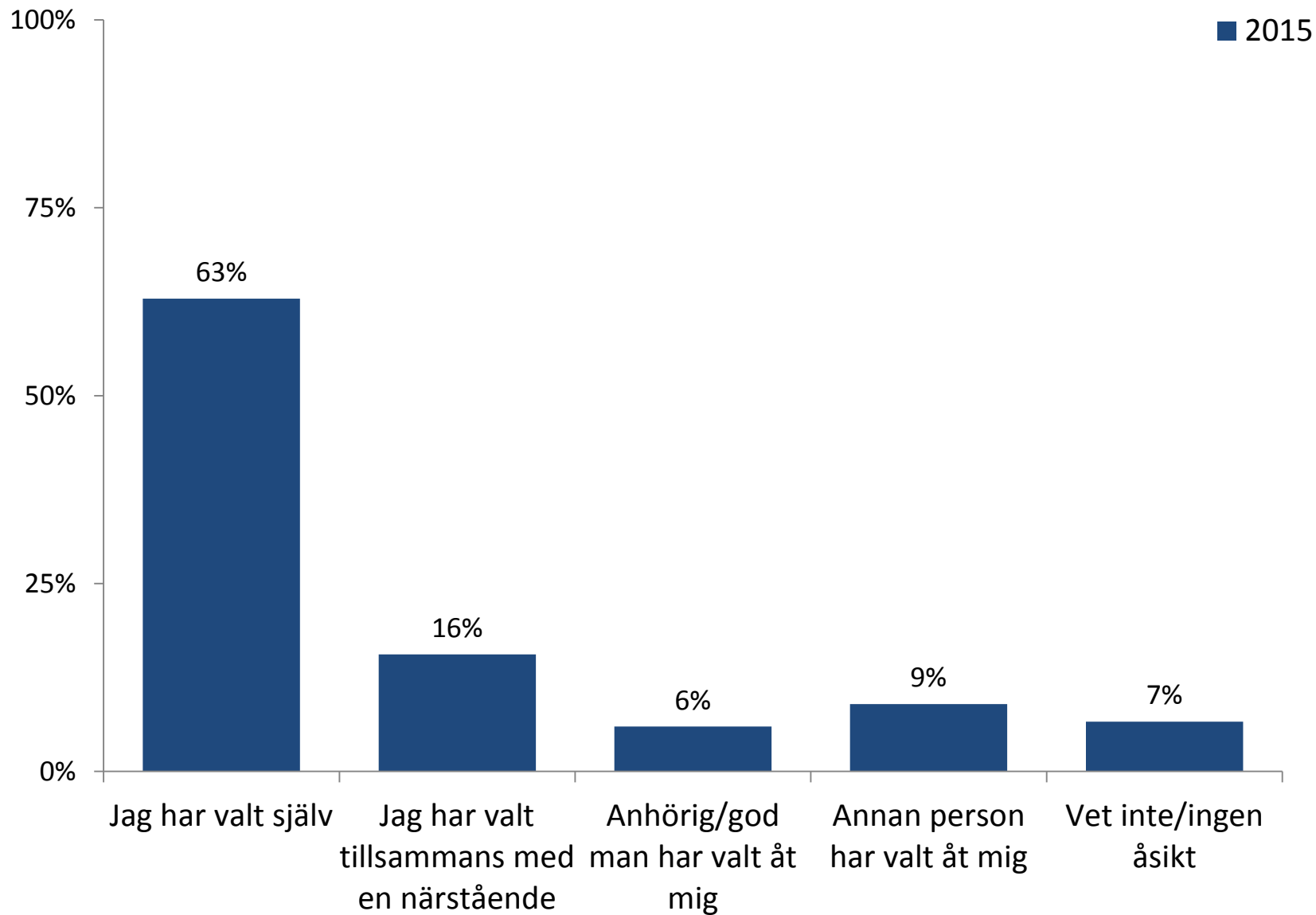
■ Delvis

■ Nej

*svaret "Stämmer ganska bra" och

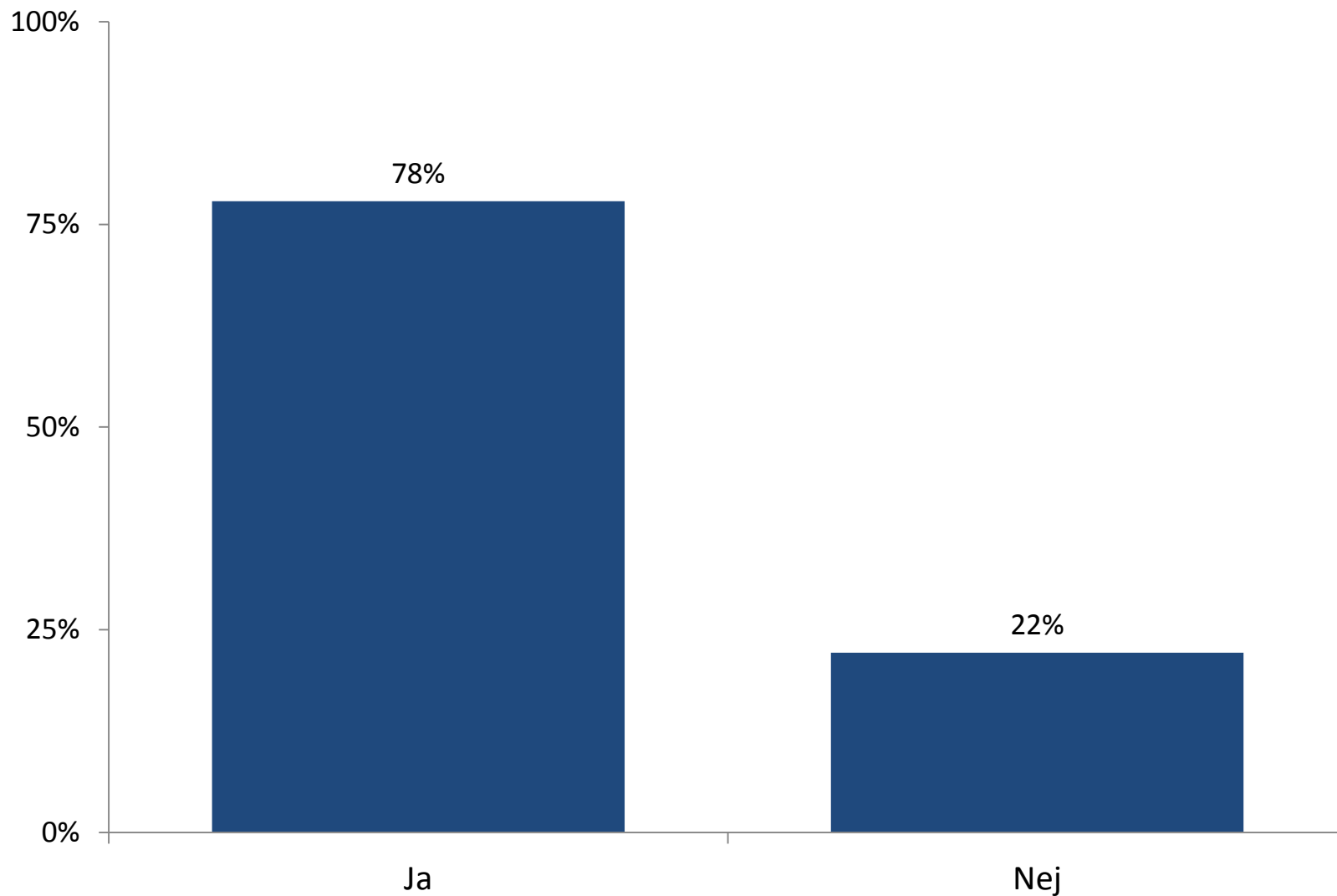


Vem har valt din hemtjänst?





Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten? ■ 2015





Resultat per regiform

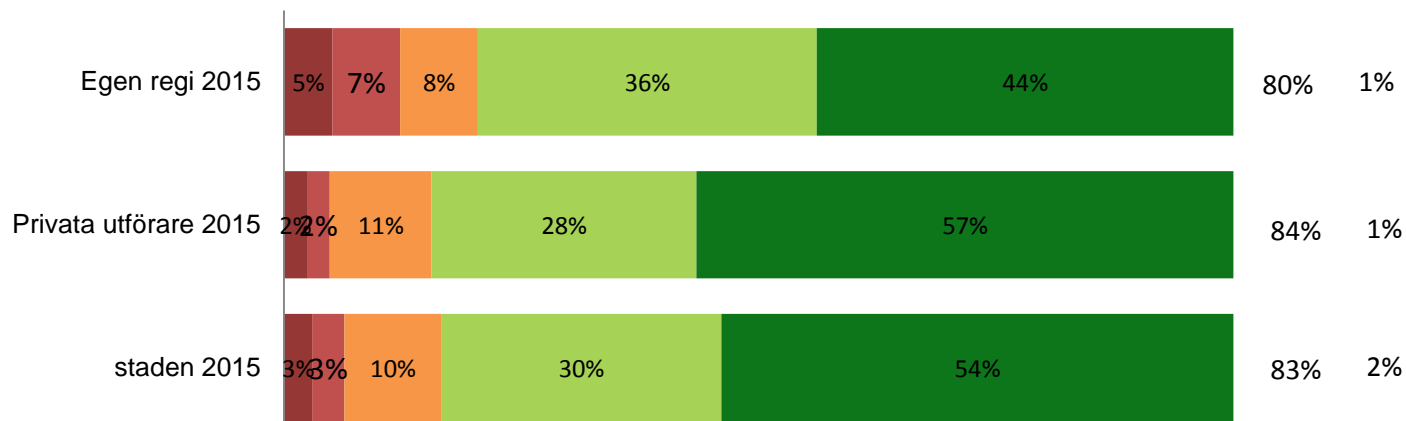


Staden per regiform

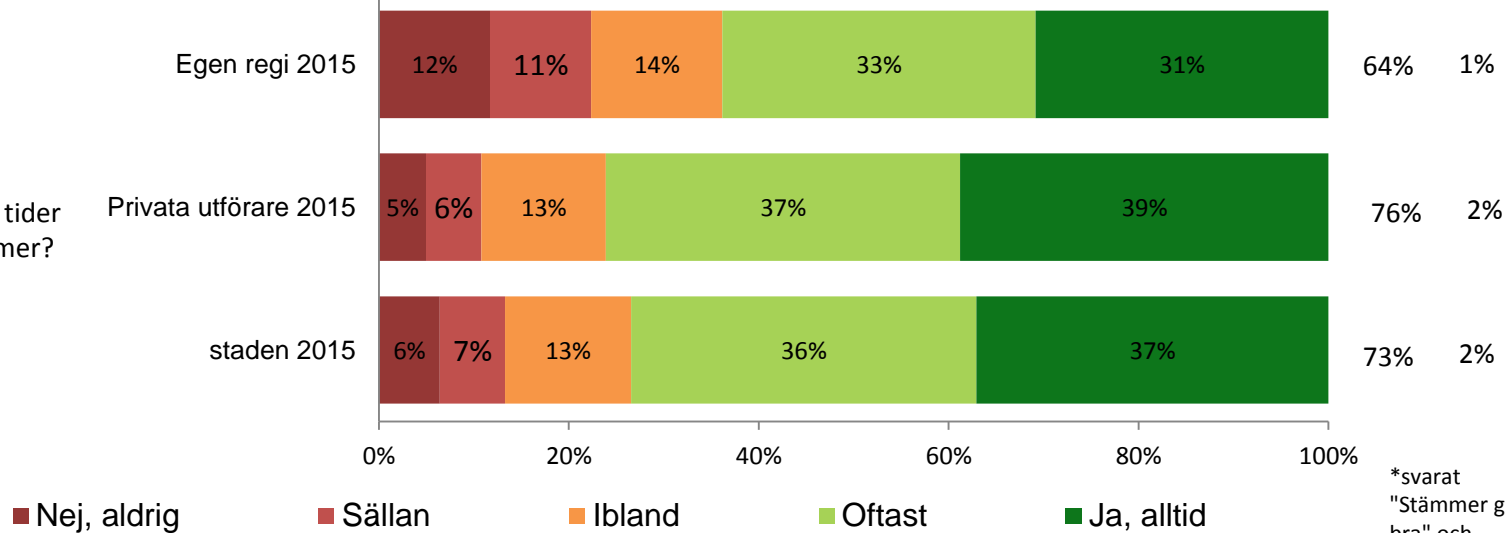
Inflytande

Andel

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



Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



*svaret "Stämmer ganska bra" och

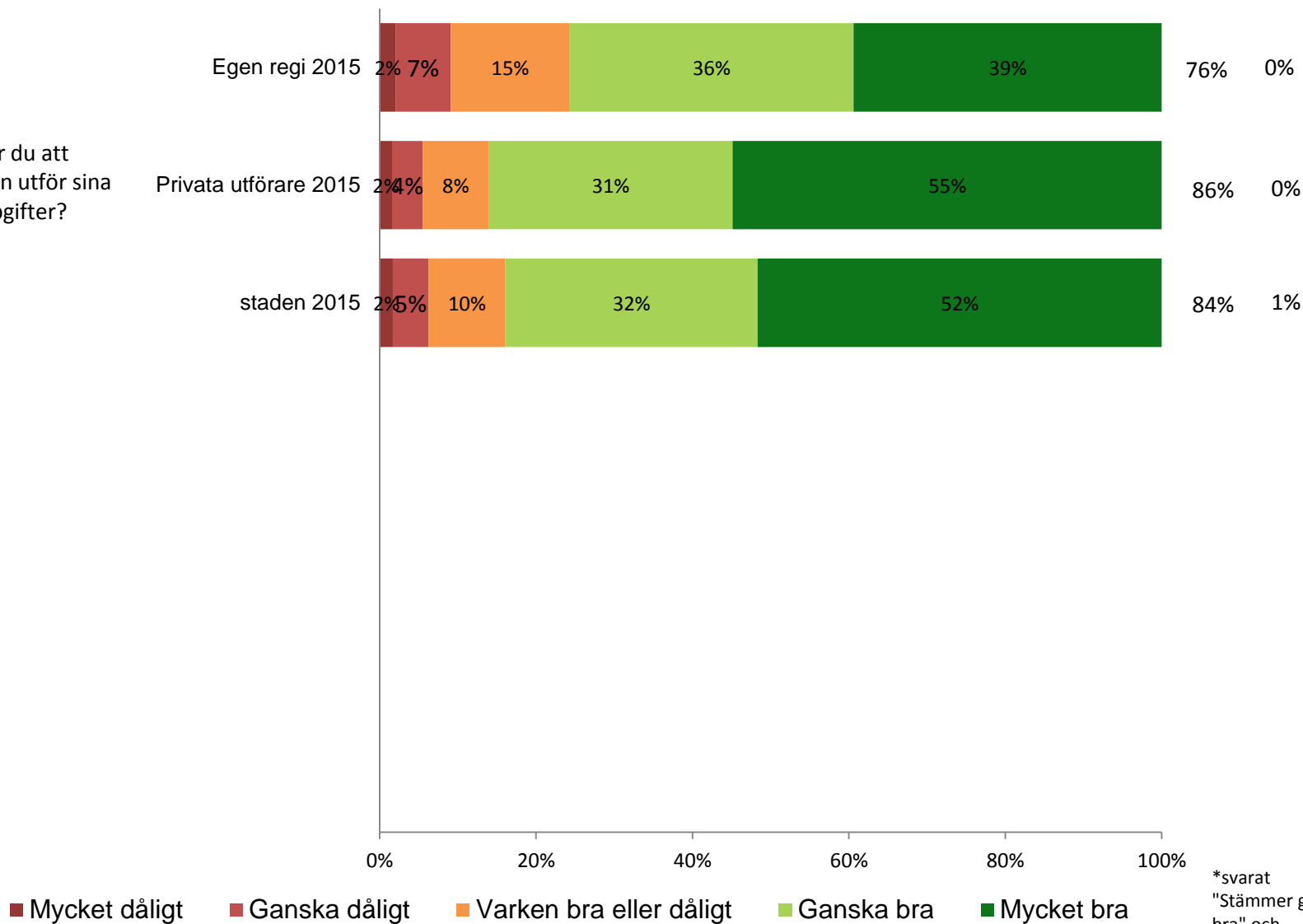


Staden per regiform

Hjälpens utförande

Andel

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



*svaret "Stämmer ganska bra" och



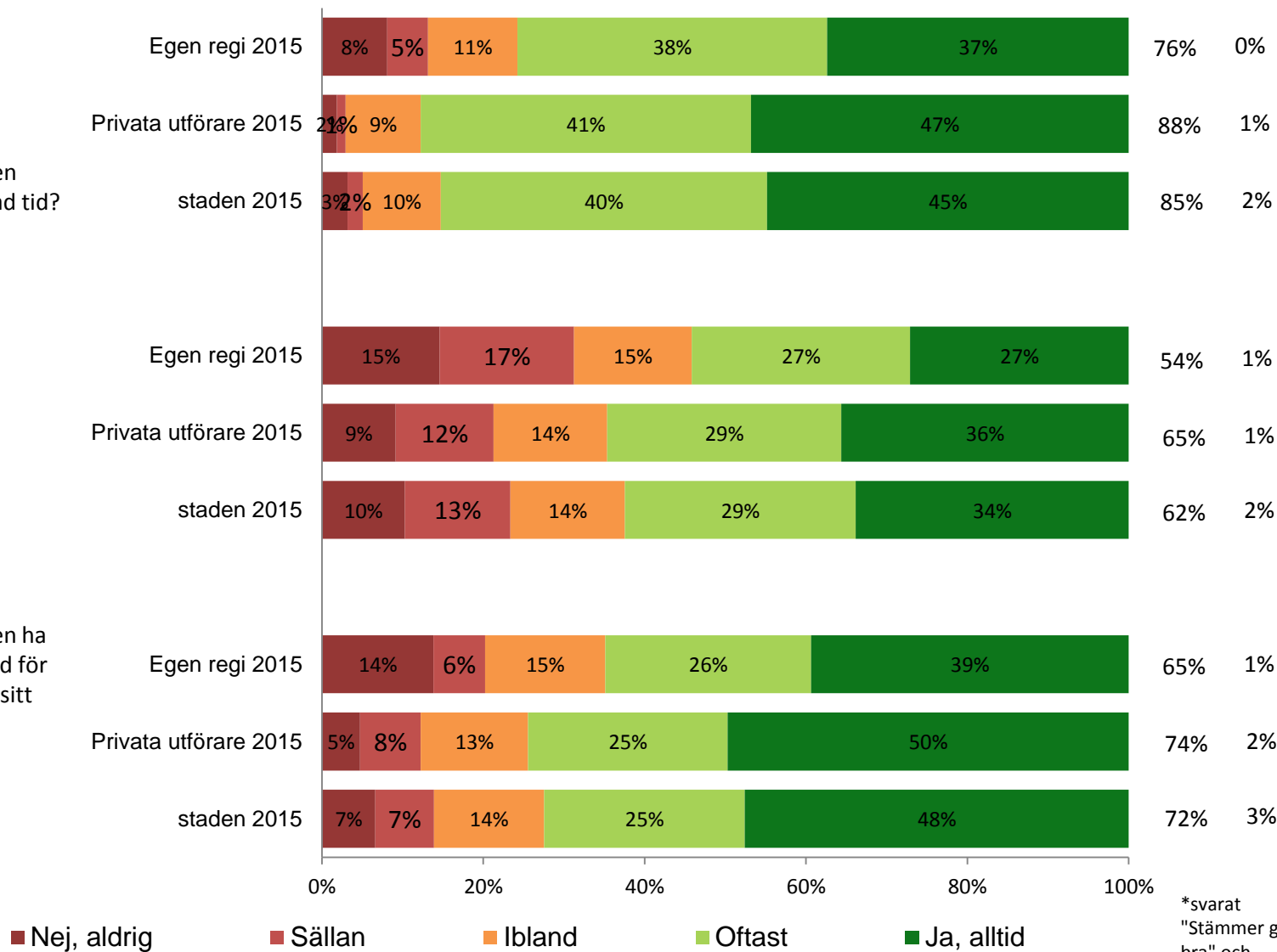
Staden per regiform

Hjälpens utförande

Andel

Brukar personalen
komma på avtalad tid?

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



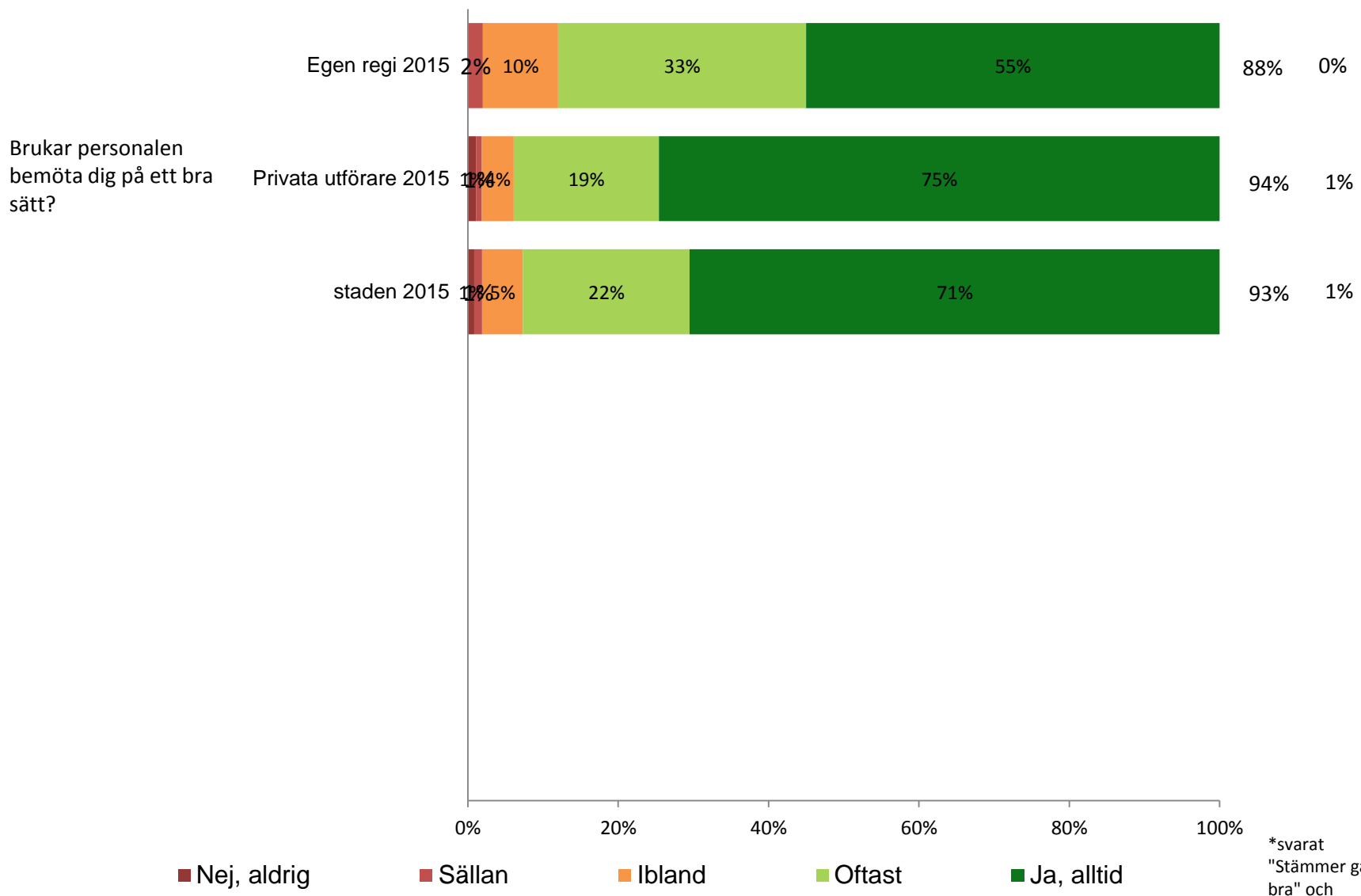
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



Staden per regiform

Bemötande

Andel

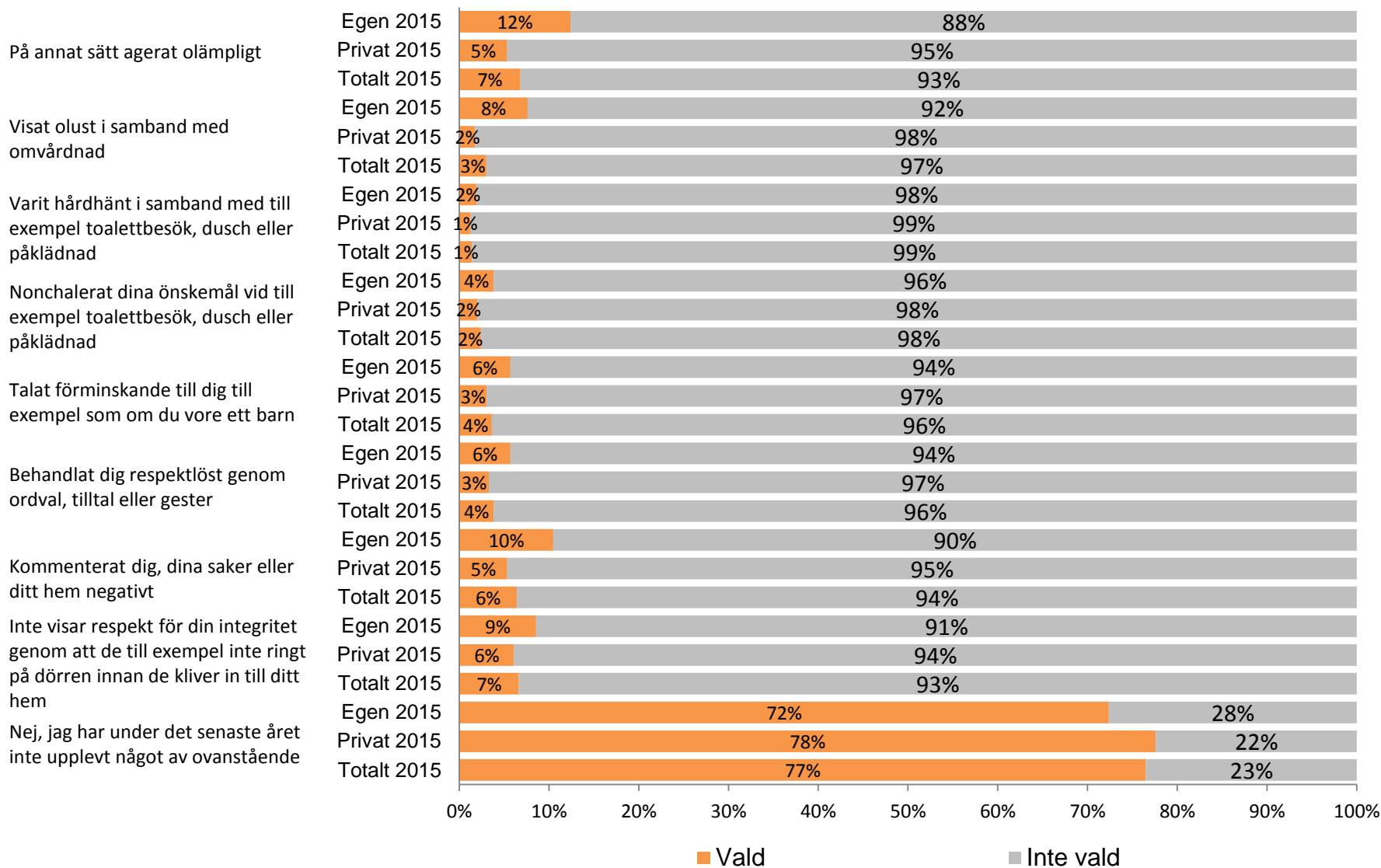


*svarat "Stämmer ganska bra" och



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

Bemötande



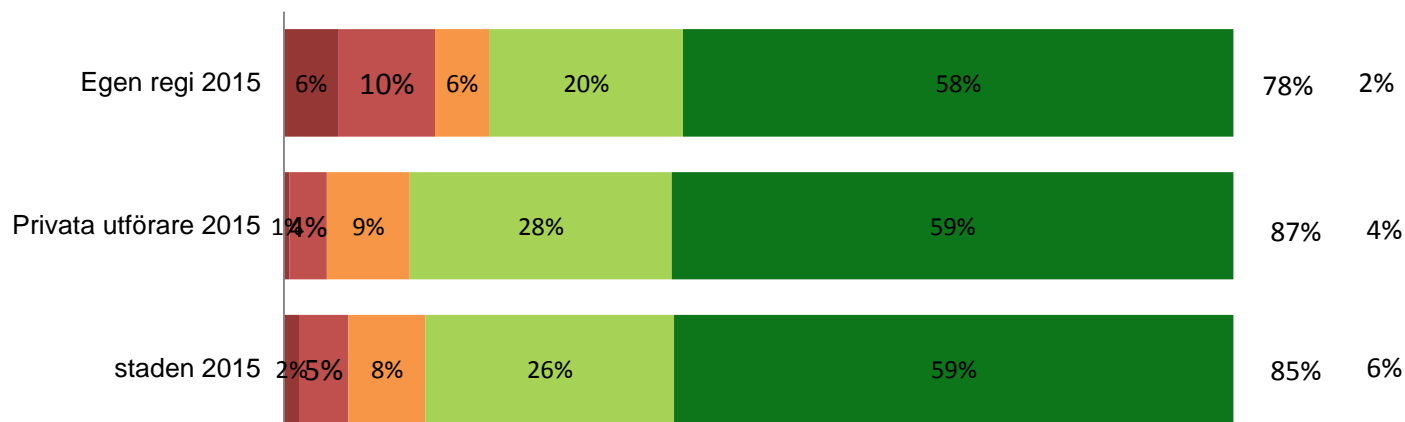


Staden per regiform

Trygghet

Andel

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

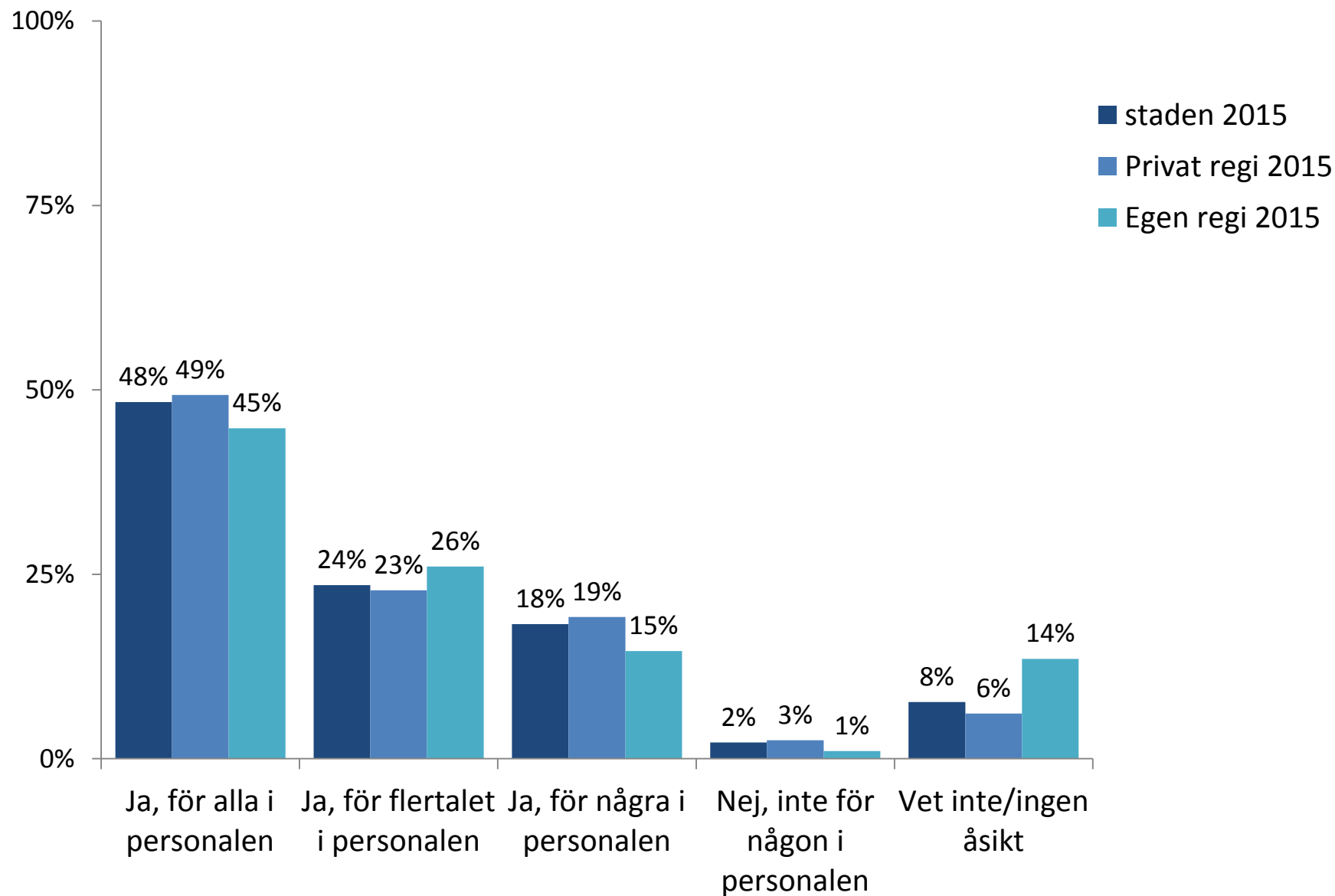


■ Mycket otryggt ■ Ganska otryggt ■ Varken tryggt eller otryggt ■ Ganska tryggt ■ Mycket tryggt

*svarat "Stämmer ganska bra" och

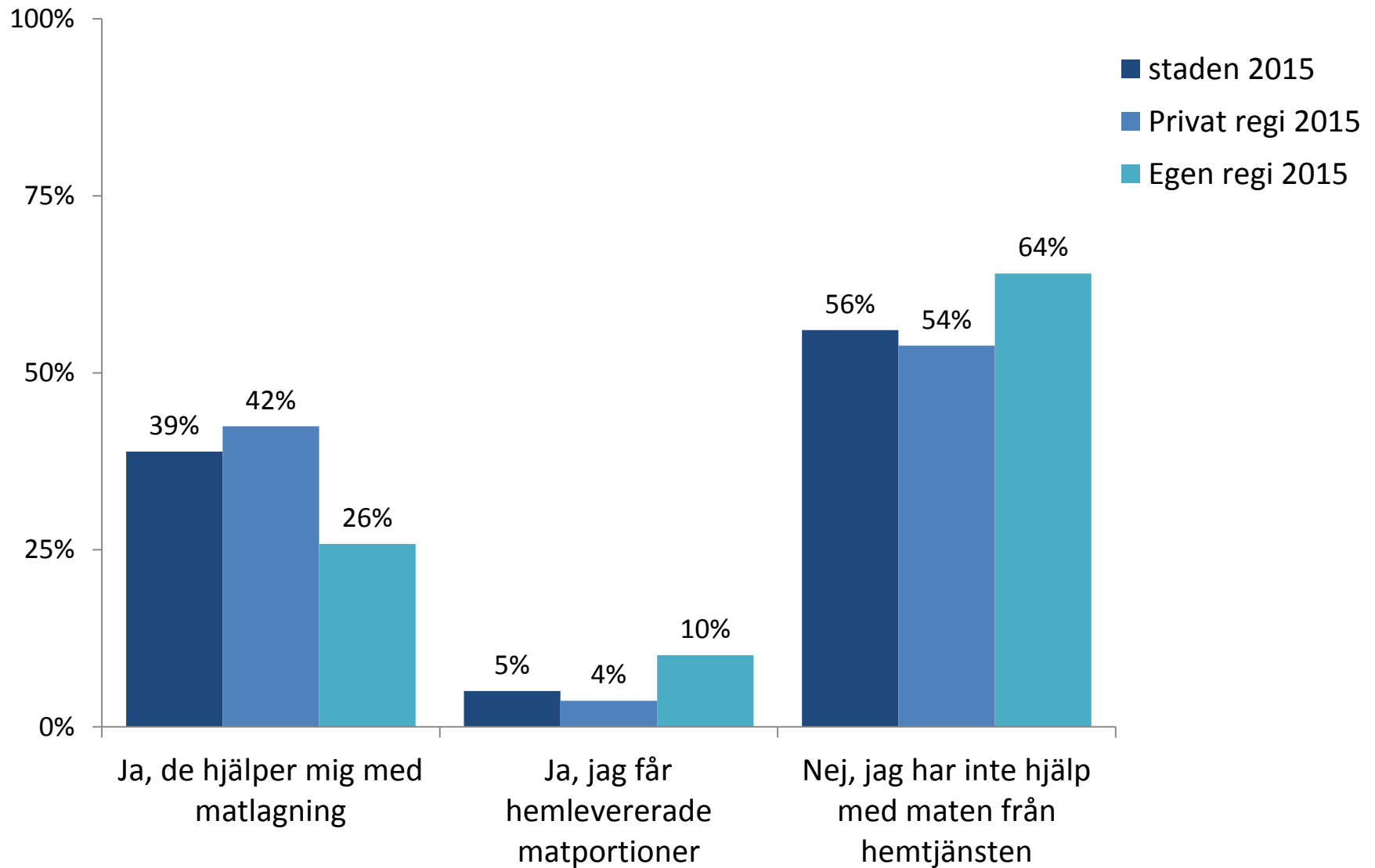


Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

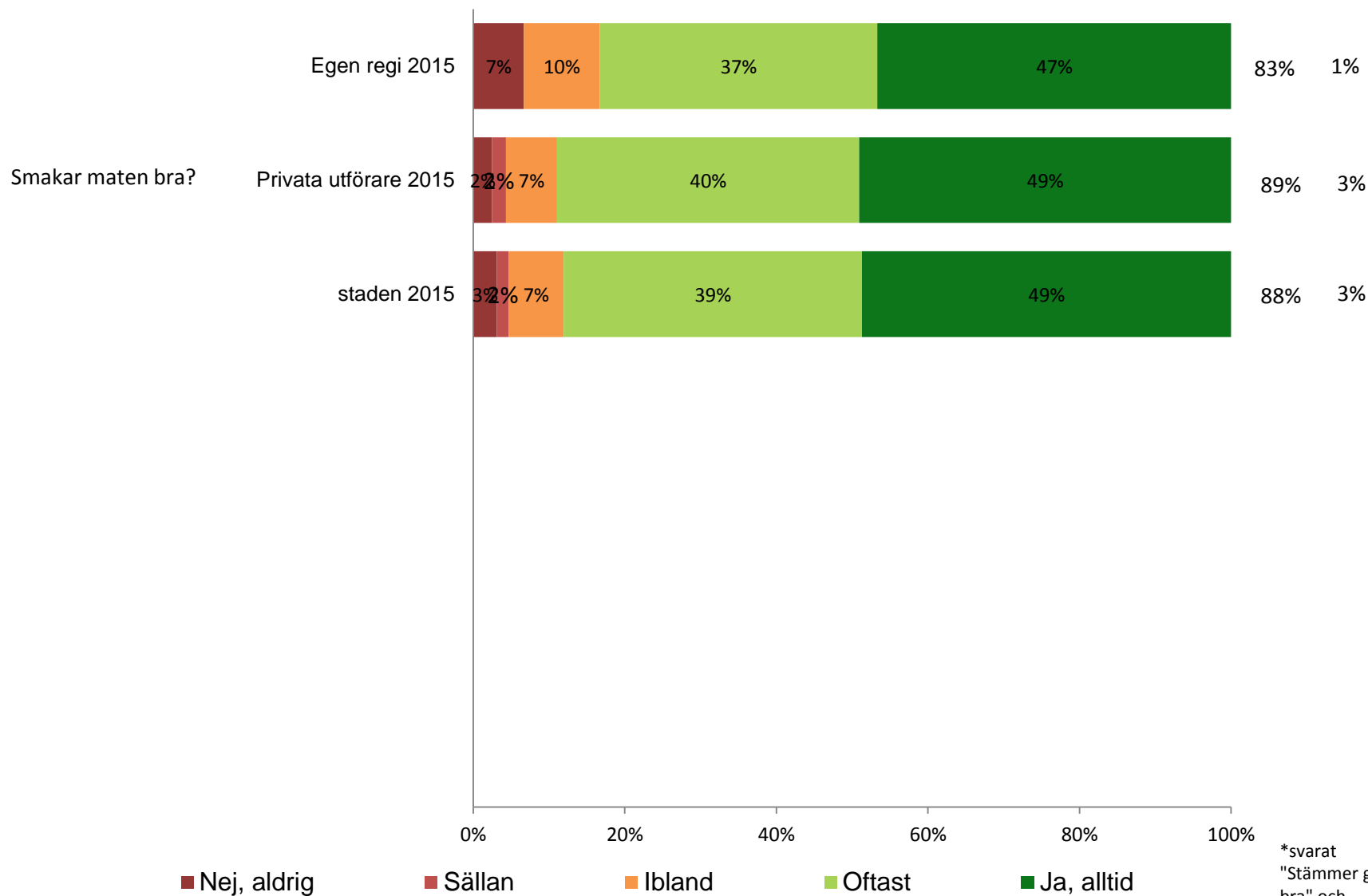




Staden per regiform

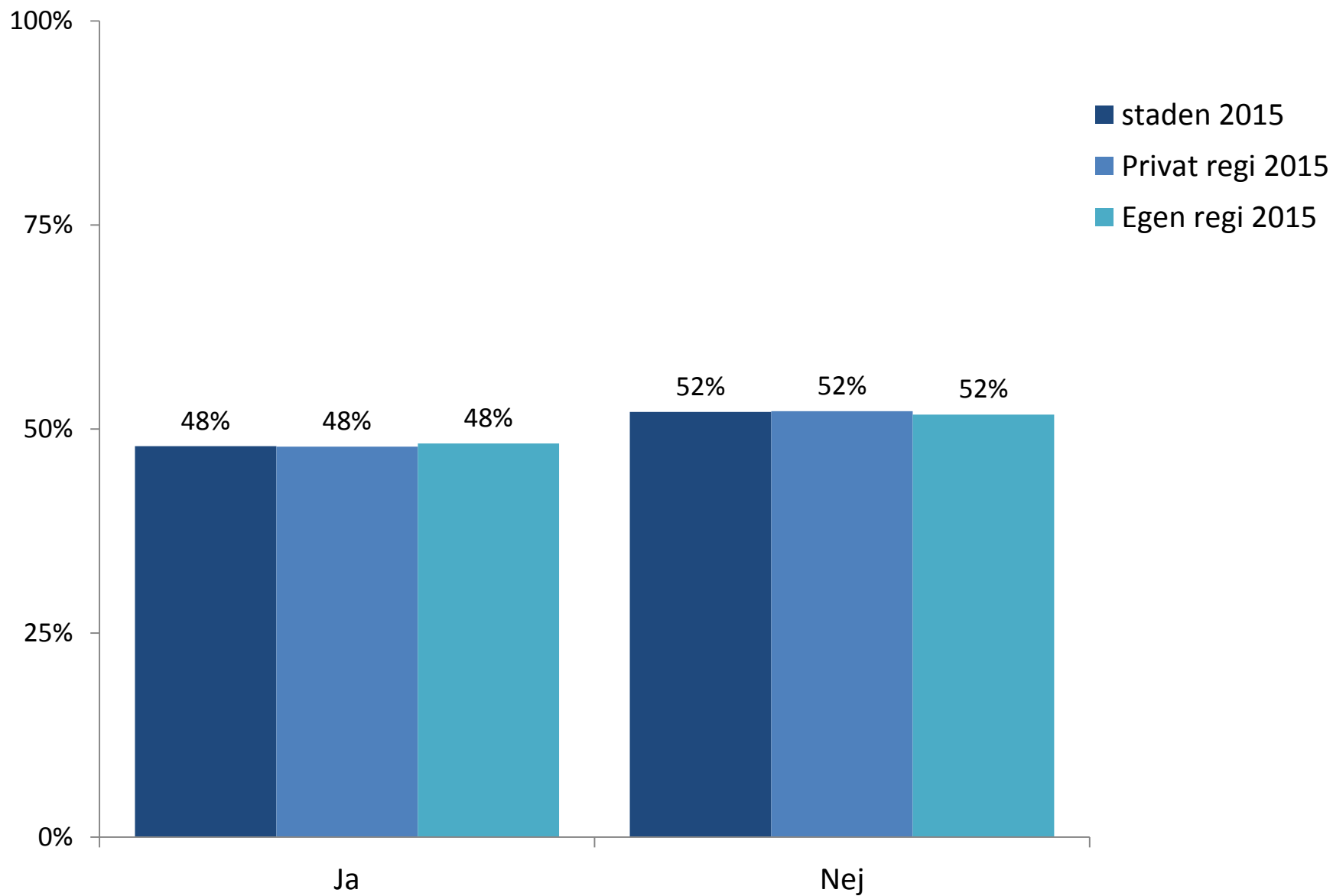
Maten: enbart de som har någon form av hjälp med maten har besvarat denna fråga

Andel





Är du beviljad promenad eller utevistelse?



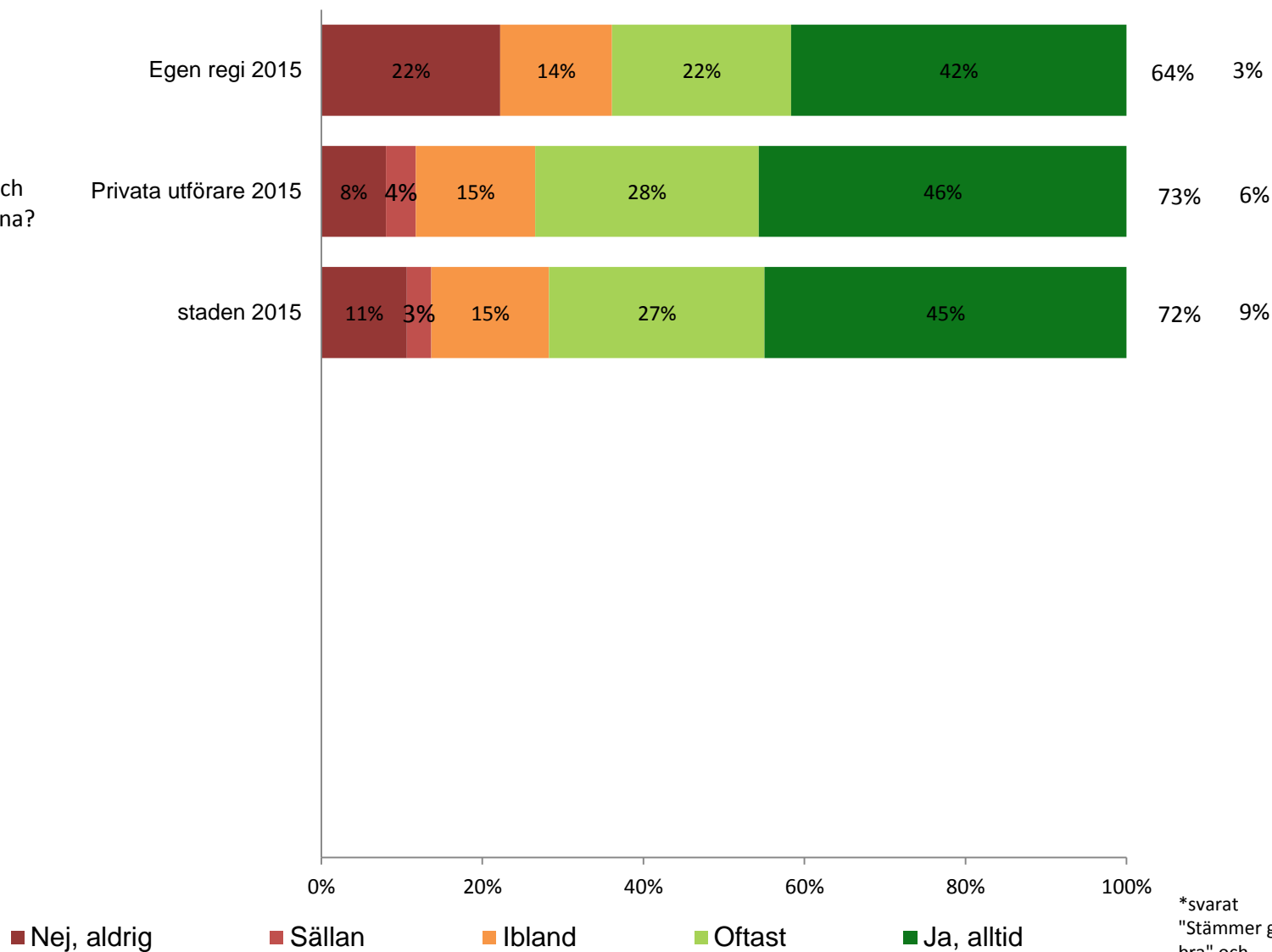


Staden per regiform

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

Andel

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



*svarat "Stämmer ganska bra" och

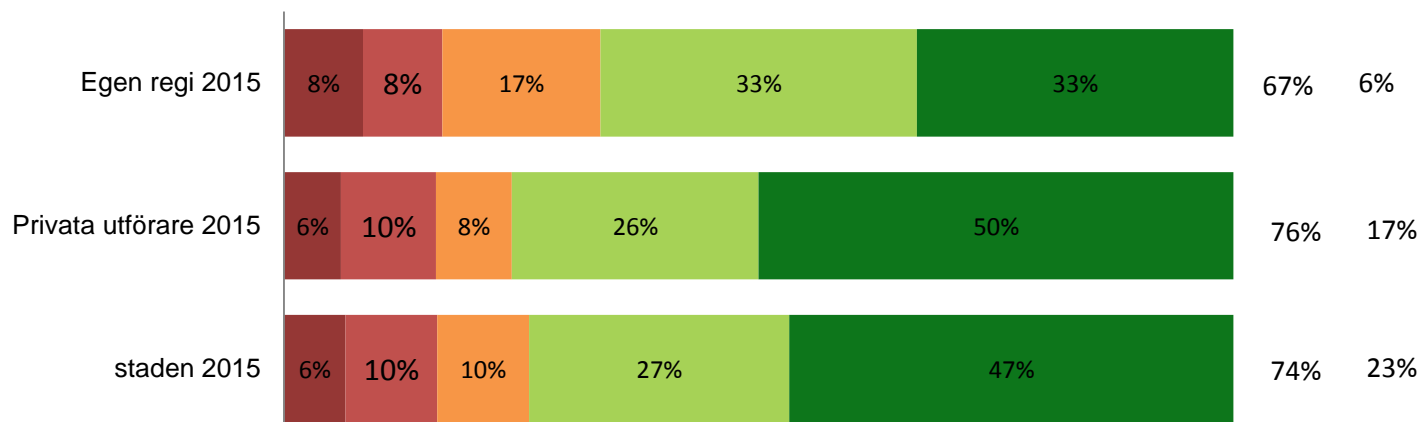


Staden per regiform

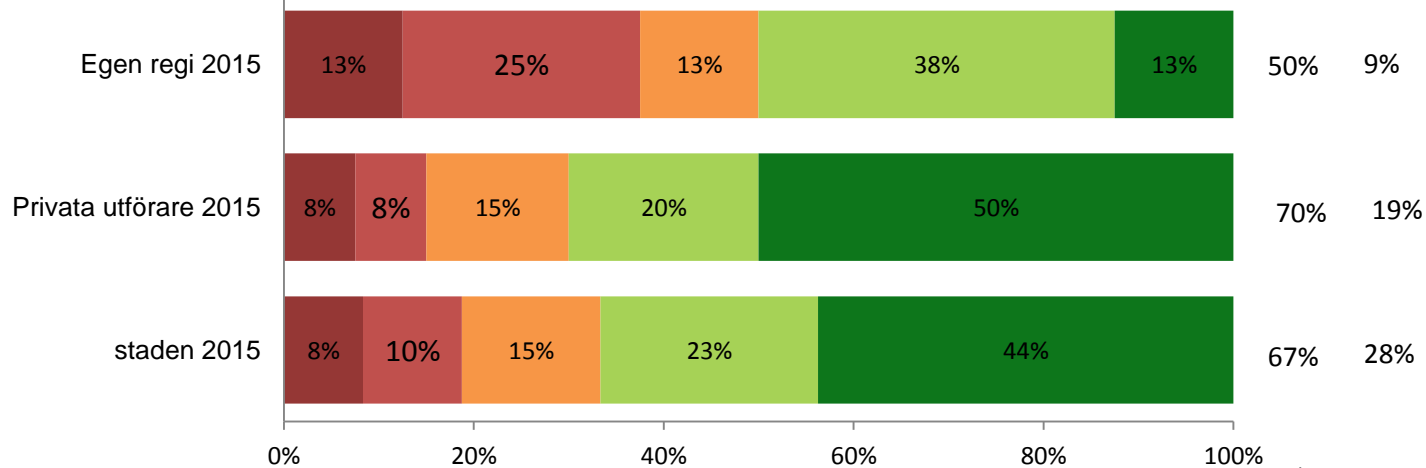
Servicehus

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

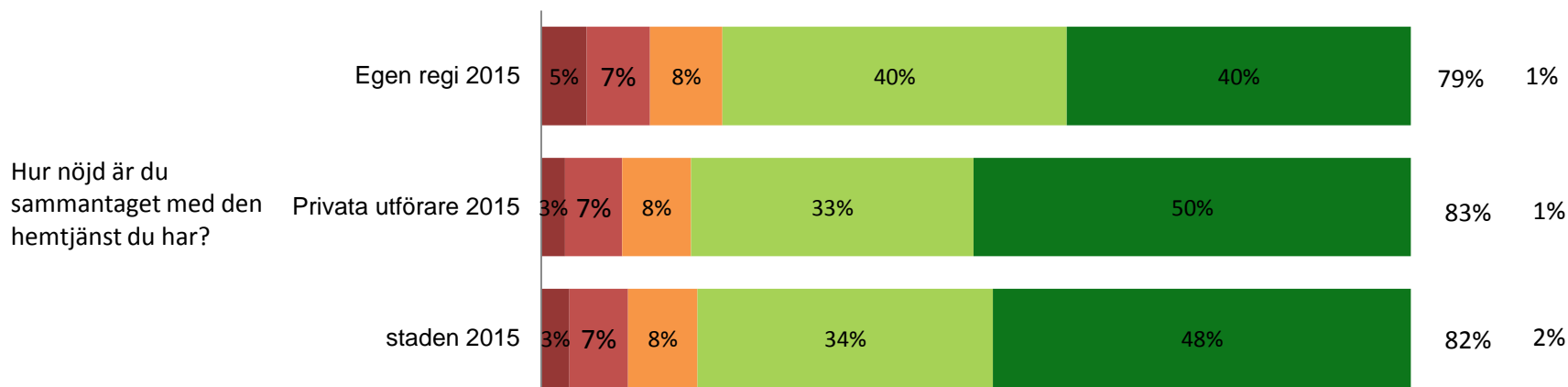
*svaret
"Stämmer ganska
bra" och



Staden per regiform

Hemtjänsten i sin helhet

Andel



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

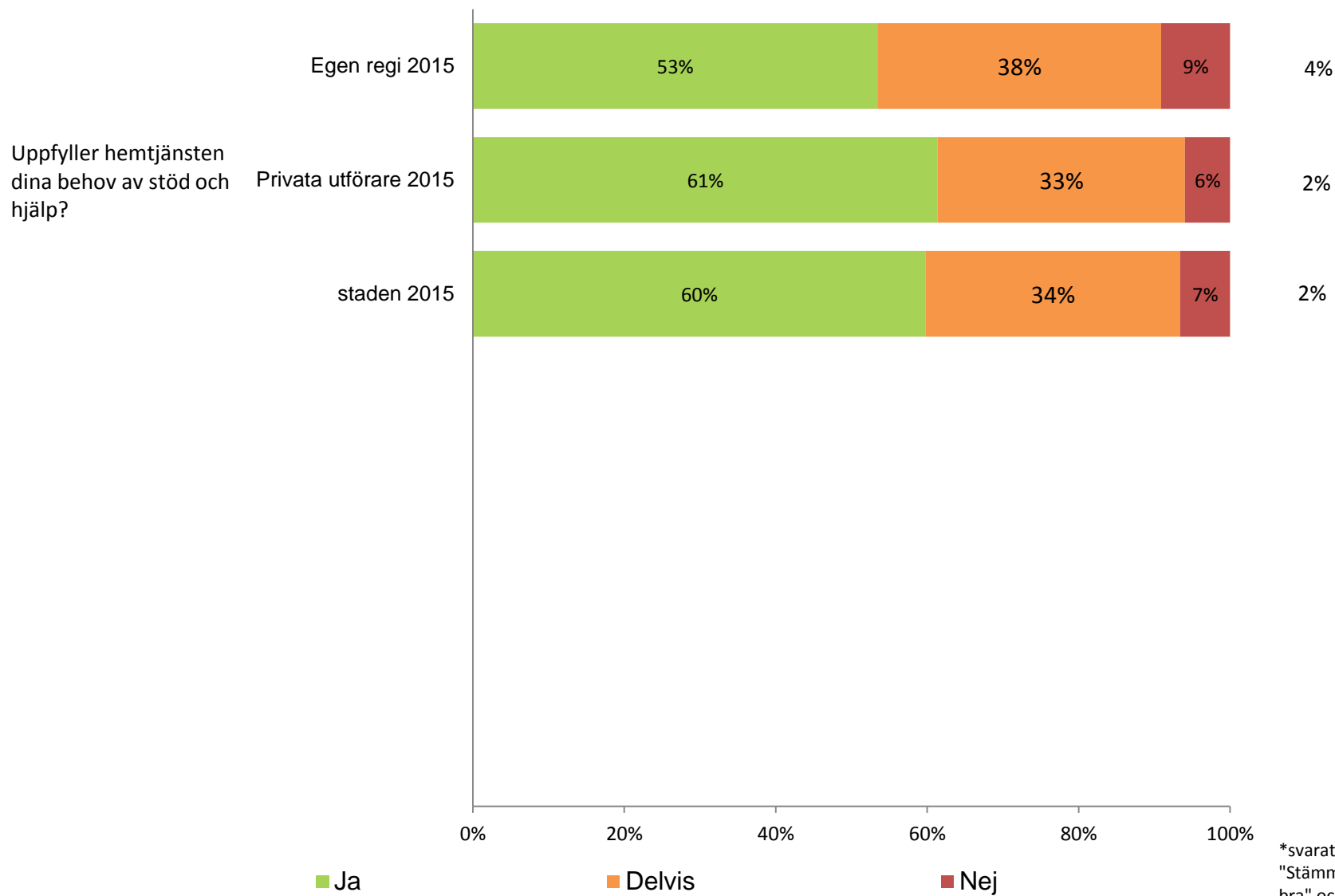
*svaret "Stämmer ganska bra" och



Staden per regiform

Hemtjänsten i sin helhet

Andel



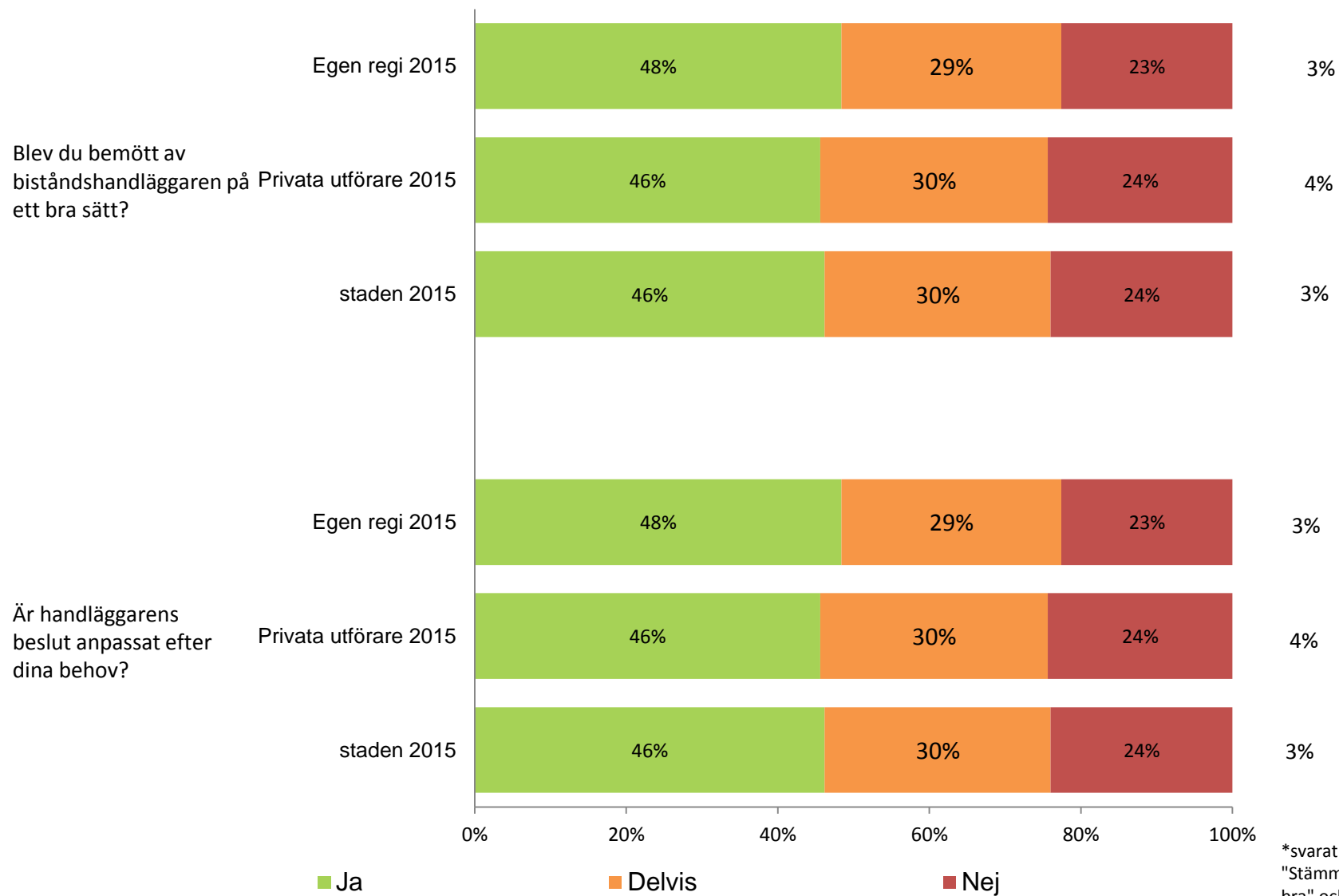
*svaret "Stämmer ganska bra" och



Staden per regiform

Kontakter med kommunen

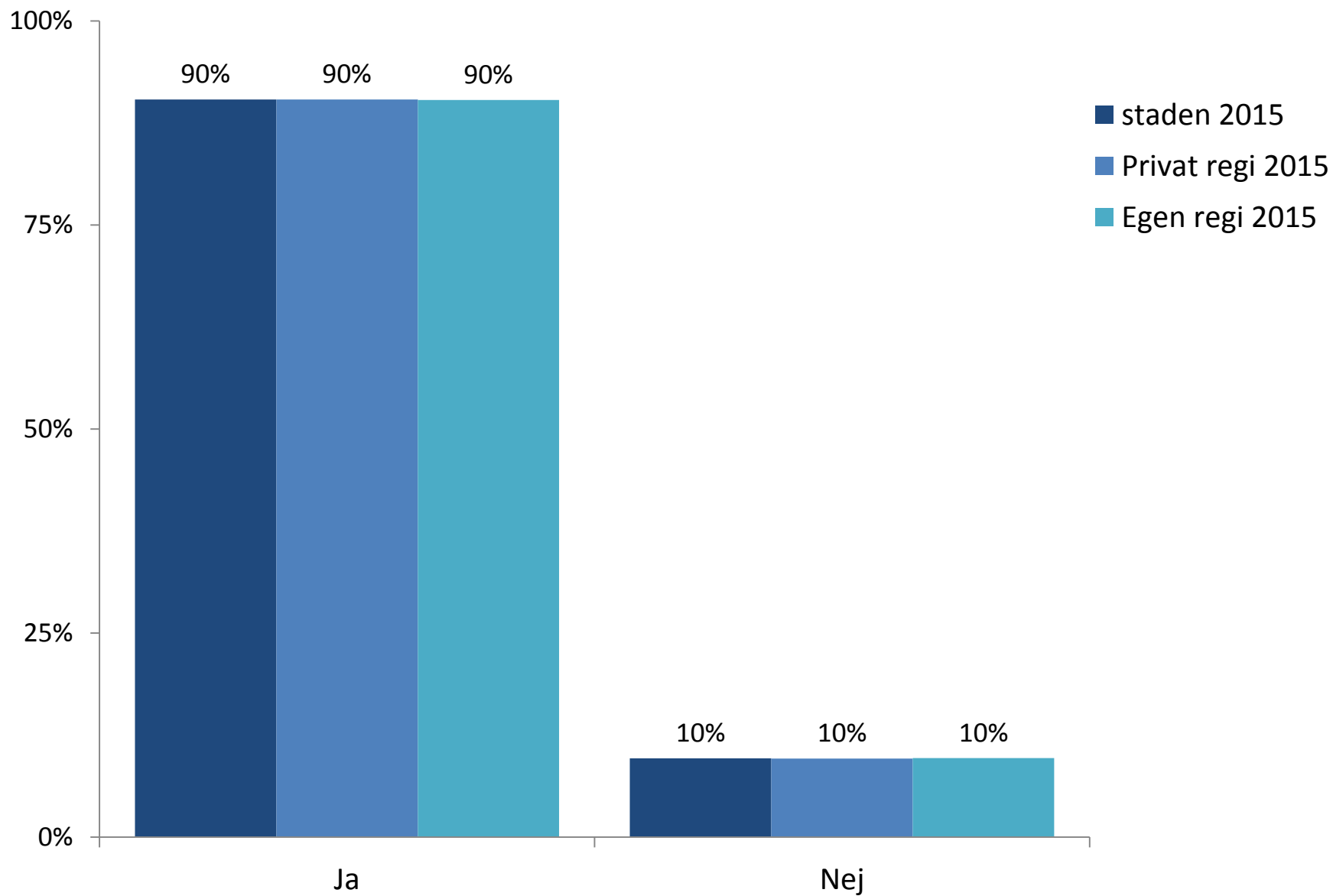
Andel



*svaret "Stämmer ganska bra" och



Vet du vilka insatser du är beviljad?



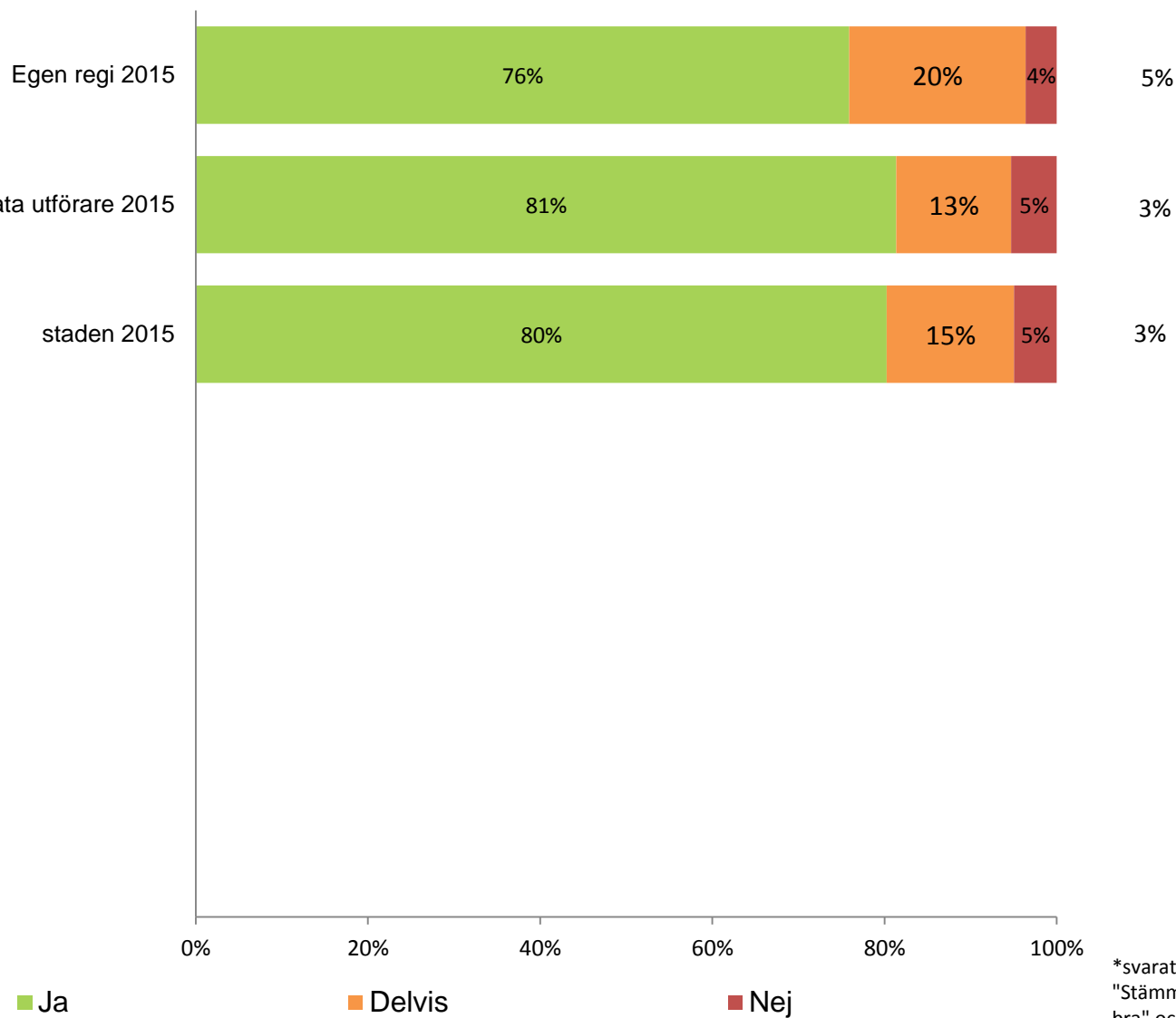


Staden per regiform

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?



*svaret "Stämmer ganska bra" och

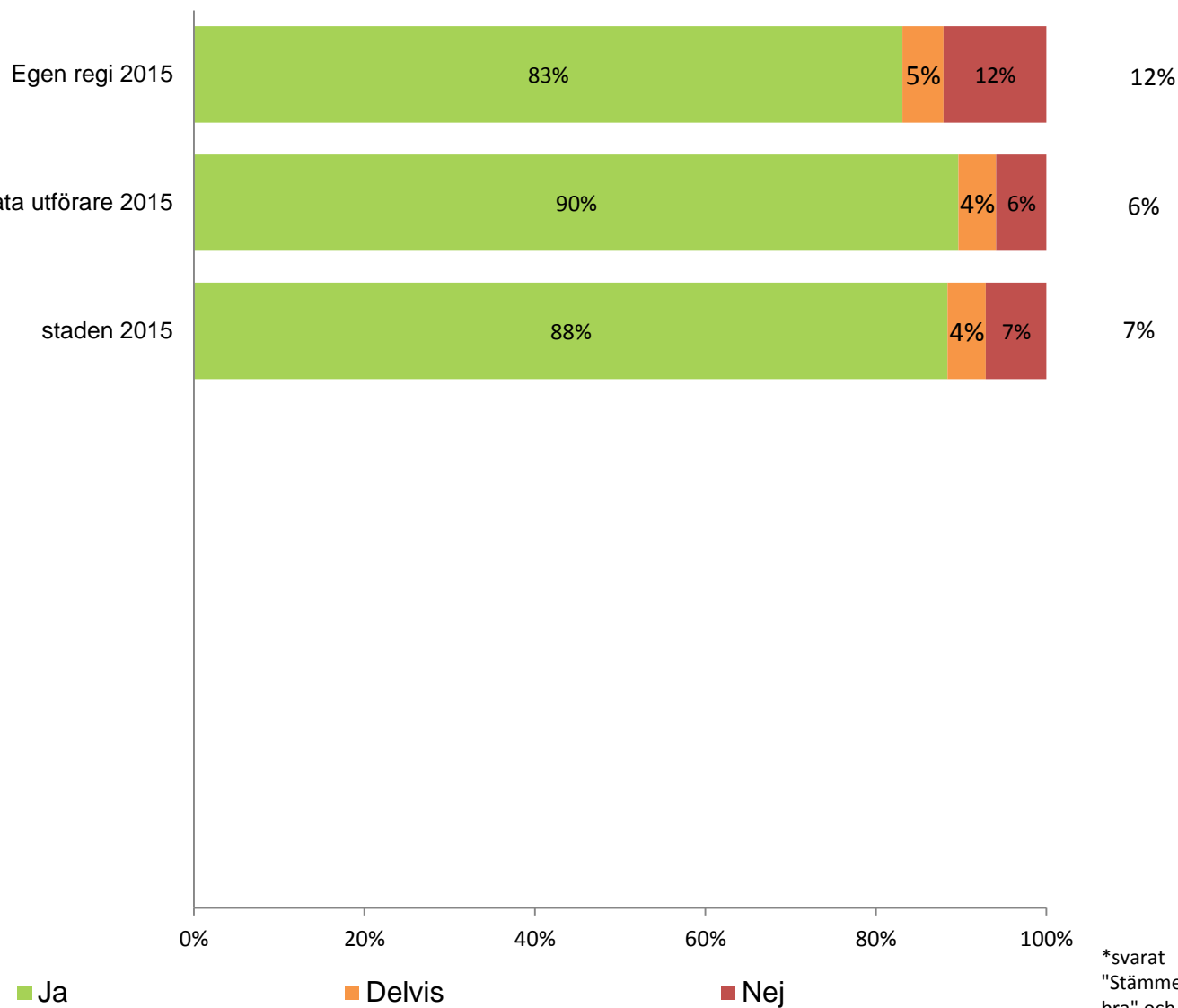


Staden per regiform

Kontakter med kommunen

Andel

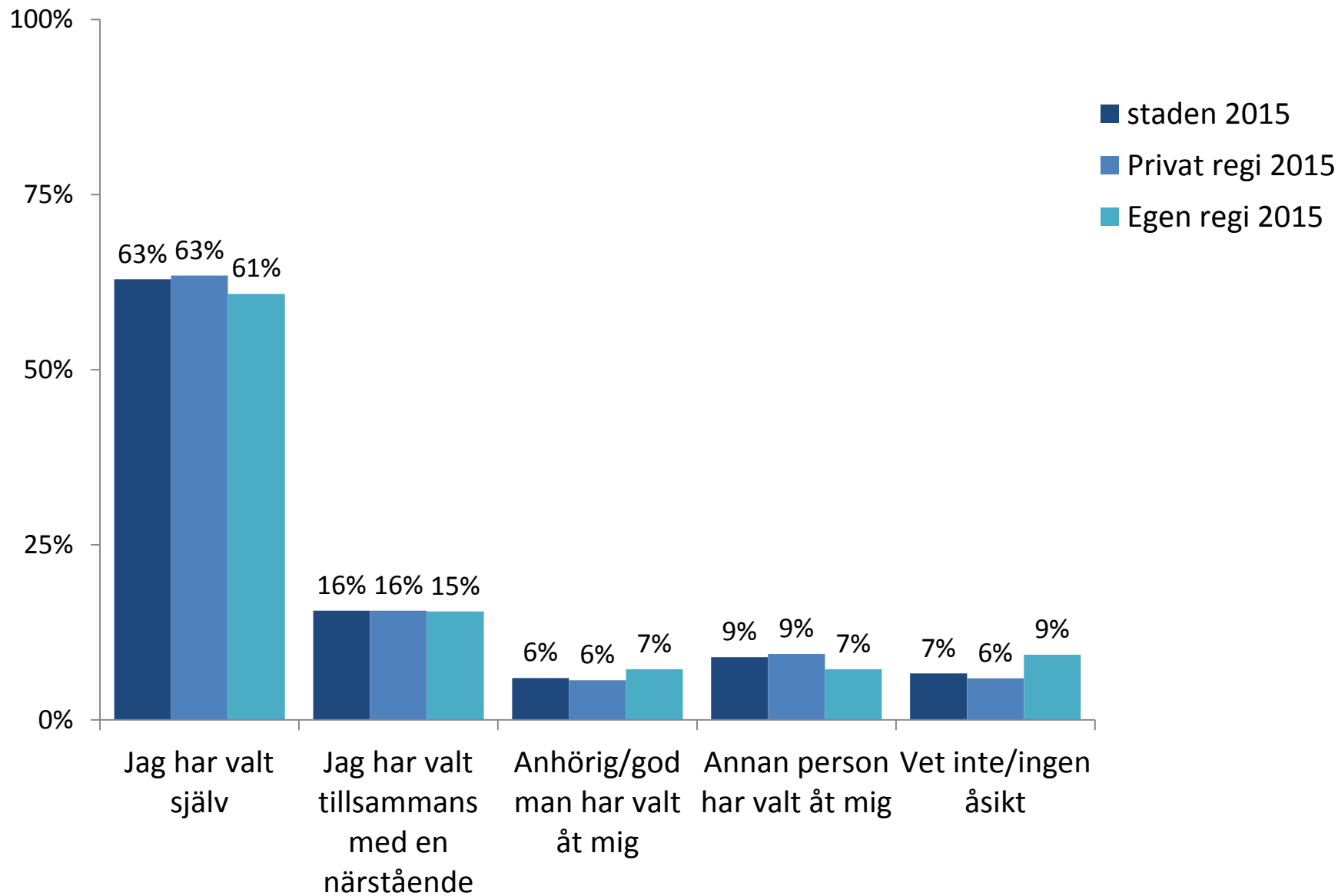
Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (kommunal hemtjänst eller olika privata företag)



*svarat "Stämmer ganska bra" och

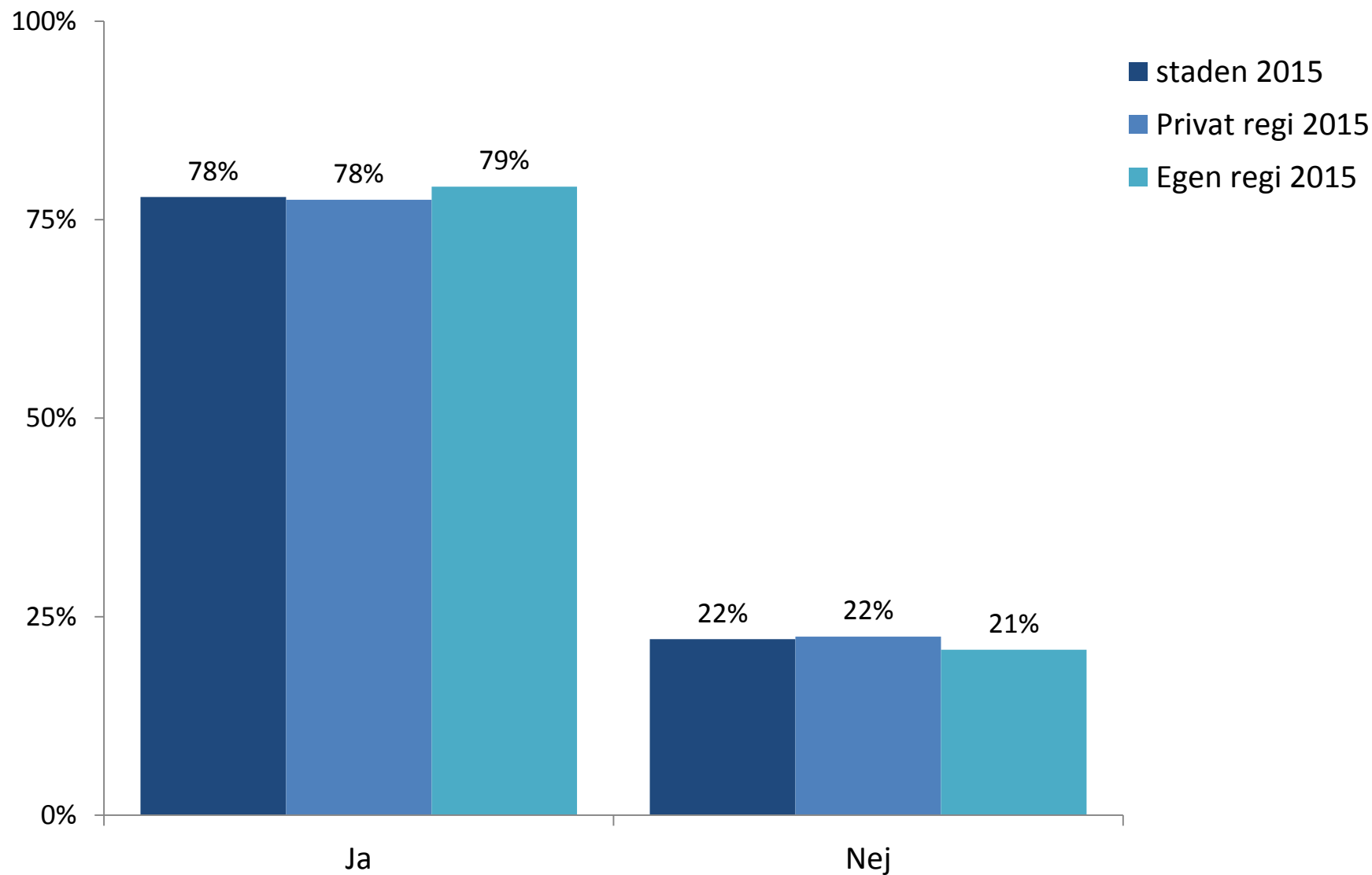


Vem har valt din hemtjänst?





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





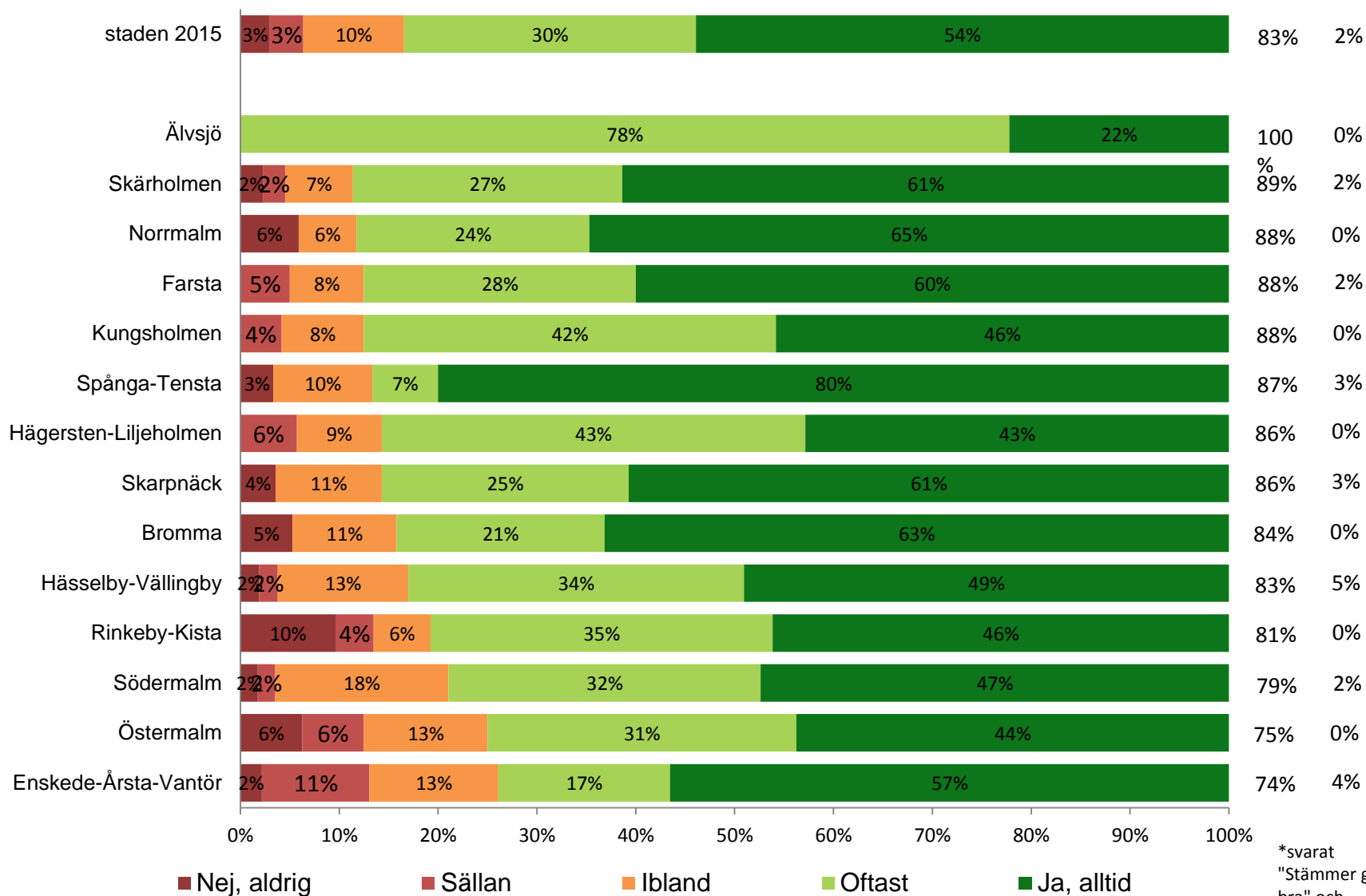
Resultat per stadsdel



Inflytande

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

Andel



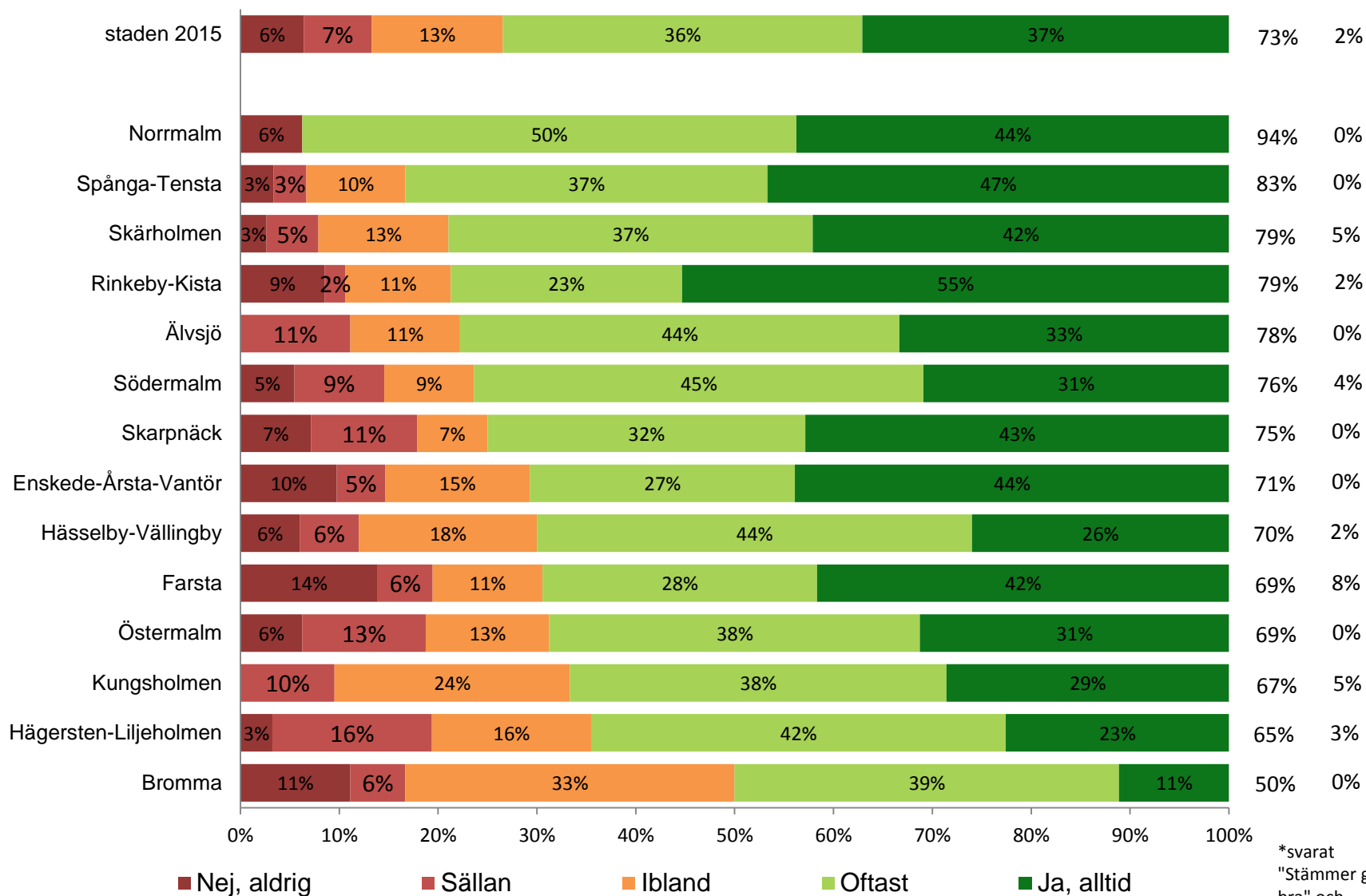
*svaret "Stämmer ganska bra" och



Inflytande

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

Andel



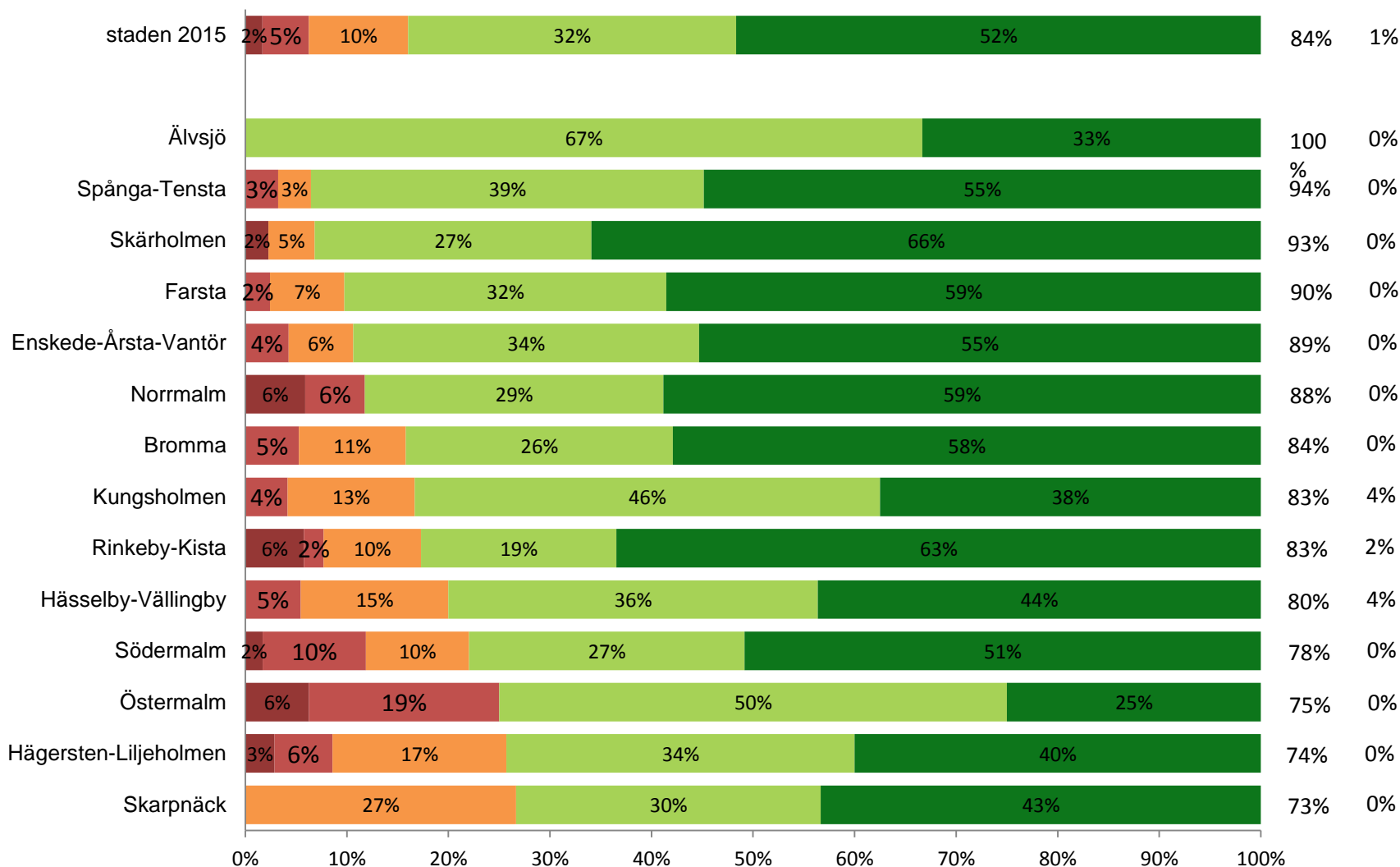
*svaret "Stämmer ganska bra" och



Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

Andel



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

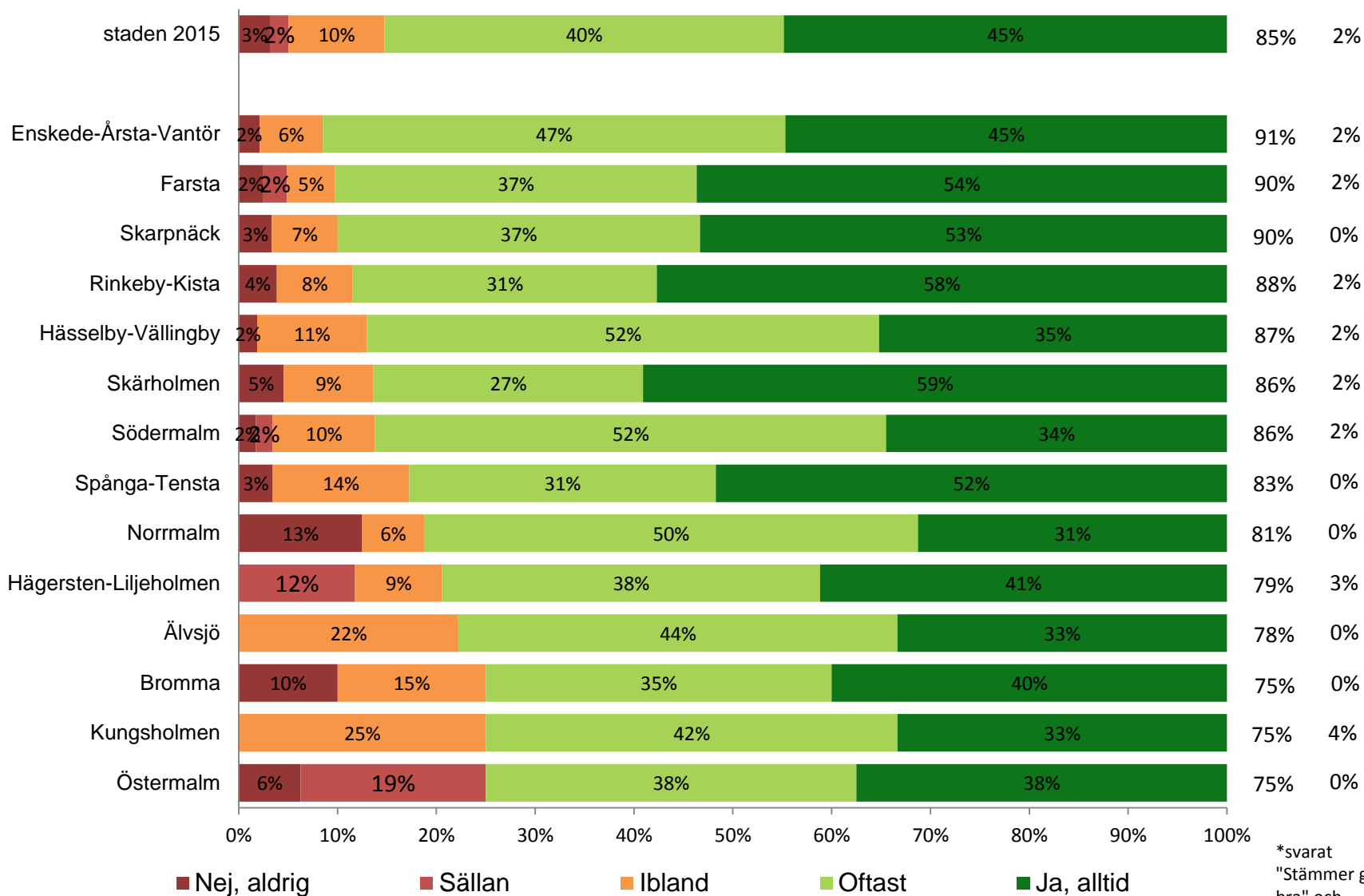
*svarat "Stämmer ganska bra" och



Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?

Andel



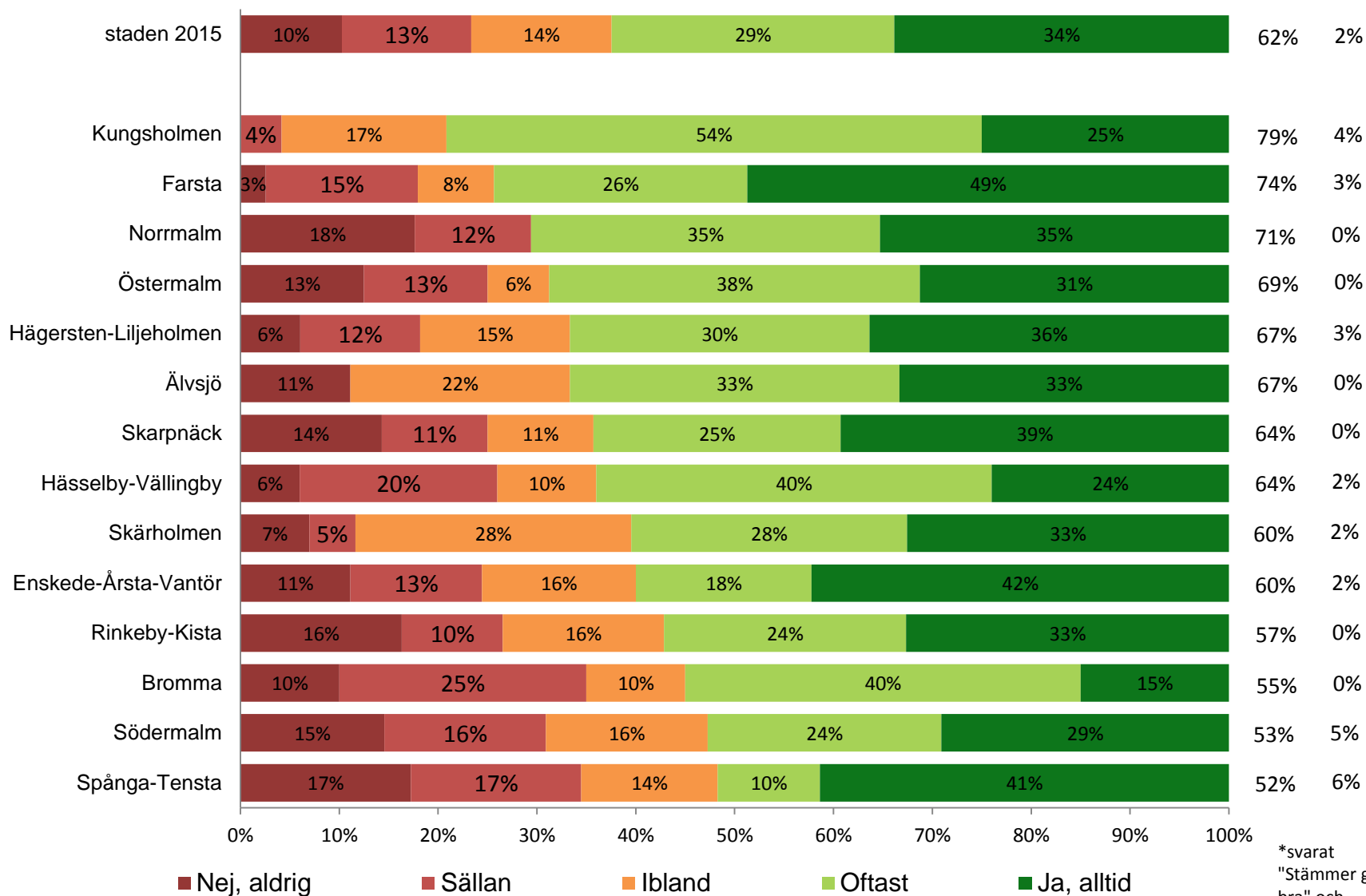
*svaret "Stämmer ganska bra" och



Hjälpens utförande

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

Andel



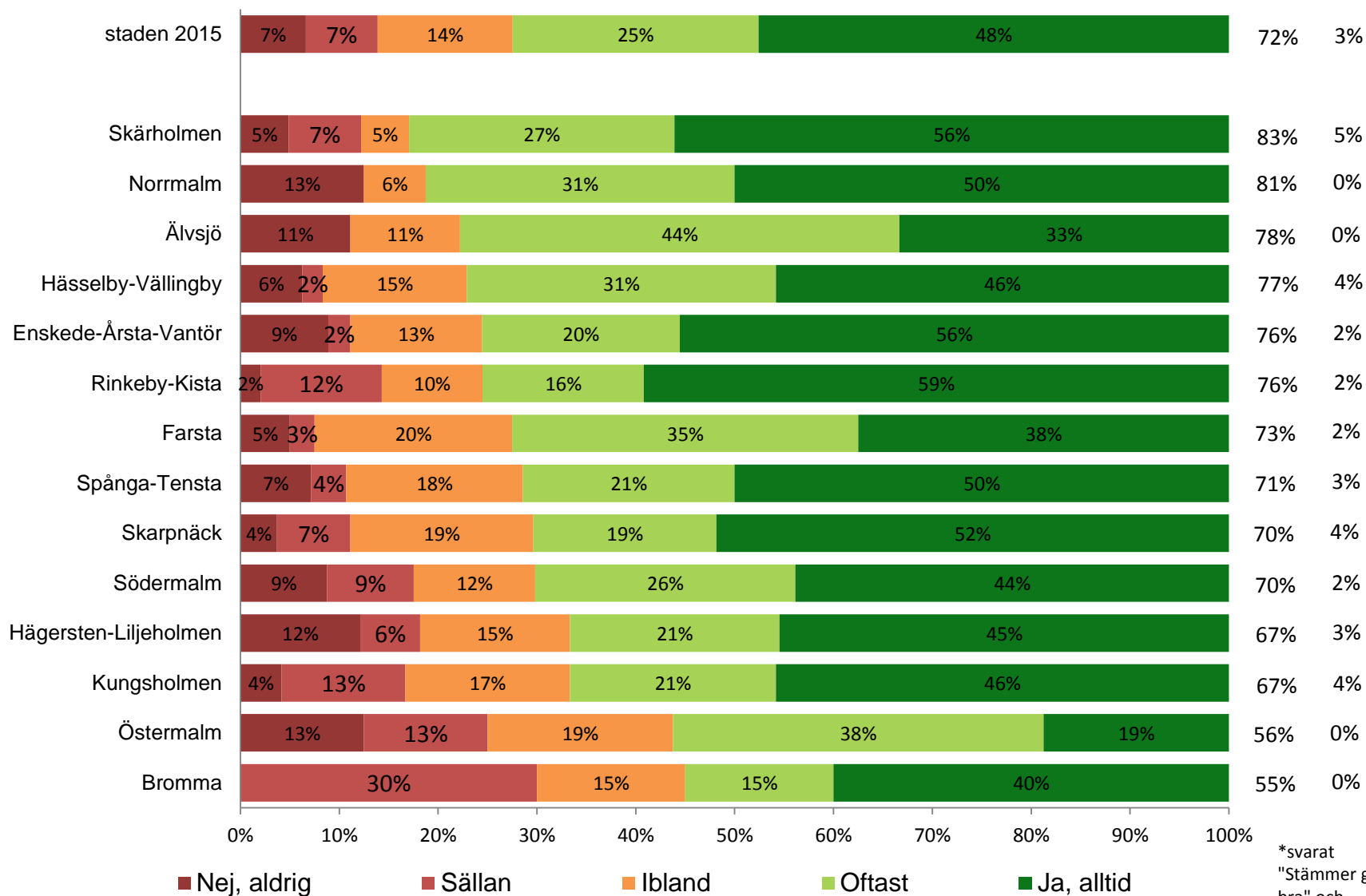
*svaret "Stämmer ganska bra" och



Hjälpens utförande

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

Andel

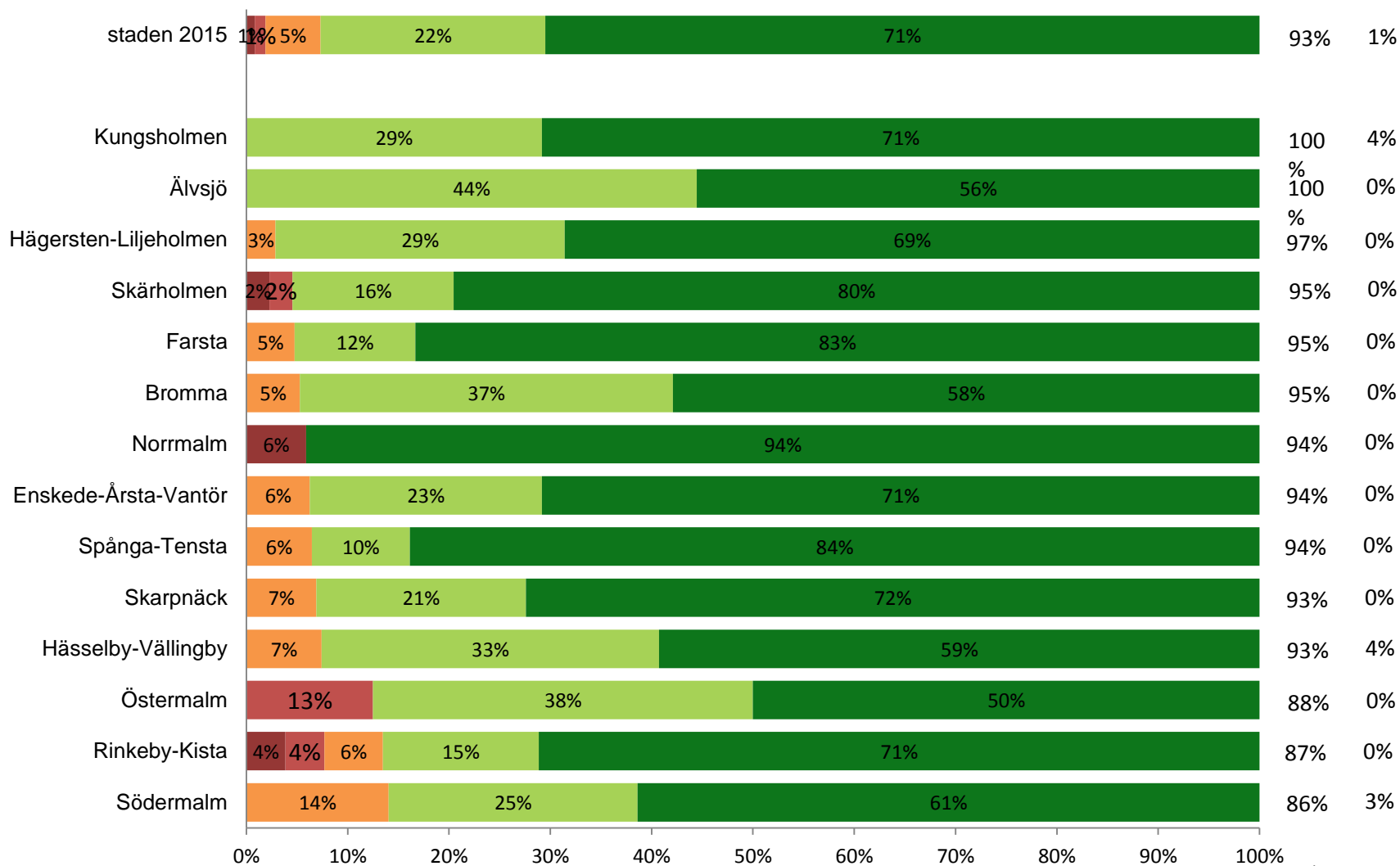




Bemötande

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

Andel



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

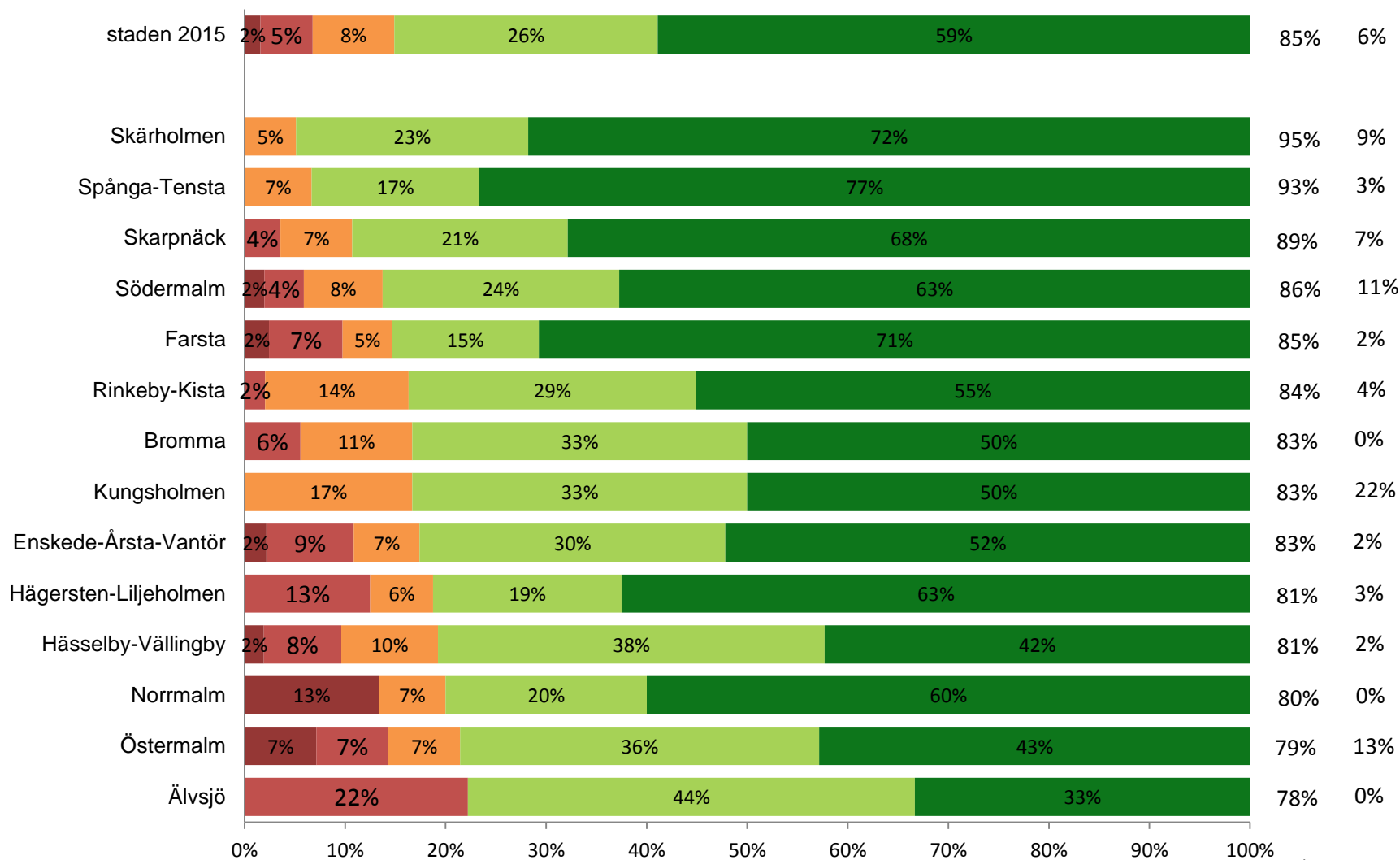
*svaret "Stämmer ganska bra" och



Trygghet

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

Andel



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

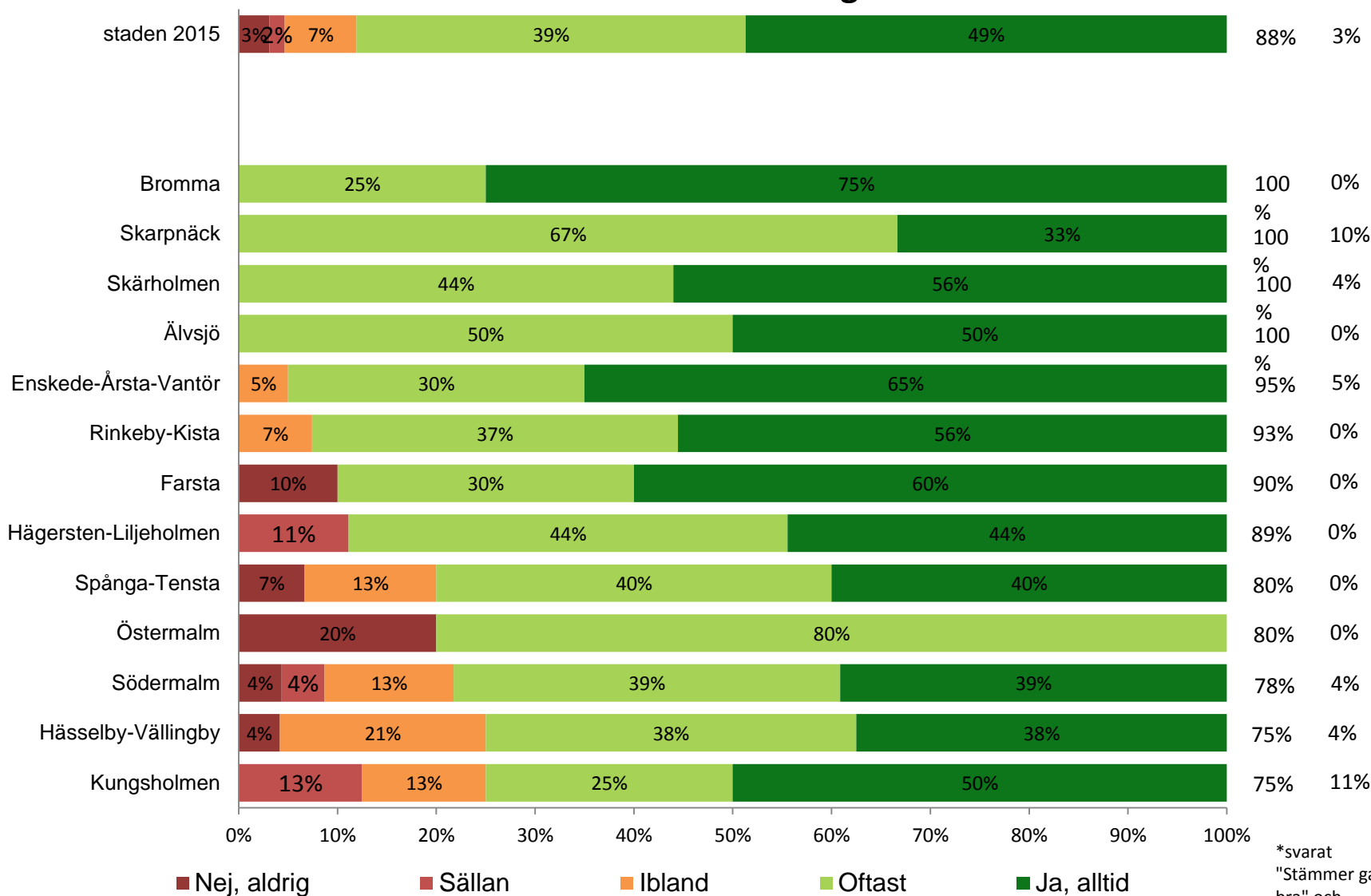
*svaret "Stämmer ganska bra" och



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

Smakar maten bra?

Andel



*svaret "Stämmer ganska bra" och

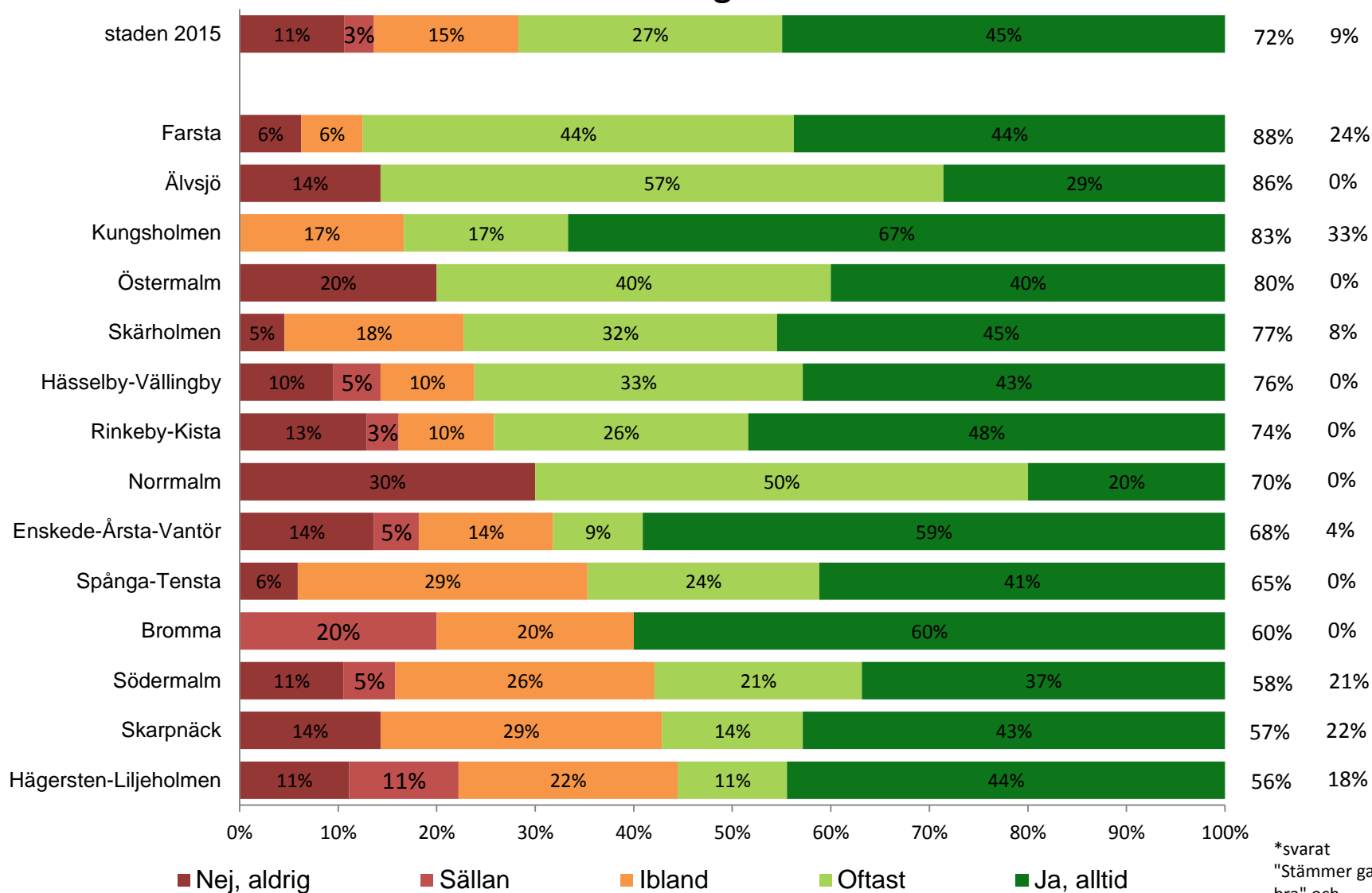


Aktiviteter: enbart de som är beviljade utevistelse har svarat på denna

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

fråga

Andel



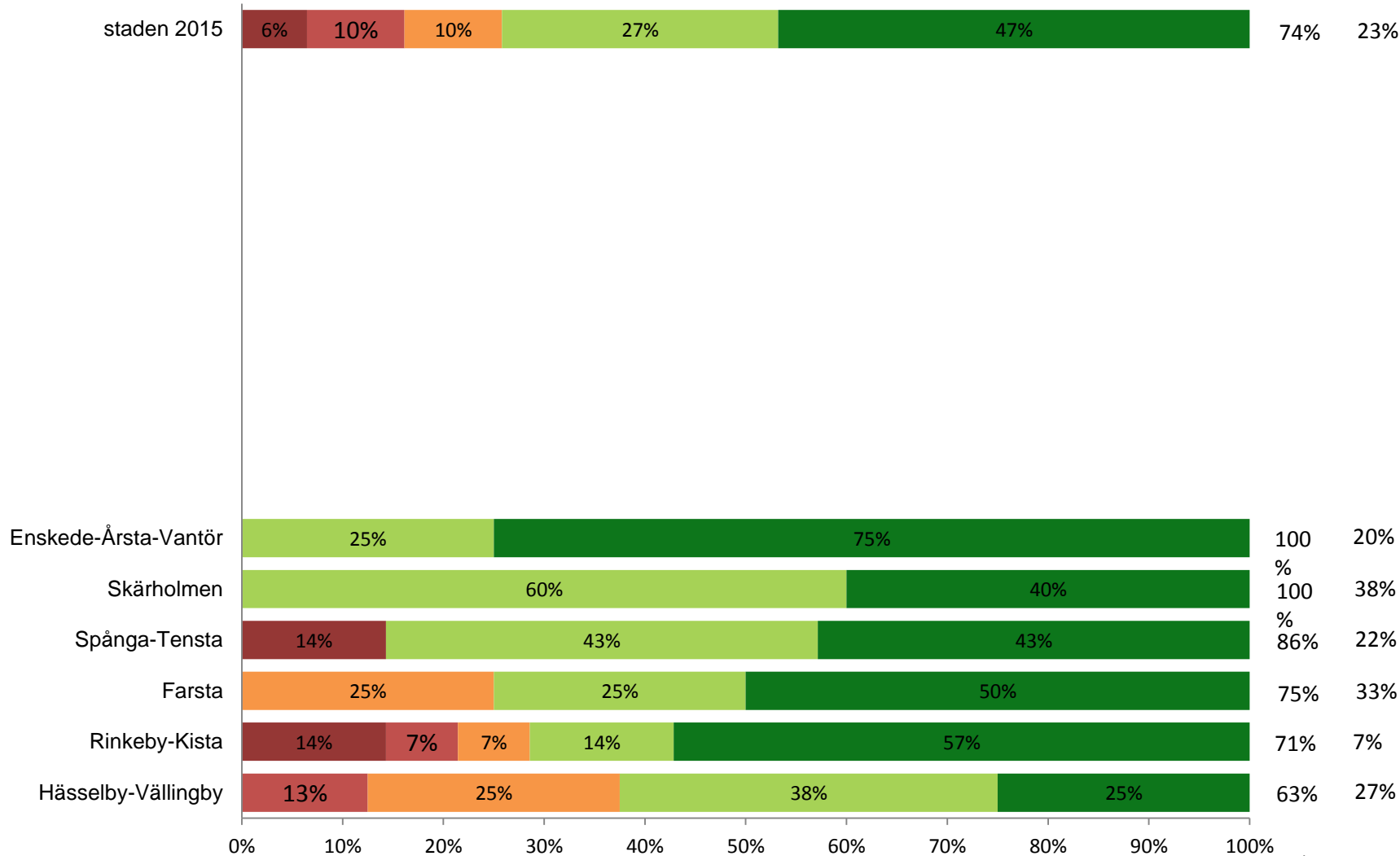
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



Servicehus

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

Andel



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

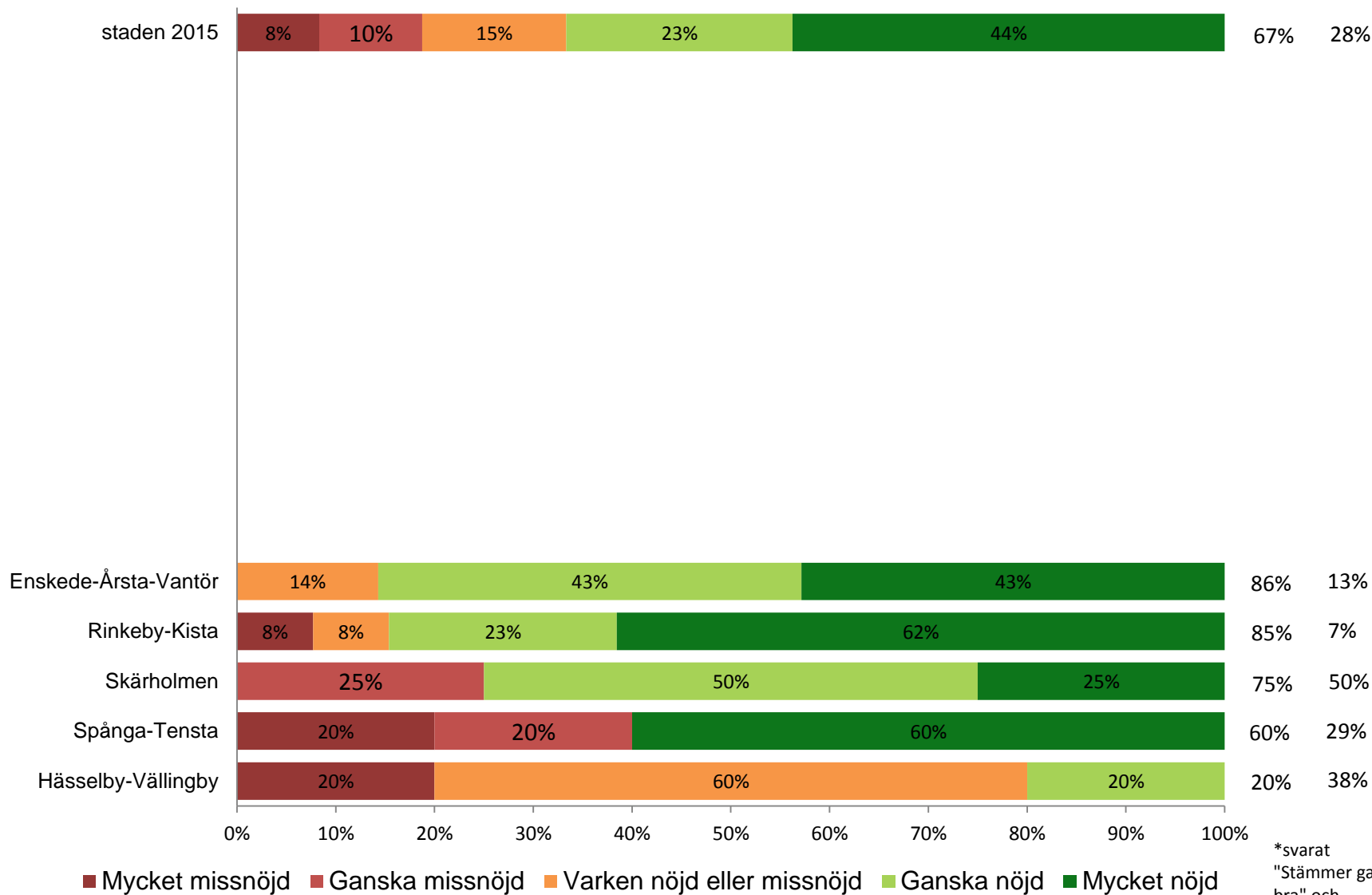
*svaret "Stämmer ganska bra" och



Servicehus

Är du nöjd med de aktiviteter som ditt boende erbjuder?

Andel

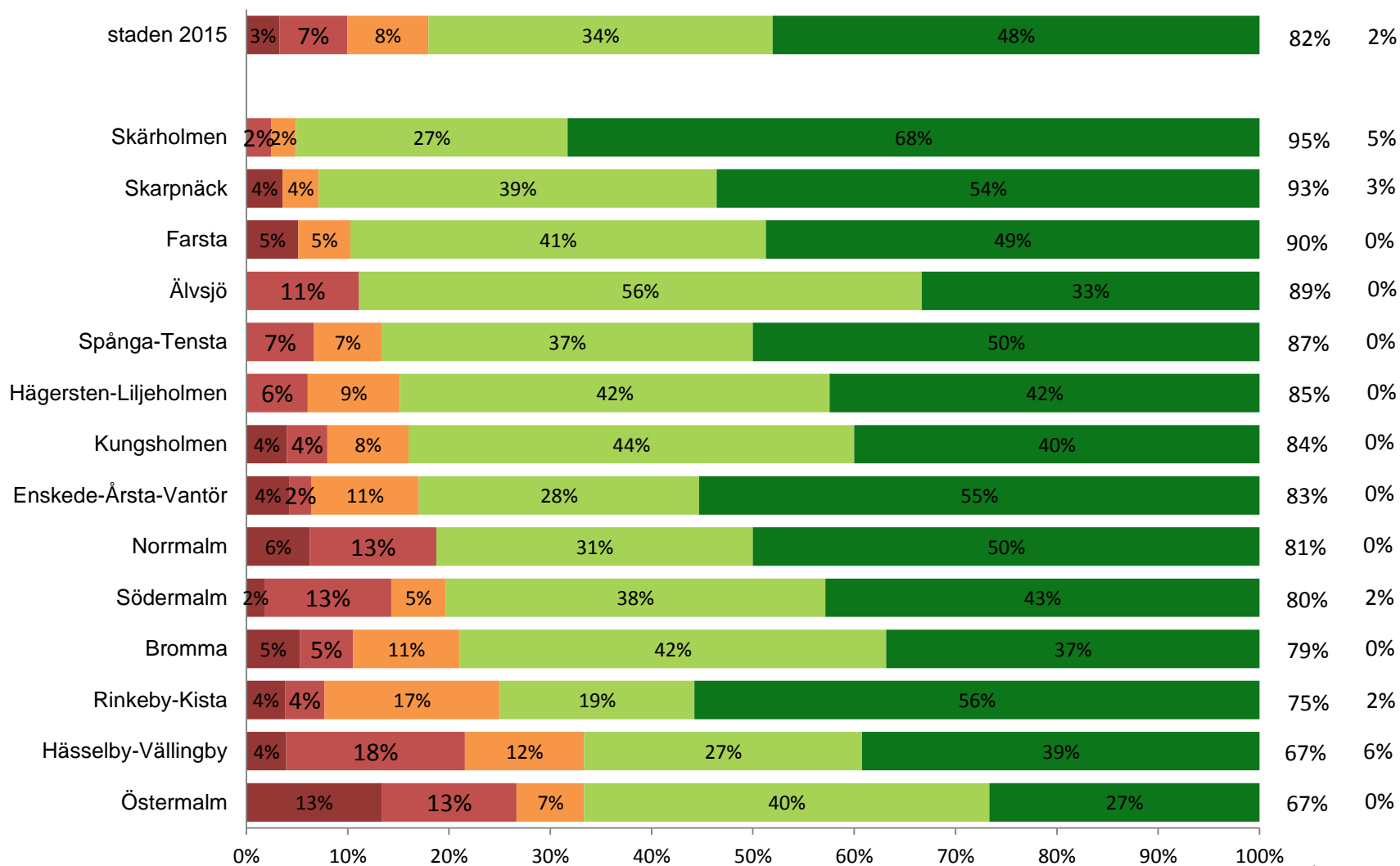




Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

Andel



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

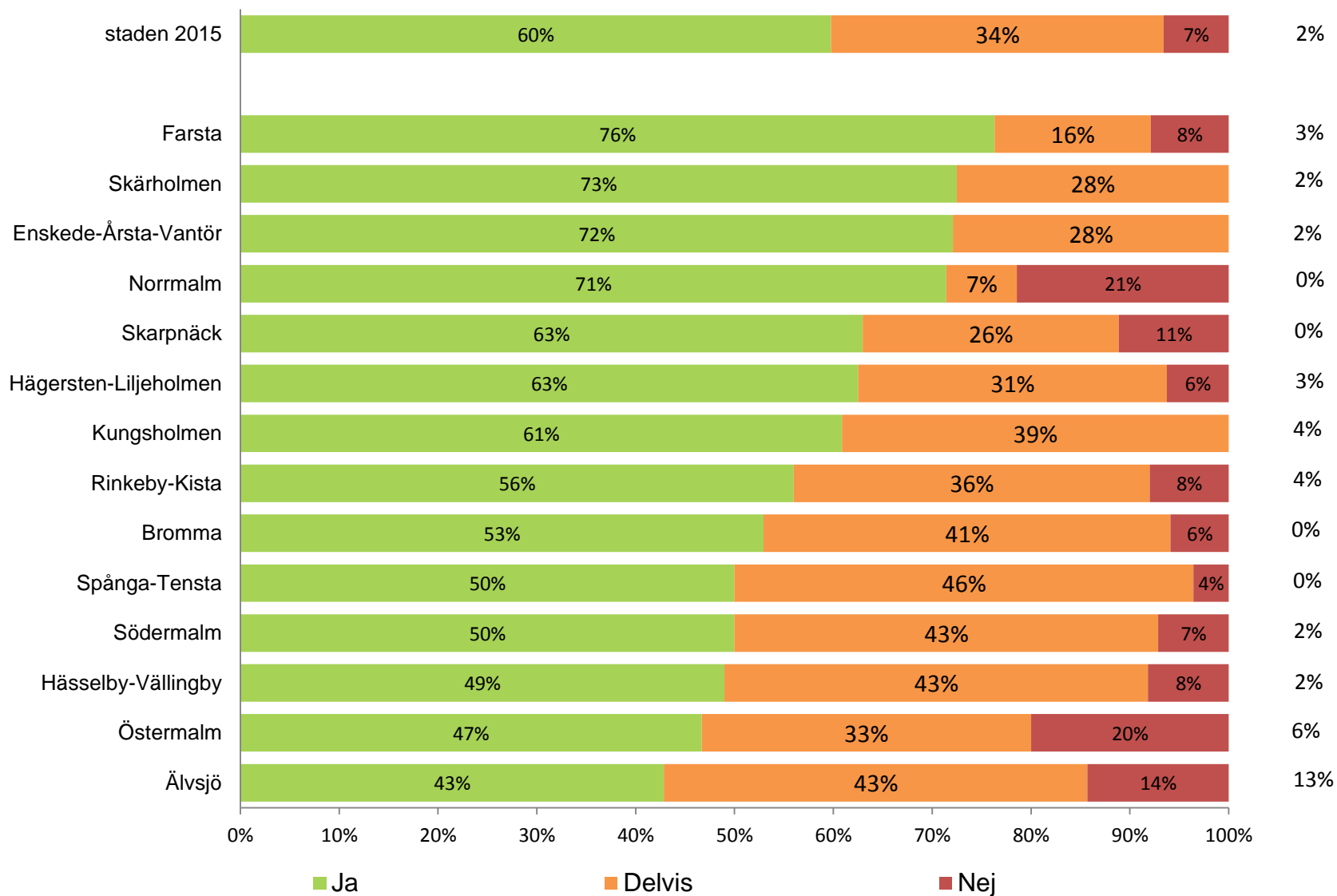
*svaret "Stämmer ganska bra" och



Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?

Andel

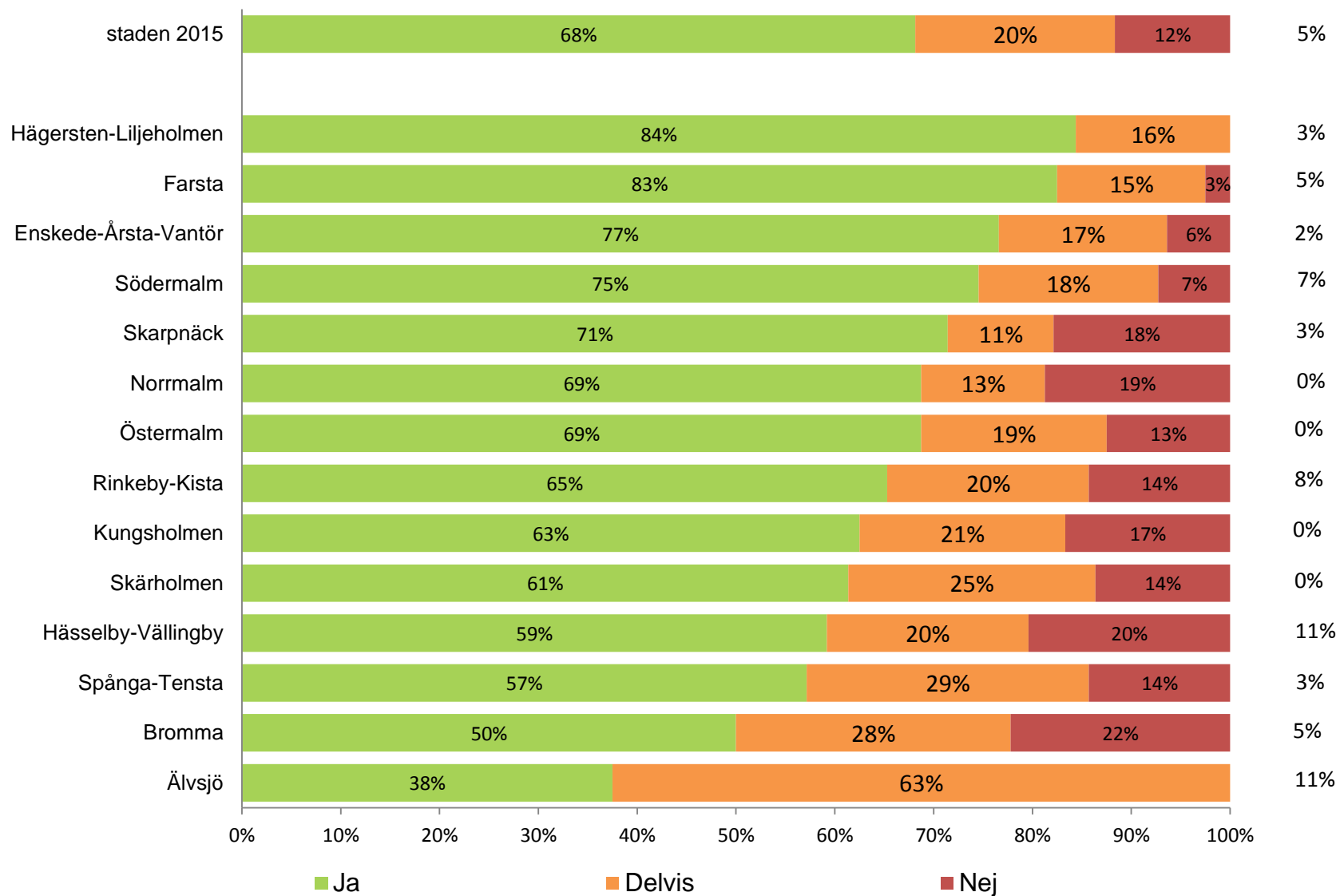




Kontakter med kommunen

Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?

Andel

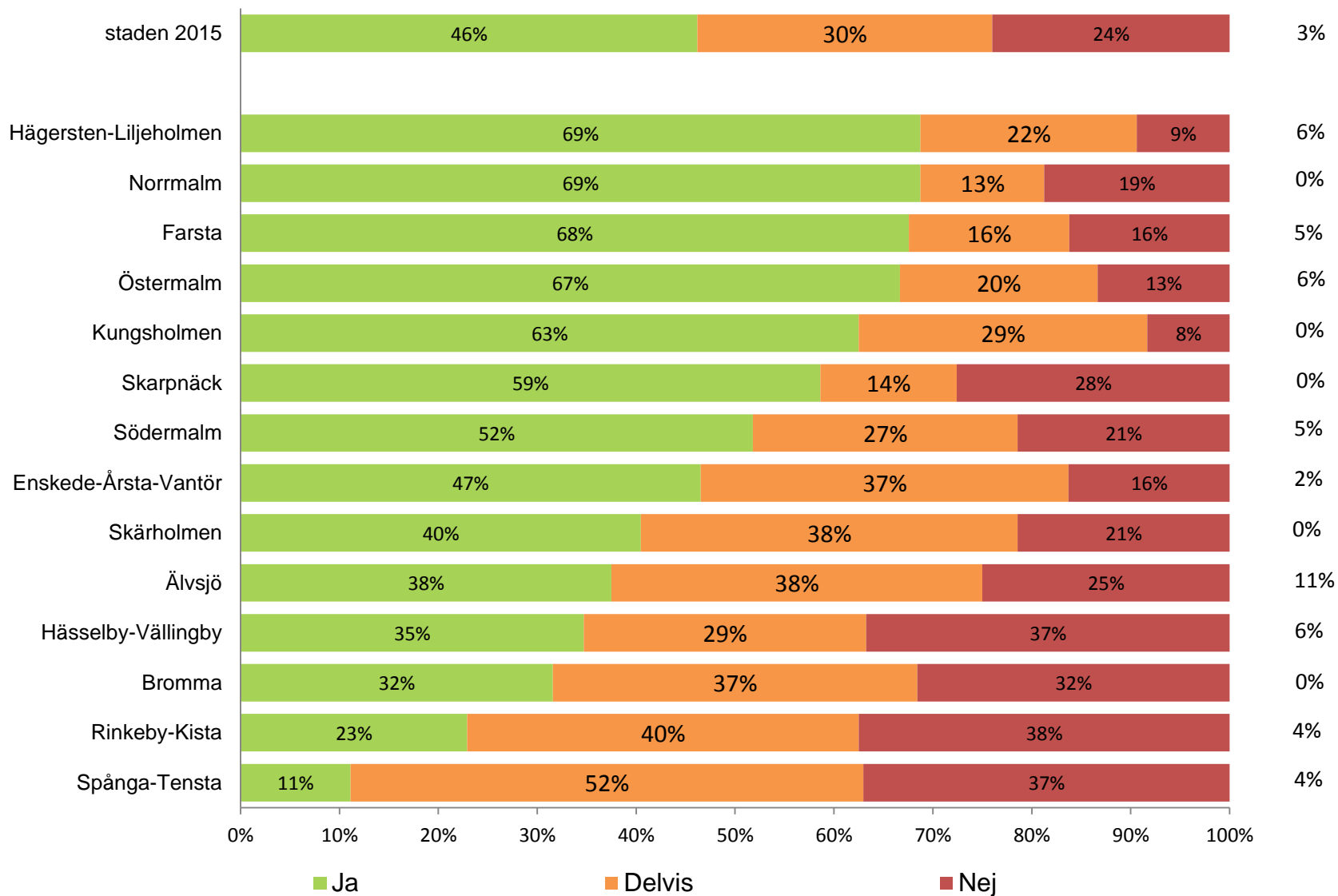




Kontakter med kommunen

Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?

Andel

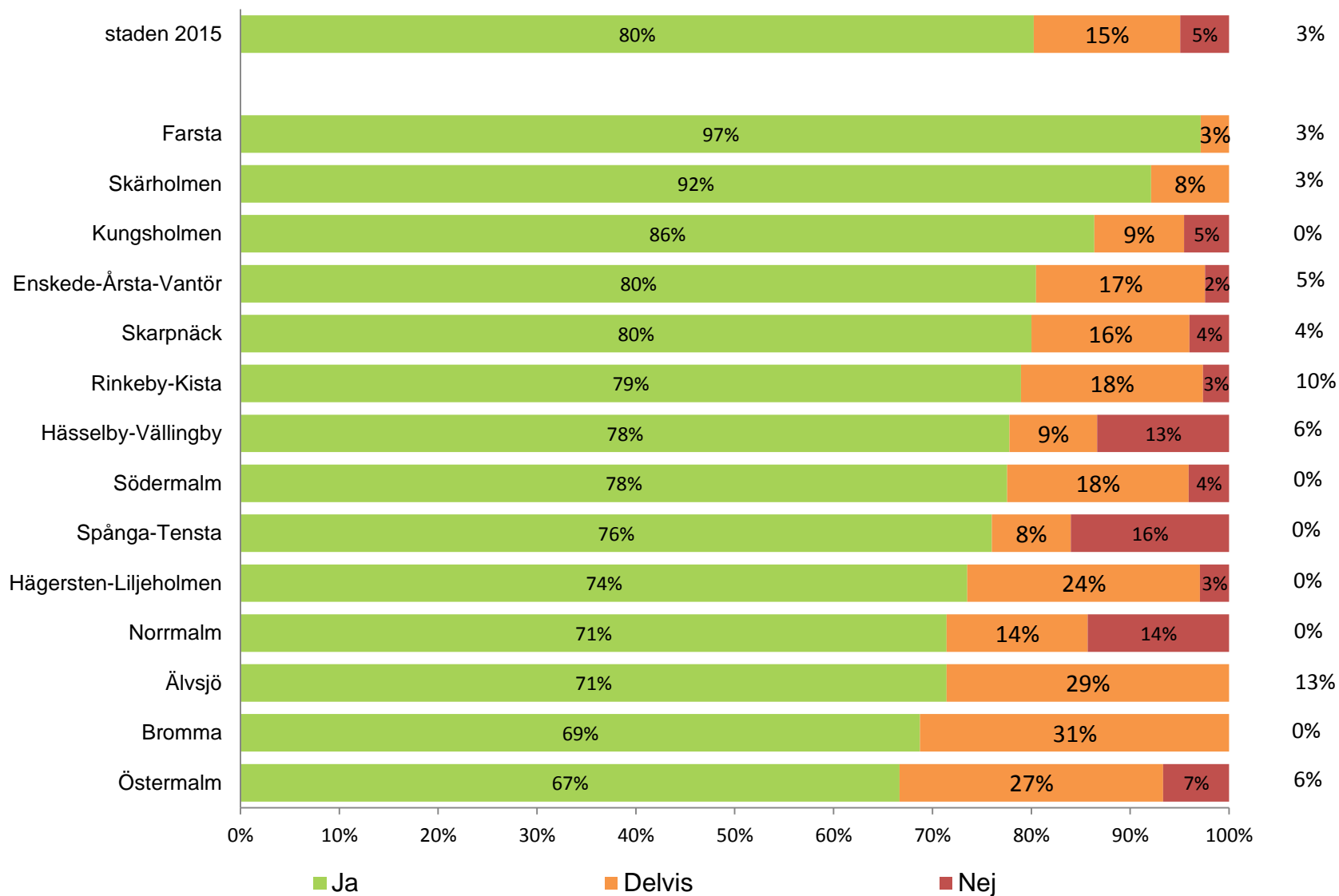




Kontakter med kommunen: enbart de som vet vilka insatser de är beviljade har svarat på denna fråga

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

Andel

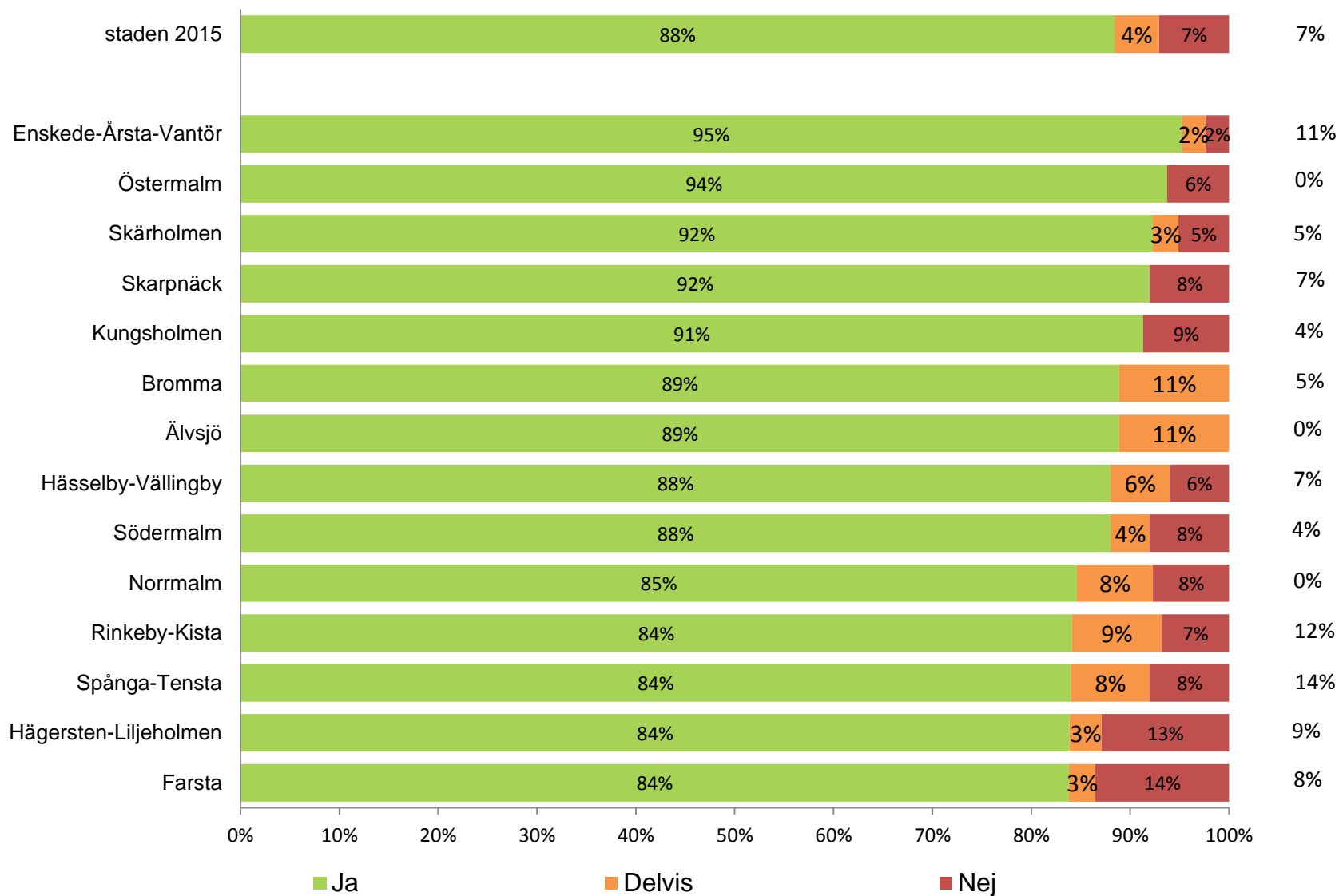




Kontakter med kommunen

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

Andel





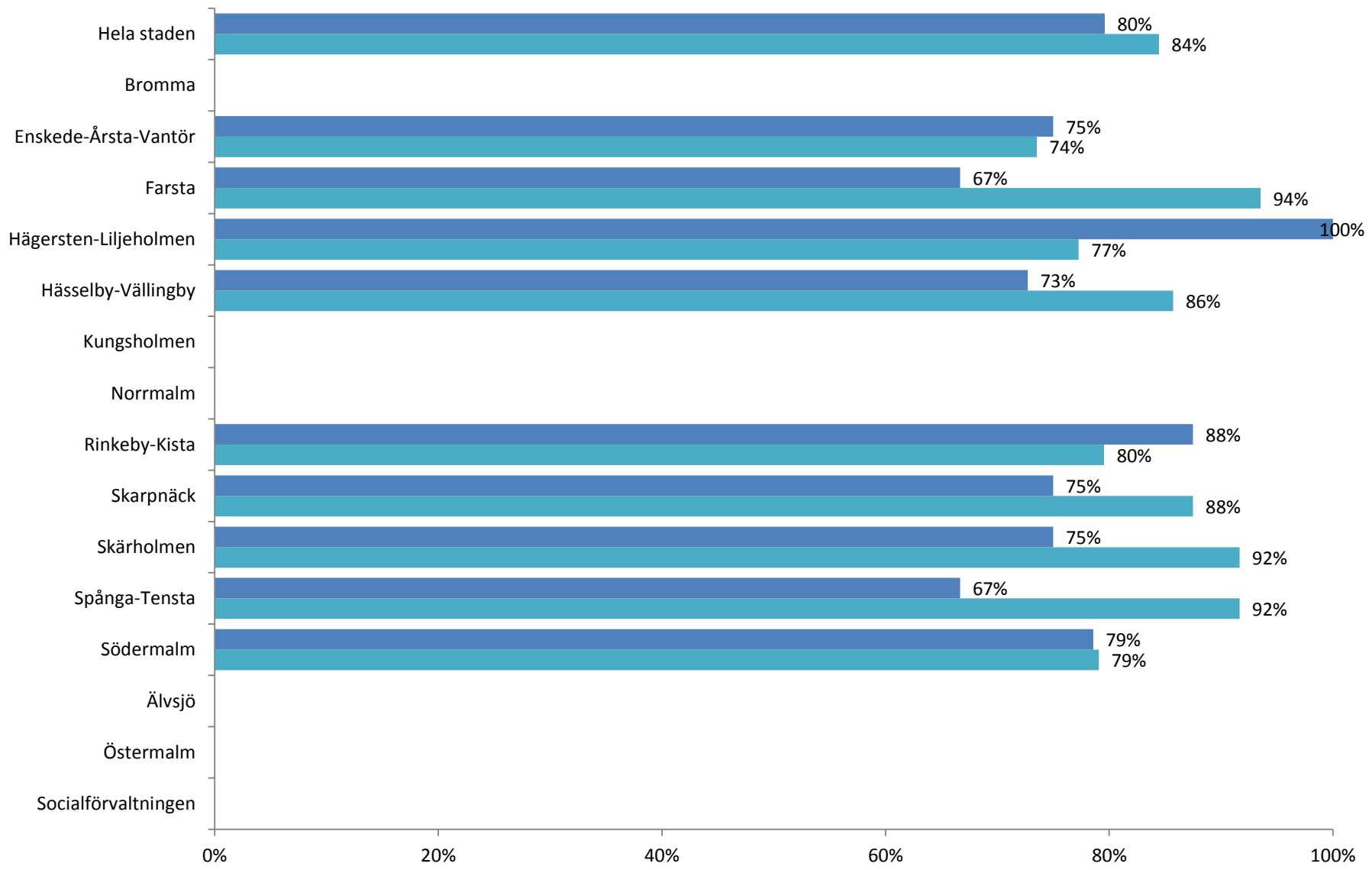
Andel nöja per stadsdel och regiform



Inflytande

Egen regi
Privat regi

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

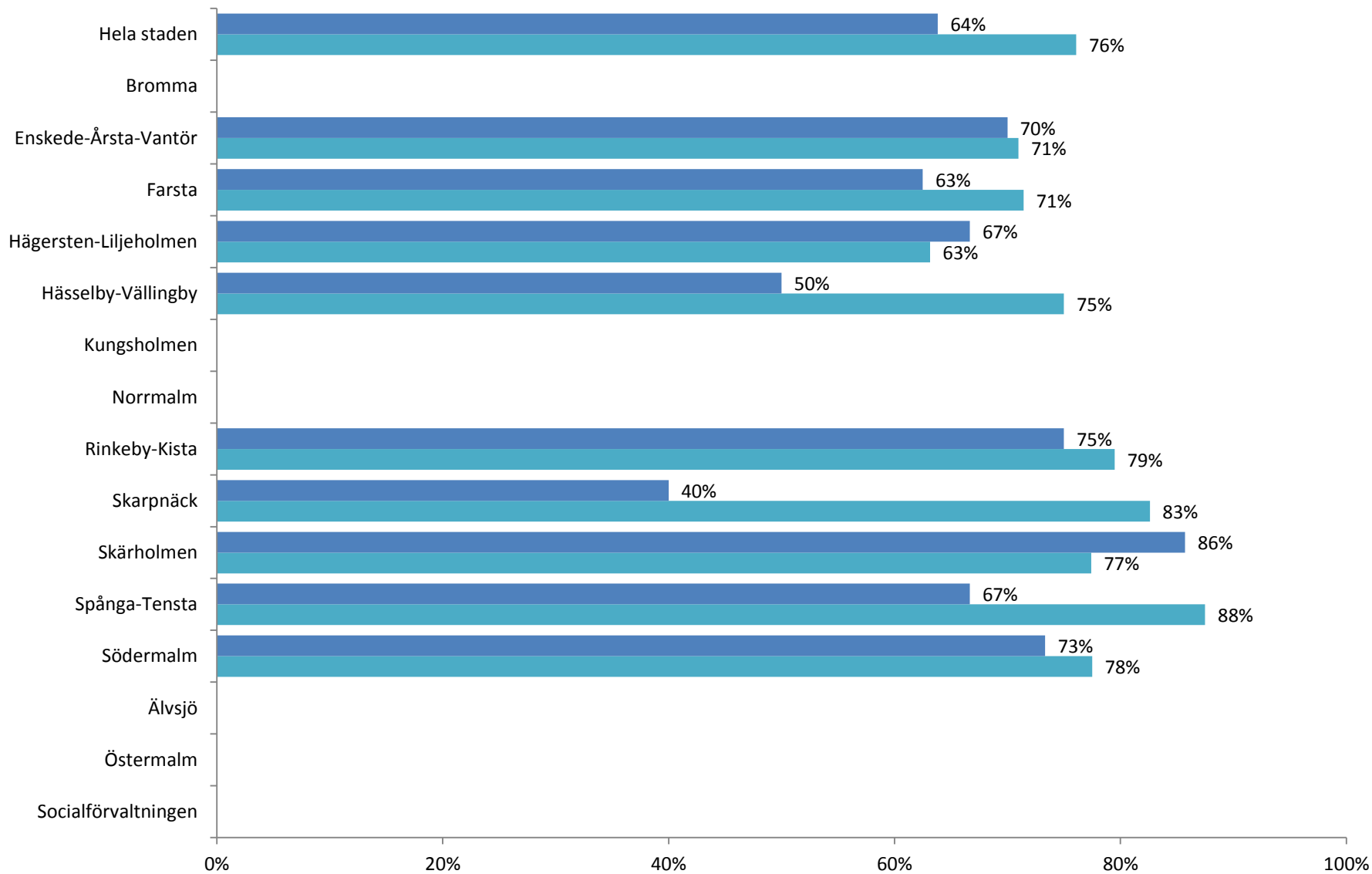




Inflytande

Egen regi
Privat regi

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

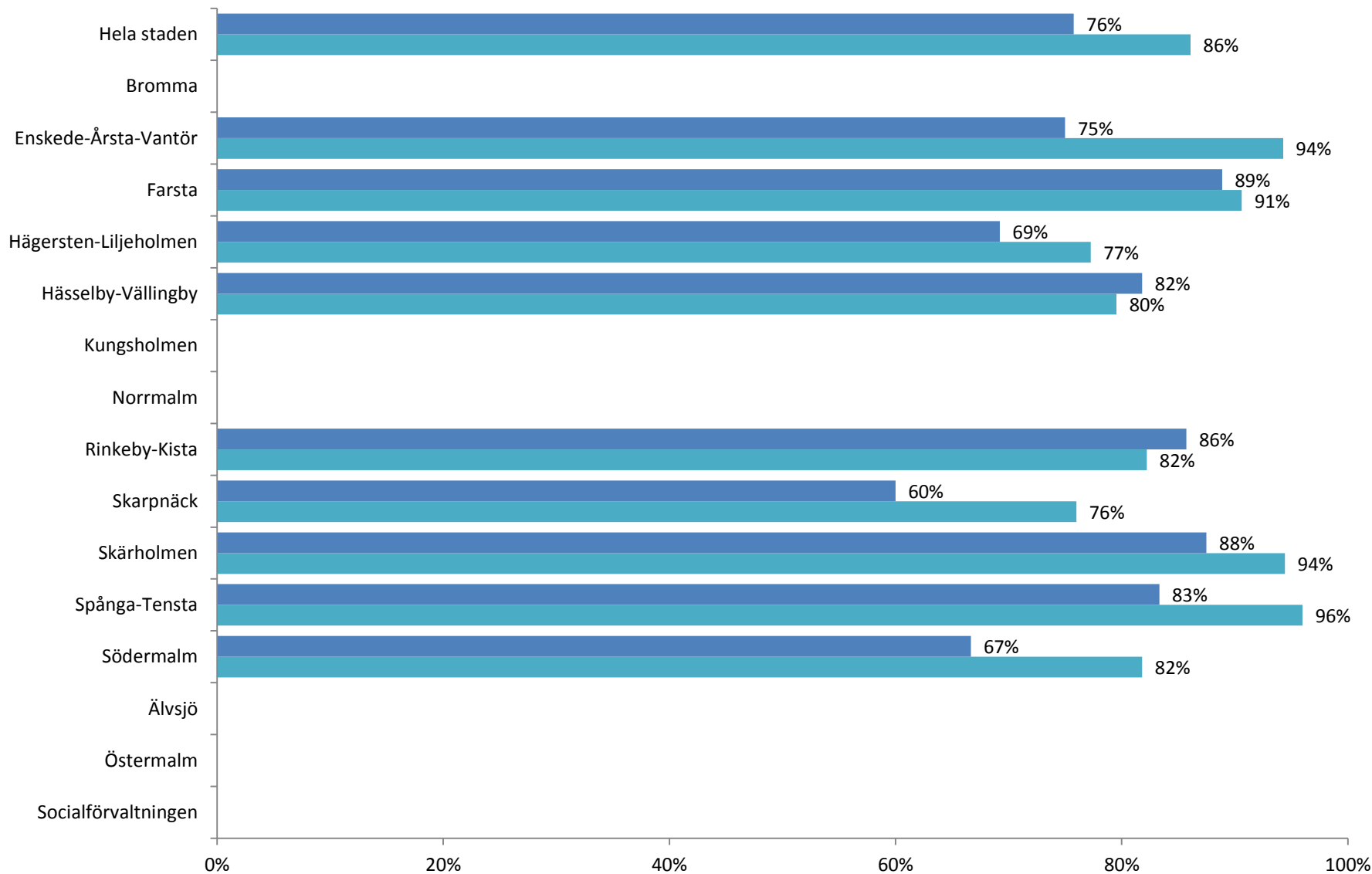




Hjälpens utförande

Egen regi
Privat regi

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

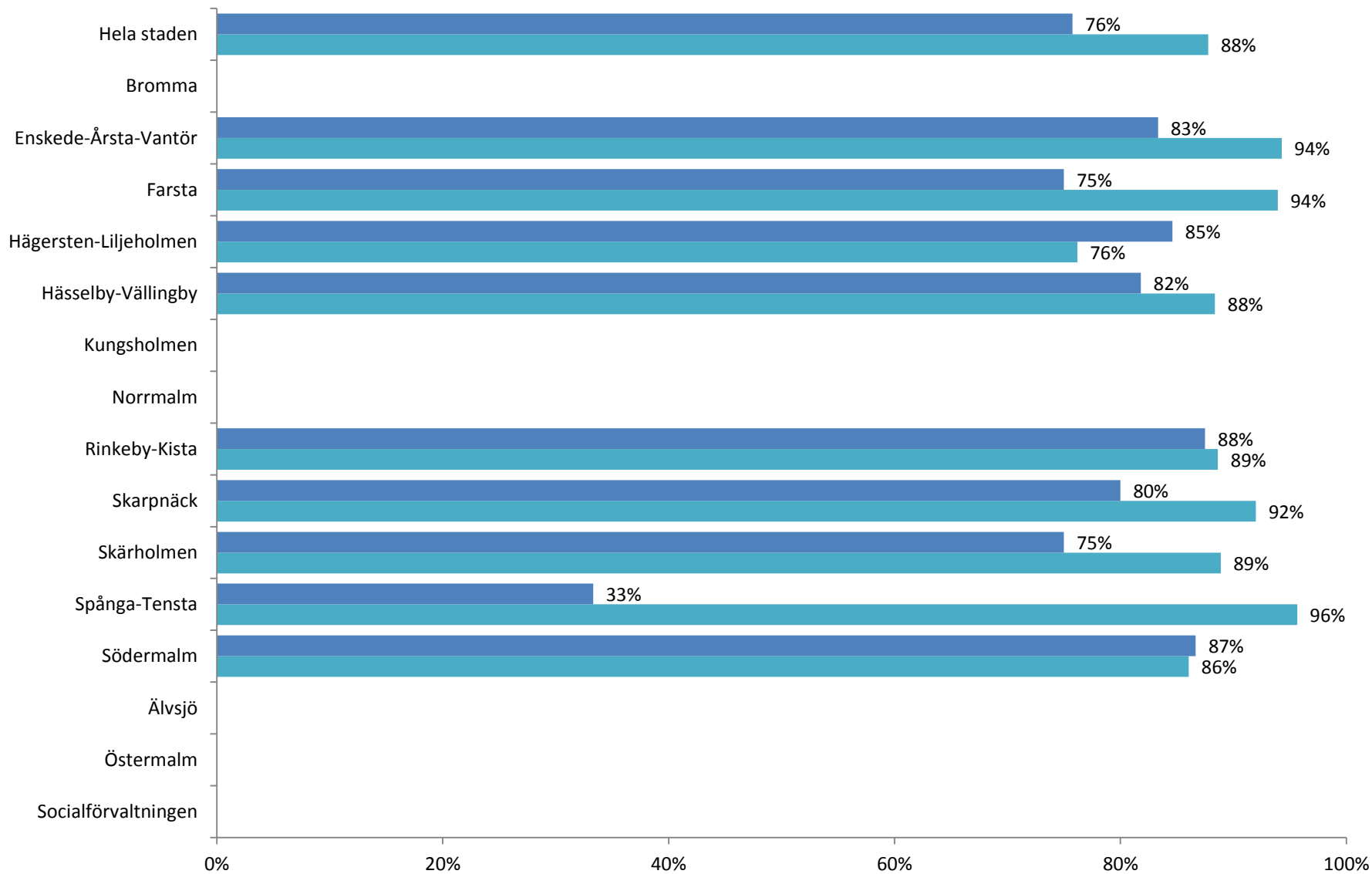




Hjälpens utförande

Egen regi
Privat regi

Brukar personalen komma på avtalad tid?

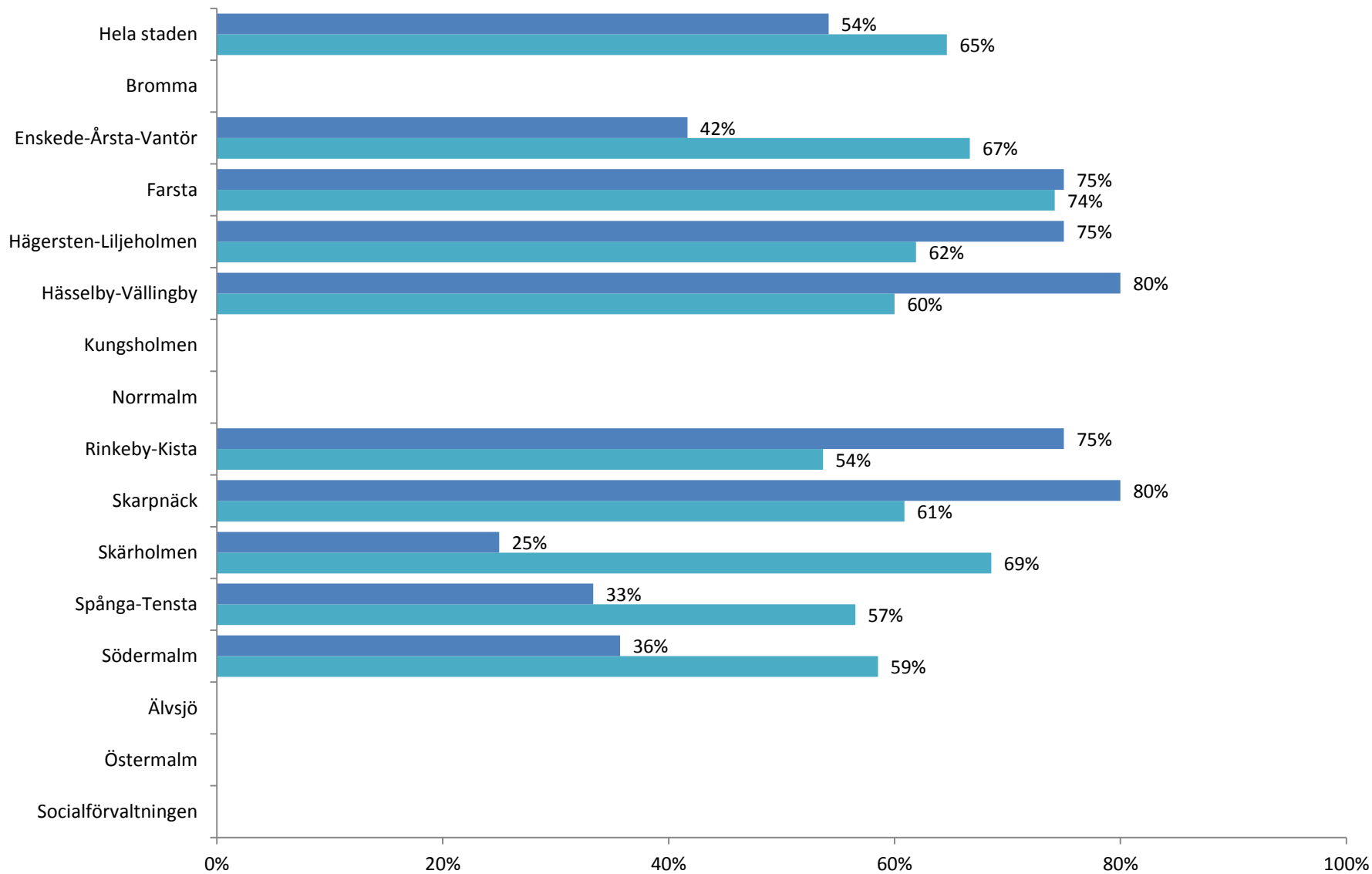




Hjälpens utförande

Egen regi
Privat regi

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

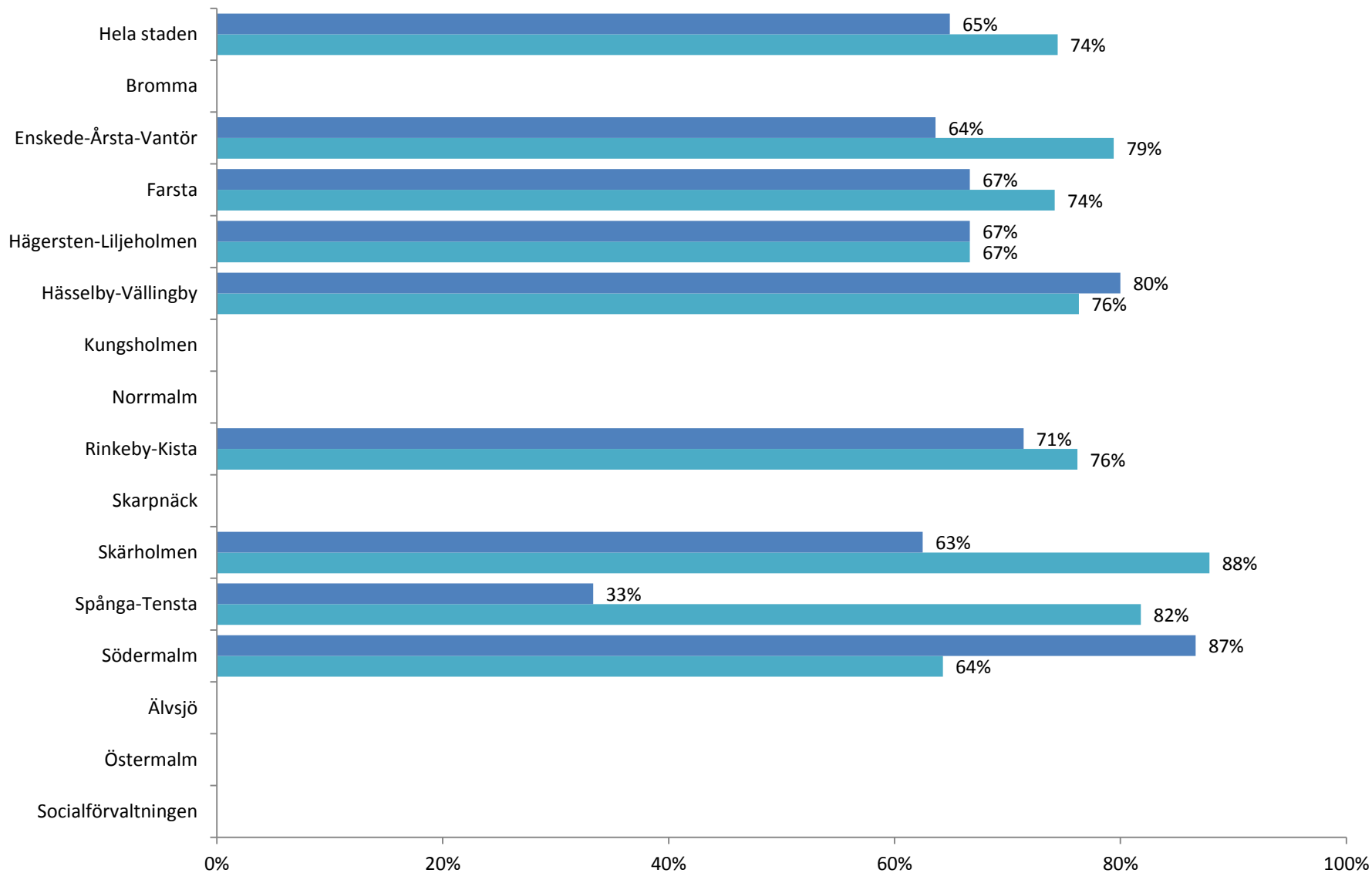




Hjälpens utförande

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

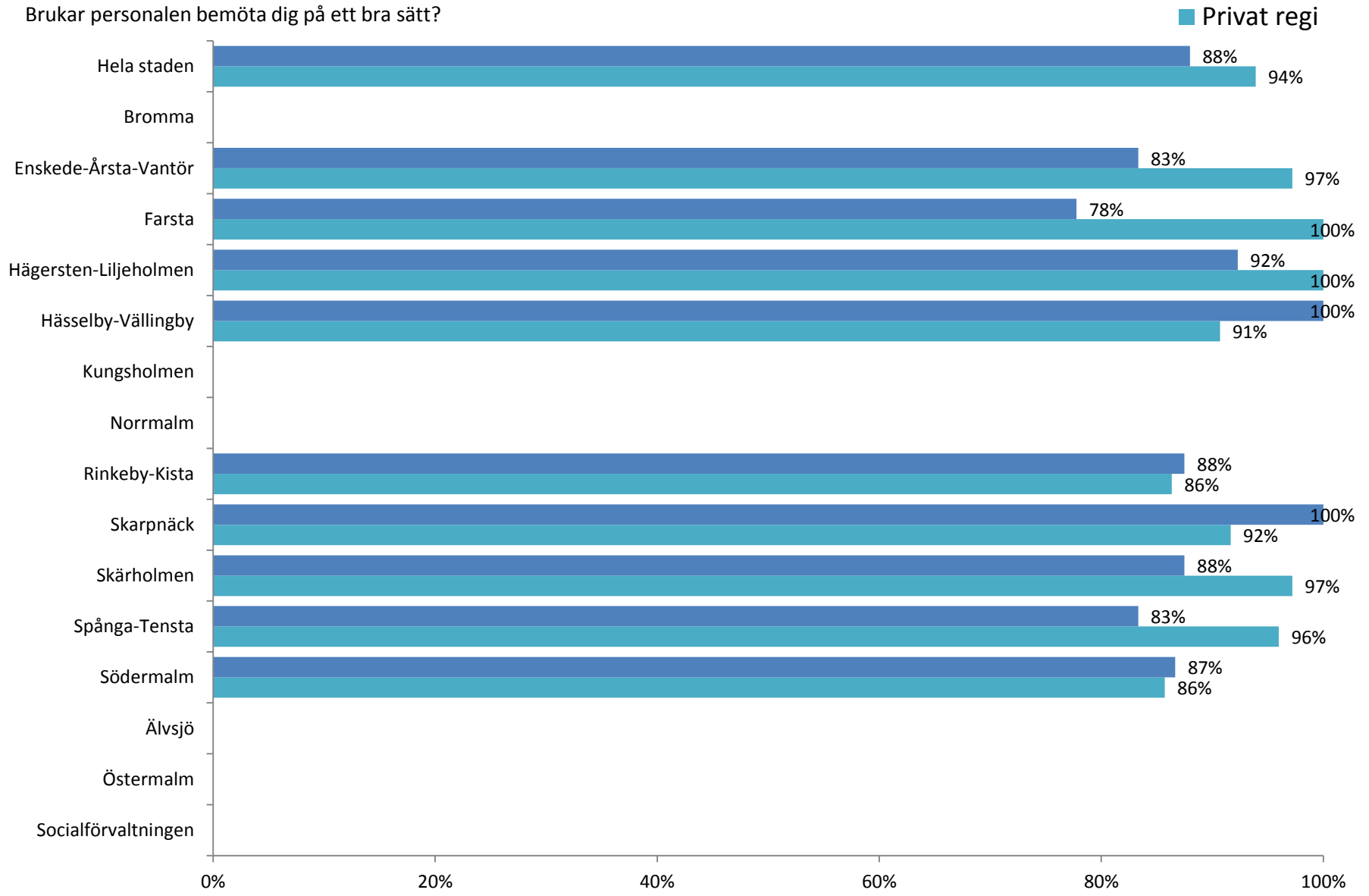
Egen regi
Privat regi



Bemötande



Egen regi
Privat regi

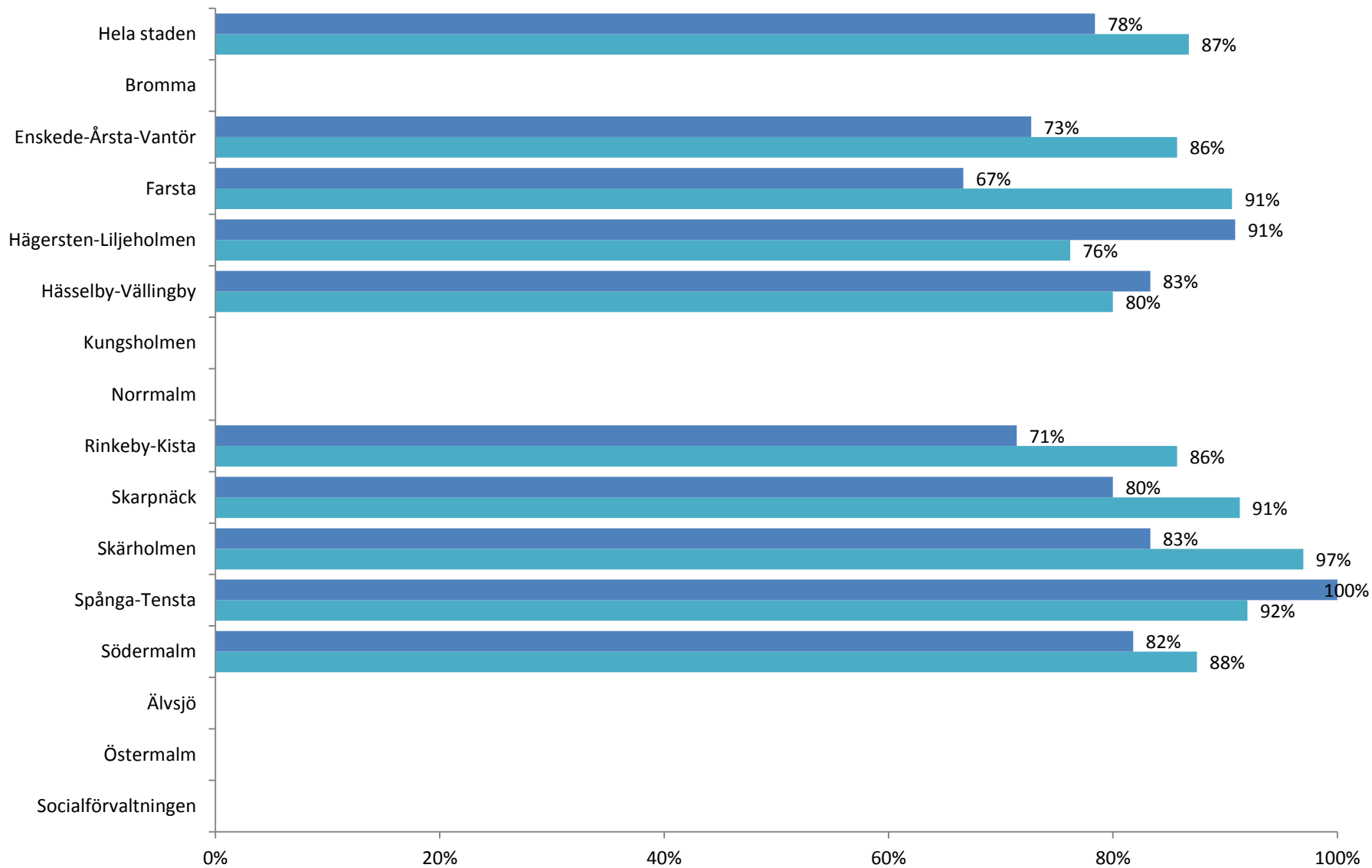


Trygghet



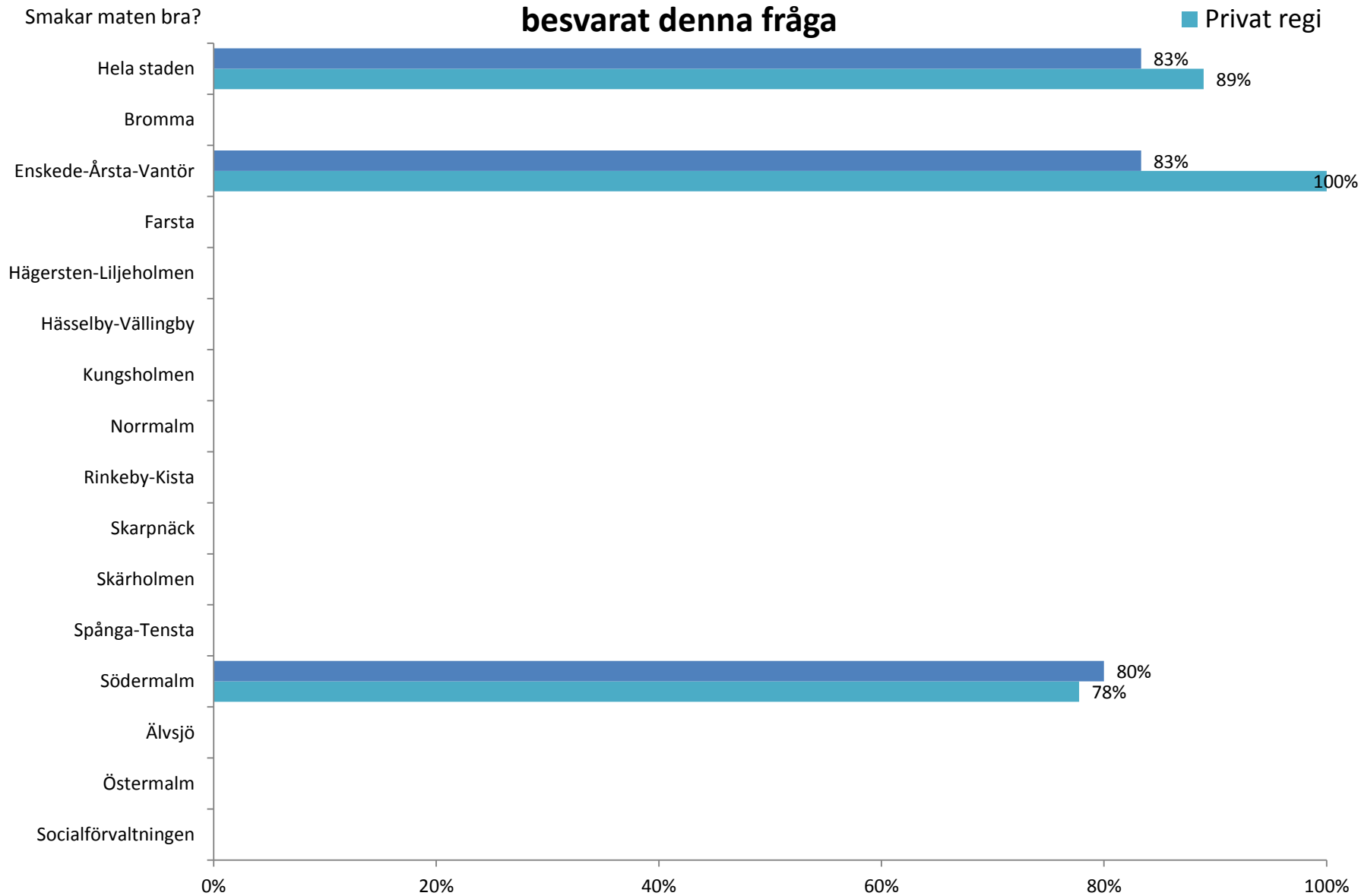
Egen regi
Privat regi

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





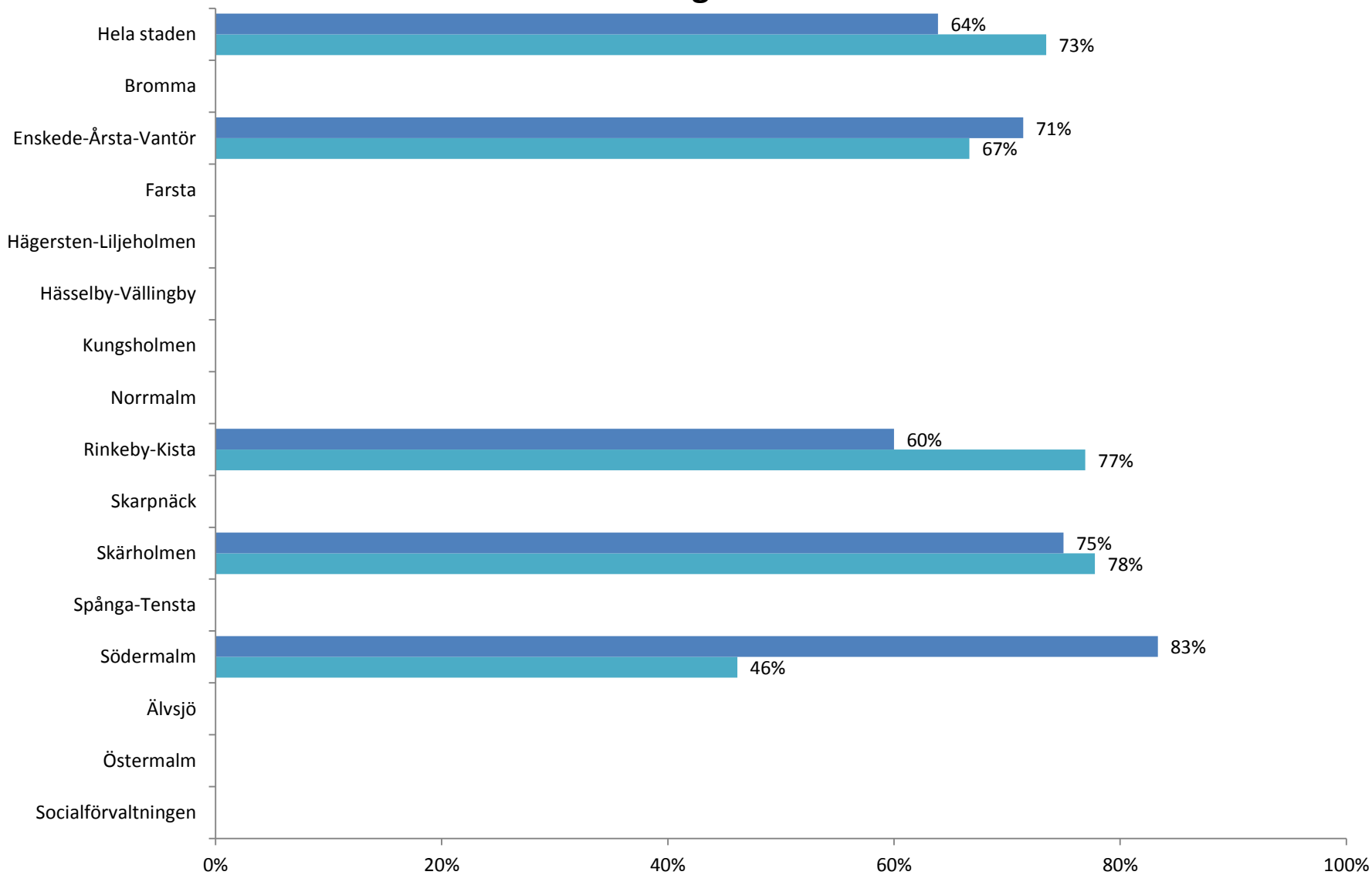
Aktiviteter: enbart de som är beviljade utevistelse har svarat på denna fråga

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

fråga

Egen regi

Privat regi

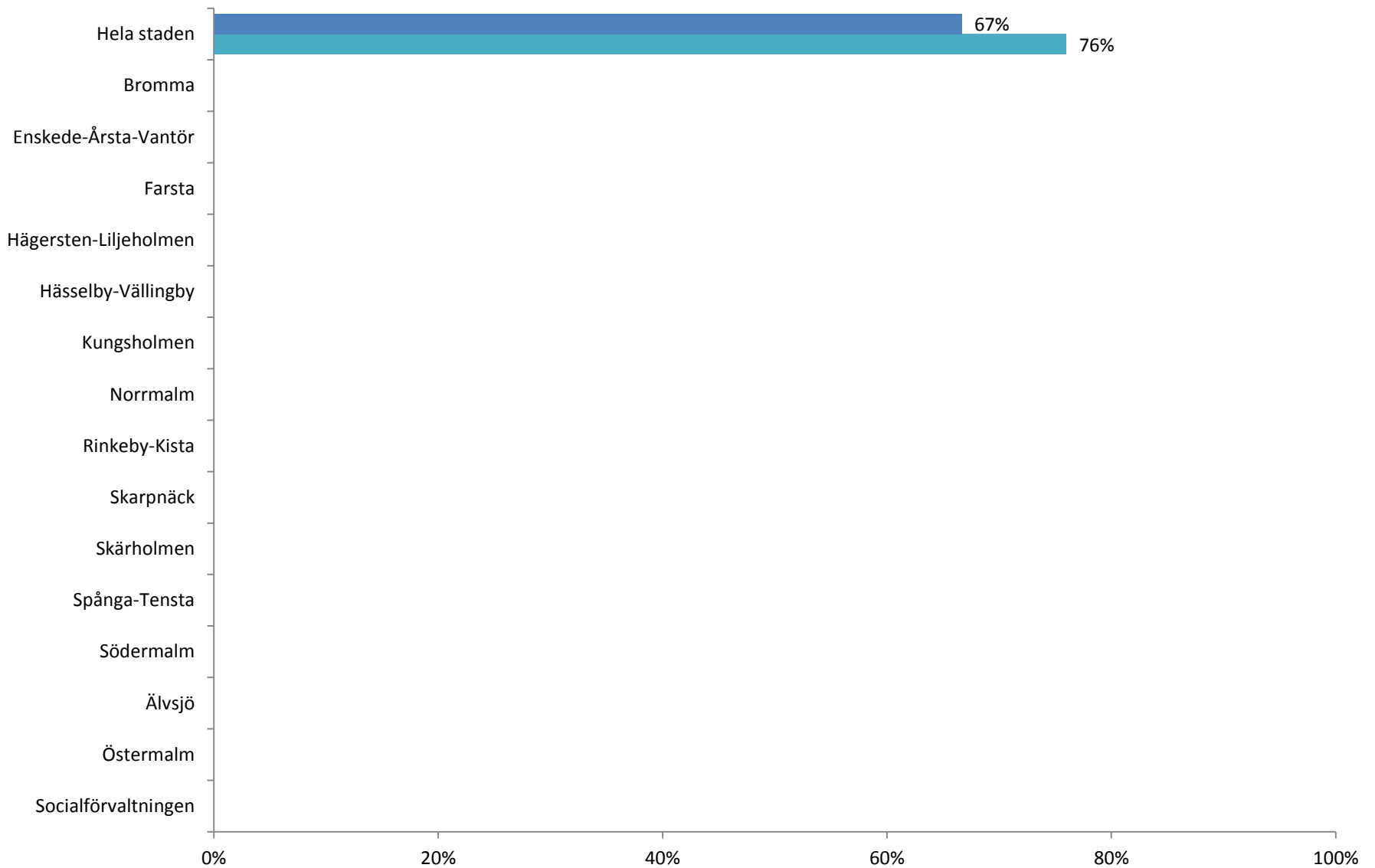




Servicehus

■ Egen regi
■ Privat regi

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

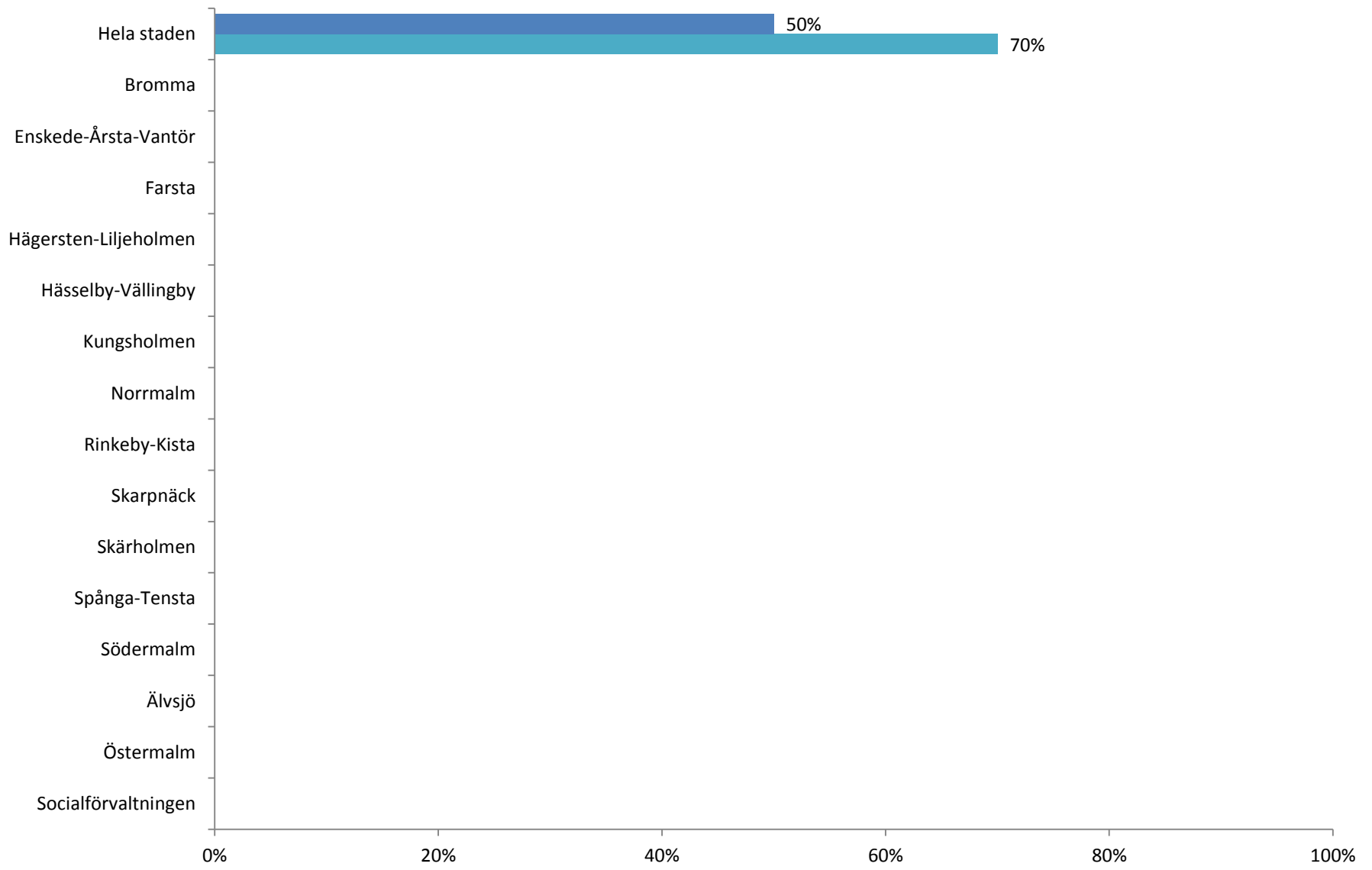




Servicehus



Är du nöjd med de aktiviteter som ditt boende erbjuder?





Hemtjänsten i sin helhet

■ Egen regi
■ Privat regi

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

