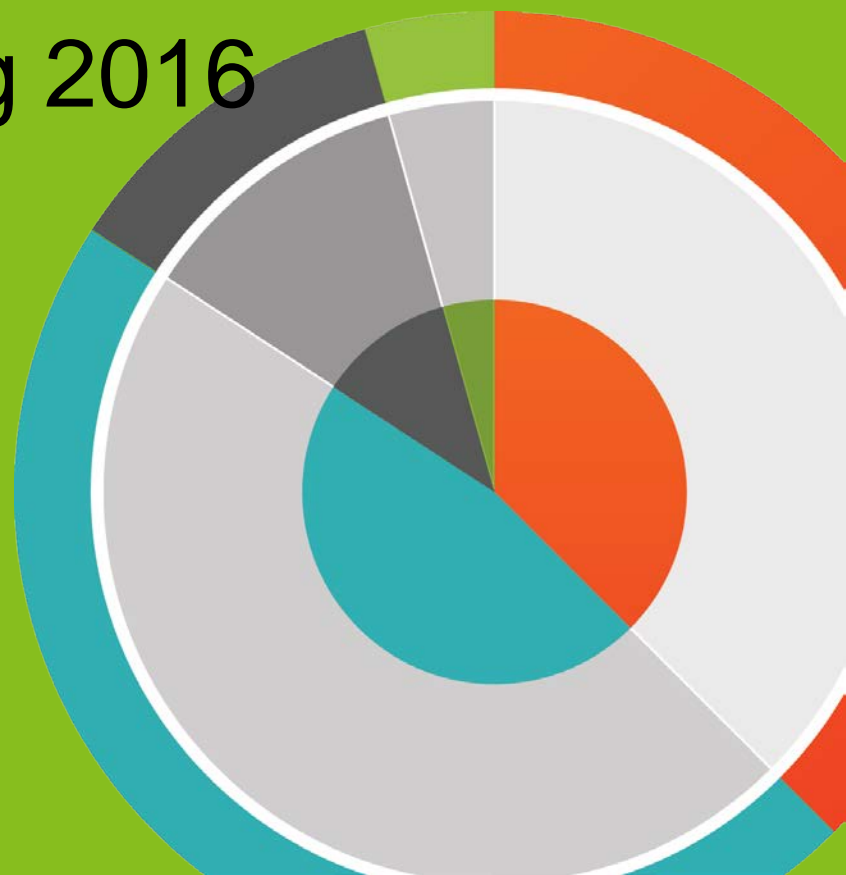




FNKÄTFABRIKEN

# Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2016

Stockholm Stad





**Stockholm stad**

**Brukarundersökning inom funktionsnedsättning  
2016**

Hemtjänsten  
Hägersten-Liljeholmen



# Presentation

- Om undersökningen
- Svarsfrekvens och bakgrundsfrågor
- 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 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 5 april - 3 juni 2016.
- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om insat från Hägersten-Liljeholmen 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 Hägersten-Liljeholmen stadsdelsnämnd inkom 57 svar vilket ger en svarsprocent på 57 %.
- 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@enkatfabriken.se](mailto:daniel.sturesson@enkatfabriken.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. Inte visar respekt för din integritet genom att de till exempel inte ringt på dörren innan de kliver in till ditt hem
9. Kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt
10. Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester
11. Talat förminsande till dig till exempel som om du vore ett barn
12. Nonchalerat dina önskemål vid till exempel toalettbesök, dusch eller påklädnad
13. Varit hårdhänt i samband med till exempel toalettbesök, dusch eller påklädnad
14. Visat olust i samband med omvårdnad
15. På annat sätt agerat olämpligt
16. Nej, jag har under det senaste året inte upplevt något av ovanstående
17. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?
18. Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?
19. Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?
20. Smakar maten bra?
21. Är du beviljad promenad eller utevistelse?
22. Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?
23. Är du nöjd med möjligheten att komma ut (exempelvis på balkongen, gården, till parken)?
24. Är du nöjd med de aktiviteter som ditt boende erbjuder?
25. Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?
26. Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?
27. Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?
28. Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?
29. Vet du vilka insatser du är beviljad?
30. Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?
31. Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (Kommunal hemtjänst eller olika privata företag)
32. Vem har valt din hemtjänst?
33. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?
34. Hur ofta får du hemtjänst?
35. Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?
36. Har du svarat på frågorna själv?
37. Har du en genomförandeplan?
38. Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?
39. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?
40. För att jag är kvinna/man (kön)
41. För att jag känner mig som kvinna/man/annat fast jag är född som man/kvinna
42. För att jag kommer från ett annat land
43. För att jag tror på en gud eller liknande
44. För att jag har en funktionsnedsättning
45. För att jag är/blir kär i eller vill ha sex med någon av samma kön som jag själv
46. För att jag är ung eller för att jag är gammal (ålder)
47. Har du berättat om det som hänt för personalen?
48. Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre?



# Svarsfrekvens

	Urval 2016	Antal svar 2016	Svarsfrekvens 2016	Urval 2015	Antal svar 2015	Svarsfrekvens 2015
Bromma	59	27	46%	46	20	43%
Enskede-Årsta-Vantör	119	68	57%	104	50	48%
Farsta	97	44	45%	75	42	56%
Hägersten-Liljeholmen	100	57	57%	74	36	49%
Hässelby-Vällingby	134	63	47%	111	57	51%
Kungsholmen	79	30	38%	50	25	50%
Norrmalm	42	22	52%	36	18	50%
Rinkeby-Kista	175	74	42%	116	55	47%
Skarpnäck	81	36	44%	53	31	58%
Skärholmen	88	42	48%	79	45	57%
Socialförvaltningen	9	2	22%	3	1	33%
Spånga-Tensta	84	29	35%	81	31	38%
Södermalm	154	65	42%	119	62	52%
Älvsjö	30	12	40%	24	9	38%
Östermalm	47	20	43%	37	16	43%
Man	556	249	45%	410	202	49%
Kvinna	742	342	46%	598	296	49%
Egen regi	325	131	40%	229	105	46%
Privat regi	969	460	47%	779	393	50%
<b>Staden totalt</b>	<b>1298</b>	<b>591</b>	<b>46%</b>	<b>1008</b>	<b>498</b>	<b>49%</b>



# Sammanfattning av resultatet

Svarsfrekvensen i årets undersökning är 57 % i Hägersten-Liljeholmen, vilket är högre än Stockholm stads genomsnitt på 46 %. Det är även högre än svarsfrekvensen föregående år, 49 %.

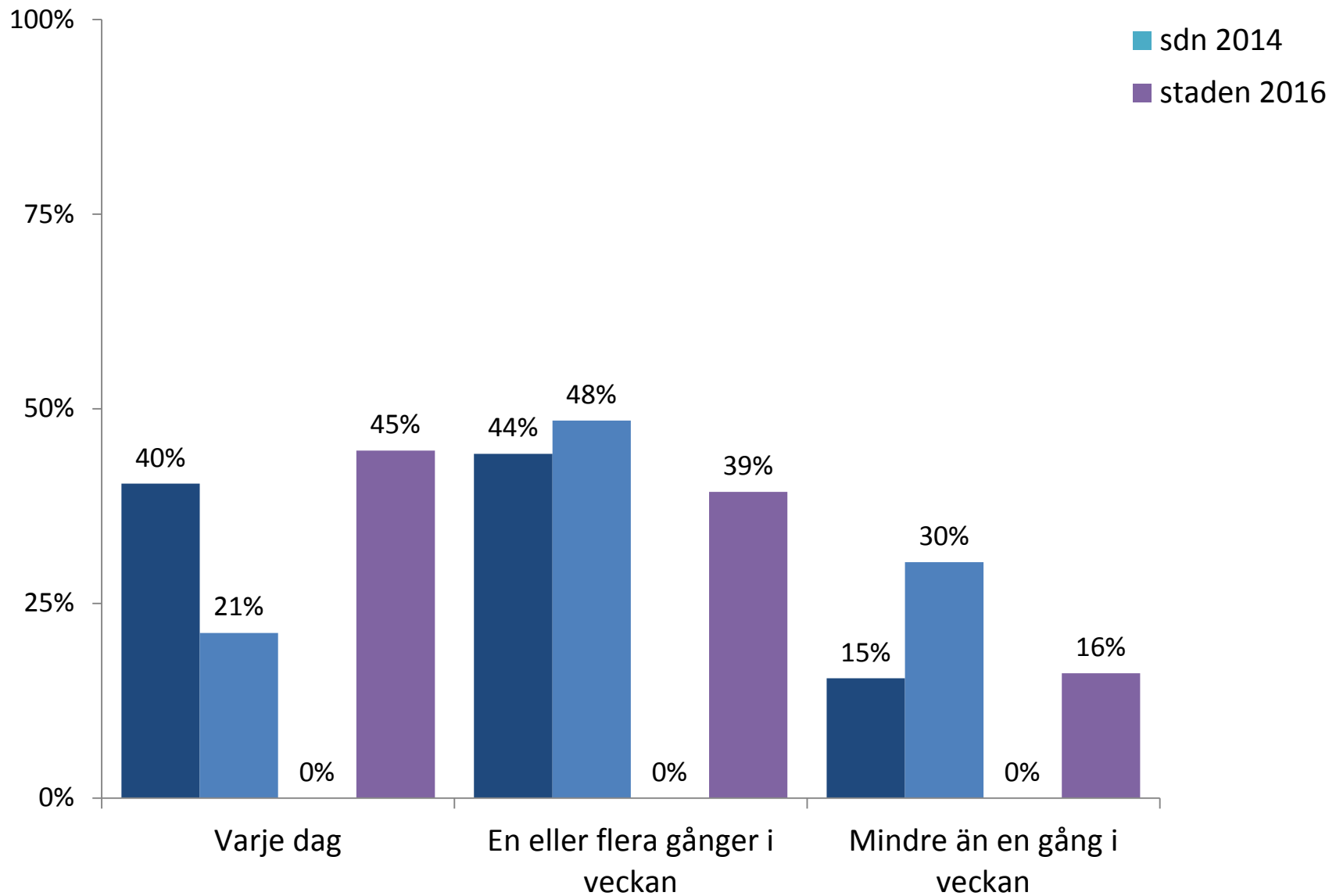
Andelen som har svarat att de är nöjda med sin hemtjänst i helhet är 78 % i Hägersten-Liljeholmen. Det är något lägre än Stockholm stads genomsnitt på 82 % och lägre än resultatet från föregående år som var 85 %.

Jämfört med resultaten från föregående års undersökning har det skett både positiva och negativa förändringar. Den största förändringen gäller frågan huruvida brukarna är nöjd med promenaderna eller utevistelserna, där 17 % fler är nöjda jämfört med 2015.

Vid en jämförelse med hela stadens sammantagna resultat är brukarna i Hägersten-Liljeholmen något mindre nöjda på flertalet punkter. Bland annat instämmer 10 % färre av brukare i att personalen kommer på avtalad tid. Ett undantag är dock frågan huruvida brukarna tycker att handläggarens beslut är anpassat efter deras behov. Här instämmer 20 % fler jämfört med stadens genomsnitt.



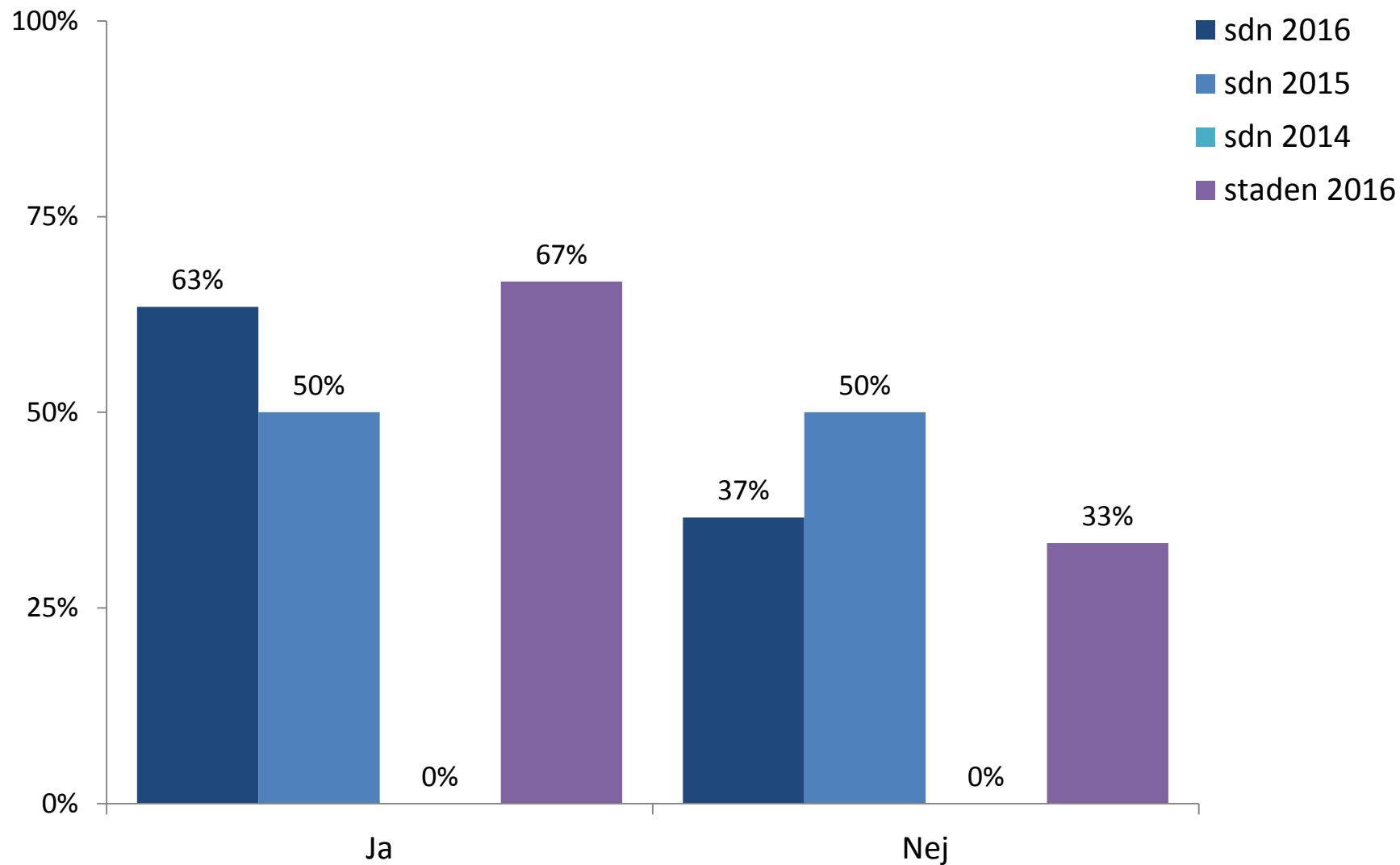
# Hur ofta får du hemtjänst?







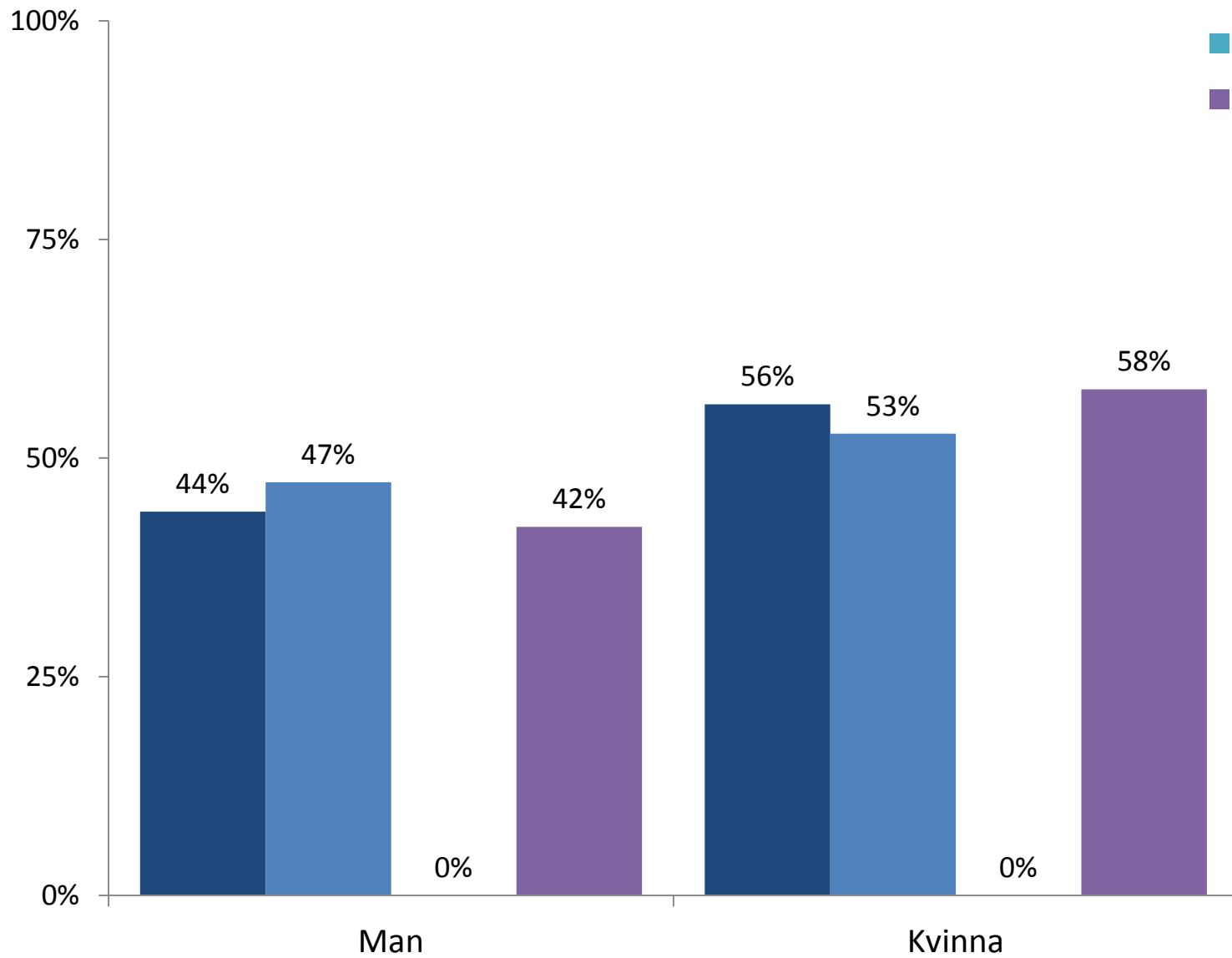
# Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?





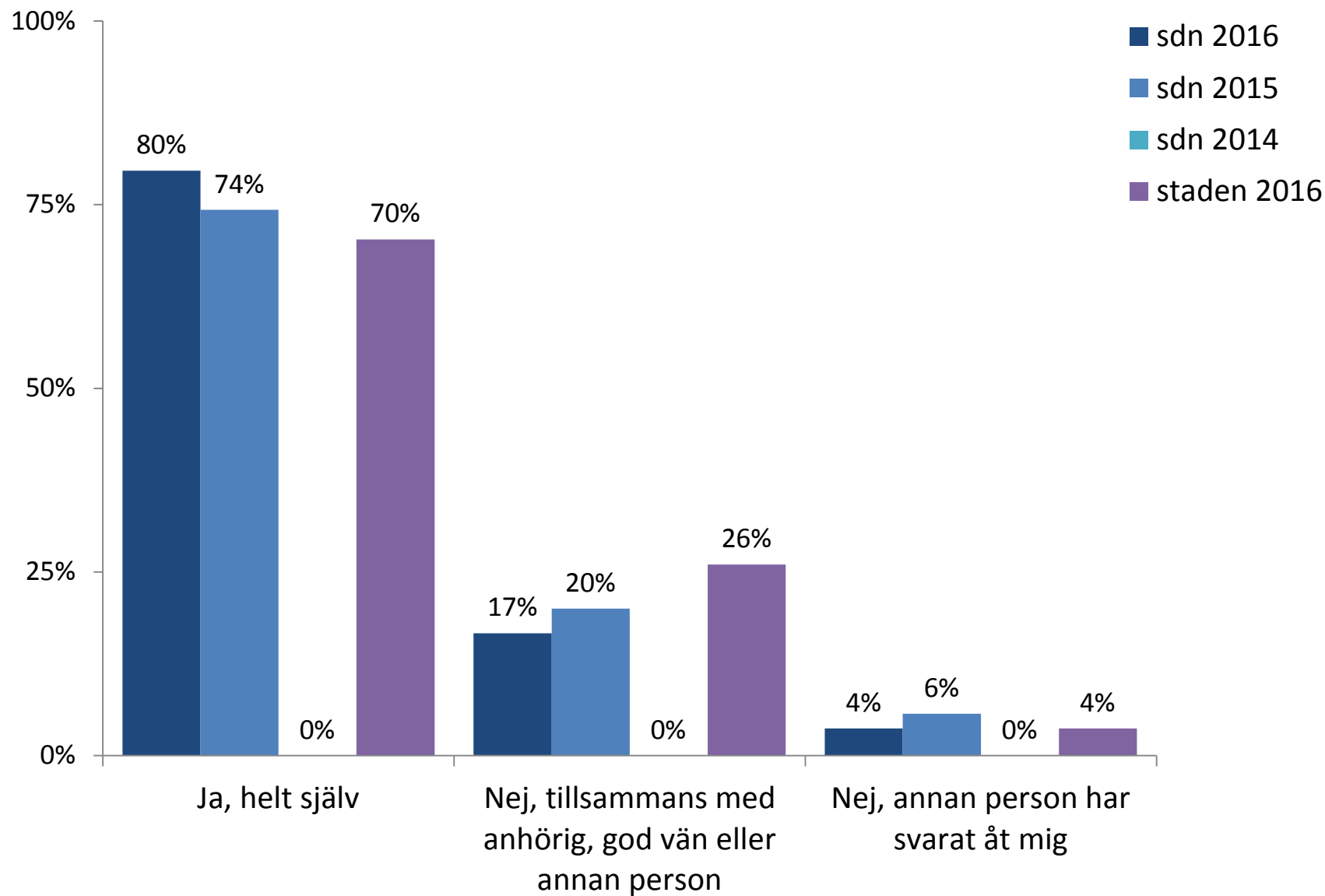
# Kön

- sdn 2016
- sdn 2015
- sdn 2014
- staden 2016

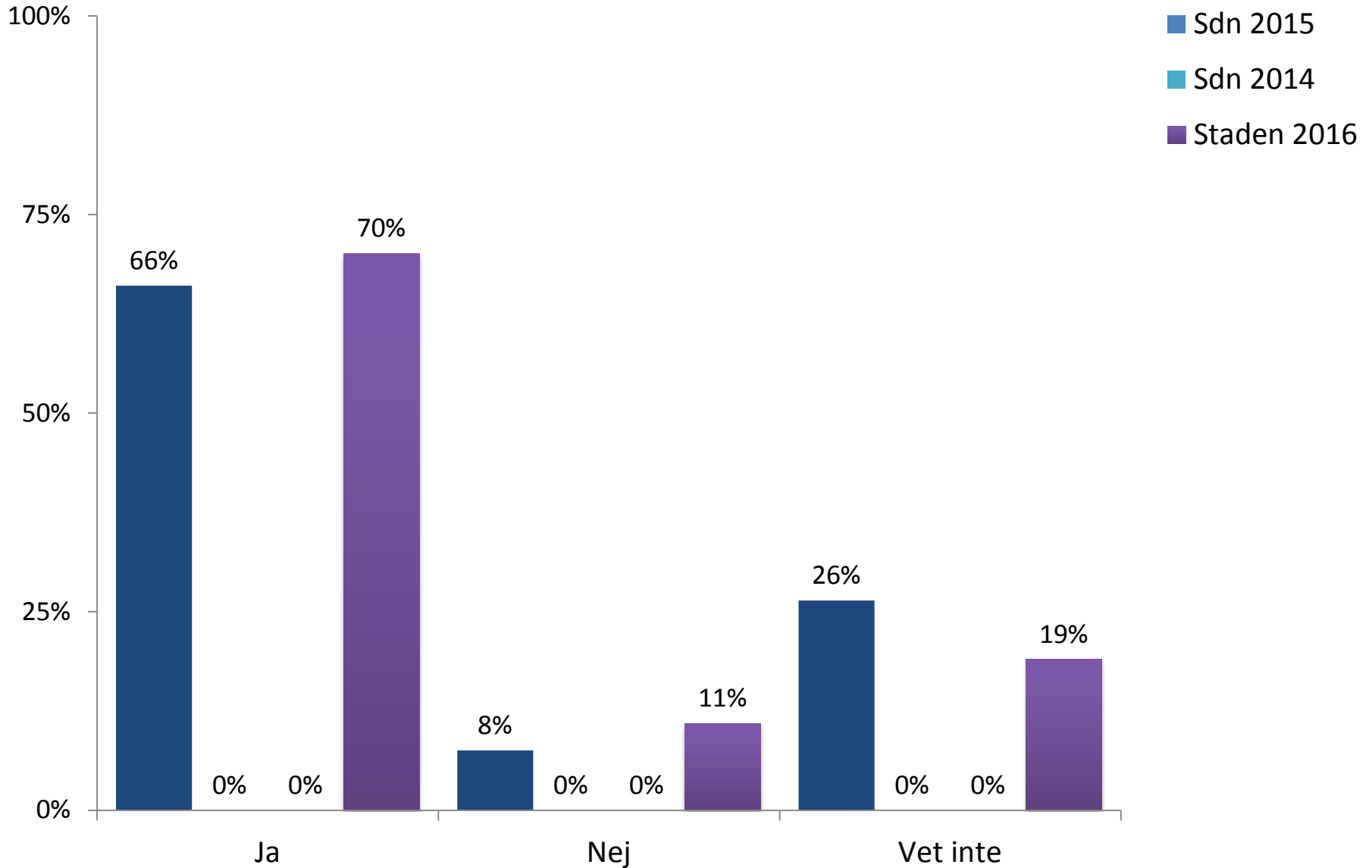




## Har du svarat på frågorna själv?

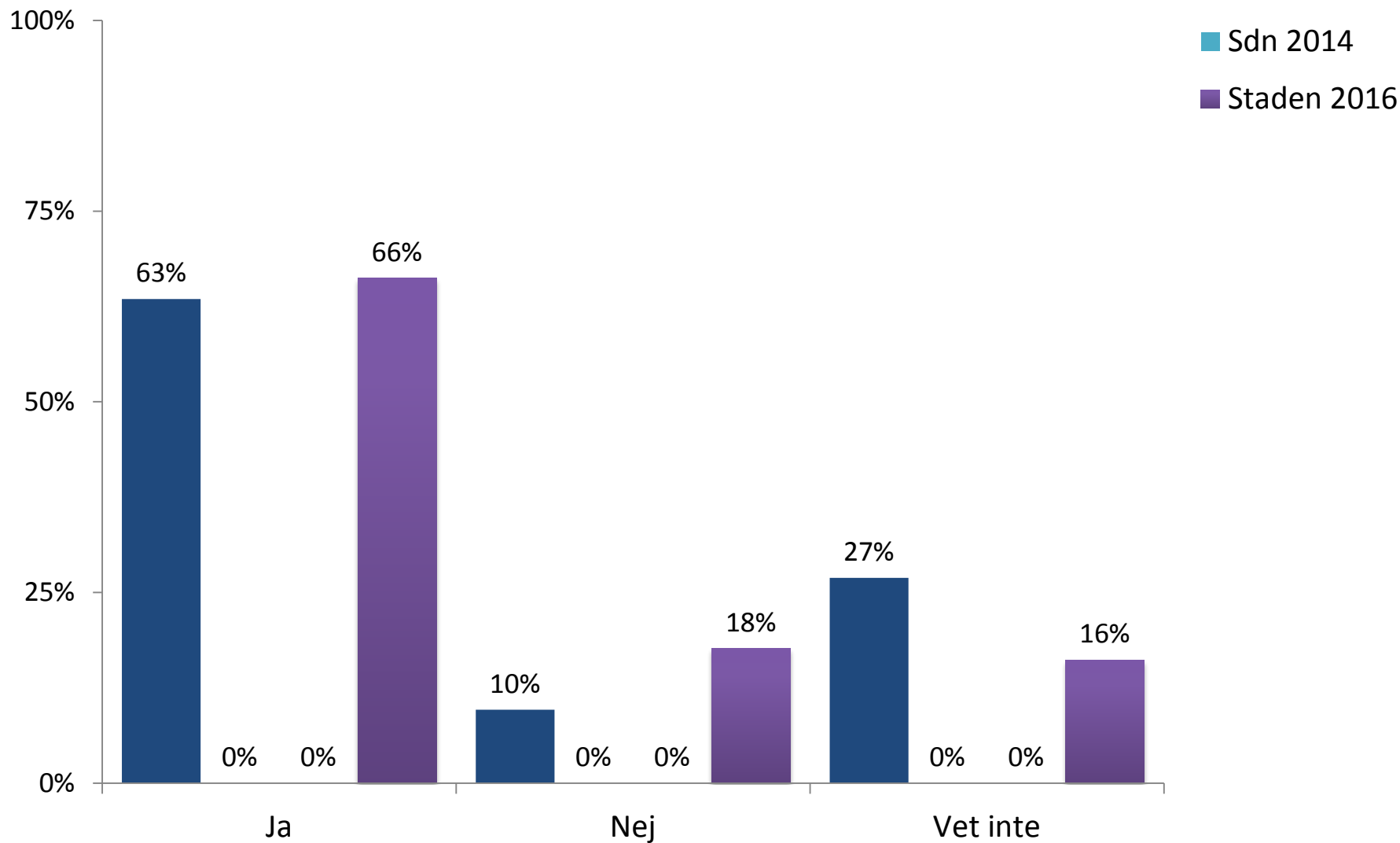


# Har du en genomförandeplan?



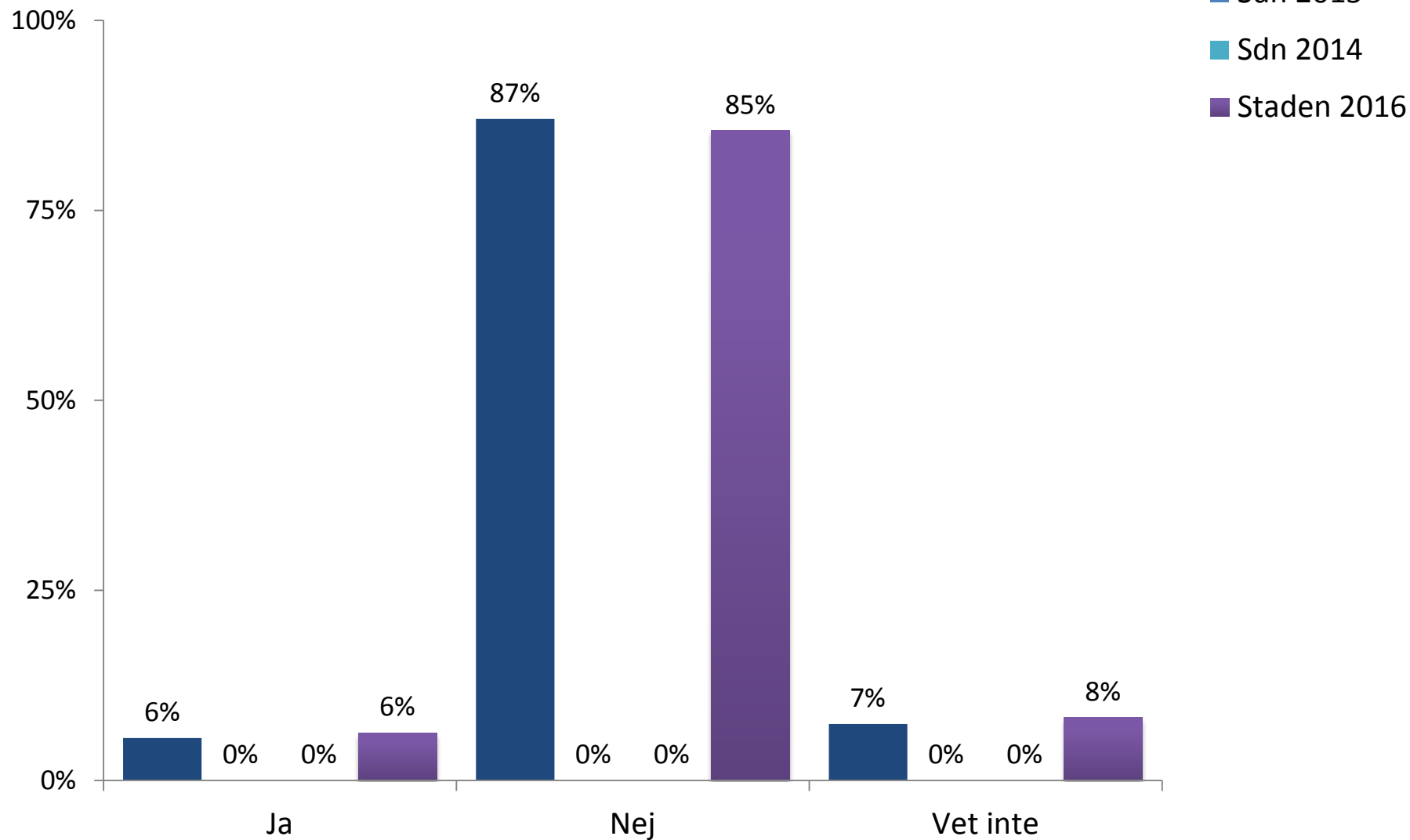


## Har du varit med och gjort din genomförandeplan?





# Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?





# 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?

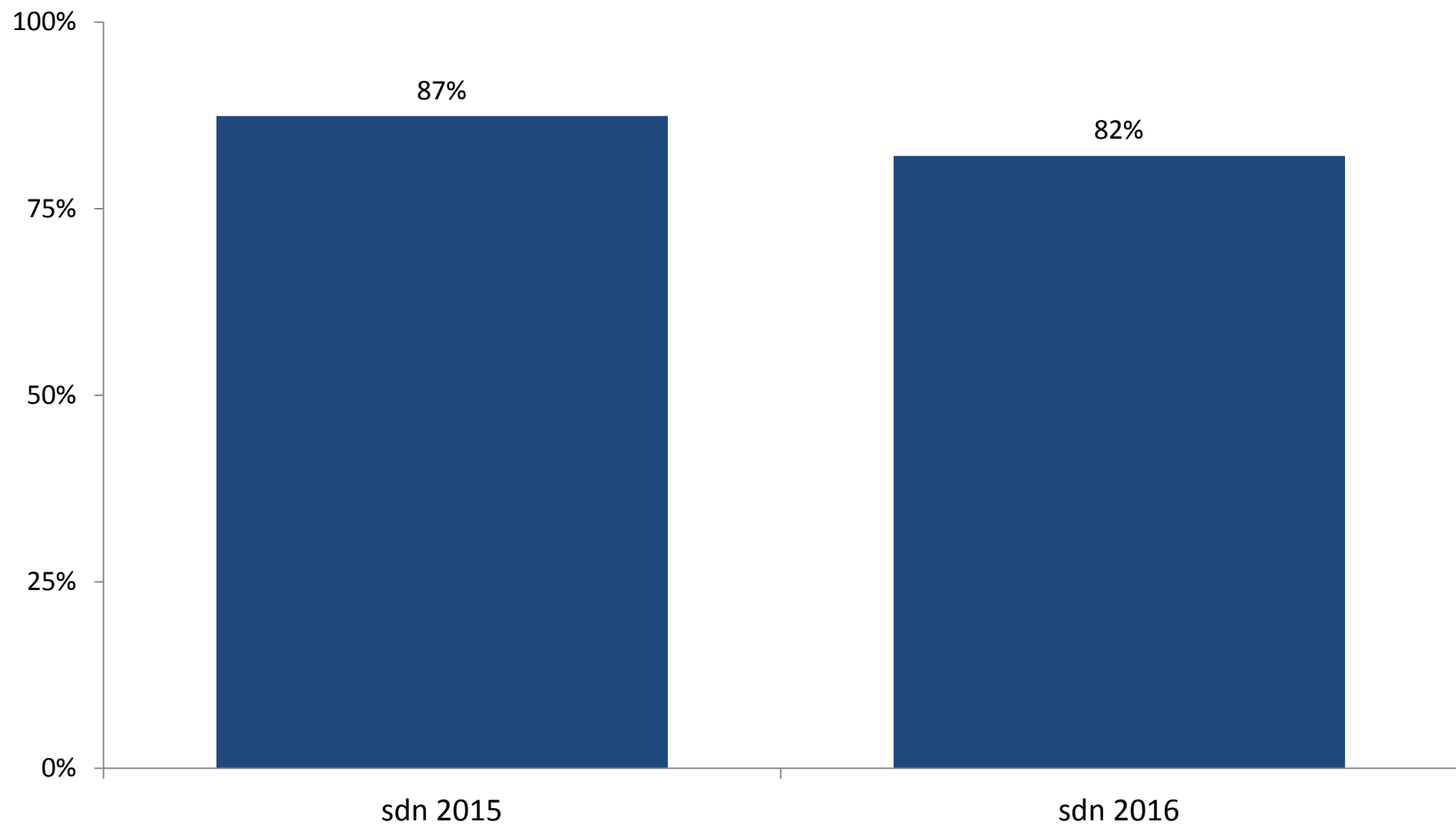
Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

Personer som svarat "vet ej" har räknats bort.





## Index nöjdhet





# Resultat per fråga över tid

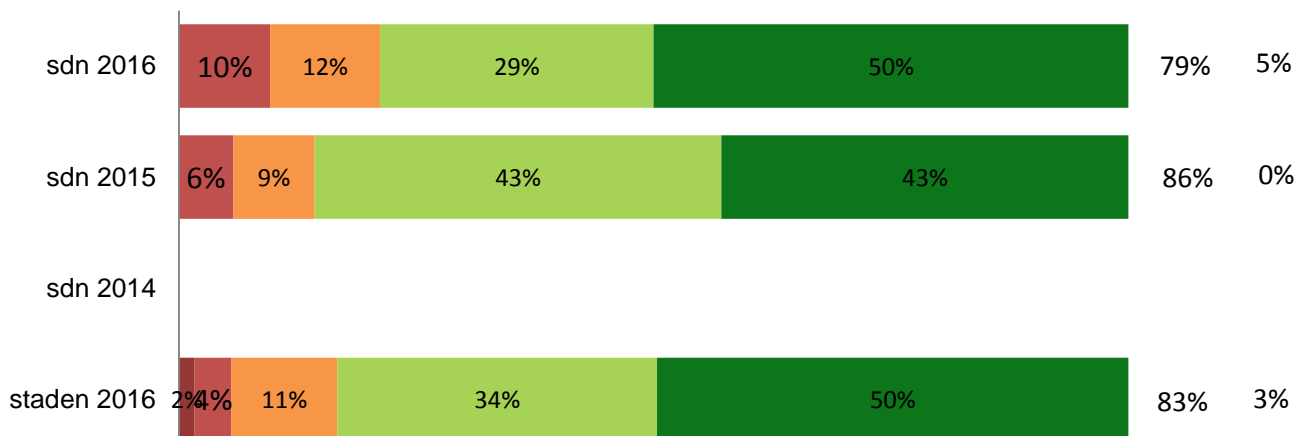


# Sdn per år

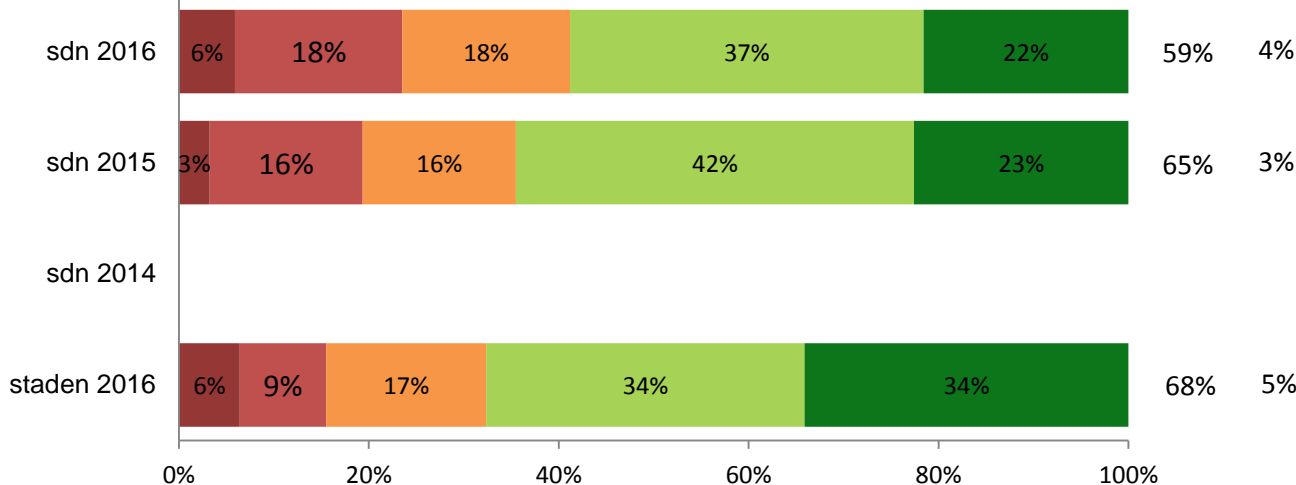
Inflytande

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

\*svarat "Stämmer ganska bra" och

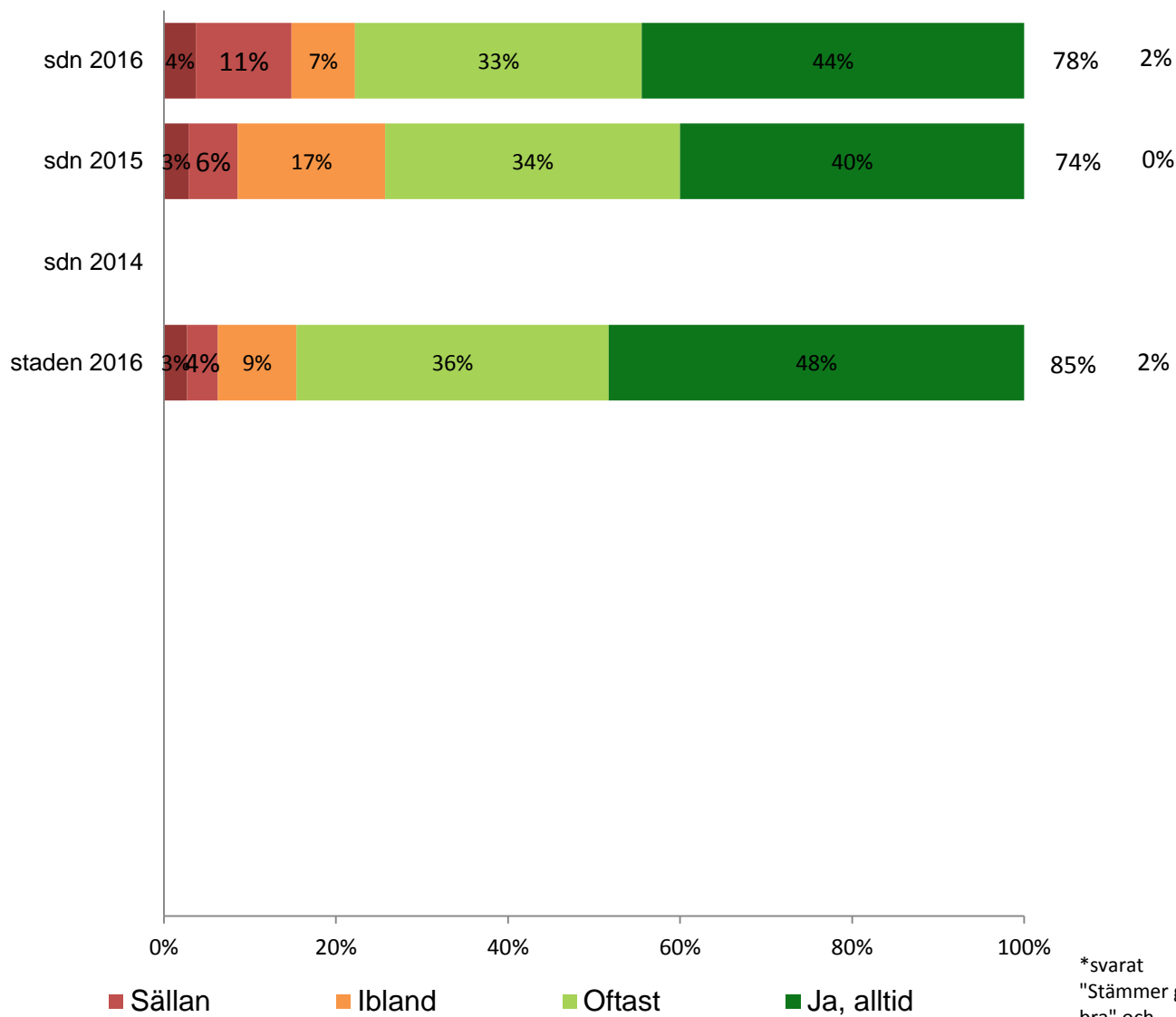


# Sdn per år

Hjälpens utförande

Andel

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



\*svaret "Stämmer ganska bra" och

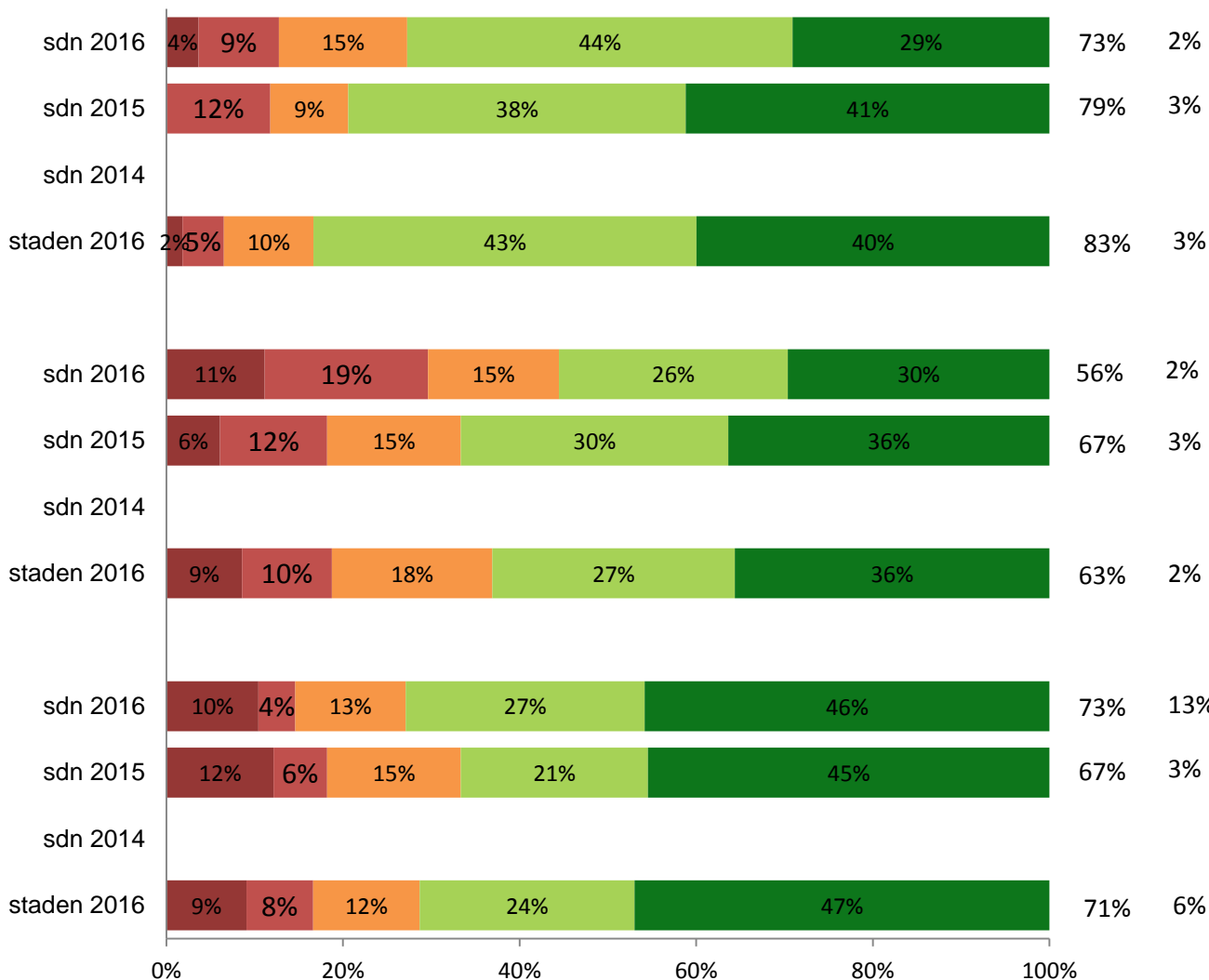


## Sdn per år

Hjälpens utförande

Andel

Brukar personalen komma på avtalad tid?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

\*svaret "Stämmer ganska bra" och

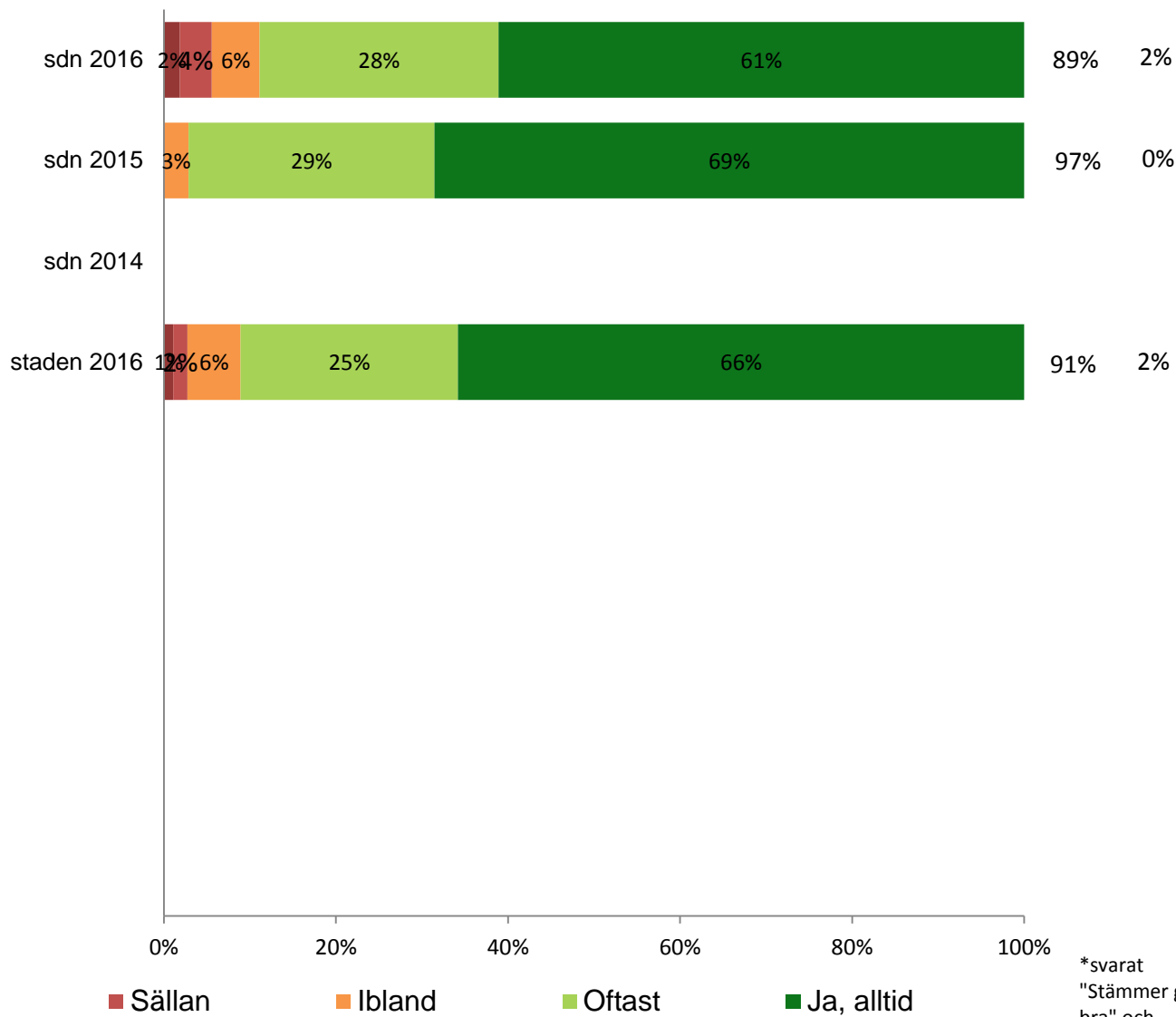


# Sdn per år

Bemötande

Andel

Brakar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

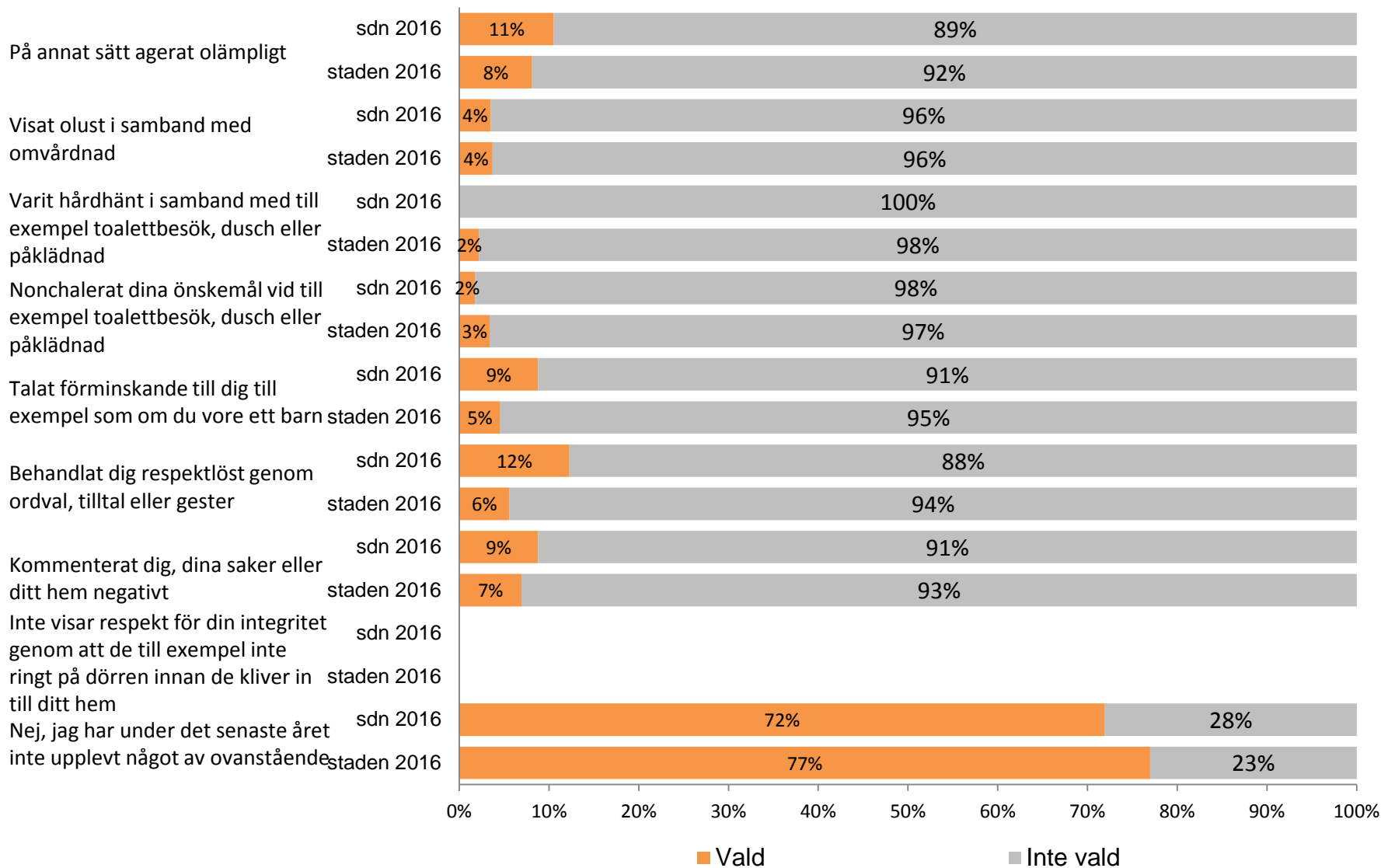


\*svaret "Stämmer ganska bra" och



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

Bemötande



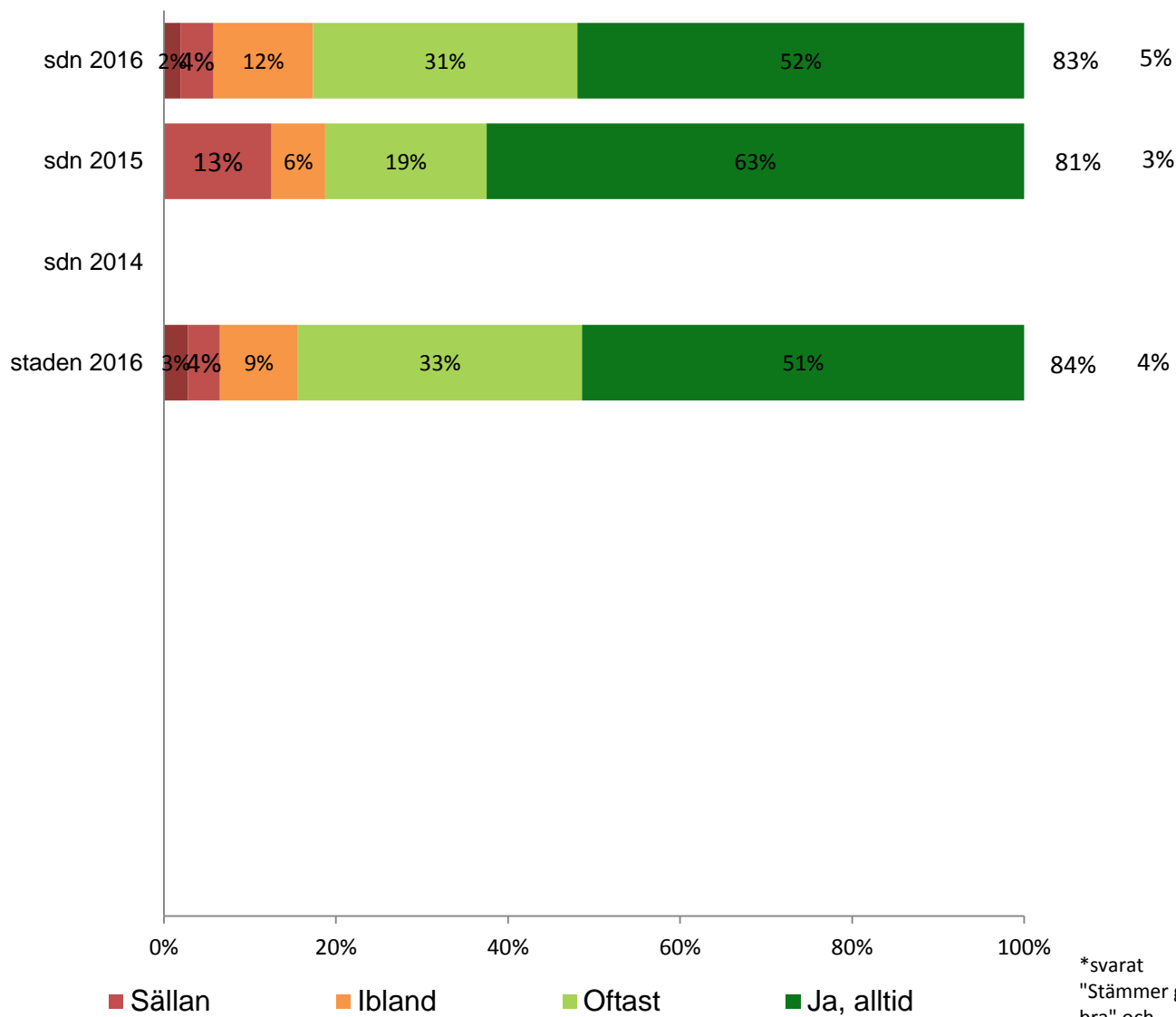


## Sdn per år

Trygghet

Andel

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

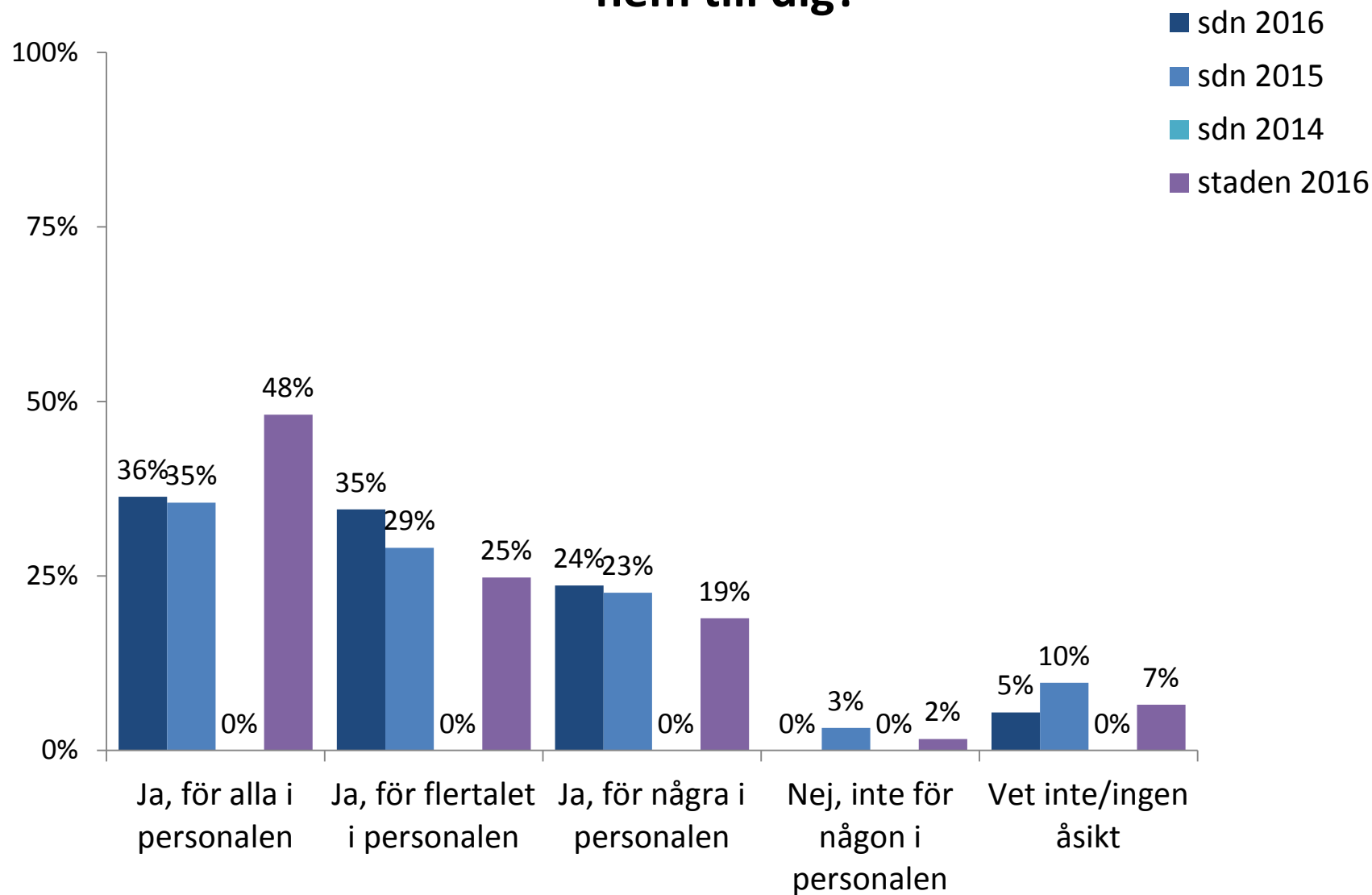


\*svaret "Stämmer ganska bra" och



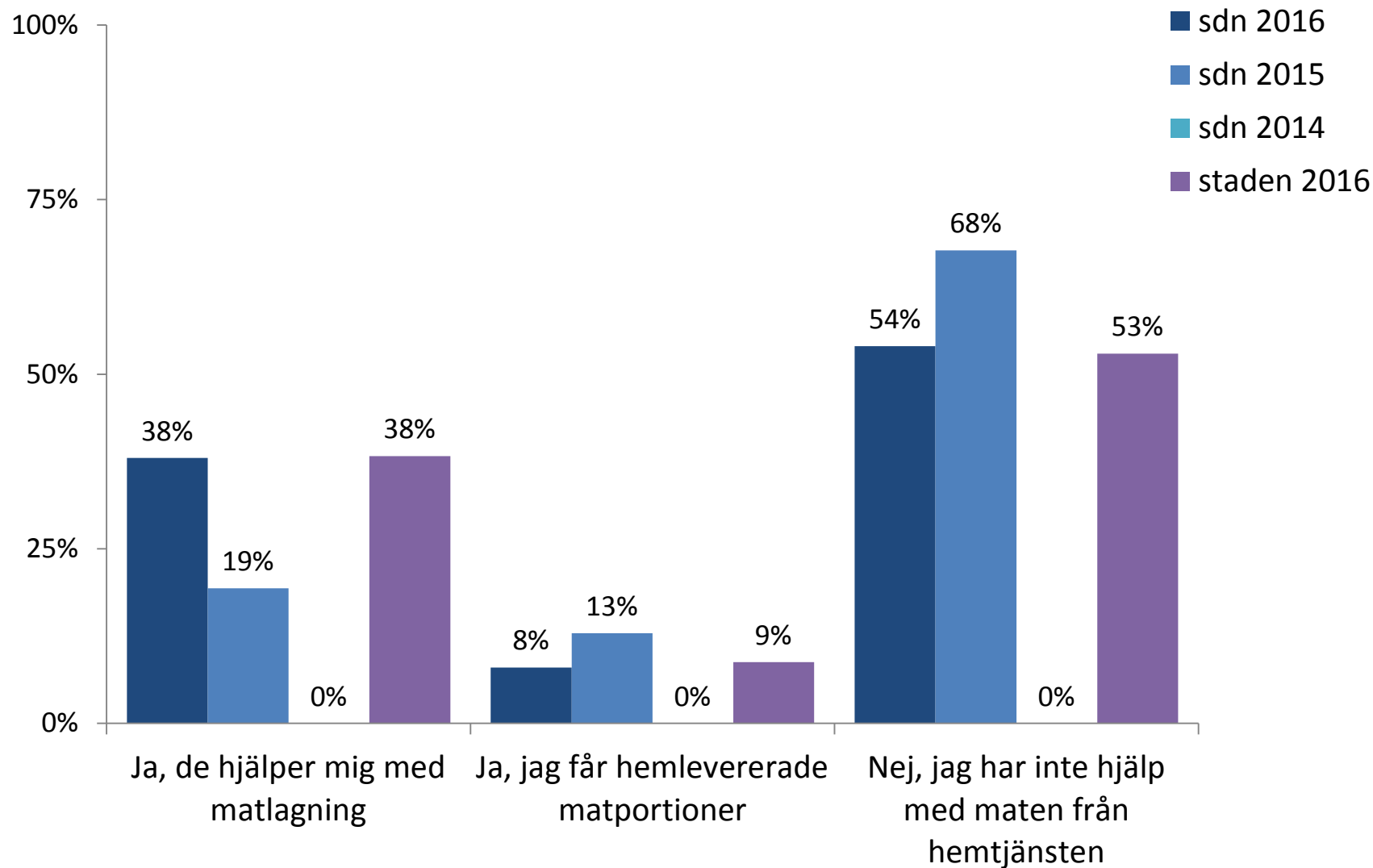


# Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





## Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



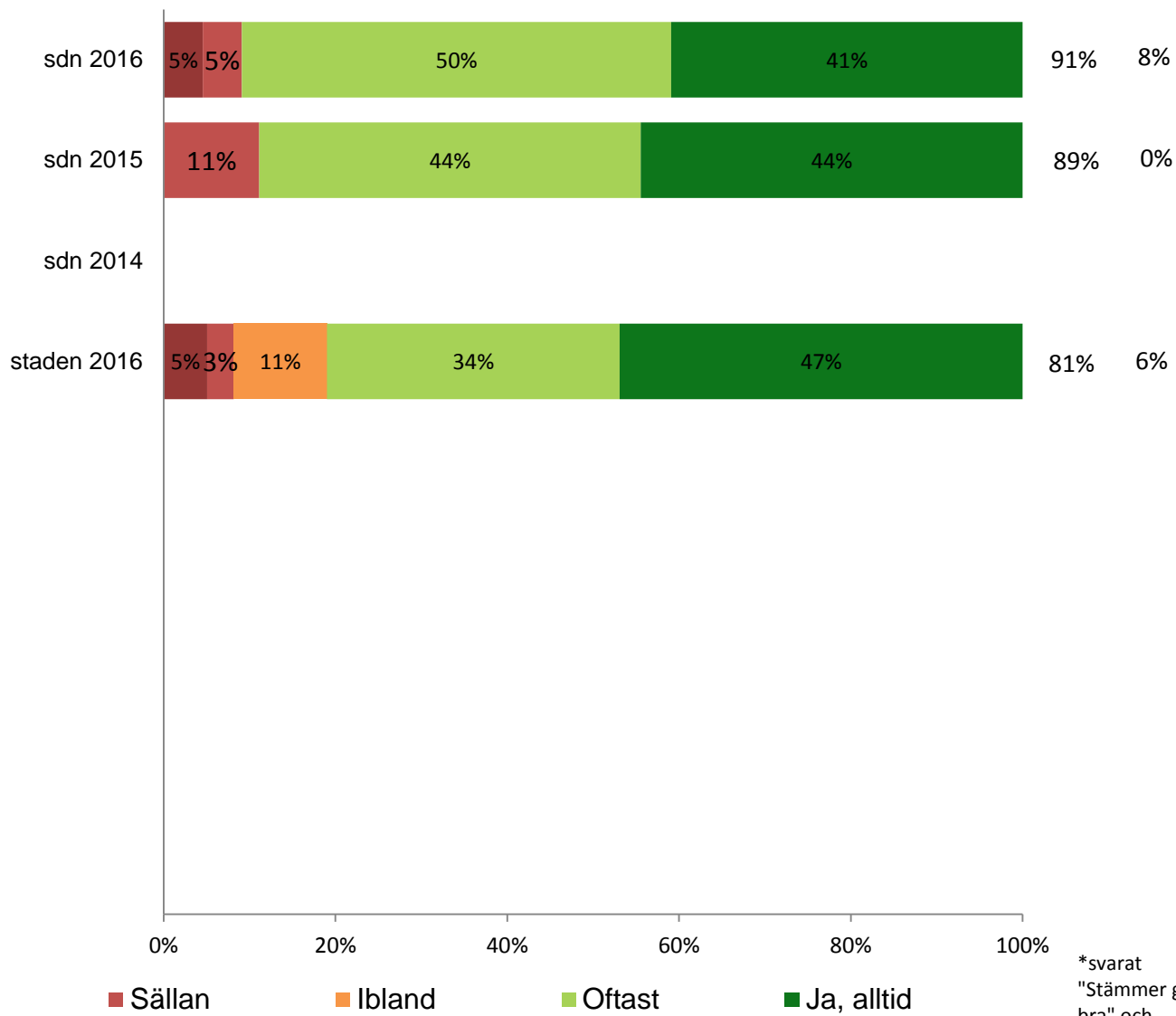


## Sdn per år

Maten

Andel

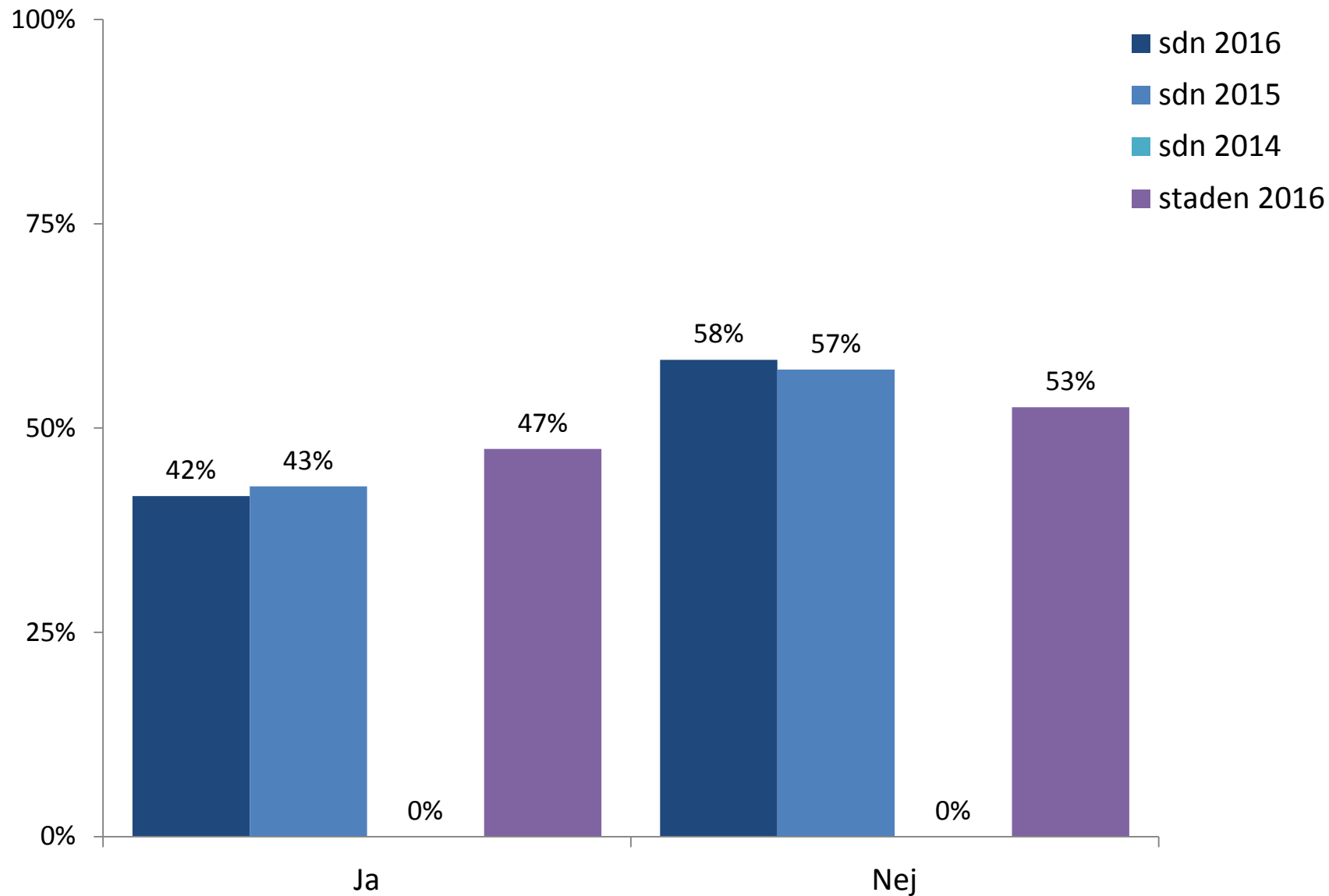
Smakar maten bra?



\*svaret "Stämmer ganska bra" och



# Är du beviljad promenad eller utevistelse?



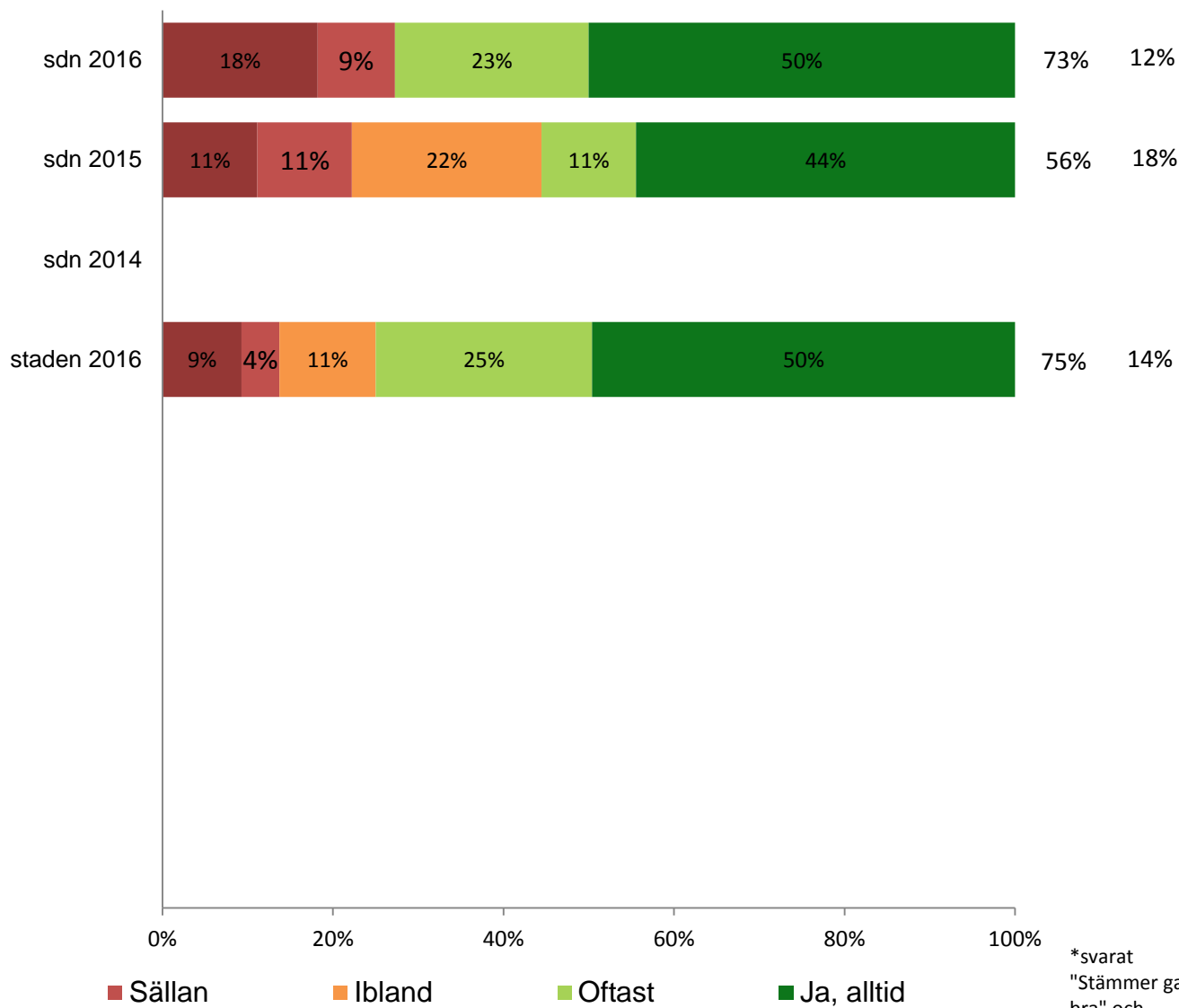


## Sdn per år

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

Andel

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



\*svaret "Stämmer ganska bra" och

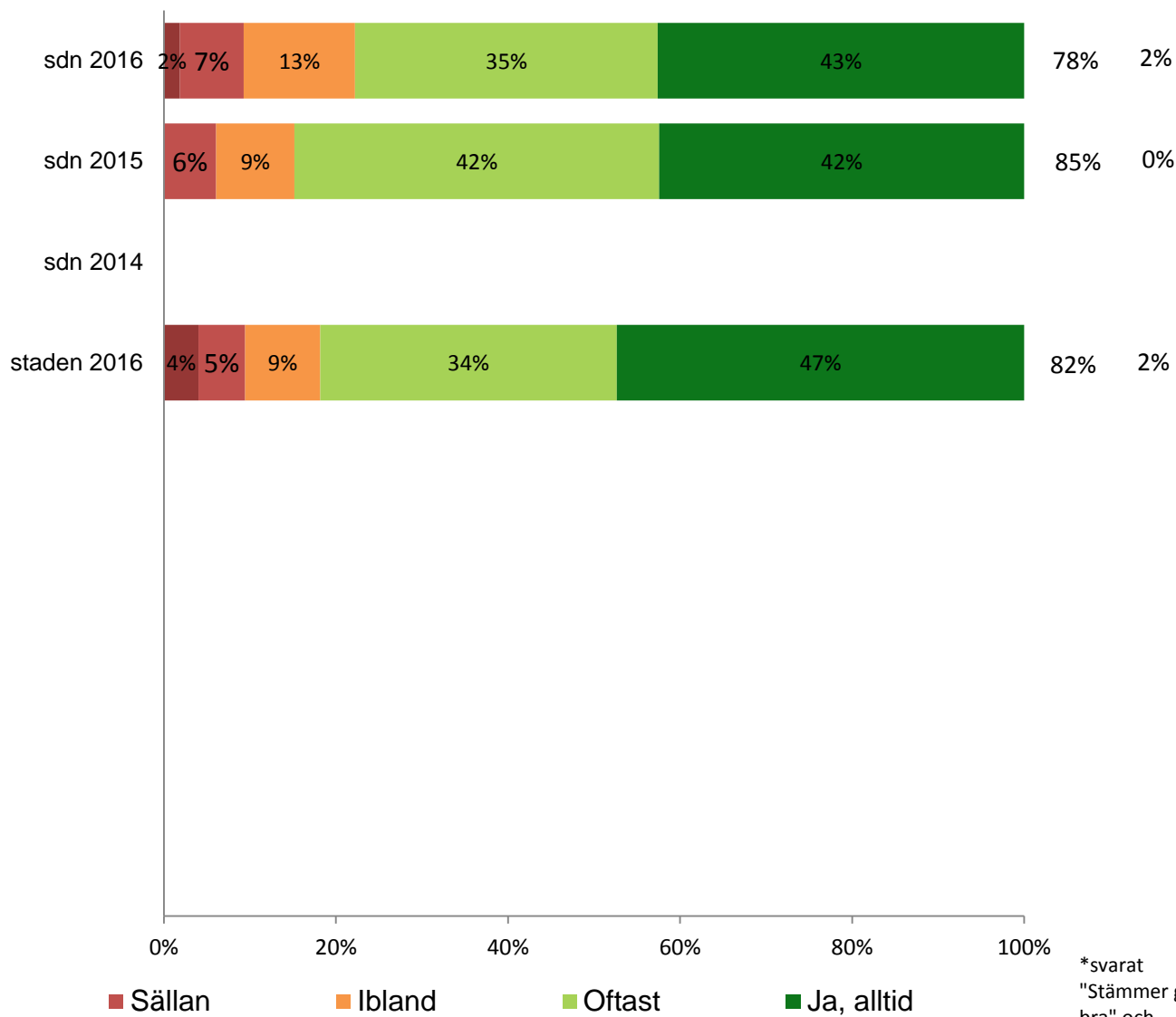


## Sdn per år

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

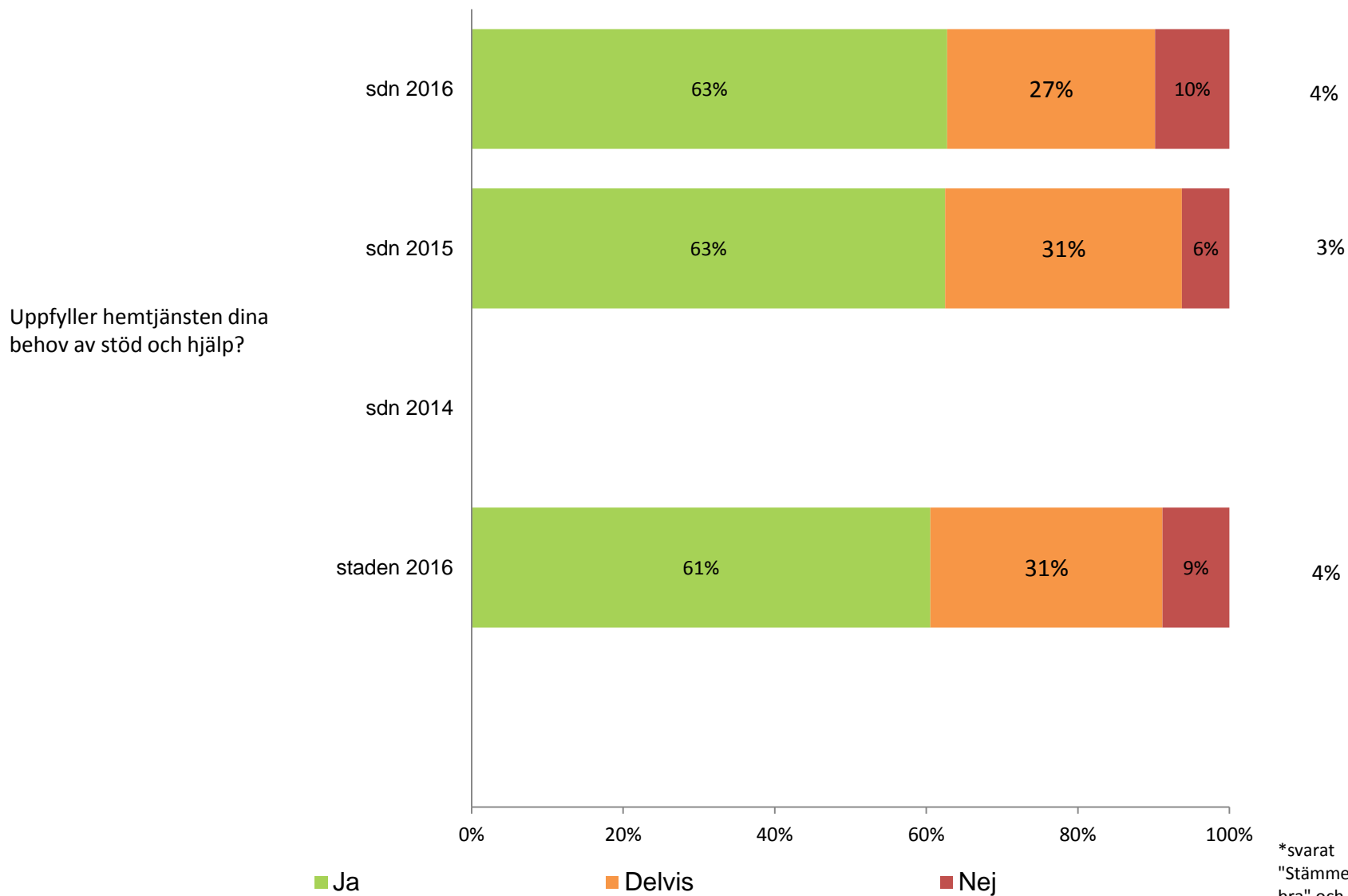




## Sdn per år

Hemtjänsten i sin helhet

Andel



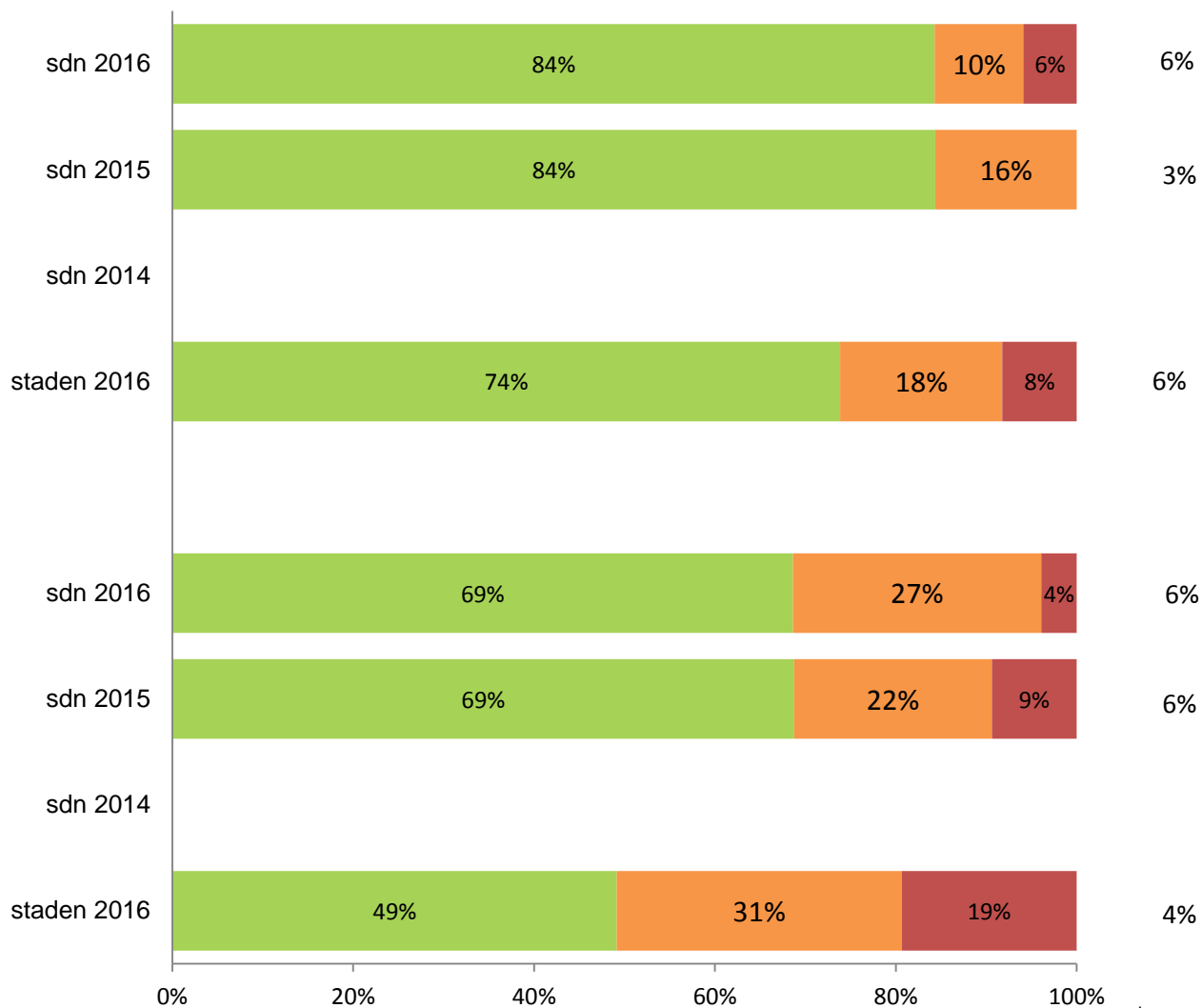


## Sdn per år

Kontakter med kommunen

Andel

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren på ett  
bra sätt?



Är handläggarens beslut  
anpassat efter dina behov?

■ Ja

■ Delvis

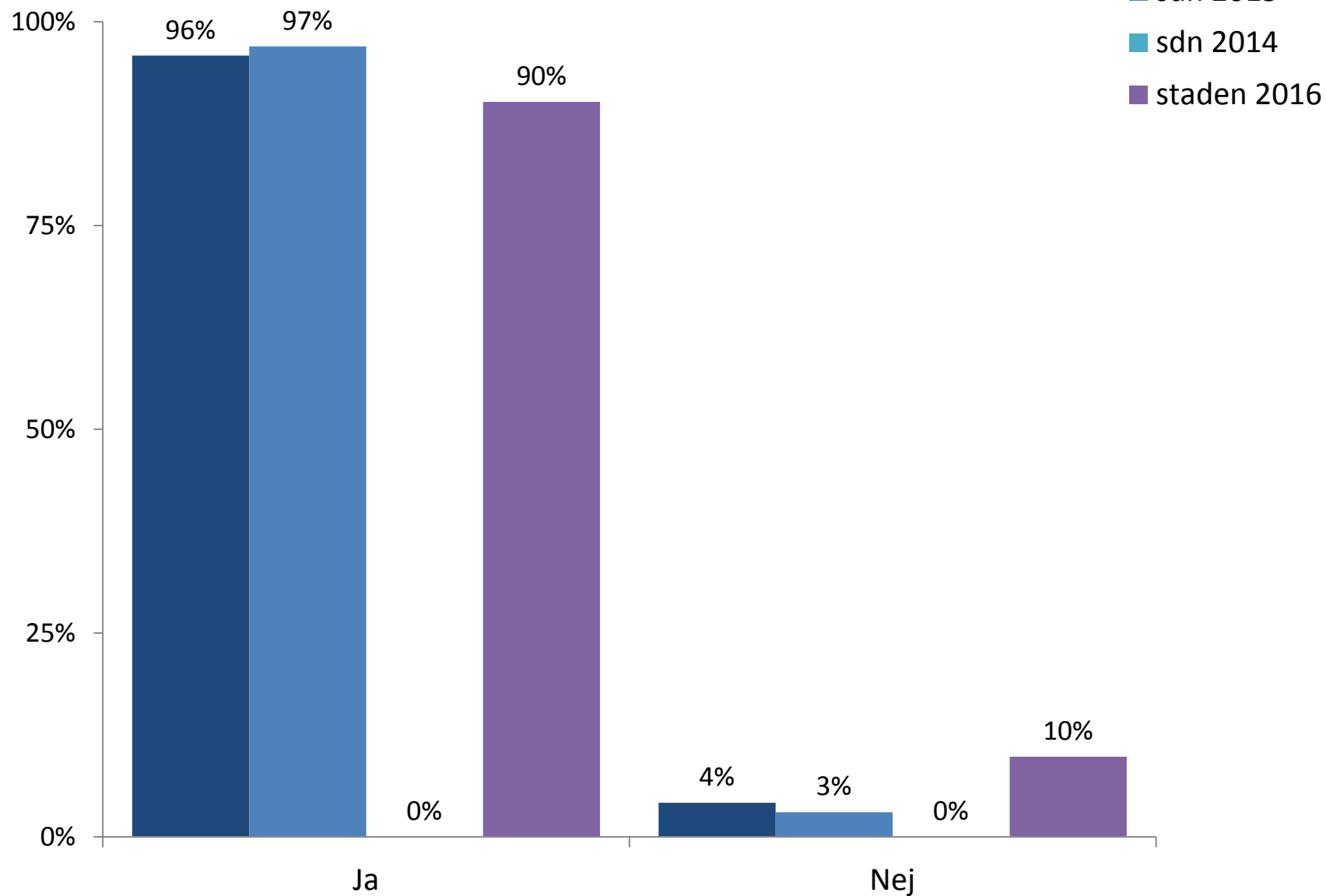
■ Nej

\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och





## Vet du vilka insatser du är beviljad?



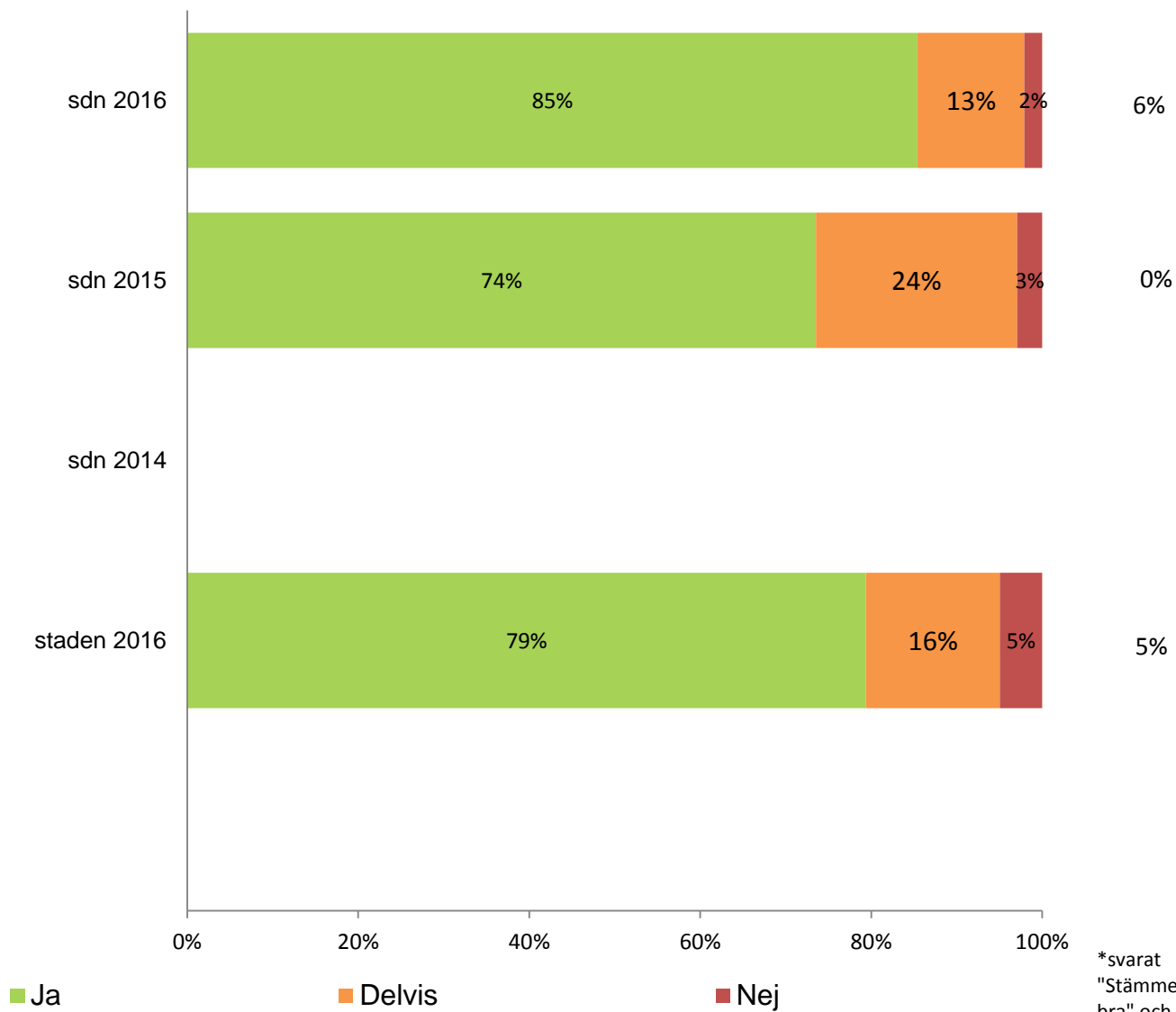


## Sdn per år

Kontakter med kommunen

Andel

Får du den hemtjänst som  
biståndshandläggaren  
beslutat om?



\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och

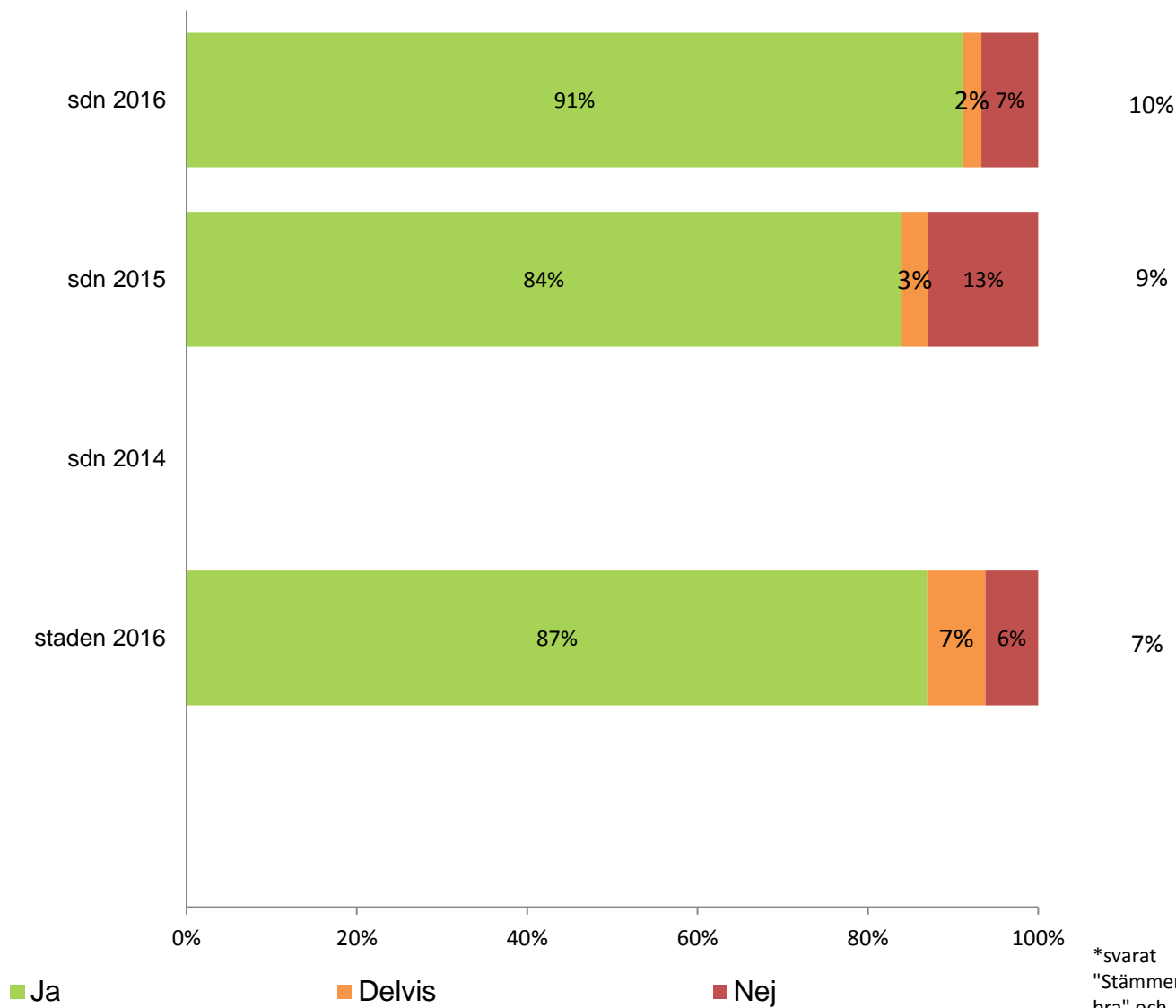


## Sdn per år

Kontakter med kommunen

Andel

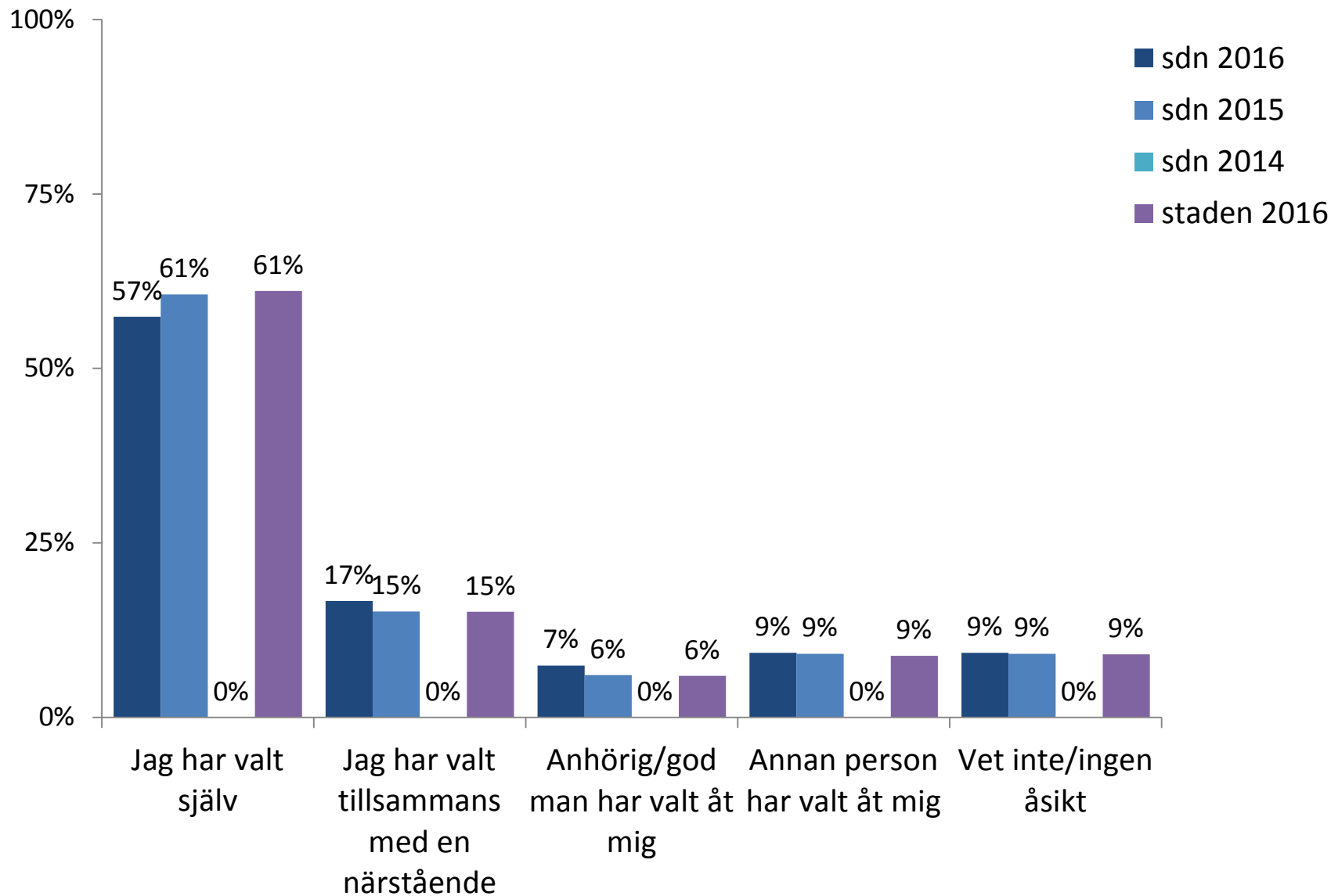
Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst?  
(kommunal hemtjänst eller olika privata företag)



\*svarat "Stämmer ganska bra" och

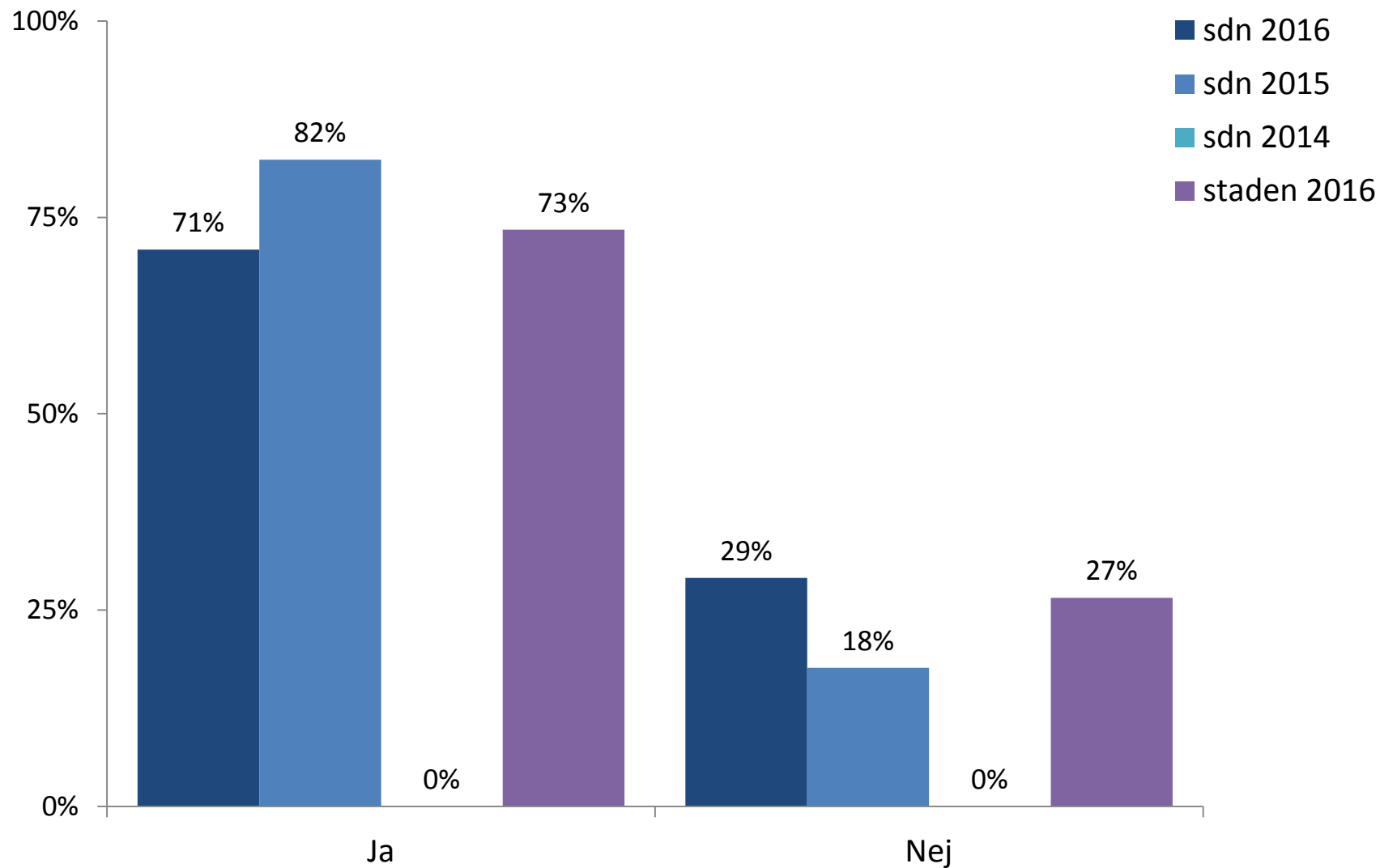


# Vem har valt din hemtjänst?





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





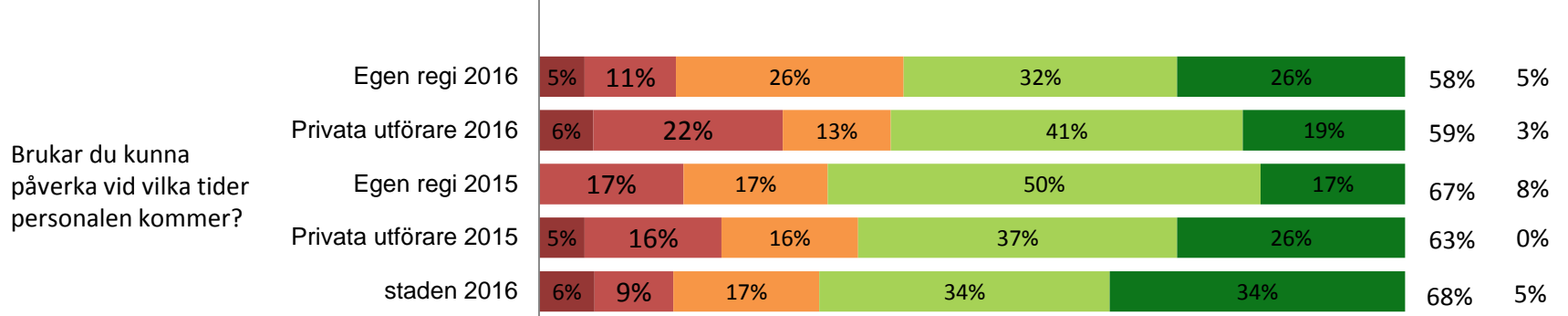
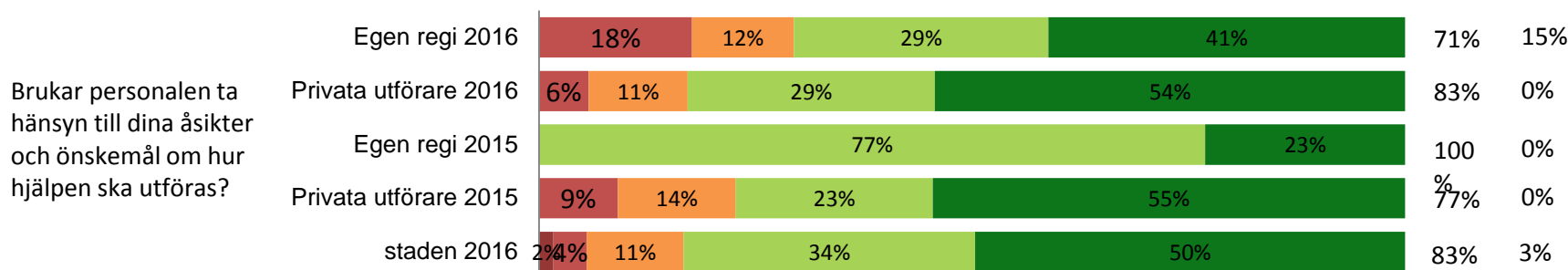
# Resultat per regiform



# Sdn per regiform

Inflytande

Andel



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

\*svarat "Stämmer ganska bra" och

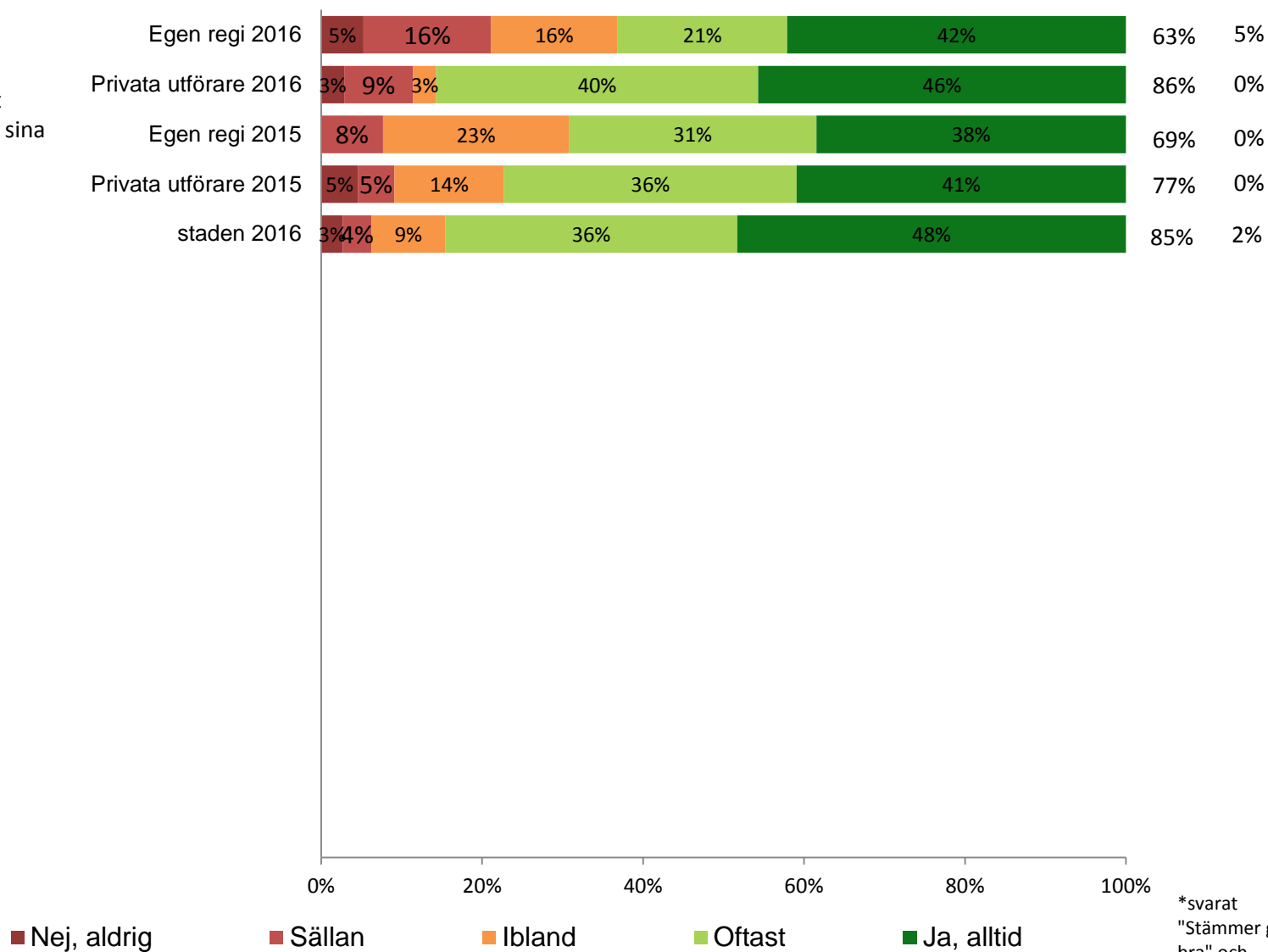


## Sdn per regiform

Bemötande

Andel

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



\*svarat "Stämmer ganska bra" och

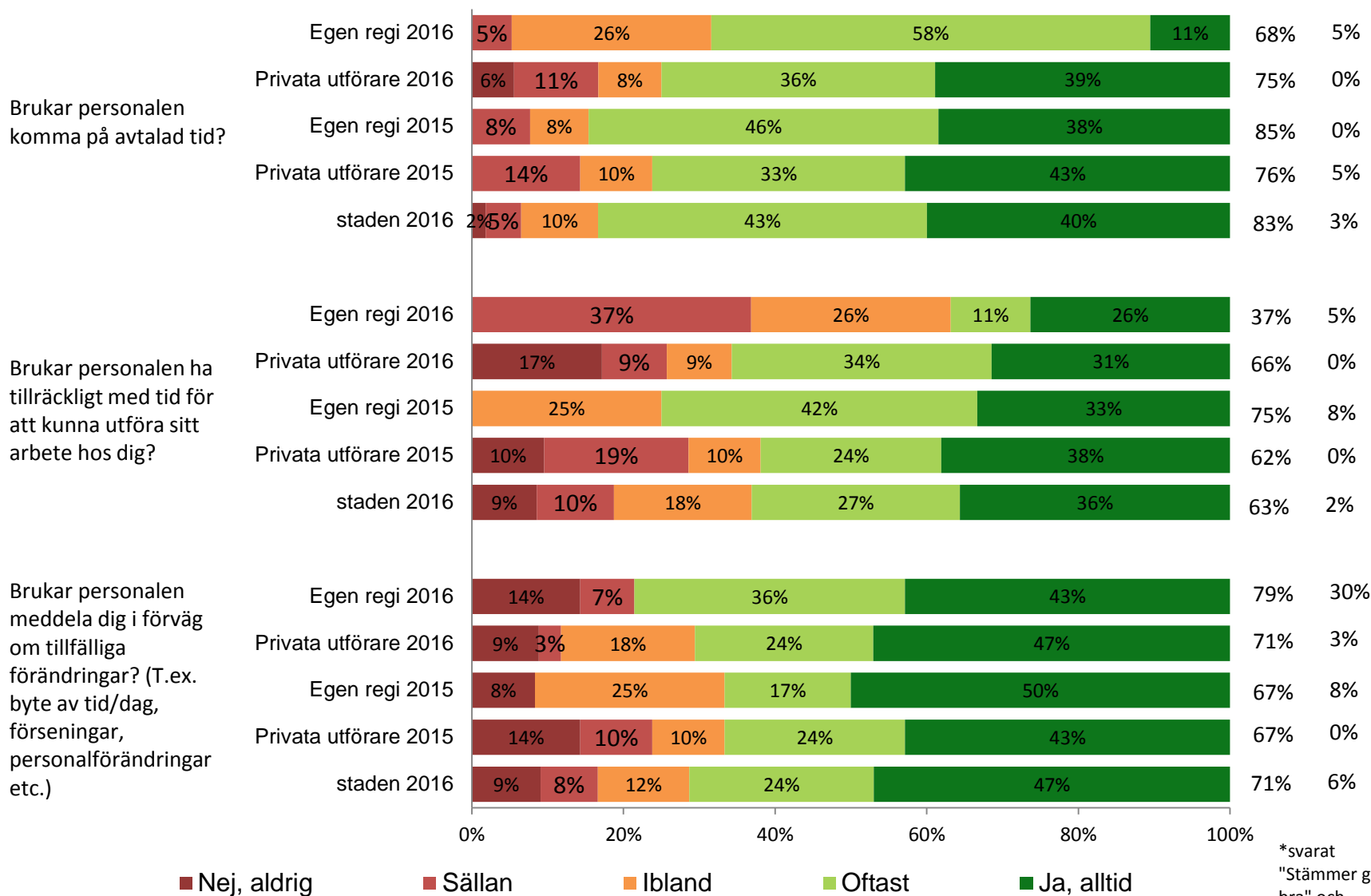




# Sdn per regiform

Hjälpens utförande

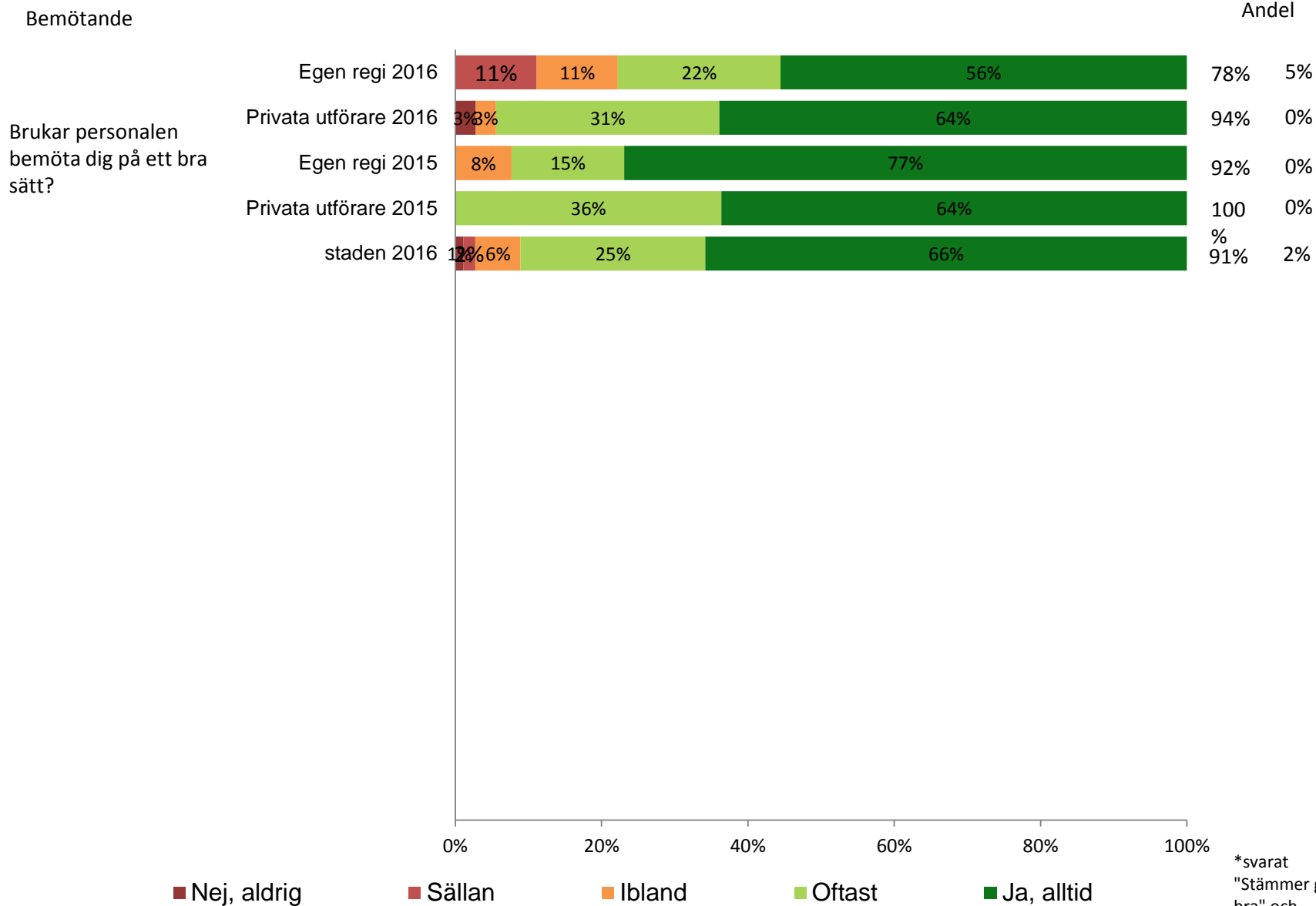
Andel



\*svarat "Stämmer ganska bra" och



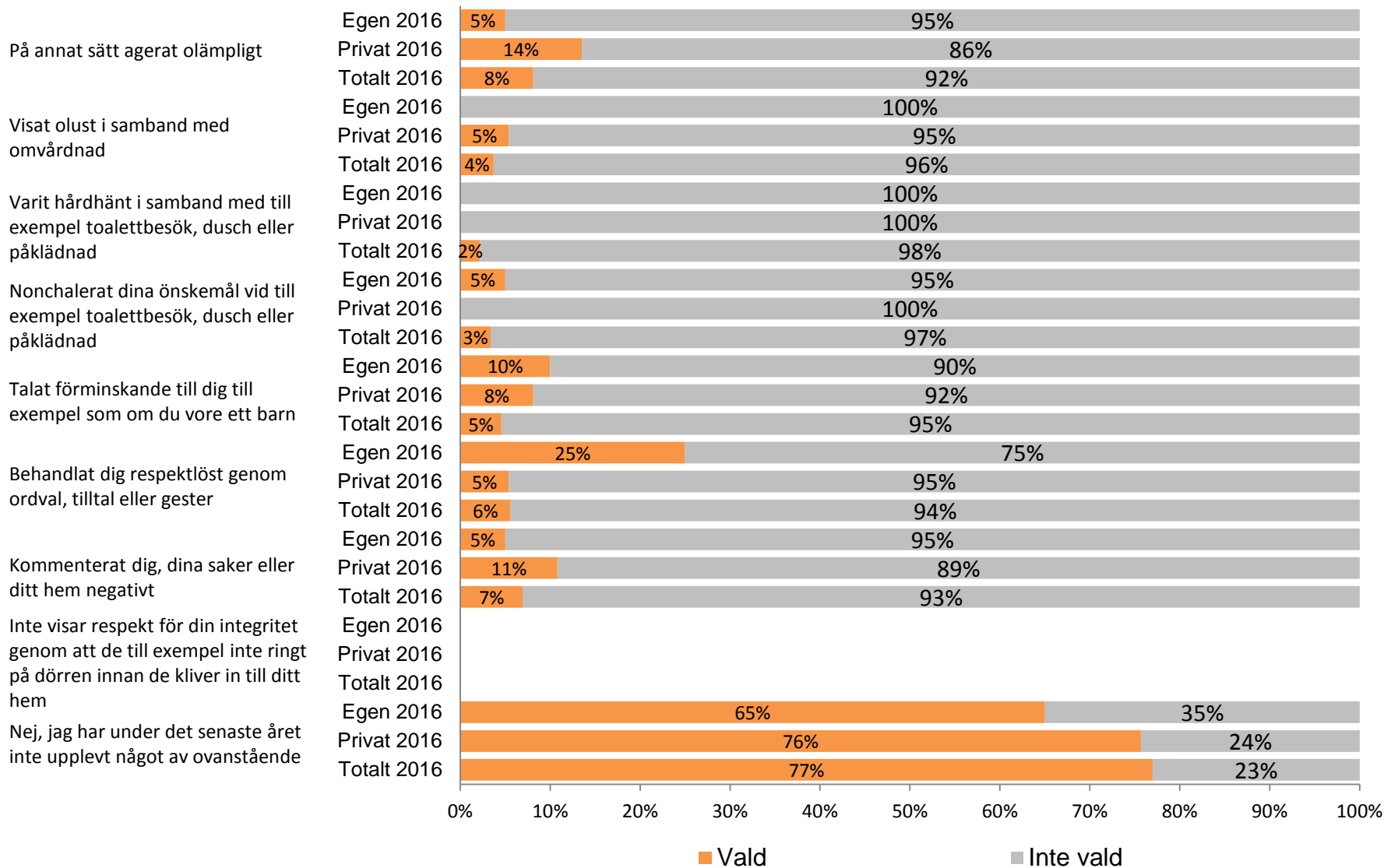
## Sdn per regiform





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

Bemötande

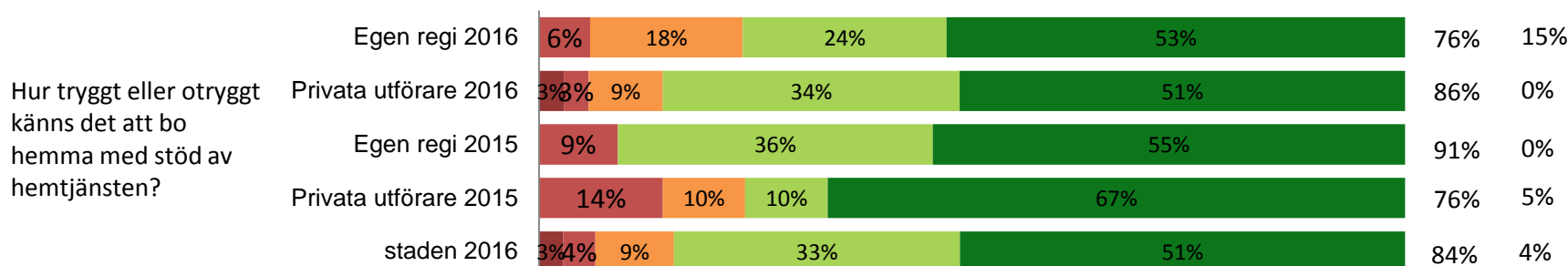




## Sdn per regiform

Trygghet

Andel



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

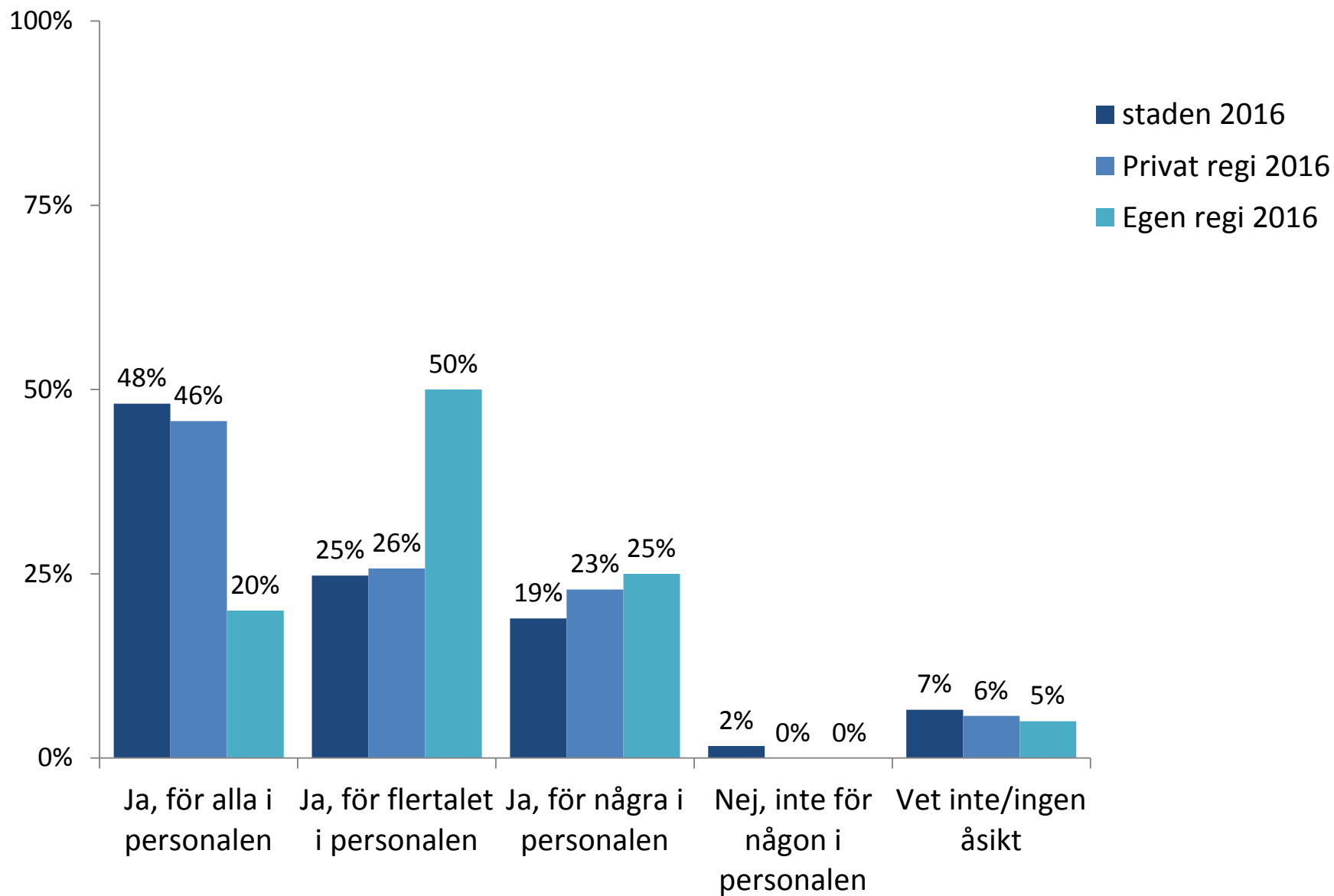
■ Oftast

■ Ja, alltid

\*svaret  
"Stämmer ganska  
bra" och

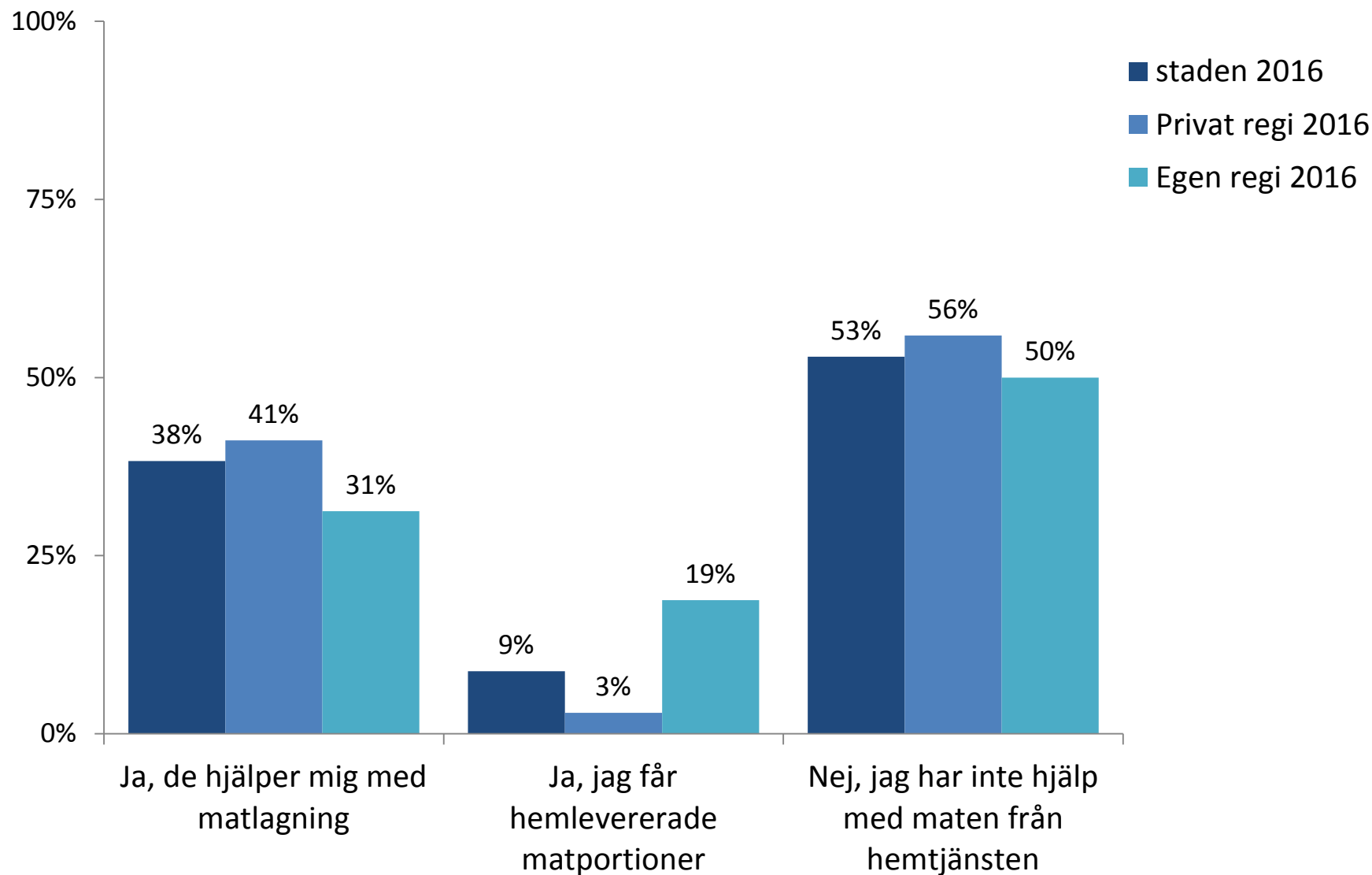


## Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





## Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

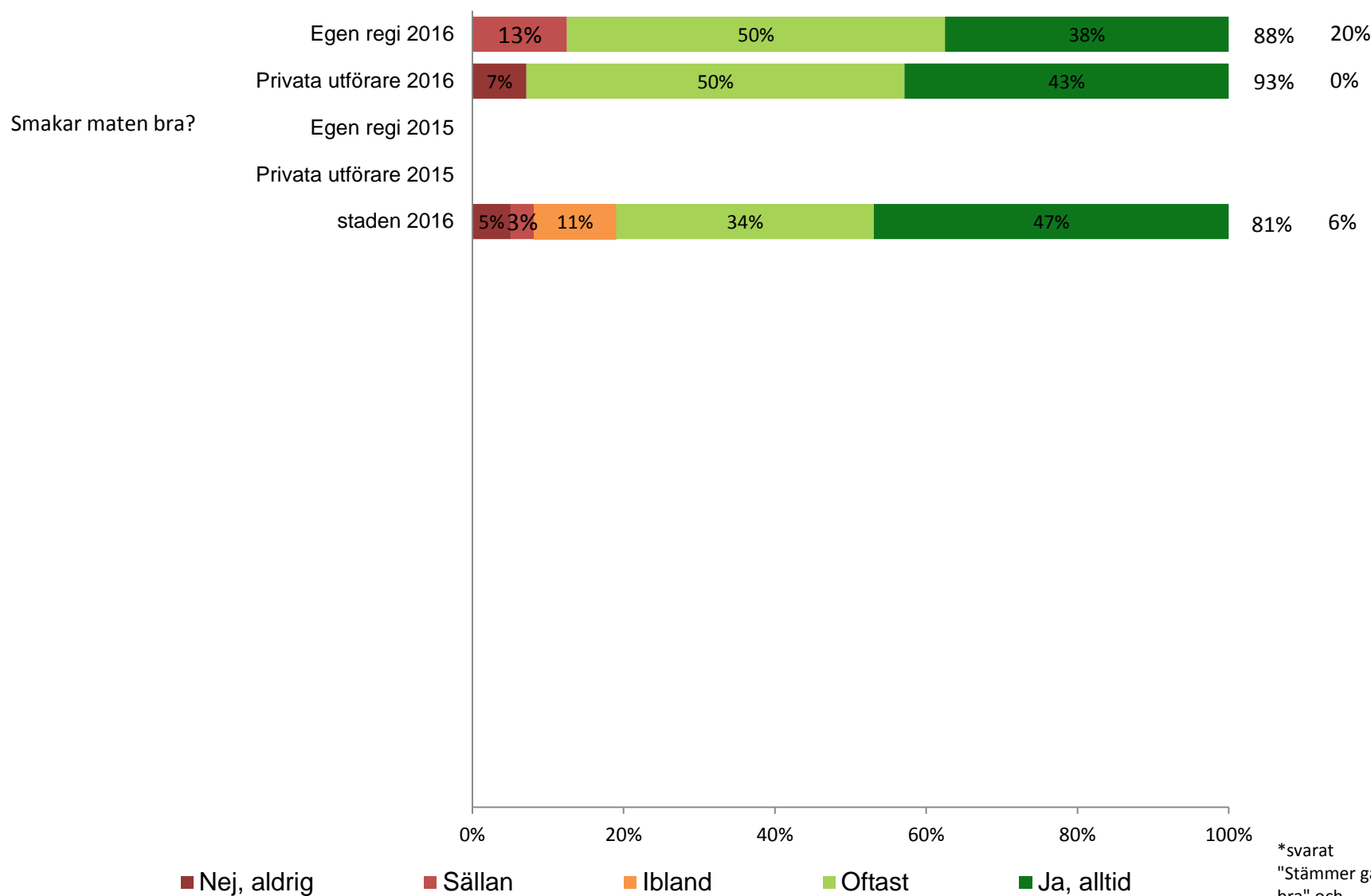




## Sdn per regiform

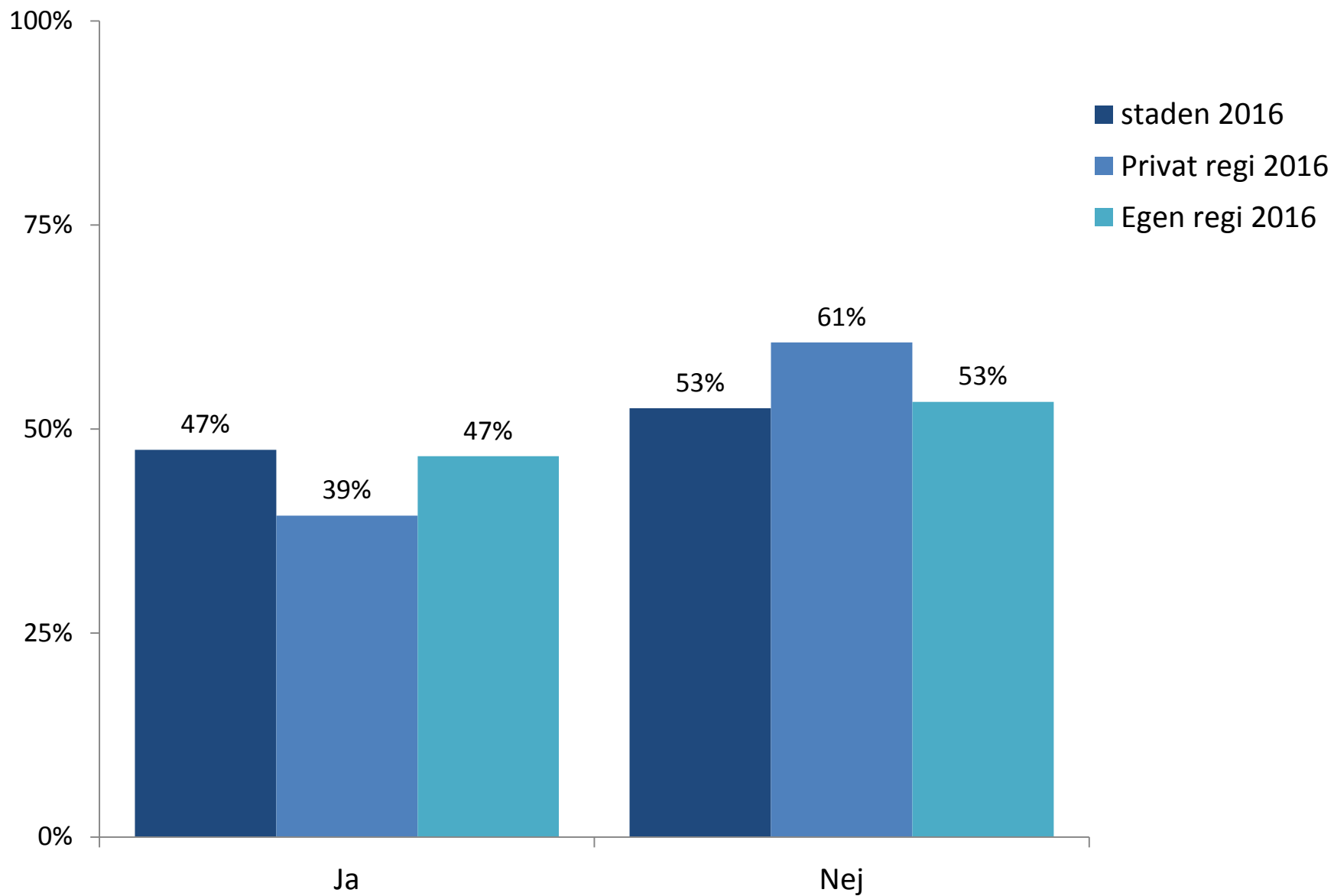
Maten: enbart de som har någon form av hjälp med maten har besvarat denna fråga

Andel





## Är du beviljad promenad eller utevistelse?





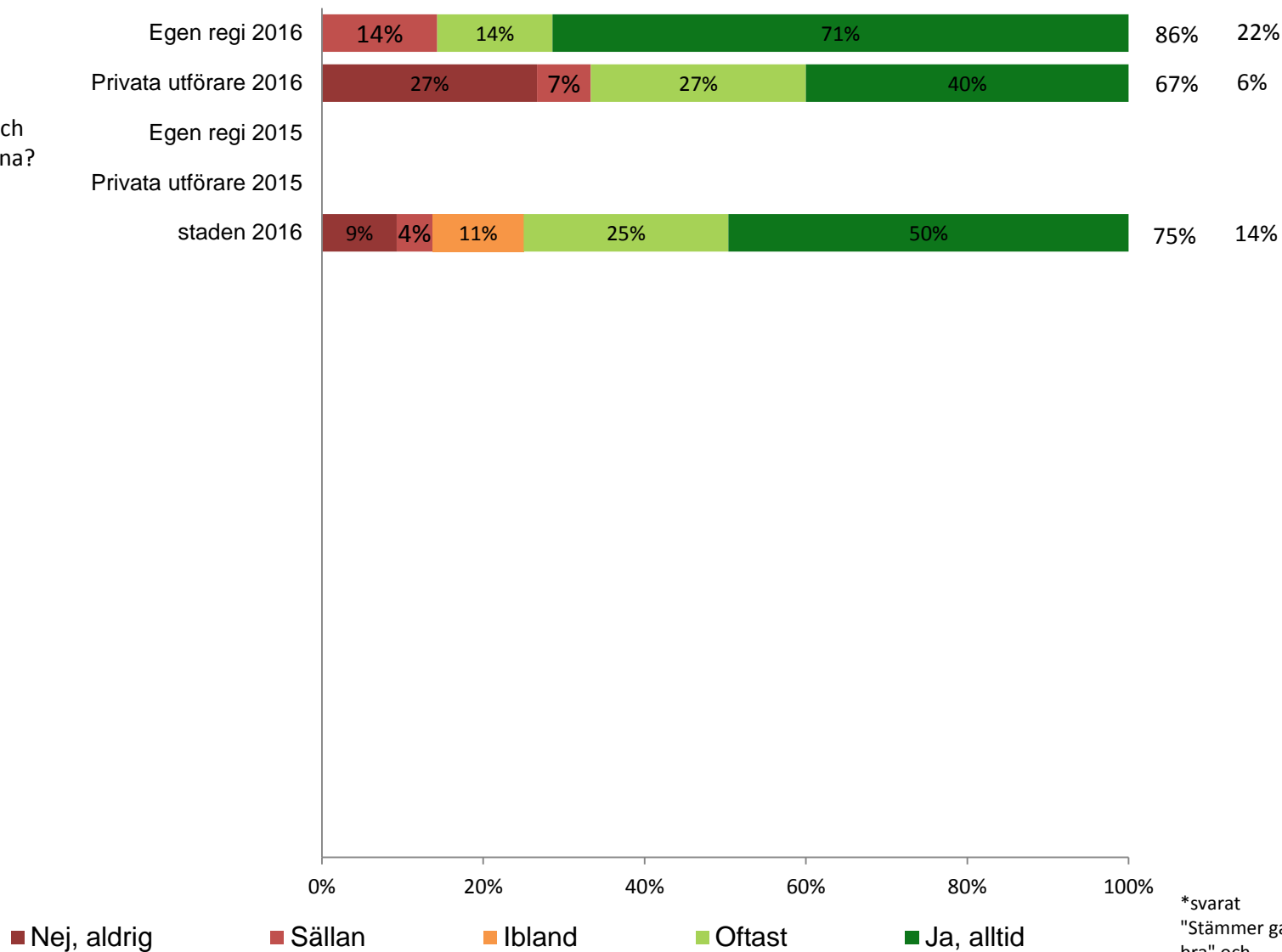


## Sdn per regiform

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

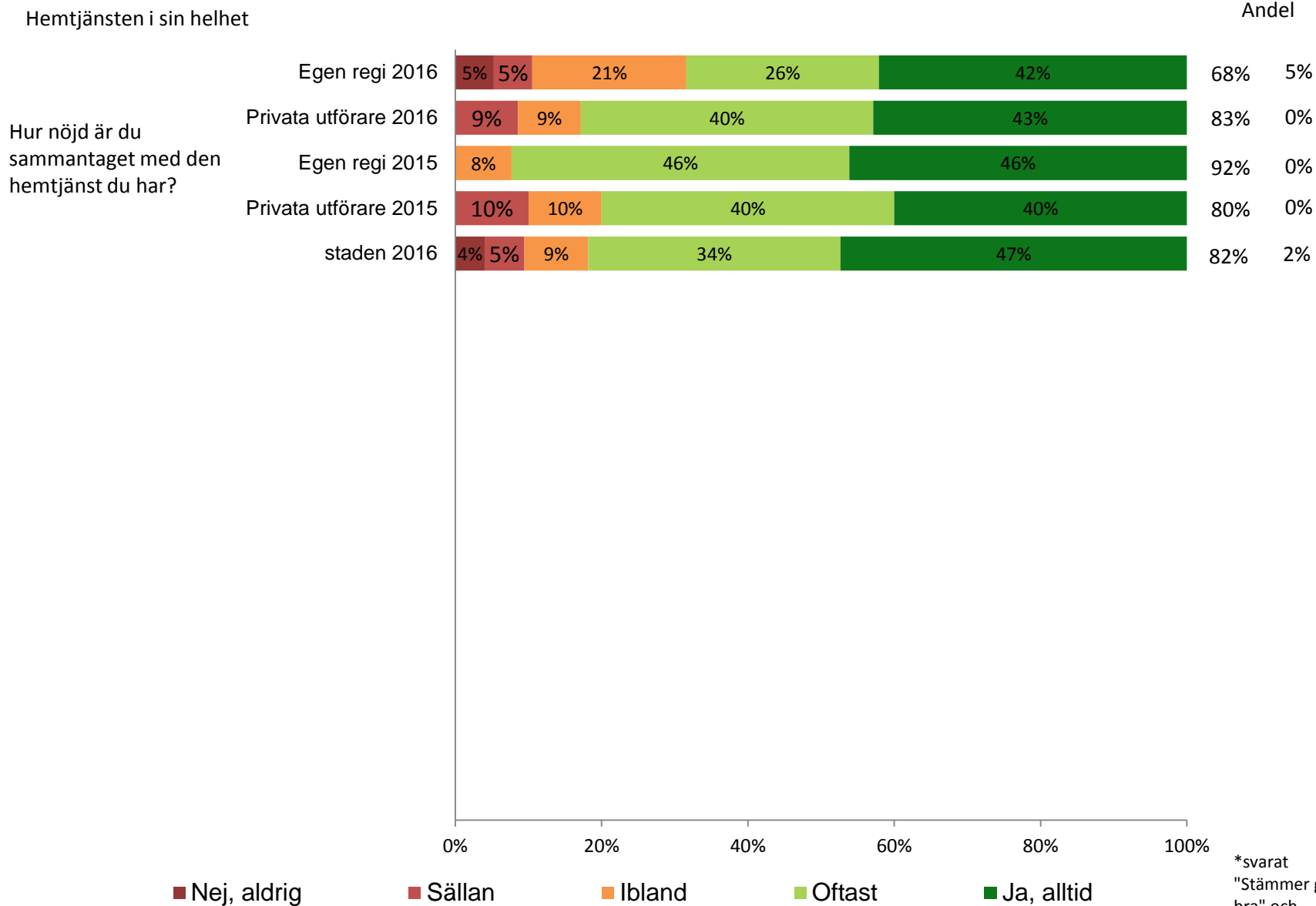
Andel

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



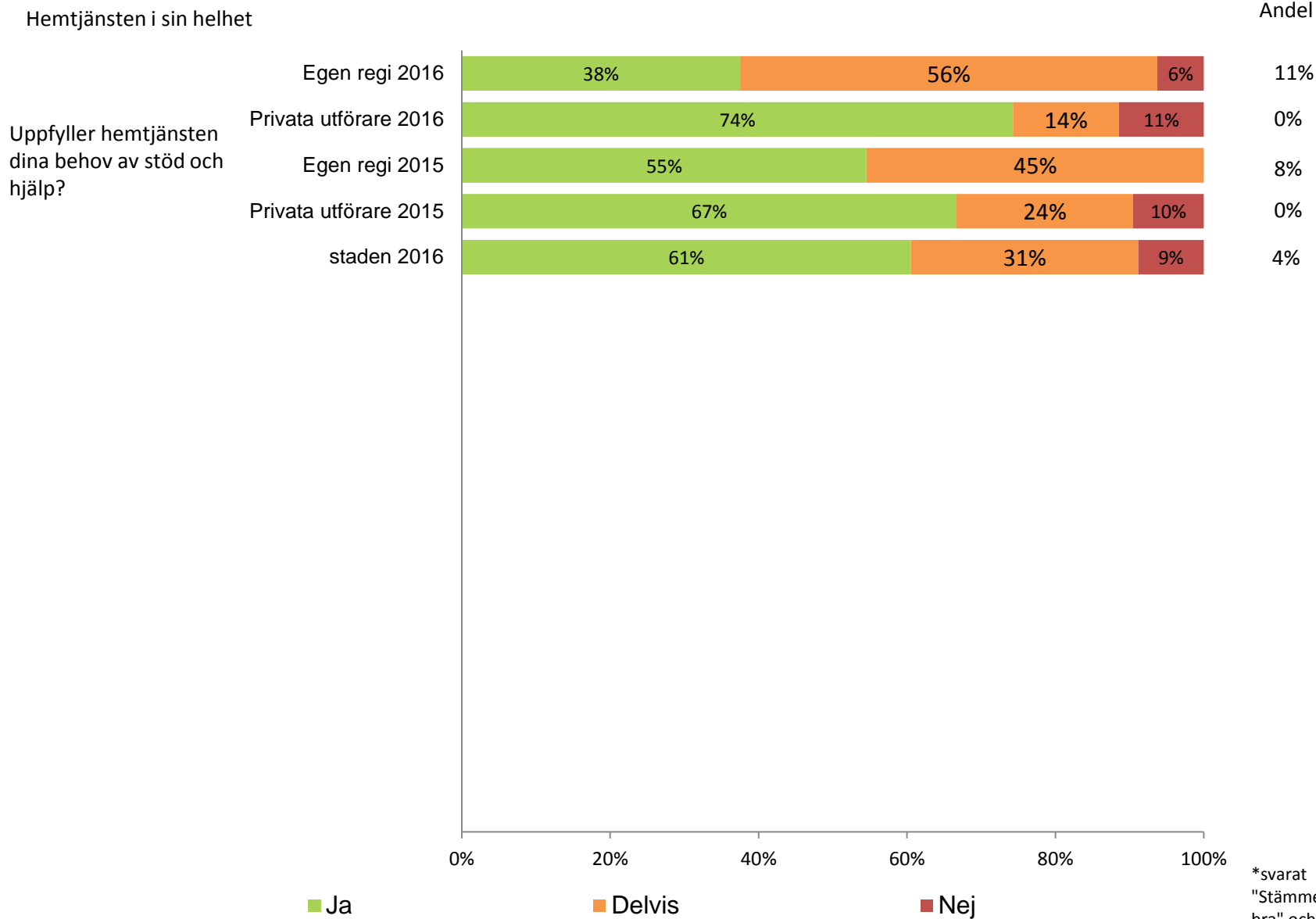


## Sdn per regiform



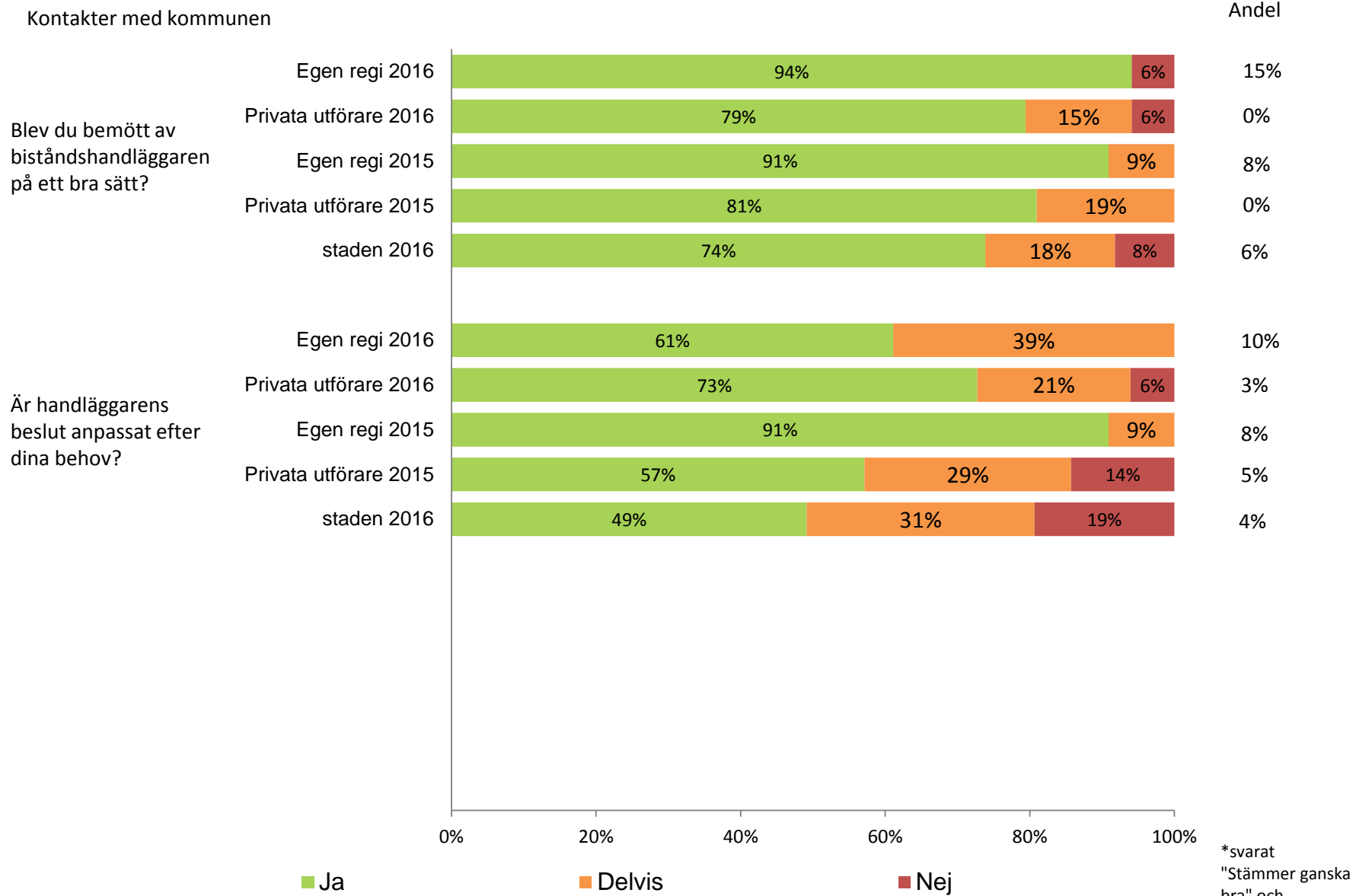


## Sdn per regiform



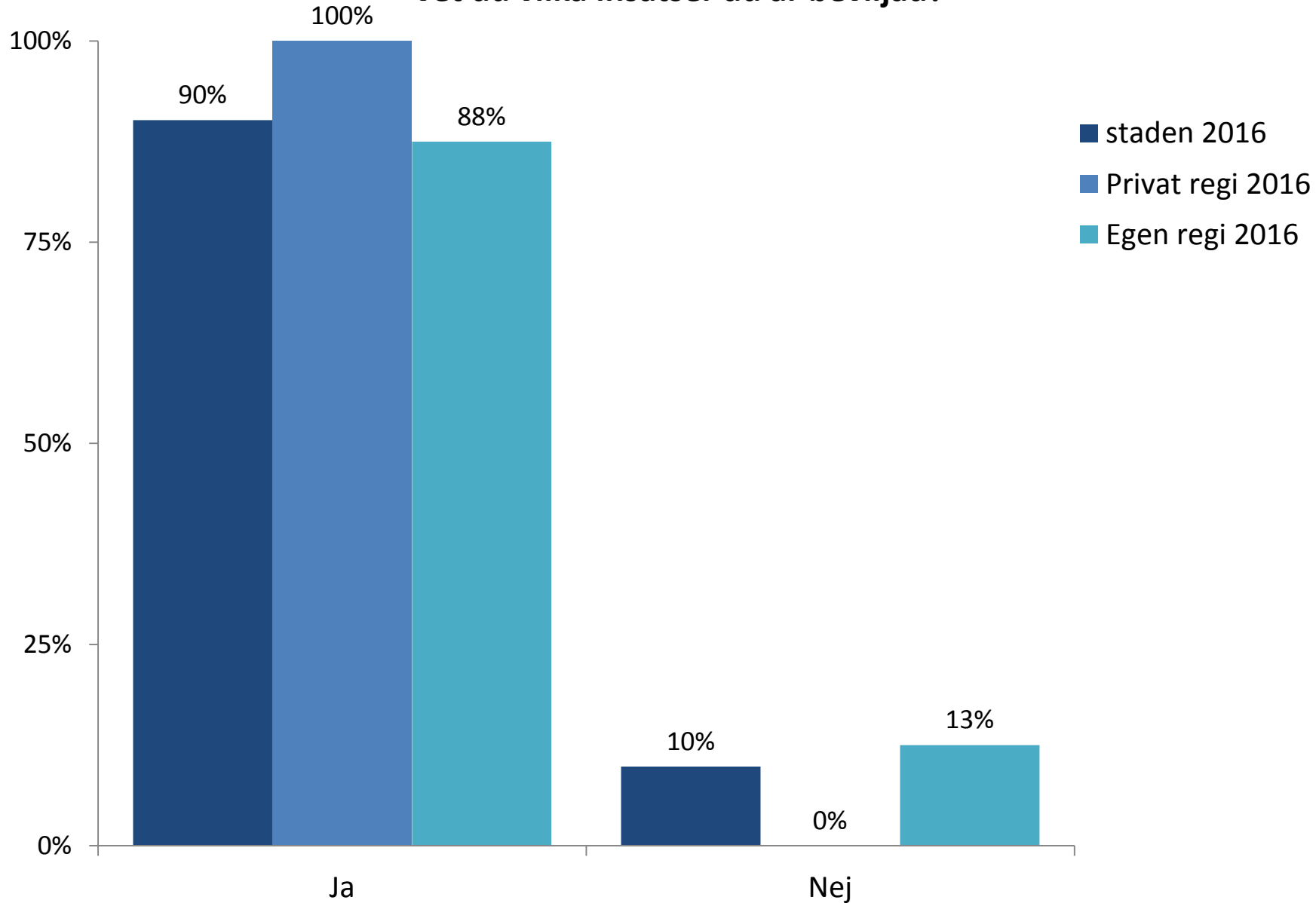


## Sdn per regiform



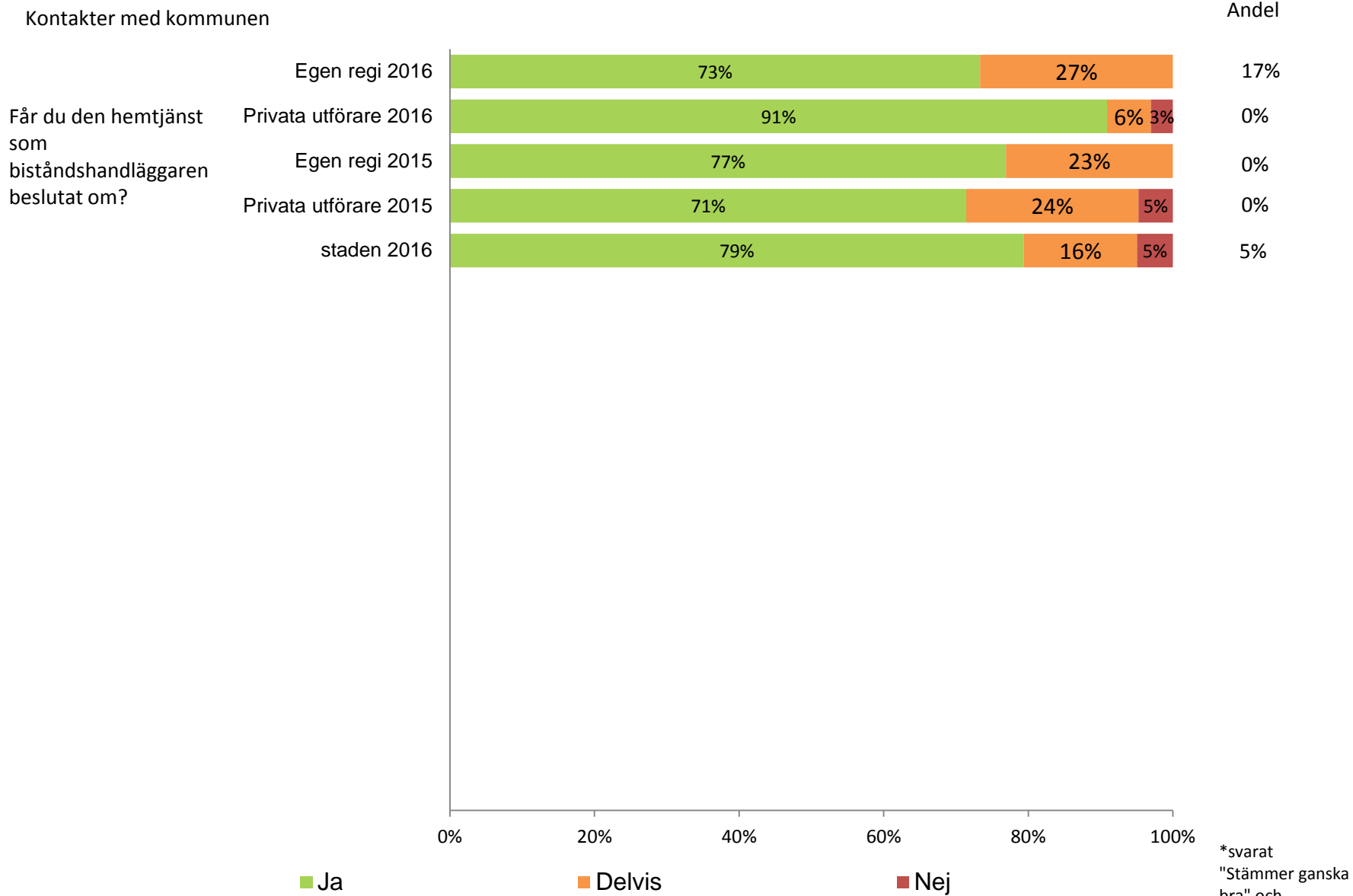


## Vet du vilka insatser du är beviljad?





## Sdn per regiform



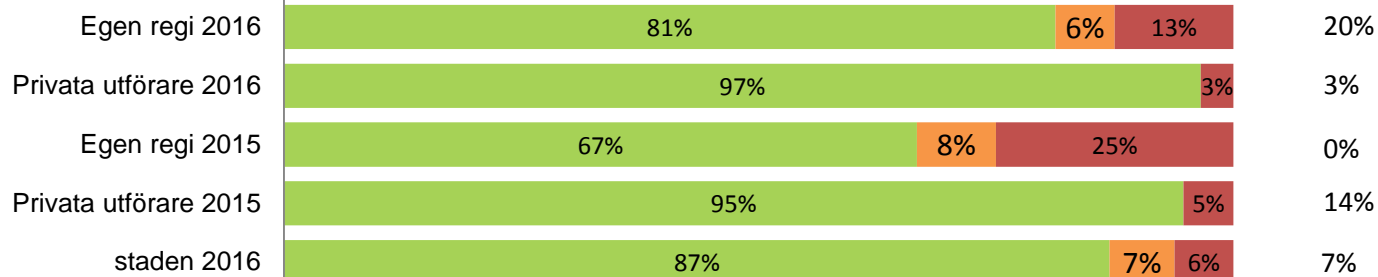


## Sdn per regiform

Kontakter med kommunen

Andel

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



■ Ja

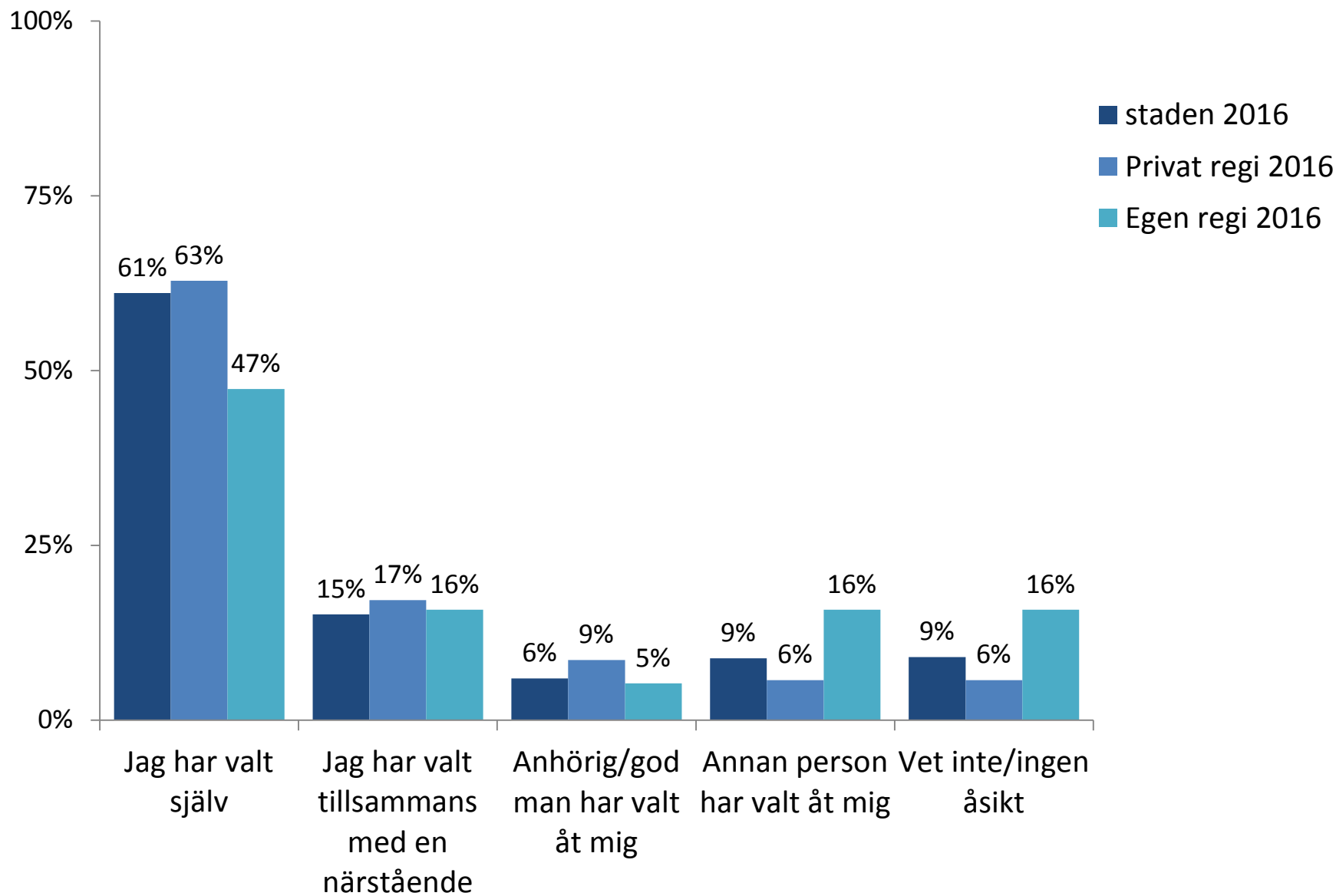
■ Delvis

■ Nej

\*svaret "Stämmer ganska bra" och



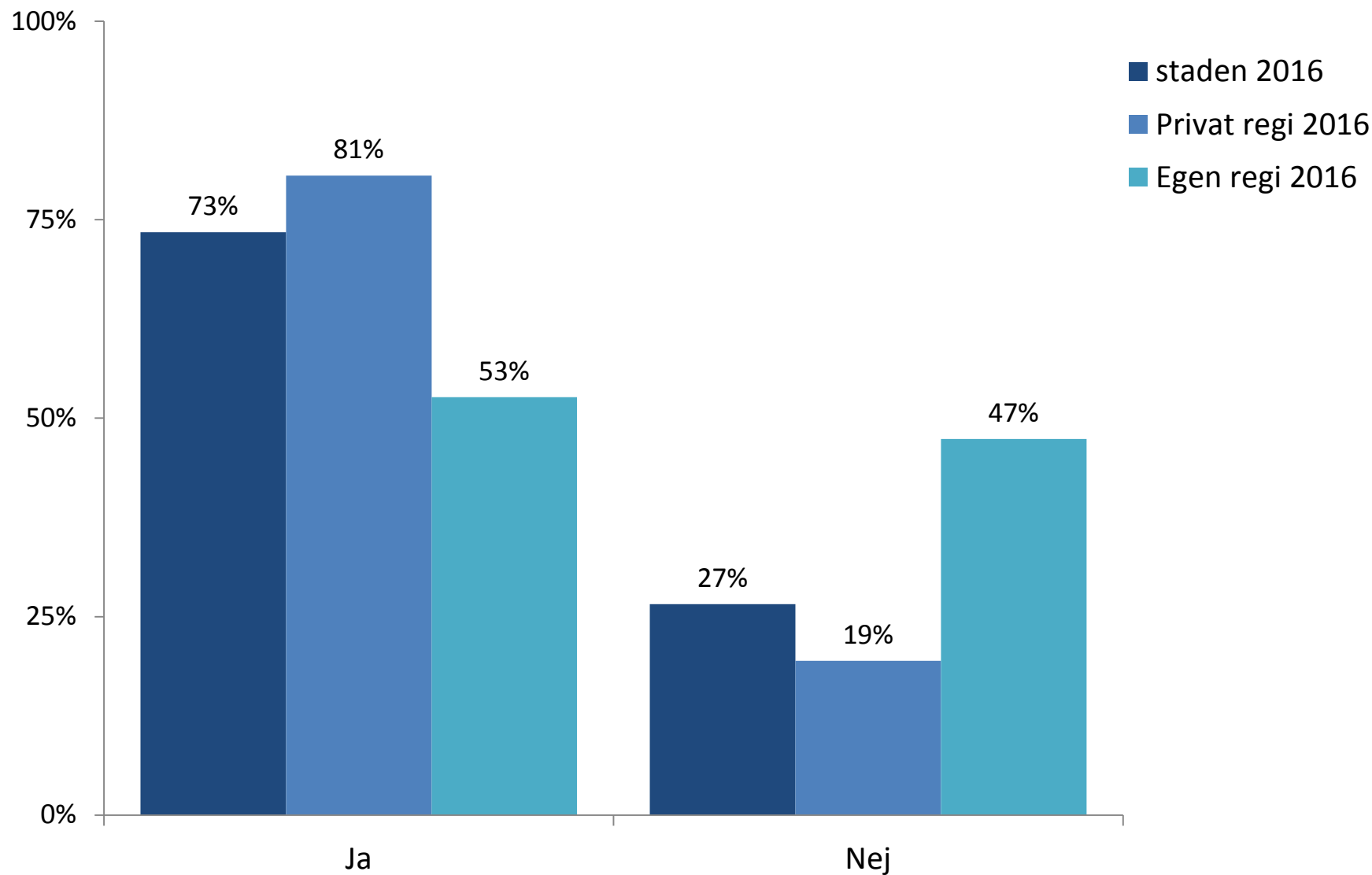
## Vem har valt din hemtjänst?







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





# Resultat per kön

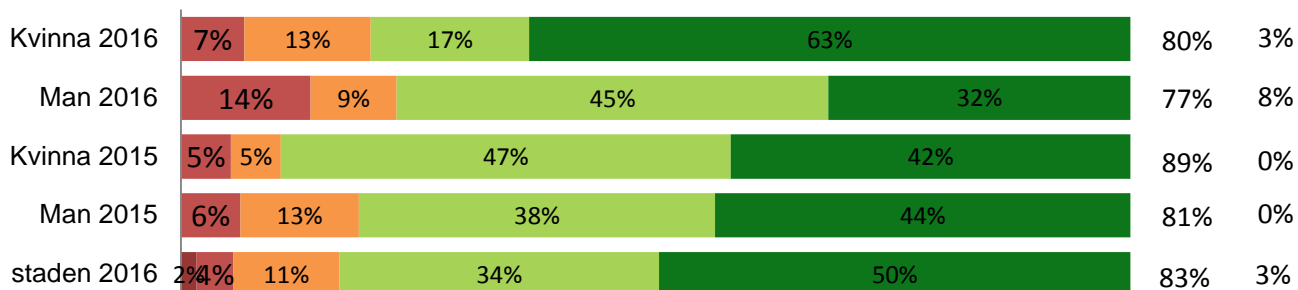


## Sdn per kön

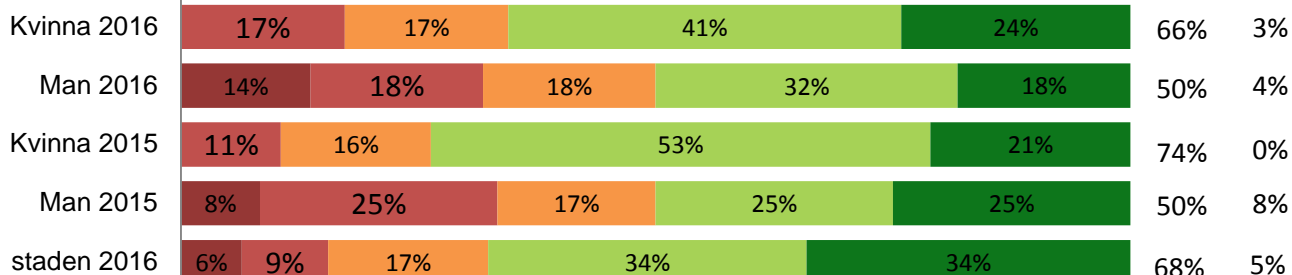
Inflytande

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

\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och

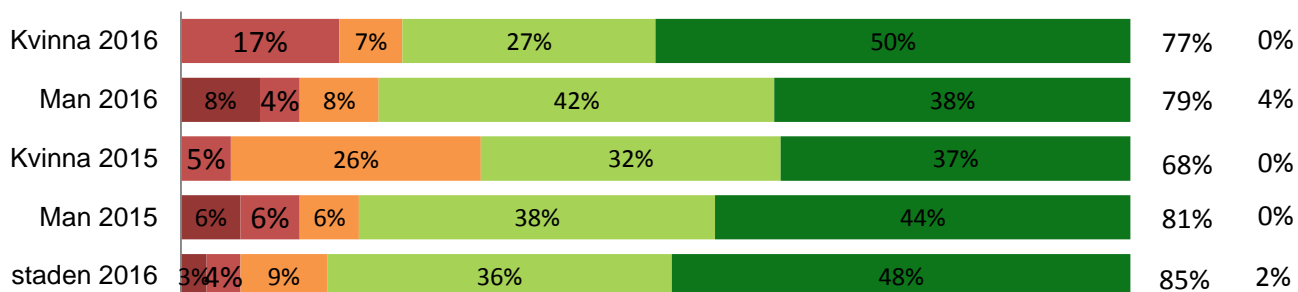


## Sdn per kön

Bemötande

Andel

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

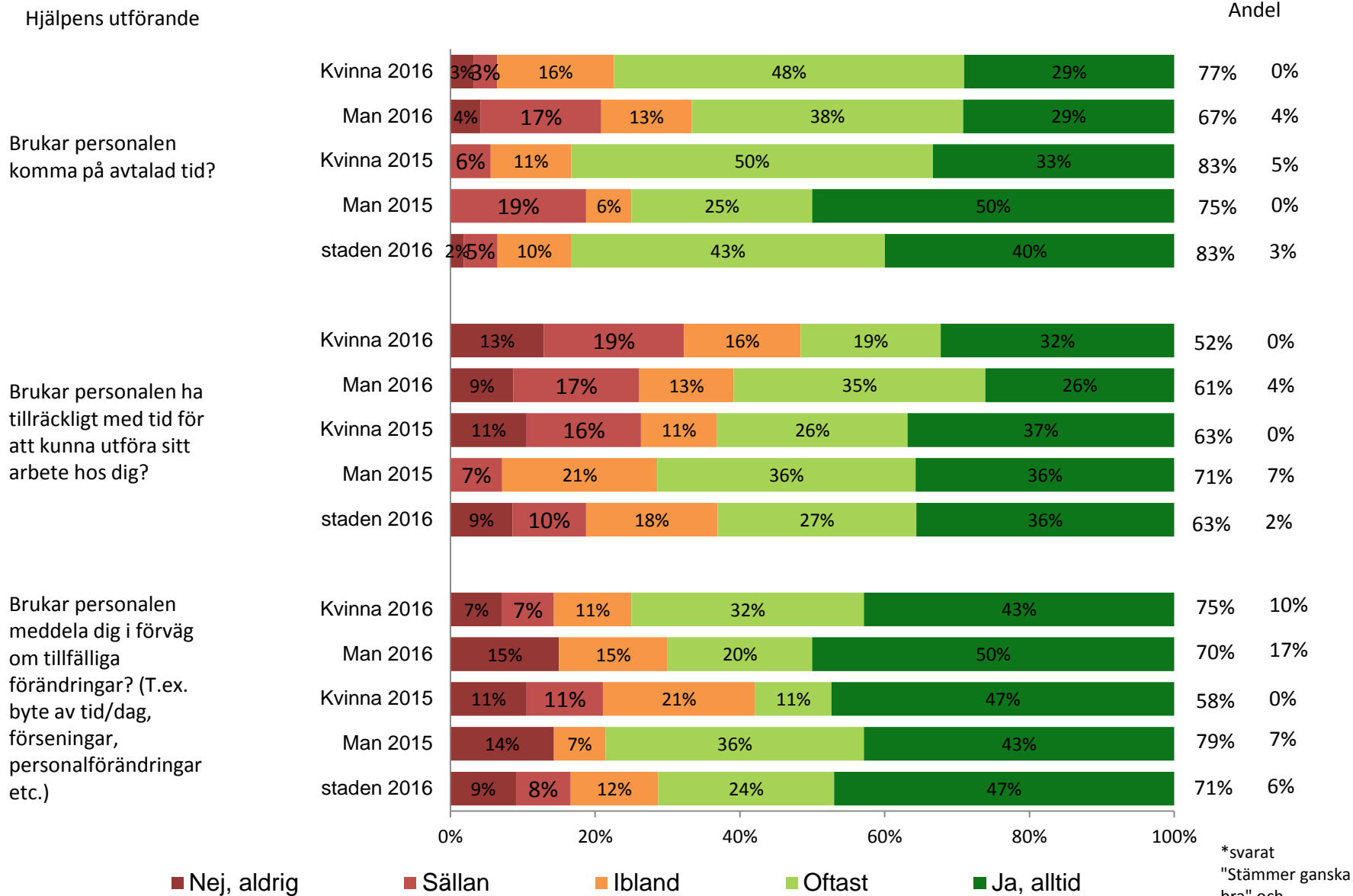
■ Oftast

■ Ja, alltid

\*svaret "Stämmer ganska bra" och



## Sdn per kön



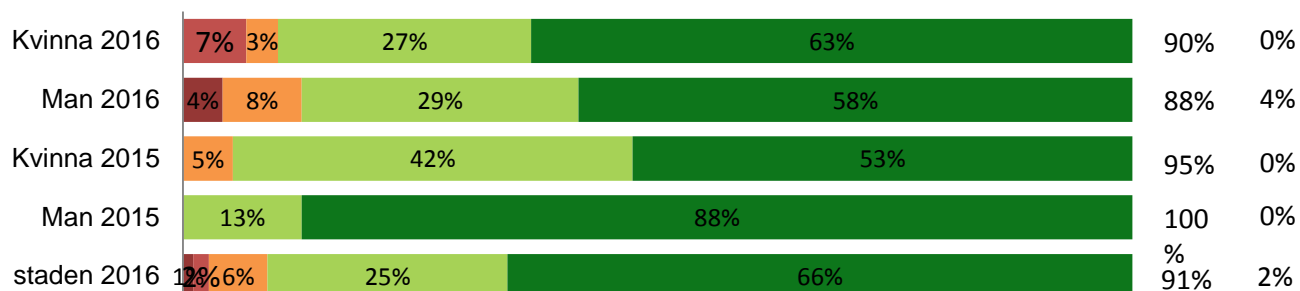


## Sdn per kön

Bemötande

Andel

Brakar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

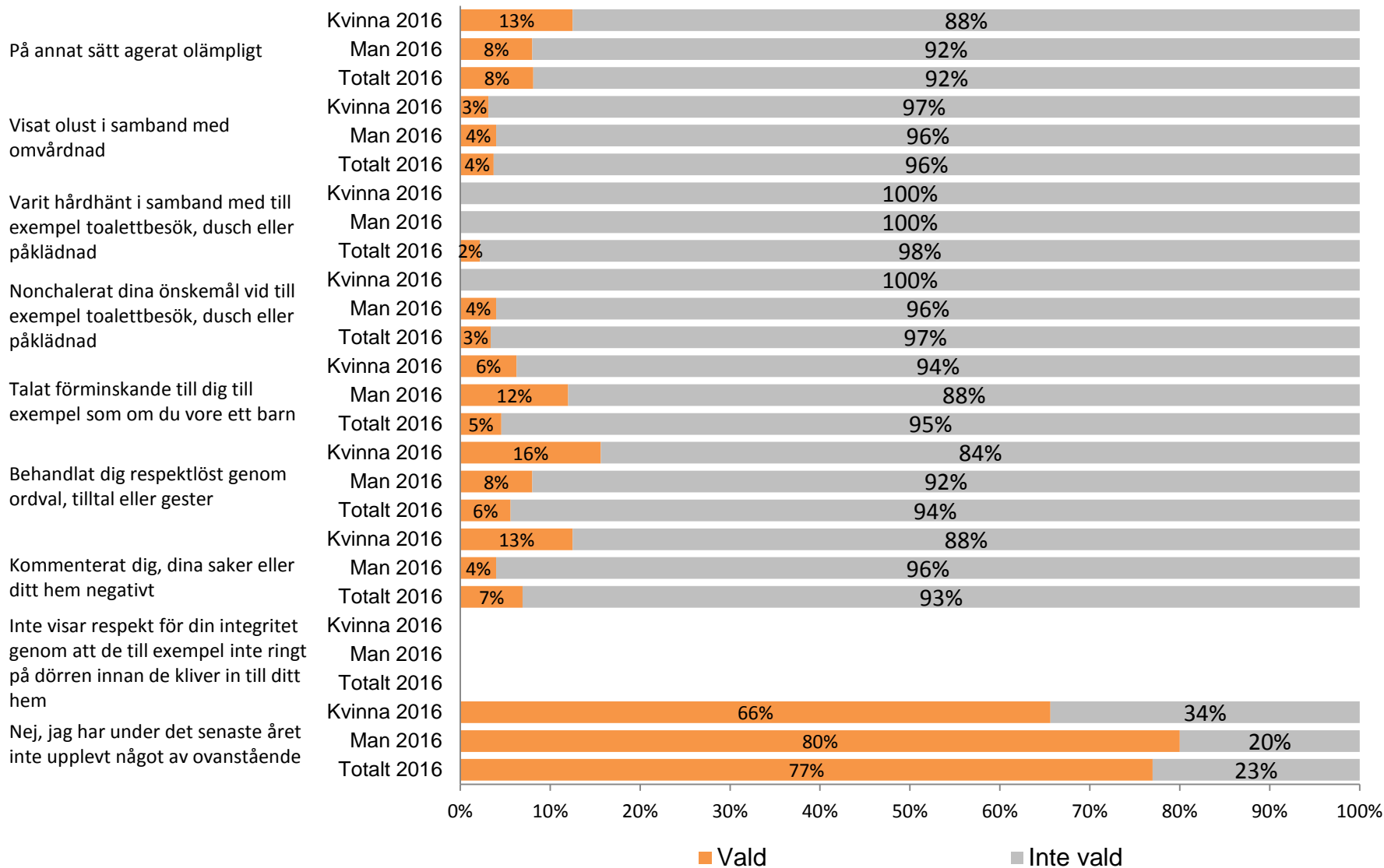
■ Ja, alltid

\*svaret  
"Stämmer ganska  
bra" och



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

Bemötande



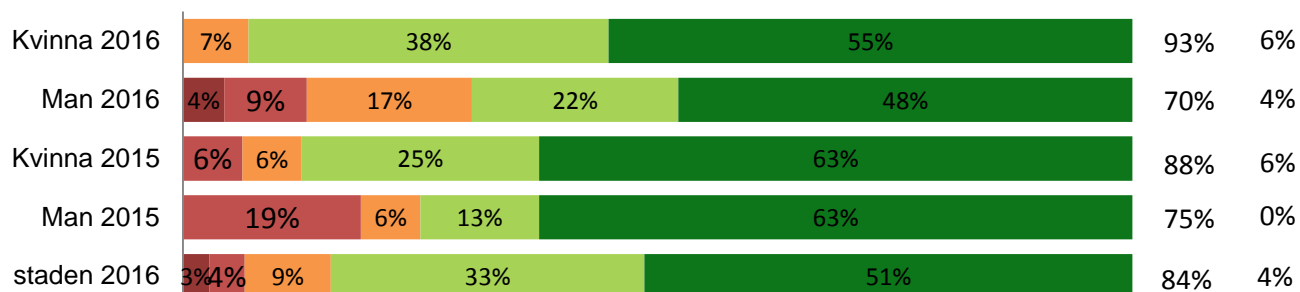


## Sdn per kön

Trygghet

Andel

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



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

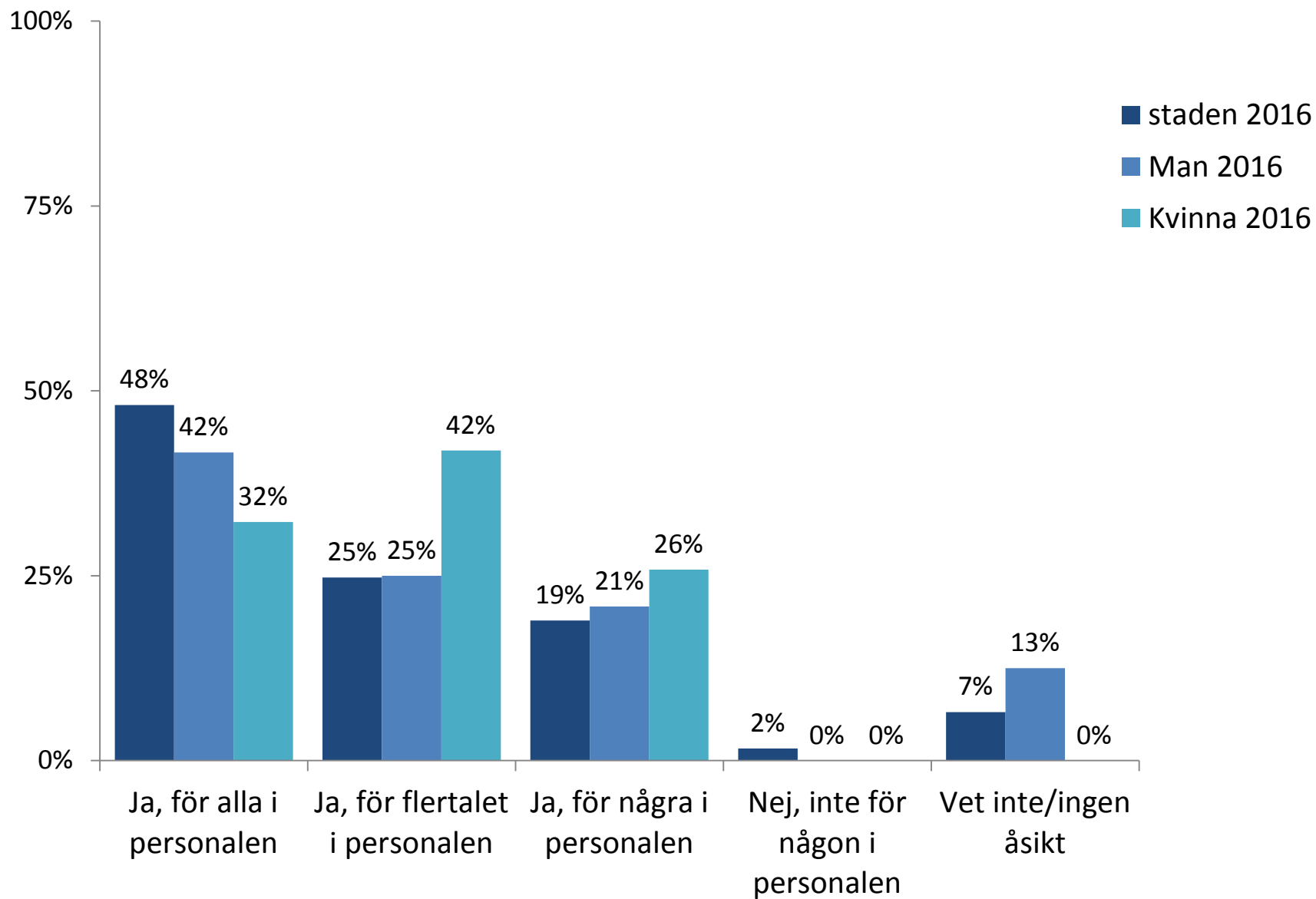
■ Ja, alltid

\*svaret "Stämmer ganska bra" och



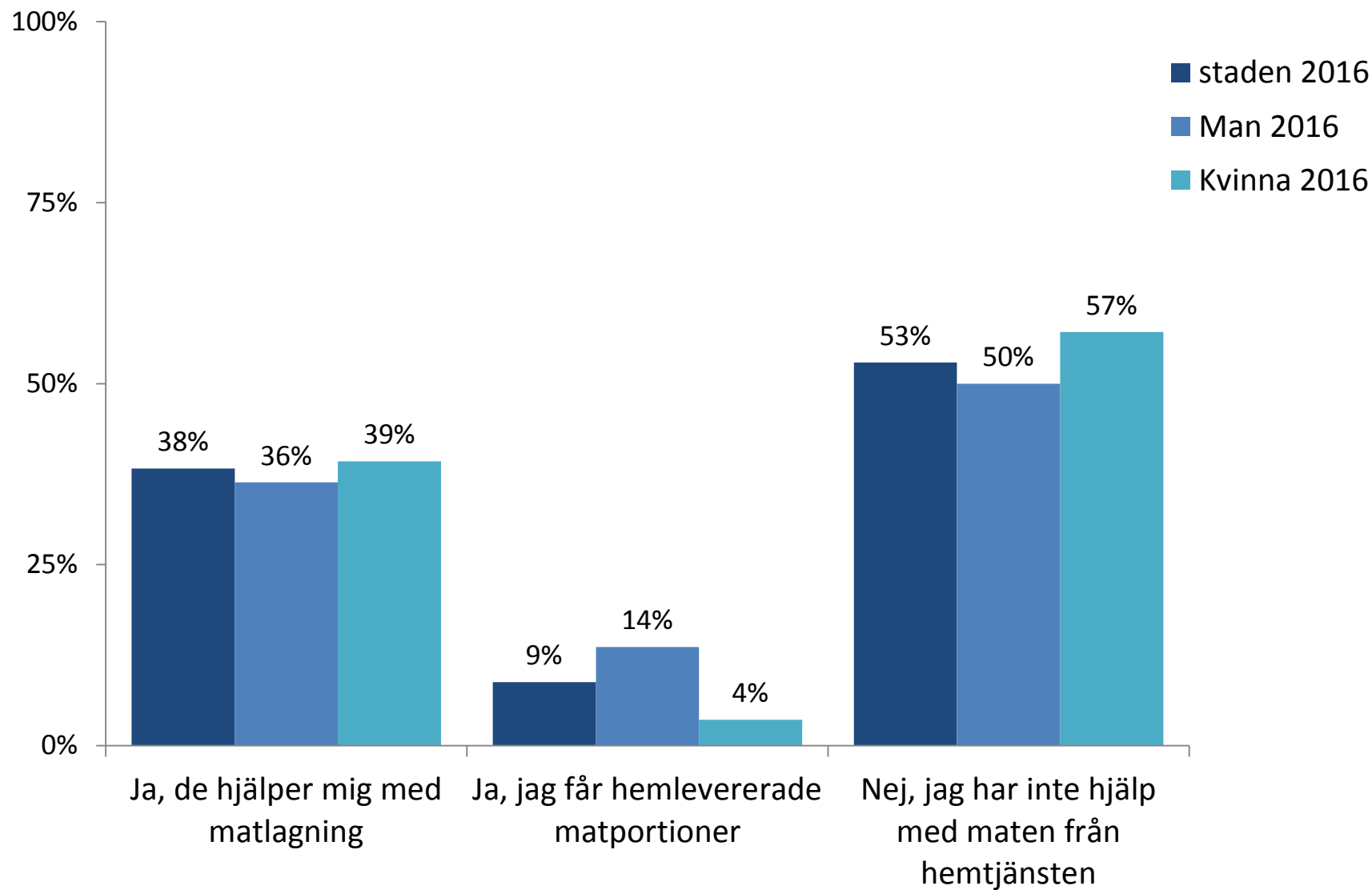


## Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





## Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



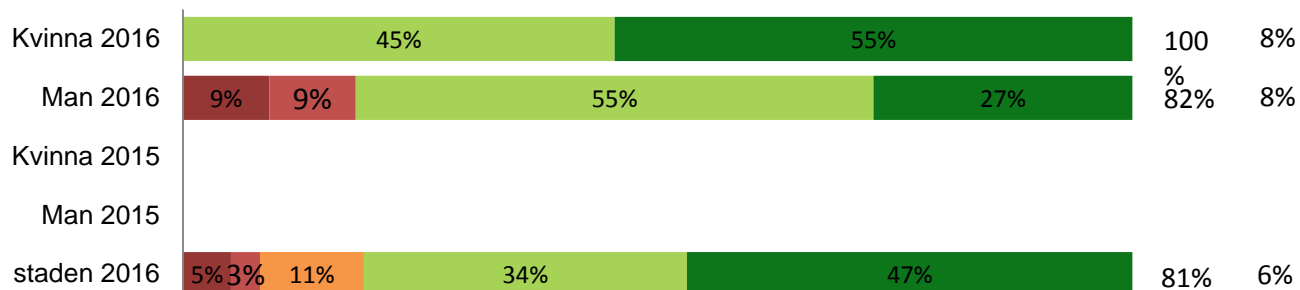


## Sdn per kön

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

Andel

Smakar maten bra?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

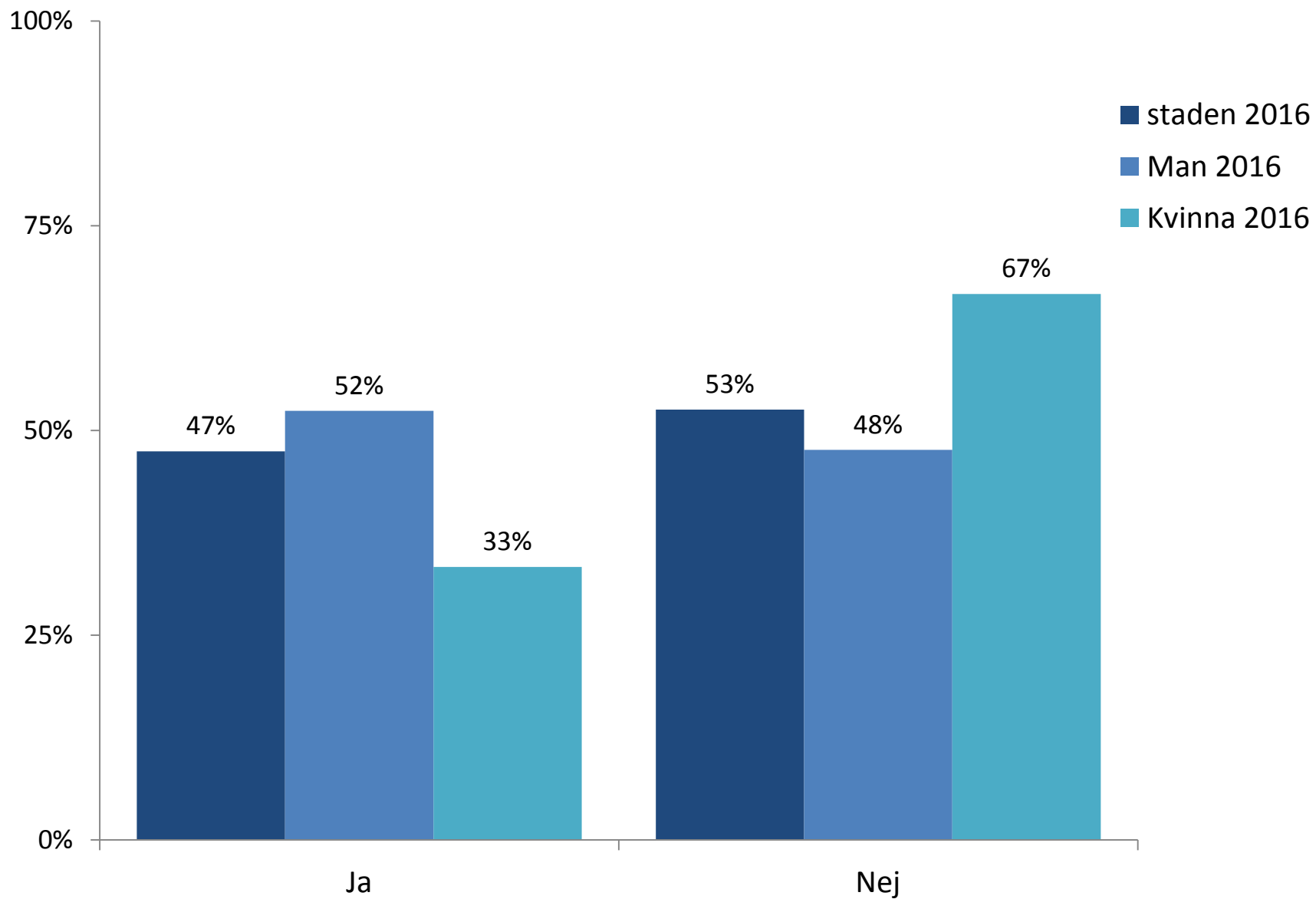
■ Oftast

■ Ja, alltid

\*svaret  
"Stämmer ganska  
bra" och



## Är du beviljad promenad eller utevistelse?



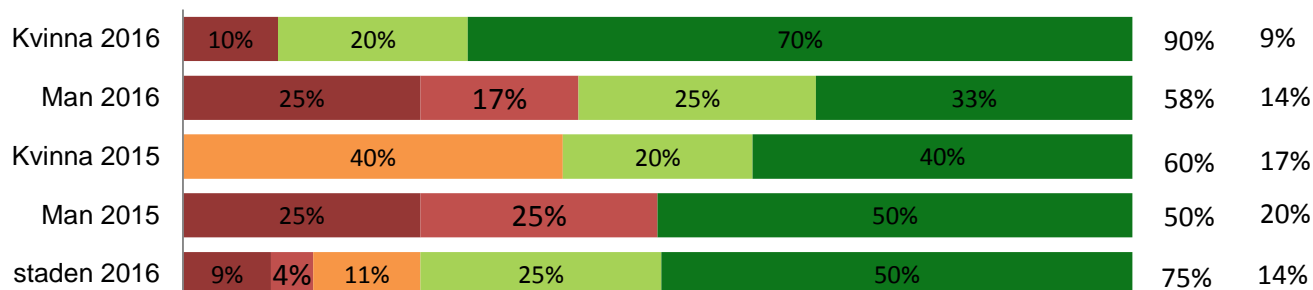


## Sdn per kön

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

Andel

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

\*svaret "Stämmer ganska bra" och

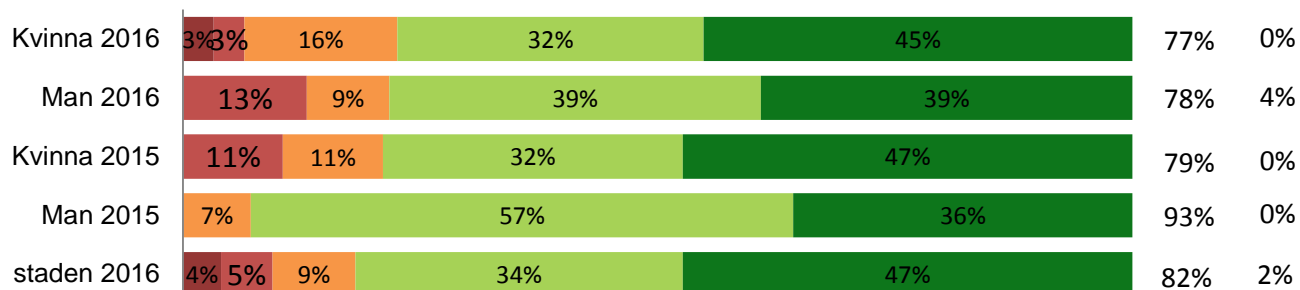


## Sdn per kön

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

\*svaret  
"Stämmer ganska  
bra" och

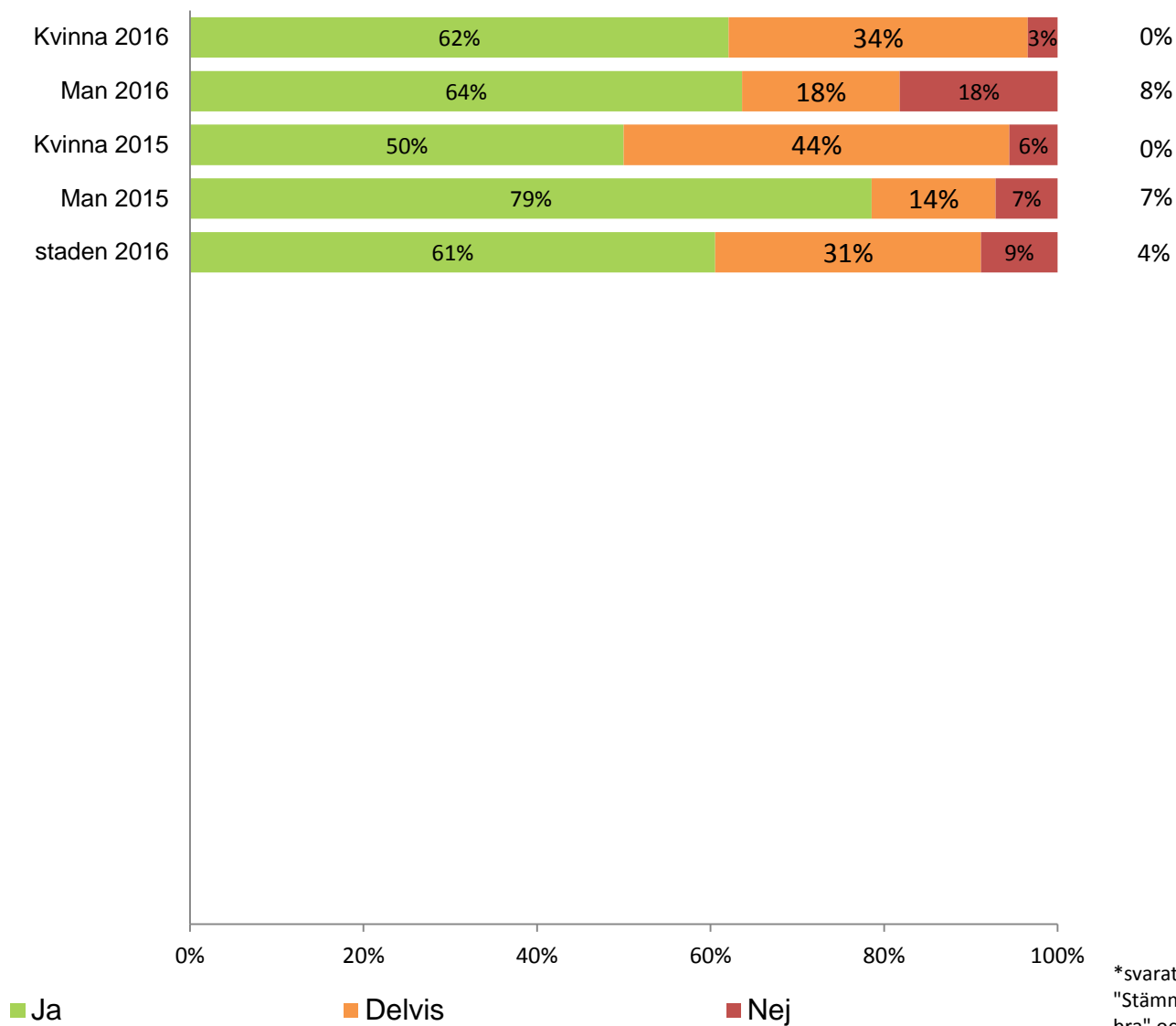


## Sdn per kön

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



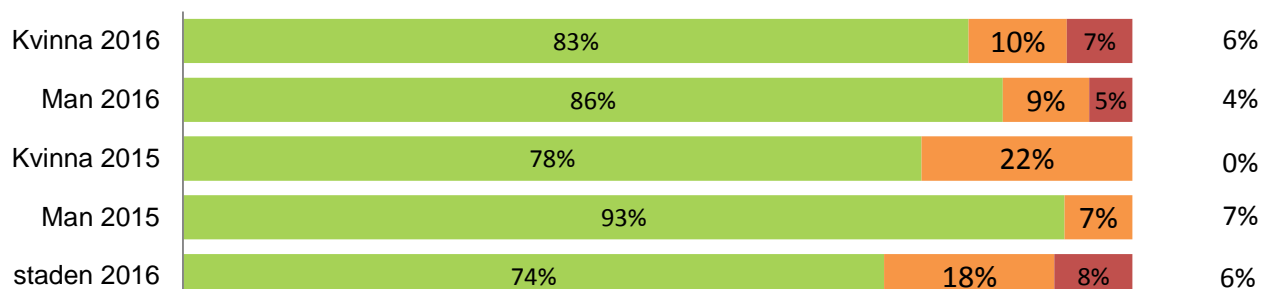


## Sdn per kön

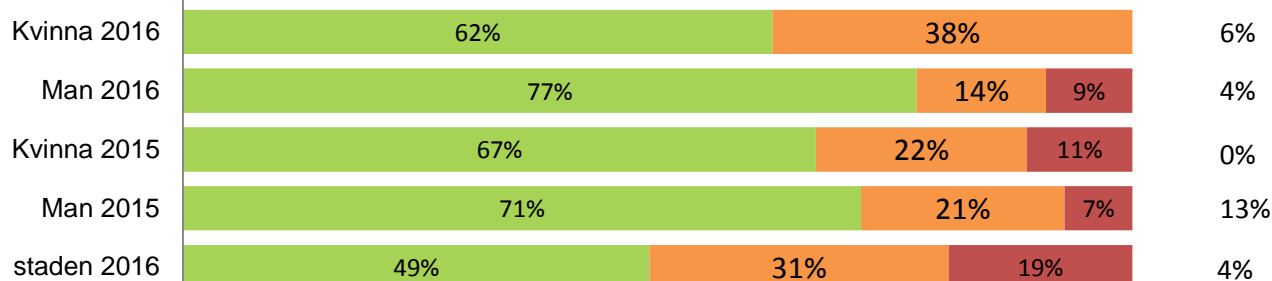
Kontakter med kommunen

Andel

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren  
på ett bra sätt?



Är handläggarens  
beslut anpassat efter  
dina behov?



■ Ja

■ Delvis

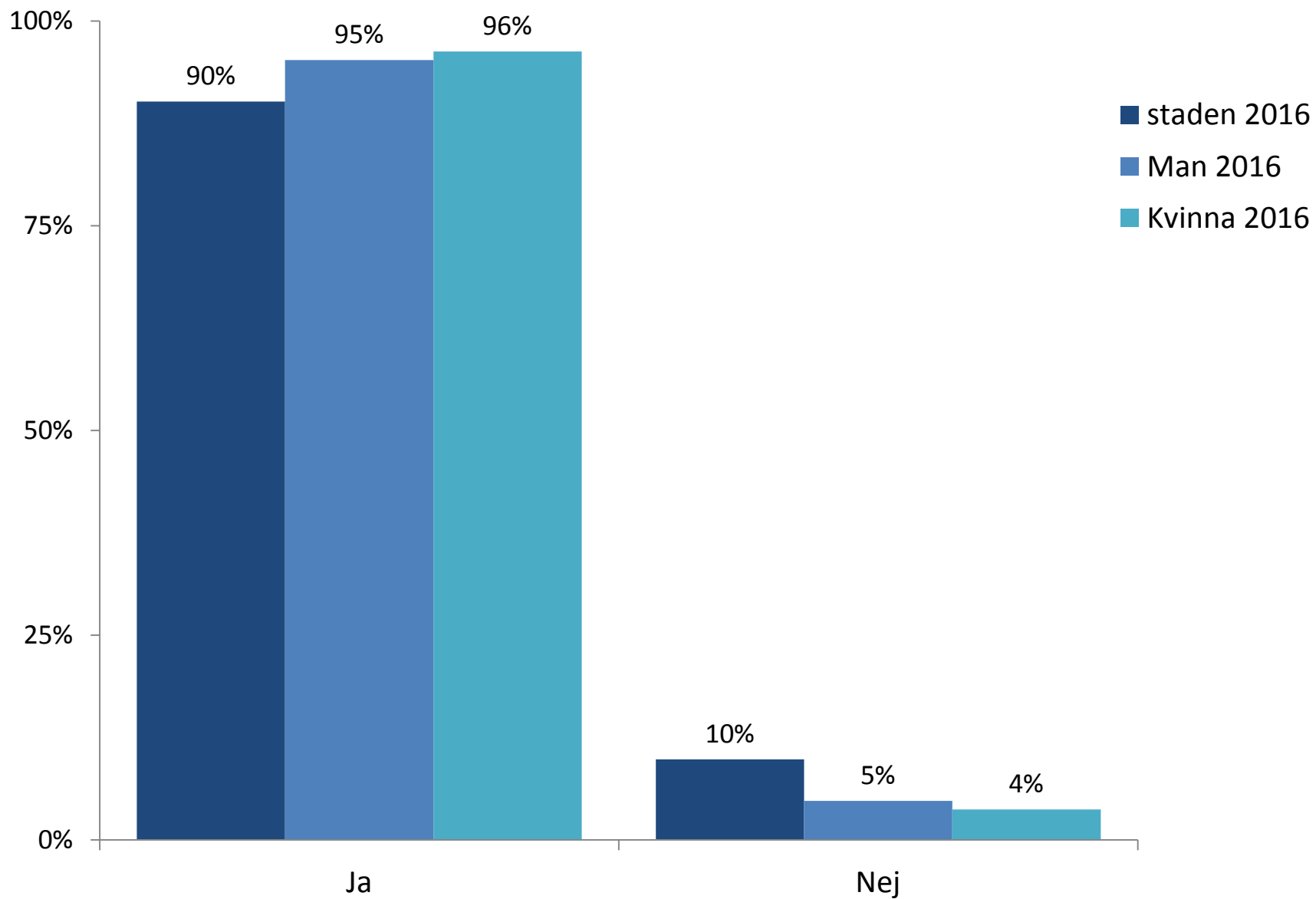
■ Nej

\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och





## Vet du vilka insatser du är beviljad?



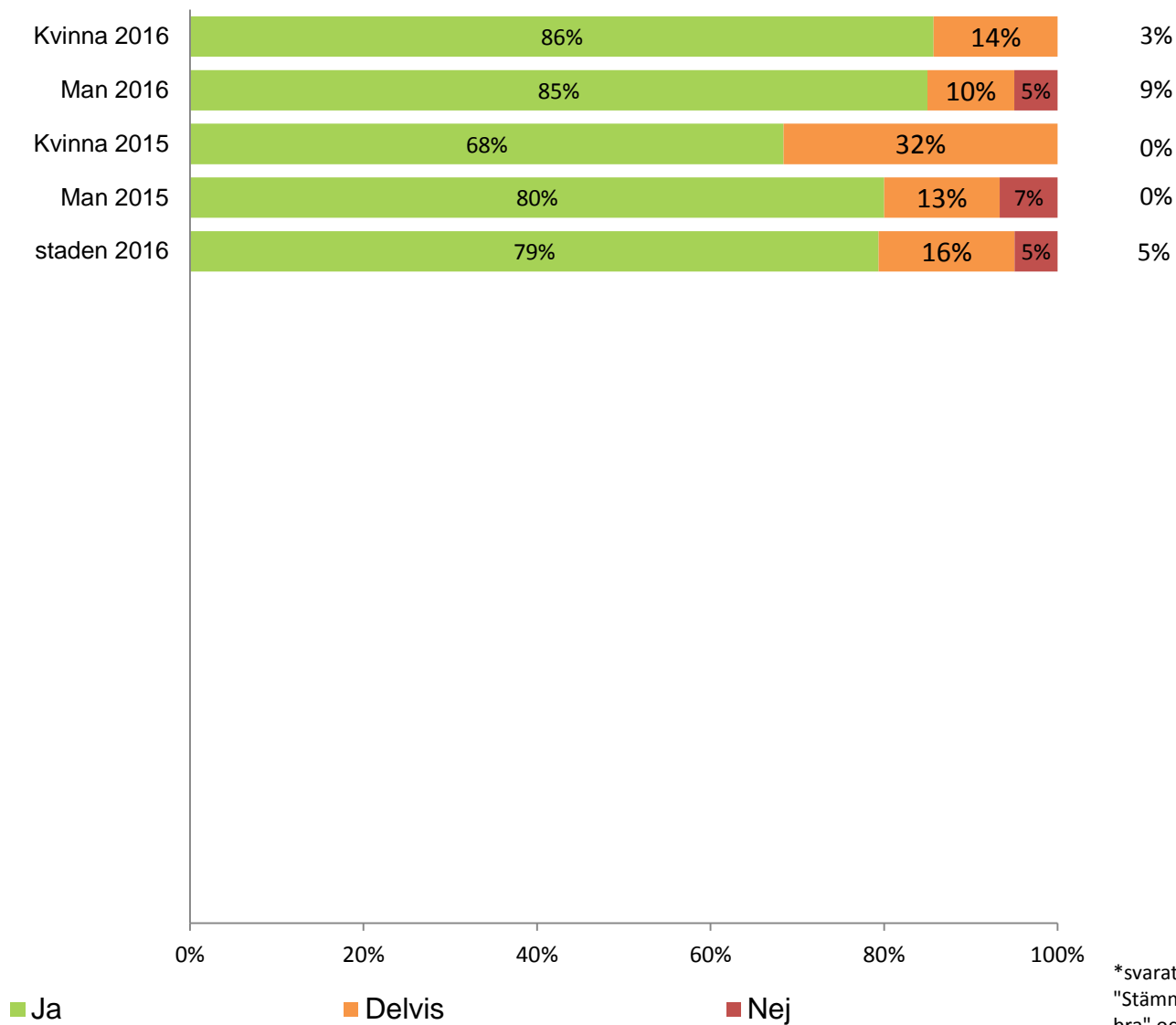


## Sdn per kön

Kontakter med kommunen

Andel

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



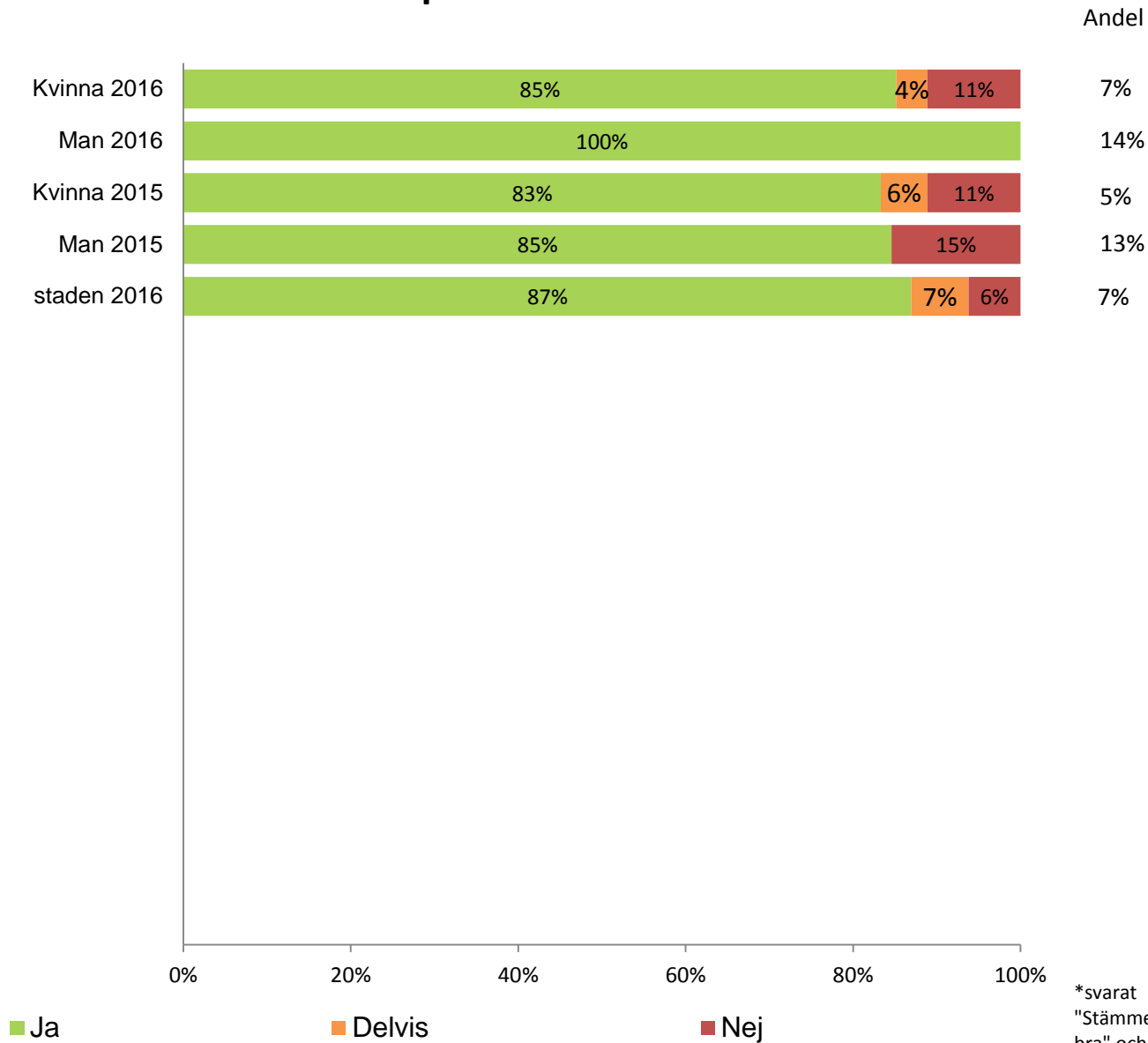
\*svarat "Stämmer ganska bra" och



## Sdn per kön

Kontakter med kommunen

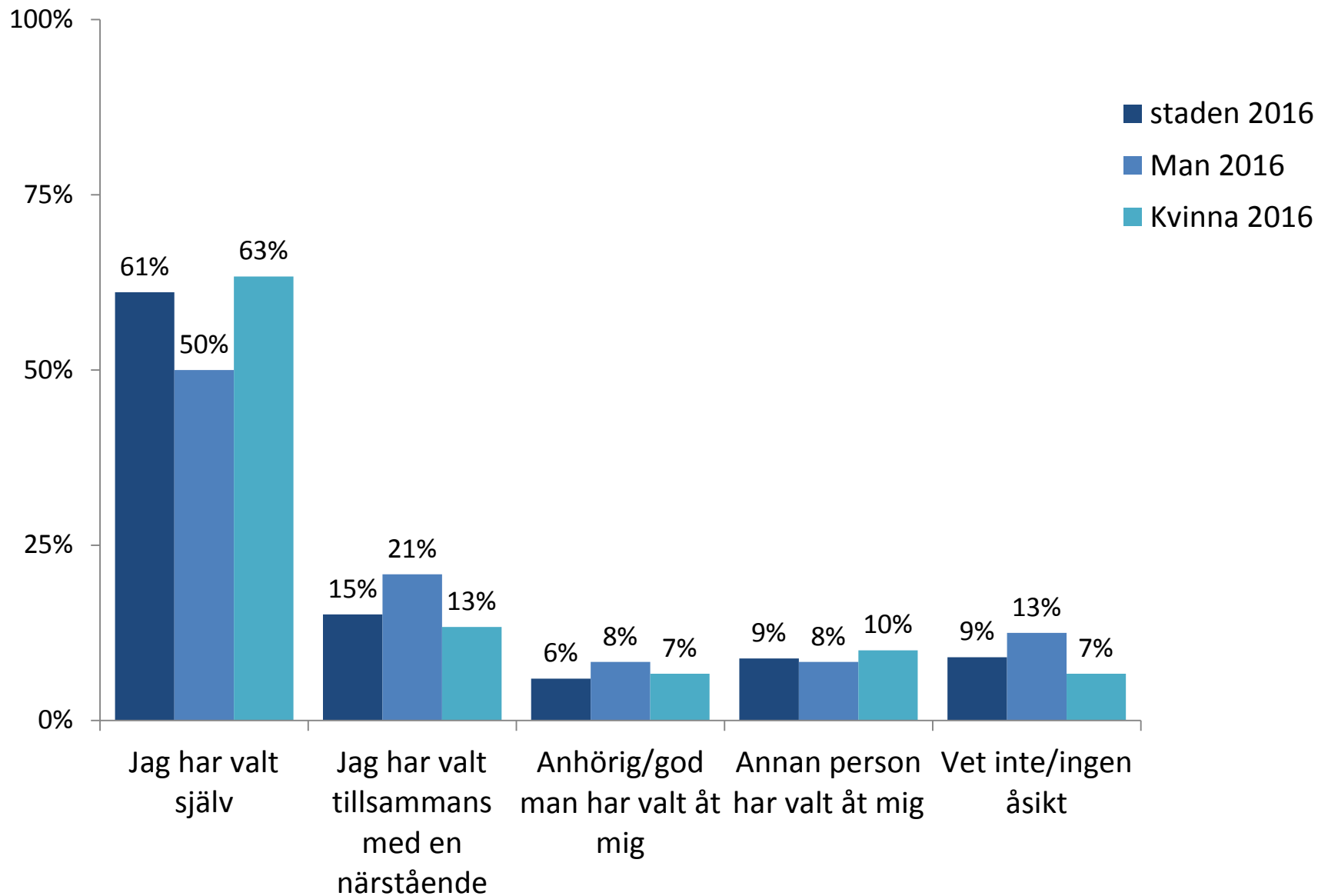
Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (kommunal hemtjänst eller olika privata företag)



\*svarat "Stämmer ganska bra" och

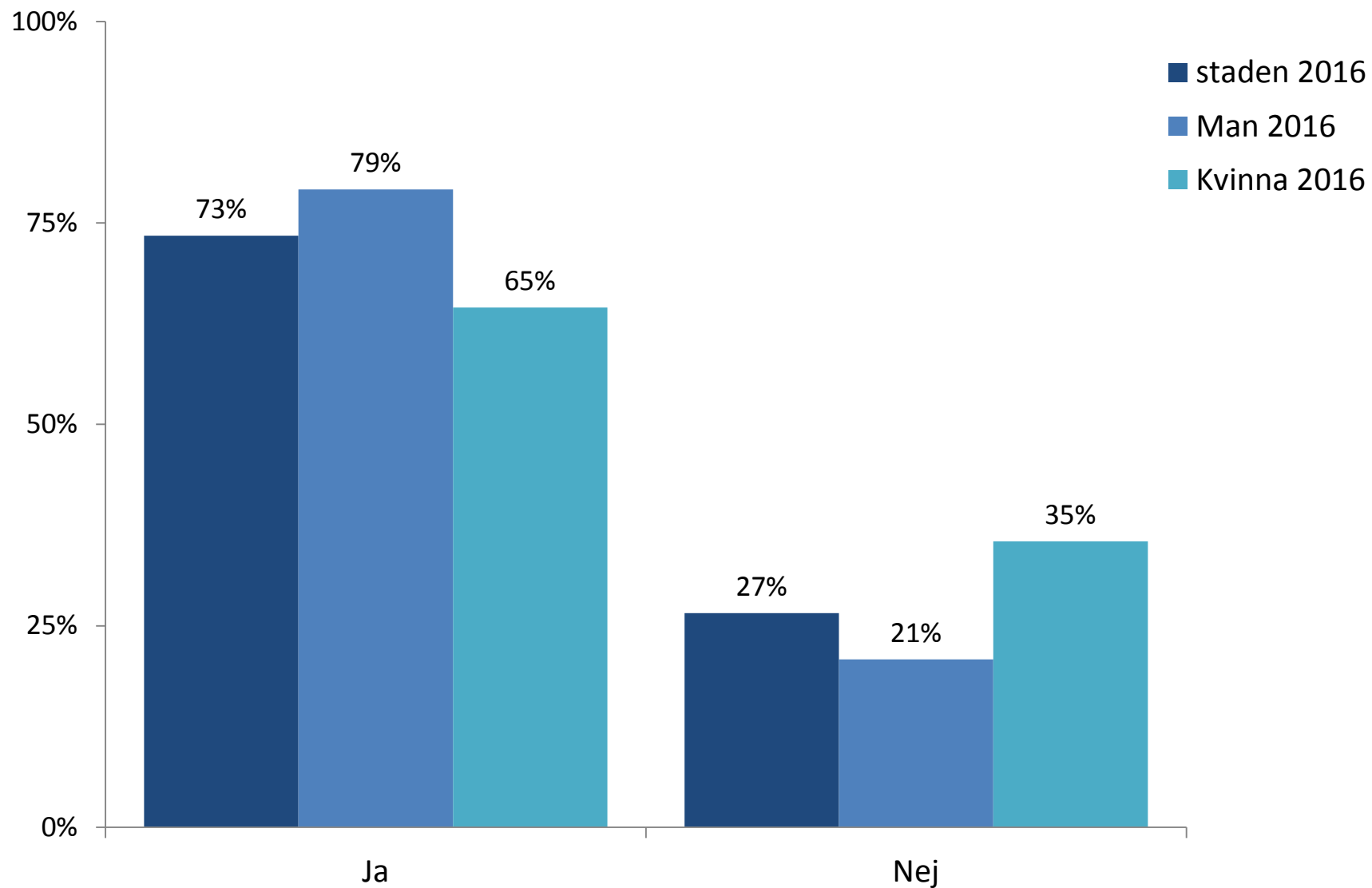


## Vem har valt din hemtjänst?





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





## Resultat per svarsmetod

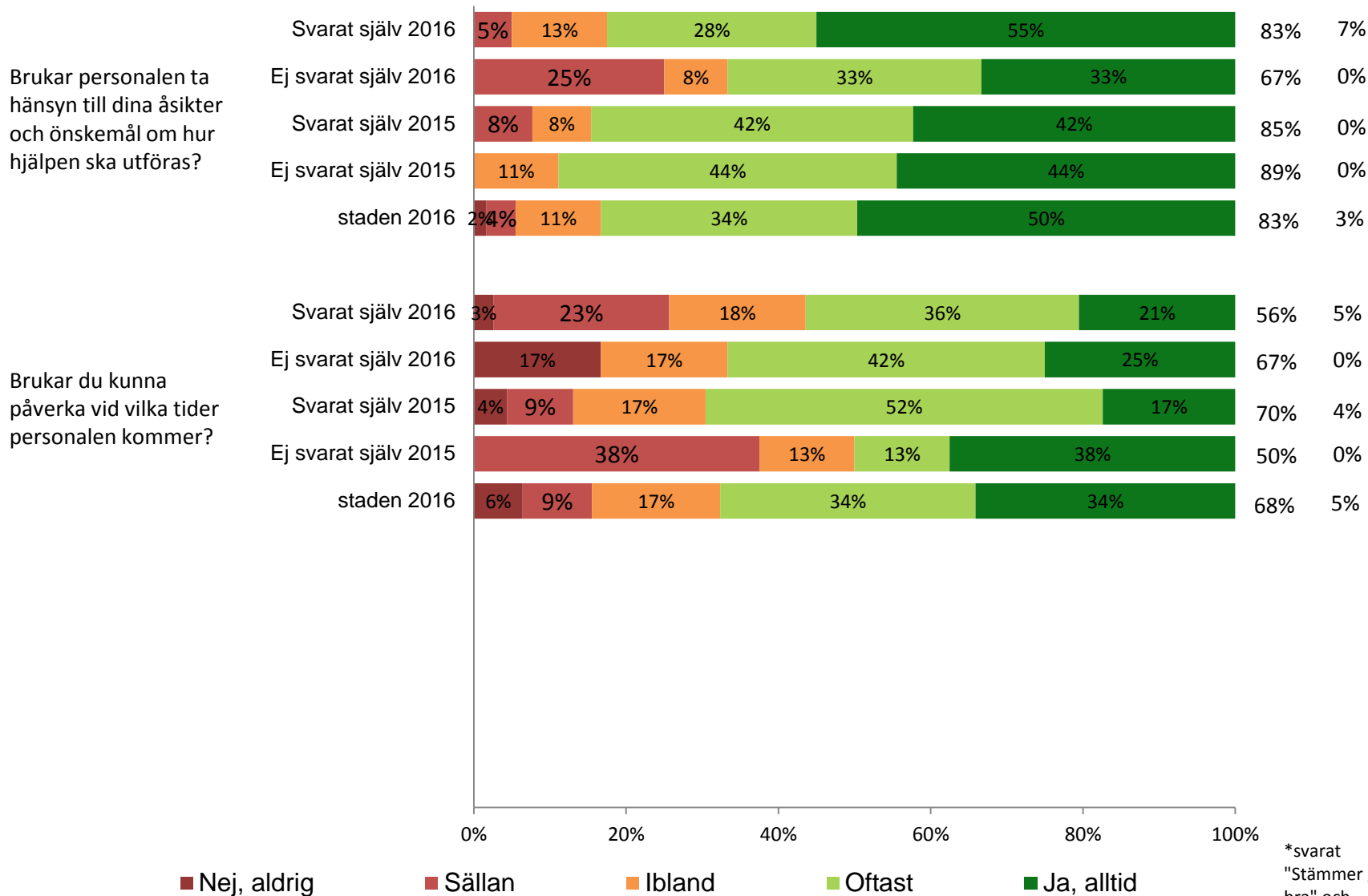
För att möjliggöra redovisning har svarsalternativen "Nej, tillsammans med anhörig" och "Nej, annan person har svarat åt mig" slagits ihop till ett gemensamt alternativ "Ej svarat själv".



# Sdn per svarsmetod

Inflytande

Andel



\*svarat "Stämmer ganska bra" och

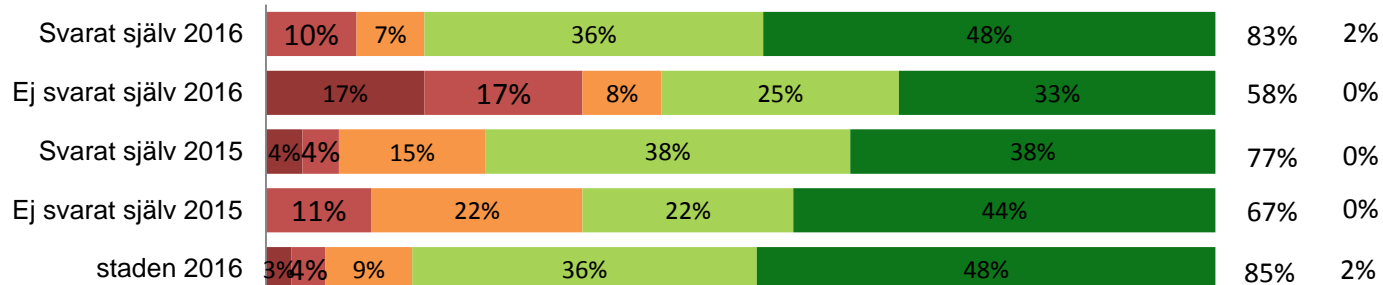


## Sdn per svarsmetod

Bemötande

Andel

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och

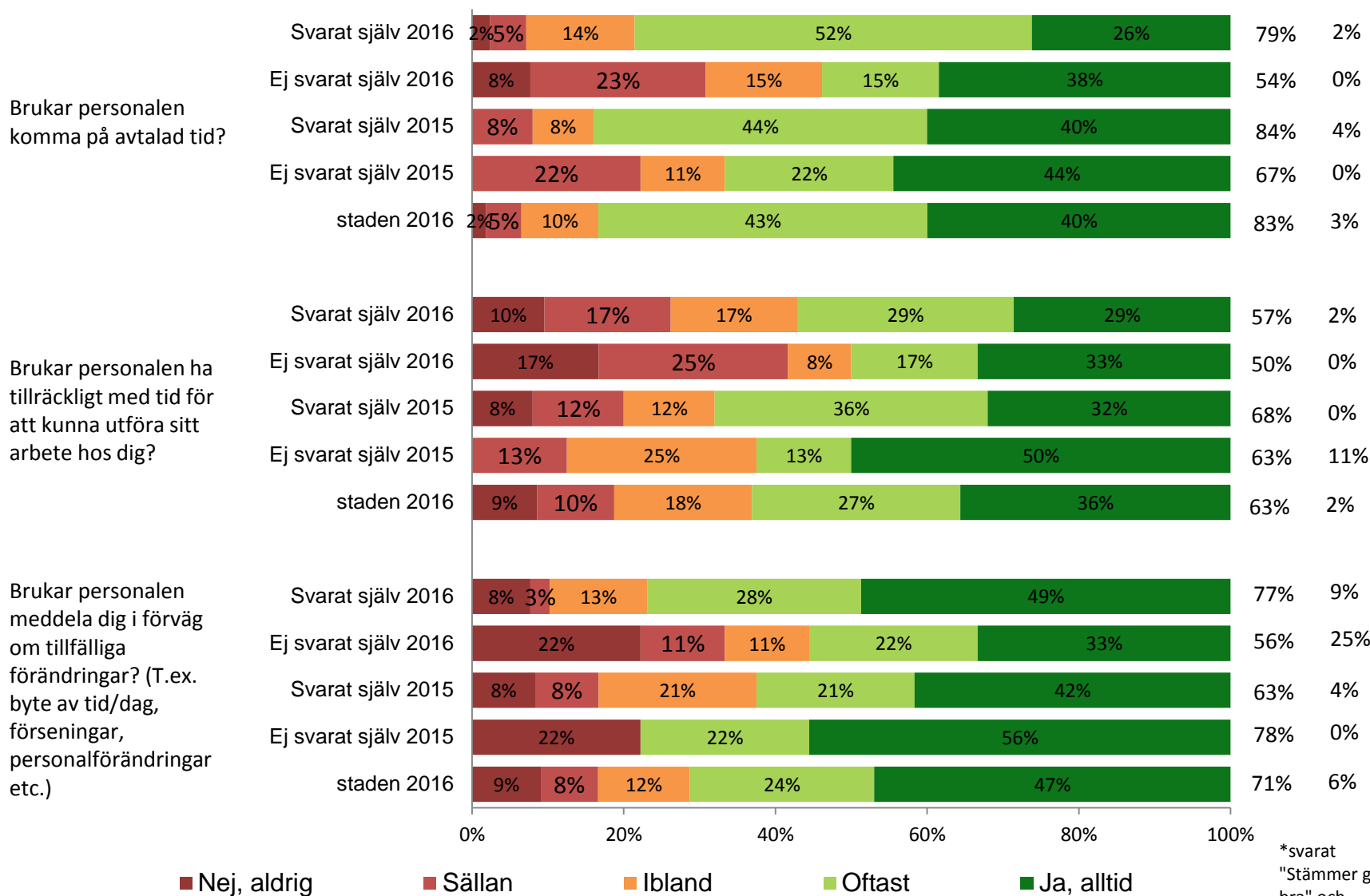




# Sdn per svarsmetod

Hjälpens utförande

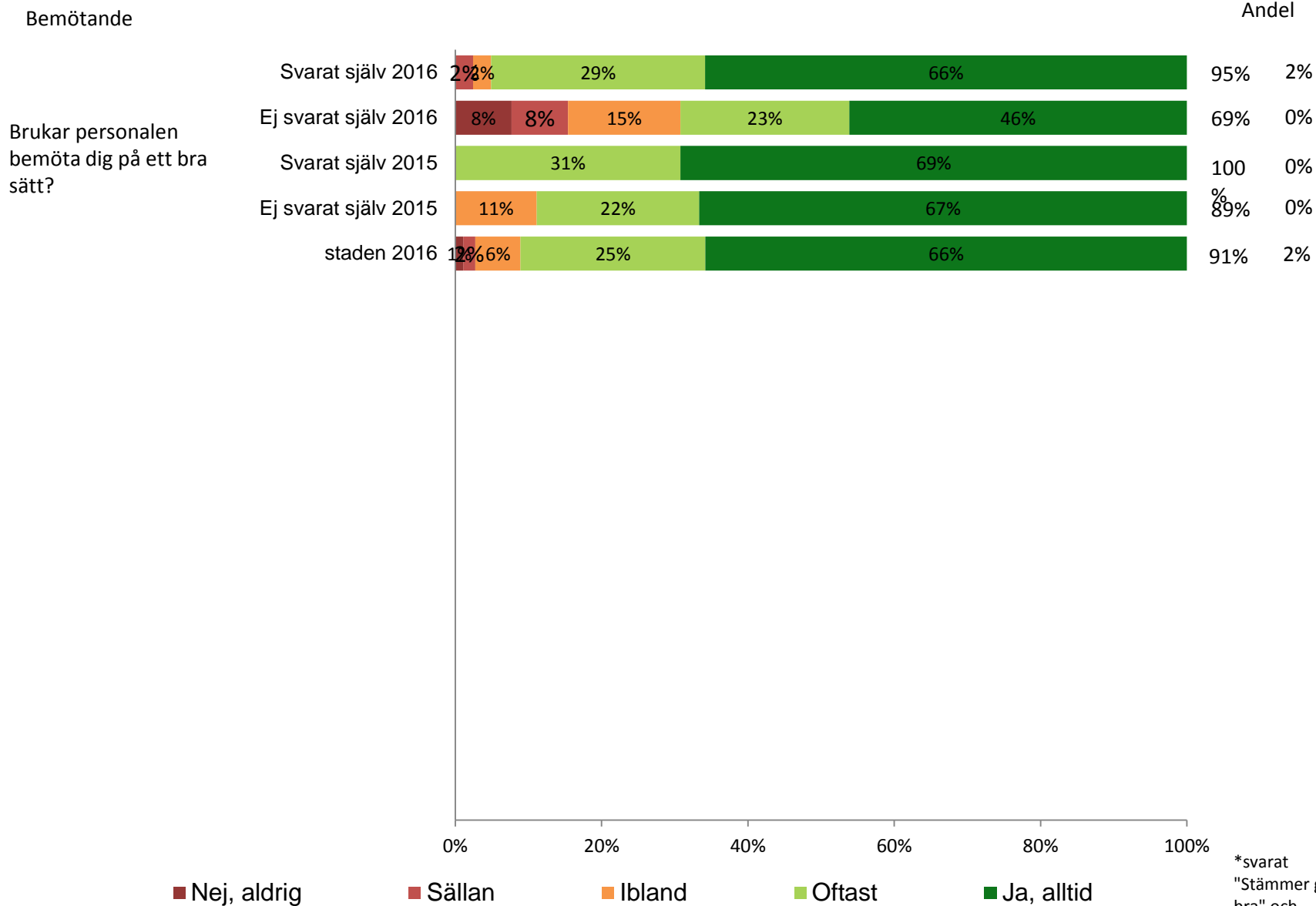
Andel



\*svarat "Stämmer ganska bra" och



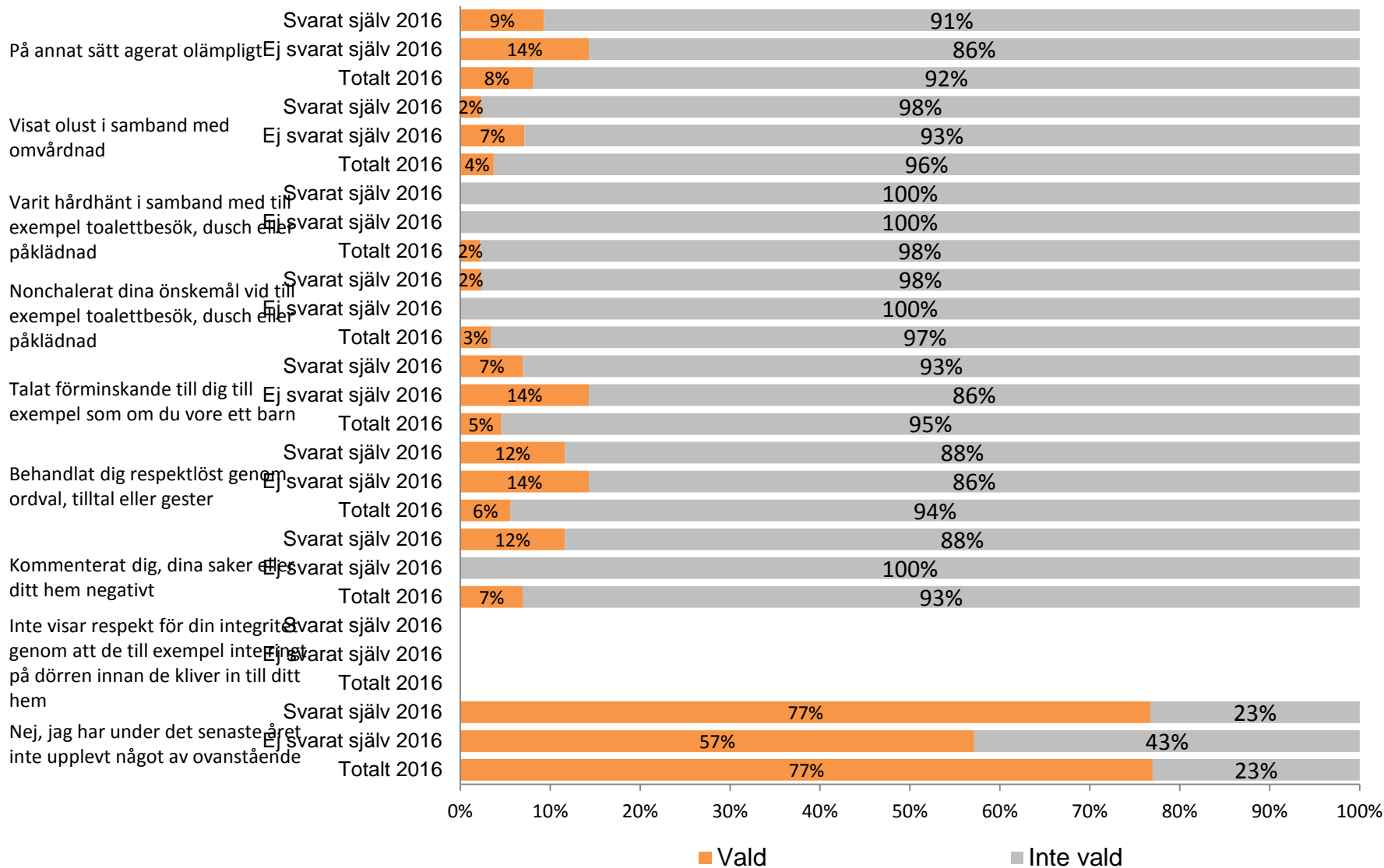
## Sdn per svarsmetod





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

Bemötande

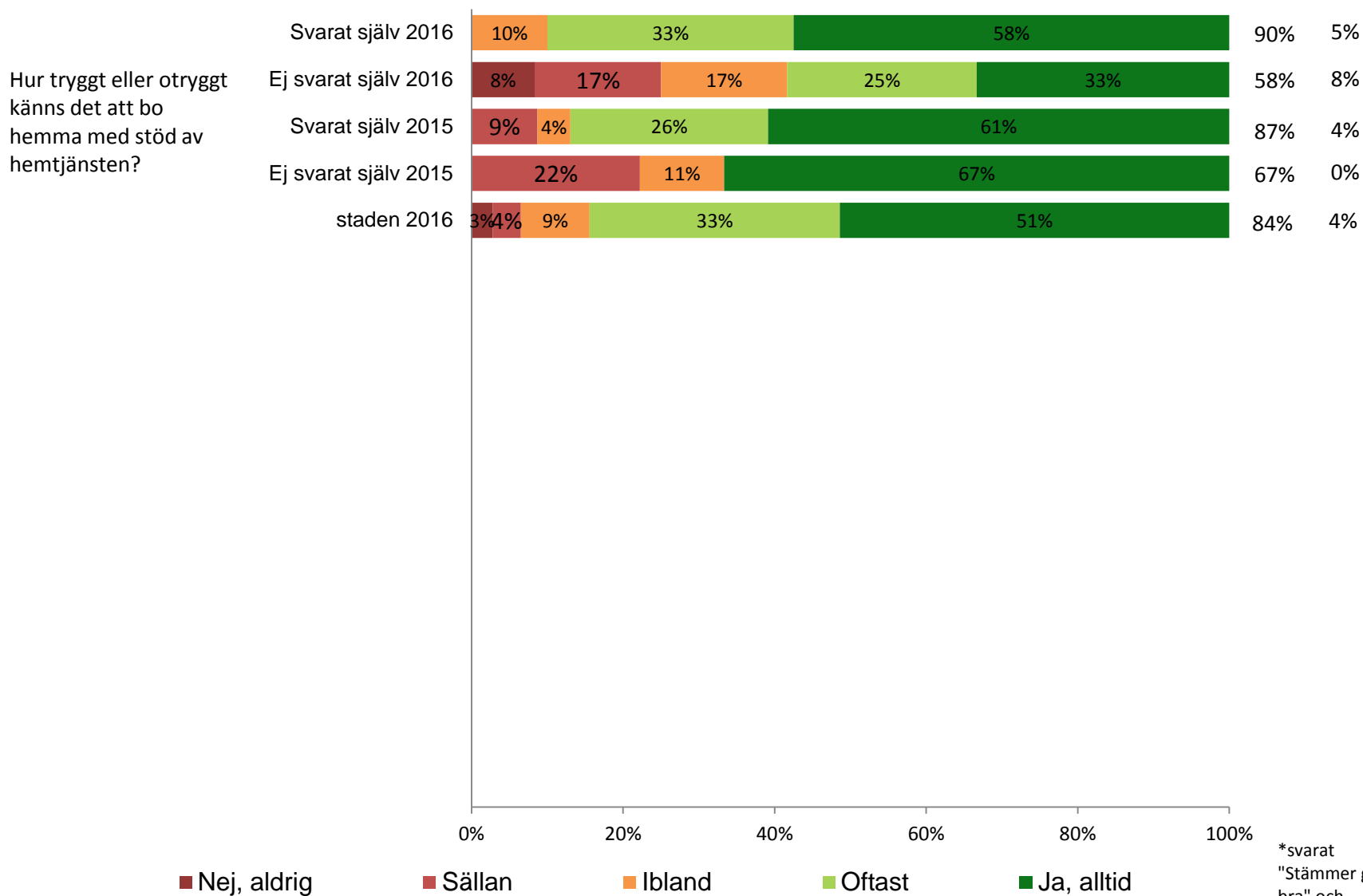




## Sdn per svarsmetod

Trygghet

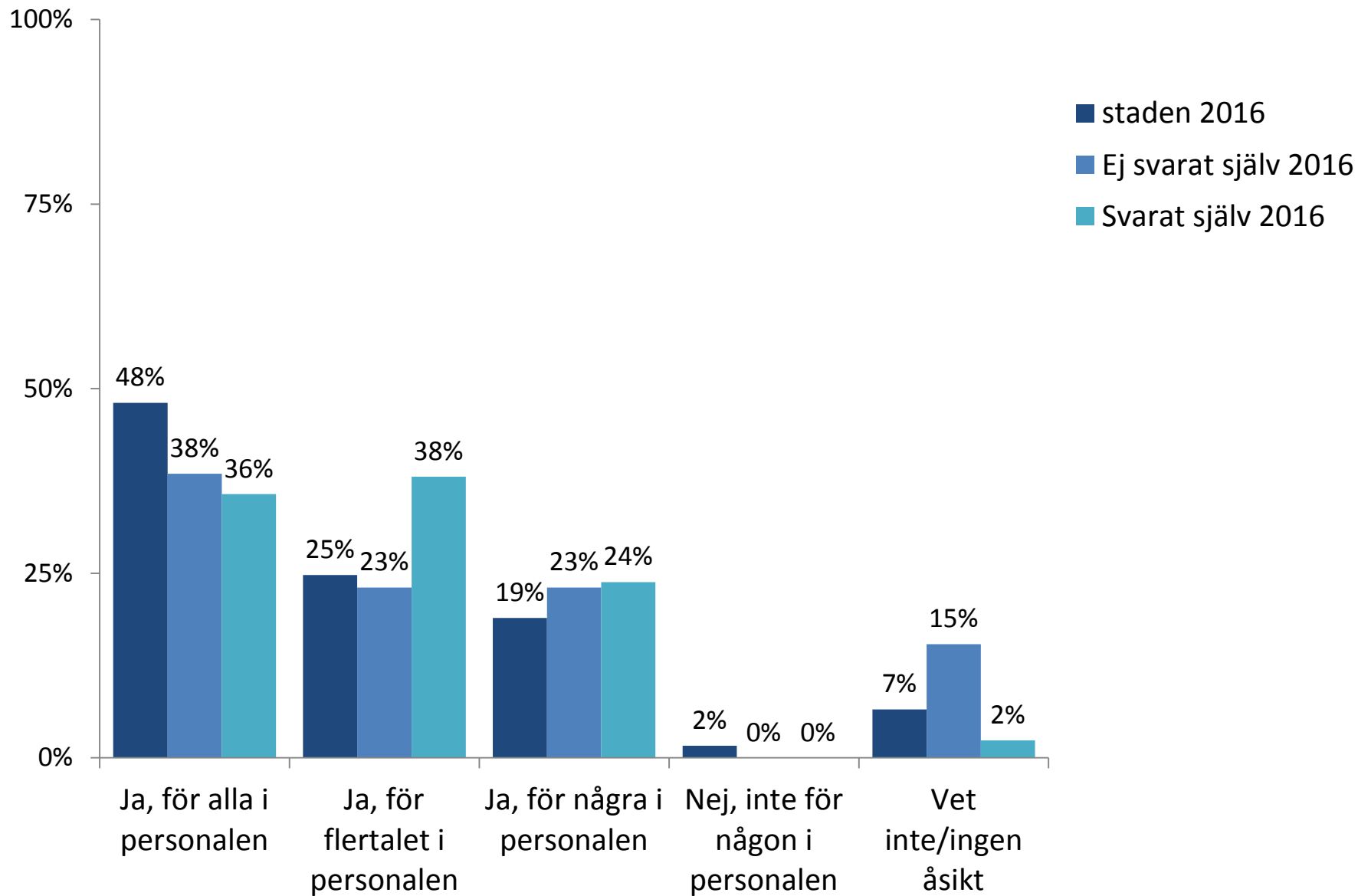
Andel



\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och

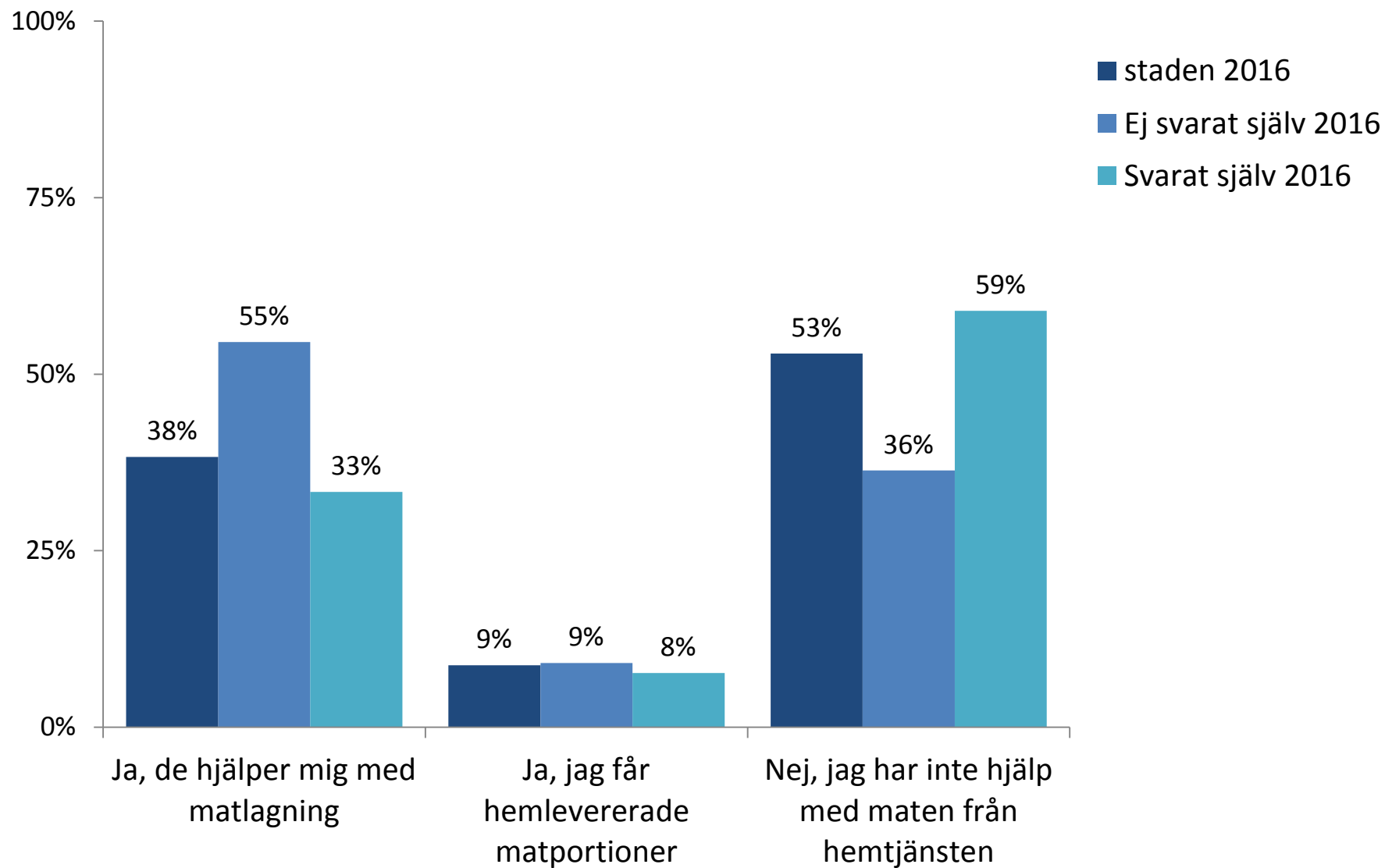


## Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





## Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



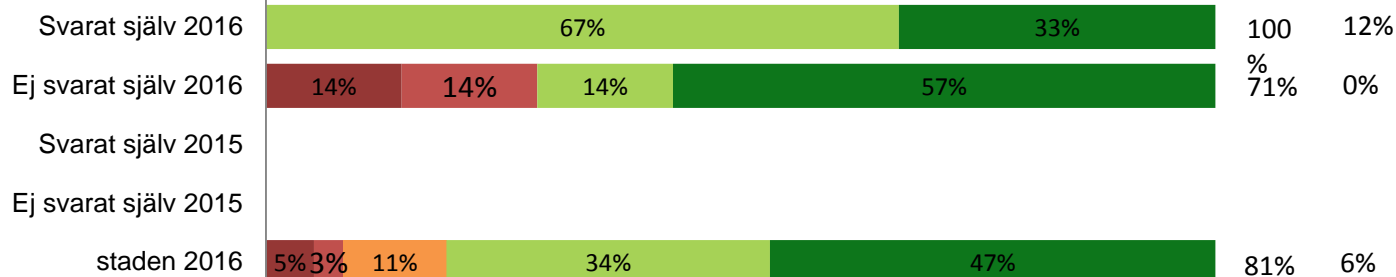


## Sdn per svarsmetod

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

Andel

Smakar maten bra?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

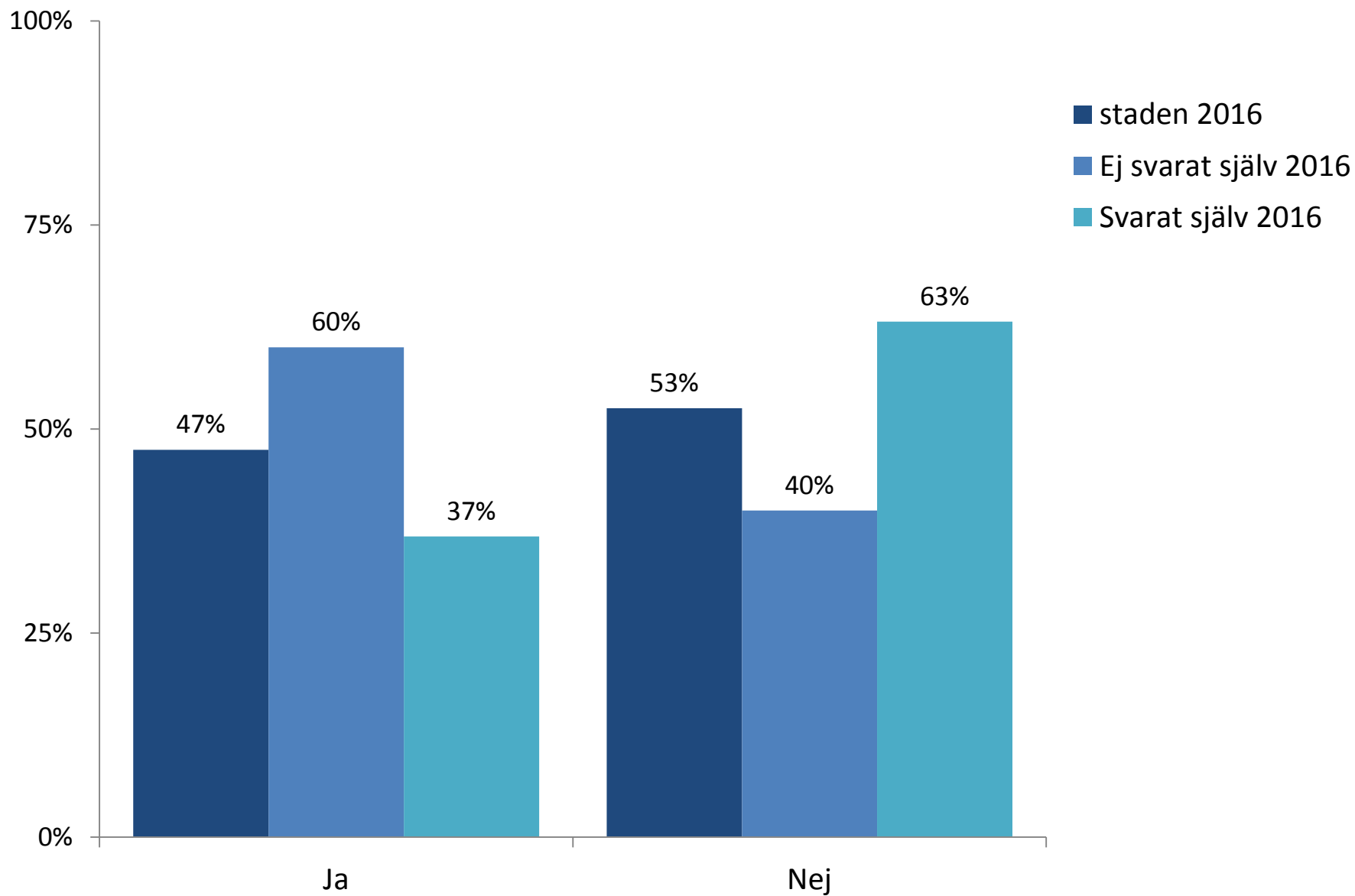
■ Oftast

■ Ja, alltid

\*svarat  
"Stämmer ganska  
bra" och



## Är du beviljad promenad eller utevistelse?





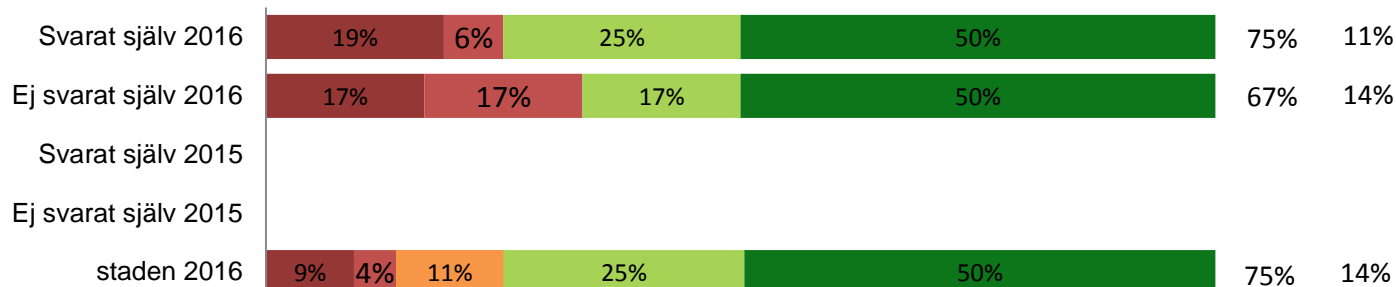


## Sdn per svarsmetod

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

Andel

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

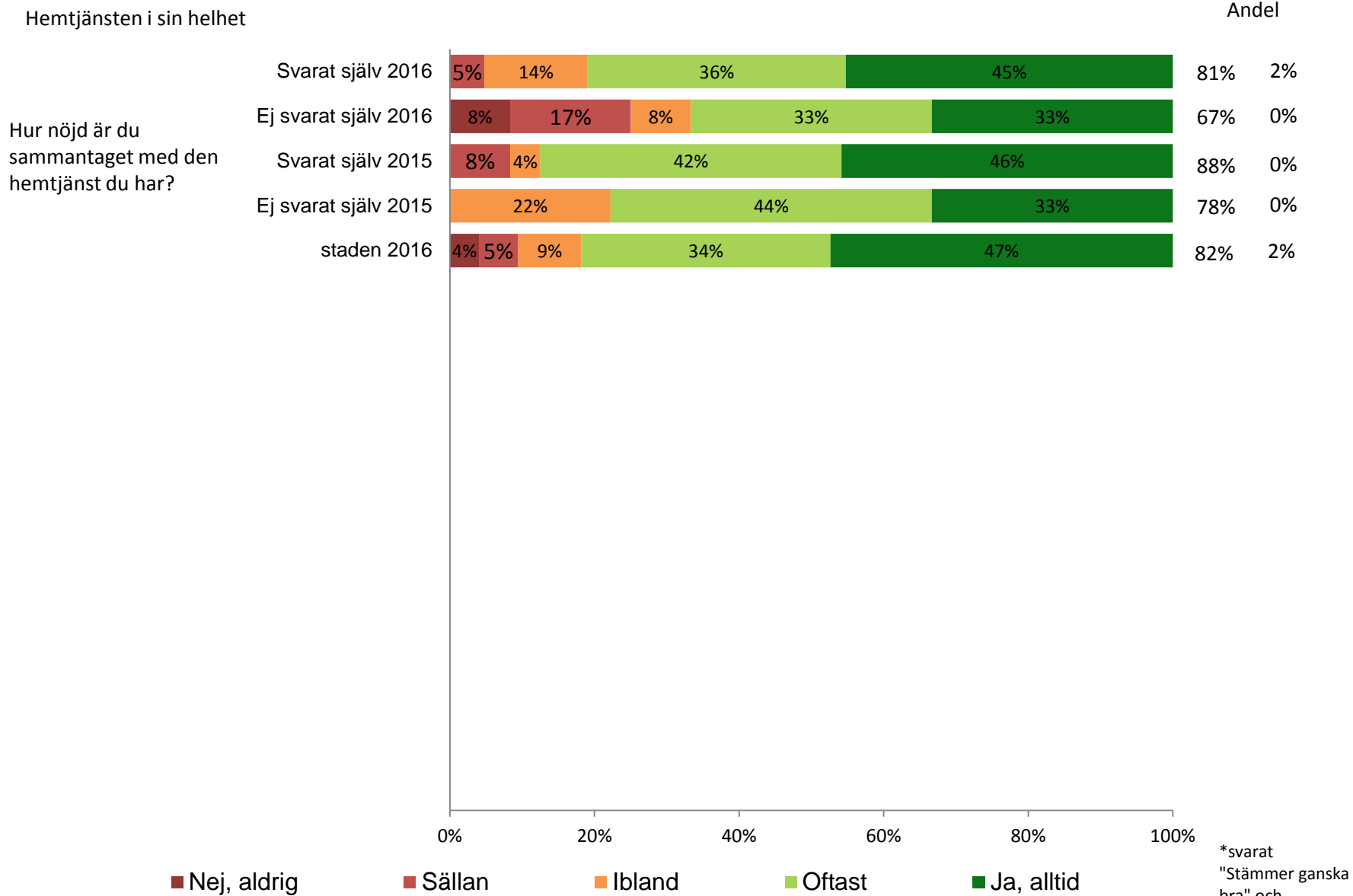
■ Oftast

■ Ja, alltid

\*svarat "Stämmer ganska bra" och

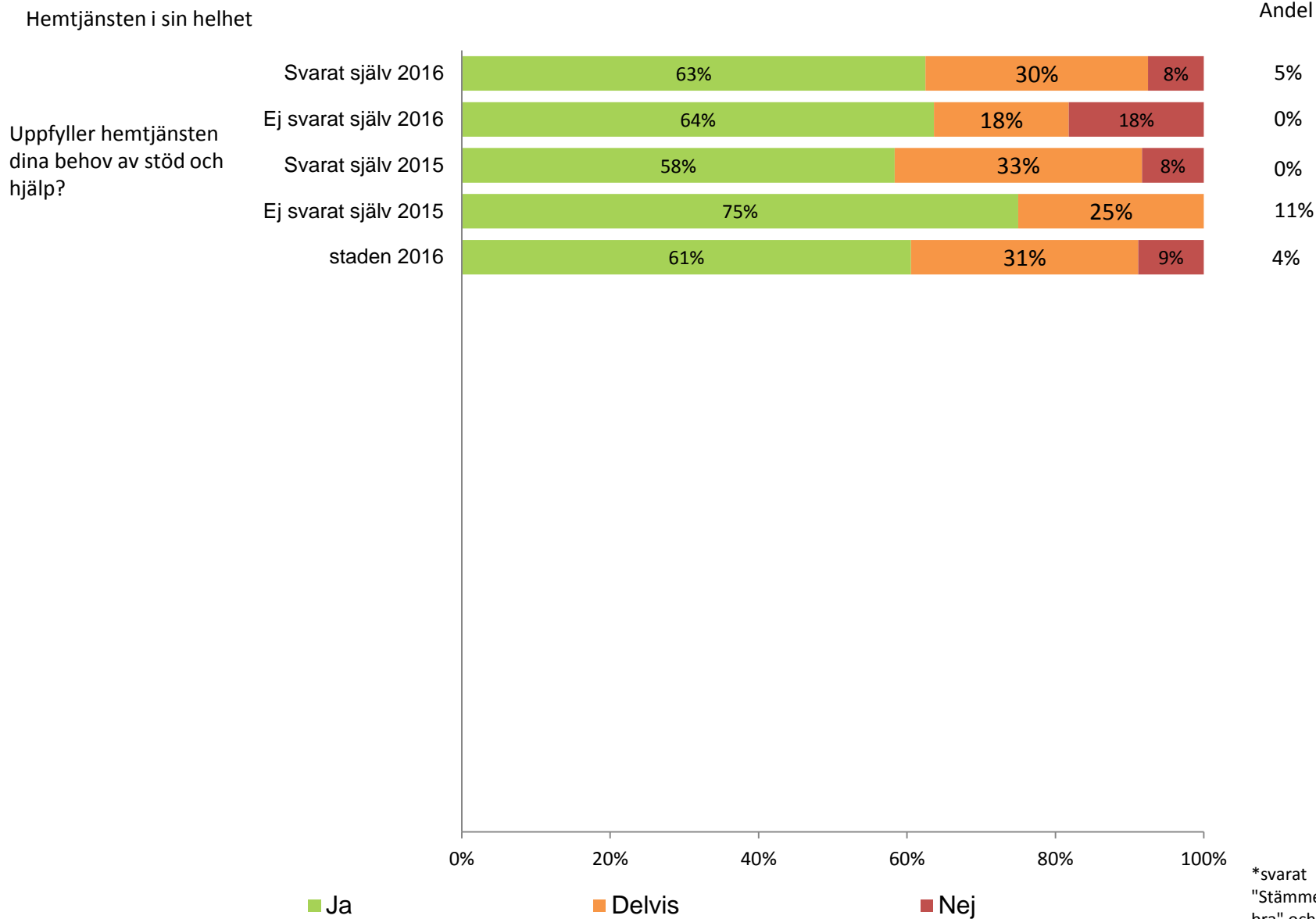


## Sdn per svarsmetod



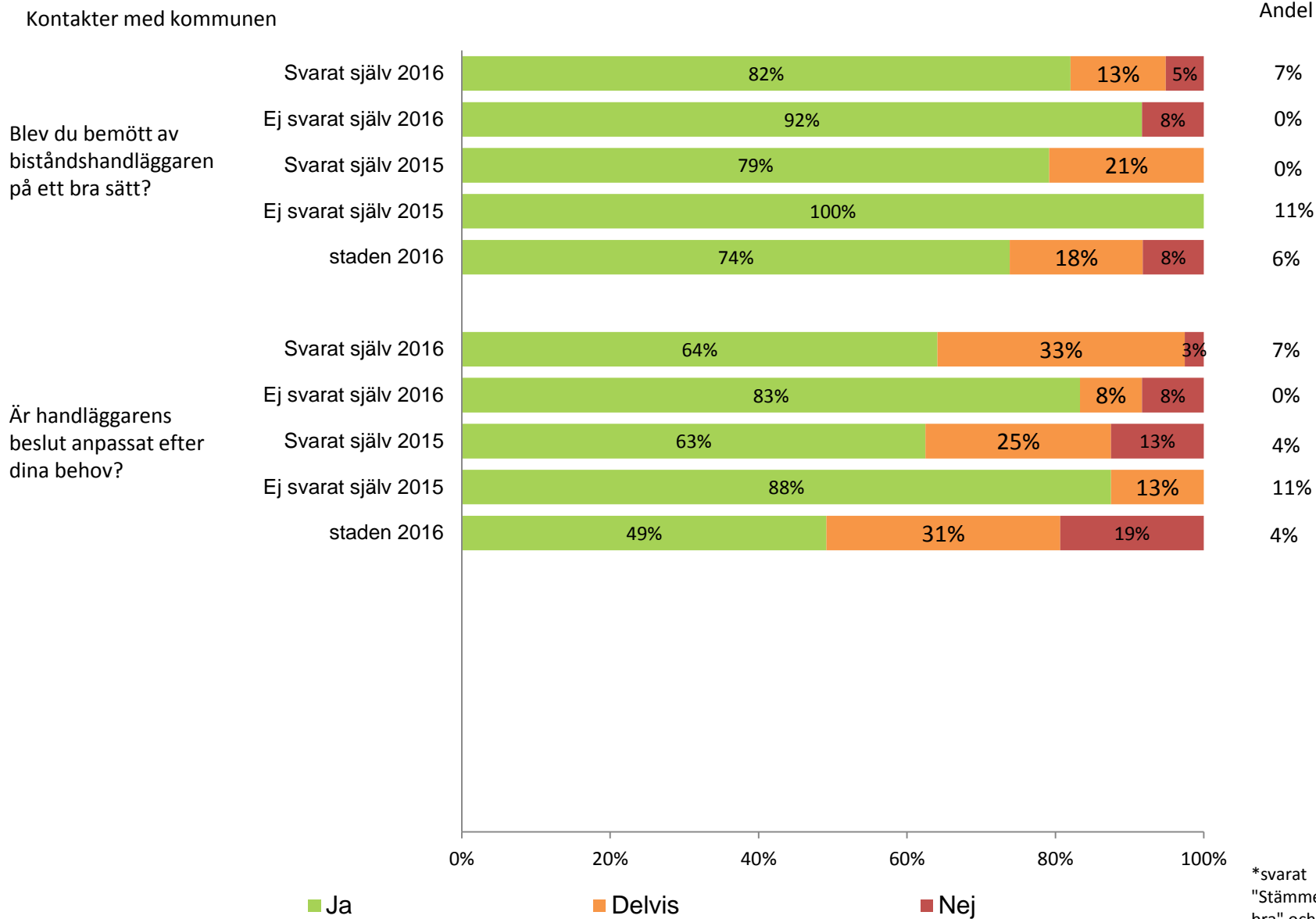


## Sdn per svarsmetod



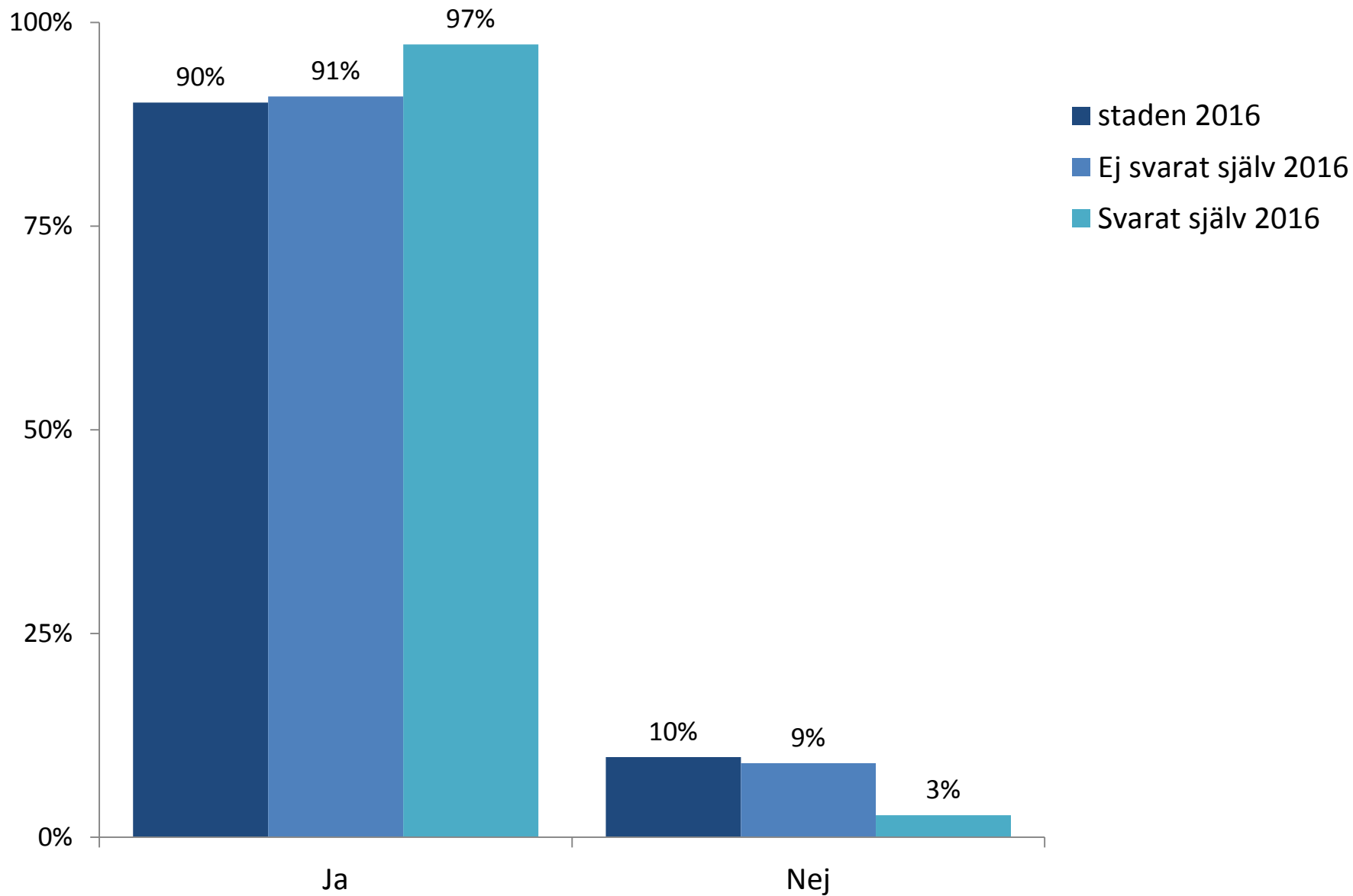


## Sdn per svarsmetod



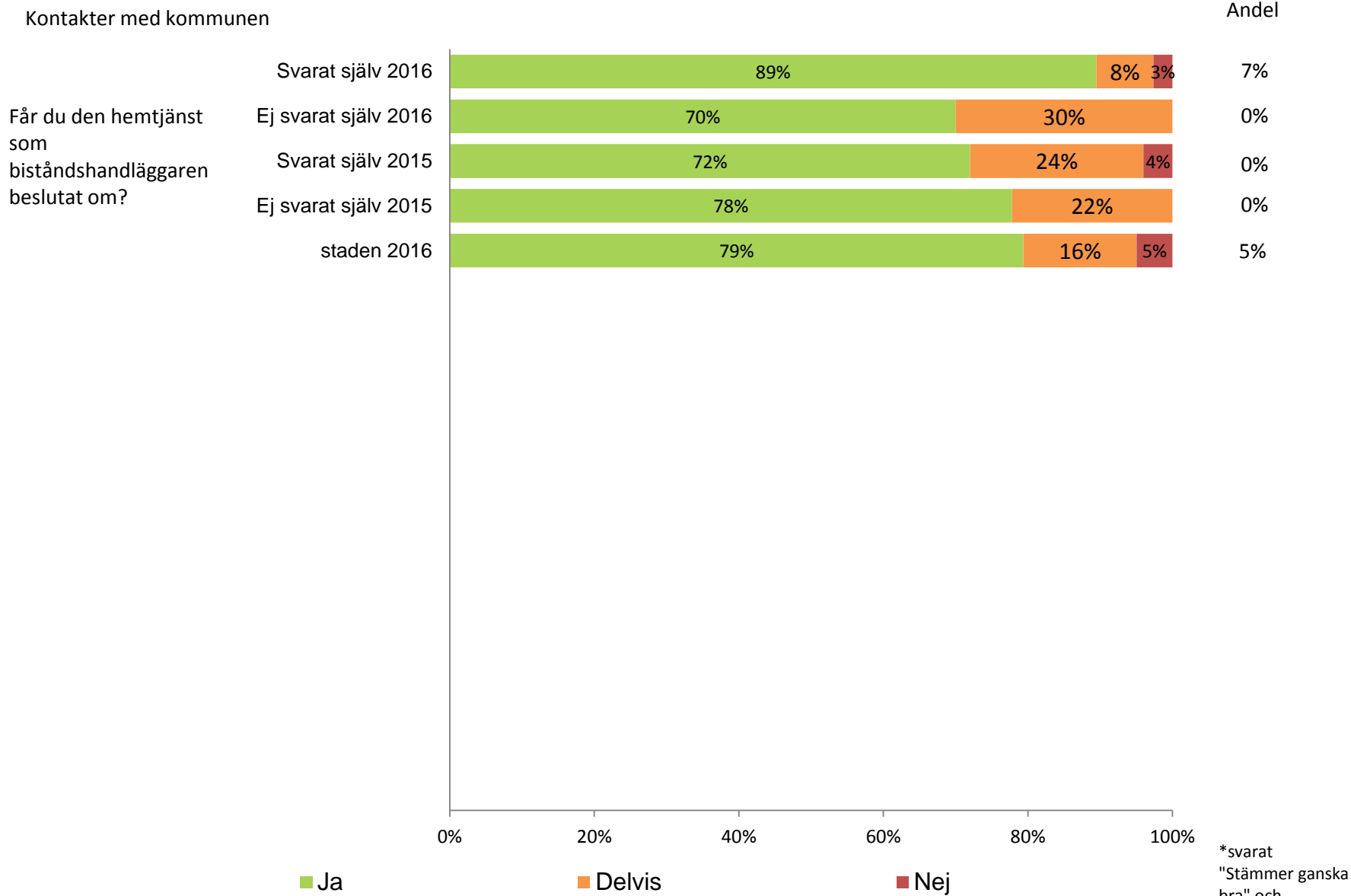


## Vet du vilka insatser du är beviljad?





## Sdn per svarsmetod



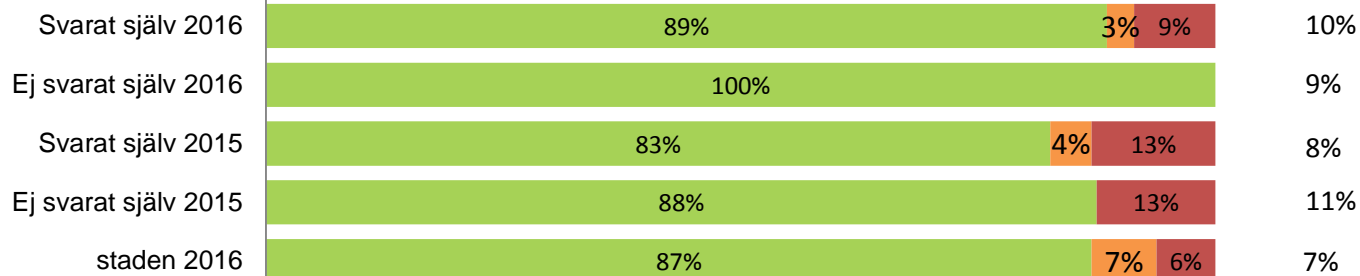


## Sdn per svarsmetod

Kontakter med kommunen

Andel

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



■ Ja

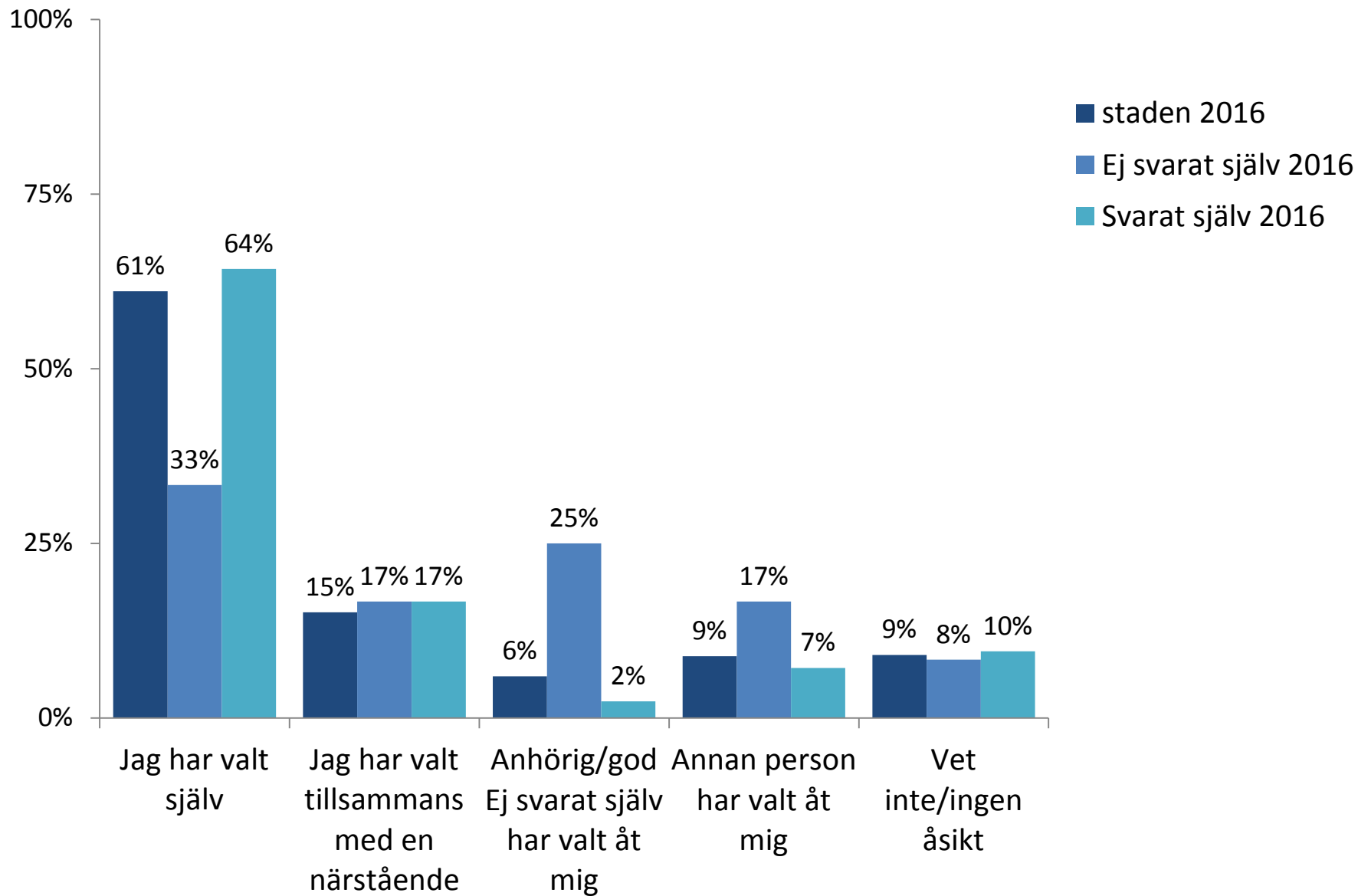
■ Delvis

■ Nej

\*svarat "Stämmer ganska bra" och



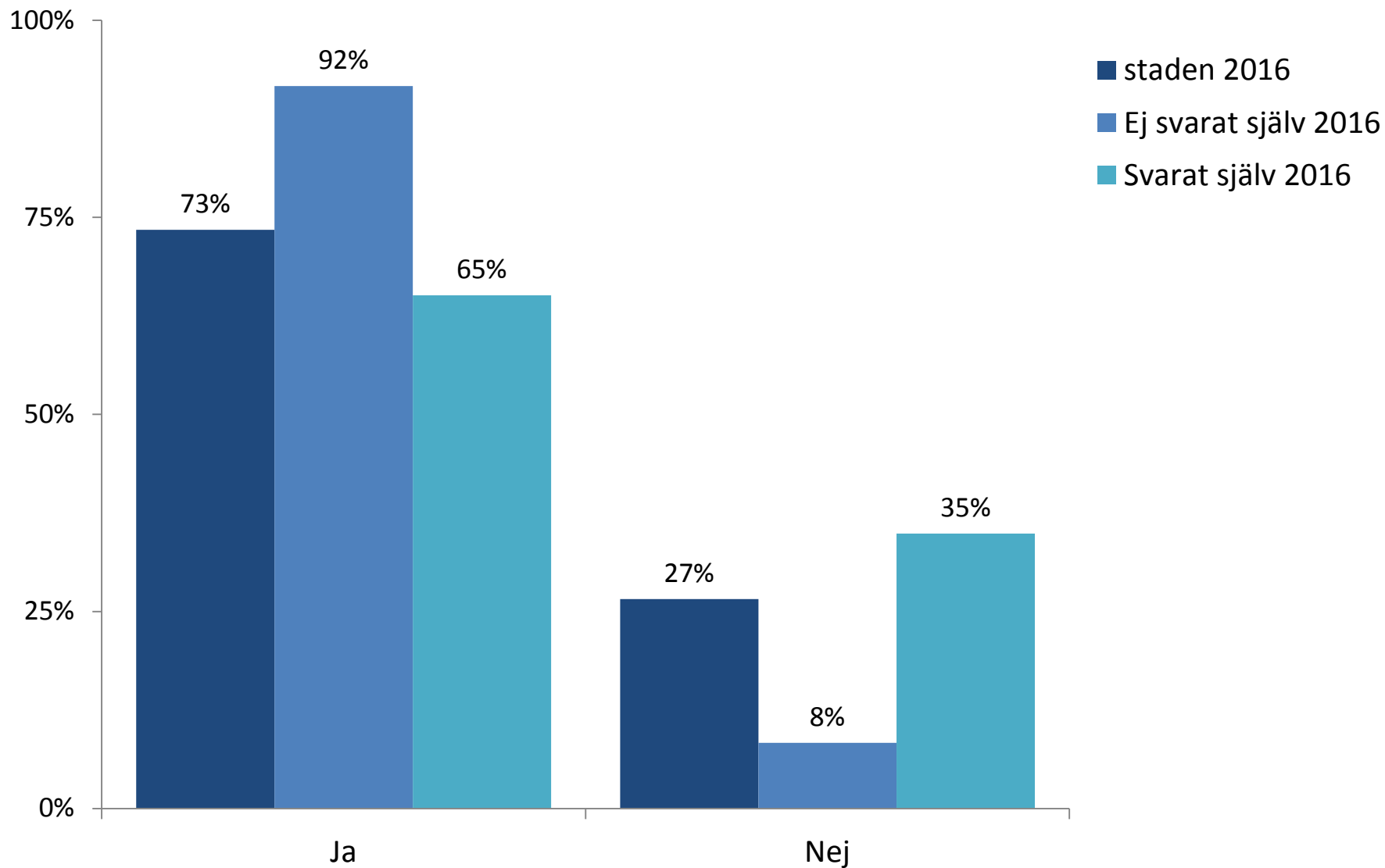
## Vem har valt din hemtjänst?







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





## Andel nöjda per utförare

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

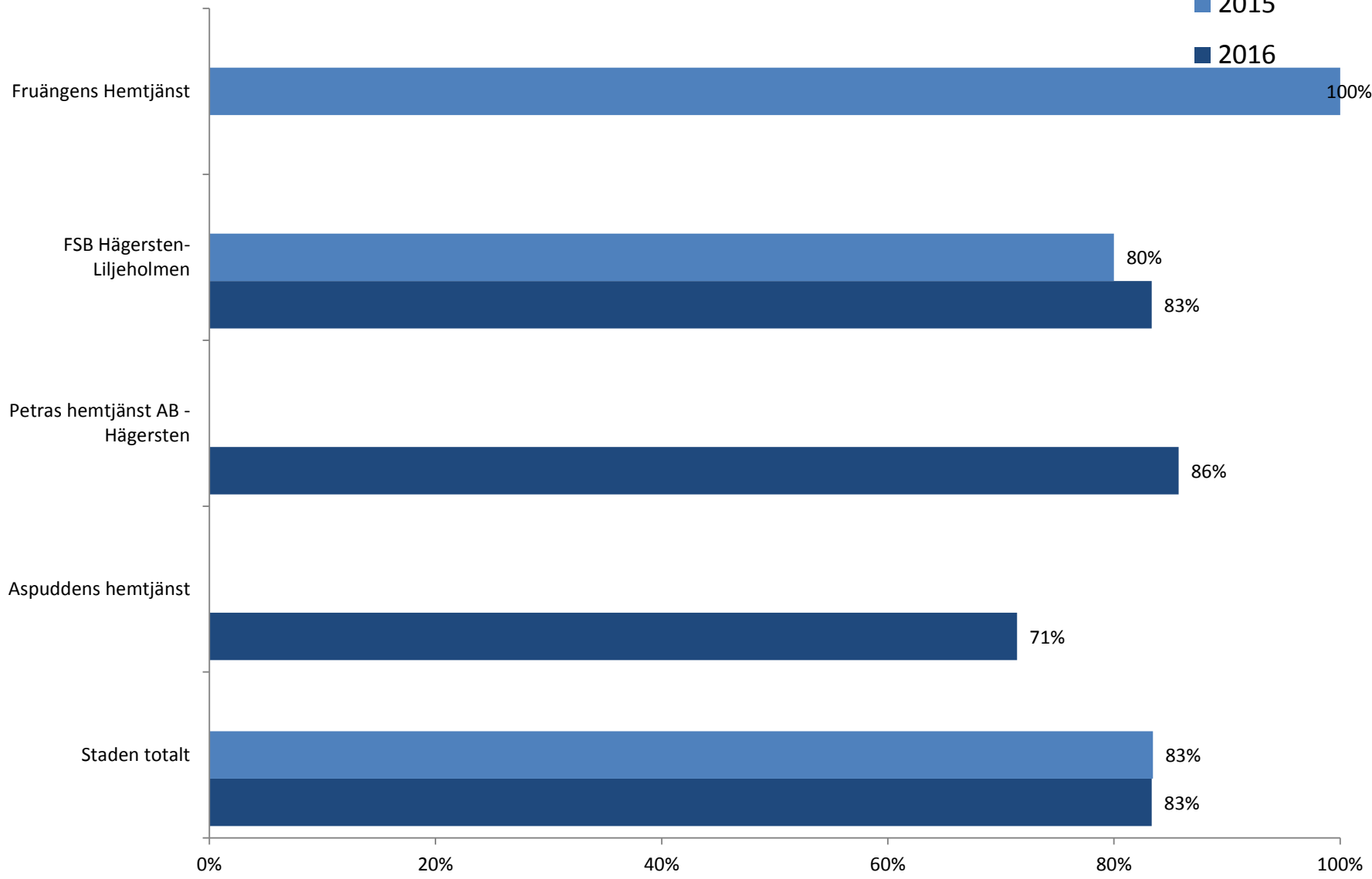
Enbart utförare med minst 5 svarande med beslut från denna stadsdelsnämnd redovisas.



# Inflytande

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

- 2014
- 2015
- 2016

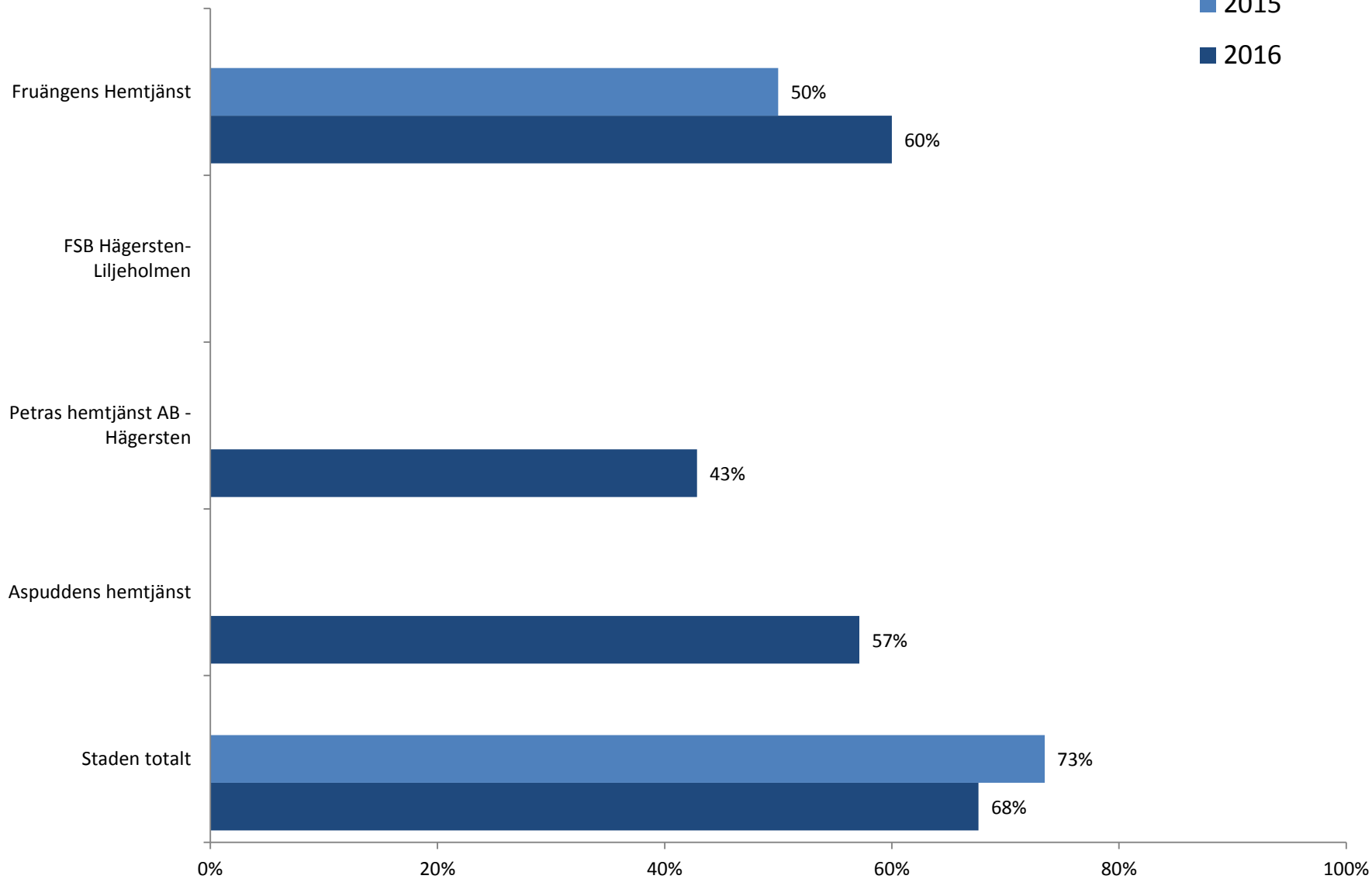




# Inflytande

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

- 2014
- 2015
- 2016

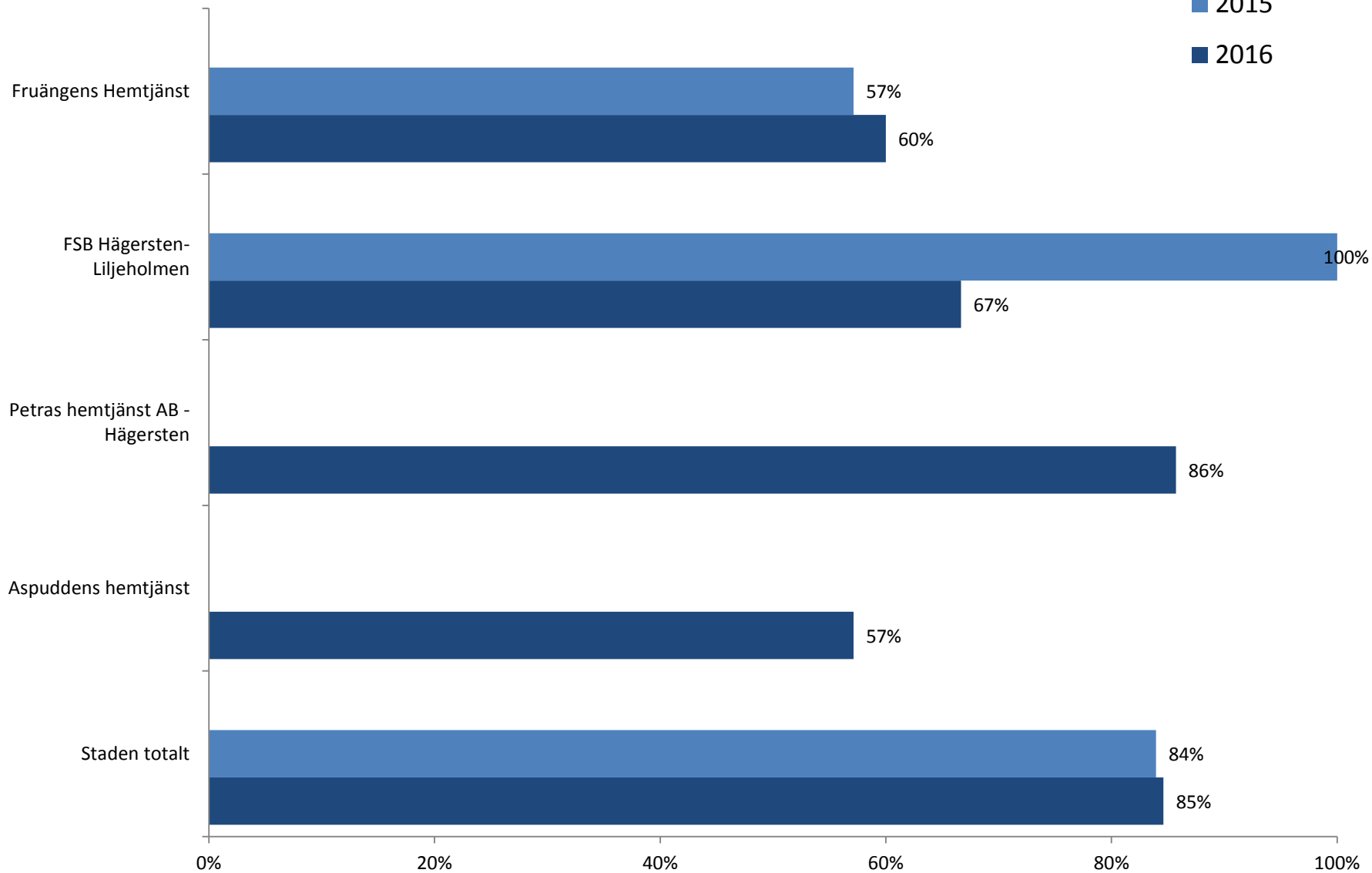




## Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

2014  
2015  
2016





## Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?

2014  
2015  
2016

Fruängens Hemtjänst

71%

60%

FSB Hägersten-  
Liljeholmen

100%

67%

Petras hemtjänst AB -  
Hägersten

71%

Aspuddens hemtjänst

71%

Staden totalt

85%

83%

0%

20%

40%

60%

80%

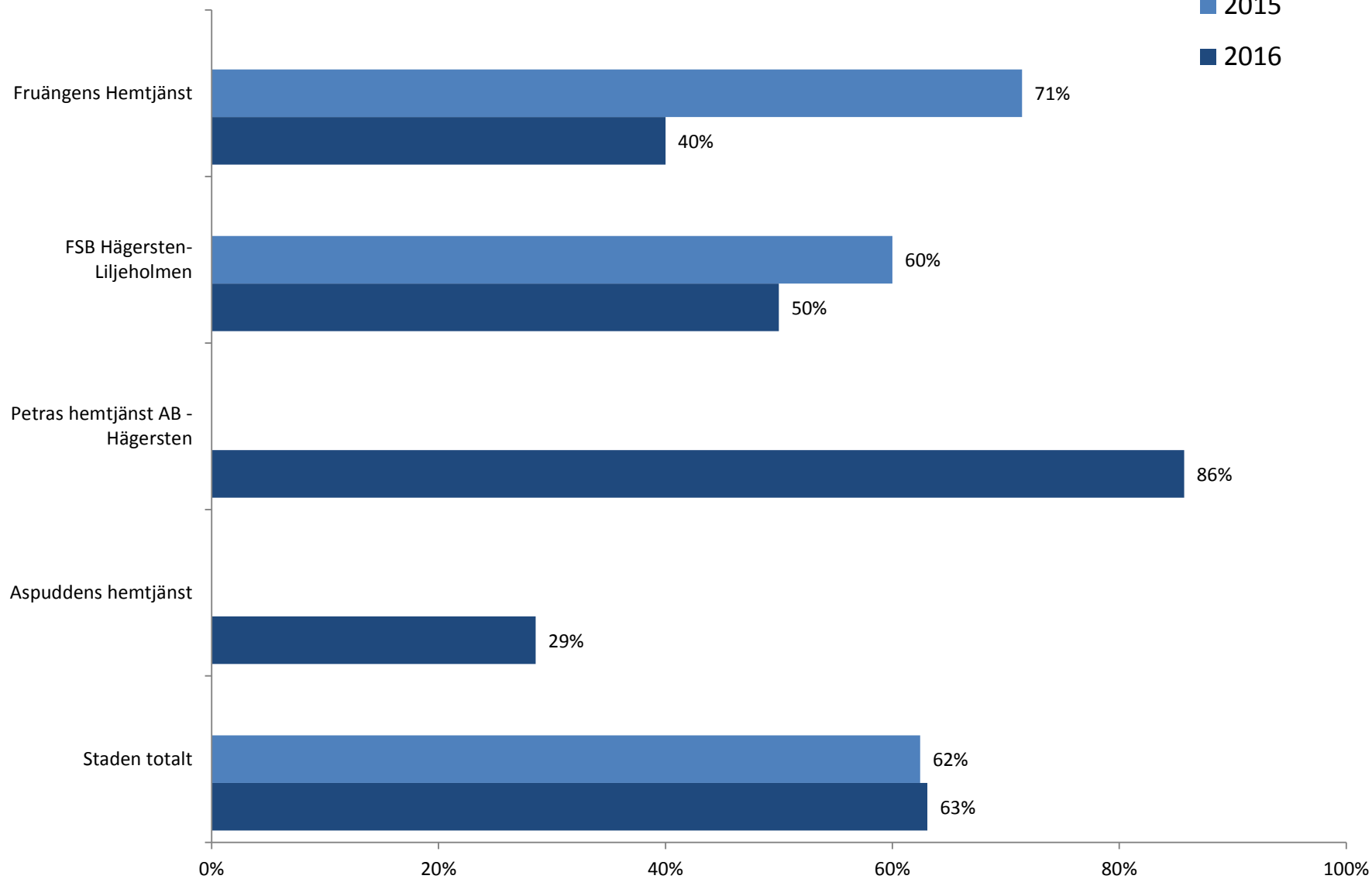
100%



## Hjälpens utförande

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

2014  
2015  
2016

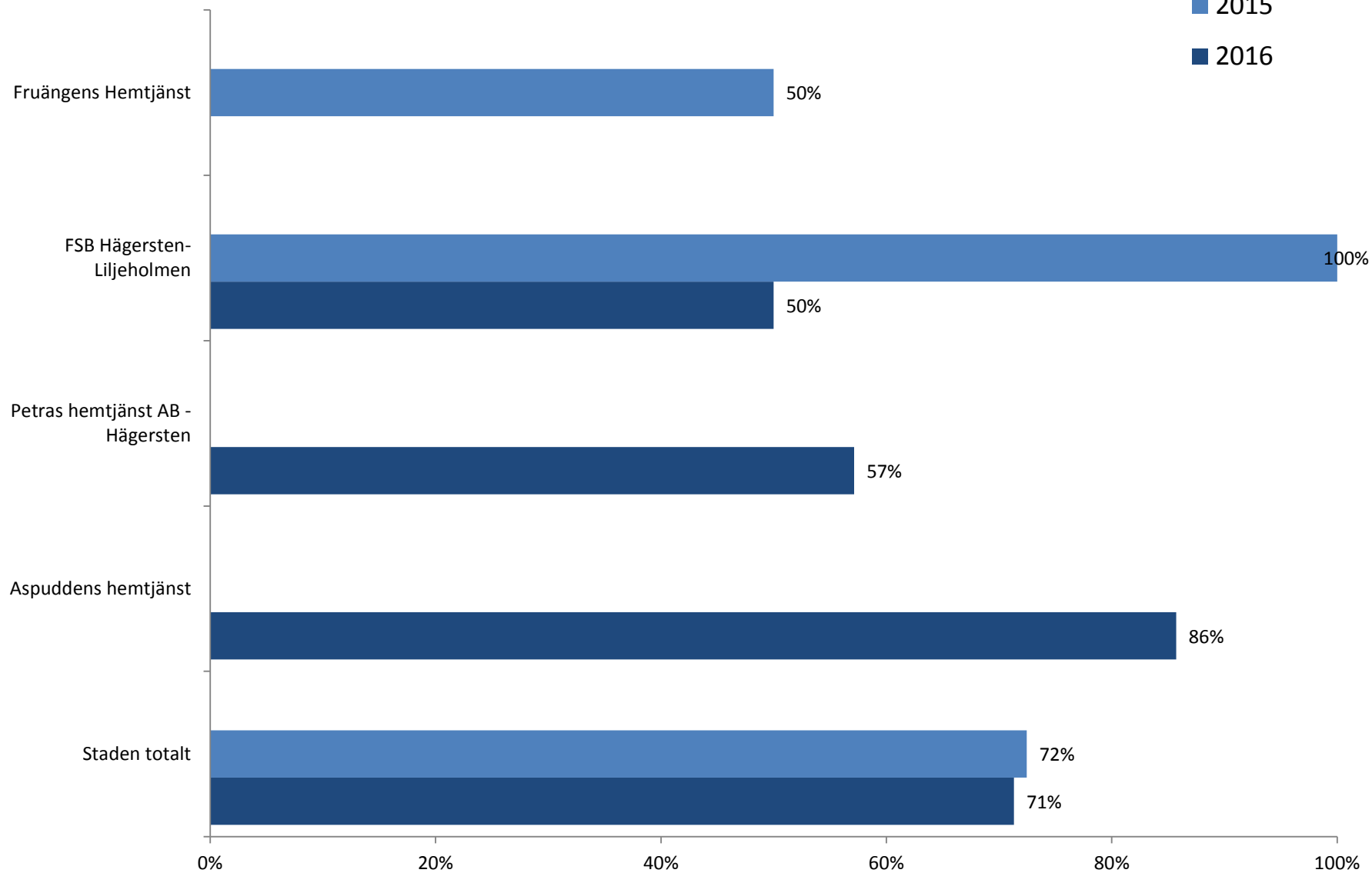




## Hjälpens utförande

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

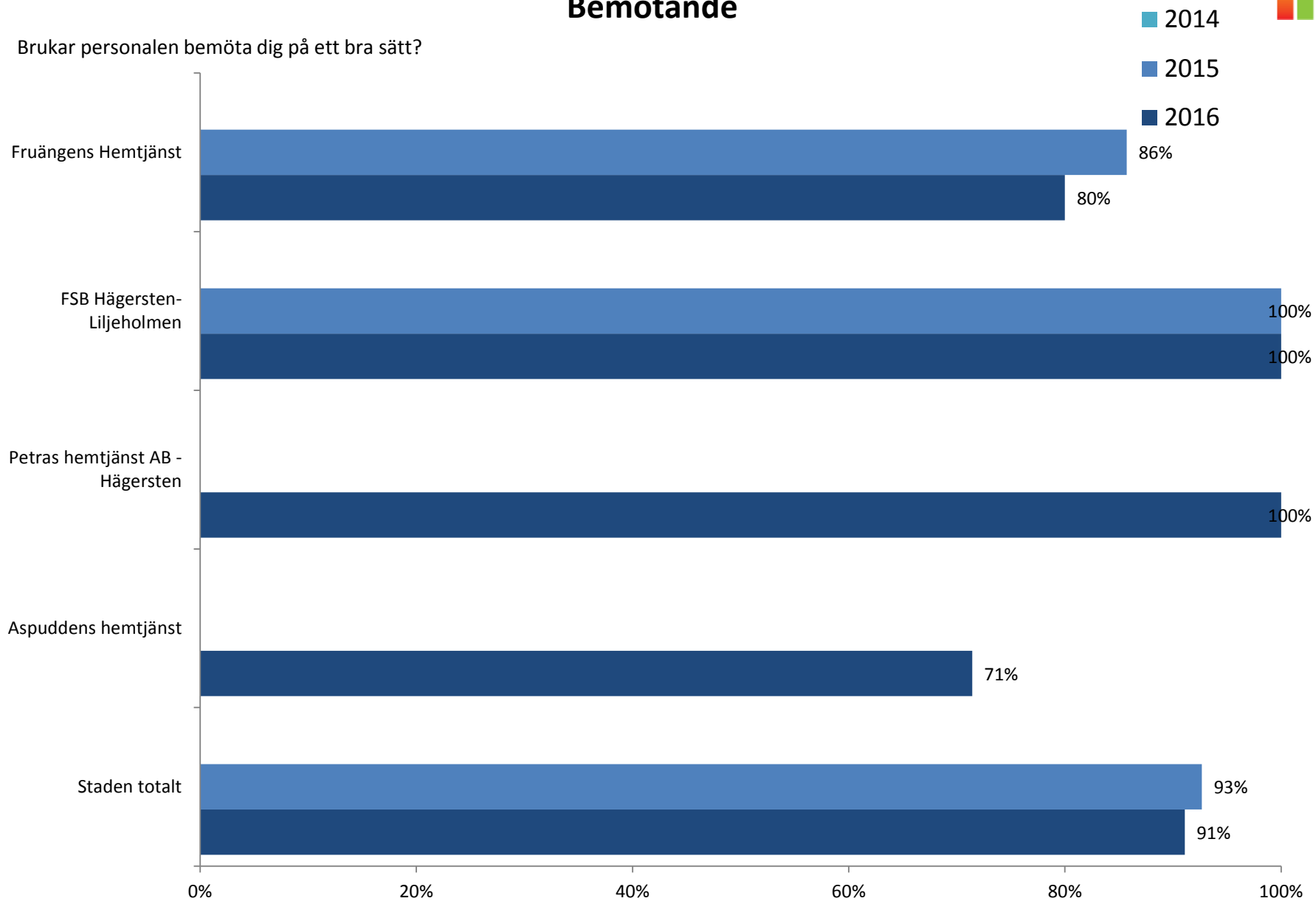
2014  
2015  
2016







# Bemötande

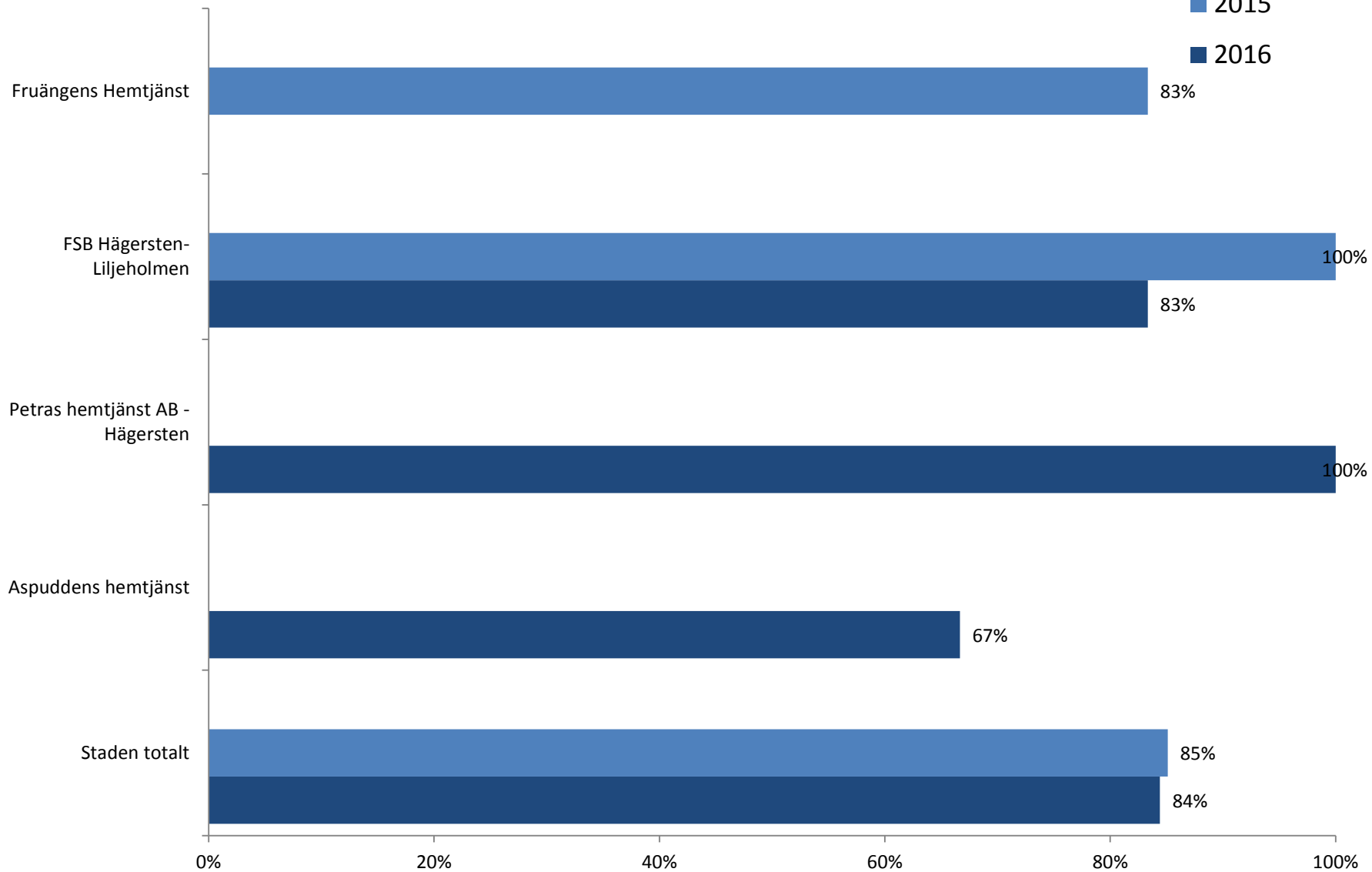




# Trygghet

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

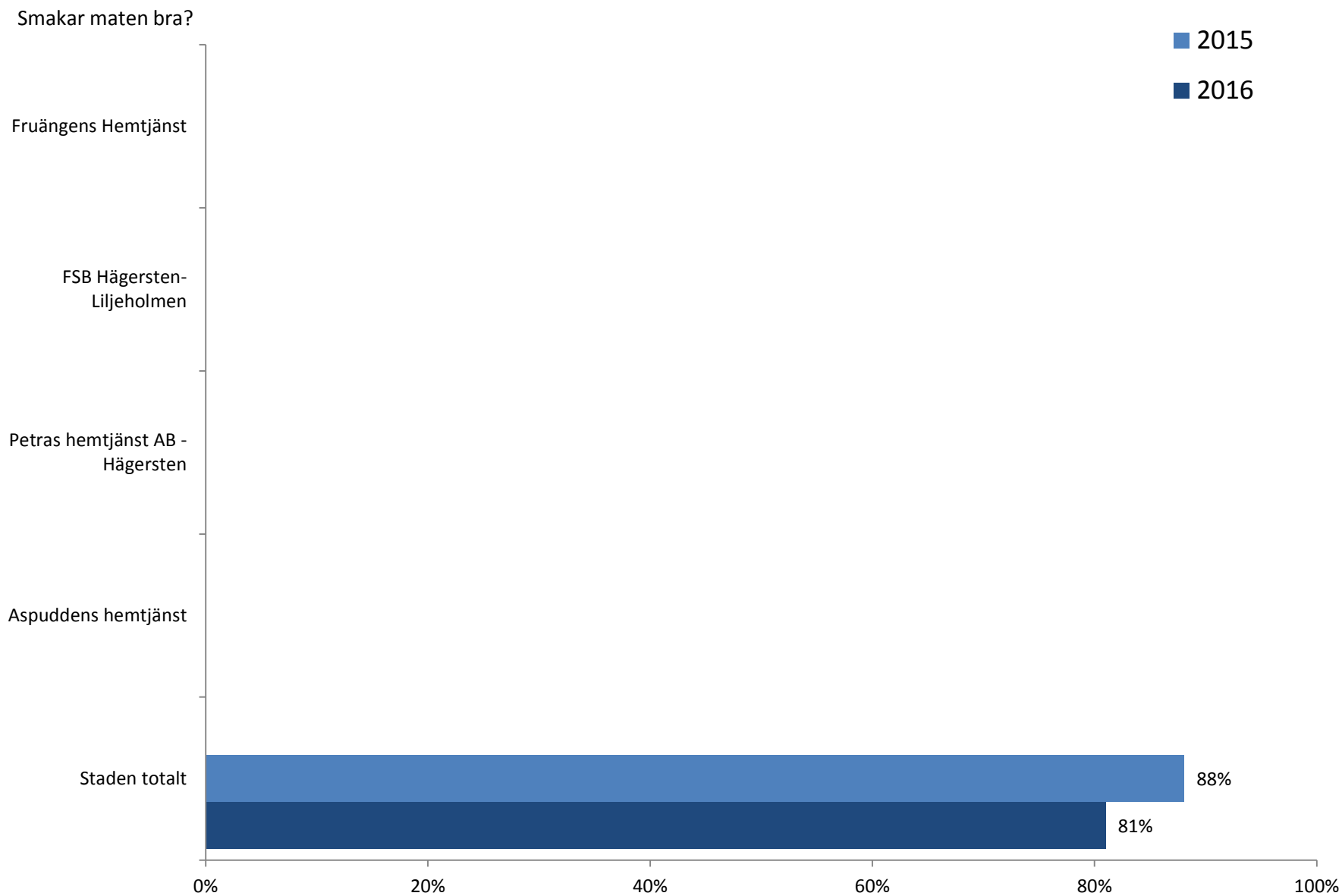
2014  
2015  
2016



# Maten



■ 2014  
■ 2015  
■ 2016

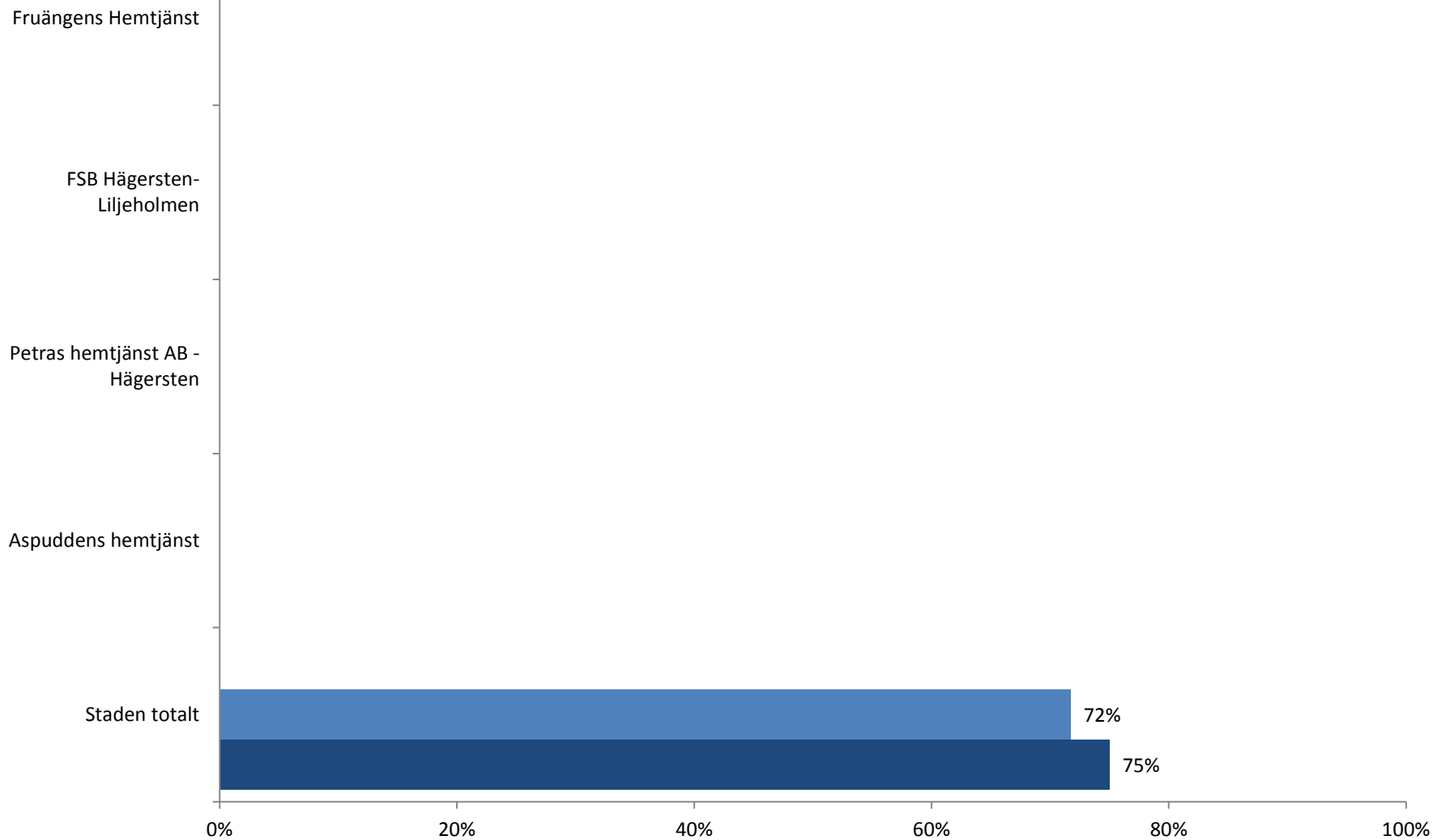




# Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

- 2014
- 2015
- 2016





# Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

- 2014
- 2015
- 2016

