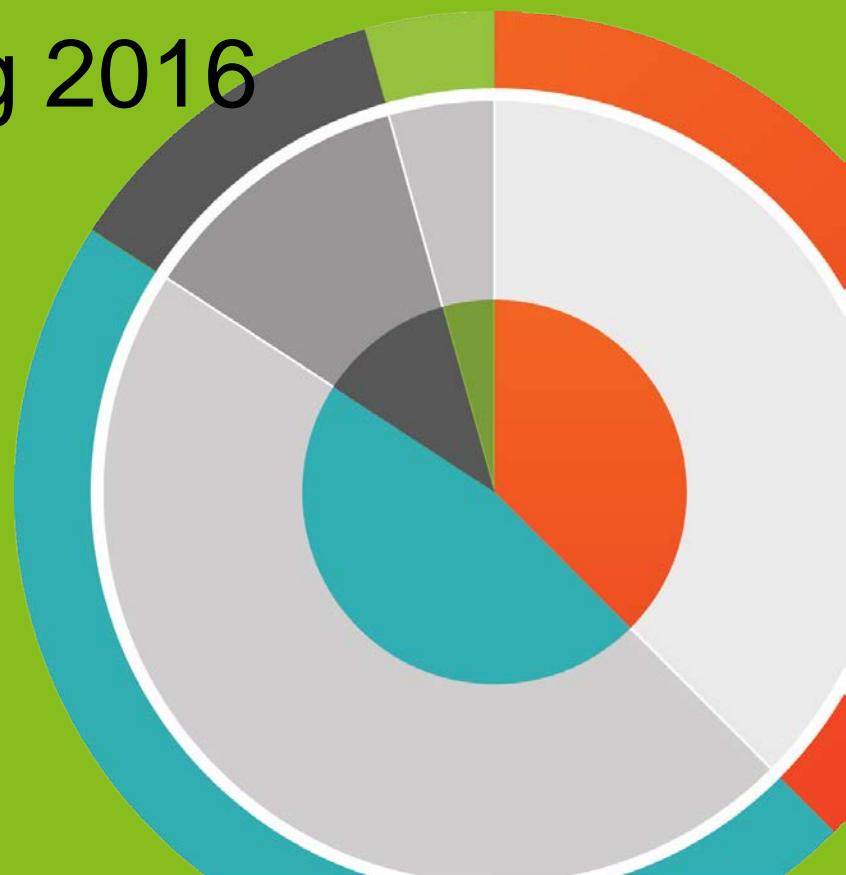




FNKÄTFABRIKEN

Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2016

Stockholm Stad





Stockholm stad

**Brukarundersökning inom funktionsnedsättning
2016**

Hemtjänsten
Östermalm



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 verksamhetskod 6115.
- Undersökningen omfattar regiformerna stadens egen regi och privata utförare.
- Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick där möjlighet gavs att besvara enkäten via en webblänk med personliga inloggningsuppgifter eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. Totalt genomfördes två postala påminnelser.
- Insamling har skett under perioden 5 april - 3 juni 2016.
- 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 20 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 Stuesson, daniel.stuesson@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% |
| Staden totalt | 1298 | 591 | 46% | 1008 | 498 | 49% |



Sammanfattning av resultatet

Svarsfrekvensen i årets undersökning är 43 % i Östermalm, vilket är något lägre än Stockholm stads genomsnitt på 46 %. Det är exakt samma svarsfrekvens som förra året.

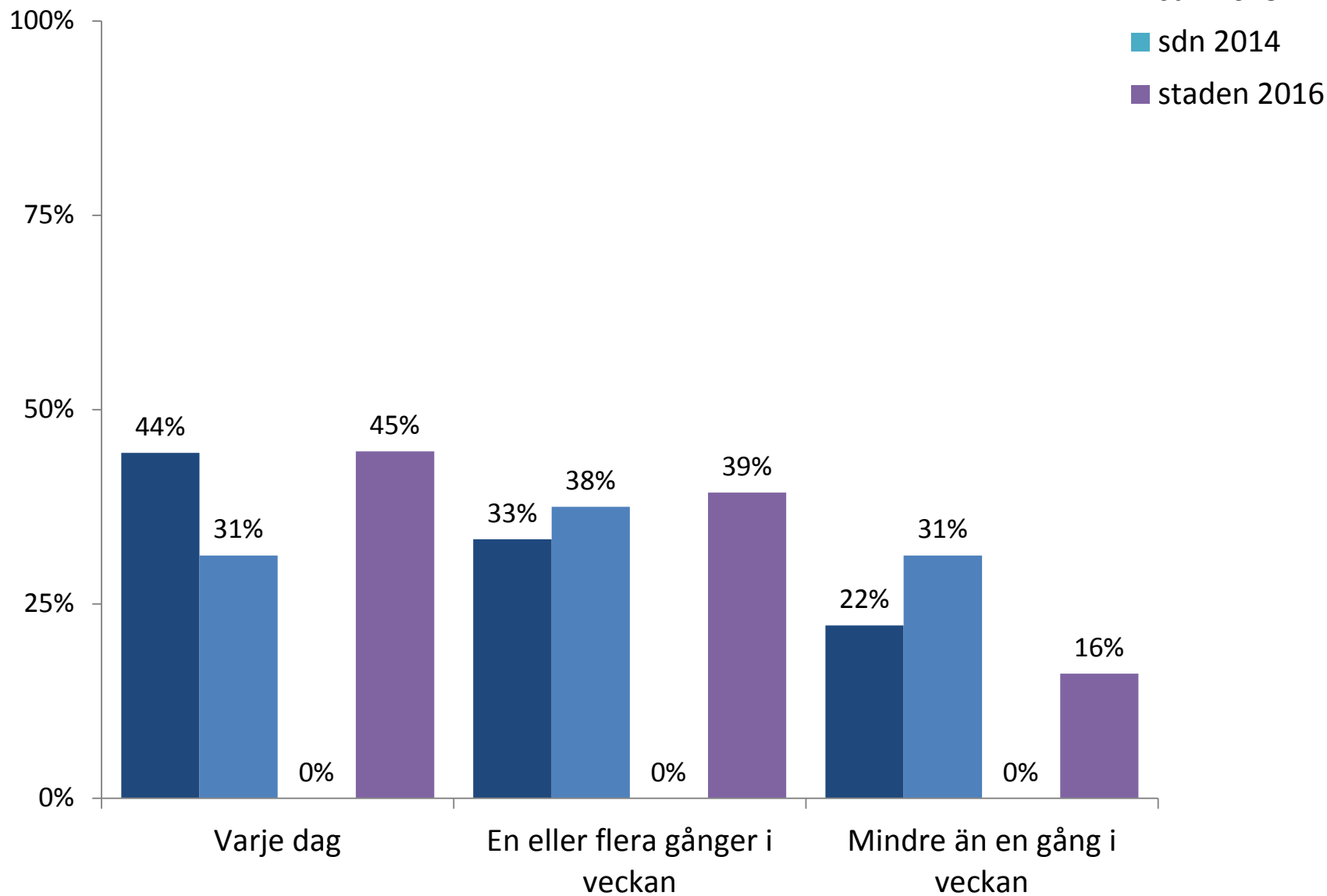
Andelen som har svarat att de är nöjda med sin hemtjänst i helhet är 60 % i Östermalm. Det är lägre än Stockholm stads genomsnitt på 82 % och även lägre än resultatet från föregående år som var 67 %.

Jämfört med resultaten från föregående års undersökning har det överlag skett en negativ utveckling. Den mest påtagliga förändringen gäller frågan om maten, hela 36 % färre är nöjda jämfört med 2015.

Vid en jämförelse med hela stadens sammantagna resultat är brukarna i Östermalm överlag mindre nöjda.

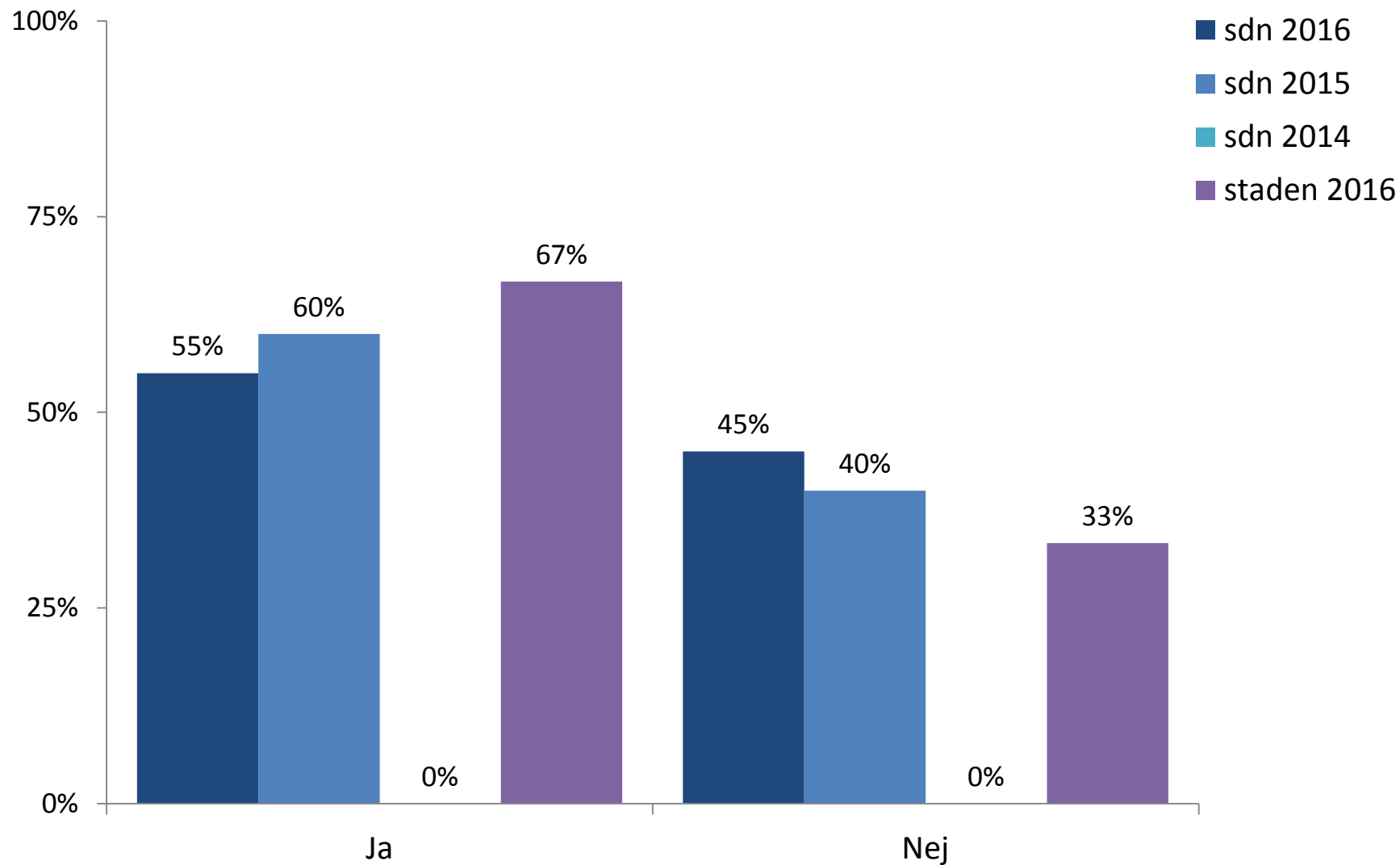


Hur ofta får du hemtjänst?





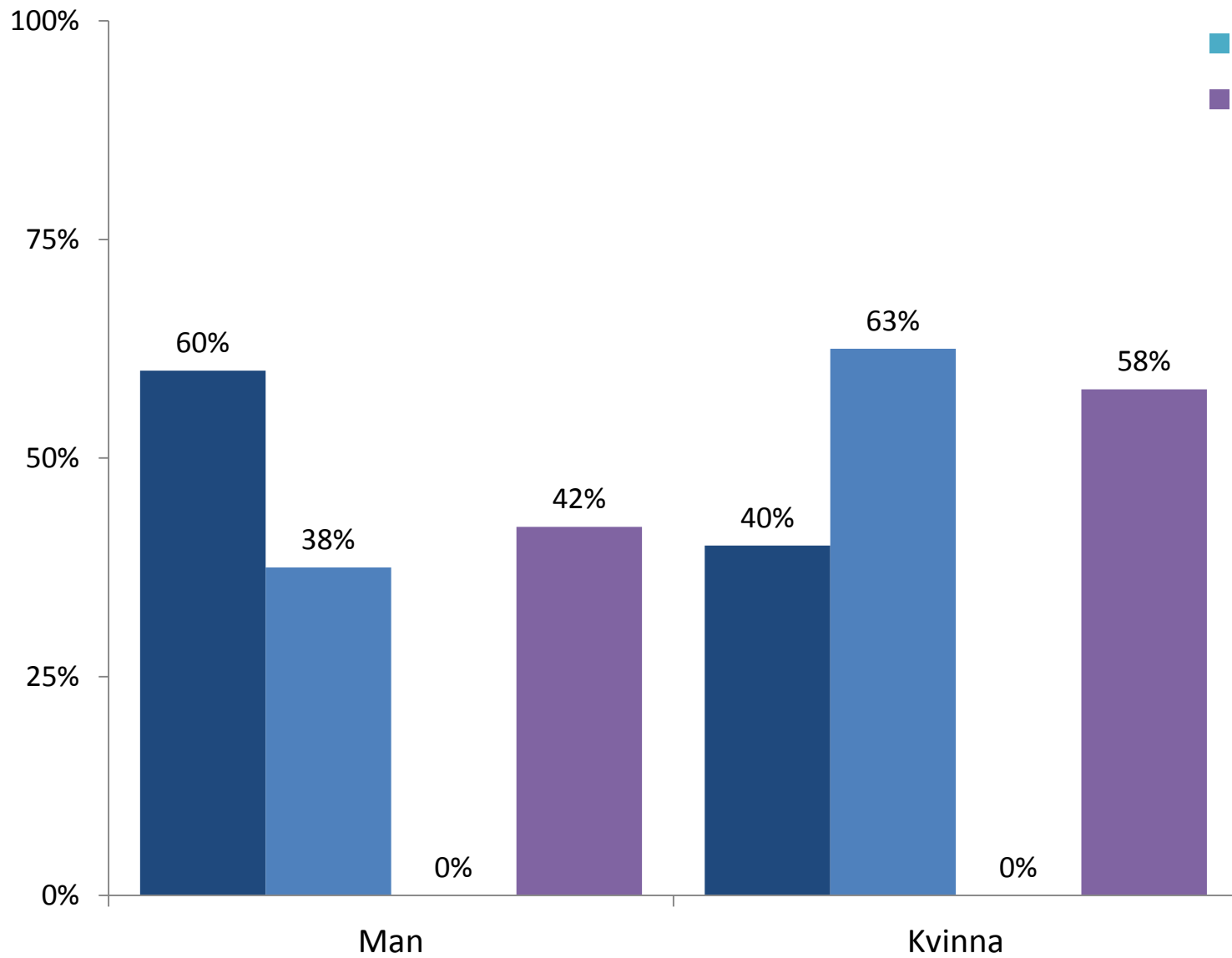
Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?





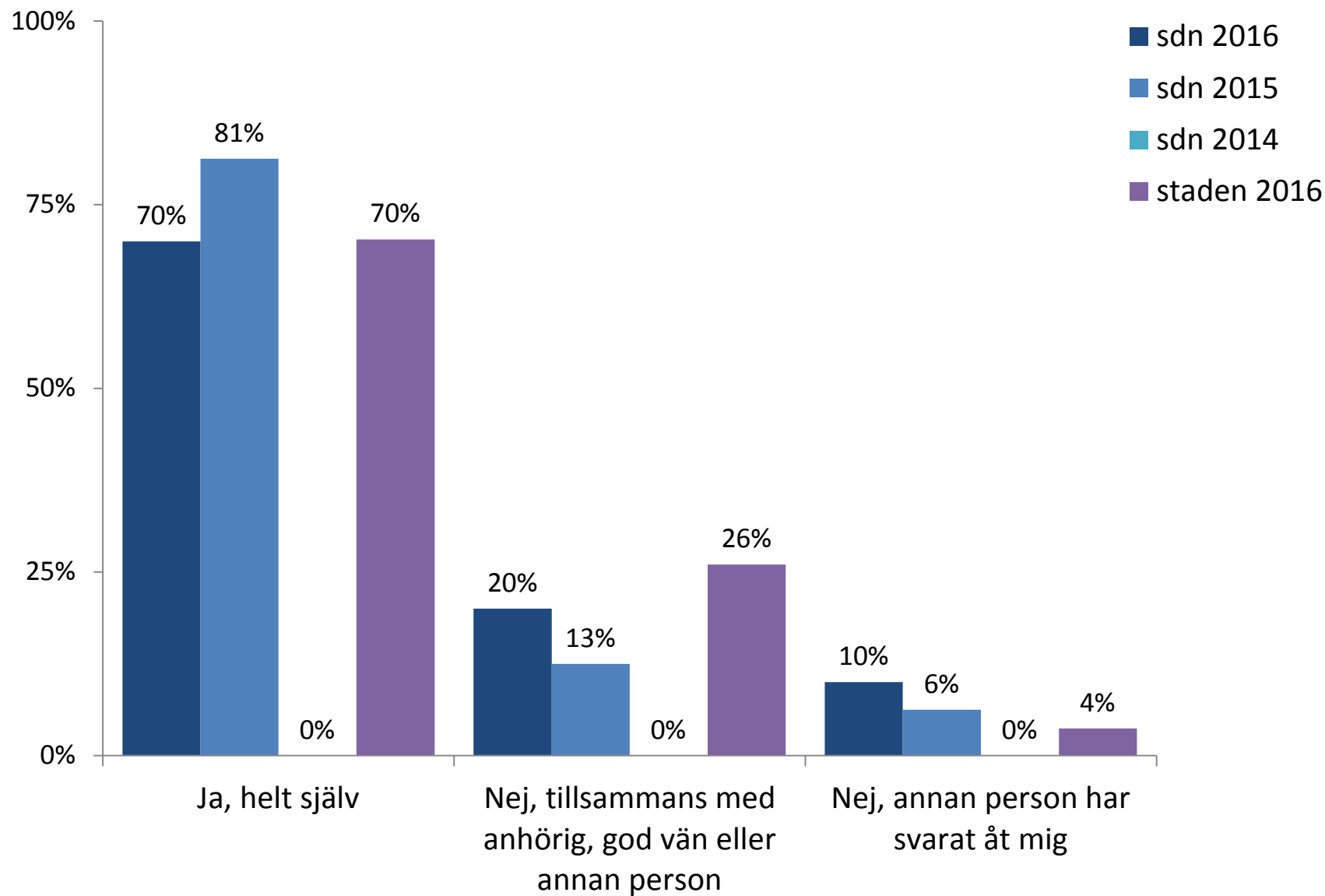
Kön

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



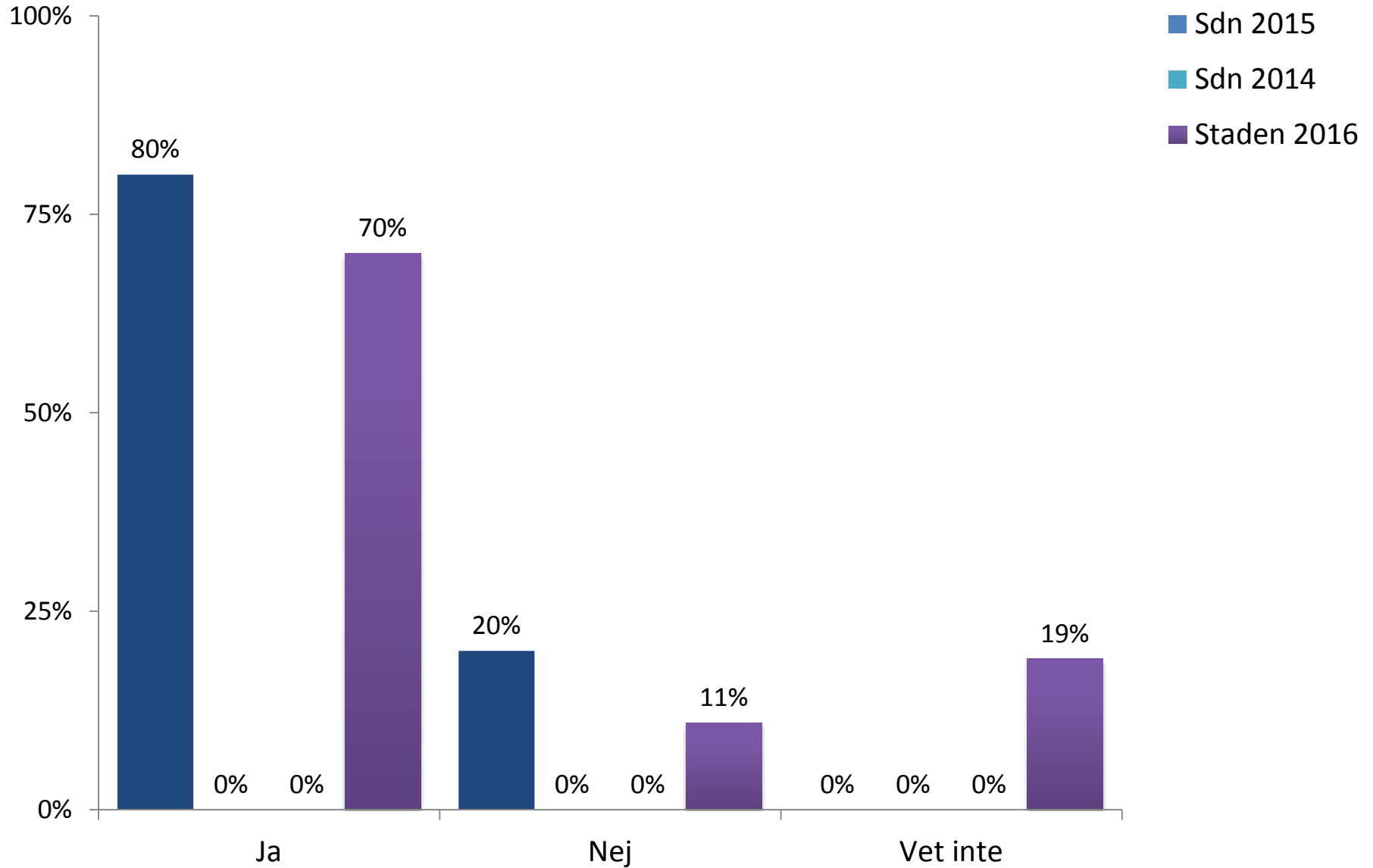


Har du svarat på frågorna själv?



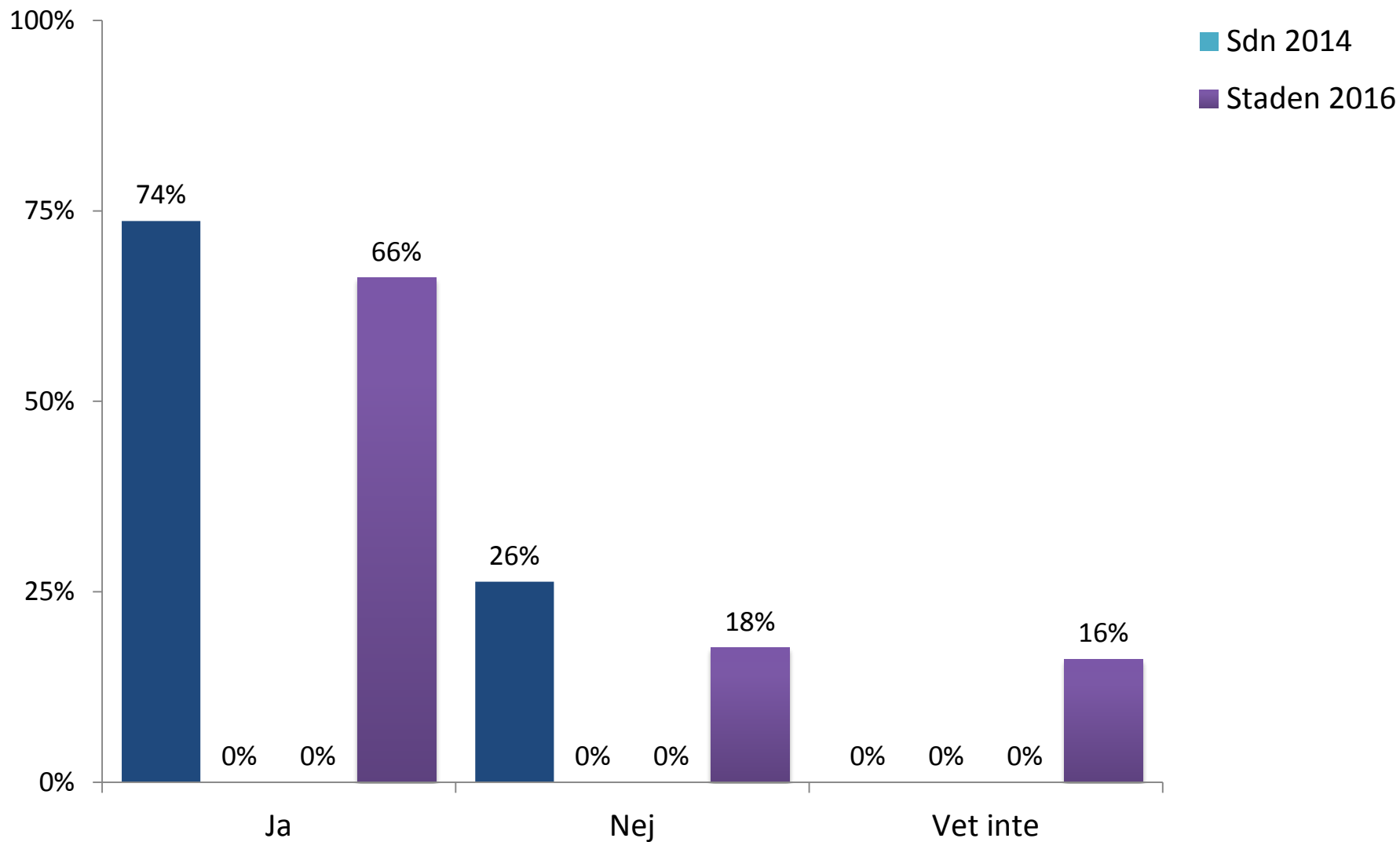


Har du en genomförandeplan?



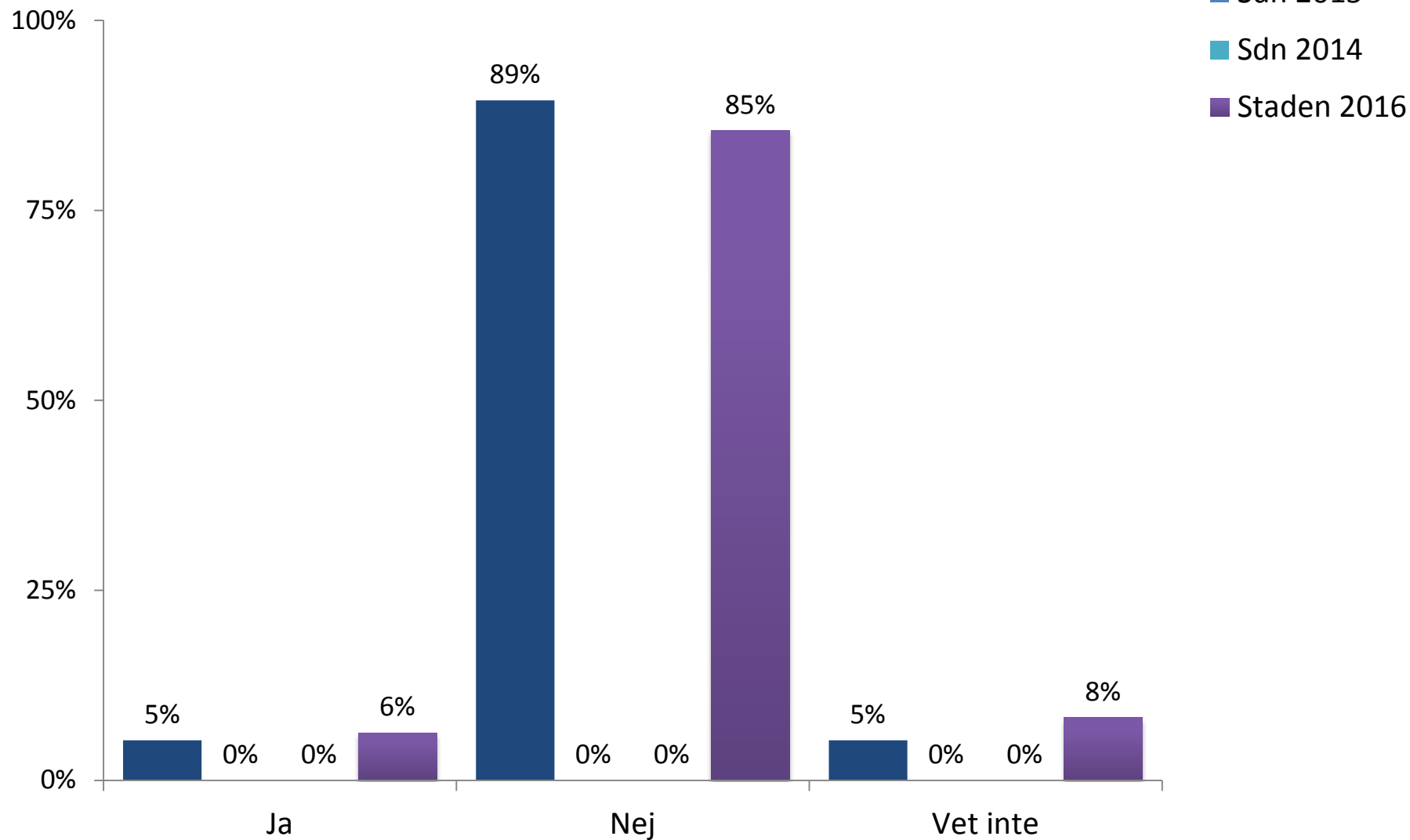


Har du varit med och gjort din genomförandeplan?





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?

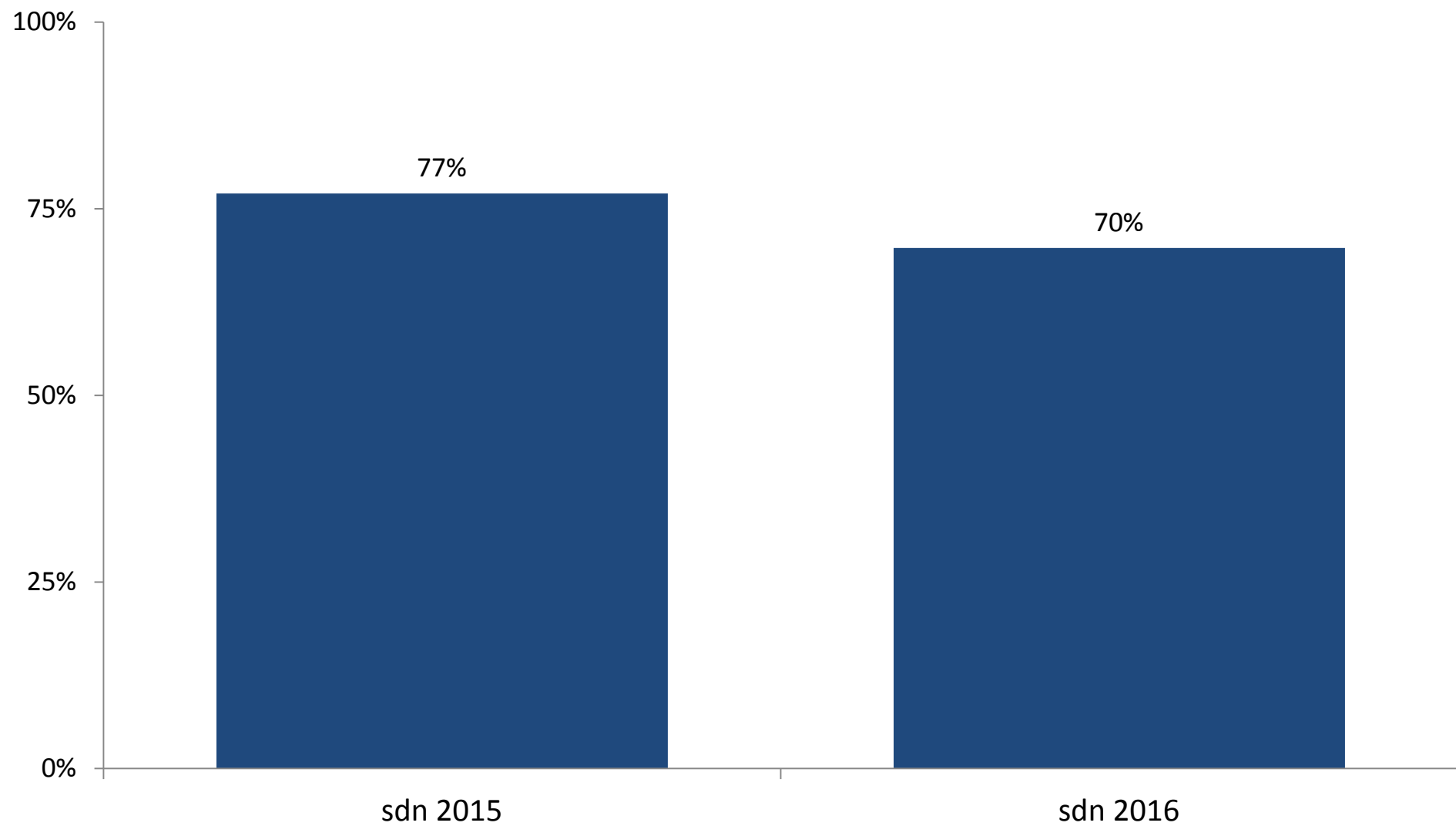
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?

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

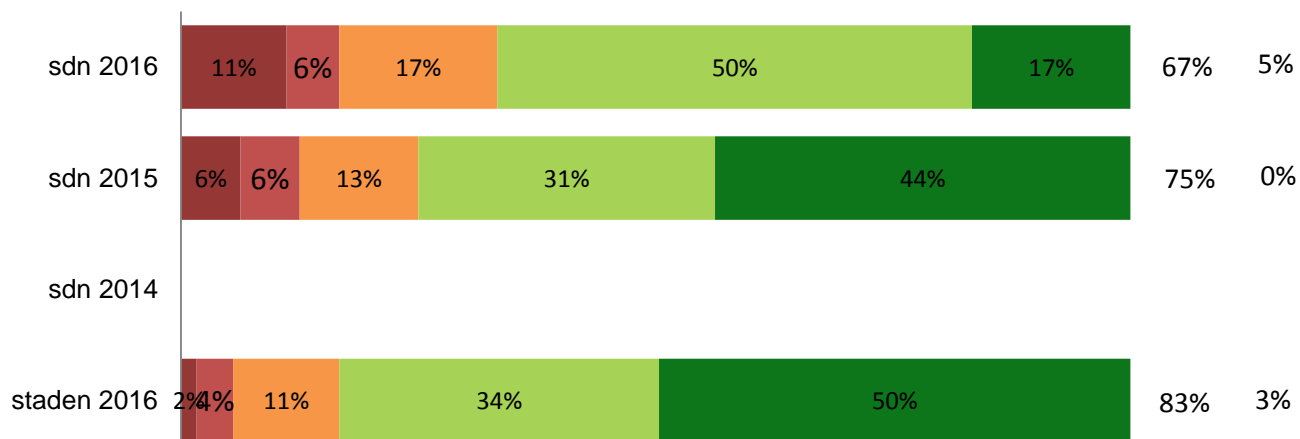


Sdn per år

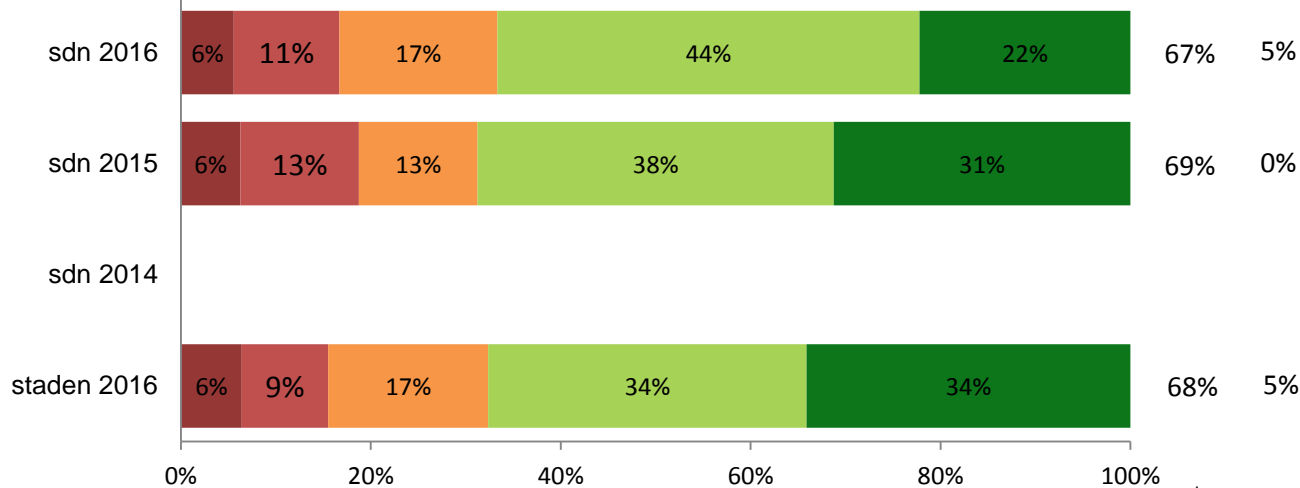
Inflytande

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

*svaret "Stämmer ganska bra" och

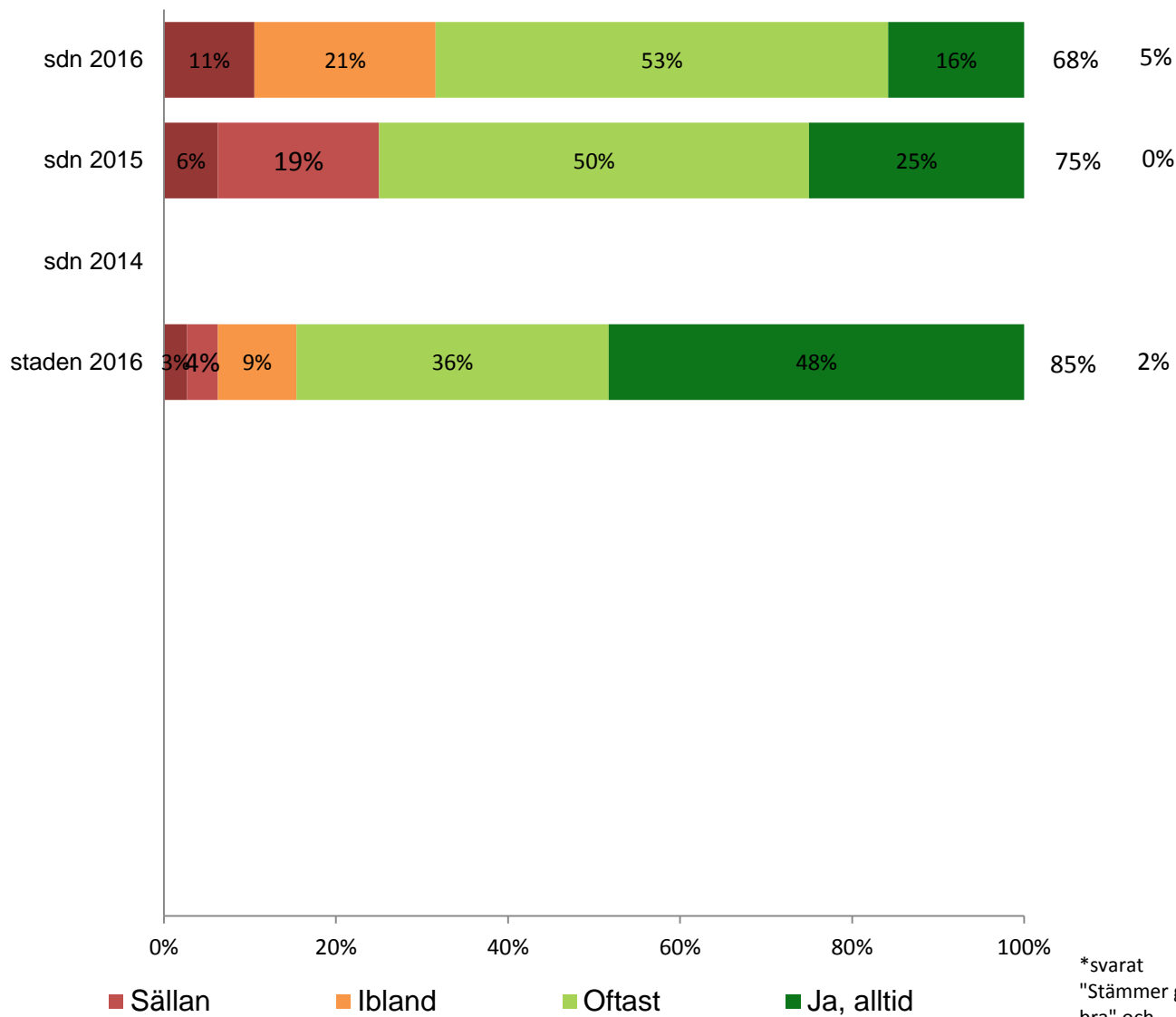


Sdn per år

Hjälpens utförande

Andel

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



*svaret "Stämmer ganska bra" och

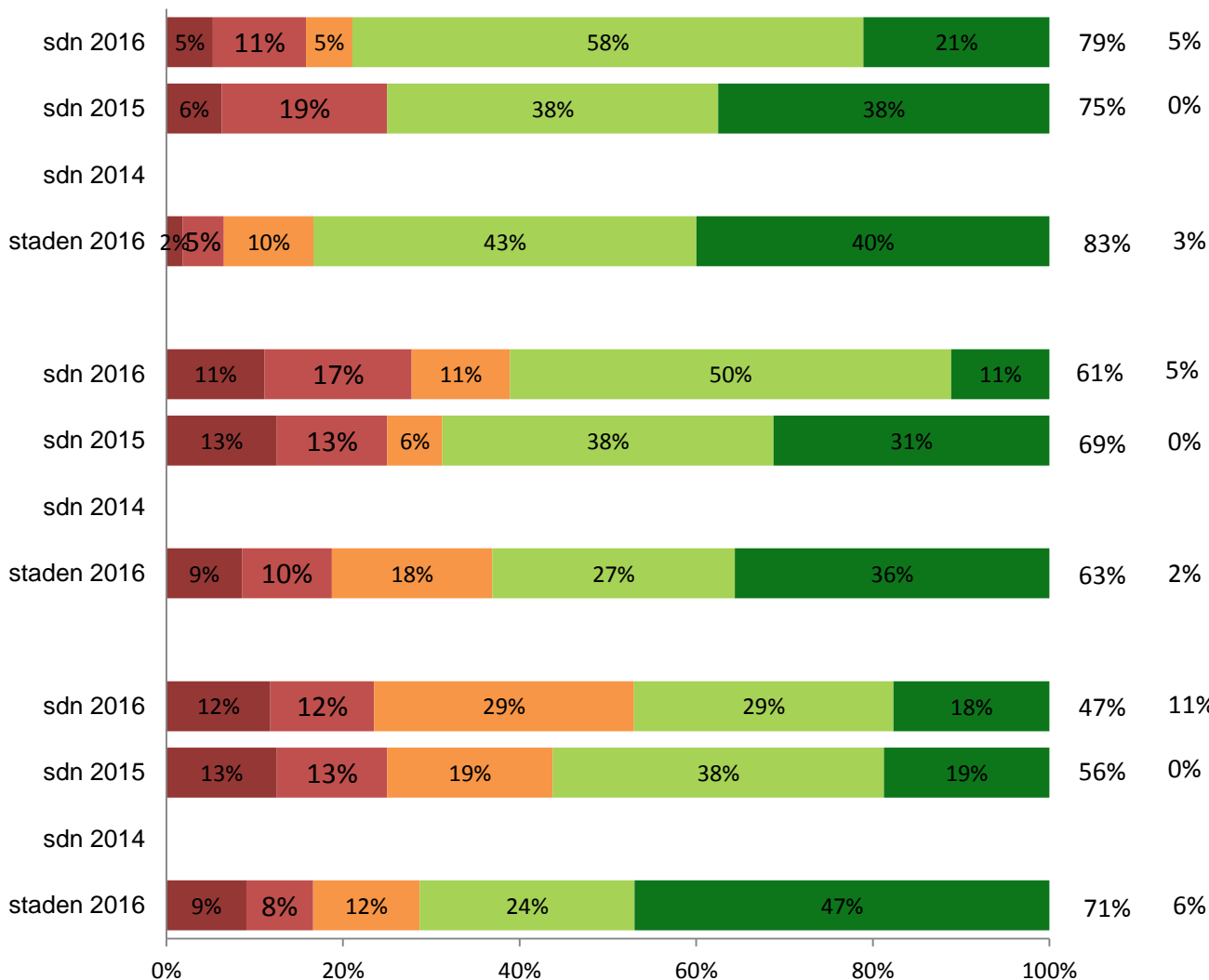


Sdn per år

Hjälpens utförande

Andel

Brukar personalen komma på avtalad tid?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svaret "Stämmer ganska bra" och

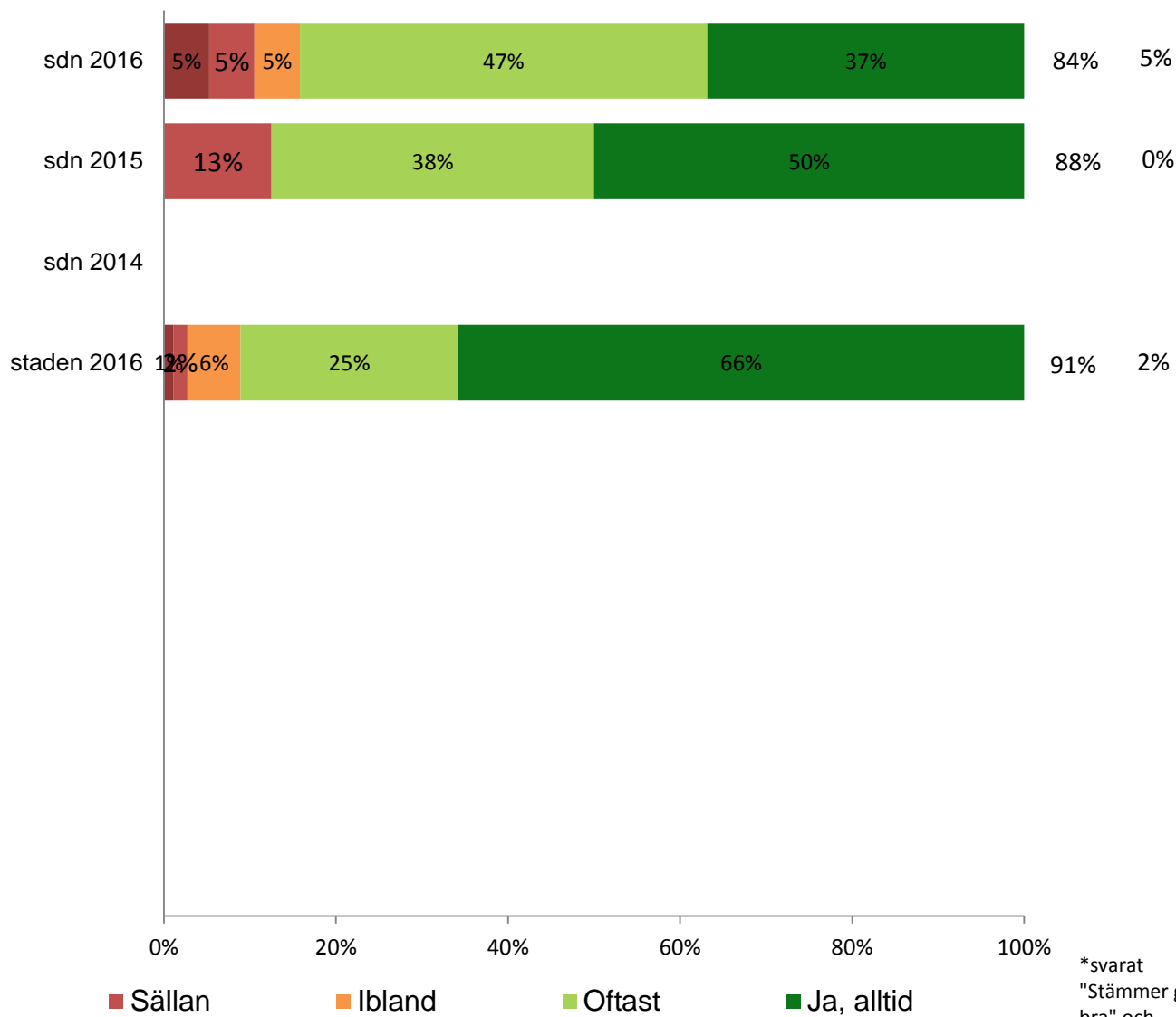


Sdn per år

Bemötande

Andel

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

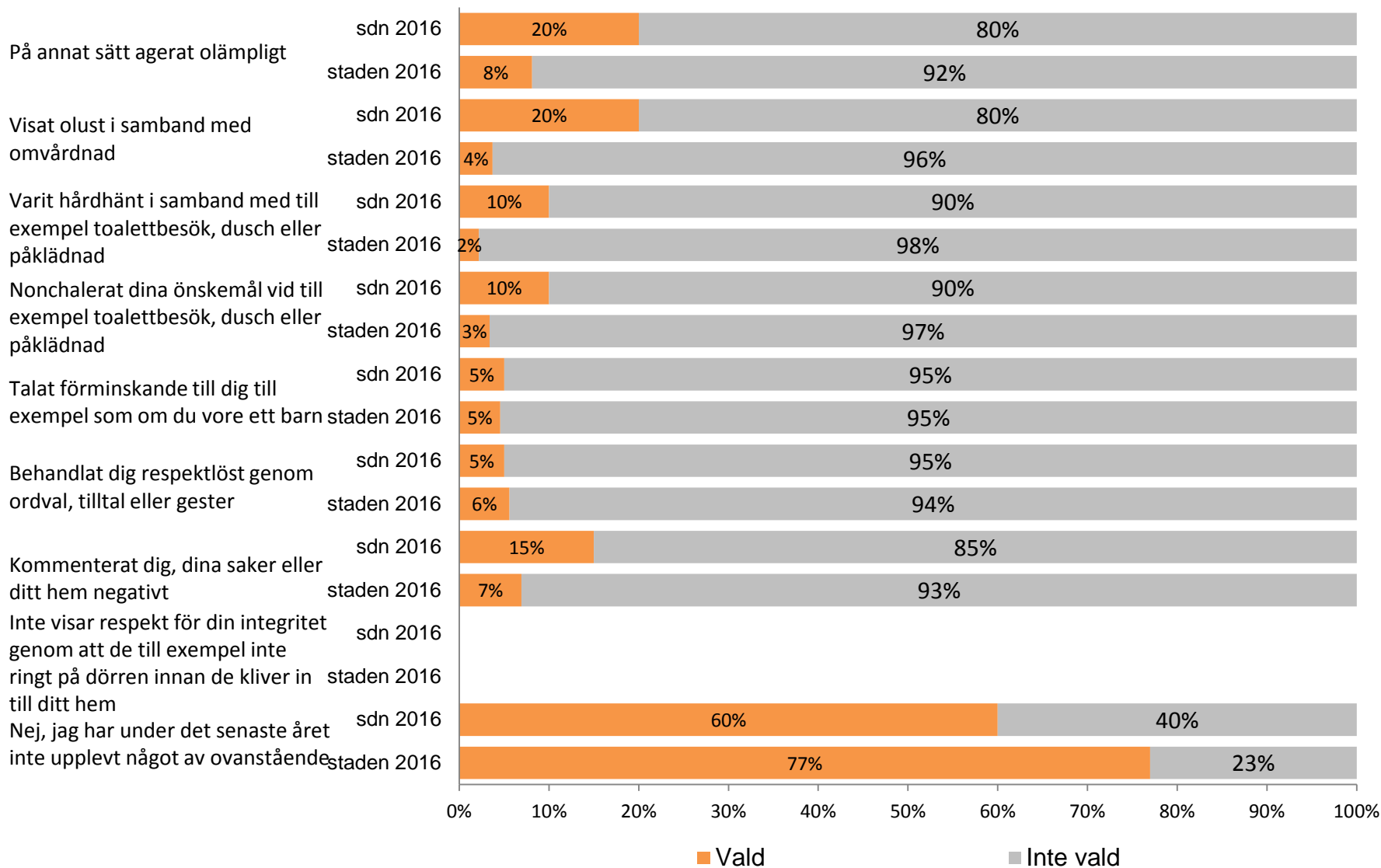


*svaret "Stämmer ganska bra" och



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

Bemötande



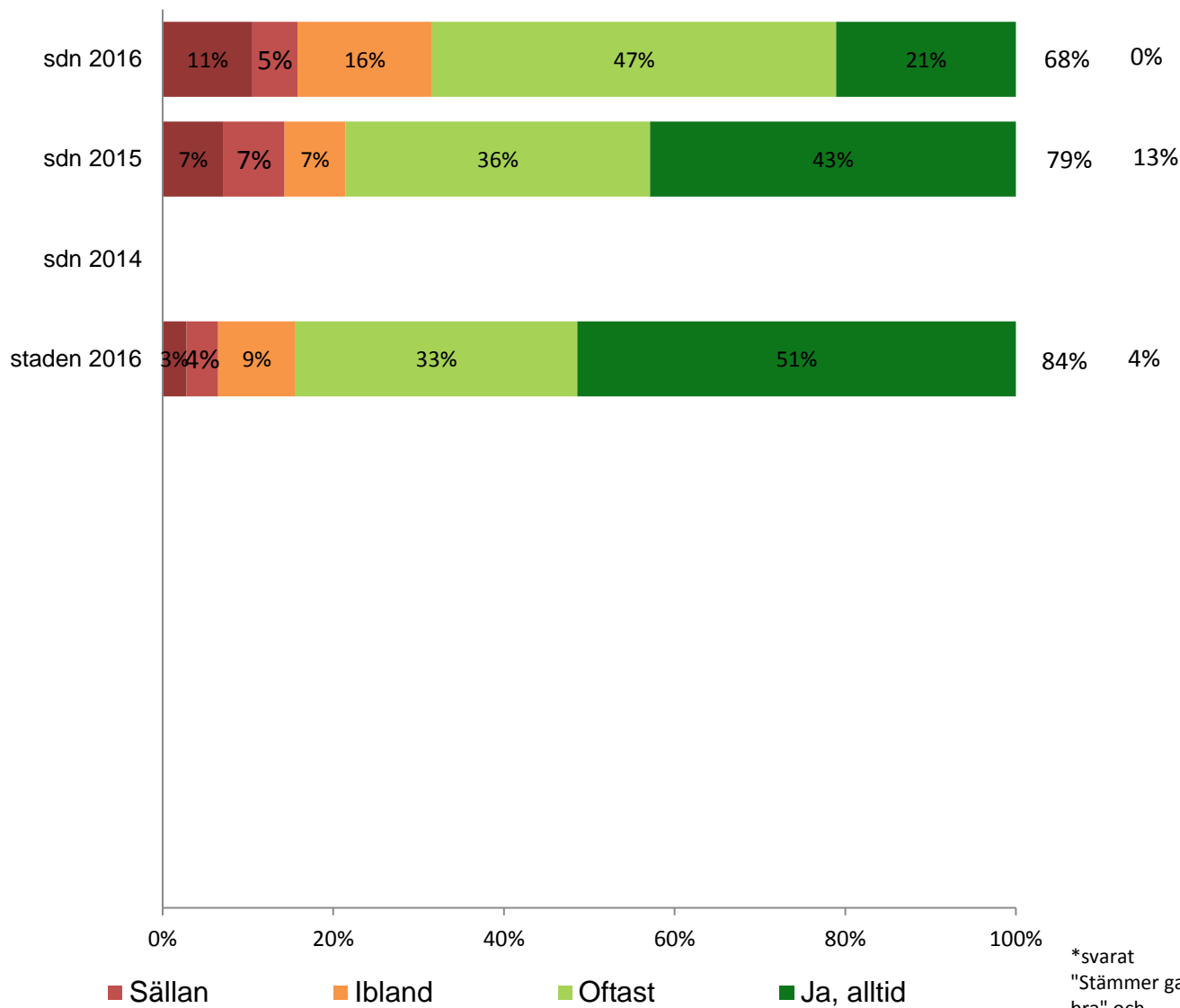


Sdn per år

Trygghet

Andel

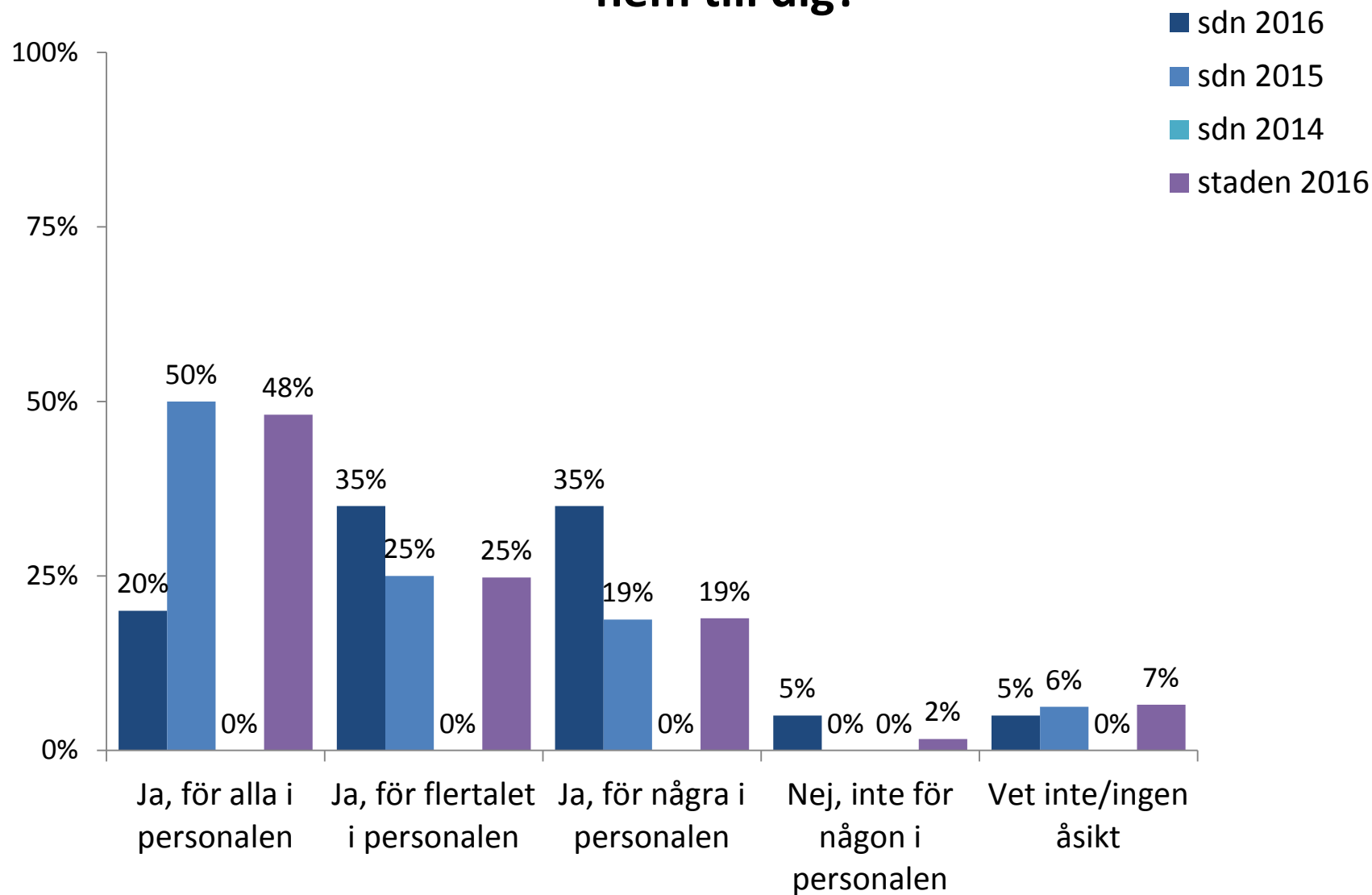
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



*svaret "Stämmer ganska bra" och

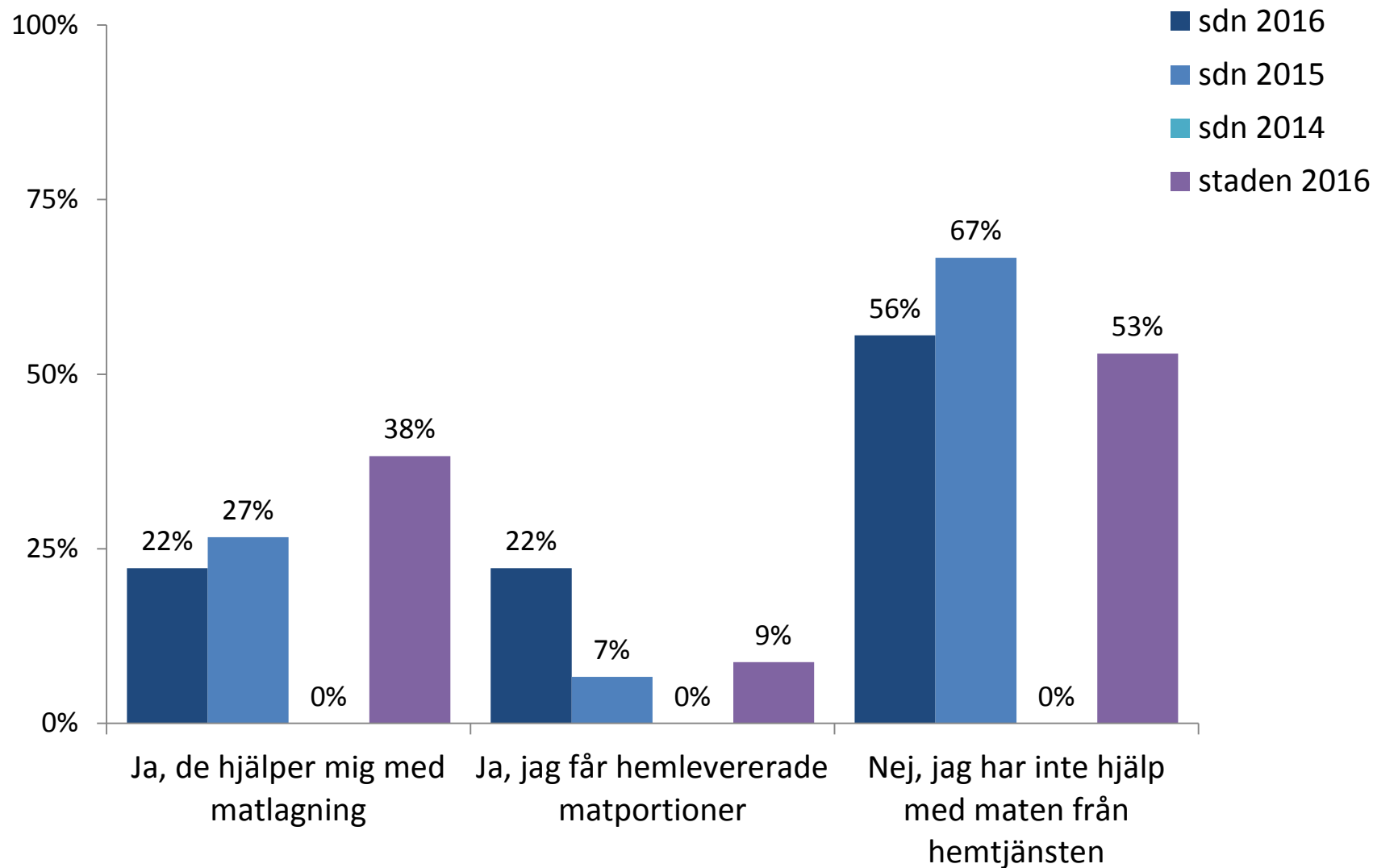


Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



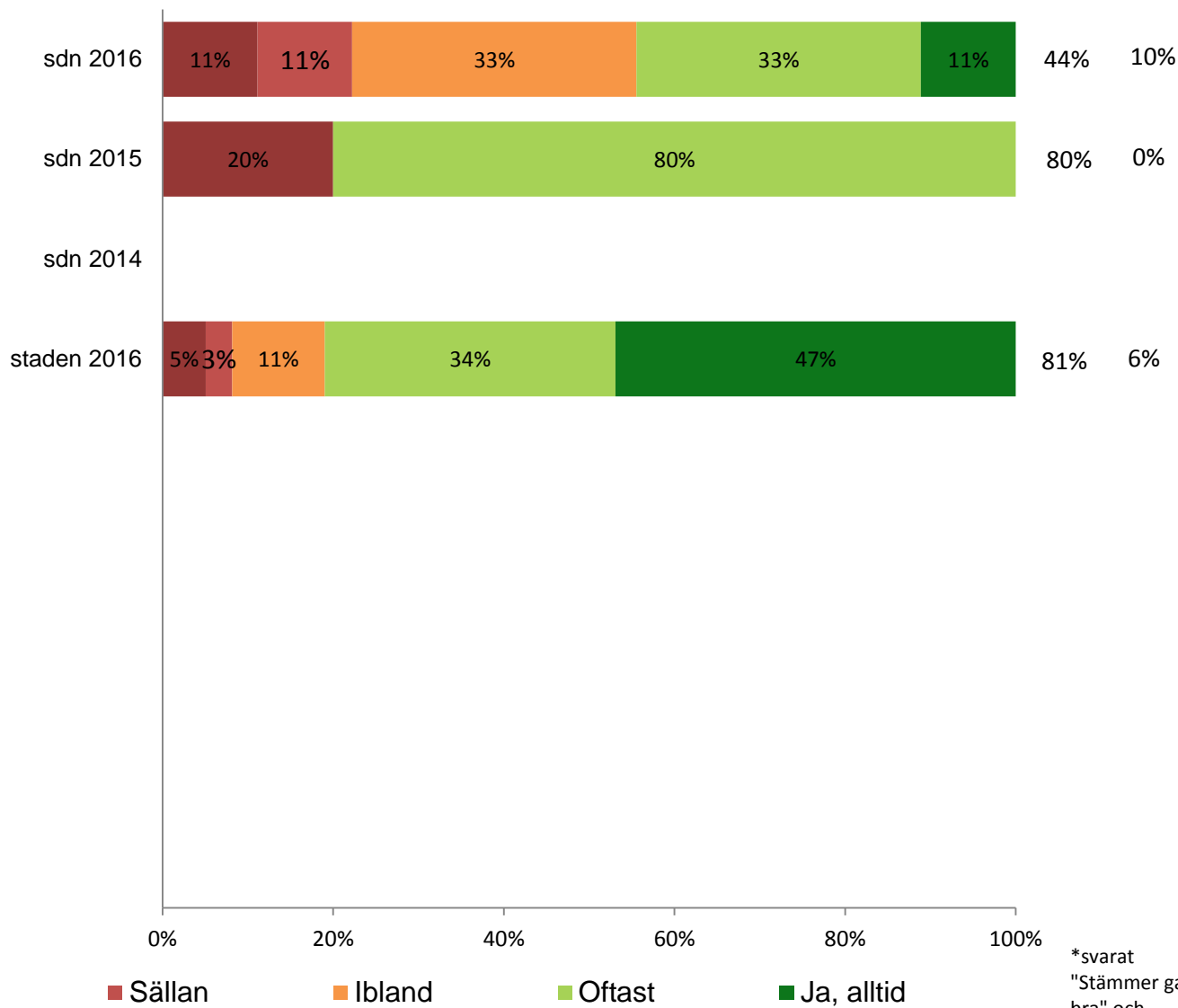


Sdn per år

Maten

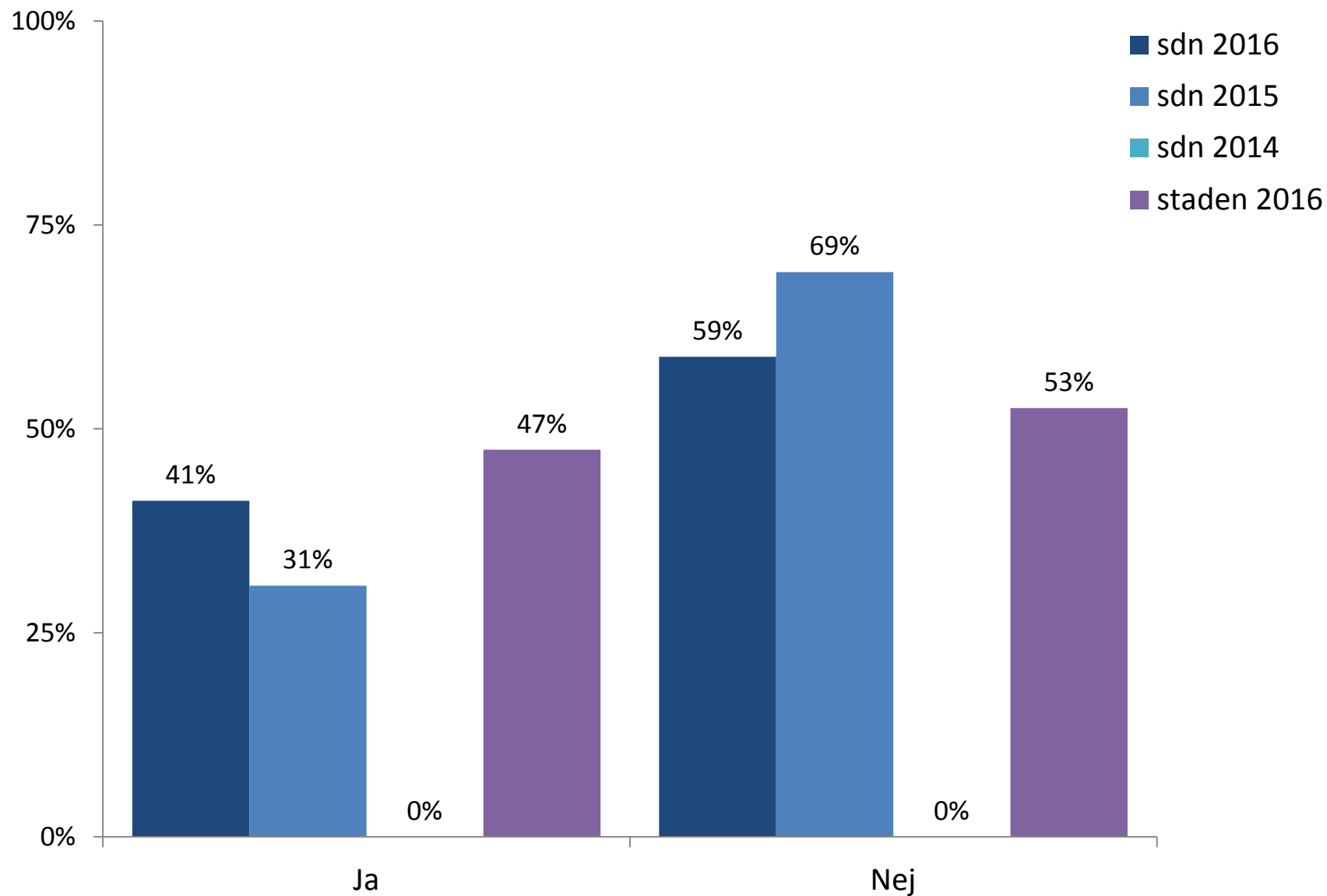
Andel

Smakar maten bra?





Är du beviljad promenad eller utevistelse?



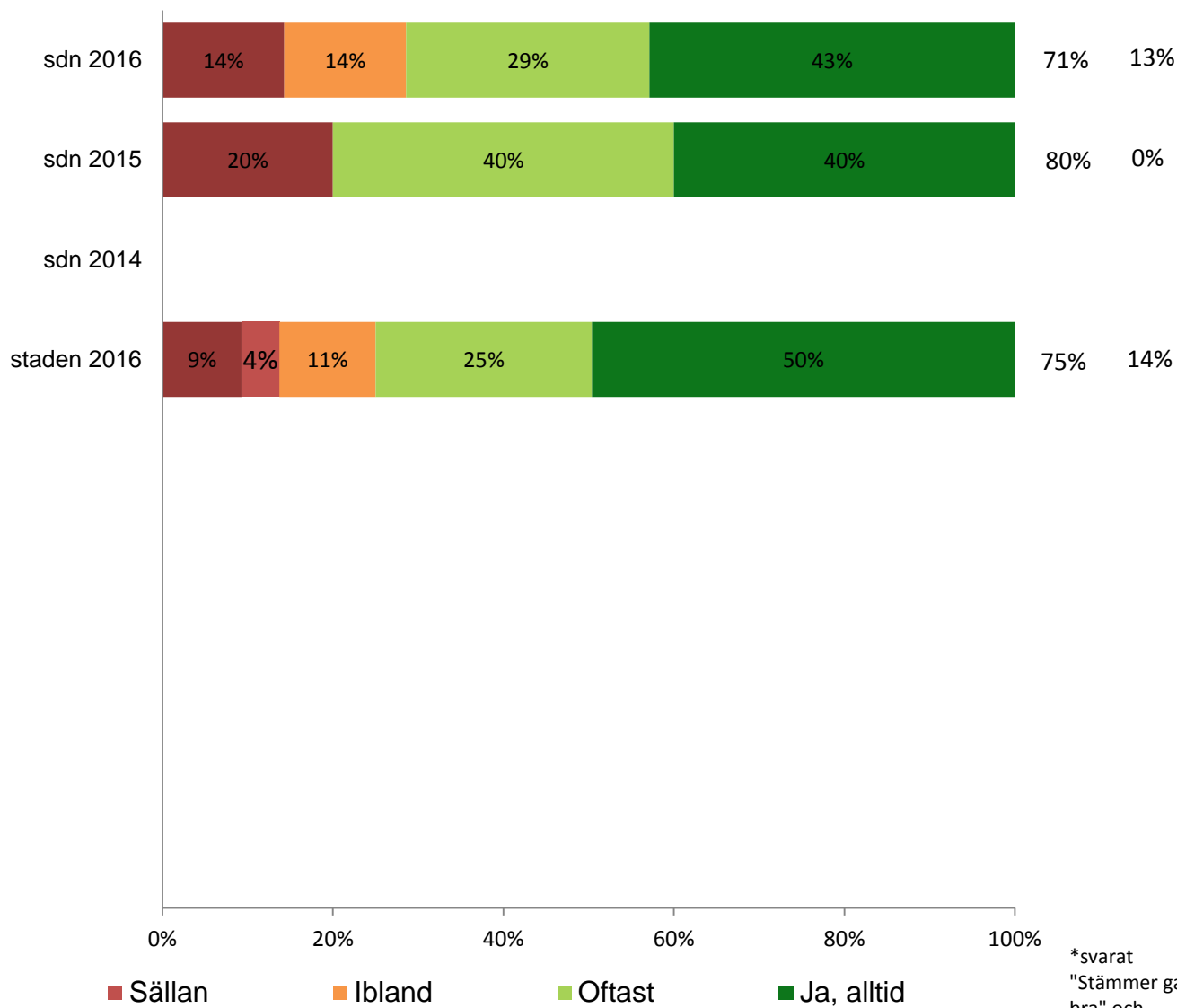


Sdn per år

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

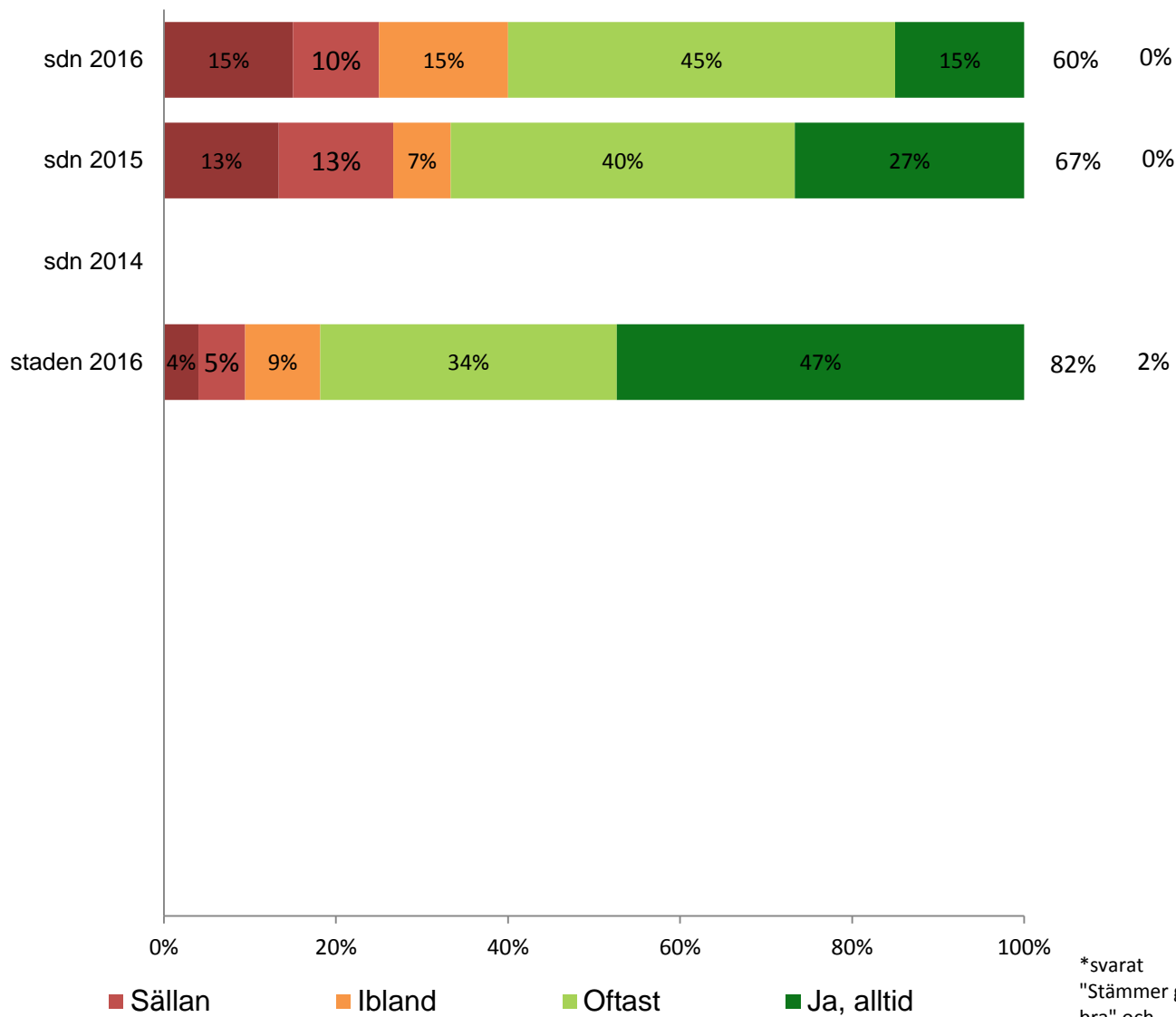


Sdn per år

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



*svarat "Stämmer ganska bra" och

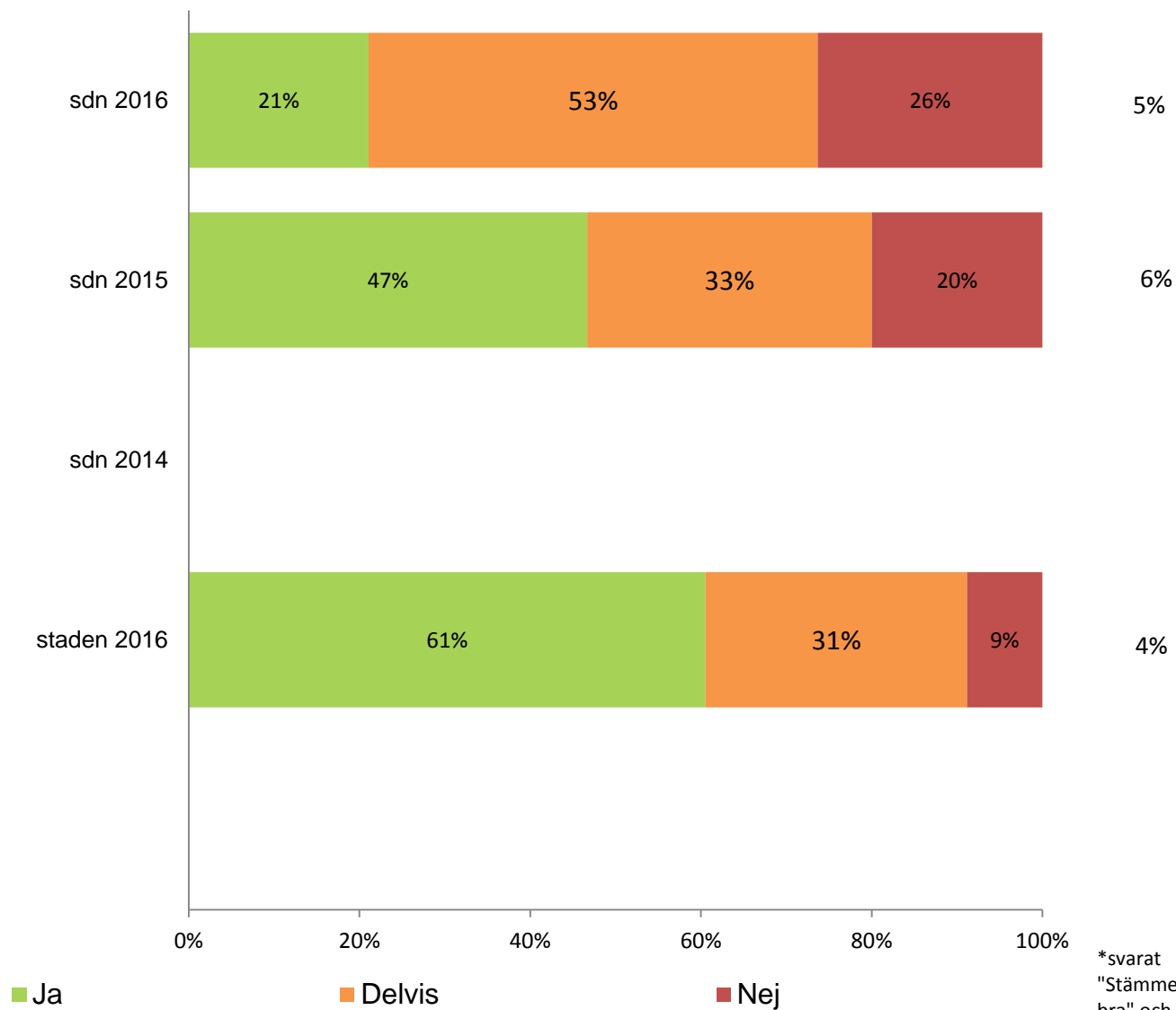


Sdn per år

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

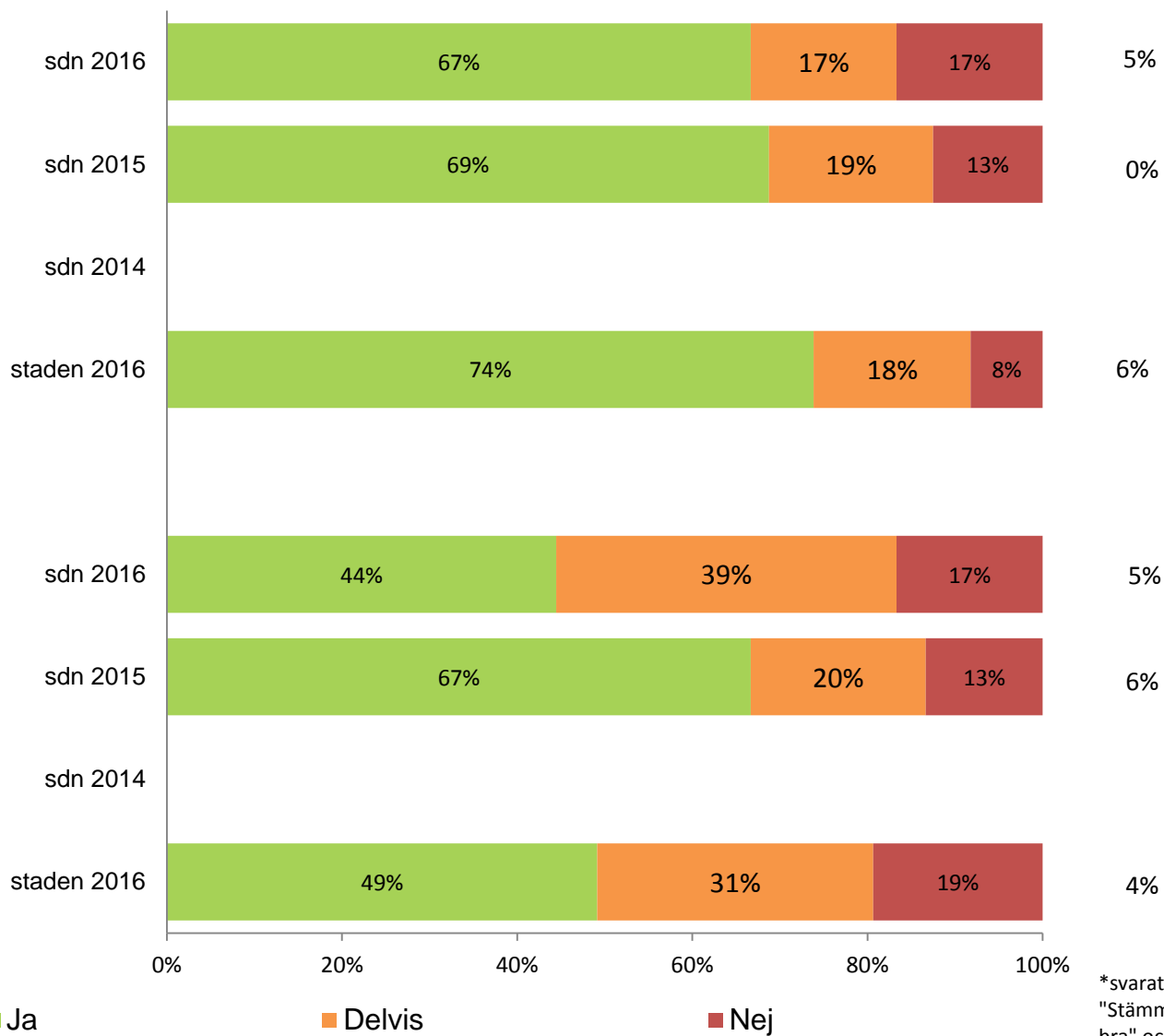


Sdn per år

Kontakter med kommunen

Andel

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på ett
bra sätt?

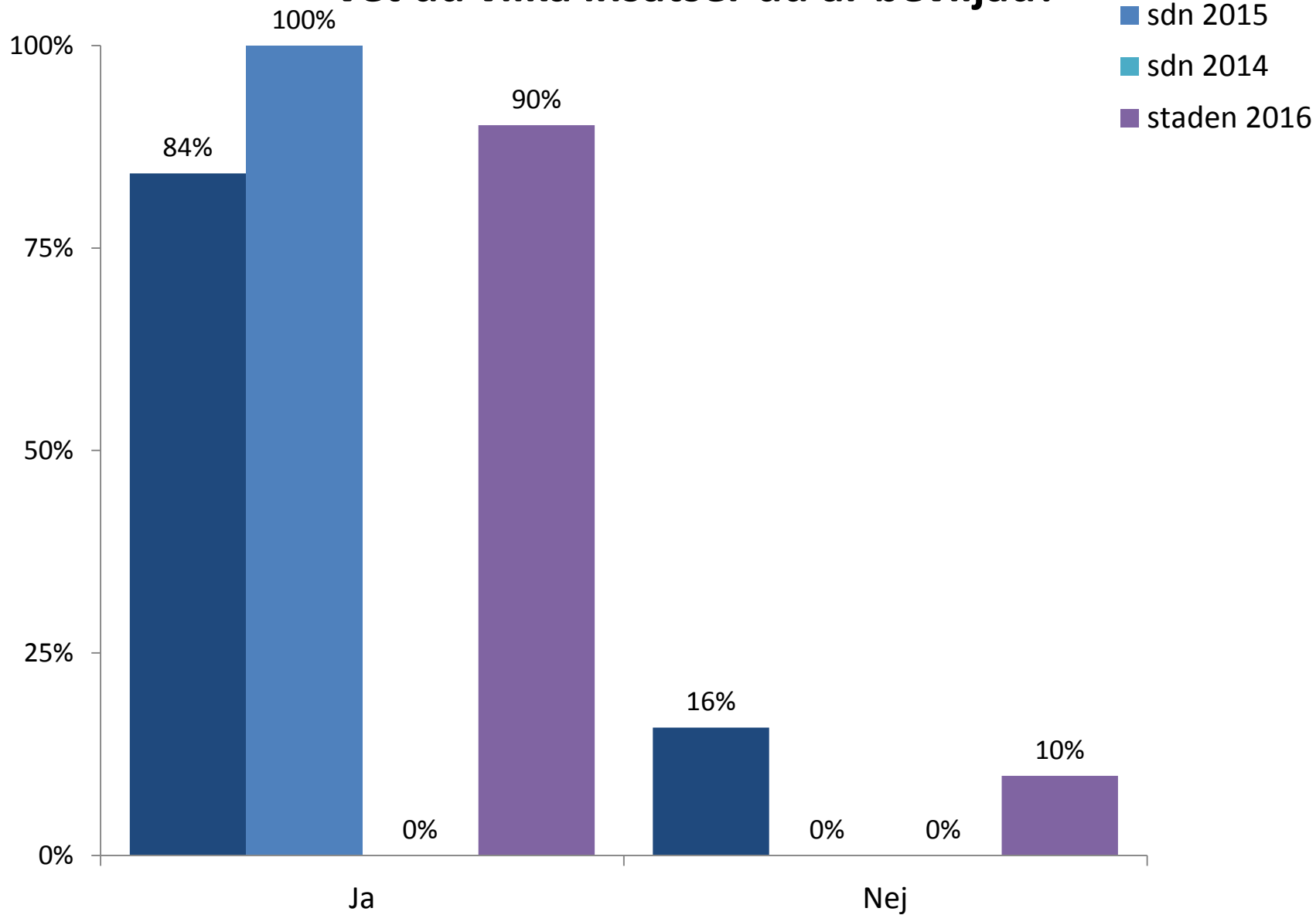


Är handläggarens beslut
anpassat efter dina behov?

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



Vet du vilka insatser du är beviljad?



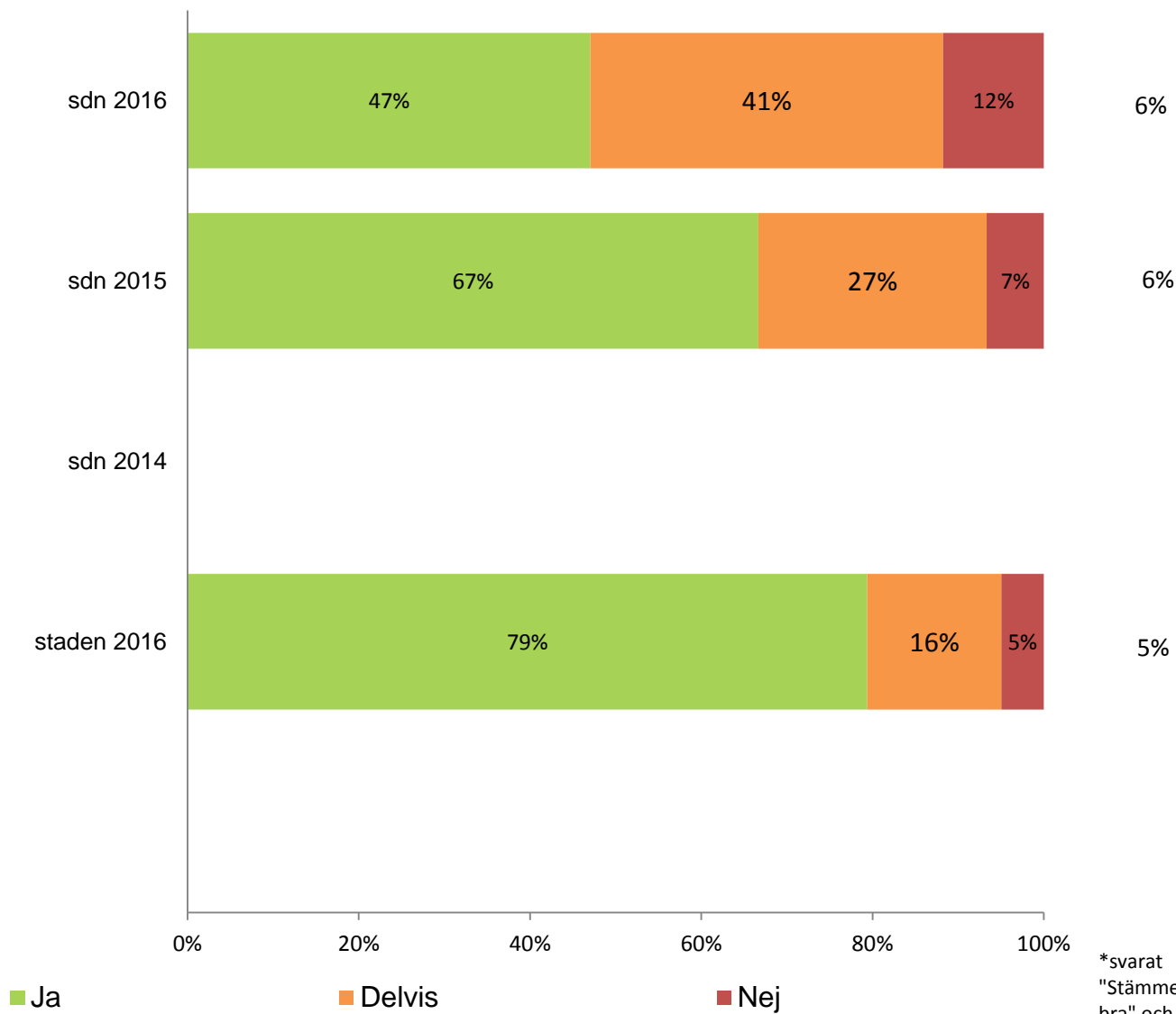


Sdn per år

Kontakter med kommunen

Andel

Får du den hemtjänst som
biståndshandläggaren
beslutat om?



*svaret
"Stämmer ganska
bra" och

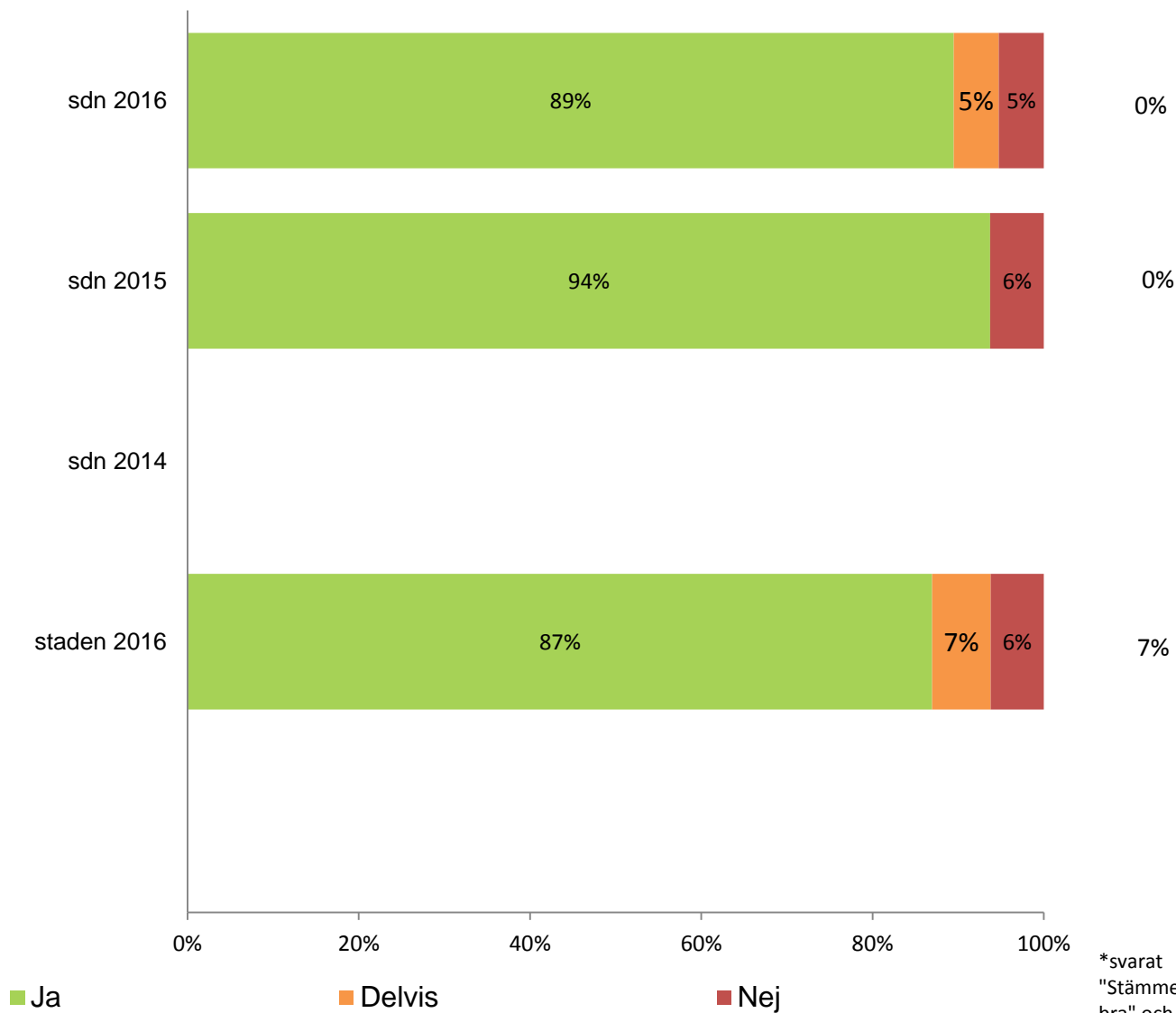


Sdn per år

Kontakter med kommunen

Andel

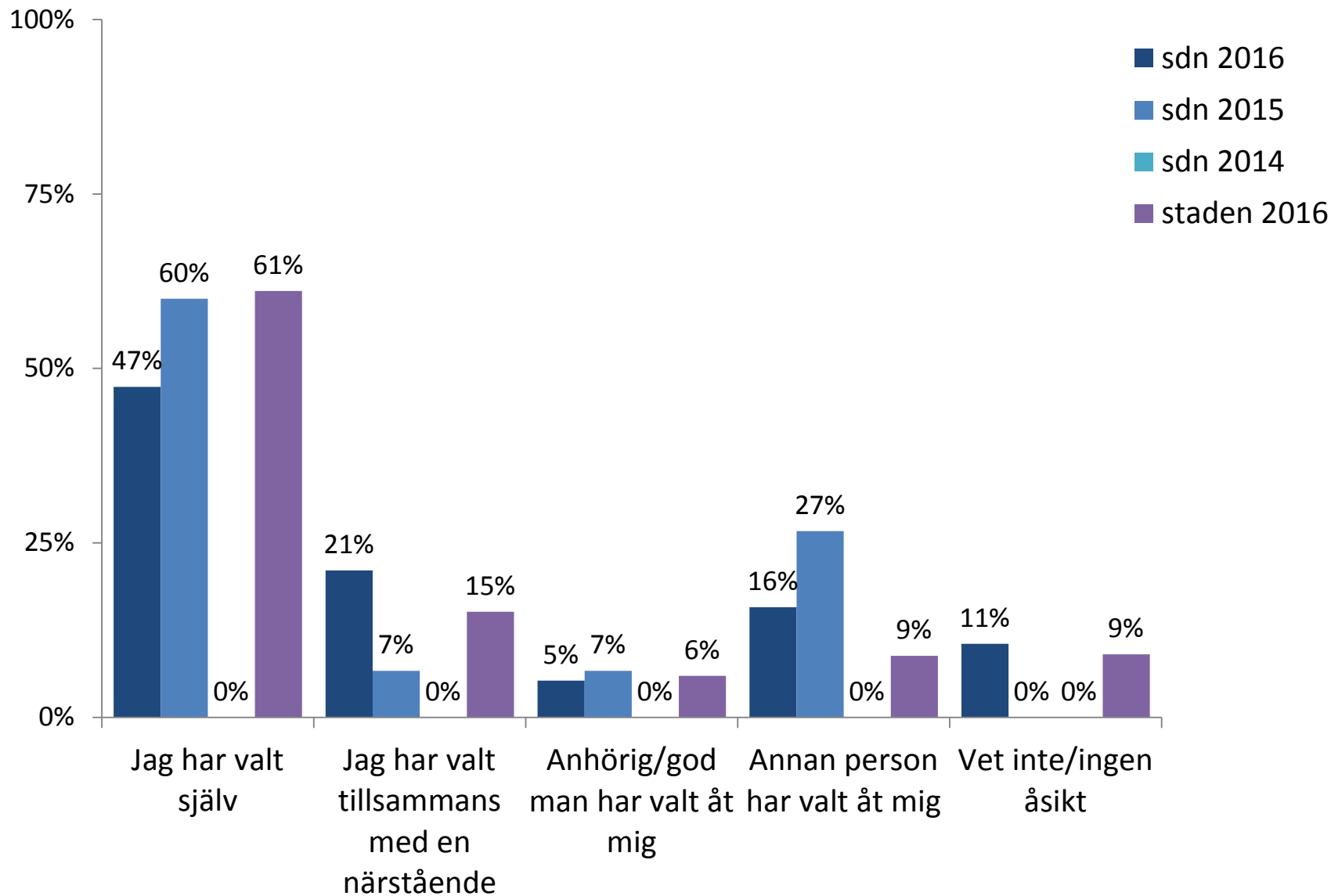
Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst?
(kommunal hemtjänst eller olika privata företag)



*svarat "Stämmer ganska bra" och

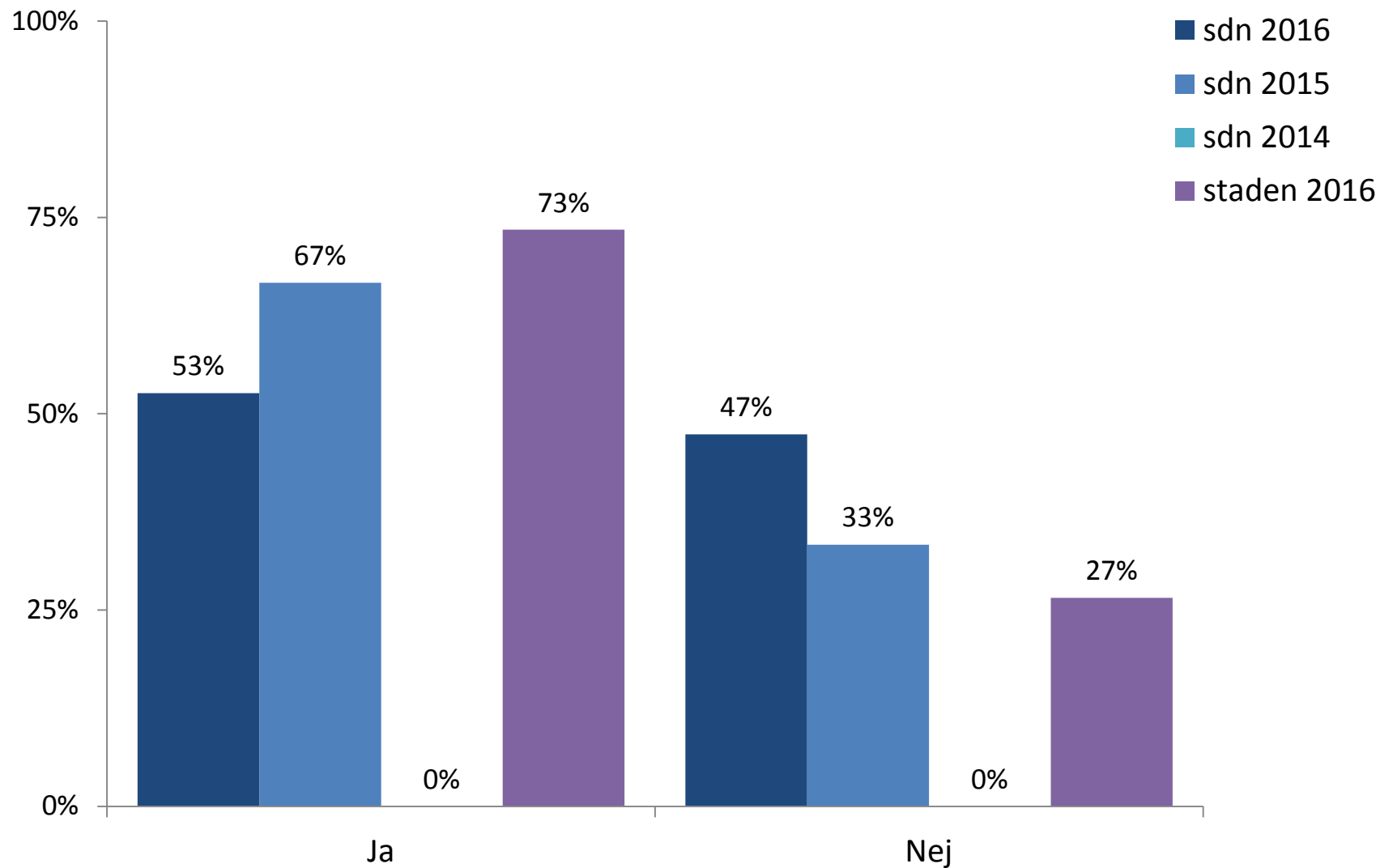


Vem har valt din hemtjänst?





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





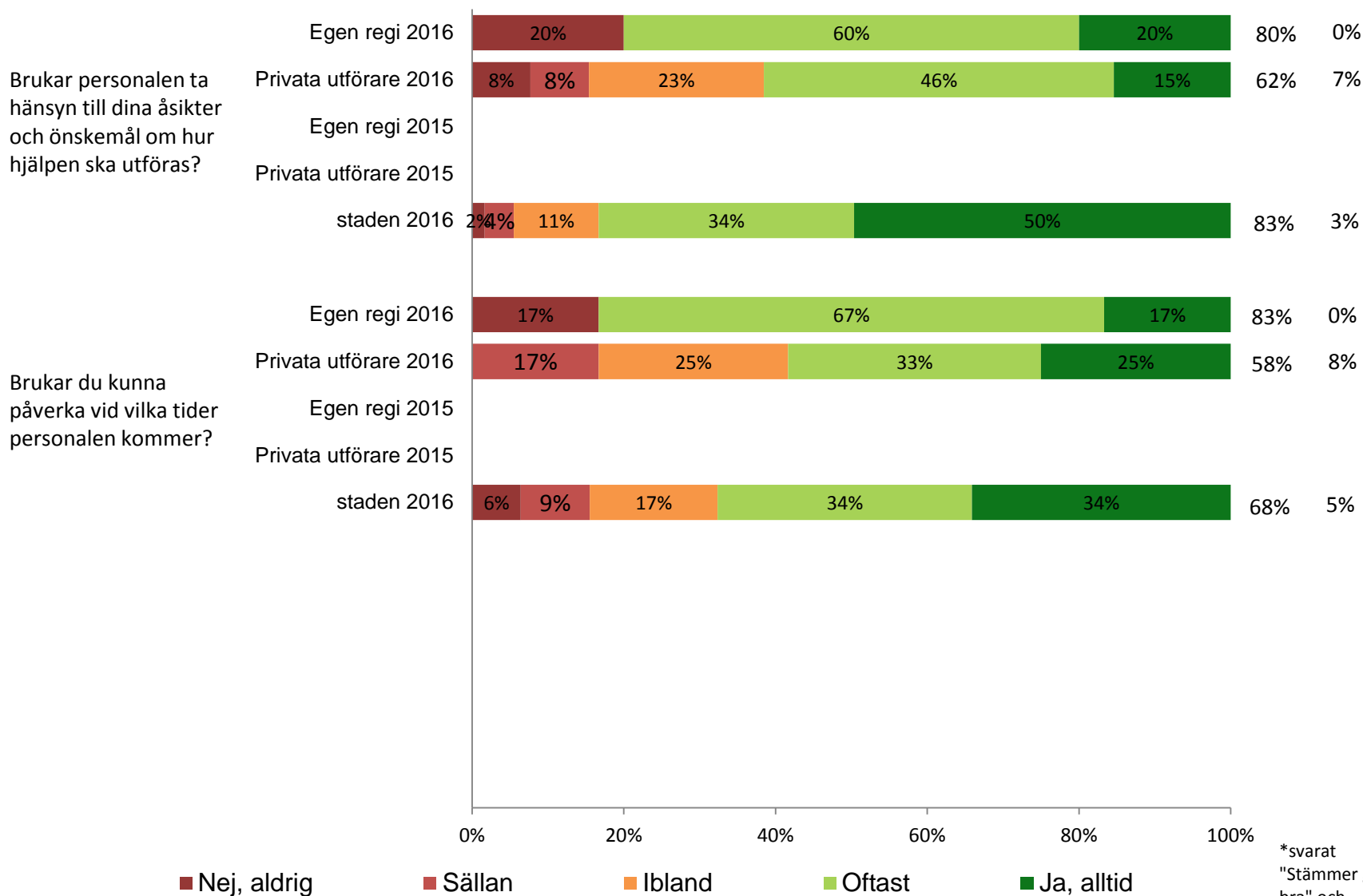
Resultat per regiform



Sdn per regiform

Inflytande

Andel



*svarat "Stämmer ganska bra" och

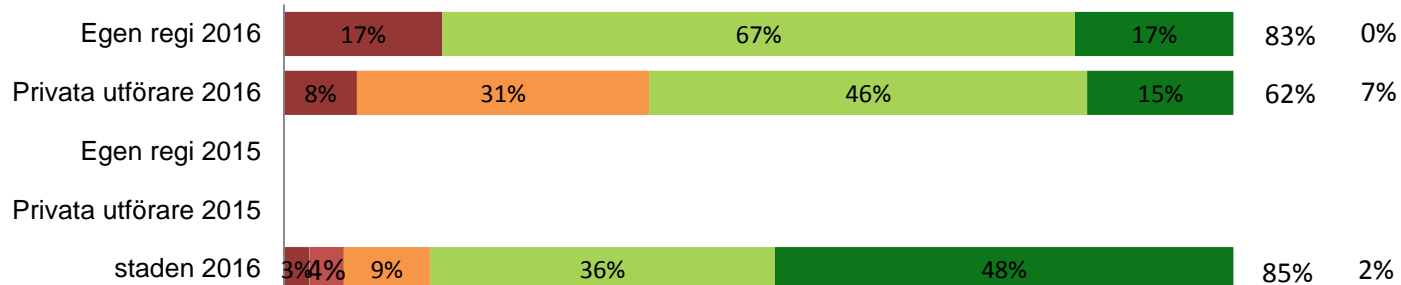


Sdn per regiform

Bemötande

Andel

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

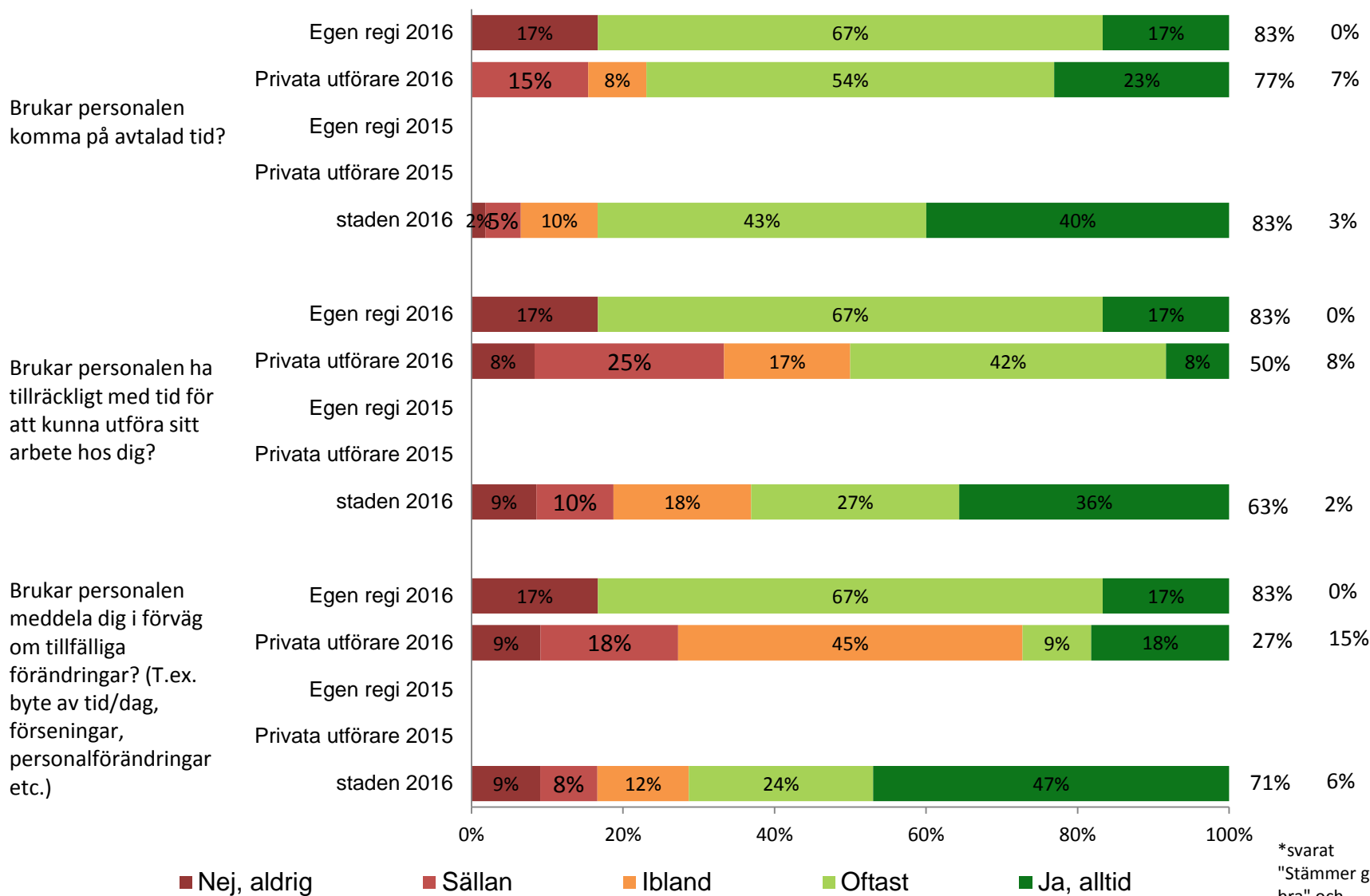
*svaret
"Stämmer ganska
bra" och



Sdn per regiform

Hjälpens utförande

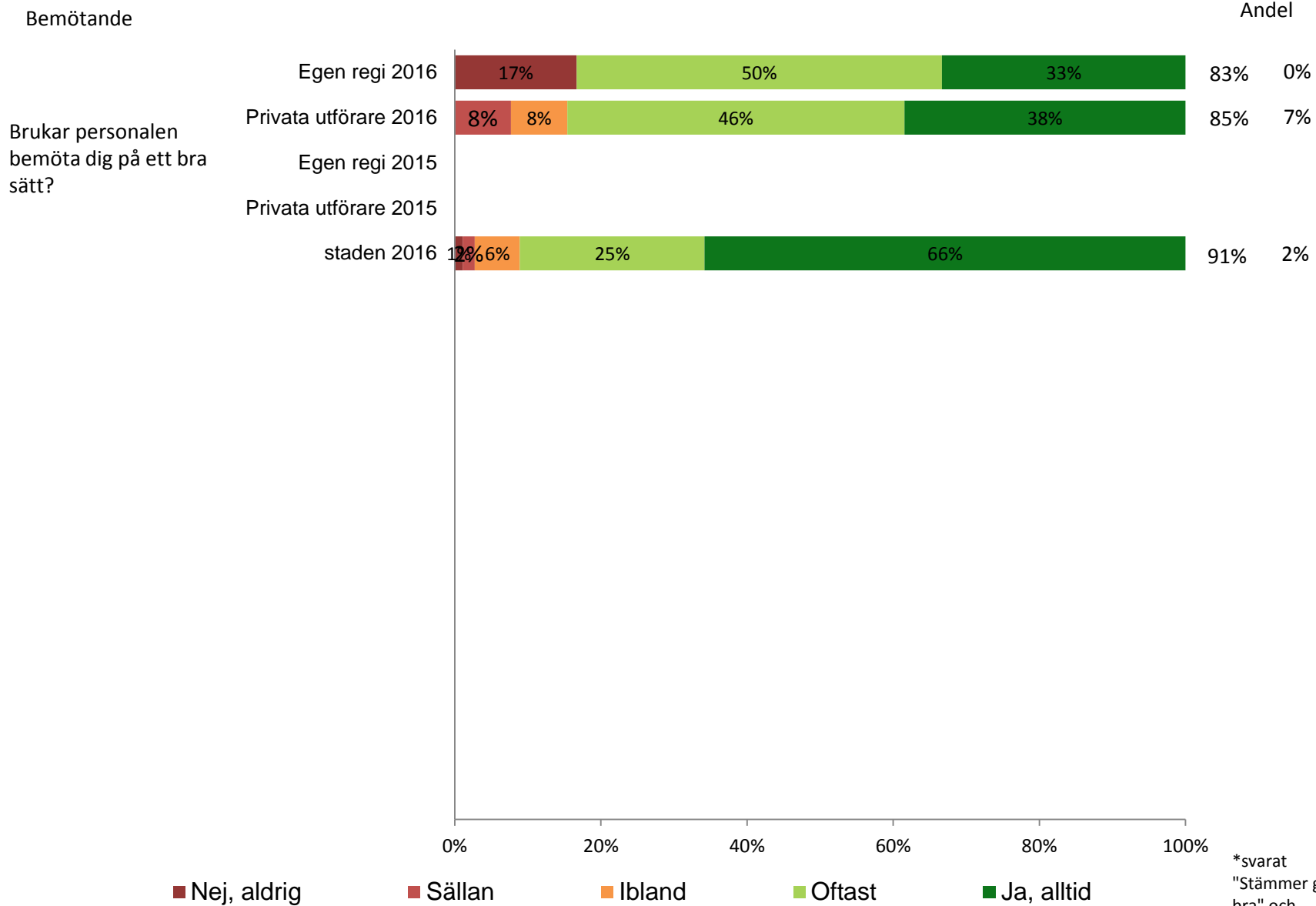
Andel



*svarat "Stämmer ganska bra" och



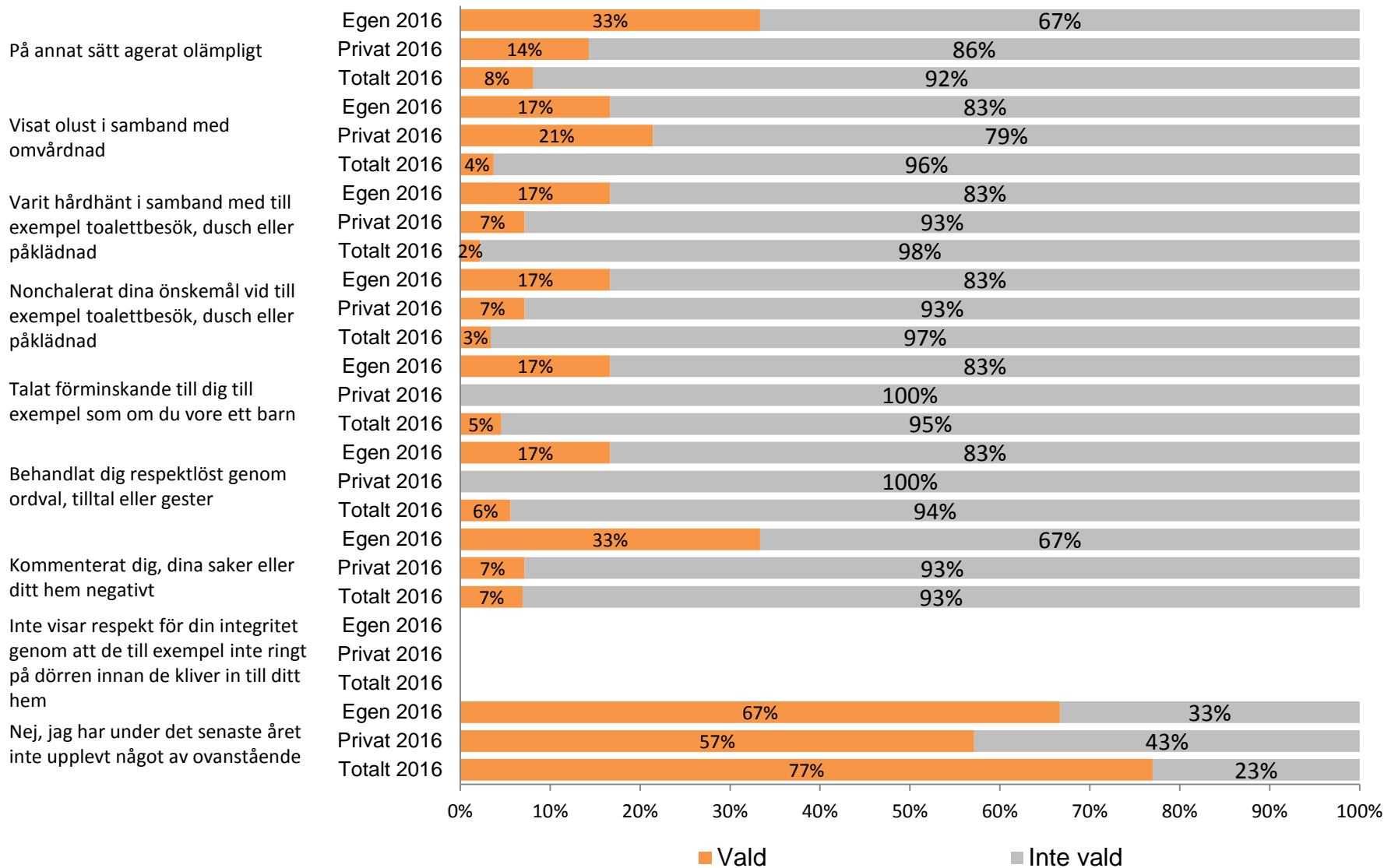
Sdn per regiform





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

Bemötande

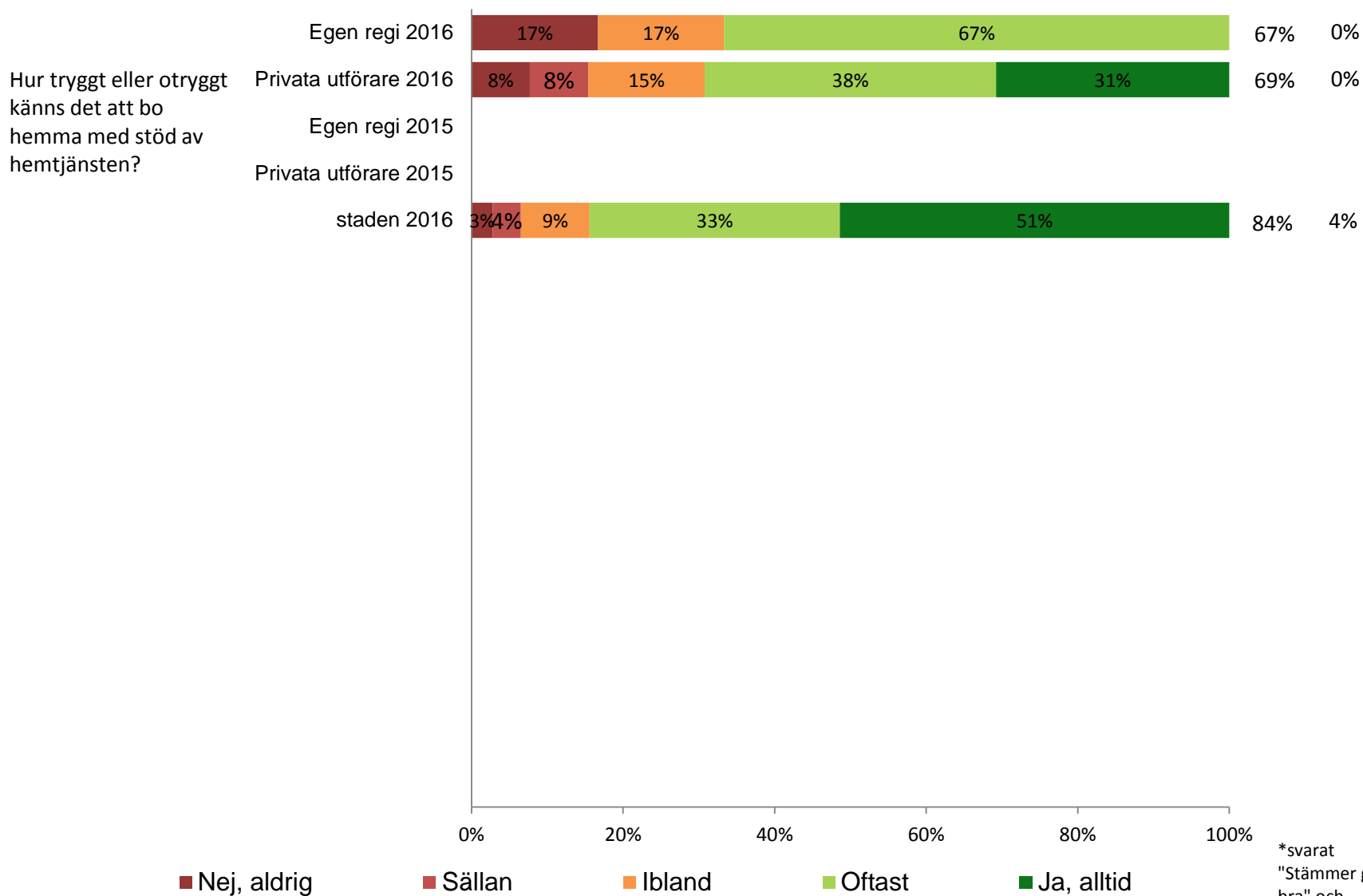




Sdn per regiform

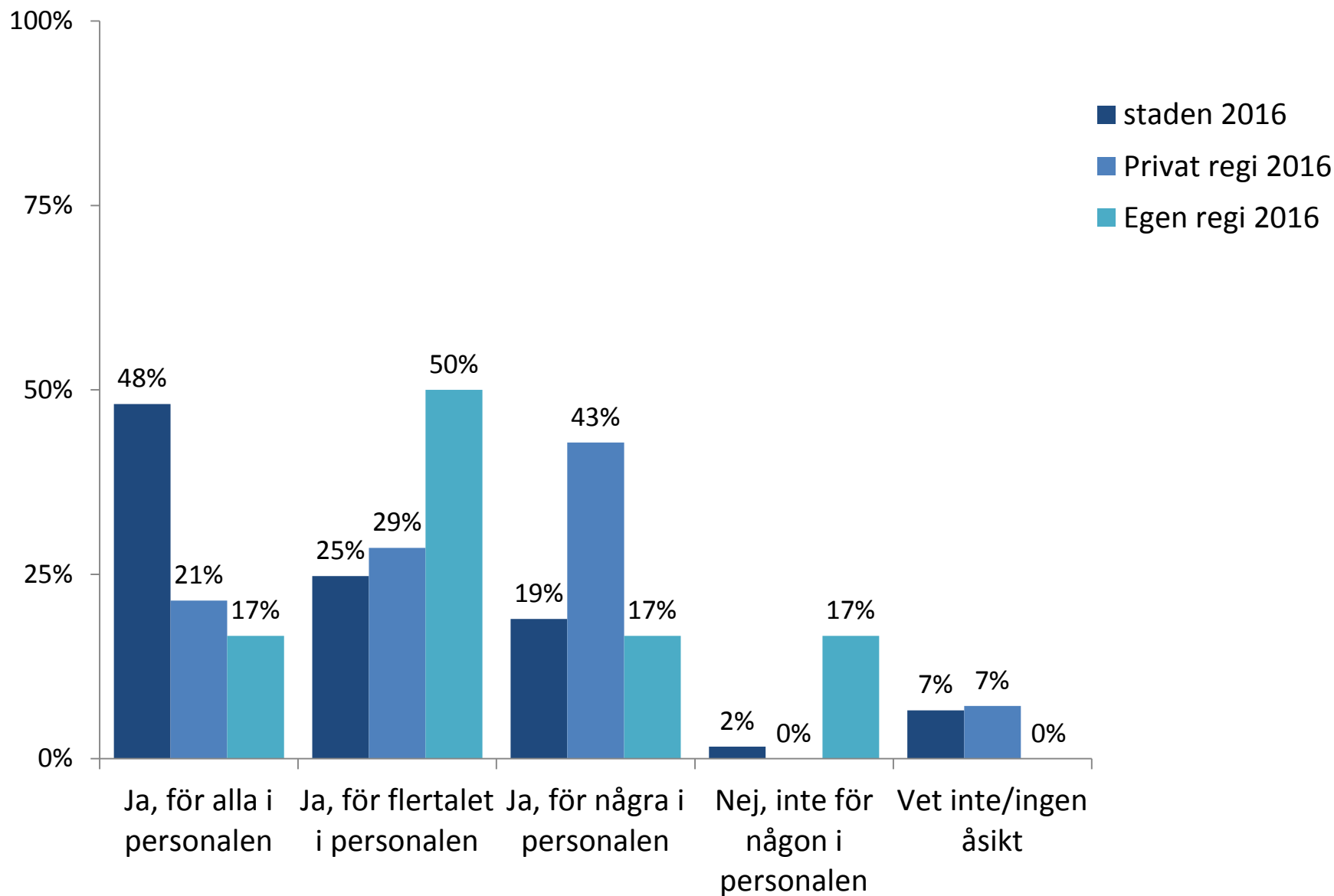
Trygghet

Andel



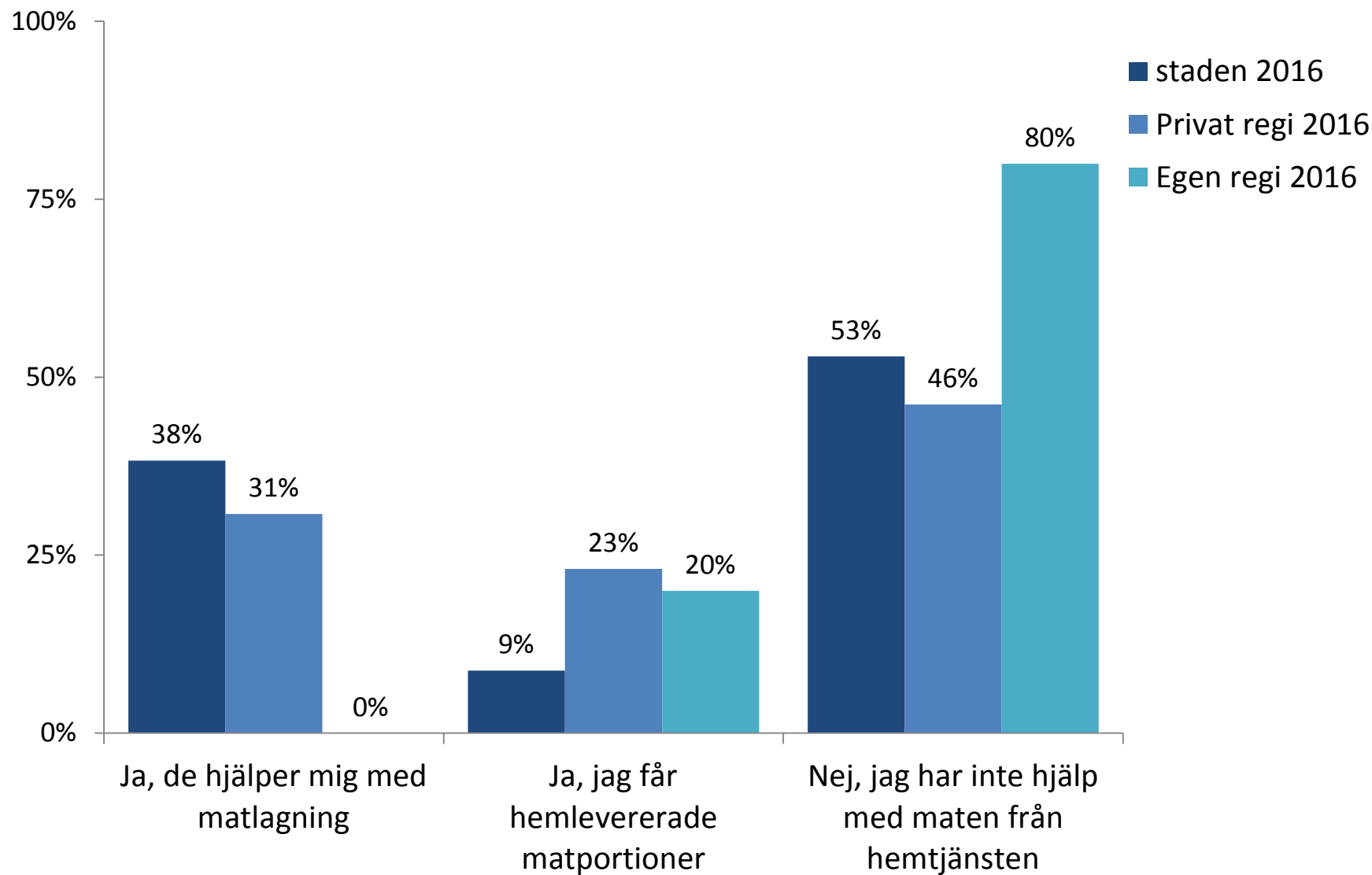


Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

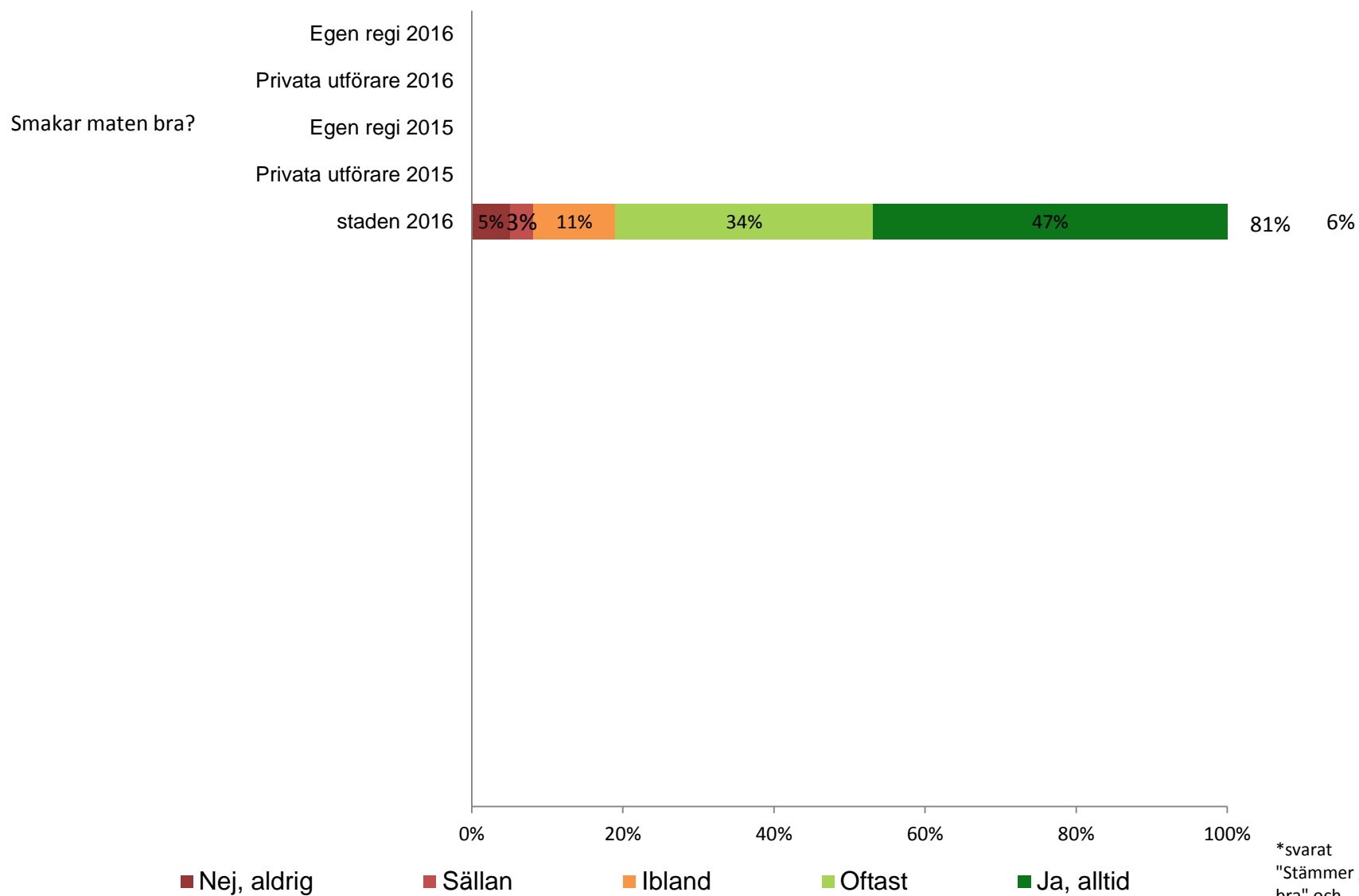




Sdn per regiform

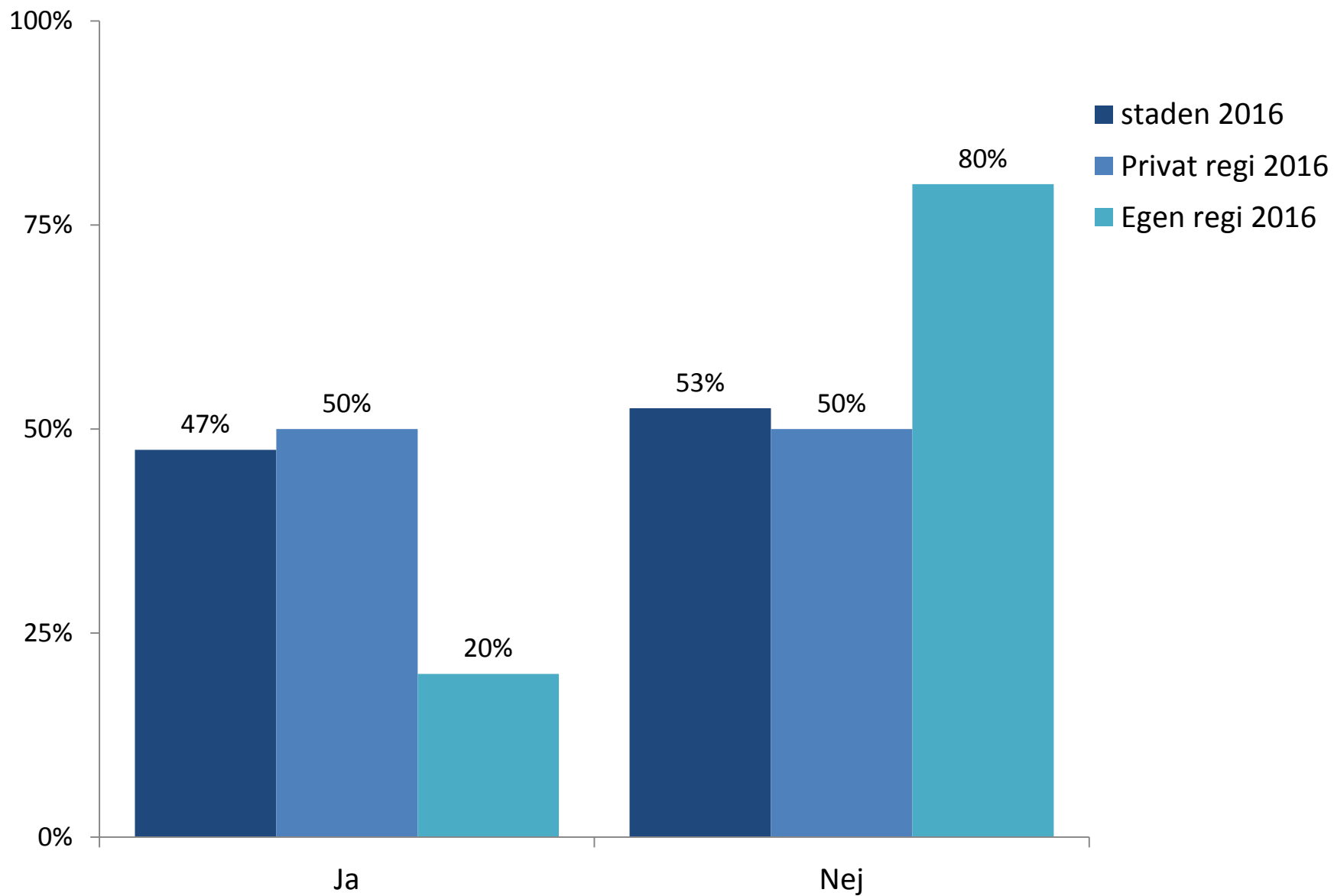
Maten: enbart de som har någon form av hjälp med maten har besvarat denna fråga

Andel





Är du beviljad promenad eller utevistelse?

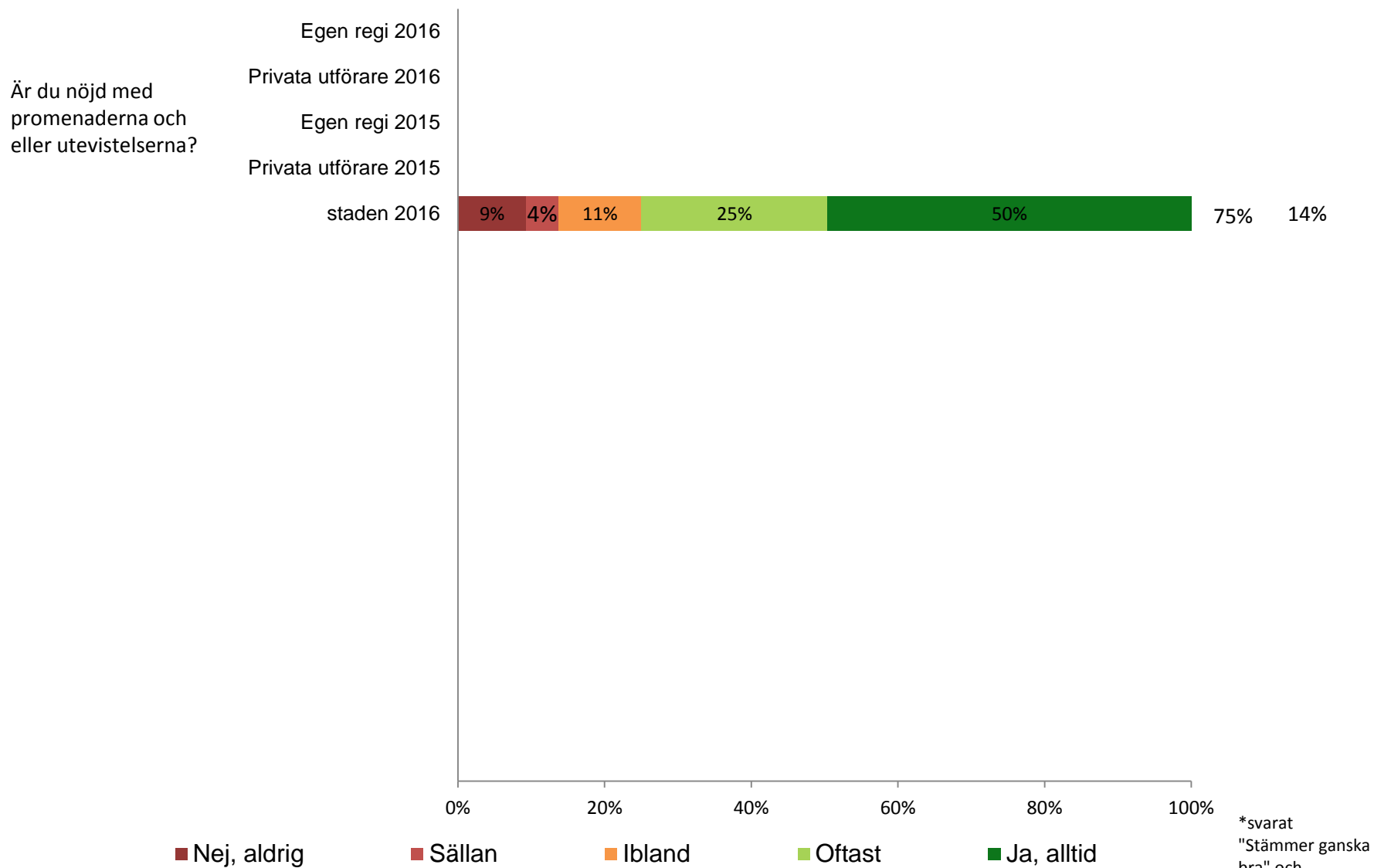




Sdn per regiform

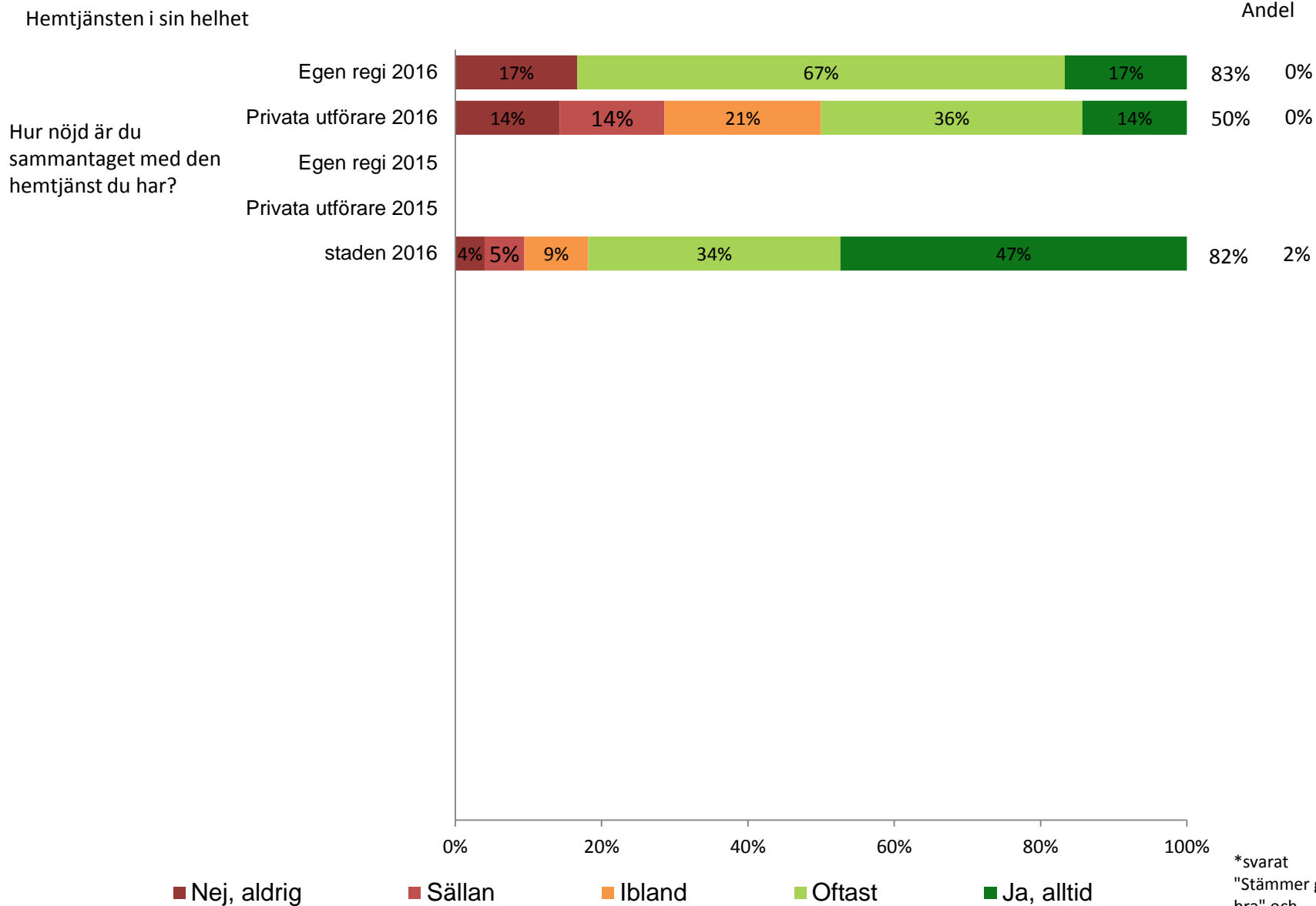
Aktiviteter: enbart de som är beviljade utevistelse har svarat på denna fråga

Andel



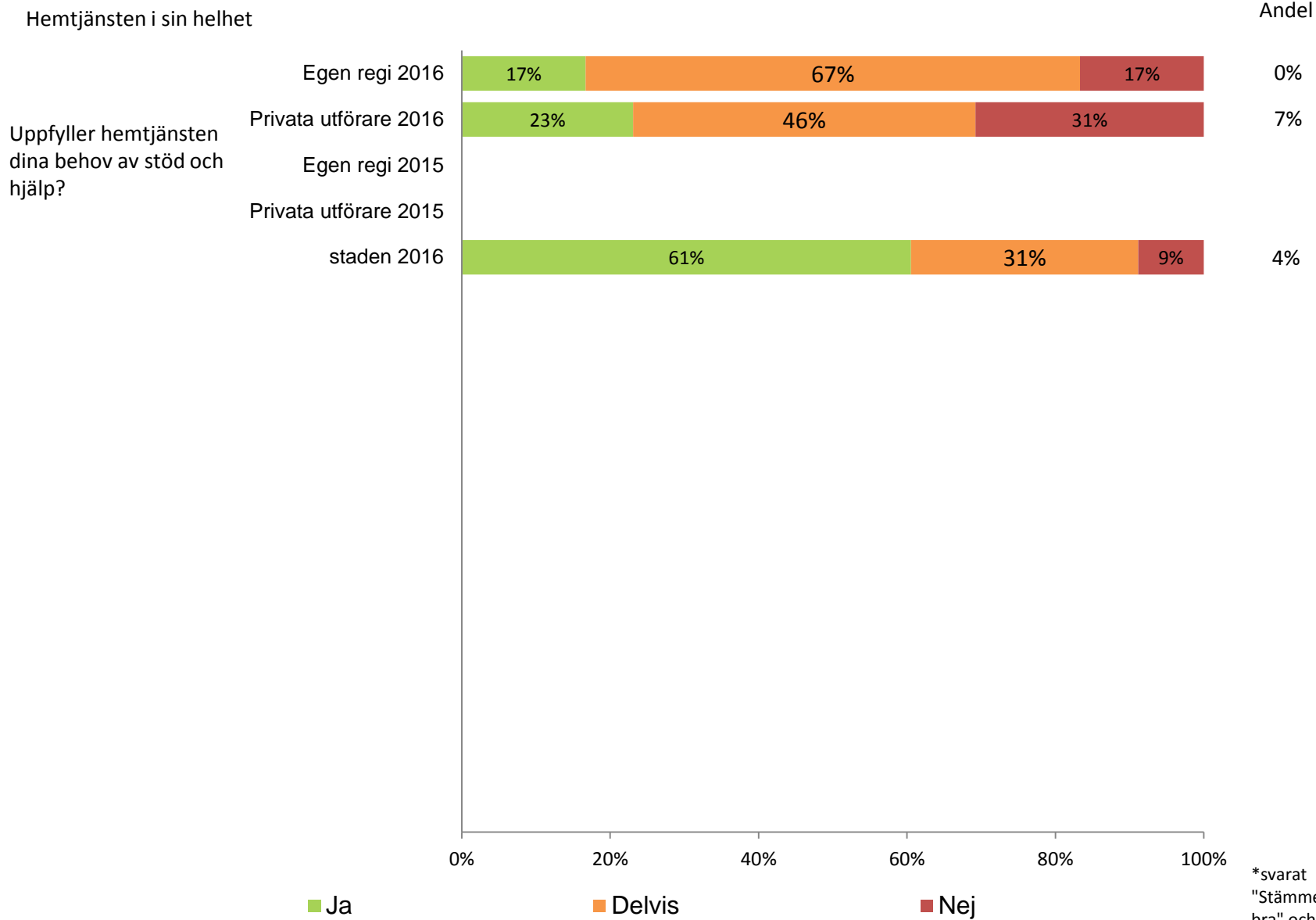


Sdn per regiform



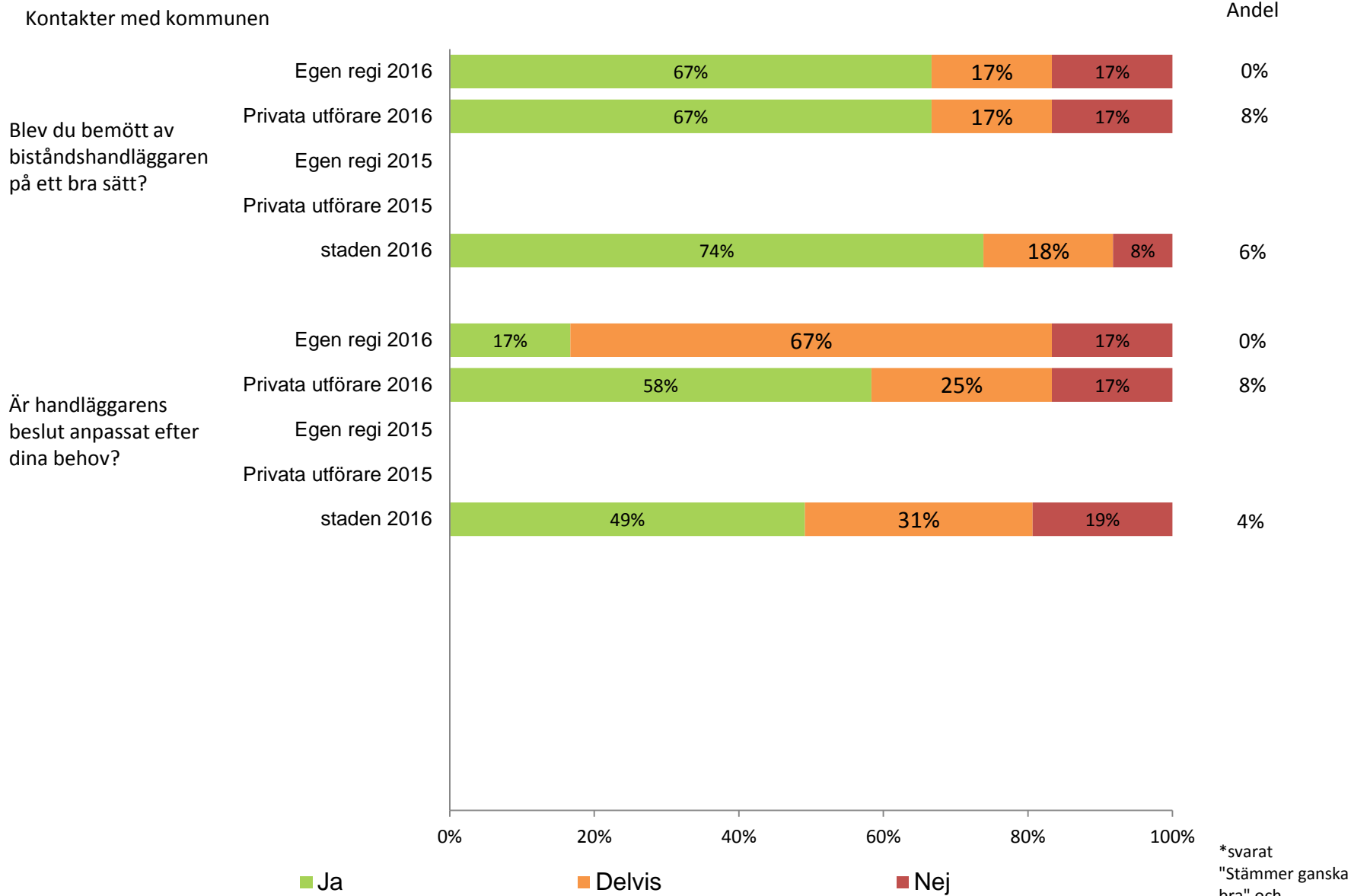


Sdn per regiform





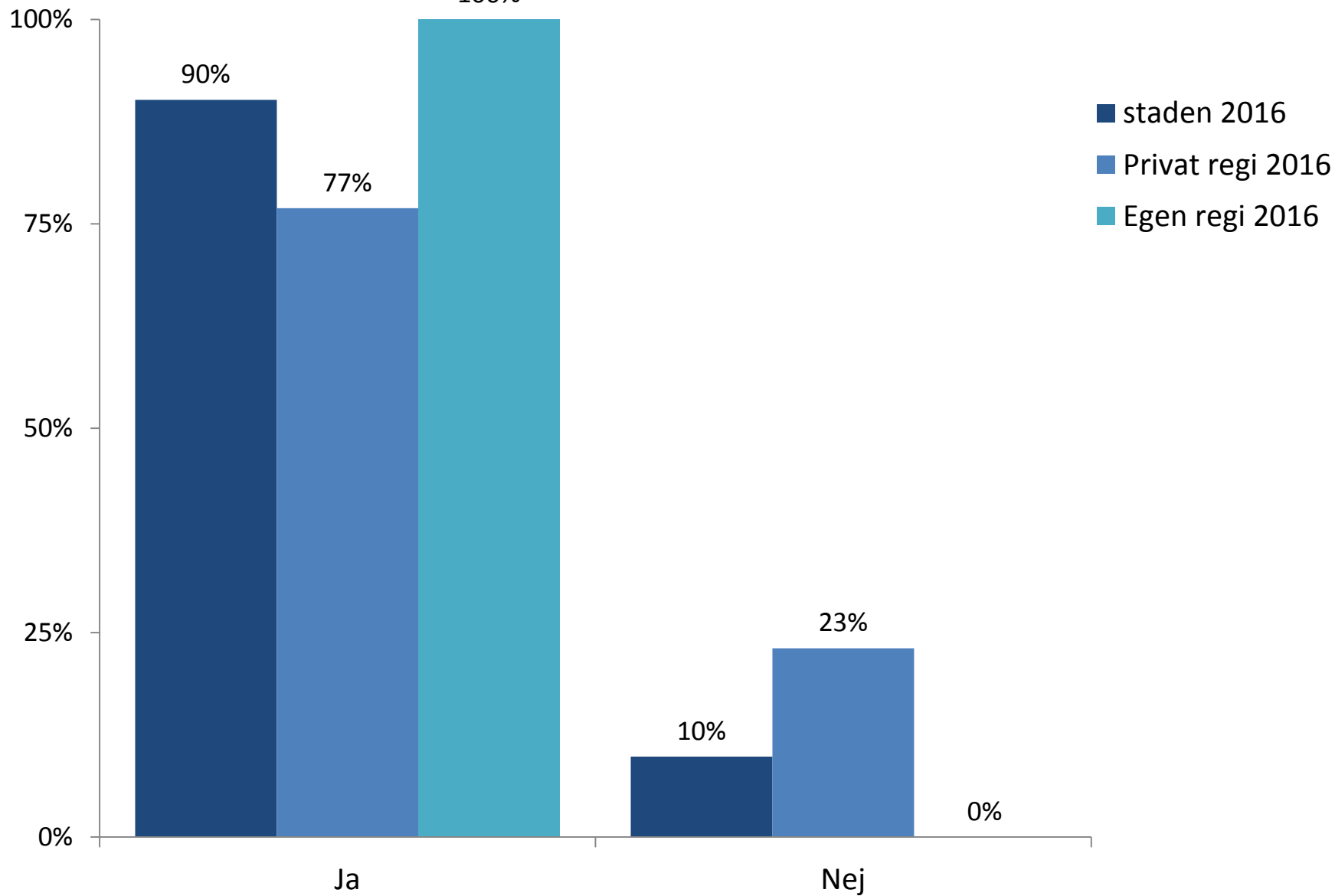
Sdn per regiform





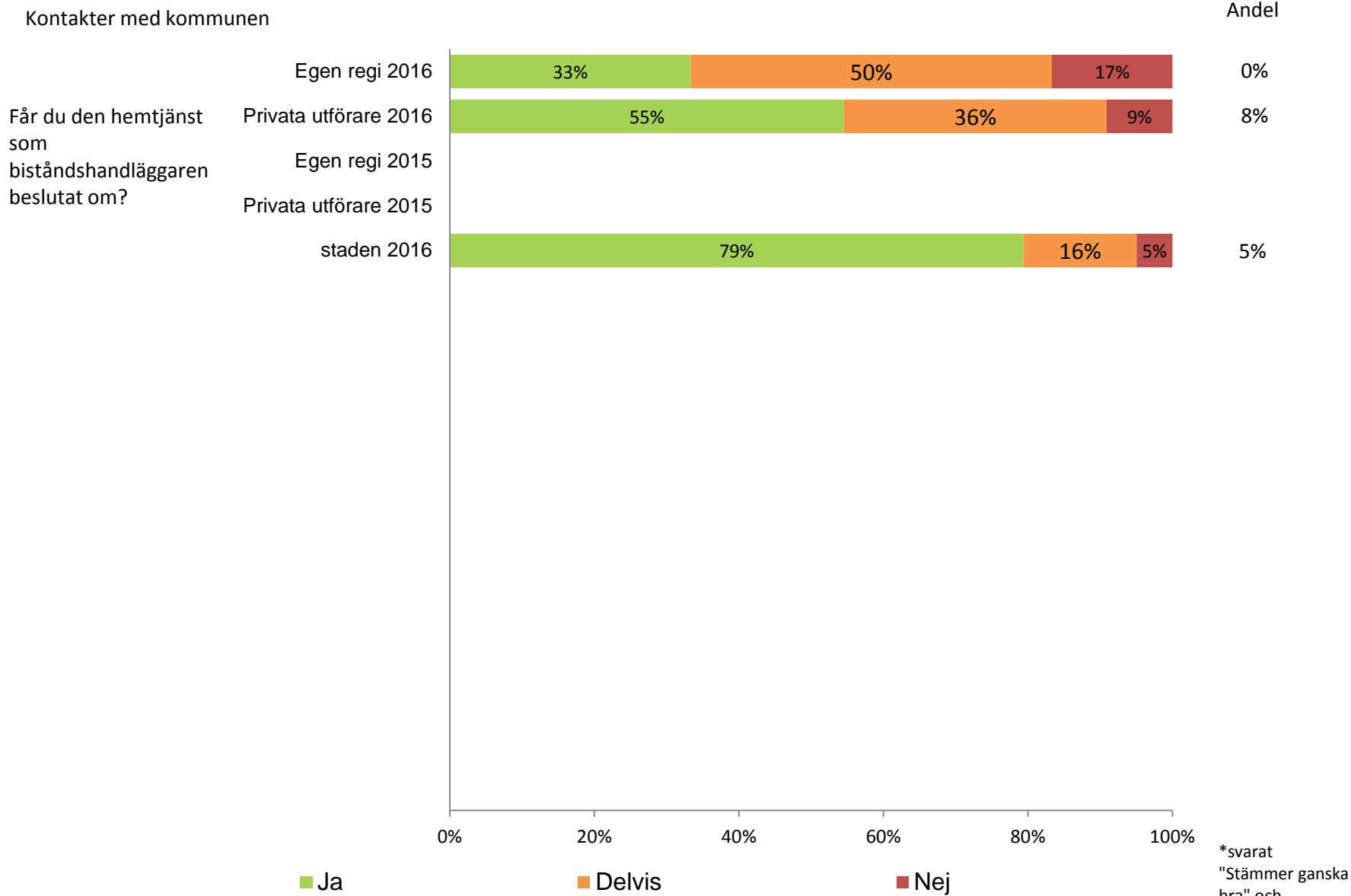
Vet du vilka insatser du är beviljad?

100%



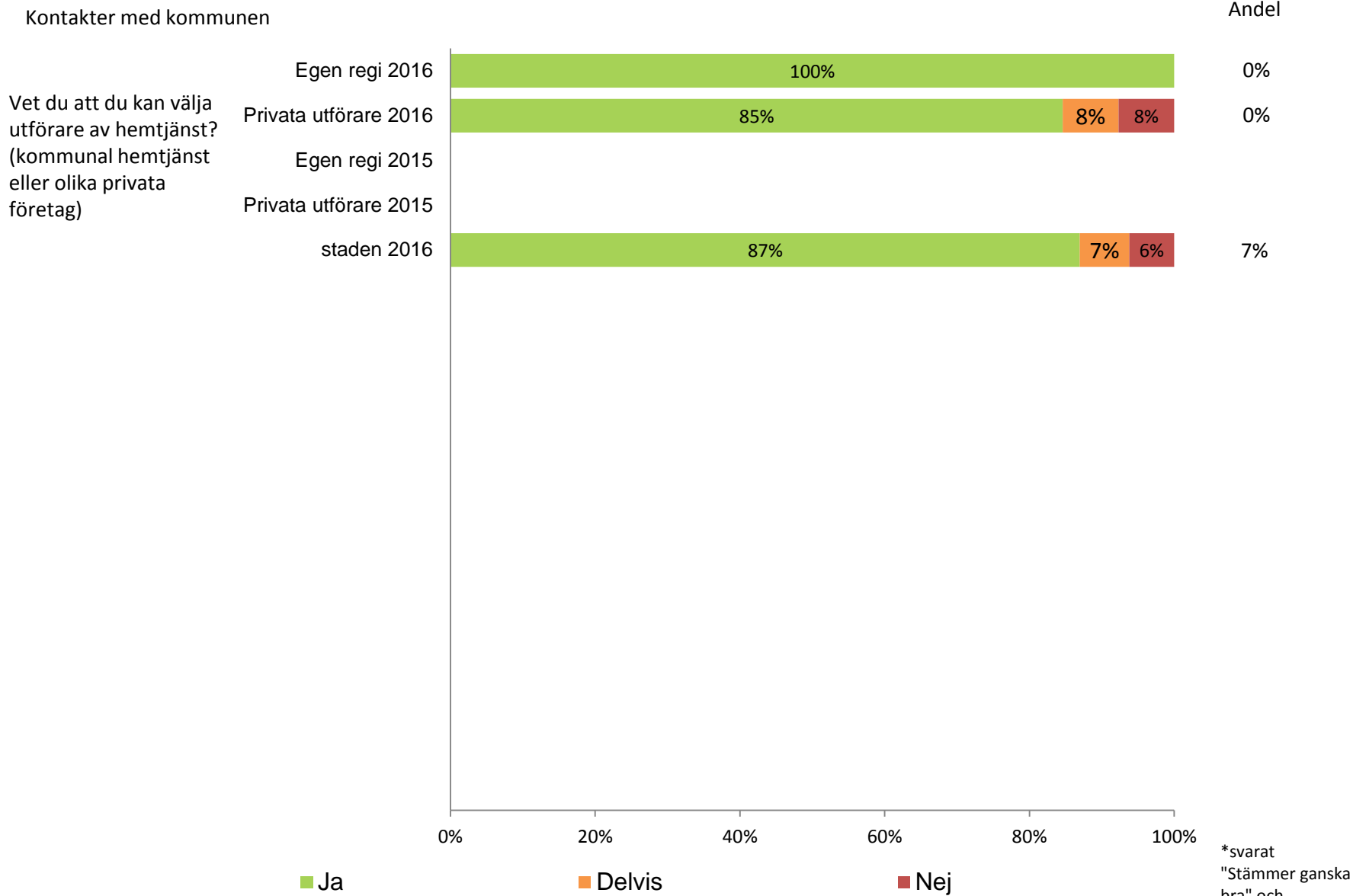


Sdn per regiform



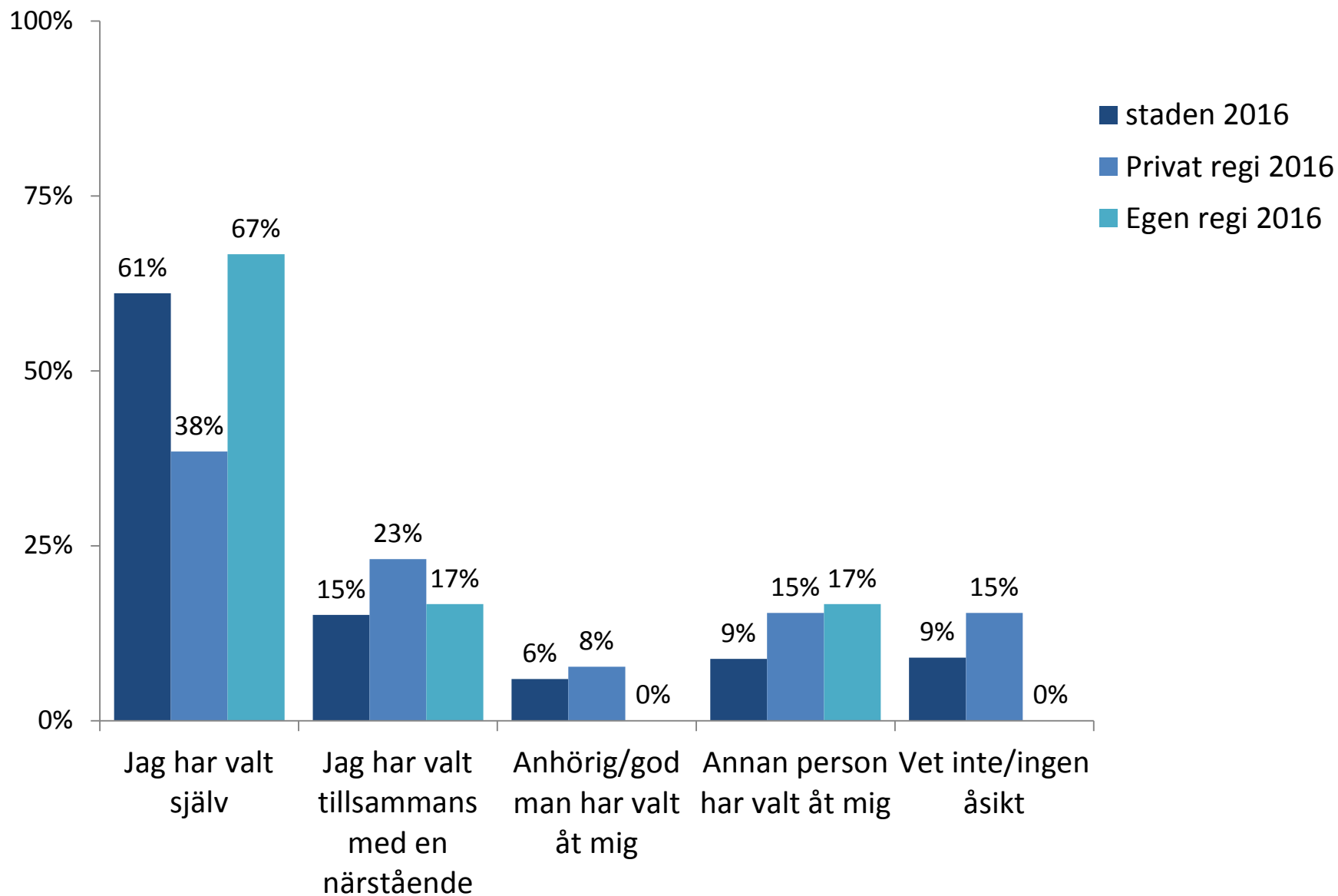


Sdn per regiform



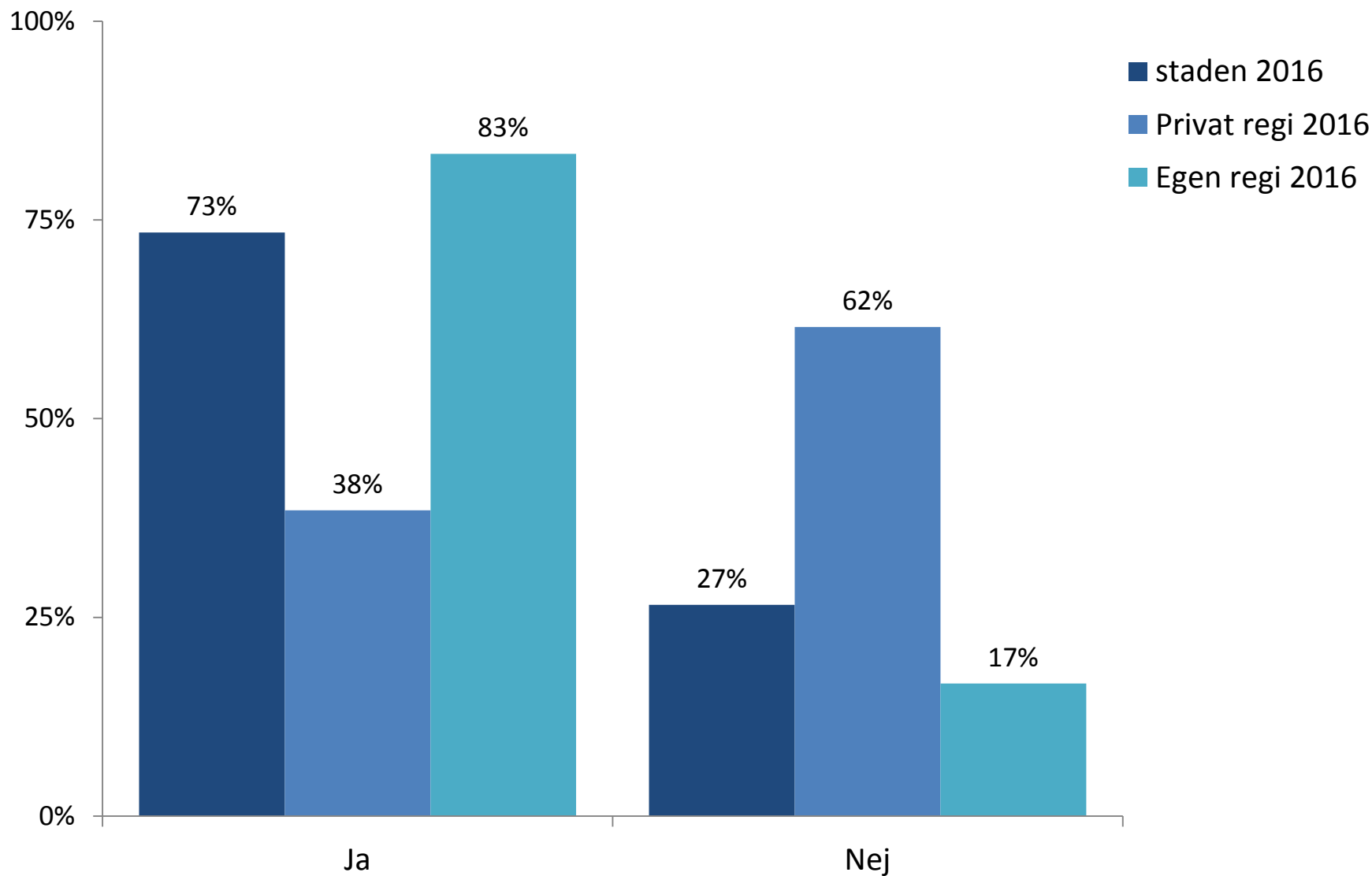


Vem har valt din hemtjänst?





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





Resultat per kön

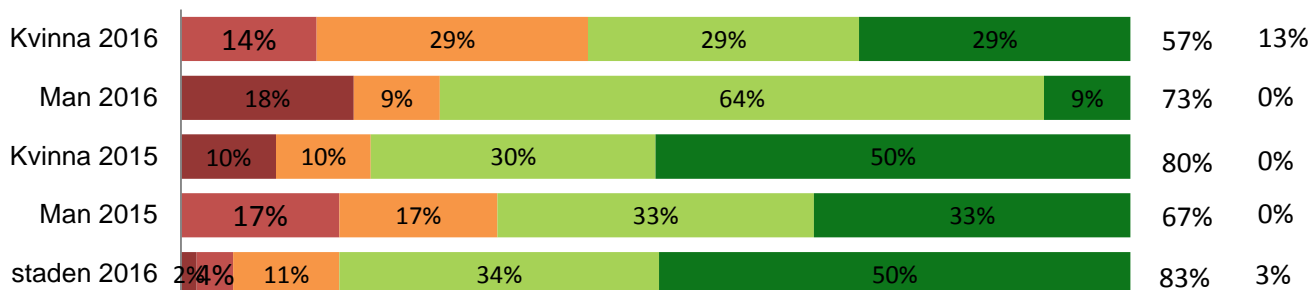


Sdn per kön

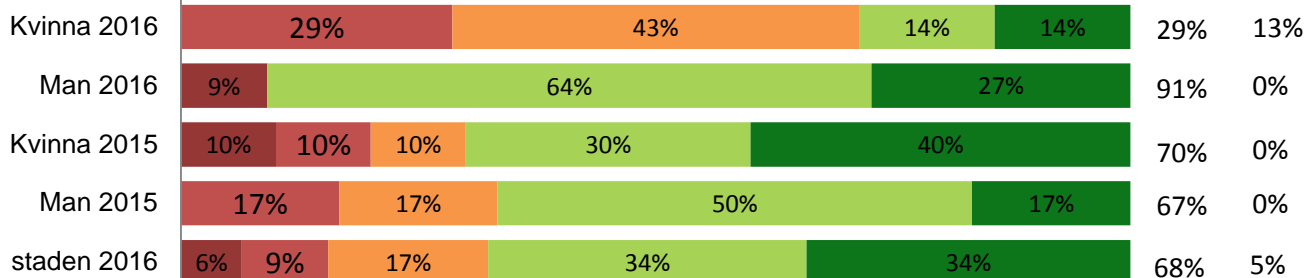
Inflytande

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

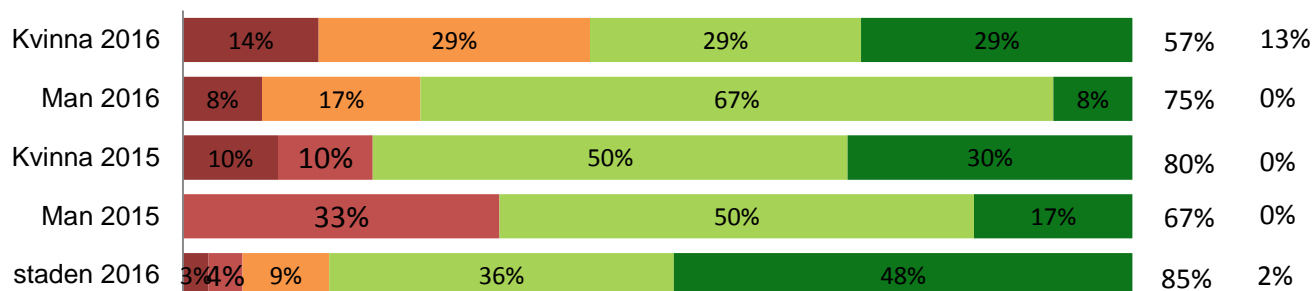


Sdn per kön

Bemötande

Andel

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svaret "Stämmer ganska bra" och

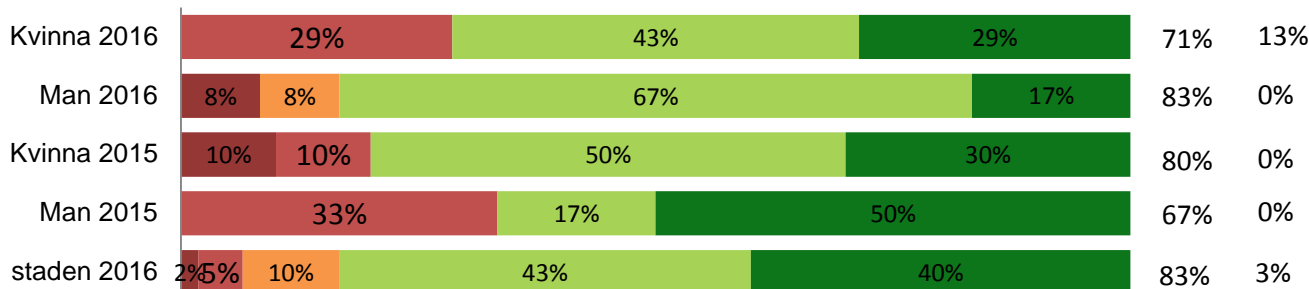


Sdn per kön

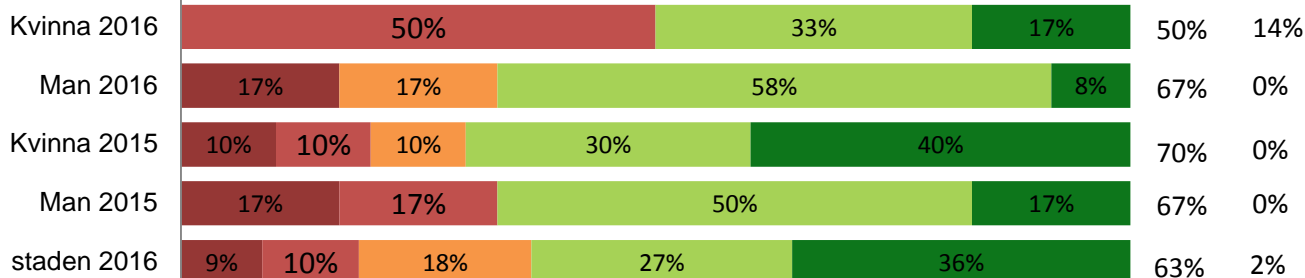
Hjälpens utförande

Andel

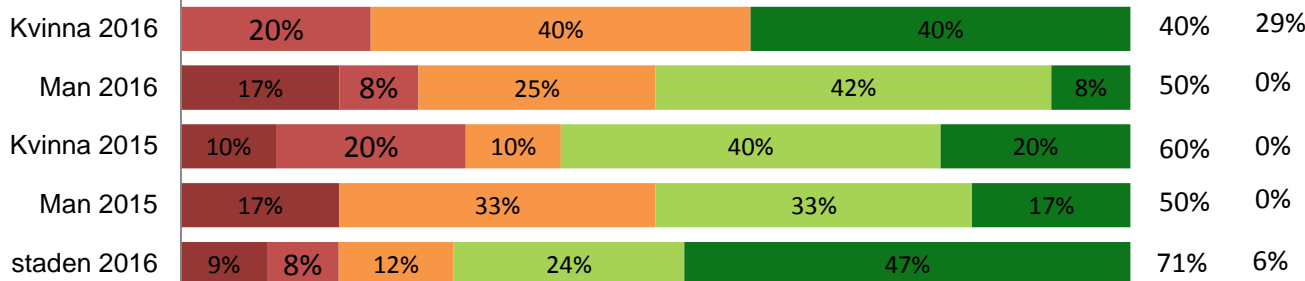
Brukar personalen komma på avtalad tid?



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.)



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat "Stämmer ganska bra" och

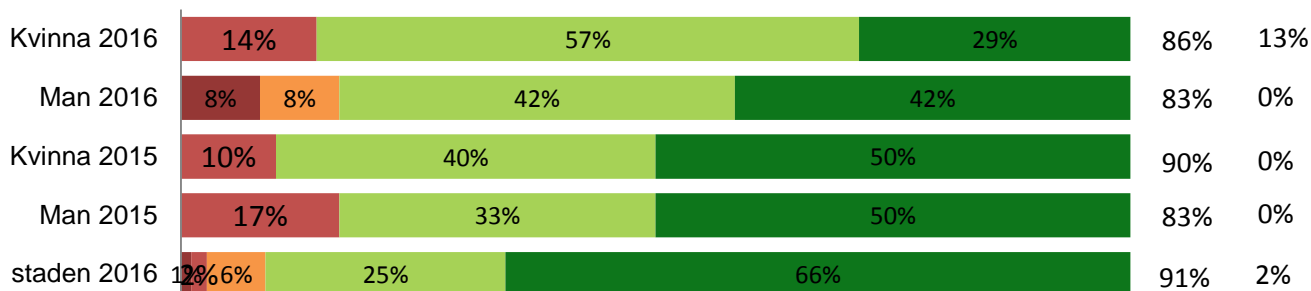


Sdn per kön

Bemötande

Andel

Brakar personalen
bemöta dig på ett bra
sätt?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

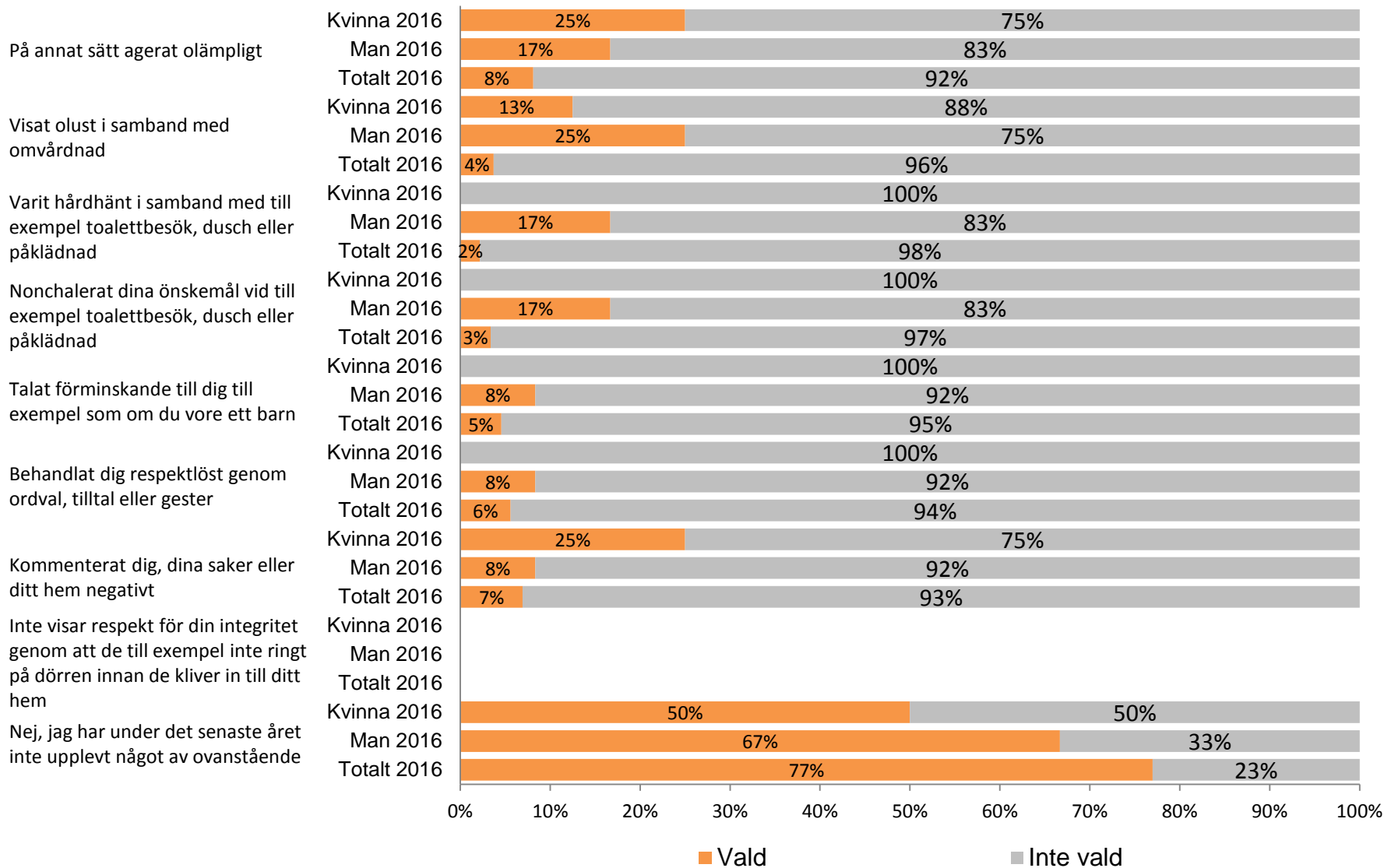
■ Ja, alltid

*svaret
"Stämmer ganska
bra" och



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

Bemötande



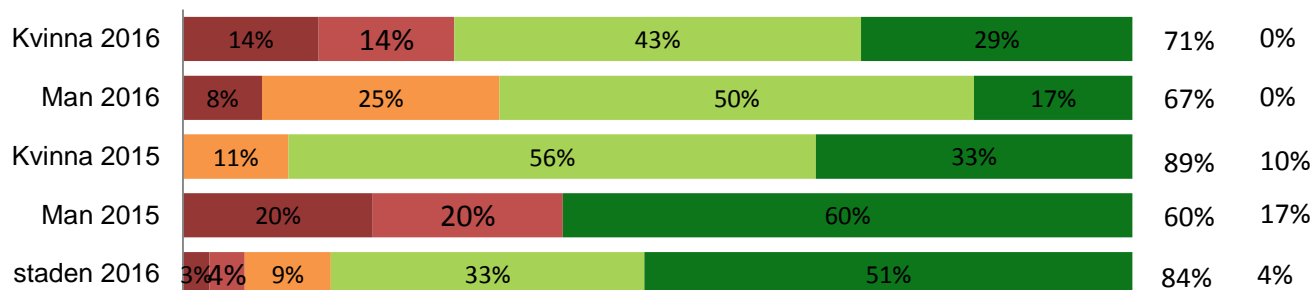


Sdn per kön

Trygghet

Andel

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



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

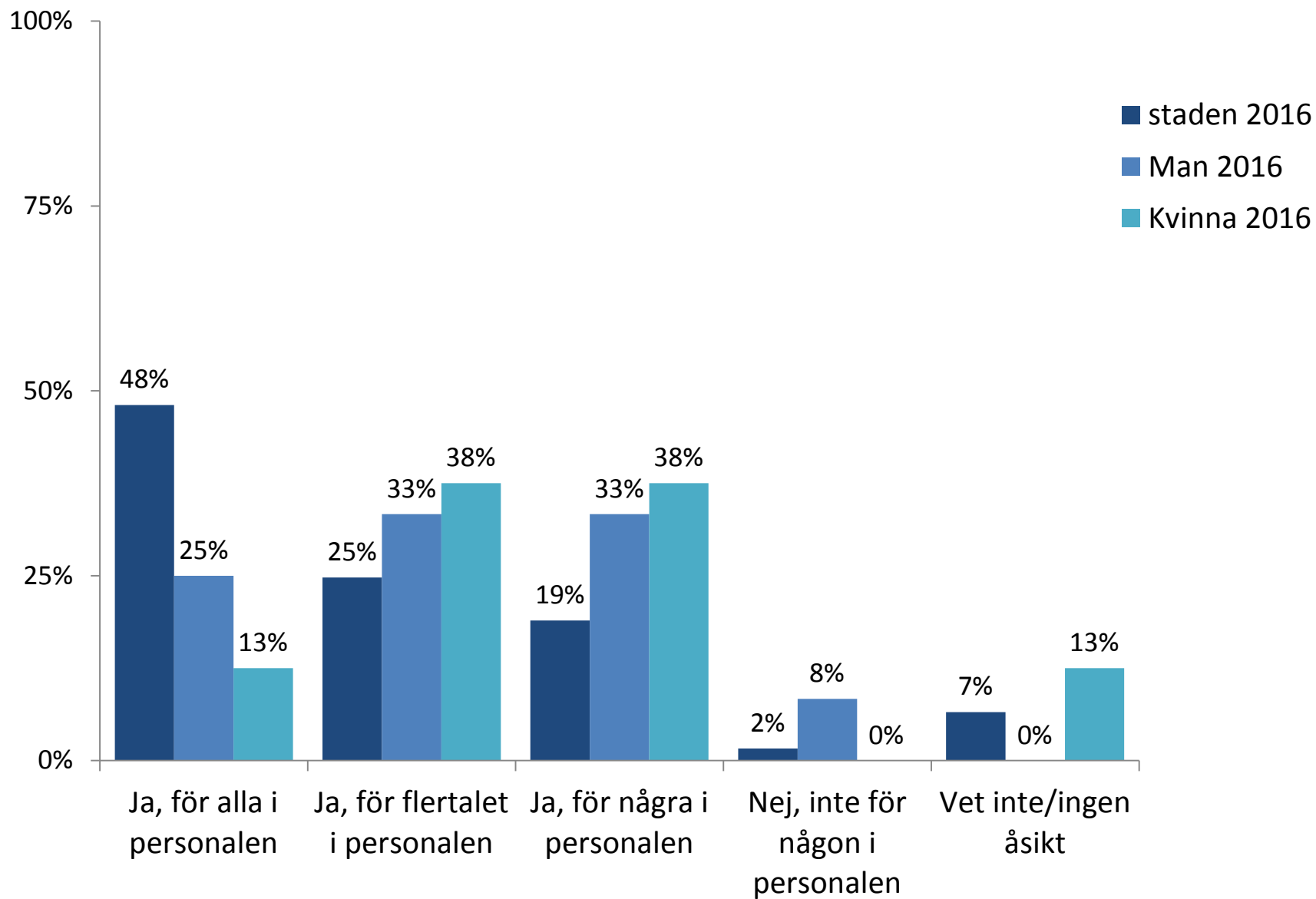
■ Oftast

■ Ja, alltid

*svaret
"Stämmer ganska
bra" och

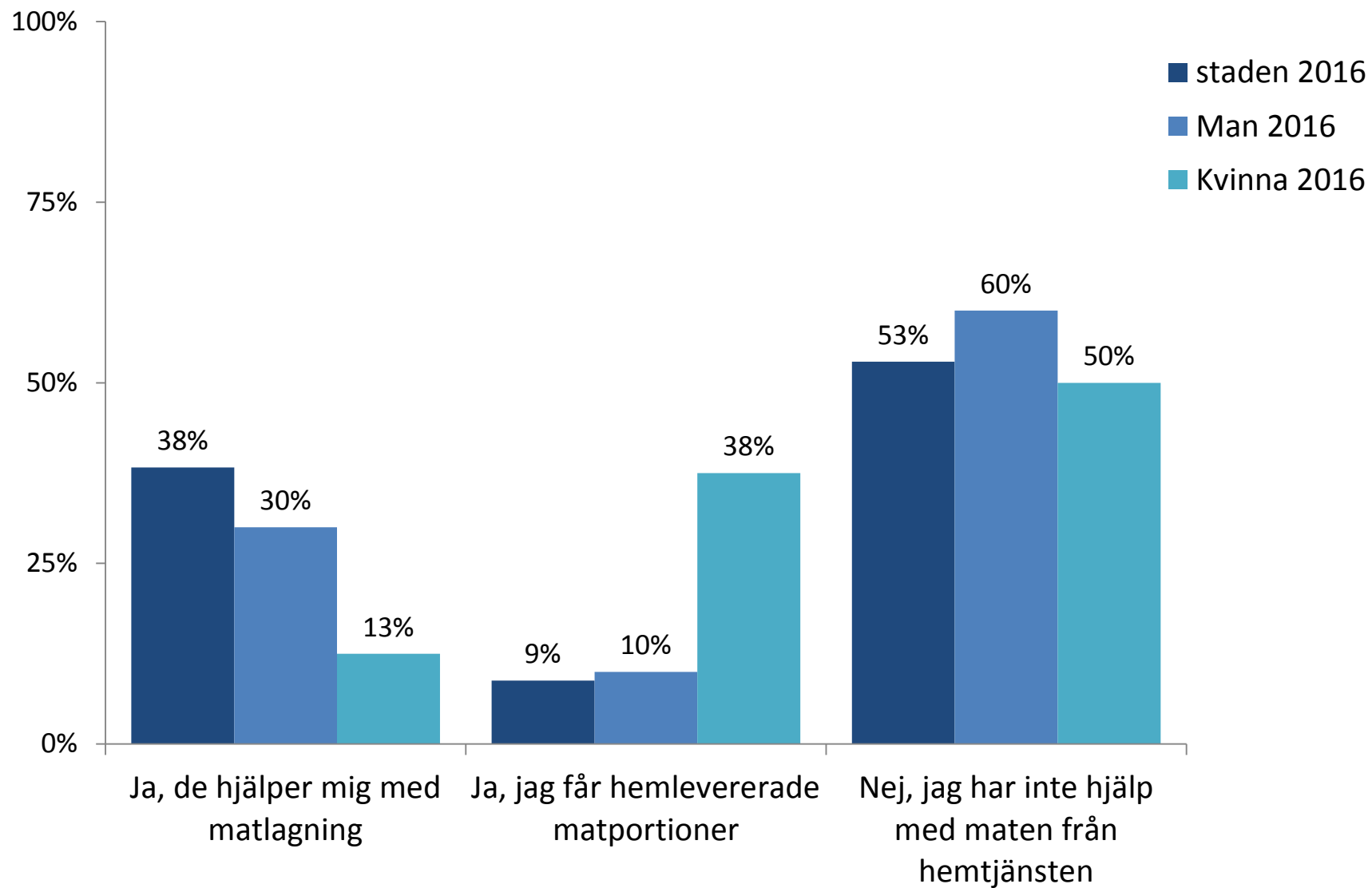


Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



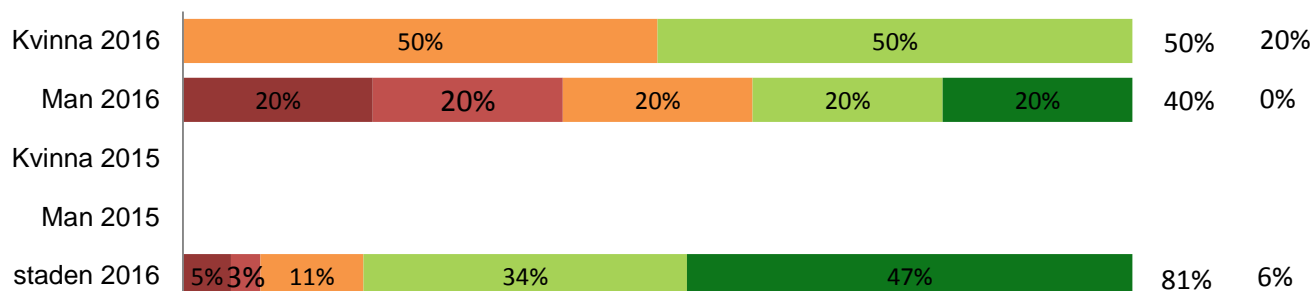


Sdn per kön

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

Andel

Smakar maten bra?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

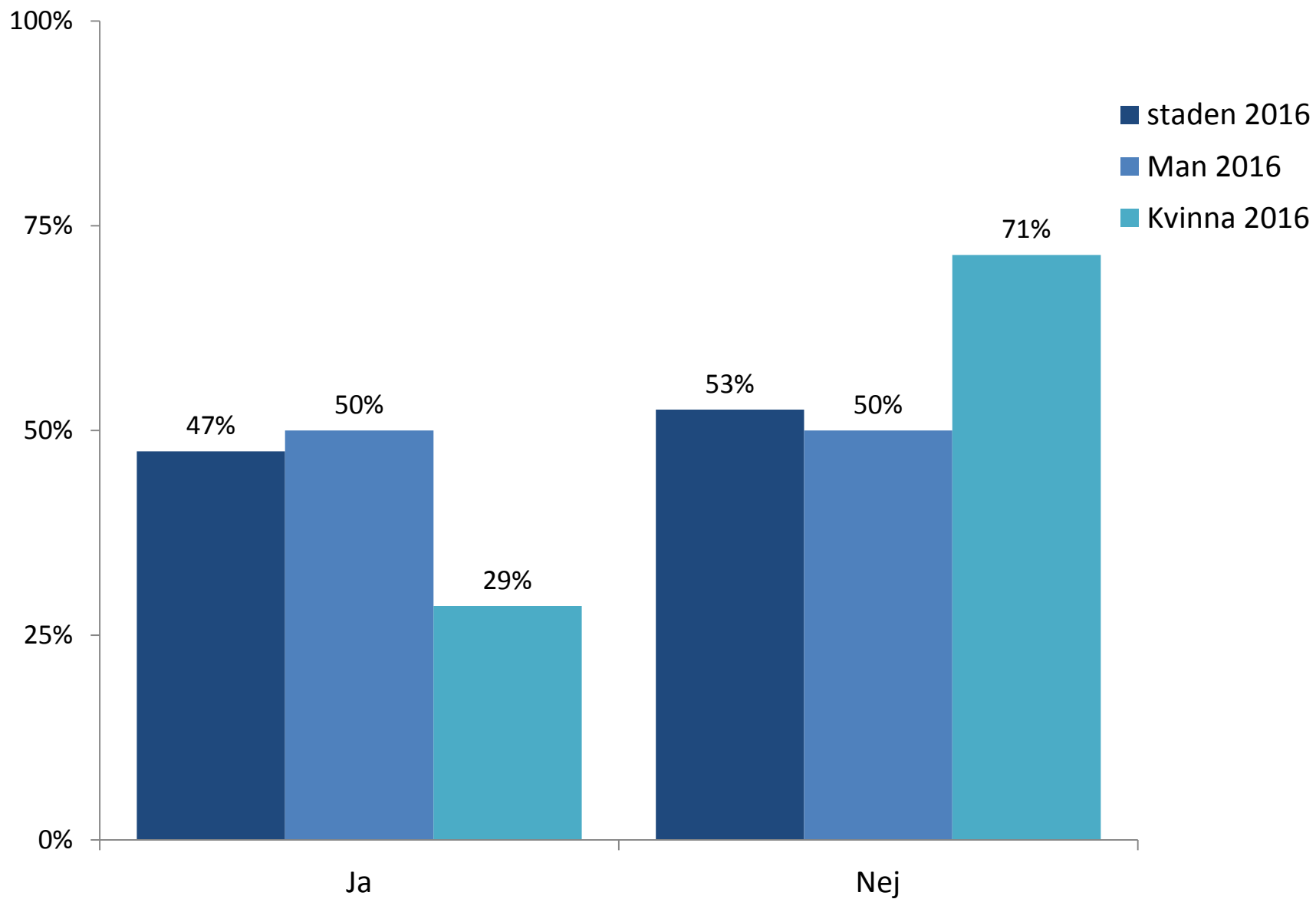
■ Oftast

■ Ja, alltid

*svaret
"Stämmer ganska
bra" och



Är du beviljad promenad eller utevistelse?



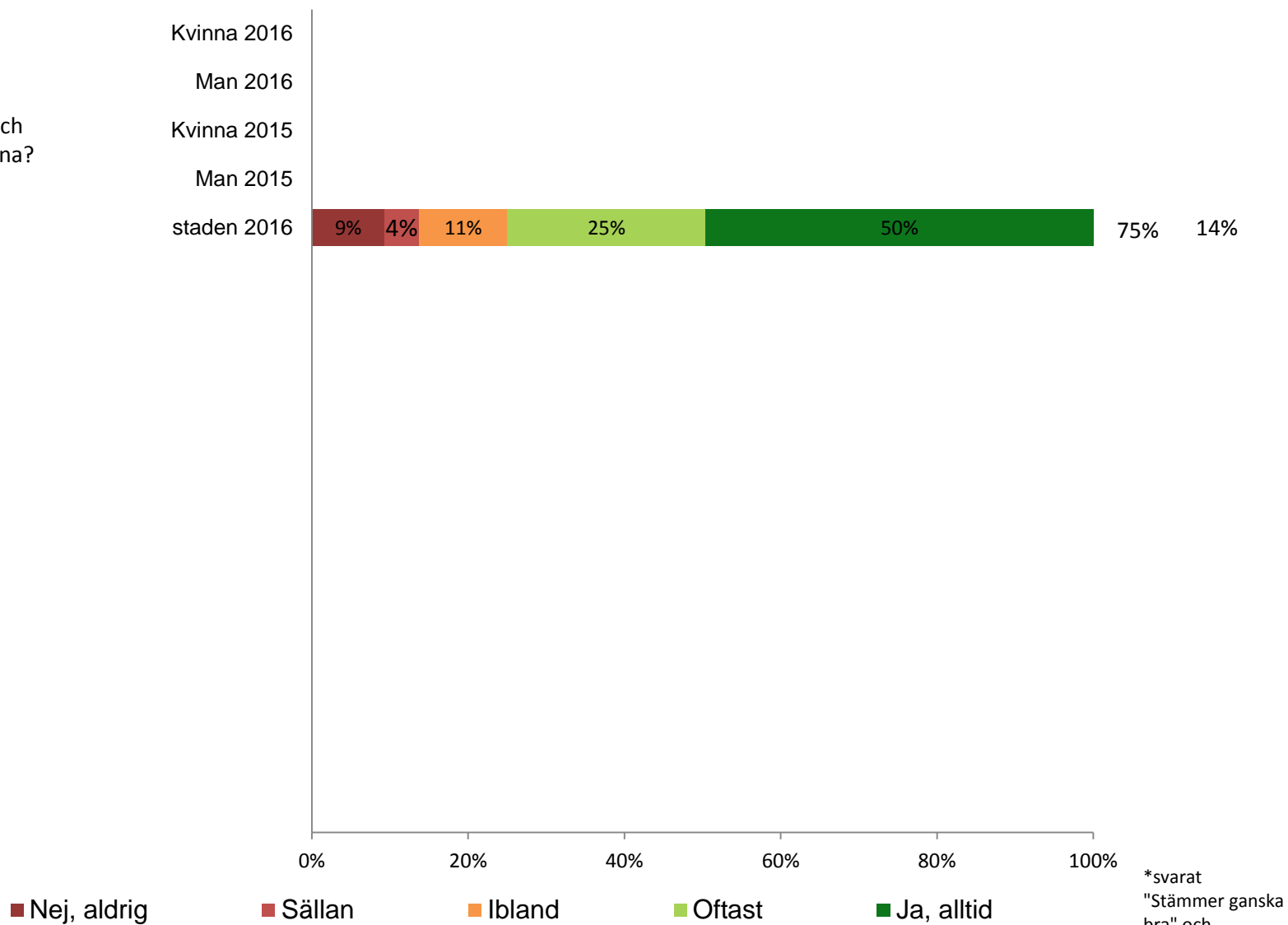


Sdn per kön

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

Andel

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



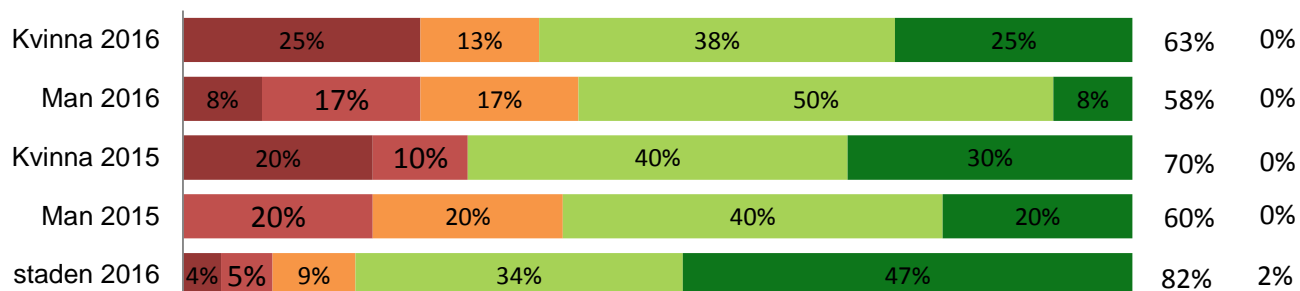


Sdn per kön

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

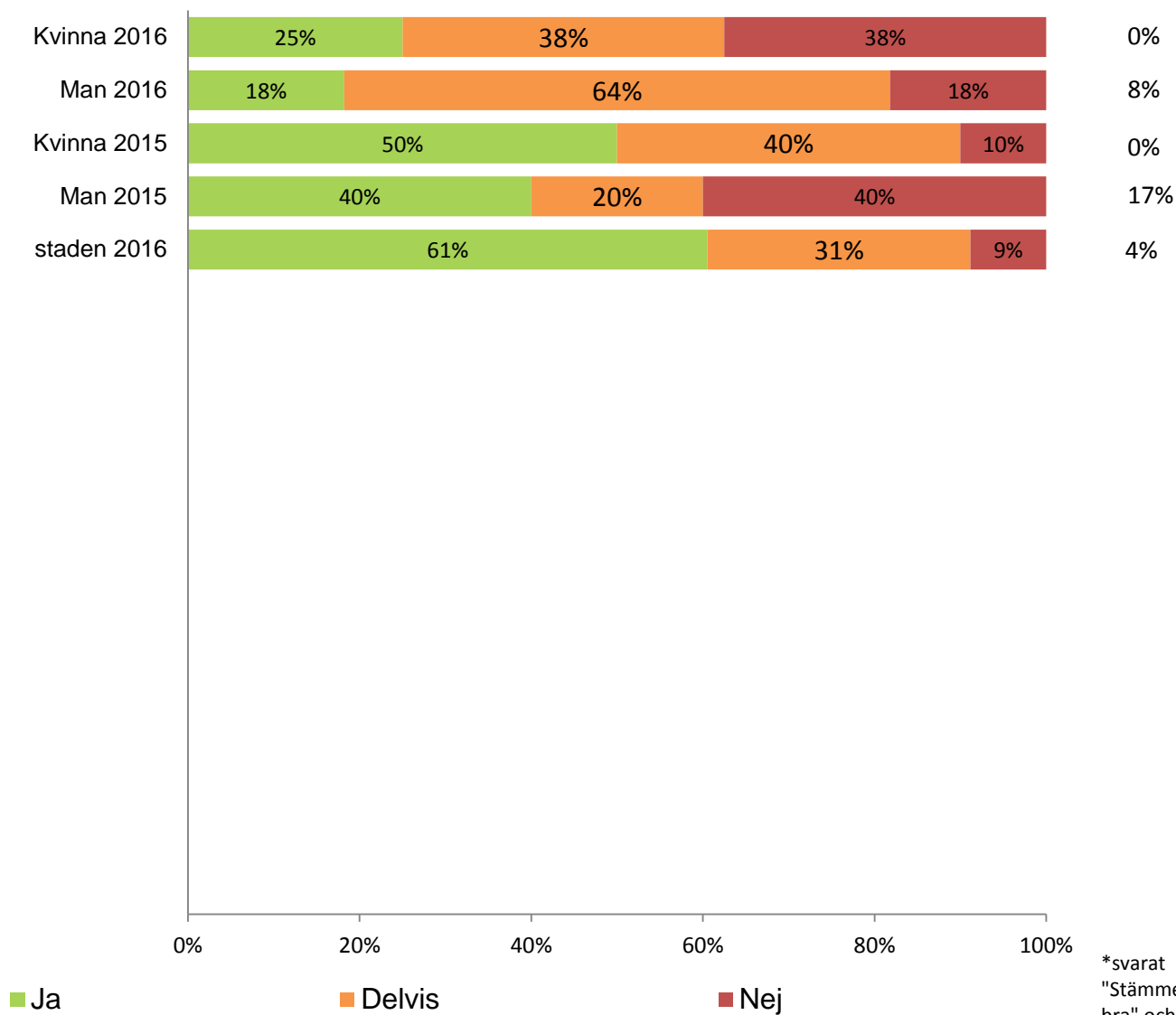


Sdn per kön

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



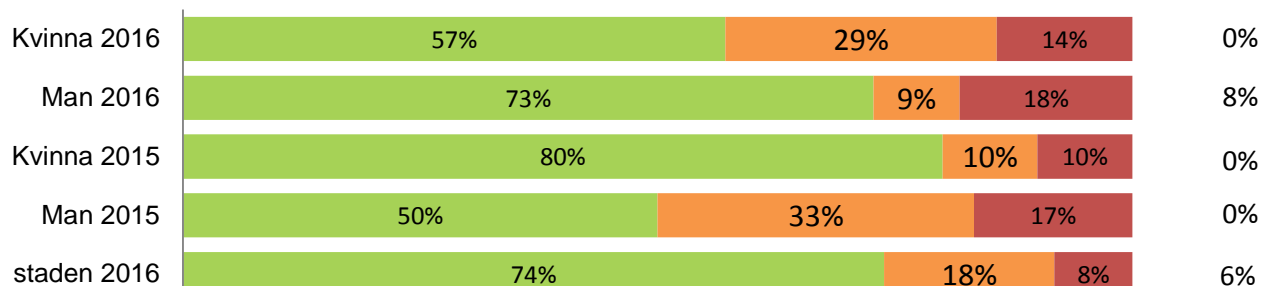


Sdn per kön

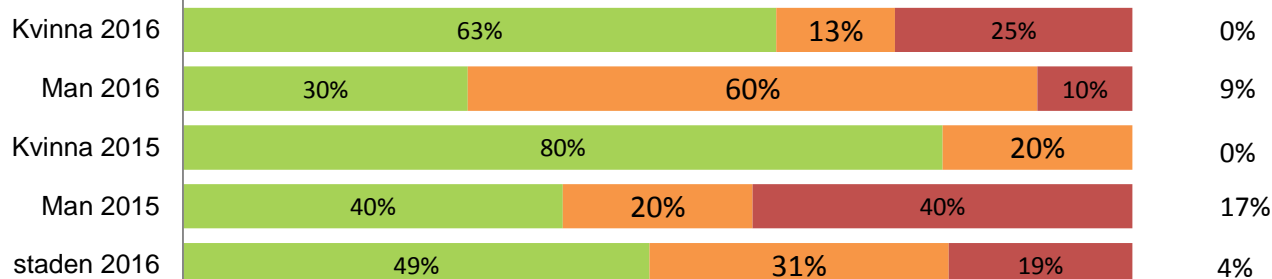
Kontakter med kommunen

Andel

Blev du bemött av
biståndshandläggaren
på ett bra sätt?



Är handläggarens
beslut anpassat efter
dina behov?



■ Ja

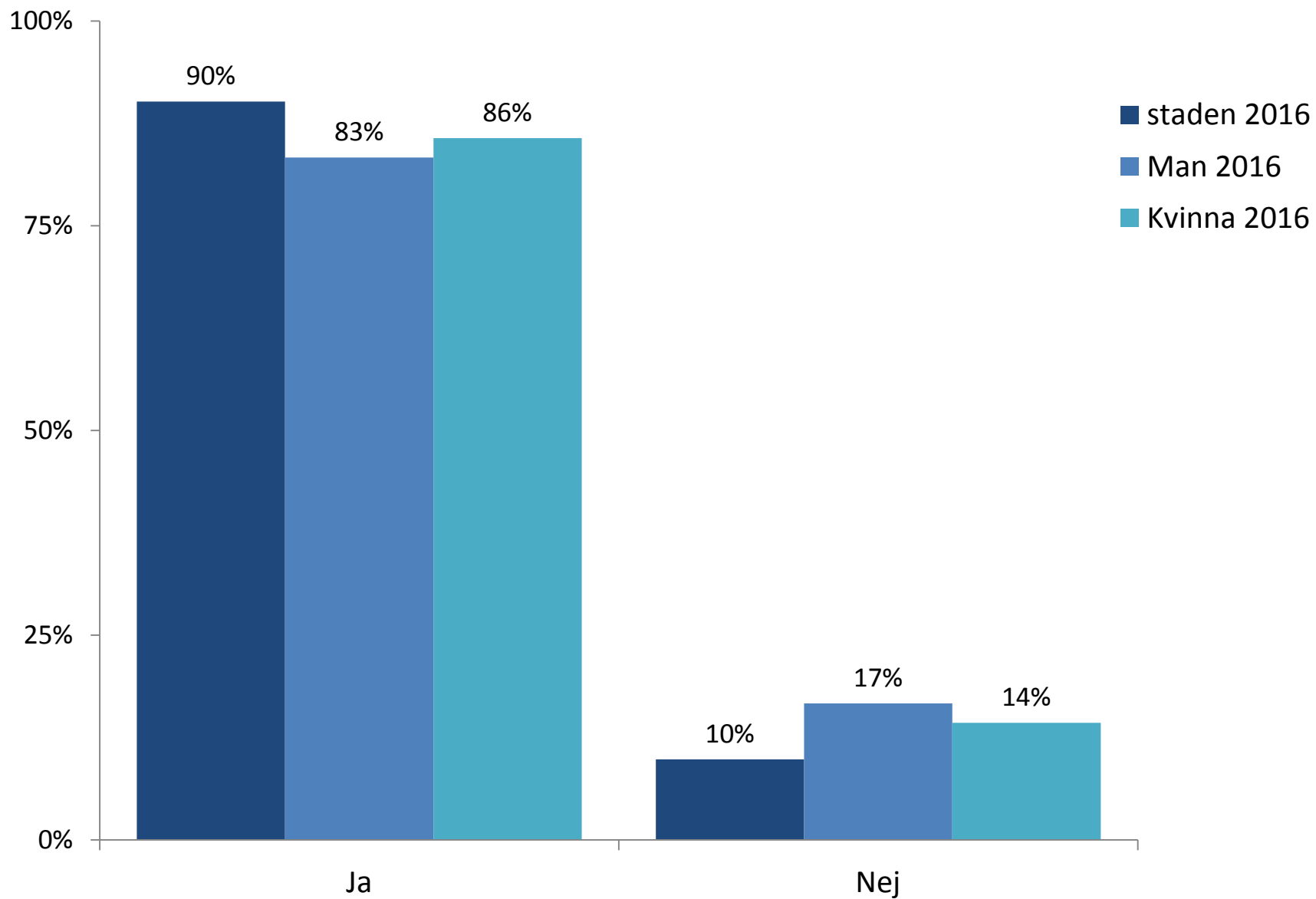
■ Delvis

■ Nej

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



Vet du vilka insatser du är beviljad?



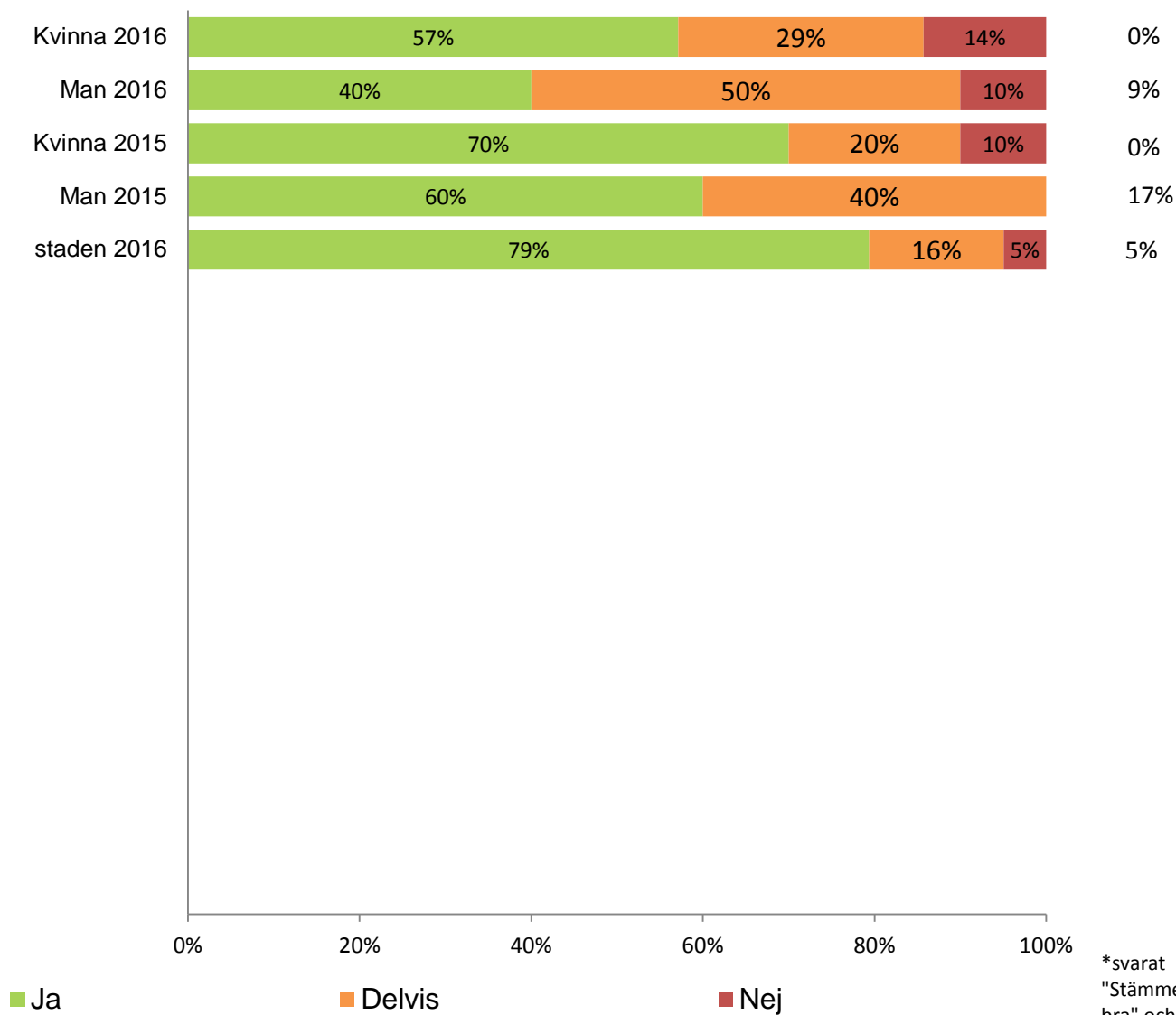


Sdn per kön

Kontakter med kommunen

Andel

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



*svarat "Stämmer ganska bra" och

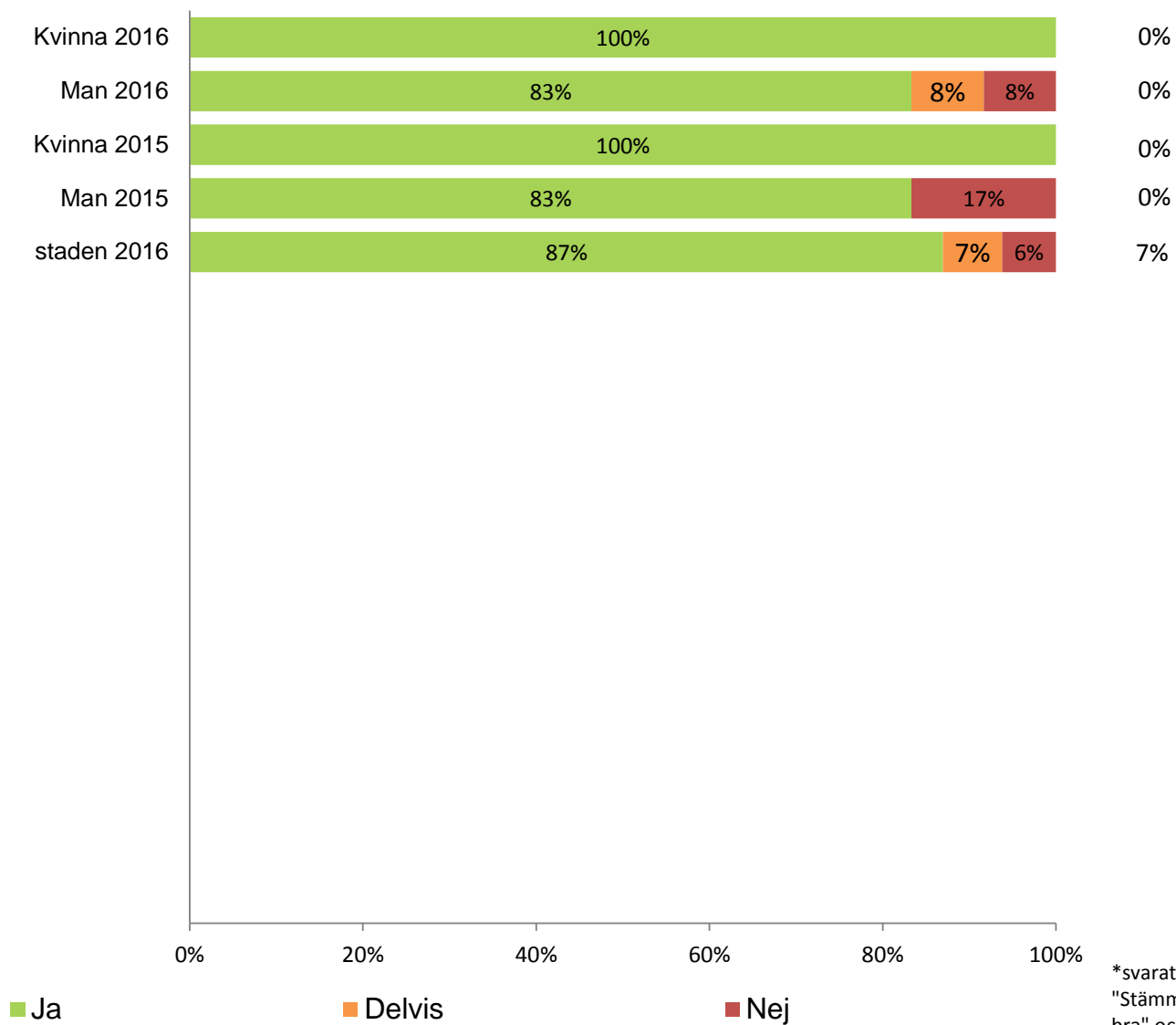


Sdn per kön

Kontakter med kommunen

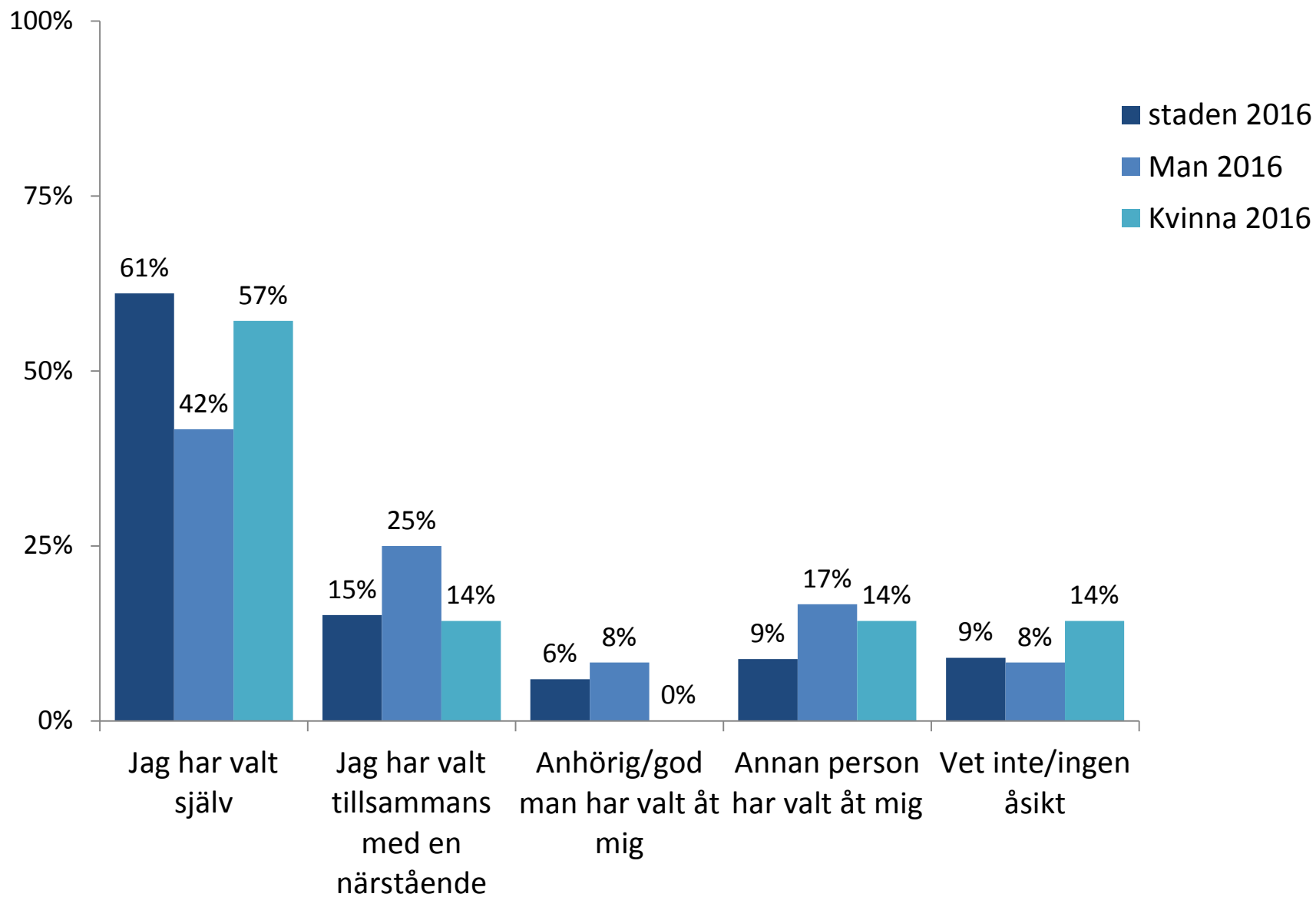
Andel

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



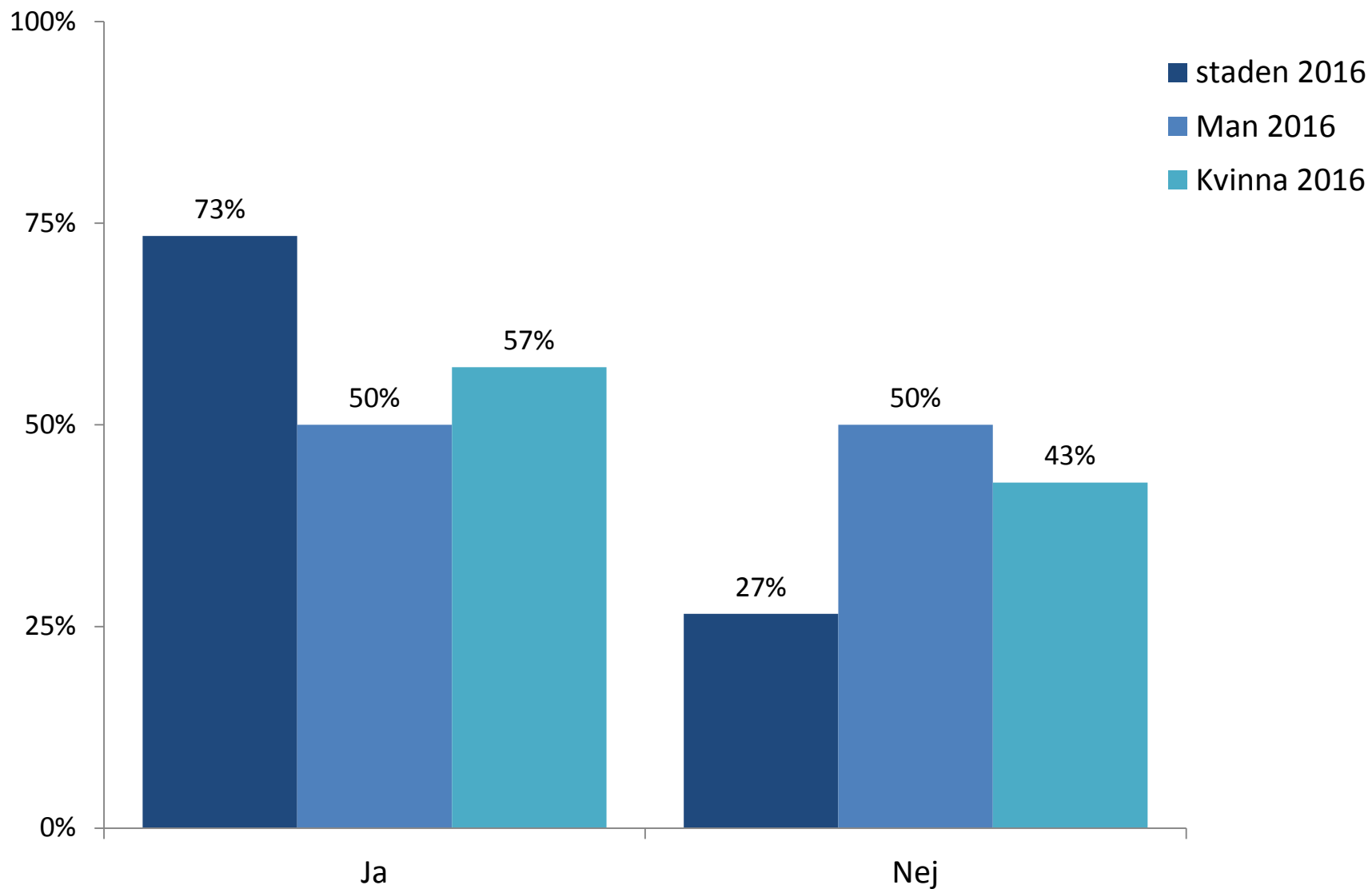


Vem har valt din hemtjänst?





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





Resultat per svarsmetod

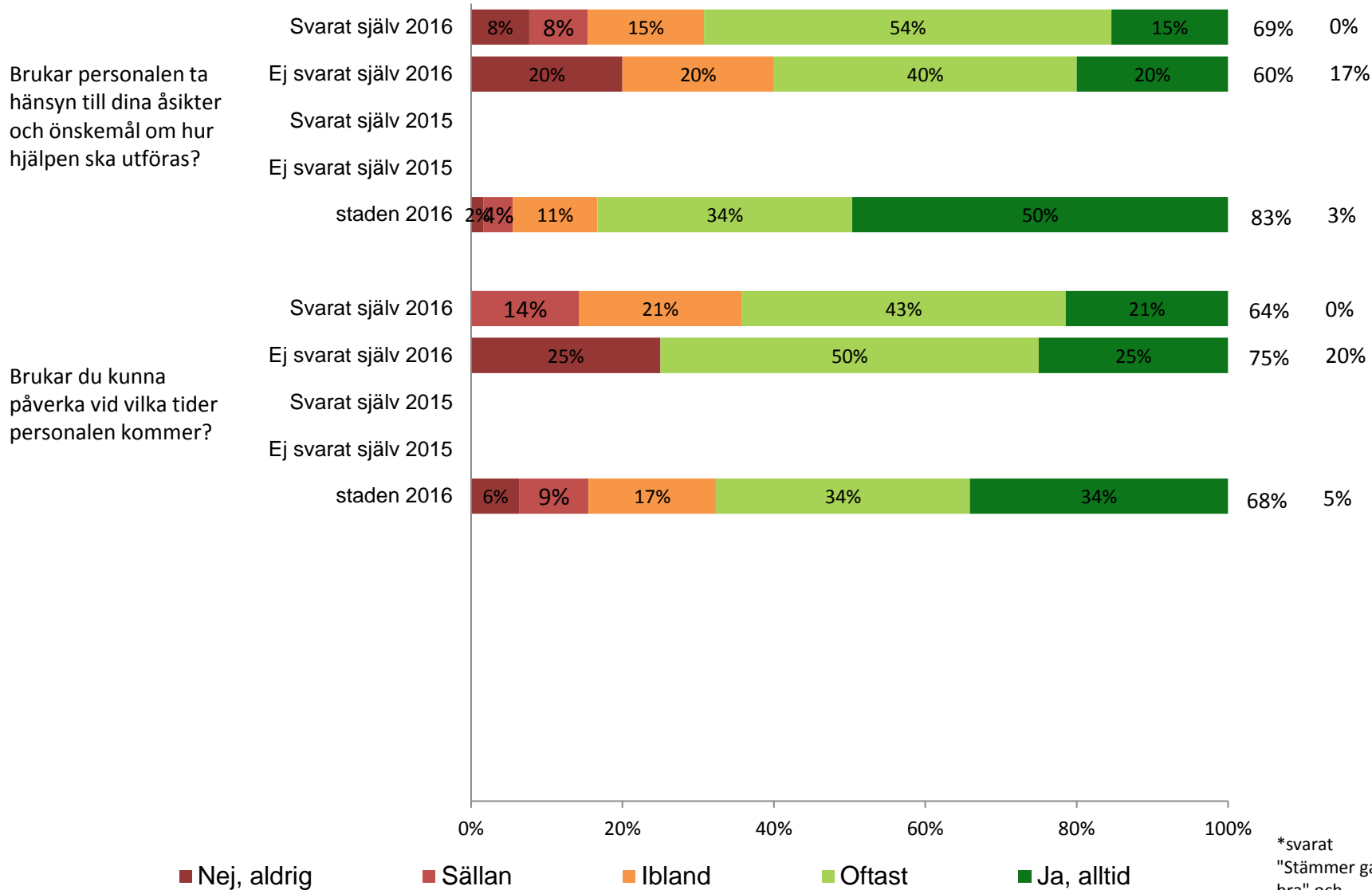
För att möjliggöra redovisning har svarsalternativen "Nej, tillsammans med anhörig" och "Nej, annan person har svarat åt mig" slagits ihop till ett gemensamt alternativ "Ej svarat själv".



Sdn per svarsmetod

Inflytande

Andel



*svarat "Stämmer ganska bra" och

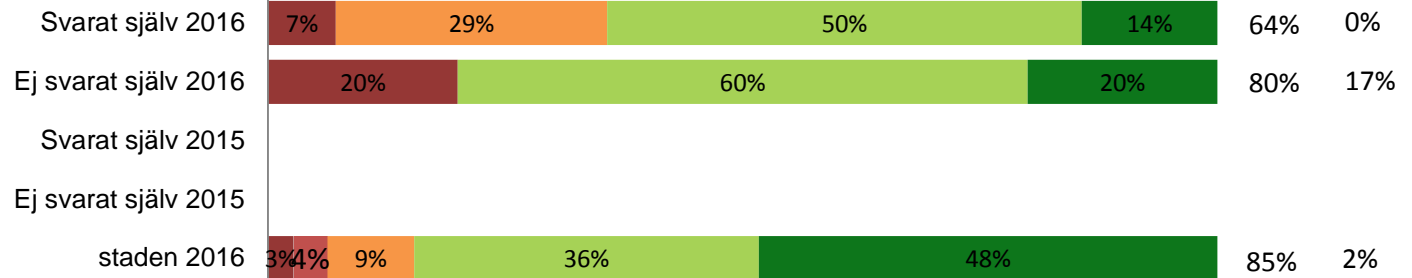


Sdn per svarsmetod

Bemötande

Andel

Hur tycker du att
personalen utför sina
arbetsuppgifter?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

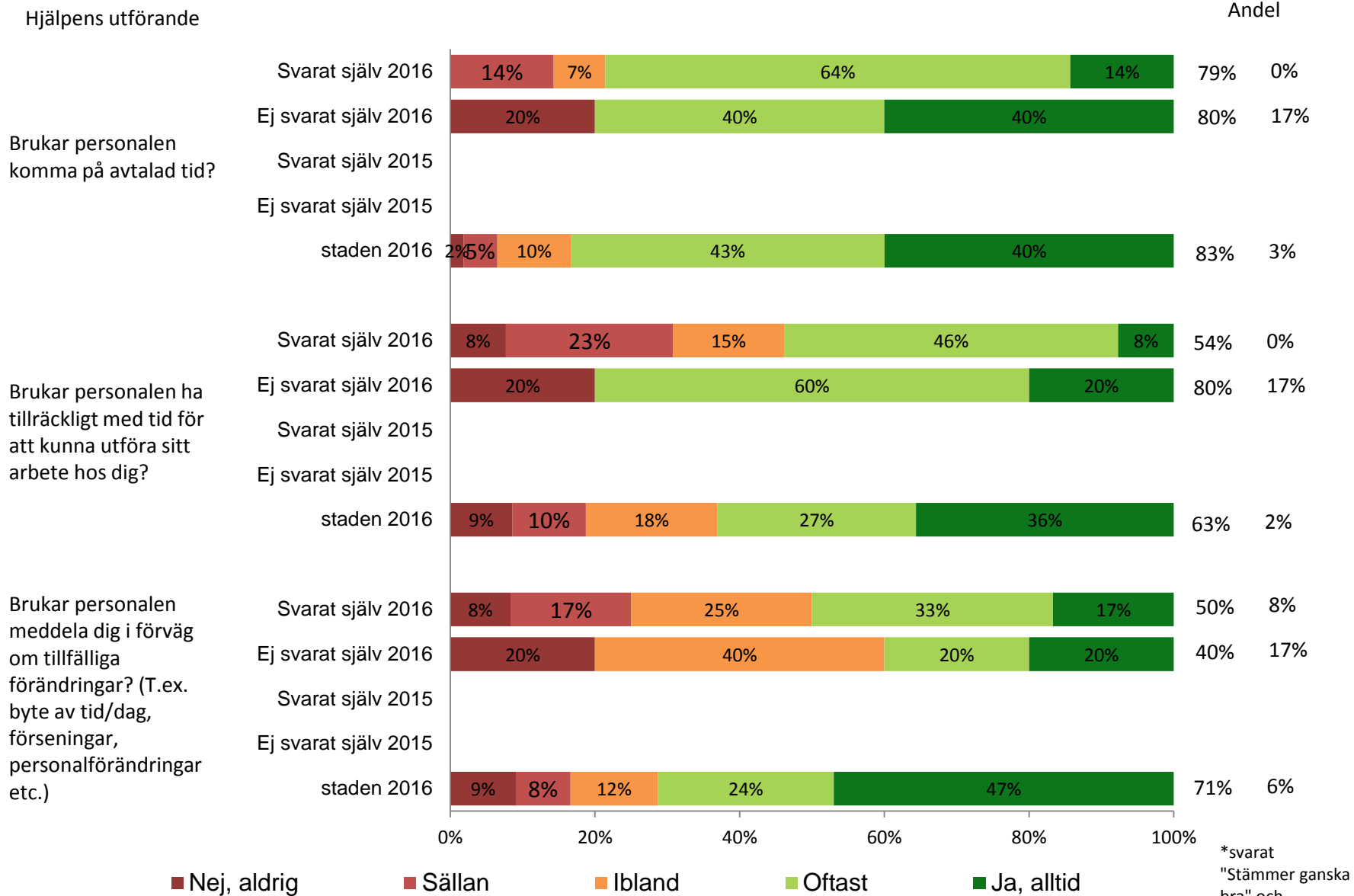
■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

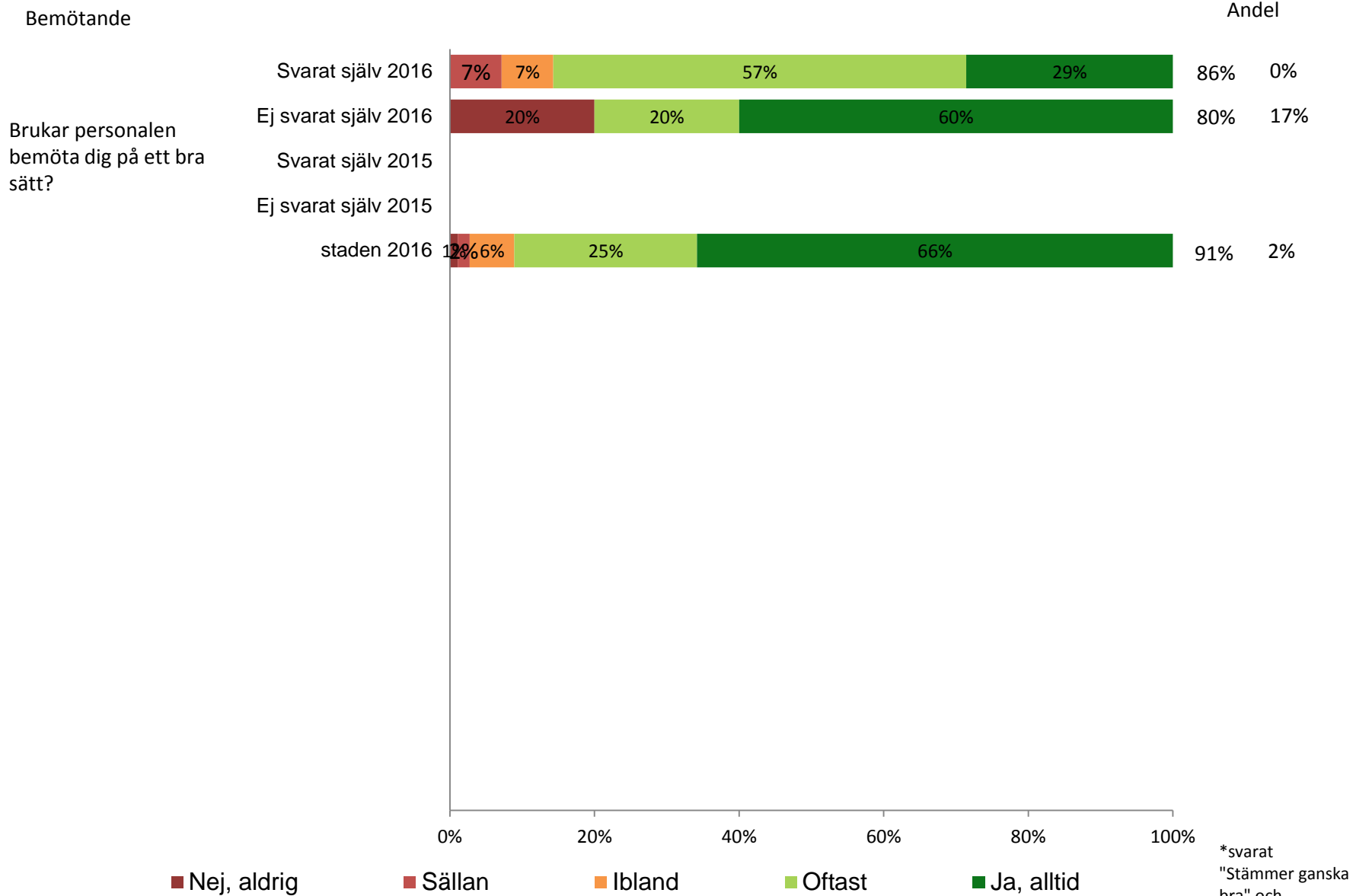


Sdn per svarsmetod





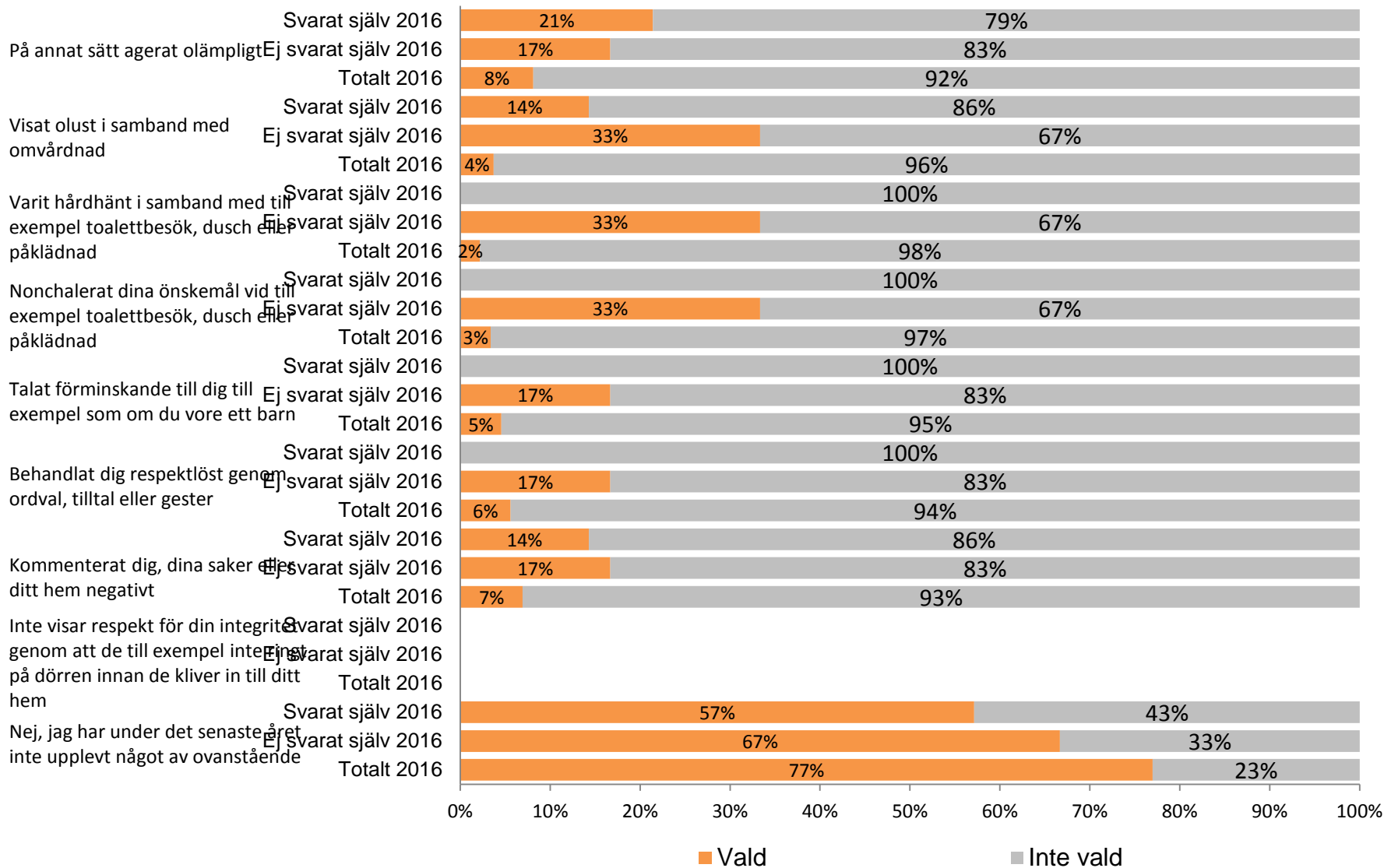
Sdn per svarsmetod





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

Bemötande



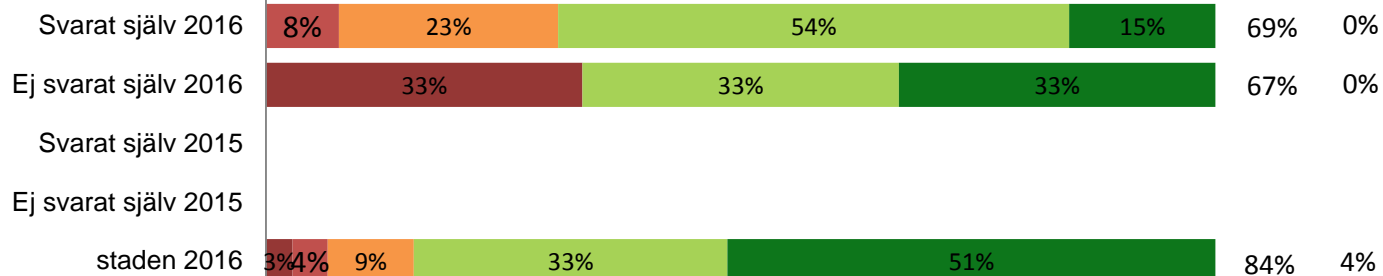


Sdn per svarsmetod

Trygghet

Andel

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



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

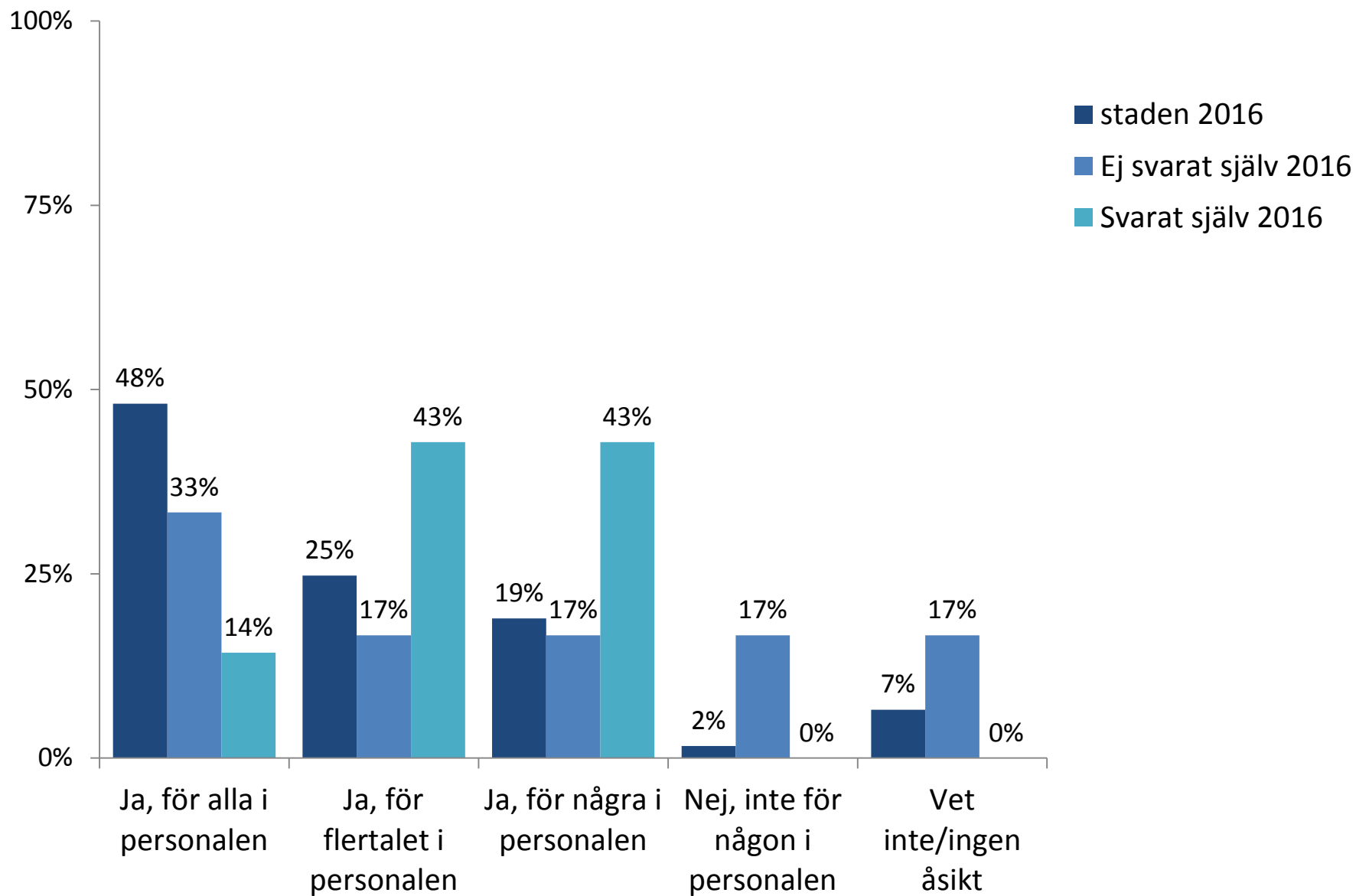
■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

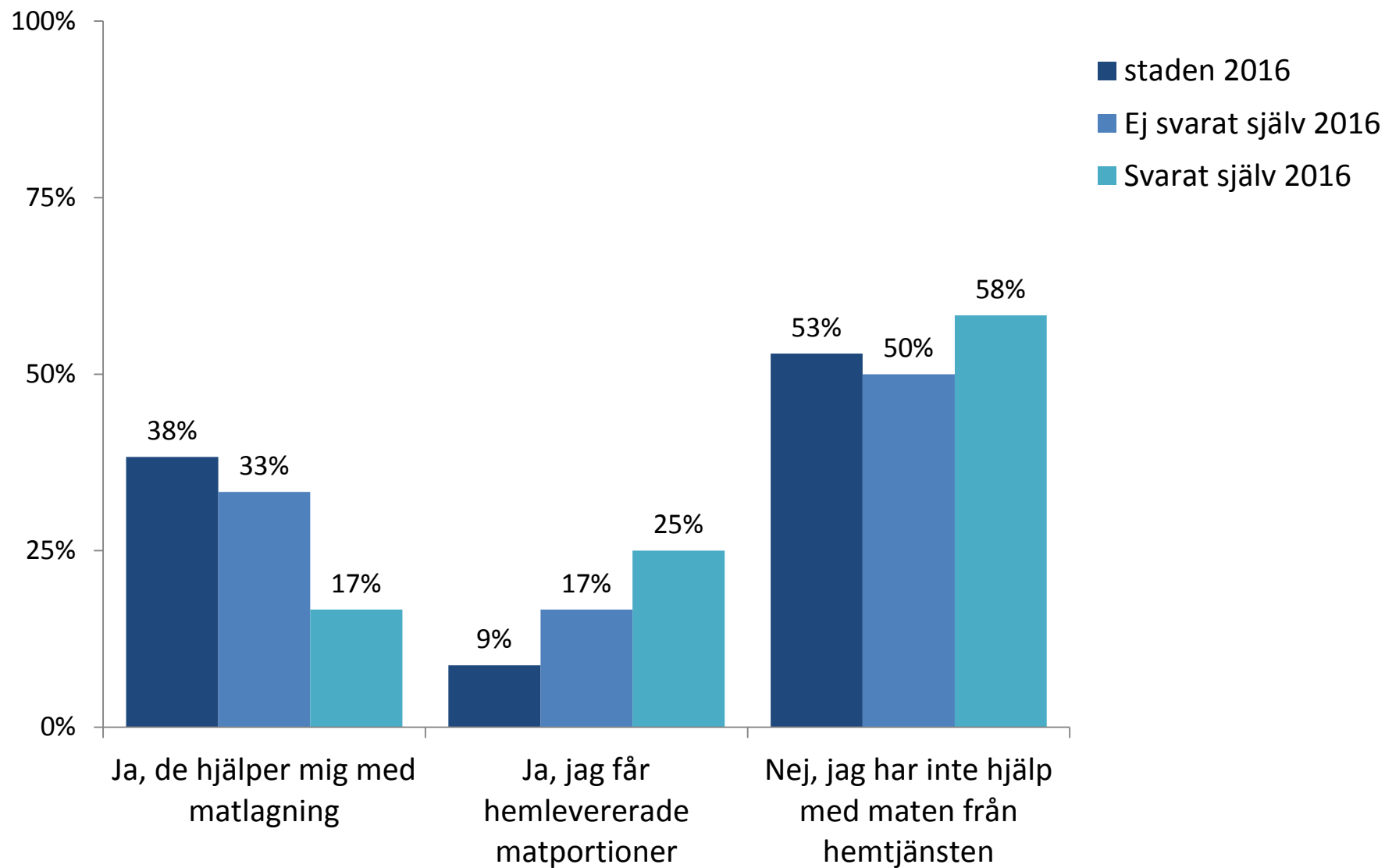


Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

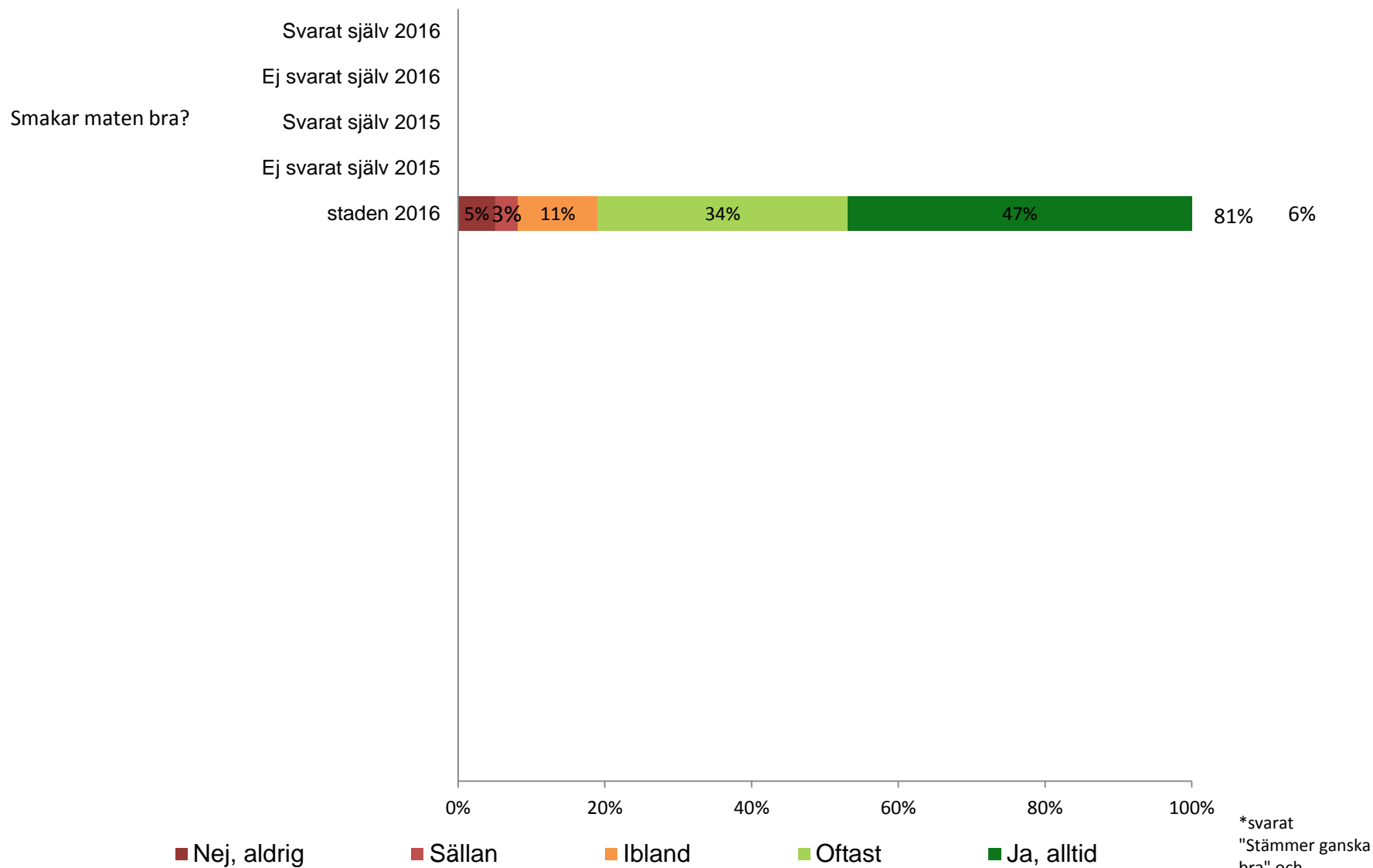




Sdn per svarsmetod

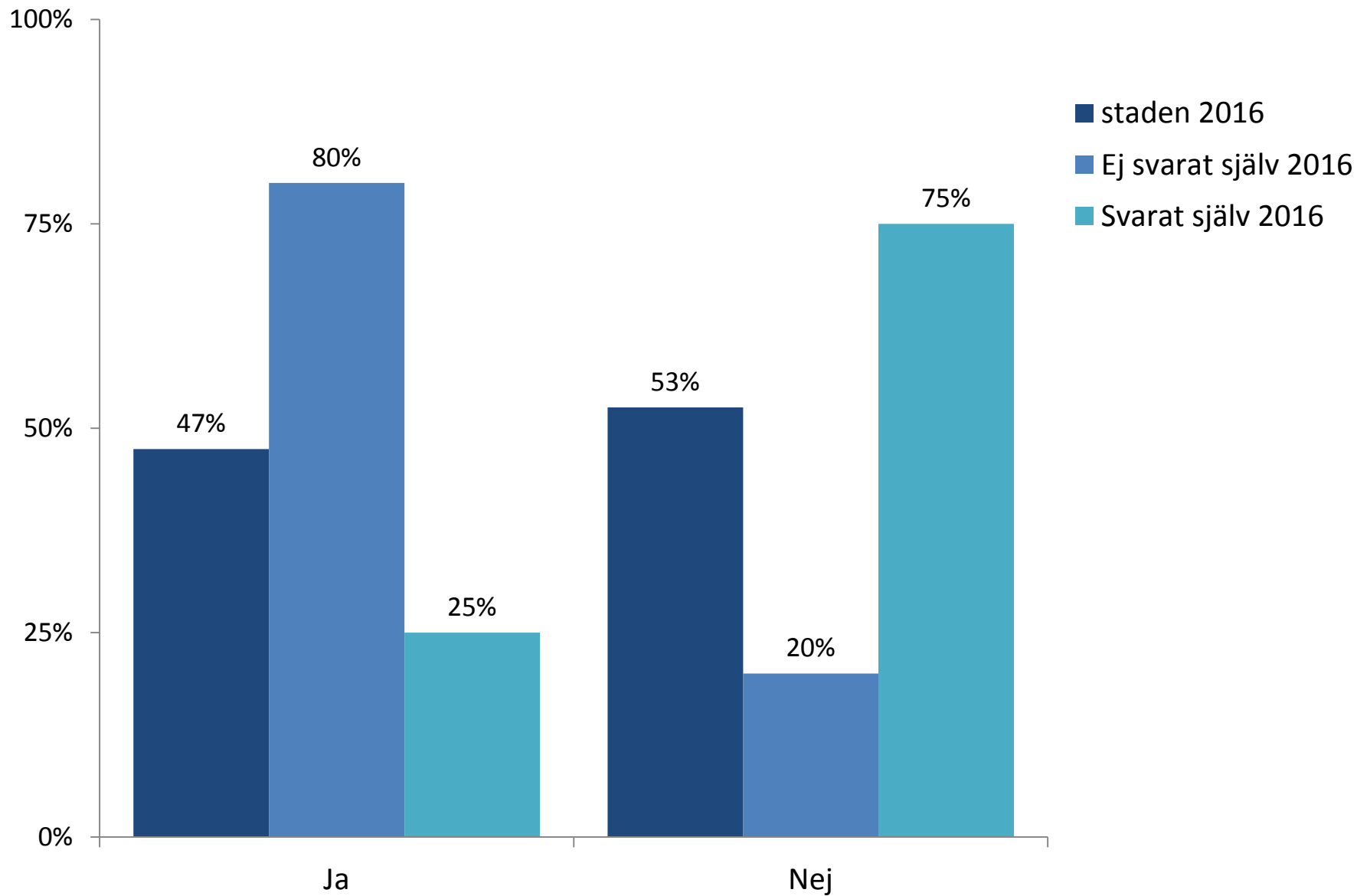
Maten: enbart de som har någon form av hjälp med maten har besvarat denna fråga

Andel





Är du beviljad promenad eller utevistelse?

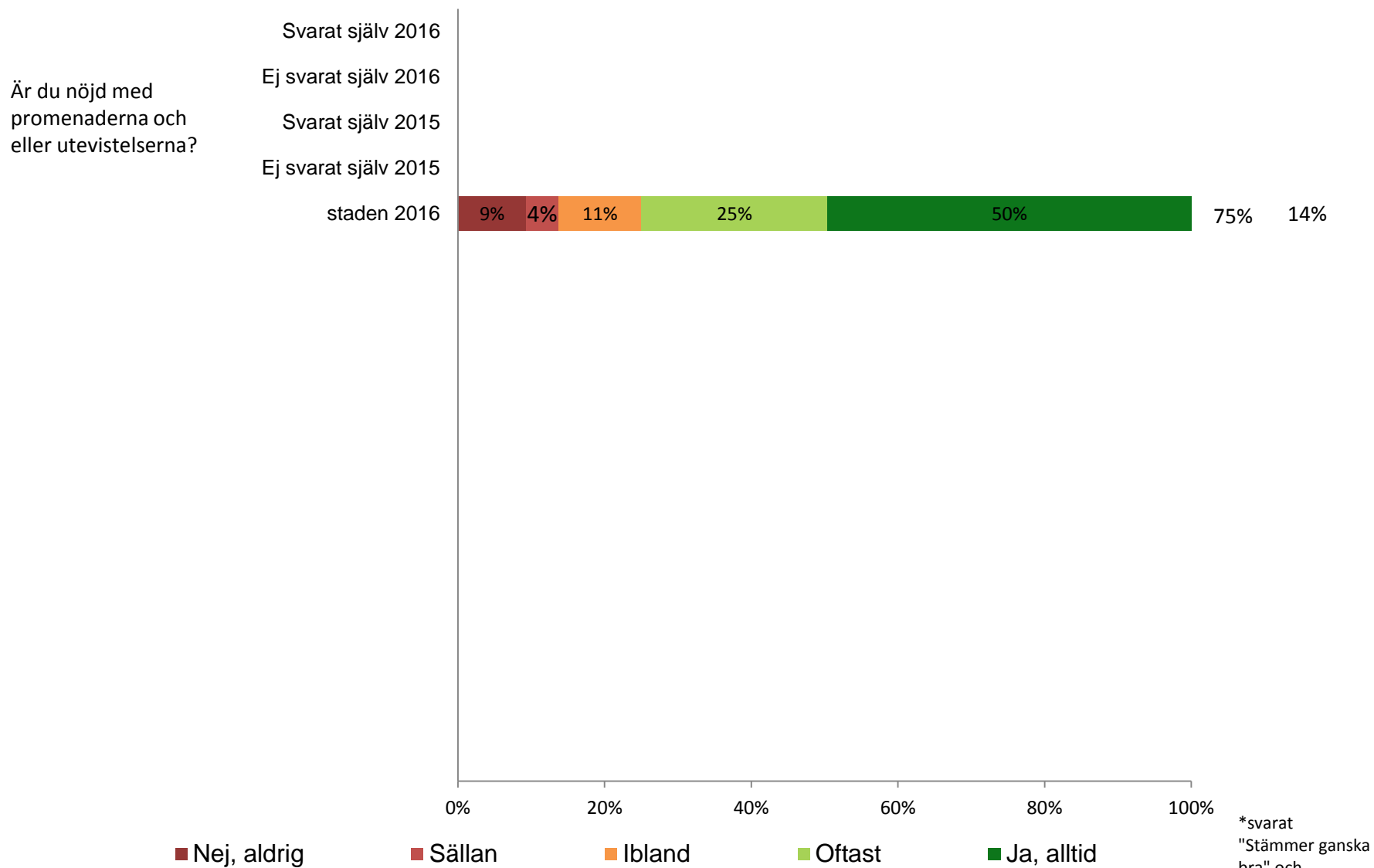




Sdn per svarsmetod

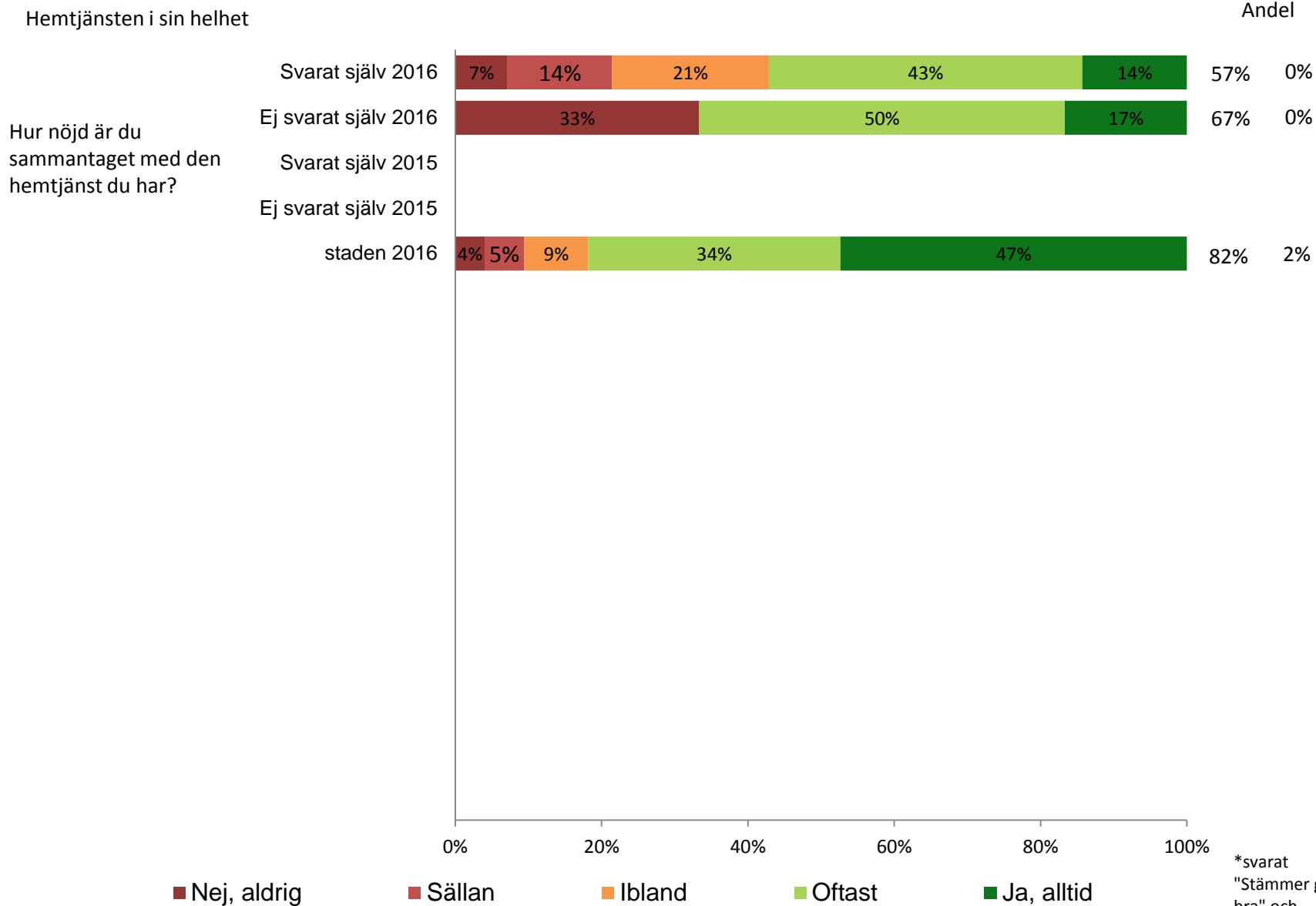
Aktiviteter: enbart de som är beviljade utevistelse har svarat på denna fråga

Andel



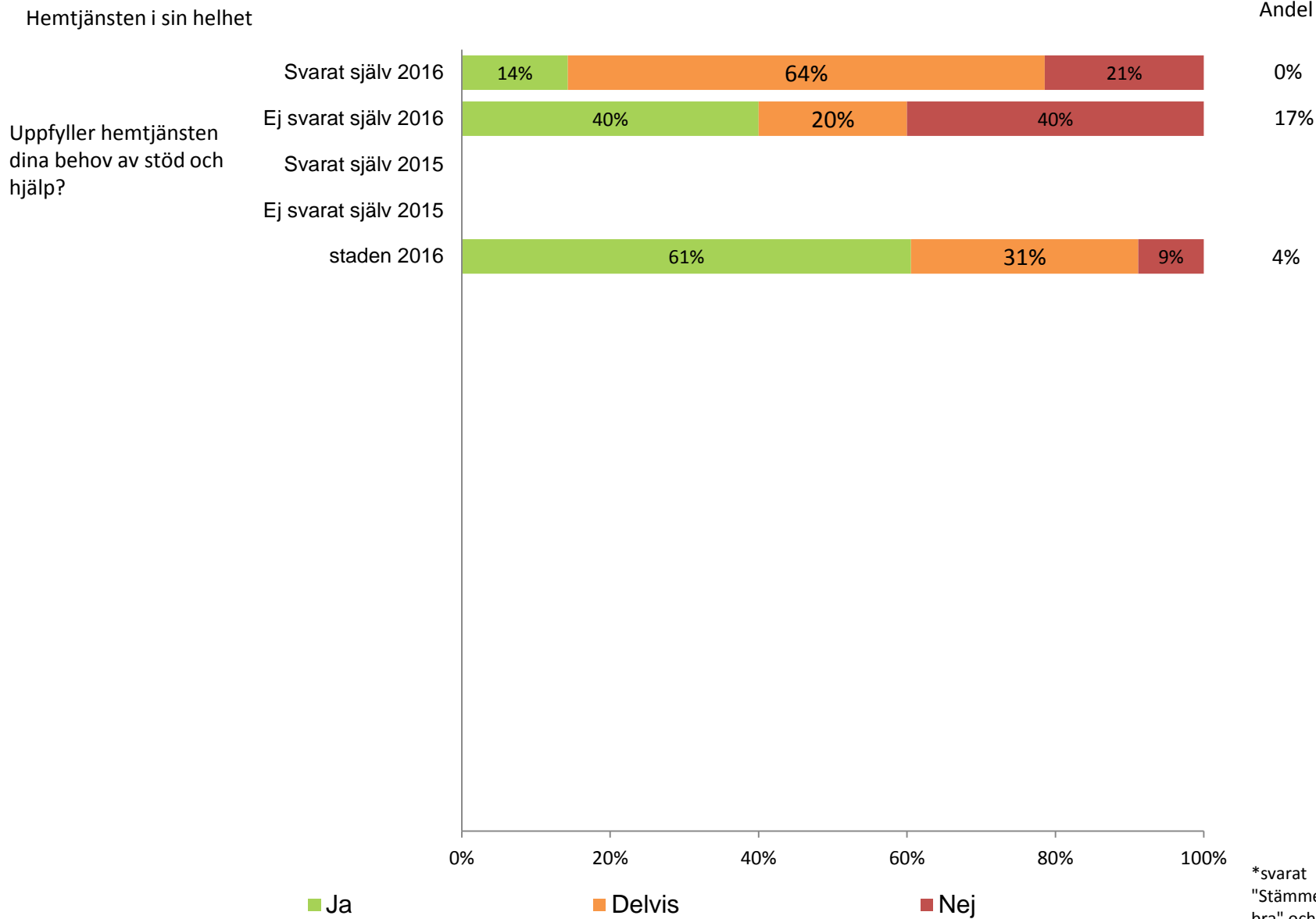


Sdn per svarsmetod



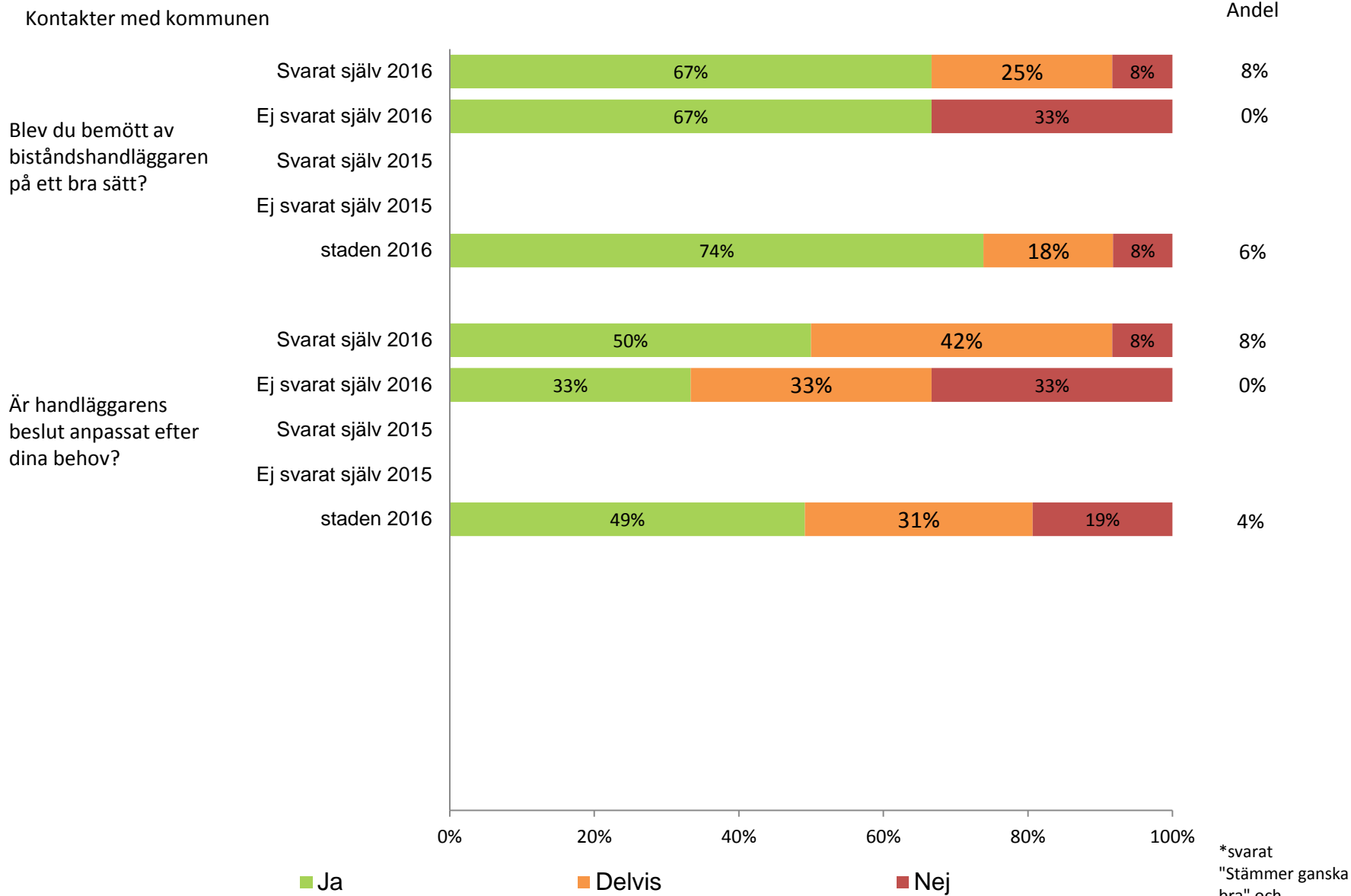


Sdn per svarsmetod



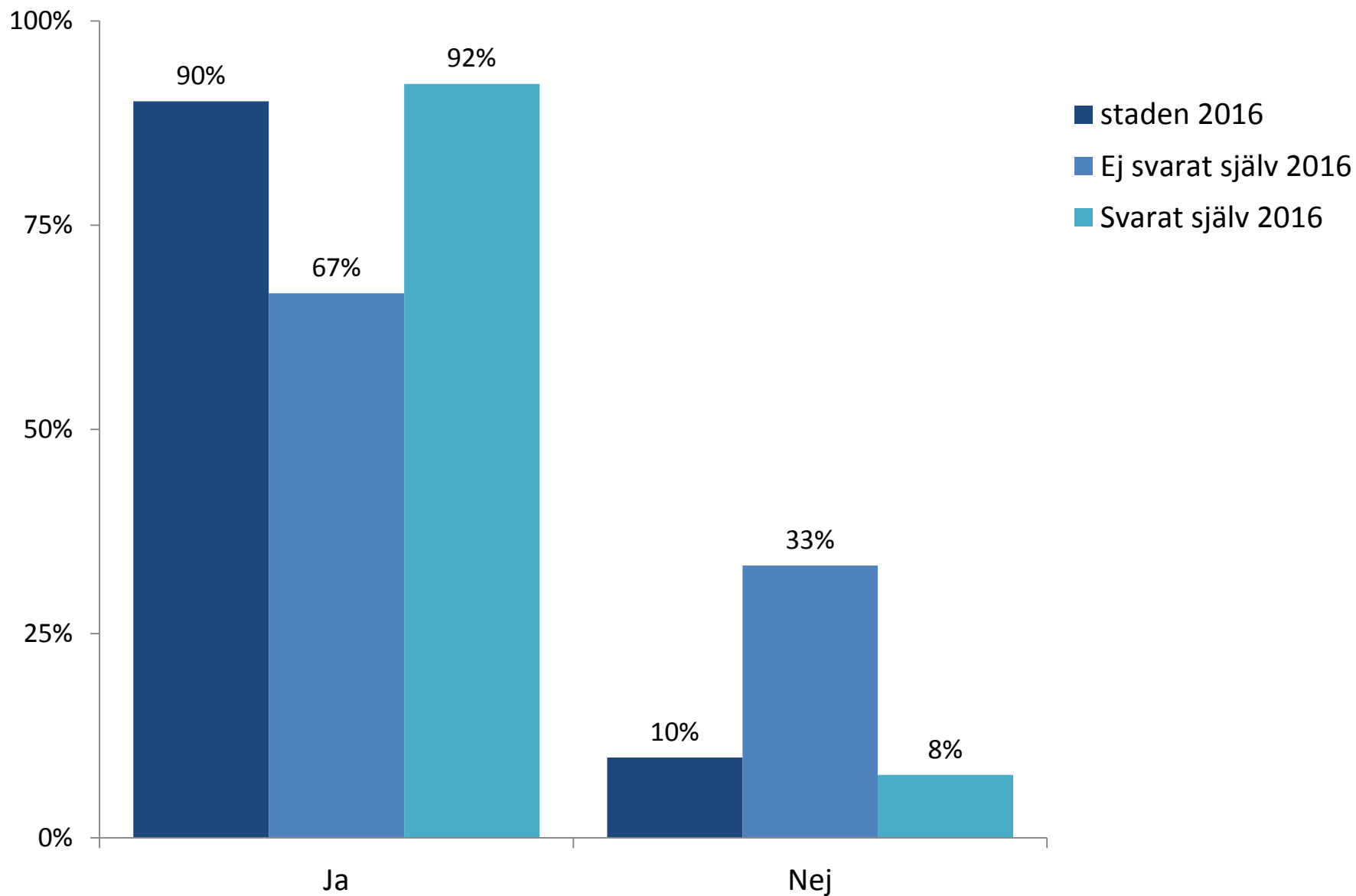


Sdn per svarsmetod





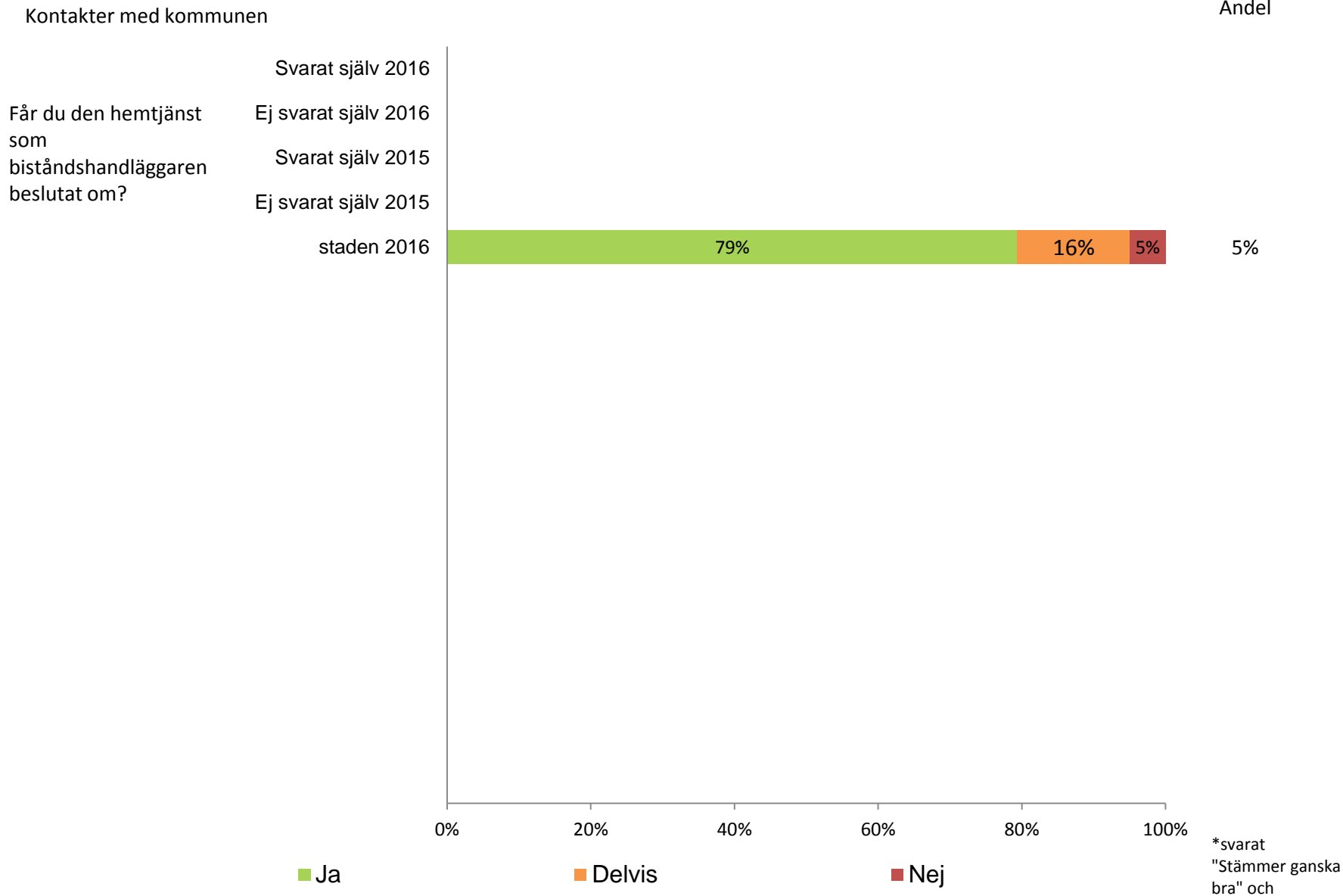
Vet du vilka insatser du är beviljad?





Sdn per svarsmetod

Andel



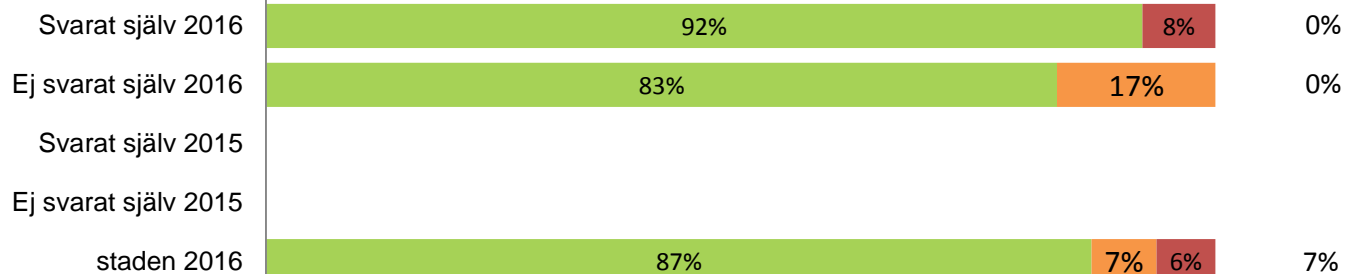


Sdn per svarsmetod

Kontakter med kommunen

Andel

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



■ Ja

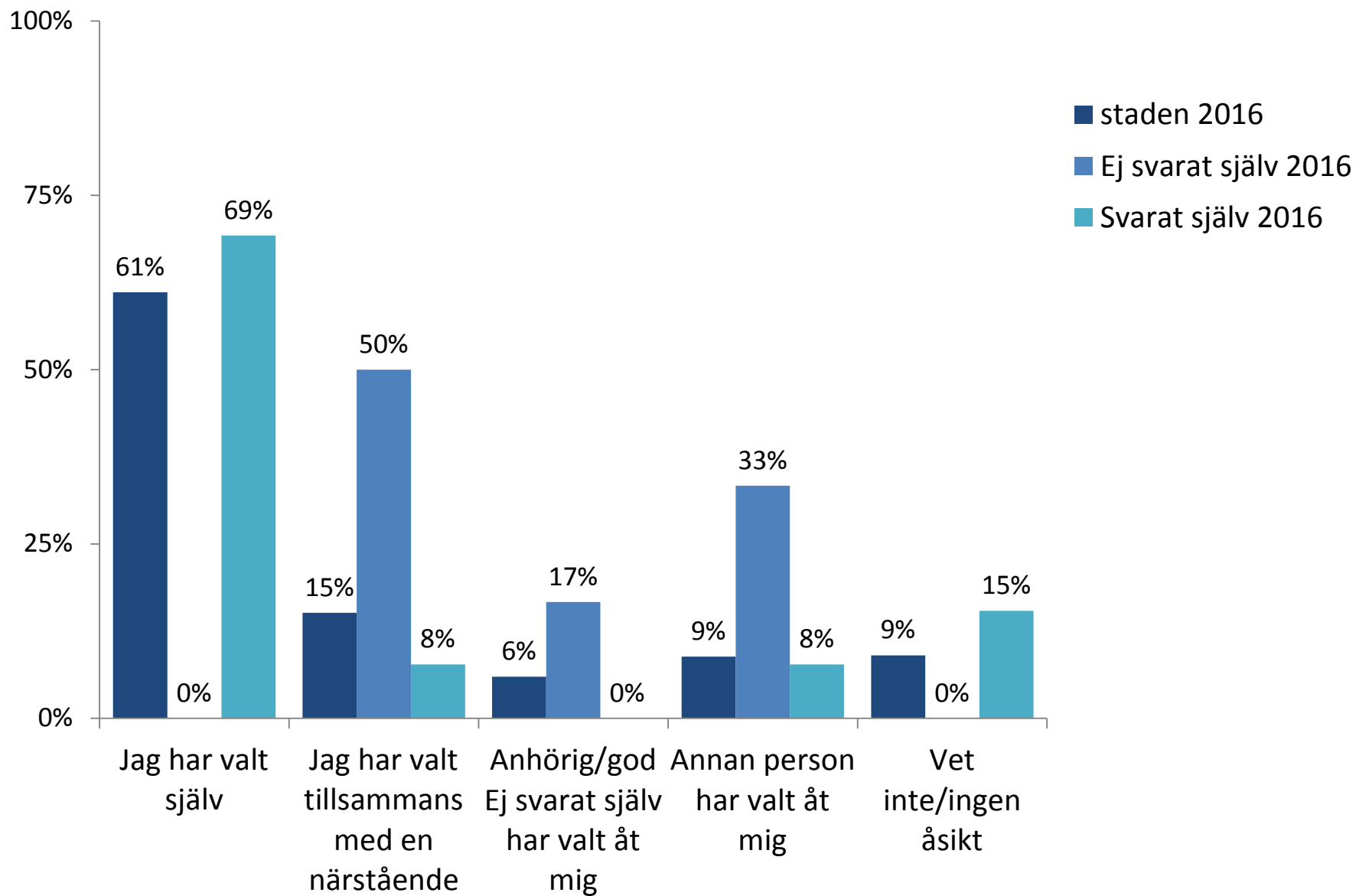
■ Delvis

■ Nej

*svarat "Stämmer ganska bra" och

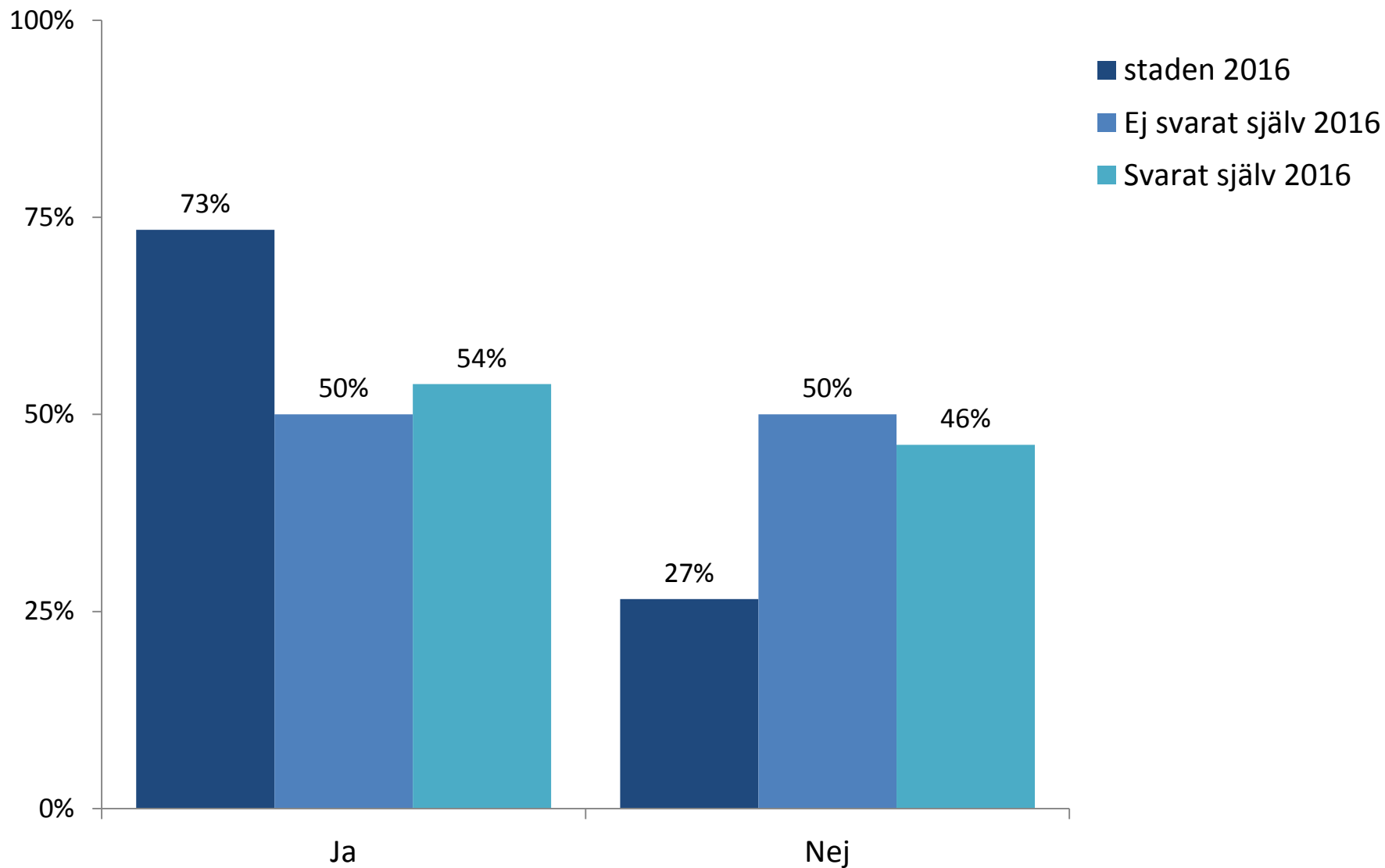


Vem har valt din hemtjänst?





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.

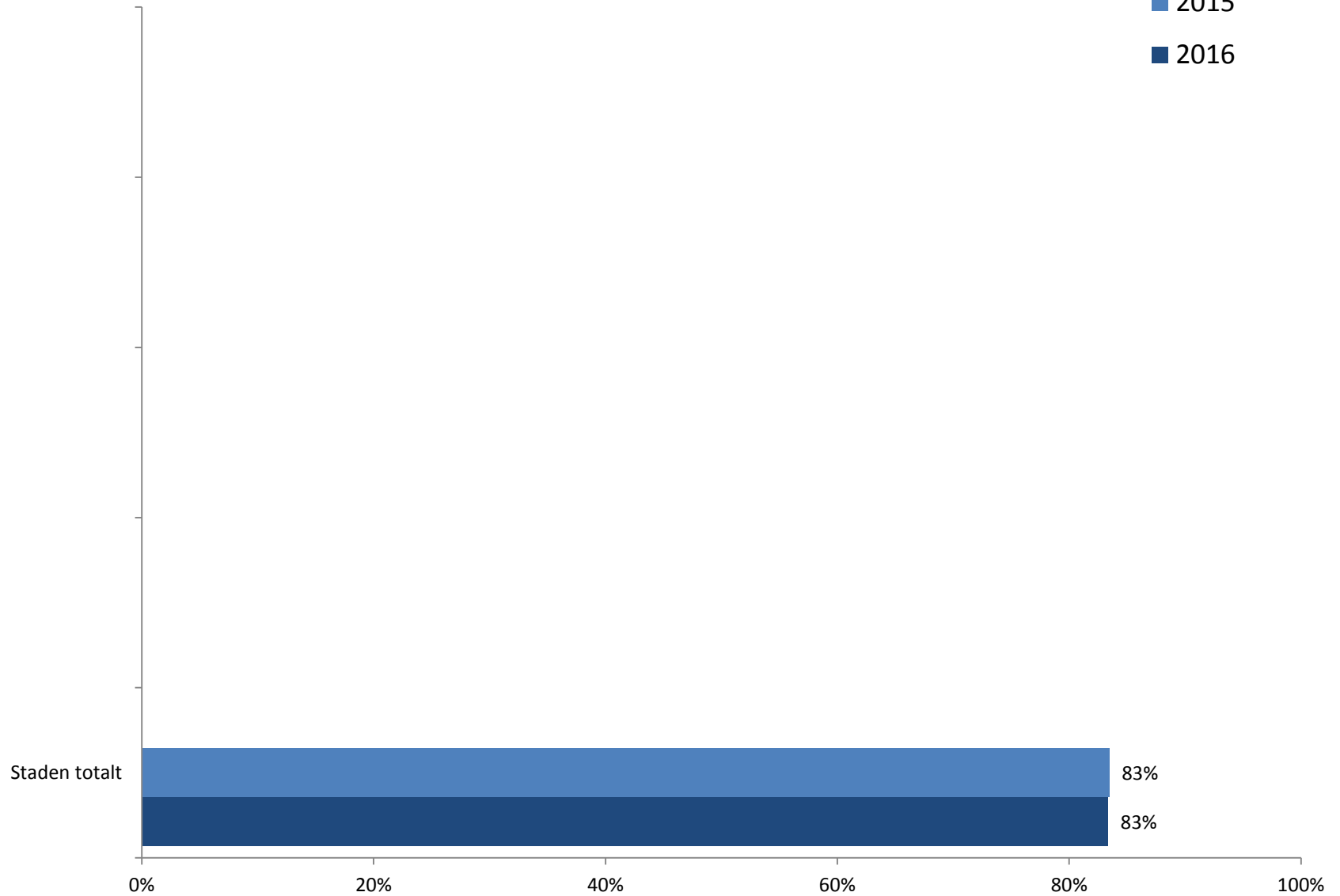
Enbart utförare med minst 5 svarande med beslut från denna stadsdelsnämnd redovisas.



Inflytande

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

- 2014
- 2015
- 2016

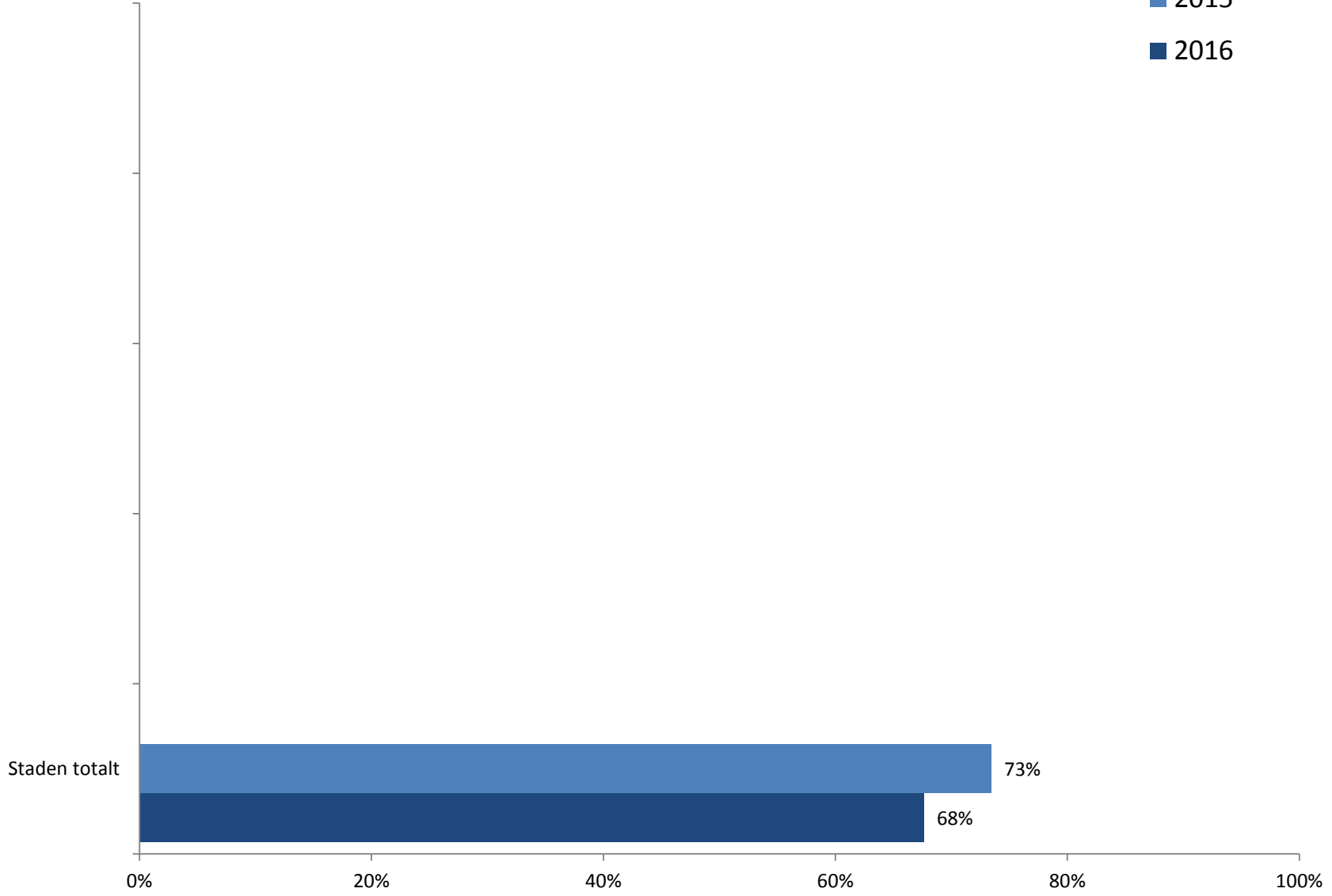




Inflytande

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

- 2014
- 2015
- 2016

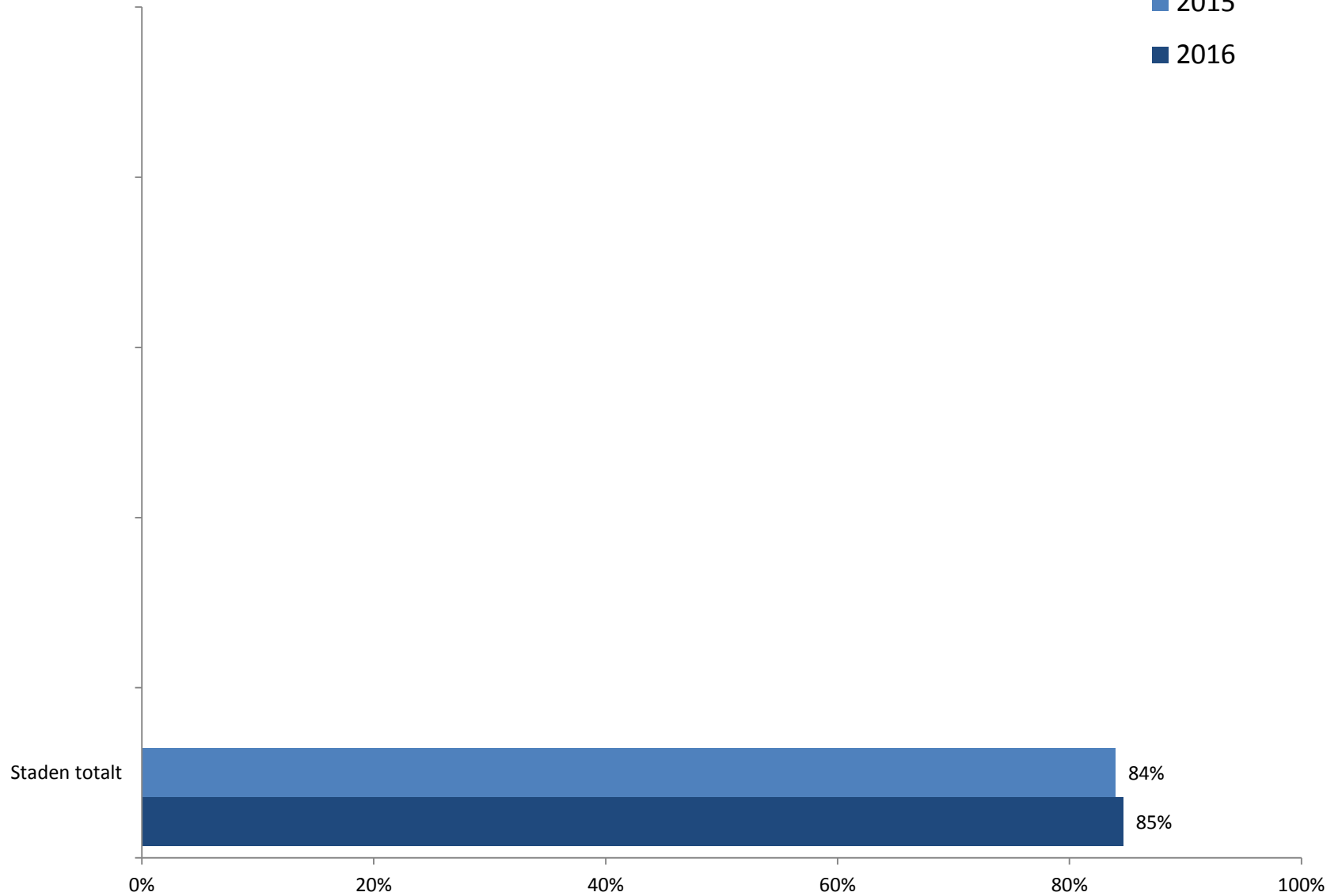




Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

- 2014
- 2015
- 2016

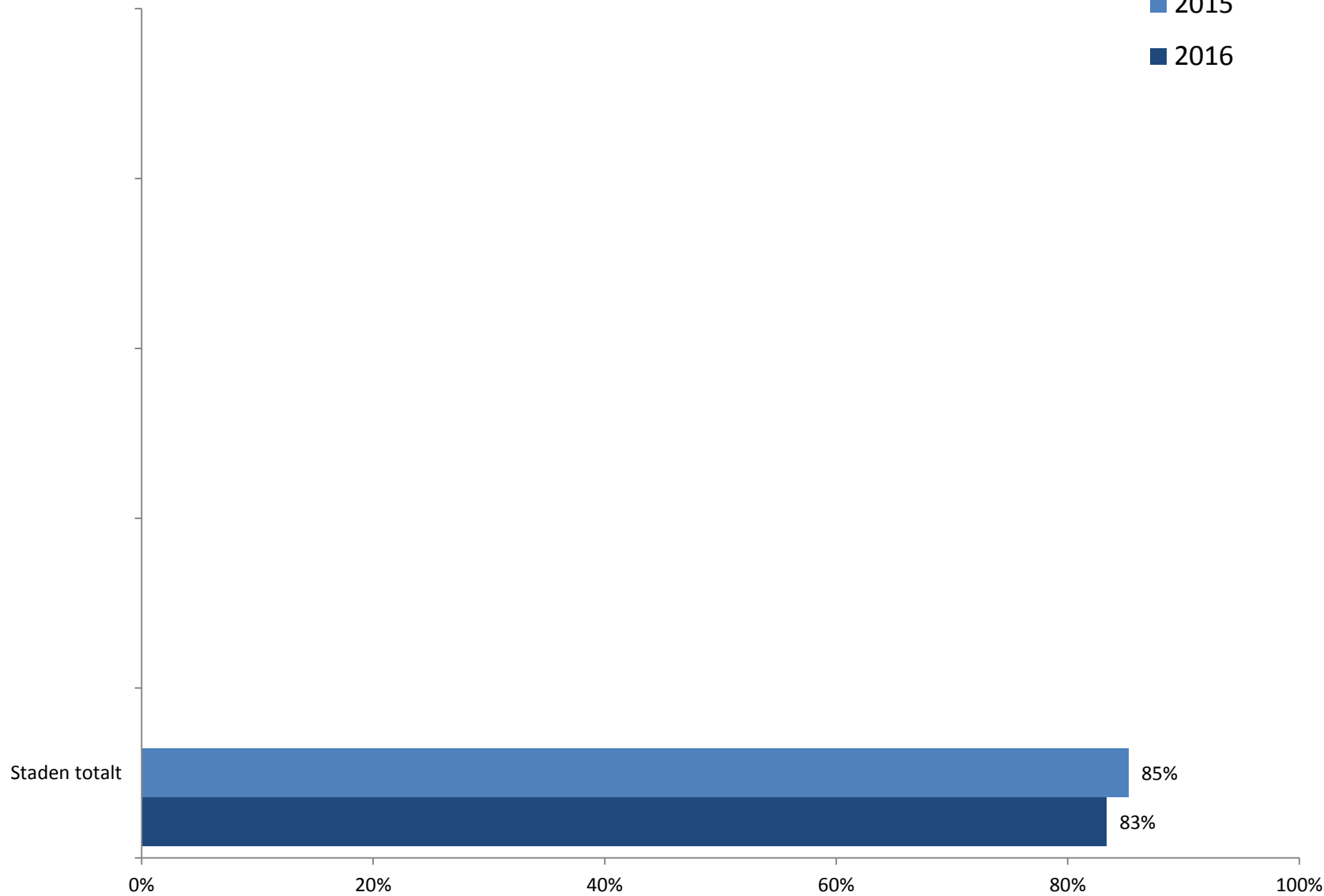




Hjälpens utförande

- 2014
- 2015
- 2016

Brukar personalen komma på avtalad tid?

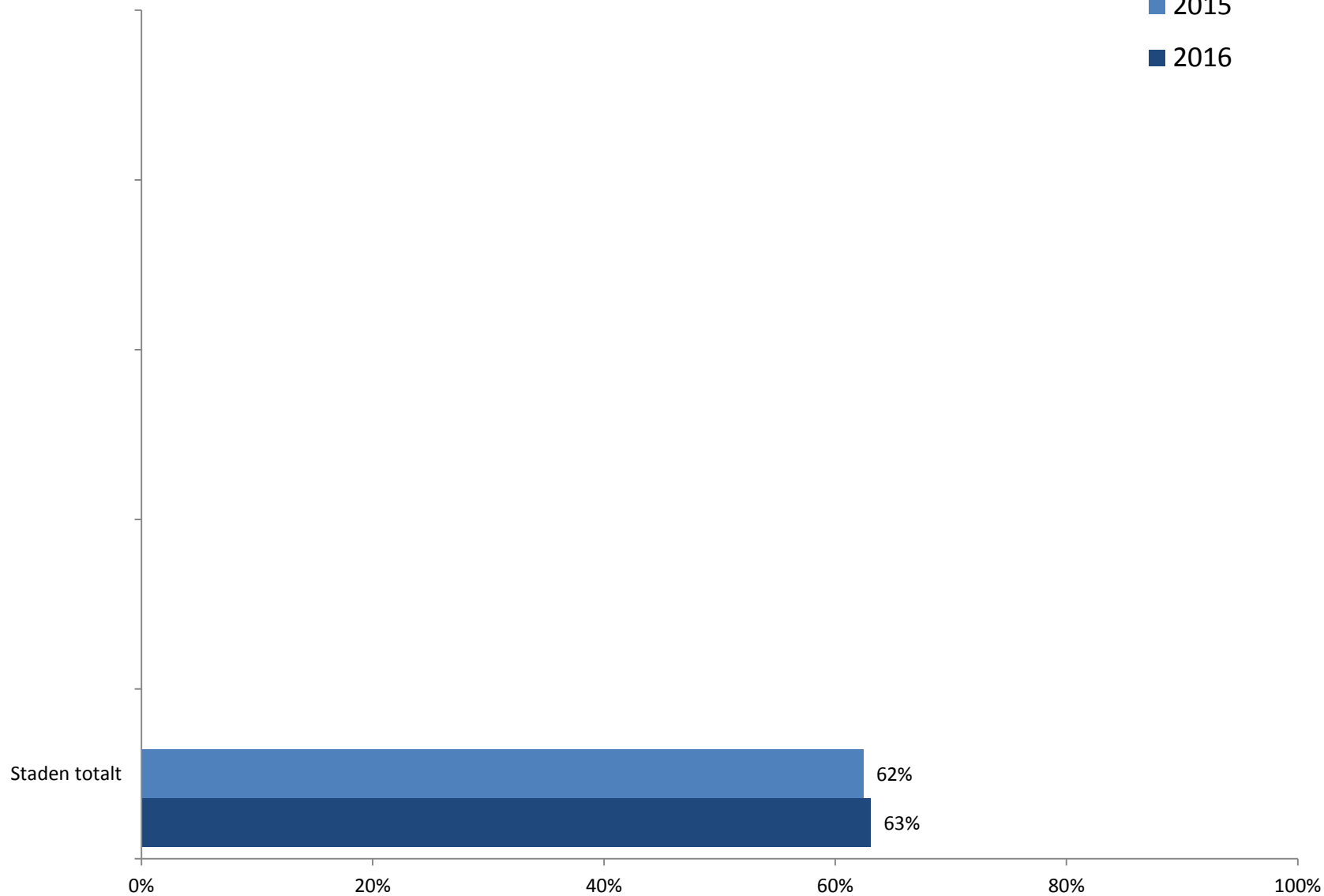




Hjälpens utförande

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

- 2014
- 2015
- 2016

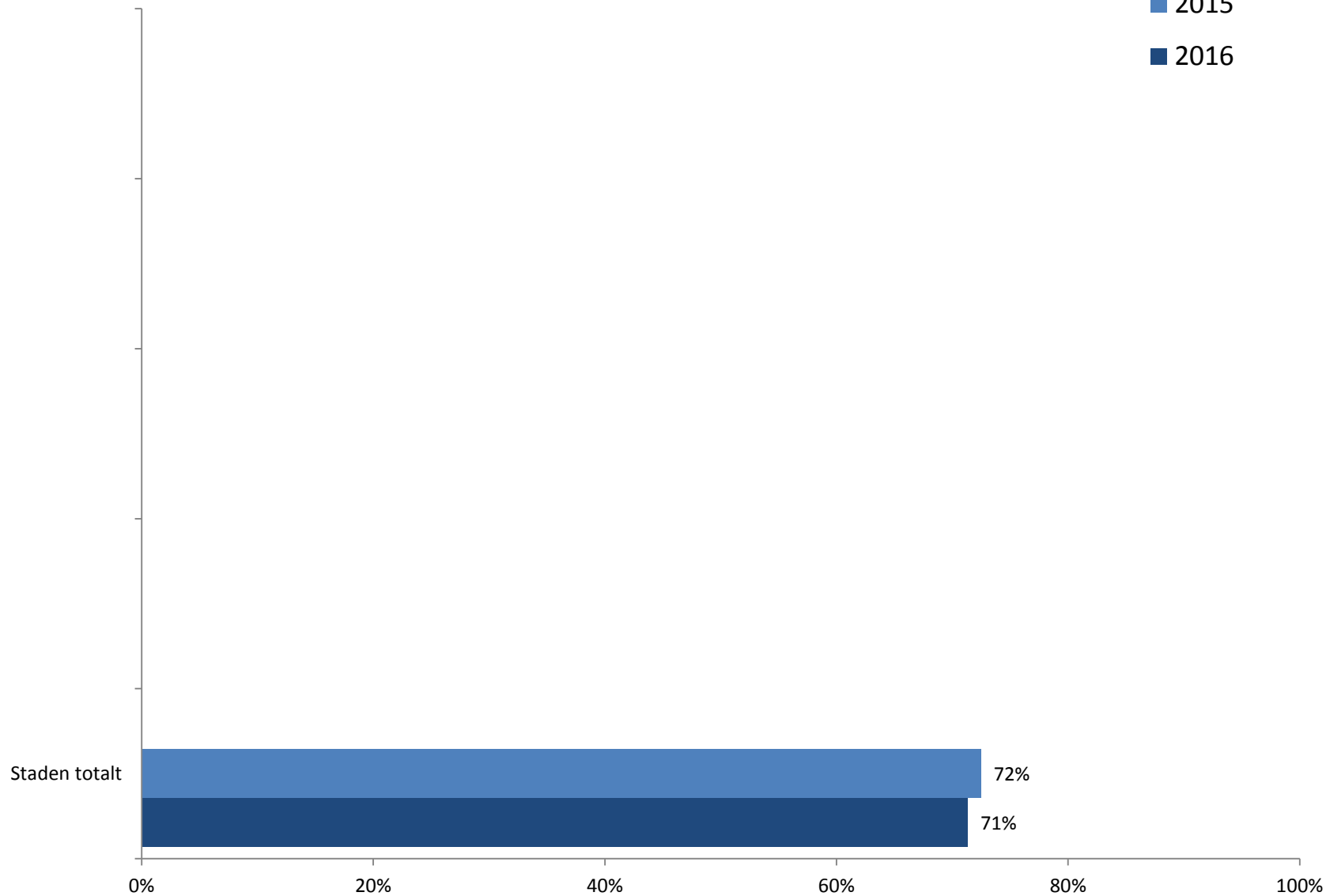




Hjälpens utförande

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

- 2014
- 2015
- 2016



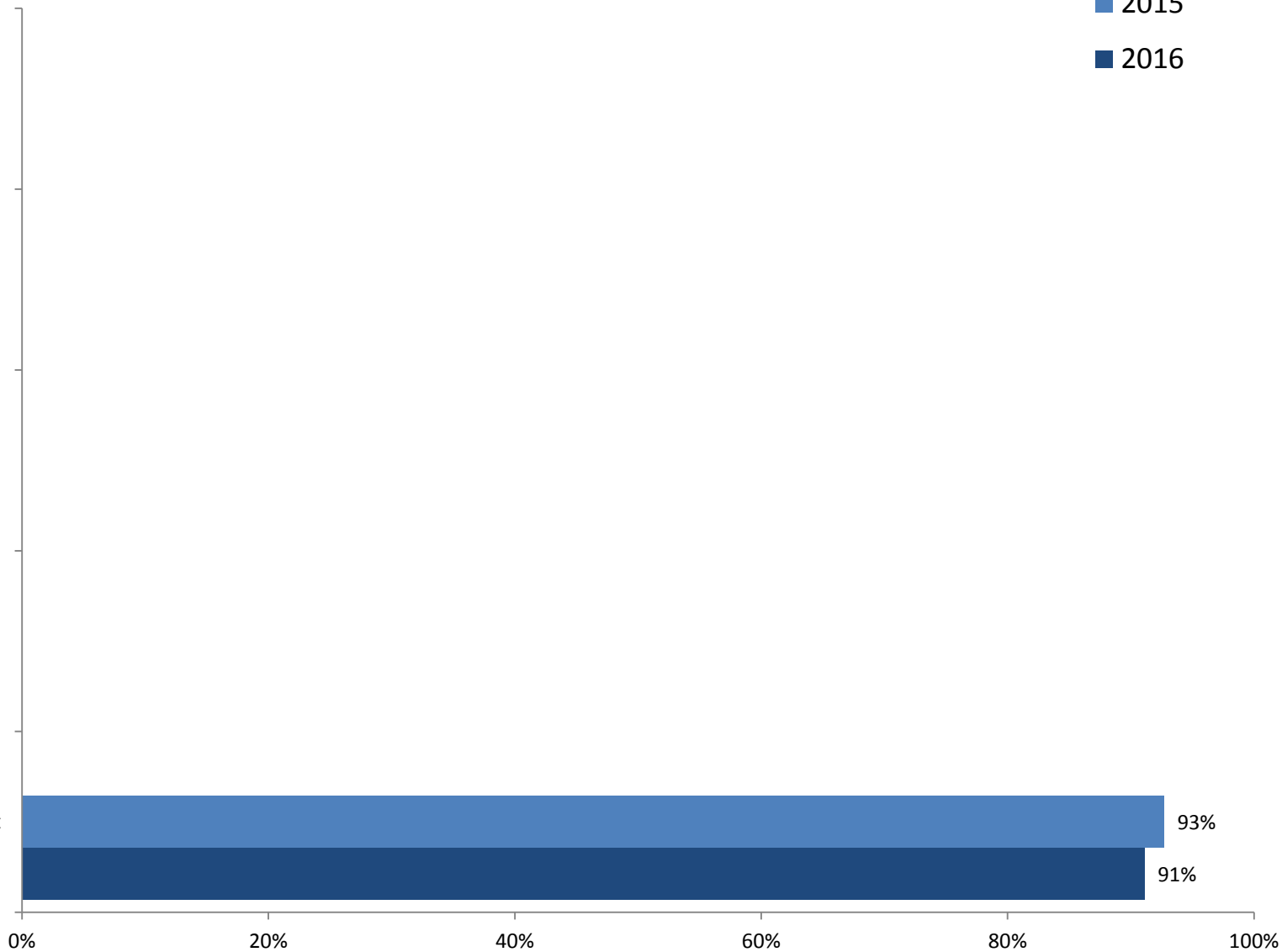


Bemötande

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

- 2014
- 2015
- 2016

Staden totalt

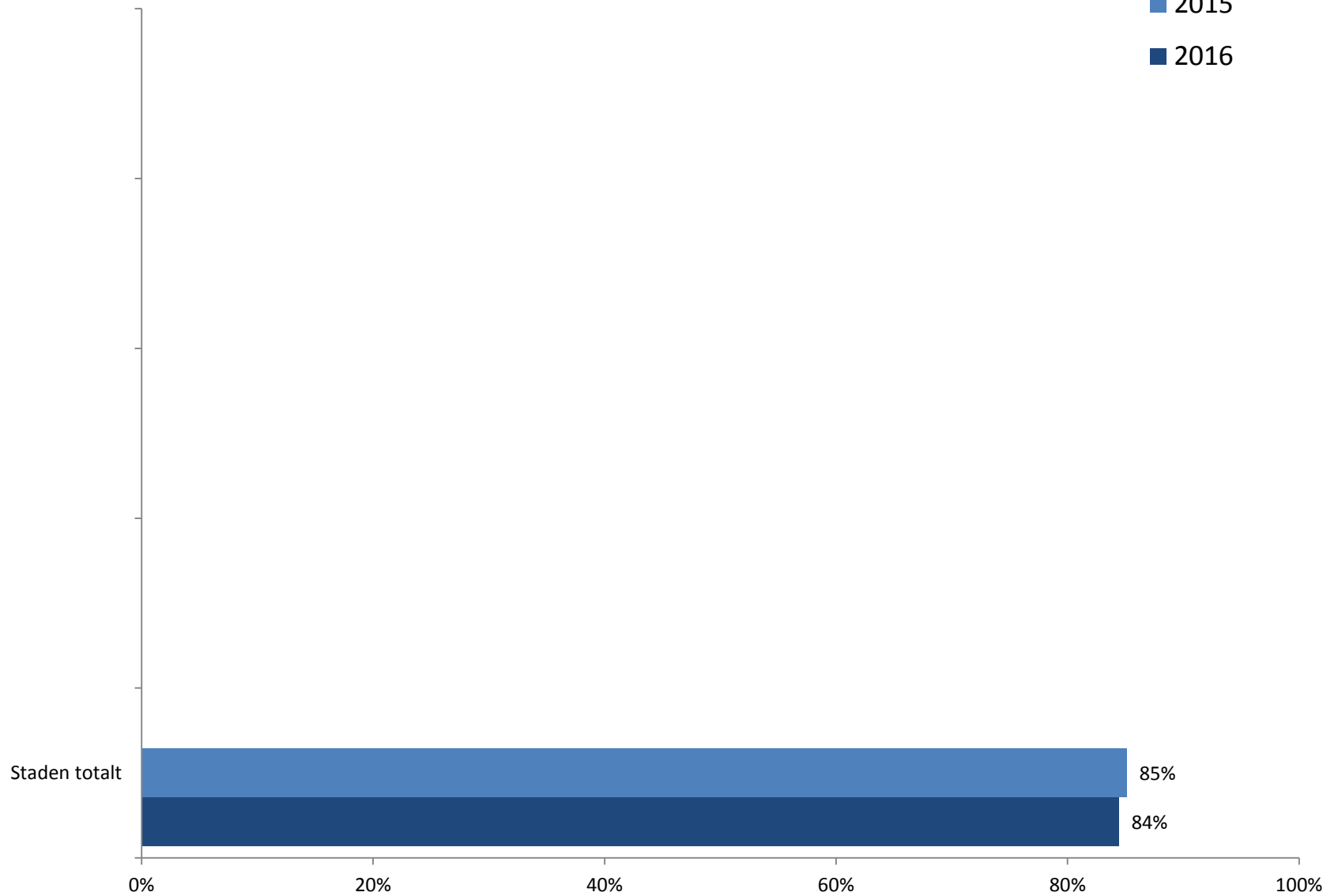




Trygghet

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

- 2014
- 2015
- 2016





Maten

Smakar maten bra?

- 2014
- 2015
- 2016

Staden totalt

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

88%

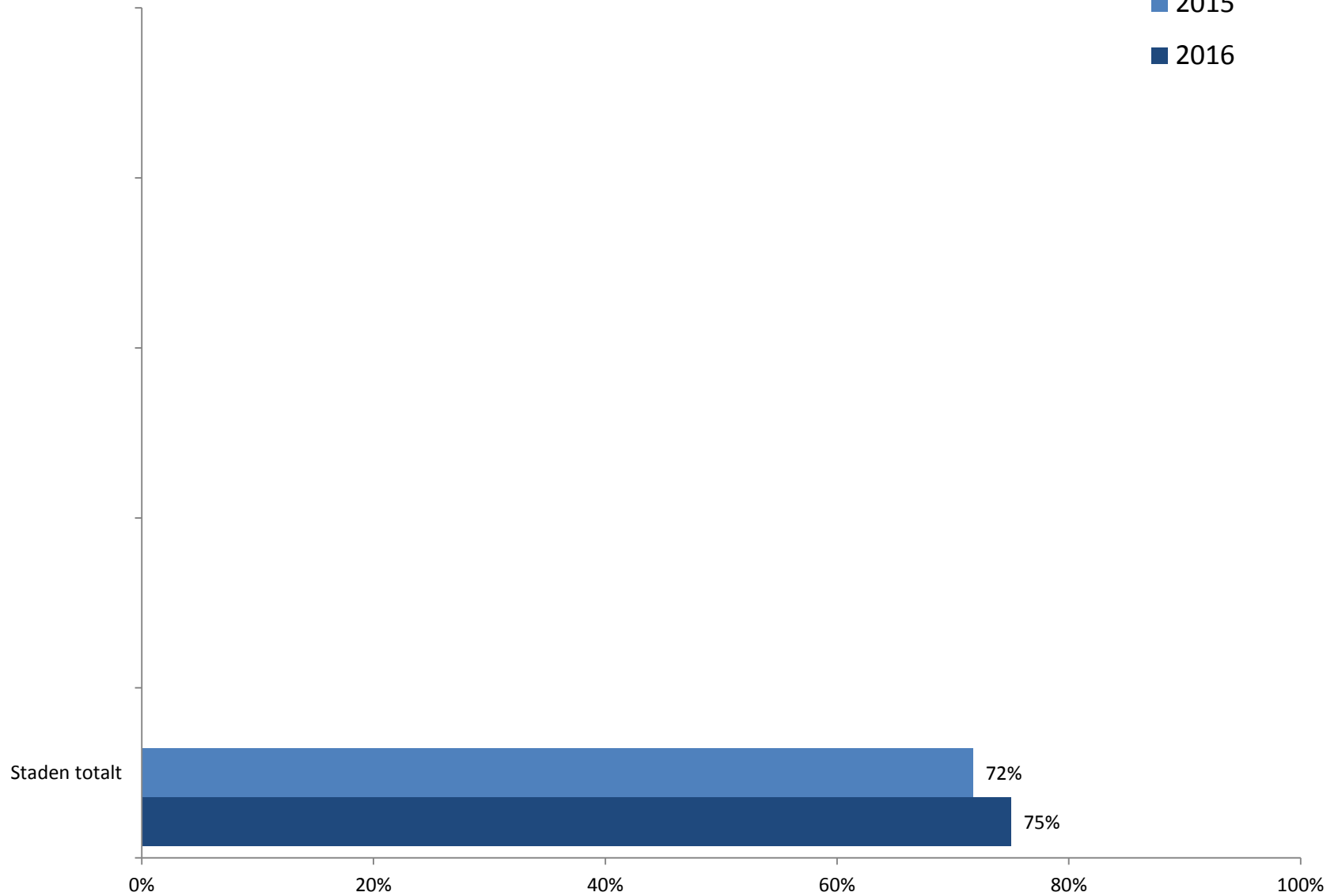
81%



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

