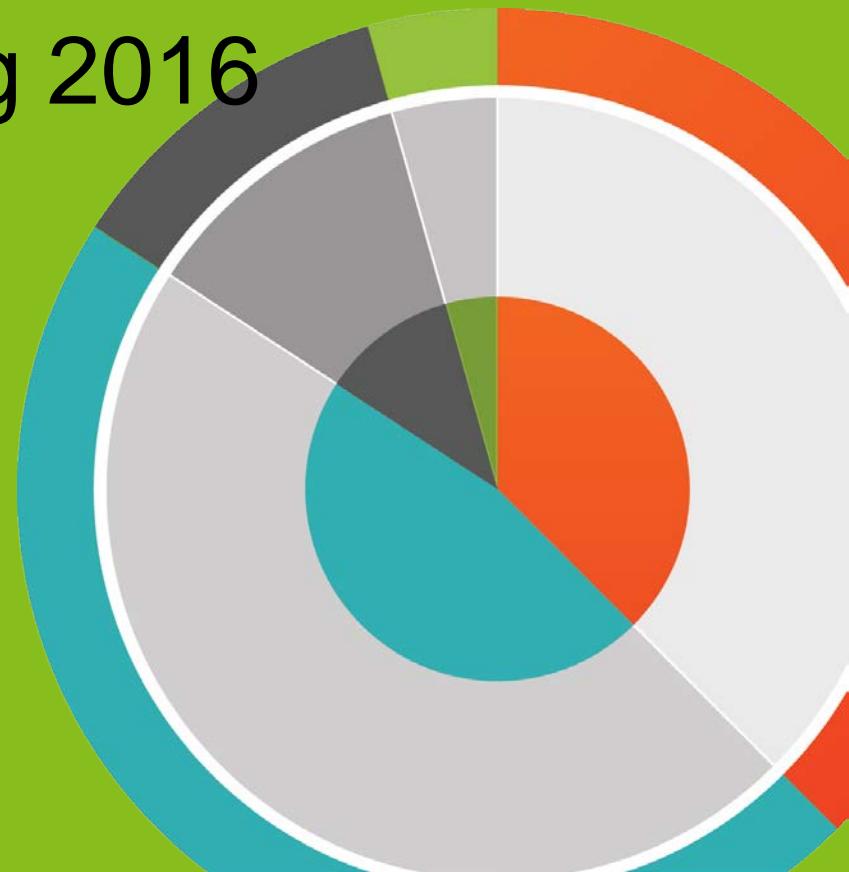


FNKÄTFARRIKEN

Brukundersökning inom funktionsnedsättning 2016

Stockholm Stad





Stockholm stad

**Brukundersökning inom funktionsnedsättning
2016**

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 riktar sig till personer som vid undersökningsställfället 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 postat 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 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 591 svar vilket ger en svarsprocent på 46%.
- 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@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. 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 förminskande till dig till exempel som om du vore ett barn
12. Nonchalerat dina önskemål vid till exempel toalettbesök, dusch eller påklädnad
13. Varit hårdhårt 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 ottryggt 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 vila 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?



Sammanfattning

Svarsfrekvensen i årets undersökning är 46 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 85 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 (91 procent, varav 66 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 (63 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.

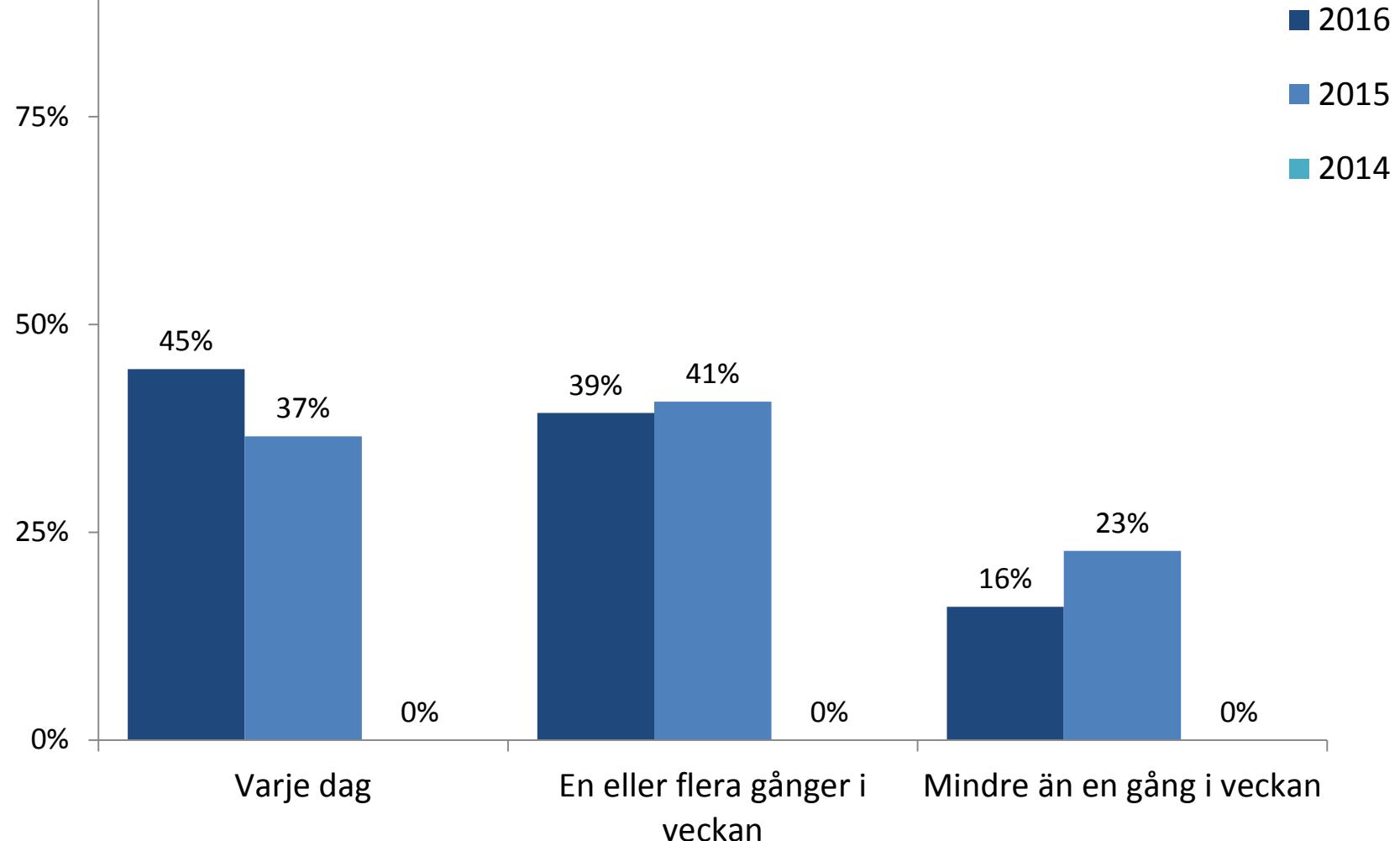


Svarsfrekvens

	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%

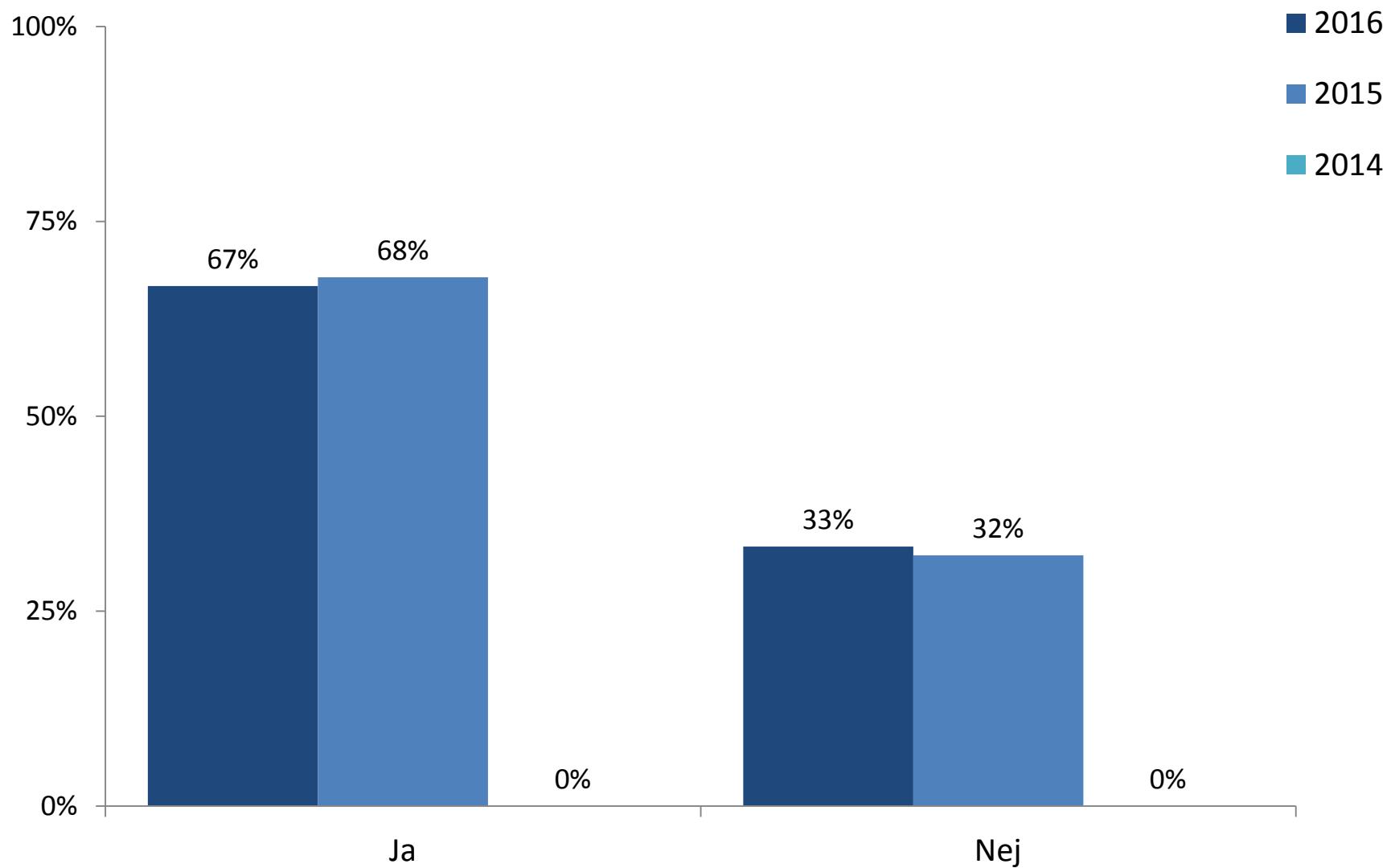


Hur ofta får du hemtjänst?



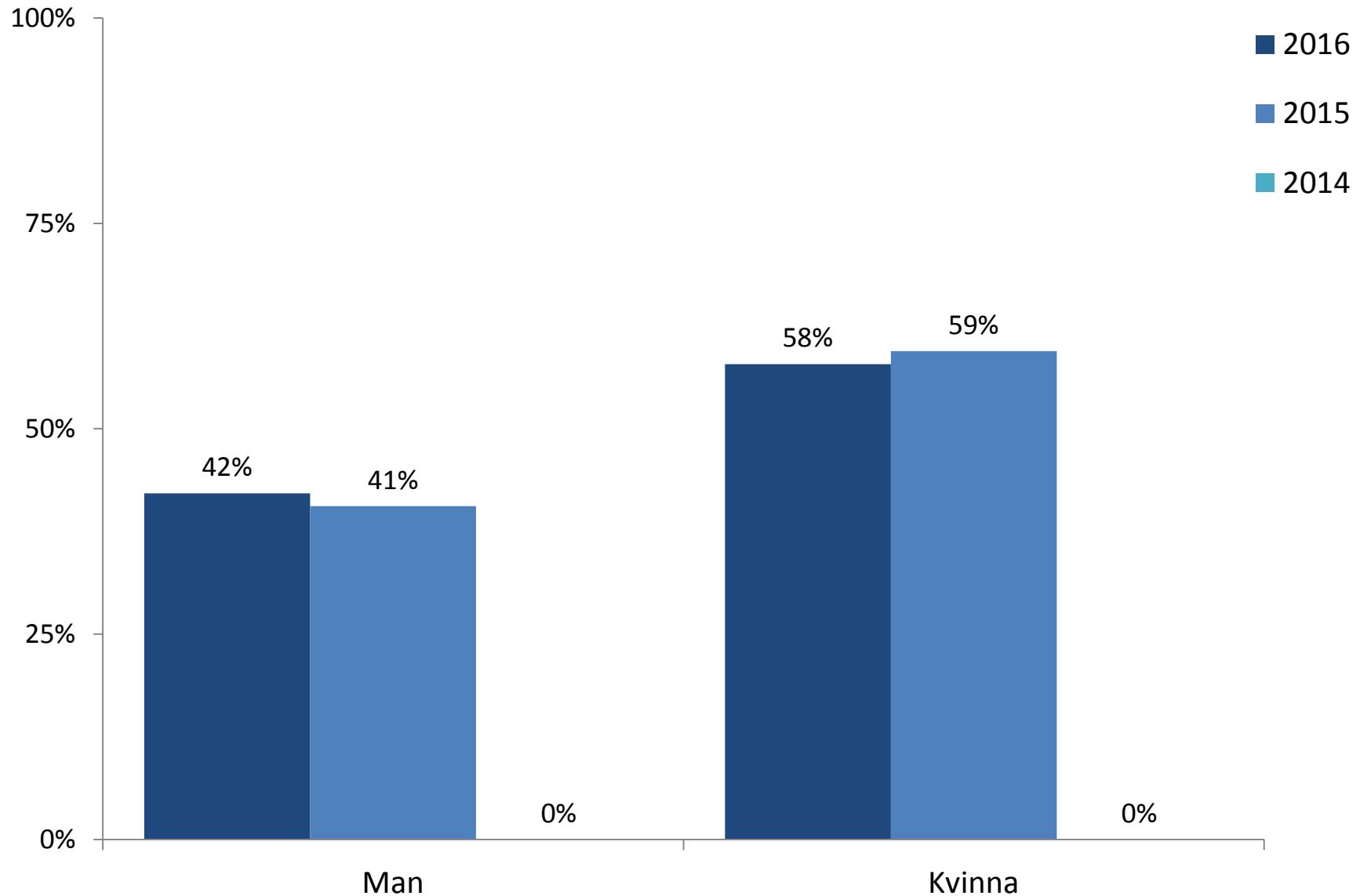


Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?



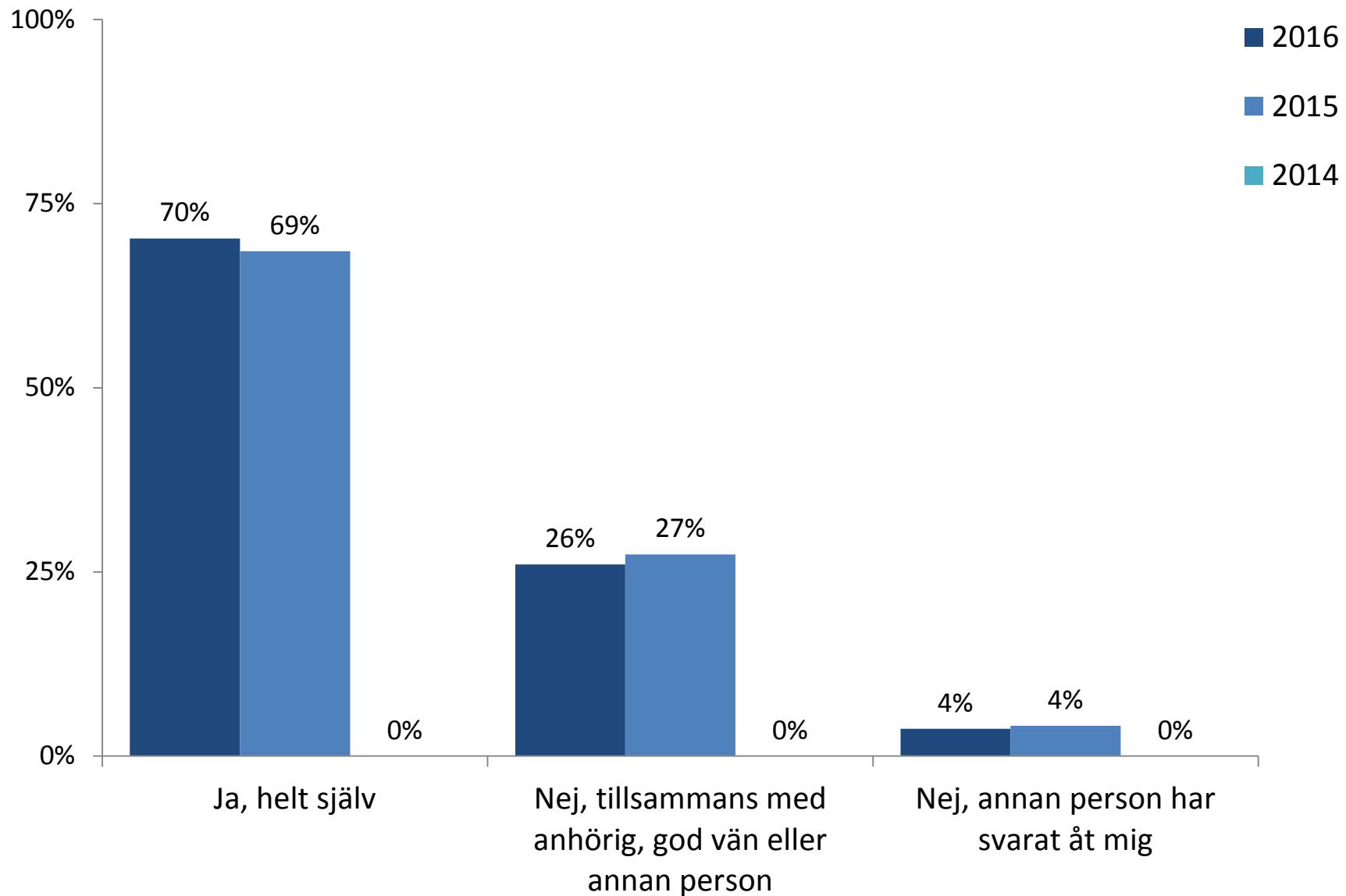


Kön



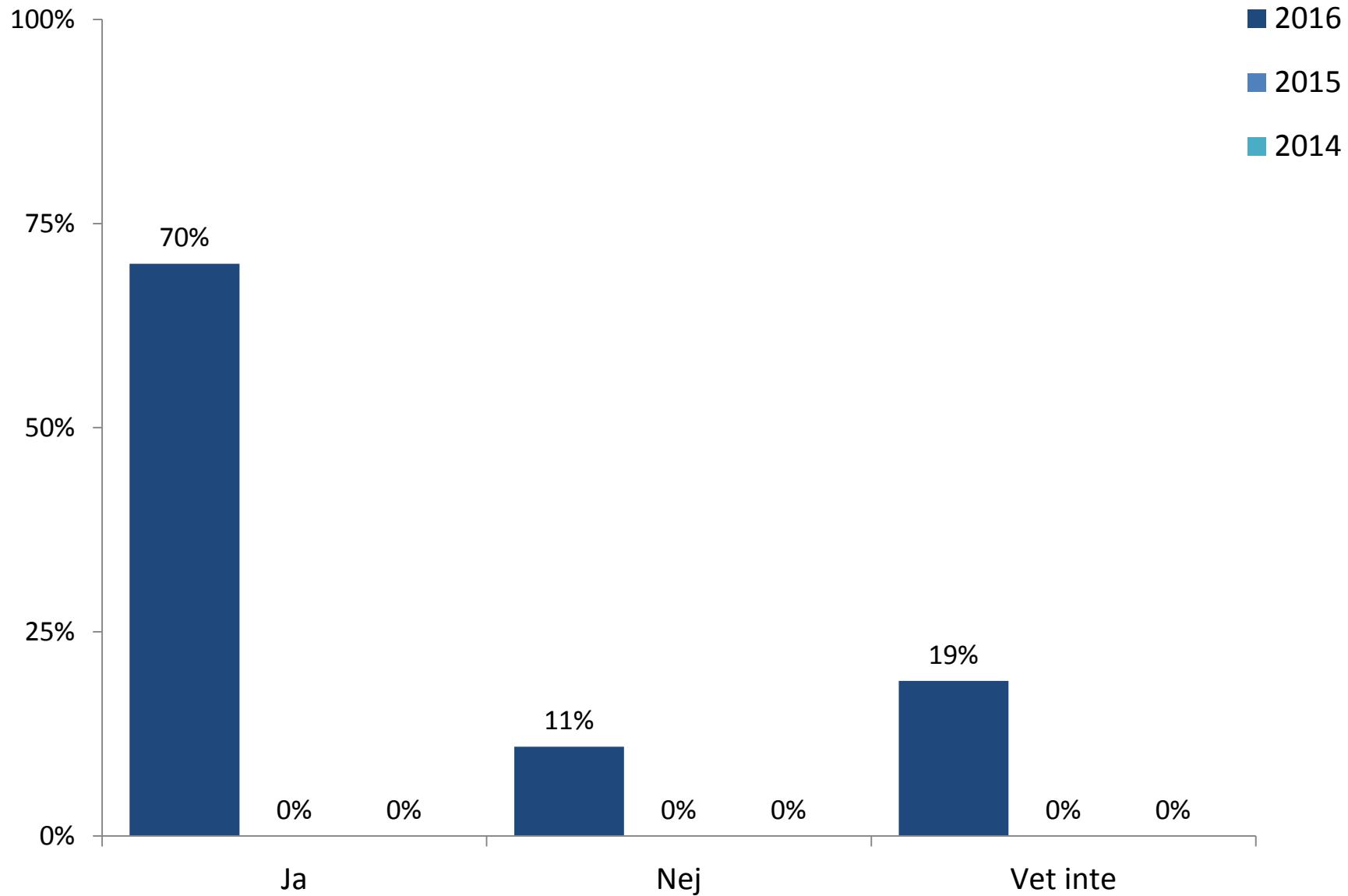


Har du svarat på frågorna själv?



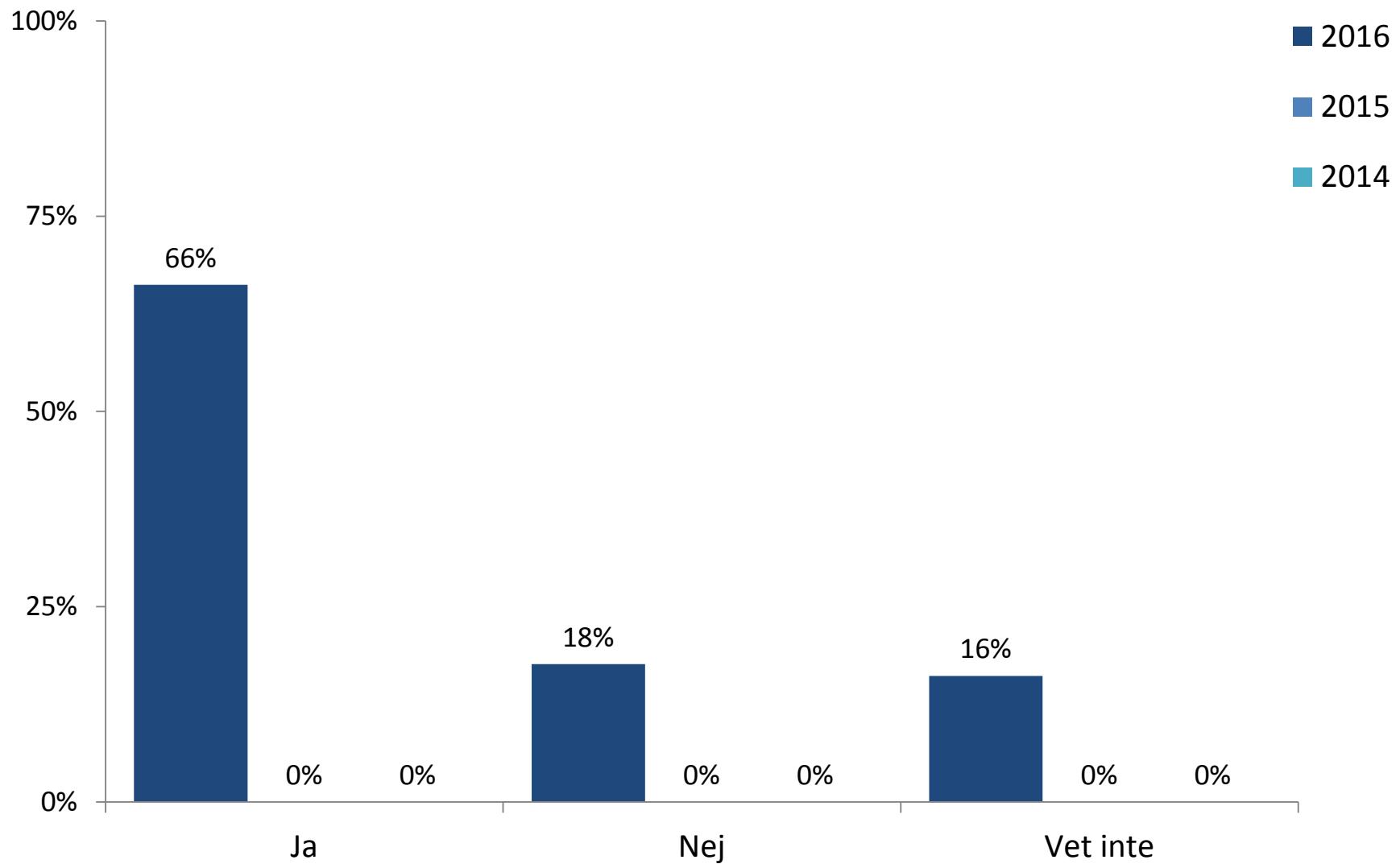


Har du en genomförandeplan?



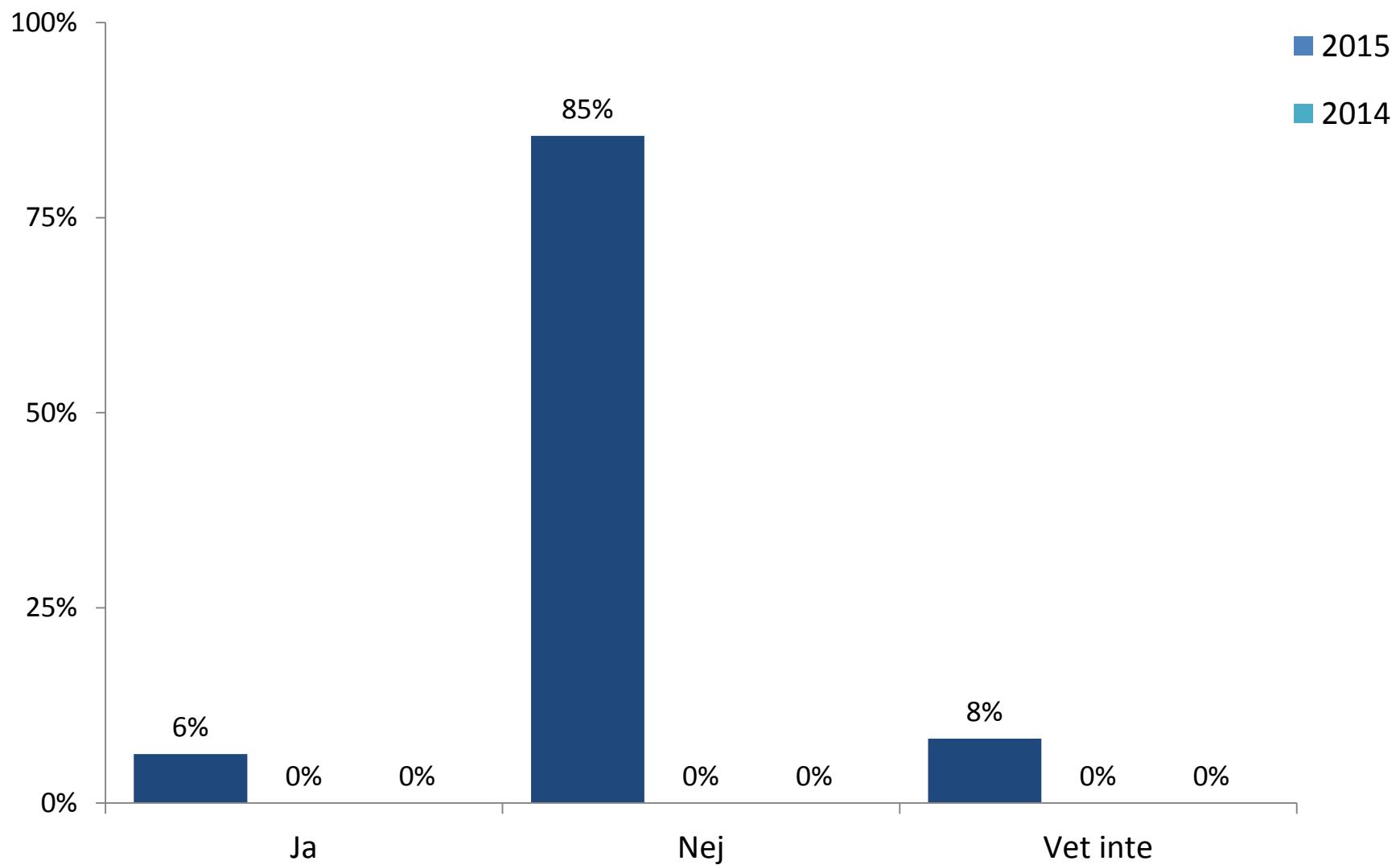


Har du varit med och gjort din genomförandeplan?



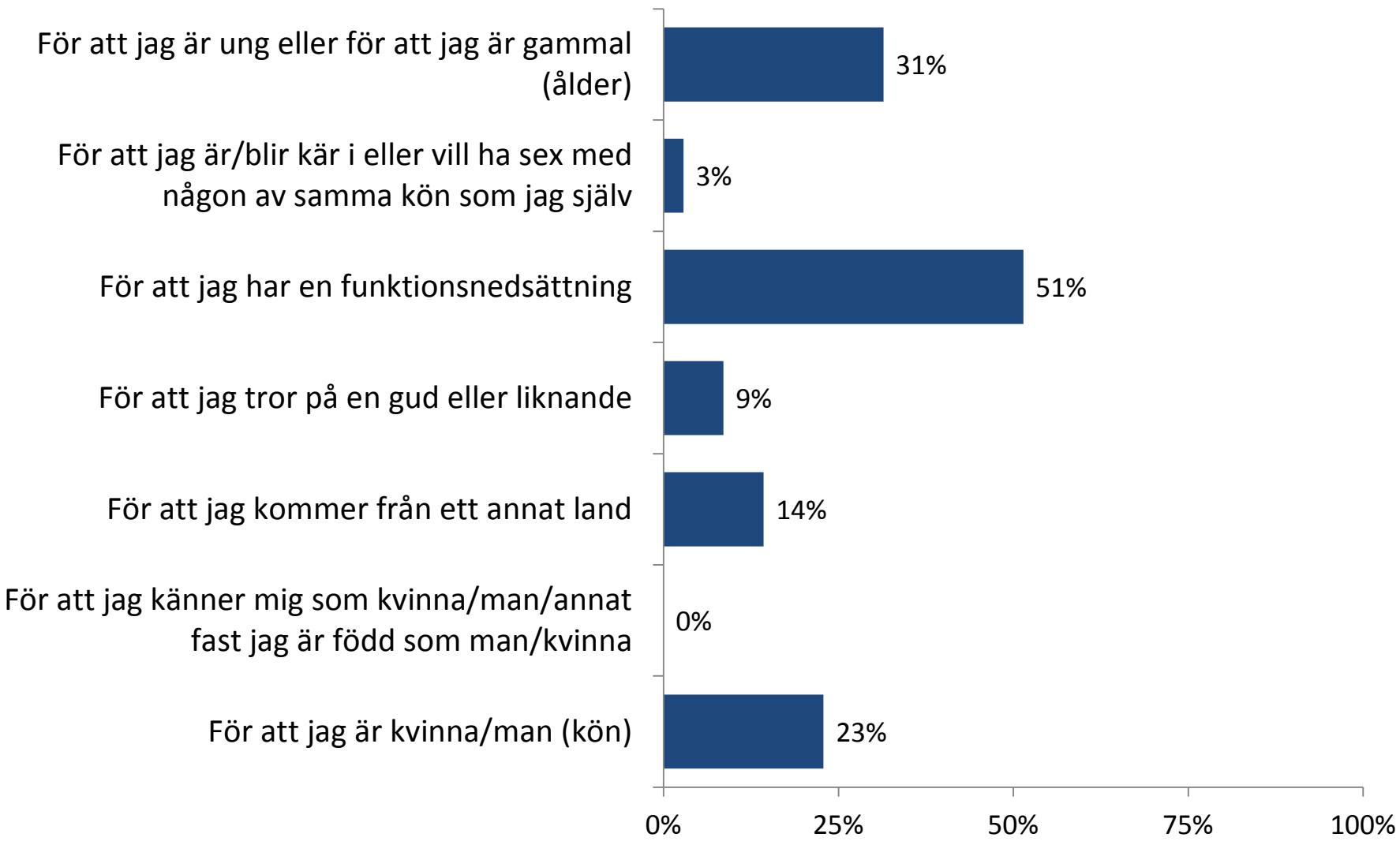


Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?



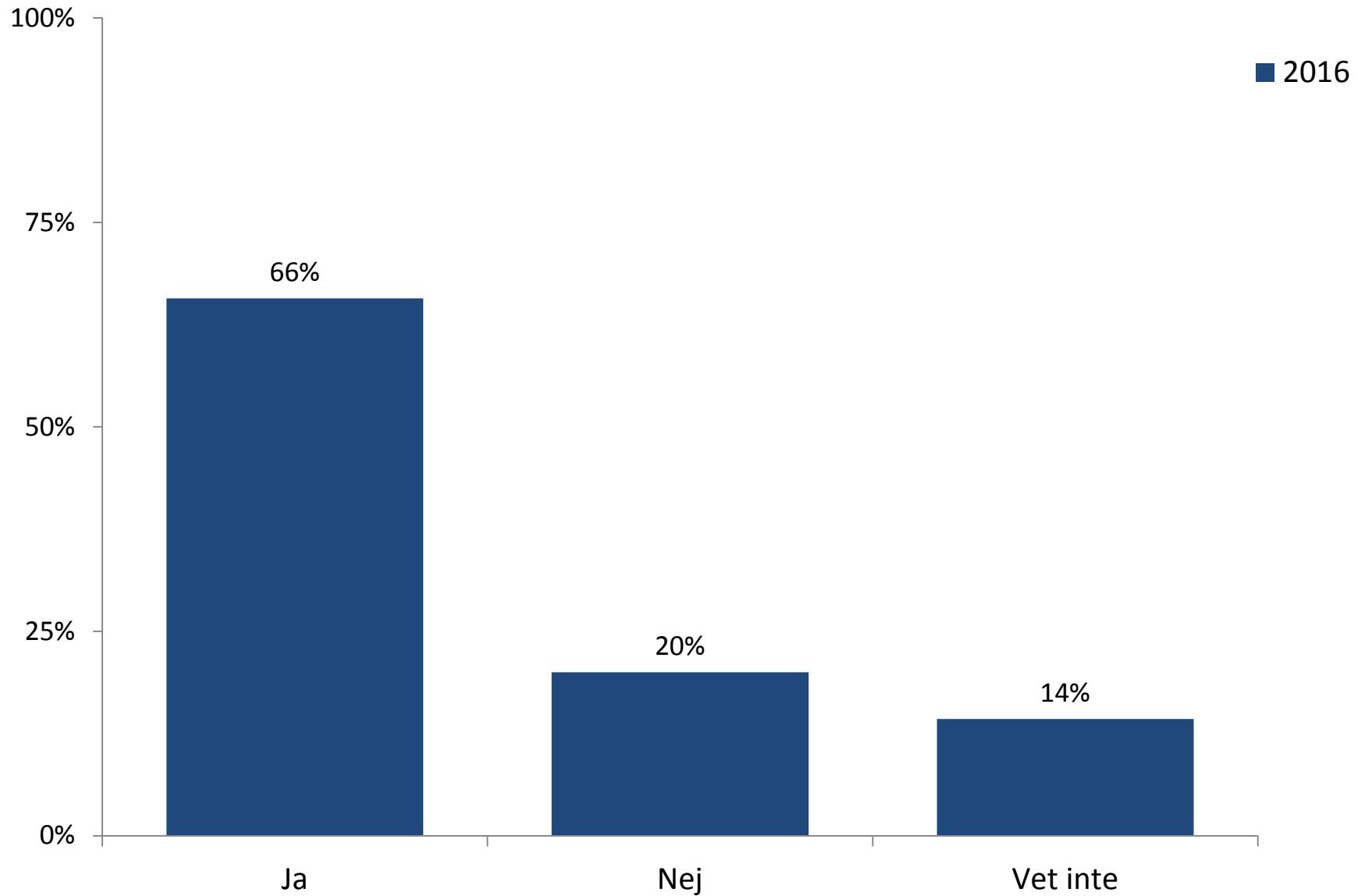


Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?



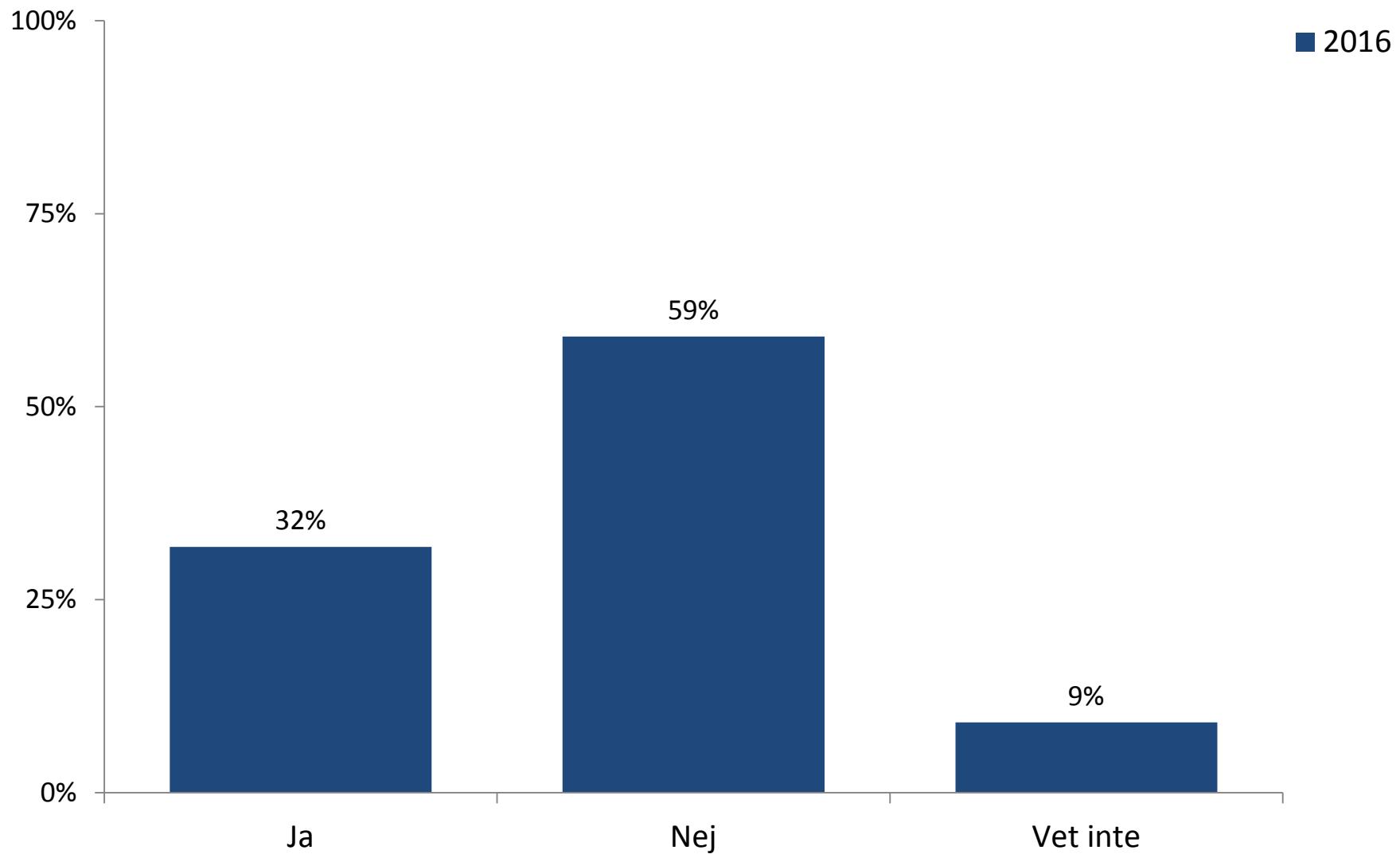


Har du berättat om det som hänt för personalen?





Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre?





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?

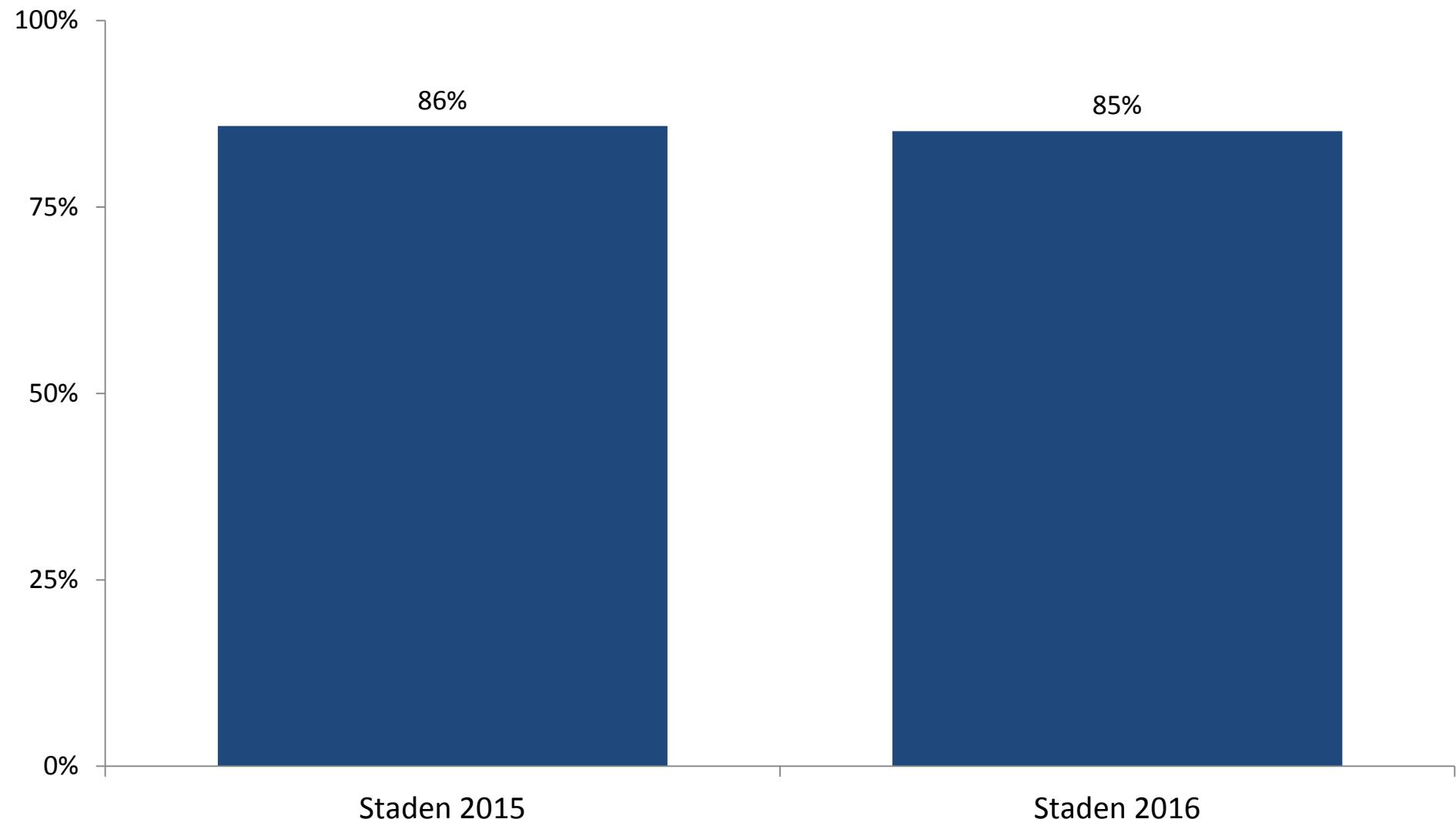
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

Personer som svarat "vet ej" har räknats bort.



Index nöjdhet





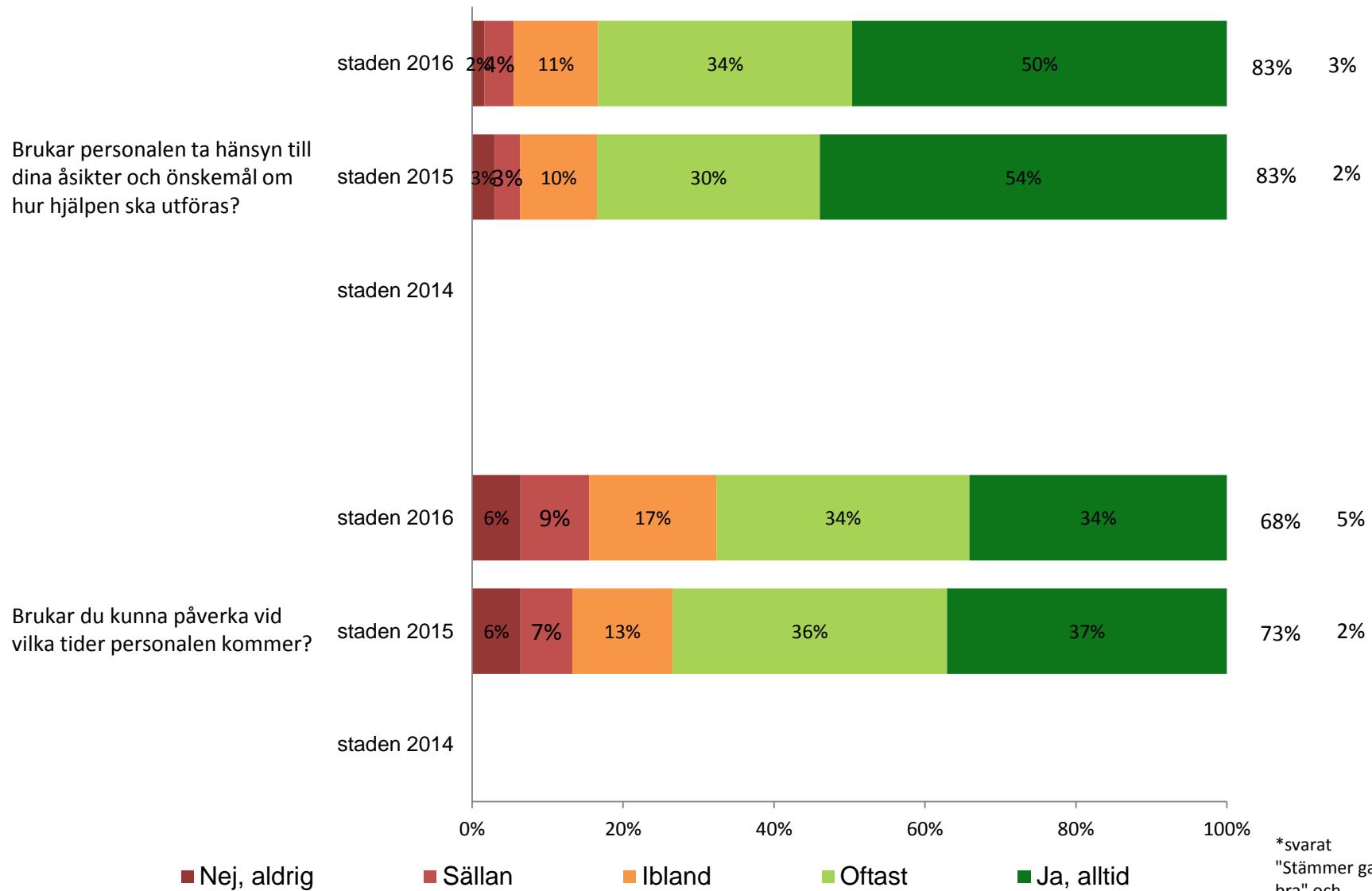
Resultat per fråga över tid



Staden per år

Inflytande

Andel



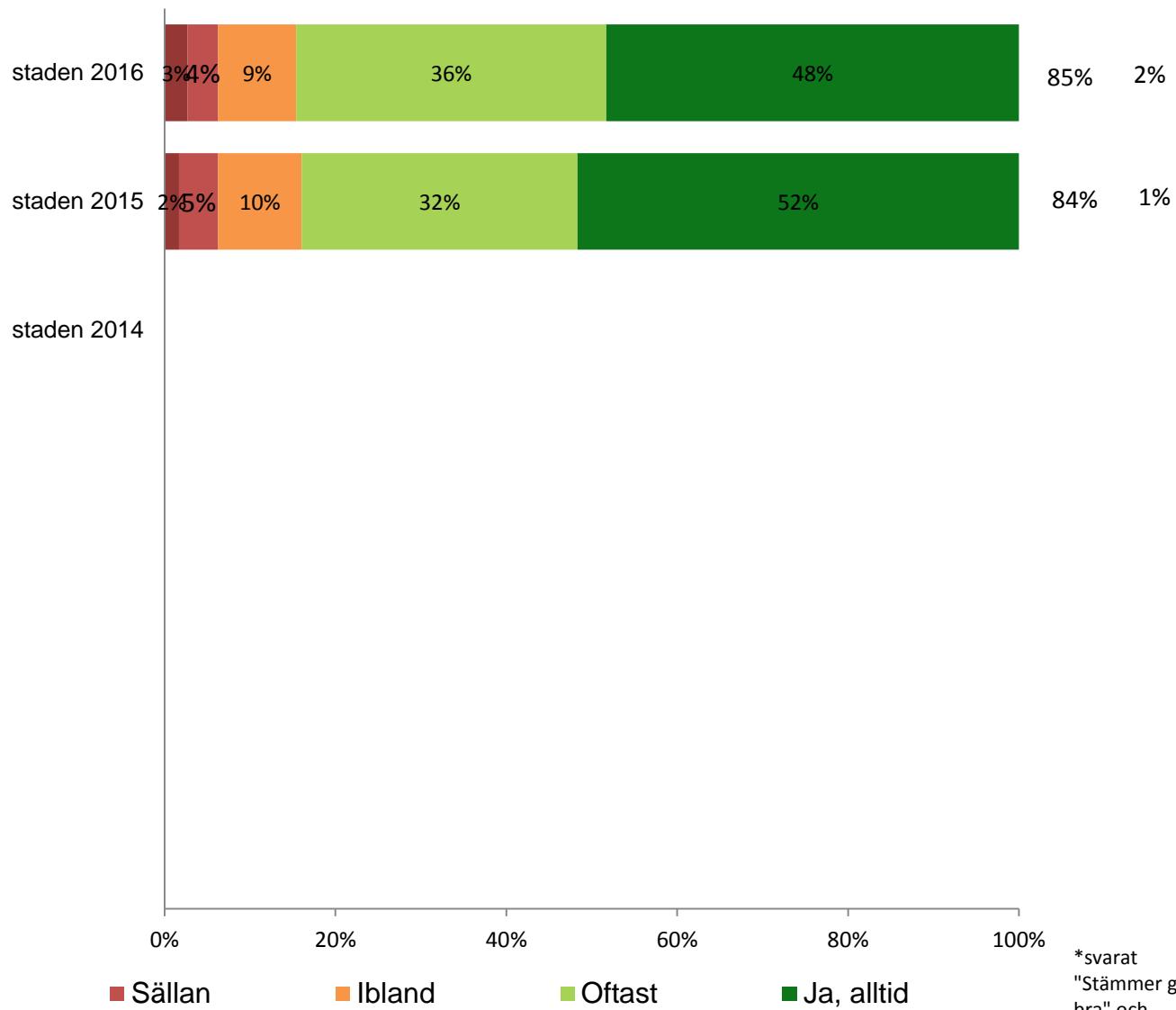


Staden per år

Hjälpens utförande

Andel

Hur tycker du att personalen
utför sina arbetsuppgifter?

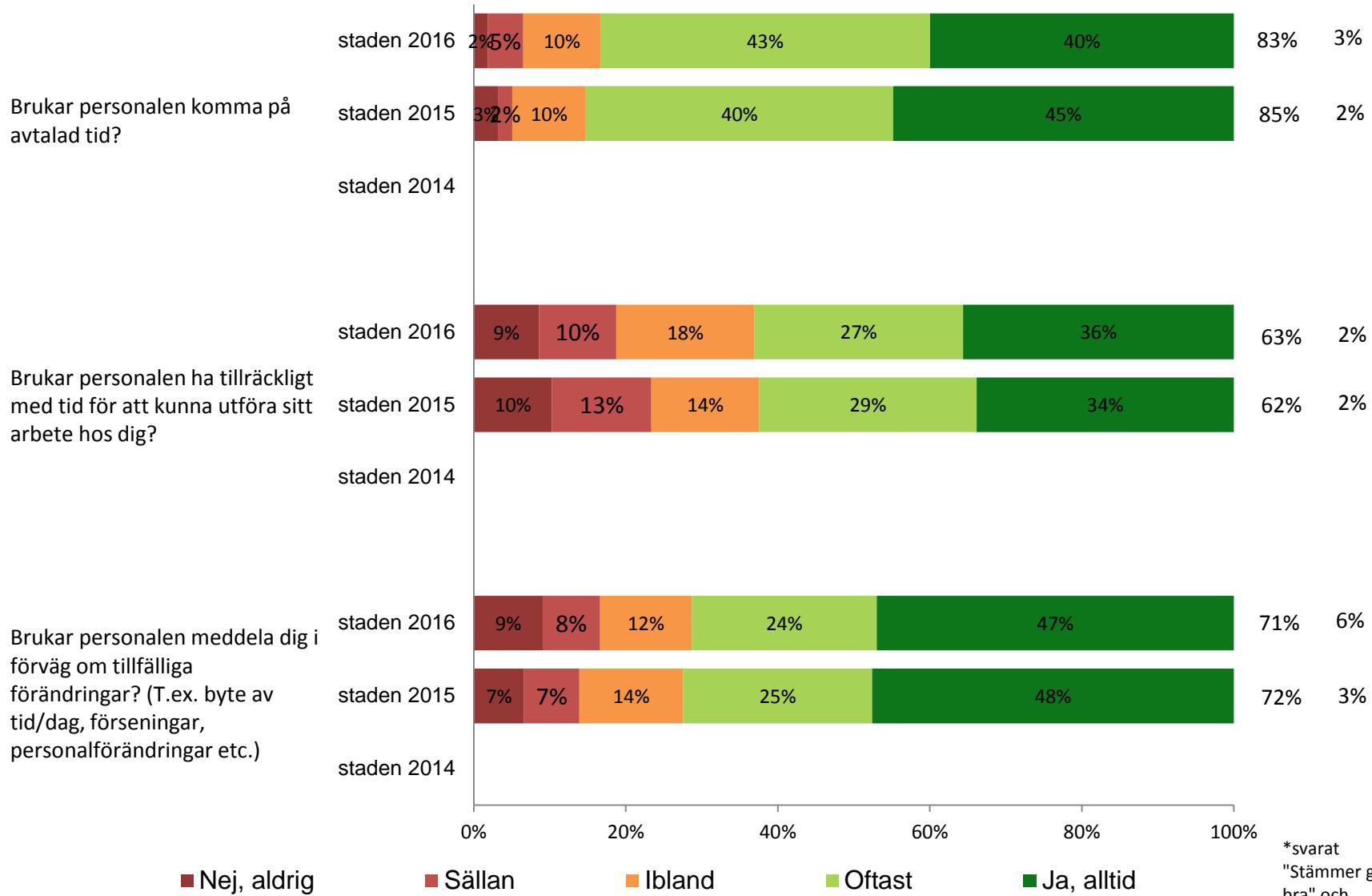




Staden per år

Hjälpens utförande

Andel



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

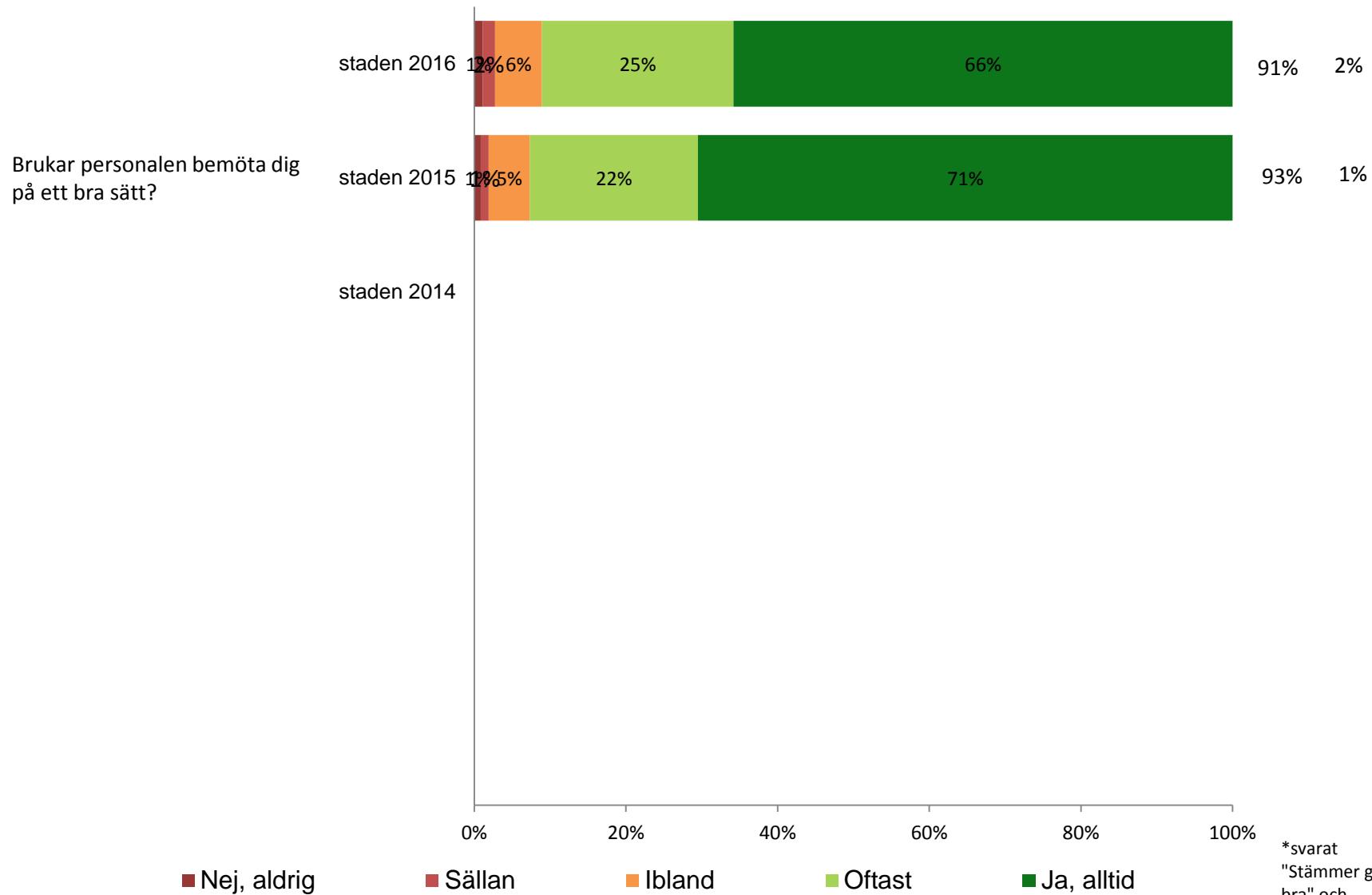
*svarat
"Stämmer ganska bra" och



Staden per år

Bemötande

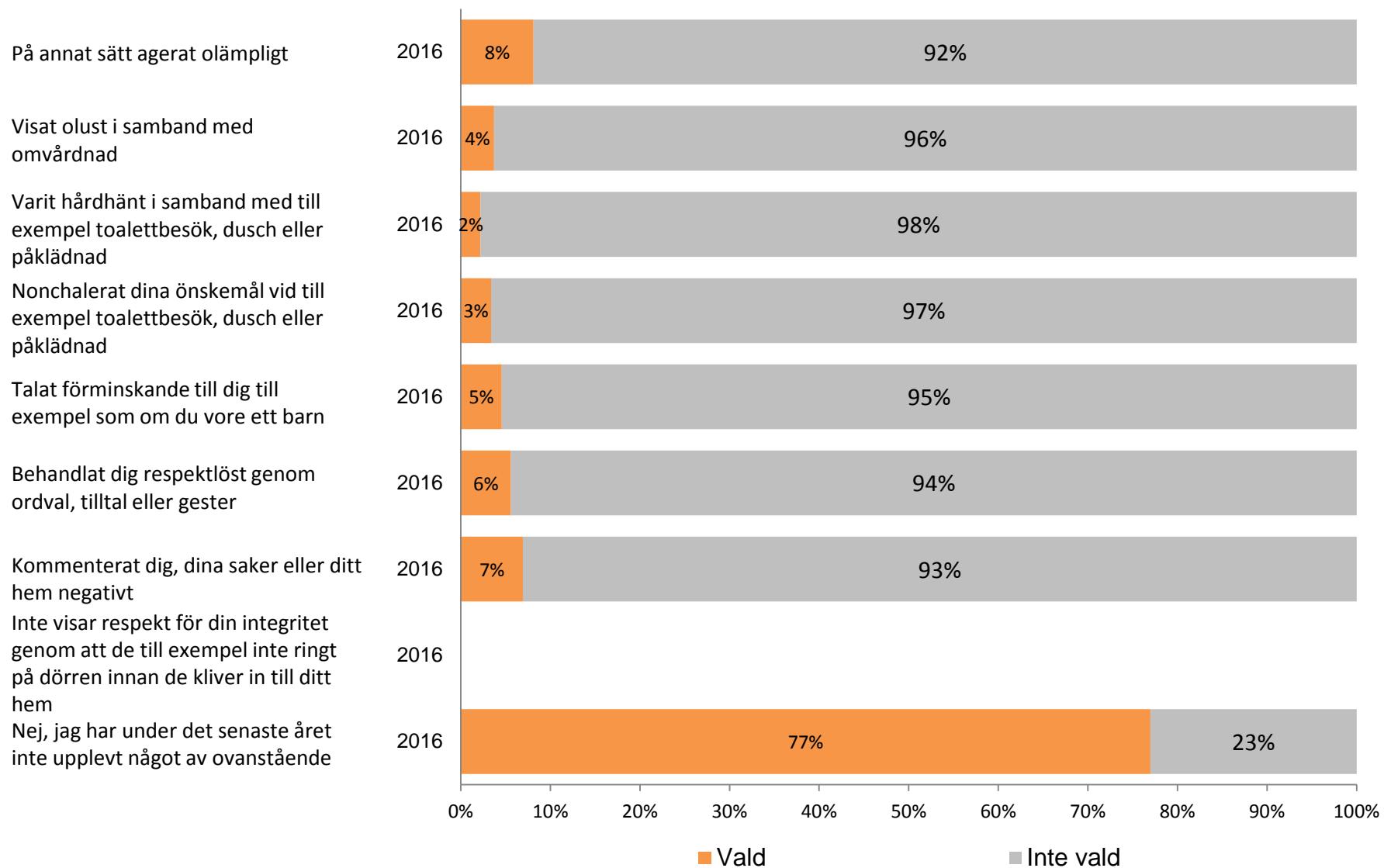
Andel





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?



staden 2014

■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

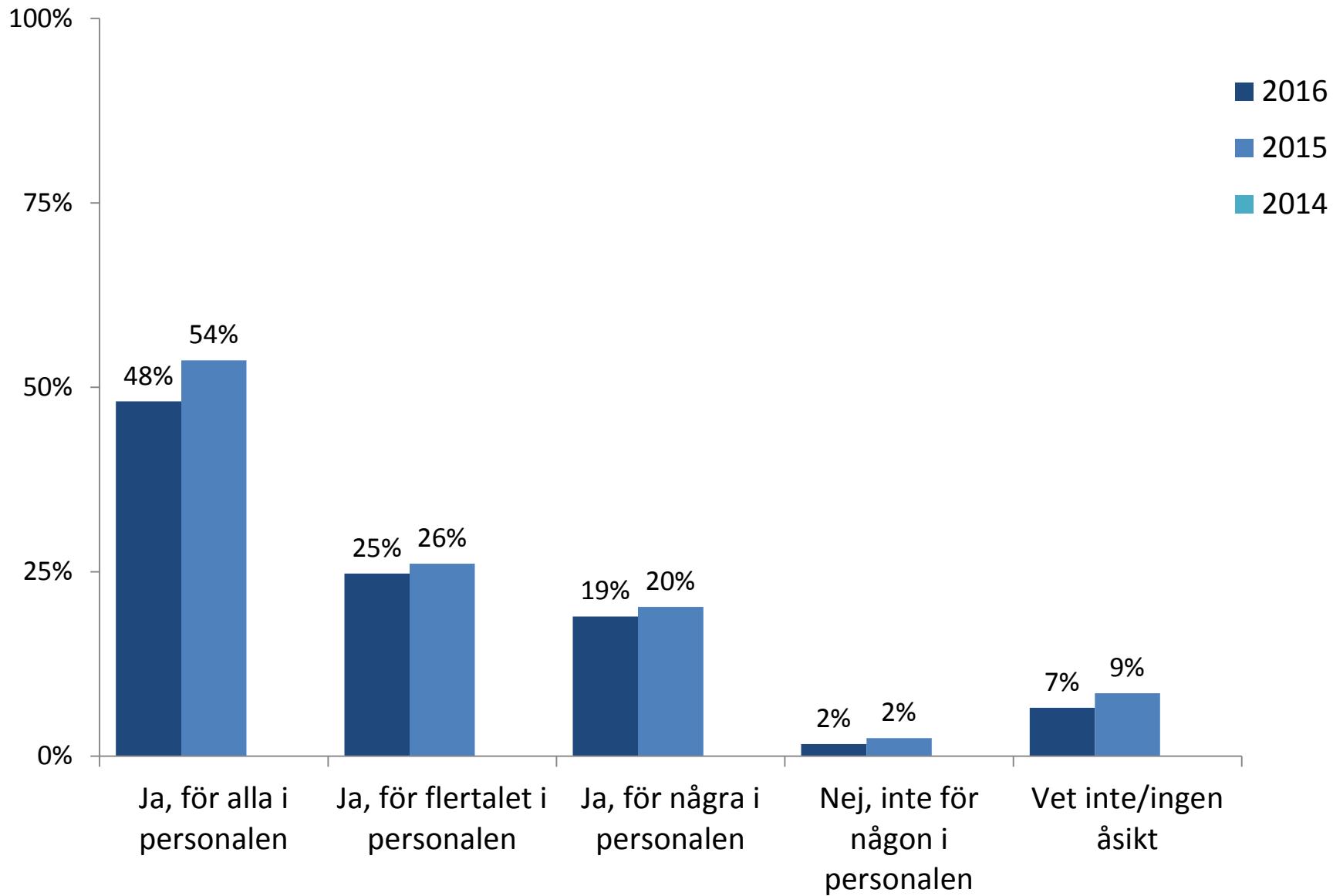
■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

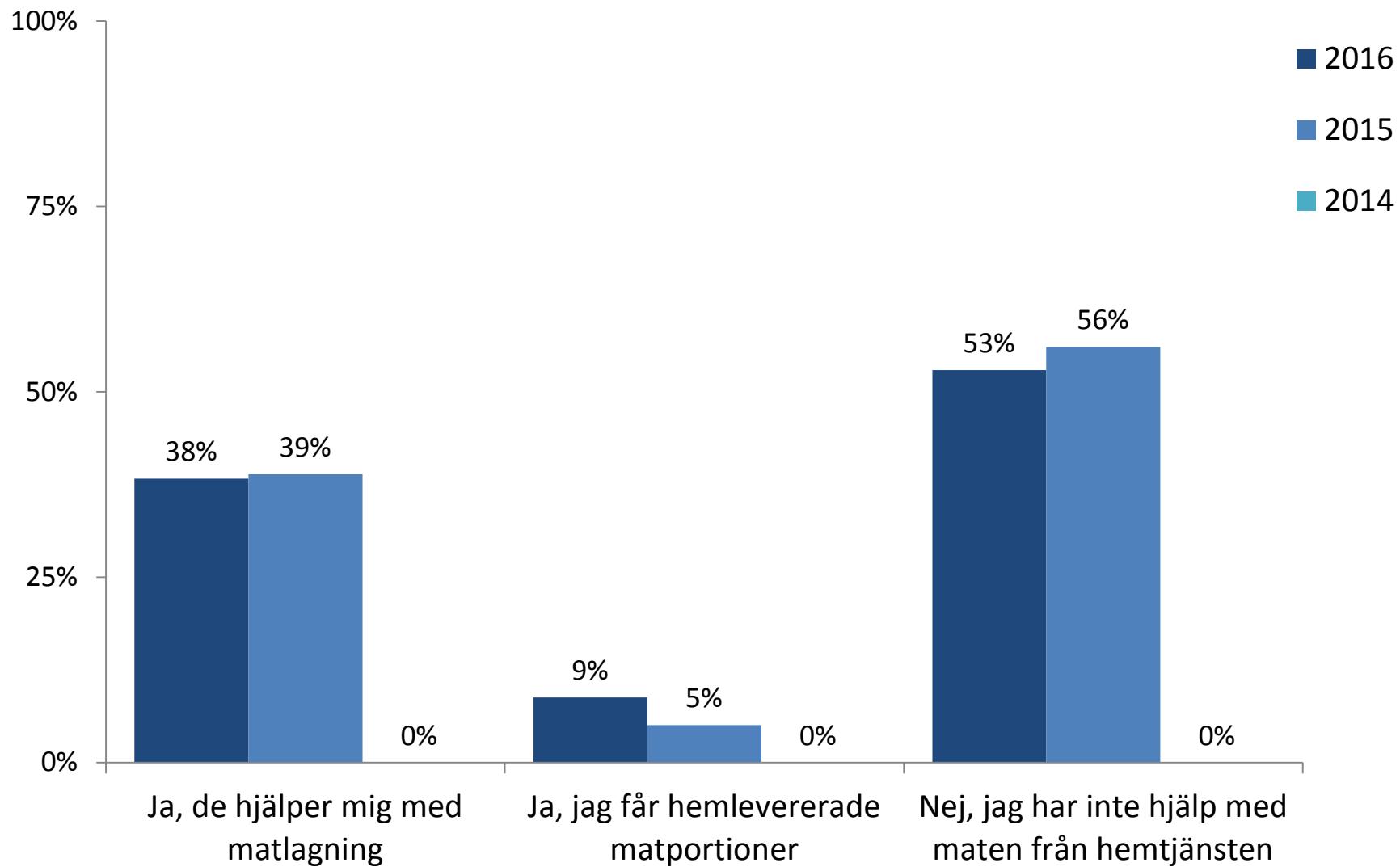


Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

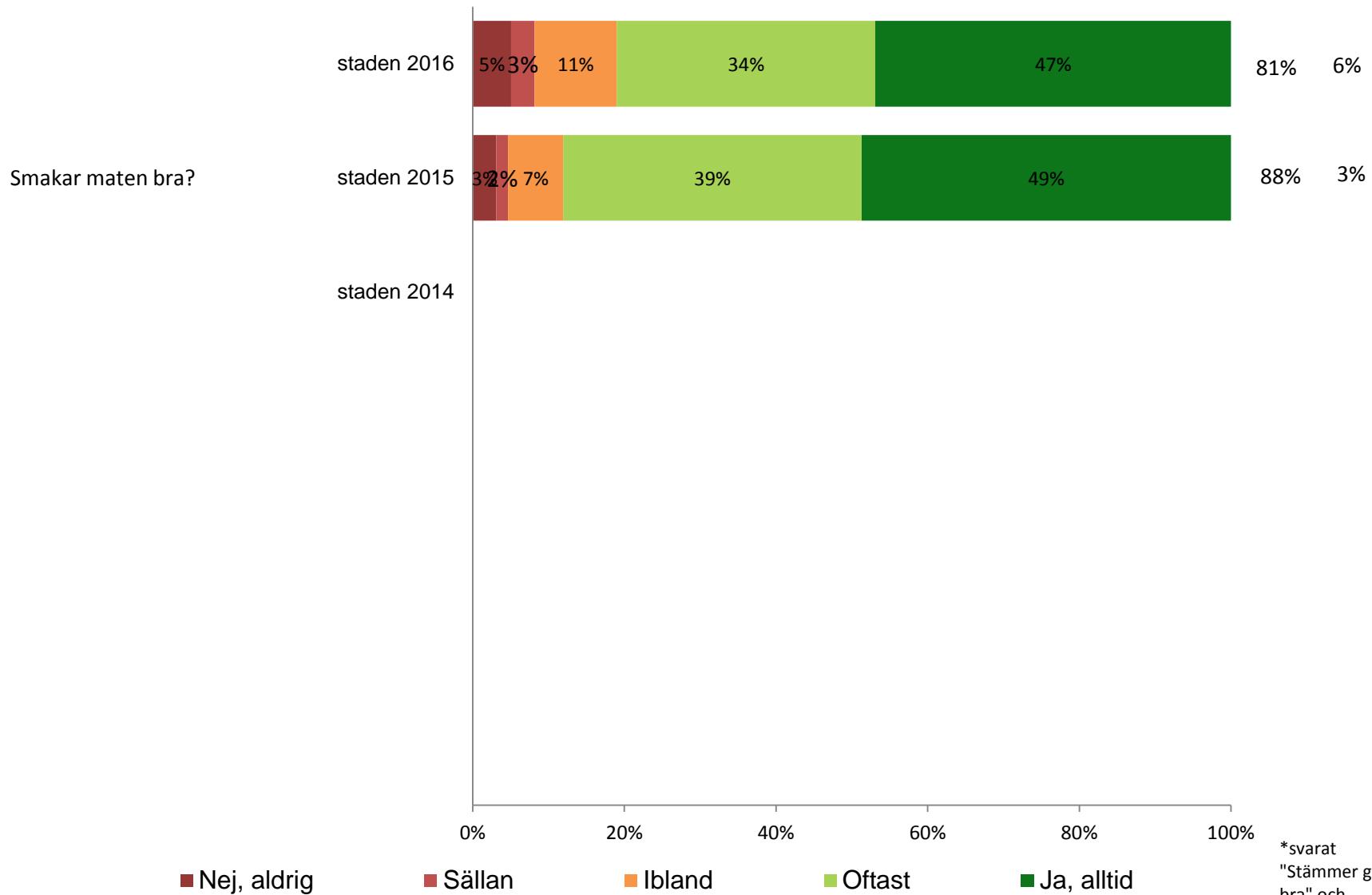




Staden per år

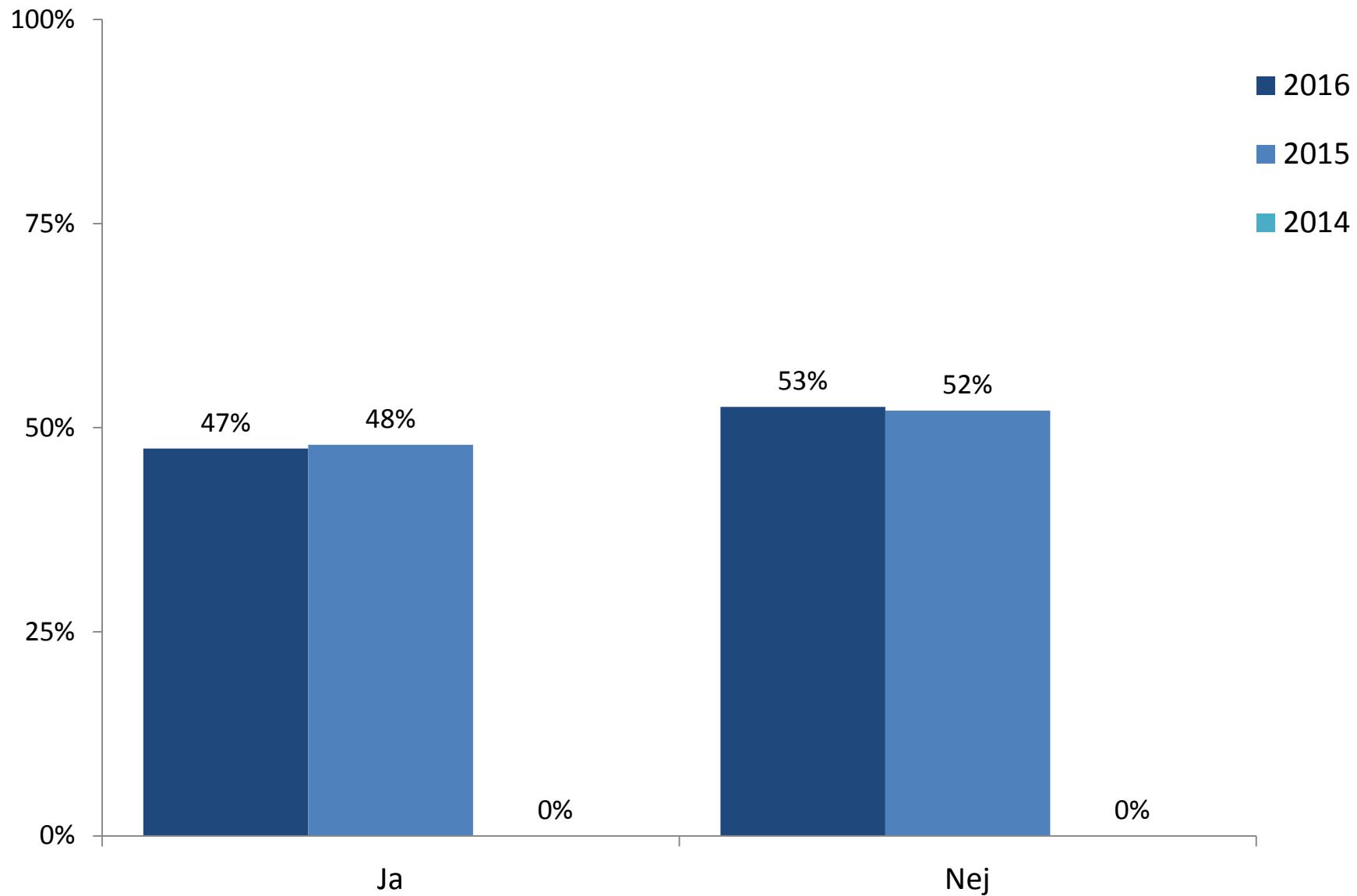
Maten

Andel





Är du beviljad promenad eller utevistelse?

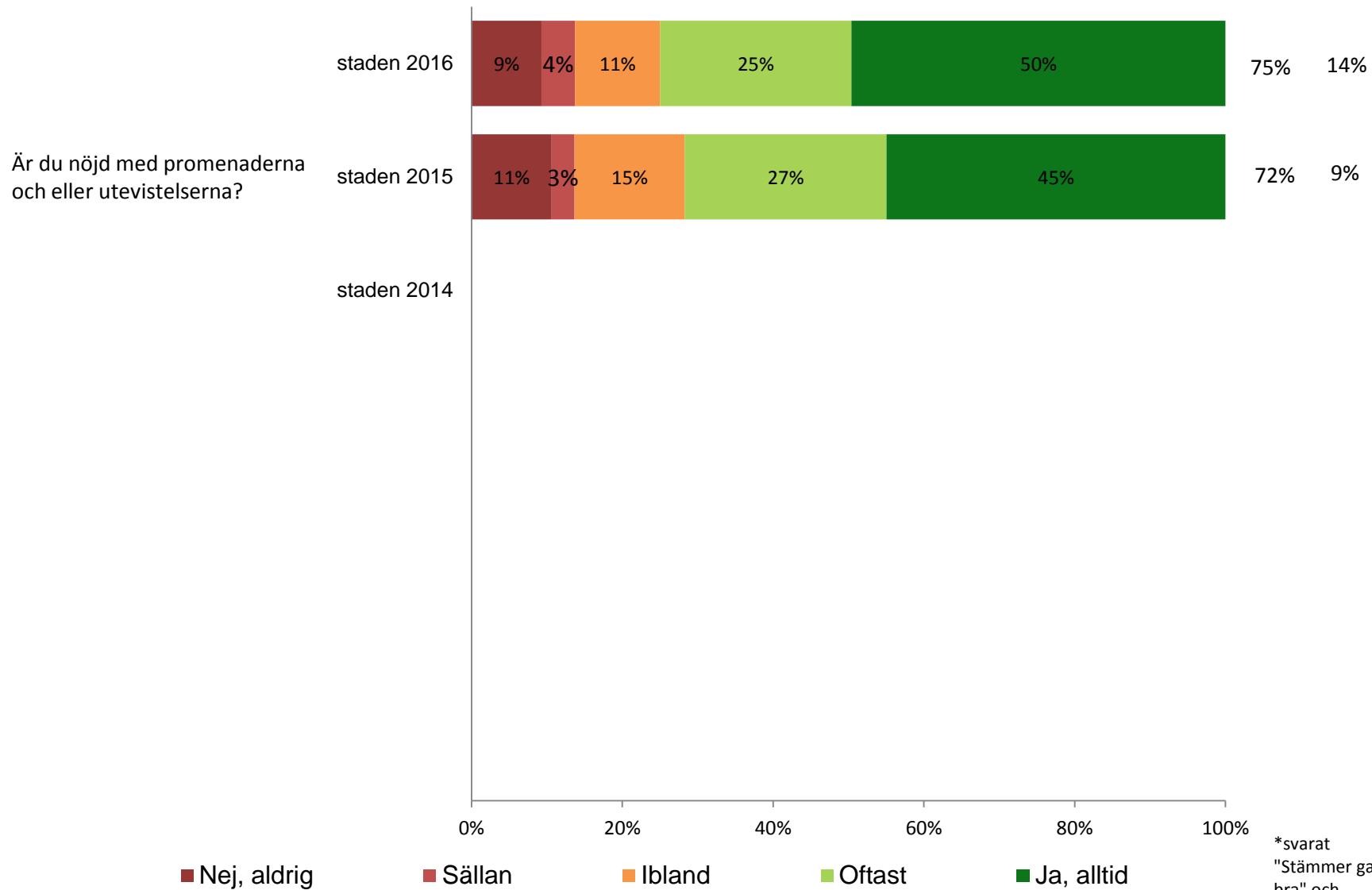




Staden per år

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

Andel



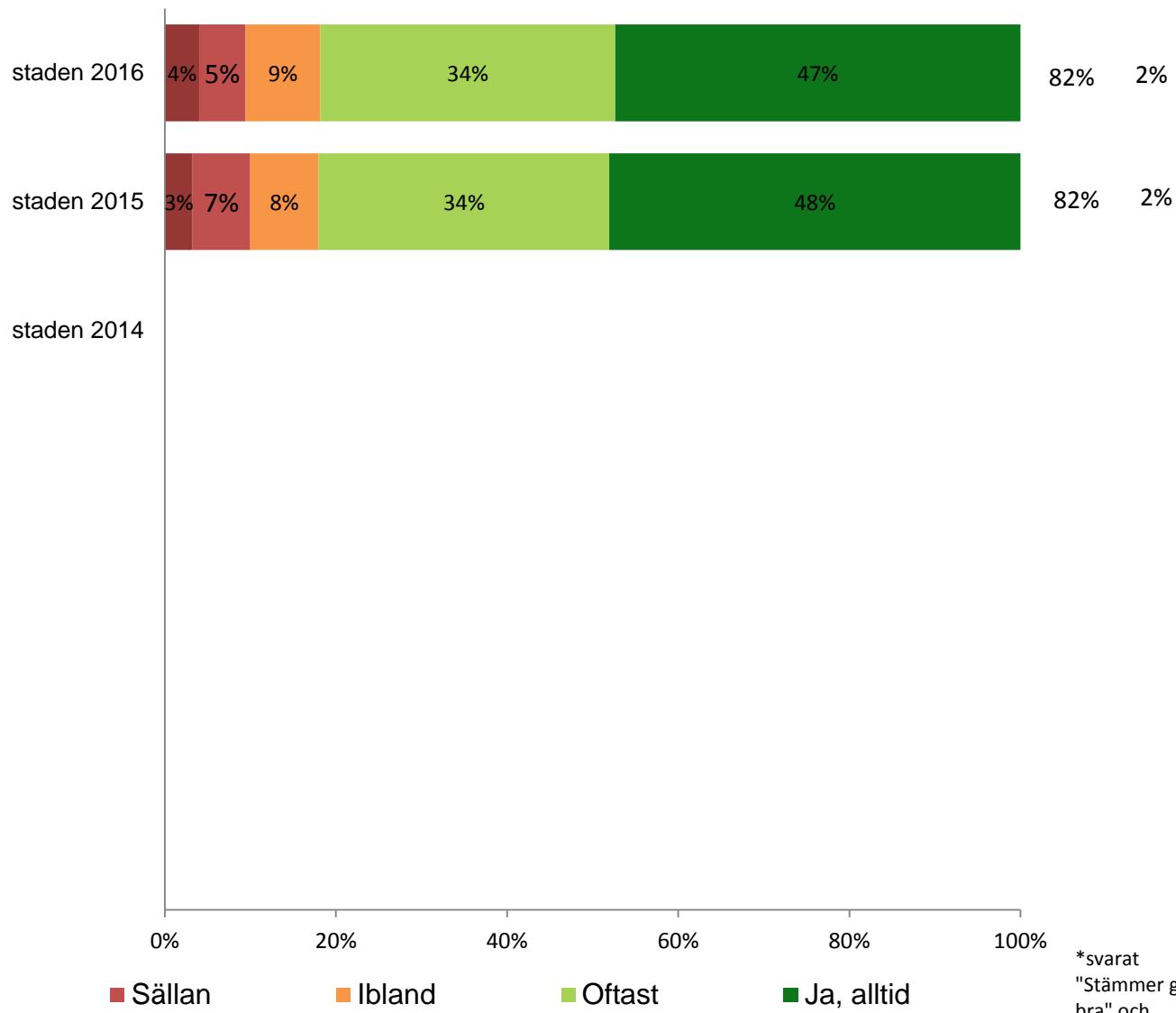


Staden per år

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Hur nöjd är du sammantaget
med den hemtjänst du har?





Staden per år

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Uppfyller hemtjänsten dina behov av
stöd och hjälp?

2016 61% 31% 9% 4%

2015 60% 34% 7% 2%

2014

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

■ Ja

■ Delvis

■ Nej

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



Staden per år

Kontakter med kommunen

Andel

Blev du bemött av

biståndshandläggaren på ett bra sätt?

2016

74%

18%

8%

6%

2015

68%

20%

12%

5%

2014

Är handläggarens beslut anpassat
efter dina behov?

2016

49%

31%

19%

4%

2015

46%

30%

24%

3%

2014

■ Ja

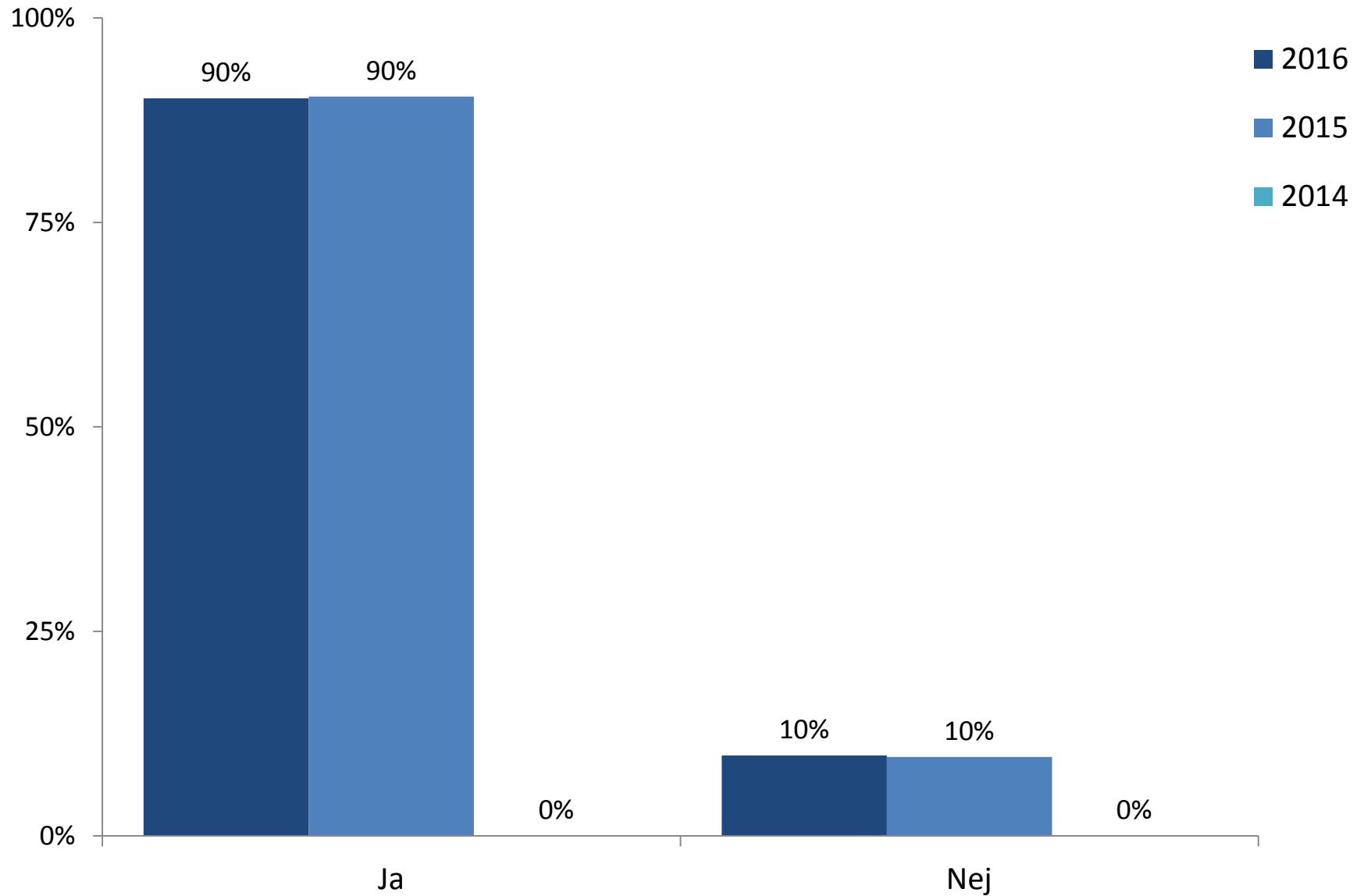
■ Delvis

■ Nej

*svarat
"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?

2016

79%

16%

5%

5%

2015

80%

15%

5%

3%

2014

0%

20%

40%

60%

80%

100%

■ Ja

■ Delvis

■ Nej

*svarat
"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)

2016

87%

7%

6%

7%

2015

88%

4%

7%

7%

2014

0%

20%

40%

60%

80%

100%

■ Ja

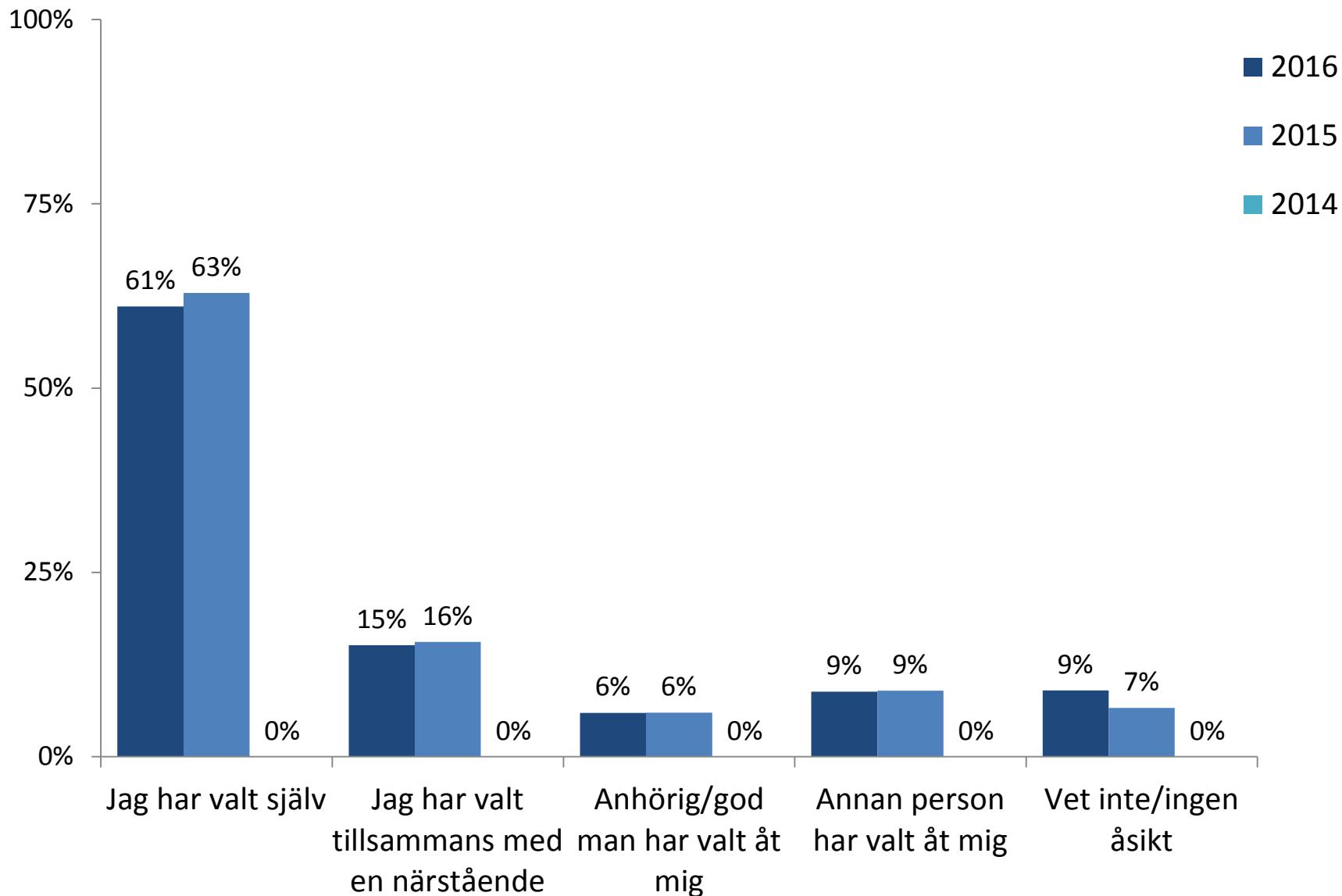
■ Delvis

■ Nej

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

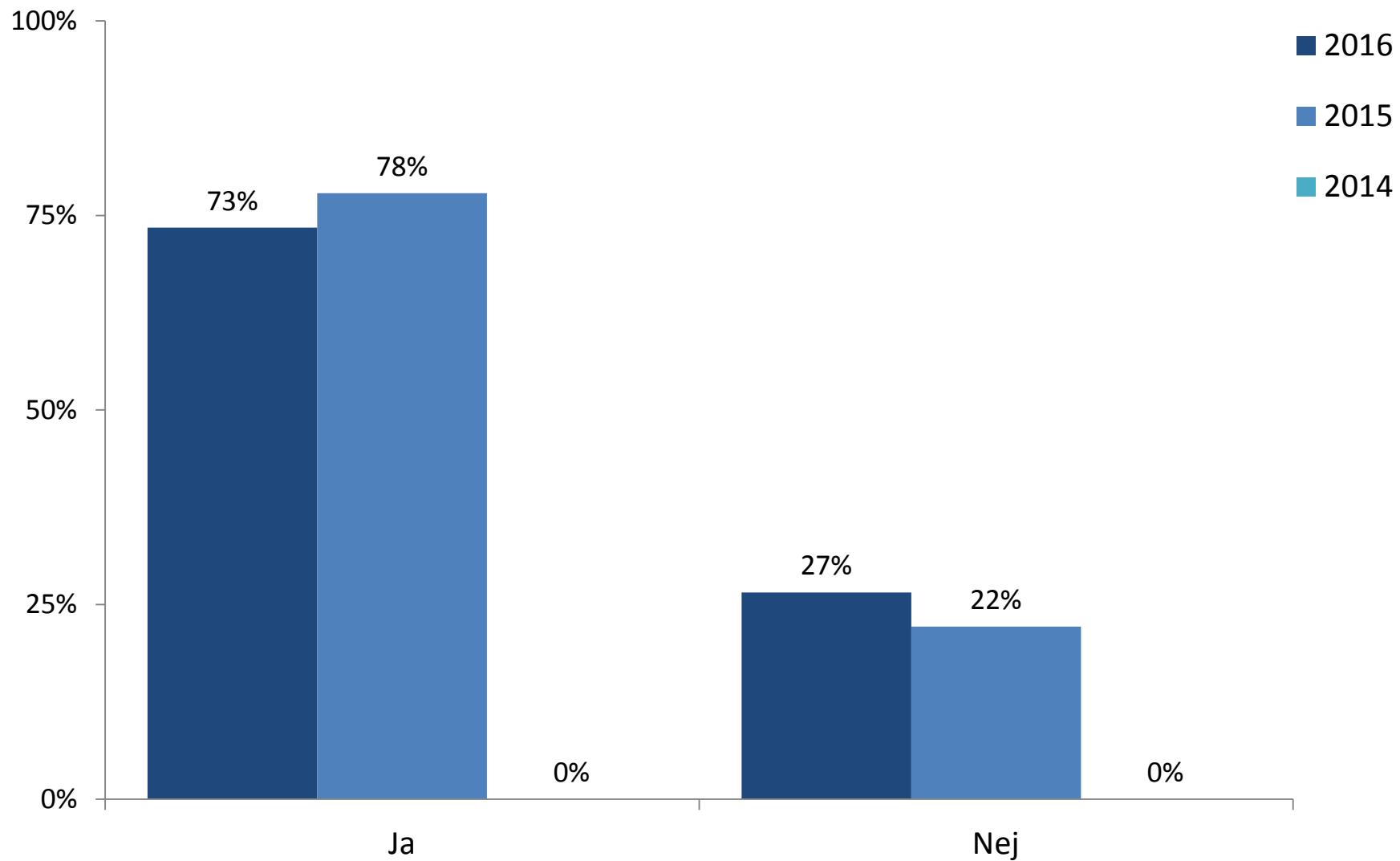


Vem har valt din hemtjänst?





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





Resultat per regiform

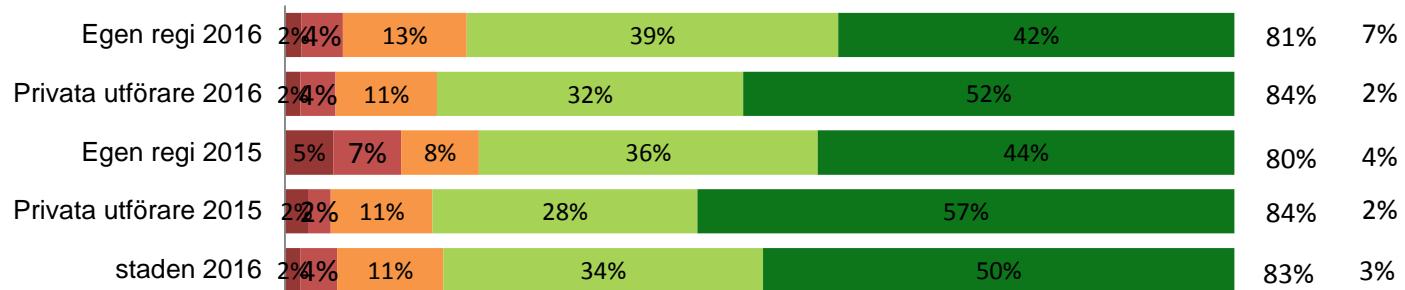


Staden per regiform

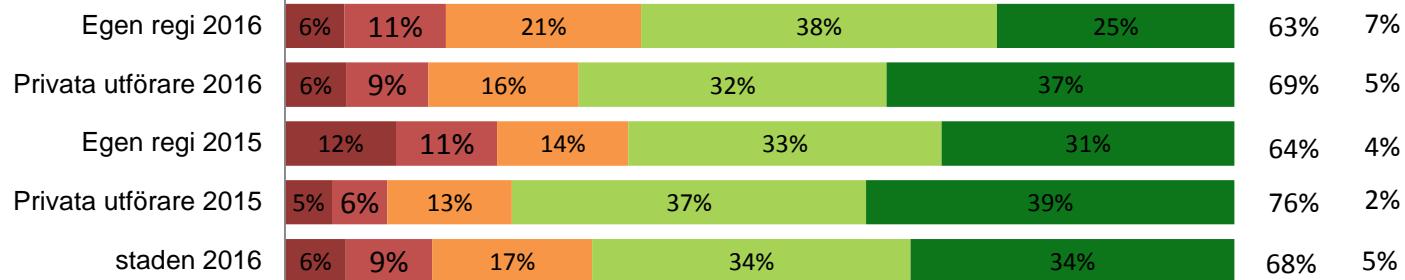
Inflytande

Andel

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



Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska bra" och

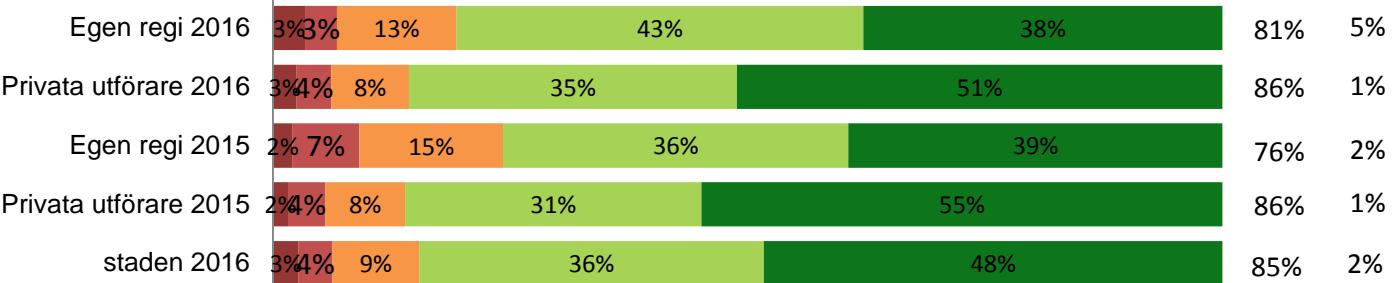


Staden per regiform

Hjälpens utförande

Andel

Hur tycker du att
personalen utför sina
arbetsuppgifter?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

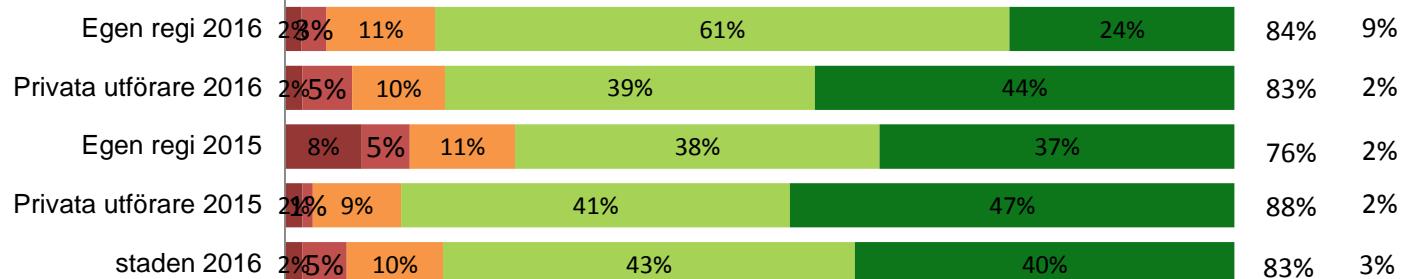


Staden per regiform

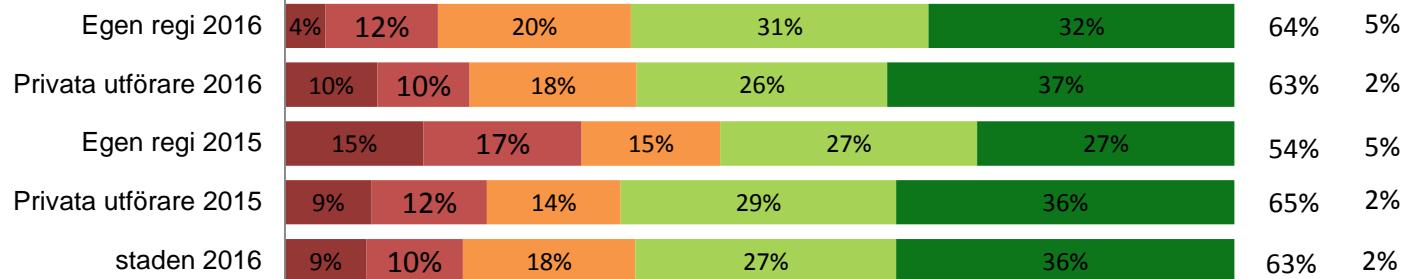
Hjälpens utförande

Andel

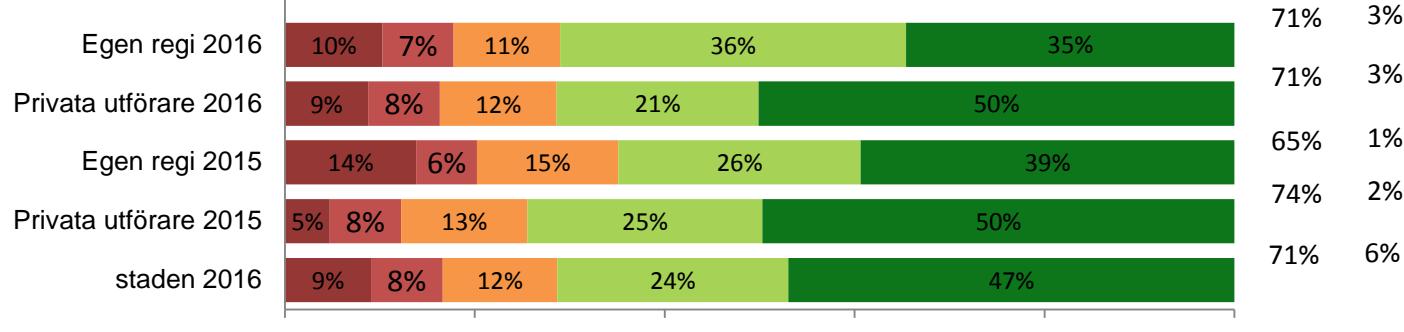
Brukar personalen
komma på avtalad tid?



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



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

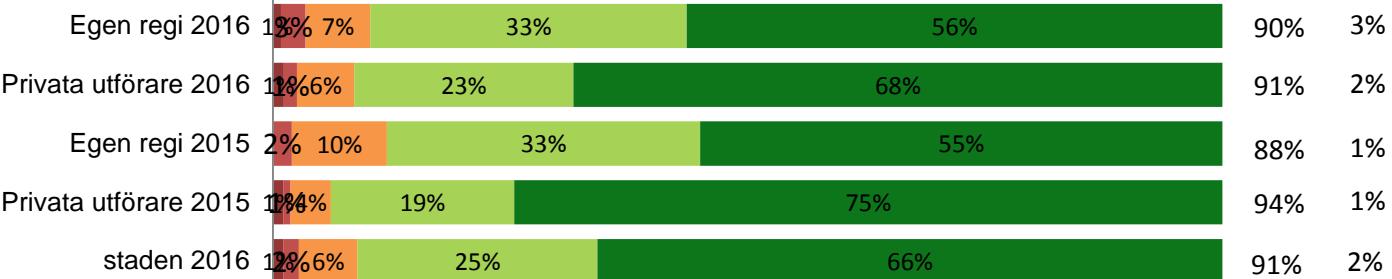


Staden per regiform

Bemötande

Andel

Brukar personalen
bemöta dig på ett bra
sätt?



■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

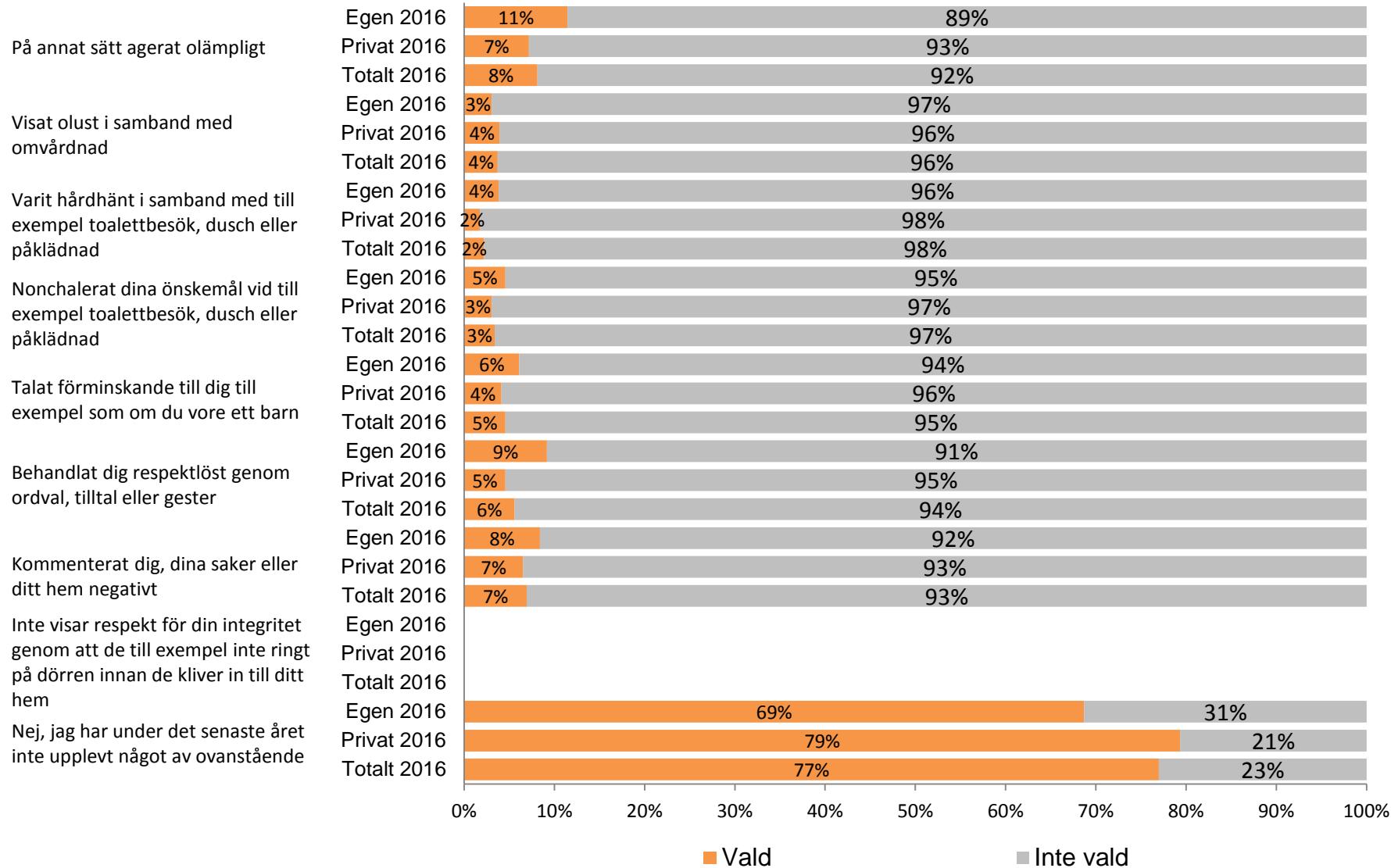
■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



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

Bemötande

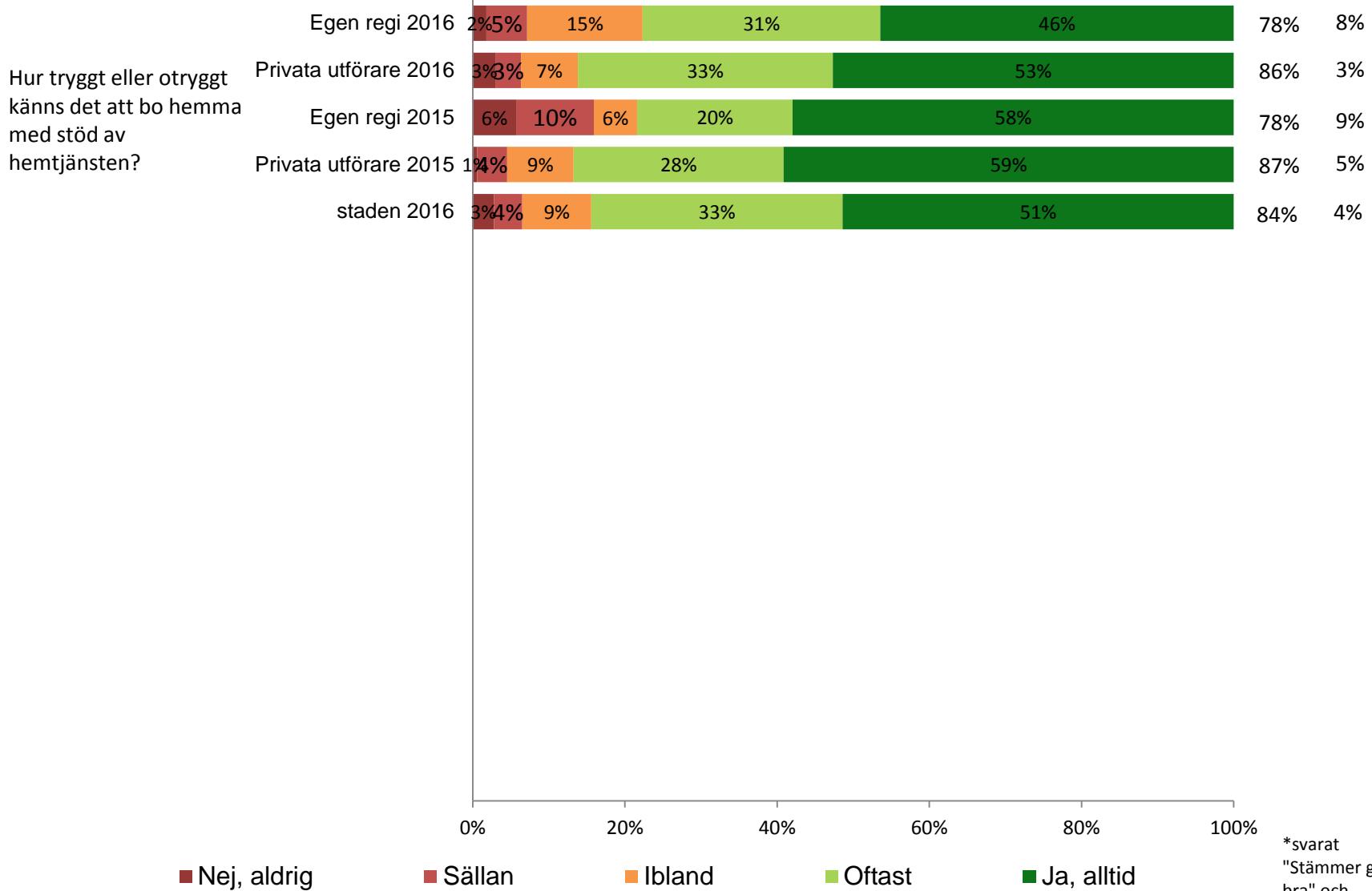




Staden per regiform

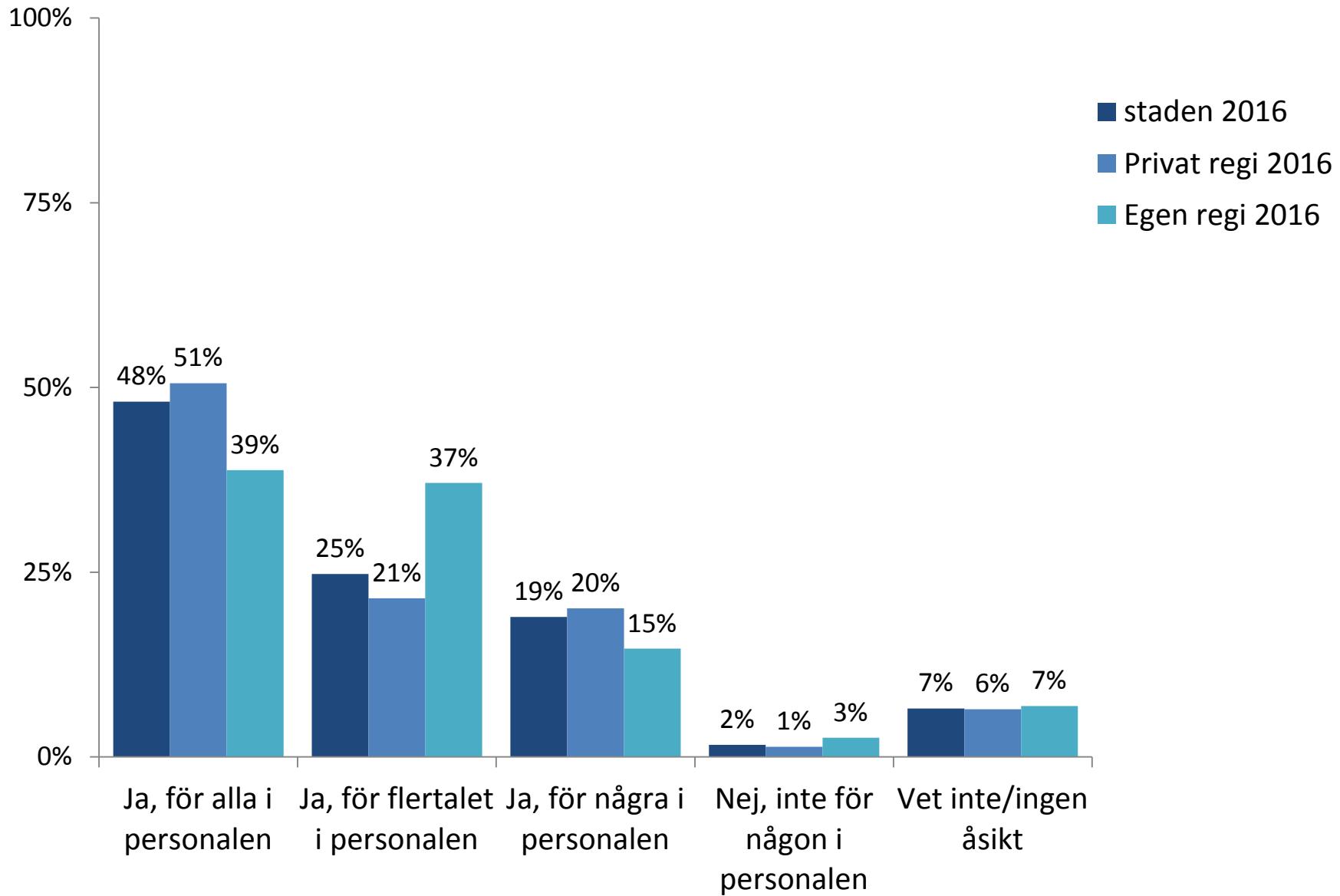
Trygghet

Andel



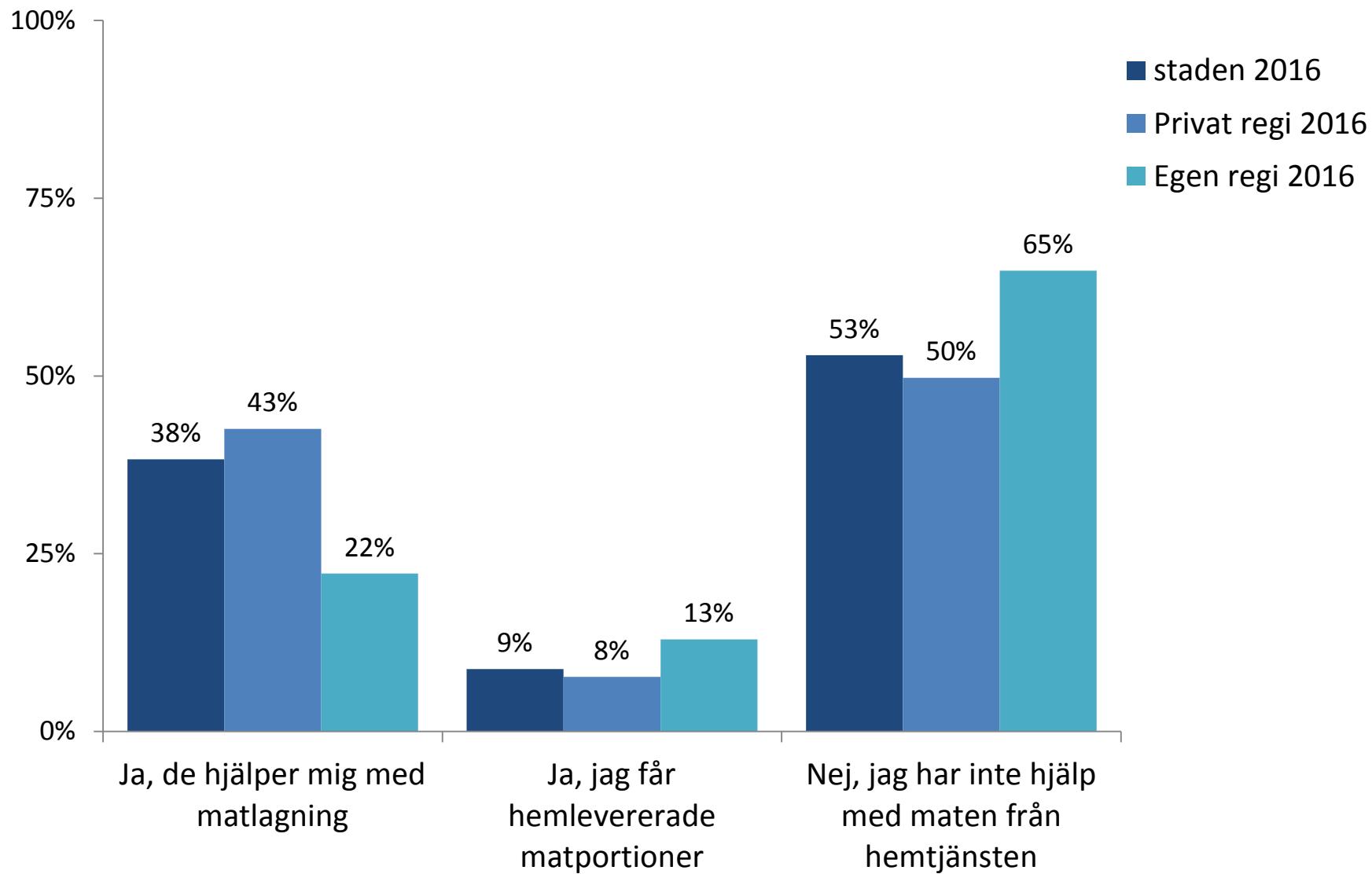


Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

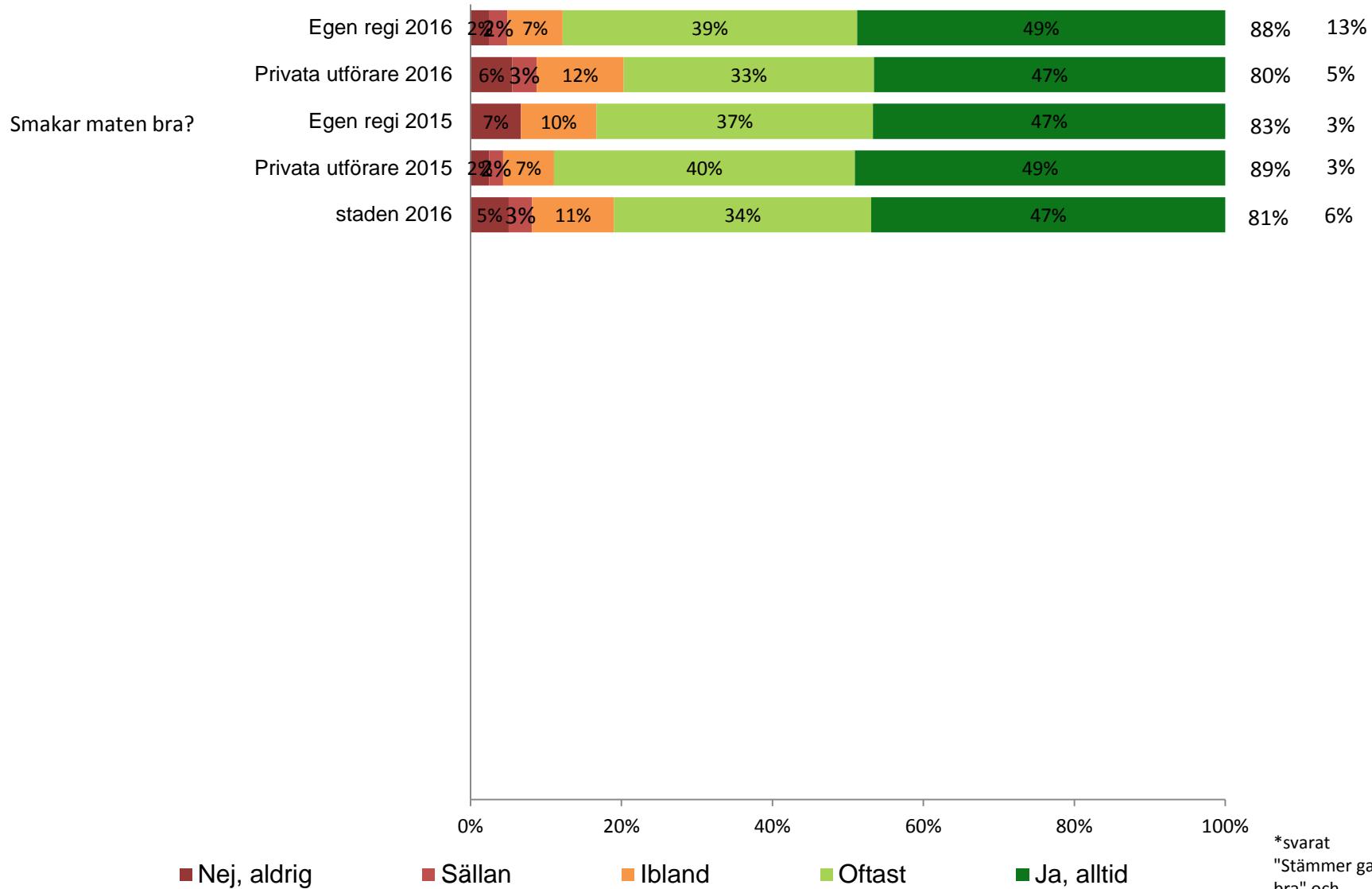




Staden per regiform

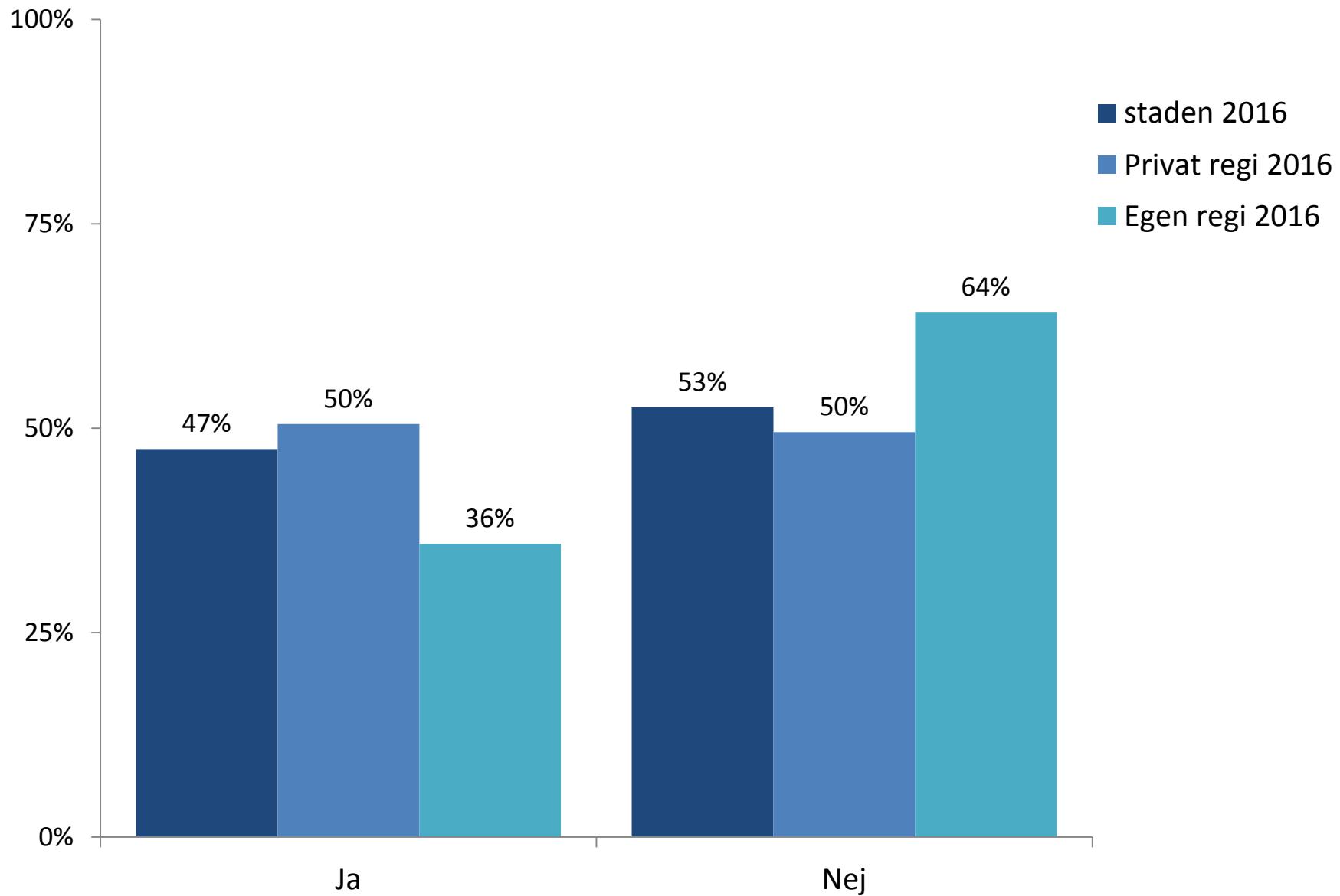
Maten: enbart de som har någon form av hjälp med maten har besvarat denna fråga

Andel





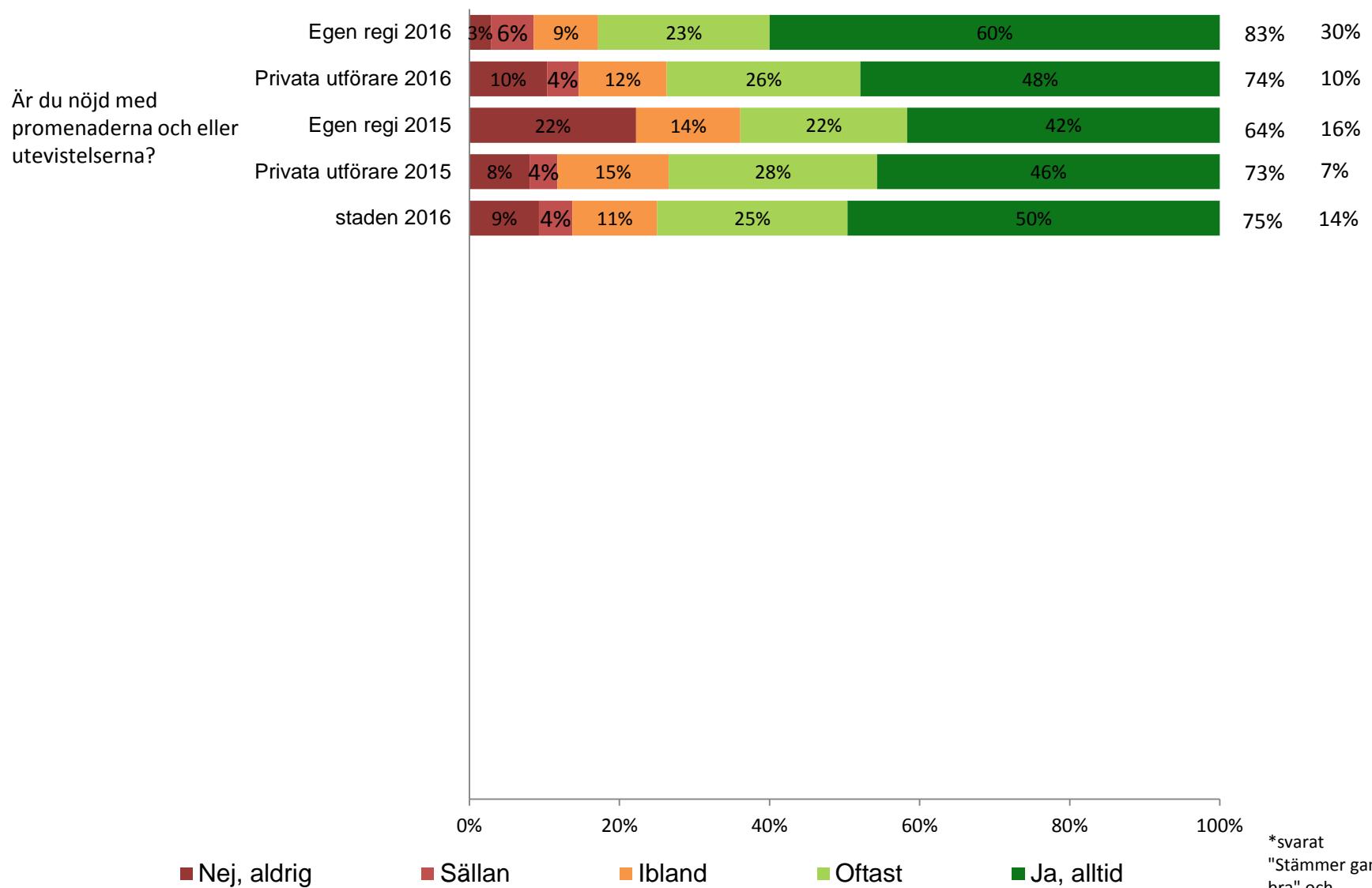
Är du beviljad promenad eller utevistelse?





Staden per regiform

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





Staden per regiform

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Hur nöjd är du
samttaget med den
hemtjänst du har?

Egen regi 2016 3% 4% 12% 37% 44% 81% 4%

Privata utförare 2016 4% 6% 8% 34% 48% 82% 1%

Egen regi 2015 5% 7% 8% 40% 40% 79% 4%

Privata utförare 2015 3% 7% 8% 33% 50% 83% 1%

staden 2016 4% 5% 9% 34% 47% 82% 2%

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

■ Nej, aldrig

■ Sällan

■ Ibland

■ Oftast

■ Ja, alltid

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



Staden per regiform

Hemtjänsten i sin helhet

Andel

Uppfyller hemtjänsten dina
behov av stöd och hjälp?

Egen regi 2016

58%

35%

7%

8%

Privata utförare 2016

61%

30%

9%

2%

Egen regi 2015

53%

38%

9%

4%

Privata utförare 2015

61%

33%

6%

2%

staden 2016

61%

31%

9%

4%

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

■ Ja

■ Delvis

■ Nej

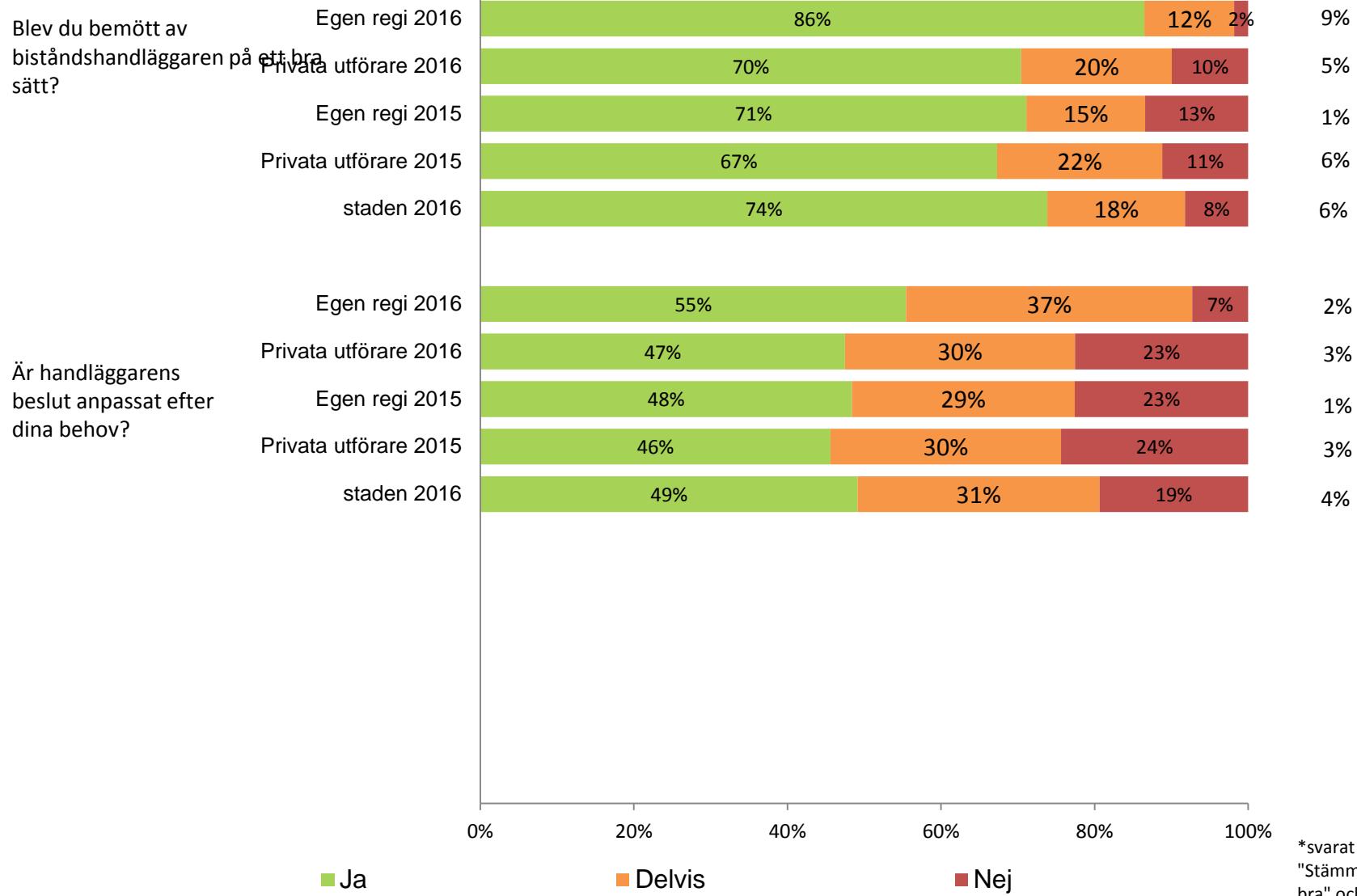
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



Staden per regiform

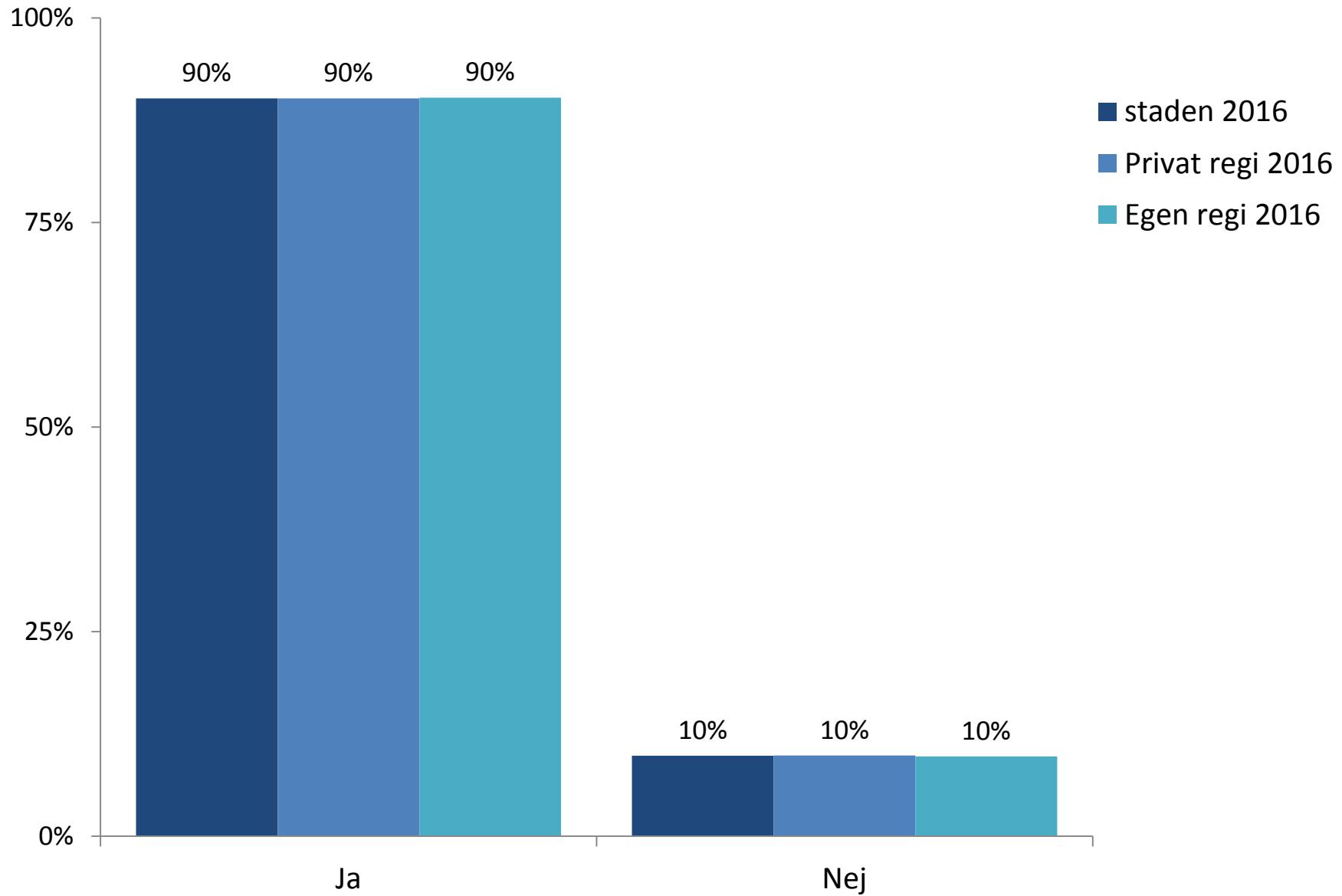
Hemtjänsten i sin helhet

Andel





Vet du vilka insatser du är beviljad?

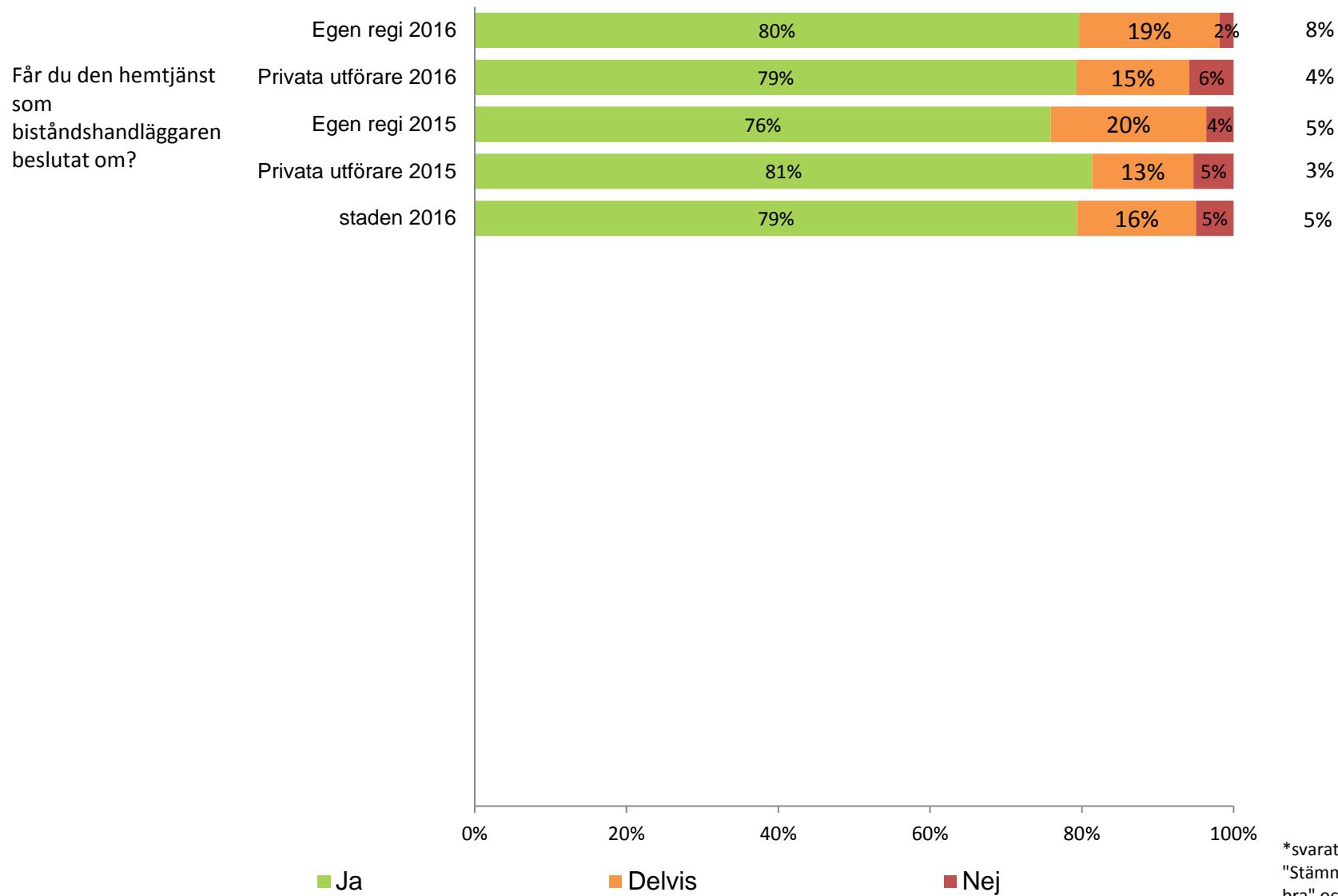




Staden per regiform

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

Andel





Staden per regiform

Kontakter med kommunen

Andel



■ Ja

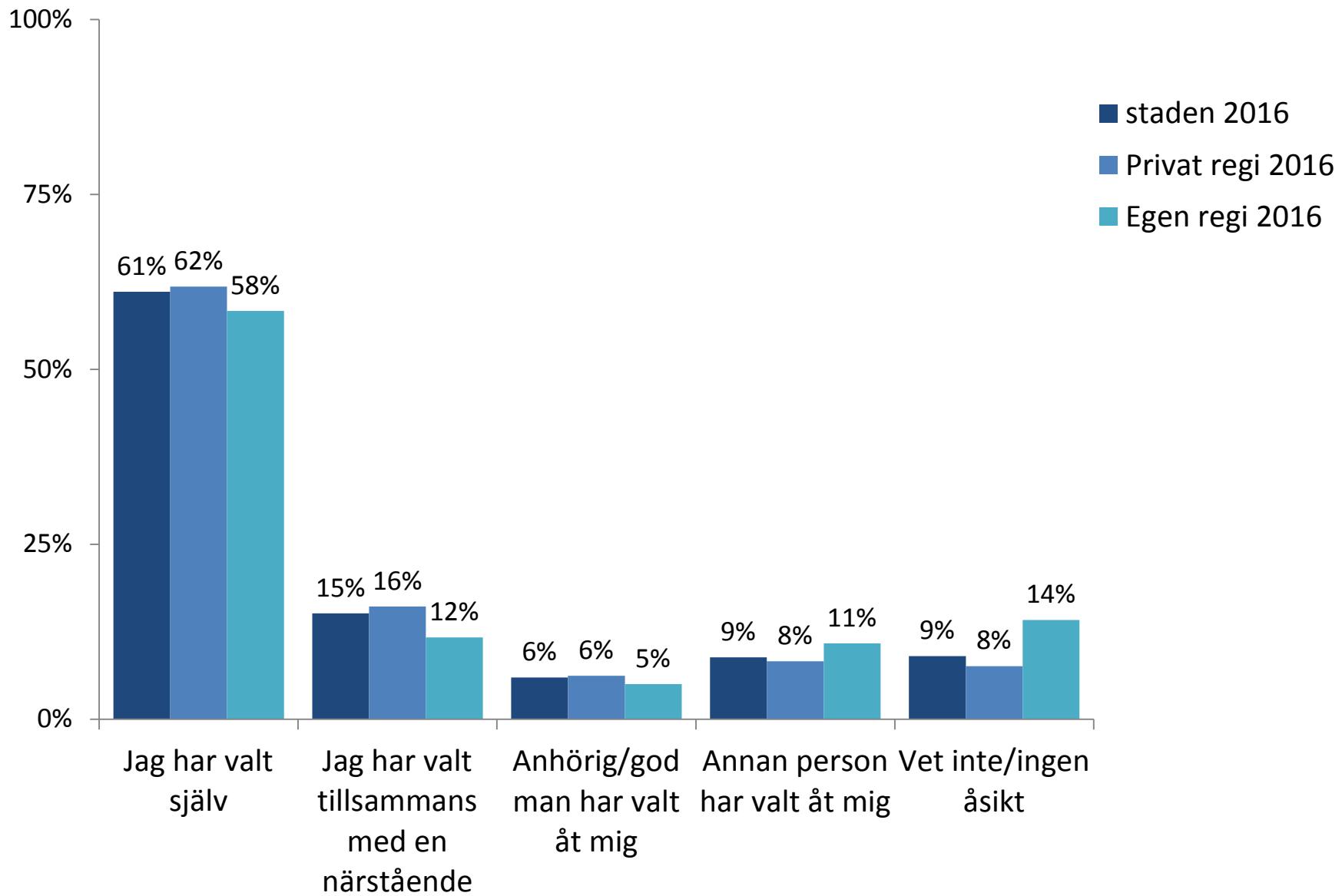
■ Delvis

■ Nej

*svarat
"Stämmer ganska
bra" och

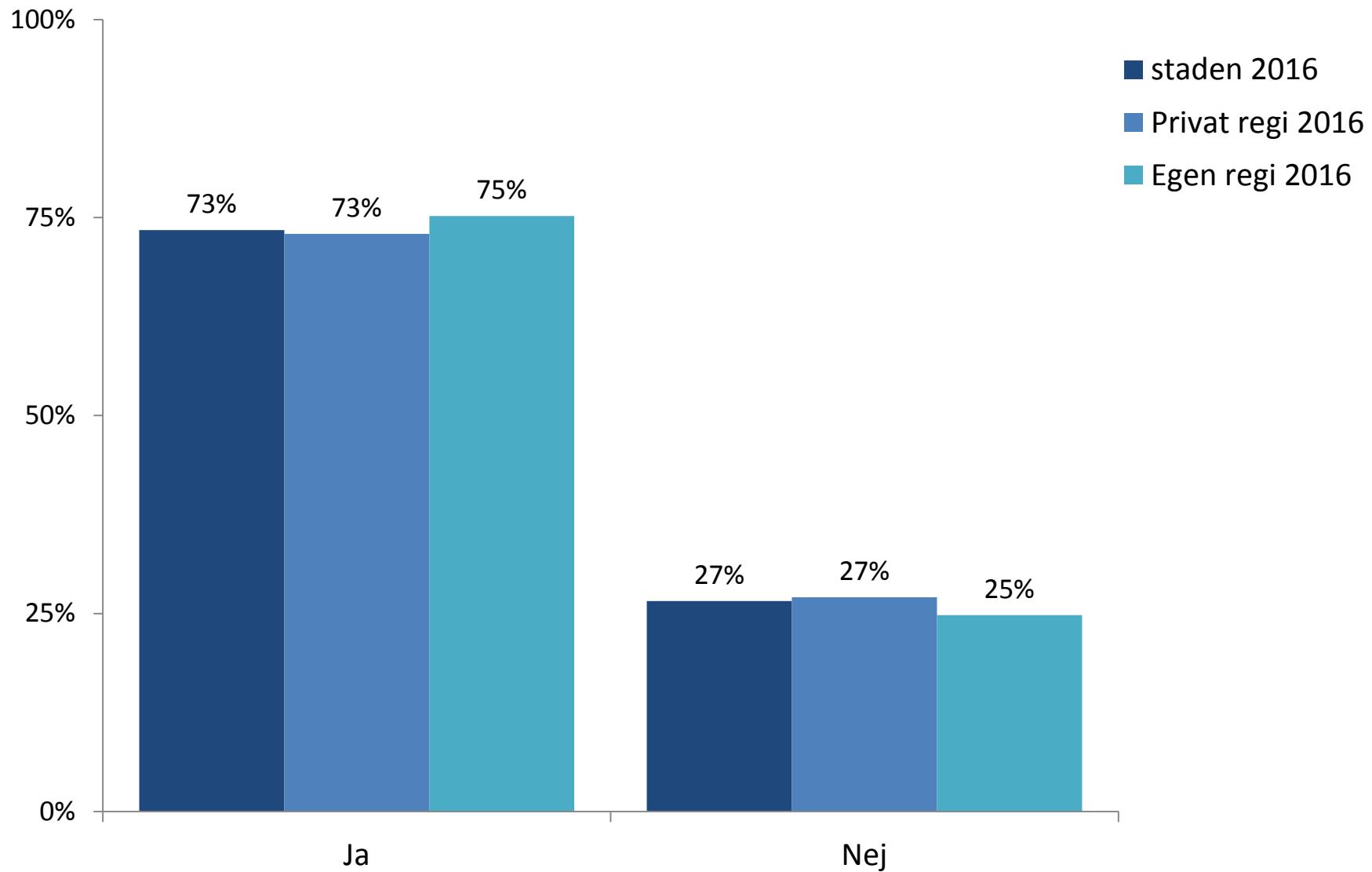


Vem har valt din hemtjänst?





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





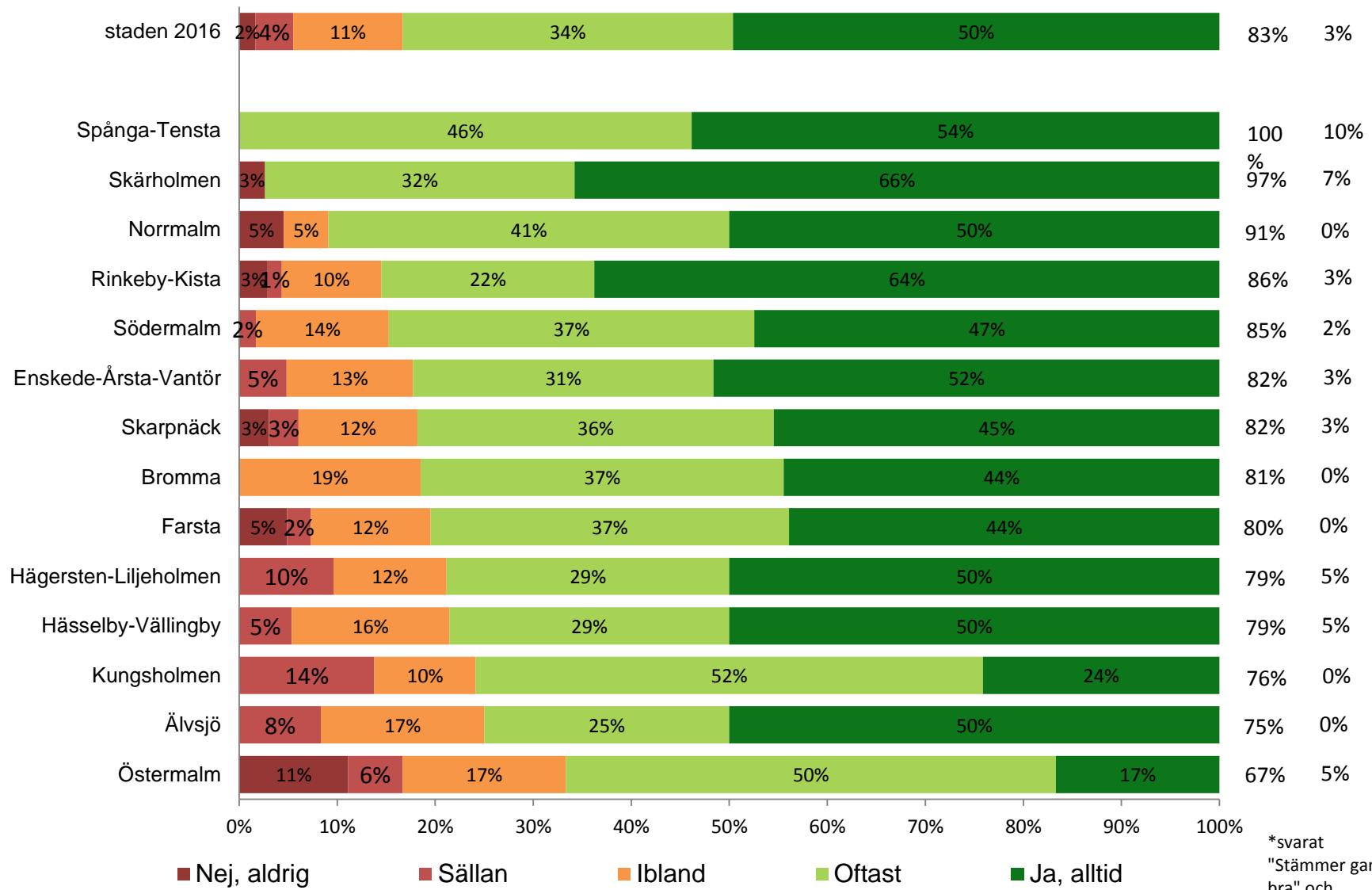
Resultat per stadsdel



Inflytande

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

Andel

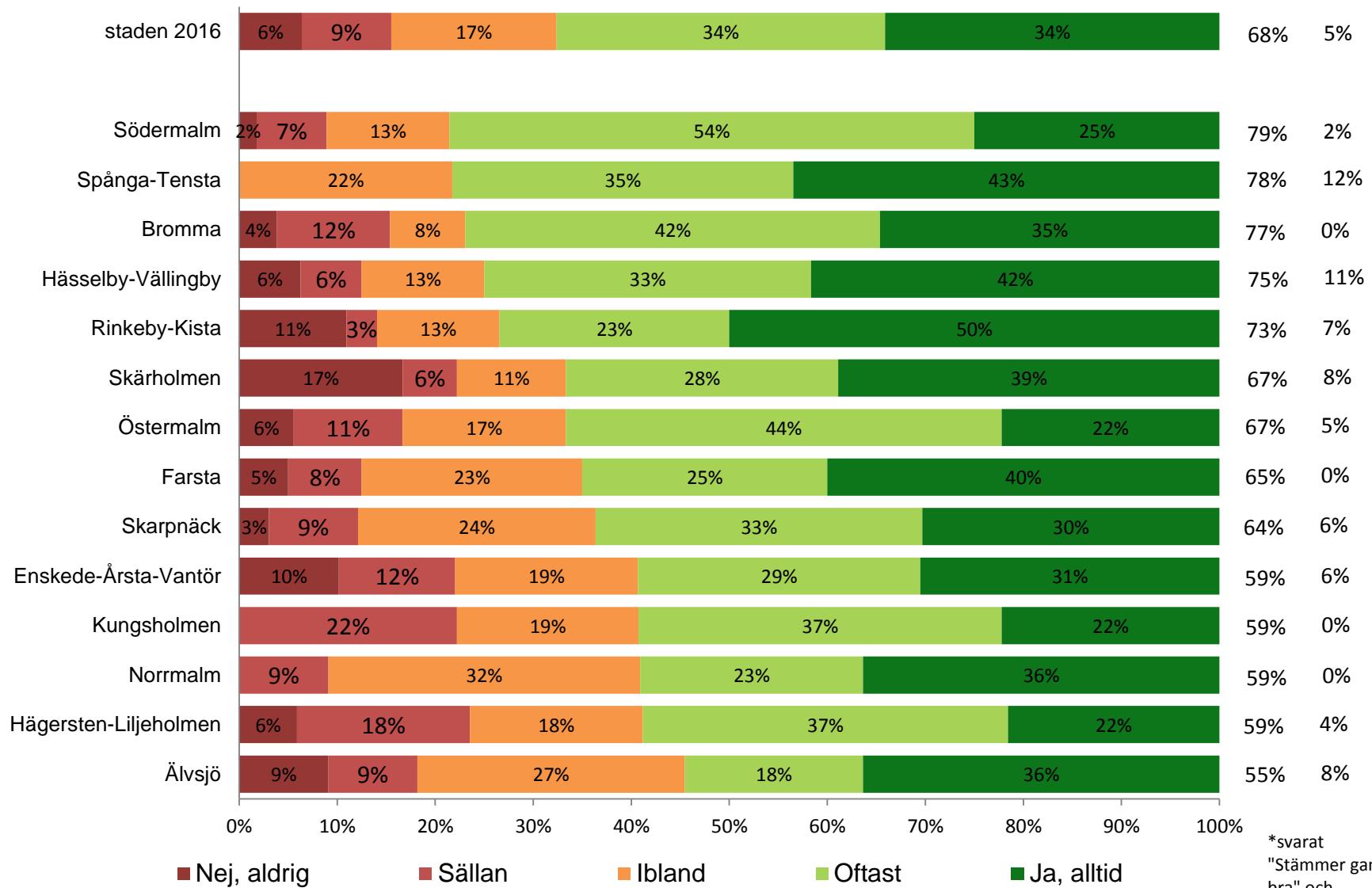




Inflytande

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

Andel



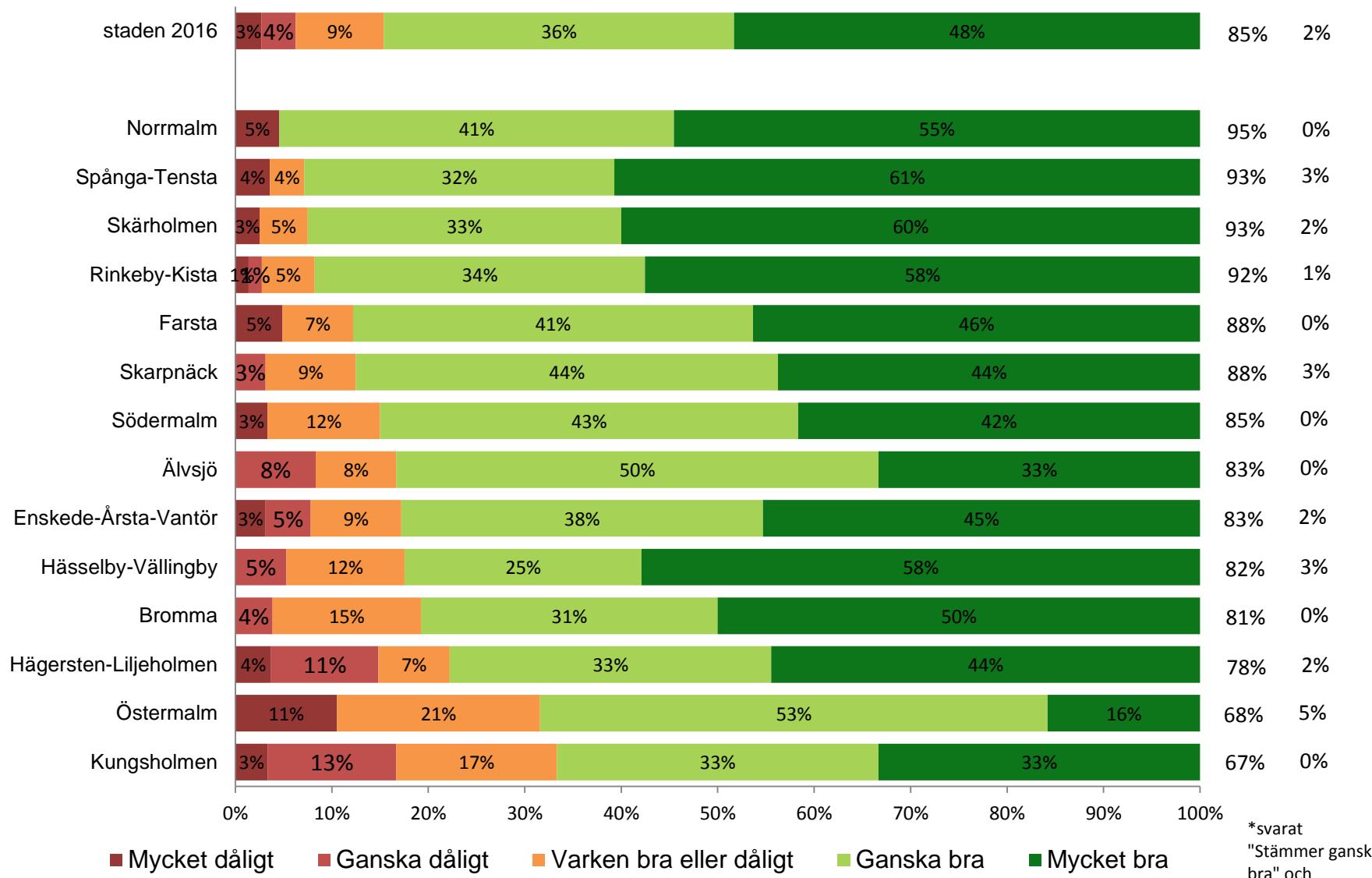
*svarat
"Stämmer ganska bra" och



Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

Andel



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

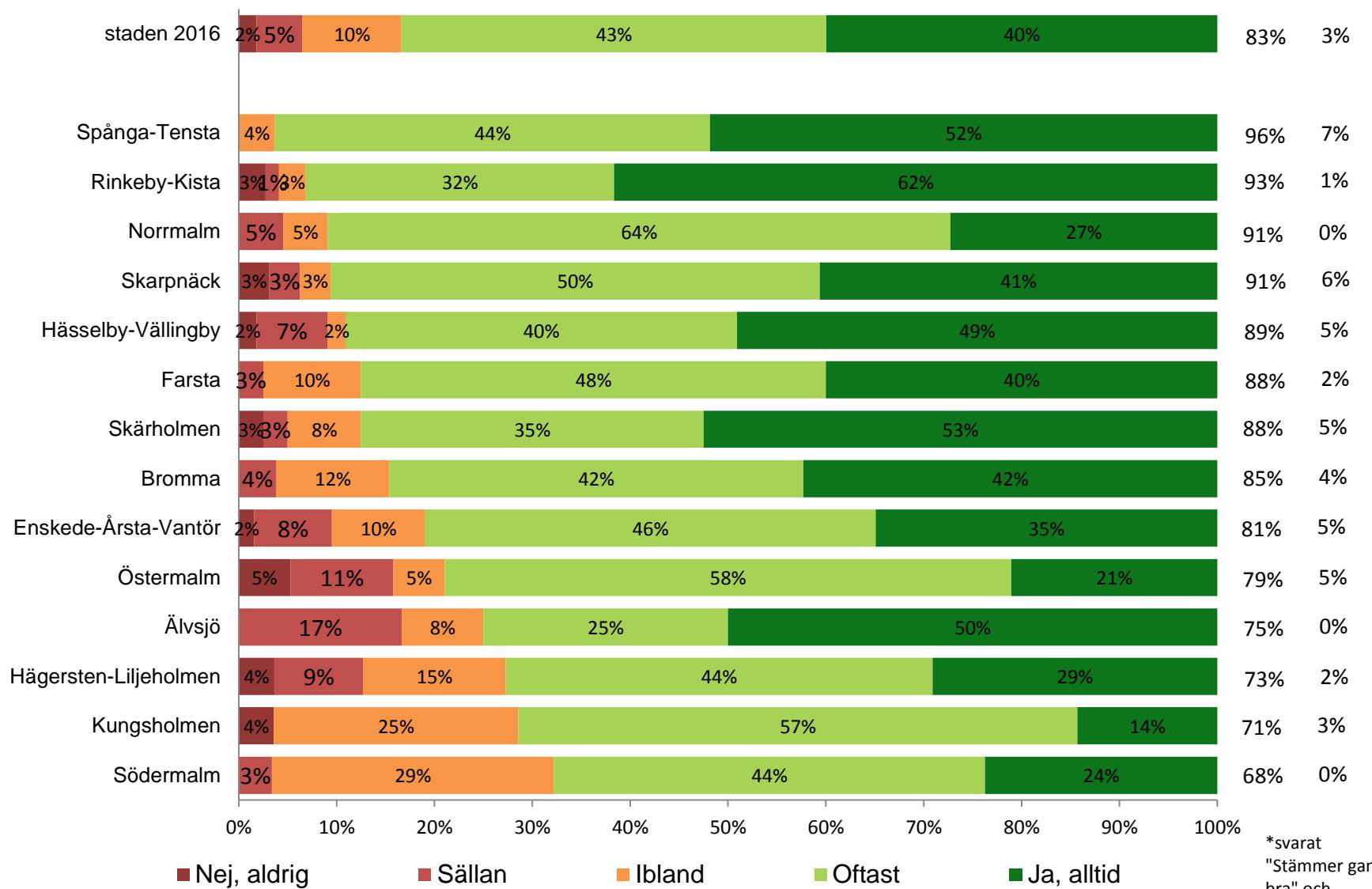
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



Hjälvens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?

Andel

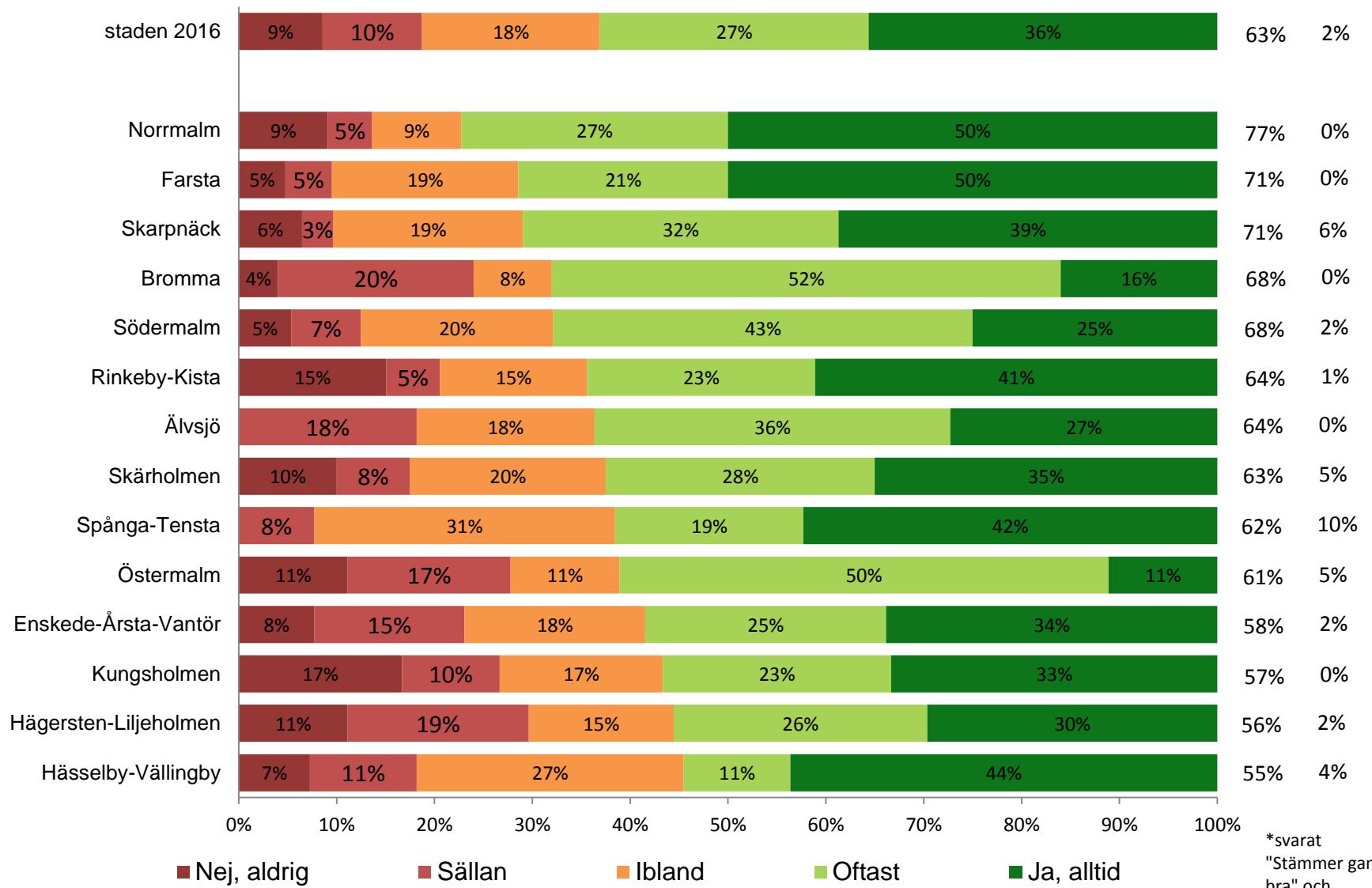




Hjälpens utförande

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

Andel

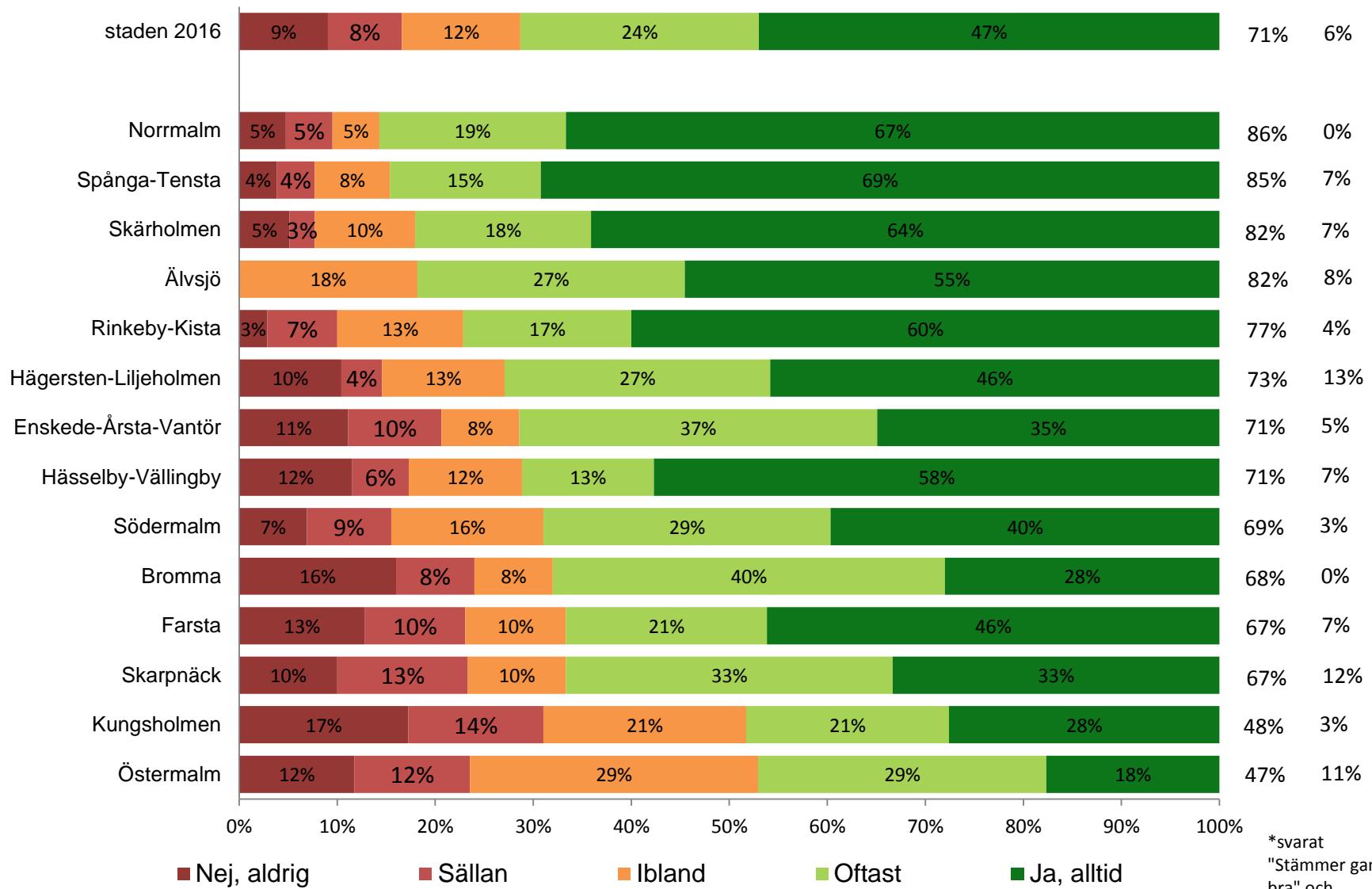




Hjälvens utförande

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

Andel

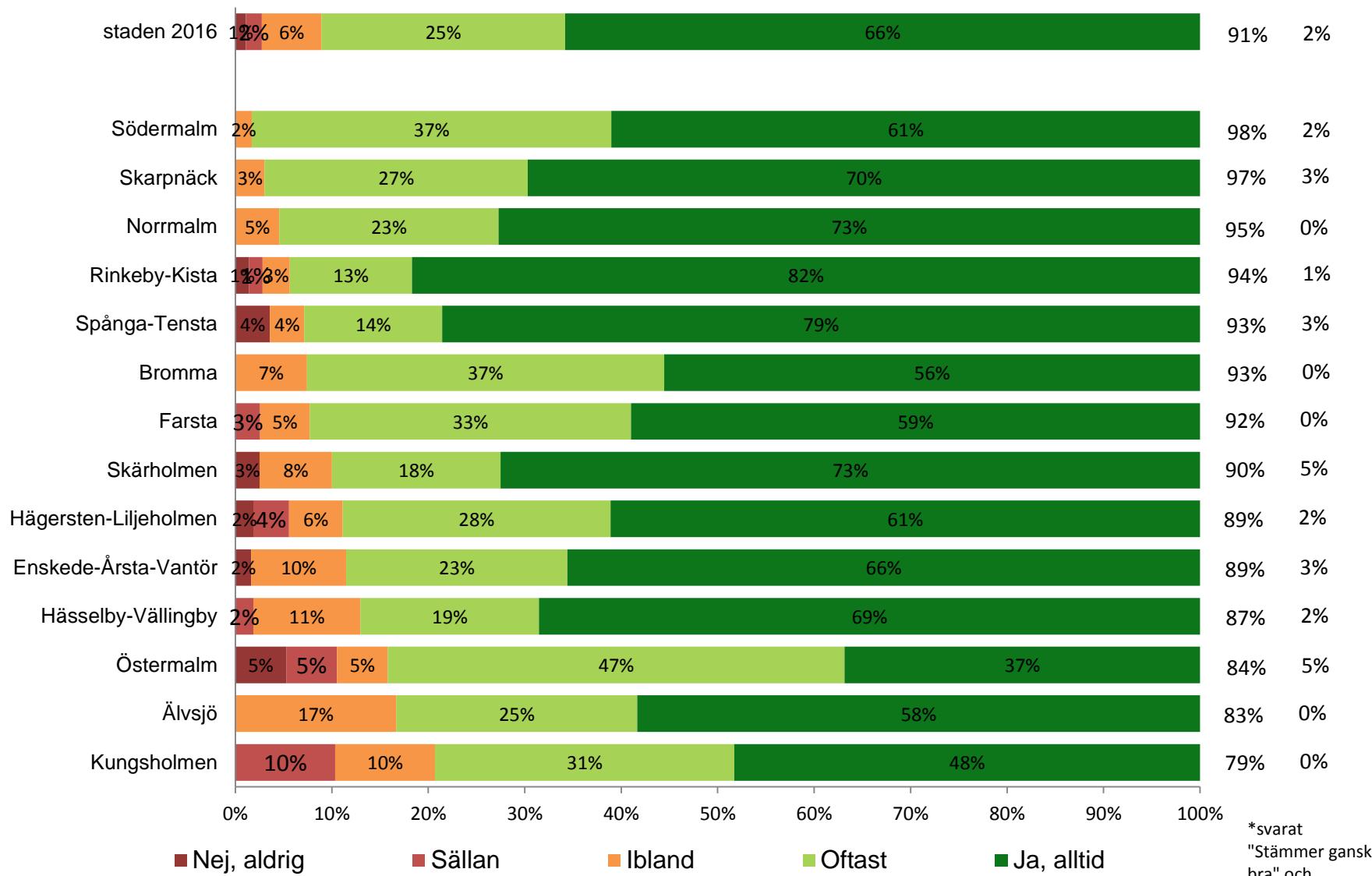




Bemötande

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

Andel

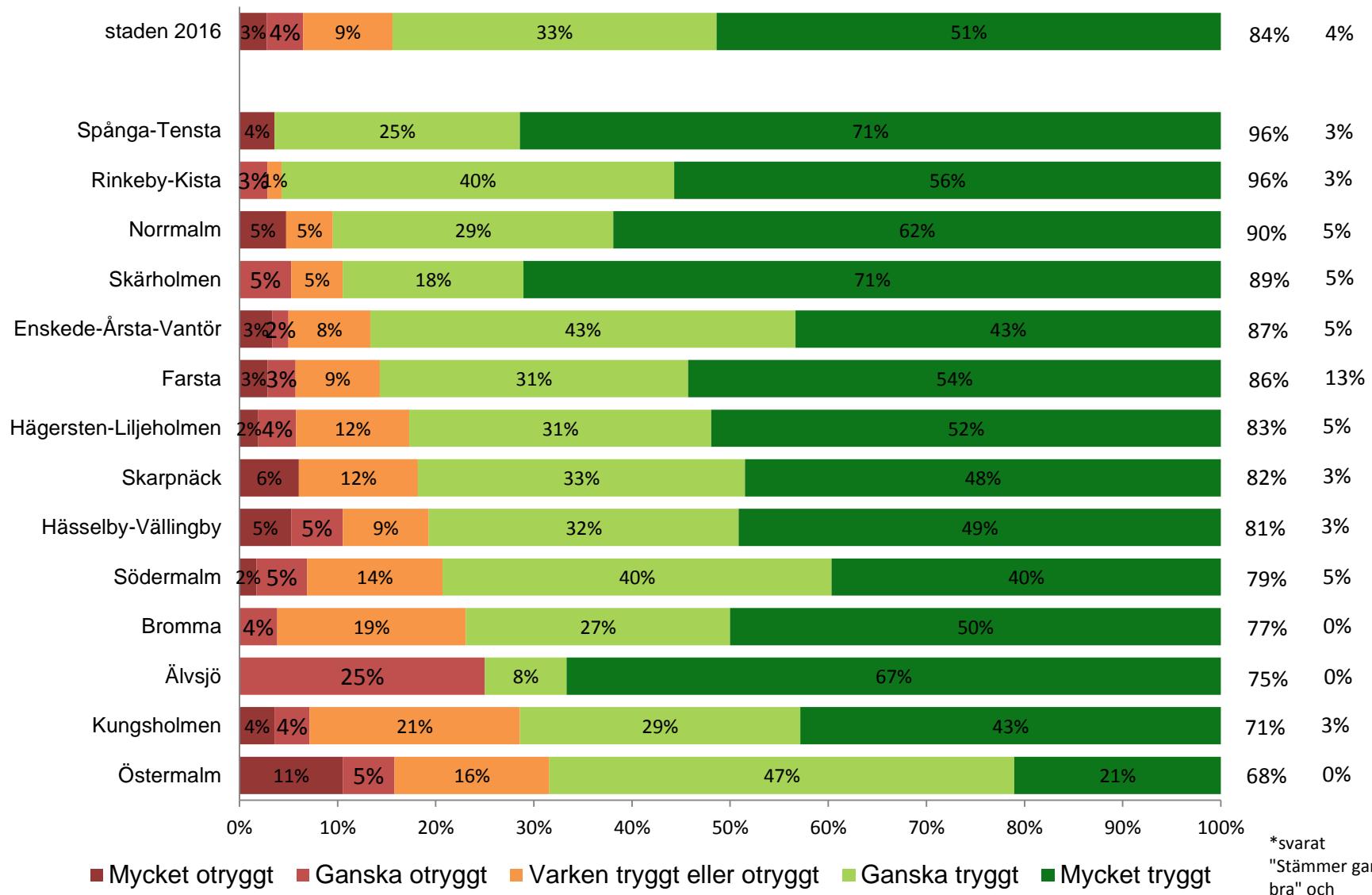




Trygghet

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

Andel

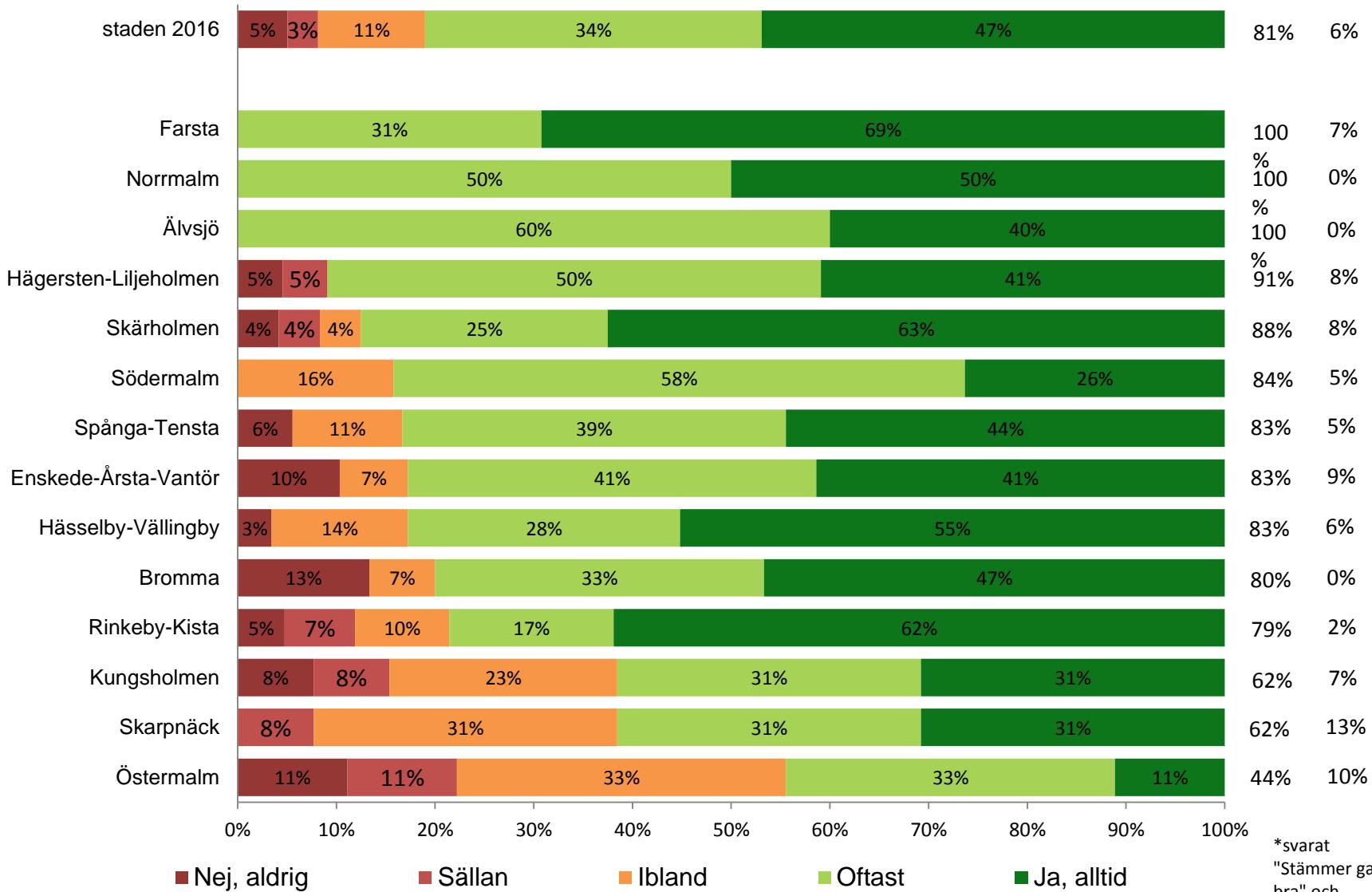




Maten: enbart de som har någon form av hjälp med maten har besvarat denna fråga

Smakar maten bra?

Andel



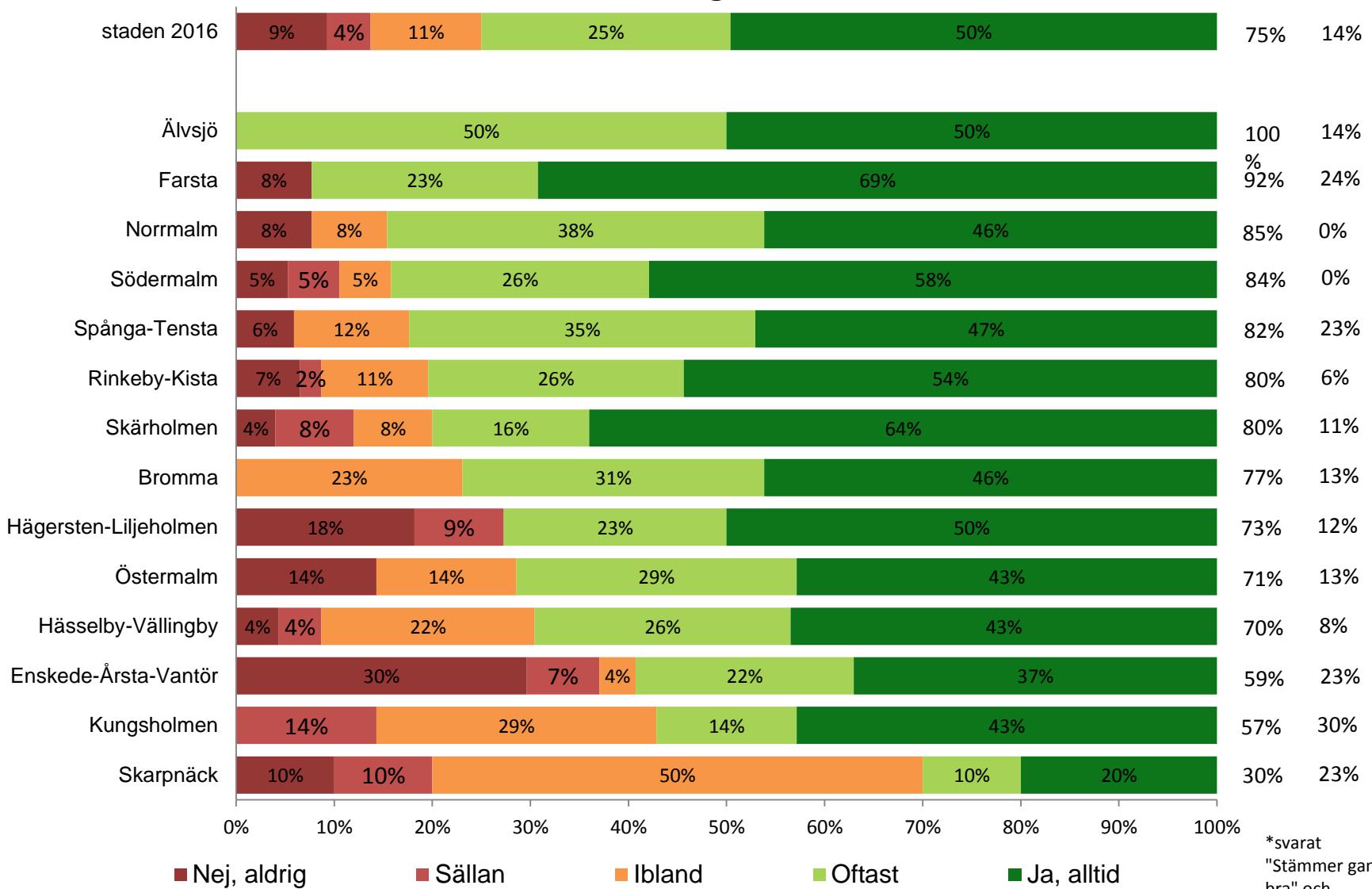
*svarat
"Stämmer ganska
bra" och



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

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

Andel

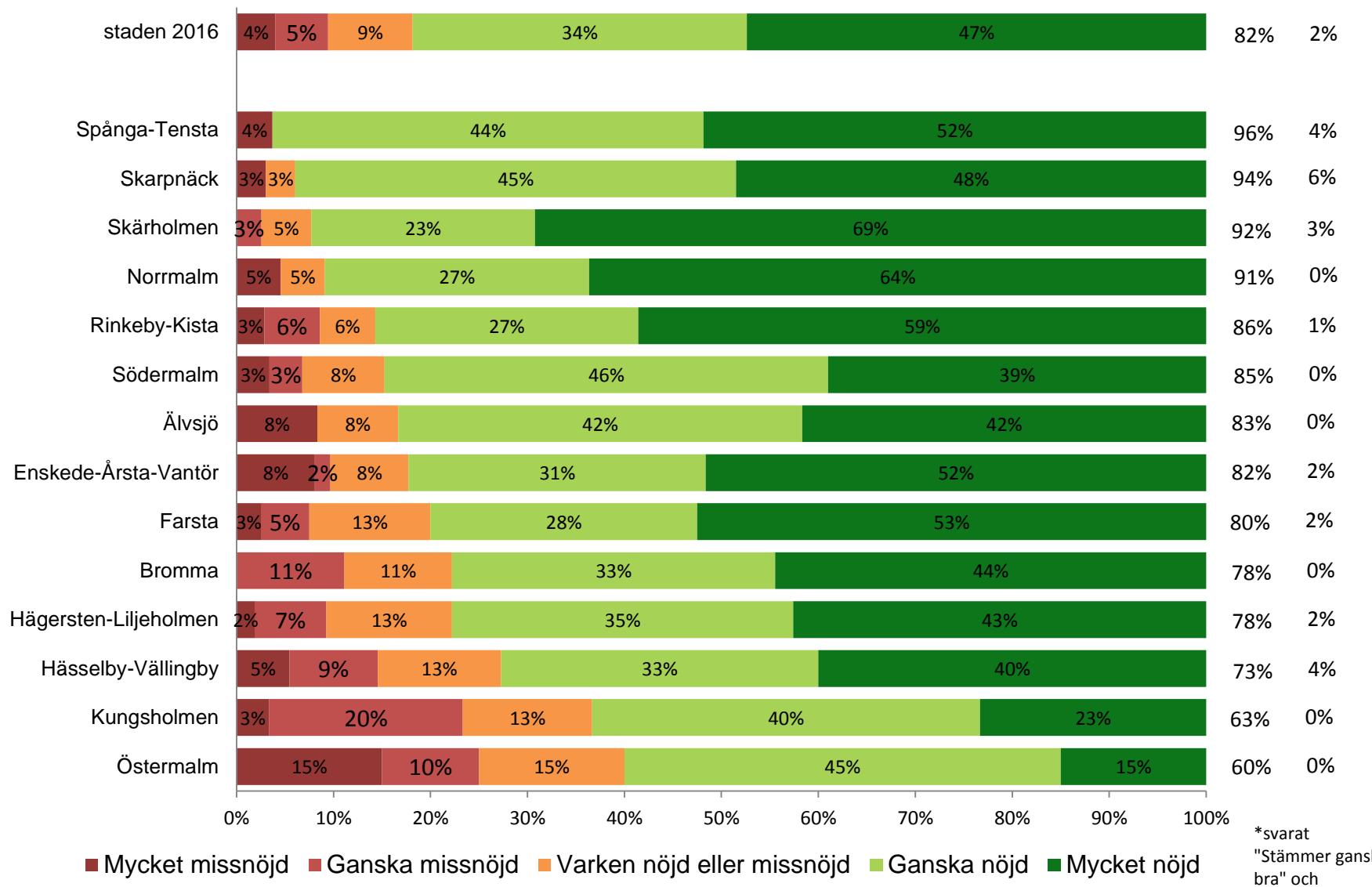




Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

Andel

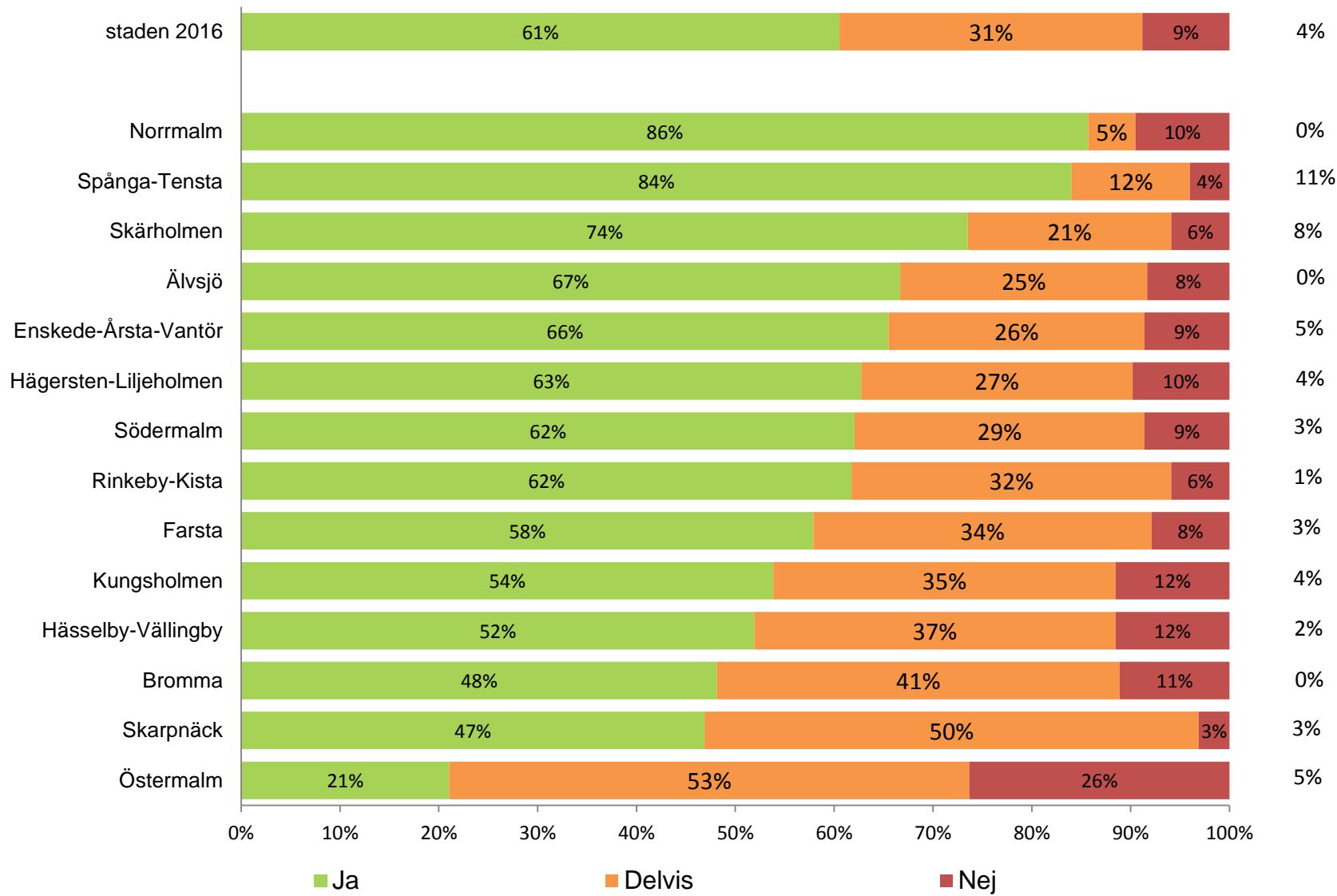




Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?

Andel

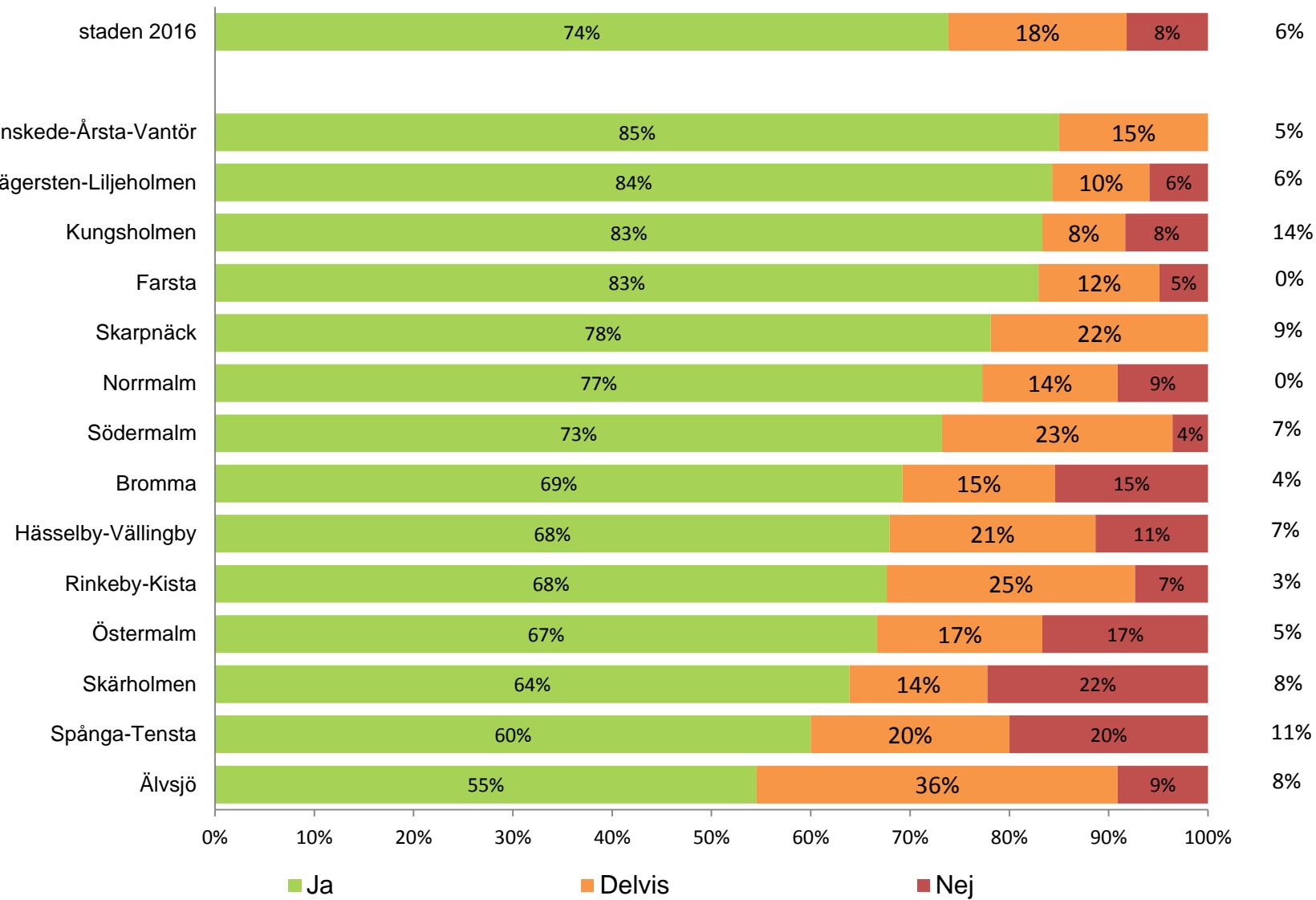




Kontakter med kommunen

Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?

Andel

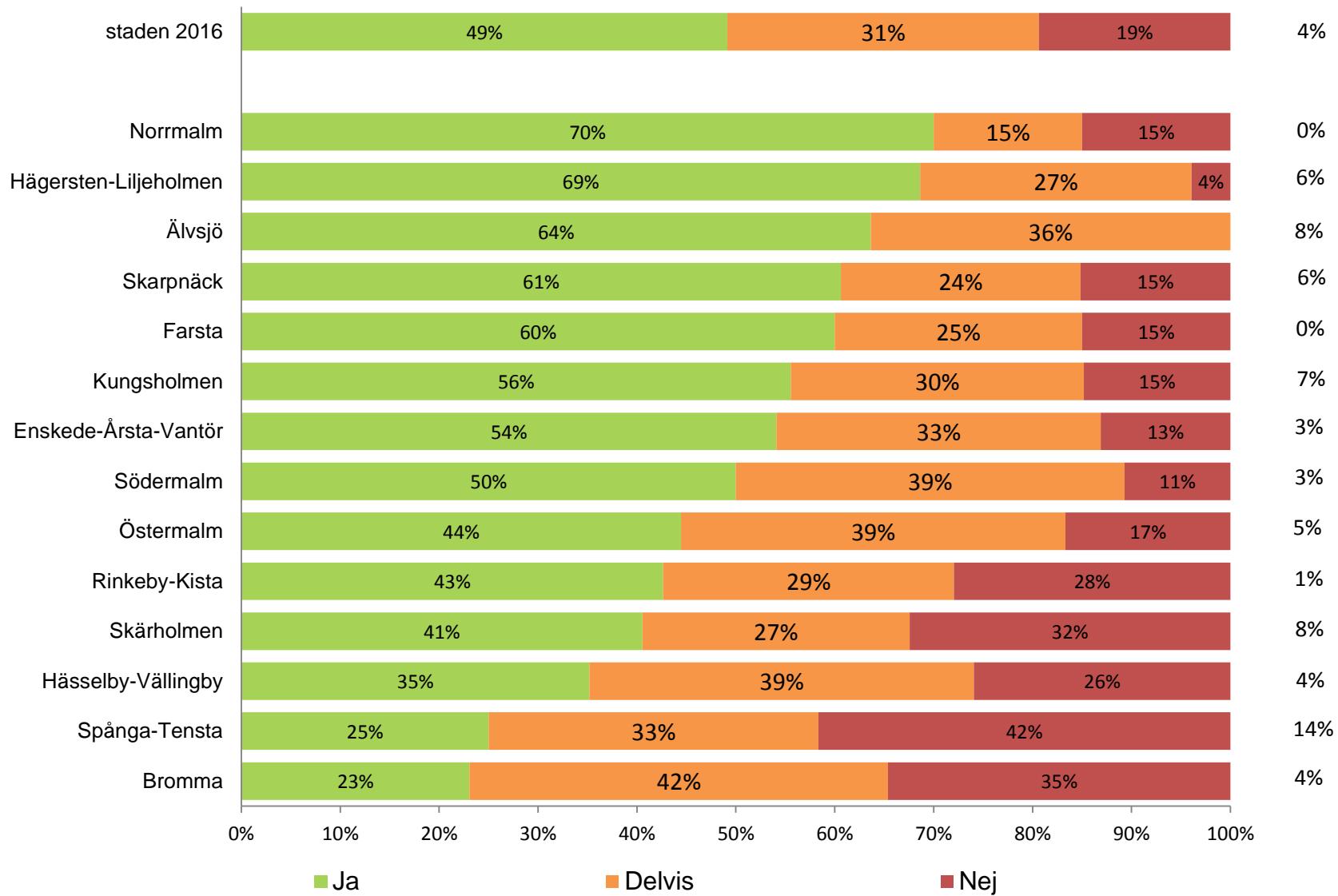




Kontakter med kommunen

Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?

Andel



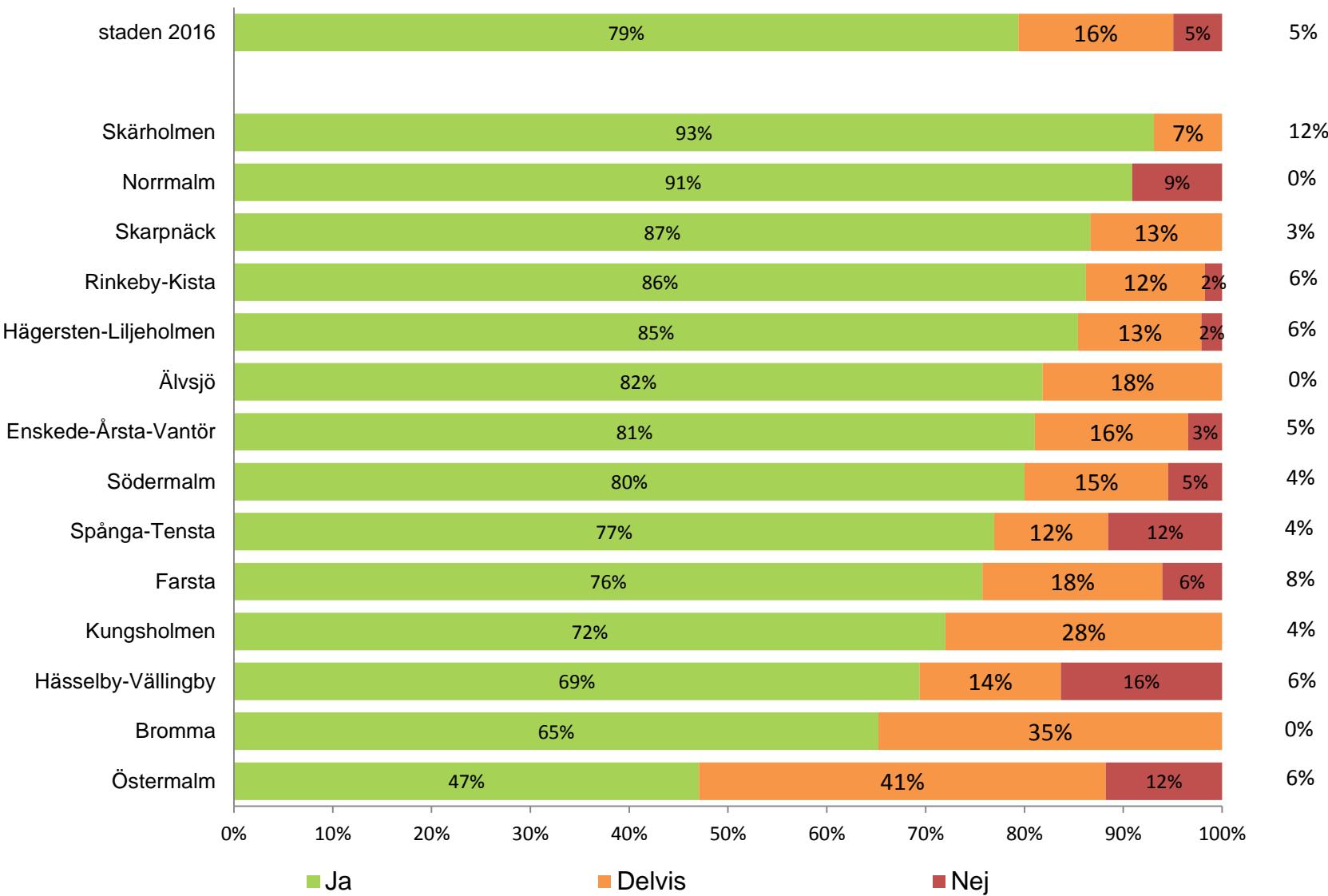


Kontakter med kommunen: enbart de som vet vilka insatser de är beviljade har svarat på

denna fråga

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

Andel

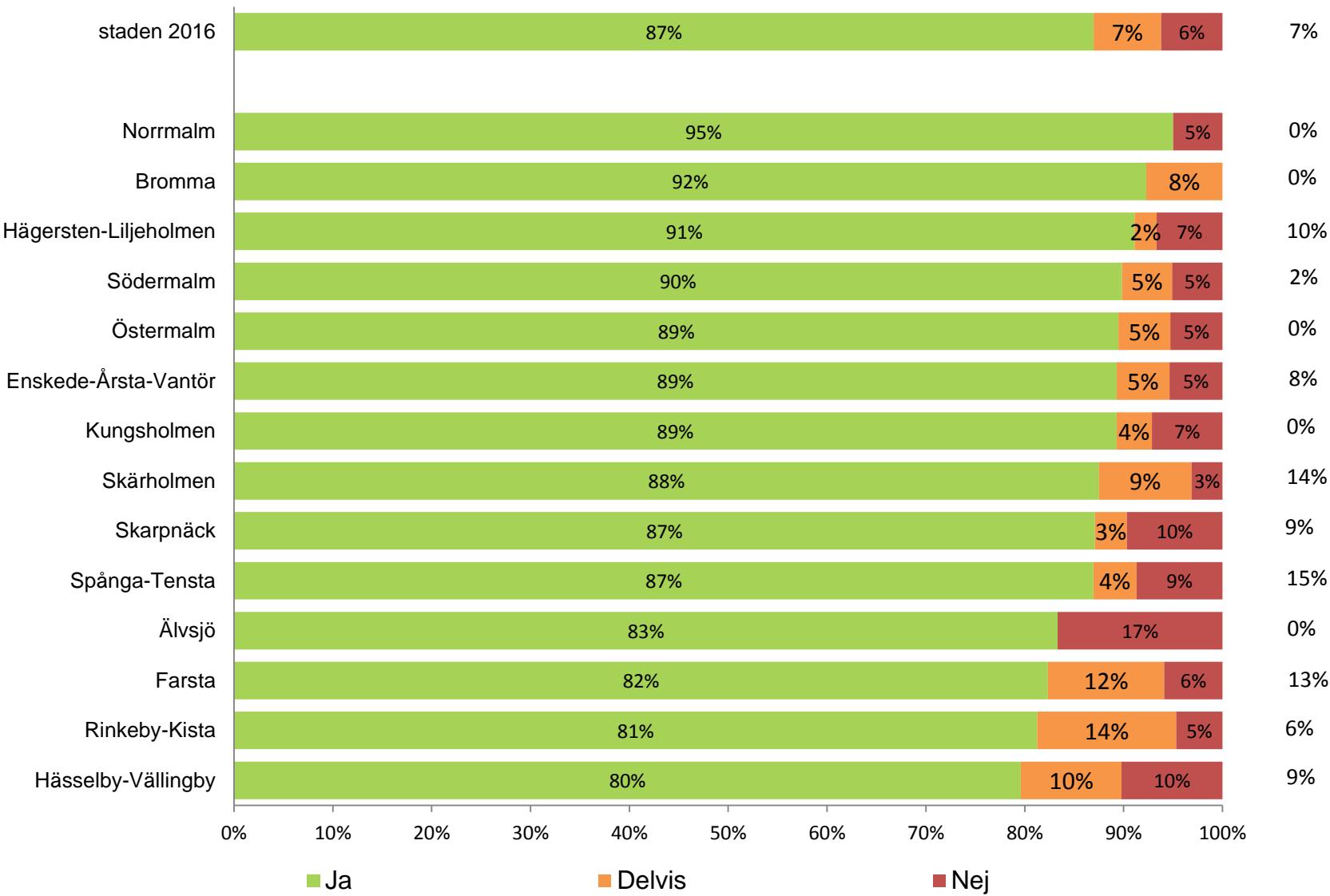




Kontakter med kommunen

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

Andel





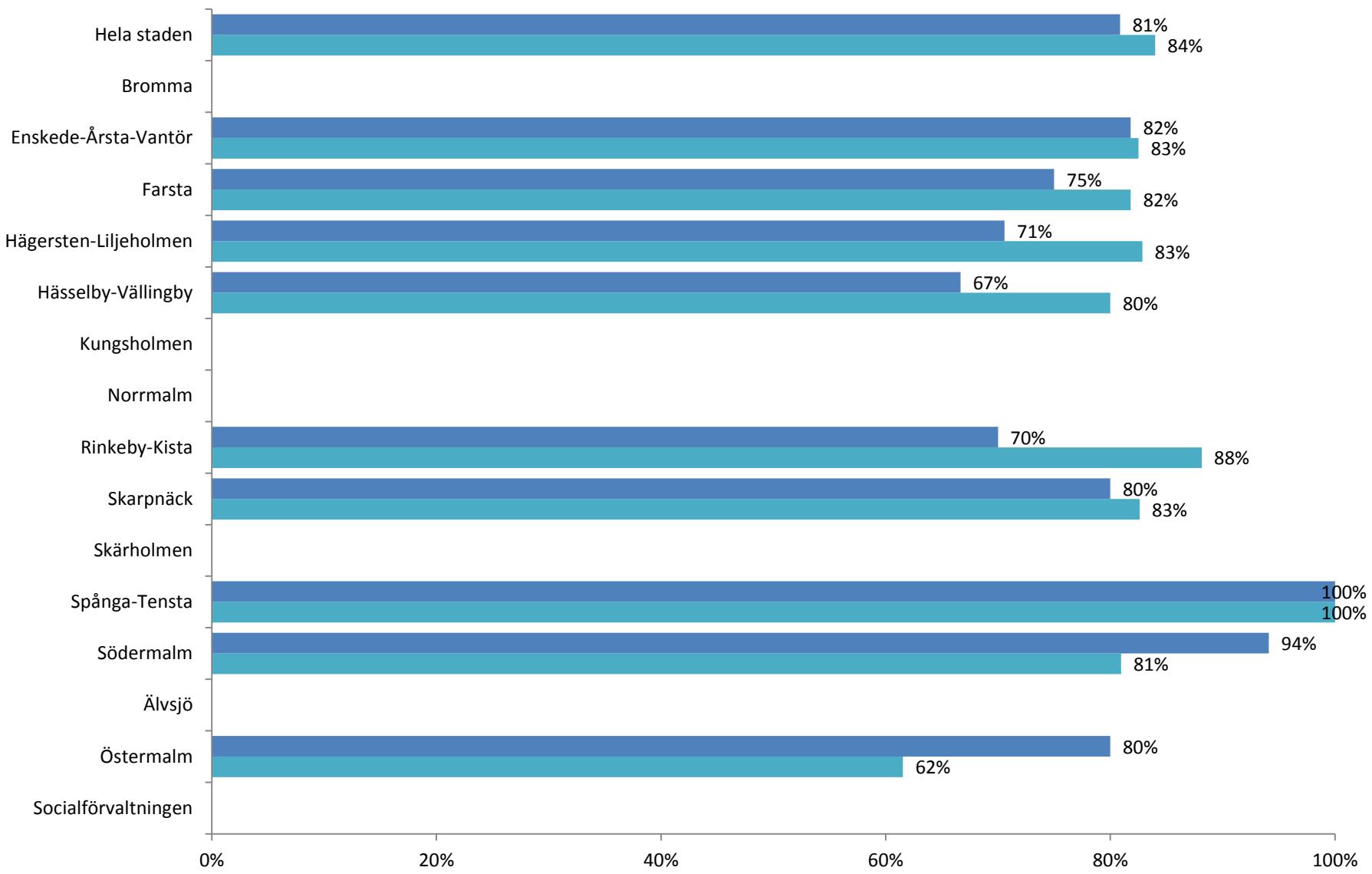
Andel nöja per stadsdel och regiform



Inflytande

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

Egen regi
Privat regi

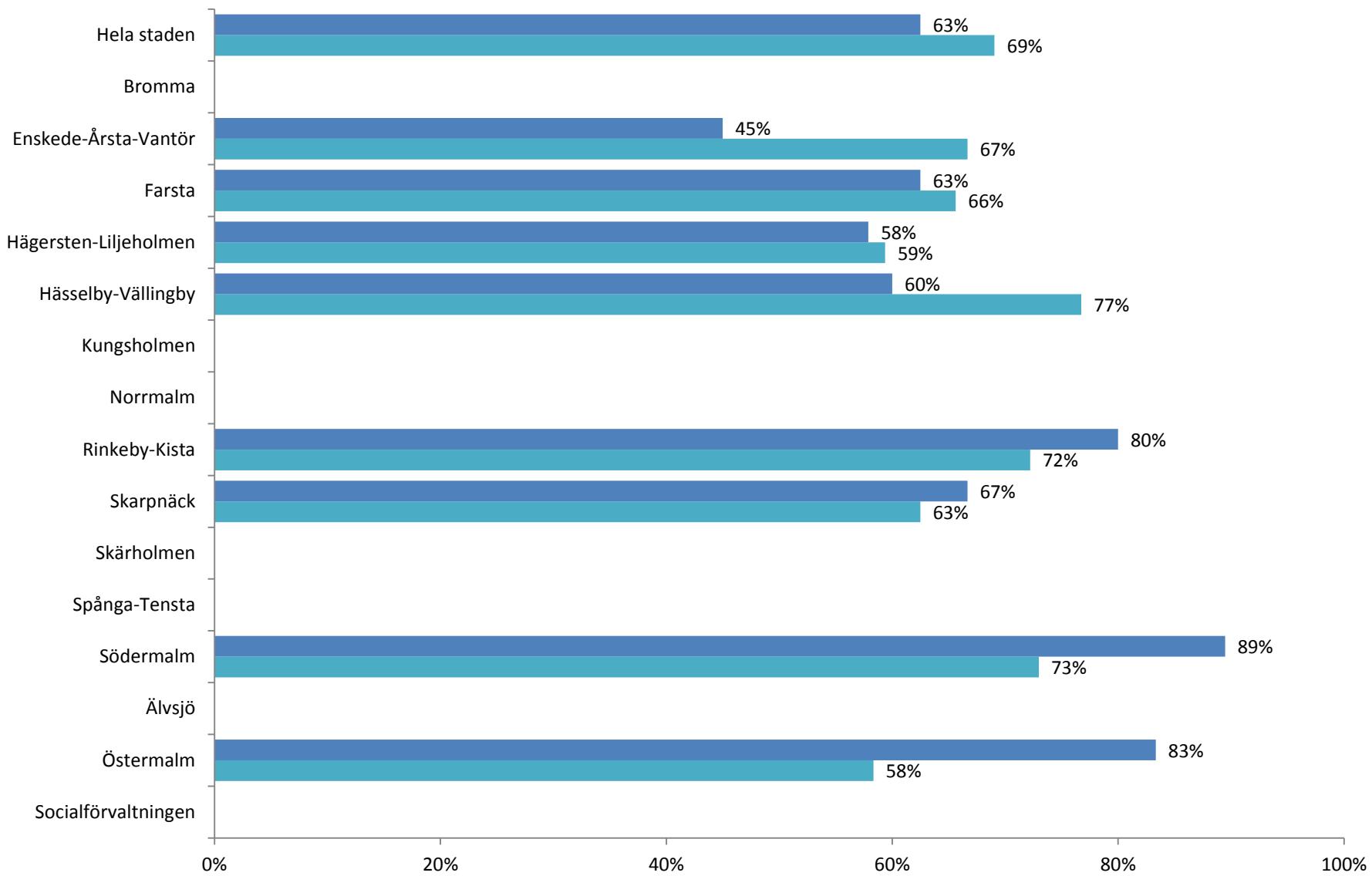




Inflytande

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

Egen regi
Privat regi

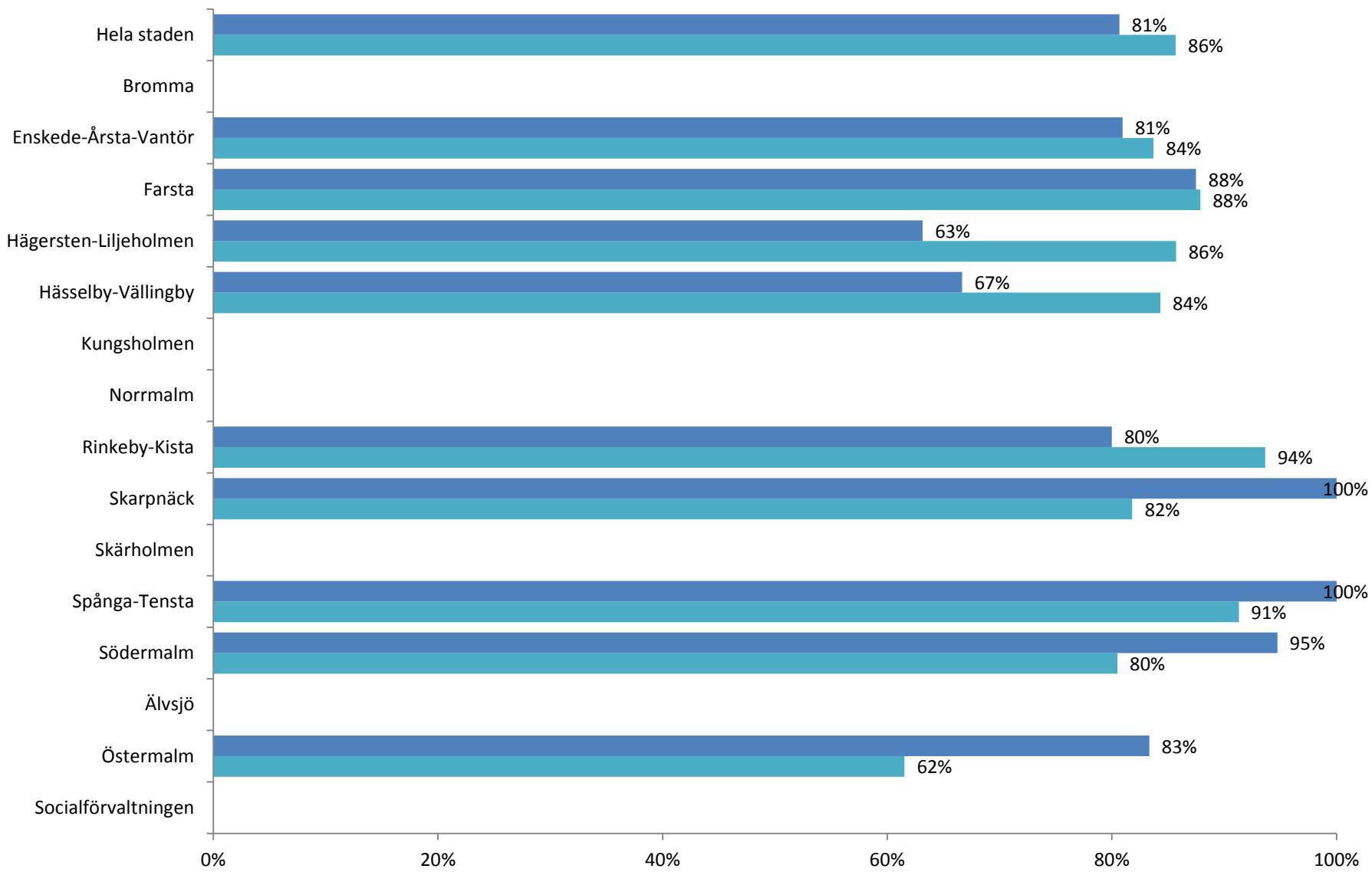




Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

Egen regi
Privat regi

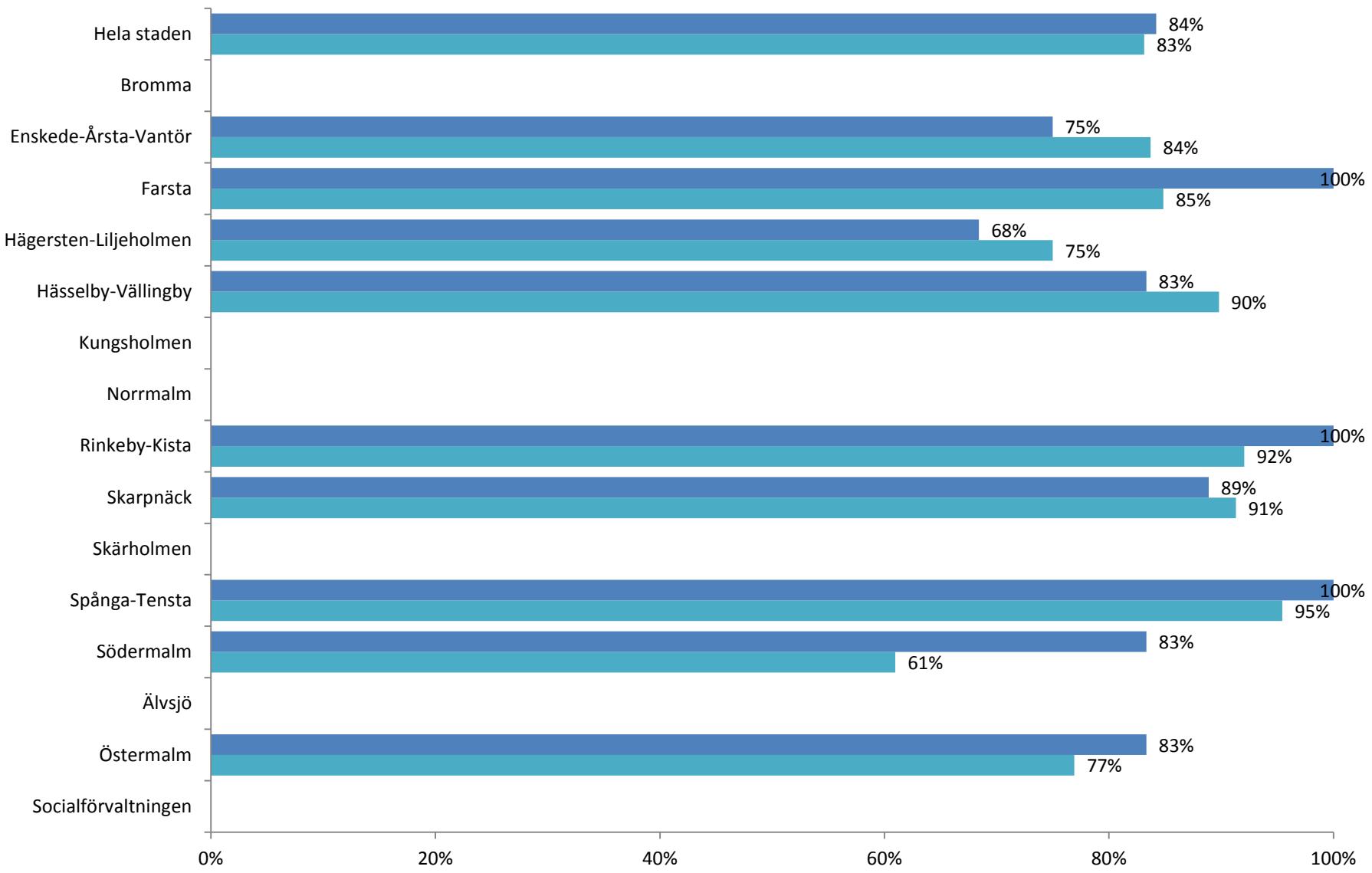




Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?

Egen regi
Privat regi

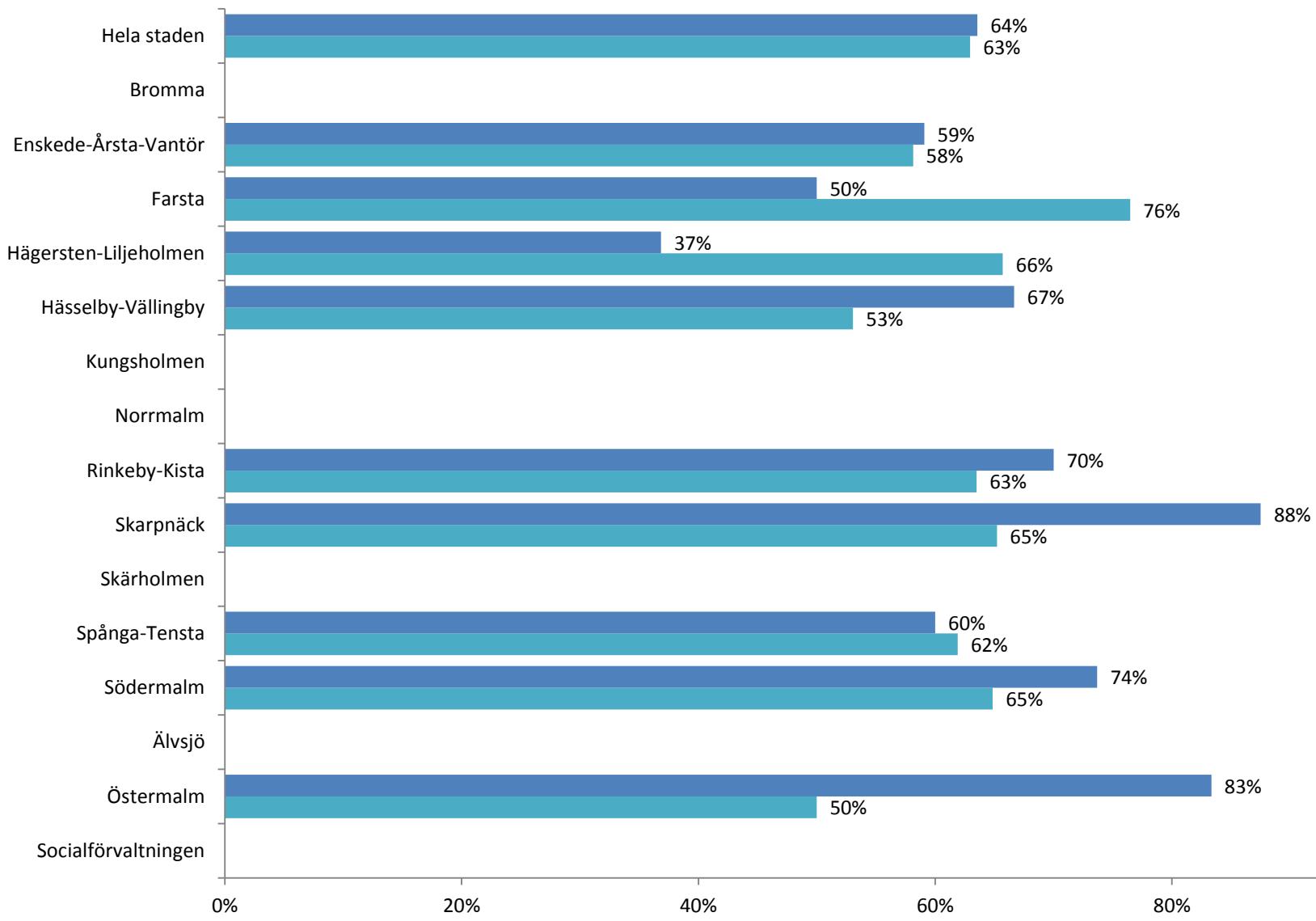




Hjälpens utförande

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

Egen regi
Privat regi

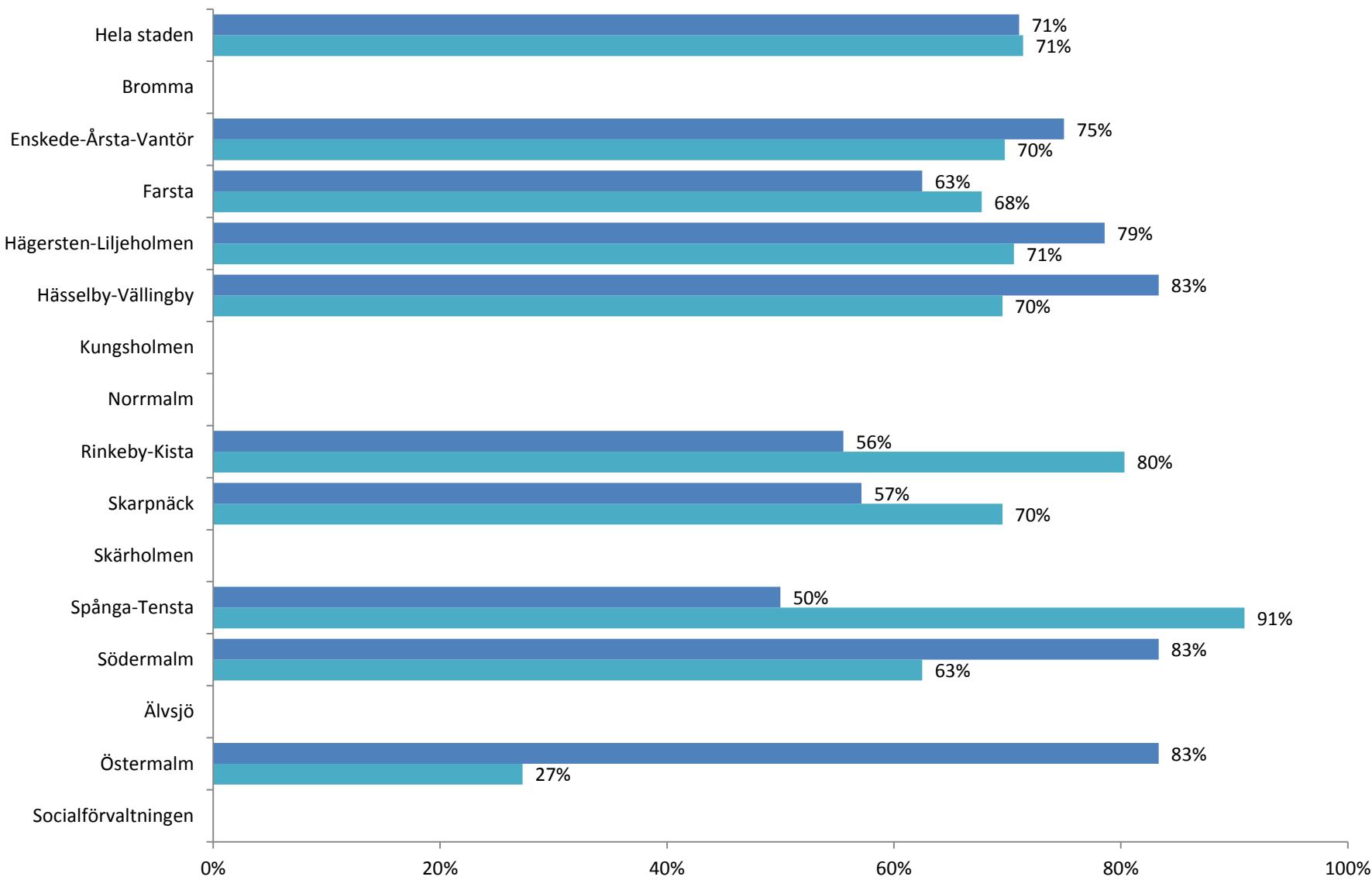




Hjälvens utförande

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

Egen regi
Privat regi

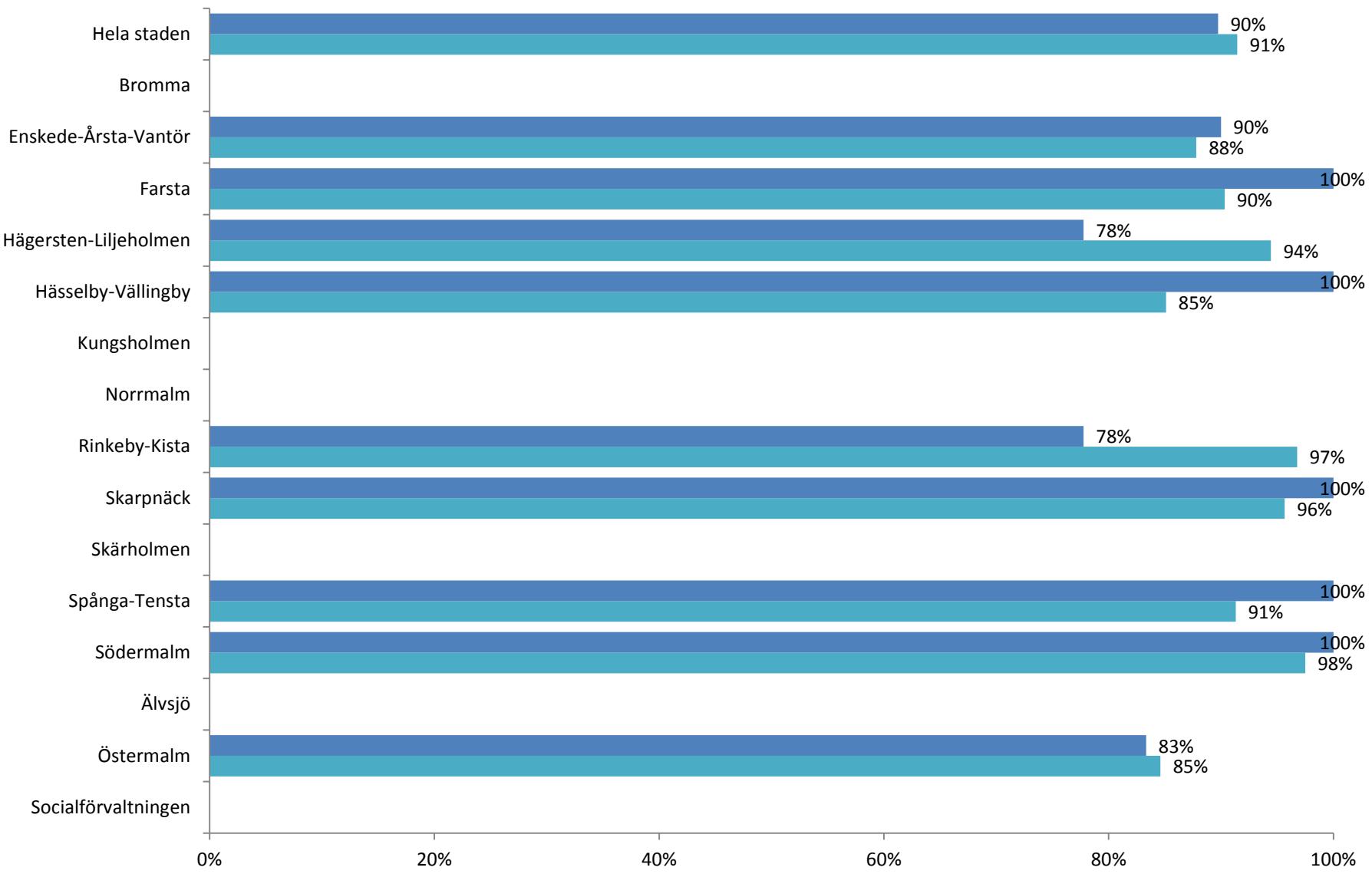




Bemötande

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

Egen regi
Privat regi

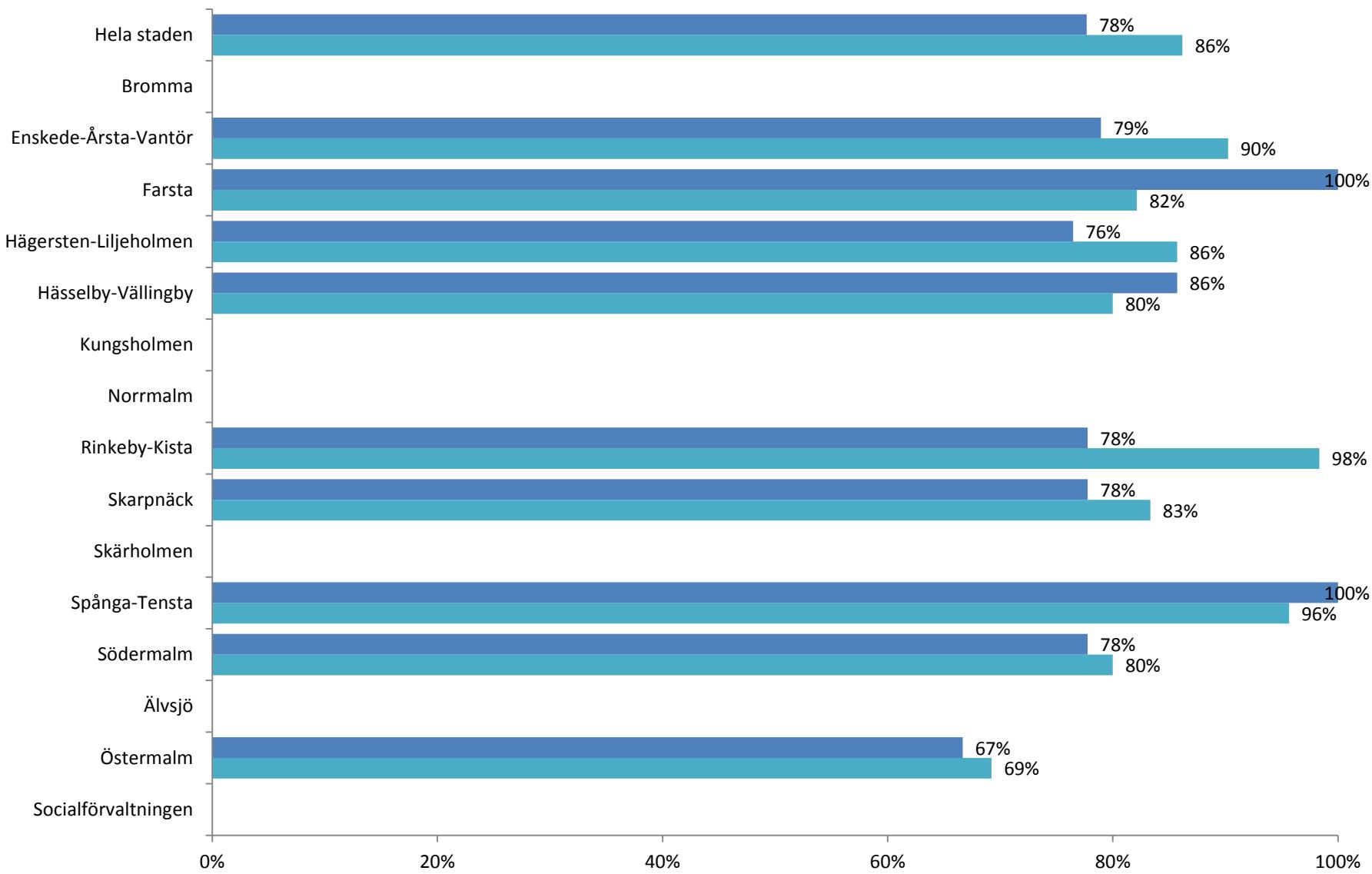




Trygghet

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

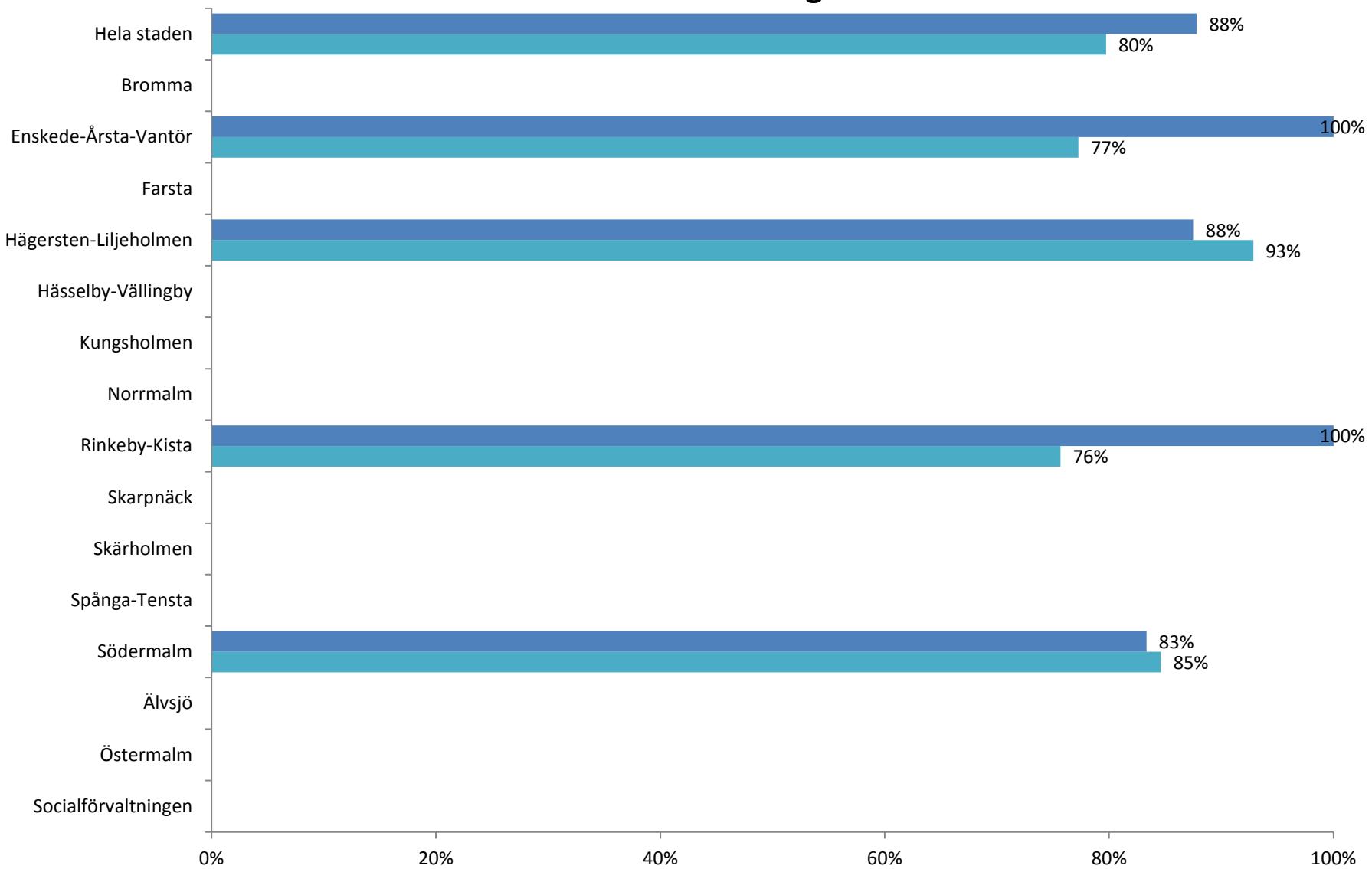
Egen regi
Privat regi





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

Smakar maten bra?



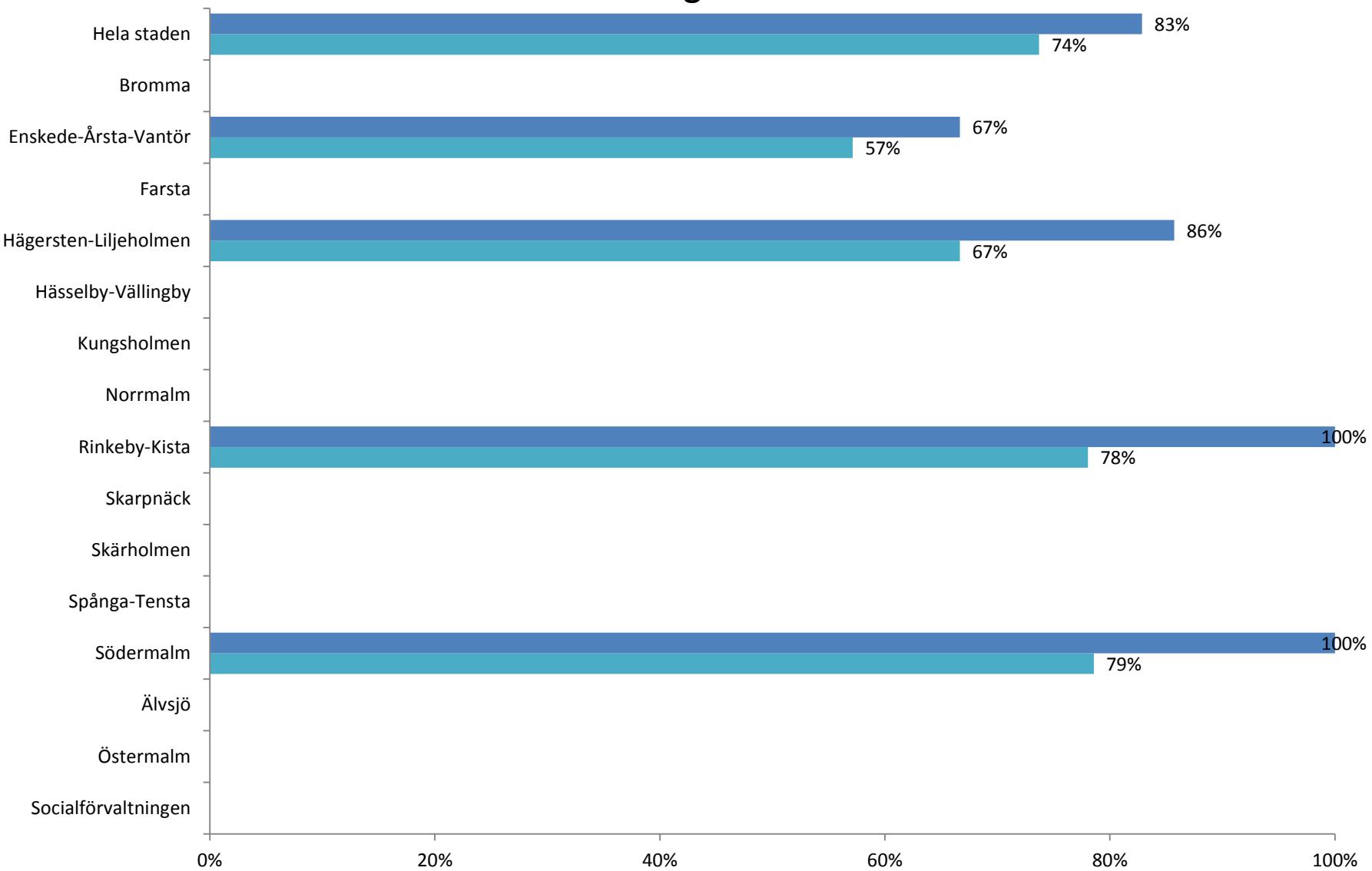


Aktiviteter: enbart de som är beviljade utevistelse har svarat på den här frågan

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

fråga

Egen regi
Privat regi





Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

Egen regi
Privat regi

