

# Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2020

## Farsta Hemtjänst, Norra - Hemtjänst yngre



# 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.
- Genomförande vecka 11-19 år 2020.
- Denna rapport visar resultaten för Farsta Hemtjänst, Norra.
- Jämförelse görs mellan år 2018-2020 där så är möjligt. Brytningar görs på kön och vem som har svarat på enkäten såvida minst 5 personer har svarat i respektive grupp.
- Totalt för staden inkom 406 svar vilket ger en svarsfrekvens på 40%.
- 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.

# Frågorna i enkäten

1. Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?
2. Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?
3. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?
4. Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?
5. Har du en genomförandeplan?
6. Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?
7. Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?
8. Brukar personalen komma på avtalad tid?
9. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?
10. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)
11. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?
12. Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?
13. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?
14. Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?
15. Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?
16. Smakar maten bra?
17. Är du beviljad promenad eller utevistelse?
18. Är du nöjd med promenaderna och/eller utevistelserna?
19. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?
20. Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?
21. Har du berättat om det som hänt för personalen?
22. Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre?
23. Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?
24. Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?
25. Vet du vilka insatser du är beviljad?
26. Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?
27. Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (Kommunal hemtjänst eller olika privata företag)
28. Vem har valt din hemtjänst?
29. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?
30. Hur ofta får du hemtjänst?
31. Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?
32. Har du svarat på frågorna själv?

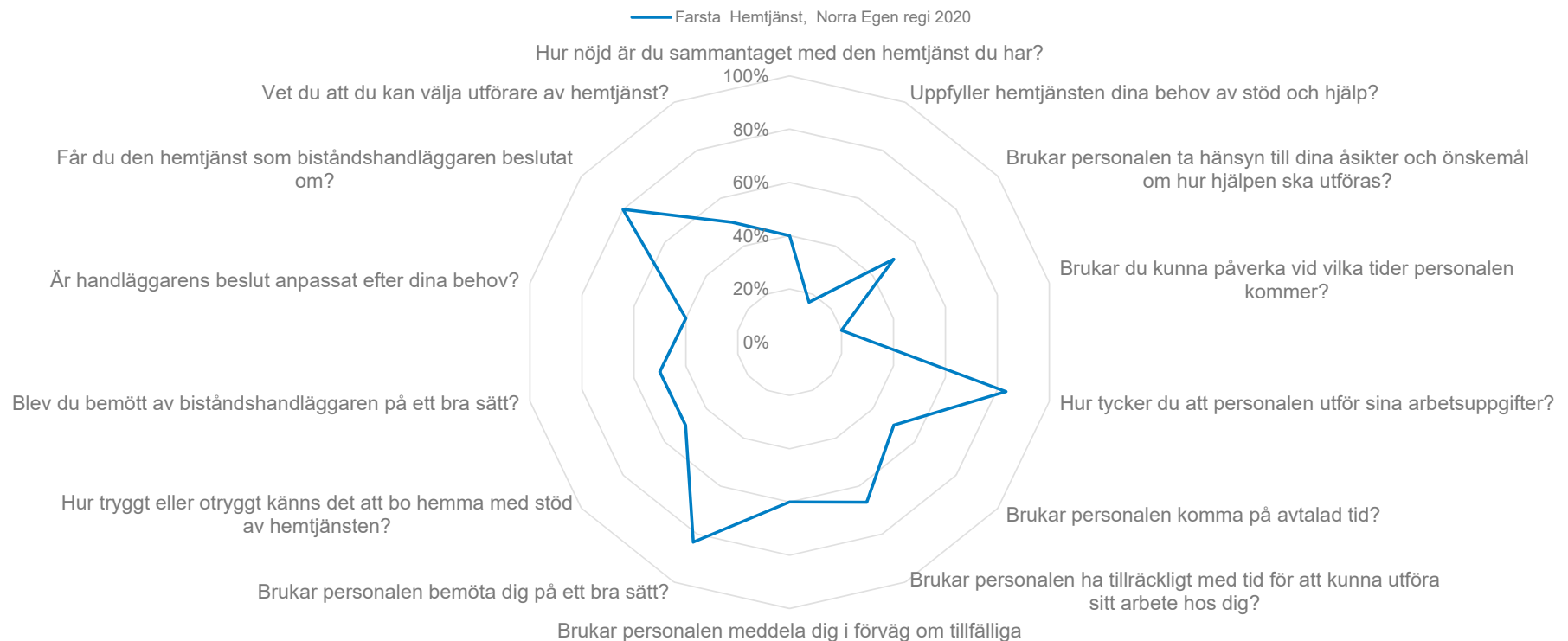
# Svarsfrekvenser



|                                  | Svars-<br>frekvens | Antal svar | Antal i urval |
|----------------------------------|--------------------|------------|---------------|
| <b>Stockholms stad egen regi</b> | <b>42.1%</b>       | <b>144</b> | <b>342</b>    |
| Farsta Hemtjänst, Norra          | 46.2%              | 6          | 13            |

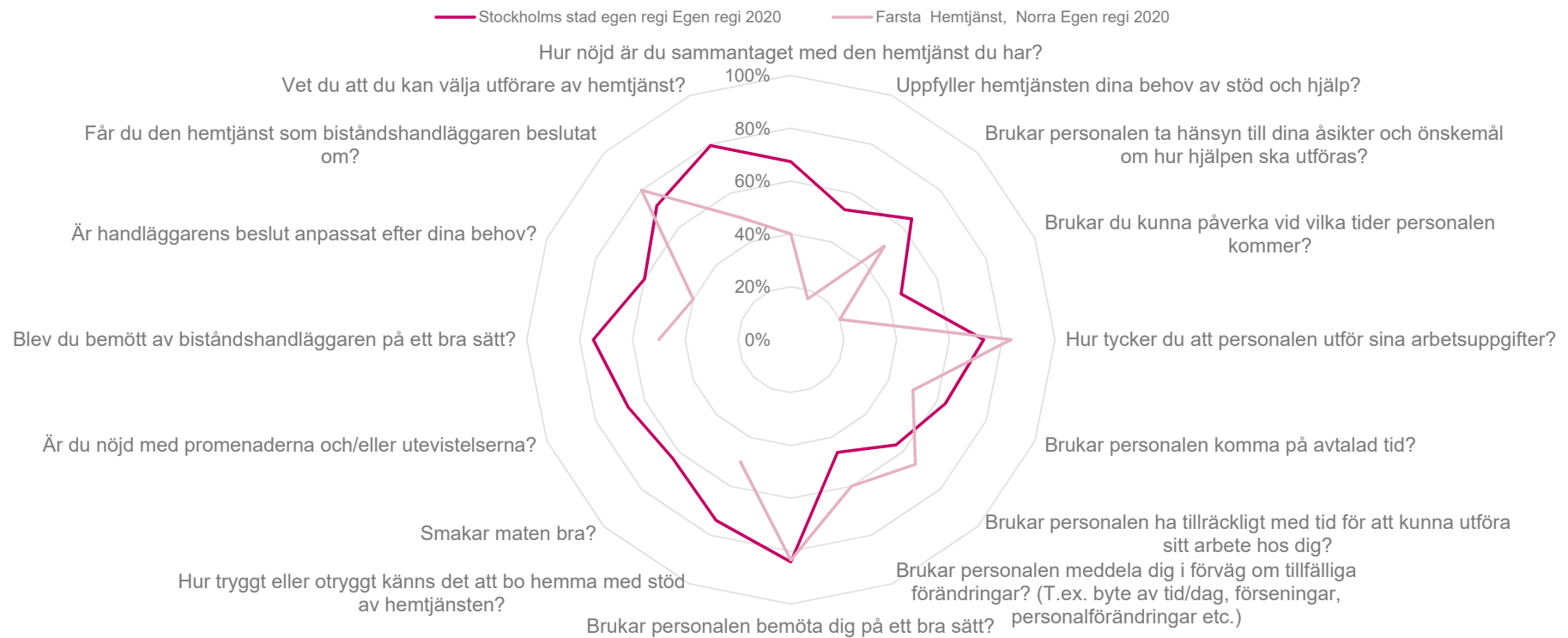
# Andel nöjda

# Andel nöjda per fråga



Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

# Andel nöjda per fråga

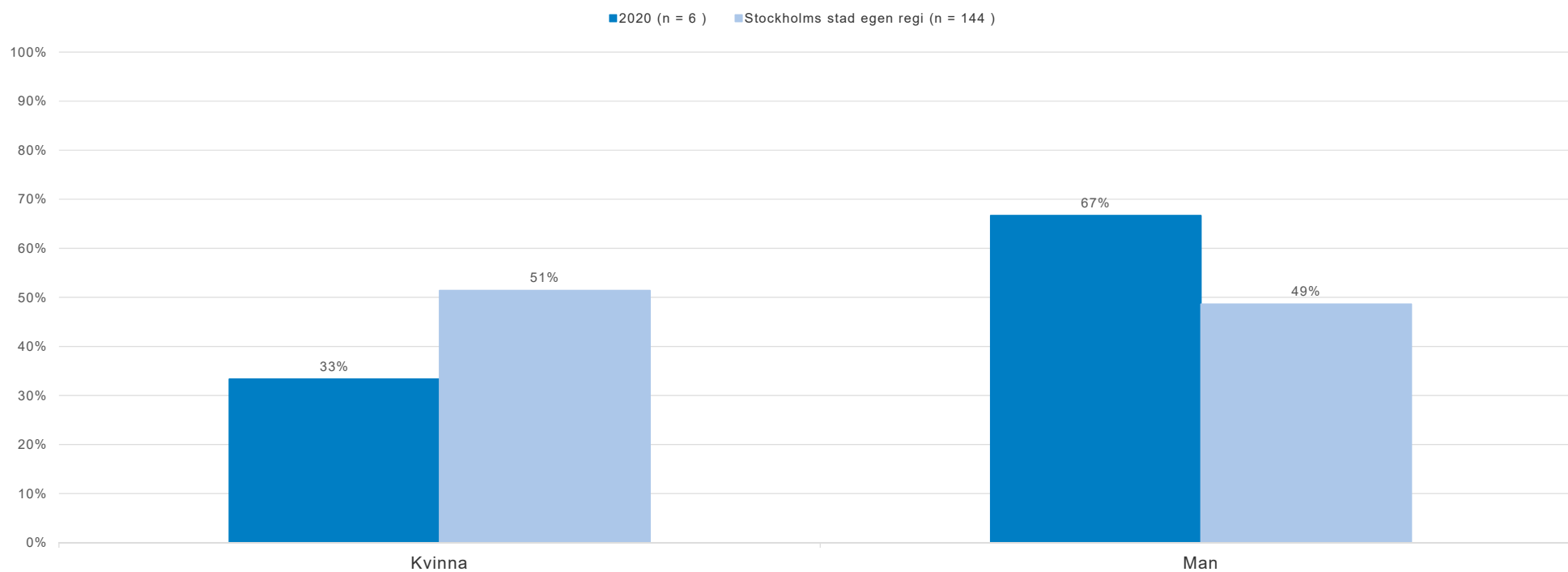


Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarefrekvens 46%

# Bakgrundsfrågor



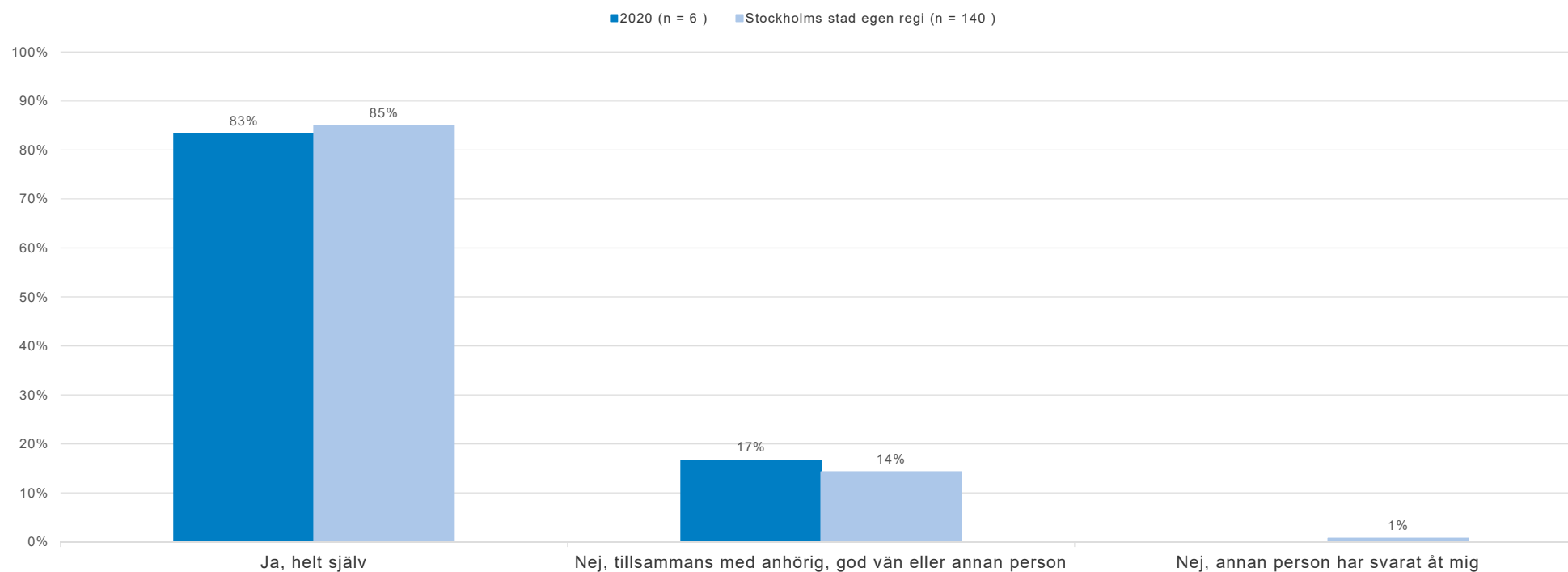
# Kön



Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

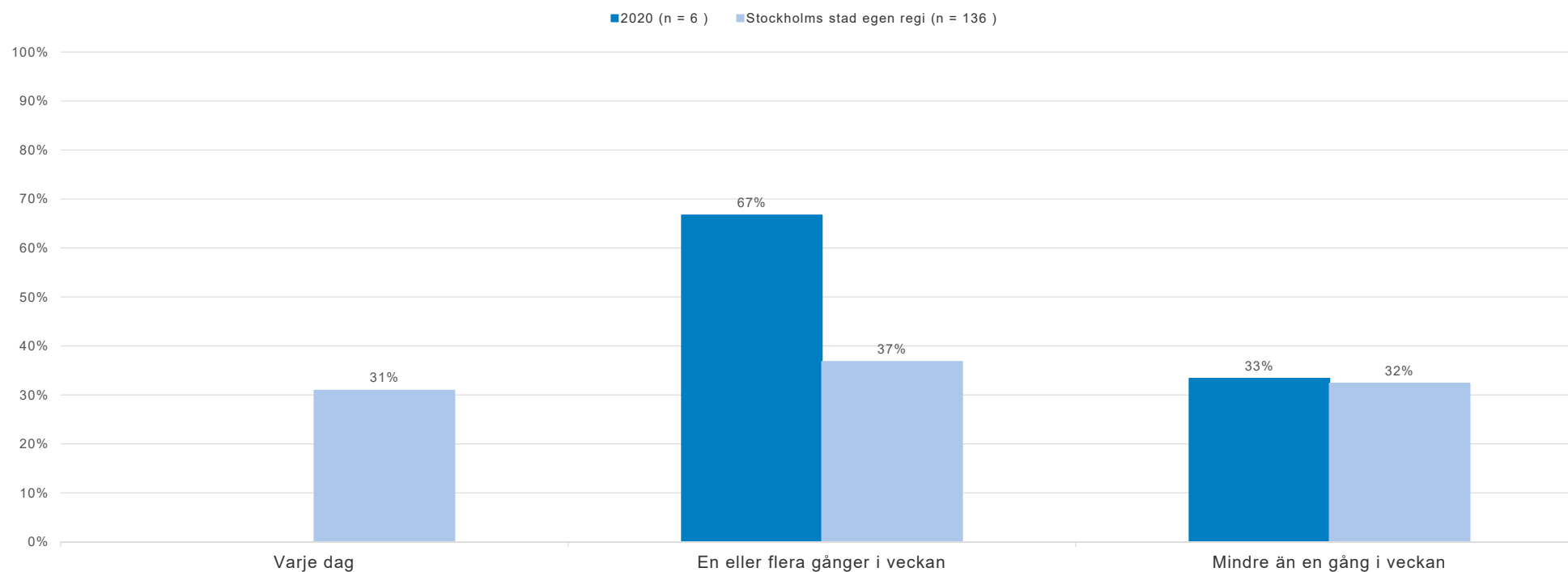
# Har du svarat på frågorna själv?



Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

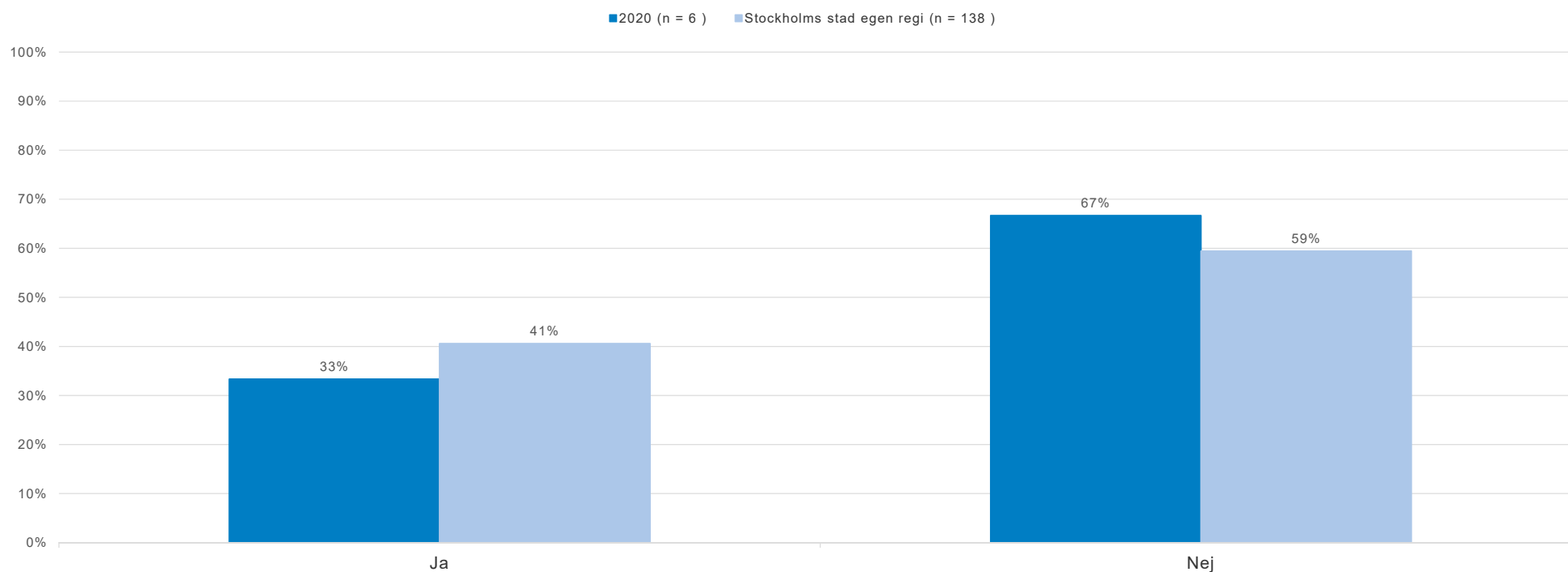
# Hur ofta får du hemtjänst?



Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

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



Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat

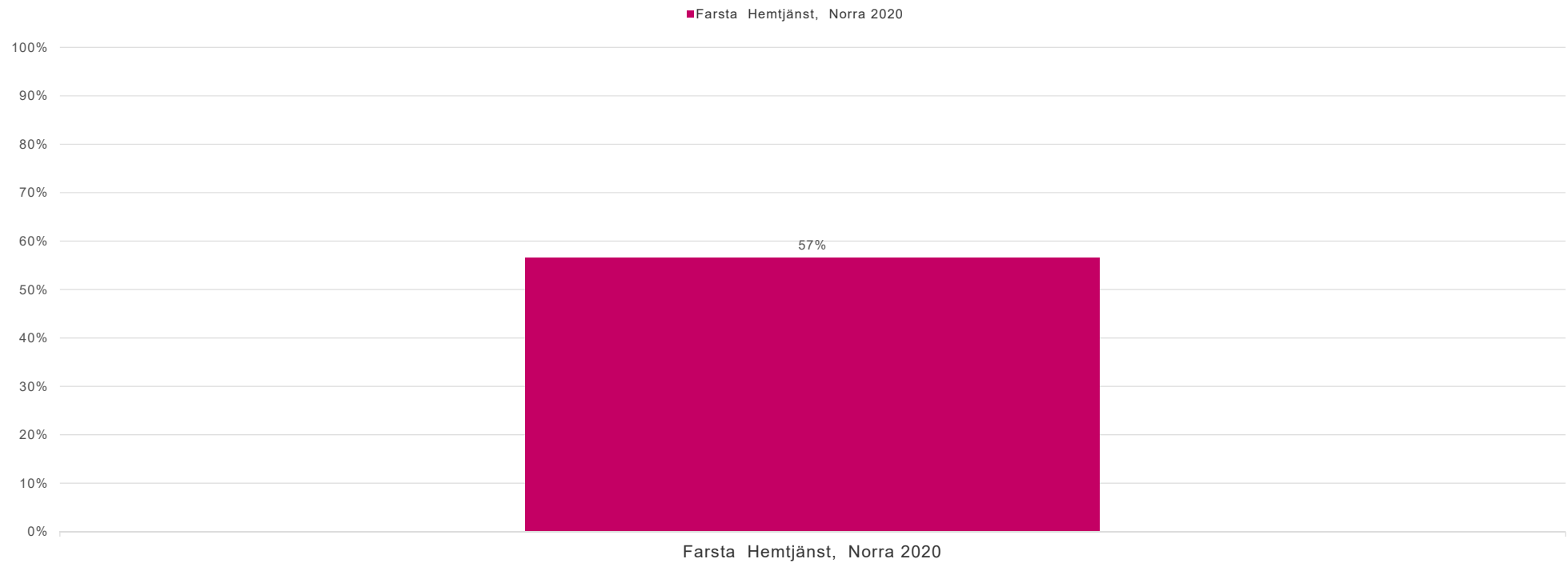
# Index nöjdhet

Andelen som har svarat 4 + 5 för de fyra frågorna  
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



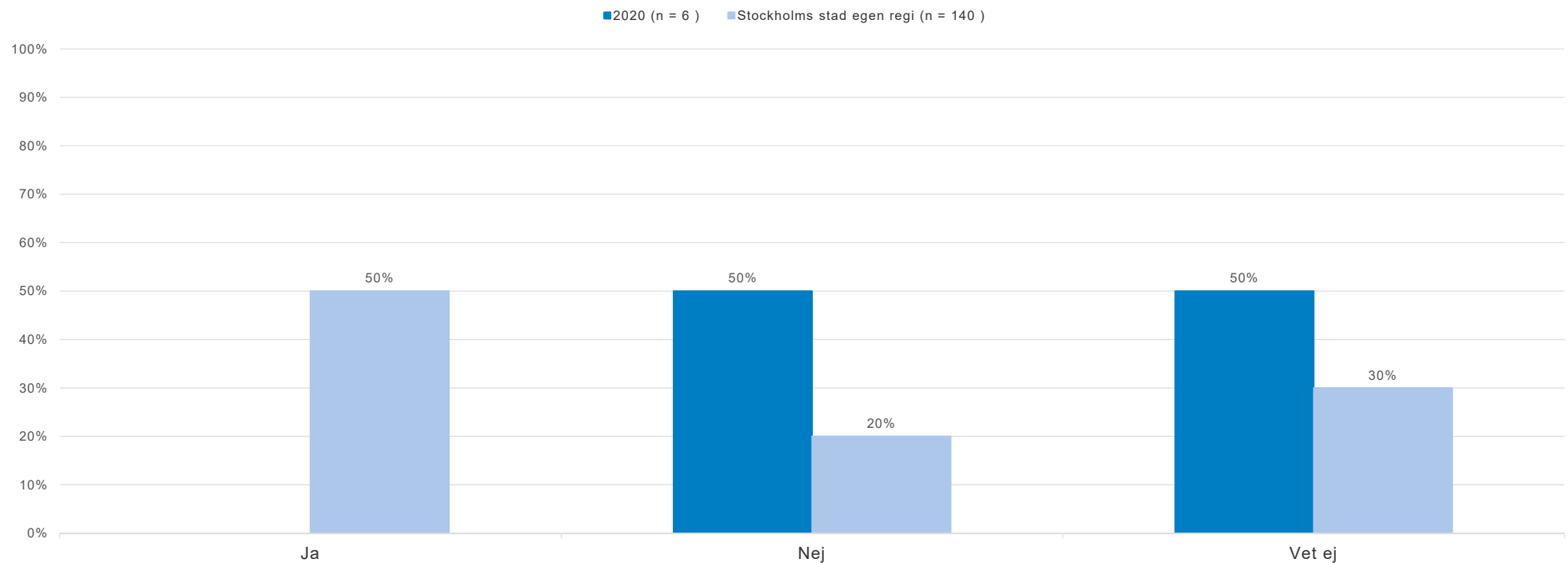
Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

# Resultat per fråga över tid



# Resultat per fråga över tid - *Genomförandeplan*

Har du en genomförandeplan?

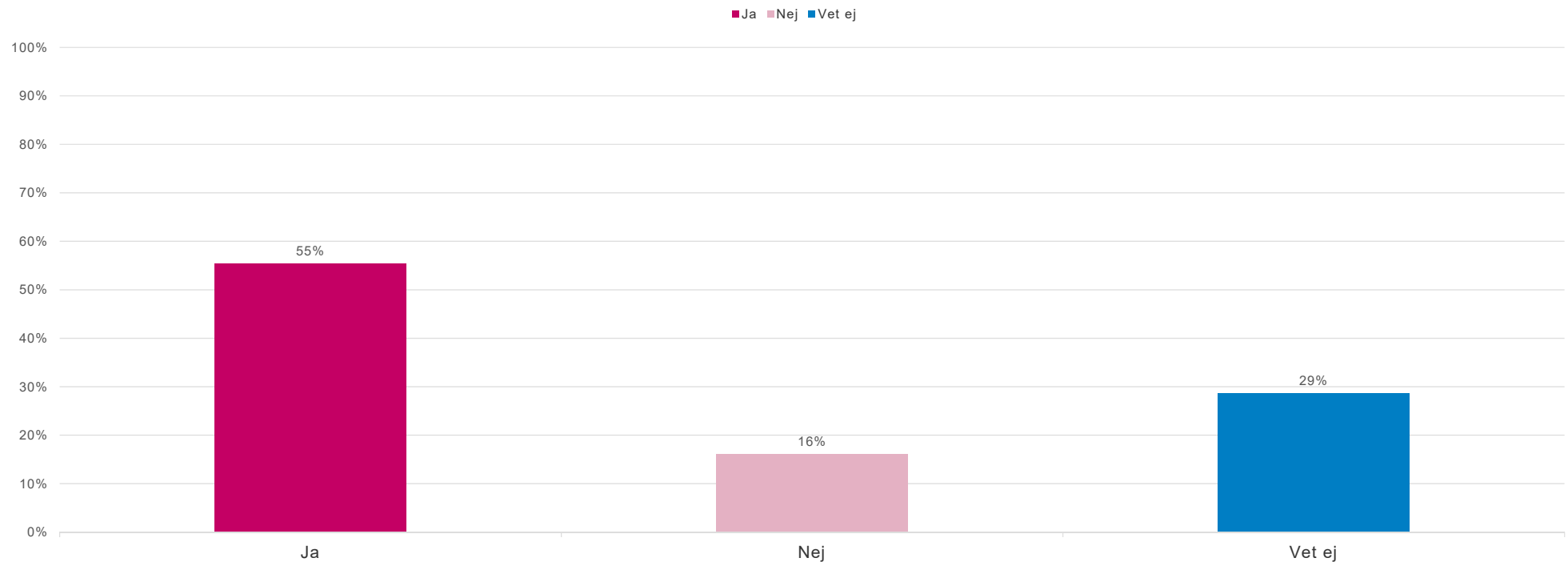


Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarefrekvens 46%

Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Genomförandeplan*

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



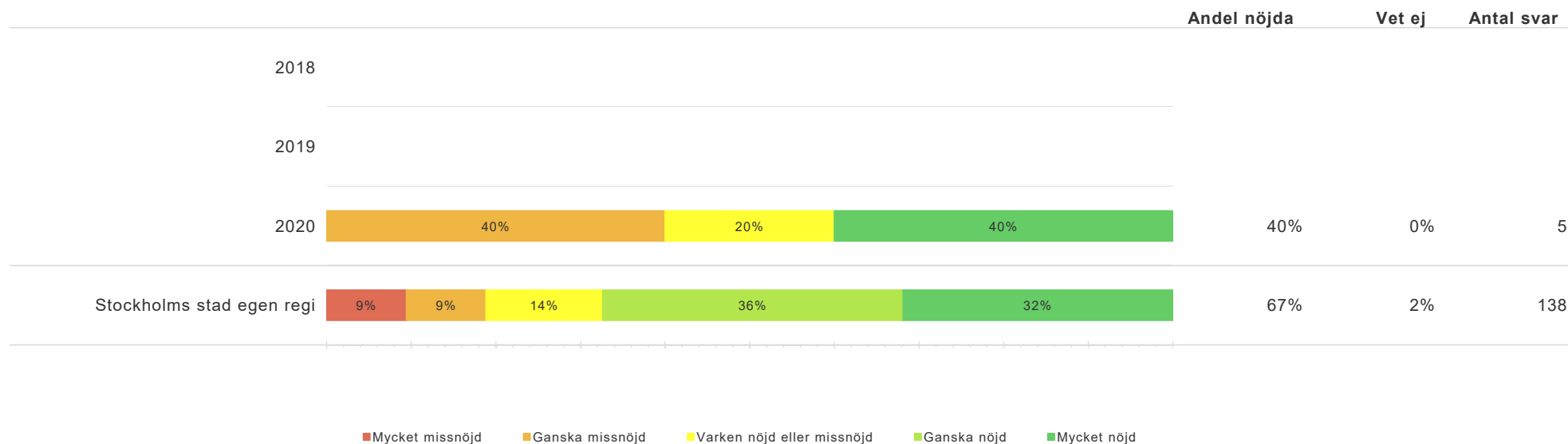
Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Hemtjänsten i sin helhet*



Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



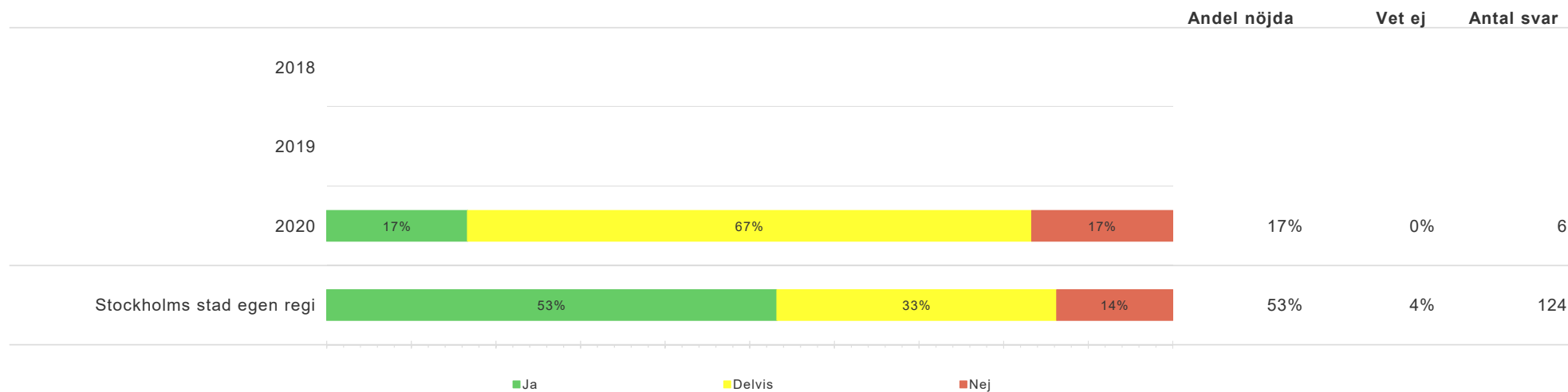
Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarefrekvens 46%

Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra. Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Hemtjänsten i sin helhet*



Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?

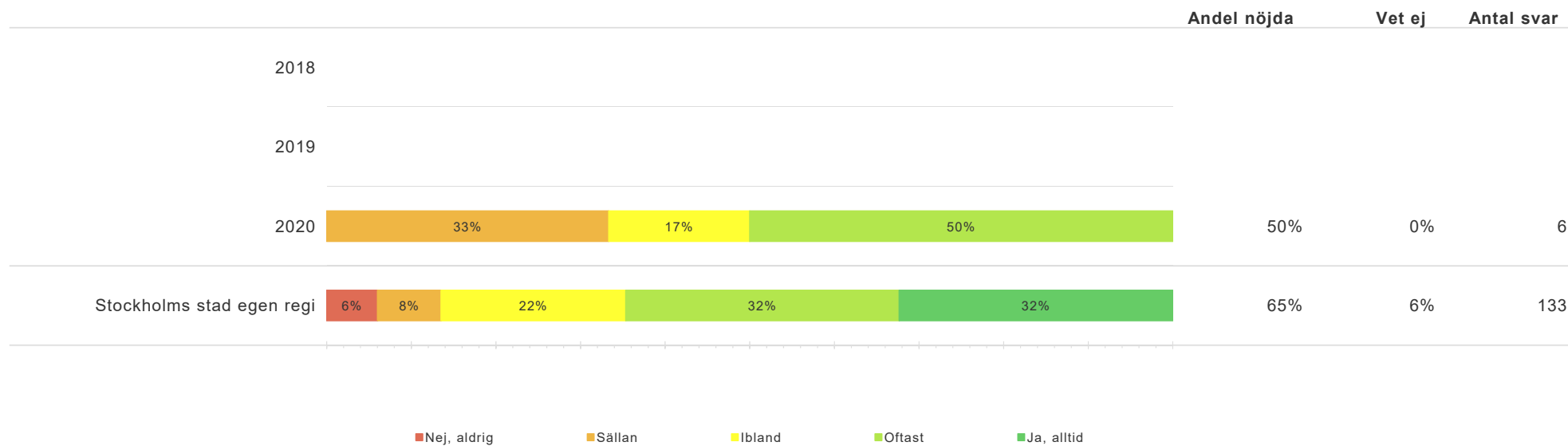


Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarefrekvens 46%

Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra. Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Inflytande*

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

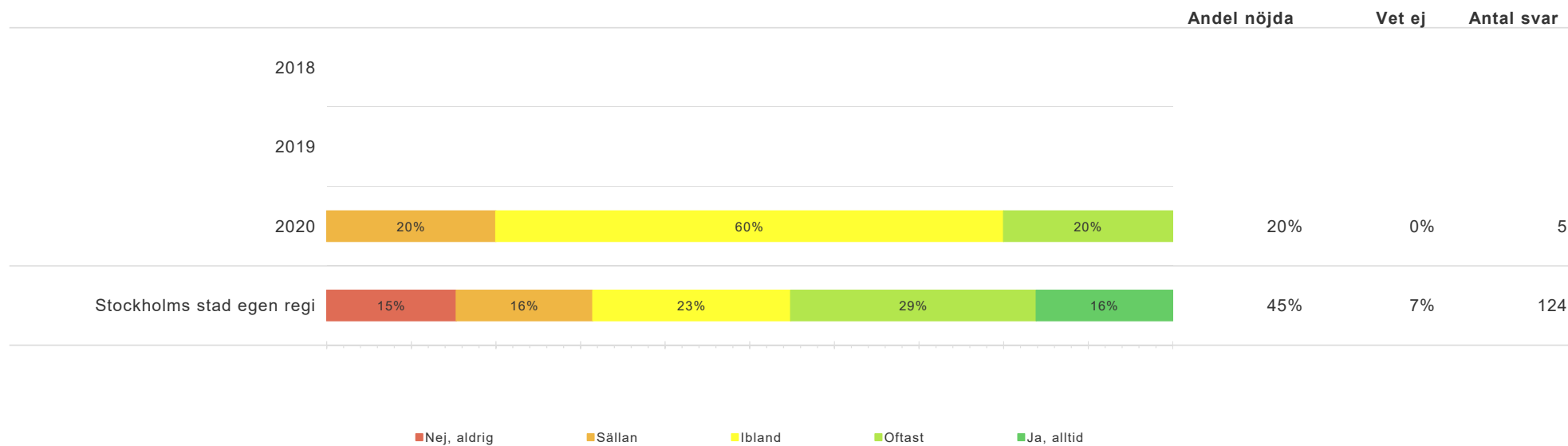


Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Inflytande*

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



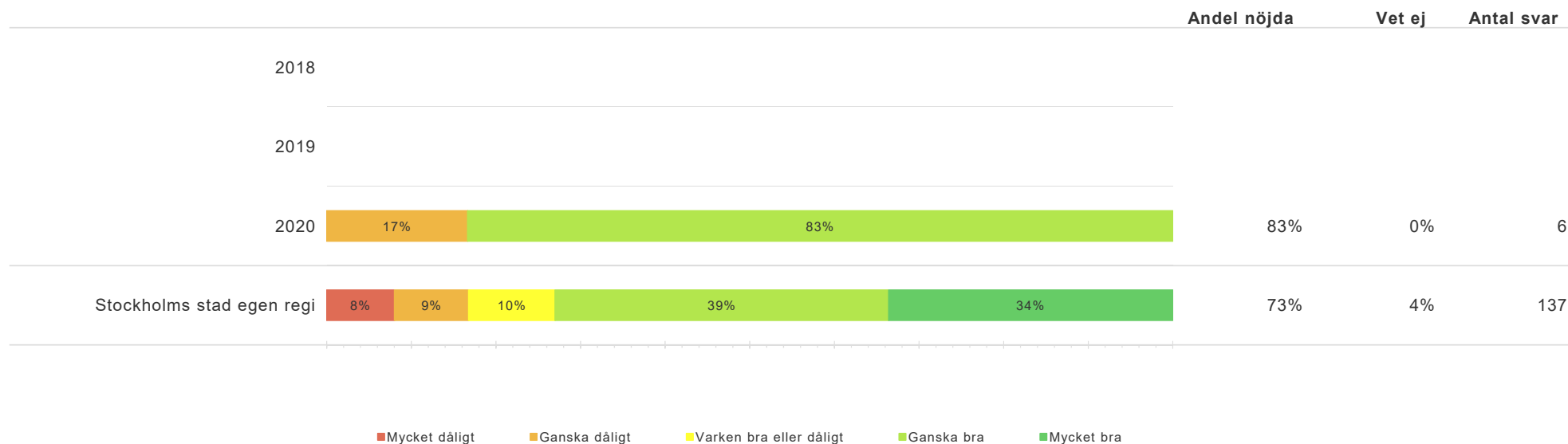
Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Hjälpens utförande*



Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



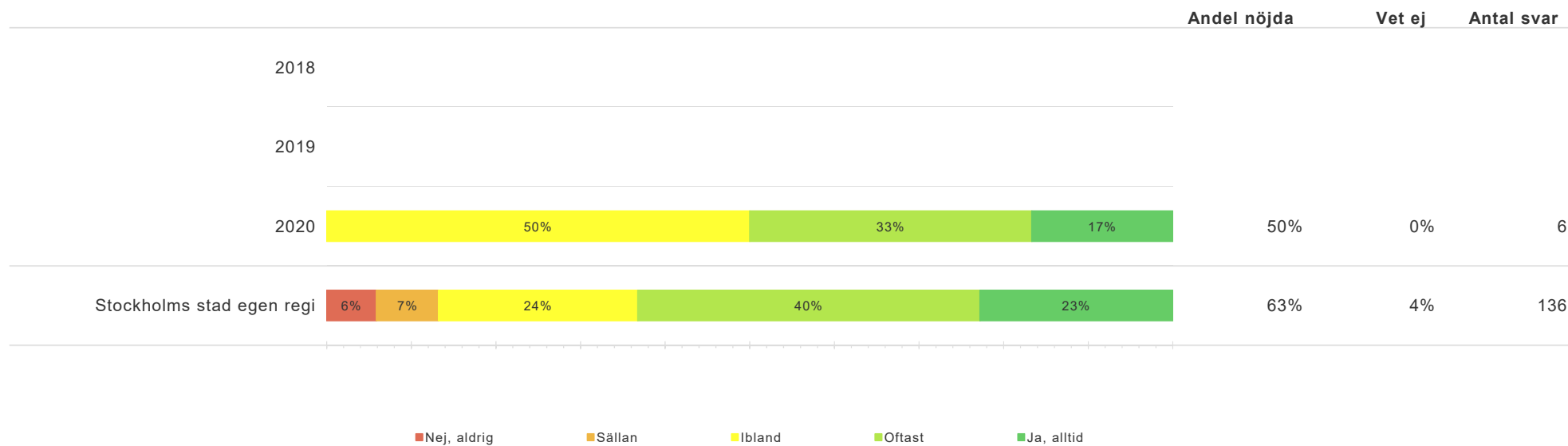
Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarefrekvens 46%

Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra. Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Hjälpens utförande*



Brukar personalen komma på avtalad tid?



Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

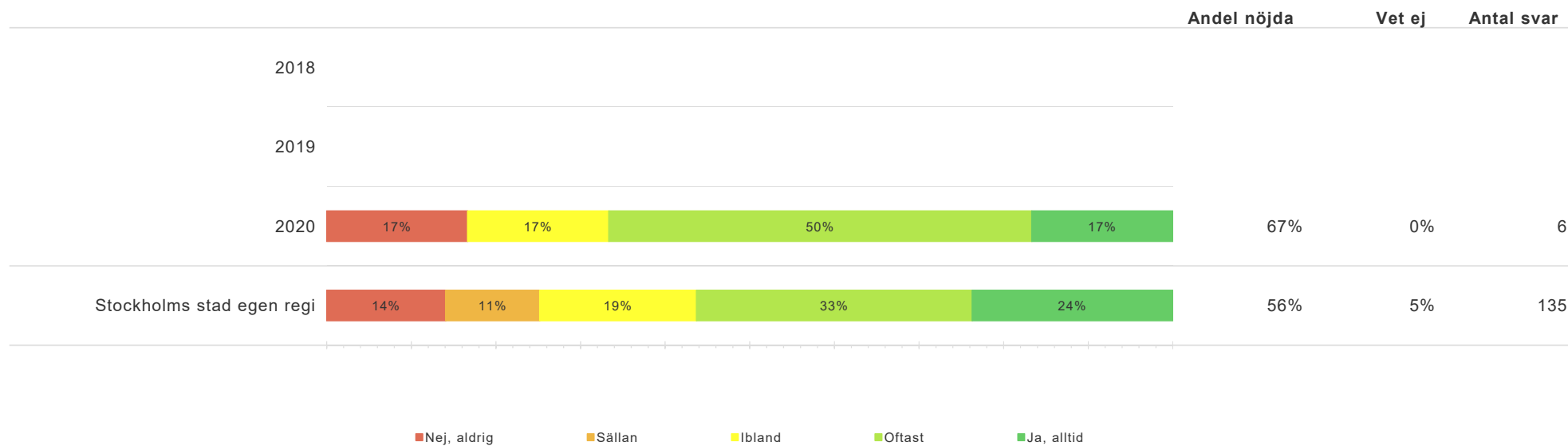
Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra. Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.



# Resultat per fråga över tid - *Hjälpens utförande*



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



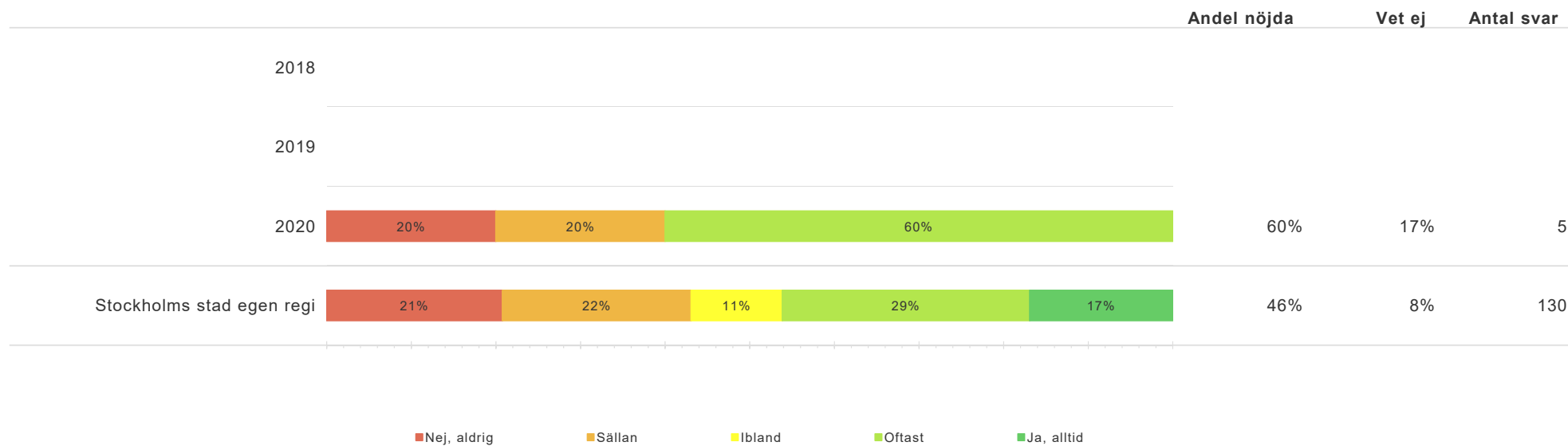
Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra. Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Hjälpens utförande*



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

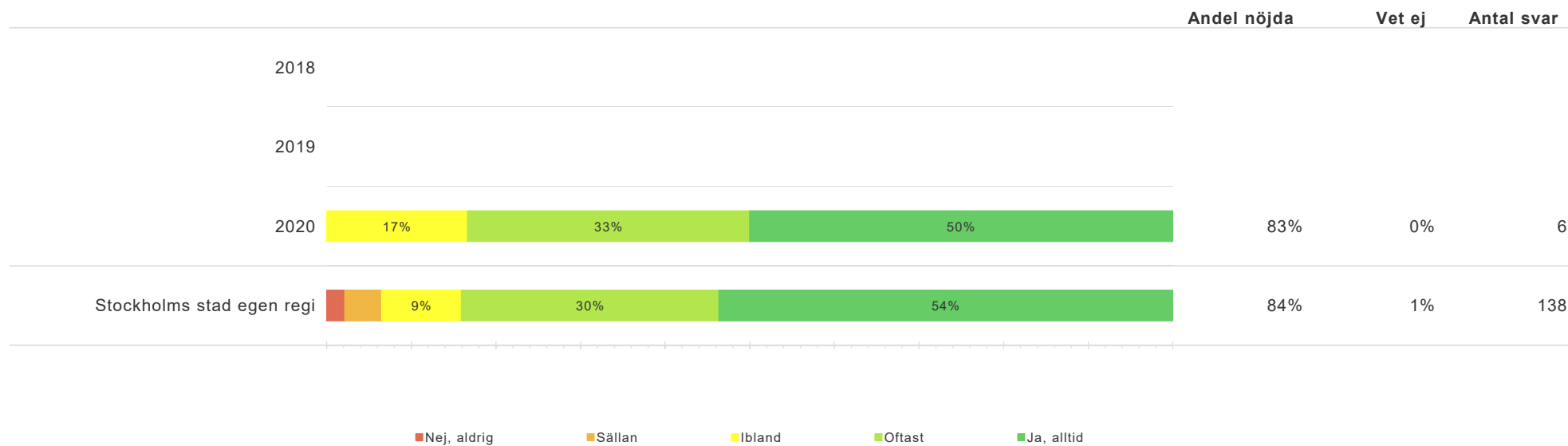


Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Bemötande*

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

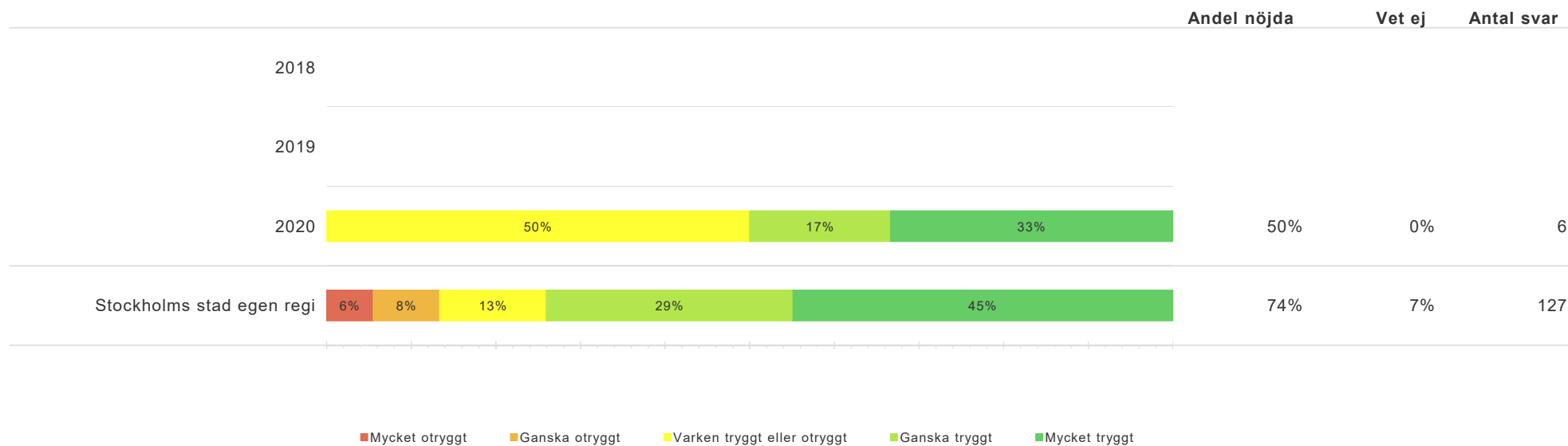


Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Trygghet*

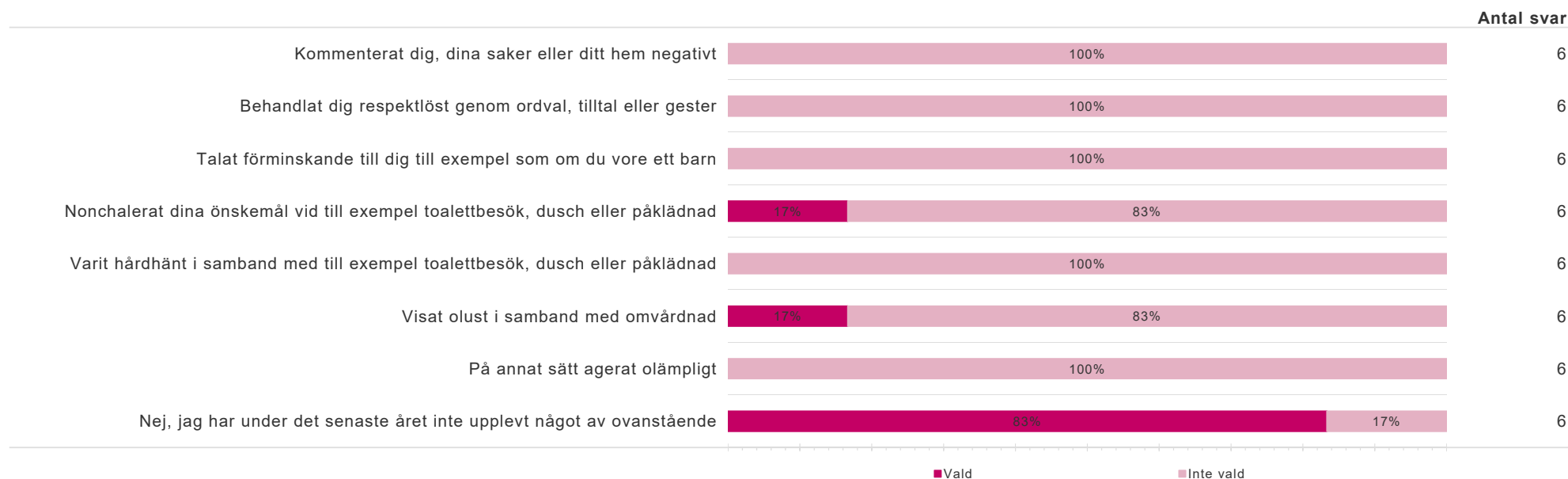
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra. Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

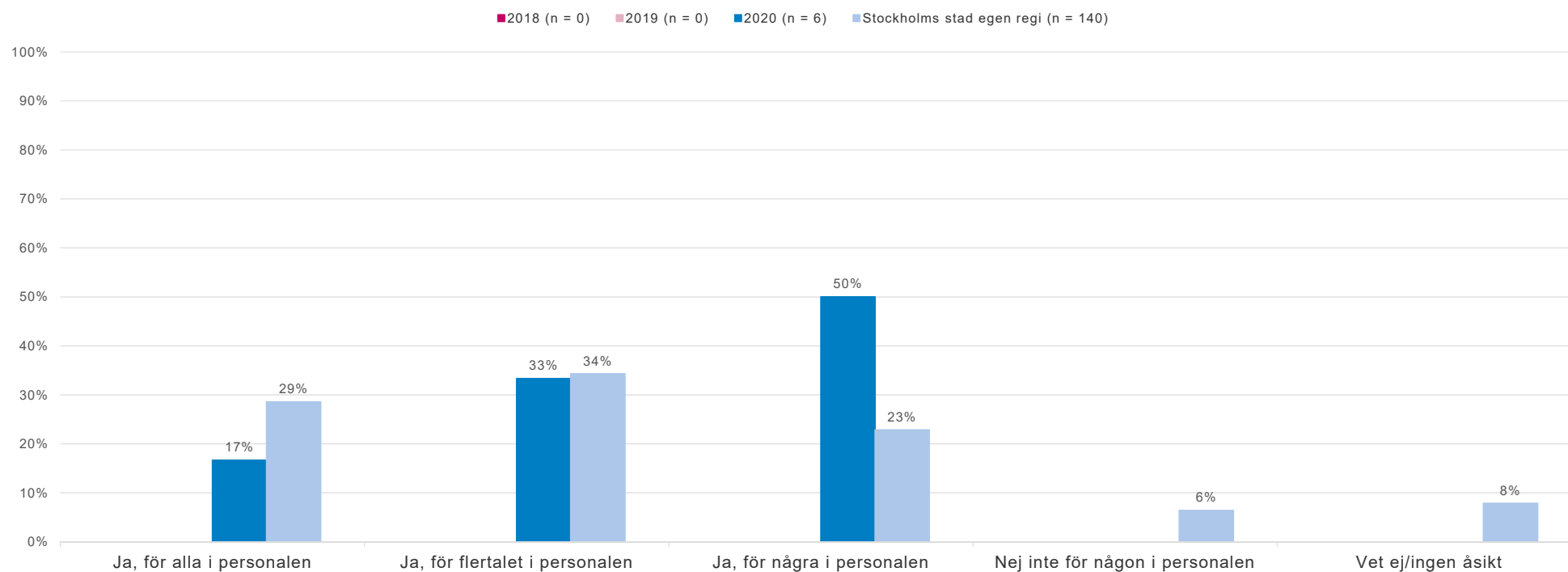
# Resultat per fråga över tid - *Bemötande*



Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

# Resultat per fråga över tid - *Trygghet*

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?

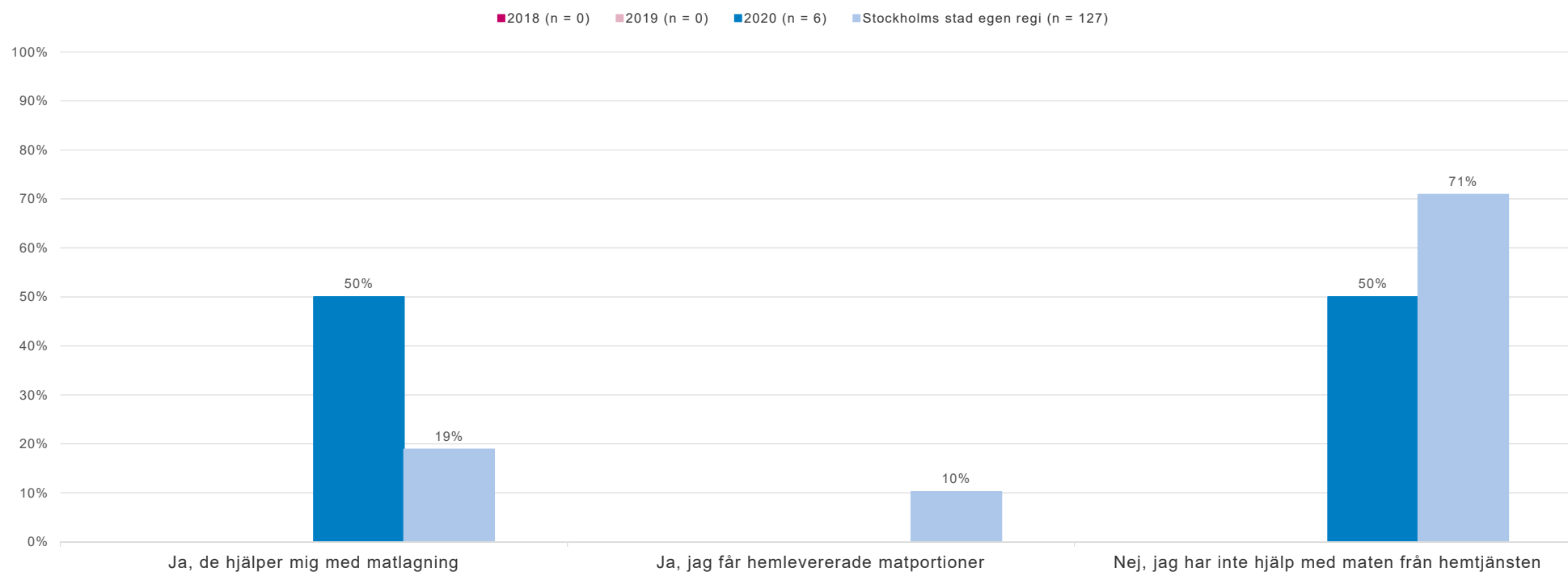


Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Maten*

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

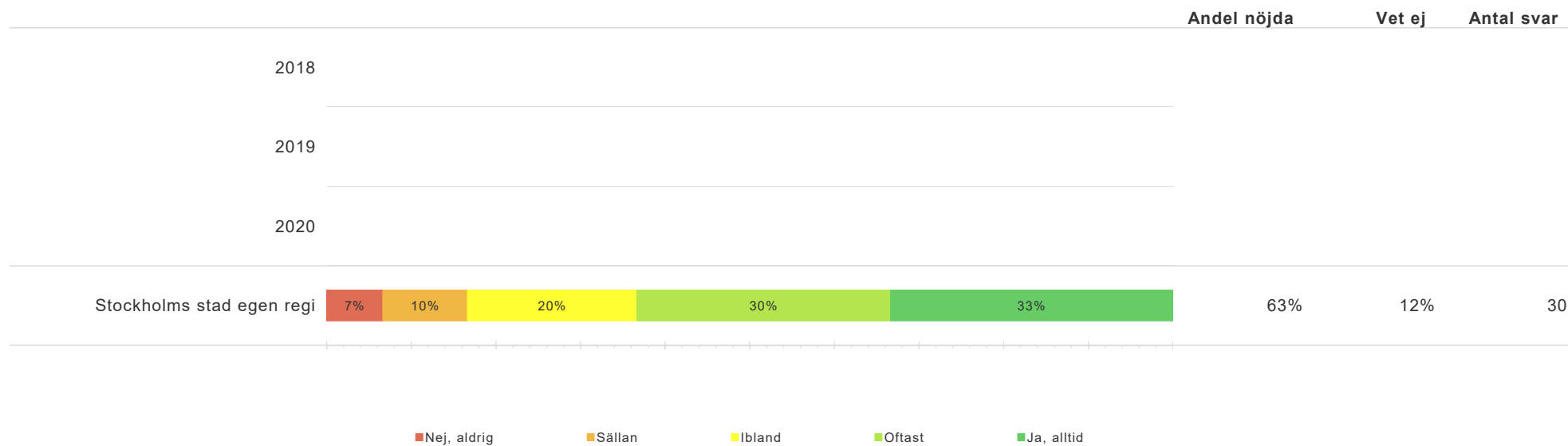


Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarefrekvens 46%

Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Maten*

Smakar maten bra?



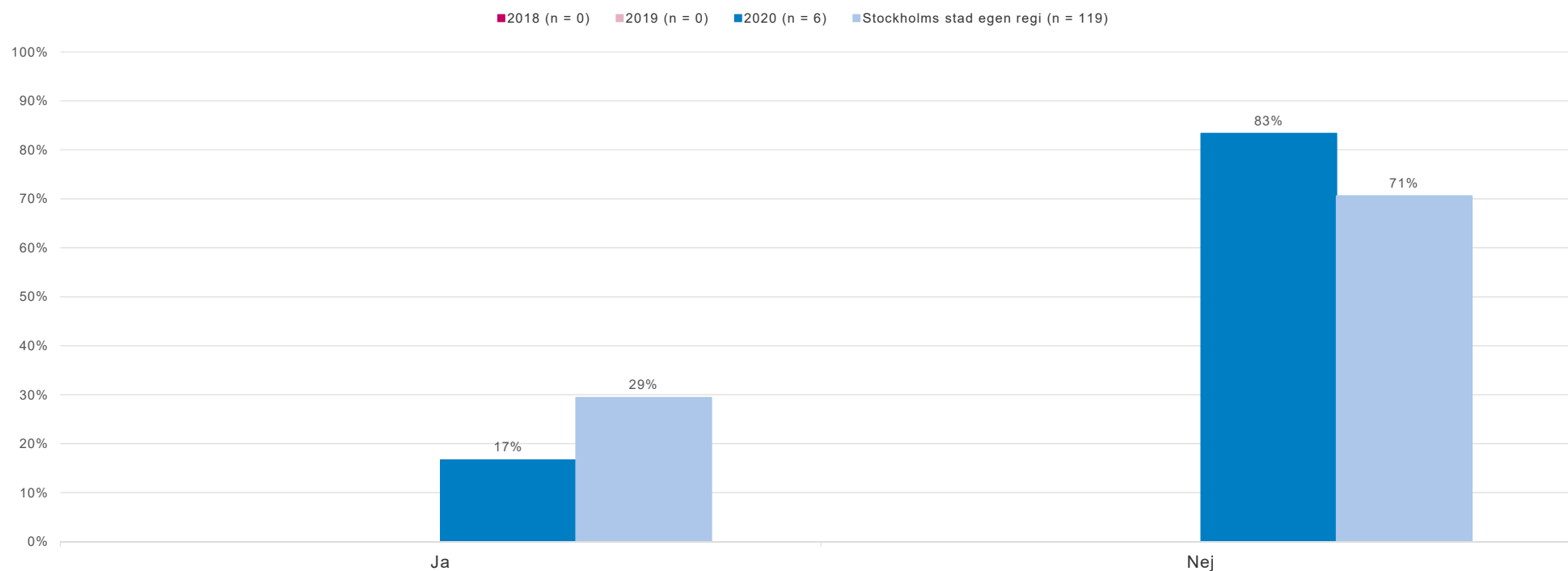
Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.



# Resultat per fråga över tid - *Aktiviteter*

Är du beviljad promenad eller utevistelse?

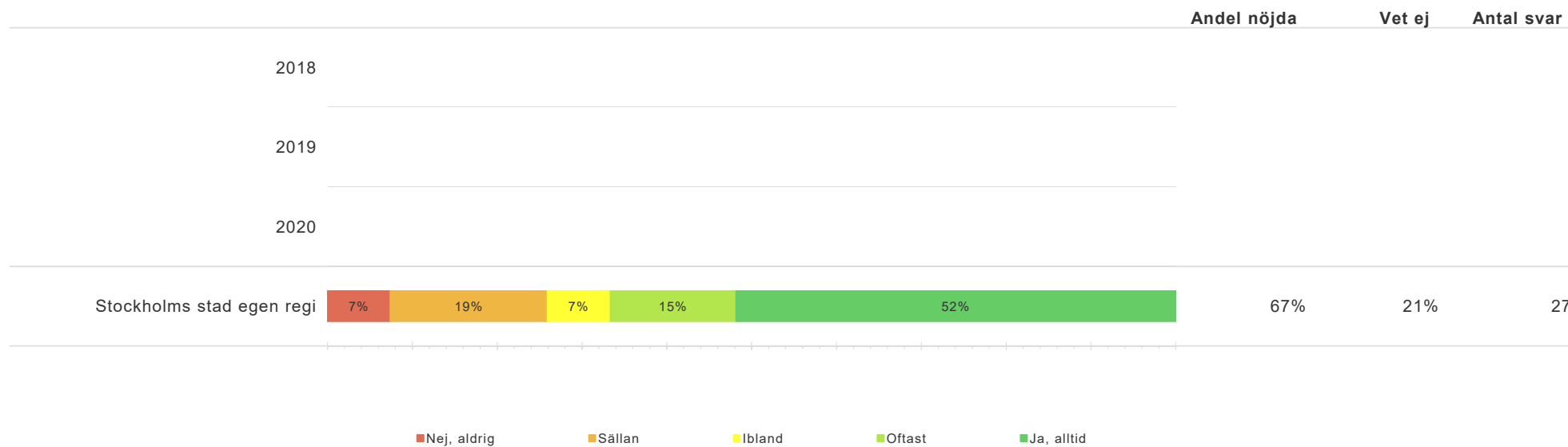


Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Aktiviteter*

Är du nöjd med promenaderna och/eller utevistelserna?



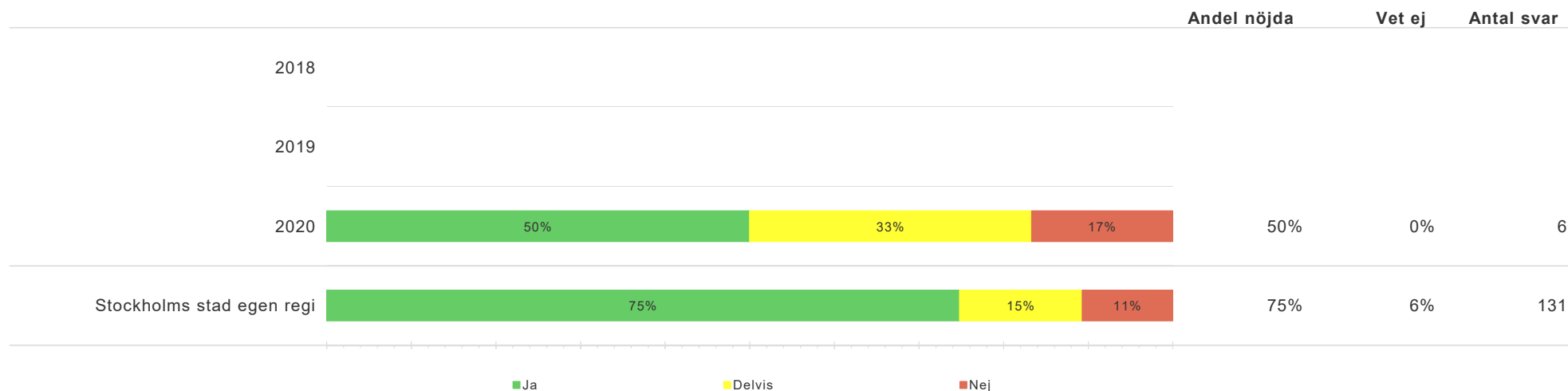
Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*



Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?



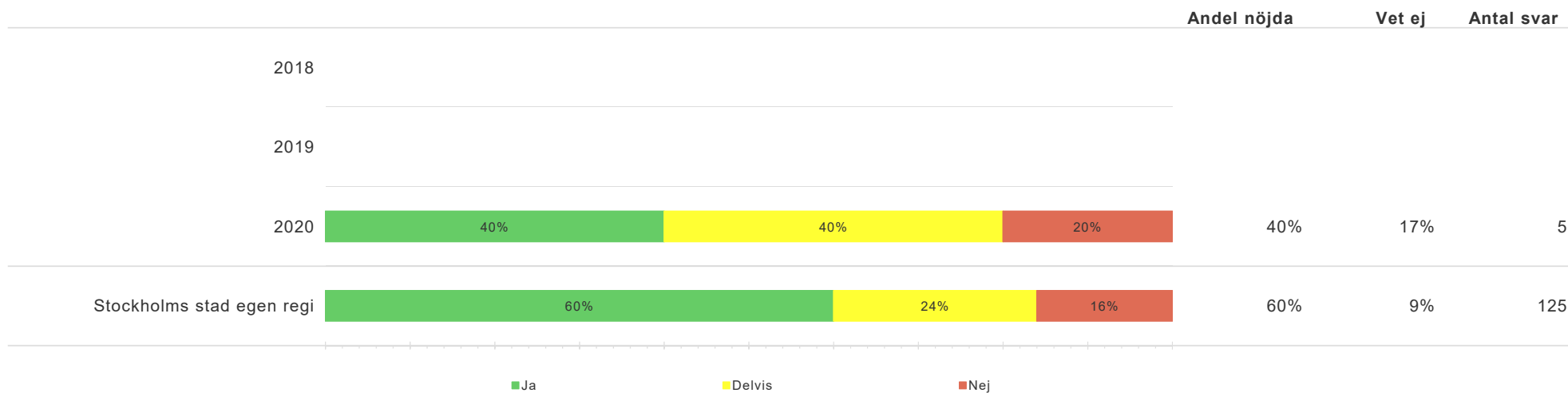
Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra. Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*



Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?



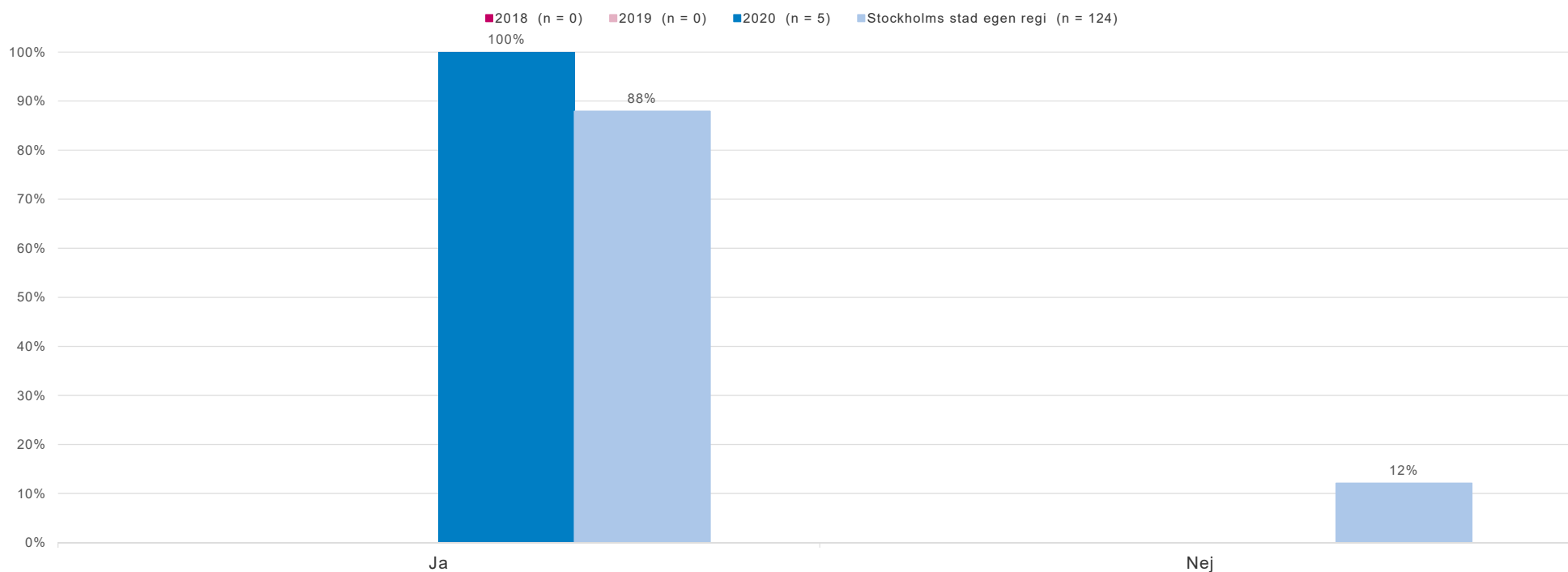
Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra. Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*



Vet du vilka insatser du är beviljad?



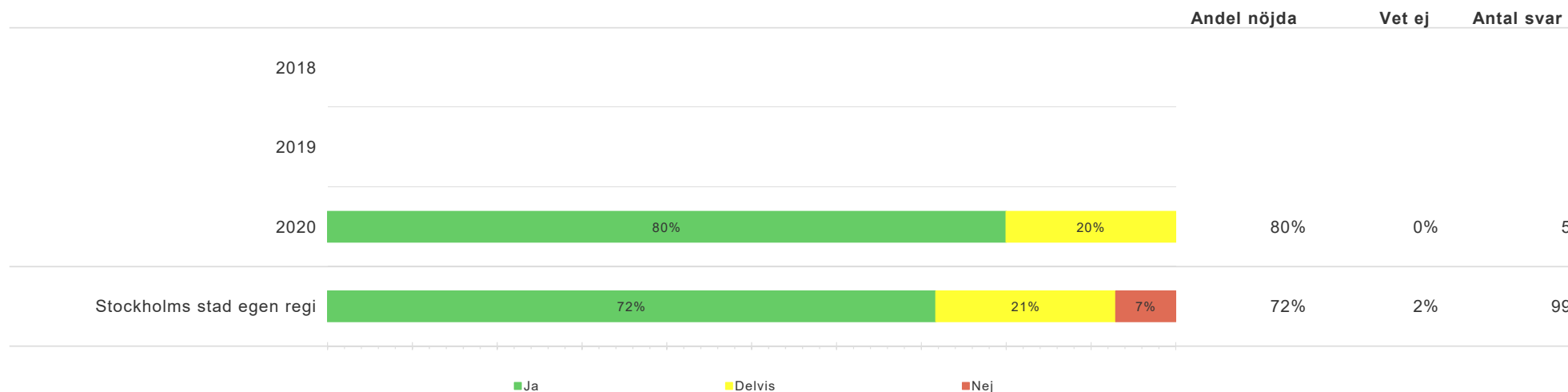
Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarefrekvens 46%

Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra. Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*



Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



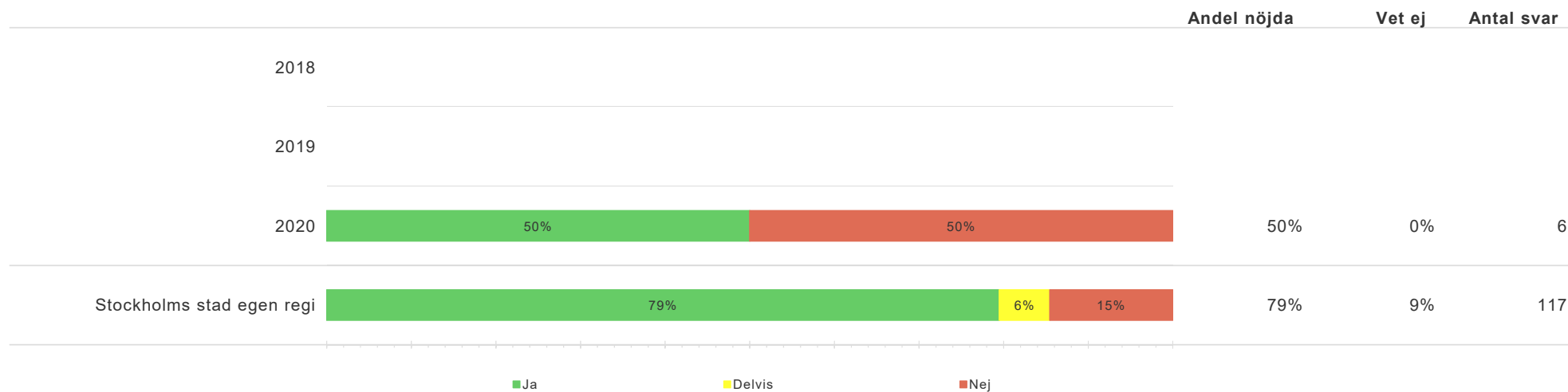
Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra. Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*



Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst?



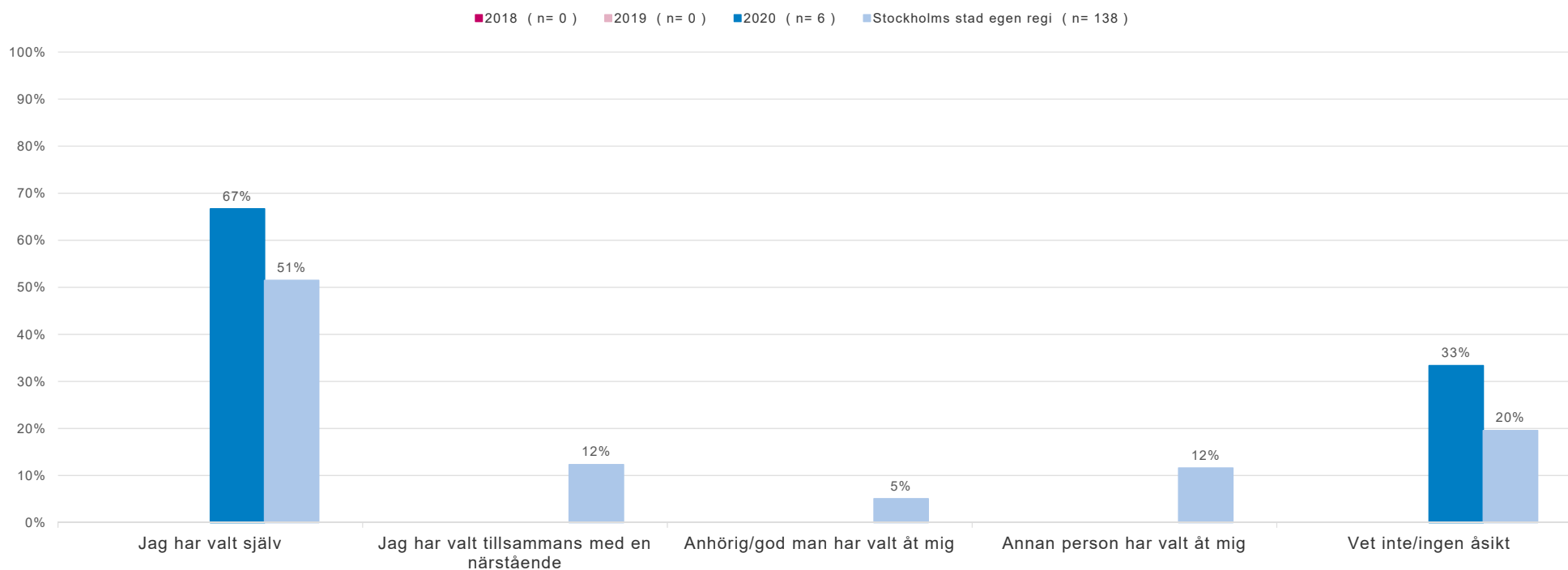
Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra. Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*



Vem har valt din hemtjänst?



Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

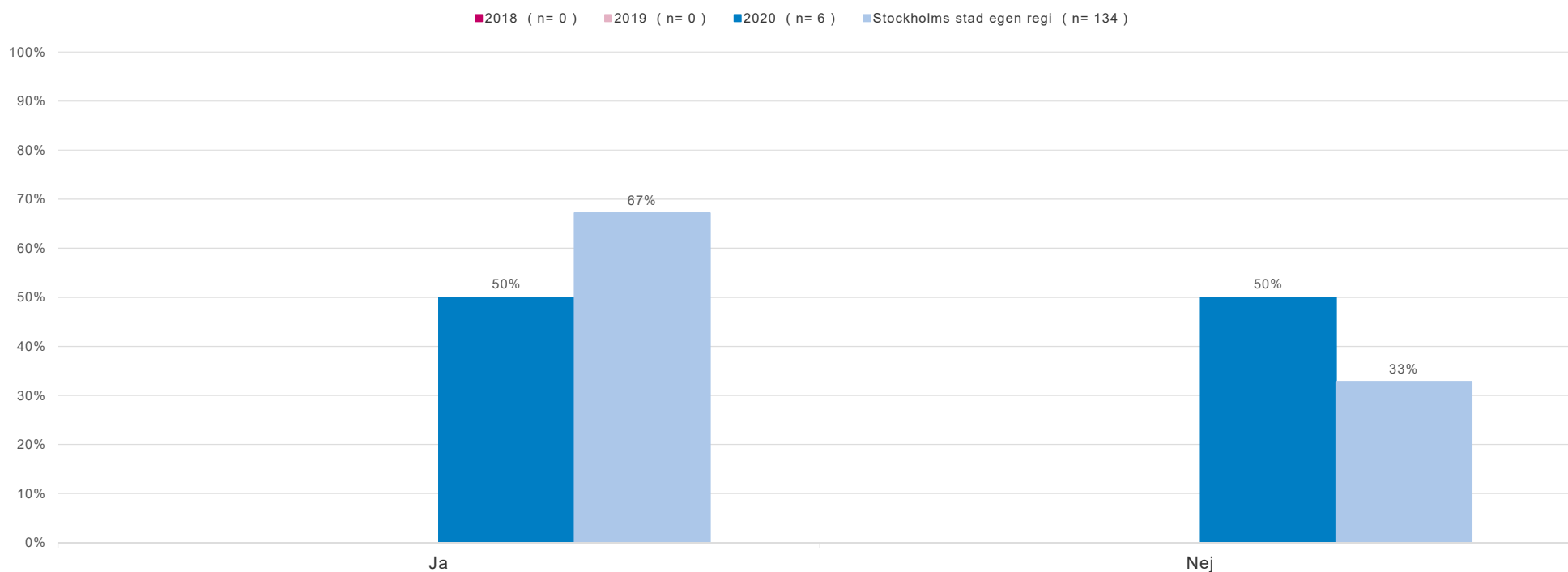
Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra. Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.



# Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*



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

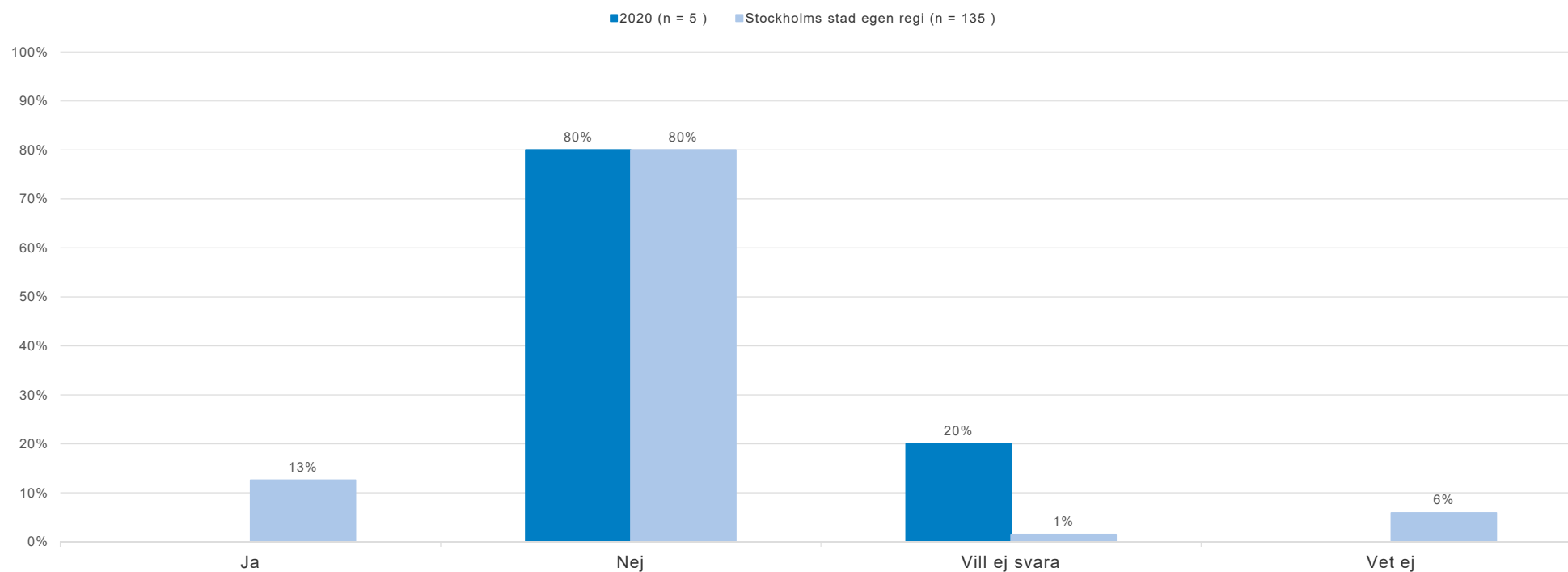


Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra. Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Diskriminering*

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



Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

Tidsserien avser Farsta Hemtjänst, Norra.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per kön

Redovisas ej p.g.a. för få svar

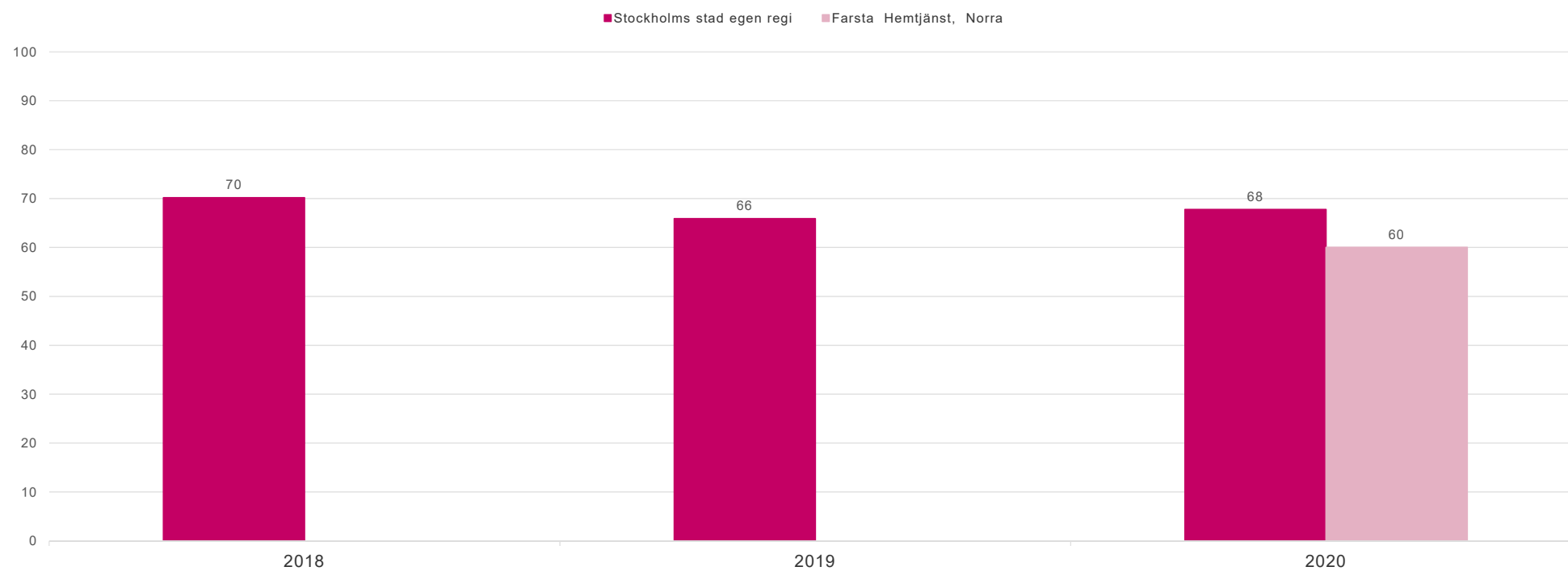
# Resultat per svarsmetod

Redovisas ej p.g.a. för få svar

# Index per frågeområde

# Index per frågeområde

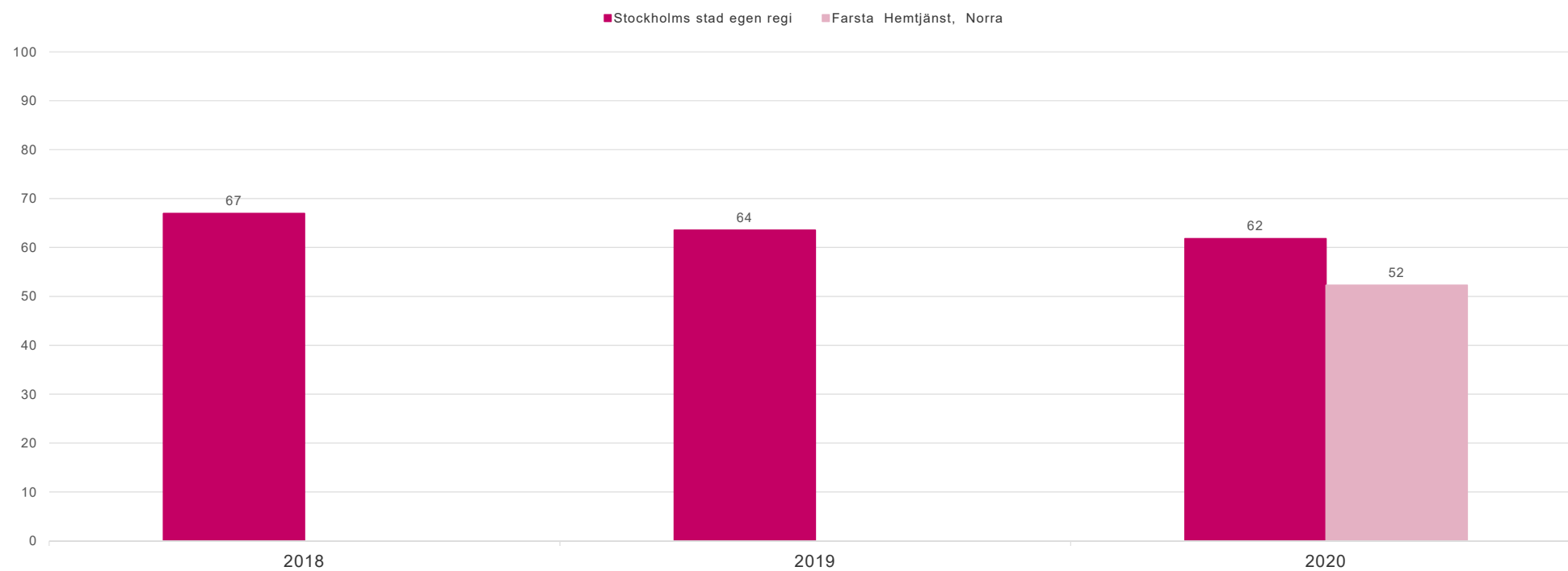
## *Hemtjänsten i sin helhet*



Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

# Index per frågeområde

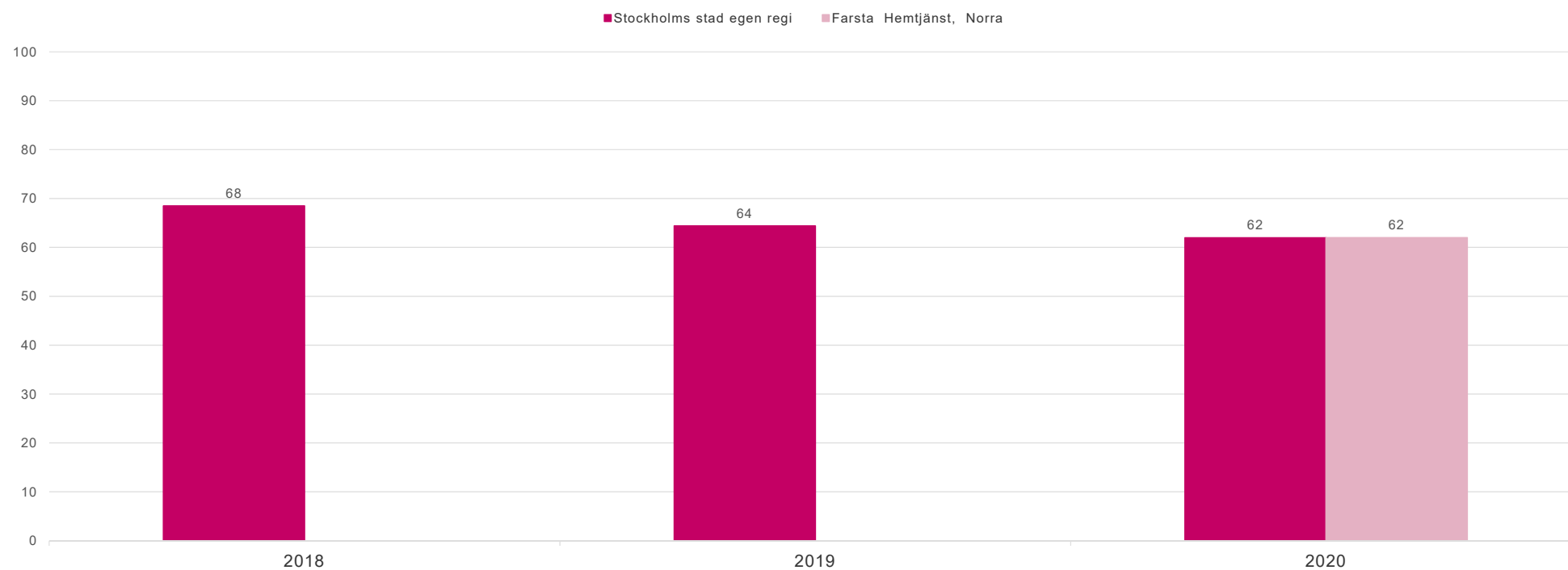
## *Inflytande*



Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarefrekvens 46%

# Index per frågeområde

## Hjälpens utförande

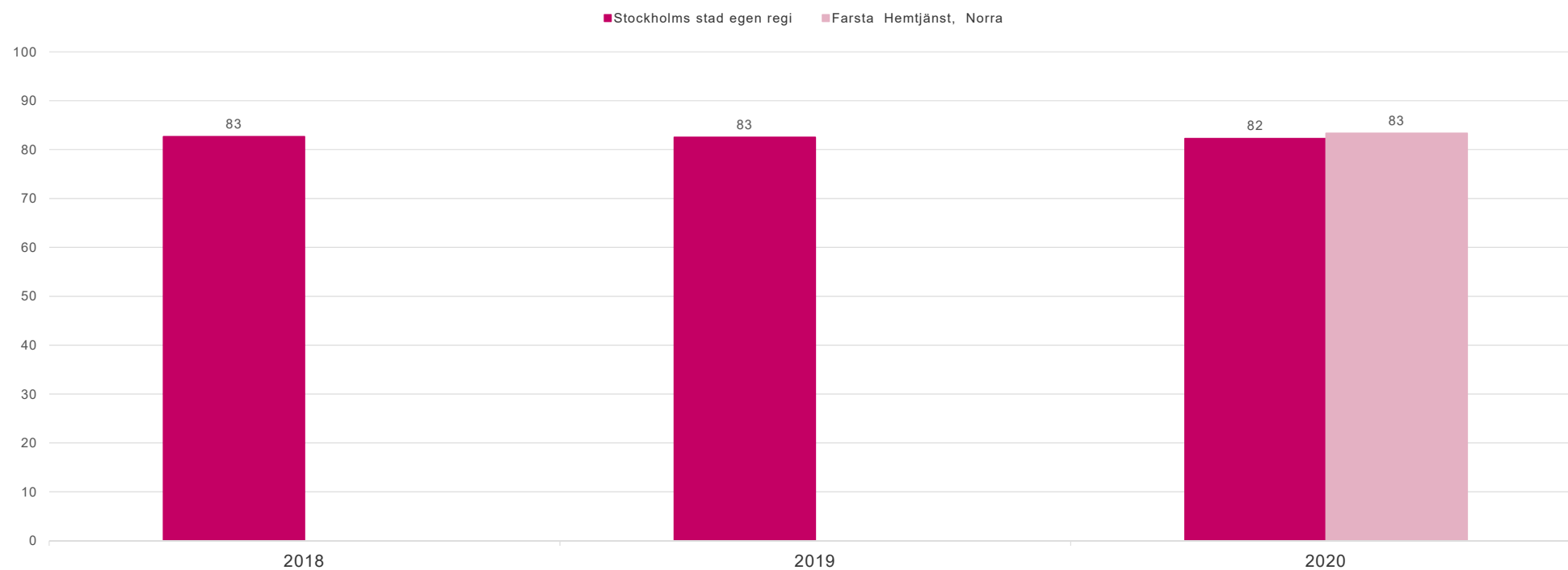


Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%



# Index per frågeområde

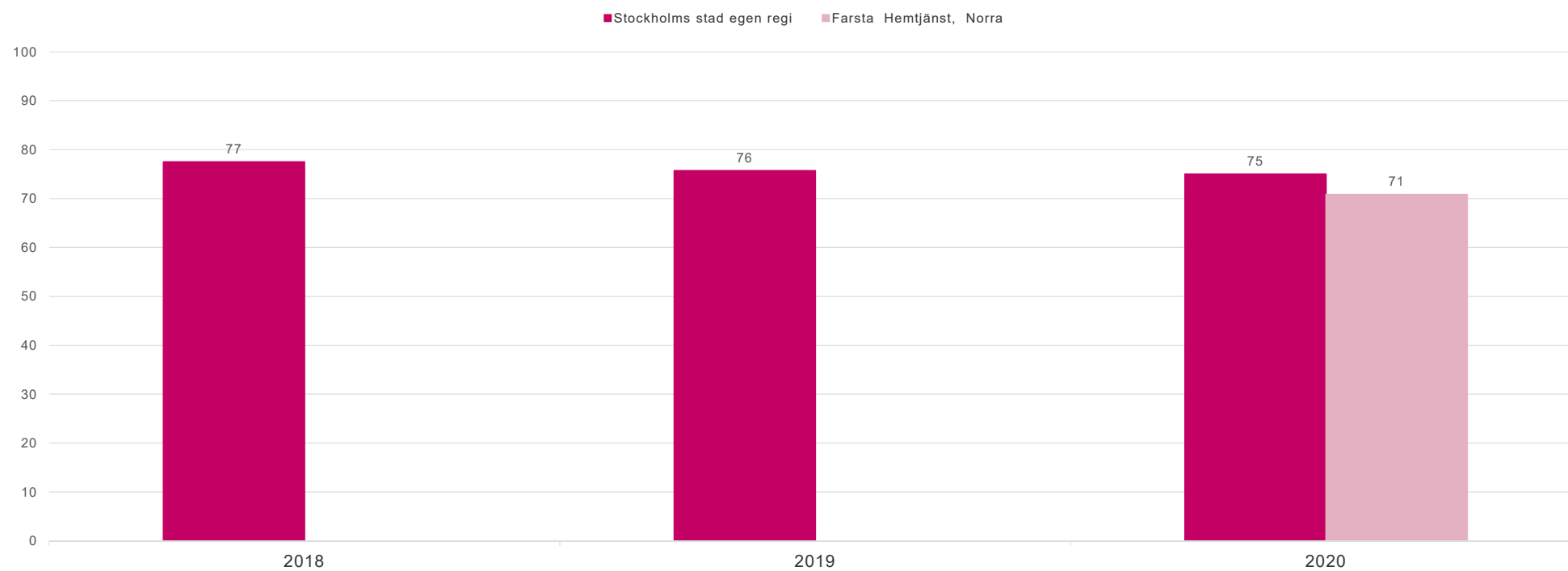
## Bemötande



Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarsfrekvens 46%

# Index per frågeområde

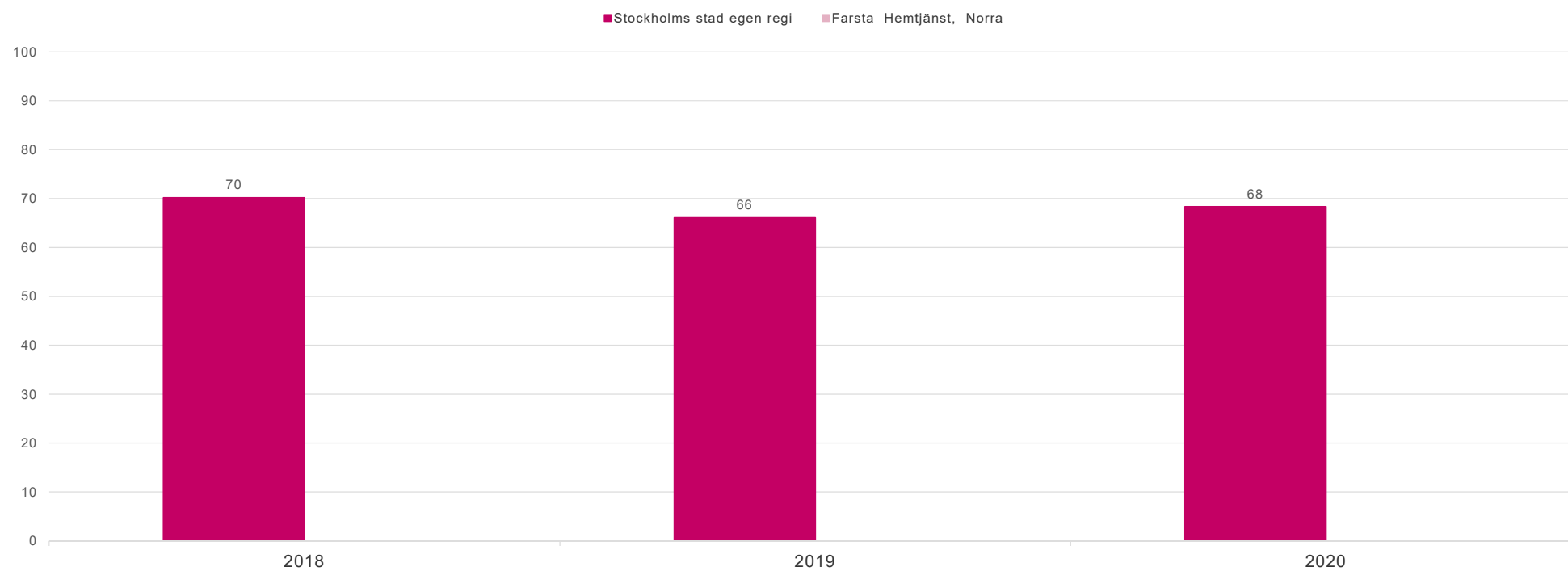
## Trygghet



Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarefrekvens 46%

# Index per frågeområde

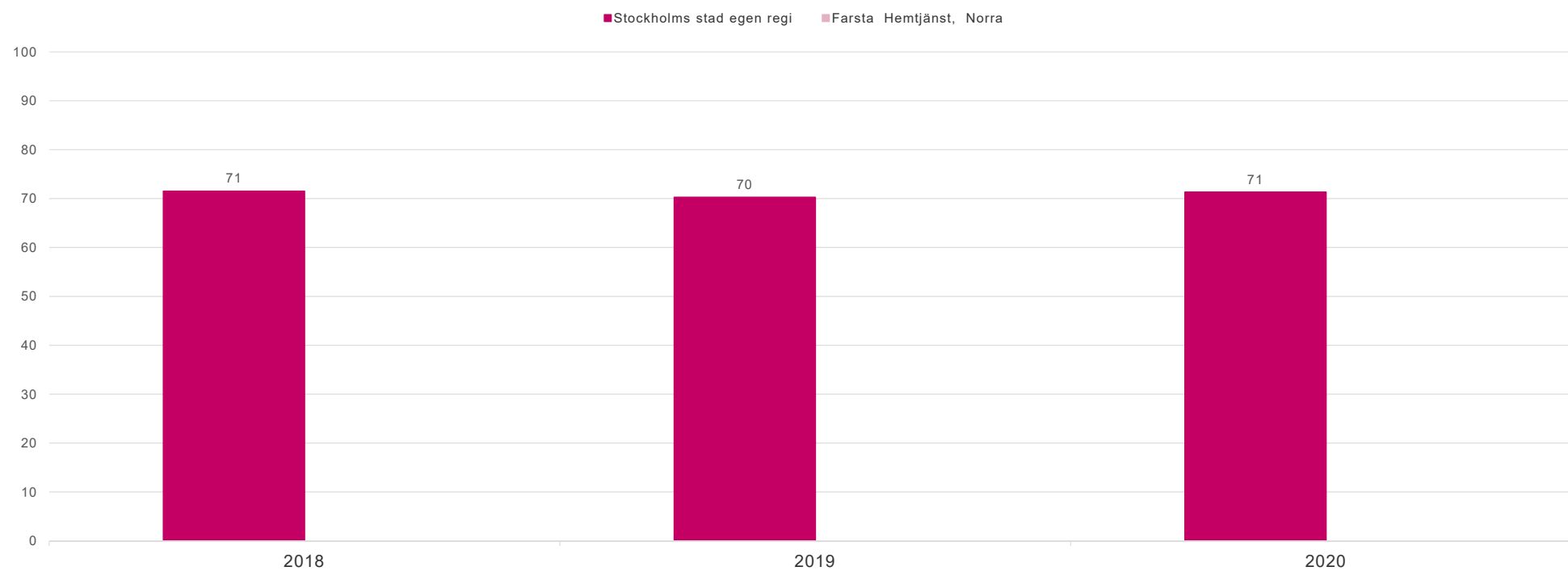
## Maten



Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarefrekvens 46%

# Index per frågeområde

## Aktiviteter



Rapporten avser Farsta Hemtjänst, Norra | Svarefrekvens 46%