

# Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2019

## Stockholms Stad



**Stockholms stad**

**Brukarundersökning inom funktionsnedsättning  
2019**

Hemtjänsten  
Skärholmen Hemtjänst

# Presentation

- Om undersökningen
  
- Resultat
  - Index nöjdhet
  - Resultat per fråga över tid
  - Resultat per kön
  - Resultat per svarsmetod

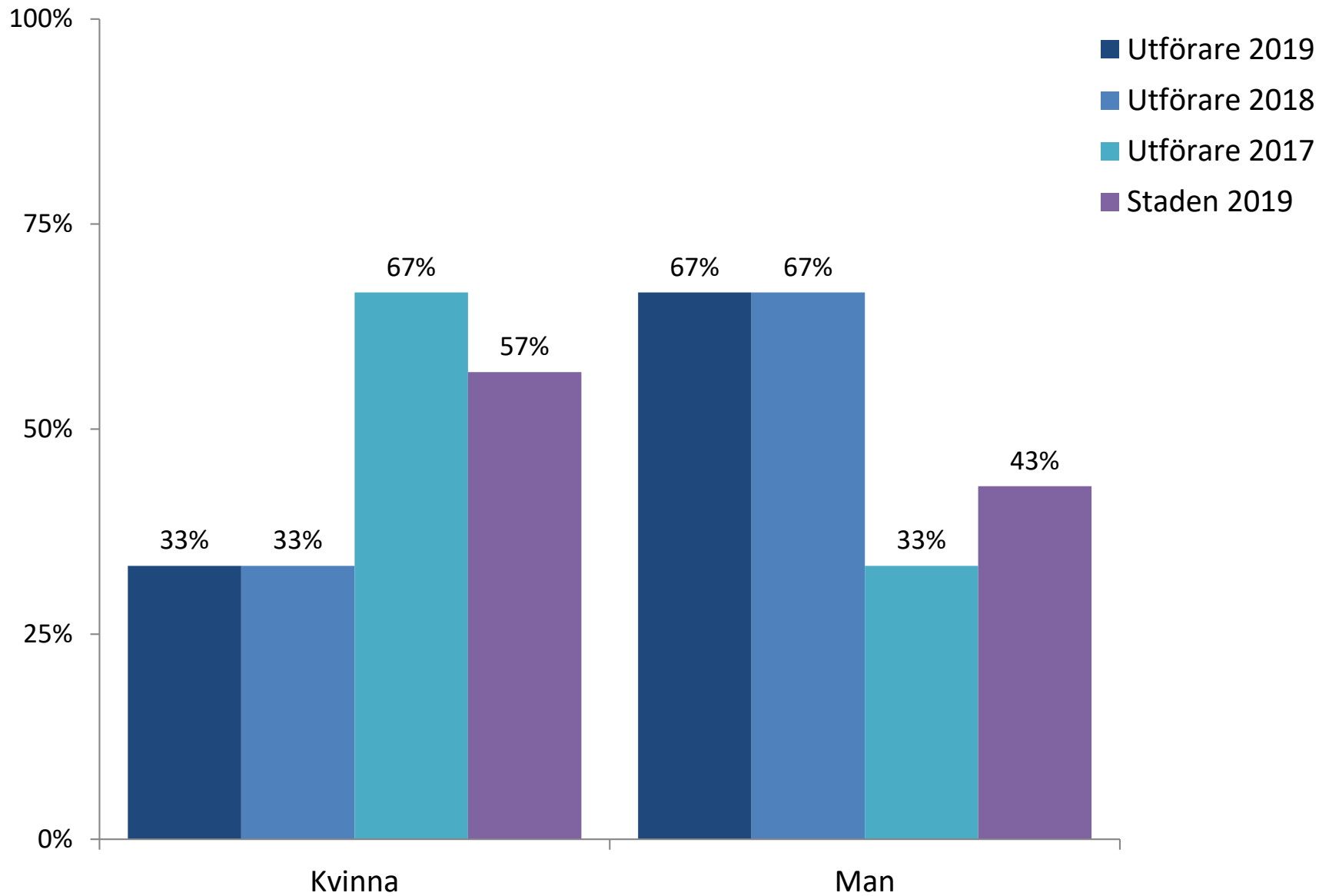
# Om undersökningen

- 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 tre postala påminnelser.
- Genomförande vecka 11-20 år 2019.
- Denna rapport visar resultaten för personer som har sin insats hos Skärholmen Hemtjänst.
- 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 Skärholmen Hemtjänst inkom 9 svar vilket ger en svarsprocent på 64 %.
- 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, Cecilia Helander, [cecilia.helander@enkatfabriken.se](mailto:cecilia.helander@enkatfabriken.se)

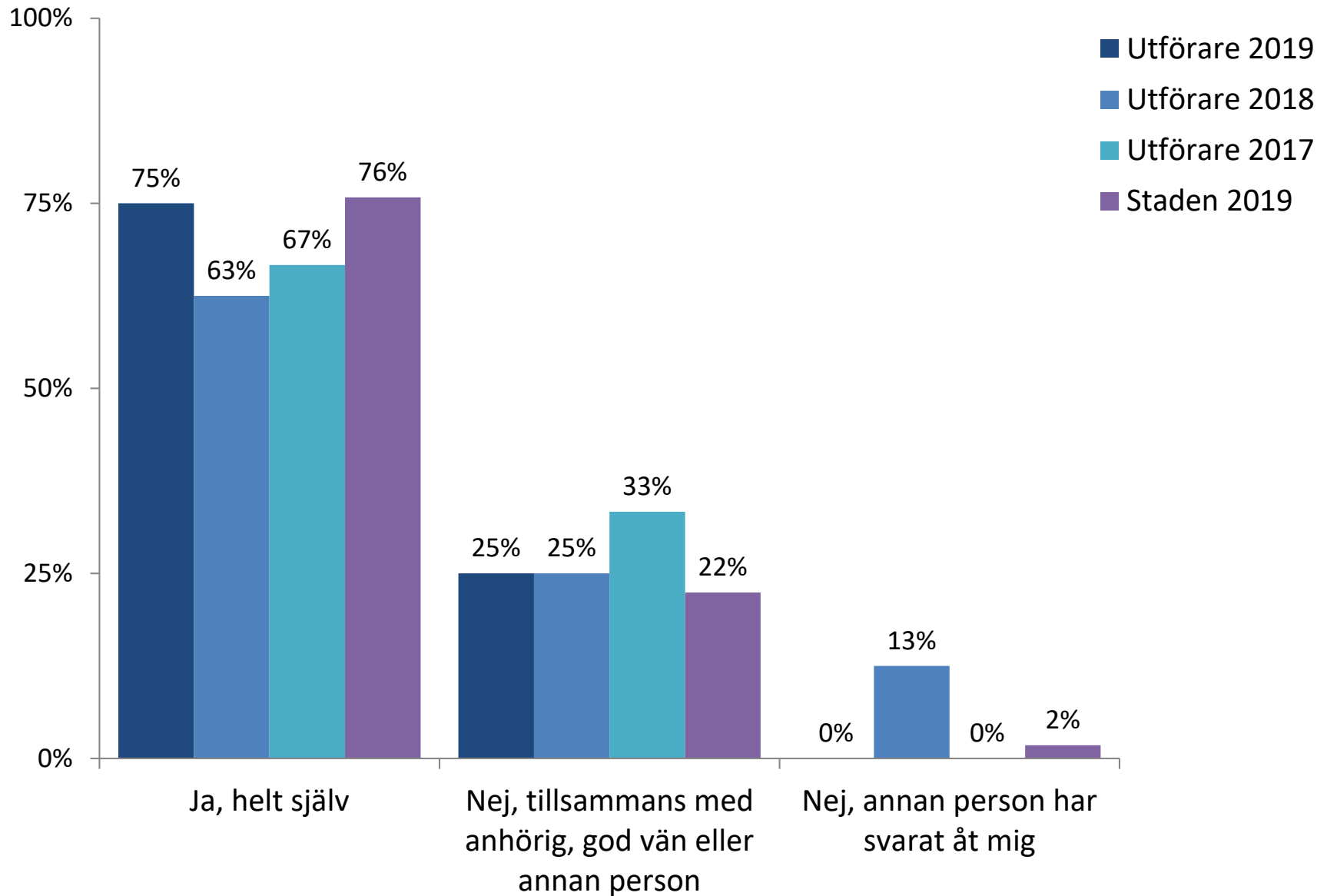
# Frågorna i enkäten

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?

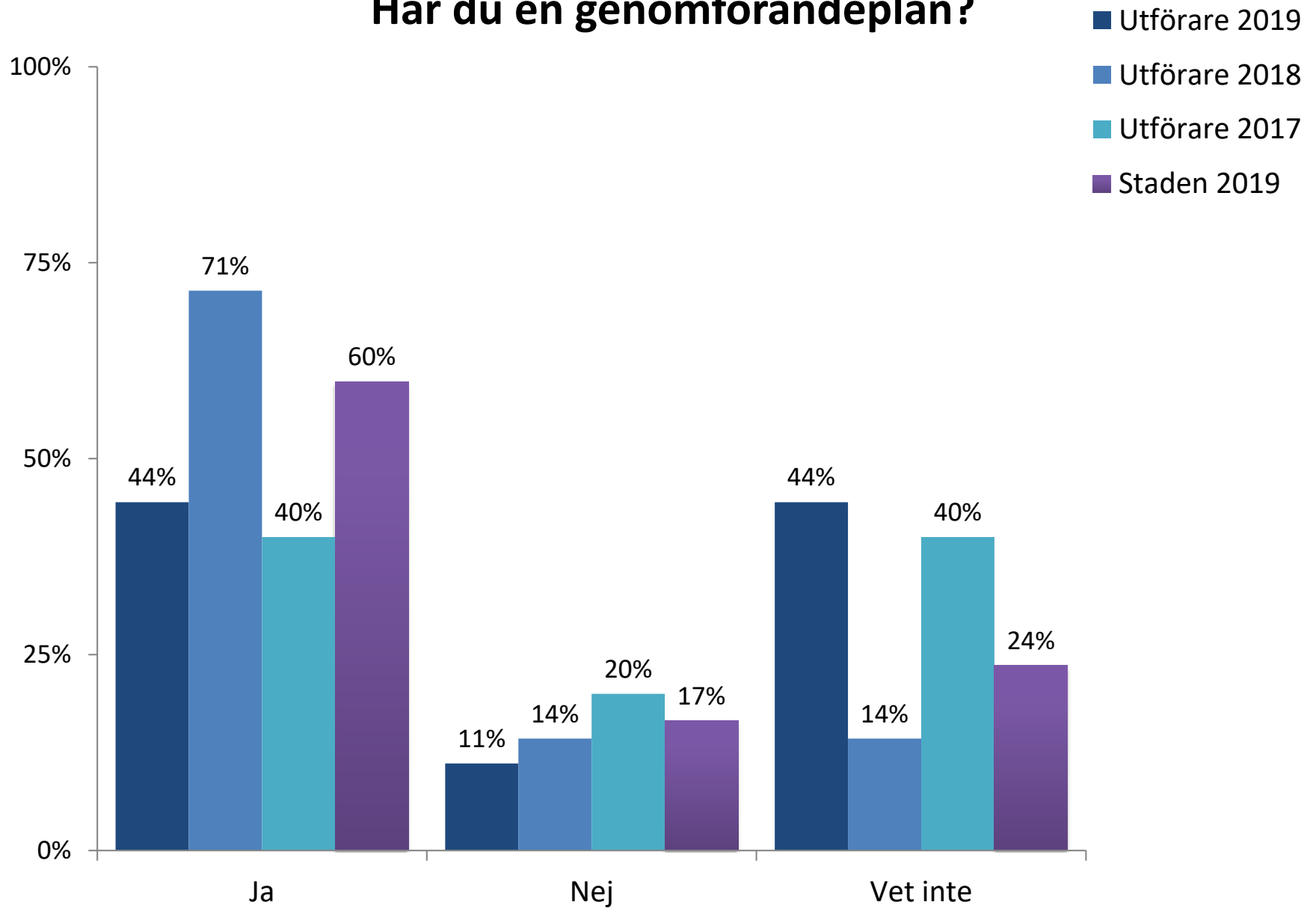
# Kön



## Har du svarat på frågorna själv?

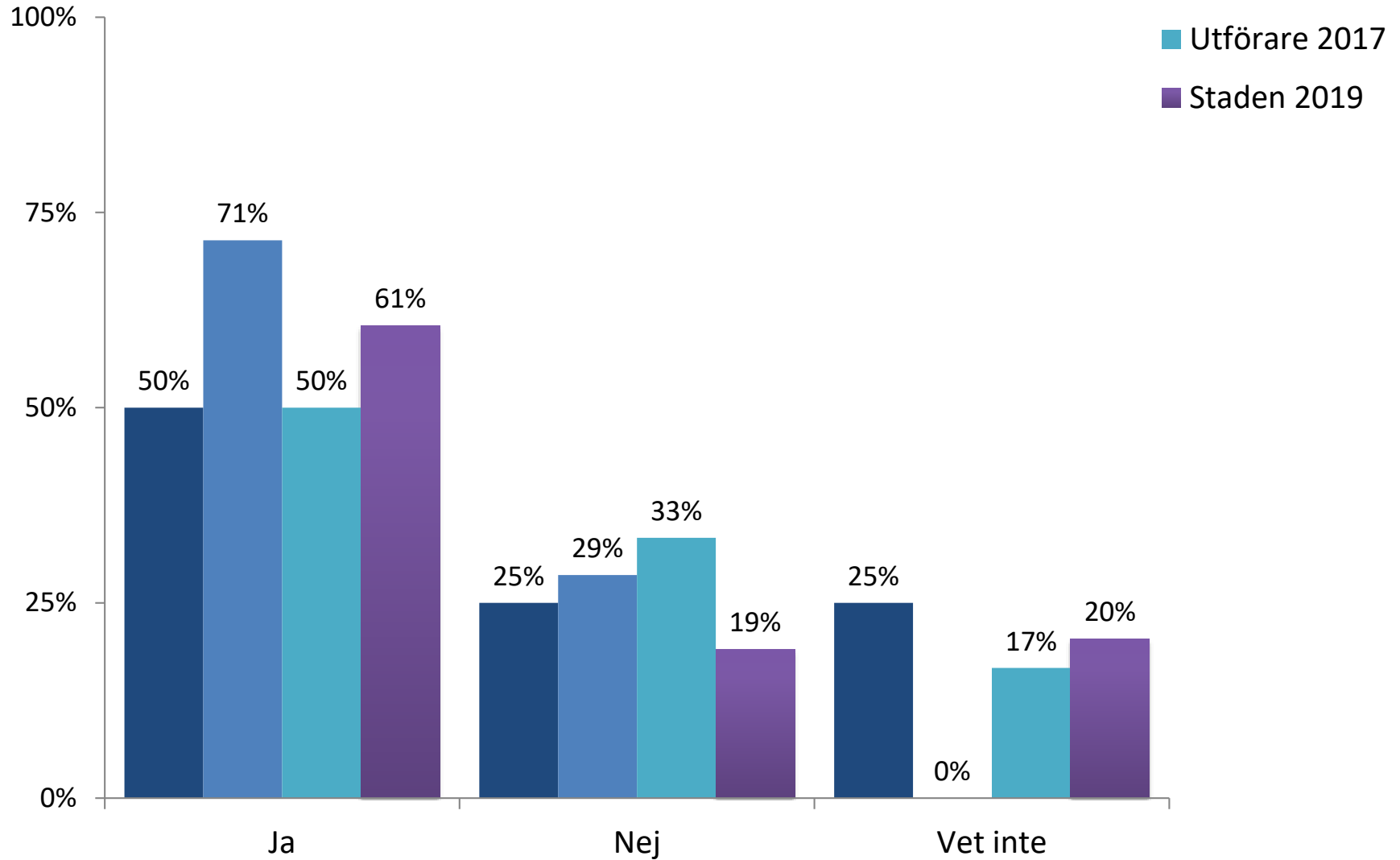


# Har du en genomförandeplan?

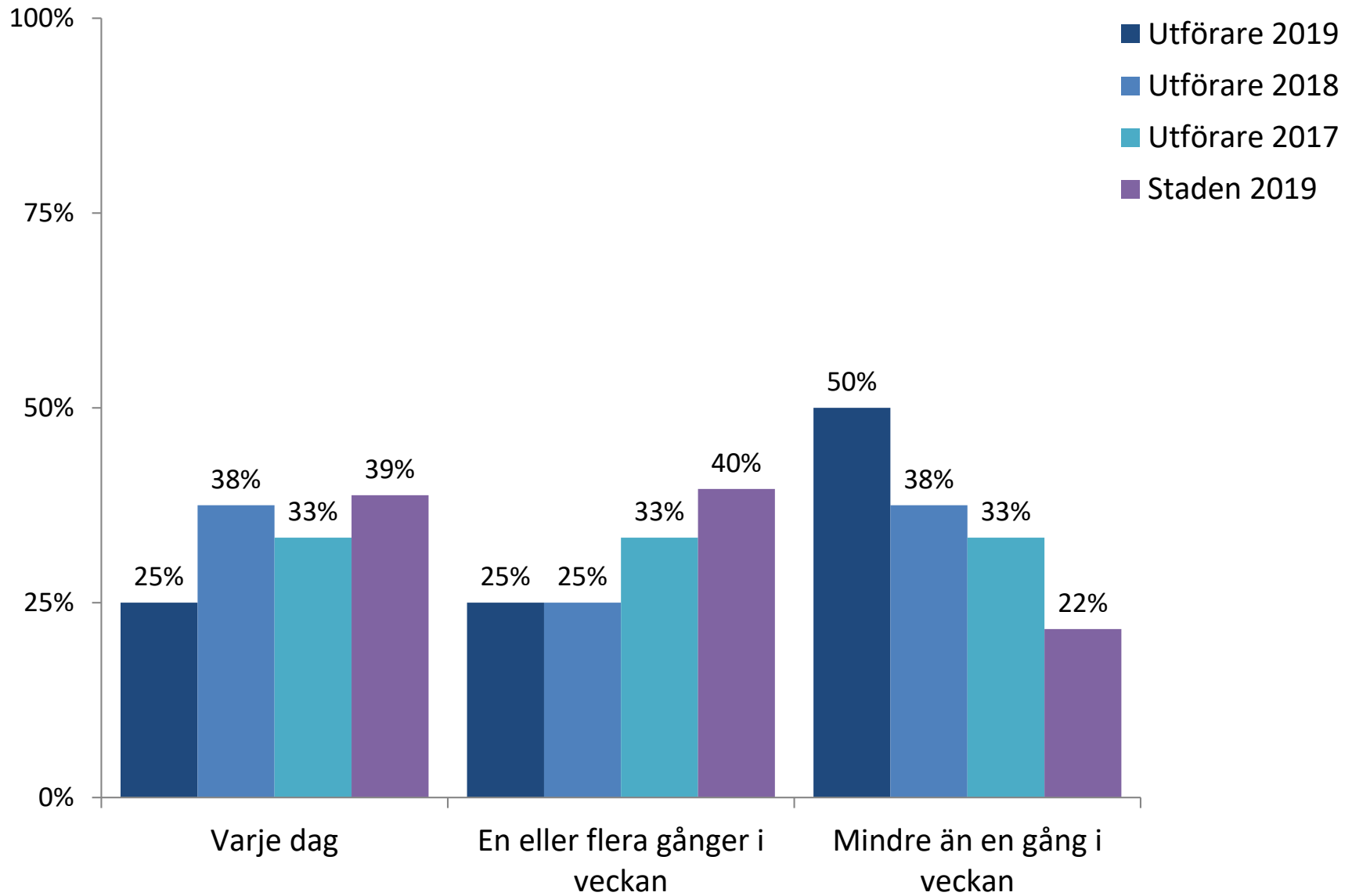




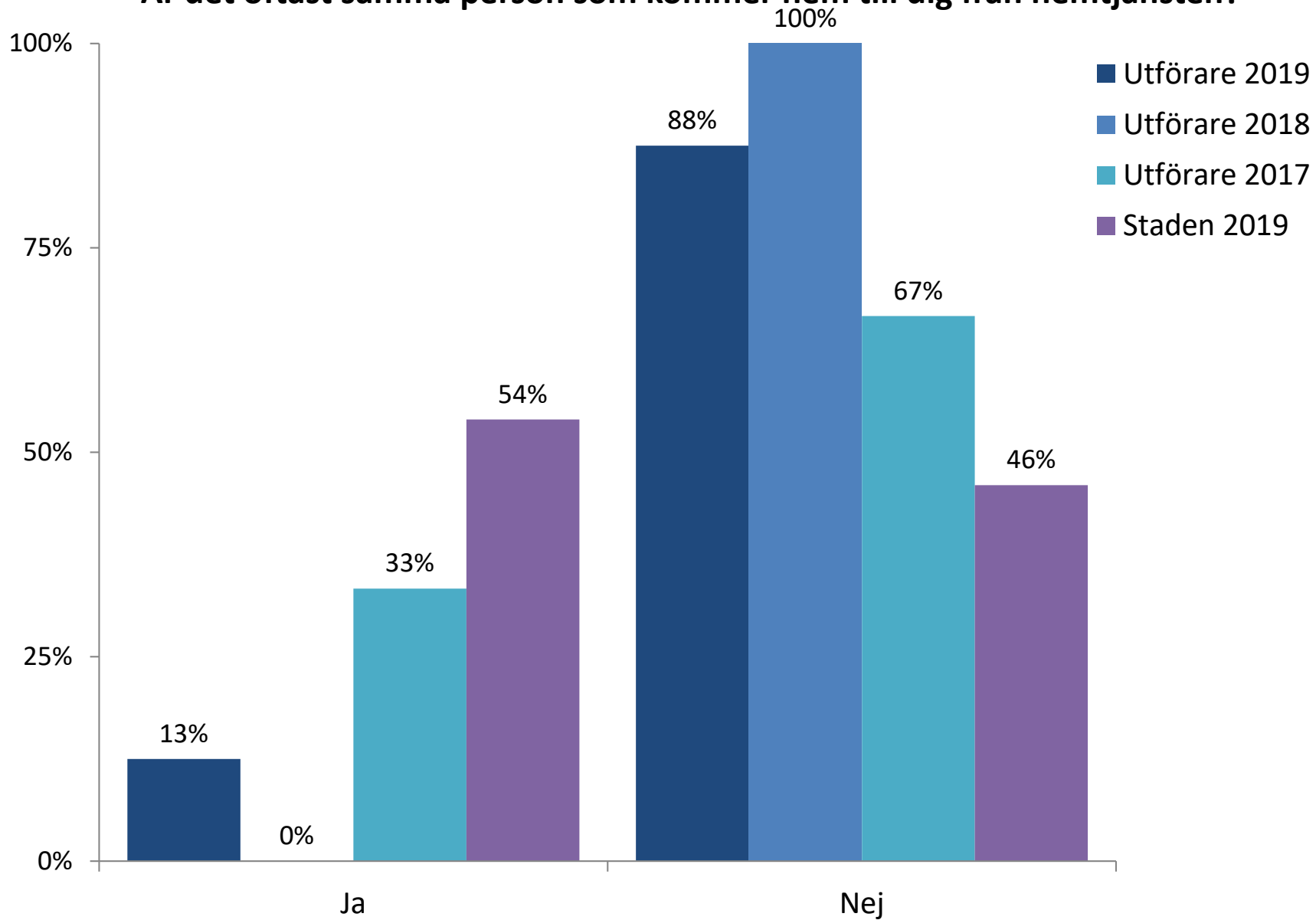
# Har du varit med och gjort din genomförandeplan?



# Hur ofta får du hemtjänst?



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



# 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?

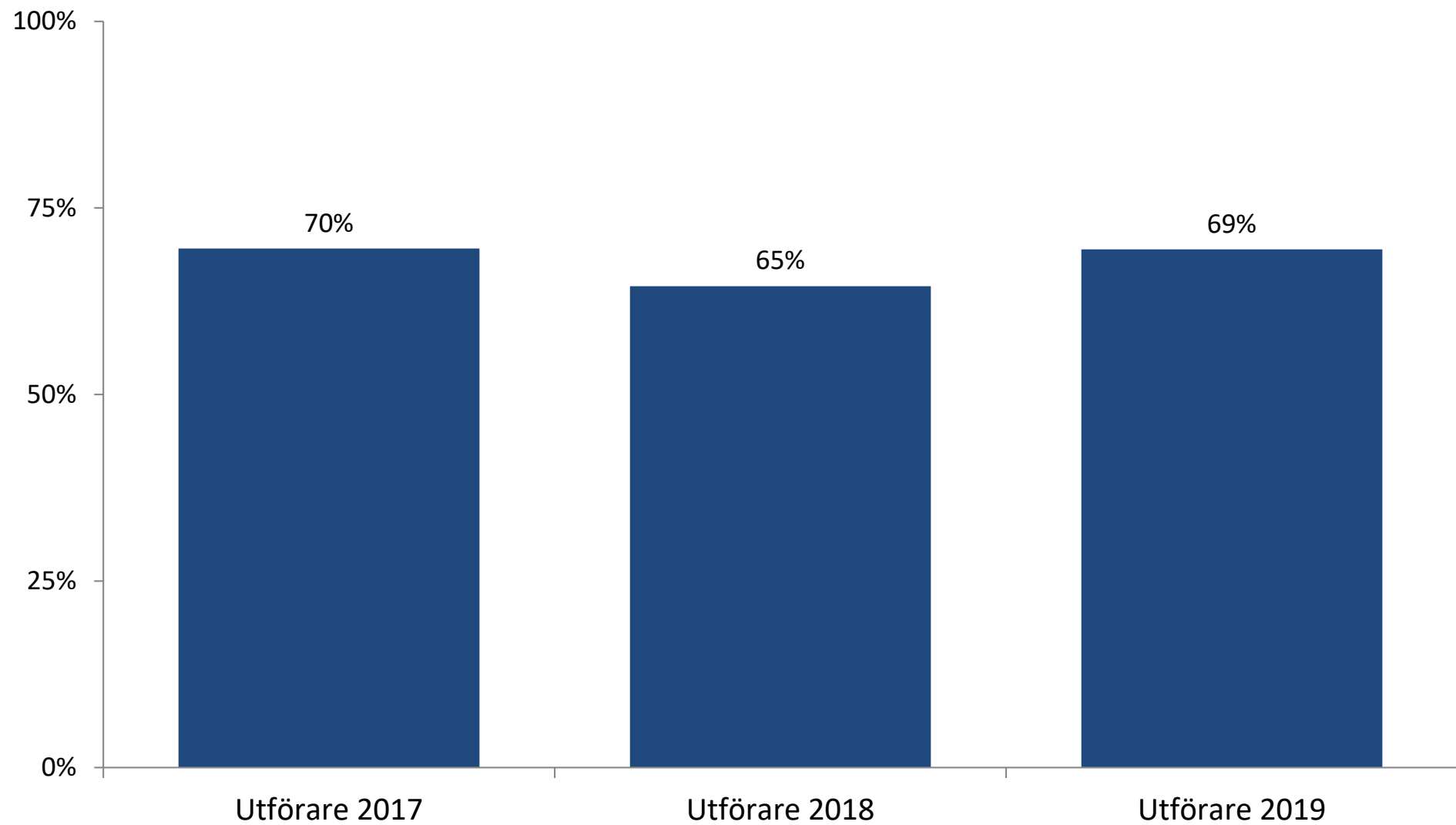
Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

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



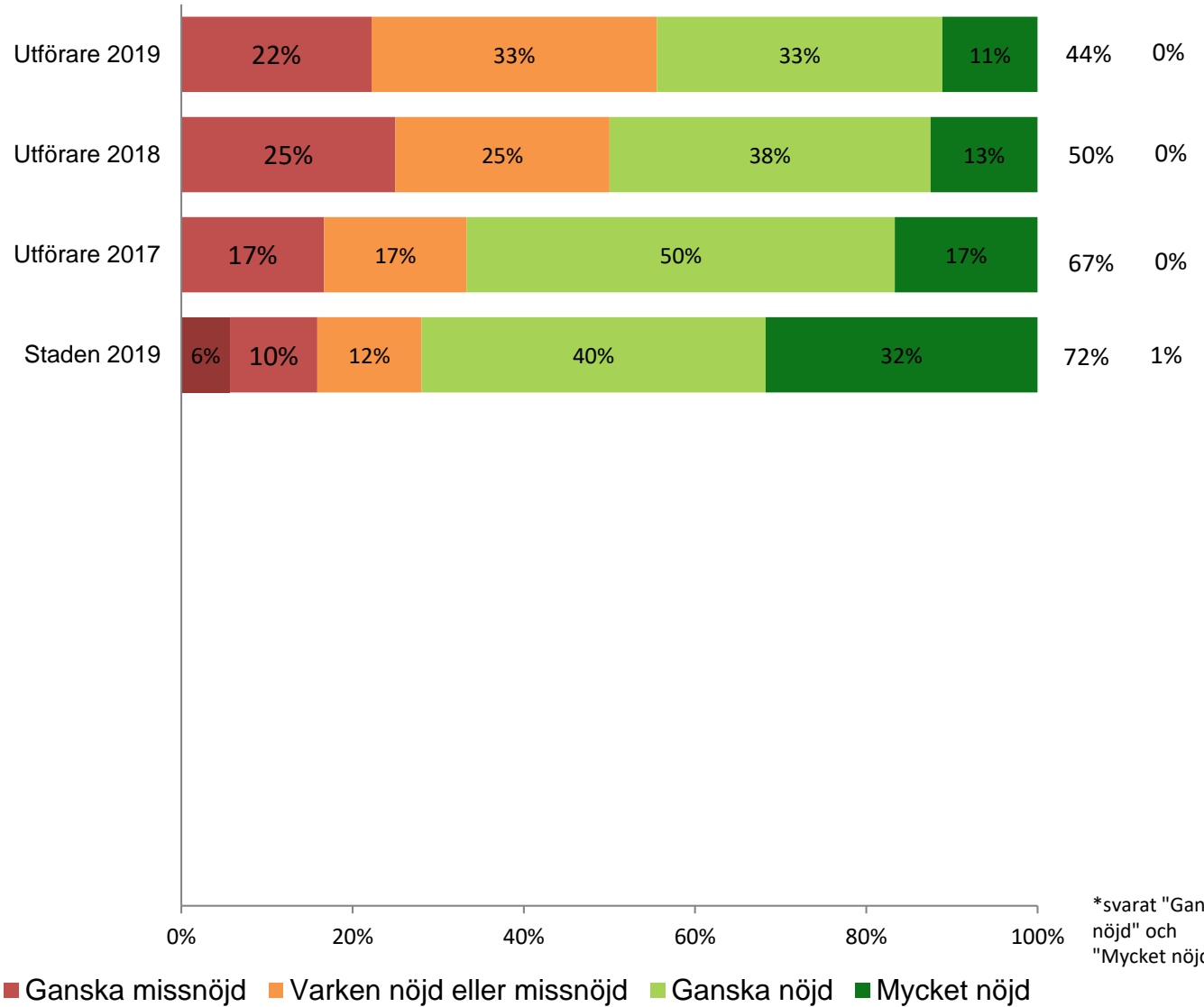
# Resultat per fråga över tid

# Utförare per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du sammantaget  
med den hemtjänst du har?



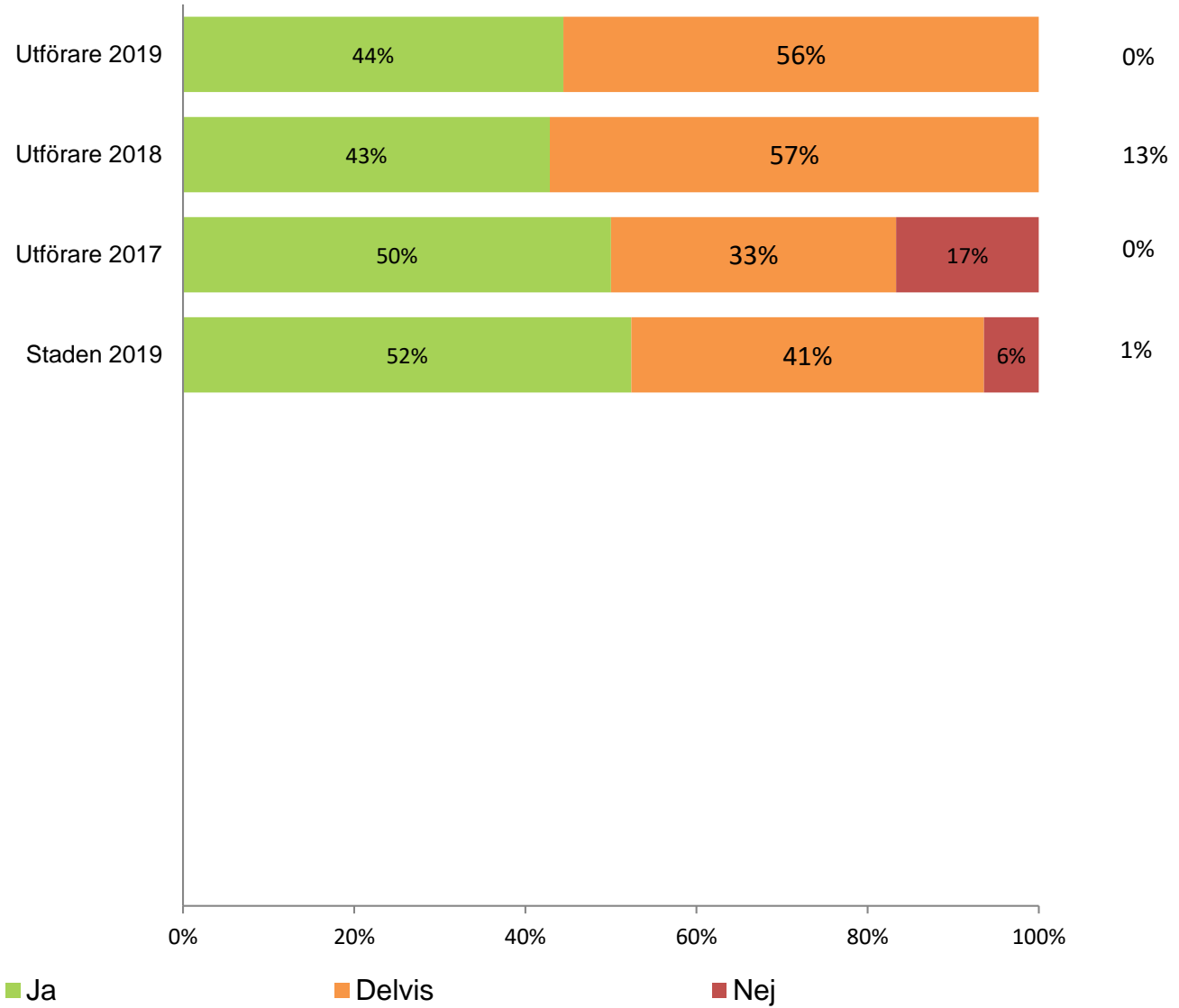


# Utförare per år

Andel  
Vet ej

Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina  
behov av stöd och hjälp?

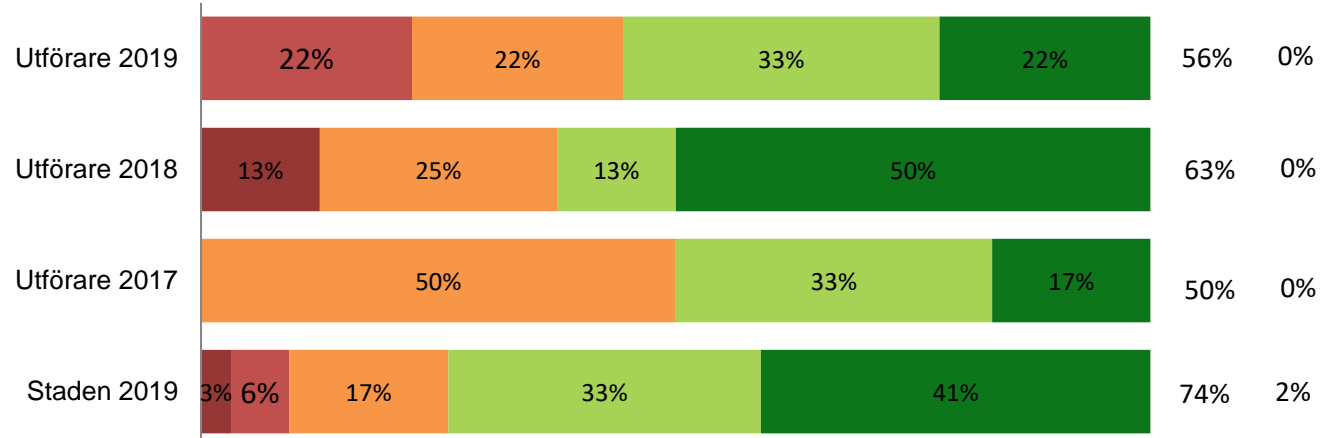


# Utförare per år

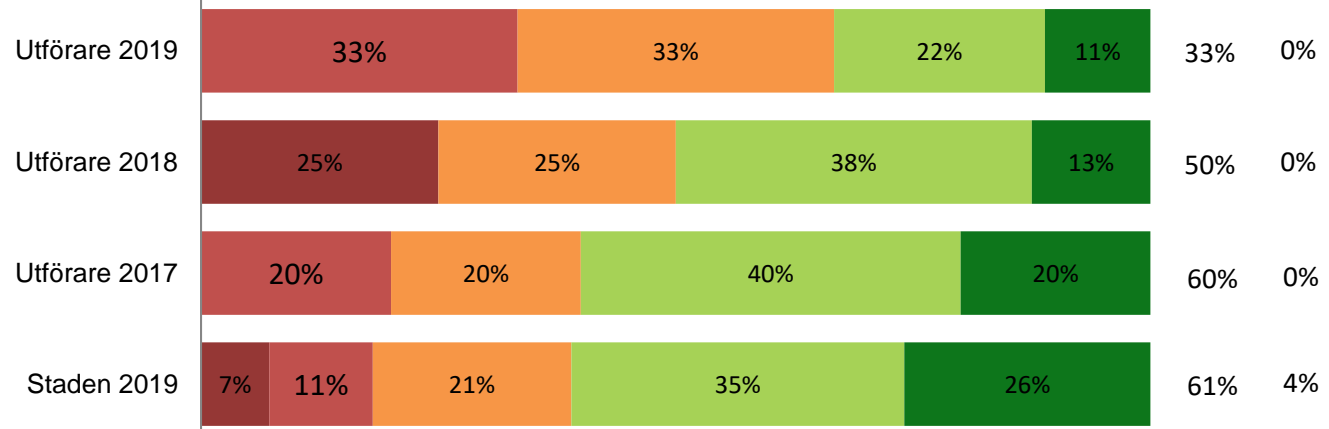
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Inflytande

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



Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



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

\*svarat "Oftast" och "Ja, alltid"

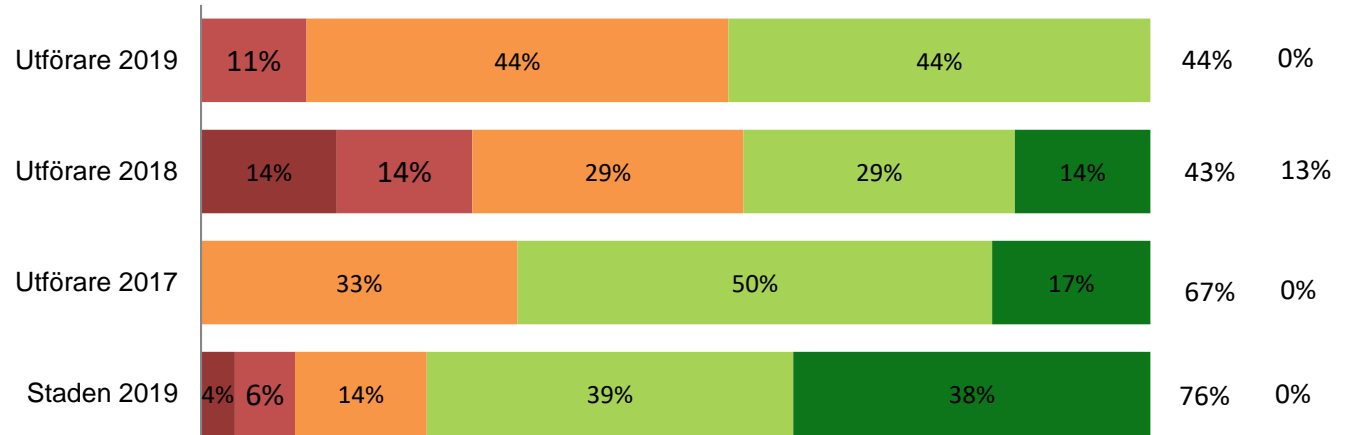
■ Nej, aldrig ■ Sällan ■ Ibland ■ Oftast ■ Ja, alltid

# Utförare per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen  
utför sina arbetsuppgifter?



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

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

\*svarat "Ganska bra" och "Mycket bra"

# Utförare per år

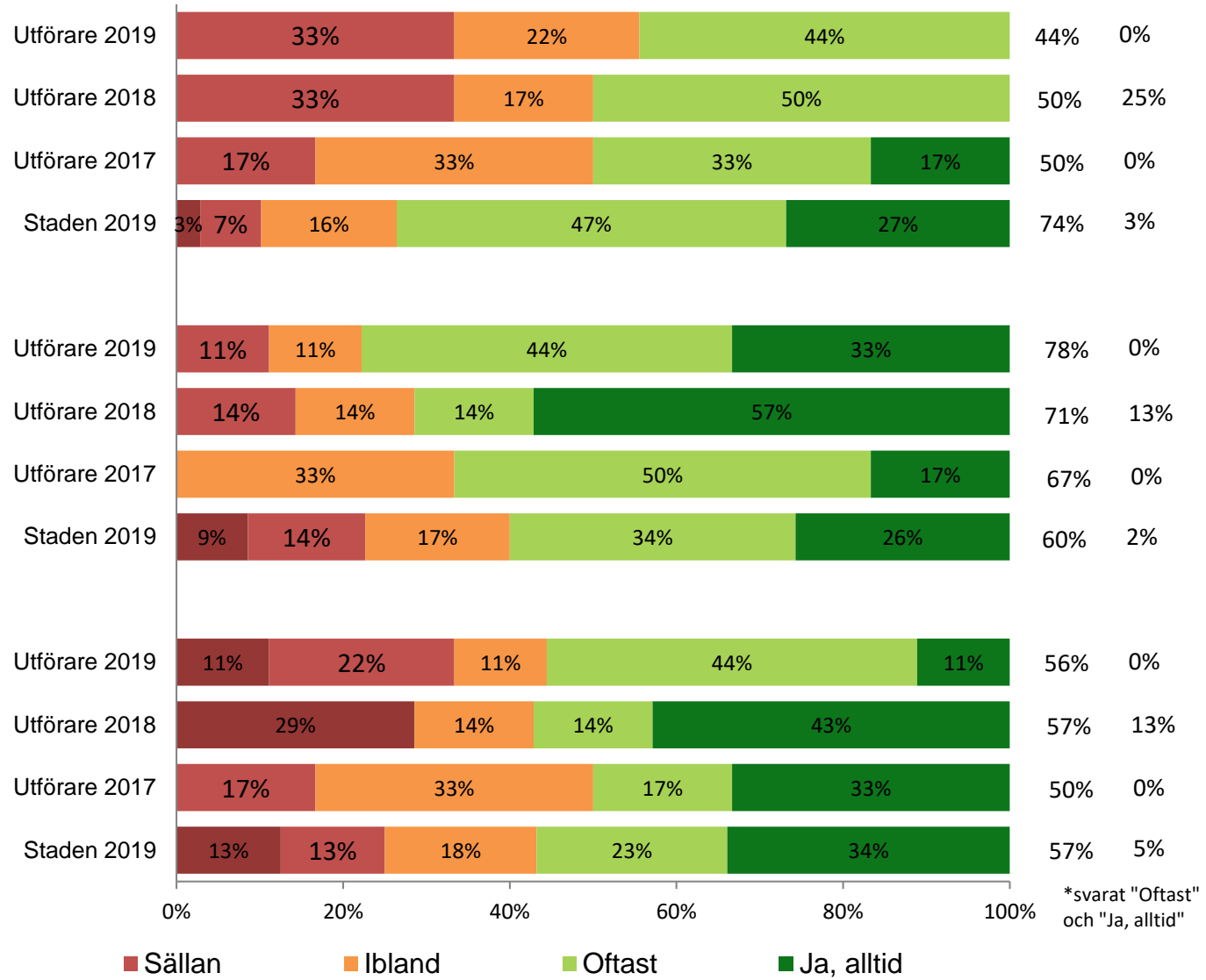
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Hjälpens utförande

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?



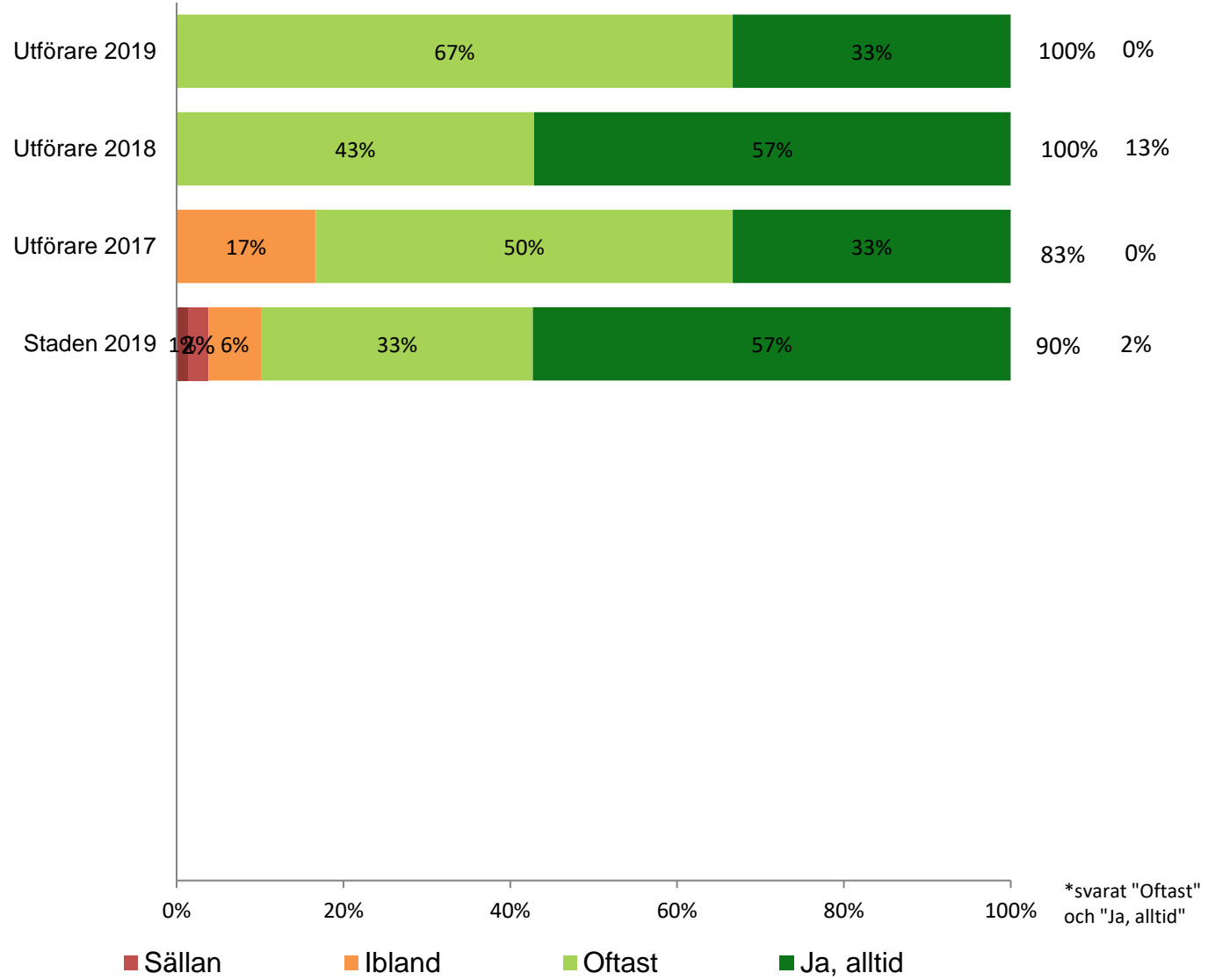
\*svarat "Oftast" och "Ja, alltid"

# Utförare per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

Bemötande

Brakar personalen bemöta dig  
på ett bra sätt?



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

Bemötande

Att personalen:

På annat sätt agerat olämpligt

Visat olust i samband med omvårdnad

Varit hårdhänt i samband med till exempel toalettbesök, dusch eller påklädnad

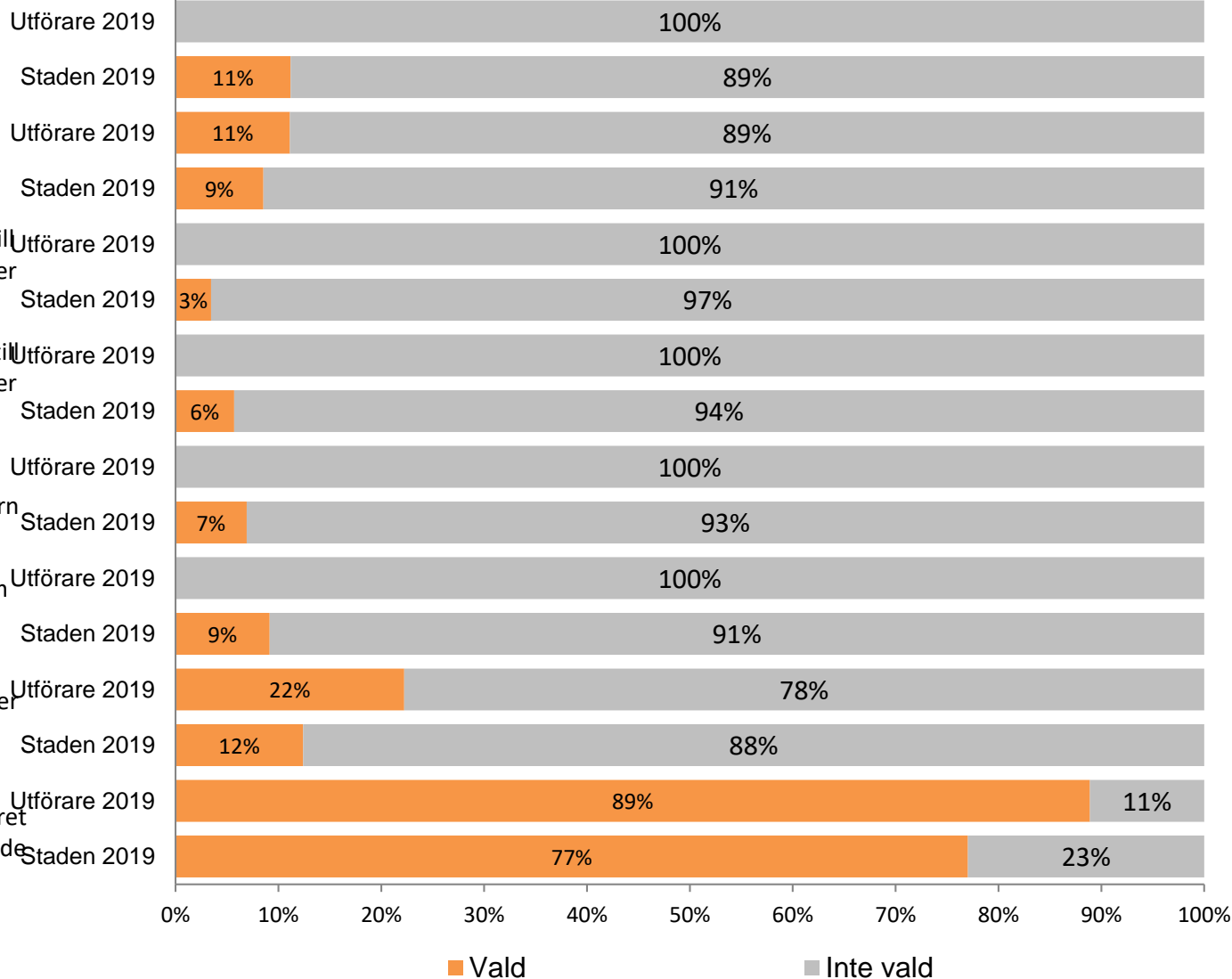
Nonchalerat dina önskemål vid till exempel toalettbesök, dusch eller påklädnad

Talat förminskande till dig till exempel som om du vore ett barn

Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester

Kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt

Nej, jag har under det senaste året inte upplevt något av ovanstående

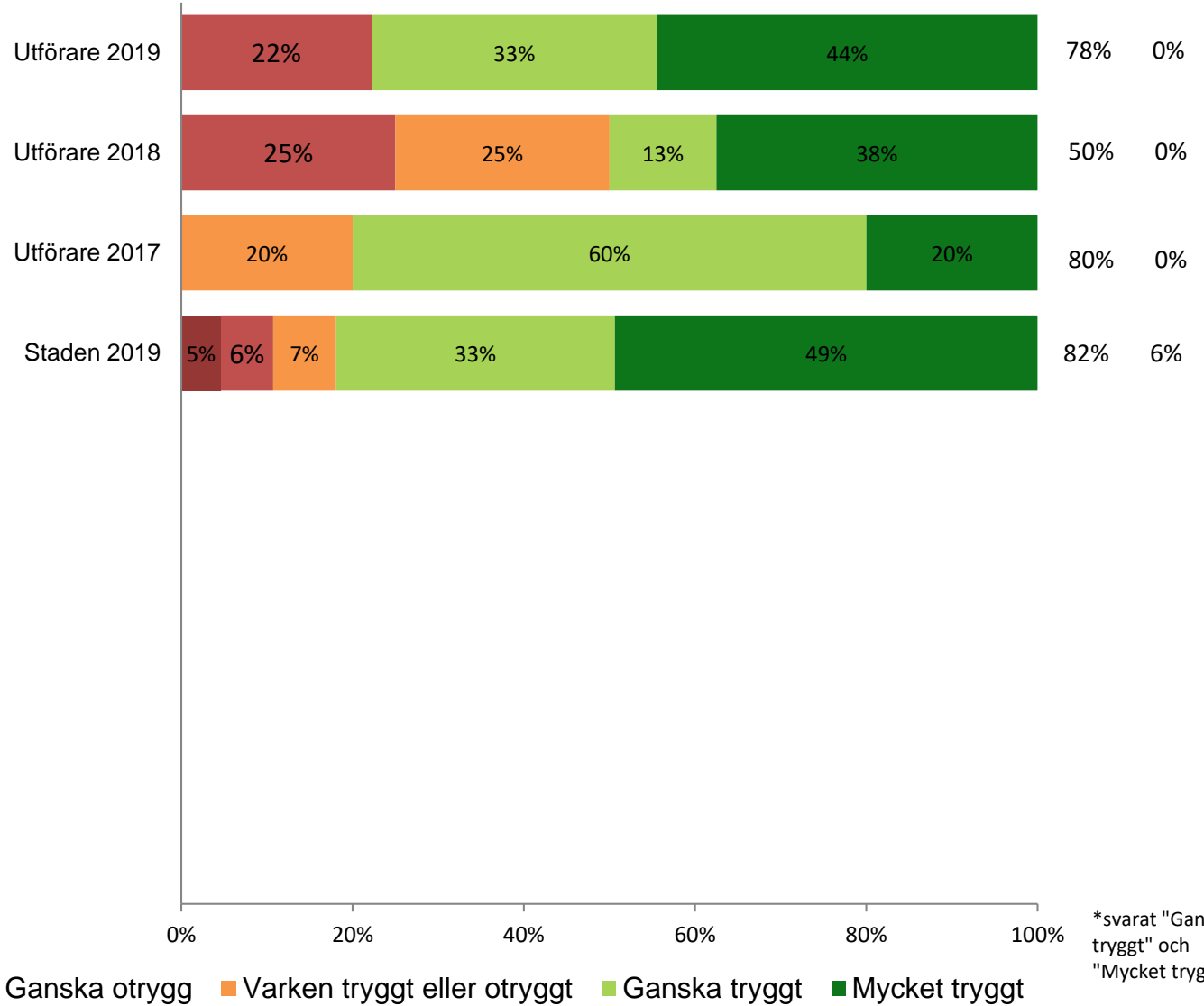


# Utförare per år

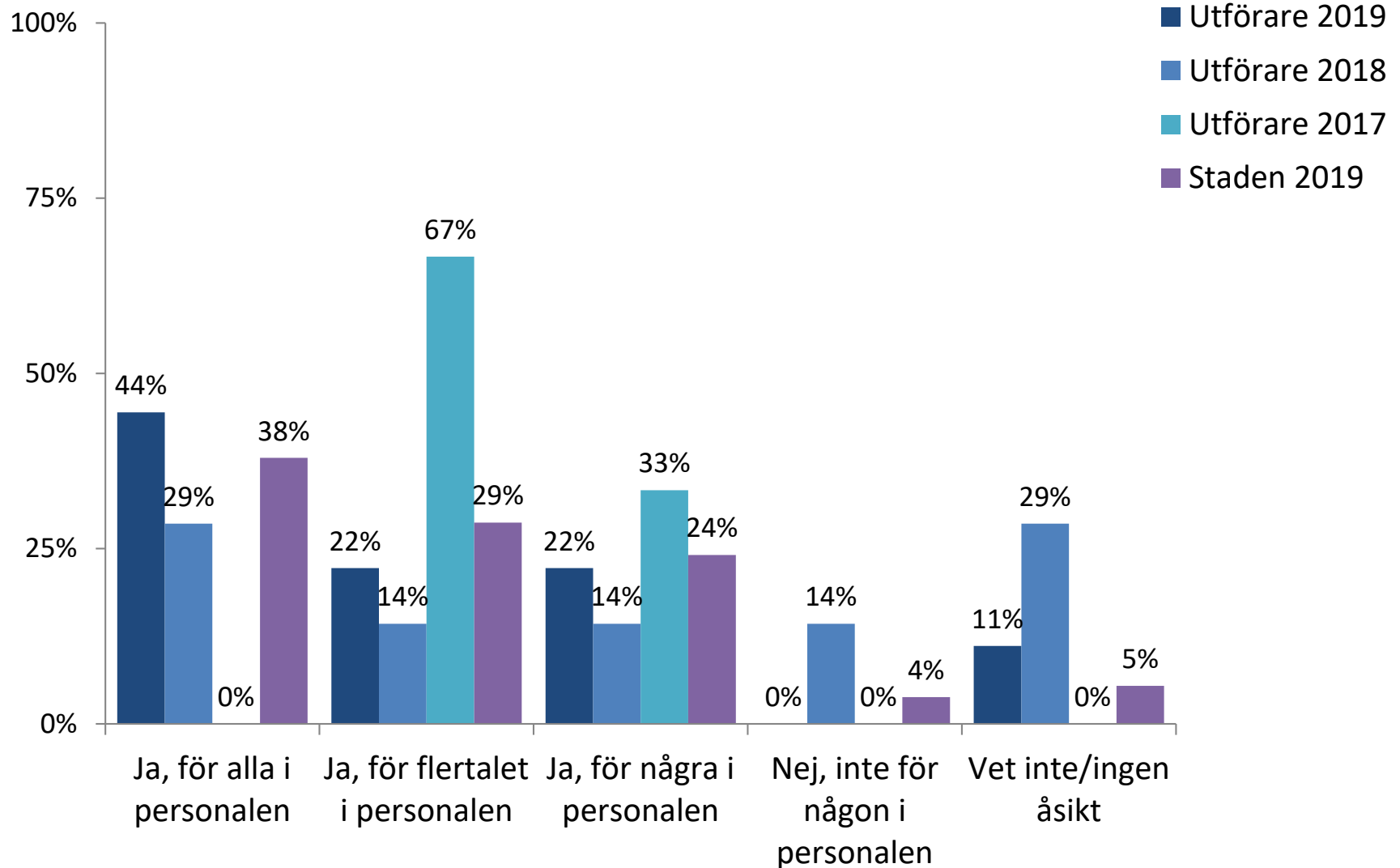
Andel  
Nöjda\* Vet ej

Trygghet

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

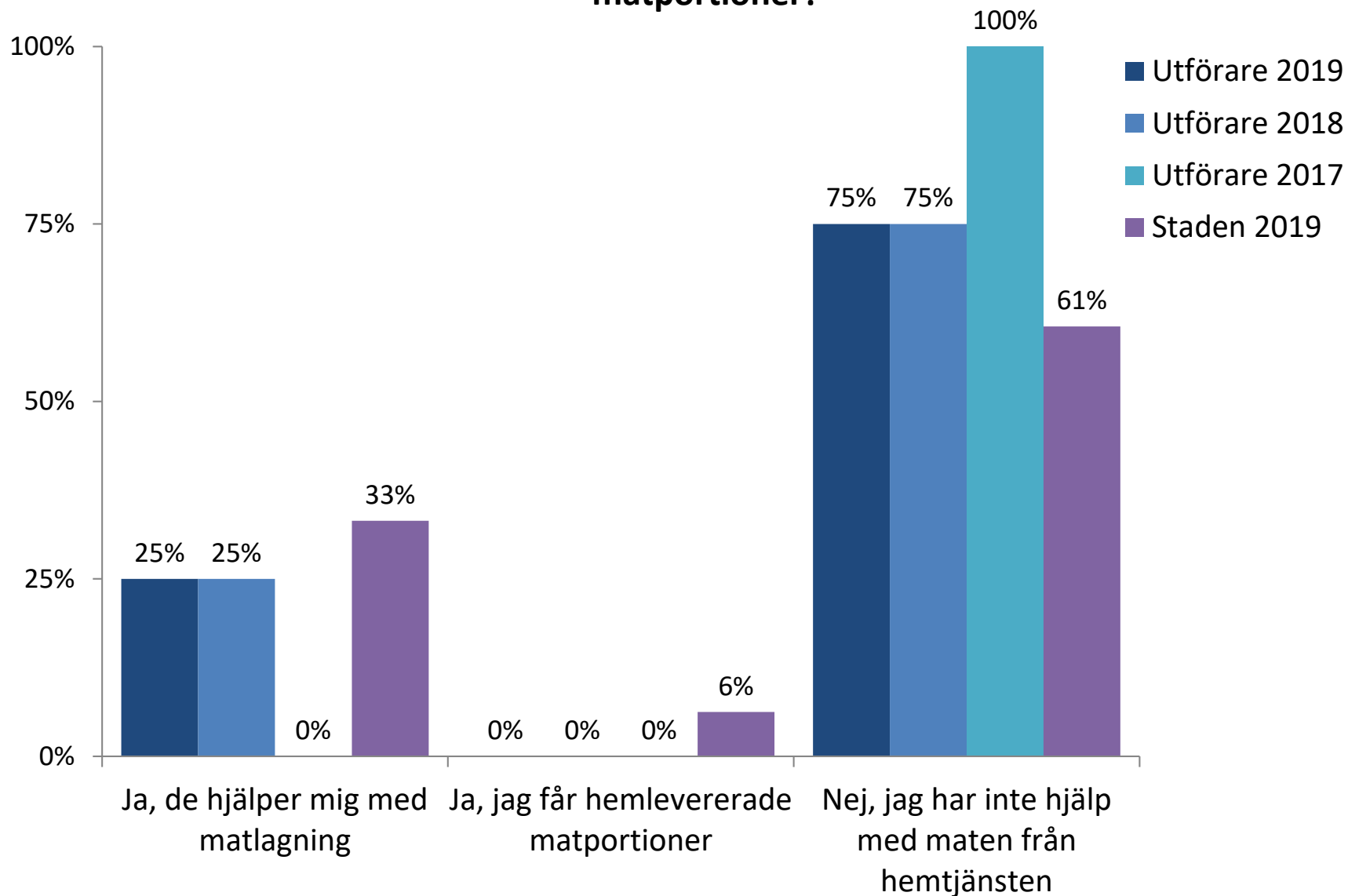


# Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





## Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

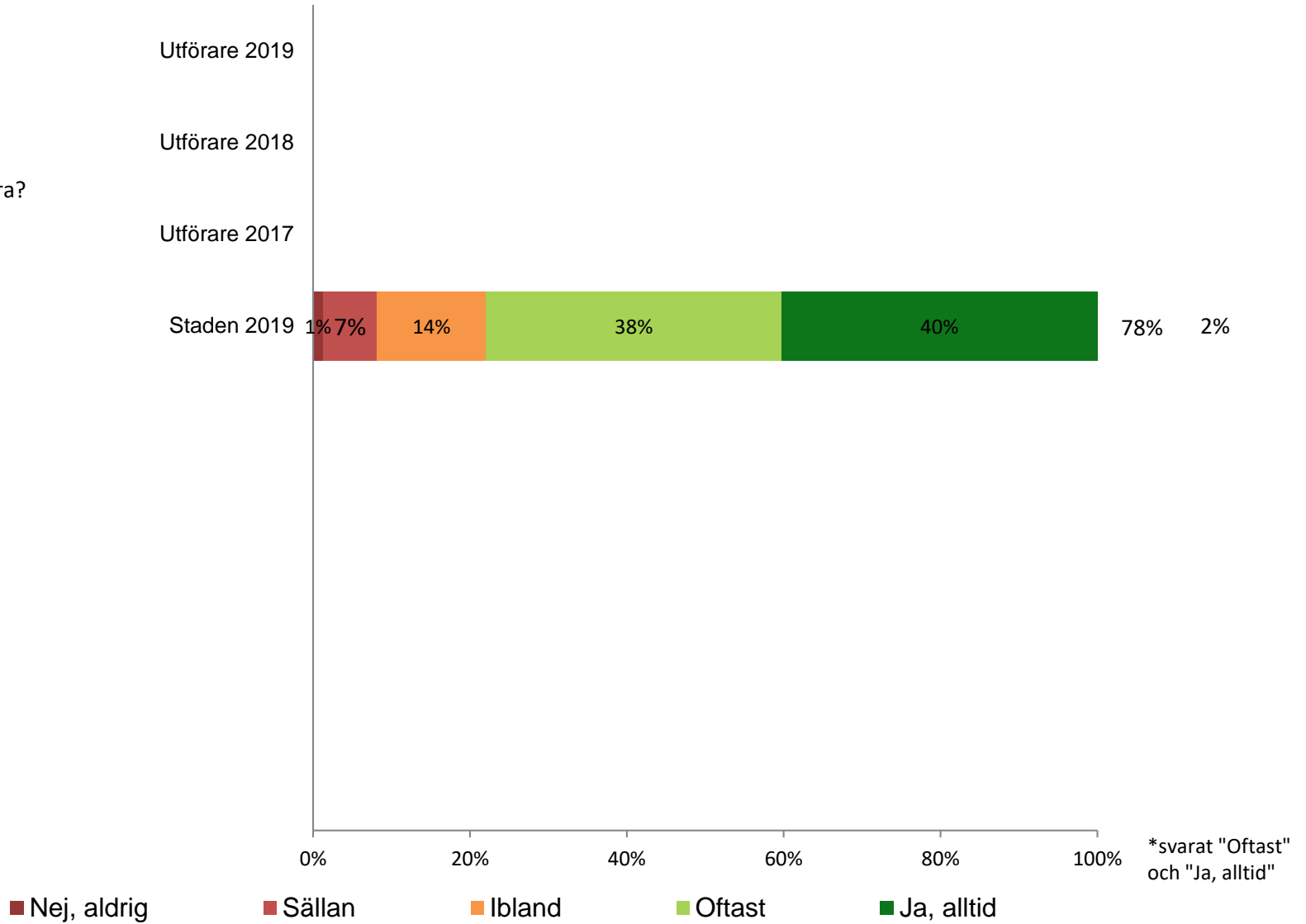


# Utförare per år

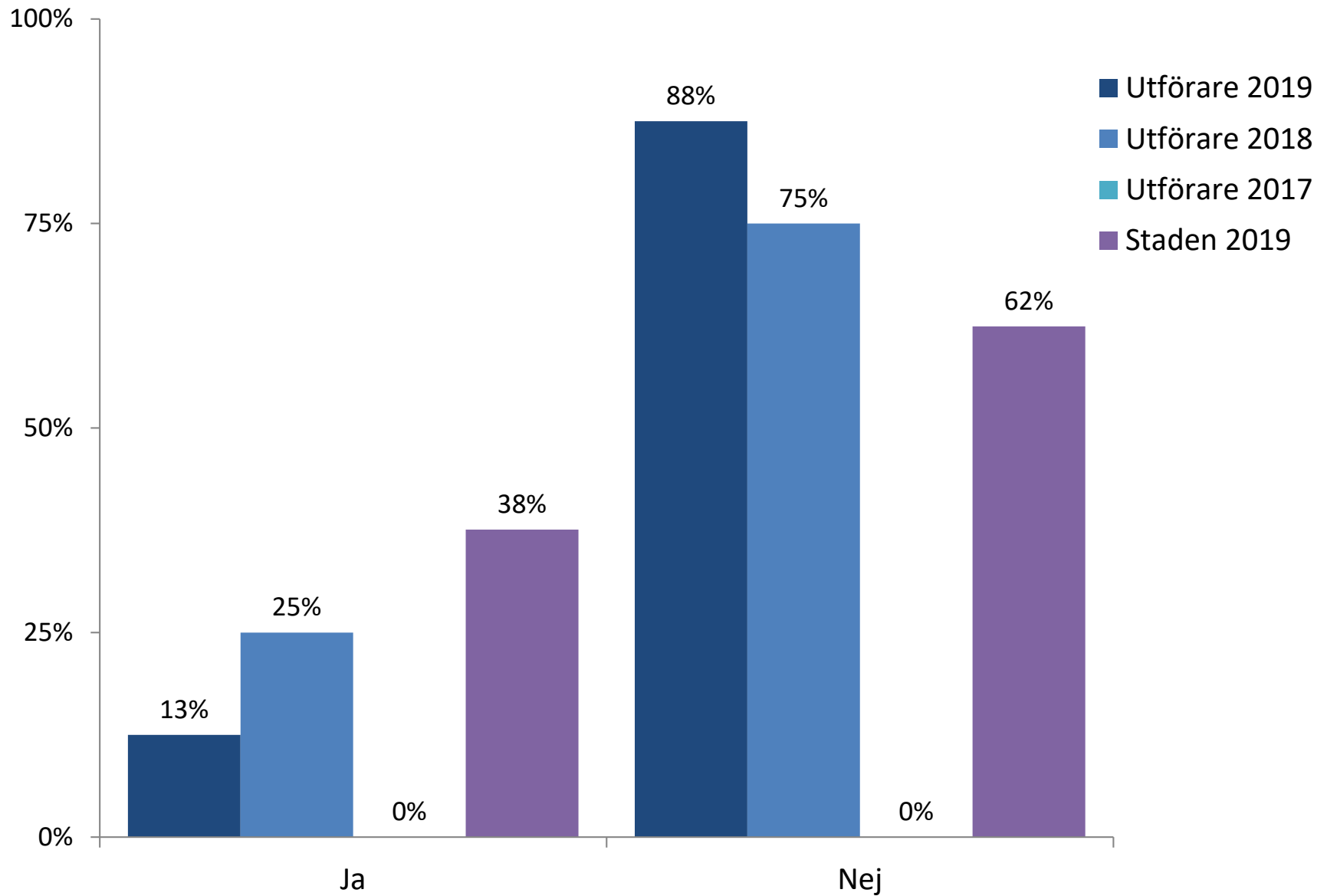
Andel  
Nöjda\* Vet ej

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

Smakar maten bra?



# Är du beviljad promenad eller utevistelse?

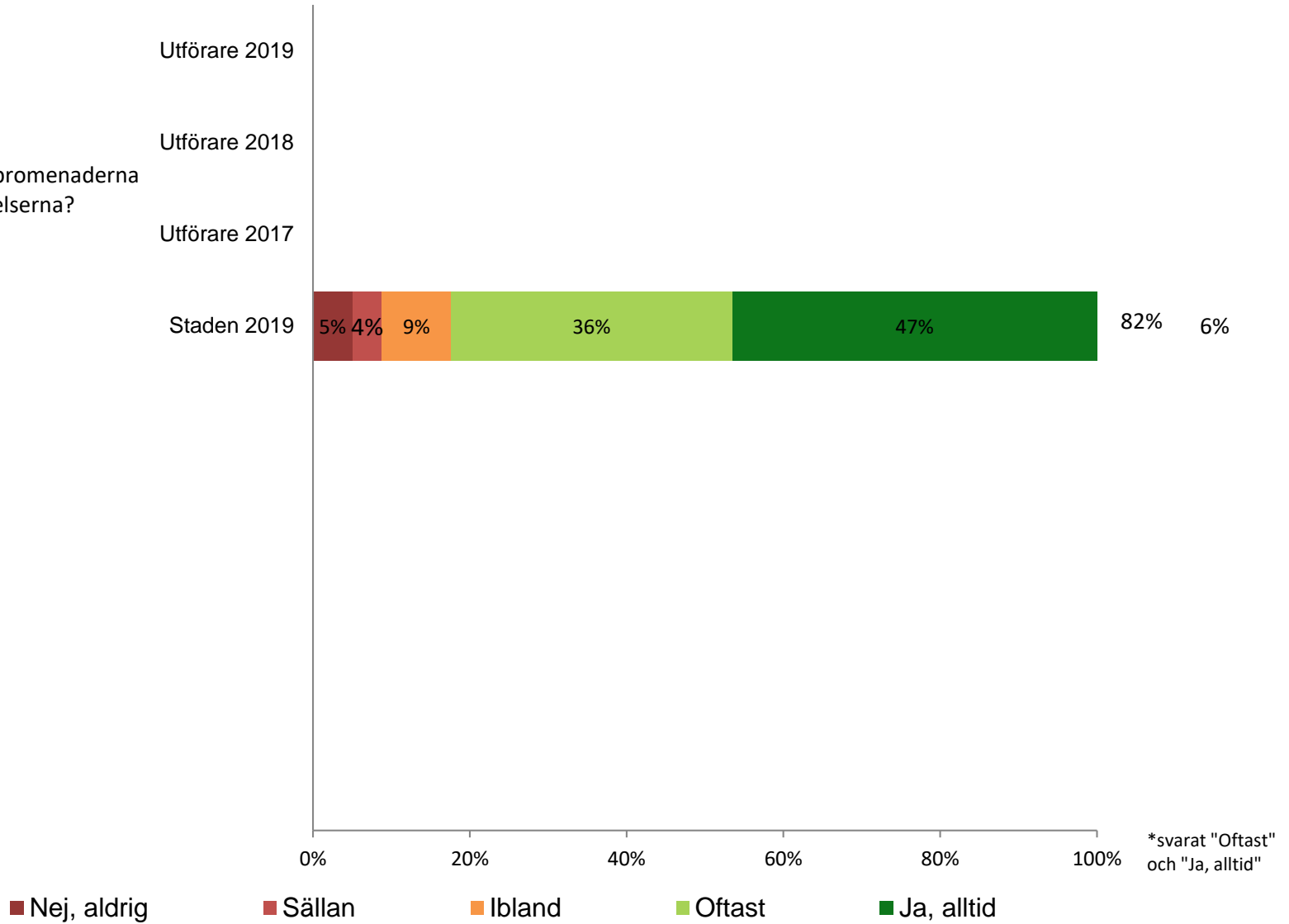


# Utförare per år

Andel  
Nöjda\* Vet ej

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

Är du nöjd med promenaderna  
och eller utevistelserna?



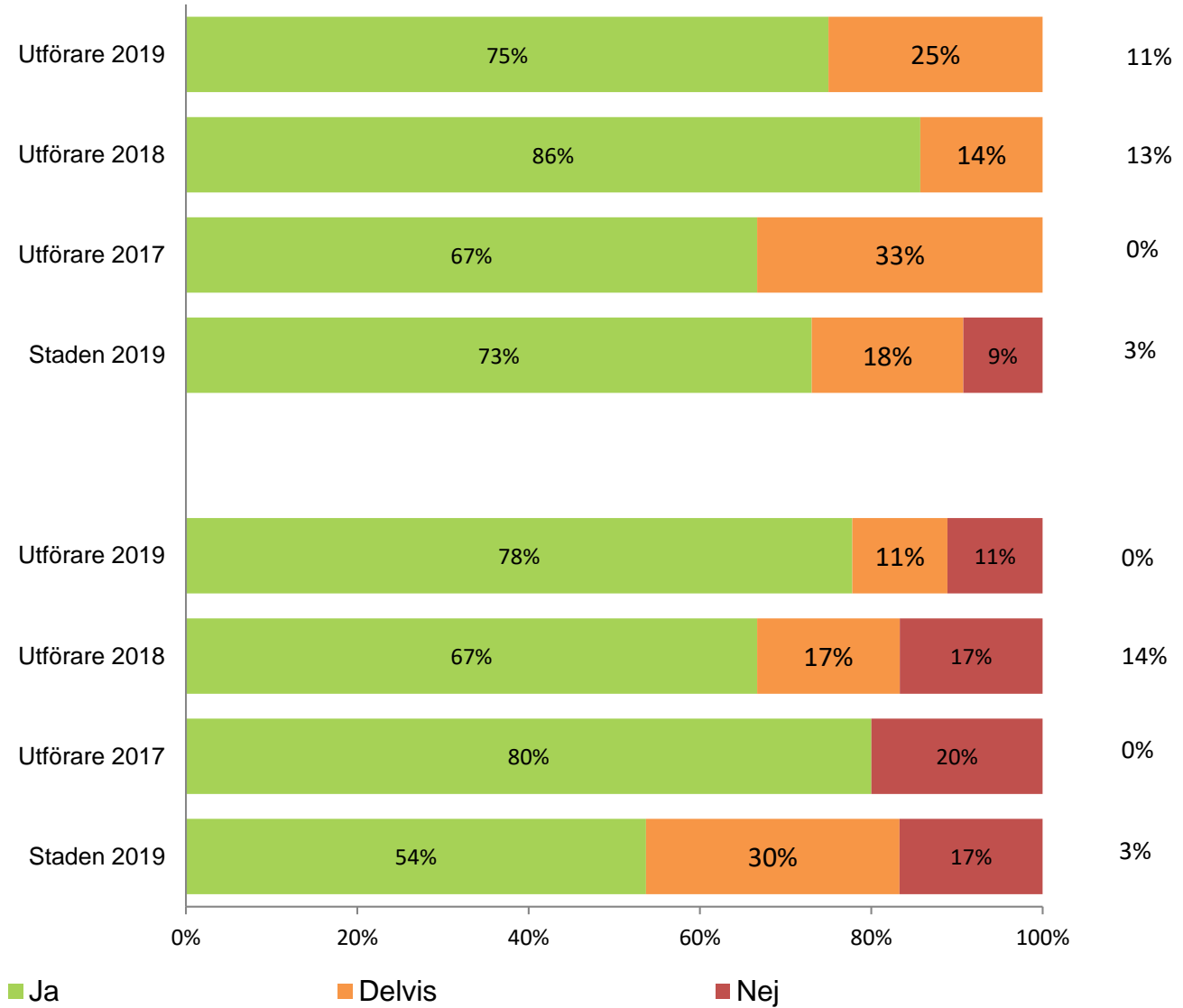
# Utförare per år

Andel  
Vet ej

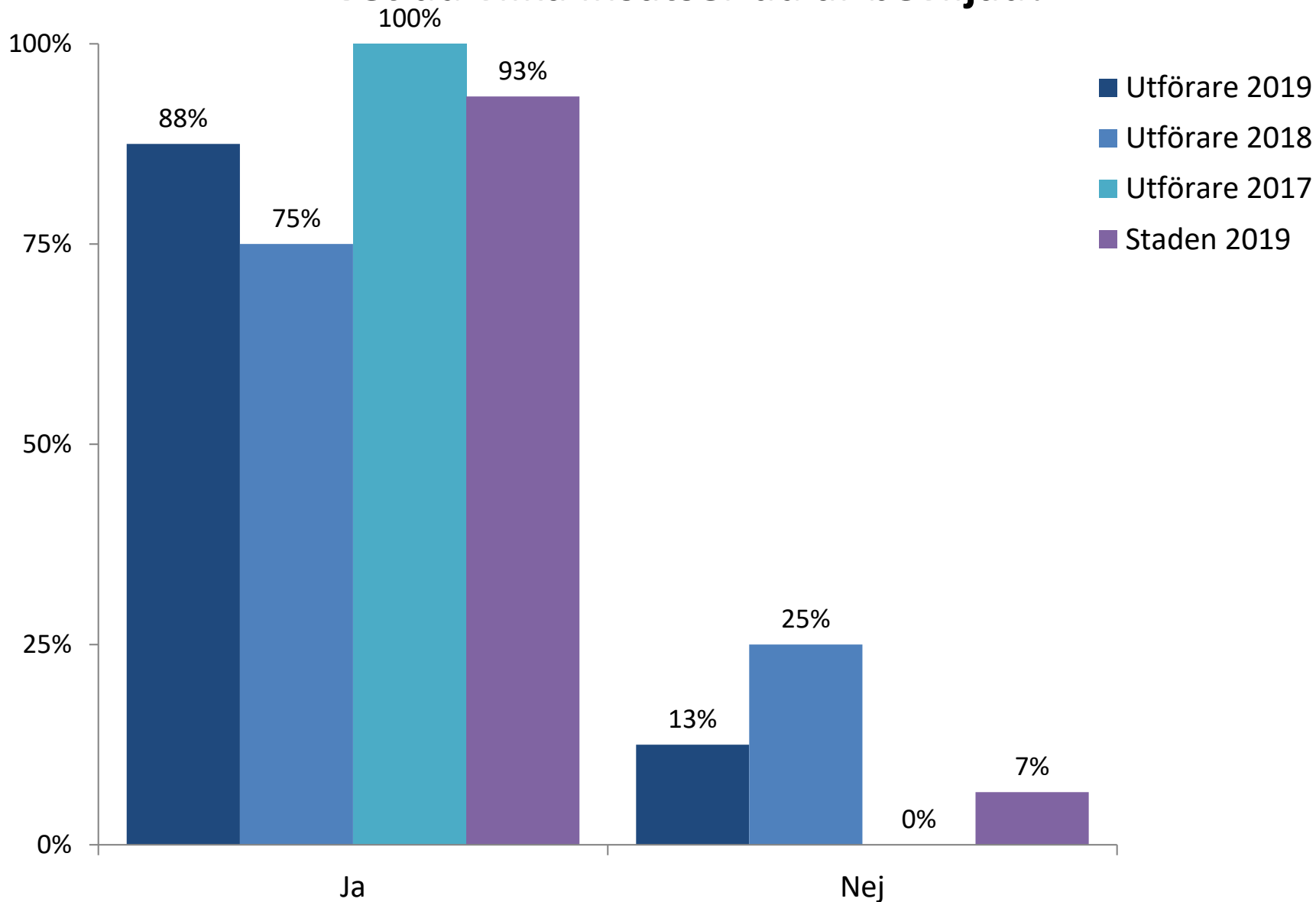
Kontakter med kommunen

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren på ett  
bra sätt?

Är handläggarens beslut  
anpassat efter dina behov?



# Vet du vilka insatser du är beviljad?

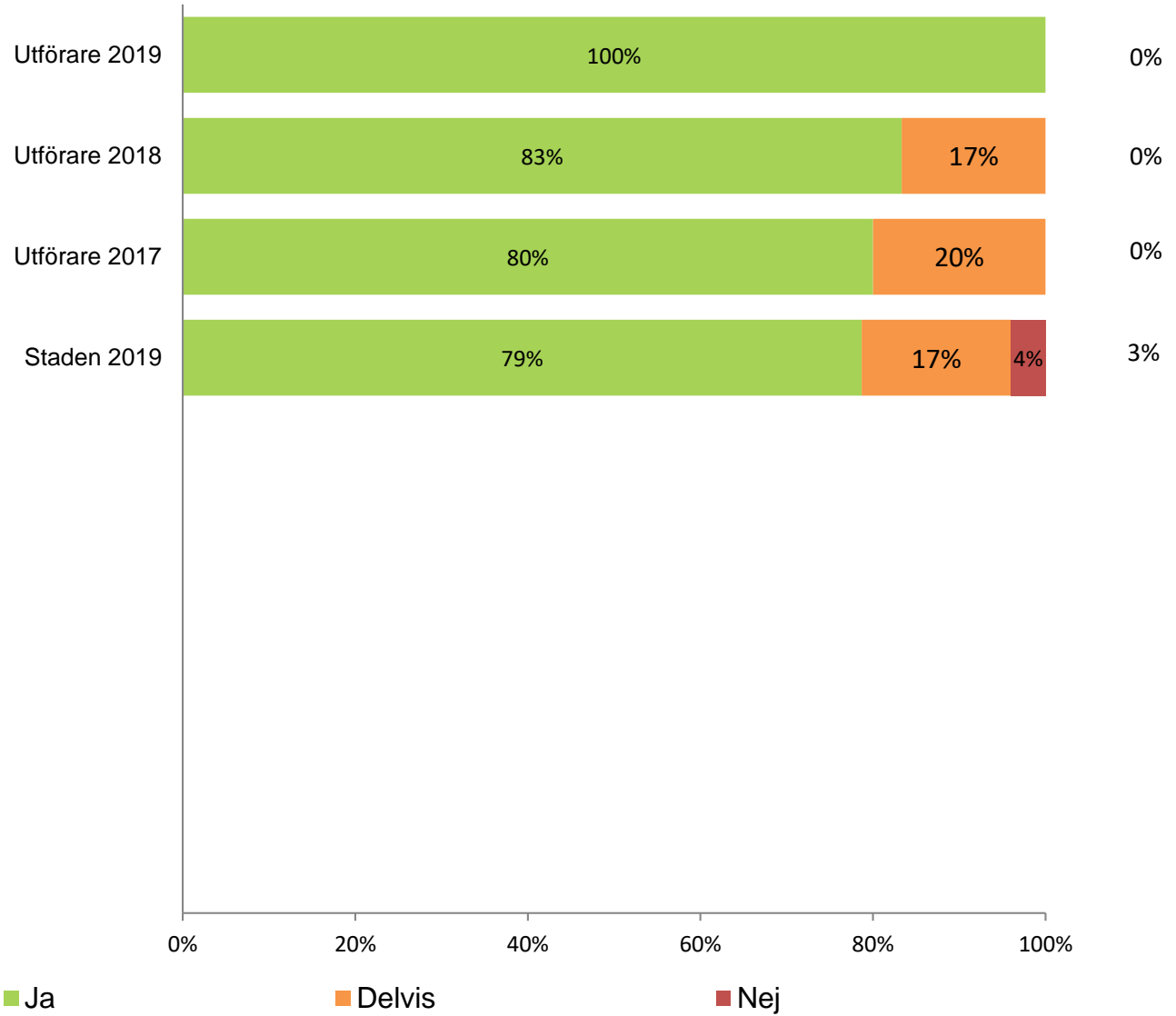


# Utförare per år

Andel  
Vet ej

Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som  
biståndshandläggaren  
beslutat om?

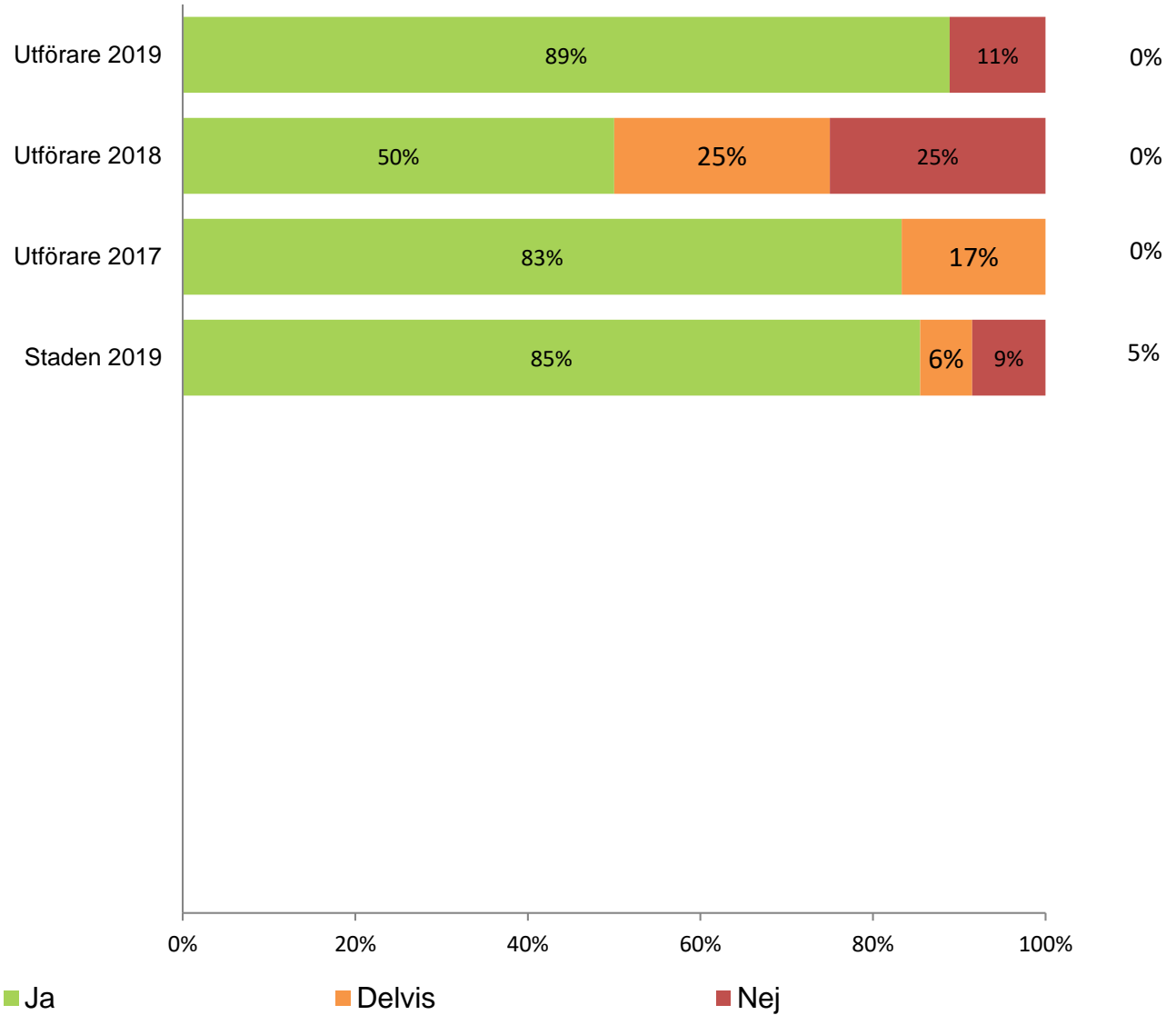


# Utförare per år

Andel  
Vet ej

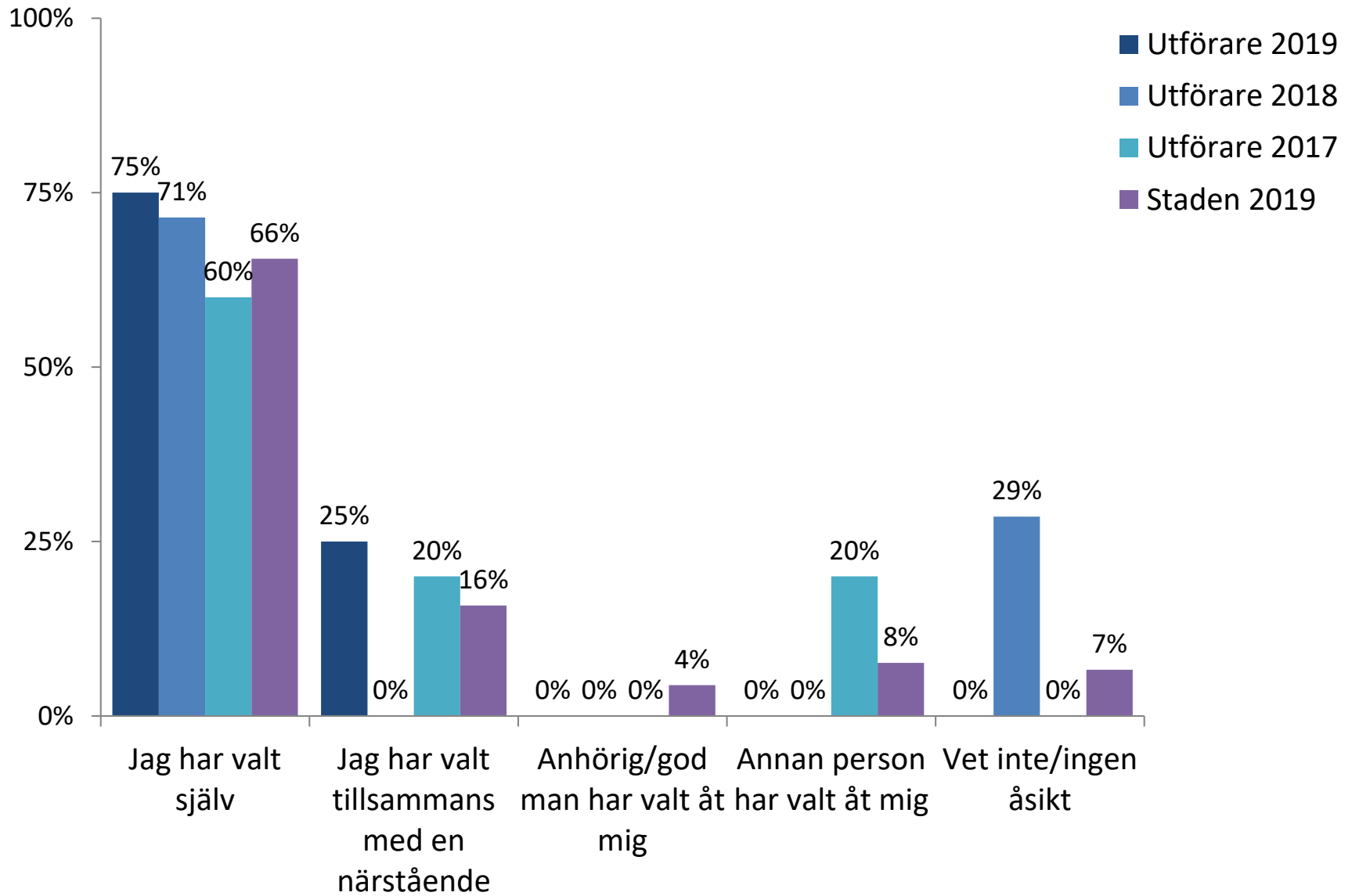
Kontakter med kommunen

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

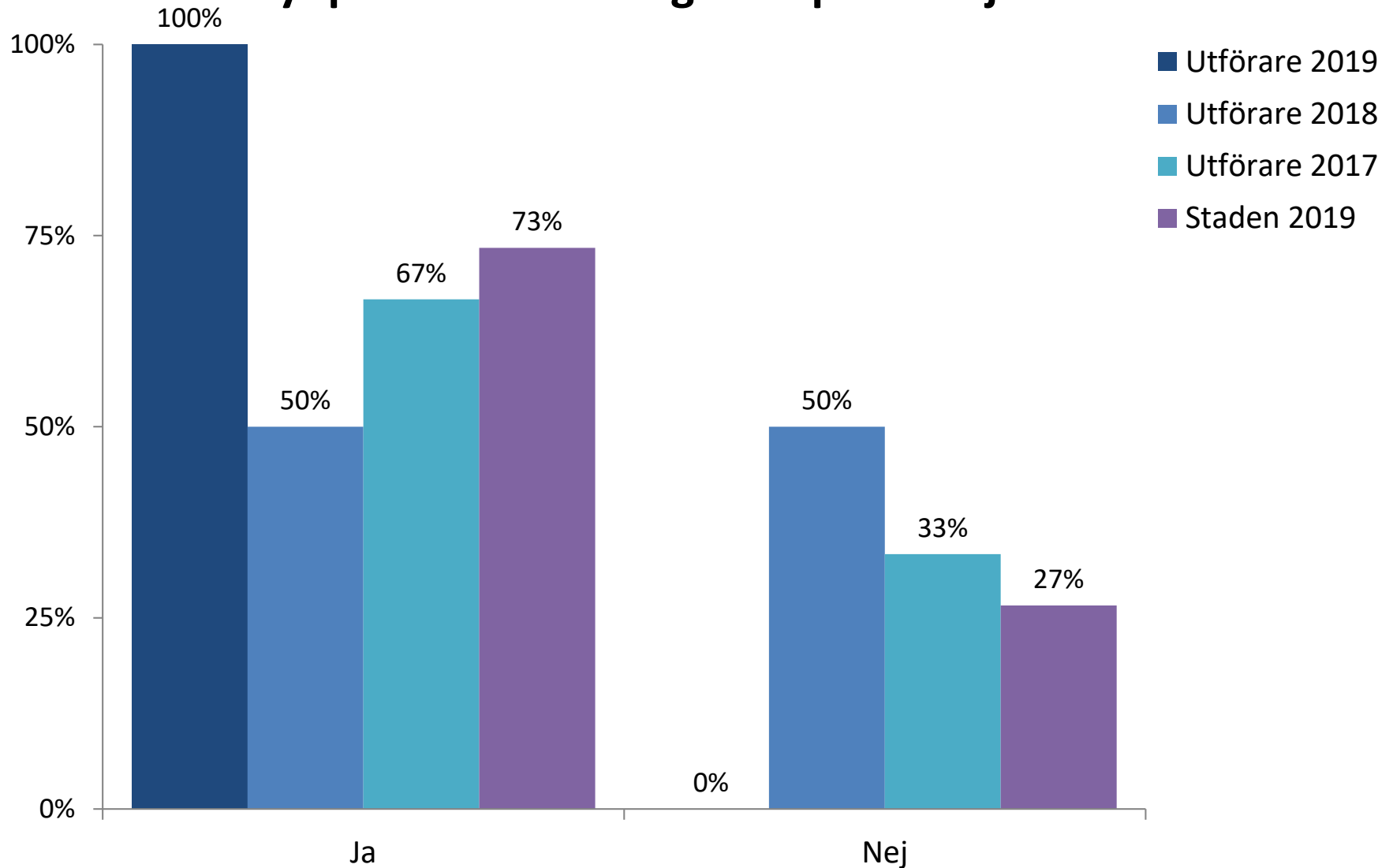




# Vem har valt din hemtjänst?



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



# Resultat per kön

Redovisas ej p.g.a. för få svar

# **Resultat per svarsmetod**

## **Redovisas ej p.g.a. för få svar**