

Brukarundersökning 2023



Hemtjänst yngre

Farsta Hemtjänst, Norra

Genomförd av Origo Group maj/juni 2023



Innehåll

- Om undersökningen
- Resultatredovisning
- Frågorna i enkäten
- Resultat

Om undersökningen

- Undersökningen riktas till personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats med verksamhetskoden 6115. Urvalet är hämtat från Stockholms stadsregister.
- Genomfördes med hjälp av postala utskick, där möjlighet gavs att besvara enkäten via en webblänk med personliga QR-kod/inloggningsuppgifter eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. Totalt genomfördes tre postala utskick.
- Genomförande: vecka 13–21 år 2023.
- I undersökningen inkluderas regiformerna stadens egen regi och privat/övrig regi. Privat regi räknas som regiformen privat/övrig, medan i stadens utförare ingår regiformen egen regi i staden.
- Leverantör: Origo Group

Resultatredovisning

- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om hemtjänst för yngre för aktuell utförare.
- Jämförelser görs mellan år 2021–2023 där så är möjligt. Brytningar görs även om minst 5 personer har svarat i respektive grupp.
- 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.
- Totalt för stadens egen regi inkom 149 svar vilket ger en svarsfrekvens på 38%.
- Totalt för Farsta Hemtjänst, Norra inkom 6 svar vilket ger en svarsfrekvens på 46%.
- Andel som har svarat ”vet ej” visas vid sidan av diagrammen, även andel ”stämmer ganska bra” och ”stämmer helt” visas som andel vid sidan av diagrammen.
- Maskinella avrundningar och internt bortfall förekommer.

Frågorna i enkäten

- **Hemtjänsten i sin helhet**

- Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?
- Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?

- **Inflytande**

- Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?
- Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?
- Har du en genomförandeplan?
- Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?
- Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?
- 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.)

- **Bemötande**

- Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

- **Trygghet**

- Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?
- Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?

- **Maten**

- Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?
- Smakar maten bra?

Frågorna i enkäten

- **Aktiviteter**

- Är du beviljad promenad eller utevistelse?
- Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

- **Diskriminering**

- 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?

- **Kontakter**

- Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?
- Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?

- Vet du vilka insatser du är beviljad?
- Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?
- 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?

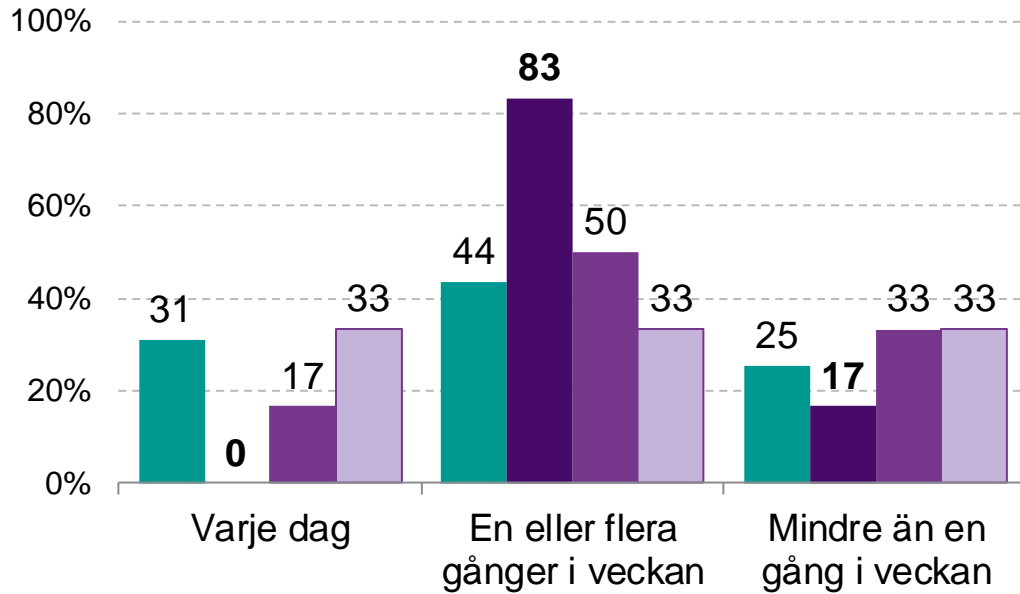
- **Bakgrundsfrågor**

- Hur ofta får du hemtjänst?
- Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?
- Har du svarat på frågorna själv?

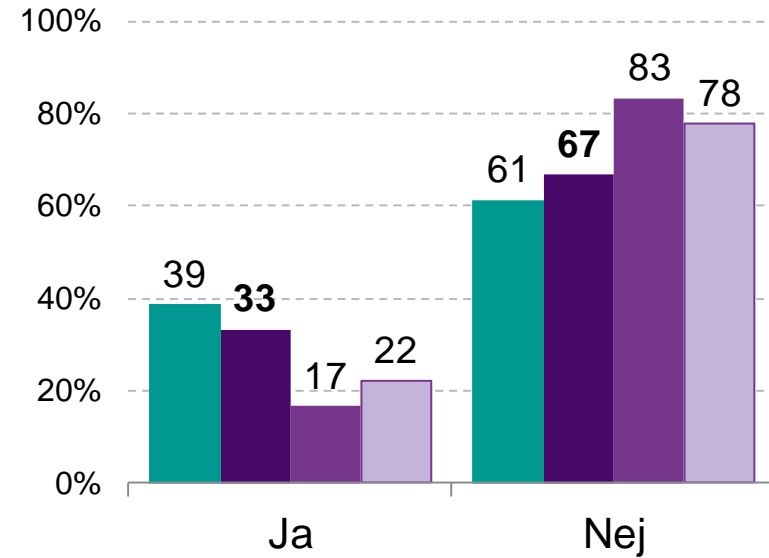
Resultat

Bakgrundsfrågor

Hur ofta får du hemtjänst?



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



■ Stockholms stad 2023

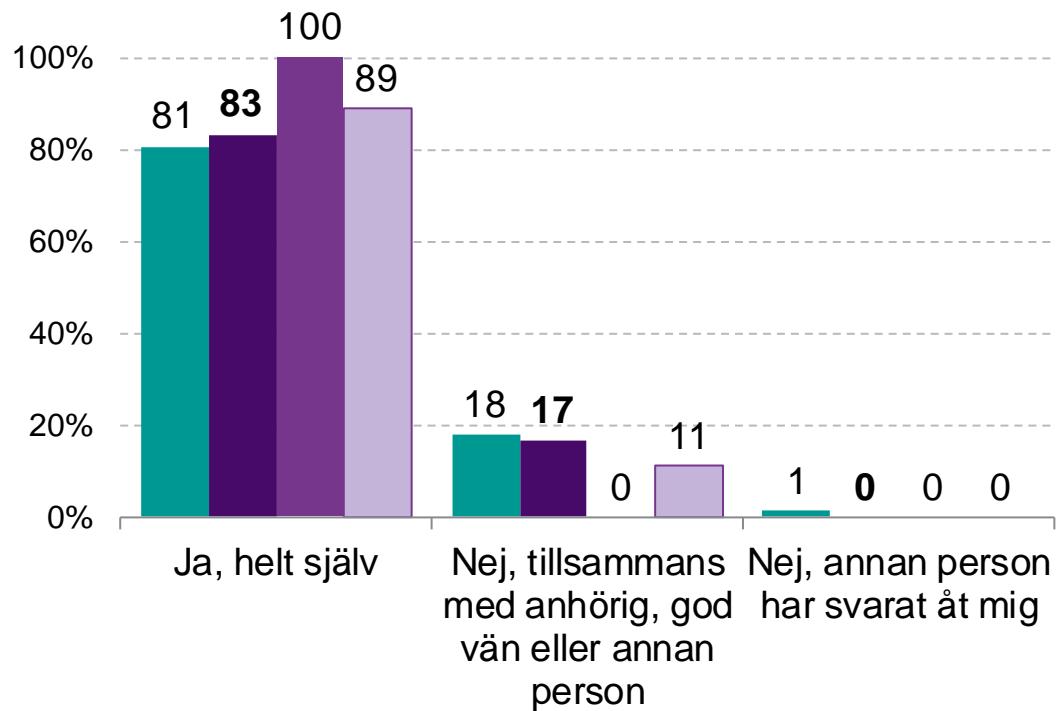
■ Farsta Hemtjänst, Norra 2023

■ Farsta Hemtjänst, Norra 2022

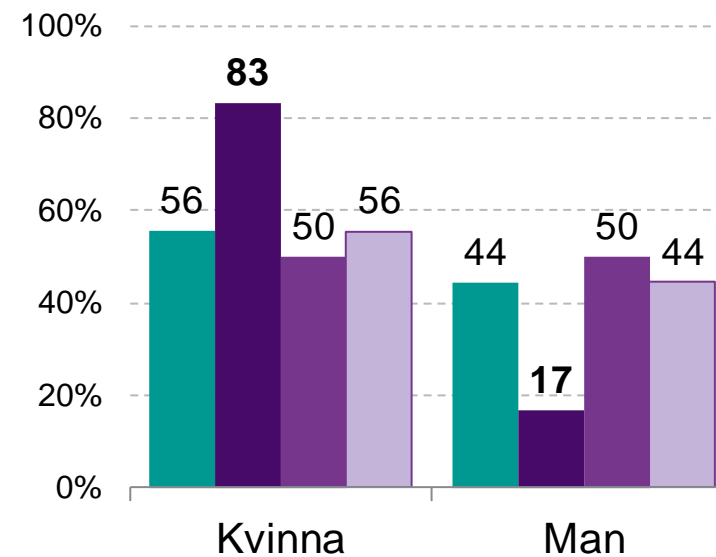
■ Farsta Hemtjänst, Norra 2021

Bakgrundsfrågor

Har du svarat på frågorna själv?



Kön



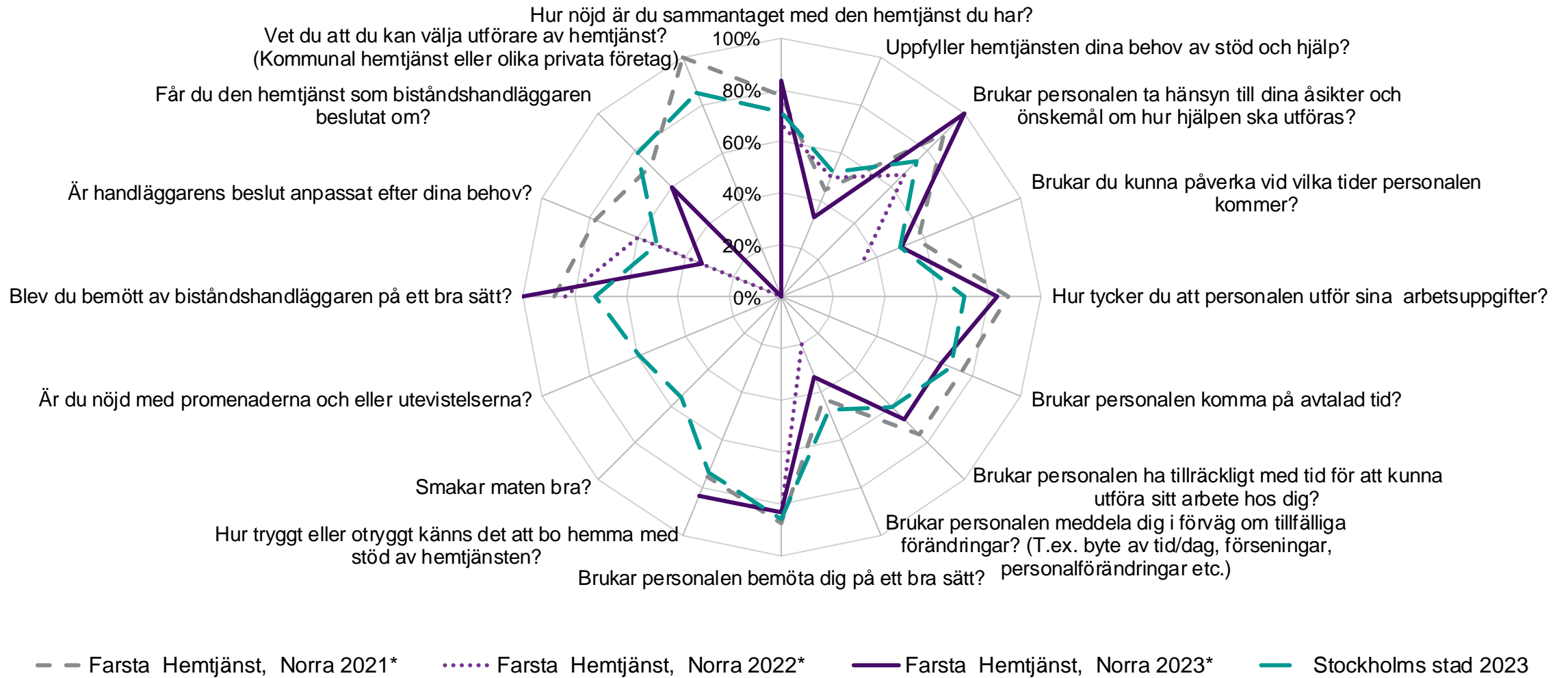
■ Stockholms stad 2023

■ Farsta Hemtjänst, Norra 2023

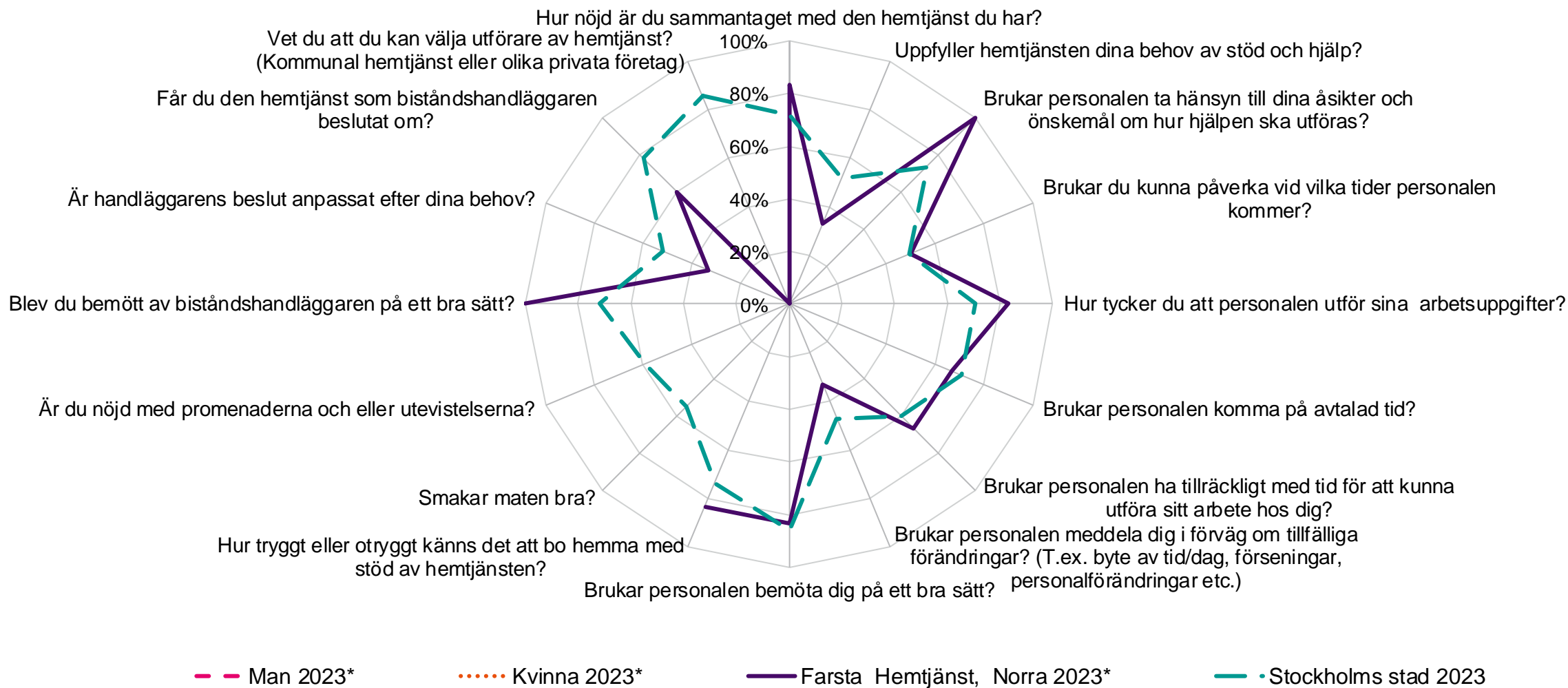
■ Farsta Hemtjänst, Norra 2022

■ Farsta Hemtjänst, Norra 2021

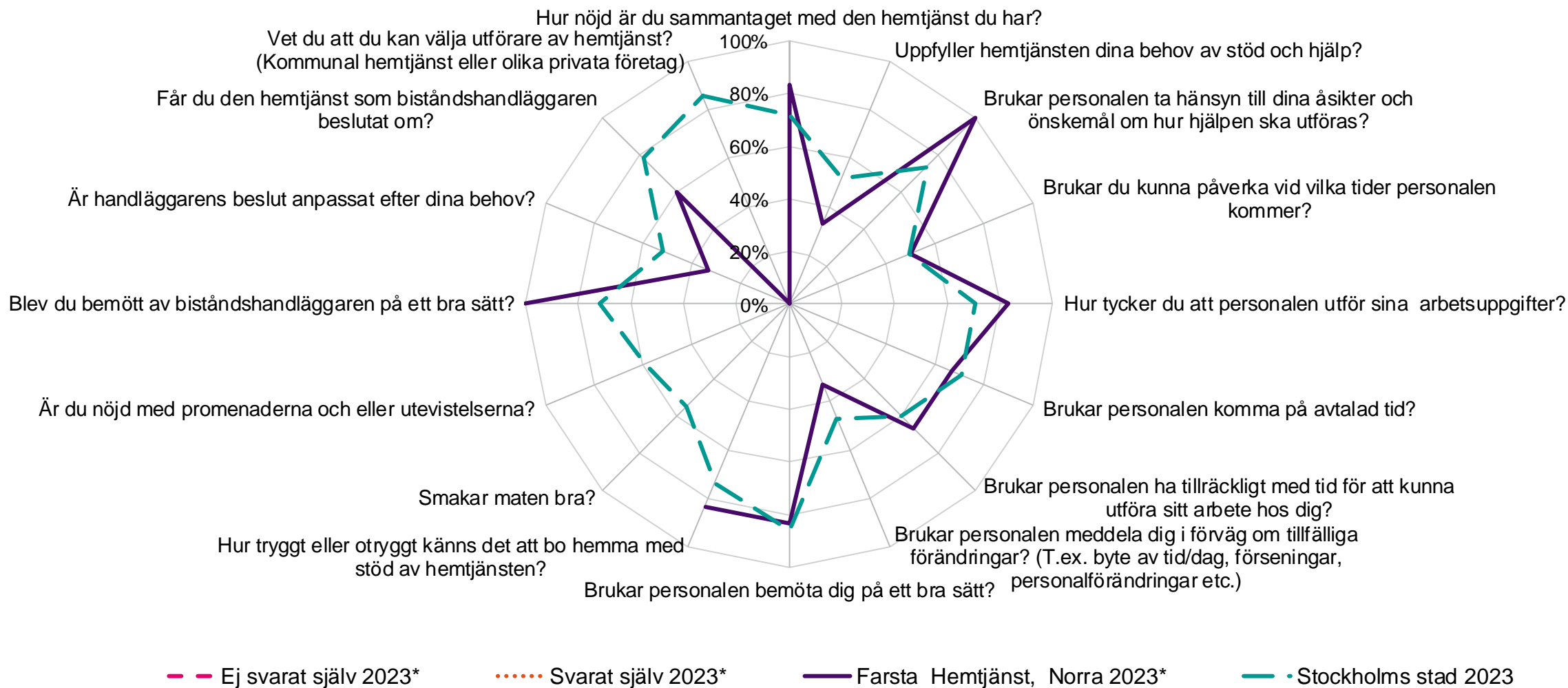
Andel instämmande



Andel instämmande



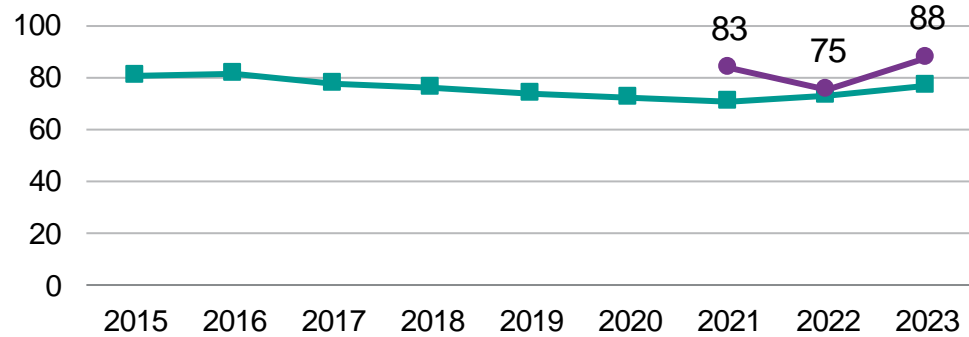
Andel instämmande



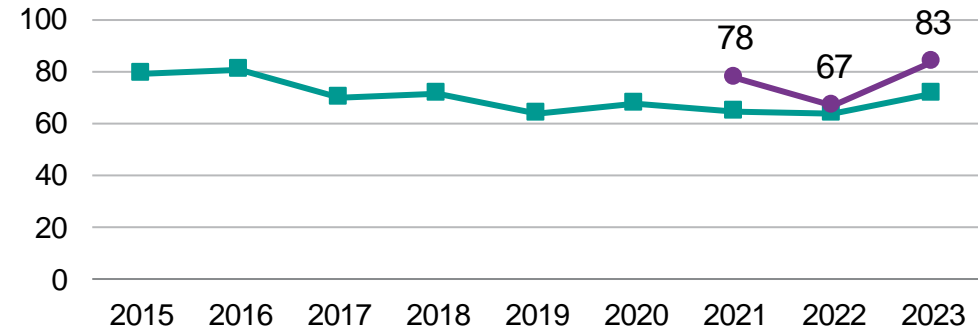
Index 2015-2023

- Index mellan 0 och 100 där 0 är lägsta och 100 motsvarar högsta tänkbara värde.

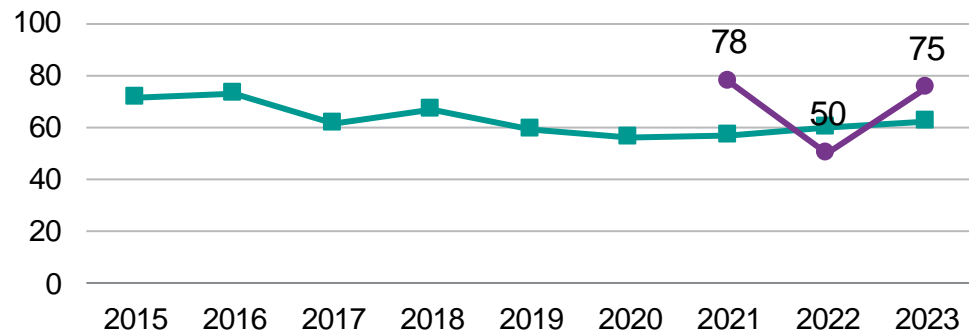
NFI



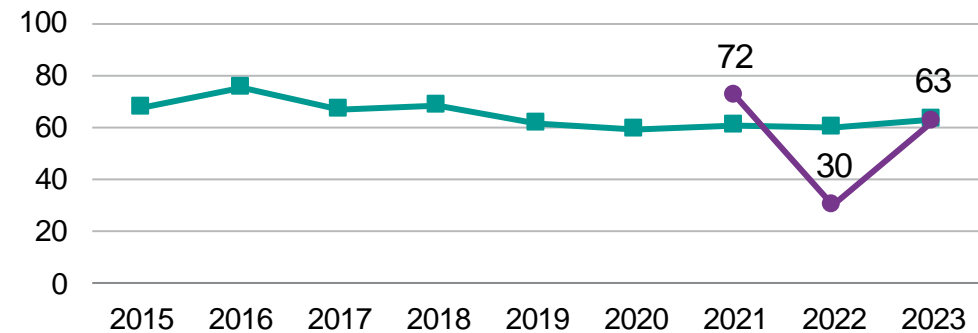
Hemtjänsten i sin helhet



Inflytande



Hjälpens utförande



■ Stockholm stad

● Farsta Hemtjänst, Norra*

* För få svar

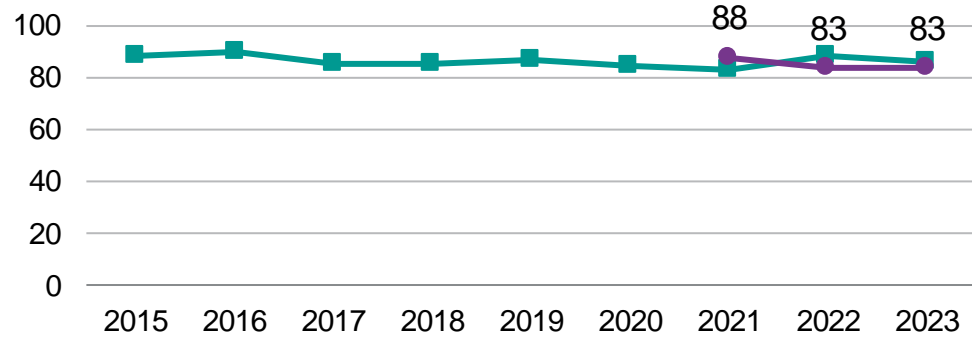


NFI baseras på de fyra frågorna "Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?", "Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?", "Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?" och "Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?". Helhet baseras på frågan "Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?".

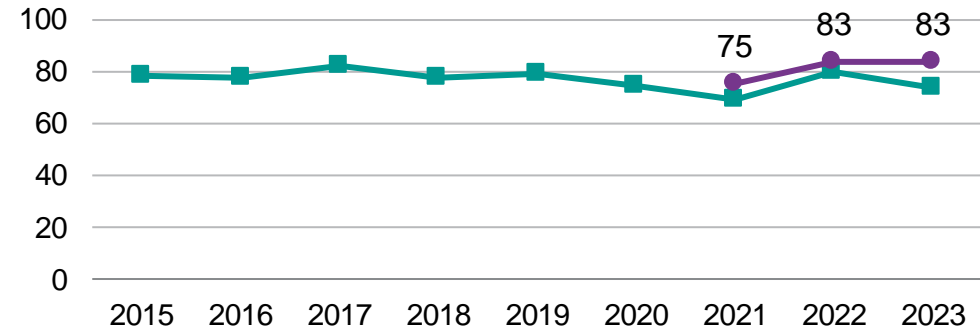
Index 2015-2023

- Index mellan 0 och 100 där 0 är lägsta och 100 motsvarar högsta tänkbara värde.

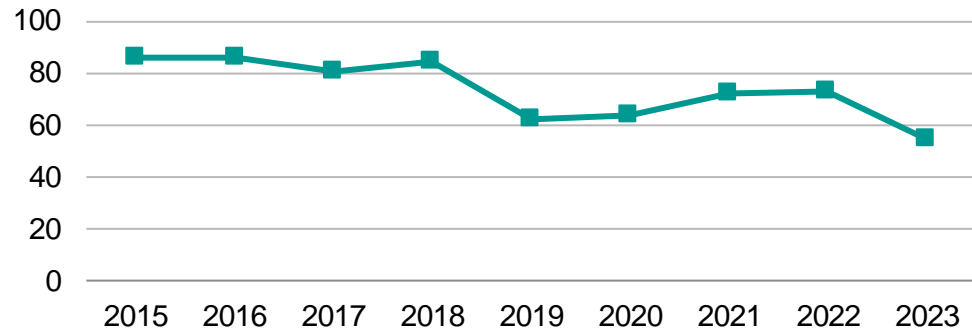
Bemötande



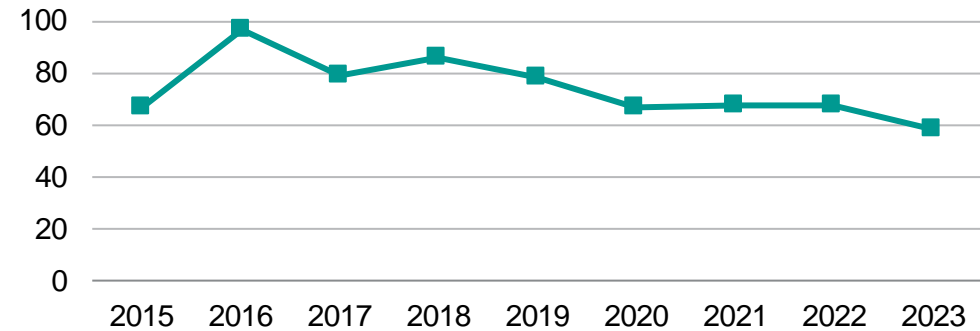
Trygghet



Maten

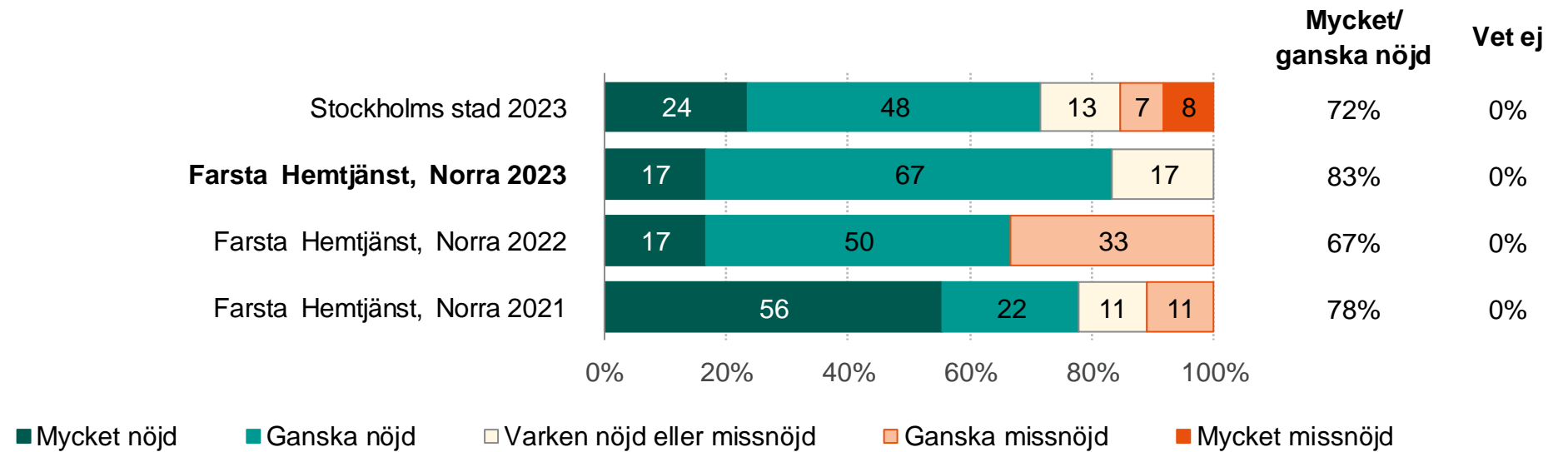


Aktiviteter



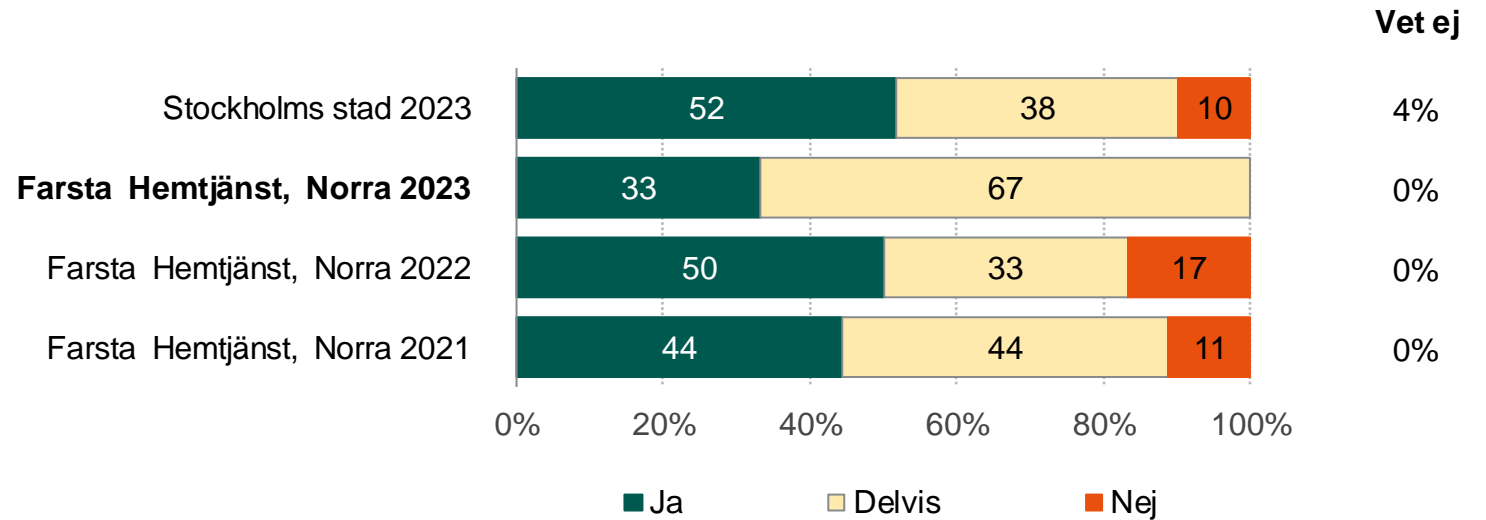
Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du
sammantaget med den
hemtjänst du har?



Hemtjänsten i sin helhet

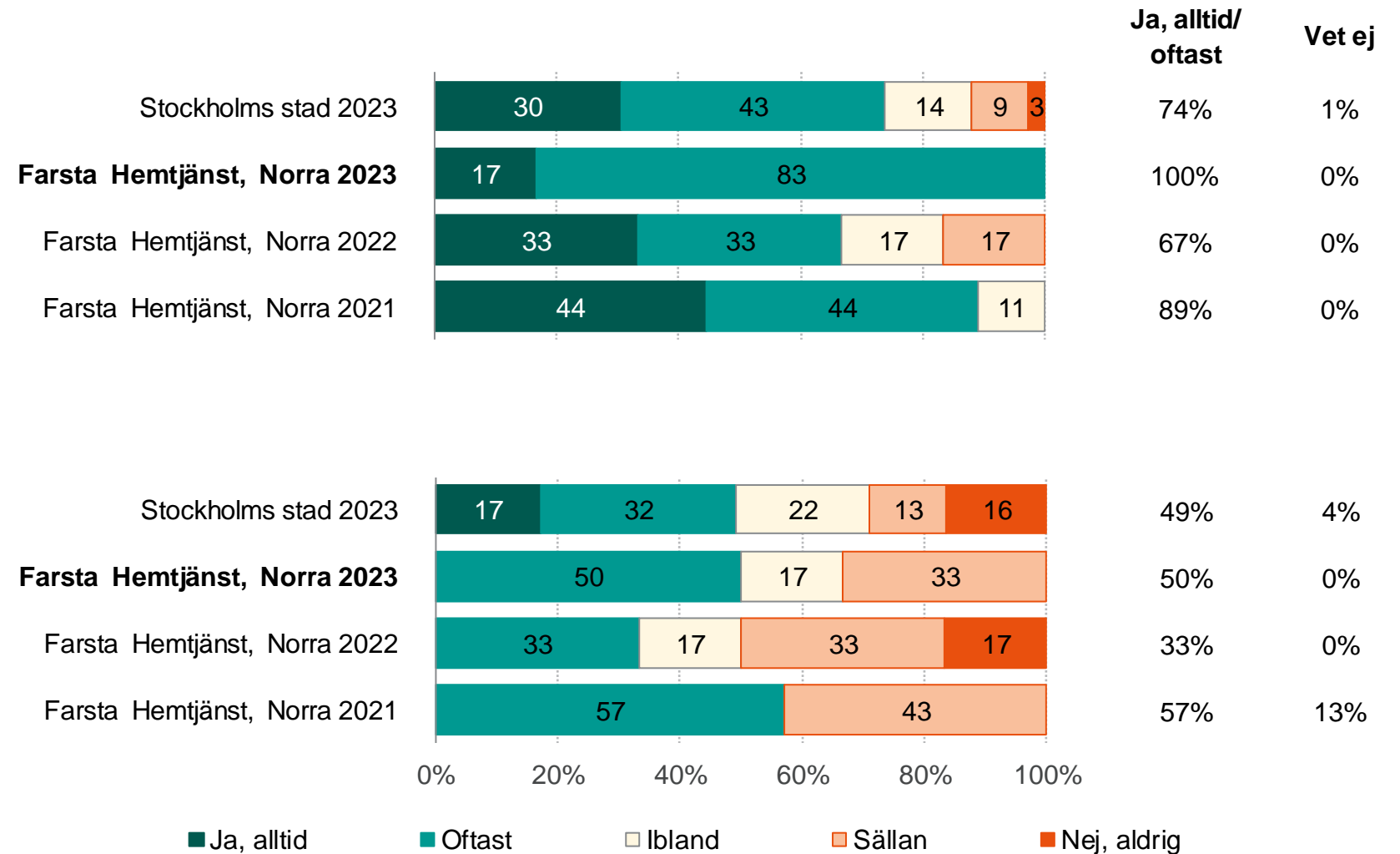
Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



Inflytande

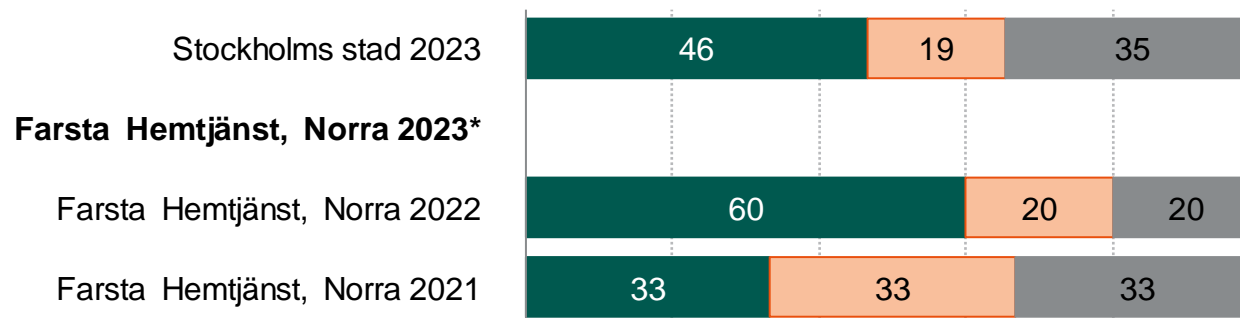
Brakar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?

Brakar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



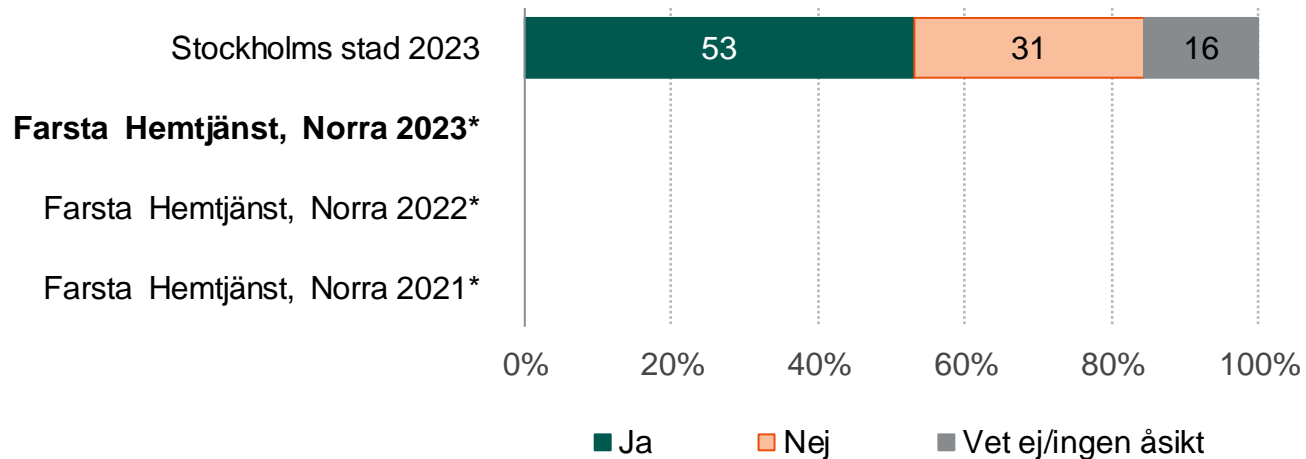
Inflytande

Har du en genomförandeplan?



Om 'Ja' på frågan ovan:

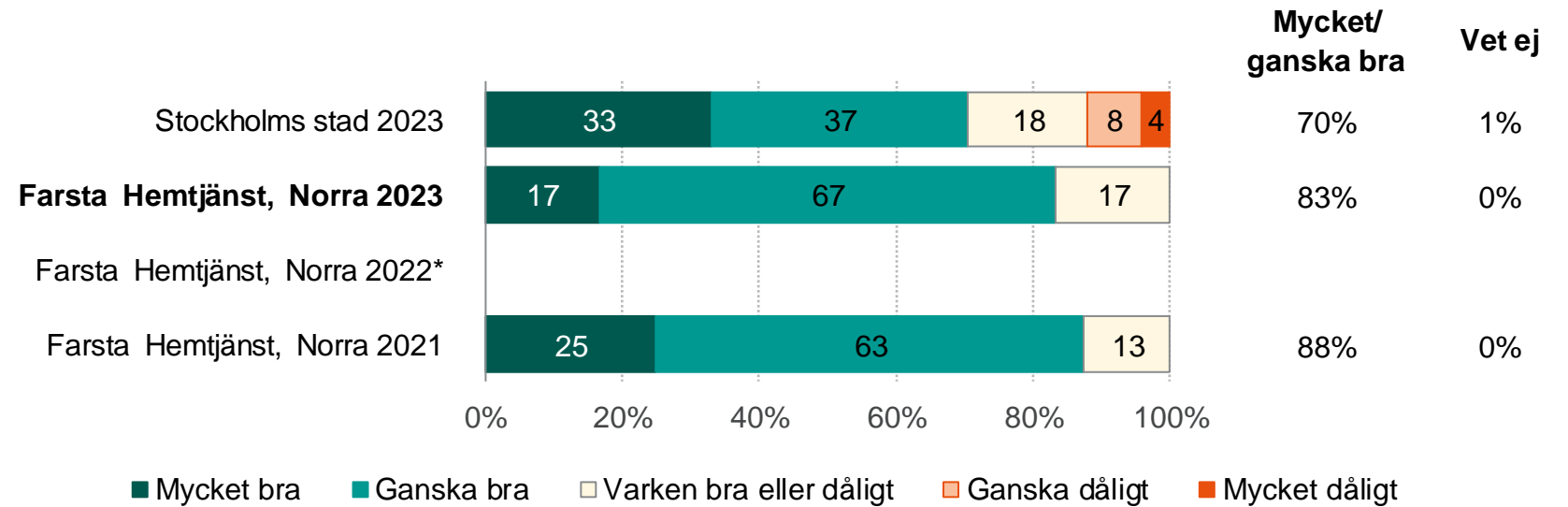
Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



* För få svar.

Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



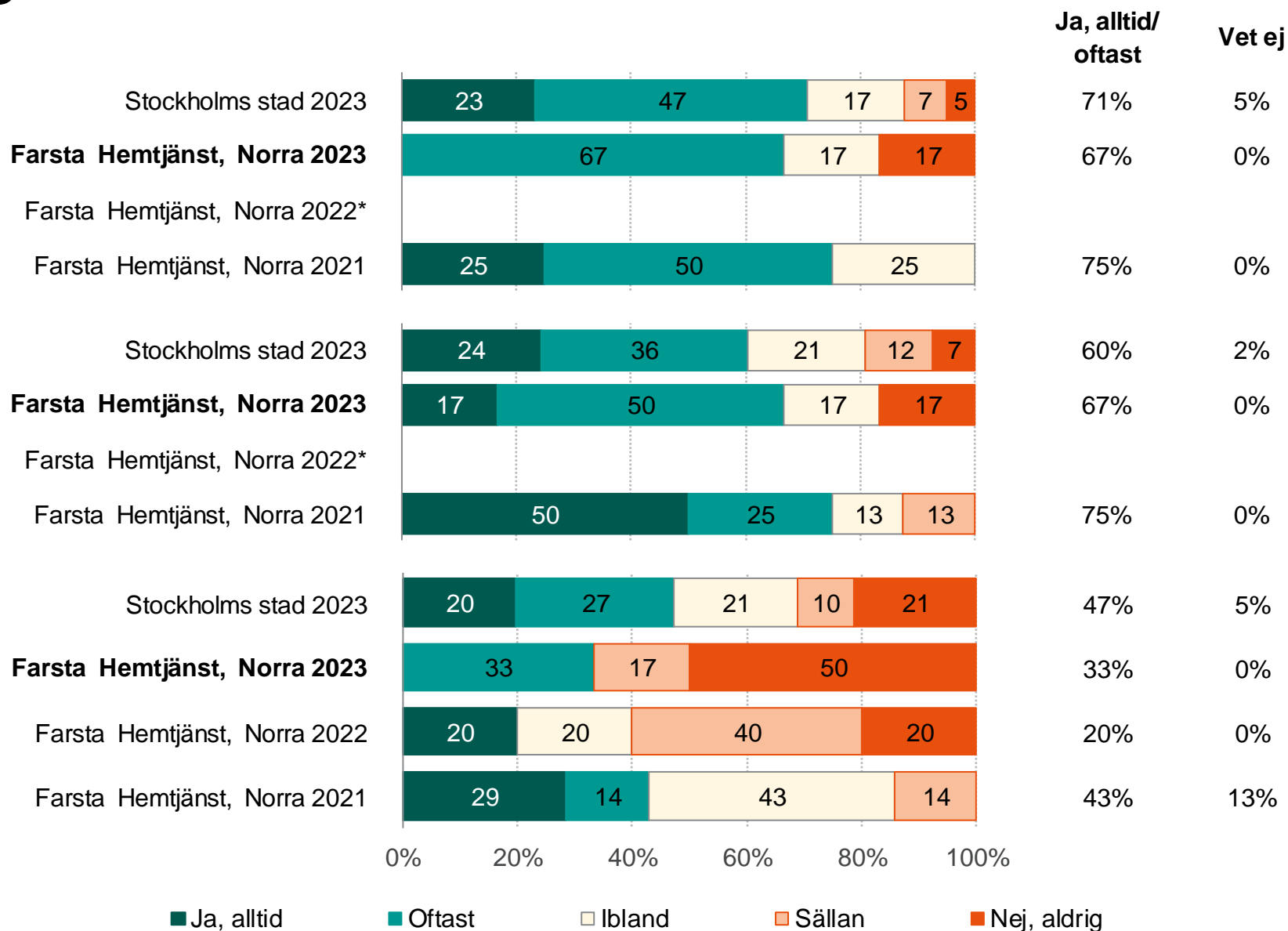
* För få svar.

Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?

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

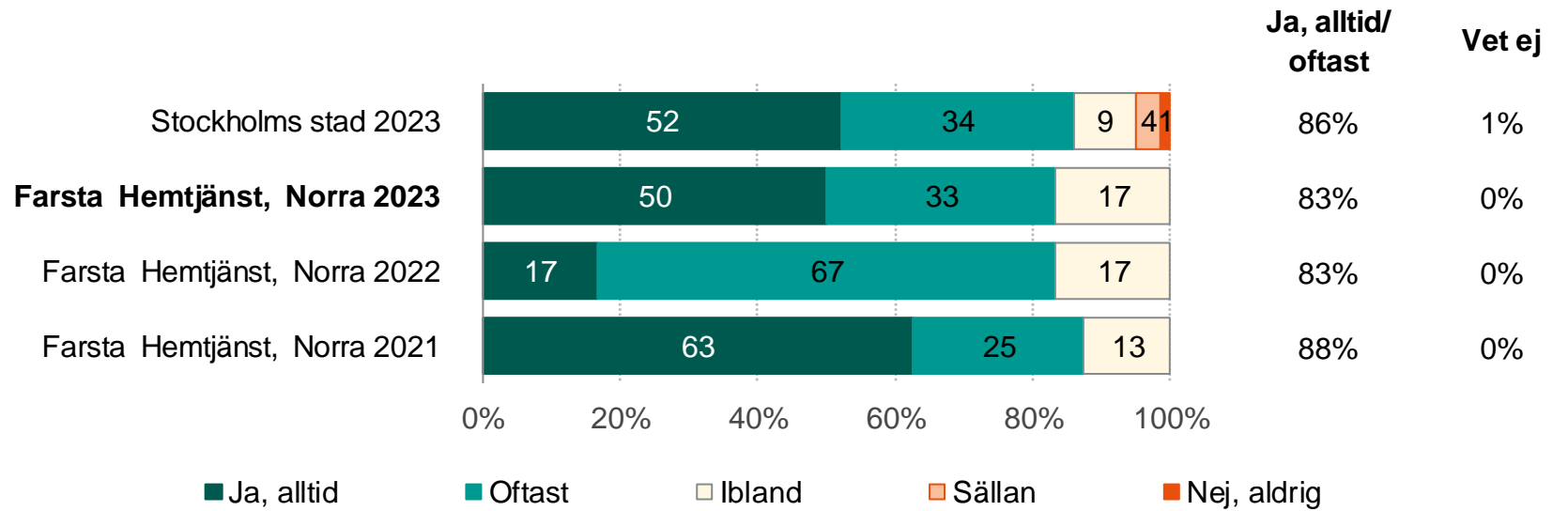
Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)



* För få svar.

Bemötande

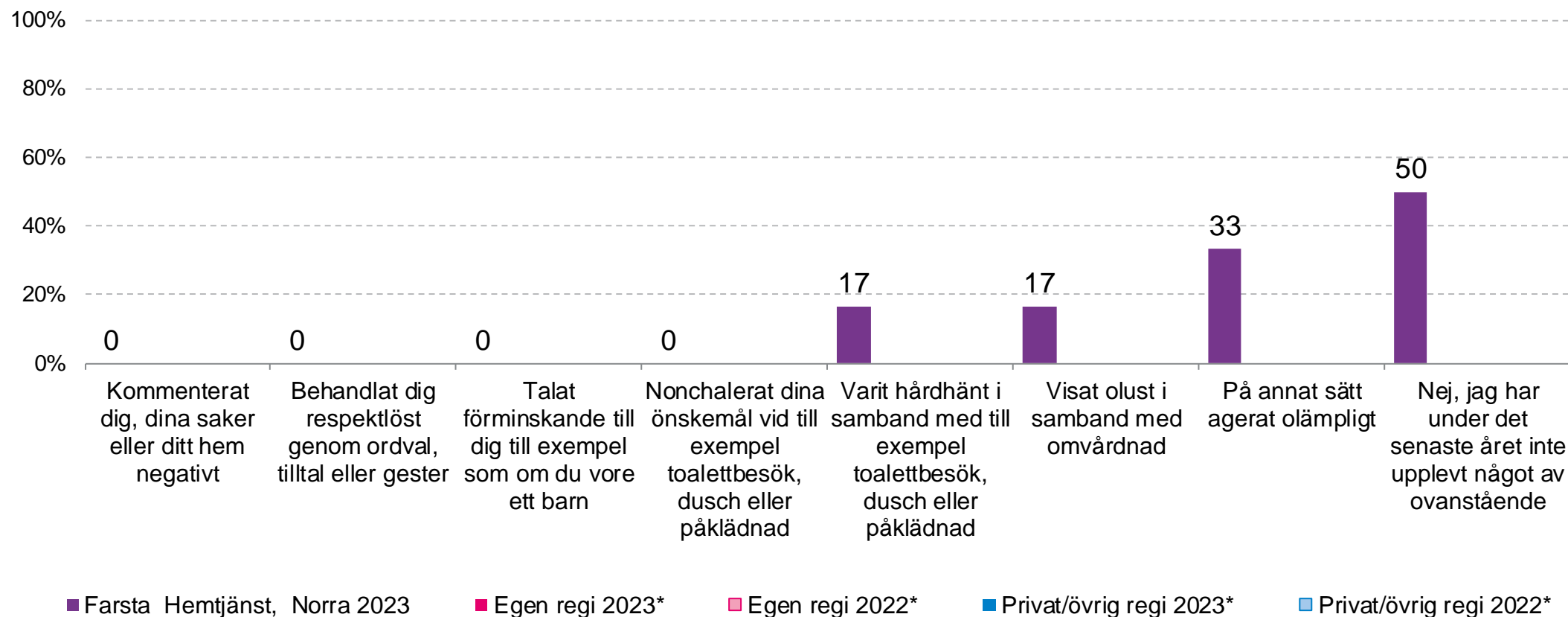
Brakar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



Bemötande

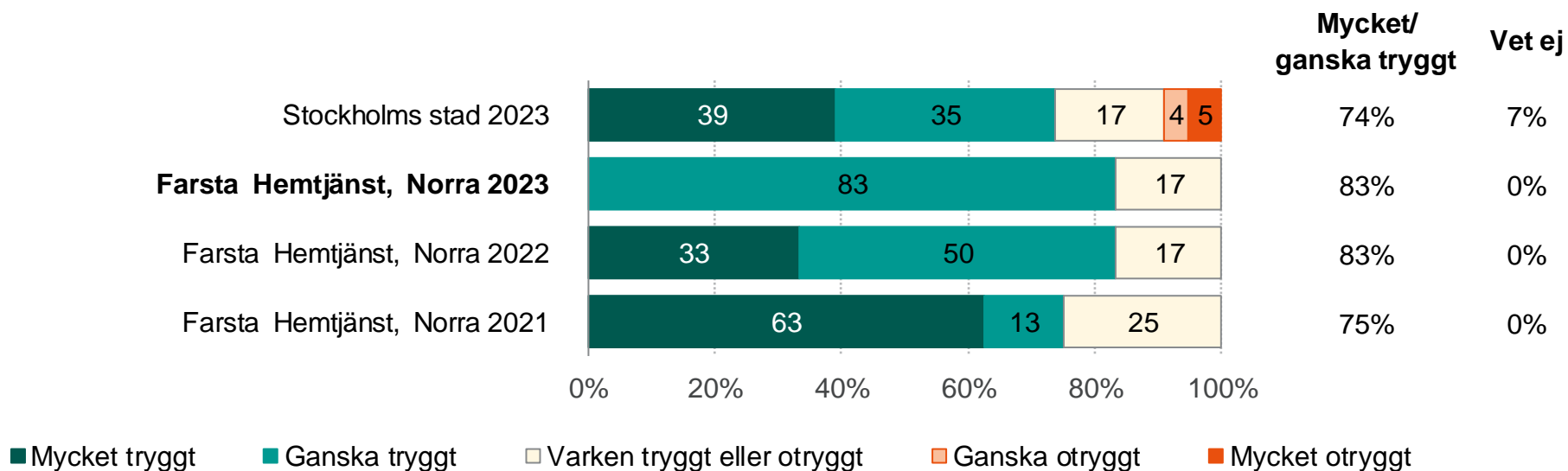
- Notera att staplarna kan summera till mer än 100% då mer än ett svar har kunnat anges.

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



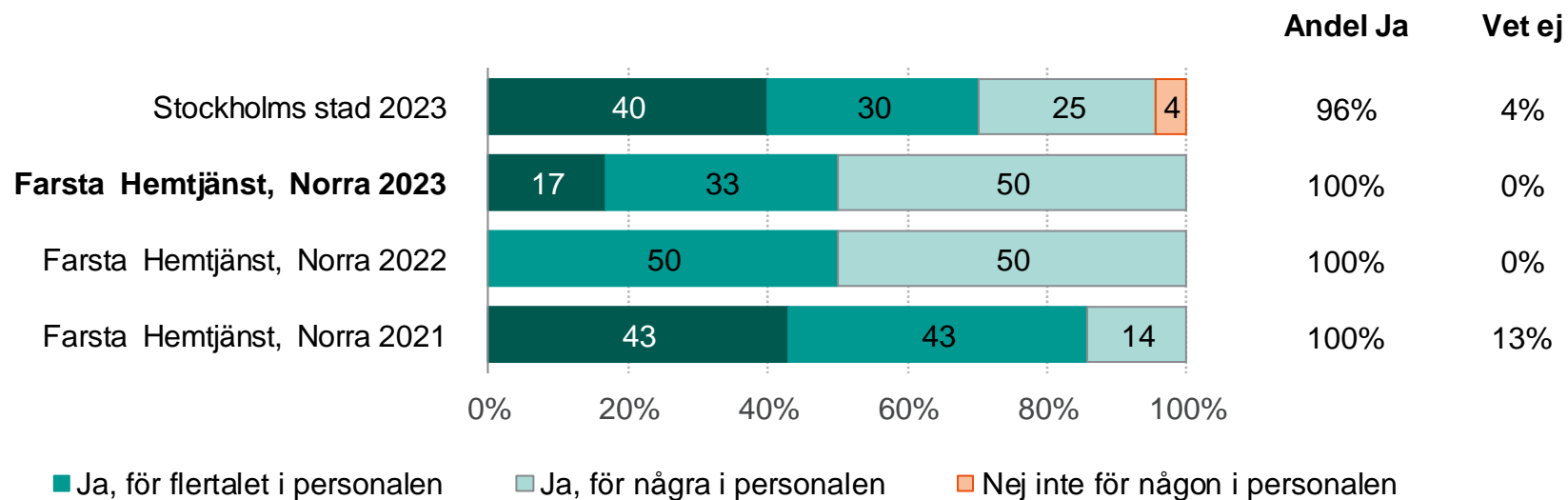
Trygghet

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



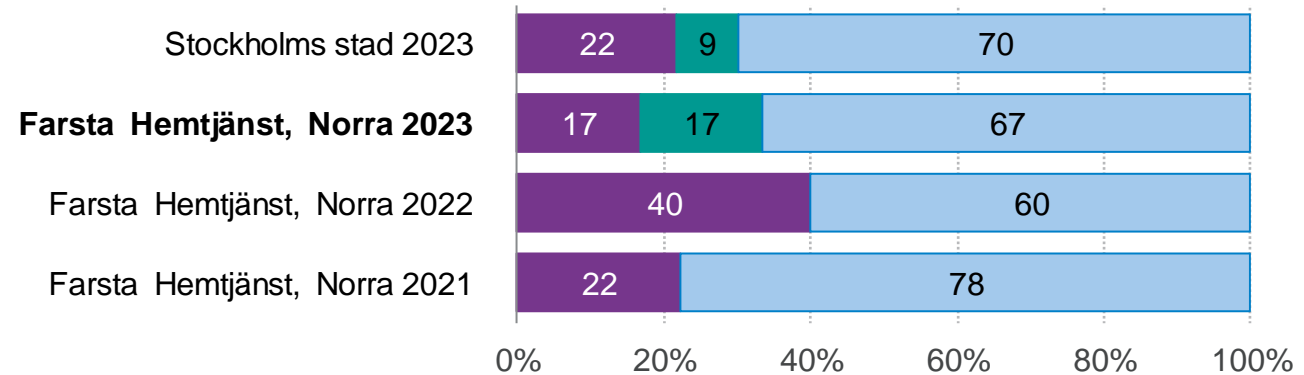
Trygghet

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Maten

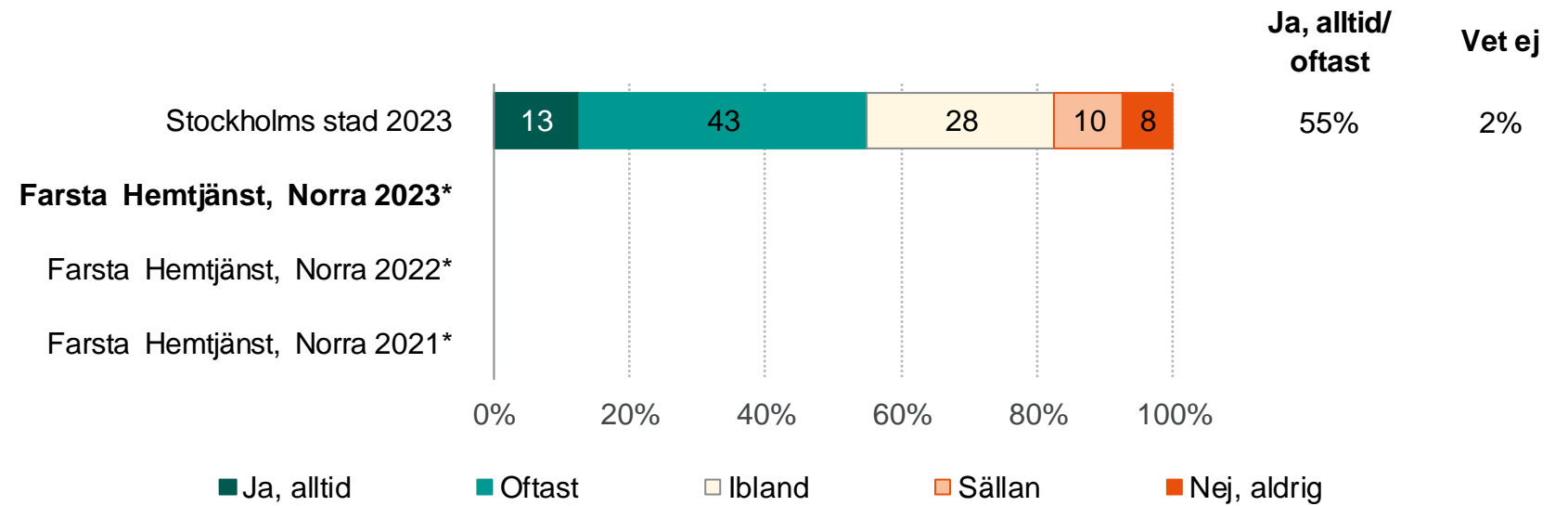
Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



■ Ja, de hjälper mig med matlagning ■ Ja, jag får hemlevererade matportioner ■ Nej, jag har inte hjälp med maten från hemtjänsten

Maten

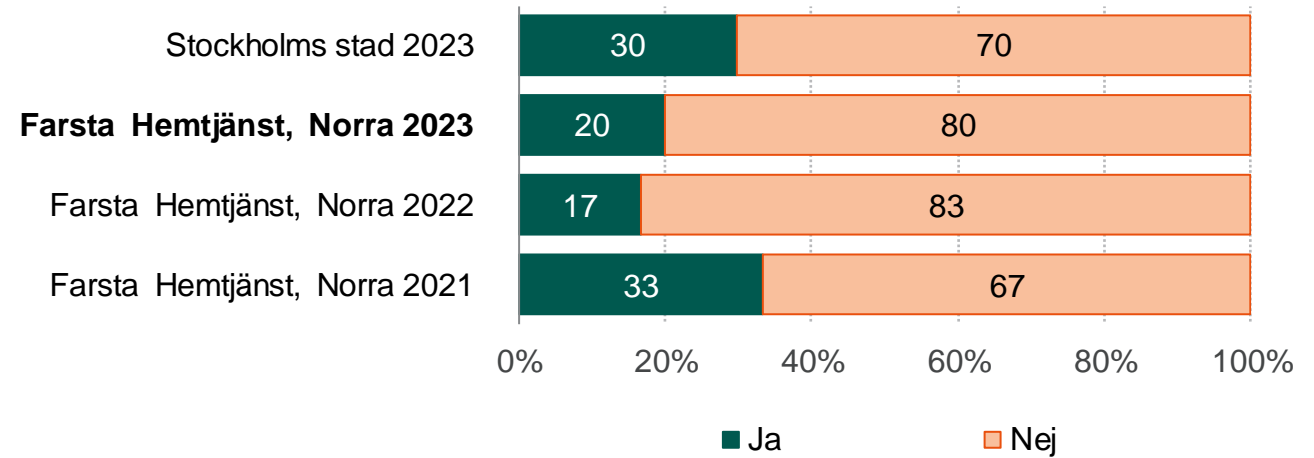
Smakar maten bra?



* För få svar.

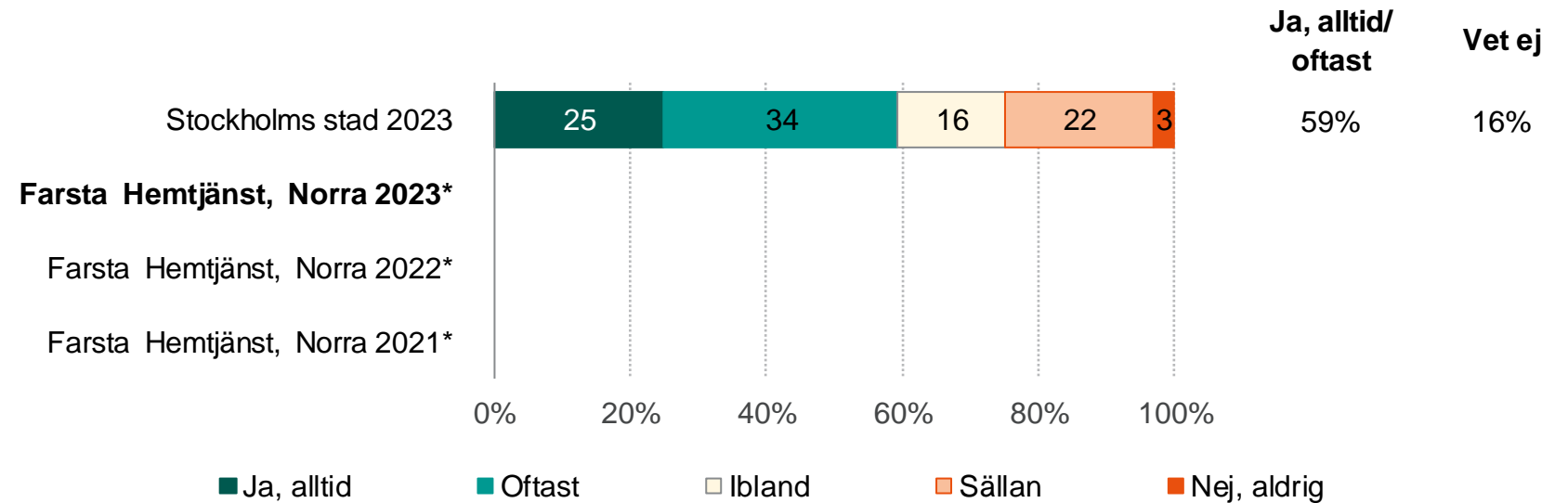
Aktiviteter

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



Aktiviteter

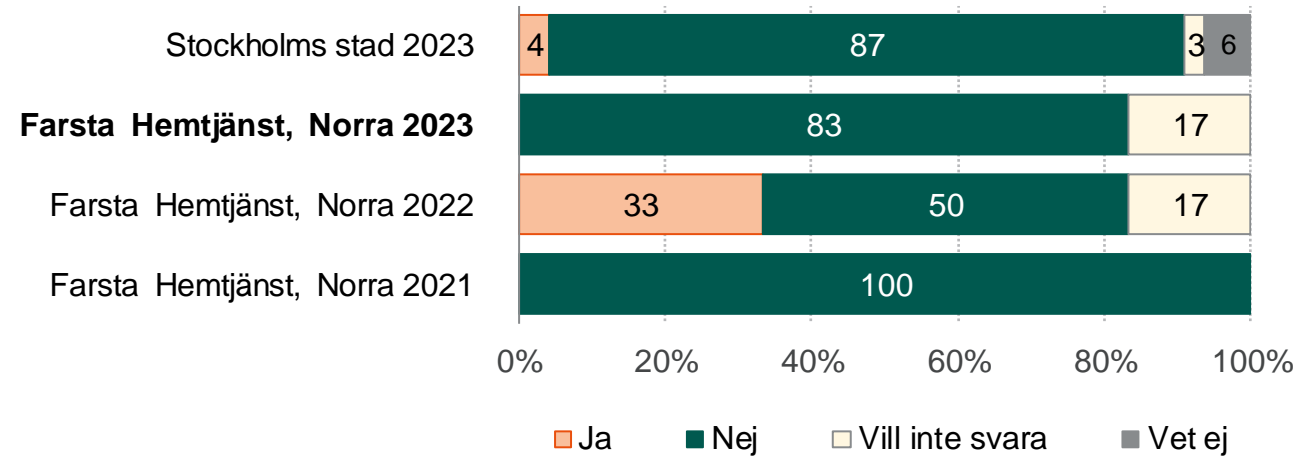
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



* För få svar.

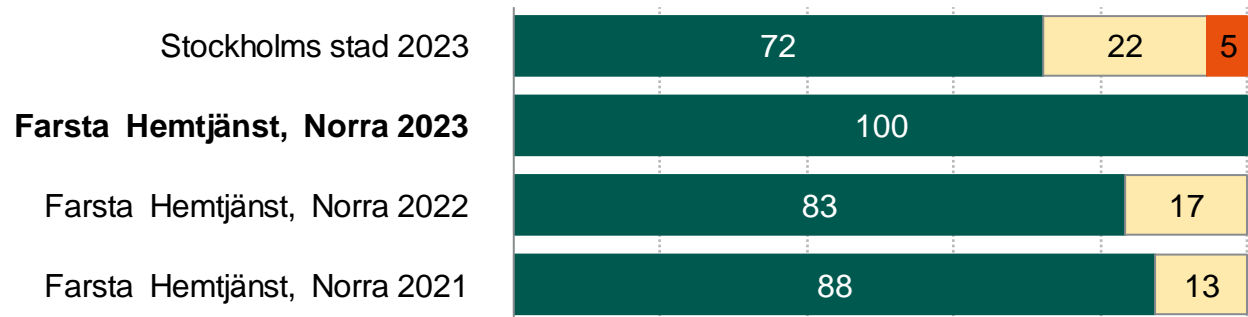
Diskriminering

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

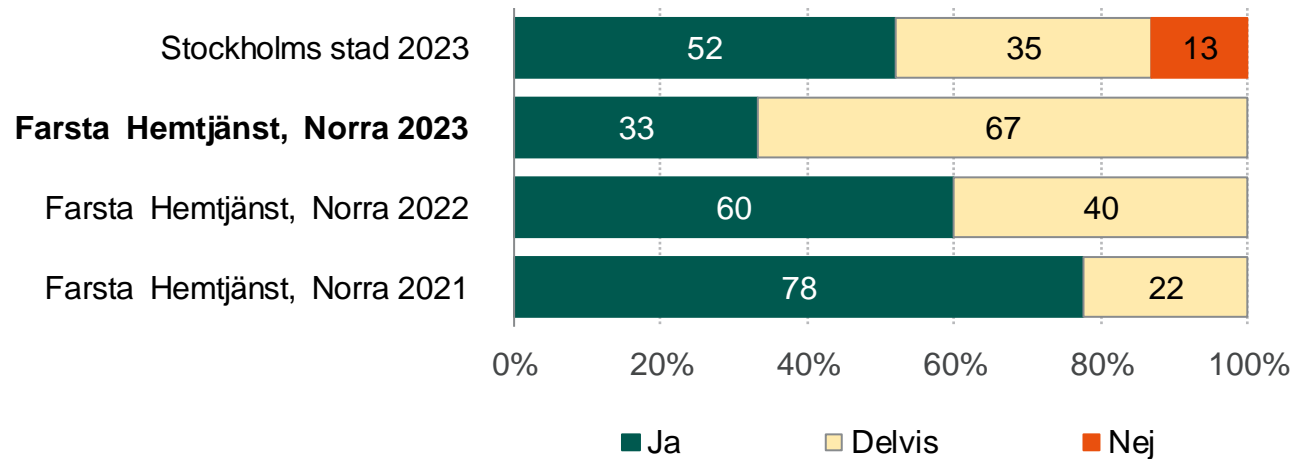


Kontakter med kommunen

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på
ett bra sätt?

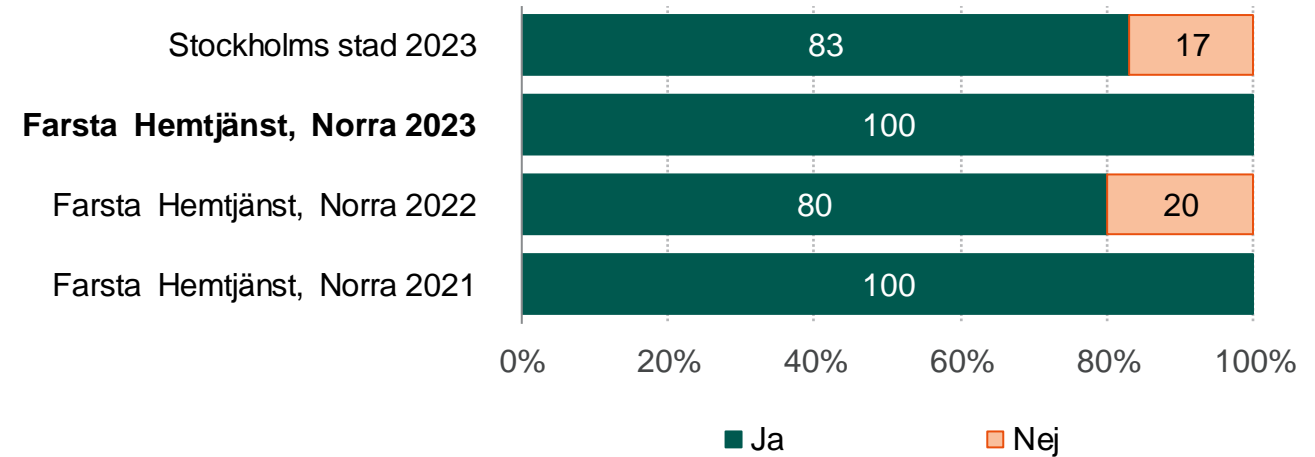


Är handläggarens beslut
anpassat efter dina
behov?



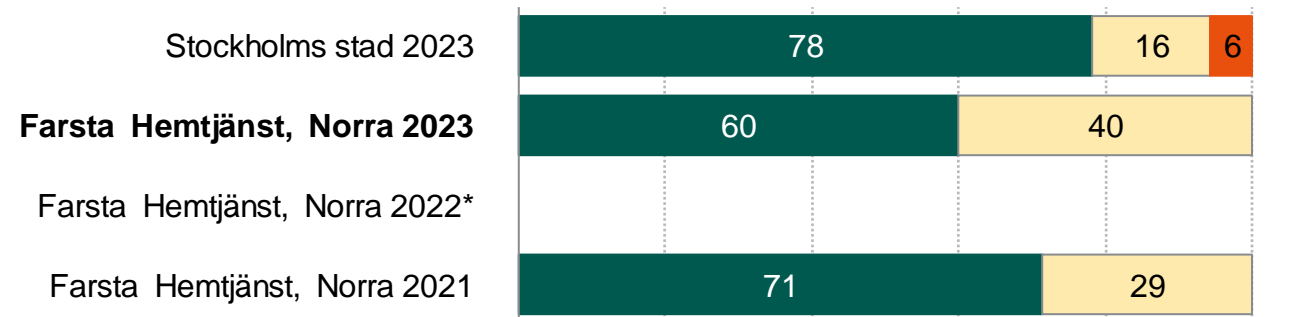
Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?

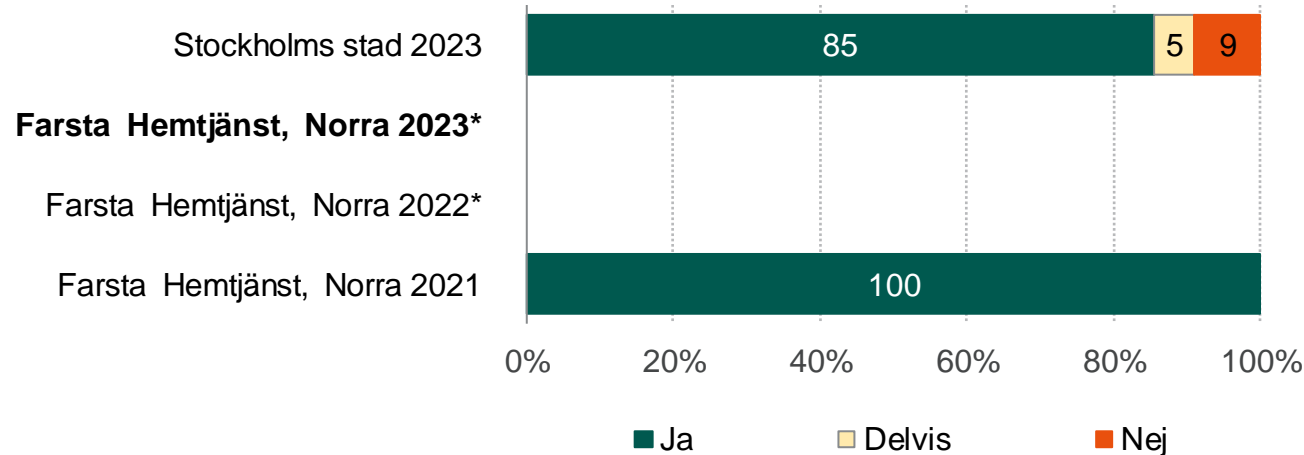


Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



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

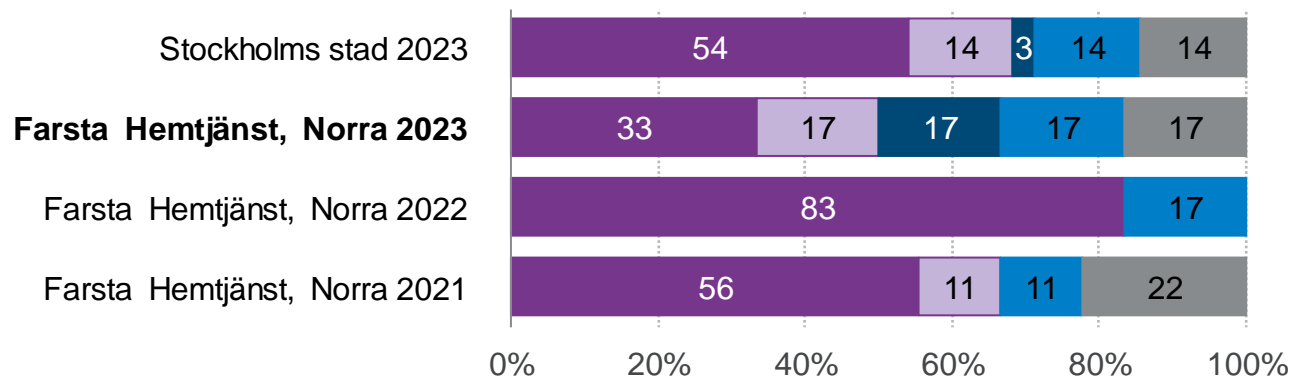


* För få svar.

Bas för fråga "Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?": De som har svarat att de vet vilka insatser de är beviljade.

Kontakter med kommunen

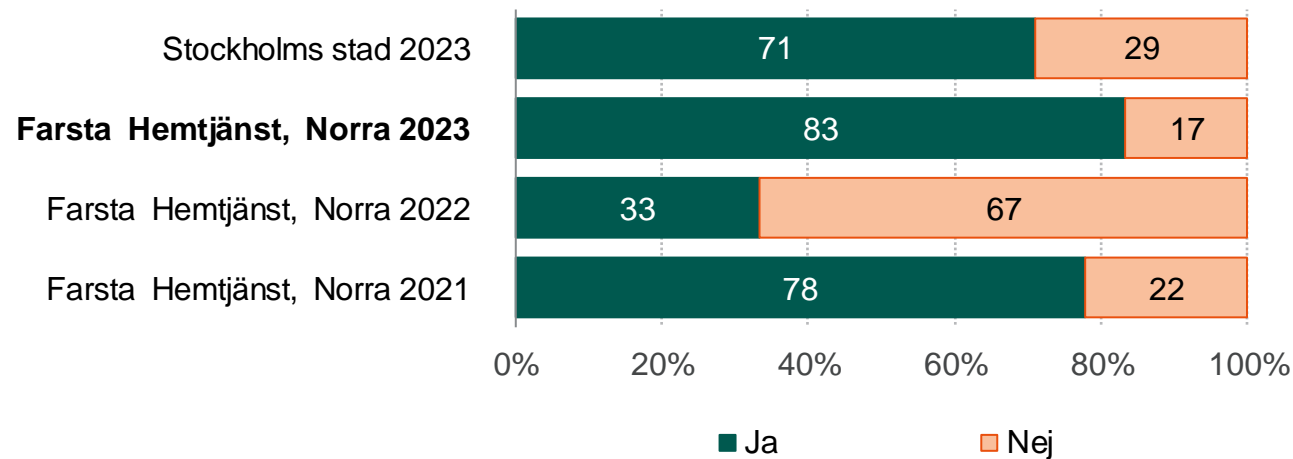
Vem har valt din hemtjänst?



■ Jag har valt själv ■ Jag har valt tillsammans med en närstående ■ Anhörig/god man har valt åt mig ■ Annan person har valt åt mig ■ Vet inte/ingen åsikt

Kontakter med kommunen

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

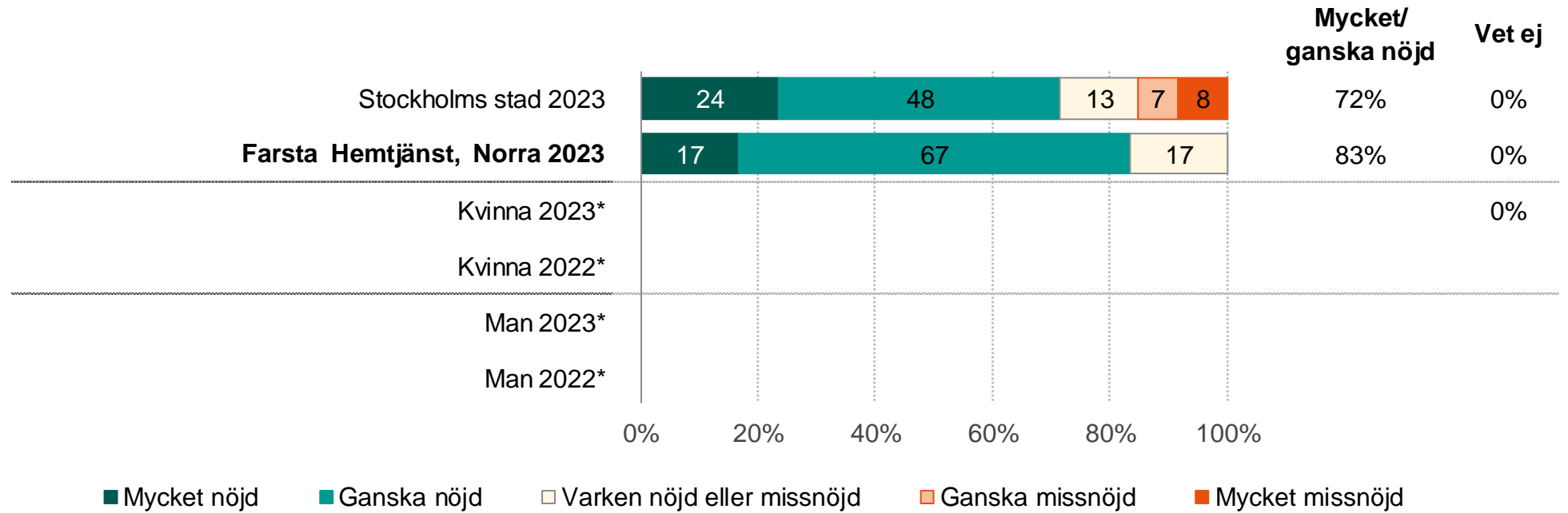


Resultat

Jämförelse kön

Hemtjänsten i sin helhet

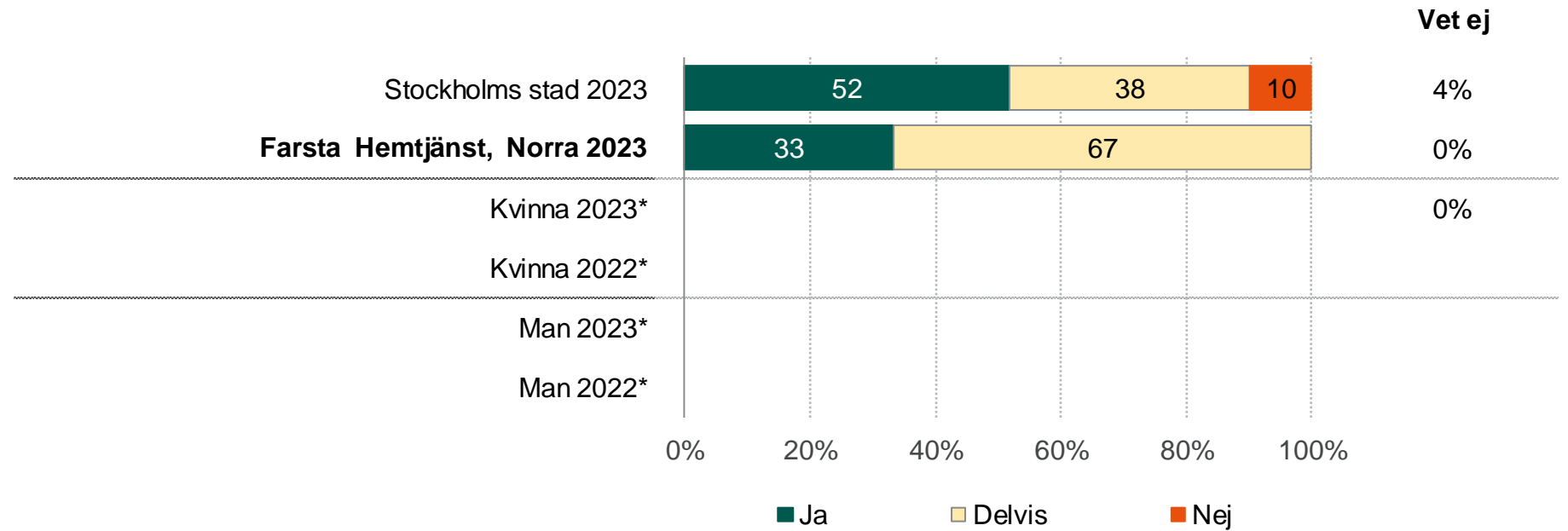
Hur nöjd är du
sammantaget med den
hemtjänst du har?



* För få svar.

Hemtjänsten i sin helhet

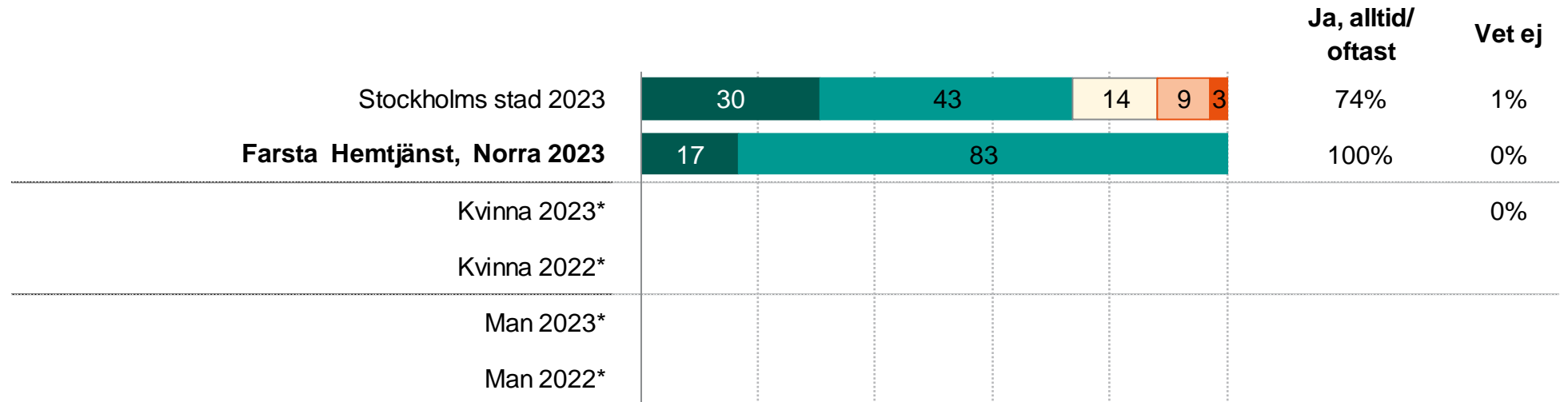
Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



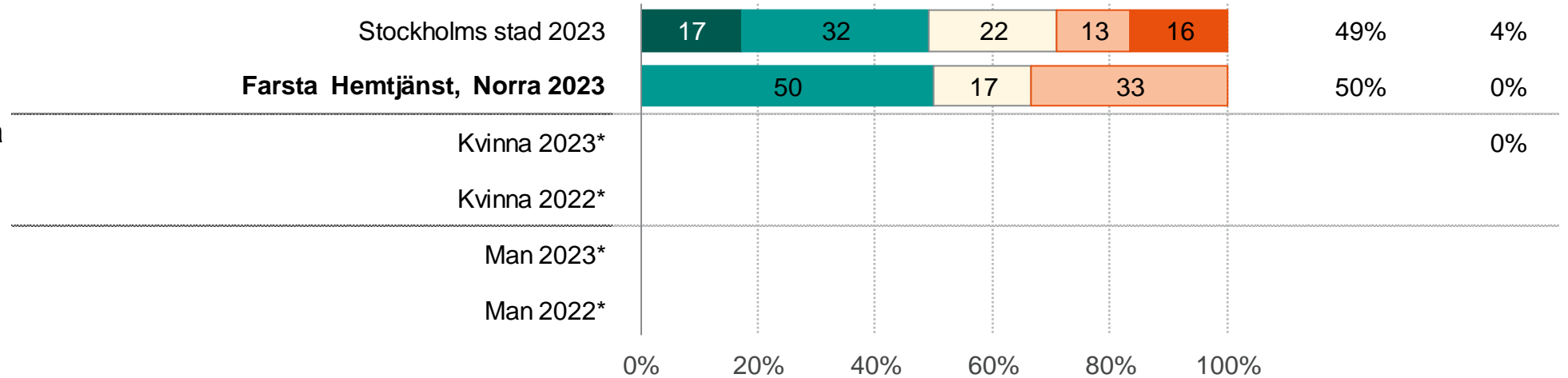
* För få svar.

Inflytande

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

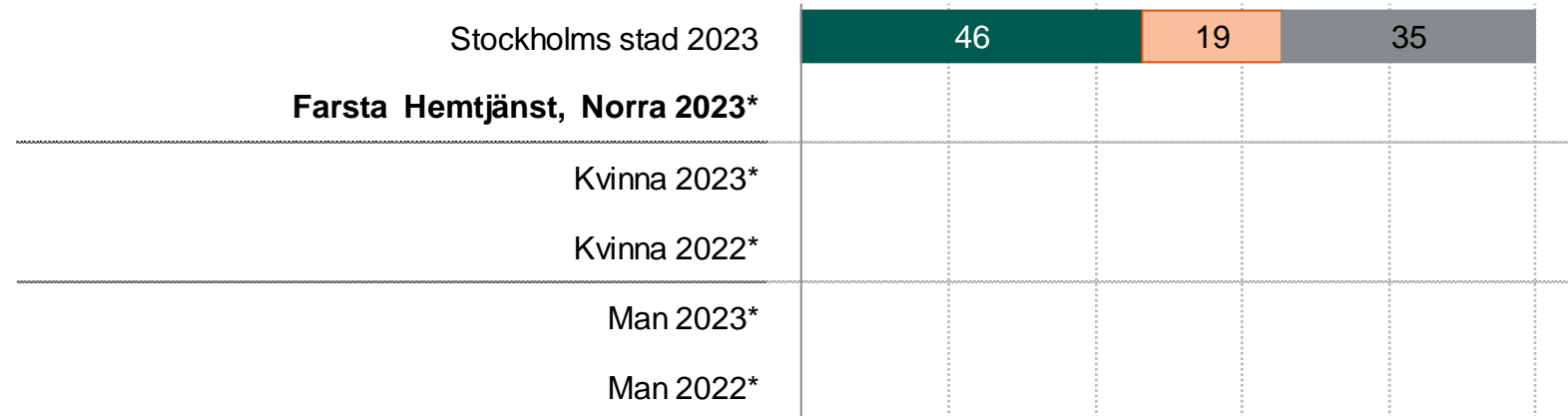


Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



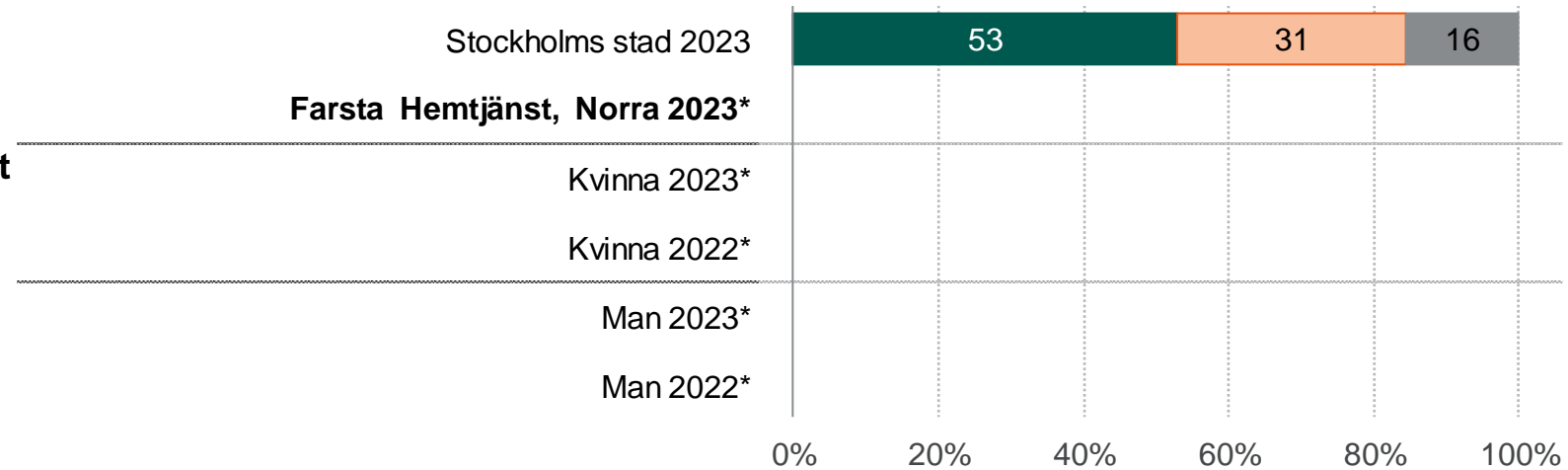
Inflytande

Har du en genomförandeplan?



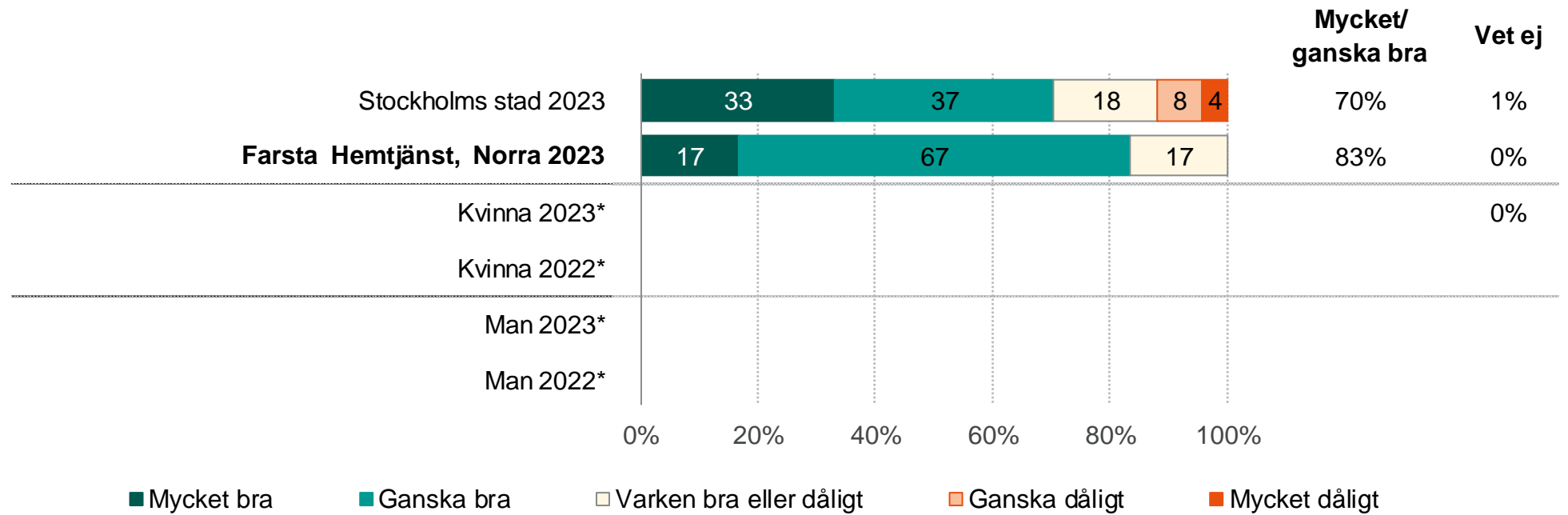
Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



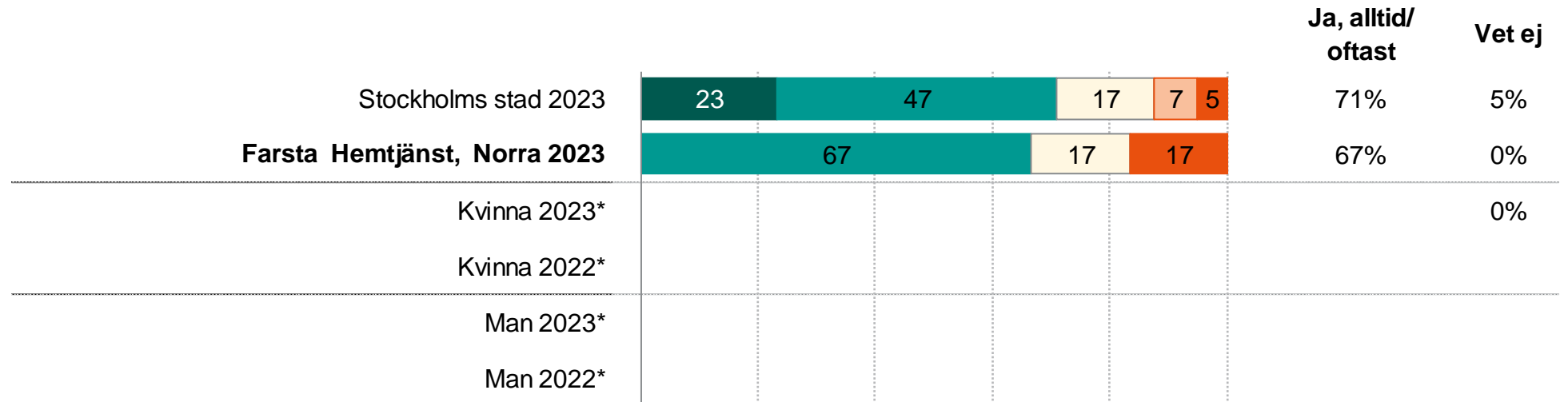
Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

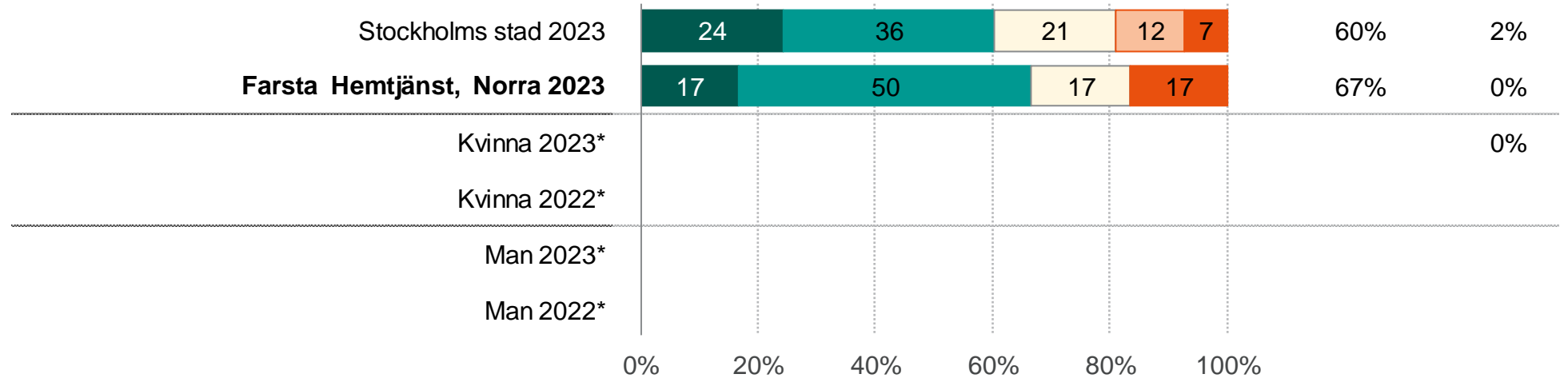


Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?

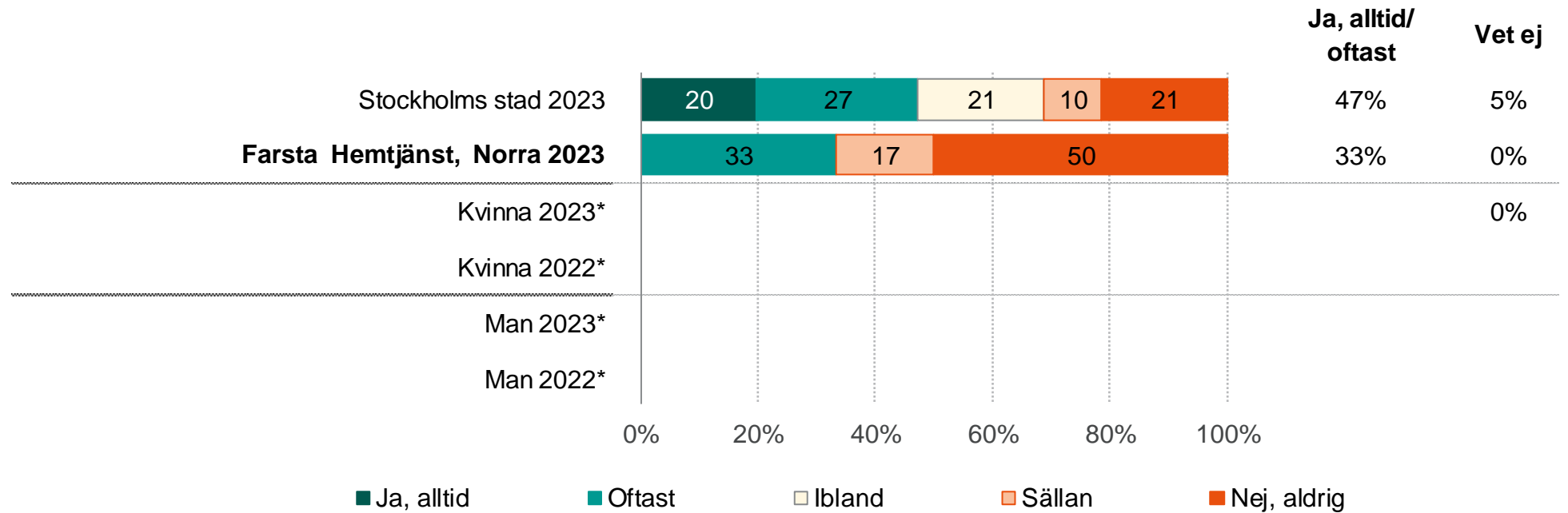


Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?



Hjälpens utförande

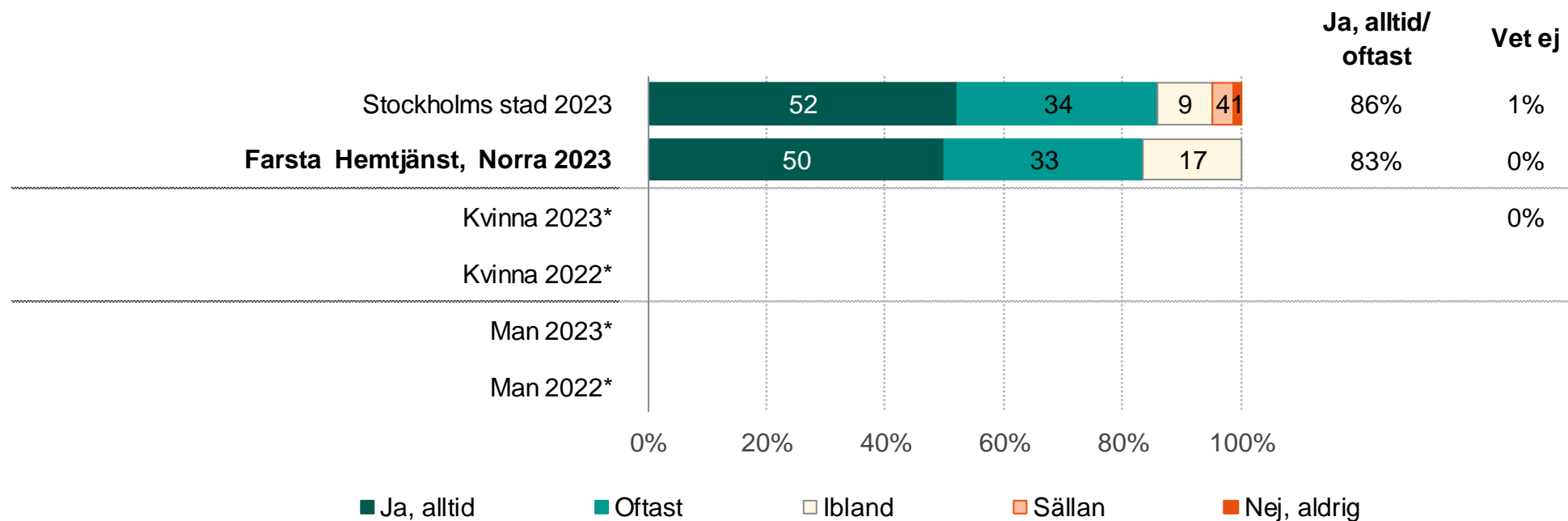
Brakar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)



* För få svar.

Bemötande

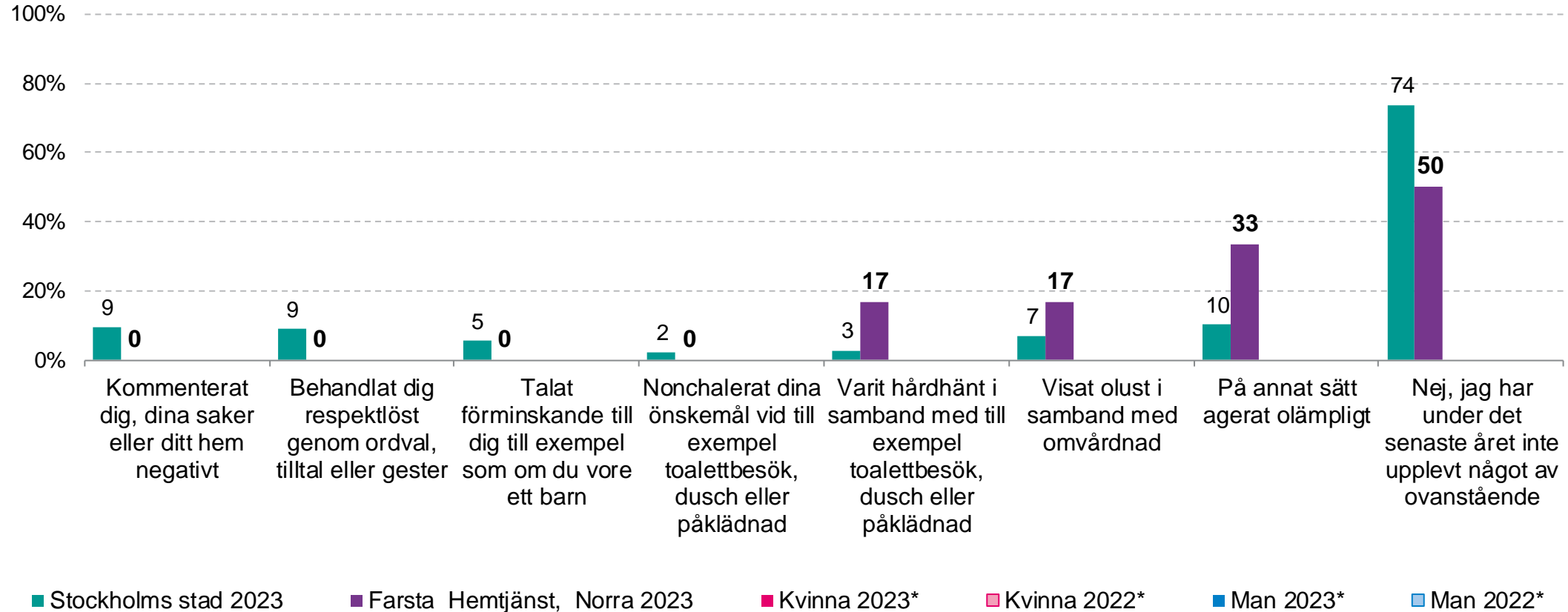
Brakar personalen
bemöta dig på ett bra
sätt?



* För få svar.

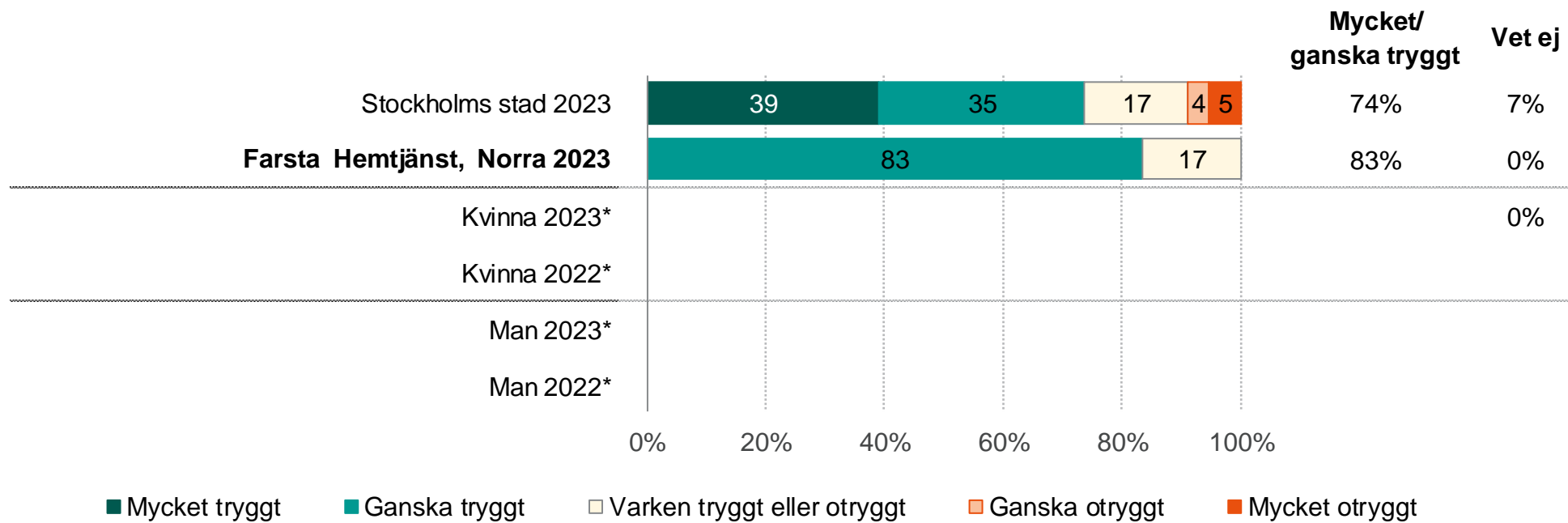
Bemötande

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



Trygghet

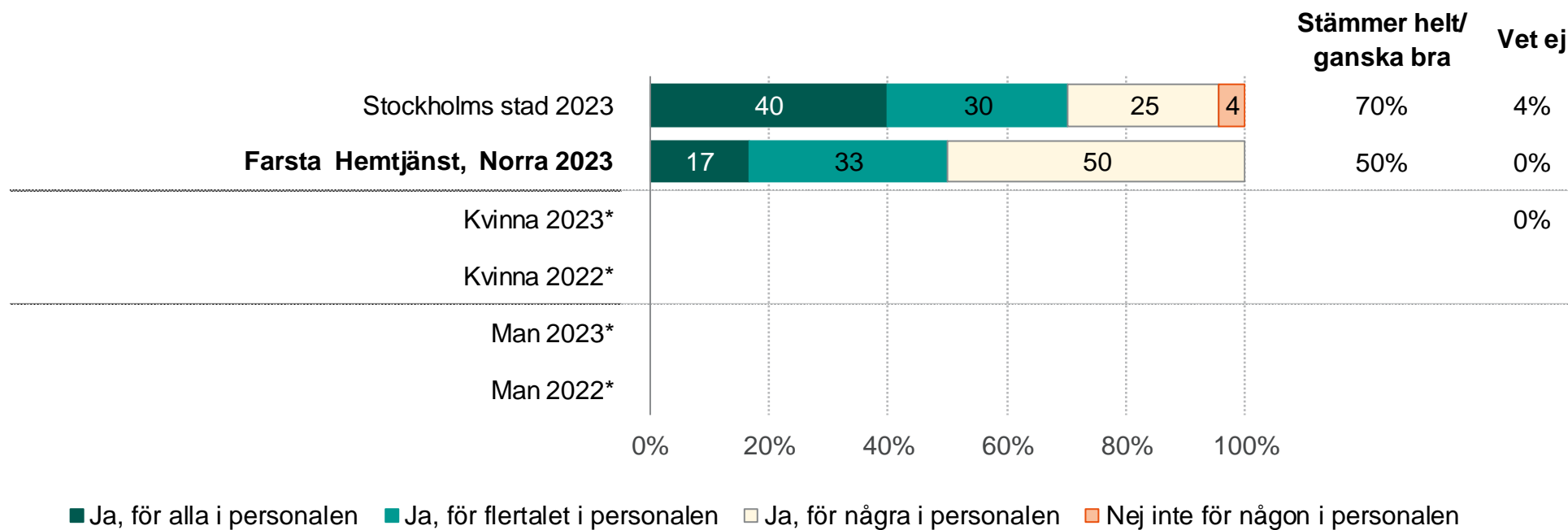
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



* För få svar.

Trygghet

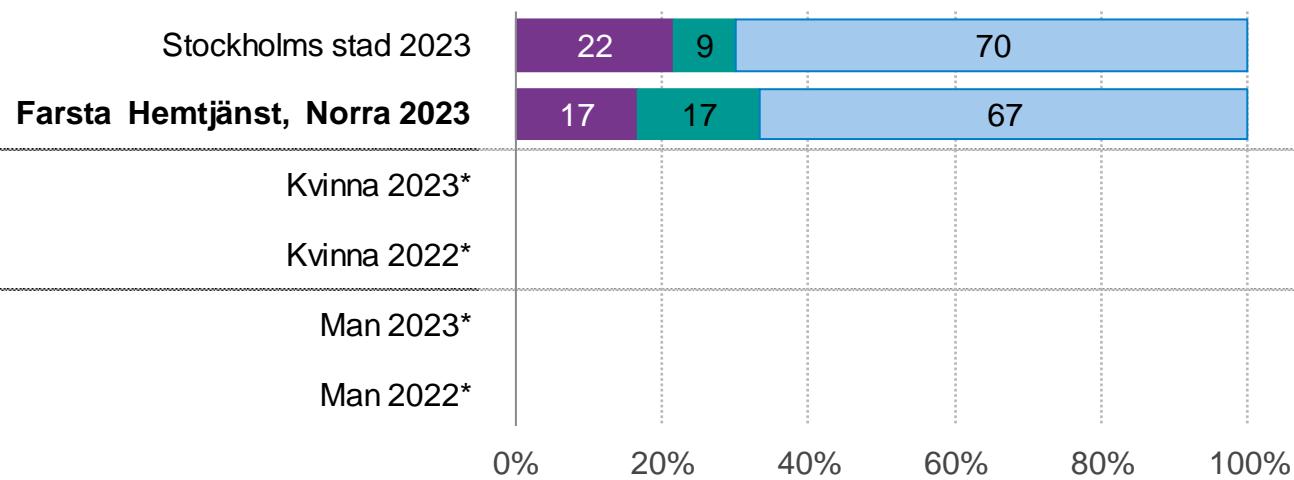
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



* För få svar.

Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

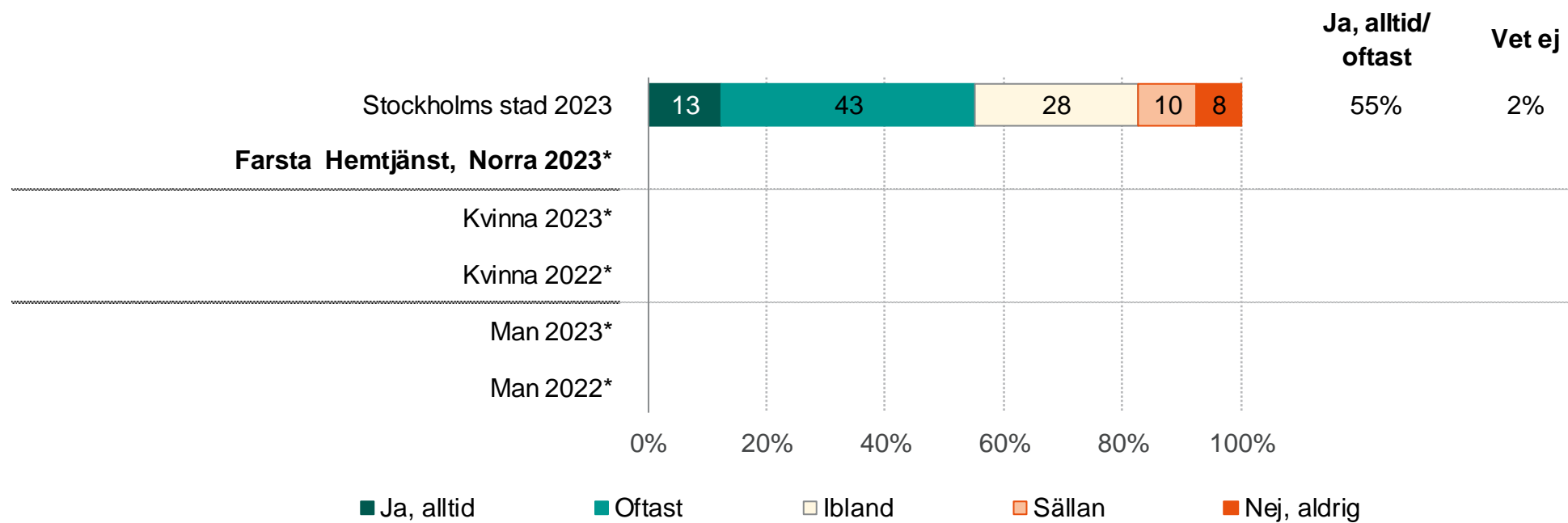


■ Ja, de hjälper mig med matlagning ■ Ja, jag får hemlevererade matportioner ■ Nej, jag har inte hjälp med maten från hemtjänsten

* För få svar.

Maten

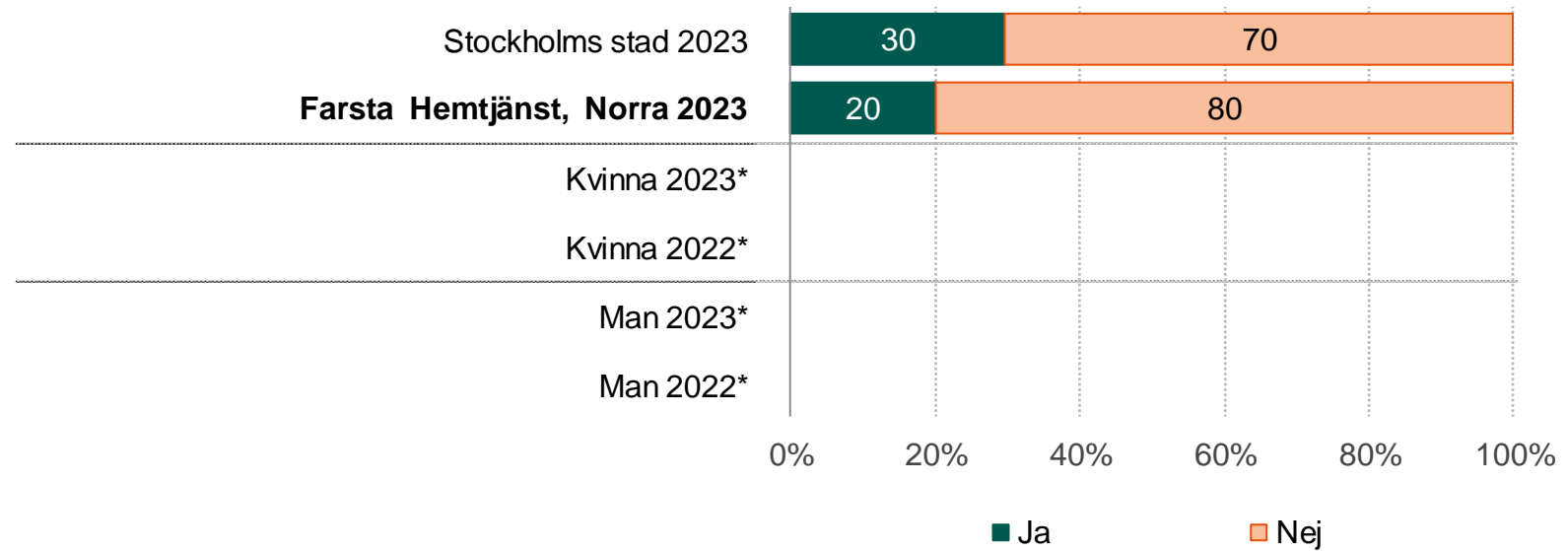
Smakar maten bra?



* För få svar.

Aktiviteter

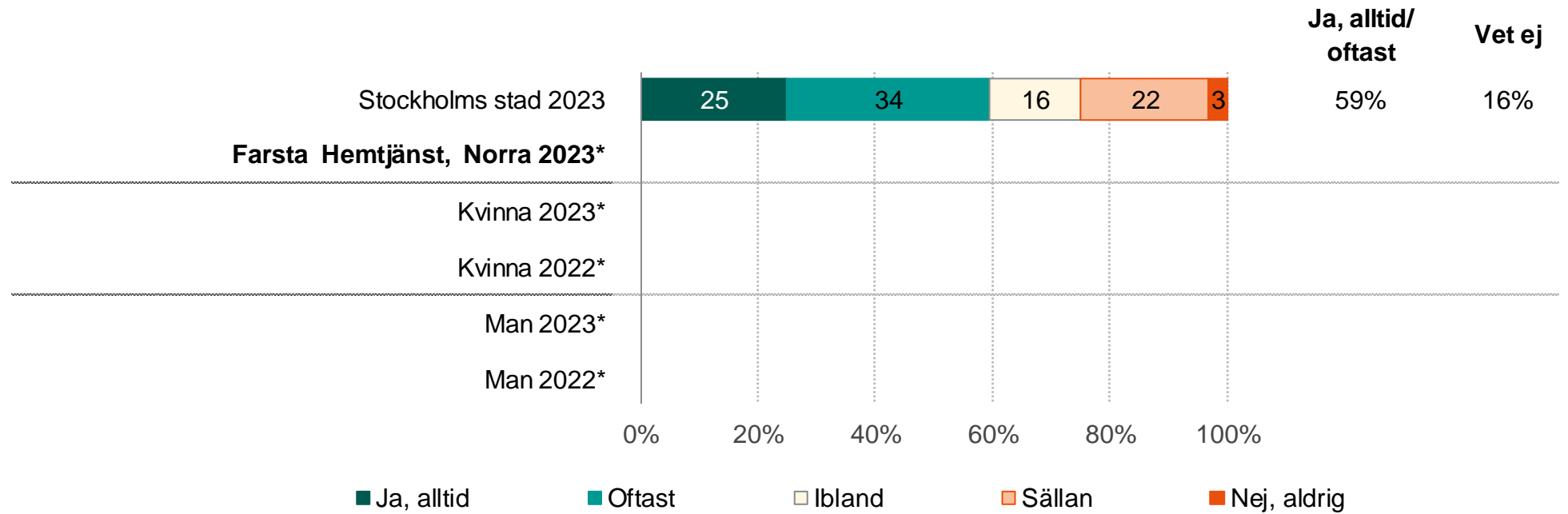
Är du beviljad promenad eller utevistelse?



* För få svar.

Aktiviteter

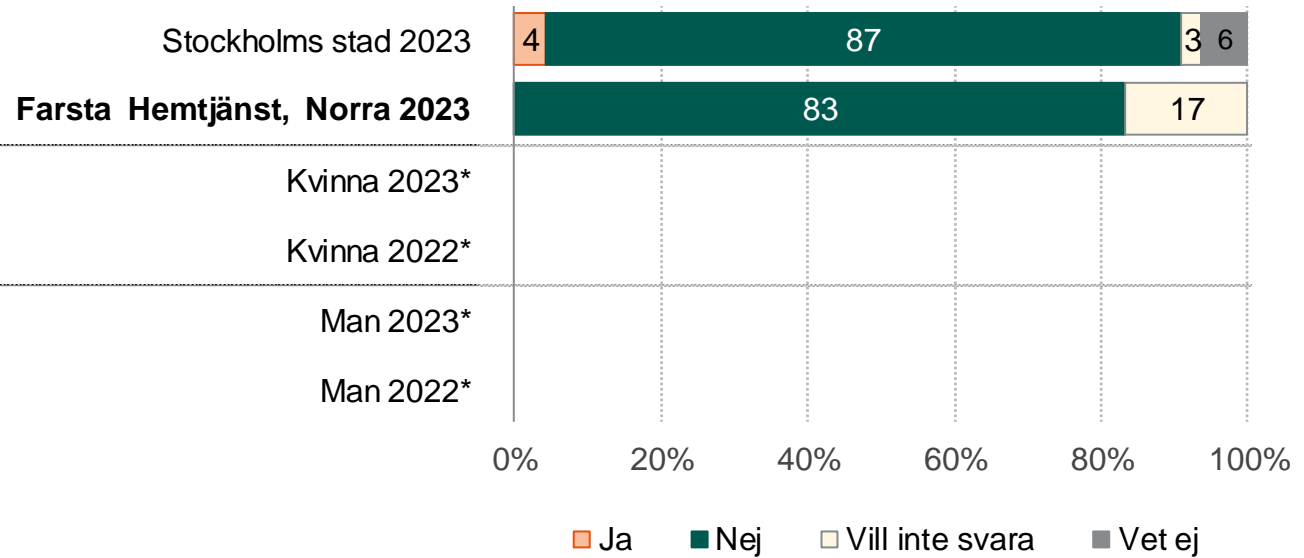
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



* För få svar.

Diskriminering

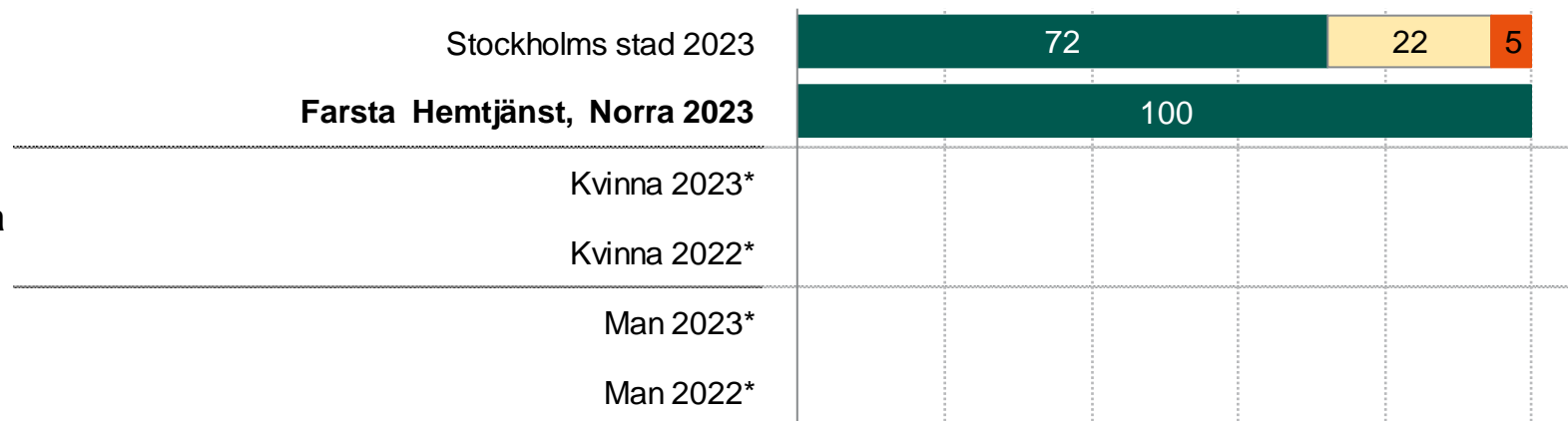
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?



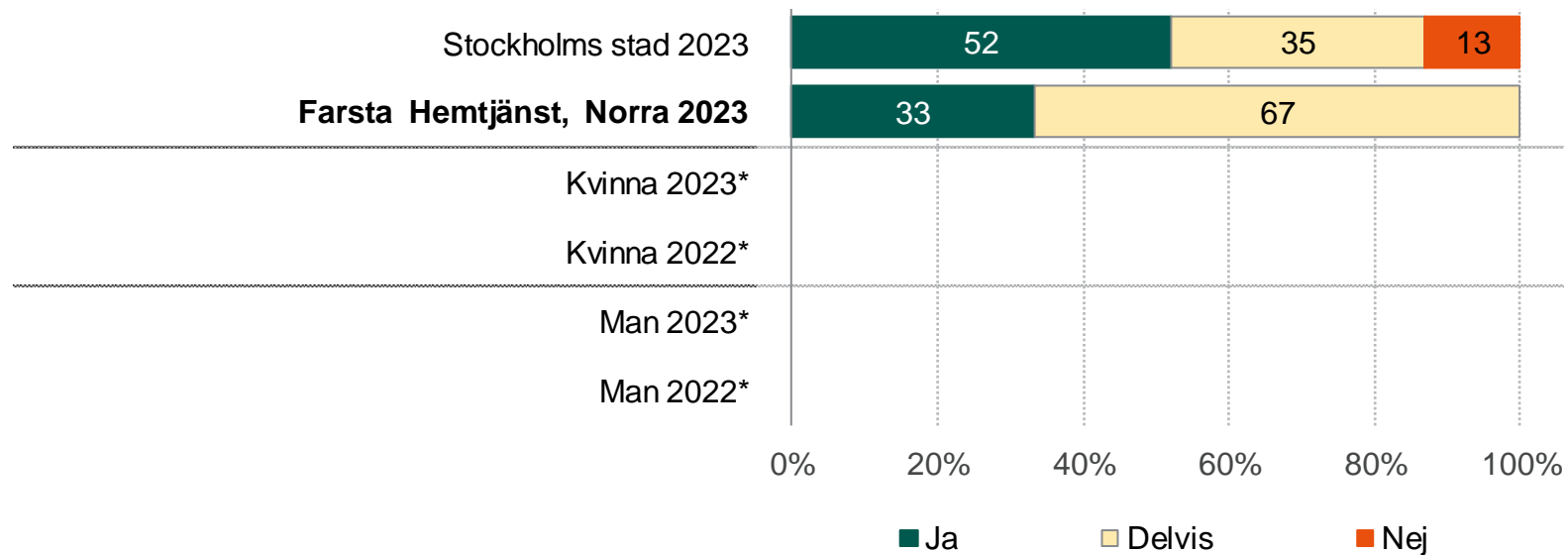
* För få svar.

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på
ett bra sätt?



Är handläggarens beslut
anpassat efter dina
behov?



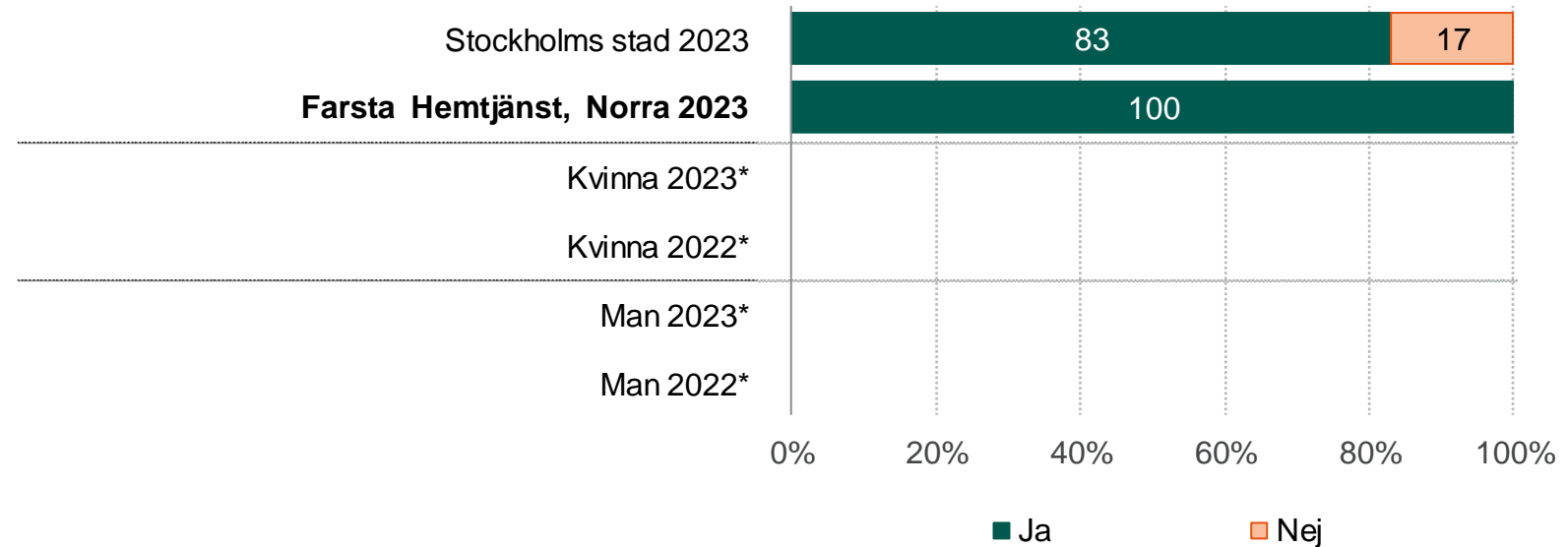
0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Ja ■ Delvis ■ Nej

* För få svar.

Kontakter med kommunen

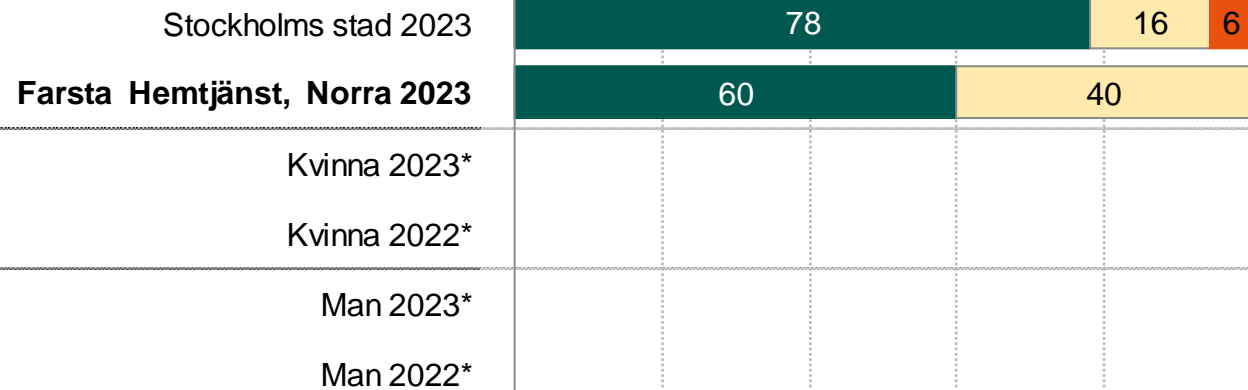
Vet du vilka insatser du är beviljad?



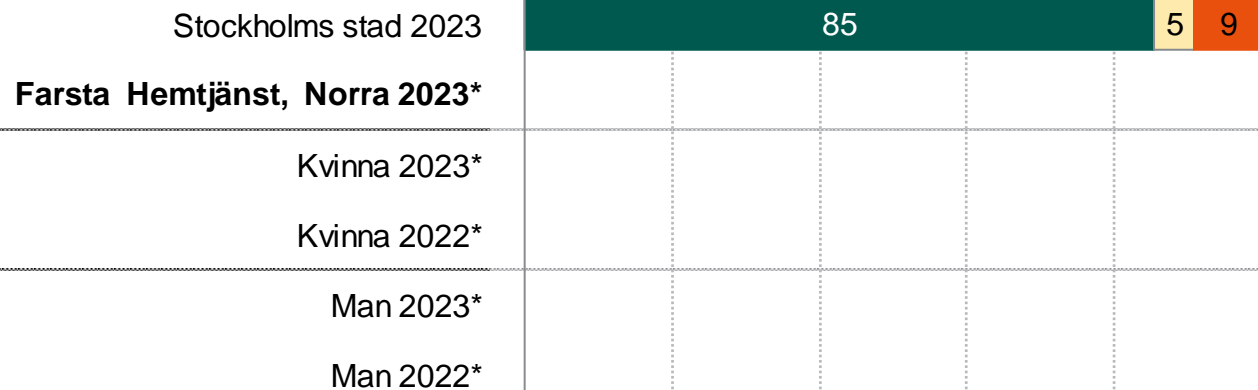
* För få svar.

Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



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



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

■ Ja ■ Delvis ■ Nej

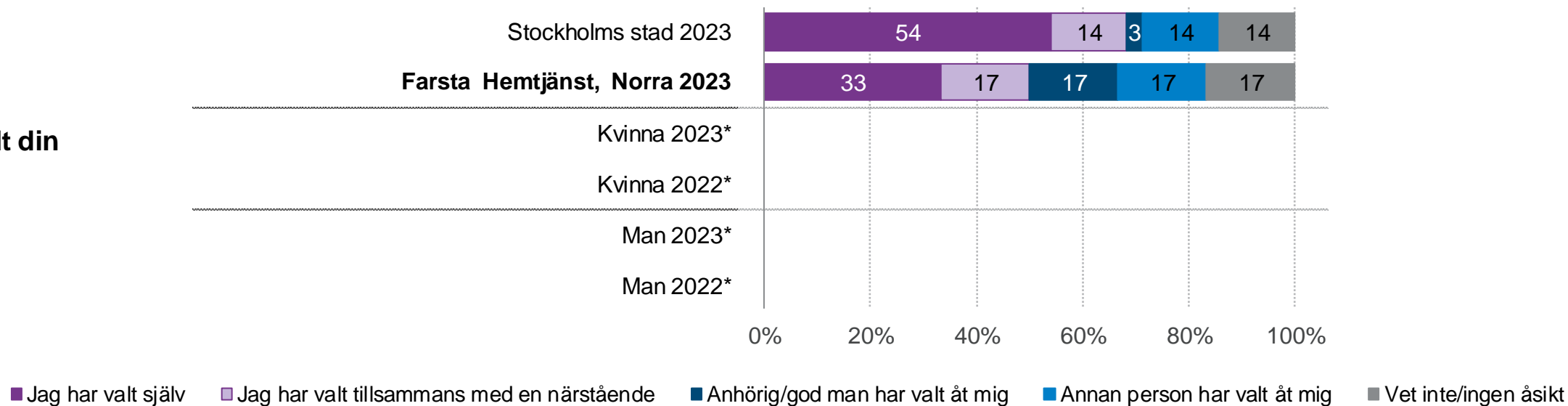
* För få svar.



Bas för fråga "Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?": De som har svarat att de vet vilka insatser de är beviljade.

Kontakter med kommunen

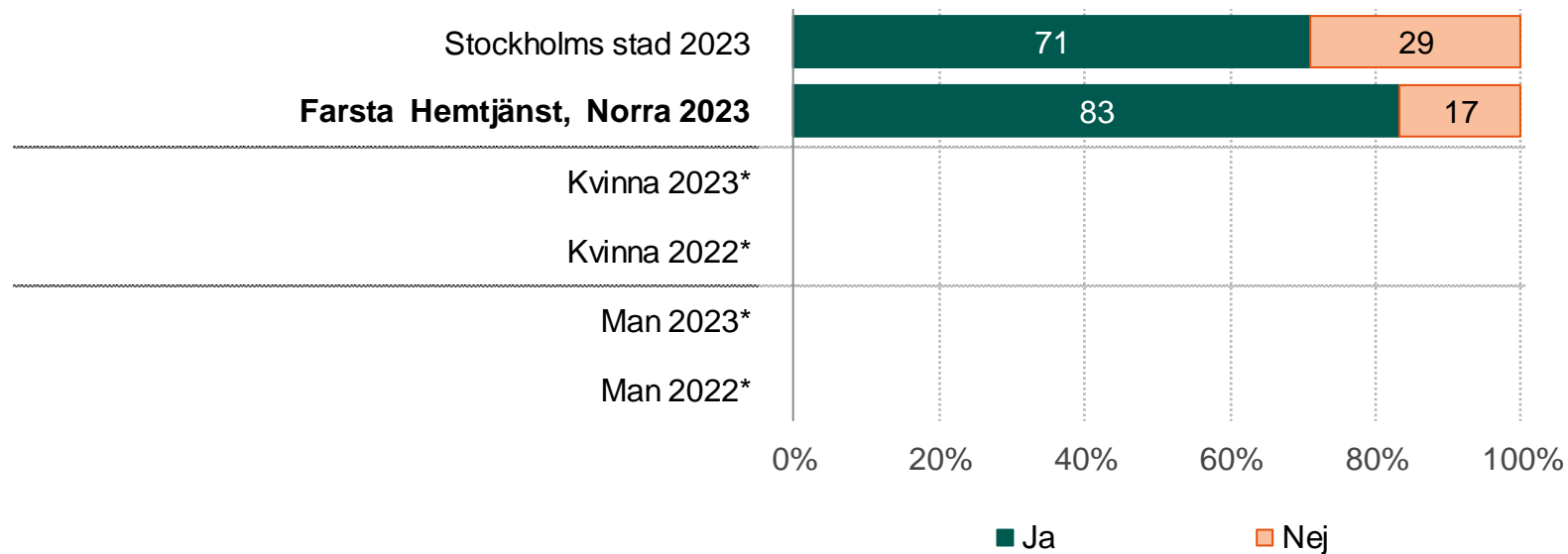
Vem har valt din hemtjänst?



* För få svar.

Kontakter med kommunen

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



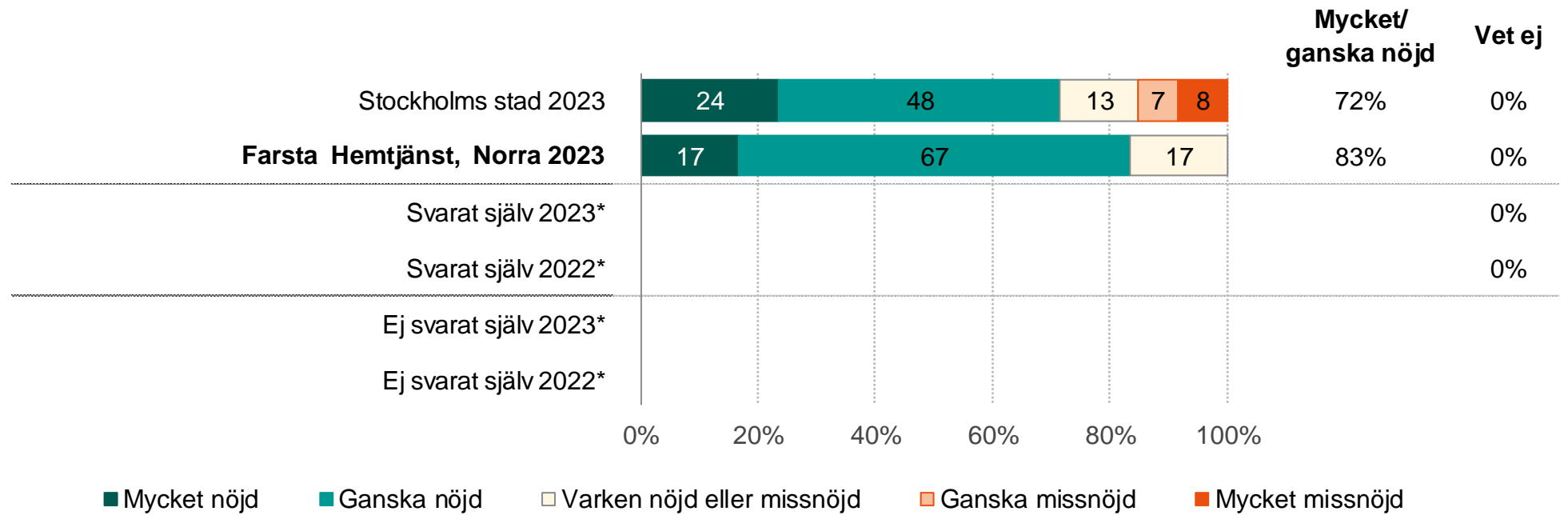
* För få svar.

Resultat

Jämförelse svarsmetod

Hemtjänsten i sin helhet

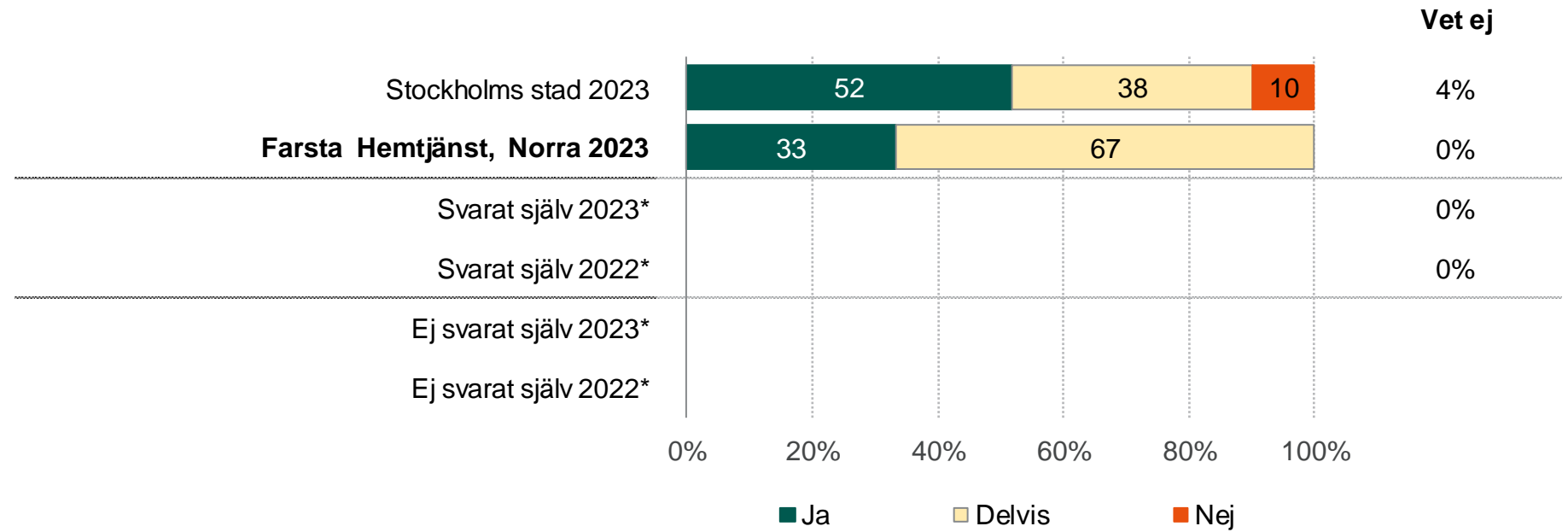
Hur nöjd är du
sammantaget med den
hemtjänst du har?



* För få svar.

Hemtjänsten i sin helhet

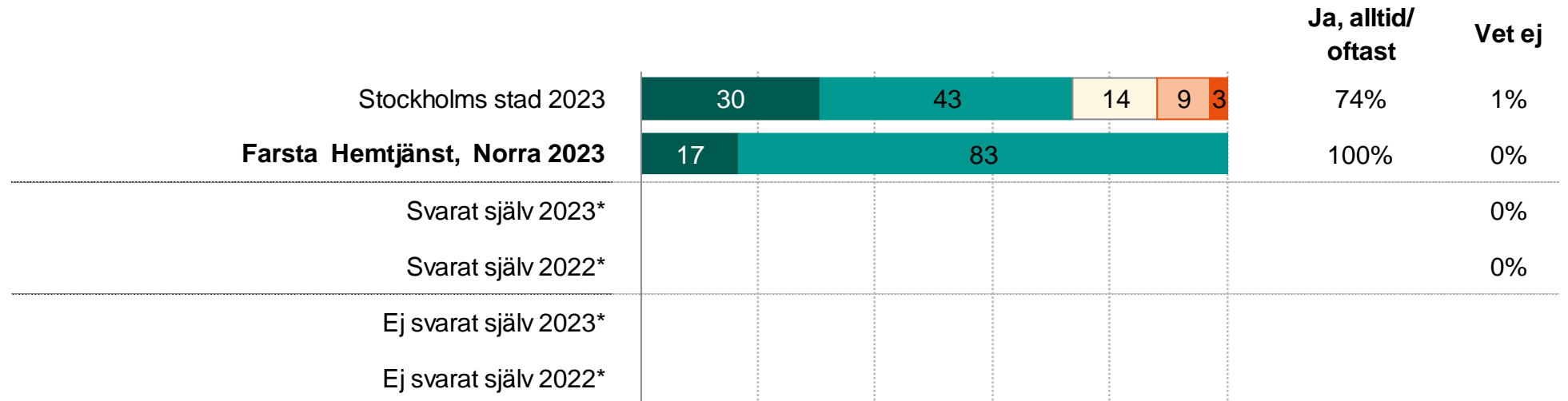
Uppfyller hemtjänsten
dina behov av stöd och
hjälp?



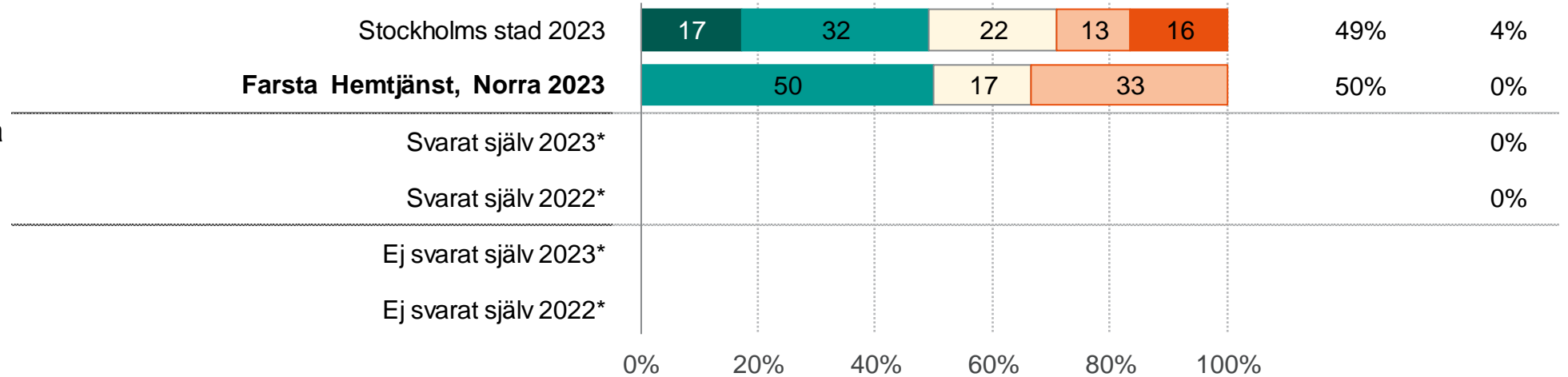
* För få svar.

Inflytande

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



Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



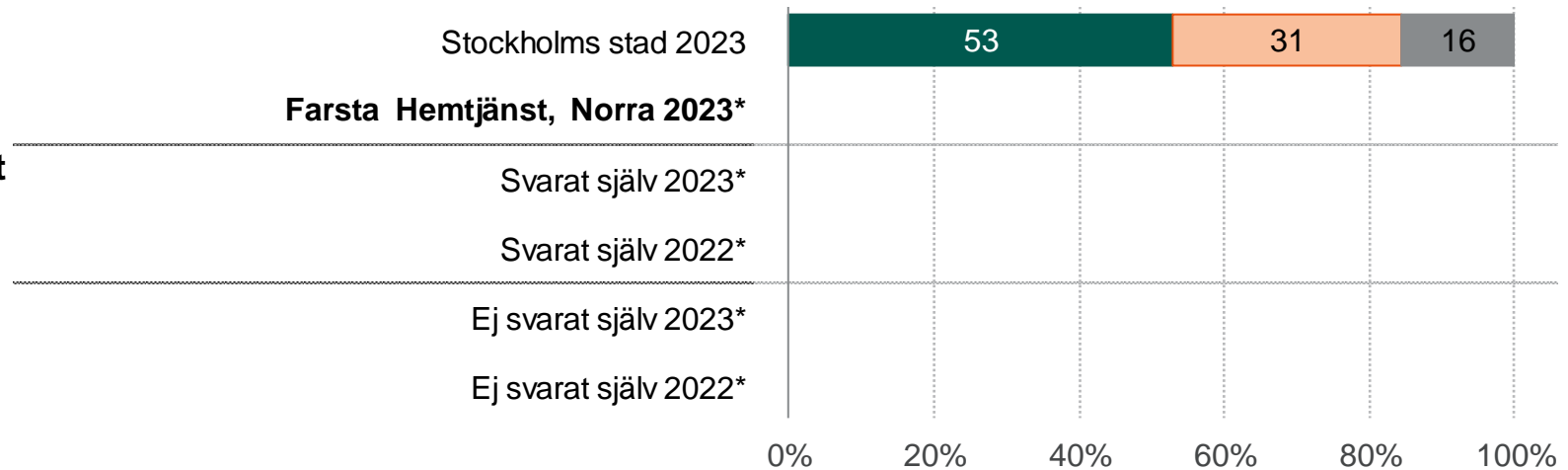
Inflytande

Har du en genomförandeplan?



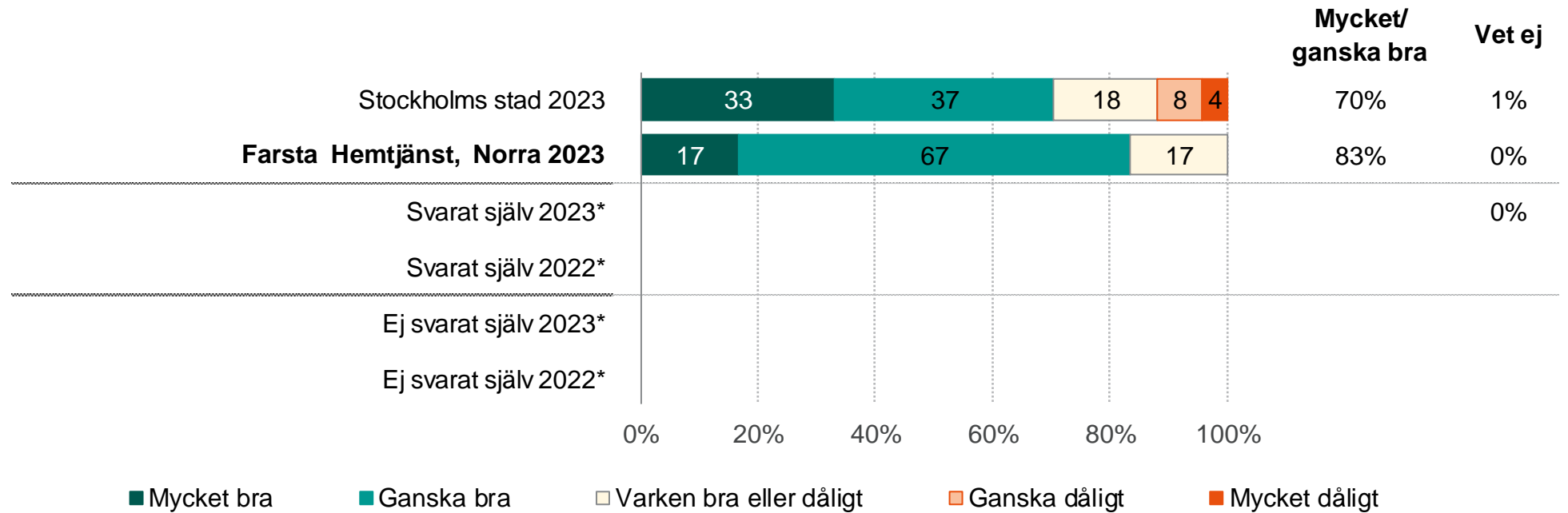
Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



Hjälpens utförande

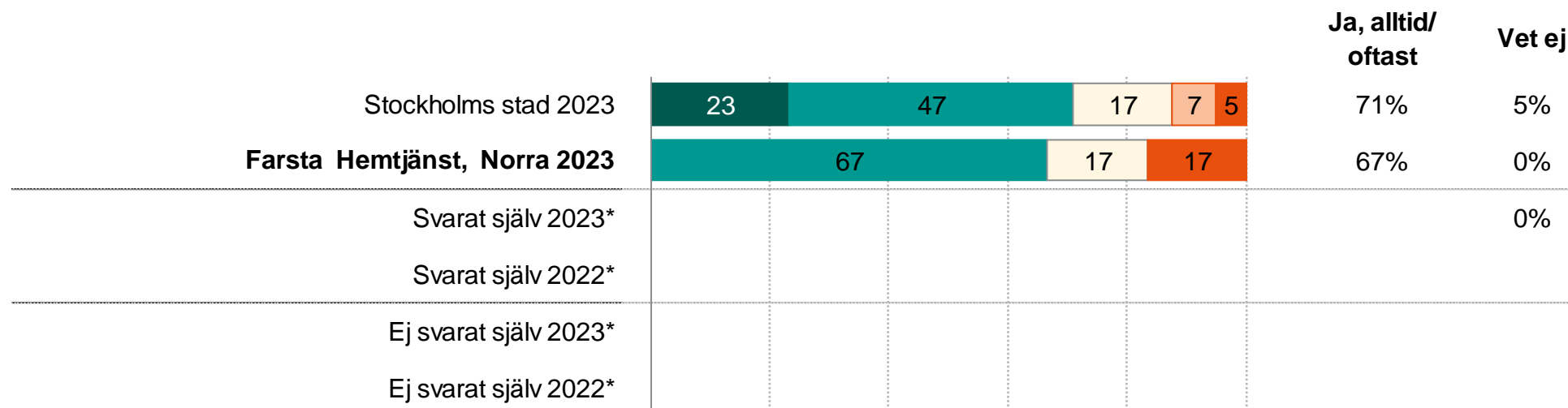
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



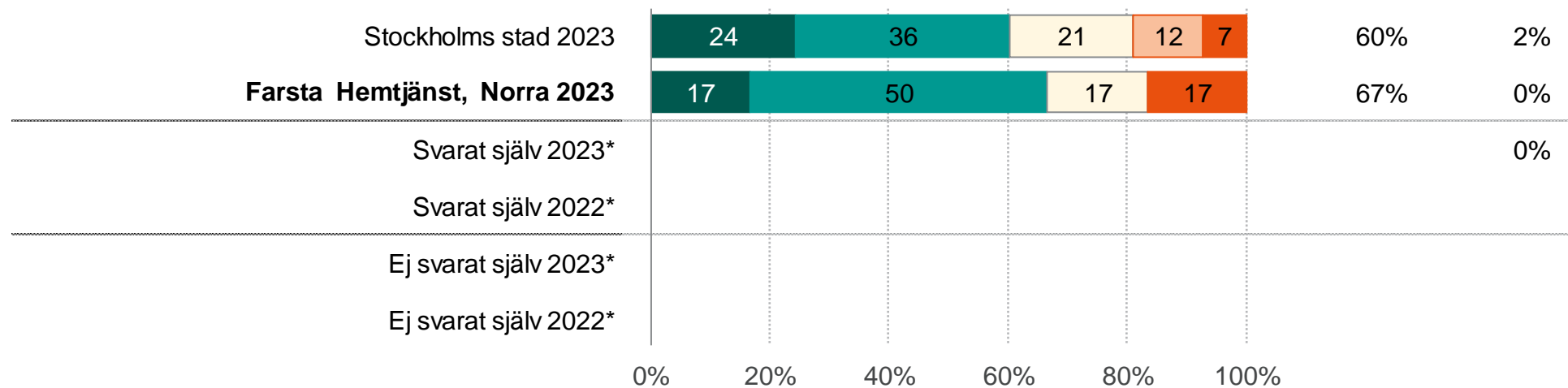
* För få svar.

Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?

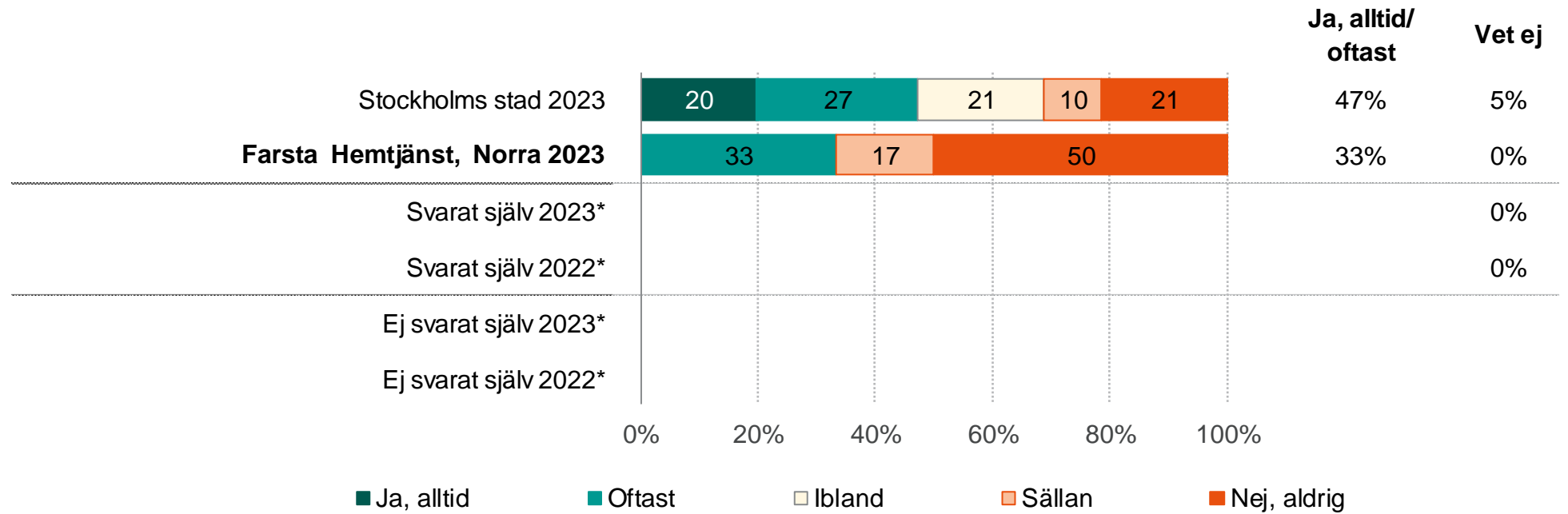


Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?



Hjälpens utförande

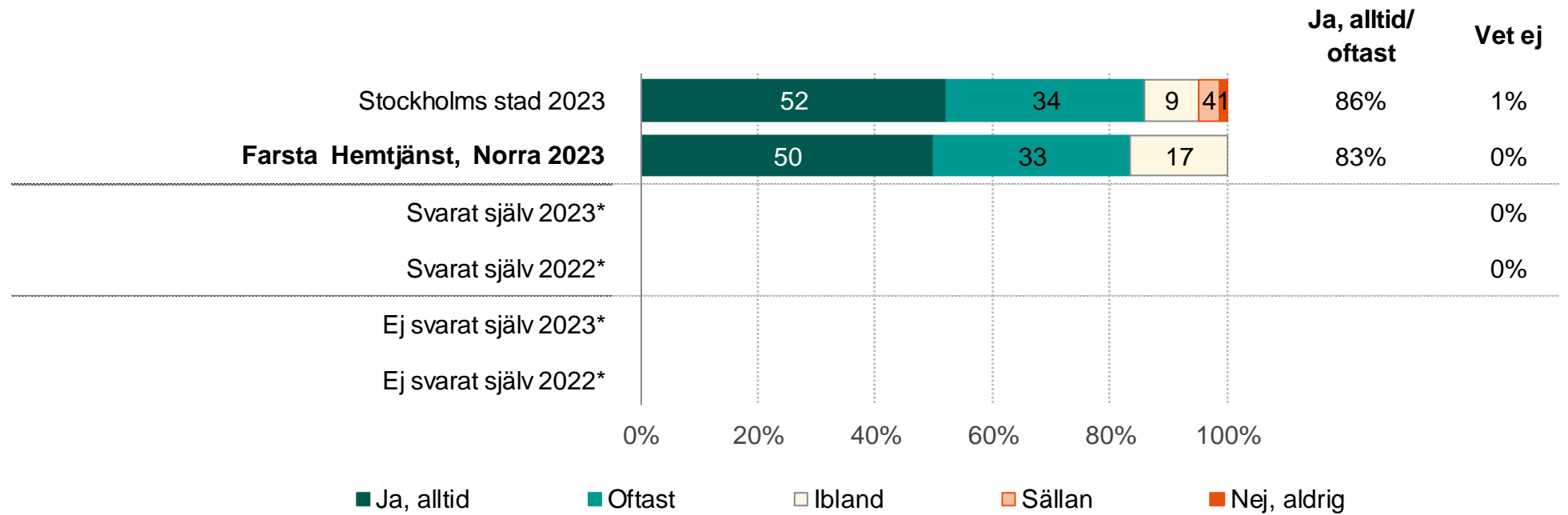
Brakar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)



* För få svar.

Bemötande

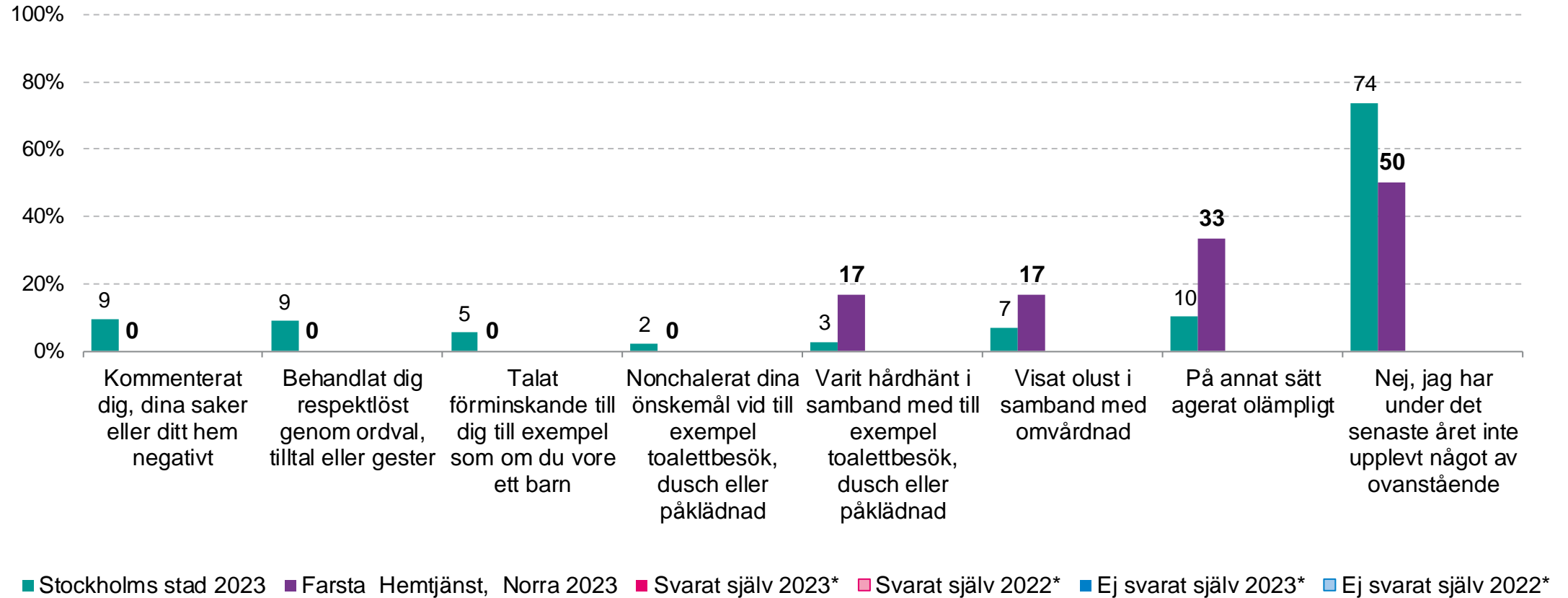
**Brakar personalen
bemöta dig på ett bra
sätt?**



* För få svar.

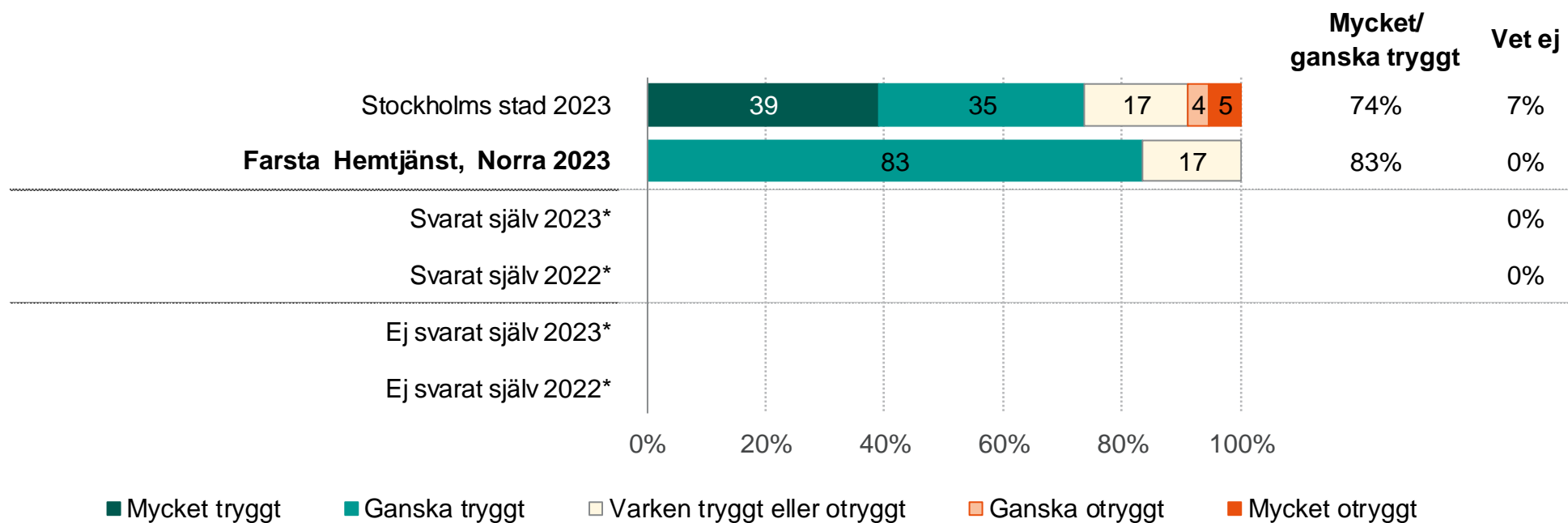
Bemötande

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



Trygghet

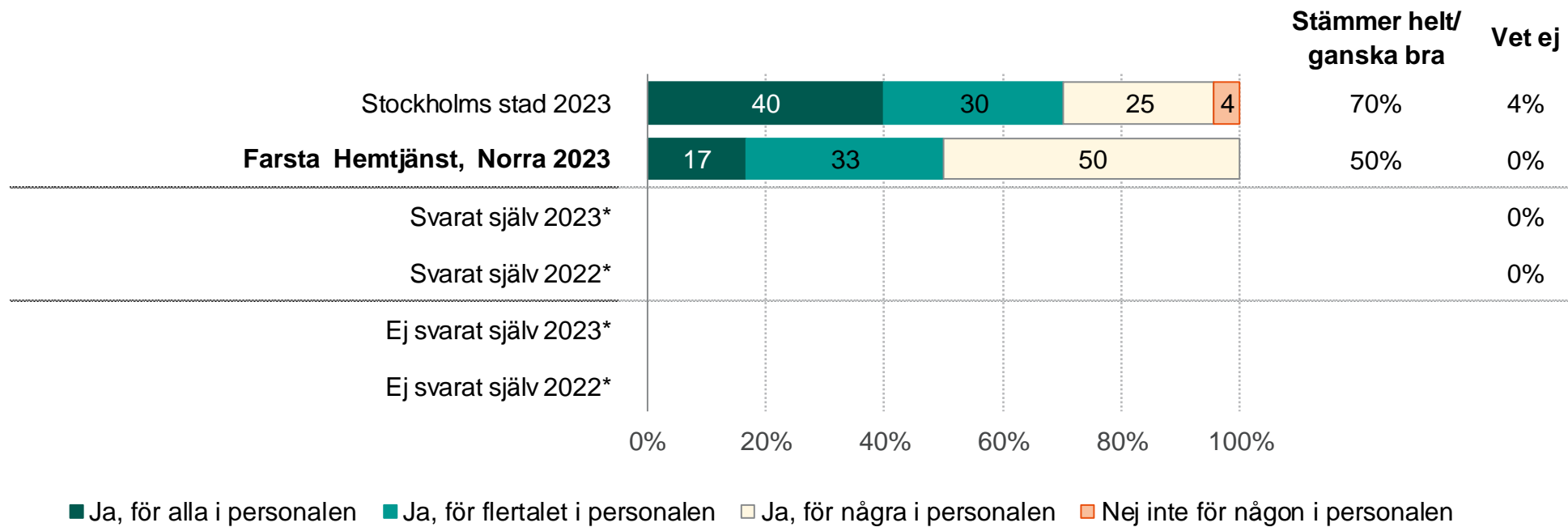
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



* För få svar.

Trygghet

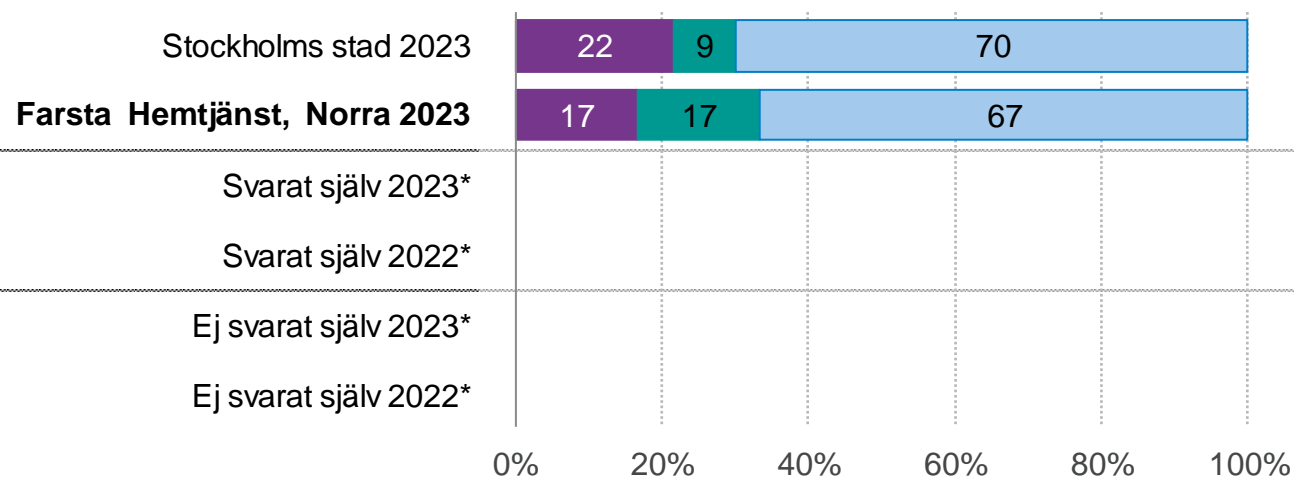
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



* För få svar.

Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

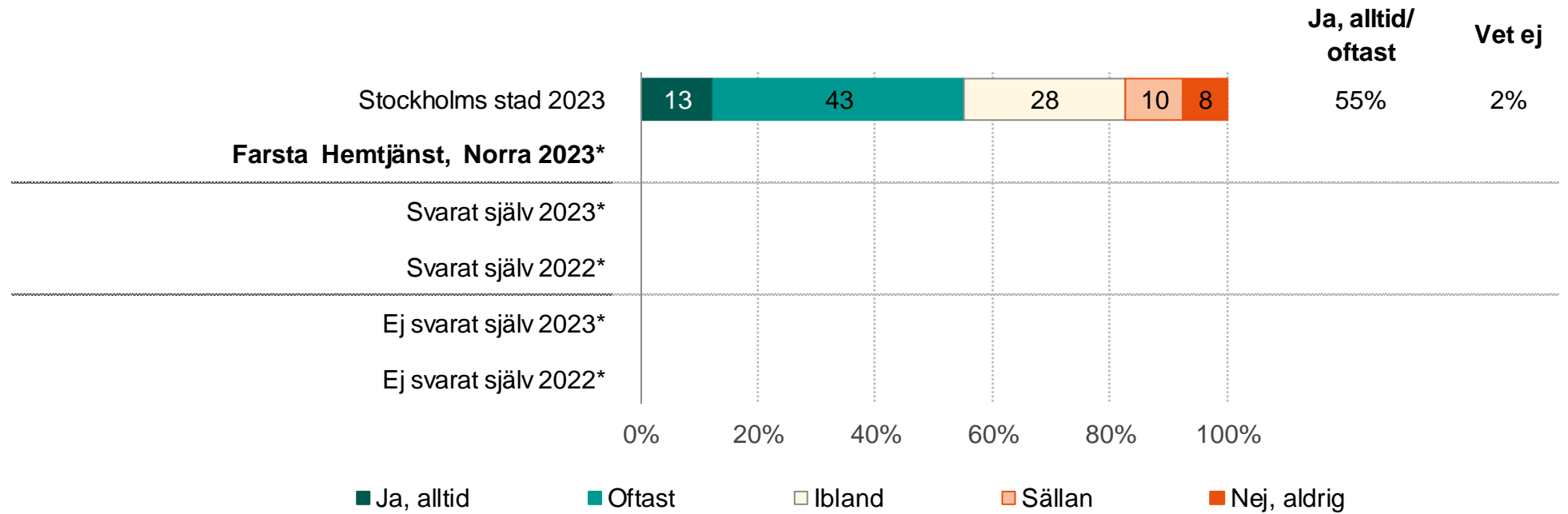


■ Ja, de hjälper mig med matlagning ■ Ja, jag får hemlevererade matportioner ■ Nej, jag har inte hjälp med maten från hemtjänsten

* För få svar.

Maten

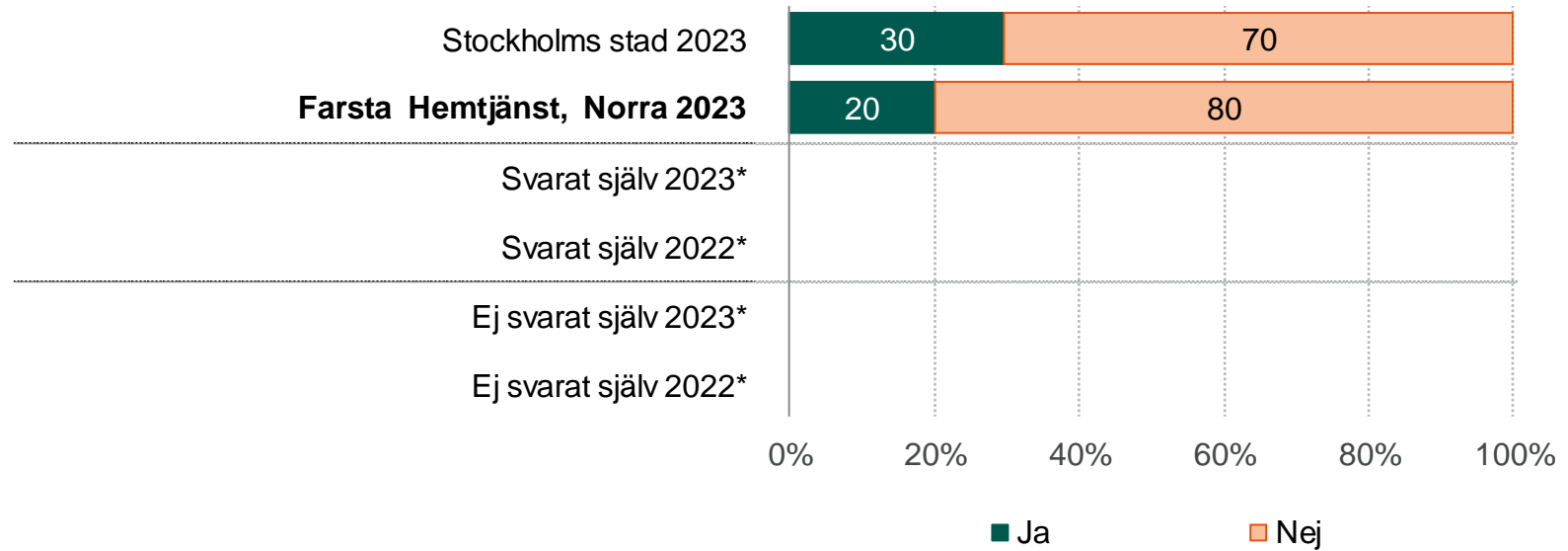
Smakar maten bra?



* För få svar.

Aktiviteter

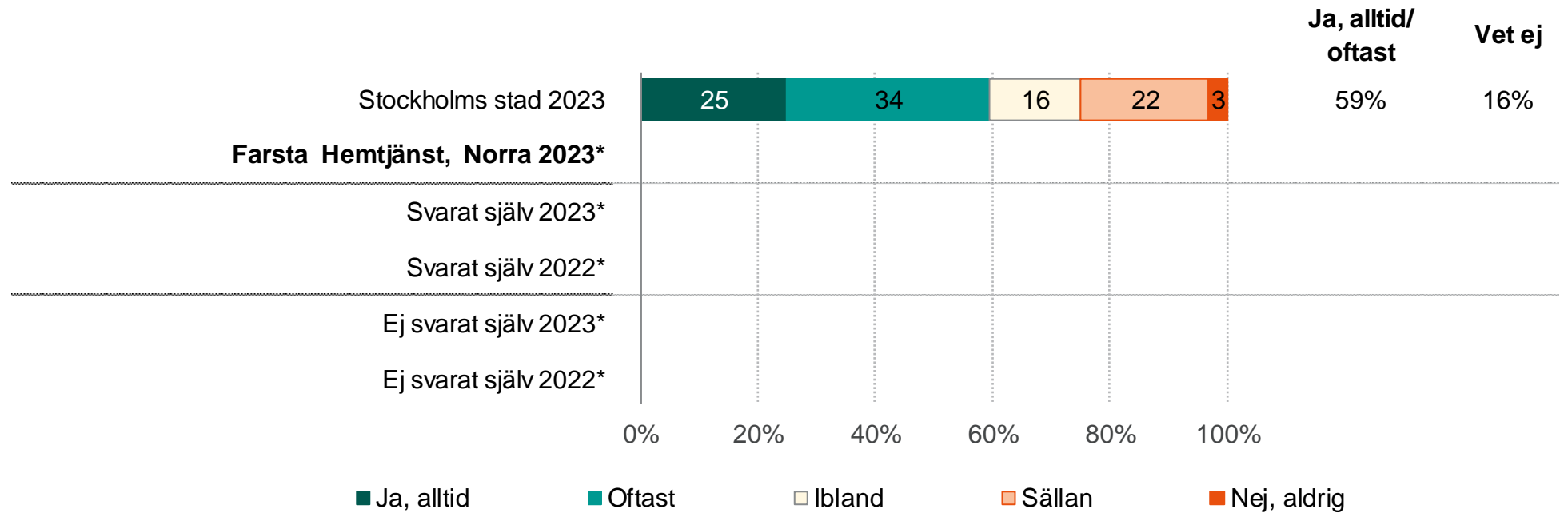
Är du beviljad promenad eller utevistelse?



* För få svar.

Aktiviteter

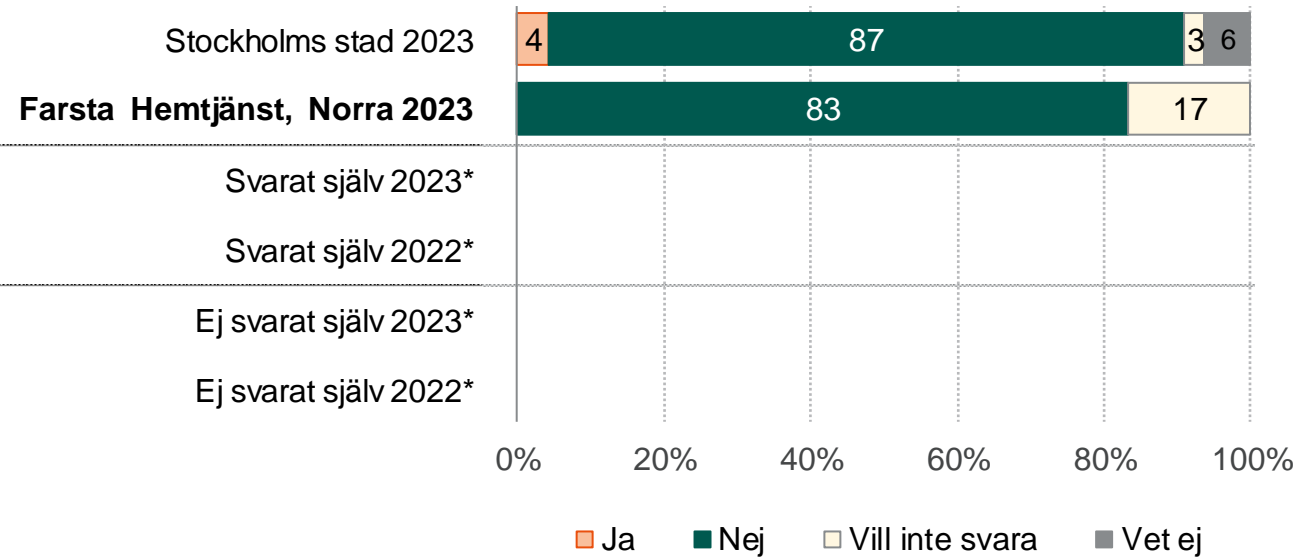
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



* För få svar.

Diskriminering

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



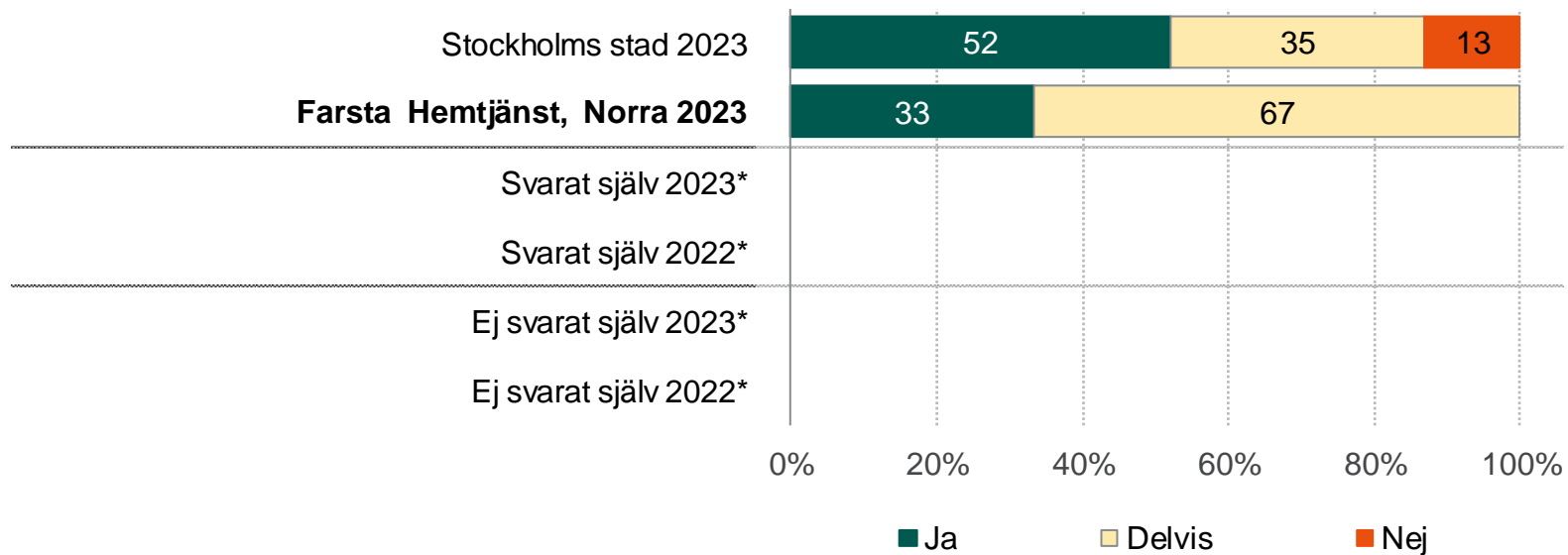
* För få svar.

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på
ett bra sätt?

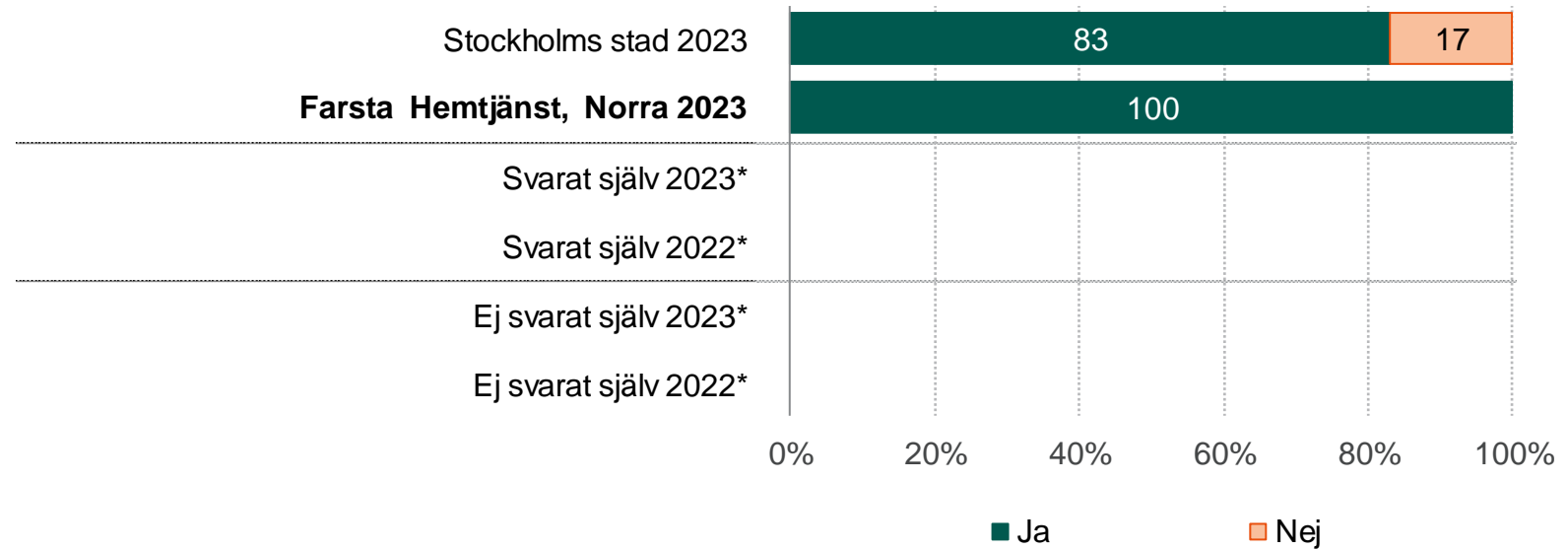


Är handläggarens beslut
anpassat efter dina
behov?



Kontakter med kommunen

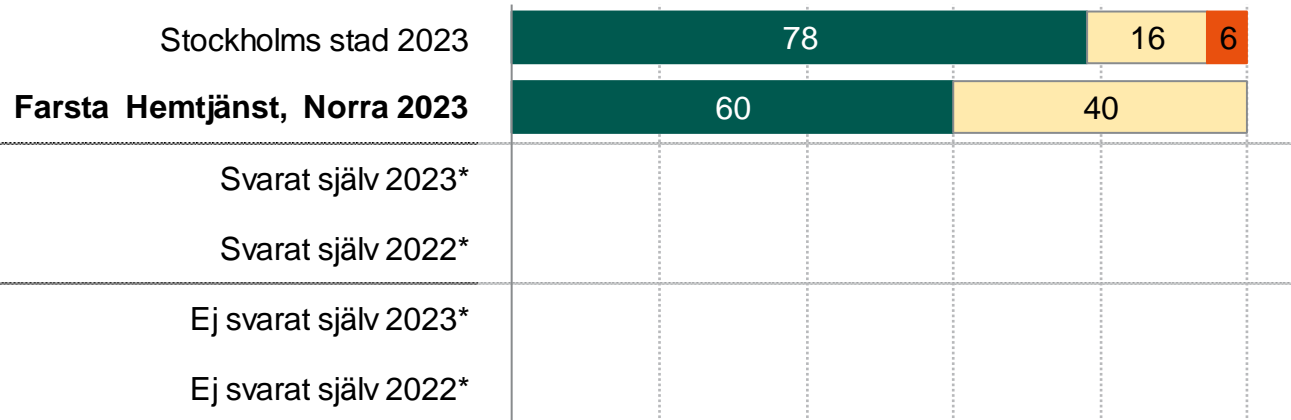
Vet du vilka insatser du är beviljad?



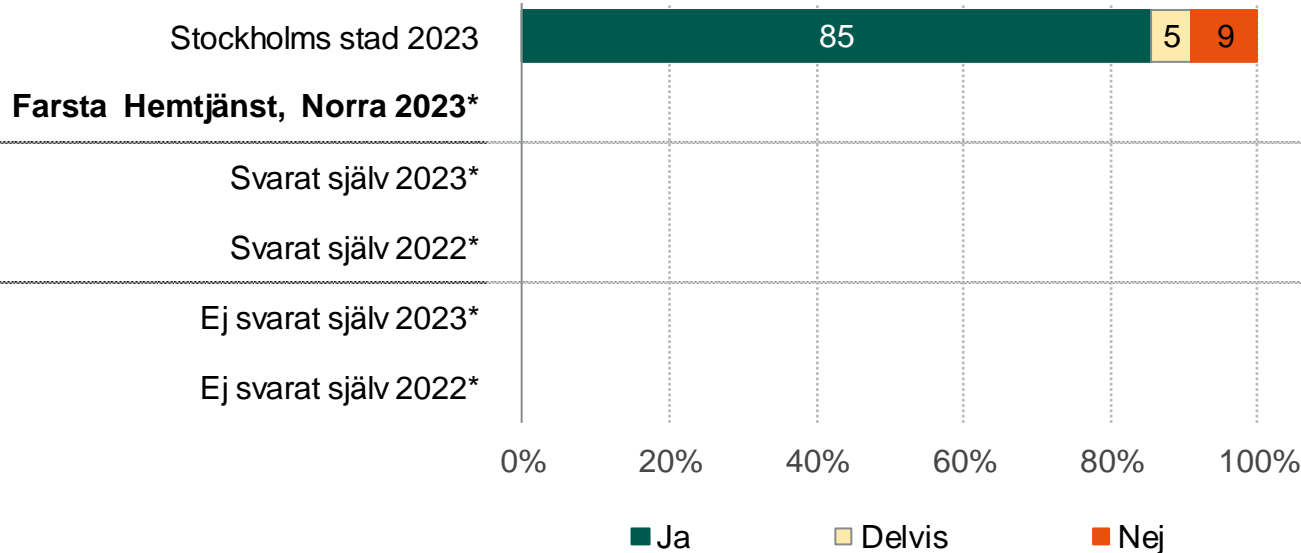
* För få svar.

Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

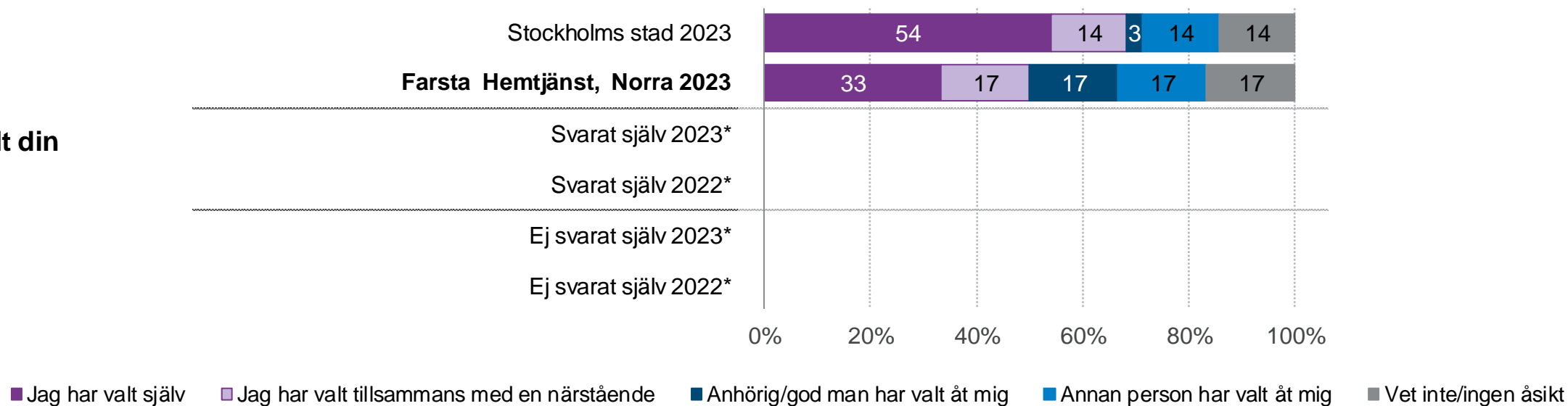


Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (Kommunal hemtjänst eller olika privata företag)



Kontakter med kommunen

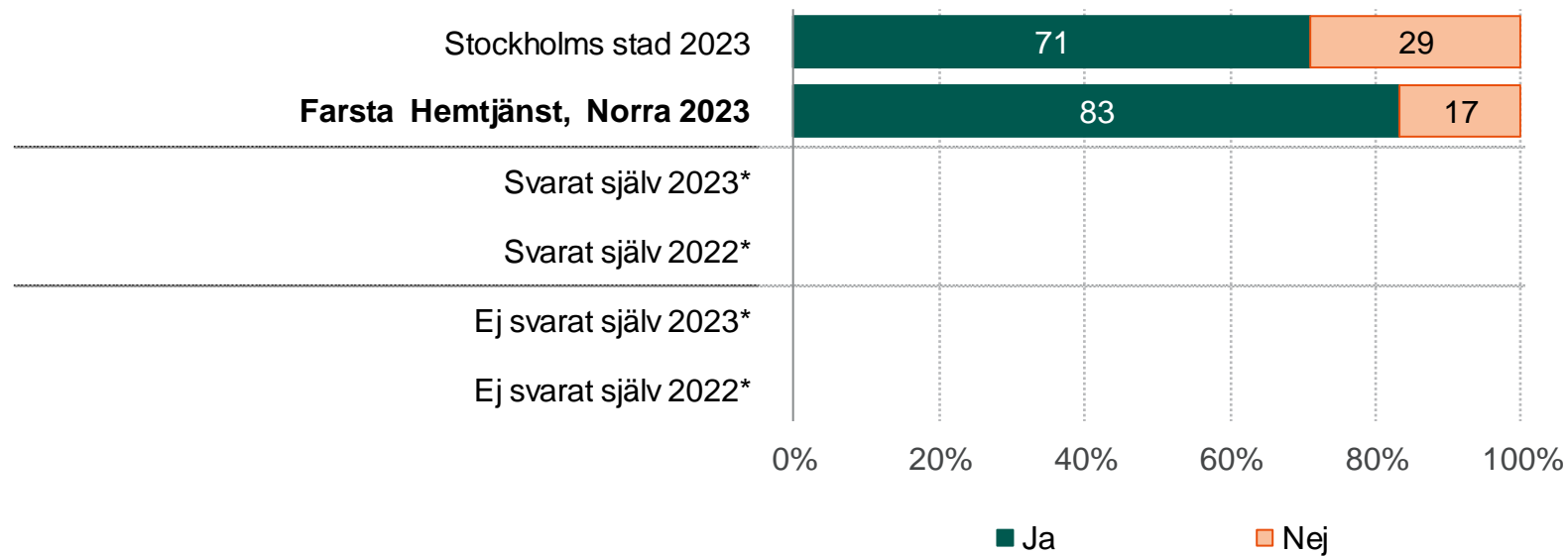
Vem har valt din hemtjänst?



* För få svar.

Kontakter med kommunen

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



* För få svar.