Stockholms stad

Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2019

Stockholms Stad

Stockholms stad

Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2019

Hemtjänsten
Björkhagens Hemtjänst Ab

Stockholms stad

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 Björkhagens Hemtjänst Ab.

• 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 Björkhagens Hemtjänst Ab inkom 5 svar vilket ger en svarsprocent på 83 %.

• Maskinella avrundningar och internt bortfall förekommer.

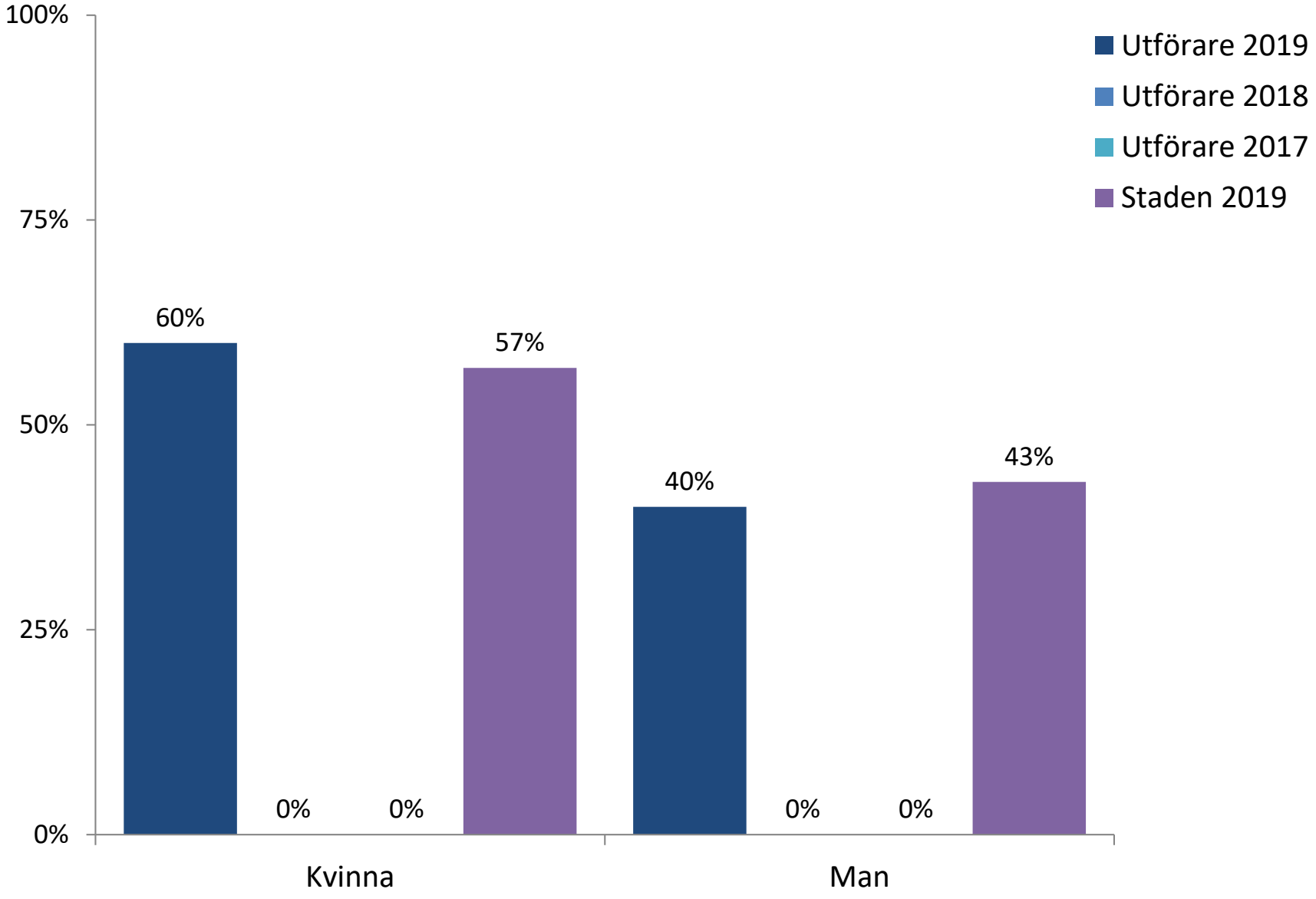
• Andel som har svarat ”vet ej” visas vid sidan av diagrammen, även andel ”stämmer ganska bra” och ”stämmer helt” visas som andel nöjda vid sidan av diagrammen.

• Enkätfabriken AB, Cecilia Helander, cecilia.helander@enkatfabriken.se

Frågorna i enkäten

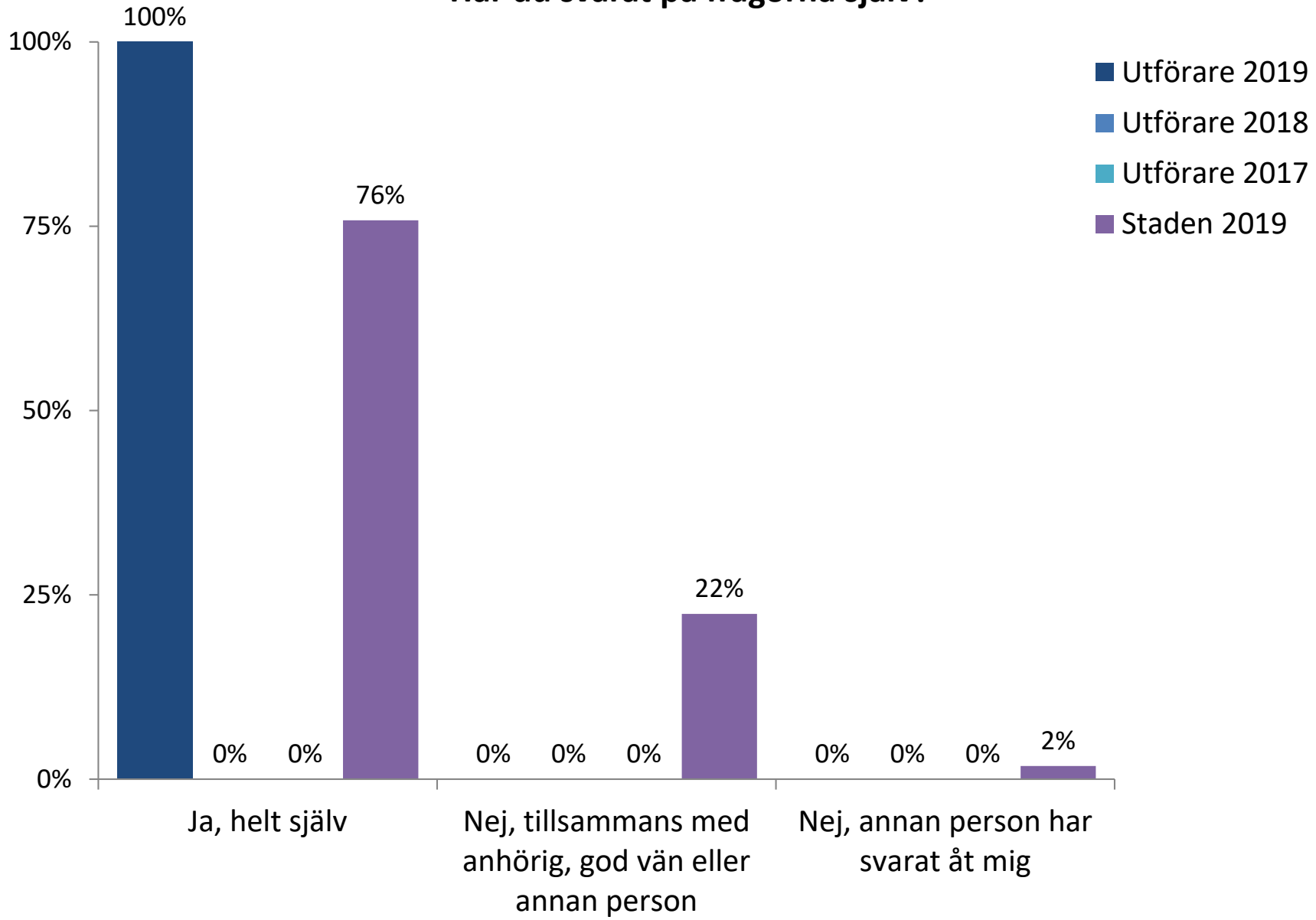
1. Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?
2. Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?
3. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?
4. Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?
5. Har du en genomförandeplan?
6. Har 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



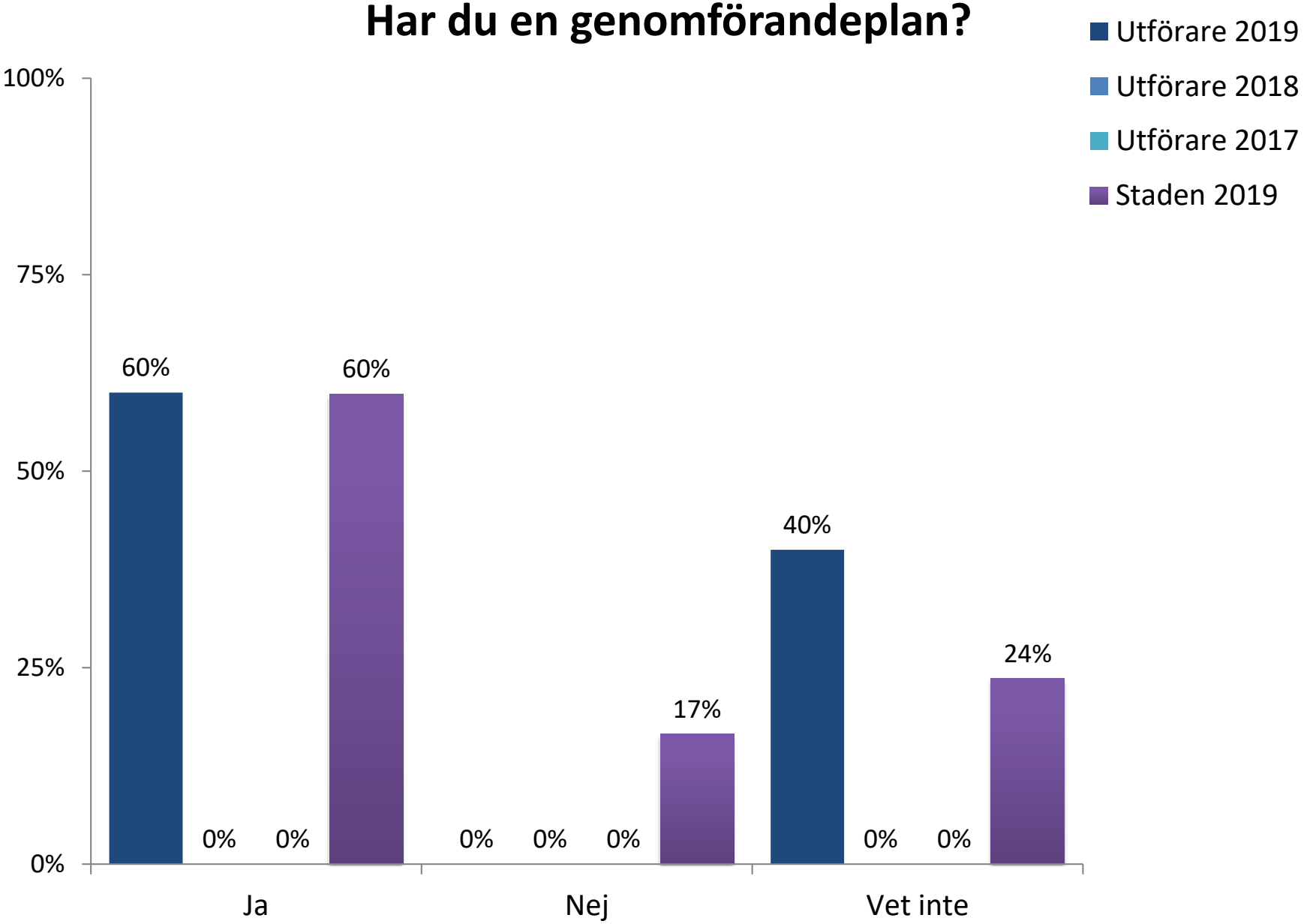
Stockholms stad

Har du svarat på frågorna själv?



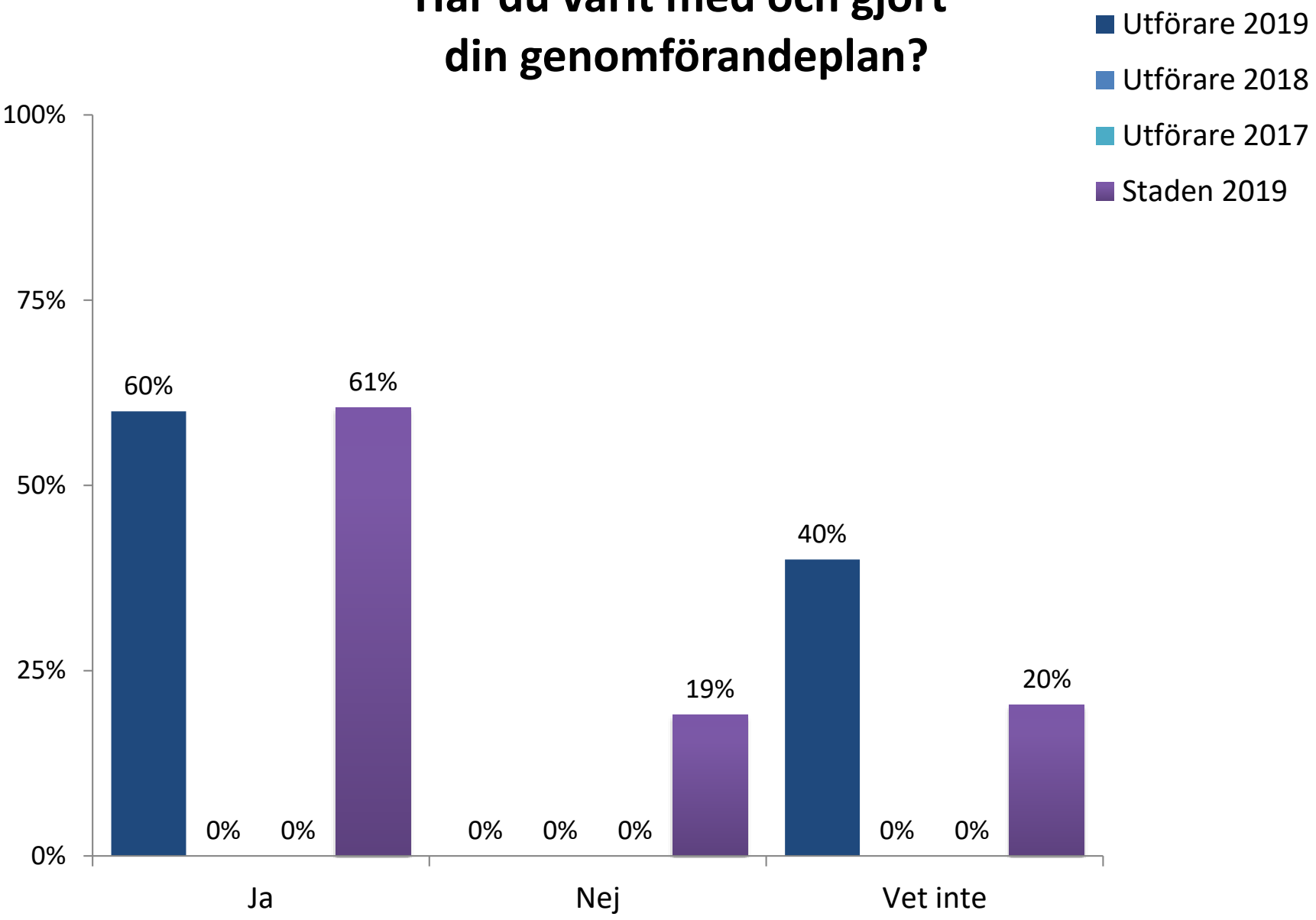
Stockholms stad

Har du en genomförandeplan?



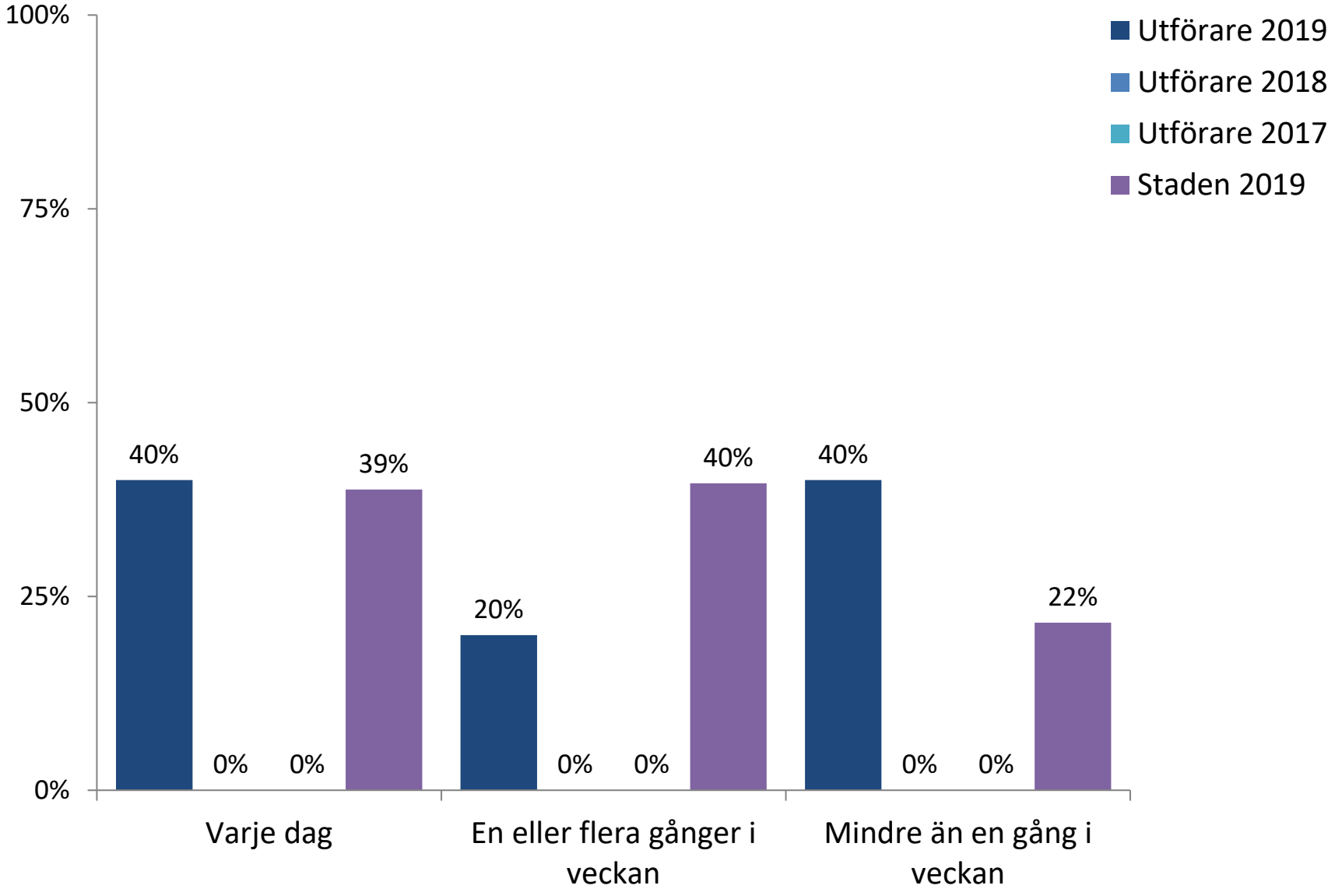
Stockholms stad

Har du varit med och gjort din genomförandeplan?



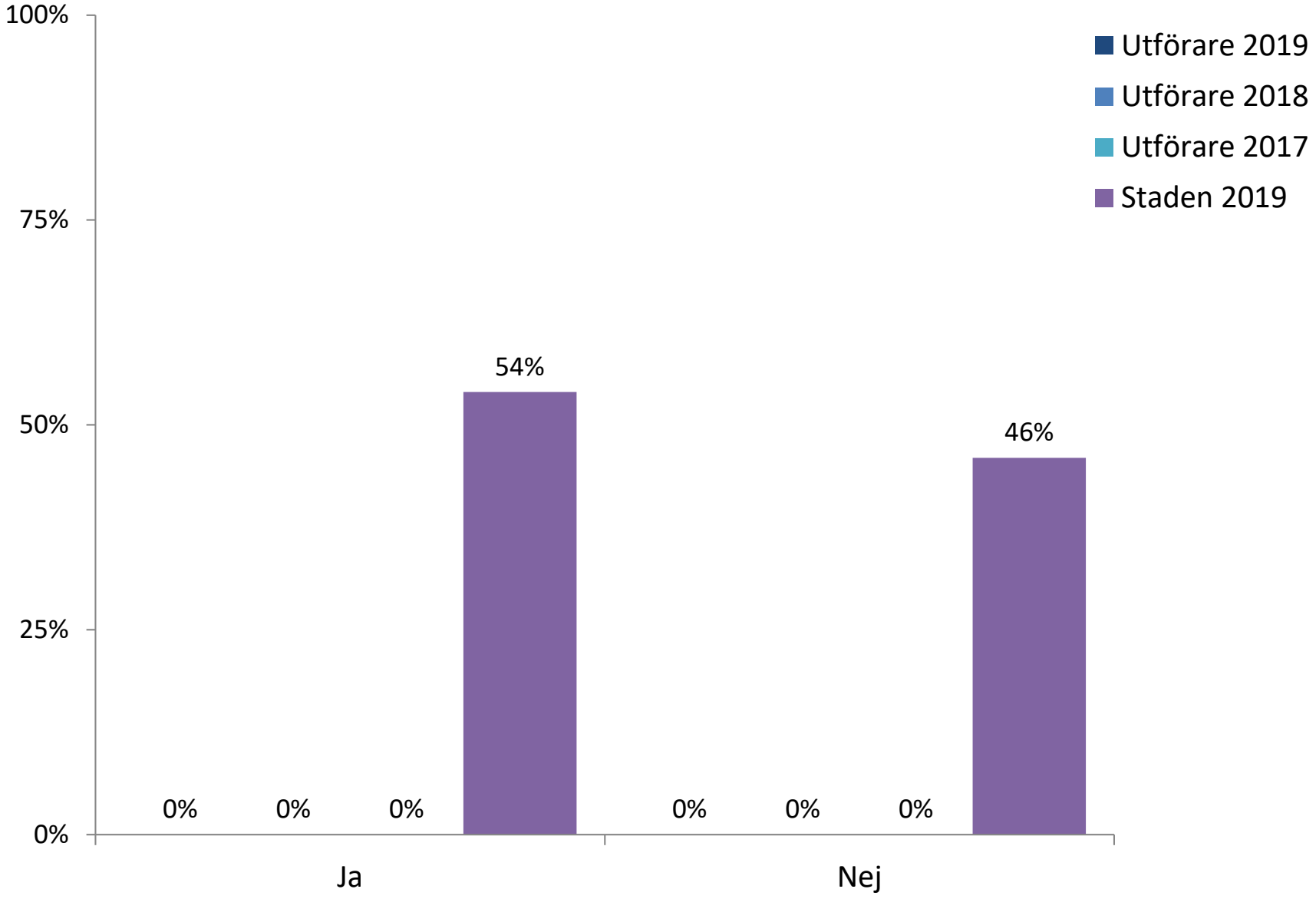
Stockholms stad

Hur ofta får du hemtjänst?



Stockholms stad

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



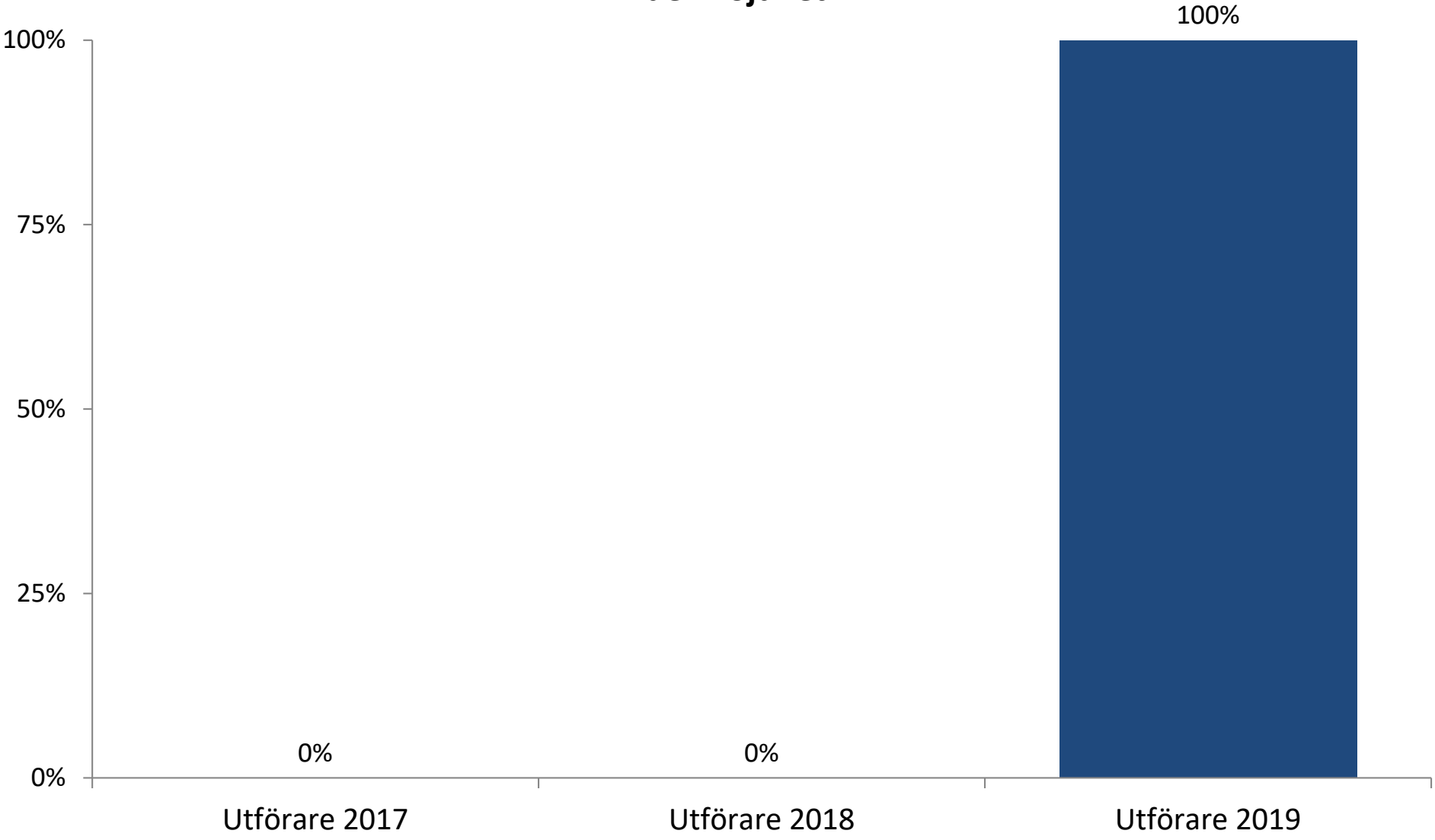
Stockholms stad

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



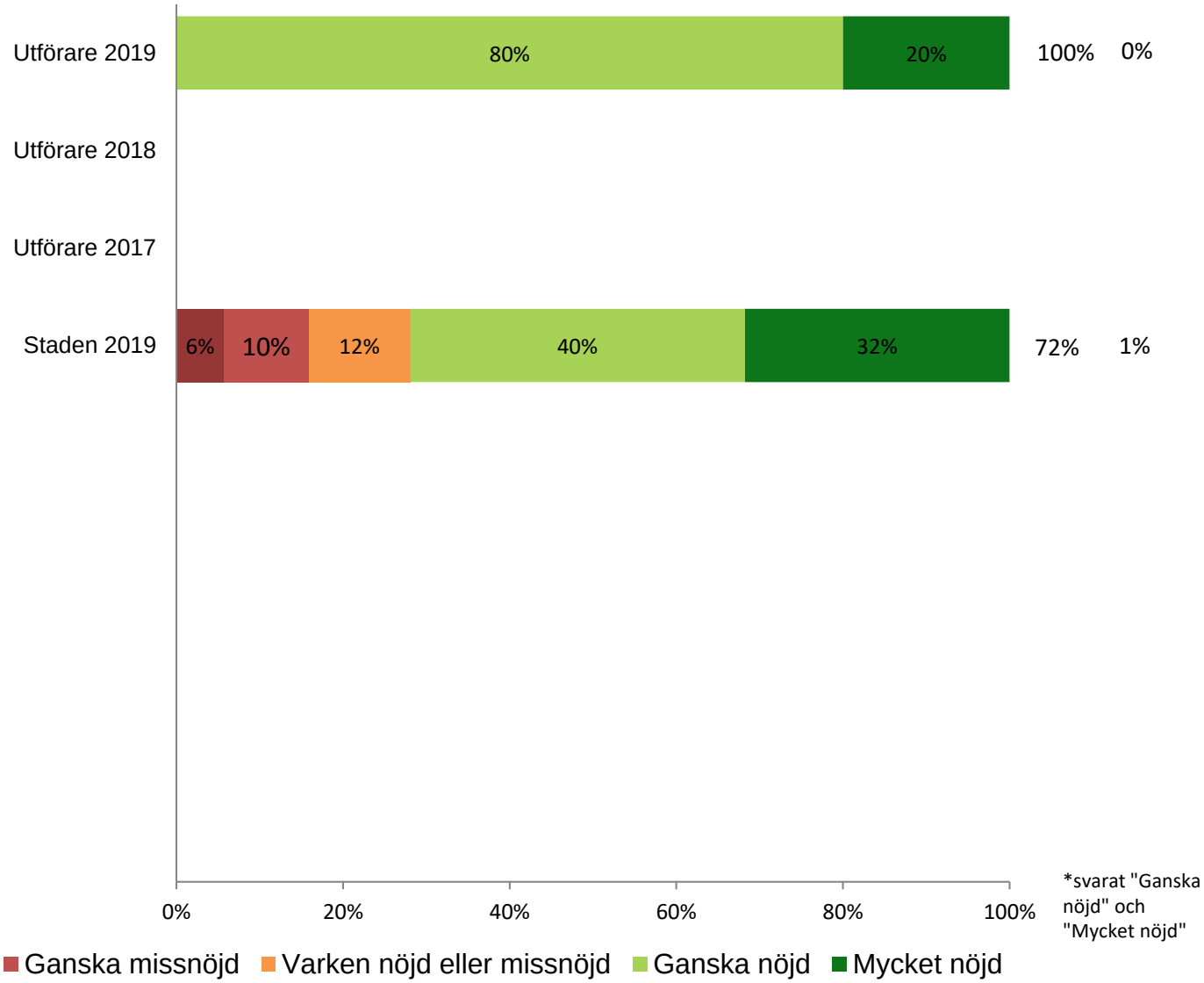
Stockholms stad

Resultat per fråga över tid

Utförare per år

Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



*svarat "Ganska nöjd" och "Mycket nöjd"

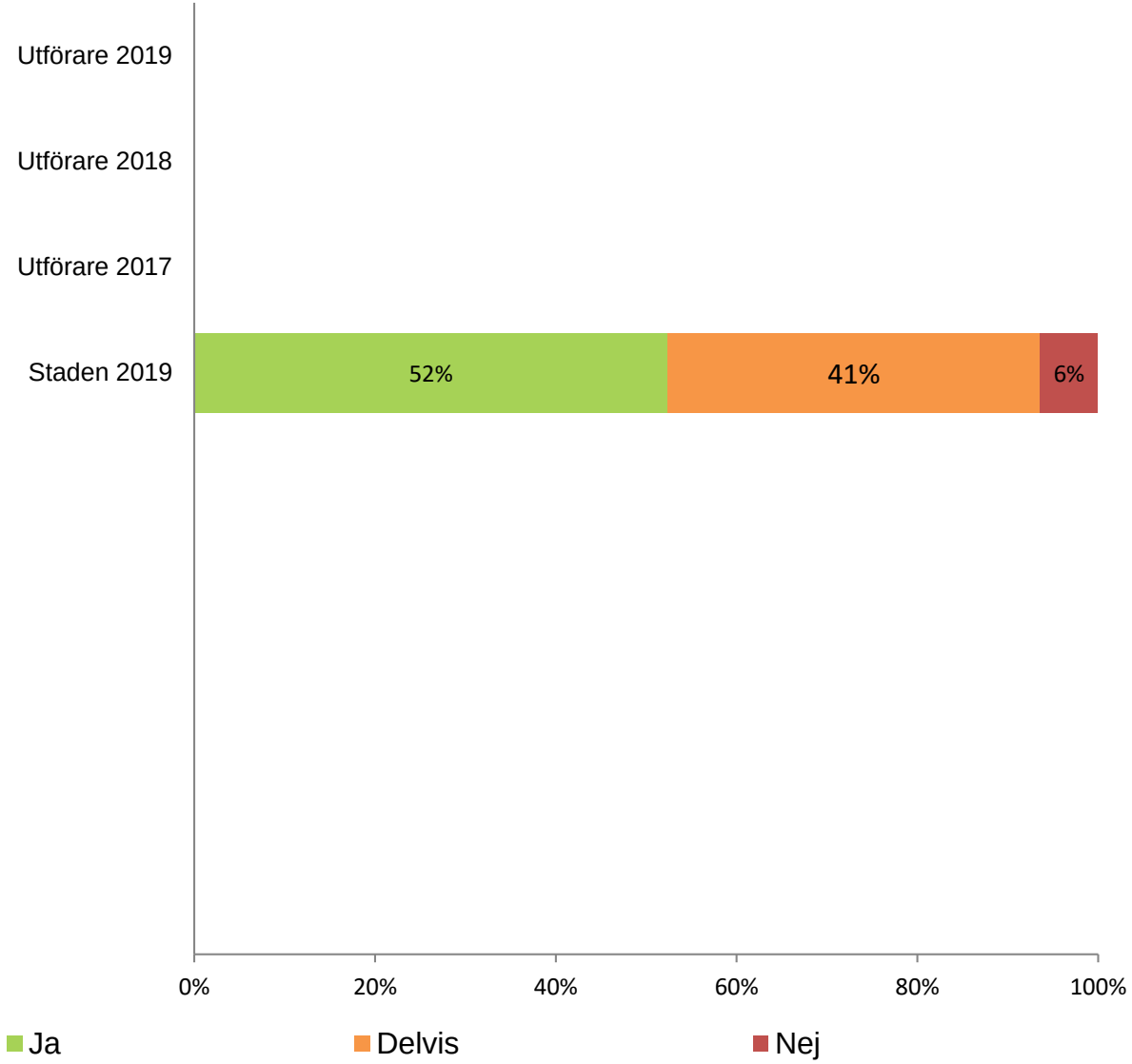
Stockholms stad

Utförare per år

Andel
Vet ej

Hemtjänsten i sin helhet

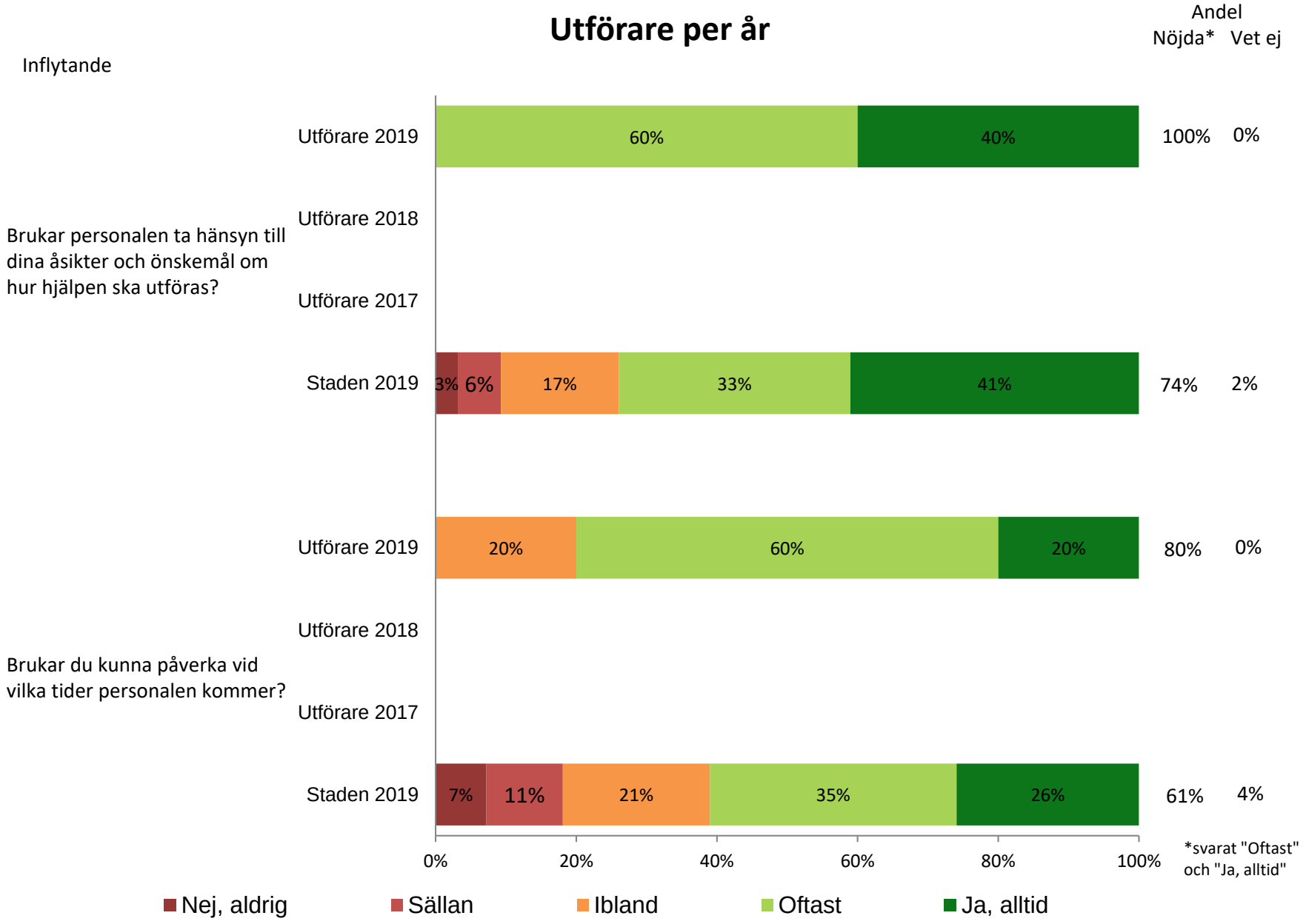
Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



1%

Stockholms stad

Utförare per år

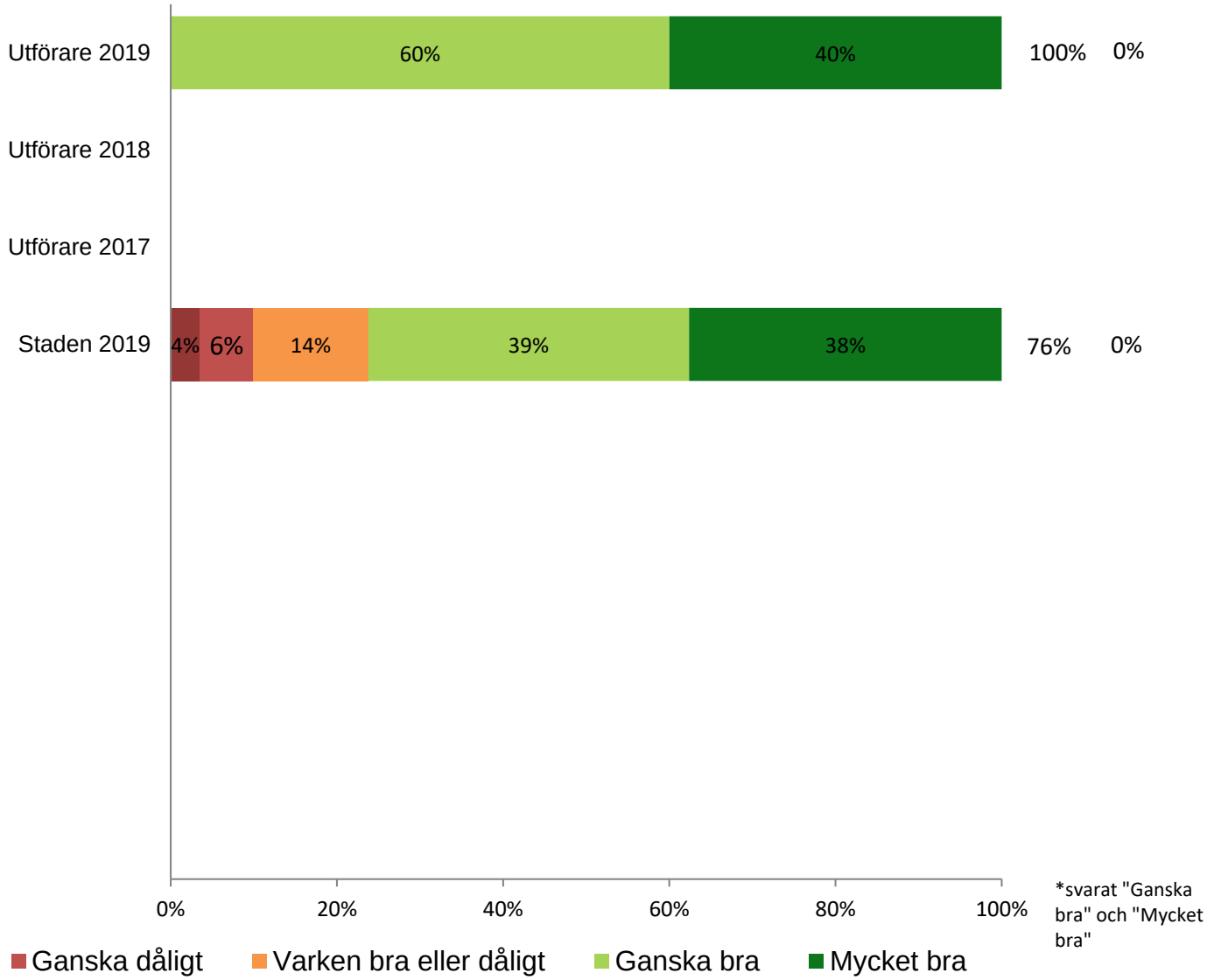


Stockholms stad

Utförare per år

Hjälpens utförande

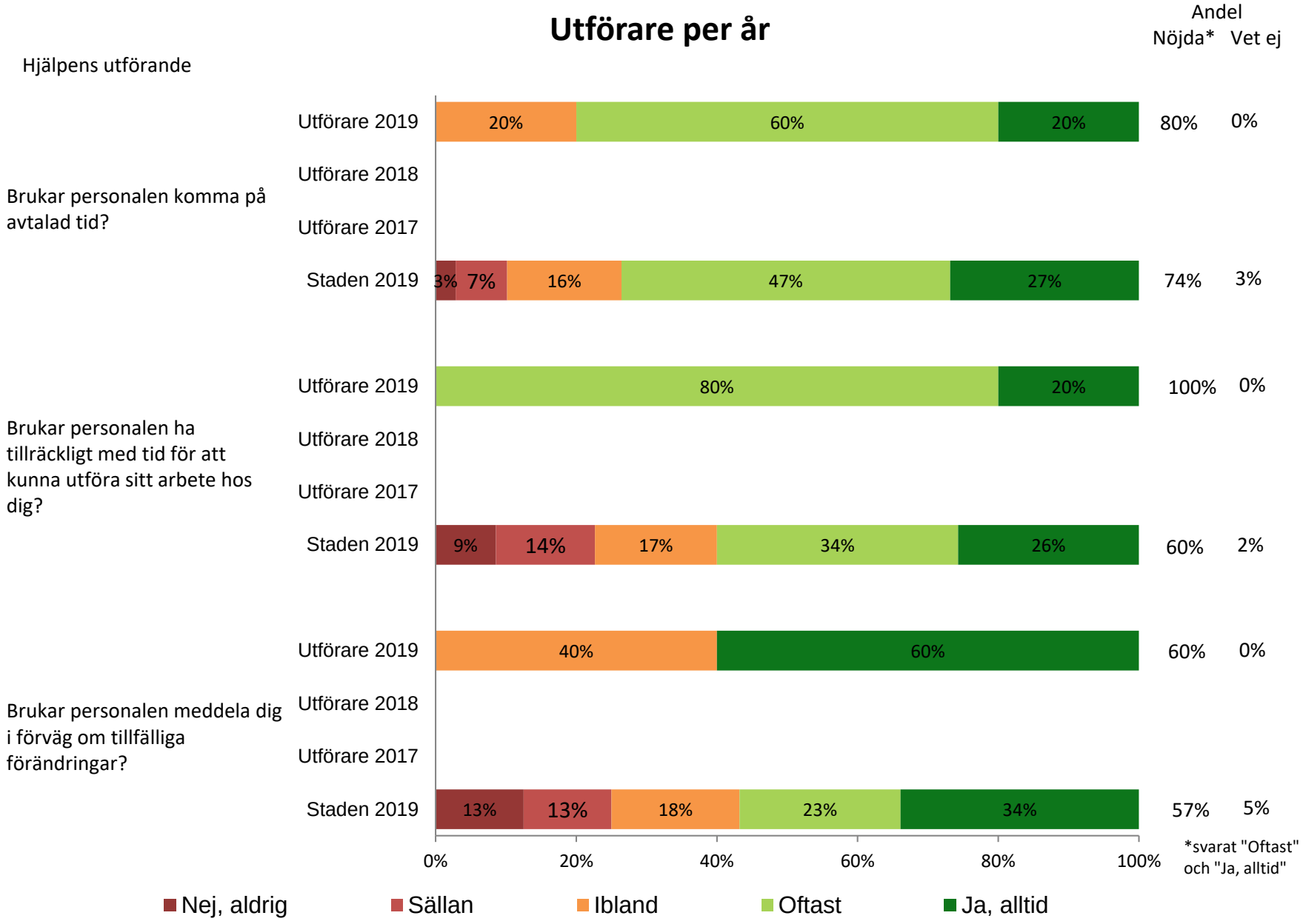
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



*svarat "Ganska bra" och "Mycket bra"

Stockholms stad

Utförare per år

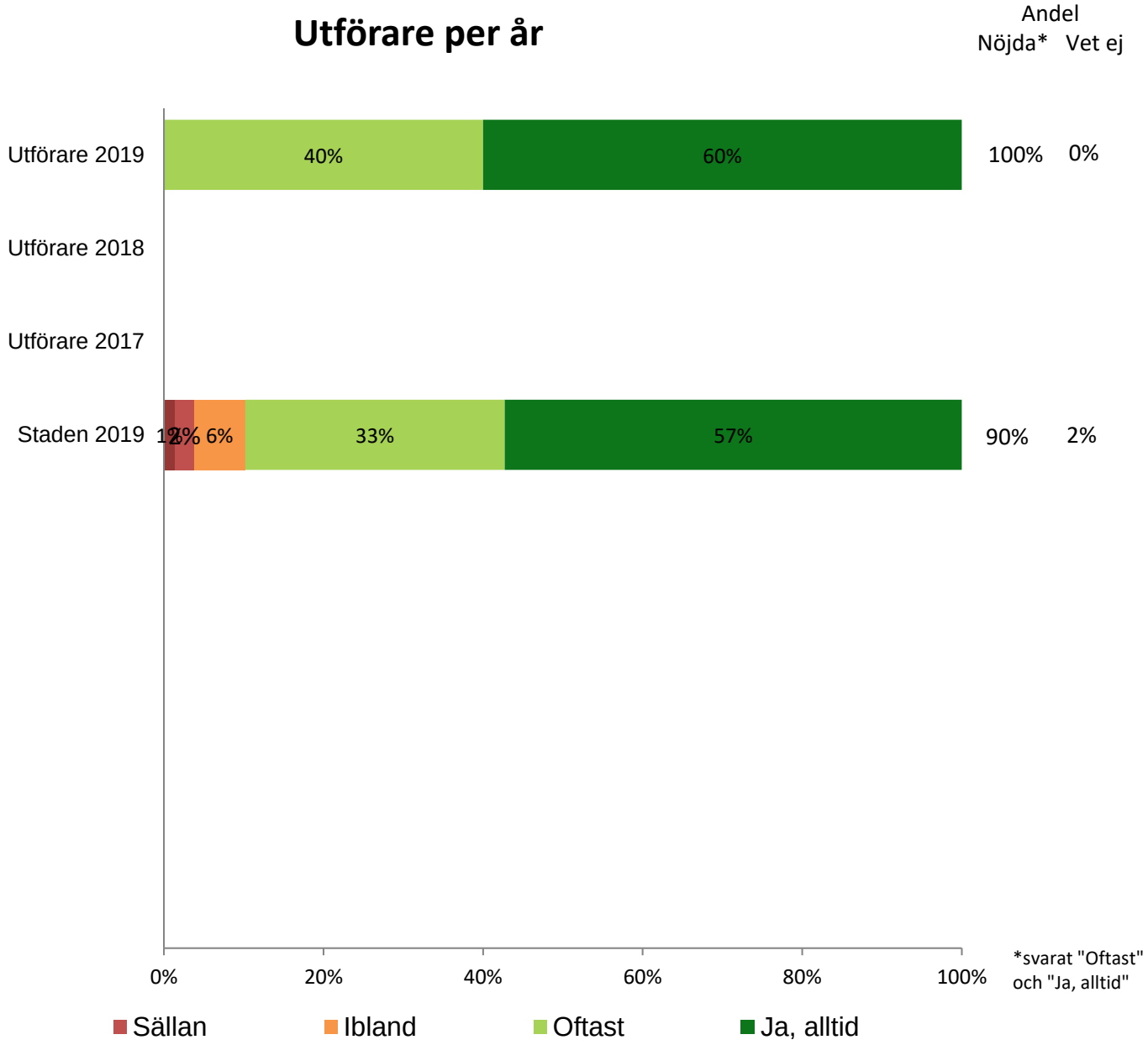


Stockholms stad

Utförare per år

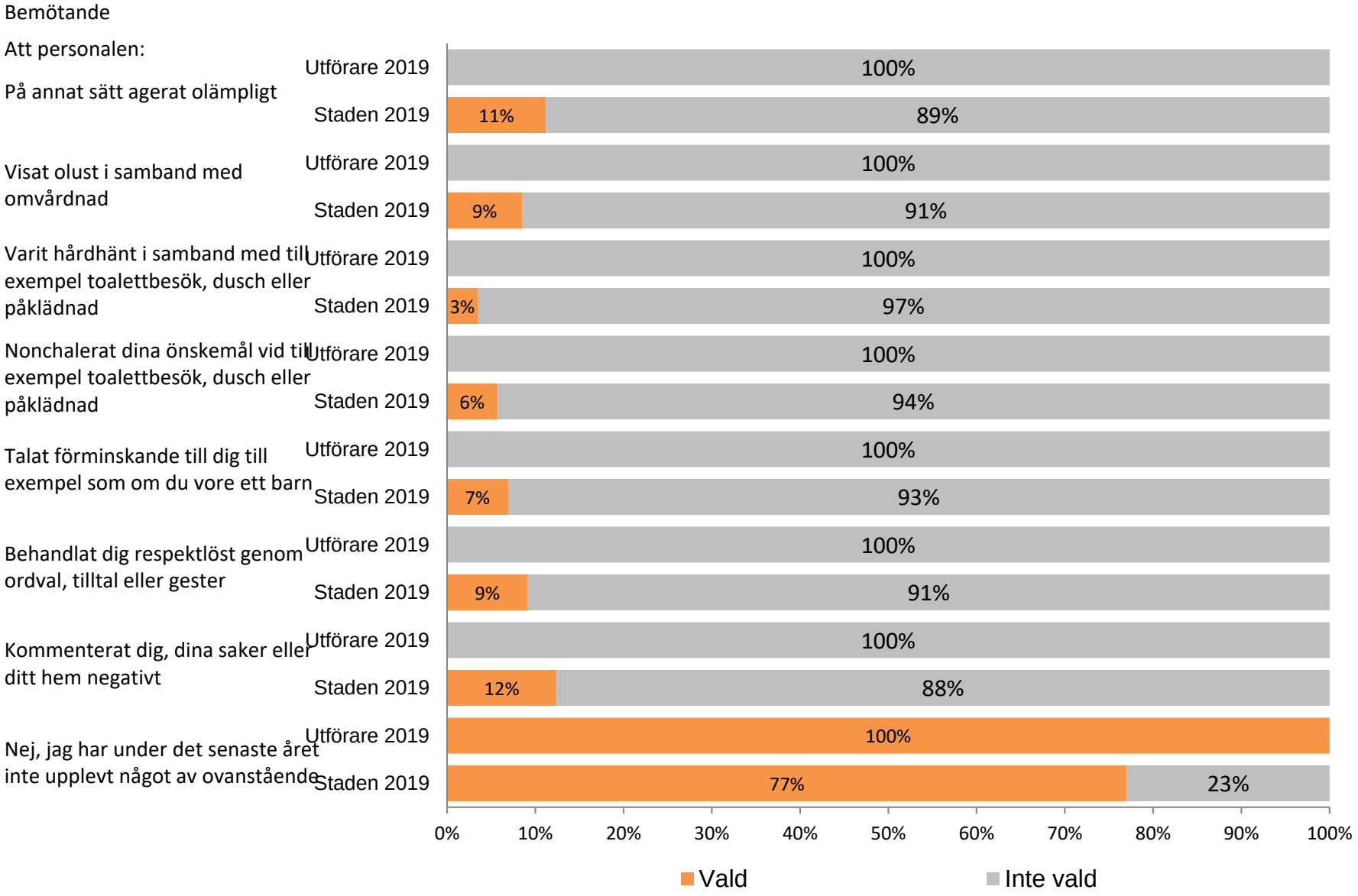
Bemötande

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



Stockholms stad

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

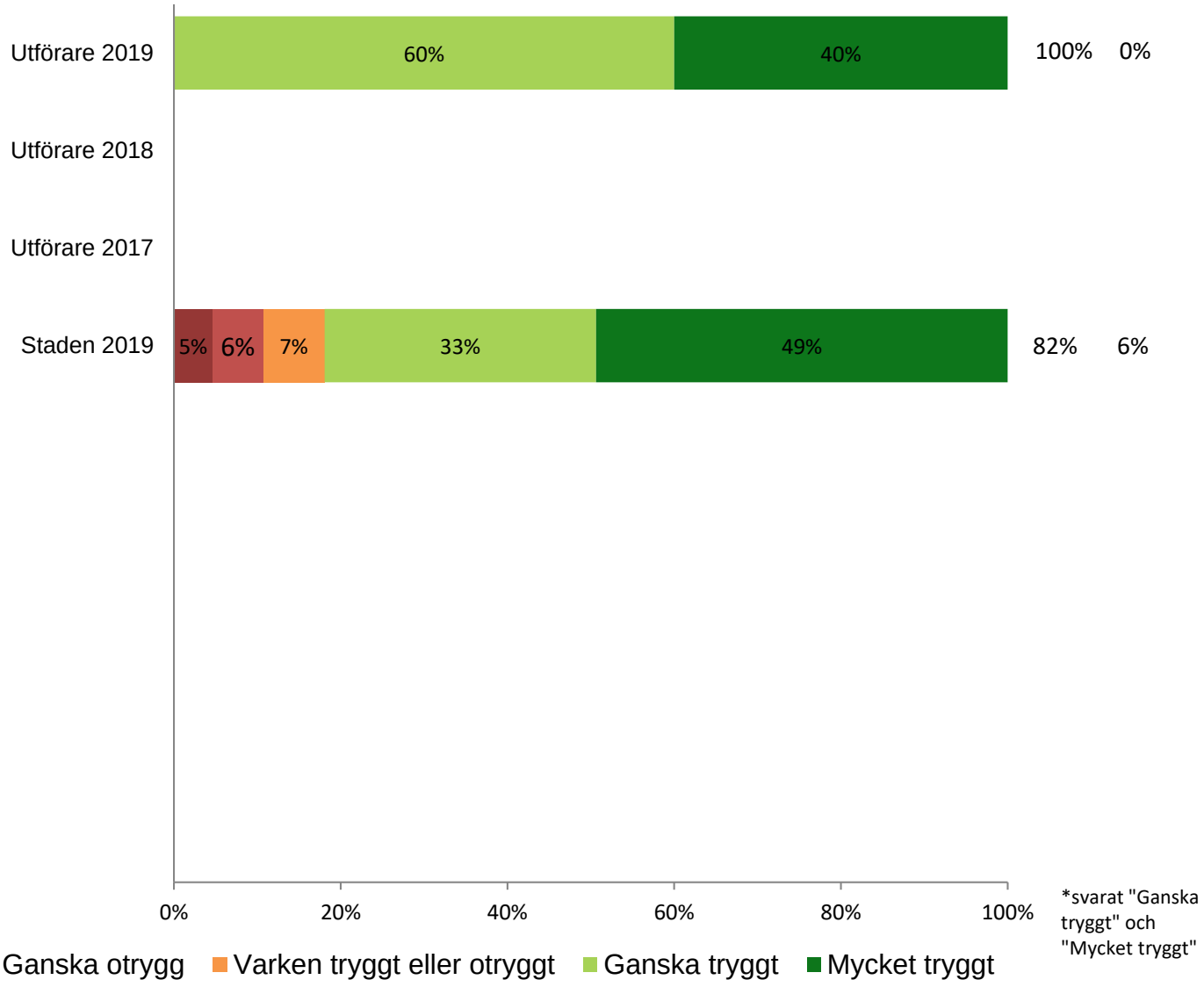


Stockholms stad

Utförare per år

Trygghet

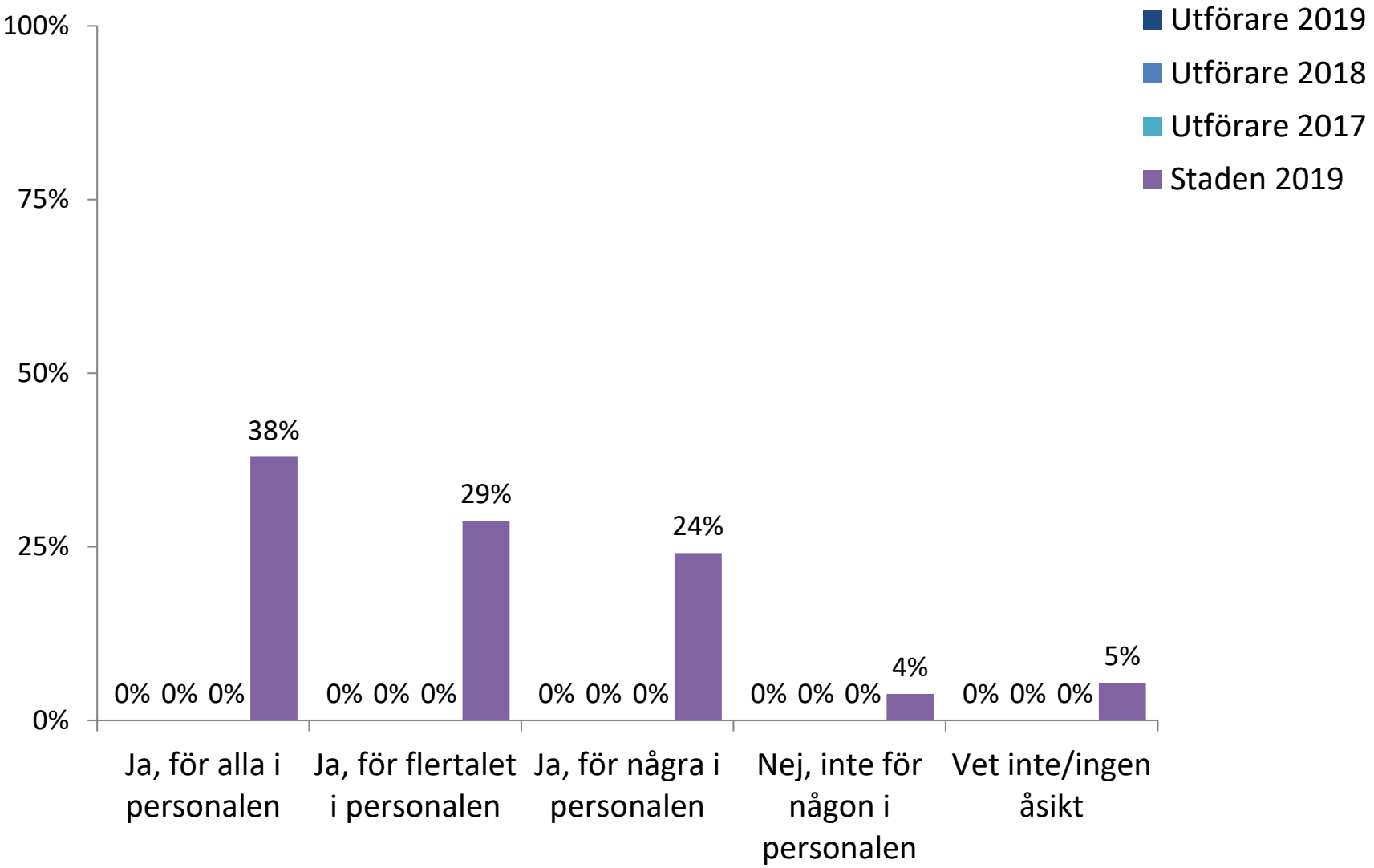
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



*svarat "Ganska tryggt" och "Mycket tryggt"

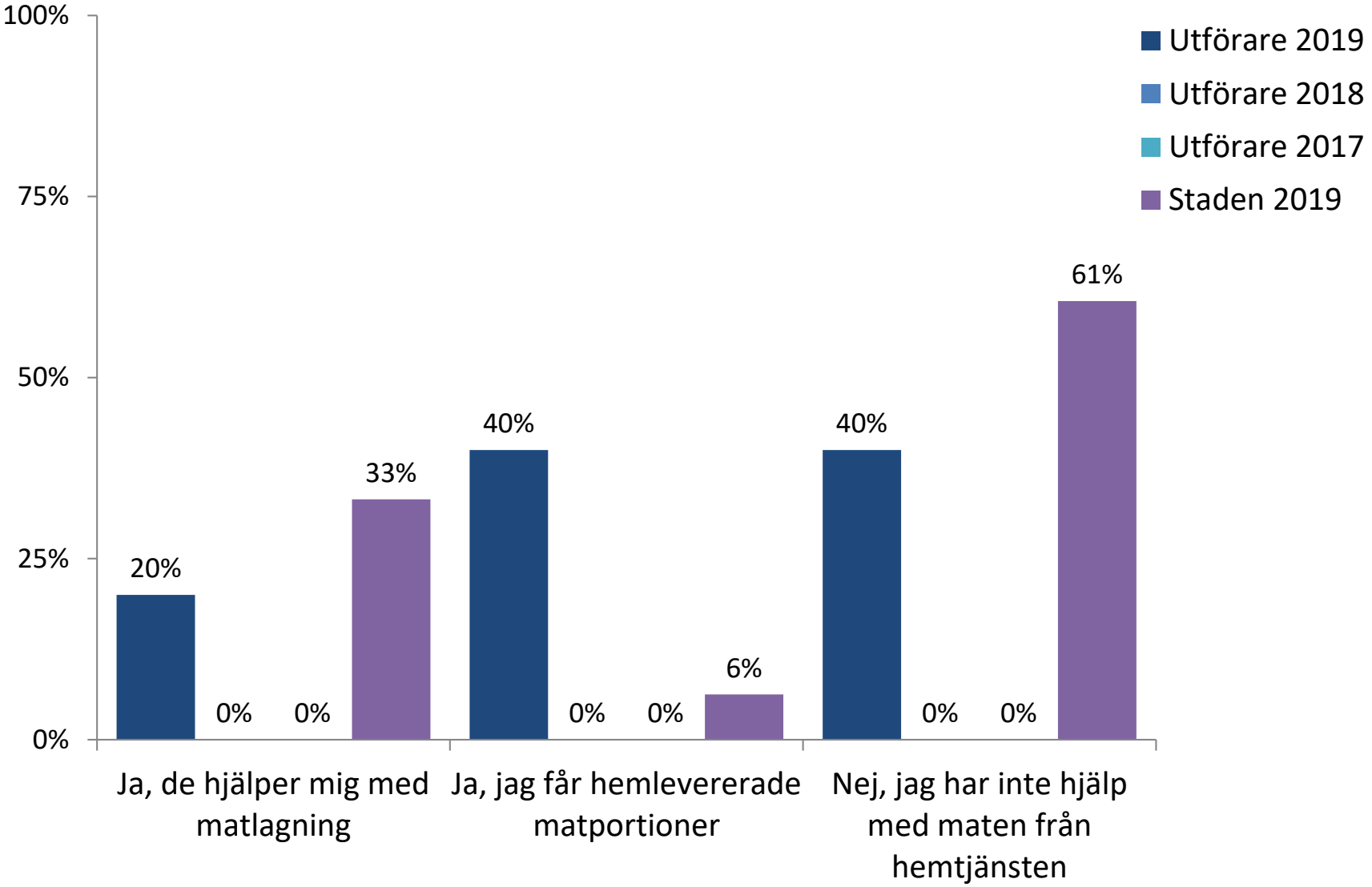
Stockholms stad

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Stockholms stad

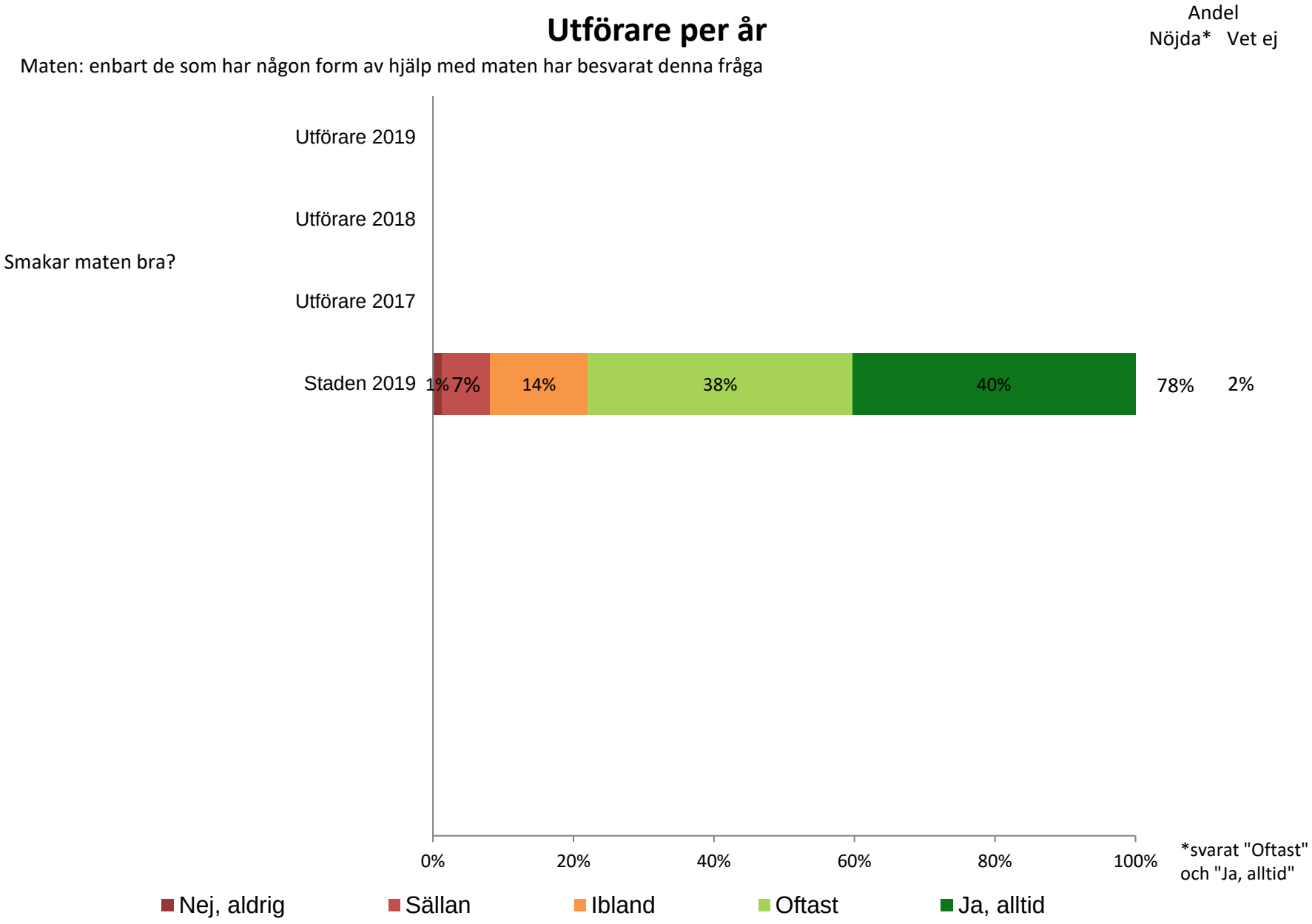
Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



Stockholms stad

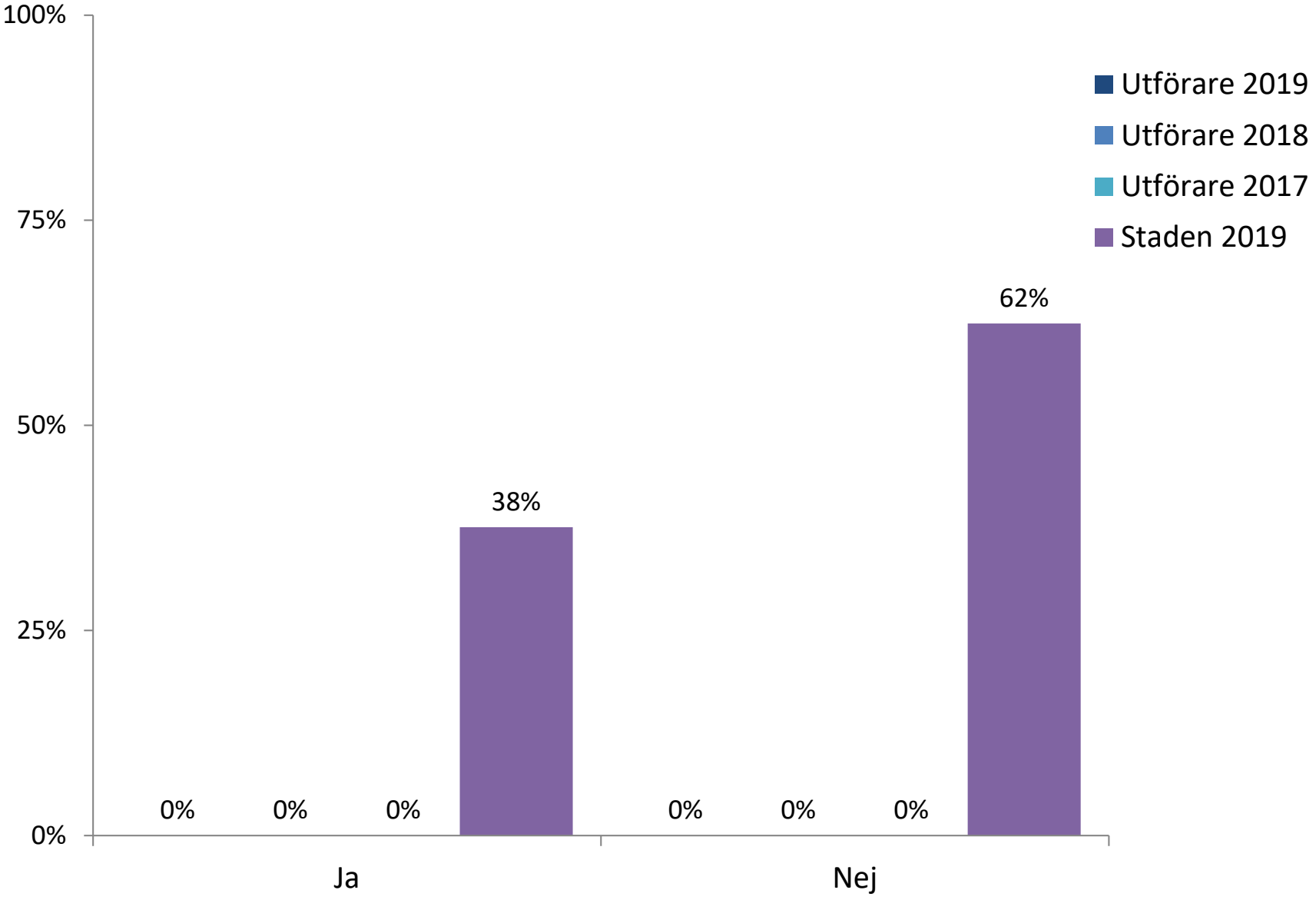
Utförare per år

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



Stockholms stad

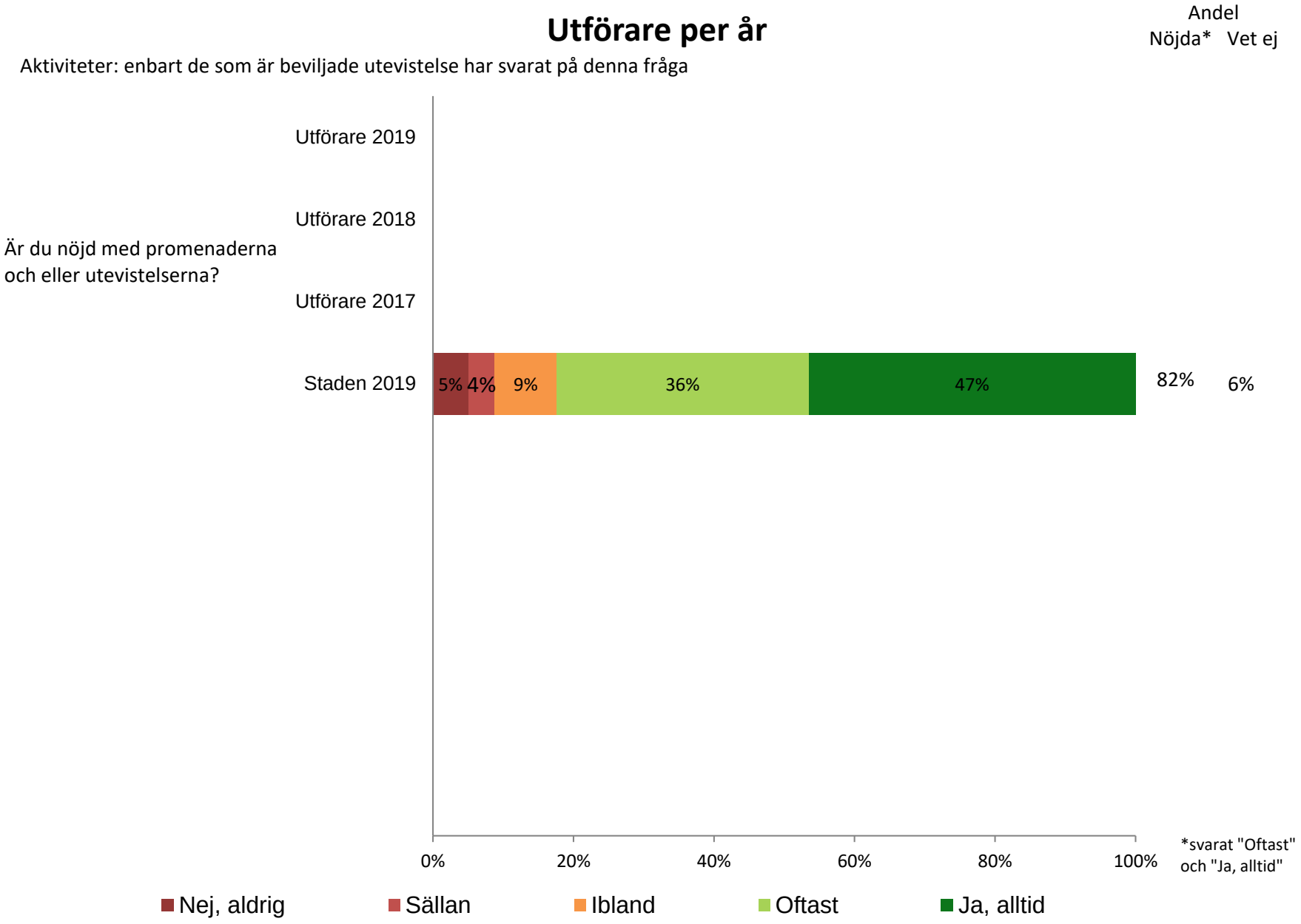
Är du beviljad promenad eller utevistelse?



Stockholms stad

Utförare per år

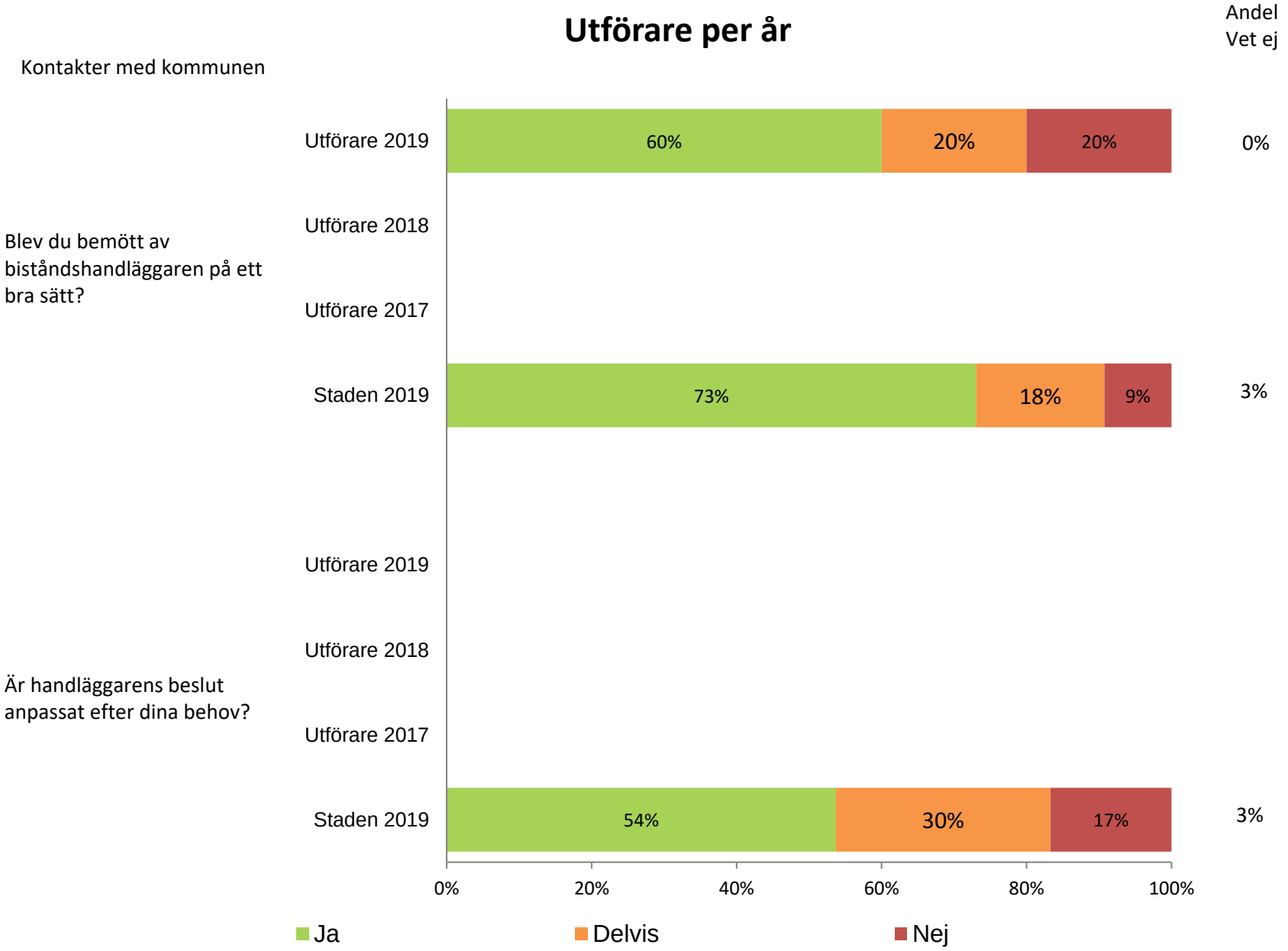
Aktiviteter: enbart de som är beviljade utevistelse har svarat på denna fråga



Stockholms stad

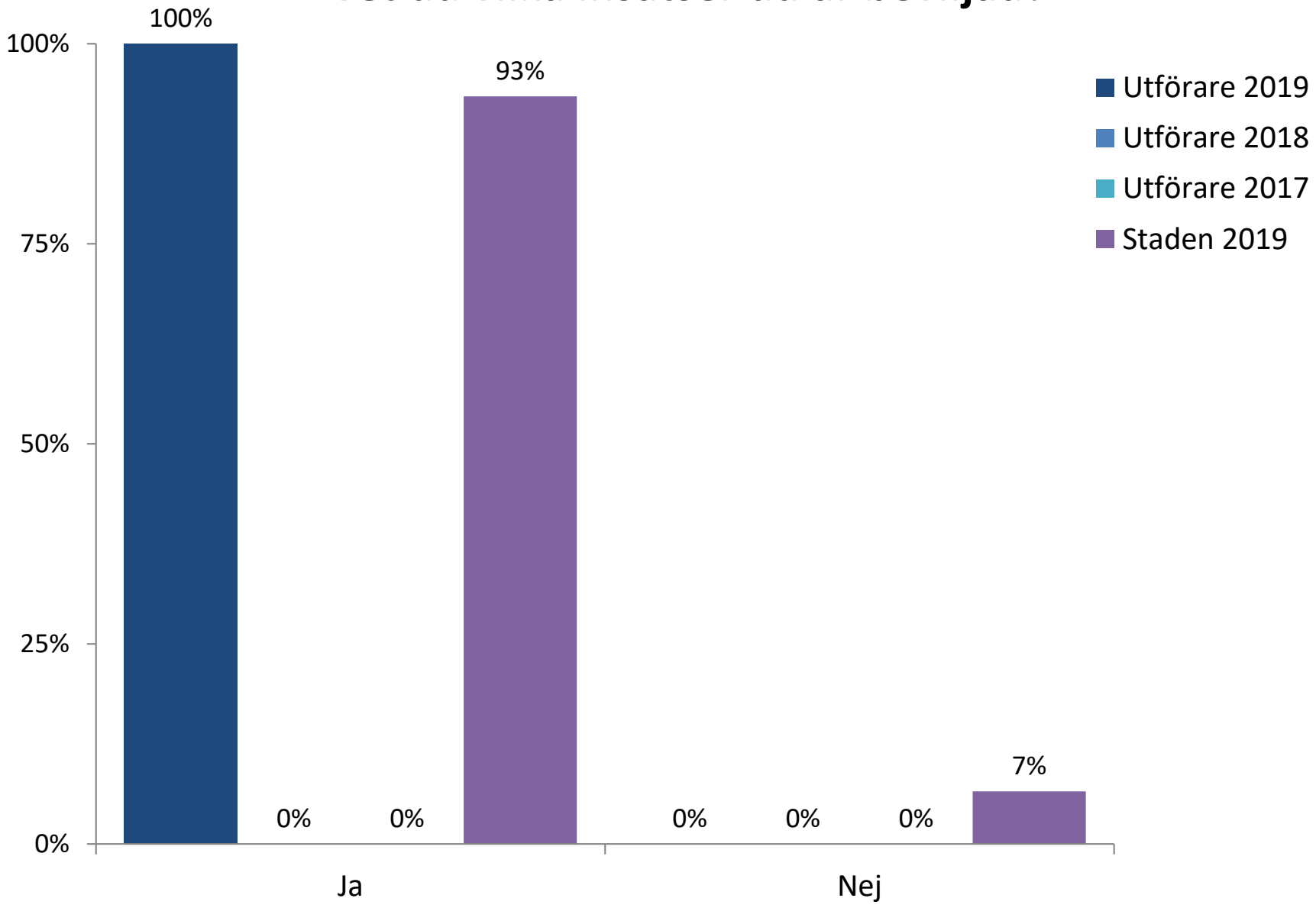
Utförare per år

Kontakter med kommunen



Stockholms stad

Vet du vilka insatser du är beviljad?



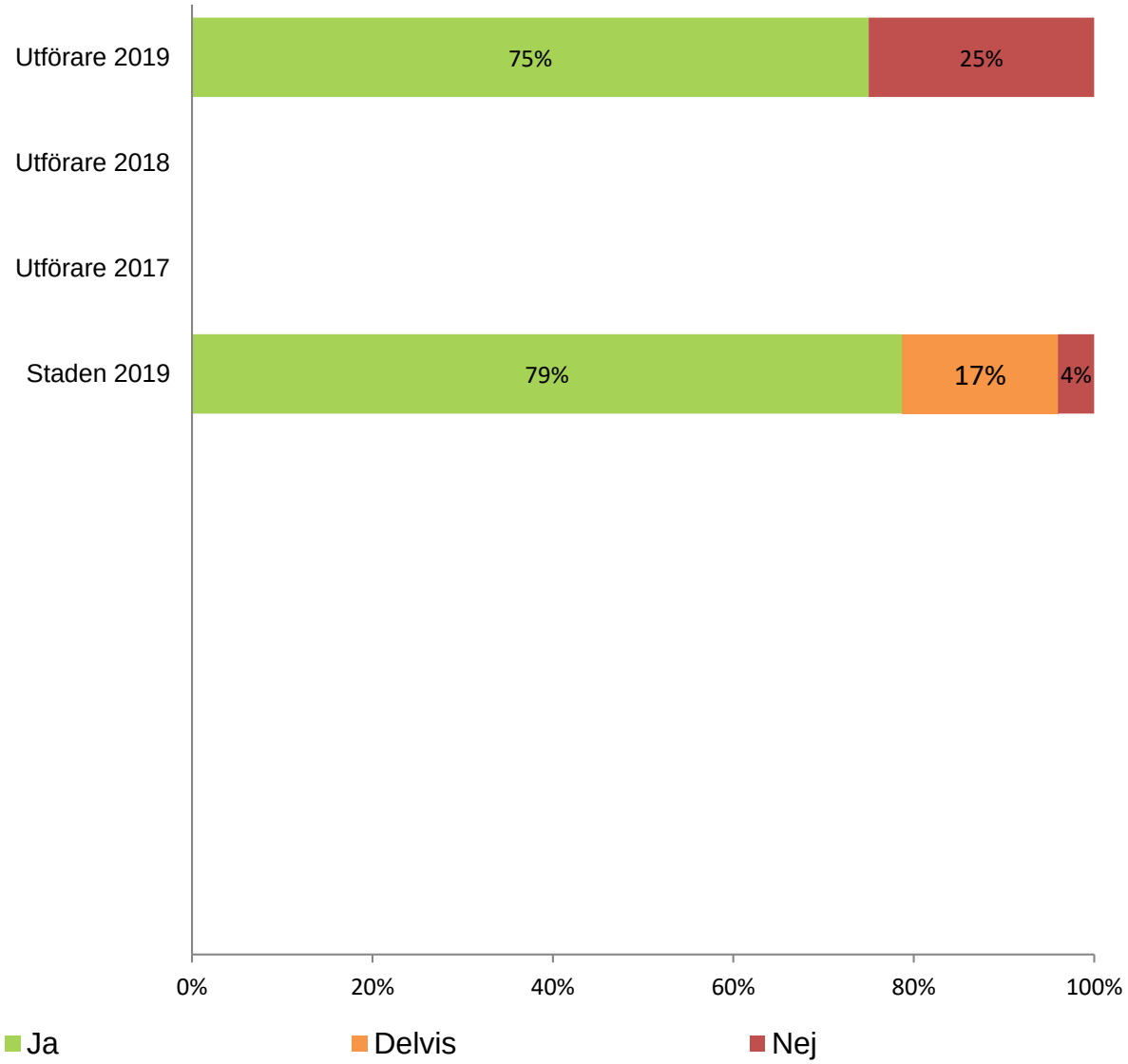
Stockholms stad

Utförare per år

Kontakter med kommunen

Andel Vet ej

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

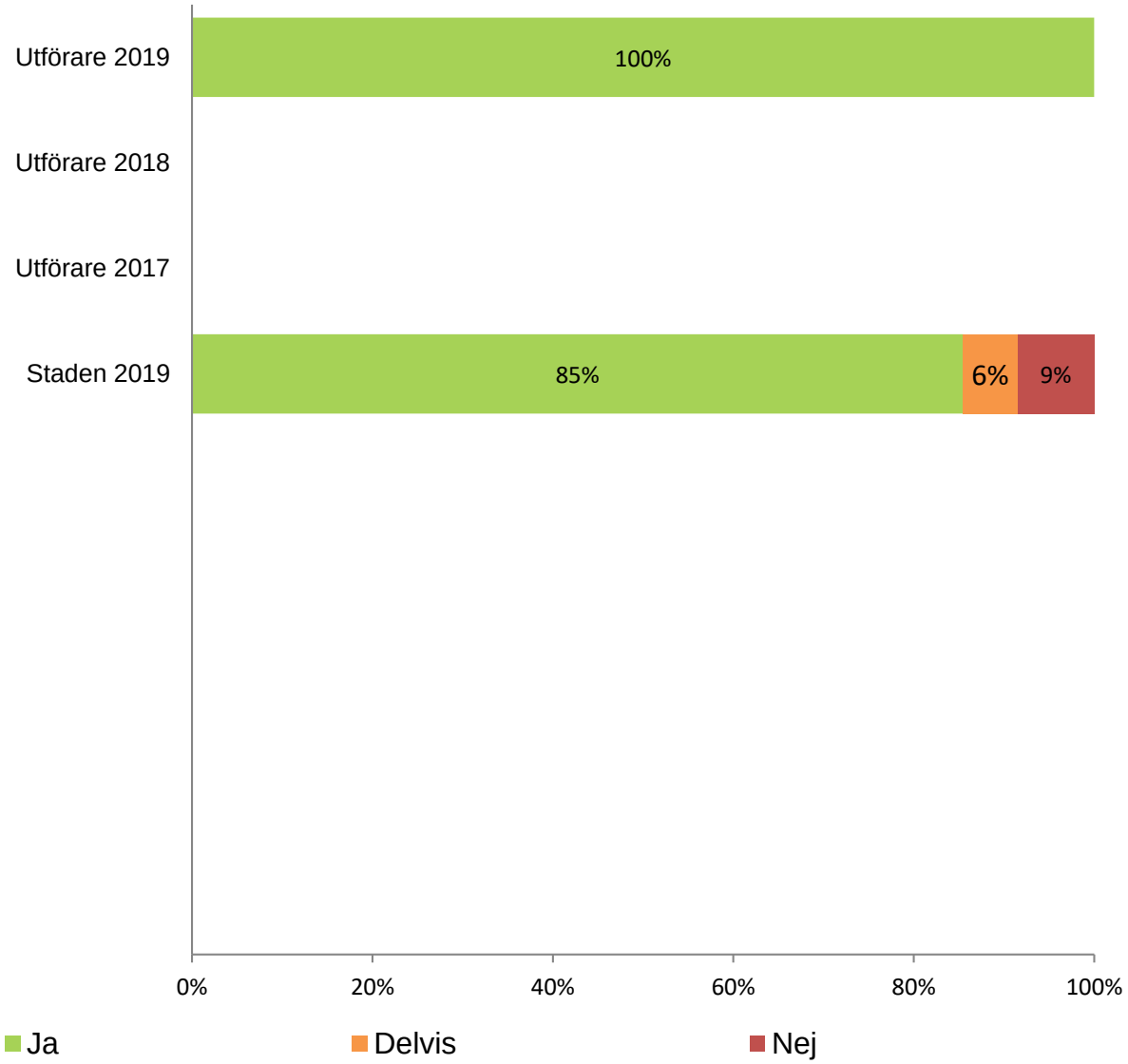


Stockholms stad

Utförare per år

Kontakter med kommunen

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



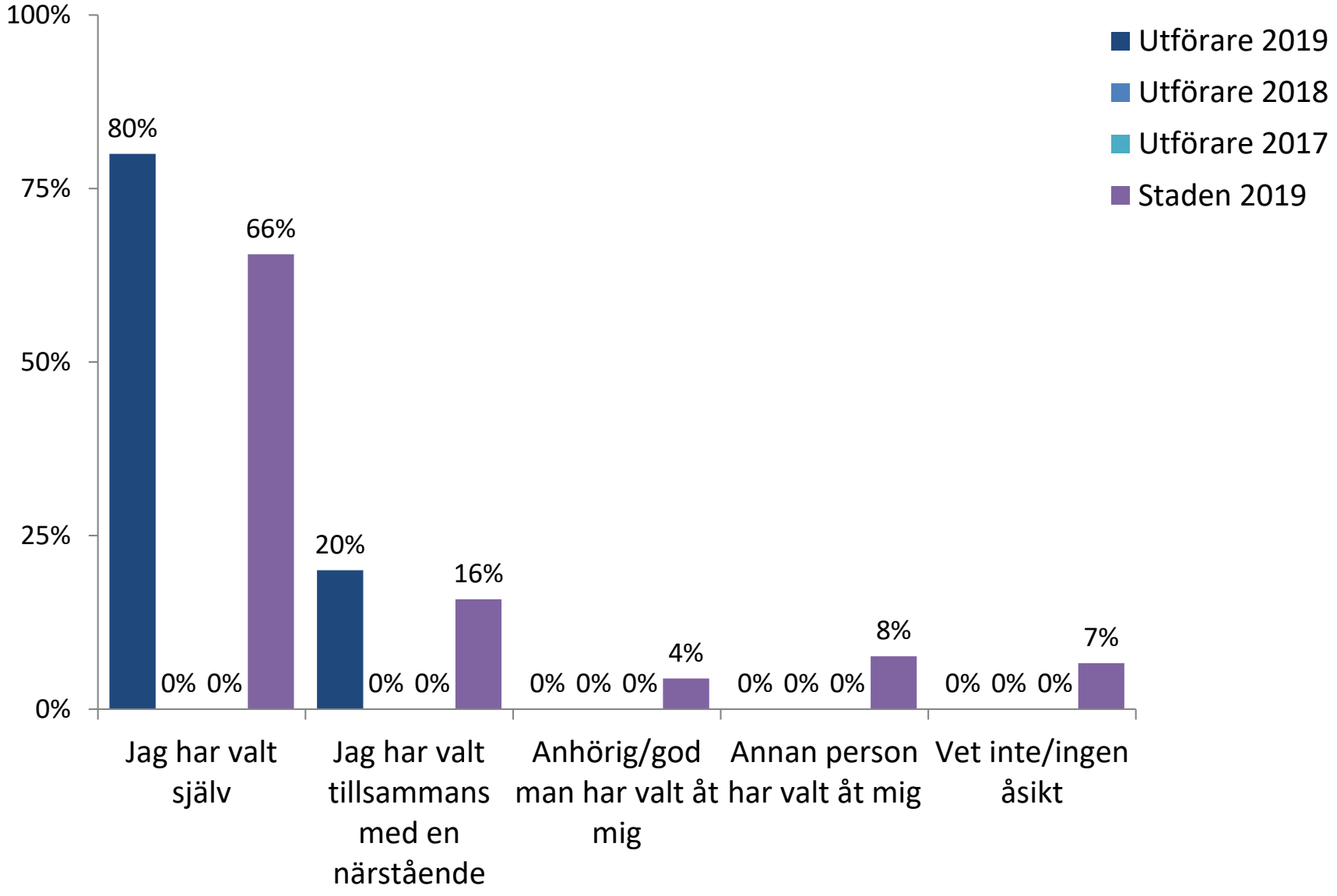
Andel Vet ej

0%

5%

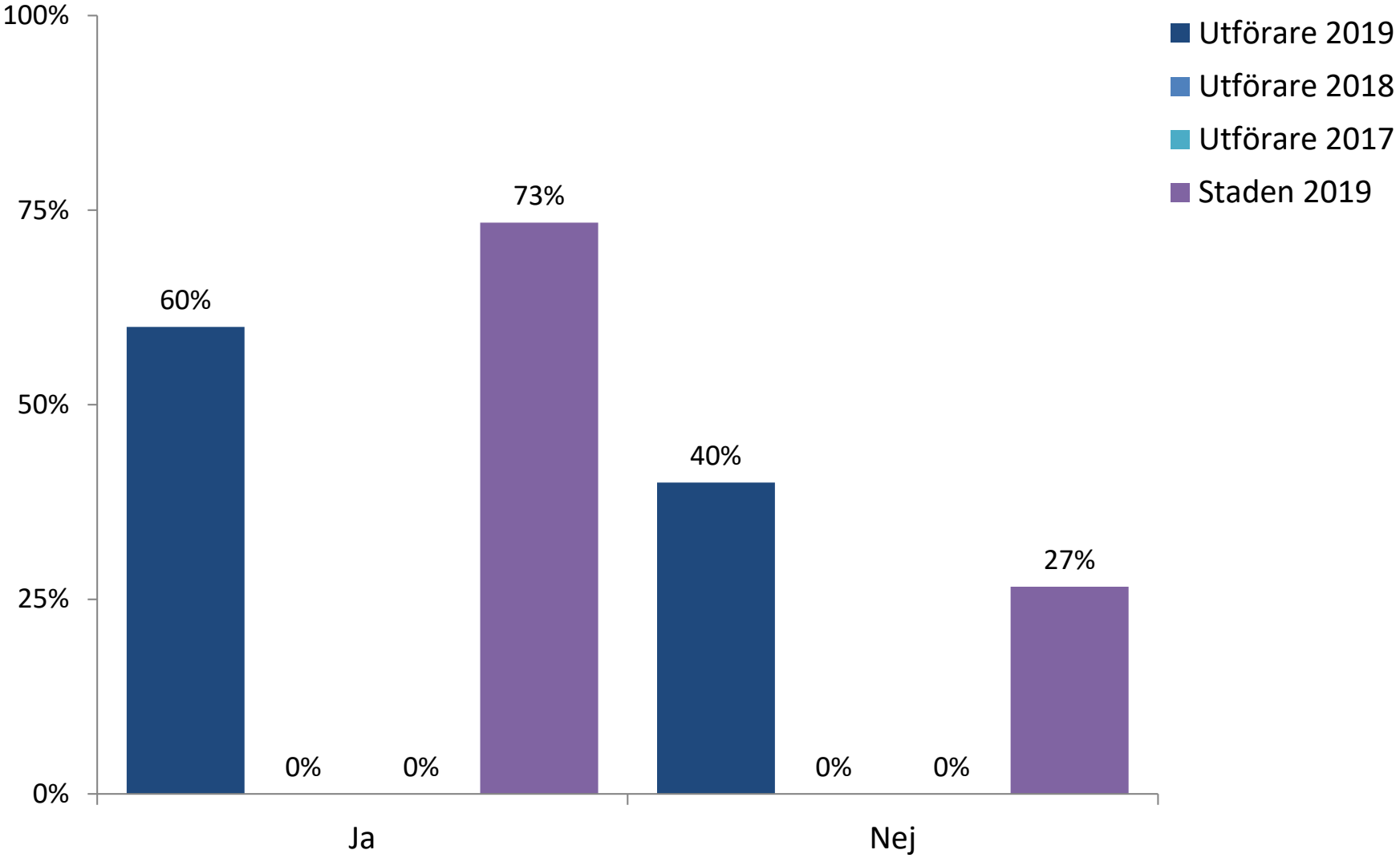
Stockholms stad

Vem har valt din hemtjänst?



Stockholms stad

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



Stockholms stad

Resultat per kön

Redovisas ej p.g.a. för få svar

Resultat per svarsmetod

Redovisas ej p.g.a. för få svar