

Brukarundersökning 2021  
Hemtjänst yngre

CuraNova Omsorg AB

GENOMFÖRD AV ORIGO GROUP  
OKTOBER 2021

**Origo Group**

# Innehåll

Om undersökningen	3
Frågorna i enkäten	4
Resultat	5

# Om undersökningen

Undersökningen riktas till personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats med verksamhetskoden 6115. Urvalet är hämtat från Stockholms stadsregister.

Undersökningen omfattar regiformerna stadens egen regi och privat/övrig regi.

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 utskick.

Genomförande vecka 36–42 år 2021.

Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om hemtjänst för yngre för aktuell utförare.

Jämförelse görs mellan år 2019–2021 där så är möjligt. Brytningar görs även såvida minst 5 personer har svarat i respektive grupp. Enbart resultat i egen regi ingår i rapporten, såväl SDN resultat som totalresultatet för staden.

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 staden inkom 510 st svar vilket ger en svarsprocent på 42 %.

Totalt för CuraNova Omsorg AB inkom 6 svar vilket ger en svarsprocent på 46 %.

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 vid sidan av diagrammen.

Leverantör: Origo Group

# 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?

## 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

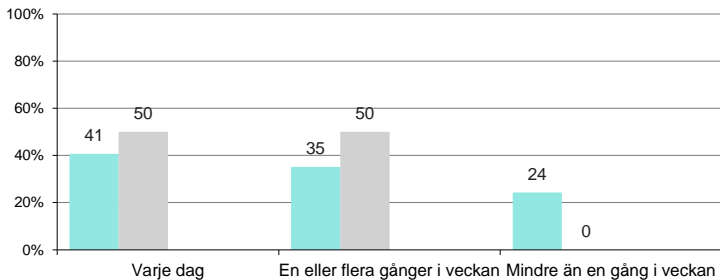
- Hur ofta får du hemtjänst?
- Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?
- Har du svarat på frågorna själv?

# Resultat

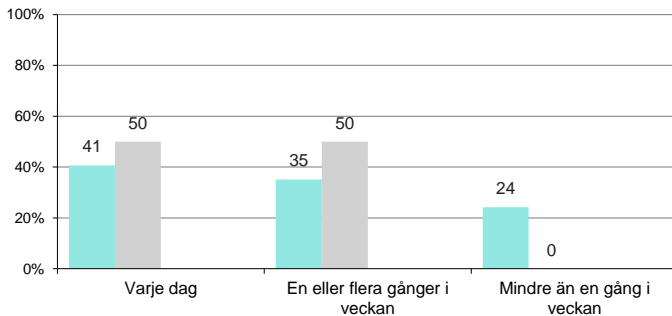


Stockholms stad 2021 CuraNova Omsorg AB 2021 CuraNova Omsorg AB 2020\* CuraNova Omsorg AB 2019\*

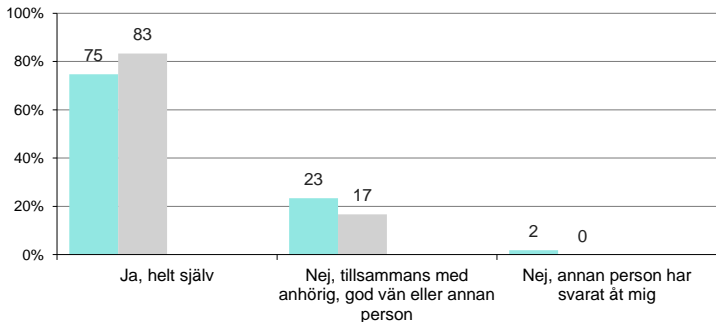
### Hur ofta får du hemtjänst?



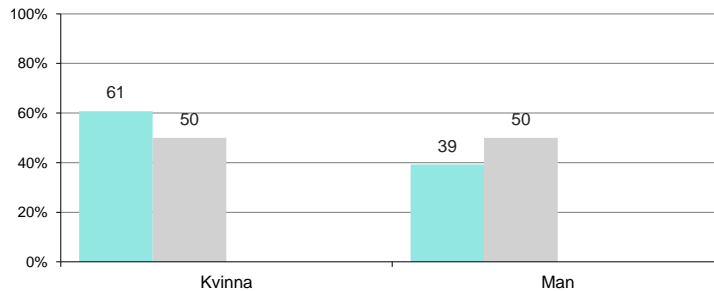
### Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?



### Har du svarat på frågorna själv?

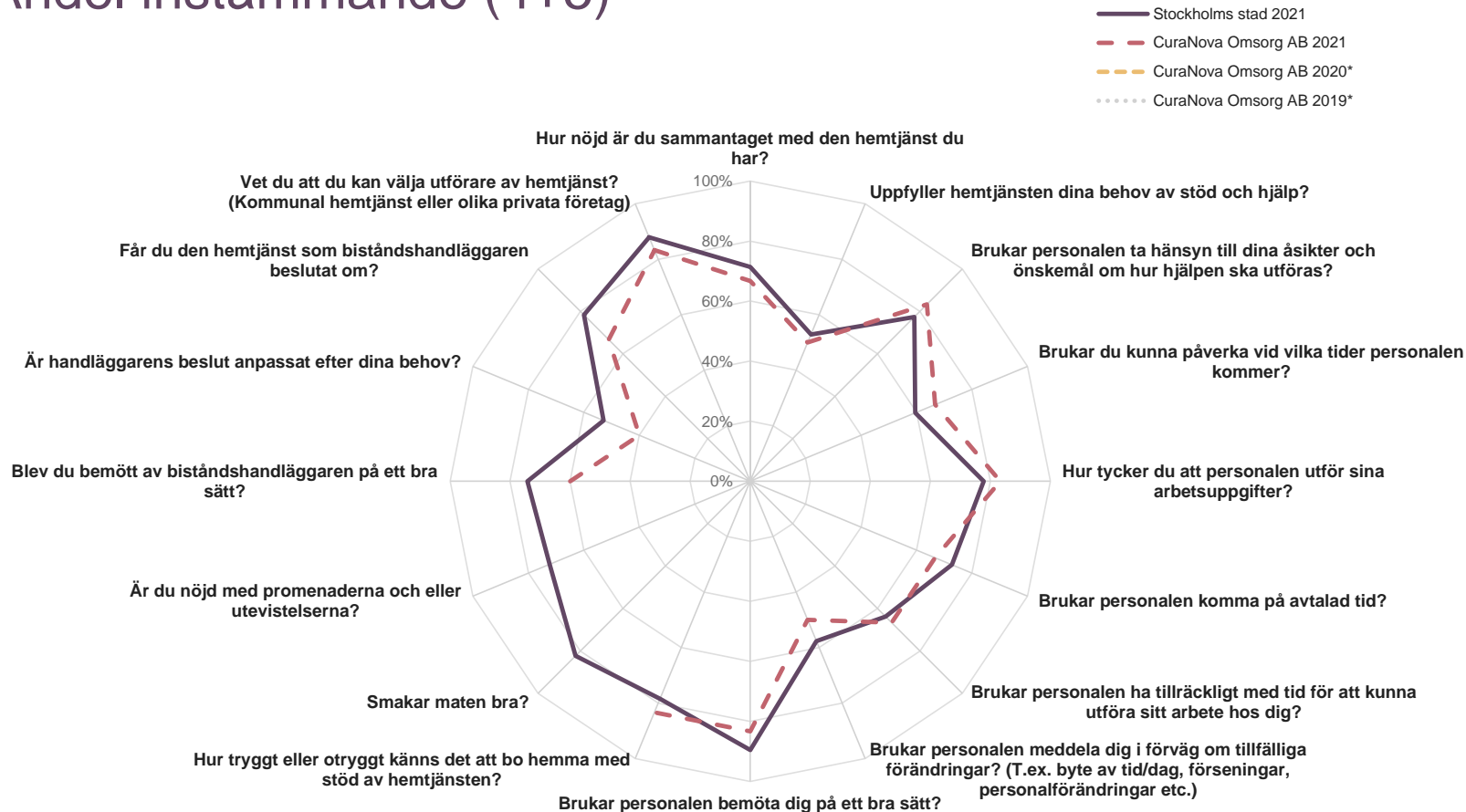


### Kön



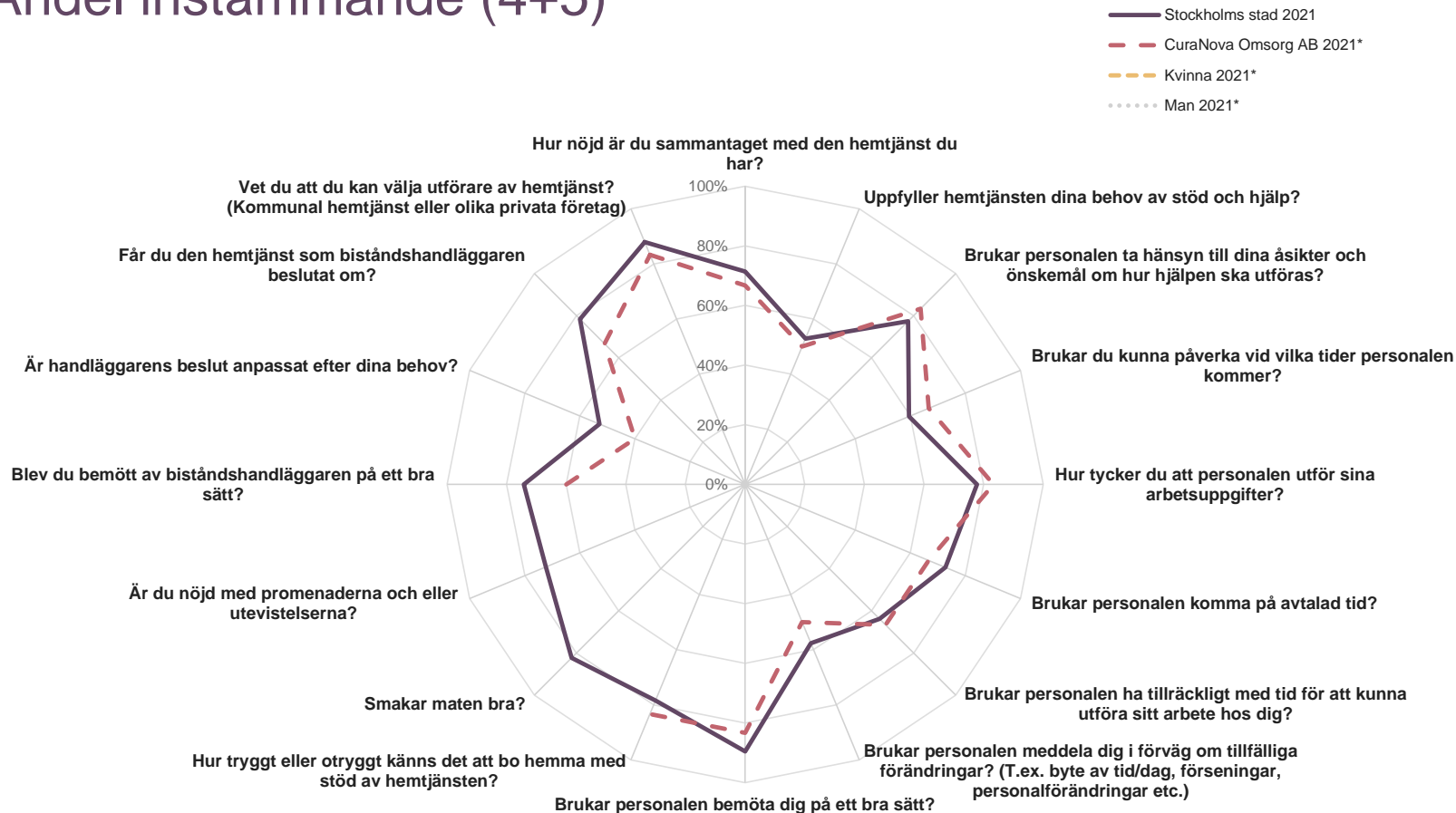
\*För få svar

# Andel instämmande (4+5)



\*För få svar på en eller flera frågor

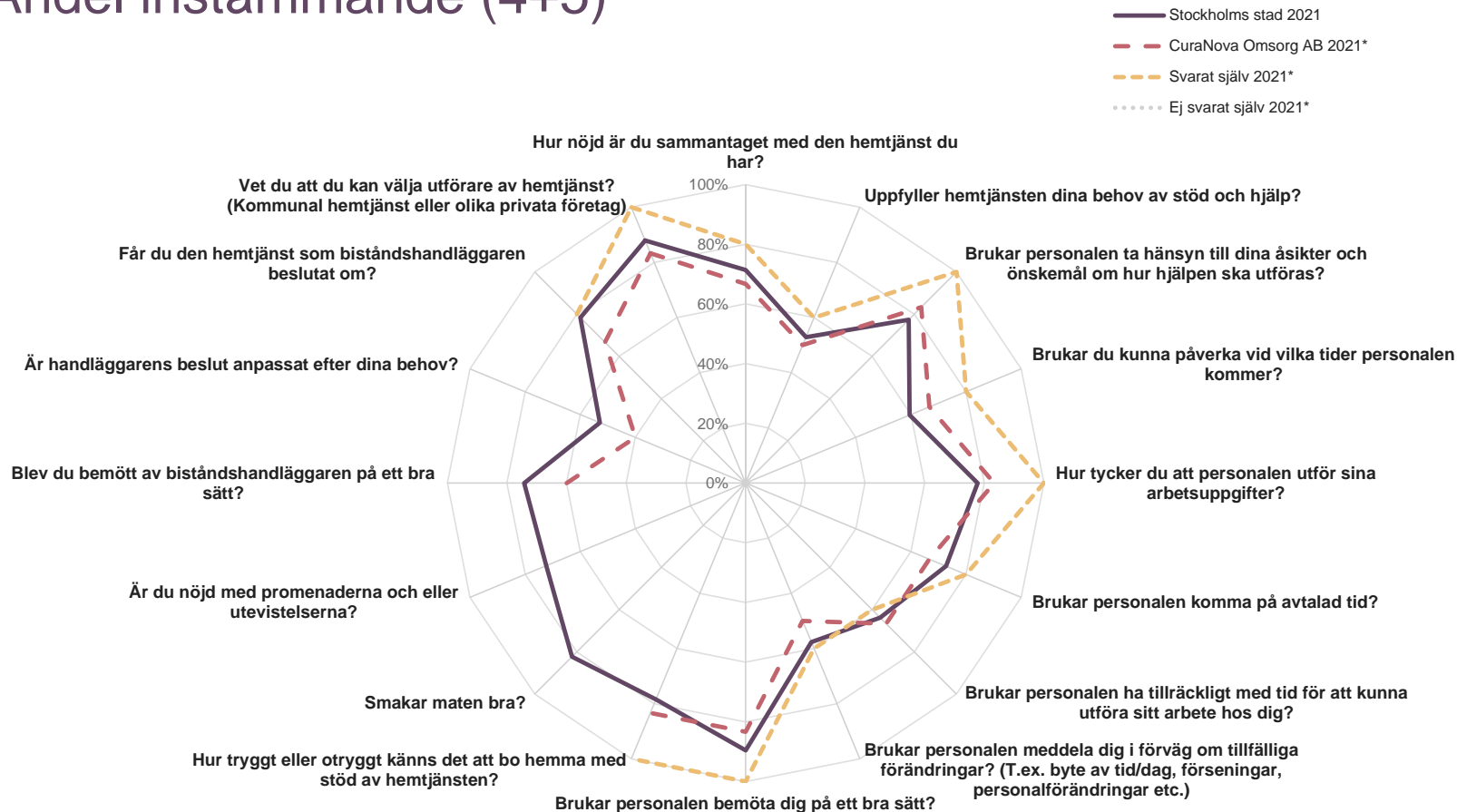
# Andel instämmande (4+5)



\*För få svar på en eller flera frågor

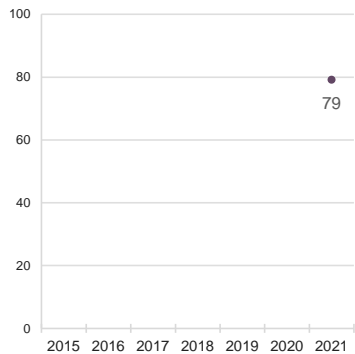


# Andel instämmande (4+5)

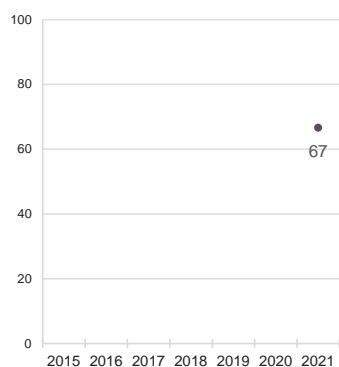


\*För få svar på en eller flera frågor

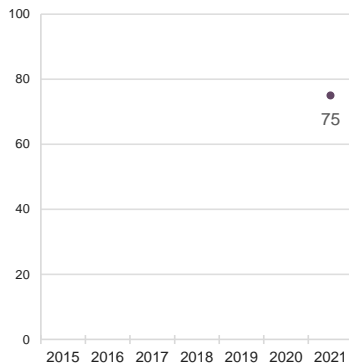
**NFI**



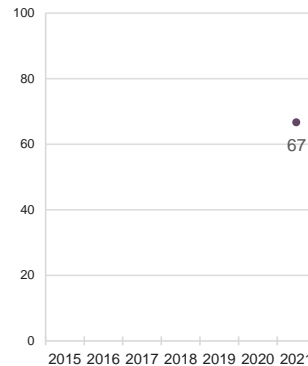
**Hemtjänsten i sin helhet**



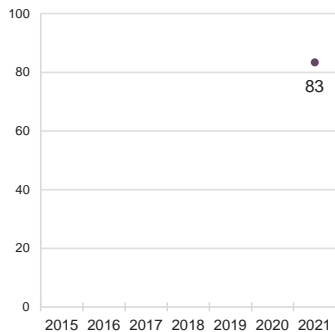
**Inflytande**



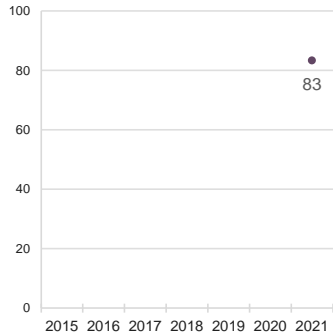
**Hjälpens utförande**



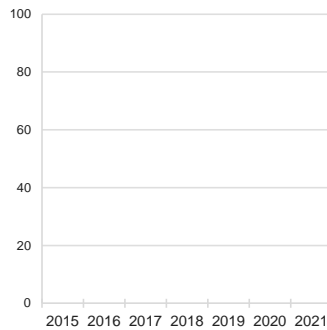
**Bemötande**



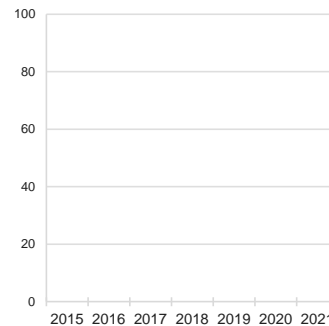
**Trygghet**



**Maten**

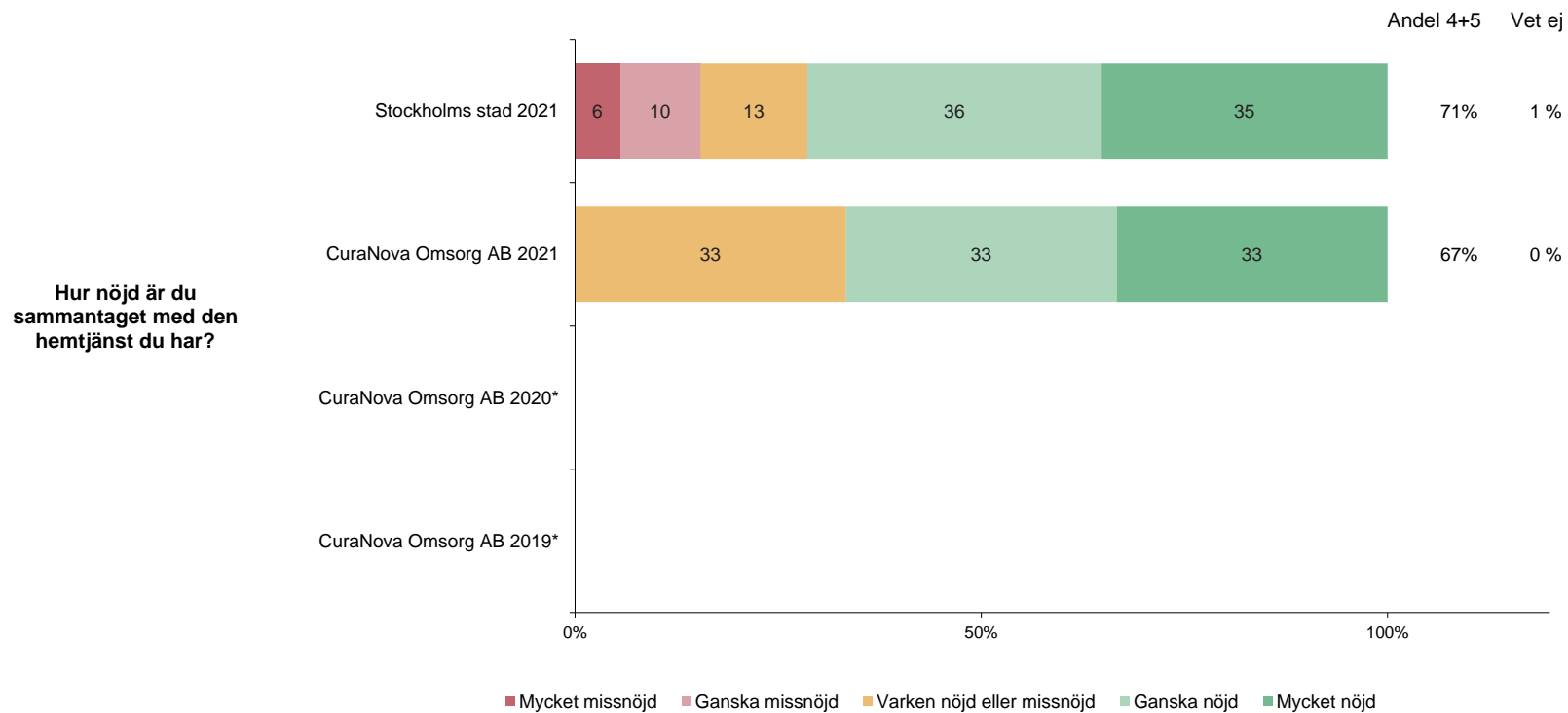


**Aktiviteter**



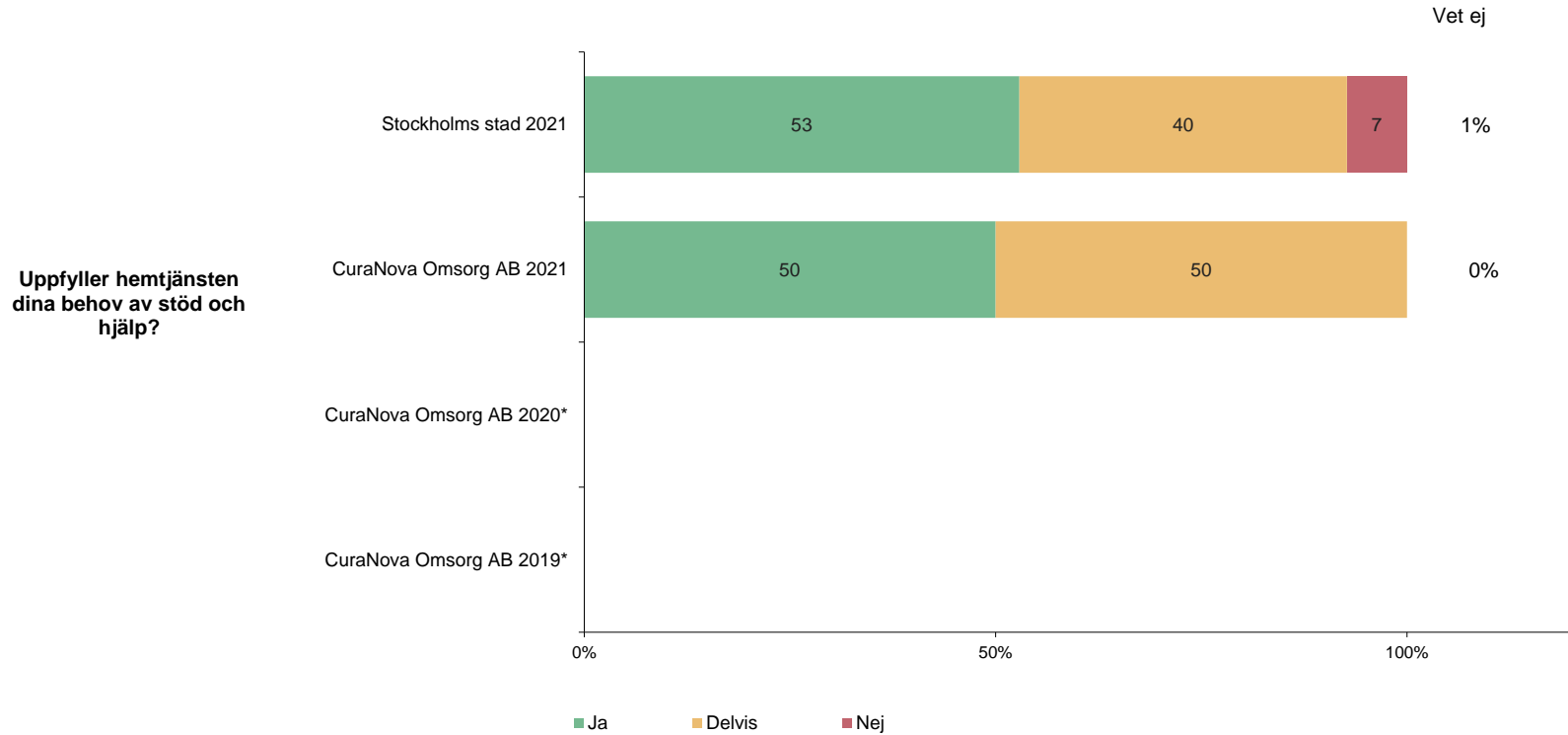
För få svar något eller några år

# Hemtjänsten i sin helhet



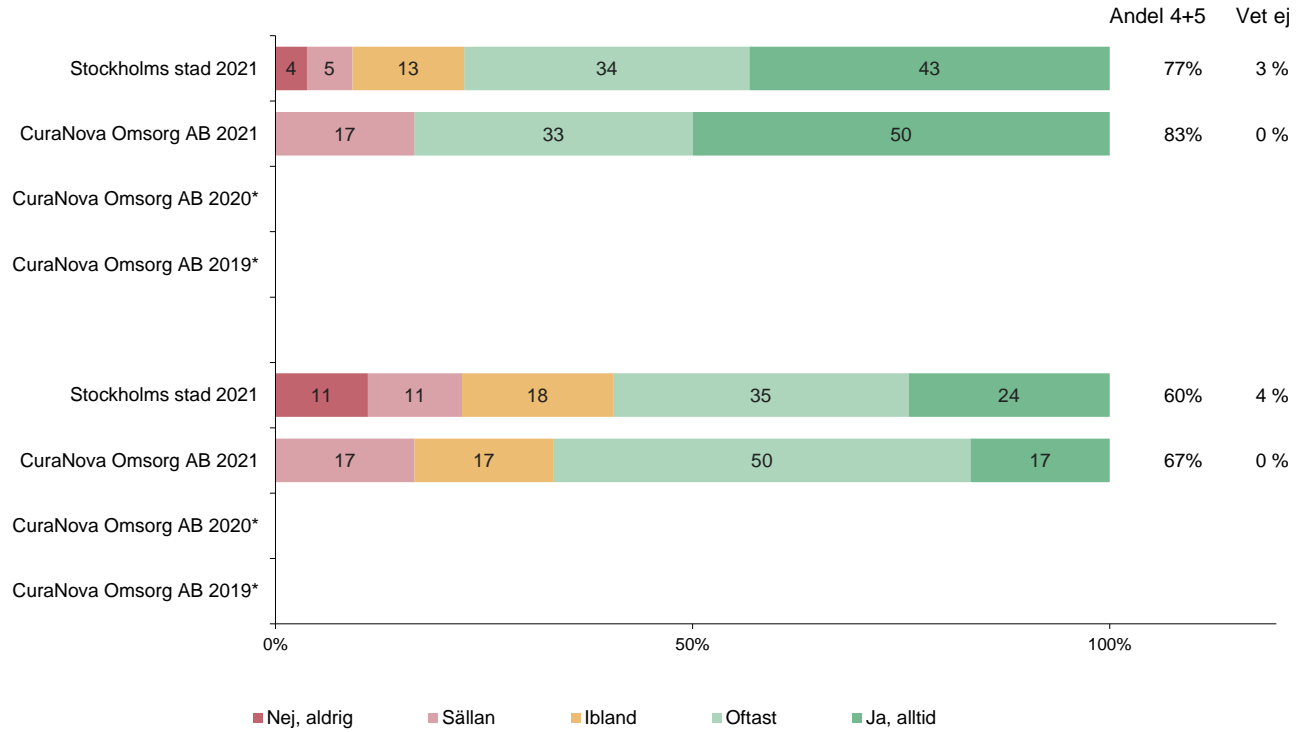
\*För få svar

# Hemtjänsten i sin helhet



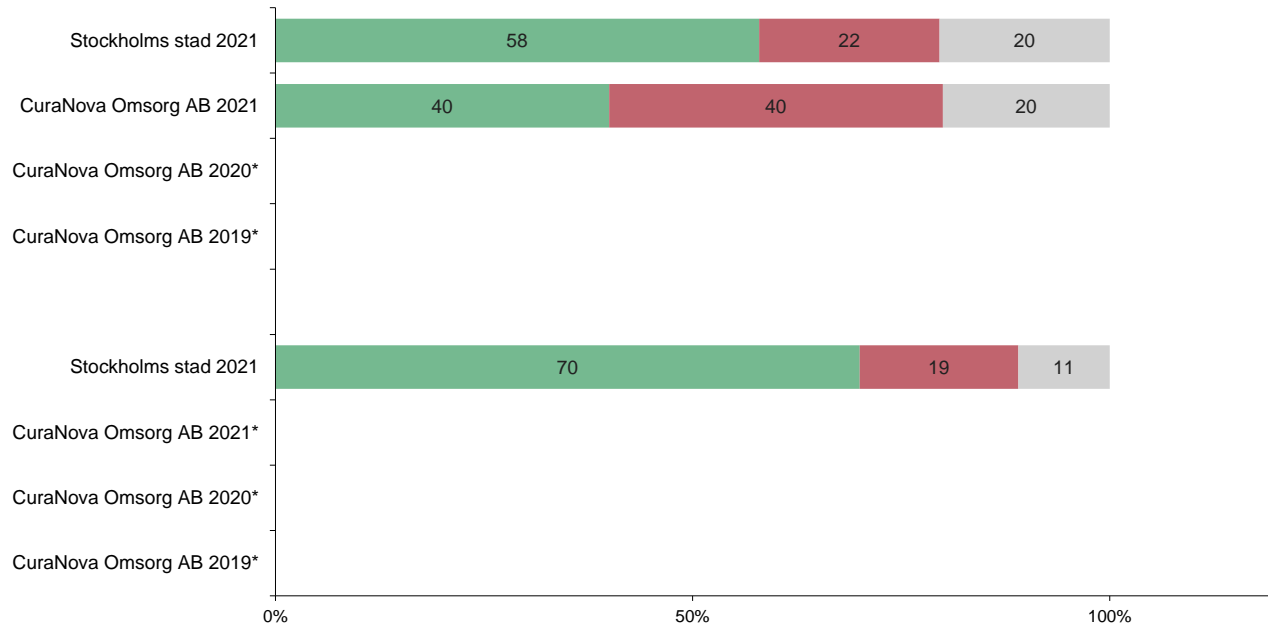
\*För få svar

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

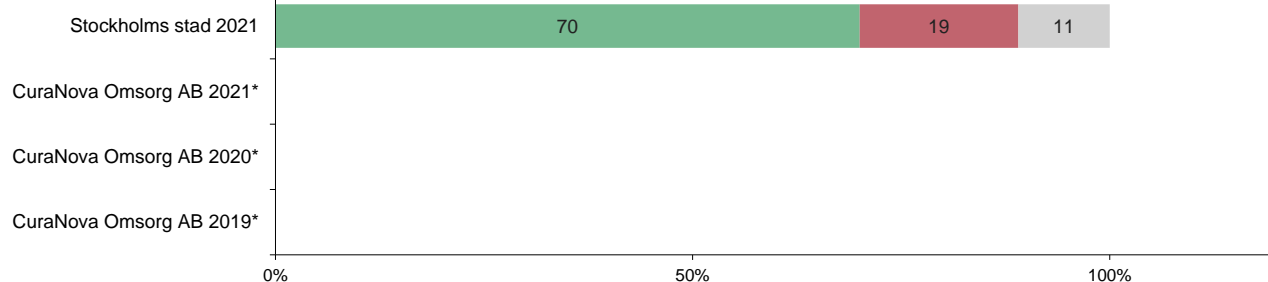


\*För få svar

**Har du en genomförandeplan?**



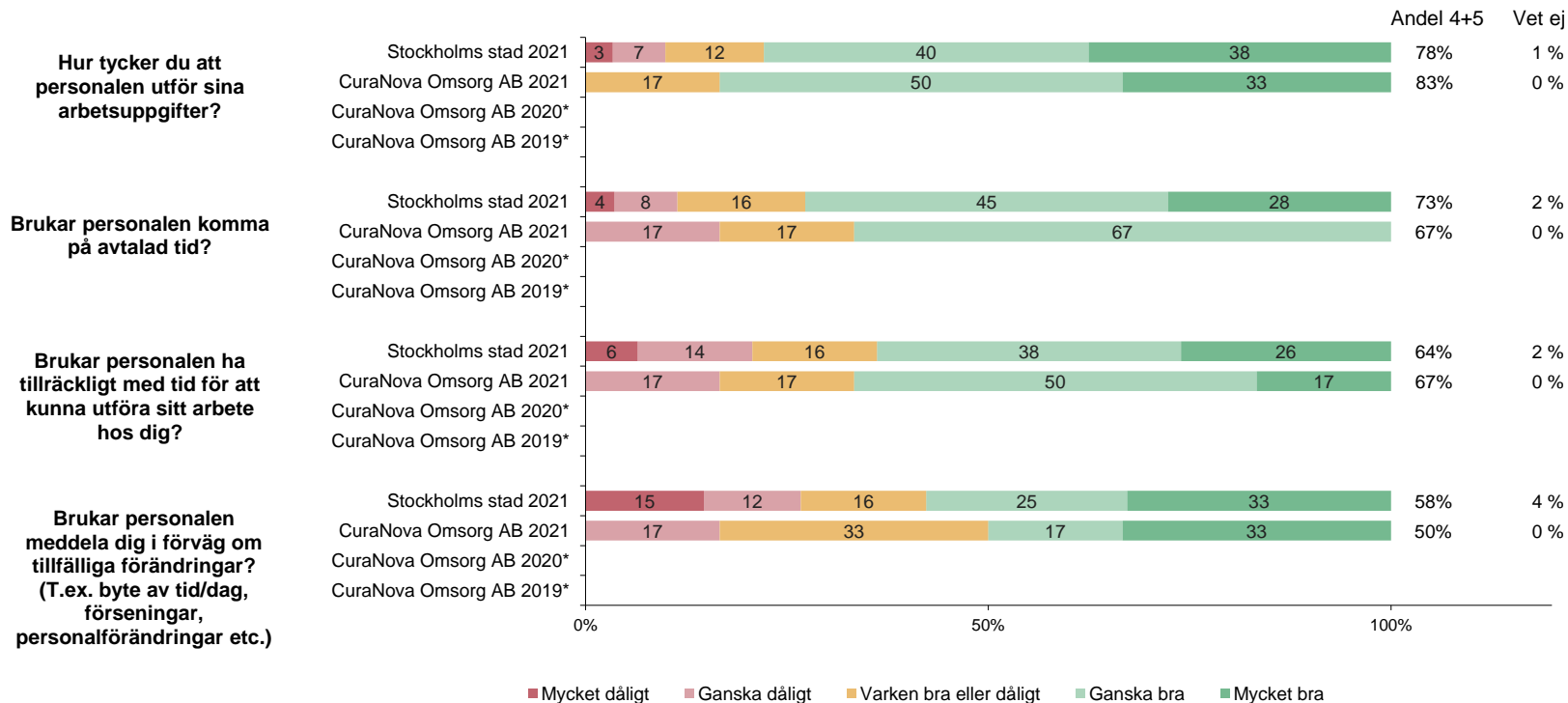
**Har du varit med och gjort din genomförandeplan?**



■ Ja                      ■ Nej                      ■ Vet ej/ingen åsikt

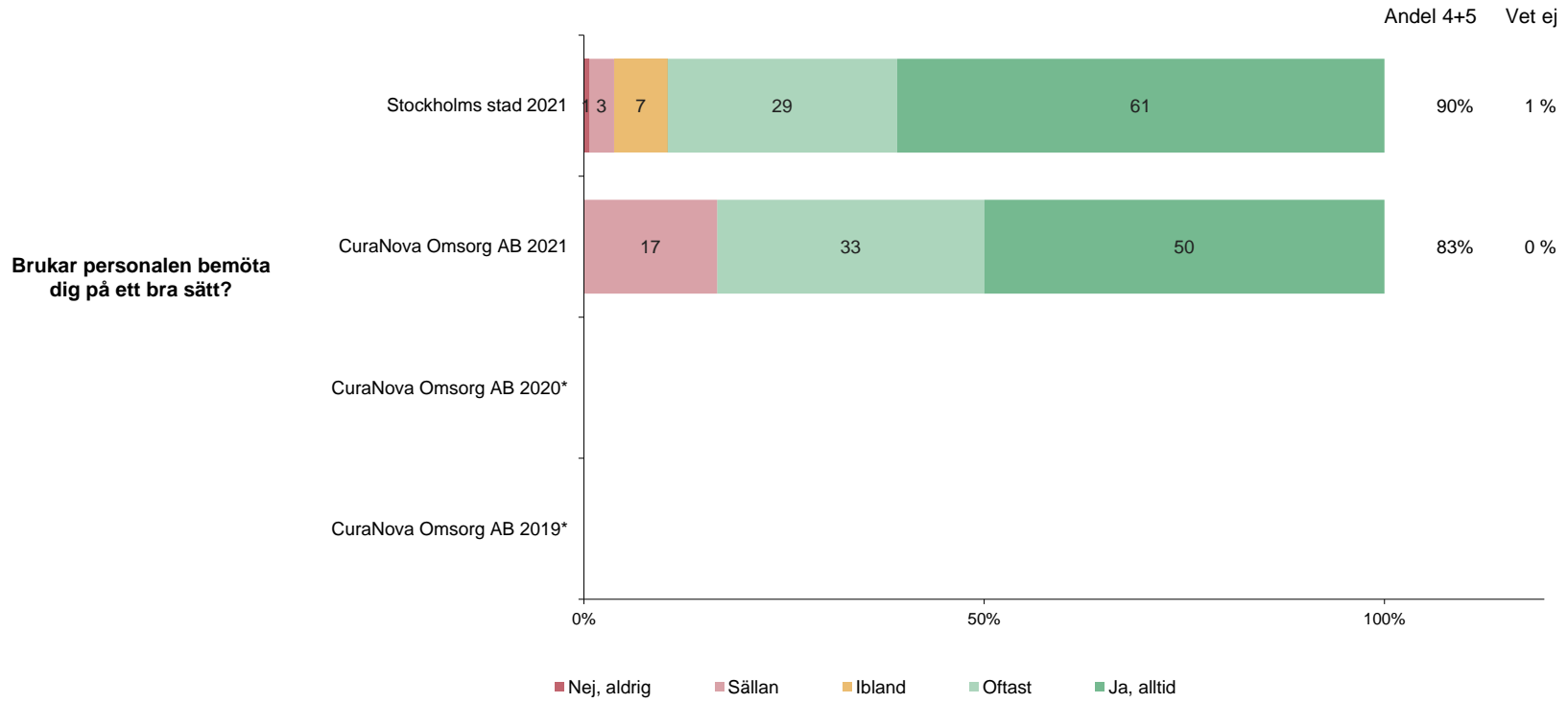
\*För få svar

# Hjälpens utförande



\*För få svar

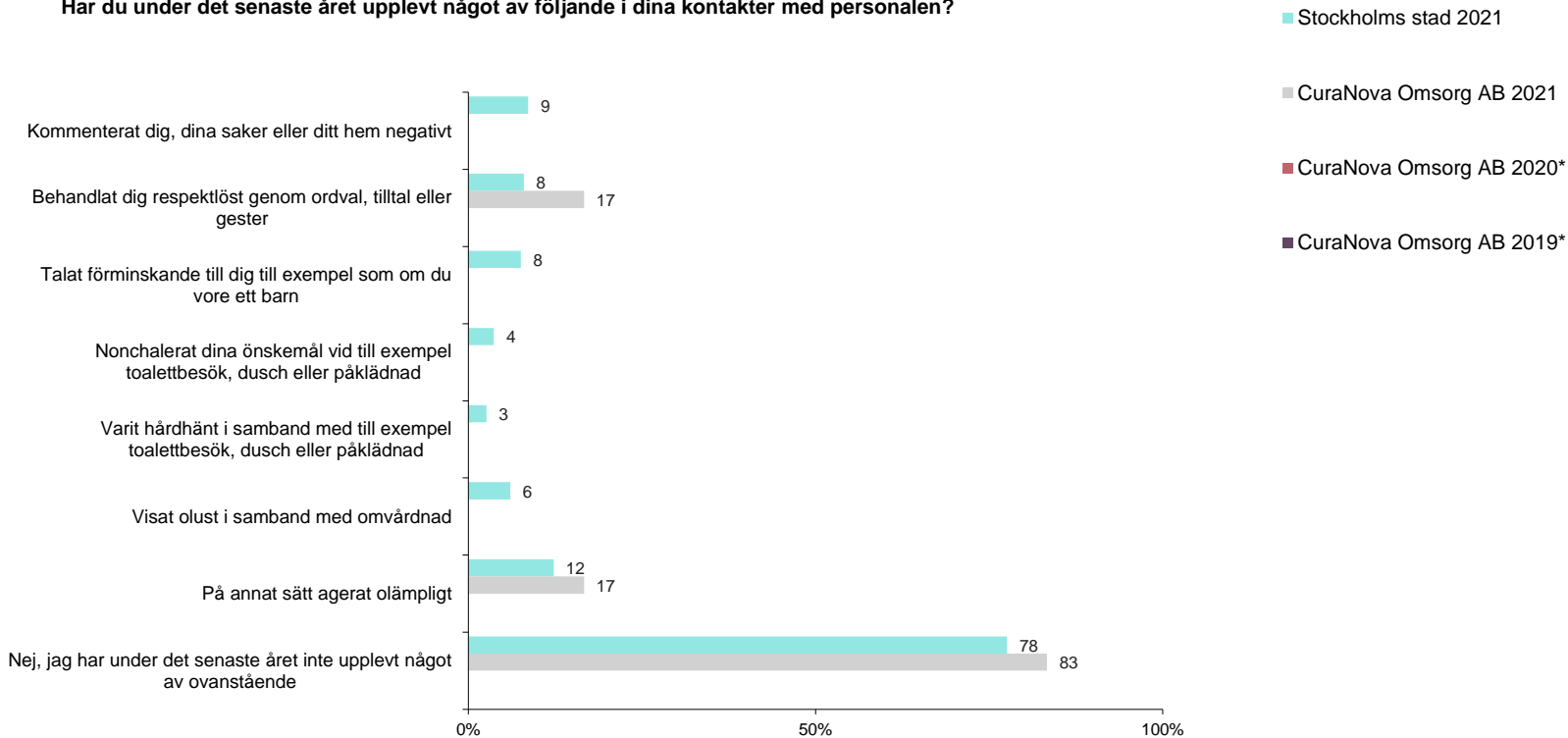
# Bemötande



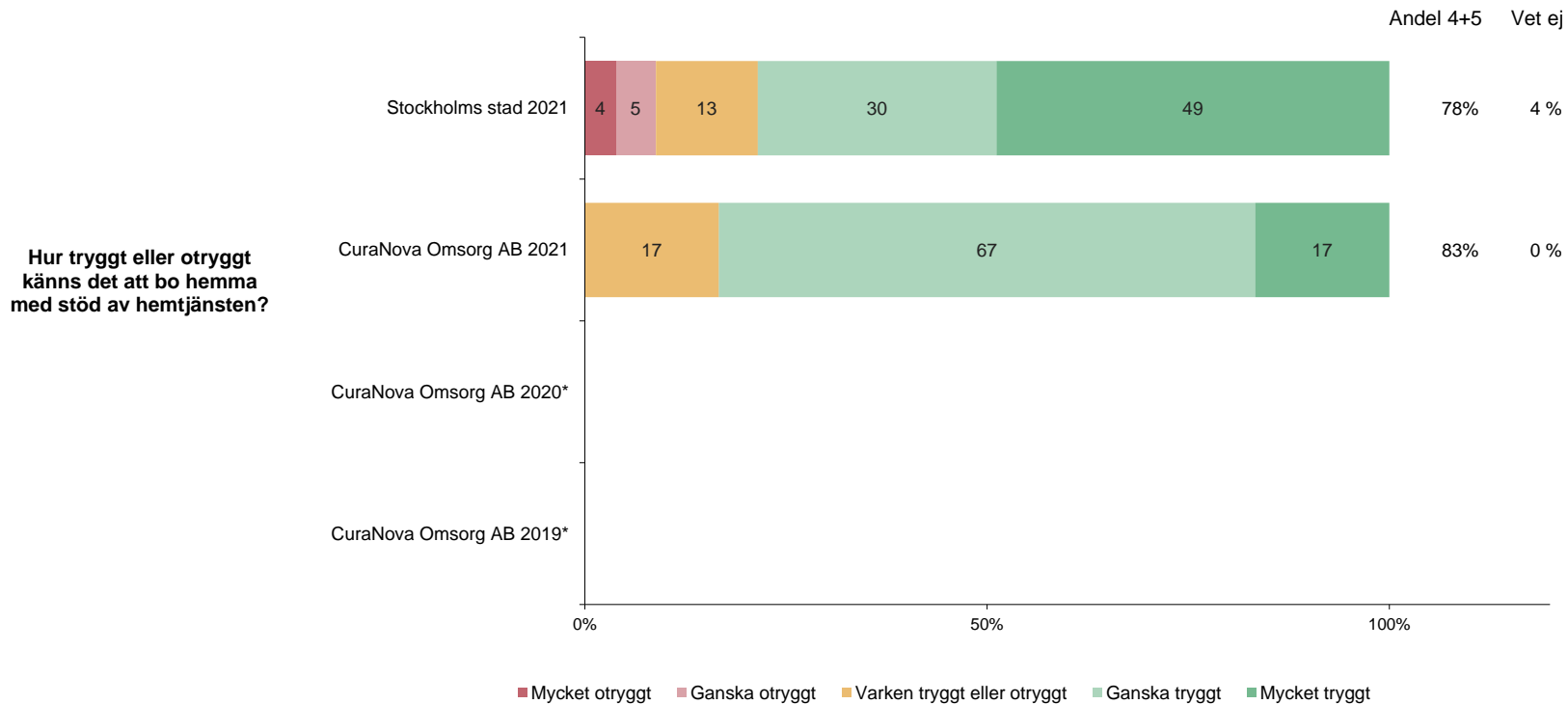
\*För få svar



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

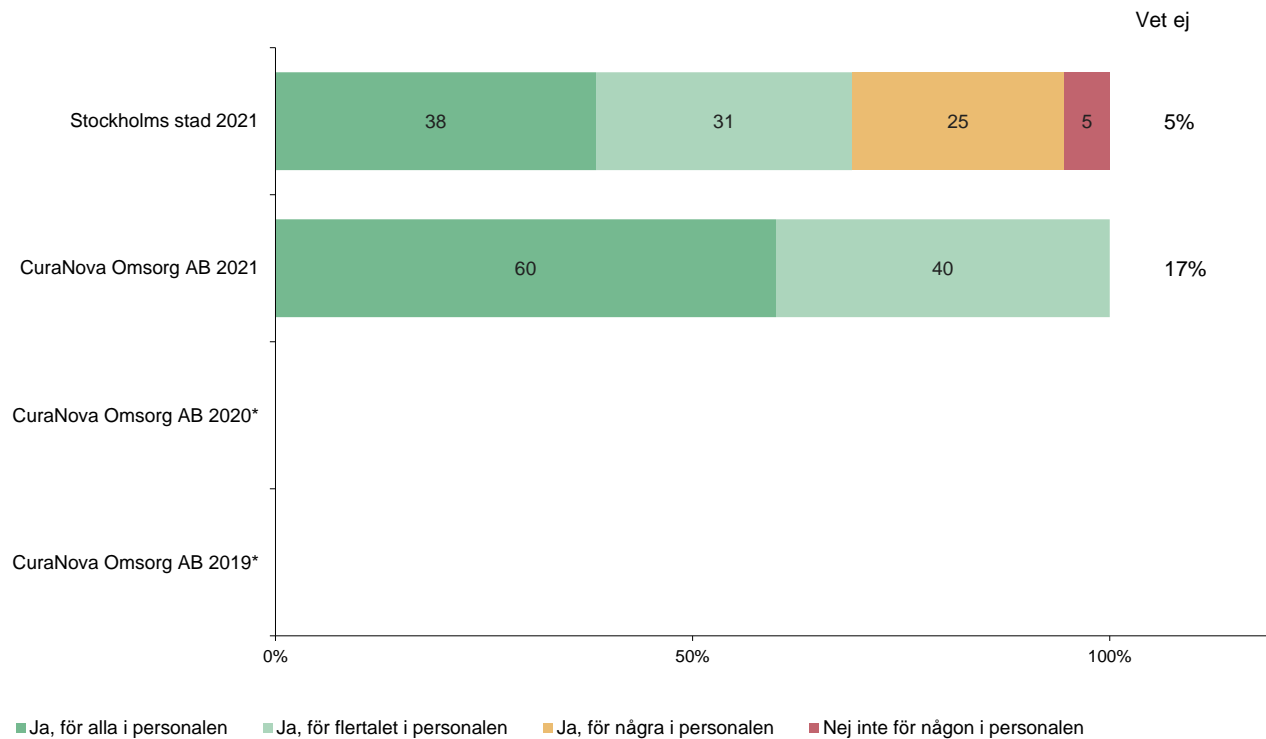


\*För få svar



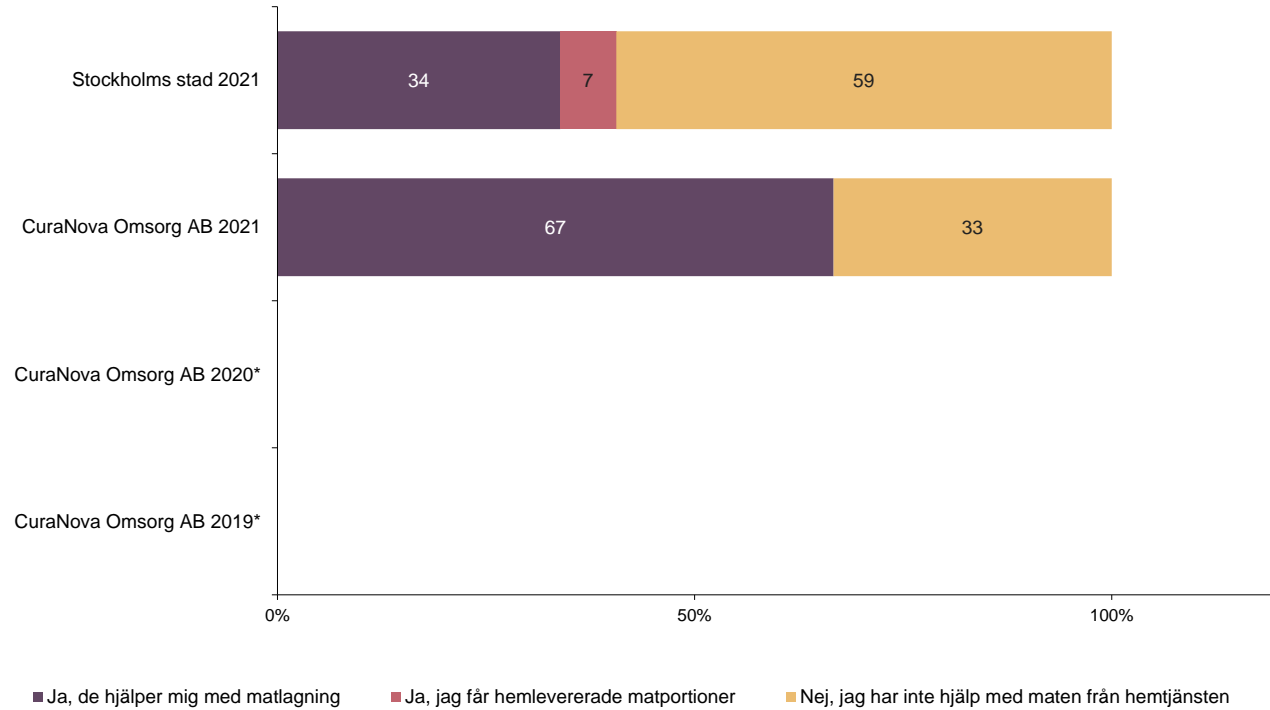
\*För få svar

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



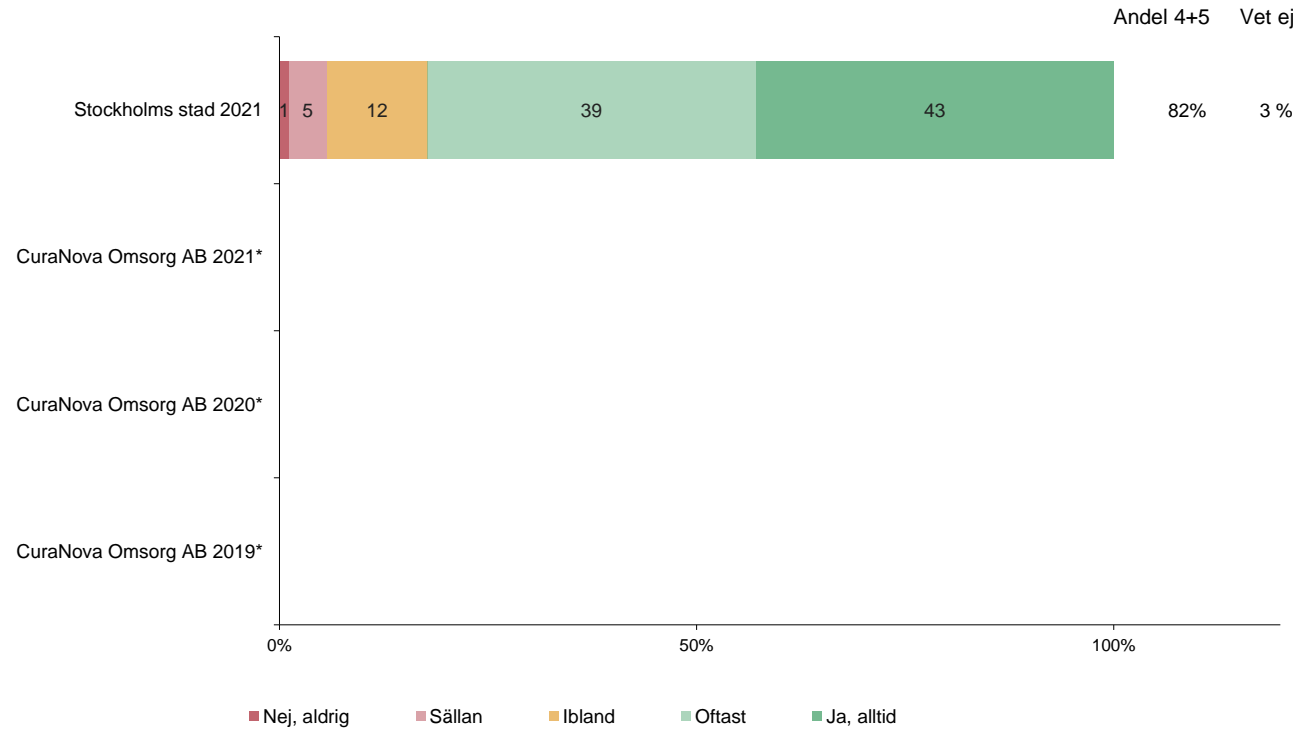
\*För få svar

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



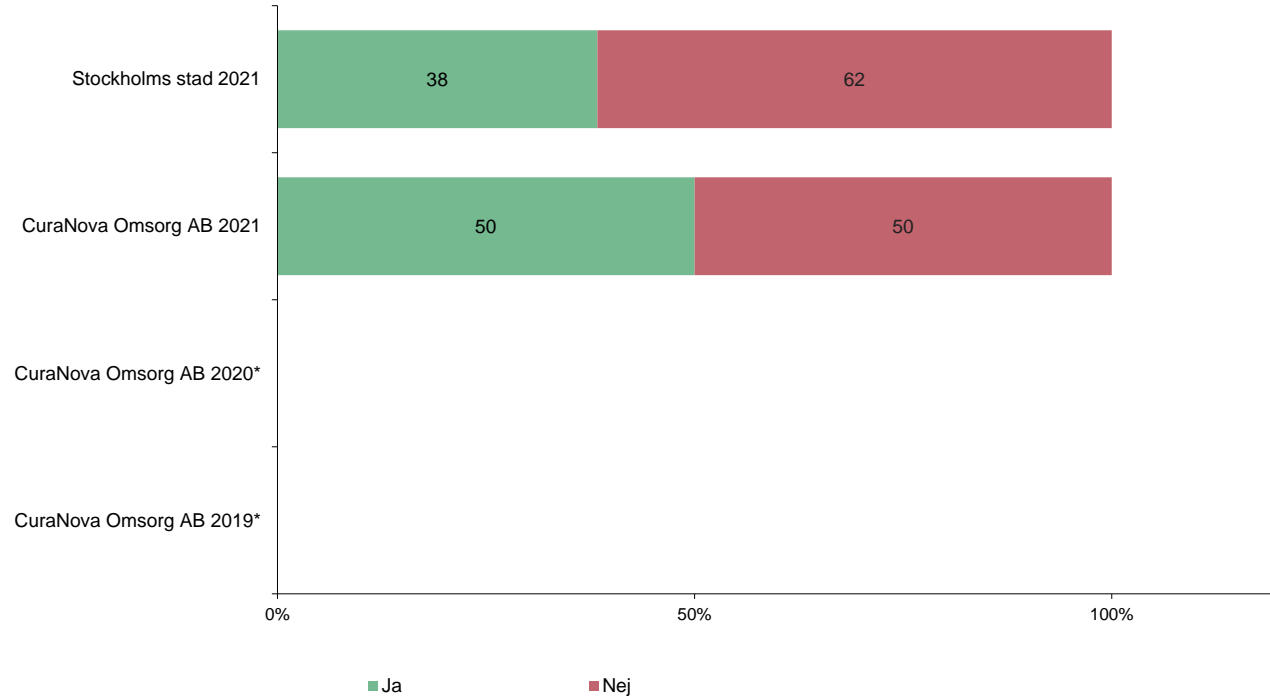
\*För få svar

## Smakar maten bra



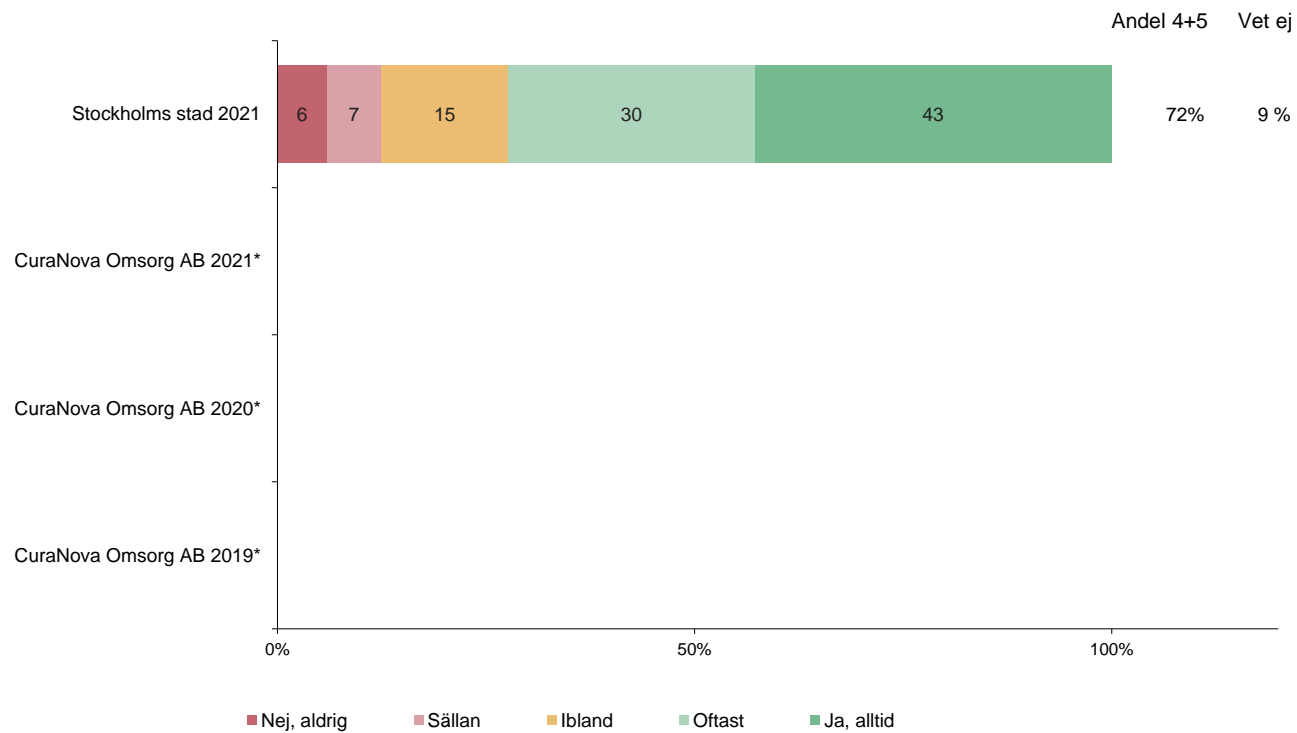
\*För få svar

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



\*För få svar

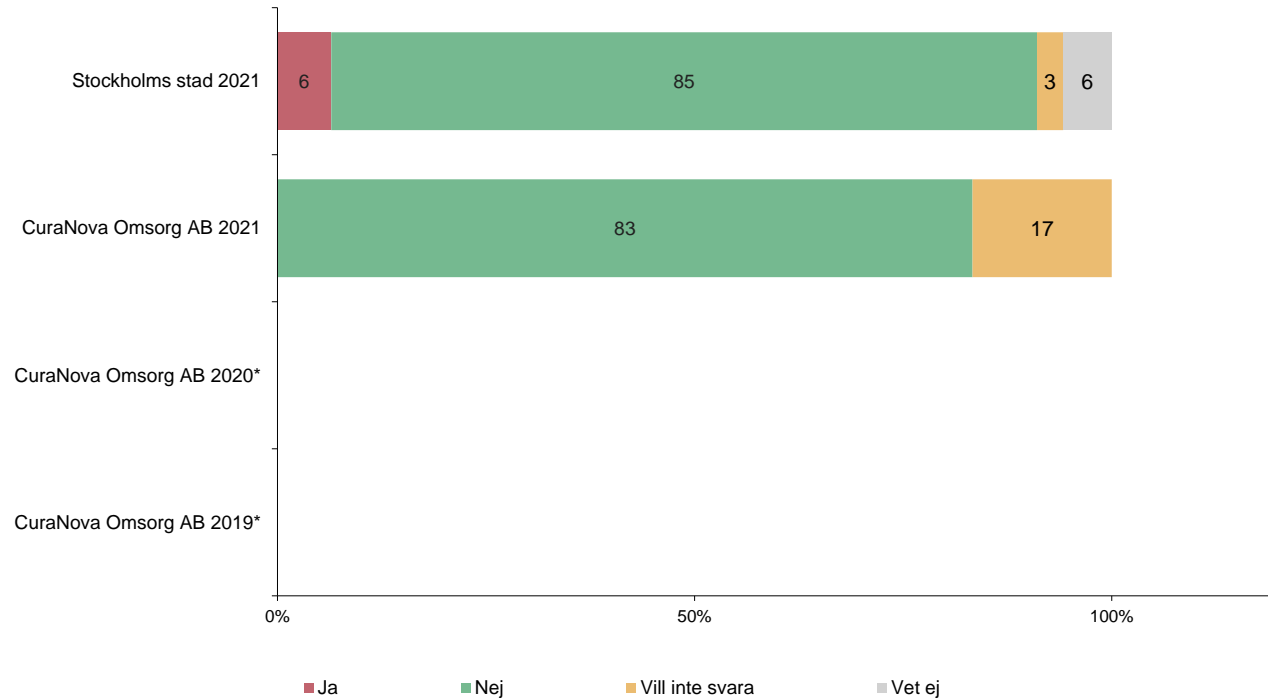
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



\*För få svar

# Diskriminering

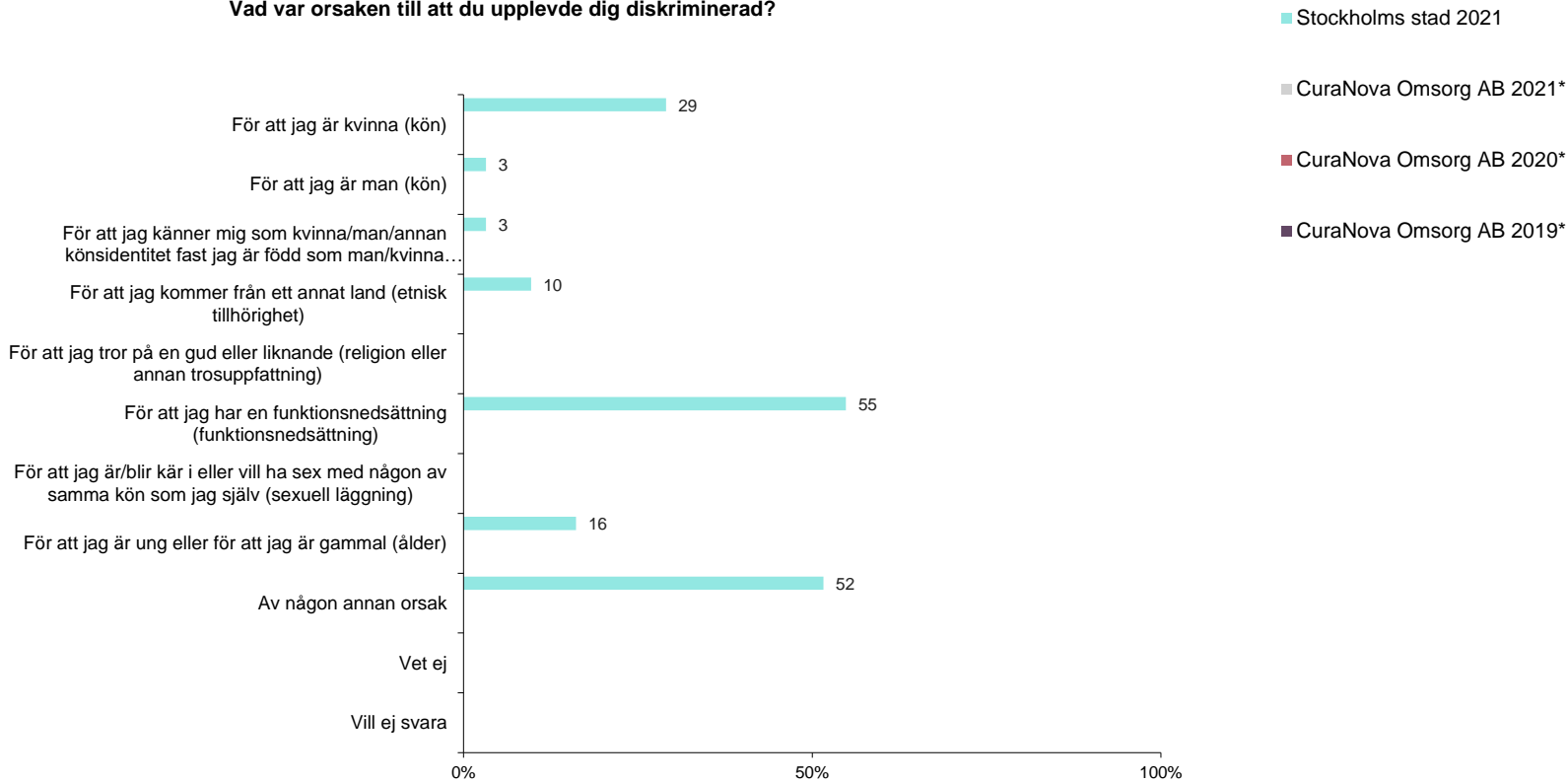
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?



\*För få svar



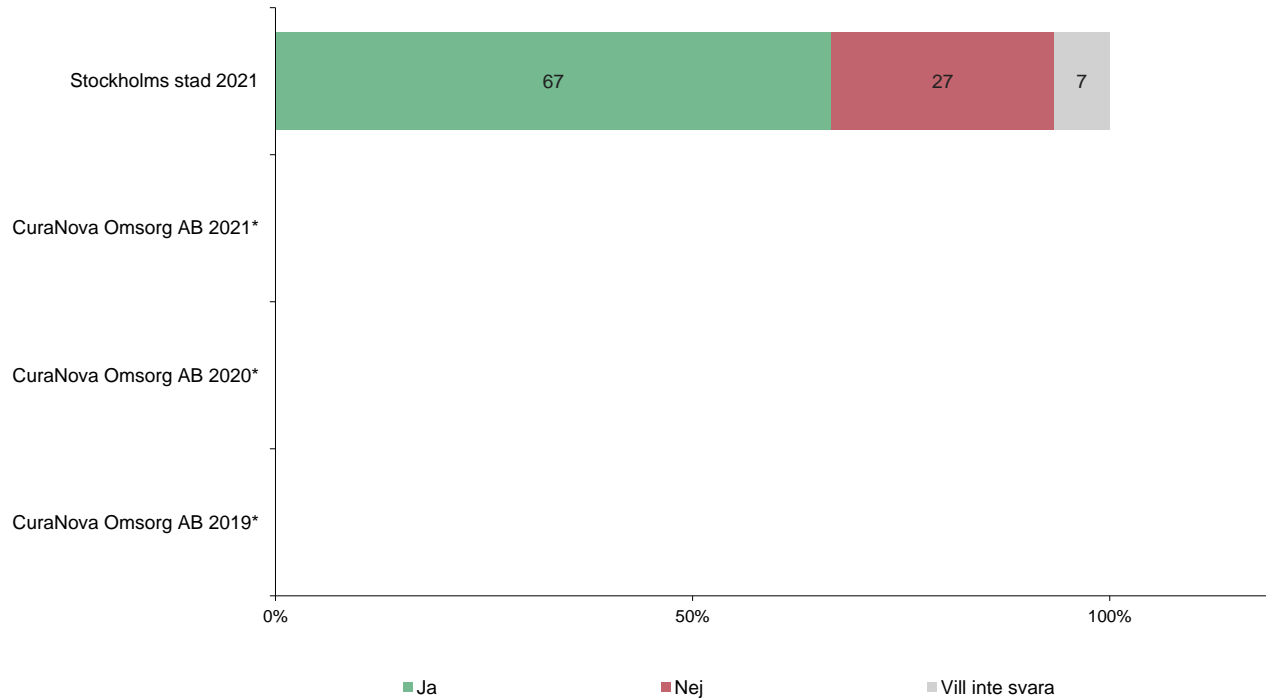
## Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?



\*För få svar

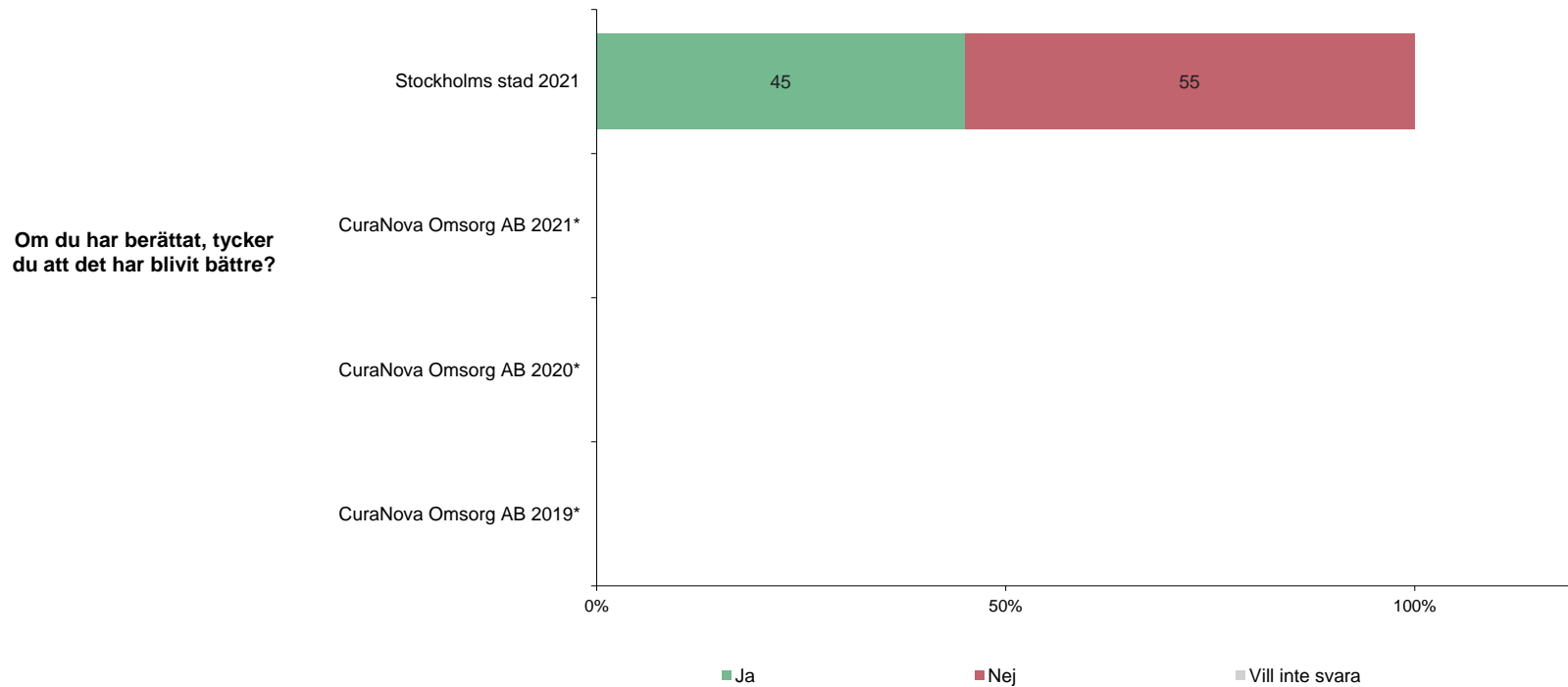
# Diskriminering

Har du berättat om det som hänt för personalen?



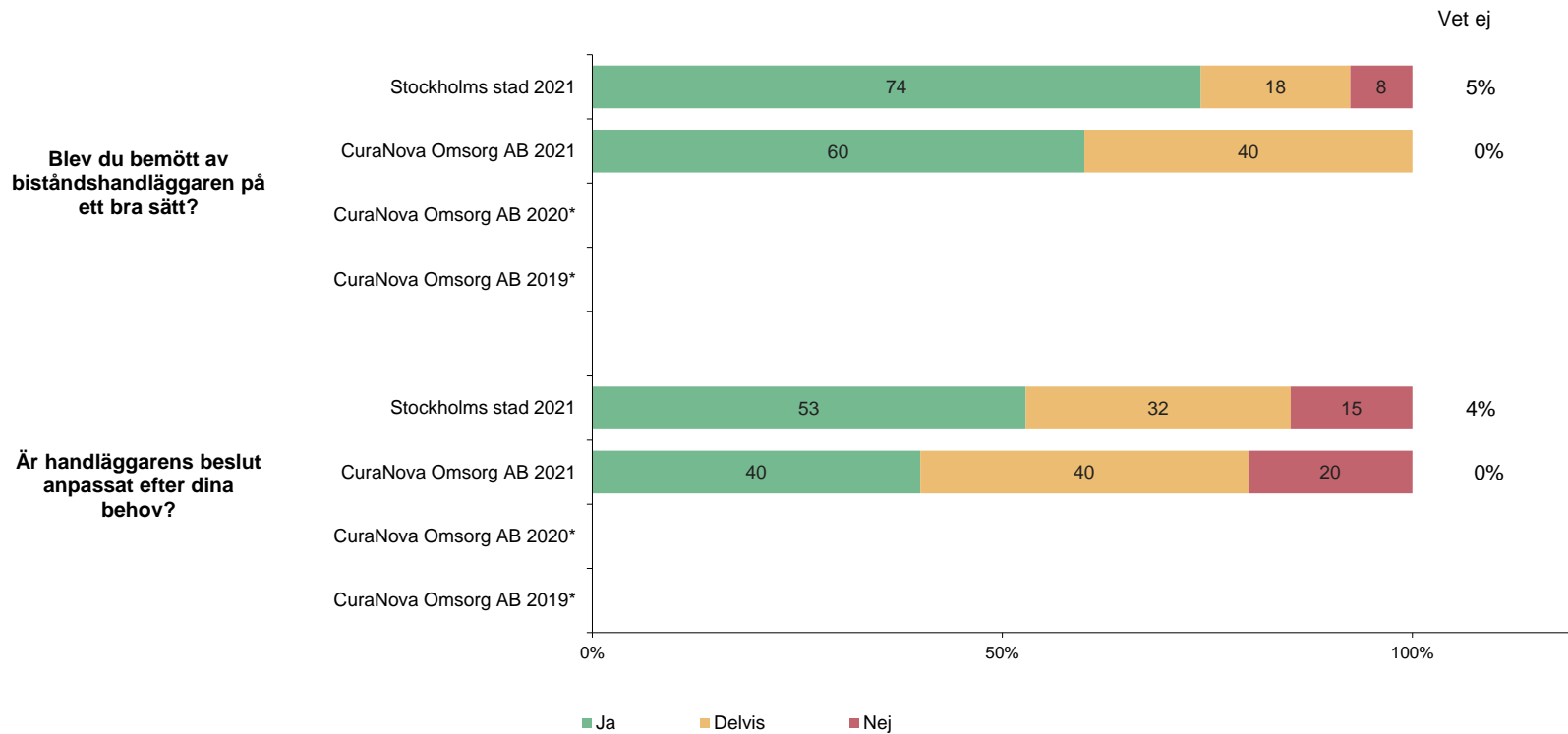
\*För få svar

# Diskriminering



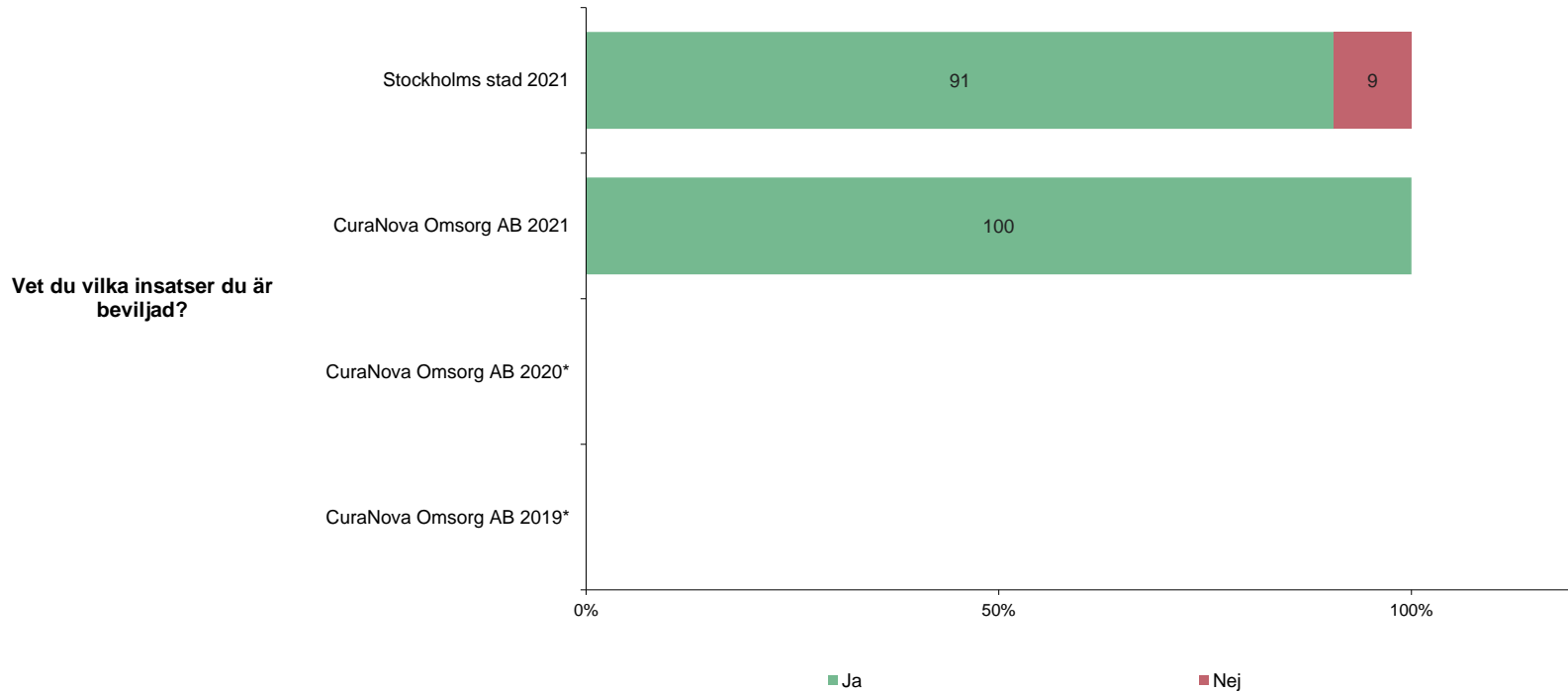
\*För få svar

# Kontakter med kommunen



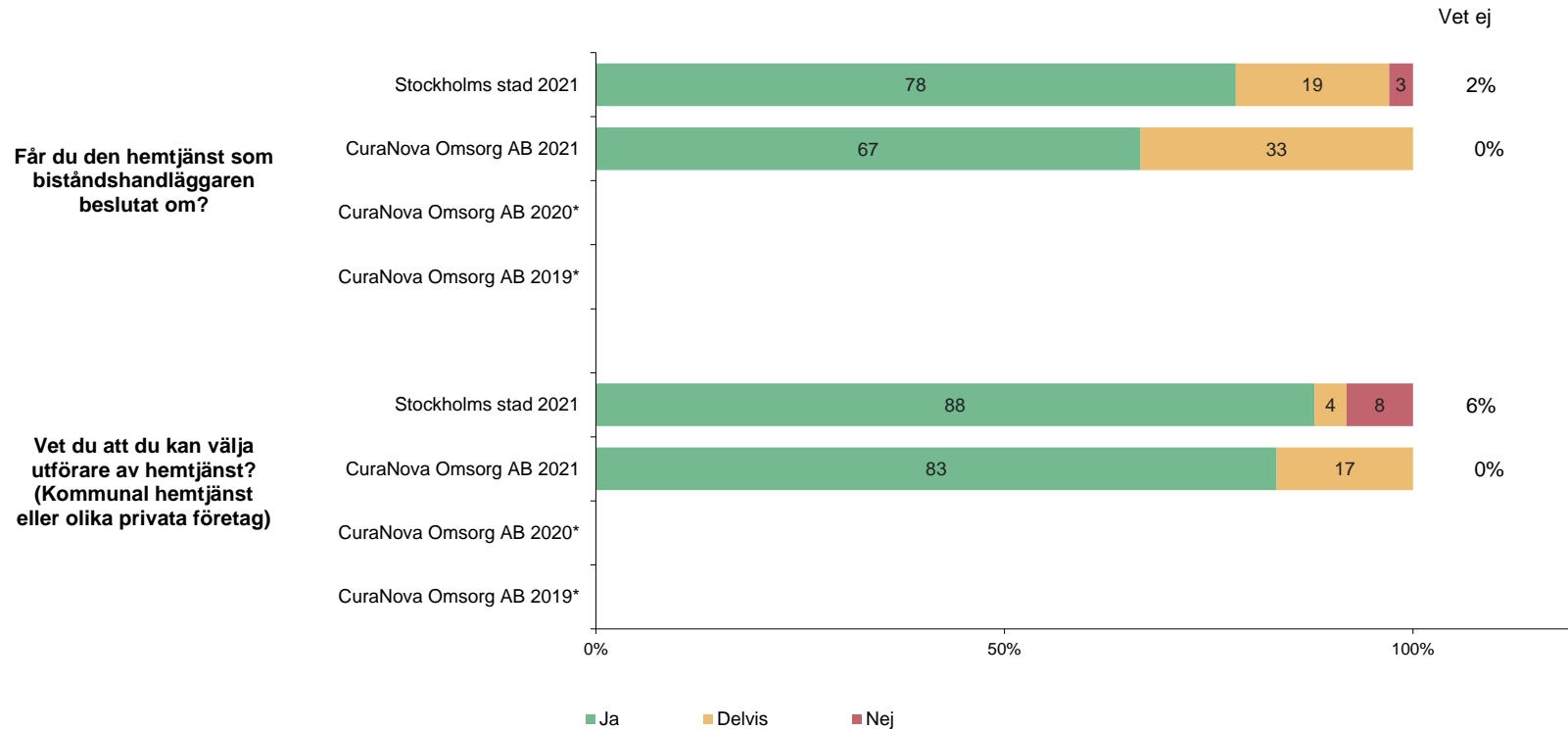
\*För få svar

# Kontakter med kommunen



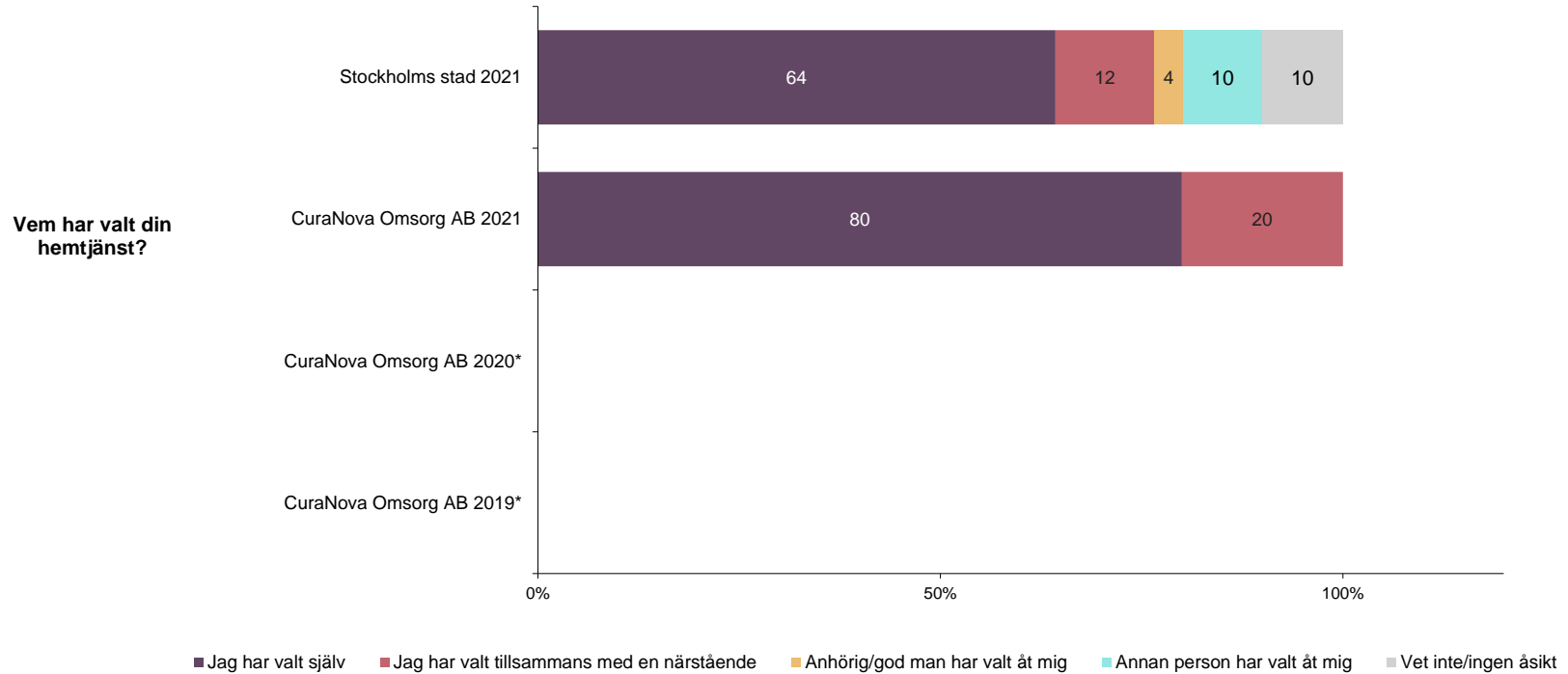
\*För få svar

# Kontakter med kommunen



\*För få svar

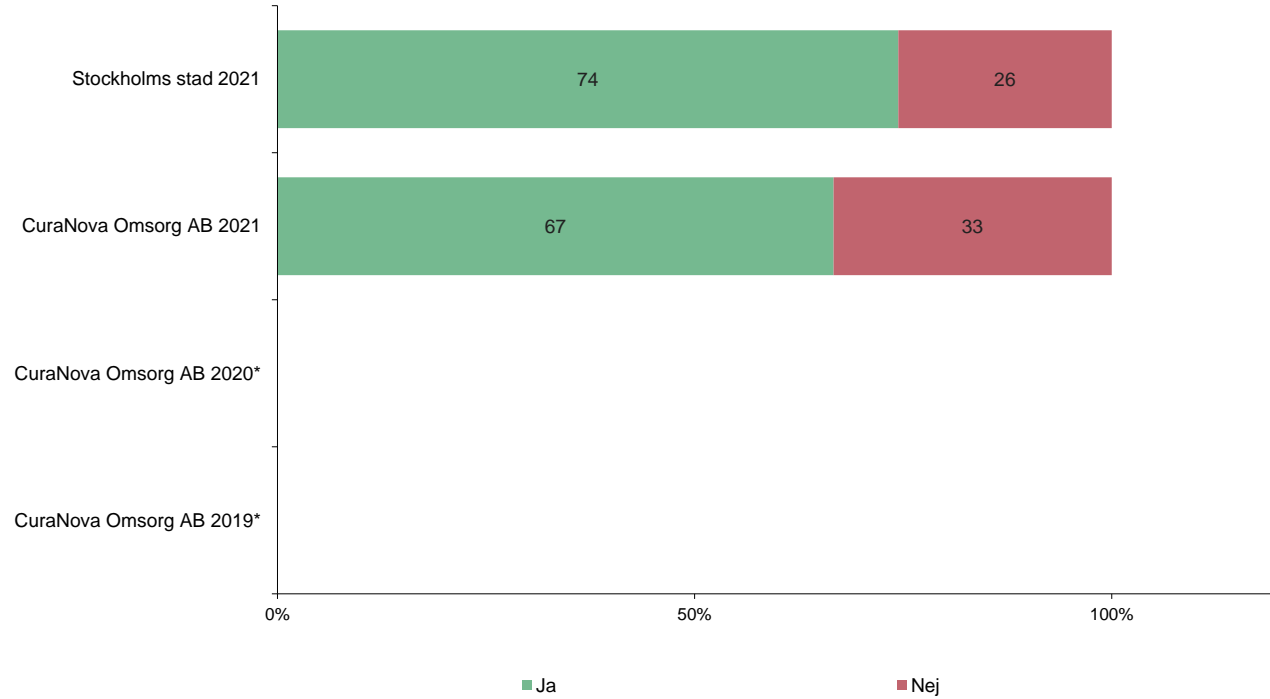
# Kontakter med kommunen



\*För få svar

# Kontakter med kommunen

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

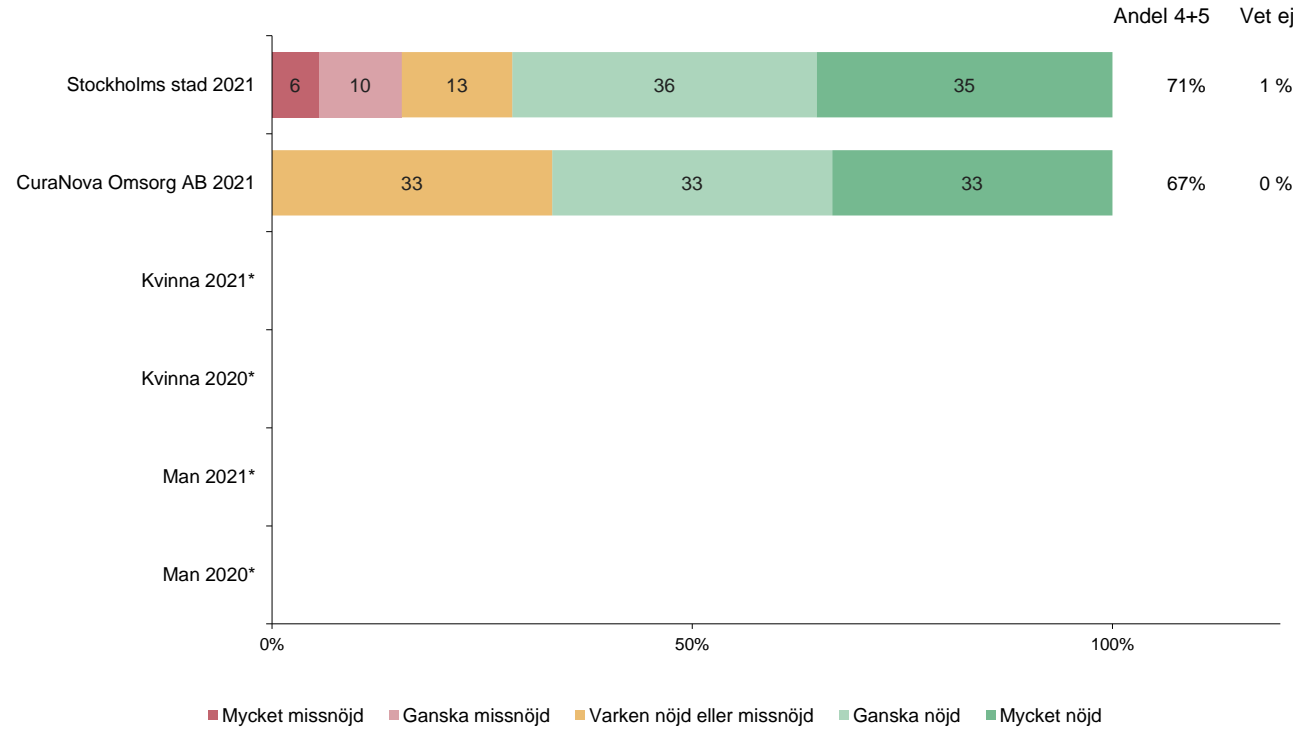


\*För få svar



# Hemtjänsten i sin helhet

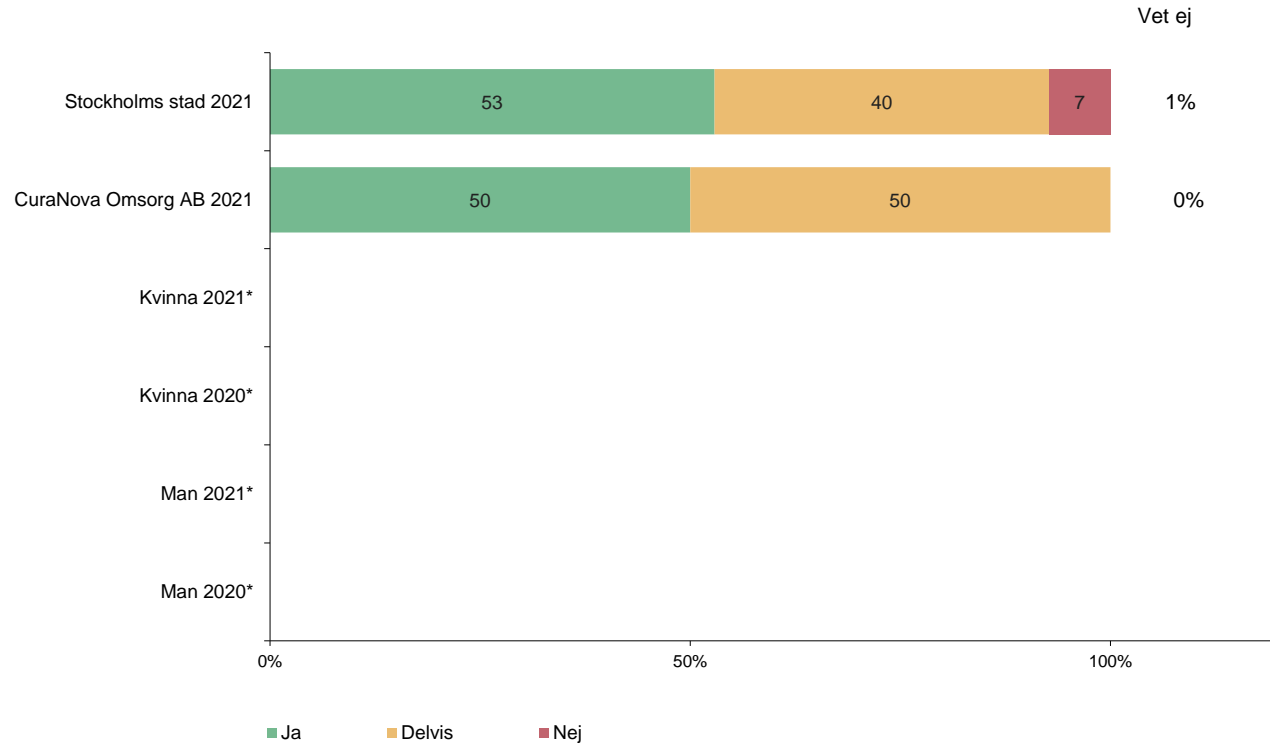
Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?



\*För få svar

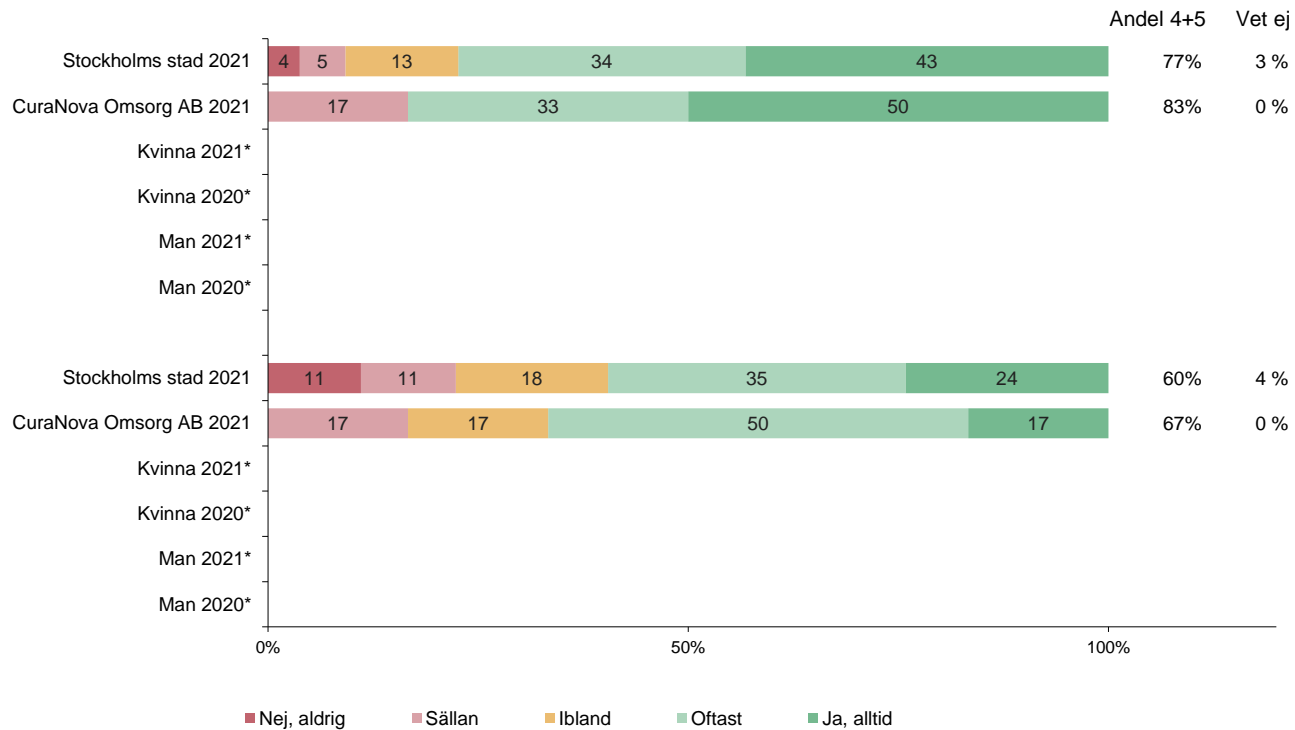
# Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten  
dina behov av stöd och  
hjälp?



\*För få svar

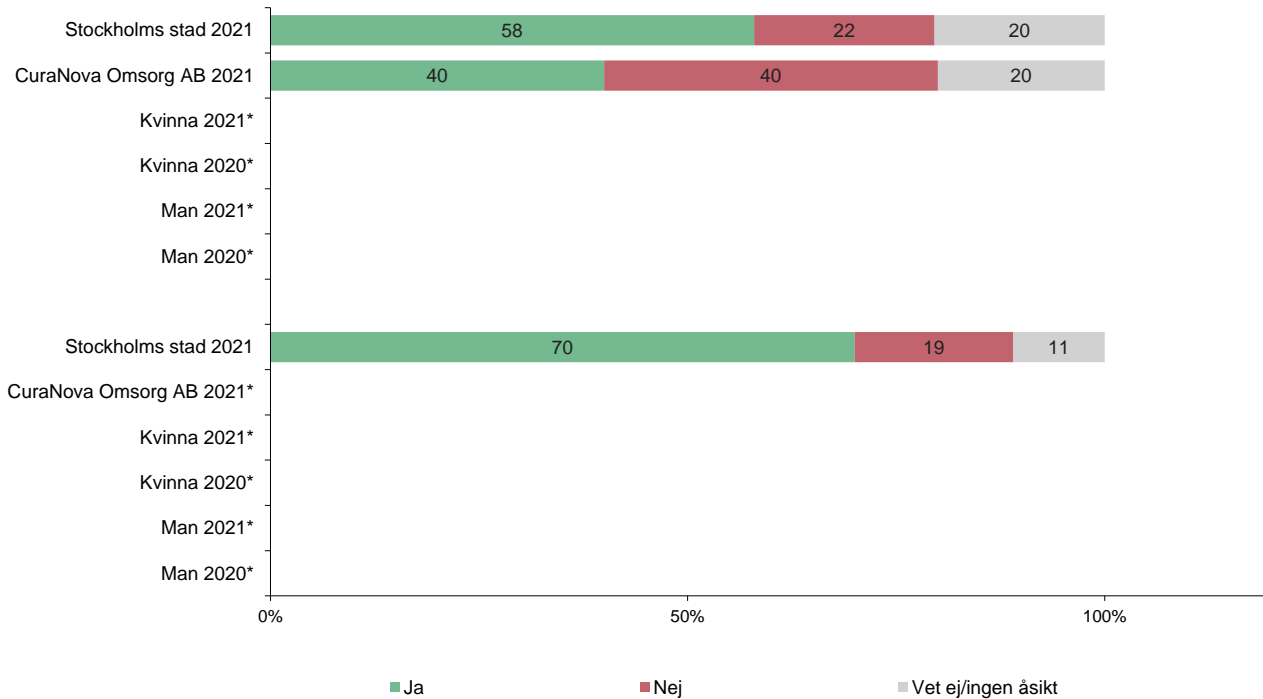
**Brakar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?**



**Brakar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?**

\*För få svar

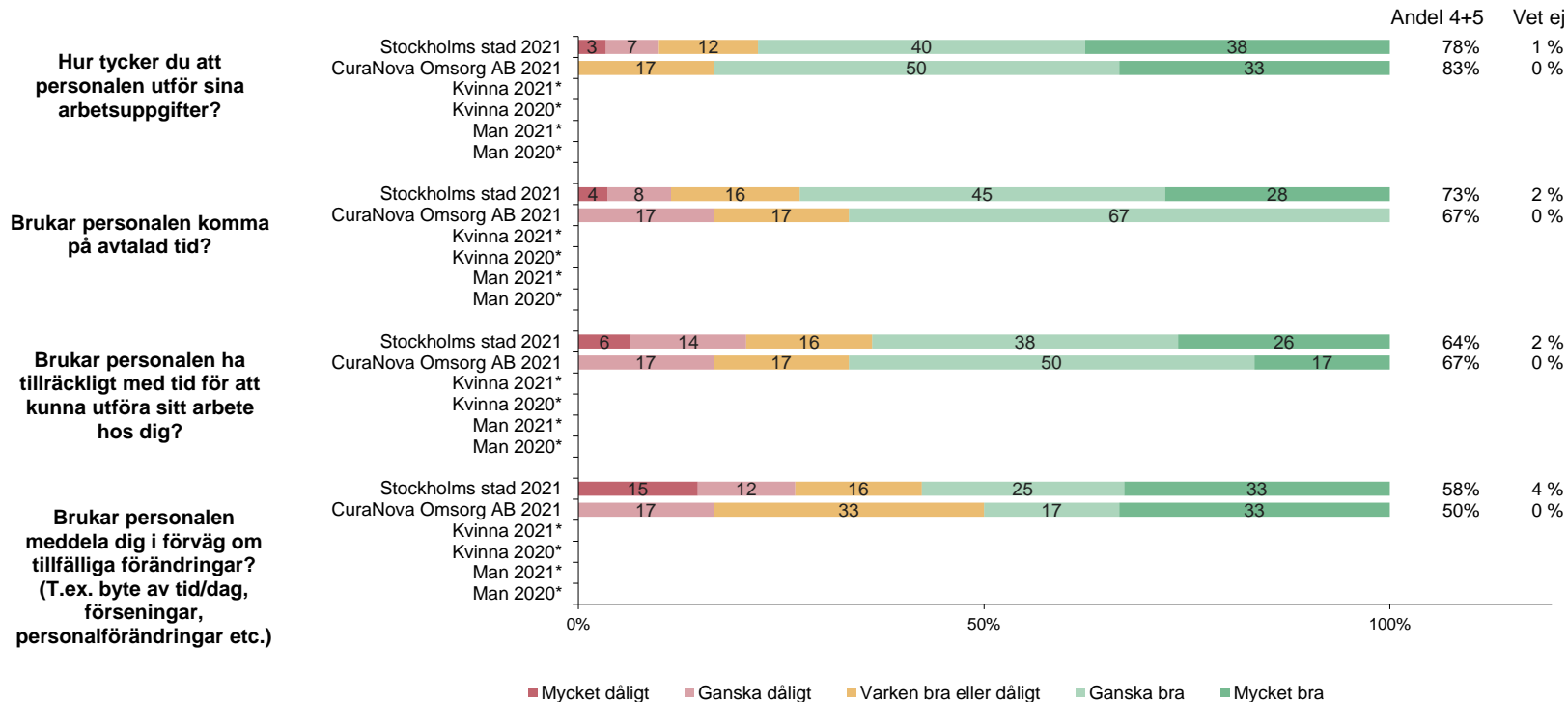
**Har du en genomförandeplan?**



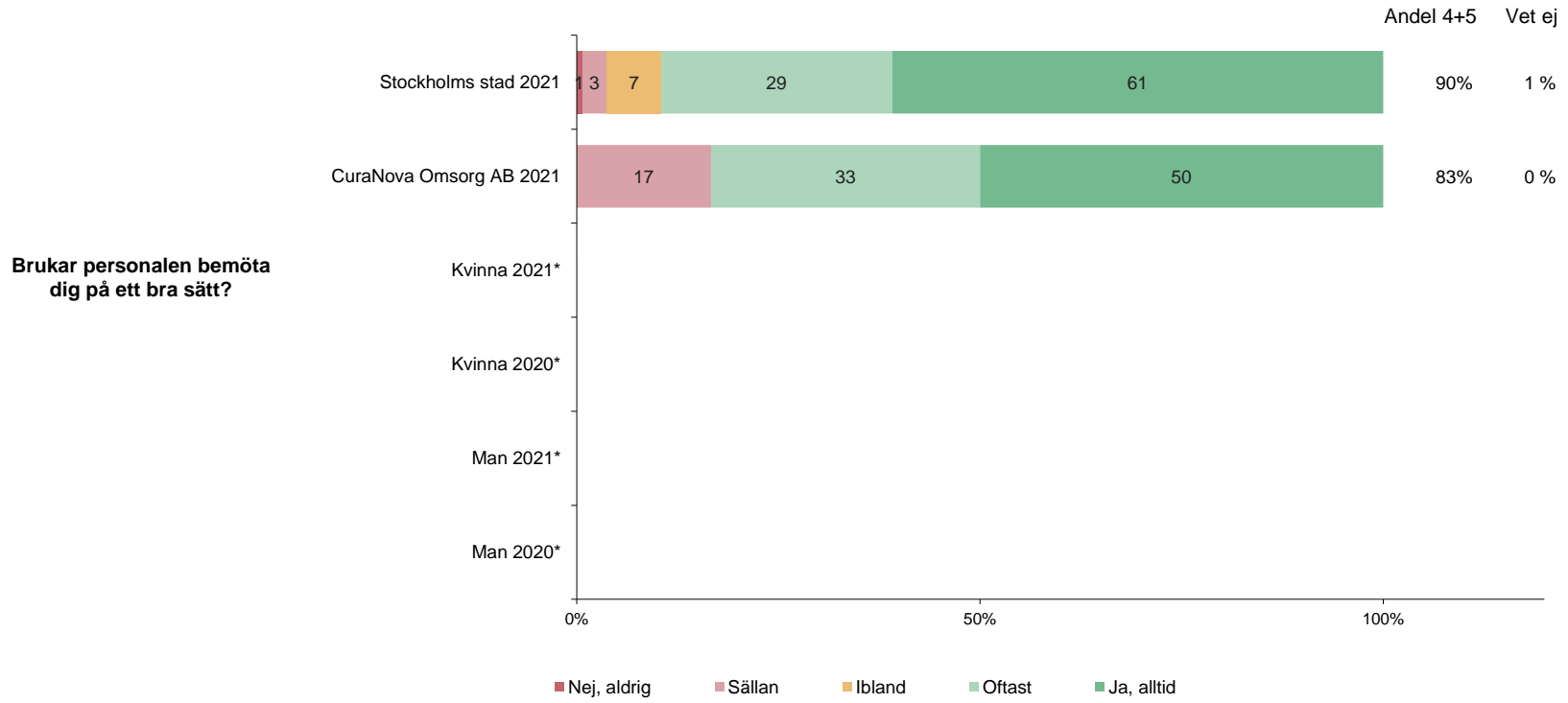
**Har du varit med och gjort din genomförandeplan?**

\*För få svar

# Hjälpens utförande

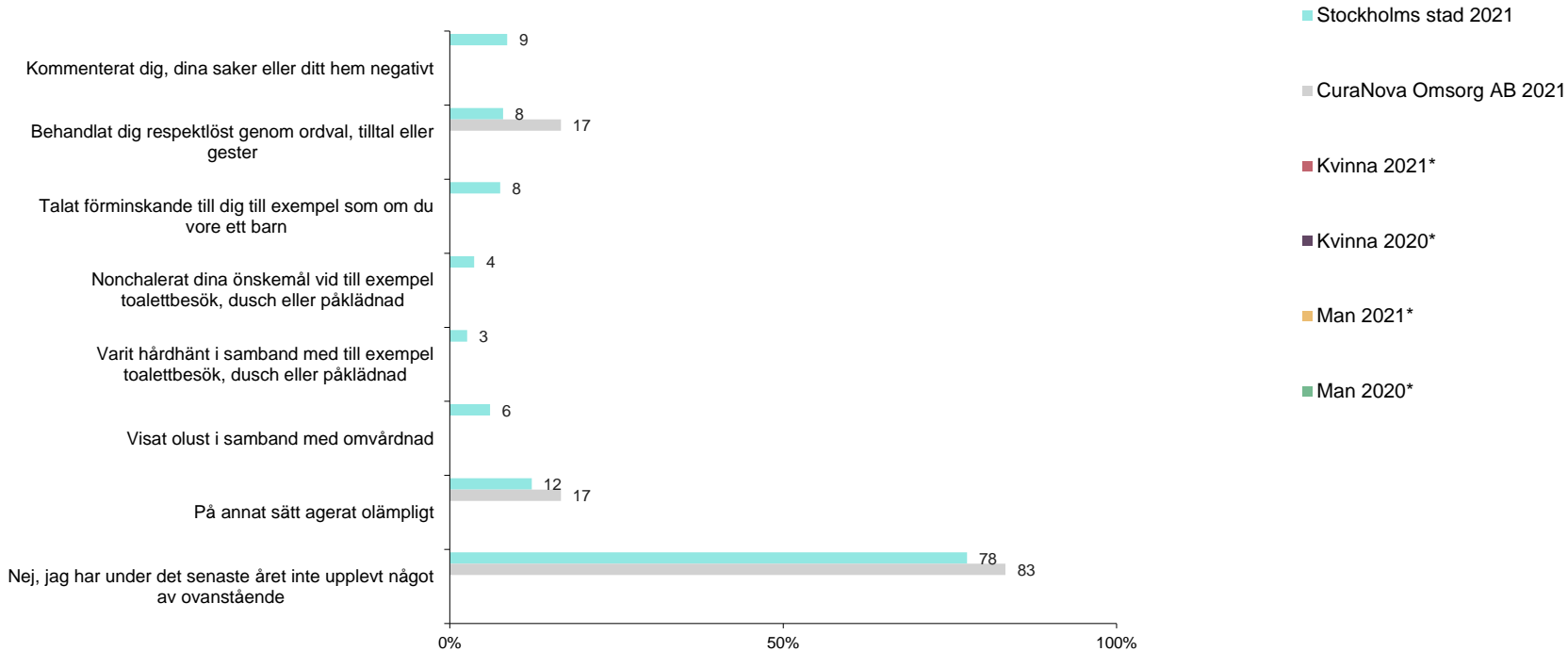


\*För få svar



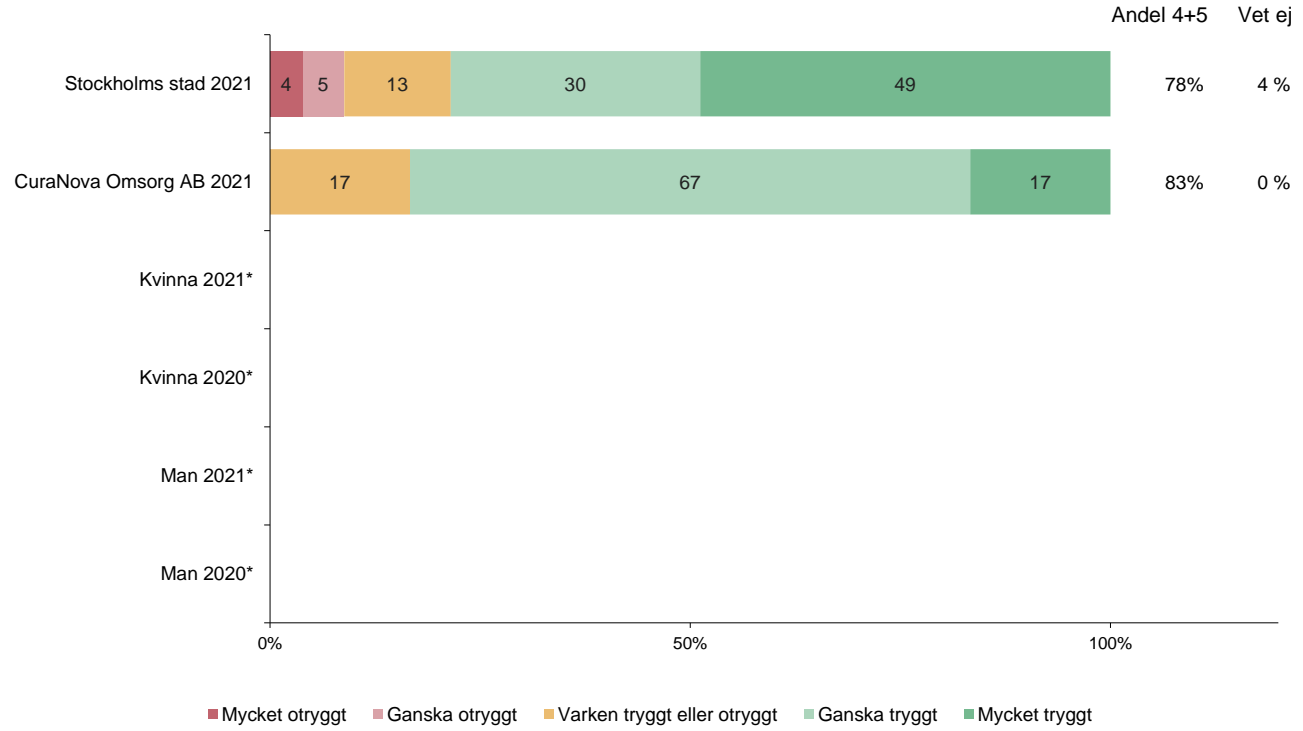
\*För få svar

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



\*För få svar

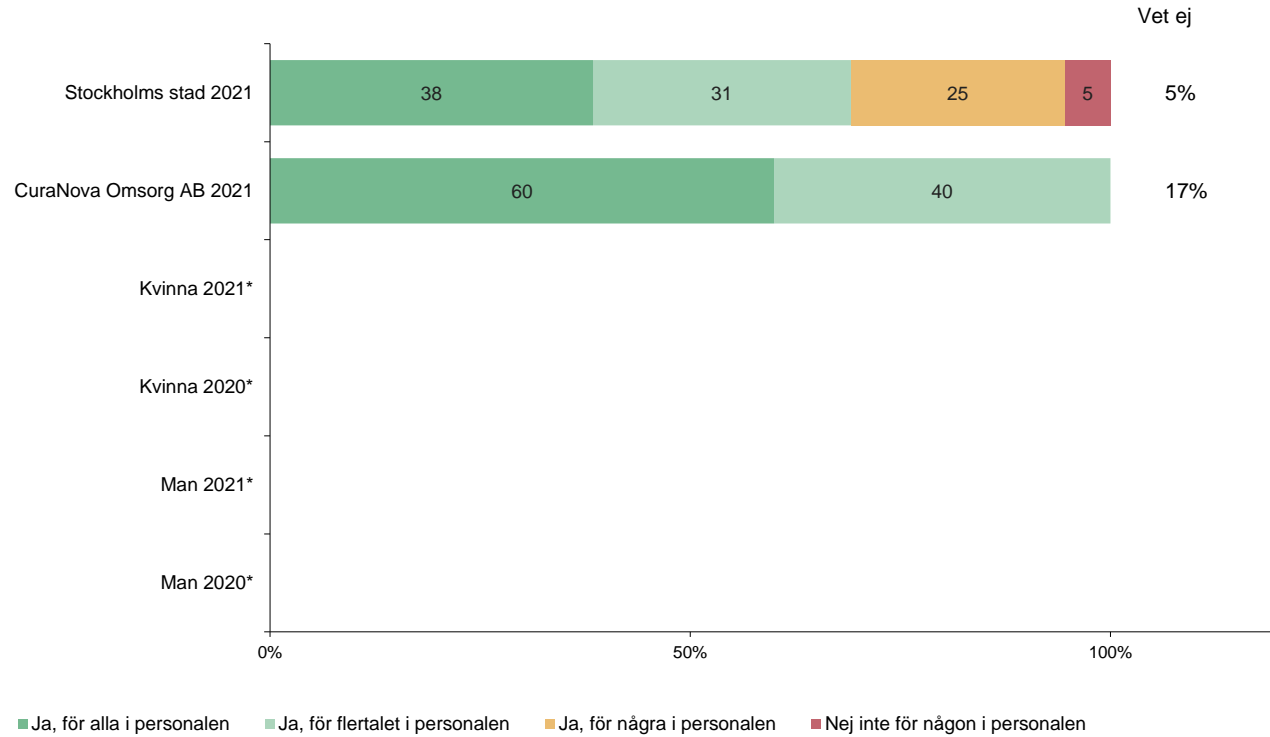
**Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?**



\*För få svar

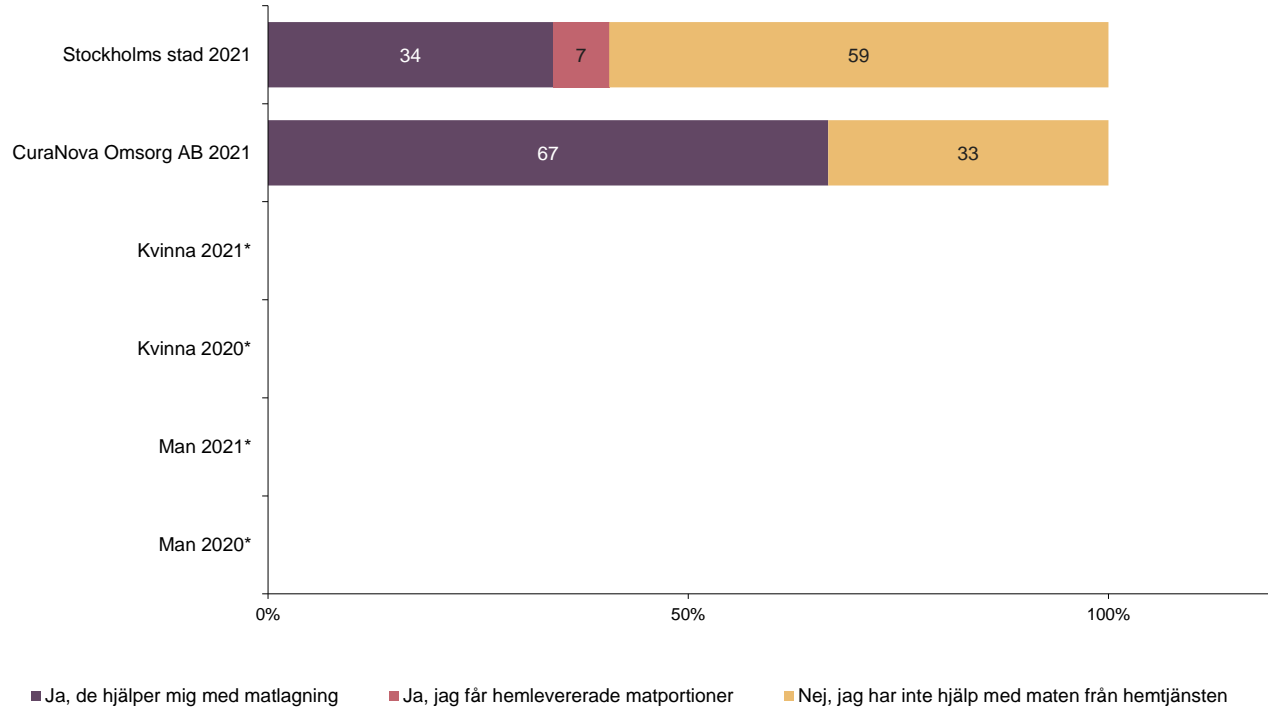


**Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?**



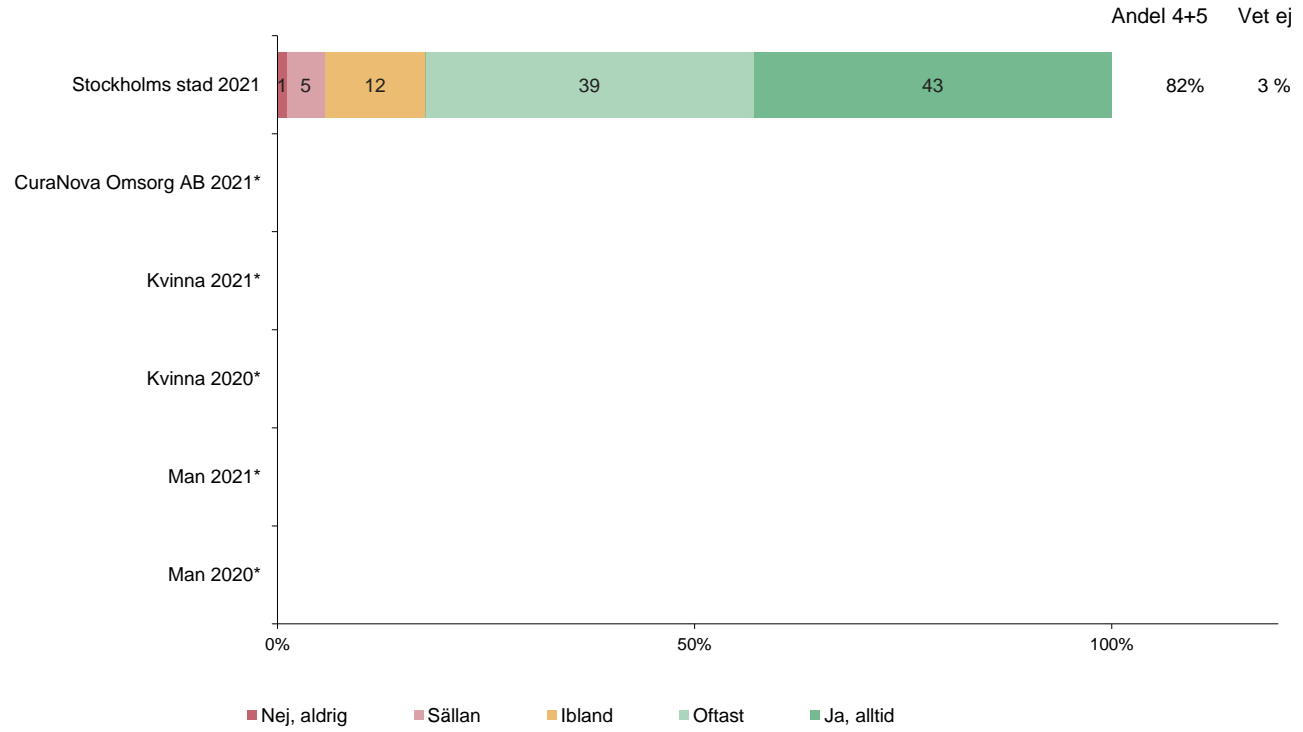
\*För få svar

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



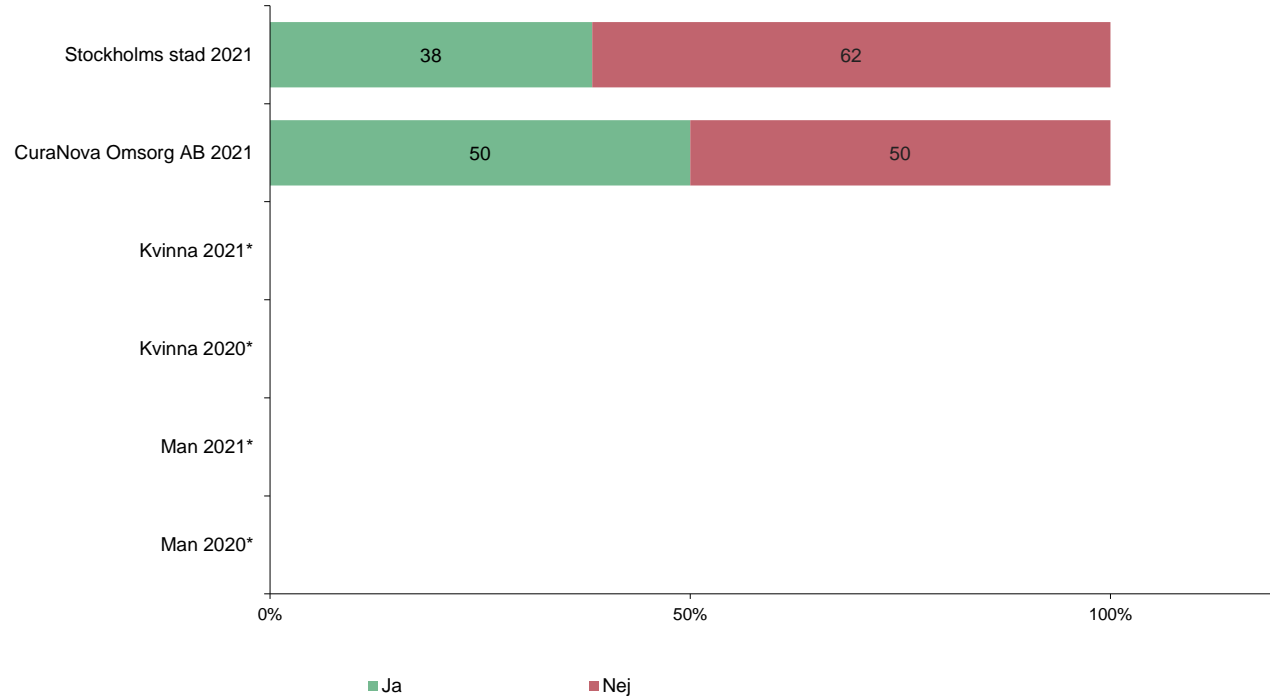
\*För få svar

## Smakar maten bra



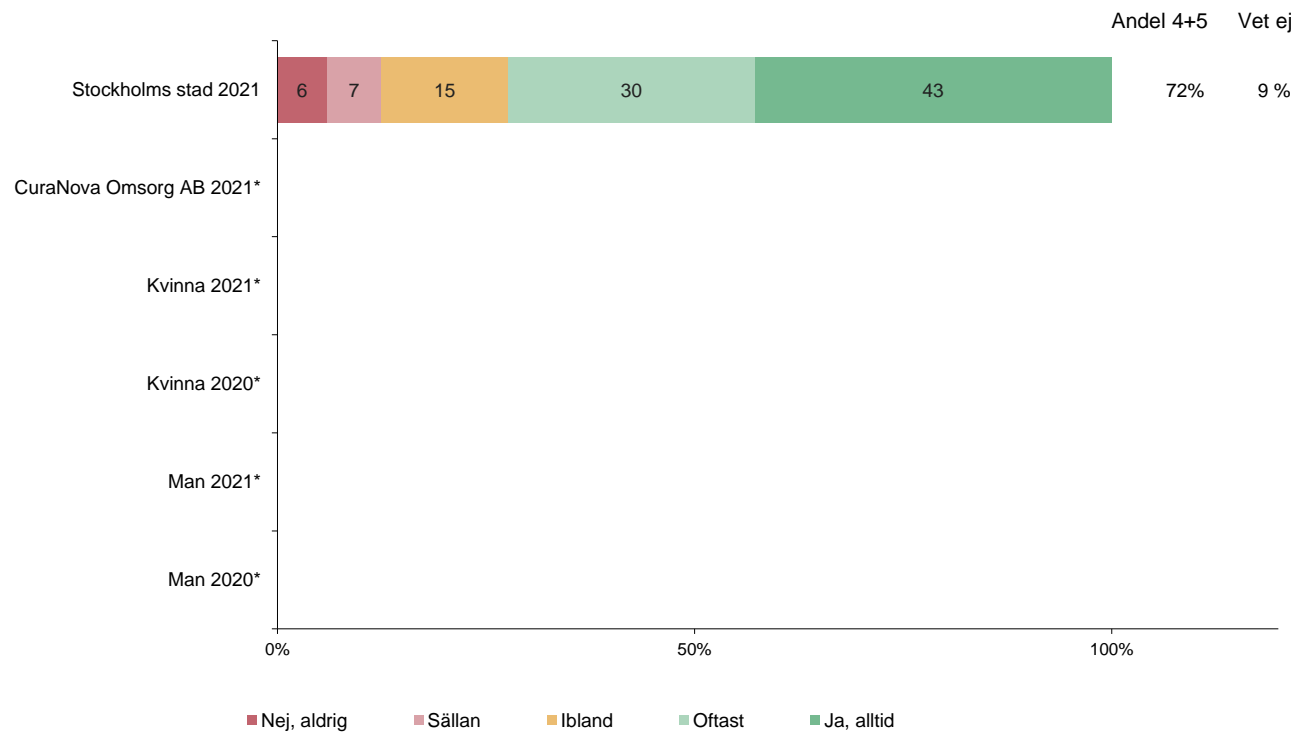
\*För få svar

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



\*För få svar

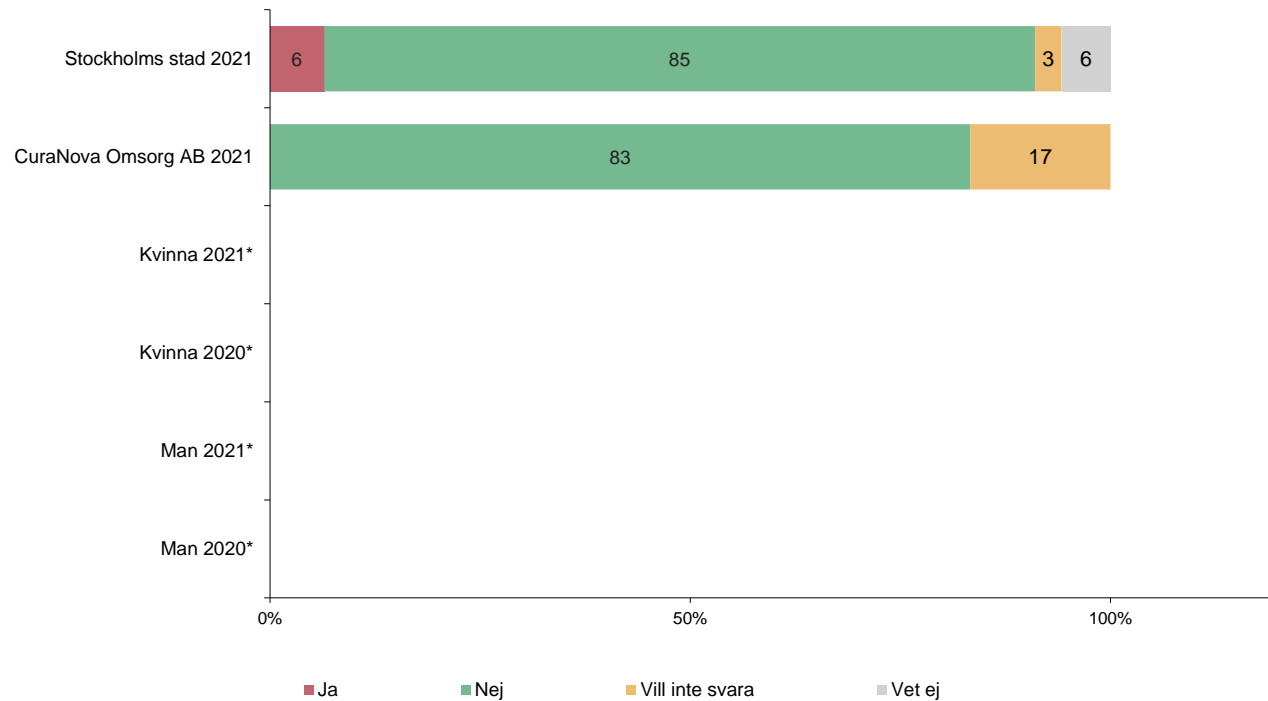
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



\*För få svar

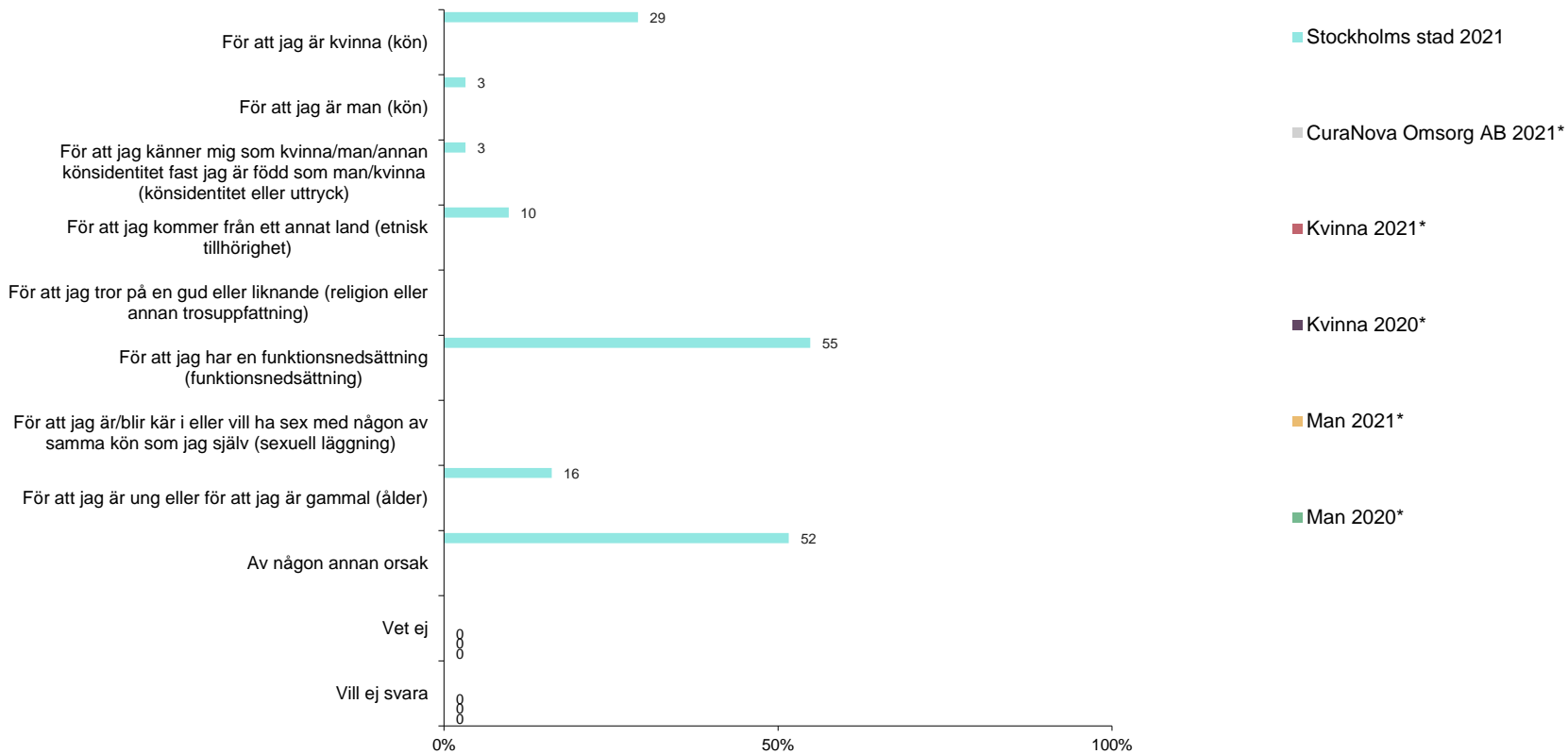
# Diskriminering

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



\*För få svar

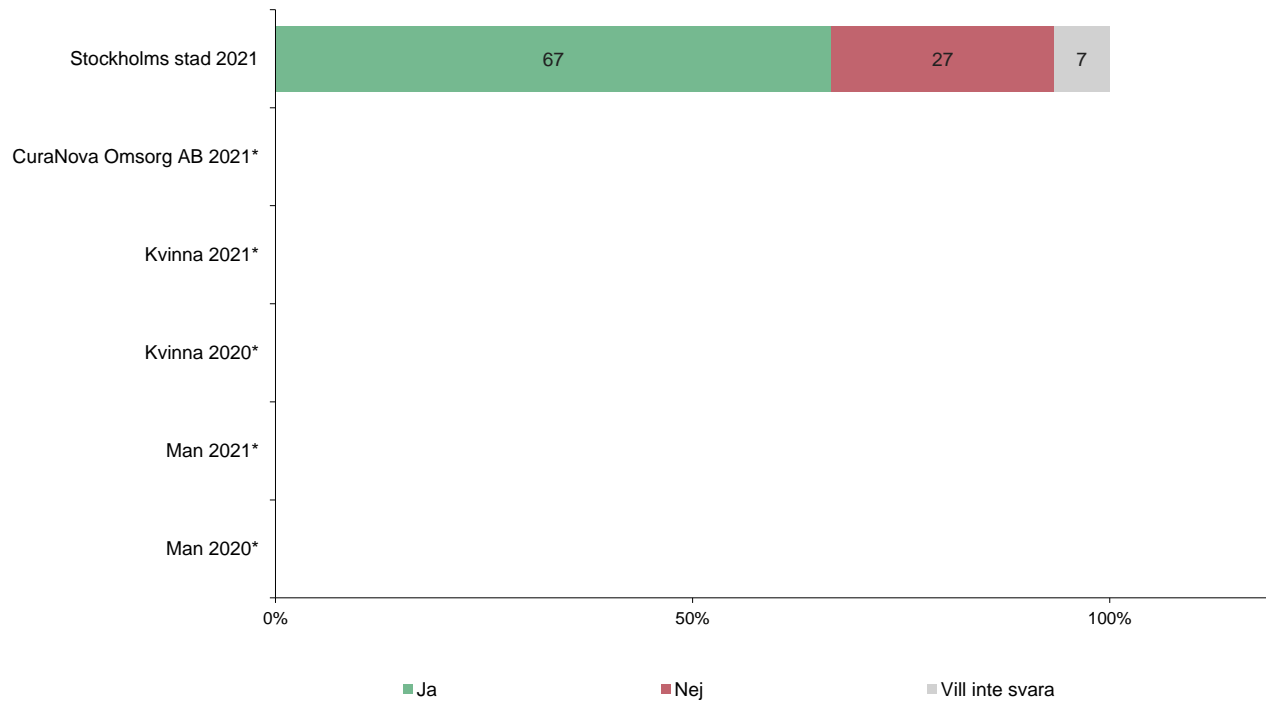
## Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?



\*För få svar

# Diskriminering

Har du berättat om det som hänt för personalen?

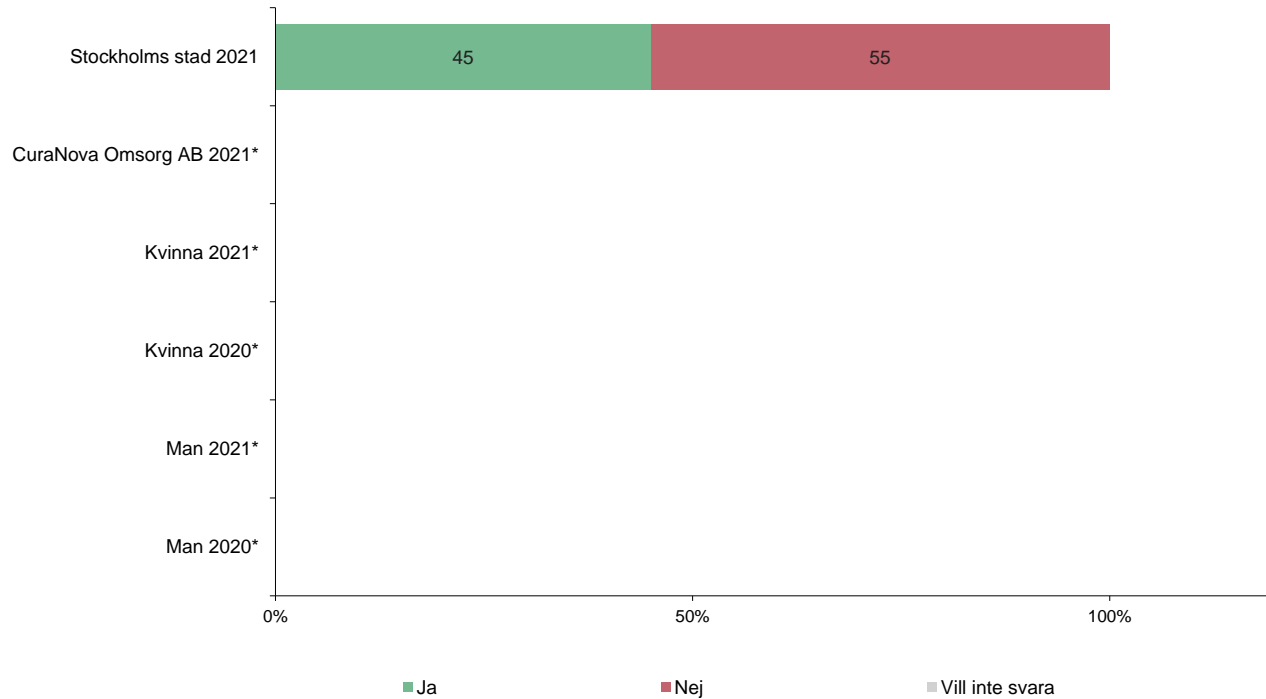


\*För få svar



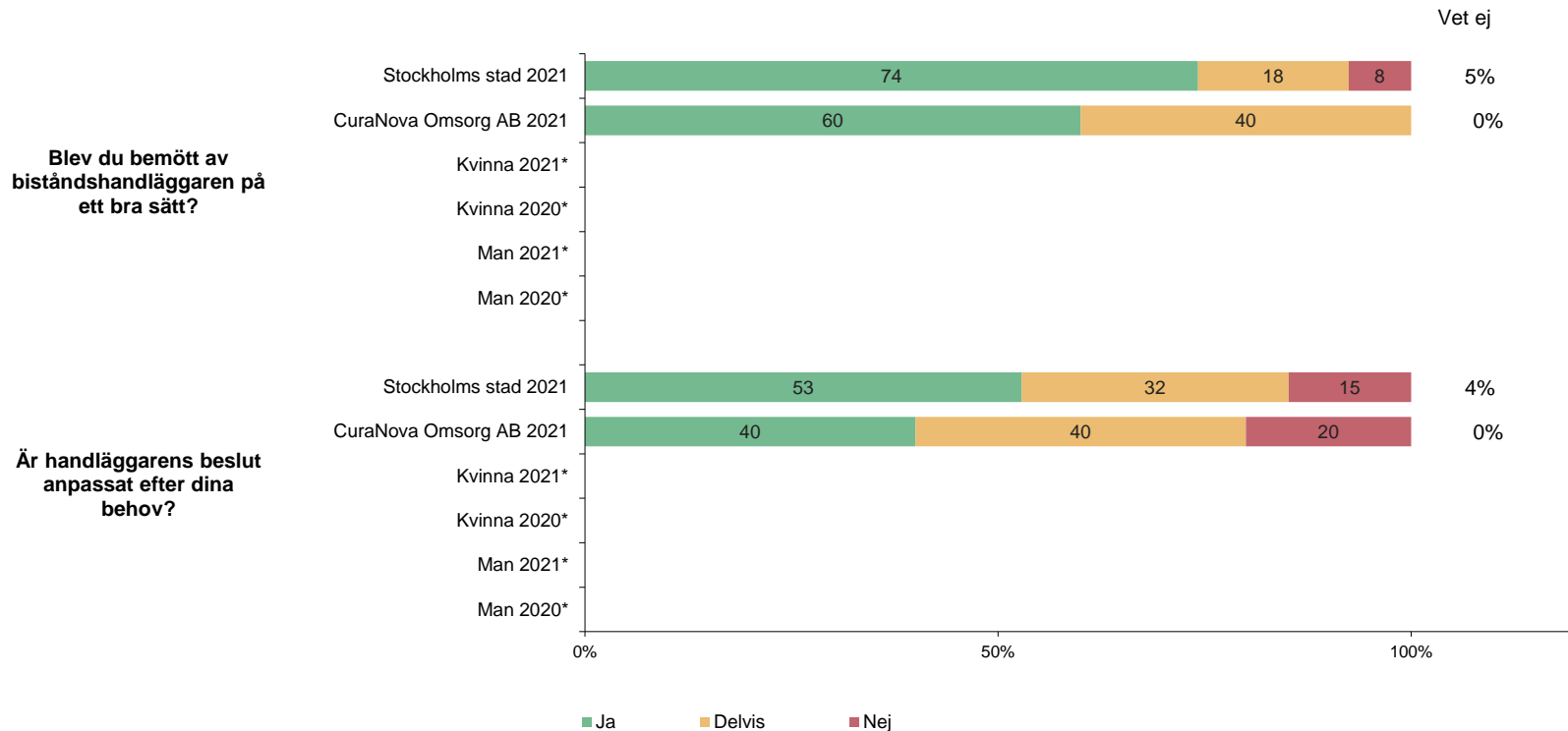
# Diskriminering

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



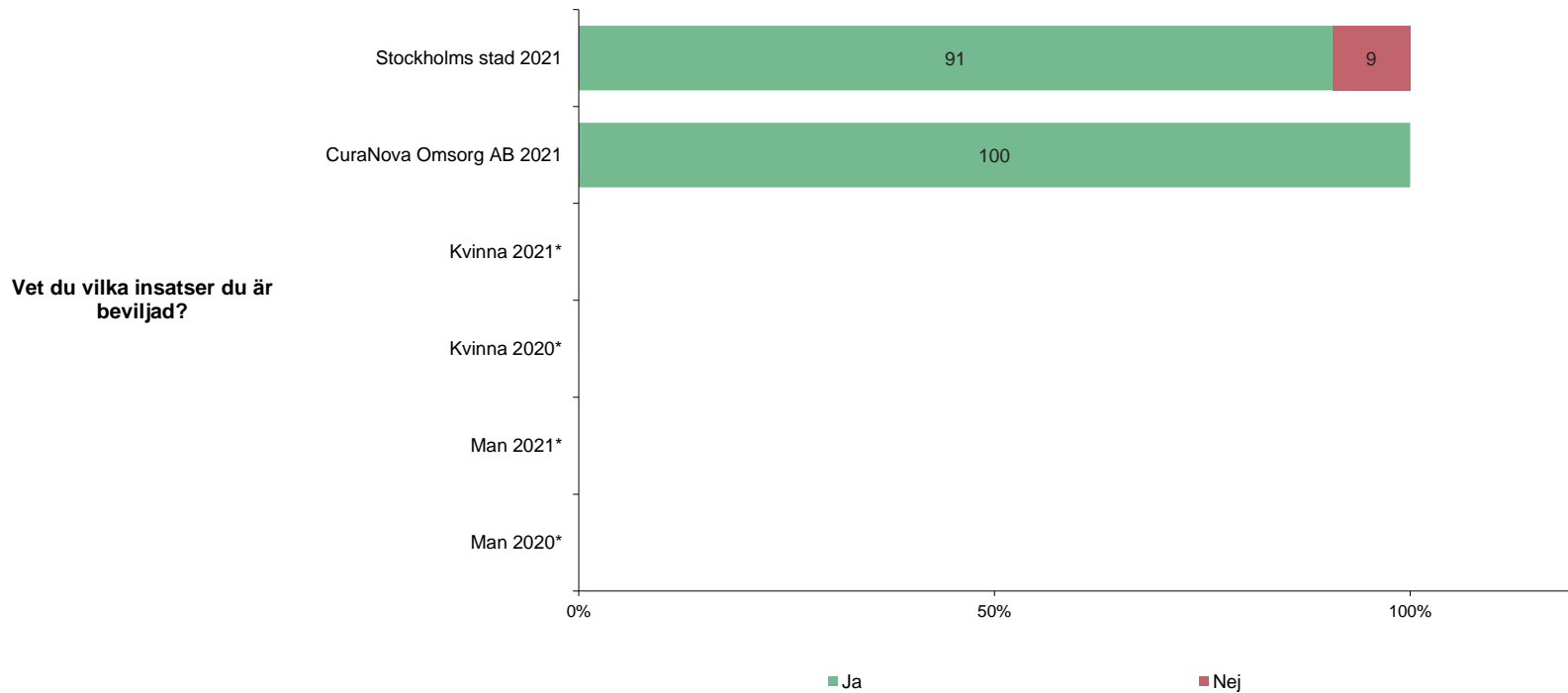
\*För få svar

# Kontakter med kommunen



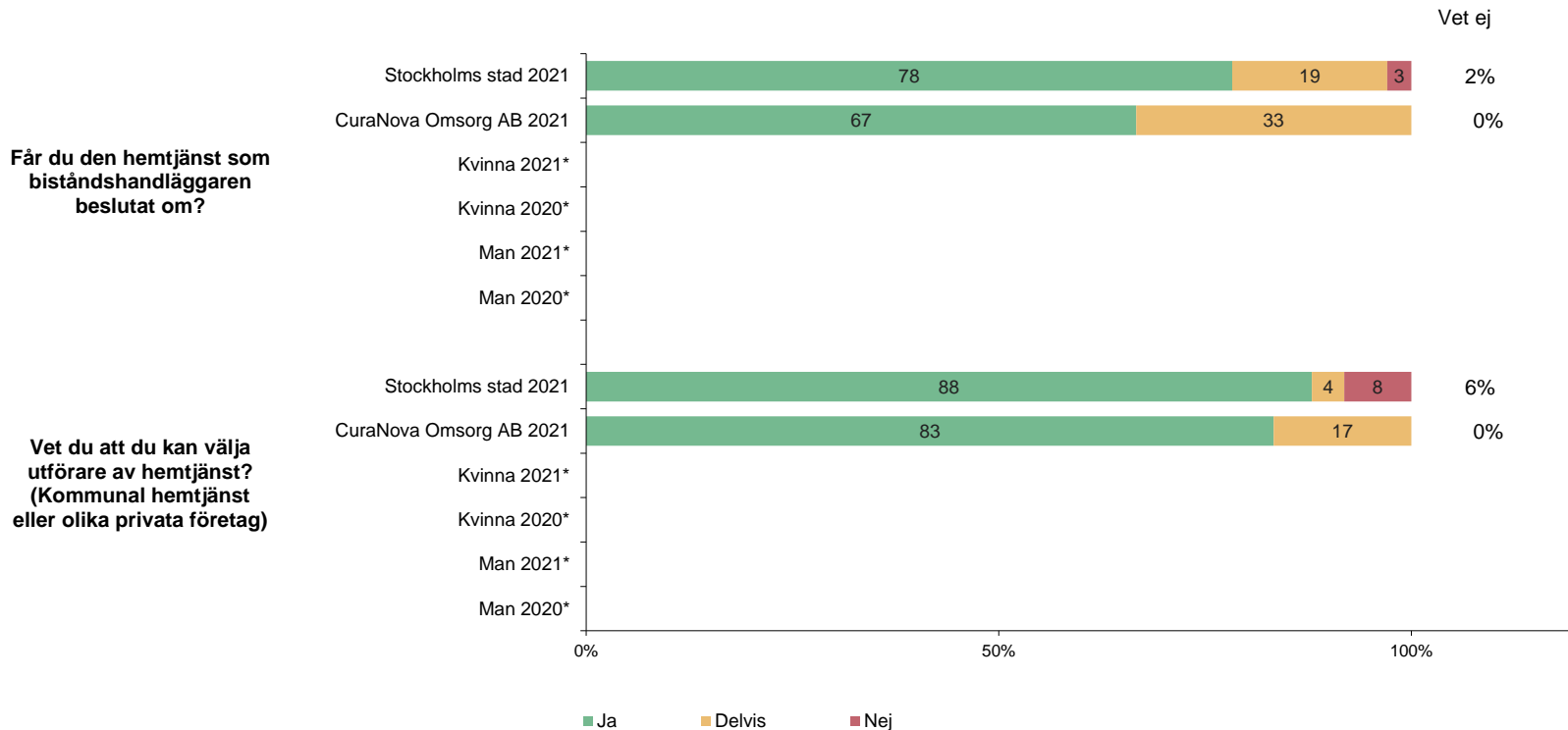
\*För få svar

# Kontakter med kommunen



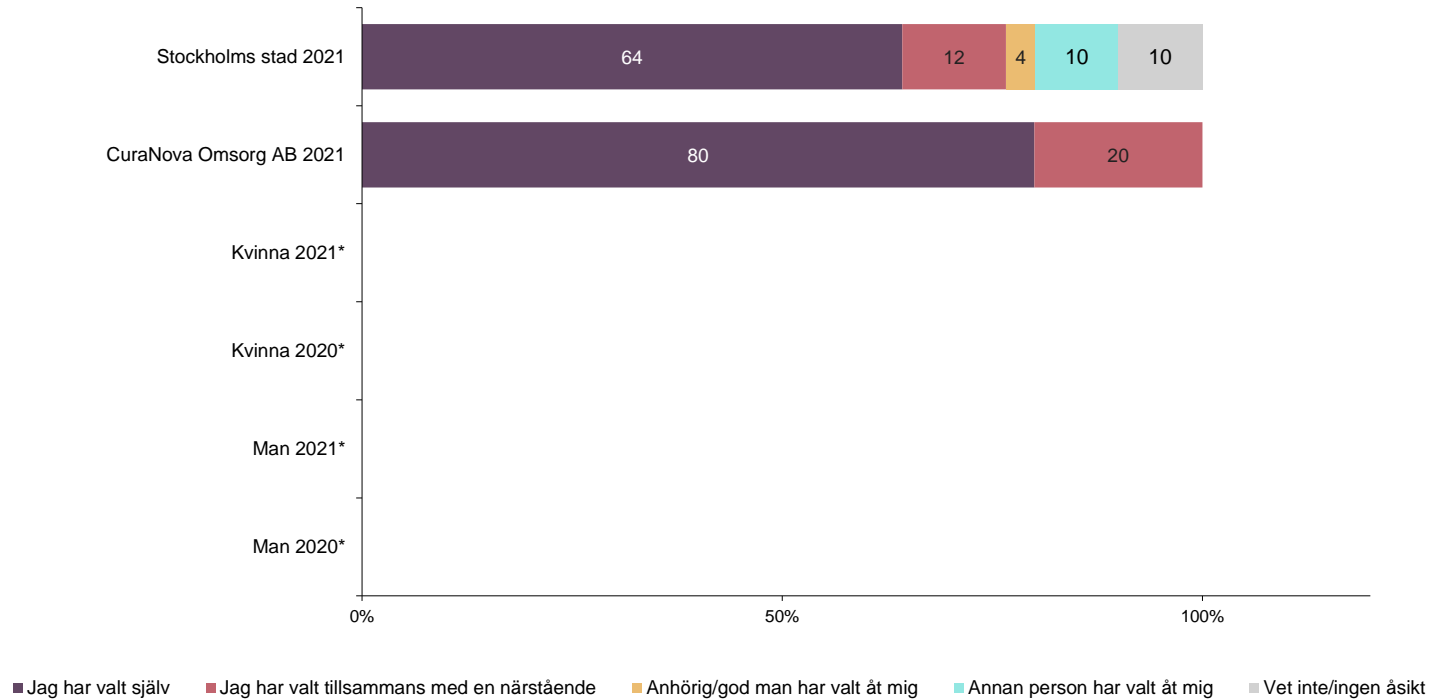
\*För få svar

# Kontakter med kommunen



\*För få svar

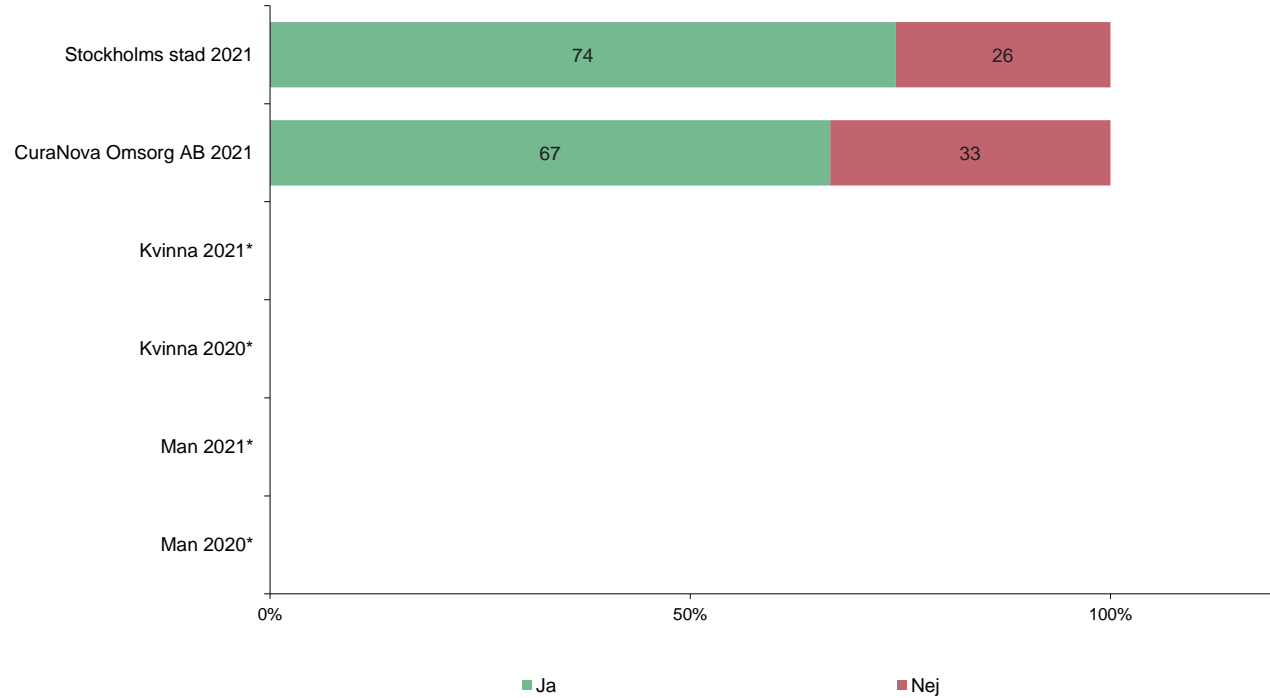
## Vem har valt din hemtjänst?



\*För få svar

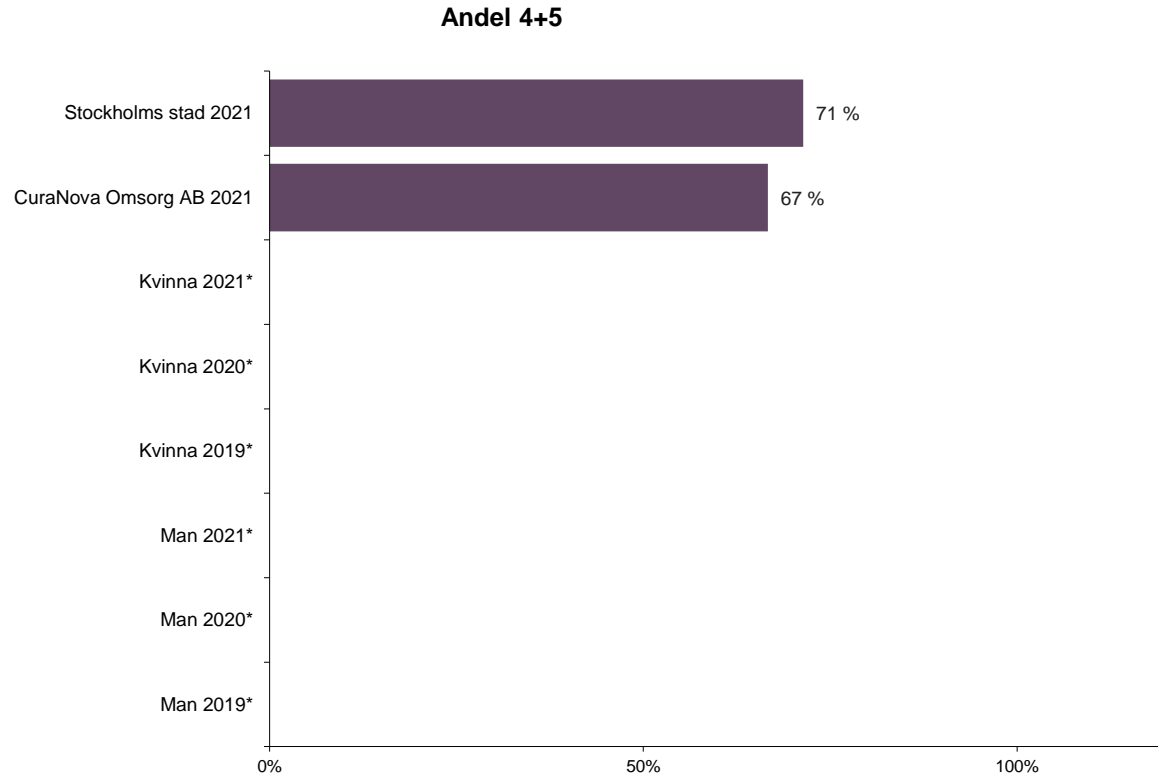
# Kontakter med kommunen

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



\*För få svar

Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?

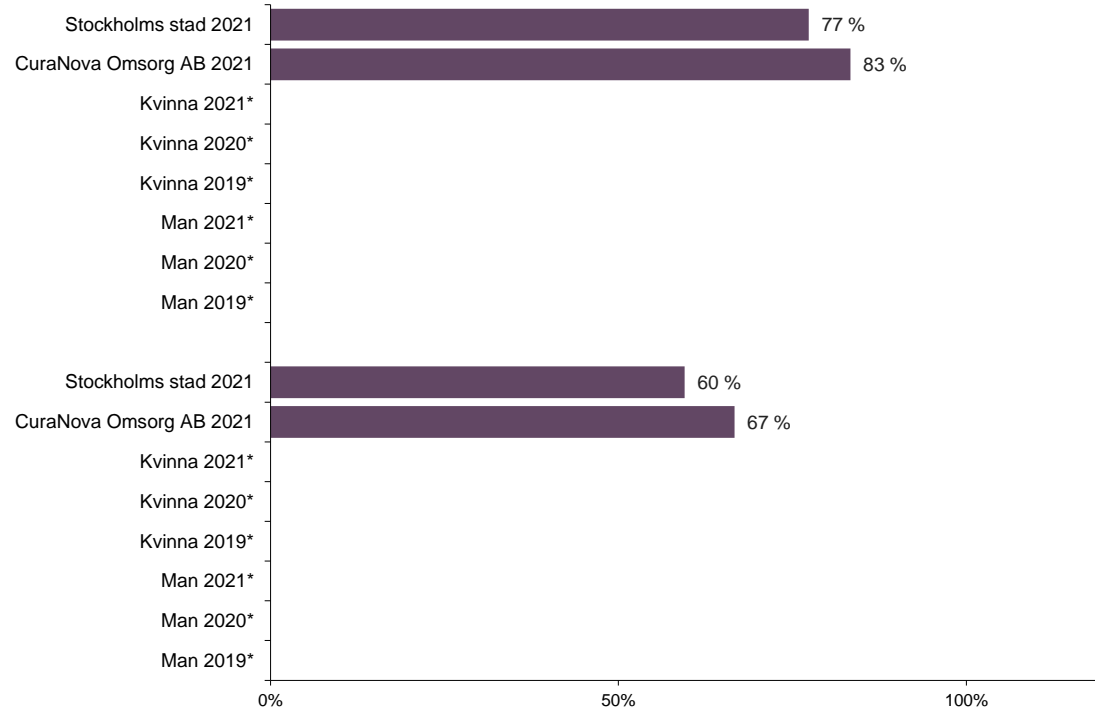


\*För få svar

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

**Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?**

## Andel 4+5



\*För få svar



## Andel 4+5

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?



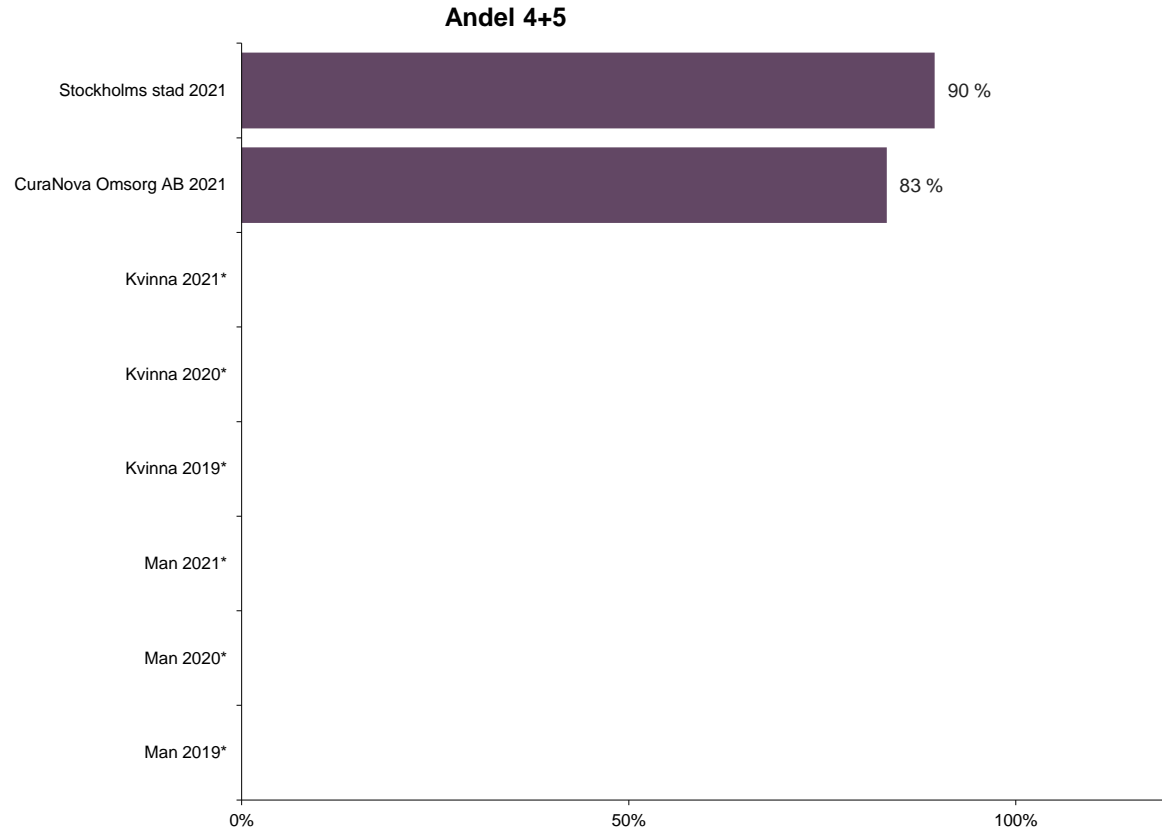
Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)



0% 50% 100%

\*För få svar

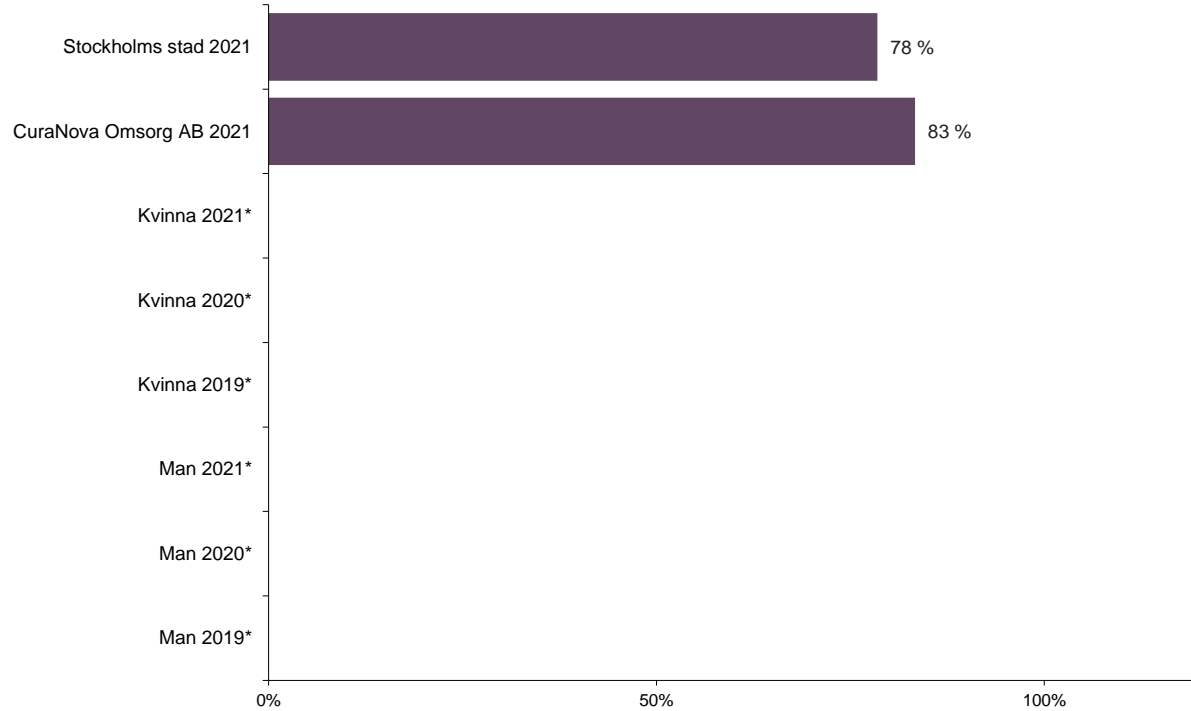
Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



\*För få svar

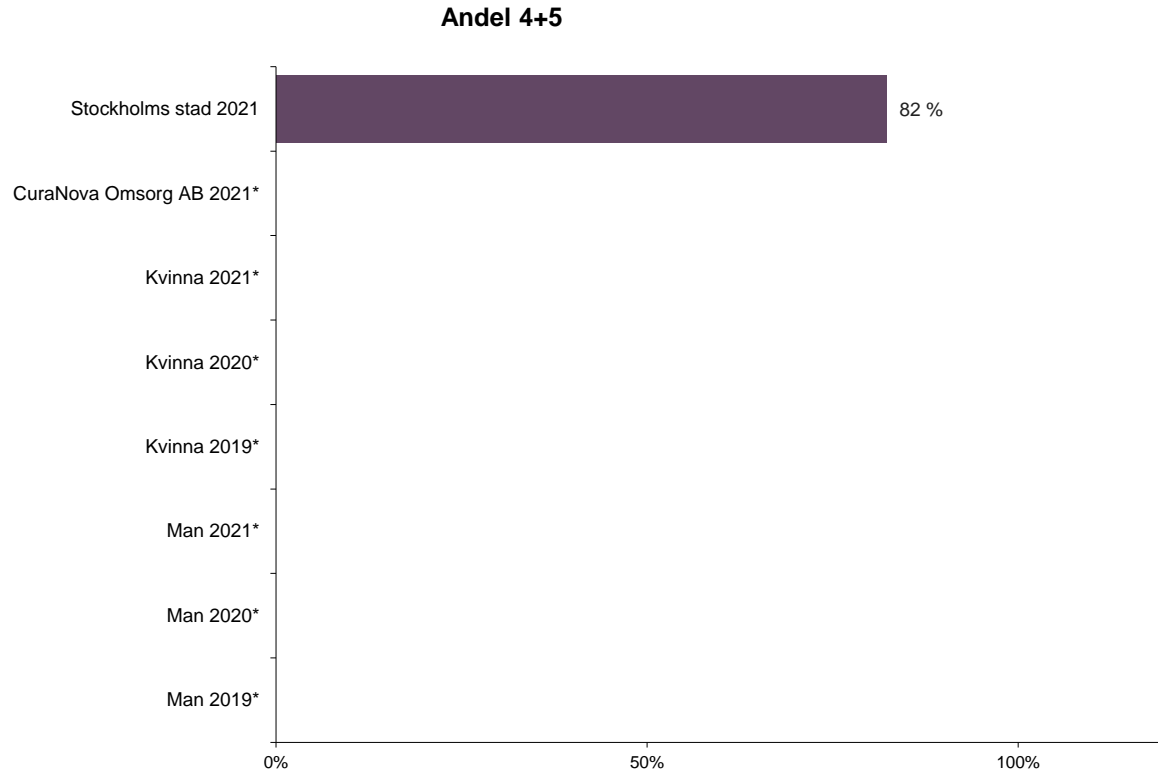
## Andel 4+5

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



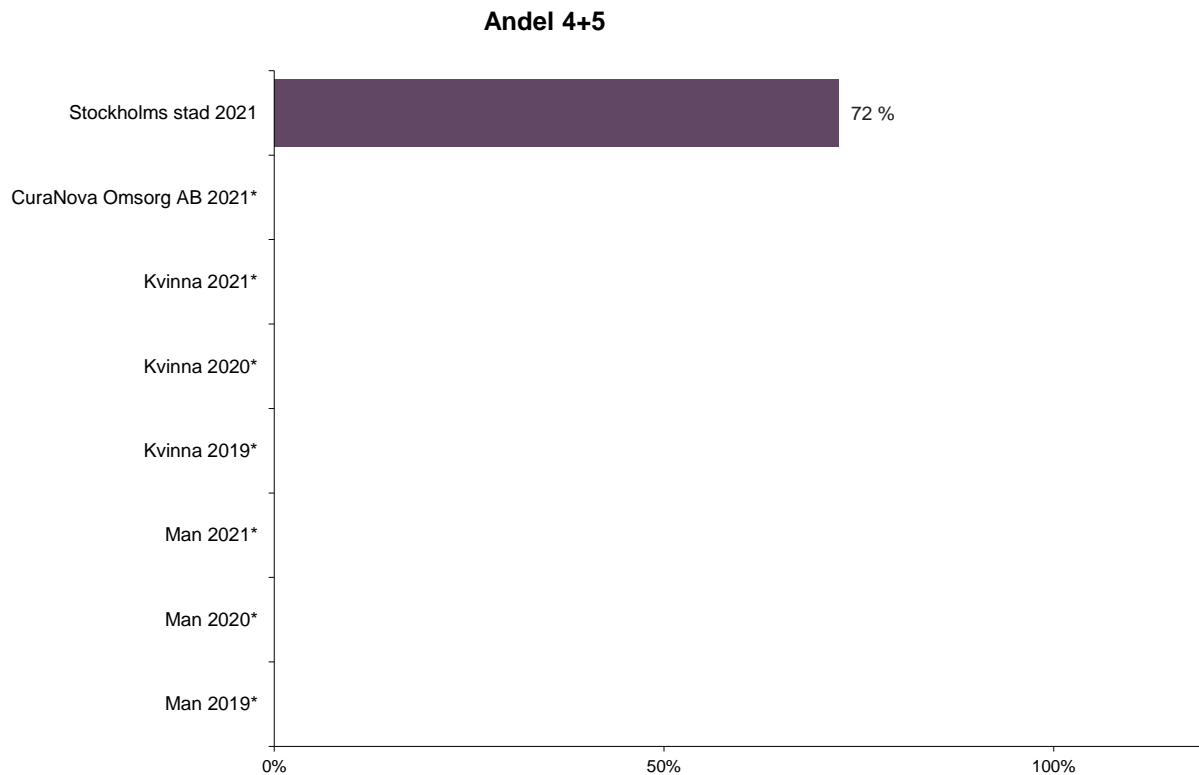
\*För få svar

Smakar maten bra?



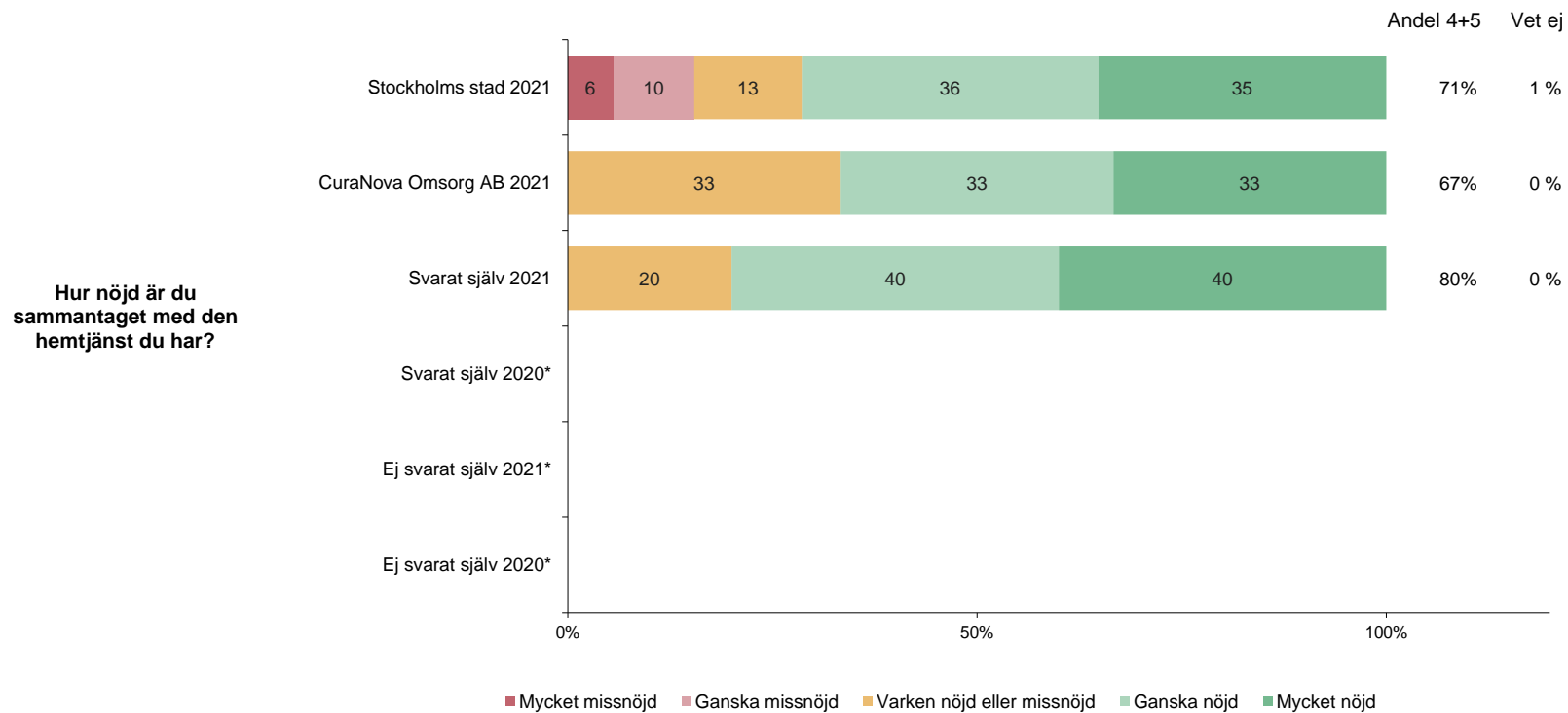
\*För få svar

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



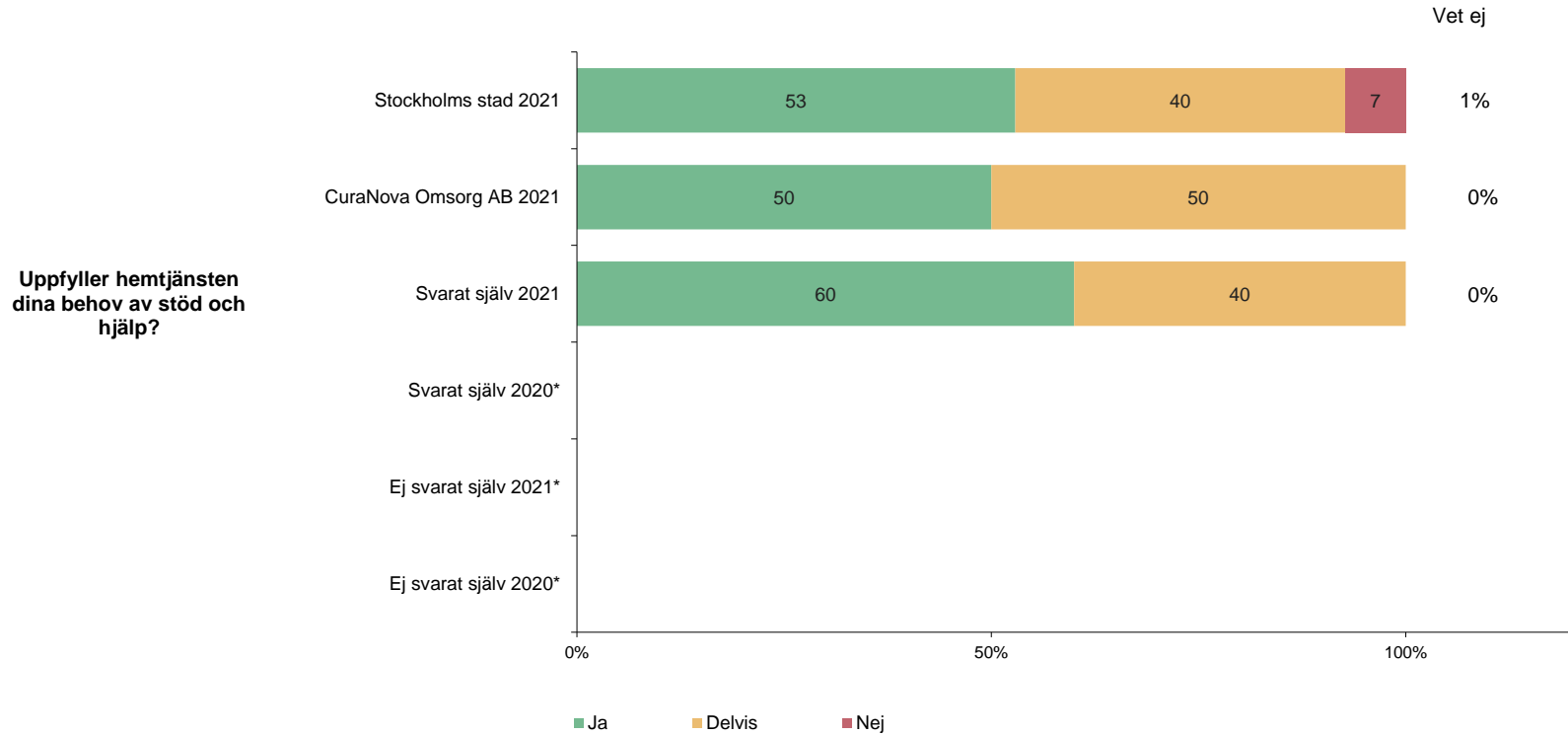
\*För få svar

# Hemtjänsten i sin helhet



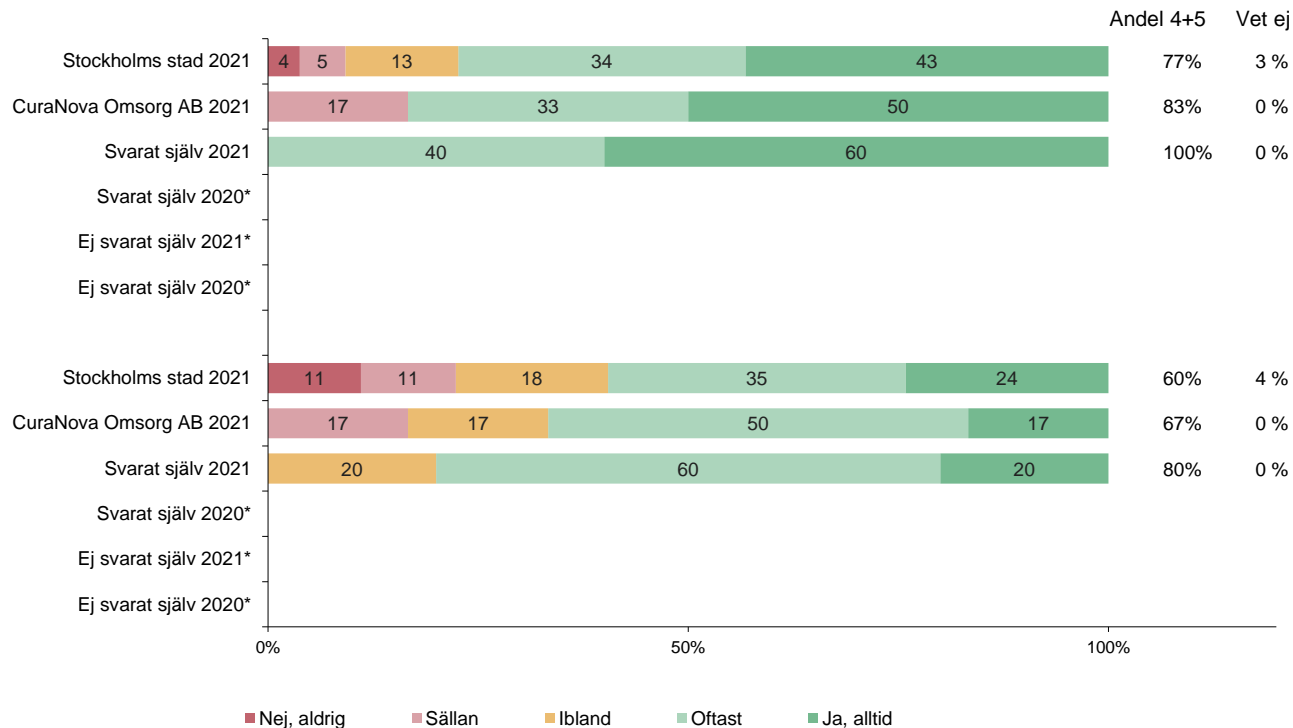
\*För få svar

# Hemtjänsten i sin helhet



\*För få svar

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

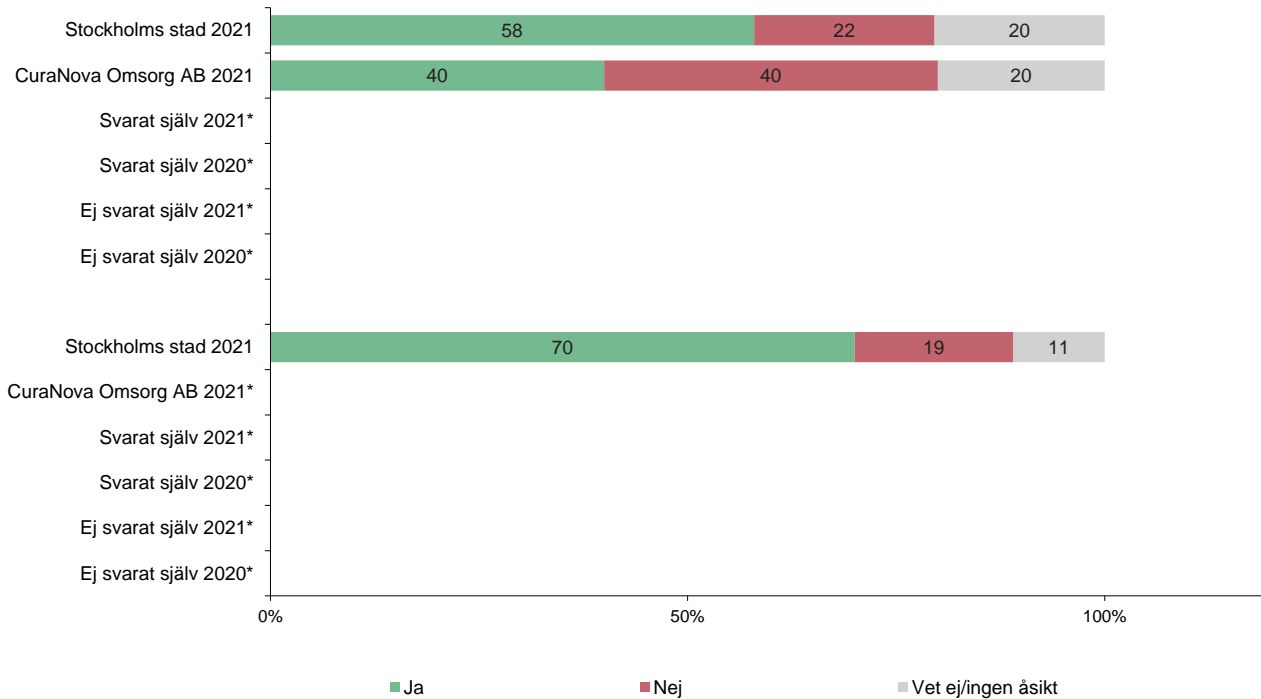


**Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?**

\*För få svar

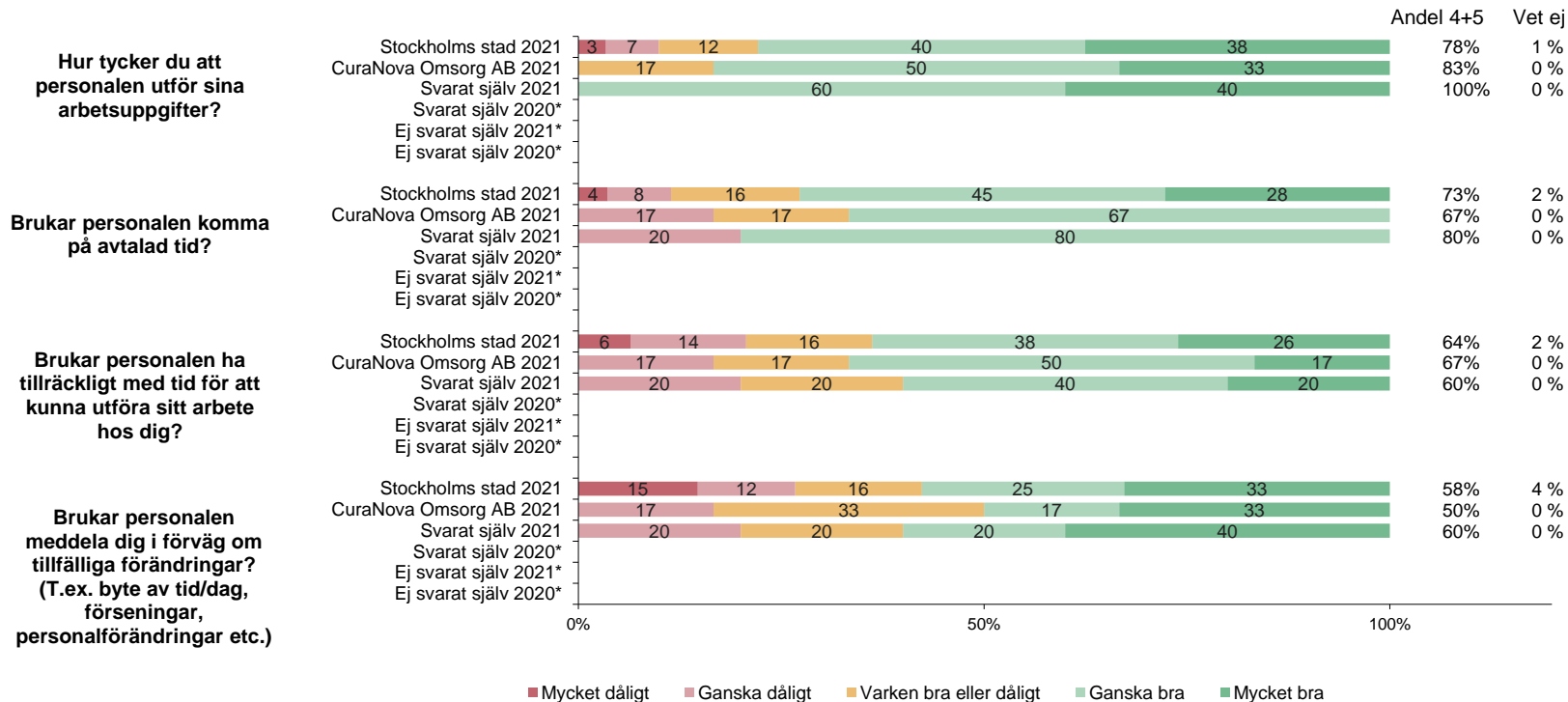


**Har du en genomförandeplan?**

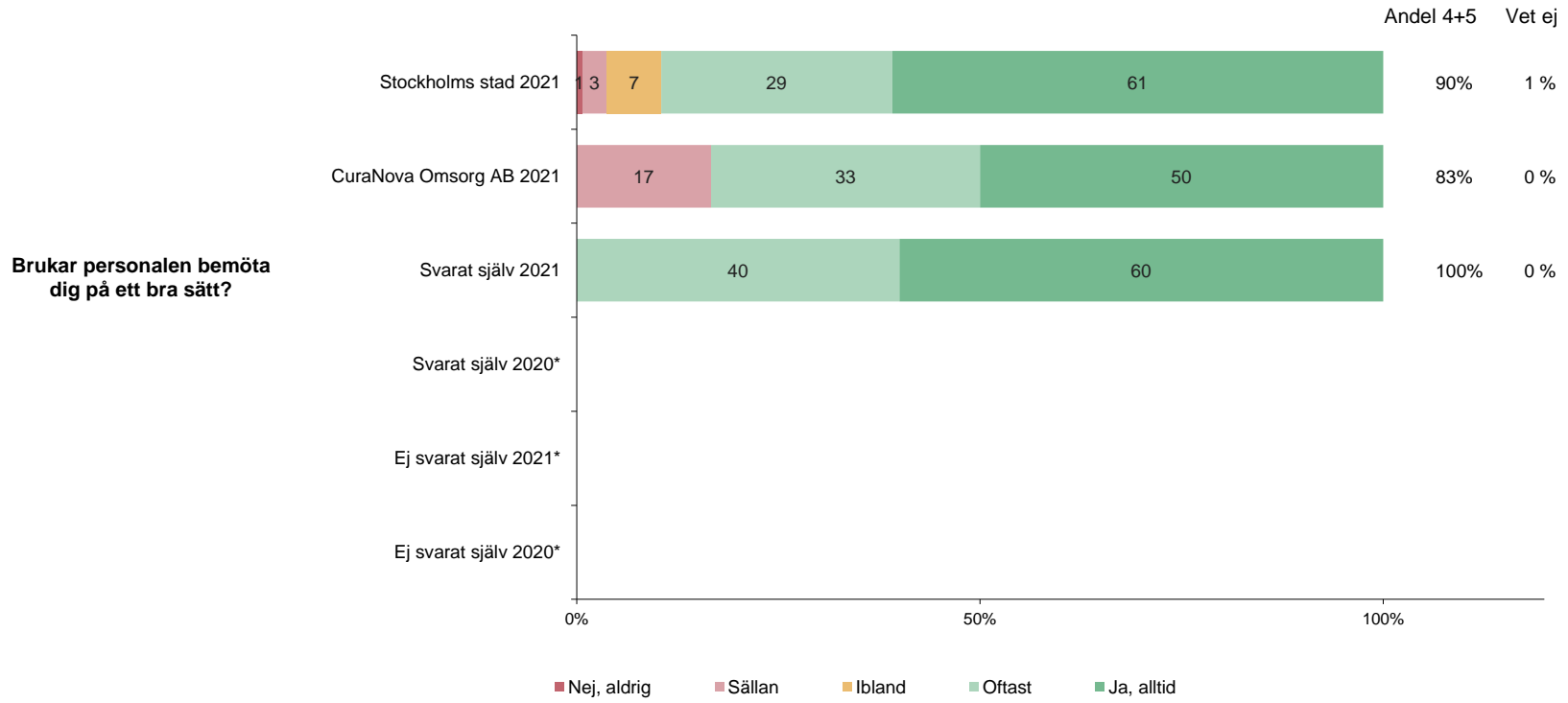


\*För få svar

# Hjälpens utförande

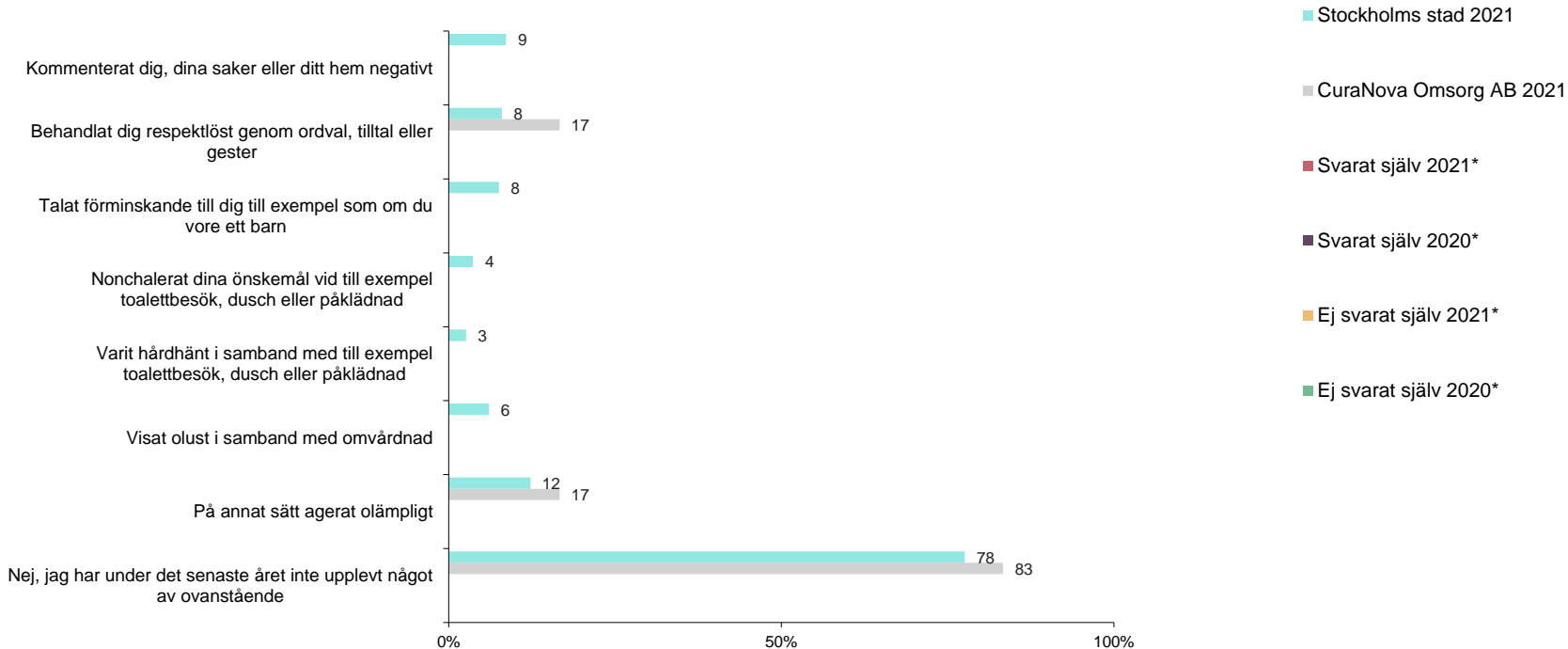


\*För få svar



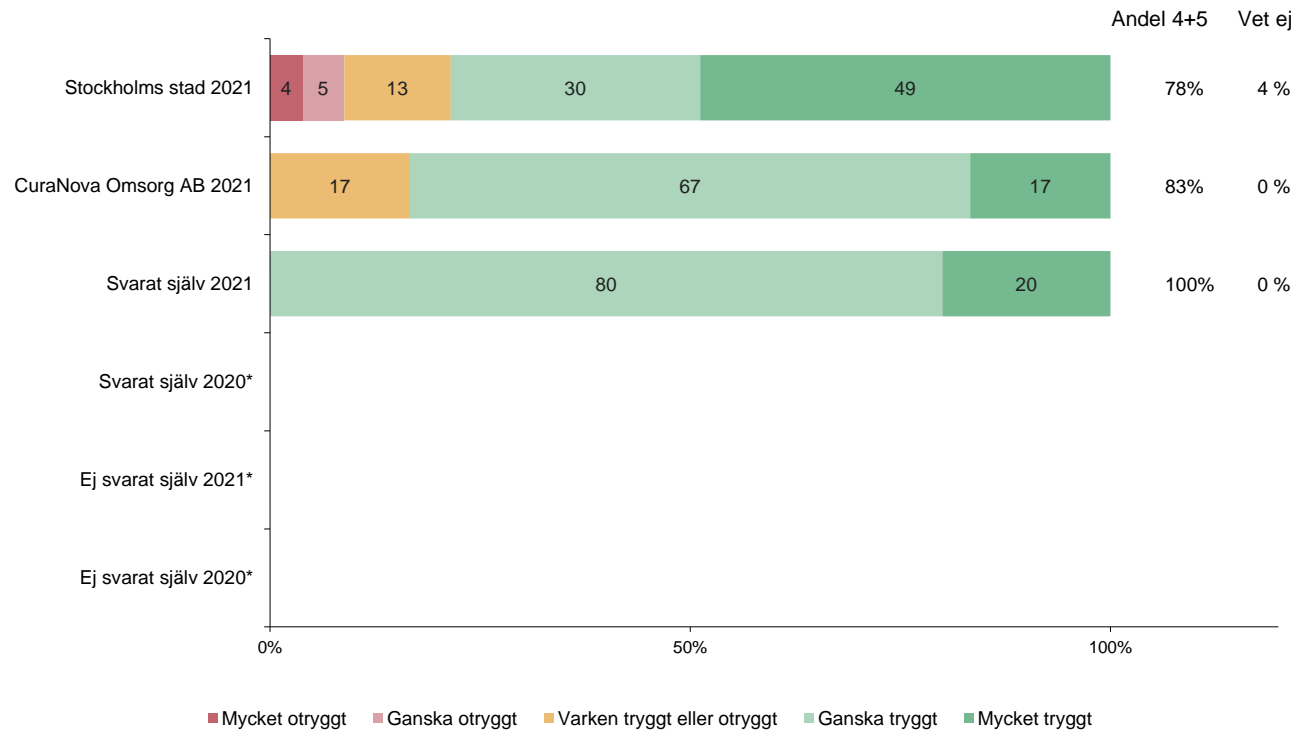
\*För få svar

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



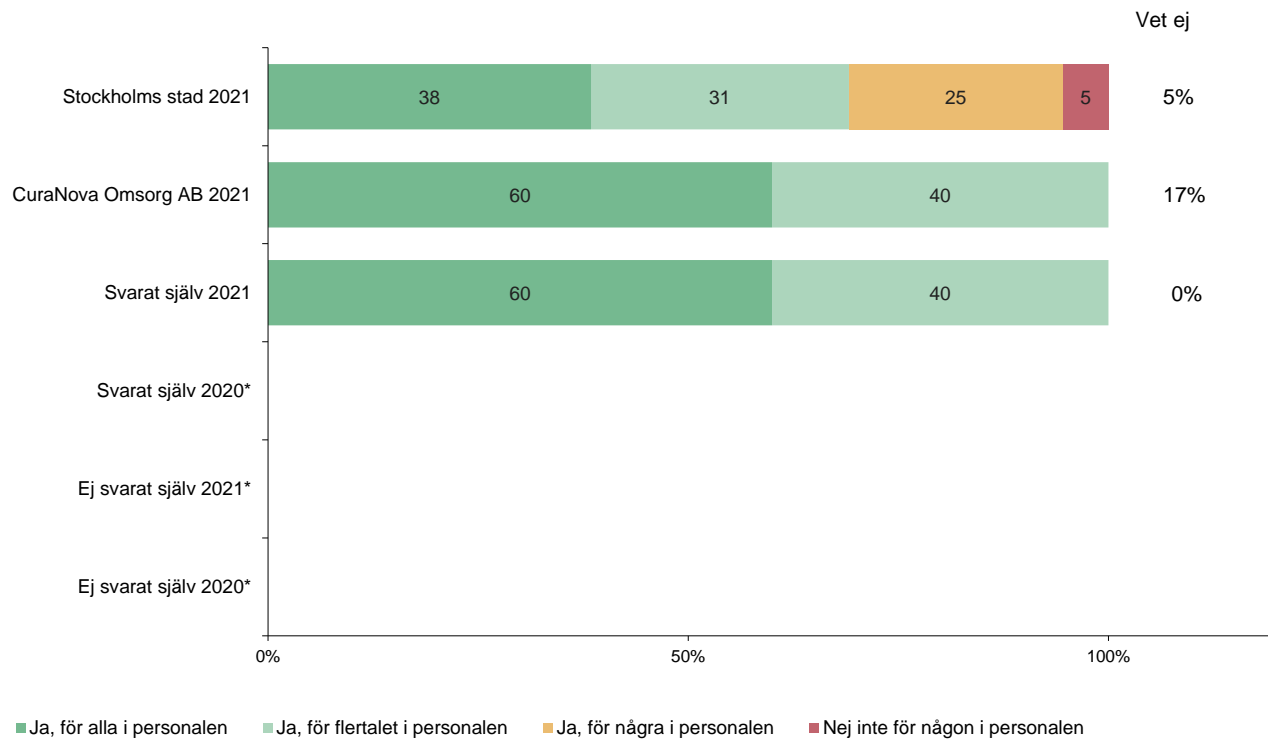
\*För få svar

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



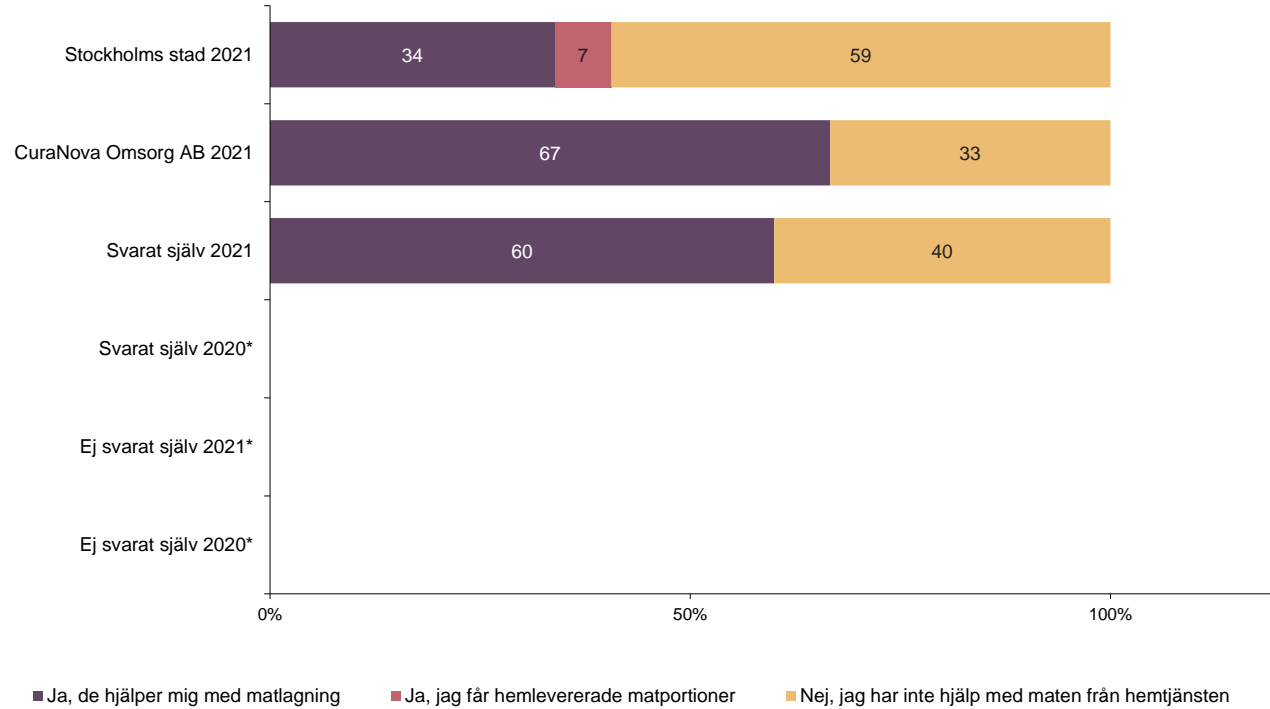
\*För få svar

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



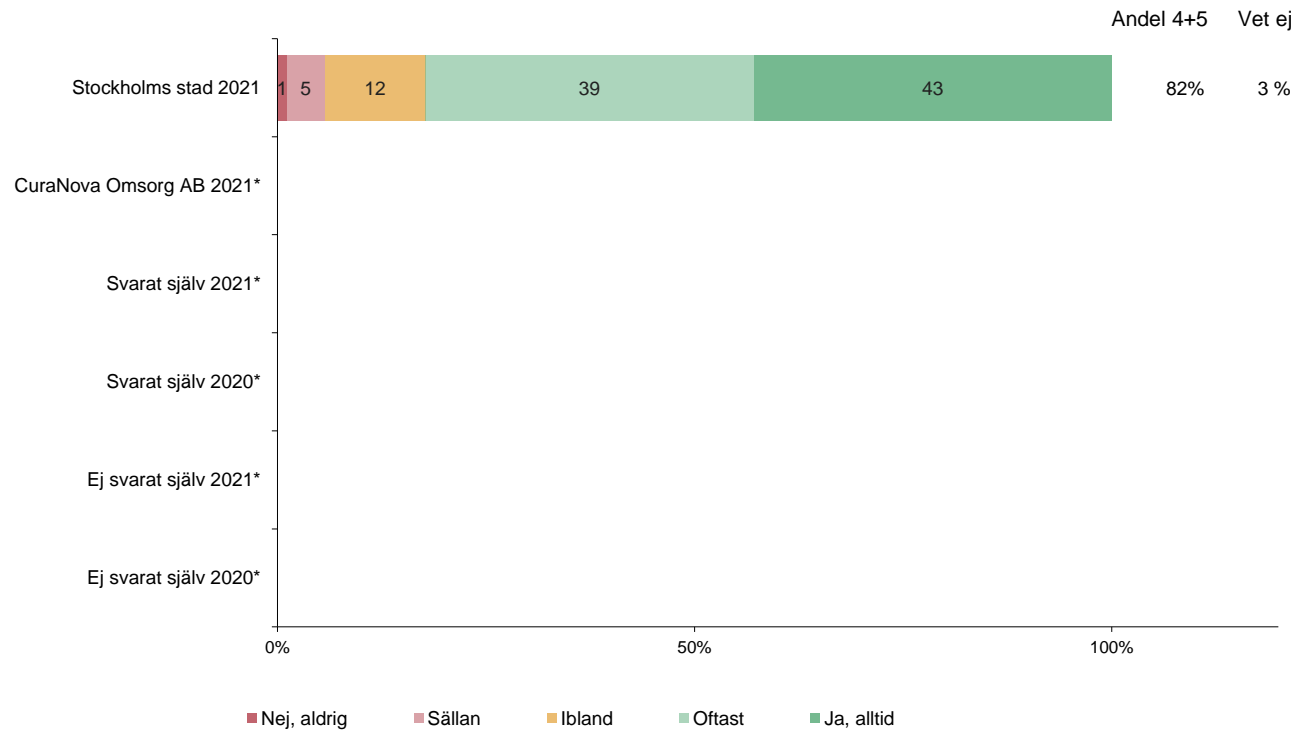
\*För få svar

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



\*För få svar

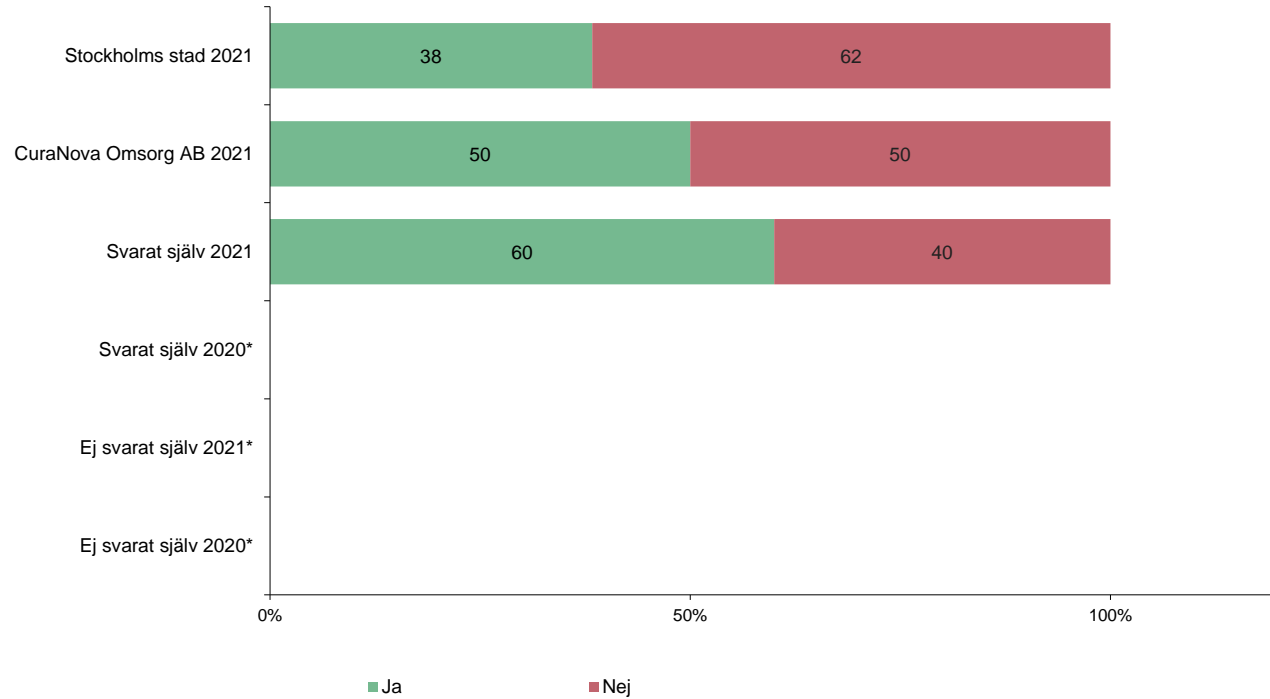
## Smakar maten bra



\*För få svar

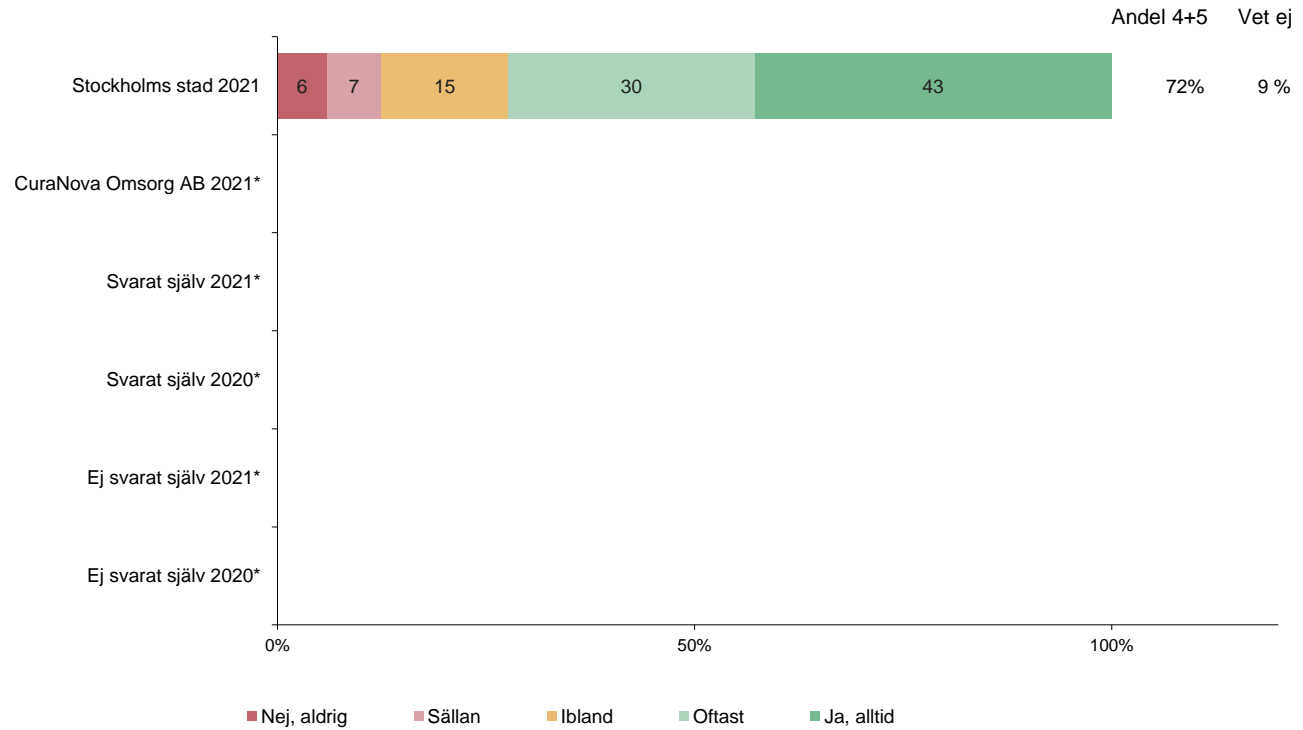


Är du beviljad promenad eller utevistelse?



\*För få svar

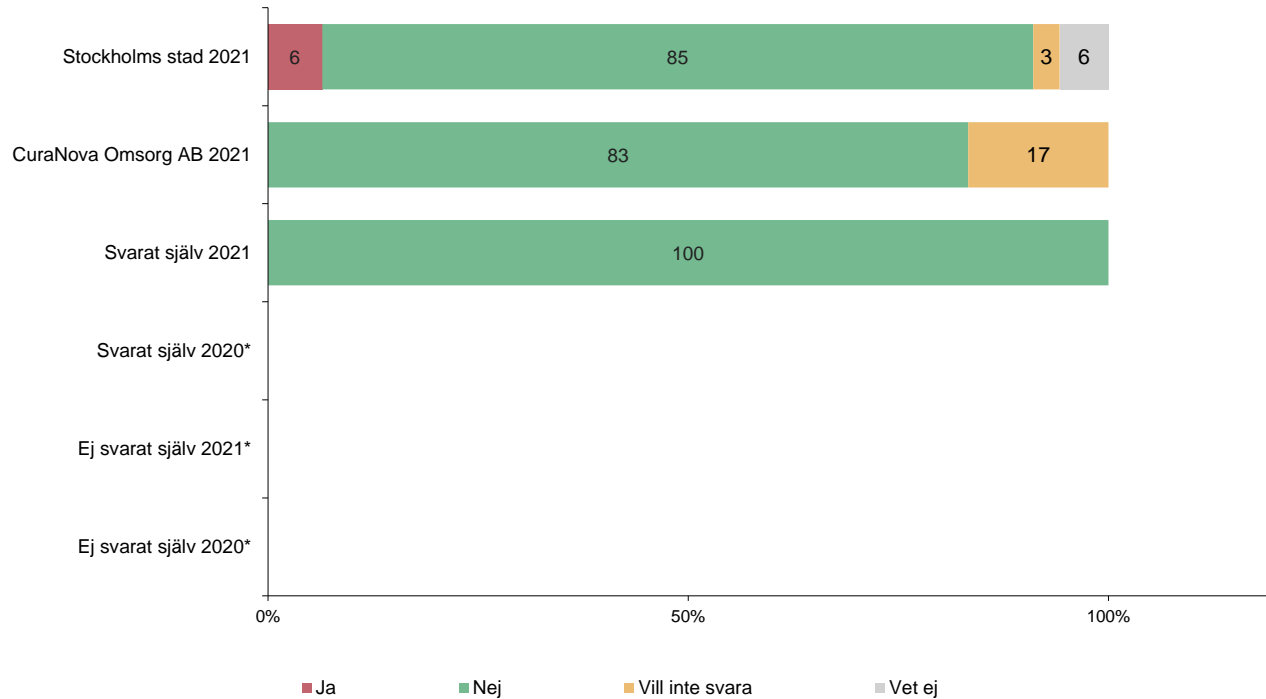
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



\*För få svar

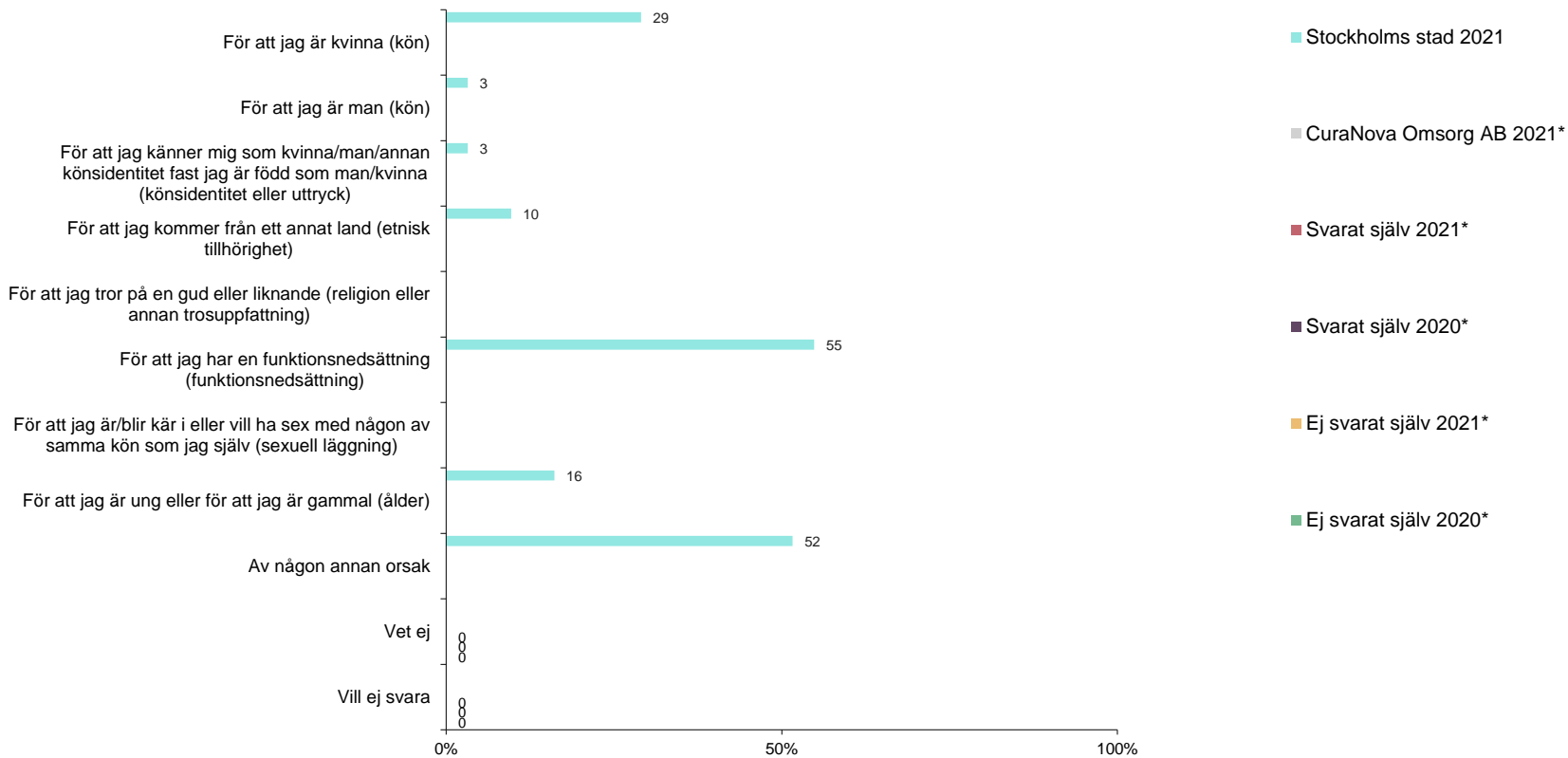
# Diskriminering

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



\*För få svar

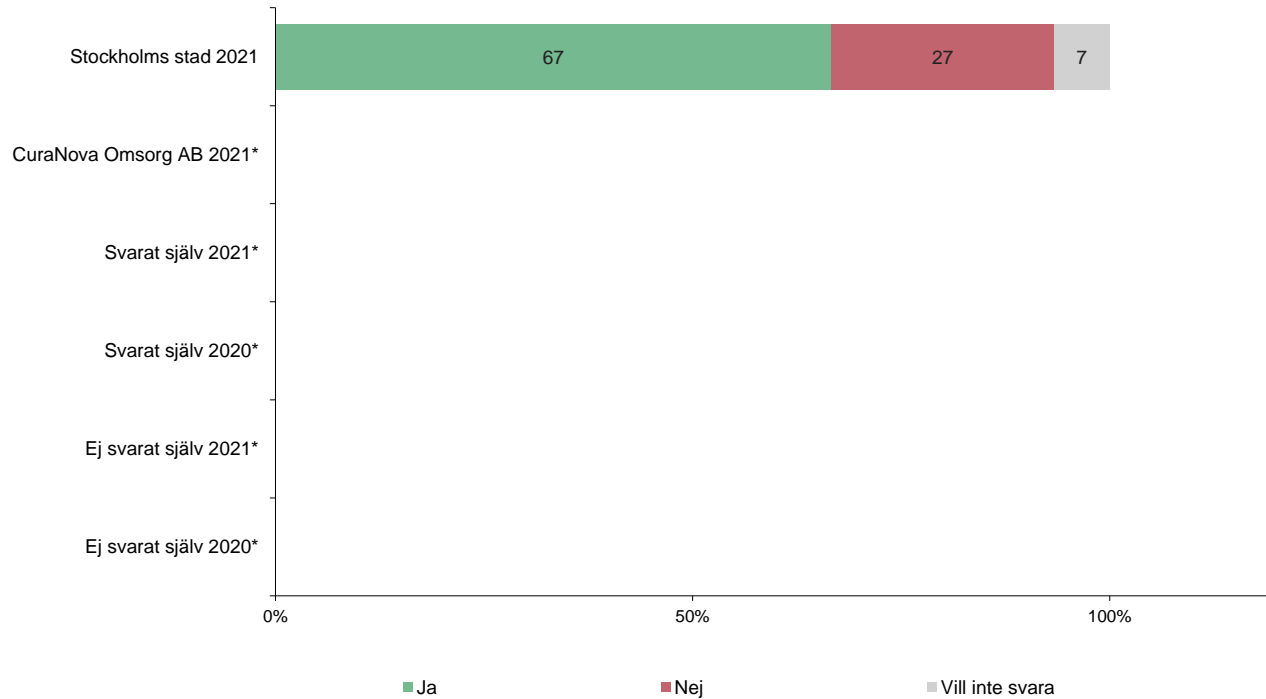
## Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?



\*För få svar

# Diskriminering

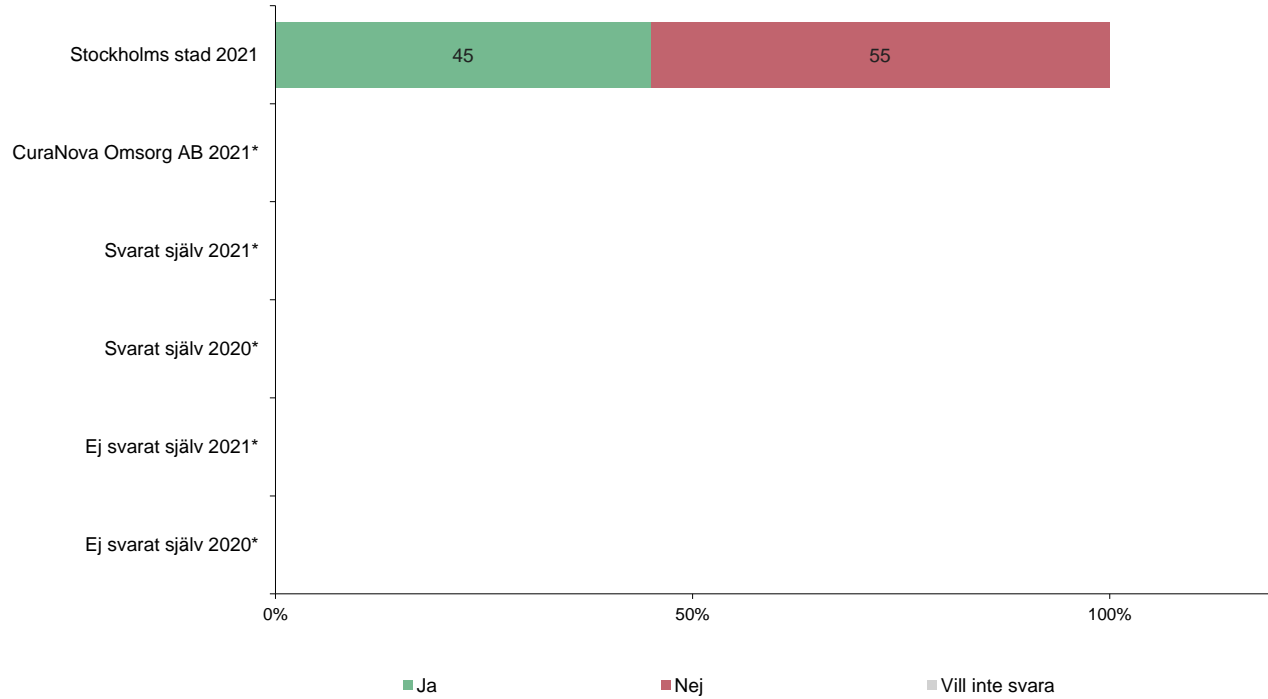
Har du berättat om det som hänt för personalen?



\*För få svar

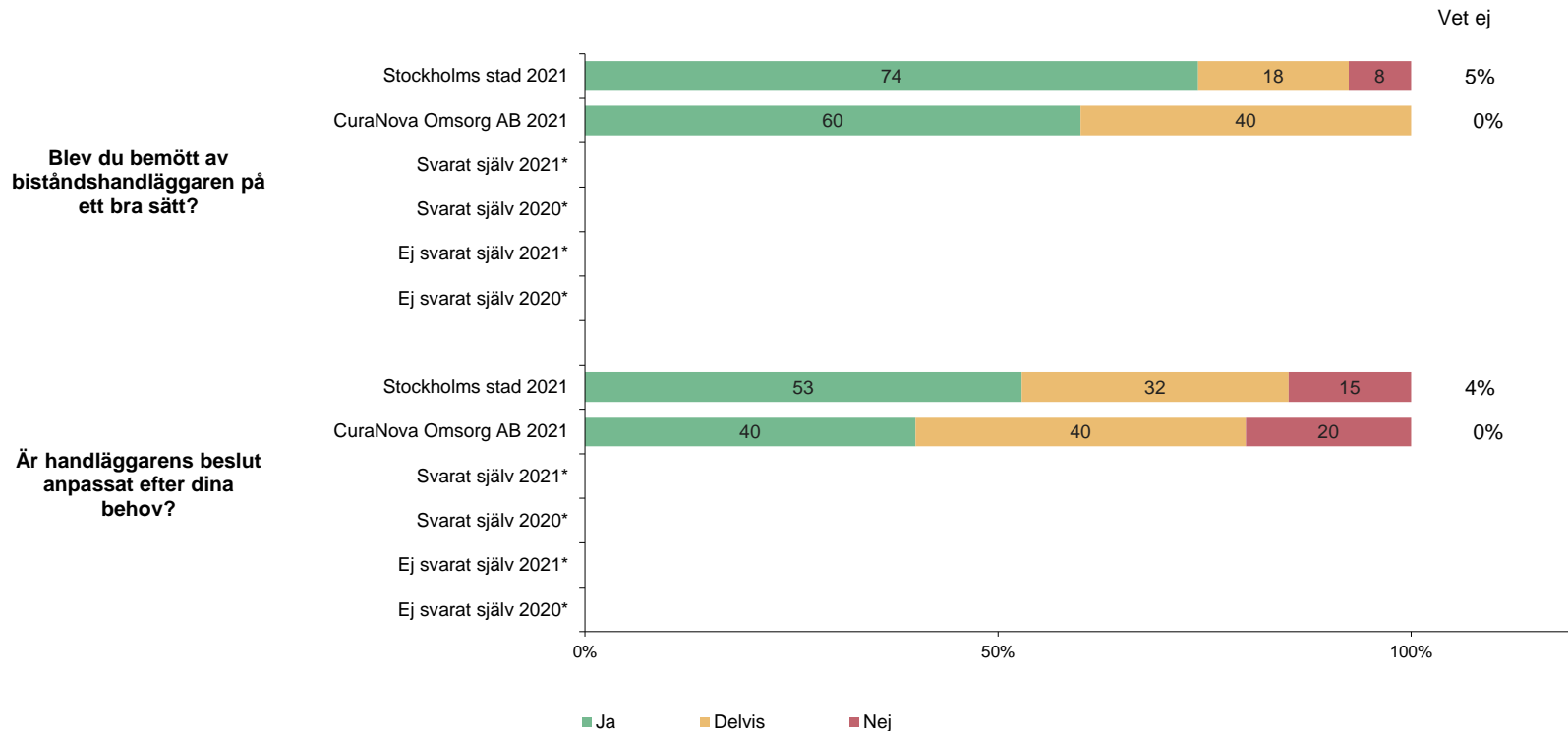
# Diskriminering

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



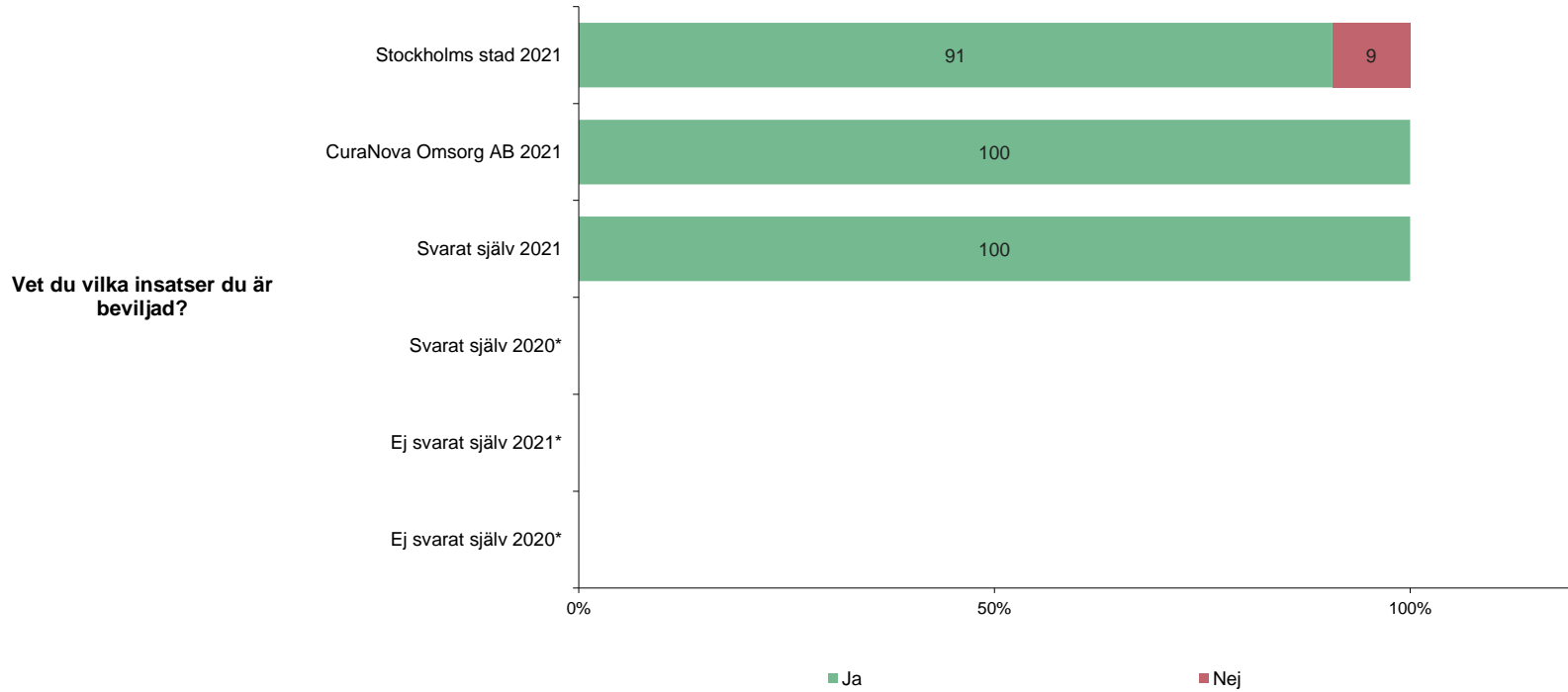
\*För få svar

# Kontakter med kommunen



\*För få svar

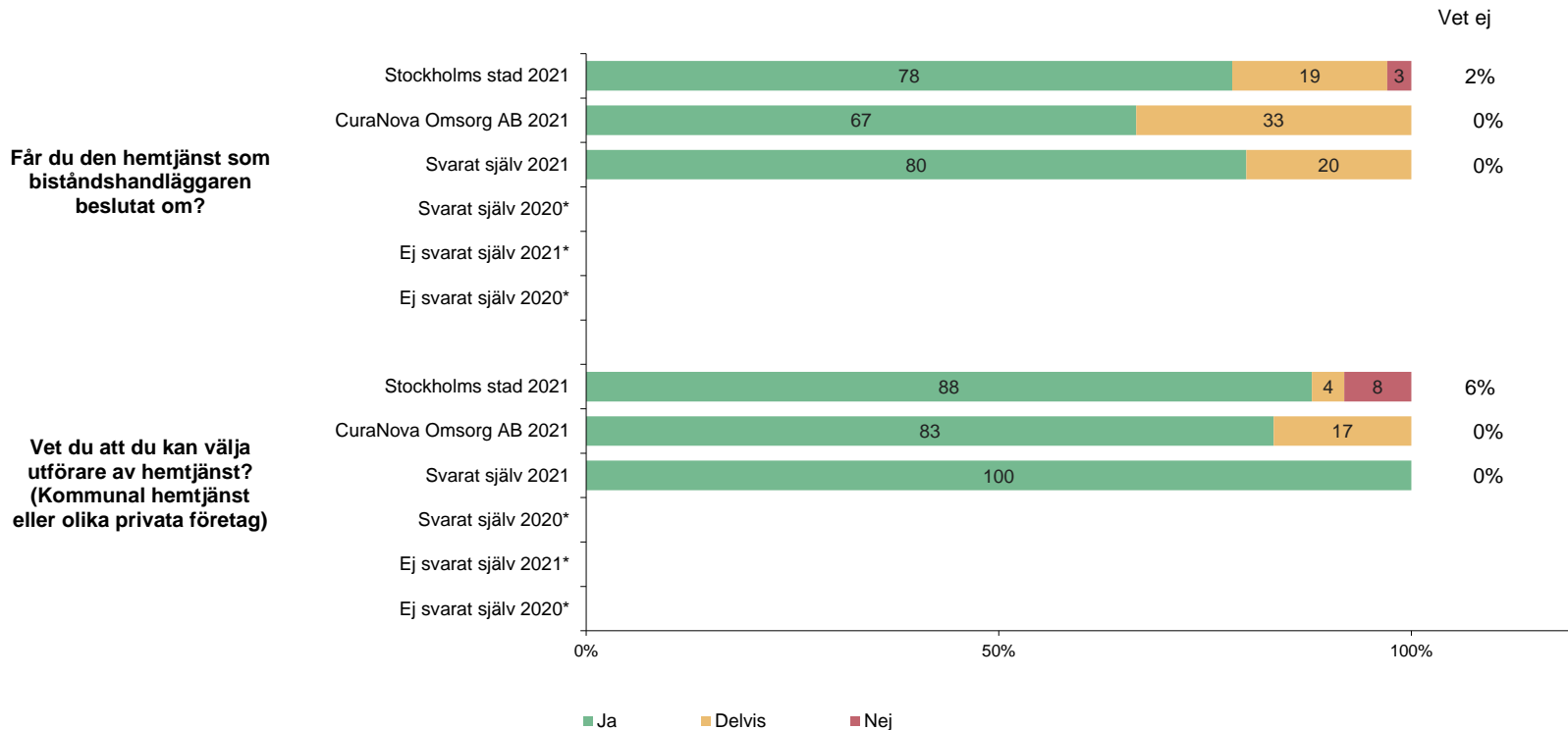
# Kontakter med kommunen



\*För få svar

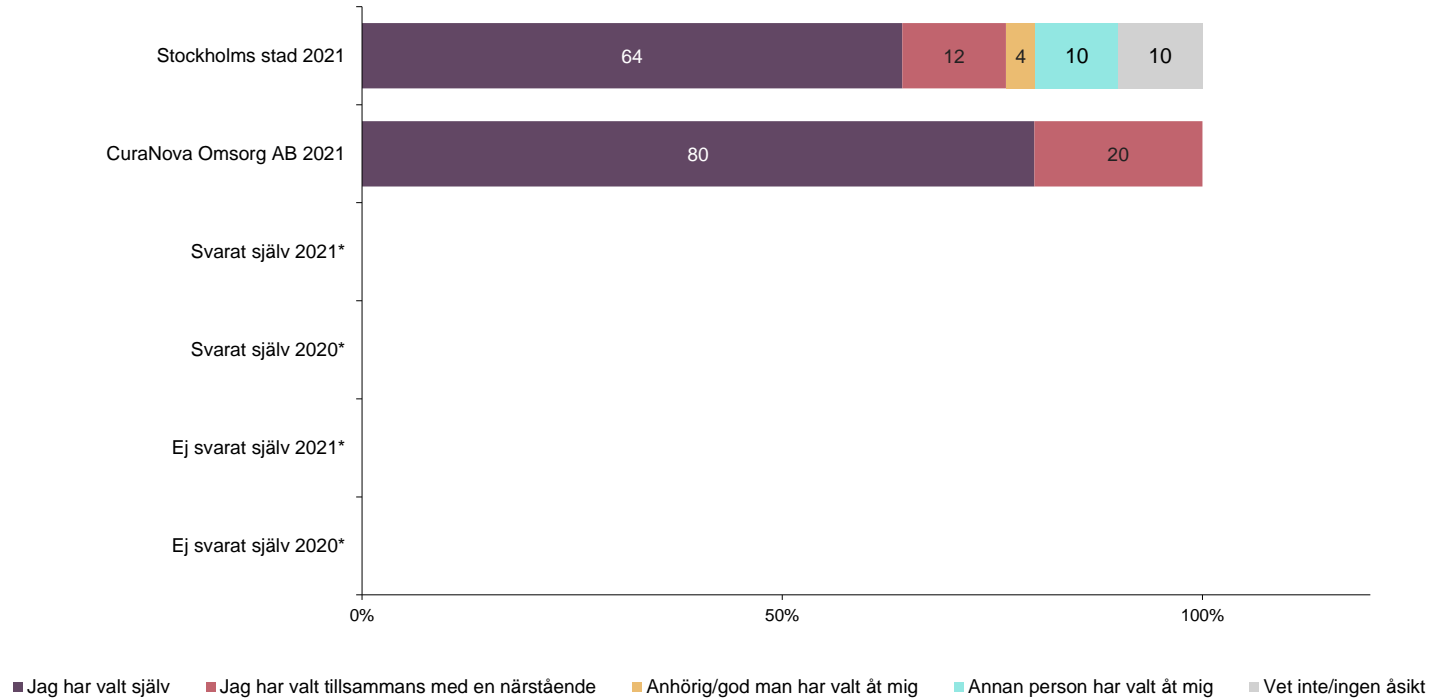


# Kontakter med kommunen



\*För få svar

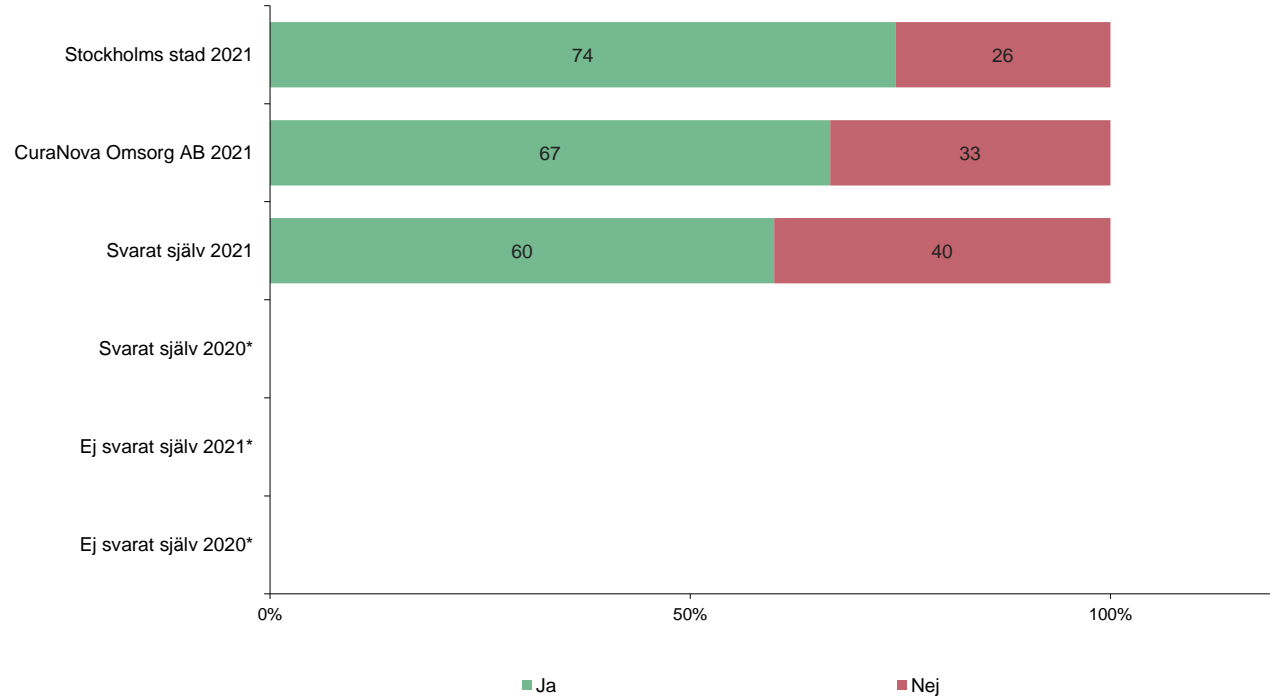
## Vem har valt din hemtjänst?



\*För få svar

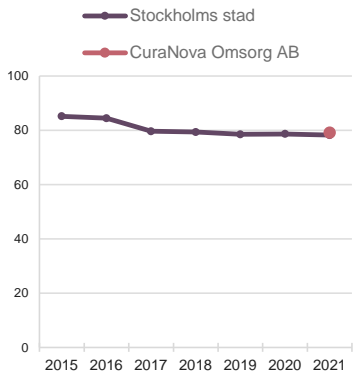
# Kontakter med kommunen

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

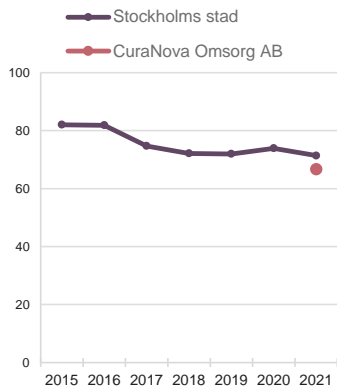


\*För få svar

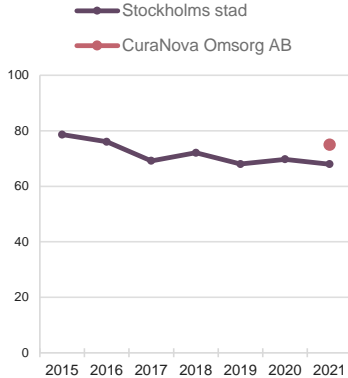
**NFI**



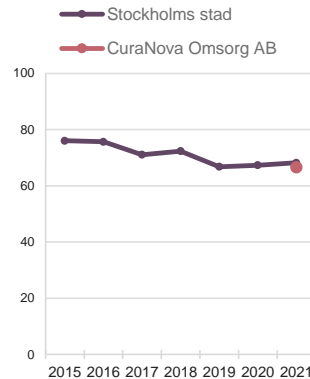
**Hemtjänsten i sin helhet**



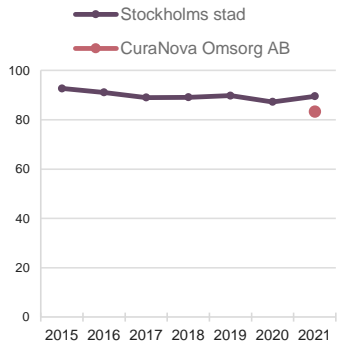
**Inflytande**



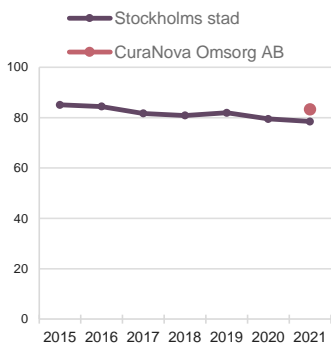
**Hjälpens utförande**



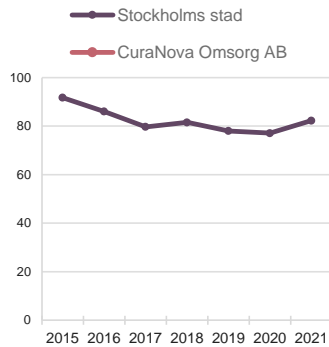
**Bemötande**



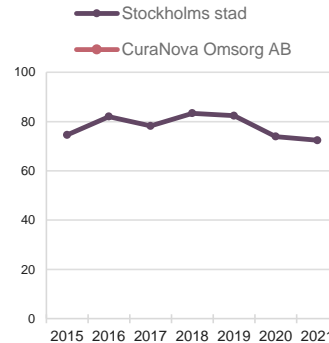
**Trygghet**



**Maten**



**Aktiviteter**



För få svar något eller några år