Brukarundersökning 2021
Hemtjänst yngre

Hemtjänst Norrmalm

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 168 st svar vilket ger en svarsprocent på 42 %.

Totalt för Hemtjänst Norrmalm inkom 5 svar vilket ger en svarsprocent på 50 %.

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?

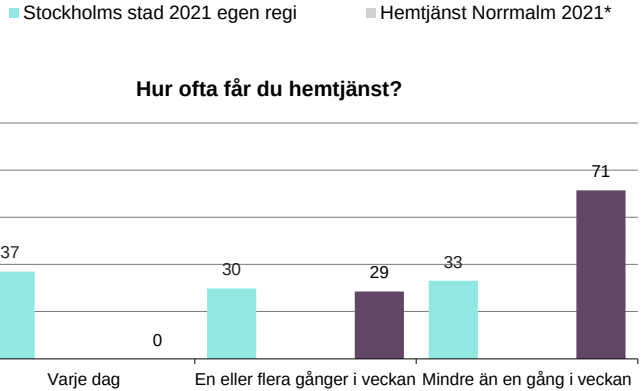
Bakgrundsfrågor

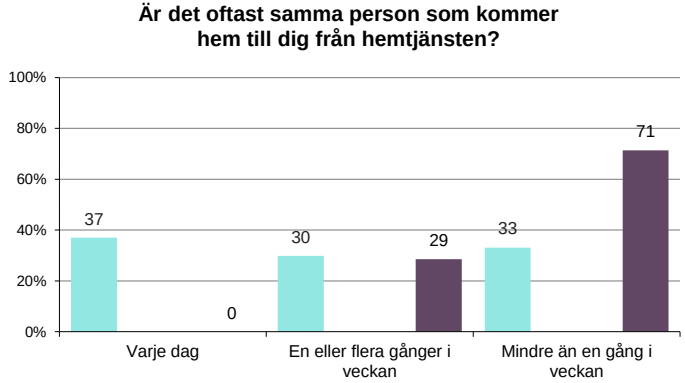
- Hur ofta får du hemtjänst?
- Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?
- Har du svarat på frågorna själv?

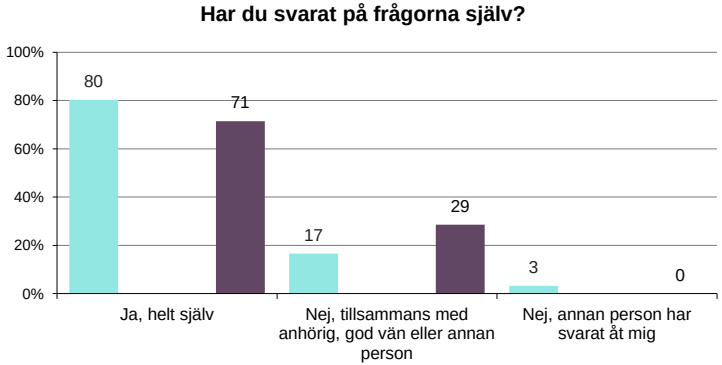
Resultat

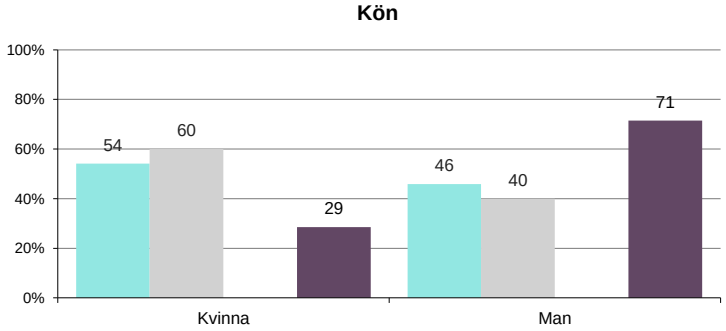
Bakgrundsfrågor

Origo Group





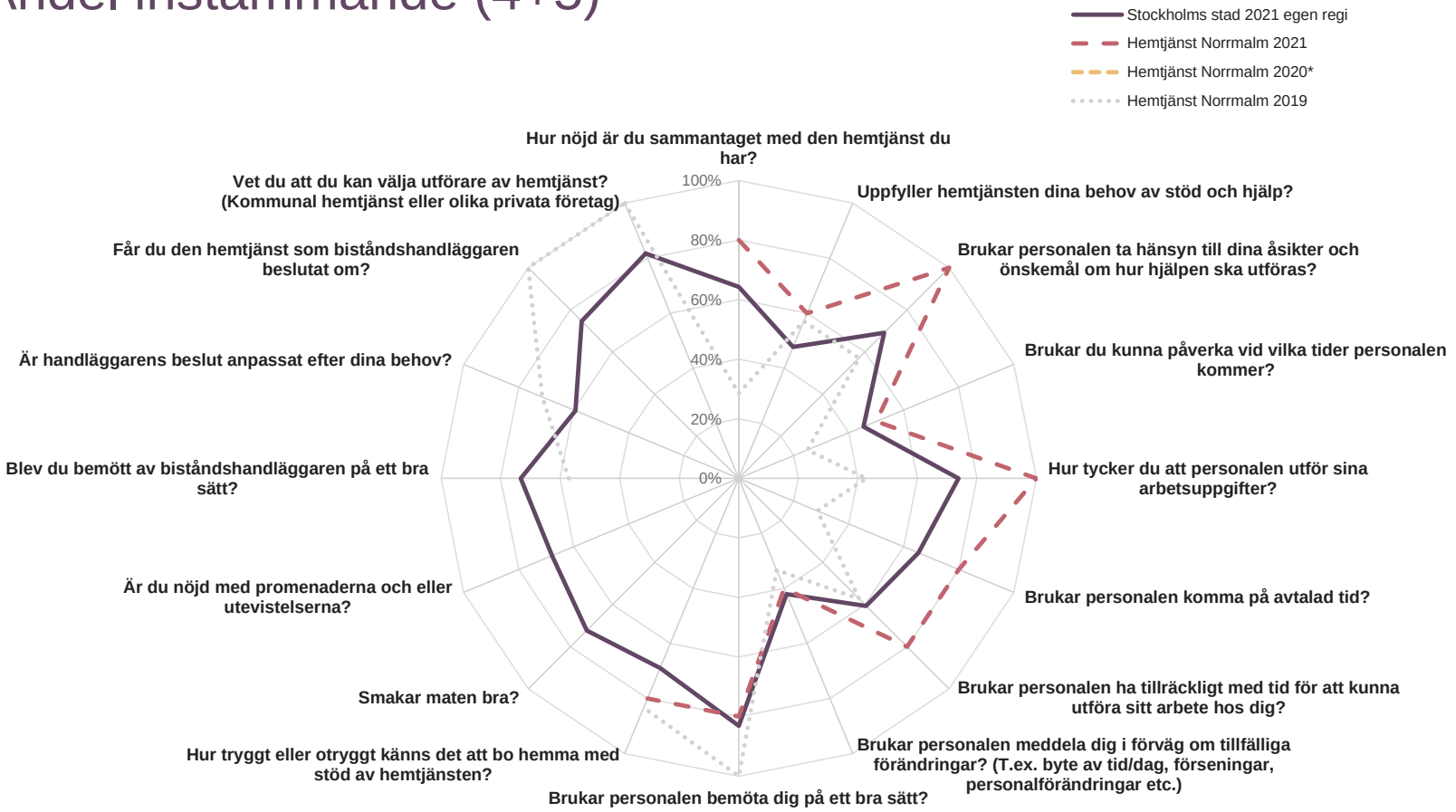




*För få svar

Andel instämmande (4+5)

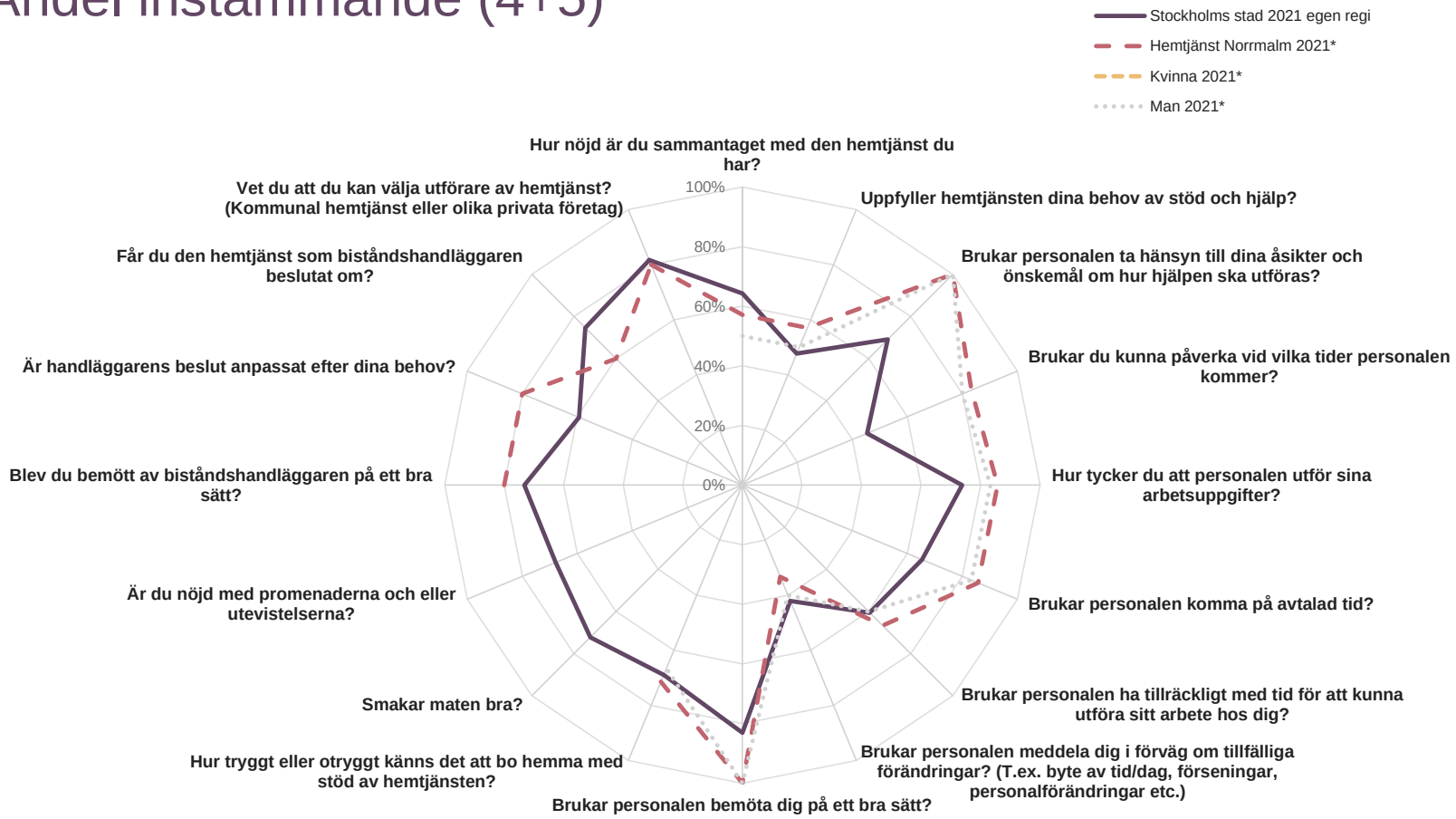
Origo Group



*För få svar på en eller flera frågor

Andel instämmande (4+5)

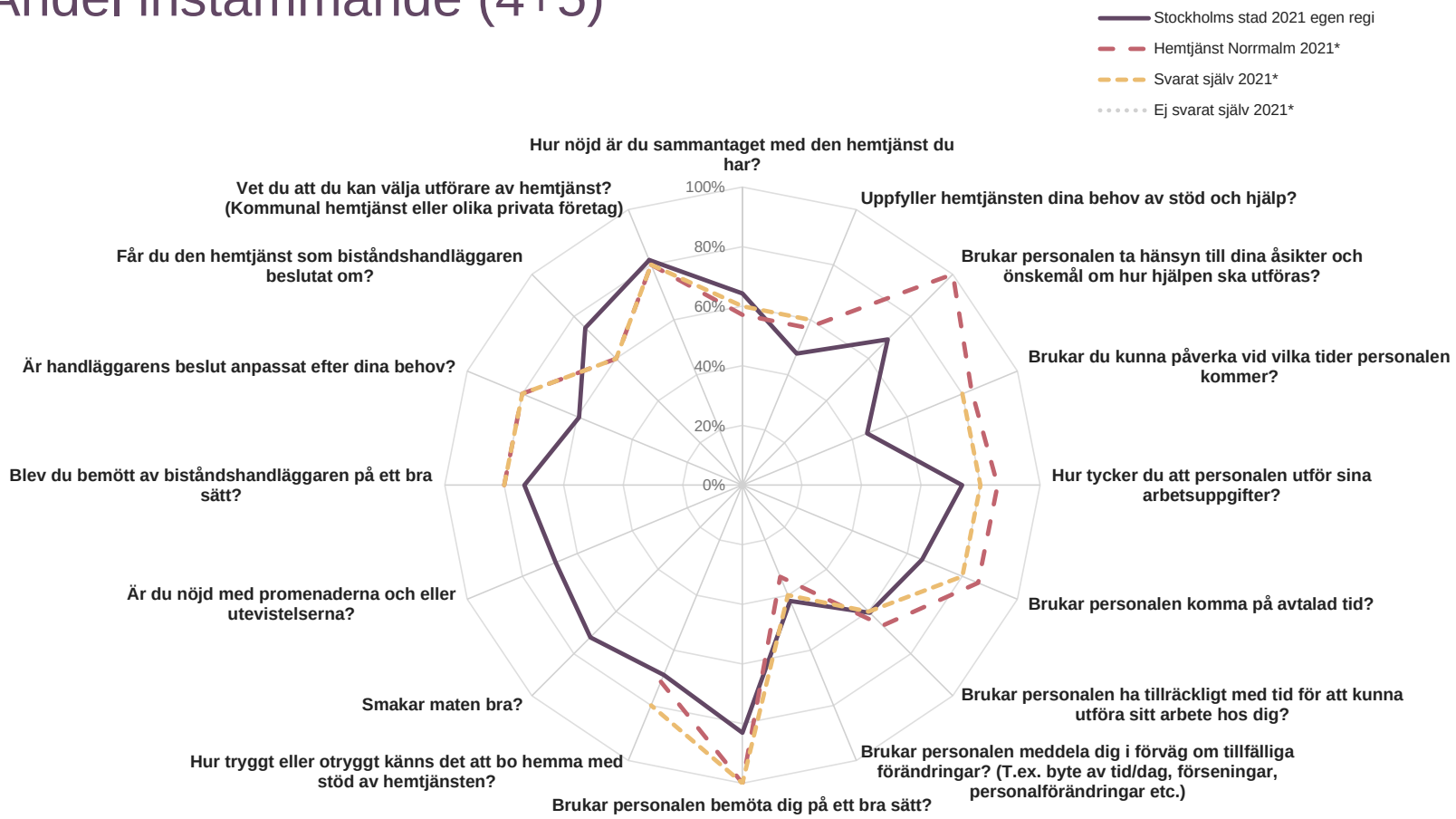
Origo Group



*För få svar på en eller flera frågor

Andel instämmande (4+5)

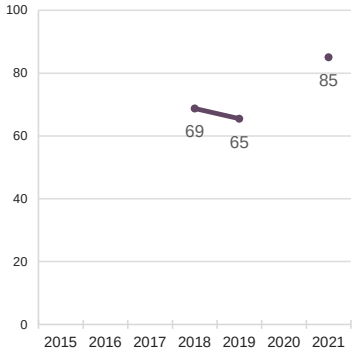
Origo Group



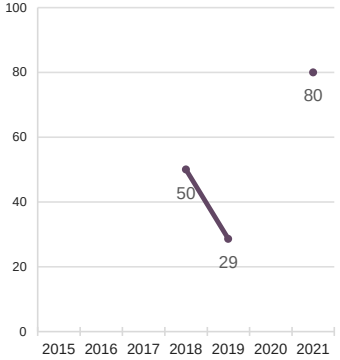
*För få svar på en eller flera frågor

Index

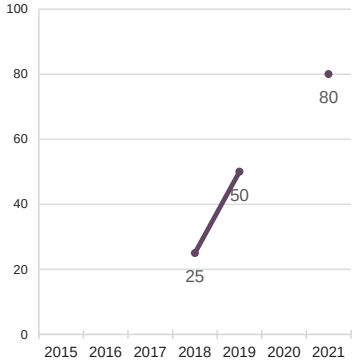
NFI



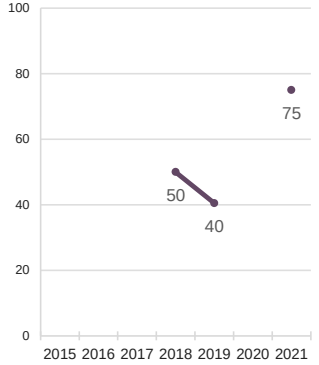
Hemtjänsten i sin helhet



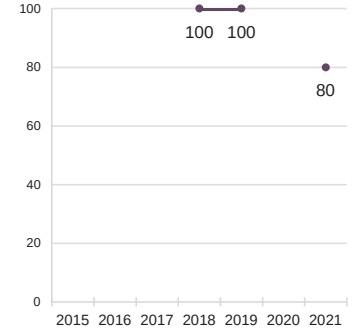
Inflytande



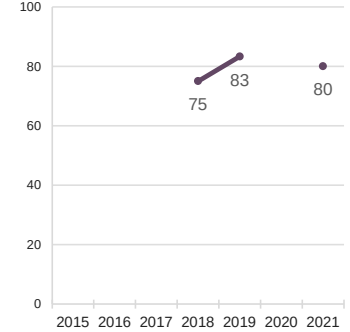
Hjälpens utförande



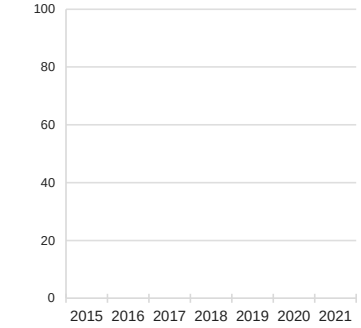
Bemötande



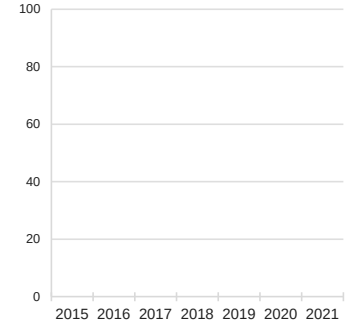
Trygghet



Maten



Aktiviteter

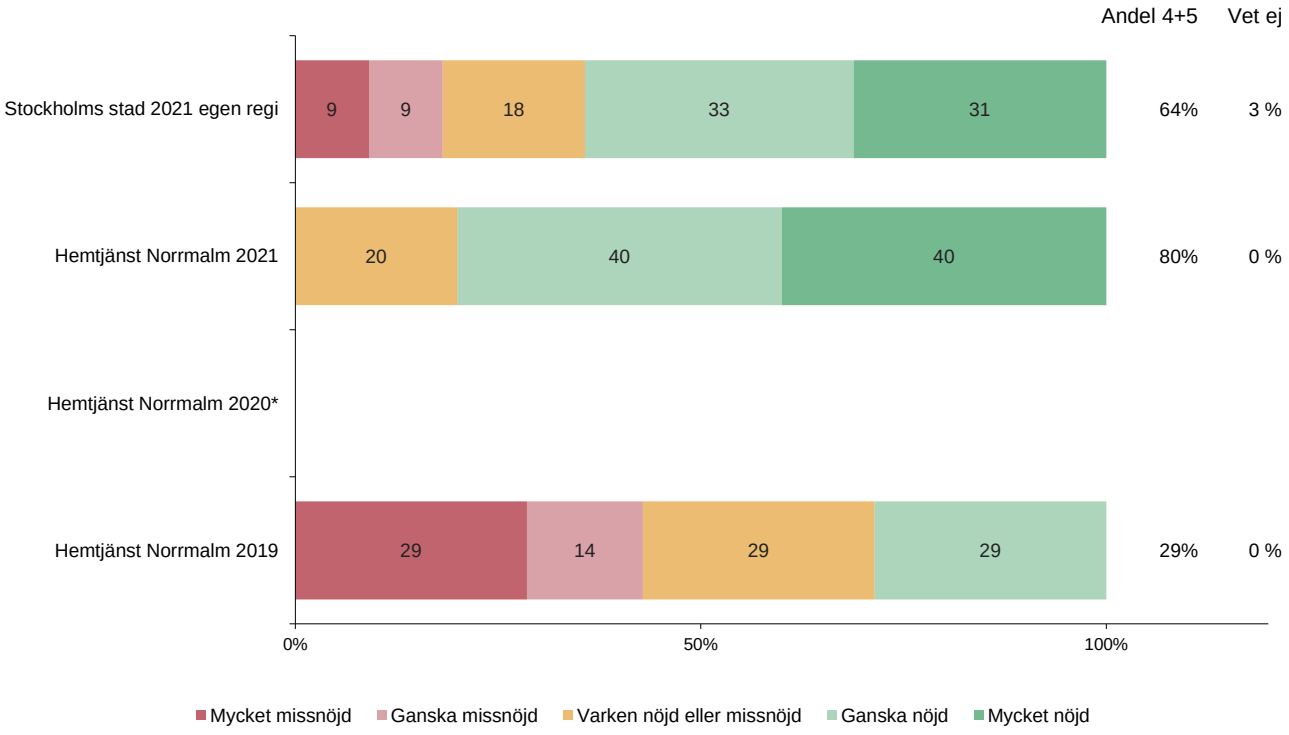


För få svar något eller några år

Hemtjänsten i sin helhet

Origo Group

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

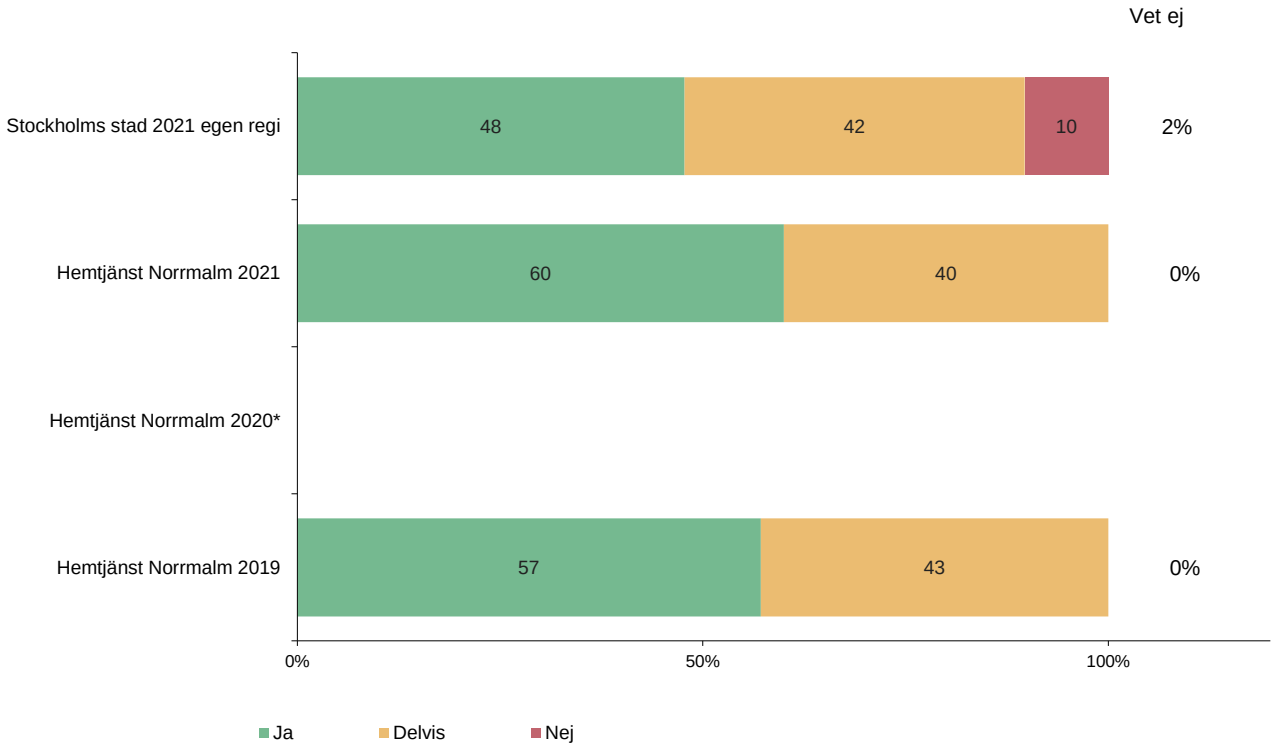


*För få svar

Hemtjänsten i sin helhet

Origo Group

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



*För få svar

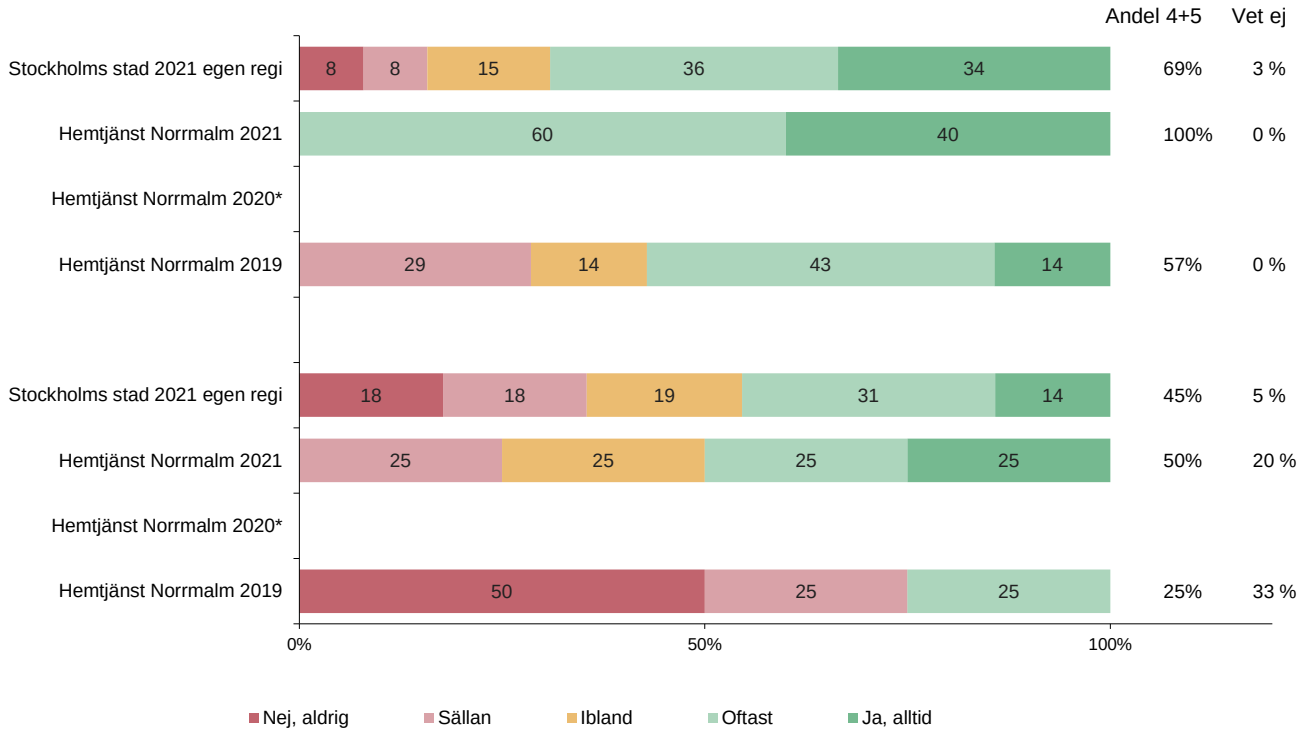
Hemtjänst Norrmalm - Egen regi

Inflytande

Origo Group

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

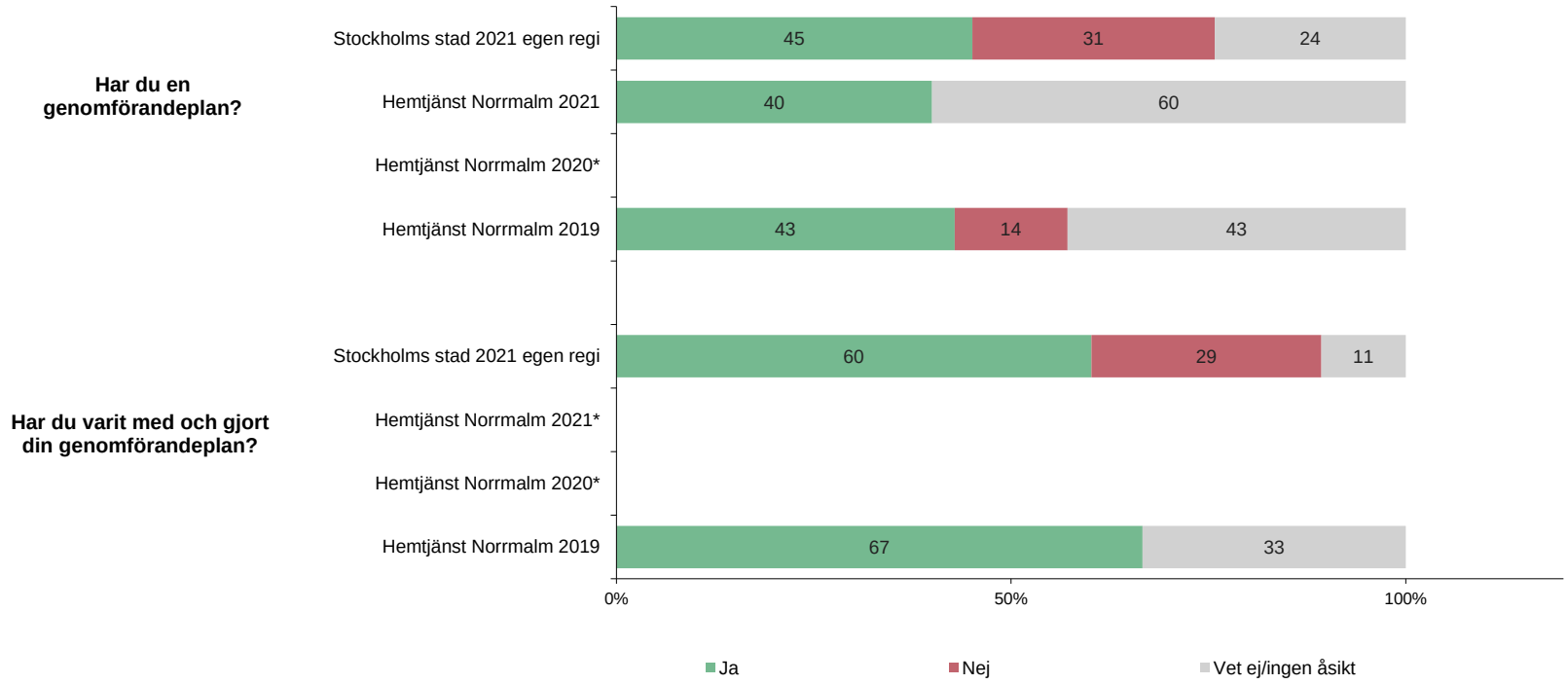
Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



*För få svar

Inflytande

Origo Group

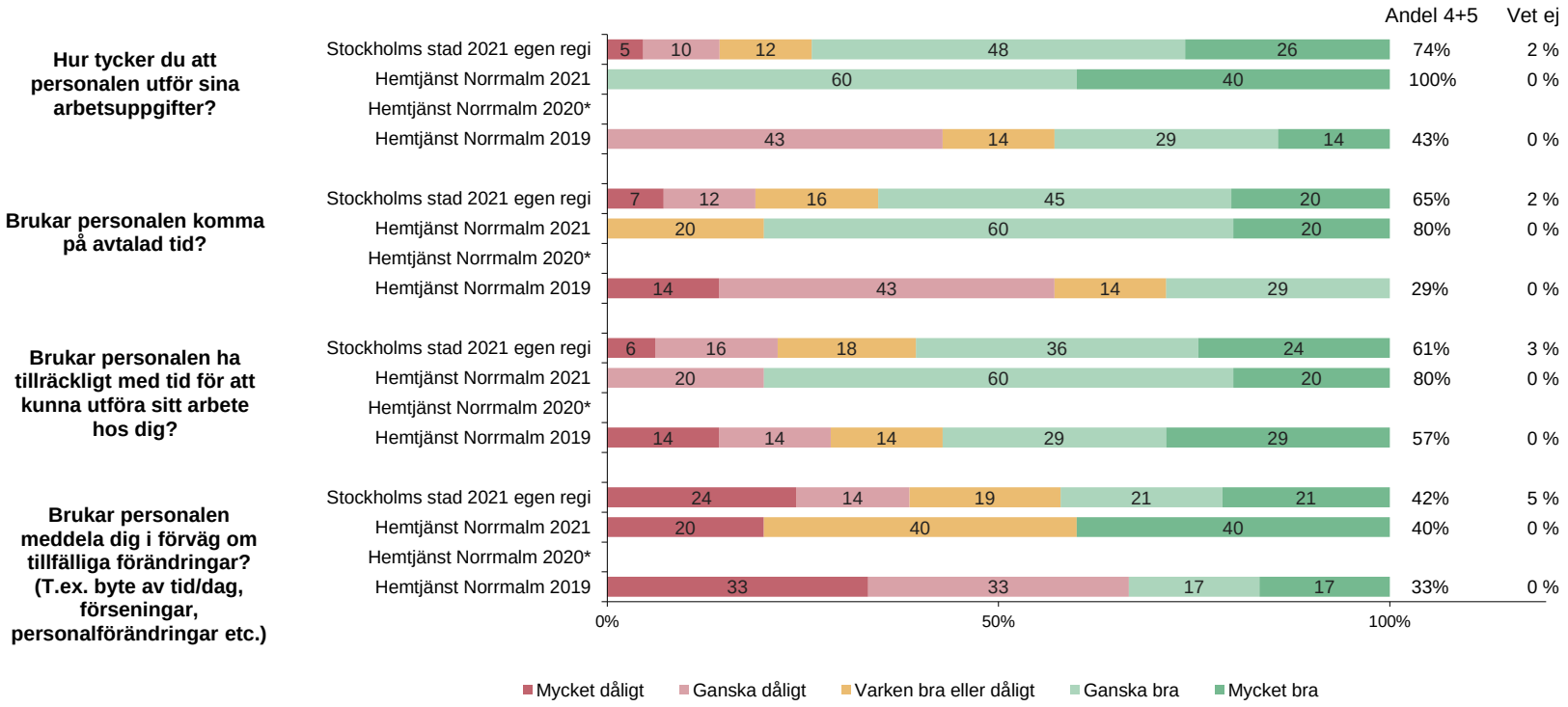


*För få svar

Hemtjänst Norrmalm - Egen regi

Hjälpens utförande

Origo Group

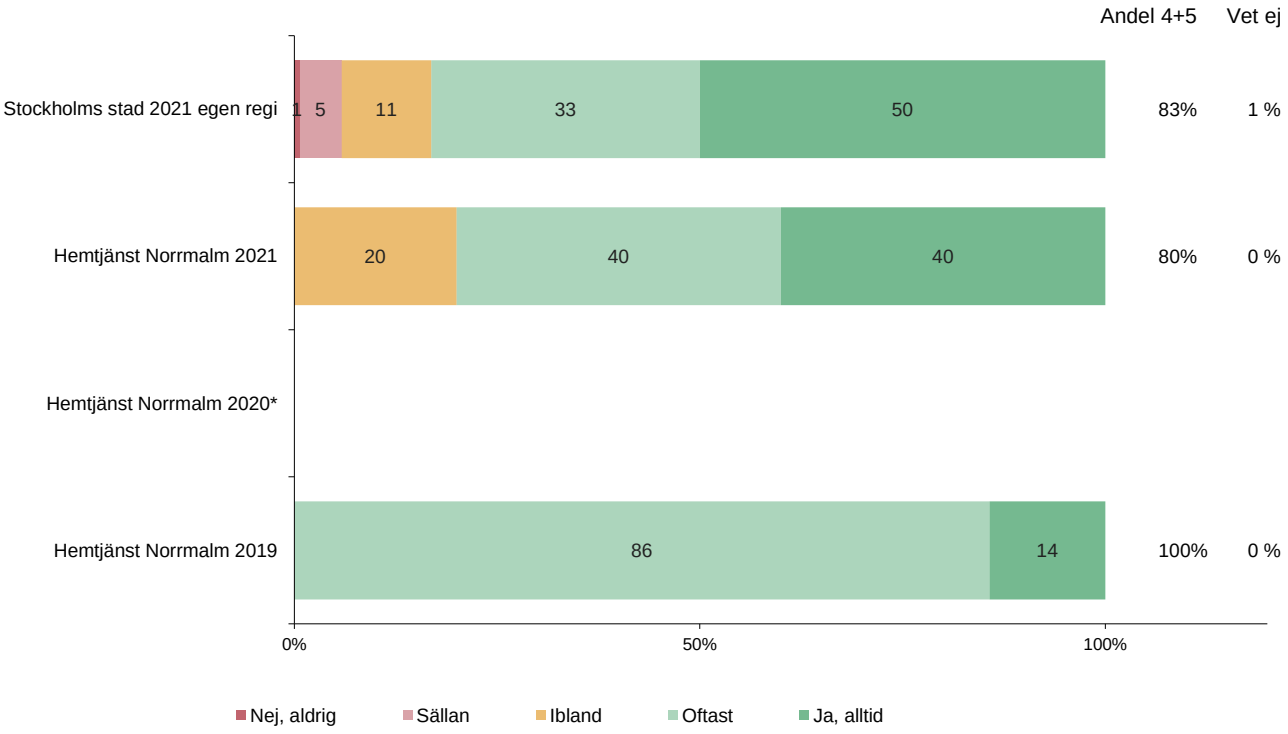


*För få svar

Bemötande

Origo Group

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



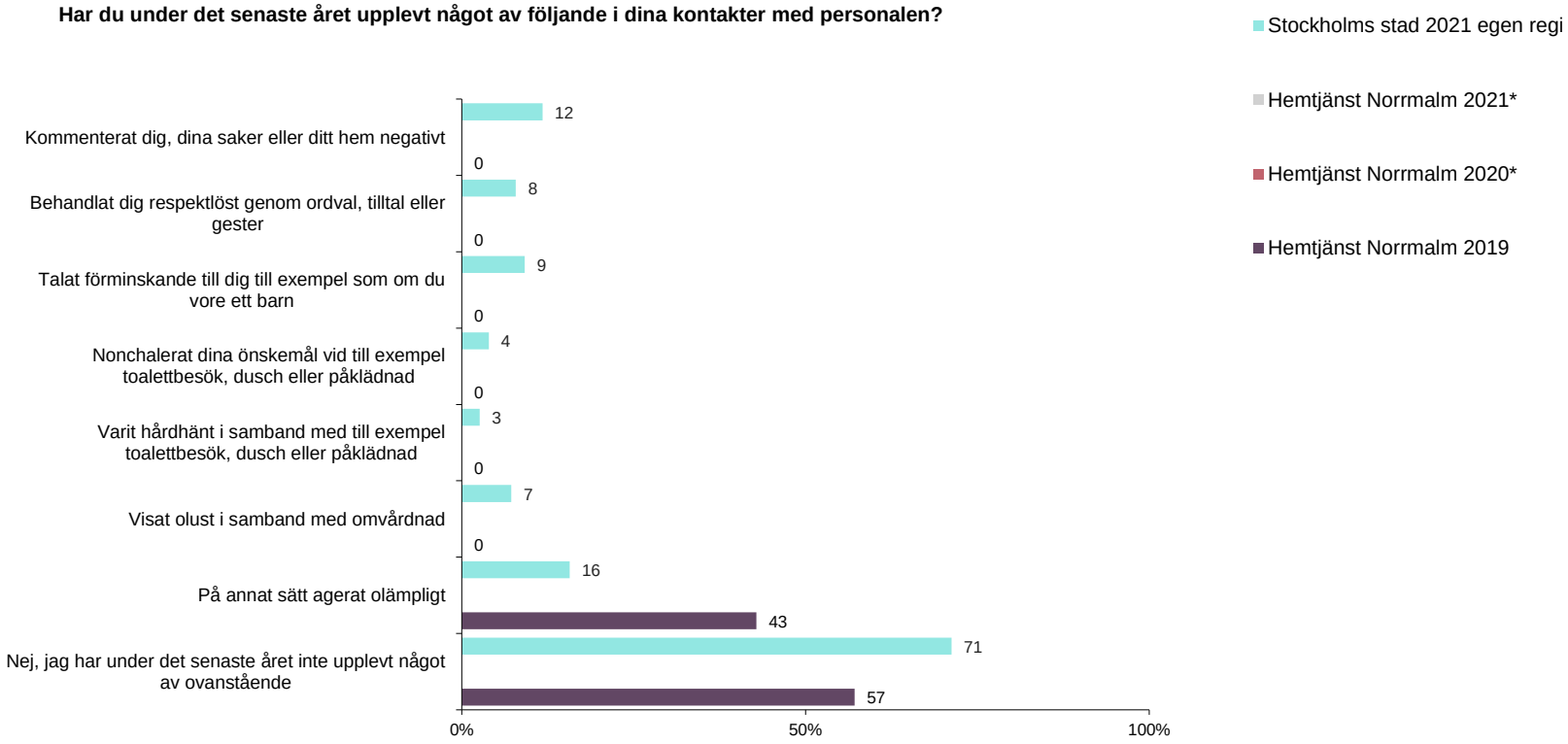
*För få svar

Hemtjänst Norrmalm - Egen regi

Bemötande

Origo Group

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

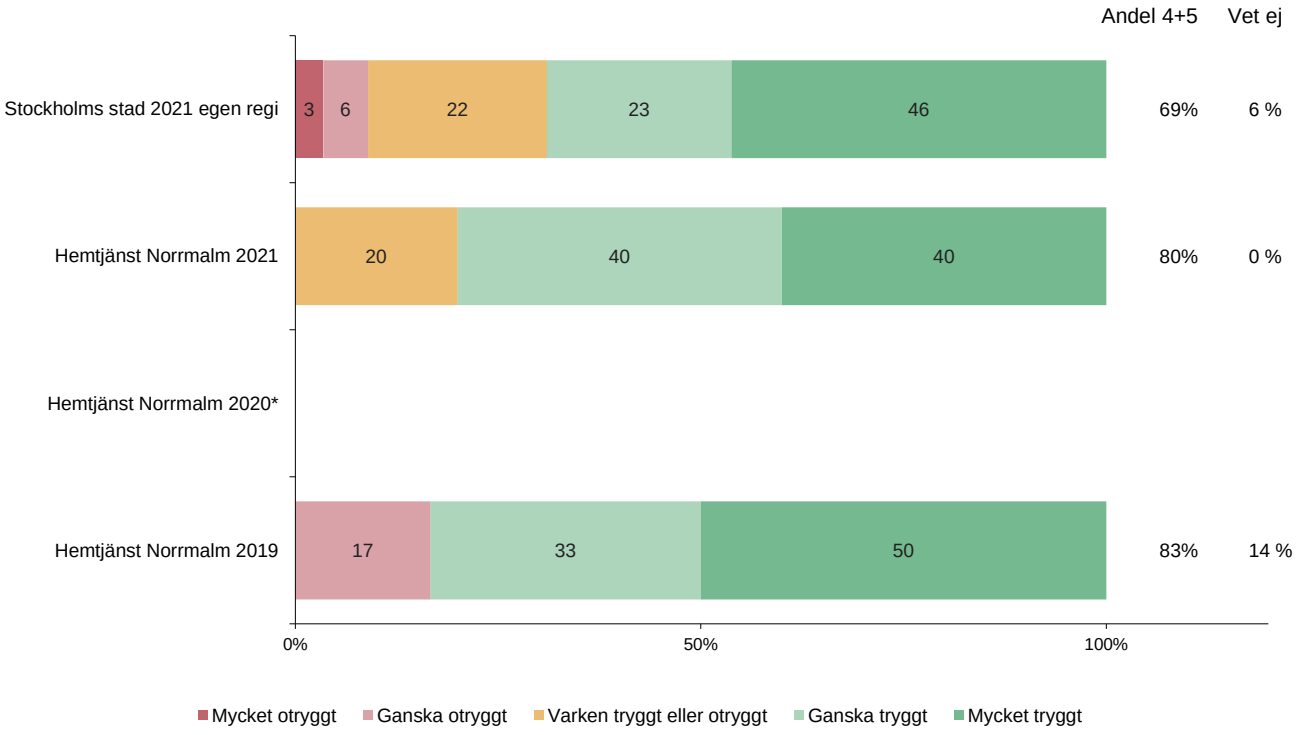


*För få svar

Trygghet

Origo Group

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

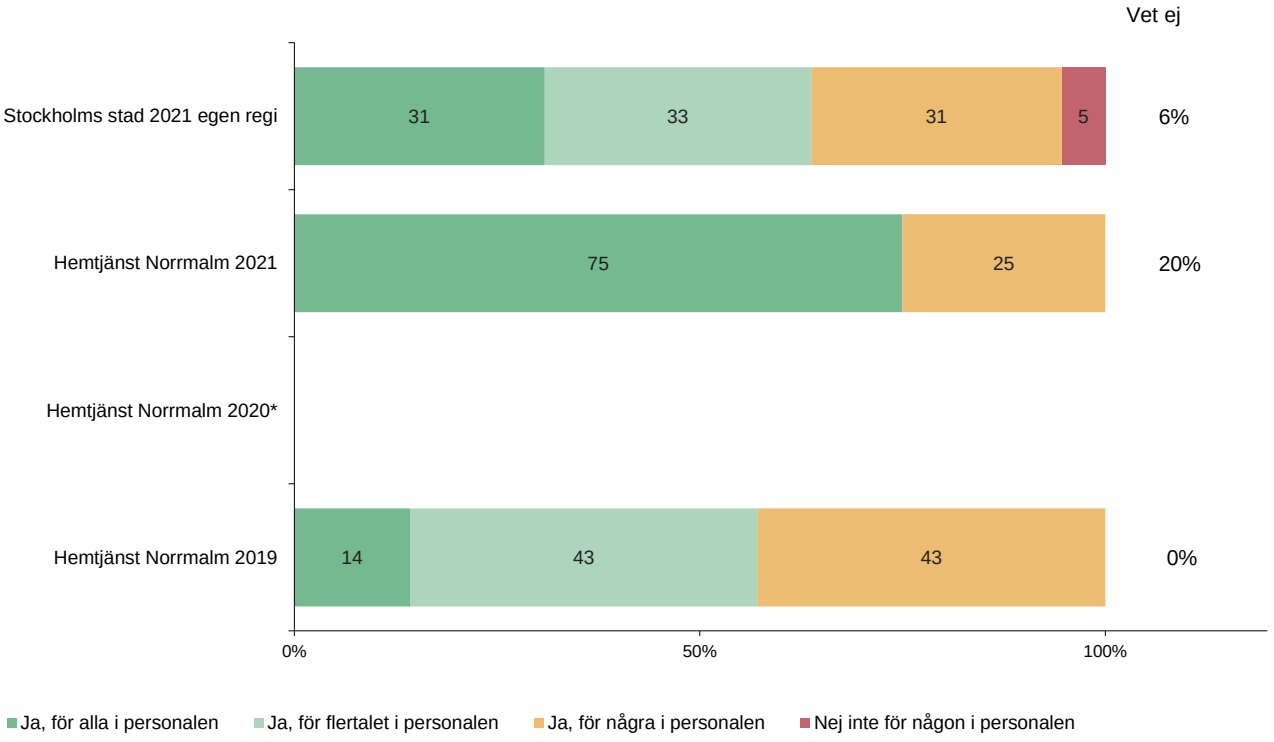


*För få svar

Trygghet

Origo Group

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?

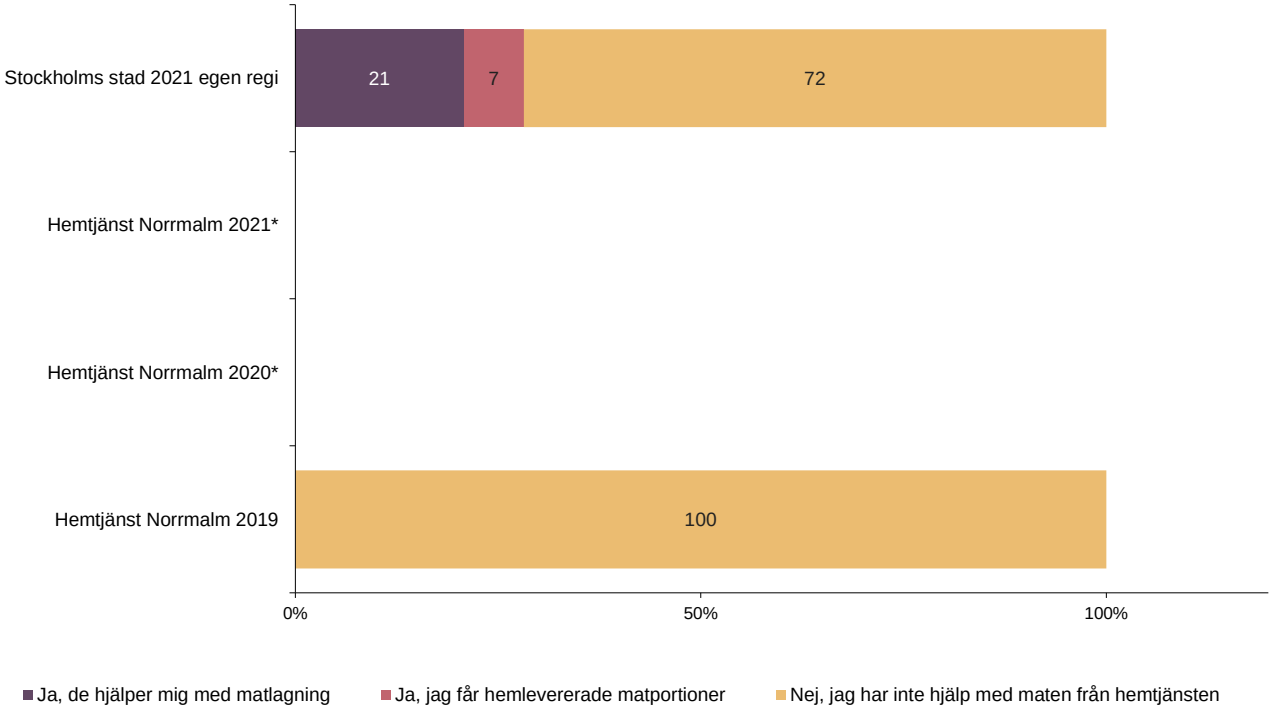


*För få svar

Maten

Origo Group

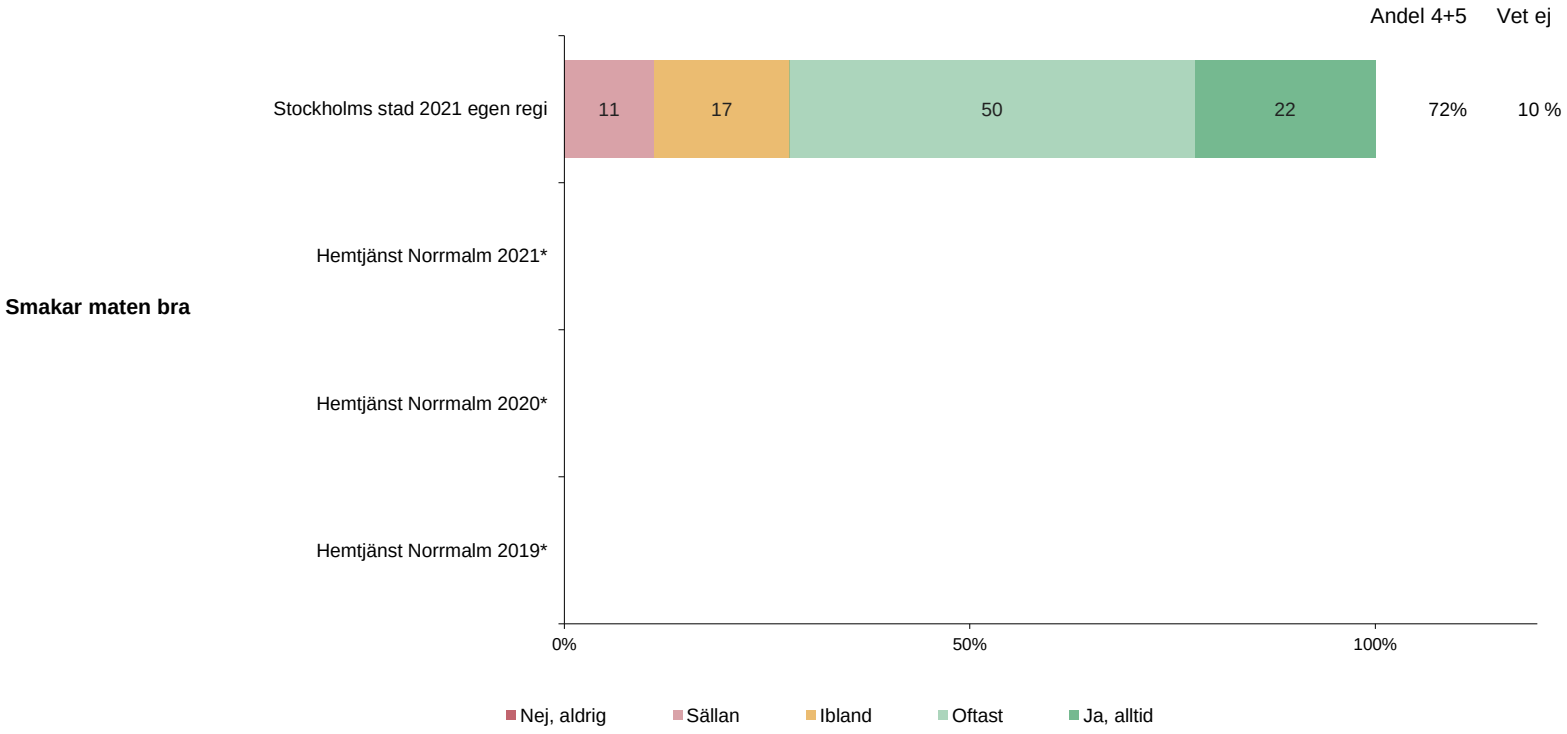
Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



*För få svar

Maten

Origo Group



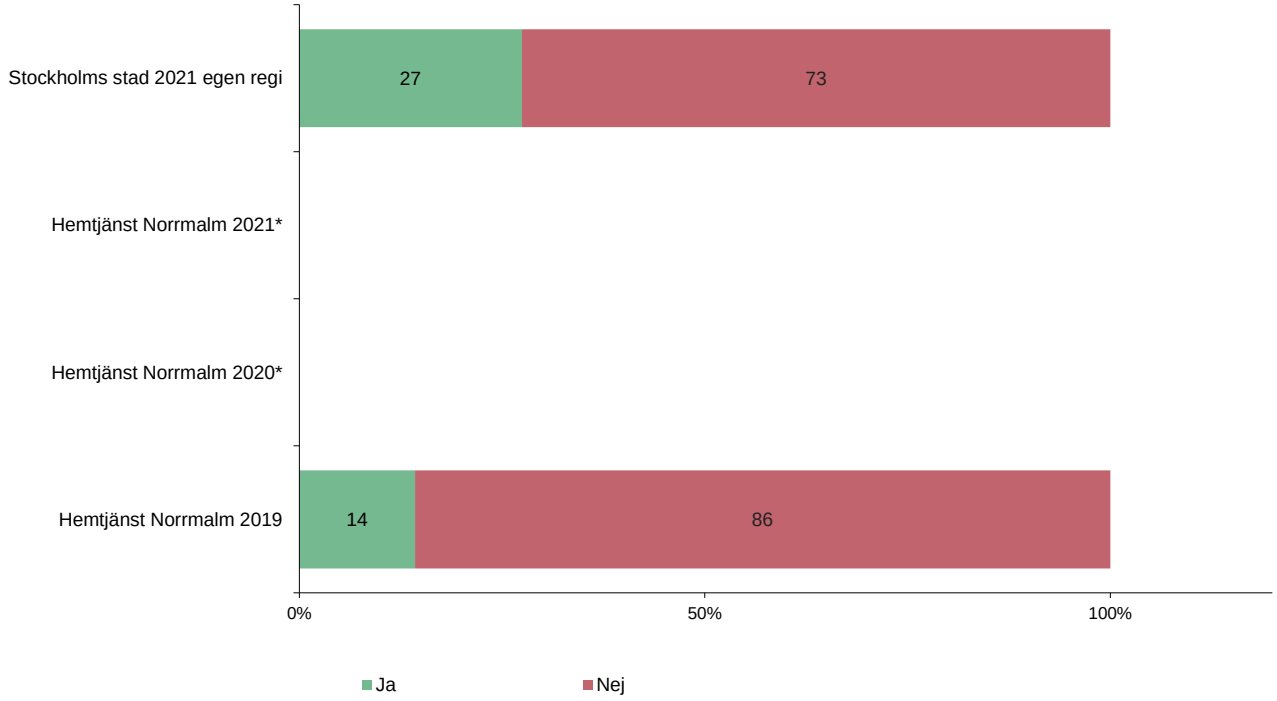
*För få svar

Hemtjänst Norrmalm - Egen regi

Aktiviteter

Origo Group

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



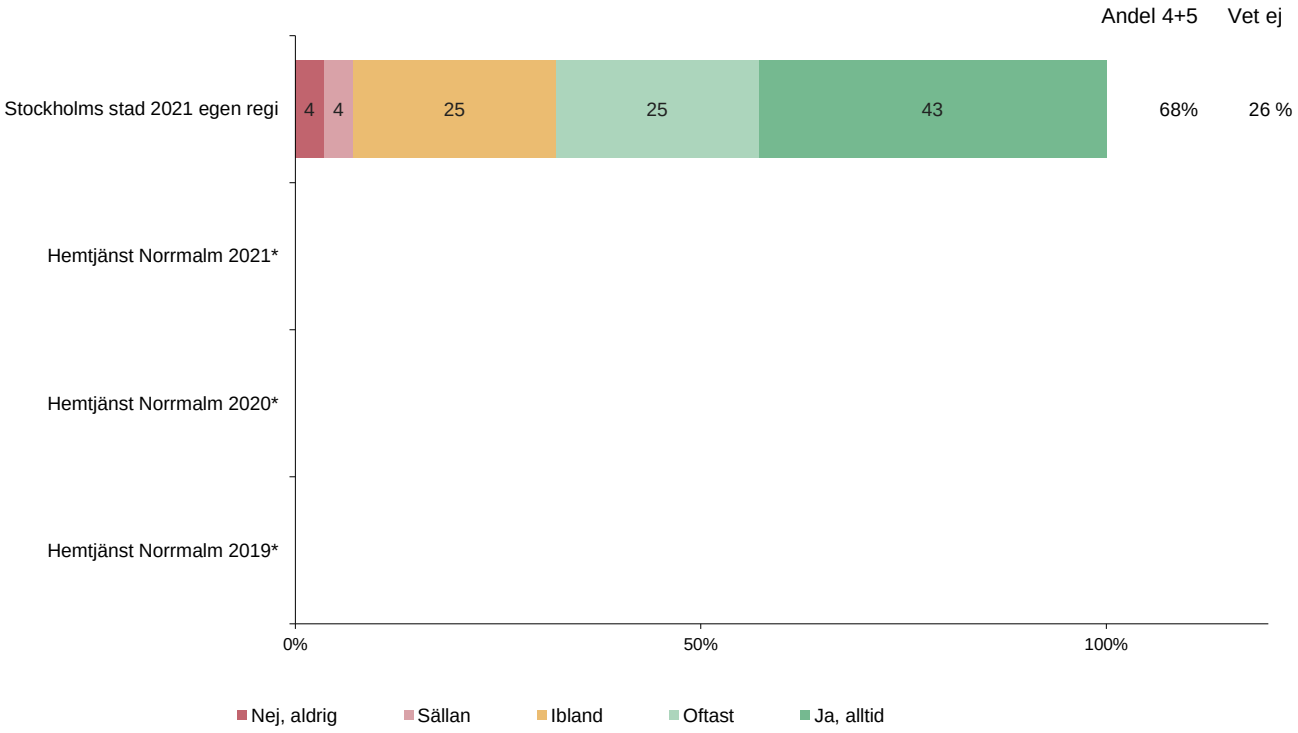
*För få svar

Hemtjänst Norrmalm - Egen regi

Aktiviteter

Origo Group

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



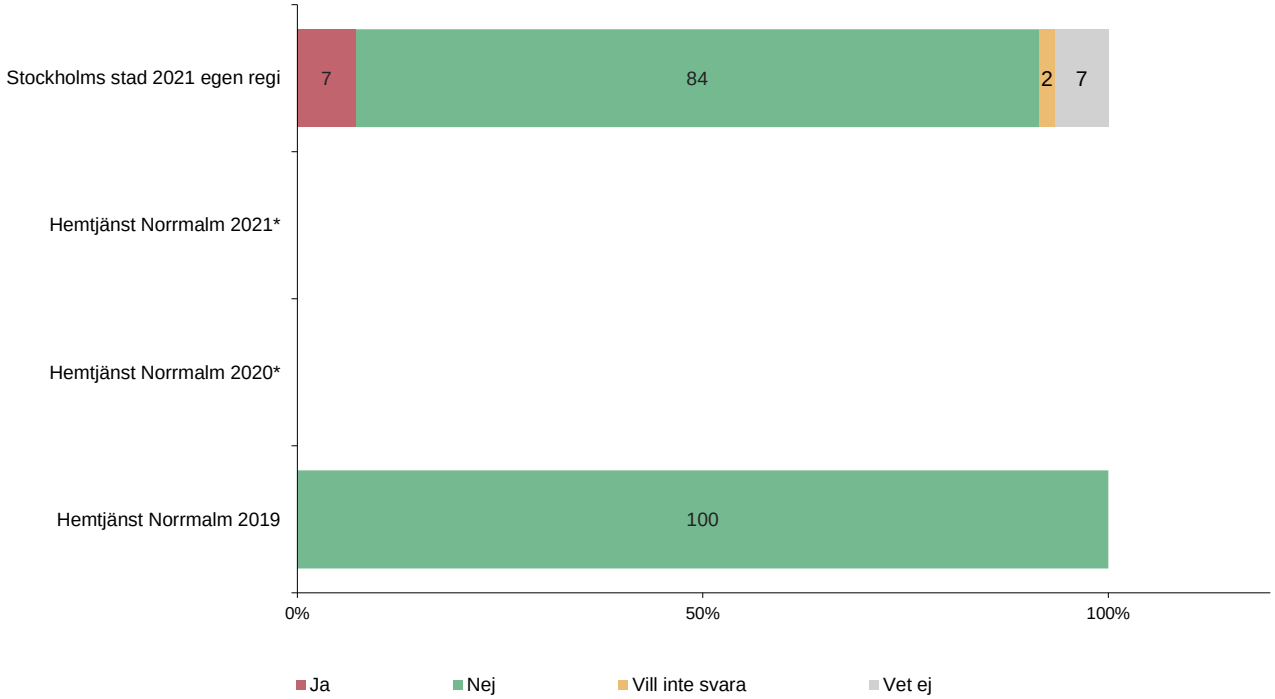
*För få svar

Hemtjänst Norrmalm - Egen regi

Diskriminering

Origo Group

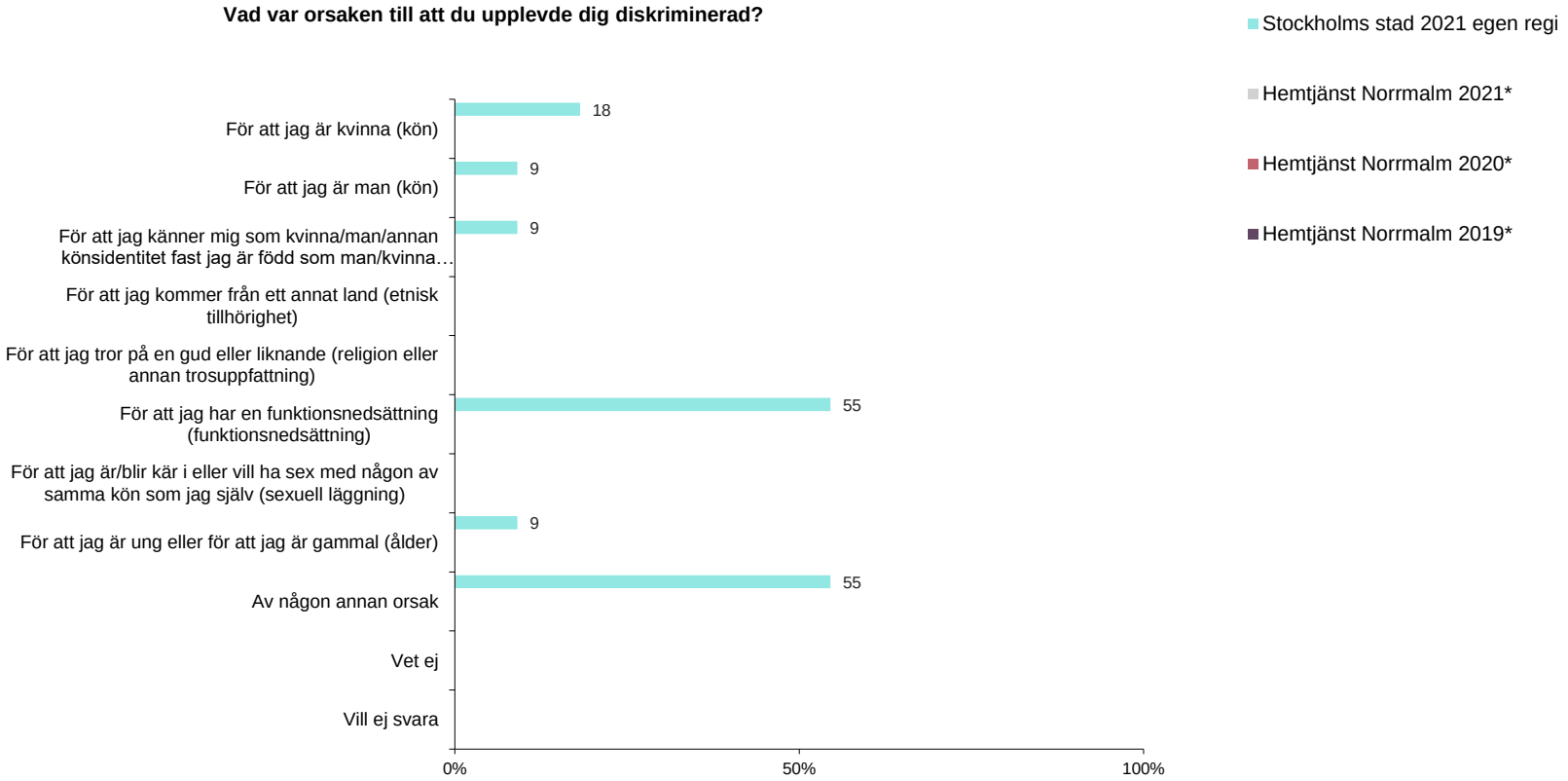
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?



*För få svar

Diskriminering

Origo Group

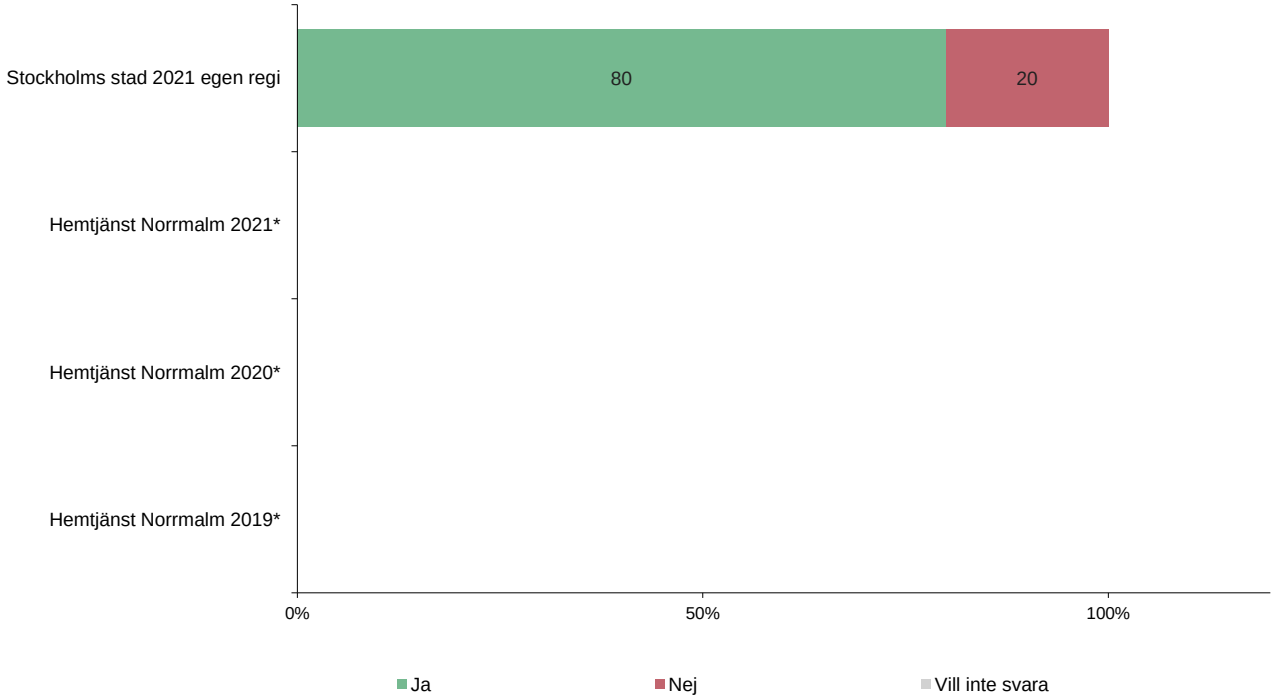


*För få svar

Diskriminering

Origo Group

Har du berättat om det som hänt för personalen?



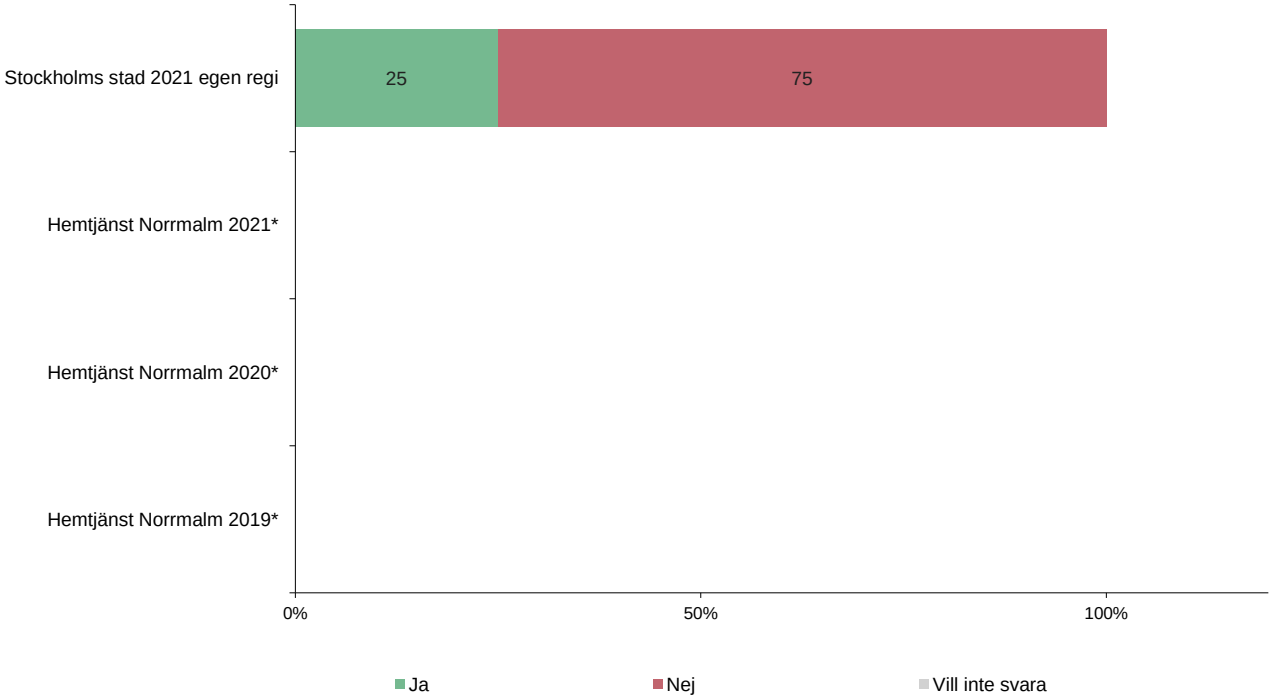
*För få svar

Hemtjänst Norrmalm - Egen regi

Diskriminering

Origo Group

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

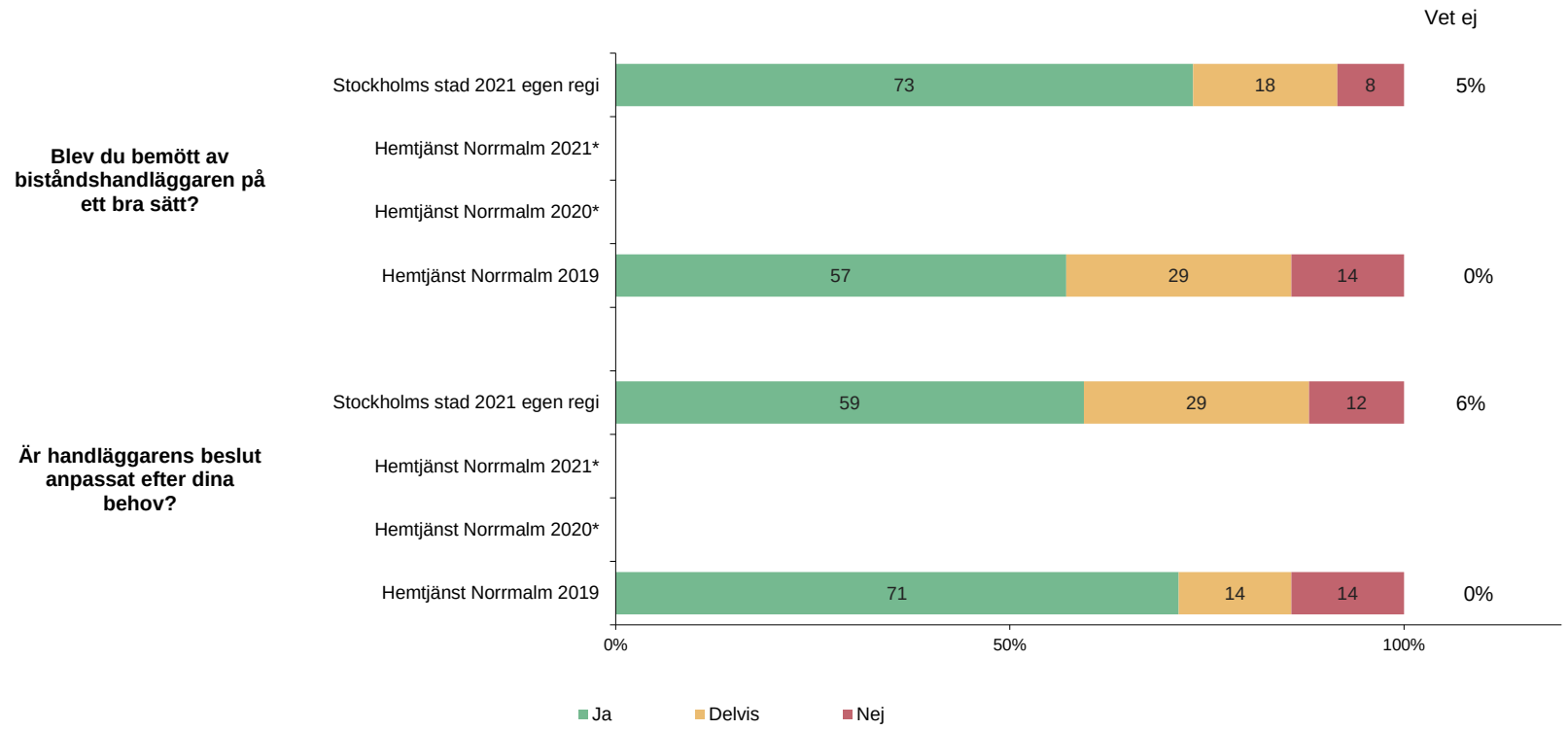


*För få svar

Hemtjänst Norrmalm - Egen regi

Kontakter med kommunen

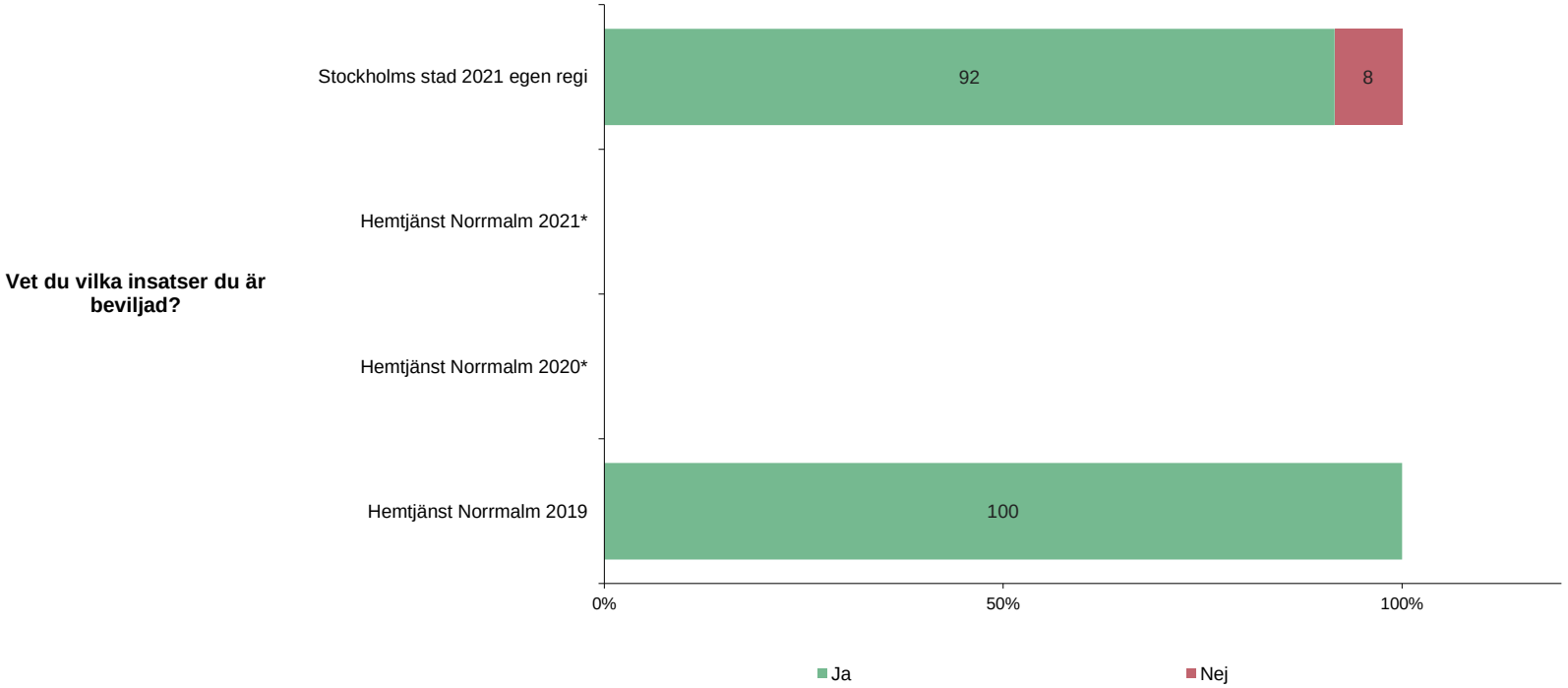
Origo Group



*För få svar

Kontakter med kommunen

Origo Group



*För få svar

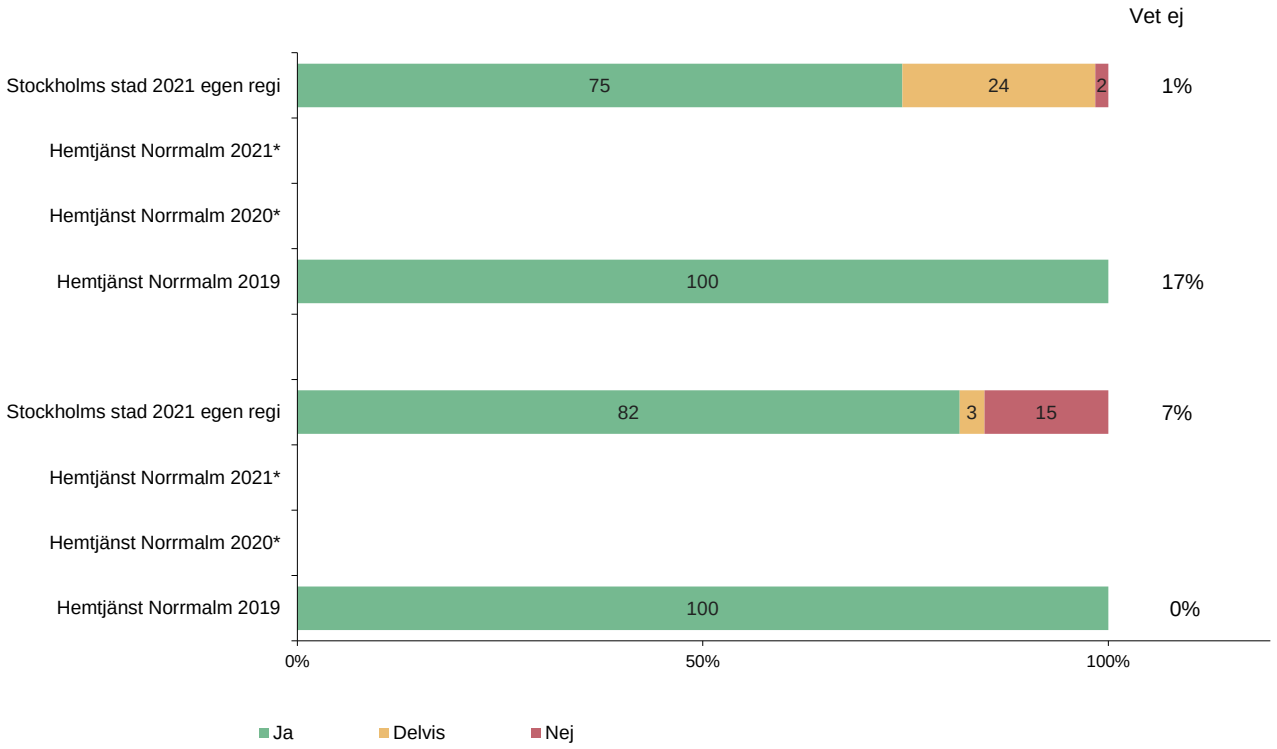
Hemtjänst Norrmalm - Egen regi

Kontakter med kommunen

Origo Group

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

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

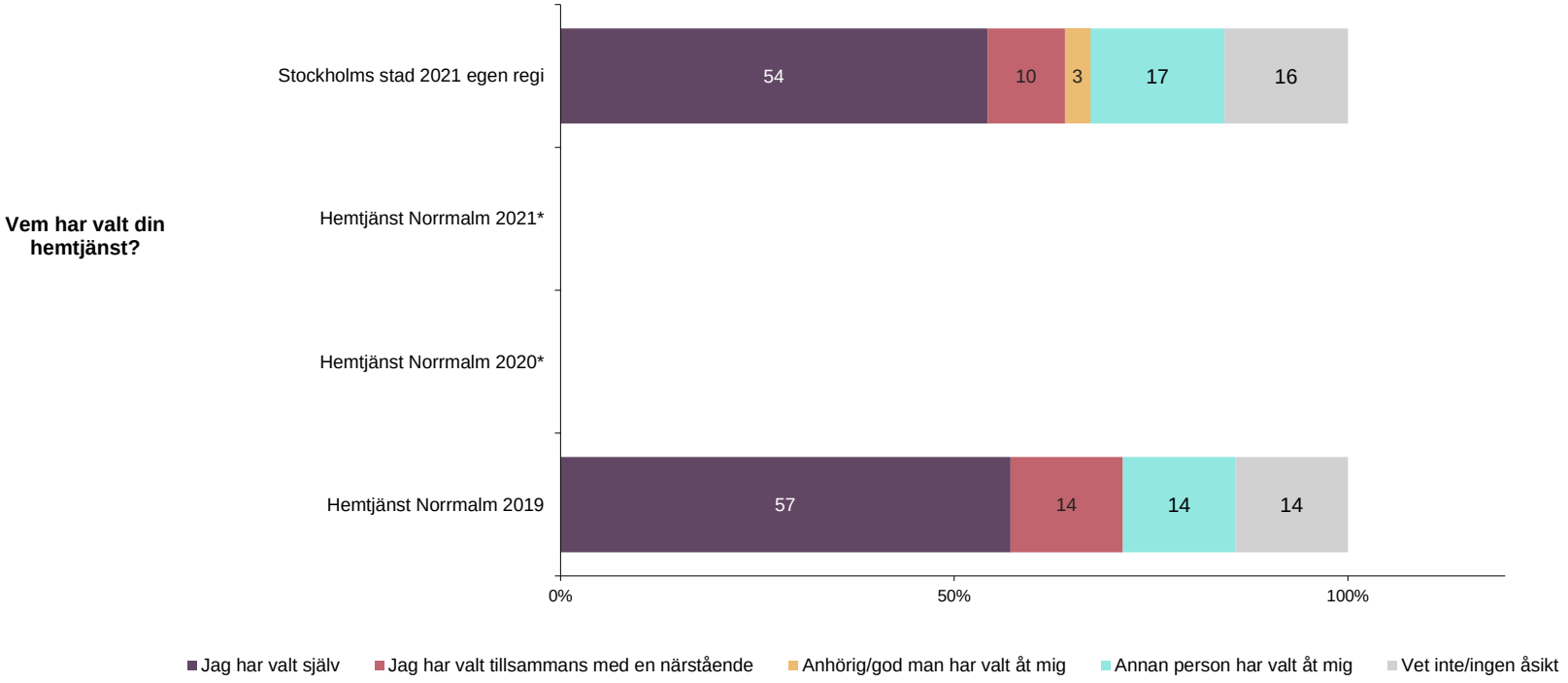


*För få svar

Hemtjänst Norrmalm - Egen regi

Kontakter med kommunen

Origo Group

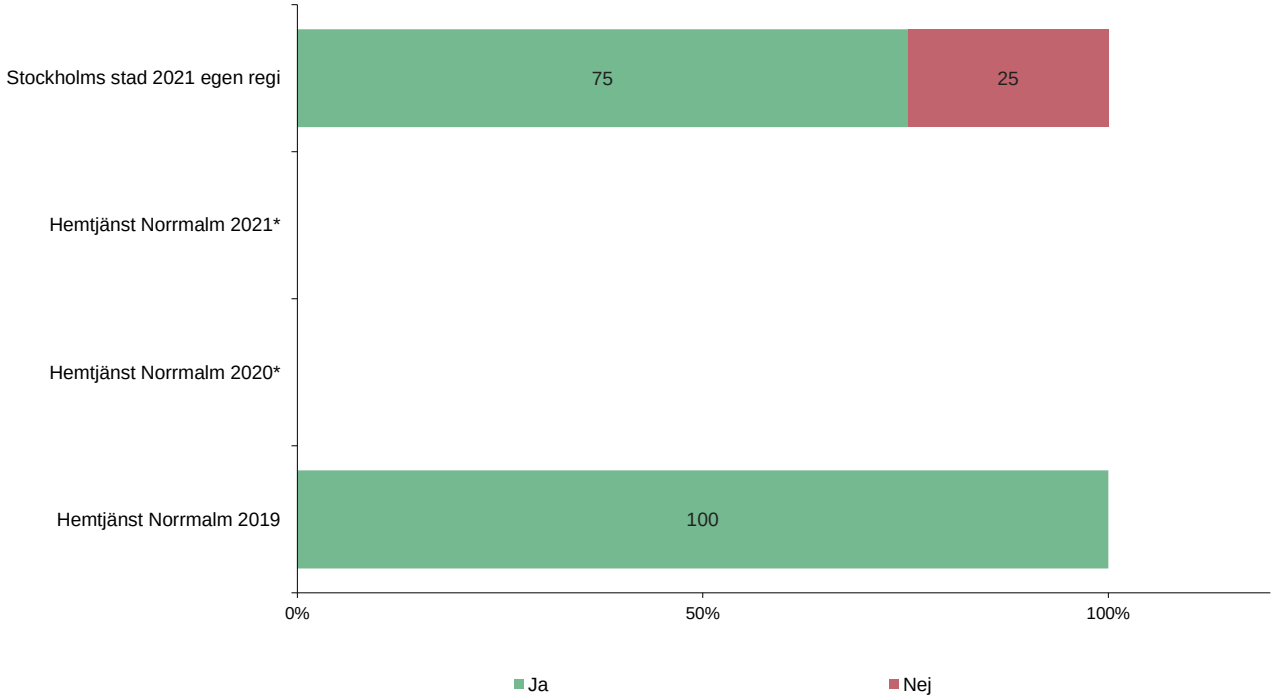


*För få svar

Kontakter med kommunen

Origo Group

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

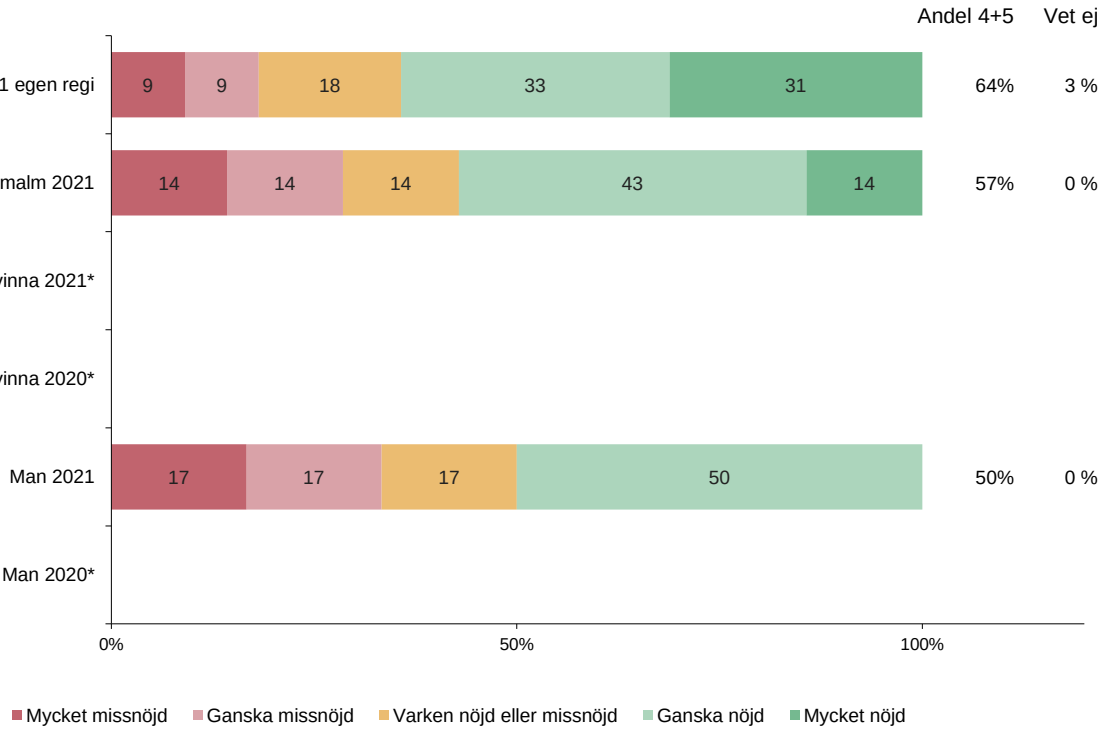


*För få svar

Hemtjänsten i sin helhet

Origo Group

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

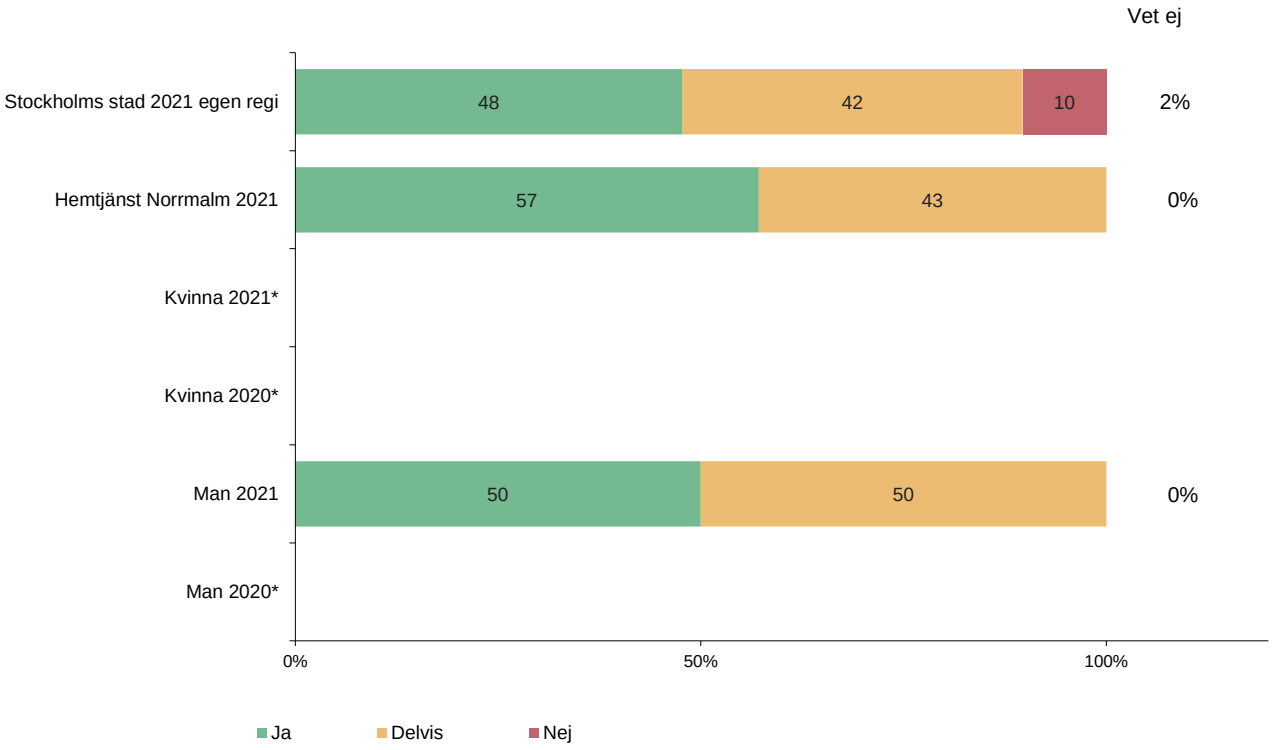


*För få svar

Hemtjänsten i sin helhet

Origo Group

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



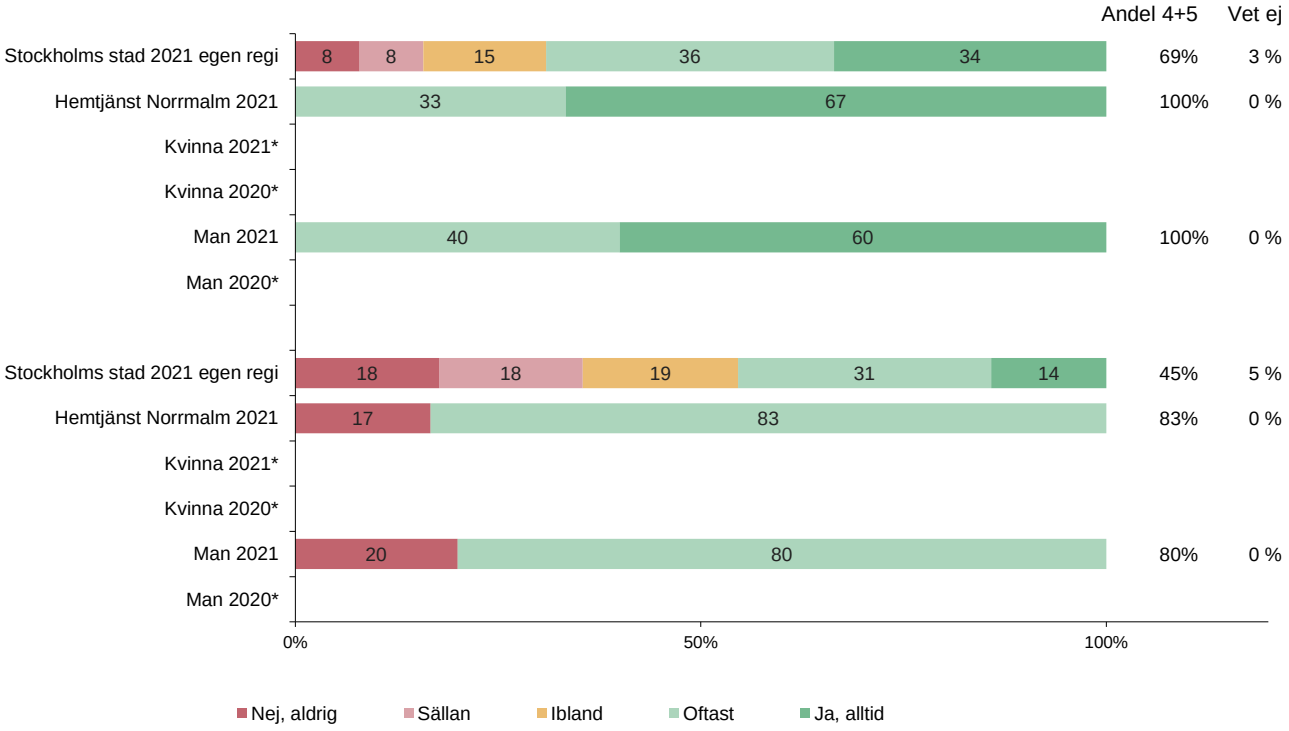
*För få svar

Inflytande

Origo Group

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

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

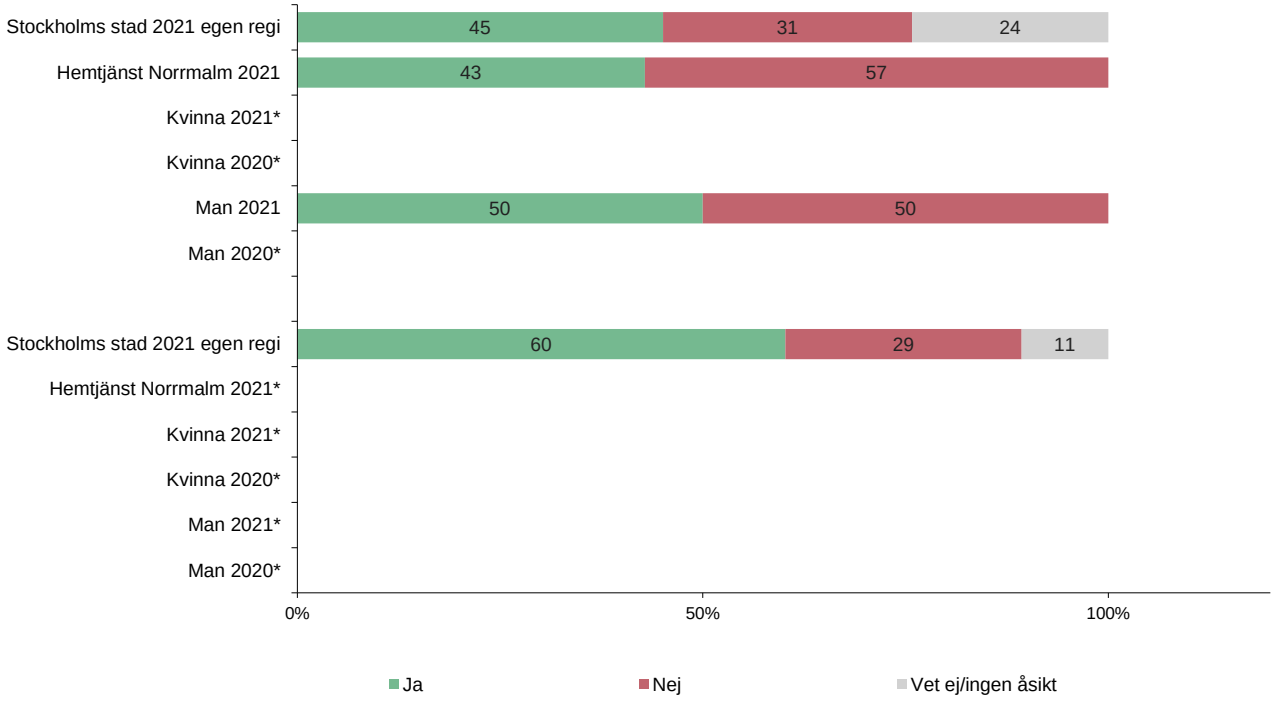


*För få svar

Inflytande

Origo Group

Har du en genomförandeplan?

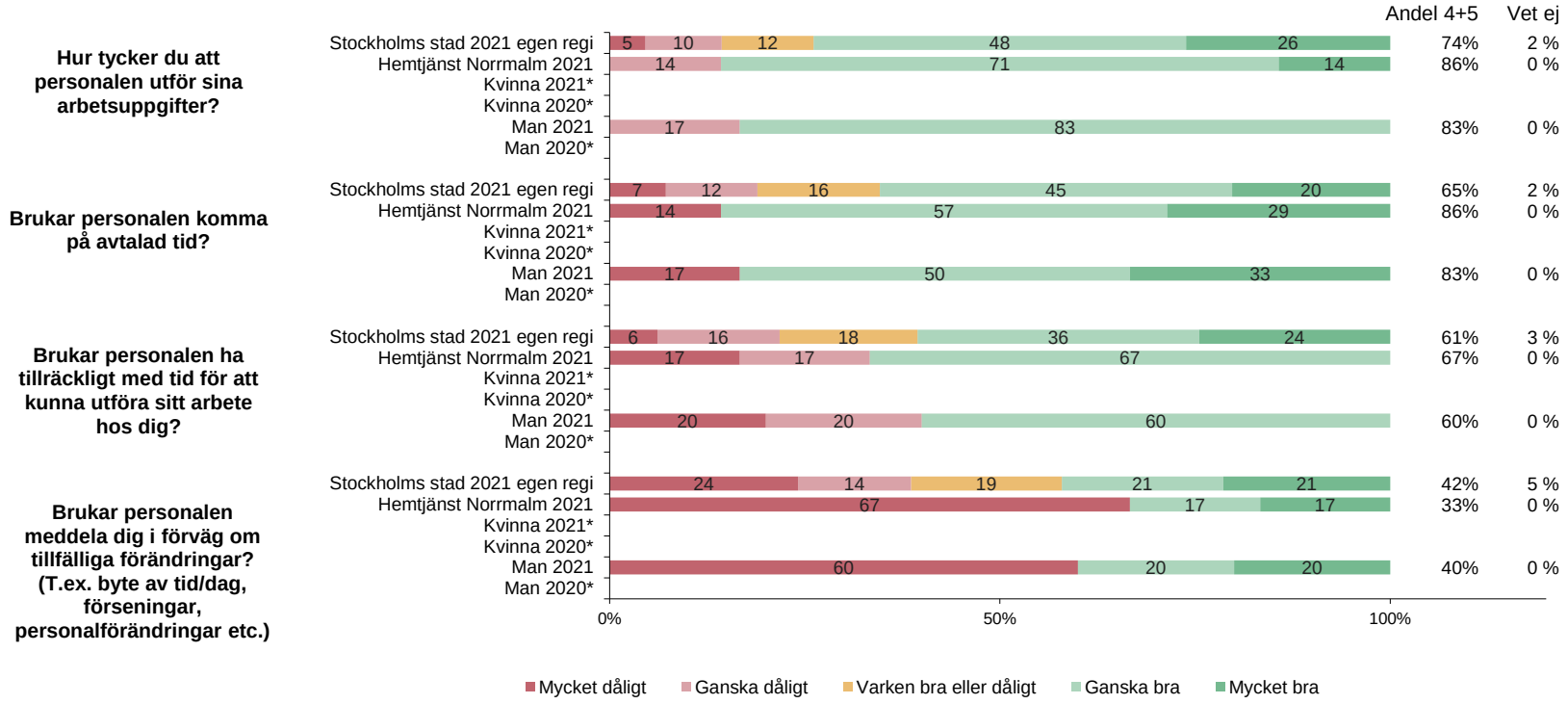


Har du varit med och gjort din genomförandeplan?

*För få svar

Hjälpens utförande

Origo Group

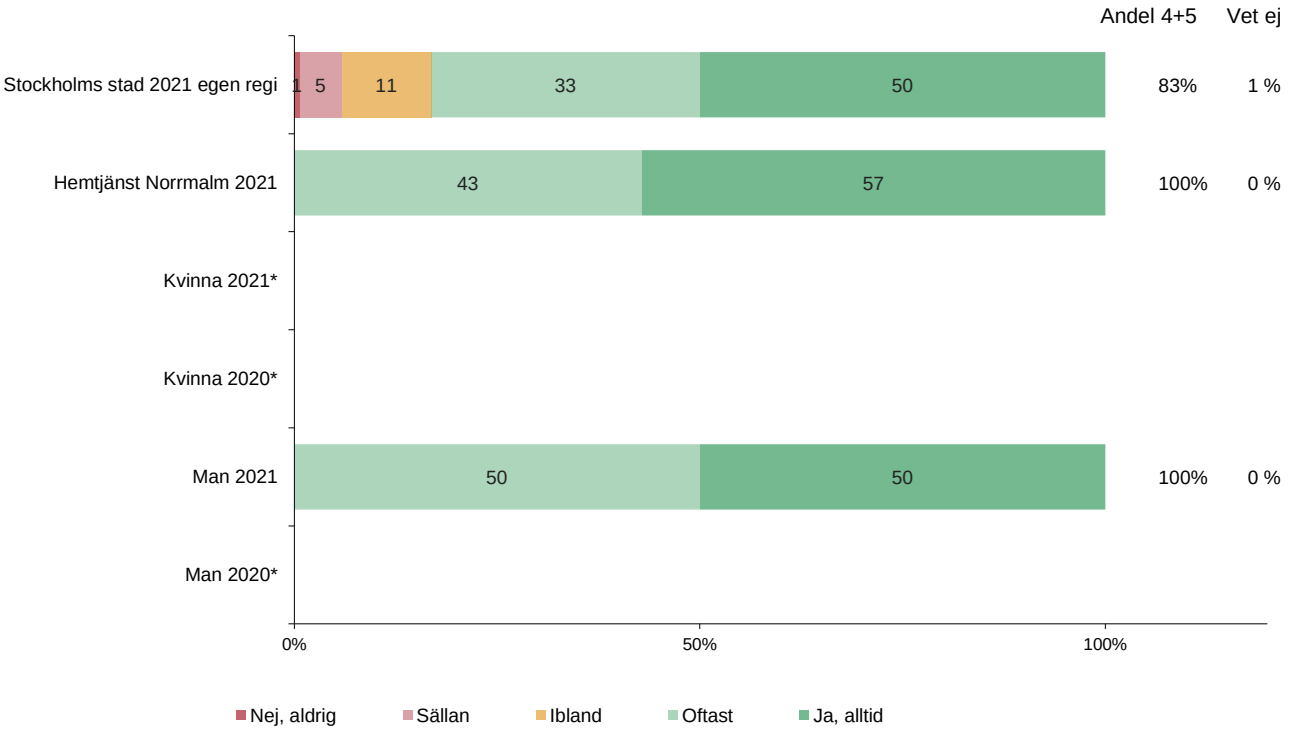


*För få svar

Bemötande

Origo Group

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



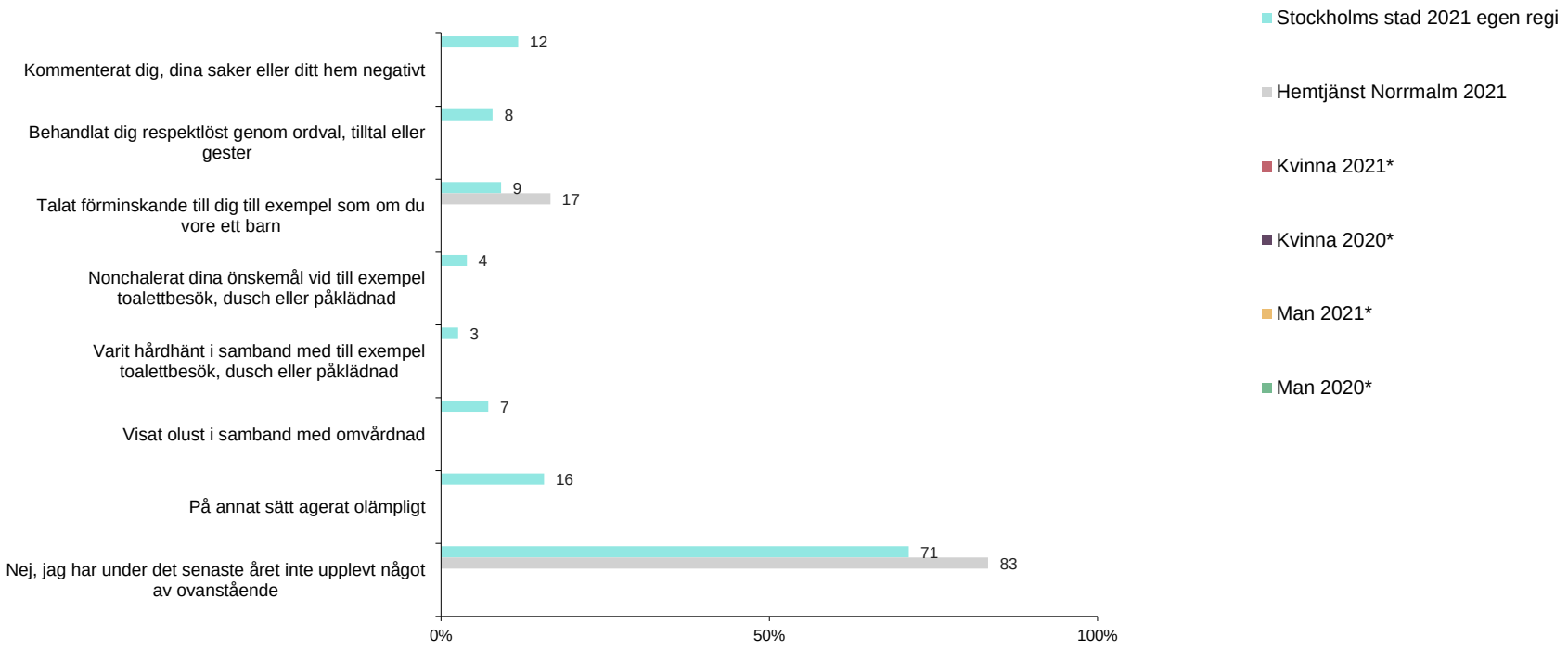
*För få svar

Hemtjänst Norrmalm - Egen regi

Bemötande

Origo Group

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

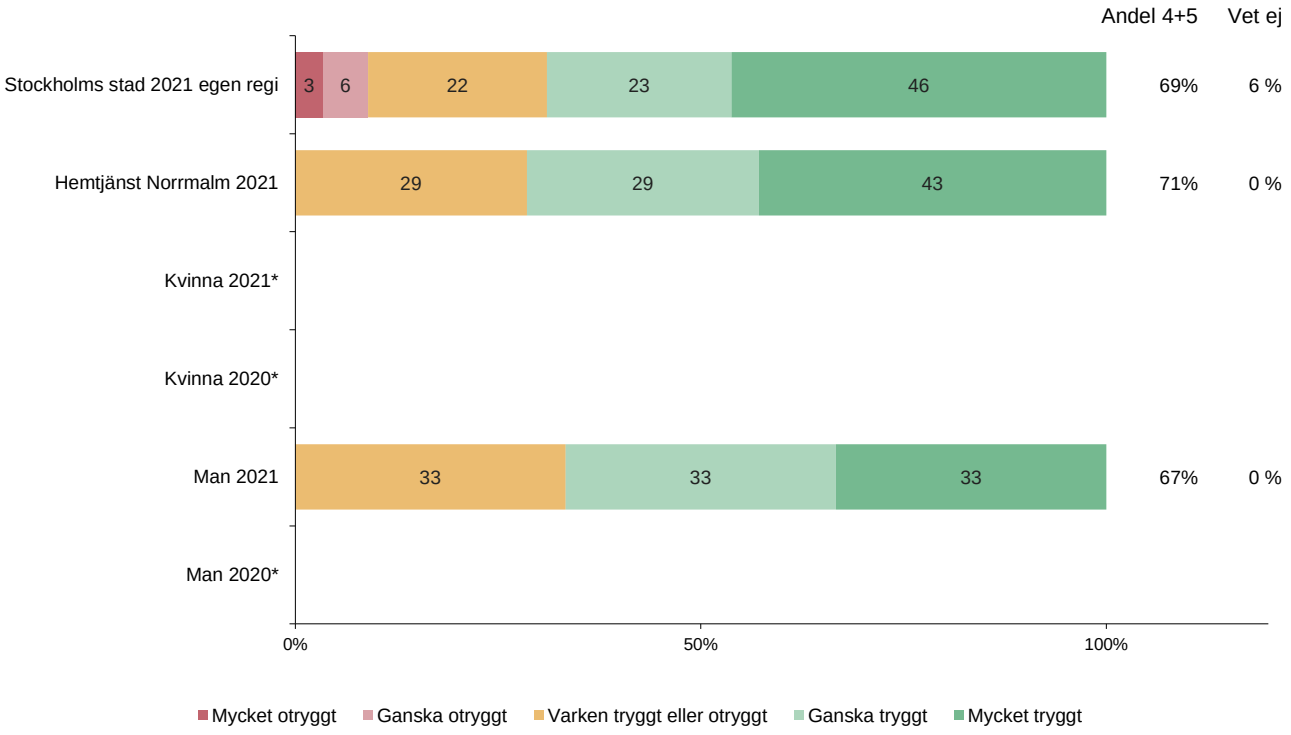


*För få svar

Trygghet

Origo Group

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

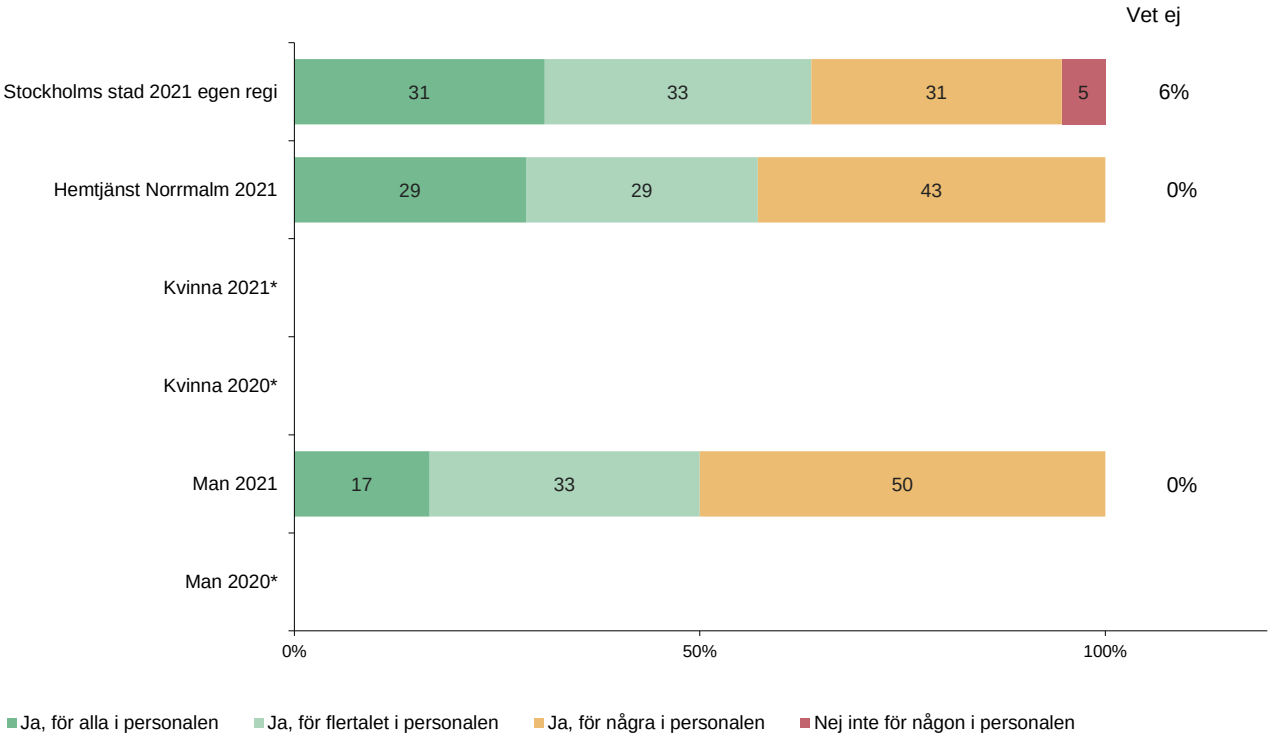


*För få svar

Trygghet

Origo Group

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?

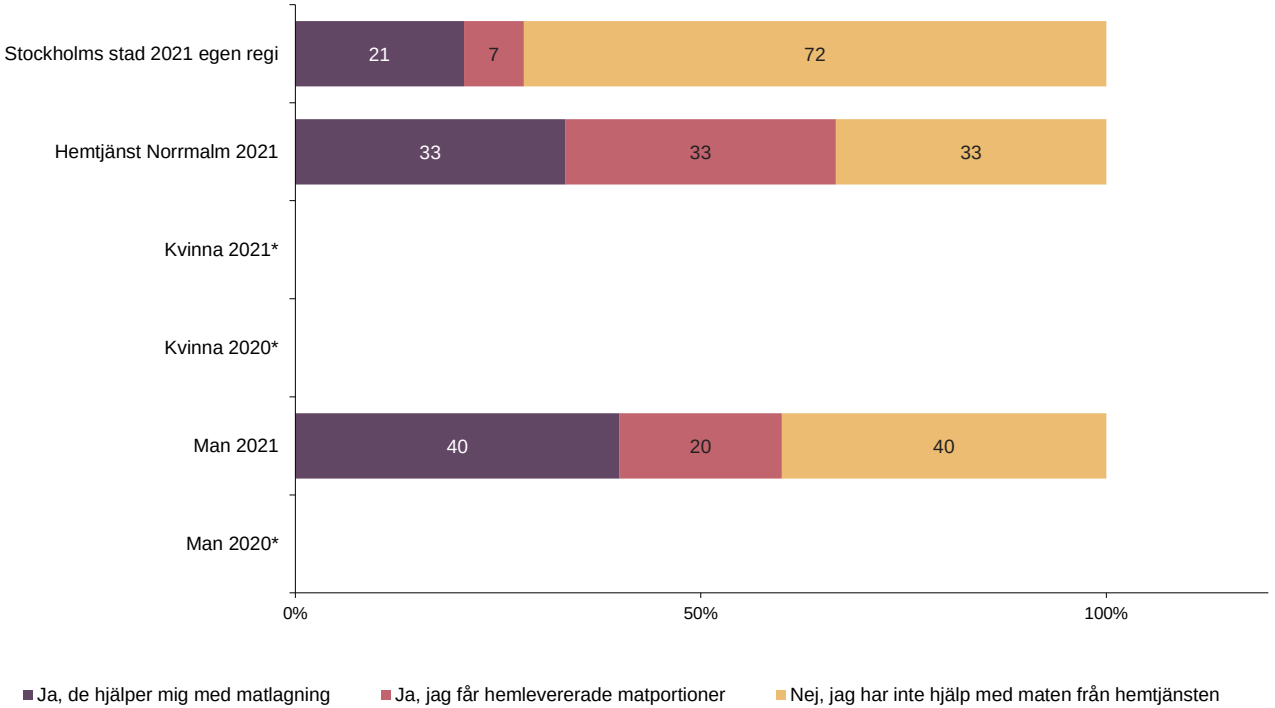


*För få svar

Maten

Origo Group

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

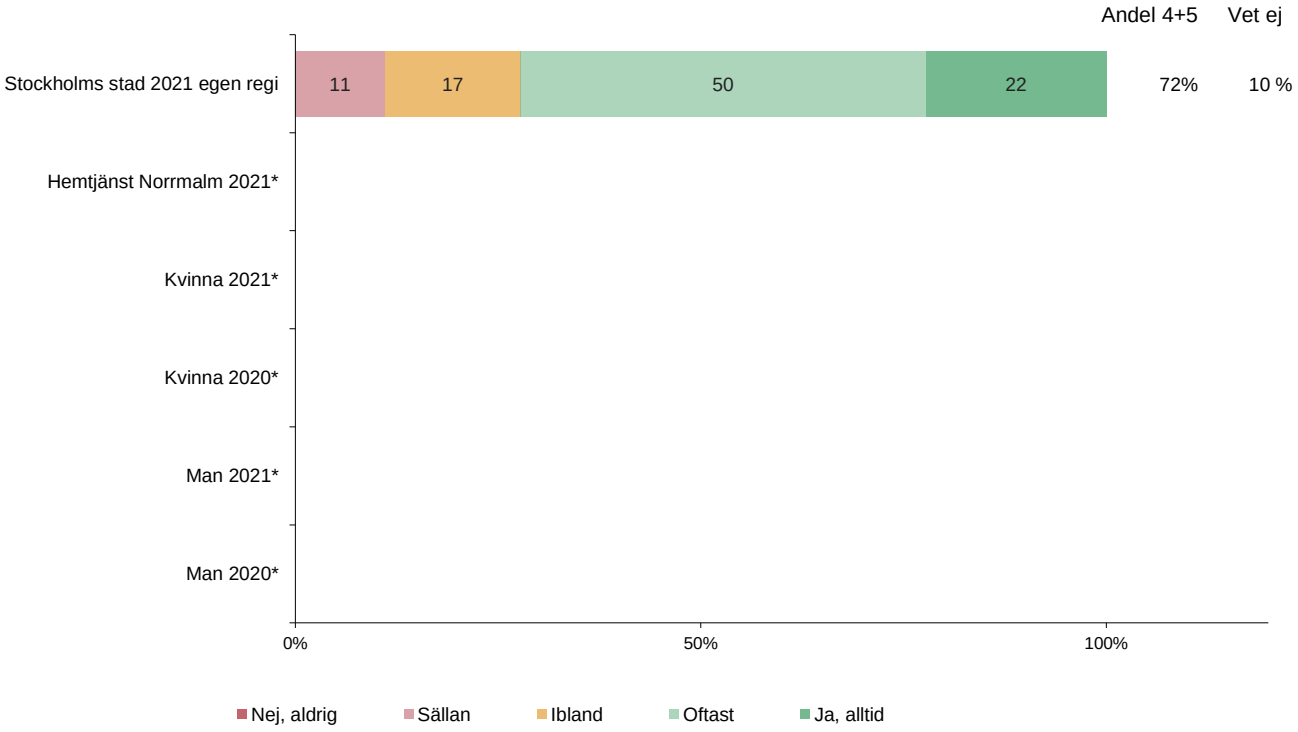


*För få svar

Maten

Origo Group

Smakar maten bra



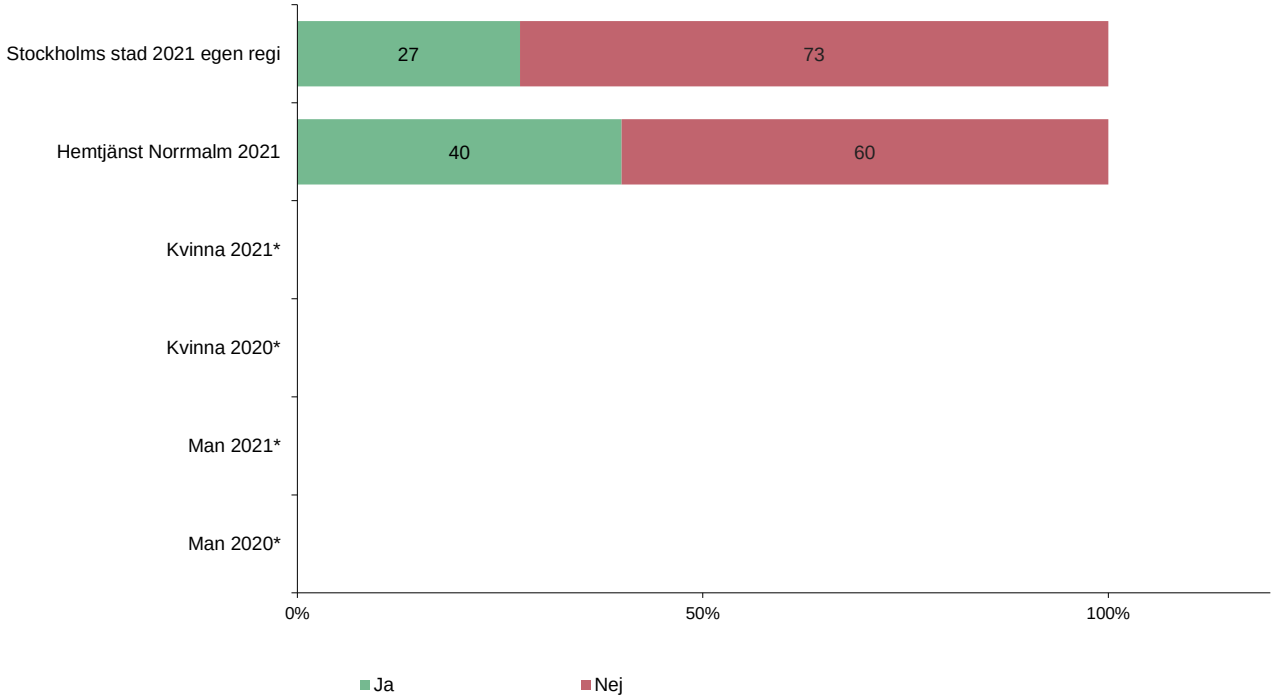
*För få svar

Hemtjänst Norrmalm - Egen regi

Aktiviteter

Origo Group

Är du beviljad promenad eller utevistelse?

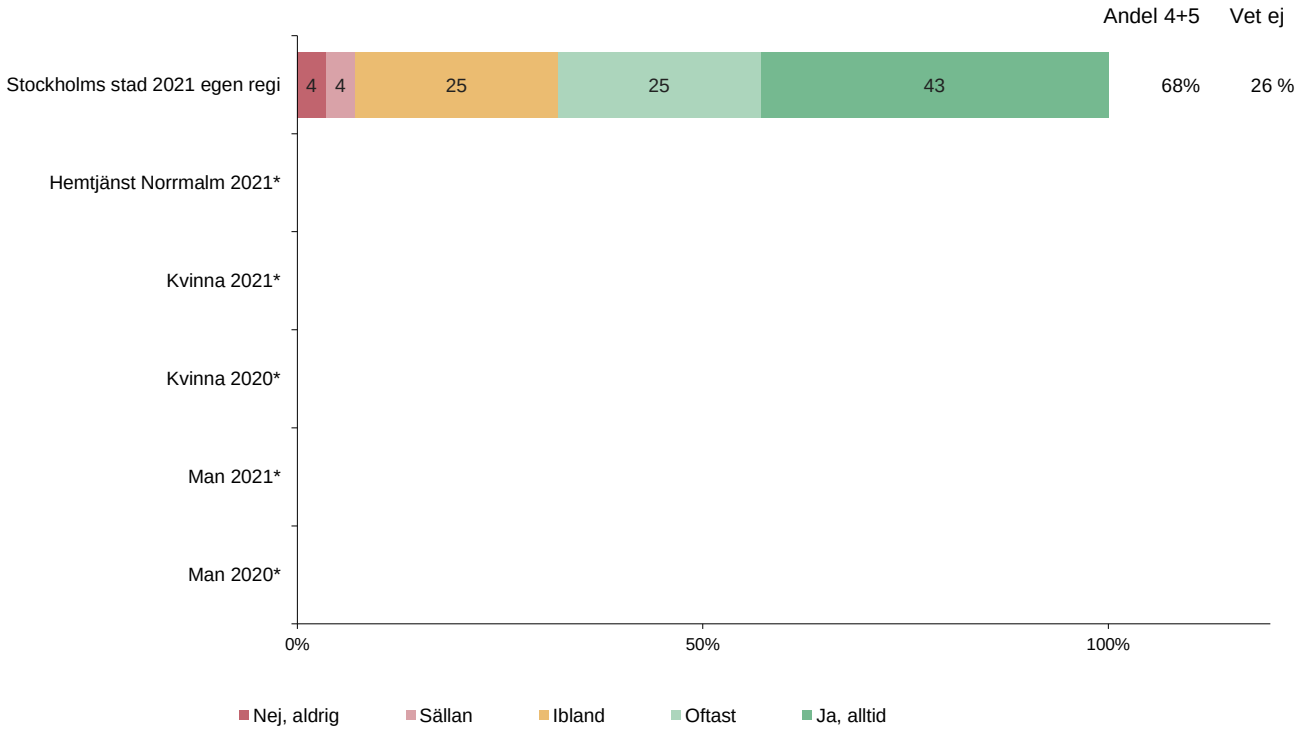


*För få svar

Aktiviteter

Origo Group

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

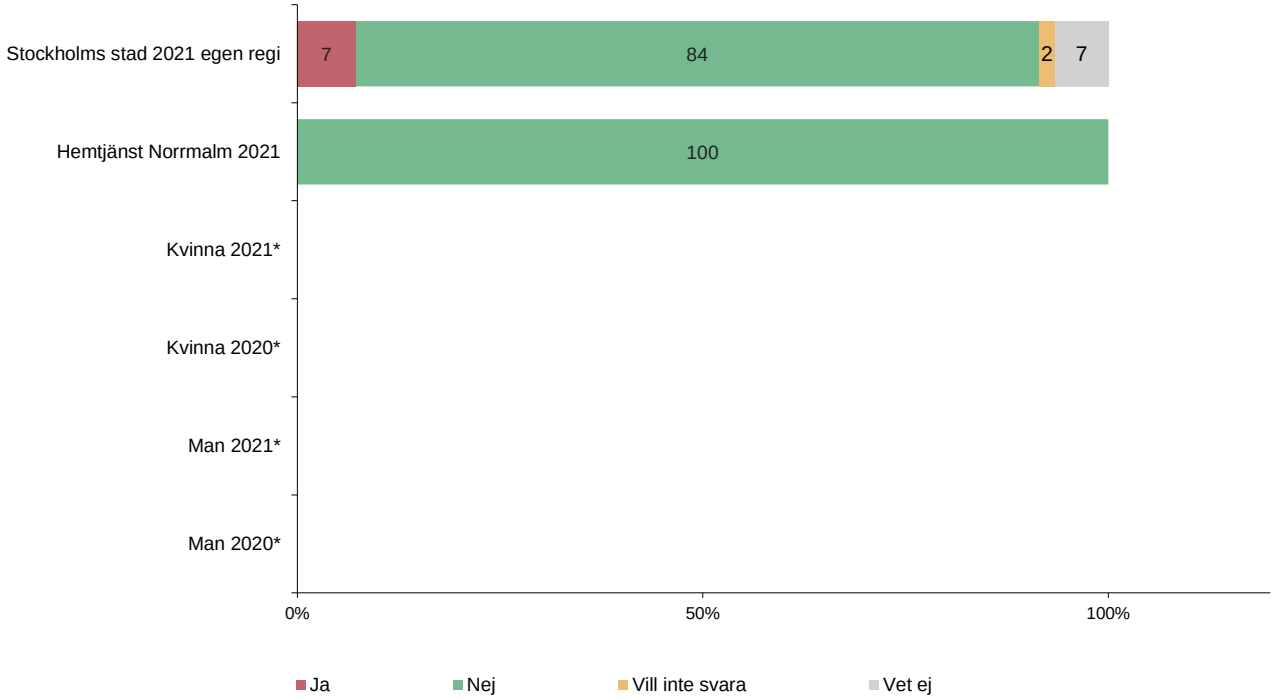


*För få svar

Diskriminering

Origo Group

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

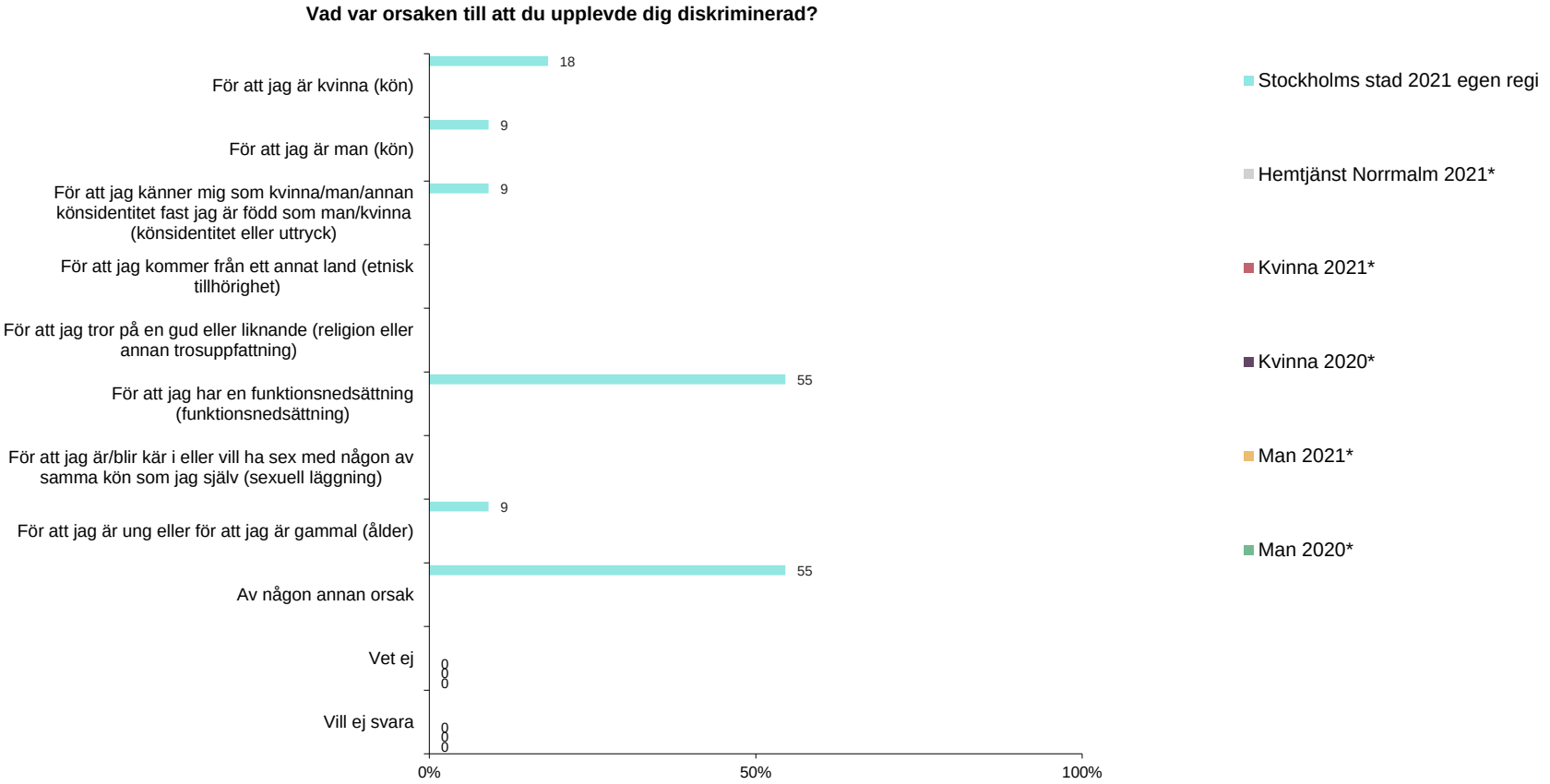


*För få svar

Hemtjänst Norrmalm - Egen regi

Diskriminering

Origo Group

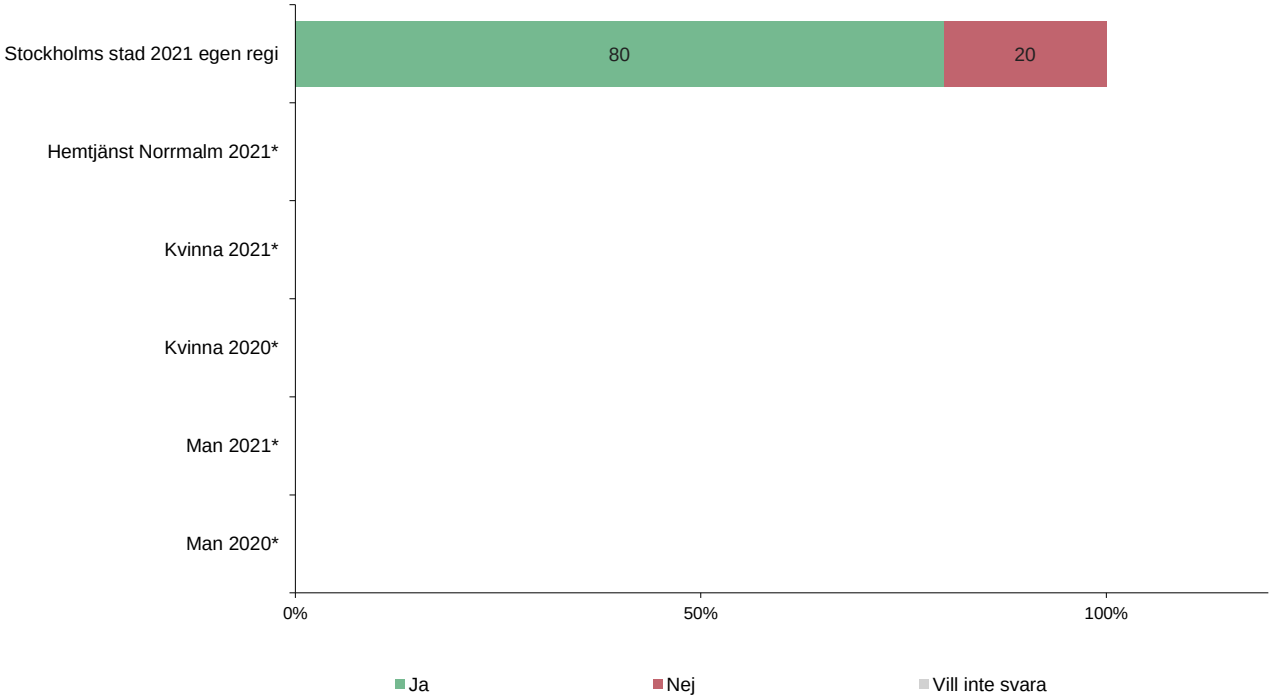


*För få svar

Diskriminering

Origo Group

Har du berättat om det som hänt för personalen?



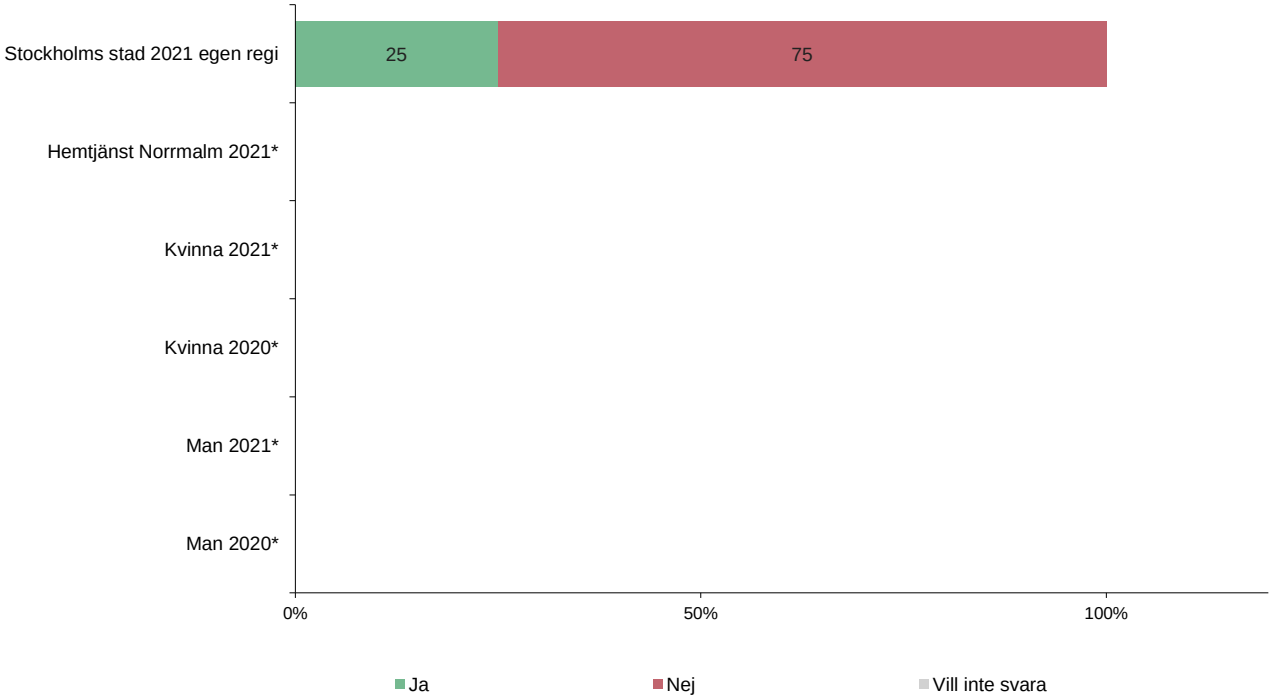
*För få svar

Hemtjänst Norrmalm - Egen regi

Diskriminering

Origo Group

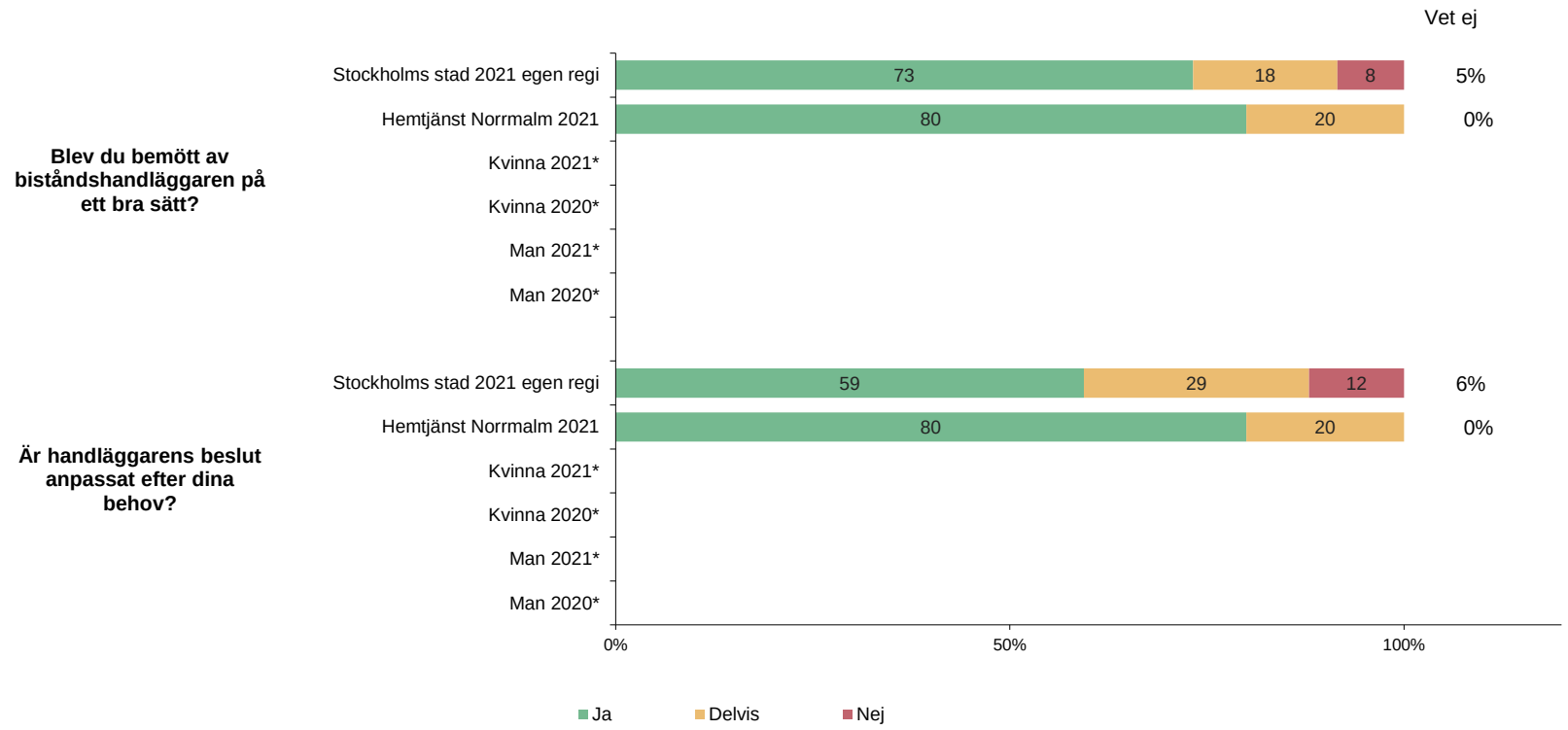
Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre?



*För få svar

Kontakter med kommunen

Origo Group

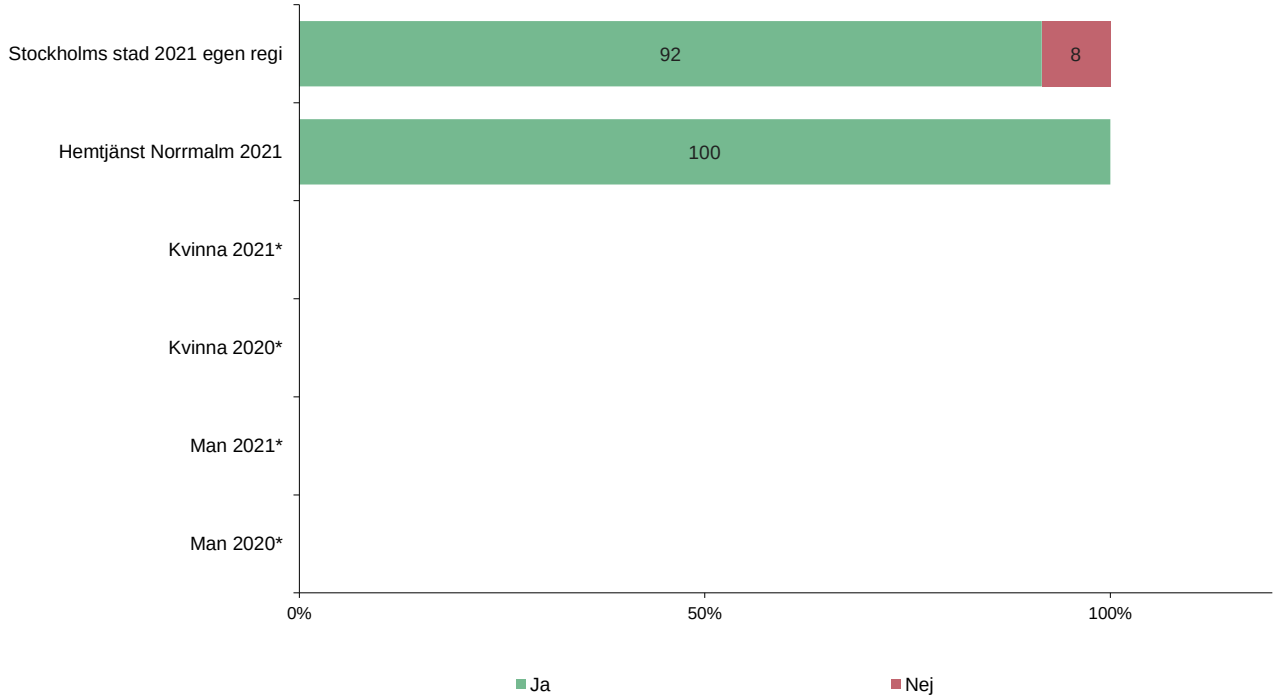


*För få svar

Kontakter med kommunen

Origo Group

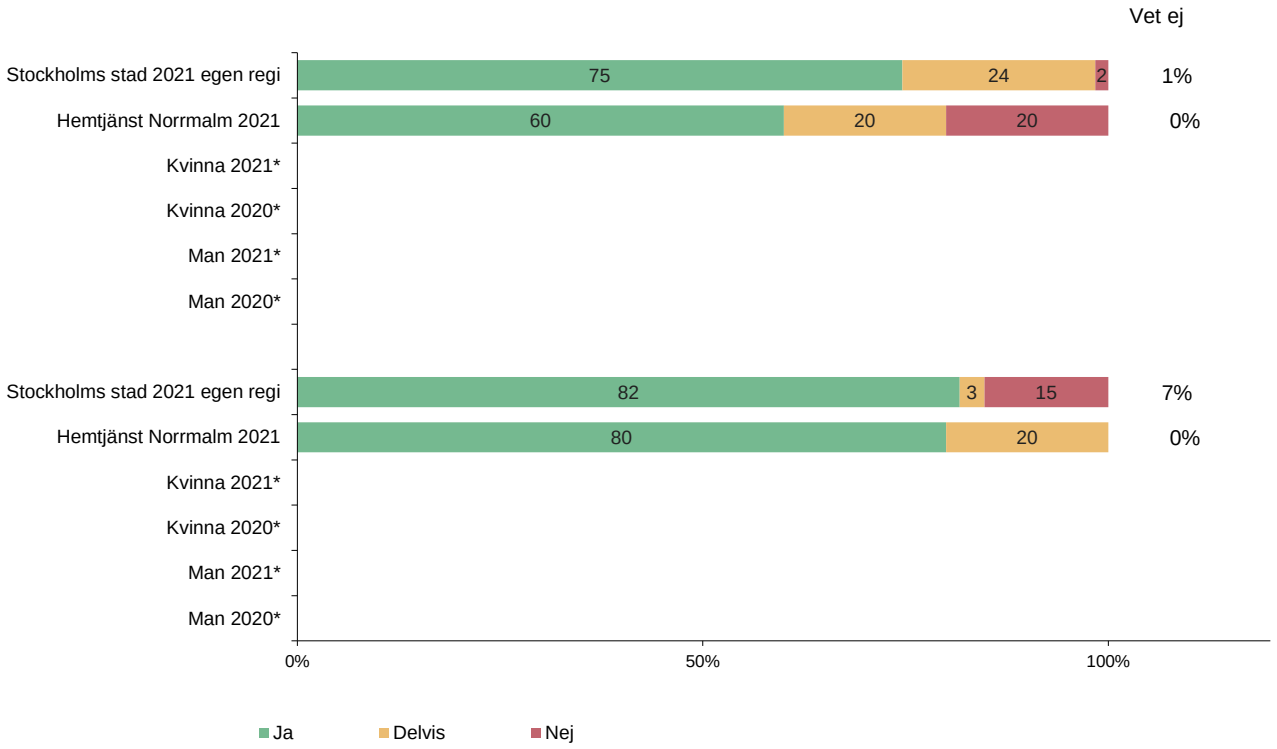
Vet du vilka insatser du är beviljad?



*För få svar

Kontakter med kommunen

Origo Group



Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

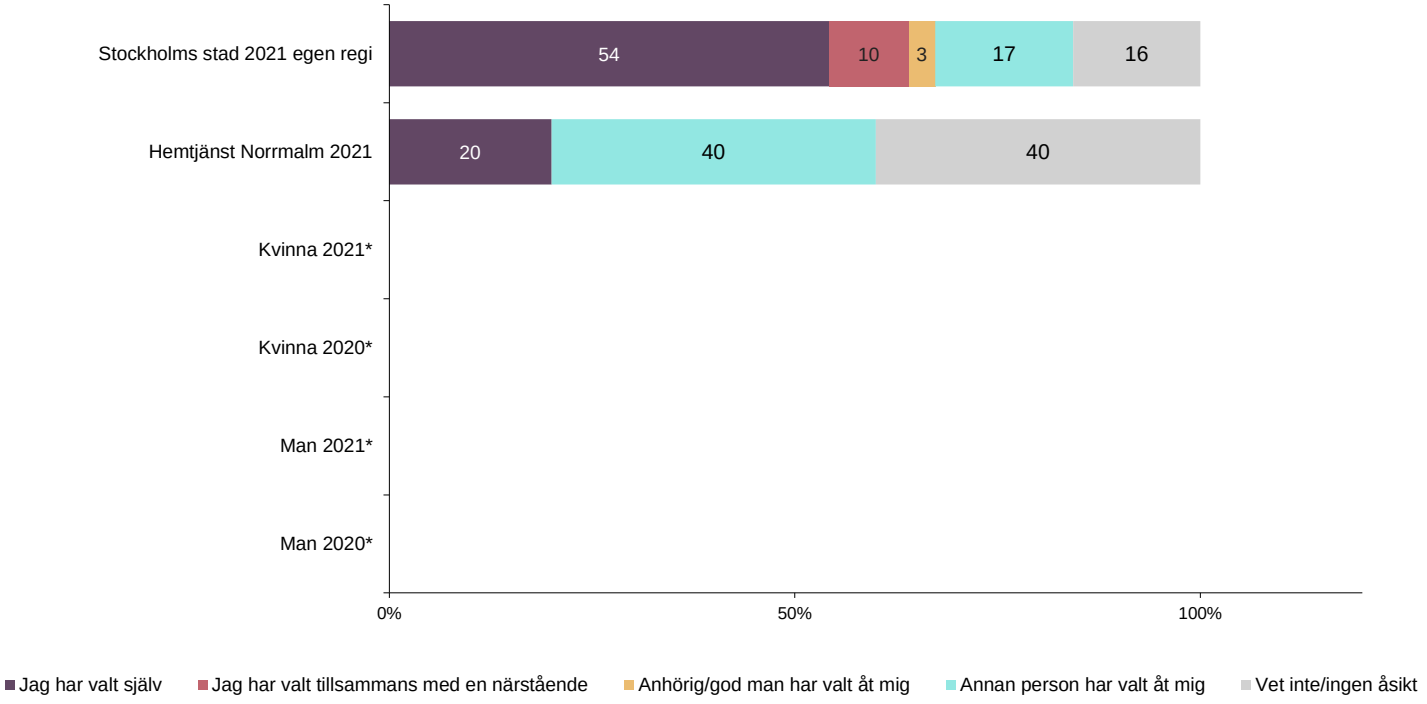
Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (Kommunal hemtjänst eller olika privata företag)

*För få svar

Kontakter med kommunen

Origo Group

Vem har valt din hemtjänst?

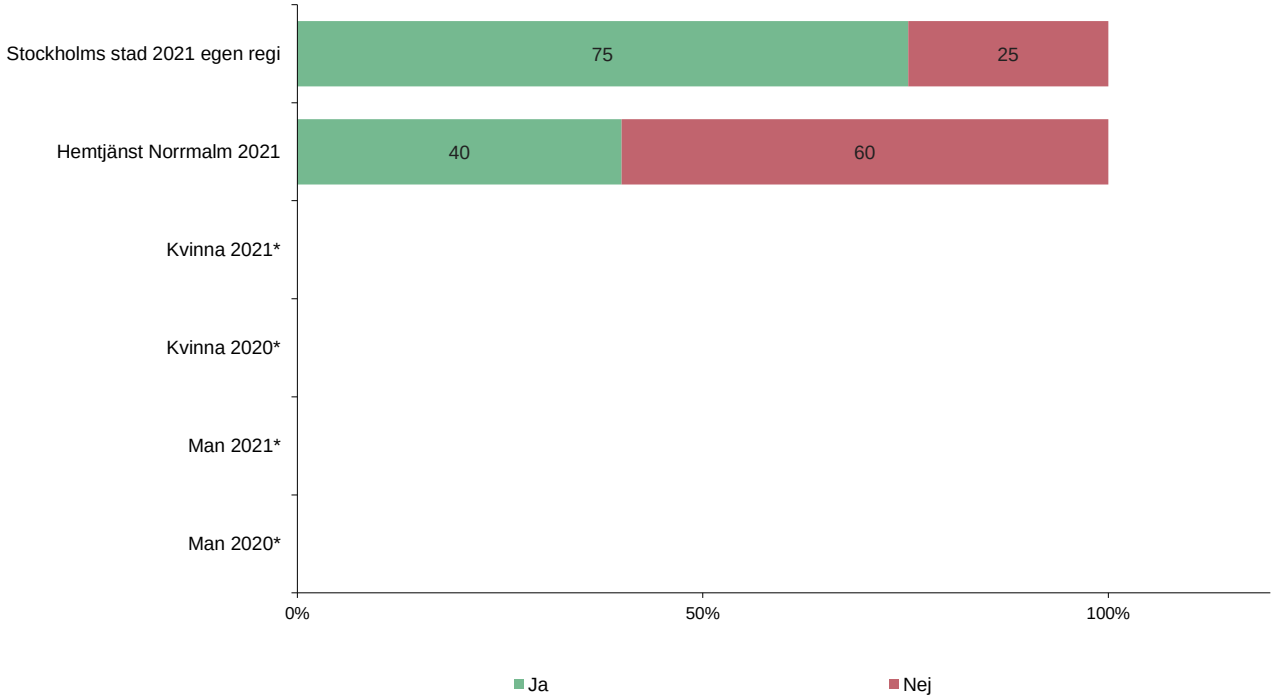


*För få svar

Kontakter med kommunen

Origo Group

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

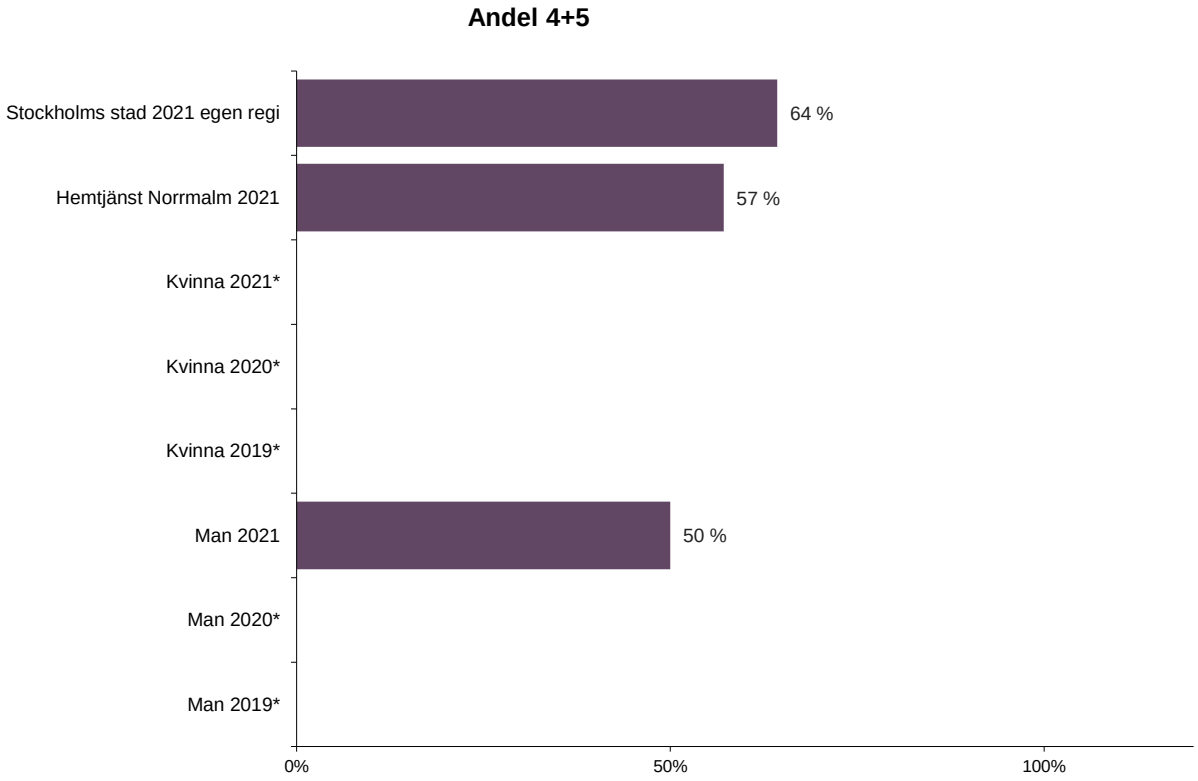


*För få svar

Hemtjänsten i sin helhet

Origo Group

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



*För få svar

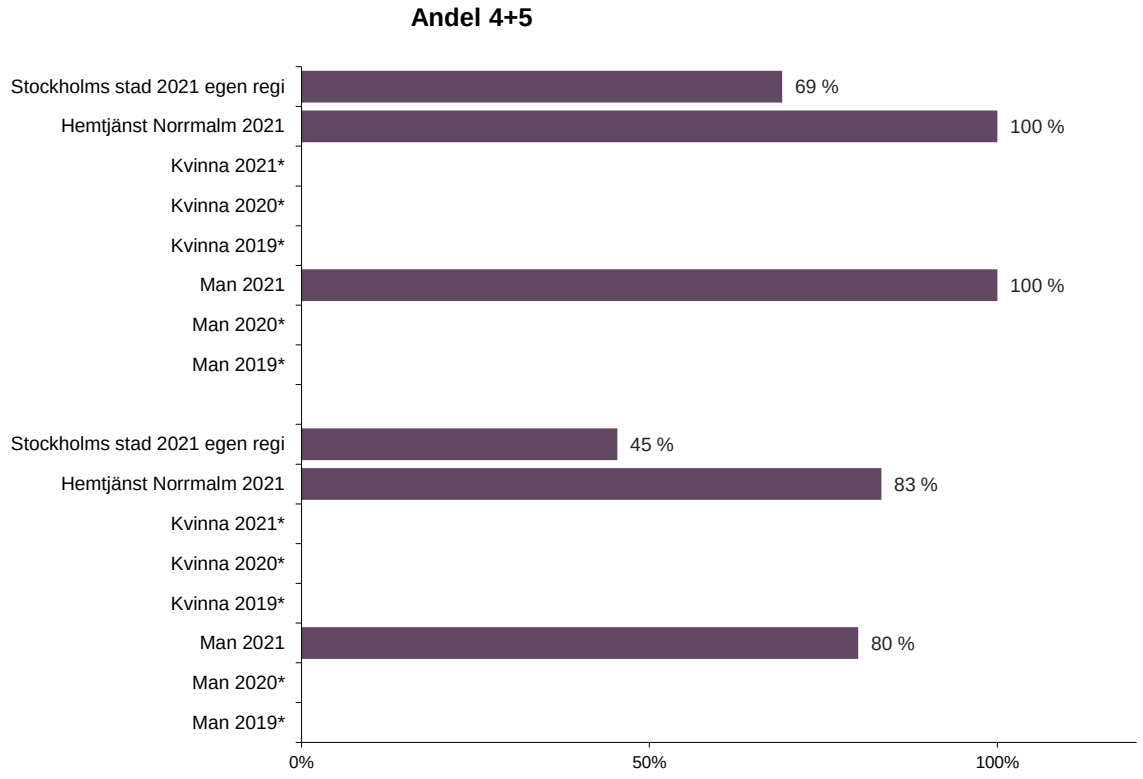
Hemtjänst Norrmalm - Egen regi

Inflytande

Origo Group

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

Hjälpens utförande

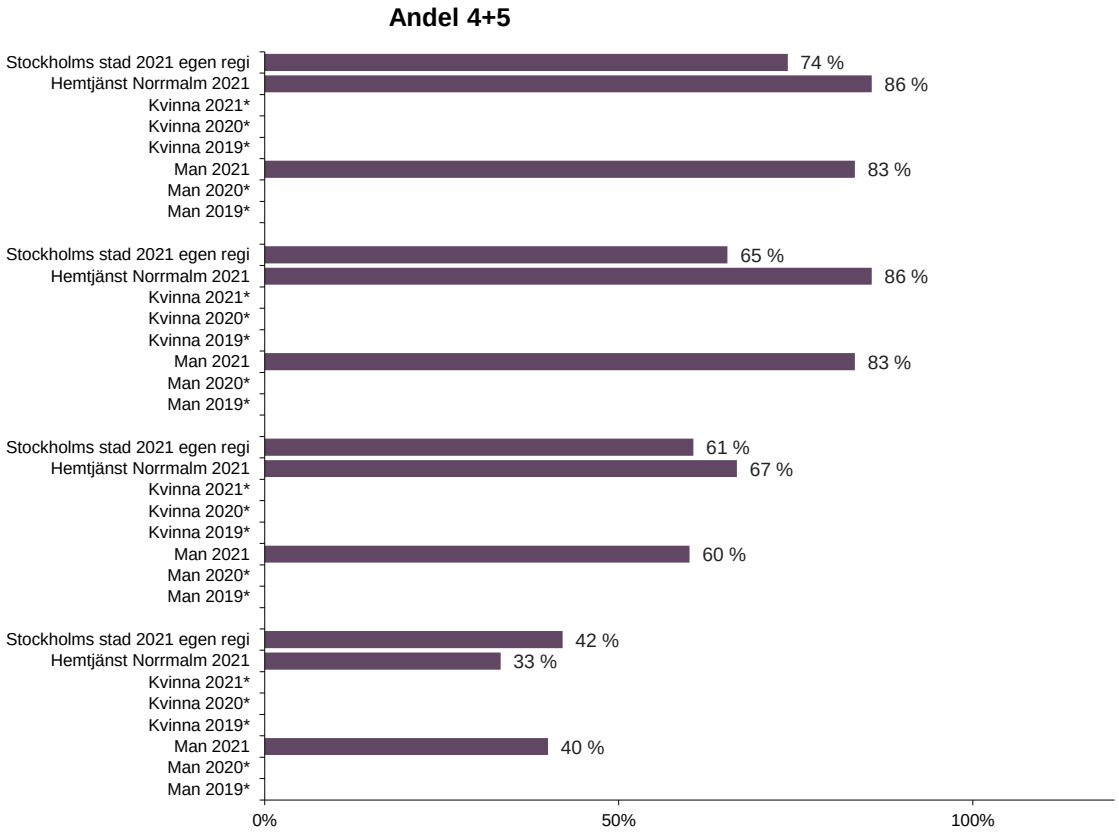
Origo Group

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.)



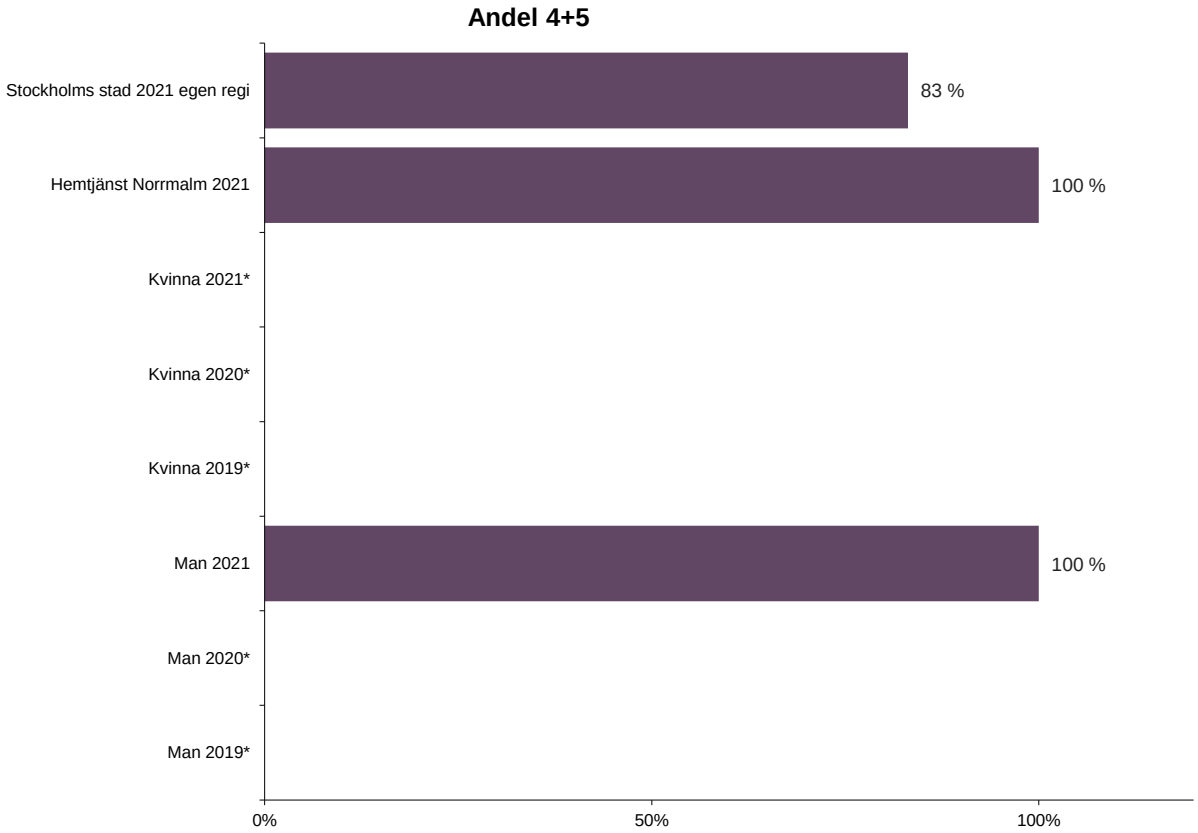
*För få svar

Hemtjänst Norrmalm - Egen regi

Bemötande

Origo Group

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



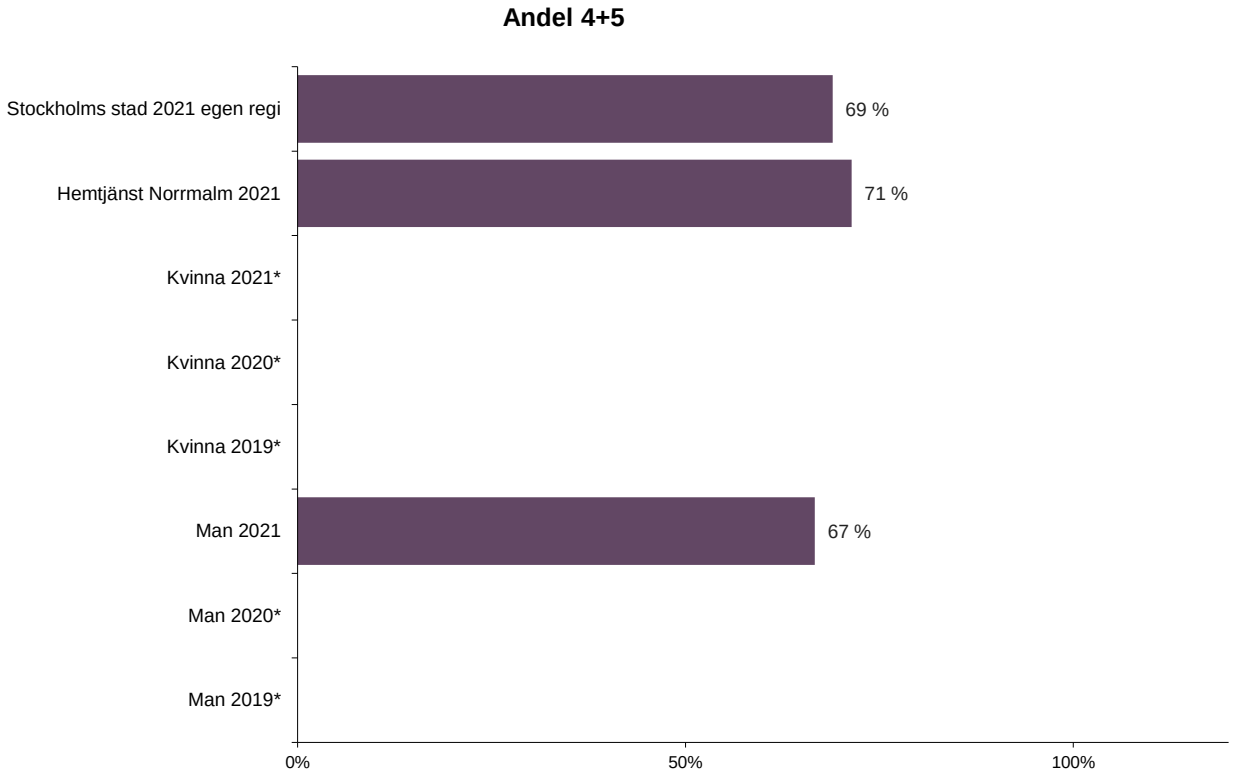
*För få svar

Hemtjänst Norrmalm - Egen regi

Trygghet

Origo Group

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

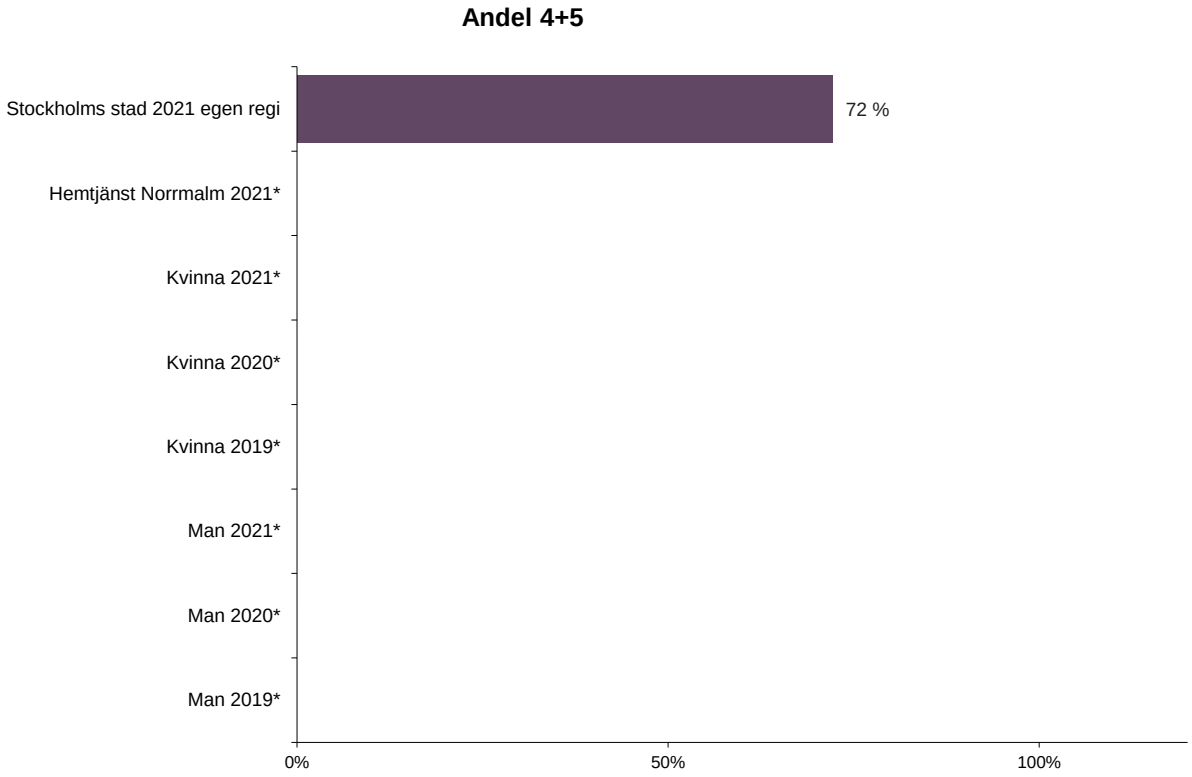


*För få svar

Maten

Origo Group

Smakar maten bra?



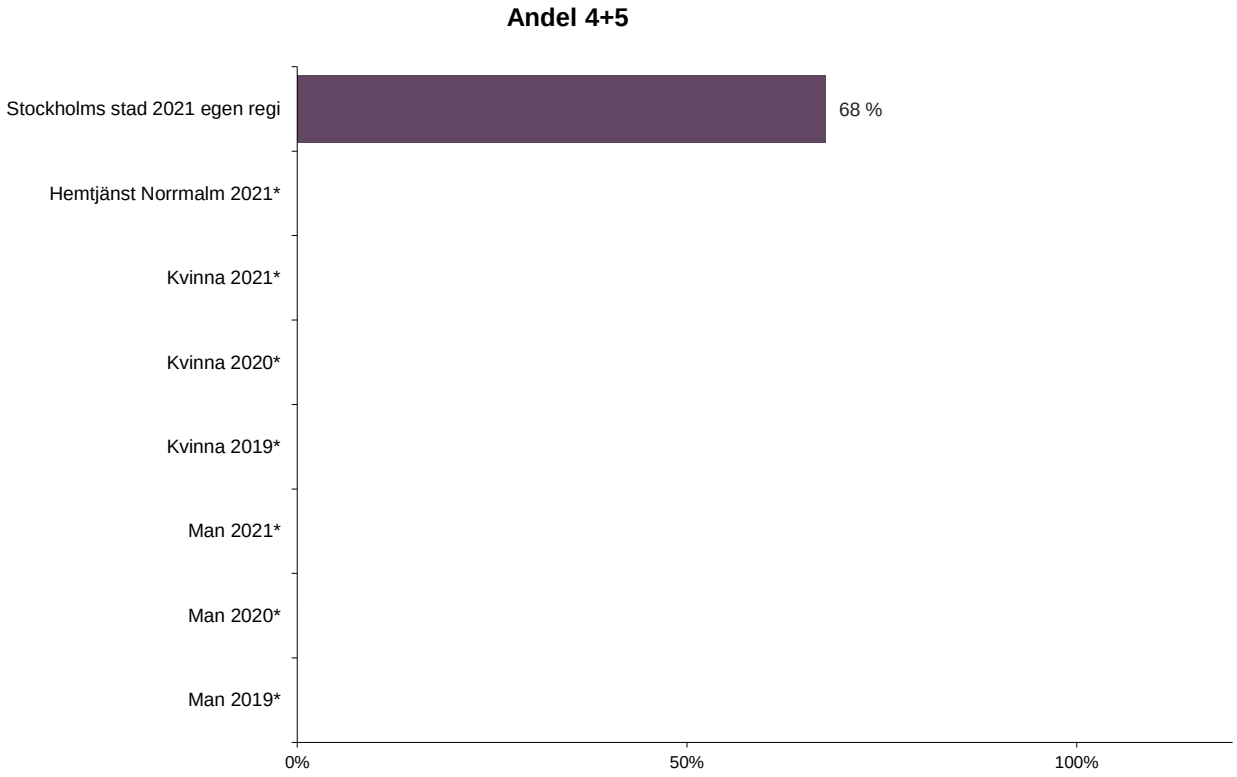
*För få svar

Hemtjänst Norrmalm - Egen regi

Aktiviteter

Origo Group

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

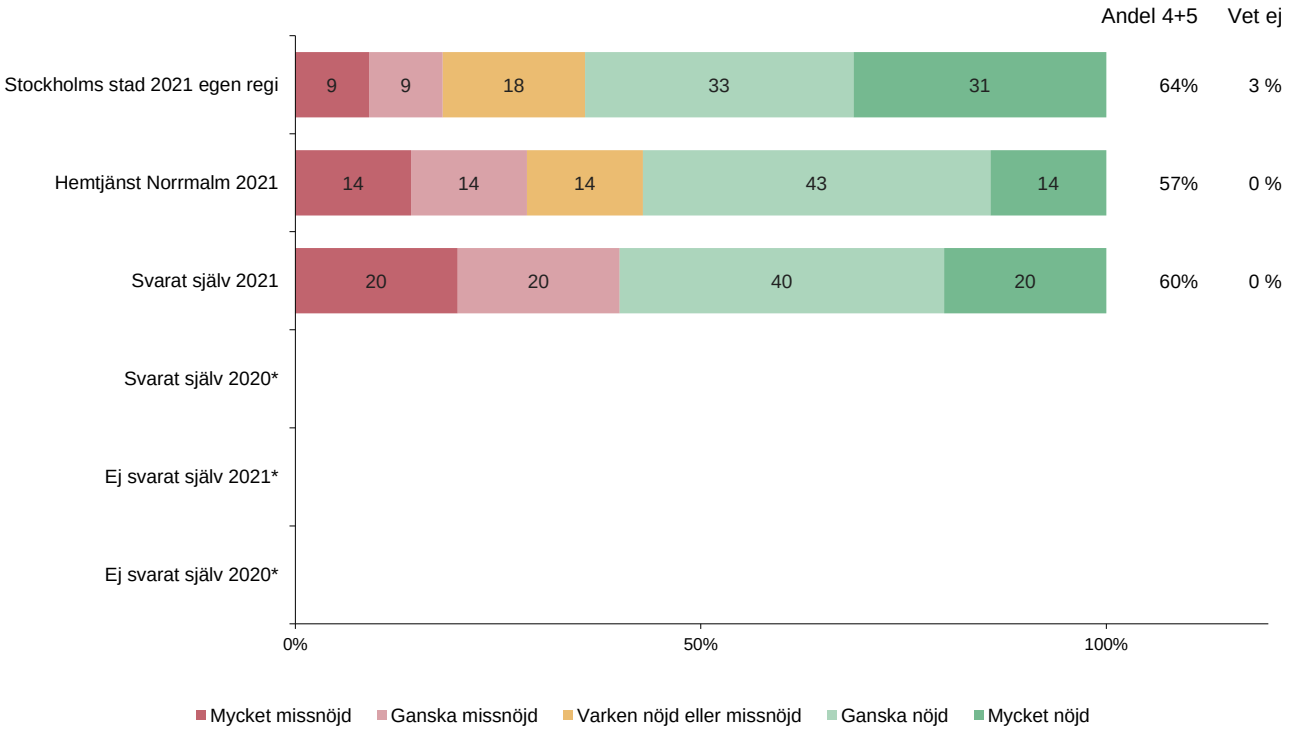


*För få svar

Hemtjänsten i sin helhet

Origo Group

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

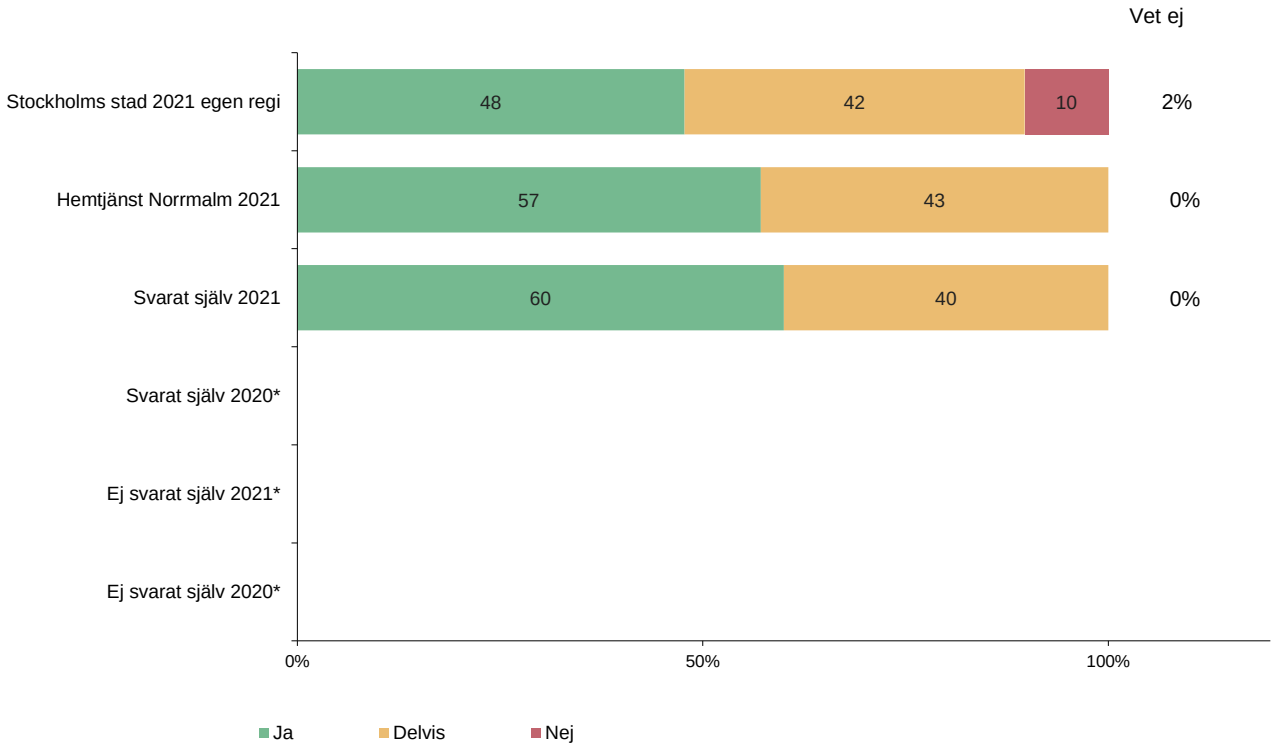


*För få svar

Hemtjänsten i sin helhet

Origo Group

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?

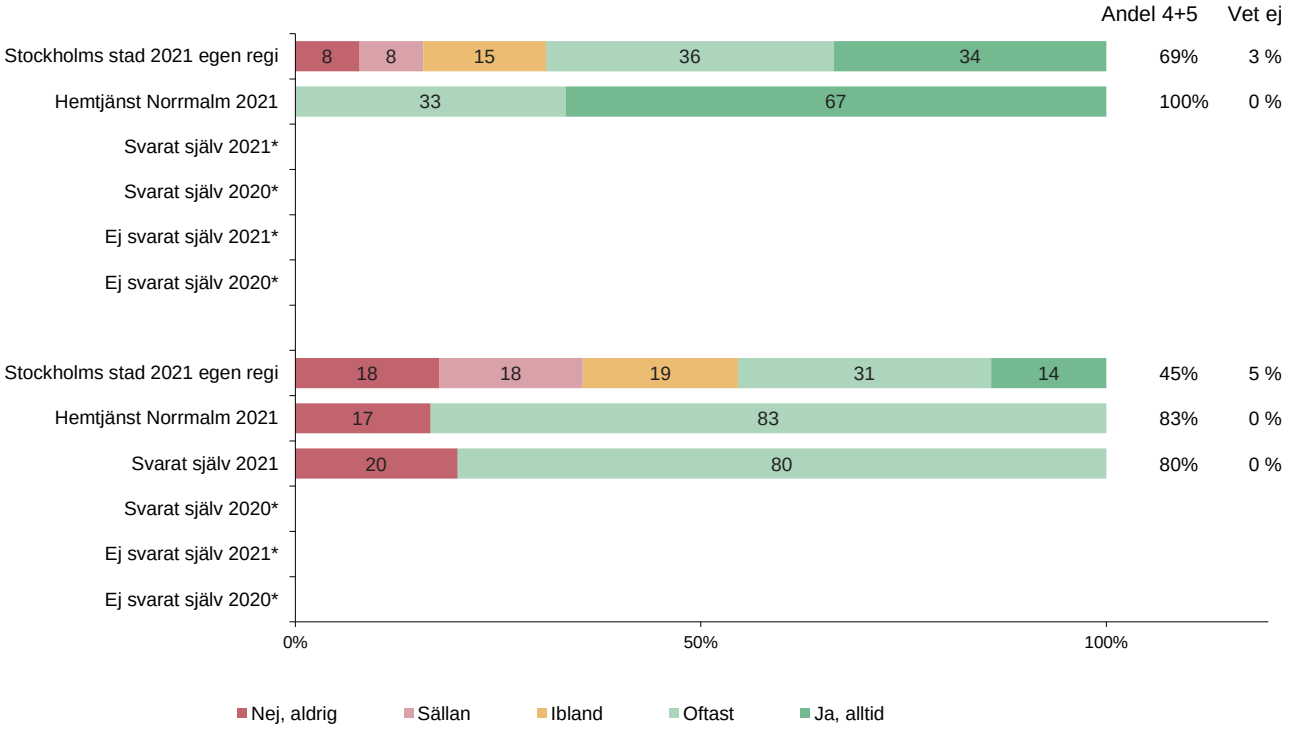


*För få svar

Inflytande

Origo Group

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



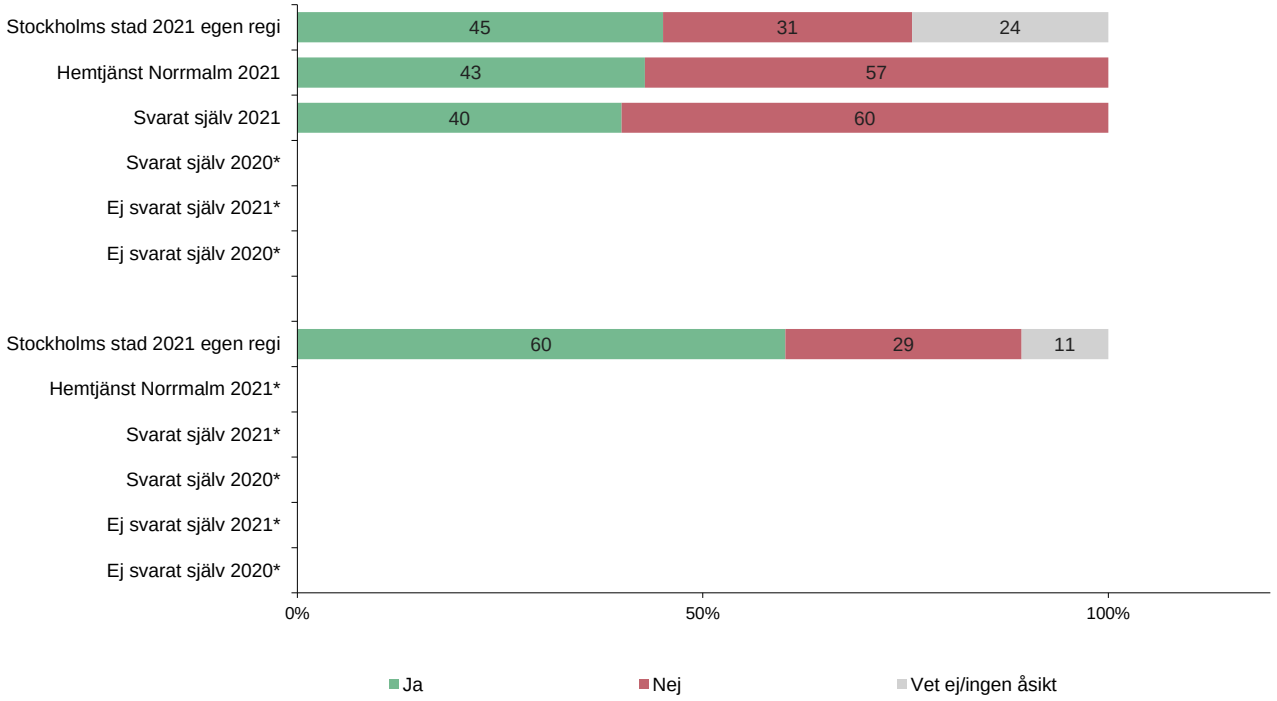
Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

*För få svar

Inflytande

Origo Group

Har du en genomförandeplan?

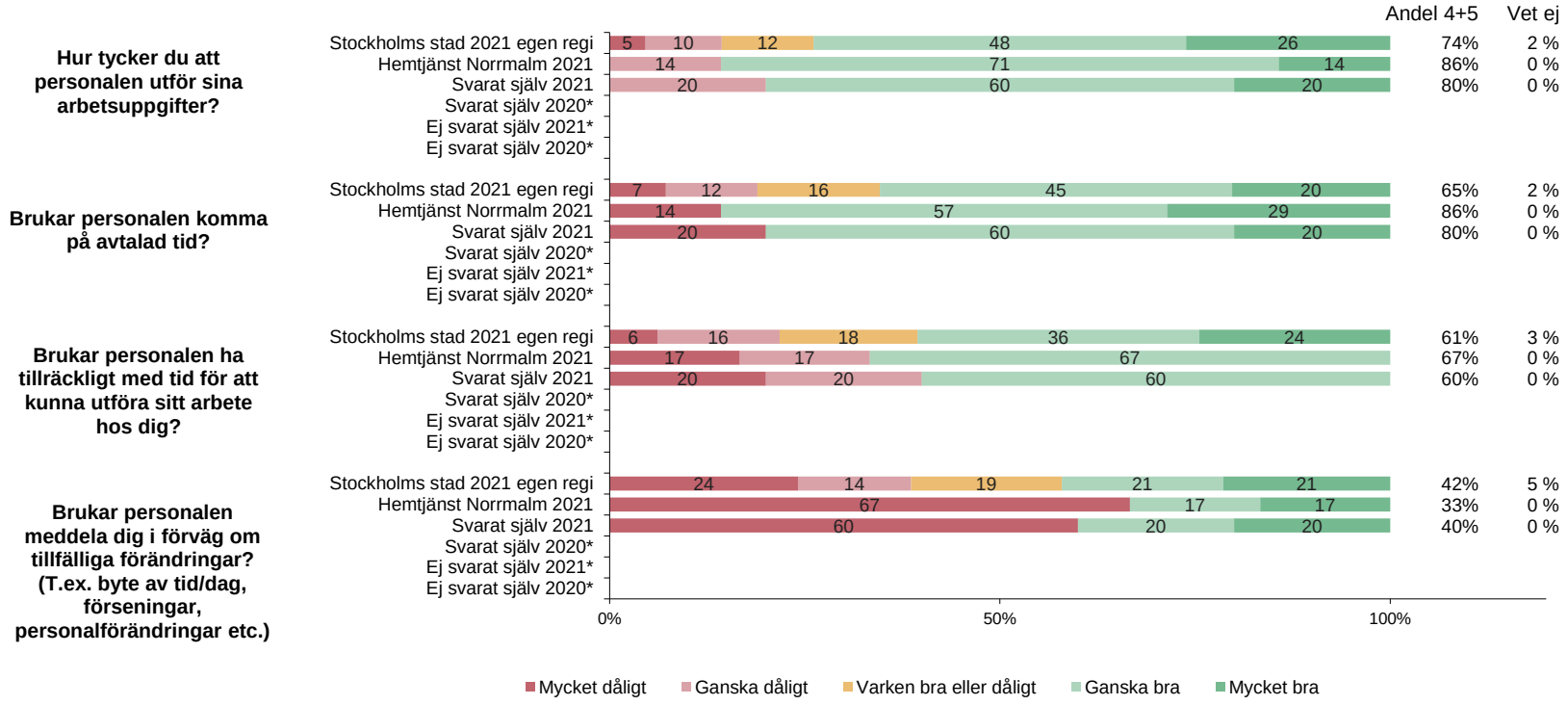


Har du varit med och gjort din genomförandeplan?

*För få svar

Hjälpens utförande

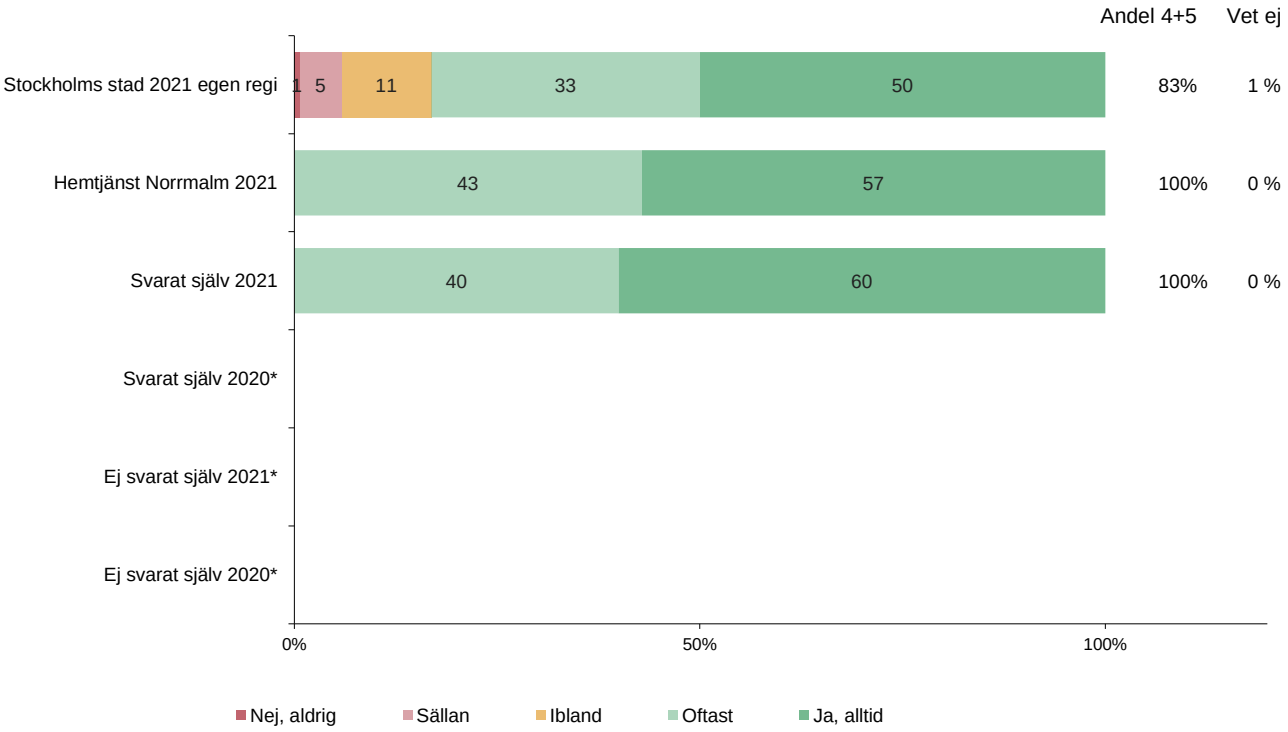
Origo Group



*För få svar

Bemötande

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

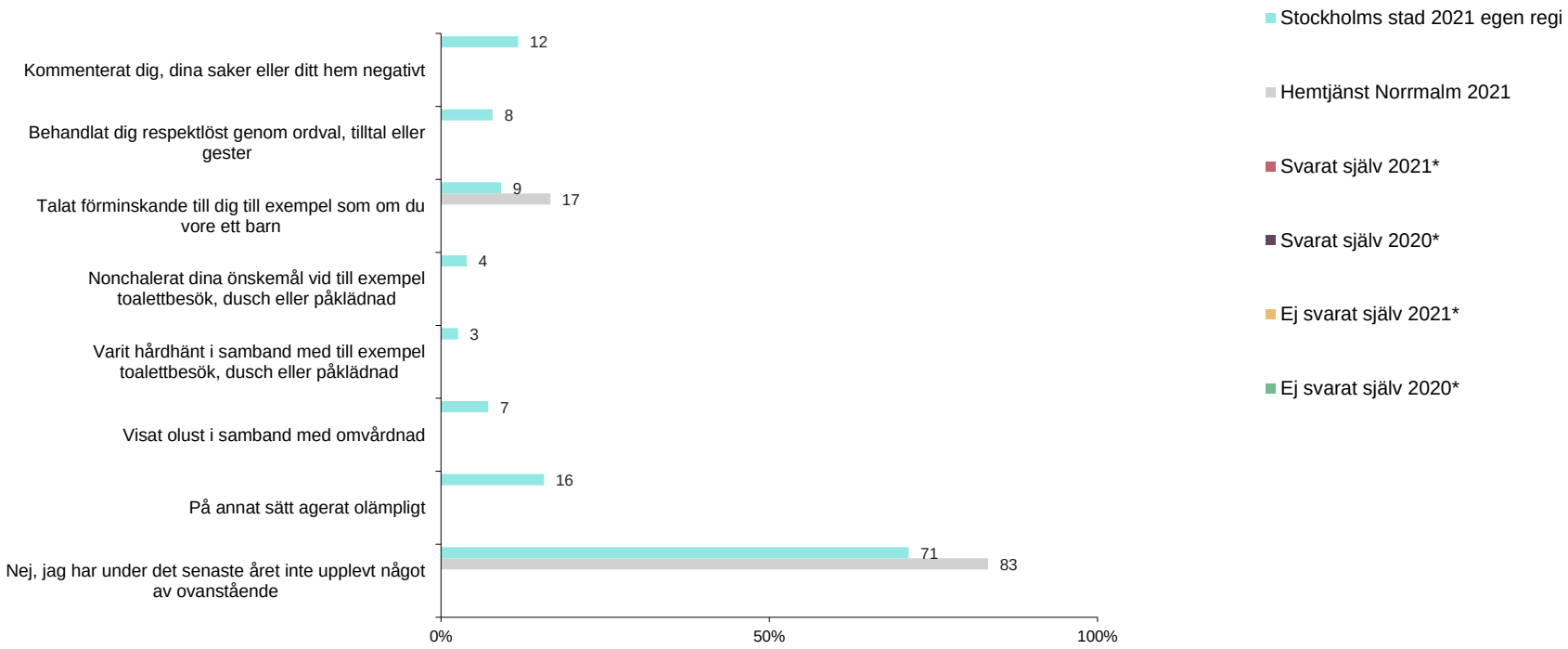


*För få svar

Bemötande

Origo Group

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

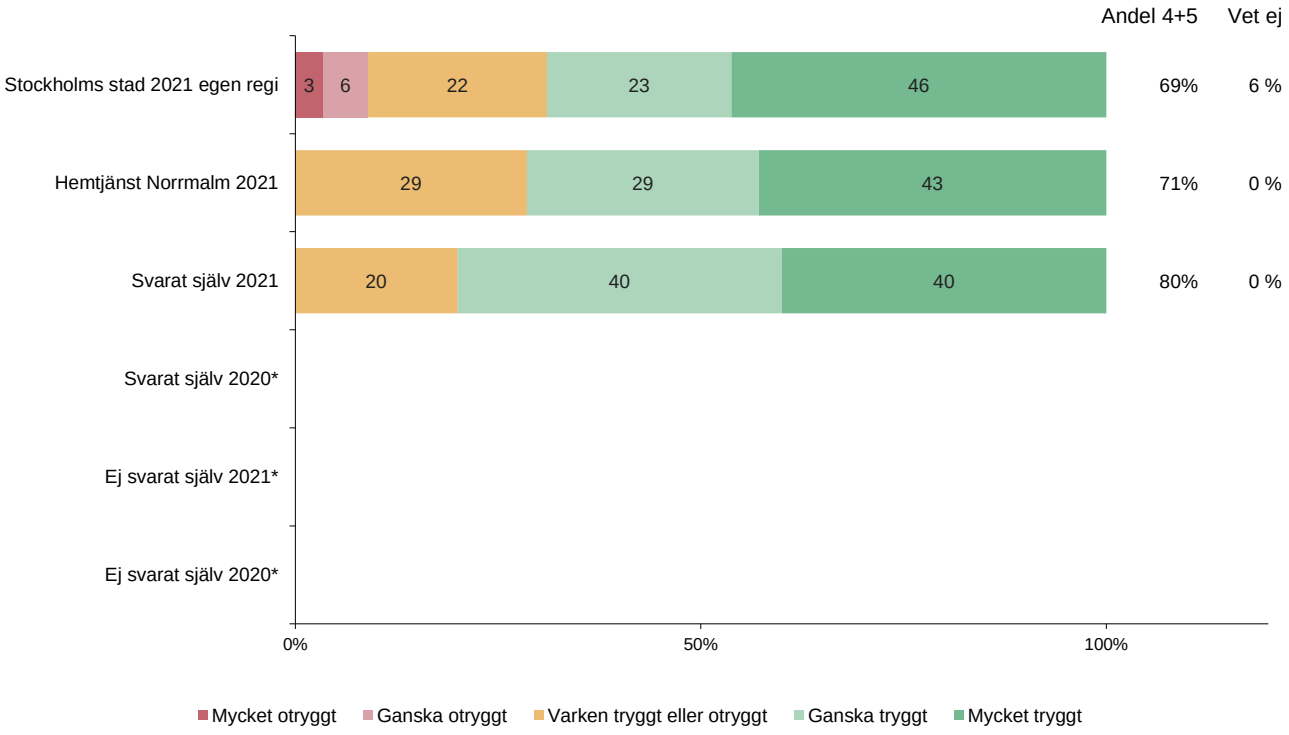


*För få svar

Trygghet

Origo Group

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

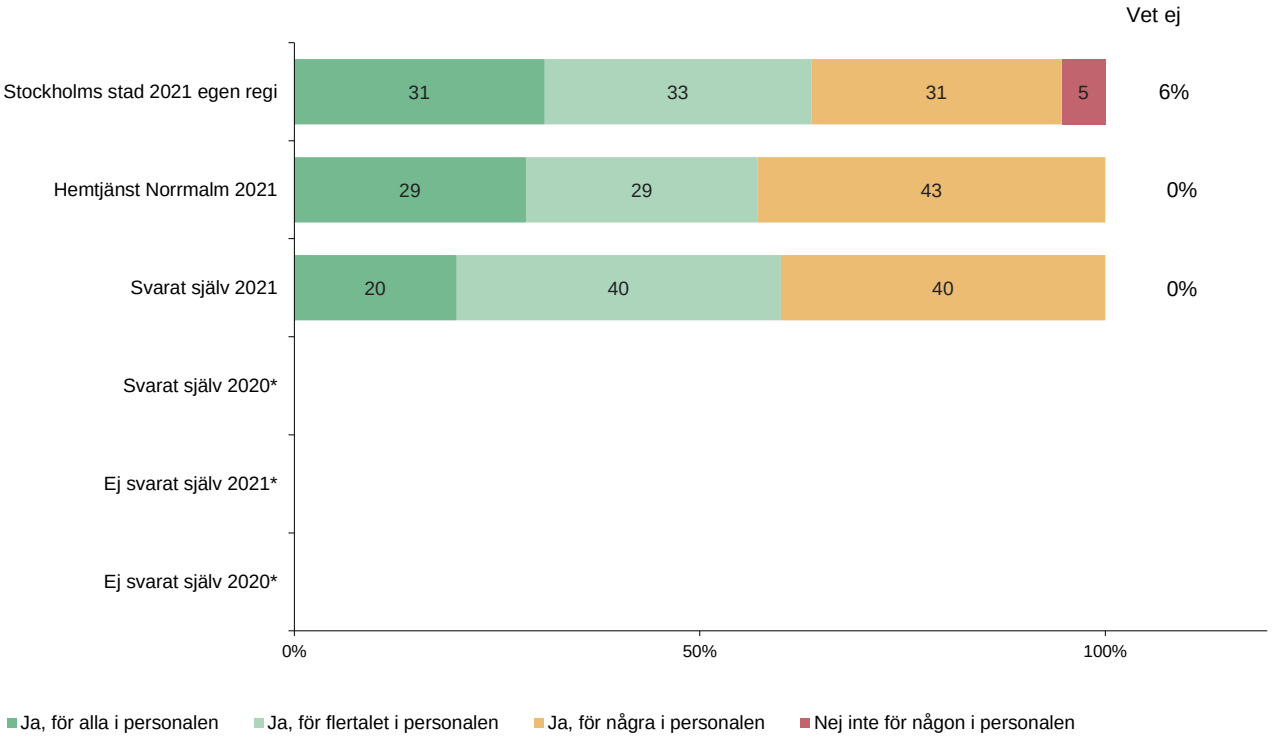


*För få svar

Trygghet

Origo Group

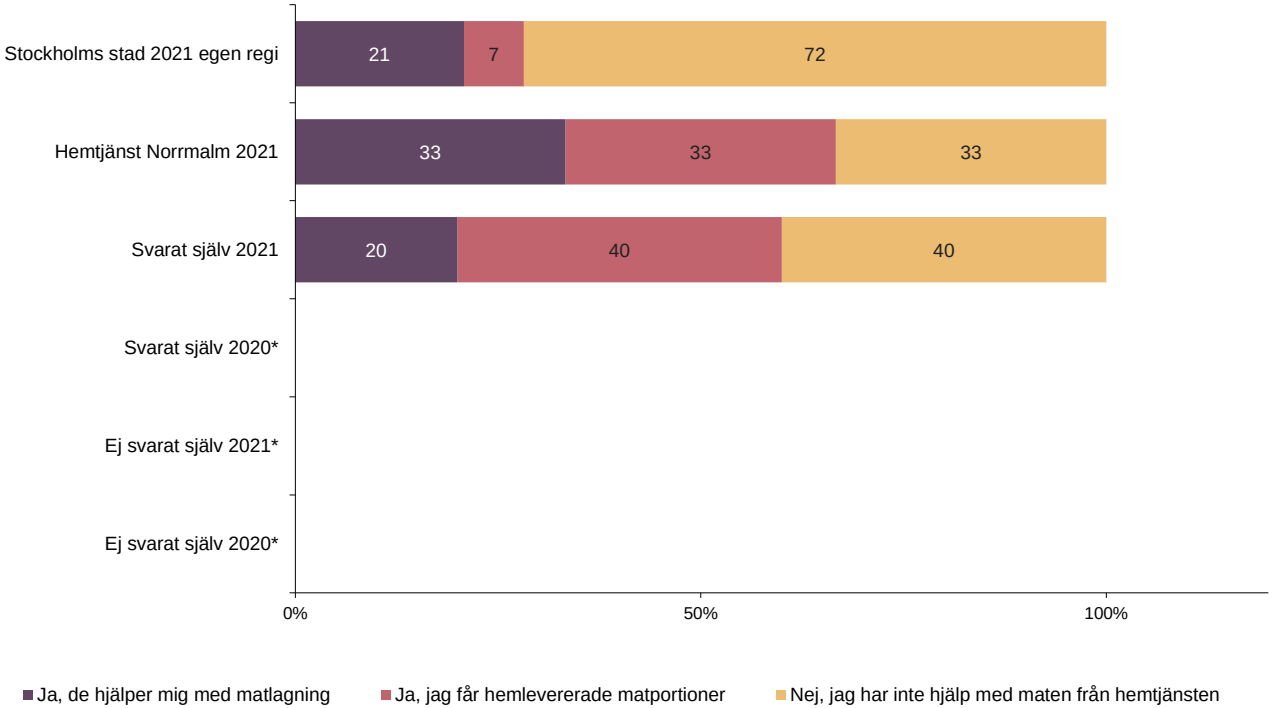
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



*För få svar

Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

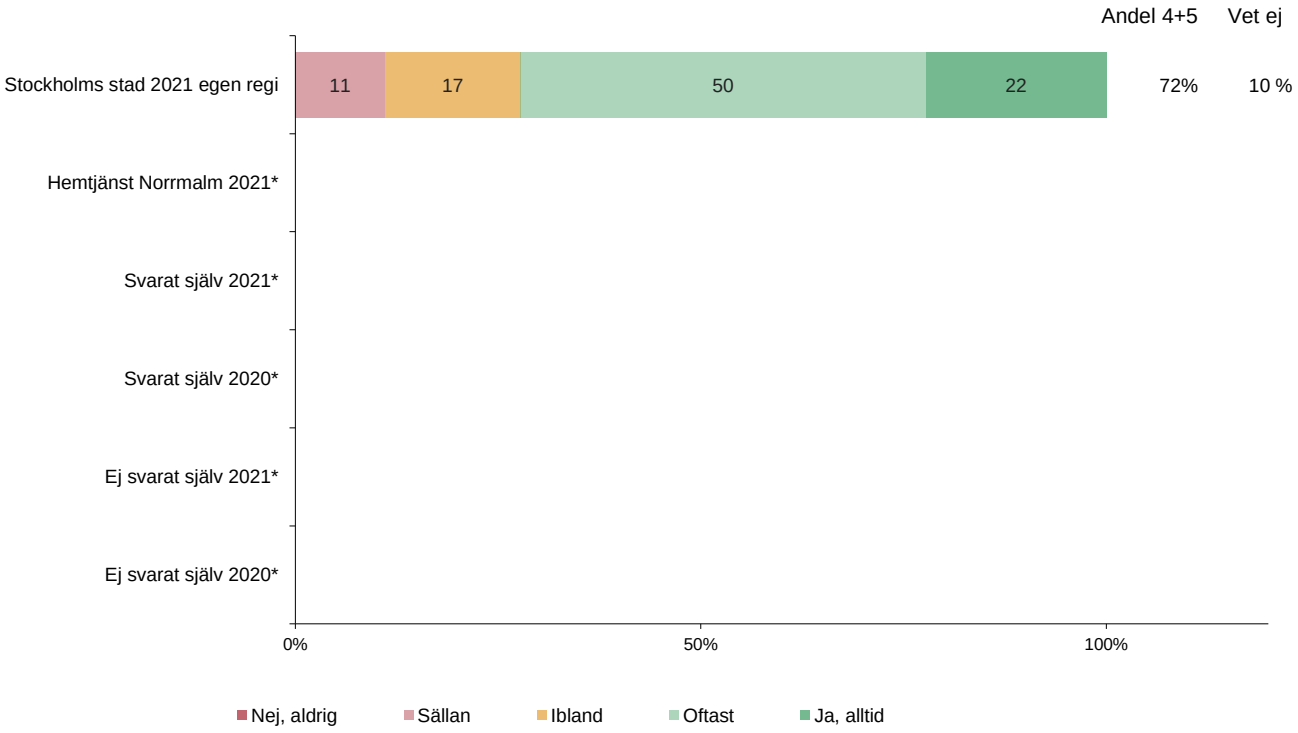


*För få svar

Maten

Origo Group

Smakar maten bra

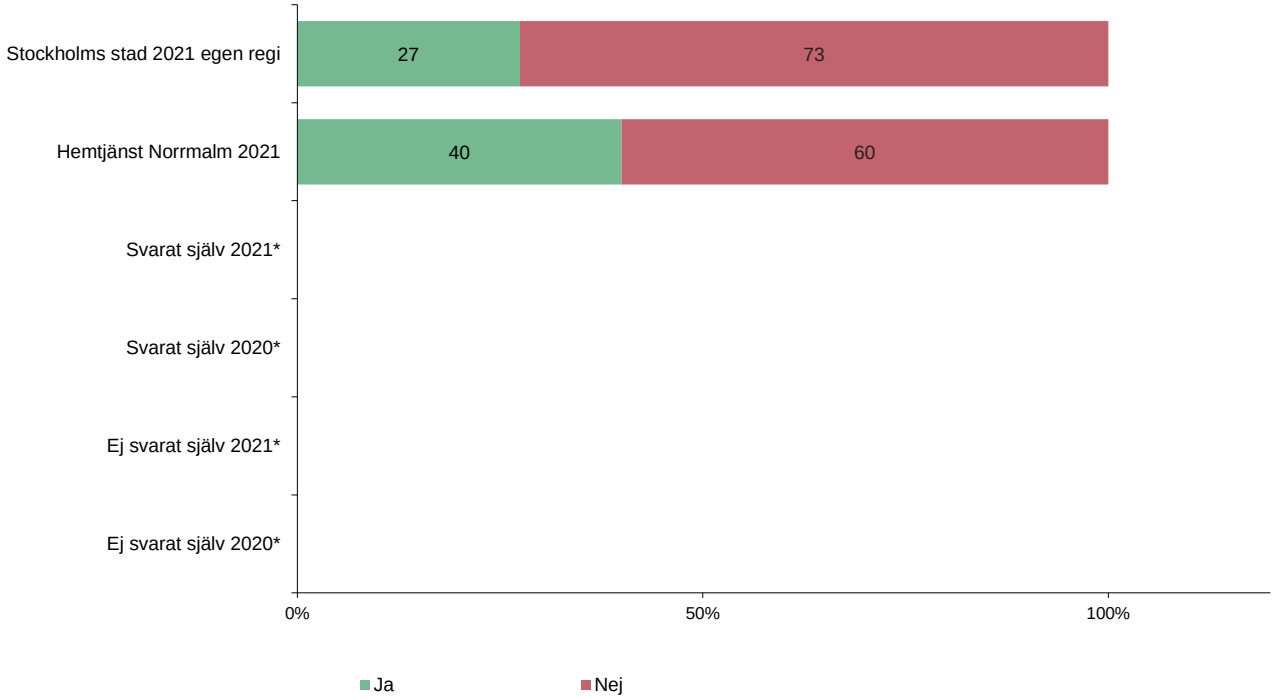


*För få svar

Aktiviteter

Origo Group

Är du beviljad promenad eller utevistelse?

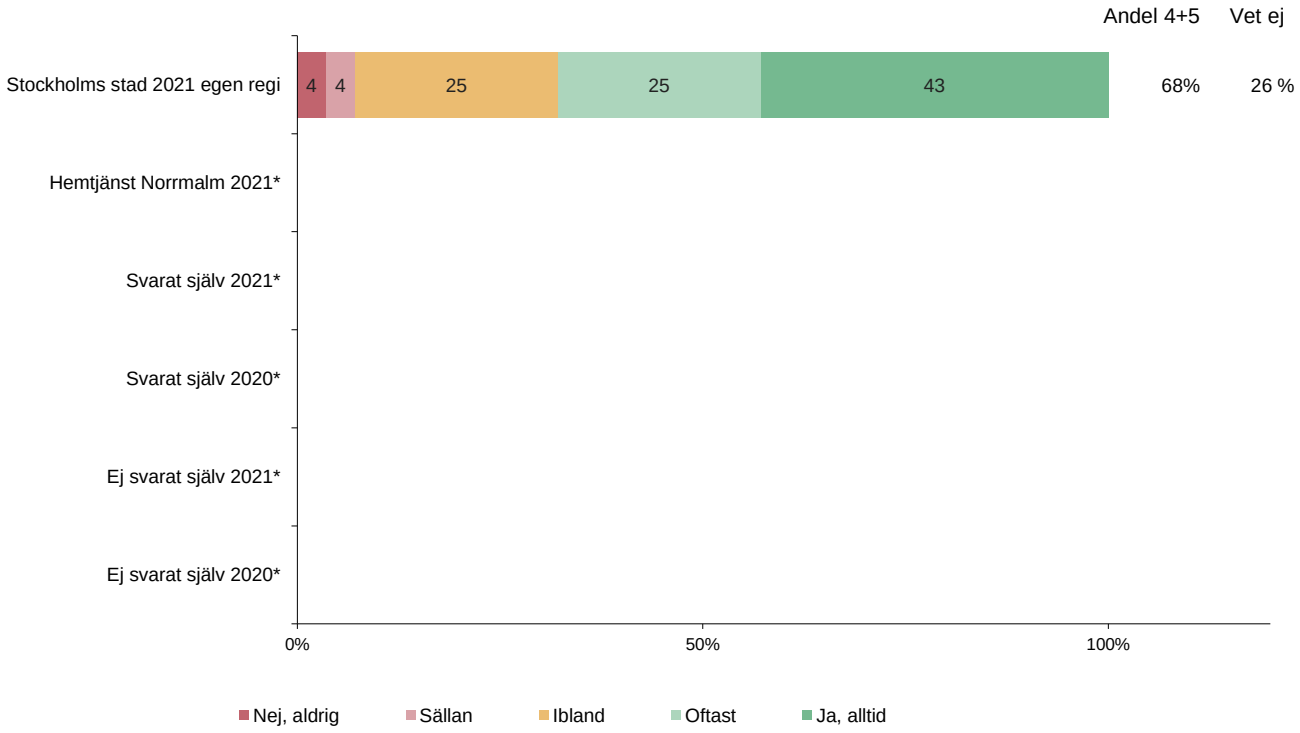


*För få svar

Aktiviteter

Origo Group

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



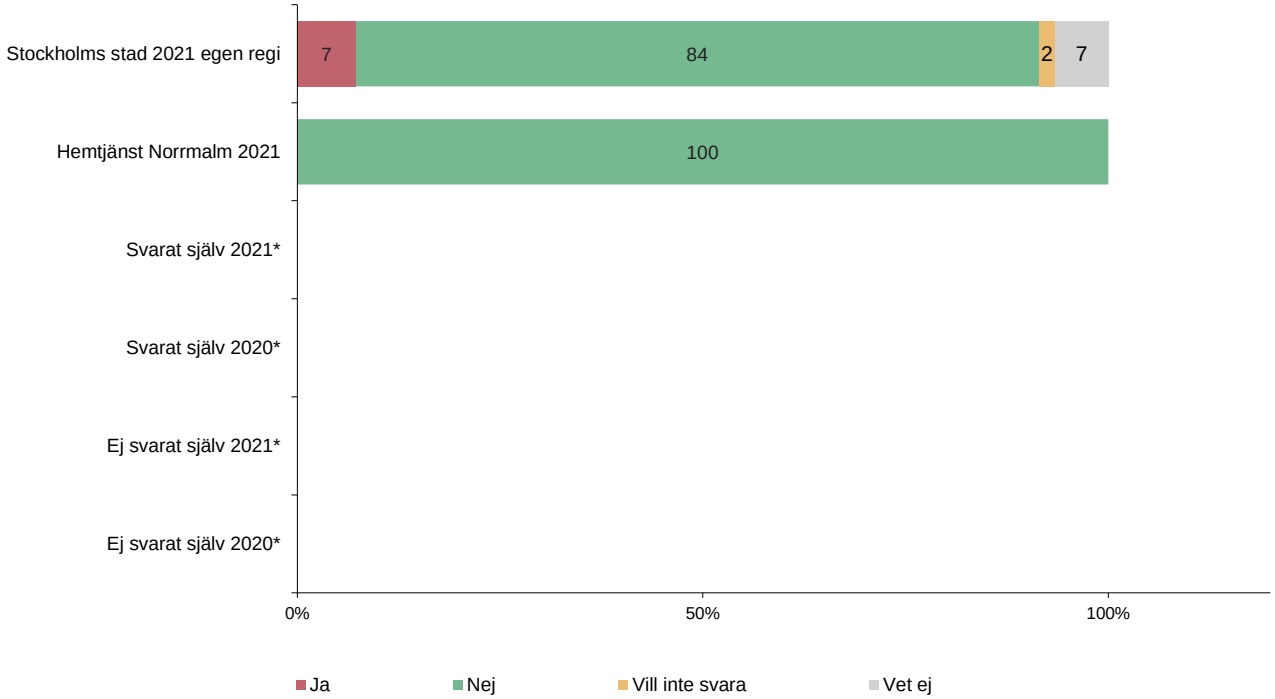
*För få svar

Hemtjänst Norrmalm - Egen regi

Diskriminering

Origo Group

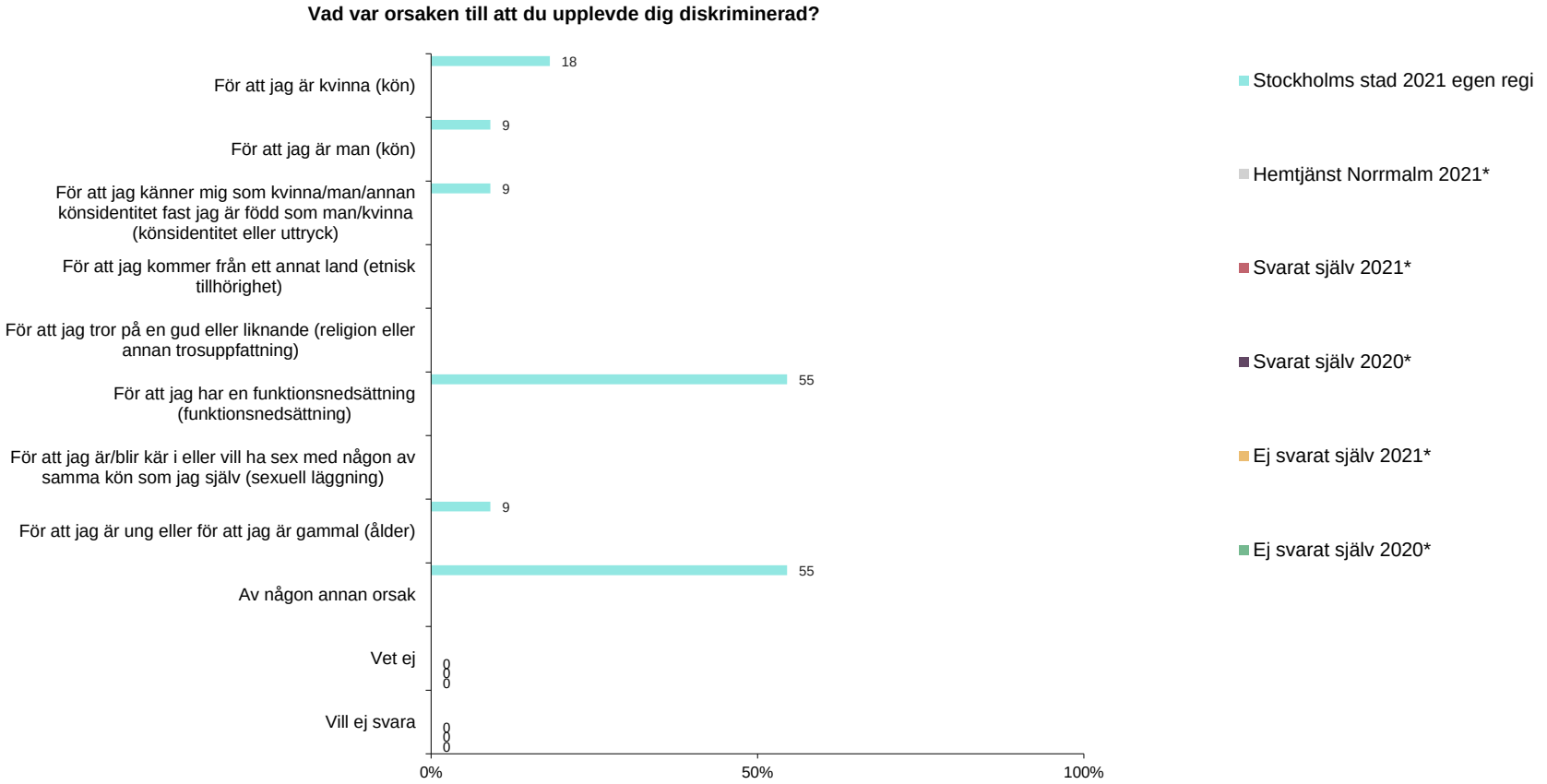
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?



*För få svar

Diskriminering

Origo Group

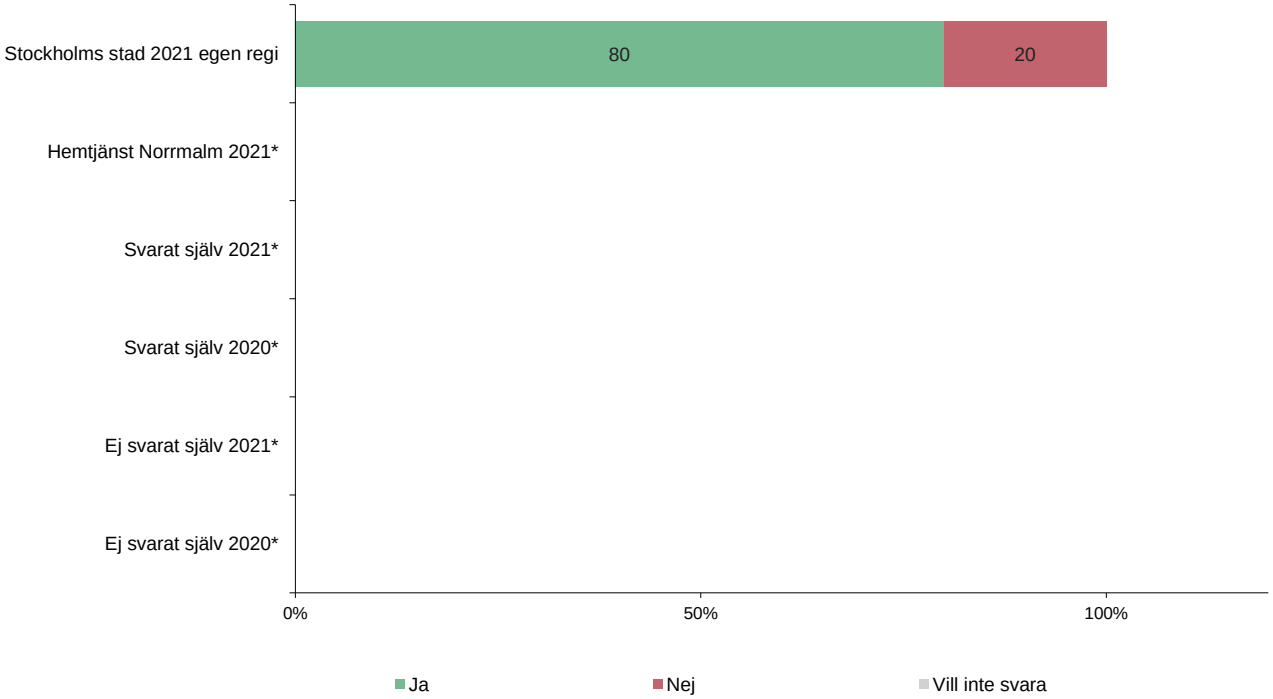


*För få svar

Diskriminering

Origo Group

Har du berättat om det som hänt för personalen?



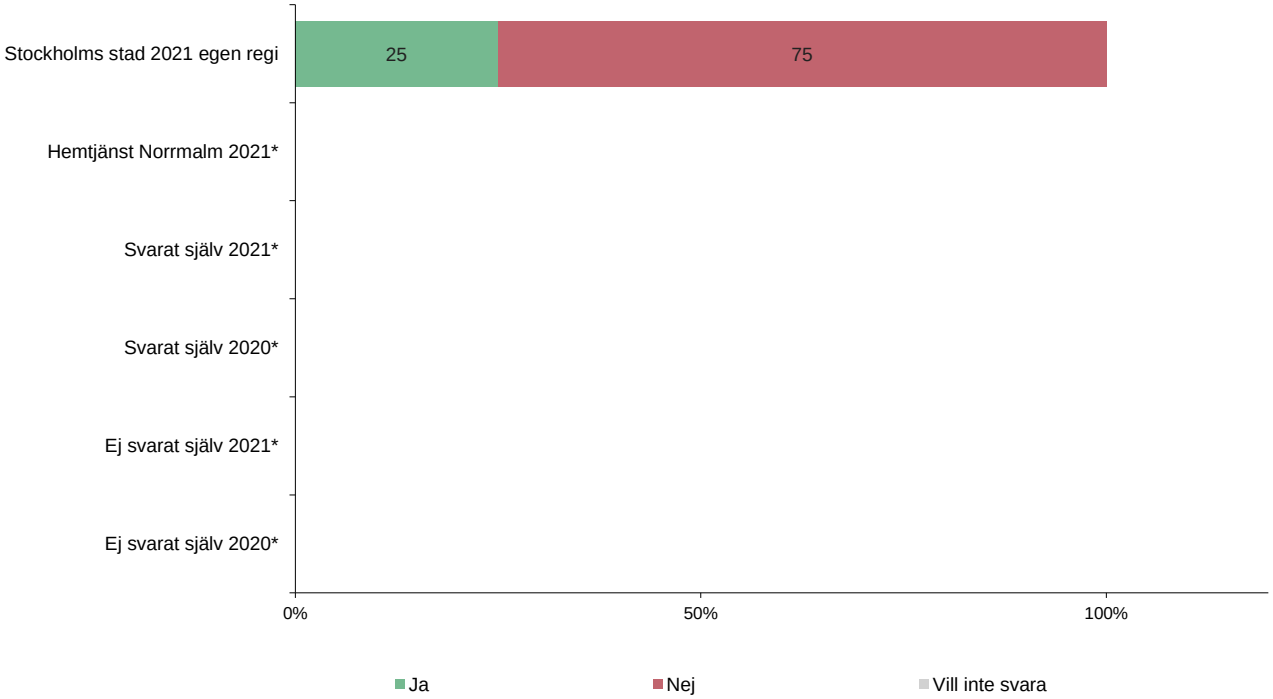
*För få svar

Hemtjänst Norrmalm - Egen regi

Diskriminering

Origo Group

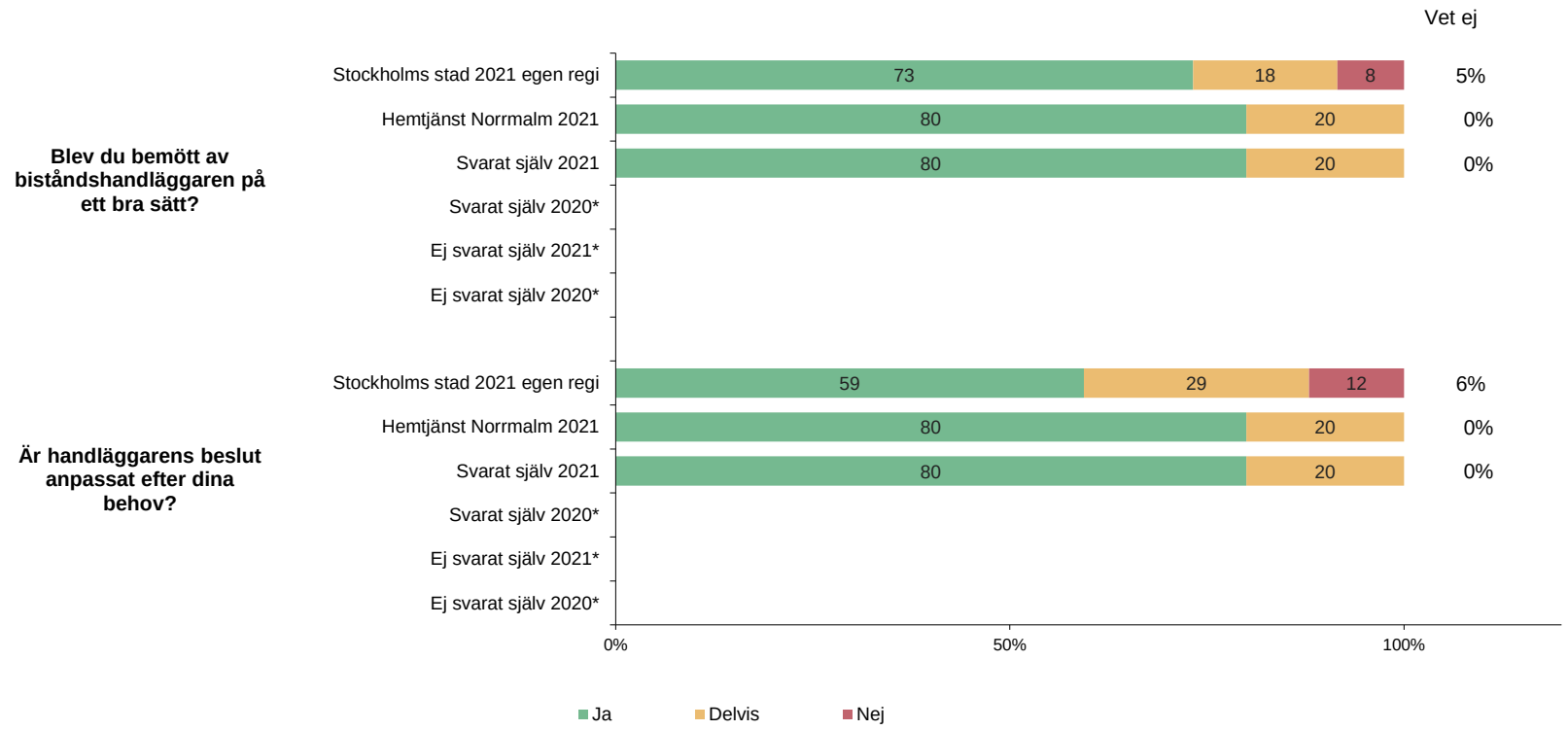
Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre?



*För få svar

Kontakter med kommunen

Origo Group

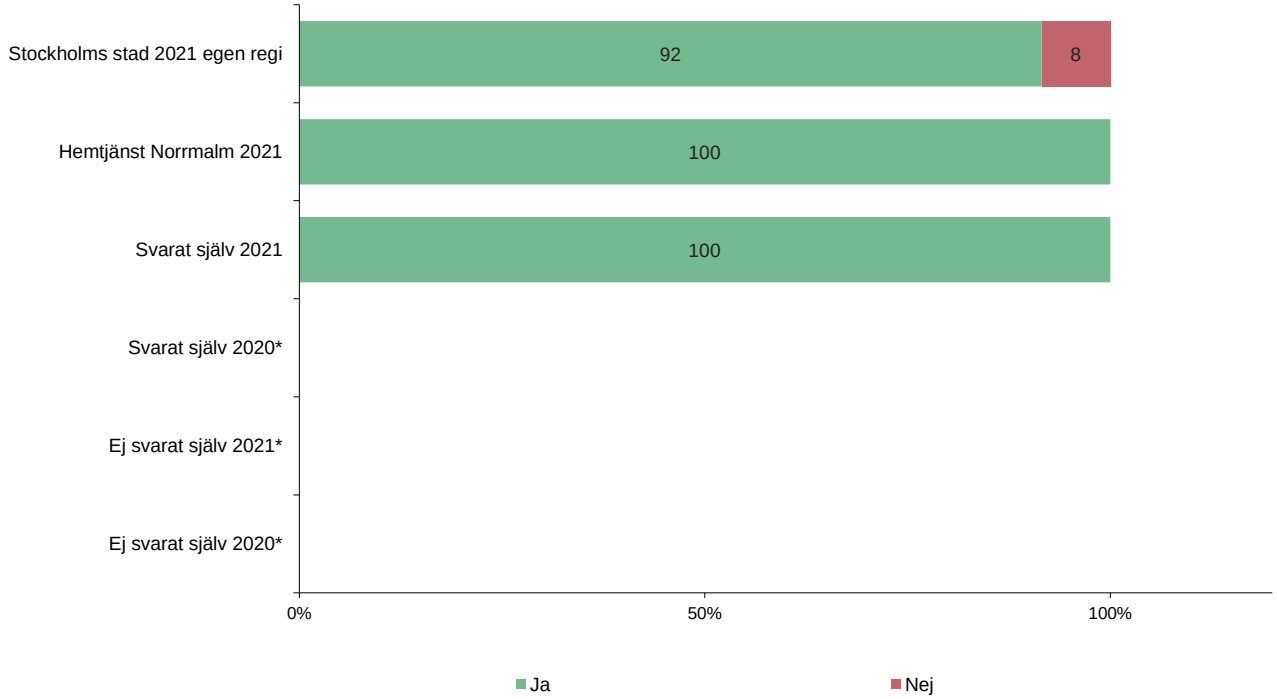


*För få svar

Kontakter med kommunen

Origo Group

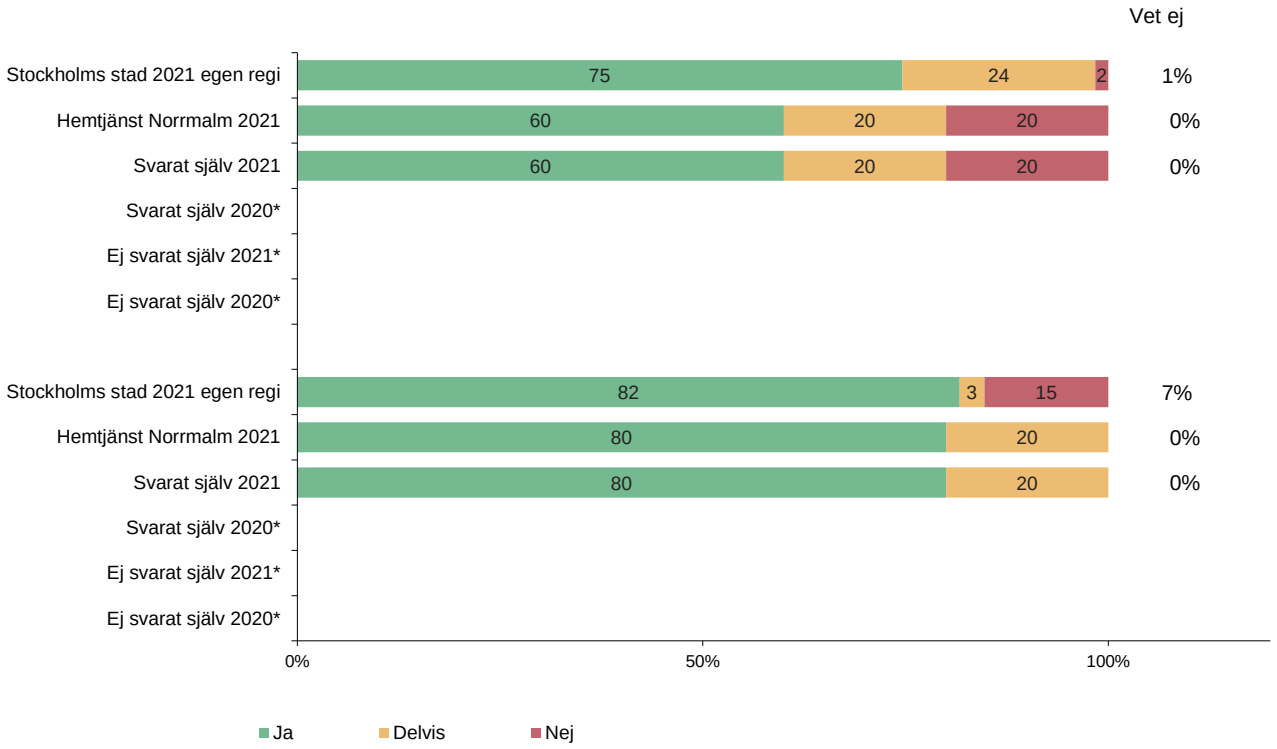
Vet du vilka insatser du är beviljad?



*För få svar

Kontakter med kommunen

Origo Group



Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

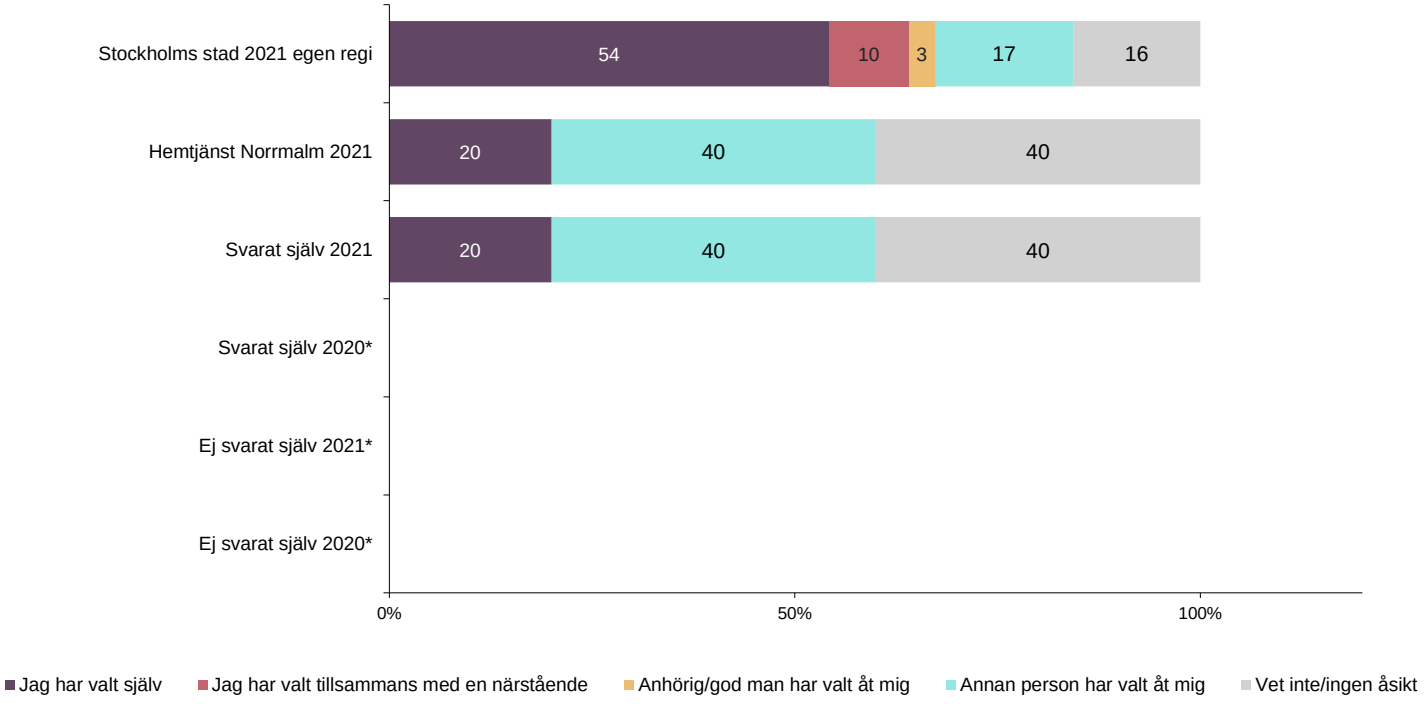
Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (Kommunal hemtjänst eller olika privata företag)

*För få svar

Kontakter med kommunen

Origo Group

Vem har valt din hemtjänst?



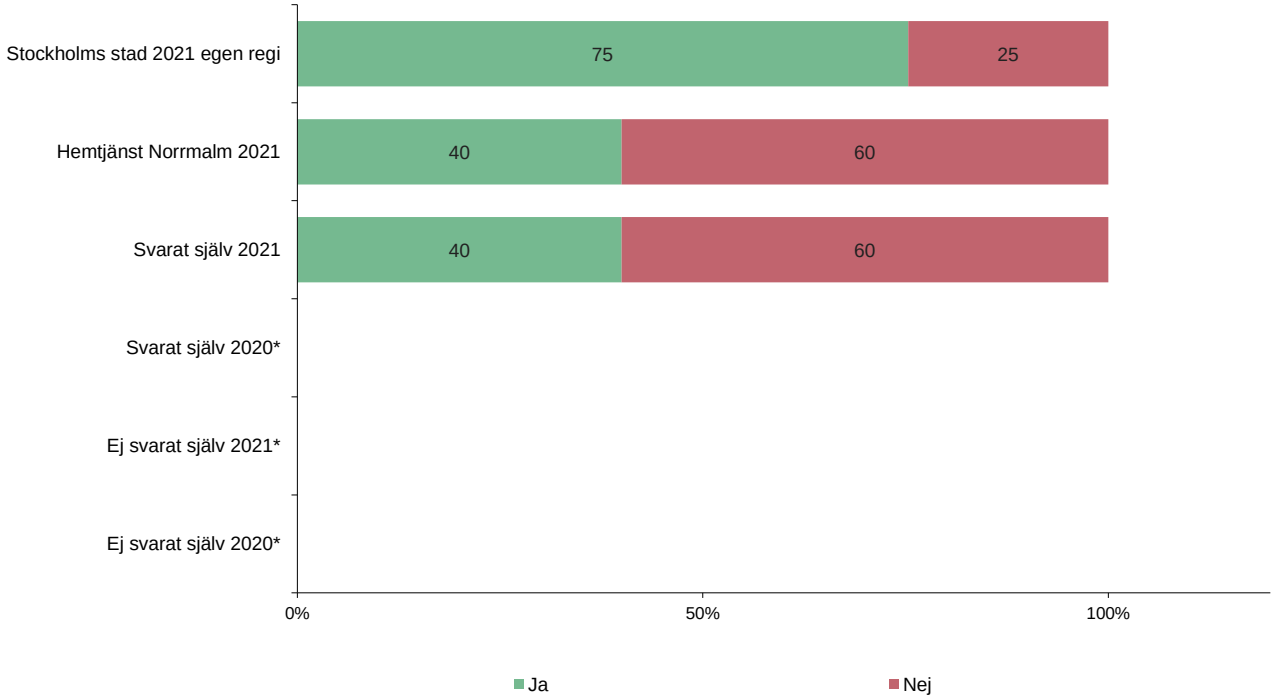
*För få svar

Hemtjänst Norrmalm - Egen regi

Kontakter med kommunen

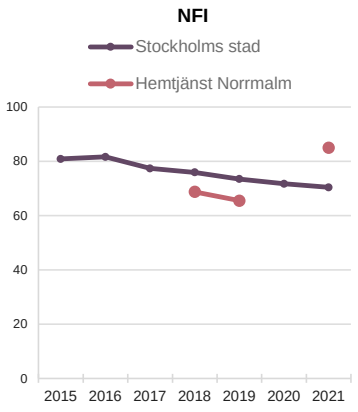
Origo Group

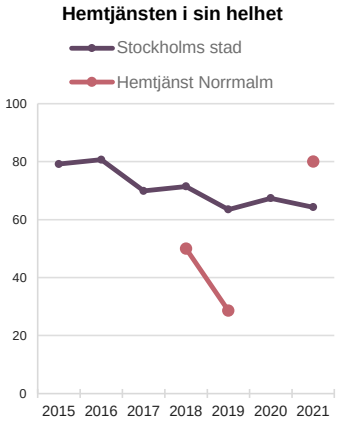
Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?

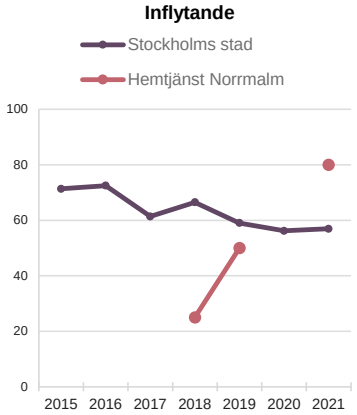


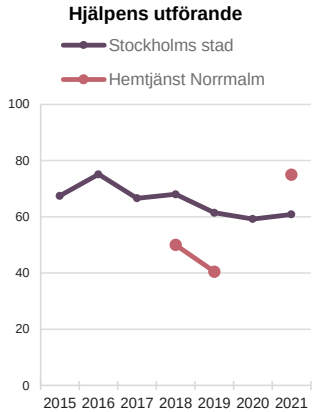
*För få svar

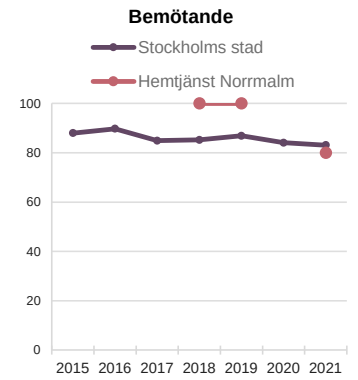
Trend

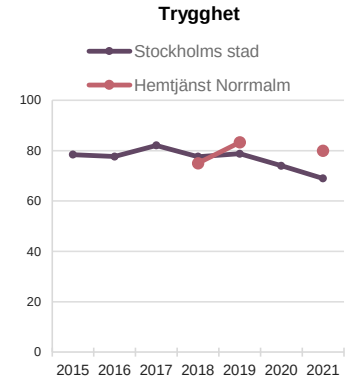


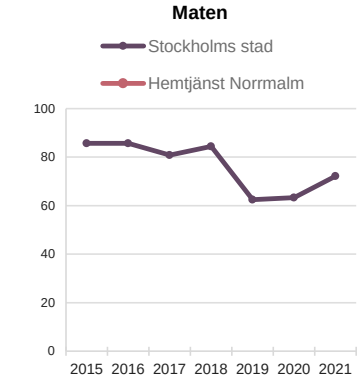


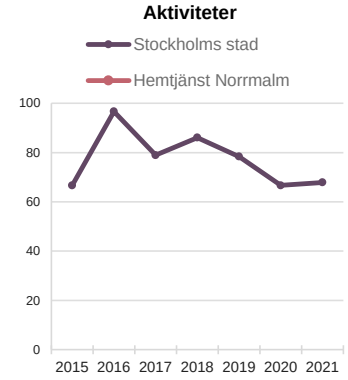












För få svar något eller några år

Hemtjänst Norrmalm - Egen regi