

# Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2020

## Östermalm egen regi - Hemtjänst yngre



# 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 två postala påminnelser.
- Genomförande vecka 11-19 år 2020.
- Denna rapport visar resultaten för Östermalm egen regi.
- Jämförelse görs mellan år 2018-2020 där så är möjligt. Brytningar görs på kön och vem som har svarat på enkäten såvida minst 5 personer har svarat i respektive grupp.
- Totalt för staden inkom 406 svar vilket ger en svarsfrekvens på 40%.
- 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.

# 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?

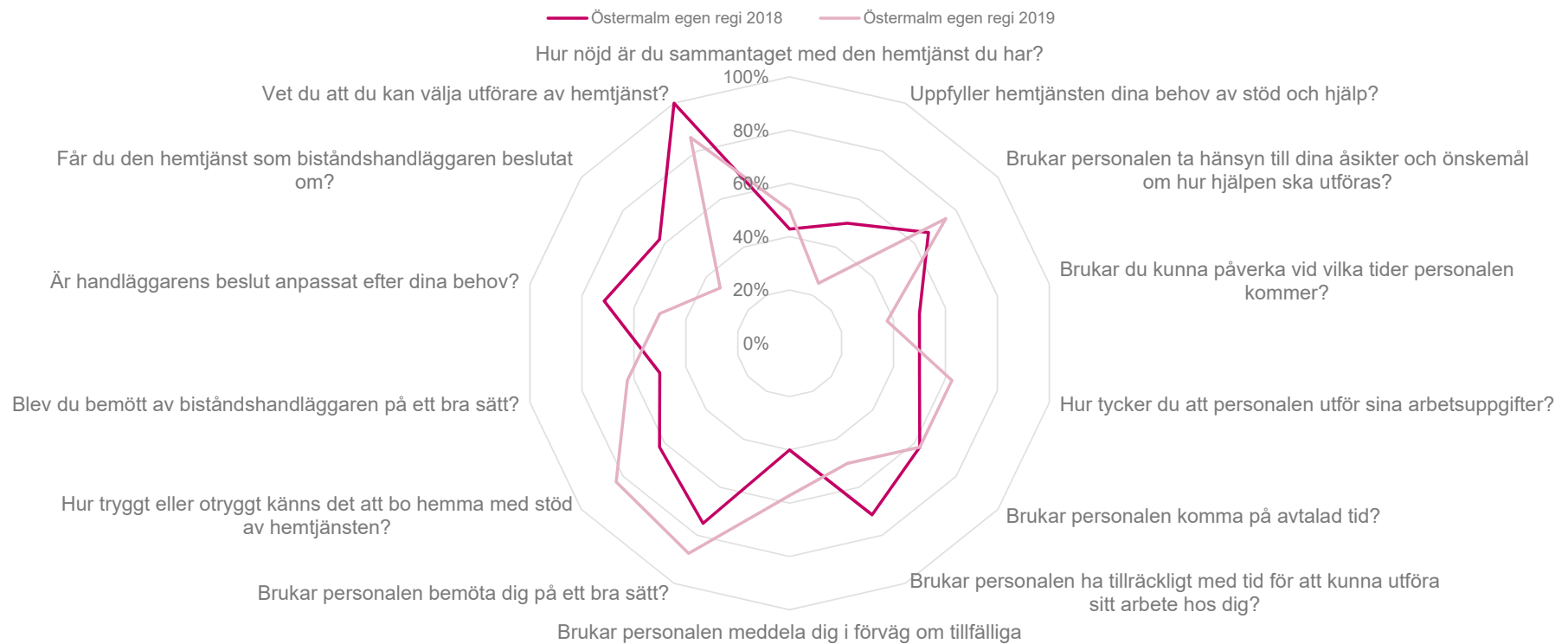
# Svarsfrekvenser



	Svars- frekvens	Antal svar	Antal i urval
<b>Östermalm egen regi</b>	<b>55.6%</b>	<b>5</b>	<b>9</b>
Hemtjänst Banérgatan	75.0%	3	4
Hemtjänst Linnégatan	50.0%	1	2
Hemtjänst Sandelsgatan	33.3%	1	3

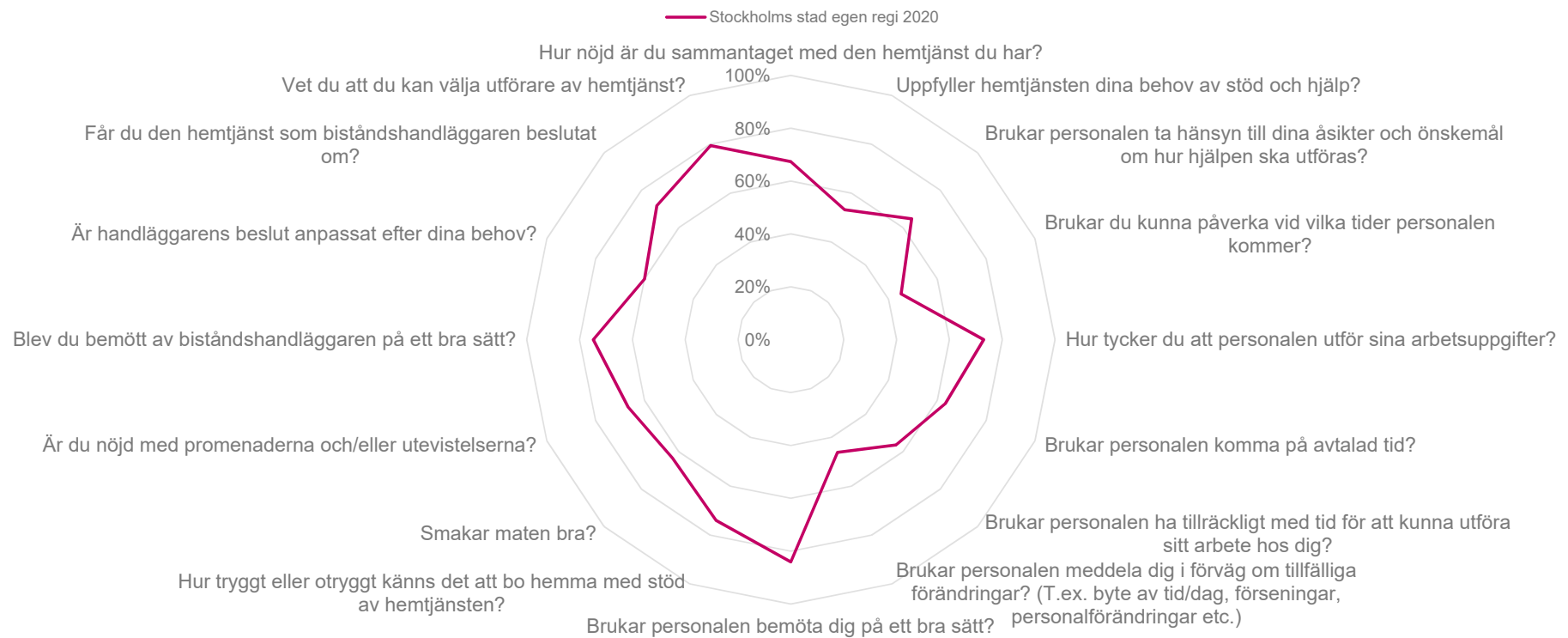
# Andel nöjda

# Andel nöjda per fråga



Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarefrekvens 56%

# Andel nöjda per fråga

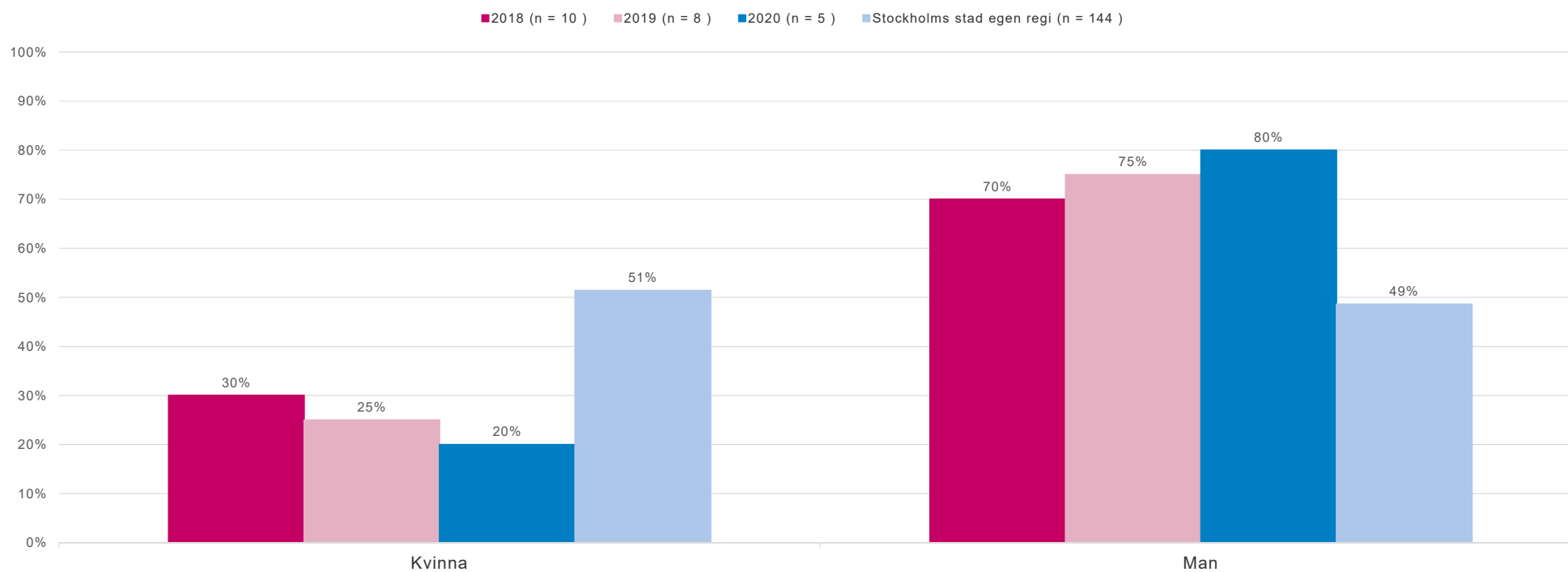


Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarefrekvens 56%

# Bakgrundsfrågor



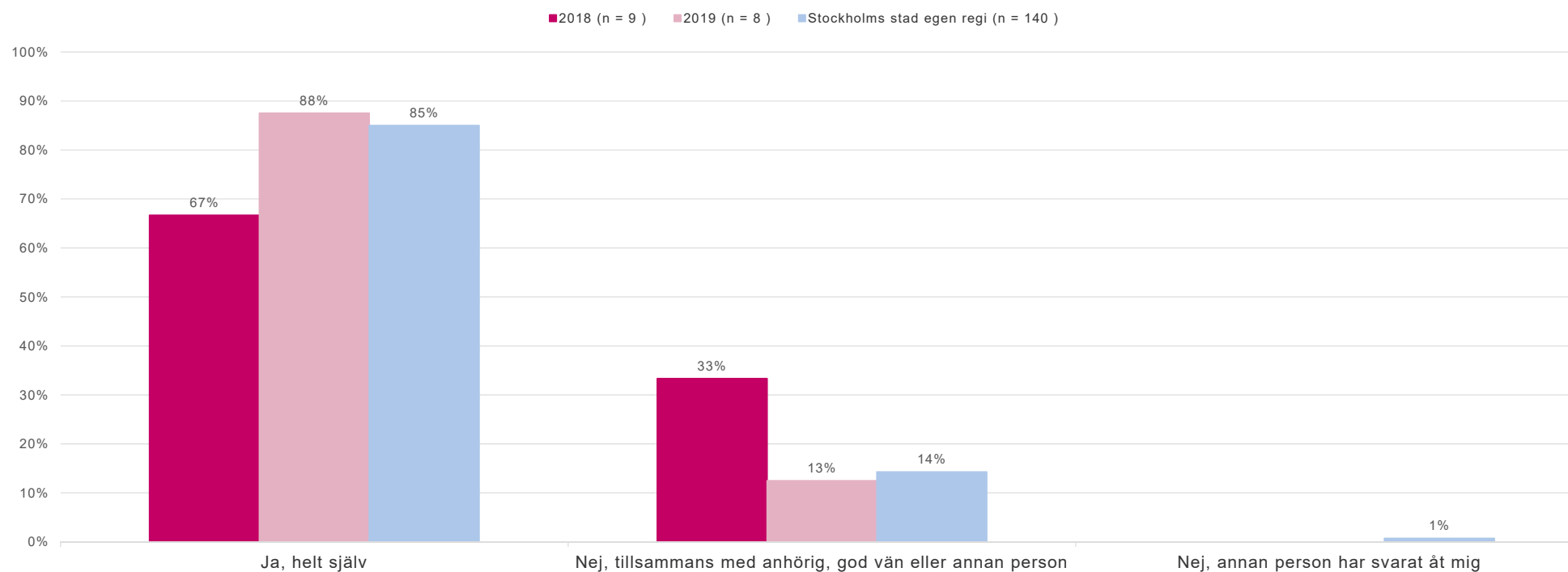
# Kön



Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarefrekvens 56%

Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

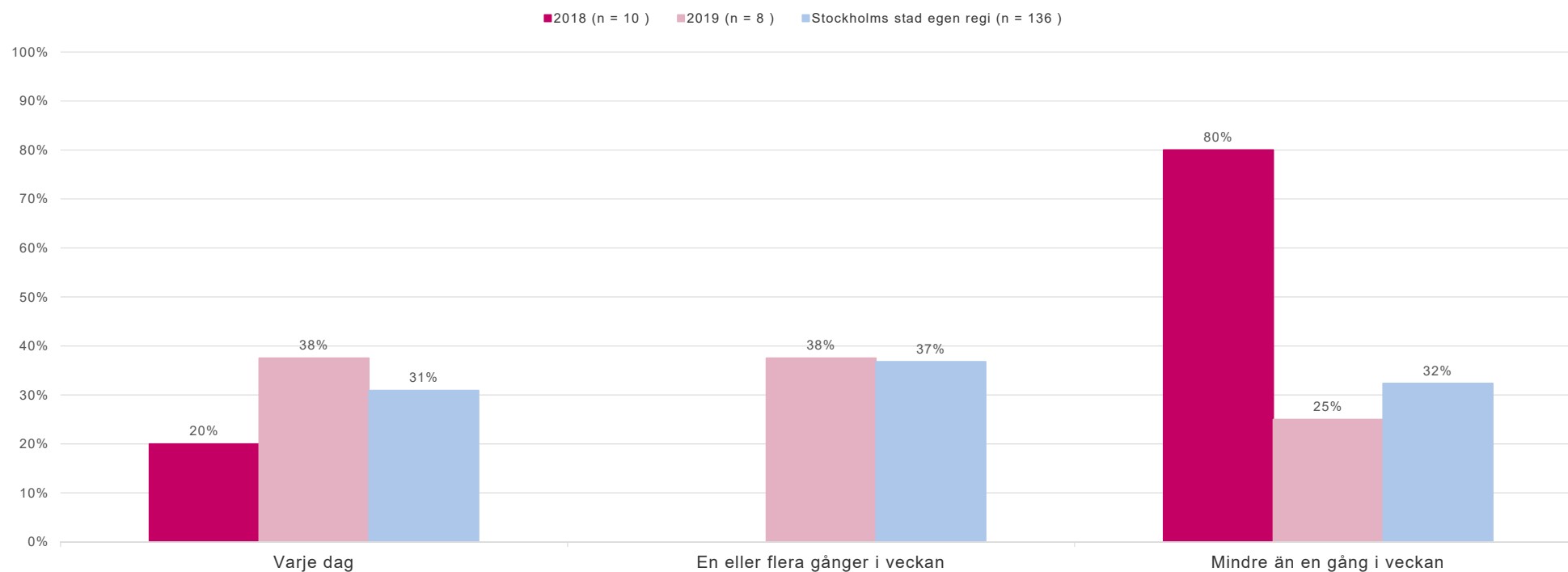
# Har du svarat på frågorna själv?



Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarsfrekvens 56%

Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

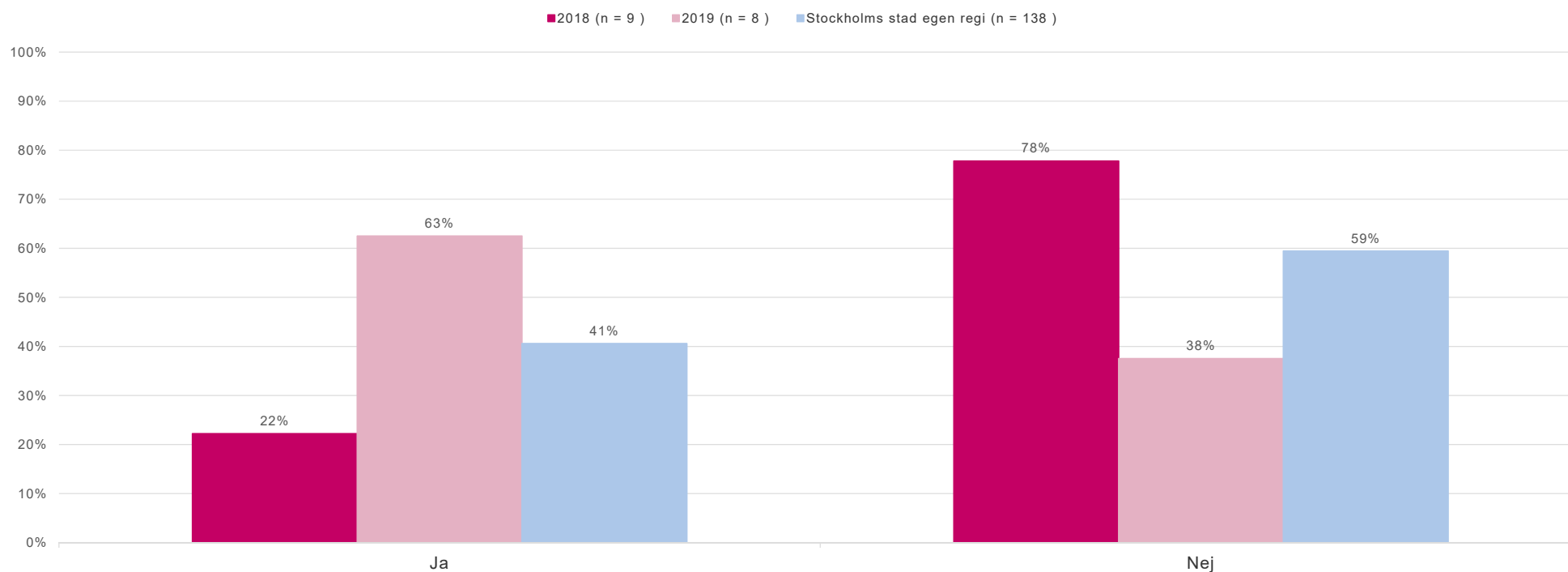
# Hur ofta får du hemtjänst?



Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarsfrekvens 56%

Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

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



Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarefrekvens 56%

Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat

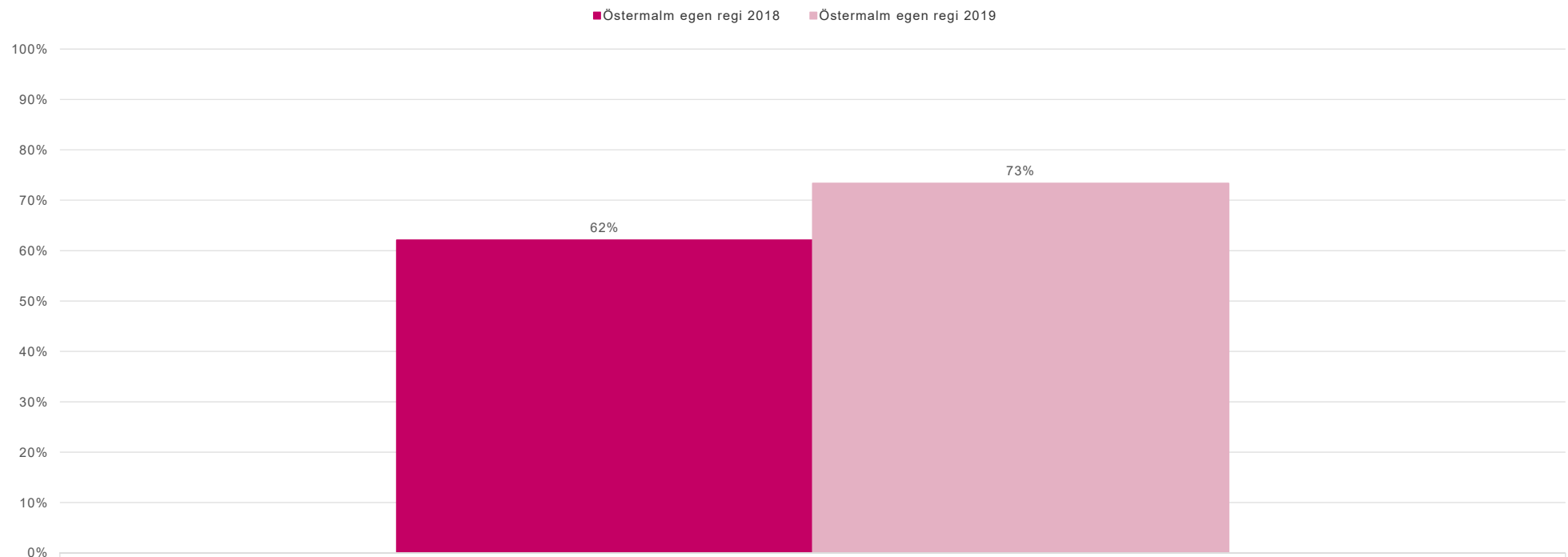
# Index nöjdhet

Andelen som har svarat 4 + 5 för de fyra frågorna  
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



Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarefrekvens 56%

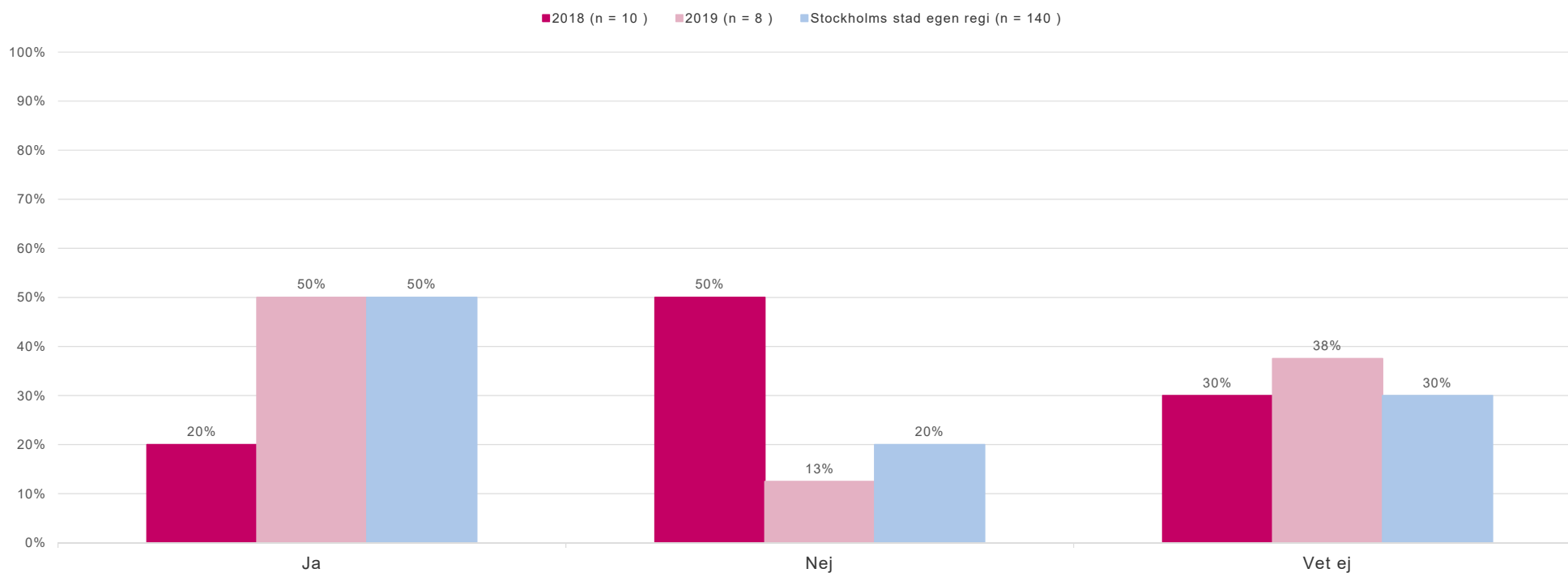
# Resultat per fråga över tid



# Resultat per fråga över tid - *Genomförandeplan*



Har du en genomförandeplan?



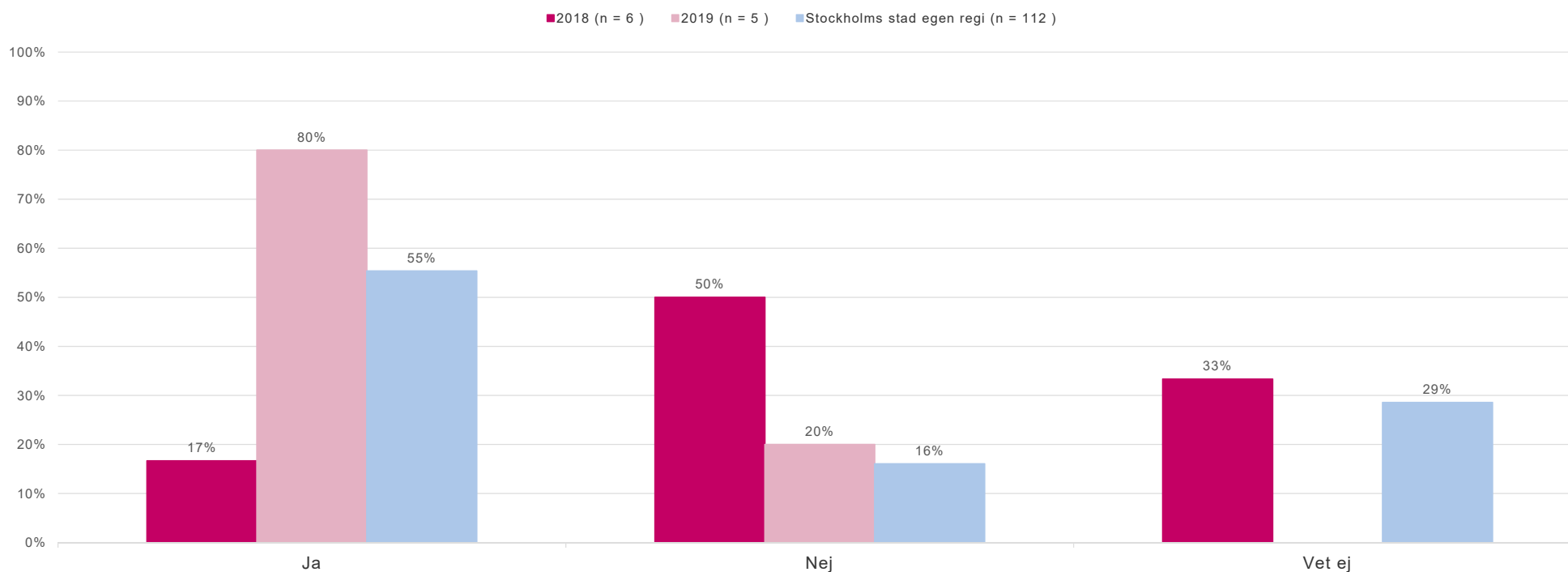
Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarsfrekvens 56%

Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Genomförandeplan*



Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



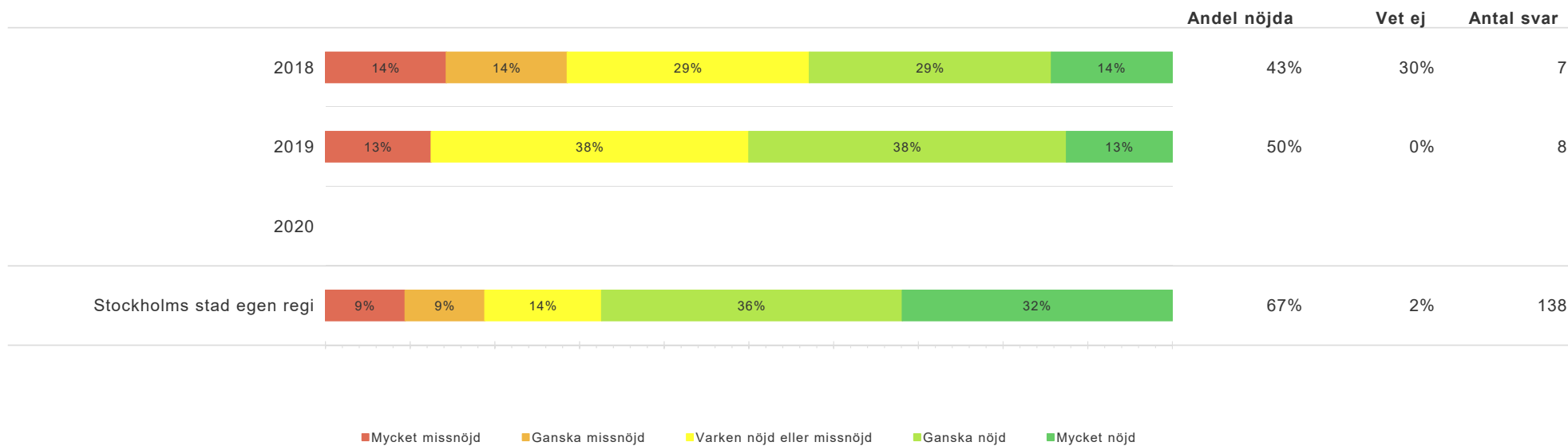
Rapporten avser Östermalm egen regi | Svartfrekvens 56%

Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Hemtjänsten i sin helhet*



Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



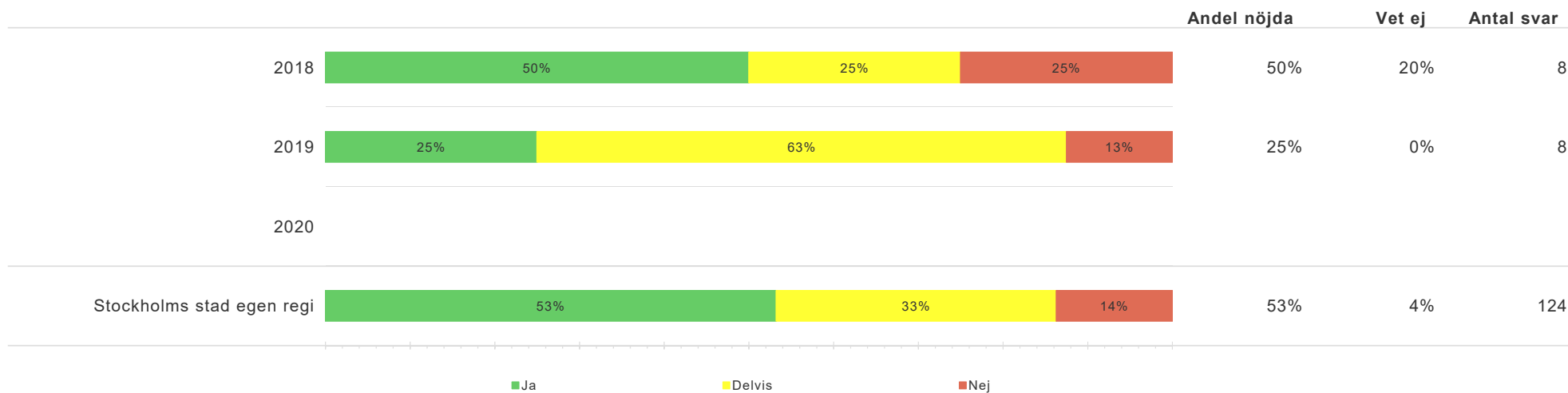
Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarsfrekvens 56%

Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Hemtjänsten i sin helhet*



Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?

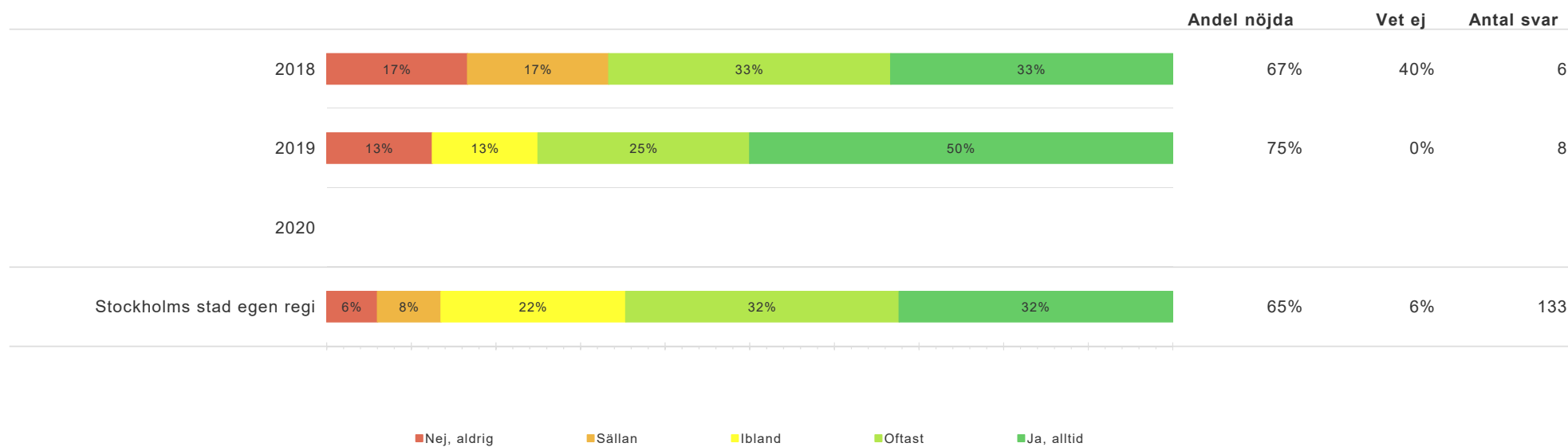


Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarsfrekvens 56%

Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Inflytande*

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

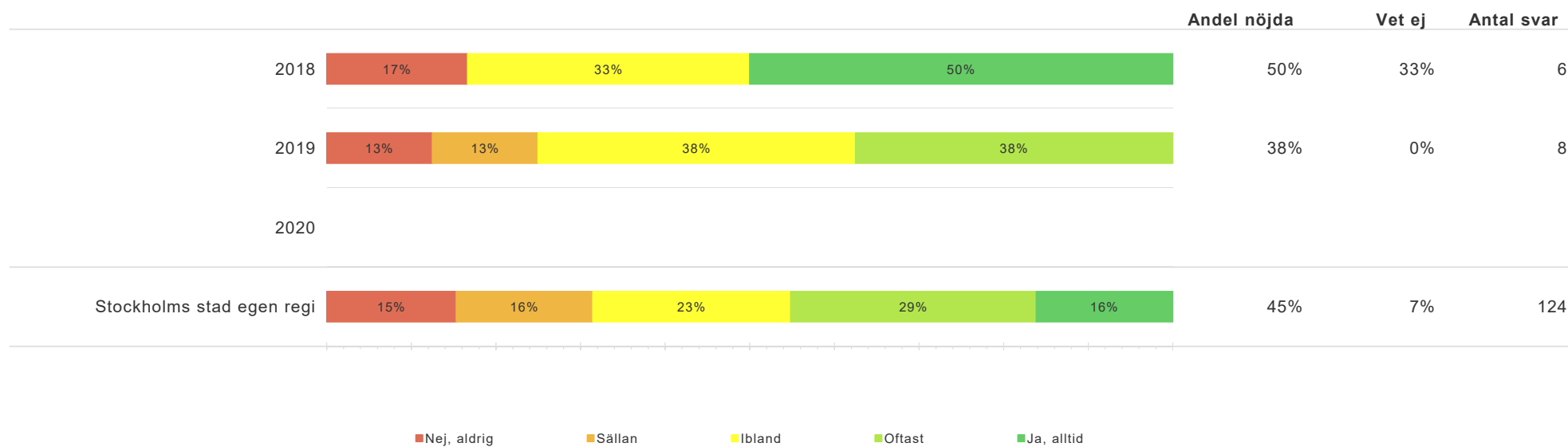


Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarsfrekvens 56%

Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Inflytande*

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



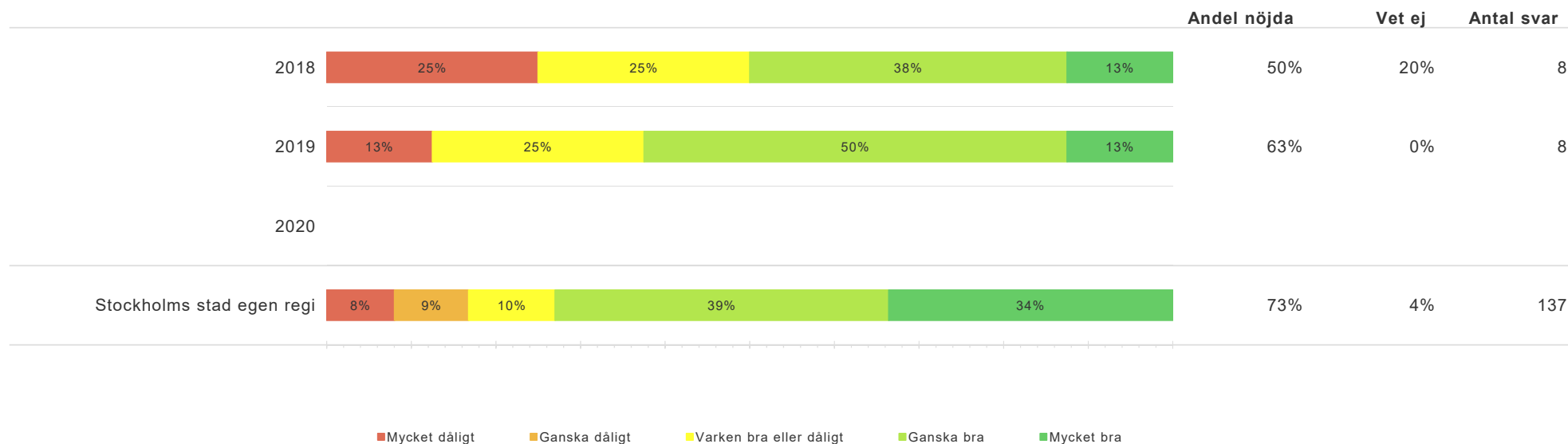
Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarsfrekvens 56%

Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Hjälpens utförande*



Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



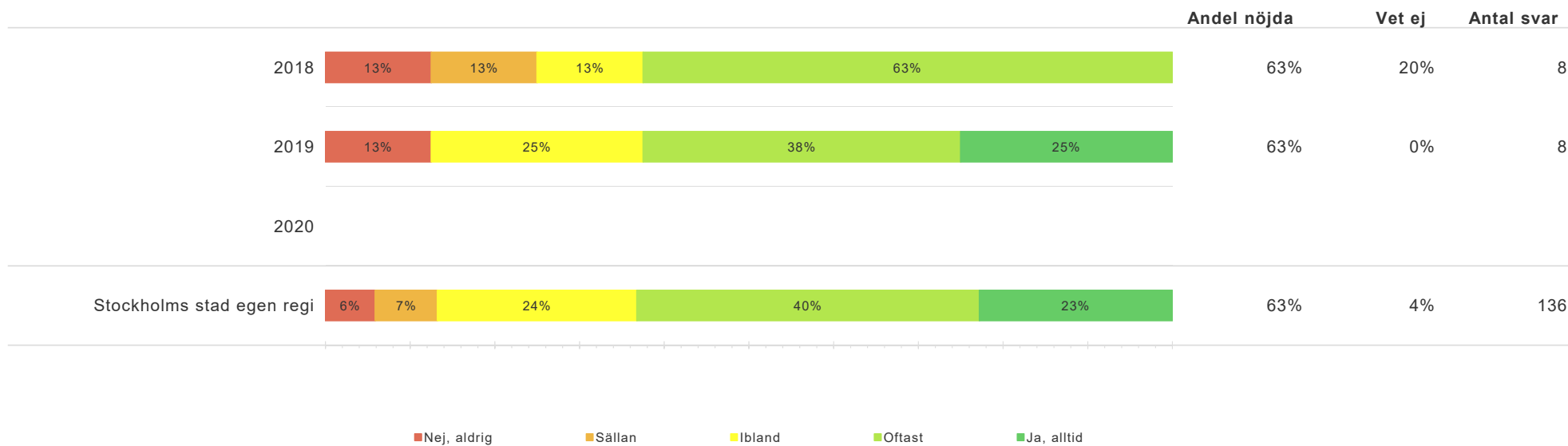
Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarsfrekvens 56%

Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Hjälpens utförande*



Brukar personalen komma på avtalad tid?



Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarsfrekvens 56%

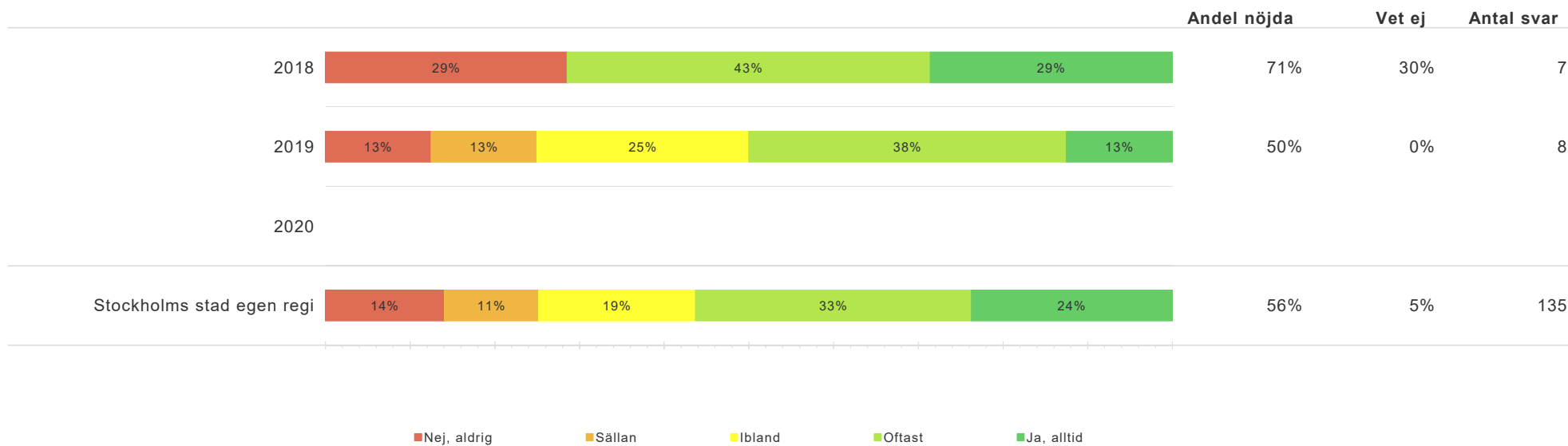
Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.



# Resultat per fråga över tid - *Hjälpens utförande*



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



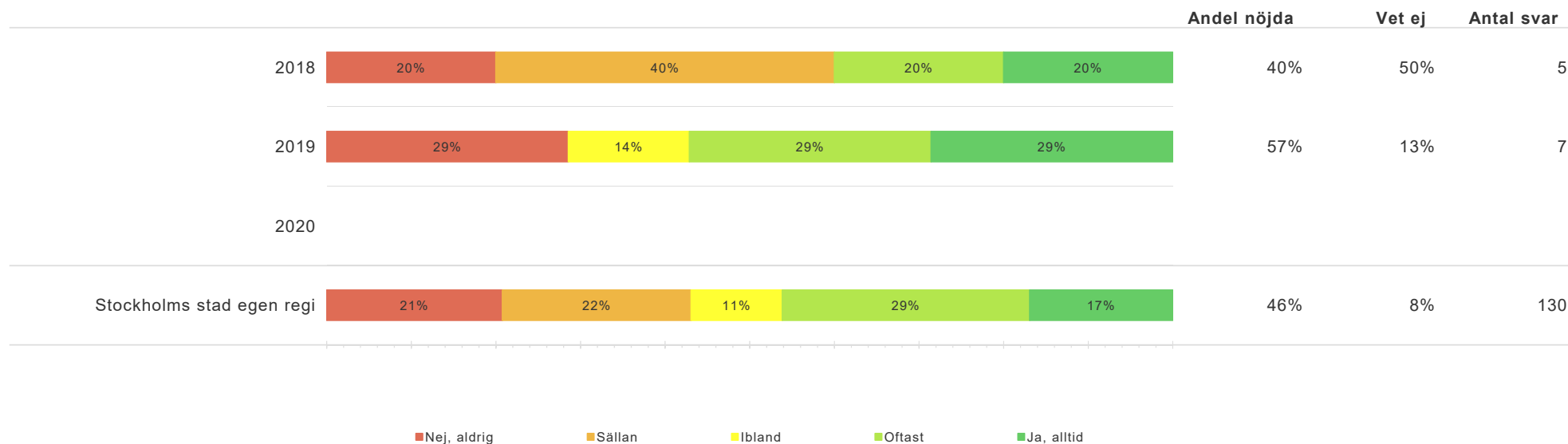
Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarsfrekvens 56%

Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Hjälpens utförande*



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

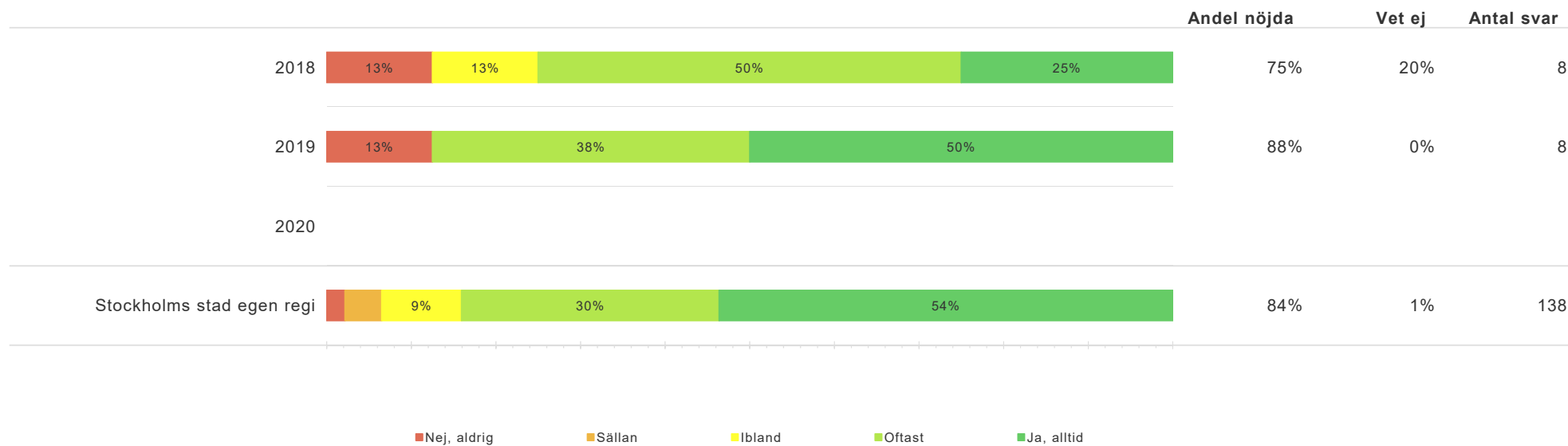


Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarsfrekvens 56%

Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Bemötande*

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

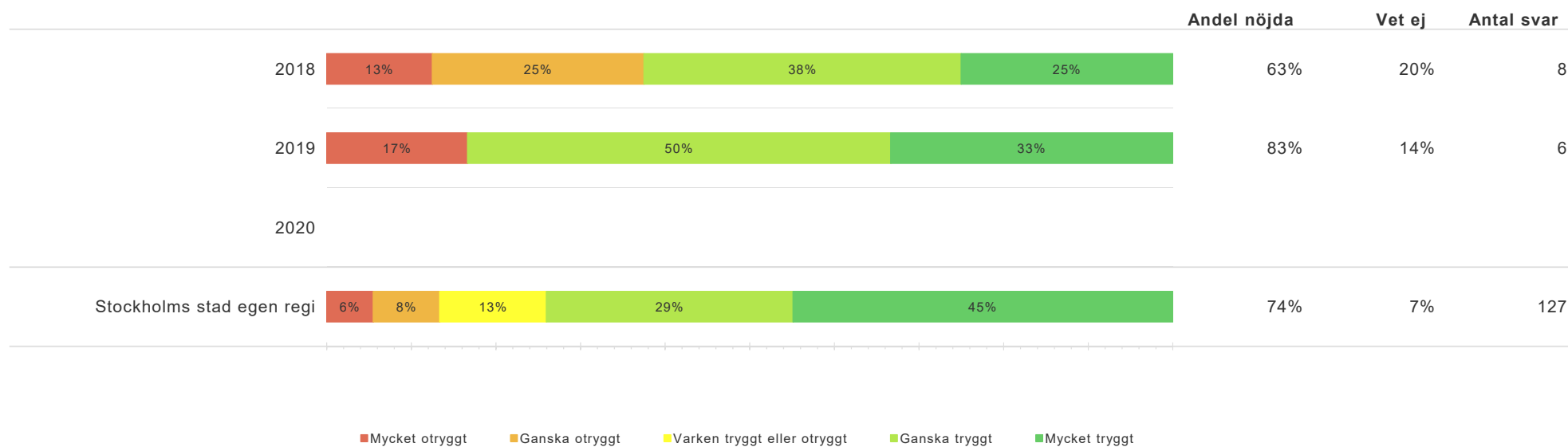


Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarsfrekvens 56%

Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Trygghet*

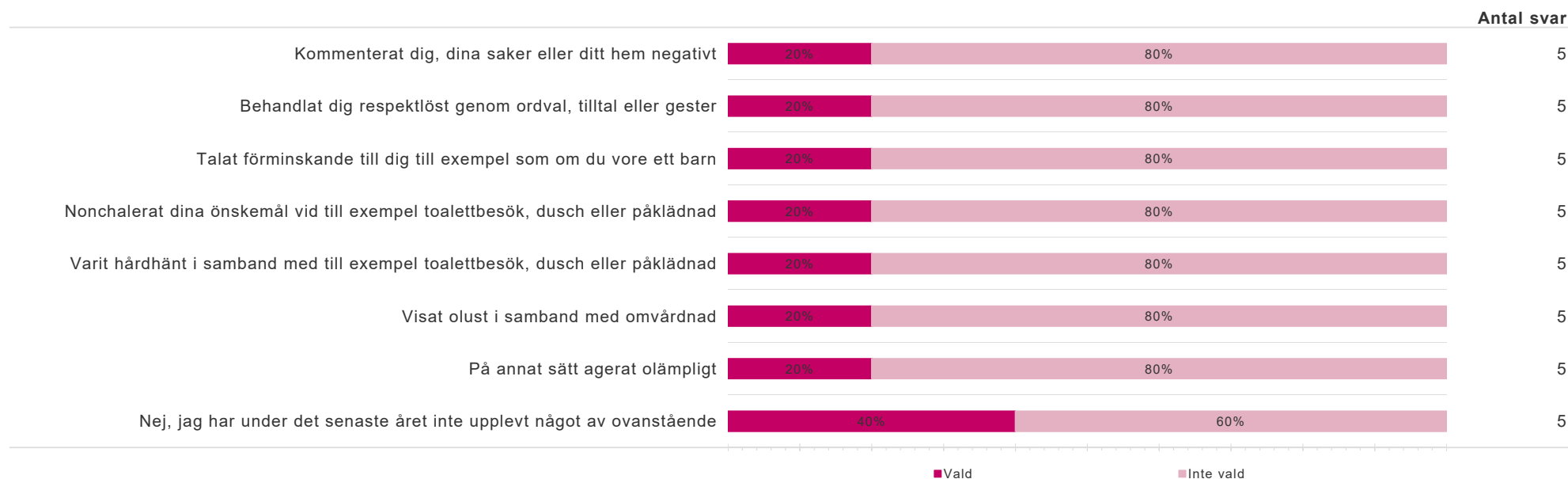
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarsfrekvens 56%

Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

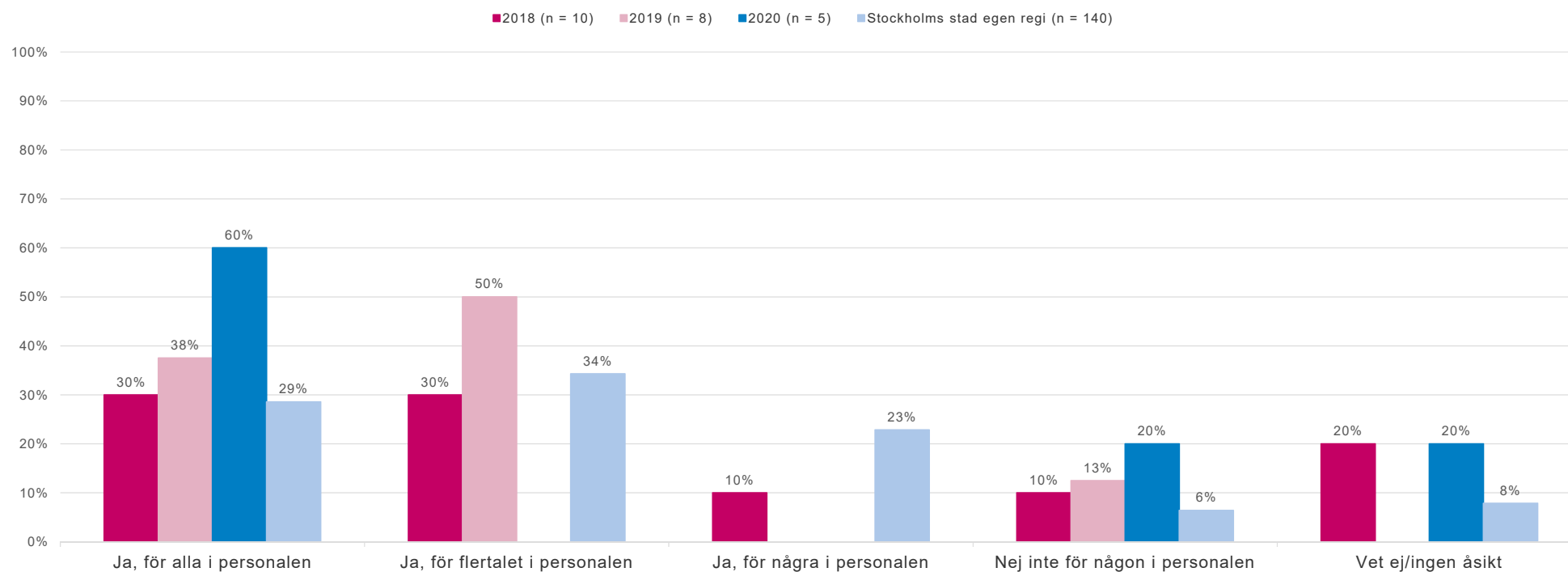
# Resultat per fråga över tid - *Bemötande*



Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarsfrekvens 56%

# Resultat per fråga över tid - *Trygghet*

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?

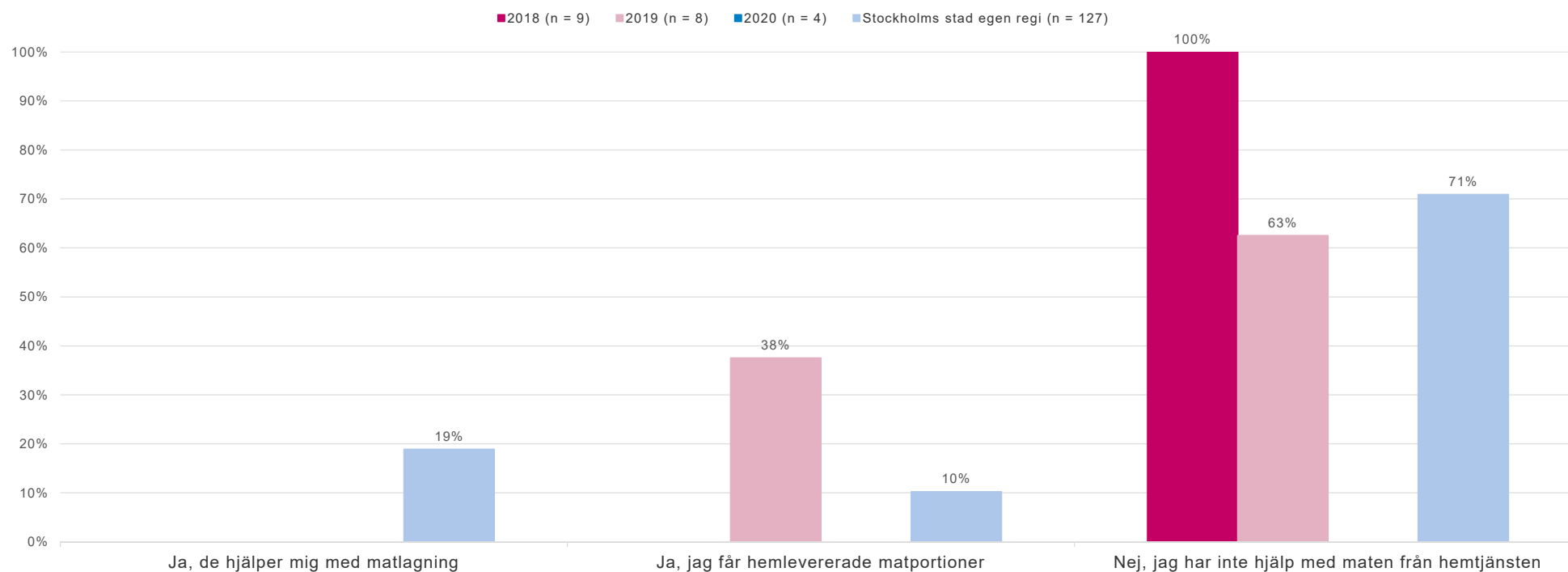


Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarefrekvens 56%

Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Maten*

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

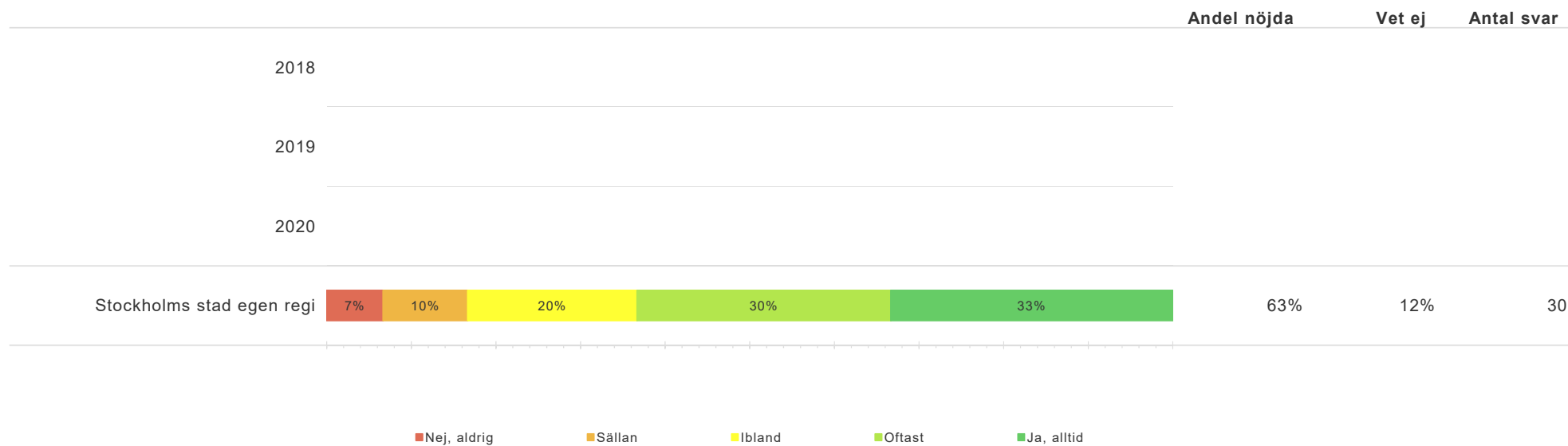


Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarefrekvens 56%

Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Maten*

Smakar maten bra?



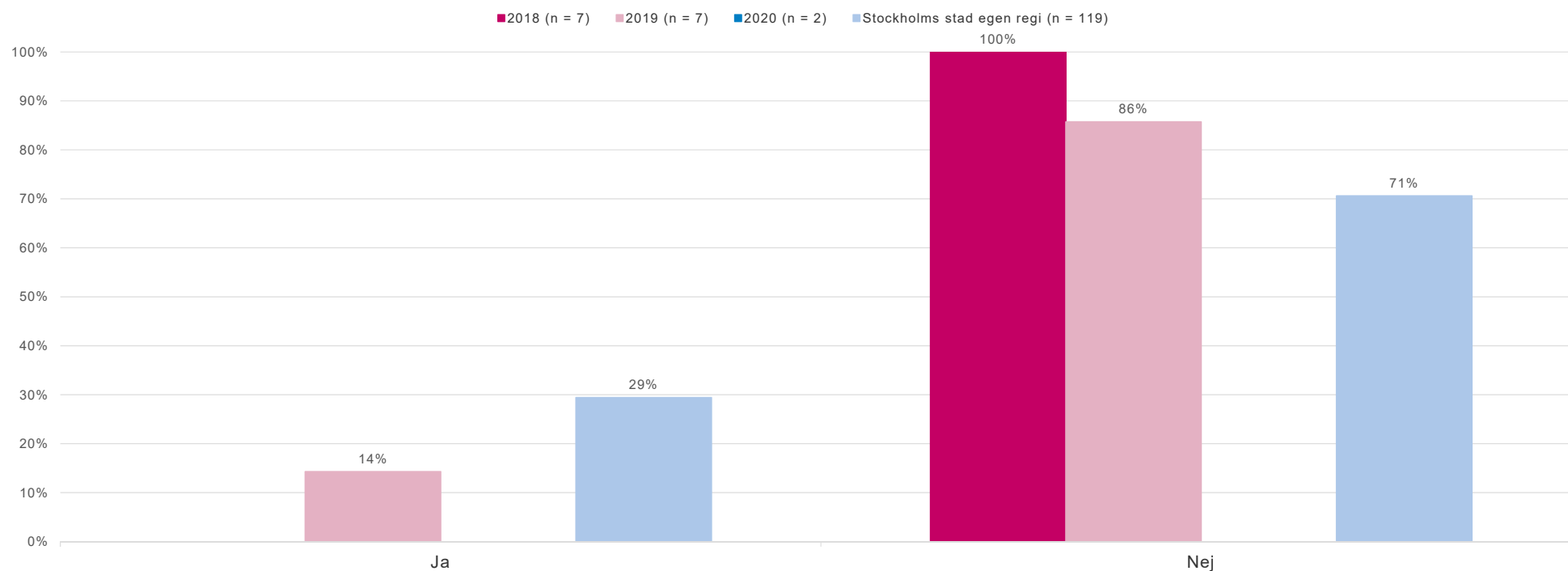
Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarsfrekvens 56%

Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.



# Resultat per fråga över tid - *Aktiviteter*

Är du beviljad promenad eller utevistelse?

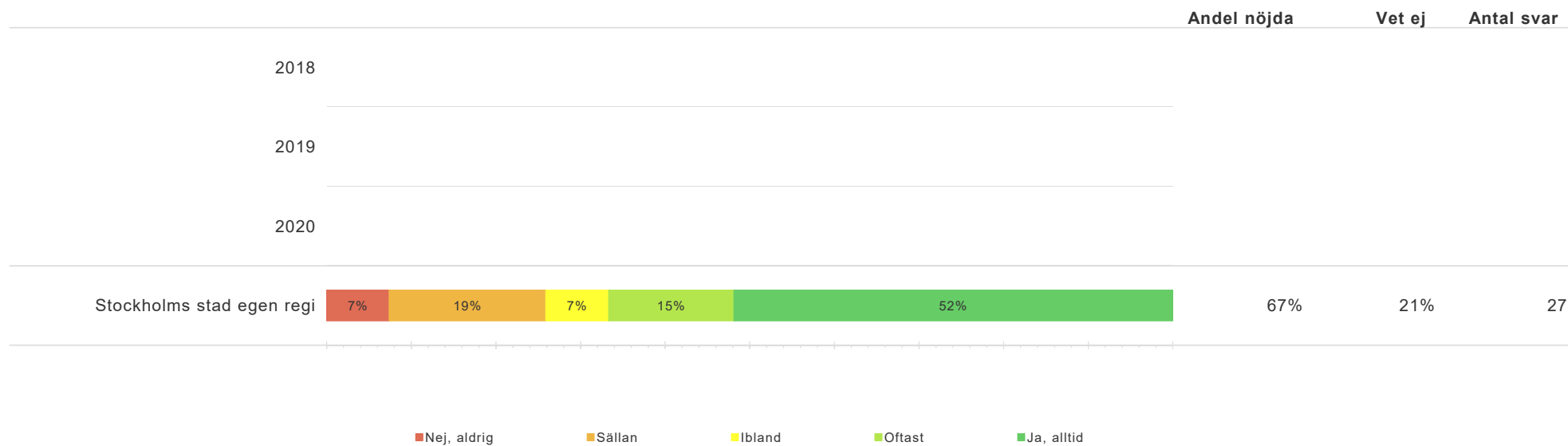


Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarsfrekvens 56%

Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Aktiviteter*

Är du nöjd med promenaderna och/eller utevistelserna?



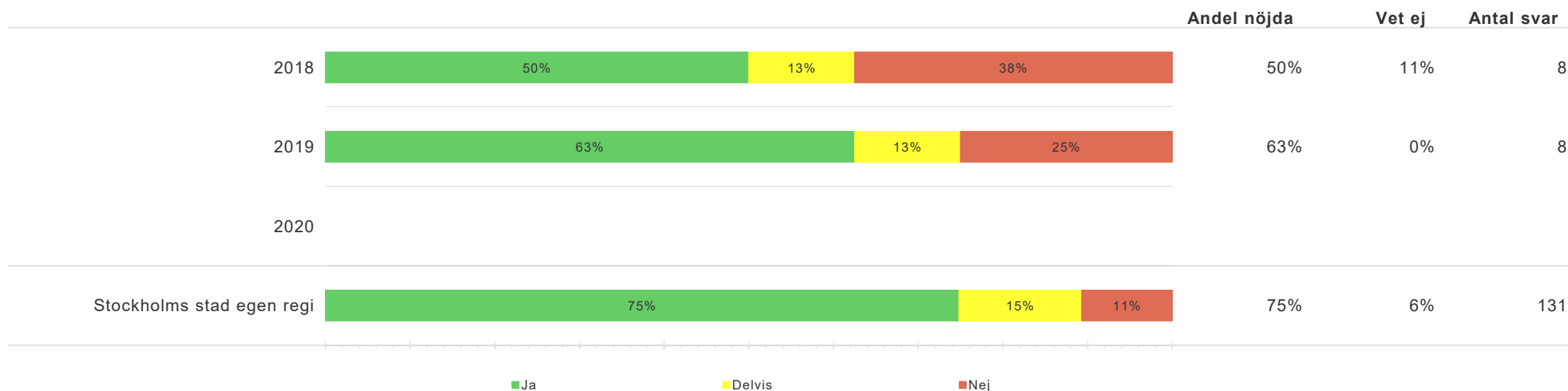
Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarsfrekvens 56%

Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*



Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?



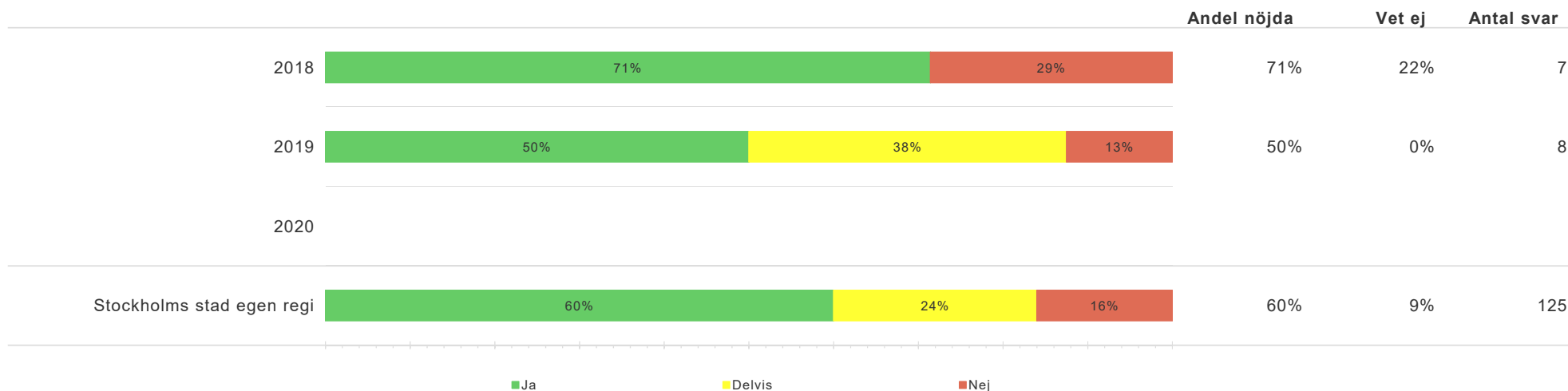
Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarsfrekvens 56%

Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*



Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?



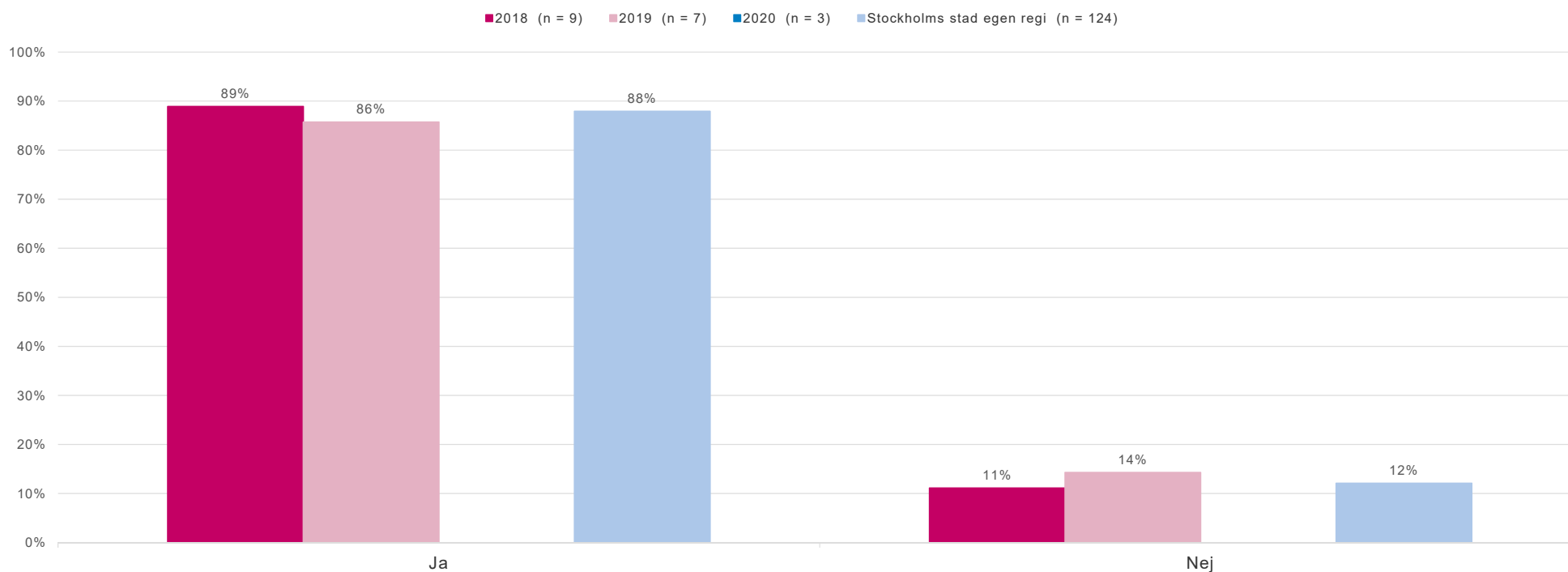
Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarsfrekvens 56%

Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*



Vet du vilka insatser du är beviljad?



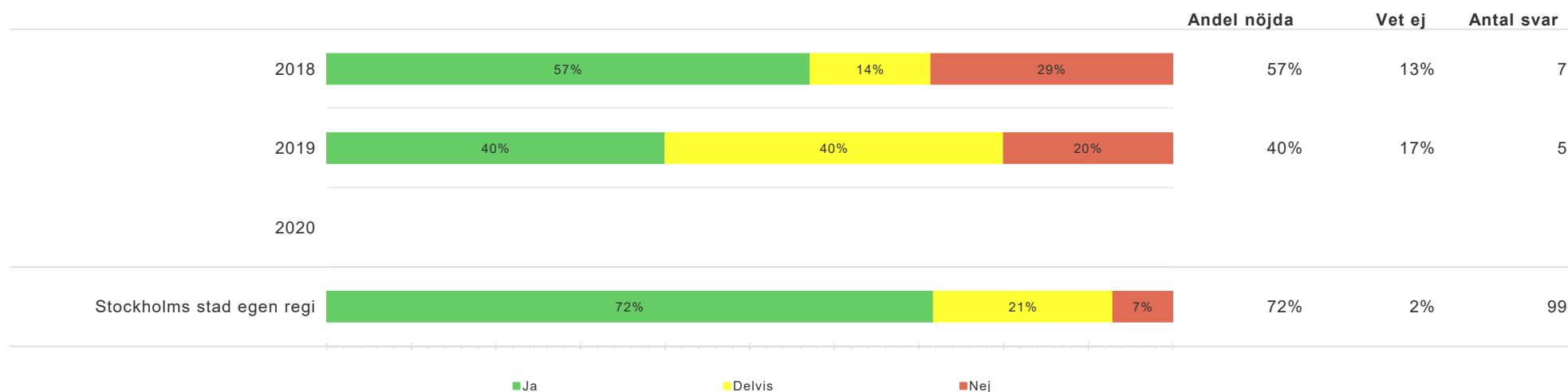
Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarsfrekvens 56%

Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*



Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



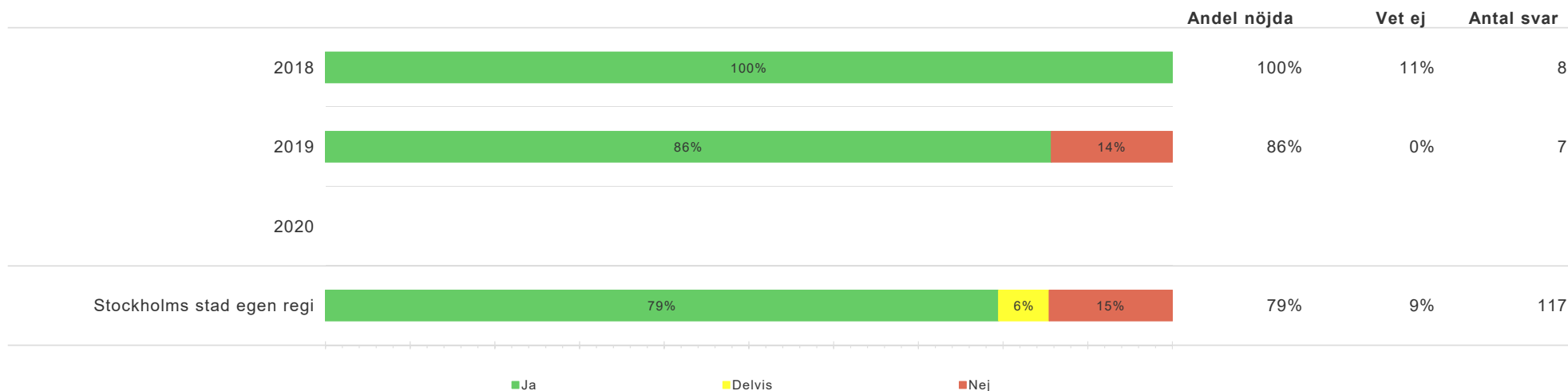
Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarsfrekvens 56%

Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*



Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst?



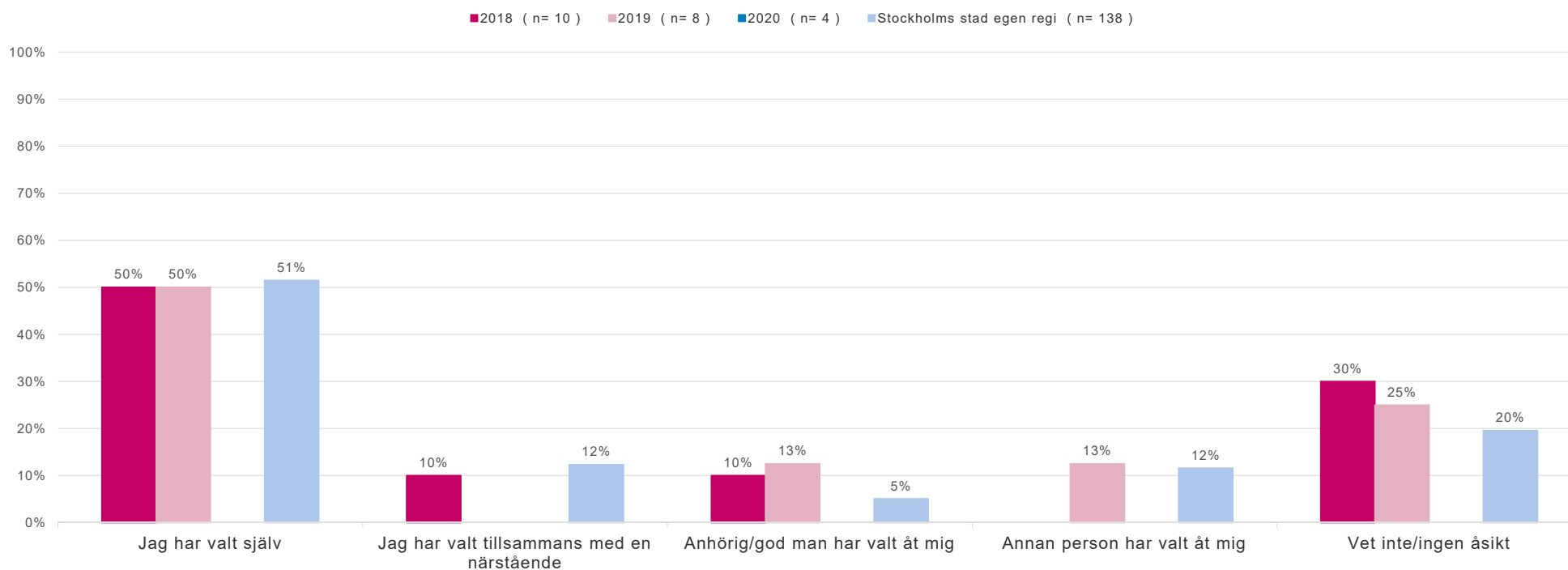
Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarefrekvens 56%

Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*



## Vem har valt din hemtjänst?



Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarefrekvens 56%

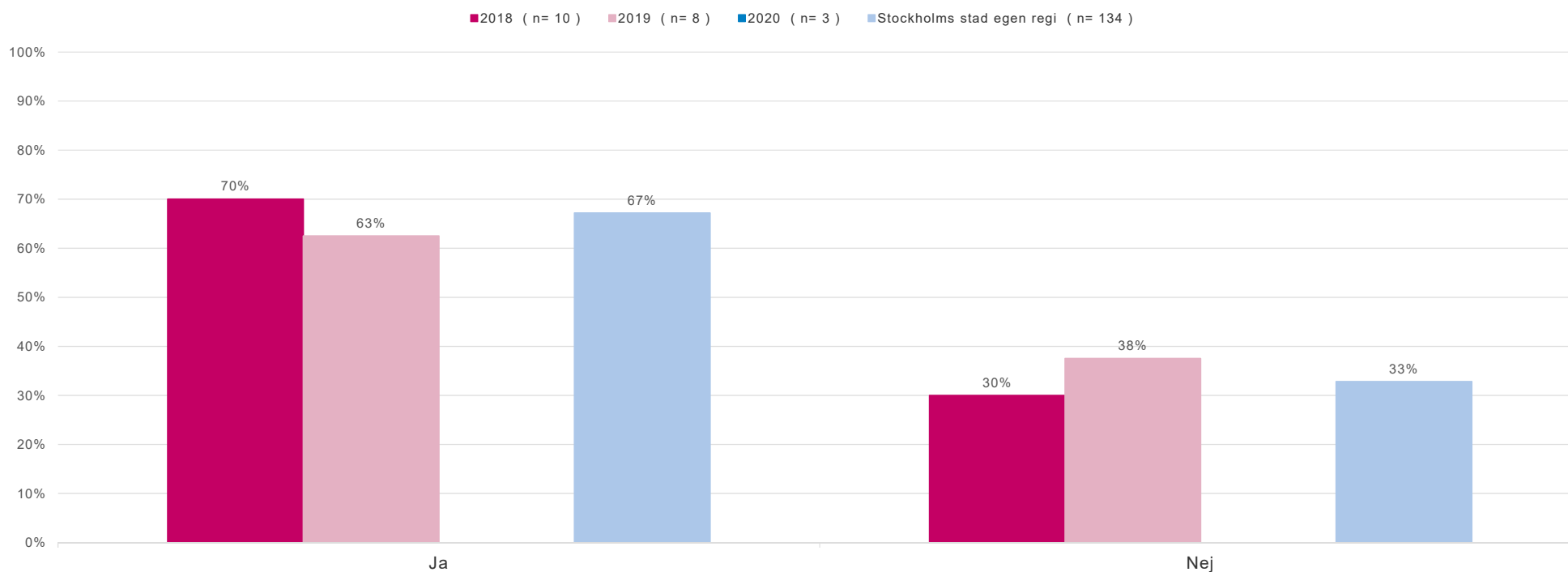
Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.



# Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*



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

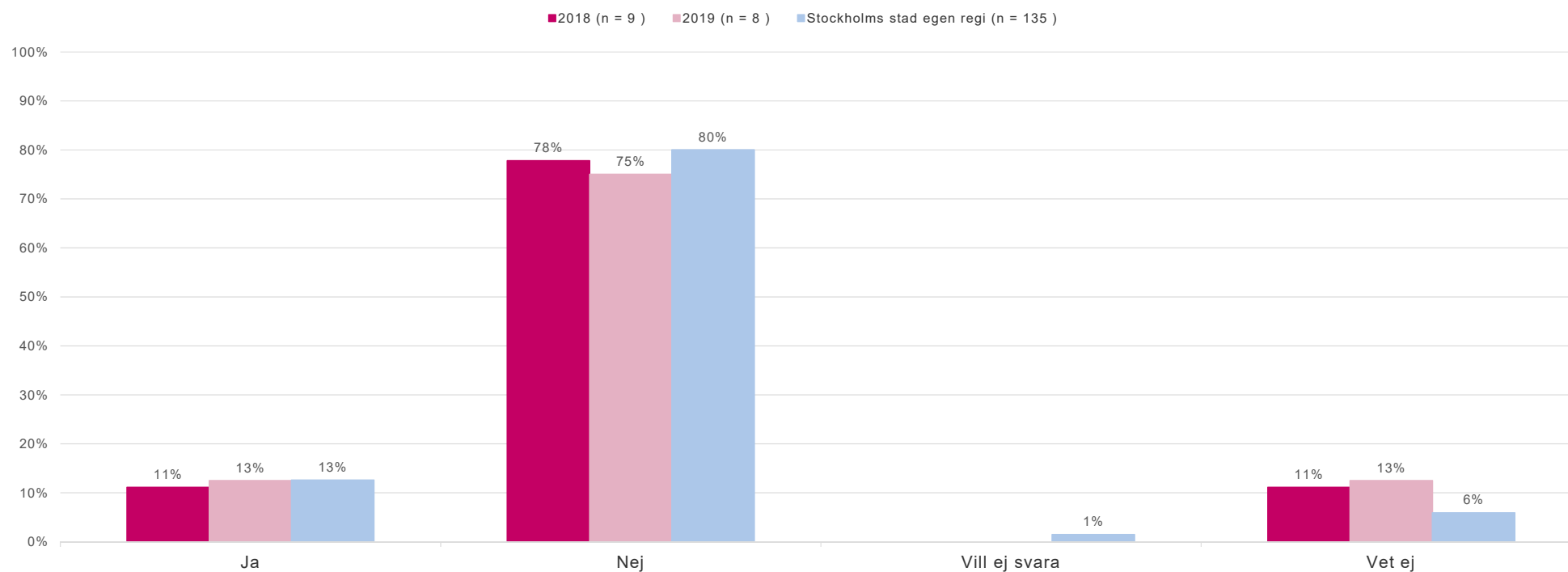


Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarefrekvens 56%

Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per fråga över tid - *Diskriminering*

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



Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarsfrekvens 56%

Tidsserien avser Östermalm egen regi.  
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

# Resultat per kön

Redovisas ej p.g.a. för få svar

# Resultat per svarsmetod

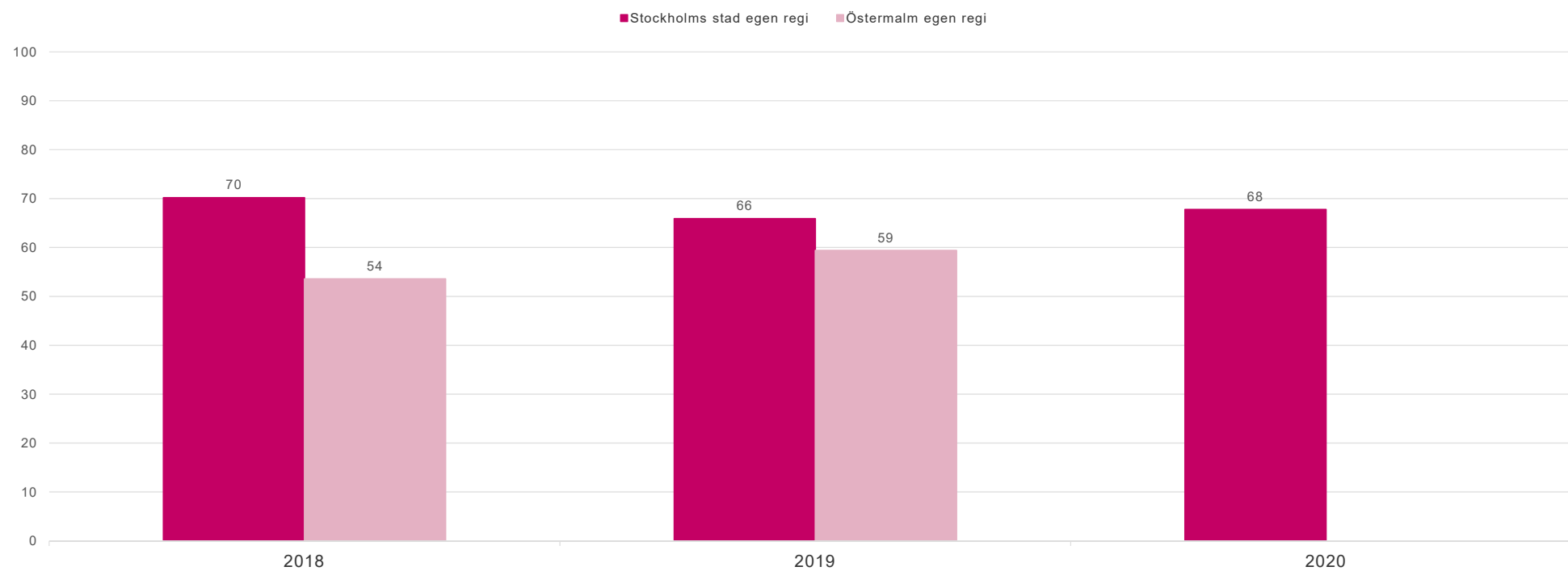
Redovisas ej p.g.a. för få svar

För att möjliggöra redovisning har svarsalternativen "Nej, tillsammans med anhörig" och "Nej, annan person har svarat åt mig" slagits ihop till ett gemensamt alternativ "Ej svarat själv".

# Index per frågeområde

# Index per frågeområde

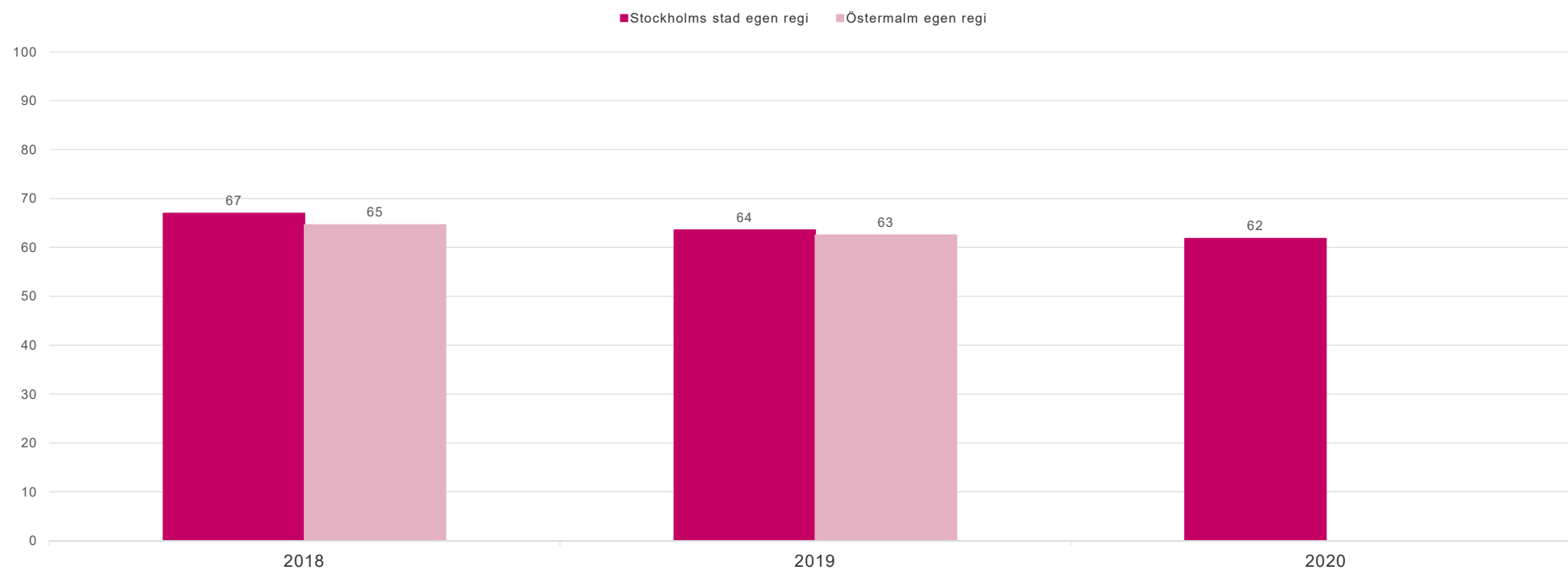
## *Hemtjänsten i sin helhet*



Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarefrekvens 56%

# Index per frågeområde

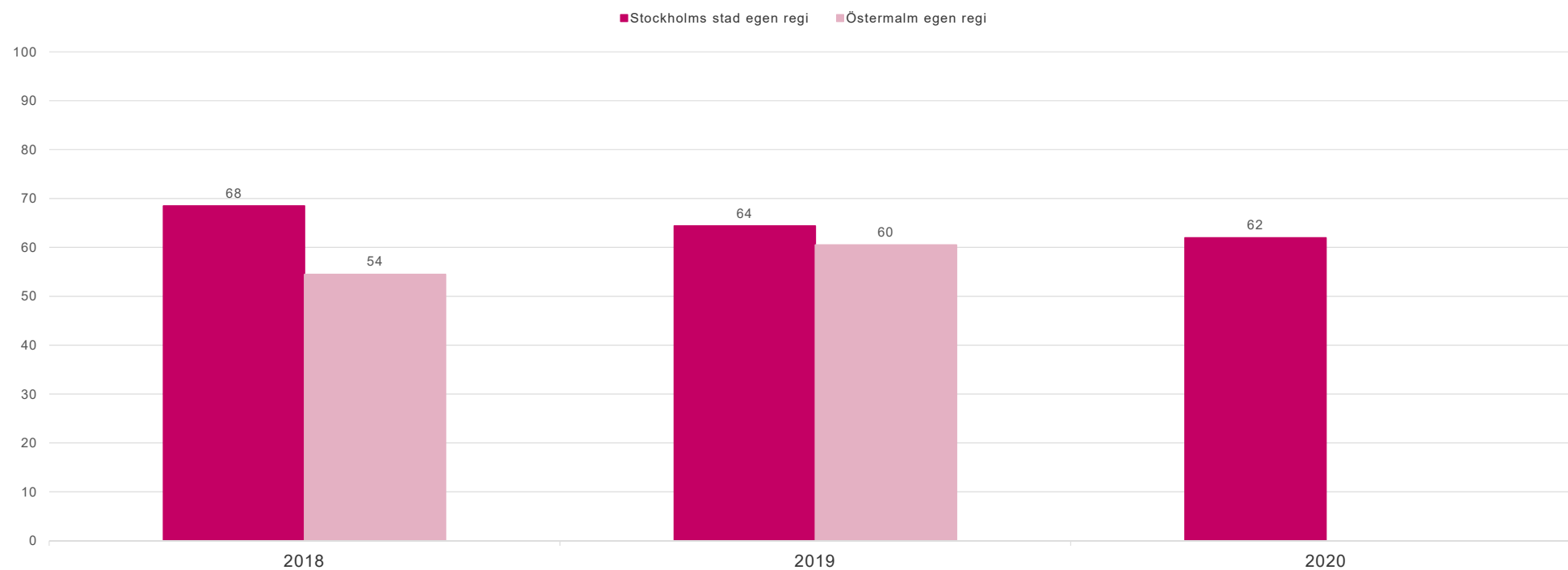
## *Inflytande*



Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarefrekvens 56%

# Index per frågeområde

## Hjälpens utförande

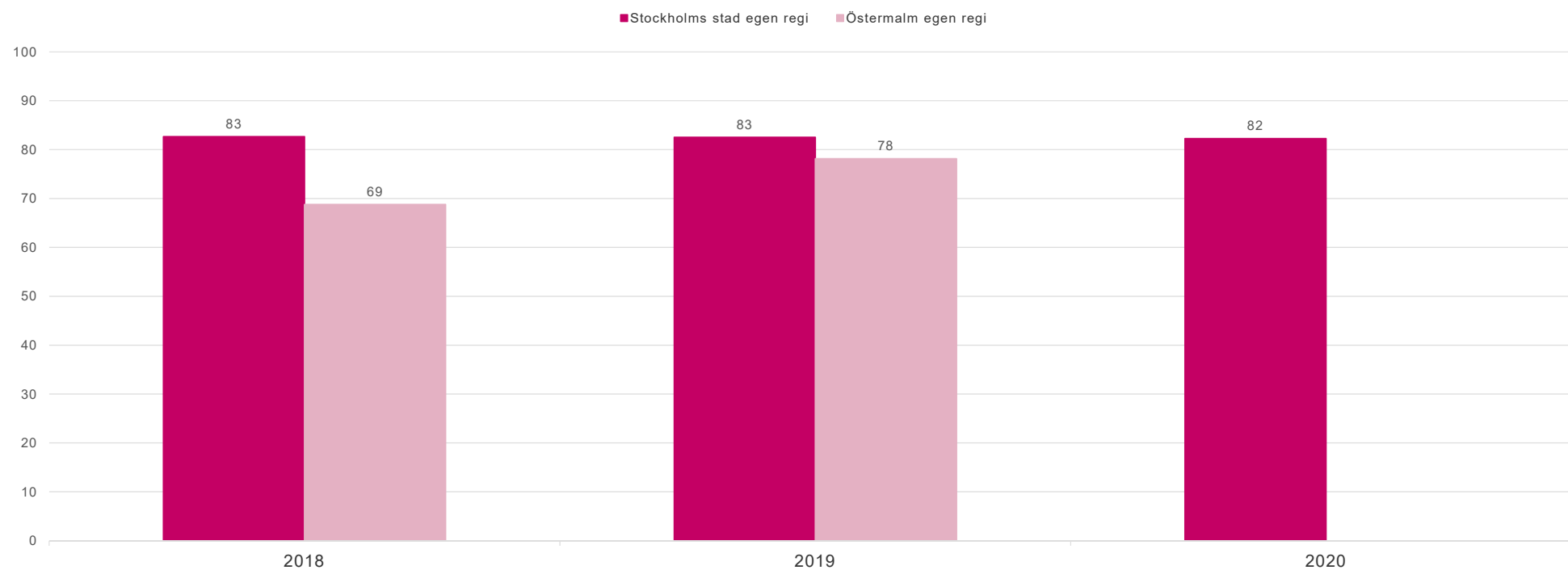


Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarefrekvens 56%



# Index per frågeområde

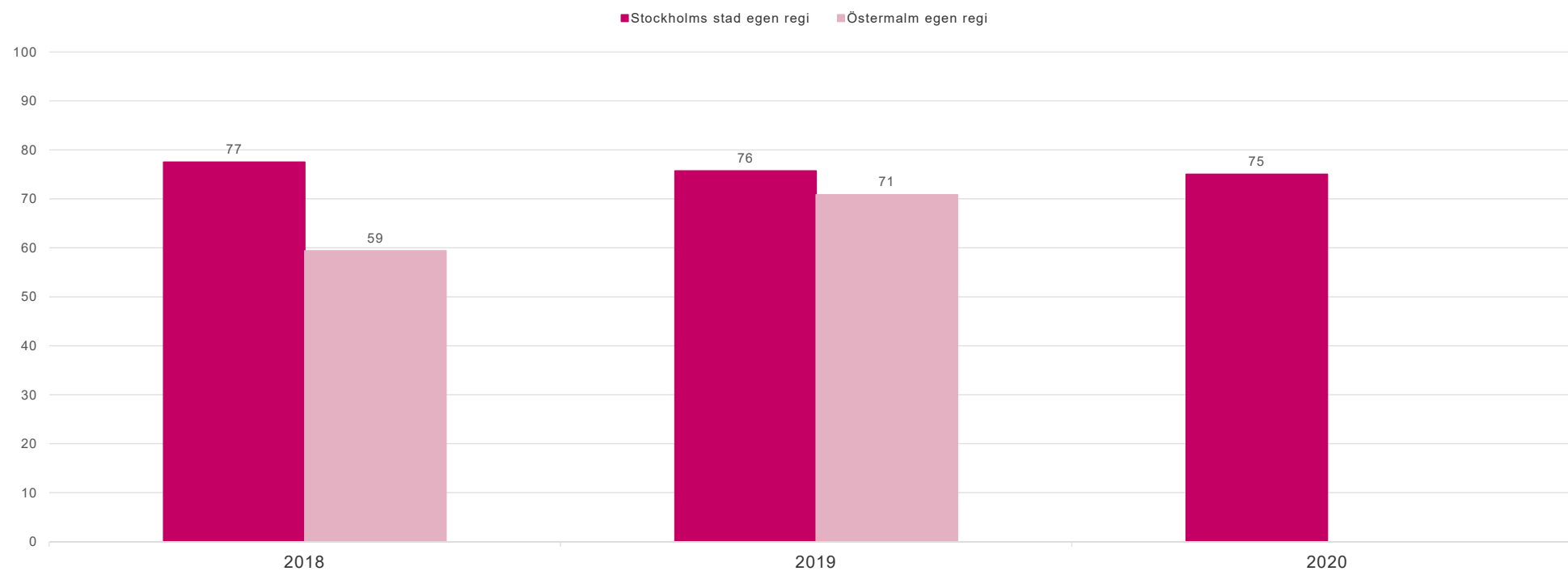
## Bemötande



Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarefrekvens 56%

# Index per frågeområde

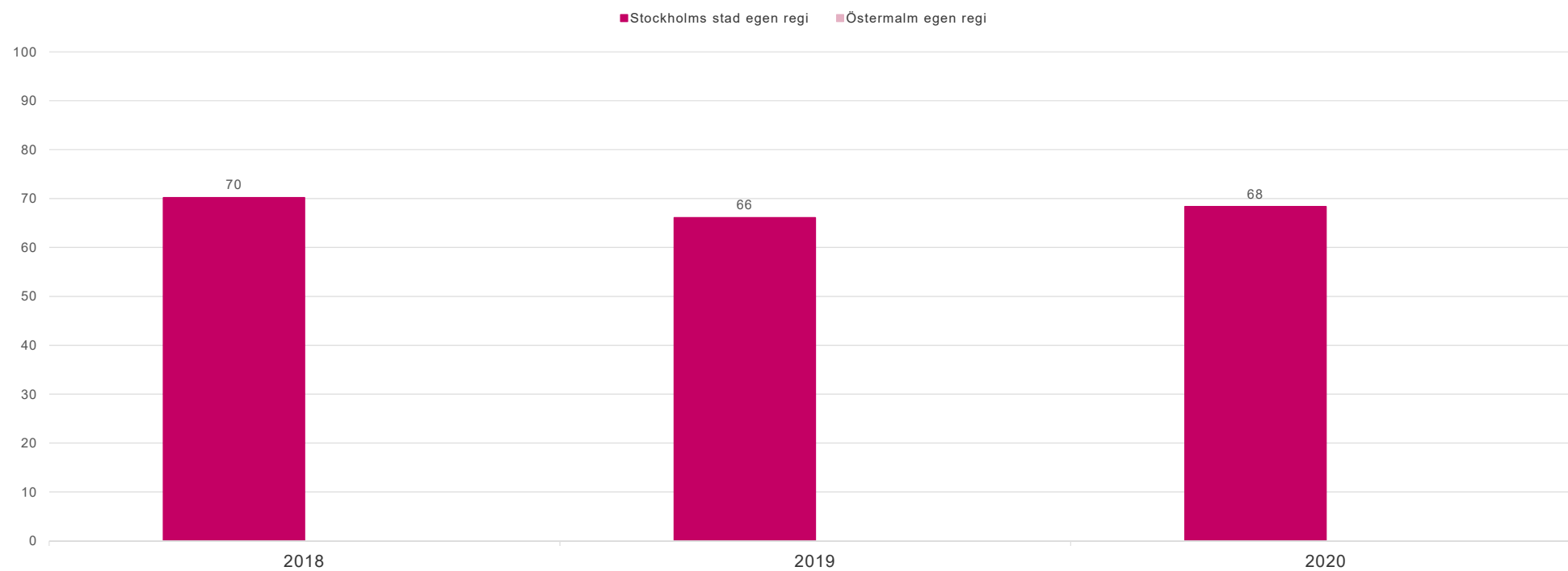
## Trygghet



Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarefrekvens 56%

# Index per frågeområde

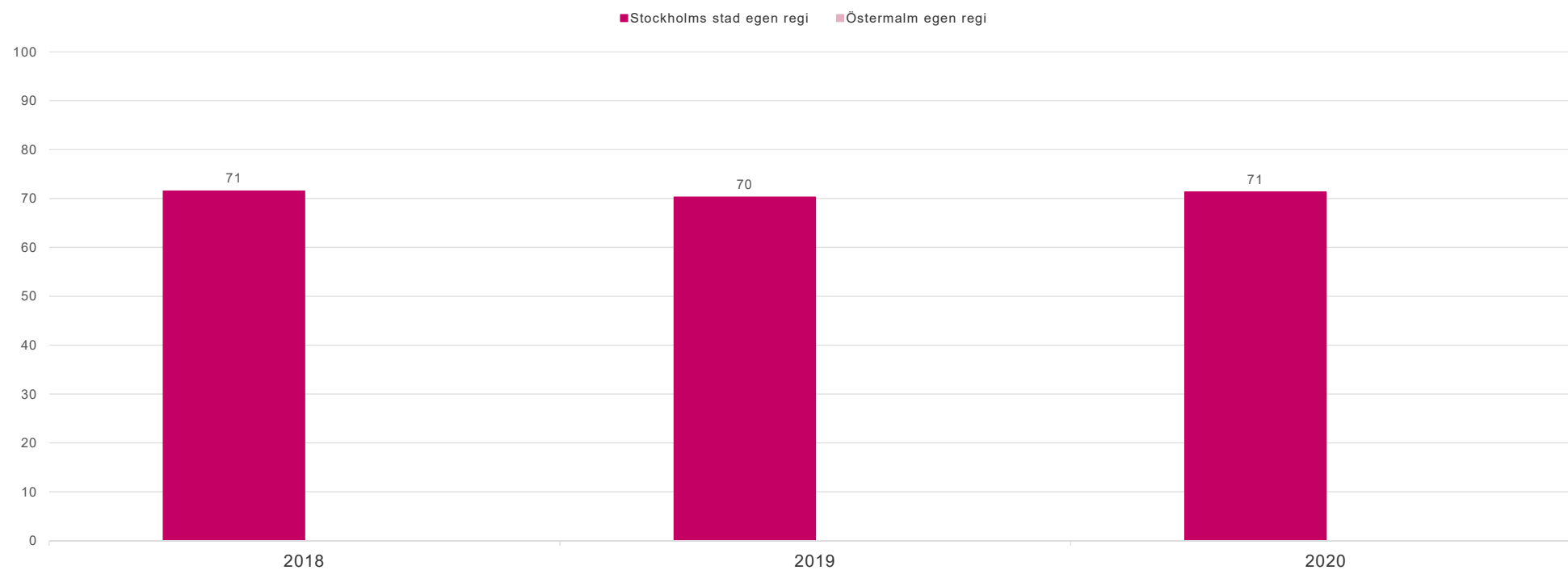
## Maten



Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarefrekvens 56%

# Index per frågeområde

## Aktiviteter



Rapporten avser Östermalm egen regi | Svarefrekvens 56%

# Andel nöjda\* per utförare

Redovisas ej p.g.a. för få svar

\*andel som svarat 4-5 stämmer ganska bra, stämmer mycket bra

Observera att dessa svar är baserade på de brukare som stadsdelsnämnden fattat beslut om.

Enbart utförare med minst 5 svarande med beslut från denna stadsdelsnämnd redovisas.