

A circular graphic with a light green background, centered on a photograph of a cityscape. The cityscape features a body of water in the foreground, a bridge with a crane on the left, and several multi-story buildings, including a prominent red brick building with a tower on the right. The sky is blue with scattered white clouds.

Brukarundersökning 2021

Hemtjänst yngre

Hässelby-Vällingby

GENOMFÖRD AV ORIGO GROUP
OKTOBER 2021

Origo Group

Innehåll

Om undersökningen	3
Sammanfattning	4
Svarsfrekvenser	5
Frågorna i enkäten	6
Resultat	7

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 i SDN Hässelby-Vällingby

Jämförelse görs mellan år 2019–2021 där så är möjligt. Brytningar görs även 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.

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 SDN Hässelby-Vällingby inkom 53 svar vilket ger en svarsfrekvens 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

Sammanfattning

Index för nöjdhet* i Hässelby-Vällingby uppgår till 80 år 2021, vilket är en utveckling från 75 år 2020 och 73 år 2019. Indexet för staden totalt år 2021 uppgår till 78.

74% i Hässelby-Vällingby uppger att de sammantaget är nöjda med sin hemtjänst vilket är en utveckling från 69% år 2020 och 62% år 2019 och jämfört med 71% för staden totalt.

85% i Hässelby-Vällingby uppger att personalen brukar ta hänsyn till deras åsikter om hur hjälpen ska utföras vilket är en utveckling från 71% år 2020 och 67% år 2019 och jämfört med 77% för staden totalt.

88% i Hässelby-Vällingby uppger att personalen brukar bemöta dem på ett bra sätt vilket är en utveckling från 89% år 2020 och 85% år 2019 och jämfört med 90% för staden totalt.

79% i Hässelby-Vällingby uppger att de känner sig ganska/mycket trygga med att bo hemma med stöd av hemtjänsten vilket är en utveckling från 78% år 2020 och 82% år 2019 och jämfört med 78% för staden totalt.

** Index för nöjdhet baseras på 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?*

Svarsfrekvenser

	Antal svar 2021	Svarsfrekvens 2021	Antal svar 2020	Svarsfrekvens 2020	Antal svar 2019	Svarsfrekvens 2019
Bromma	19	35%	25	43%	26	46%
Enskede-Årsta-Vantör	52	40%	42	42%	42	44%
Farsta	43	41%	31	38%	35	44%
Hägersten-Älvsjö	65	43%	53	41%	55	44%
Hässelby-Vällingby	53	46%	36	43%	57	44%
Kungsholmen	23	29%	19	26%	21	26%
Norrmalm	16	48%	16	44%	24	52%
Rinkeby-Kista	44	40%	31	32%	51	44%
Skarpnäck	38	53%	29	48%	42	65%
Skärholmen	49	55%	38	50%	48	56%
Socialförvaltningen	2	18%	2	25%	3	33%
Spånga-Tensta	29	44%	22	35%	32	42%
Södermalm	55	37%	48	38%	74	48%
Östermalm	22	50%	14	47%	15	37%
Egen regi	168	42%	144	42%	172	42%
Privat/övrig regi	342	42%	262	38%	353	47%
Kvinna	310	44%	232	40%	299	46%
Man	200	40%	174	40%	226	44%
Stockholms stad totalt	510	42%	406	40%	525	45%

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

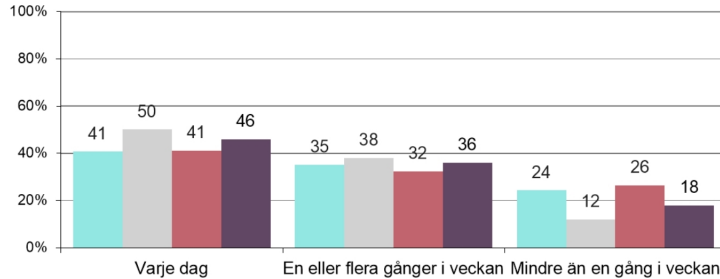
- Hur ofta får du hemtjänst?
- Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?
- Har du svarat på frågorna själv?

Resultat

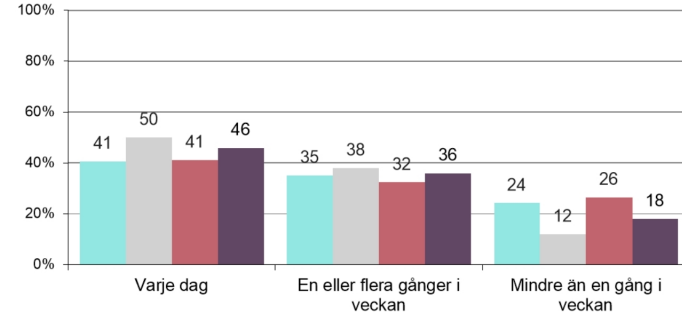


Stockholms stad 2021 Hässelby-Vällingby 2021 Hässelby-Vällingby 2020 Hässelby-Vällingby 2019

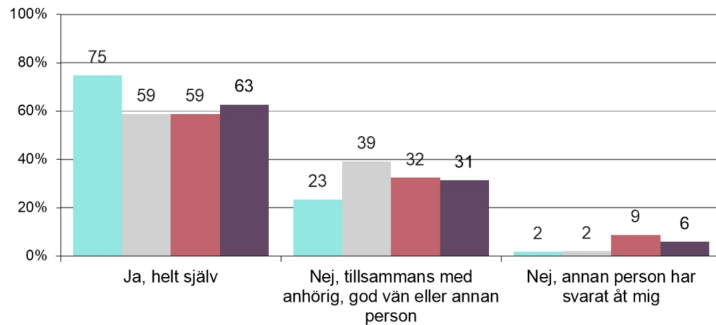
Hur ofta får du hemtjänst?



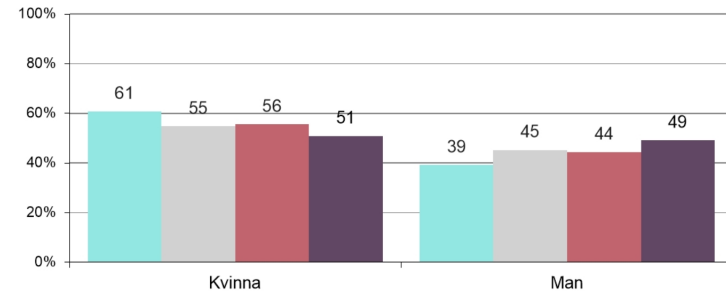
Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?



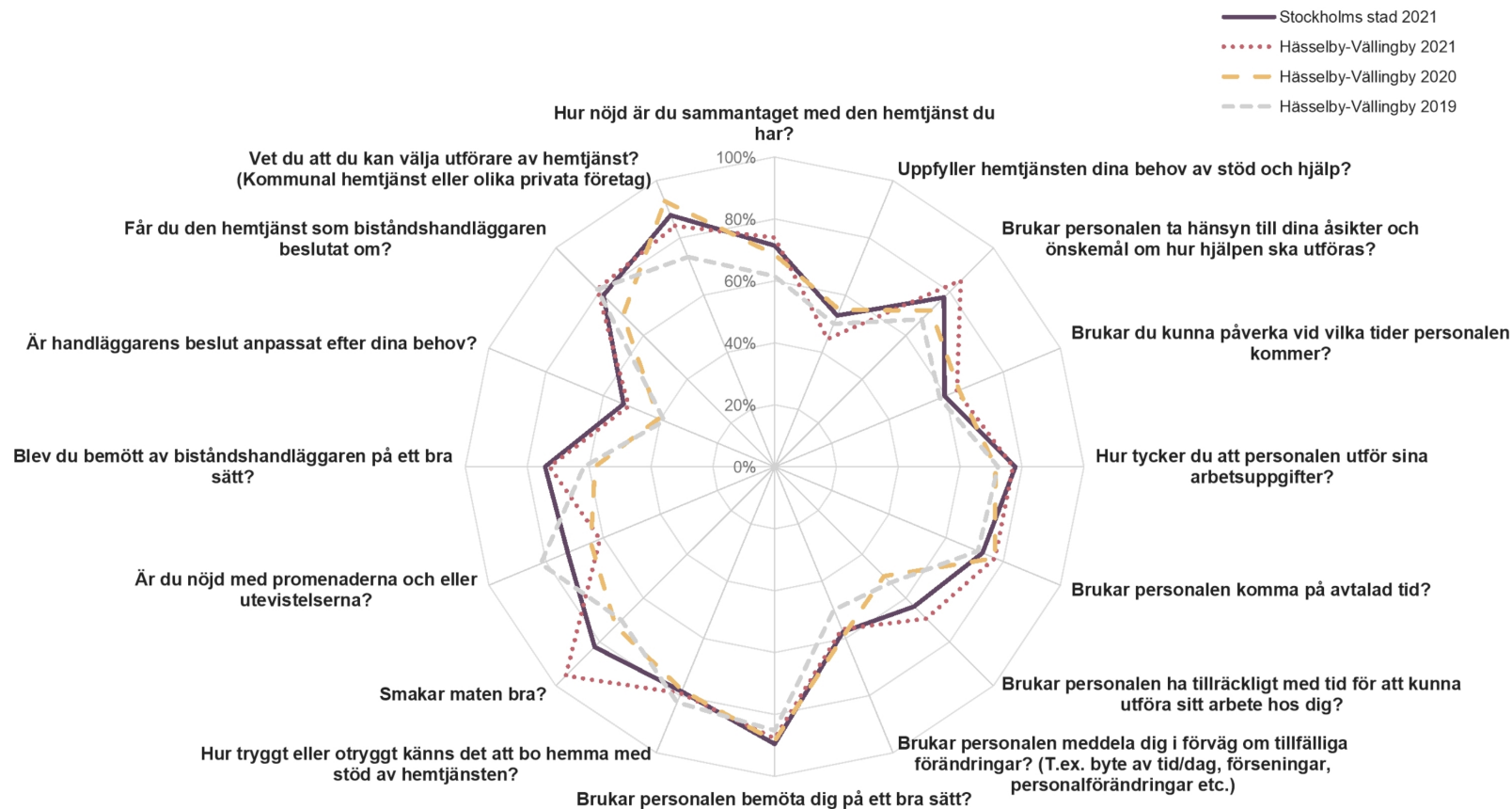
Har du svarat på frågorna själv?



Kön



Andel instämmande (4+5)

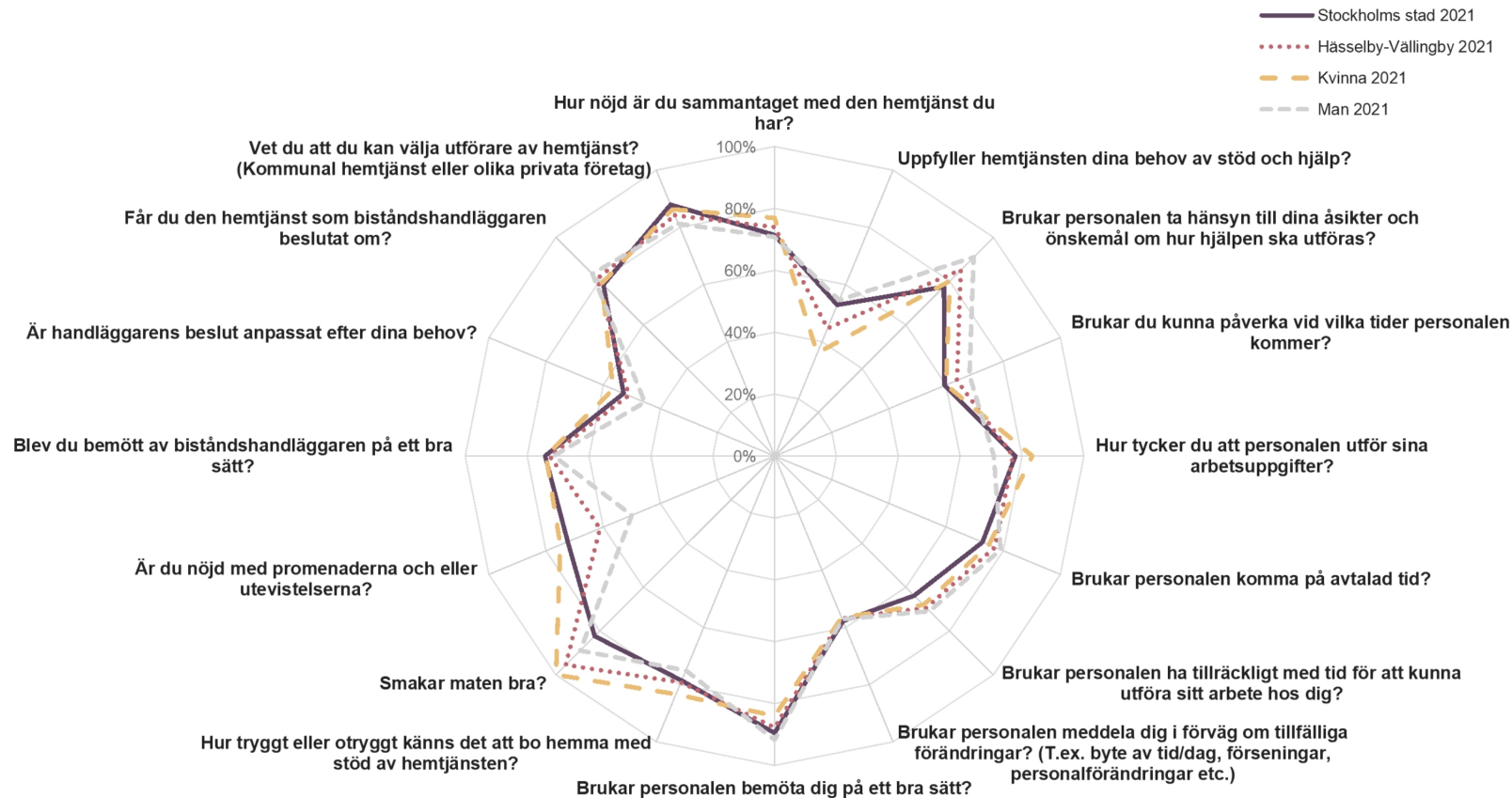


Andel instämmande (4+5)

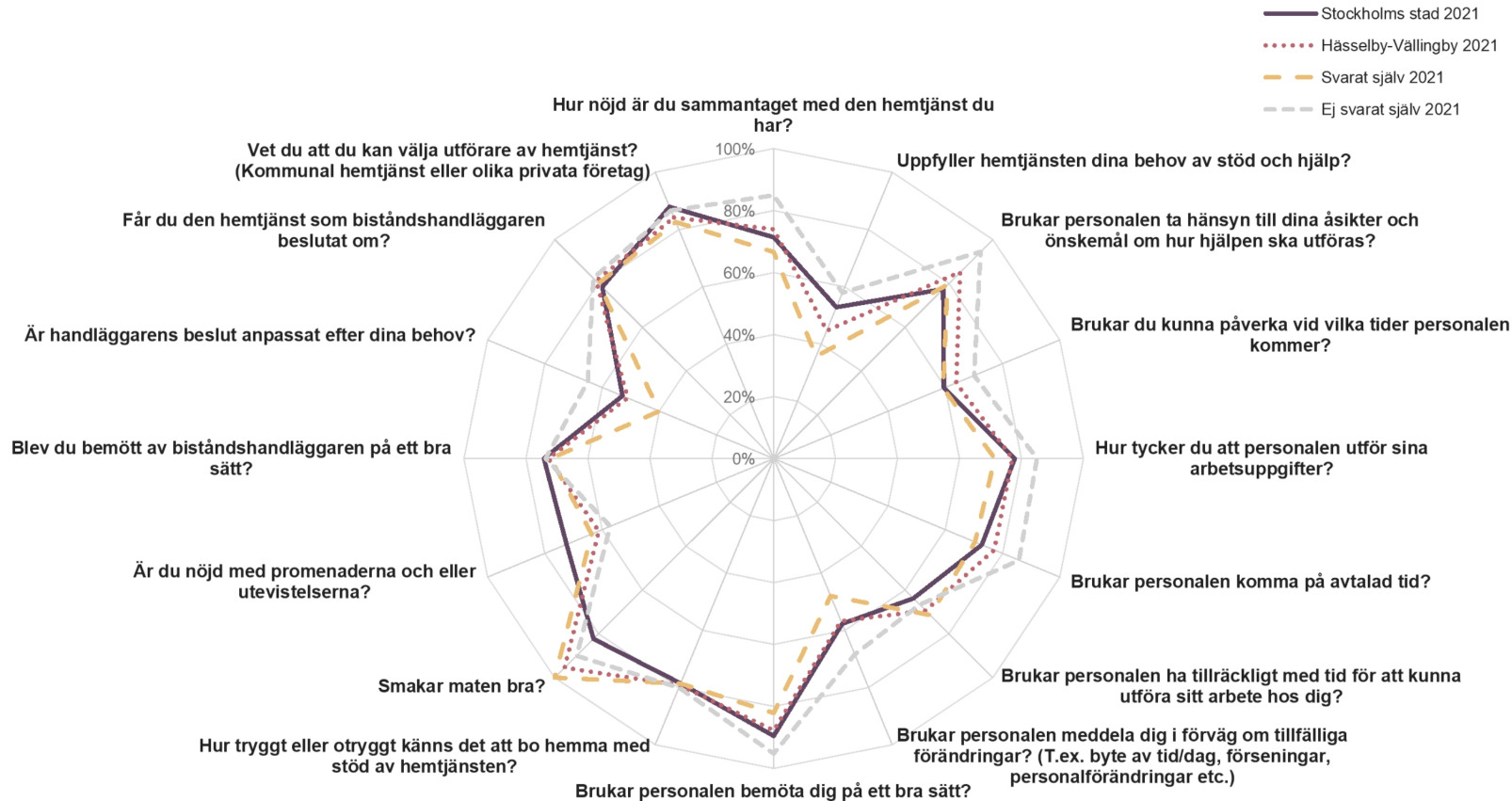


*För få svar på en eller flera frågor

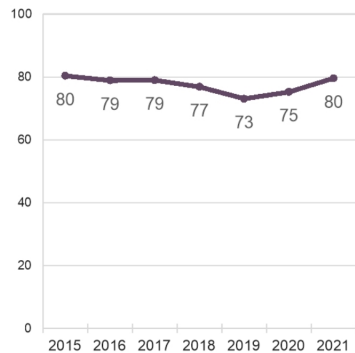
Andel instämmande (4+5)



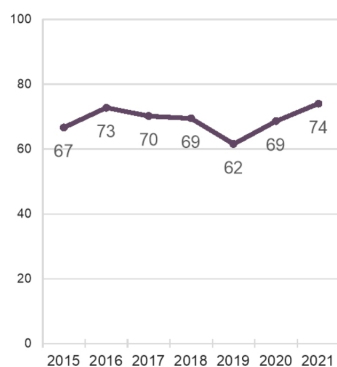
Andel instämmande (4+5)



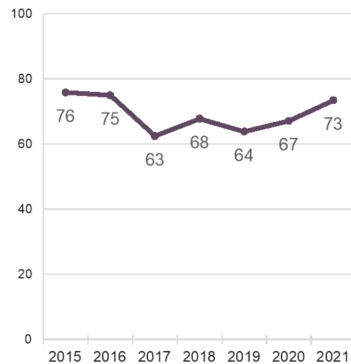
NFI



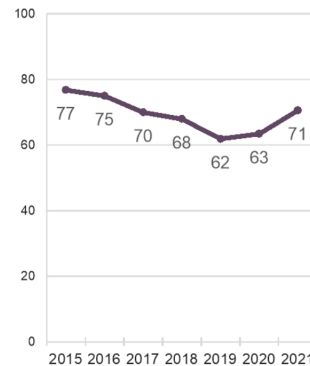
Hemtjänsten i sin helhet



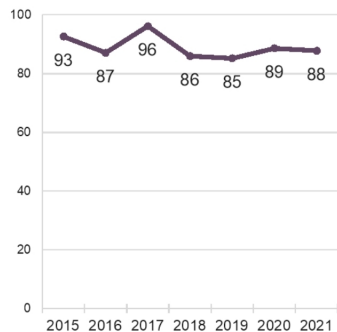
Inflytande



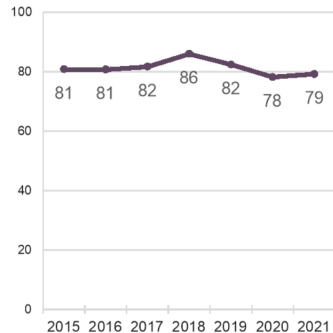
Hjälpens utförande



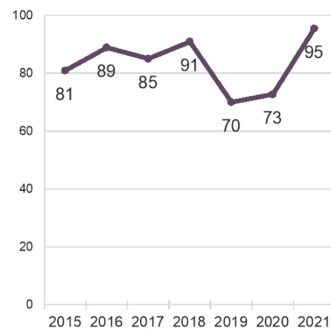
Bemötande



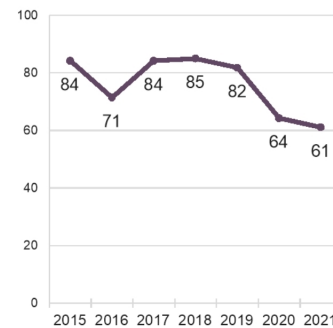
Trygghet



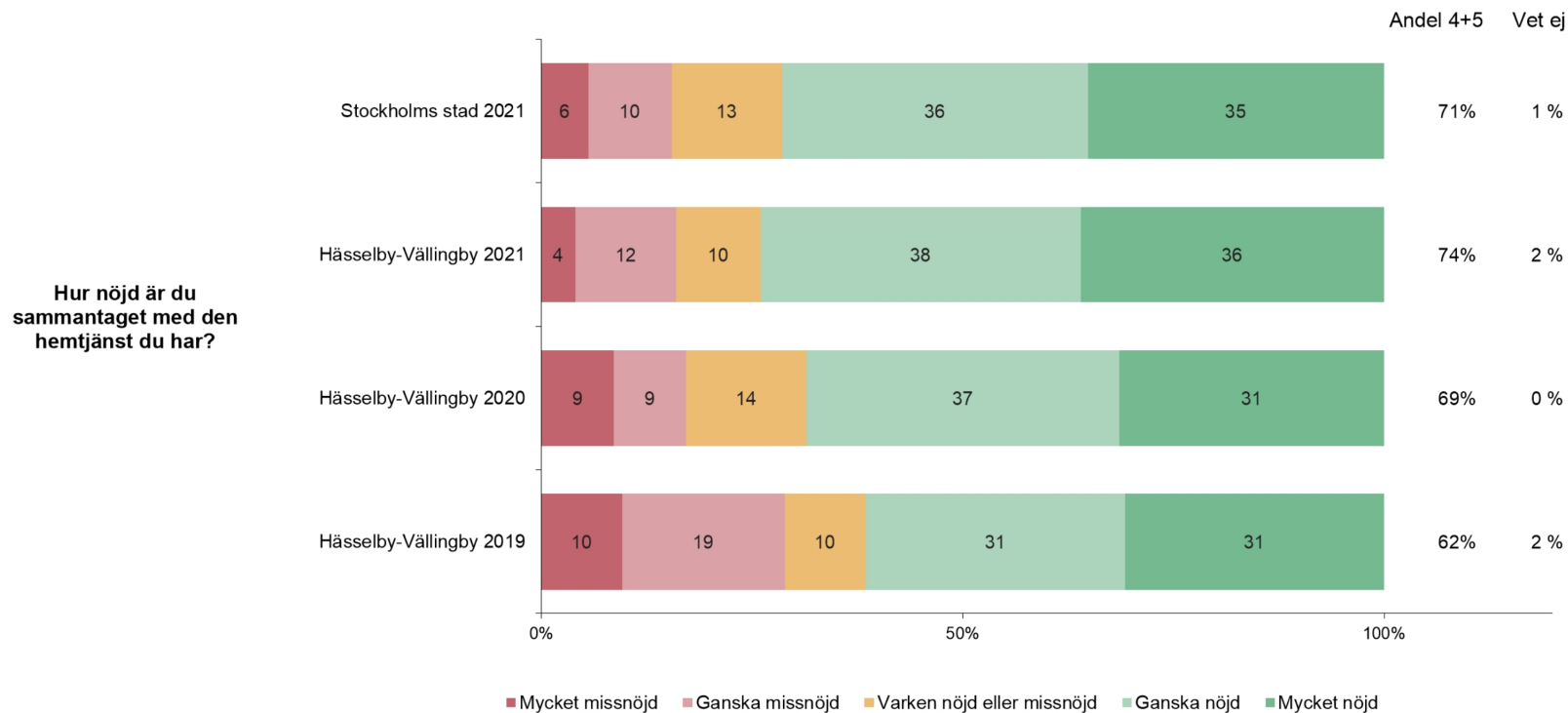
Maten



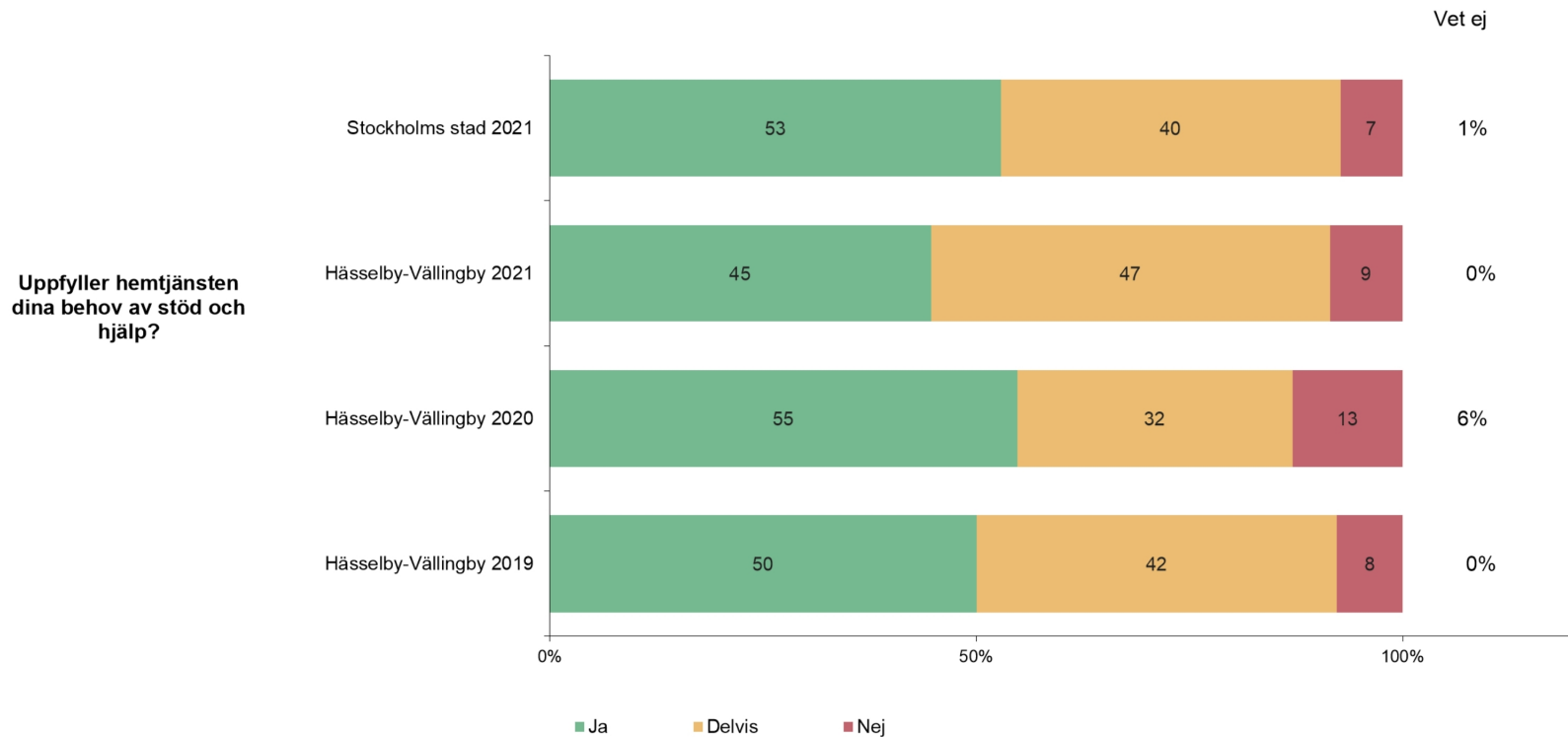
Aktiviteter



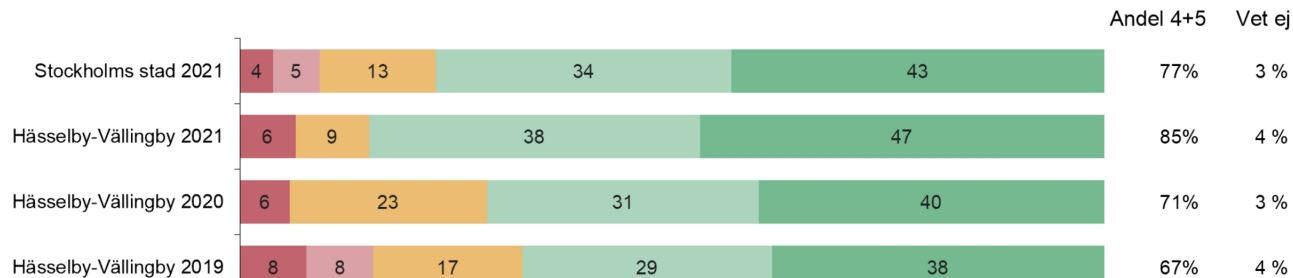
Hemtjänsten i sin helhet



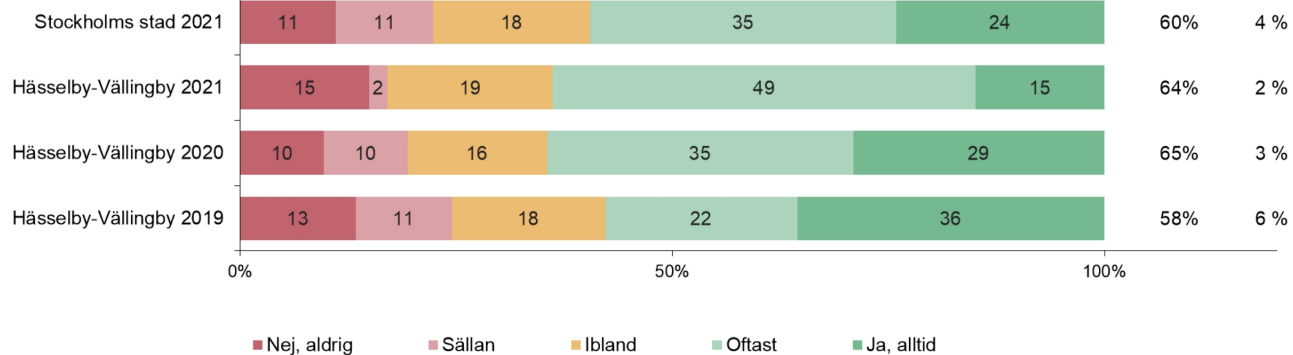
Hemtjänsten i sin helhet



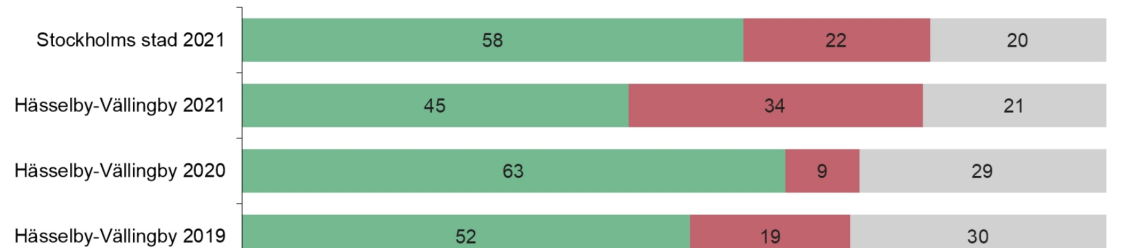
Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?



Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



Har du en genomförandeplan?



Har du varit med och gjort din genomförandeplan?



0%

50%

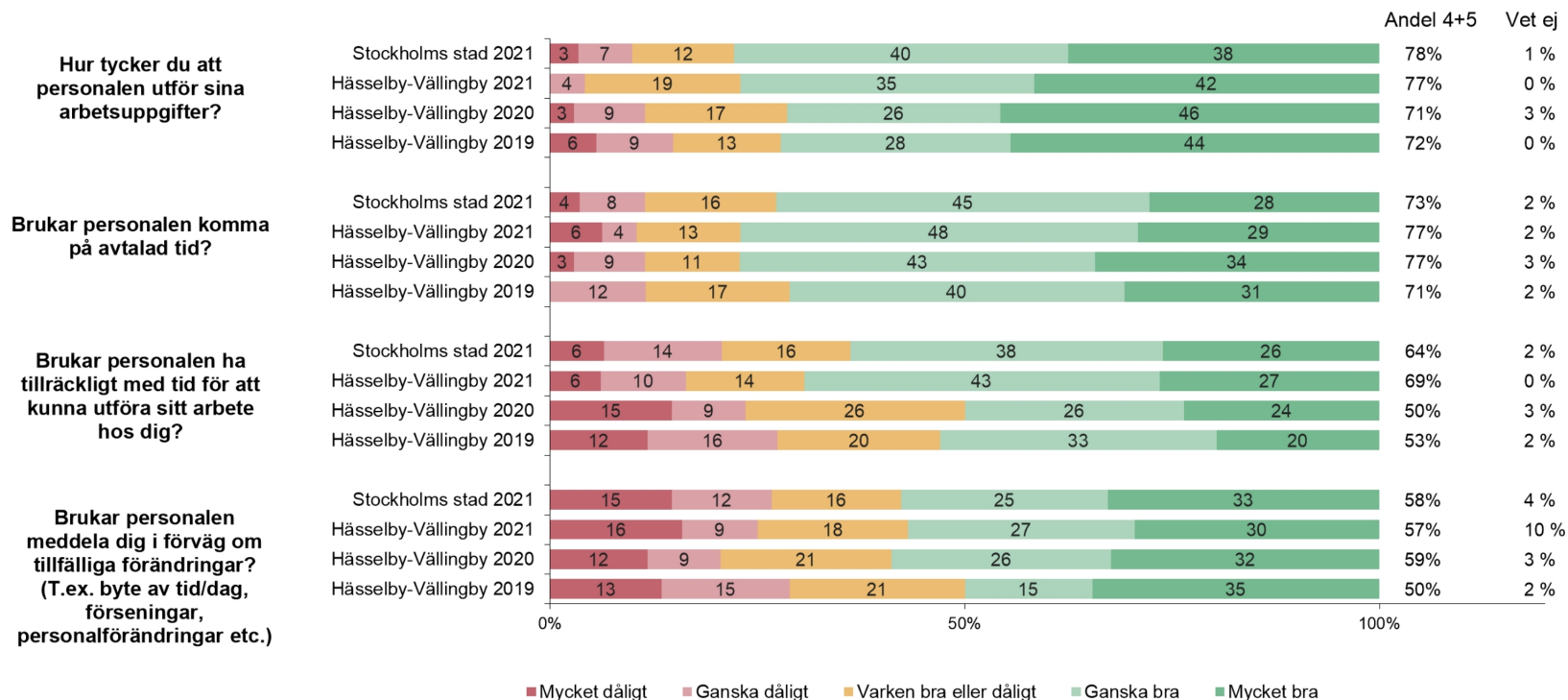
100%

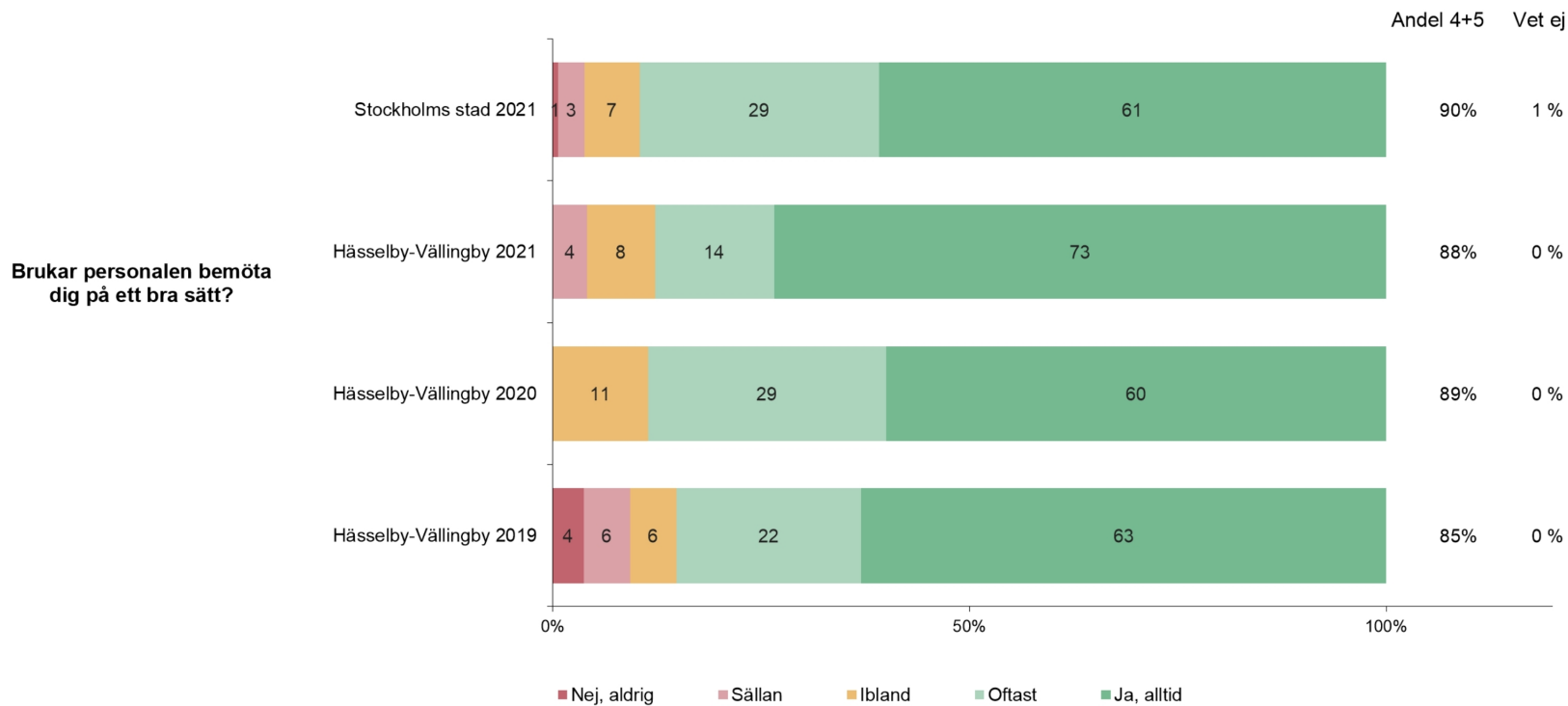
■ Ja

■ Nej

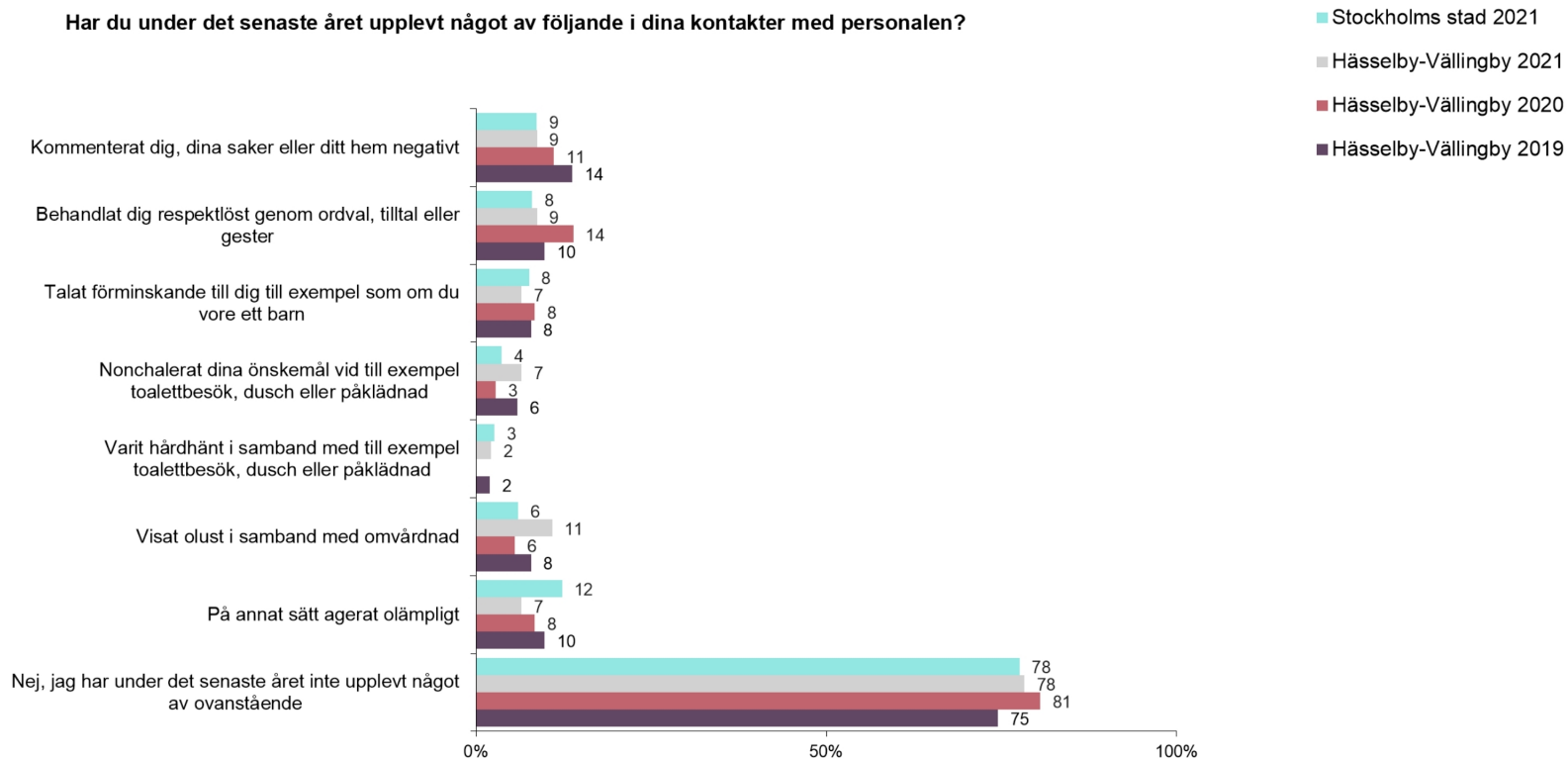
■ Vet ej/ingen åsikt

Hjälpens utförande

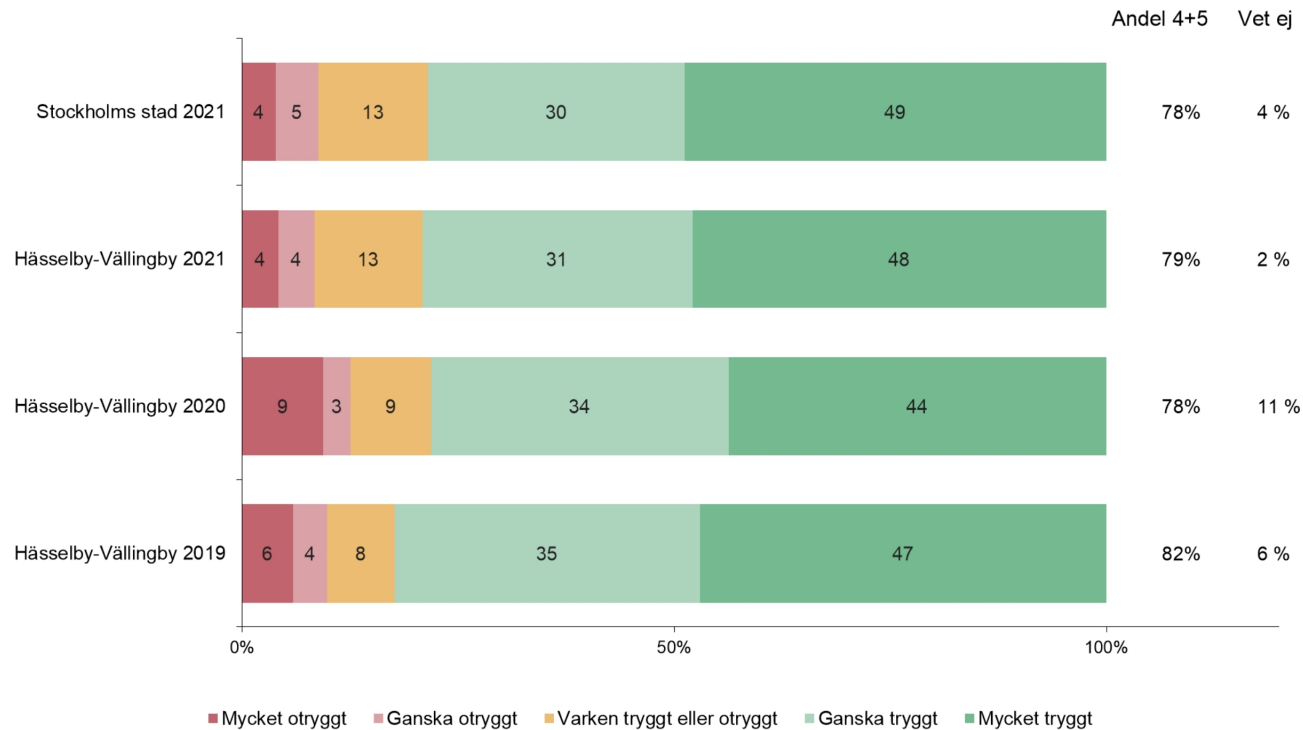




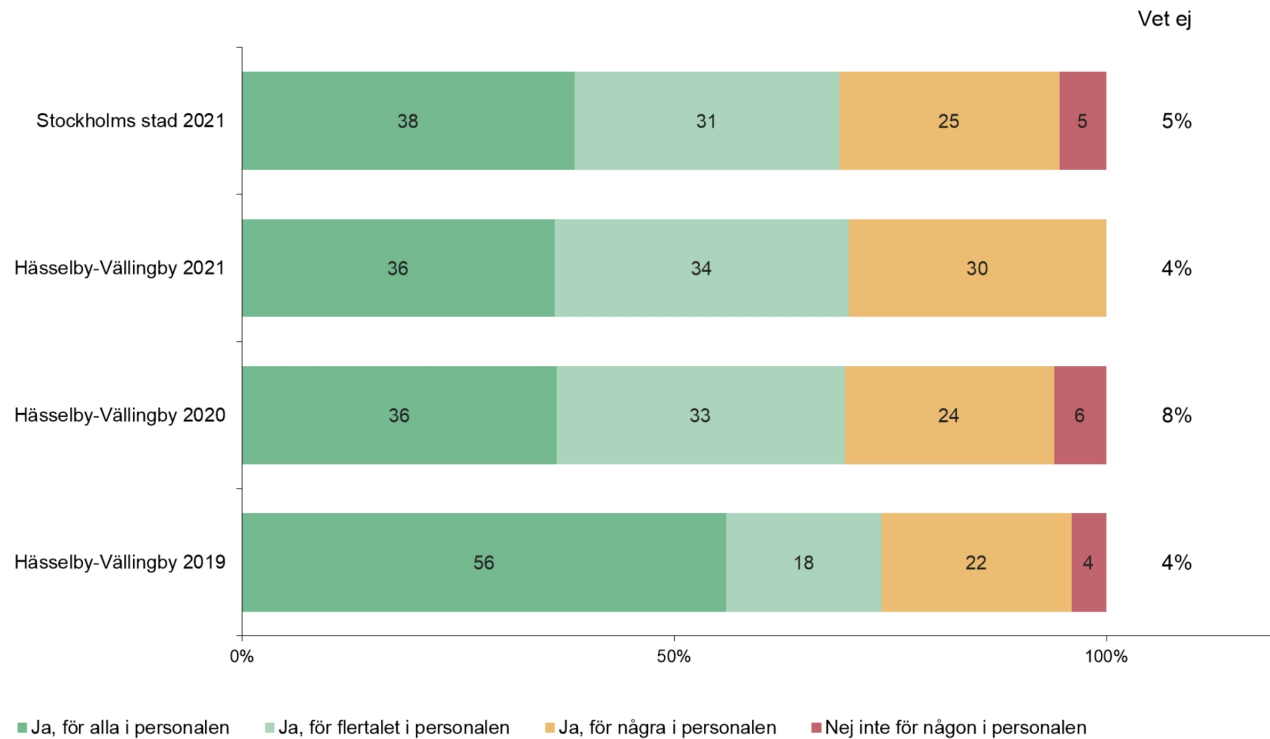
Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?



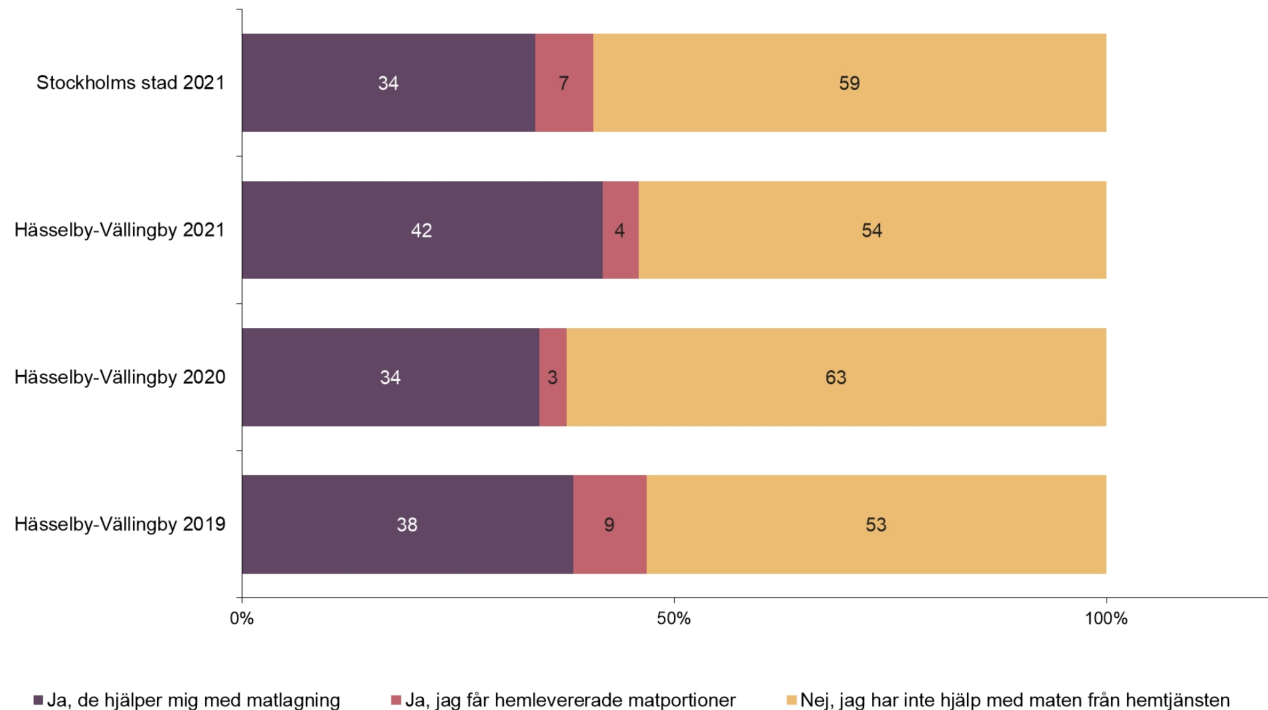
Hur tryggt eller otryggt
känns det att bo hemma
med stöd av hemtjänsten?



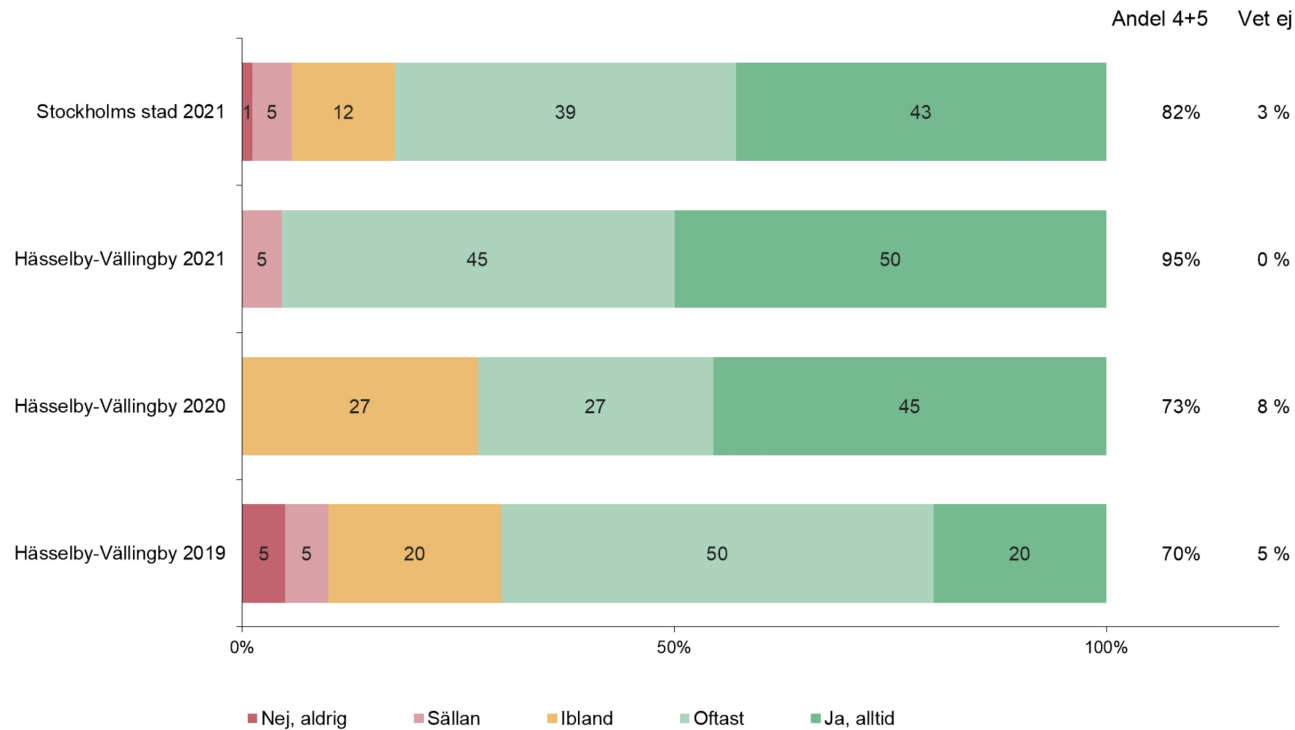
Känner du förtroende för
personalen som kommer
hem till dig?



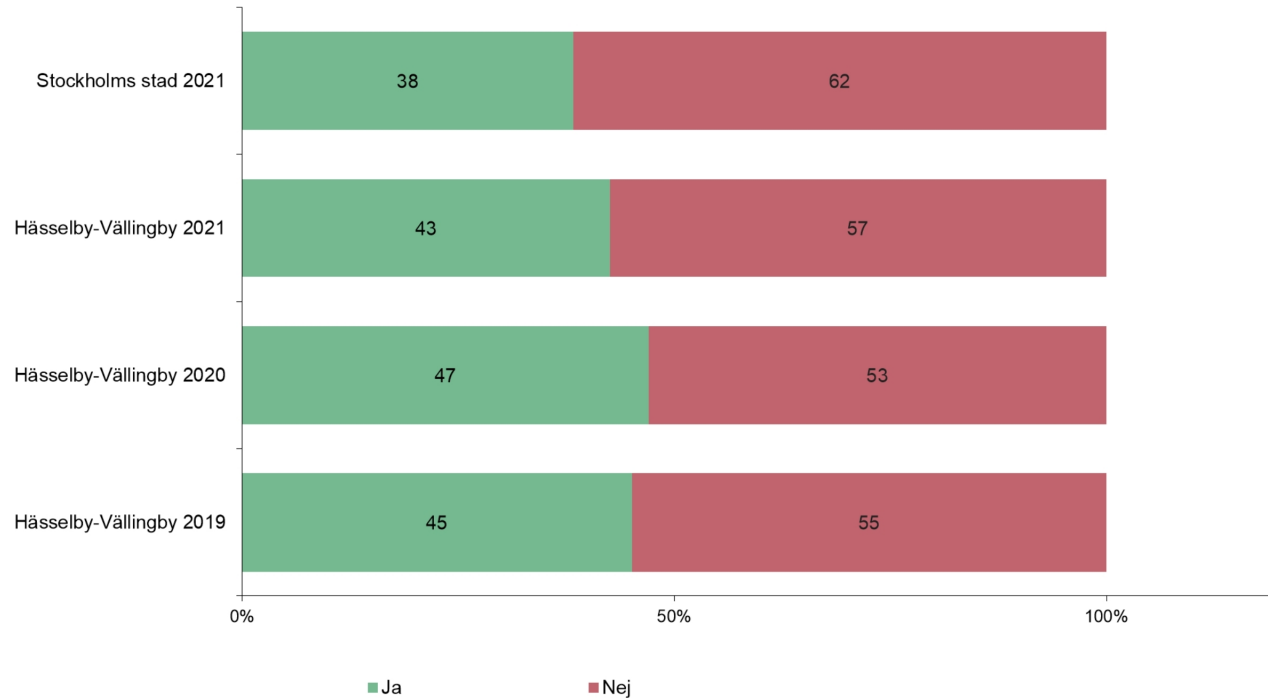
Hjälper hemtjänsten dig
med matlagning eller
hemlevererade
matportioner?



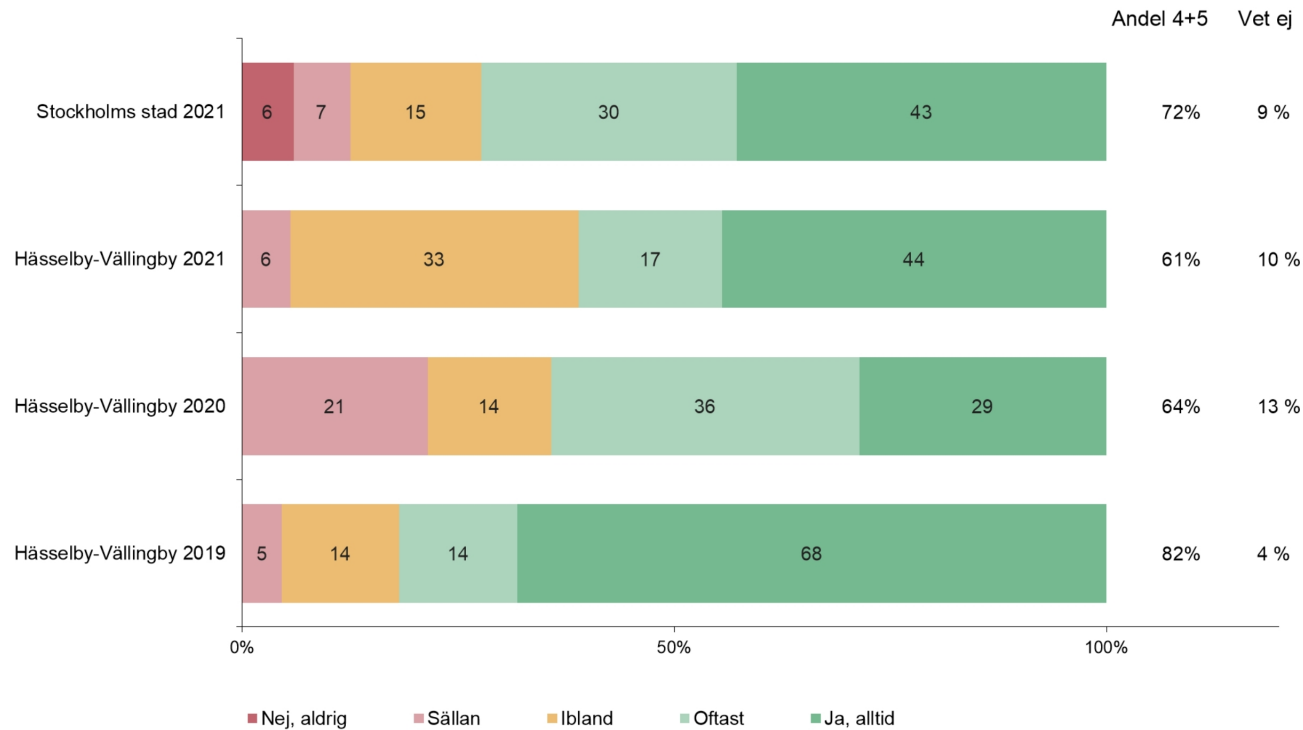
Smakar maten bra



Är du beviljad promenad
eller utevistelse?

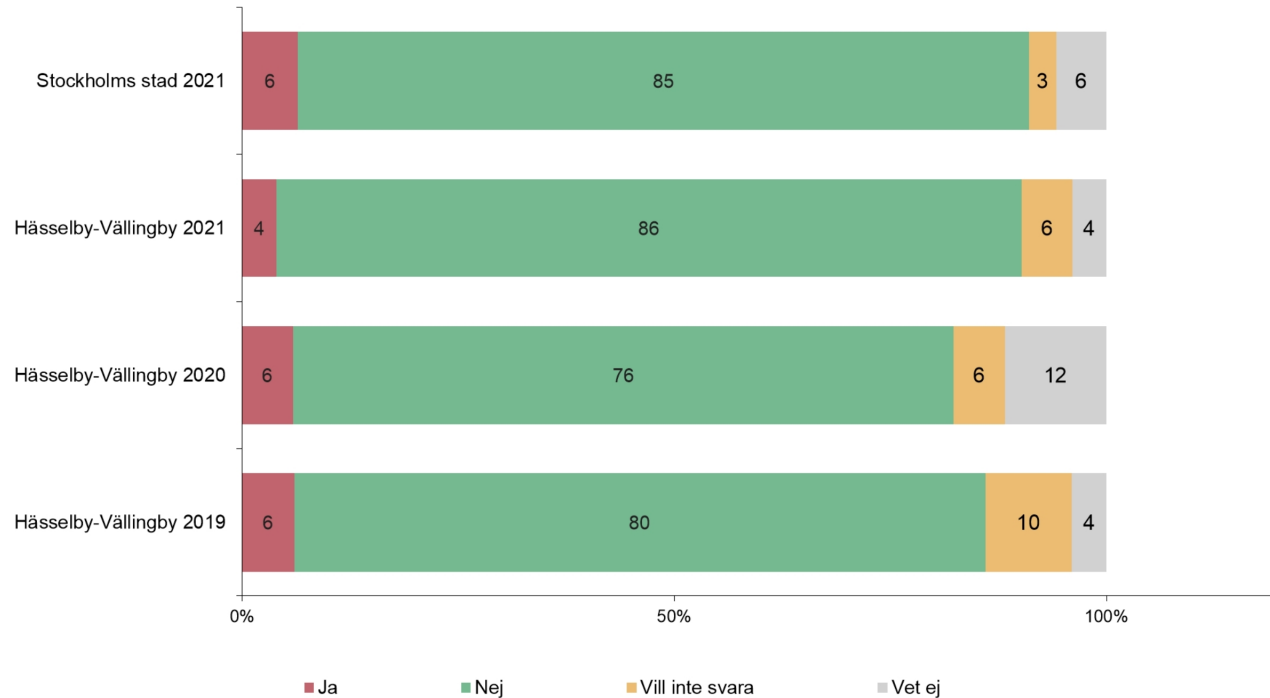


Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

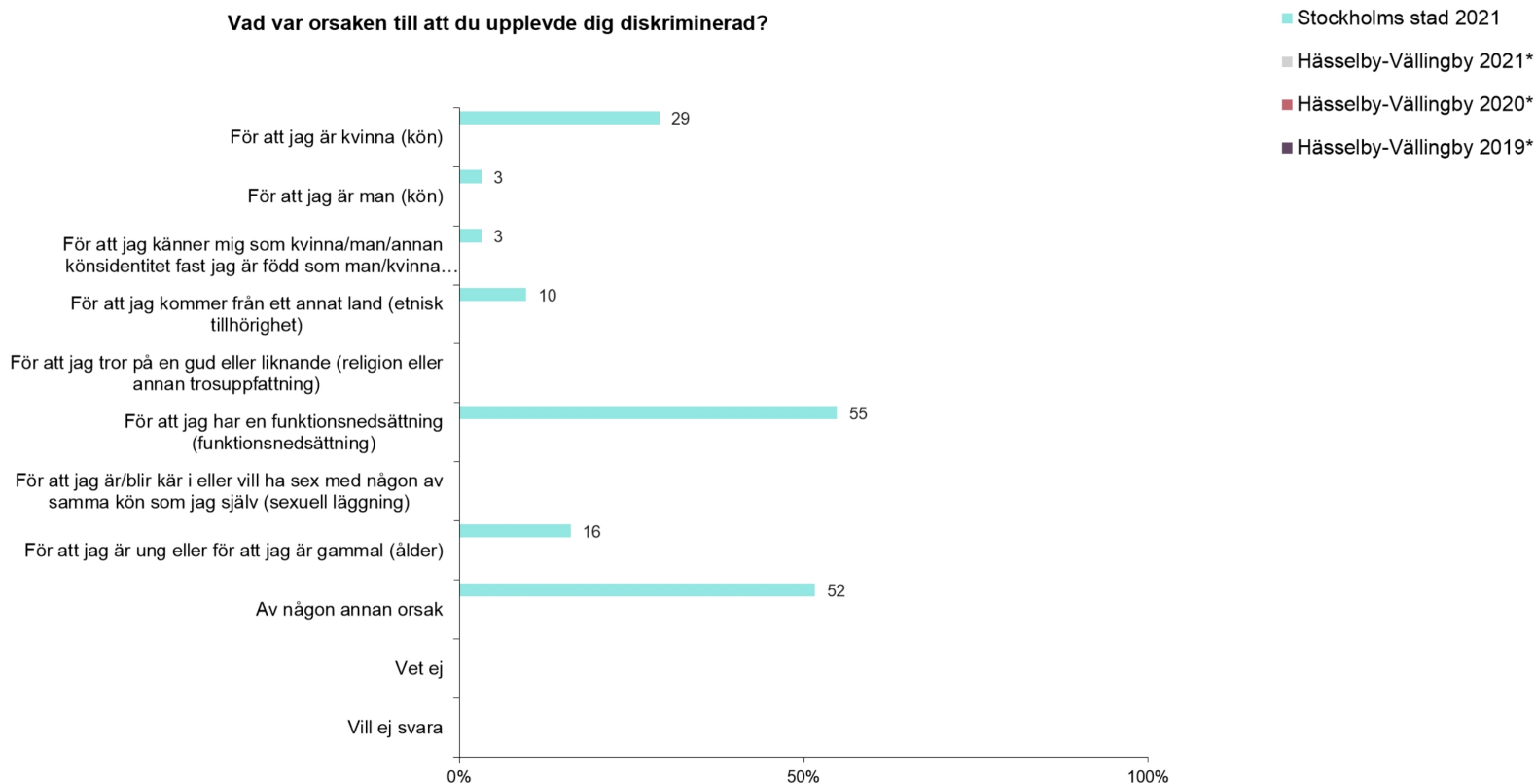


Diskriminering

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

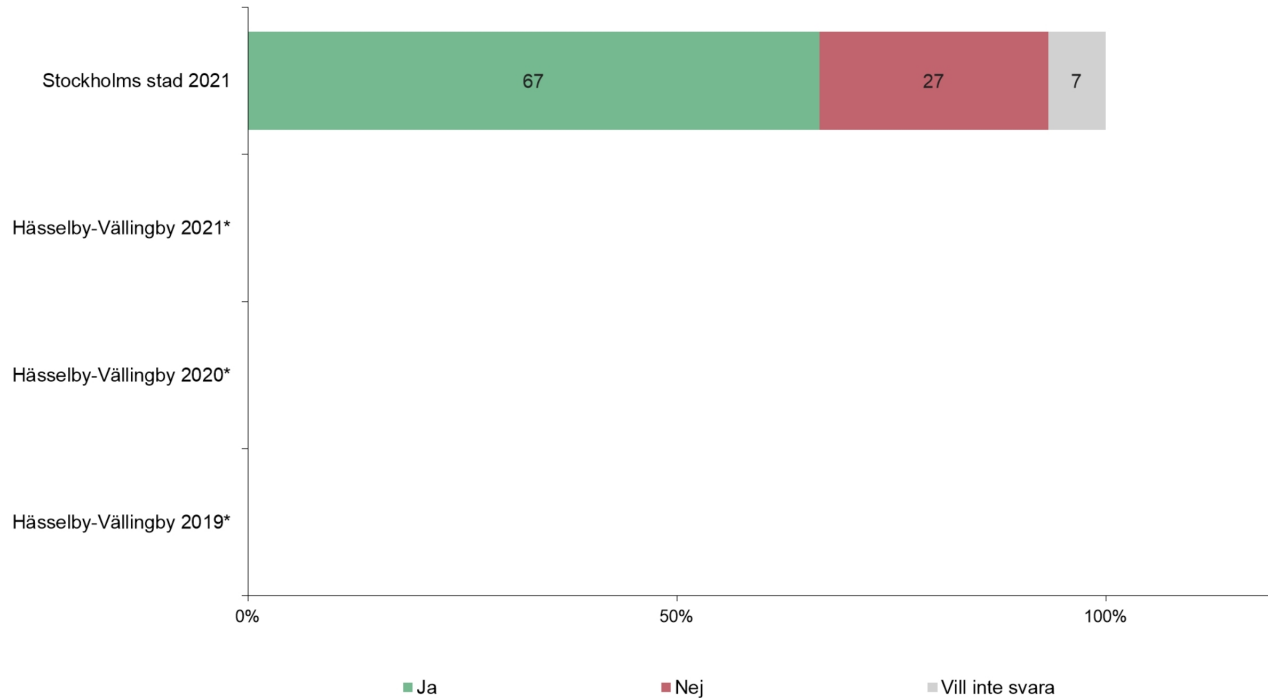


Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?

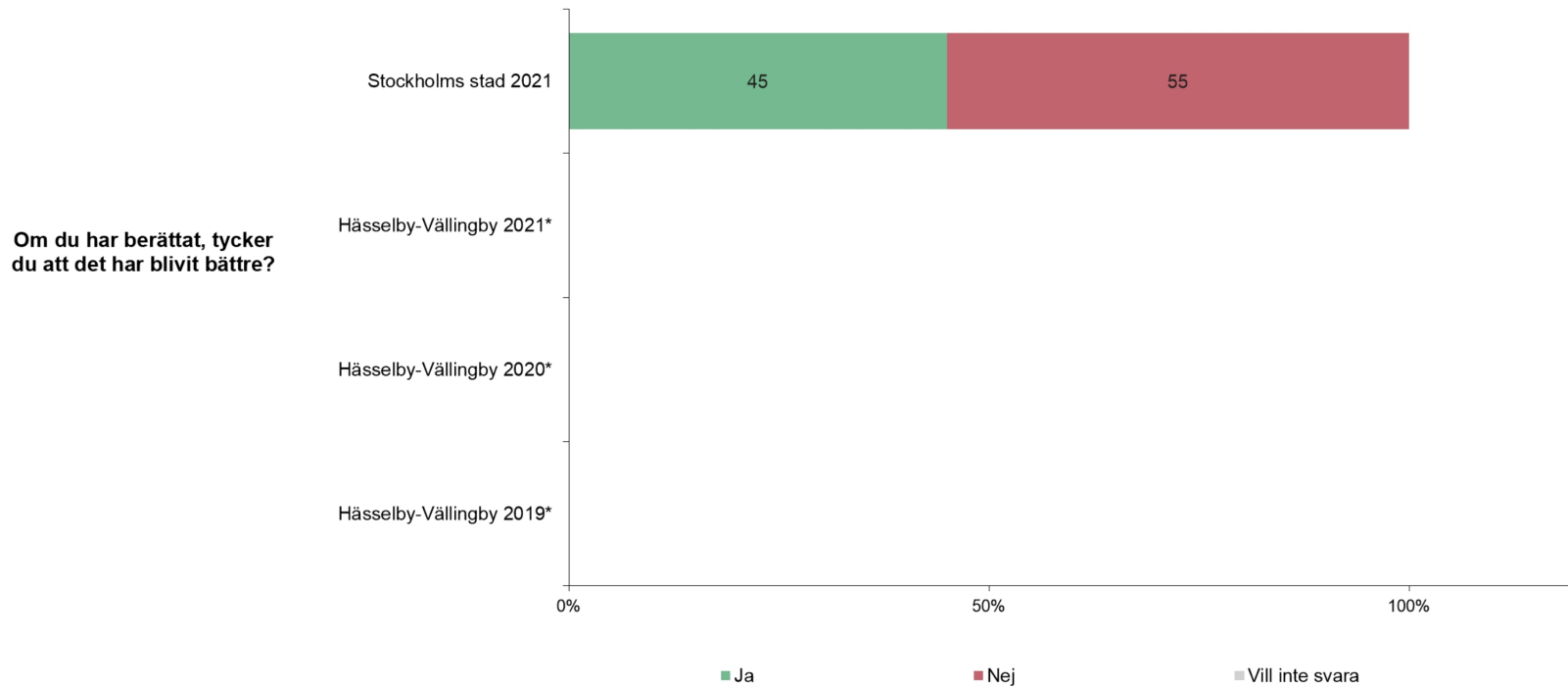


*För få svar

Har du berättat om det
som hänt för personalen?

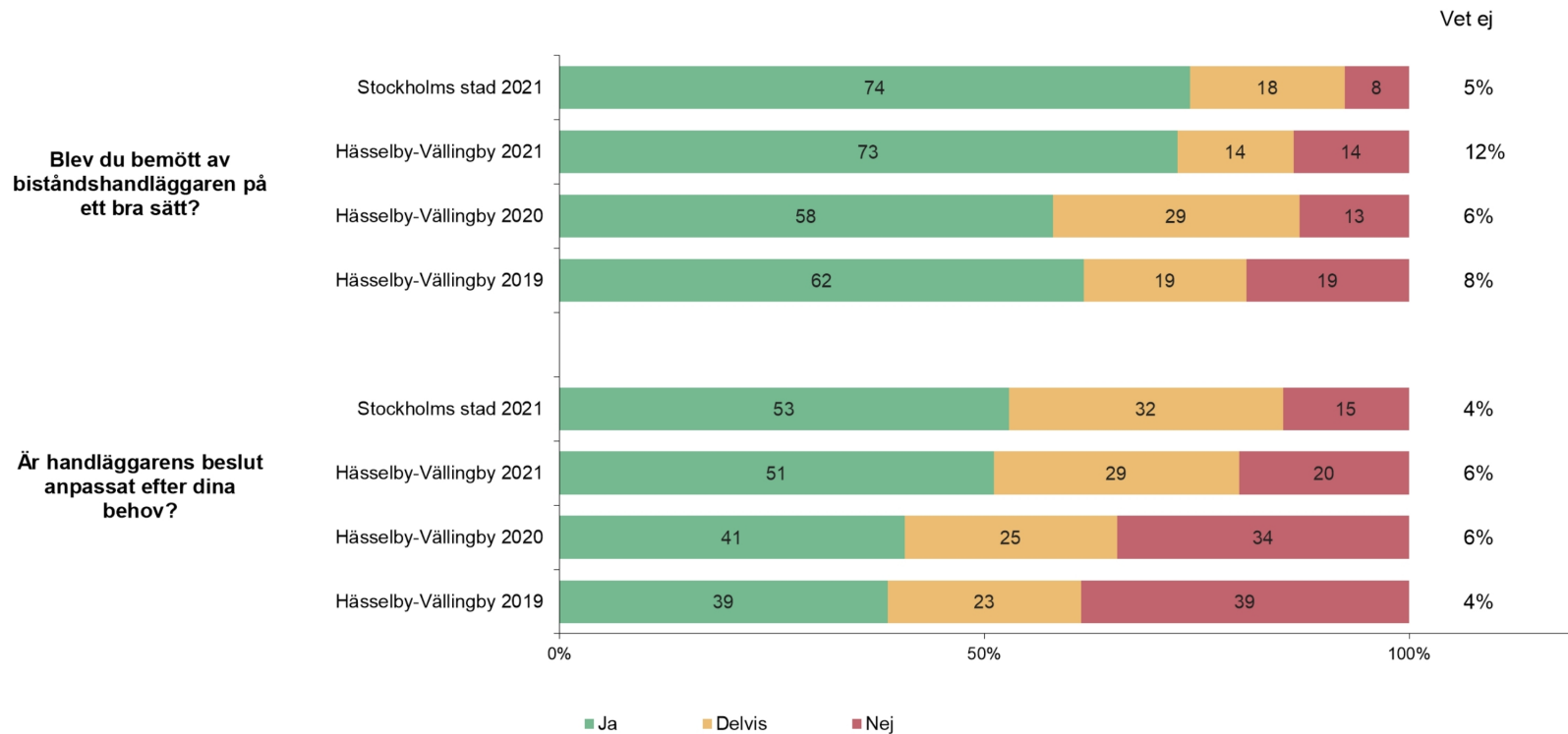


*För få svar

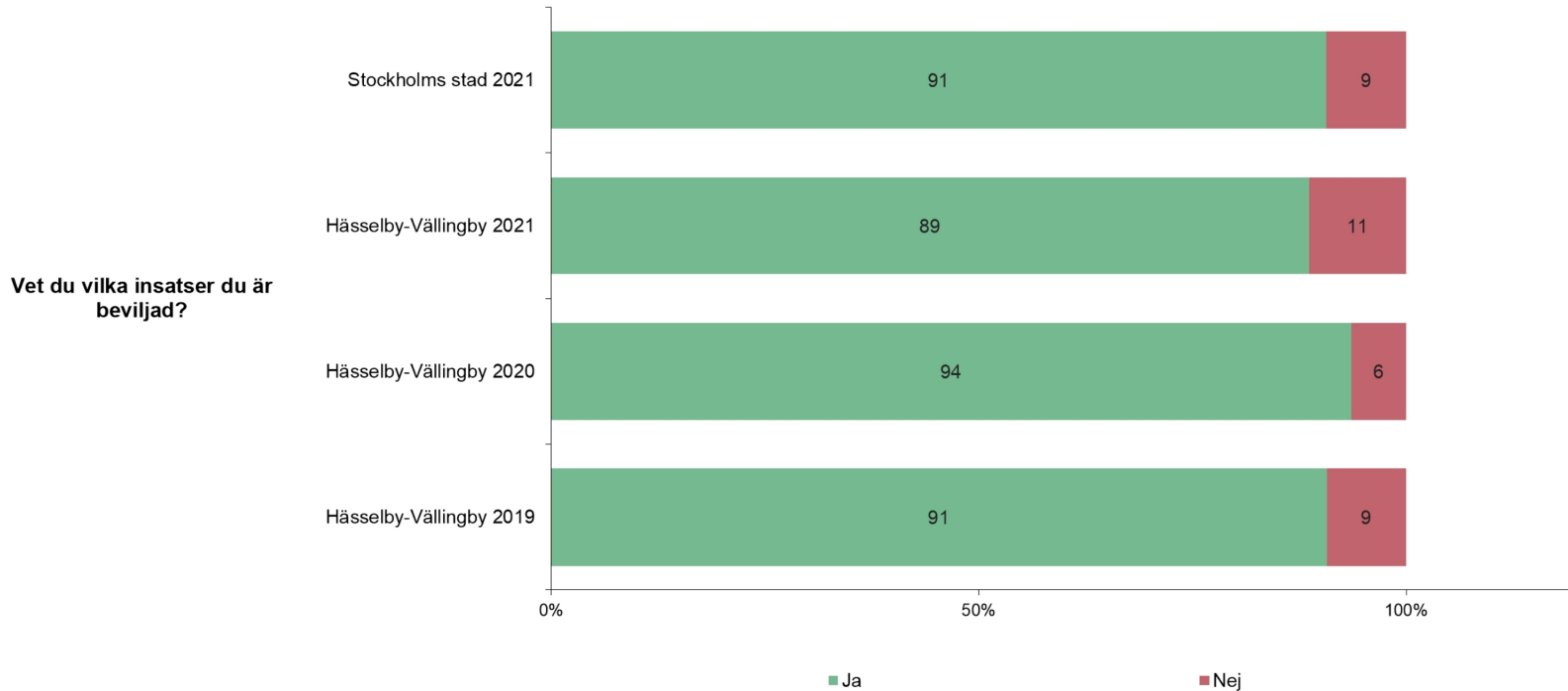


*För få svar

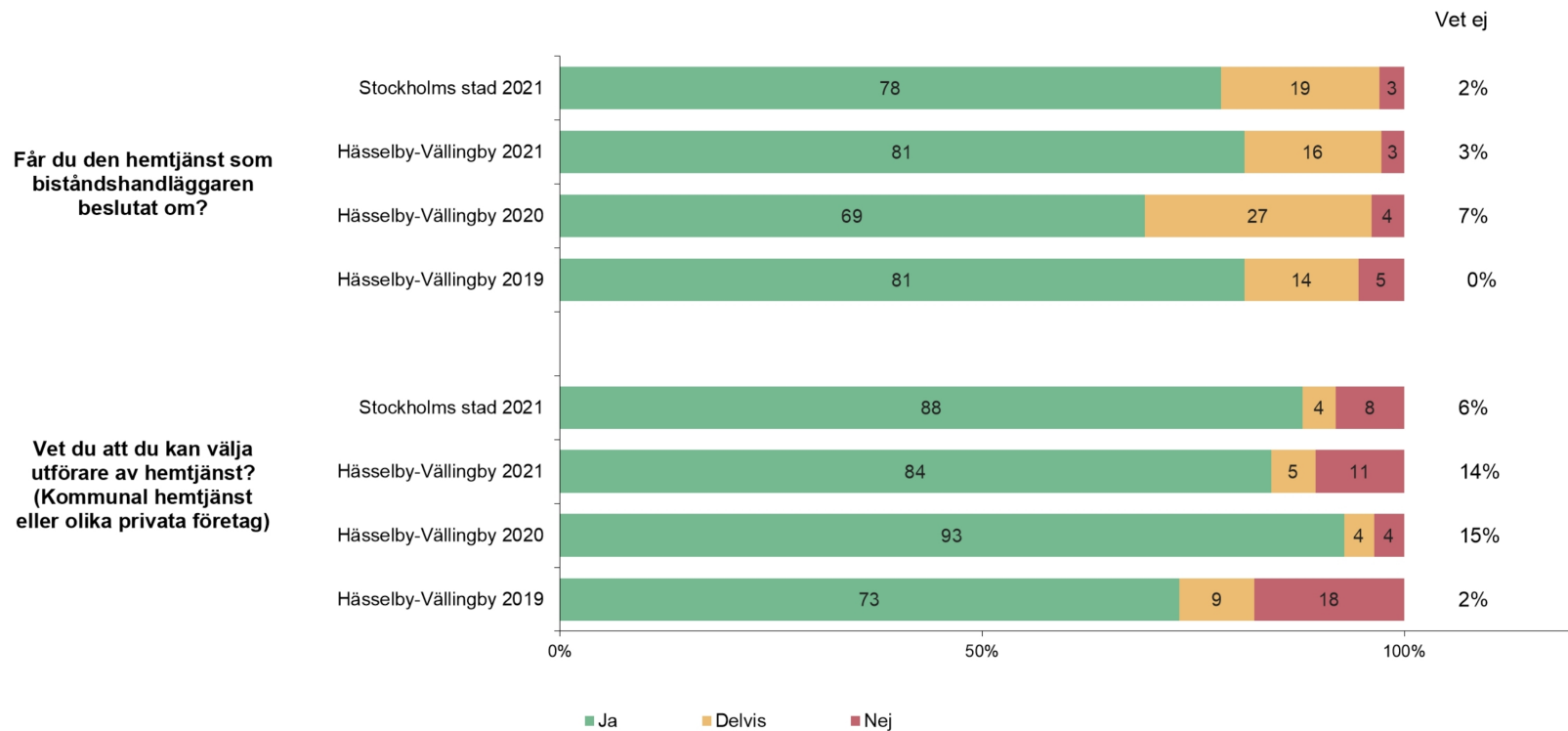
Kontakter med kommunen

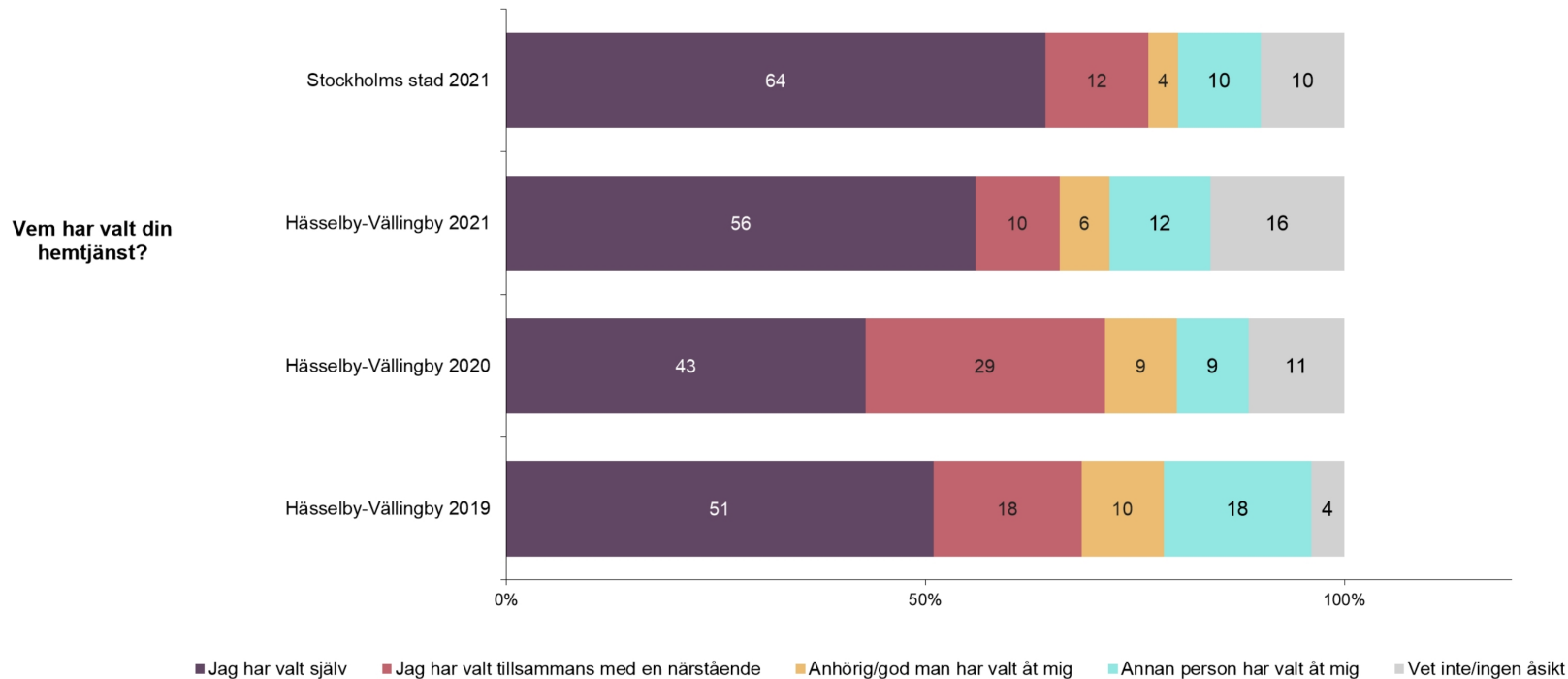


Kontakter med kommunen



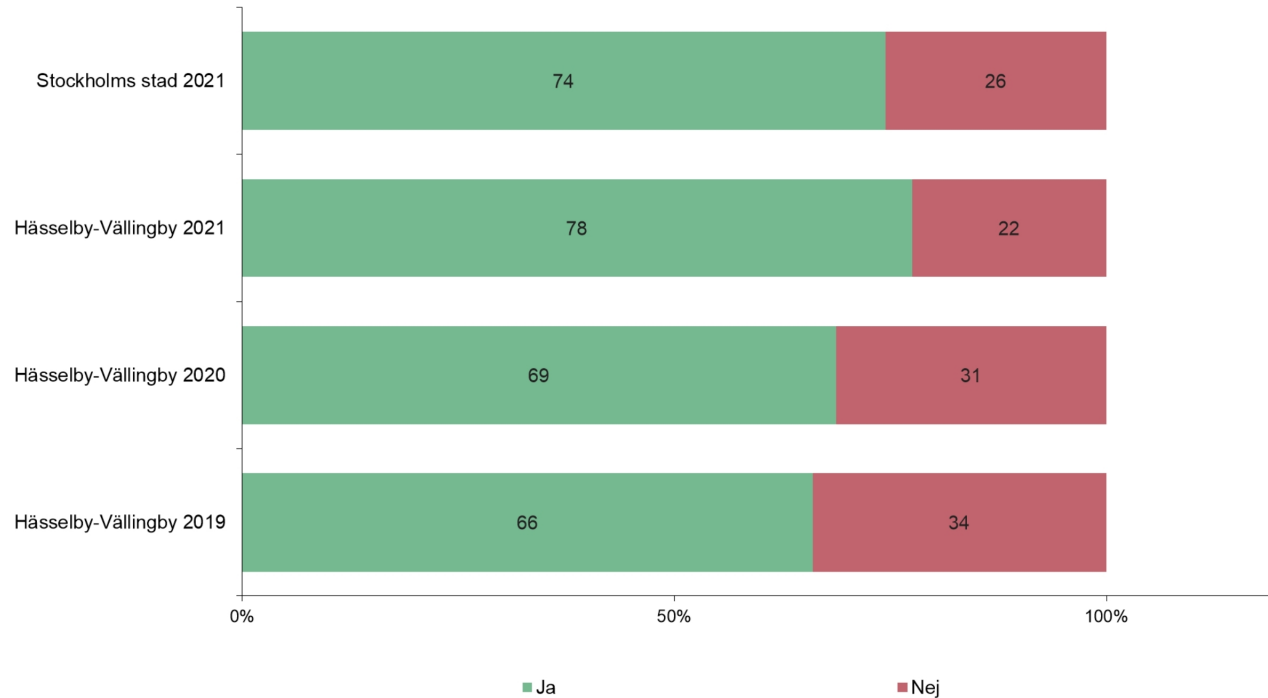
Kontakter med kommunen



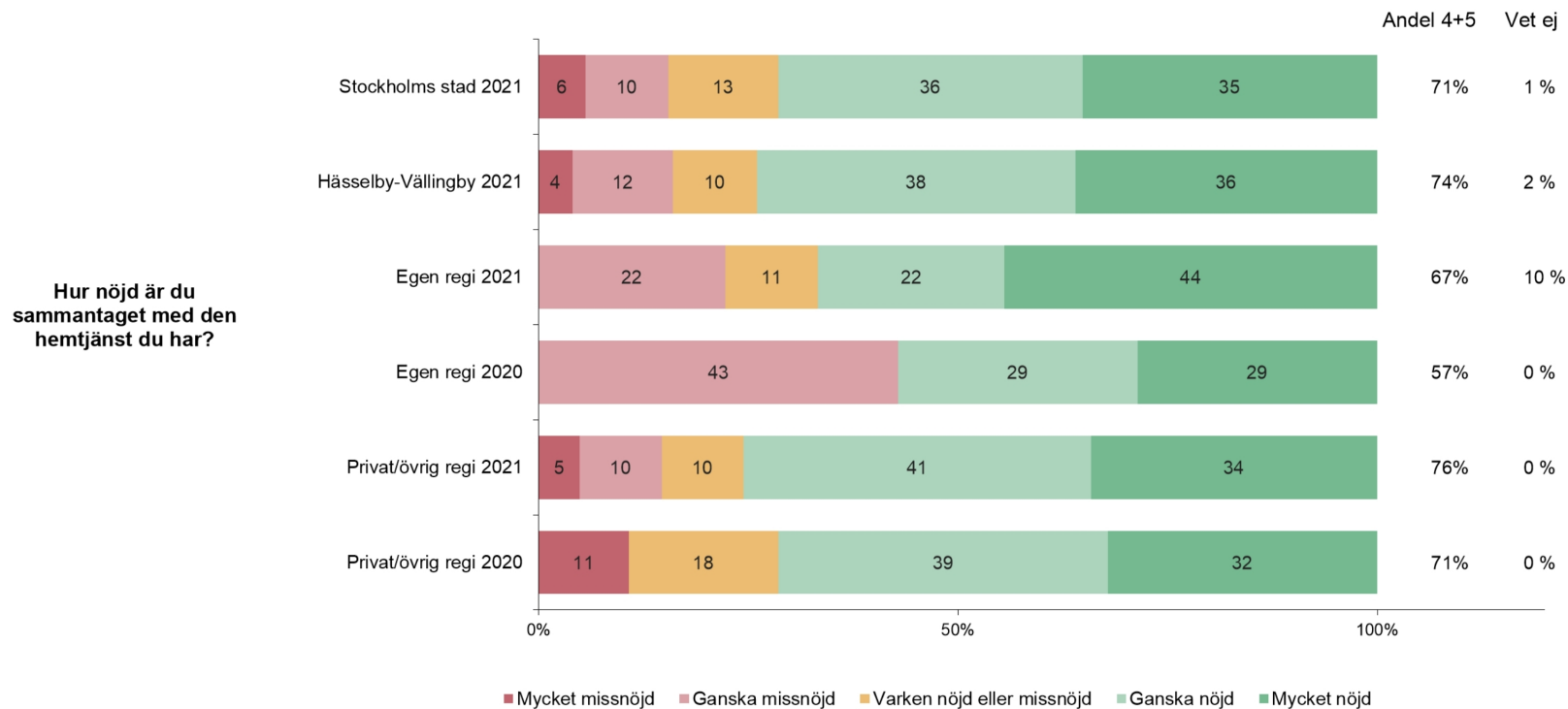


Kontakter med kommunen

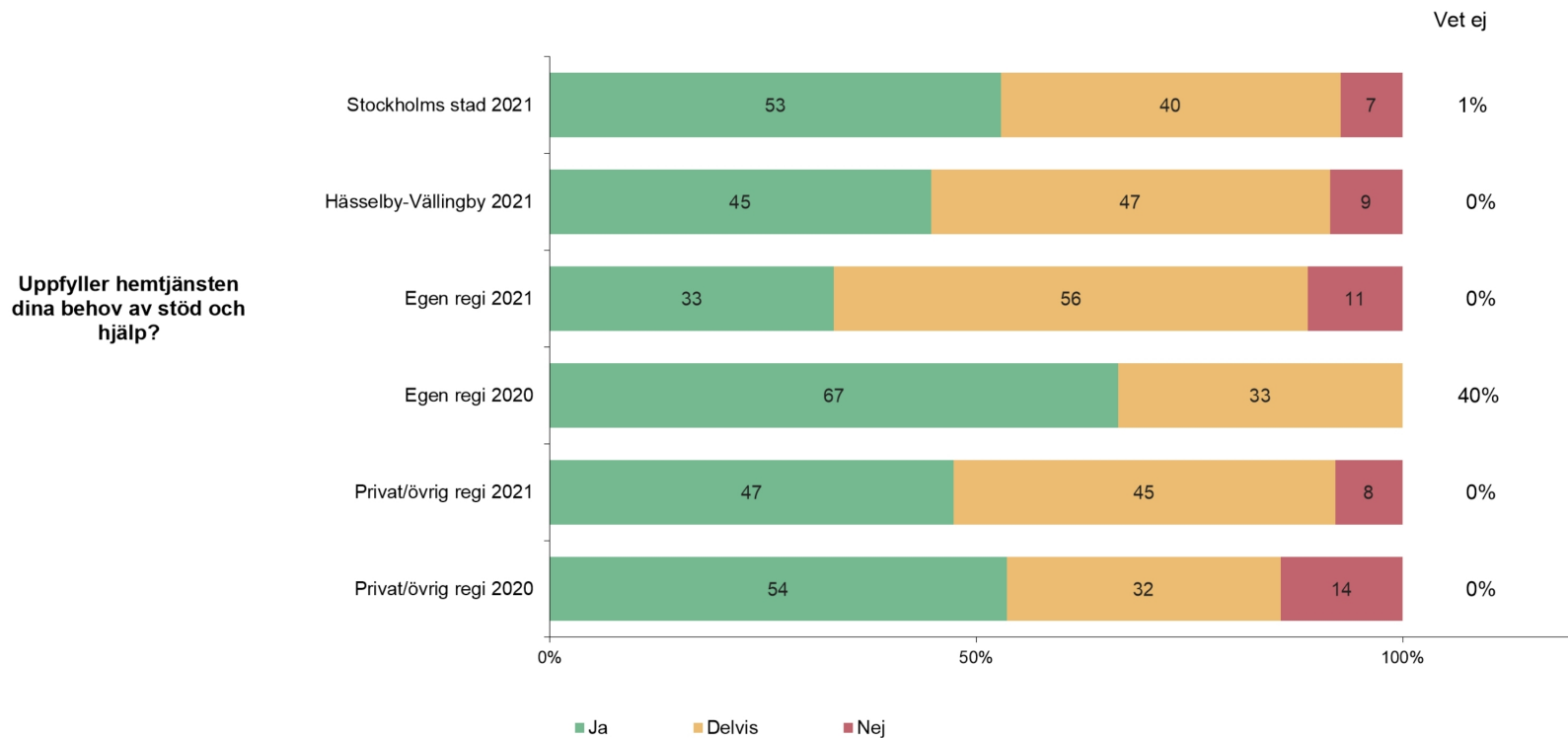
Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?



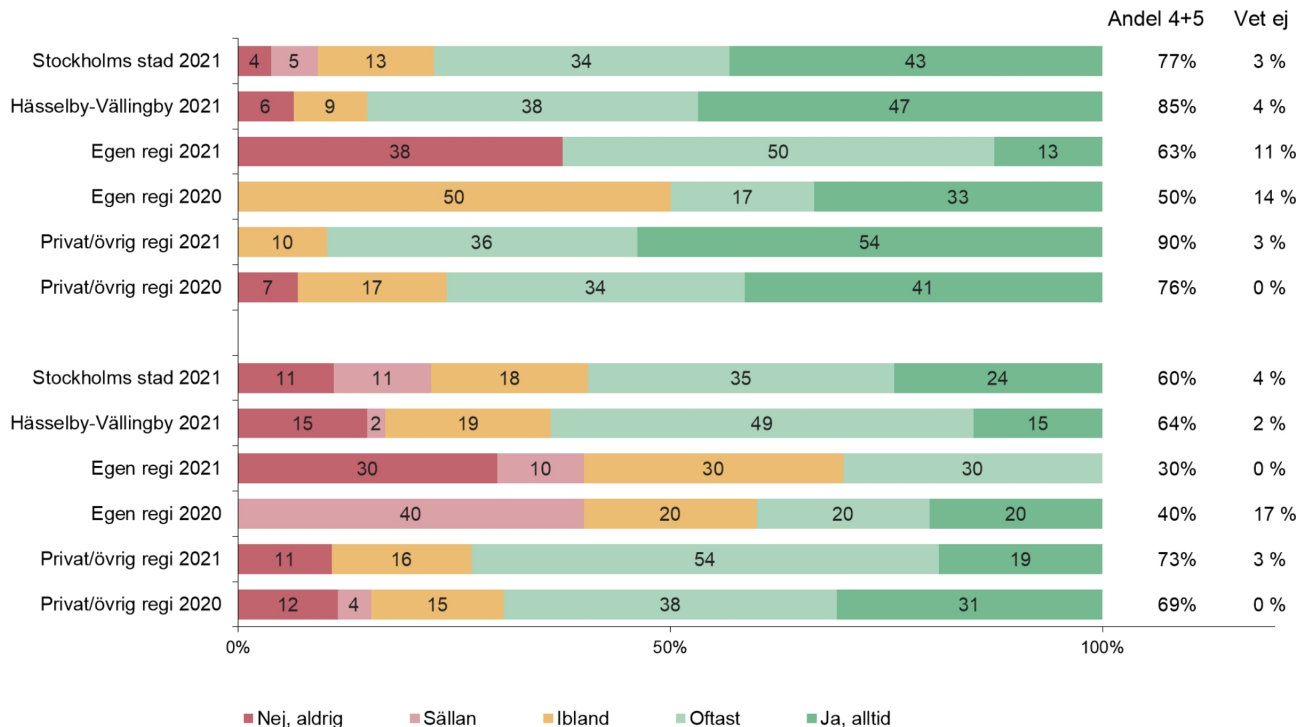
Hemtjänsten i sin helhet



Hemtjänsten i sin helhet

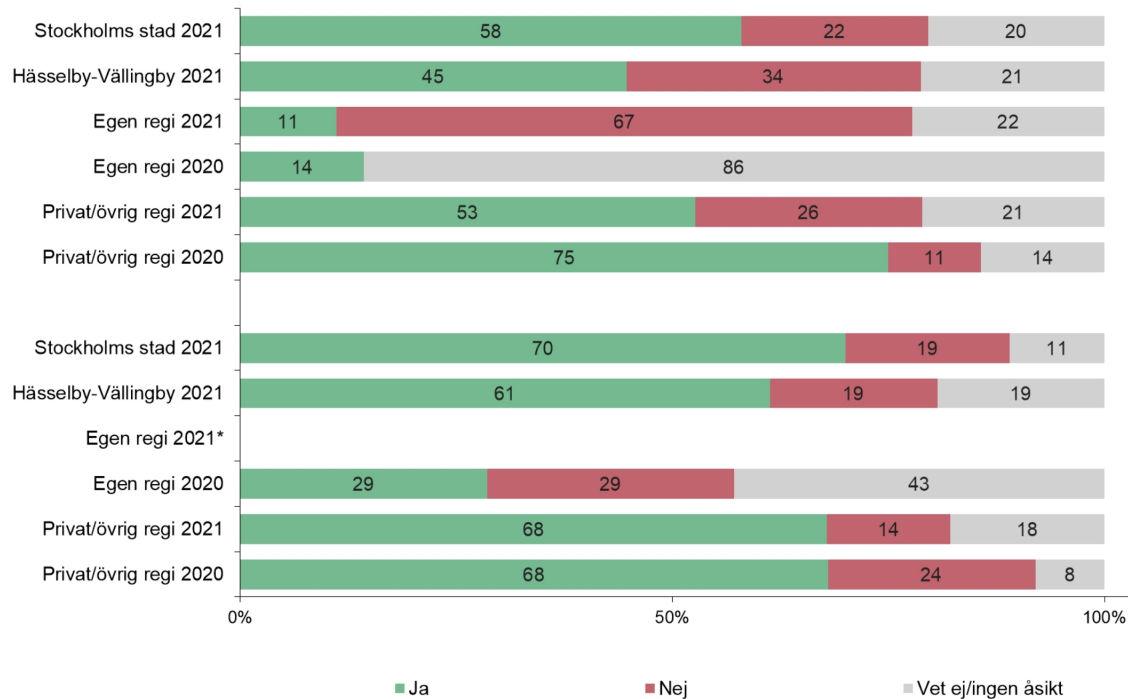


Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?



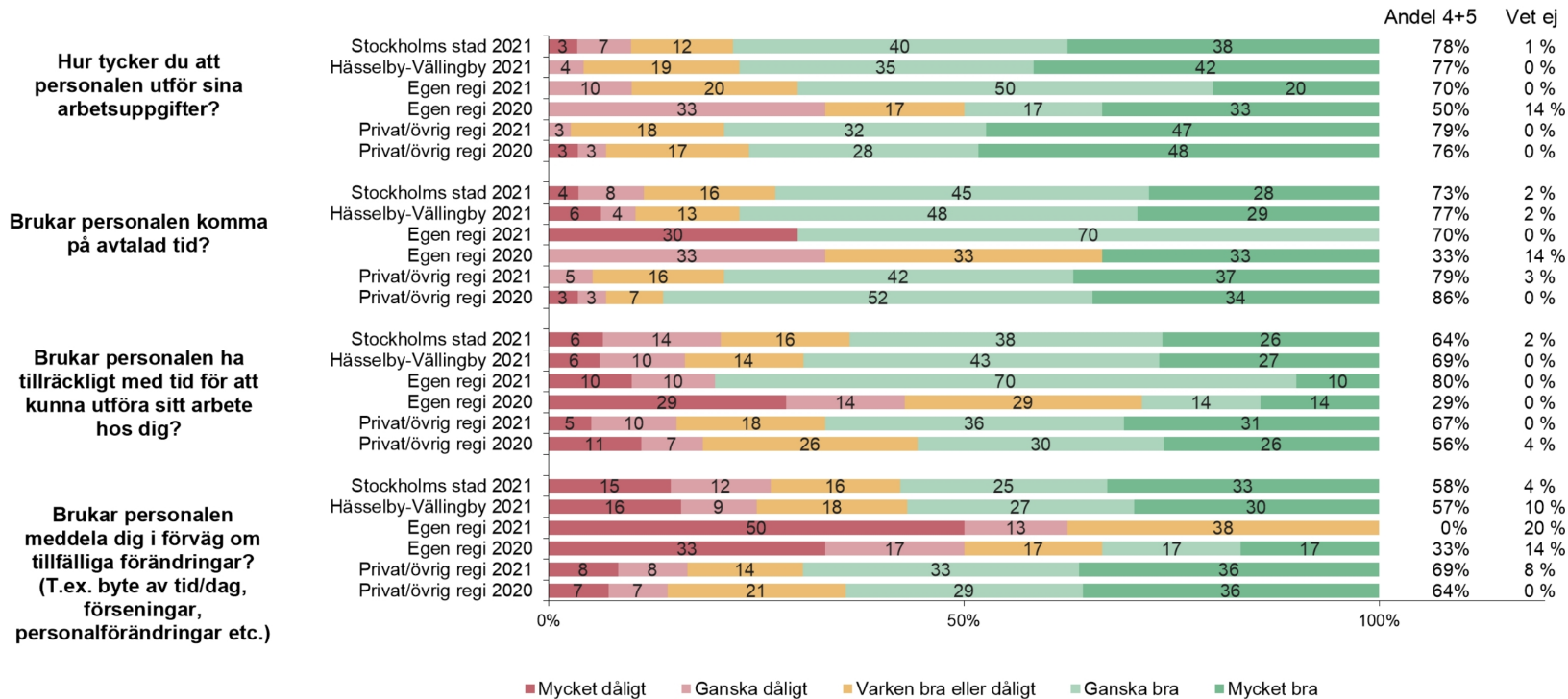
Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

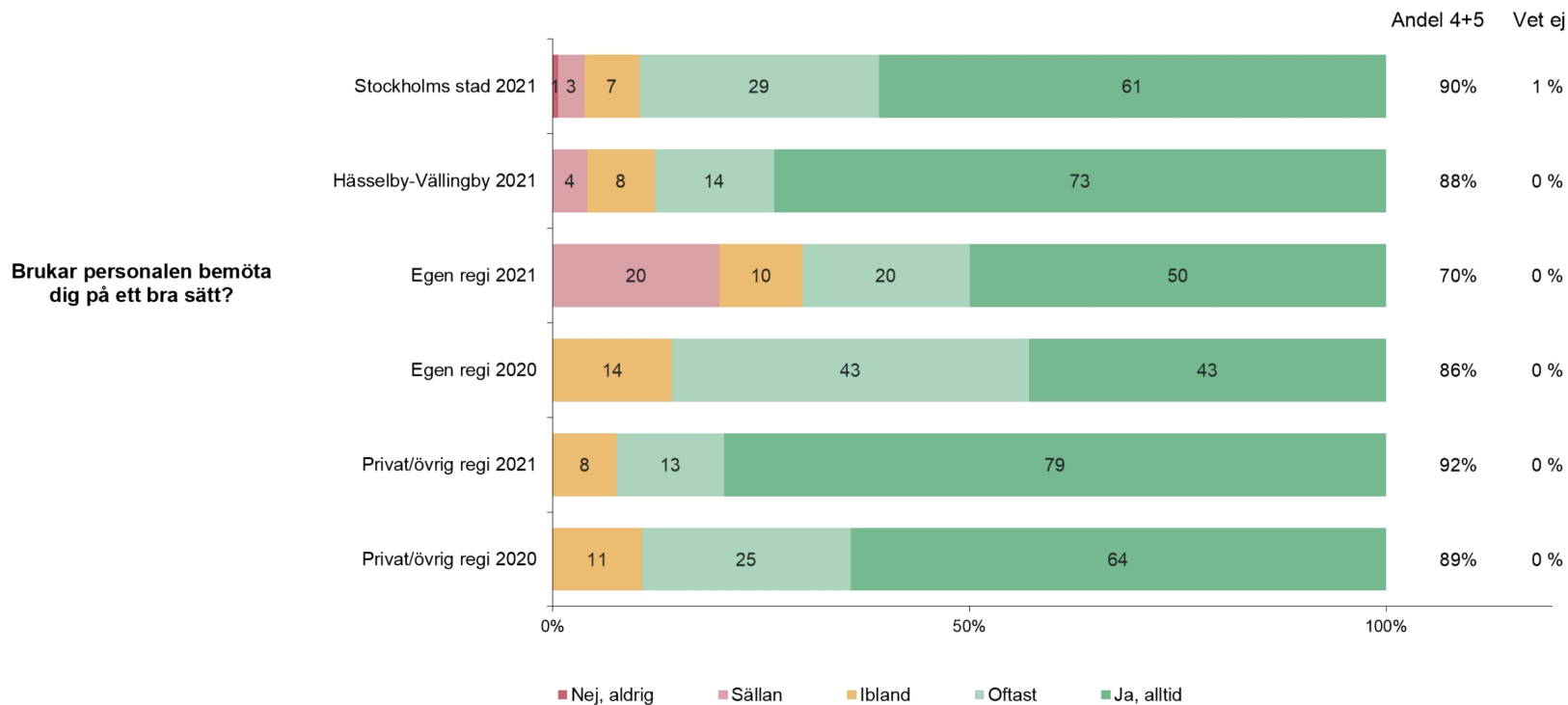
Har du en genomförandeplan?



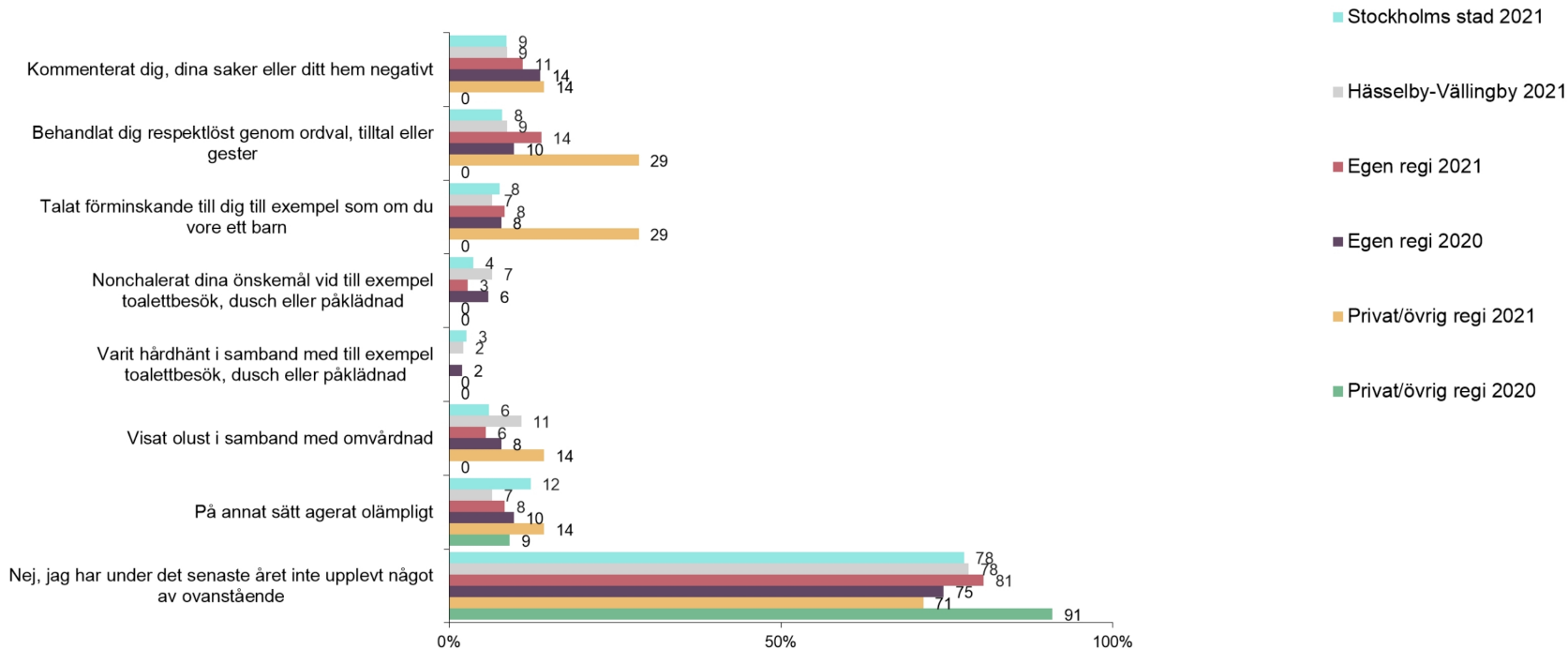
*För få svar

Hjälpens utförande

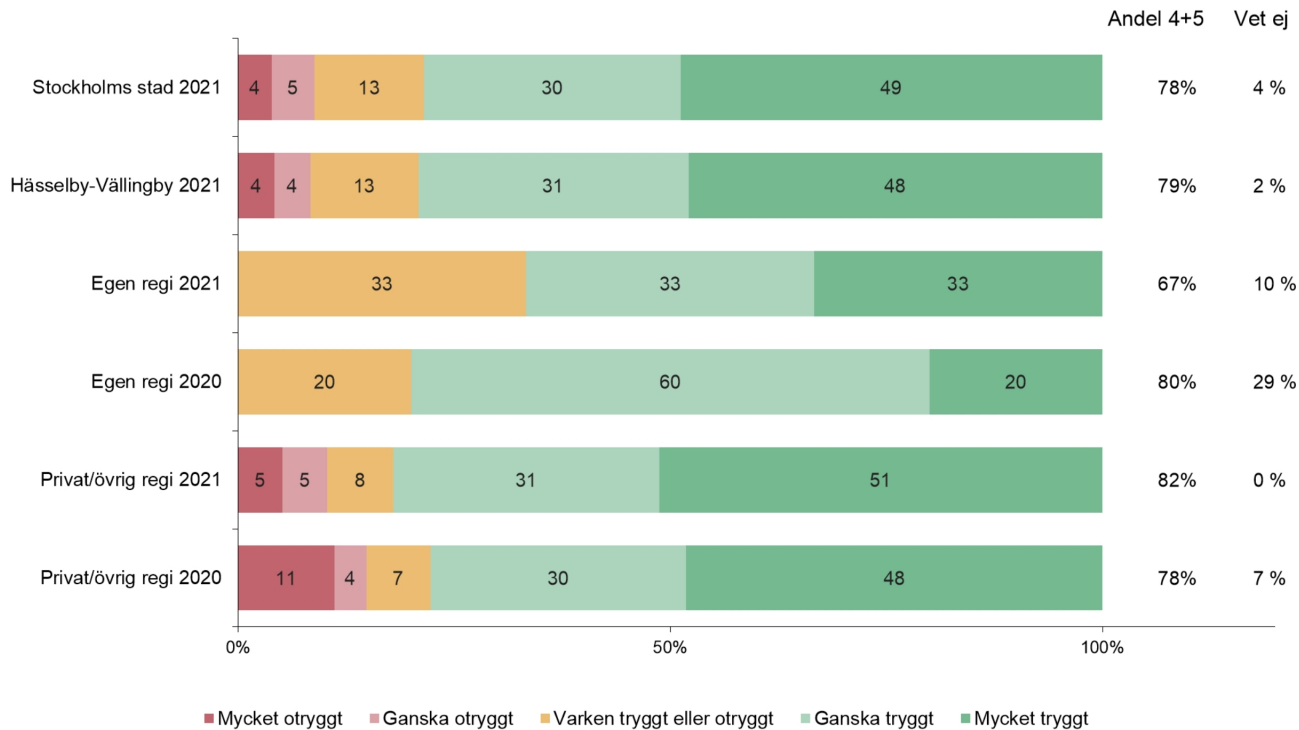




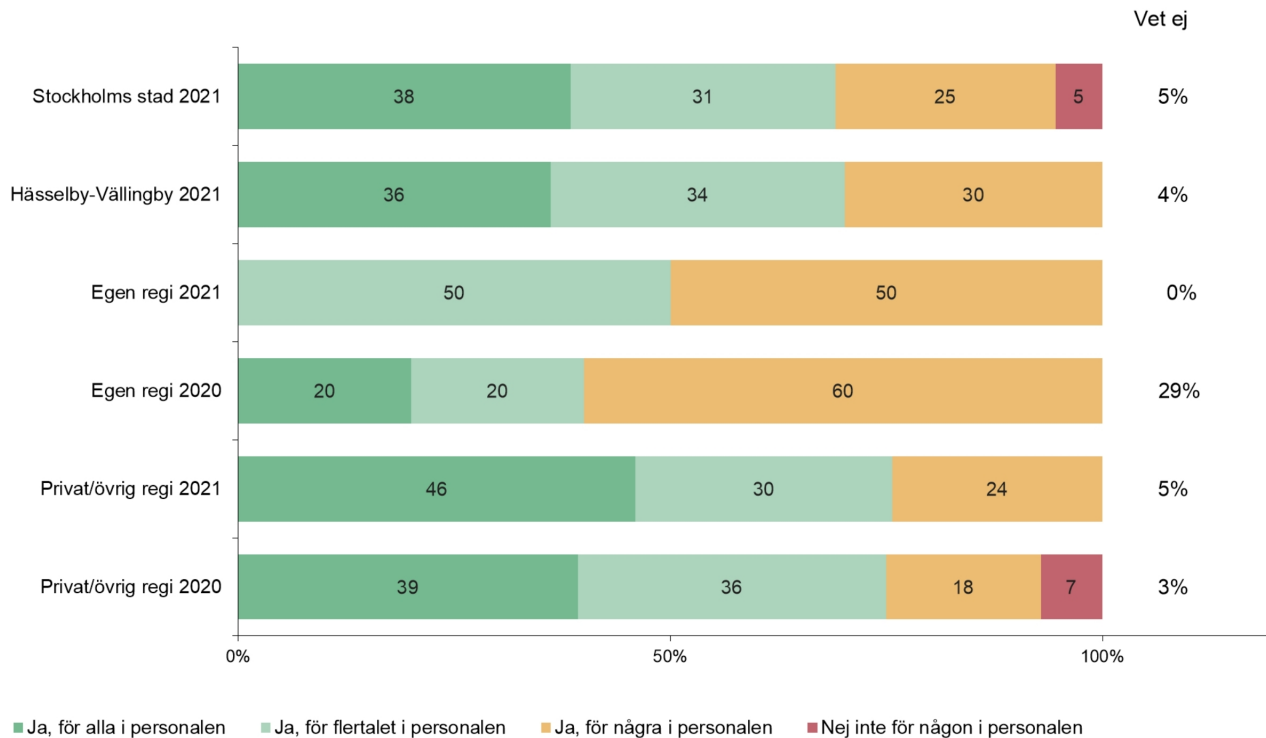
Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?



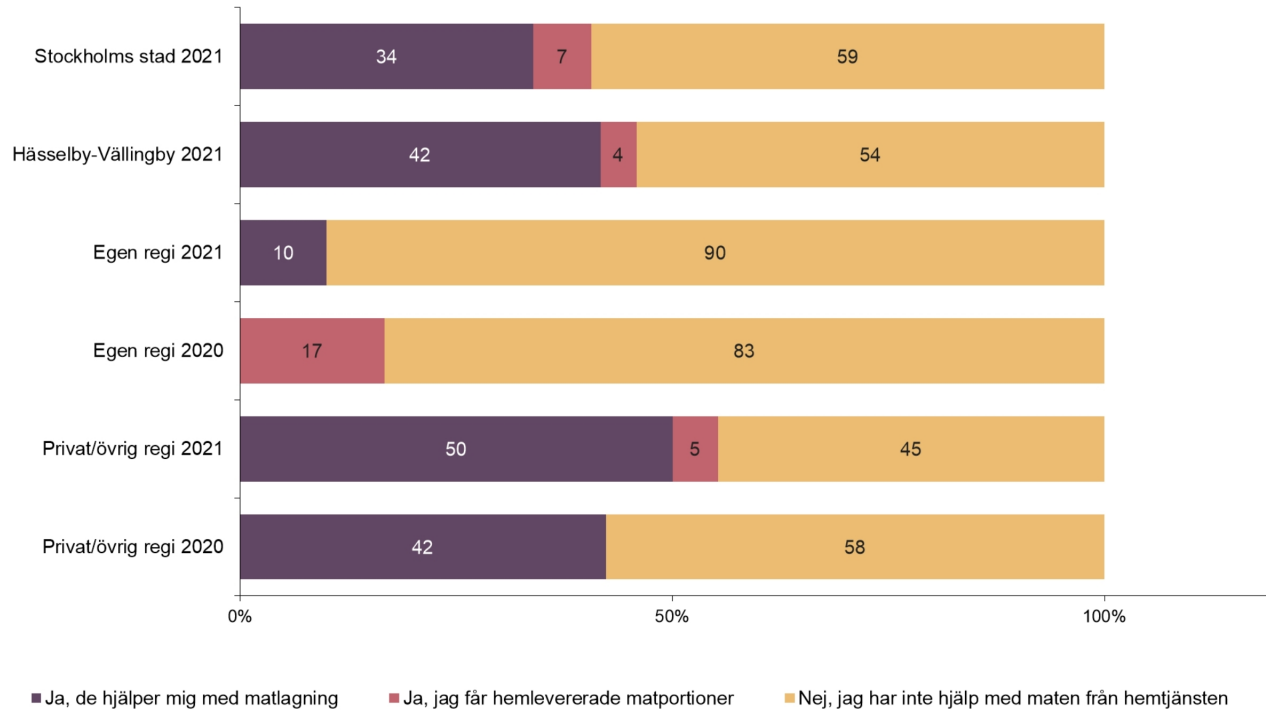
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



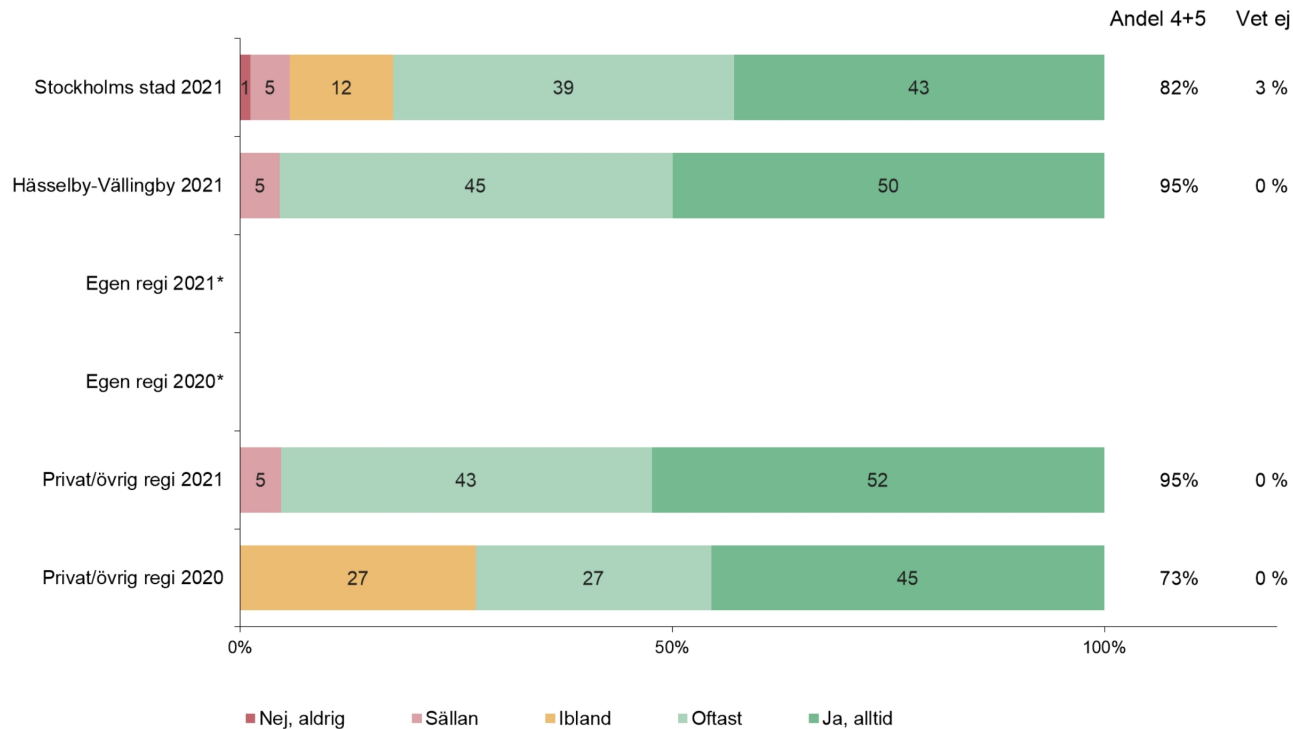
Känner du förtroende för
personalen som kommer
hem till dig?



Hjälper hemtjänsten dig
med matlagning eller
hemlevererade
matportioner?

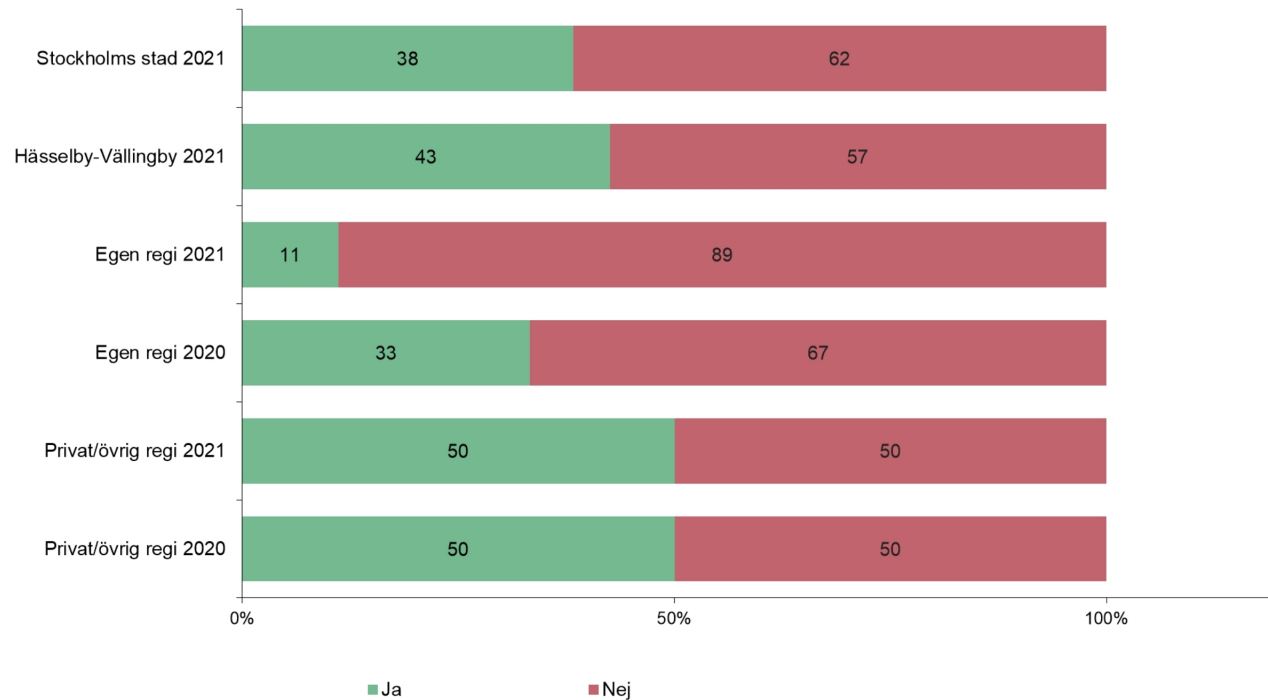


Smakar maten bra

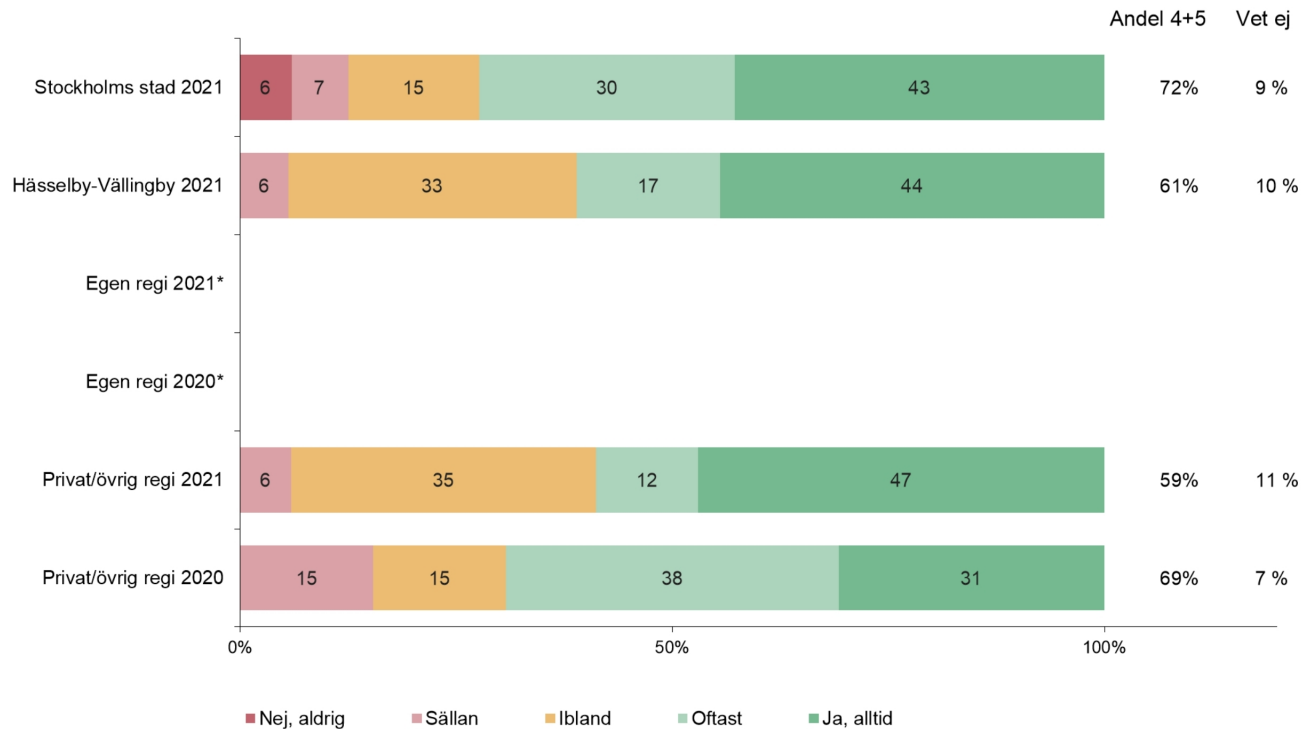


*För få svar

Är du beviljad promenad
eller utevistelse?

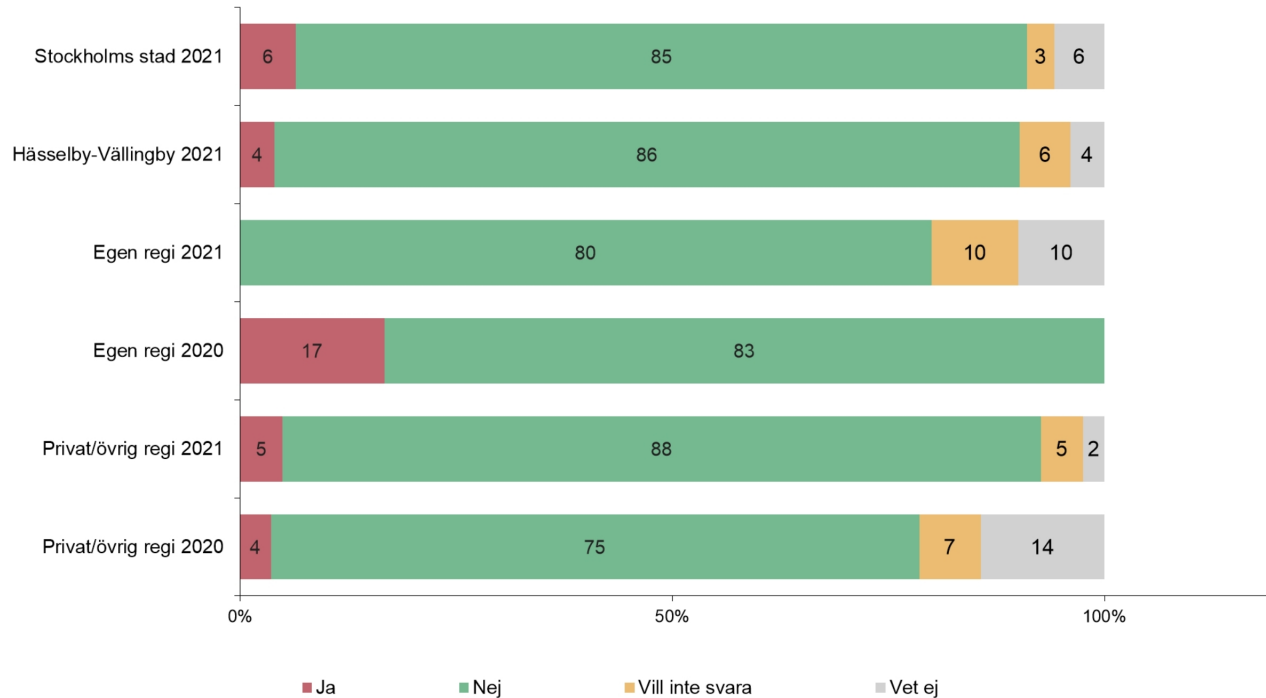


Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

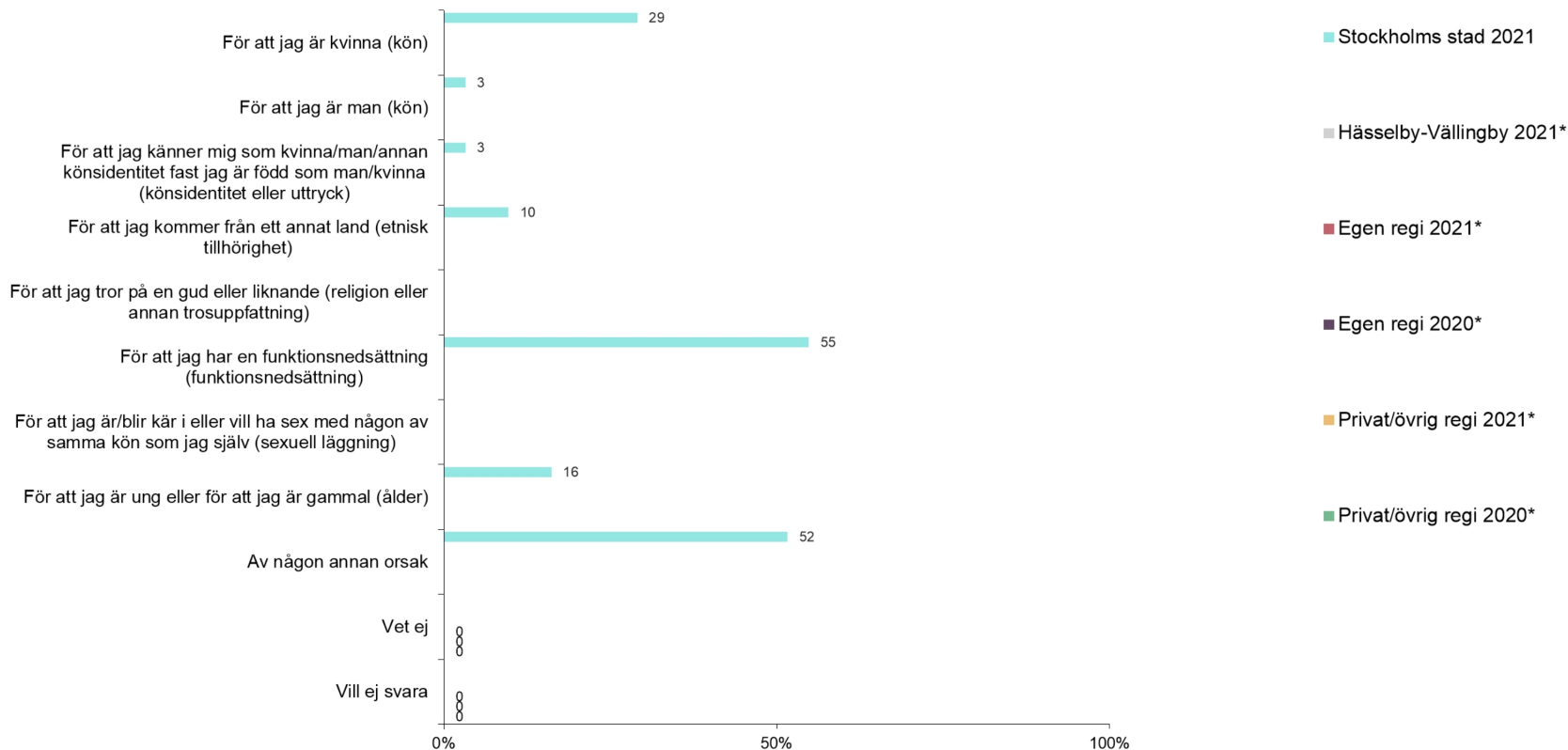


*För få svar

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

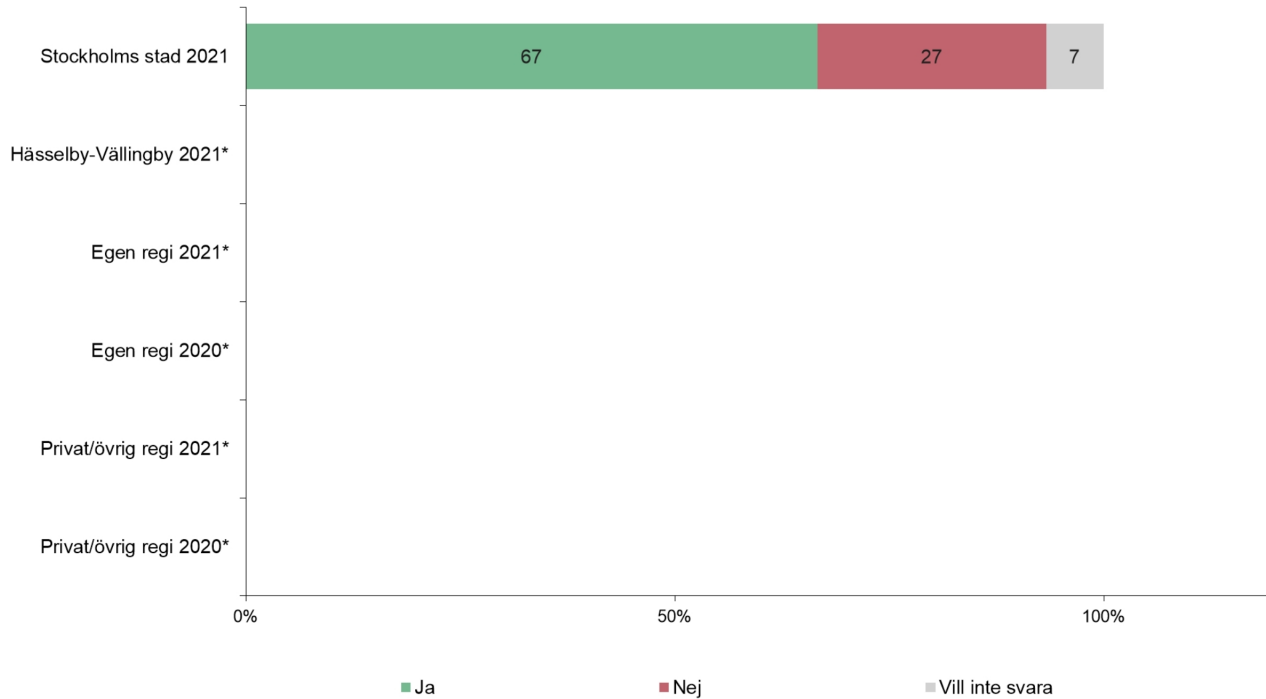


Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?



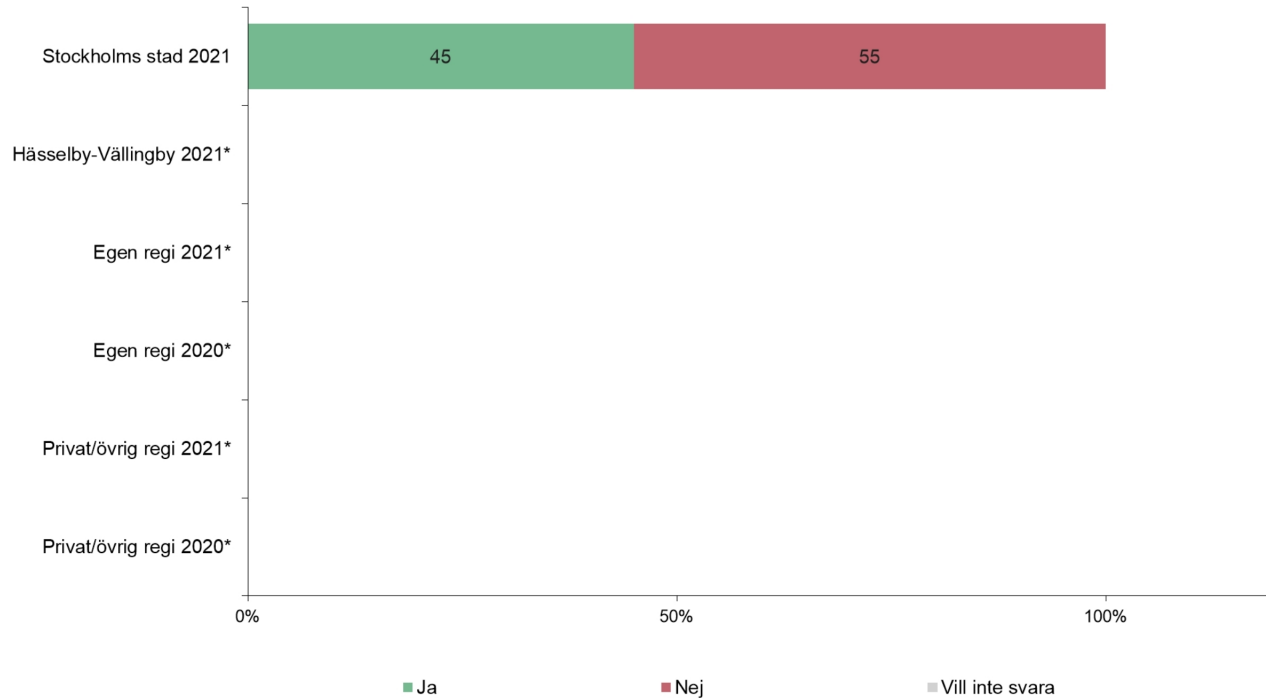
*För få svar

Har du berättat om det
som hänt för personalen?



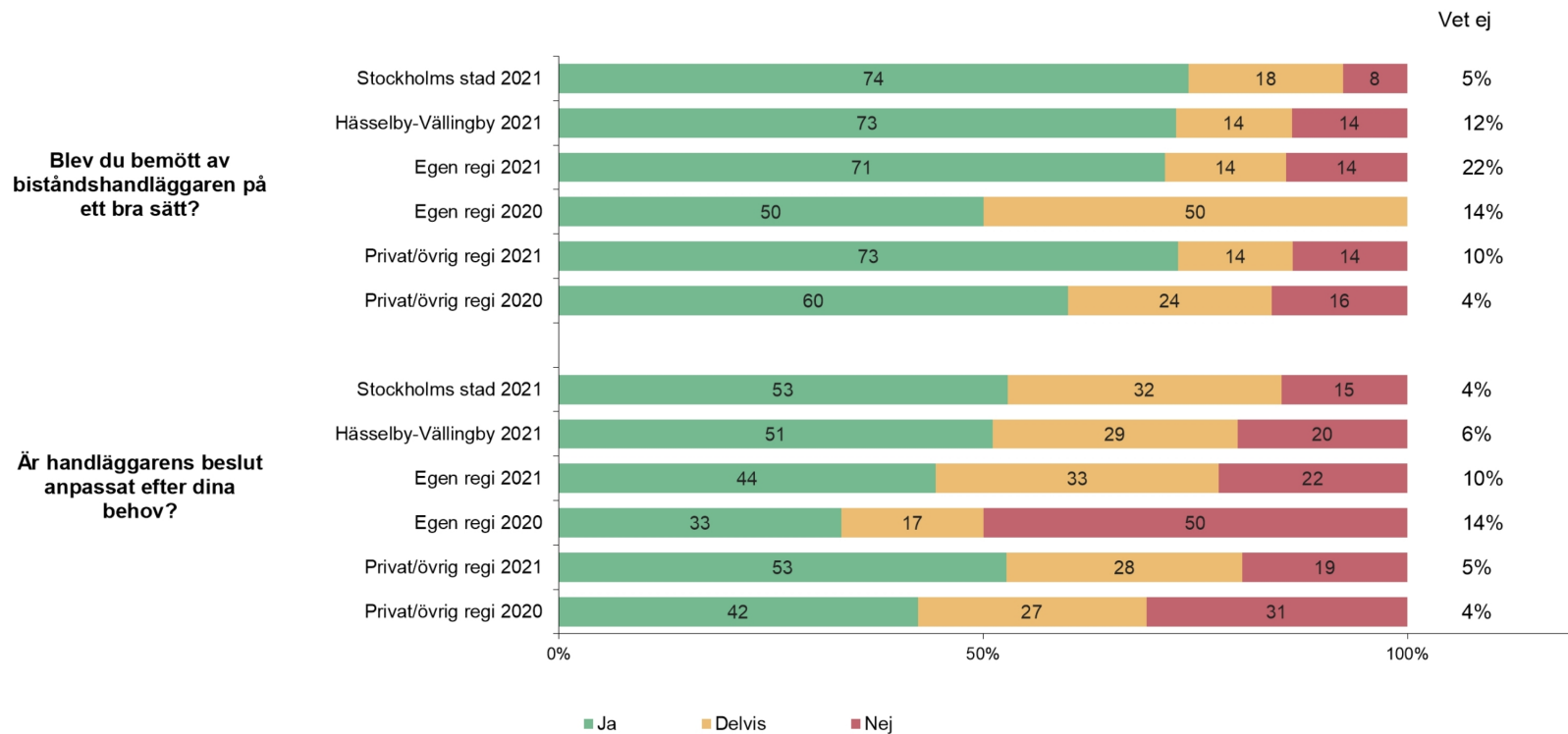
*För få svar

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

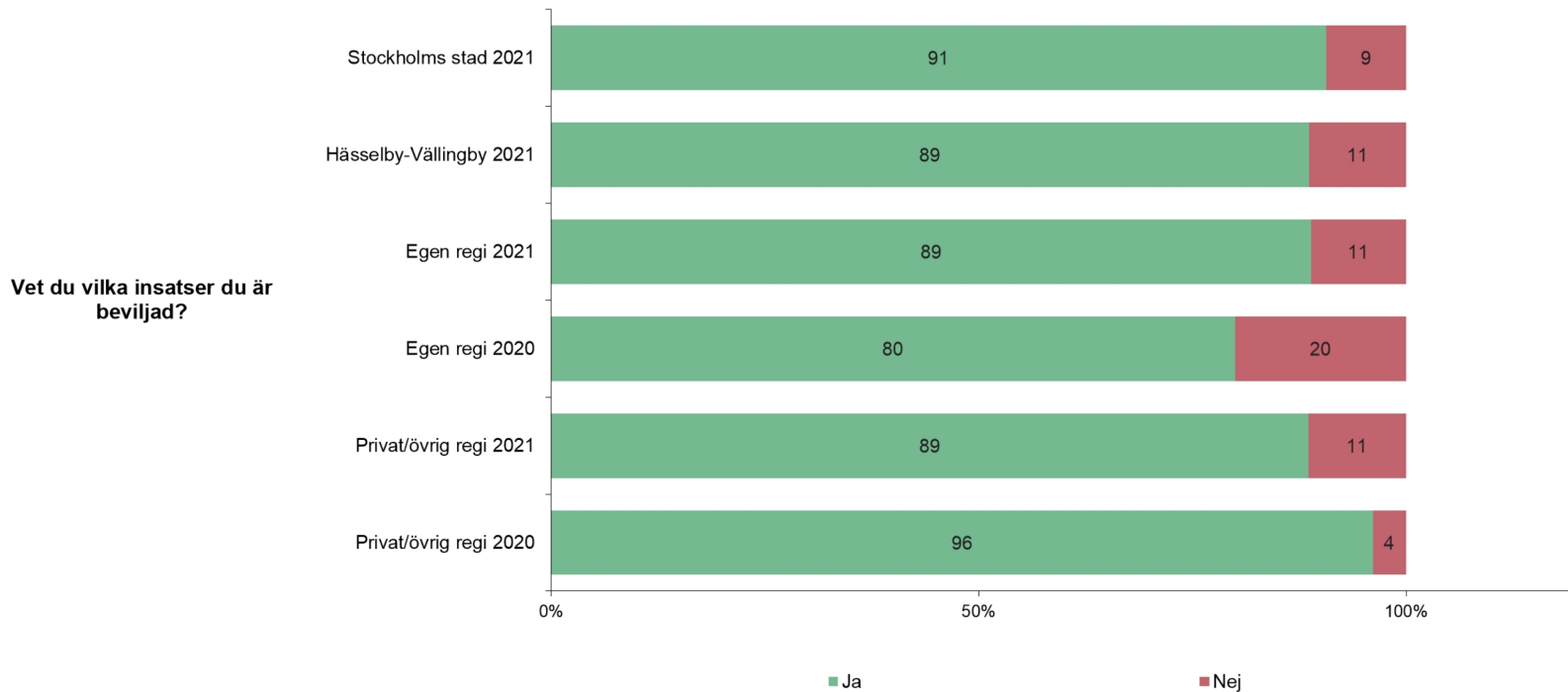


*För få svar

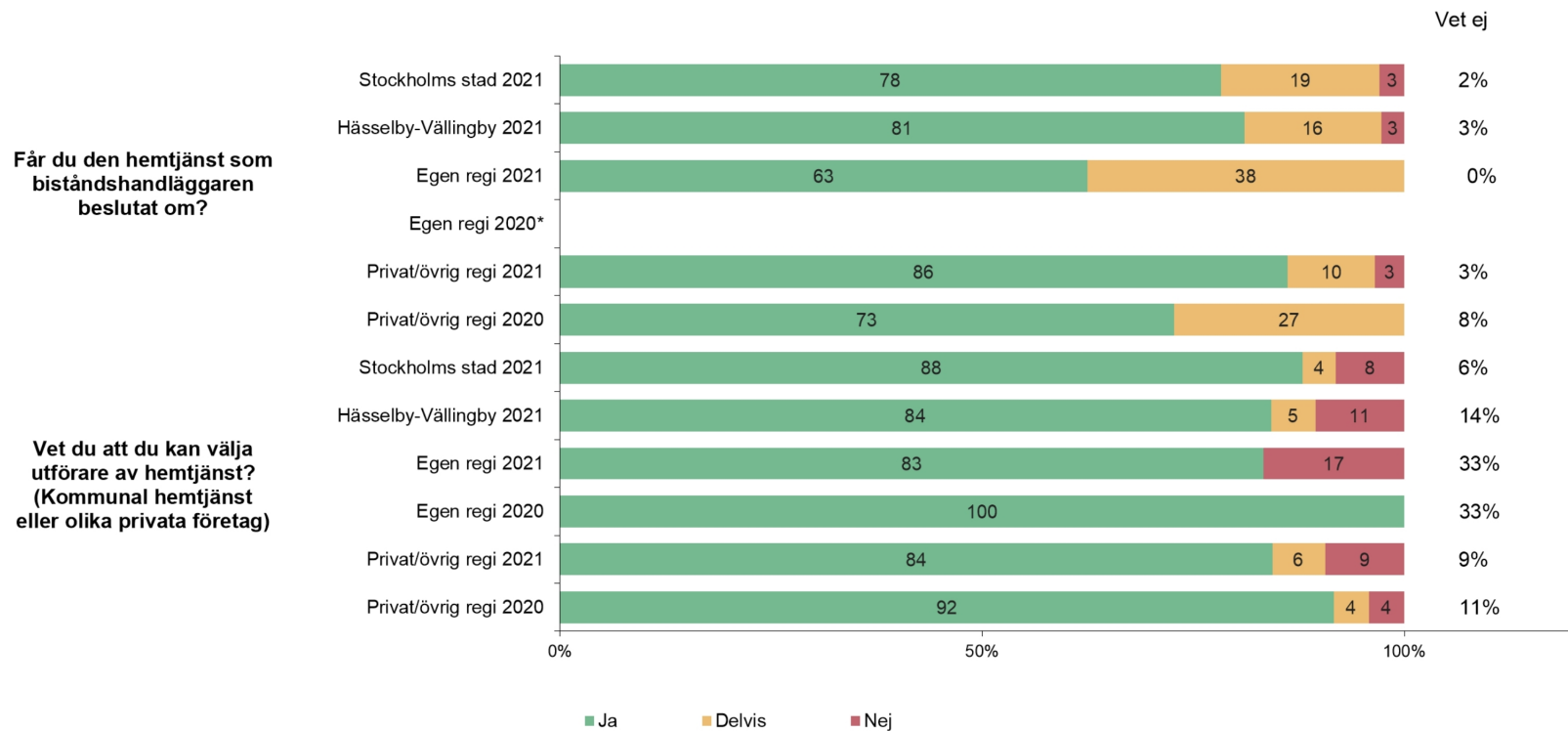
Kontakter med kommunen



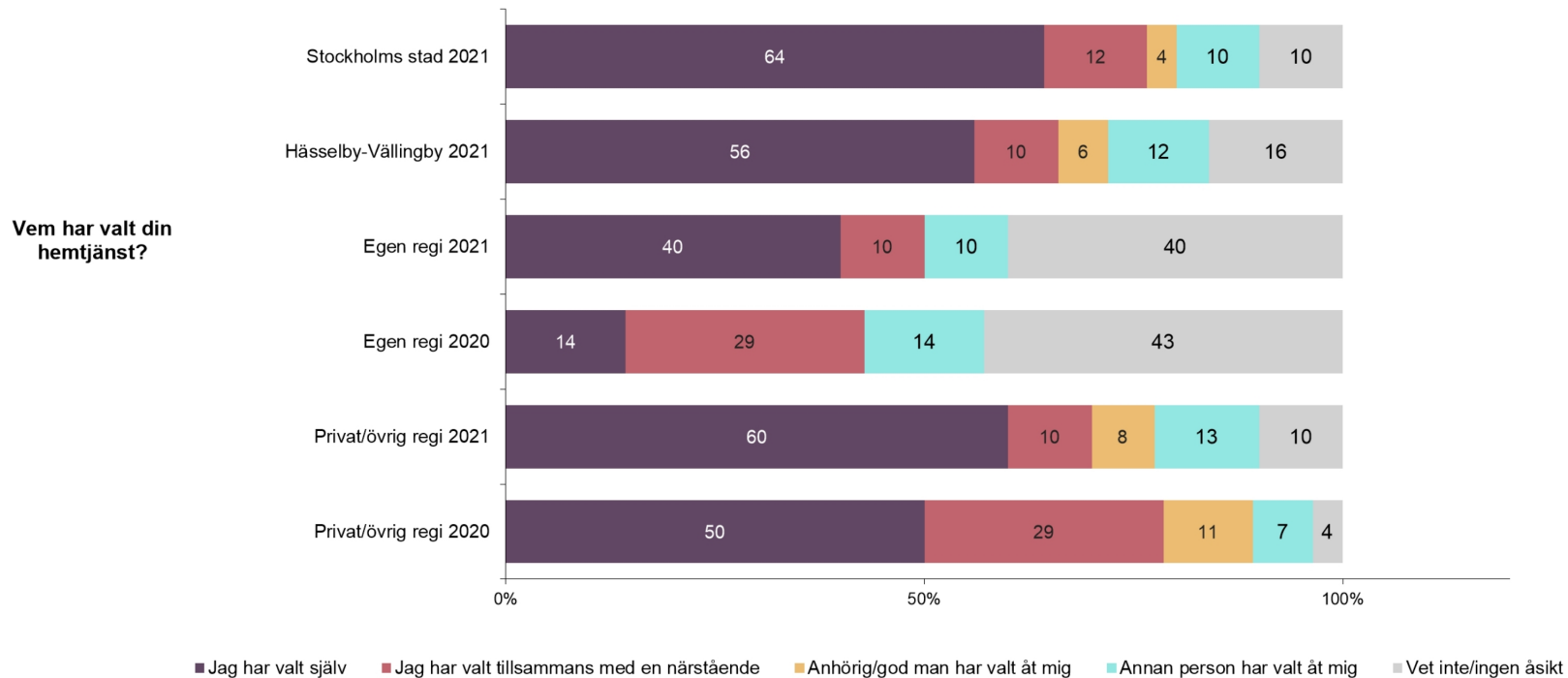
Kontakter med kommunen



Kontakter med kommunen

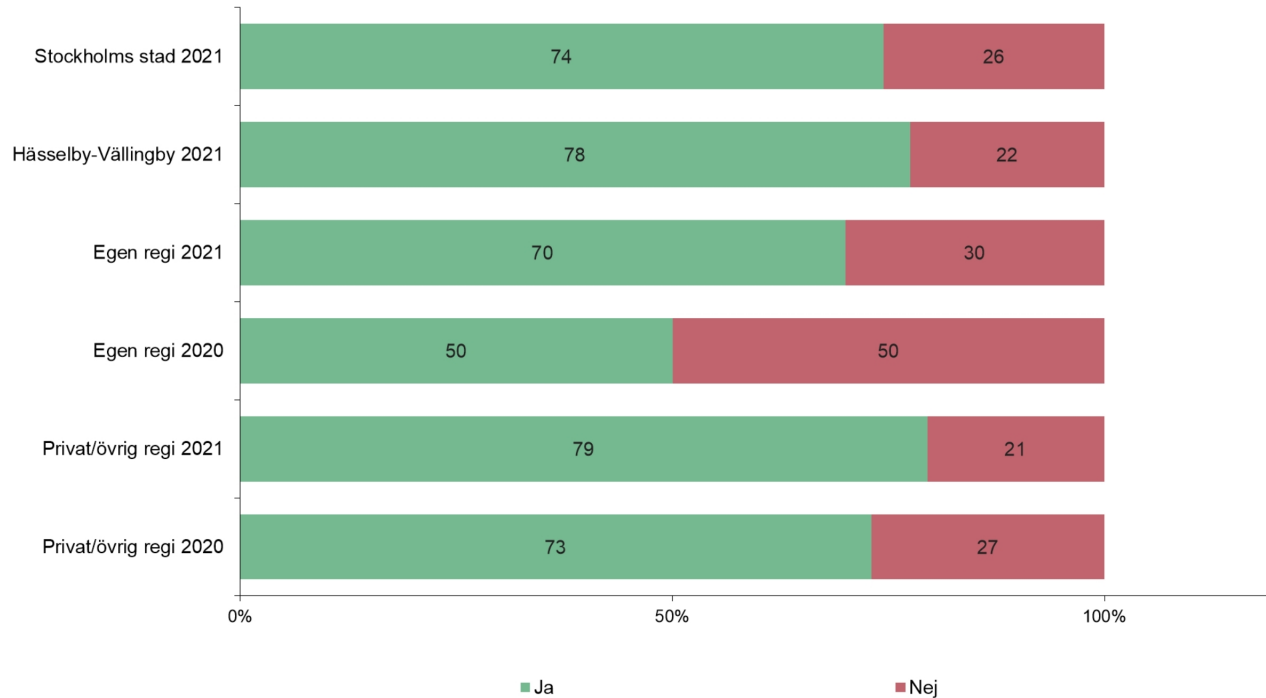


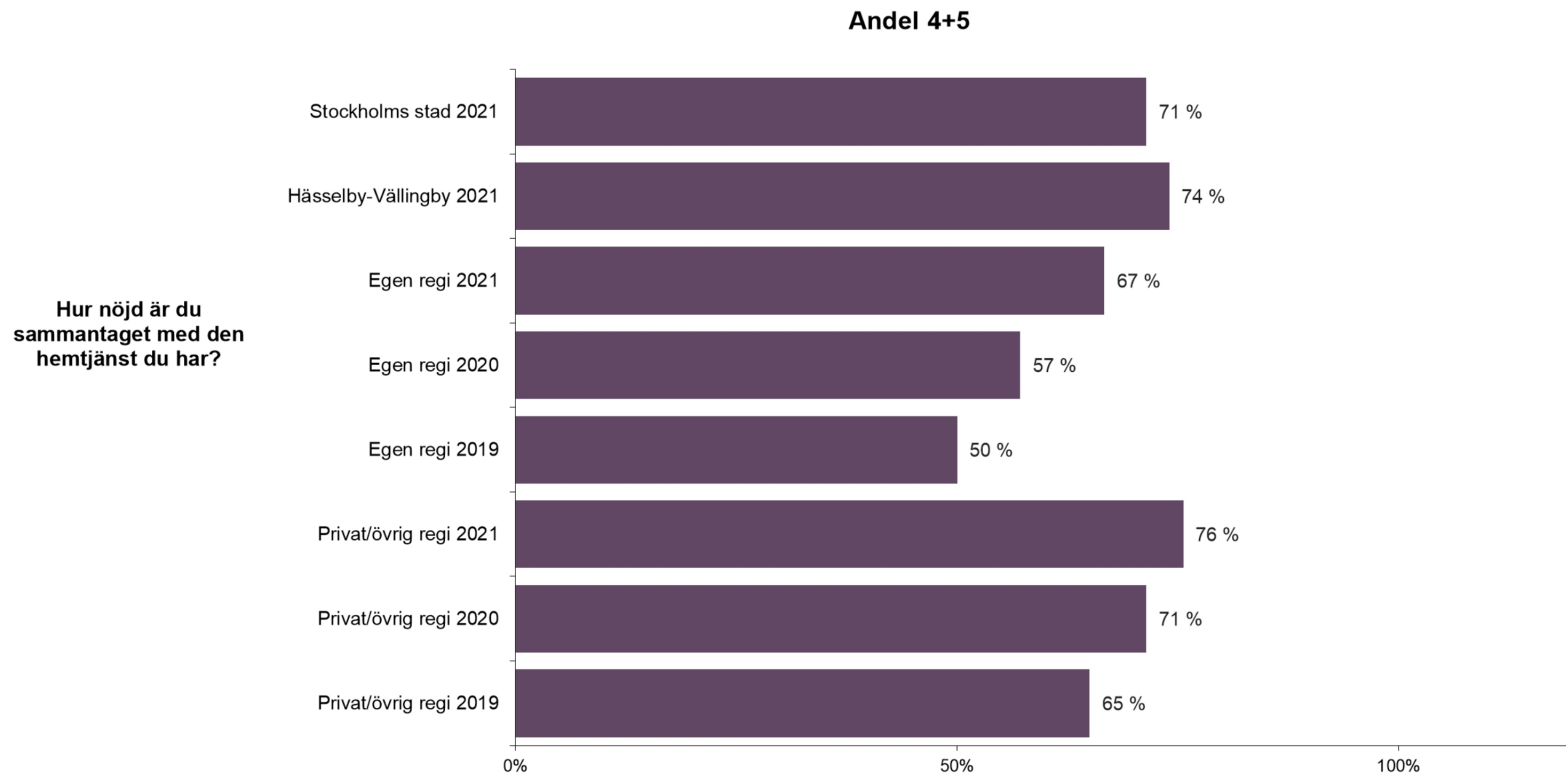
*För få svar



Kontakter med kommunen

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



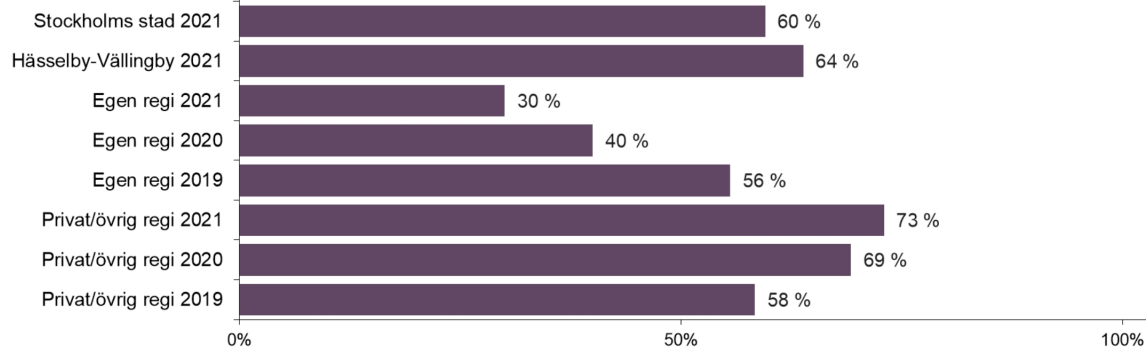


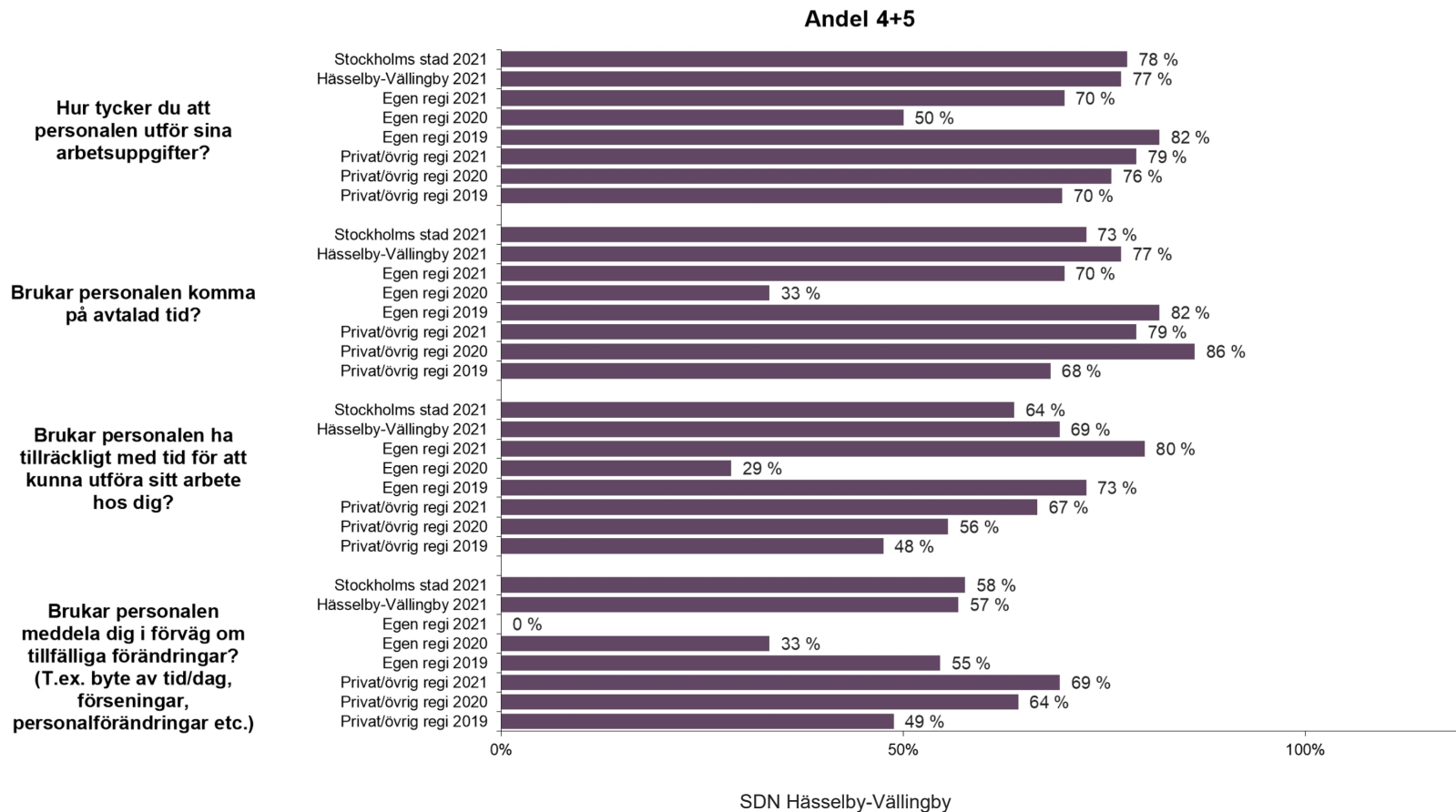
Andel 4+5

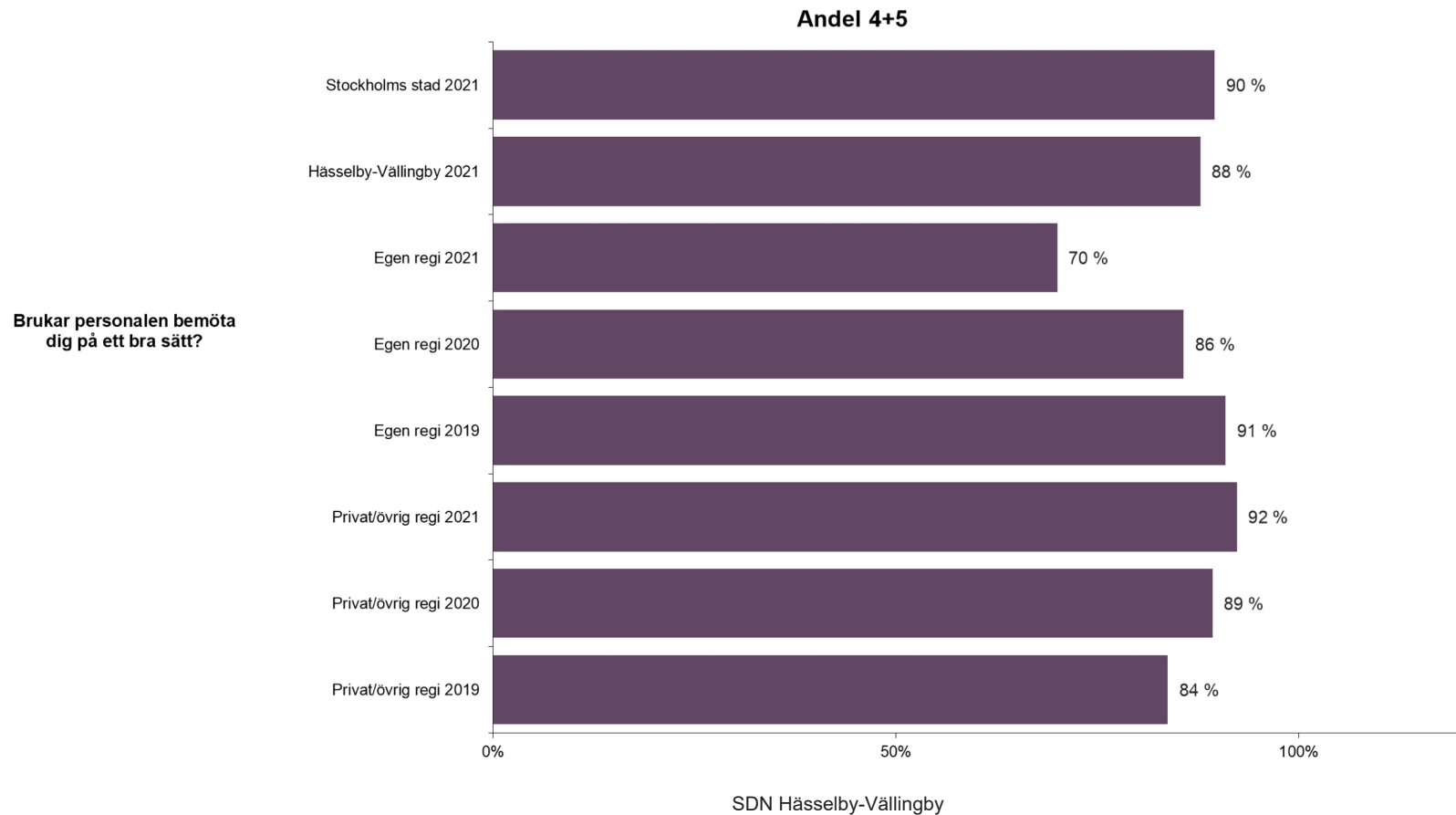
Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?

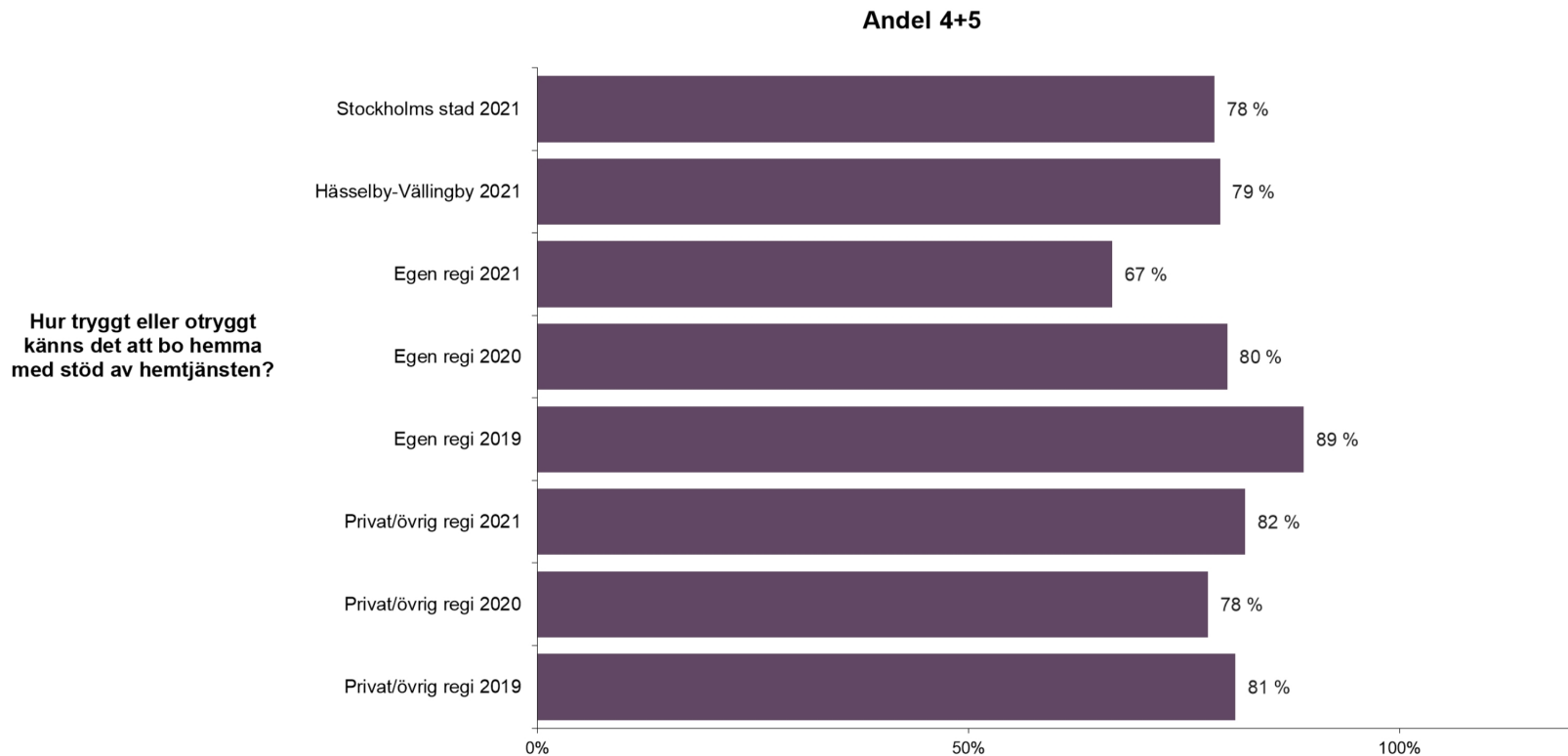


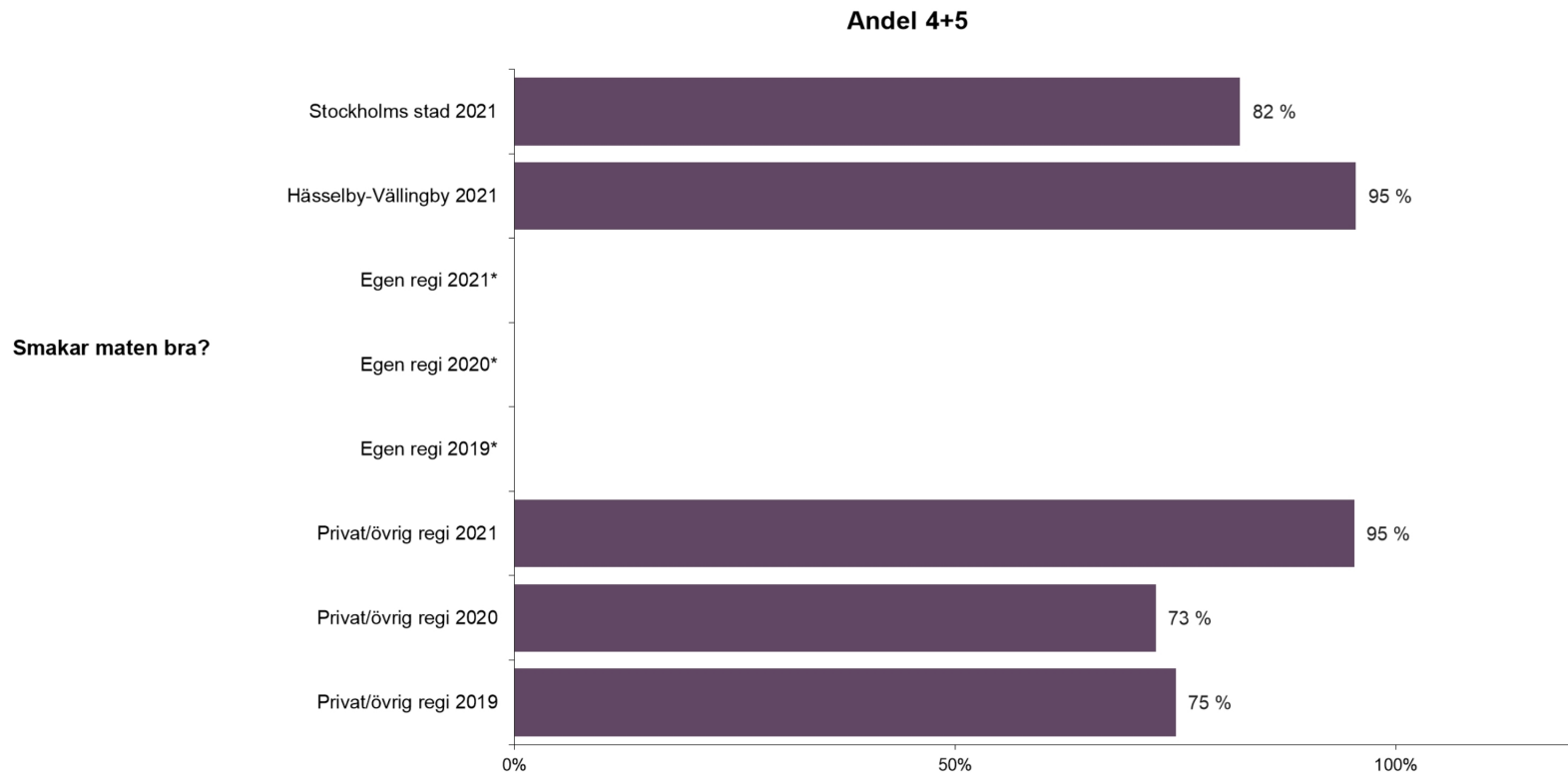
Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



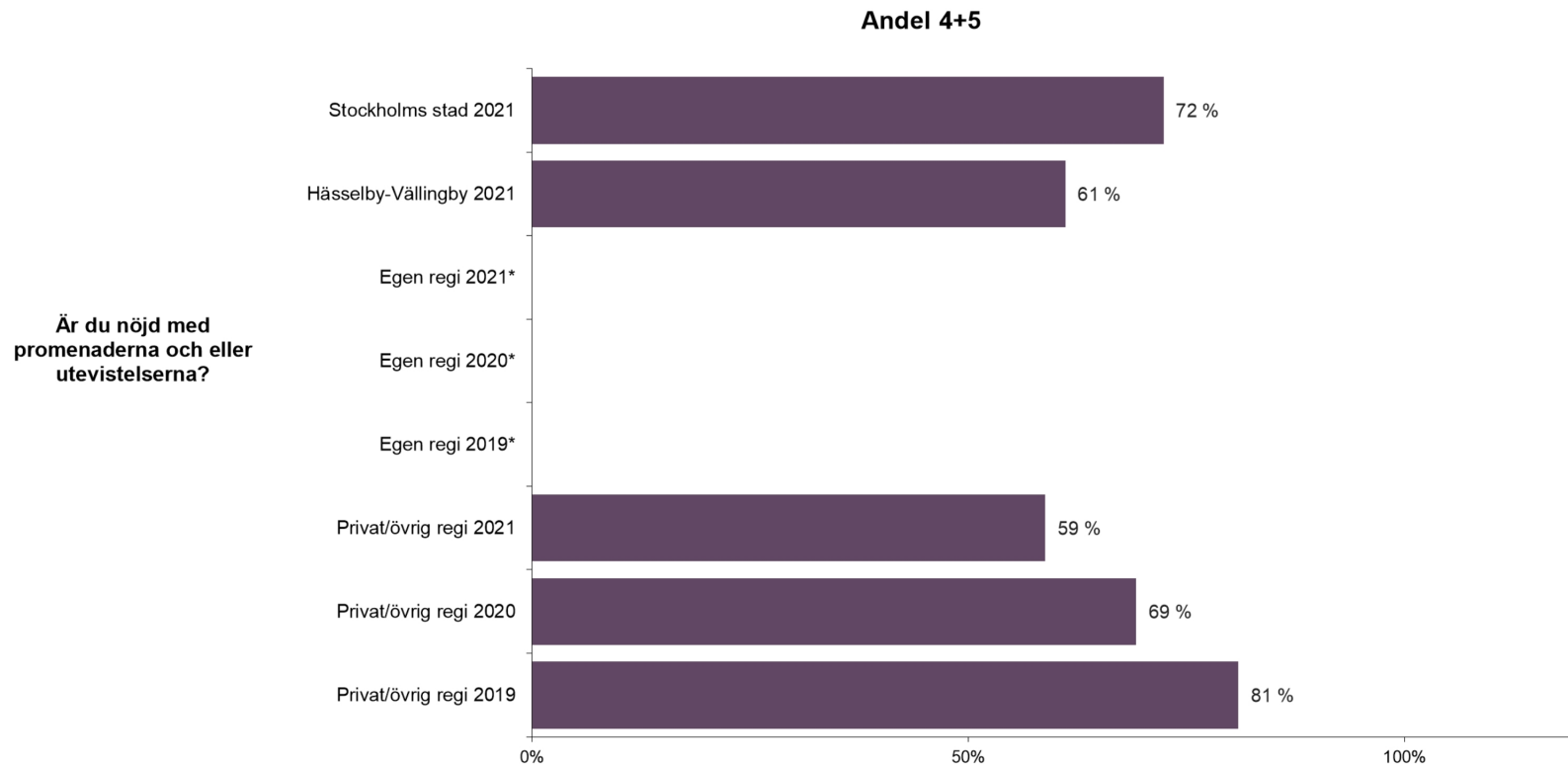






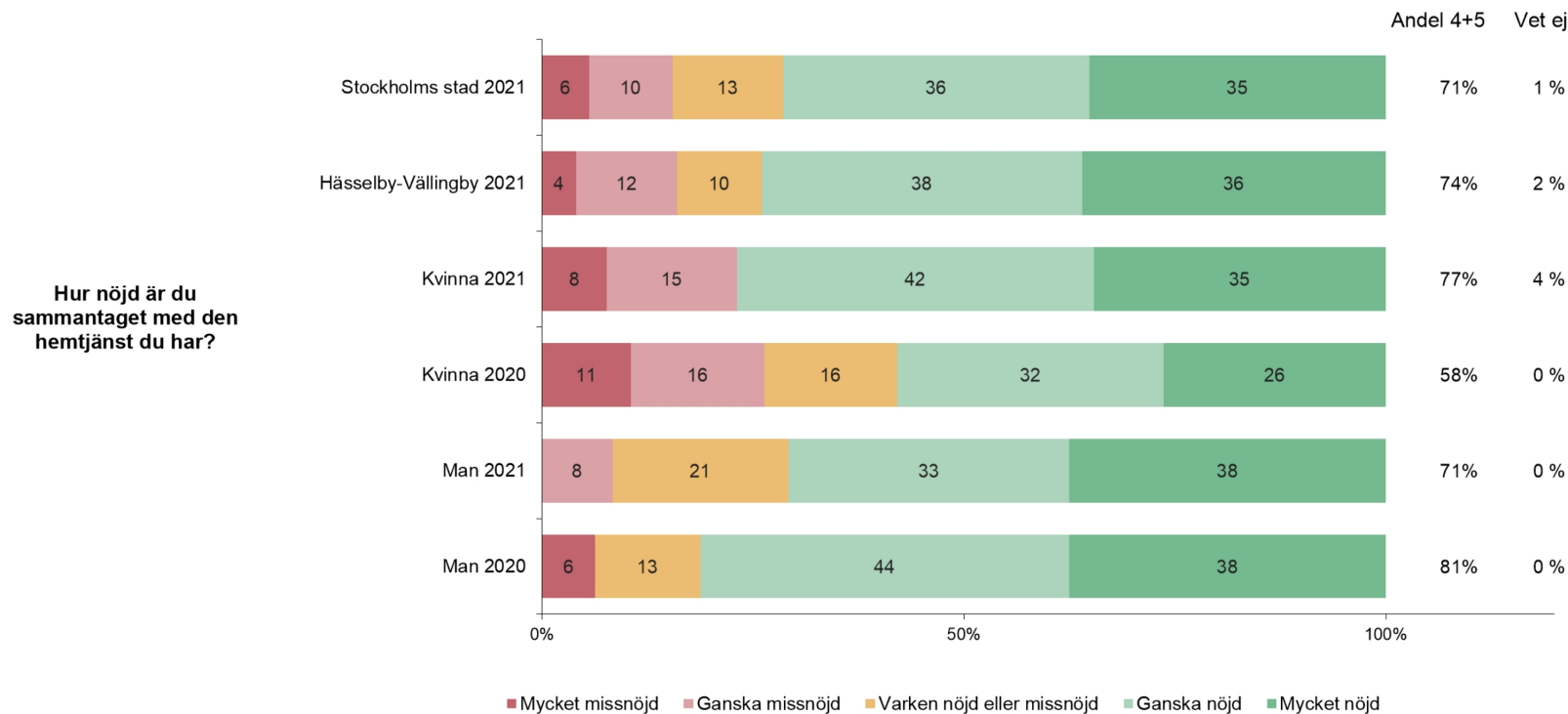


*För få svar

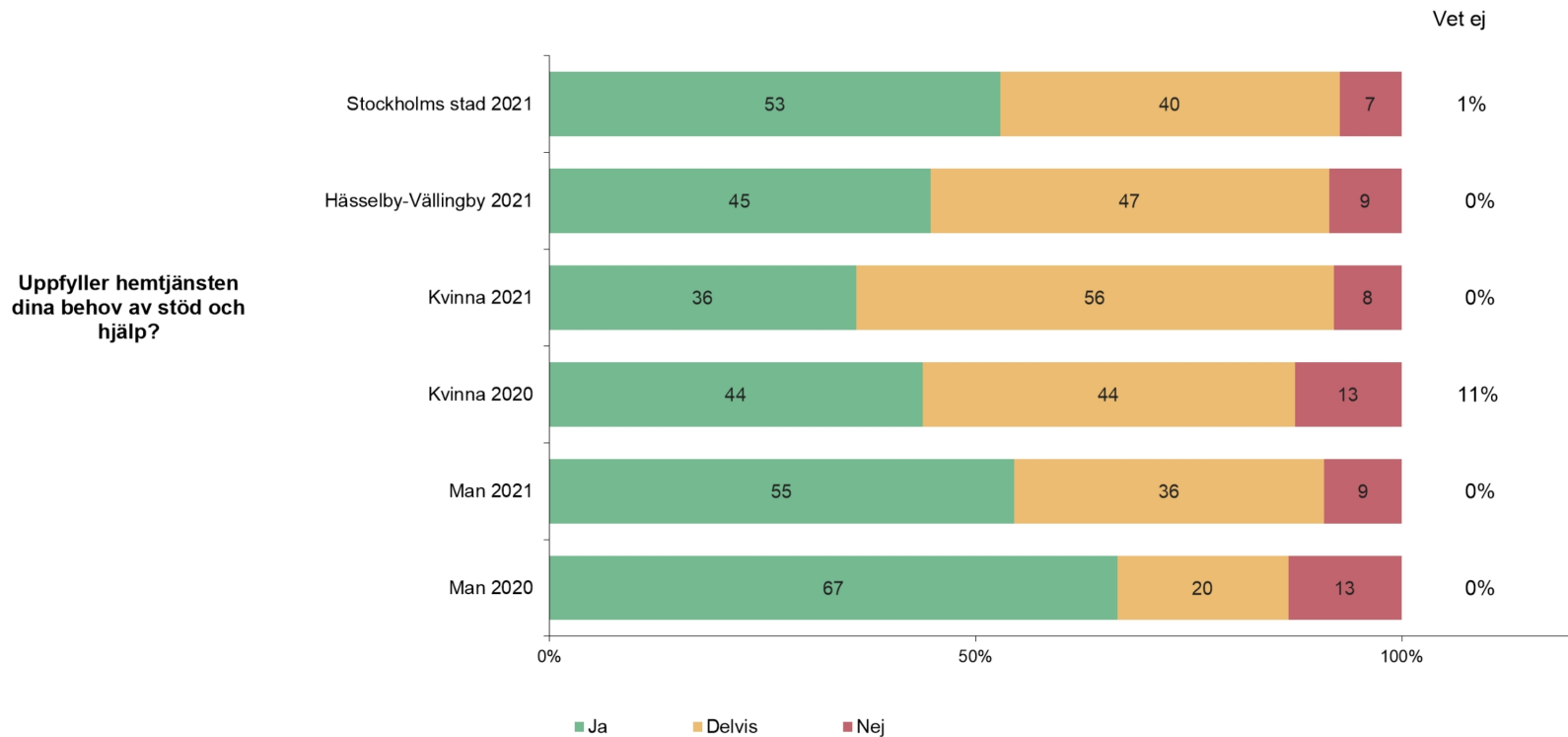


*För få svar

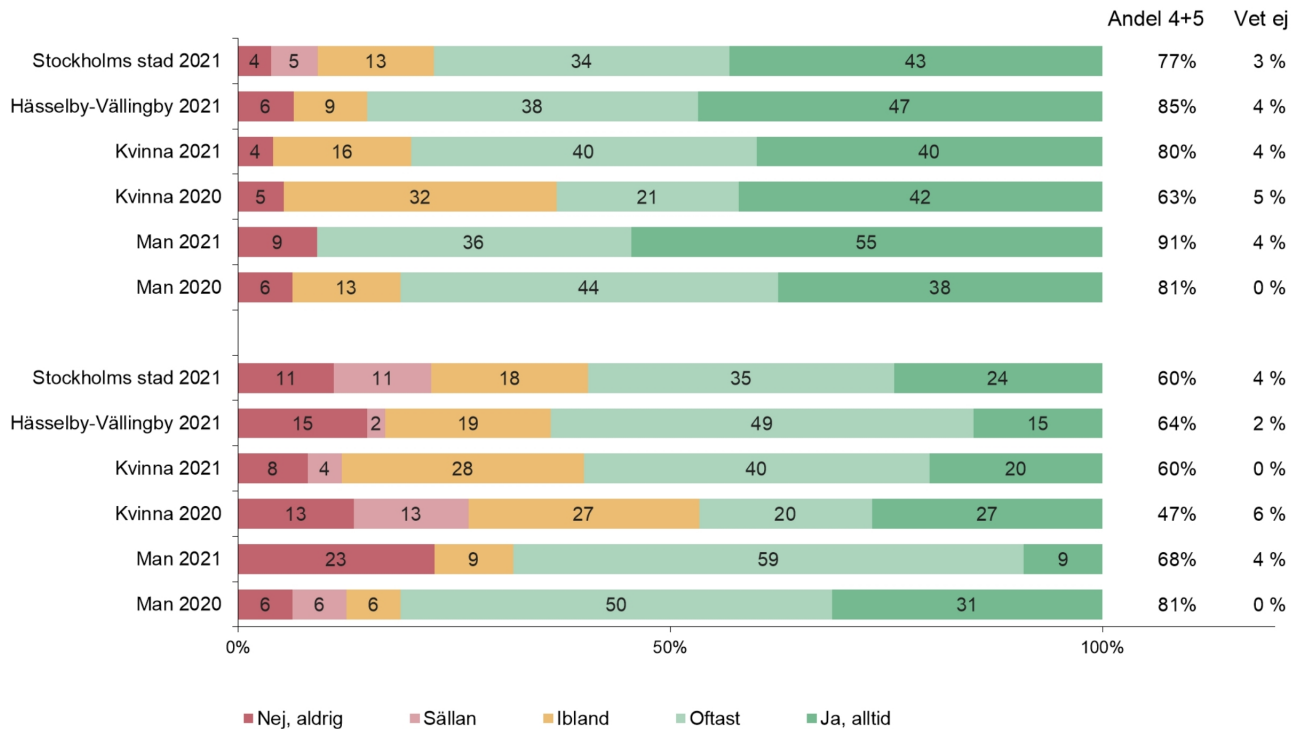
Hemtjänsten i sin helhet



Hemtjänsten i sin helhet



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

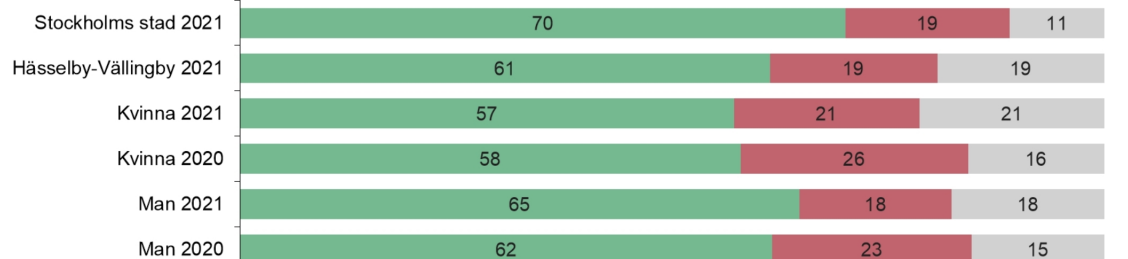


Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

Har du en genomförandeplan?



Har du varit med och gjort din genomförandeplan?



0%

50%

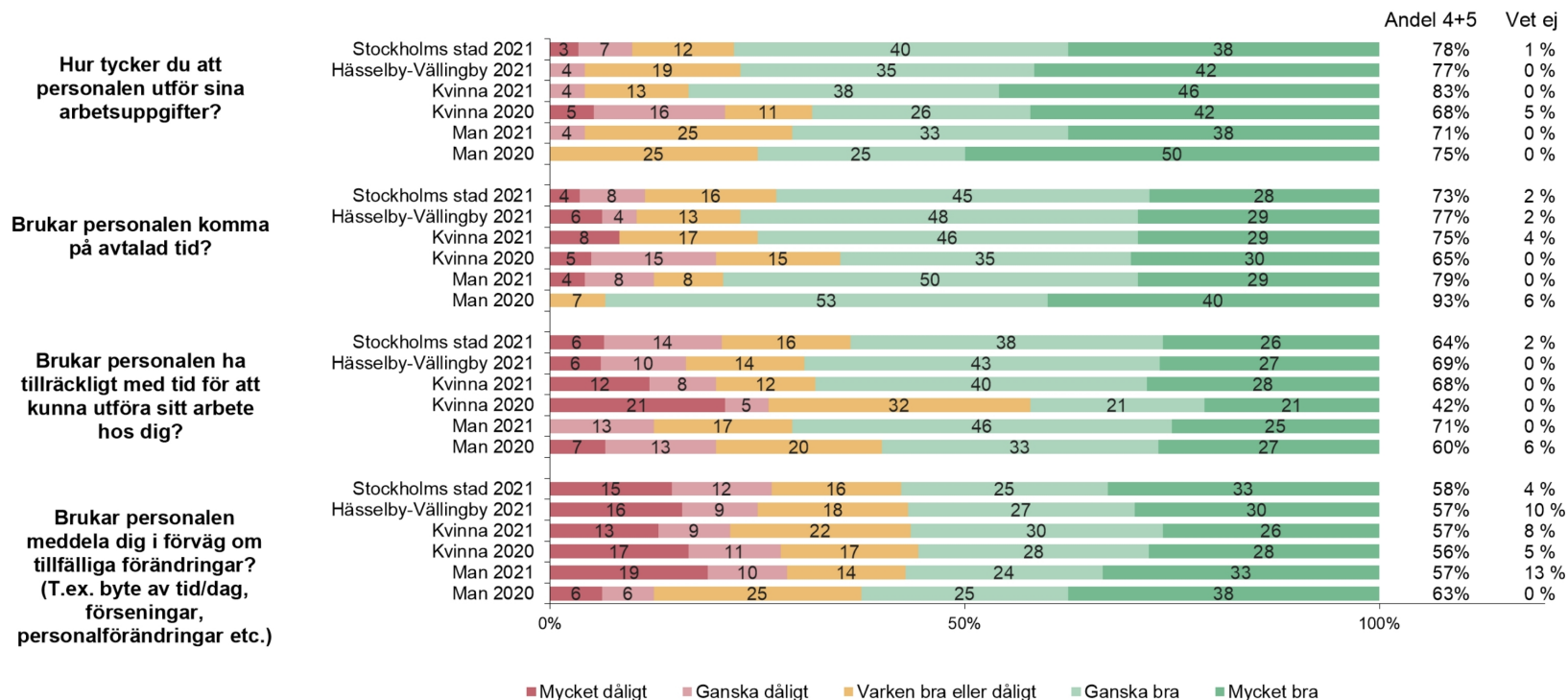
100%

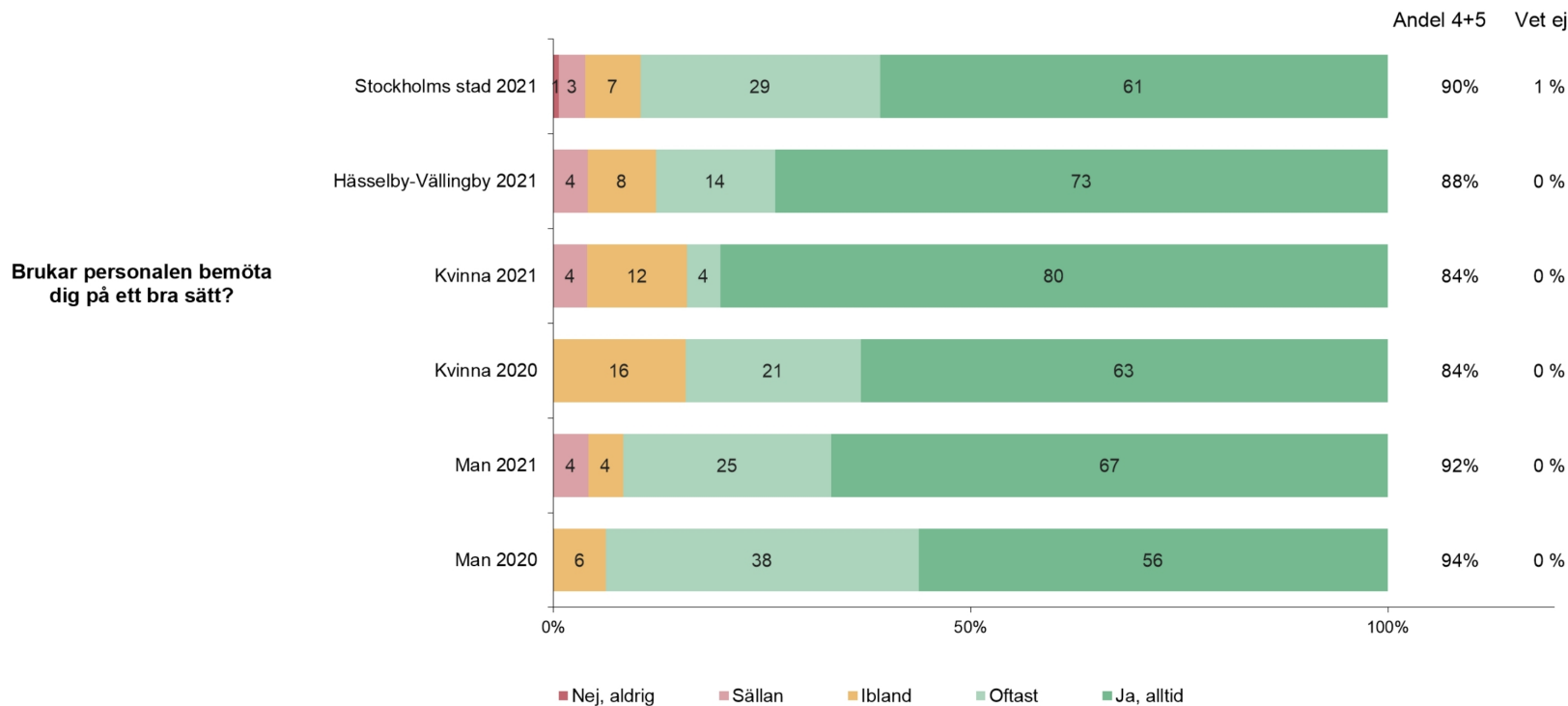
Ja

Nej

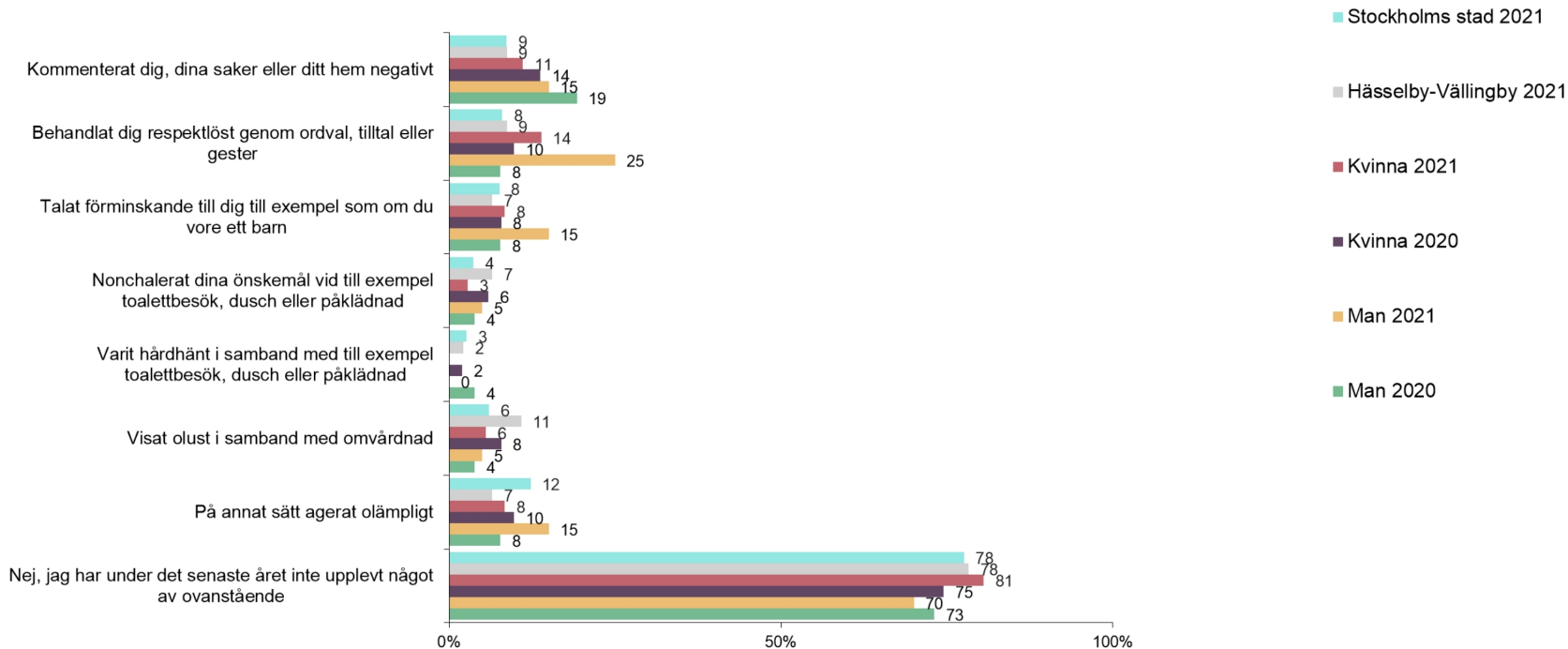
Vet ej/ingen åsikt

Hjälpens utförande

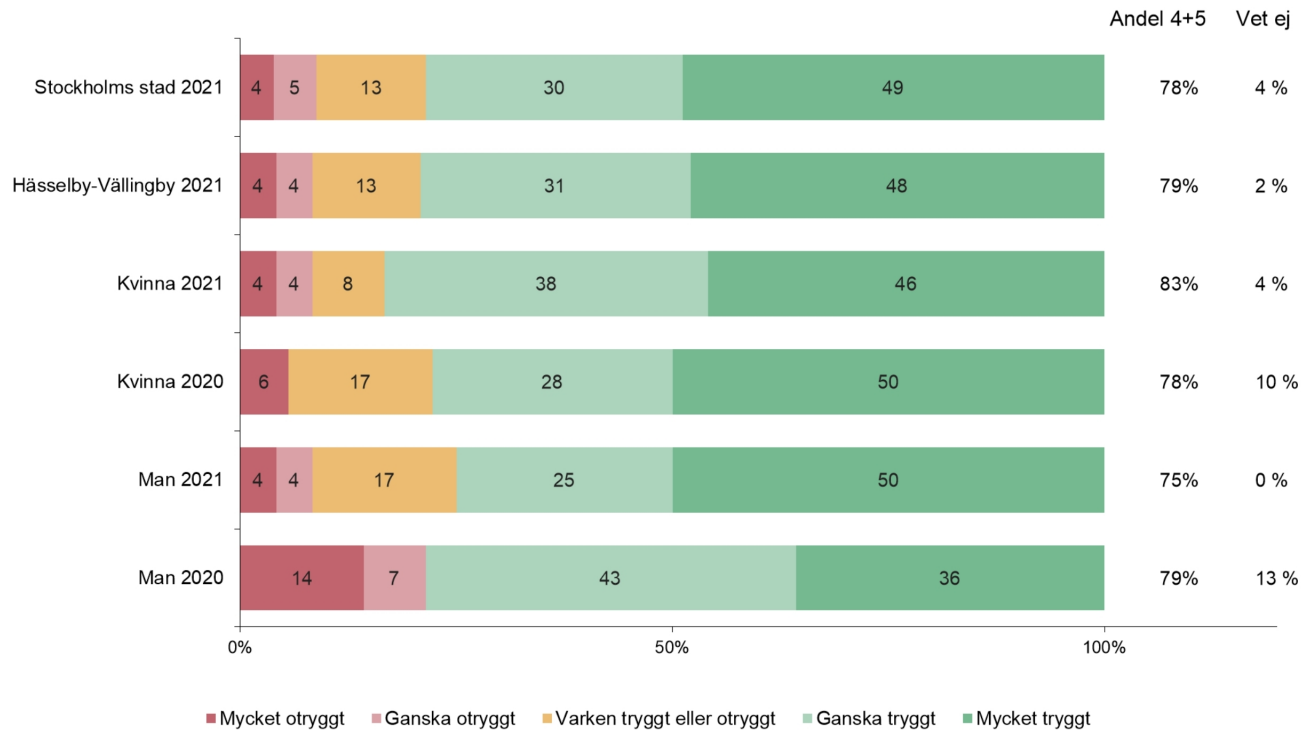




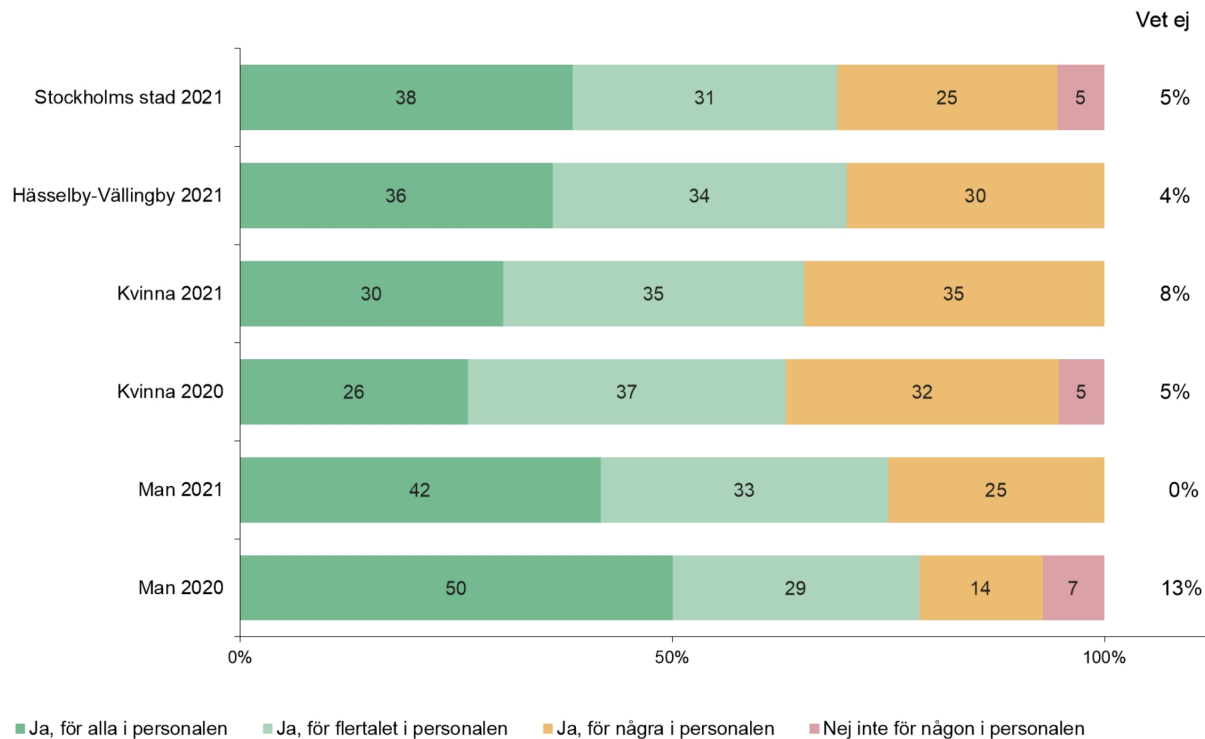
Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?



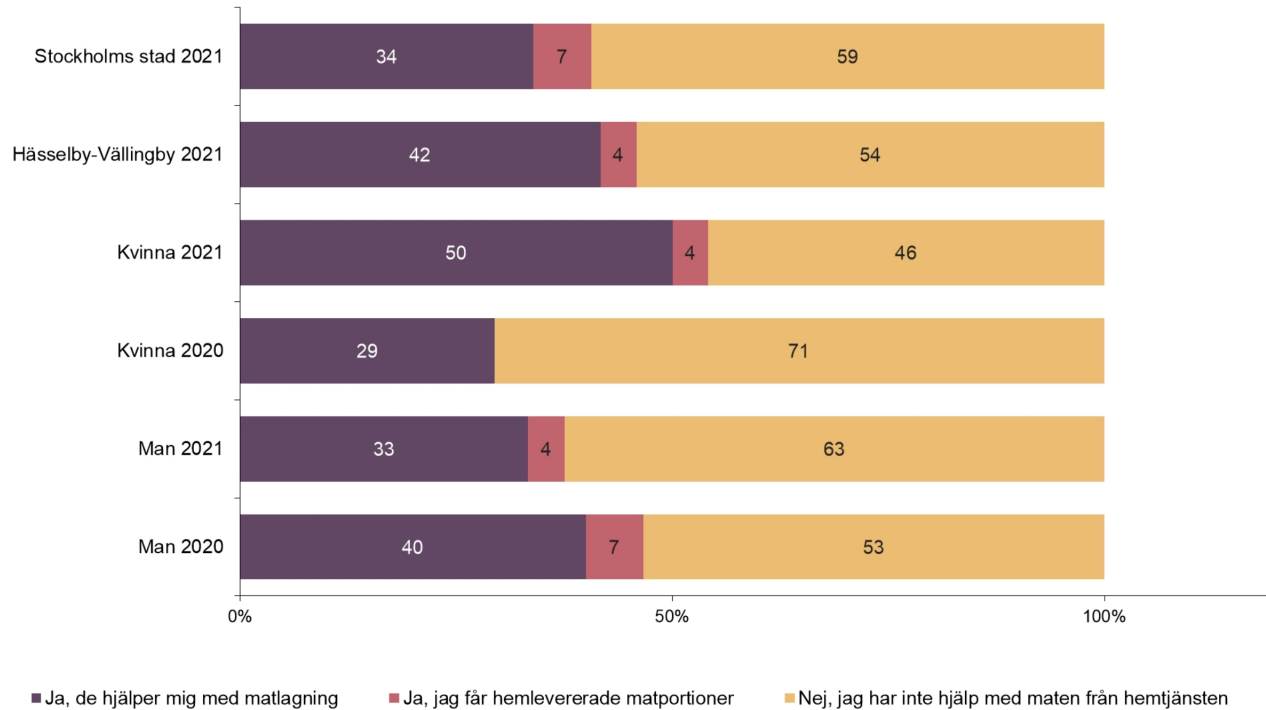
Hur tryggt eller otryggt
känns det att bo hemma
med stöd av hemtjänsten?



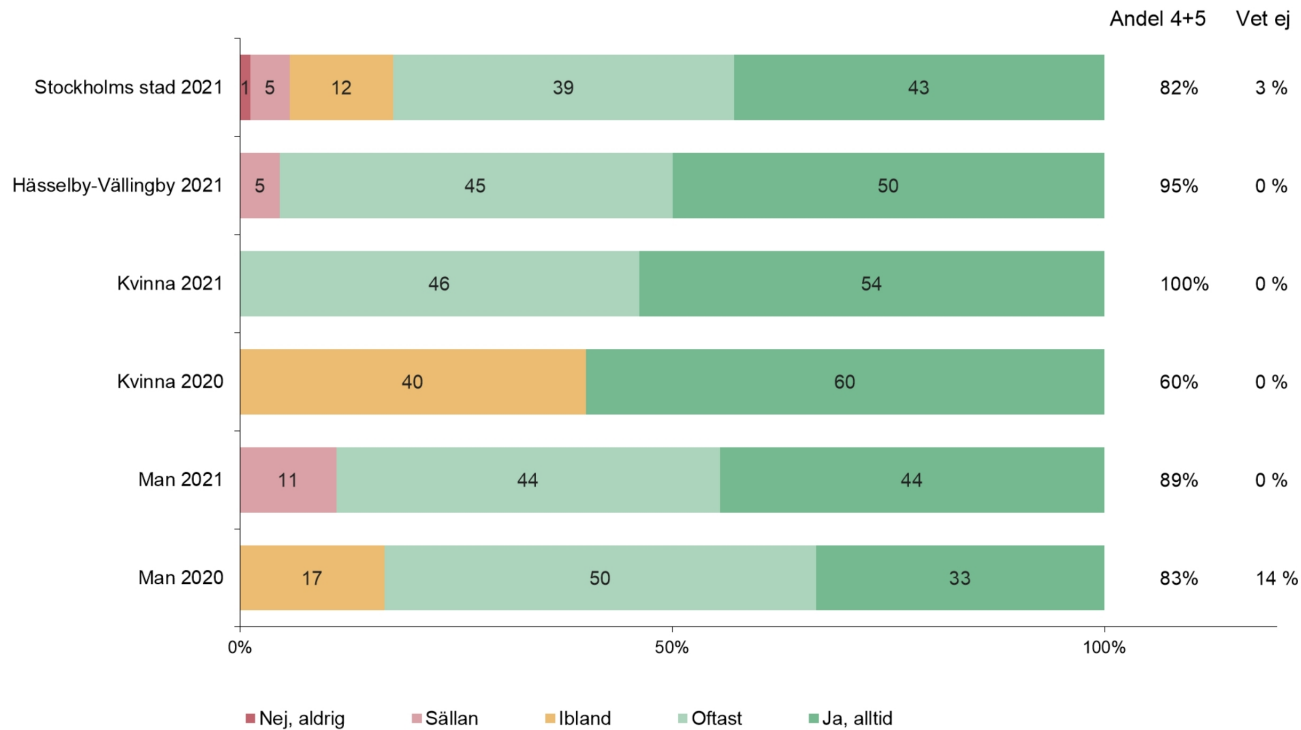
Känner du förtroende för
personalen som kommer
hem till dig?



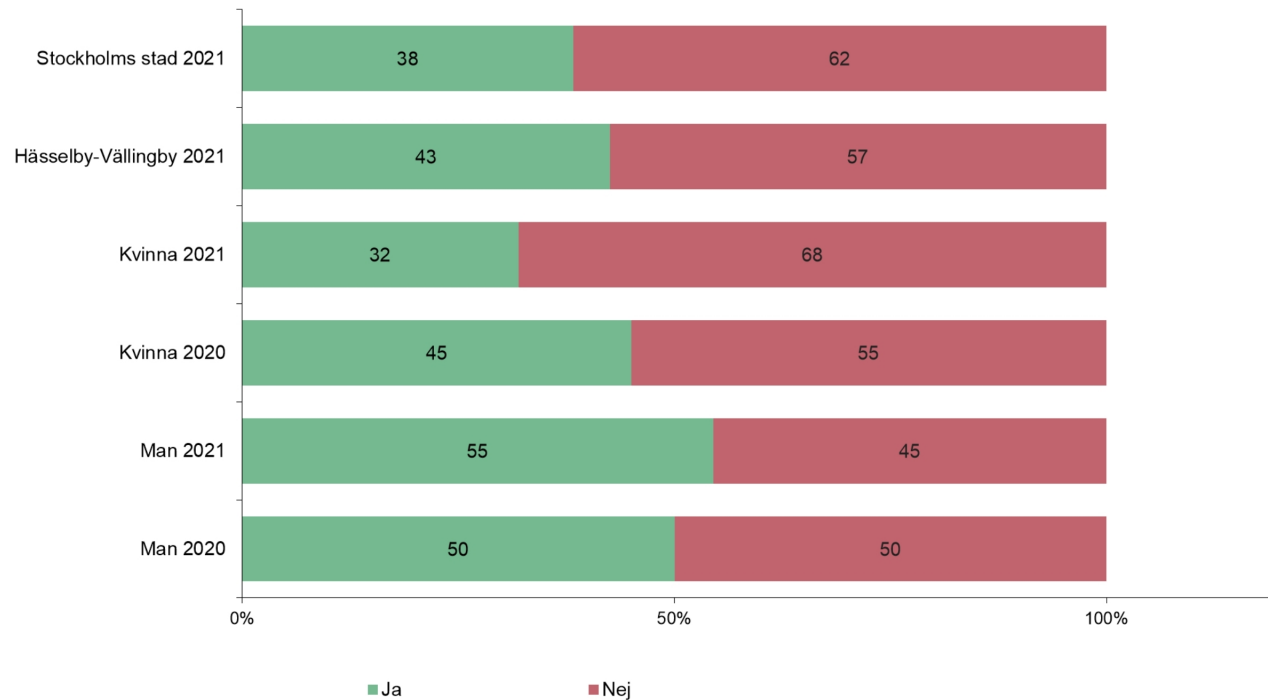
Hjälper hemtjänsten dig
med matlagning eller
hemlevererade
matportioner?



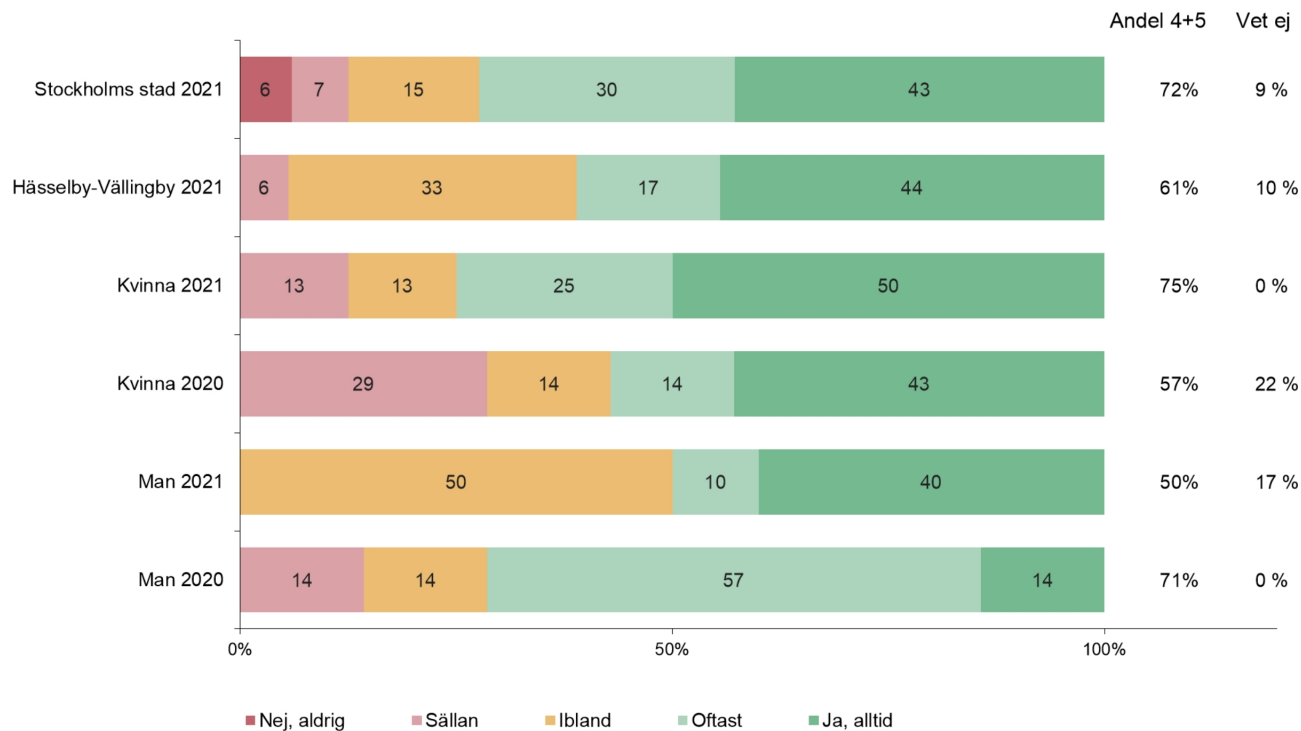
Smakar maten bra



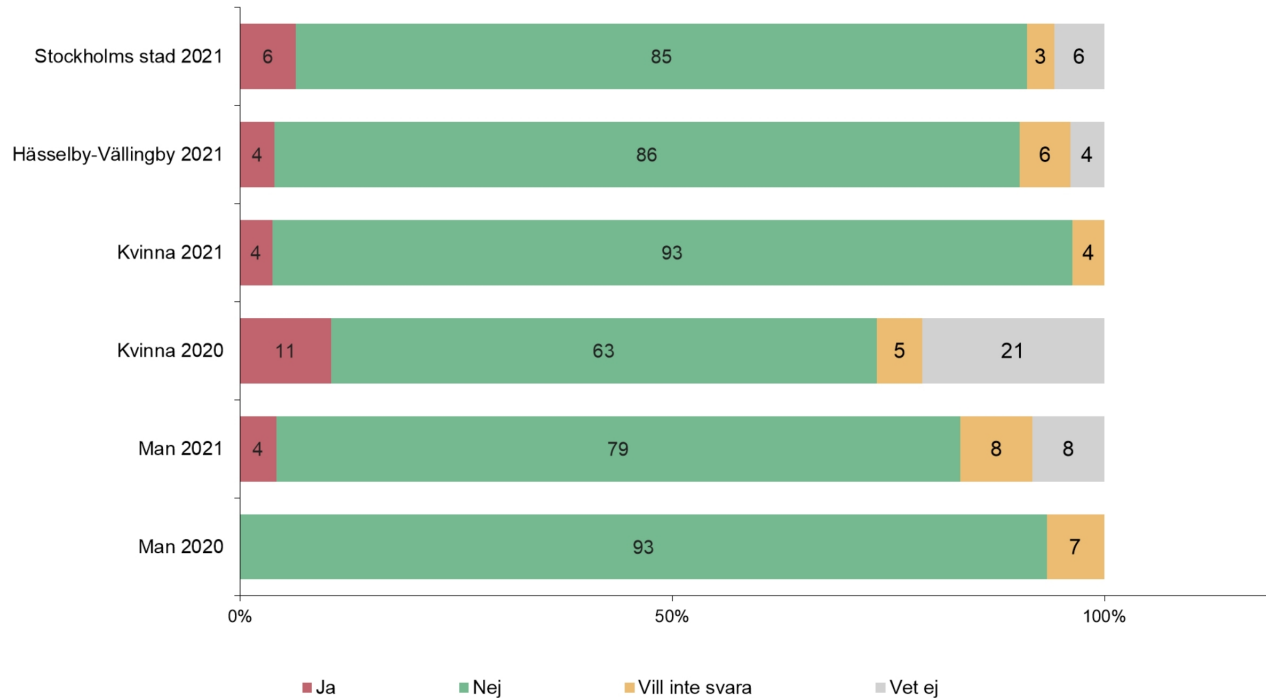
Är du beviljad promenad
eller utevistelse?



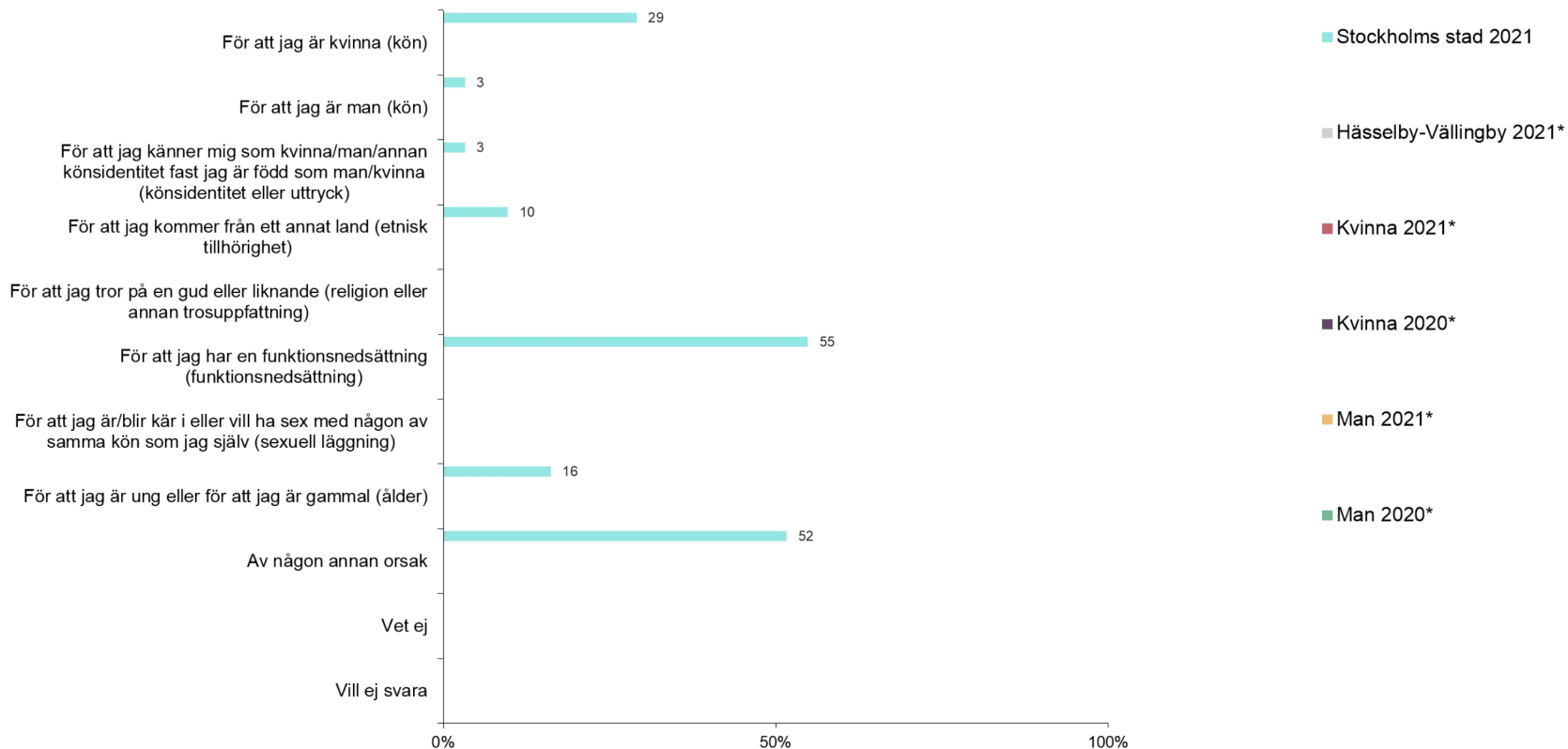
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



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

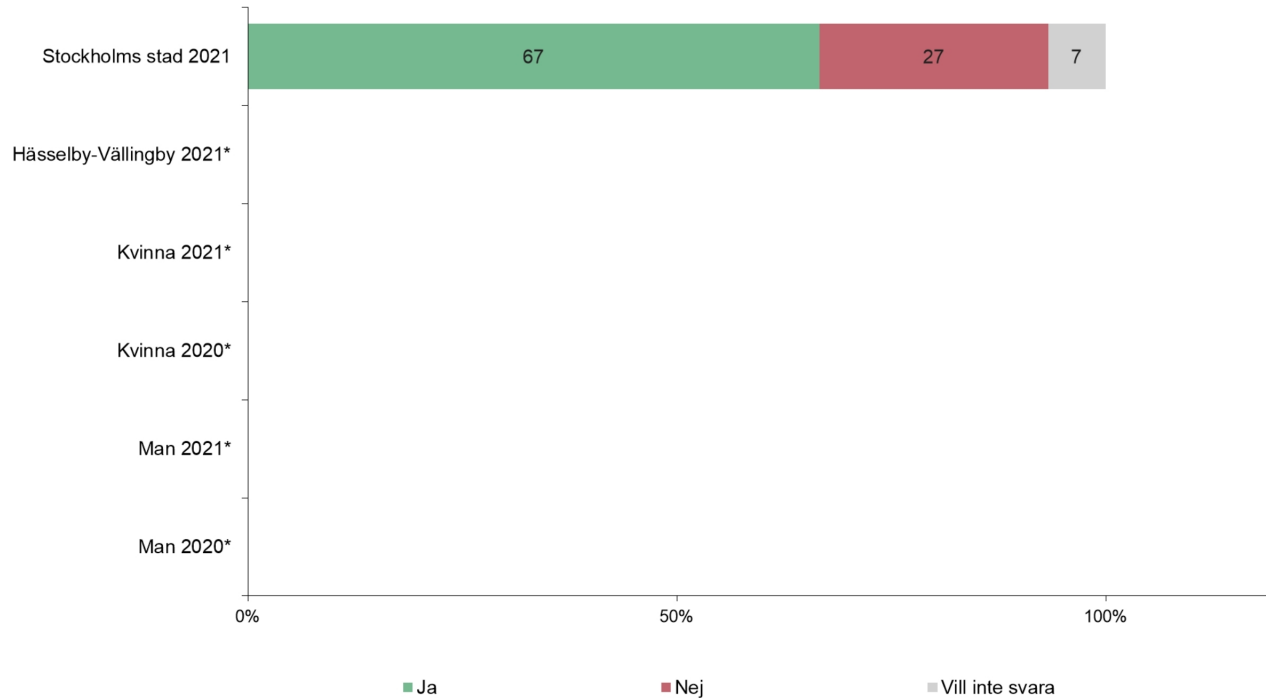


Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?



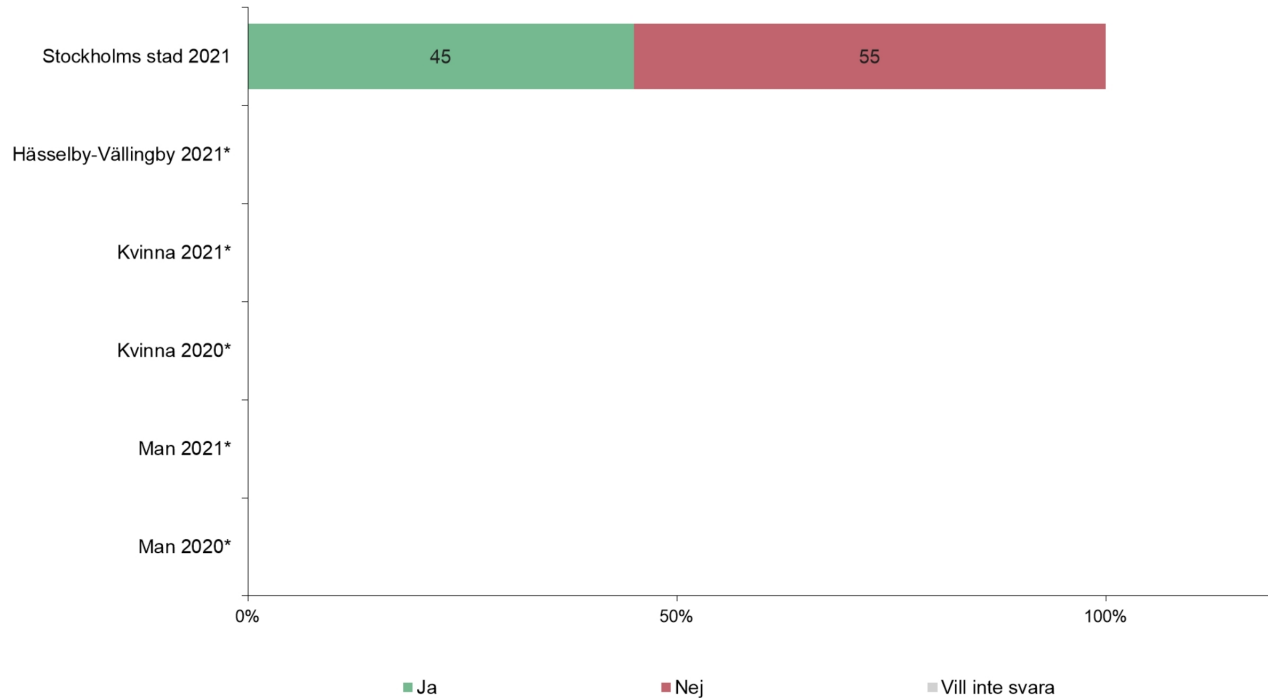
*För få svar

Har du berättat om det
som hänt för personalen?



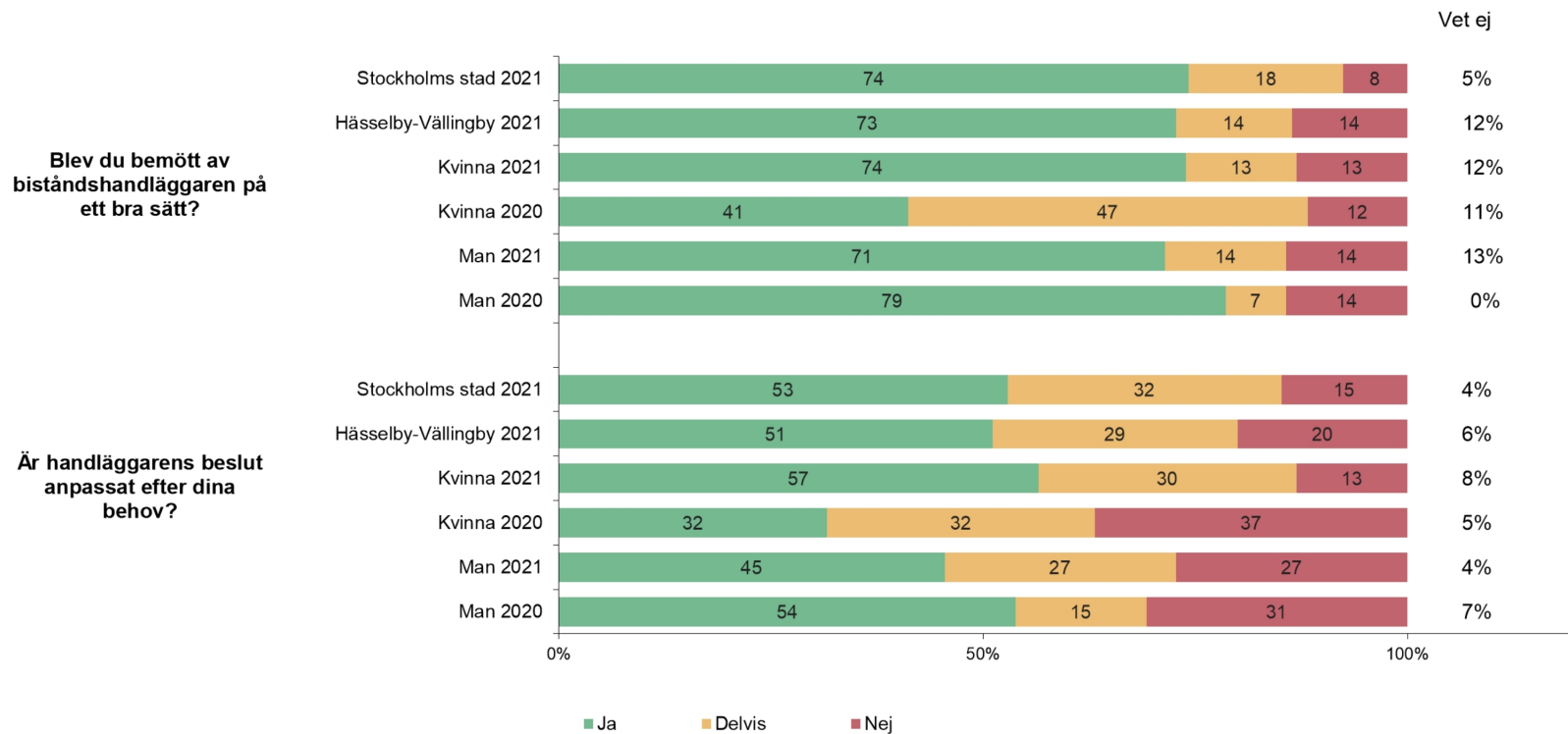
*För få svar

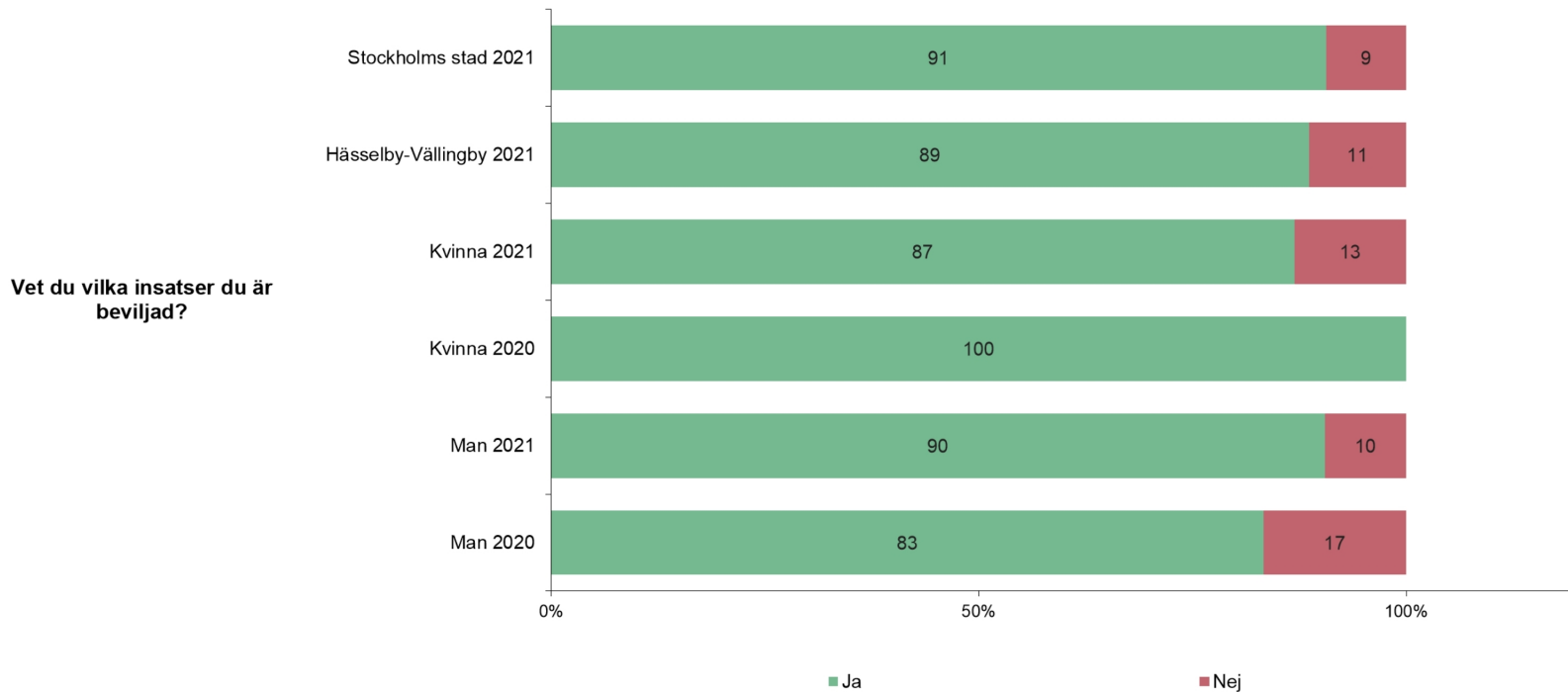
Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre?

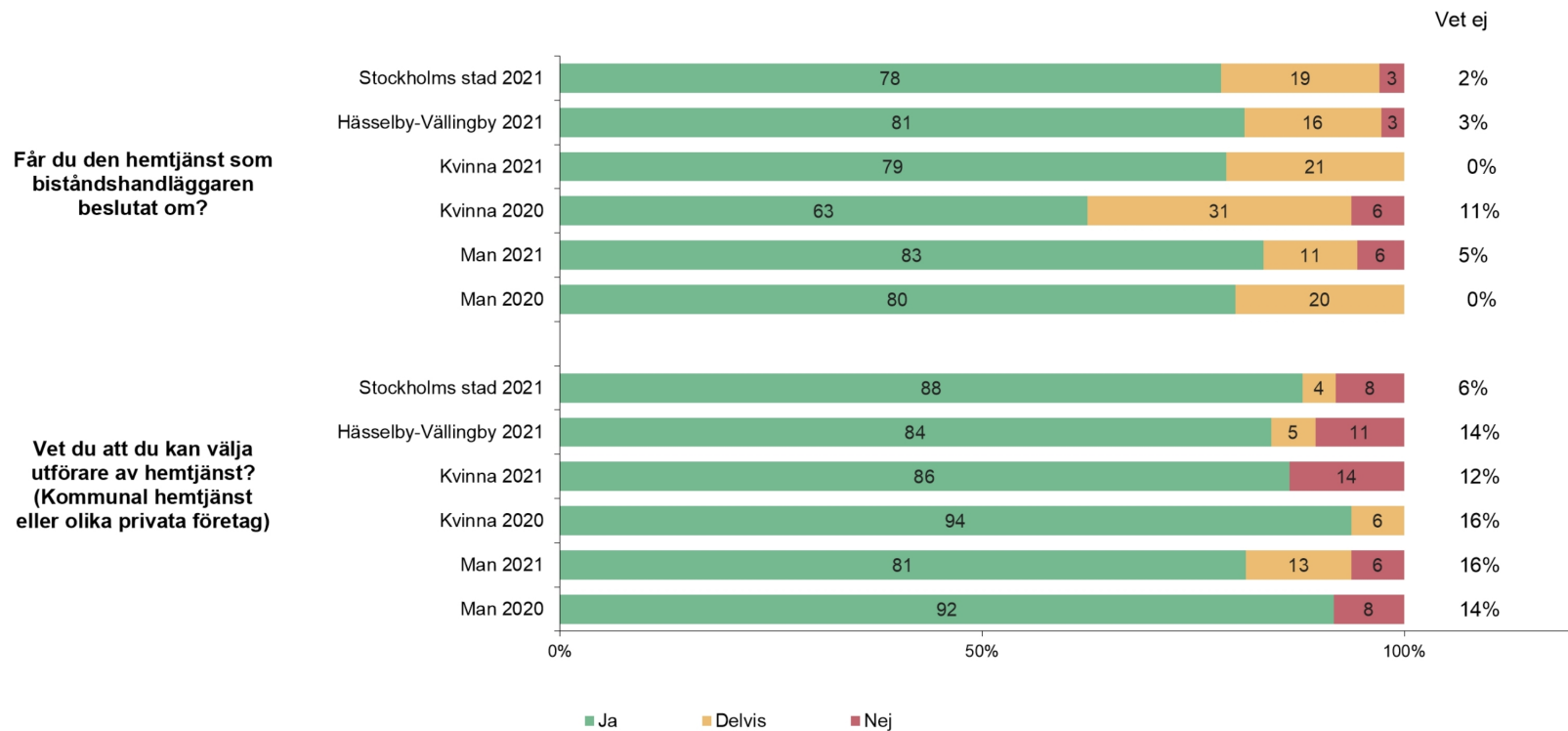


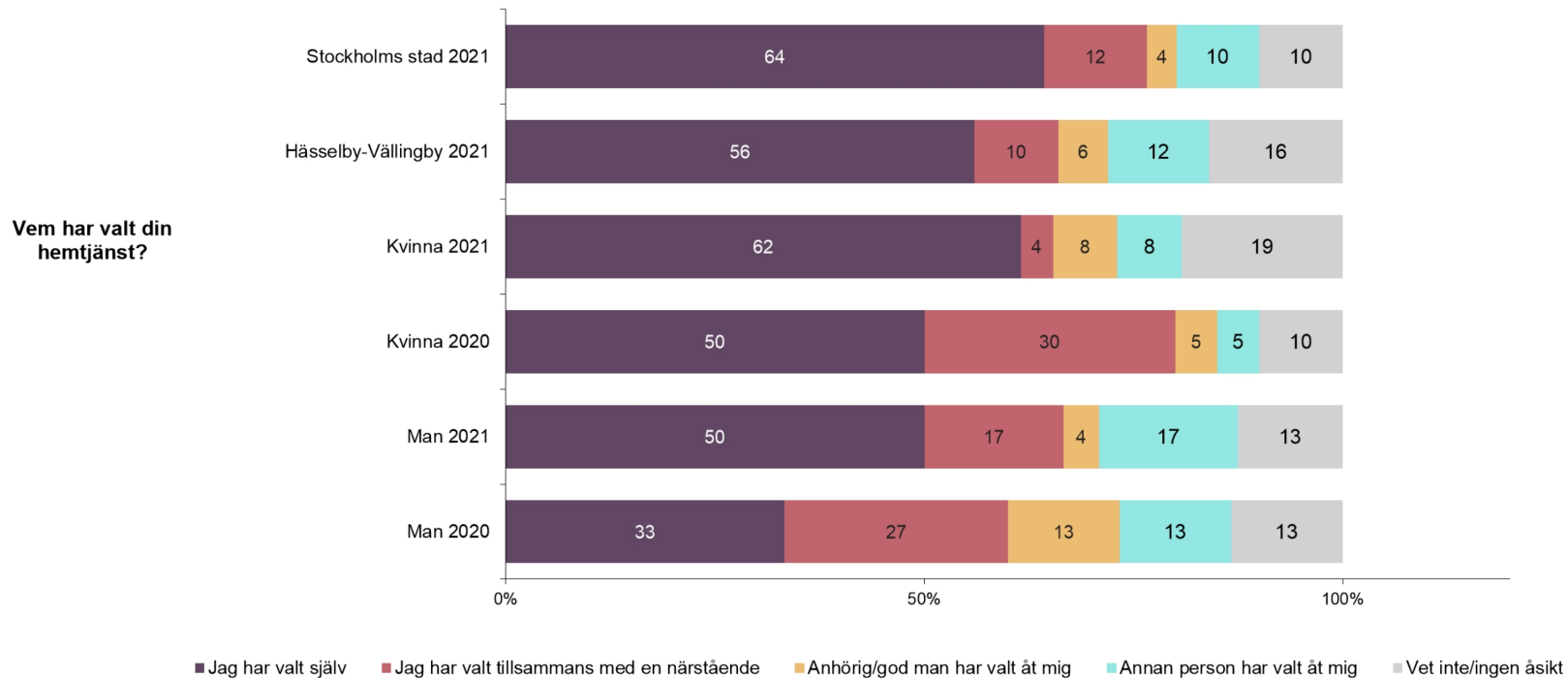
*För få svar

Kontakter med kommunen

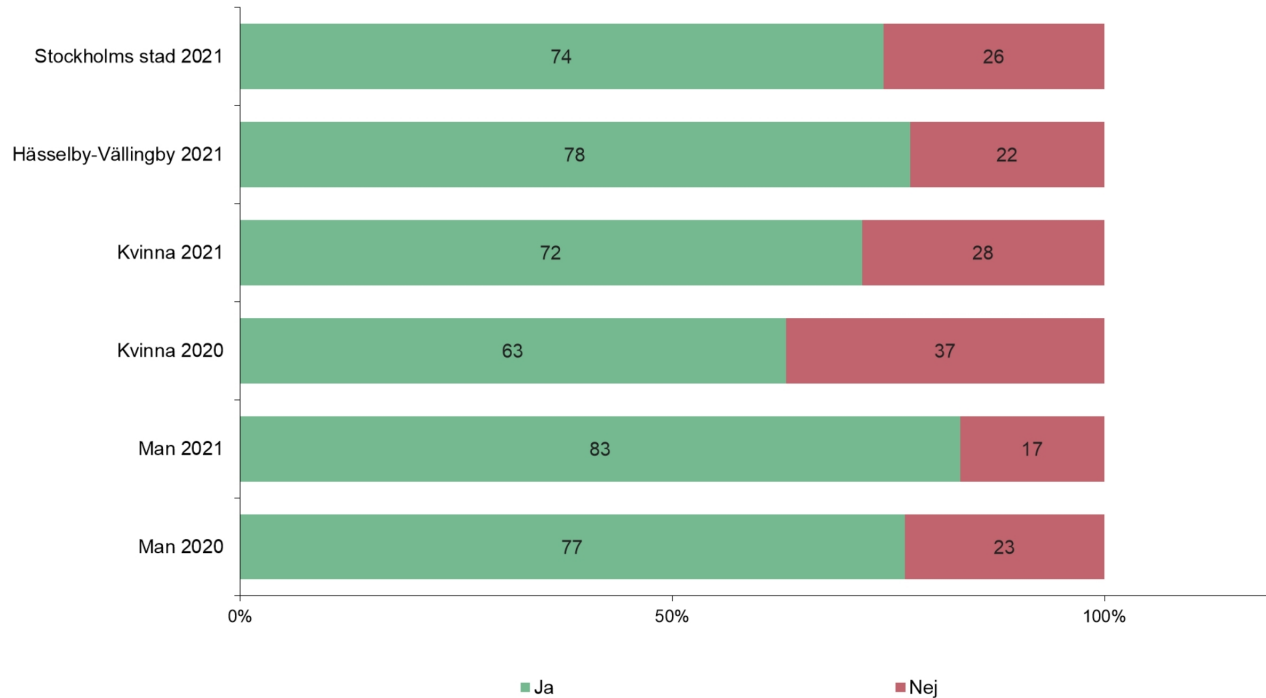


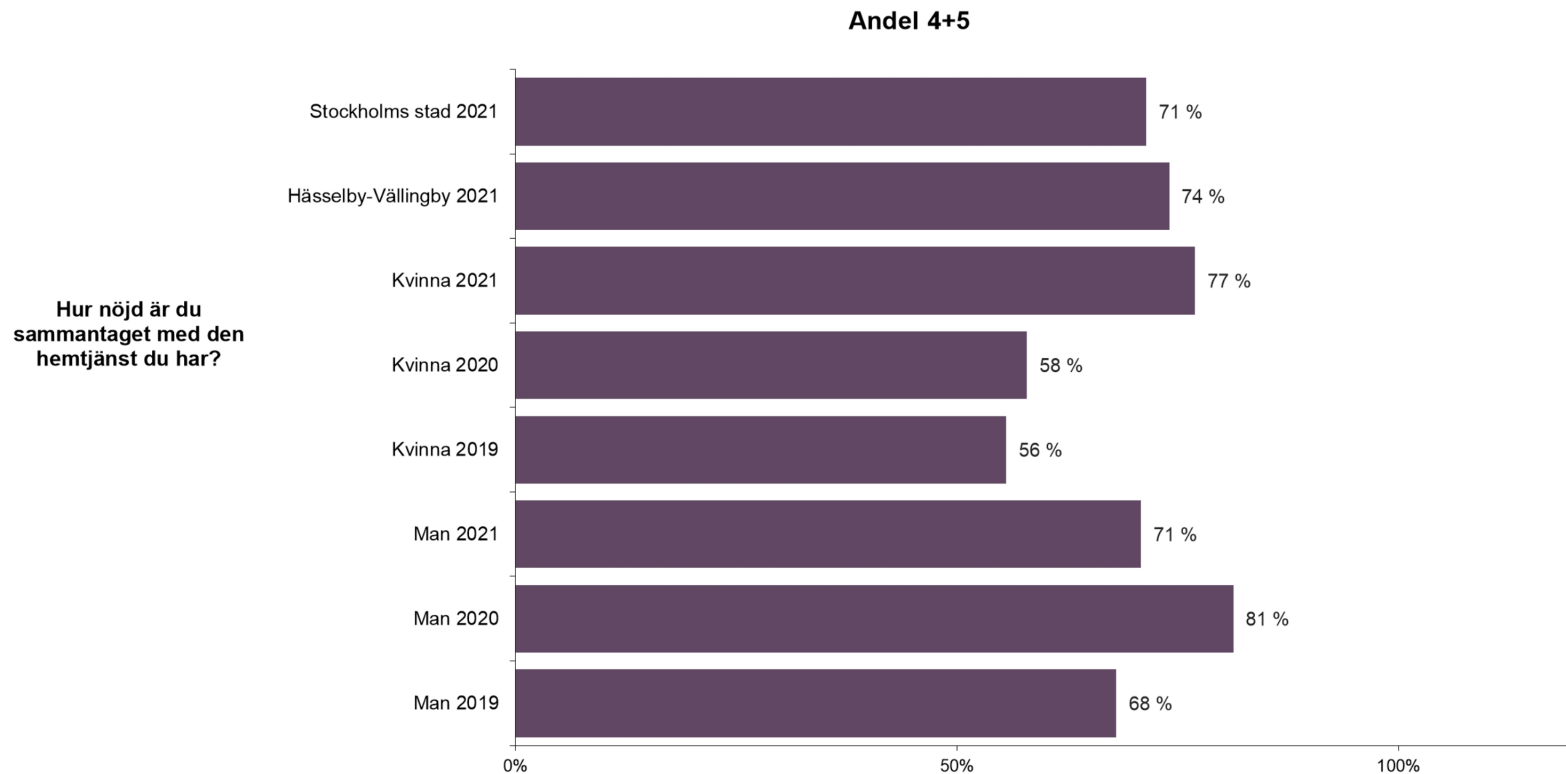


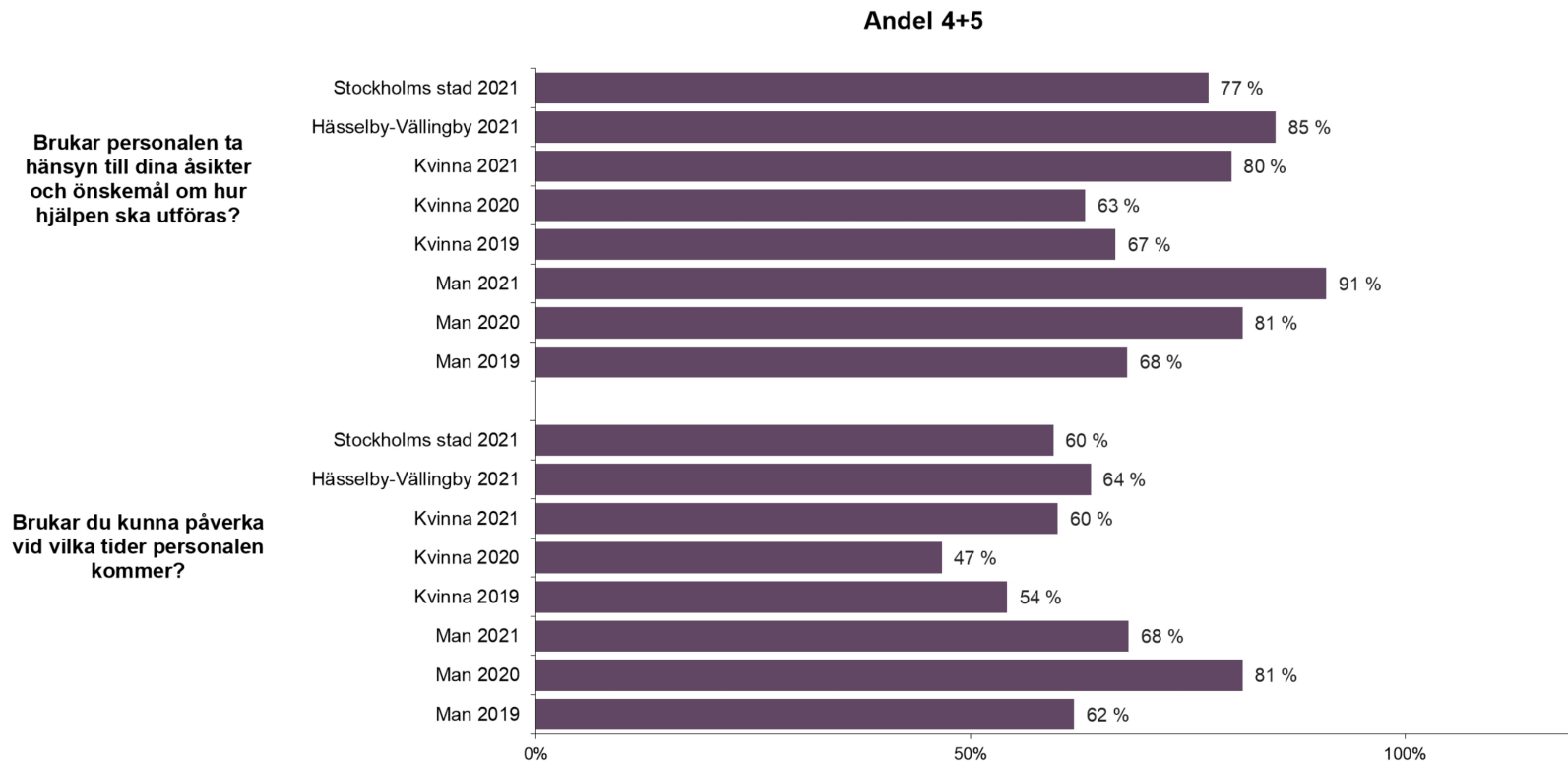


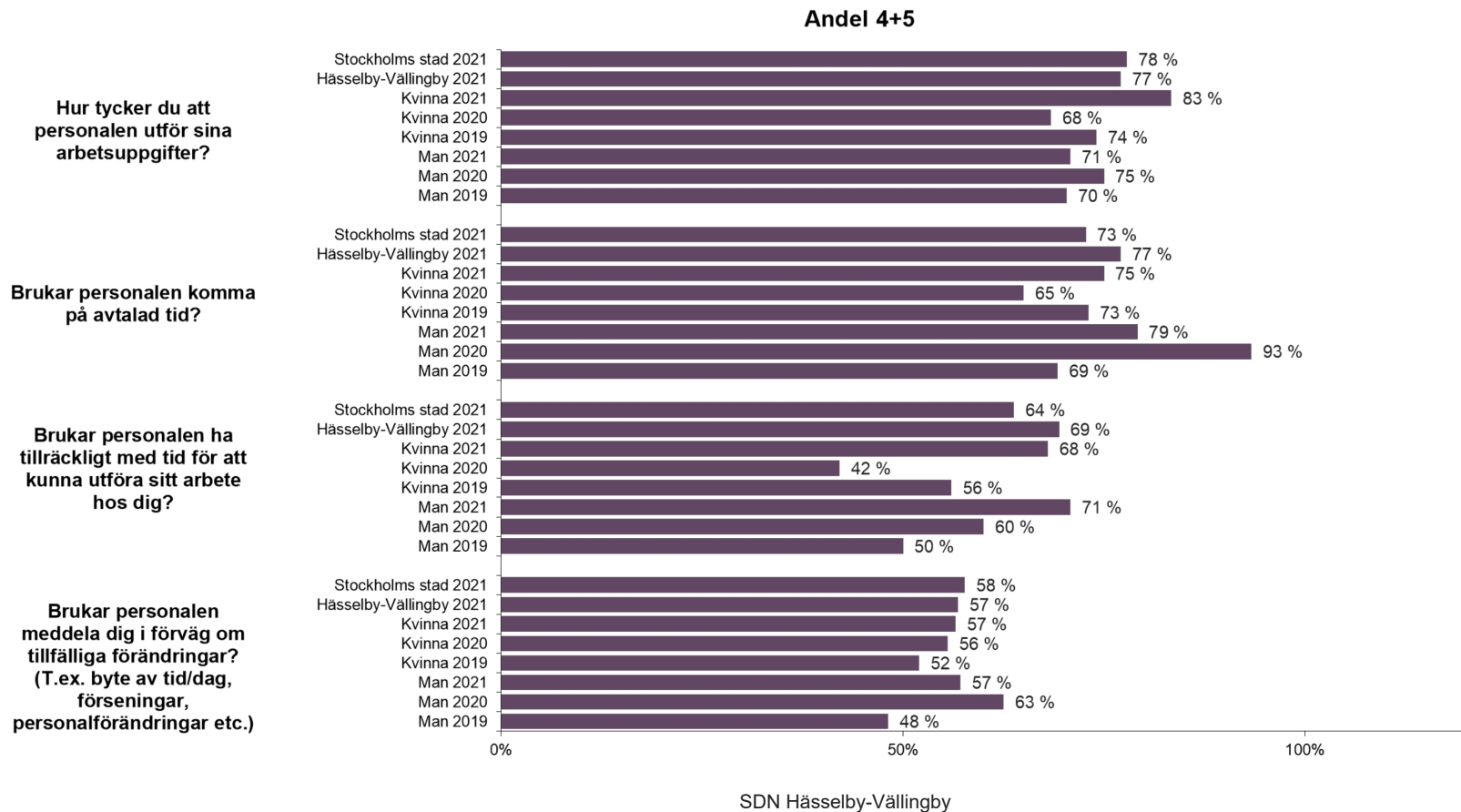


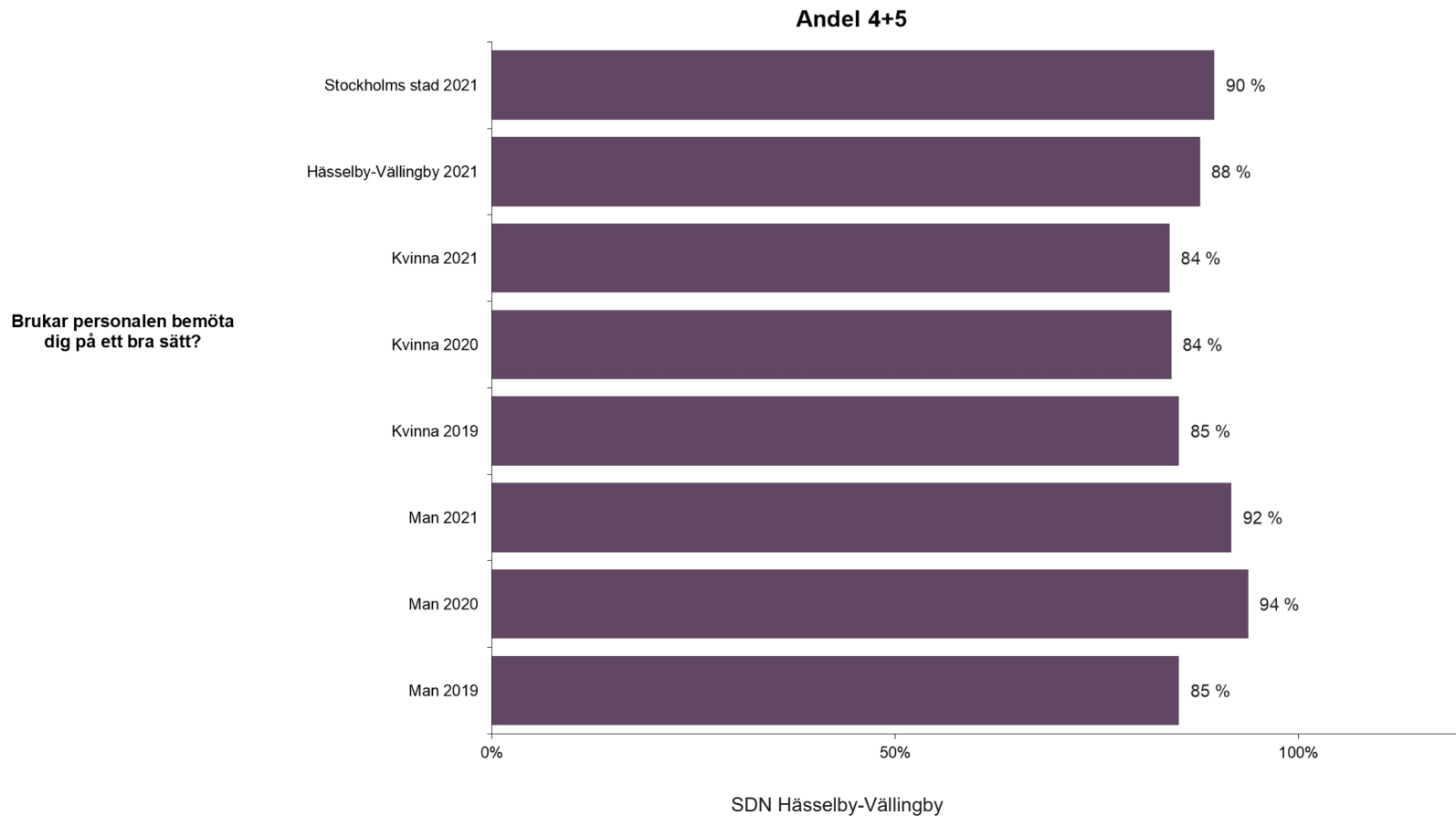
Vet du vart du ska vända
dig om du vill framföra
synpunkter eller klagomål
på hemtjänsten?



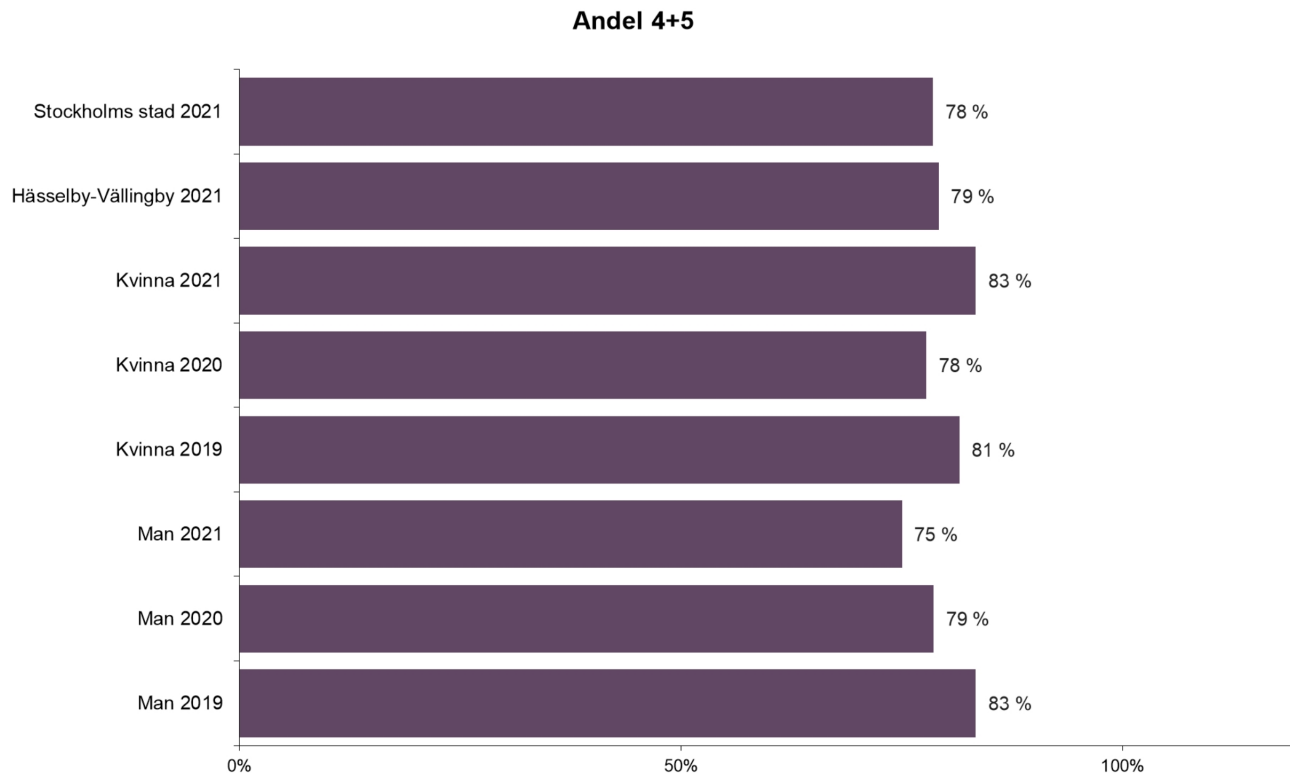


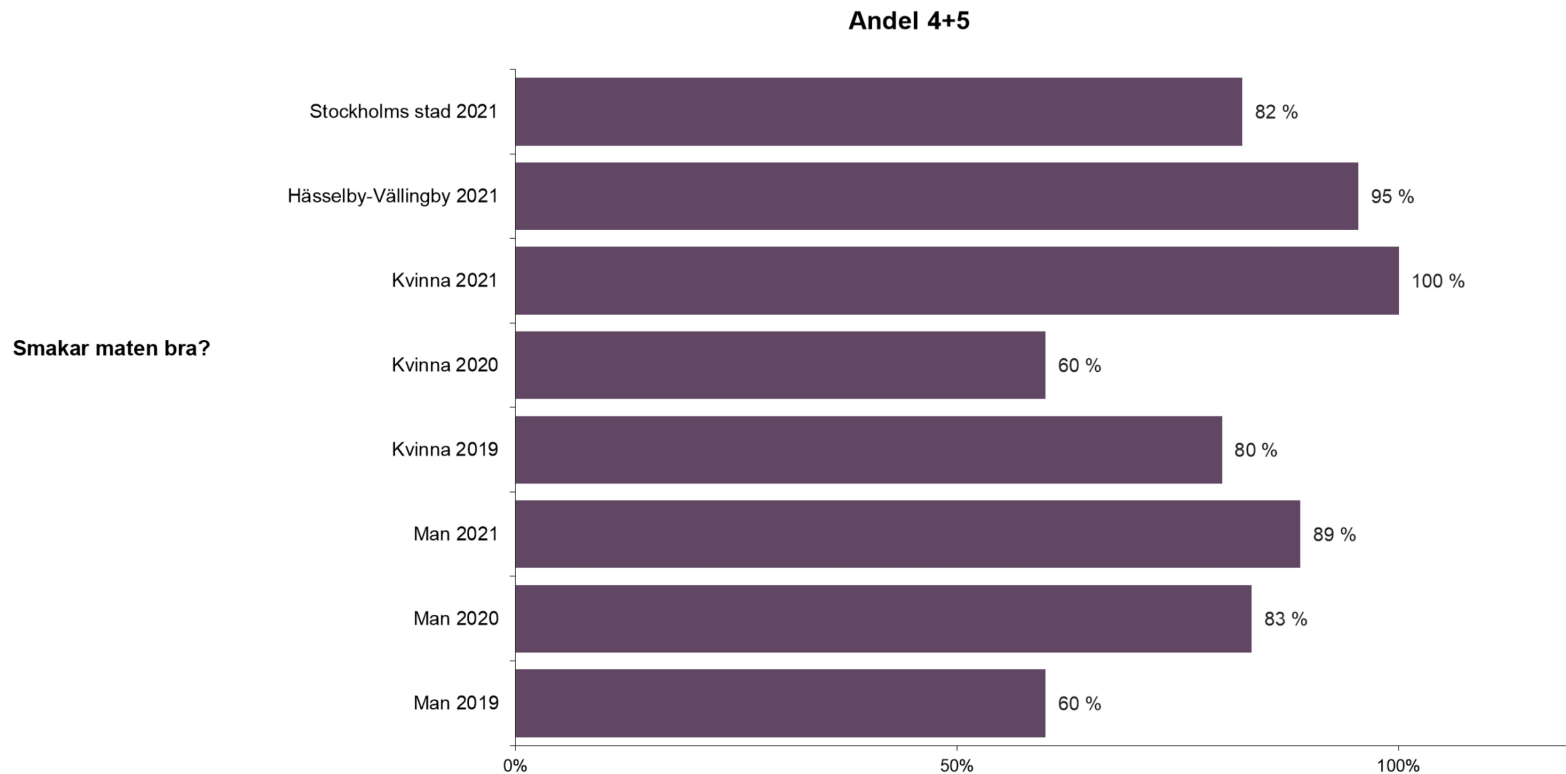


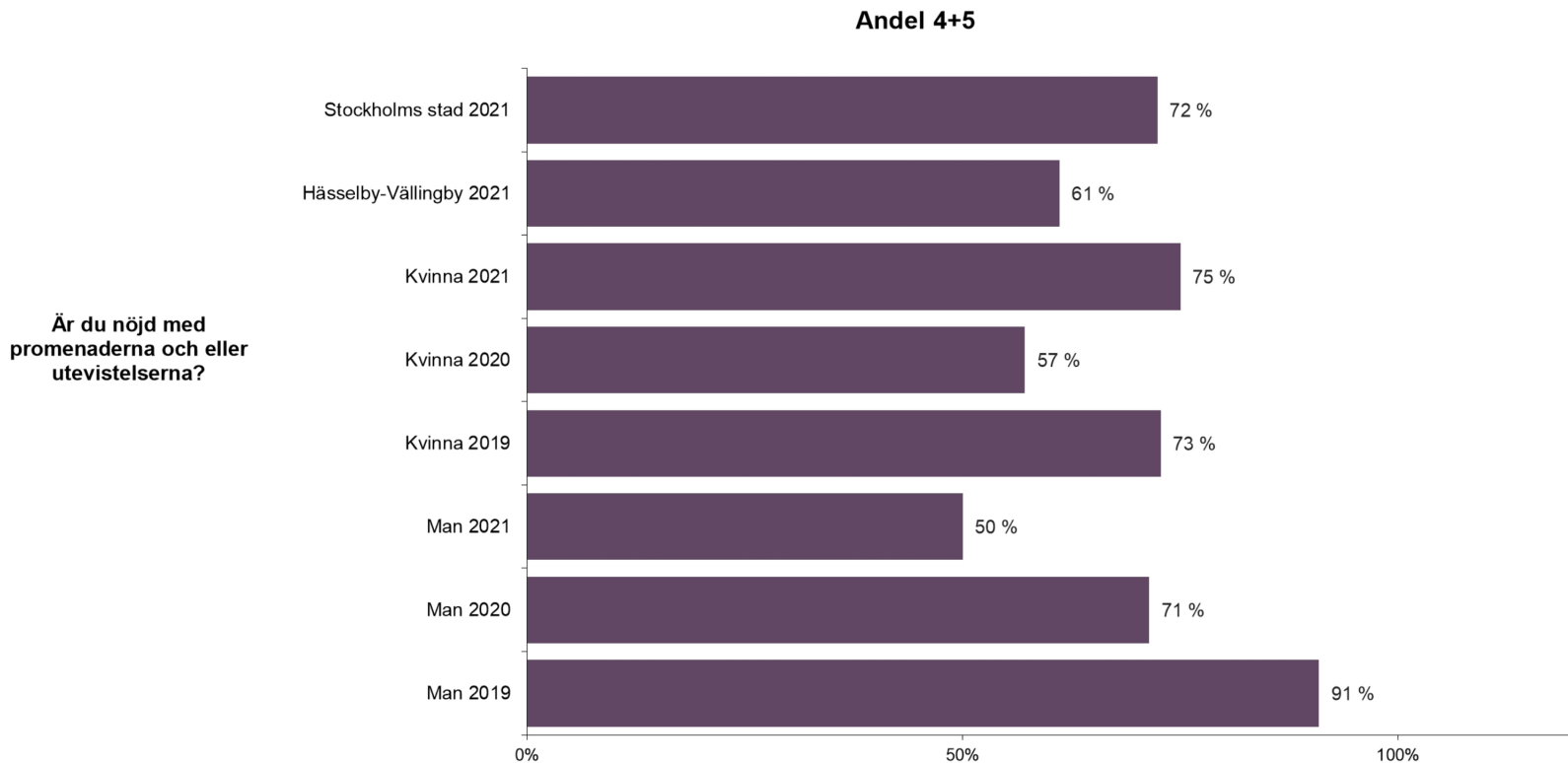




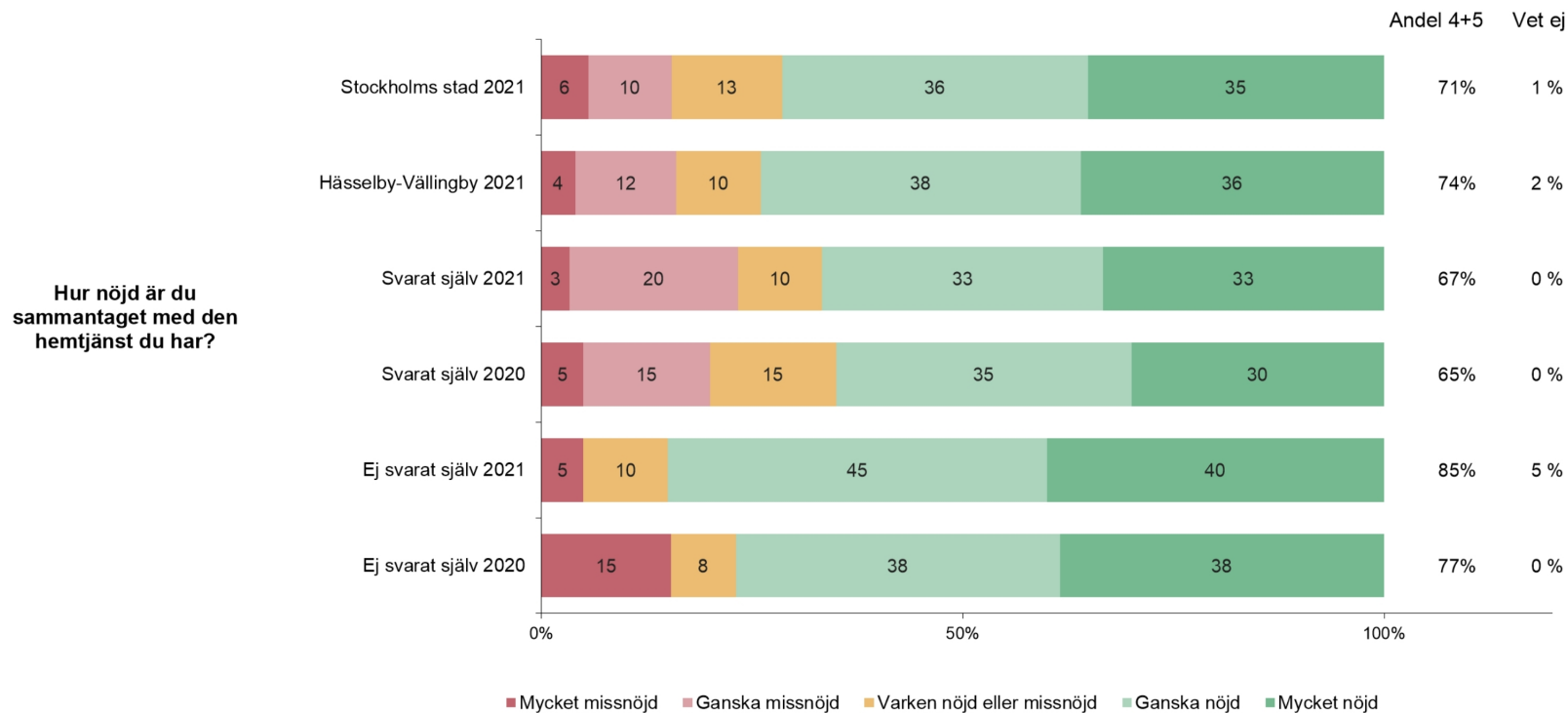
Hur tryggt eller otryggt
känns det att bo hemma
med stöd av hemtjänsten?



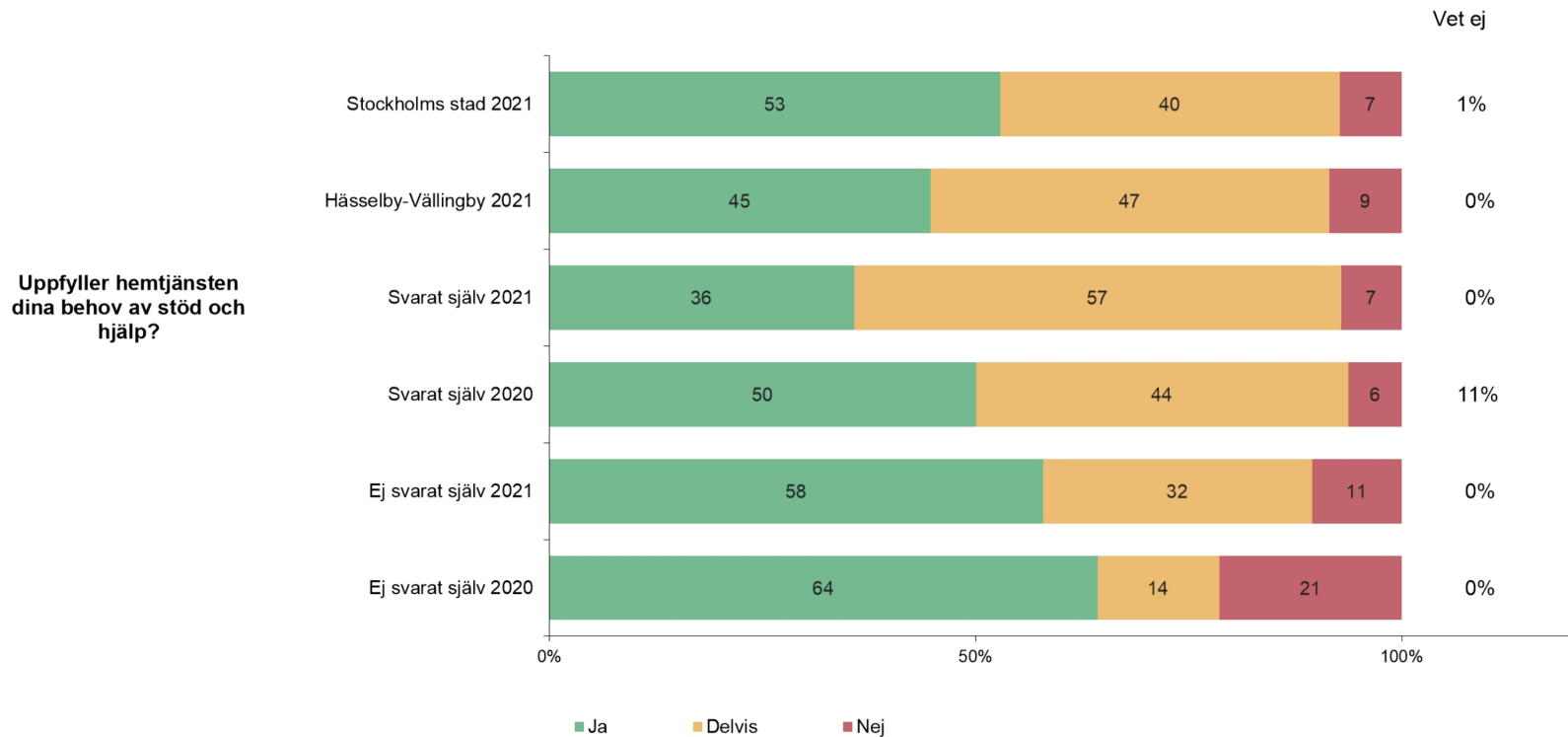




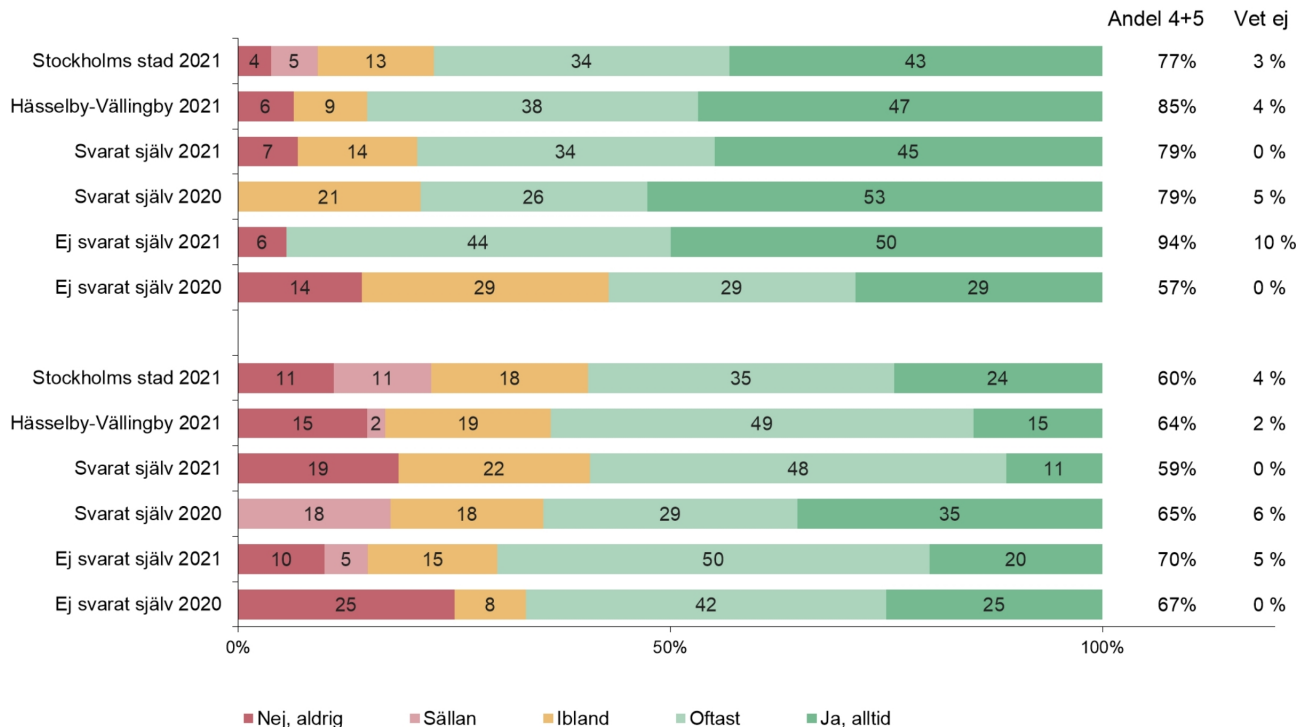
Hemtjänsten i sin helhet



Hemtjänsten i sin helhet

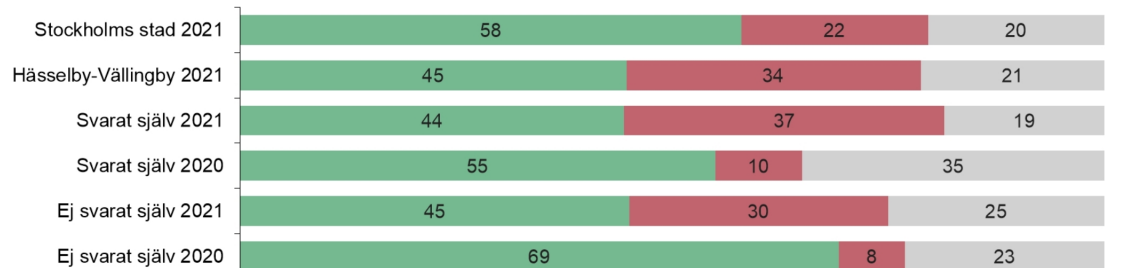


Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?

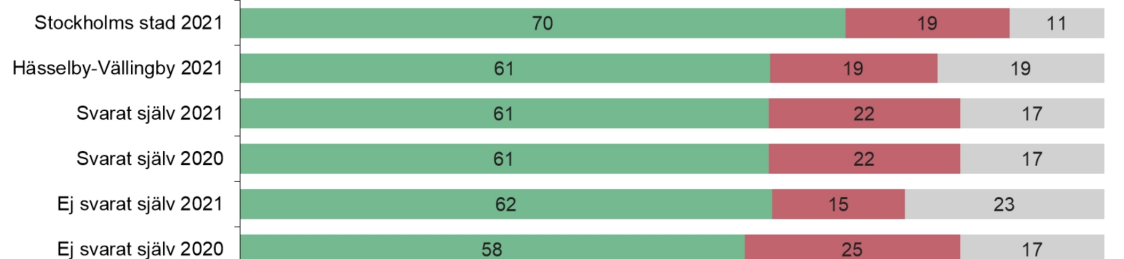


Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

Har du en genomförandeplan?



Har du varit med och gjort din genomförandeplan?



0%

50%

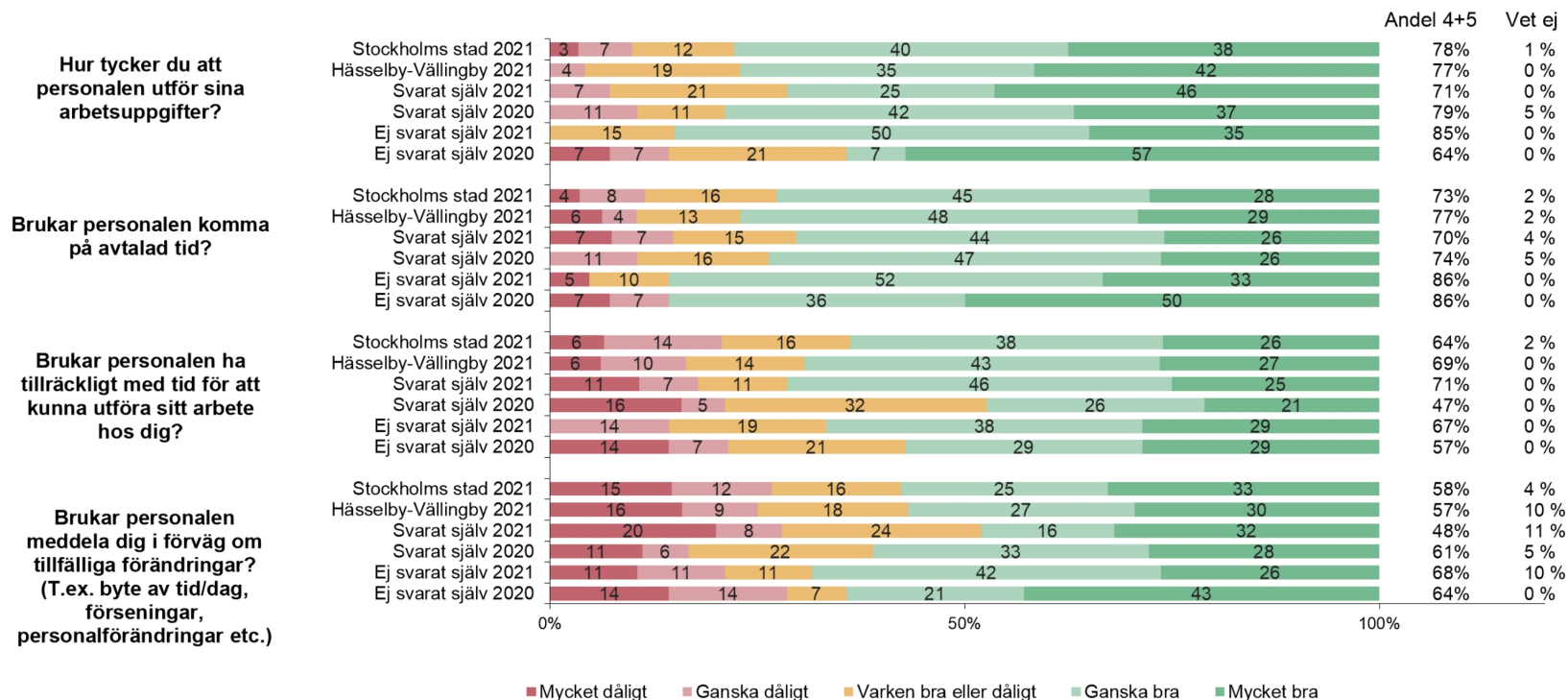
100%

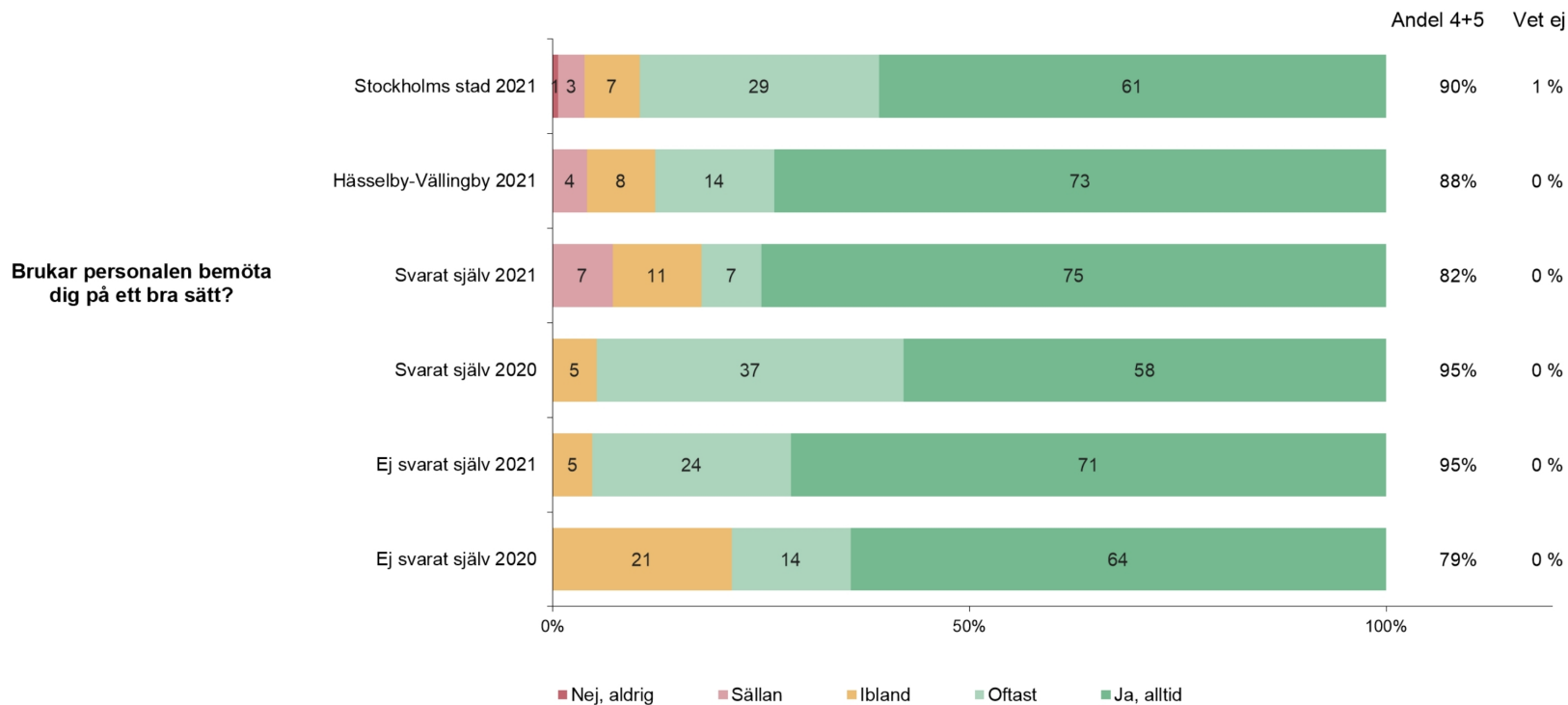
■ Ja

■ Nej

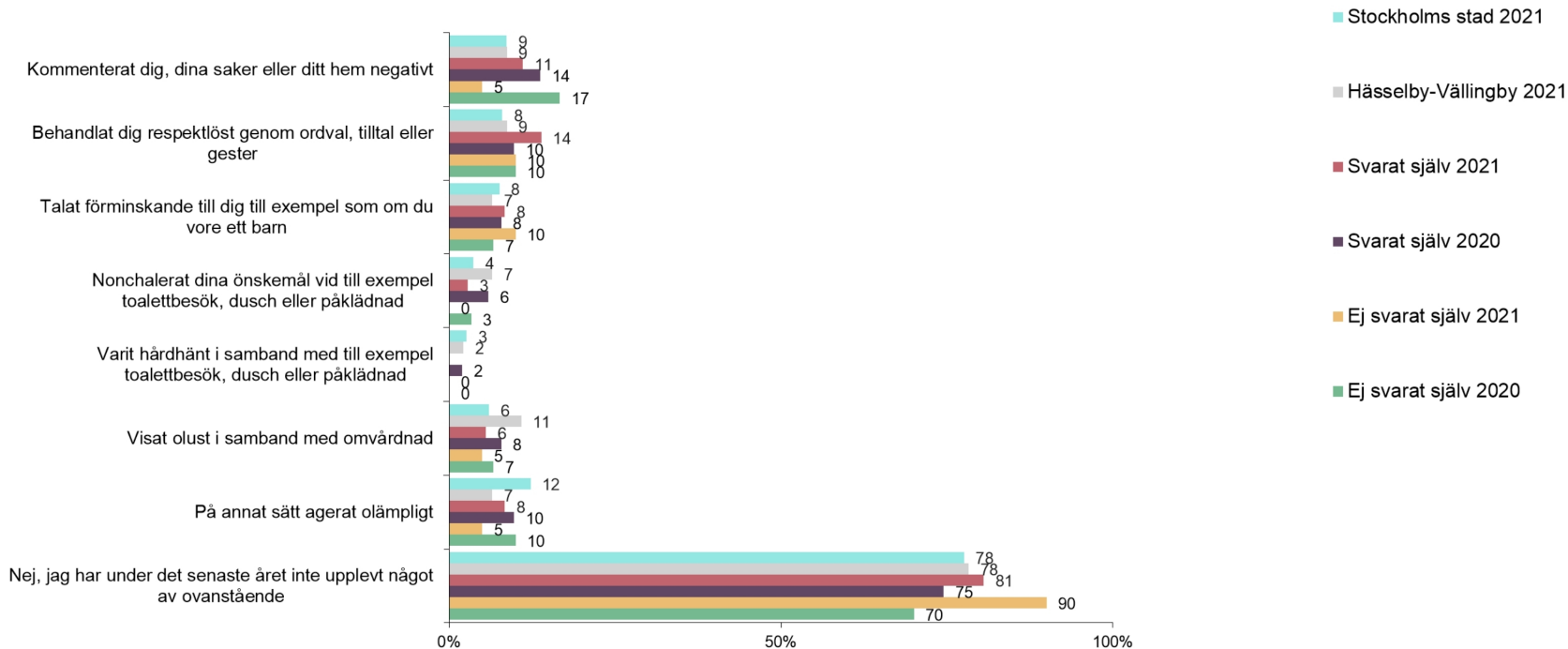
■ Vet ej/ingen åsikt

Hjälpens utförande

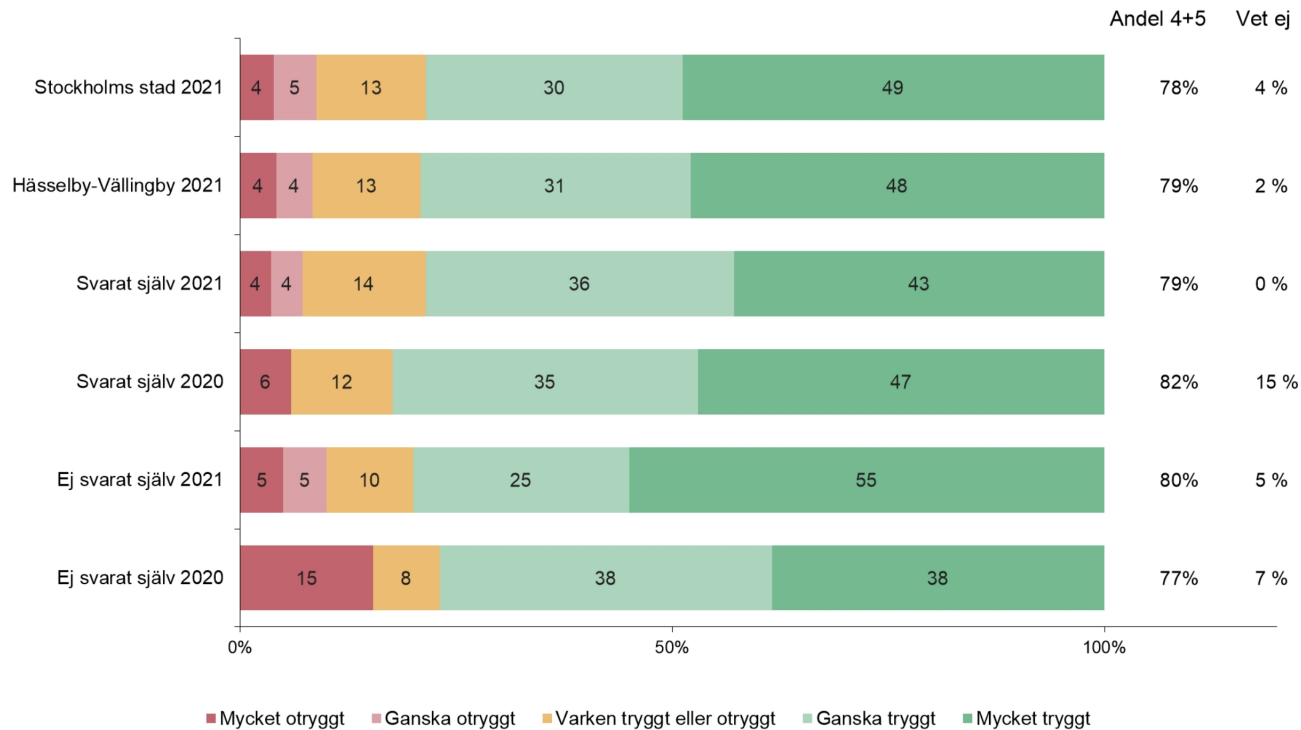




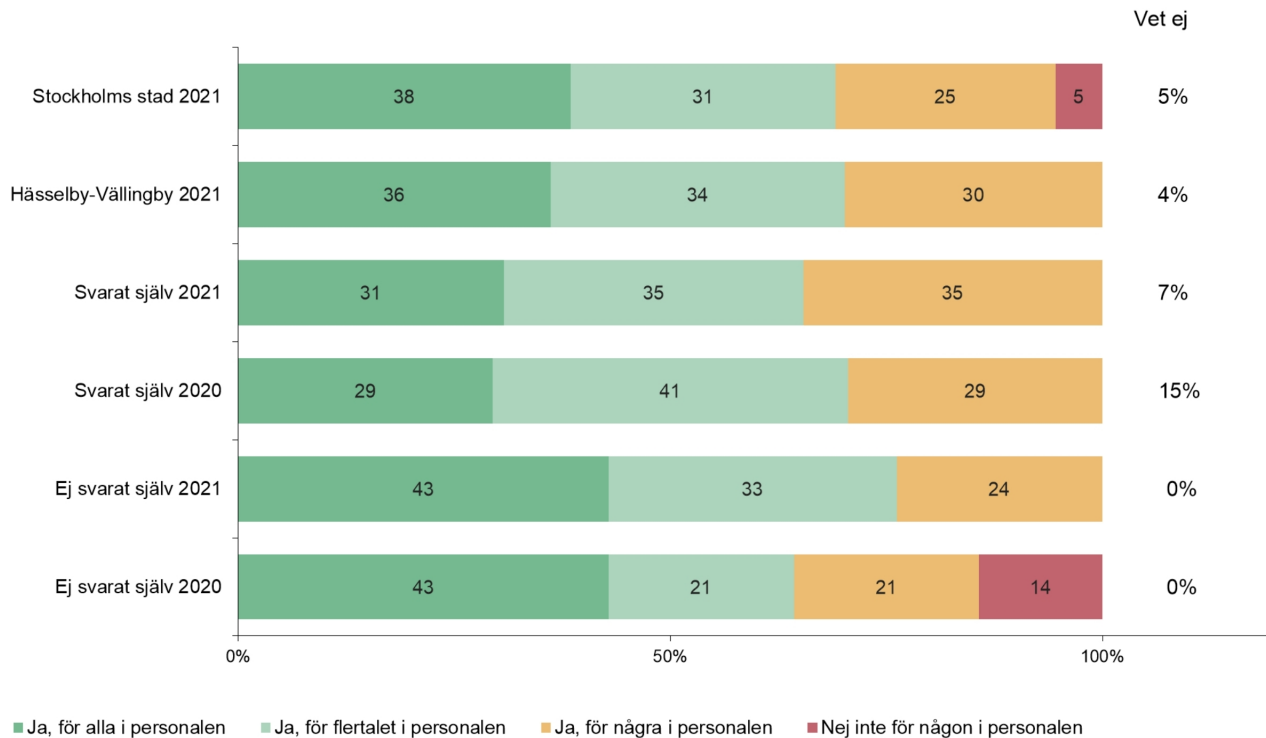
Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?



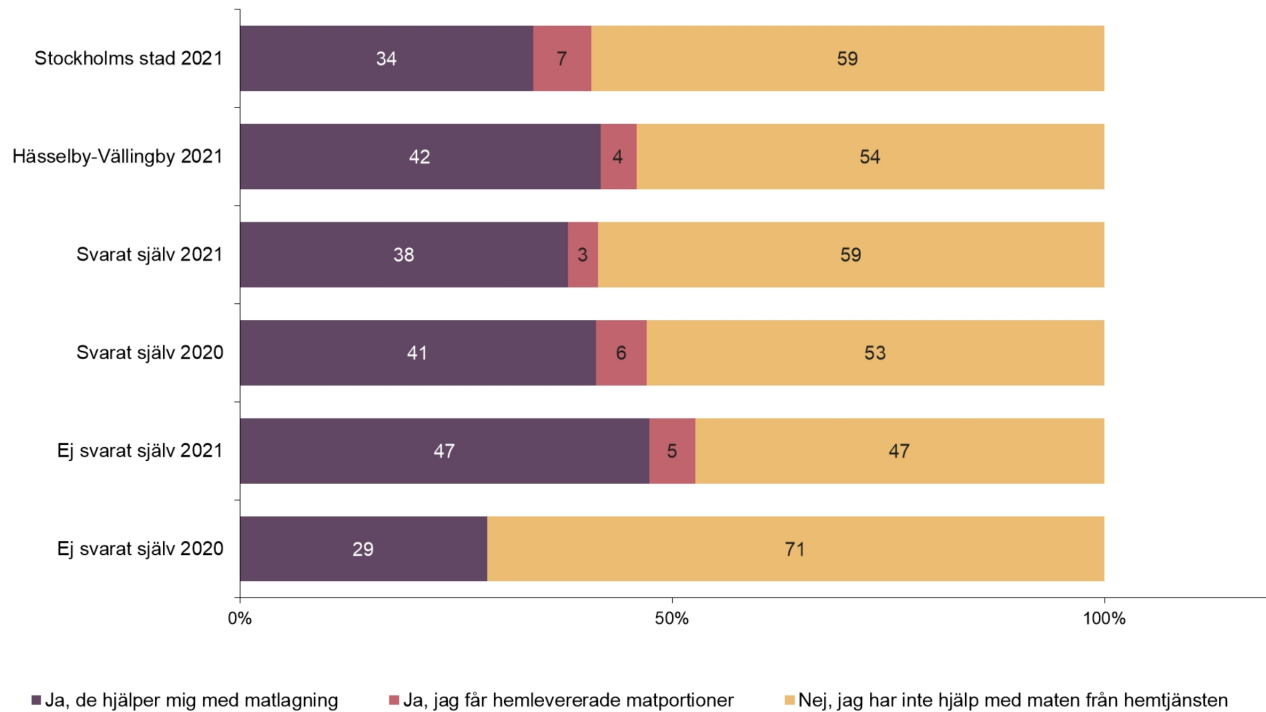
Hur tryggt eller otryggt
känns det att bo hemma
med stöd av hemtjänsten?

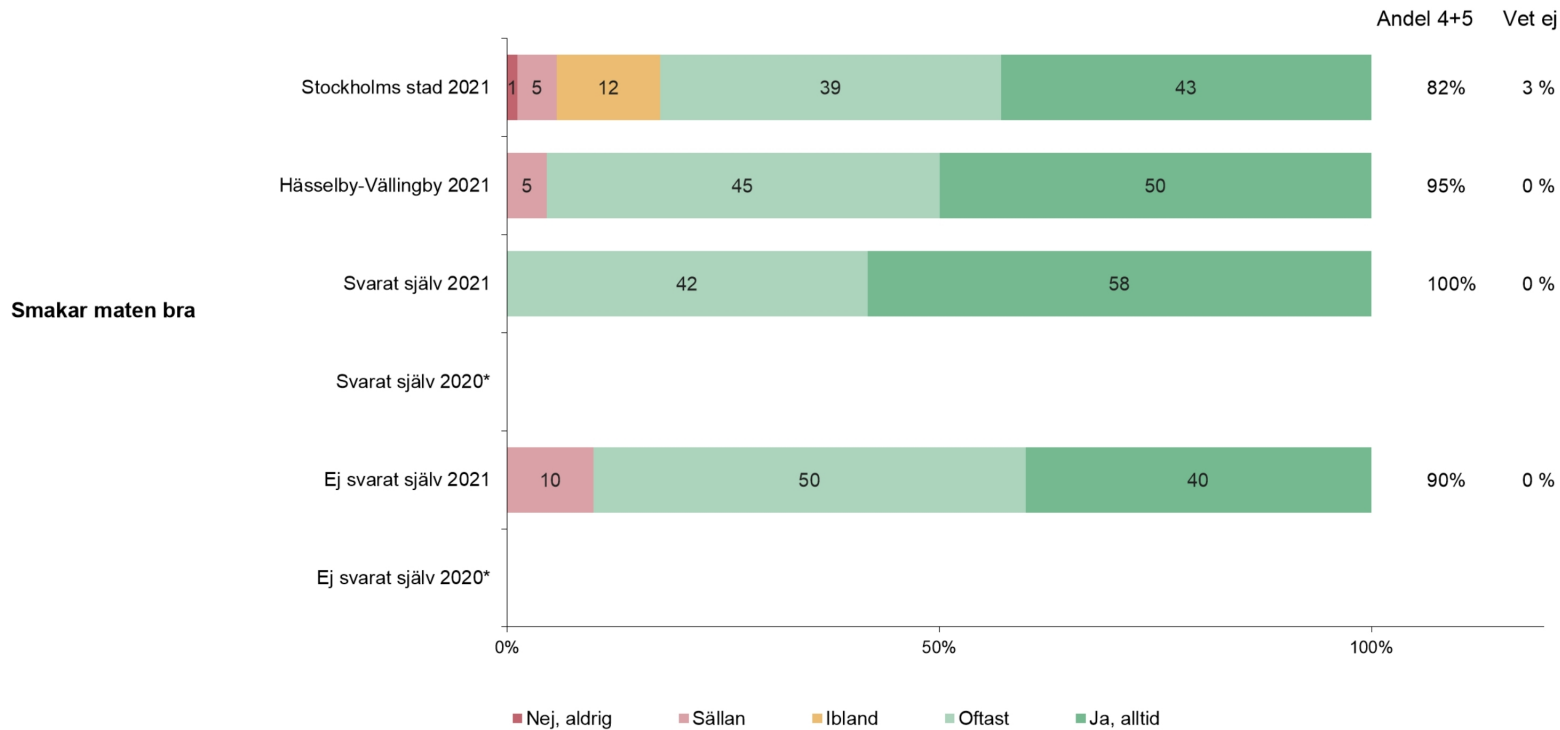


Känner du förtroende för
personalen som kommer
hem till dig?



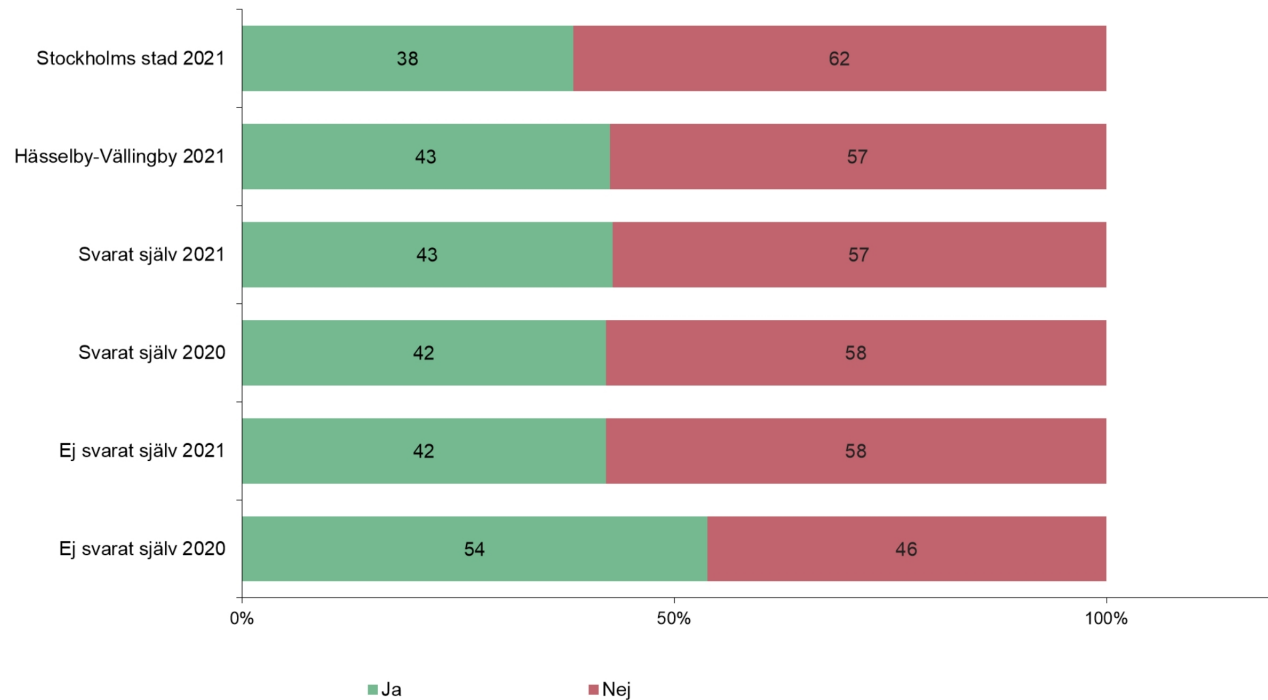
Hjälper hemtjänsten dig
med matlagning eller
hemlevererade
matportioner?



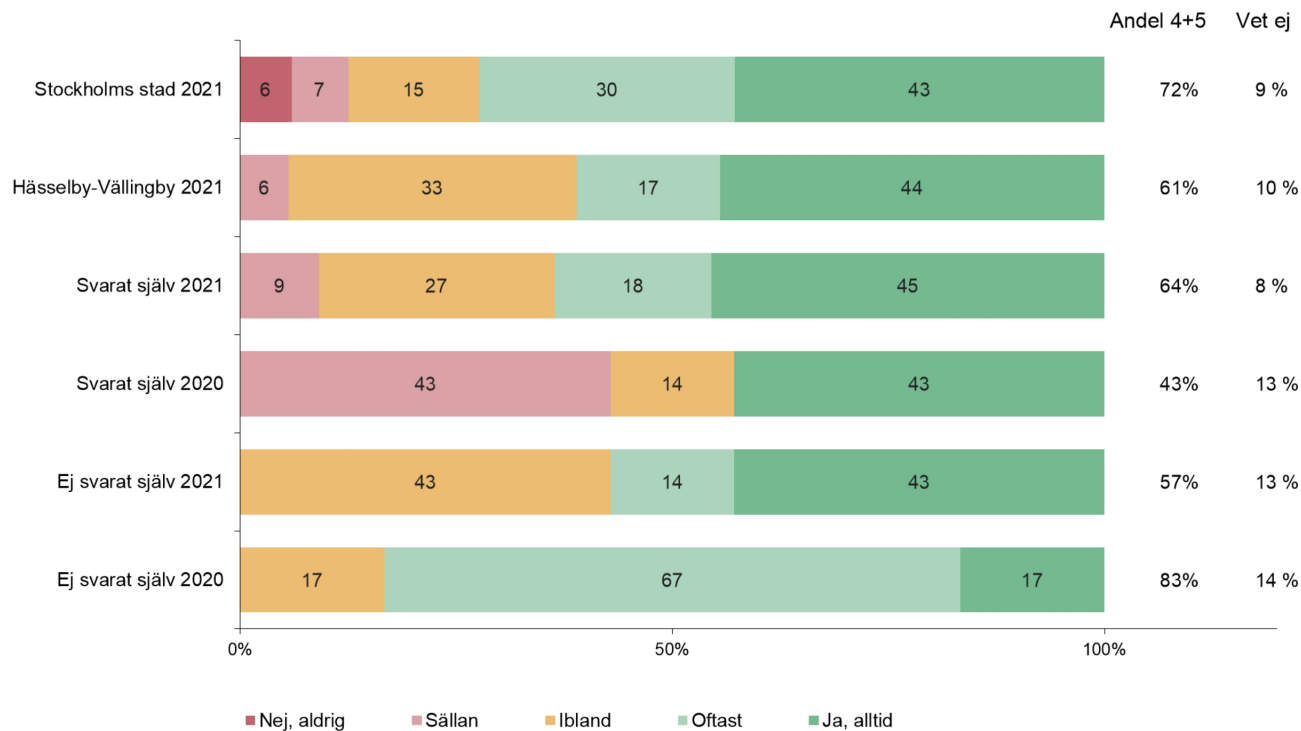


*För få svar

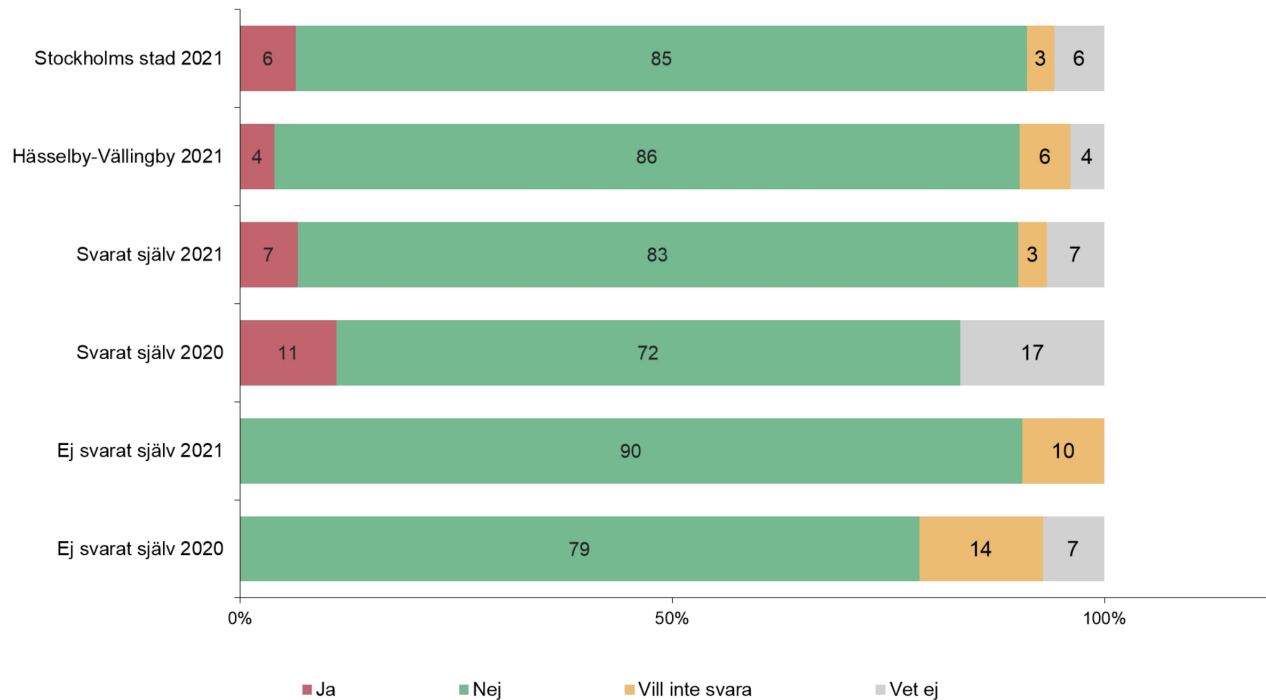
Är du beviljad promenad
eller utevistelse?



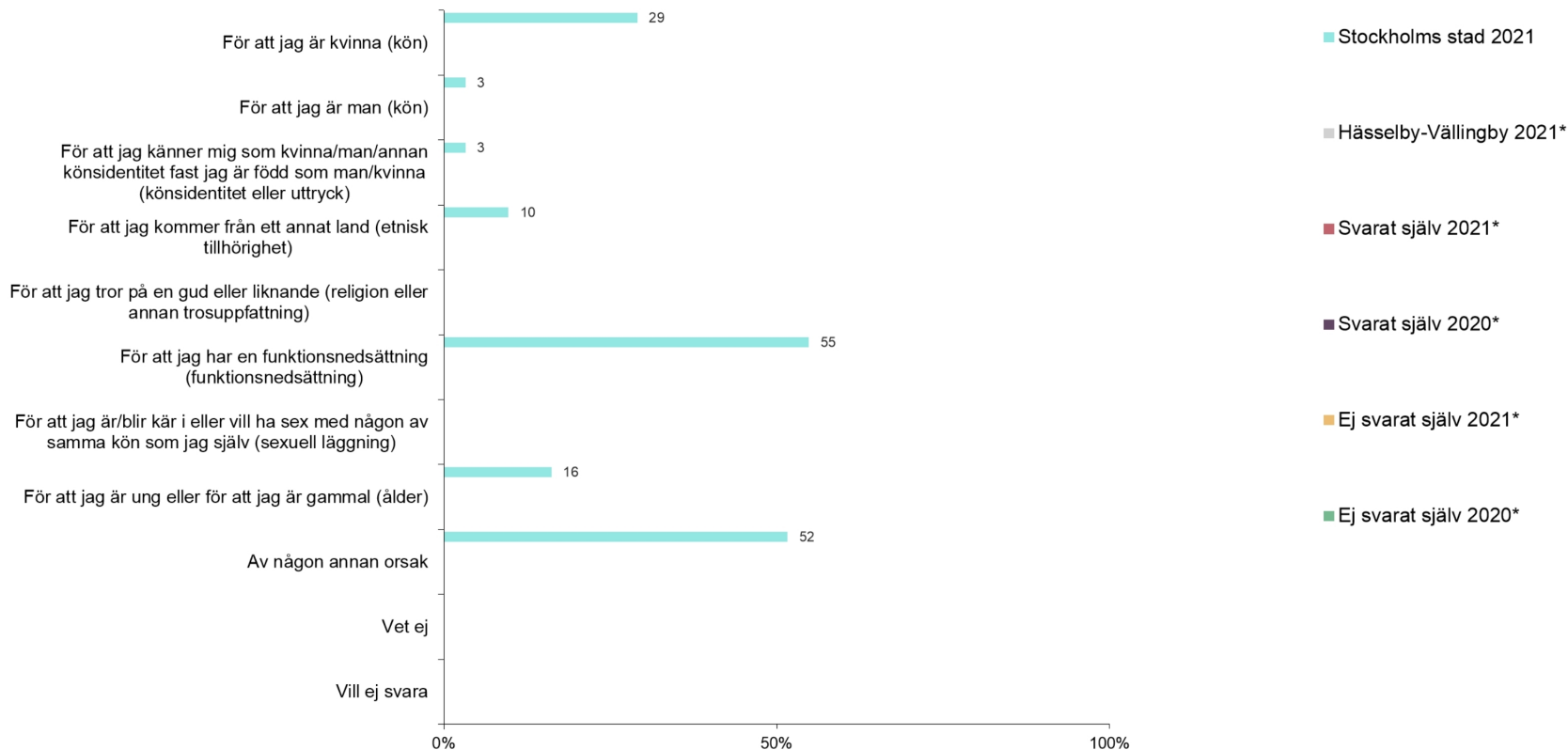
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



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

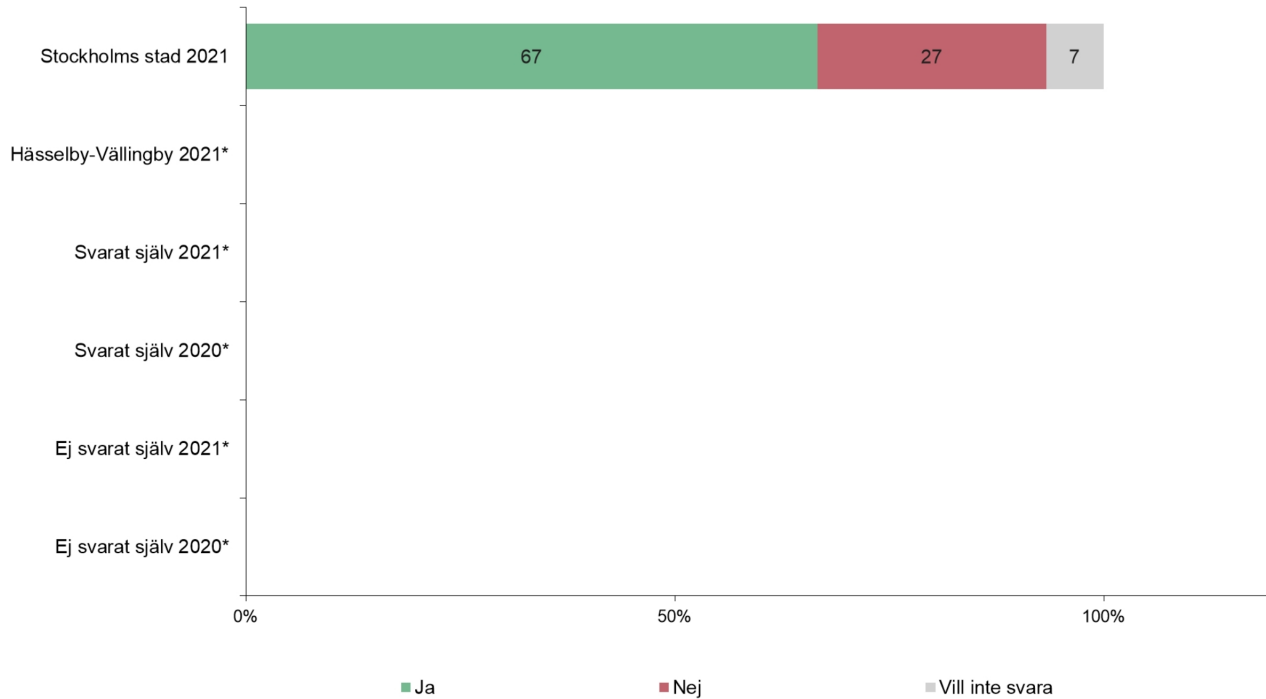


Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?



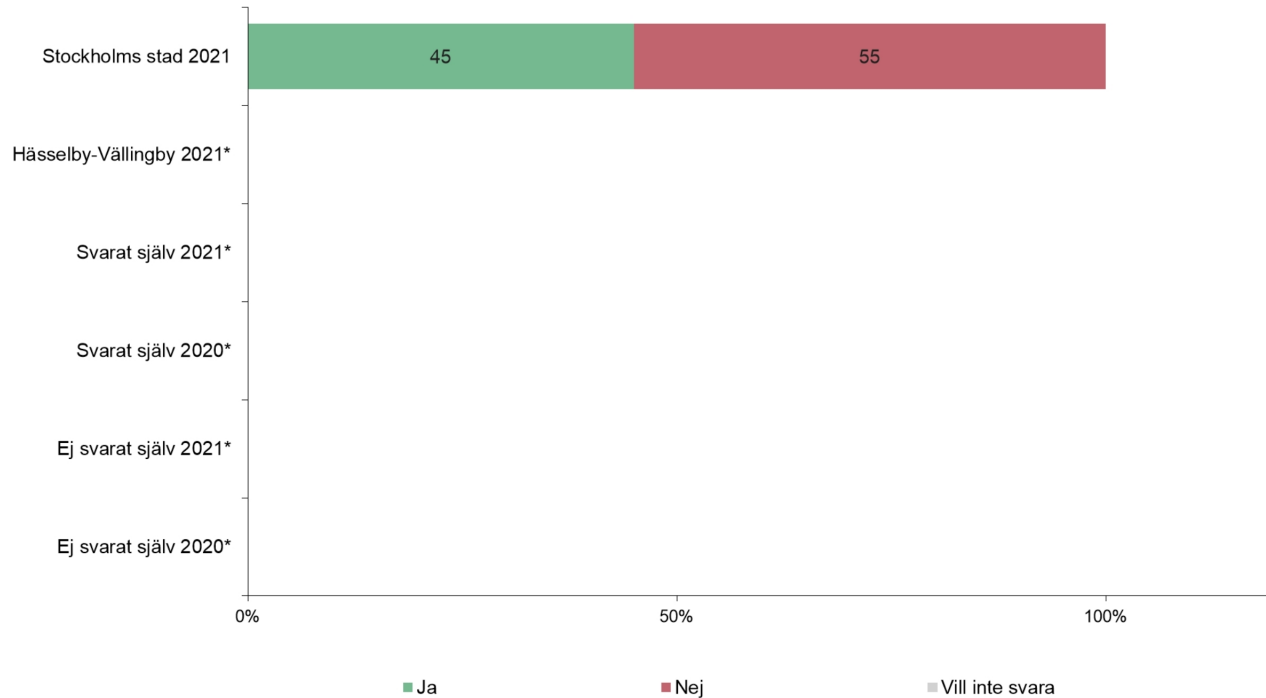
*För få svar

Har du berättat om det
som hänt för personalen?



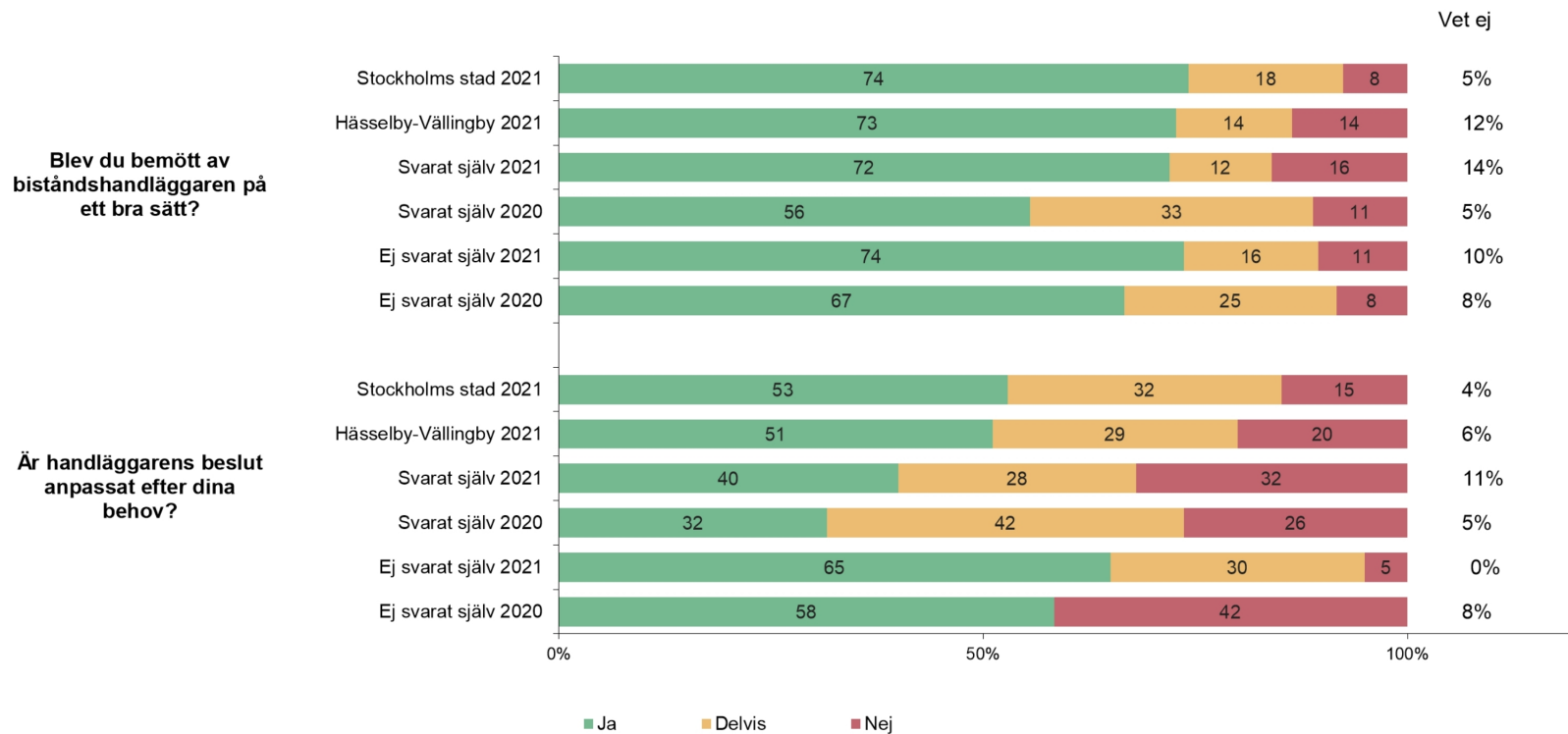
*För få svar

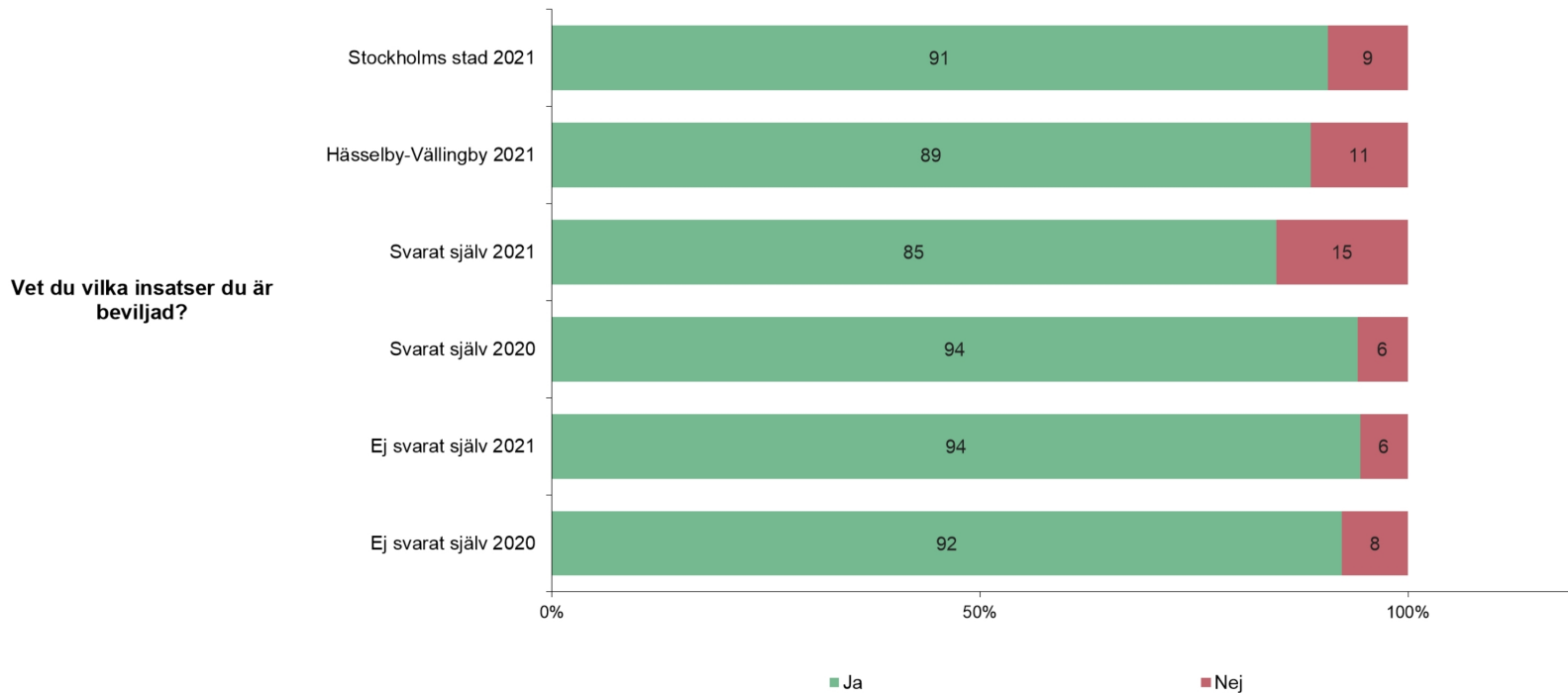
Om du har berättat, tycker
du att det har blivit bättre?



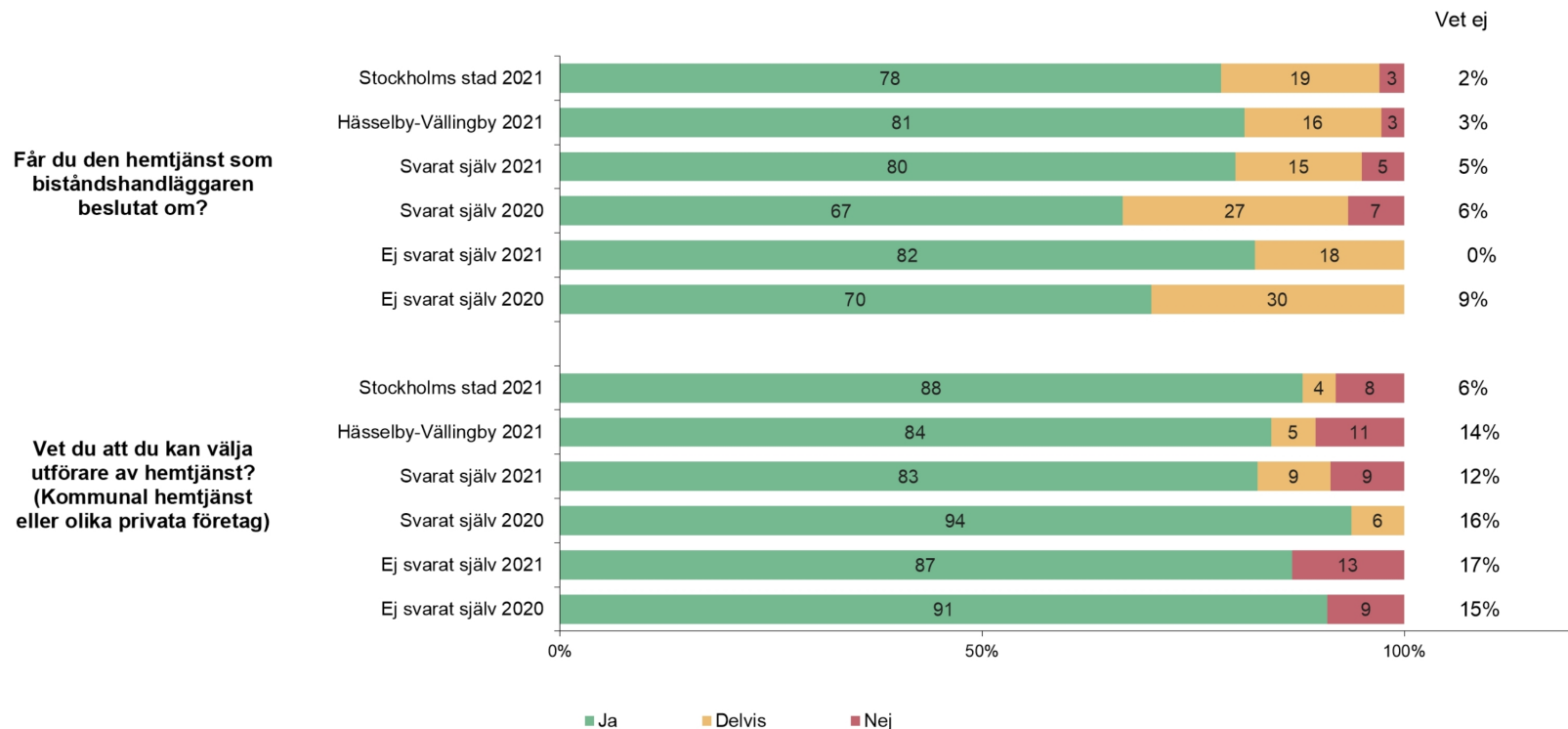
*För få svar

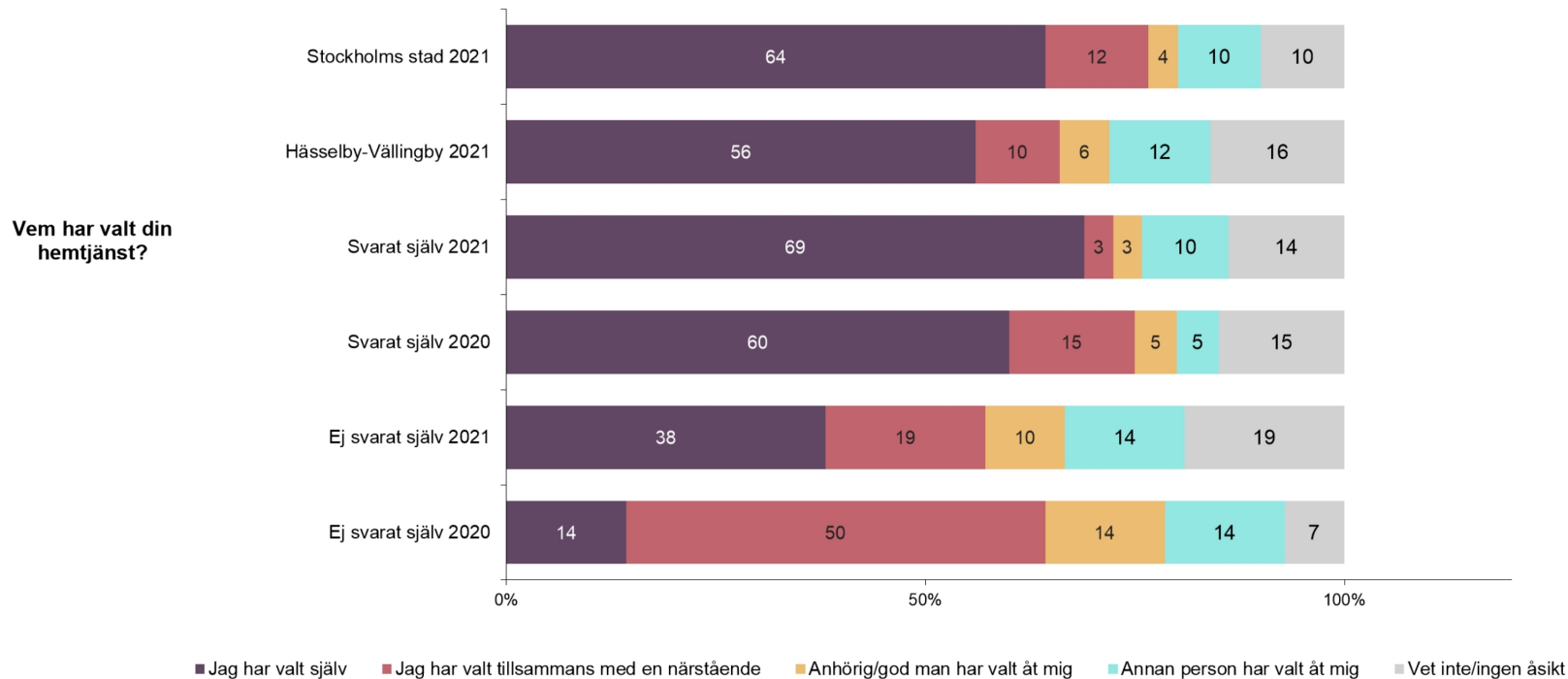
Kontakter med kommunen





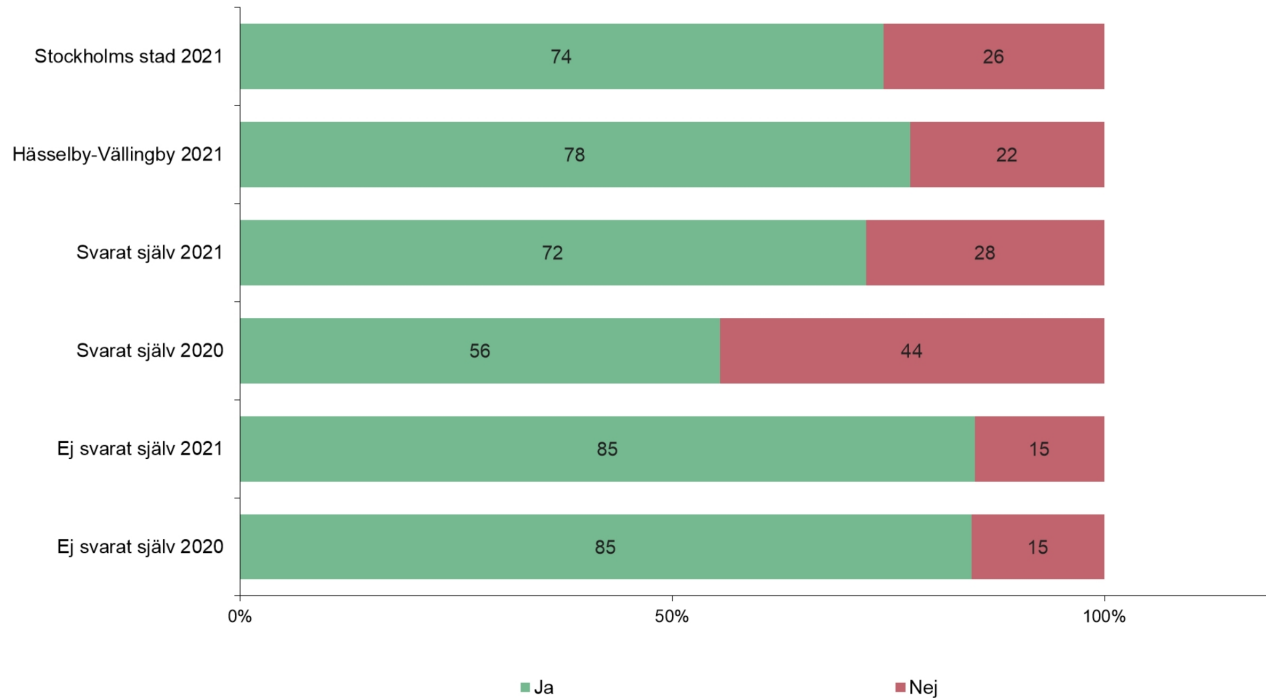
Kontakter med kommunen



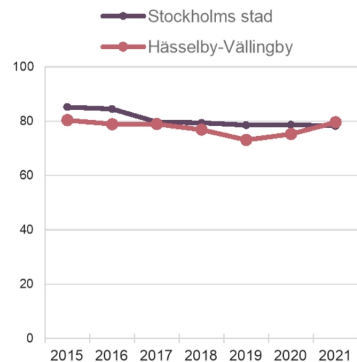


Kontakter med kommunen

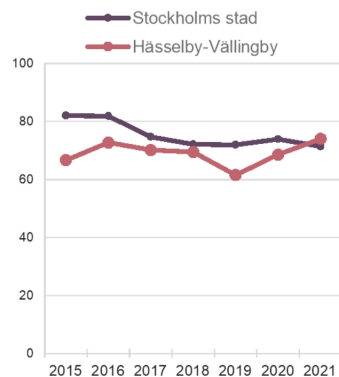
Vet du vart du ska vända
dig om du vill framföra
synpunkter eller klagomål
på hemtjänsten?



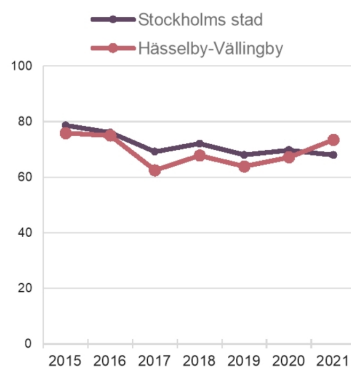
NFI



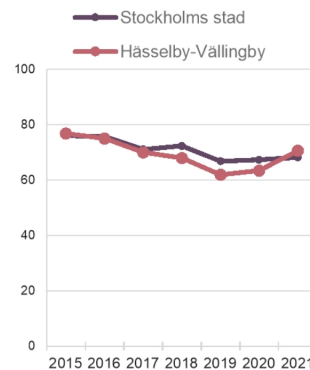
Hemtjänsten i sin helhet



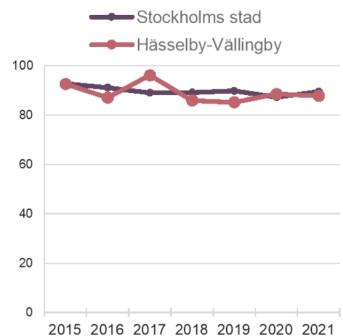
Inflytande



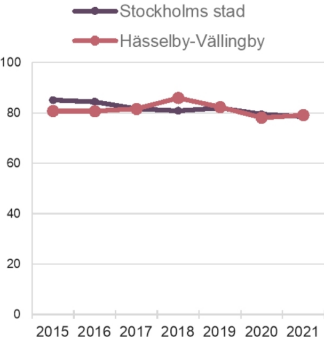
Hjälpens utförande



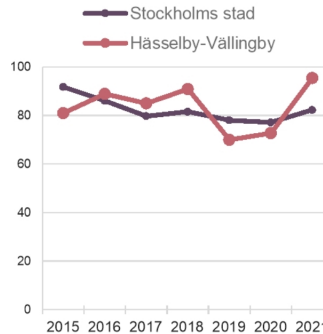
Bemötande



Trygghet



Maten



Aktiviteter

