

Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2019

Stockholms Stad



Stockholms stad

**Brukarundersökning inom funktionsnedsättning
2019**

Hemtjänsten

Presentation

- Om undersökningen
- Svarsfrekvens och bakgrundsfrågor
- Resultat
 - Index nöjdhet
 - Resultat per fråga över tid
 - Resultat per regiform
 - Resultat per kön
 - Resultat per stadsdel
 - Andel nöjda per stadsdel och regiform

Om undersökningen

- Undersökningen riktas till personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats inom funktionshinder med verksamhetskod 6115.
- Undersökningen omfattar regiformerna stadens egen regi och privata utförare.
- Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick där möjlighet gavs att besvara enkäten via en webblänk med personliga inloggningsuppgifter eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. Totalt genomfördes tre postala påminnelser.
- Genomförande vecka 11-20 år 2019.
- Denna rapport visar resultaten för hela staden. Indikatorer för undersökningen redovisas i bifogad excelfil.
- Brytningar görs på kön, vem som har svarat på enkäten och regiform såvida minst 5 personer har svarat i respektive grupp. Som privat regi räknas regiformen entreprenad samt privat/övrig, i stadens utförare ingår regiformen egen regi i staden.
- Totalt för staden inkom 525 svar vilket ger en svarsprocent på 45%. 34% av svaren är från egen regi, resterande 66% är från privata utförare.
- 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.
- Maskinella avrundningar och internt bortfall förekommer.
- Andel som har svarat "vet ej" visas vid sidan av diagrammen, även andel "stämmer ganska bra" och "stämmer helt" visas som andel nöjda vid sidan av diagrammen.
- Enkätfabriken AB, Cecilia Helander, cecilia.helander@enkatfabriken.se

Frågorna i enkäten

1. Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?
2. Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?
3. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?
4. Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?
5. Har du en genomförandeplan?
6. Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?
7. Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?
8. Brukar personalen komma på avtalad tid?
9. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?
10. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)
11. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?
12. Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?
13. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?
14. Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?
15. Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?
16. Smakar maten bra?
17. Är du beviljad promenad eller utevistelse?
18. Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?
19. Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?
20. Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?
21. Har du berättat om det som hänt för personalen?
22. Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre?
23. Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?
24. Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?
25. Vet du vilka insatser du är beviljad?
26. Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?
27. Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (Kommunal hemtjänst eller olika privata företag)
28. Vem har valt din hemtjänst?
29. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?
30. Hur ofta får du hemtjänst?
31. Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?
32. Har du svarat på frågorna själv?

Svarsfrekvens

	Urval 2019	Antal svar 2019	Svarsfrekvens 2019	Urval 2018	Antal svar 2018	Svarsfrekvens 2018
Bromma	56	26	46%	75	28	37%
Enskede-Årsta-Vantör	96	42	44%	166	65	39%
Farsta	79	35	44%	101	51	50%
Hägersten-Liljeholmen	99	47	47%	119	51	43%
Hässelby-Vällingby	130	57	44%	156	77	49%
Kungsholmen	80	21	26%	90	35	39%
Norrmalm	46	24	52%	60	24	40%
Rinkeby-Kista	115	51	44%	143	62	43%
Skarpnäck	65	42	65%	87	42	48%
Skärholmen	86	48	56%	122	54	44%
Socialförvaltningen	9	3	33%	13	3	23%
Spånga-Tensta	76	32	42%	97	34	35%
Södermalm	155	74	48%	207	88	43%
Älvsjö	26	8	31%	32	8	25%
Östermalm	41	15	37%	67	23	34%
Man	512	226	44%	652	268	41%
Kvinna	647	299	46%	883	377	43%
Egen regi	408	172	42%	568	220	39%
Privat regi	751	353	47%	967	425	44%
Staden totalt	1159	525	45%	1535	645	42%

Sammanfattning

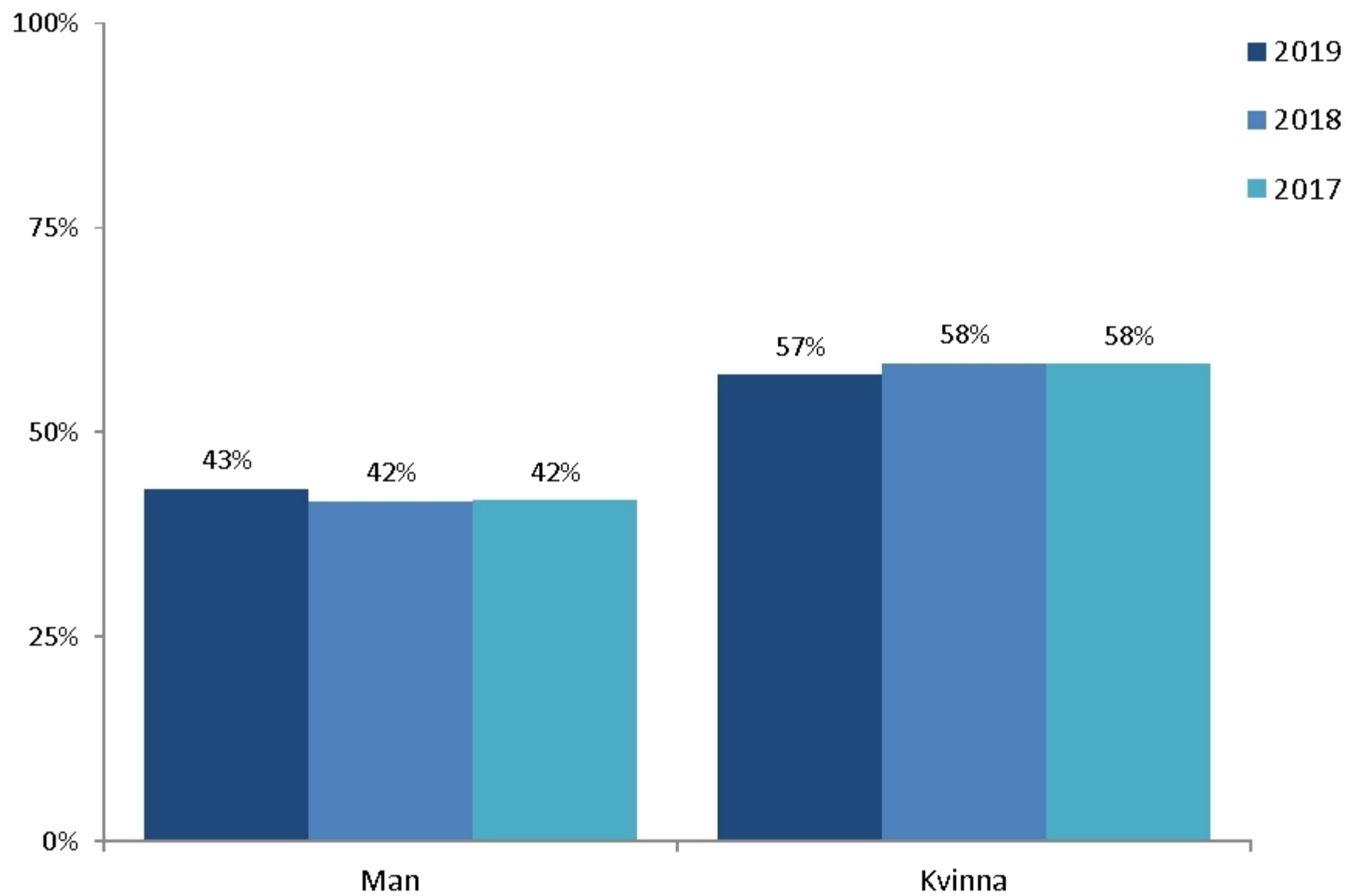
Svarsfrekvensen i Stockholms stad är i årets brukarundersökning 45 %, vilket är en liknande nivå som föregående år då svarsfrekvensen var 42 %. Högst svarsfrekvens i årets undersökning har Skarpnäck med 65 % svarande.

Ett index för nöjdhet har skapats utifrån fyra påståenden (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). Enligt detta index är andelen nöjda brukare 79 %, vilket är ett liknande resultat som år 2018.

Jämfört med föregående år har andelen nöjda minskat något på frågeområdena "Inflytande" samt "Hjälpens utförande". Den största negativa förändringen gäller frågan om huruvida personalen brukar meddela brukaren i förväg om tillfälliga förändringar, där andelen nöjda minskat med 9 %. Andelen nöjda med hur hemtjänsten uppfyller behoven har också minskat något.

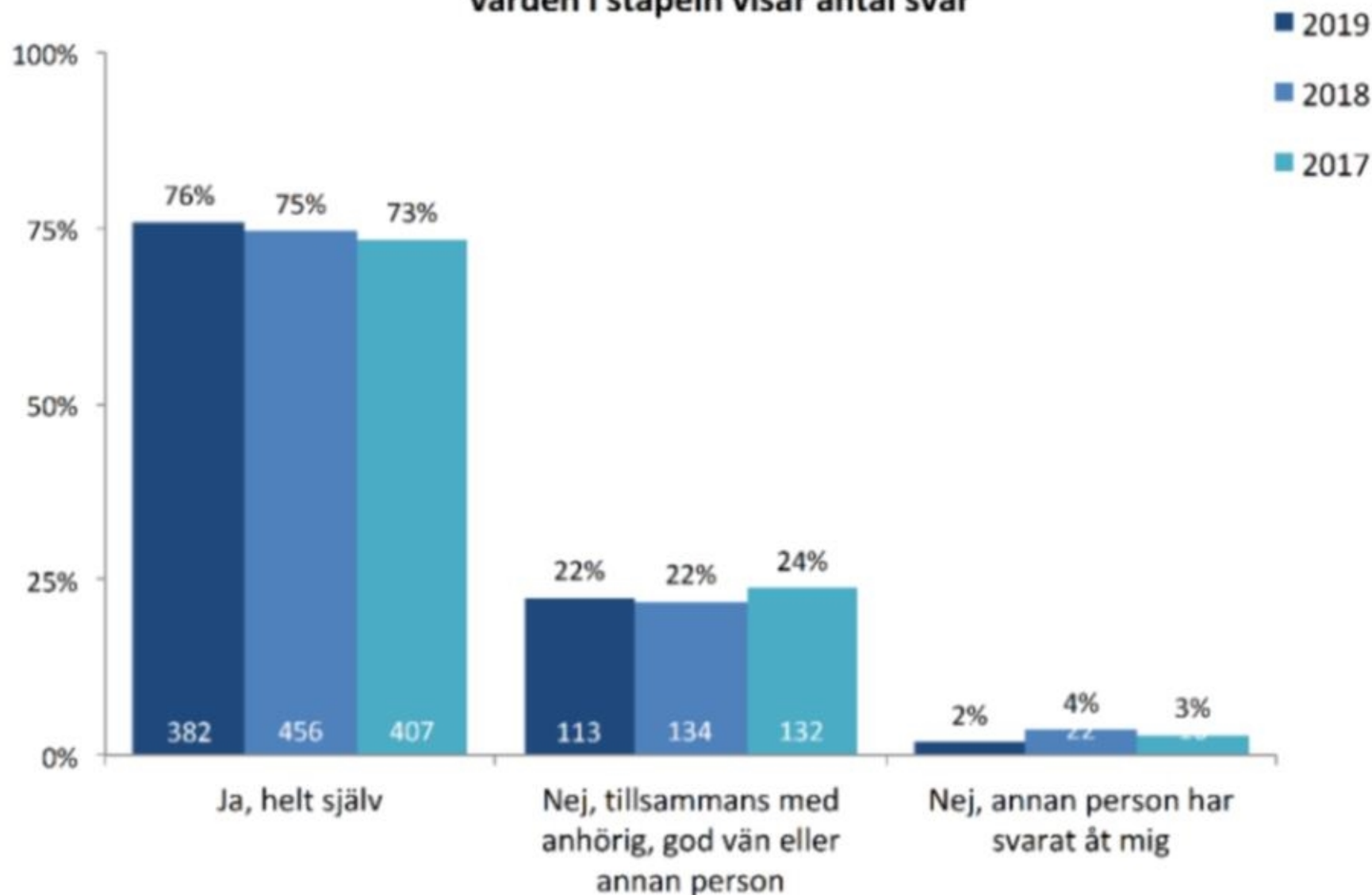
Vid en jämförelse mellan de olika stadsdelsnämnderna går det att utläsa att Farsta har de nöjdaste brukarna överlag.

Kön

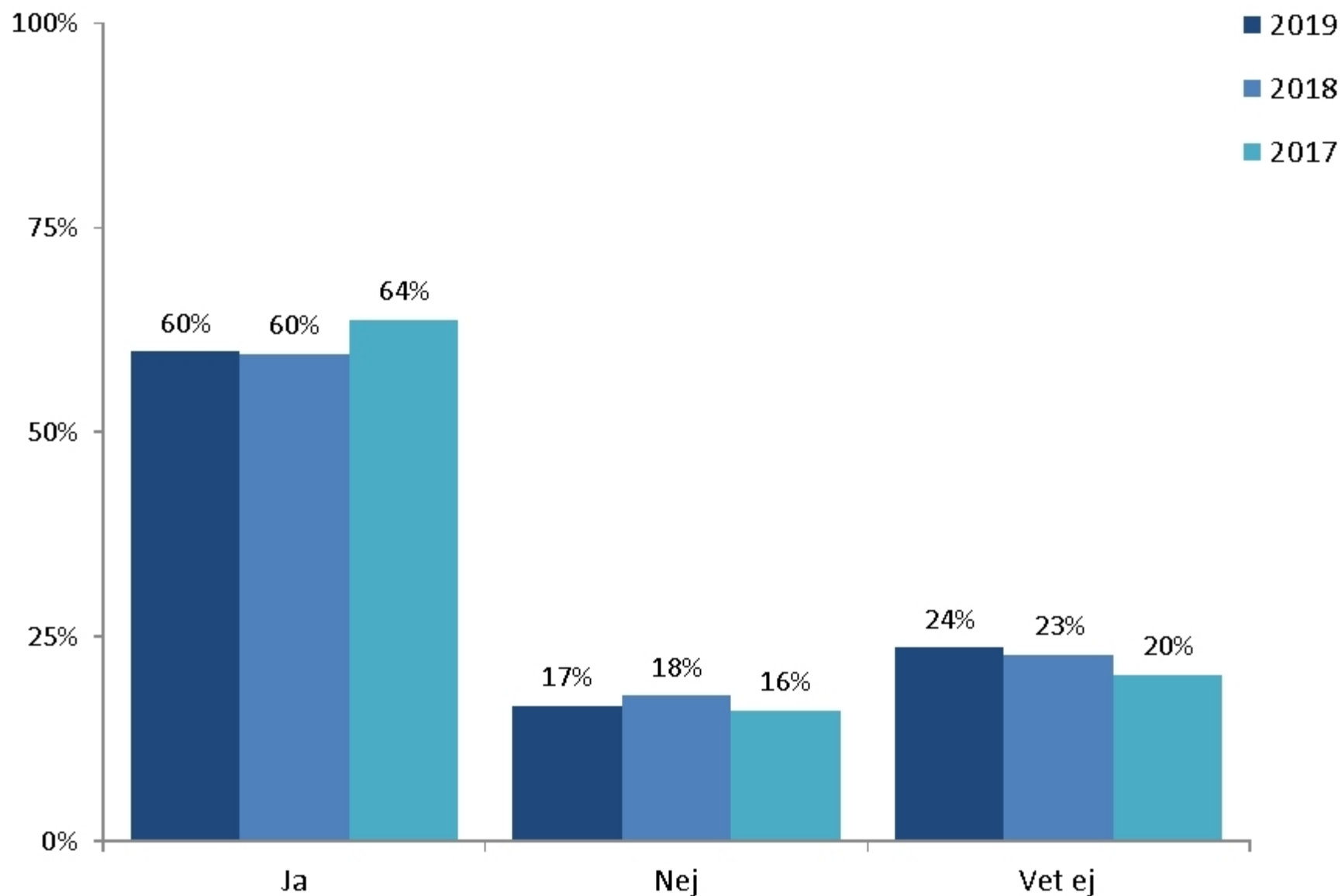


Har du svarat på frågorna själv?

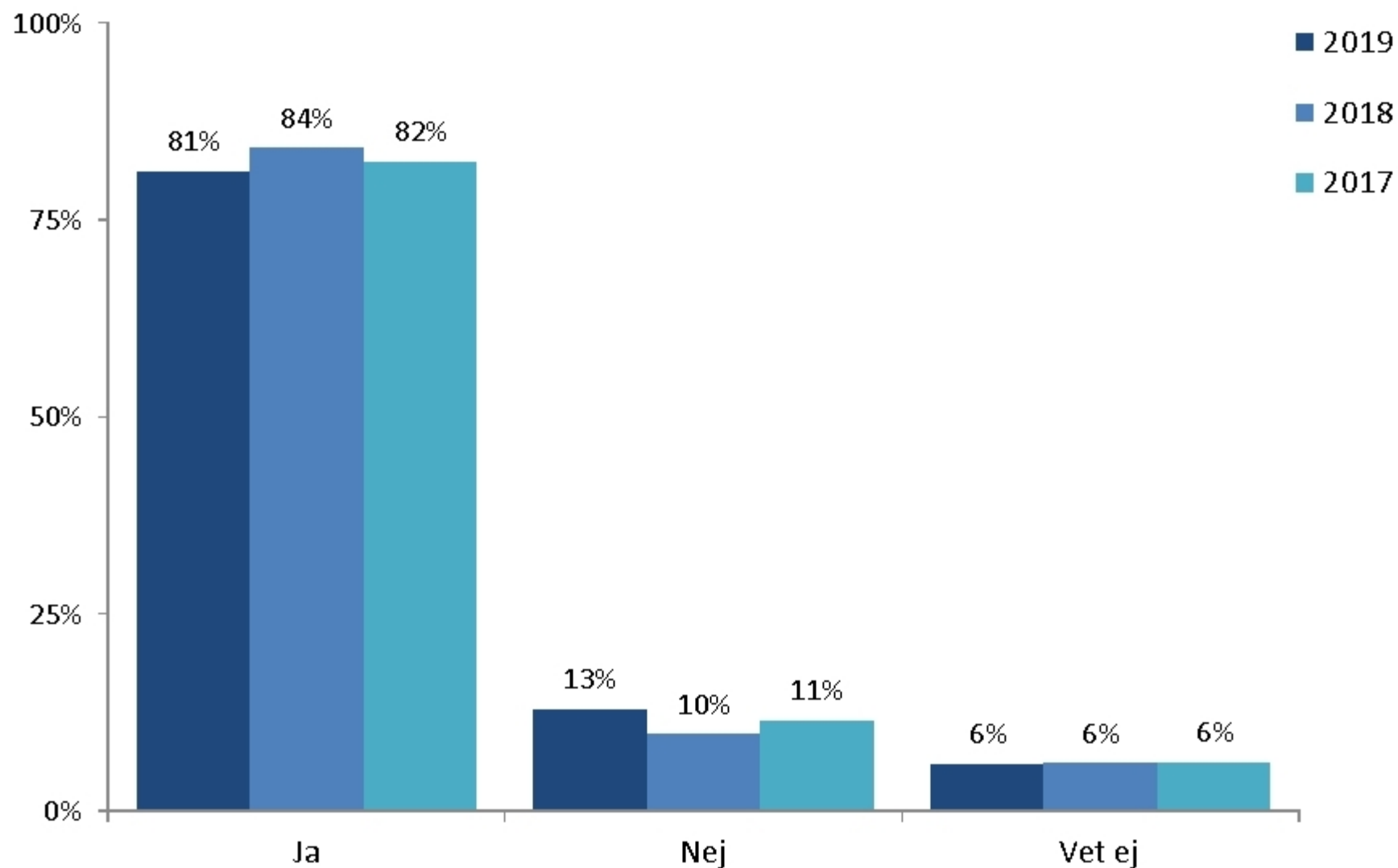
värden i stapeln visar antal svar



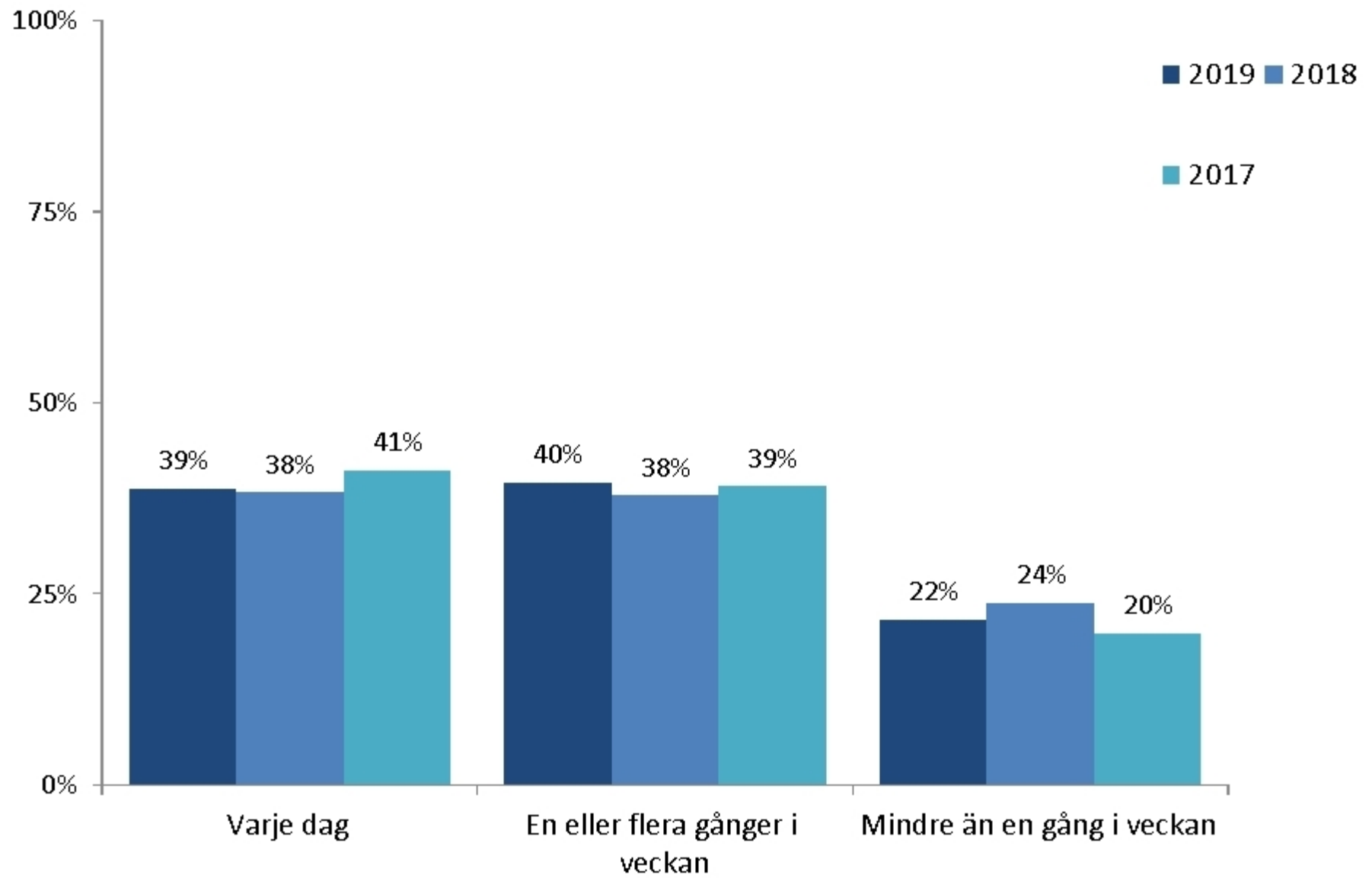
Har du en genomförandeplan?



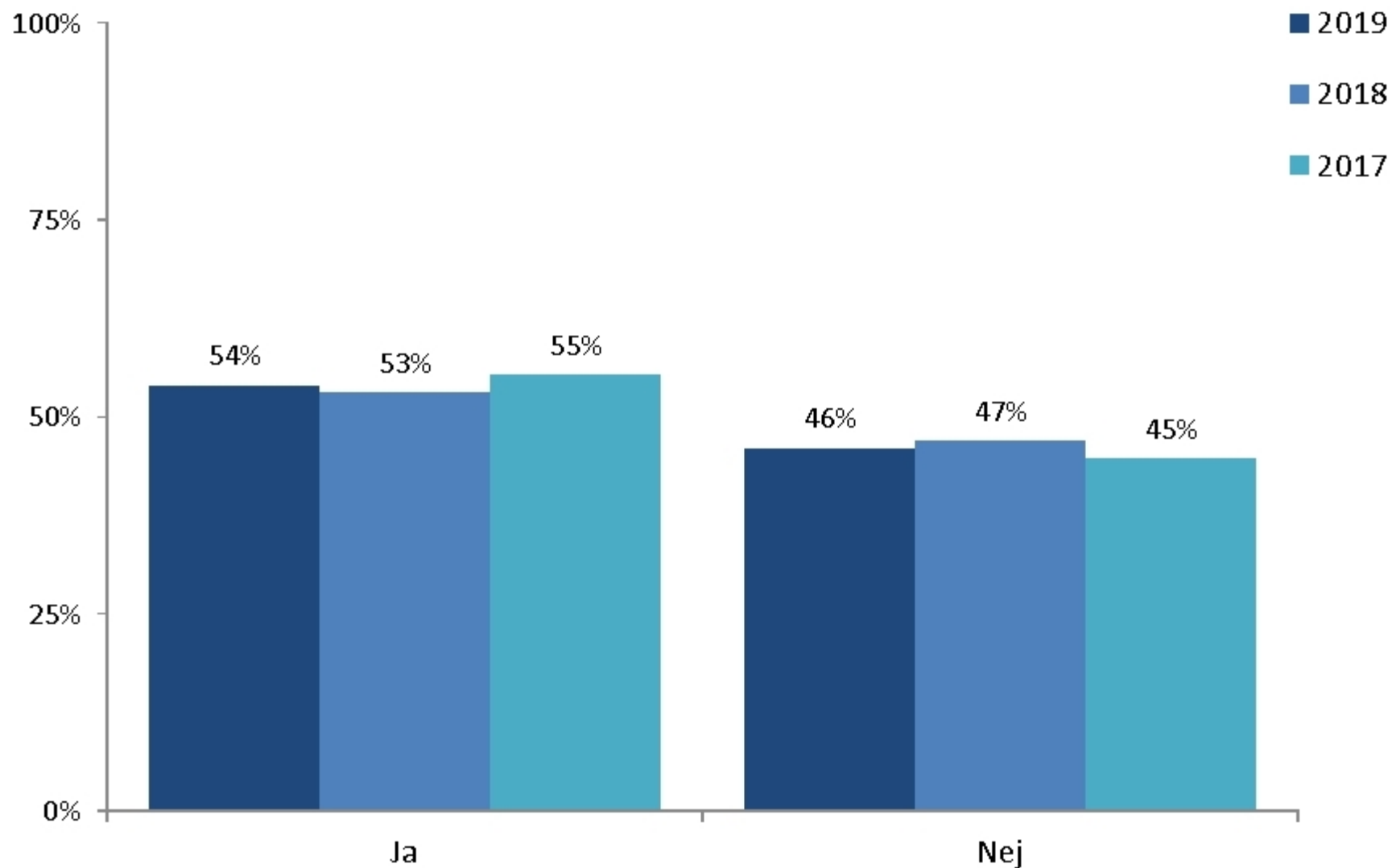
Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



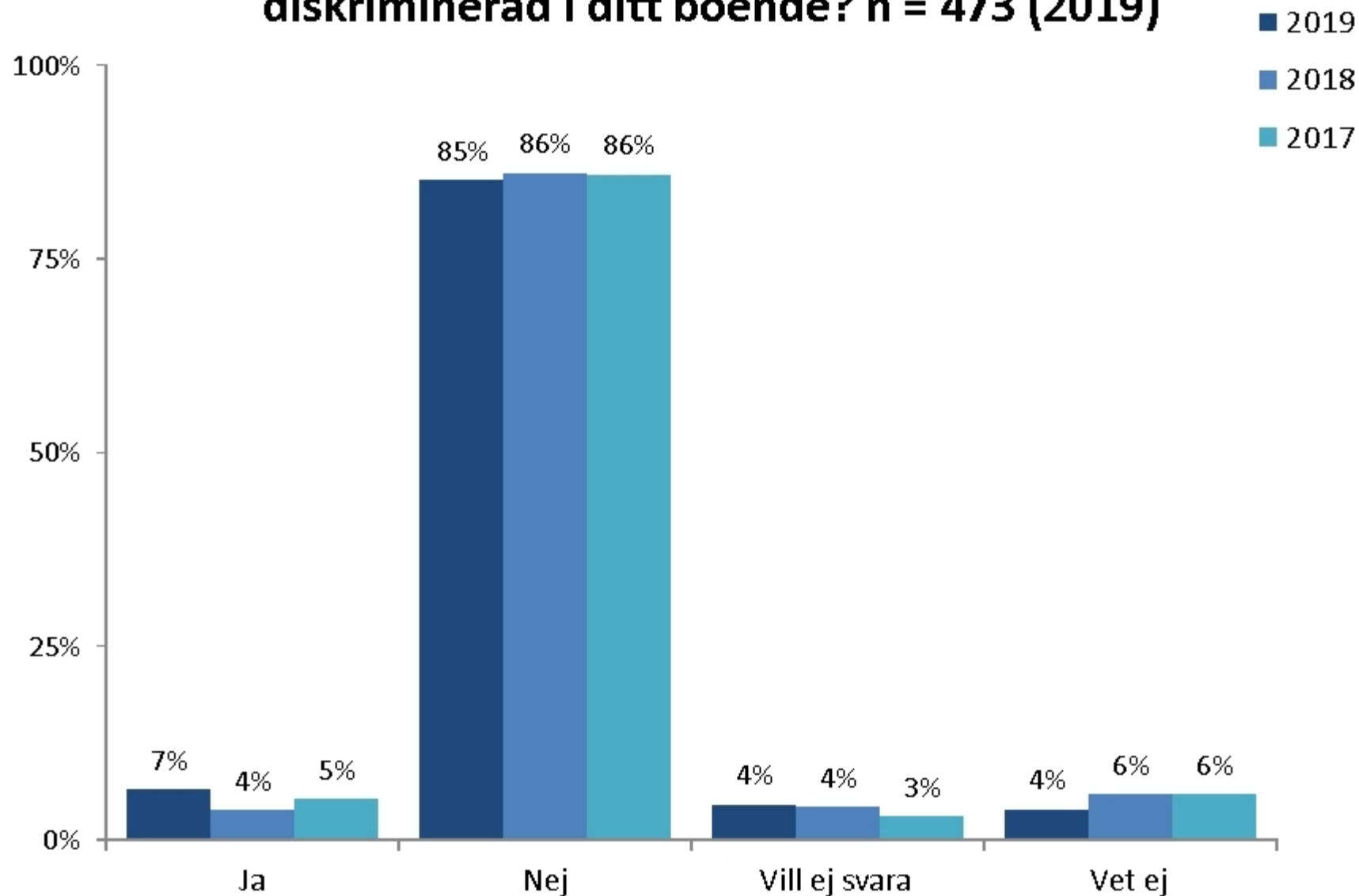
Hur ofta får du hemtjänst?



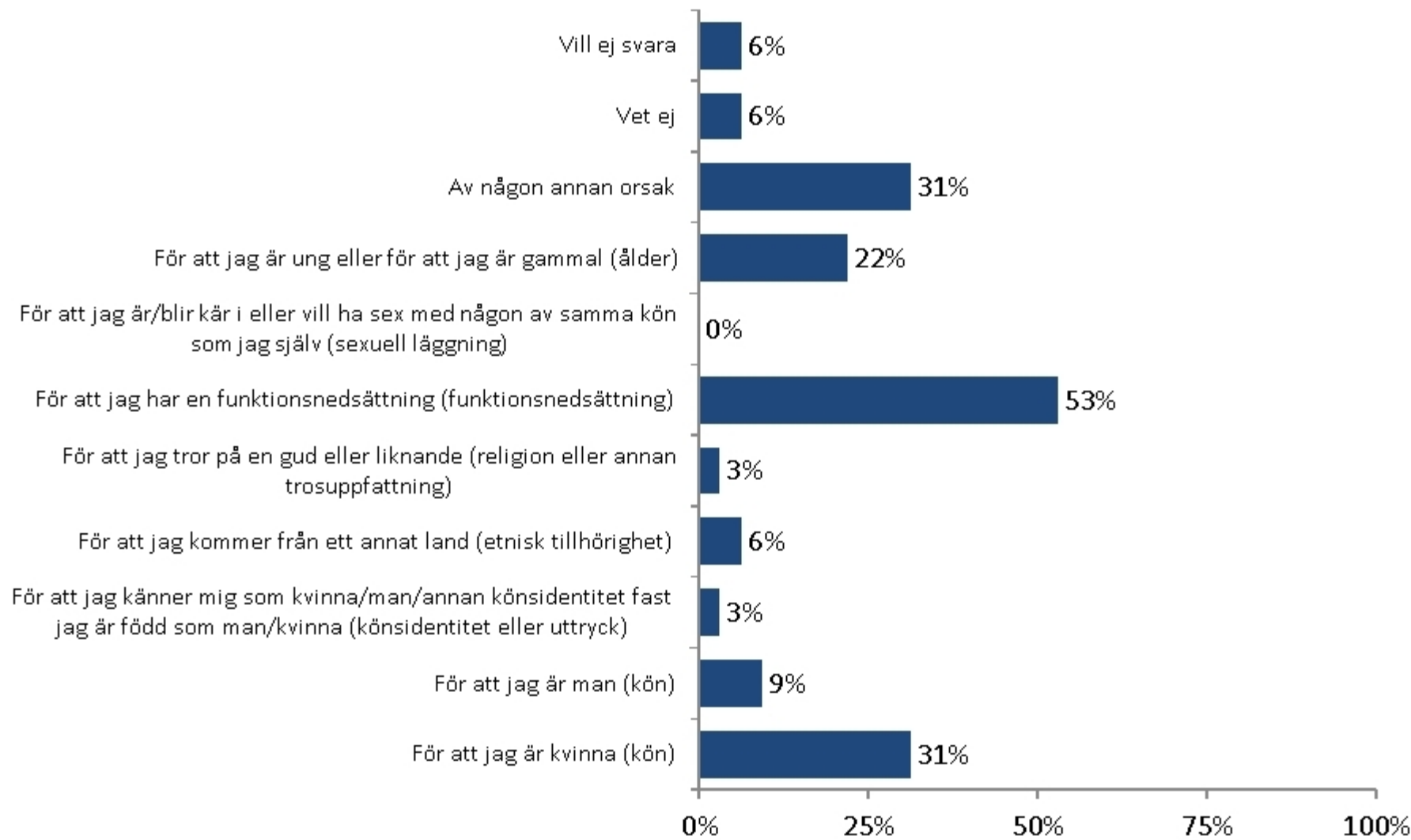
Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?



Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende? n = 473 (2019)

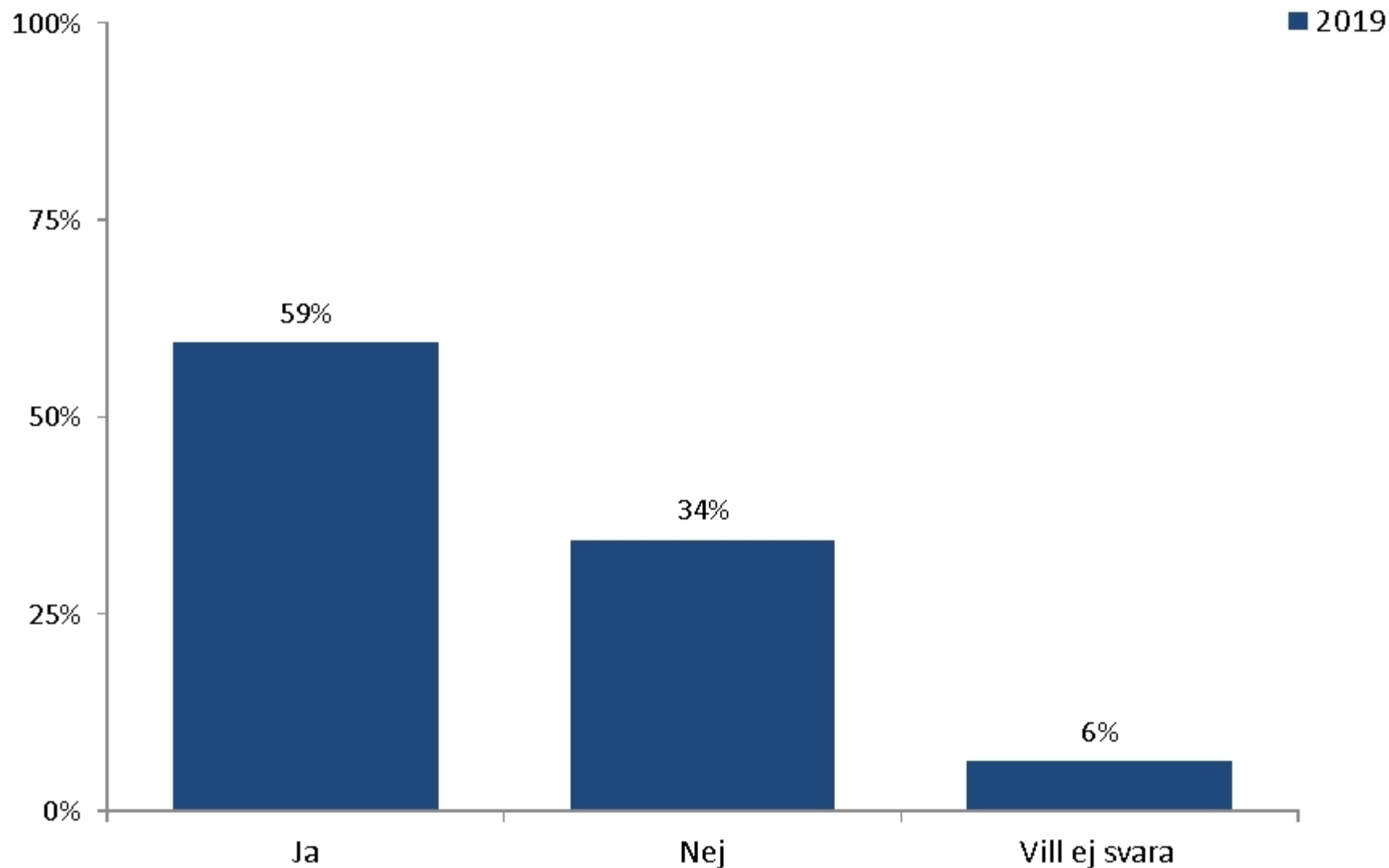


Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad? n = 304

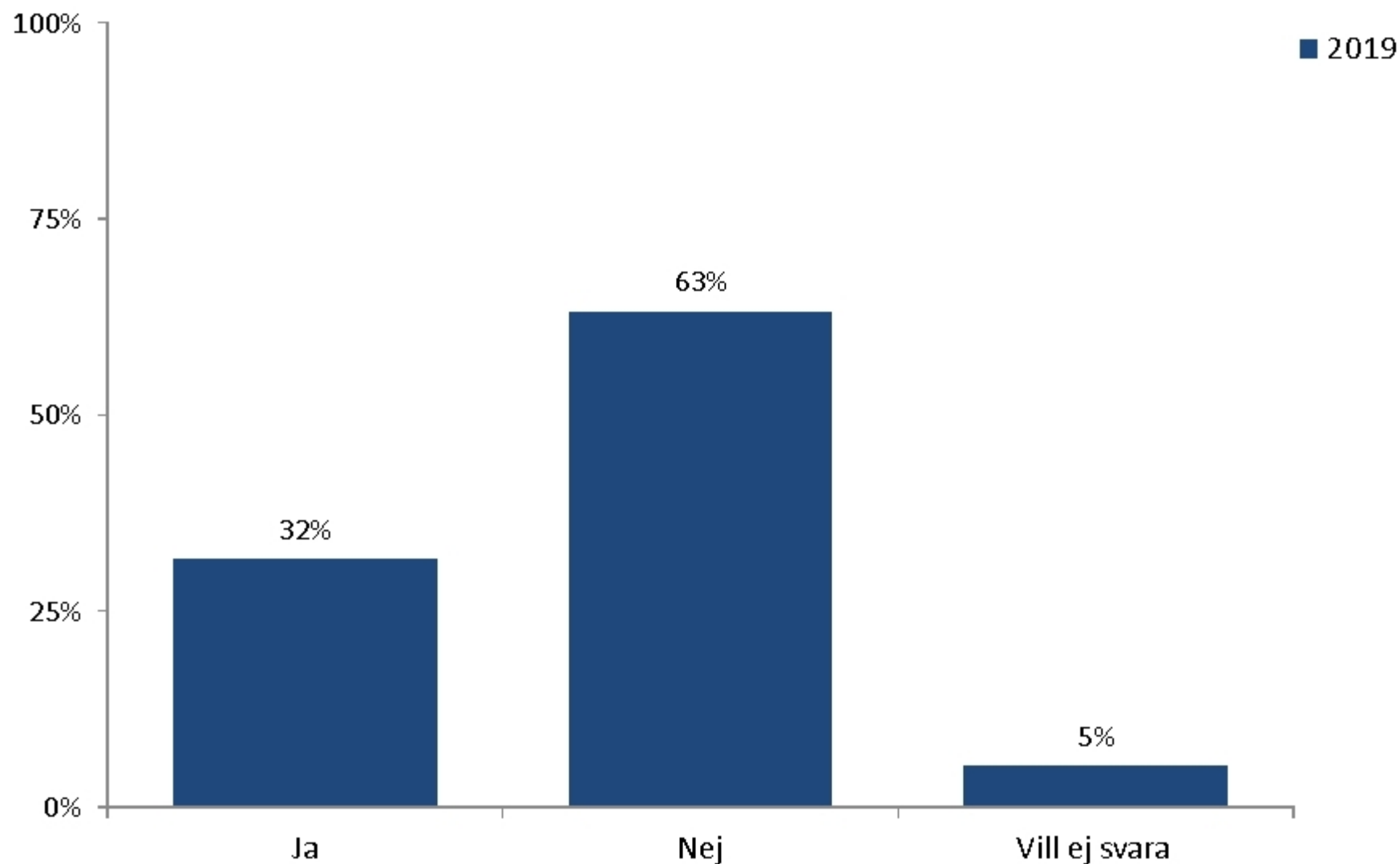


Har du berättat om det som hänt för personalen?

_x000d_n = 32 (2019)



Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre? n = 19 (2019)



Resultat

Index nöjdhet

Andelen som har svarat 4 + 5 för de fyra påståendena

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

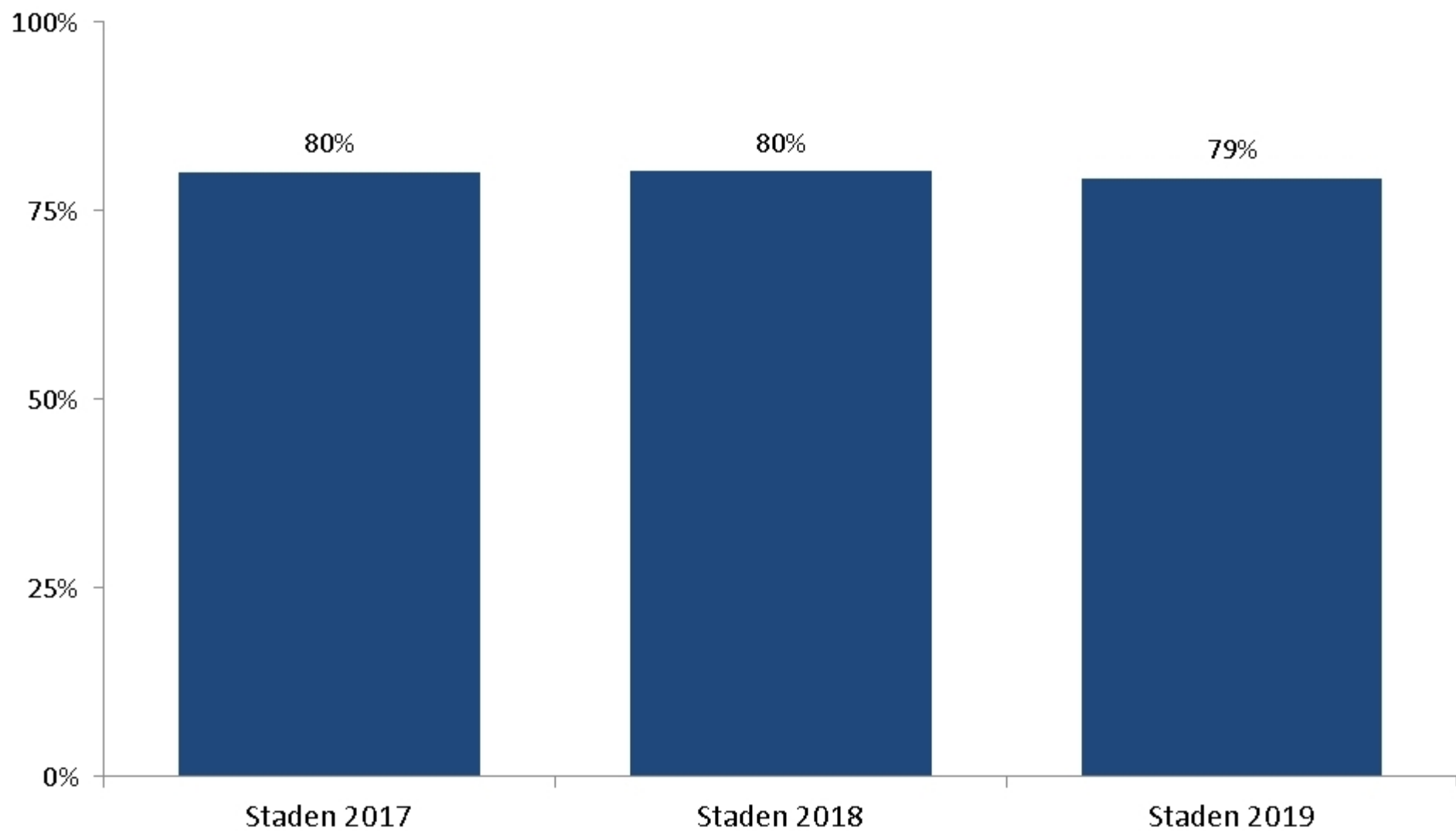
Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

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

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

Personer som svarat "vet ej" har räknats bort.

Index nöjdhet



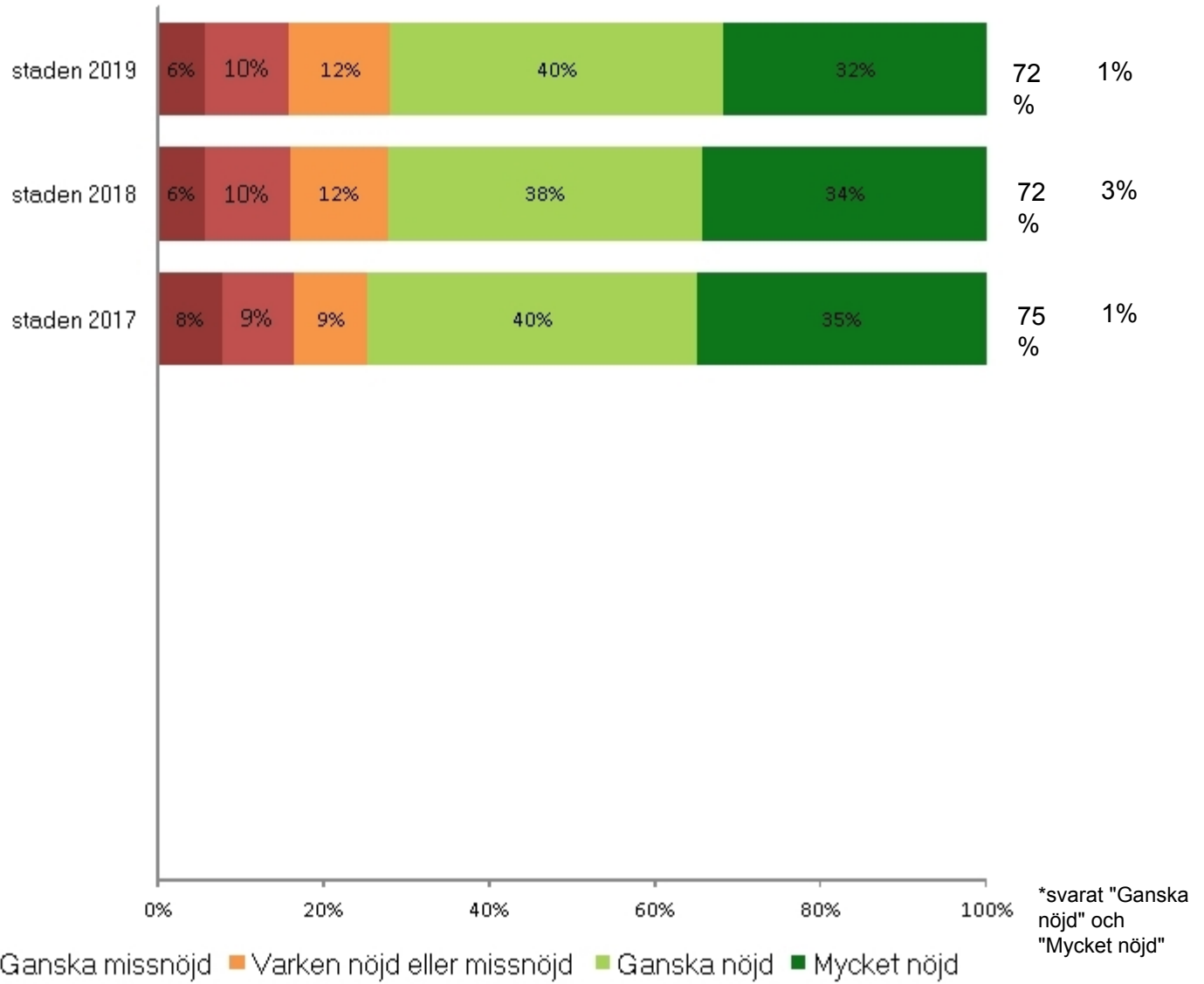
Resultat per fråga över tid

Staden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du sammantaget
med den hemtjänst du har?

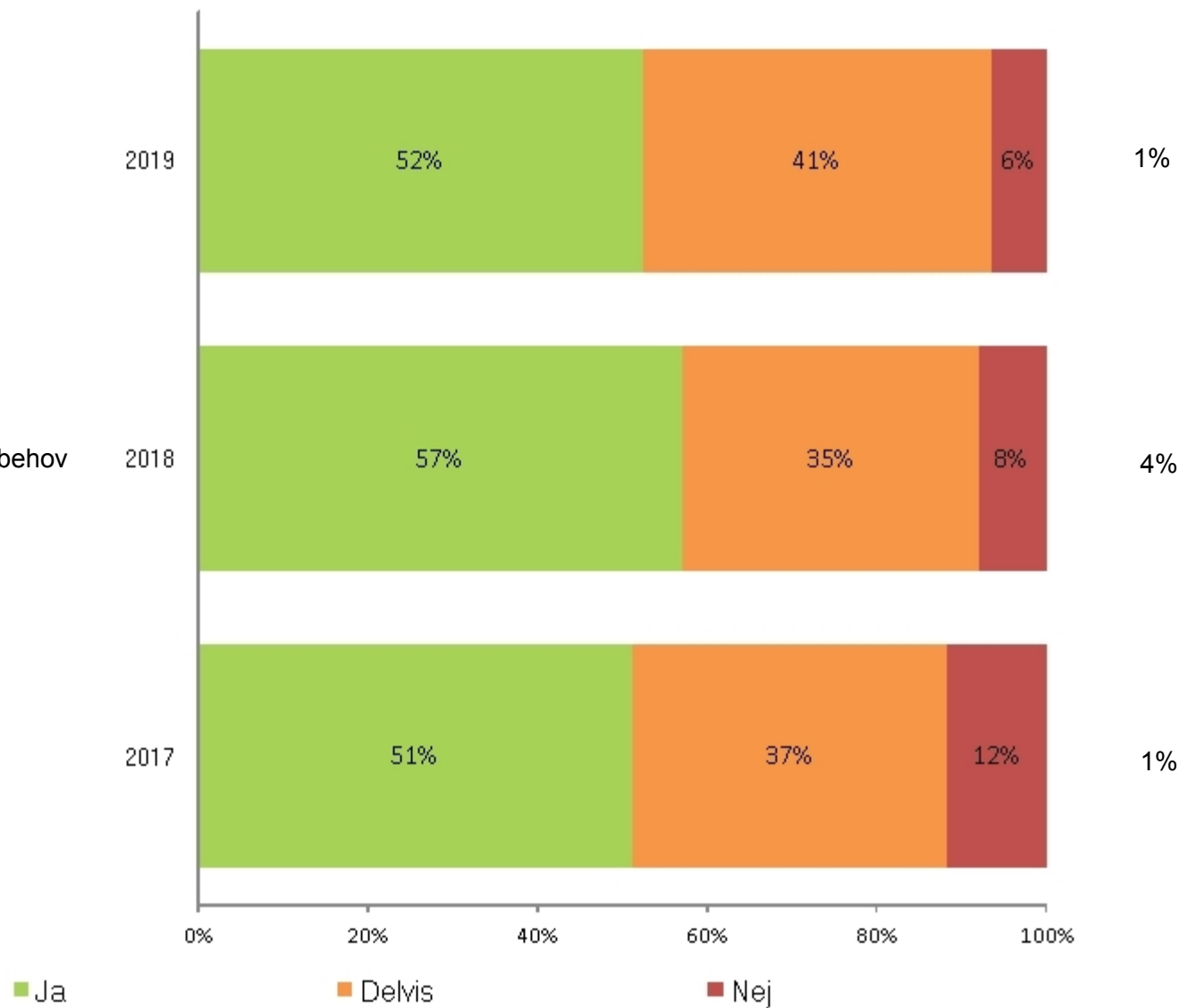


Staden per år

Andel
Vet ej

Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina behov
av stöd och hjälp?

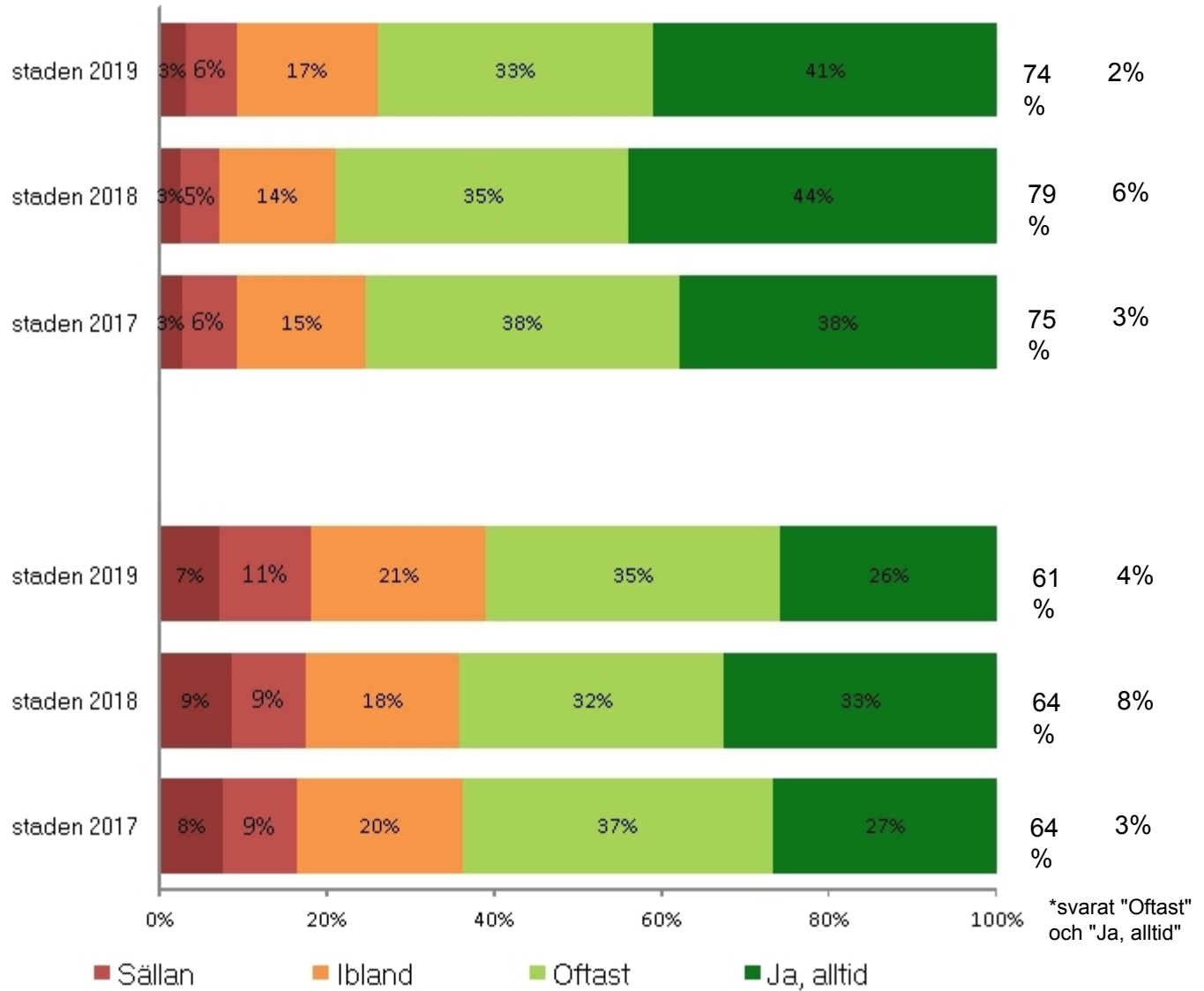


Staden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Inflytande

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

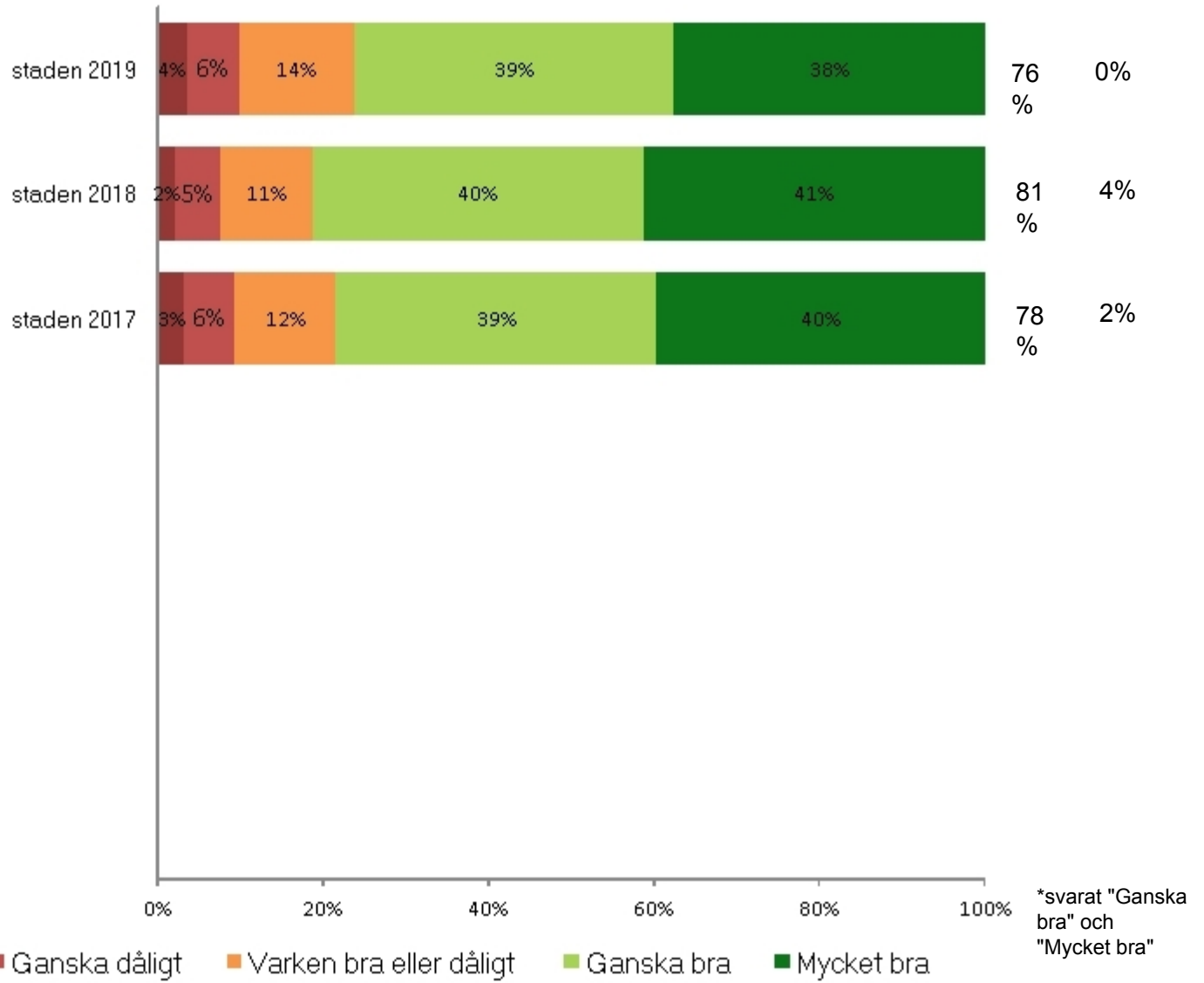


Staden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen
utför sina arbetsuppgifter?

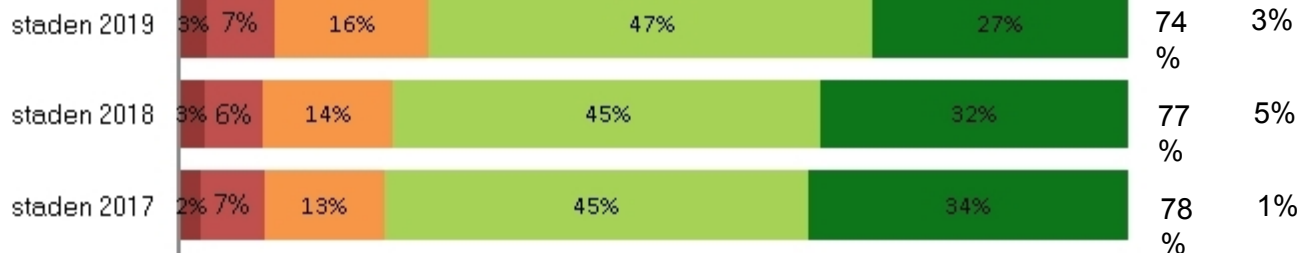


Staden per år

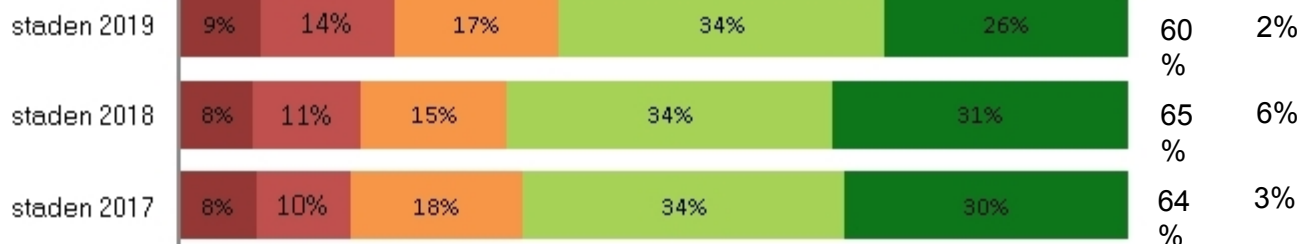
Andel
Nöjda* Vet ej

Hjälpens utförande

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% 20% 40% 60% 80% 100%

Nej, aldrig Sällan Ibland Oftast Ja, alltid

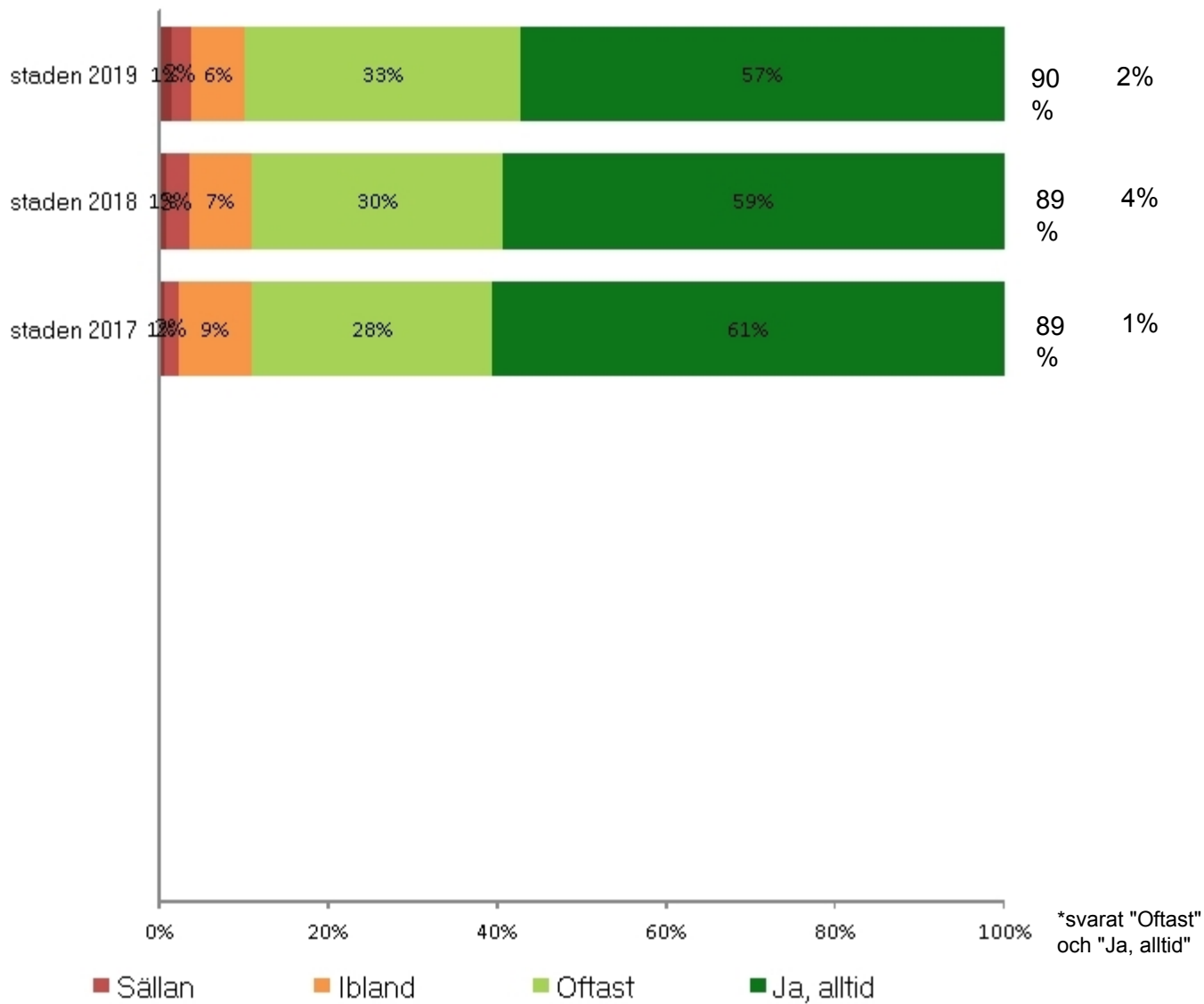
*svarat "Oftast" och "Ja, alltid"

Staden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

Bemötande

Brukar personalen bemöta
dig på ett bra sätt?



Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina

kontakter med personalen? n =492 (2019)

Bemötande

Att personalen:

På annat sätt agerat olämpligt

2019

11%

89%

Visat olust i samband med
omvårdnad

2019

9%

91%

Varit hårdhänt i samband med till
exempel toalettbesök, dusch eller
påklädnad

2019

3%

97%

Nonchalerat dina önskemål vid till
exempel toalettbesök, dusch eller
påklädnad

2019

6%

94%

Talat förminskande till dig till
exempel som om du vore ett barn

2019

7%

93%

Behandlat dig respektlöst genom
ordval, tilltal eller gester

2019

9%

91%

Kommenterat dig, dina saker eller
ditt hem negativt

2019

12%

88%

Nej, jag har under det senaste året
inte upplevt något av ovanstående

2019

77%

23%

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

Vald

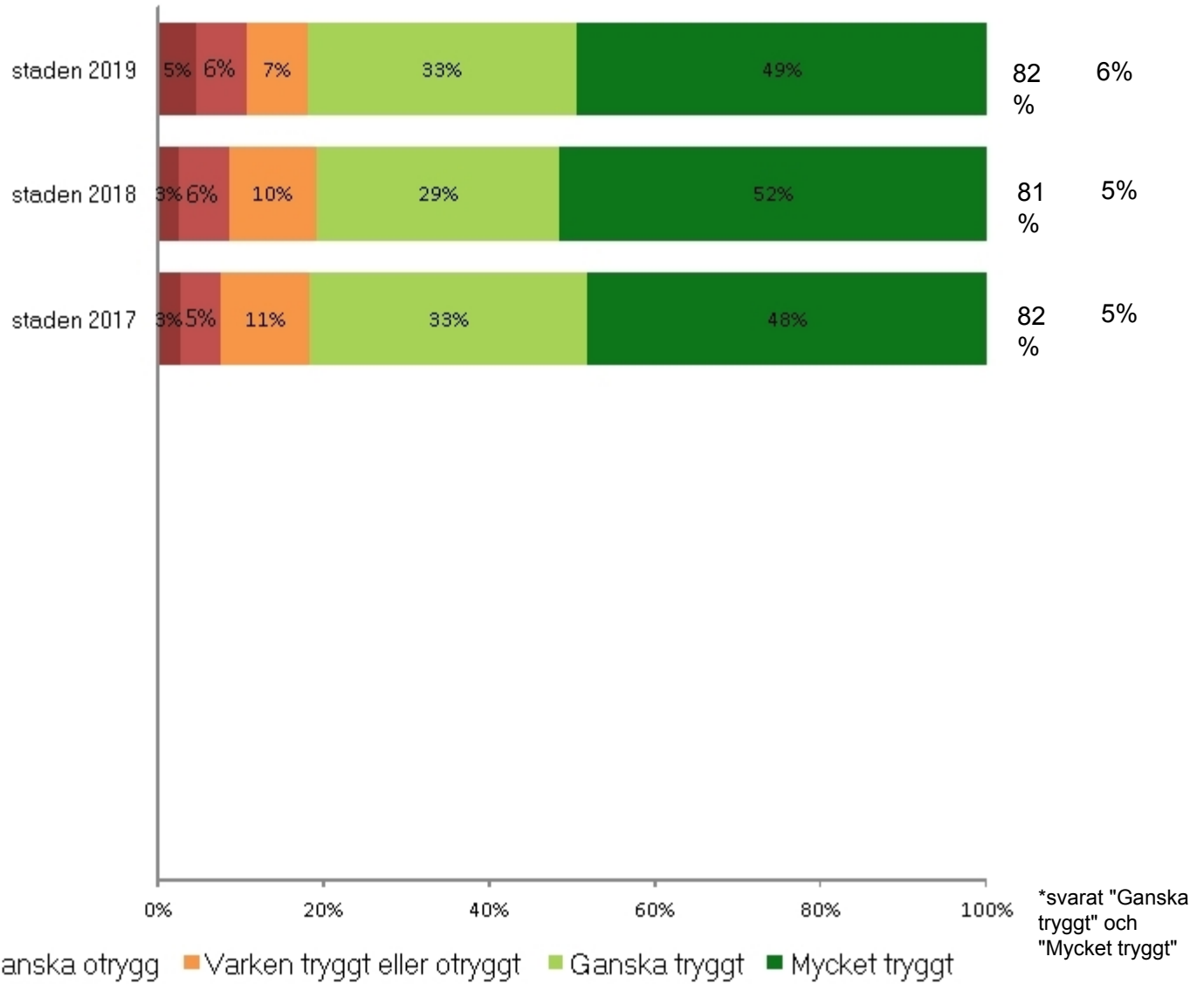
Inte vald

Staden per år

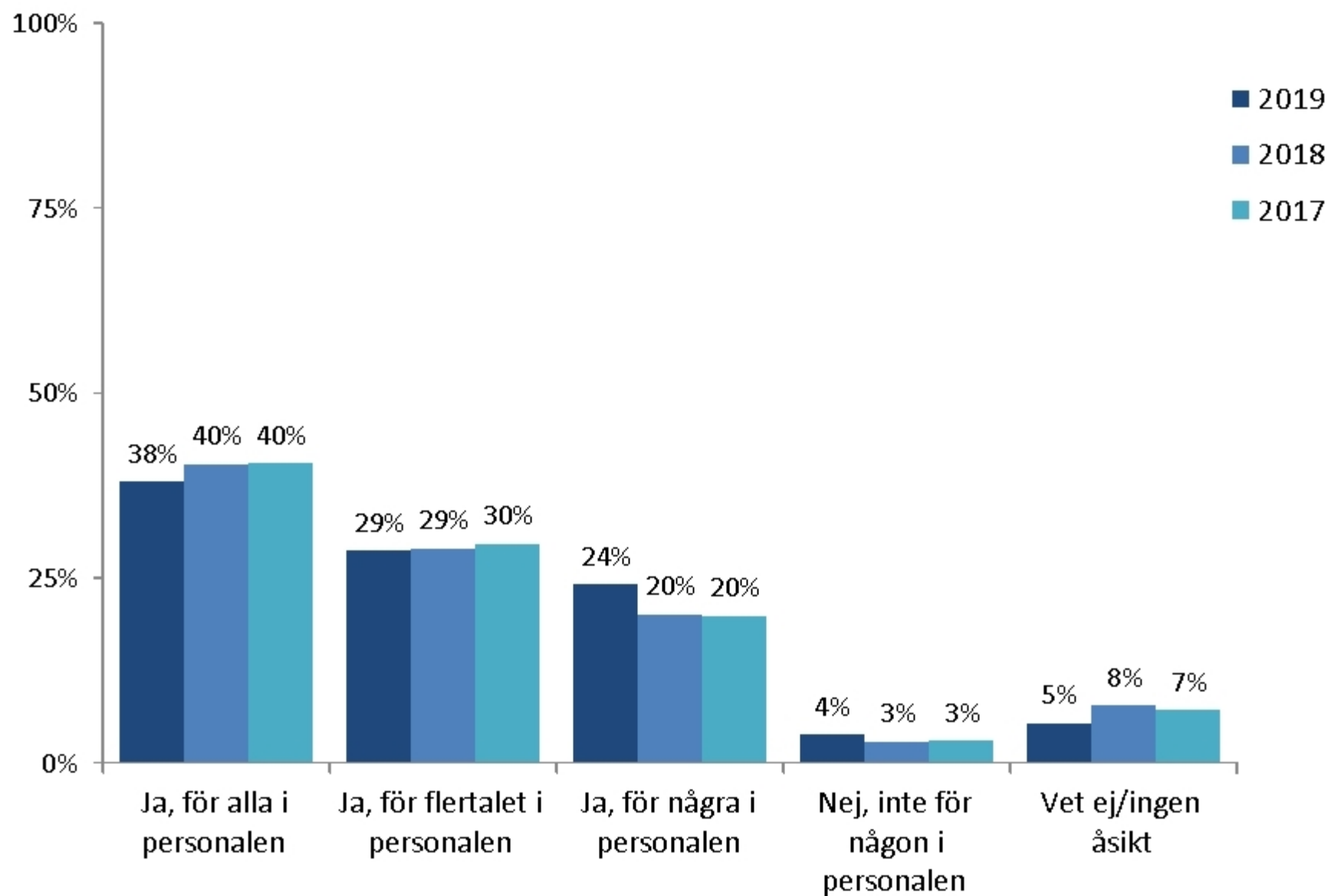
Andel
Nöjda* Vet ej

Trygghet

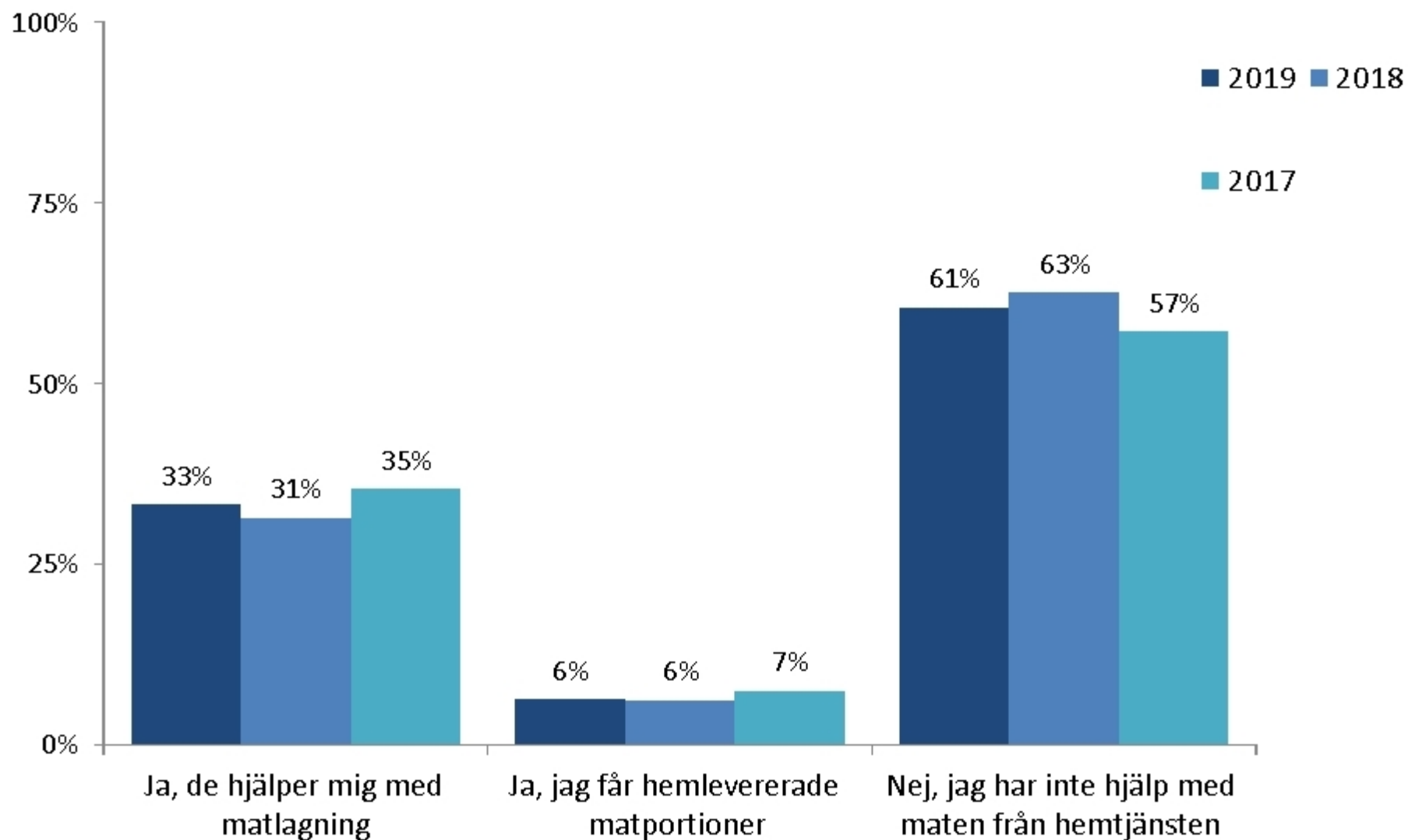
Hur tryggt eller otryggt känns
det att bo hemma med stöd
av hemtjänsten?



Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

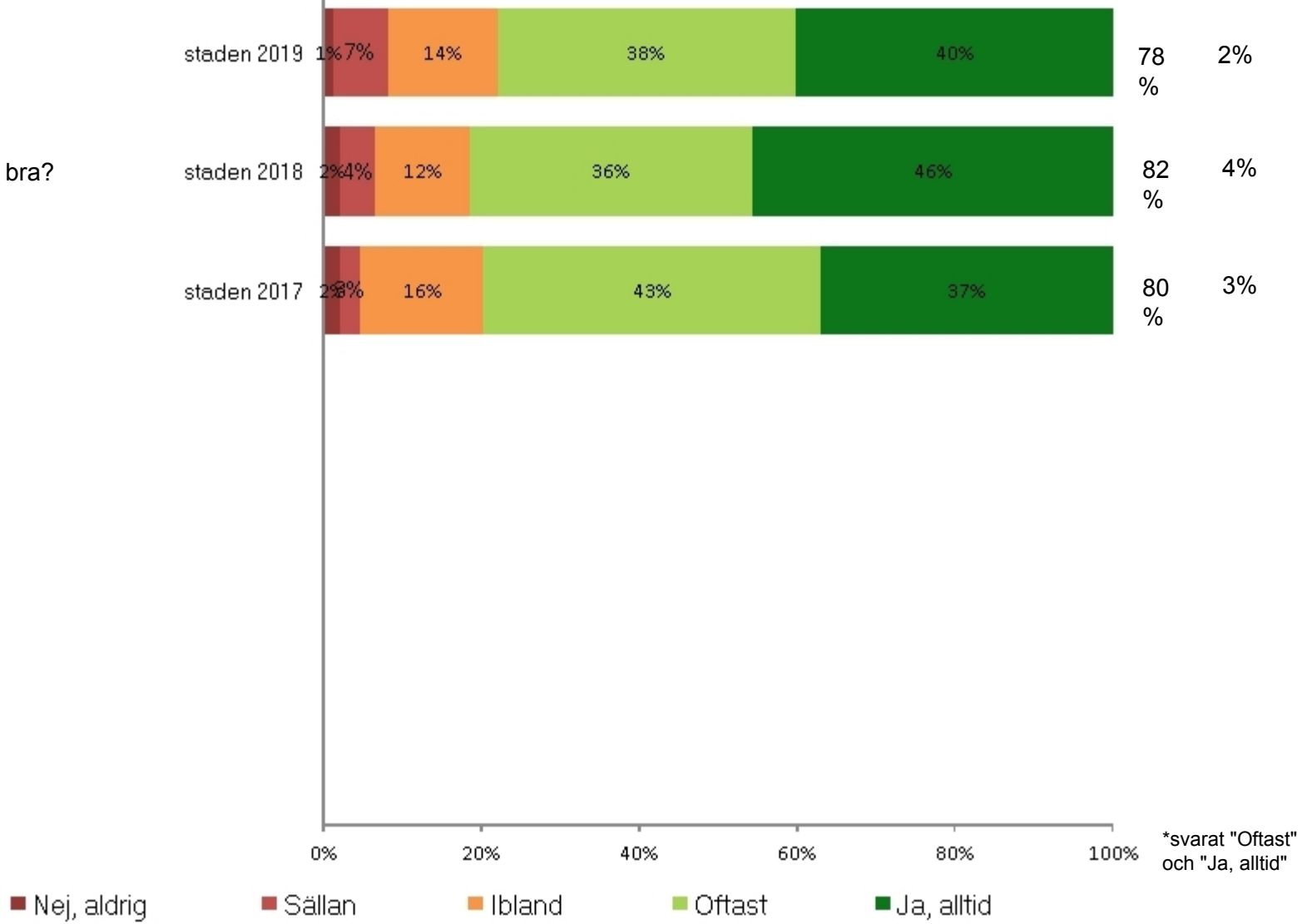


Staden per år

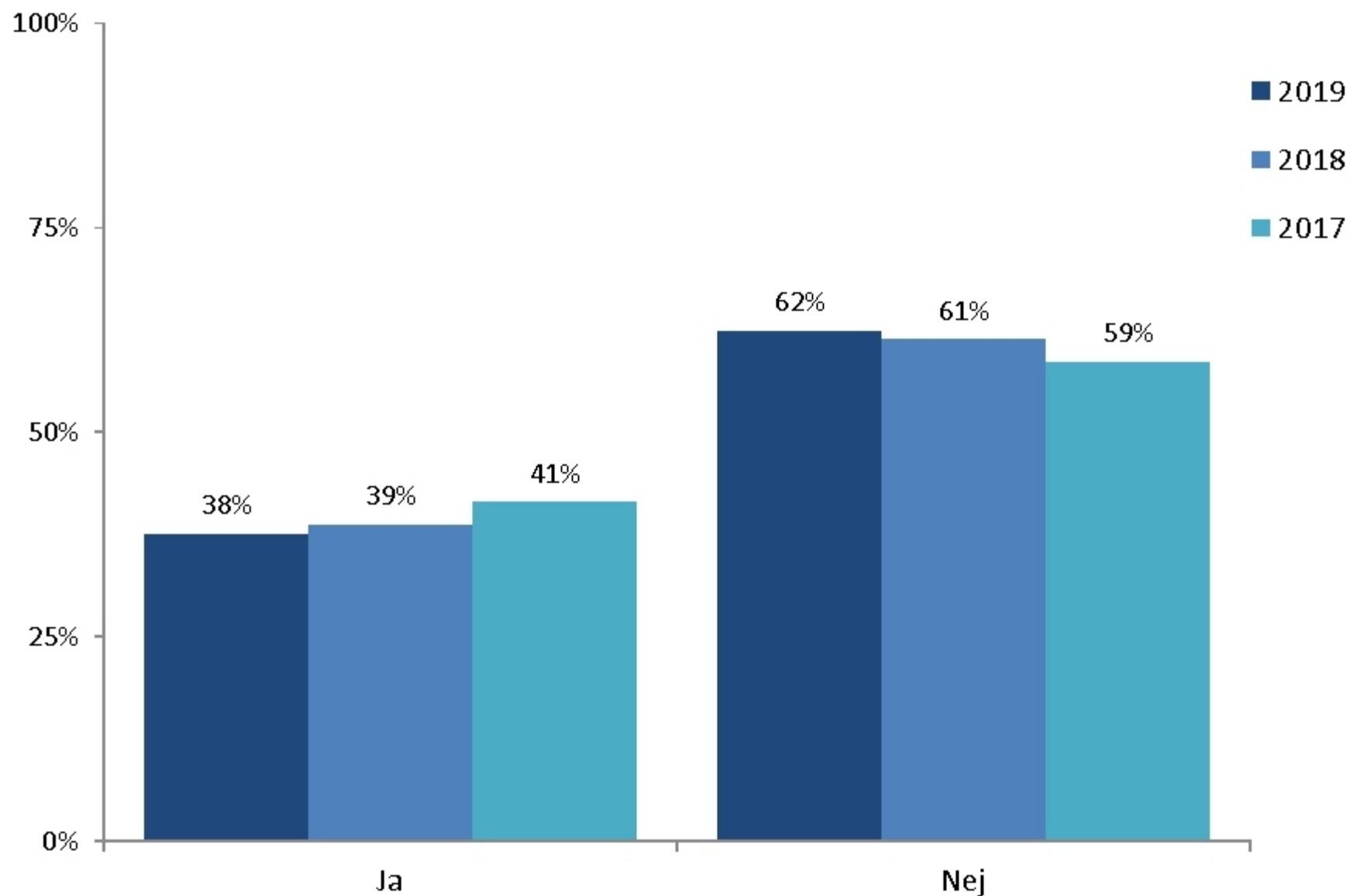
Andel
Nöjda* Vet ej

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

Smakar maten bra?



Är du beviljad promenad eller utevistelse?

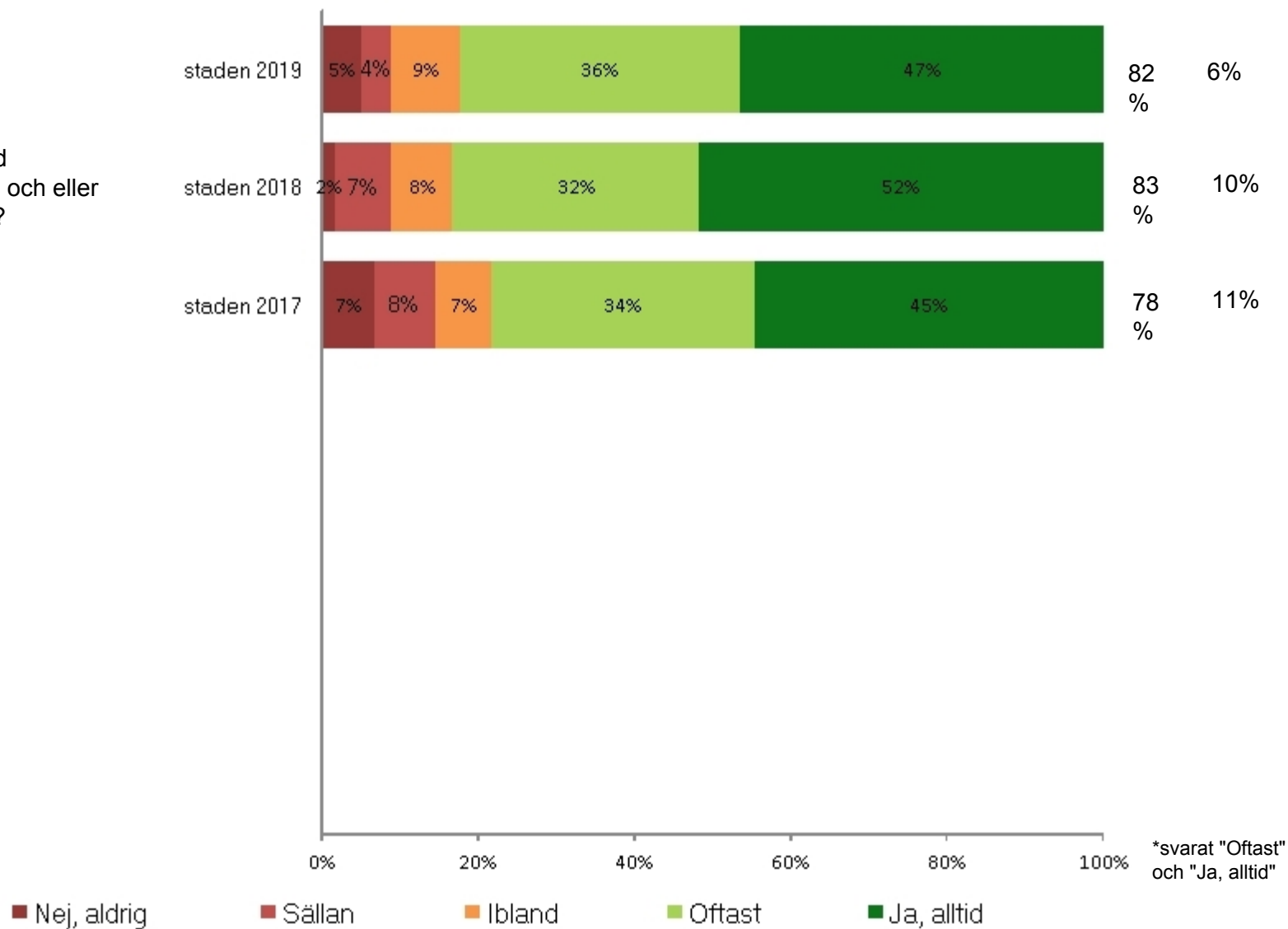


Staden per år

Andel
Nöjda* Vet ej

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

Är du nöjd med
promenaderna och eller
utevistelserna?

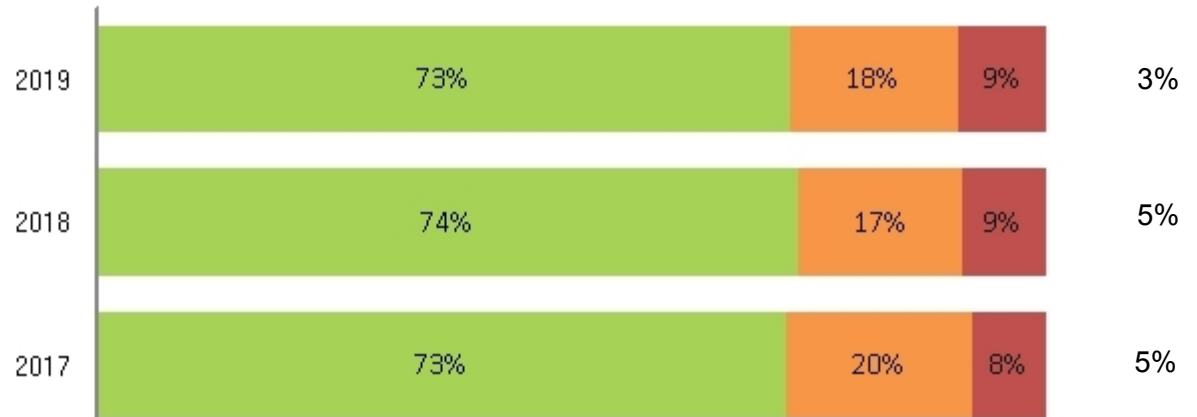


Staden per år

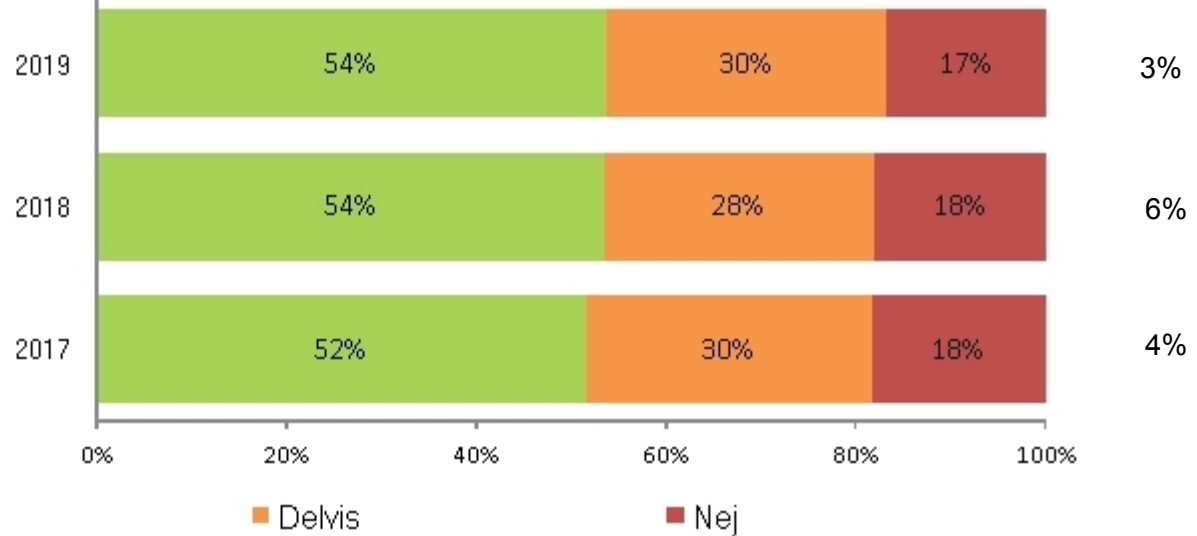
Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på ett bra
sätt?



Är handläggarens beslut anpassat
efter dina behov?

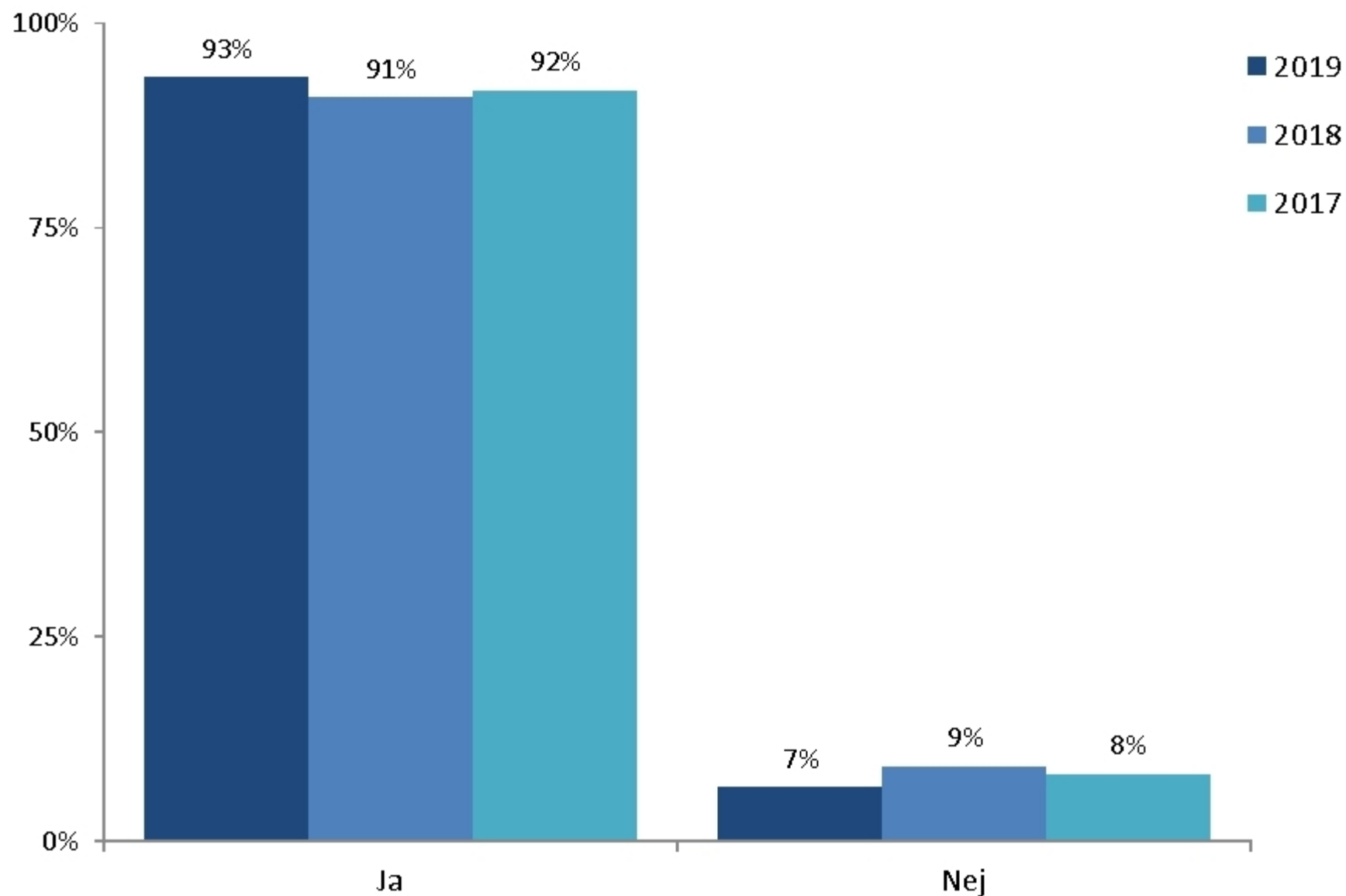


Ja

Delvis

Nej

Vet du vilka insatser du är beviljad?



Staden per år

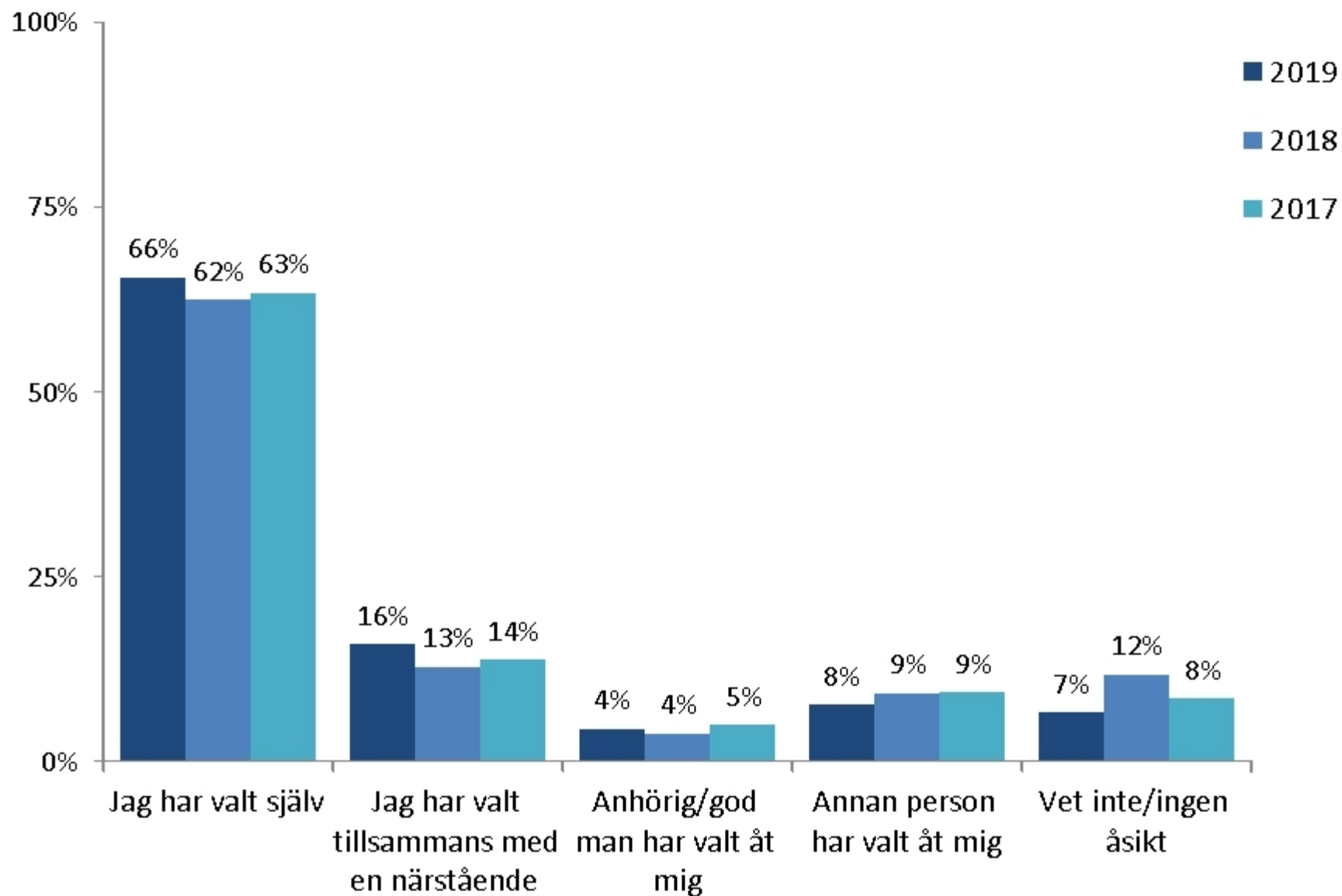
Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen: enbart de som vet vilka insatser de är beviljade har svarat på denna fråga

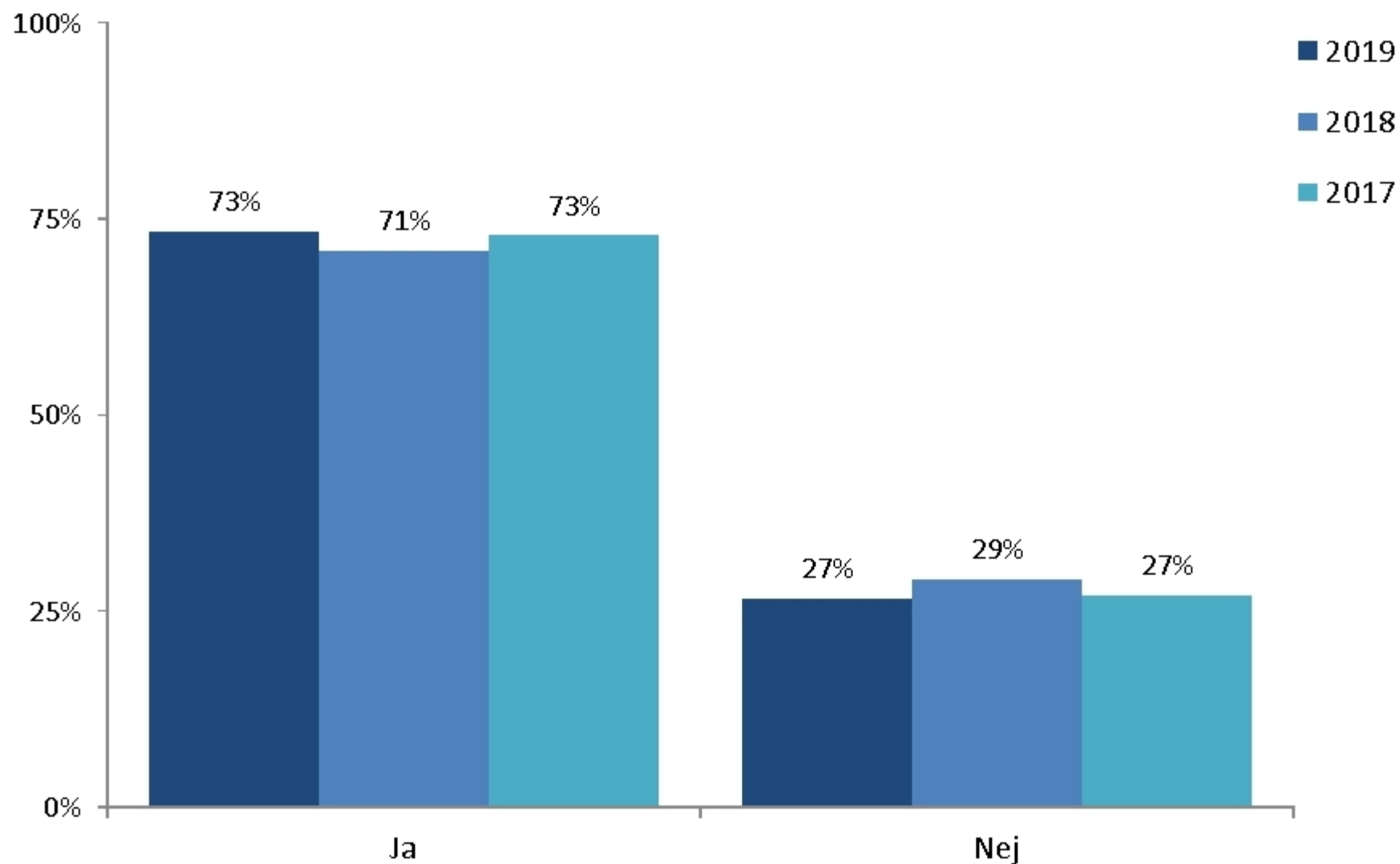
Får du den hemtjänst som
biståndshandläggaren beslutat
om?



Vem har valt din hemtjänst?



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



Resultat per regiform

Staden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du
sammantaget med
den hemtjänst du har?



■ Mycket missnöjd ■ Ganska missnöjd ■ Varken nöjd eller missnöjd ■ Ganska nöjd ■ Mycket nöjd

*svarat "Ganska nöjd" och "Mycket nöjd"

Staden per regiform

Andel
Vet ej

Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina
behov av stöd och hjälp?

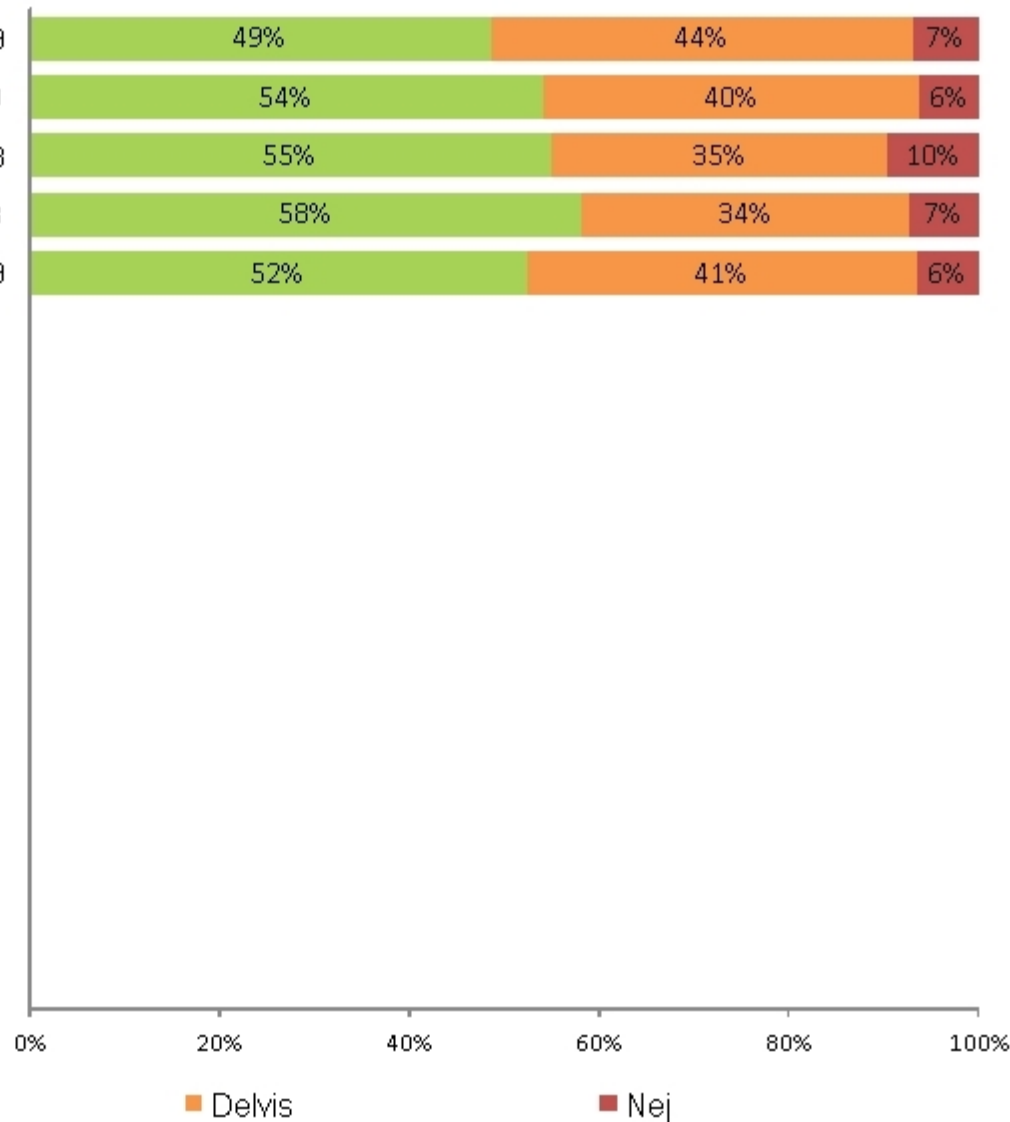
Egen regi 2019

Privata utförare 2019

Egen regi 2018

Privata utförare 2018

staden 2019

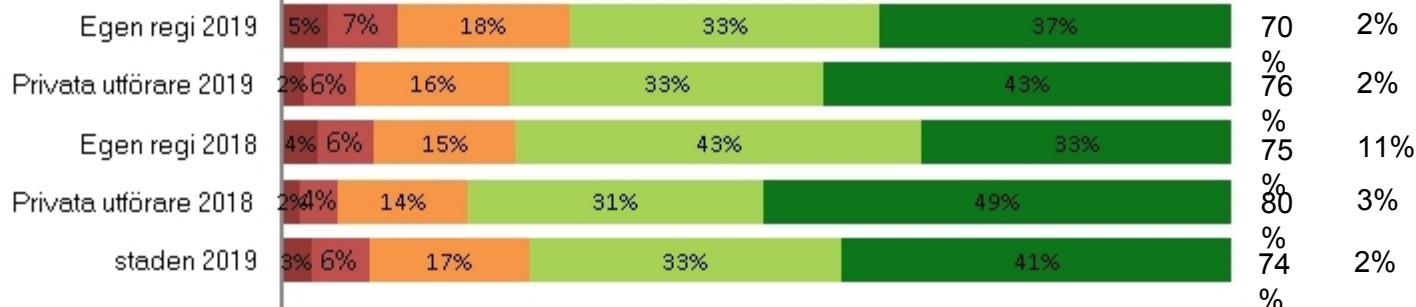


Staden per regiform

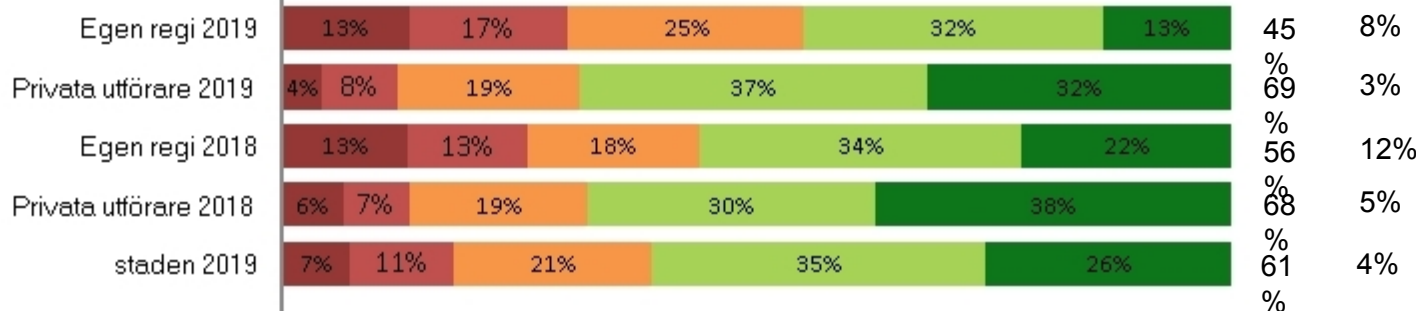
Andel
Nöjda* Vet ej

Inflytande

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



Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



0% 20% 40% 60% 80% 100%

*svarat "Oftast" och "Ja, alltid"

Nej, aldrig

Sällan

Ibland

Oftast

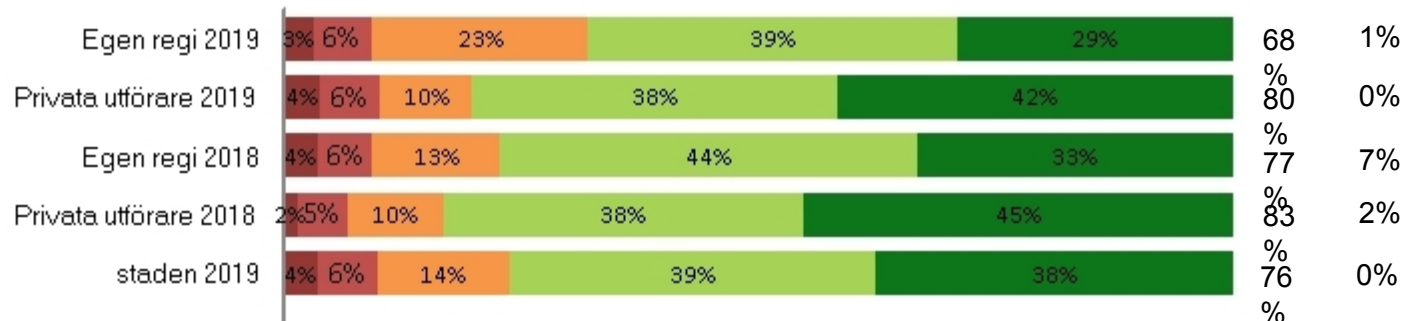
Ja, alltid

Staden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Hjälpens utförande

Hur tycker du att
personalen utför sina
arbetsuppgifter?



■ Mycket dåligt ■ Ganska dåligt ■ Varken bra eller dåligt ■ Ganska bra ■ Mycket bra

*svarat "Ganska bra" och "Mycket bra"

Staden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

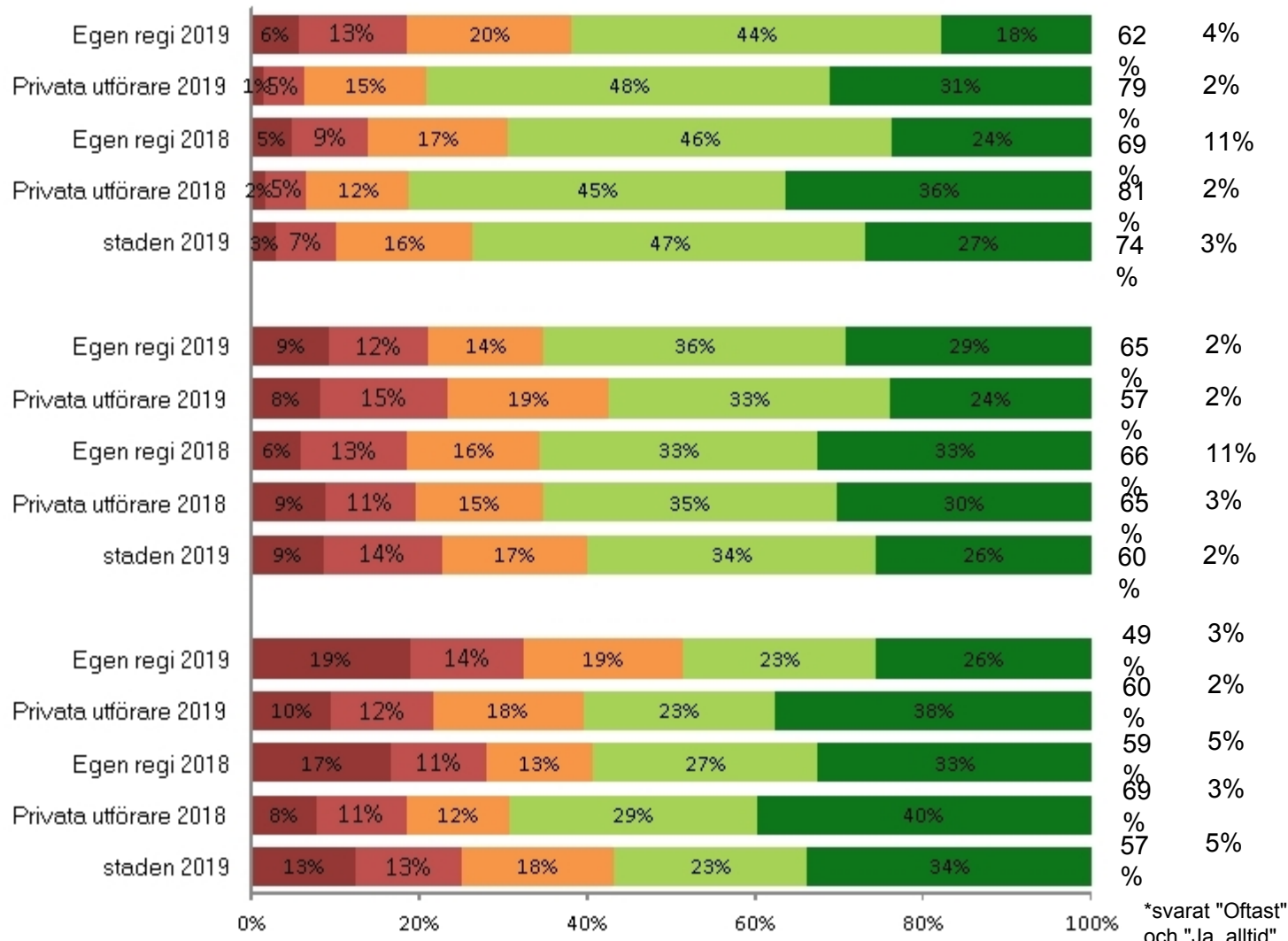
Hjälpens utförande

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.)

Nej, aldrig Sällan Ibland Oftast Ja, alltid



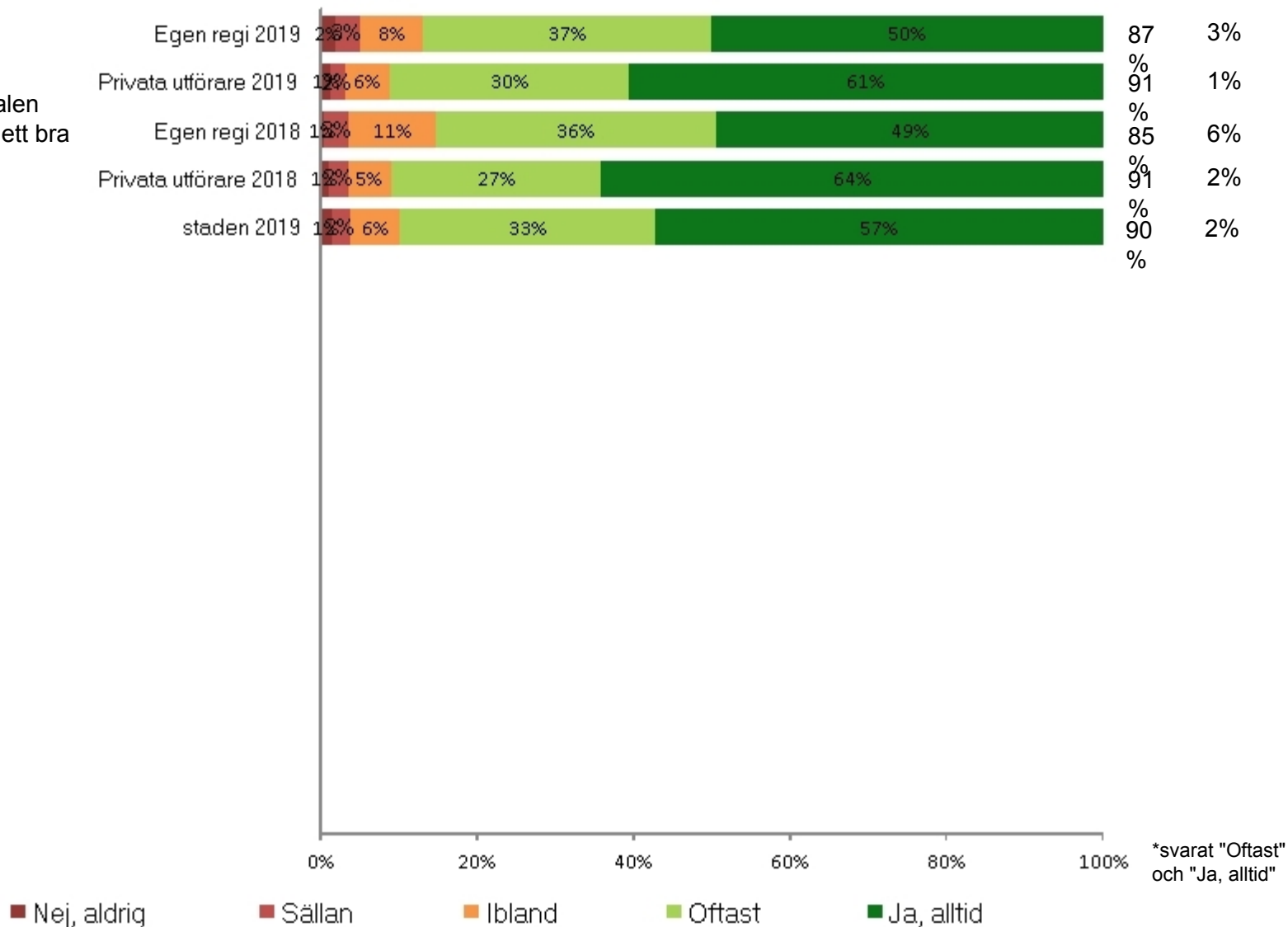
*svarat "Oftast" och "Ja, alltid"

Staden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Bemötande

Brukar personalen
bemöta dig på ett bra
sätt?



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

Bemötande

Att personalen:

På annat sätt agerat olämpligt

Visat olust i samband med omvårdnad

Varit hårdhänt i samband med till exempel toalettbesök, dusch eller påklädnad

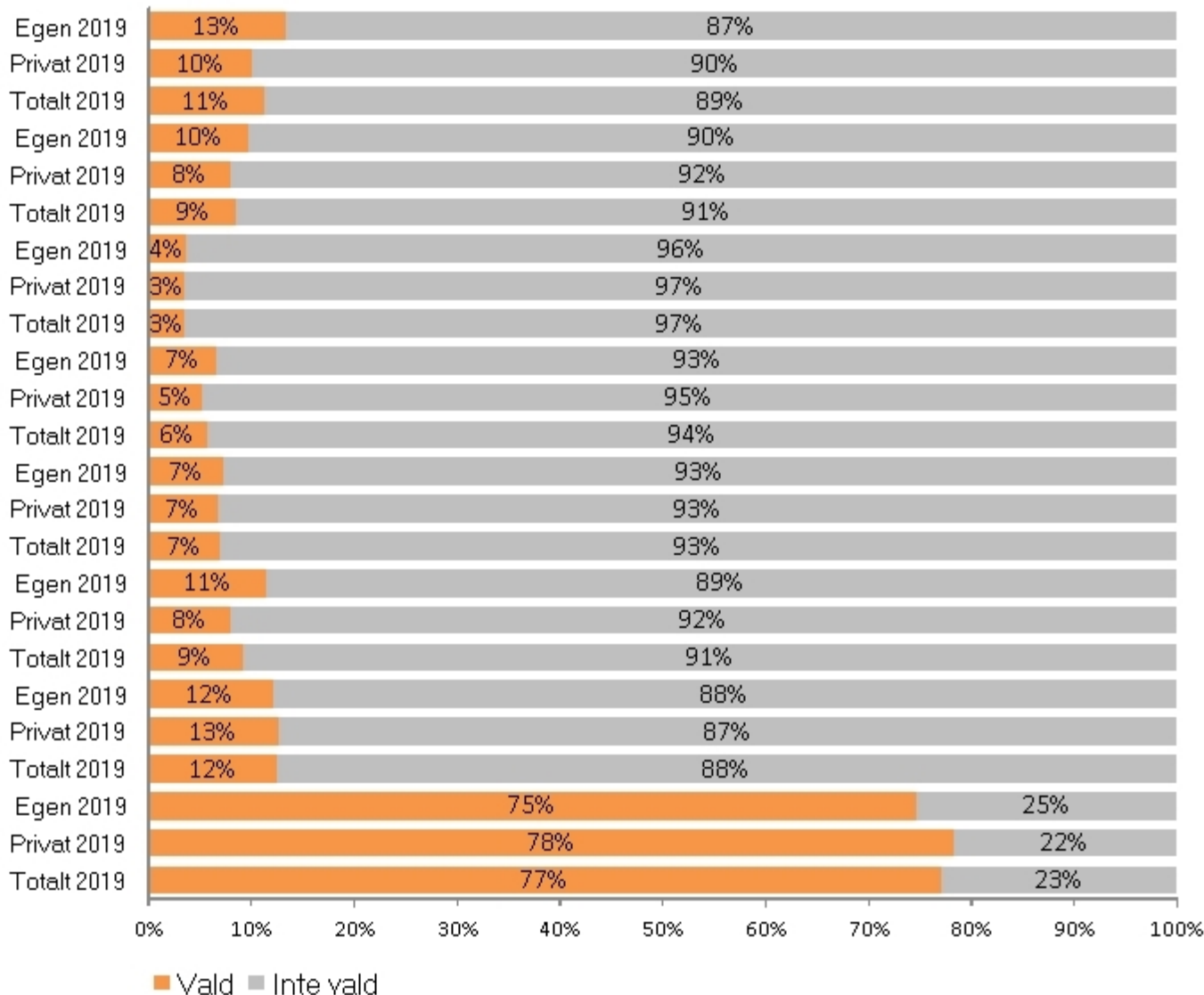
Nonchalerat dina önskemål vid till exempel toalettbesök, dusch eller påklädnad

Talat förminskande till dig till exempel som om du vore ett barn

Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester

Kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt

Nej, jag har under det senaste året inte upplevt något av ovanstående



Staden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

Trygghet

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

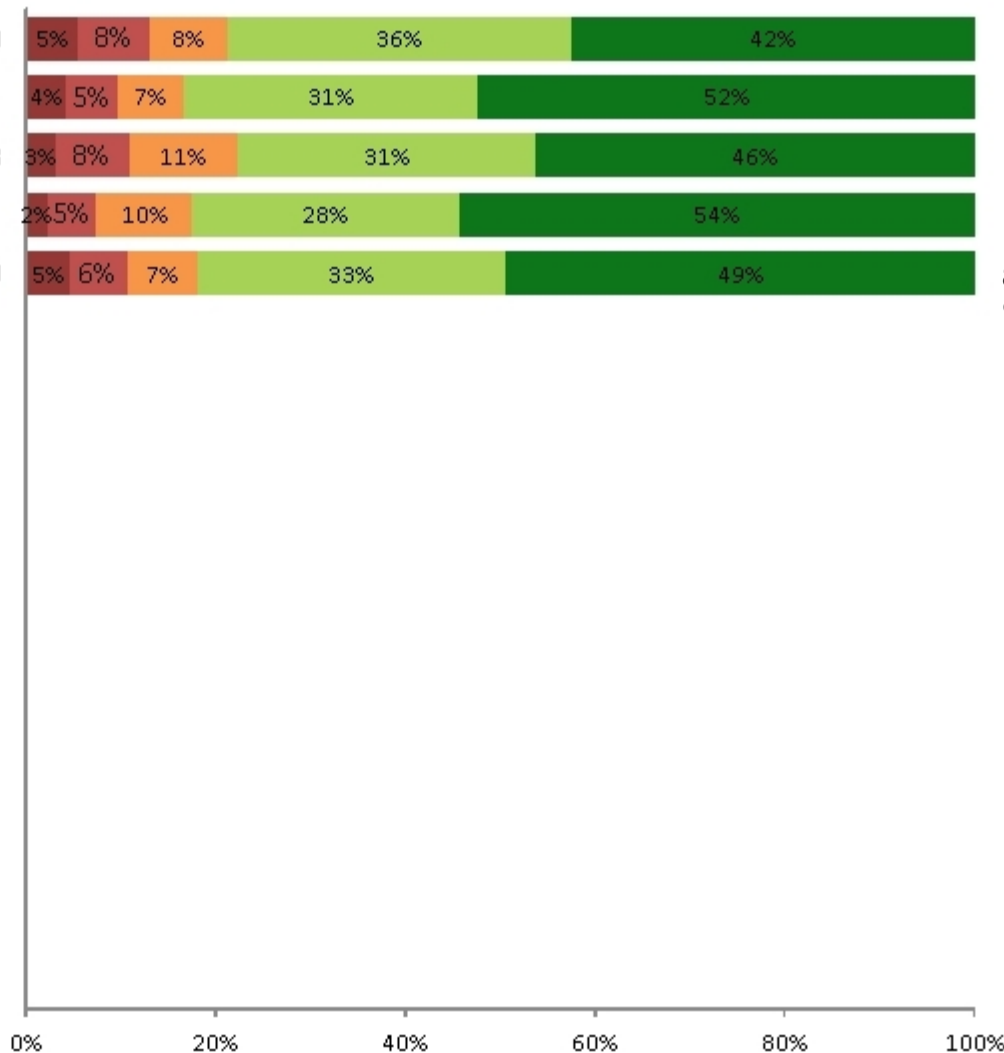
Egen regi 2019

Privata utförare 2019

Egen regi 2018

Privata utförare 2018

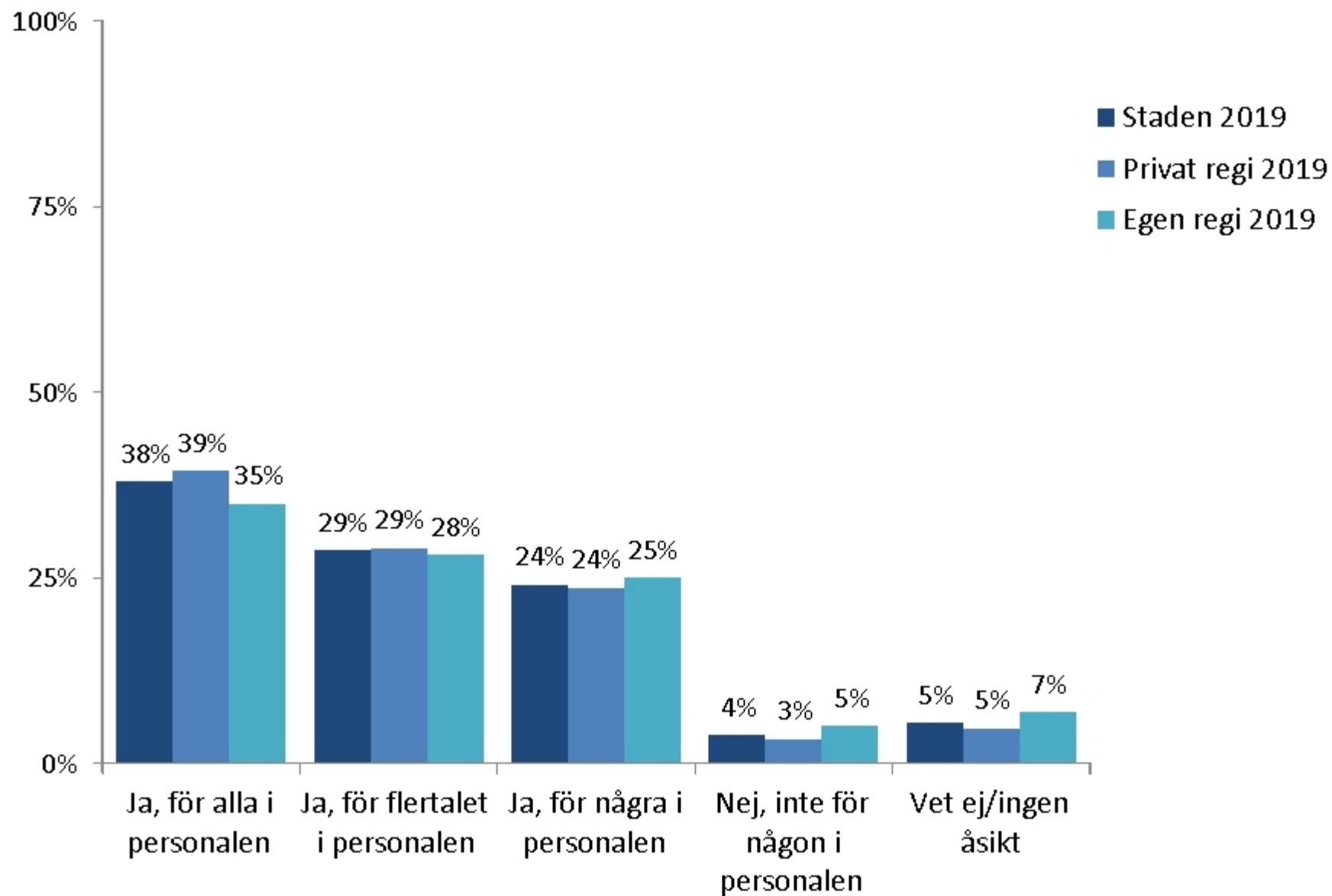
staden 2019



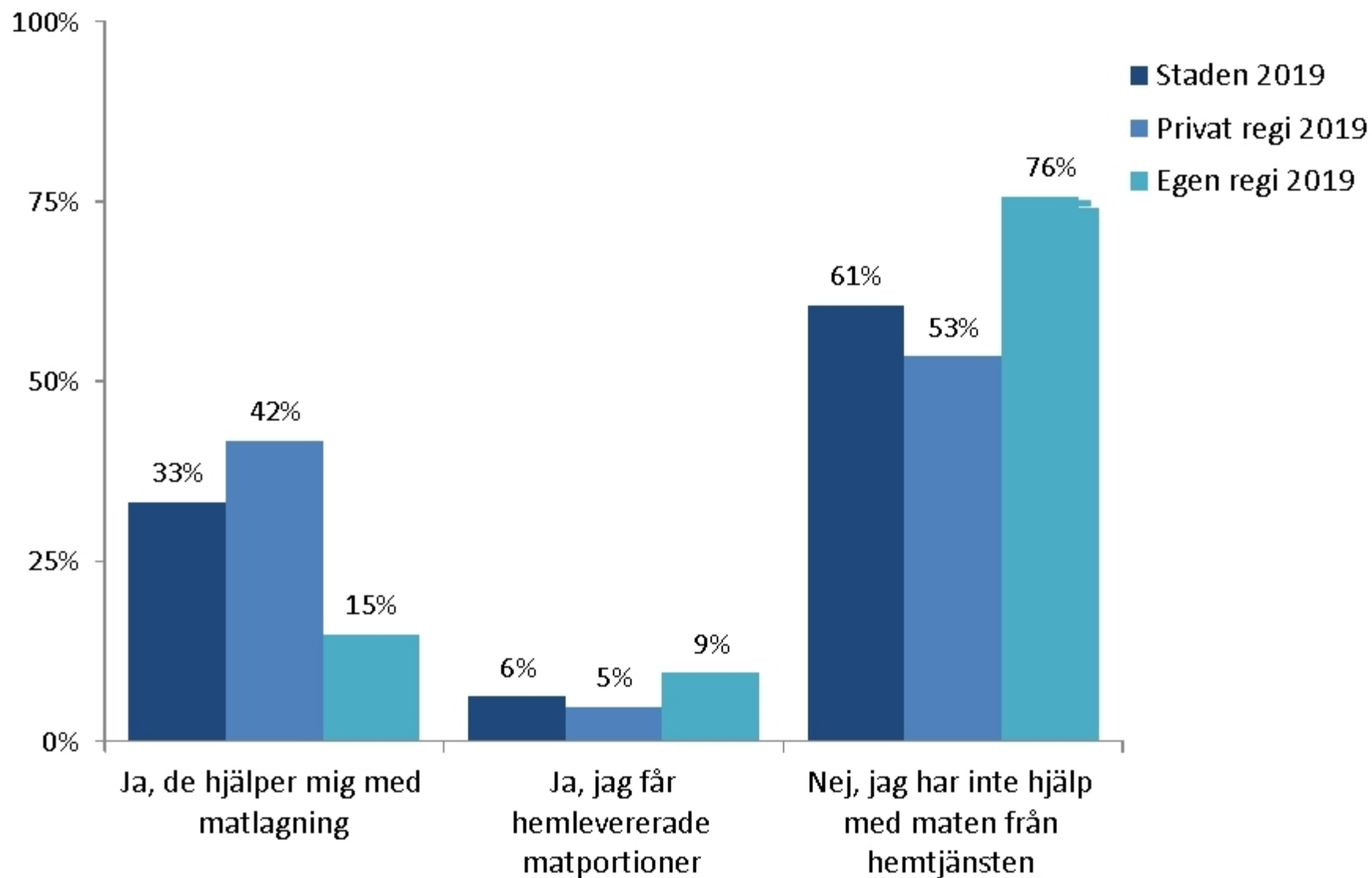
■ Mycket otrygg ■ Ganska otrygg ■ Varken tryggt eller otryggt ■ Ganska tryggt ■ Mycket tryggt

*svarat "Ganska tryggt" och "Mycket tryggt"

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

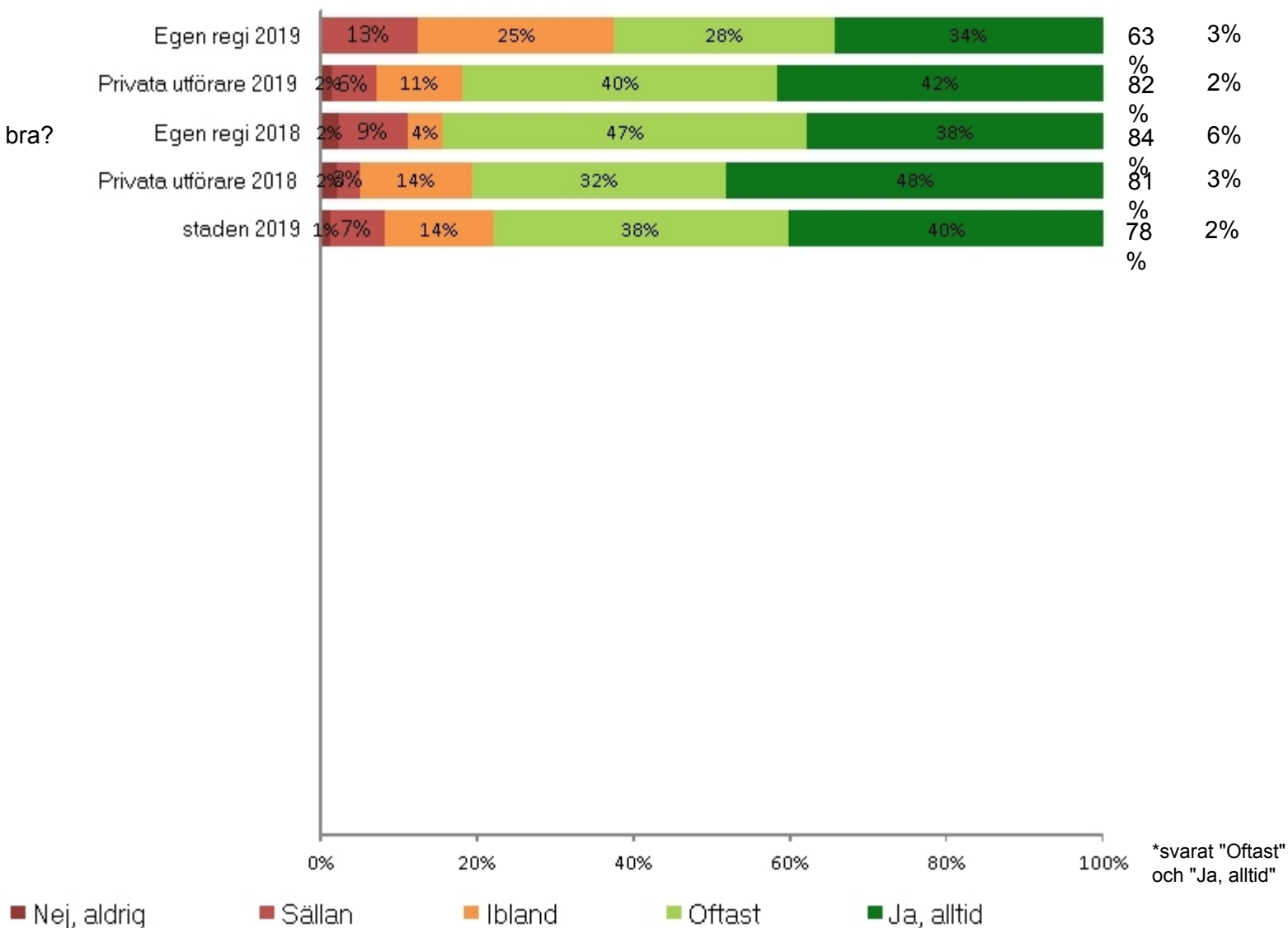


Staden per regiform

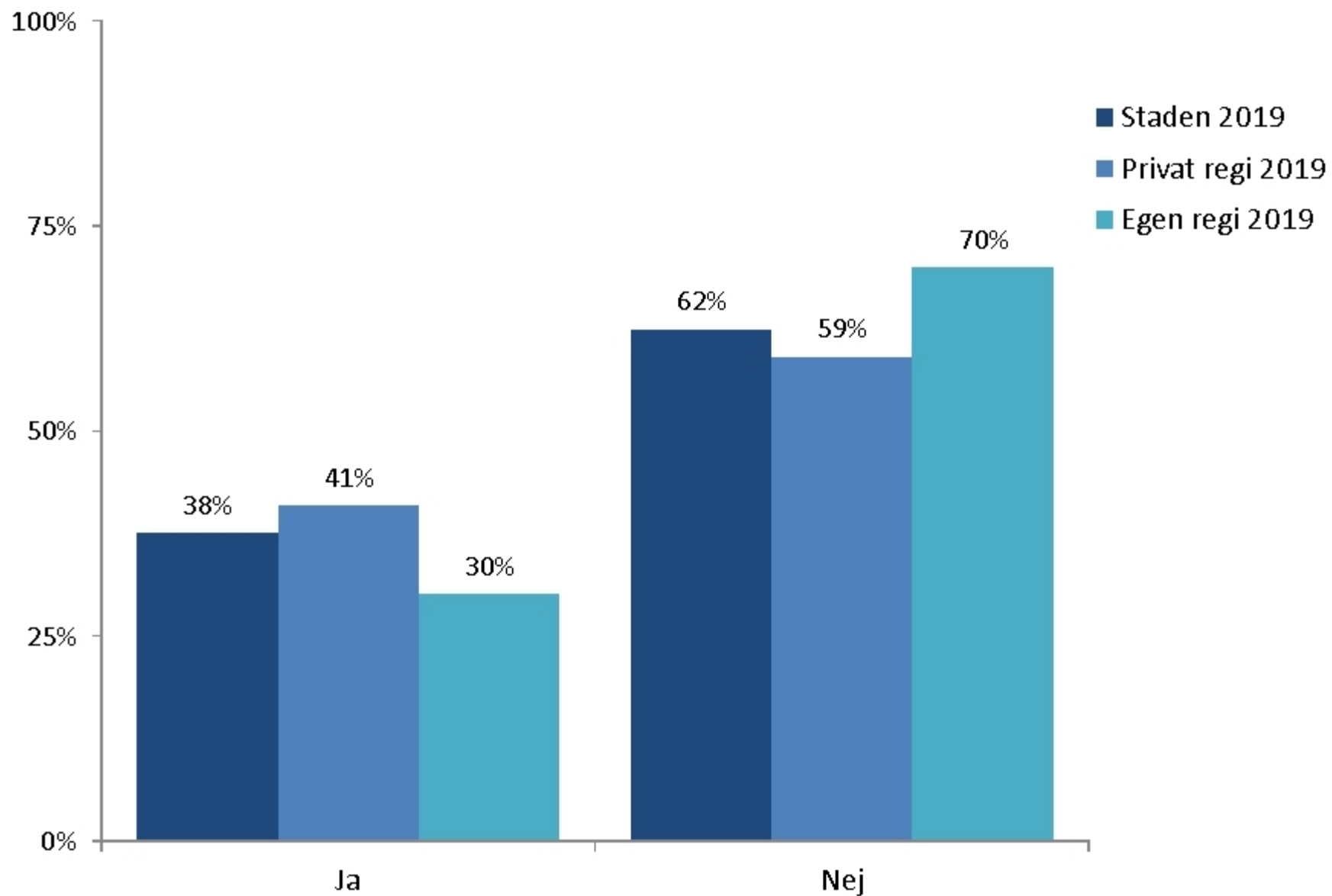
Andel
Nöjda* Vet ej

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

Smakar maten bra?



Är du beviljad promenad eller utevistelse?

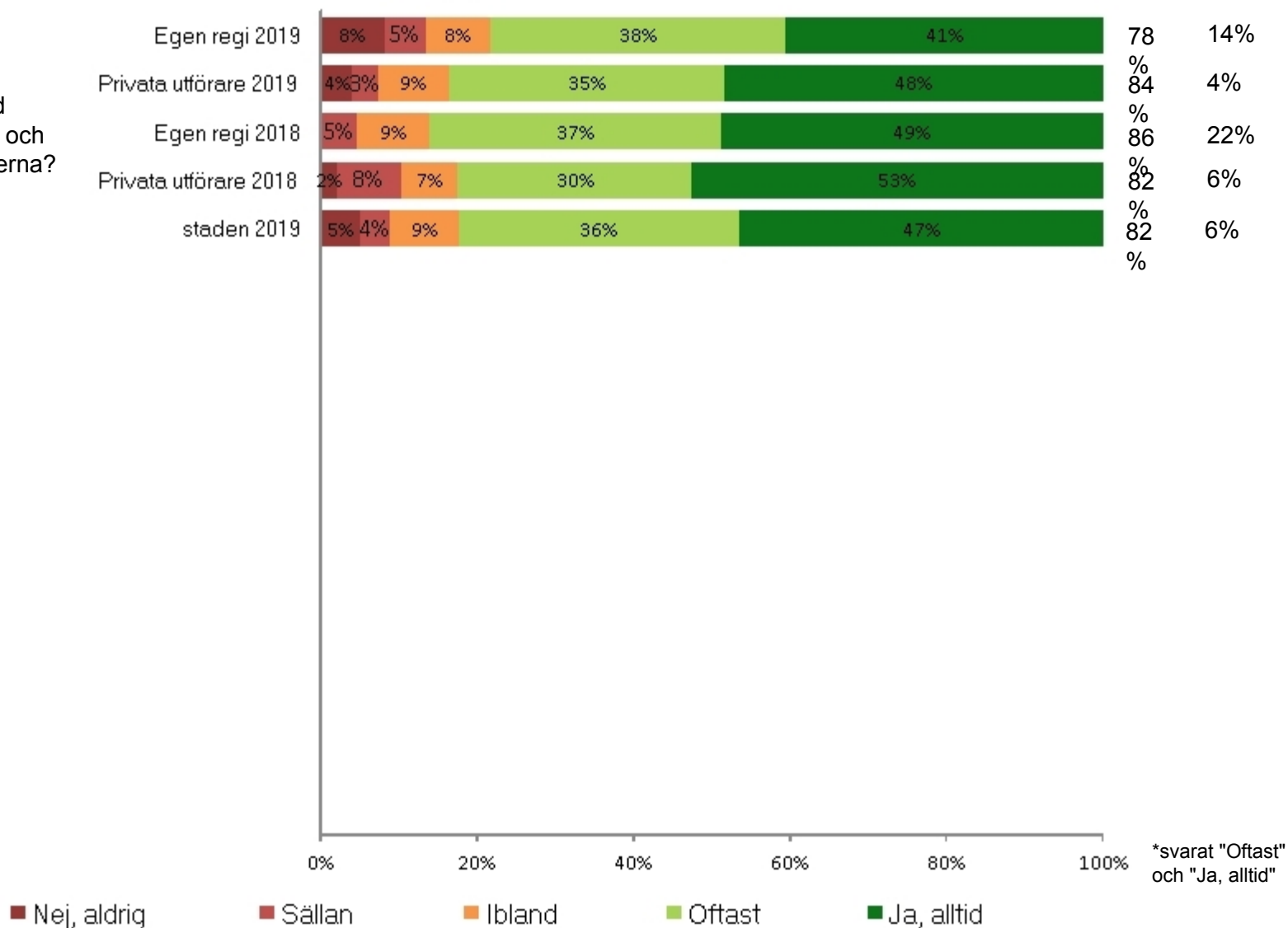


Staden per regiform

Andel
Nöjda* Vet ej

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

Är du nöjd med
promenaderna och
eller utevistelserna?



Staden per regiform

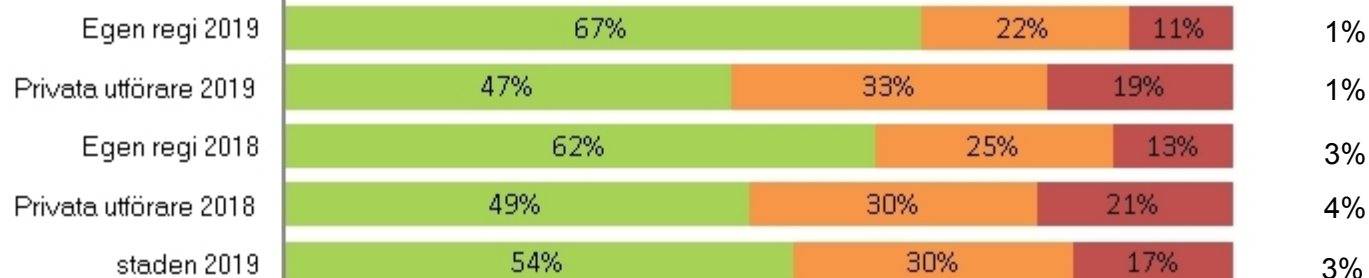
Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av
biståndshandläggaren
på ett bra sätt?



Är handläggarens
beslut anpassat efter
dina behov?

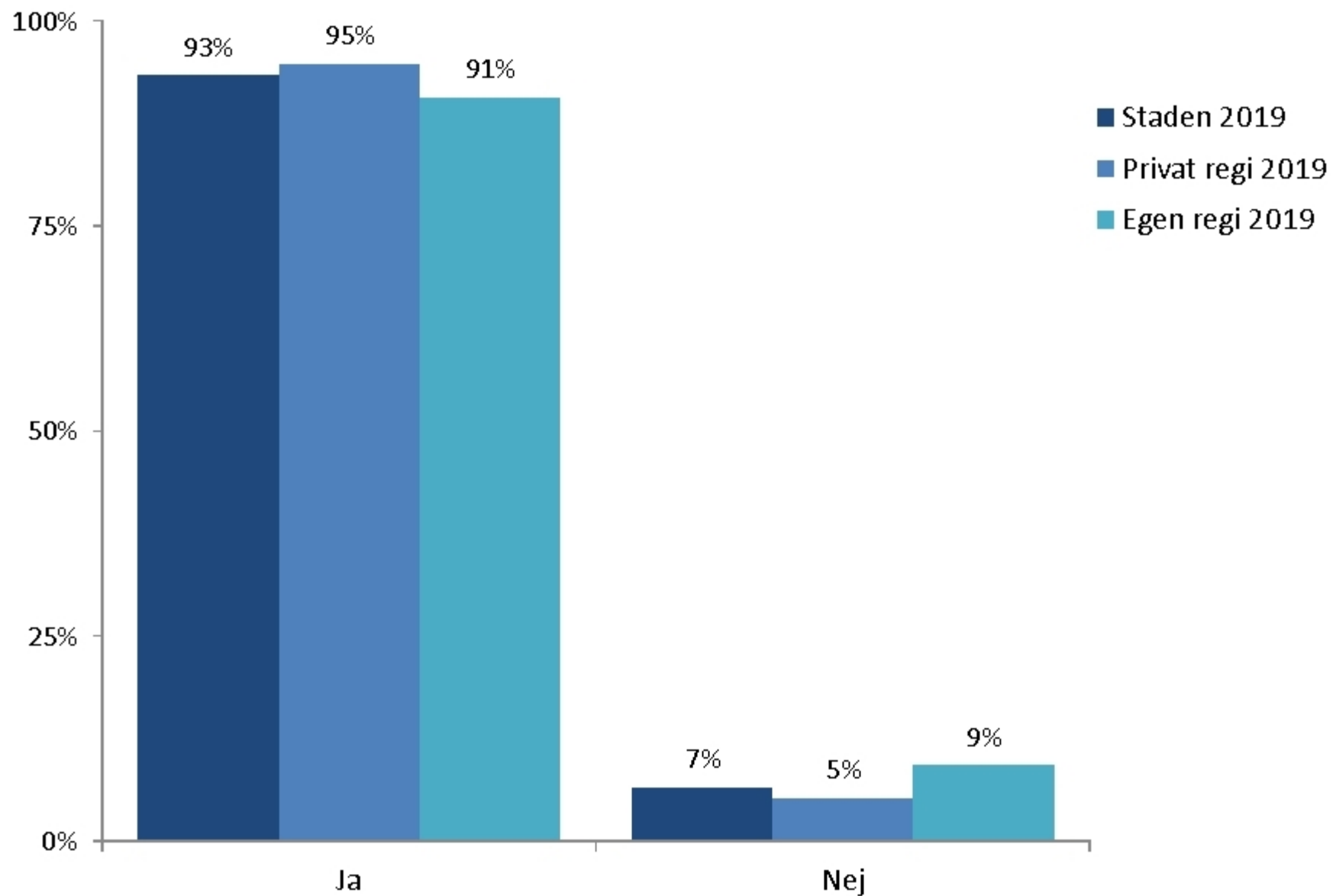


Ja

Delvis

Nej

Vet du vilka insatser du är beviljad?

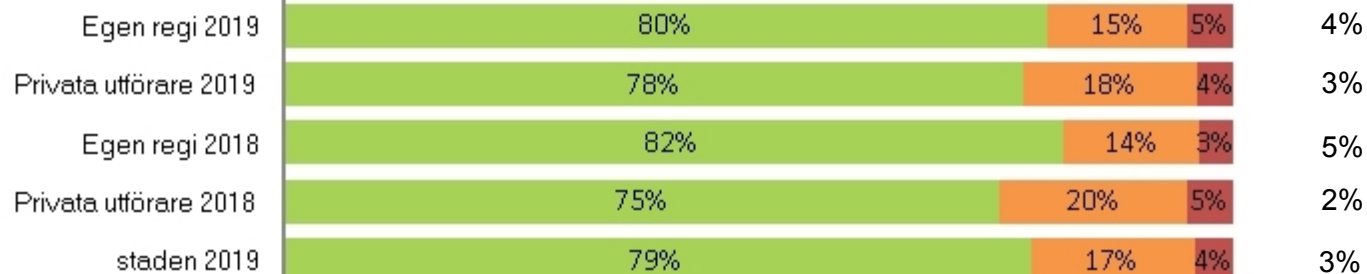


Staden per regiform

Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen: enbart de som vet vilka insatser de är beviljade har svarat på denna fråga

Får du den hemtjänst
som
biståndshandläggaren
beslutat om?



Ja

Delvis

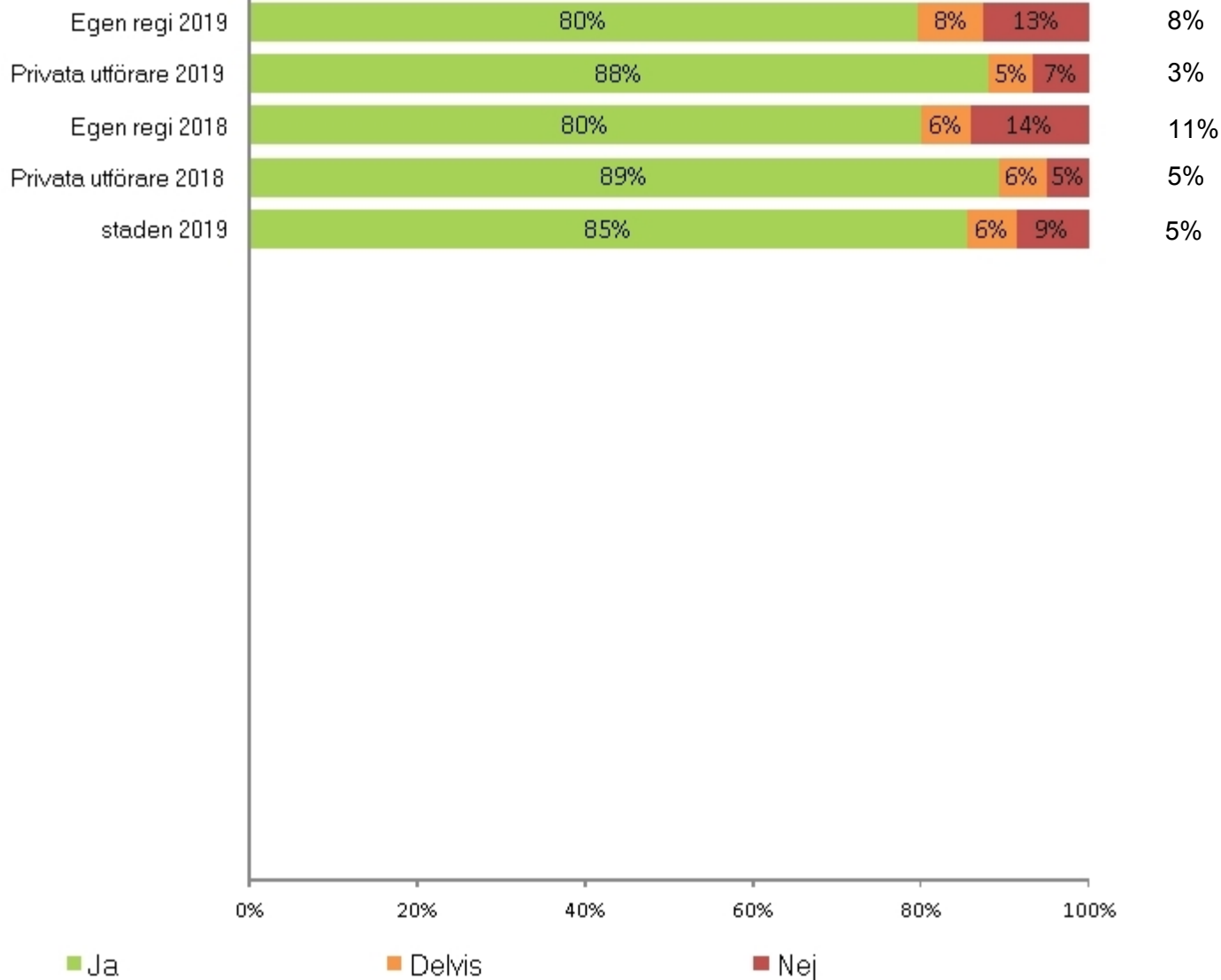
Nej

Staden per regiform

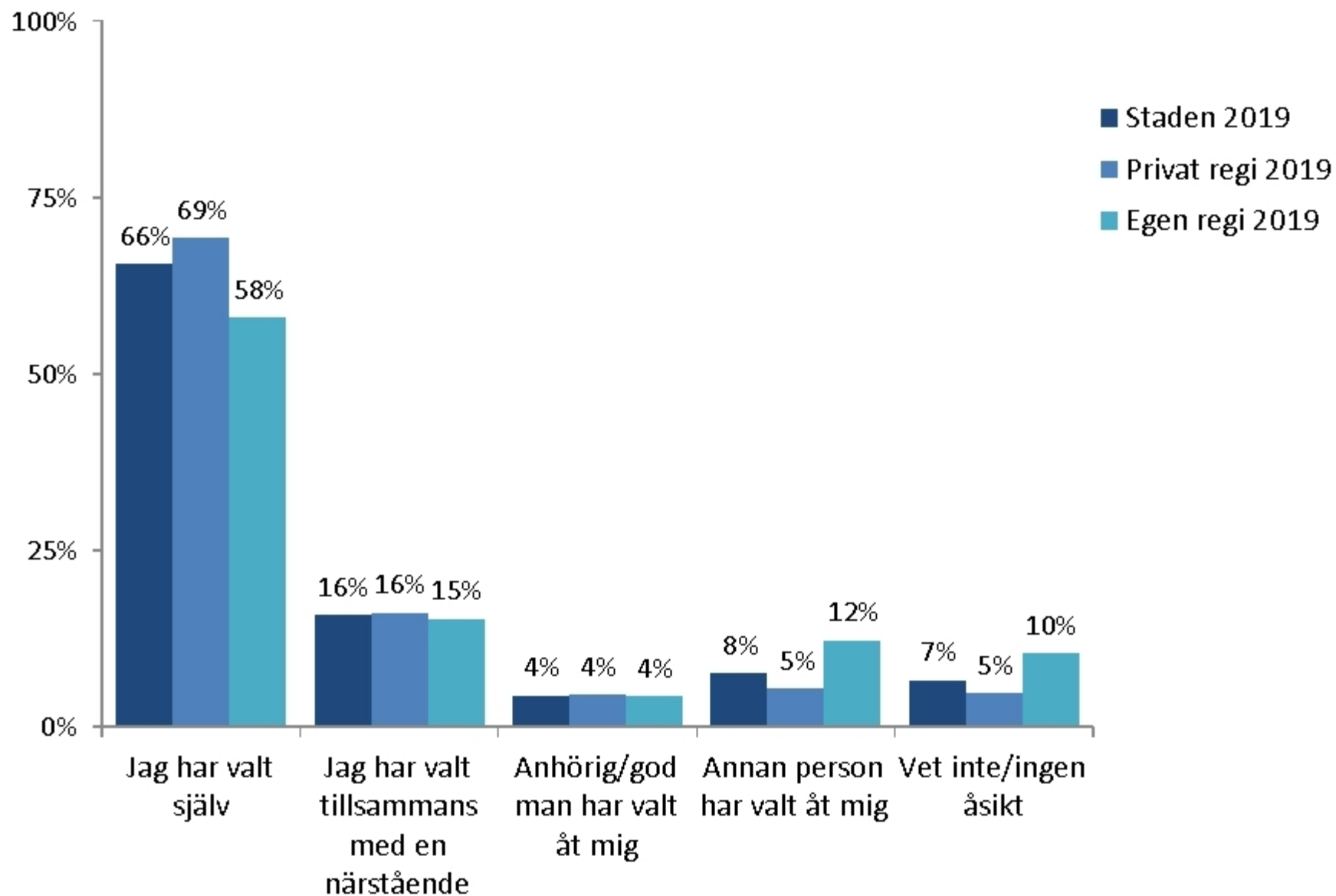
Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen

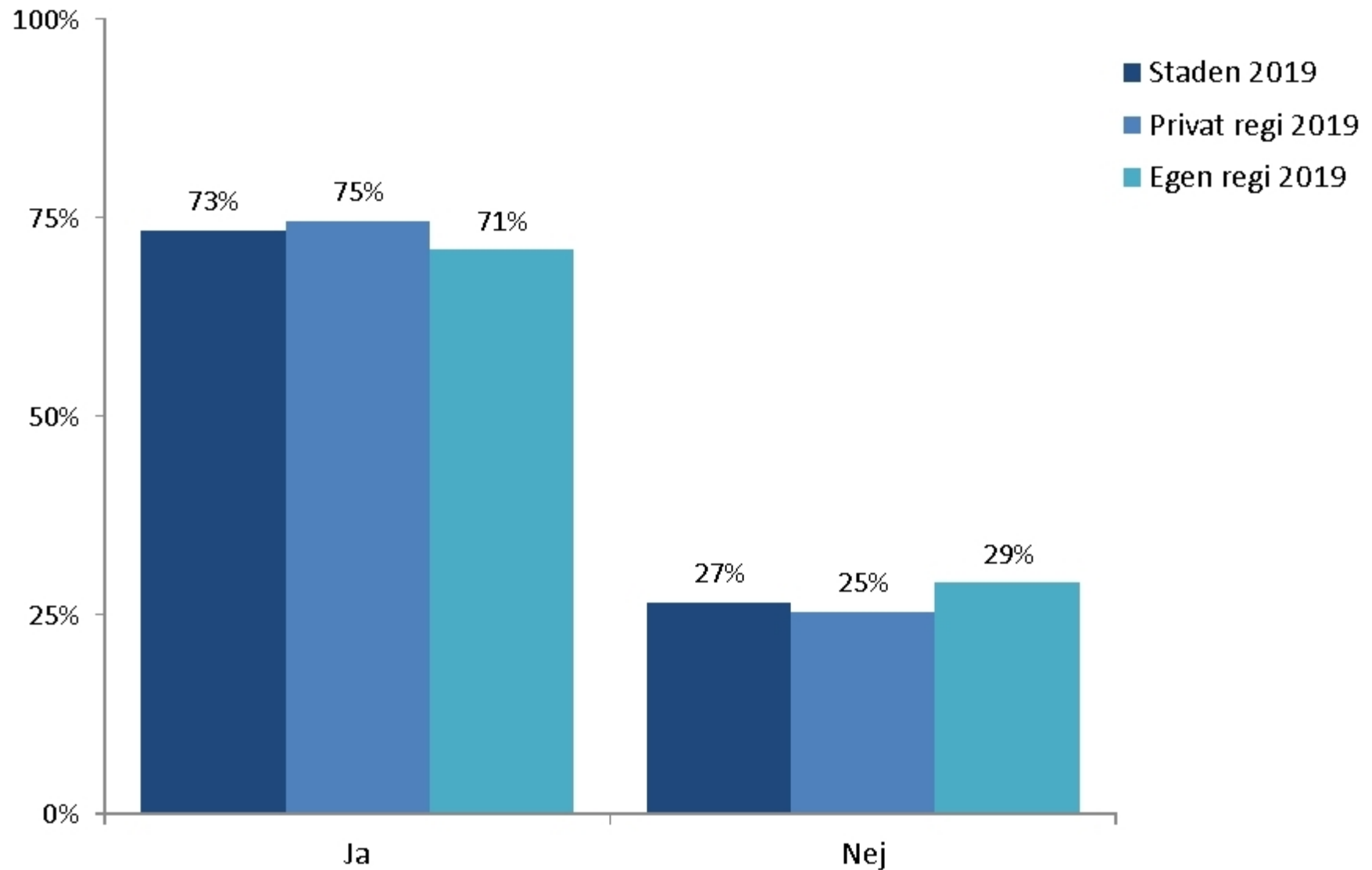
Vet du att du kan välja
utförare av hemtjänst?
(kommunal hemtjänst
eller olika privata
företag)



Vem har valt din hemtjänst?



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



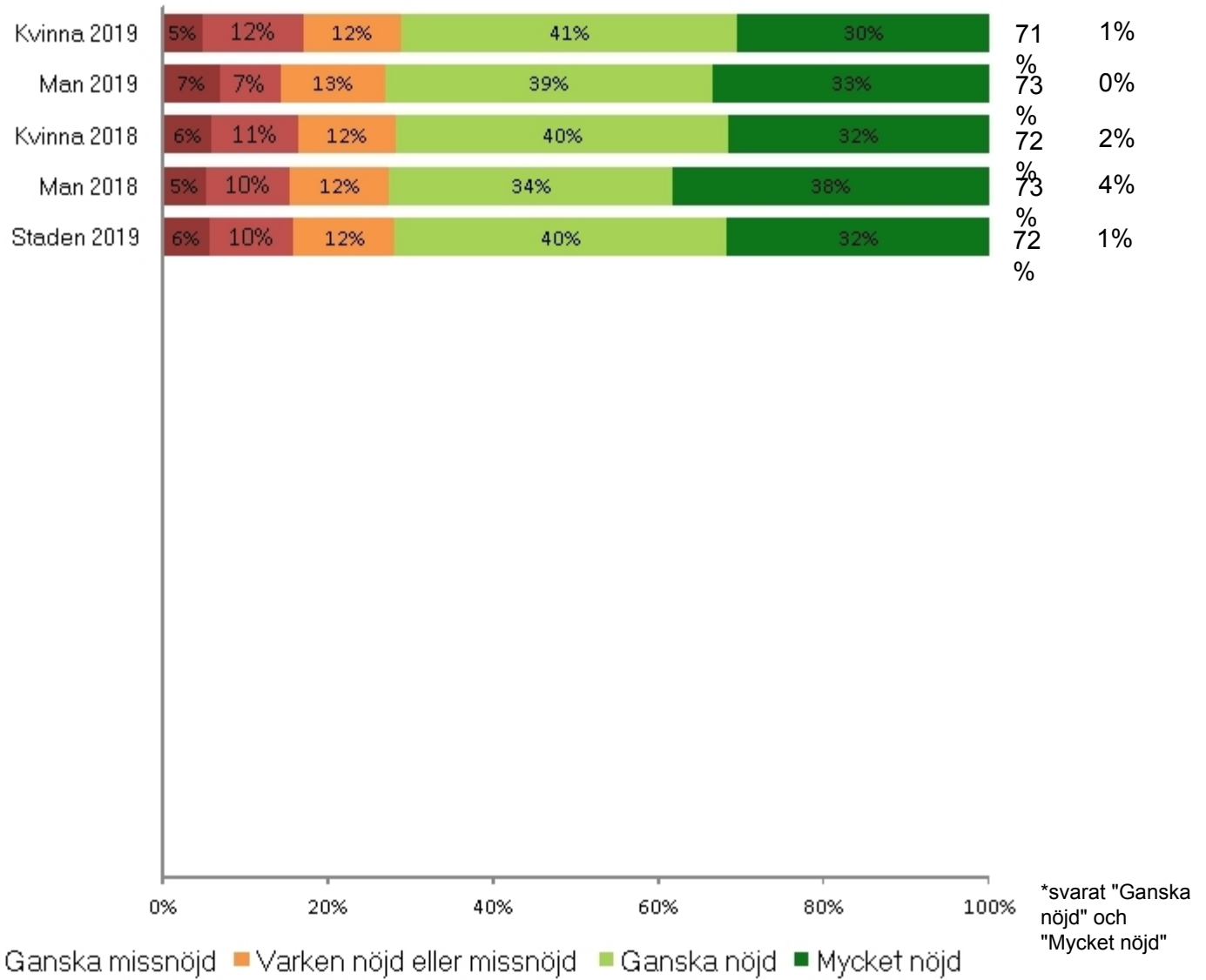
Resultat per kön

Staden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du
sammantaget med
den hemtjänst du har?

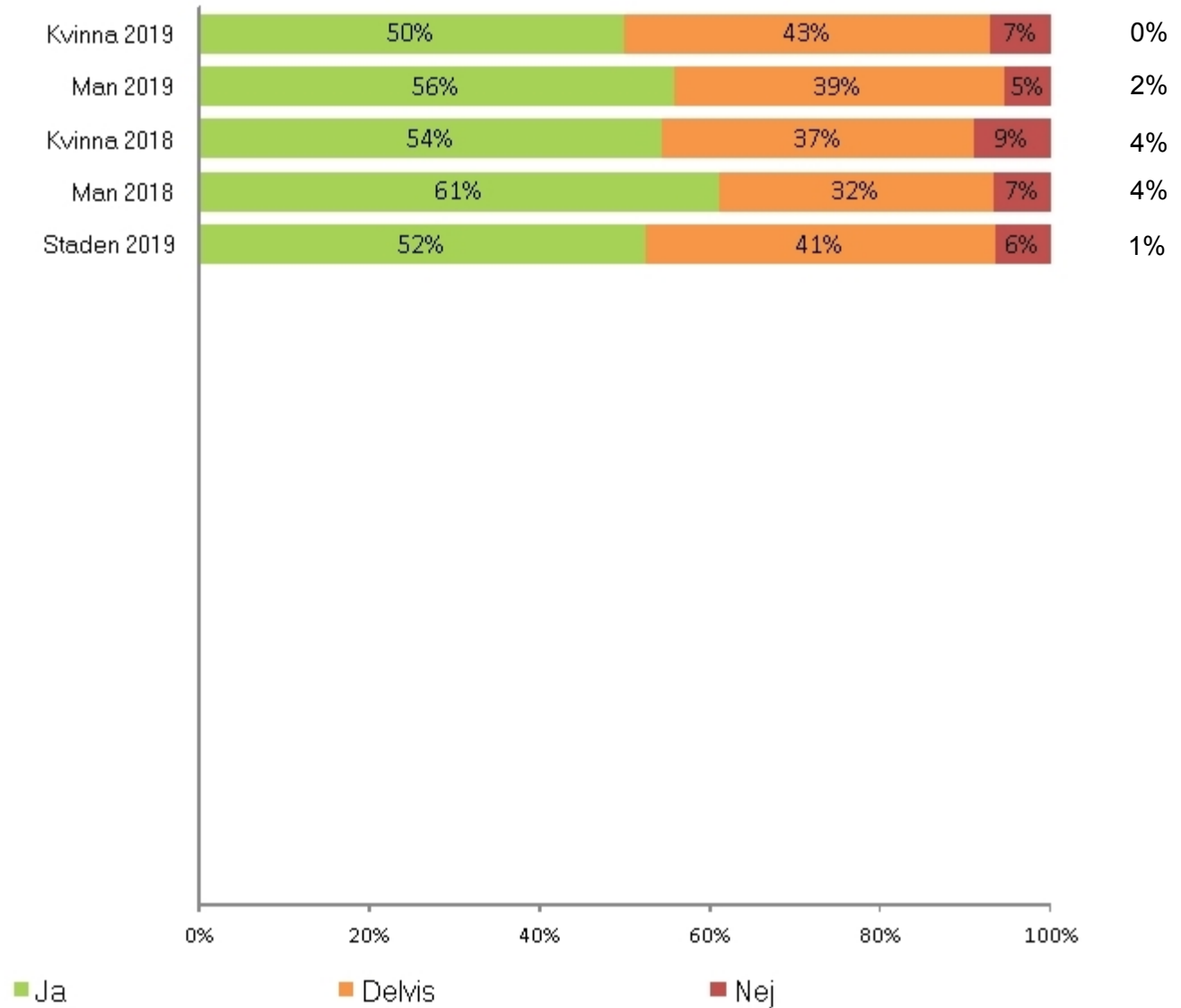


Staden per kön

Andel
Vet ej

Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina
behov av stöd och hjälp?

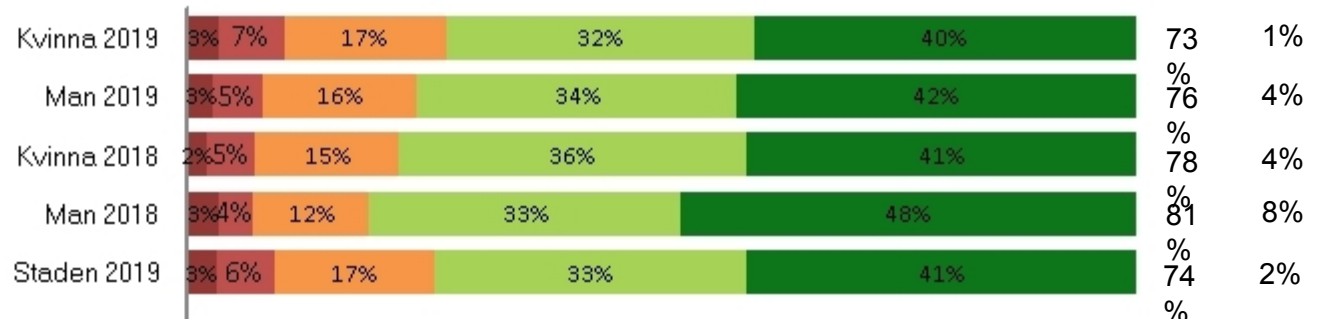


Staden per kön

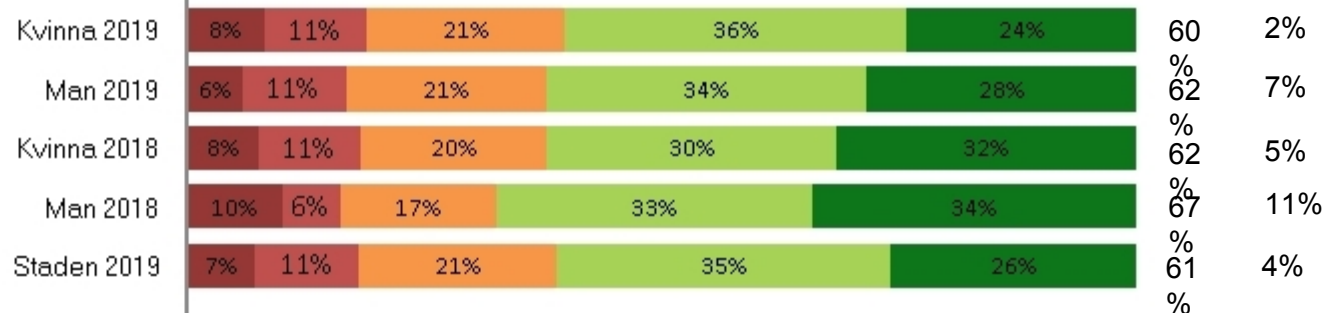
Andel
Nöjda* Vet ej

Inflytande

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



Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



Nej, aldrig Sällan Ibland Oftast Ja, alltid

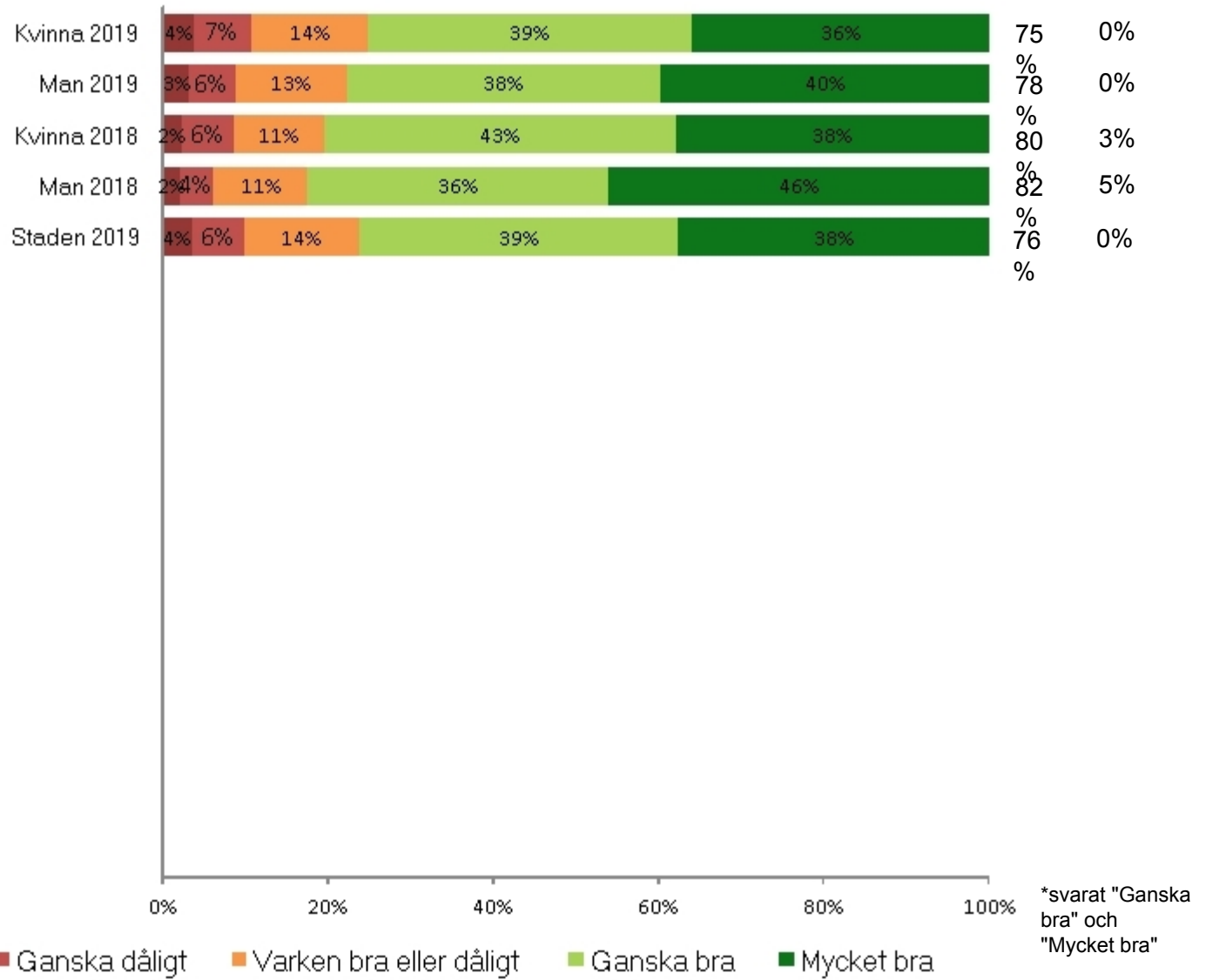
*svarat "Oftast" och "Ja, alltid"

Staden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Hjälpens utförande

Hur tycker du att
personalen utför sina
arbetsuppgifter?

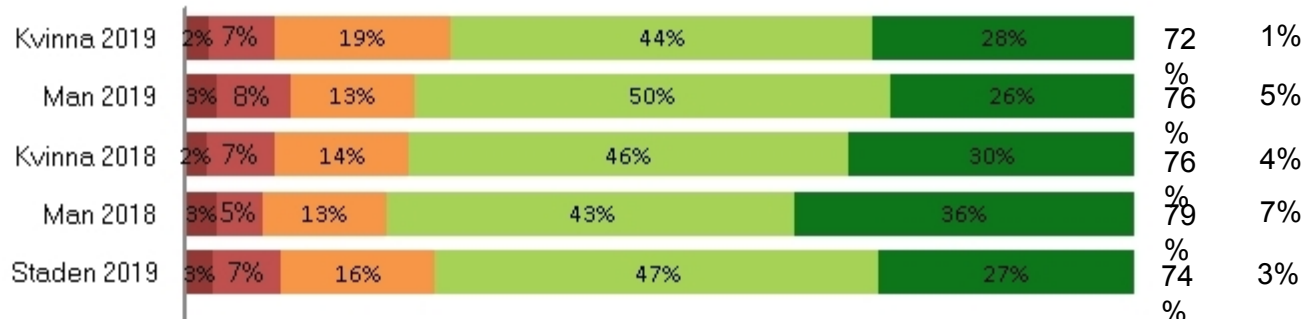


Staden per kön

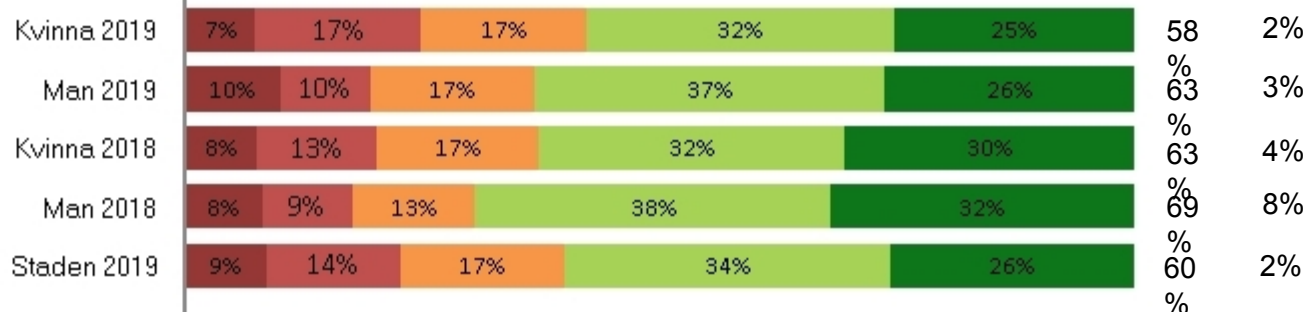
Andel
Nöjda* Vet ej

Hjälpens utförande

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% 20% 40% 60% 80% 100%

*svarat "Oftast"
och "Ja, alltid"

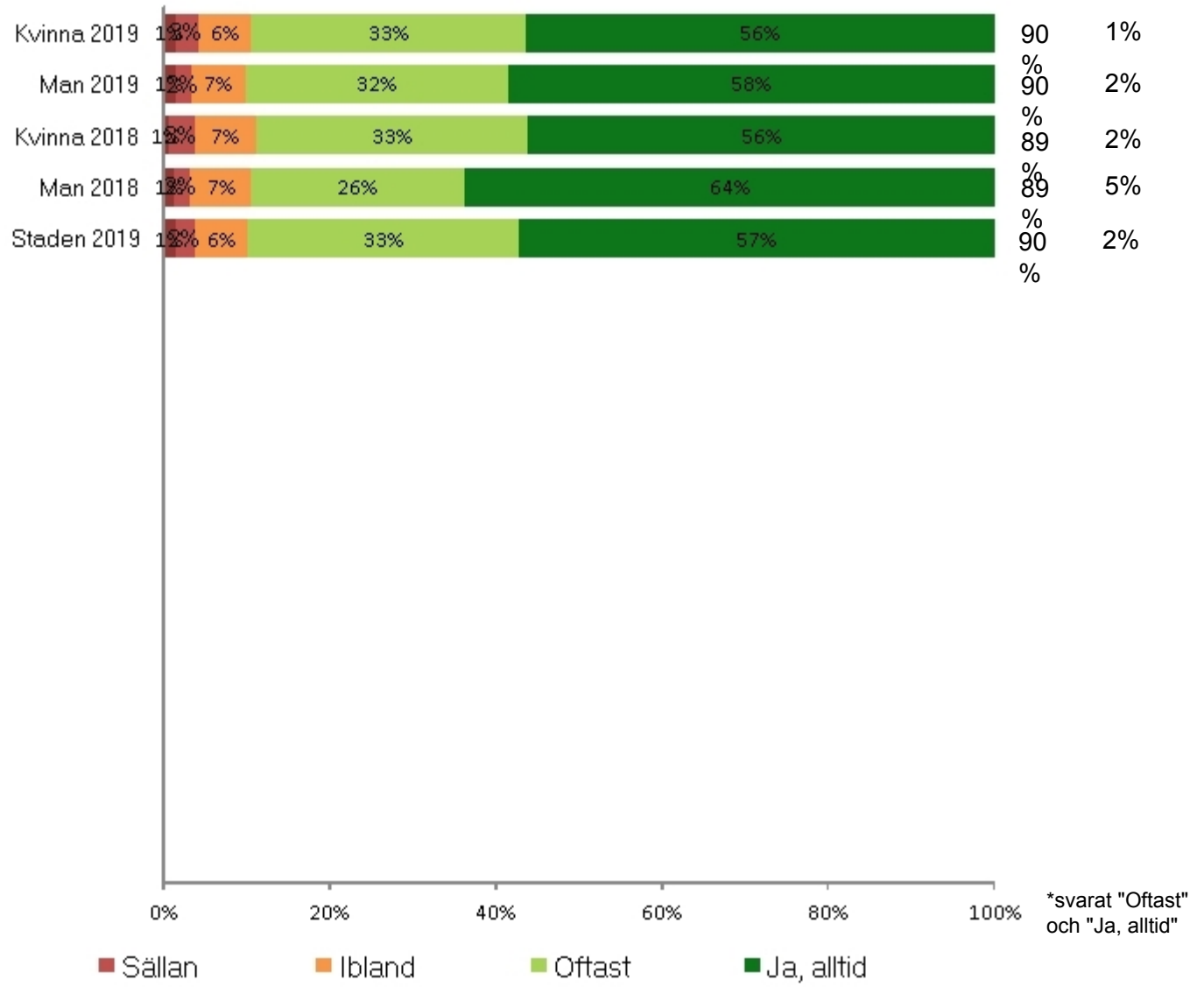
Nej, aldrig Sällan Ibland Oftast Ja, alltid

Staden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

Bemötande

Brukar personalen
bemöta dig på ett bra
sätt?



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

Bemötande

Att personalen:

På annat sätt agerat olämpligt

Visat olust i samband med omvårdnad

Varit hårdhänt i samband med till exempel toalettbesök, dusch eller påklädnad

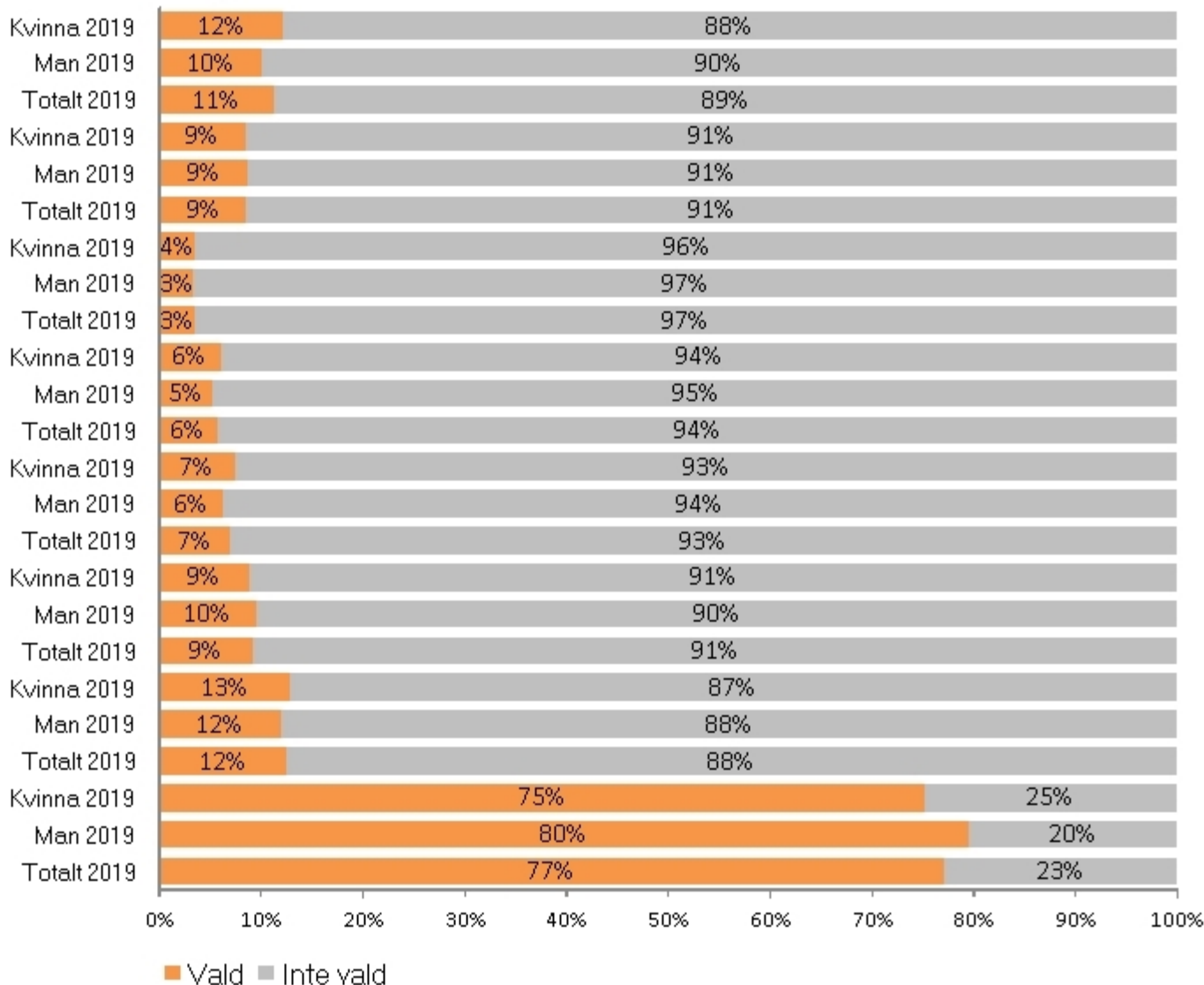
Nonchalerat dina önskemål vid till exempel toalettbesök, dusch eller påklädnad

Talat förminsande till dig till exempel som om du vore ett barn

Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester

Kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt

Nej, jag har under det senaste året inte upplevt något av ovanstående

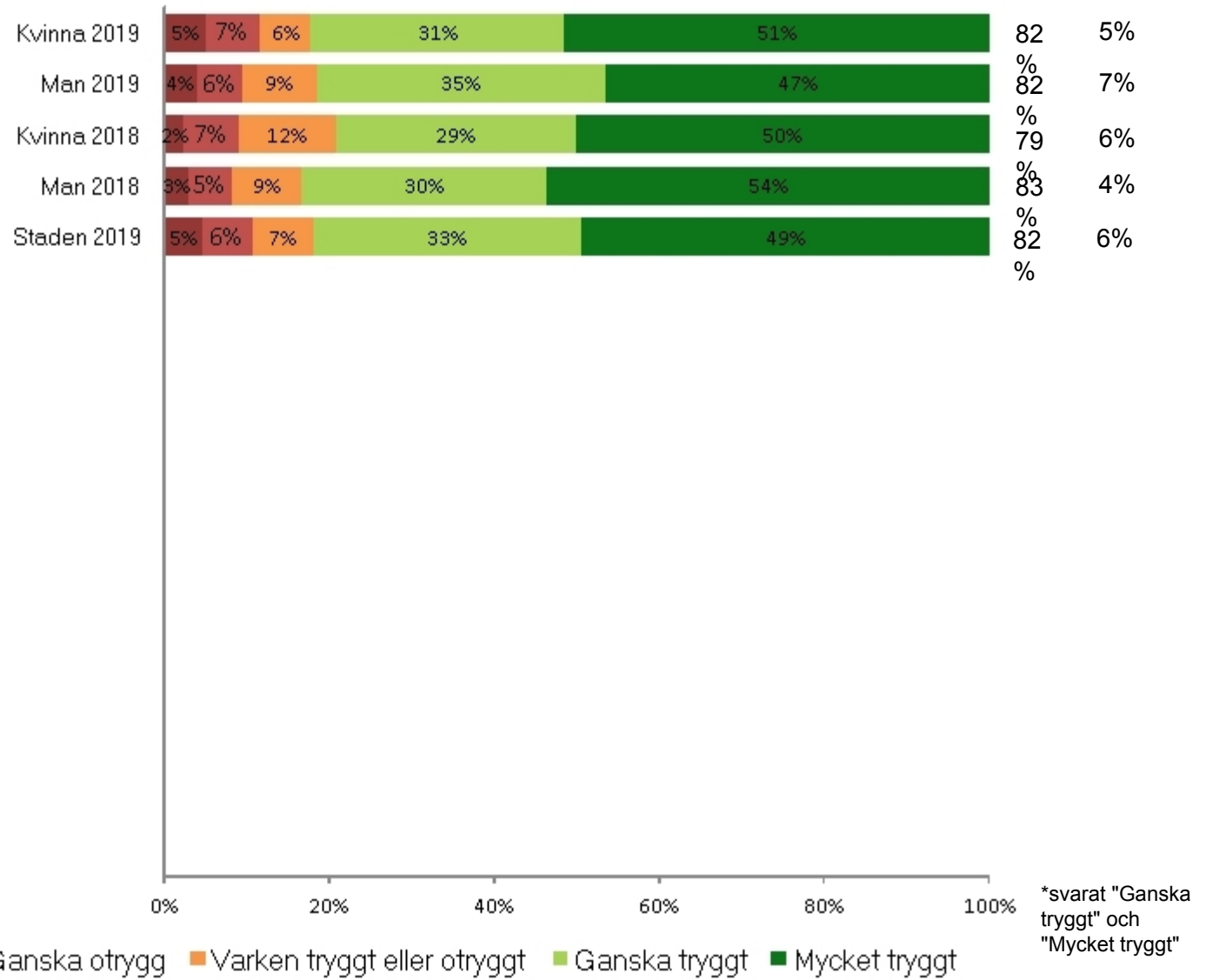


Staden per kön

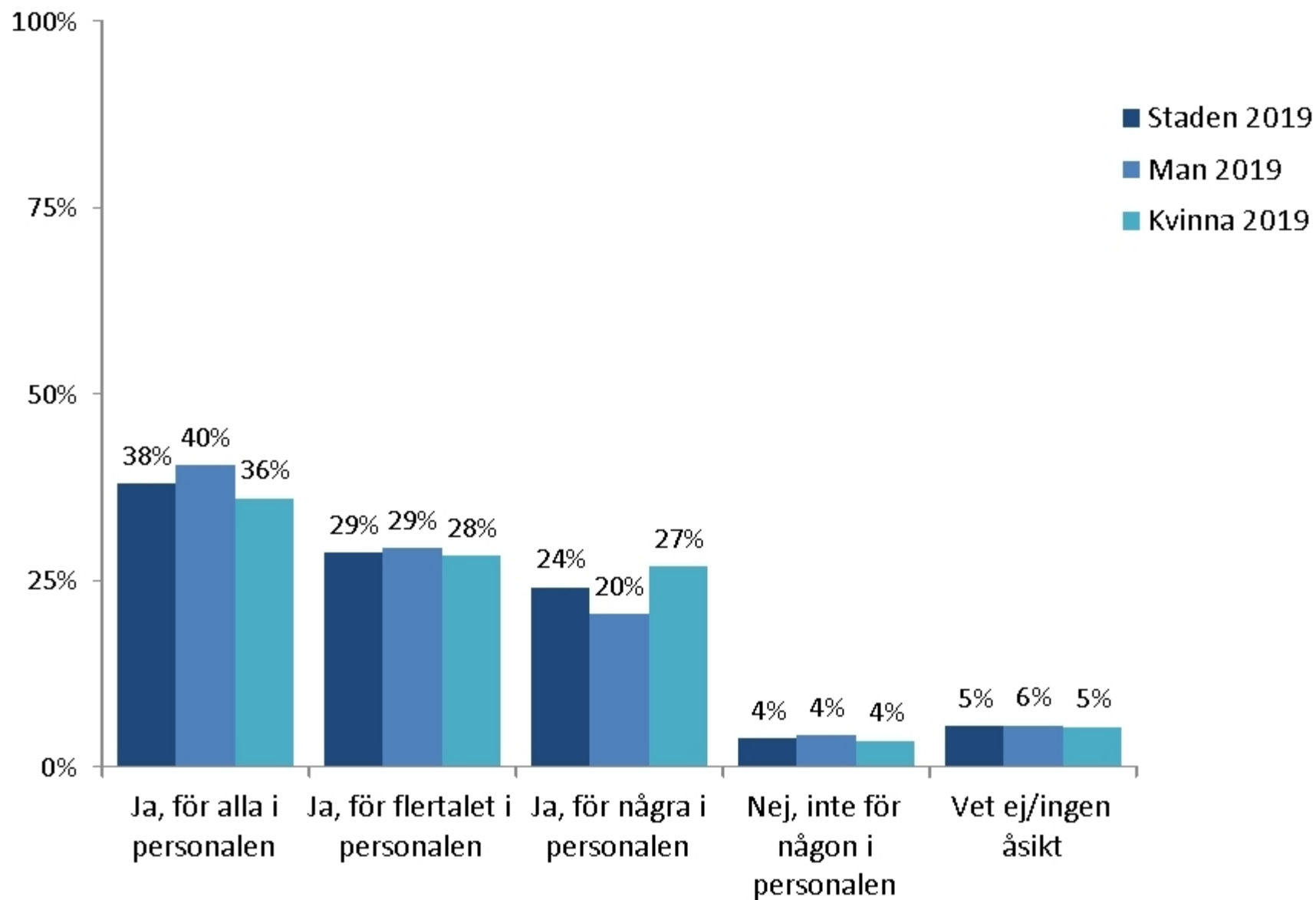
Andel
Nöjda* Vet ej

Trygghet

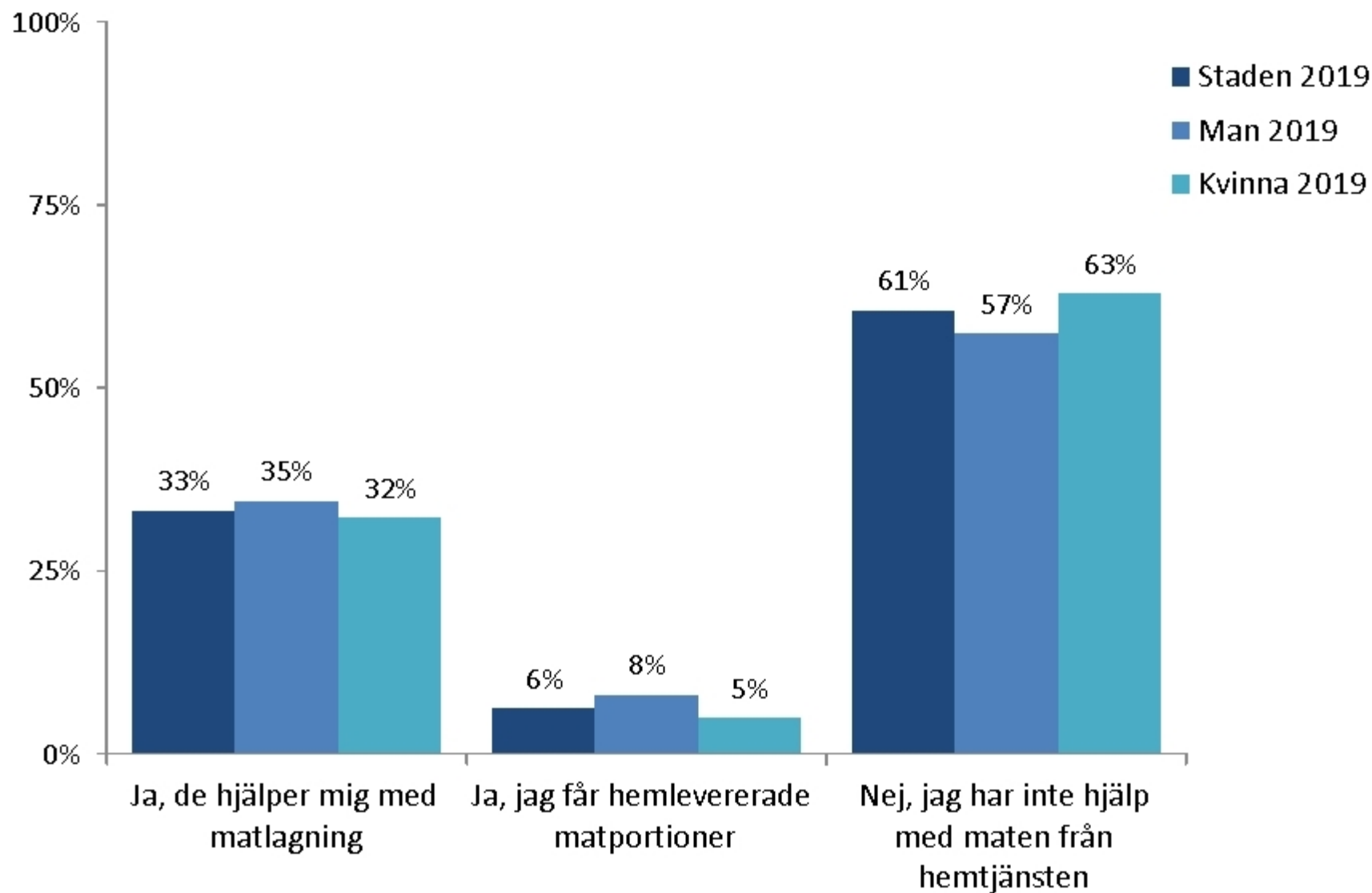
Hur tryggt eller otryggt
känns det att bo
hemma med stöd av
hemtjänsten?



Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

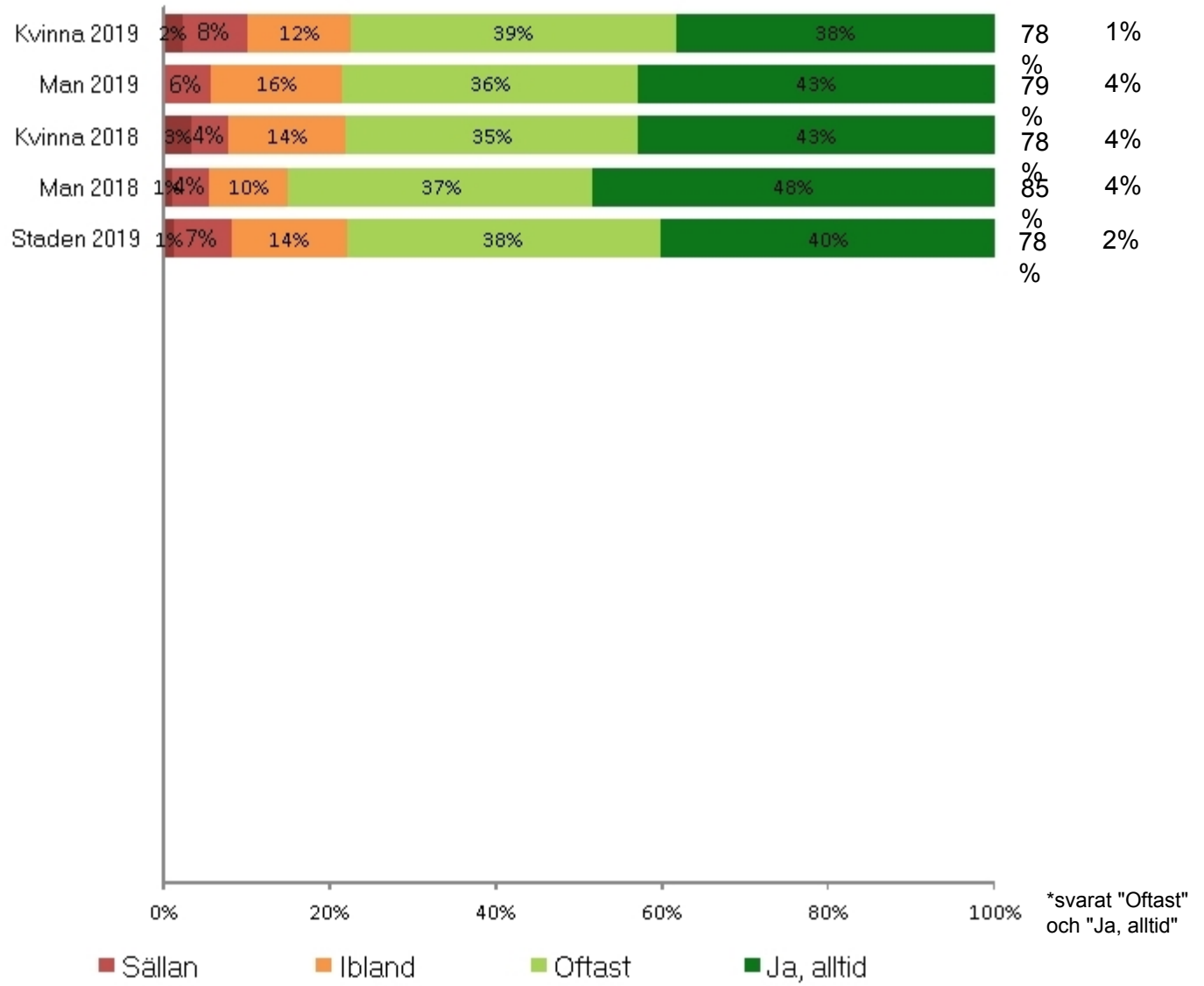


Staden per kön

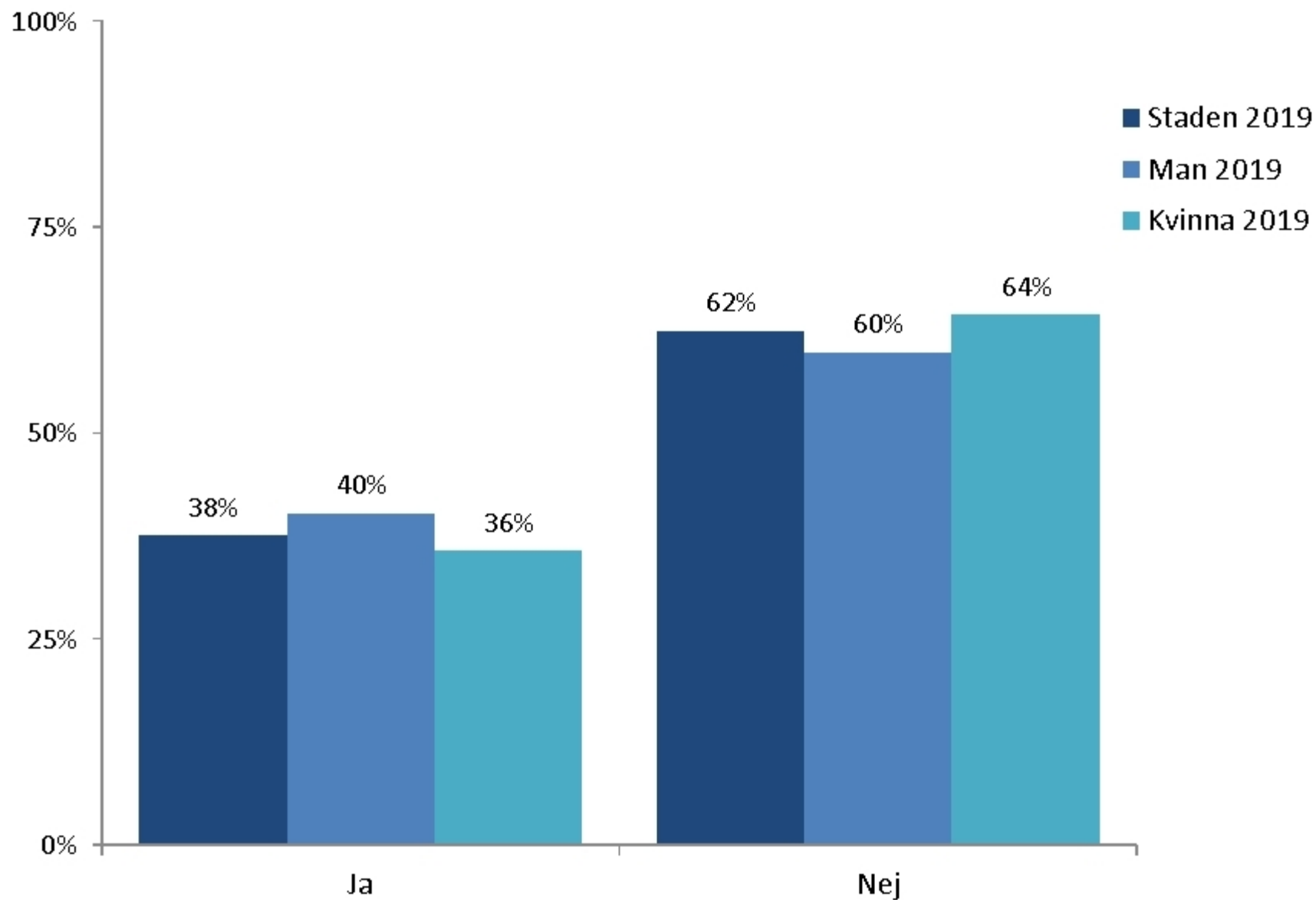
Andel
Nöjda* Vet ej

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

Smakar maten bra?



Är du beviljad promenad eller utevistelse?

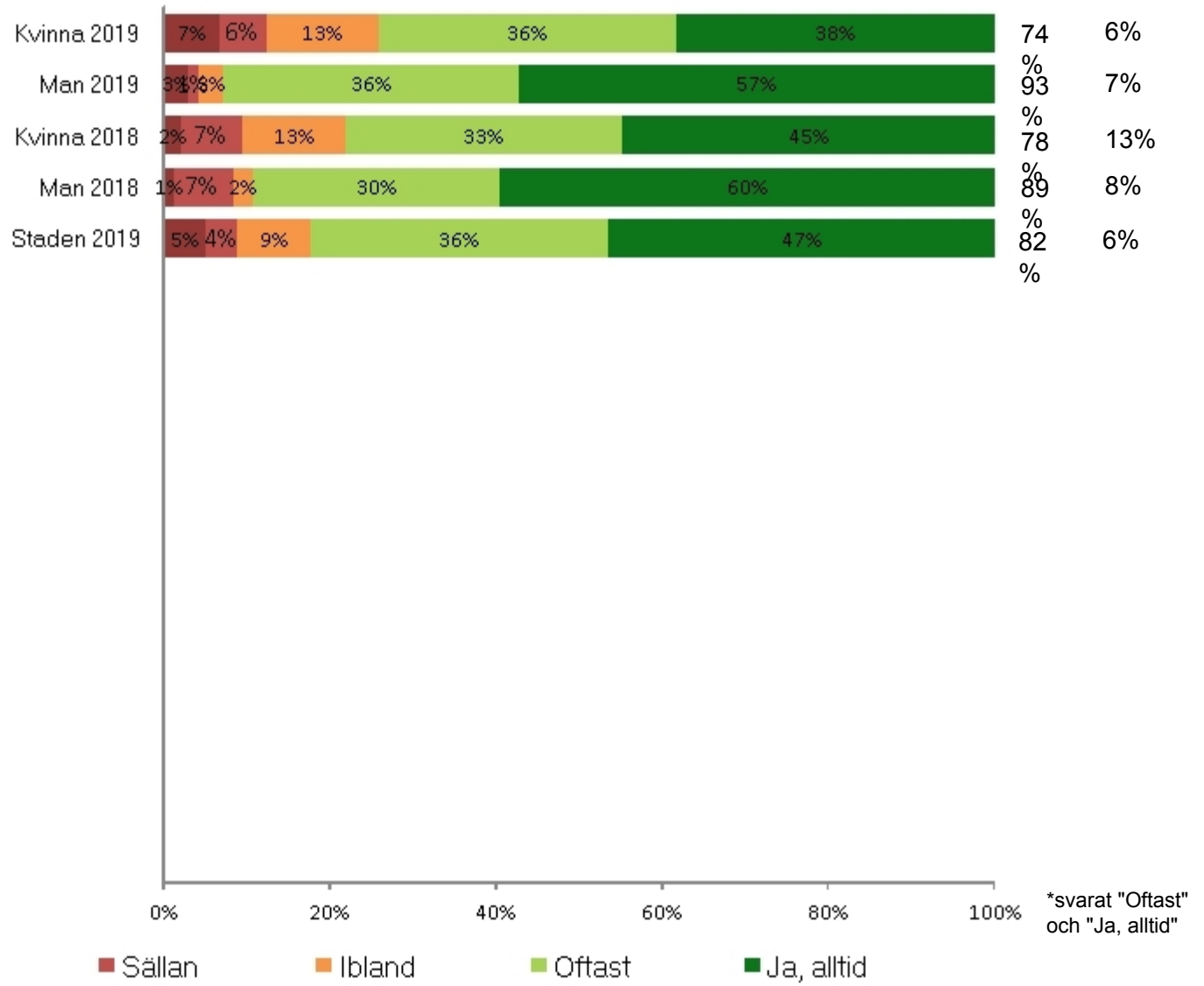


Staden per kön

Andel
Nöjda* Vet ej

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

Är du nöjd med
promenaderna och
eller utevistelserna?



Staden per kön

Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av
biståndshandläggaren
på ett bra sätt?



Är handläggarens
beslut anpassat efter
dina behov?

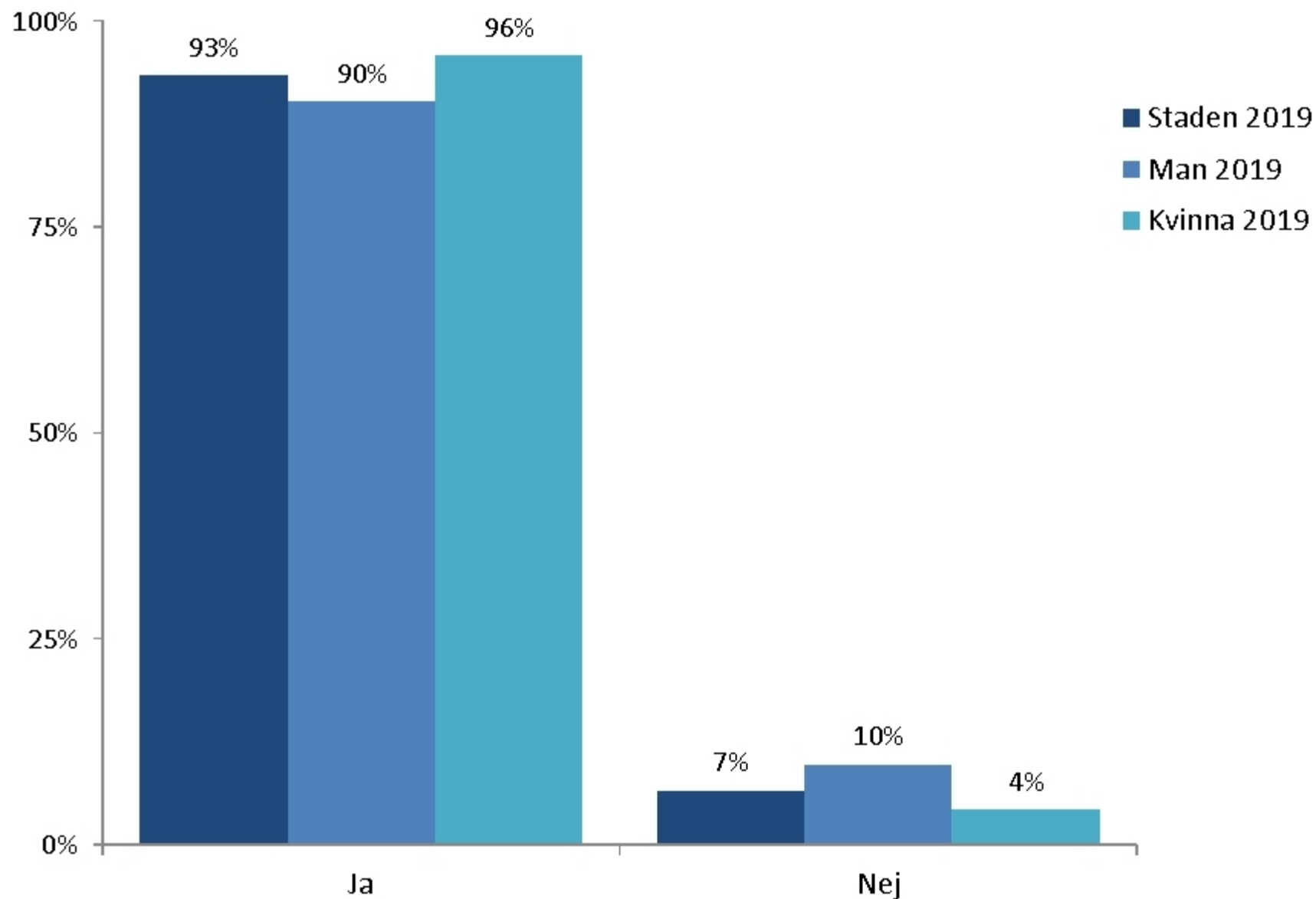


Ja

Delvis

Nej

Vet du vilka insatser du är beviljad?

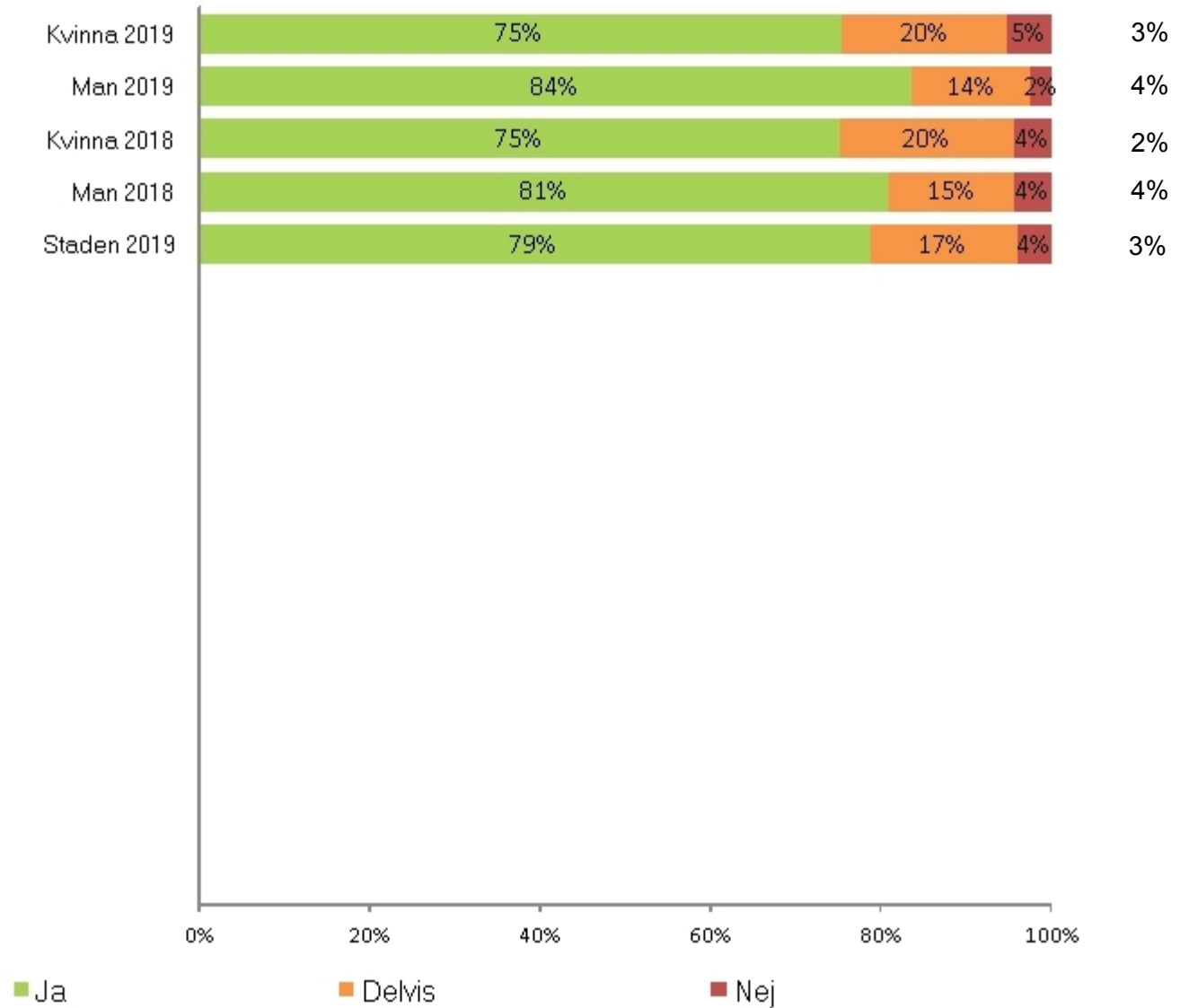


Staden per kön

Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen: enbart de som vet vilka insatser de är beviljade har svarat på denna fråga

Får du den hemtjänst
som
biståndshandläggaren
beslutat om?

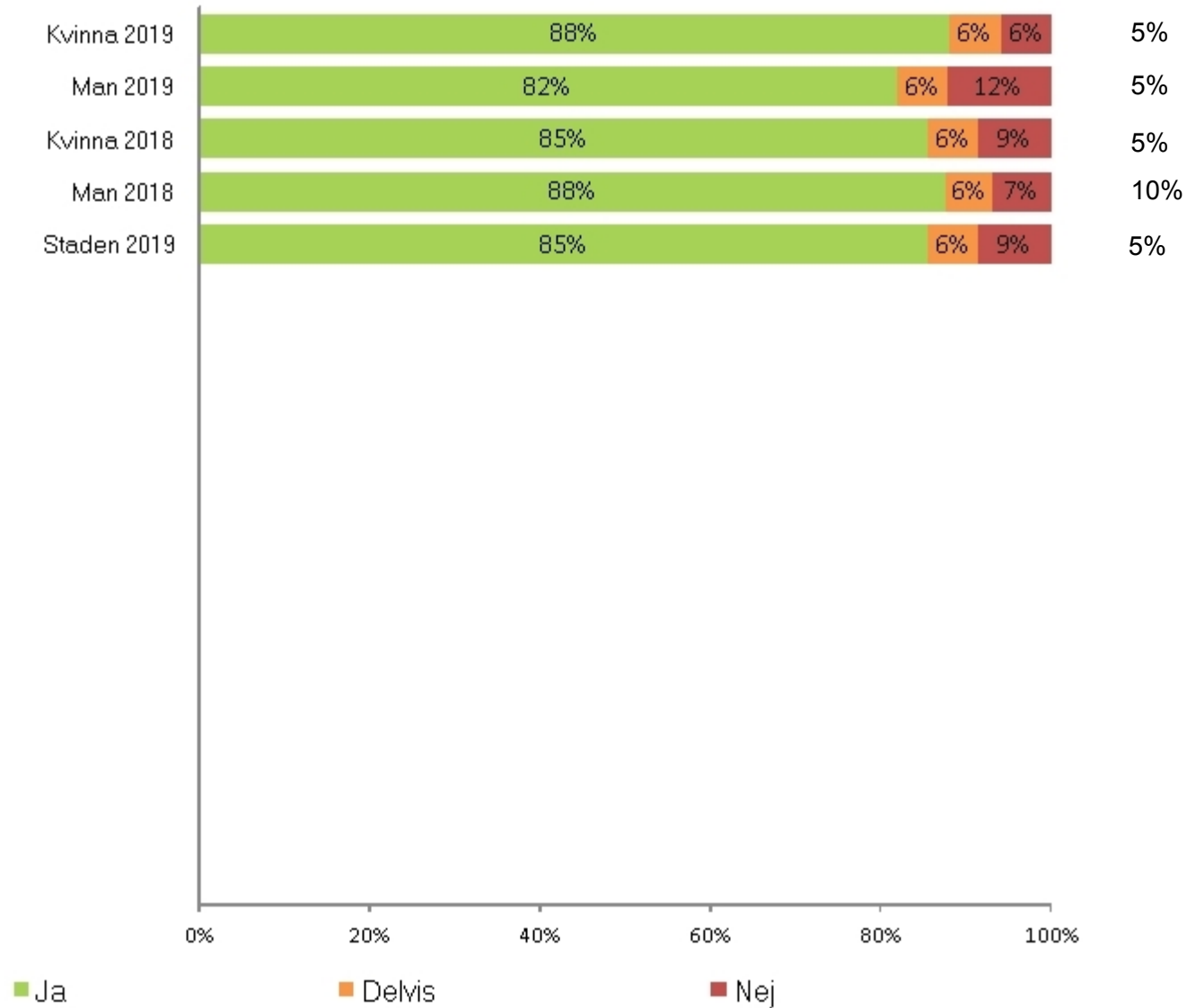


Staden per kön

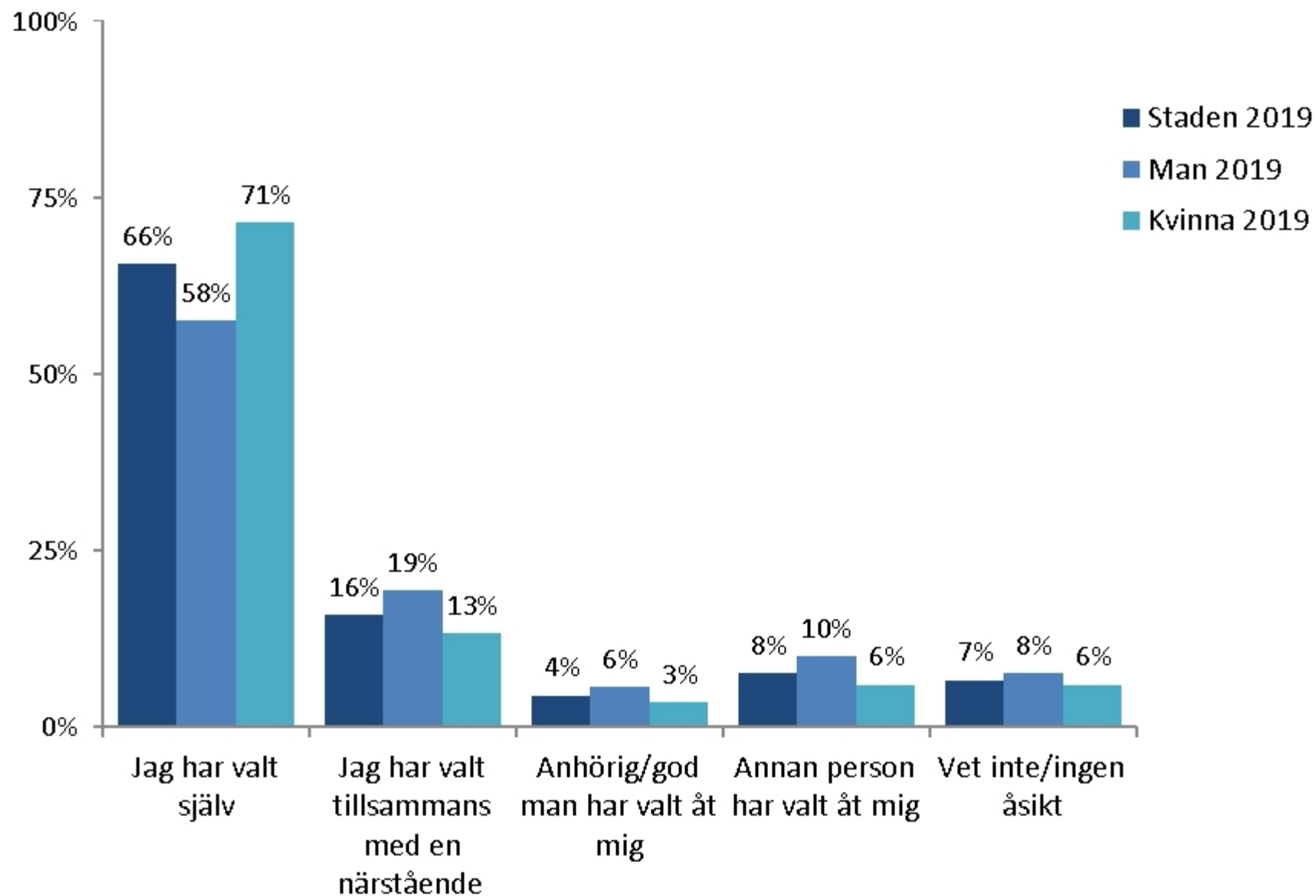
Andel
Vet ej

Kontakter med kommunen

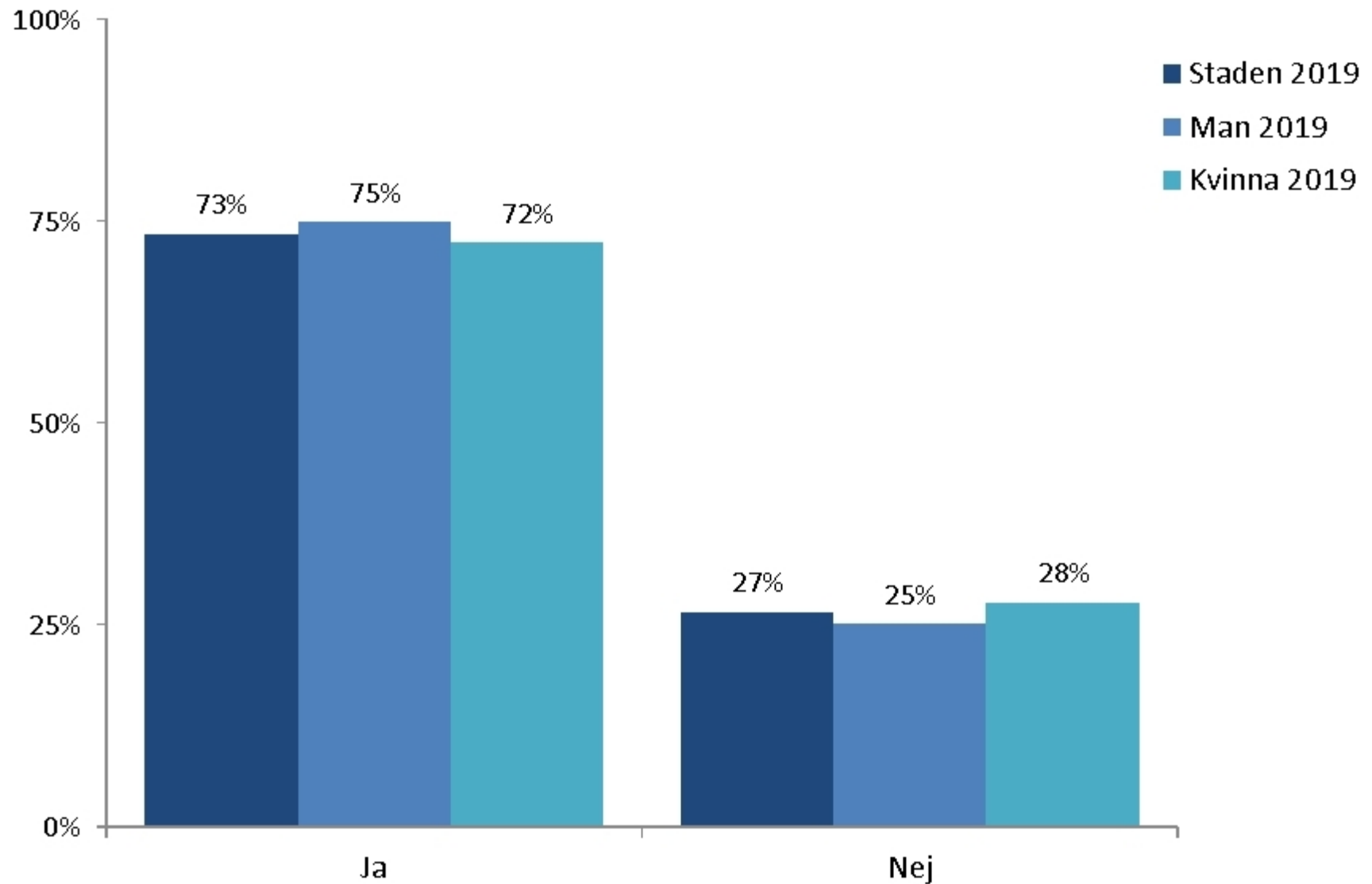
Vet du att du kan välja
utförare av hemtjänst?
(kommunal hemtjänst
eller olika privata
företag)



Vem har valt din hemtjänst?



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

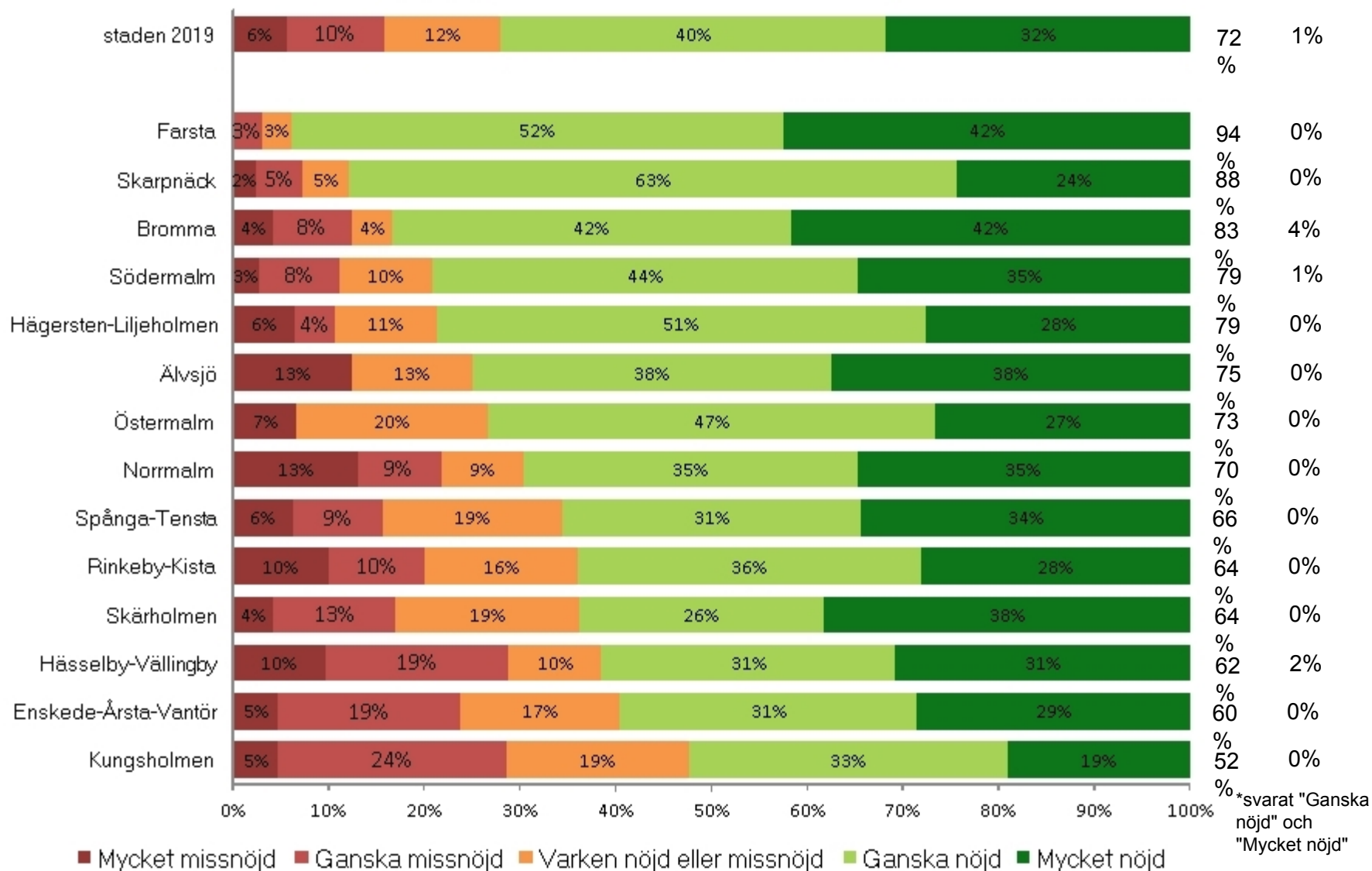


Resultat per stadsdel

Hemtjänsten i sin helhet

Andel
Nöjda* Vet ej

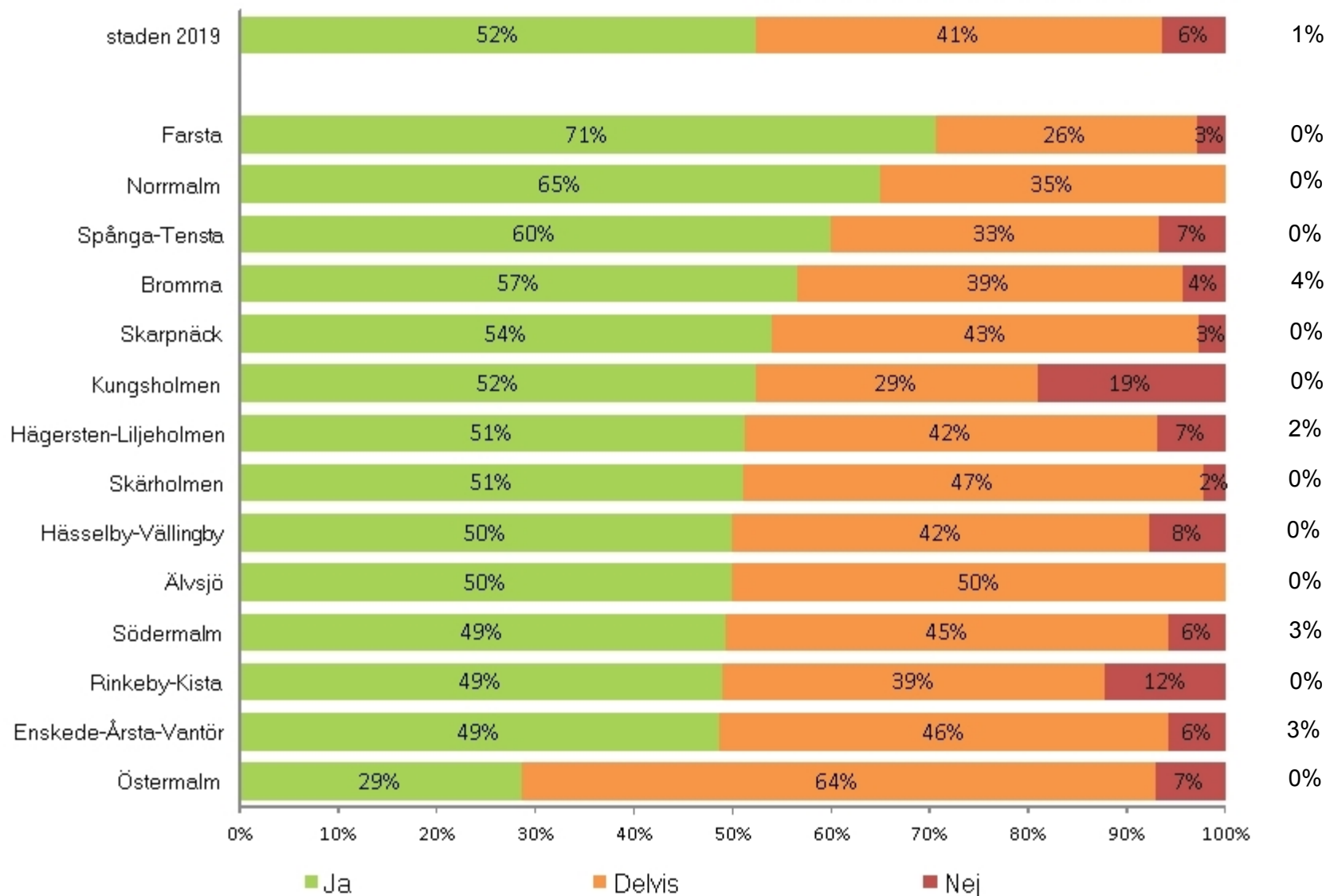
Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



Hemtjänsten i sin helhet

Andel
Vet ej

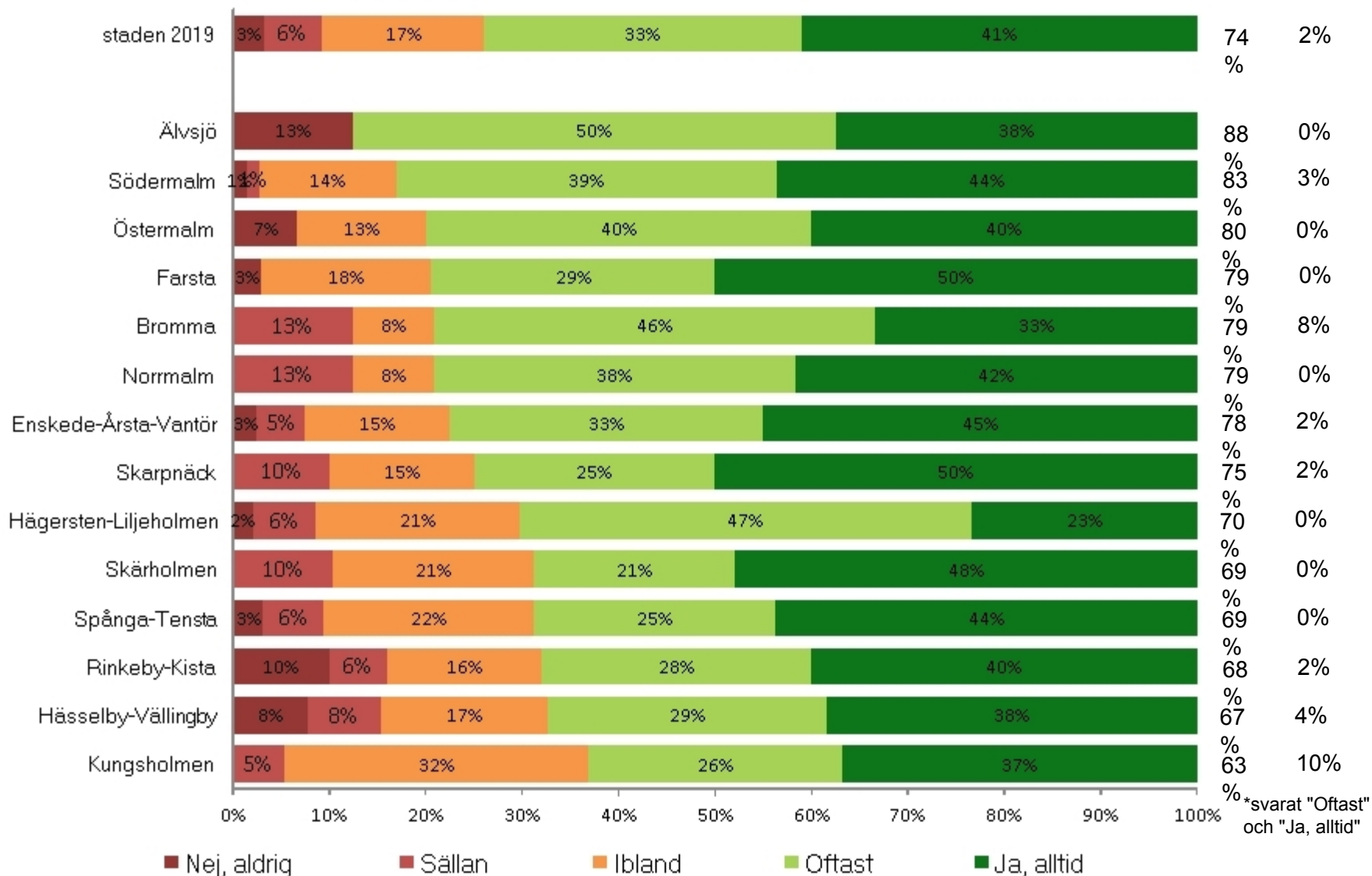
Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



Inflytande

Andel
Nöjda* Vet ej

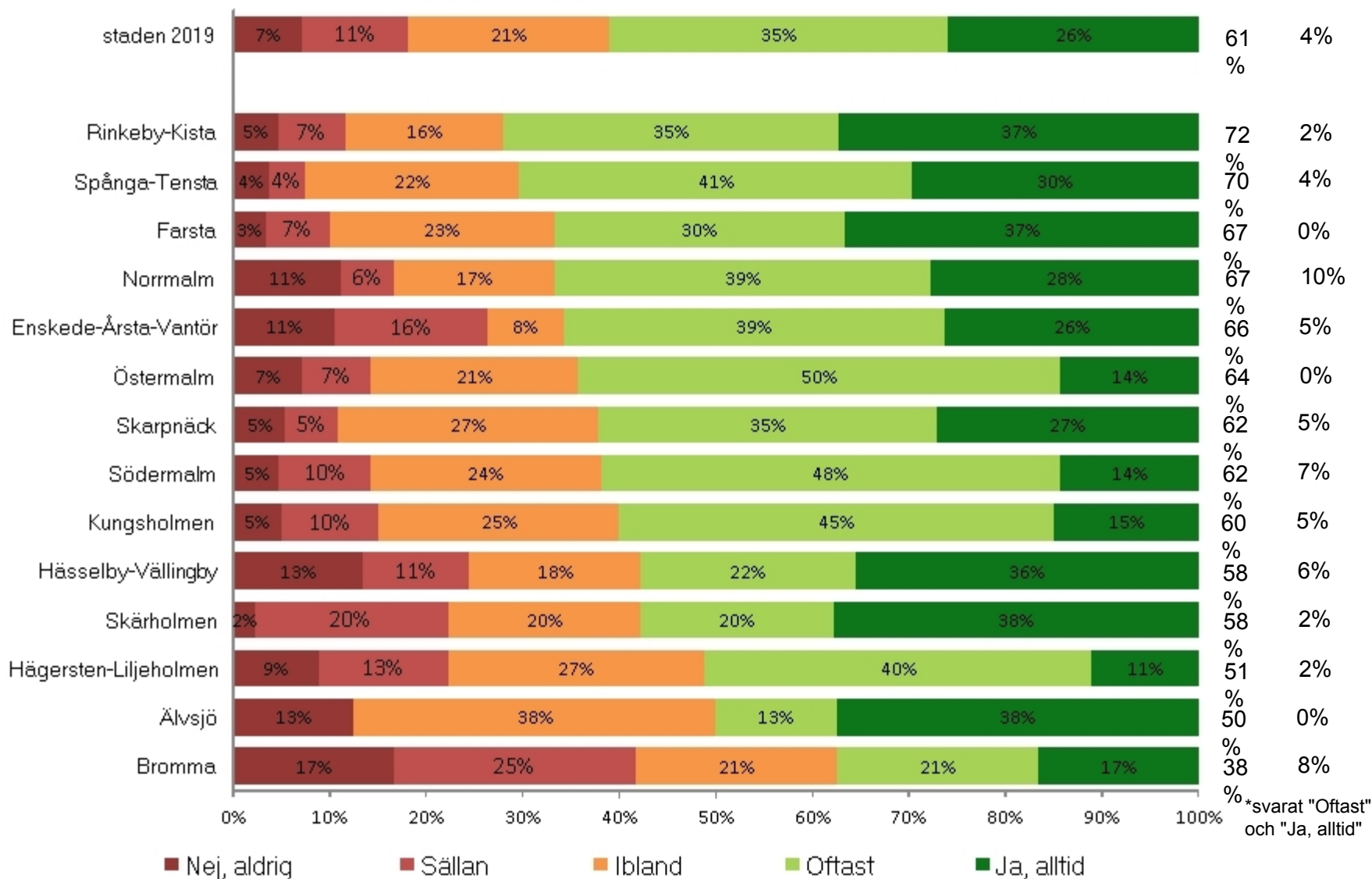
Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?



Inflytande

Andel
Nöjda* Vet ej

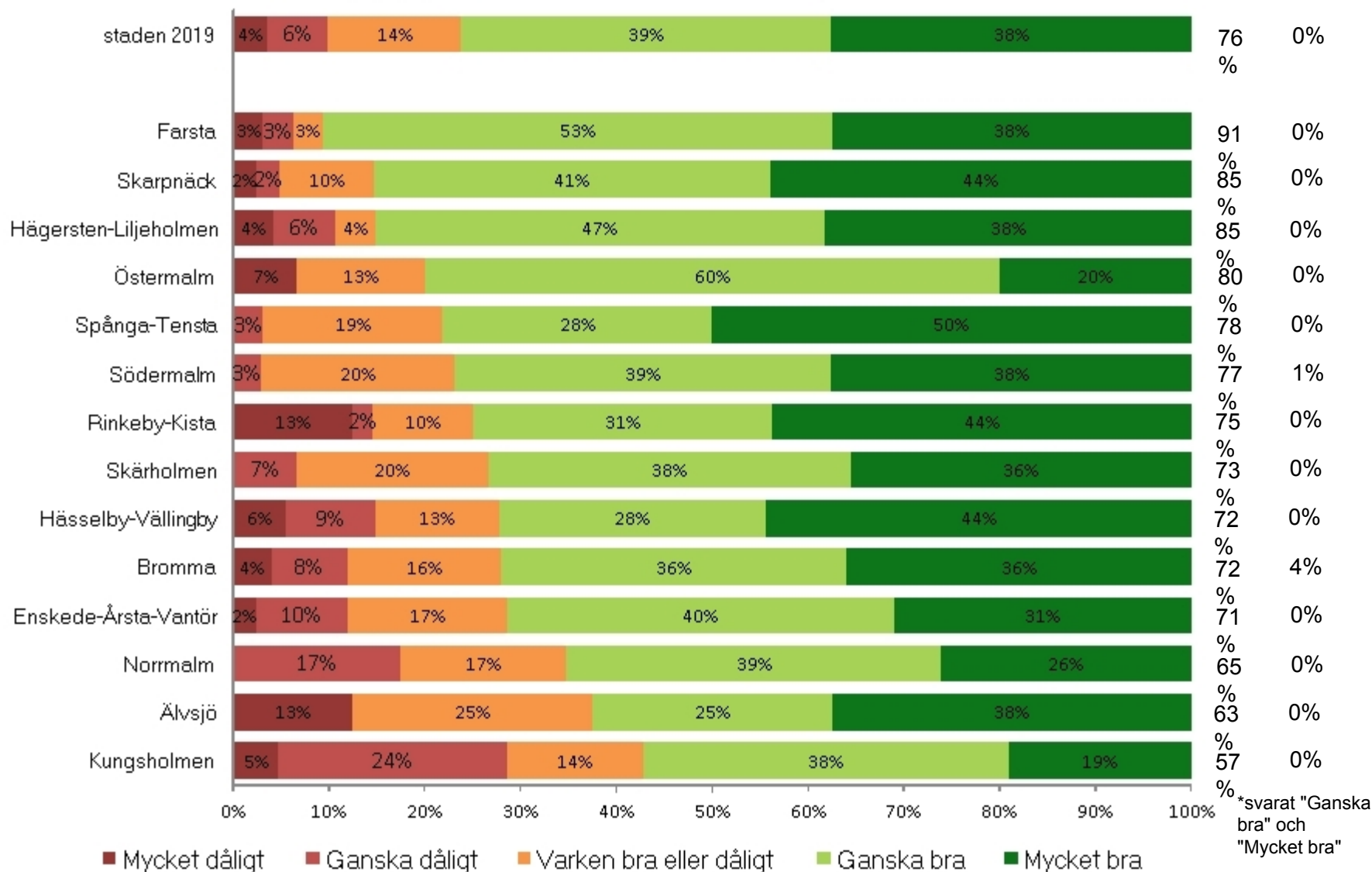
Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



Hjälpens utförande

Andel
Nöjda* Vet ej

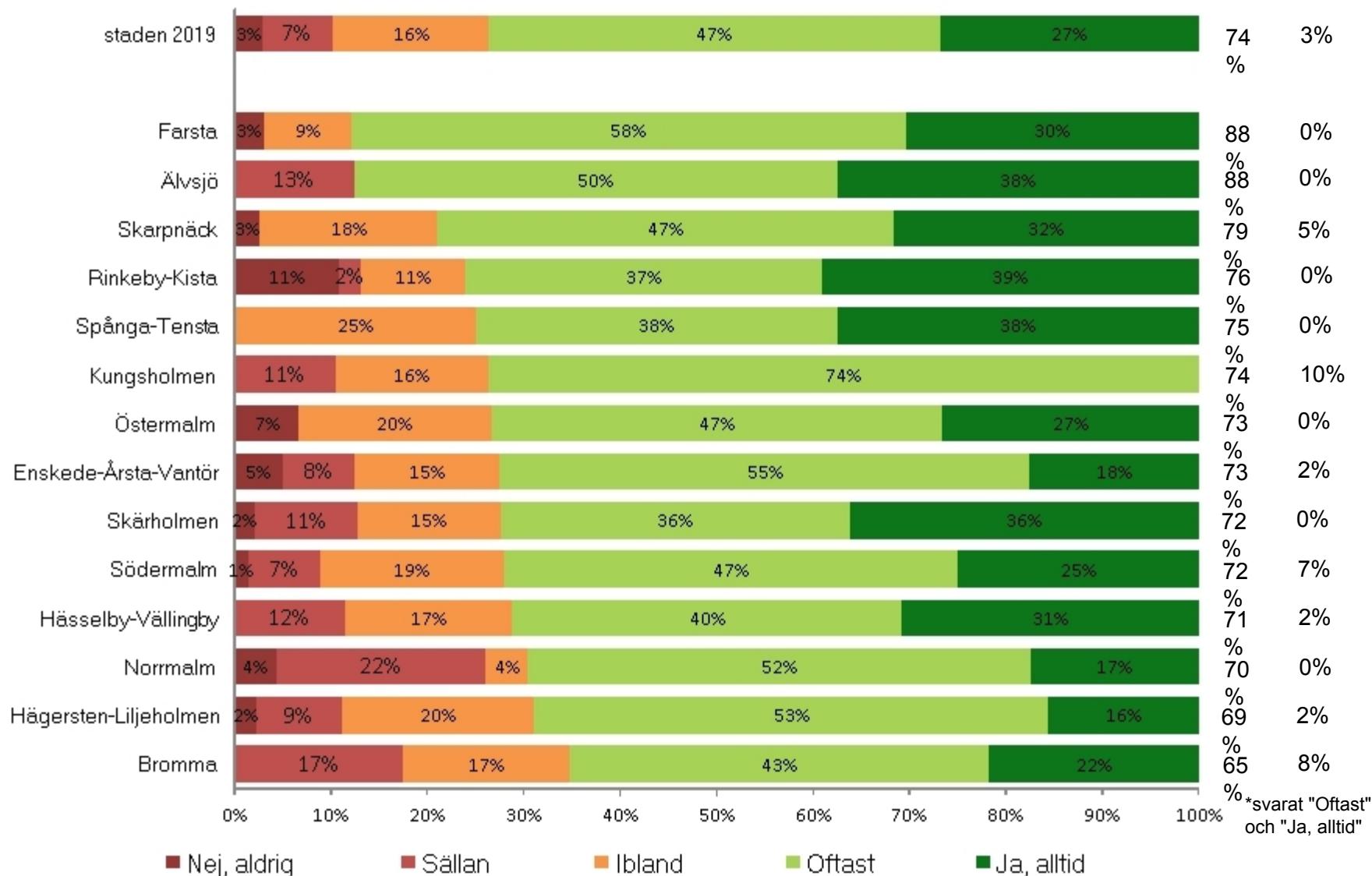
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



Hjälpens utförande

Andel
Nöjda* Vet ej

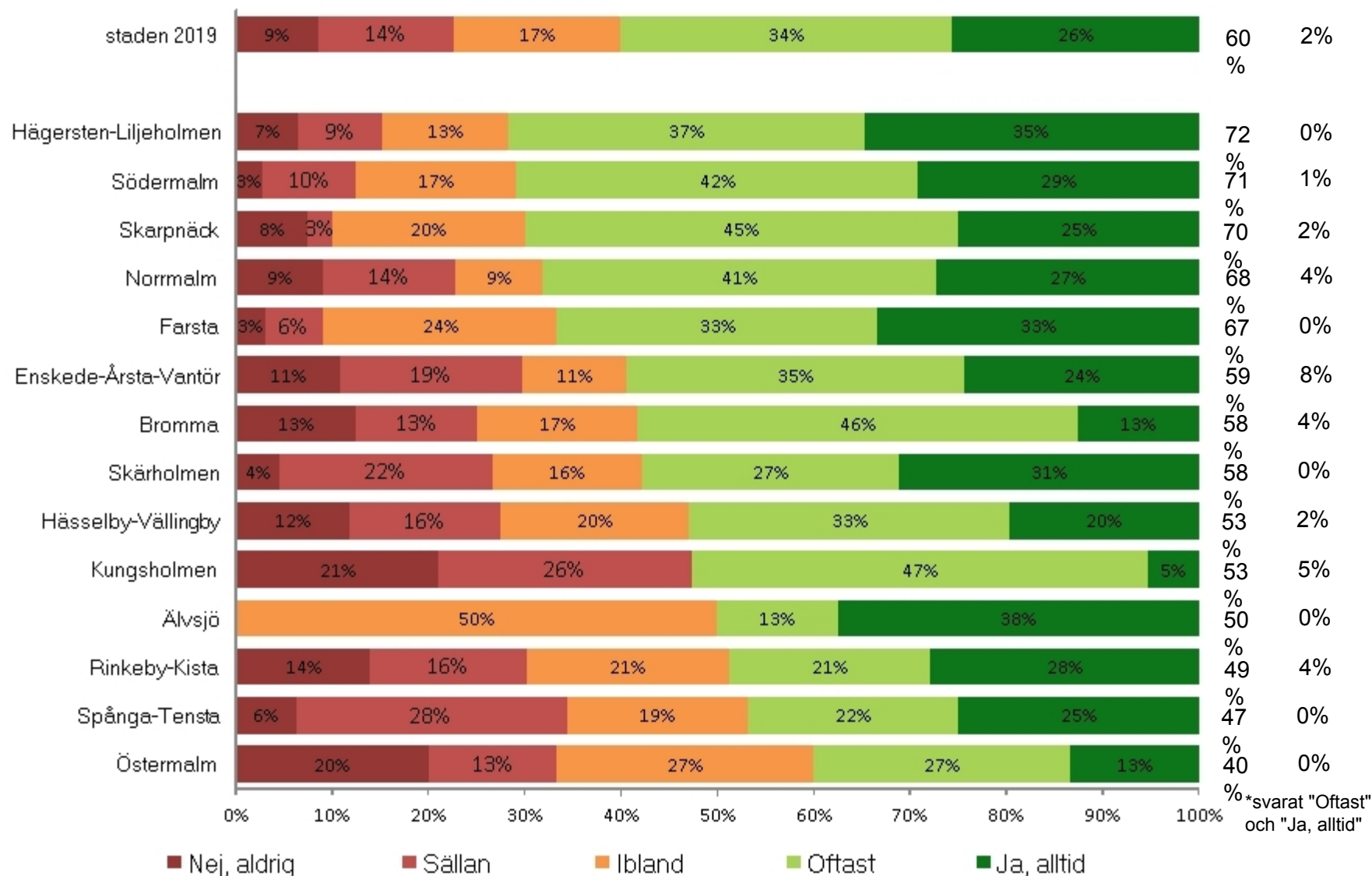
Brukar personalen komma på avtalad tid?



Hjälpens utförande

Andel
Nöjda* Vet ej

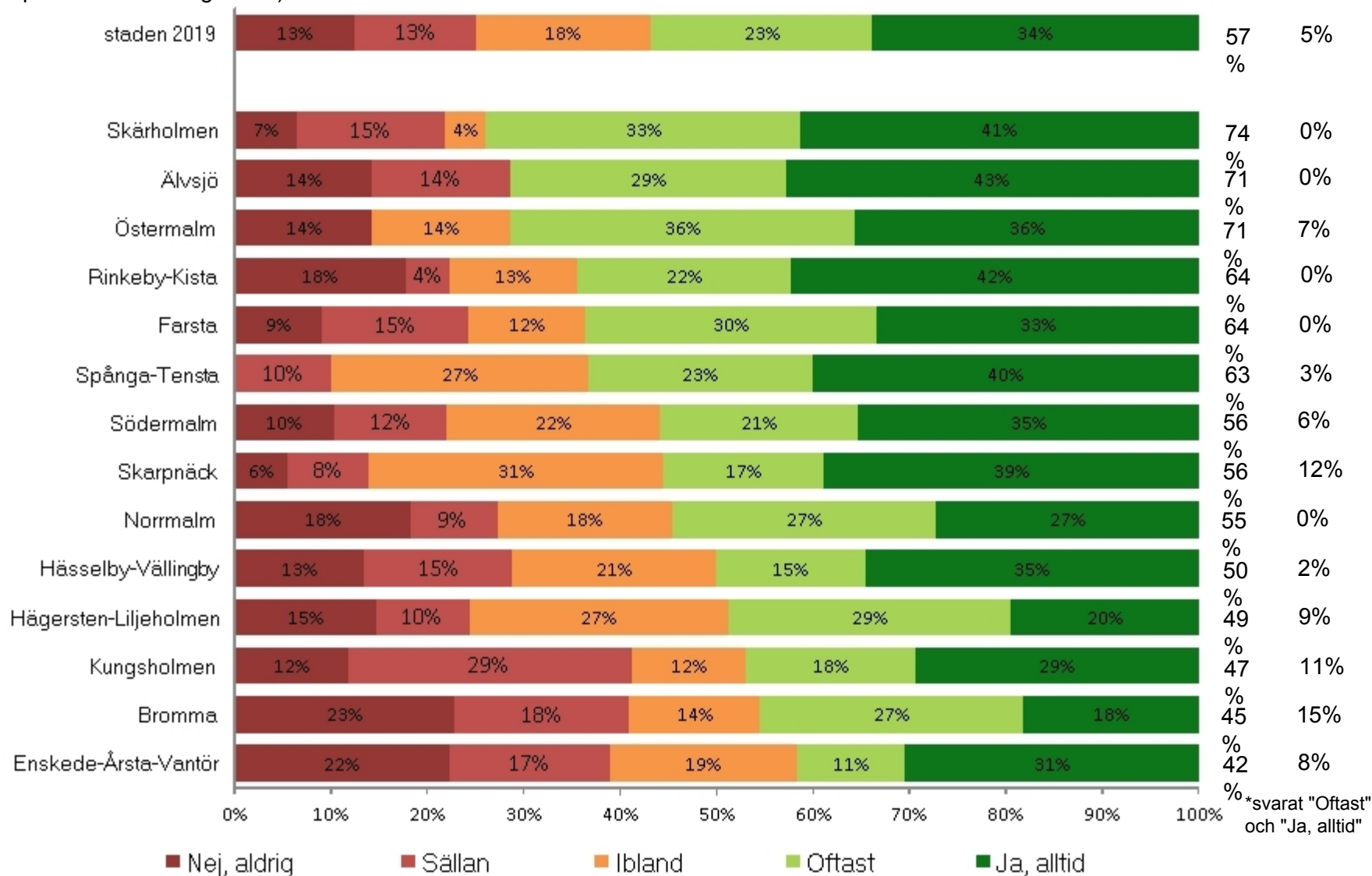
Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?



Hjälpens utförande

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

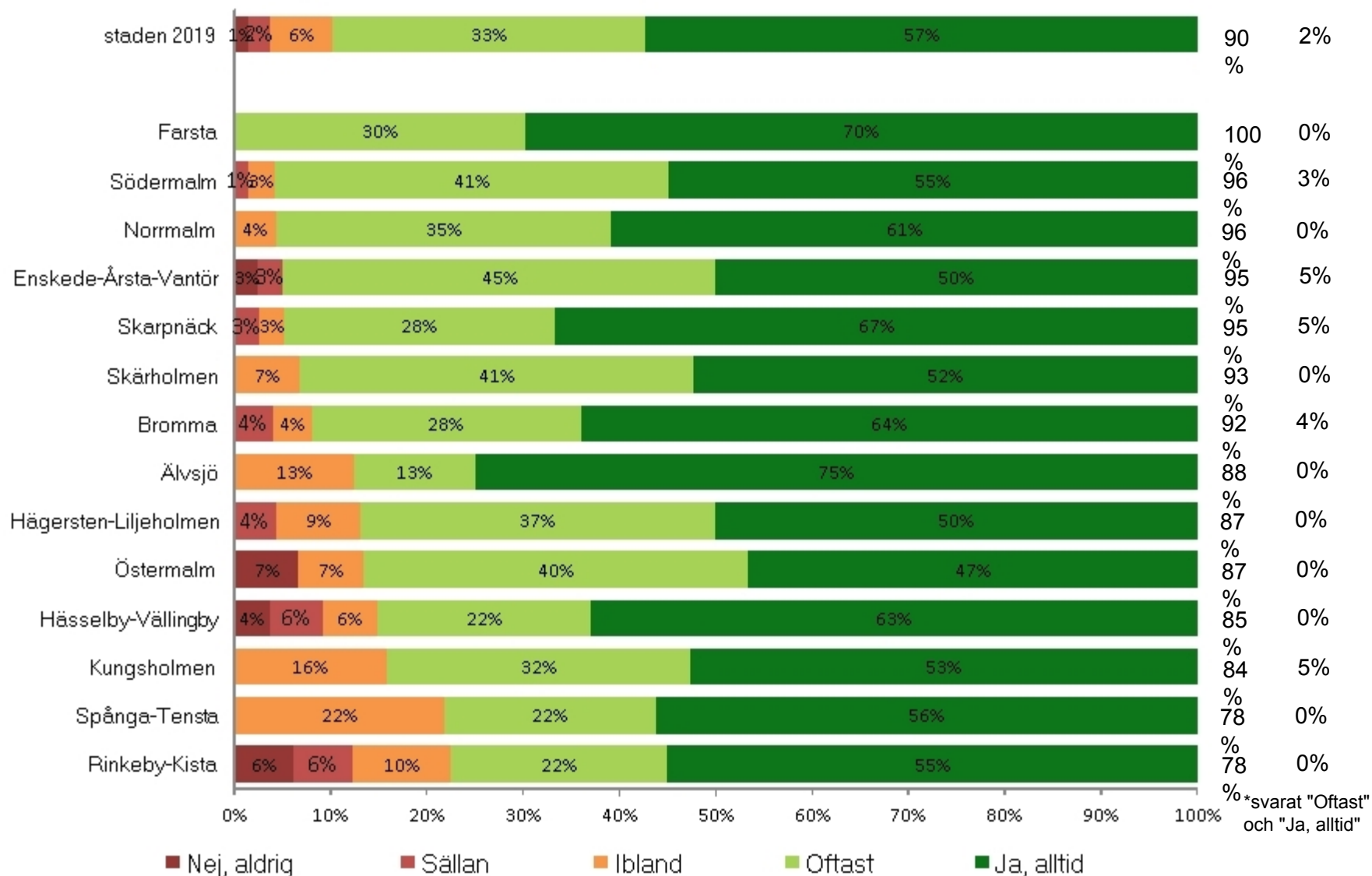
Andel
Nöjda* Vet ej



Bemötande

Andel
Nöjda* Vet ej

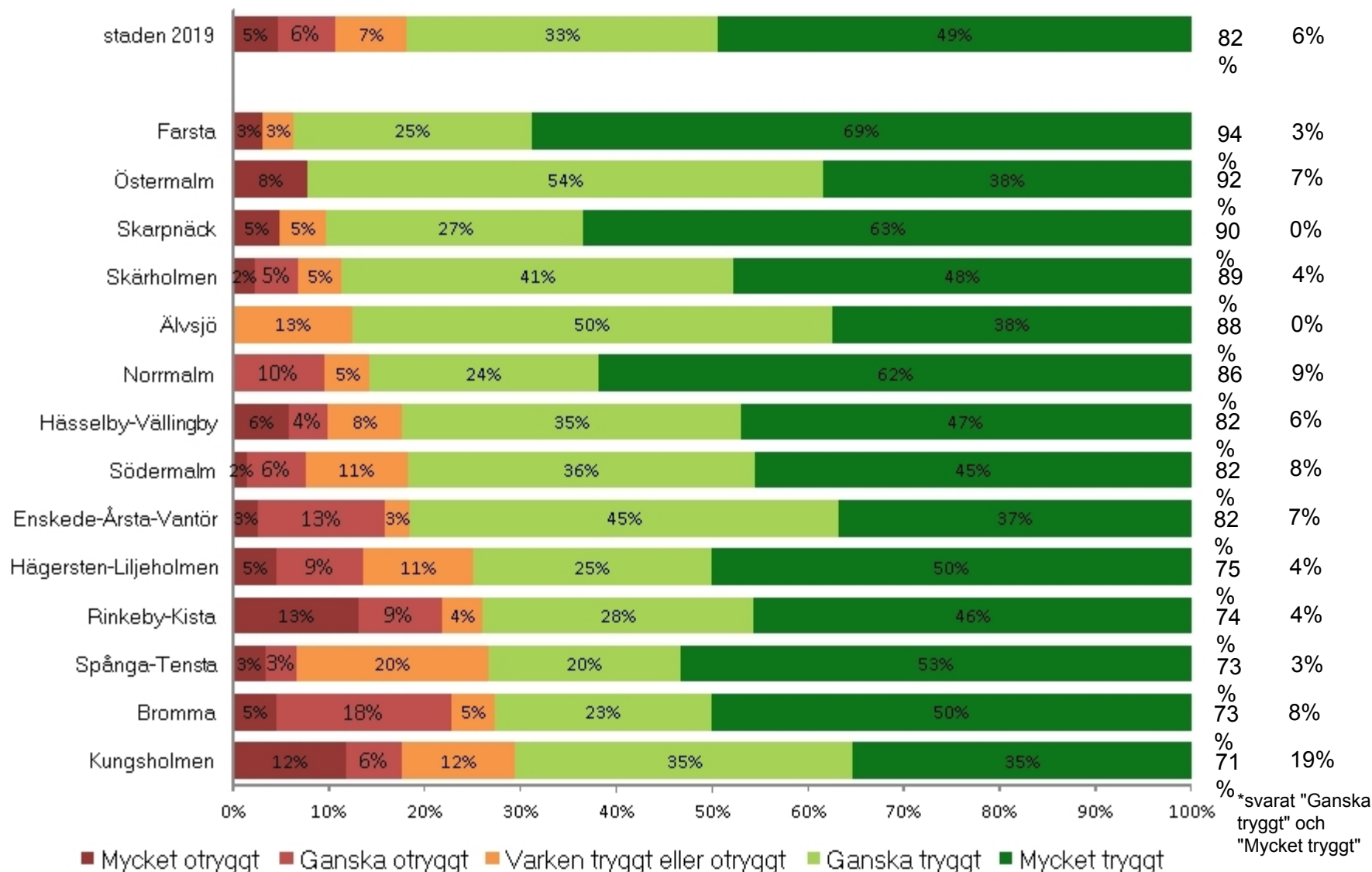
Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



Trygghet

Andel
Nöjda* Vet ej

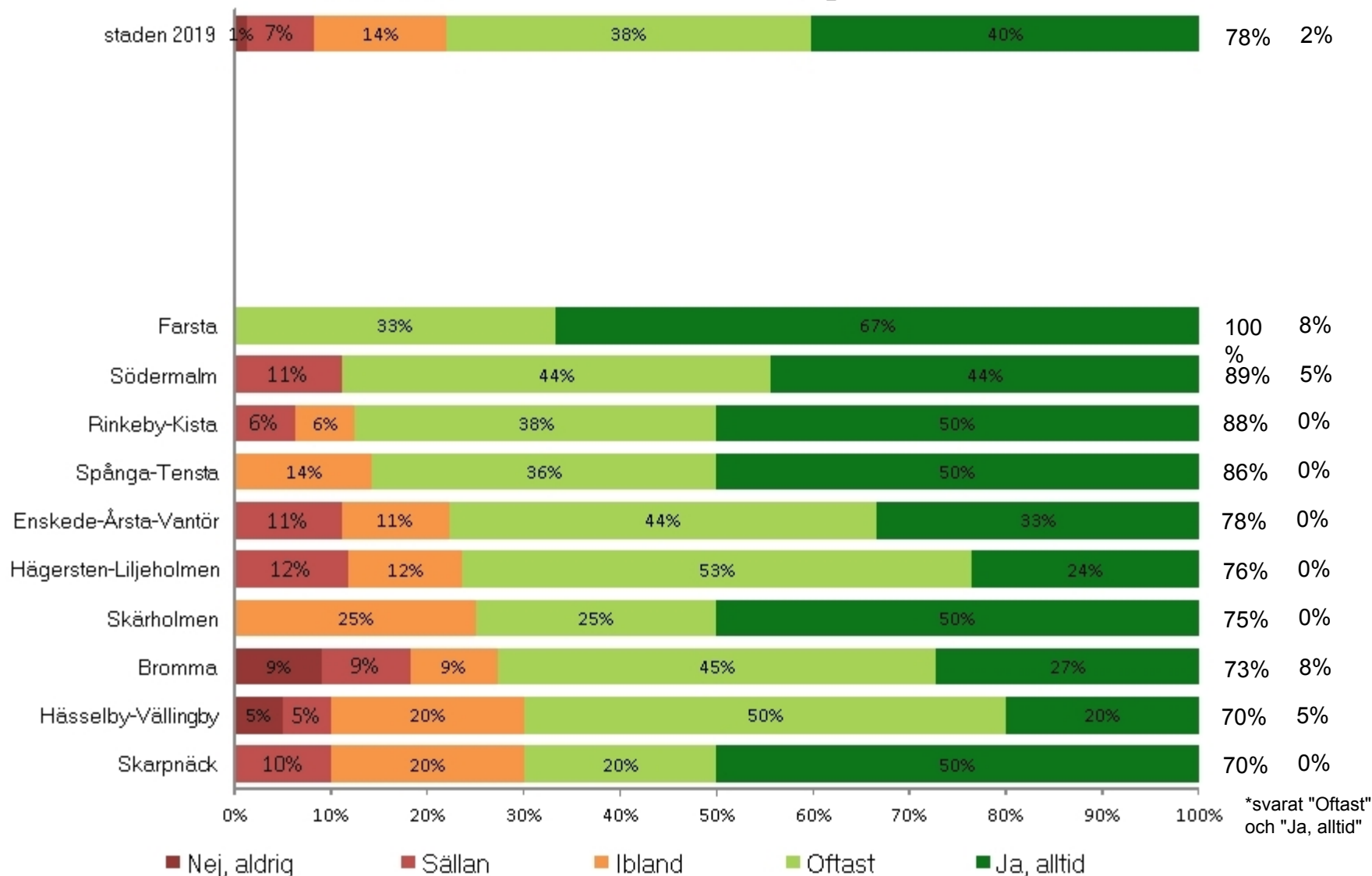
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



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

Andel
Nöjda* Vet ej

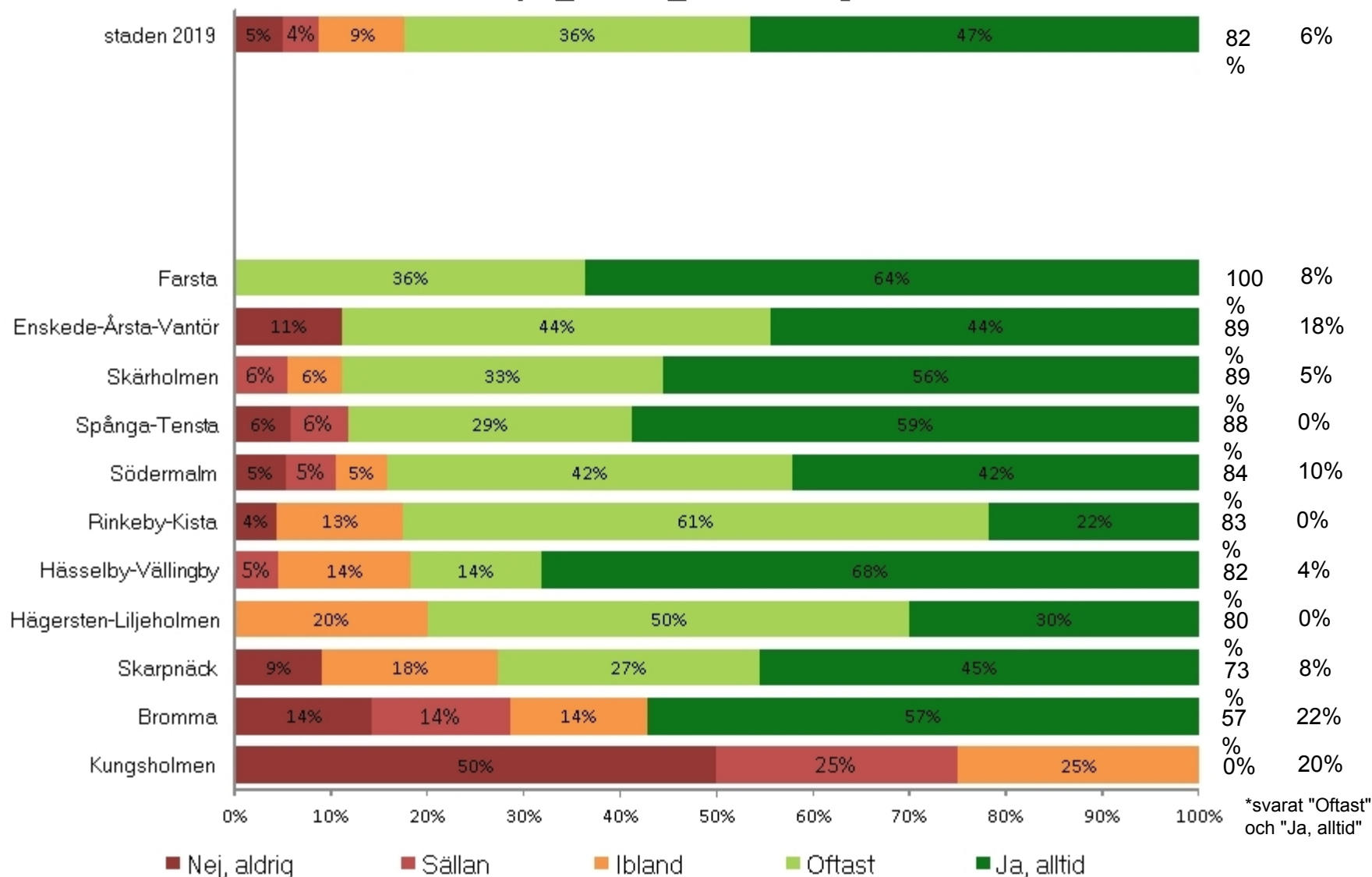
Smakar maten bra?



Aktiviteter: enbart de som är beviljade utevistelse har svarat

Andel
Nöjda* Vet ej

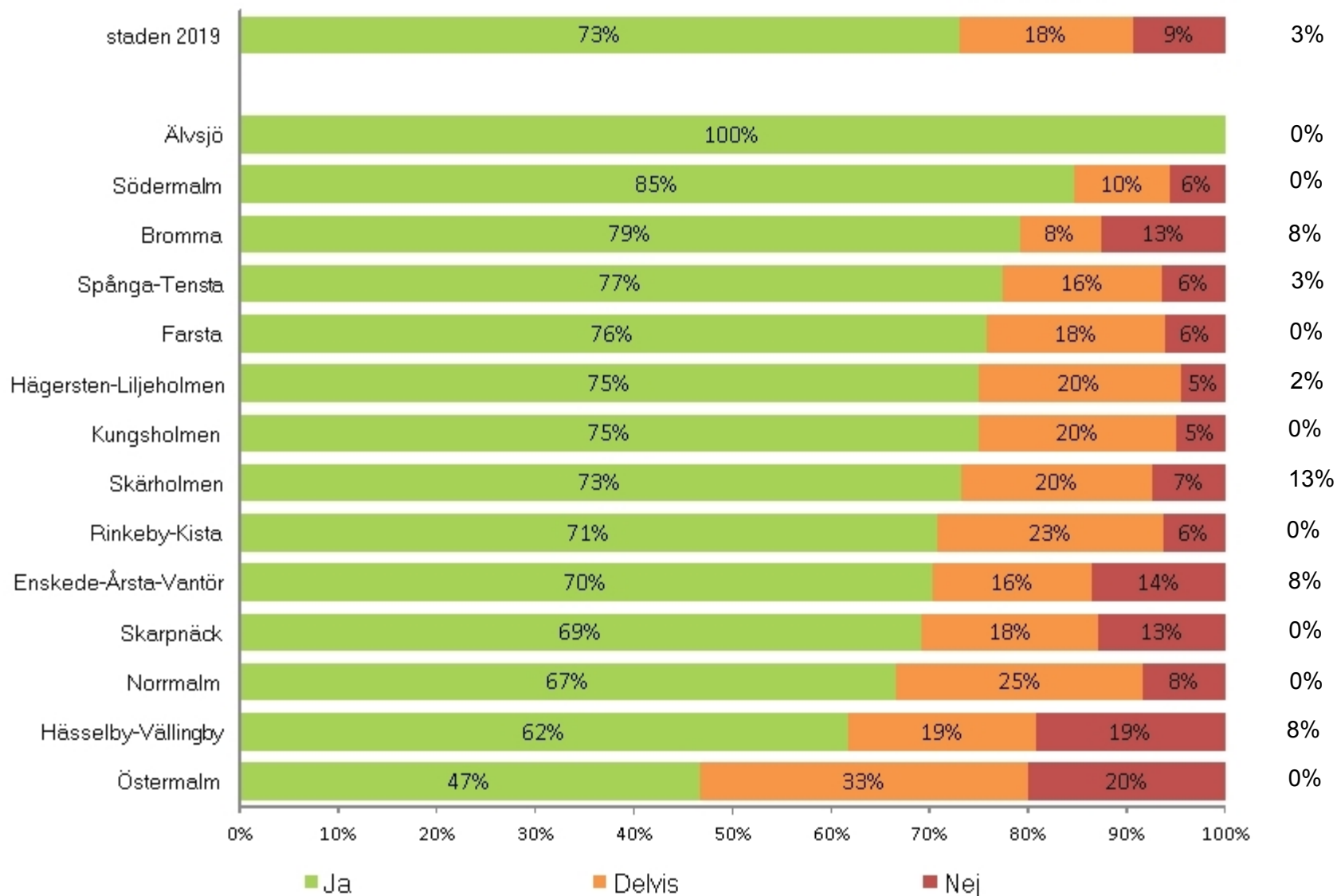
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelsen på X000d_denna fråga



Kontakter med kommunen

Andel
Vet ej

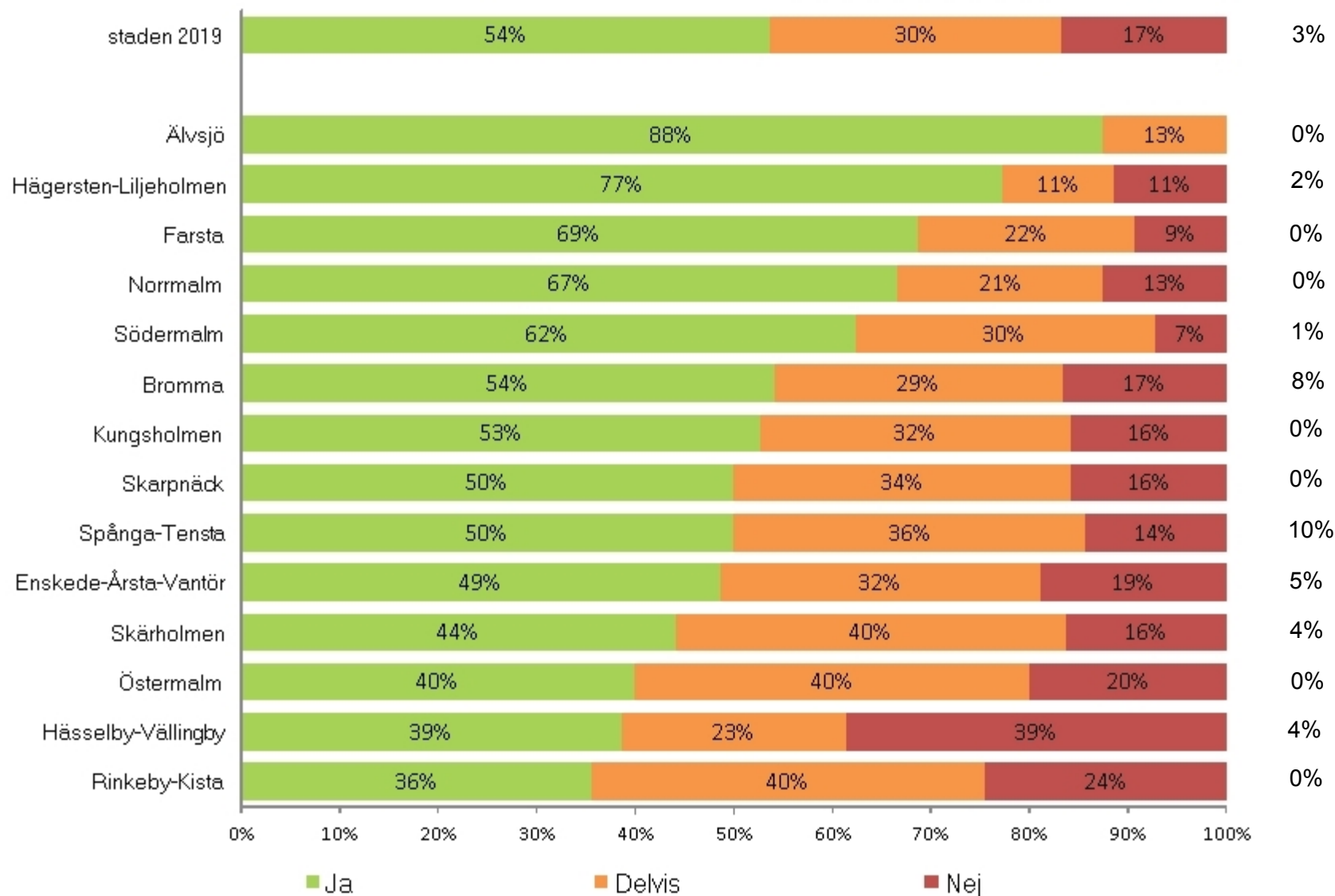
Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?



Kontakter med kommunen

Andel
Vet ej

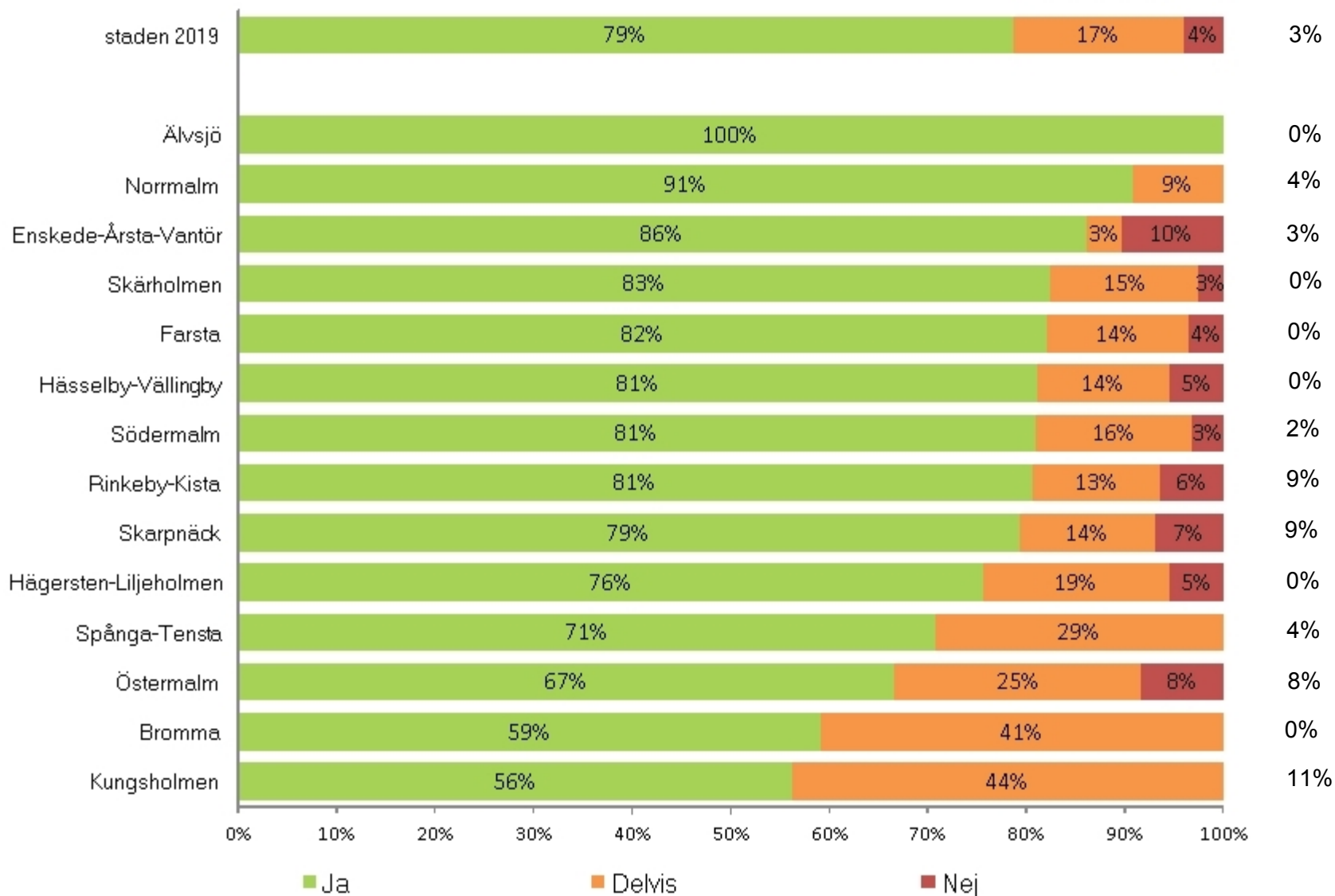
Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?



Kontakter med kommunen: enbart de som vet vilka insatser de är beviljade har svarat på denna fråga

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

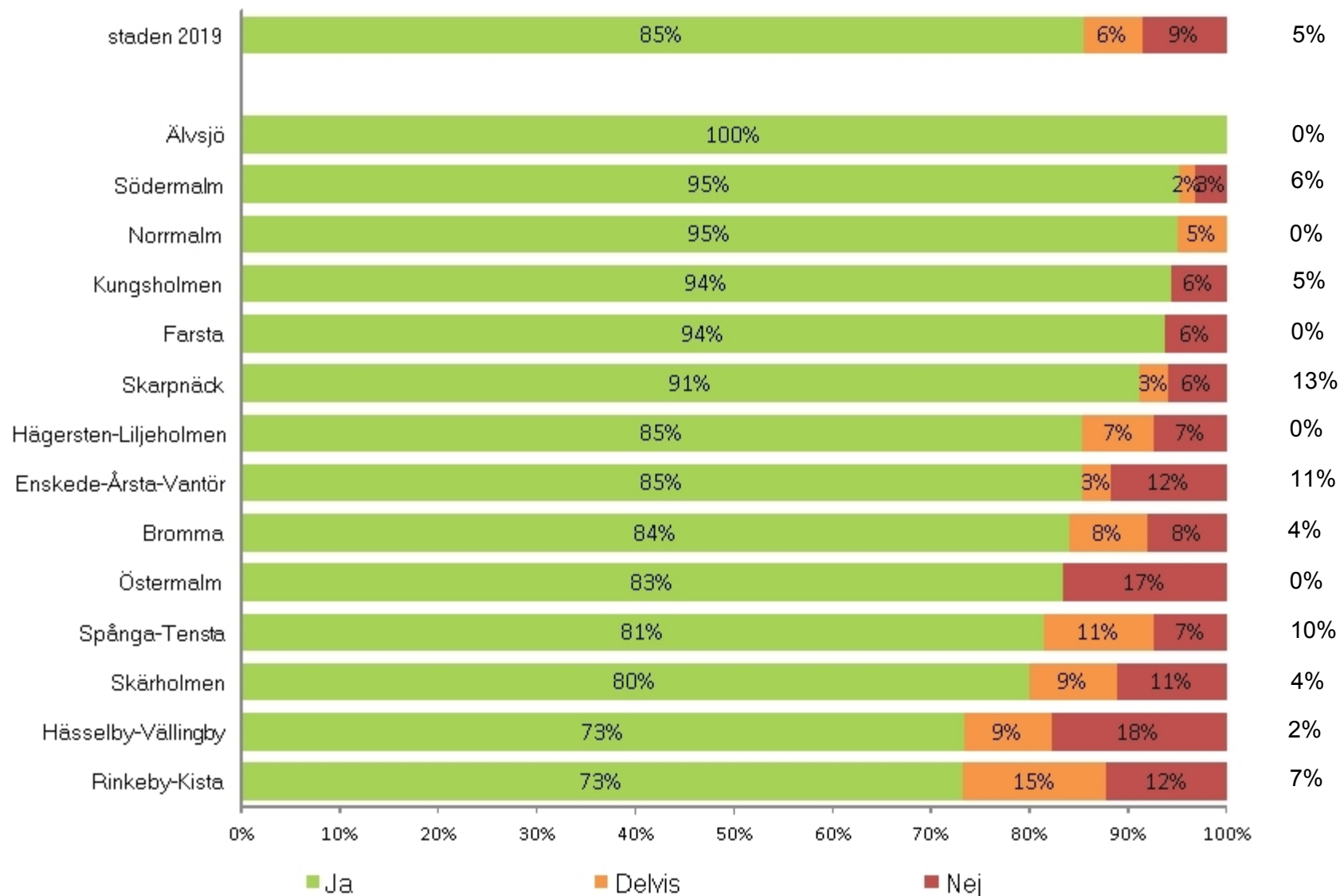
Andel
Vet ej



Kontakter med kommunen

Andel
Vet ej

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

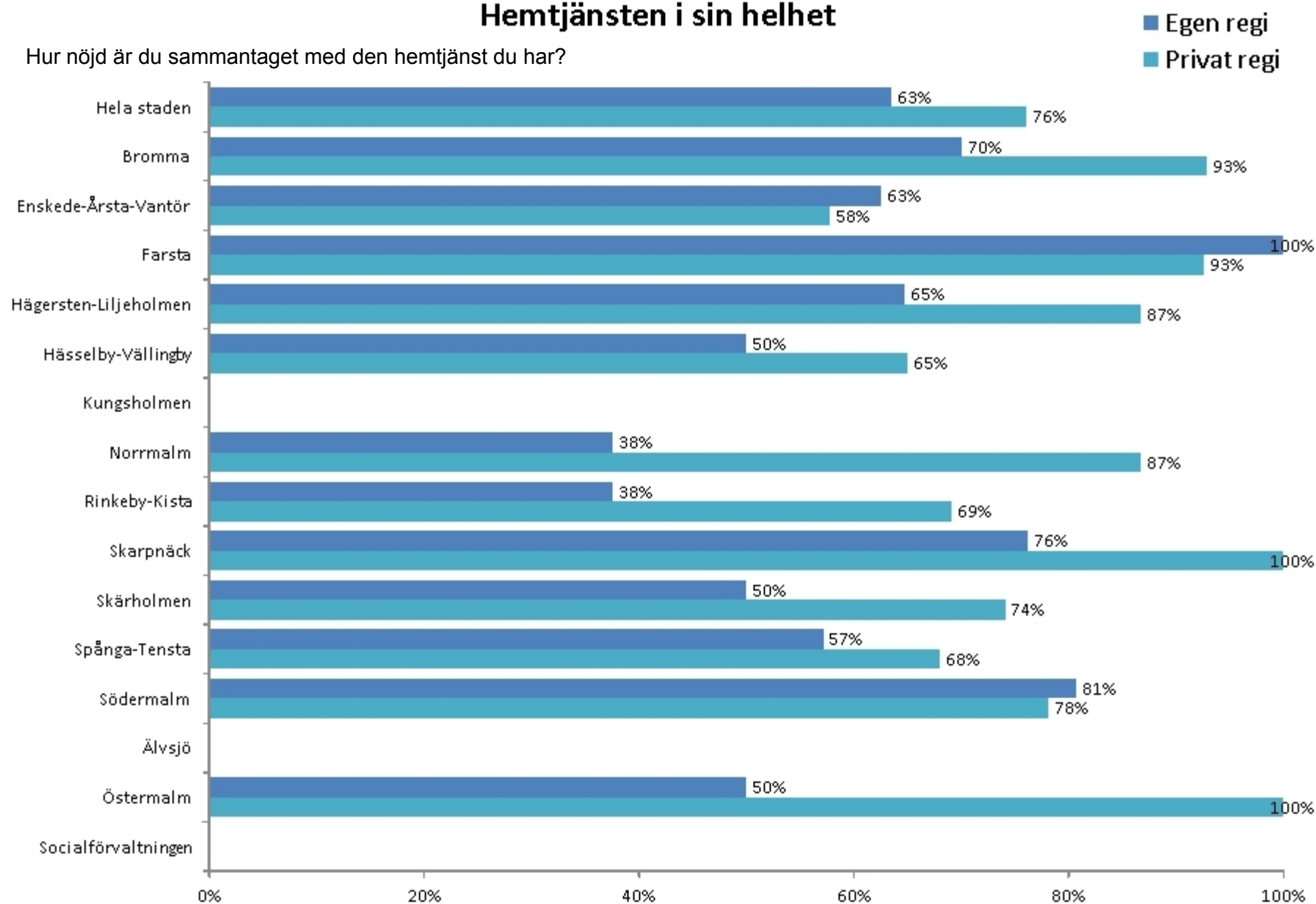


Andel nöjda* per stadsdel och regiform

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

Hemtjänsten i sin helhet

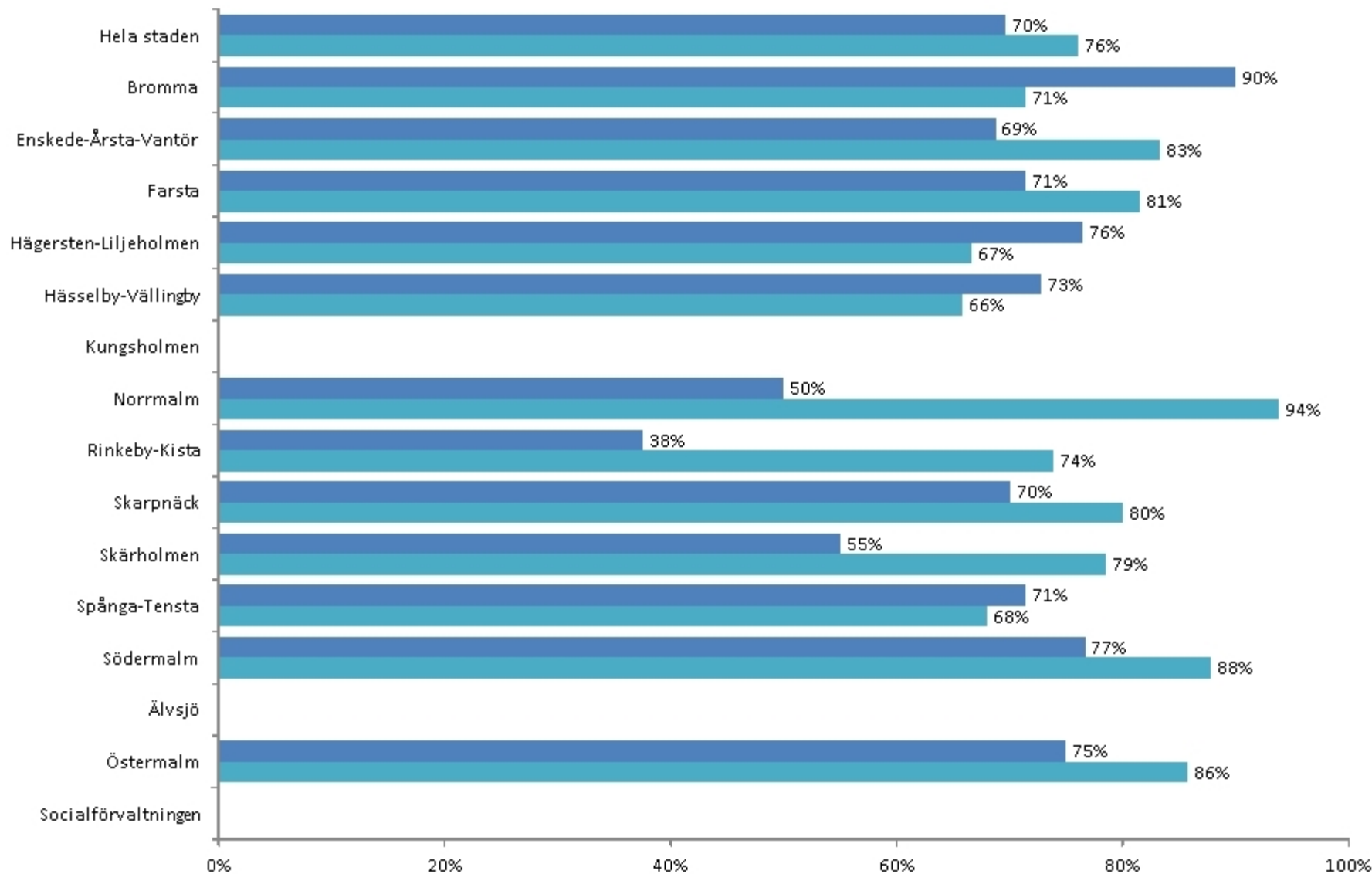
Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



Inflytande

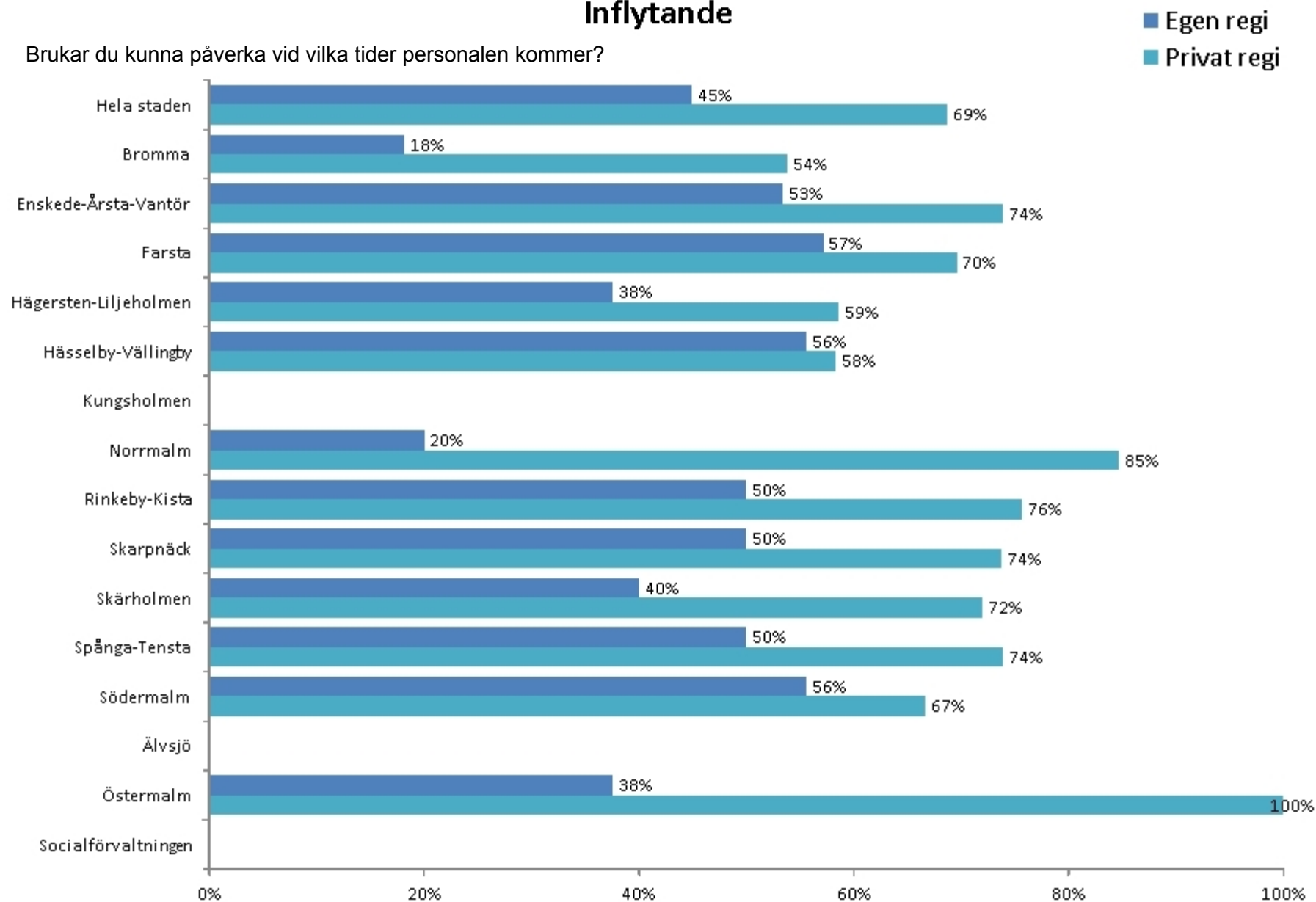
Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?

■ Egen regi
■ Privat regi



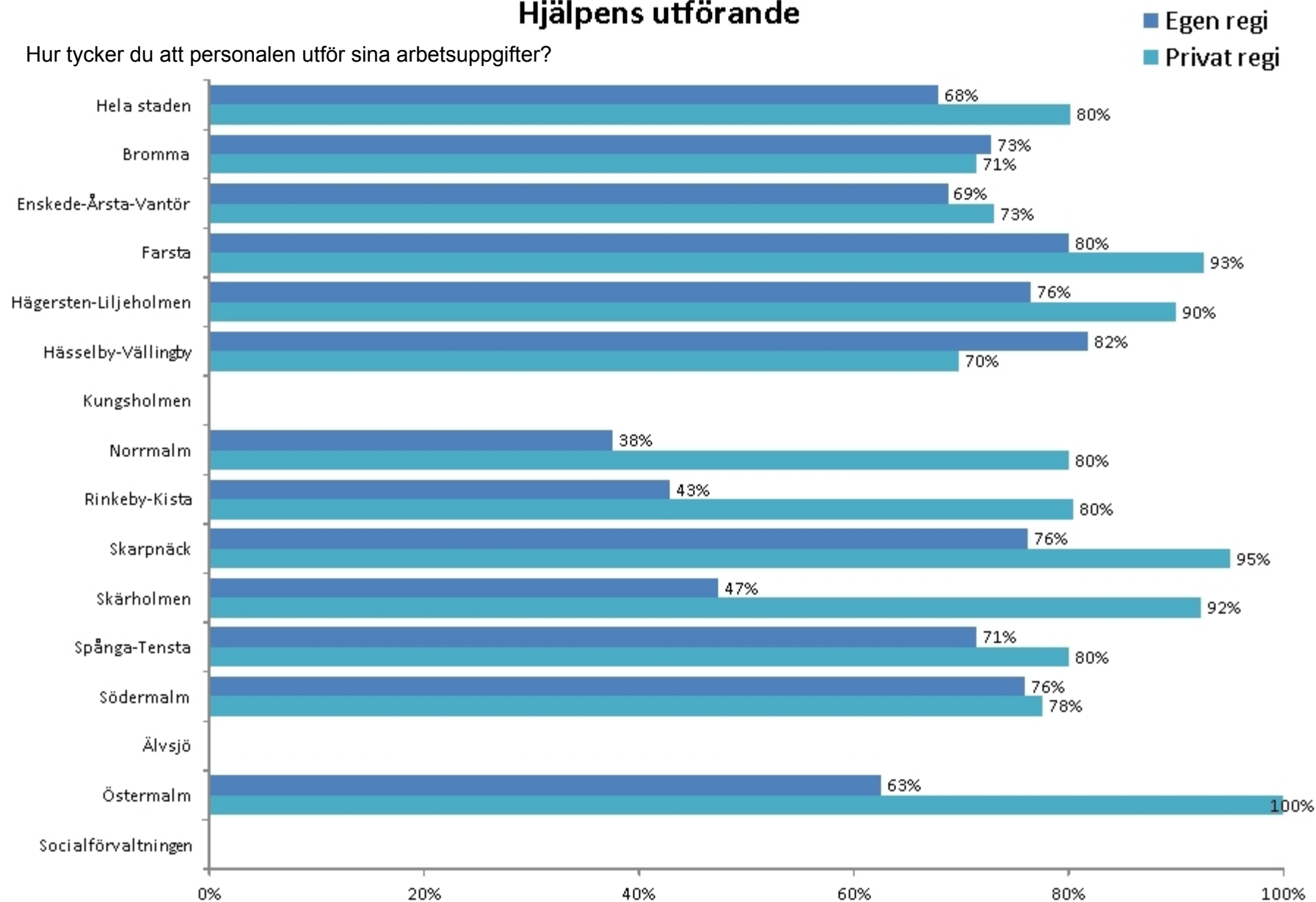
Inflytande

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



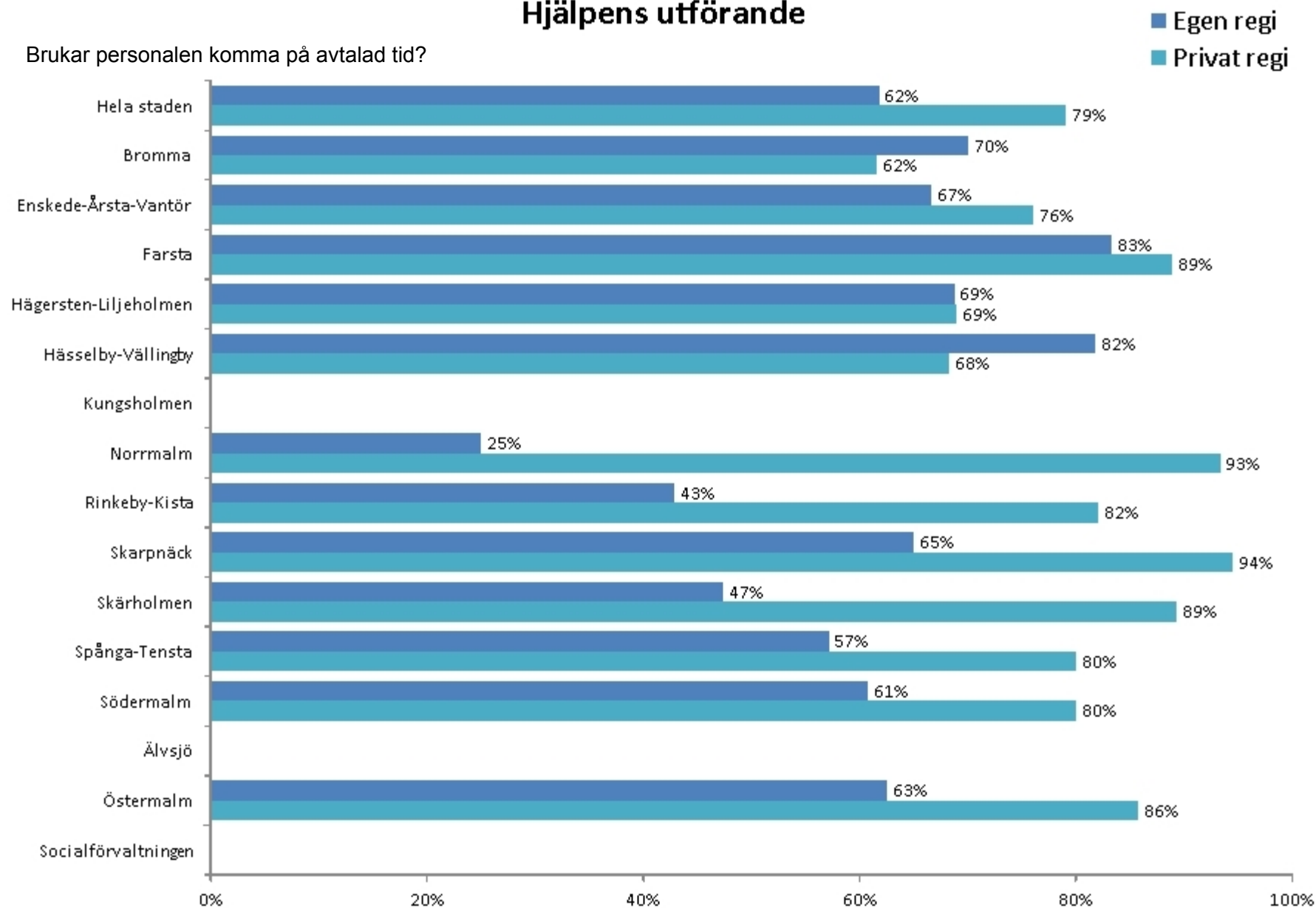
Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



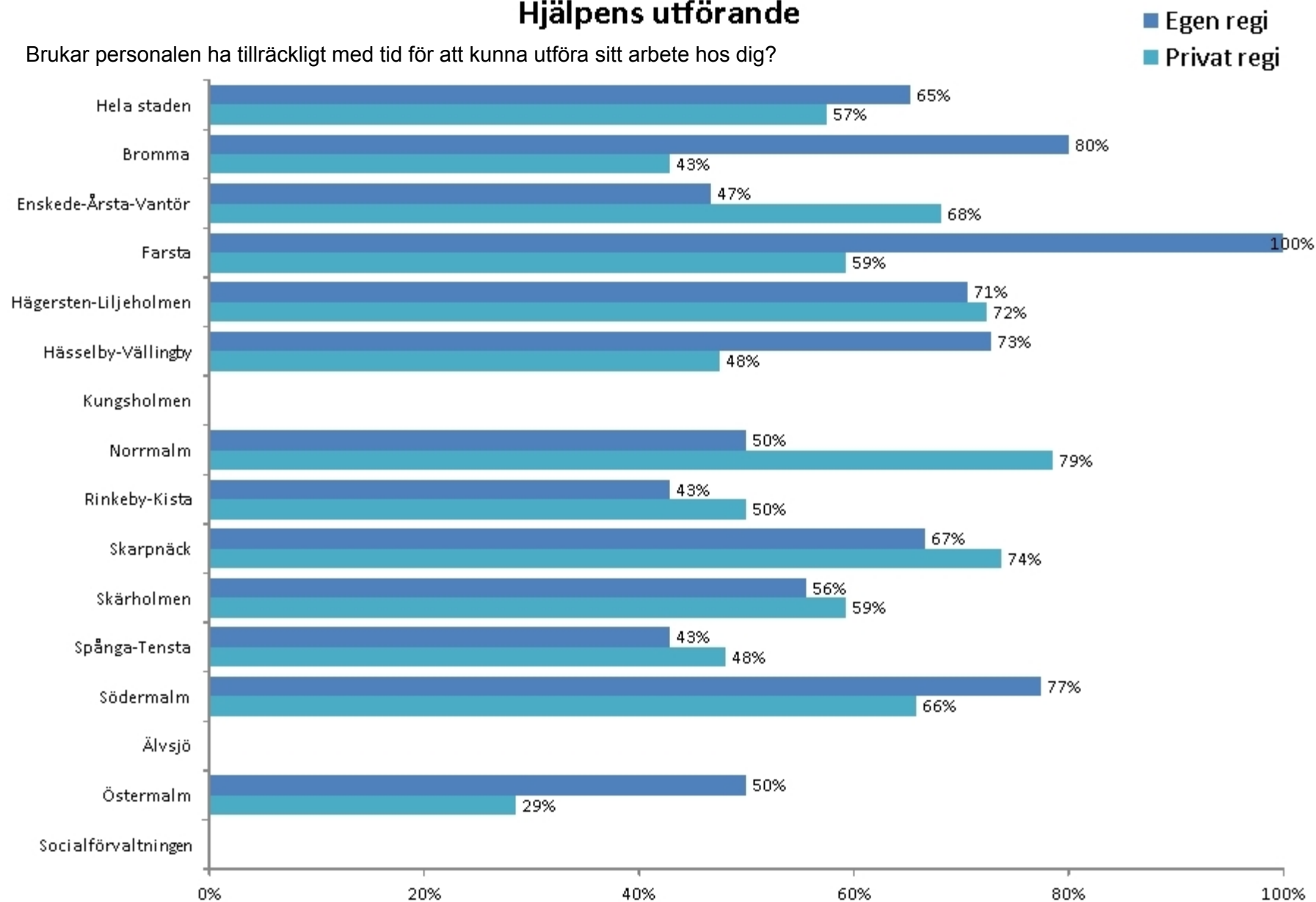
Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?



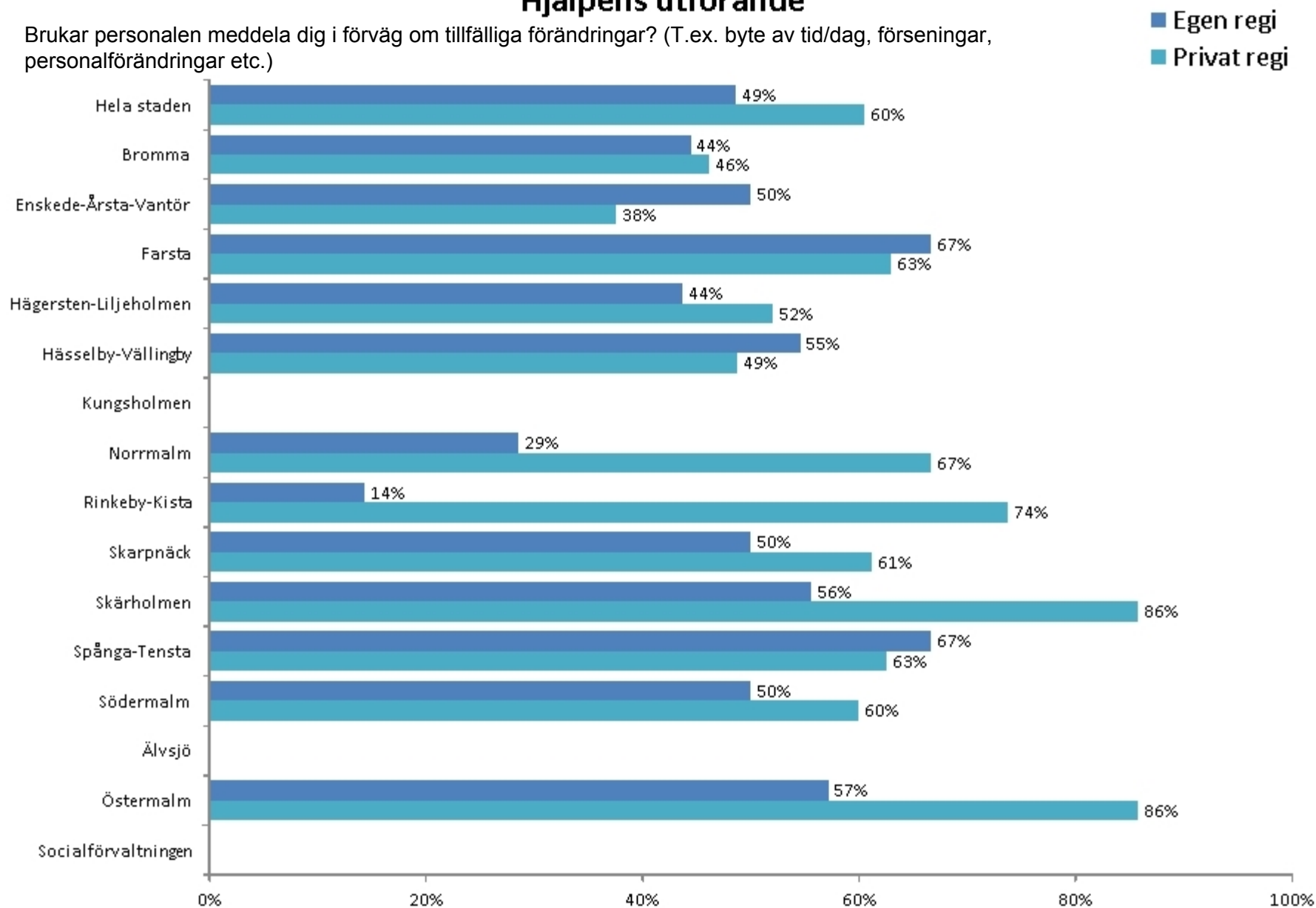
Hjälpens utförande

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



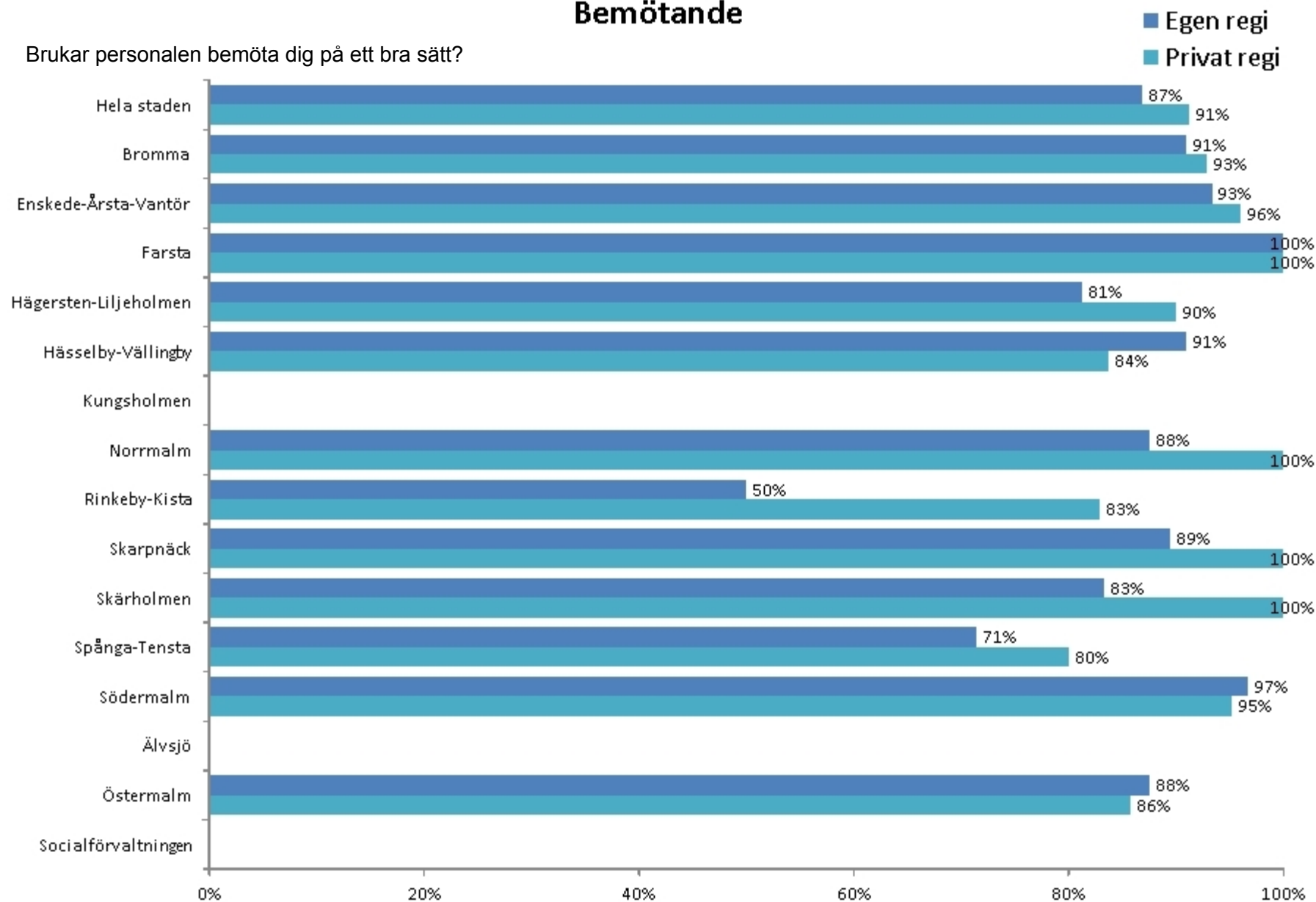
Hjälpens utförande

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



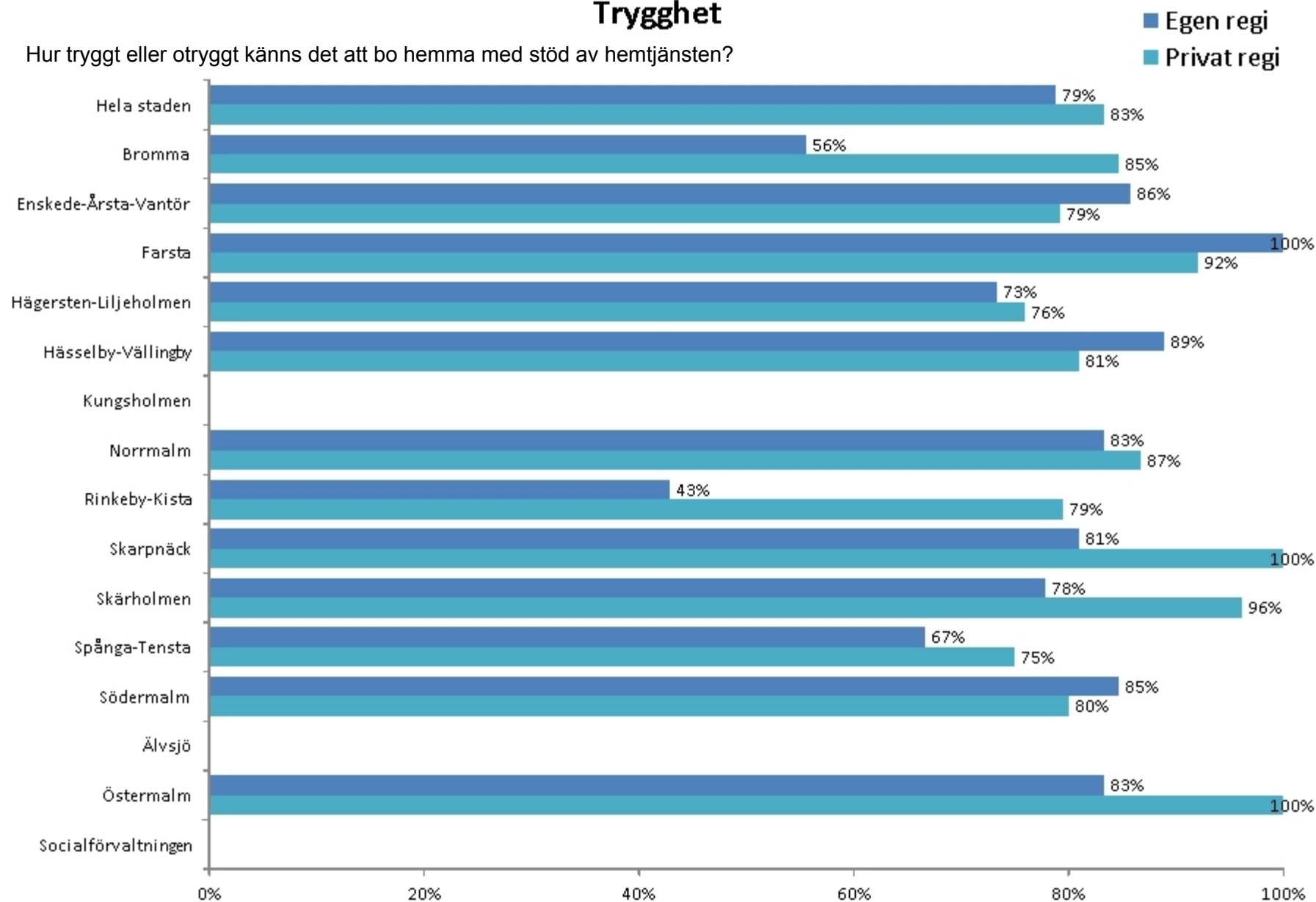
Bemötande

Brakar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



Trygghet

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



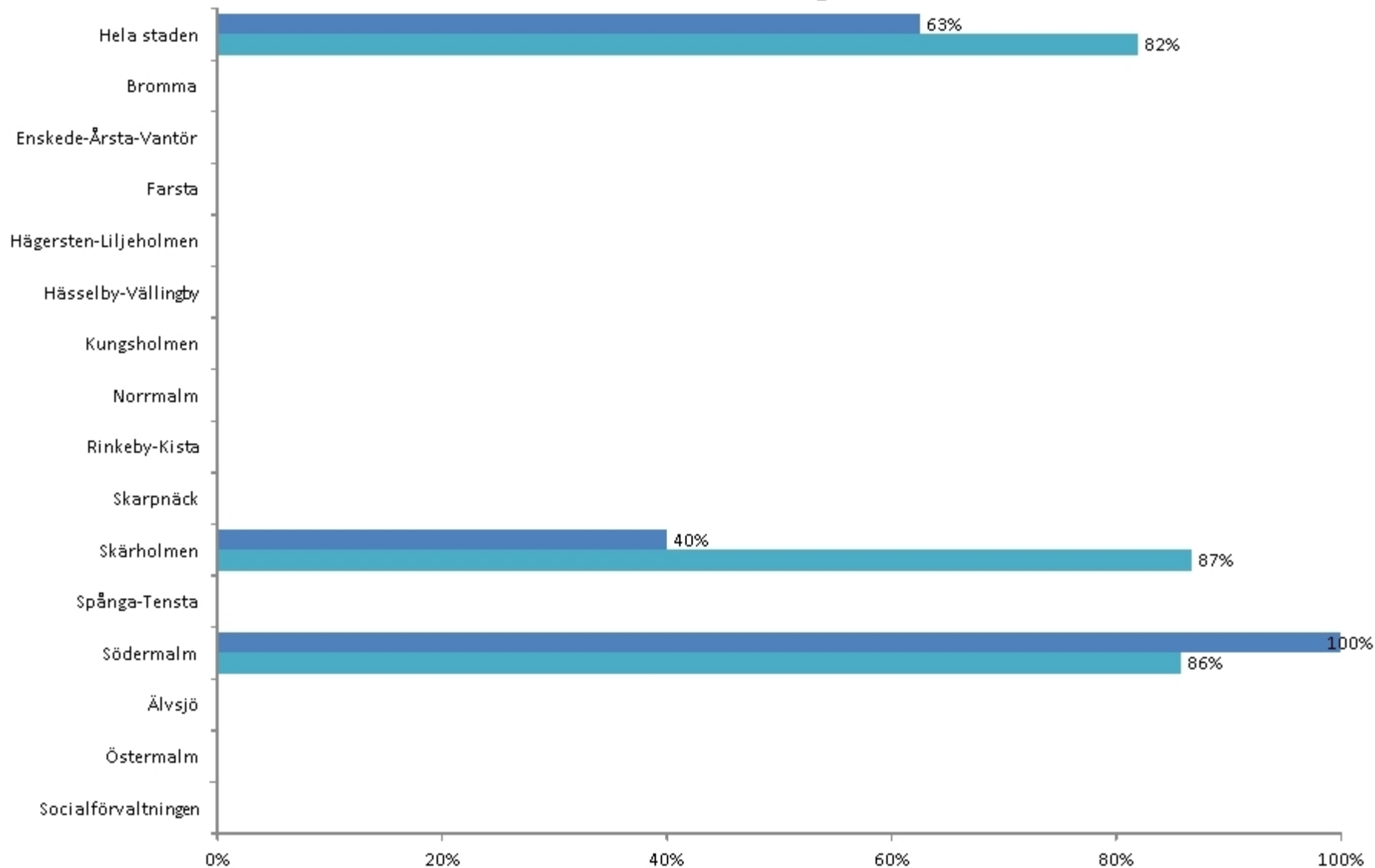
Maten: enbart de som har någon form av hjälp med maten har

■ Egen regi

■ Privat regi

Smakar maten bra?

besvarat denna fråga



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

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

