

Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2020

Stockholms stad - Hemtjänst yngre



Presentation

- Om undersökningen
- Resultat
 - Andel nöjda
 - Bakgrundsfrågor
 - Index nöjdhet
 - Resultat per fråga över tid
 - Resultat per regiform
 - Resultat per kön
 - Resultat per svarsmetod
 - Resultat per stadsdel
 - Andel nöjda per stadsdelsnämnd och regiform

Svarsfrekvenser

	Urval netto 2020	Antal svar 2020	Svarsfrekvens 2020	Antal svar 2019	Svarsfrekvens 2019	Antal svar 2018	Svarsfrekvens 2018
Bromma	58	25	43%	26	46%	28	37%
Enskede-Årsta-Vantör	101	42	42%	42	44%	65	39%
Farsta	81	31	38%	35	44%	51	50%
Hägersten-Liljeholmen	105	44	42%	47	47%	51	43%
Hässelby-Vällingby	84	36	43%	57	44%	77	49%
Kungsholmen	72	19	26%	21	26%	35	39%
Norrmalm	36	16	44%	24	52%	24	40%
Rinkeby-Kista	98	31	32%	51	44%	62	43%
Skarpnäck	60	29	48%	42	65%	42	48%
Skärholmen	76	38	50%	48	56%	54	44%
Socialförvaltningen	8	2	25%	3	33%	3	23%
Spånga-Tensta	63	22	35%	32	42%	34	35%
Södermalm	126	48	38%	74	48%	88	43%
Älvsjö	25	9	36%	8	31%	8	25%
Östermalm	30	14	47%	15	37%	23	34%
Staden män	439	174	40%	226	44%	268	41%
Staden kvinnor	584	232	40%	299	46%	377	43%
Egen regi	342	144	42%	172	42%	220	39%
Privata utförare	681	262	38%	353	47%	425	44%
Staden totalt	1023	406	40%	525	45%	645	42%

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 hela staden.
- Jämförelse görs mellan år 2018-2020 där så är möjligt. 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.
- 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 406 svar vilket ger en svarsfrekvens på 40%. 35% av svaren är från egen regi, resterande 65% från privata utförare.
- 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.

Sammanfattning

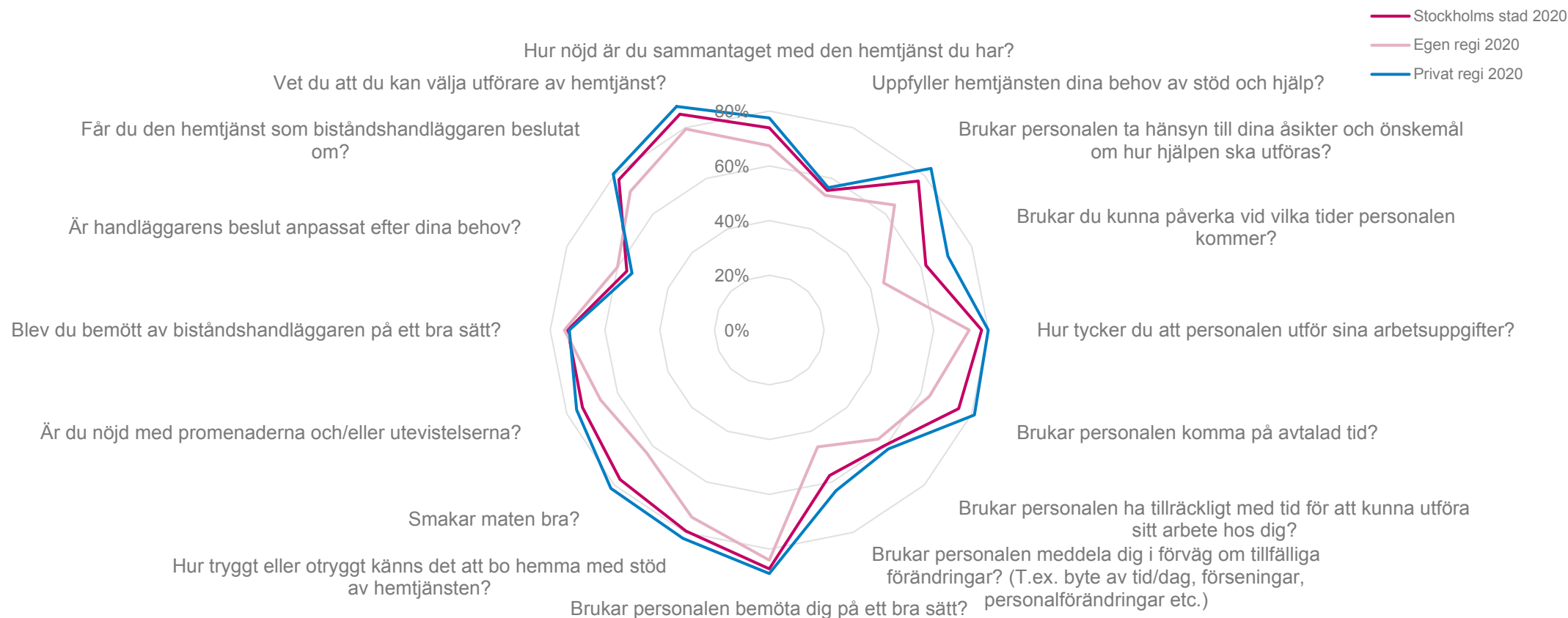
- Svansfrekvensen är i årets brukarundersökning 40%, vilket är lägre än föregående år då svansfrekvensen var 45%. SDN Skärholmen har stadens högsta svansfrekvens i årets resultat med 50% svarande.
- Ett index har skapats utifrån fyra frågor ("Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål 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 samma nivå som 2019 då motsvarande andel var 79%.
- I majoriteten av frågorna har det inte skett några större förändringar sedan föregående års undersökning. Andelen nöjda är på en liknande nivå som föregående år gällande samtliga frågor.
- Avseende frågan "Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?" är brukarna i Älvsjö nöjdast (89% nöjda). I Kungsholmen har dock den största positiva utvecklingen skett i och med att andelen nöjda ökat med 27%.
- Gällande frågan "Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?" är skillnaderna mellan stadsdelarna stora och i Norrmalm är i år andelen nöjda störst (75% nöjda) samtidigt som stadsdelens resultat har också ökat mest (20% ökning).
- För de flesta frågorna är andelen nöjda brukare för regiformen privat regi något större än för egen regi. De största skillnaderna finns inom områdena "Inflytande", "Maten" och "Hjälpens utförande".
- Skillnaderna mellan könen är små. Något större skillnader finns gällande området "Hemtjänsten i sin helhet" där männen är nöjdare än kvinnorna.

Frågorna i enkäten

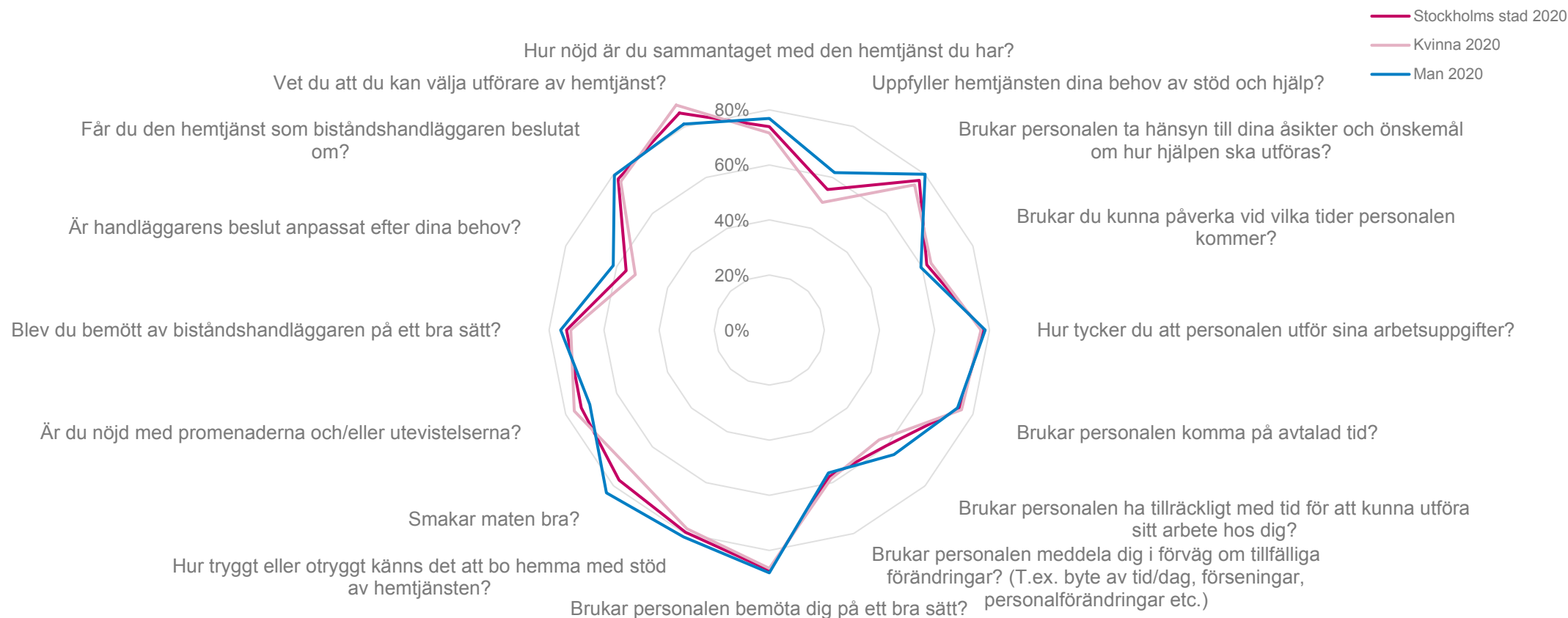
1. Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?
2. Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?
3. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?
4. Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?
5. Har du en genomförandeplan?
6. Har 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?

Andel nöjda

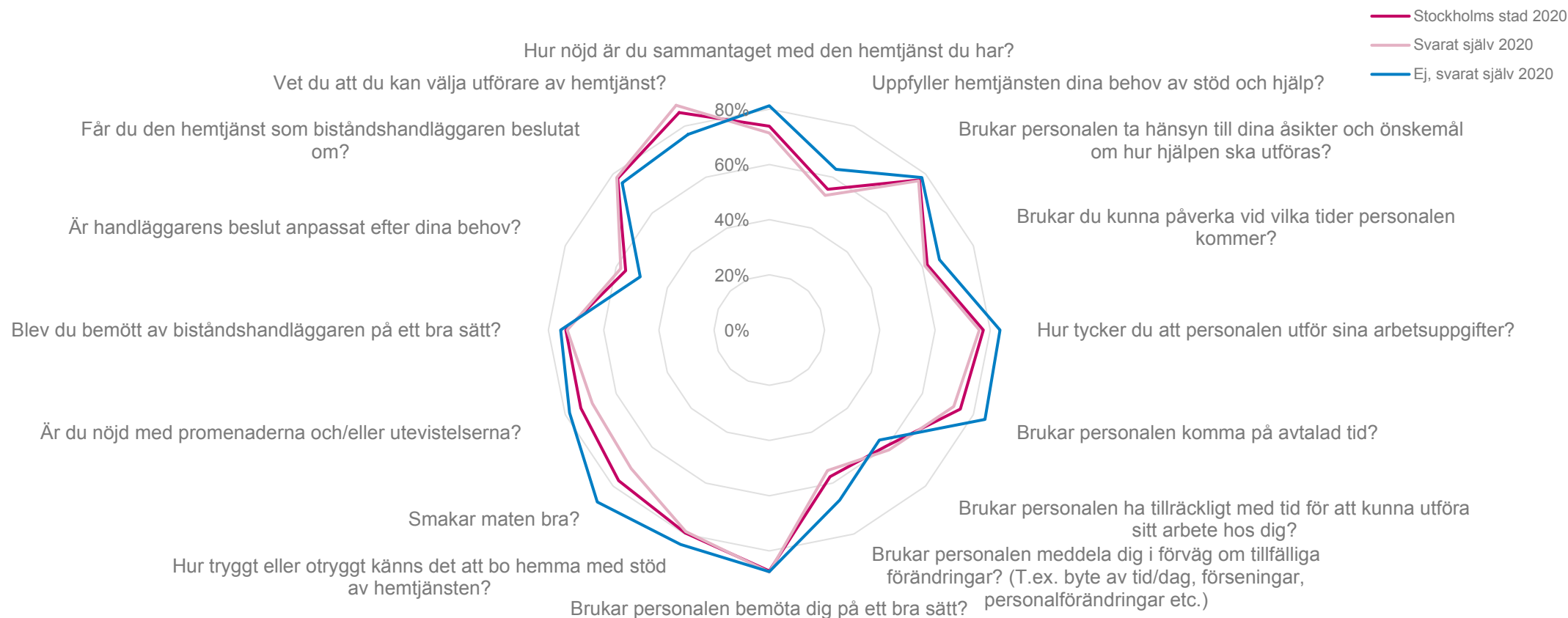
Andel nöjda per regiform



Andel nöjda per kön

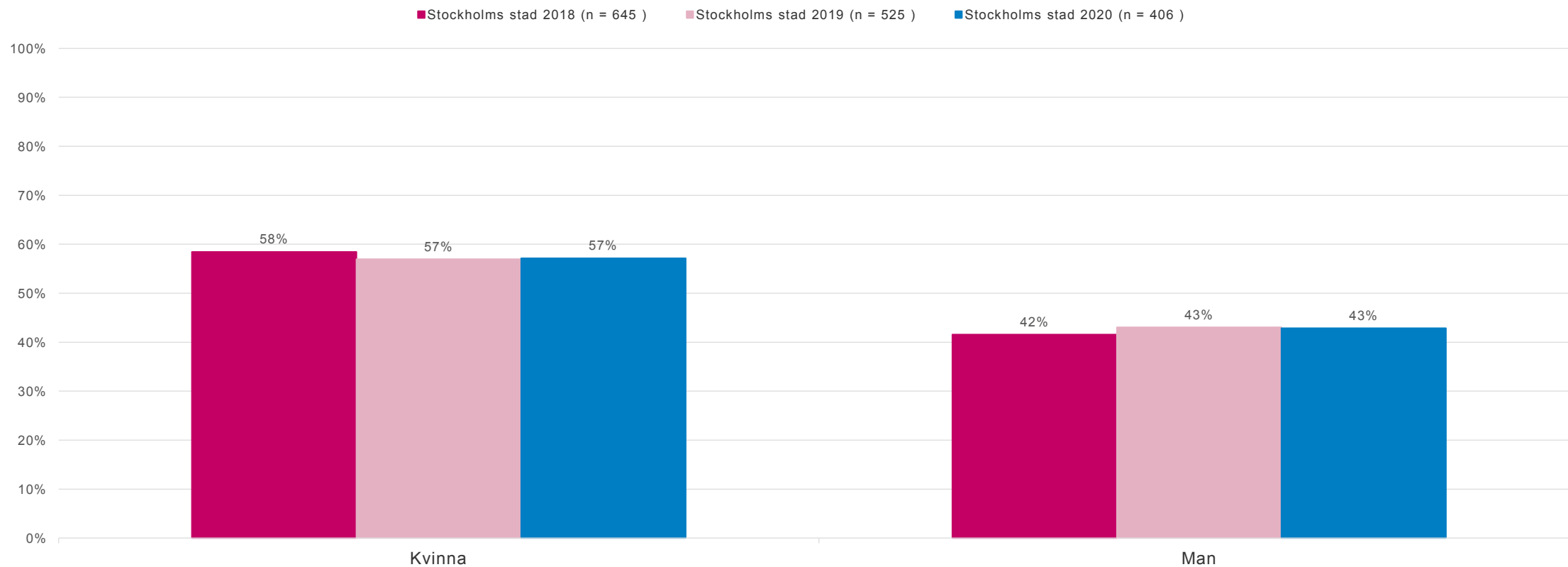


Andel nöjda per svarsmetod

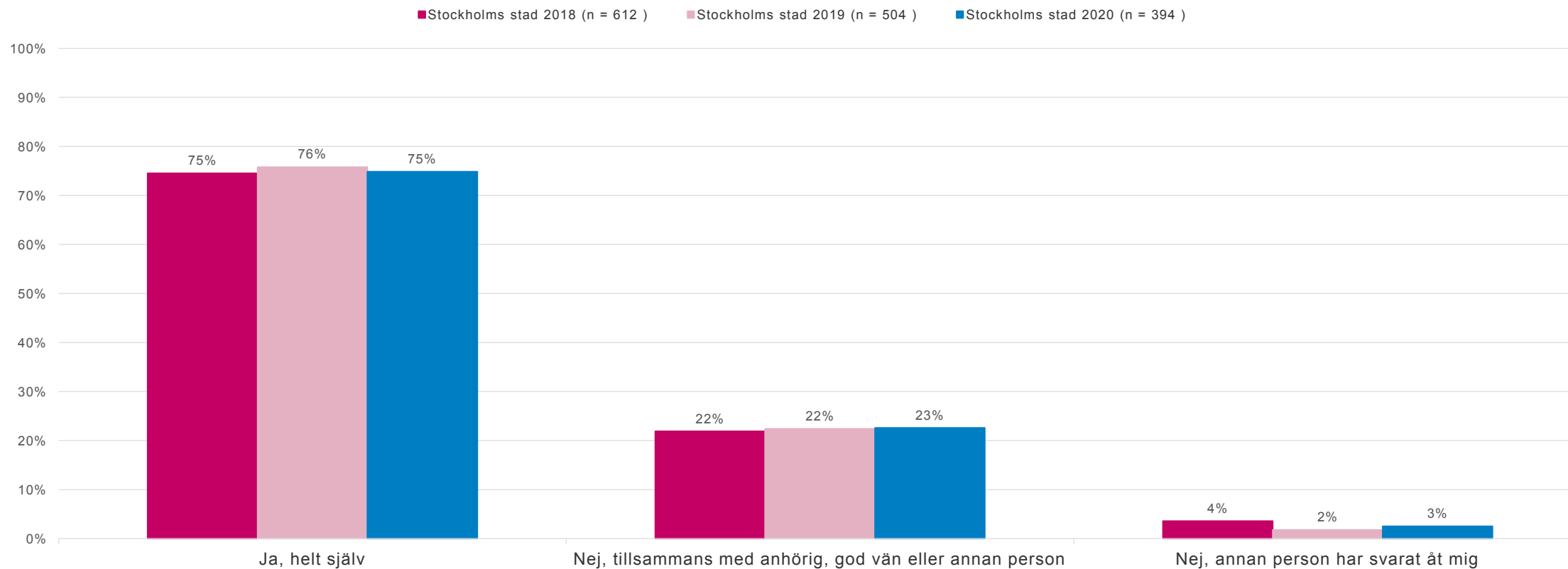


Bakgrundsfrågor

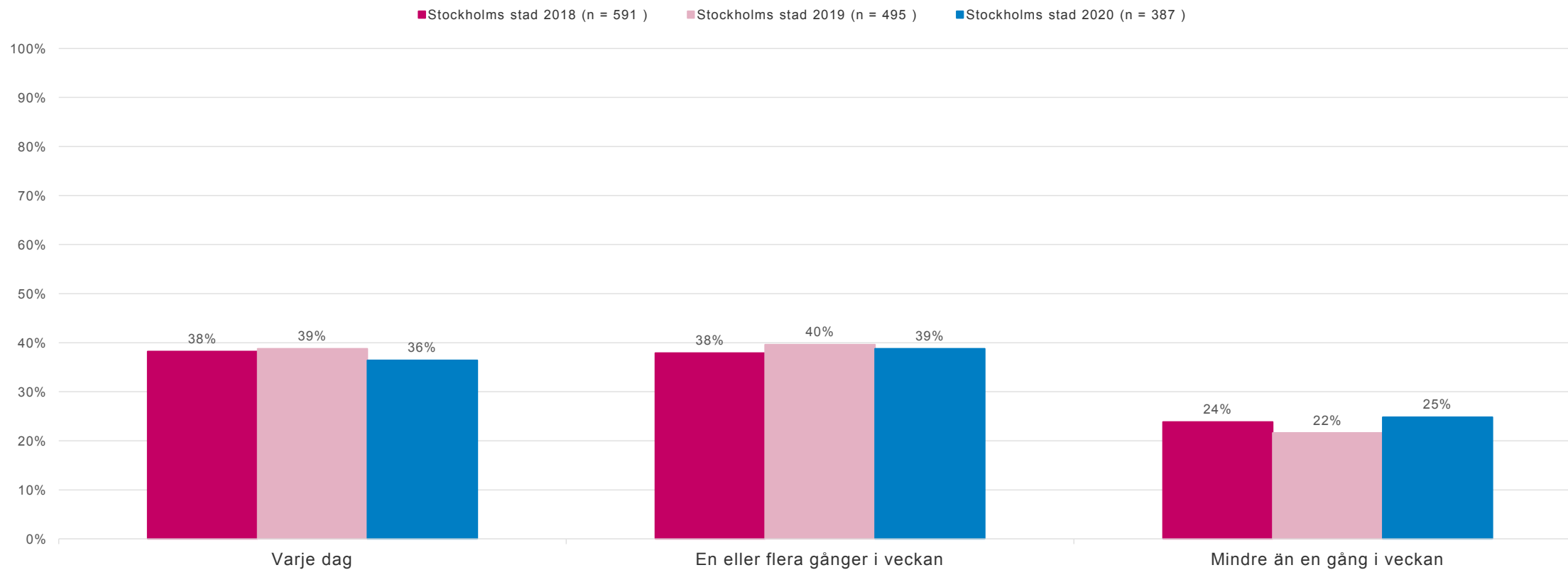
Kön



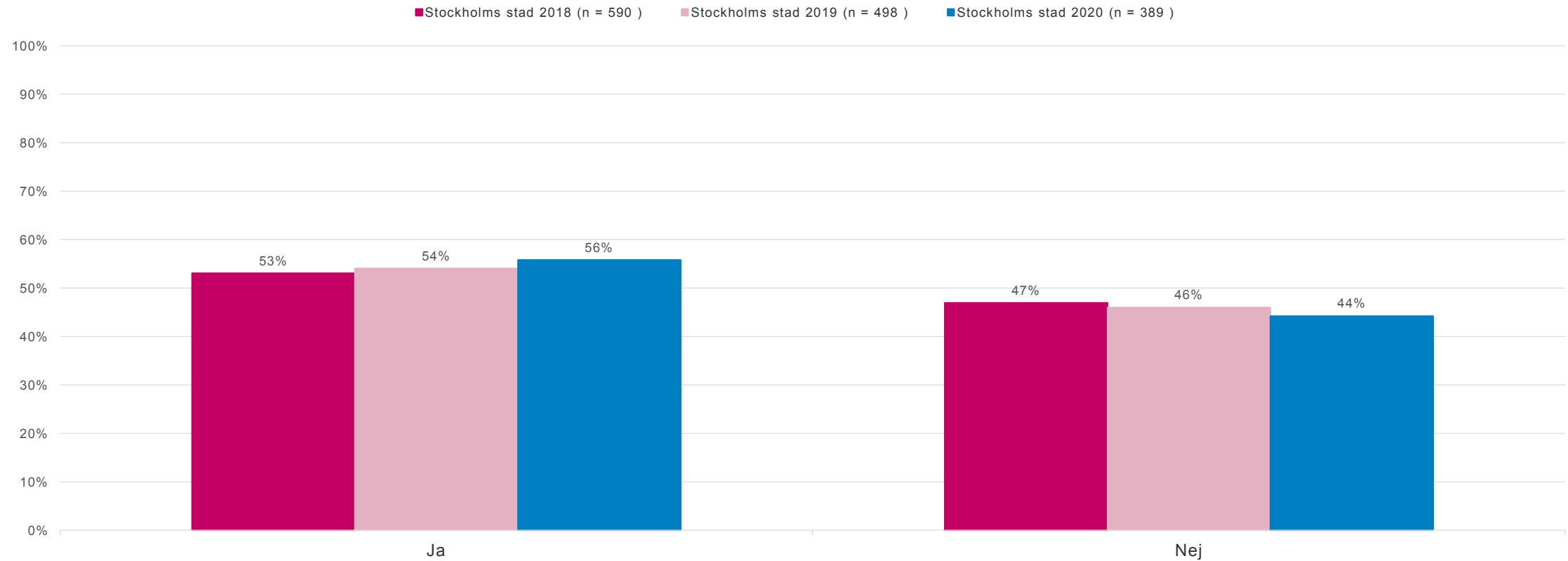
Har du svarat på frågorna själv?



Hur ofta får du hemtjänst?



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



Resultat

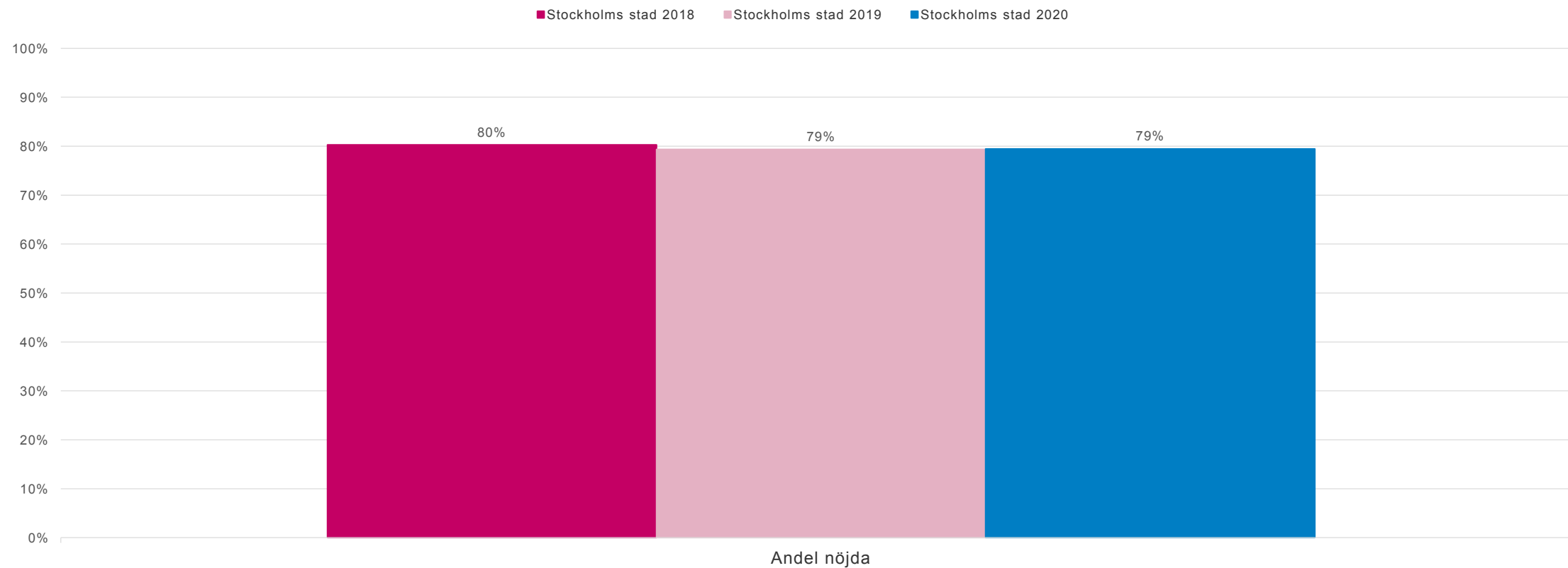
Index nöjdhet

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.

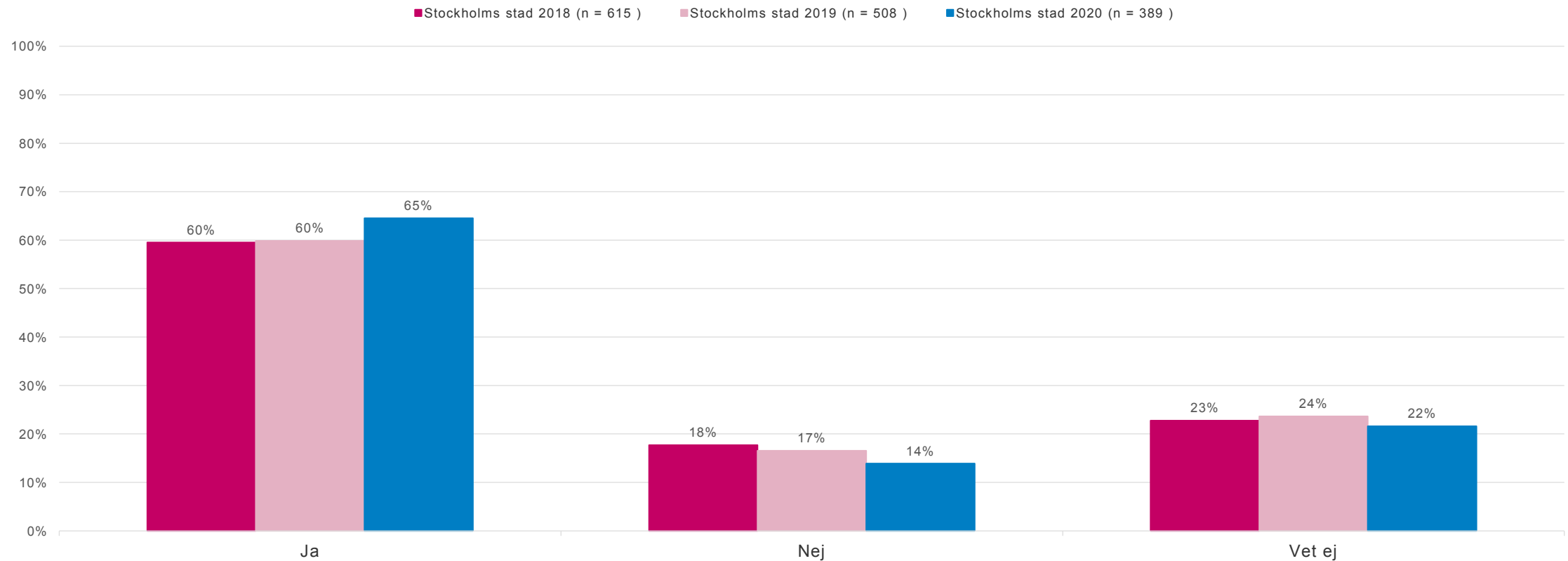
Index nöjdhet



Resultat per fråga över tid

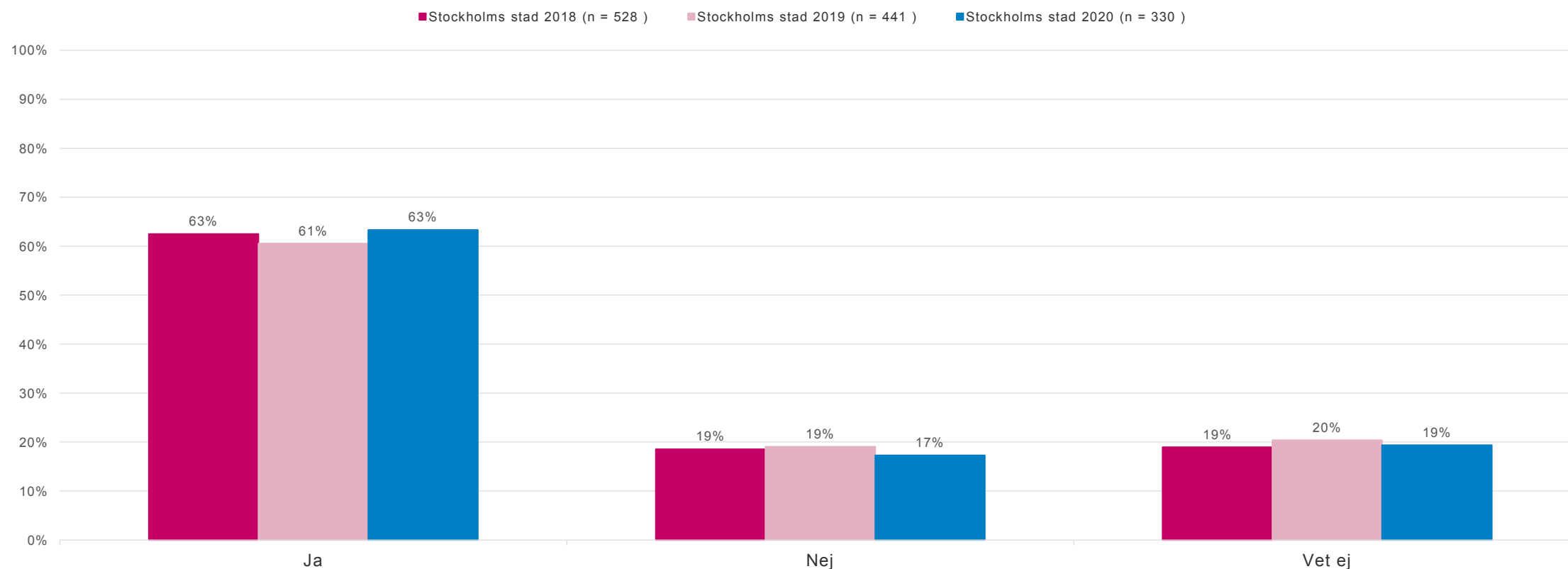
Resultat per fråga över tid - *Genomförandeplan*

Har du en genomförandeplan?



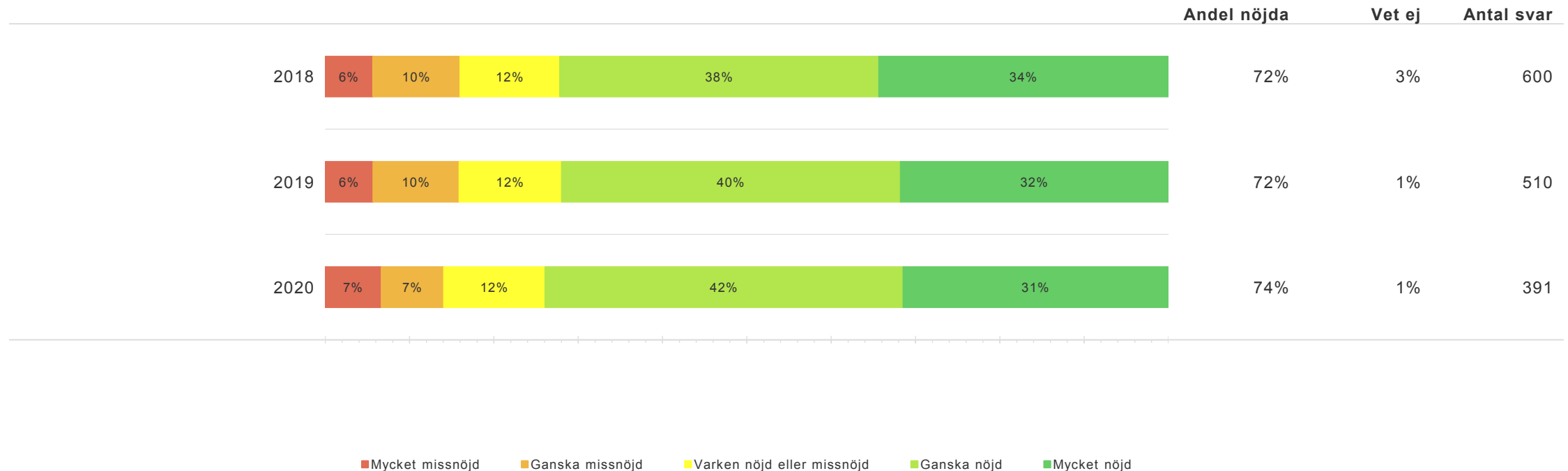
Resultat per fråga över tid - *Genomförandeplan*

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



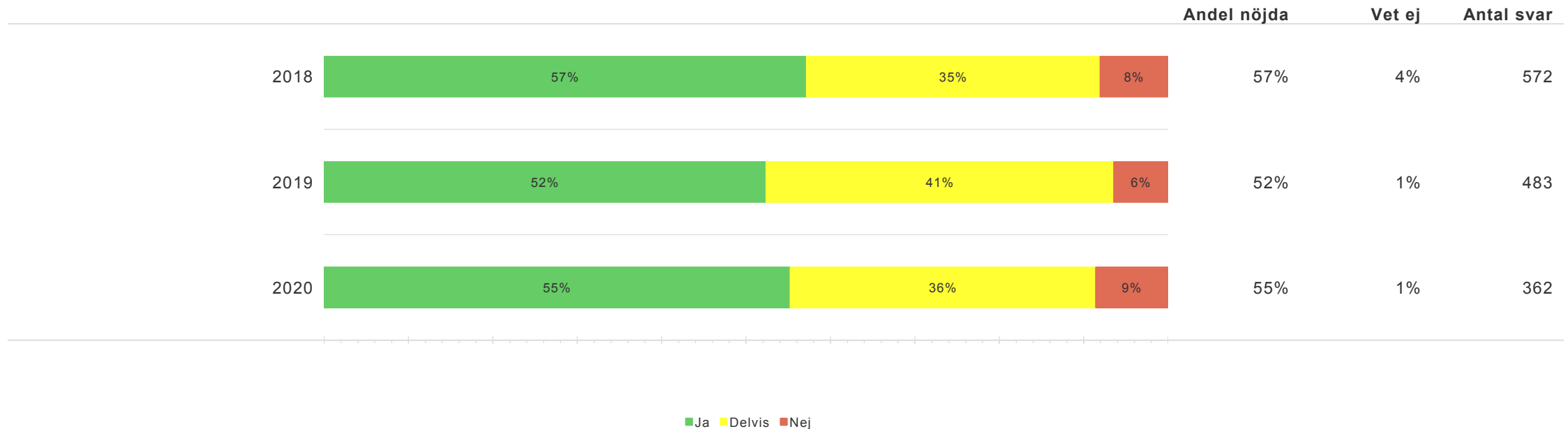
Resultat per fråga över tid - *Hemtjänsten i sin helhet*

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



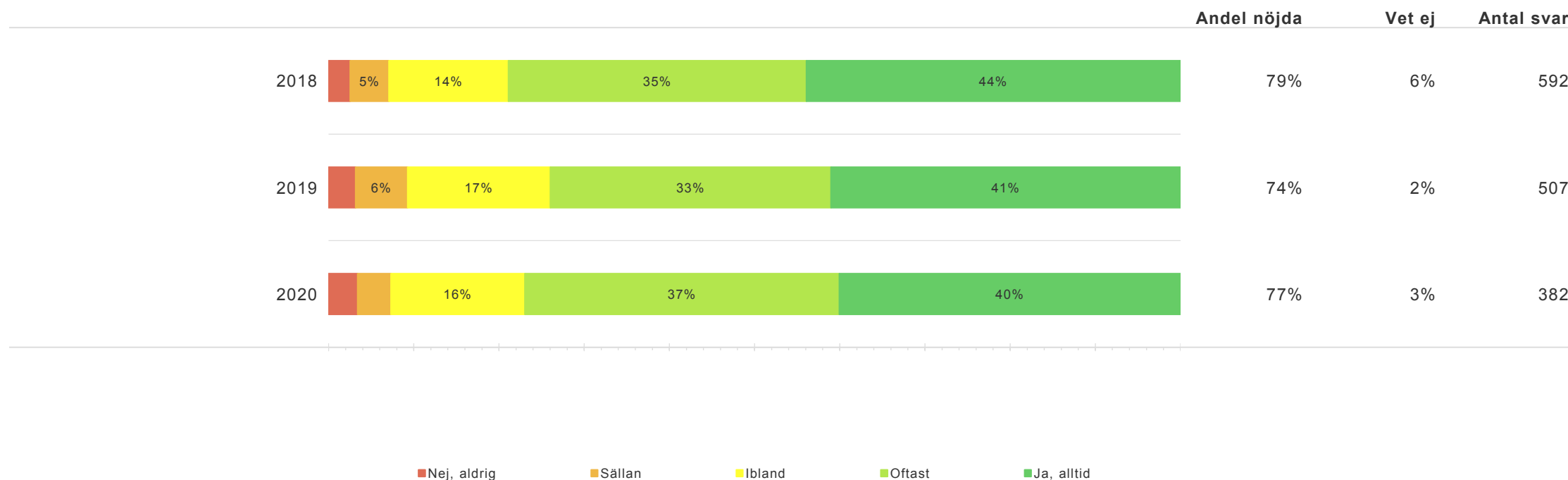
Resultat per fråga över tid - *Hemtjänsten i sin helhet*

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



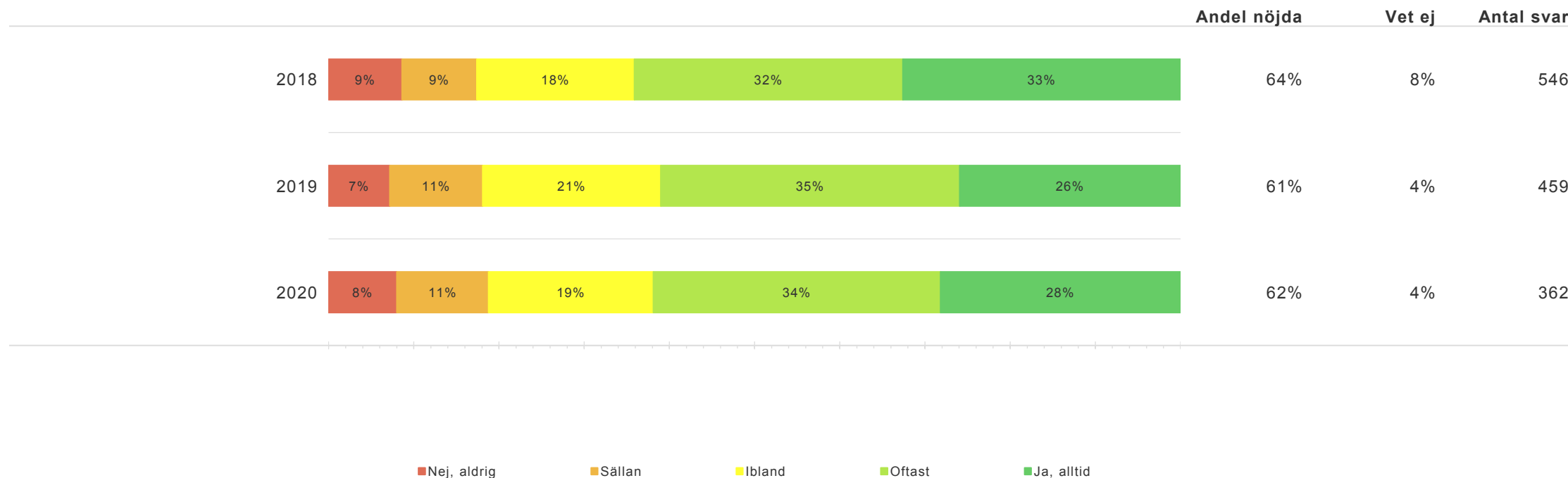
Resultat per fråga över tid - *Inflytande*

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



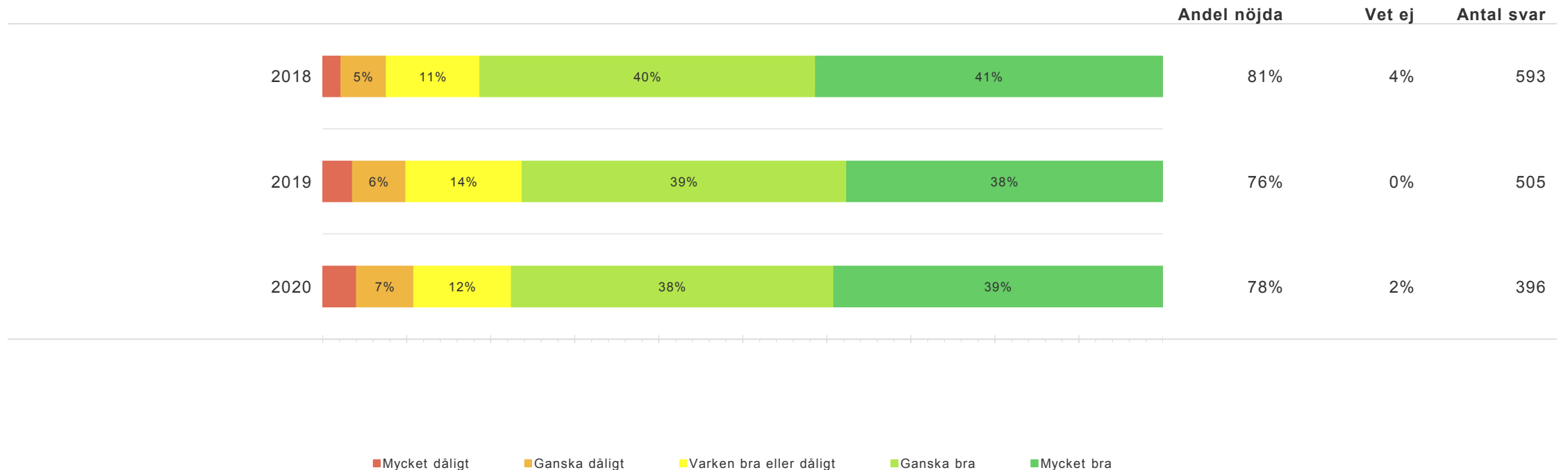
Resultat per fråga över tid - *Inflytande*

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



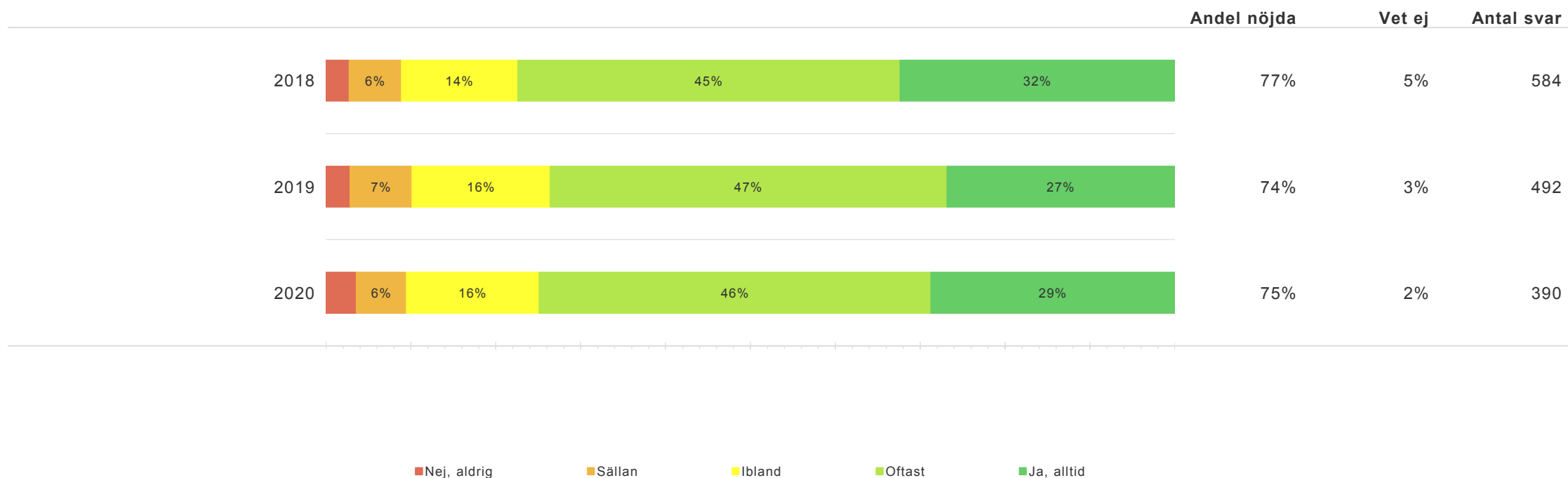
Resultat per fråga över tid - *Hjälpens utförande*

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



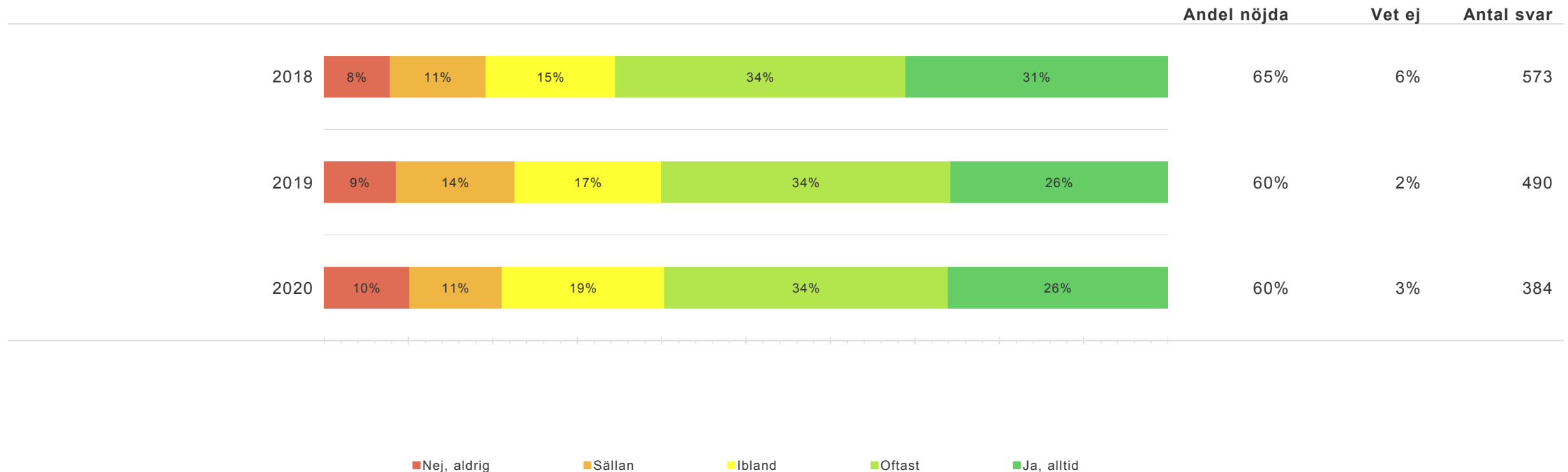
Resultat per fråga över tid - *Hjälpens utförande*

Brukar personalen komma på avtalad tid?



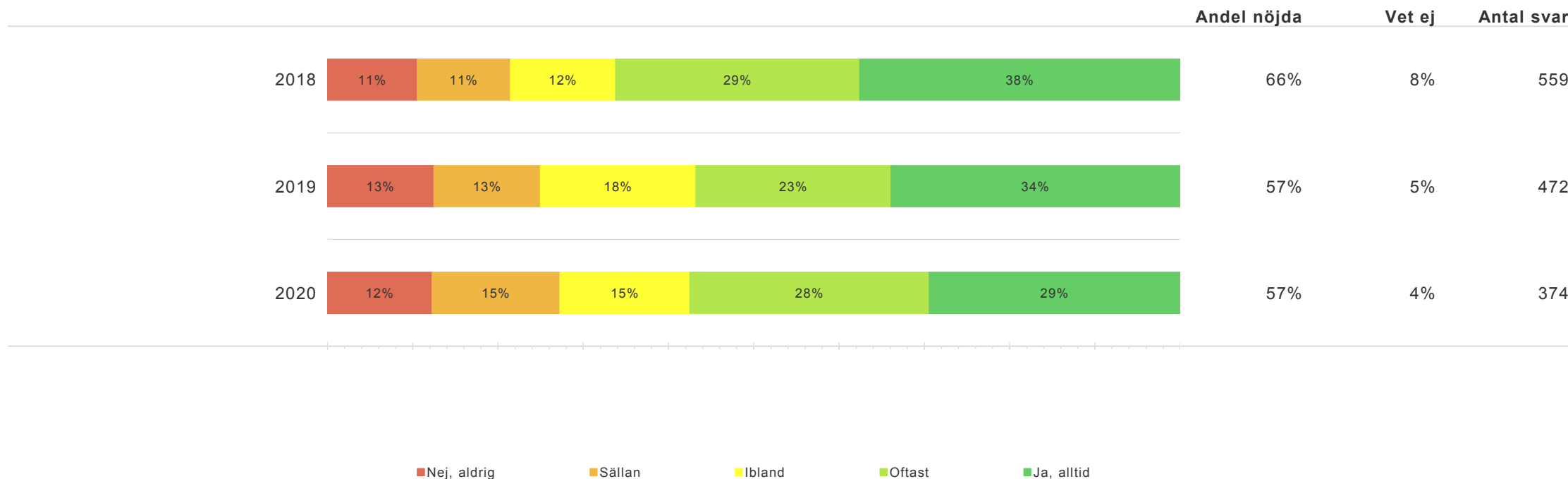
Resultat per fråga över tid - *Hjälpens utförande*

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



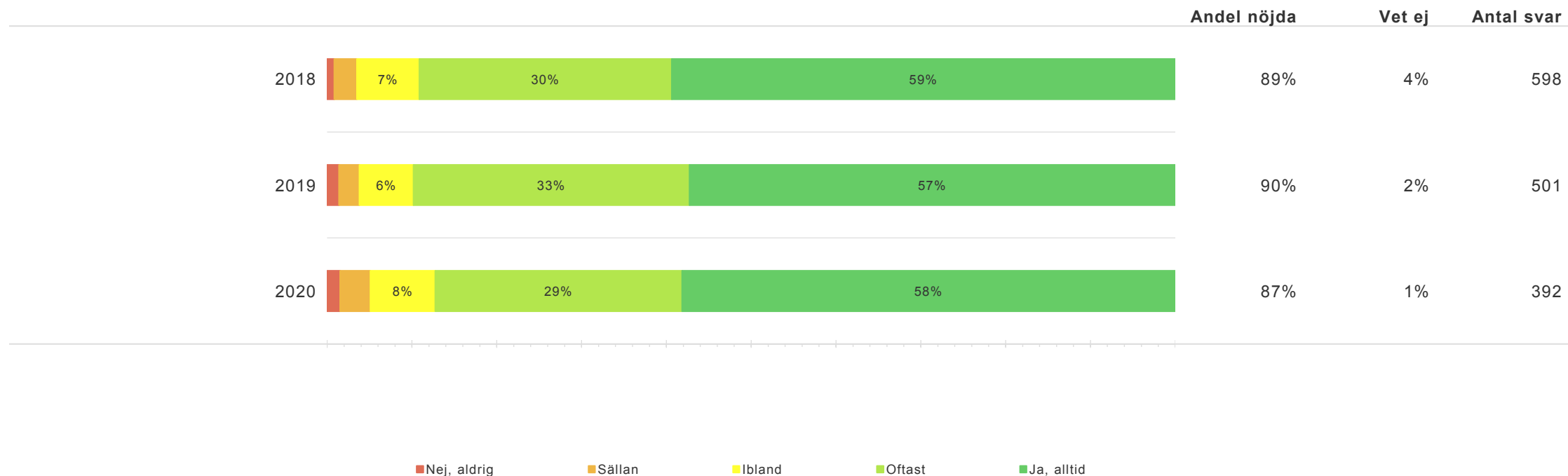
Resultat per fråga över tid - *Hjälpens utförande*

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



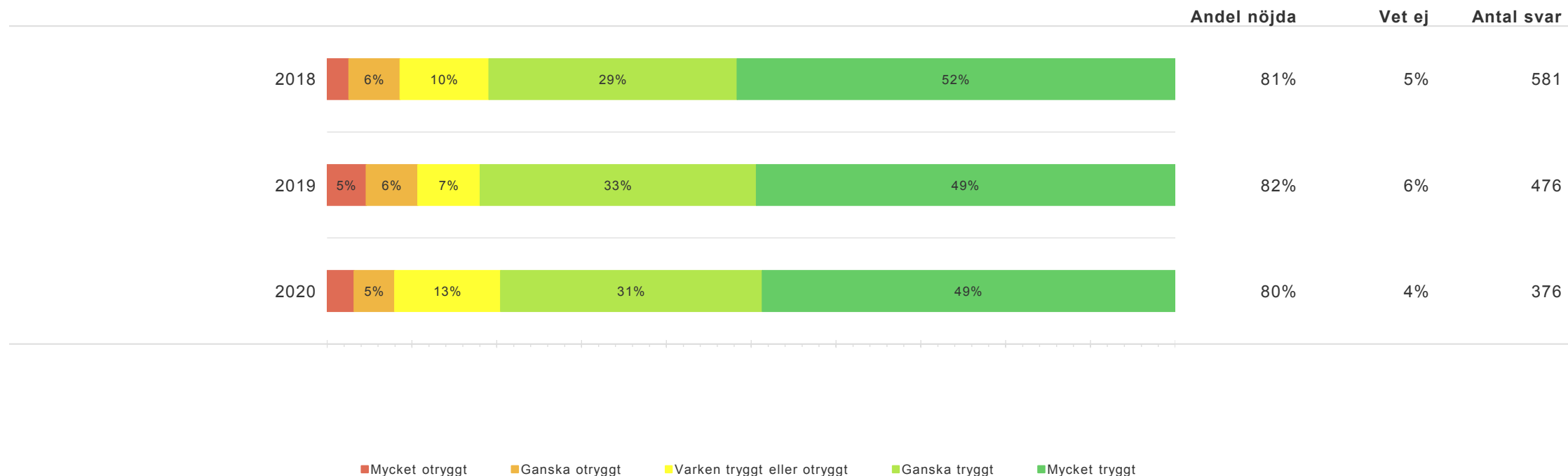
Resultat per fråga över tid - *Bemötande*

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



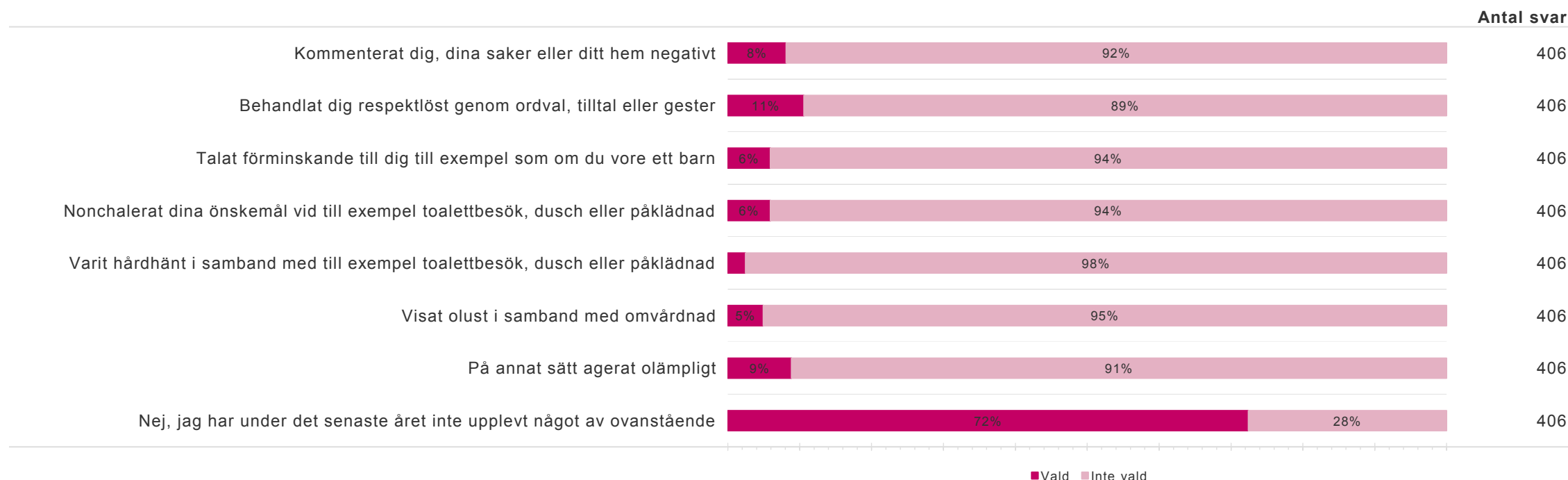
Resultat per fråga över tid - *Trygghet*

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



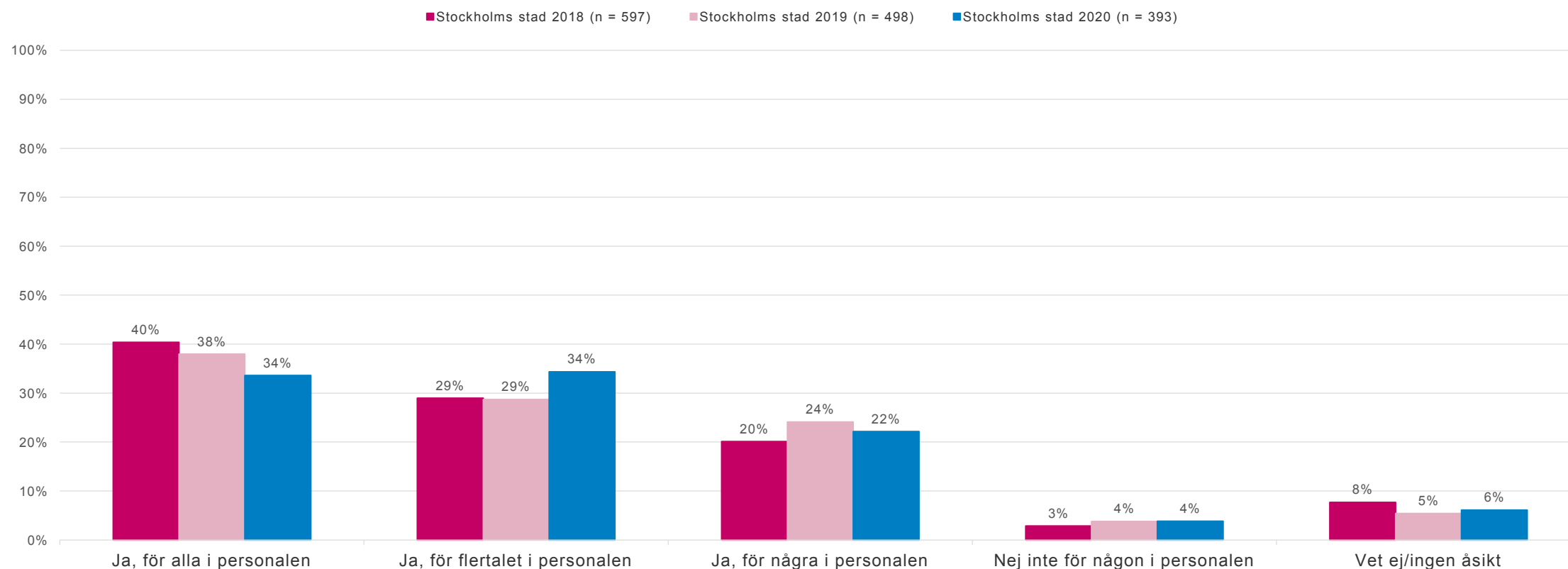
Resultat per fråga över tid - *Bemötande*

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



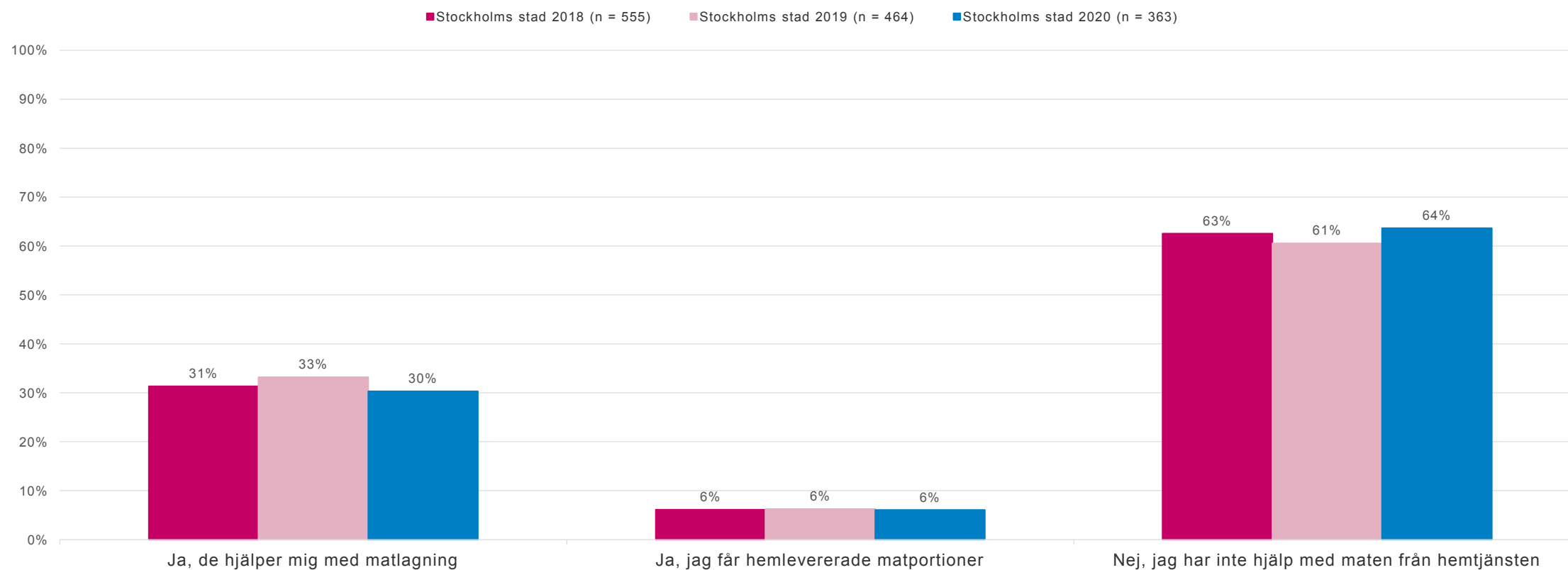
Resultat per fråga över tid - *Trygghet*

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



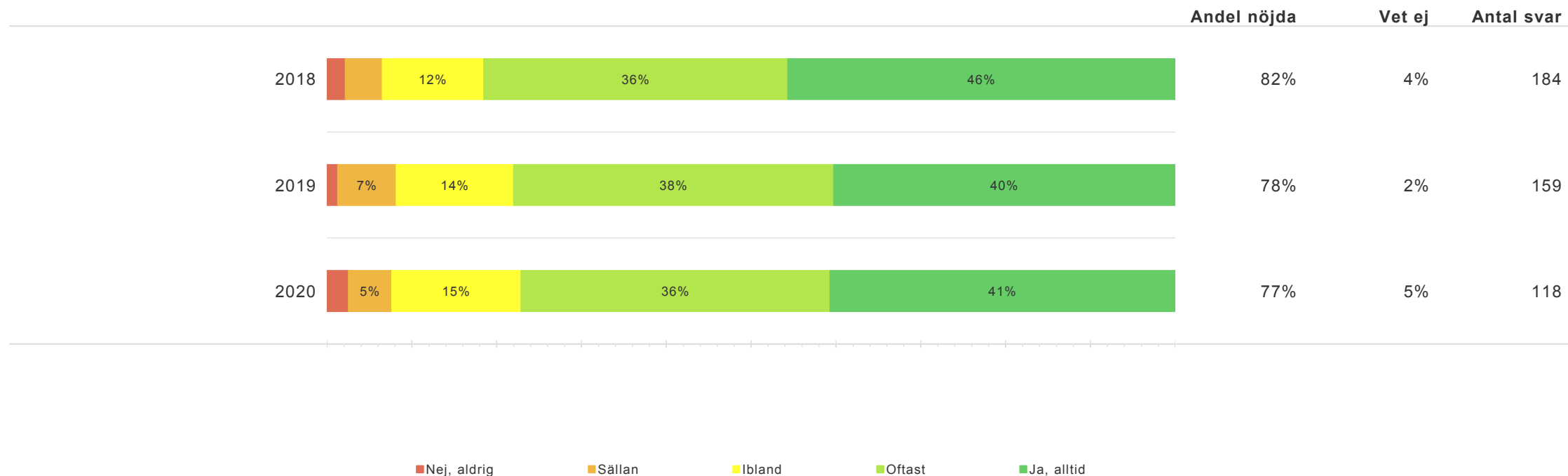
Resultat per fråga över tid - *Maten*

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



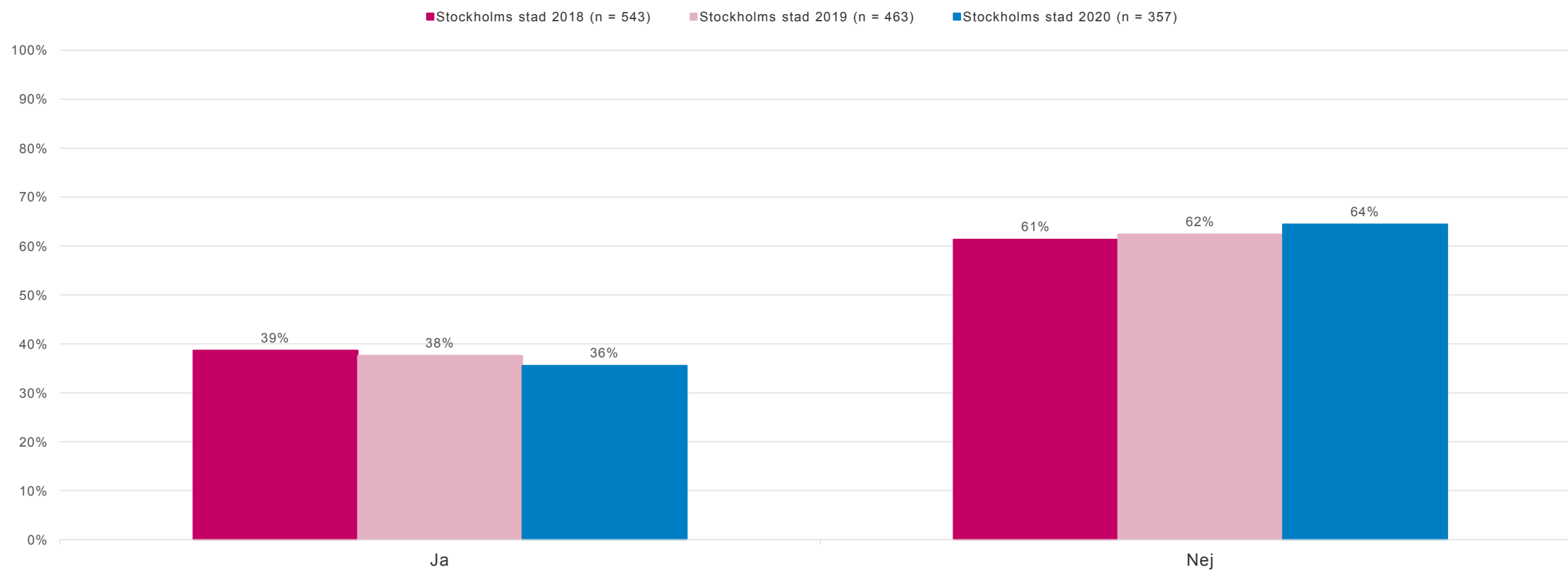
Resultat per fråga över tid - *Maten*

Smakar maten bra?



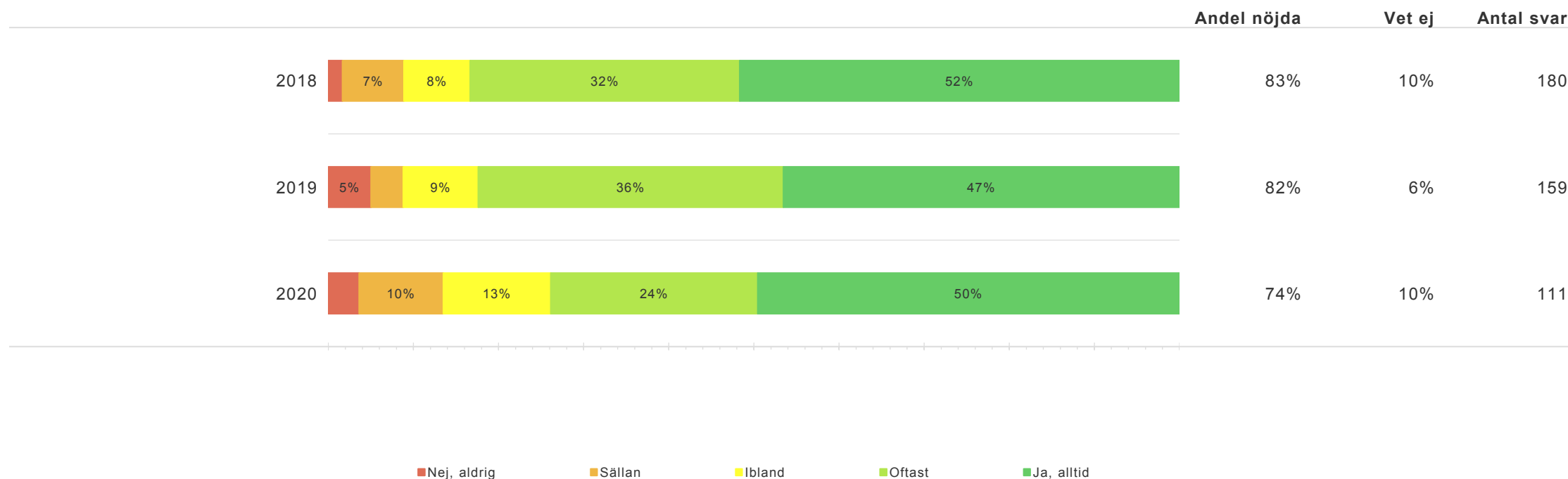
Resultat per fråga över tid - *Aktiviteter*

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



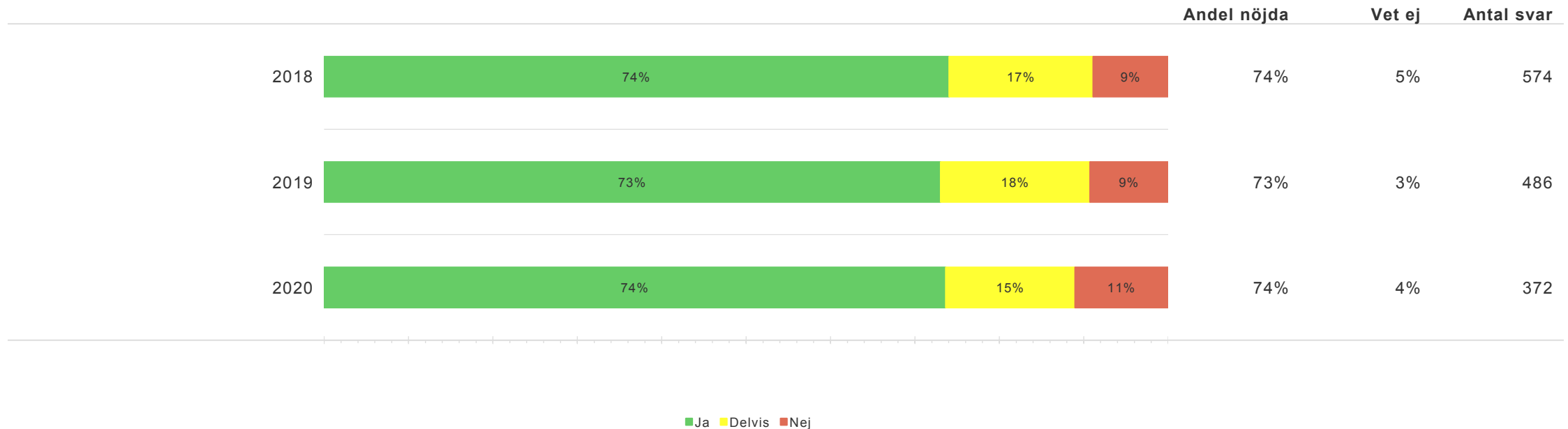
Resultat per fråga över tid - *Aktiviteter*

Är du nöjd med promenaderna och/eller utevistelserna?



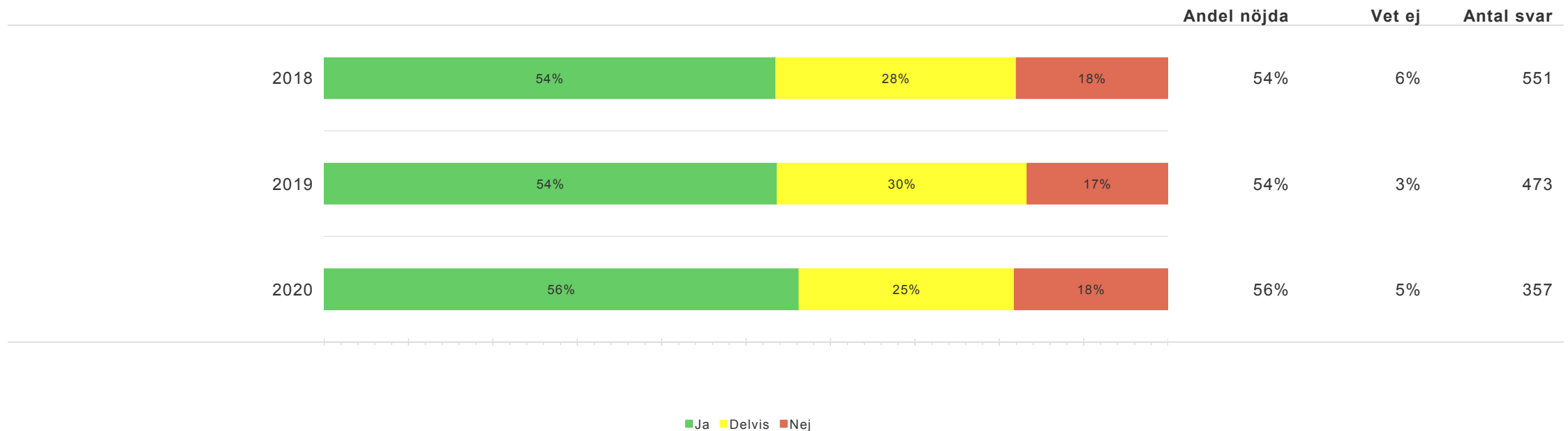
Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*

Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?



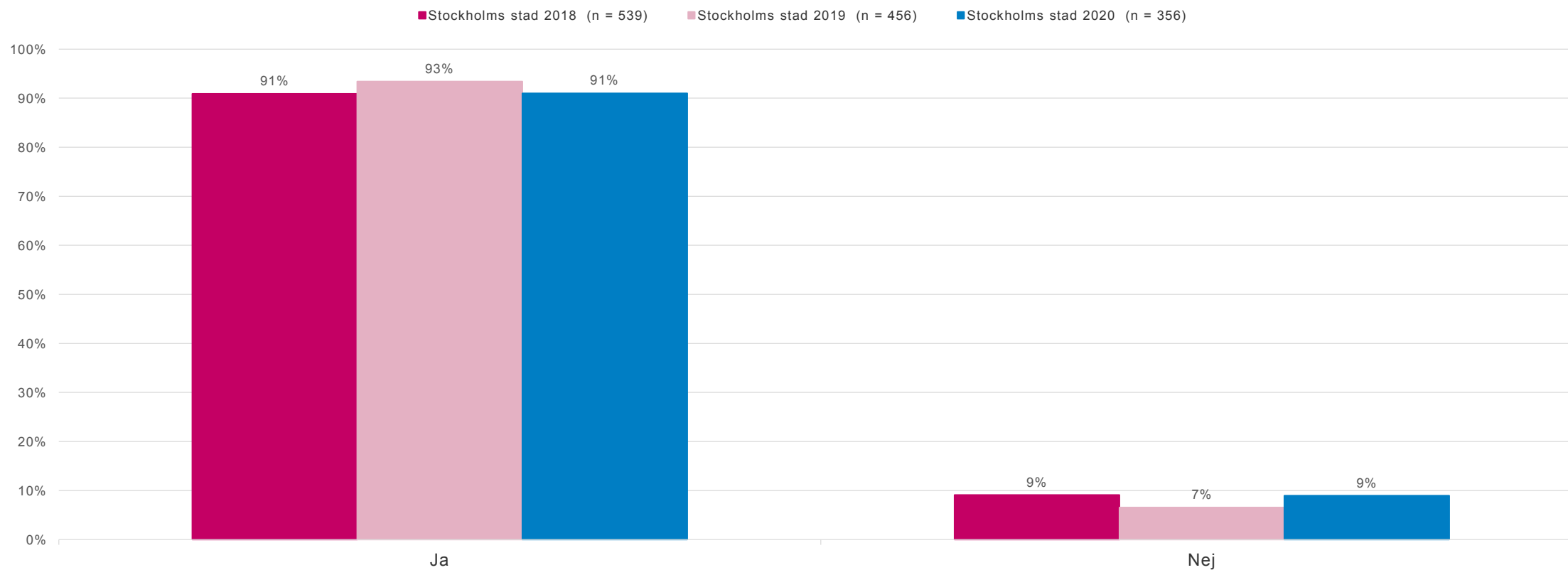
Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*

Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?



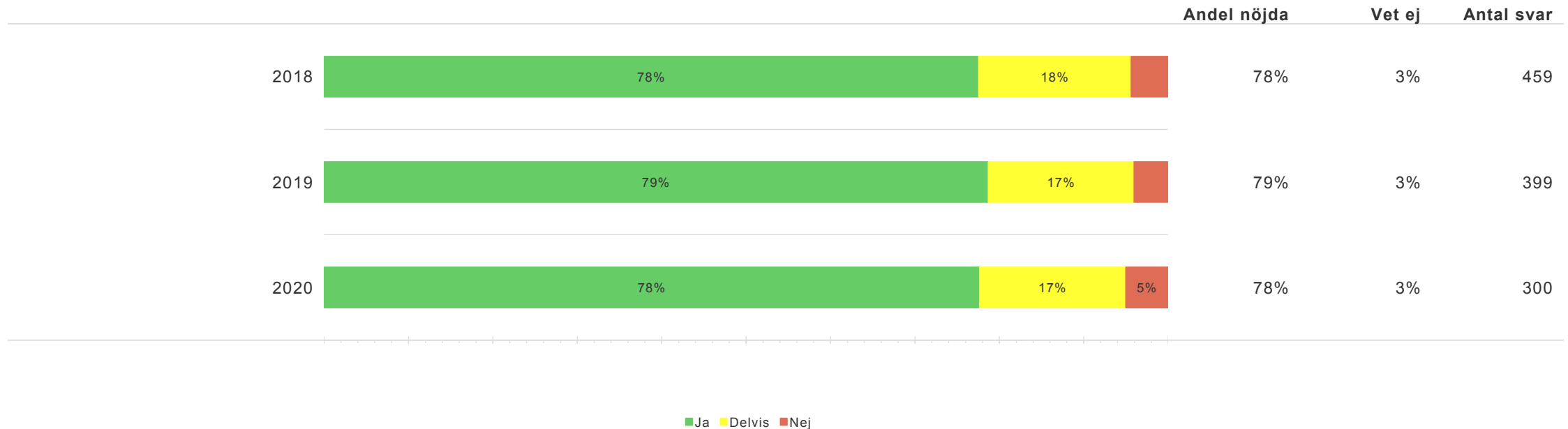
Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*

Vet du vilka insatser du är beviljad?



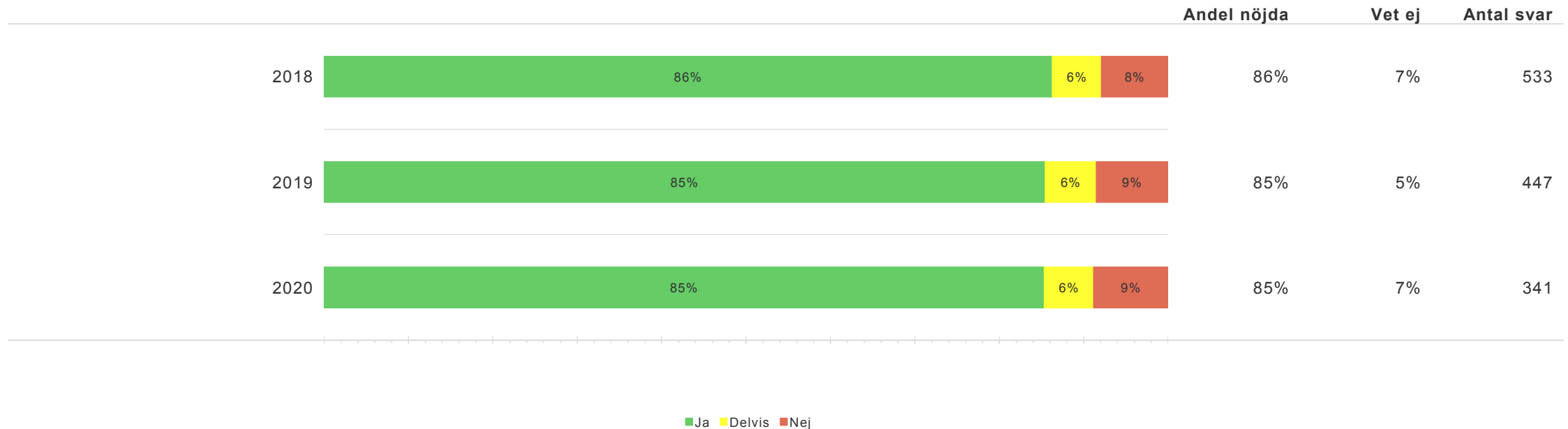
Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



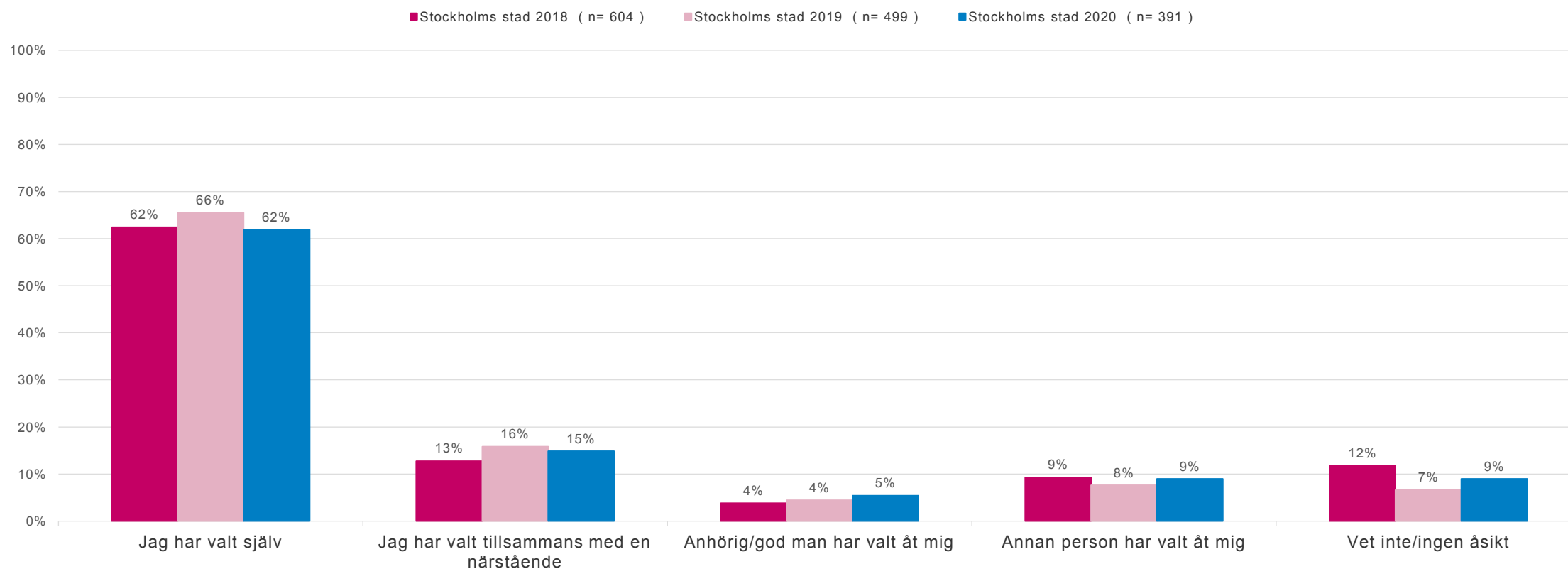
Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*

Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst?



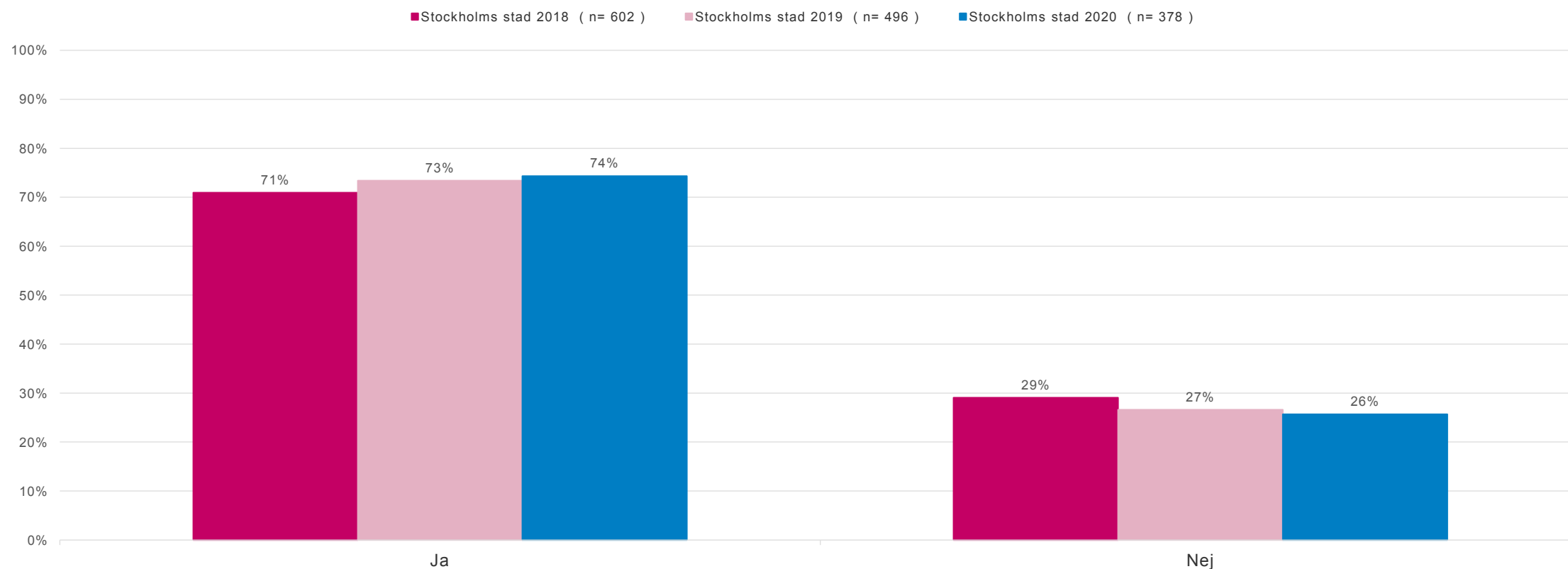
Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*

Vem har valt din hemtjänst?



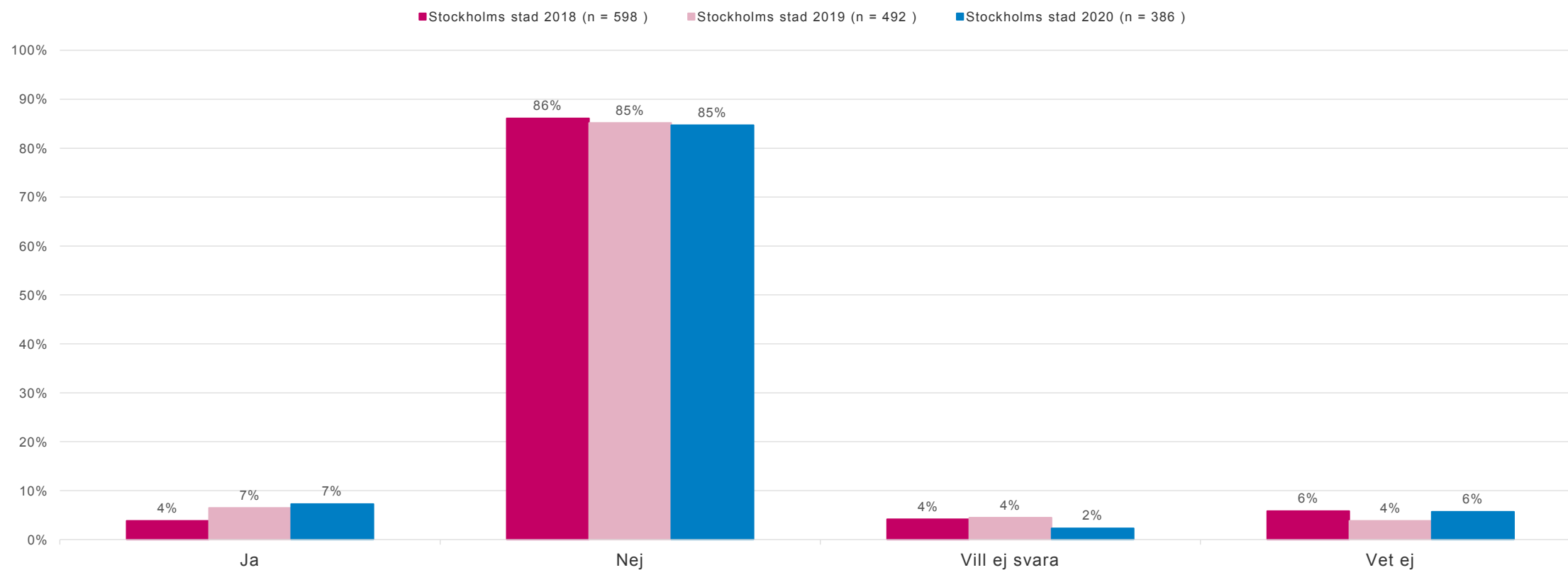
Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*

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



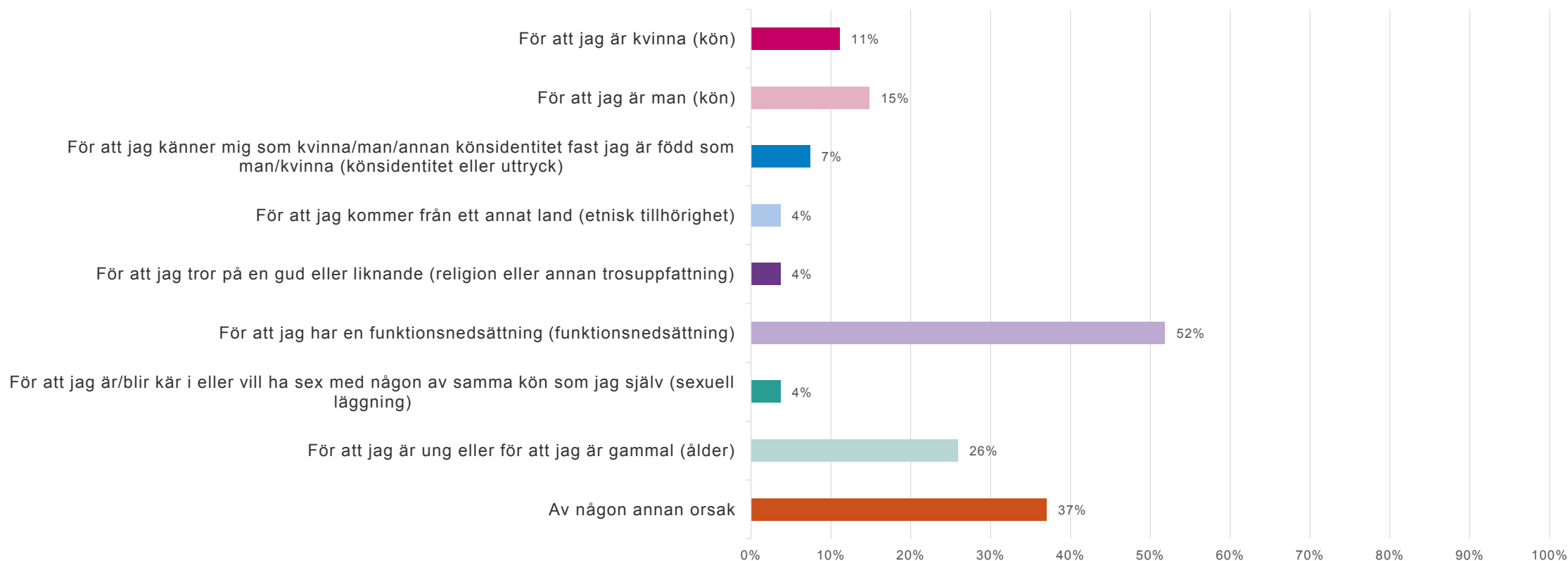
Resultat per fråga över tid - Diskriminering

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



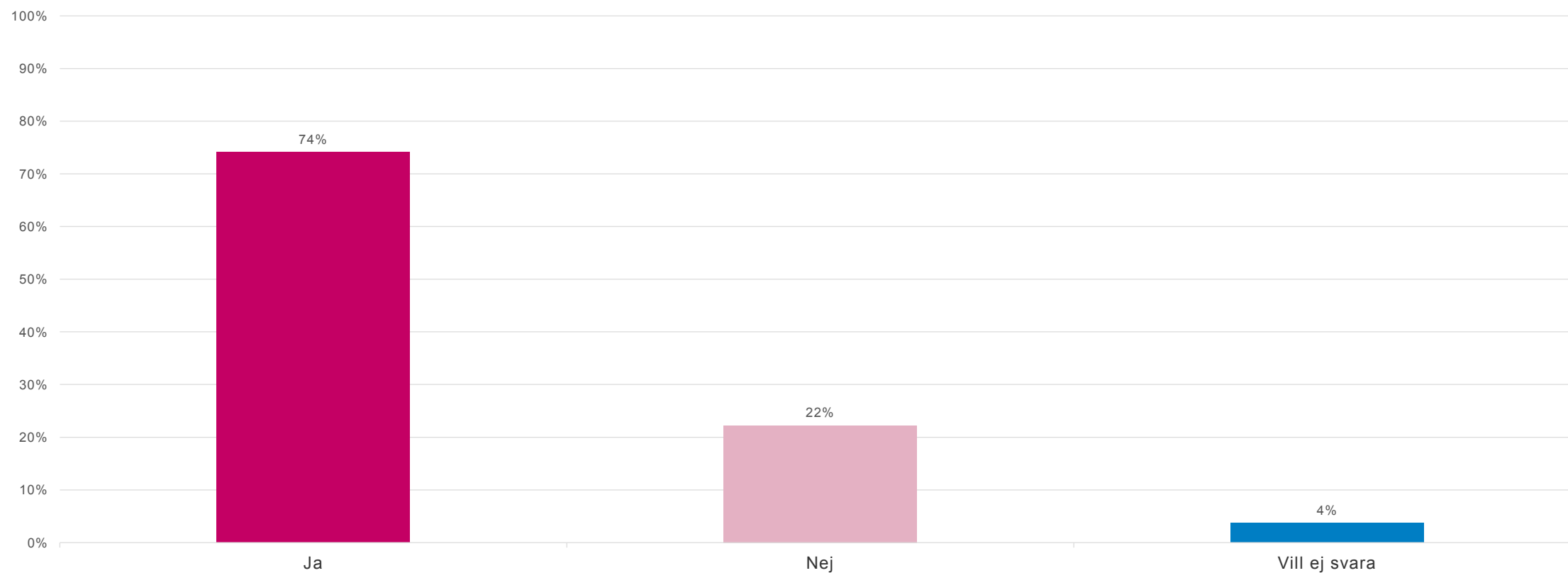
Diskriminering

Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?



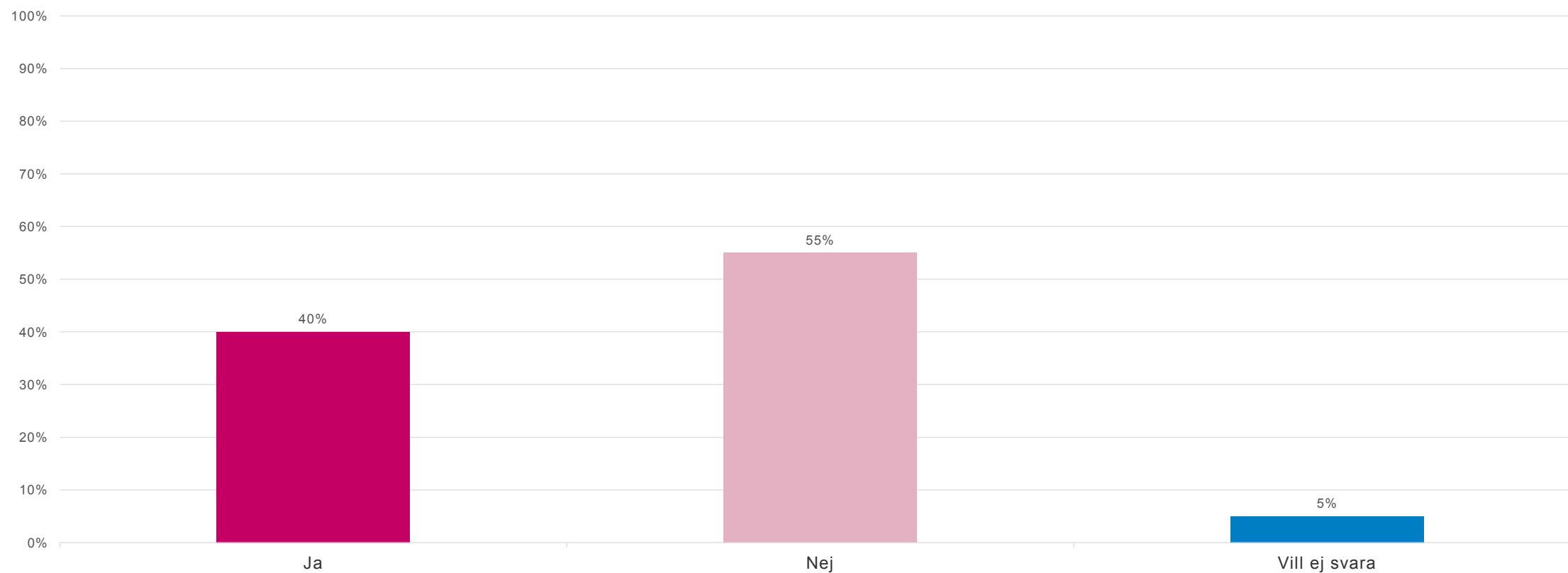
Diskriminering

Har du berättat om det som hänt för personalen?



Diskriminering

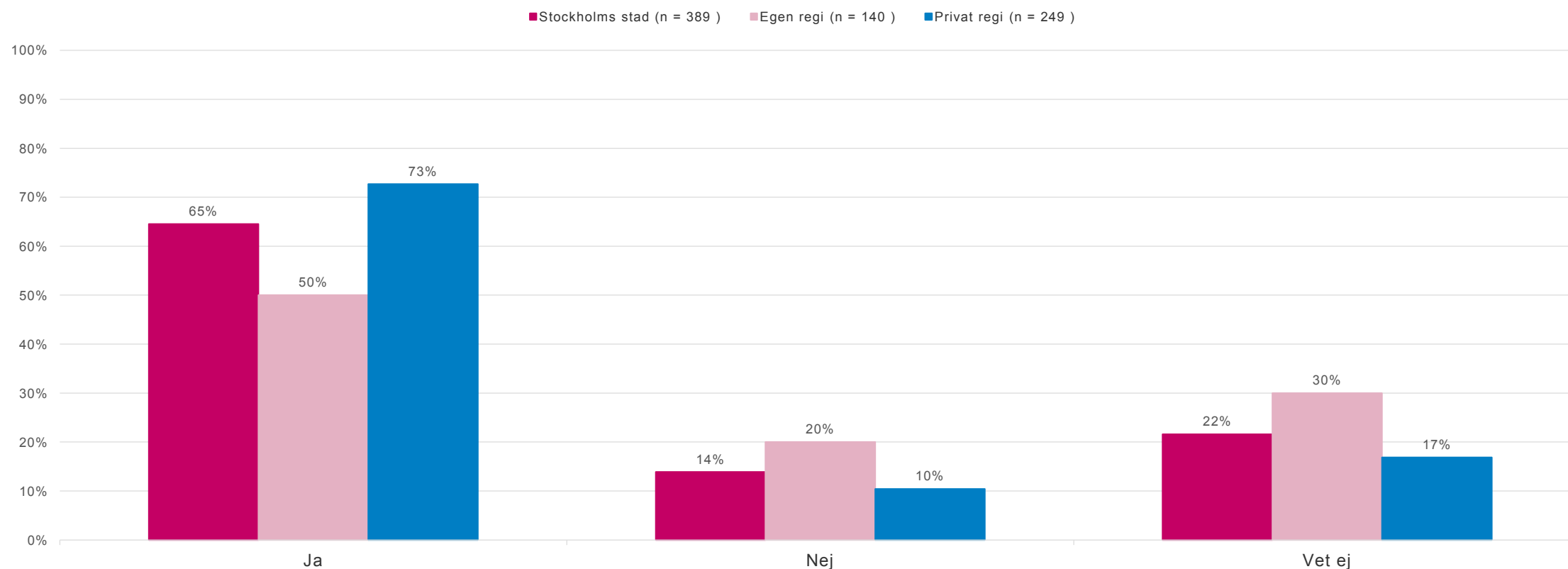
Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre?



Resultat per regiform

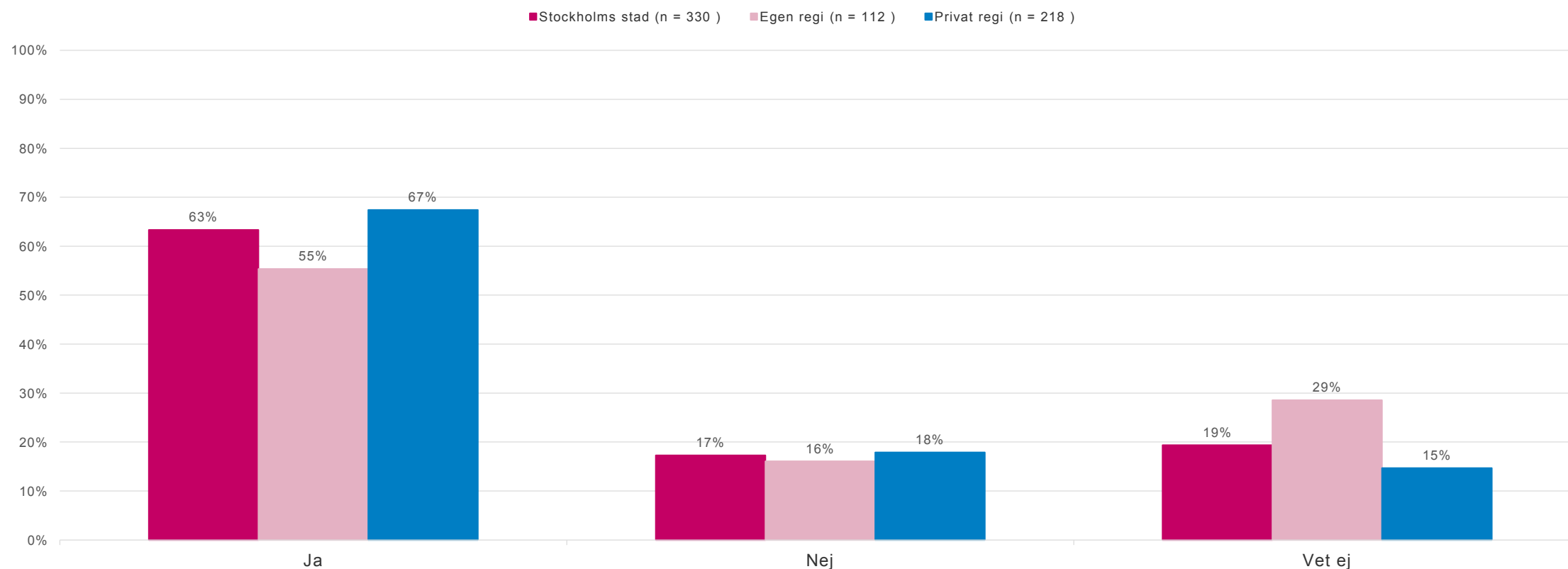
Resultat per regiform - *Genomförandeplan*

Har du en genomförandeplan?



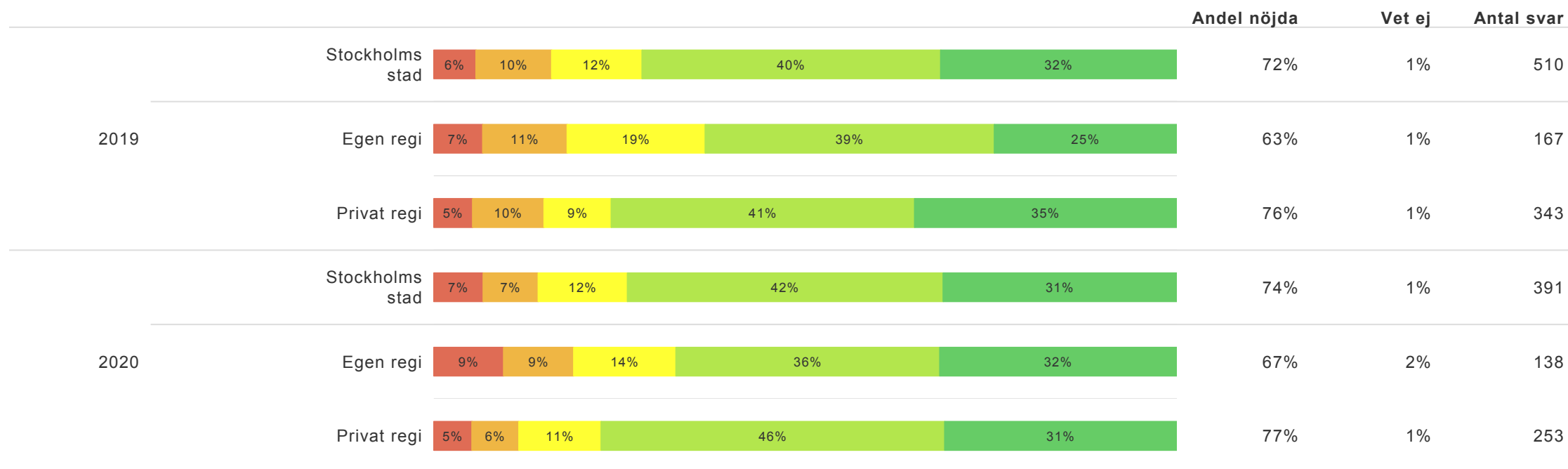
Resultat per regiform - *Genomförandeplan*

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



Resultat per regiform - *Hemtjänsten i sin helhet*

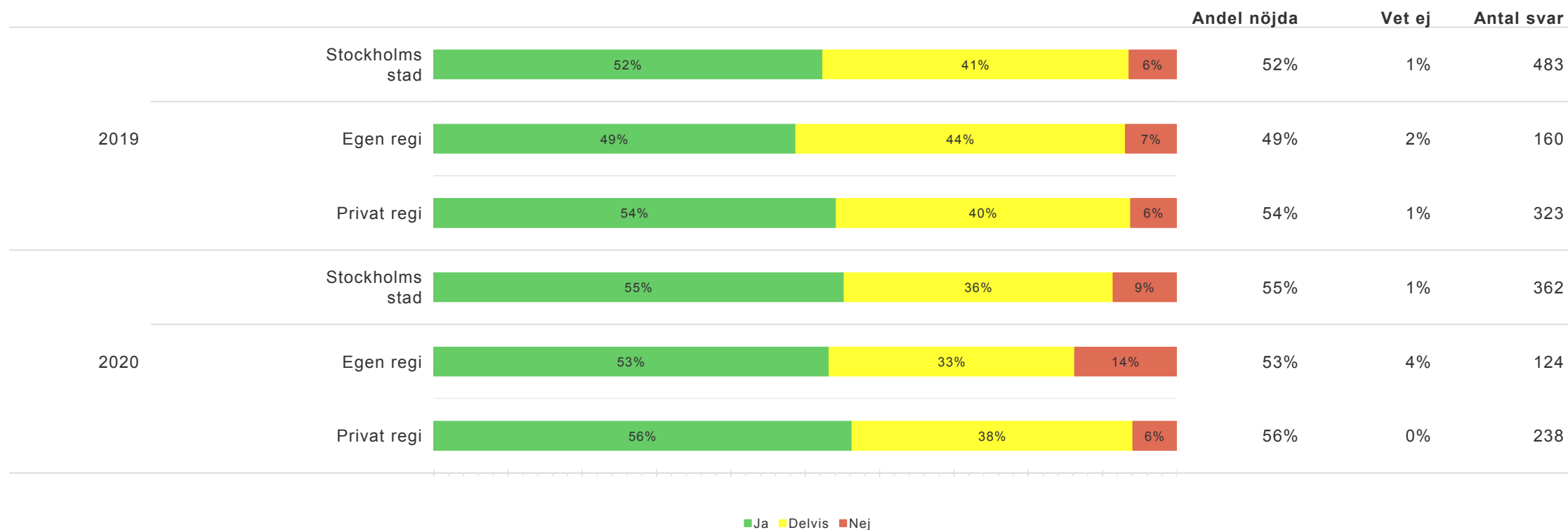
Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



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

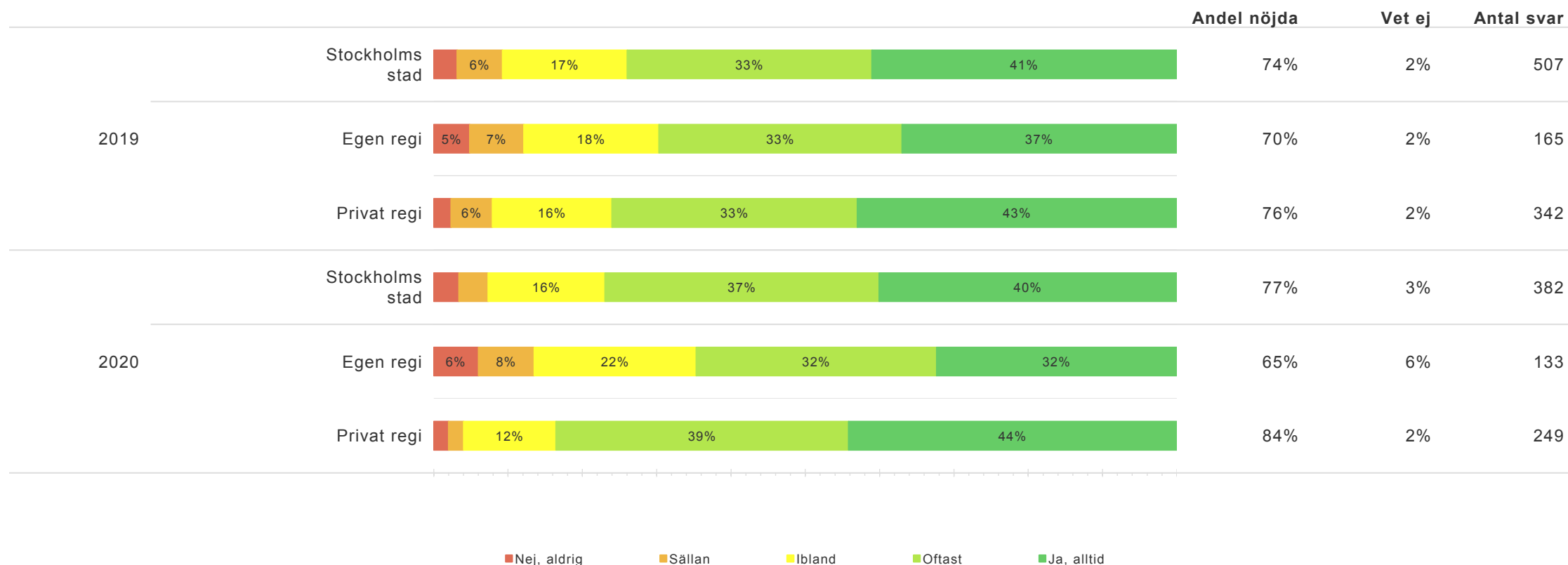
Resultat per regiform - *Hemtjänsten i sin helhet*

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



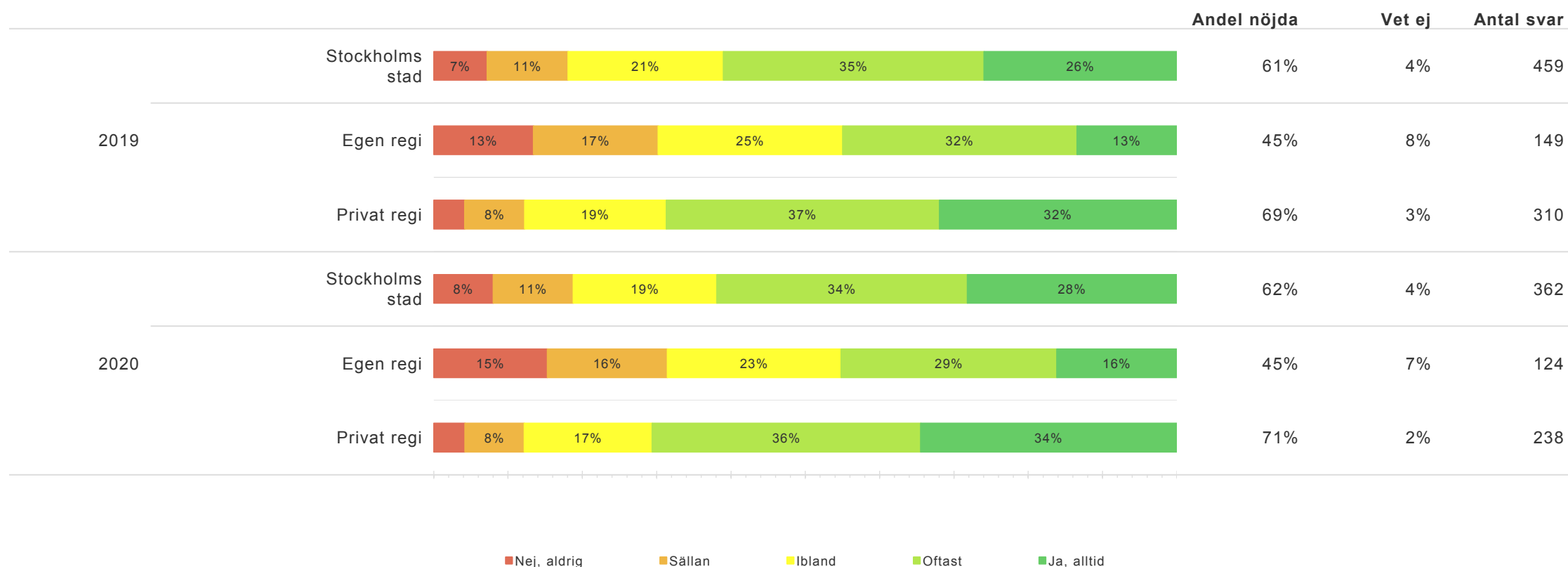
Resultat per regiform - *Inflytande*

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



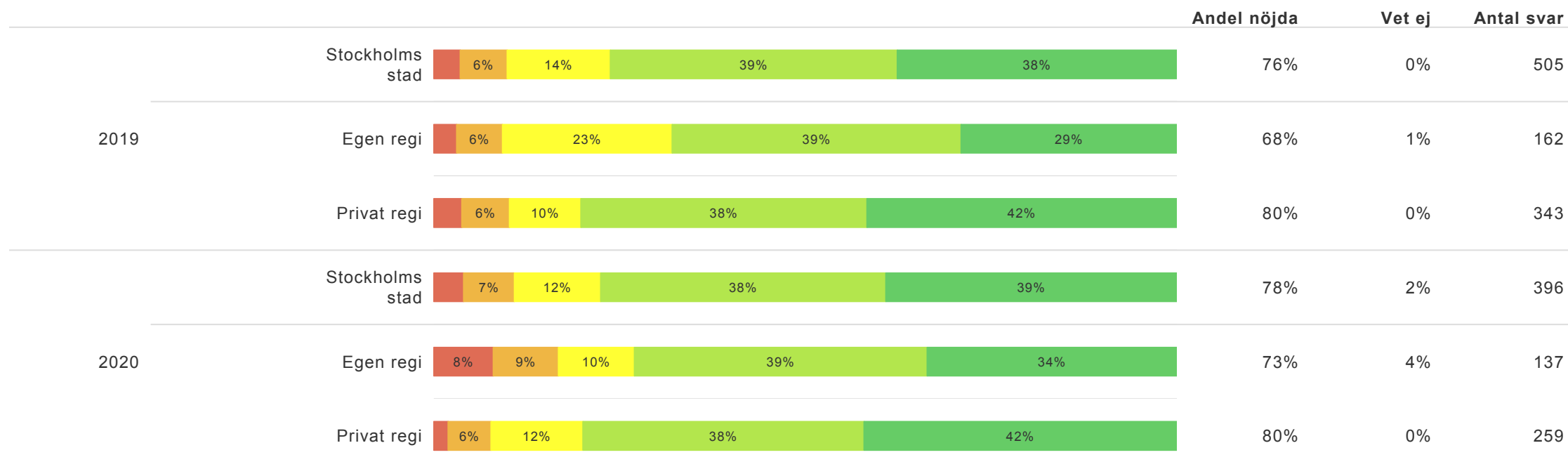
Resultat per regiform - *Inflytande*

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



Resultat per regiform - *Hjälpens utförande*

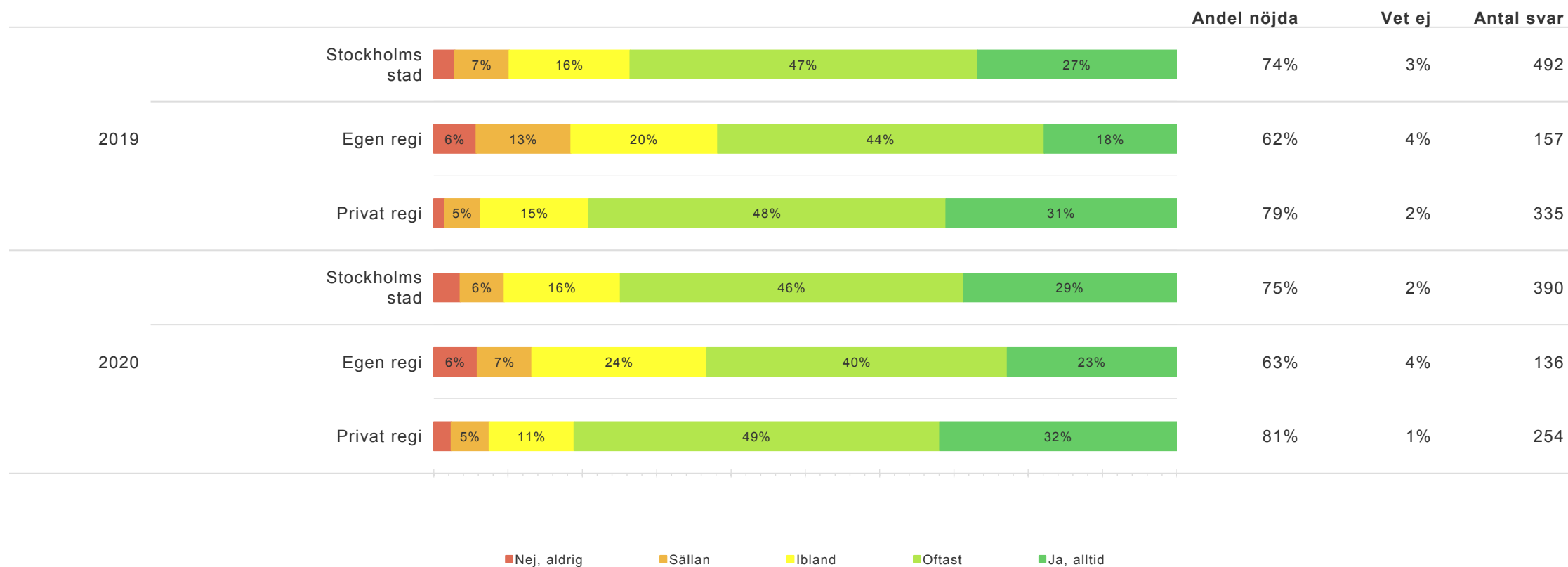
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



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

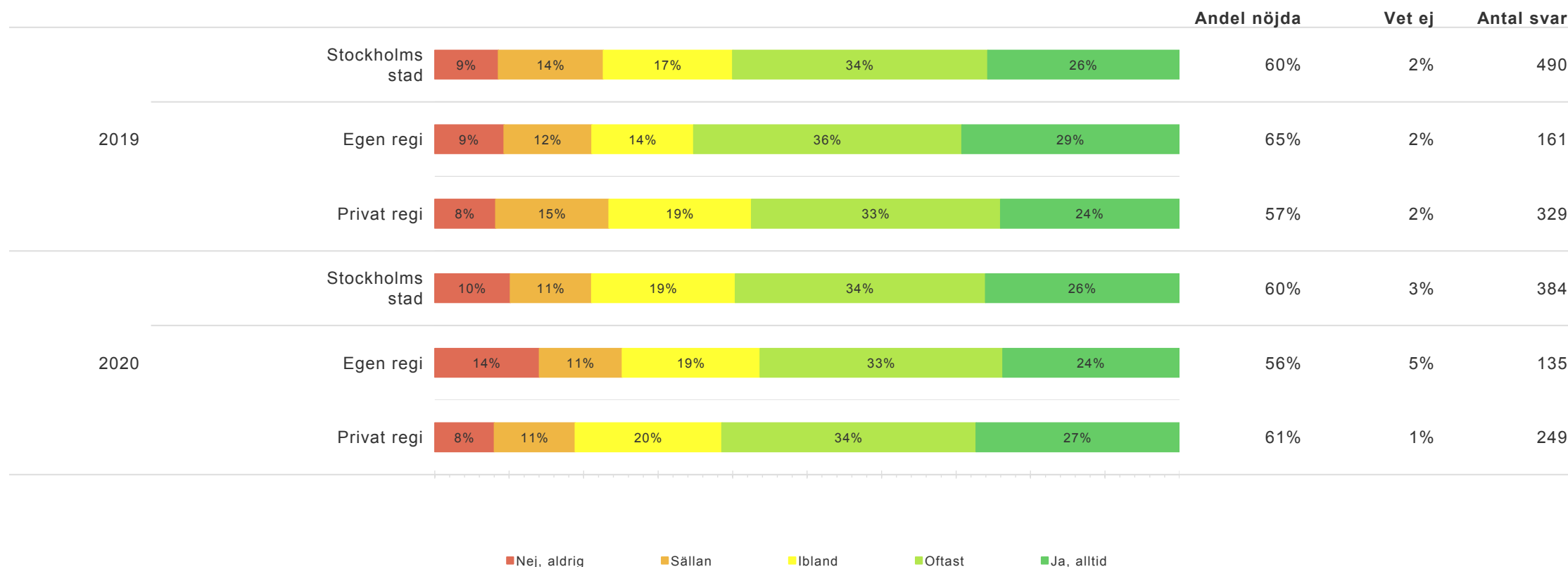
Resultat per regiform - *Hjälpens utförande*

Brukar personalen komma på avtalad tid?



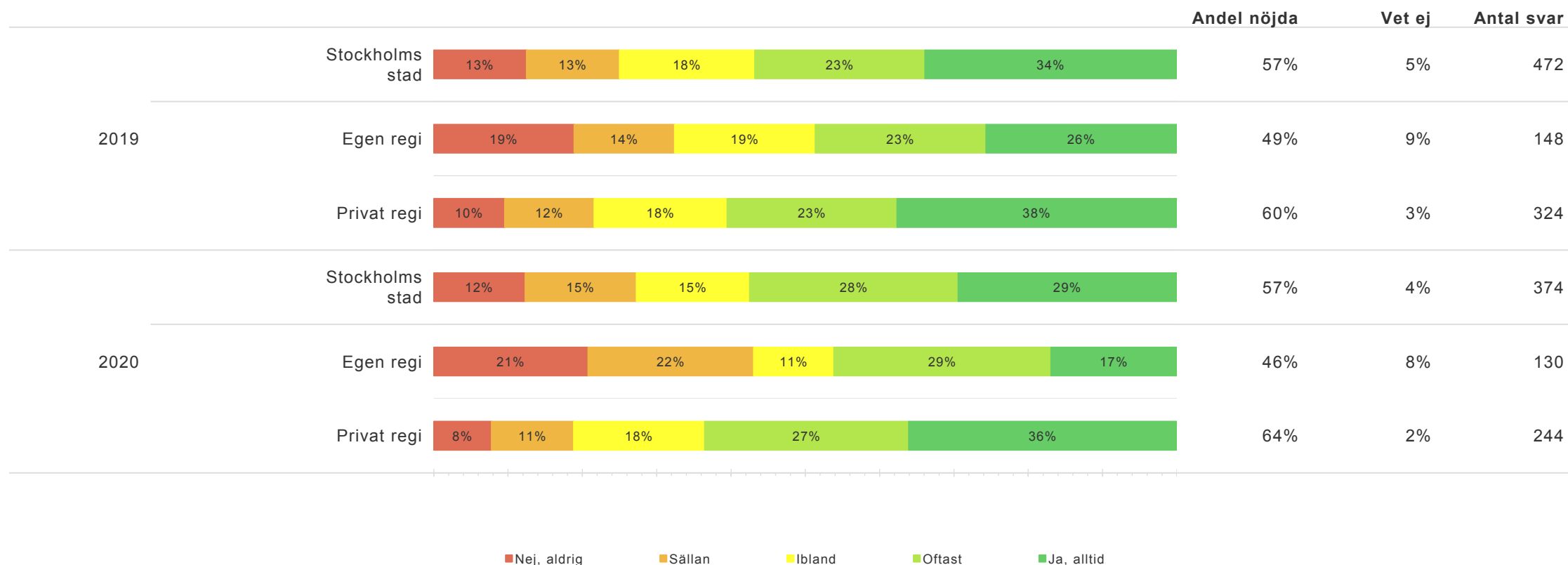
Resultat per regiform - *Hjälpens utförande*

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



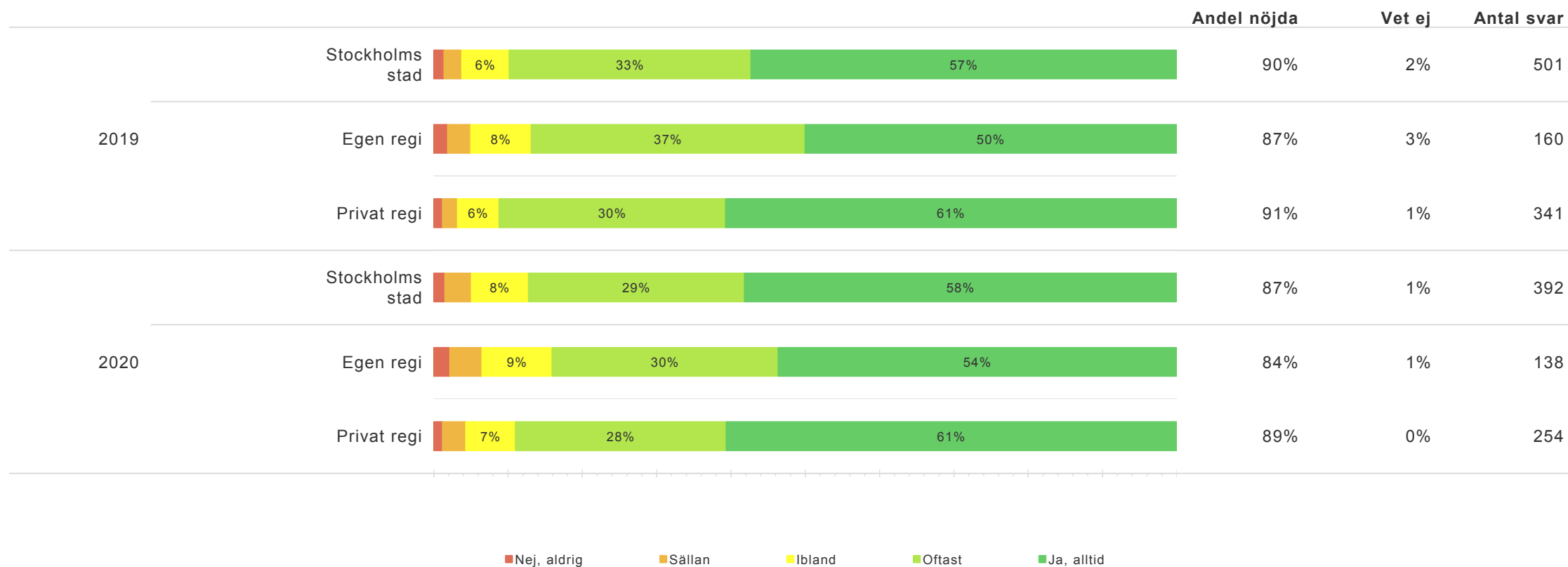
Resultat per regiform - *Hjälpens utförande*

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



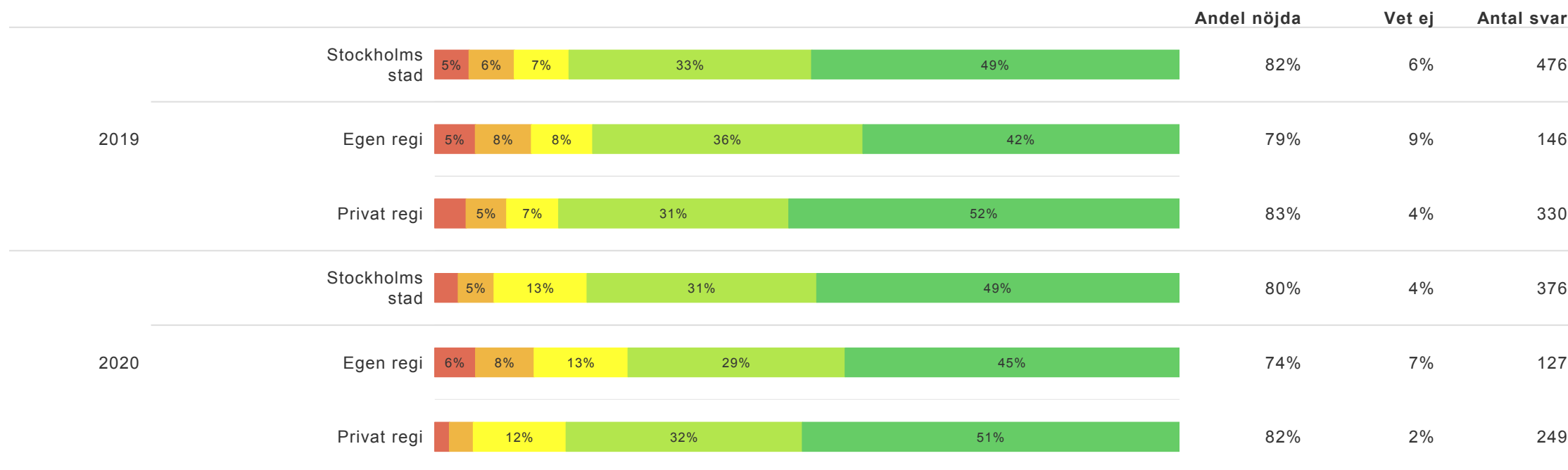
Resultat per regiform - *Bemötande*

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



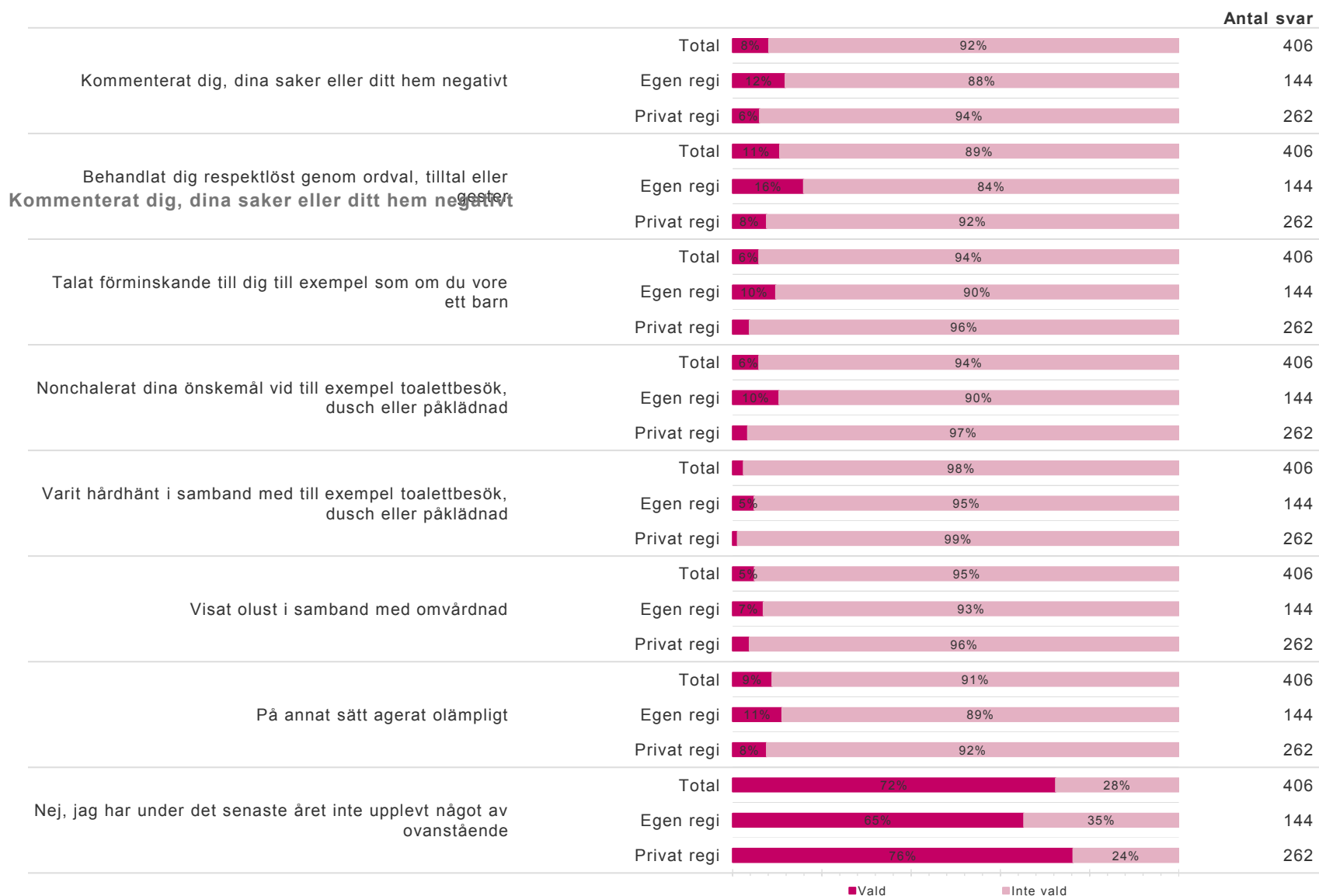
Resultat per regiform - *Trygghet*

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



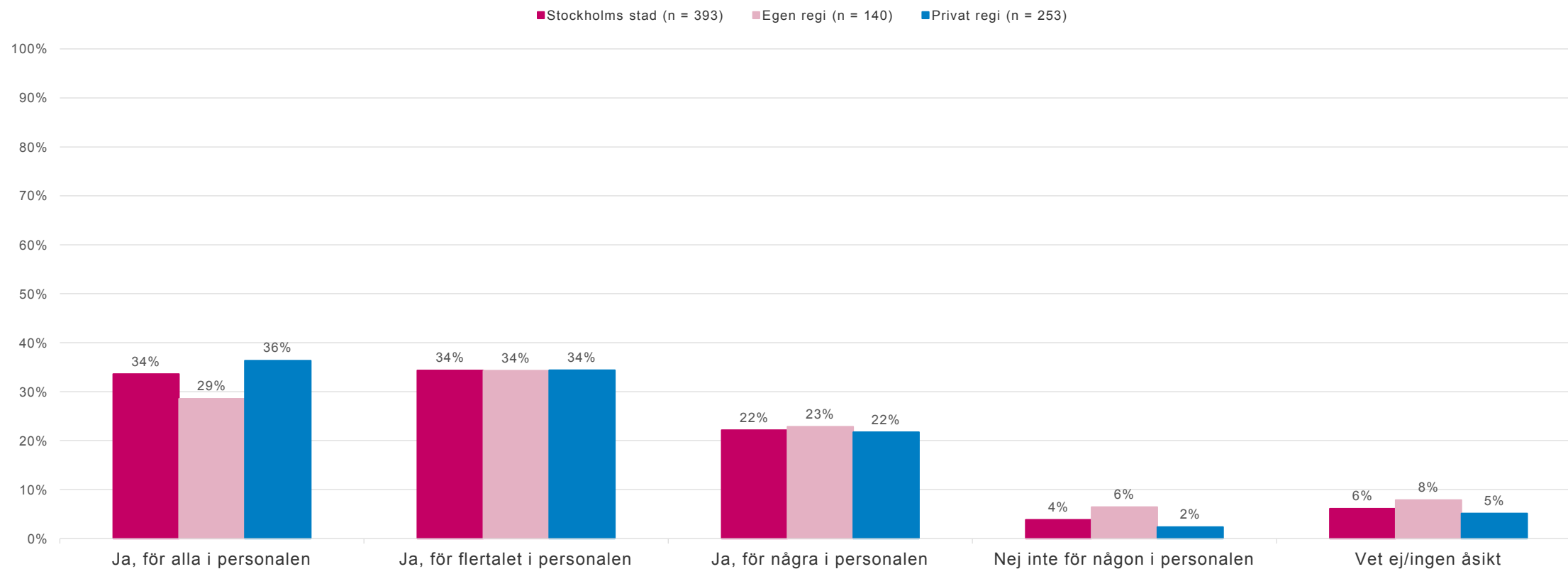
■ Mycket otryggt
 ■ Ganska otryggt
 ■ Varken tryggt eller otryggt
 ■ Ganska tryggt
 ■ Mycket tryggt

Resultat per regiform - *Bemötande*



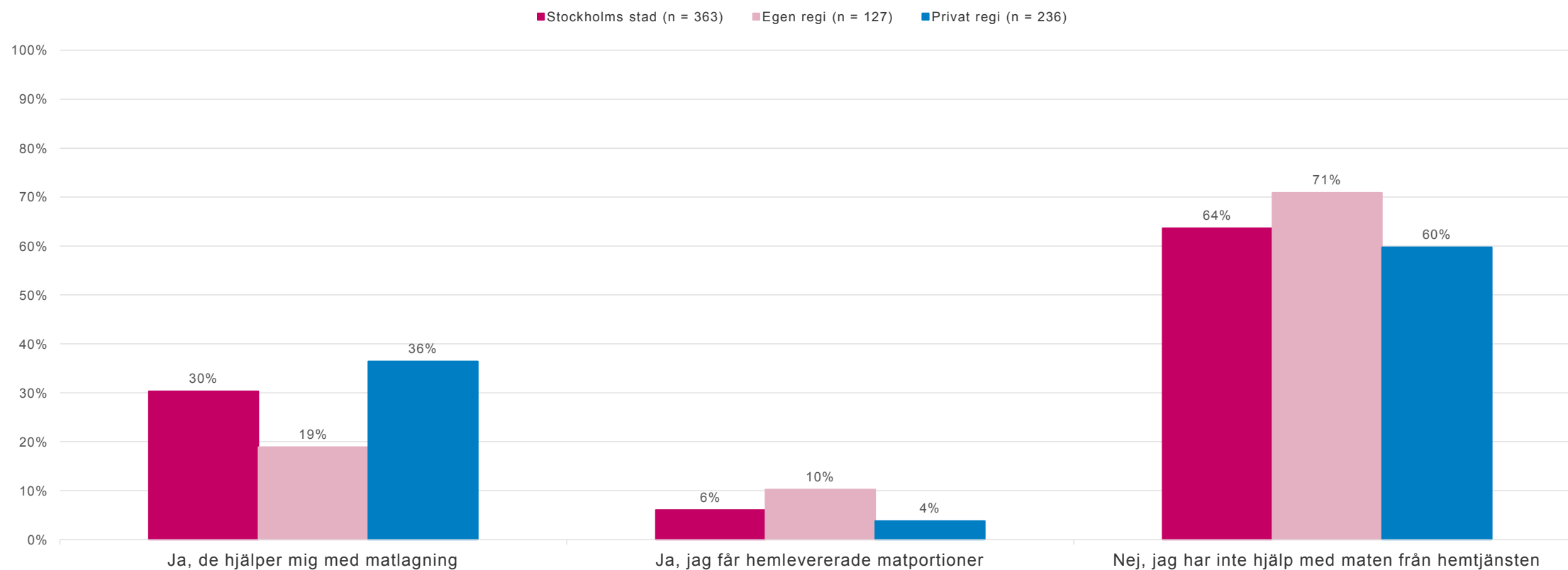
Resultat per regiform - *Trygghet*

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



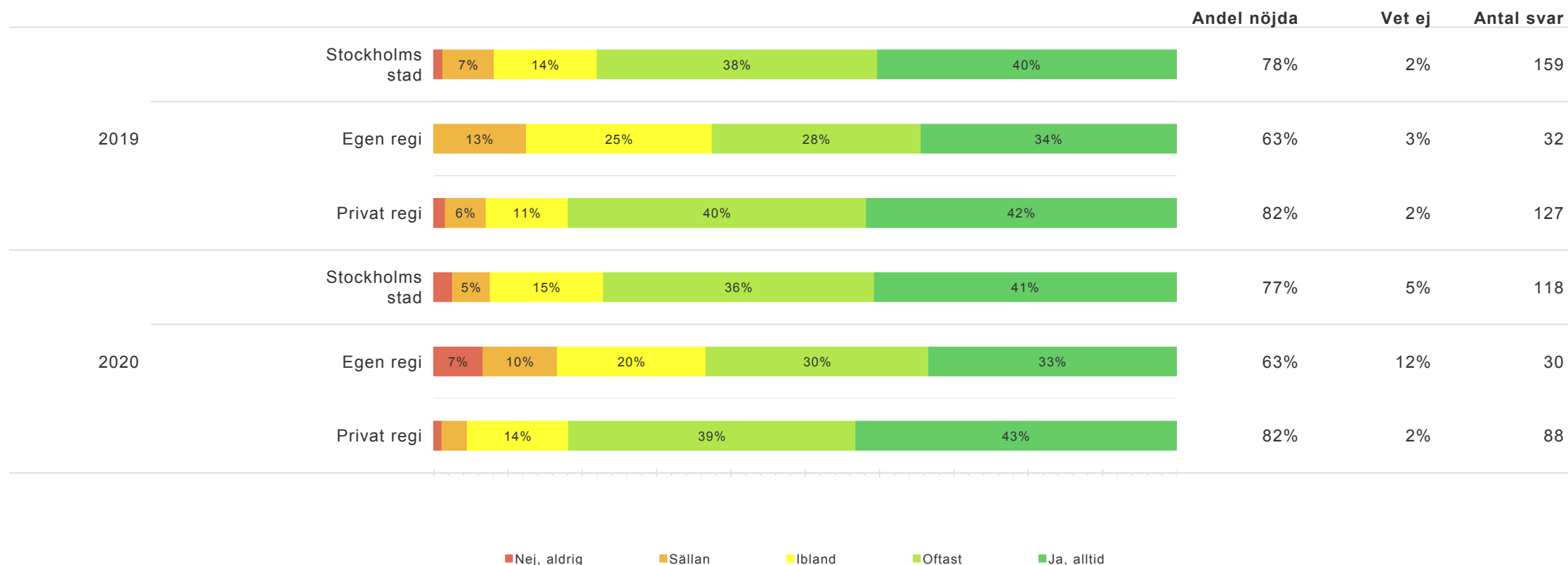
Resultat per regiform - *Maten*

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



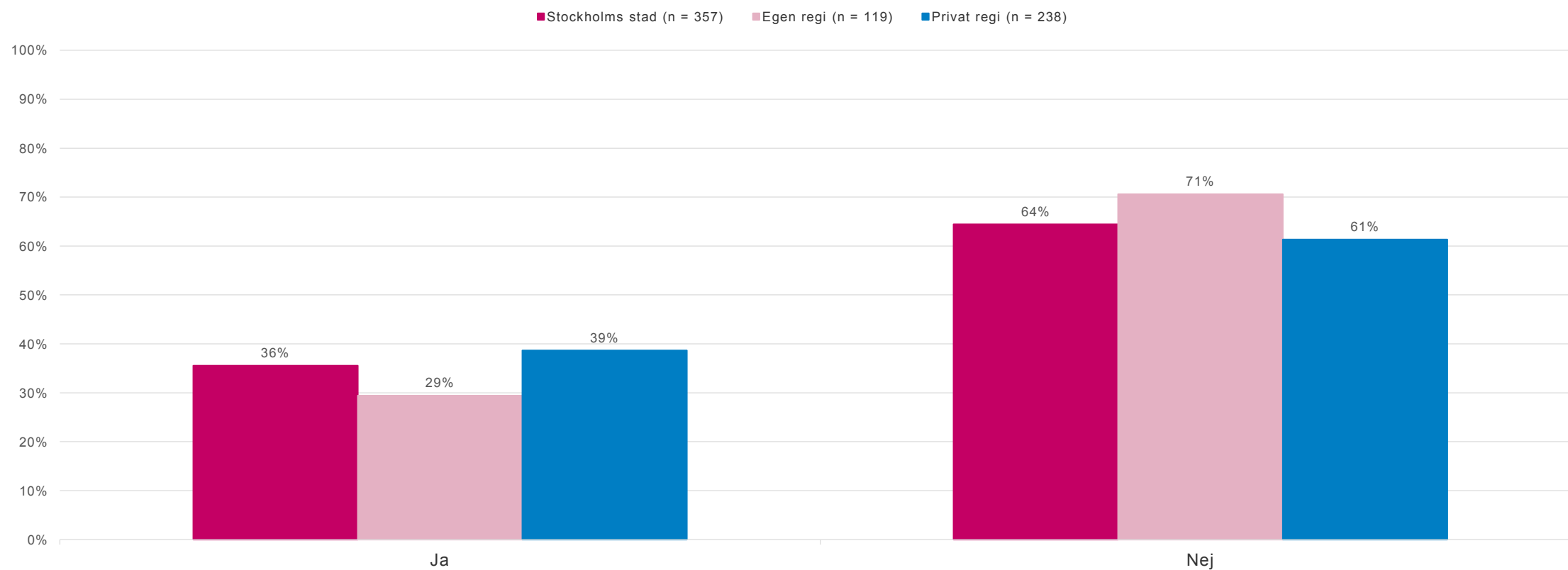
Resultat per regiform - *Maten*

Smakar maten bra?



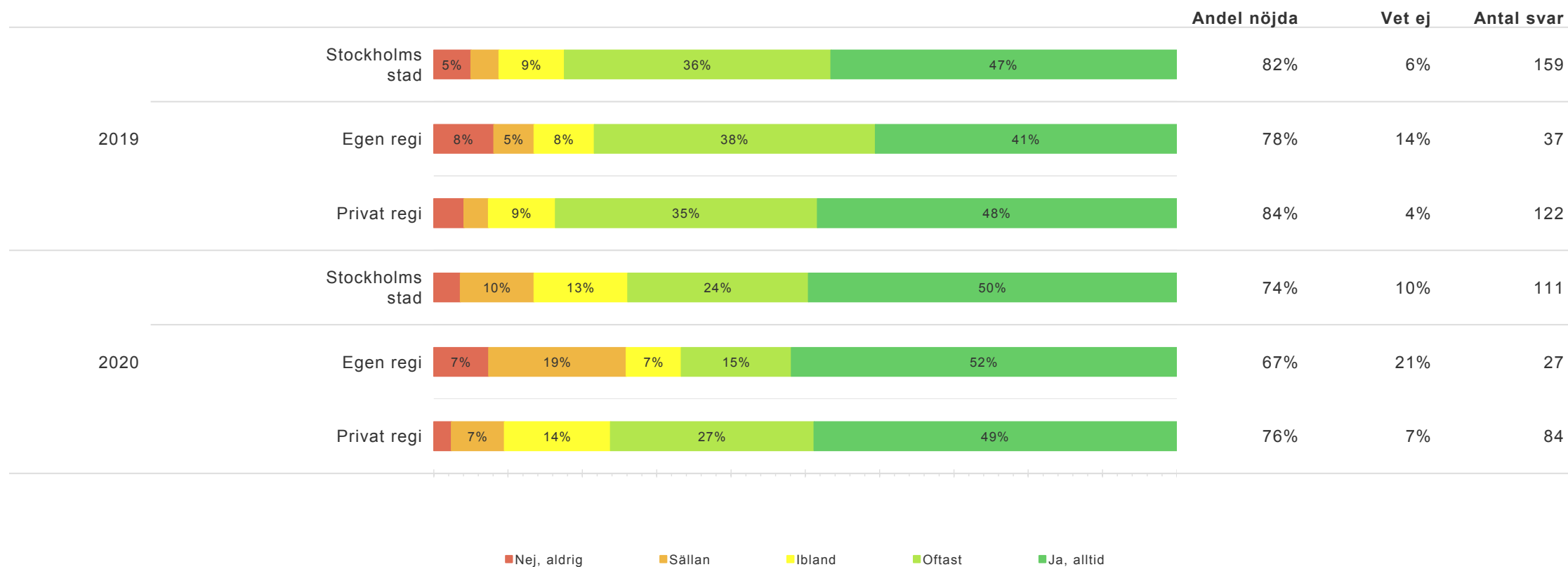
Resultat per regiform - *Aktiviteter*

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



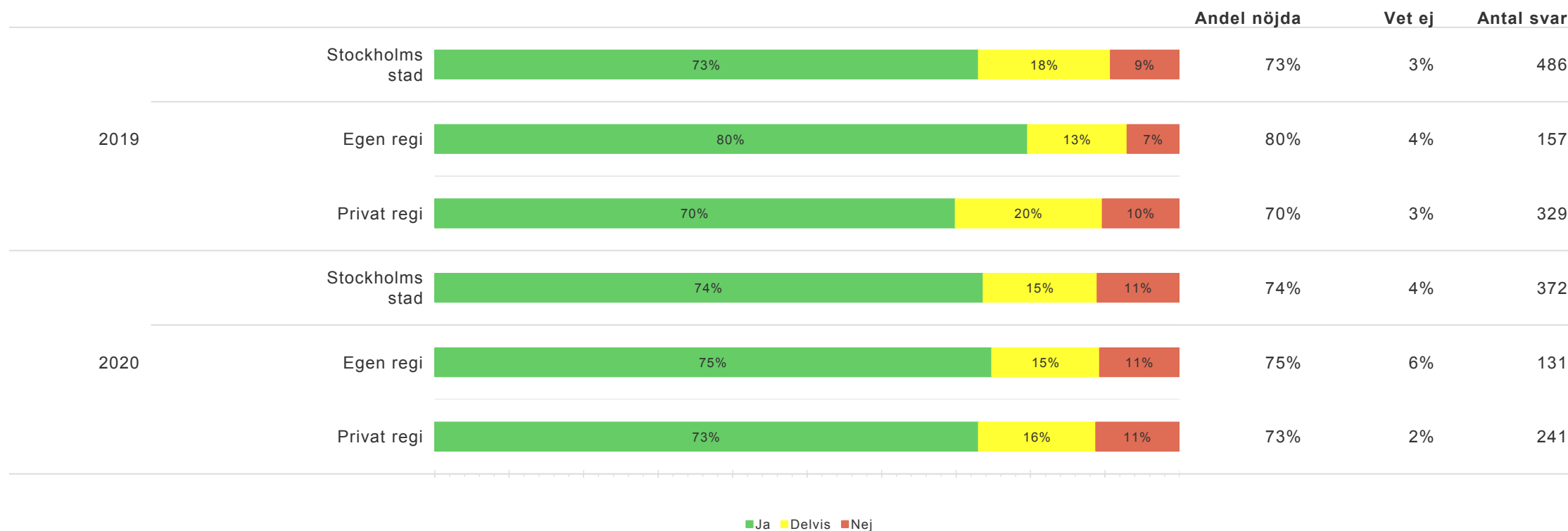
Resultat per regiform - *Aktiviteter*

Är du nöjd med promenaderna och/eller utevistelserna?



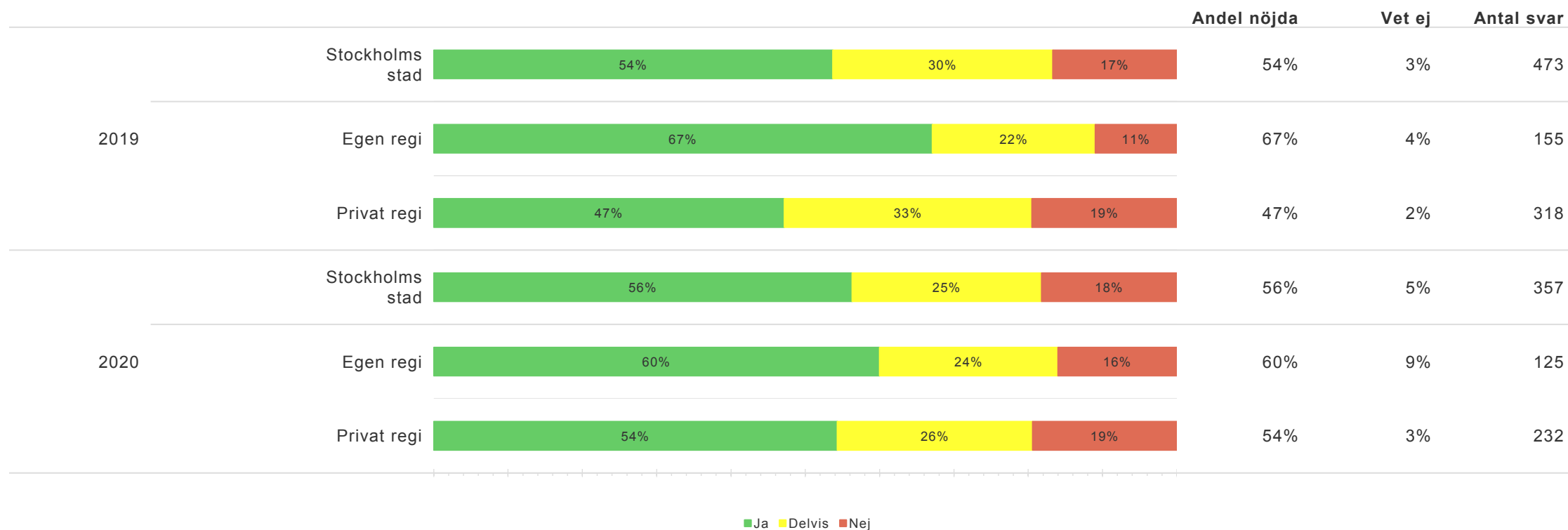
Resultat per regiform - *Kontakter med kommunen*

Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?



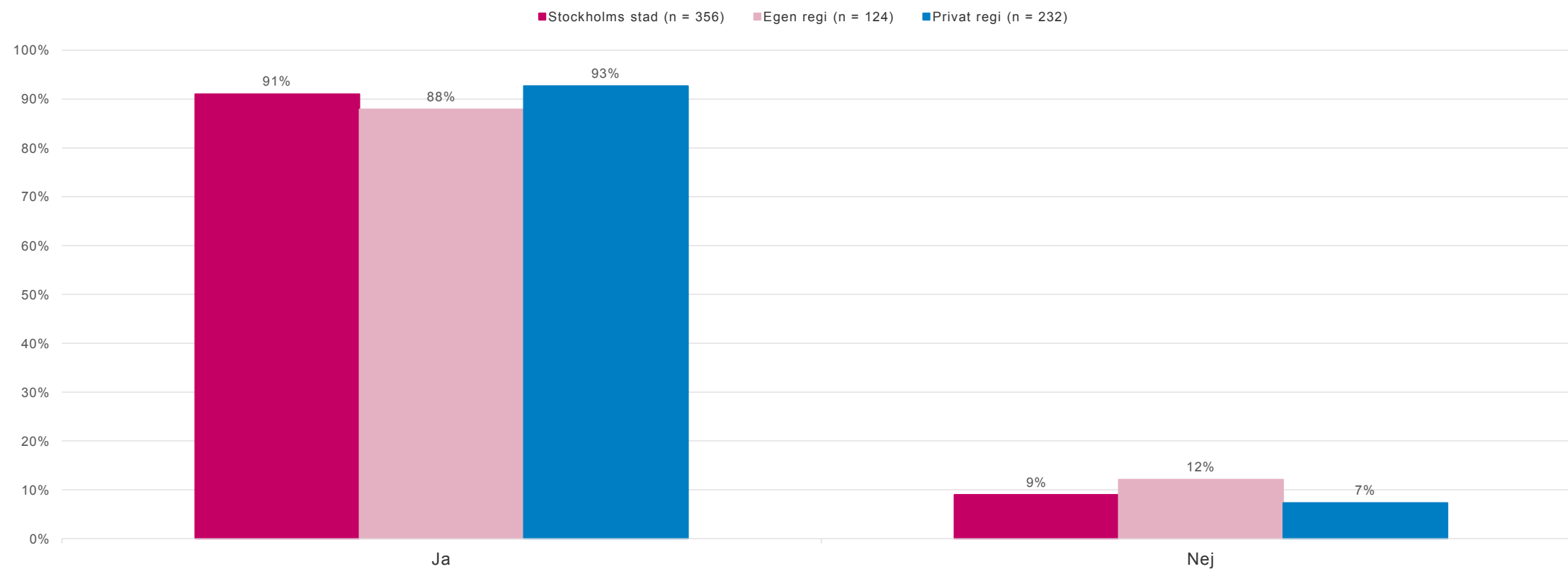
Resultat per regiform - *Kontakter med kommunen*

Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?



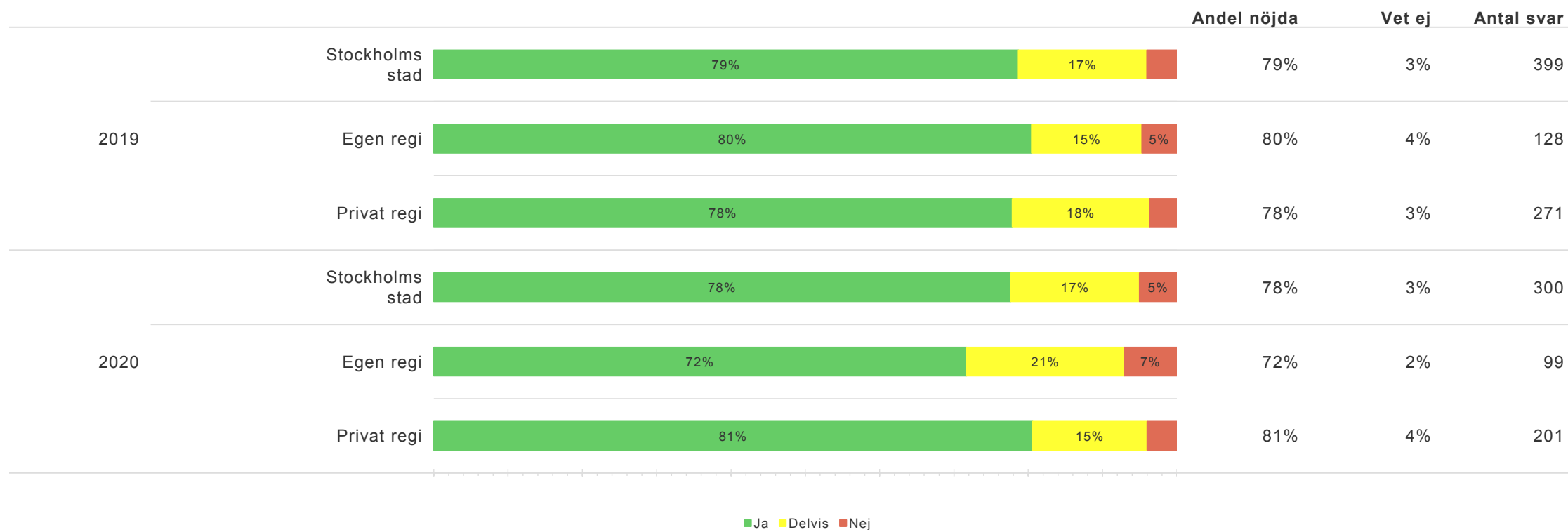
Resultat per regiform - *Kontakter med kommunen*

Vet du vilka insatser du är beviljad?



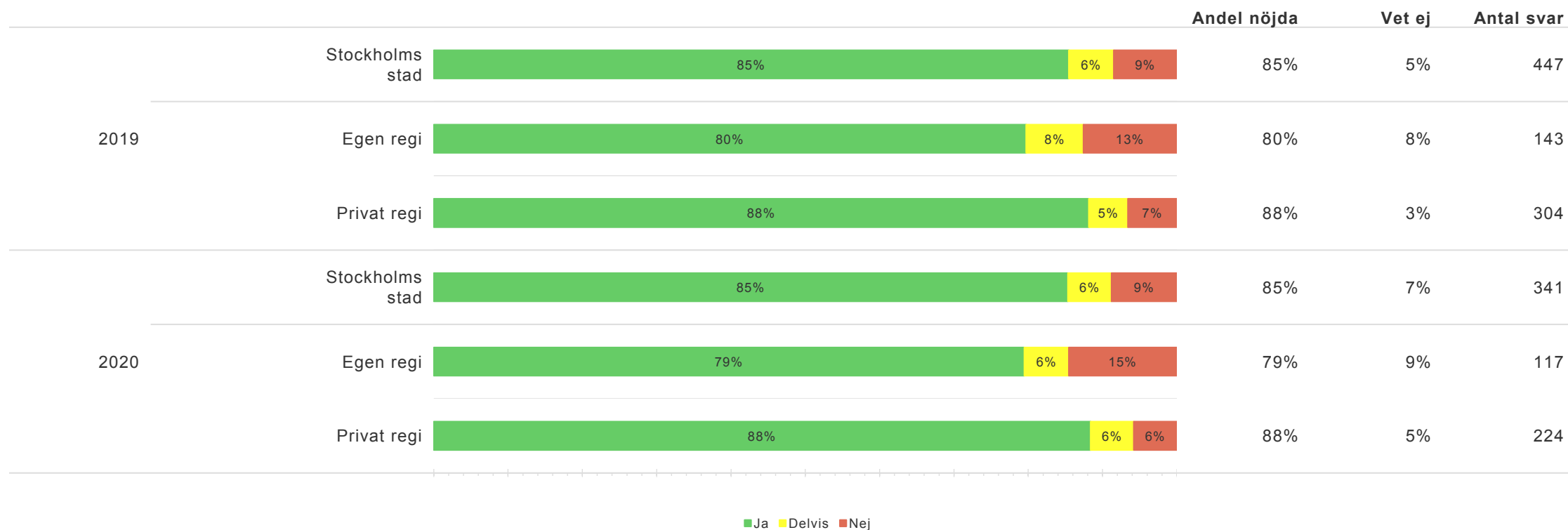
Resultat per regiform - *Kontakter med kommunen*

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



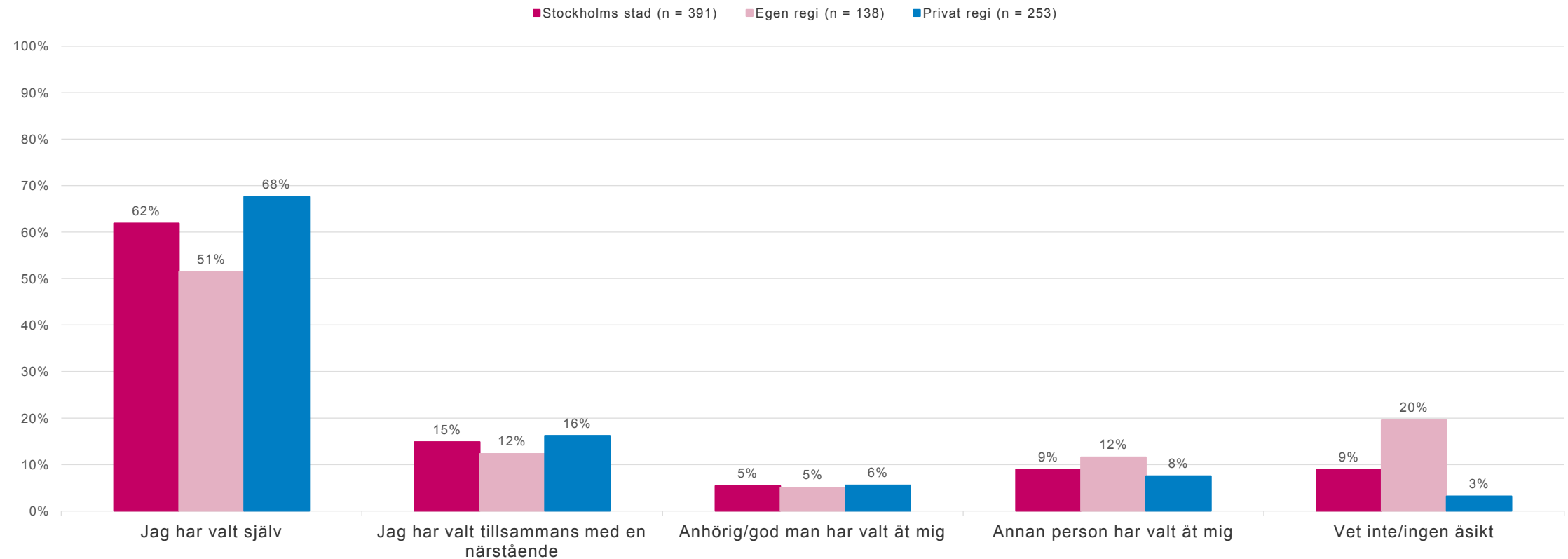
Resultat per regiform - *Kontakter med kommunen*

Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst?



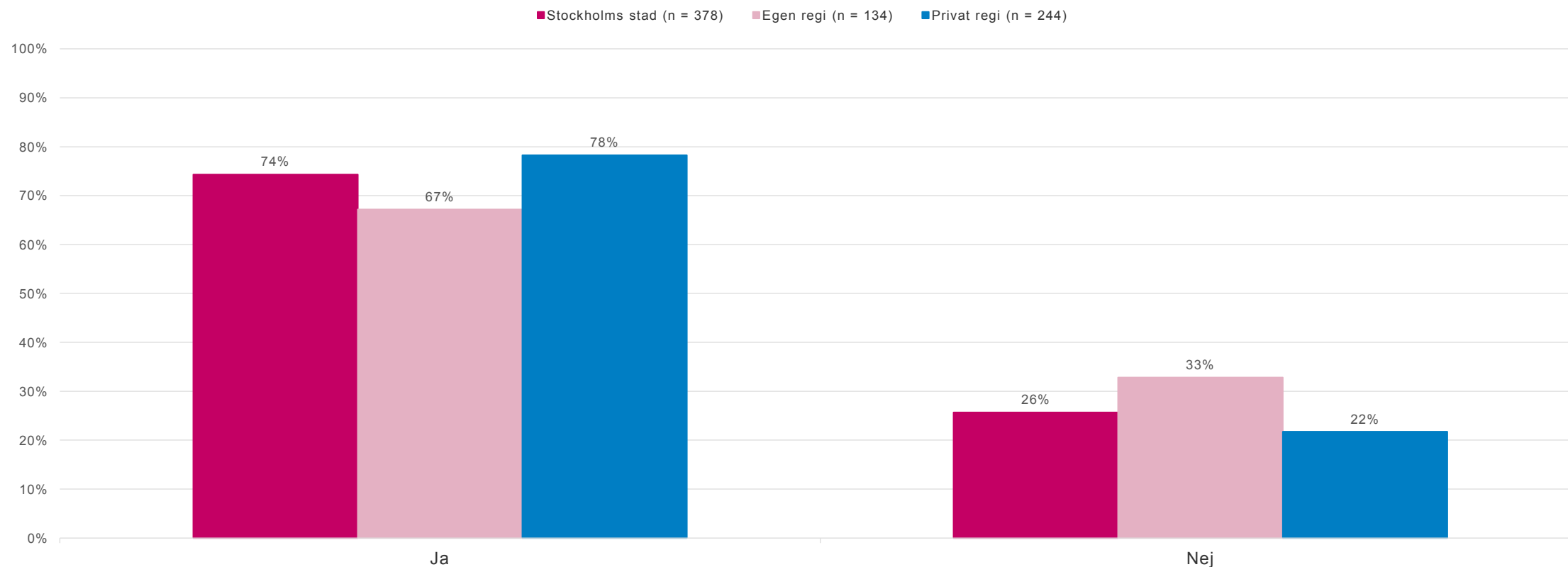
Resultat per regiform - *Kontakter med kommunen*

Vem har valt din hemtjänst?



Resultat per regiform - *Kontakter med kommunen*

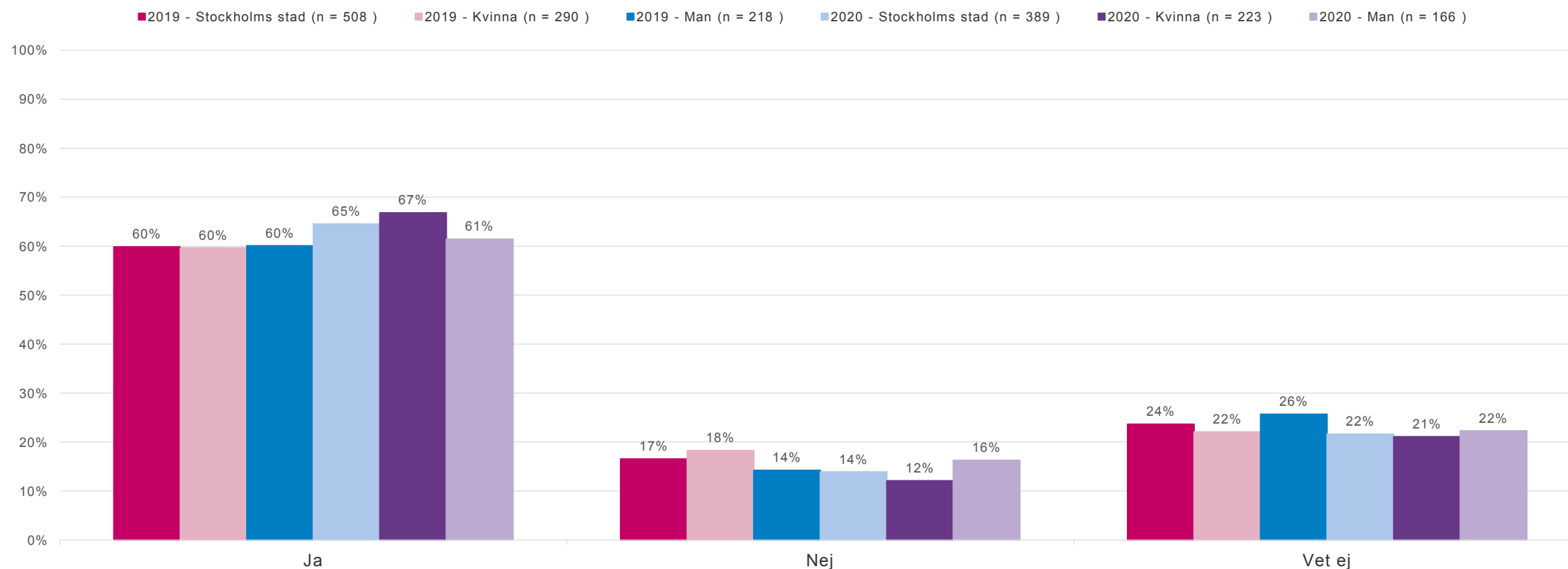
Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?



Resultat per kön

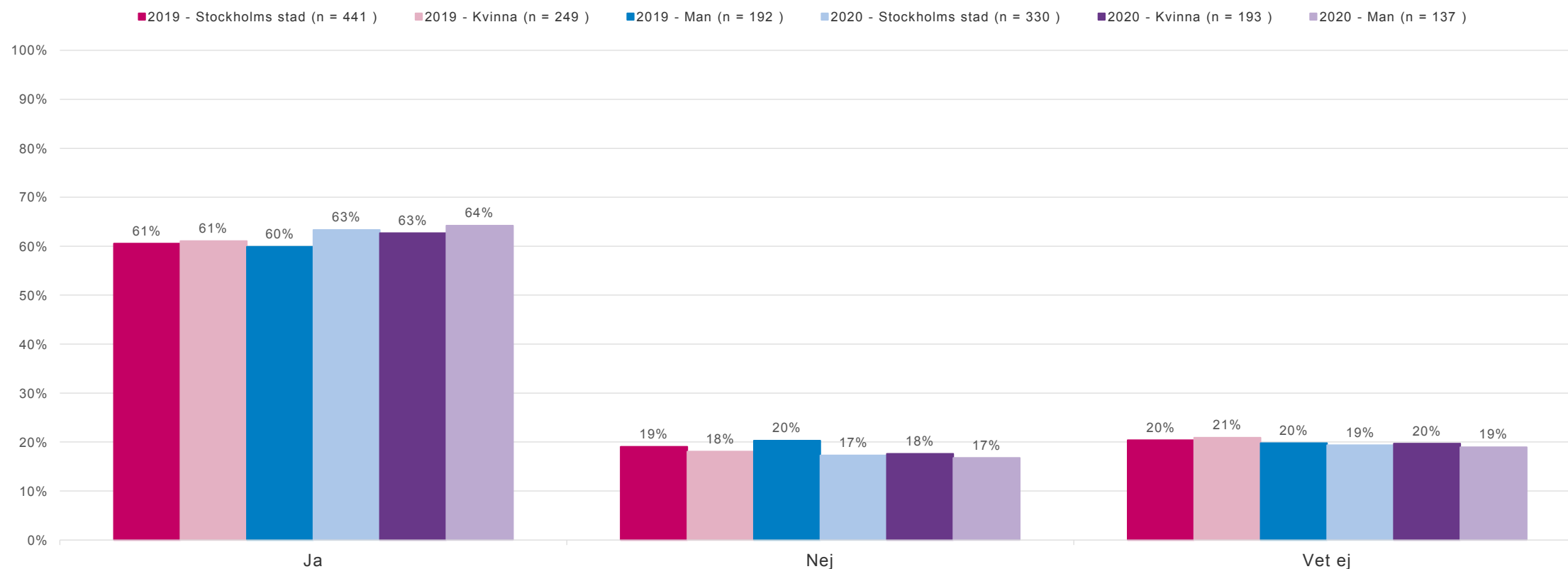
Resultat per kön - *Genomförandeplan*

Har du en genomförandeplan?



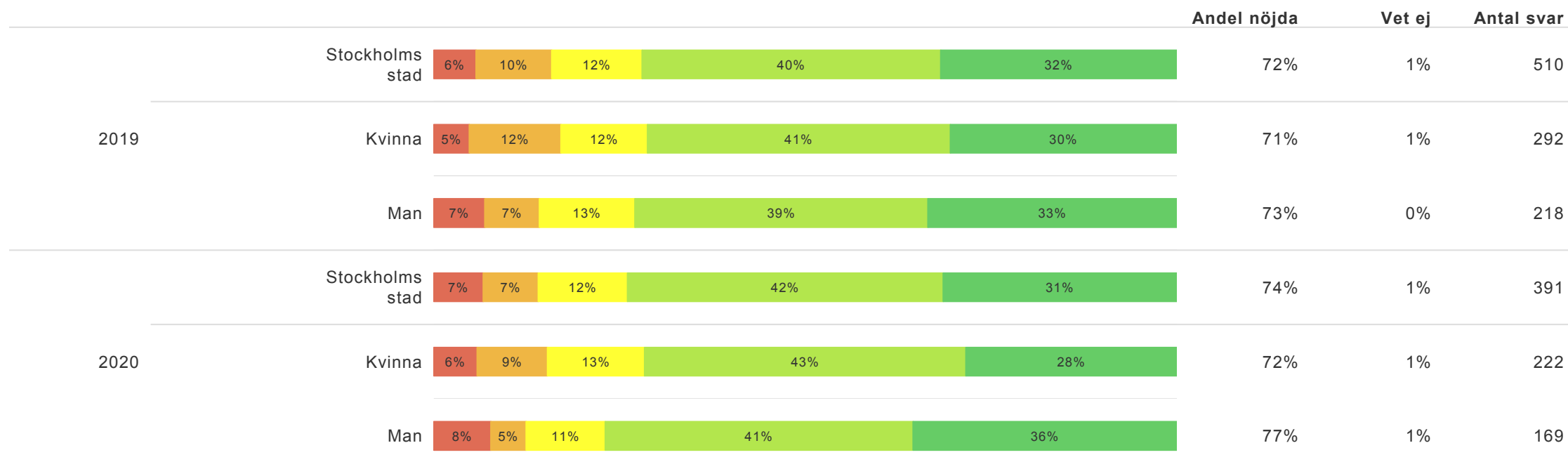
Resultat per kön - *Genomförandeplan*

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



Resultat per kön - *Hemtjänsten i sin helhet*

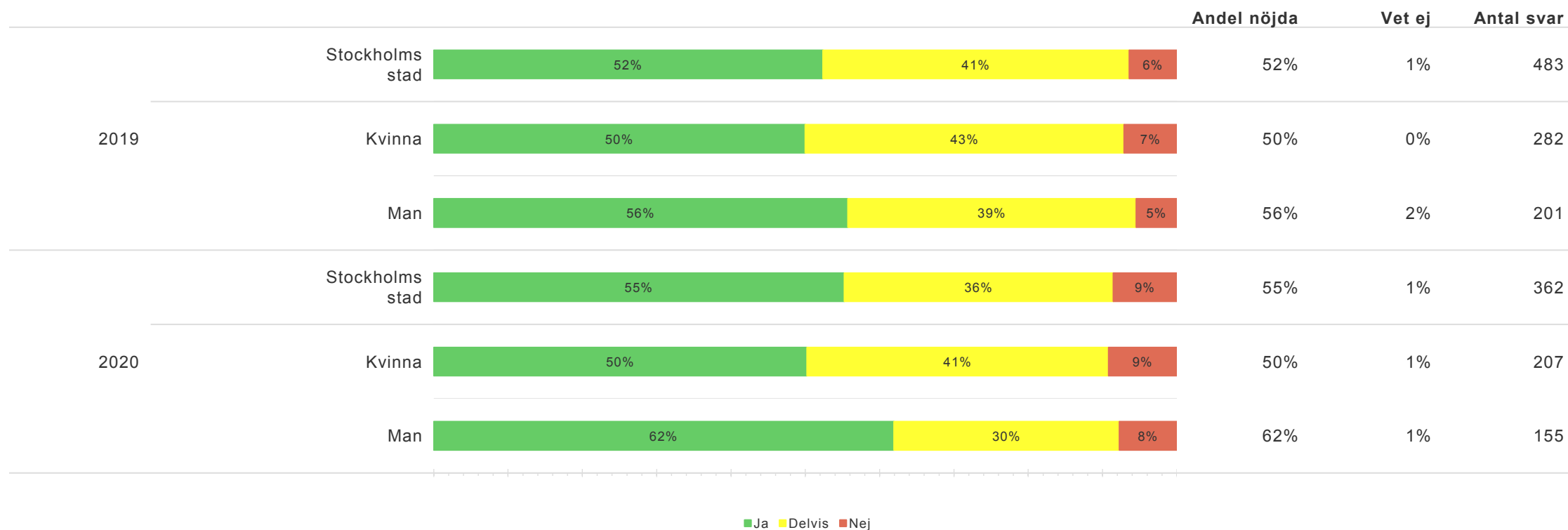
Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



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

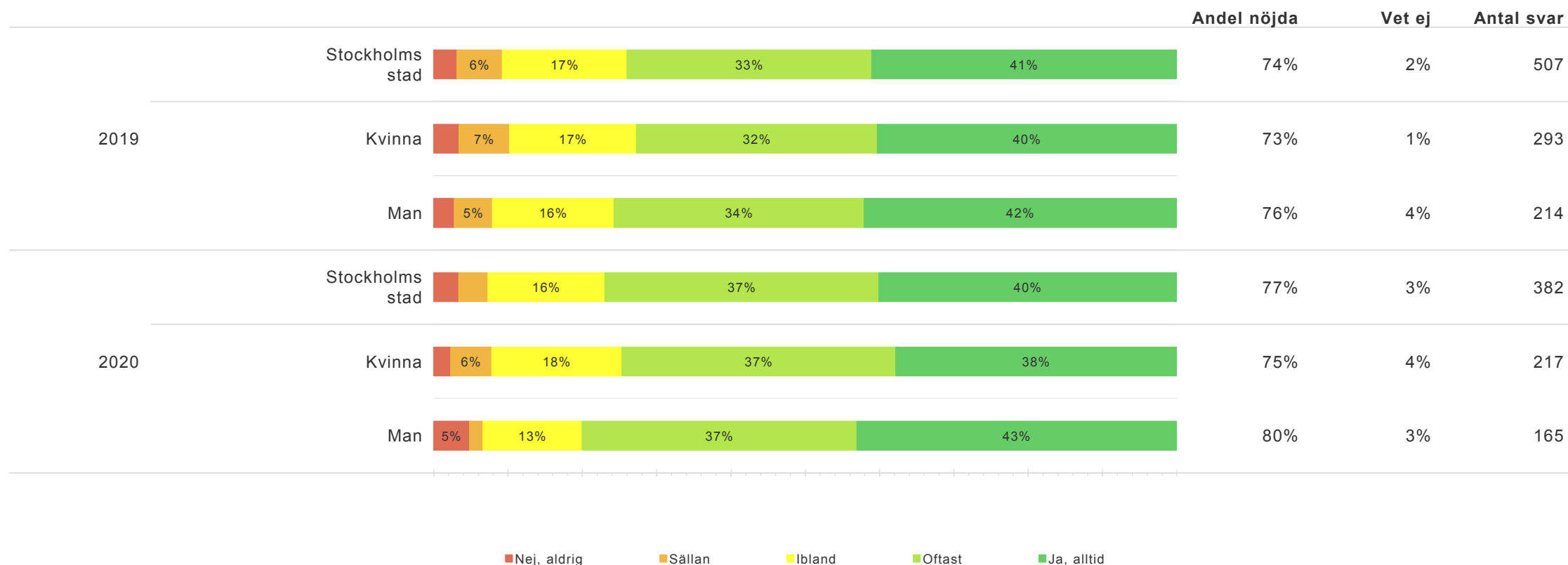
Resultat per kön - *Hemtjänsten i sin helhet*

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



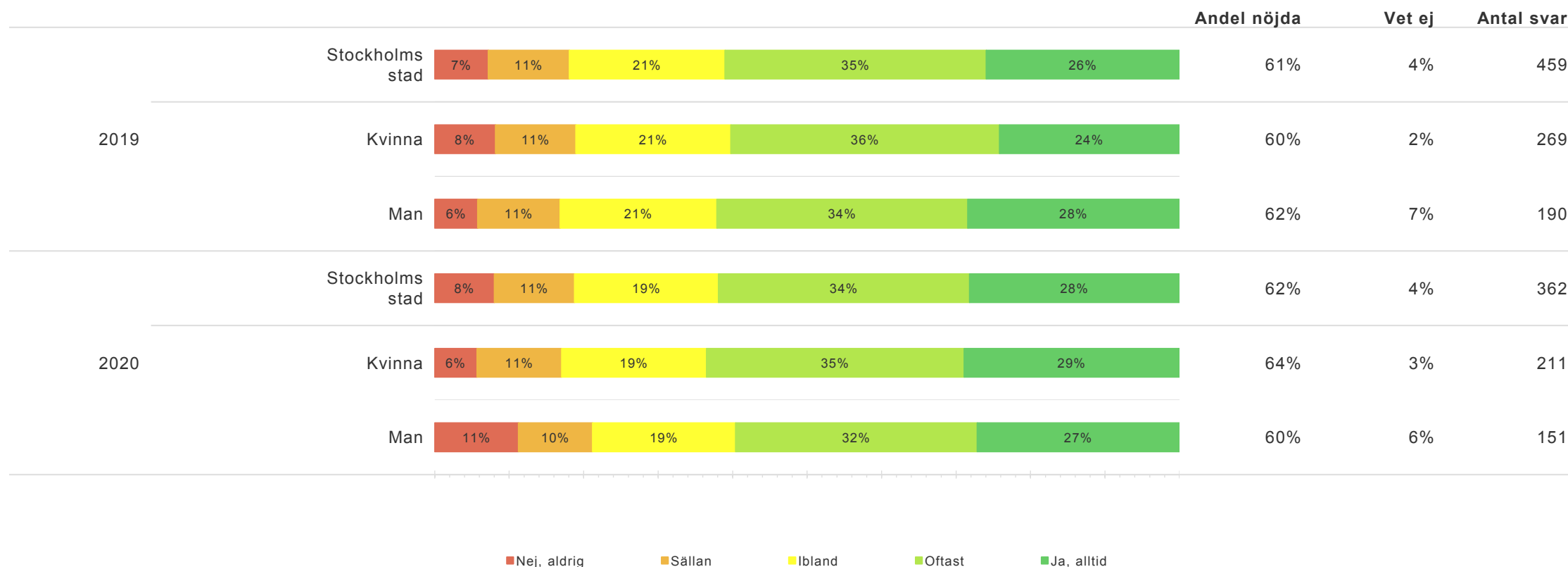
Resultat per kön - *Inflytande*

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



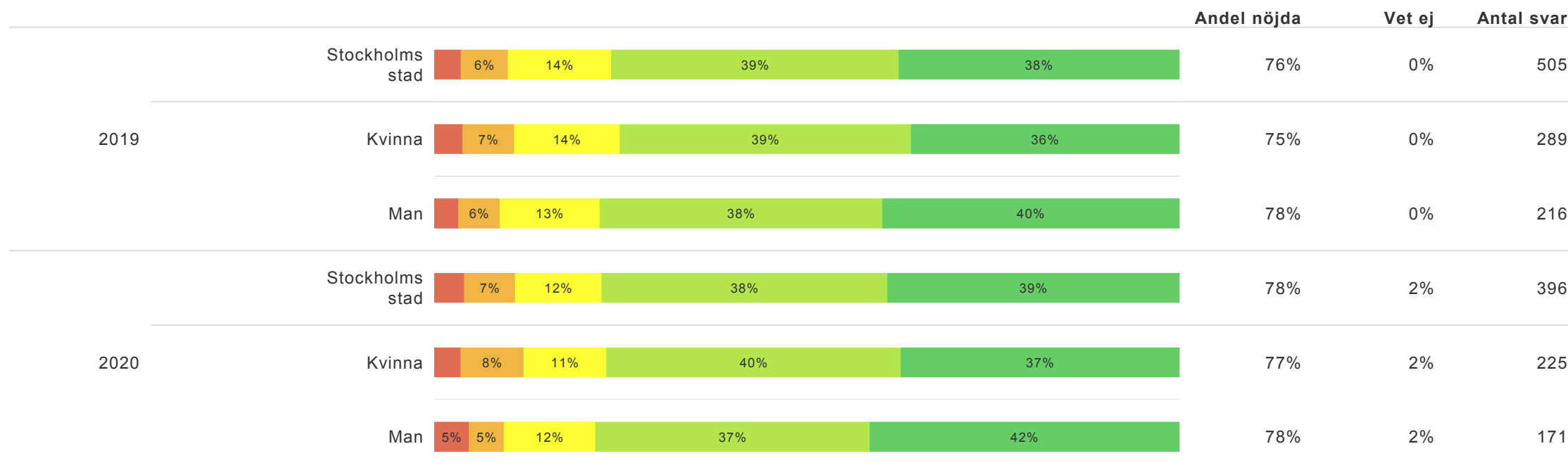
Resultat per kön - *Inflytande*

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



Resultat per kön - *Hjälpens utförande*

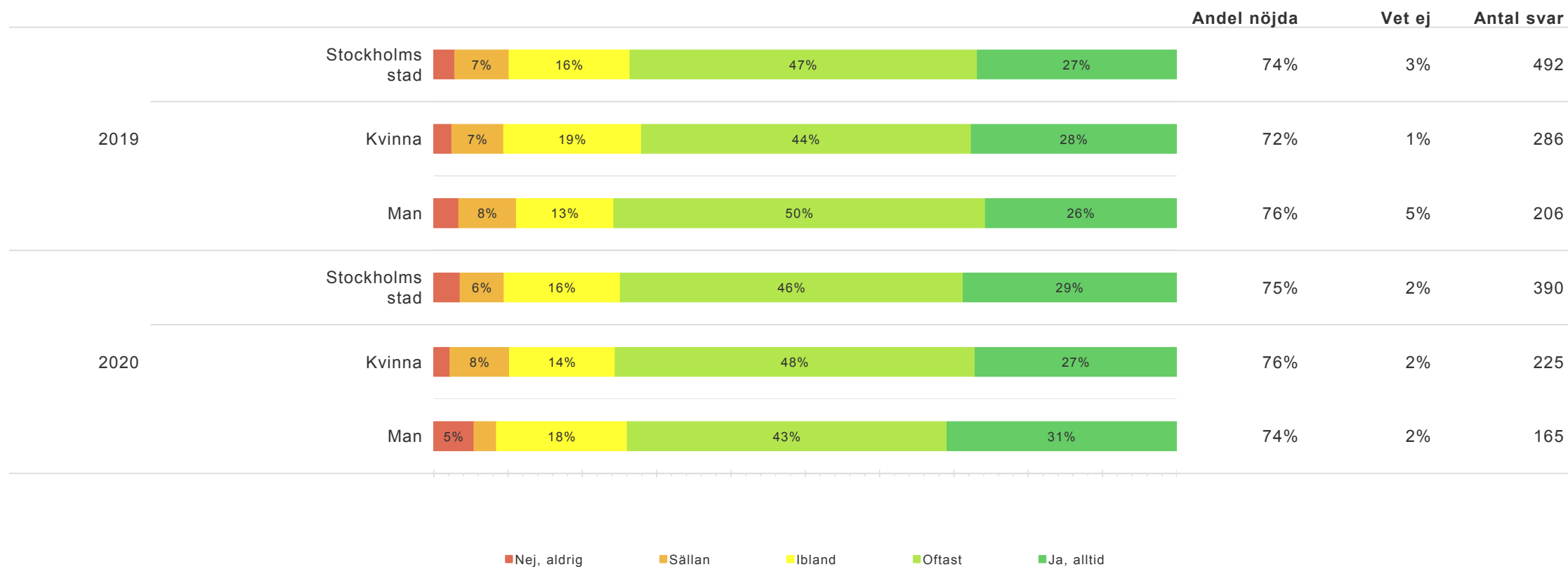
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



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

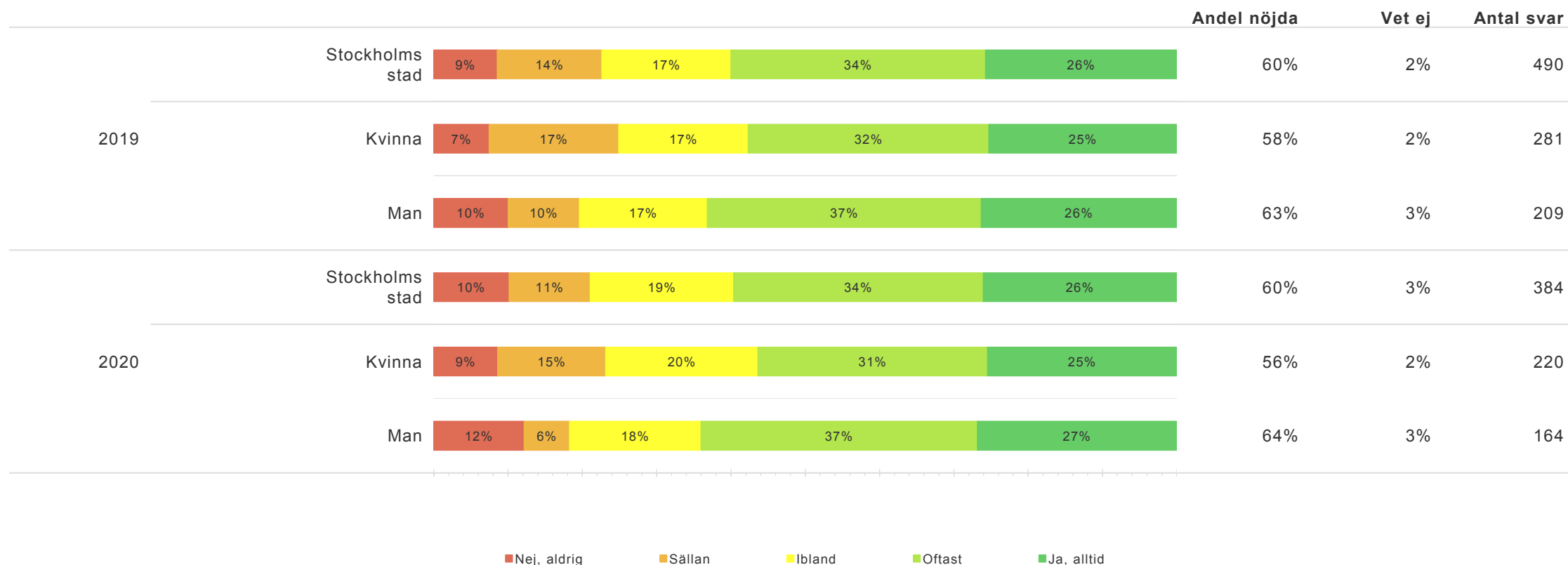
Resultat per kön - *Hjälpens utförande*

Brukar personalen komma på avtalad tid?



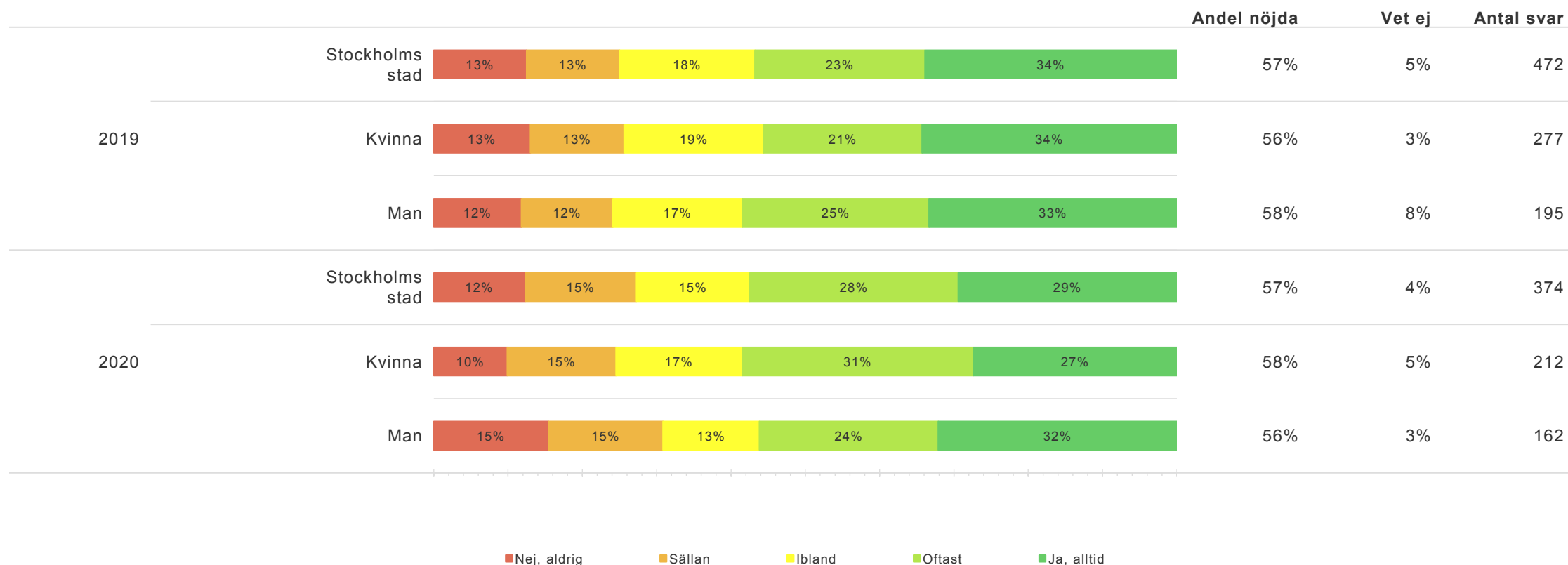
Resultat per kön - *Hjälpens utförande*

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



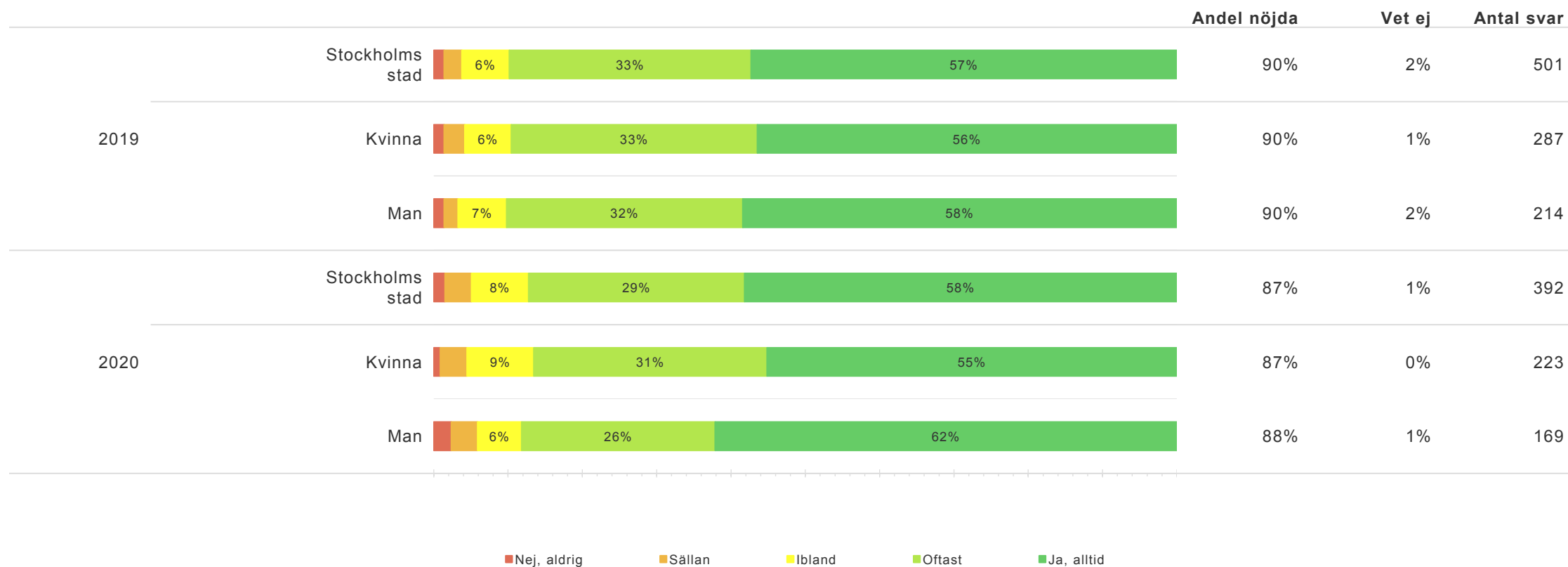
Resultat per kön - *Hjälpens utförande*

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



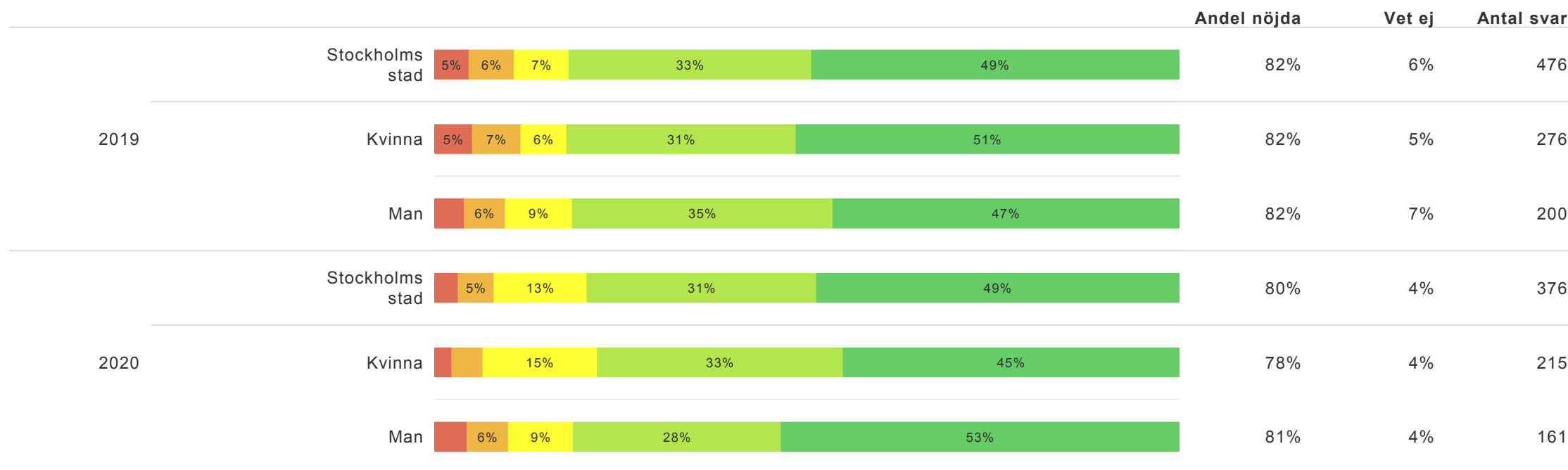
Resultat per kön - *Bemötande*

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



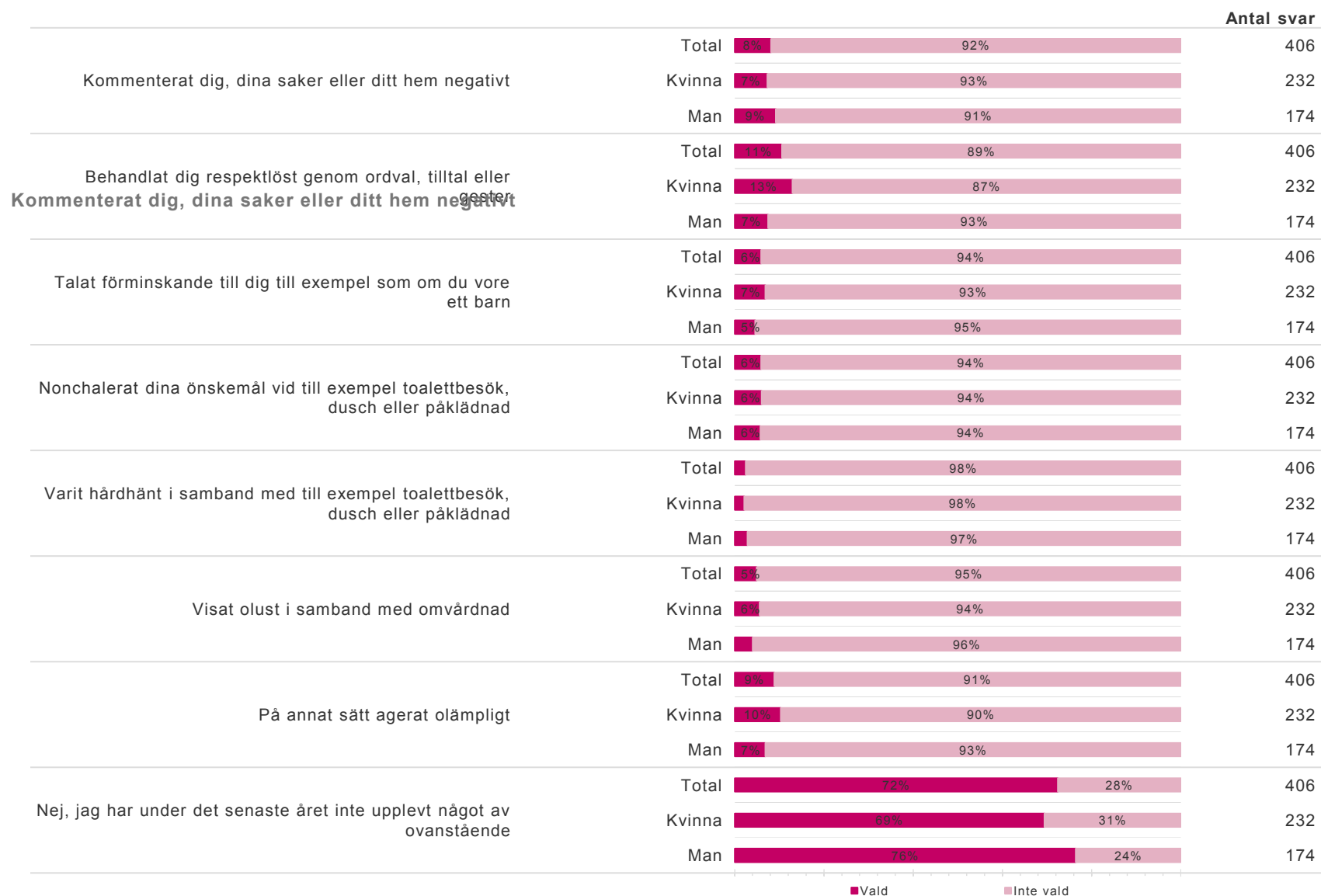
Resultat per kön - *Trygghet*

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



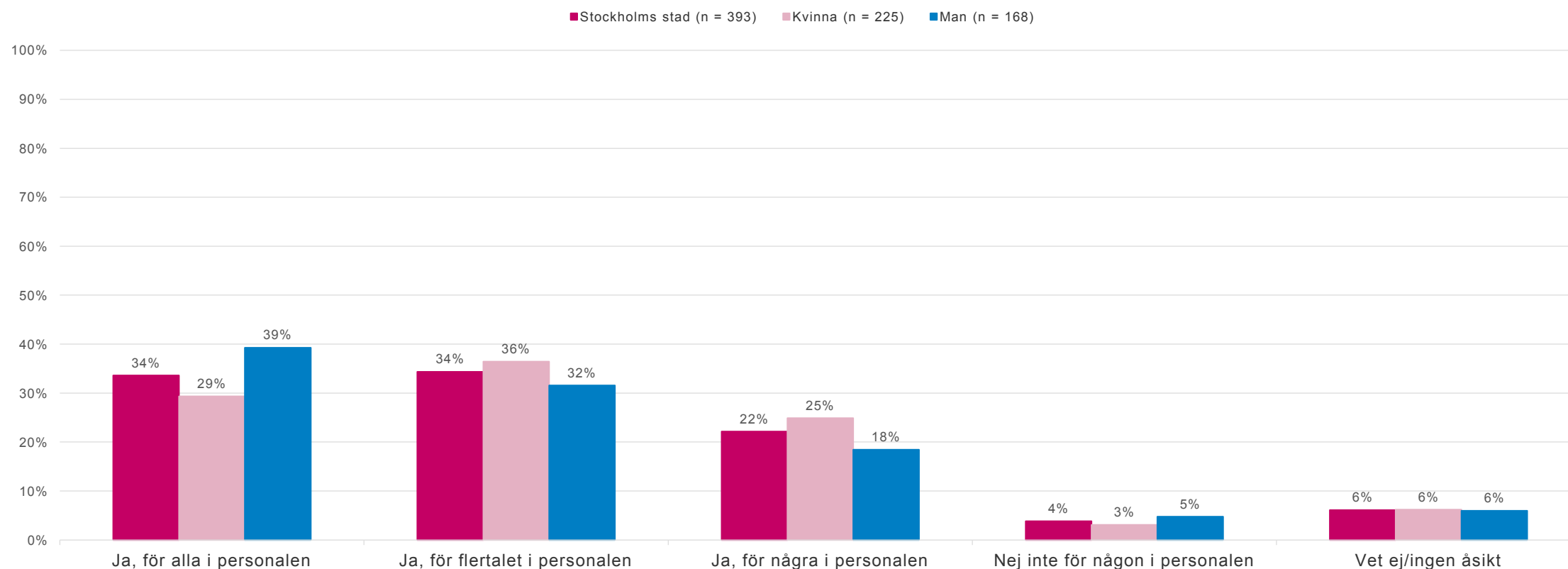
■ Mycket otryggt
 ■ Ganska otryggt
 ■ Varken tryggt eller otryggt
 ■ Ganska tryggt
 ■ Mycket tryggt

Resultat per kön - *Bemötande*



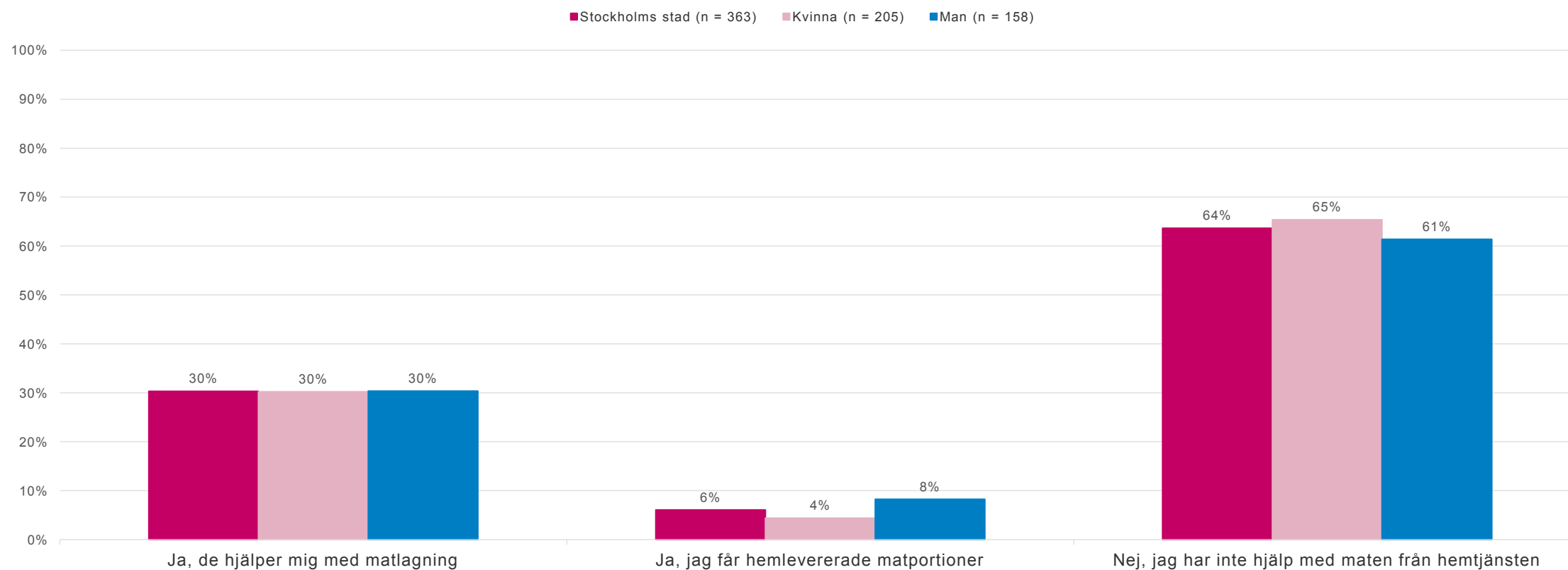
Resultat per kön - *Trygghet*

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



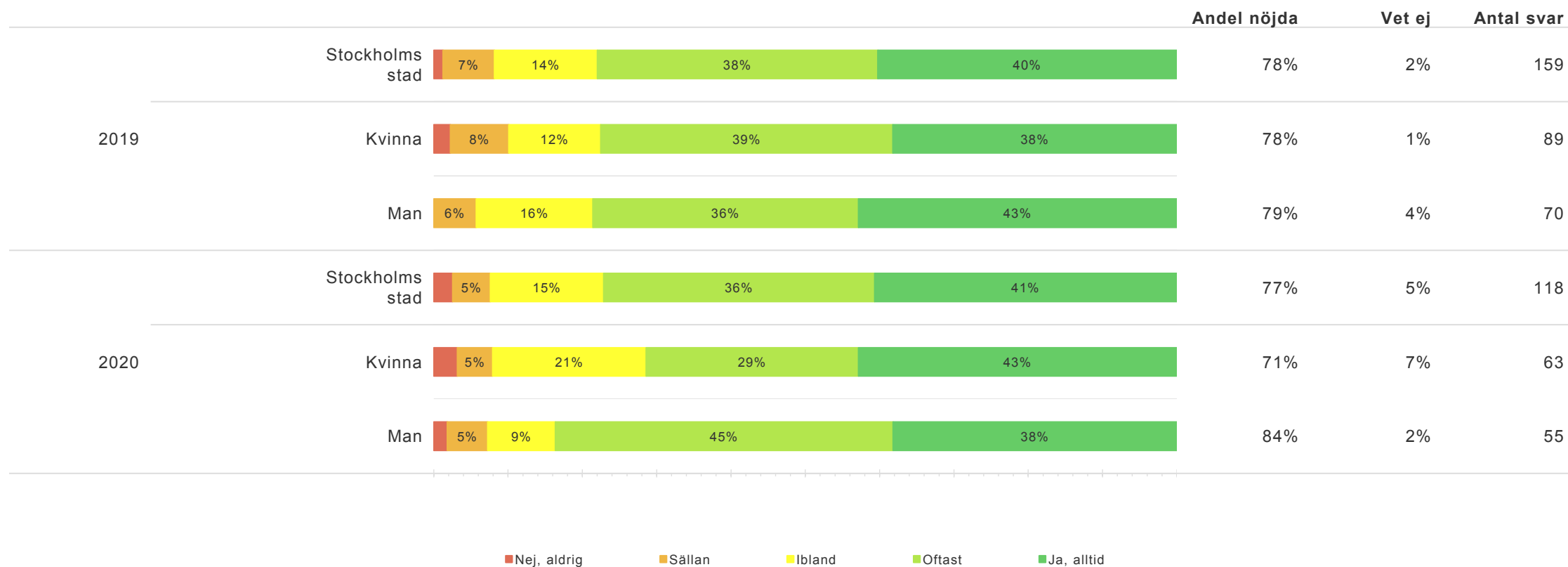
Resultat per kön - *Maten*

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



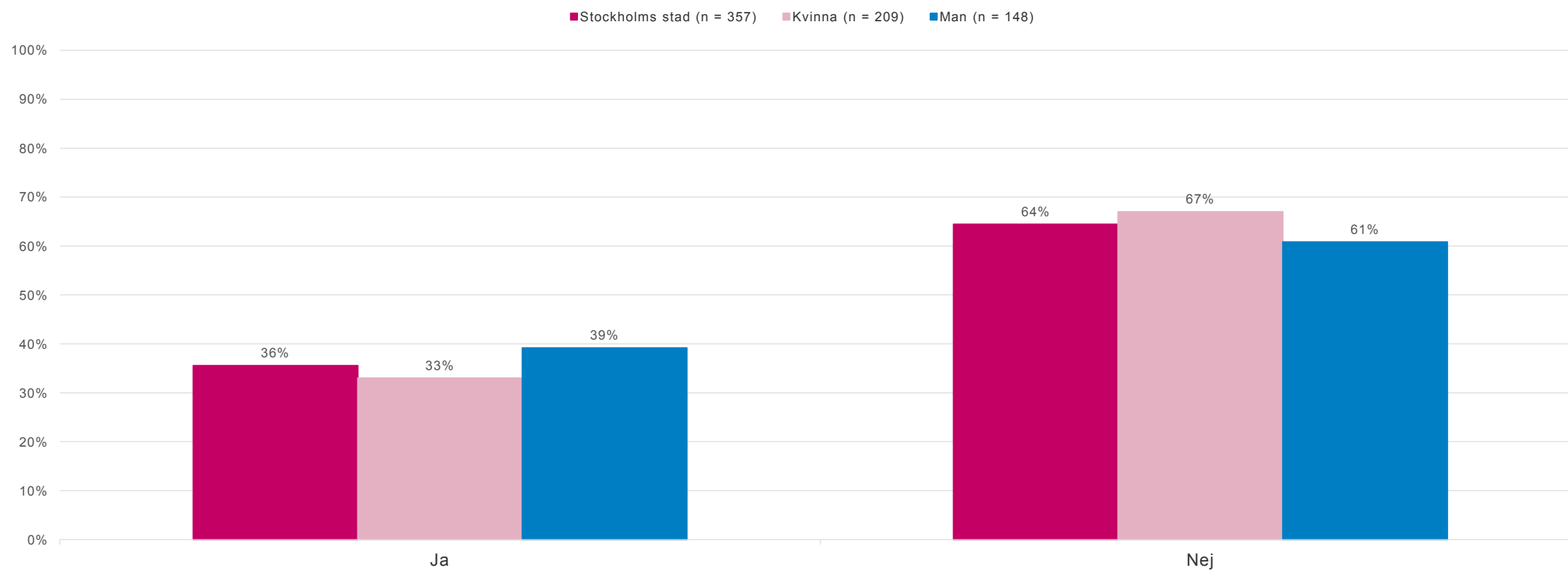
Resultat per kön - *Maten*

Smakar maten bra?



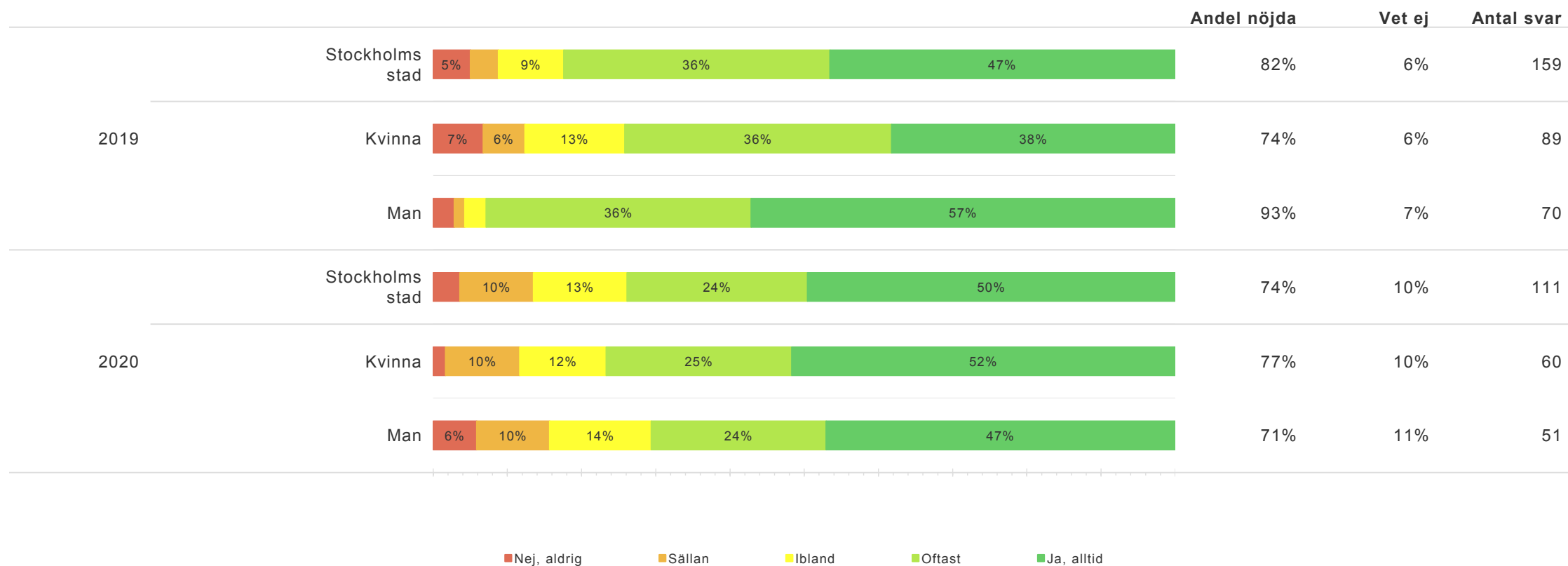
Resultat per kön - *Aktiviteter*

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



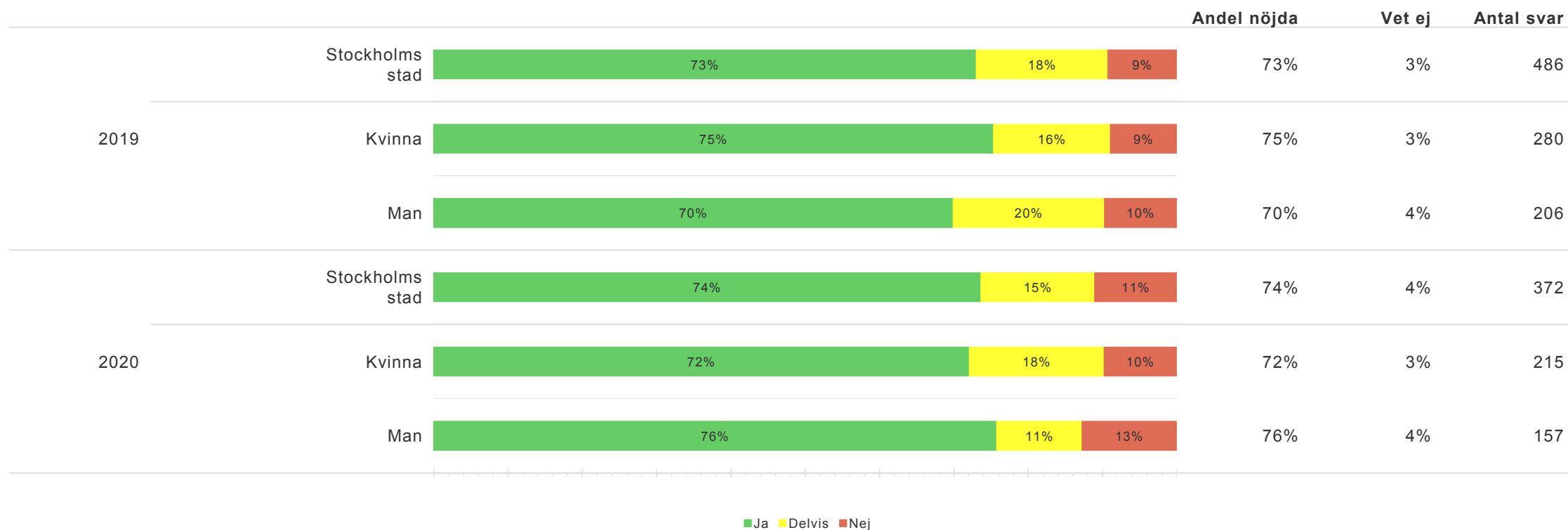
Resultat per kön -Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och/eller utevistelserna?



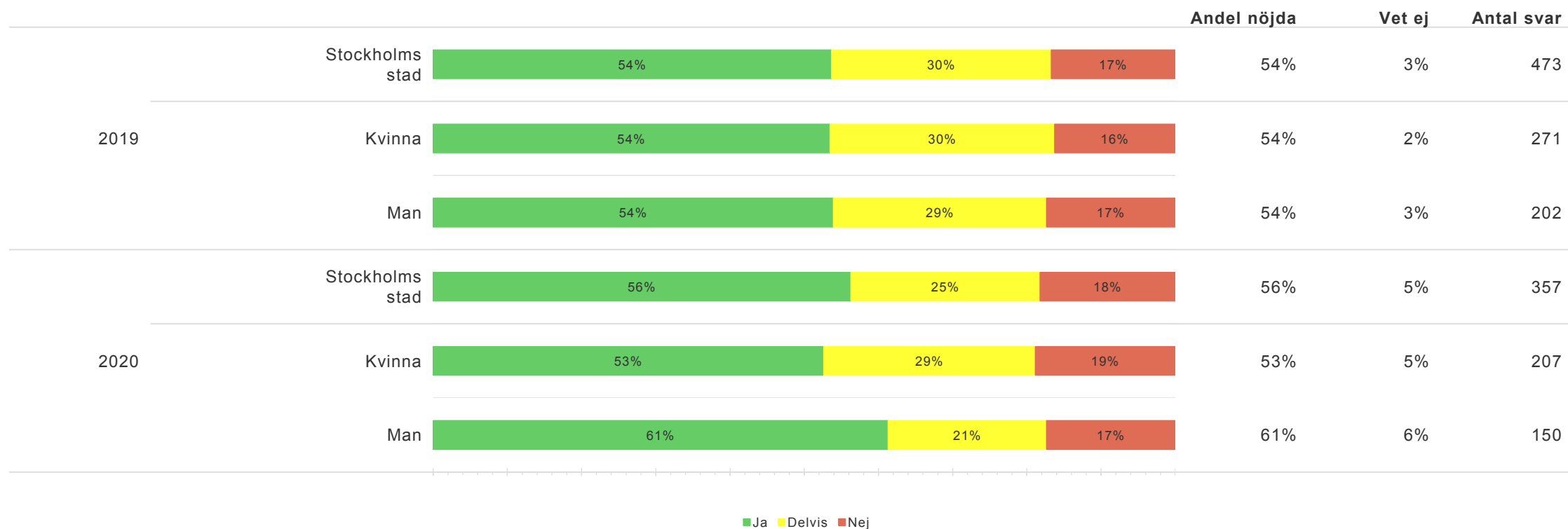
Resultat per kön - *Kontakter med kommunen*

Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?



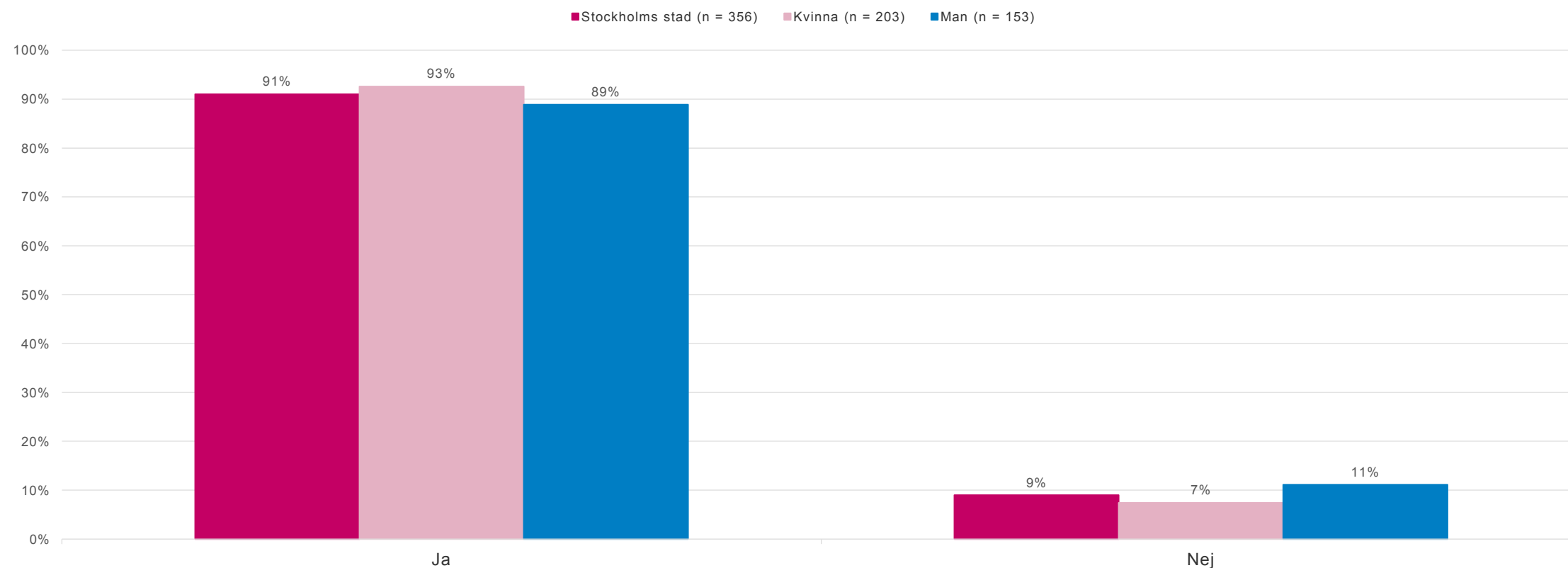
Resultat per kön - *Kontakter med kommunen*

Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?



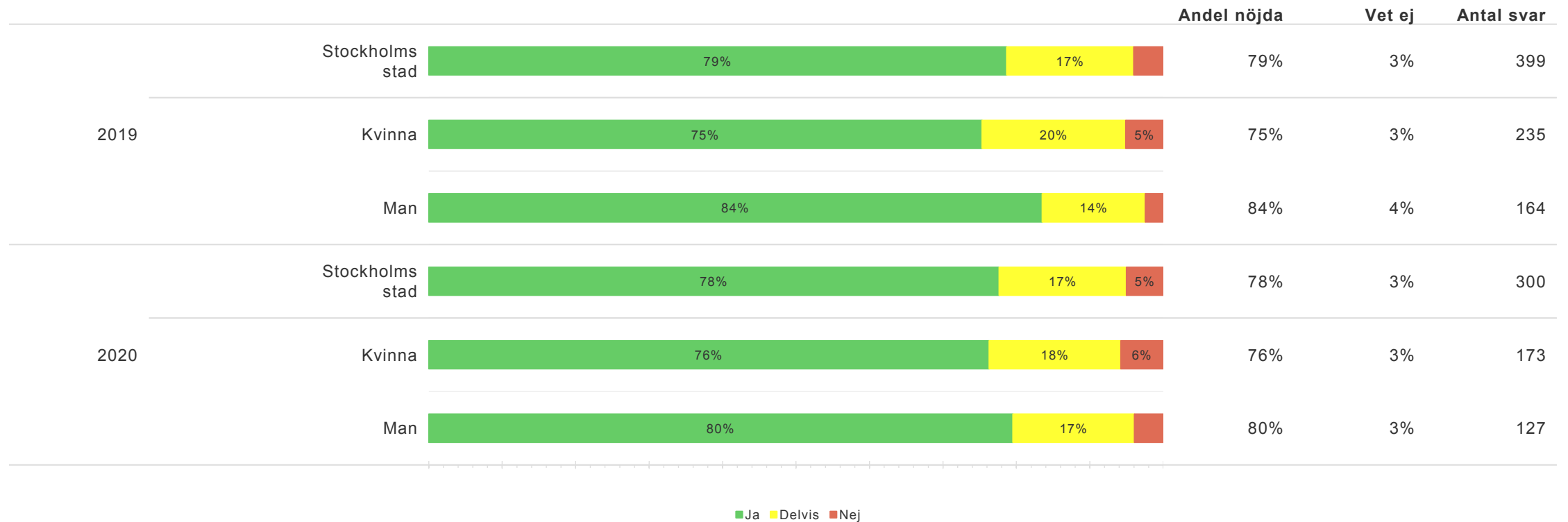
Resultat per kön - *Kontakter med kommunen*

Vet du vilka insatser du är beviljad?



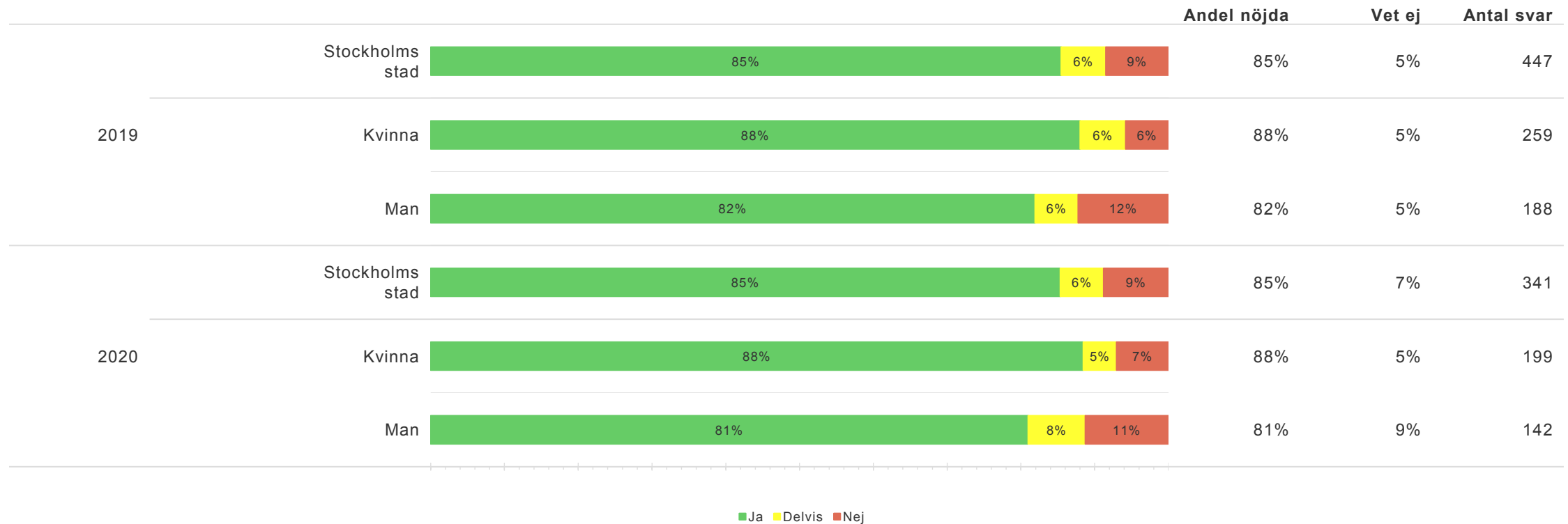
Resultat per kön - *Kontakter med kommunen*

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



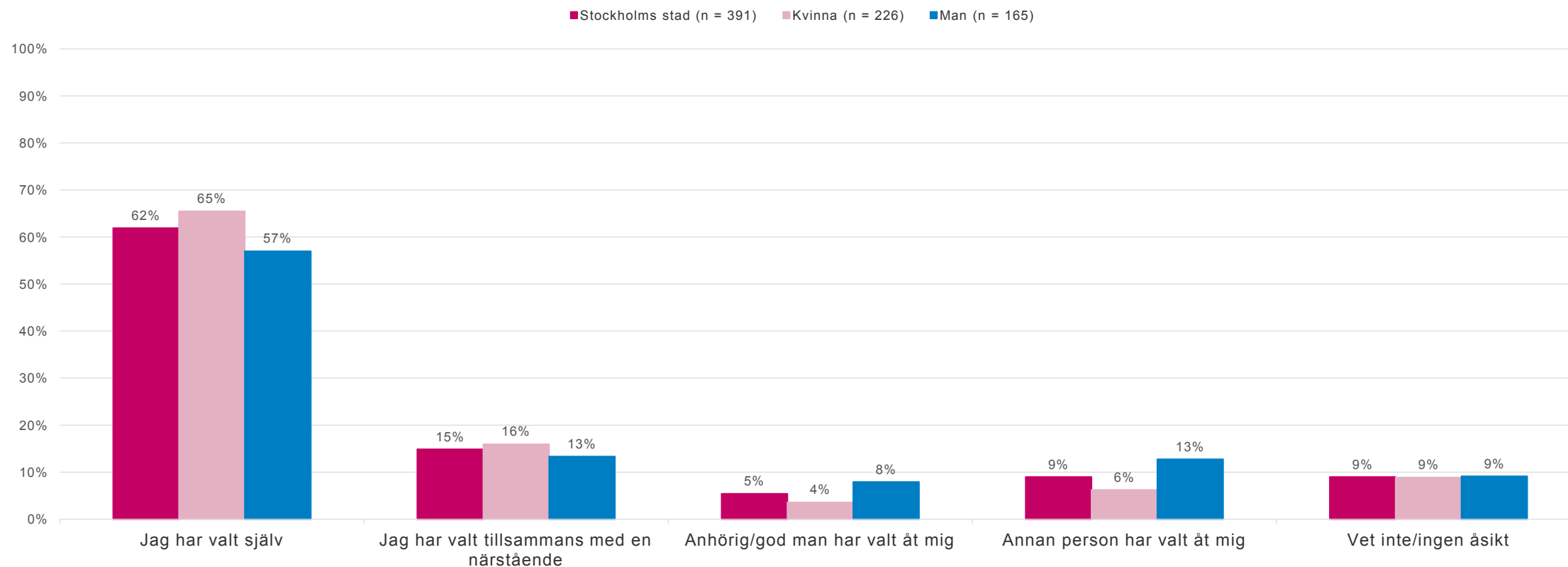
Resultat per kön - *Kontakter med kommunen*

Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst?



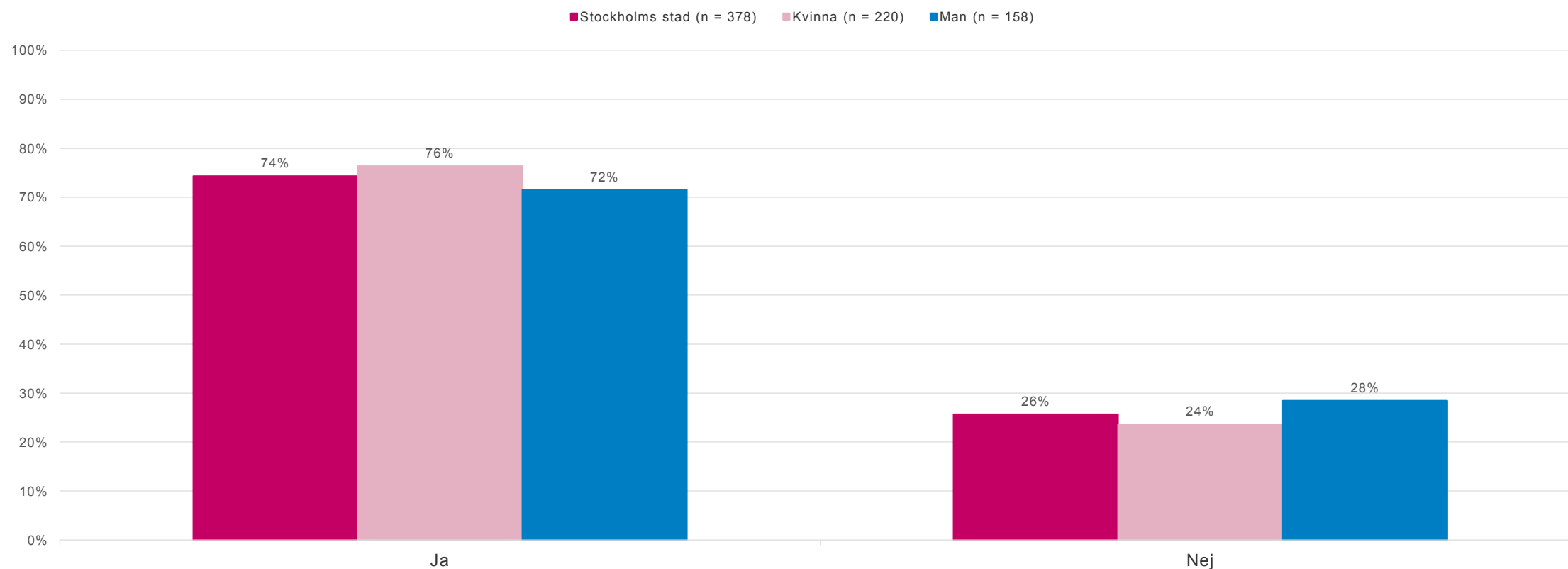
Resultat per kön - *Kontakter med kommunen*

Vem har valt din hemtjänst?



Resultat per kön - *Kontakter med kommunen*

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

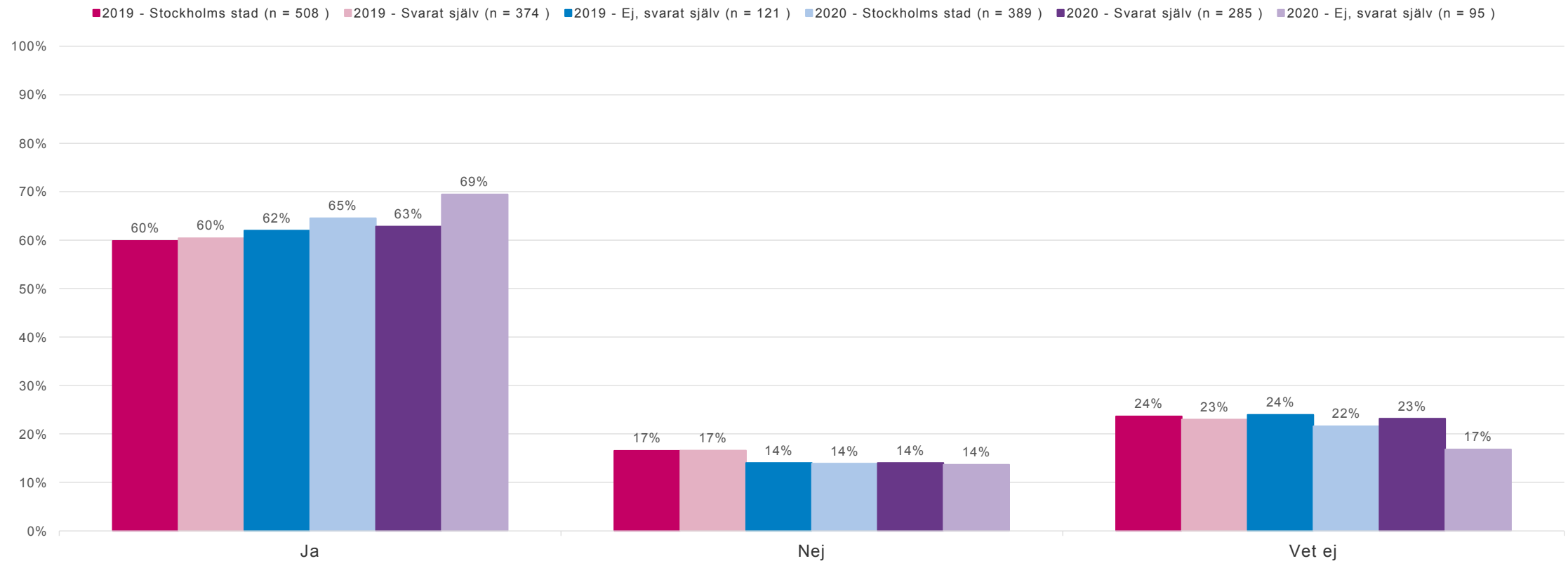


Resultat per svarsmetod

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".

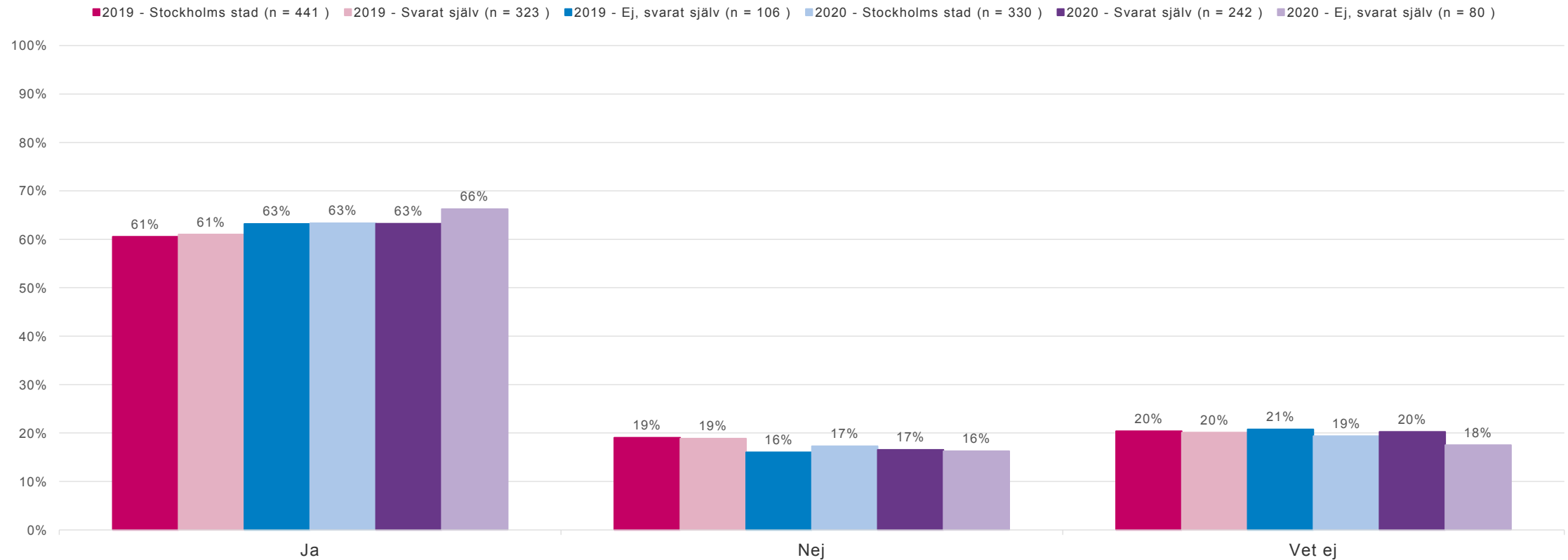
Resultat per svarsmetod - *Genomförandeplan*

Har du en genomförandeplan?



Resultat per svarsmetod - *Genomförandeplan*

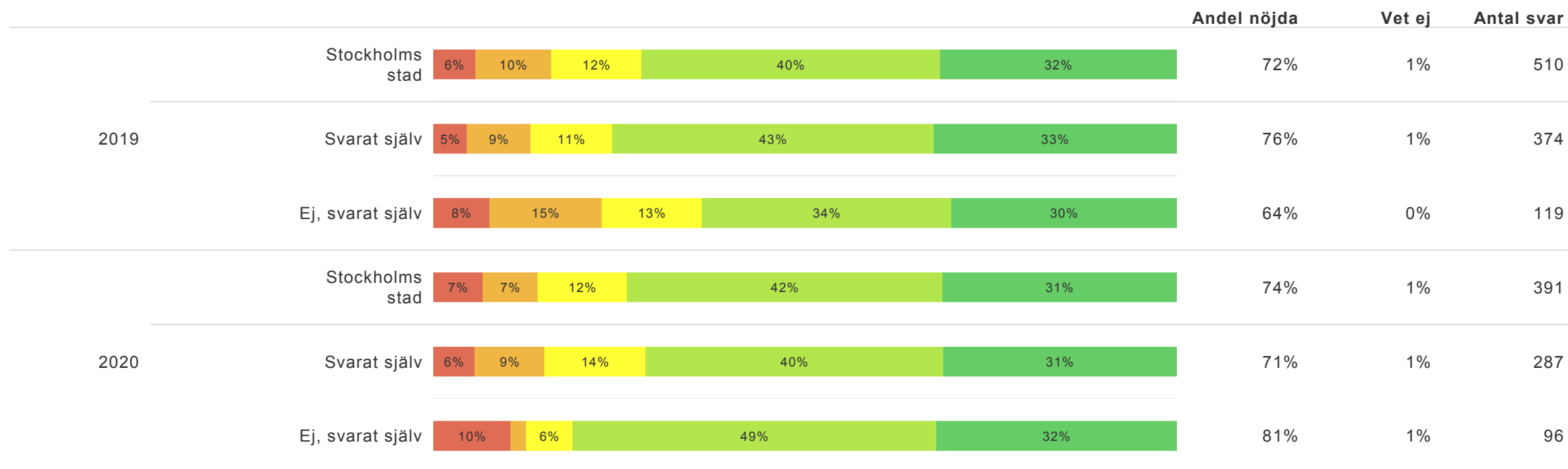
Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



Resultat per svarsmetod - *Hemtjänsten i sin helhet*



Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

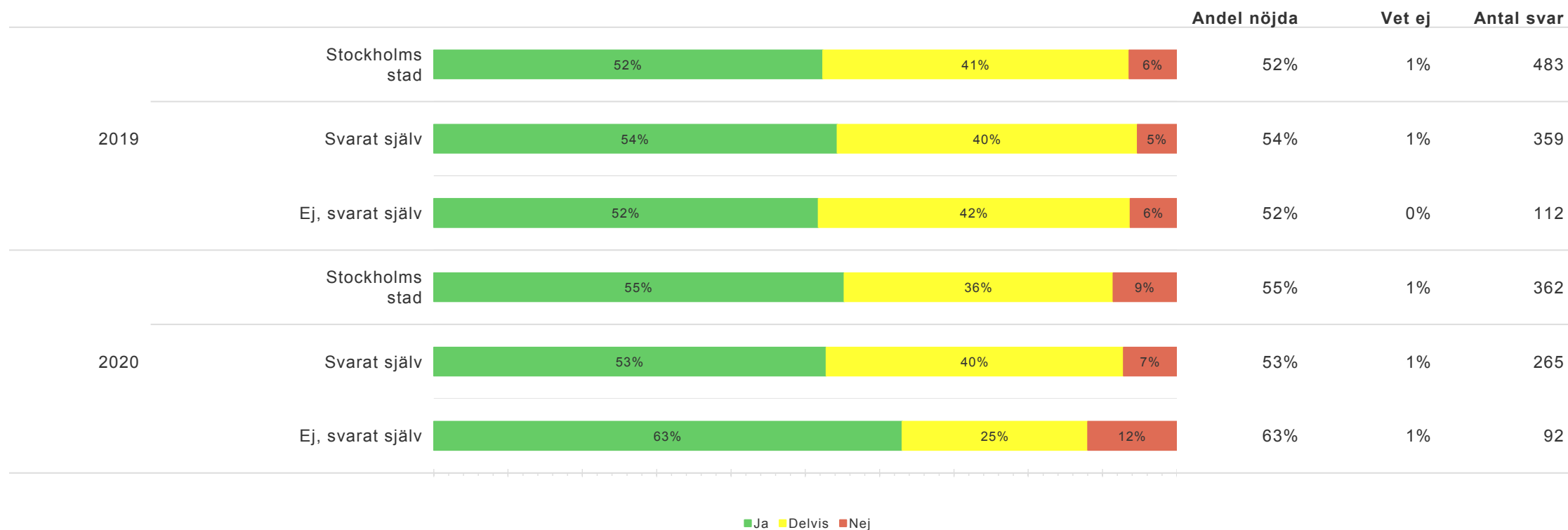


Mycket missnöjd Ganska missnöjd Varken nöjd eller missnöjd Ganska nöjd Mycket nöjd

Resultat per svarsmetod - *Hemtjänsten i sin helhet*

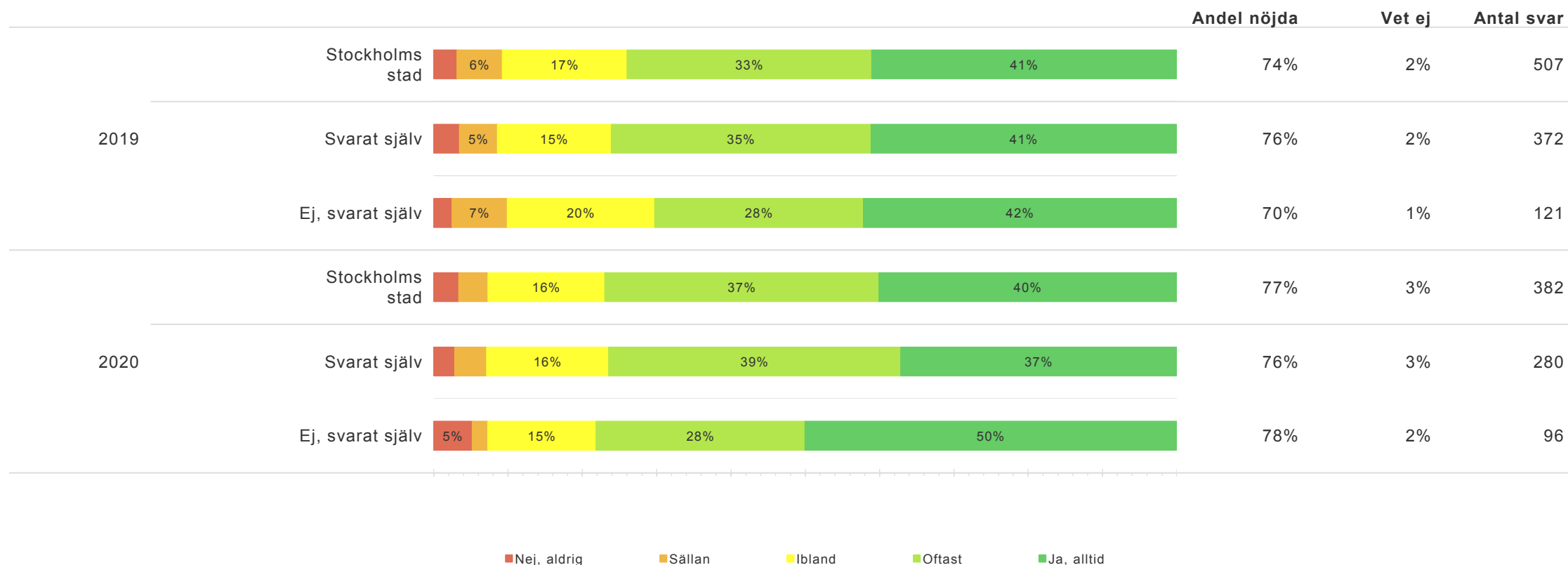


Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



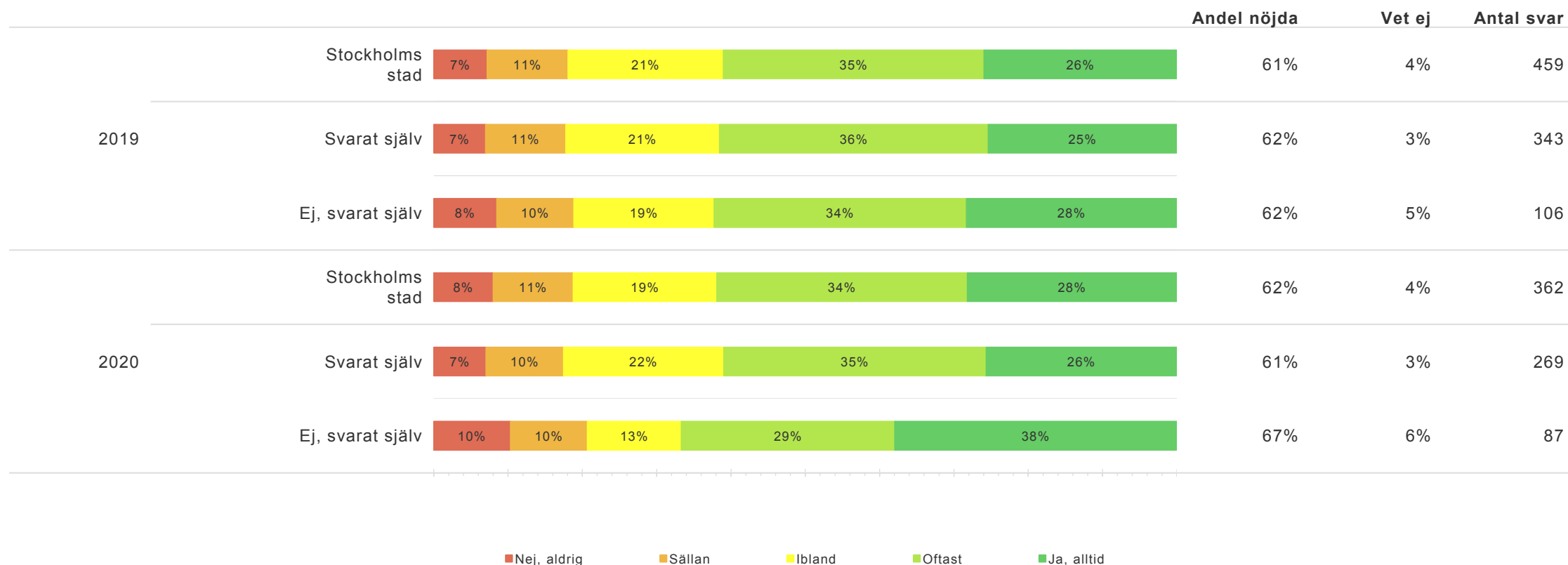
Resultat per svarsmetod - *Inflytande*

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



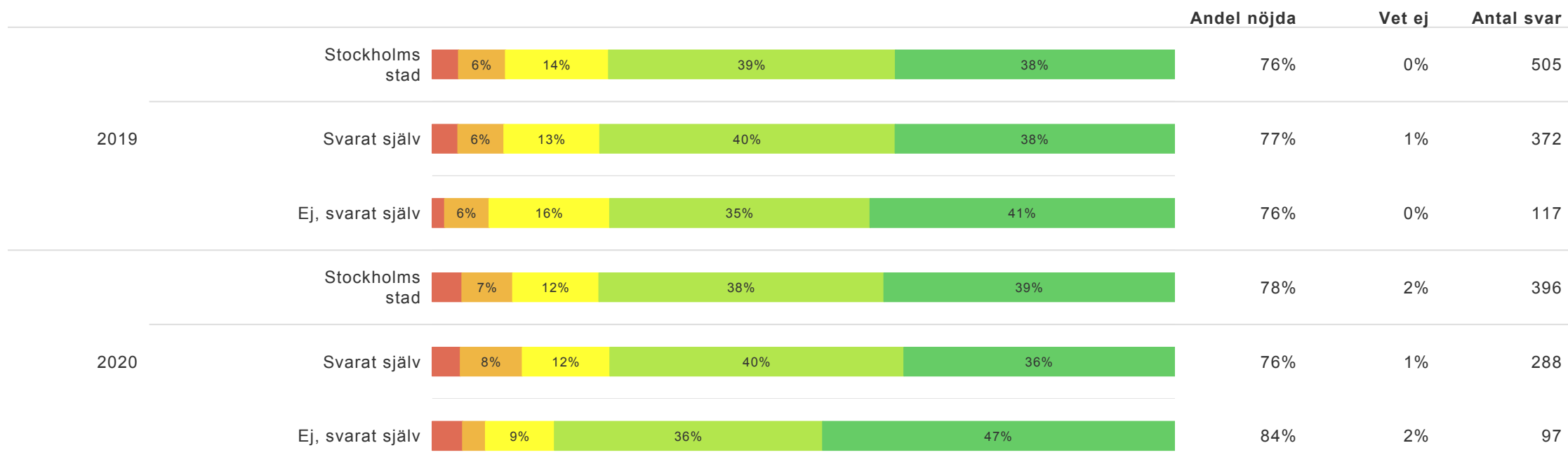
Resultat per svarsmetod - *Inflytande*

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



Resultat per svarsmetod - *Hjälpens utförande*

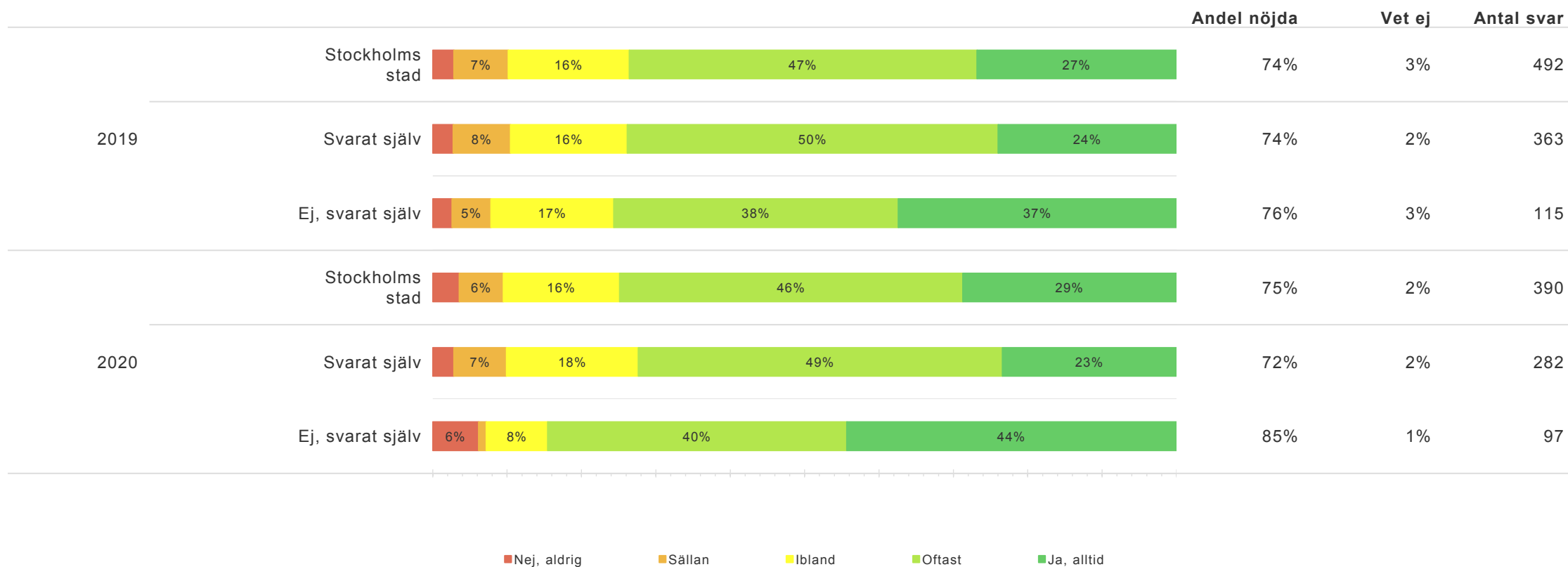
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



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

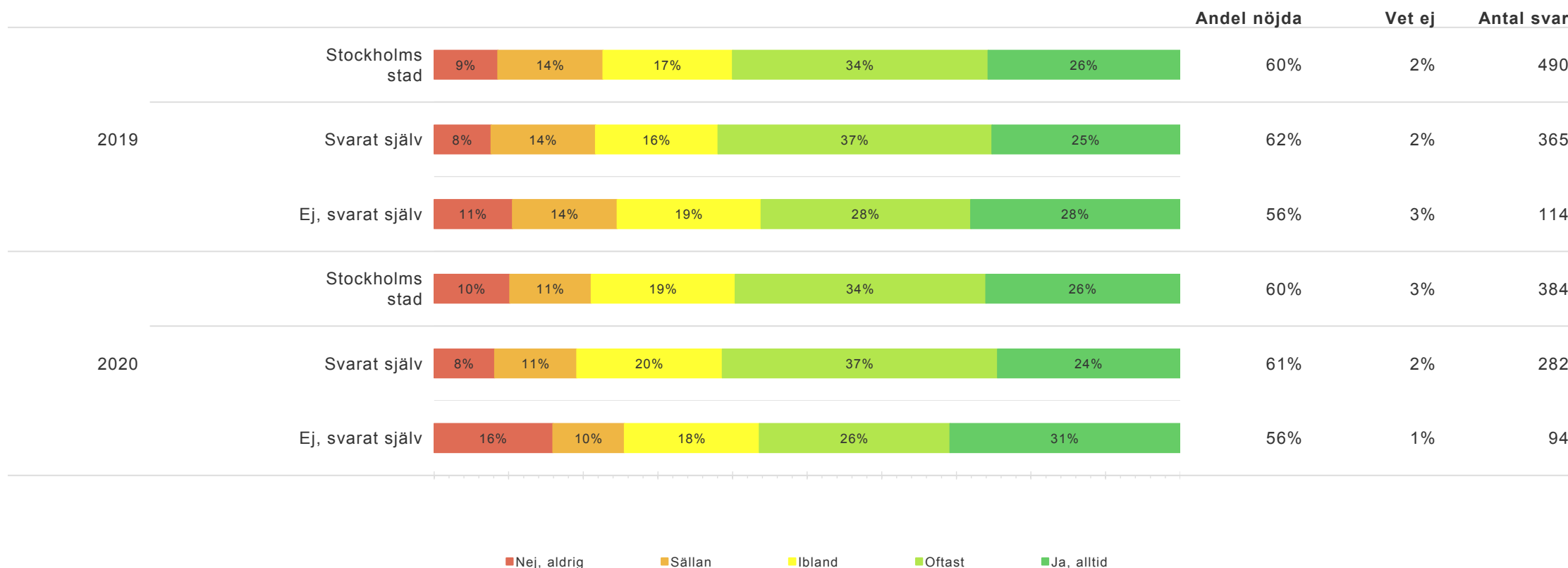
Resultat per svarsmetod - *Hjälpens utförande*

Brukar personalen komma på avtalad tid?



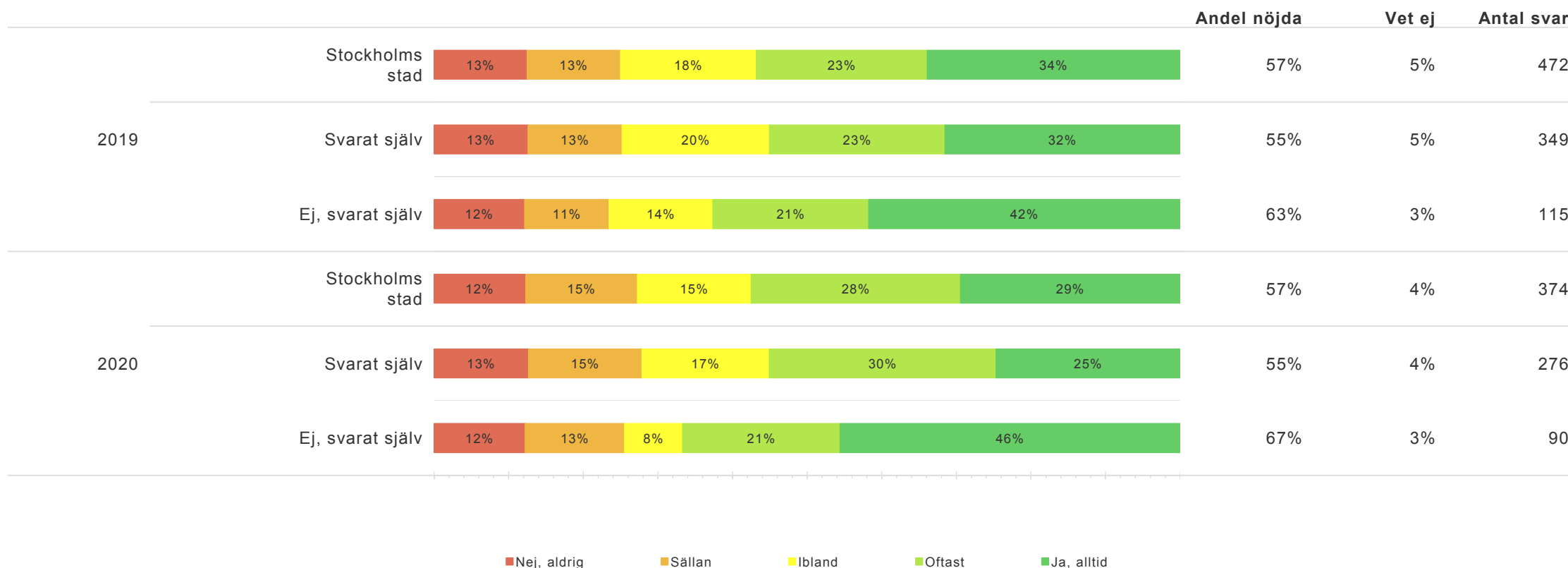
Resultat per svarsmetod - *Hjälpens utförande*

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



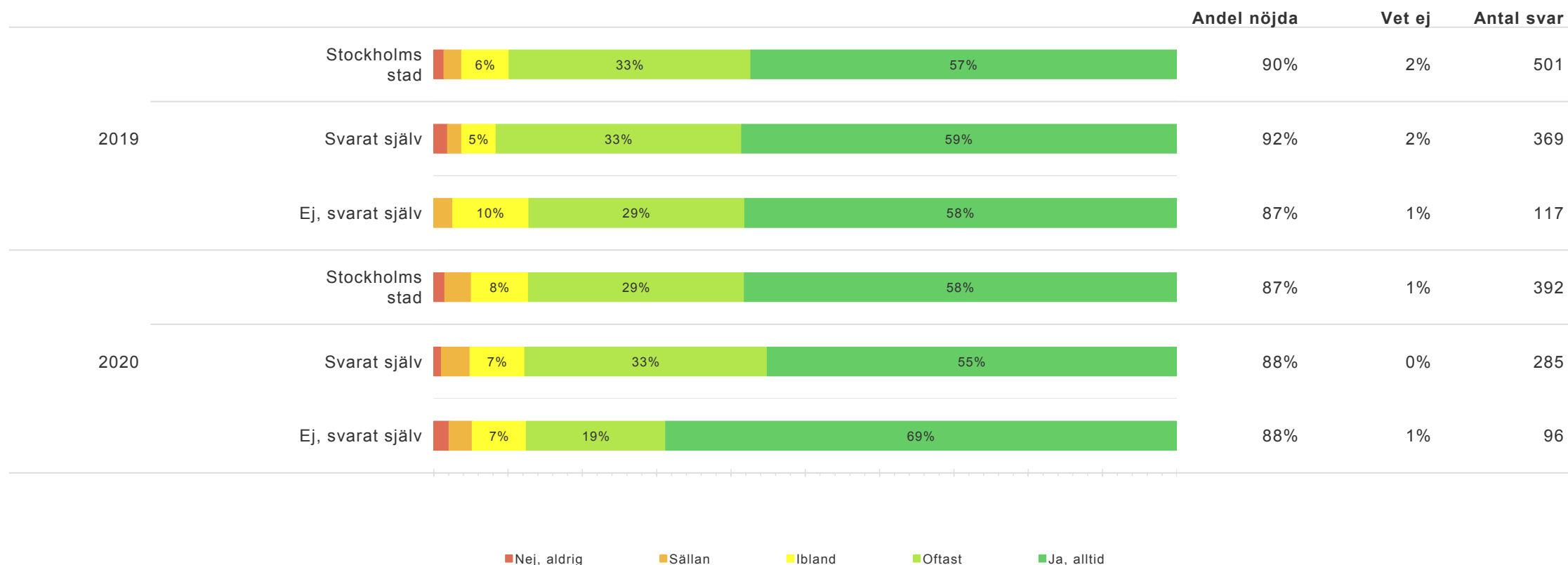
Resultat per svarsmetod - *Hjälpens utförande*

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



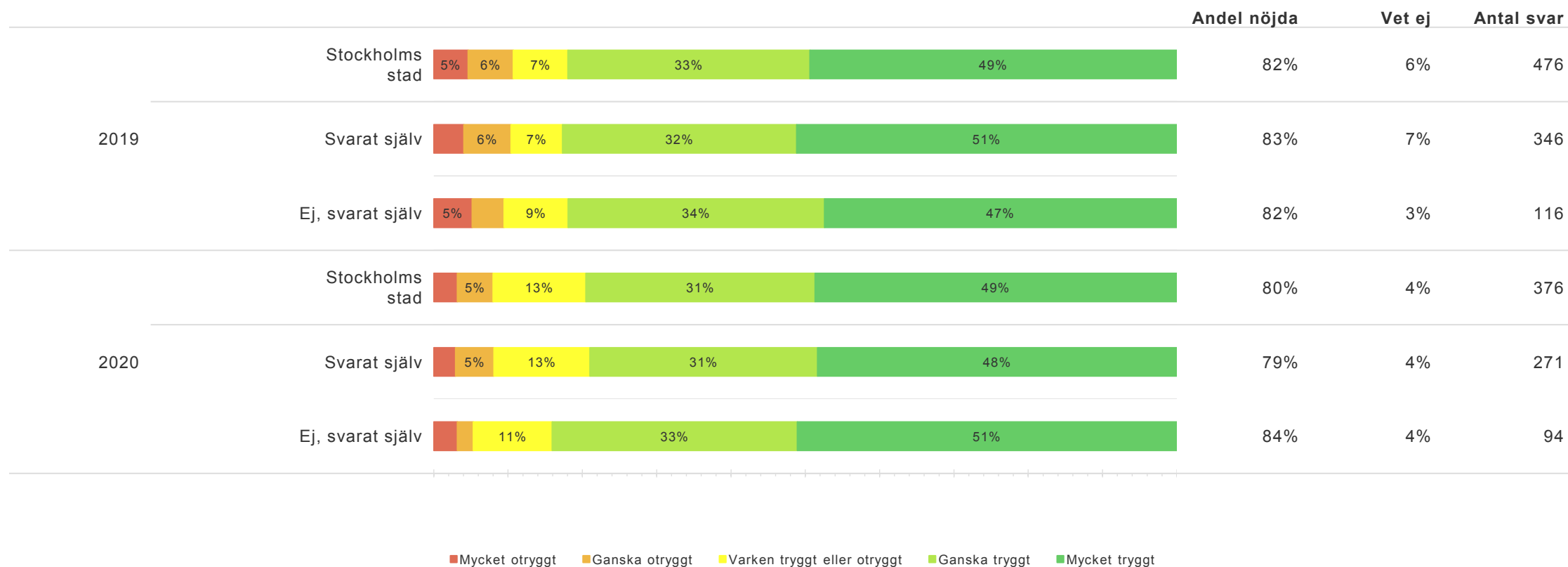
Resultat per svarsmetod - *Bemötande*

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

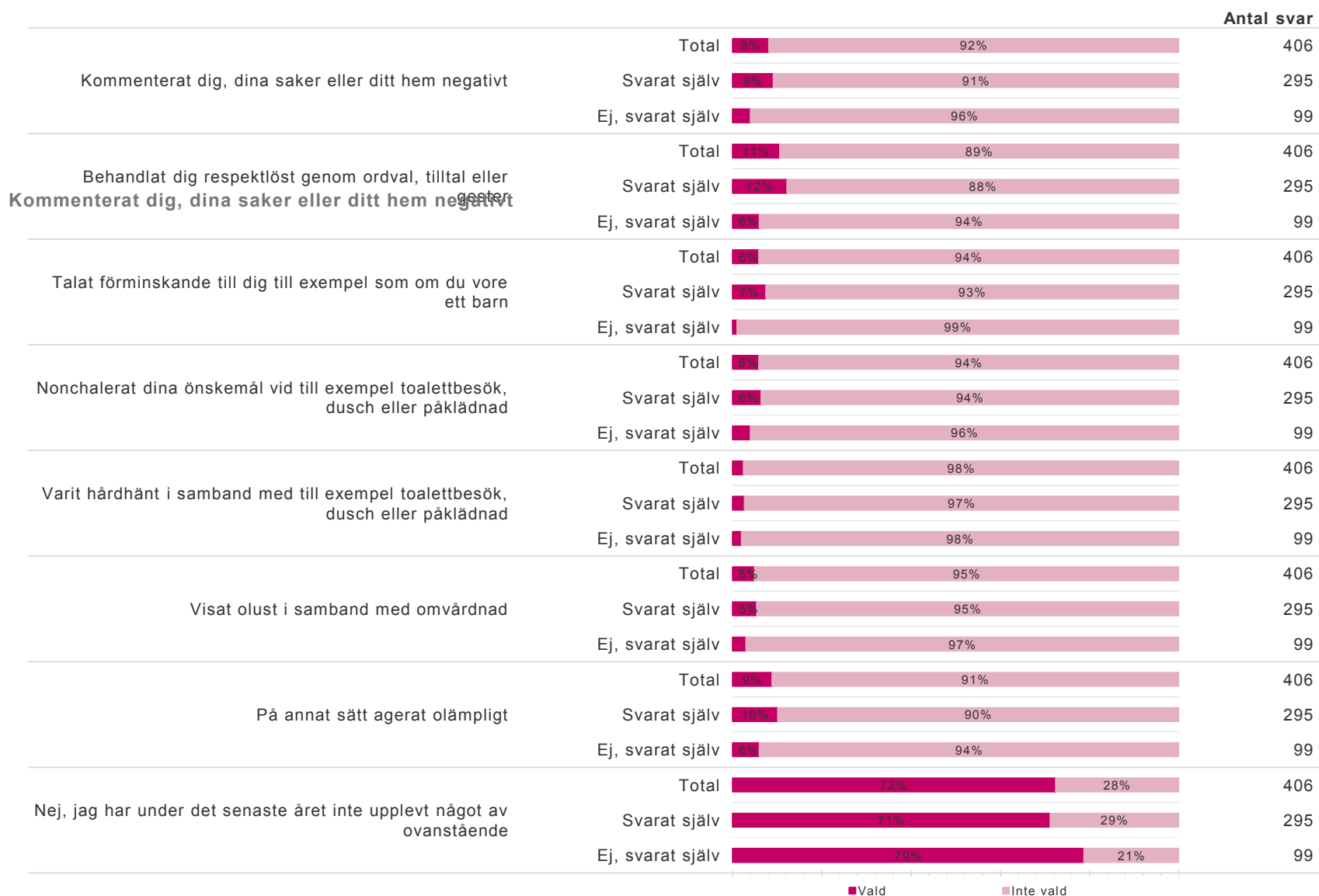


Resultat per svarsmetod - *Trygghet*

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

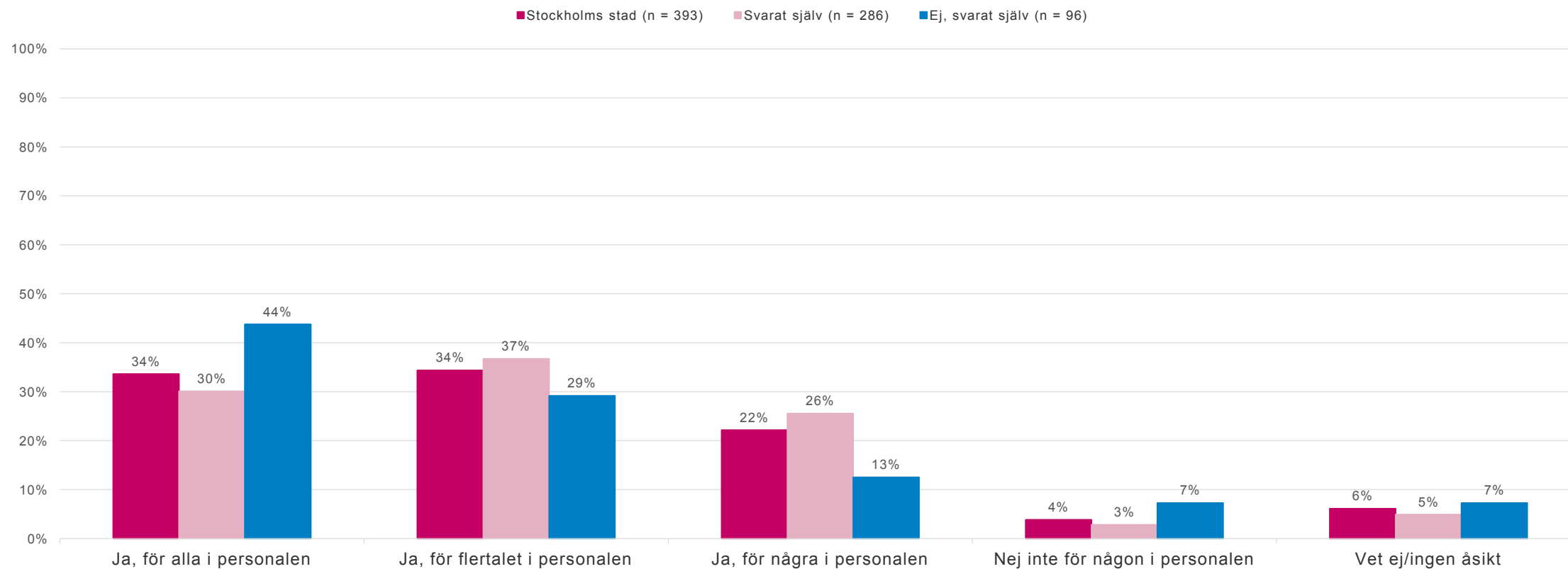


Resultat per svarsmetod - *Bemötande*



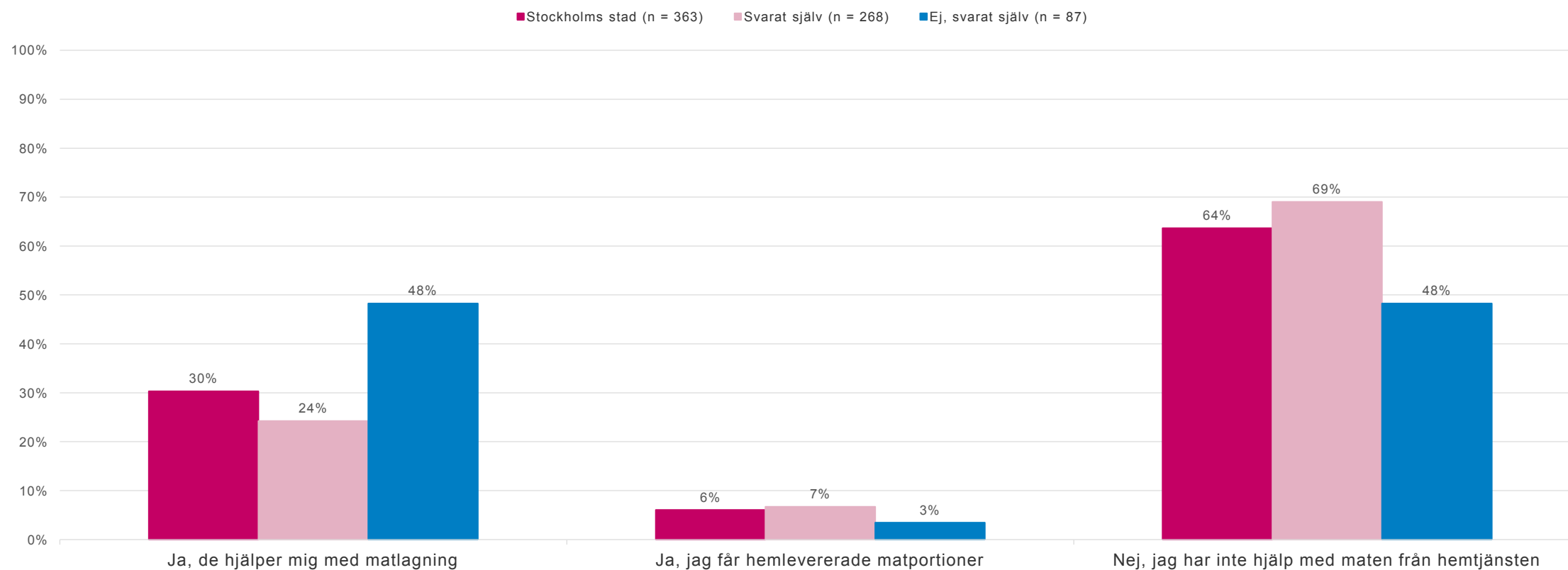
Resultat per svarsmetod - *Trygghet*

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



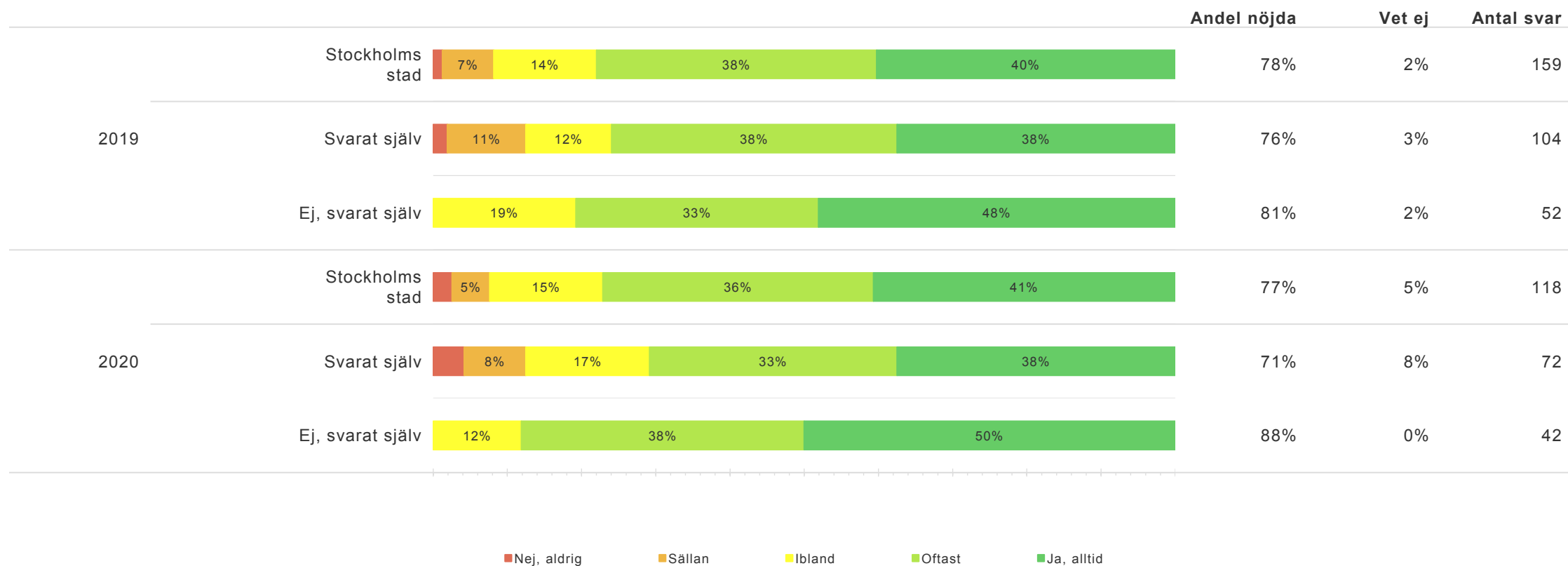
Resultat per svarsmetod - *Maten*

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



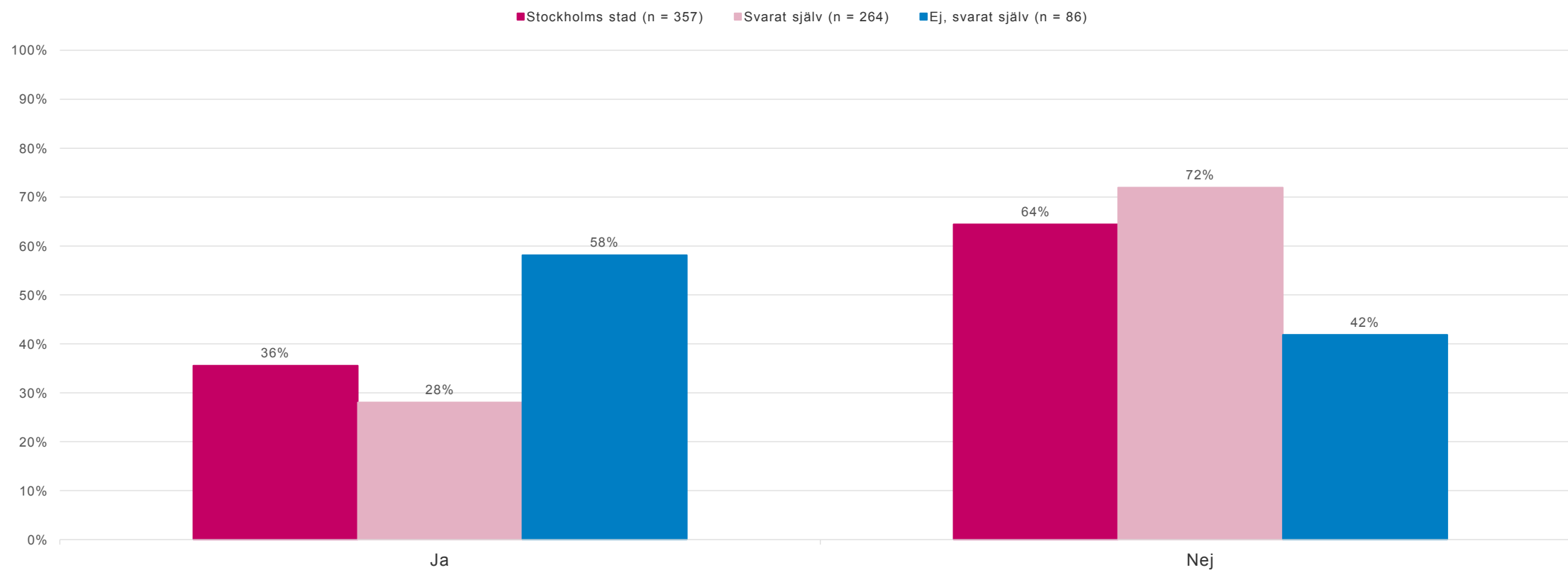
Resultat per svarsmetod - *Maten*

Smakar maten bra?



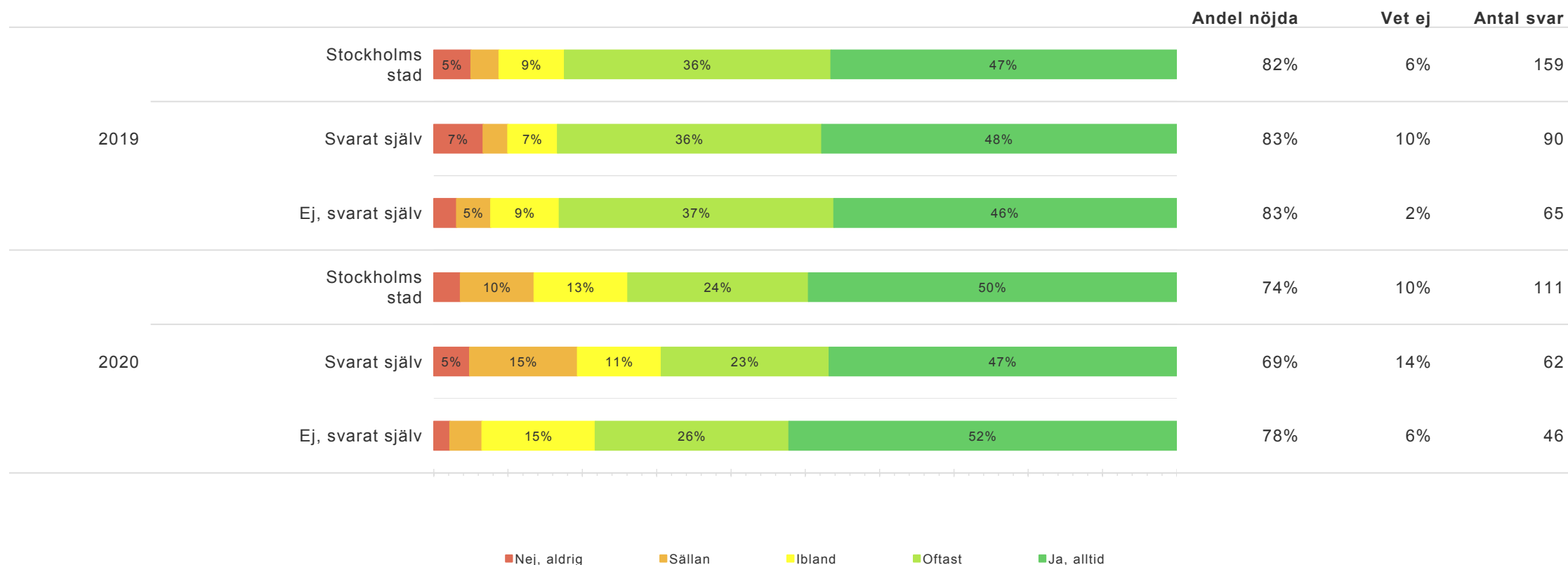
Resultat per svarsmetod - *Aktiviteter*

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



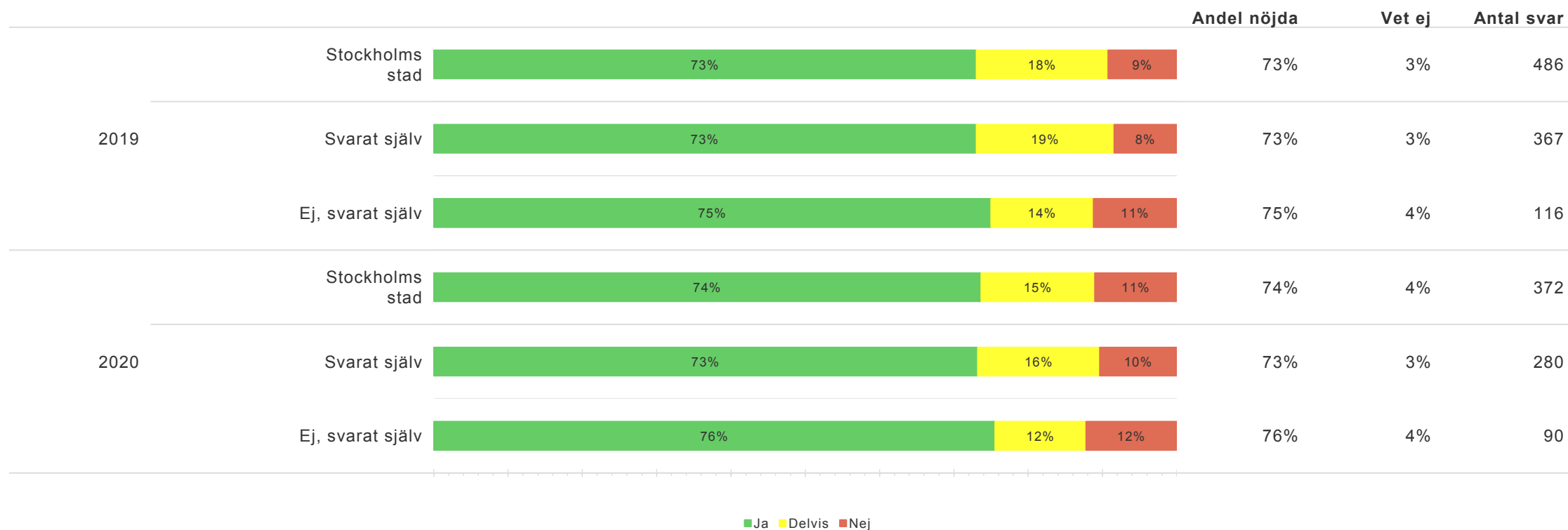
Resultat per svarsmetod -Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och/eller utevistelserna?



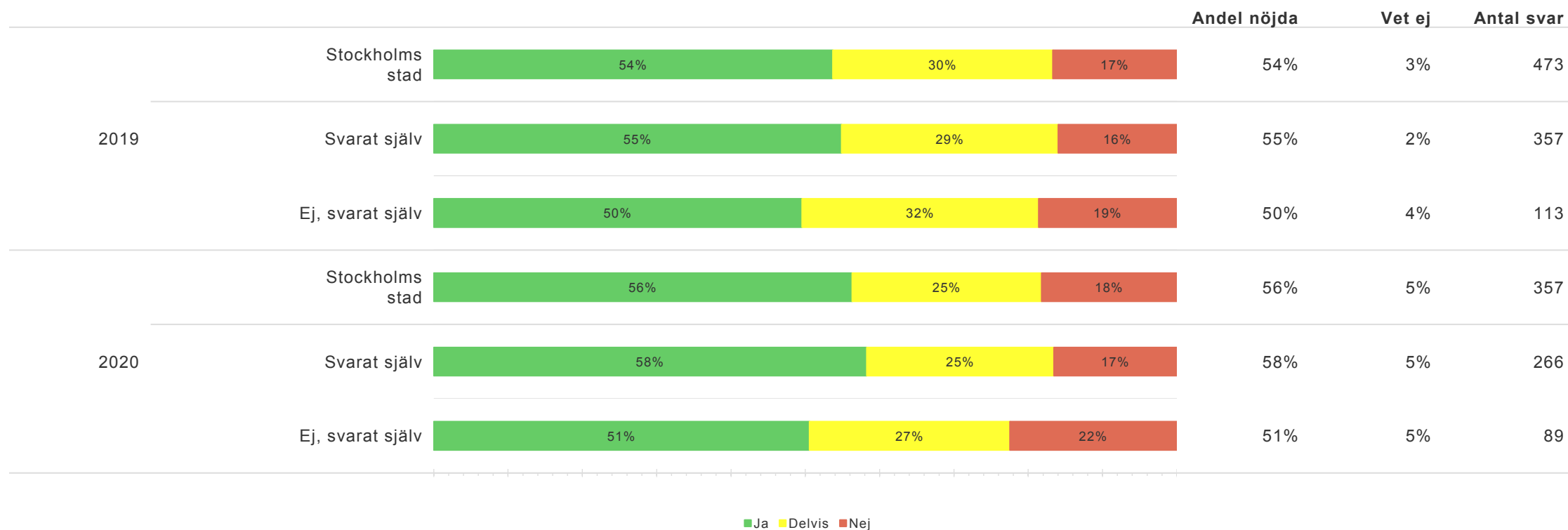
Resultat per svarsmetod - *Kontakter med kommunen*

Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?



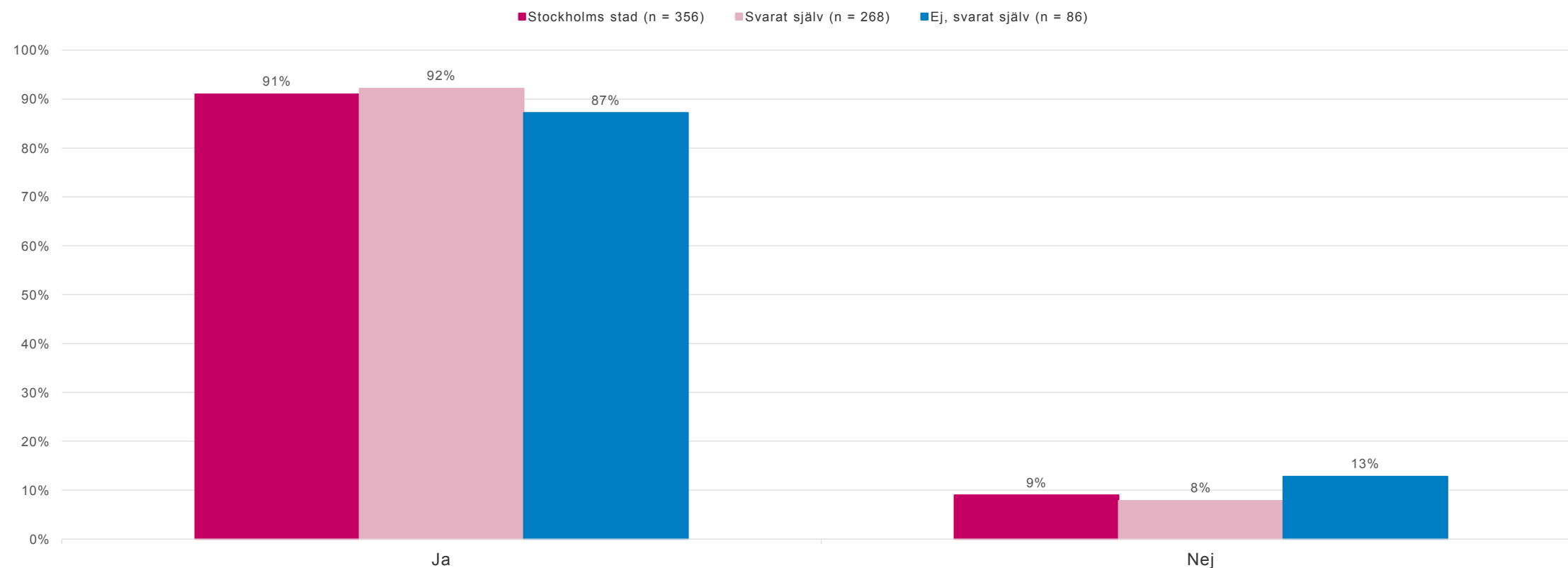
Resultat per svarsmetod - *Kontakter med kommunen*

Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?



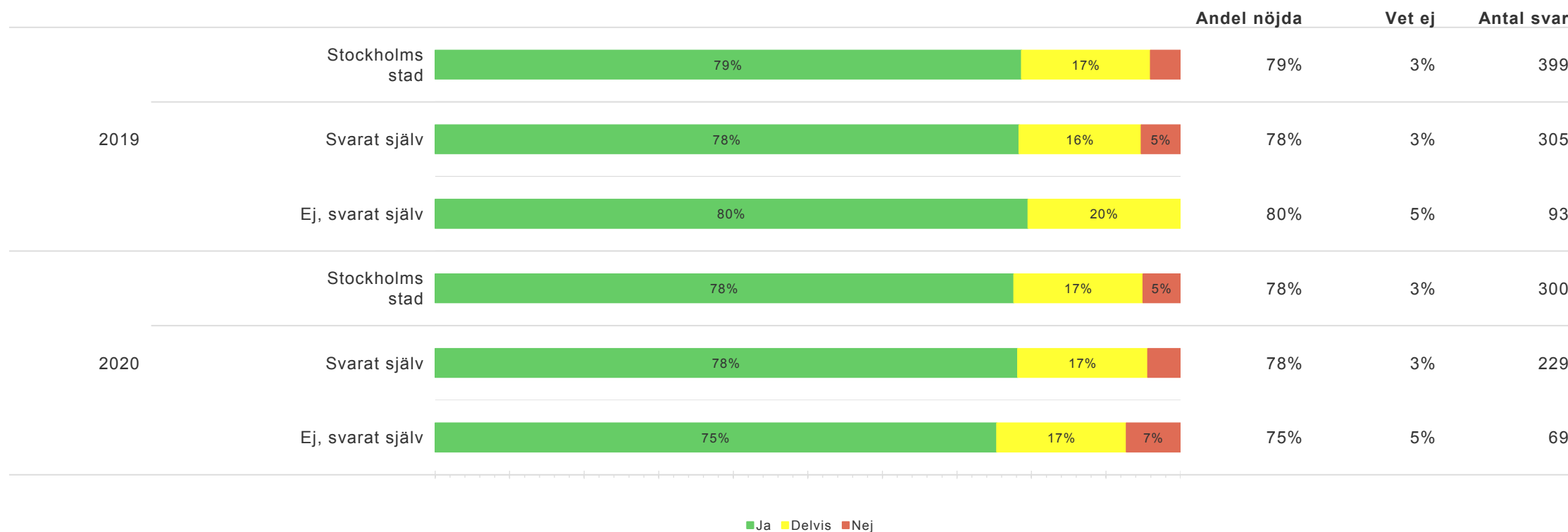
Resultat per svarsmetod - *Kontakter med kommunen*

Vet du vilka insatser du är beviljad?



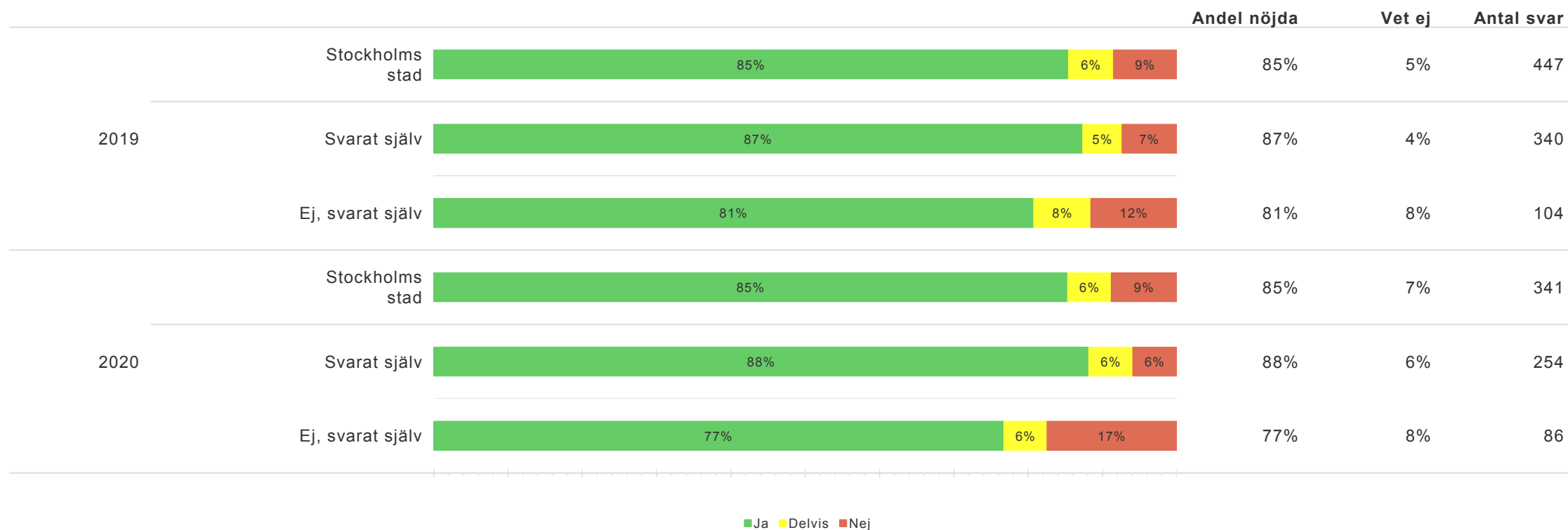
Resultat per svarsmetod - *Kontakter med kommunen*

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



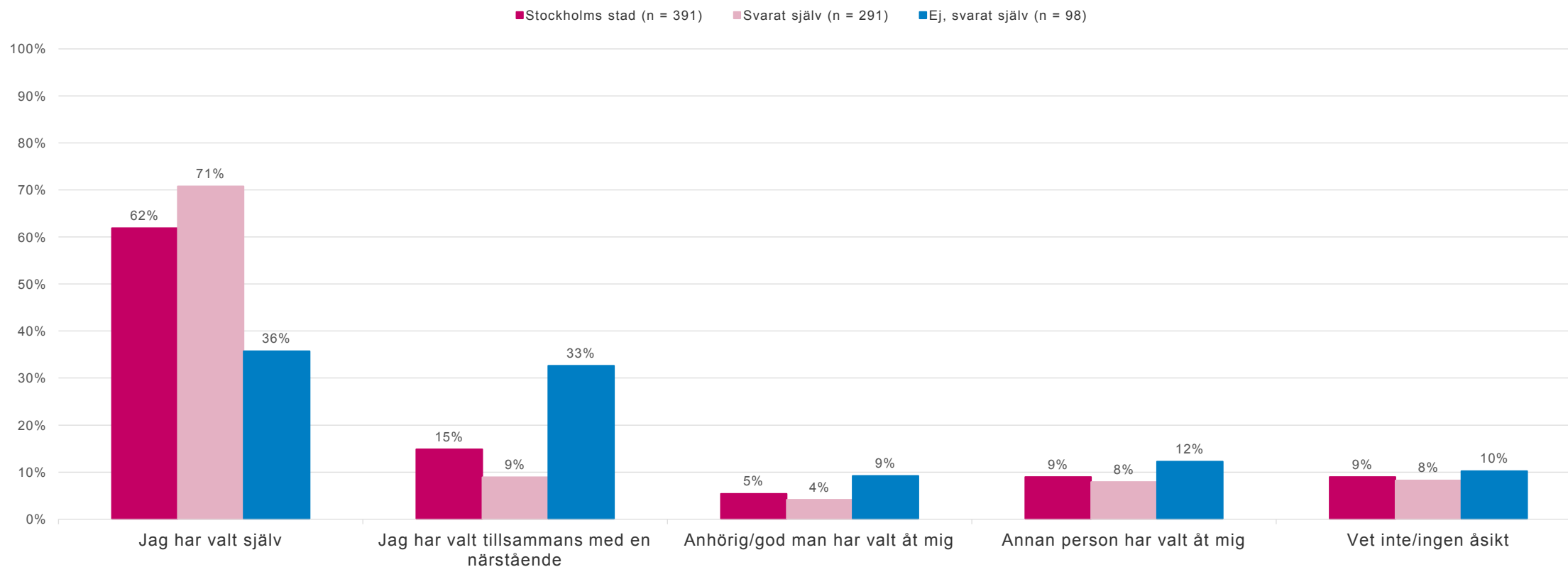
Resultat per svarsmetod - *Kontakter med kommunen*

Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst?



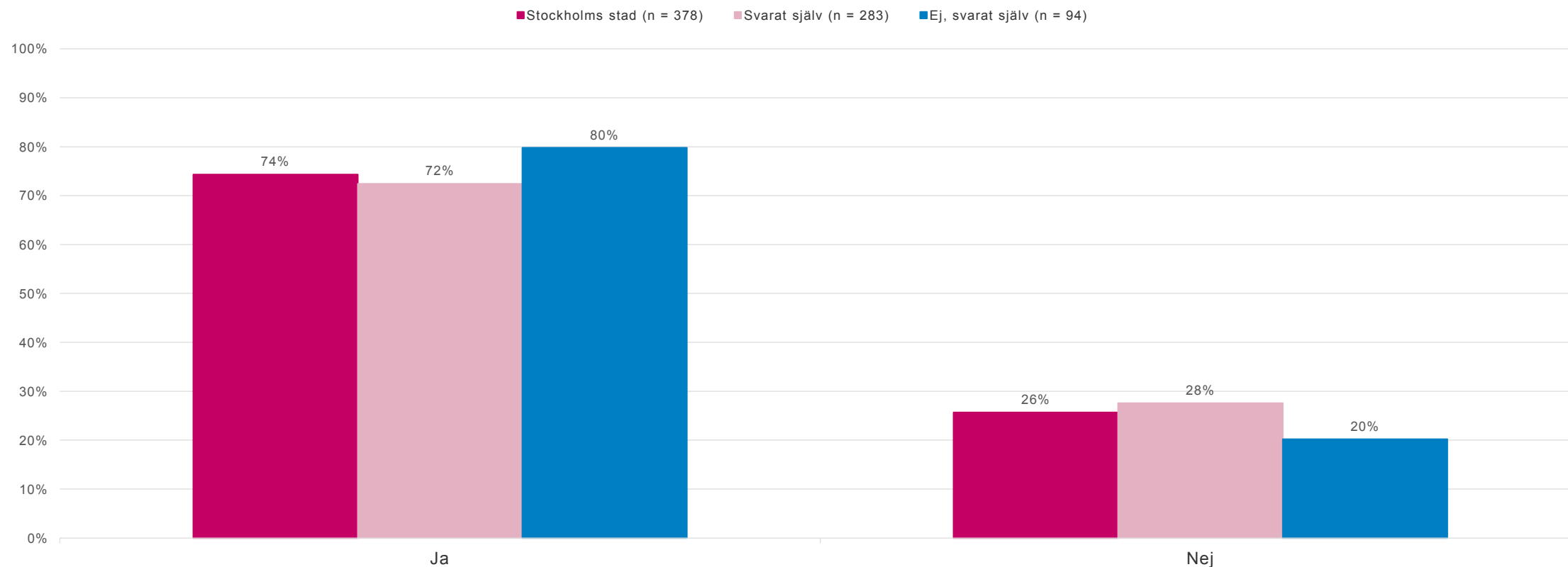
Resultat per svarsmetod - *Kontakter med kommunen*

Vem har valt din hemtjänst?



Resultat per svarsmetod - *Kontakter med kommunen*

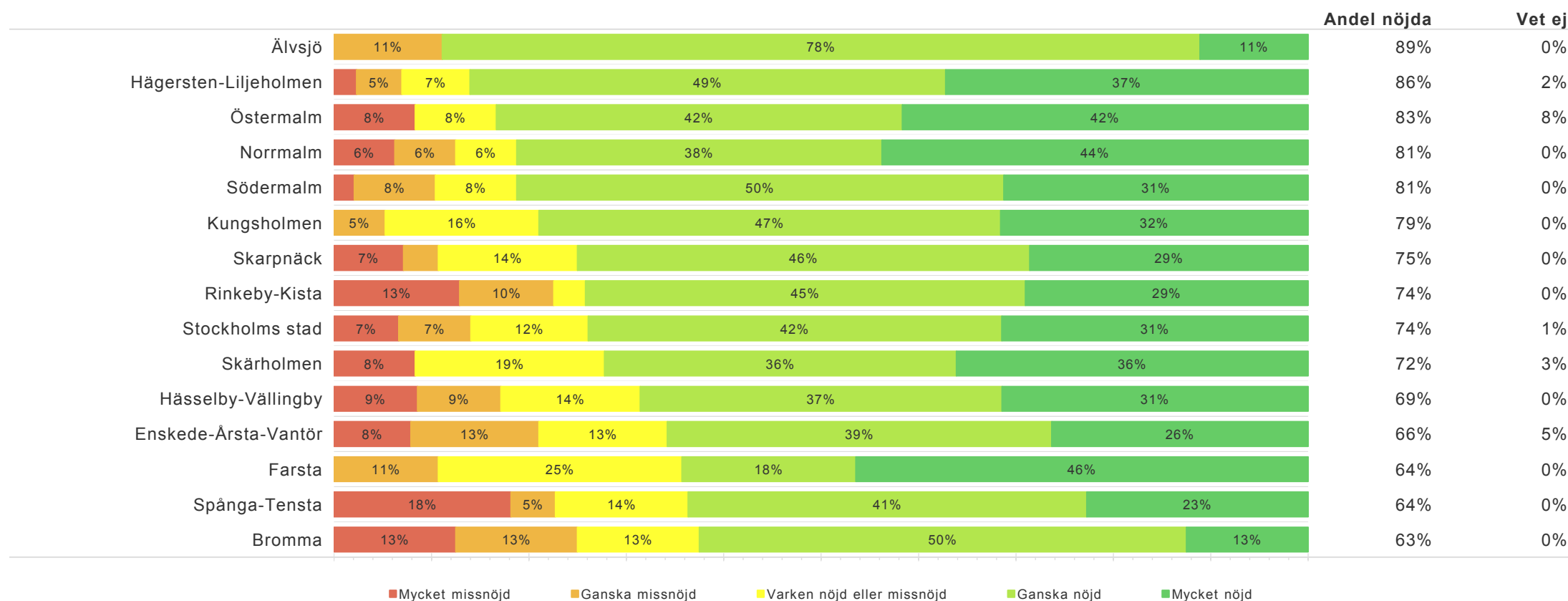
Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?



Resultat per stadsdel

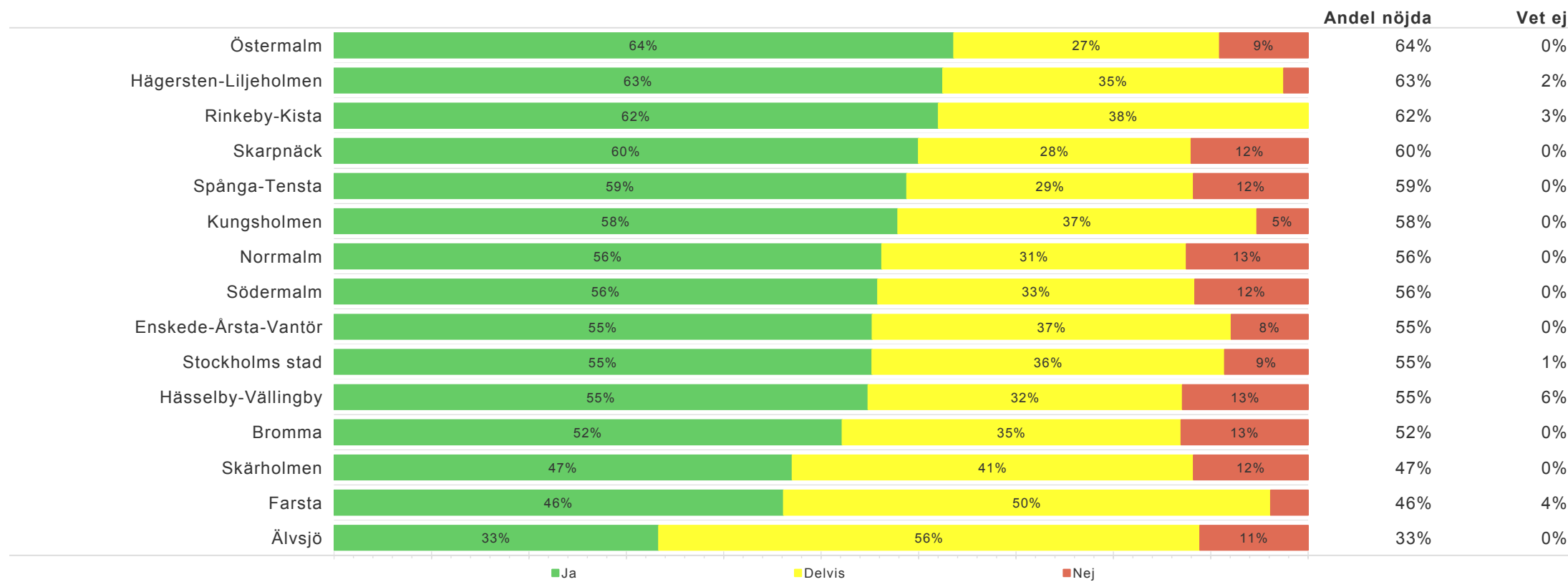
Resultat per stadsdel - *Hemtjänsten i sin helhet*

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



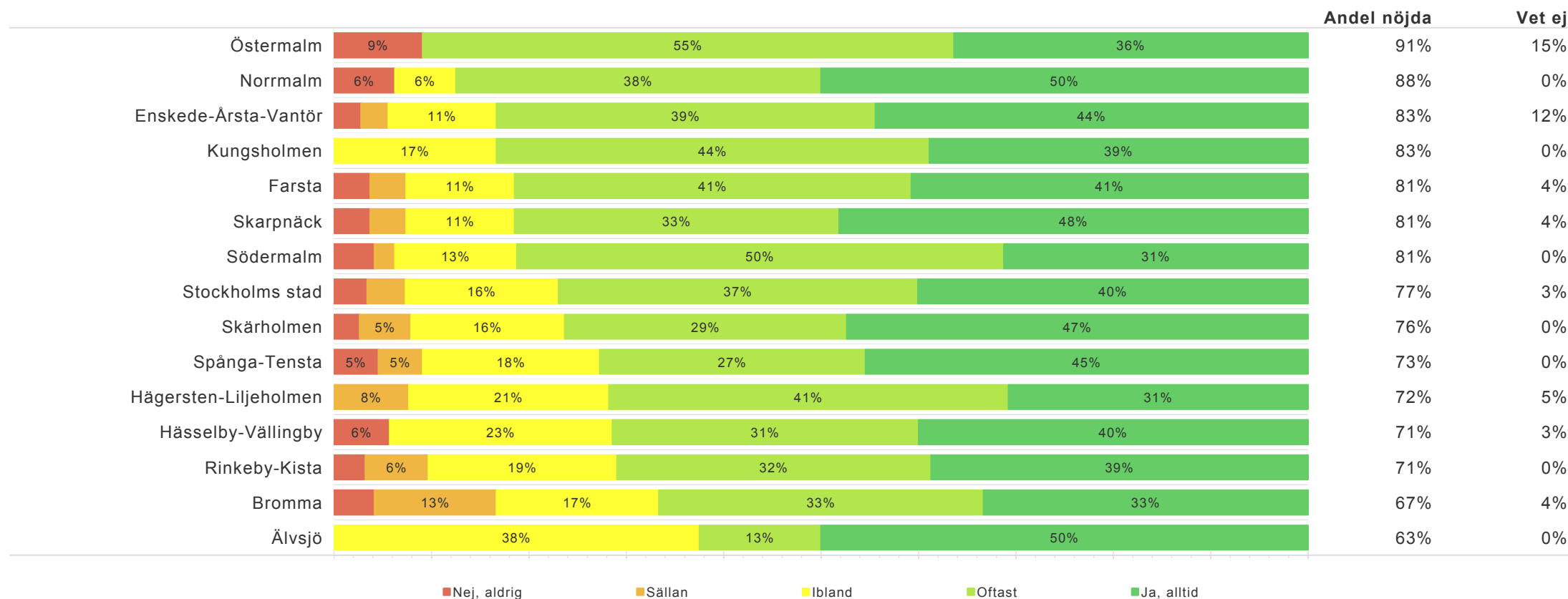
Resultat per stadsdel - *Hemtjänsten i sin helhet*

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



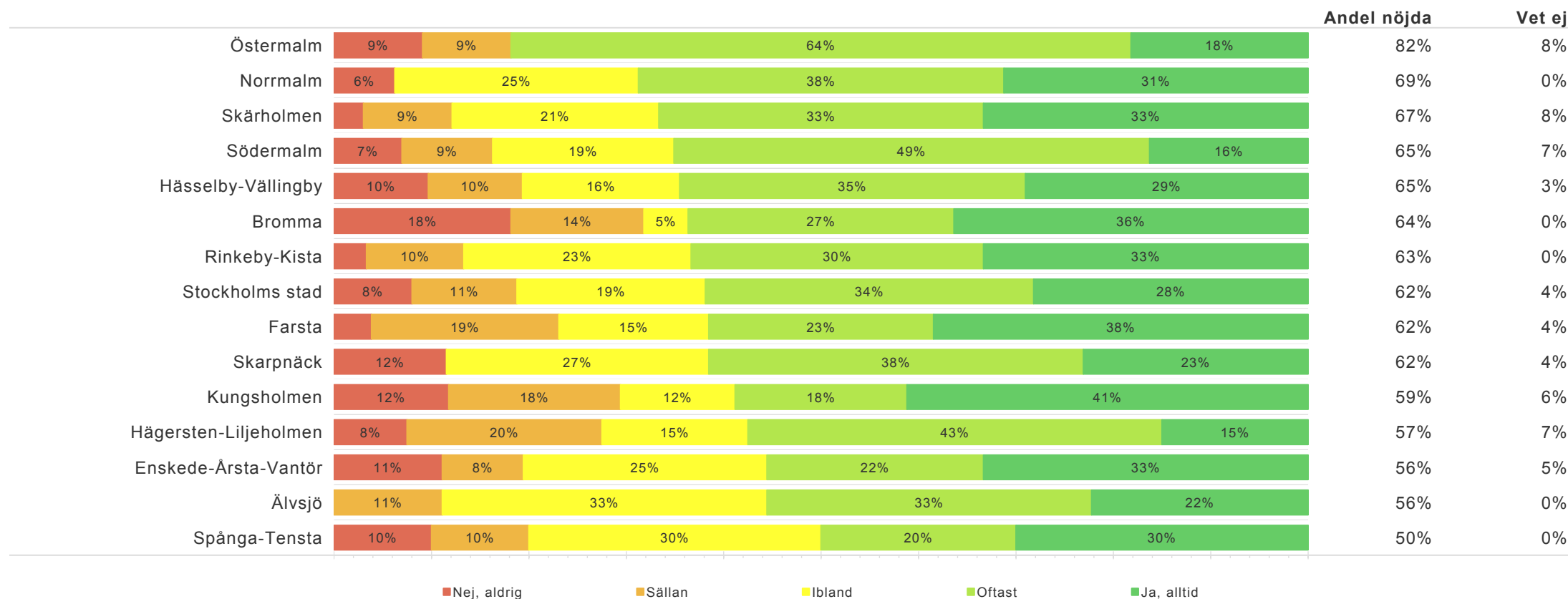
Resultat per stadsdel - *Inflytande*

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



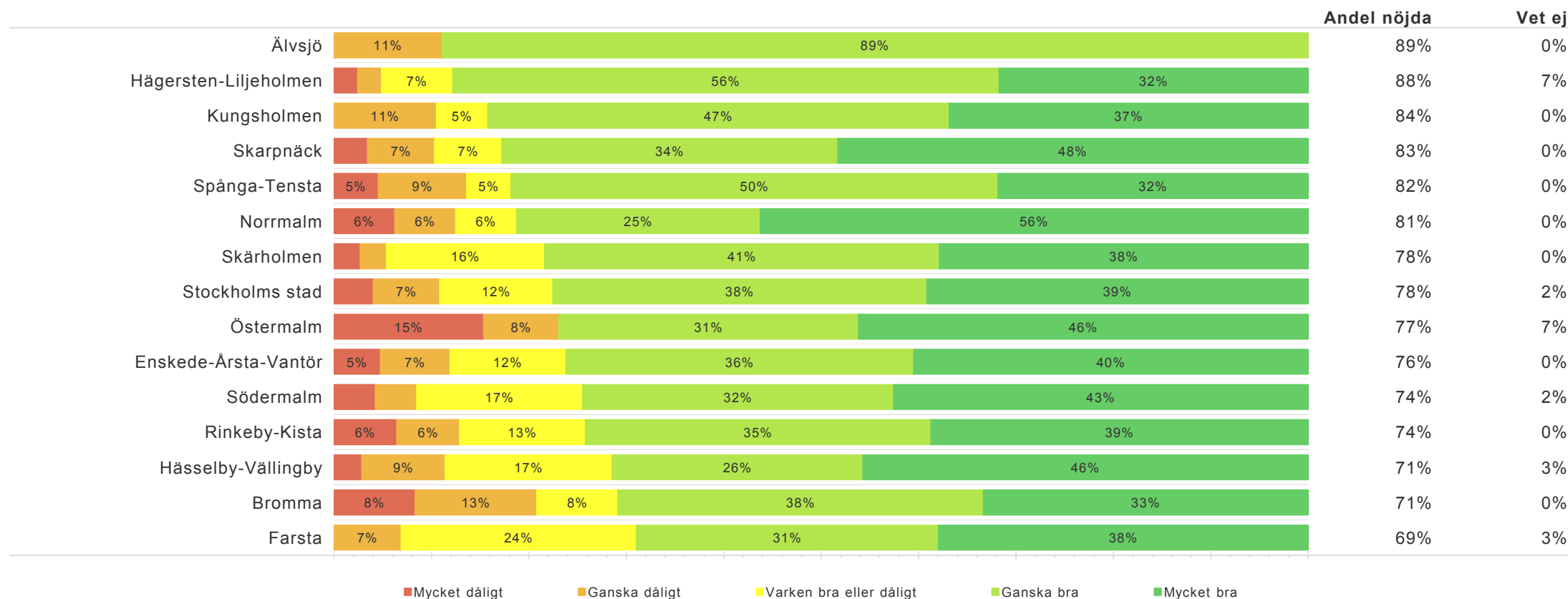
Resultat per stadsdel - *Inflytande*

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



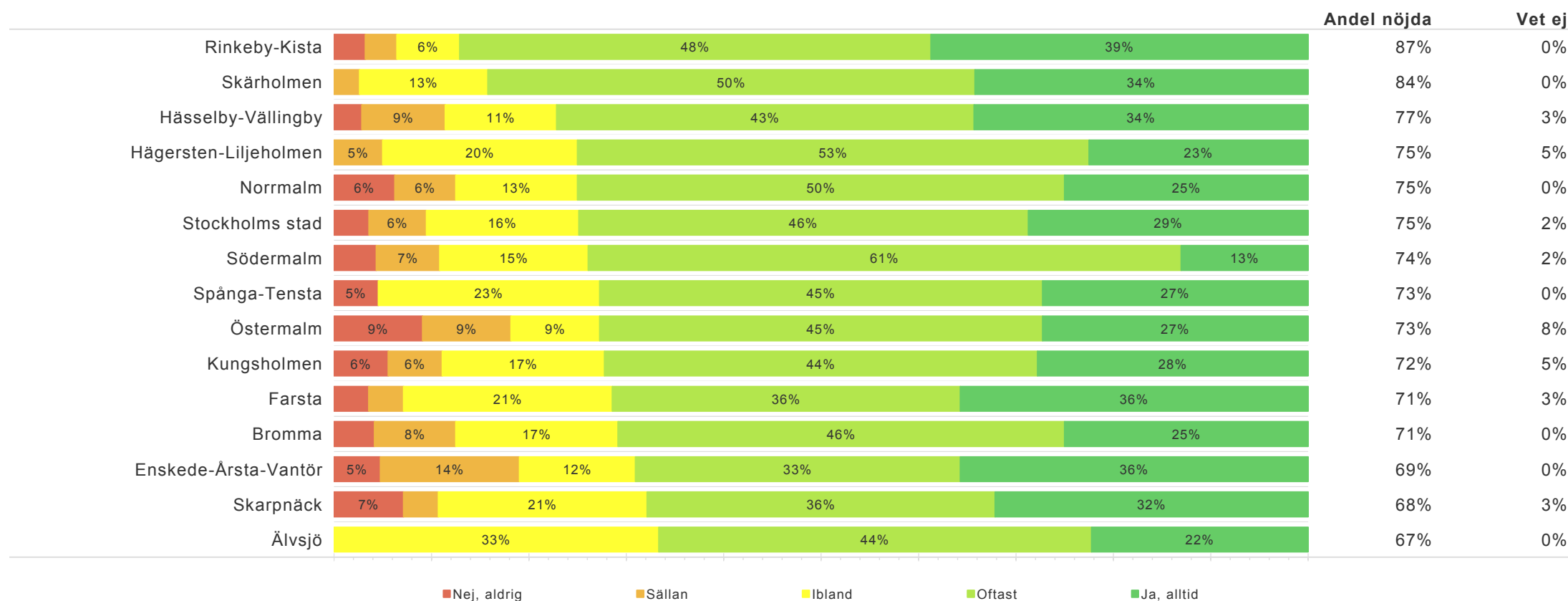
Resultat per stadsdel - *Hjälpens utförande*

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



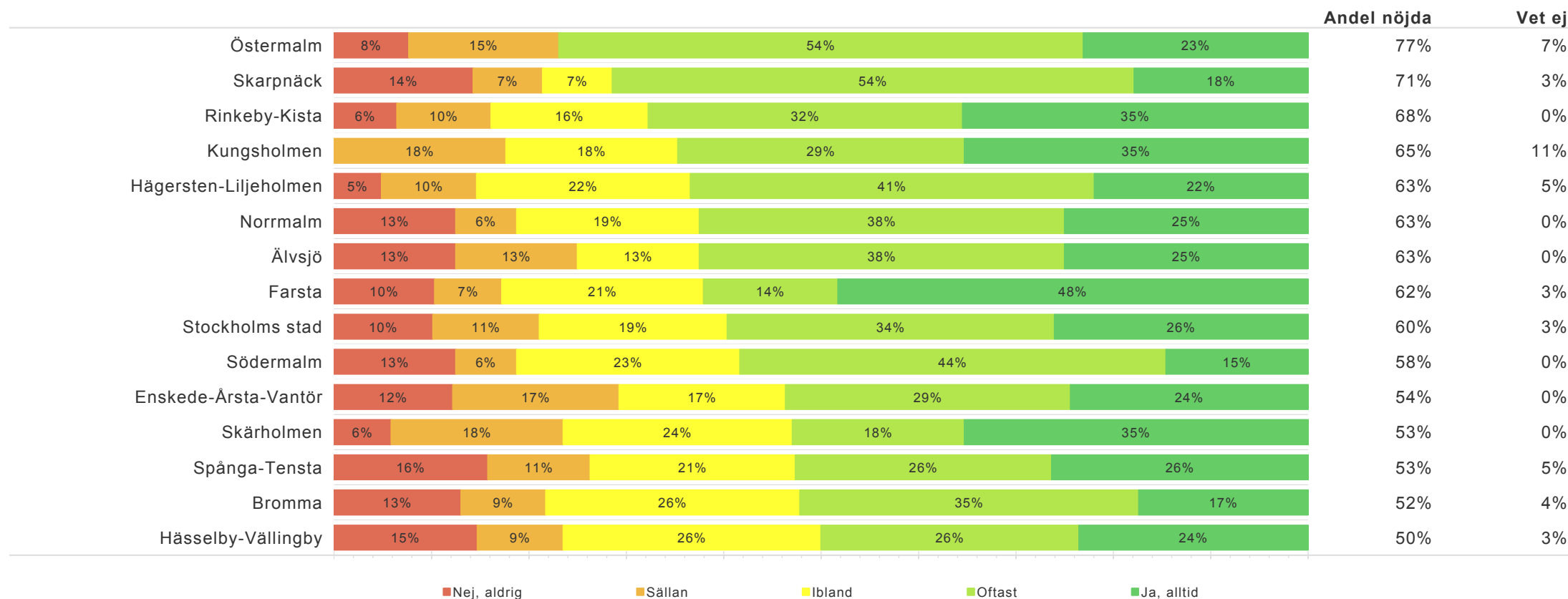
Resultat per stadsdel - *Hjälpens utförande*

Brukar personalen komma på avtalad tid?



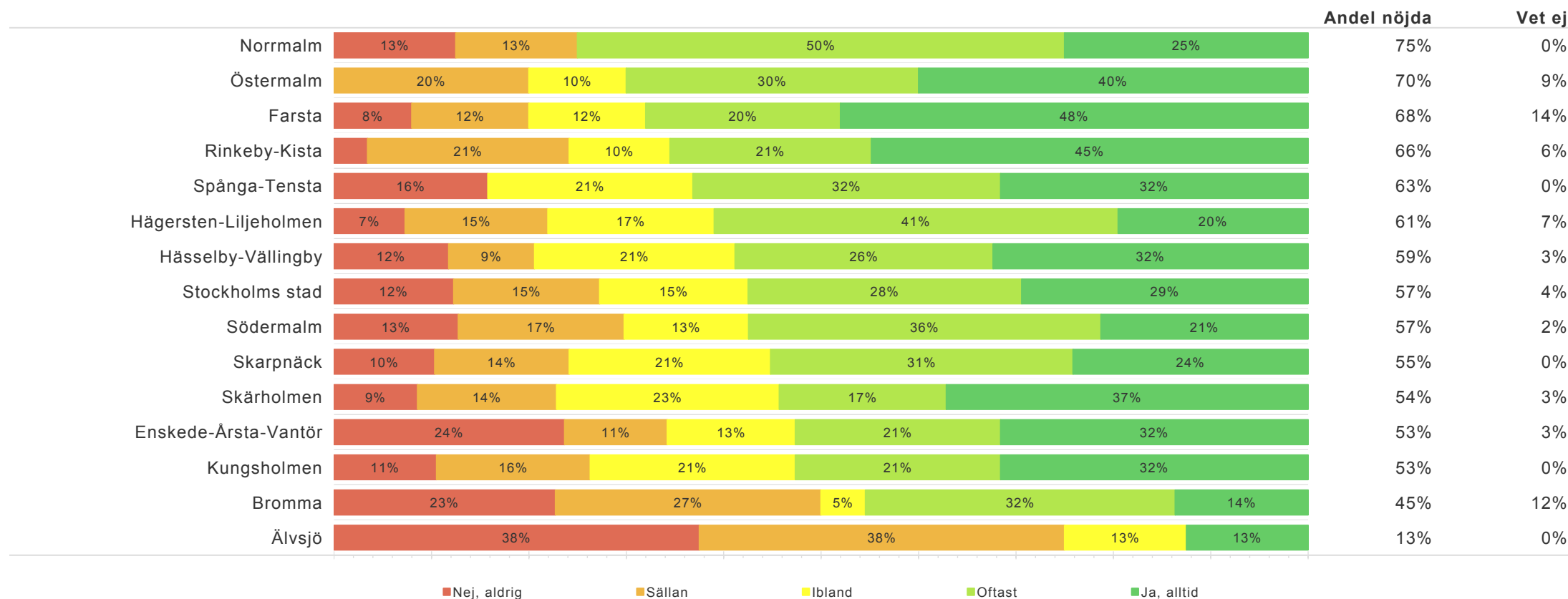
Resultat per stadsdel - *Hjälpens utförande*

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



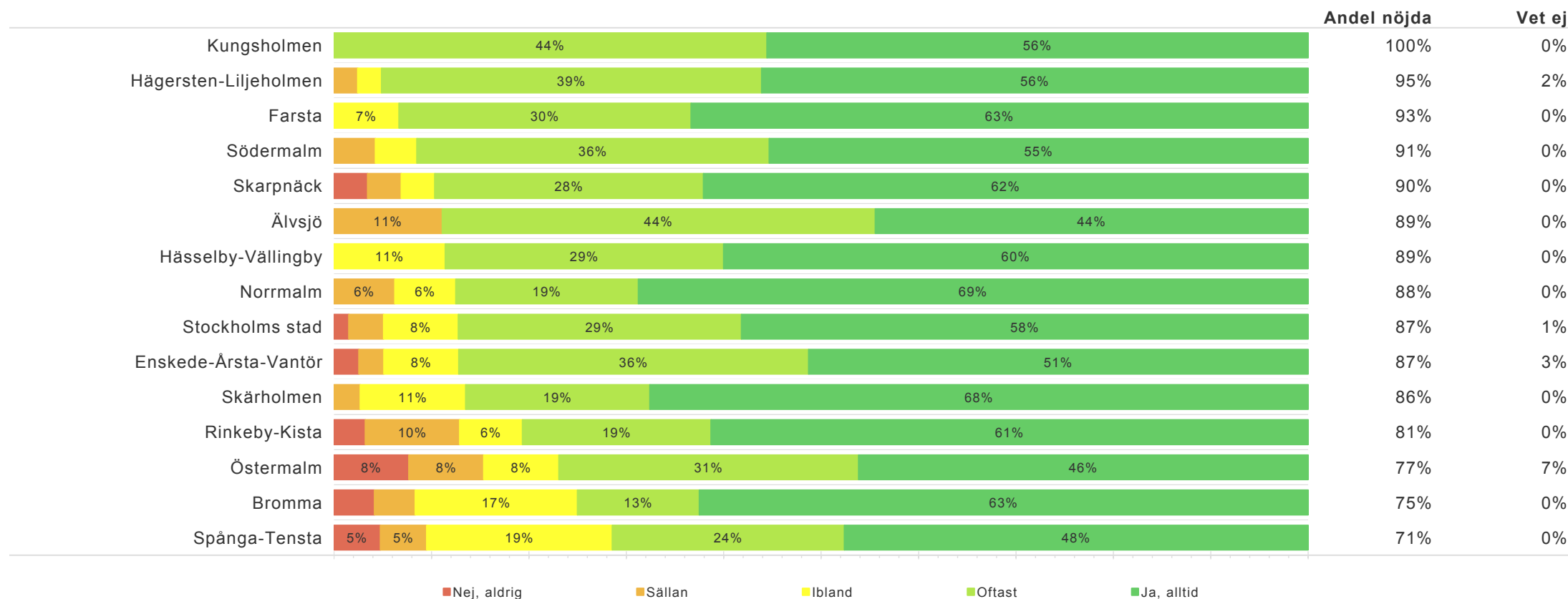
Resultat per stadsdel - *Hjälpens utförande*

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



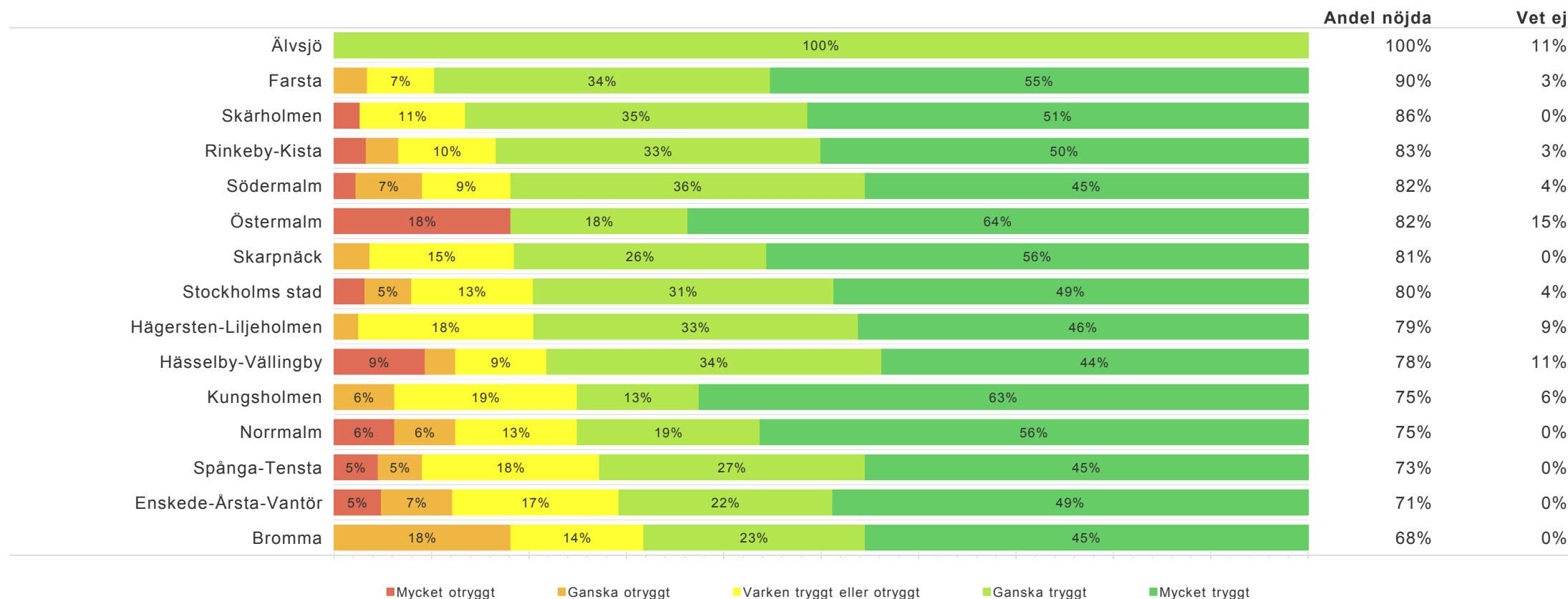
Resultat per stadsdel - *Bemötande*

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



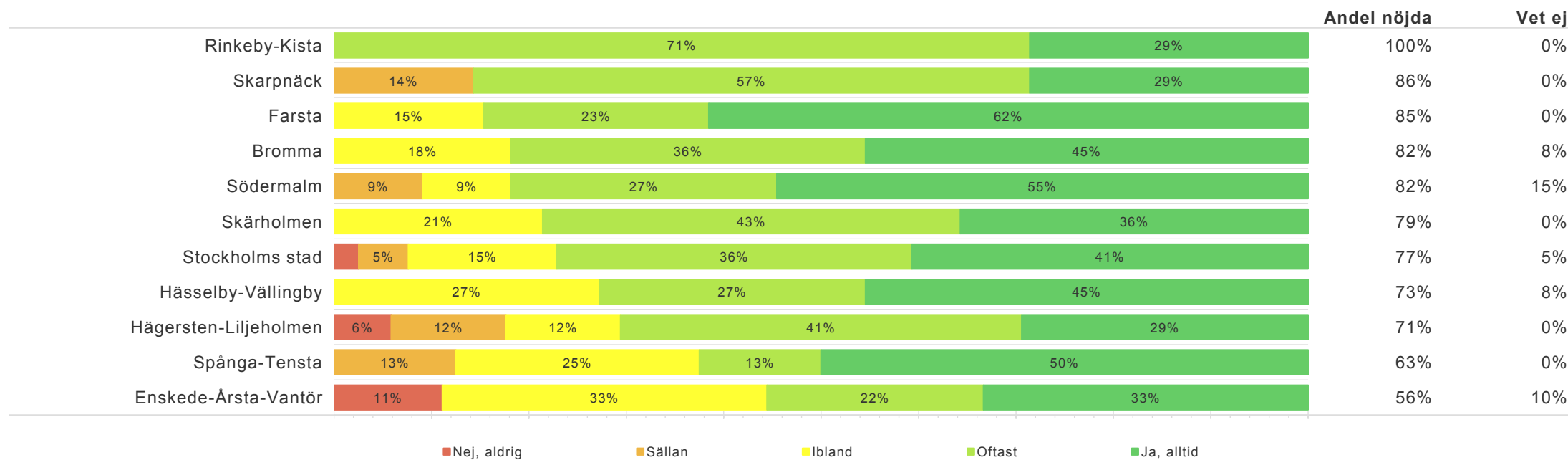
Resultat per stadsdel - *Trygghet*

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



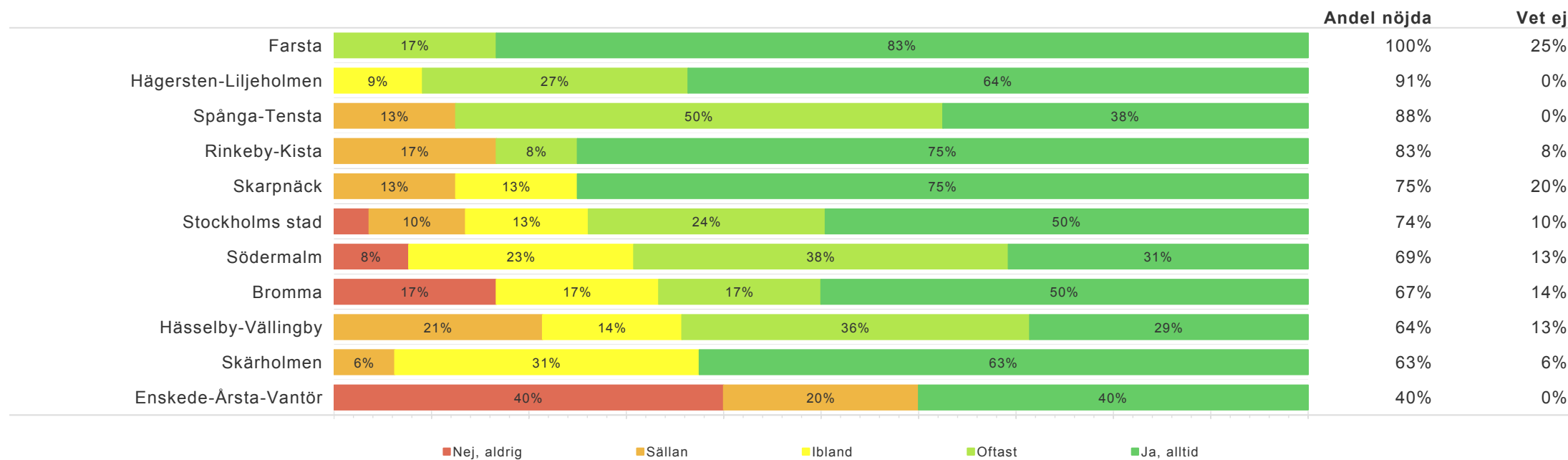
Resultat per stadsdel - *Maten*

Smakar maten bra?



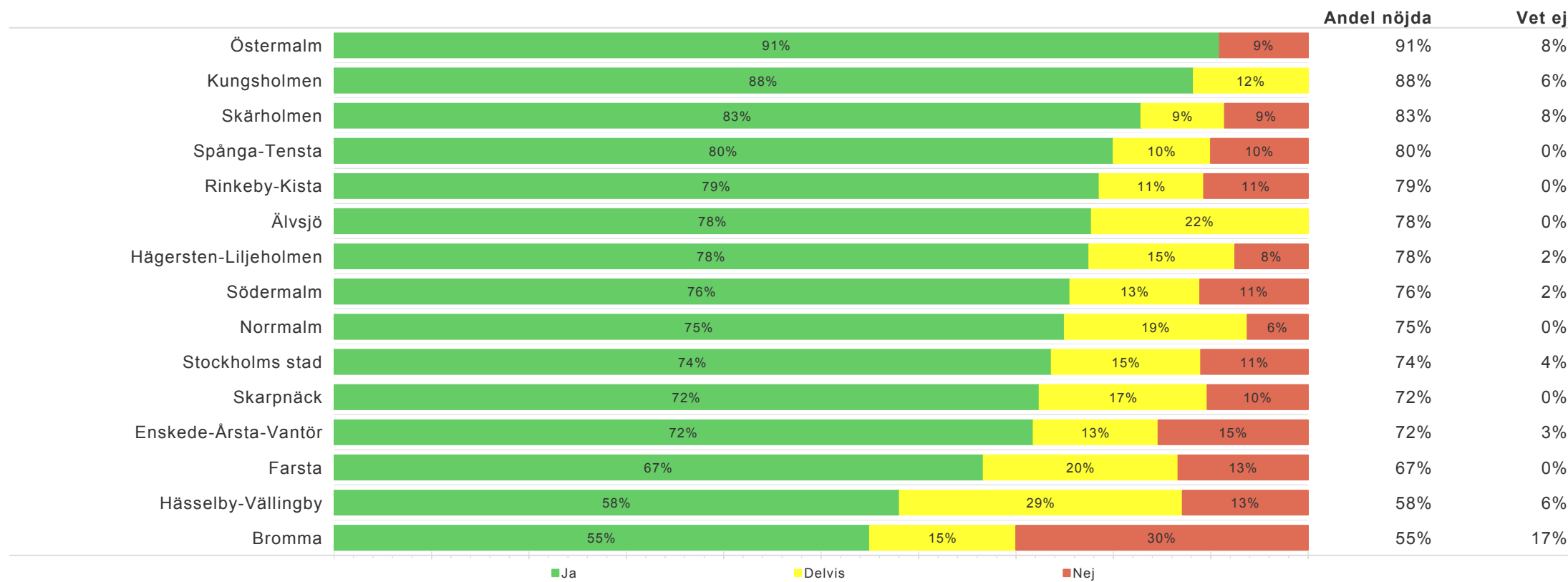
Resultat per stadsdel -Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och/eller utevistelserna?



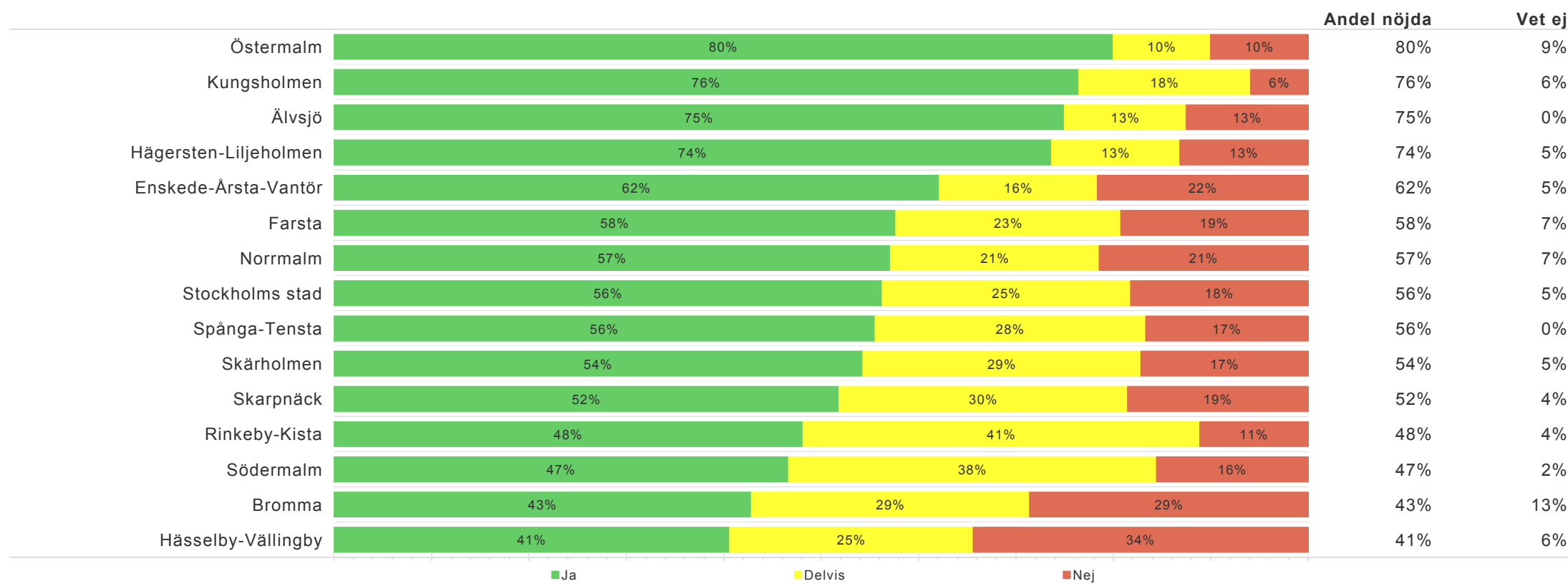
Resultat per stadsdel - *Kontakter med kommunen*

Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?



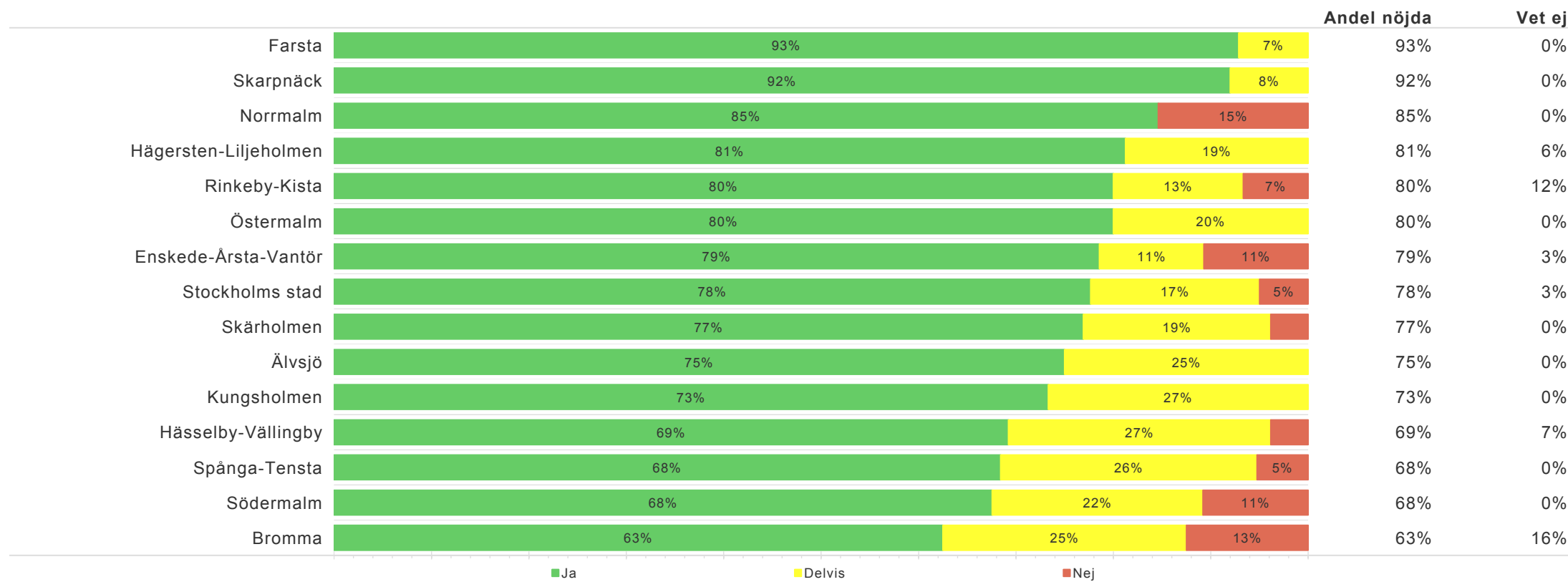
Resultat per stadsdel - *Kontakter med kommunen*

Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?



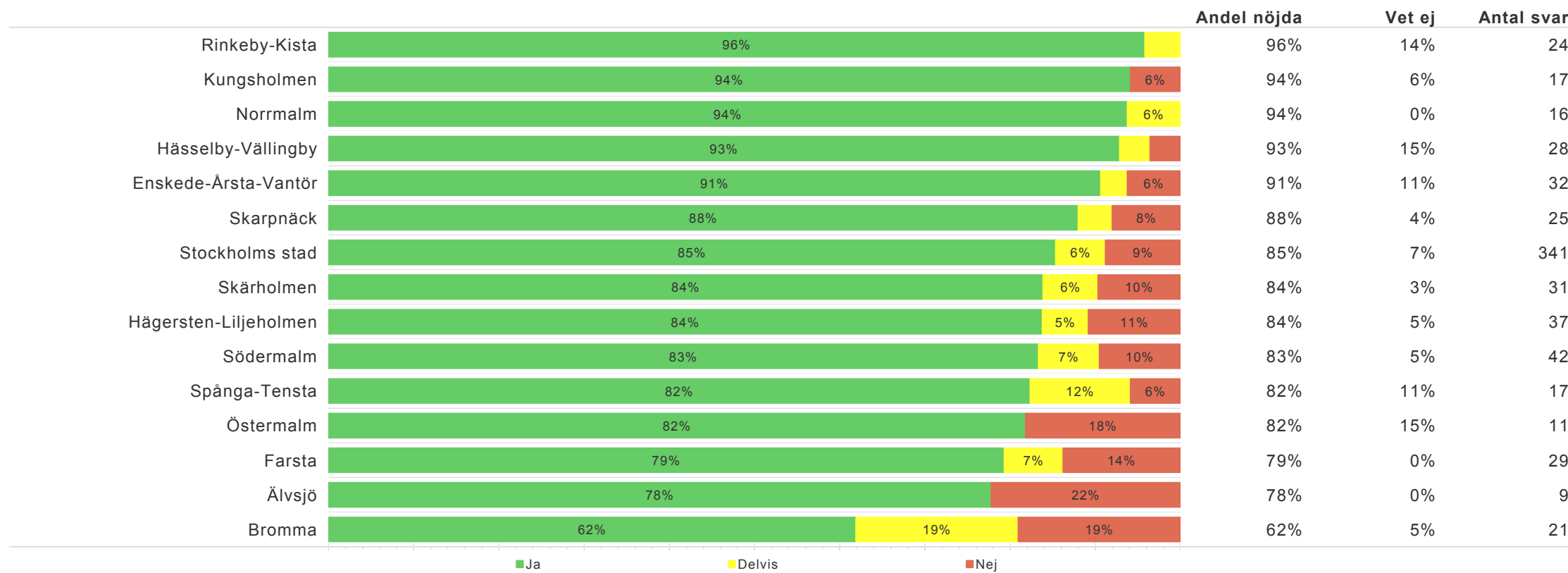
Resultat per stadsdel - *Kontakter med kommunen*

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



Resultat per stadsdel - *Kontakter med kommunen*
















Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst?



Andel nöjda per stadsdelsnämnd
















Andel nöjda per stadsdelsnämnd - *Hemtjänsten i sin helhet*

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

		År 2020	År 2019	Utv.	Egen regi 2020	Privat regi 2020	Antal svar 2020
Älvsjö	 89%	89%	75%	+14%		83%	9
Hägersten-Liljeholmen	 86%	86%	79%	+7%	81%	94%	43
Östermalm	 83%	83%	73%	+10%		89%	12
Norrmalm	 81%	81%	70%	+12%		86%	16
Södermalm	 81%	81%	79%	+2%	73%	88%	48
Kungsholmen	 79%	79%	52%	+27%	80%	79%	19
Skarpnäck	 75%	75%	88%	-13%	63%	92%	28
Rinkeby-Kista	 74%	74%	64%	+10%		74%	31
Stockholms stad	 74%	74%	72%	+2%	67%	77%	391
Skärholmen	 72%	72%	64%	+8%	67%	75%	36
Hässelby-Vällingby	 69%	69%	62%	+7%	57%	71%	35
Enskede-Årsta-Vantör	 66%	66%	60%	+6%	55%	70%	38
Farsta	 64%	64%	94%	-30%	50%	72%	28
Spånga-Tensta	 64%	64%	66%	-2%	40%	71%	22
Bromma	 63%	63%	83%	-21%	67%	58%	24
















Andel nöjda per stadsdelsnämnd - *Inflytande*

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

		År 2020	År 2019	Utv.	Egen regi 2020	Privat regi 2020	Antal svar 2020
Östermalm	 91%	91%	80%	+11%		100%	11
Norrmalm	 88%	88%	79%	+8%		93%	16
Enskede-Årsta-Vantör	 83%	83%	78%	+6%	73%	88%	36
Kungsholmen	 83%	83%	63%	+20%	60%	92%	18
Farsta	 81%	81%	79%	+2%	73%	88%	27
Skarpnäck	 81%	81%	75%	+6%	73%	92%	27
Södermalm	 81%	81%	83%	-2%	73%	88%	48
Stockholms stad	 77%	77%	74%	+3%	65%	84%	382
Skärholmen	 76%	76%	69%	+8%	62%	84%	38
Spånga-Tensta	 73%	73%	69%	+4%	40%	82%	22
Hägersten-Liljeholmen	 72%	72%	70%	+2%	65%	81%	39
Hässelby-Vällingby	 71%	71%	67%	+4%	50%	76%	35
Rinkeby-Kista	 71%	71%	68%	+3%		78%	31
Bromma	 67%	67%	79%	-12%	64%	69%	24
Älvsjö	 63%	63%	88%	-25%		60%	8










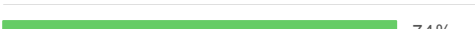
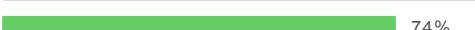




Andel nöjda per stadsdelsnämnd -*Inflytande*

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

		År 2020	År 2019	Utv.	Egen regi 2020	Privat regi 2020	Antal svar 2020
Östermalm	 82%	82%	64%	+18%		100%	11
Norrmalm	 69%	69%	67%	+2%		71%	16
Skärholmen	 67%	67%	58%	+9%	40%	78%	33
Södermalm	 65%	65%	62%	+3%	70%	61%	43
Hässelby-Vällingby	 65%	65%	58%	+7%	40%	69%	31
Bromma	 64%	64%	38%	+26%	60%	67%	22
Rinkeby-Kista	 63%	63%	72%	-9%		69%	30
Stockholms stad	 62%	62%	61%	+1%	45%	71%	362
Farsta	 62%	62%	67%	-5%	36%	80%	26
Skarpnäck	 62%	62%	62%	-1%	40%	91%	26
Kungsholmen	 59%	59%	60%	-1%		69%	17
Hägersten-Liljeholmen	 58%	57%	51%	+6%	54%	63%	40
Enskede-Årsta-Vantör	 56%	56%	66%	-10%	20%	69%	36
Älvsjö	 56%	56%	50%	+6%		67%	9
Spånga-Tensta	 50%	50%	70%	-20%		56%	20
















Andel nöjda per stadsdelsnämnd -Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

		År 2020	År 2019	Utv.	Egen regi 2020	Privat regi 2020	Antal svar 2020
Älvsjö	 89%	89%	63%	+26%		83%	9
Hägersten-Liljeholmen	 88%	88%	85%	+3%	88%	88%	41
Kungsholmen	 84%	84%	57%	+27%	100%	79%	19
Skarpnäck	 83%	83%	85%	-3%	75%	92%	29
Spånga-Tensta	 82%	82%	78%	+4%	60%	88%	22
Norrmalm	 81%	81%	65%	+16%		86%	16
Skärholmen	 78%	78%	73%	+5%	77%	79%	37
Stockholms stad	 78%	78%	76%	+1%	73%	80%	396
Östermalm	 77%	77%	80%	-3%		89%	13
Enskede-Årsta-Vantör	 76%	76%	71%	+5%	75%	77%	42
Södermalm	 74%	74%	77%	-2%	67%	81%	47
Rinkeby-Kista	 74%	74%	75%	-1%		81%	31
Hässelby-Vällingby	 71%	71%	72%	-1%	50%	76%	35
Bromma	 71%	71%	72%	-1%	82%	62%	24
Farsta	 69%	69%	91%	-22%	64%	72%	29

Andel nöjda per stadsdelsnämnd -Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?

		År 2020	År 2019	Utv.	Egen regi 2020	Privat regi 2020	Antal svar 2020
Rinkeby-Kista	 87%	87%	76%	+11%		93%	31
Skärholmen	 84%	84%	72%	+12%	62%	96%	38
Hässelby-Vällingby	 77%	77%	71%	+6%	33%	86%	35
Hägersten-Liljeholmen	 75%	75%	69%	+6%	75%	75%	40
Norrmalm	 75%	75%	70%	+5%		79%	16
Stockholms stad	 75%	75%	74%	+1%	63%	81%	390
Södermalm	 74%	74%	72%	+2%	73%	75%	46
Spånga-Tensta	 73%	73%	75%	-2%	40%	82%	22
Östermalm	 73%	73%	73%	-1%		86%	11
Kungsholmen	 72%	72%	74%	-1%		64%	18
Farsta	 71%	71%	88%	-16%	55%	82%	28
Bromma	 71%	71%	65%	+6%	82%	62%	24
Enskede-Årsta-Vantör	 69%	69%	73%	-3%	58%	73%	42
Skarpnäck	 68%	68%	79%	-11%	47%	92%	28
Älvsjö	 67%	67%	88%	-21%		67%	9
















Andel nöjda per stadsdelsnämnd -Hjälpens utförande

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

	År 2020	År 2019	Utv.	Egen regi 2020	Privat regi 2020	Antal svar 2020
Östermalm	77%	40%	+37%		89%	13
Skarpnäck	71%	70%	+1%	67%	77%	28
Rinkeby-Kista	68%	49%	+19%		78%	31
Kungsholmen	65%	53%	+12%		54%	17
Hägersten-Liljeholmen	63%	72%	-8%	58%	71%	41
Norrmalm	63%	68%	-6%		64%	16
Älvsjö	63%	50%	+13%		60%	8
Farsta	62%	67%	-5%	70%	58%	29
Stockholms stad	60%	60%	-0%	56%	61%	384
Södermalm	58%	71%	-12%	59%	58%	48
Enskede-Årsta-Vantör	54%	59%	-6%	58%	52%	41
Skärholmen	53%	58%	-5%	50%	55%	34
Spånga-Tensta	53%	47%	+6%	40%	57%	19
Bromma	52%	58%	-6%	55%	50%	23
Hässelby-Vällingby	50%	53%	-3%	29%	56%	34






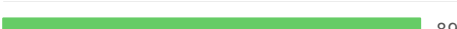






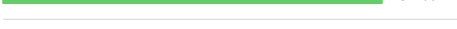


Andel nöjda per stadsdelsnämnd - *Hjälpens utförande*

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

		År 2020	År 2019	Utv.	Egen regi 2020	Privat regi 2020	Antal svar 2020
Norrmalm	 75%	75%	55%	+20%		79%	16
Östermalm	 70%	70%	71%	-1%		83%	10
Farsta	 68%	68%	64%	+4%	44%	81%	25
Rinkeby-Kista	 66%	66%	64%	+1%		69%	29
Spånga-Tensta	 63%	63%	63%	-0%		67%	19
Hägersten-Liljeholmen	 61%	61%	49%	+12%	60%	63%	41
Hässelby-Vällingby	 59%	59%	50%	+9%	33%	64%	34
Stockholms stad	 57%	57%	57%	+1%	46%	64%	374
Södermalm	 57%	57%	56%	+2%	52%	62%	47
Skarpnäck	 55%	55%	56%	-0%	44%	69%	29
Skärholmen	 54%	54%	74%	-20%	33%	65%	35
Enskede-Årsta-Vantör	 53%	53%	42%	+11%	40%	57%	38
Kungsholmen	 53%	53%	47%	+6%	80%	43%	19
Bromma	 45%	45%	45%	+0%	30%	58%	22
Älvsjö	 13%	13%	71%	-59%		20%	8
















Andel nöjda per stadsdelsnämnd - *Bemötande*

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

		År 2020	År 2019	Utv.	Egen regi 2020	Privat regi 2020	Antal svar 2020
Kungsholmen	 100%	100%	84%	+16%	100%	100%	18
Hägersten-Liljeholmen	 95%	95%	87%	+8%	96%	94%	41
Farsta	 93%	93%	100%	-7%	82%	100%	30
Södermalm	 91%	91%	96%	-4%	90%	92%	47
Skarpnäck	 90%	90%	95%	-5%	88%	92%	29
Älvsjö	 89%	89%	88%	+1%		83%	9
Hässelby-Vällingby	 89%	89%	85%	+3%	86%	89%	35
Norrmalm	 88%	88%	96%	-8%		93%	16
Stockholms stad	 87%	87%	90%	-3%	84%	89%	392
Enskede-Årsta-Vantör	 87%	87%	95%	-8%	73%	93%	39
Skärholmen	 86%	86%	93%	-7%	85%	88%	37
Rinkeby-Kista	 81%	81%	78%	+3%		85%	31
Östermalm	 77%	77%	87%	-10%		89%	13
Bromma	 75%	75%	92%	-17%	82%	69%	24
Spånga-Tensta	 71%	71%	78%	-7%	60%	75%	21












Andel nöjda per stadsdelsnämnd - *Trygghet*

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

		År 2020	År 2019	Utv.	Egen regi 2020	Privat regi 2020	Antal svar 2020
Älvsjö	 100%	100%	88%	+13%		100%	8
Farsta	 90%	90%	94%	-4%	73%	100%	29
Skärholmen	 86%	86%	89%	-2%	83%	88%	37
Rinkeby-Kista	 83%	83%	74%	+9%		85%	30
Södermalm	 82%	82%	82%	+0%	75%	88%	44
Östermalm	 82%	82%	92%	-10%		100%	11
Skarpnäck	 81%	81%	90%	-9%	79%	85%	27
Stockholms stad	 80%	80%	82%	-2%	74%	82%	376
Hägersten-Liljeholmen	 79%	79%	75%	+4%	82%	76%	39
Hässelby-Vällingby	 78%	78%	82%	-4%	80%	78%	32
Kungsholmen	 75%	75%	71%	+4%		67%	16
Norrmalm	 75%	75%	86%	-11%		79%	16
Spånga-Tensta	 73%	73%	73%	-1%	40%	82%	22
Enskede-Årsta-Vantör	 71%	71%	82%	-11%	58%	76%	41
Bromma	 68%	68%	73%	-5%	73%	64%	22












Andel nöjda per stadsdelsnämnd -*Maten*

Smakar maten bra?

		År 2020	År 2019	Utv.	Egen regi 2020	Privat regi 2020	Antal svar 2020
Rinkeby-Kista	 100%	100%	68%	+32%		100%	7
Skarpnäck	 86%	86%	64%	+22%		100%	7
Farsta	 85%	85%	92%	-8%	80%	88%	13
Bromma	 82%	82%	67%	+15%		86%	11
Södermalm	 82%	82%	90%	-9%		86%	11
Skärholmen	 79%	79%	78%	+0%		82%	14
Stockholms stad	 77%	77%	74%	+3%	63%	82%	118
Hässelby-Vällingby	 73%	73%	72%	+1%		73%	11
Hägersten-Liljeholmen	 71%	71%	78%	-7%	57%	80%	17
Spånga-Tensta	 63%	63%	72%	-10%		63%	8
Enskede-Årsta-Vantör	 56%	56%	79%	-23%		67%	9
Östermalm			20%				
















Andel nöjda per stadsdelsnämnd -Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och/eller utevistelserna?

		År 2020	År 2019	Utv.	Egen regi 2020	Privat regi 2020	Antal svar 2020
Farsta	 100%	100%	100%	+0%			6
Hägersten-Liljeholmen	 91%	91%	67%	+24%	100%	80%	11
Spånga-Tensta	 88%	88%	75%	+13%		100%	8
Rinkeby-Kista	 83%	83%	63%	+21%		91%	12
Skarpnäck	 75%	75%	62%	+13%		83%	8
Stockholms stad	 74%	74%	74%	-0%	67%	76%	111
Södermalm	 69%	69%	82%	-13%	80%	63%	13
Bromma	 67%	67%	57%	+10%			6
Hässelby-Vällingby	 64%	64%	83%	-18%		69%	14
Skärholmen	 63%	63%	84%	-22%		64%	16
Enskede-Årsta-Vantör	 40%	40%	83%	-43%			5
Kungsholmen			0%				
















Andel nöjda per stadsdelsnämnd - *Kontakter med kommunen*

Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?

		År 2020	År 2019	Utv.	Egen regi 2020	Privat regi 2020	Antal svar 2020
Östermalm	 91%	91%	47%	+44%		100%	11
Kungsholmen	 88%	88%	75%	+13%		85%	17
Skärholmen	 83%	83%	73%	+10%	90%	80%	35
Spånga-Tensta	 80%	80%	77%	+3%	80%	80%	20
Rinkeby-Kista	 79%	79%	71%	+8%		83%	28
Älvsjö	 78%	78%	100%	-22%		100%	9
Hägersten-Liljeholmen	 78%	78%	75%	+3%	83%	69%	40
Södermalm	 76%	76%	85%	-9%	81%	71%	45
Norrmalm	 75%	75%	67%	+8%		79%	16
Stockholms stad	 74%	74%	73%	+1%	75%	73%	372
Skarpnäck	 72%	72%	69%	+3%	69%	77%	29
Enskede-Årsta-Vantör	 72%	72%	70%	+2%	83%	67%	39
Farsta	 67%	67%	76%	-9%	64%	68%	30
Hässelby-Vällingby	 58%	58%	62%	-4%	50%	60%	31
Bromma	 55%	55%	79%	-24%	70%	40%	20

Andel nöjda per stadsdelsnämnd - *Kontakter med kommunen*

Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?

		År 2020	År 2019	Utv.	Egen regi 2020	Privat regi 2020	Antal svar 2020
Östermalm	 80%	80%	40%	+40%		100%	10
Kungsholmen	 76%	76%	53%	+24%		69%	17
Älvsjö	 75%	75%	88%	-12%		100%	8
Hägersten-Liljeholmen	 74%	74%	77%	-4%	83%	60%	38
Enskede-Årsta-Vantör	 62%	62%	49%	+14%	83%	52%	37
Farsta	 58%	58%	69%	-11%	60%	56%	26
Norrmalm	 57%	57%	67%	-10%		67%	14
Stockholms stad	 56%	56%	54%	+3%	60%	54%	357
Spånga-Tensta	 56%	56%	50%	+6%		57%	18
Skärholmen	 54%	54%	44%	+10%	64%	50%	35
Skarpnäck	 52%	52%	50%	+2%	53%	50%	27
Rinkeby-Kista	 48%	48%	36%	+13%		54%	27
Södermalm	 47%	47%	62%	-16%	52%	42%	45
Bromma	 43%	43%	54%	-11%	56%	33%	21
Hässelby-Vällingby	 41%	41%	39%	+2%	33%	42%	32
















Andel nöjda per stadsdelsnämnd - *Kontakter med kommunen*

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

		År 2020	År 2019	Utv.	Egen regi 2020	Privat regi 2020	Antal svar 2020
Farsta		93%	80%	+13%	89%	95%	28
Skarpnäck		92%	76%	+16%	83%	100%	25
Norrmalm		85%	91%	-6%		91%	13
Hägersten-Liljeholmen		81%	72%	+9%	88%	73%	32
Rinkeby-Kista		80%	73%	+7%		77%	15
Östermalm		80%	62%	+18%		88%	10
Enskede-Årsta-Vantör		79%	82%	-3%	75%	80%	28
Stockholms stad		78%	75%	+2%	72%	81%	300
Skärholmen		77%	80%	-3%	83%	75%	26
Älvsjö		75%	100%	-25%		80%	8
Kungsholmen		73%	56%	+17%		73%	15
Hässelby-Vällingby		69%	74%	-5%		73%	26
Spånga-Tensta		68%	66%	+3%	40%	79%	19
Södermalm		68%	80%	-12%	63%	71%	37
Bromma		63%	61%	+2%	44%	86%	16

Andel nöjda per stadsdelsnämnd - *Kontakter med kommunen*

Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst?

		År 2020	År 2019	Utv.	Egen regi 2020	Privat regi 2020	Antal svar 2020
Rinkeby-Kista	 96%	96%	73%	+23%		95%	24
Kungsholmen	 94%	94%	94%	-0%		100%	17
Norrmalm	 94%	94%	95%	-1%		93%	16
Hässelby-Vällingby	 93%	93%	73%	+20%		92%	28
Enskede-Årsta-Vantör	 91%	91%	85%	+5%	89%	91%	32
Skarpnäck	 88%	88%	91%	-3%	85%	92%	25
Stockholms stad	 85%	85%	85%	-0%	79%	88%	341
Skärholmen	 84%	84%	80%	+4%	67%	91%	31
Hägersten-Liljeholmen	 84%	84%	85%	-2%	82%	87%	37
Södermalm	 83%	83%	95%	-12%	83%	83%	42
Spånga-Tensta	 82%	82%	81%	+1%		85%	17
Östermalm	 82%	82%	83%	-2%		88%	11
Farsta	 79%	79%	94%	-14%	82%	78%	29
Älvsjö	 78%	78%	100%	-22%		67%	9
Bromma	 62%	62%	84%	-22%	50%	78%	21