

# Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2020

## Norrmalm - Hemtjänst yngre



# Presentation

- Om undersökningen
- Resultat
  - Andel nöjda
  - Index
  - Indikator
  - Bakgrundsfrågor
  - Resultat per fråga över tid
  - Resultat per regiform
  - Resultat män/kvinnor
  - Resultat svarsmetod
  - Andel nöjda per utförare

# 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 personer med beslut om insats från SDN Norrmalm.
- 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.
- Totalt för SDN Norrmalm inkom 16 svar vilket ger en svarsfrekvens på 44%. 13% av svaren är från egen regi, resterande 87% 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.
- Totalt för staden inkom 406 svar vilket ger en svarsfrekvens på 40%.
- Maskinella avrundningar och internt bortfall förekommer.
- Andel som har svarat "vet ej" visas vid sidan av diagrammen, även andel "stämmer ganska bra" och "stämmer helt" visas som andel nöjda vid sidan av diagrammen.

# Sammanfattning

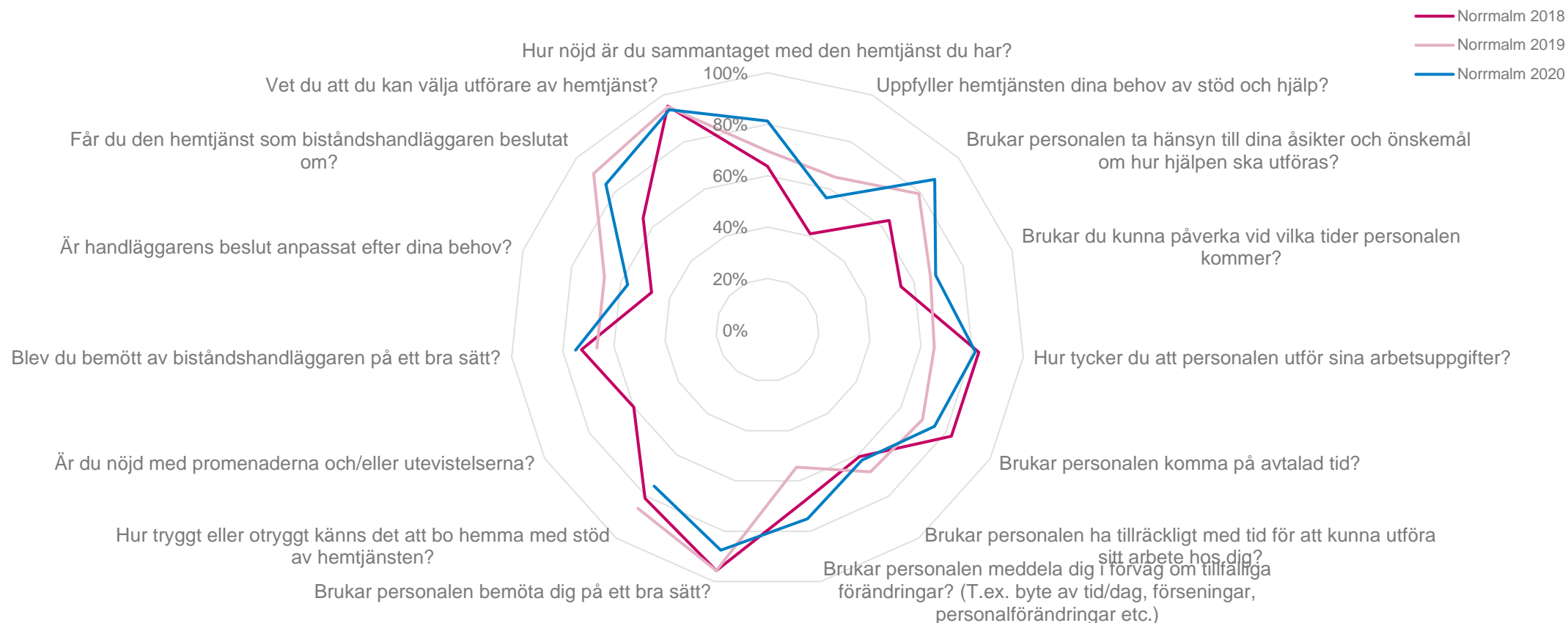
- Svarefrekvensen i Norrmalm är i årets brukarundersökning 44%, vilket är lägre än föregående år då svarefrekvensen var 52%. Svarefrekvensen är dock något högre än Stockholms stads genomsnitt för 2020, som är 40%.
- Ett index har skapats utifrån fyra frågor ("Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter 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 82%, vilket är på samma nivå som resultatet 2019 då motsvarande andel var 82%.
- Alla jämförelser behöver göras med försiktighet då svarsunderlaget är litet.
- Gällande området "Hjälpens utförande" har det skett en positiv utveckling över tid och andelen nöjda brukare har ökat.
- Jämfört med Stockholm stads sammantagna resultat är brukarna i Norrmalm något mer nöjda inom områdena "Hjälpens utförande" och "Kontakter med kommunen".
- En jämförelse av regiformen kan inte göras då antalet svar gällande egen regi är litet.
- För de flesta frågorna är andelen nöjda män större än andelen nöjda kvinnor men bör tolkas med försiktighet då antalet svar är litet.

# 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?

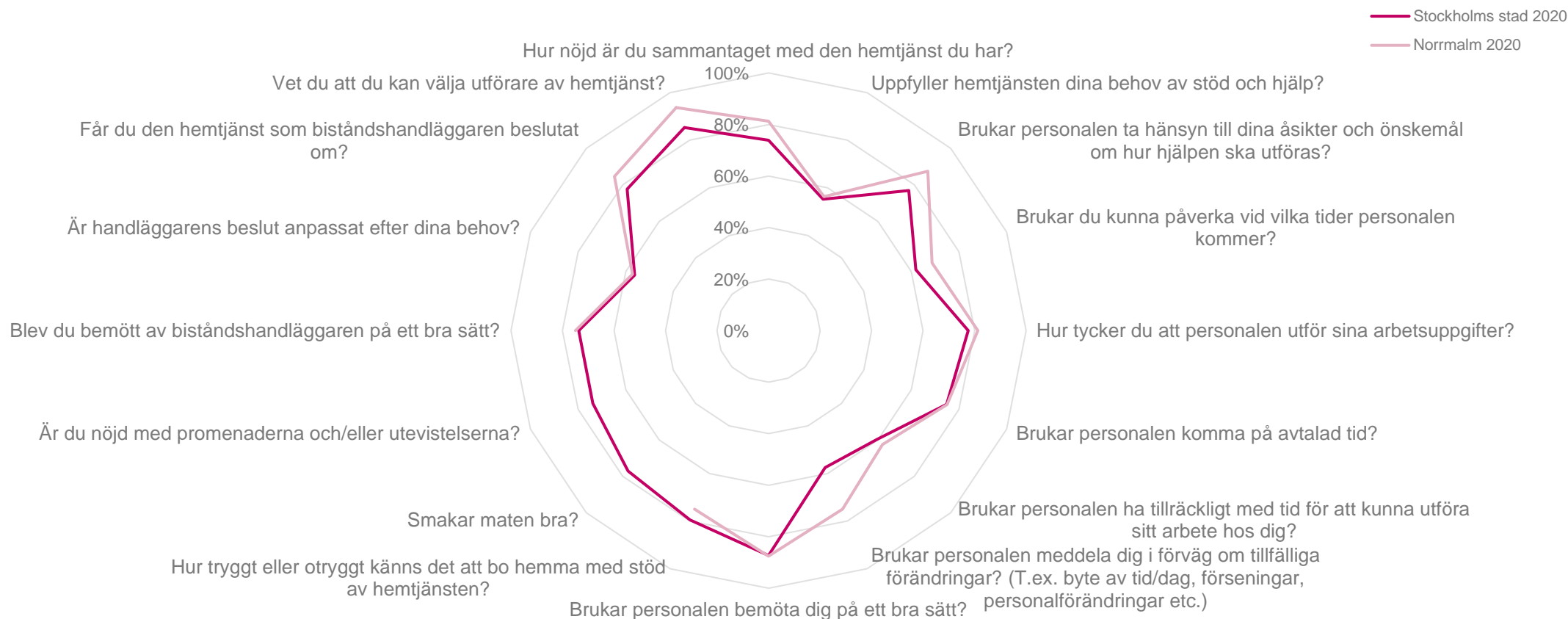
# Andel nöjda

# Andel nöjda per fråga

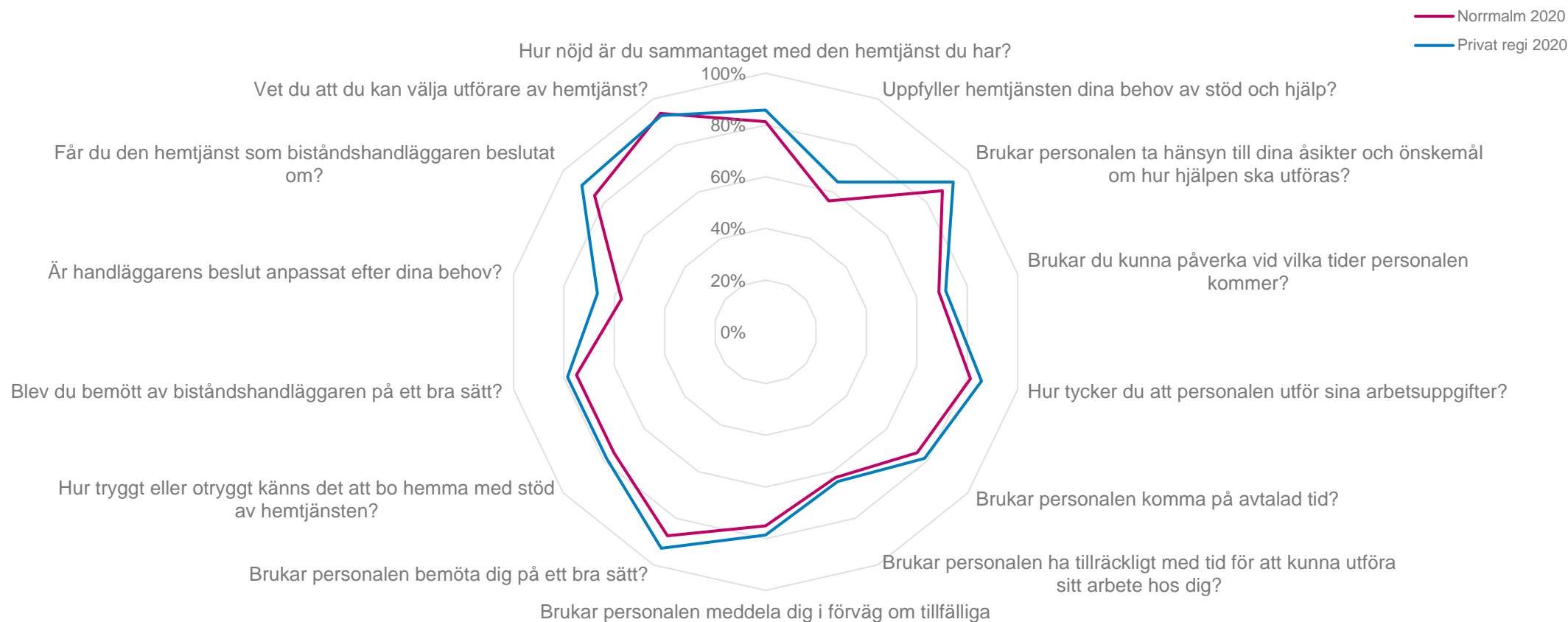




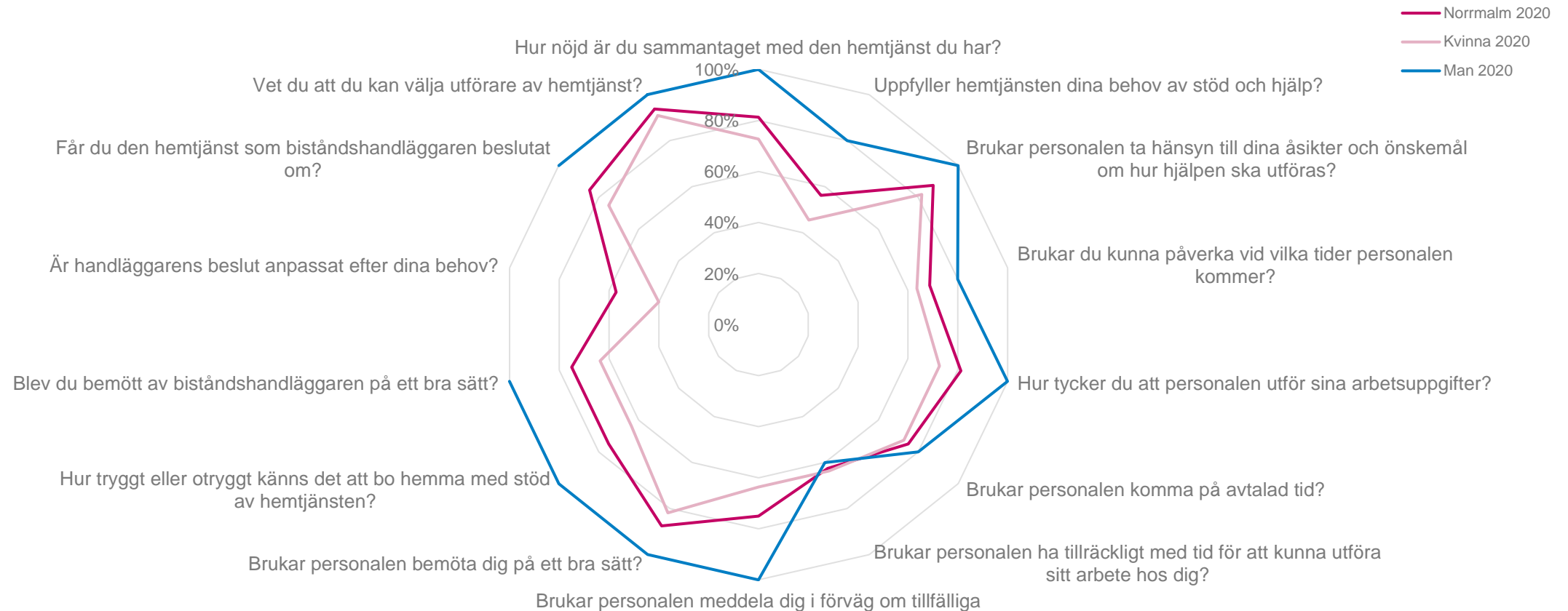
# Andel nöjda per fråga



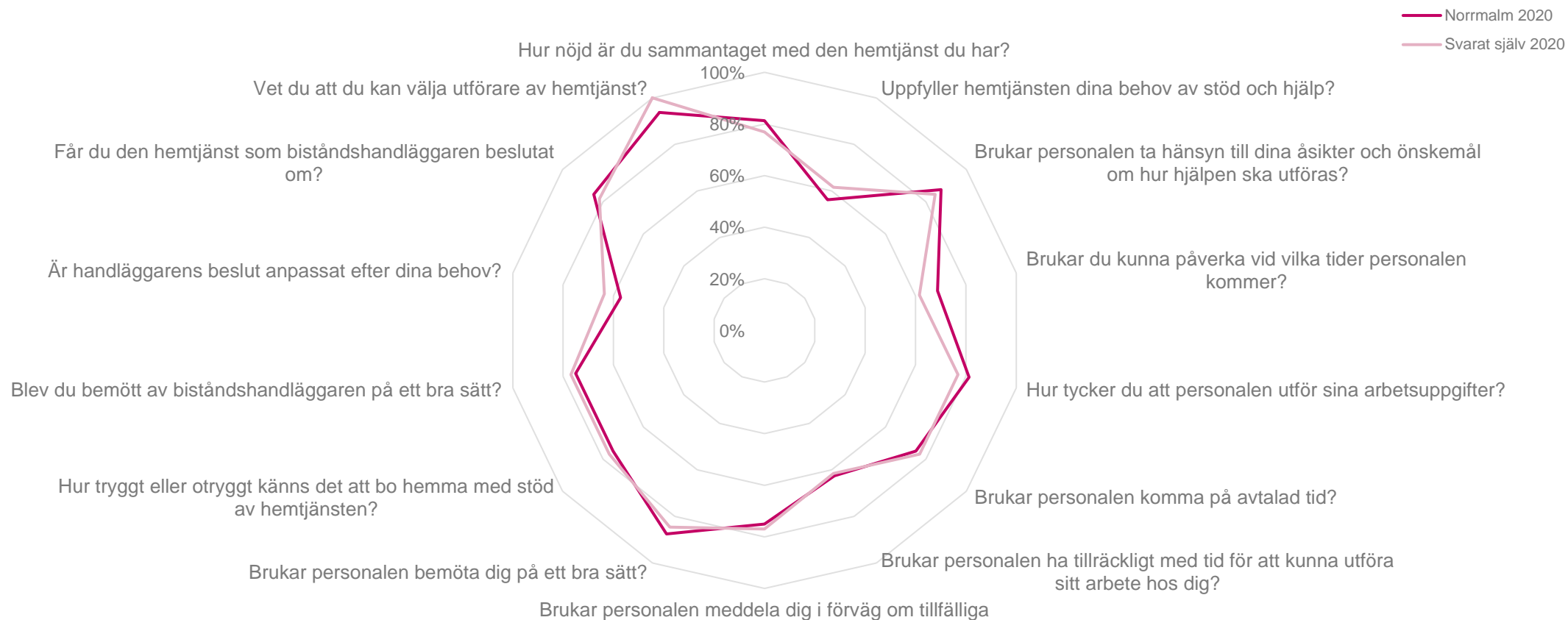
# Andel nöjda per regiform



# Andel nöjda per kön

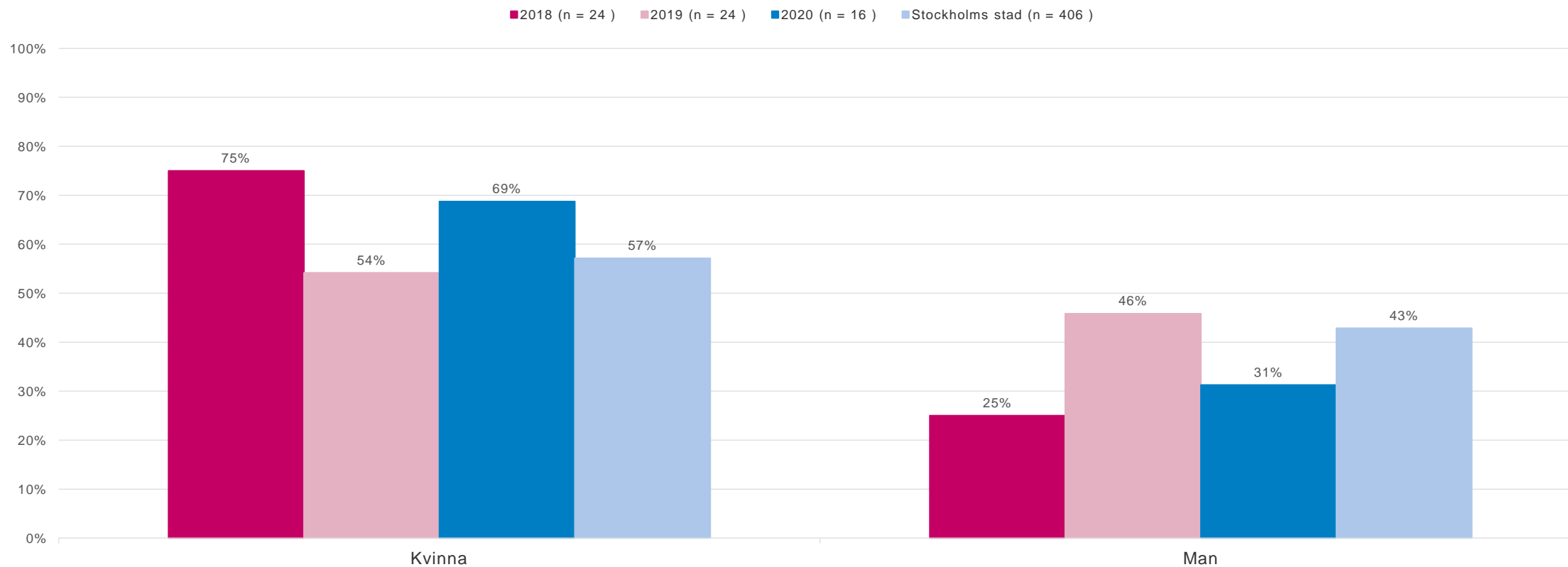


# Andel nöjda per svarsmetod

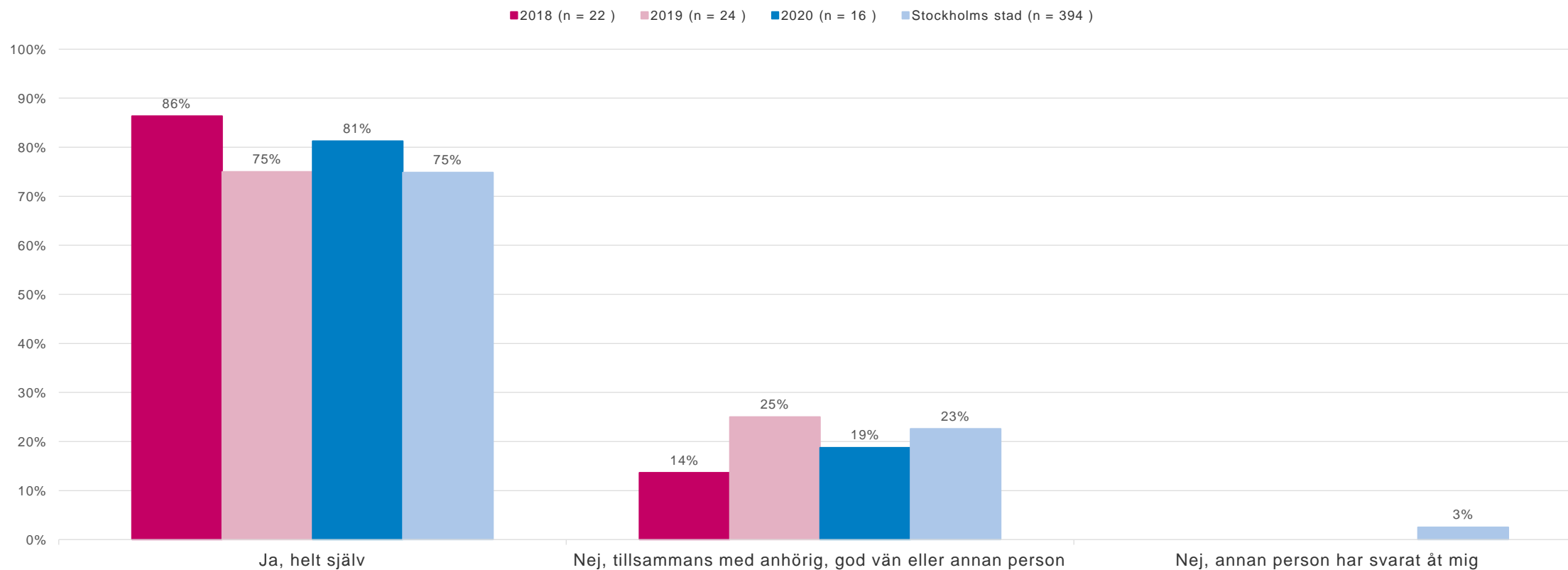


# Bakgrundsfrågor

# Kön

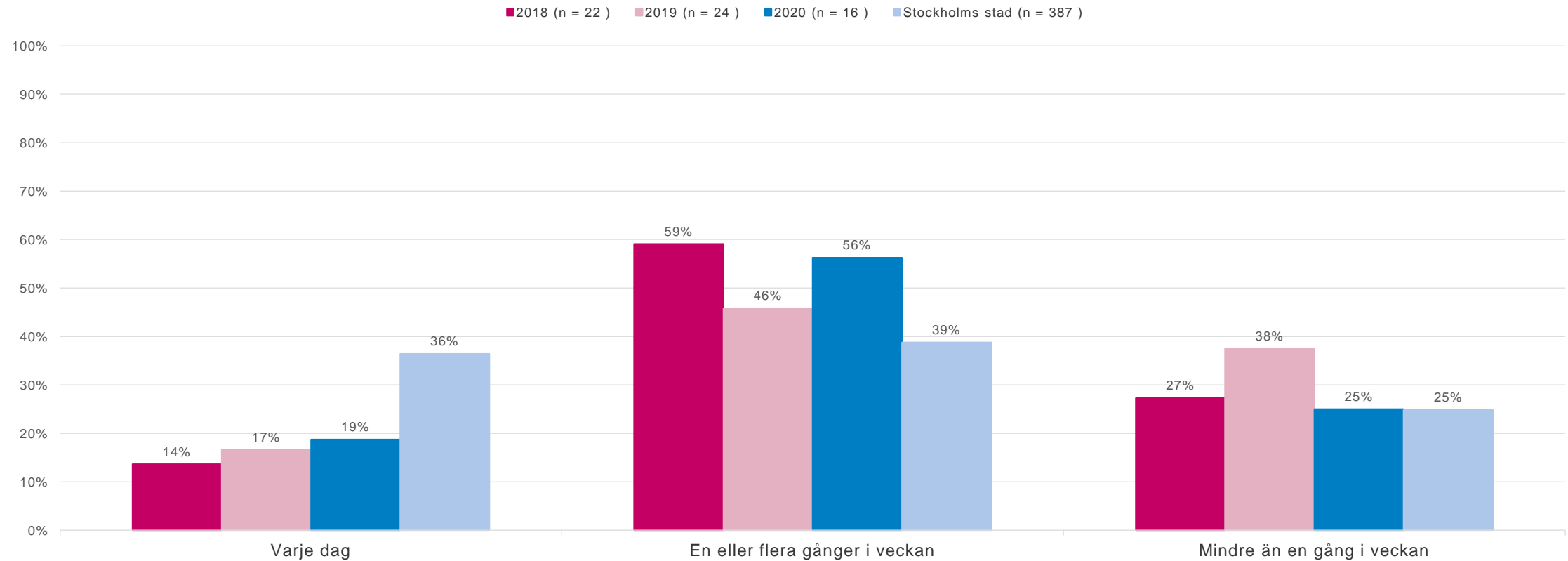


# Har du svarat på frågorna själv?



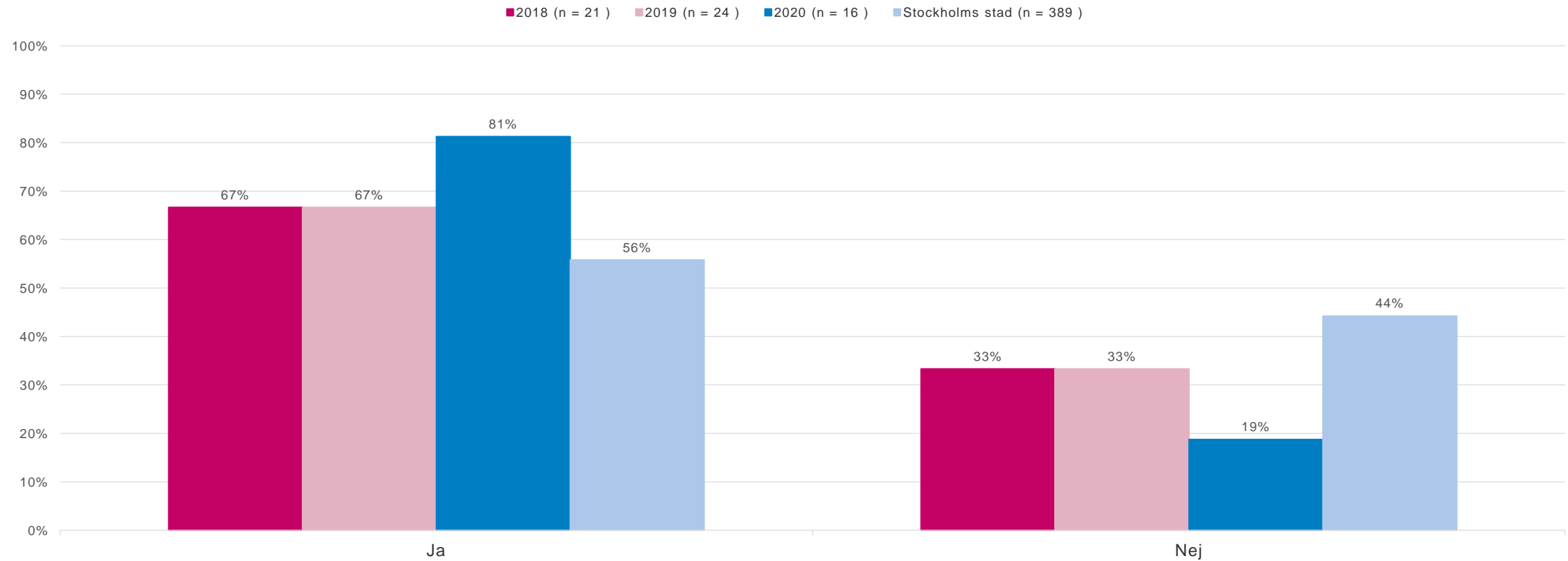
Rapporten avser Normalm | Svarsfrekvens 44%

# Hur ofta får du hemtjänst?





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



# Resultat

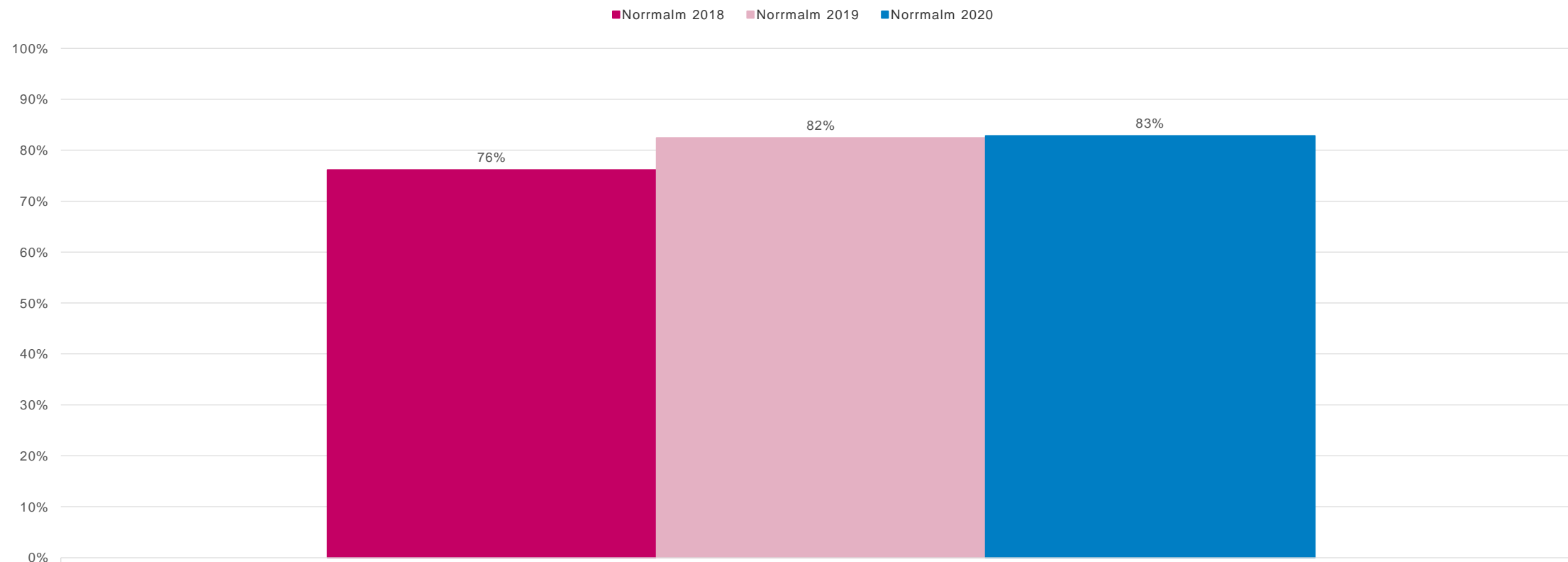
# Index nöjdhet

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.

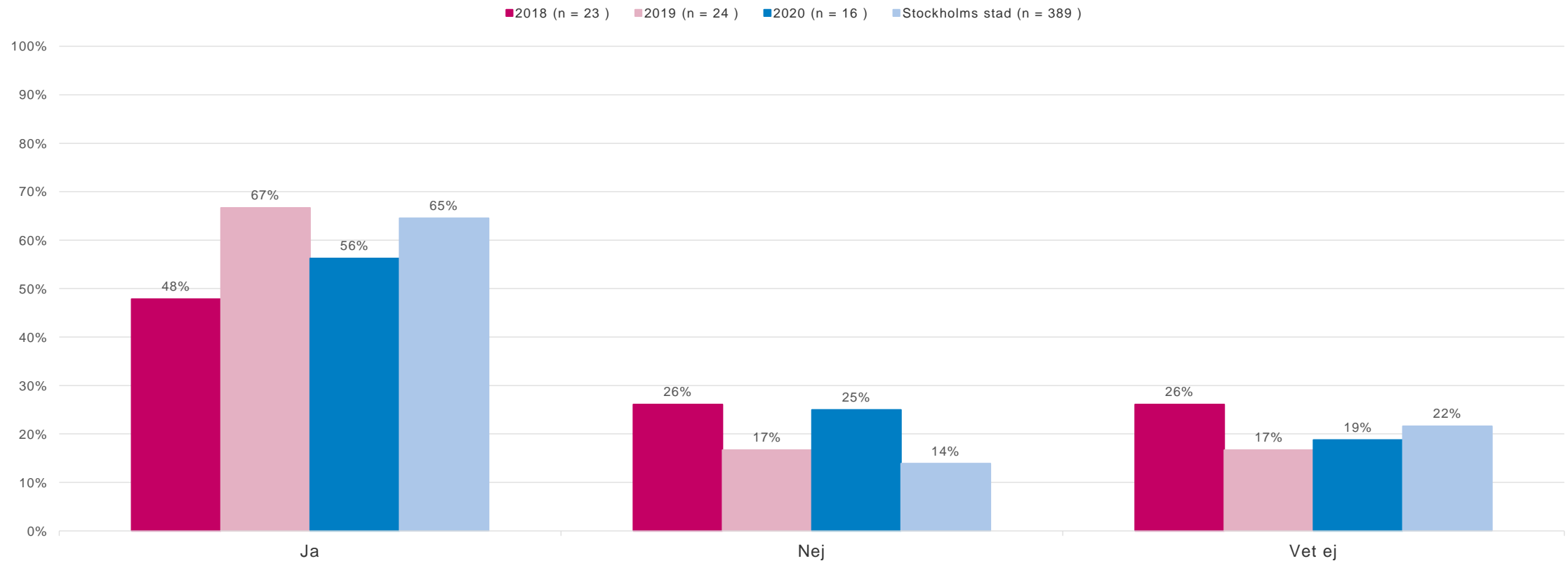
# Index nöjdhet



# Resultat per fråga över tid

# Resultat per fråga över tid - *Genomförandeplan*

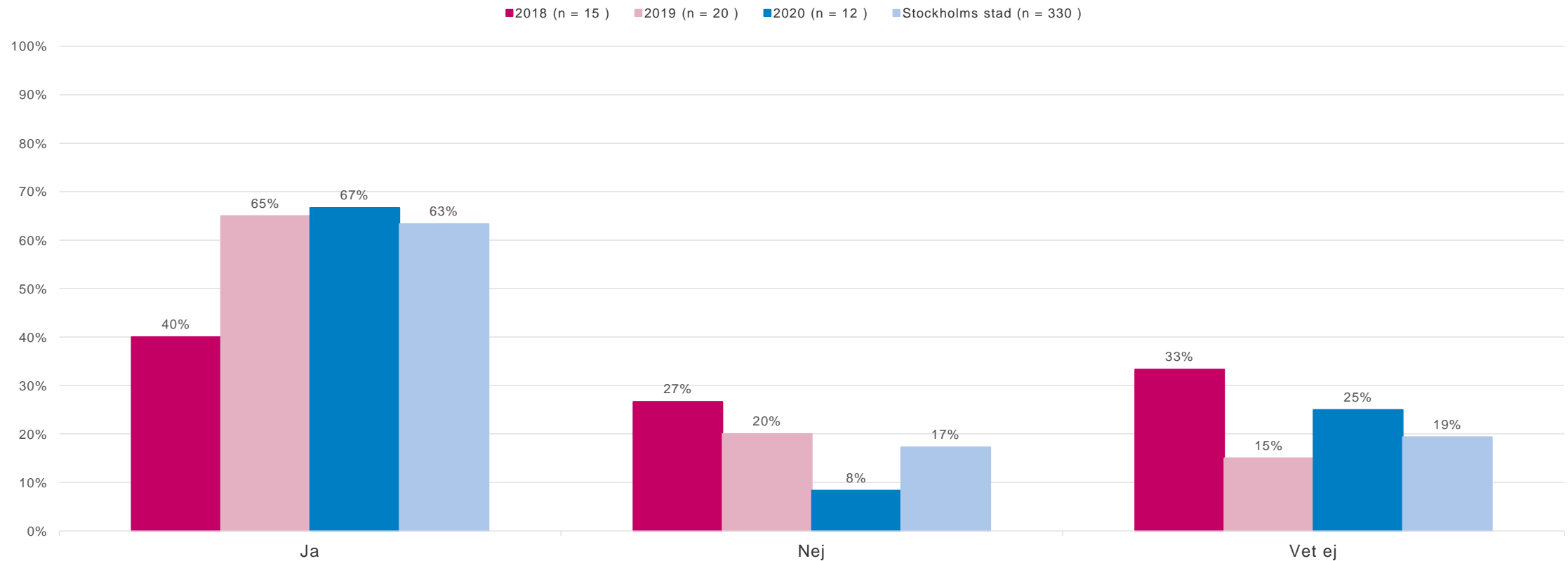
Har du en genomförandeplan?



Rapporten avser Normalm | Svarsfrekvens 44%

# Resultat per fråga över tid - *Genomförandeplan*

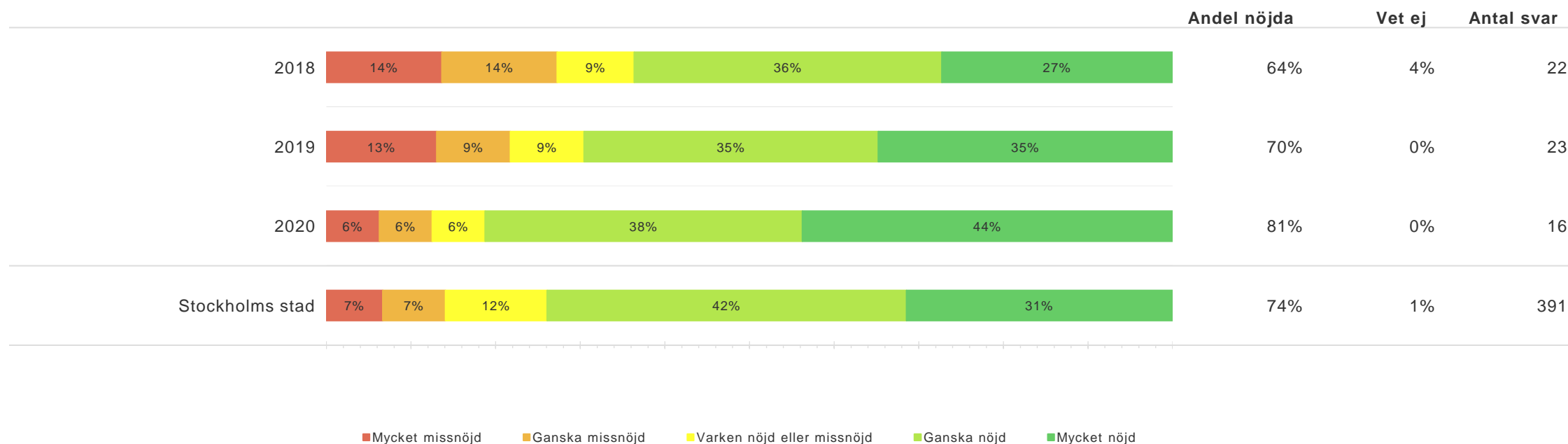
Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



Rapporten avser Normalm | Svarsfrekvens 44%

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

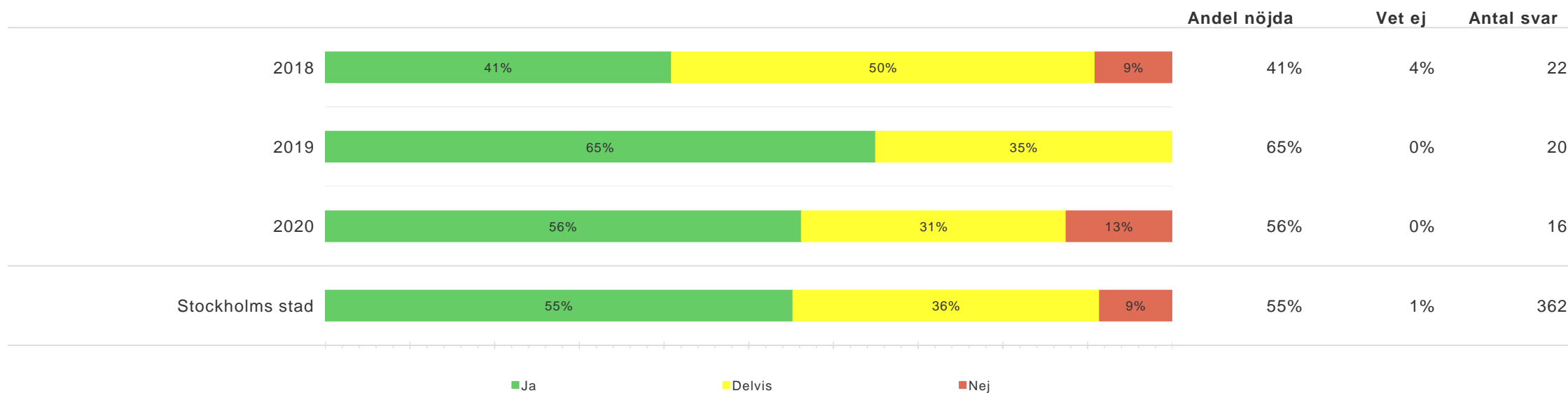
Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?





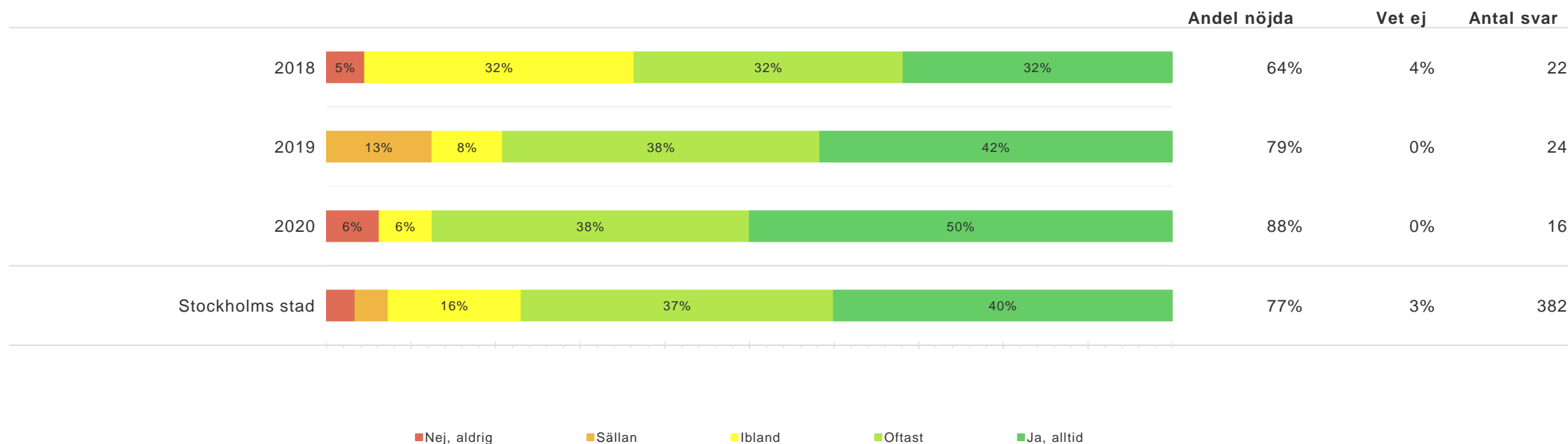
# Resultat per fråga över tid - *Hemtjänsten i sin helhet*

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



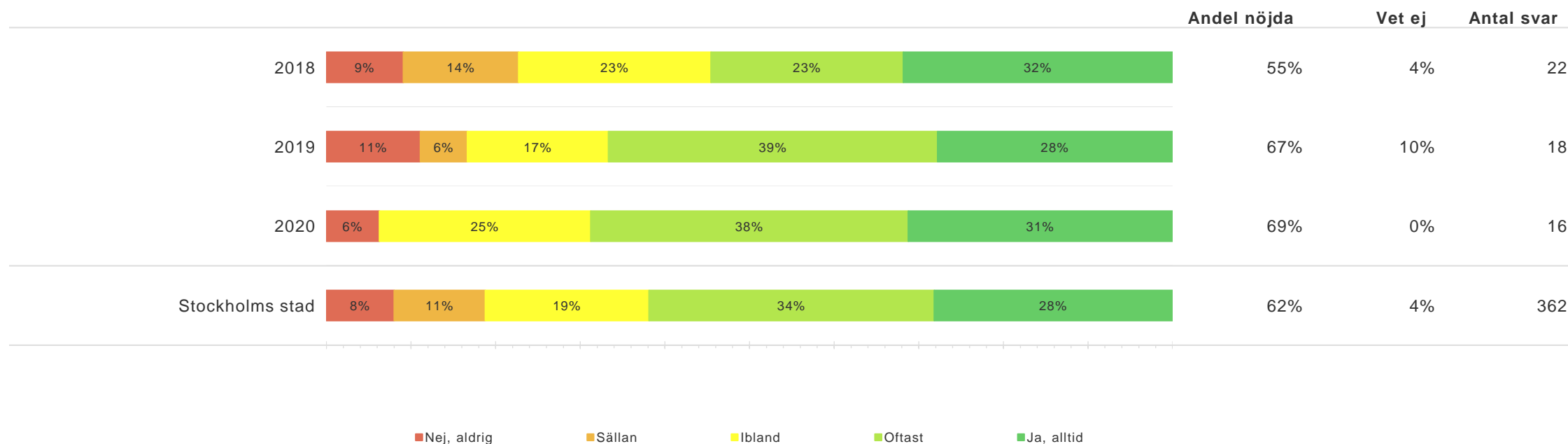
# Resultat per fråga över tid - *Inflytande*

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



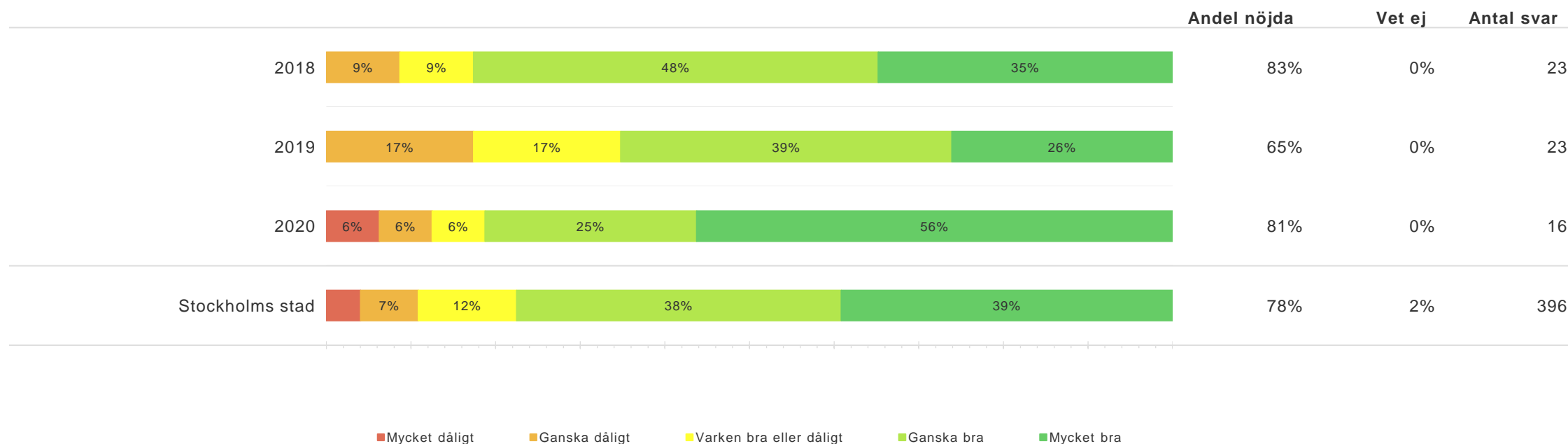
# Resultat per fråga över tid - *Inflytande*

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



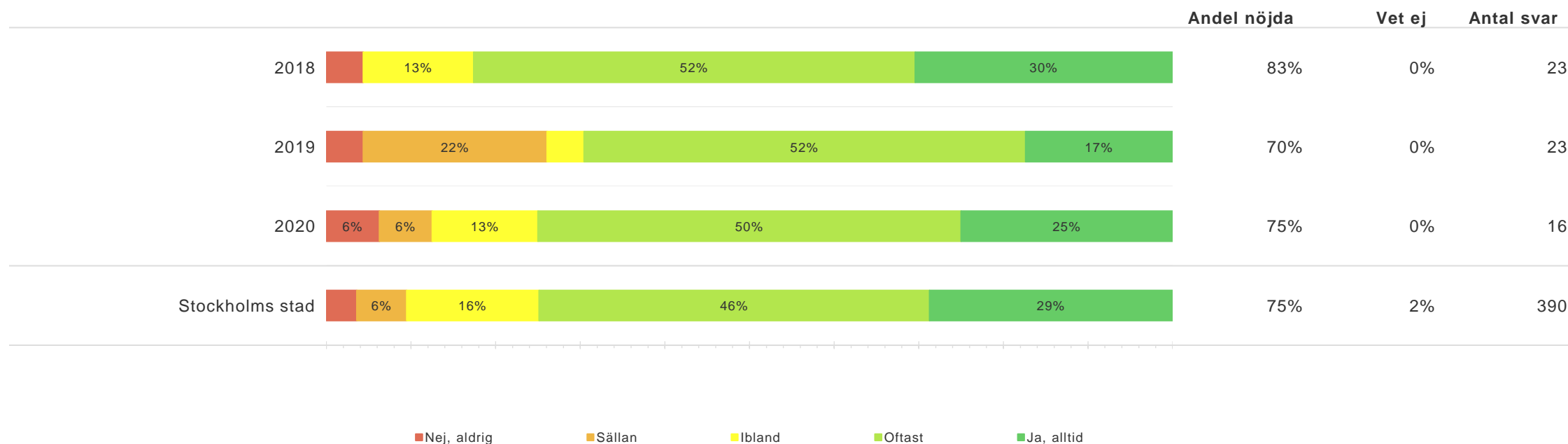
# Resultat per fråga över tid - *Hjälpens utförande*

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



# Resultat per fråga över tid - *Hjälpens utförande*

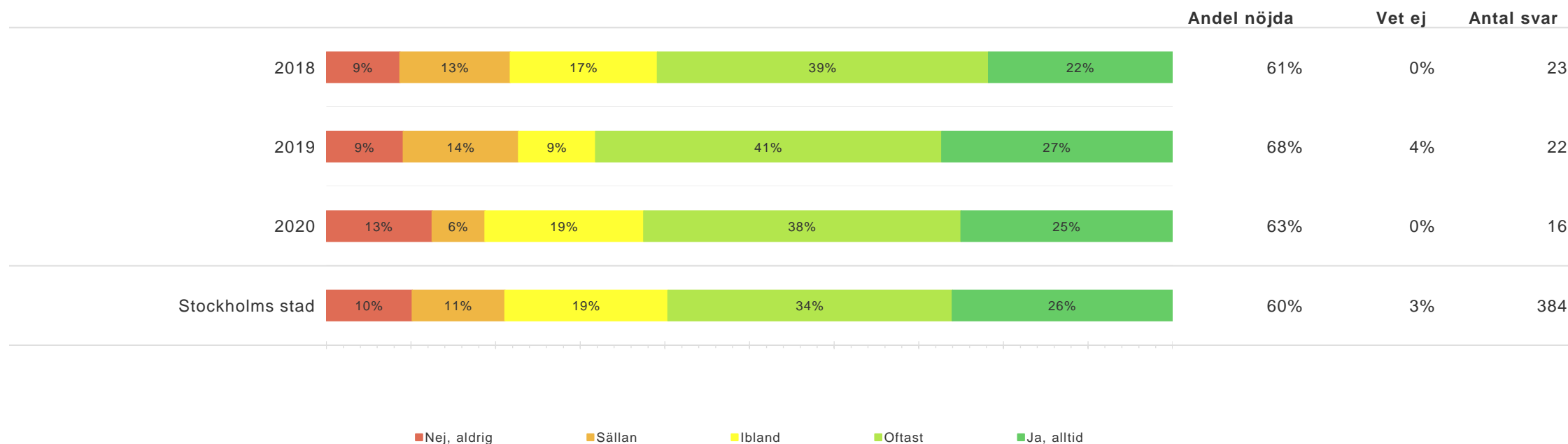
Brukar personalen komma på avtalad tid?



# Resultat per fråga över tid - *Hjälpens utförande*

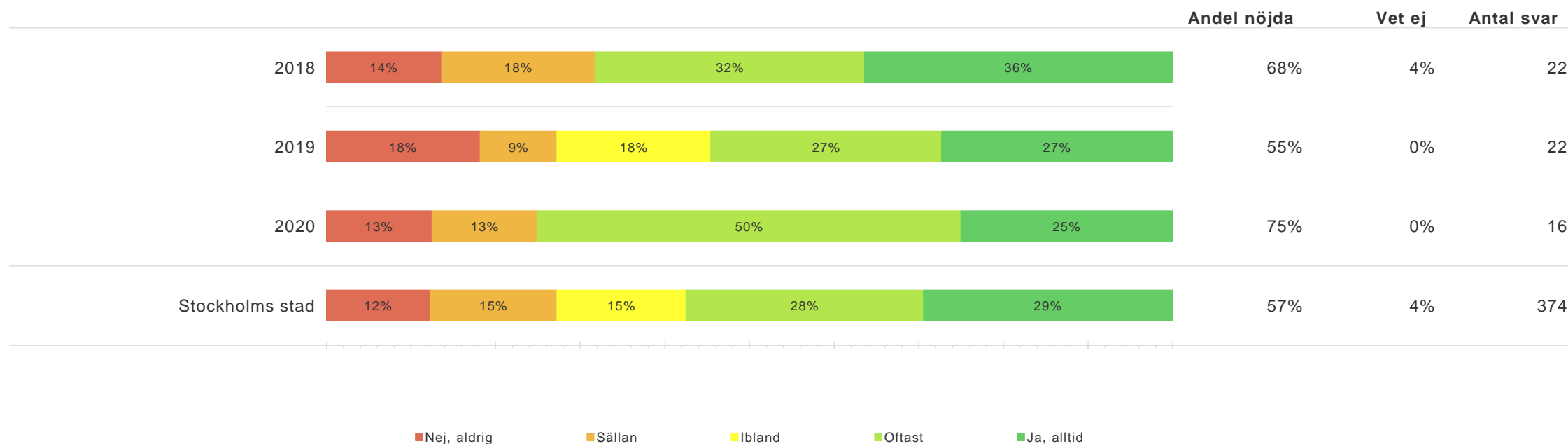


Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?



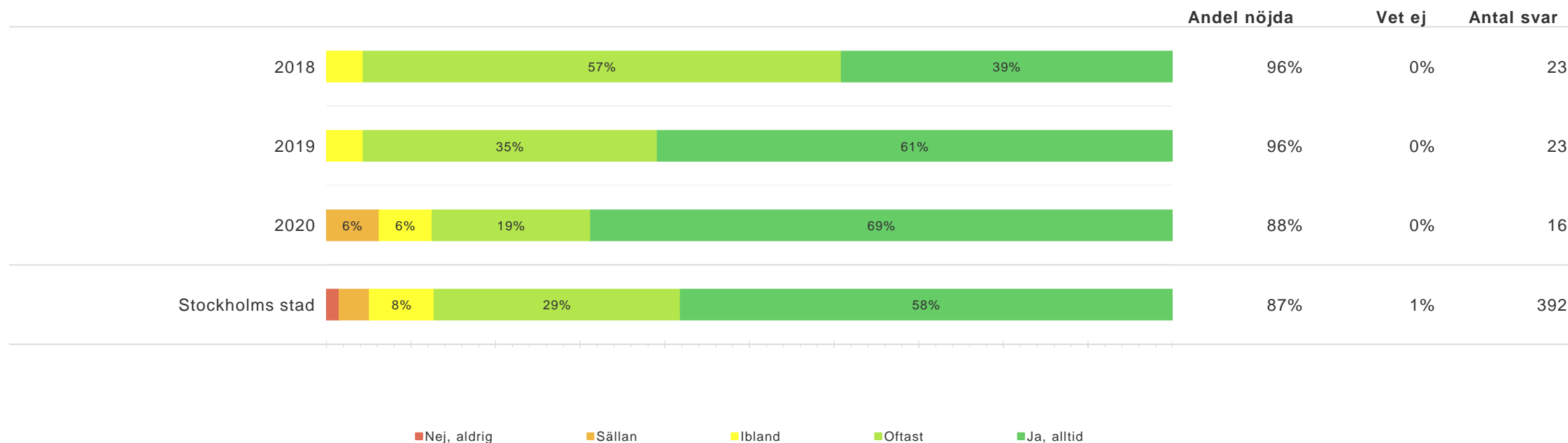
# Resultat per fråga över tid - *Hjälpens utförande*

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



# Resultat per fråga över tid - *Bemötande*

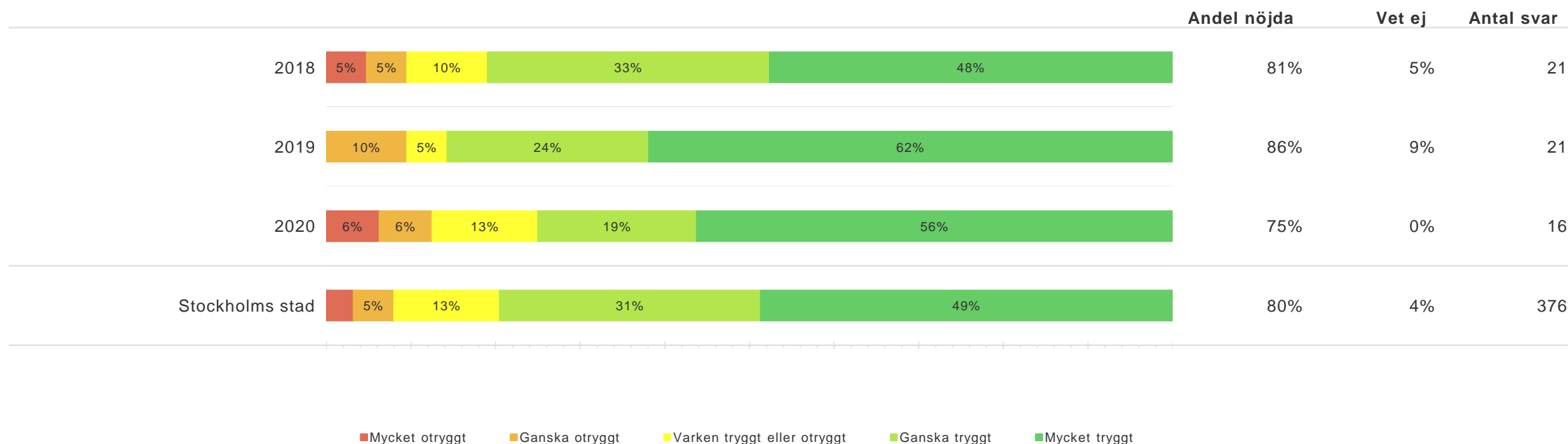
Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



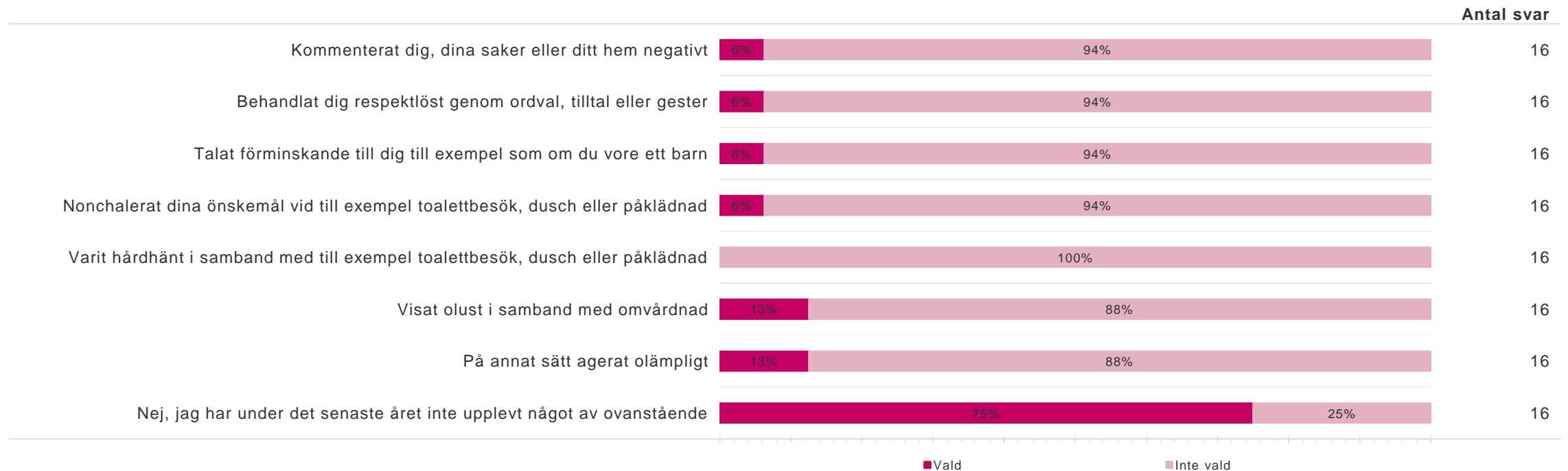


# Resultat per fråga över tid - *Trygghet*

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

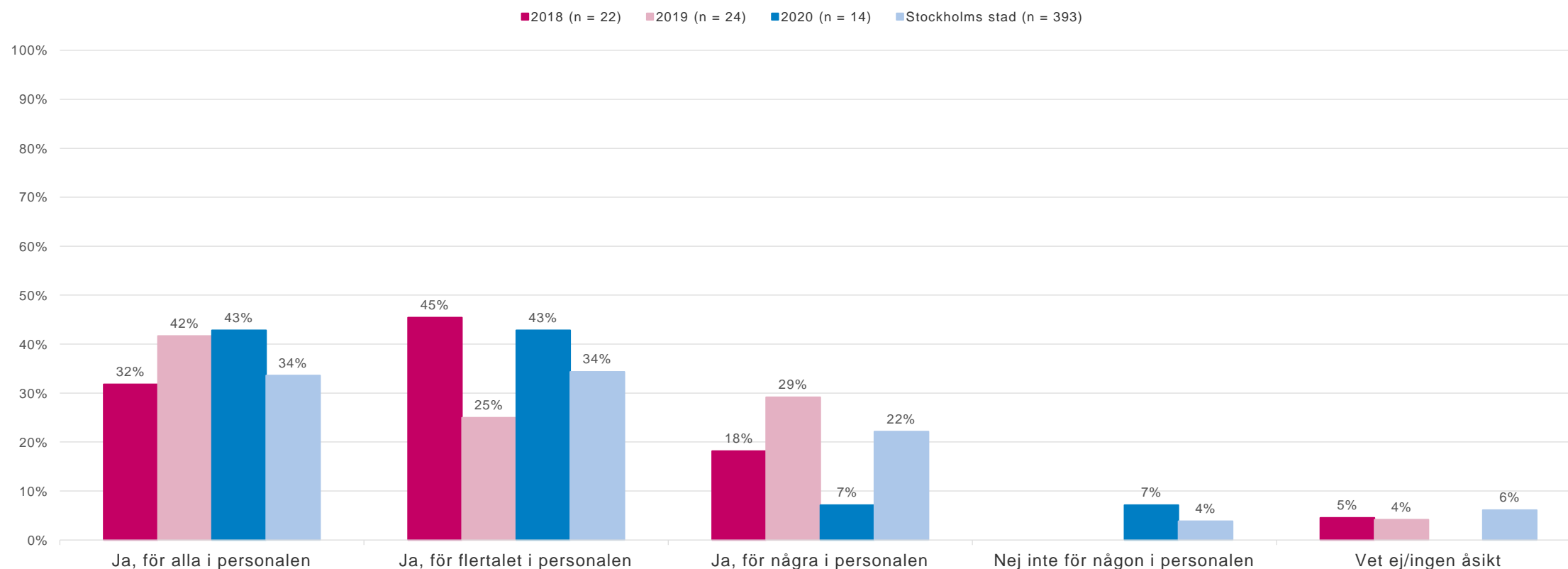


# Resultat per fråga över tid - *Bemötande*



# Resultat per fråga över tid - *Trygghet*

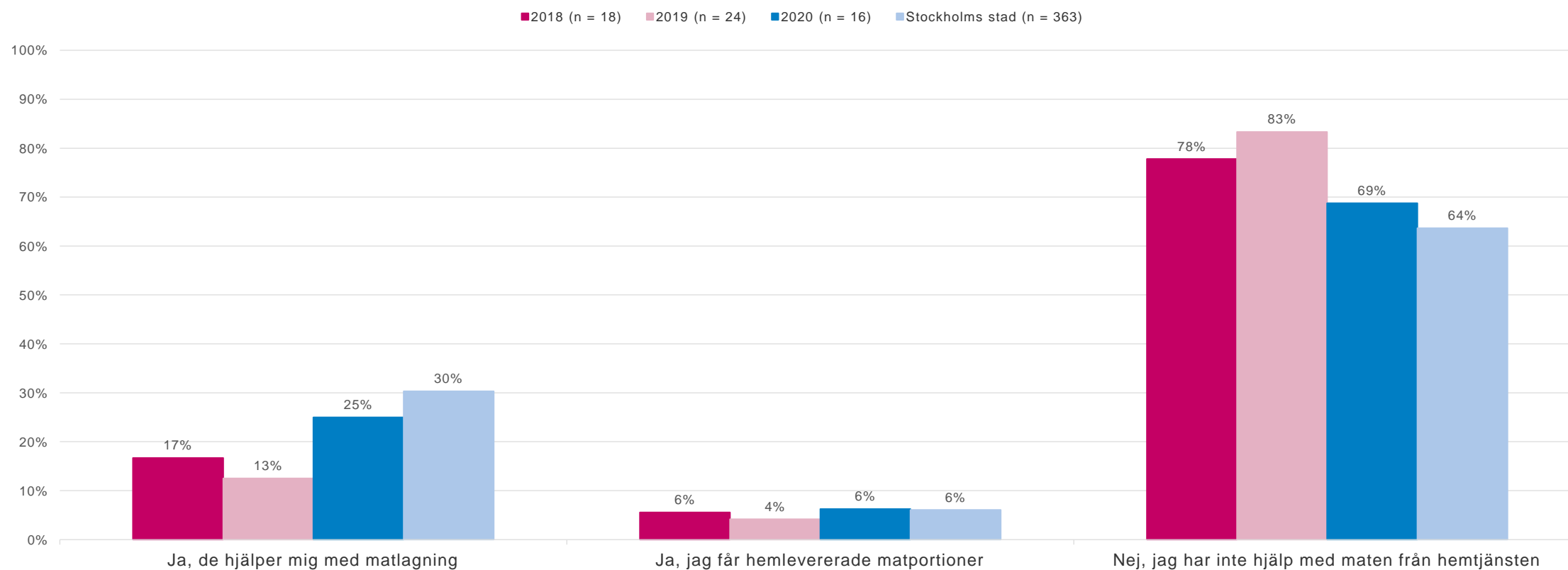
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Rapporten avser Norrmalm | Svarsfrekvens 44%

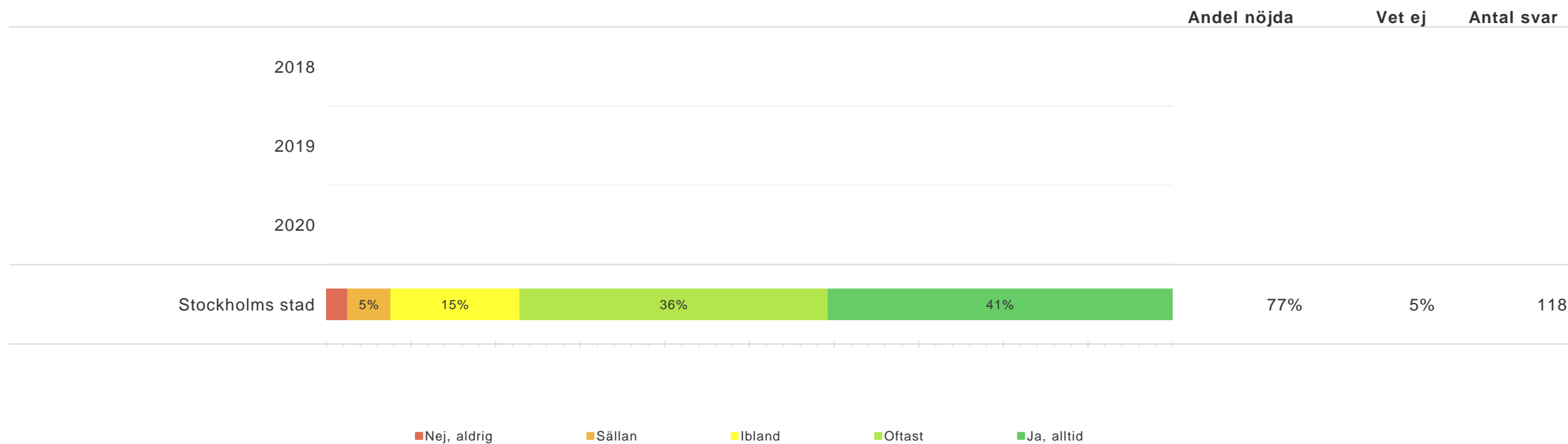
# Resultat per fråga över tid - *Maten*

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



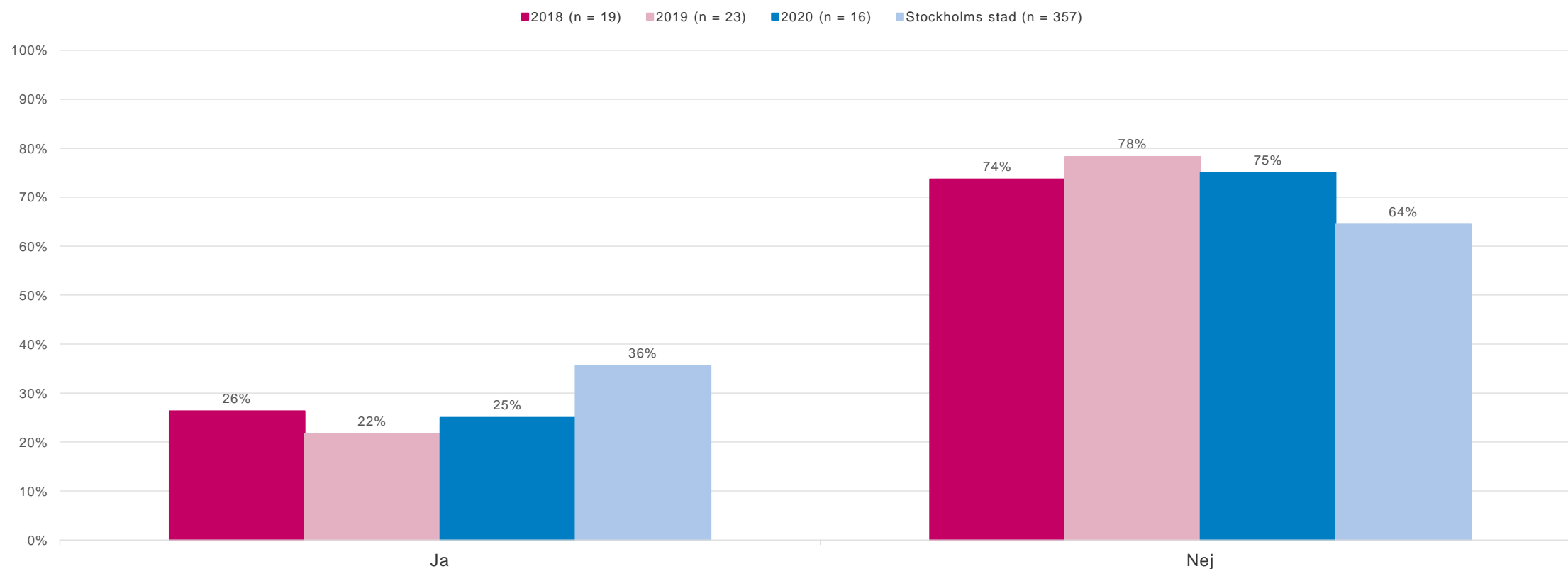
# Resultat per fråga över tid - *Maten*

Smakar maten bra?



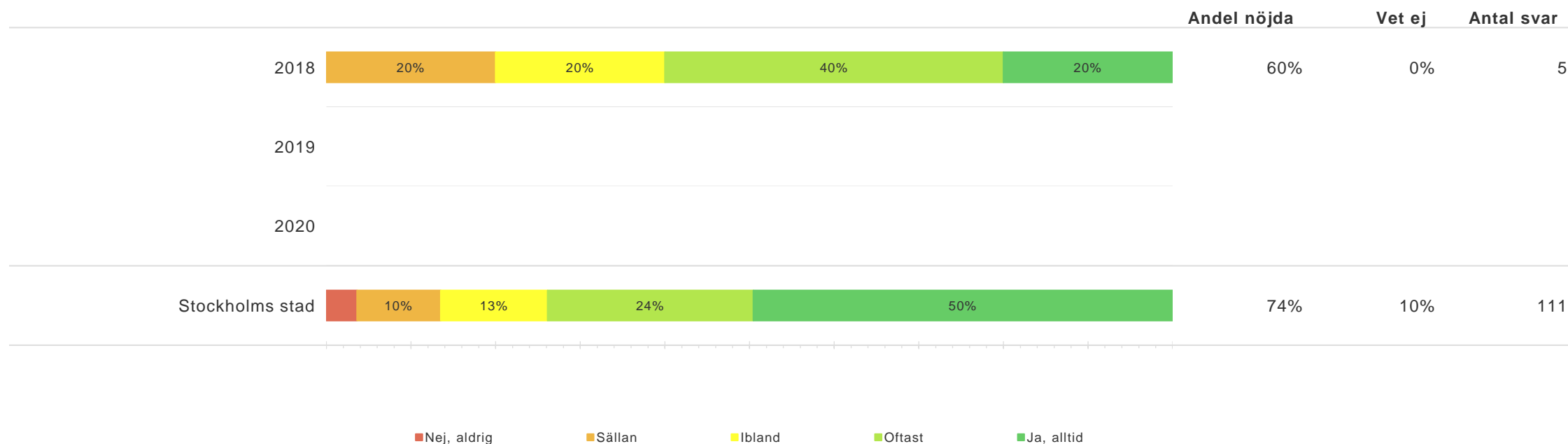
# Resultat per fråga över tid - *Aktiviteter*

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



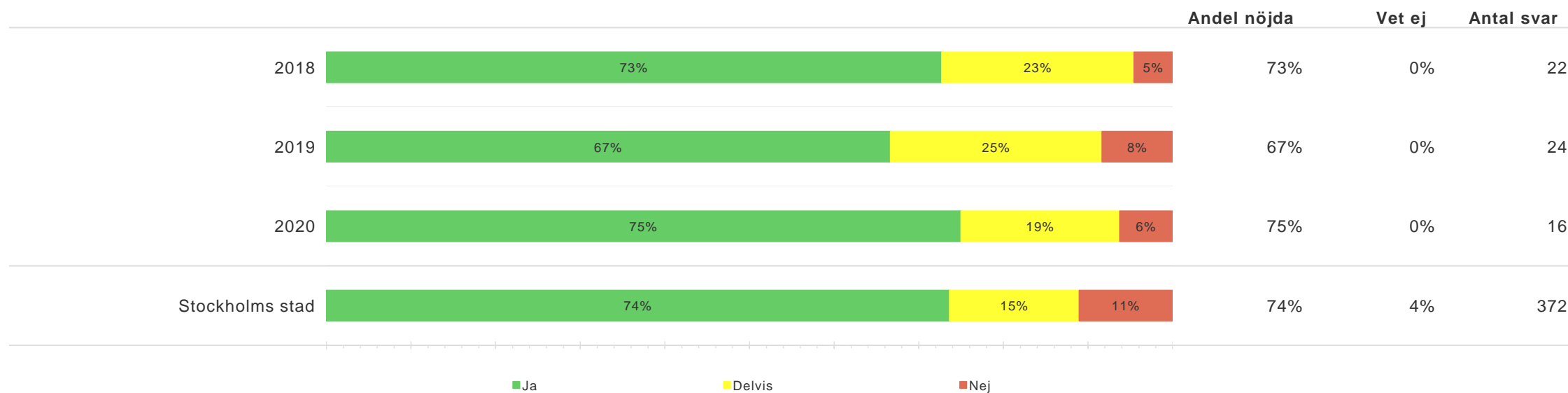
# Resultat per fråga över tid - *Aktiviteter*

Är du nöjd med promenaderna och/eller utevistelserna?



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

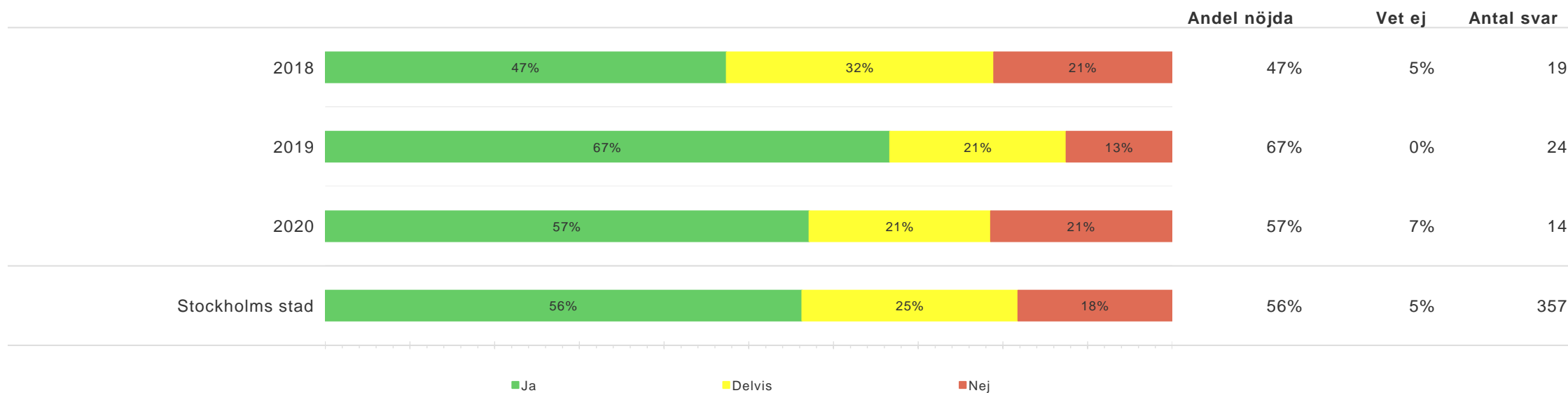
Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?





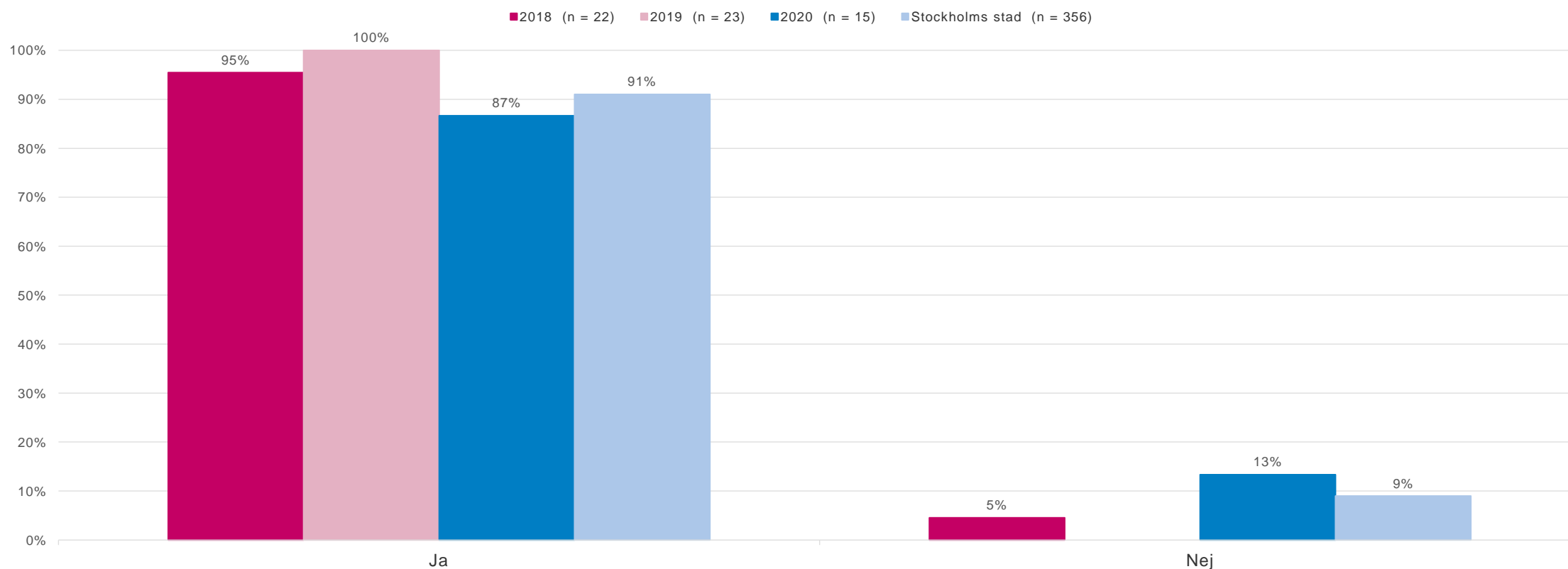
# Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*

Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?



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

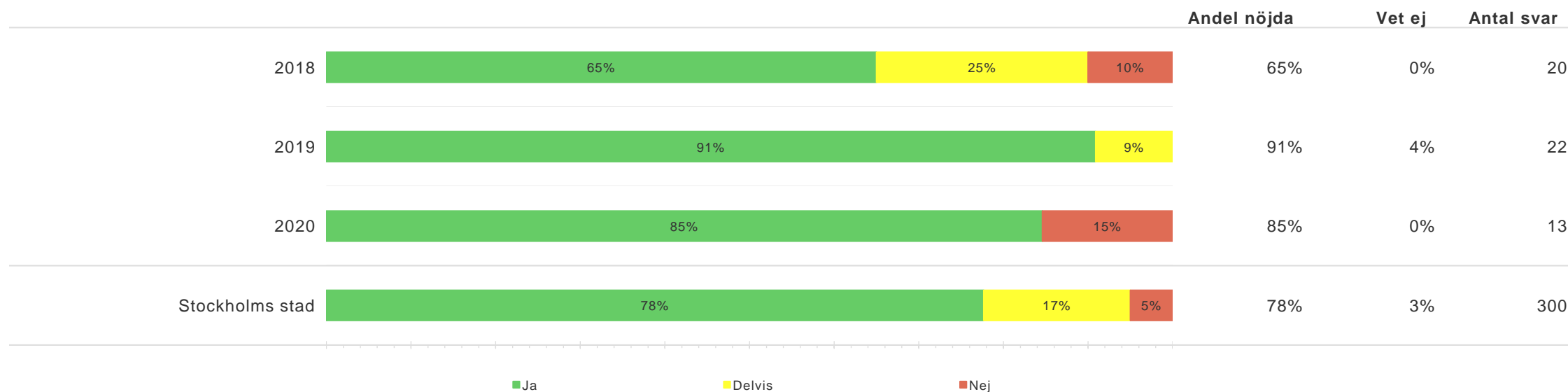
Vet du vilka insatser du är beviljad?



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

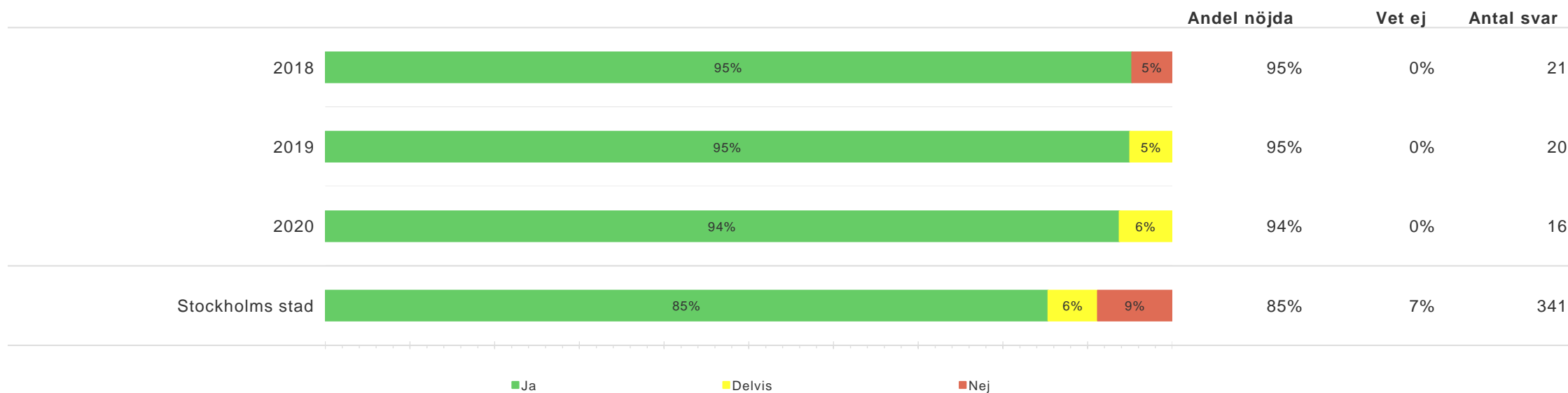


Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



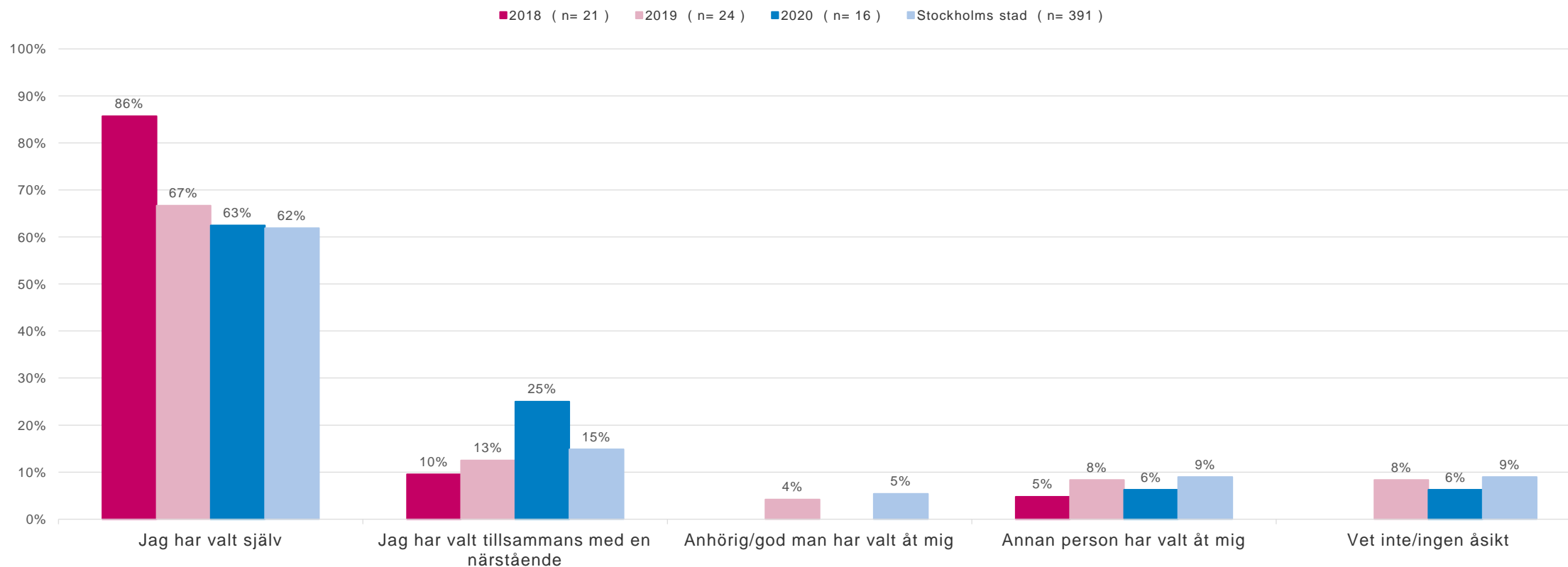
# Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*

Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst?



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

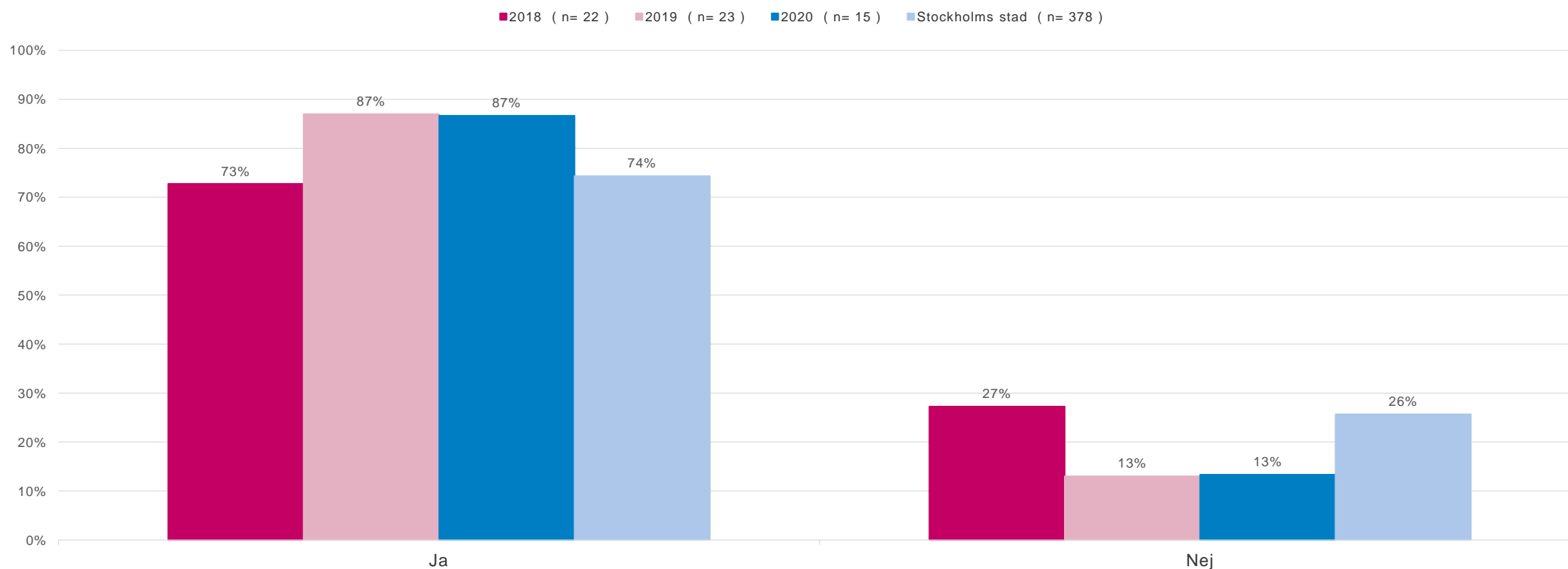
Vem har valt din hemtjänst?



Rapporten avser Normalm | Svarsfrekvens 44%

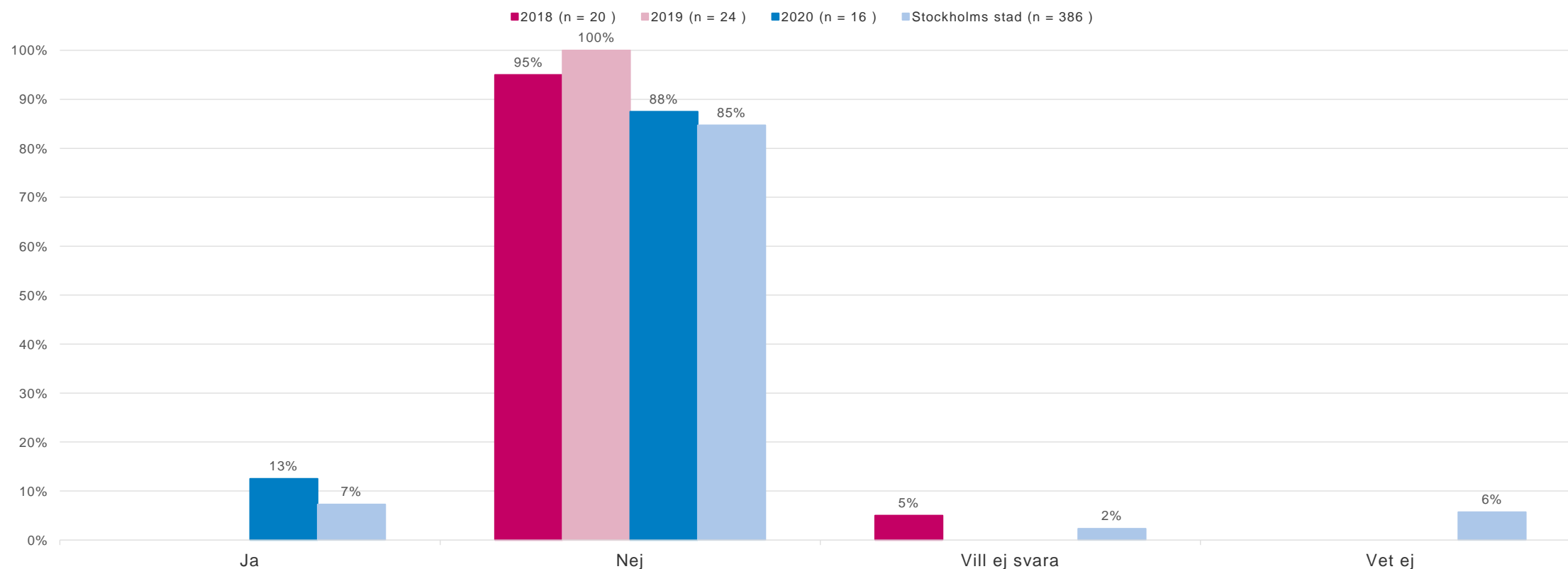
# Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*

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?

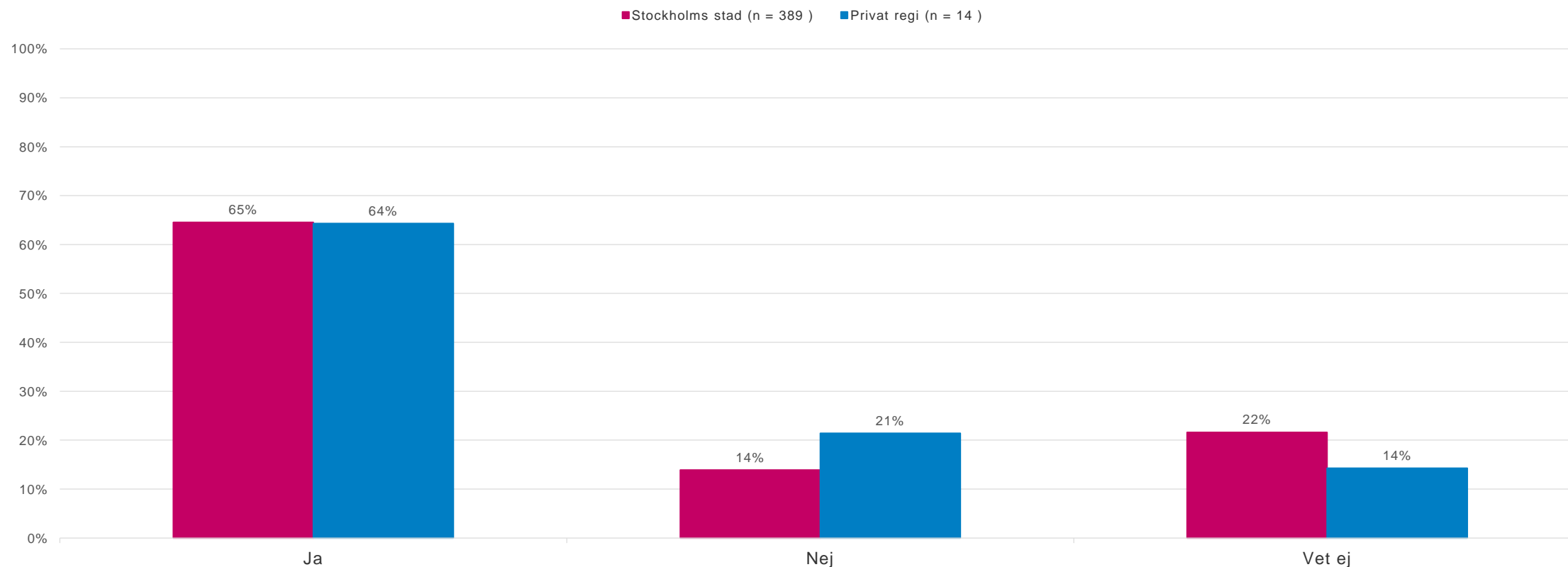


# Resultat per regiform



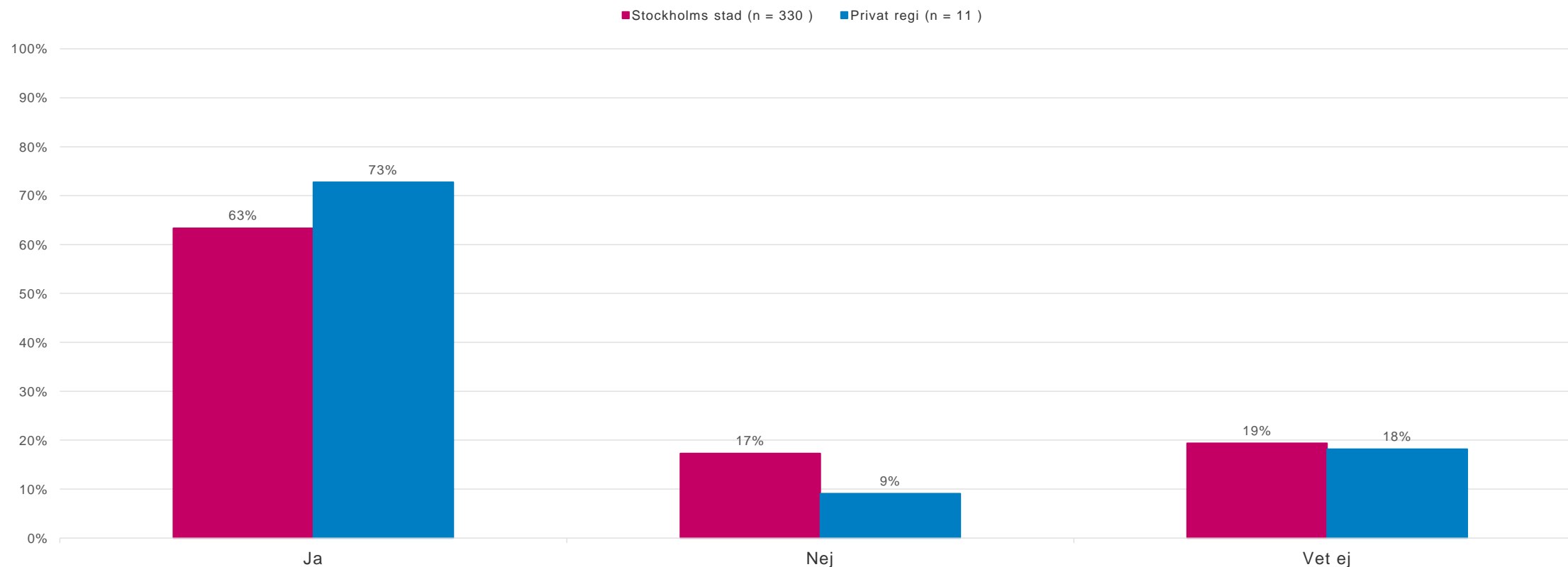
# Resultat per regiform - *Genomförandeplan*

Har du en genomförandeplan?



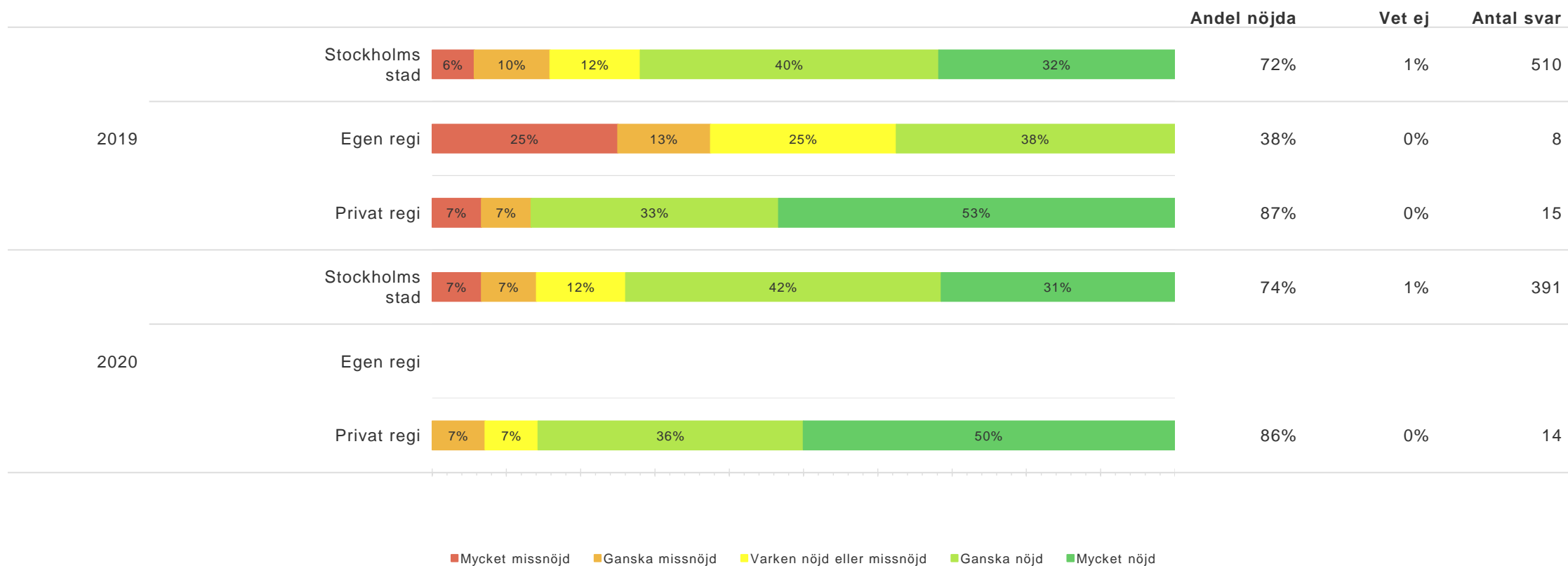
# Resultat per regiform - *Genomförandeplan*

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



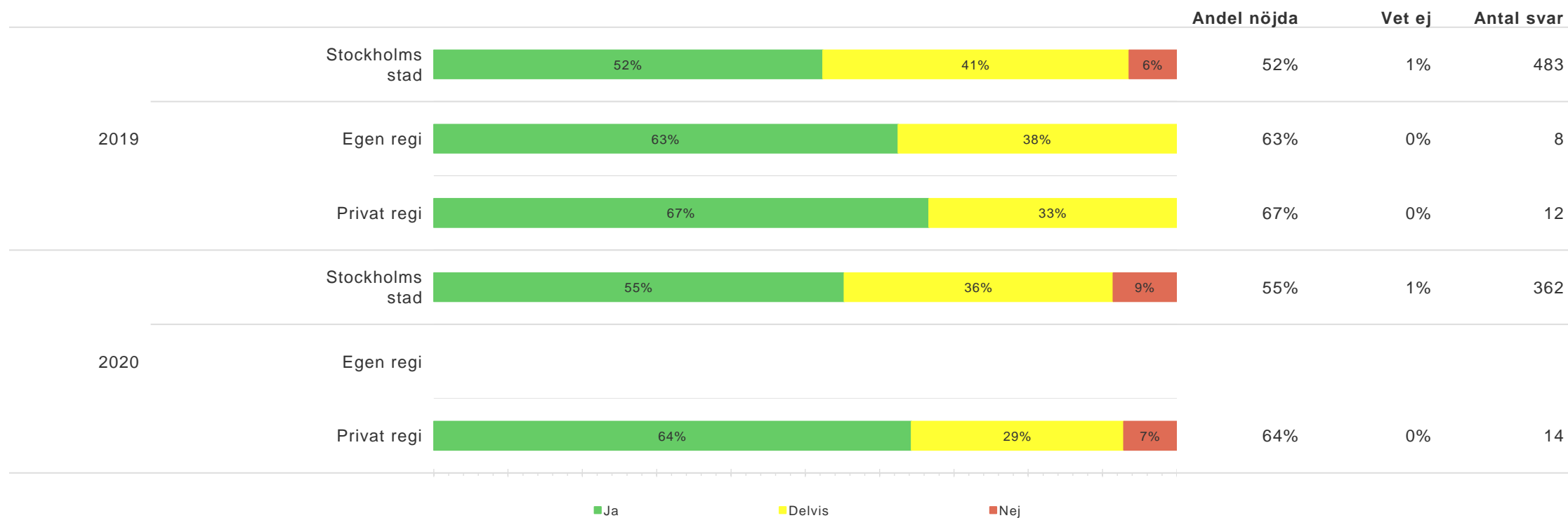
# Resultat per regiform - *Hemtjänsten i sin helhet*

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



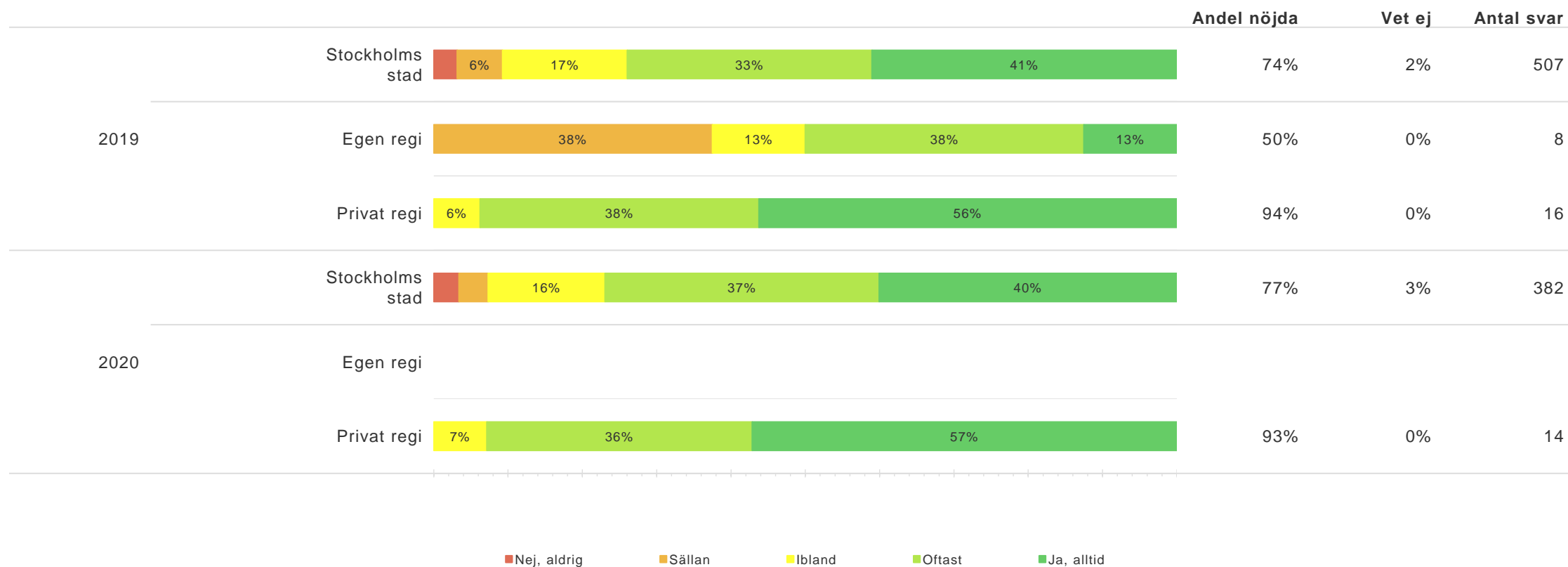
# Resultat per regiform - *Hemtjänsten i sin helhet*

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



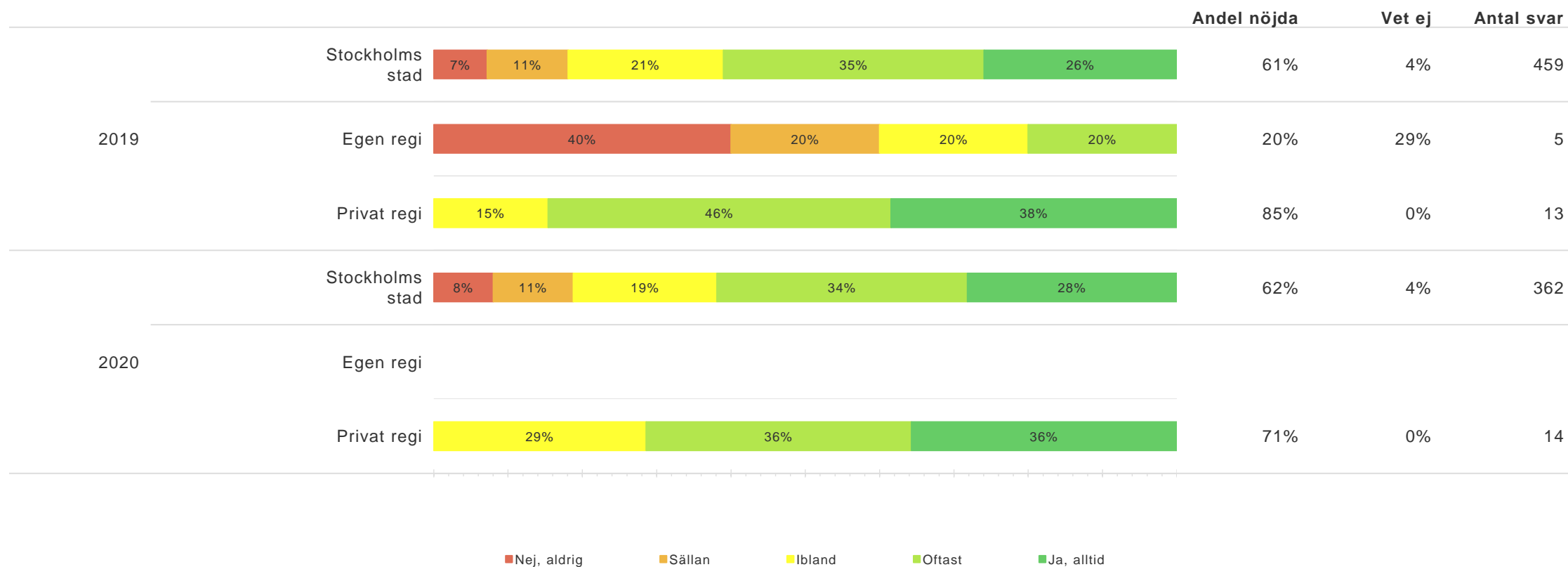
# Resultat per regiform - *Inflytande*

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



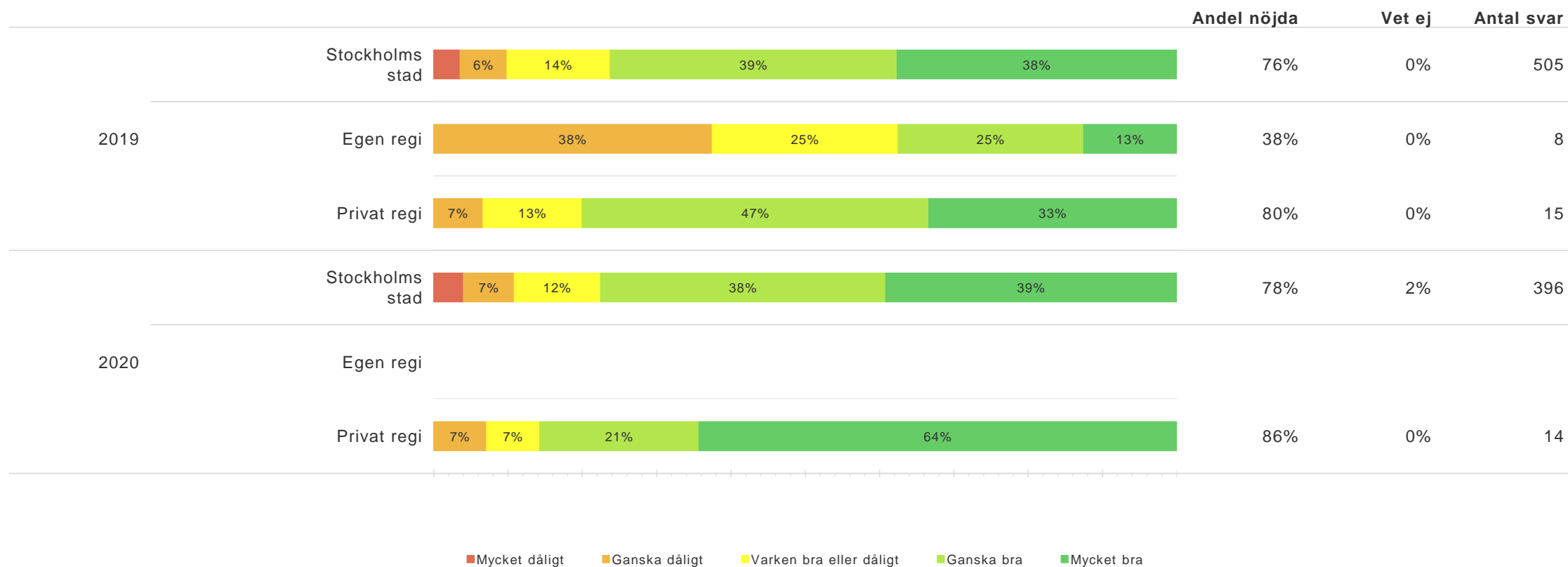
# Resultat per regiform - *Inflytande*

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



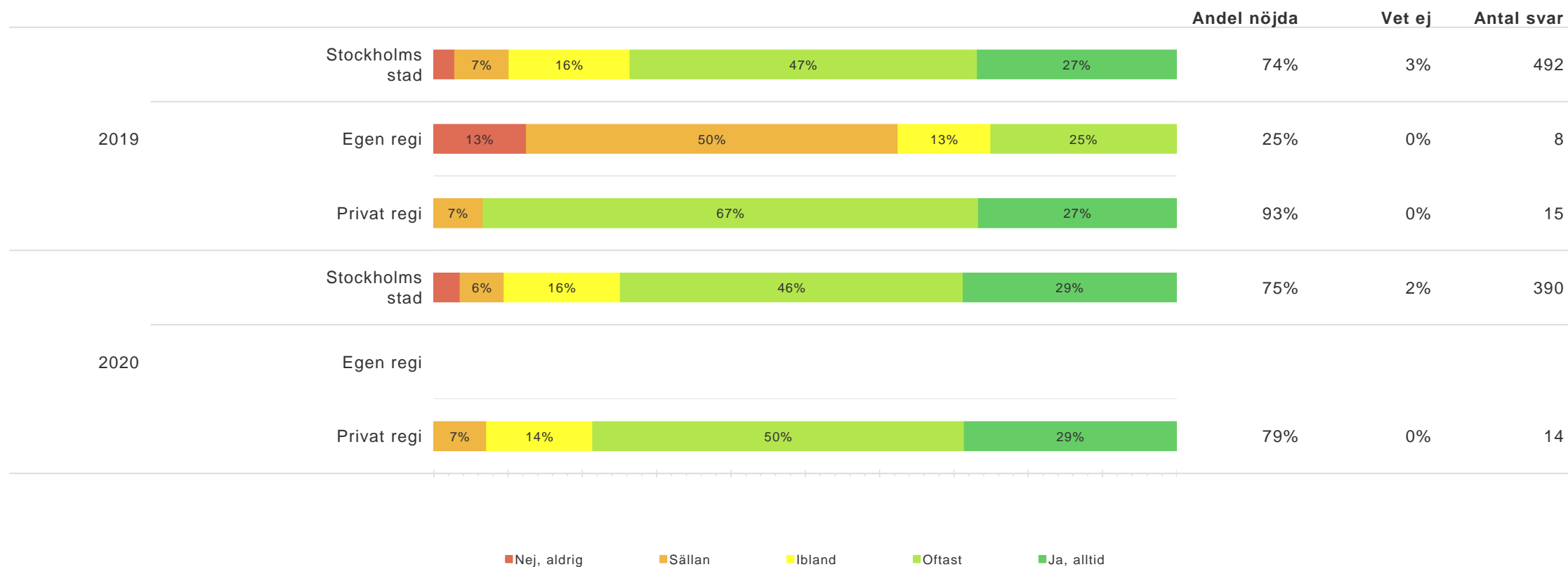
# Resultat per regiform - *Hjälpens utförande*

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



# Resultat per regiform - *Hjälpens utförande*

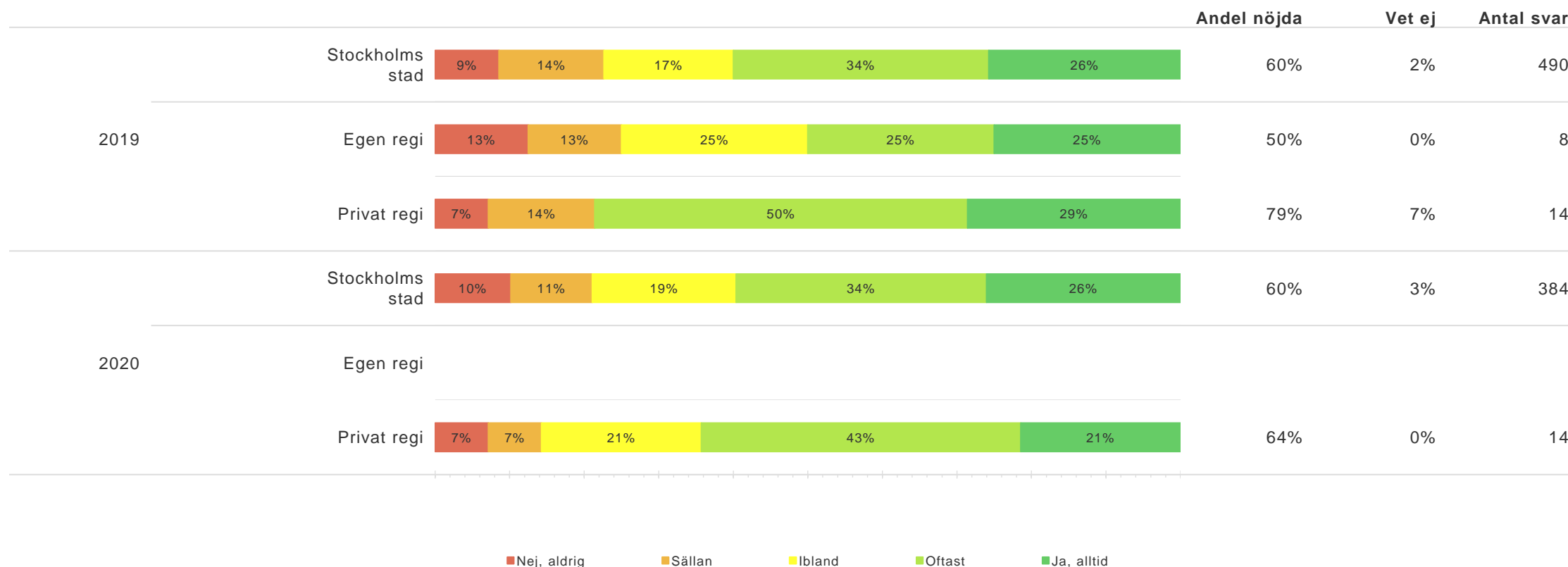
Brukar personalen komma på avtalad tid?





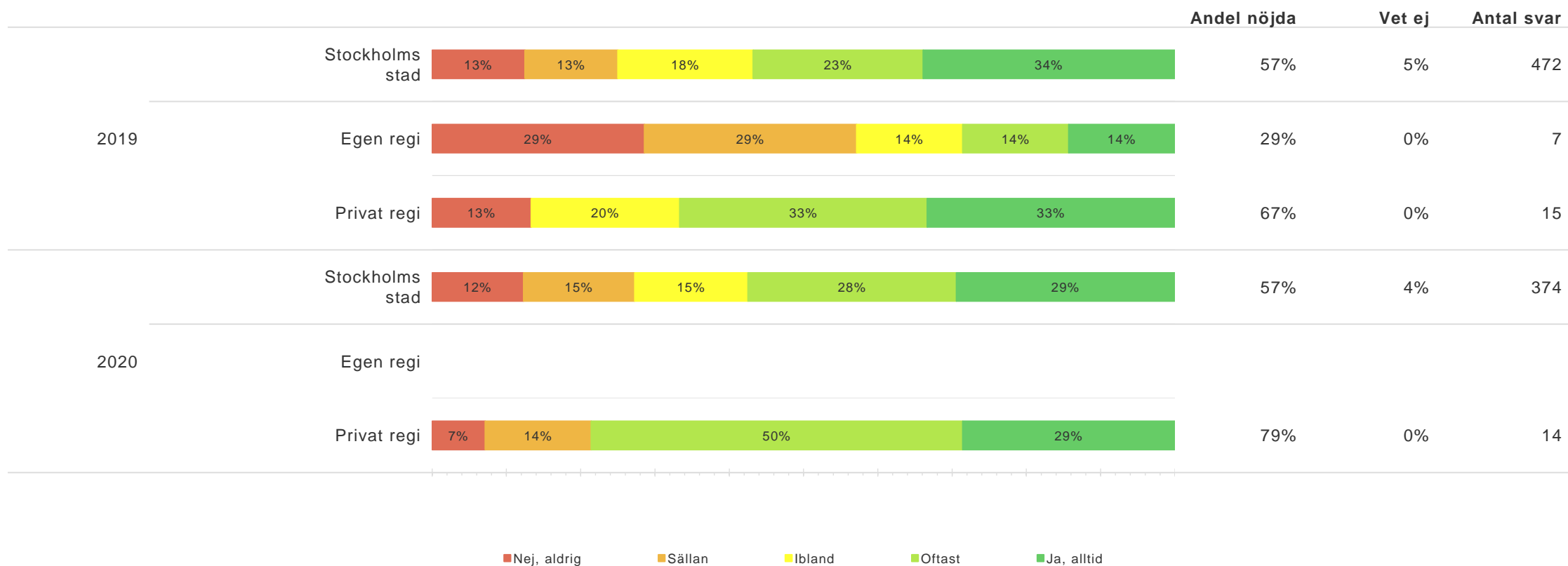
# Resultat per regiform - *Hjälpens utförande*

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



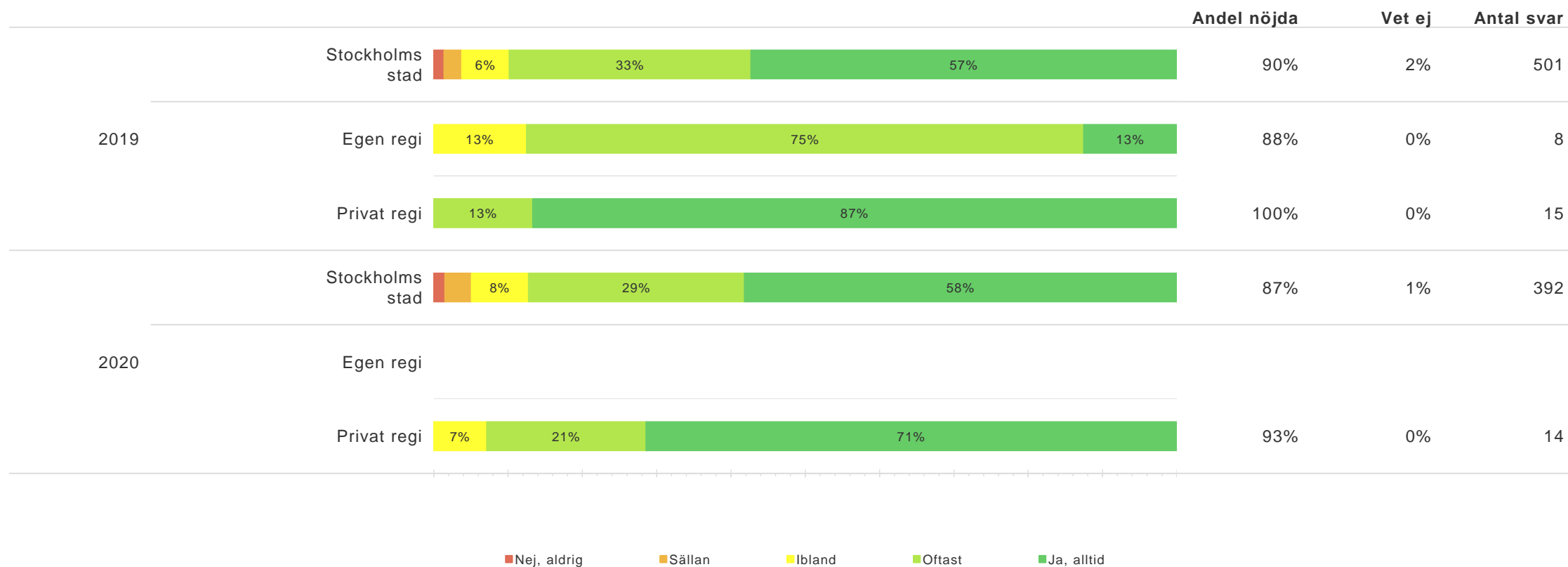
# Resultat per regiform - *Hjälpens utförande*

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



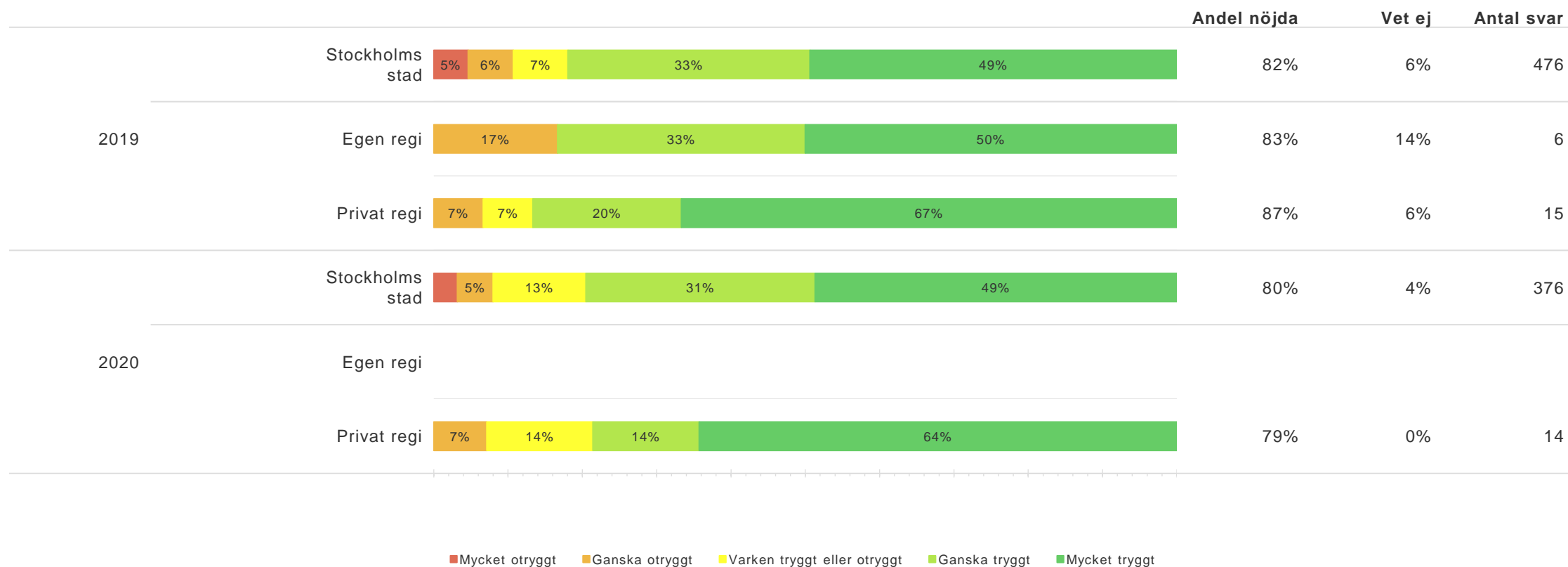
# Resultat per regiform - *Bemötande*

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

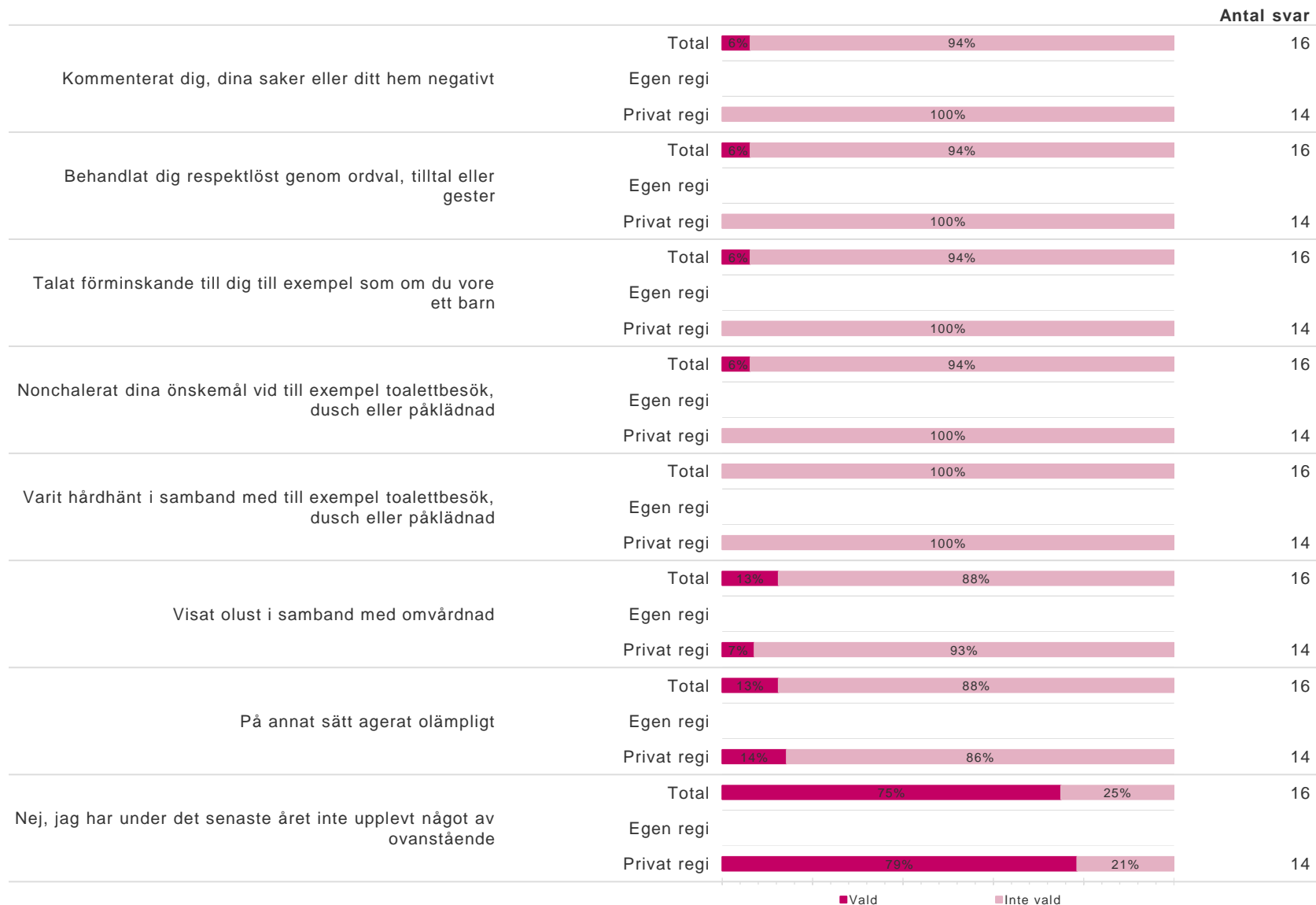


# Resultat per regiform - *Trygghet*

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

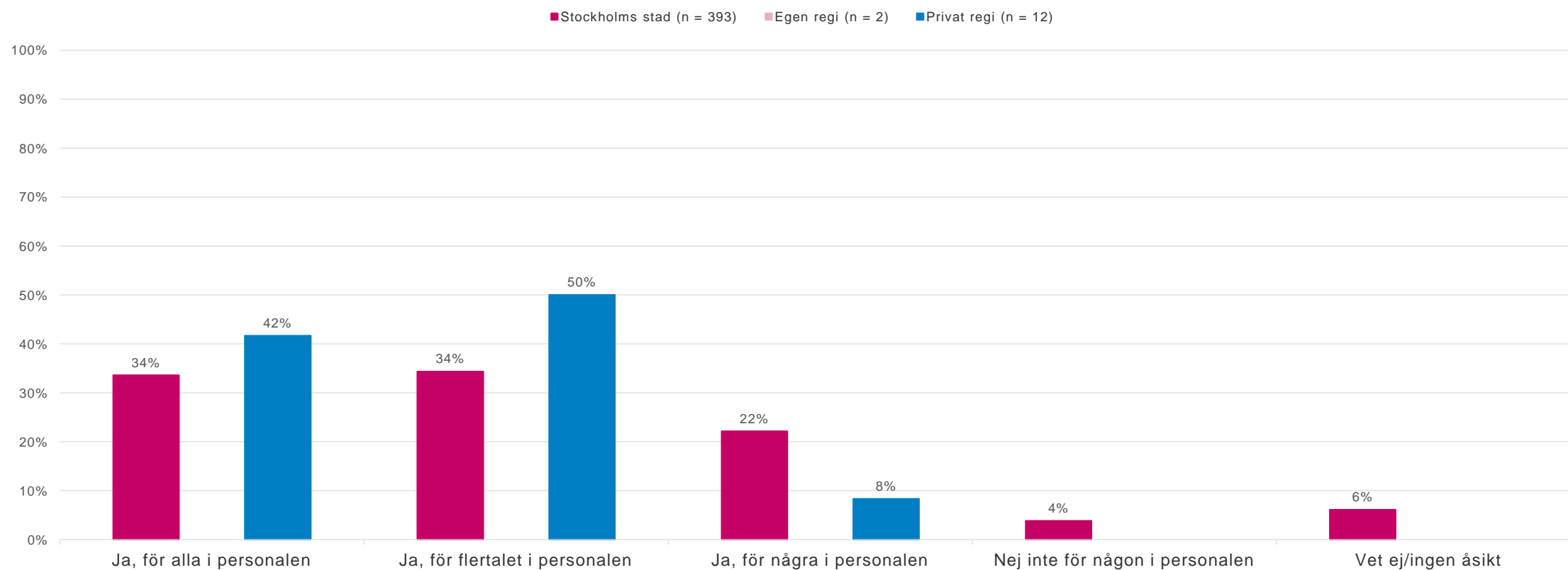


# Resultat per regiform - *Bemötande*



# Resultat per regiform - *Trygghet*

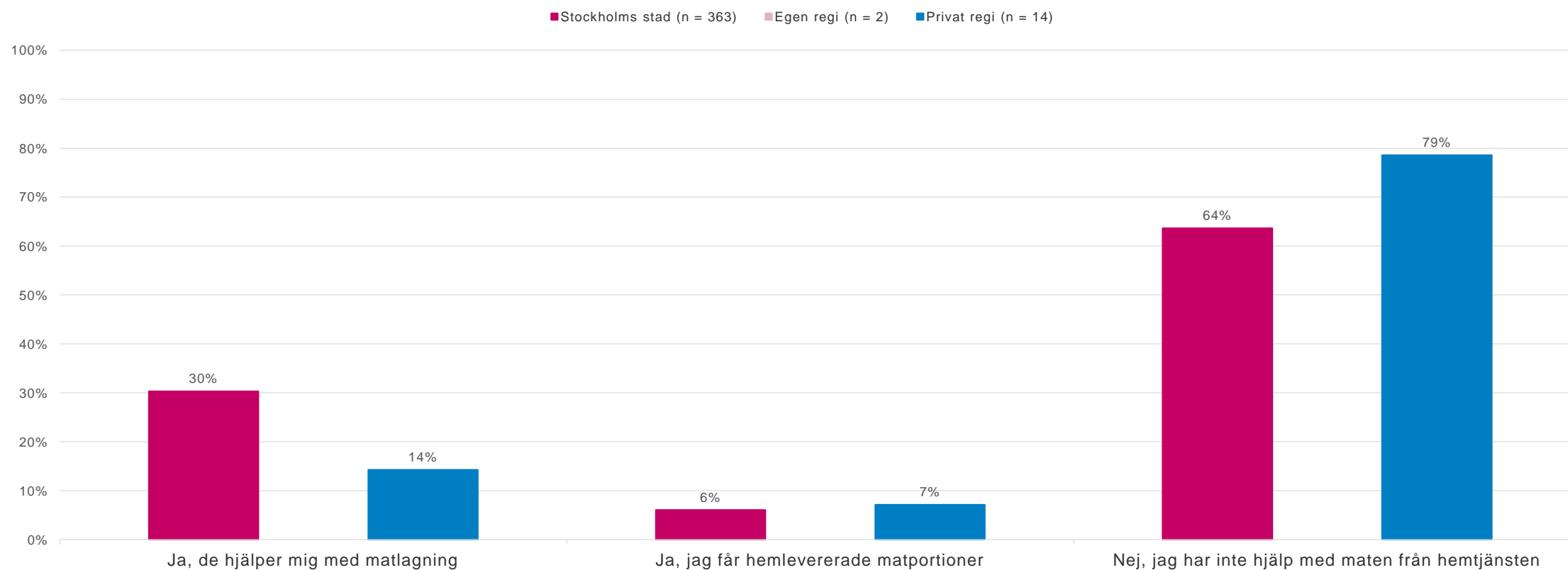
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Rapporten avser Normalm | Svarsfrekvens 44%

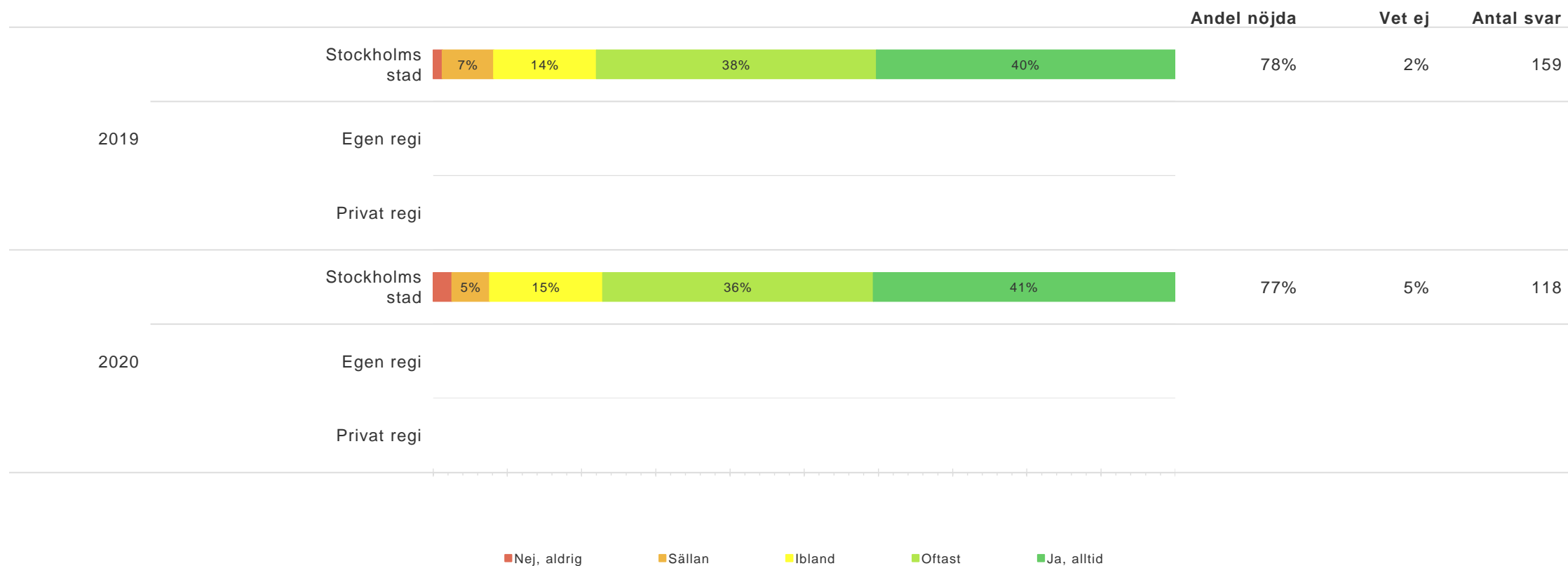
# Resultat per regiform - *Maten*

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



# Resultat per regiform - *Maten*

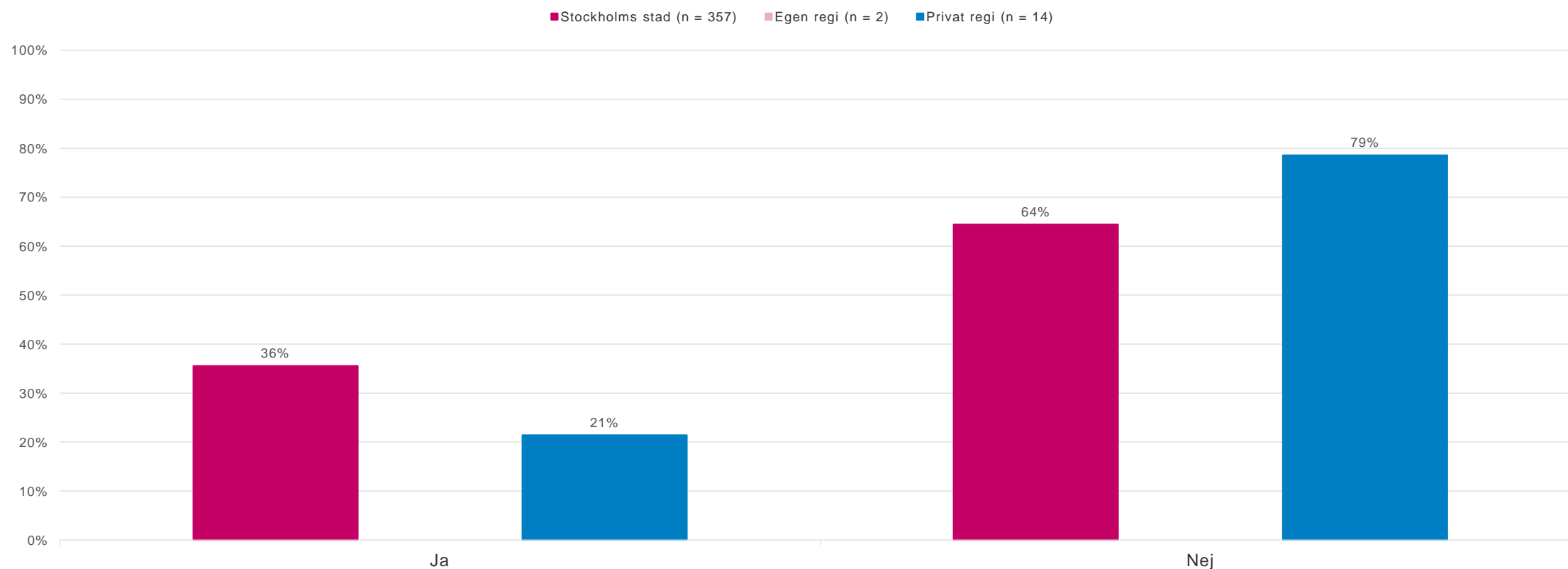
Smakar maten bra?





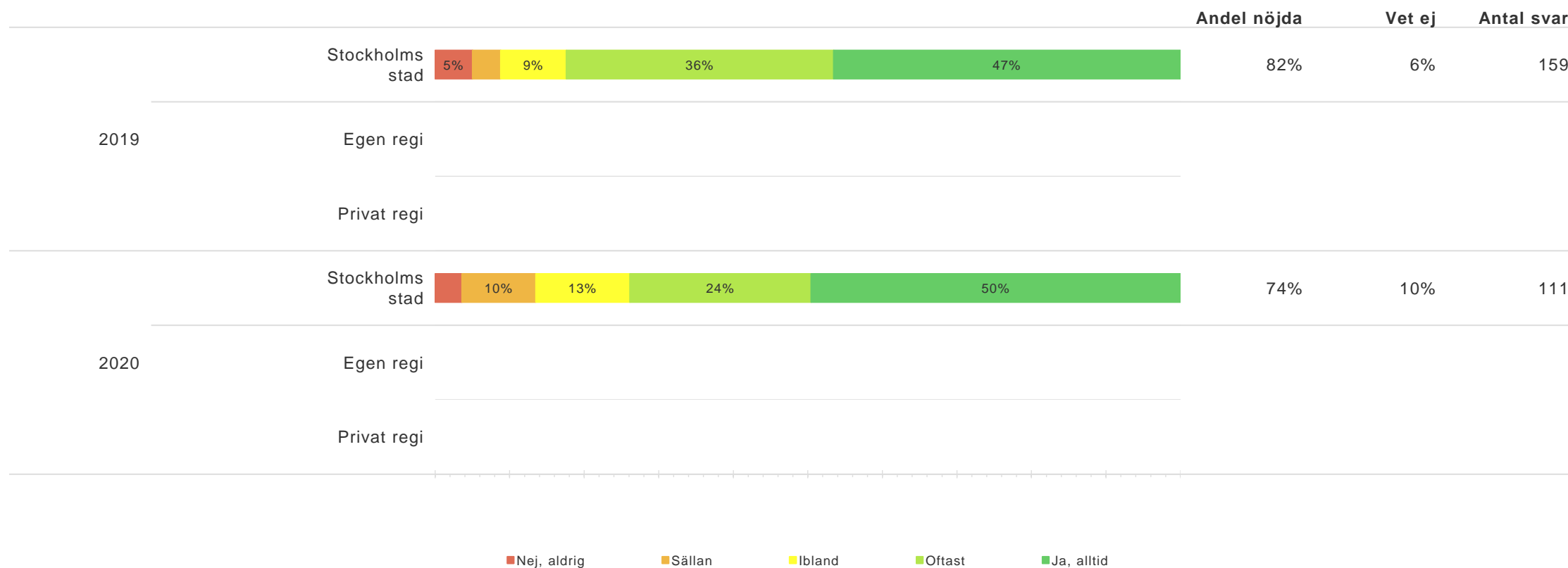
# Resultat per regiform - *Aktiviteter*

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



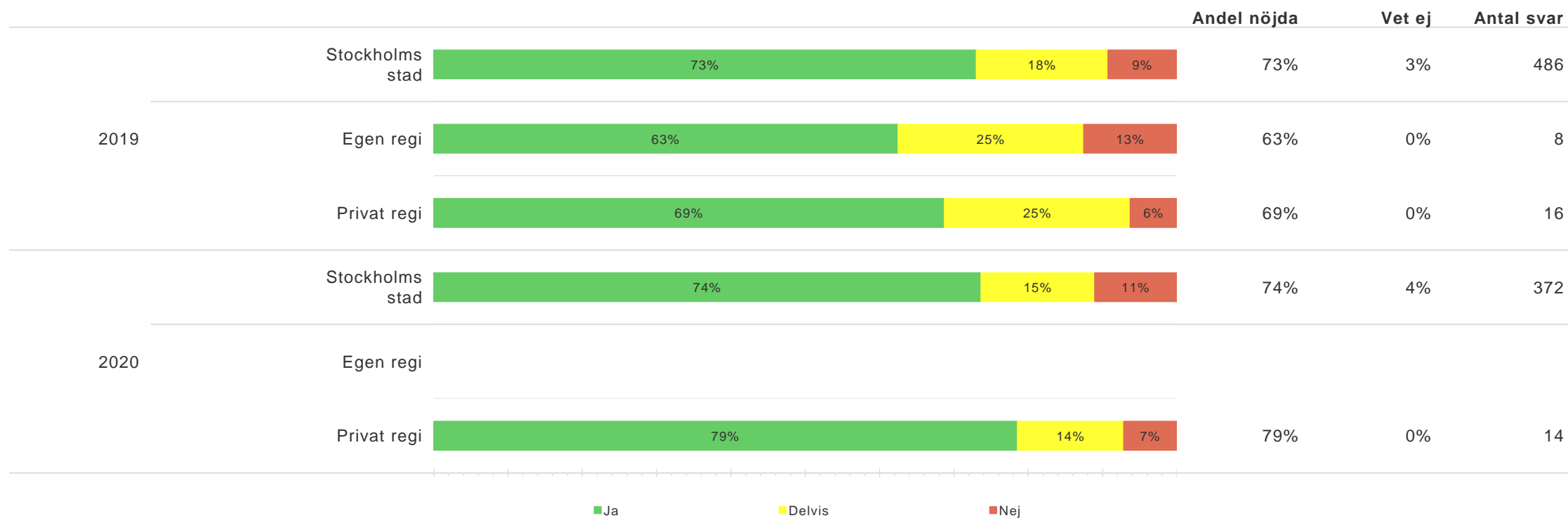
# Resultat per regiform - *Aktiviteter*

Är du nöjd med promenaderna och/eller utevistelserna?



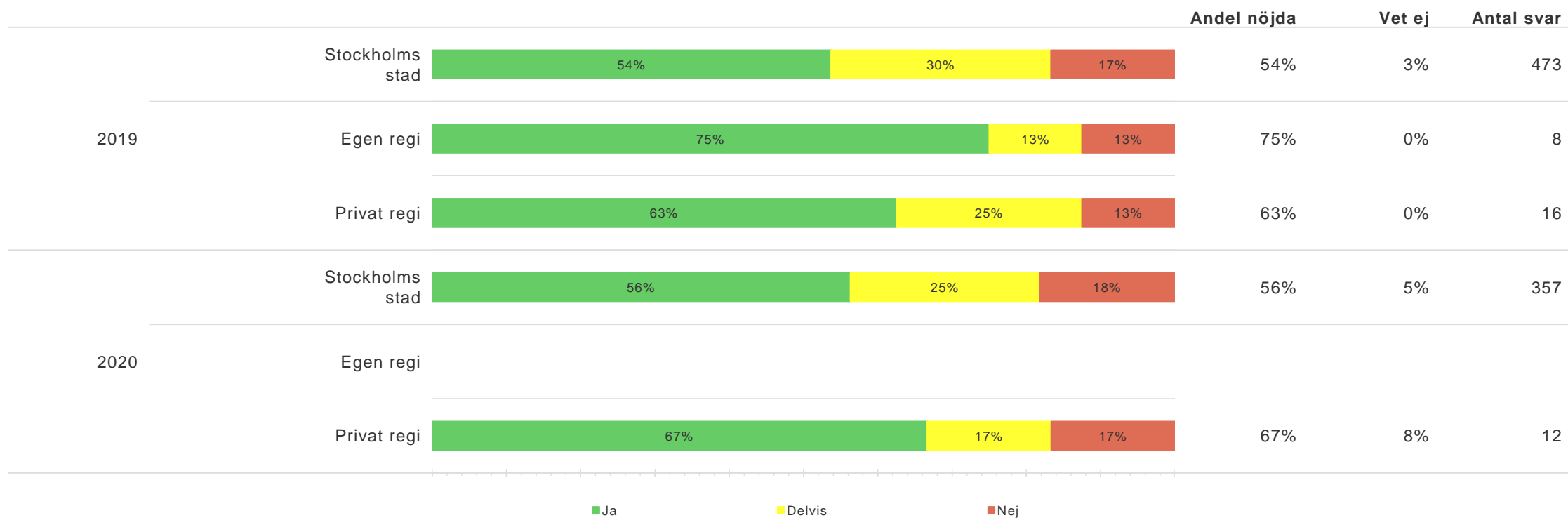
# Resultat per regiform - *Kontakter med kommunen*

Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?



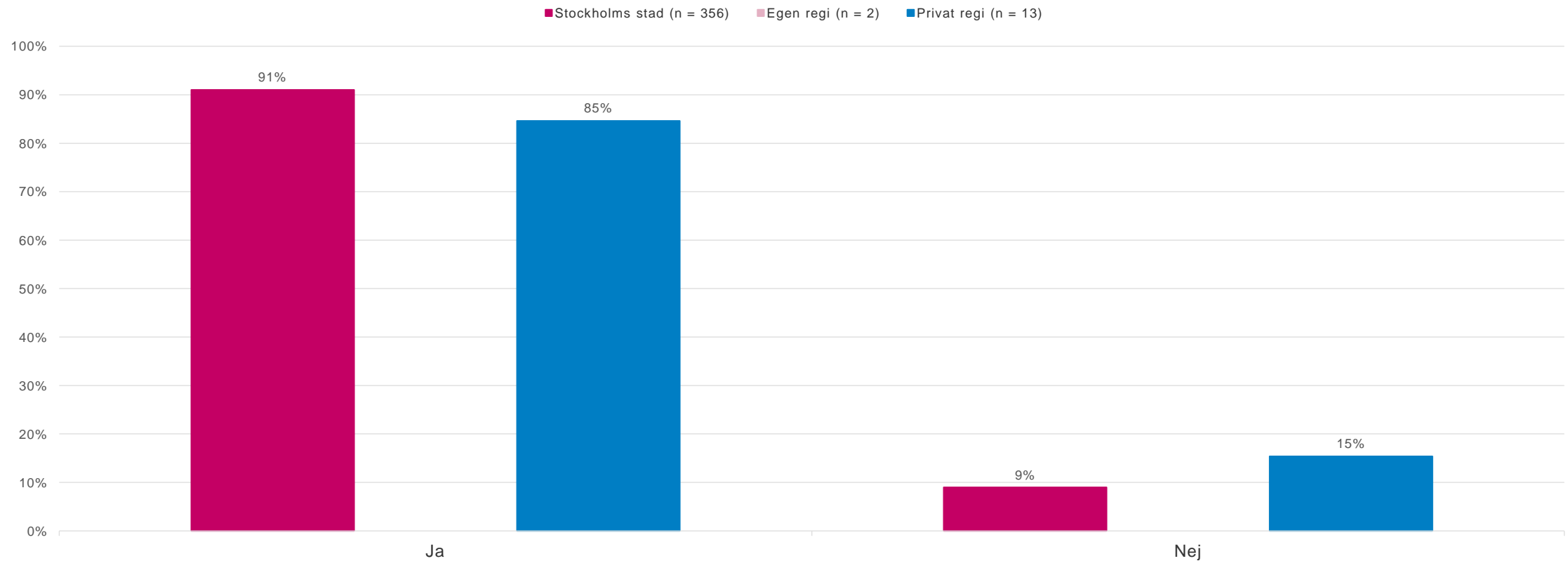
# Resultat per regiform - *Kontakter med kommunen*

Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?



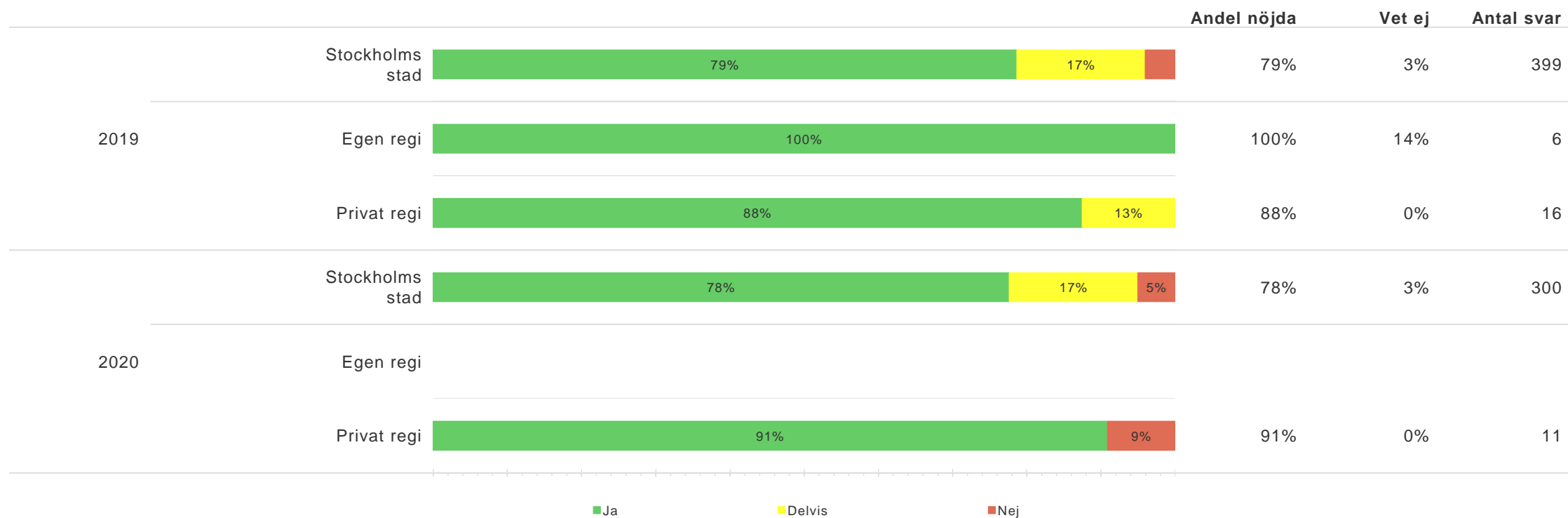
# Resultat per regiform - *Kontakter med kommunen*

Vet du vilka insatser du är beviljad?



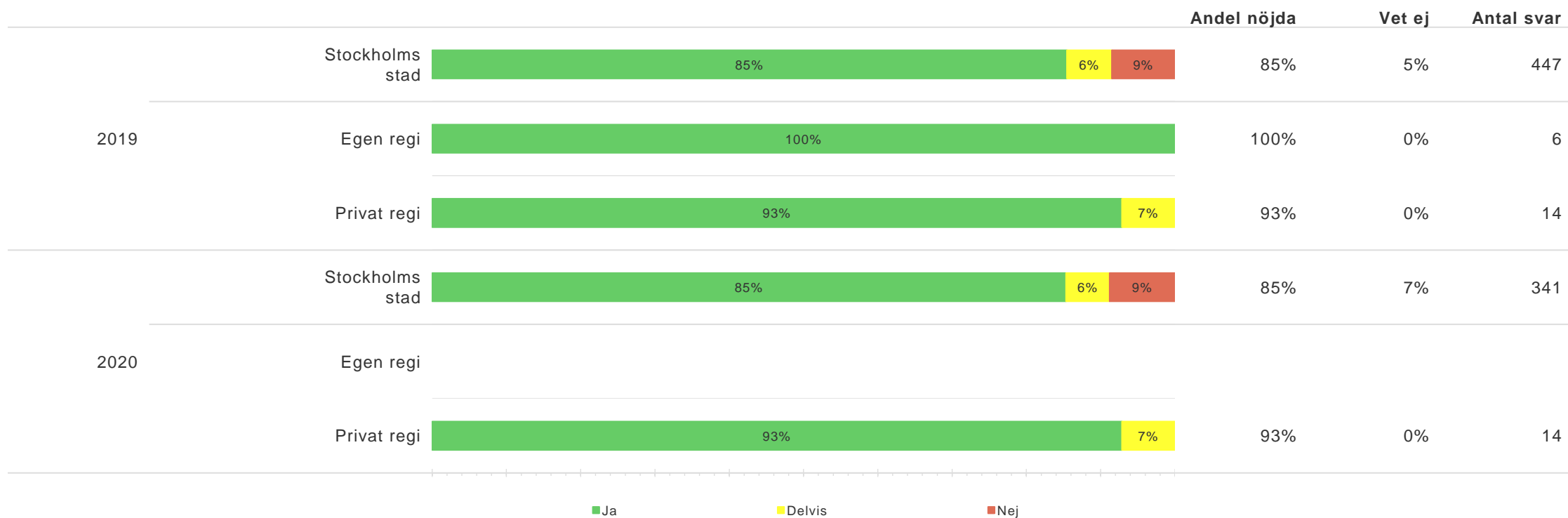
# Resultat per regiform - *Kontakter med kommunen*

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



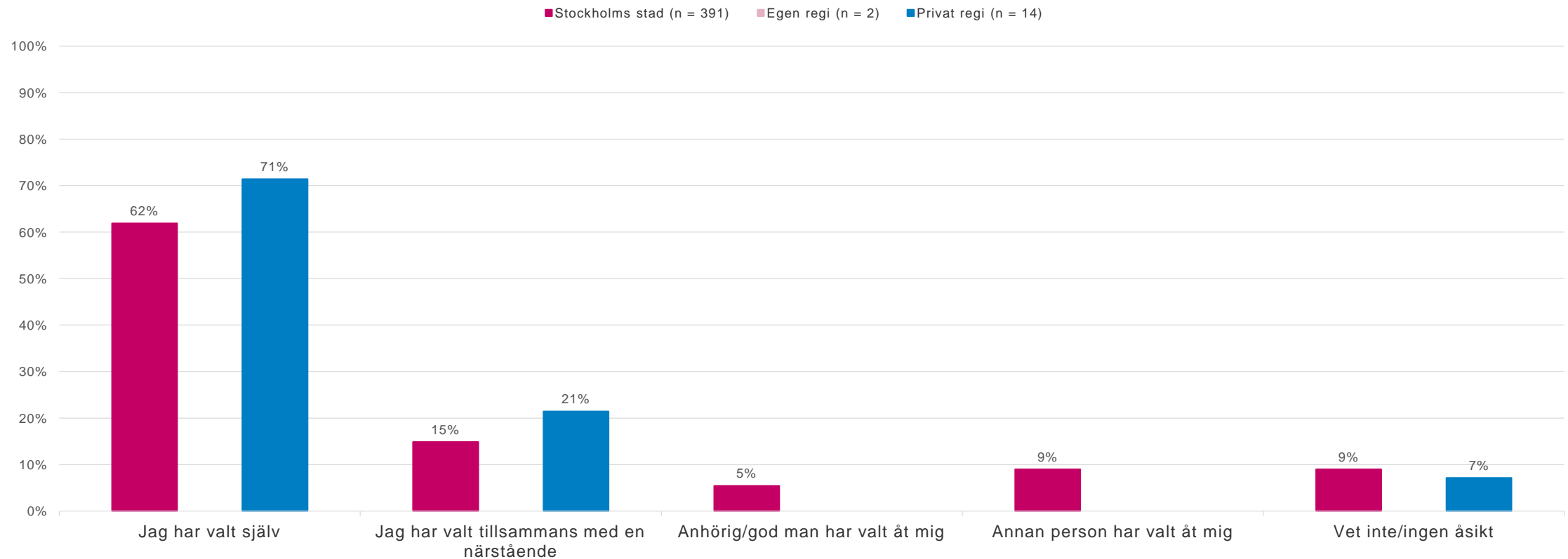
# Resultat per regiform - *Kontakter med kommunen*

Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst?



# Resultat per regiform - *Kontakter med kommunen*

Vem har valt din hemtjänst?

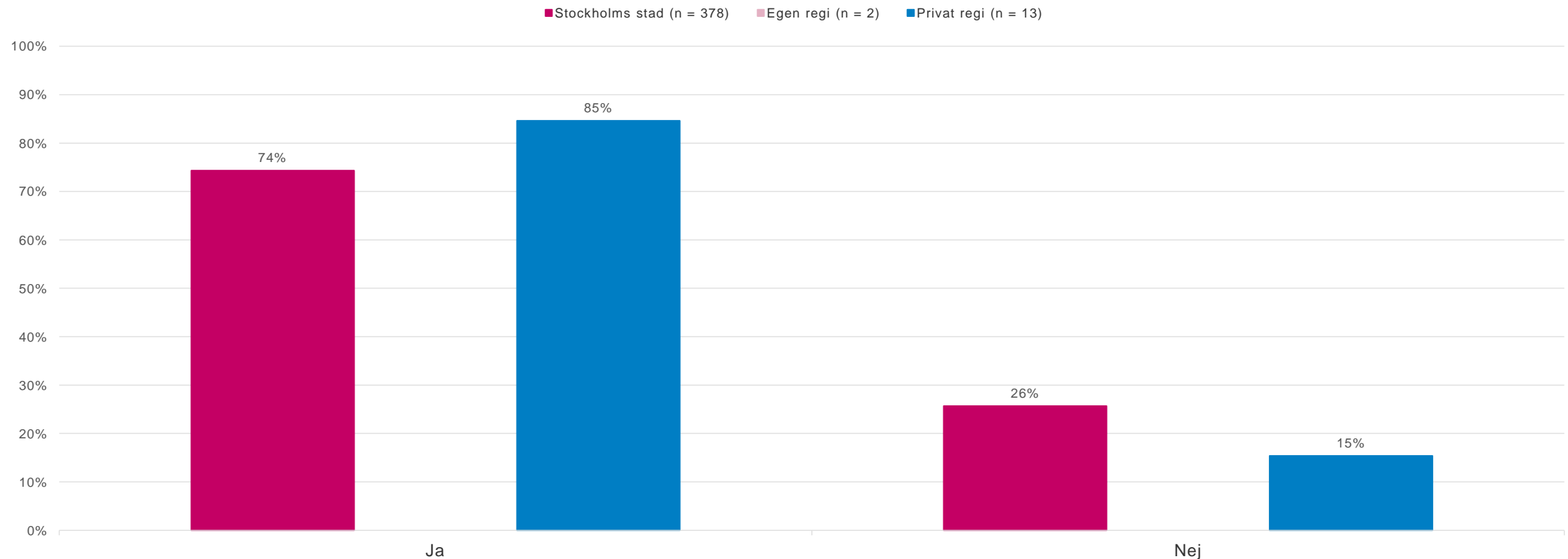


Rapporten avser Normalm | Svarsfrekvens 44%



# Resultat per regiform - *Kontakter med kommunen*

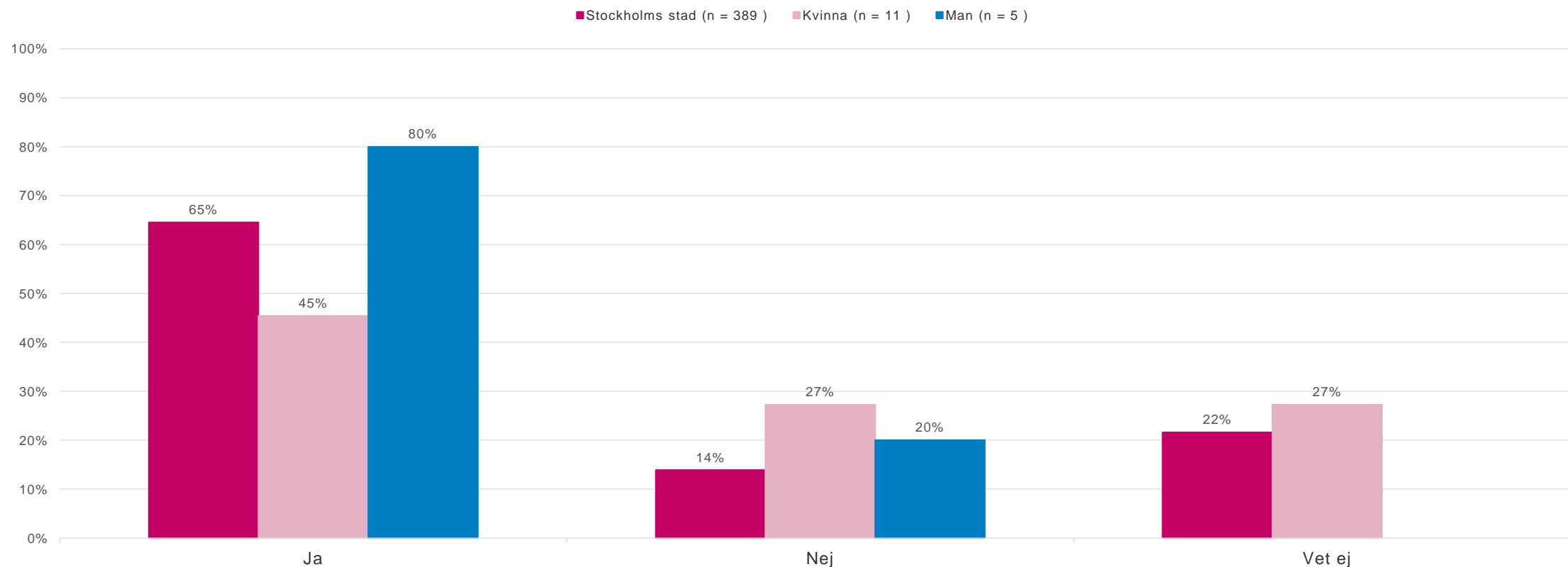
Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?



# Resultat per kön

# Resultat per kön - *Genomförandeplan*

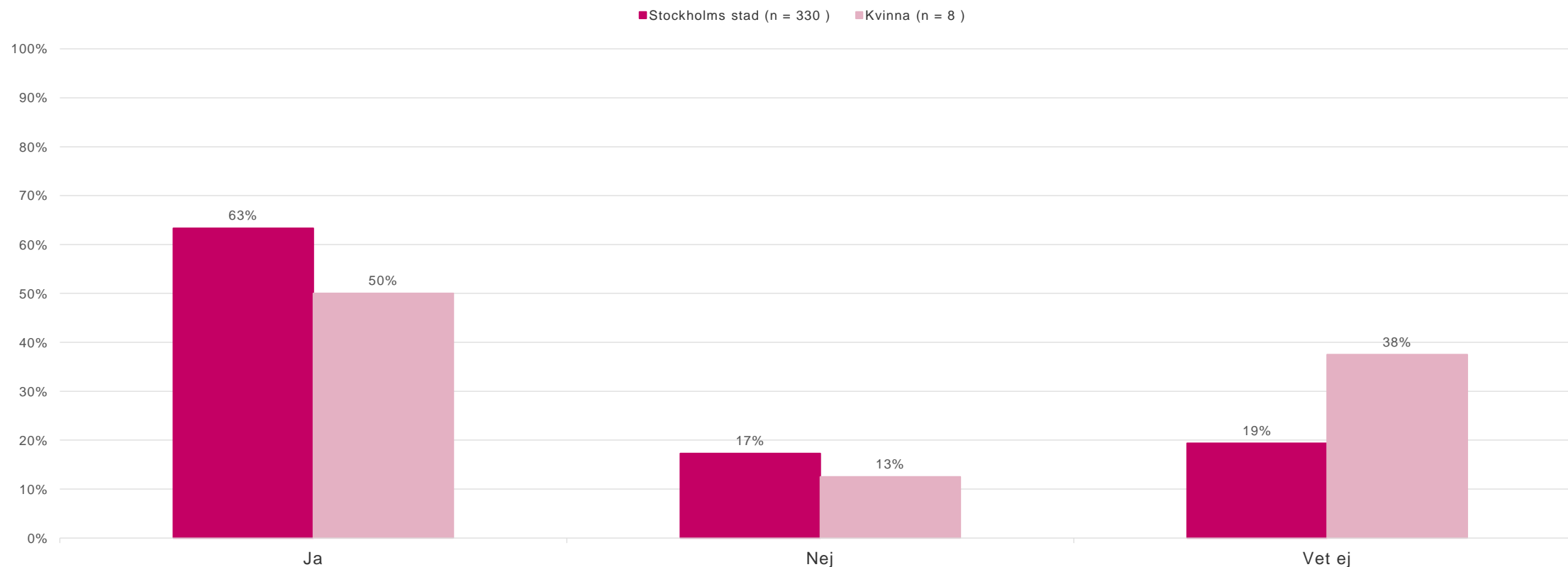
Har du en genomförandeplan?



Rapporten avser Normalm | Svarsfrekvens 44%

# Resultat per kön - *Genomförandeplan*

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



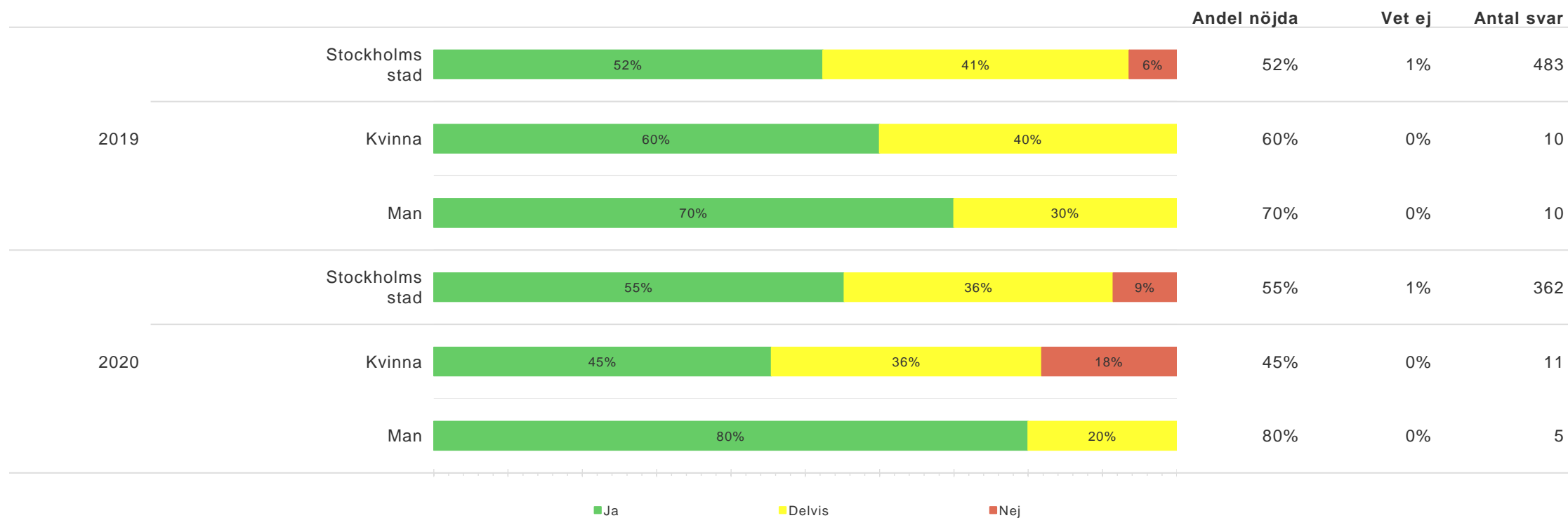
# Resultat per kön - *Hemtjänsten i sin helhet*

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



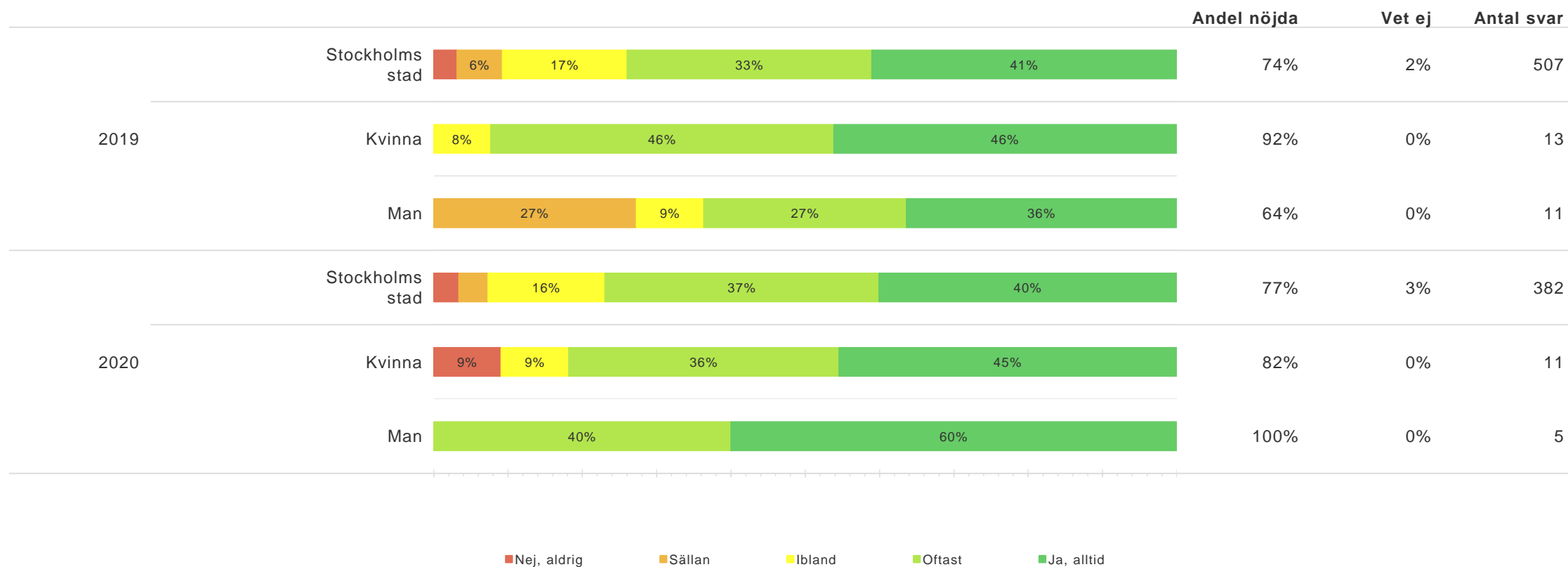
# Resultat per kön - *Hemtjänsten i sin helhet*

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



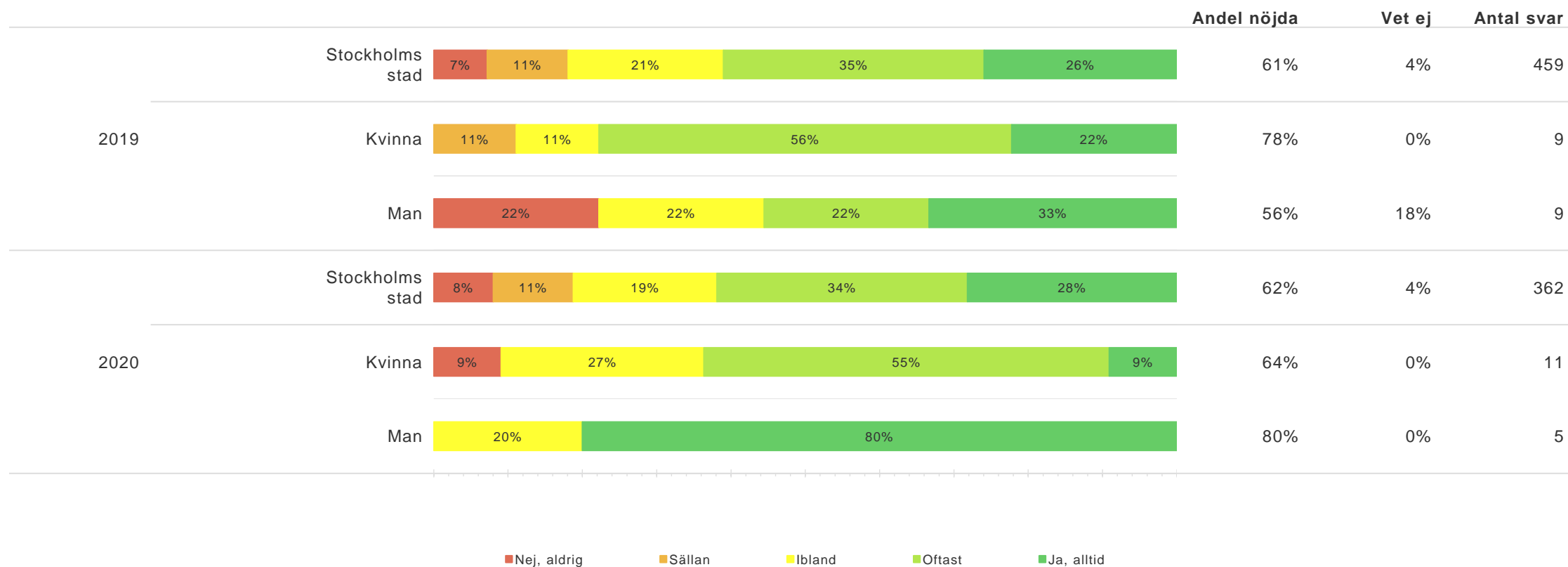
# Resultat per kön - *Inflytande*

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



# Resultat per kön - *Inflytande*

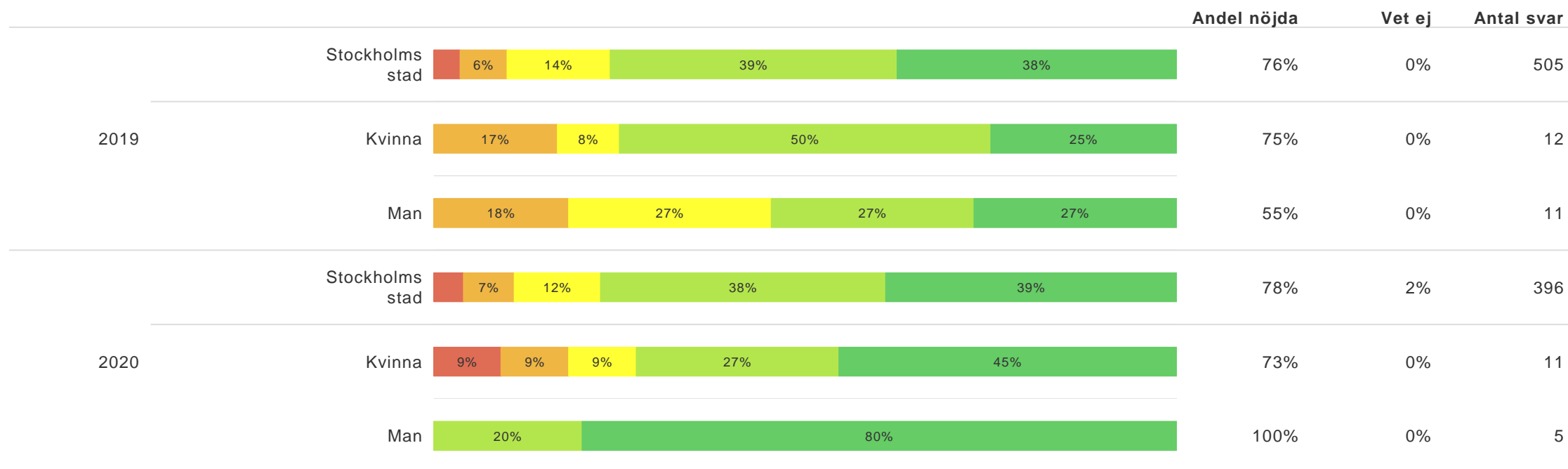
Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?





# Resultat per kön - *Hjälpens utförande*

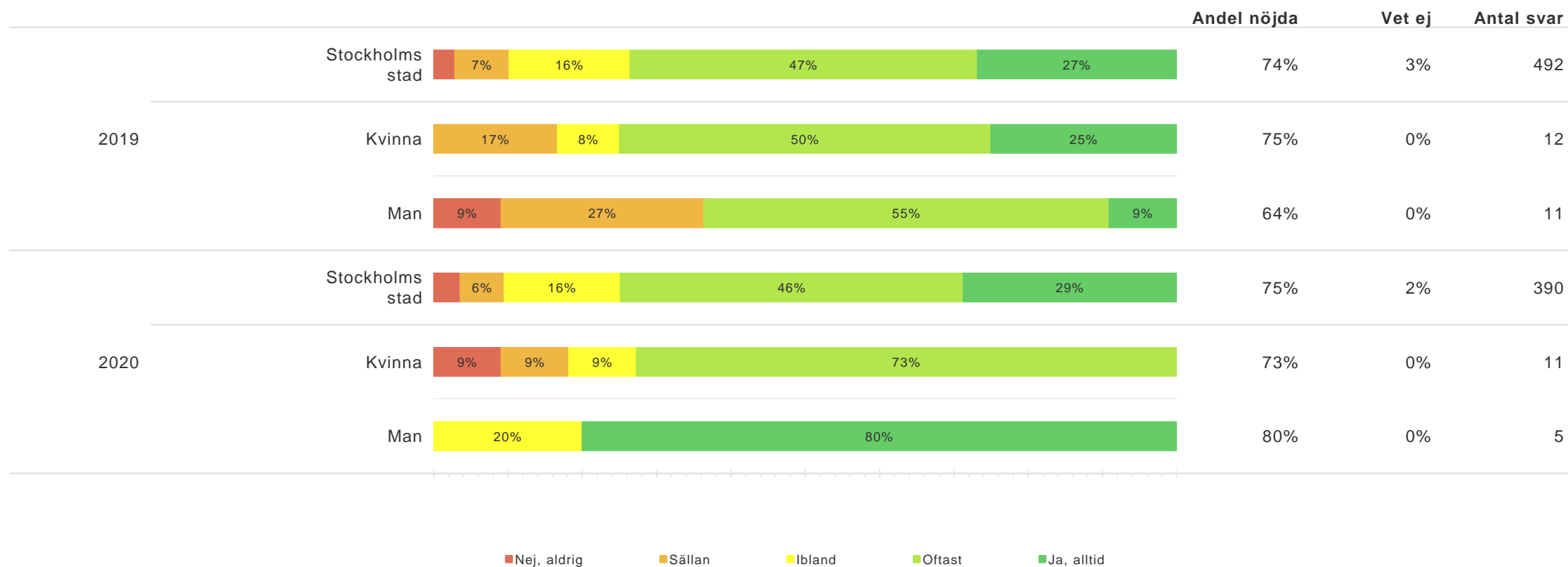
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



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

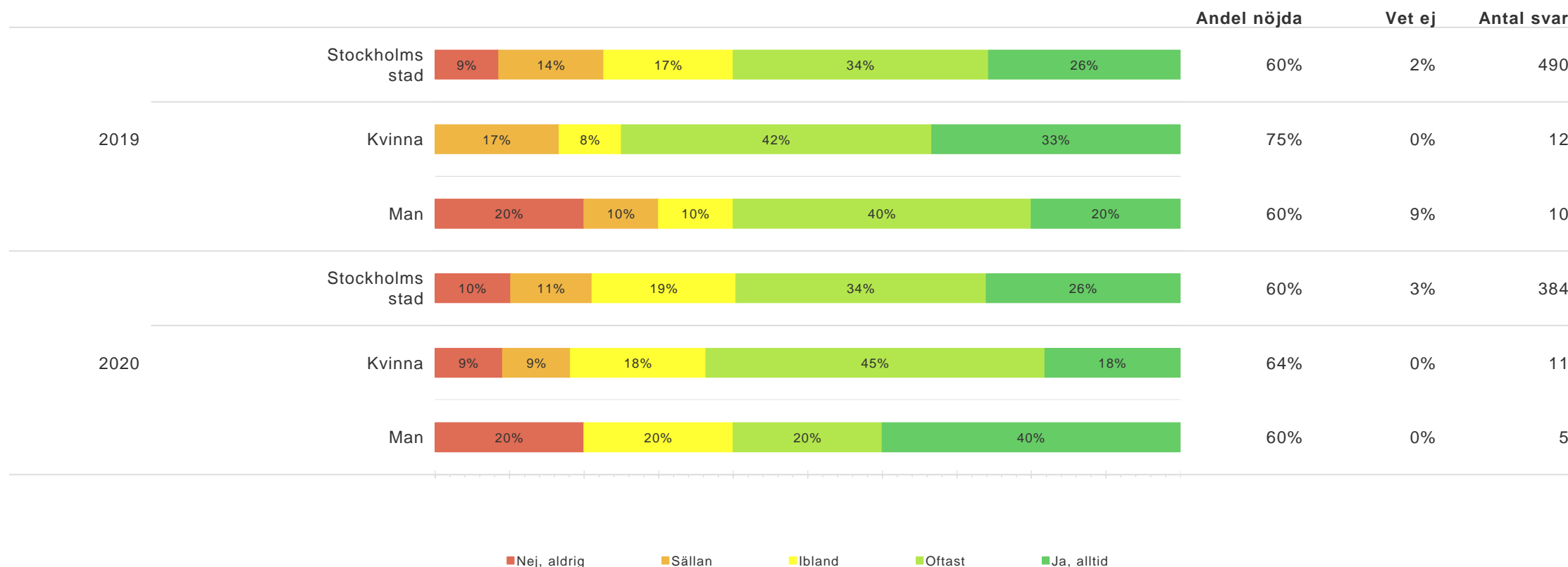
# Resultat per kön - *Hjälpens utförande*

Brukar personalen komma på avtalad tid?



# Resultat per kön - *Hjälpens utförande*

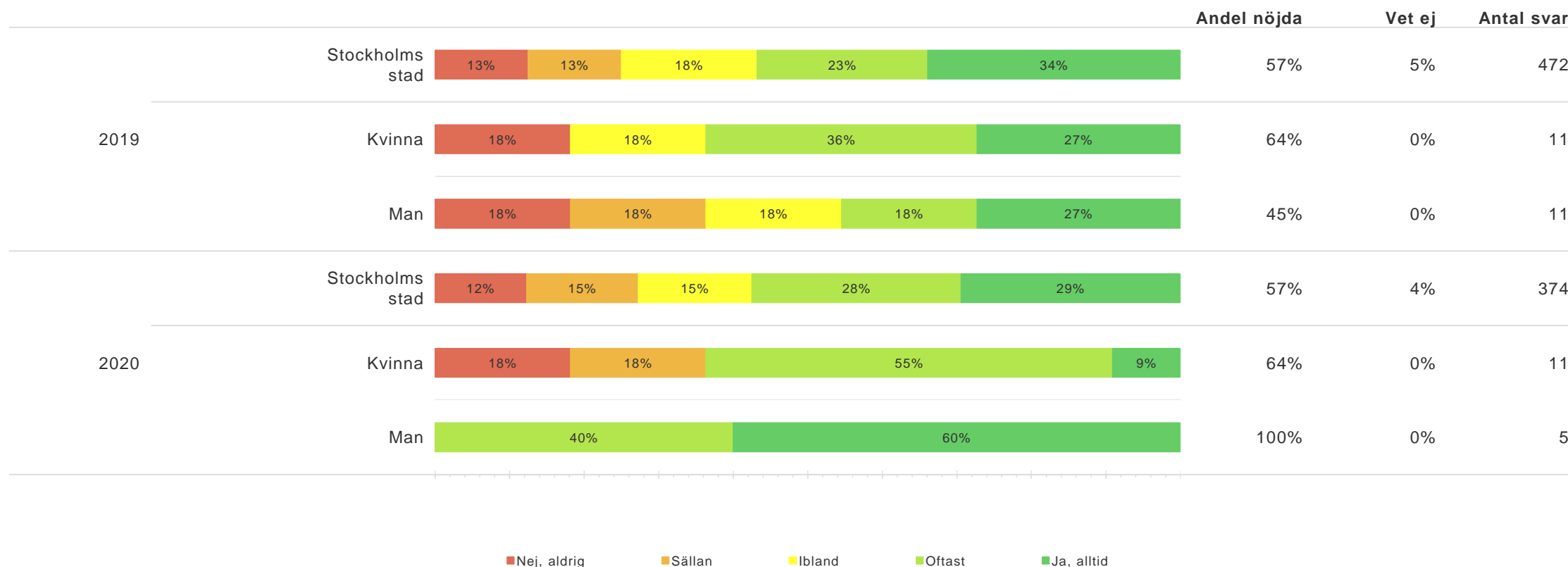
Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?



■ Nej, aldrig   
 ■ Sällan   
 ■ Ibland   
 ■ Oftast   
 ■ Ja, alltid

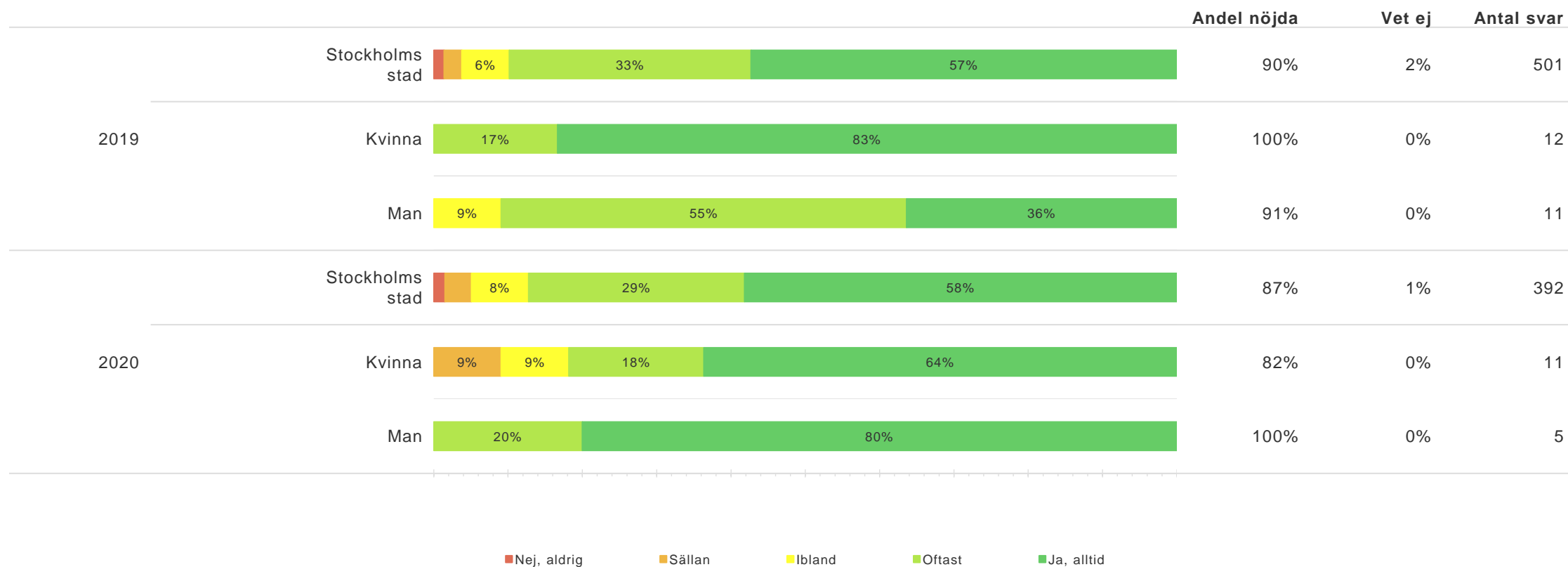
# Resultat per kön - *Hjälpens utförande*

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



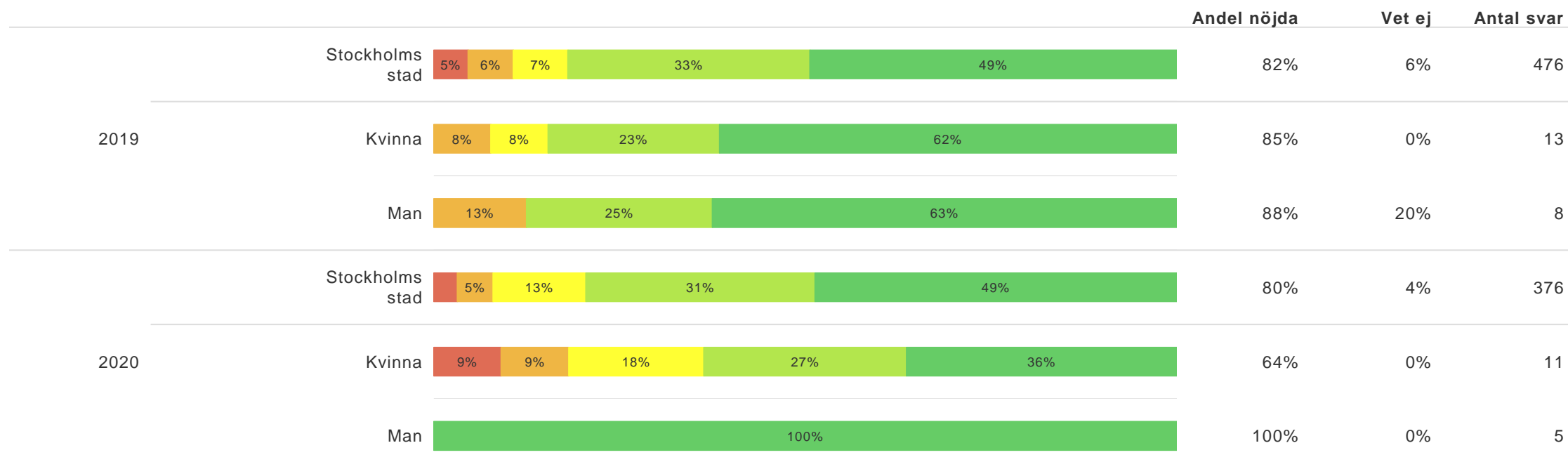
# Resultat per kön - *Bemötande*

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



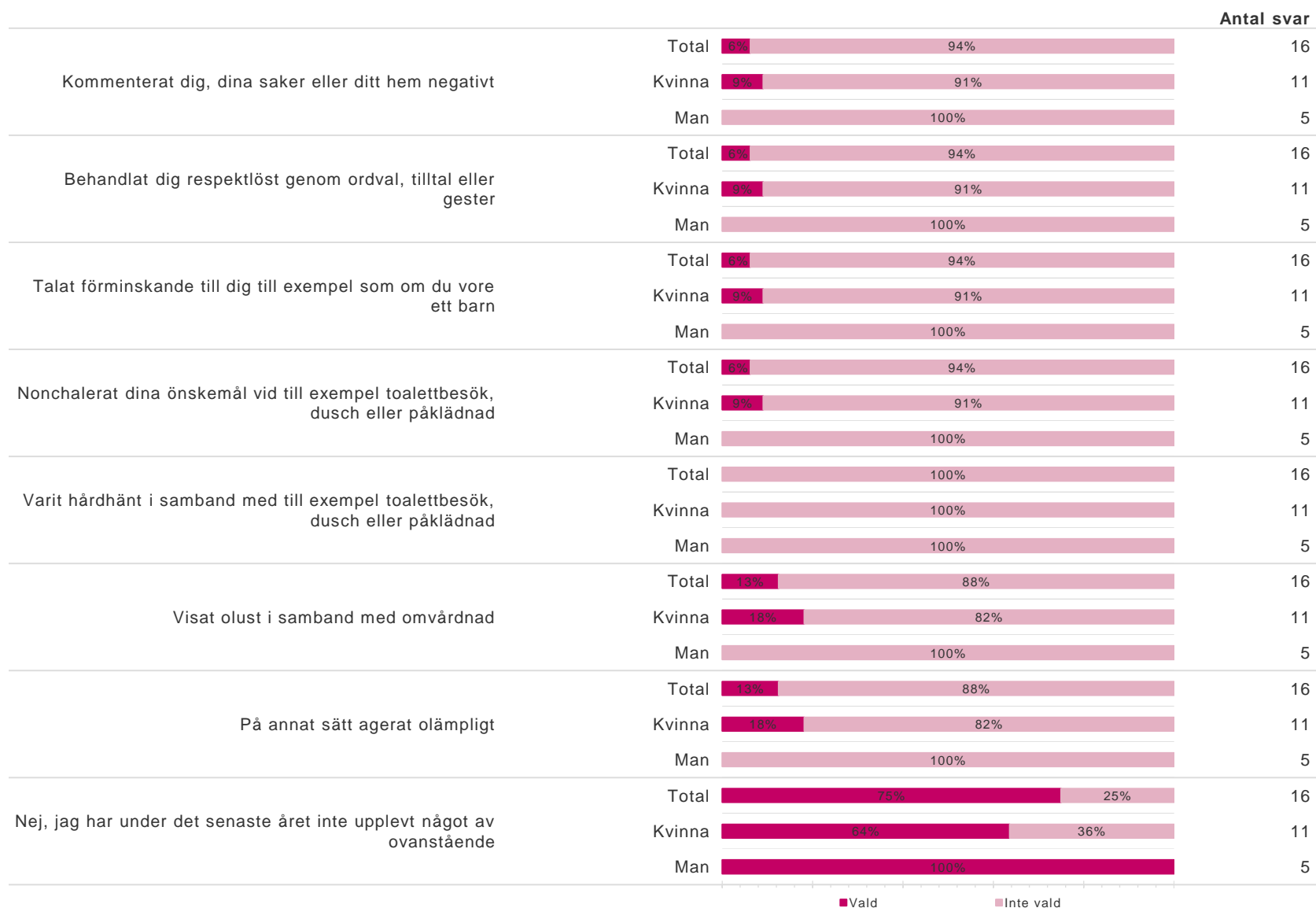
# Resultat per kön - *Trygghet*

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



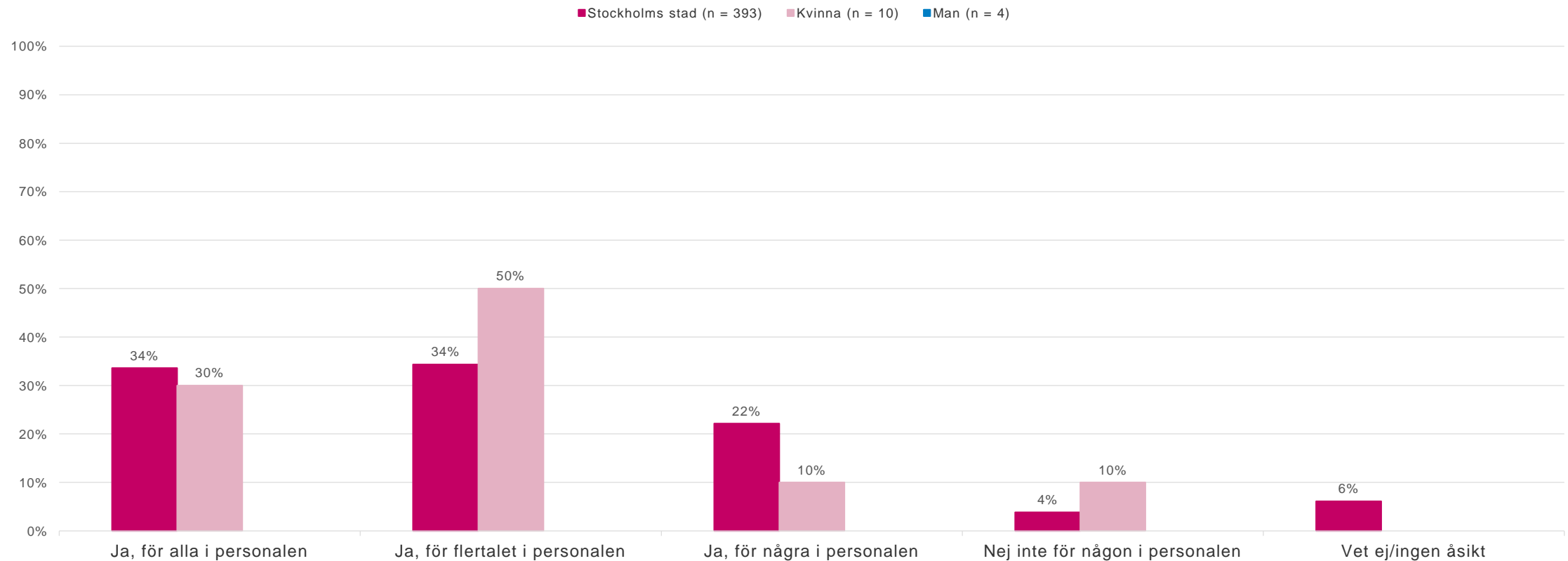
■ Mycket otryggt  
 ■ Ganska otryggt  
 ■ Varken tryggt eller otryggt  
 ■ Ganska tryggt  
 ■ Mycket tryggt

# Resultat per kön - *Bemötande*



# Resultat per kön - *Trygghet*

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?

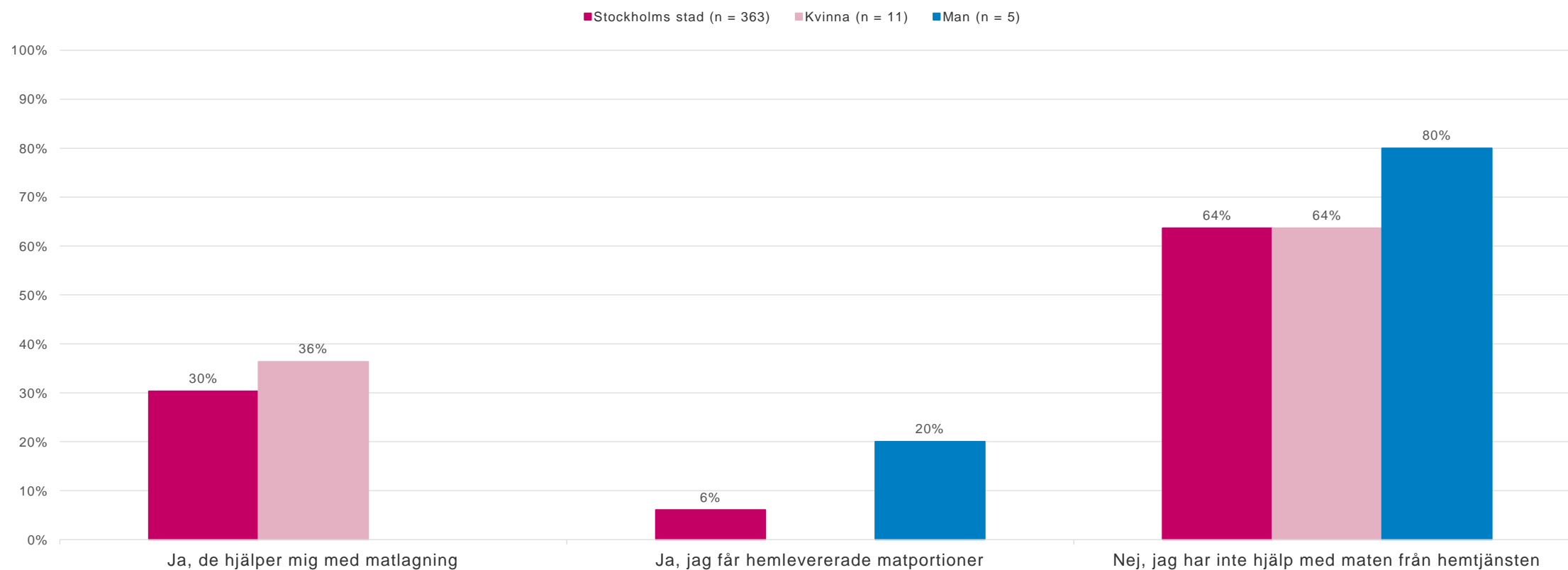


Rapporten avser Normalm | Svarsfrekvens 44%



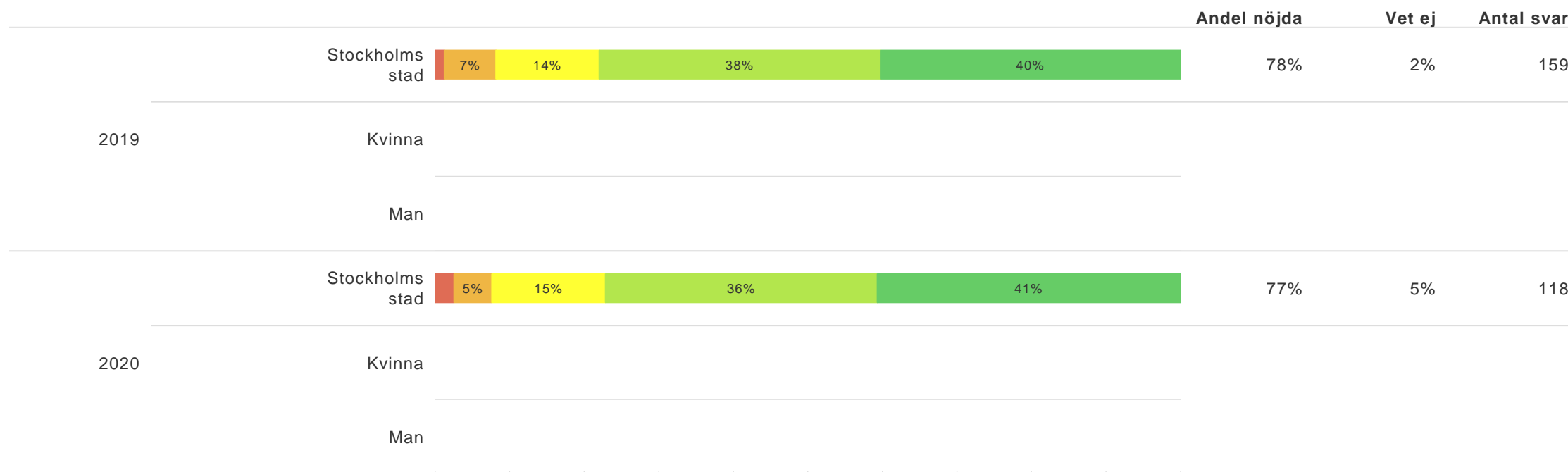
# Resultat per kön - *Maten*

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



# Resultat per kön - *Maten*

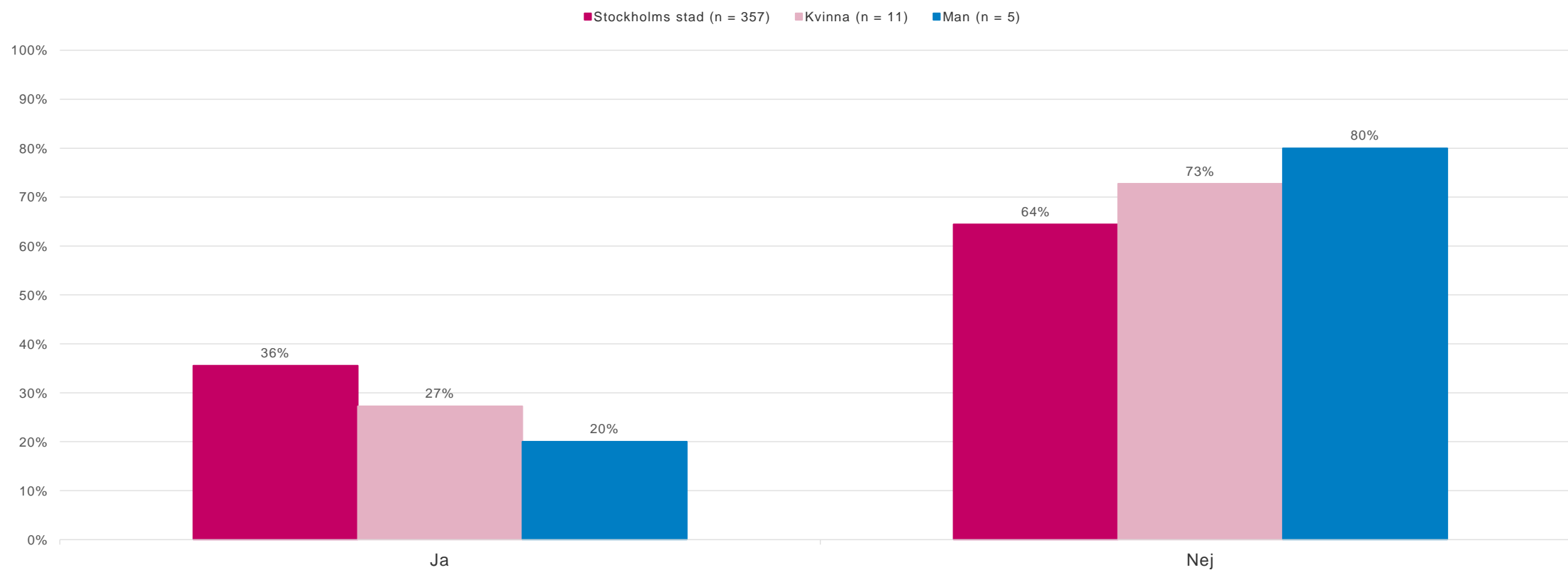
Smakar maten bra?



■ Nej, aldrig   
 ■ Sällan   
 ■ Ibland   
 ■ Oftast   
 ■ Ja, alltid

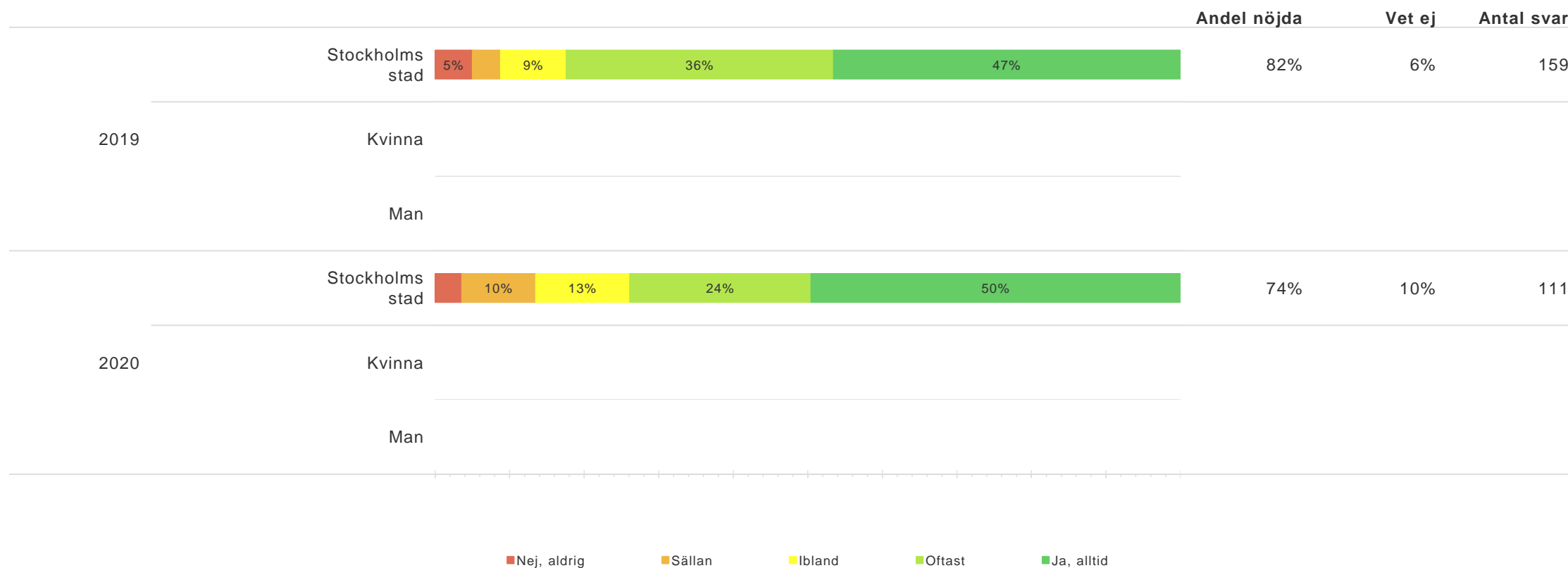
# Resultat per kön - *Aktiviteter*

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



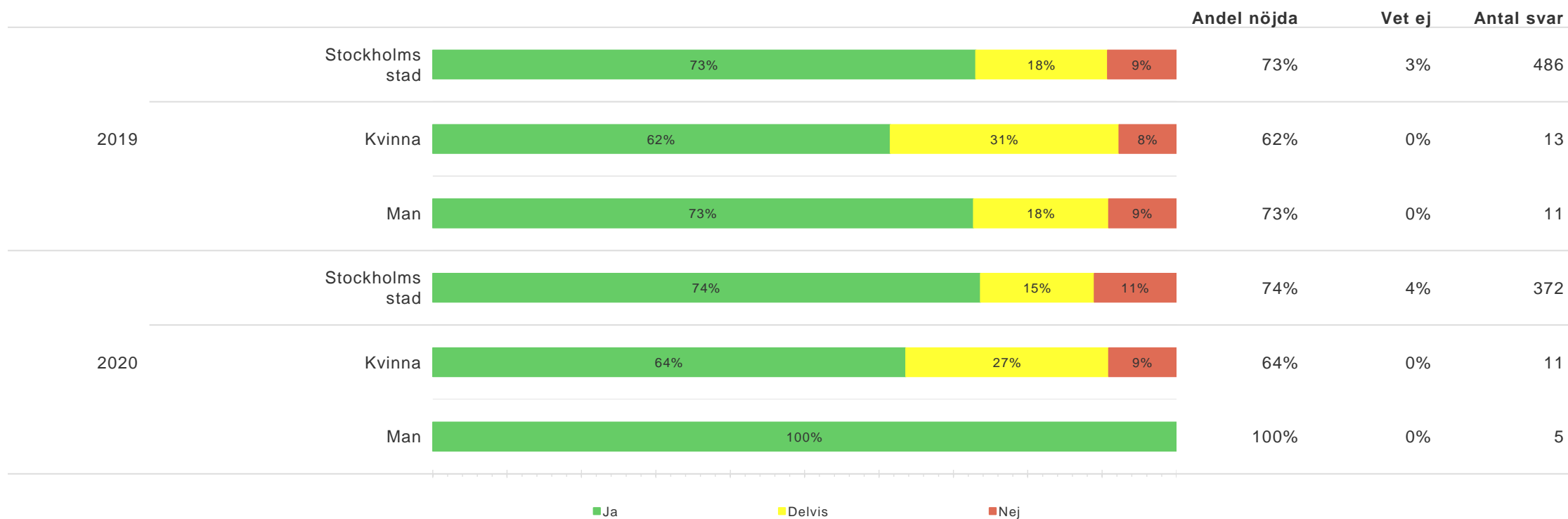
# Resultat per kön - *Aktiviteter*

Är du nöjd med promenaderna och/eller utevistelserna?



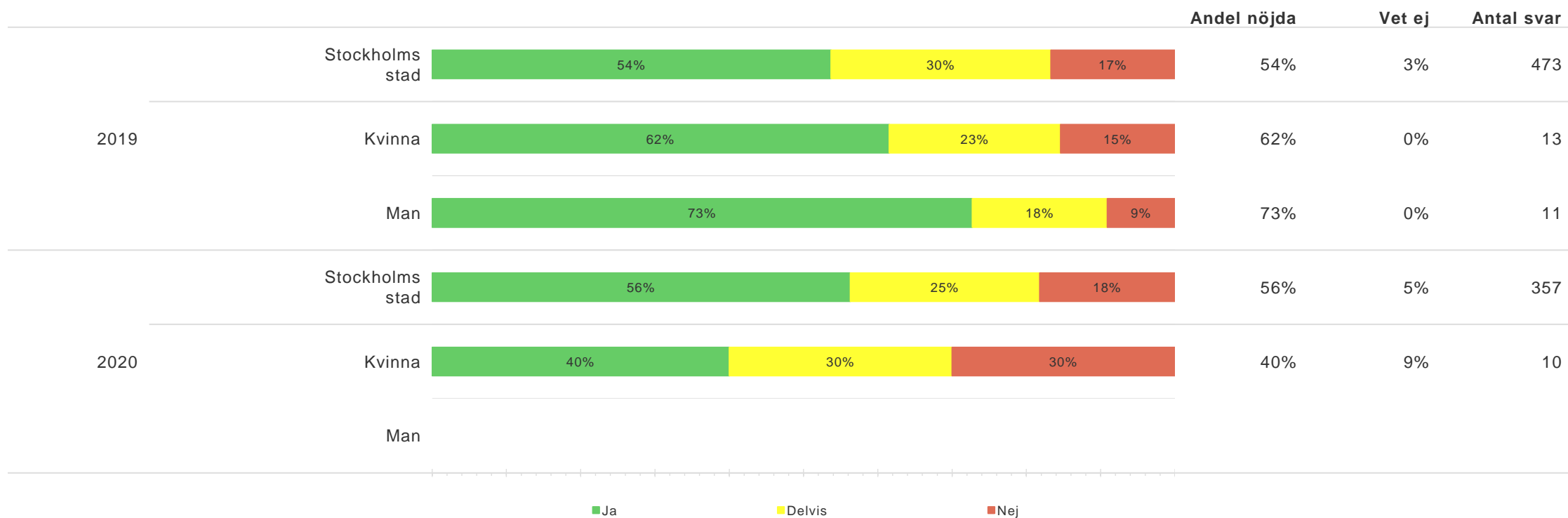
# Resultat per kön - *Kontakter med kommunen*

Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?



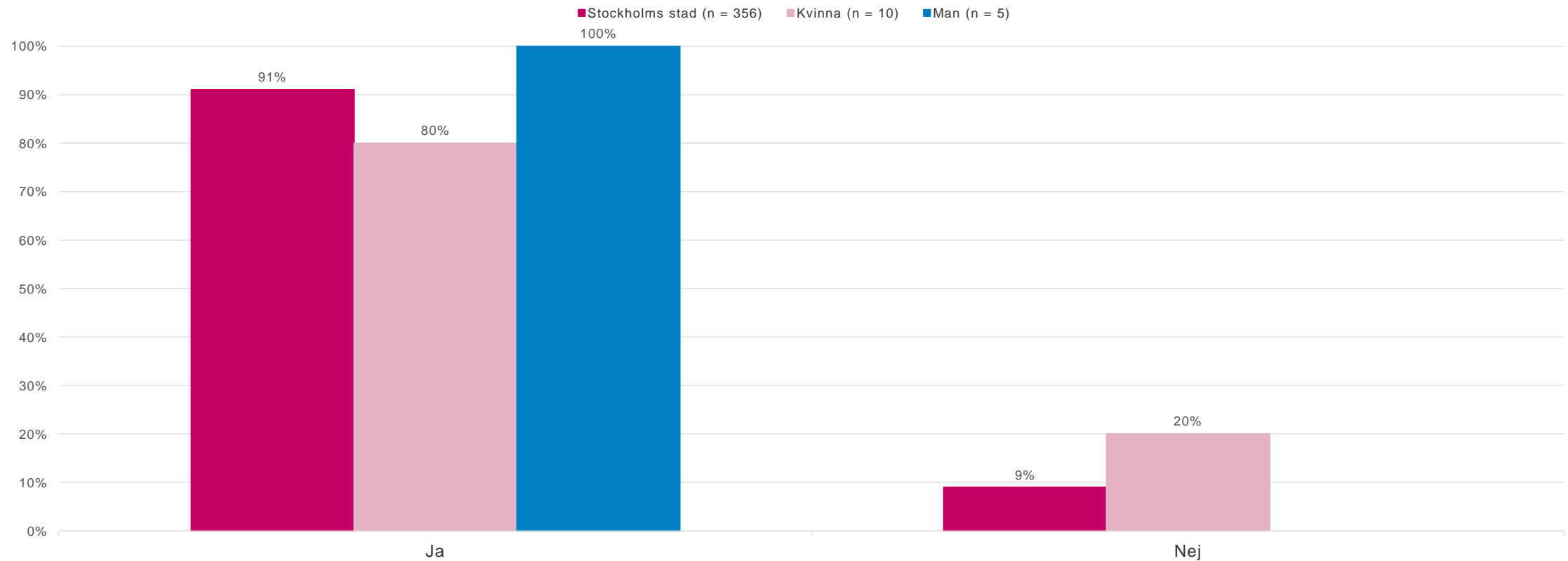
# Resultat per kön - *Kontakter med kommunen*

Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?



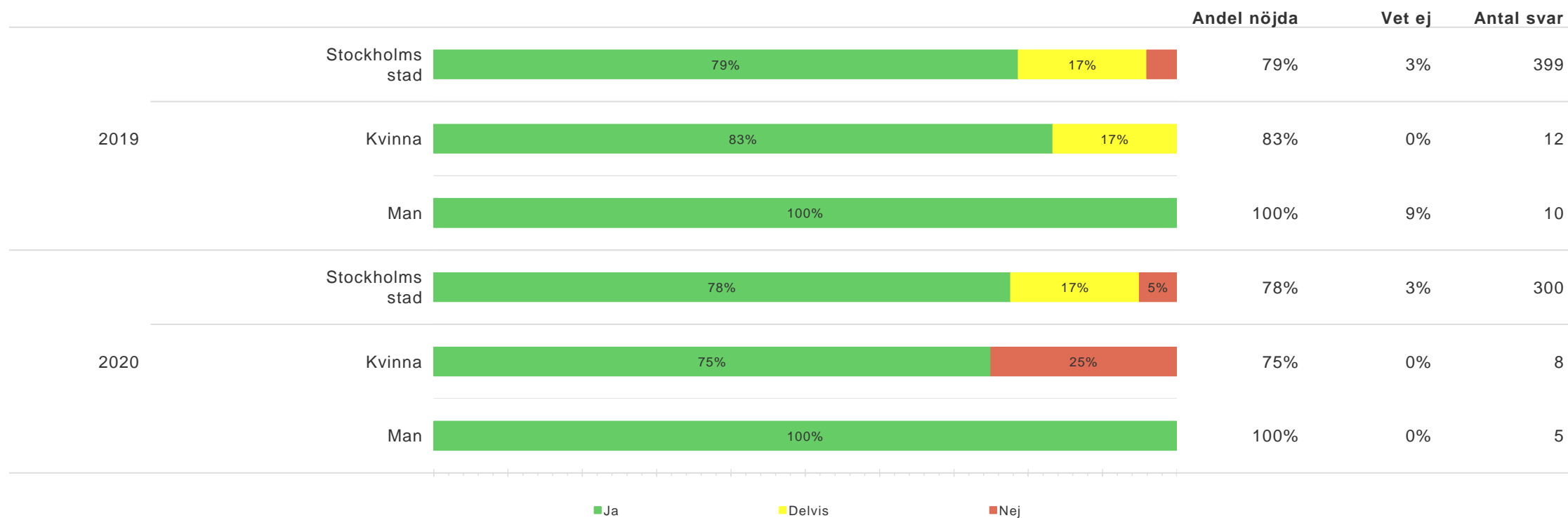
# Resultat per kön - *Kontakter med kommunen*

Vet du vilka insatser du är beviljad?



# Resultat per kön - *Kontakter med kommunen*

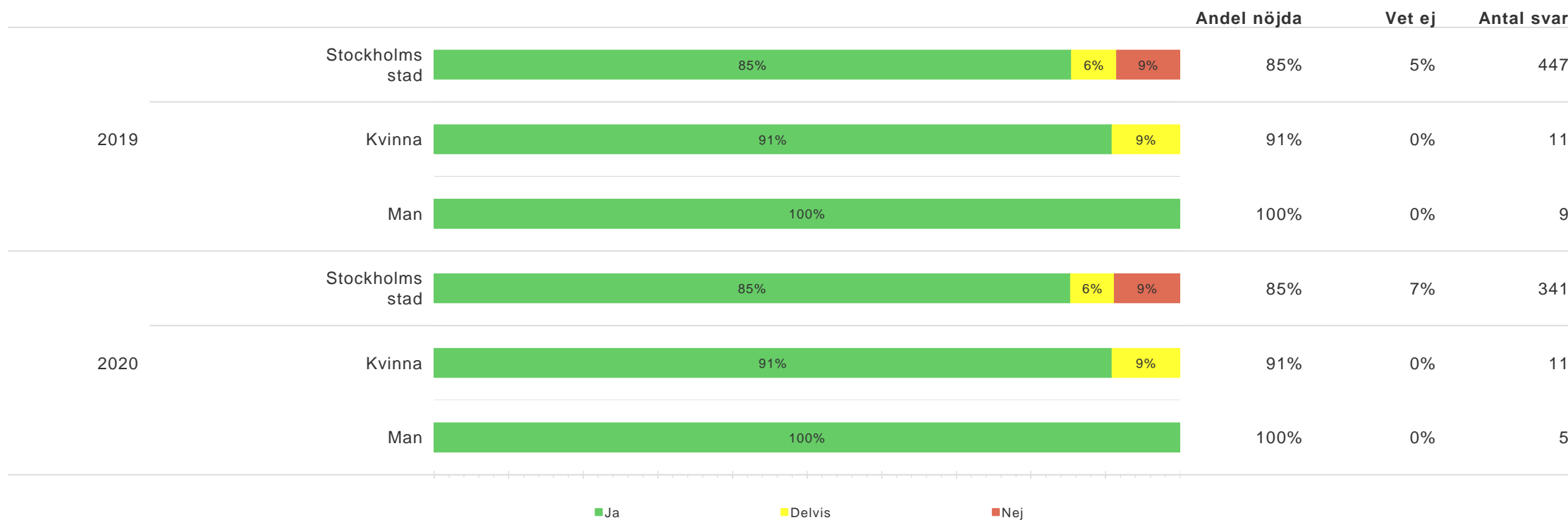
Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?





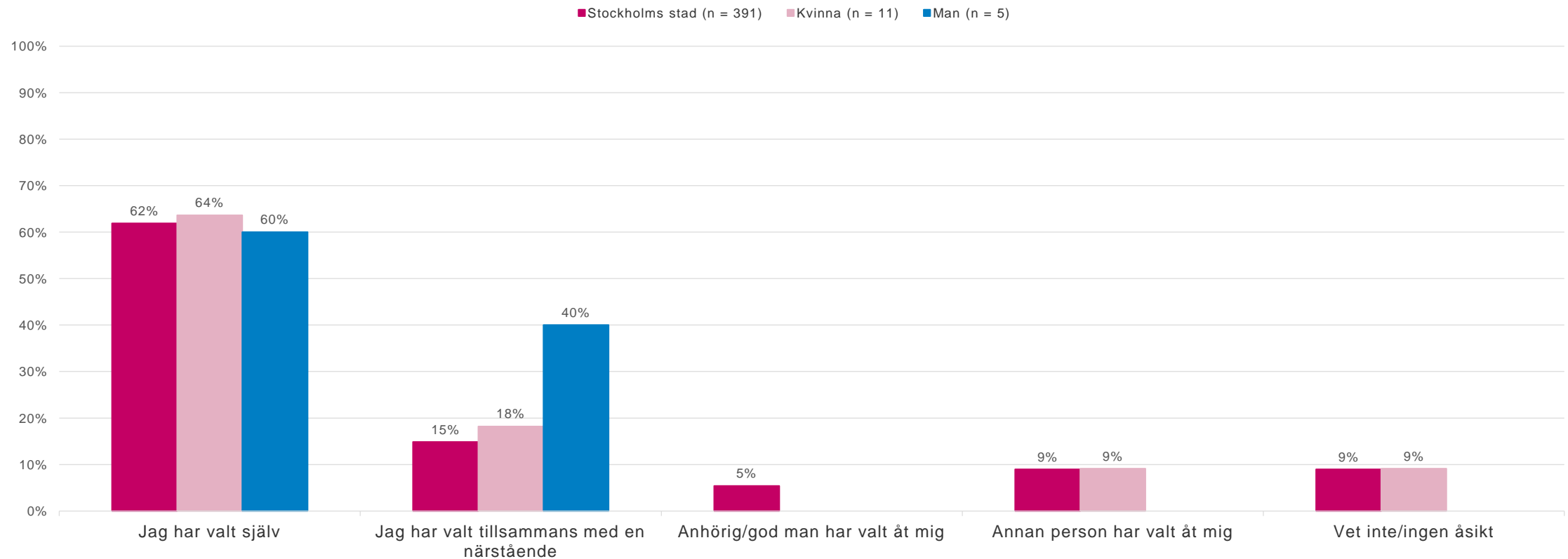
# Resultat per kön - *Kontakter med kommunen*

Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst?



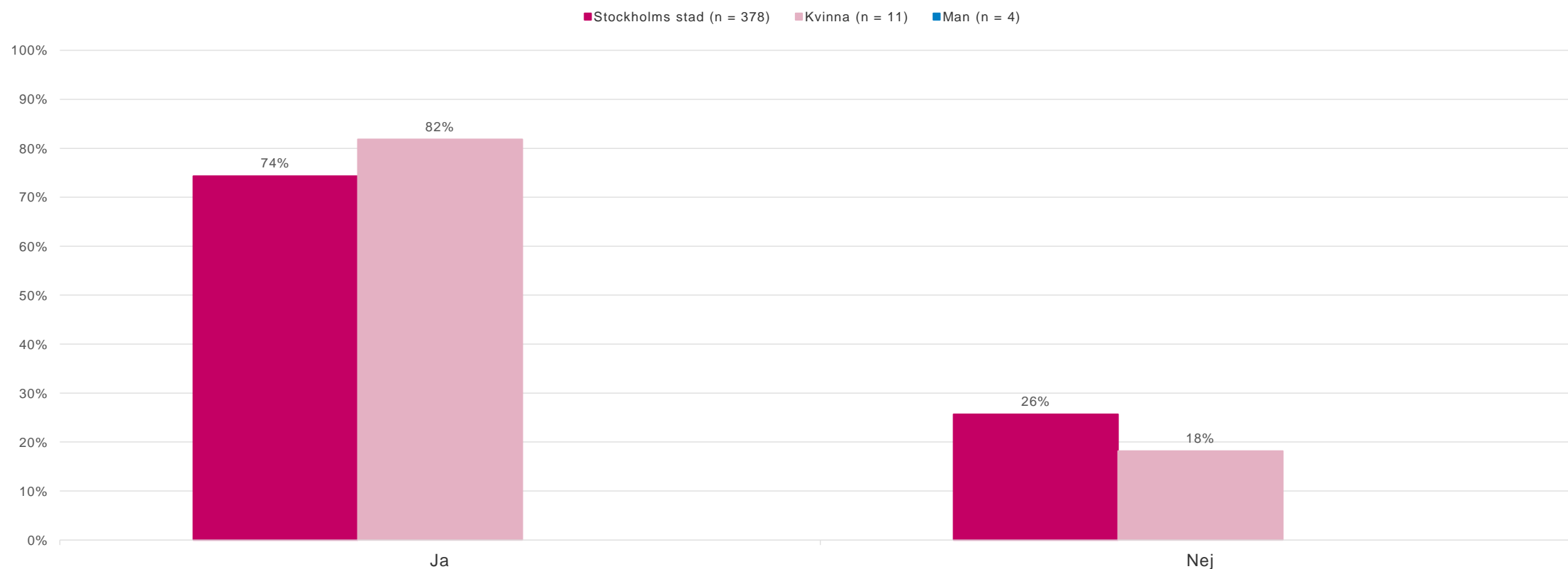
# Resultat per kön - *Kontakter med kommunen*

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?

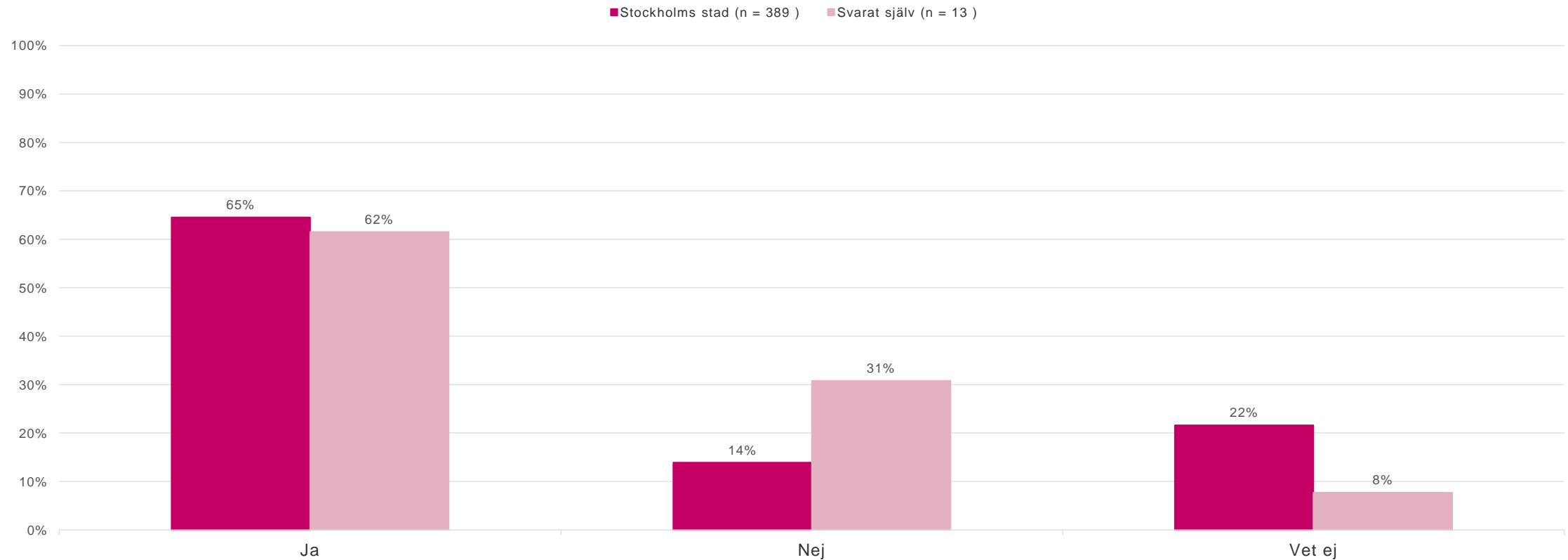


# Resultat per svarsmetod

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*

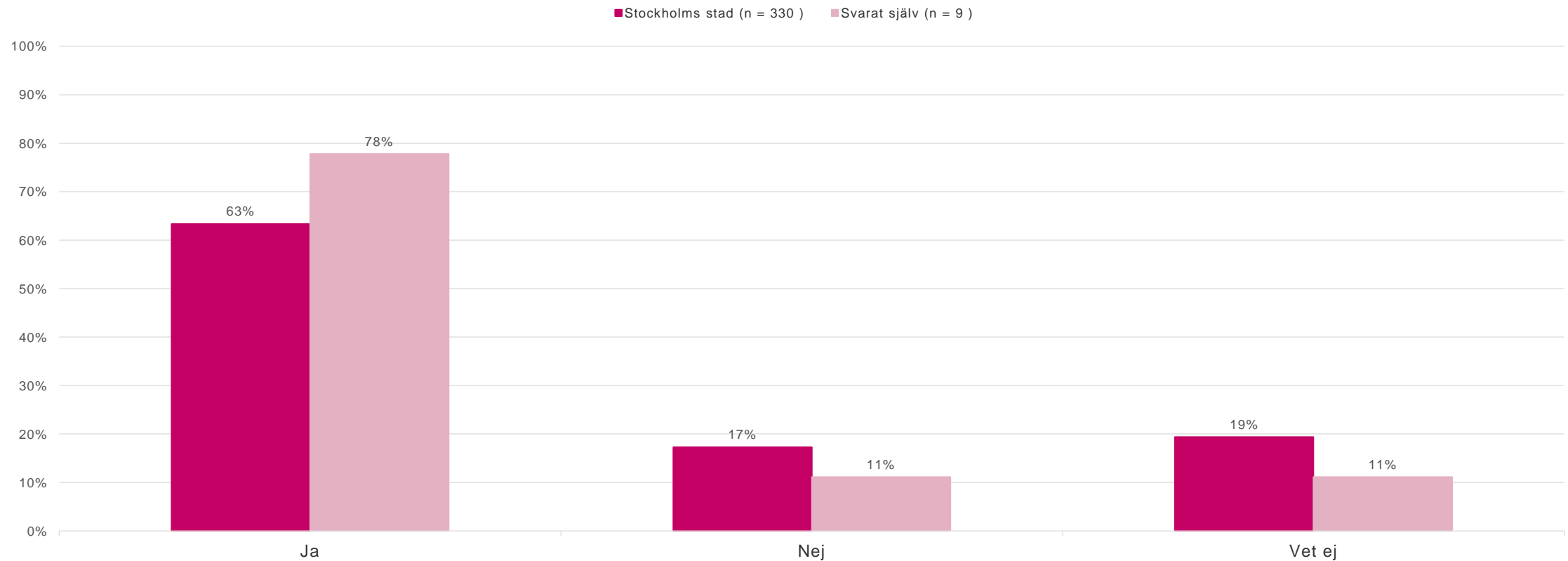
Har du en genomförandeplan?



Rapporten avser Normalm | Svarsfrekvens 44%

# Resultat per svarsmetod - *Genomförandeplan*

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?

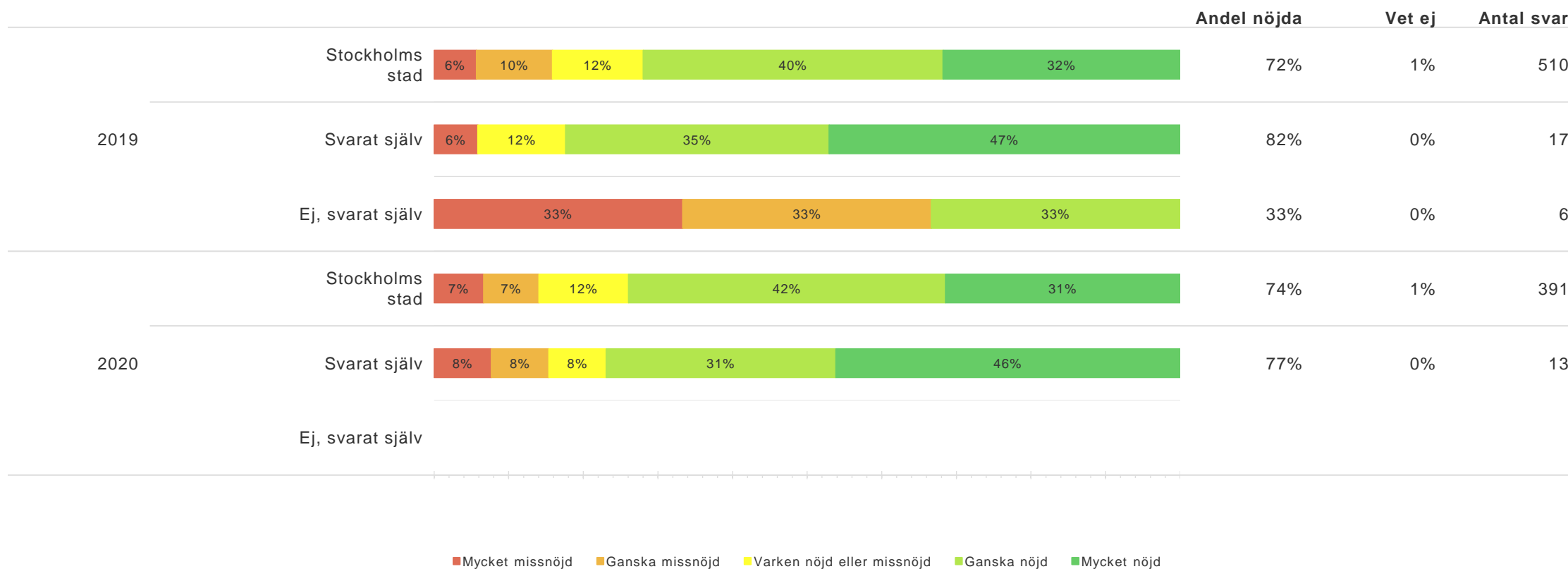


Rapporten avser Normalm | Svarsfrekvens 44%

# Resultat per svarsmetod - *Hemtjänsten i sin helhet*



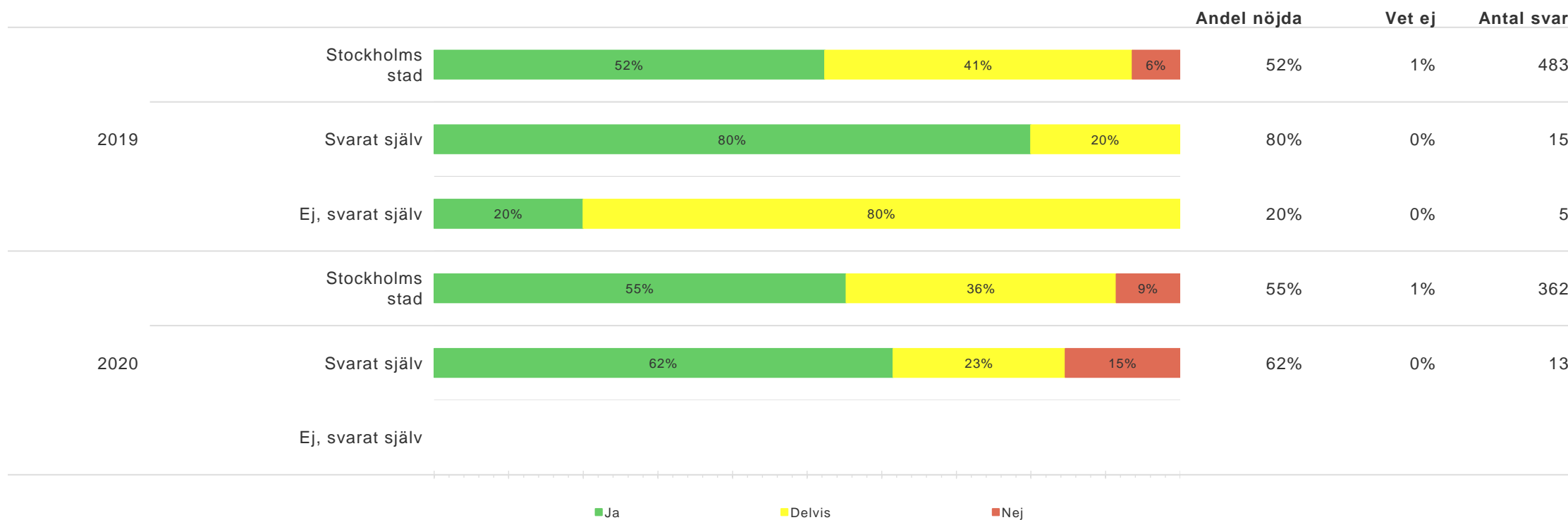
Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



# Resultat per svarsmetod - *Hemtjänsten i sin helhet*



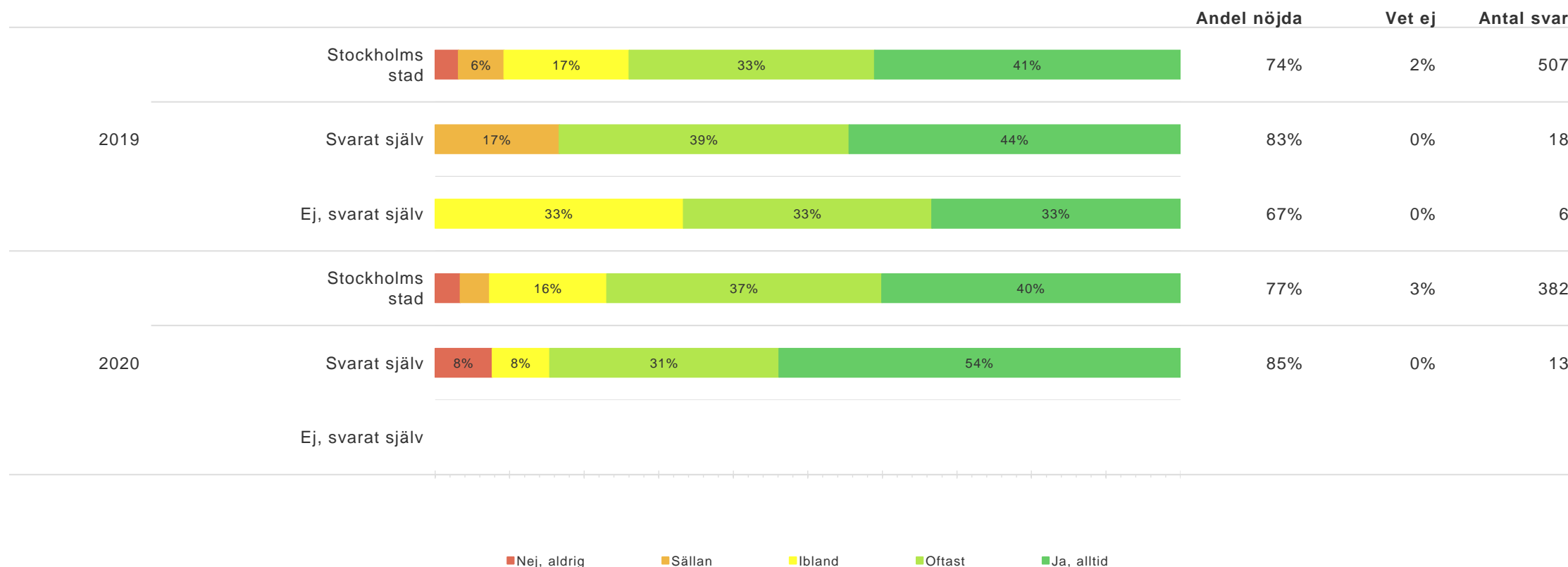
Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?





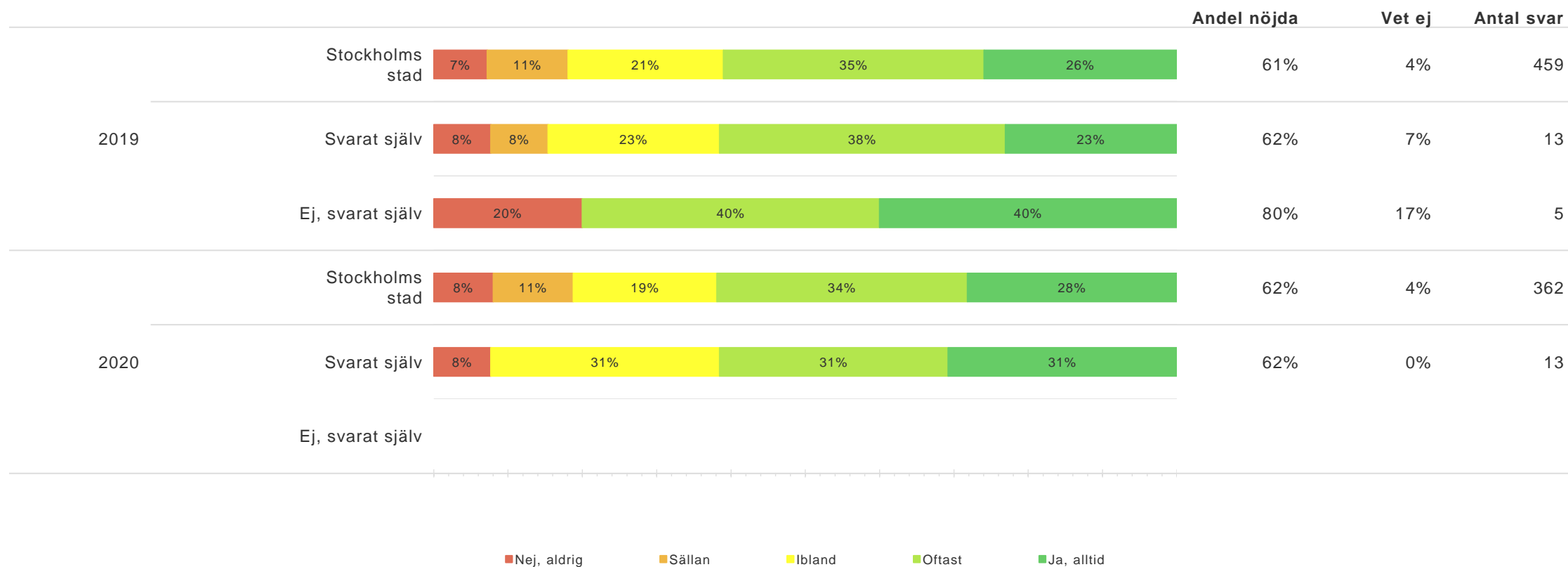
# Resultat per svarsmetod - *Inflytande*

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



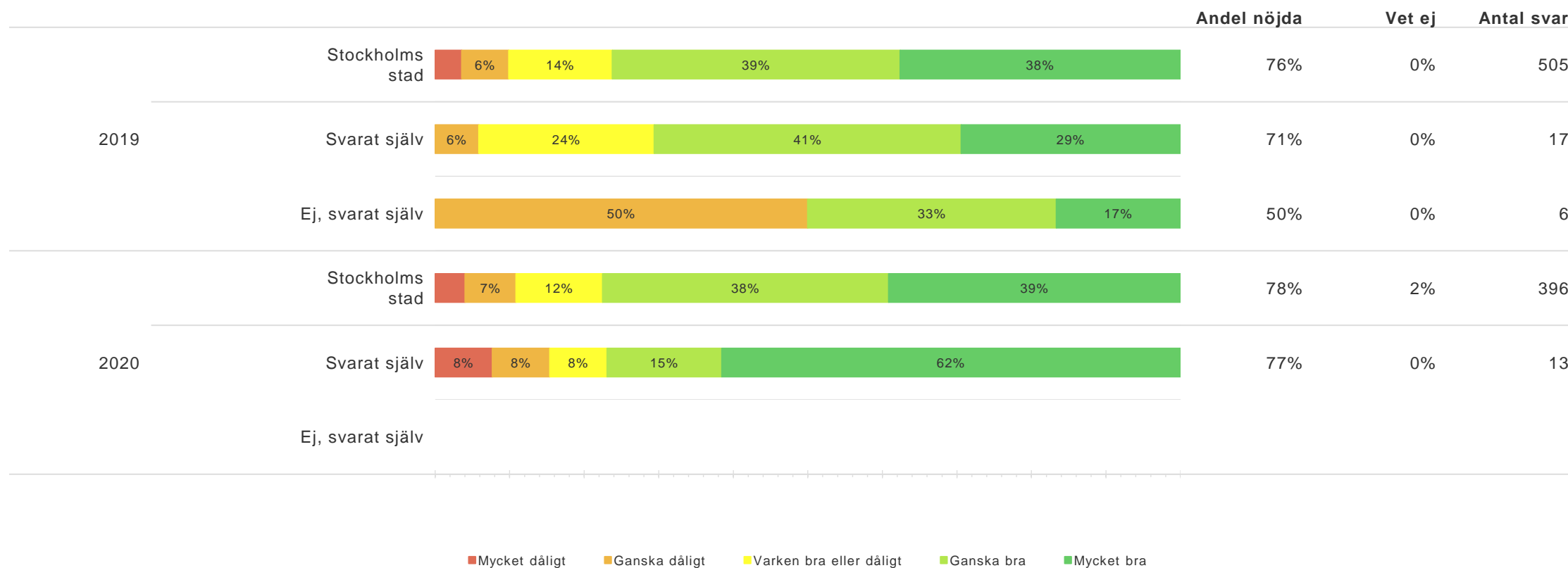
# Resultat per svarsmetod - *Inflytande*

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



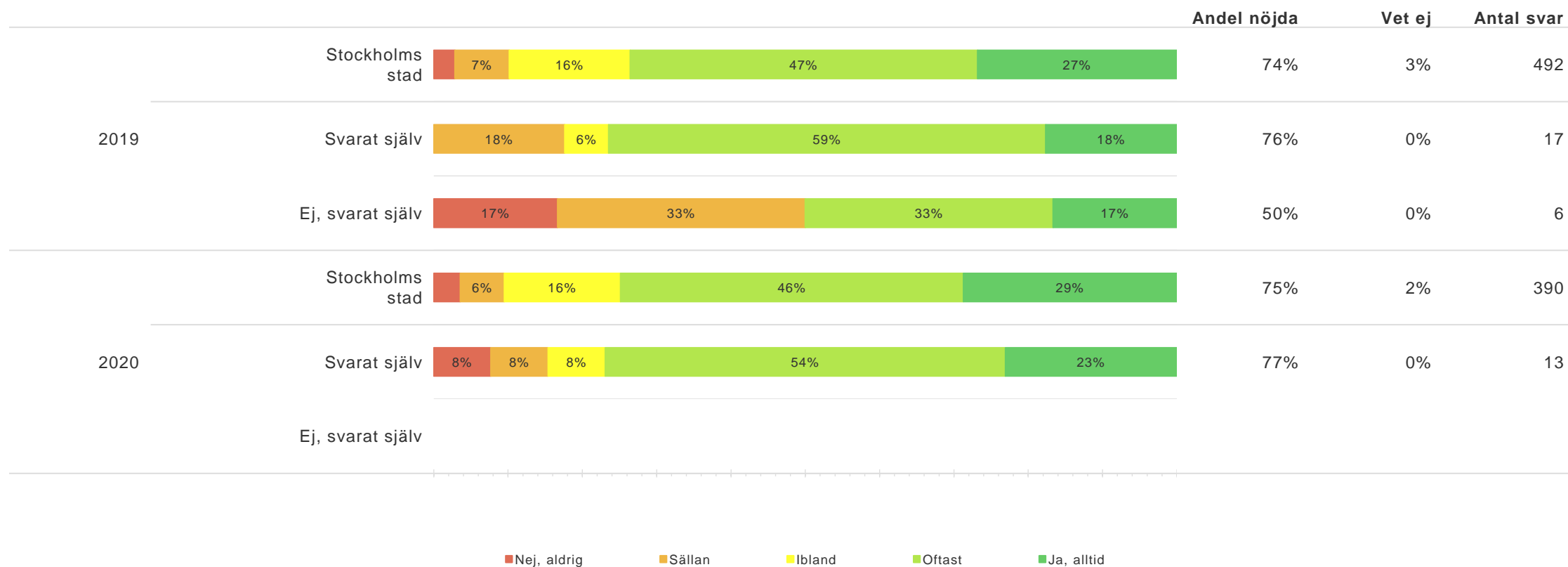
# Resultat per svarsmetod - *Hjälpens utförande*

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



# Resultat per svarsmetod - *Hjälpens utförande*

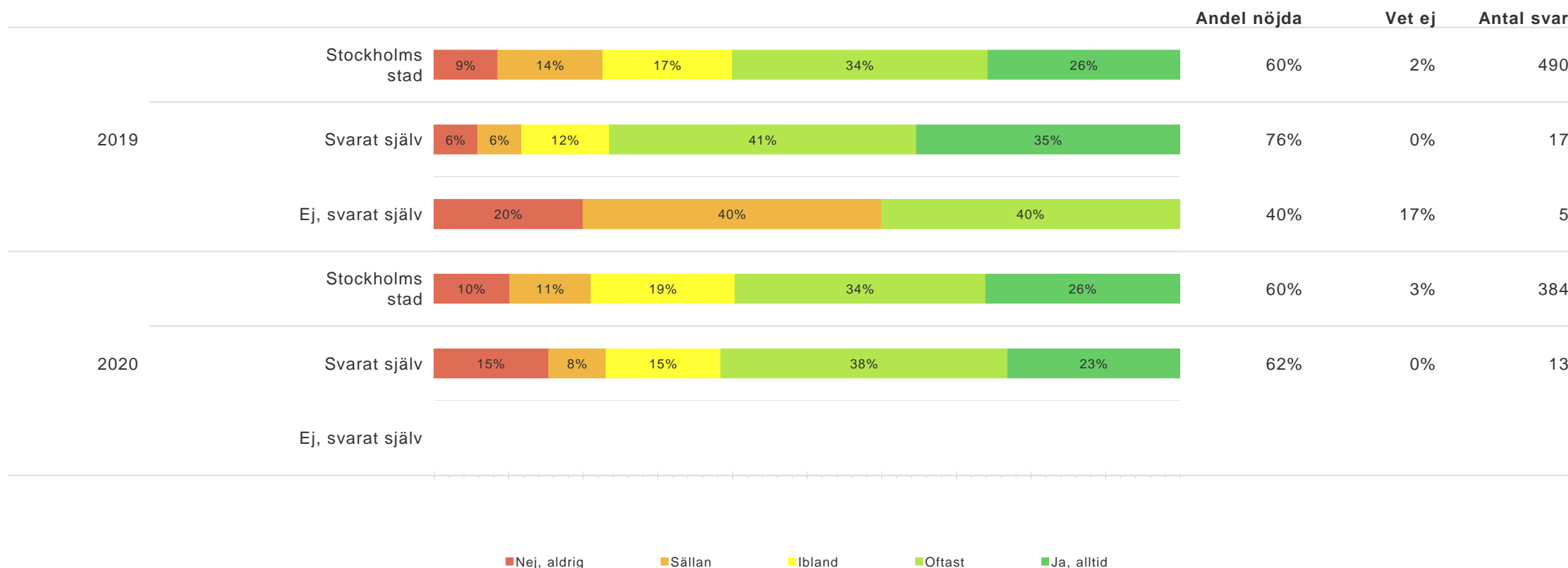
Brukar personalen komma på avtalad tid?



# Resultat per svarsmetod - *Hjälpens utförande*

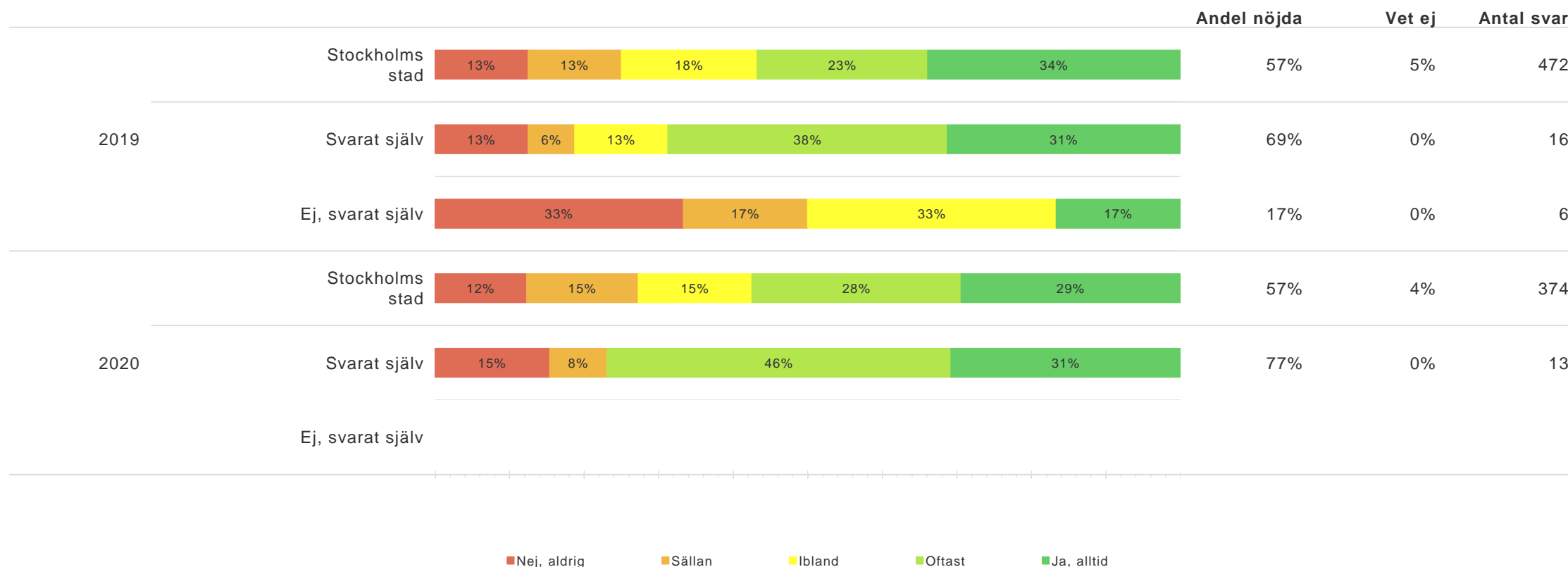


Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?



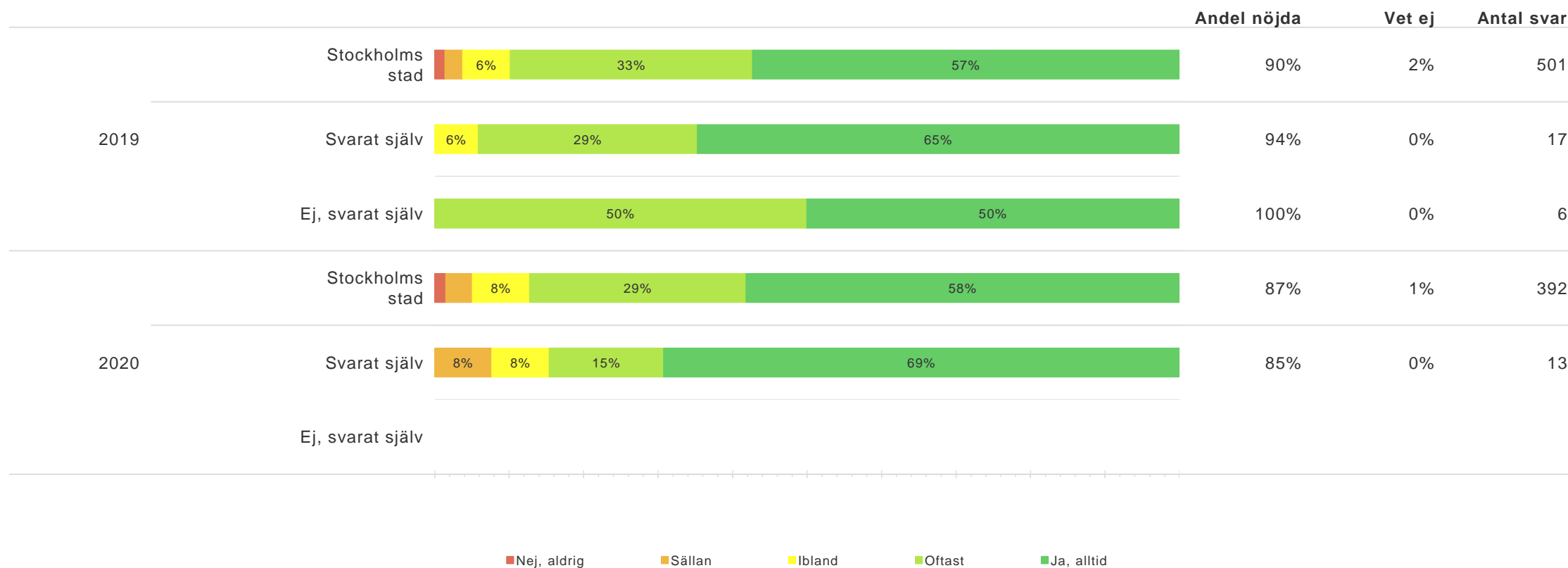
# Resultat per svarsmetod - *Hjälpens utförande*

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



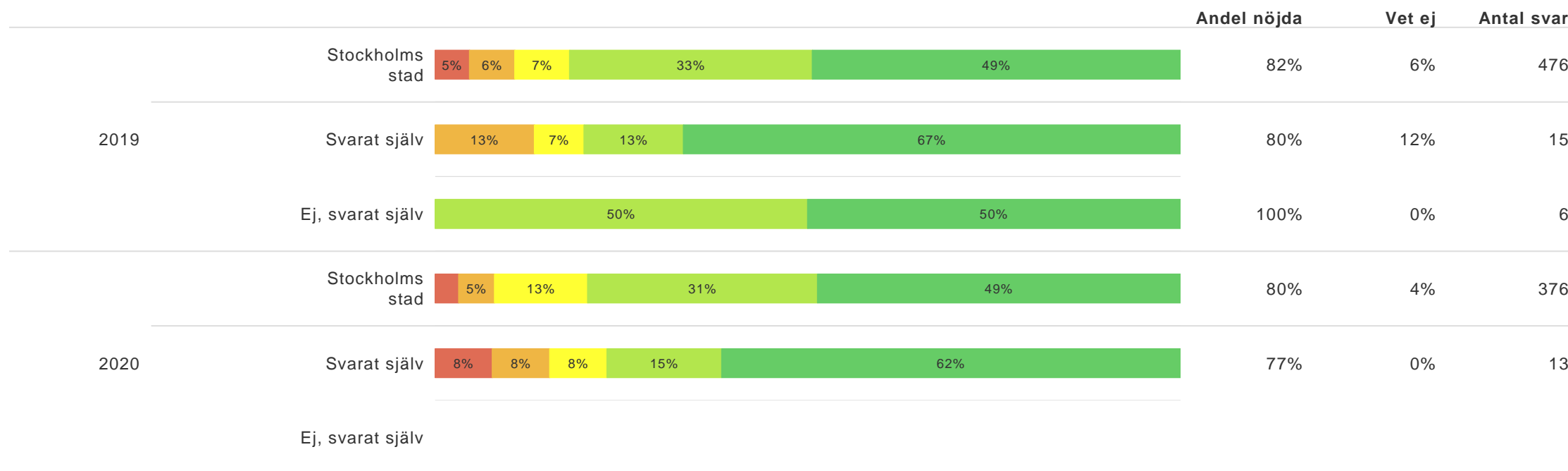
# Resultat per svarsmetod - *Bemötande*

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



# Resultat per svarsmetod - *Trygghet*

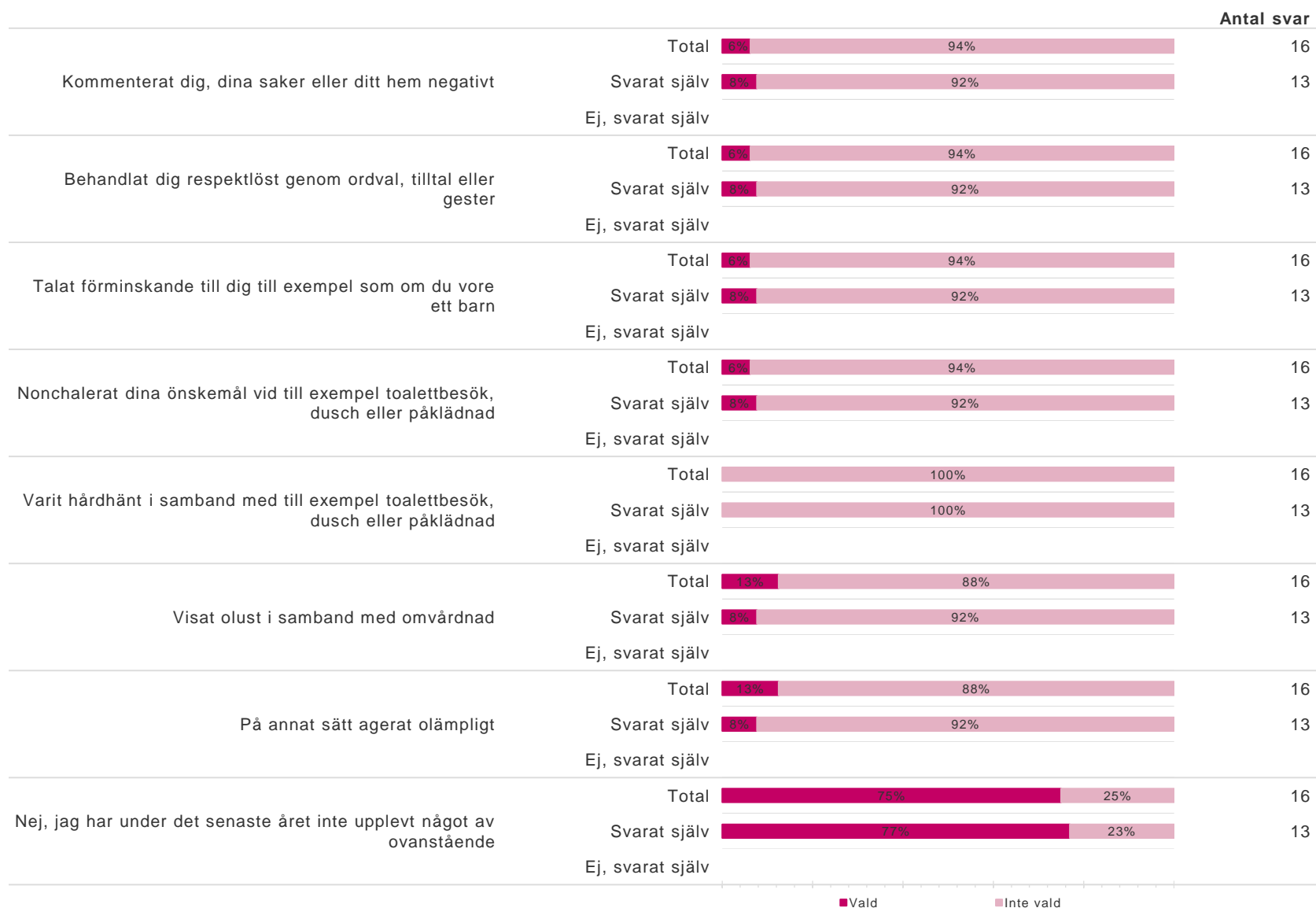
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



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

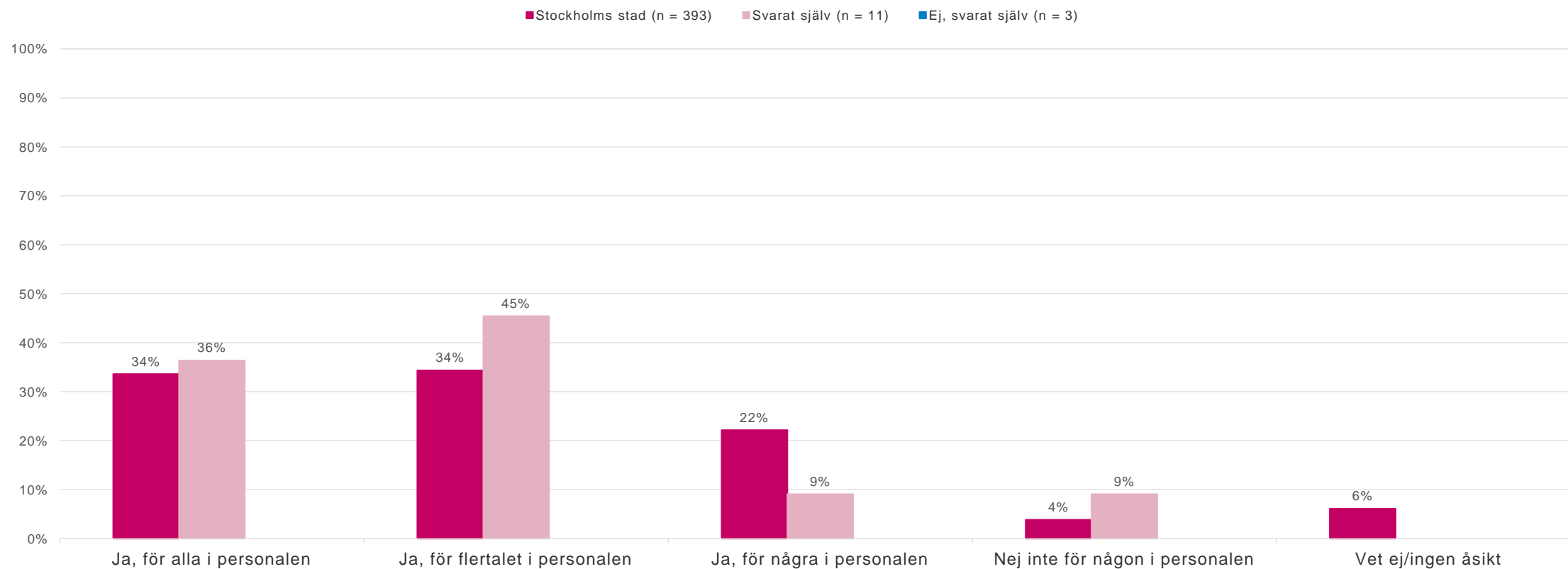


# Resultat per svarsmetod - *Bemötande*



# Resultat per svarsmetod - *Trygghet*

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Rapporten avser Normalm | Svarsfrekvens 44%

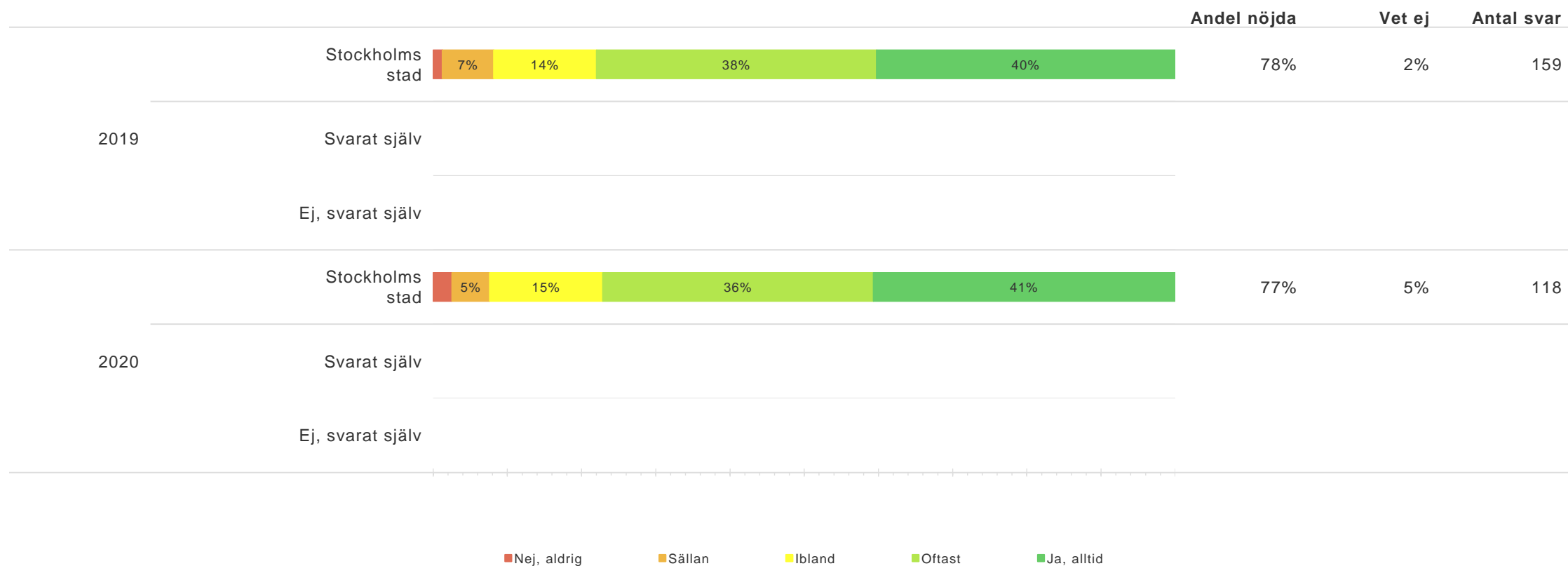
# Resultat per svarsmetod - *Maten*

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



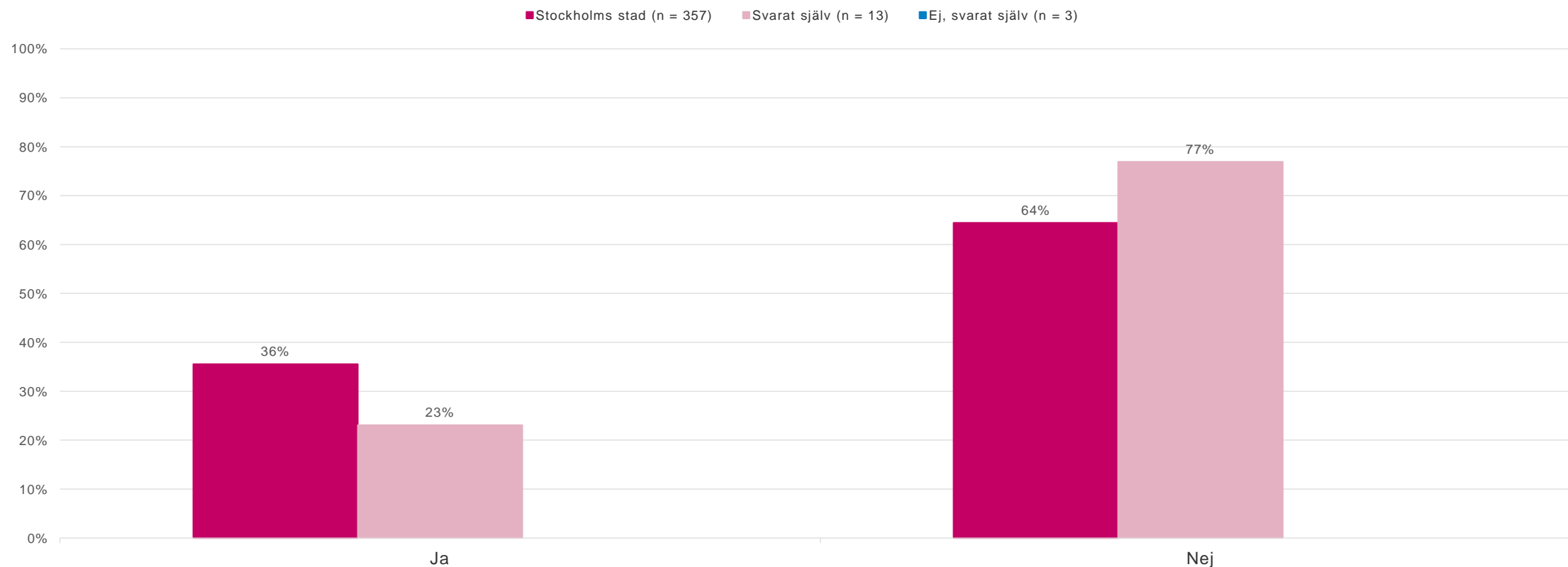
# Resultat per svarsmetod - *Maten*

Smakar maten bra?



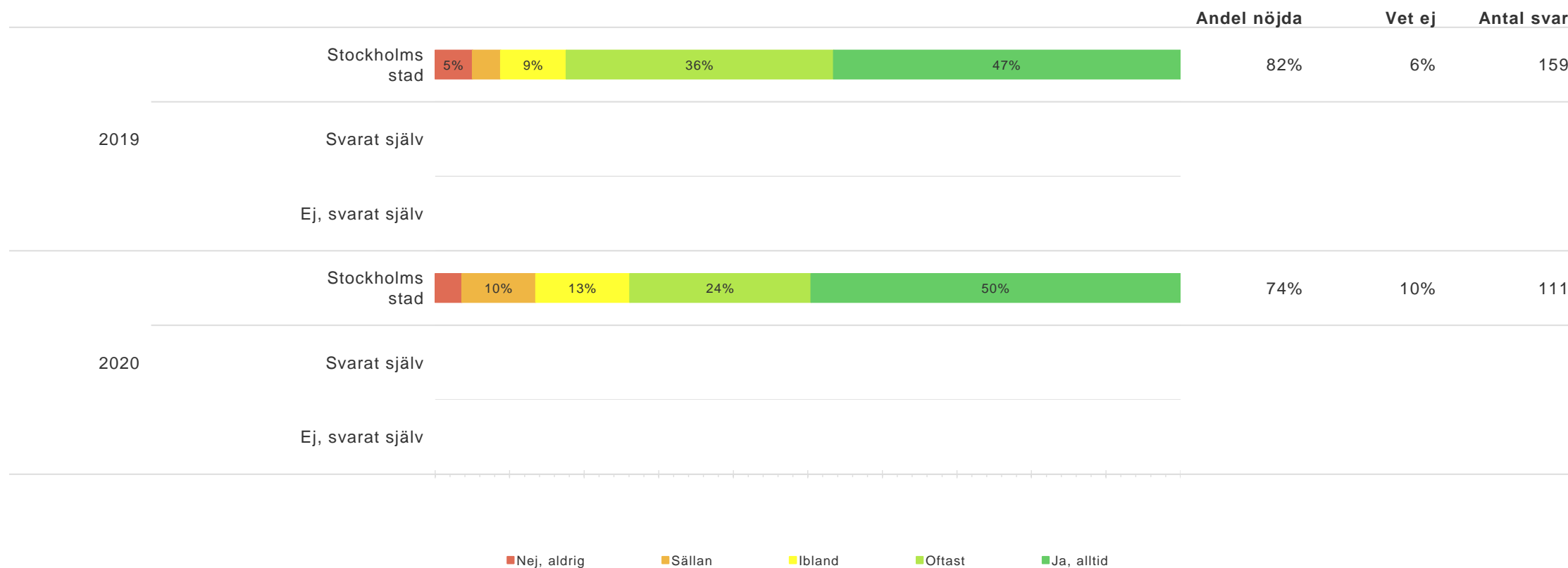
# Resultat per svarsmetod - *Aktiviteter*

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



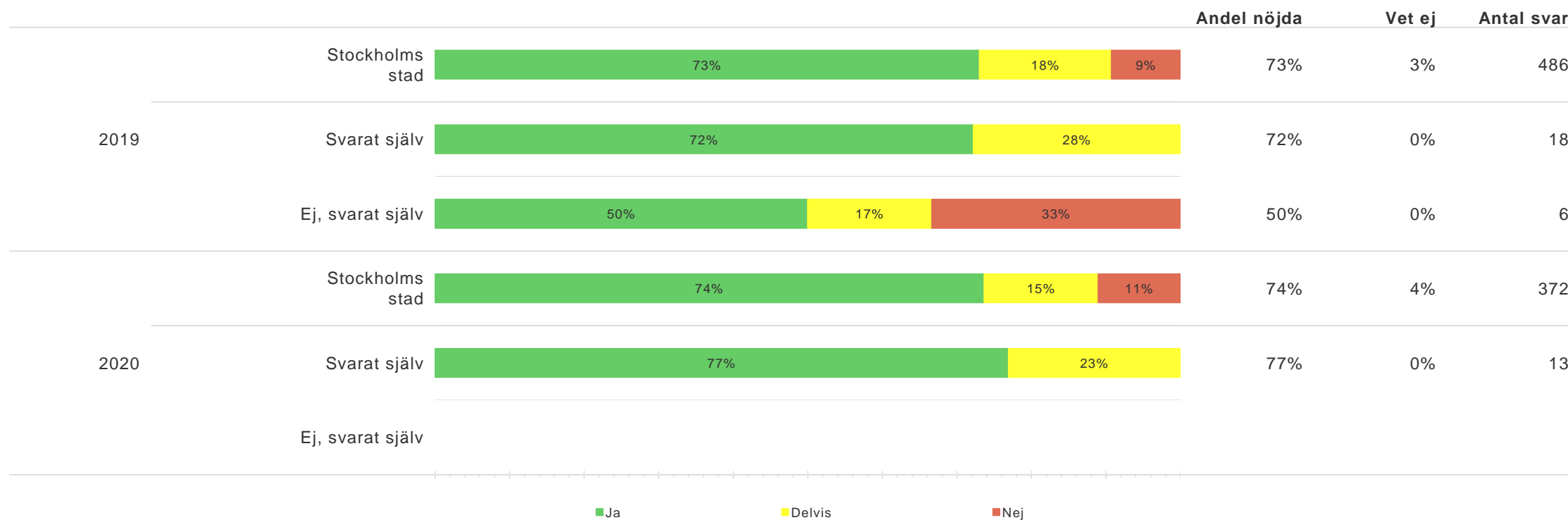
# Resultat per svarsmetod - *Aktiviteter*

Är du nöjd med promenaderna och/eller utevistelserna?



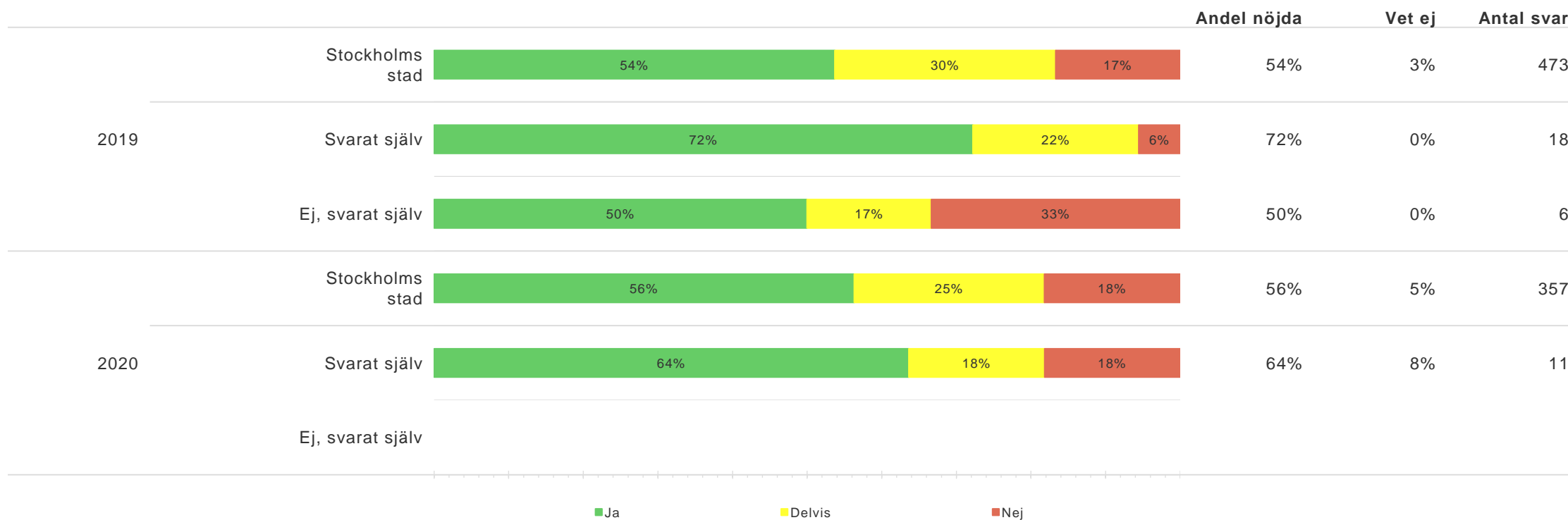
# Resultat per svarsmetod - *Kontakter med kommunen*

Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?



# Resultat per svarsmetod - *Kontakter med kommunen*

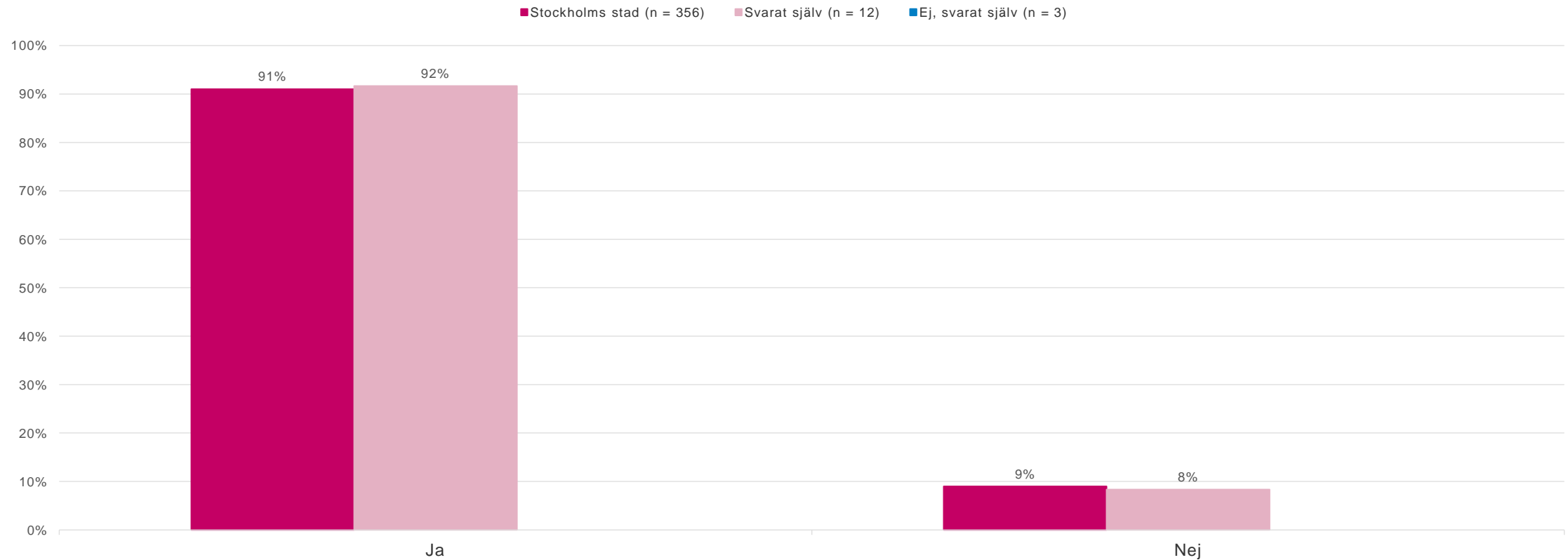
Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?





# Resultat per svarsmetod - *Kontakter med kommunen*

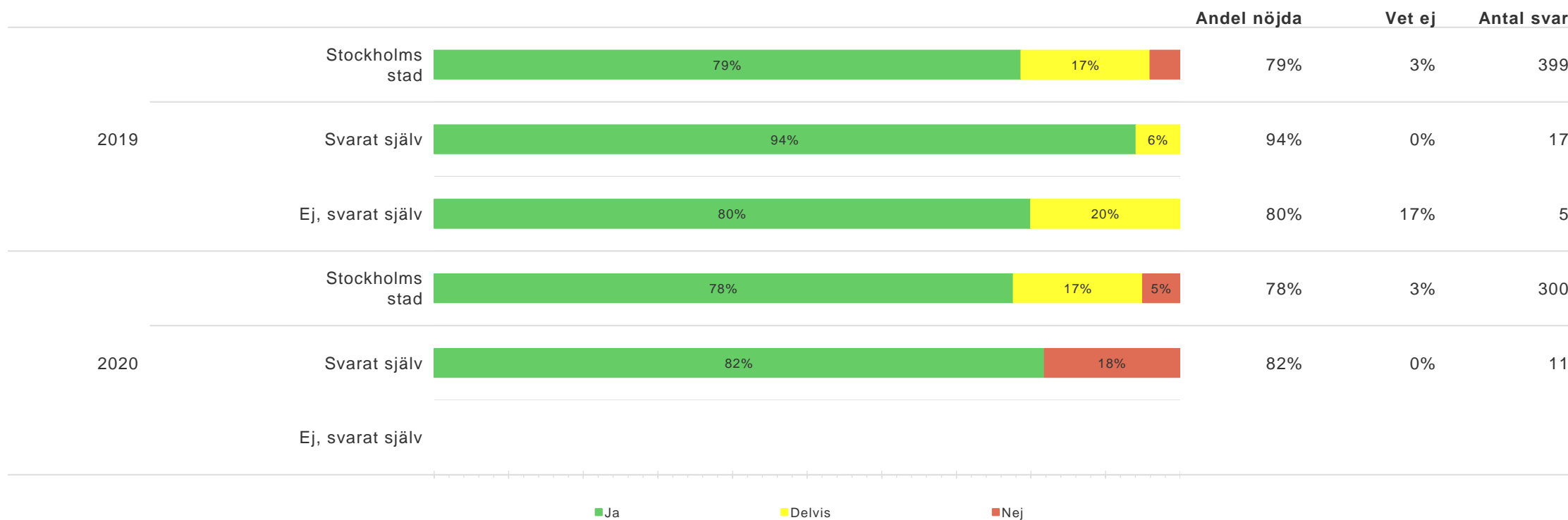
Vet du vilka insatser du är beviljad?



# Resultat per svarsmetod - *Kontakter med kommunen*

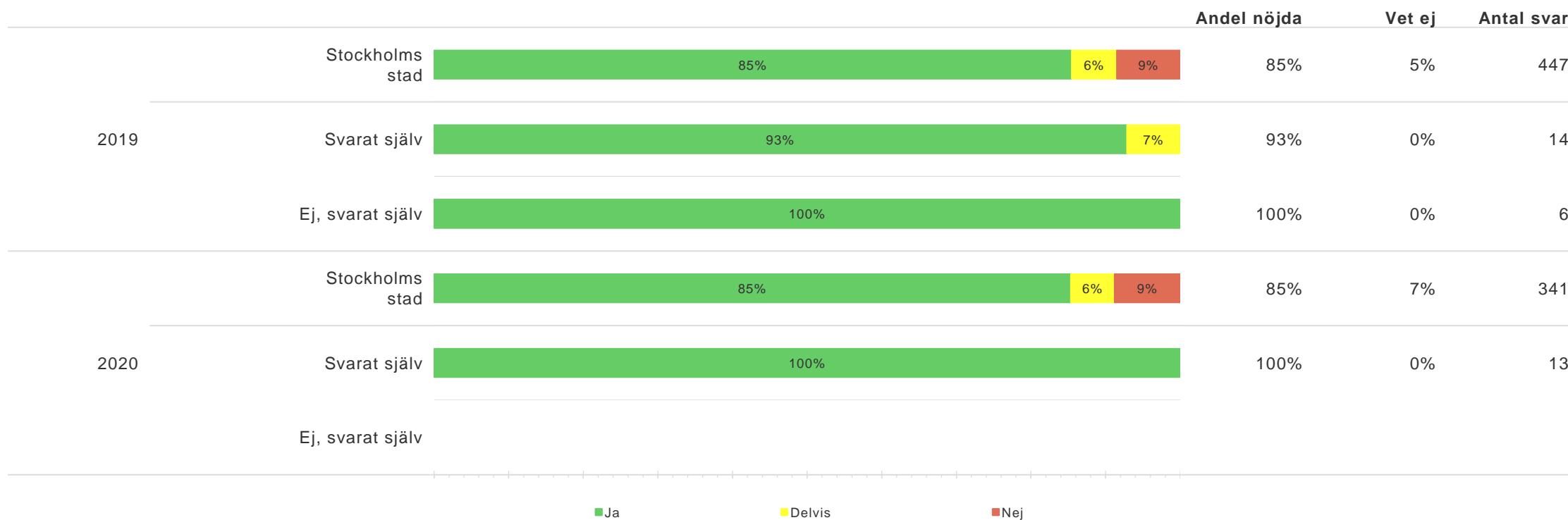


Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



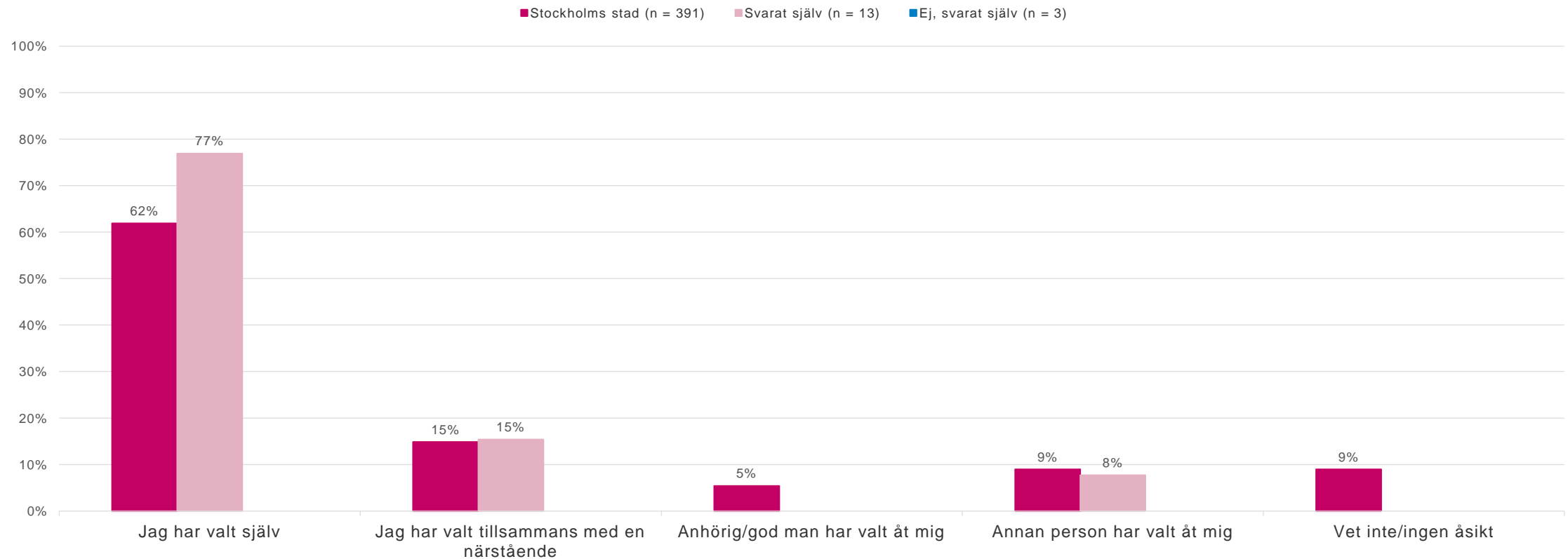
# Resultat per svarsmetod - *Kontakter med kommunen*

Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst?



# Resultat per svarsmetod - *Kontakter med kommunen*

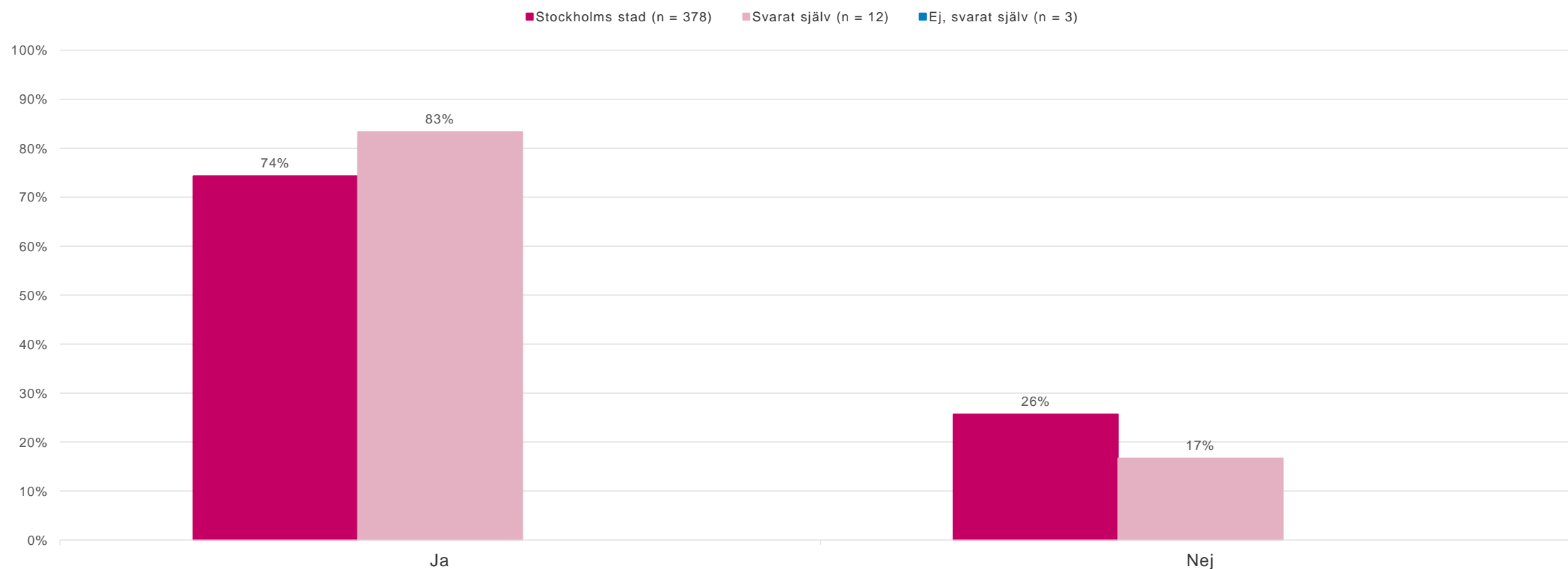
Vem har valt din hemtjänst?



Rapporten avser Normalm | Svarsfrekvens 44%

# Resultat per svarsmetod - *Kontakter med kommunen*

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



# Andel nöjda\* per utförare



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

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

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



# Andel nöjda per utförare - *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
Attendo - Innerstaden exkl Kungsholmen	 100%	100%				100%	5
Stockholms stad	 74%	74%	72%	+2%	67%	77%	391
Hemtjänst Norrmalm			29%				

# Andel nöjda per utförare - *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
Attendo - Innerstaden exkl Kungsholmen	 100%	100%				100%	5
Stockholms stad	 77%	77%	74%	+3%	65%	84%	382
Hemtjänst Norrmalm			57%				





# Andel nöjda per utförare - *Inflytande*

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

		År 2020	År 2019	Utv.	Egen regi 2020	Privat regi 2020	Antal svar 2020
Attendo - Innerstaden exkl Kungsholmen	 80%	80%				80%	5
Stockholms stad	 62%	62%	61%	+1%	45%	71%	362



# Andel nöjda per utförare - *Hjälpens utförande*

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

		År 2020	År 2019	Utv.	Egen regi 2020	Privat regi 2020	Antal svar 2020
Attendo - Innerstaden exkl Kungsholmen	 100%	100%				100%	5
Stockholms stad	 78%	78%	76%	+1%	73%	80%	396
Hemtjänst Norrmalm			43%				



# Andel nöjda per utförare - *Hjälpens utförande*

Brukar personalen komma på avtalad tid?

		År 2020	År 2019	Utv.	Egen regi 2020	Privat regi 2020	Antal svar 2020
Attendo - Innerstaden exkl Kungsholmen	 100%	100%				100%	5
Stockholms stad	 75%	75%	74%	+1%	63%	81%	390
Hemtjänst Norrmalm			29%				



# Andel nöjda per utförare - *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
Attendo - Innerstaden exkl Kungsholmen	 80%	80%				80%	5
Stockholms stad	 60%	60%	60%	-0%	56%	61%	384
Hemtjänst Norrmalm			57%				



# Andel nöjda per utförare - *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
Attendo - Innerstaden exkl Kungsholmen	 80%	80%				80%	5
Stockholms stad	 57%	57%	57%	+1%	46%	64%	374
Hemtjänst Norrmalm			33%				



# Andel nöjda per utförare - *Bemötande*

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

		År 2020	År 2019	Utv.	Egen regi 2020	Privat regi 2020	Antal svar 2020
Attendo - Innerstaden exkl Kungsholmen	 100%	100%				100%	5
Stockholms stad	 87%	87%	90%	-3%	84%	89%	392
Hemtjänst Norrmalm			100%				


# Andel nöjda per utförare - *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
Attendo - Innerstaden exkl Kungsholmen	 80%	80%				80%	5
Stockholms stad	 80%	80%	82%	-2%	74%	82%	376
Hemtjänst Norrmalm			83%				

# Andel nöjda per utförare - *Maten*


Smakar maten bra?

		År 2020	År 2019	Utv.	Egen regi 2020	Privat regi 2020	Antal svar 2020
Stockholms stad		77%	74%	+3%	63%	82%	118





# Andel nöjda per utförare - *Aktiviteter*

Är du nöjd med promenaderna och/eller utevistelserna?

		År 2020	År 2019	Utv.	Egen regi 2020	Privat regi 2020	Antal svar 2020
Stockholms stad		74%	74%	-0%	67%	76%	111


# Andel nöjda per utförare - *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
Attendo - Innerstaden exkl Kungsholmen	 80%	80%				80%	5
Stockholms stad	 74%	74%	73%	+1%	75%	73%	372
Hemtjänst Norrmalm			57%				


# Andel nöjda per utförare - *Kontakter med kommunen*

Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?

		År 2020	År 2019	Utv.	Egen regi 2020	Privat regi 2020	Antal svar 2020
Stockholms stad	 56%	56%	54%	+3%	60%	54%	357
Hemtjänst Norrmalm			71%				



# Andel nöjda per utförare - *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
Stockholms stad	 78%	78%	75%	+2%	72%	81%	300
Hemtjänst Norrmalm			100%				

# Andel nöjda per utförare - *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
Attendo - Innerstaden exkl Kungsholmen	 100%	100%				100%	5
Stockholms stad	 85%	85%	85%	-0%	79%	88%	341
Hemtjänst Norrmalm			100%				