

Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2020

Skarpnäck egen regi - Hemtjänst yngre



Om undersökningen

- Undersökningen riktas till personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats inom funktionshinder med verksamhetskoden 6115.
- Undersökningen omfattar regiformerna stadens egen regi och privata utförare.
- Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick där möjlighet gavs att besvara enkäten via en webblänk med personliga inloggningsuppgifter eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. Totalt genomfördes två postala påminnelser.
- Genomförande vecka 11-19 år 2020.
- Denna rapport visar resultaten för Skarpnäck egen regi.
- Jämförelse görs mellan år 2018-2020 där så är möjligt. Brytningar görs på kön och vem som har svarat på enkäten såvida minst 5 personer har svarat i respektive grupp.
- Totalt för staden inkom 406 svar vilket ger en svarsfrekvens på 40%.
- Maskinella avrundningar och internt bortfall förekommer.
- Andel som har svarat "vet ej" visas vid sidan av diagrammen, även andel "stämmer ganska bra" och "stämmer helt" visas som andel nöjda vid sidan av diagrammen.

Frågorna i enkäten

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

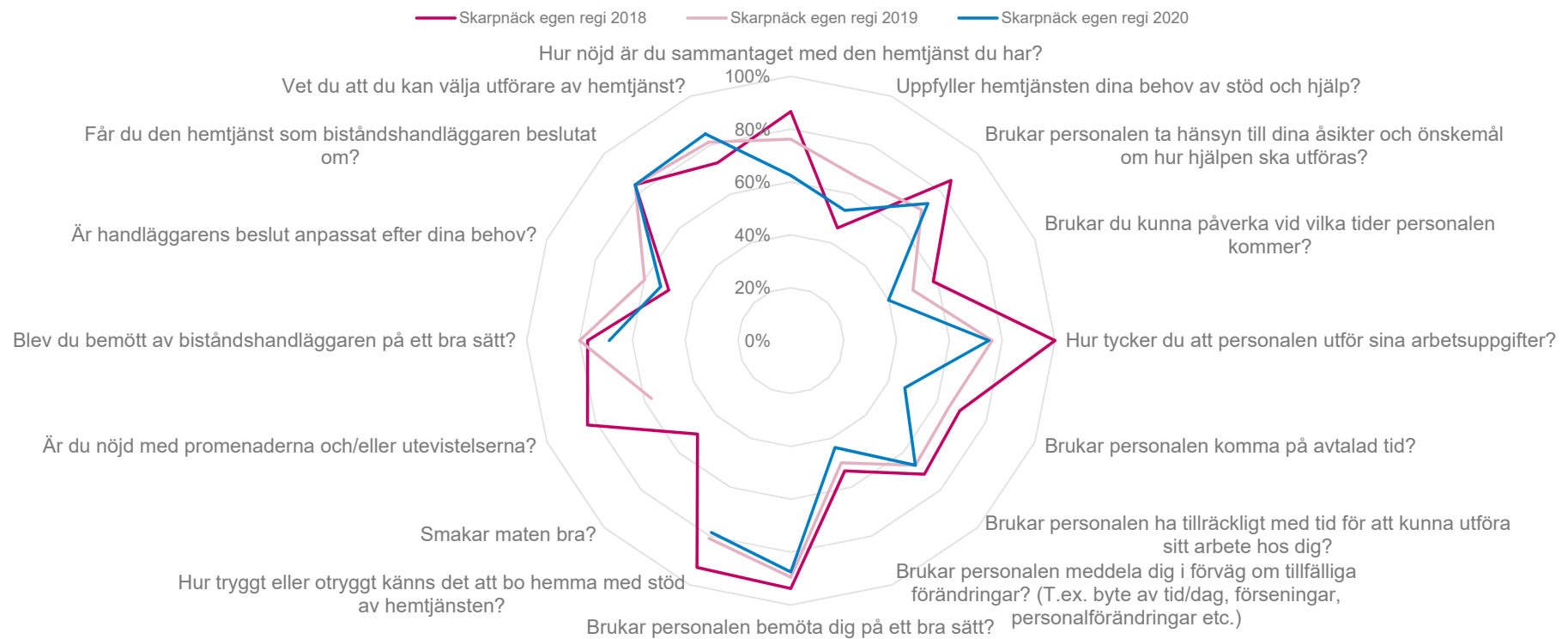
Svarsfrekvenser



	Svars- frekvens	Antal svar	Antal i urval
Skarpnäck egen regi	51.6%	16	31
Hemtjänst Bagarmossen	40.0%	2	5
Hemtjänst Kärrtorp (Norra Skarpnäck)	55.6%	5	9
Hemtjänst Skarpnäck	60.0%	9	15

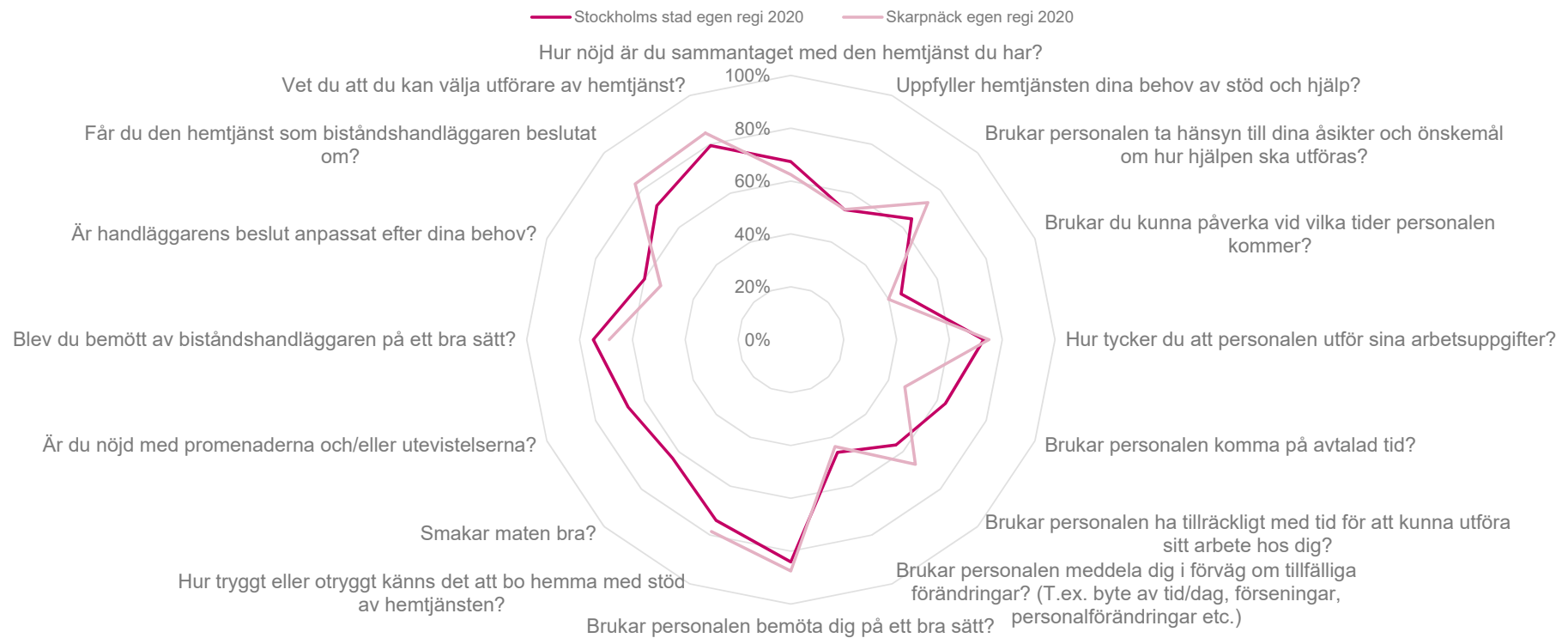
Andel nöjda

Andel nöjda per fråga



Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

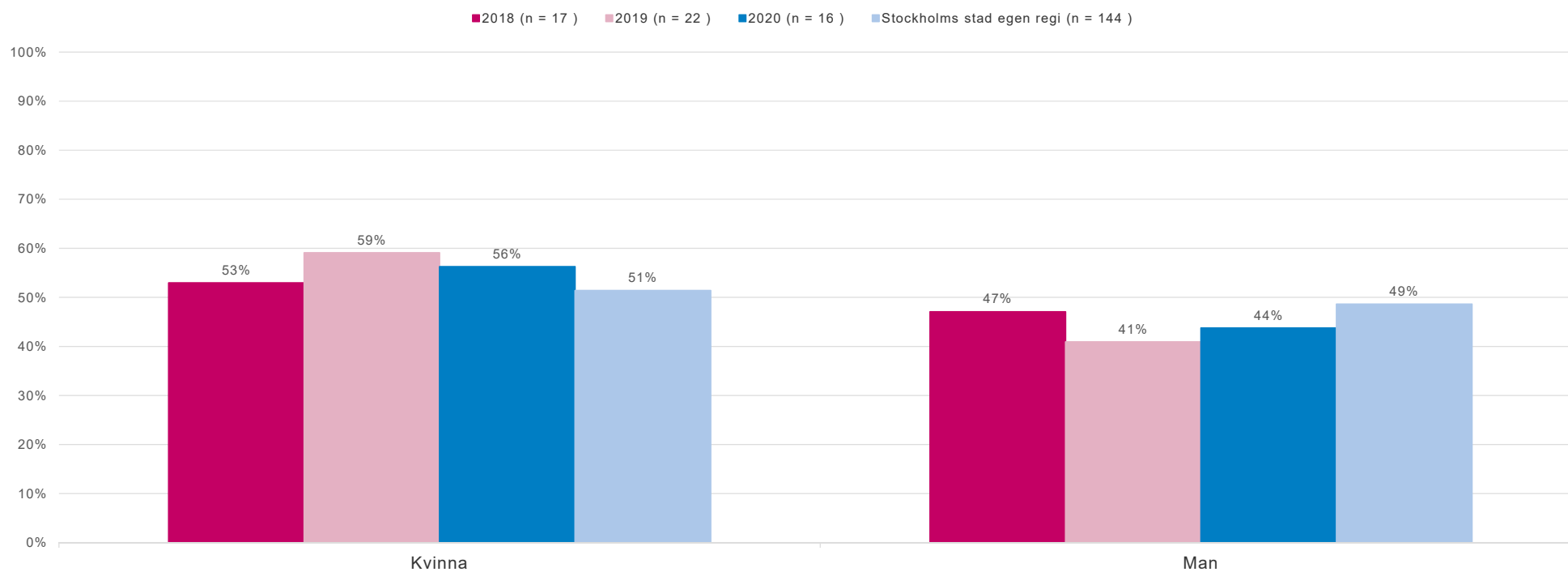
Andel nöjda per fråga



Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Bakgrundsfrågor

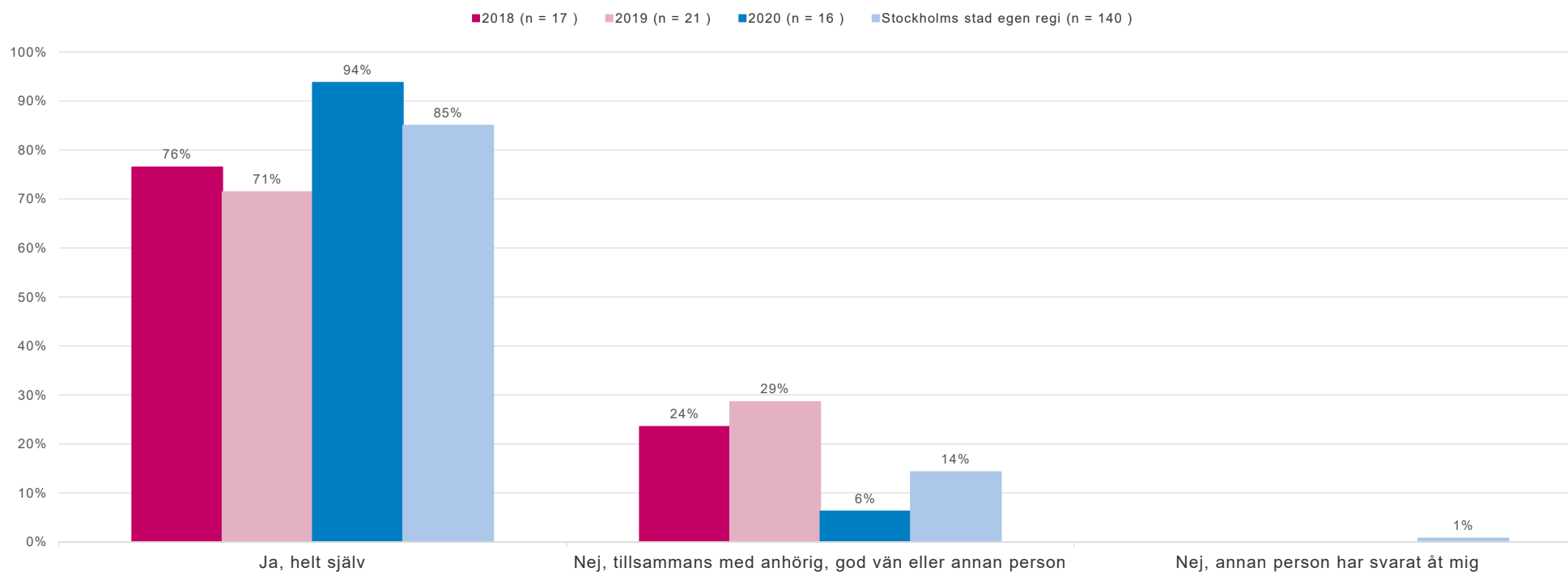
Kön



Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

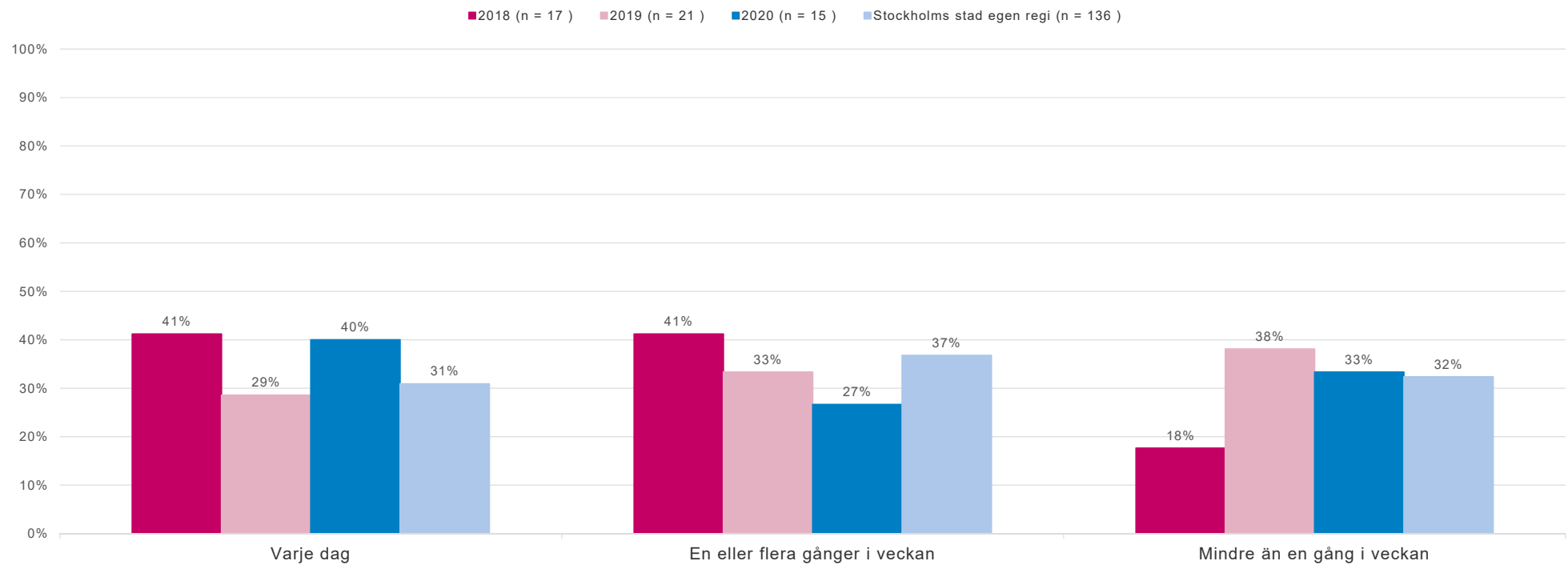
Tidsserien avser Skarpnäck egen regi.
Siffror för Stockholms stad egen regi gäller år 2020.

Har du svarat på frågorna själv?



Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

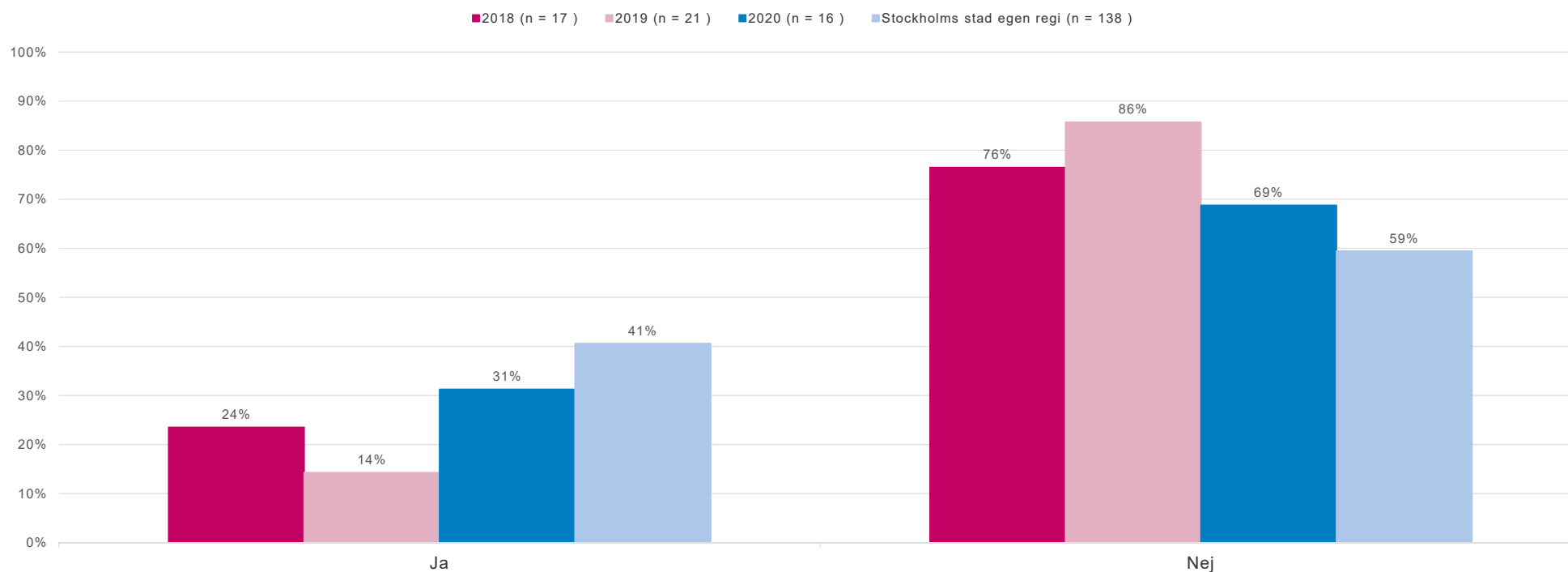
Hur ofta får du hemtjänst?



Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

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

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



Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

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

Resultat

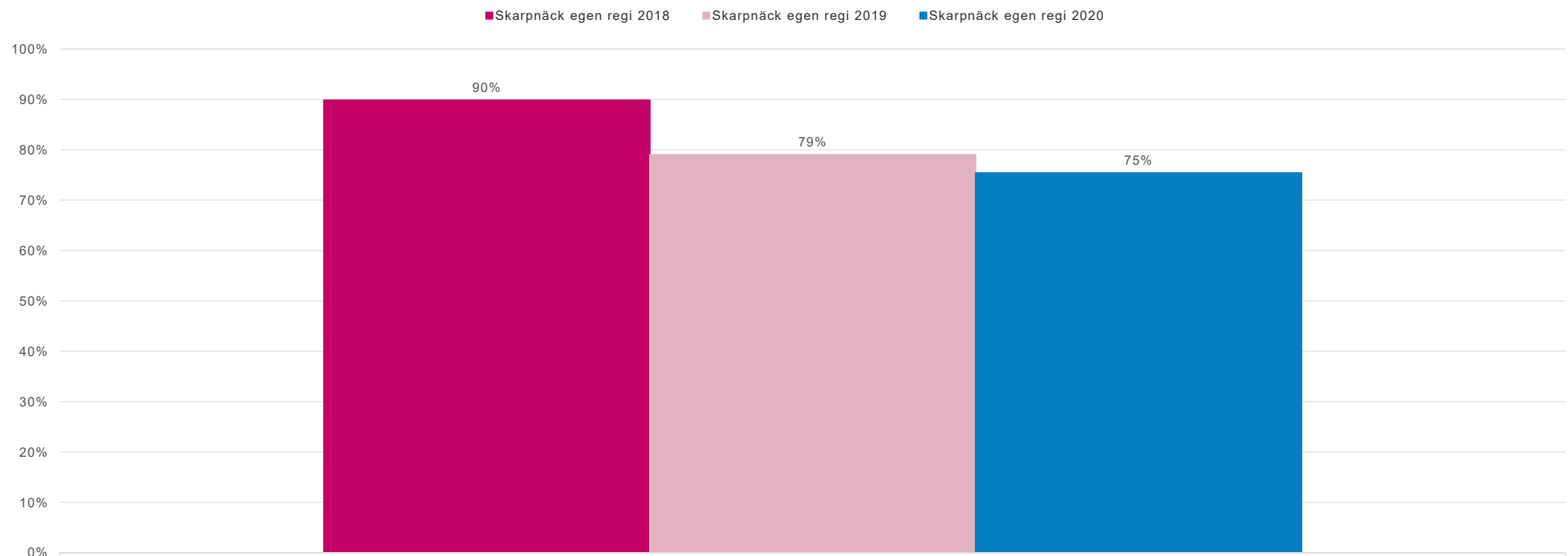
Index nöjdhet

Andelen som har svarat 4 + 5 för de fyra frågorna
Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om
hur hjälpen ska utföras?

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av
hemtjänsten?

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?
Personer som svarat "vet ej" har räknats bort.

Index nöjdhet



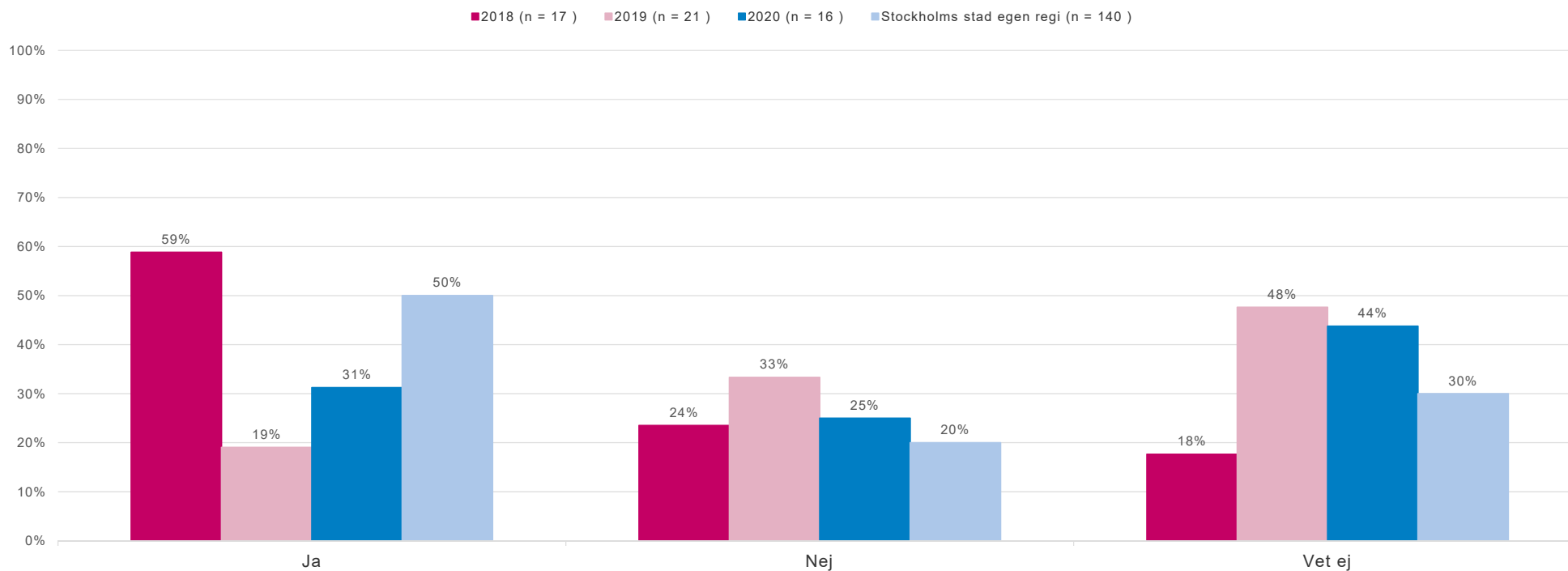
Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svartfrekvens 52%

Resultat per fråga över tid

Resultat per fråga över tid - *Genomförandeplan*



Har du en genomförandeplan?



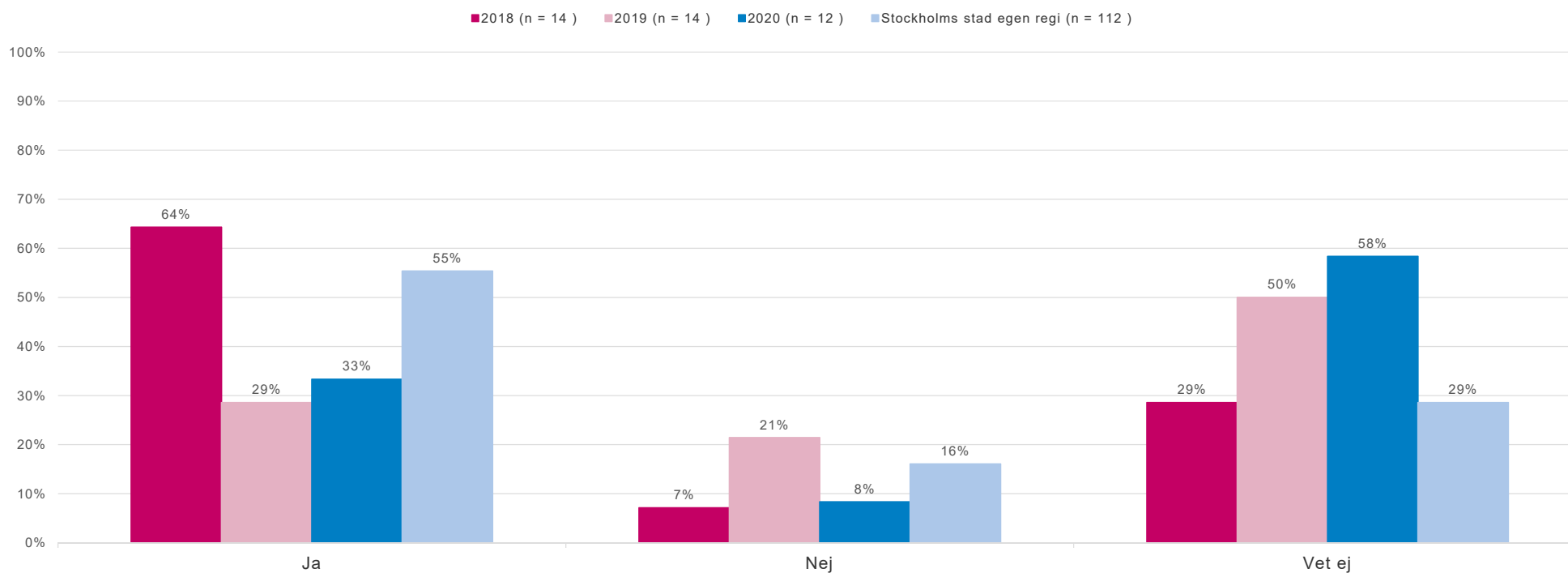
Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svartfrekvens 52%

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

Resultat per fråga över tid - *Genomförandeplan*



Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



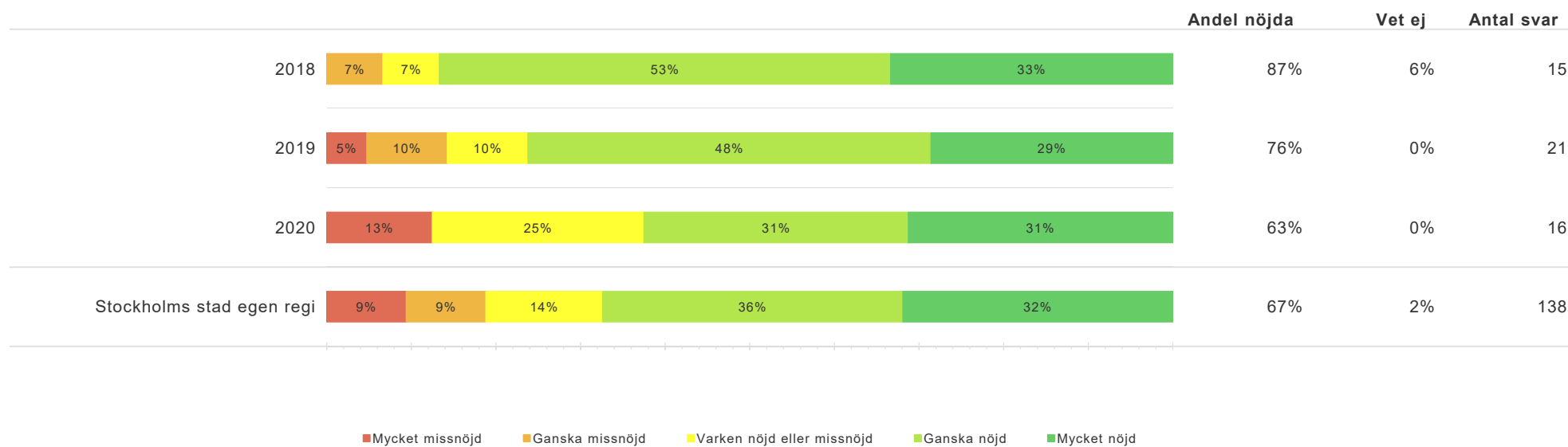
Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svartfrekvens 52%

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

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



Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



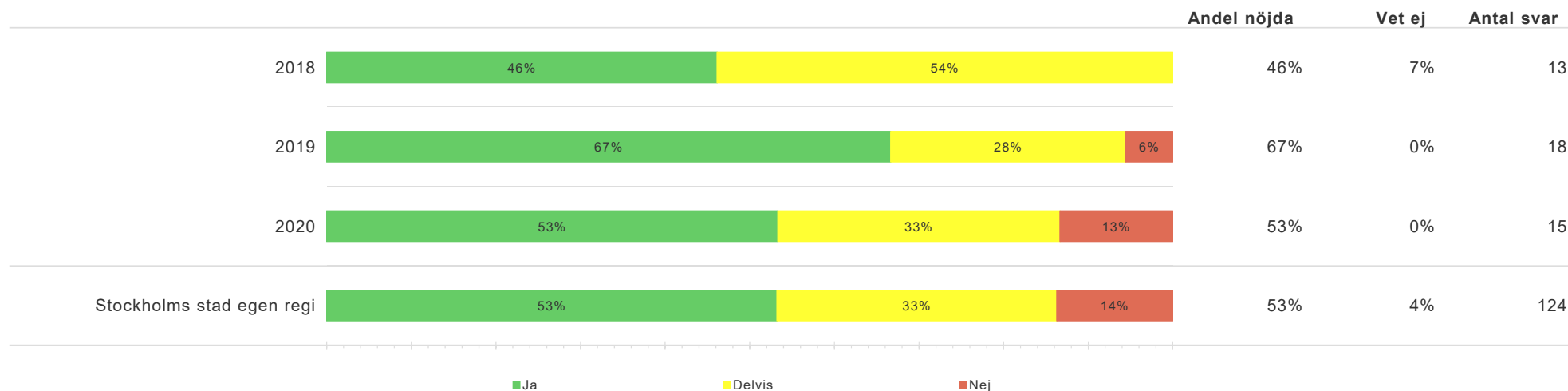
Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

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

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



Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?

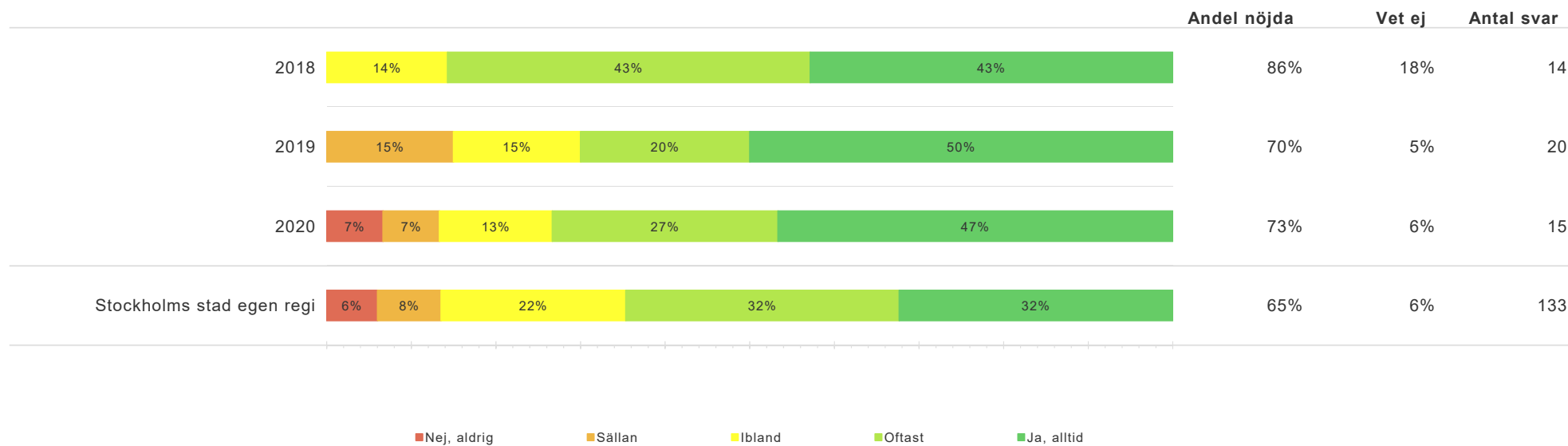


Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

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

Resultat per fråga över tid - *Inflytande*

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

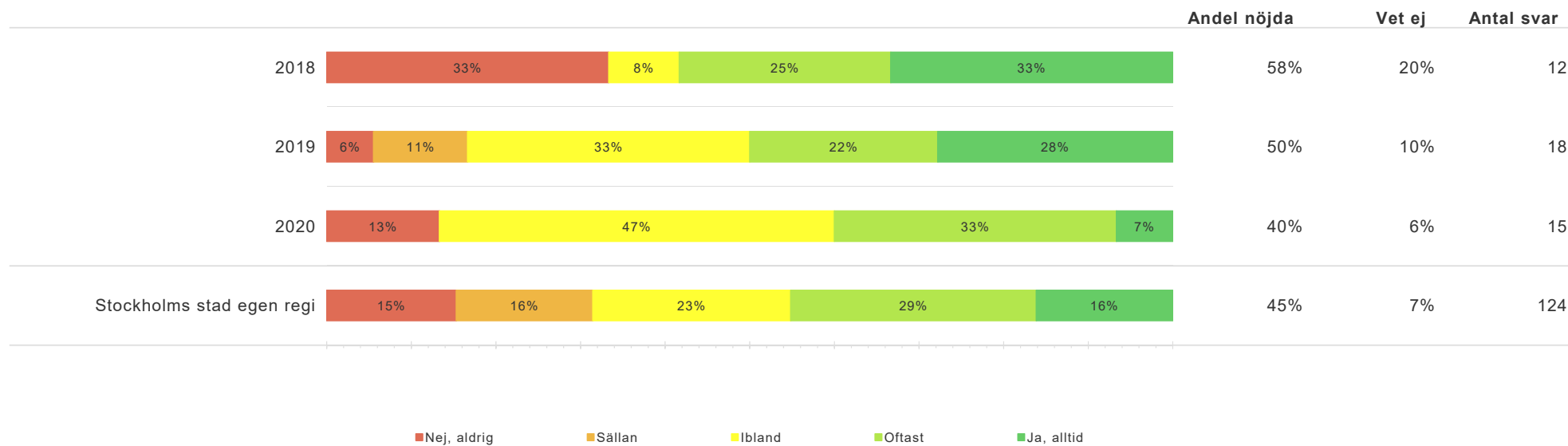


Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

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

Resultat per fråga över tid - *Inflytande*

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



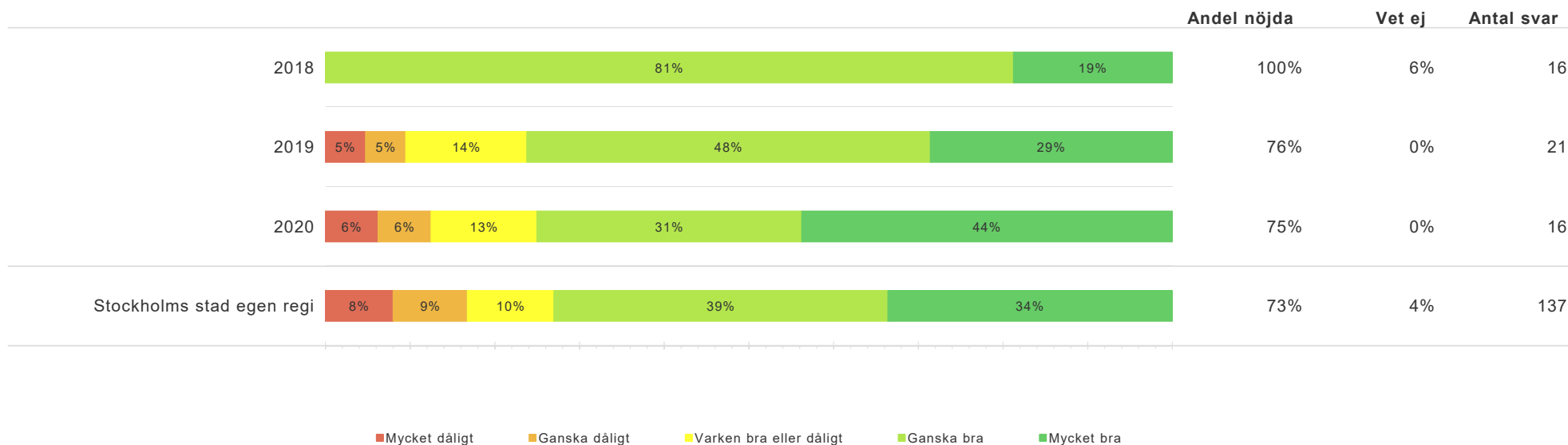
Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

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

Resultat per fråga över tid - *Hjälpens utförande*



Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



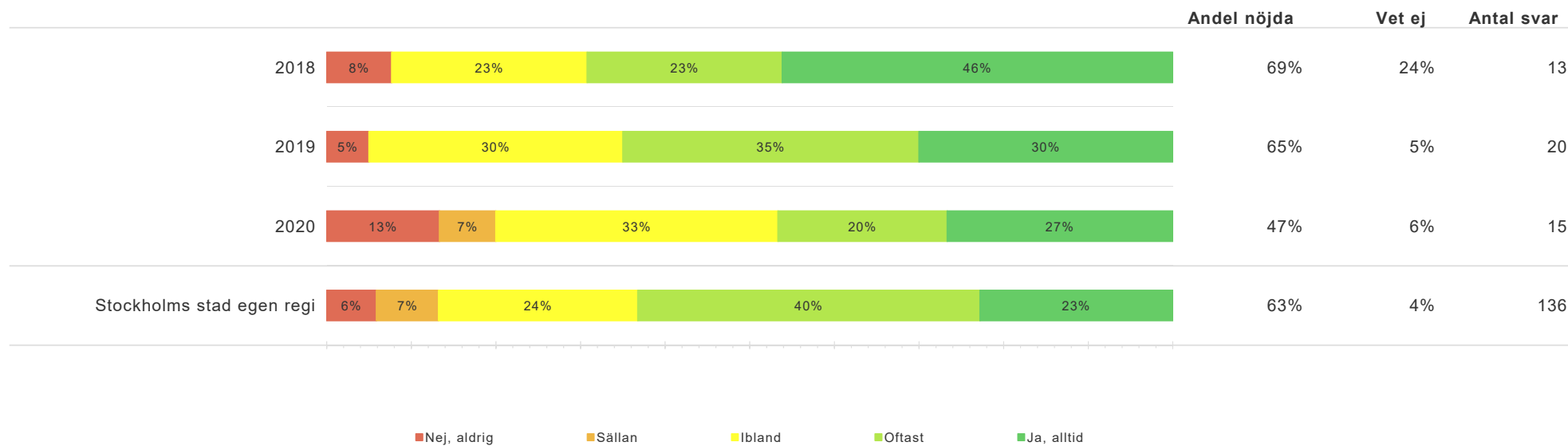
Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

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

Resultat per fråga över tid - *Hjälpens utförande*



Brukar personalen komma på avtalad tid?



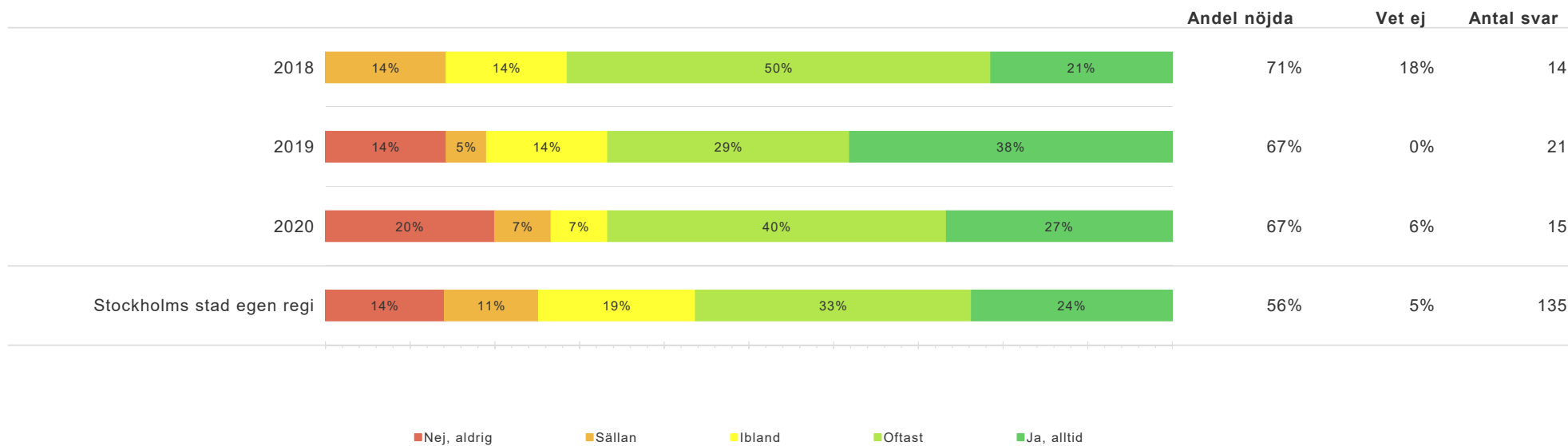
Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

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

Resultat per fråga över tid - *Hjälpens utförande*



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



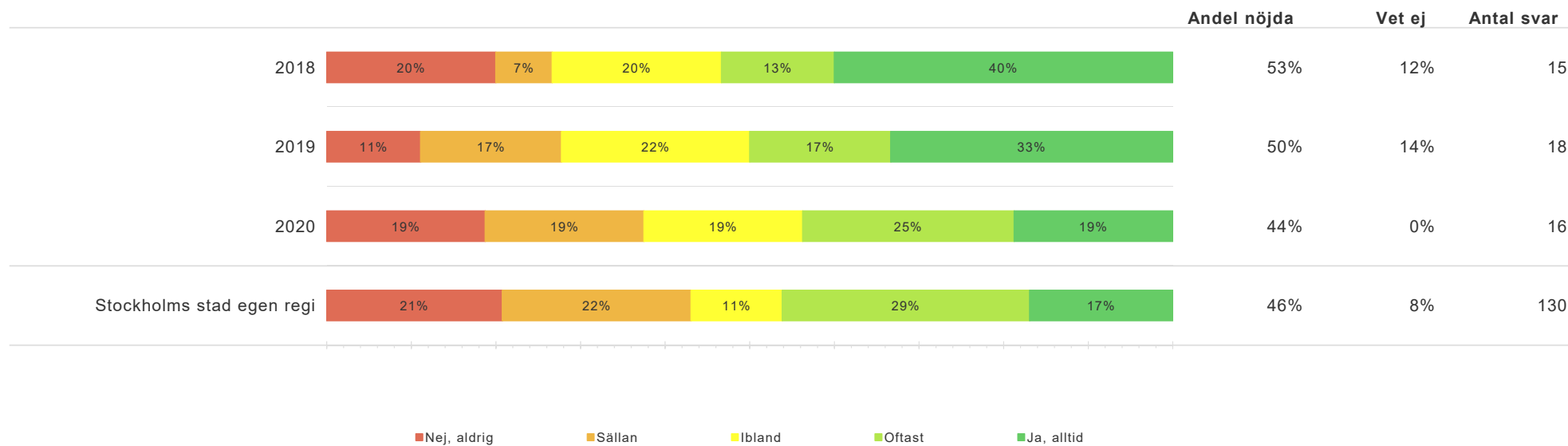
Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

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

Resultat per fråga över tid - *Hjälpens utförande*



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

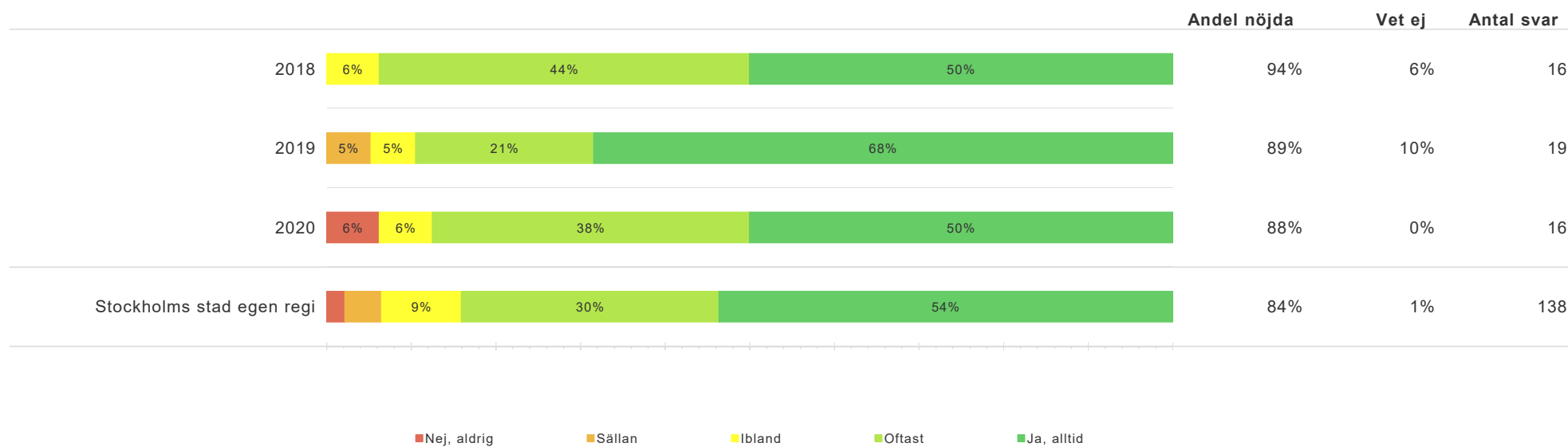


Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

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

Resultat per fråga över tid - *Bemötande*

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

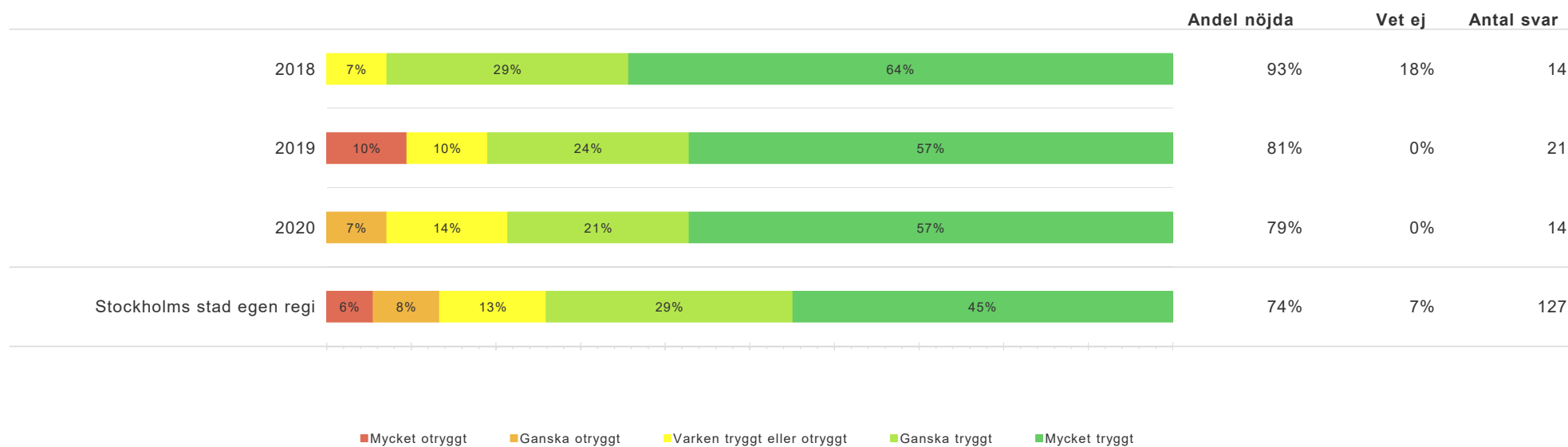


Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

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

Resultat per fråga över tid - *Trygghet*

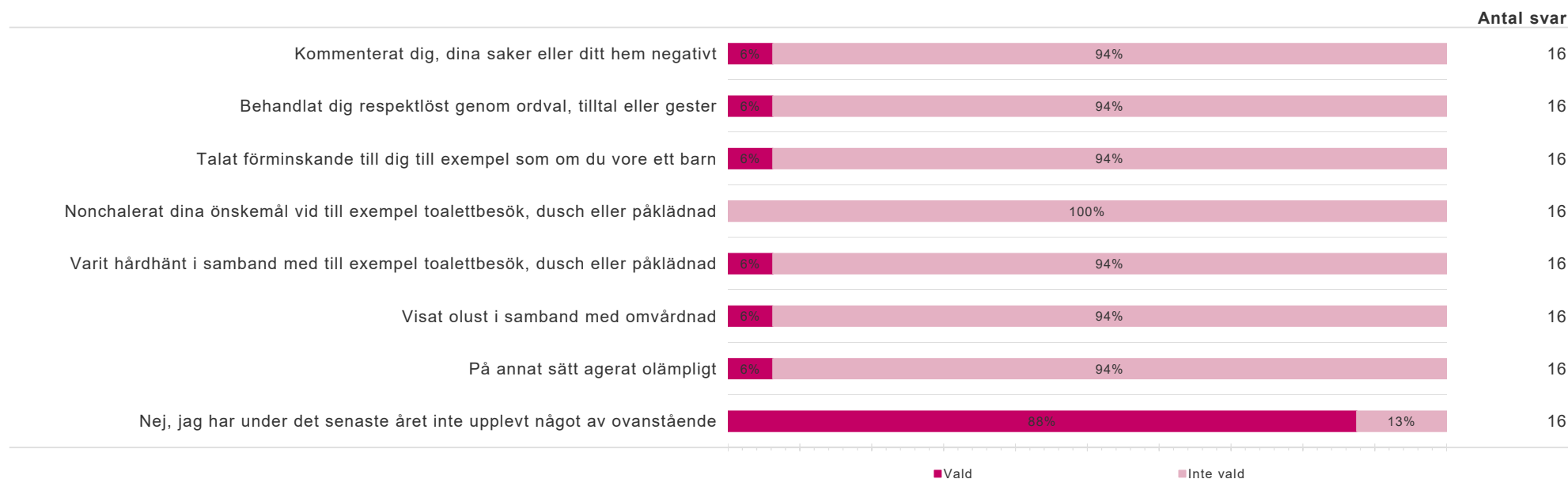
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

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

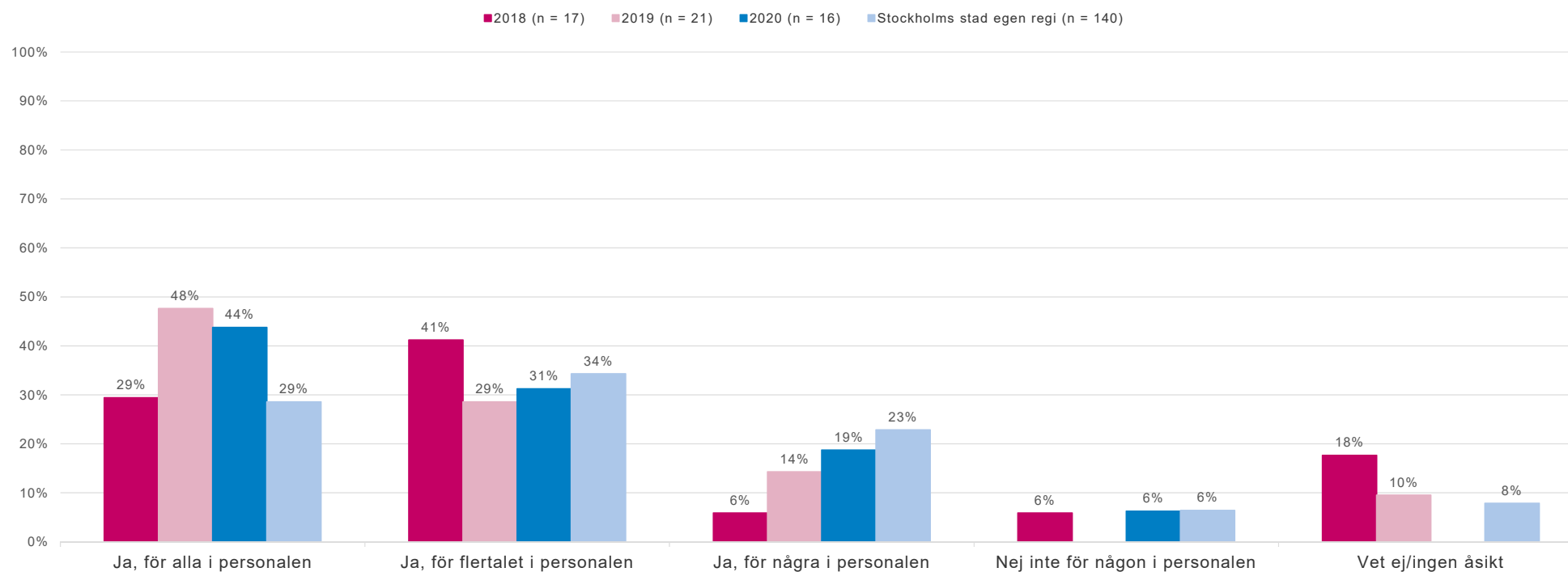
Resultat per fråga över tid - *Bemötande*



Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Resultat per fråga över tid - *Trygghet*

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?

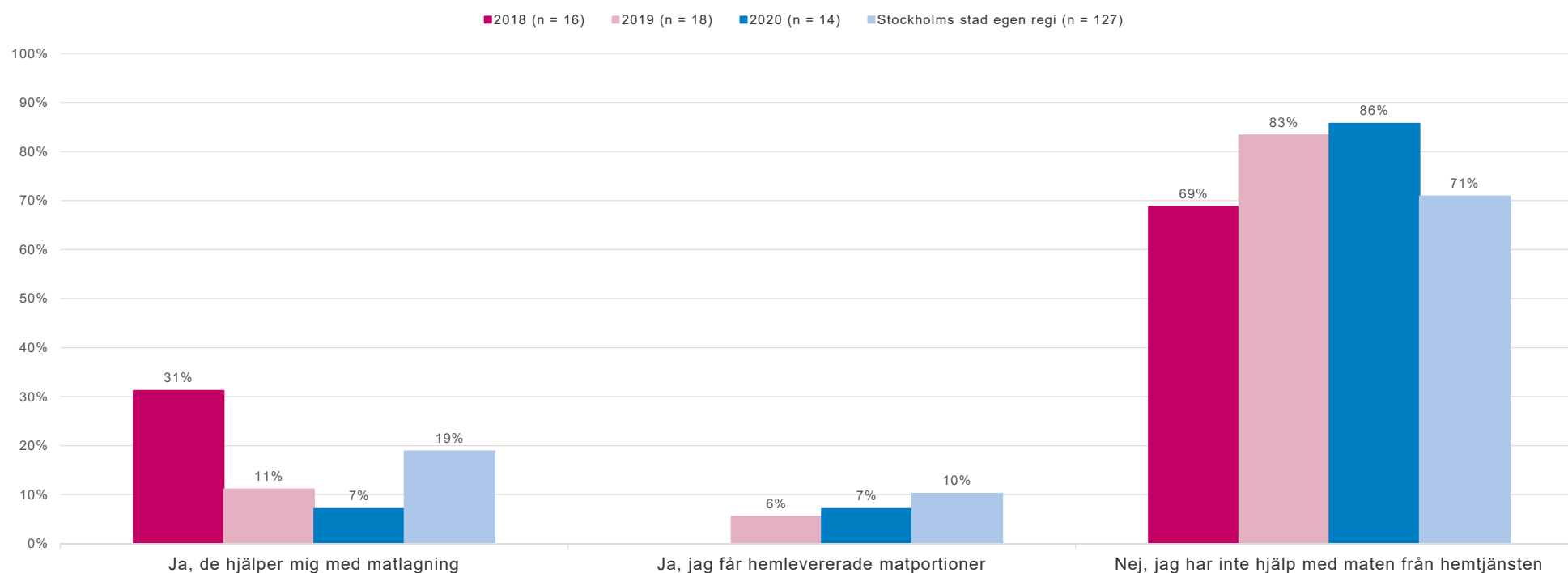


Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

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

Resultat per fråga över tid - *Maten*

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

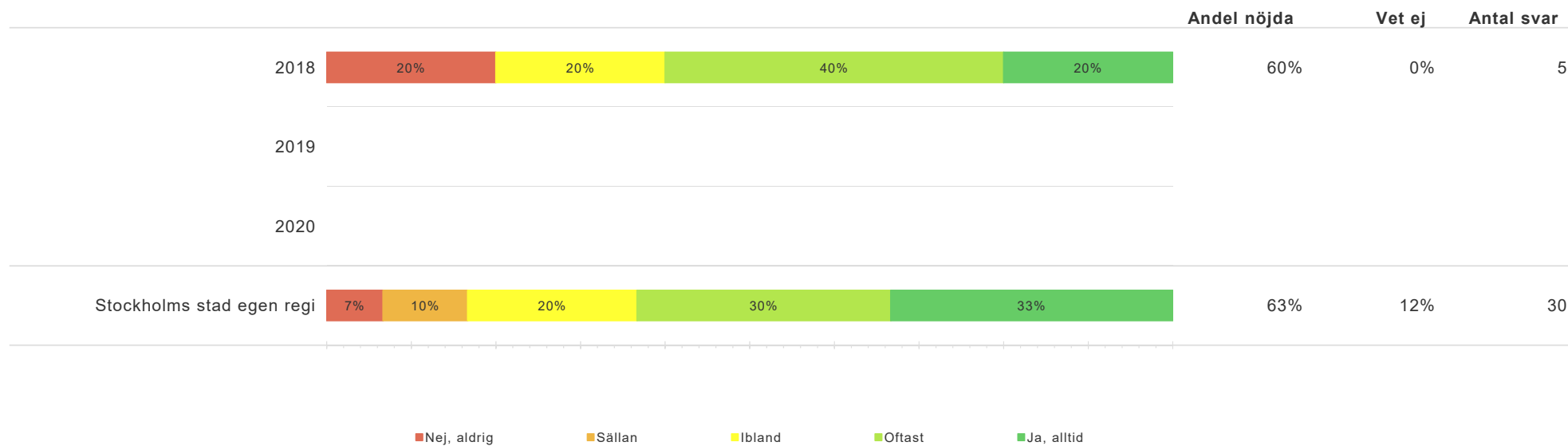


Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

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

Resultat per fråga över tid - *Maten*

Smakar maten bra?

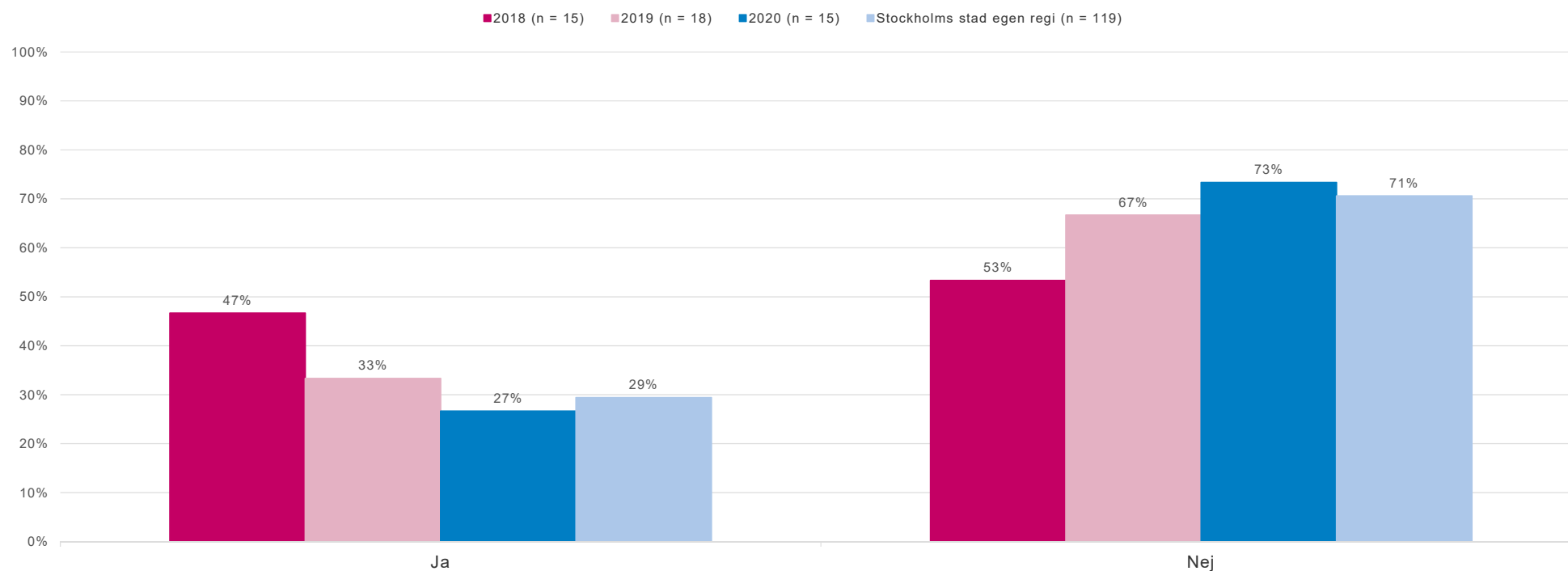


Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svartfrekvens 52%

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

Resultat per fråga över tid - *Aktiviteter*

Är du beviljad promenad eller utevistelse?

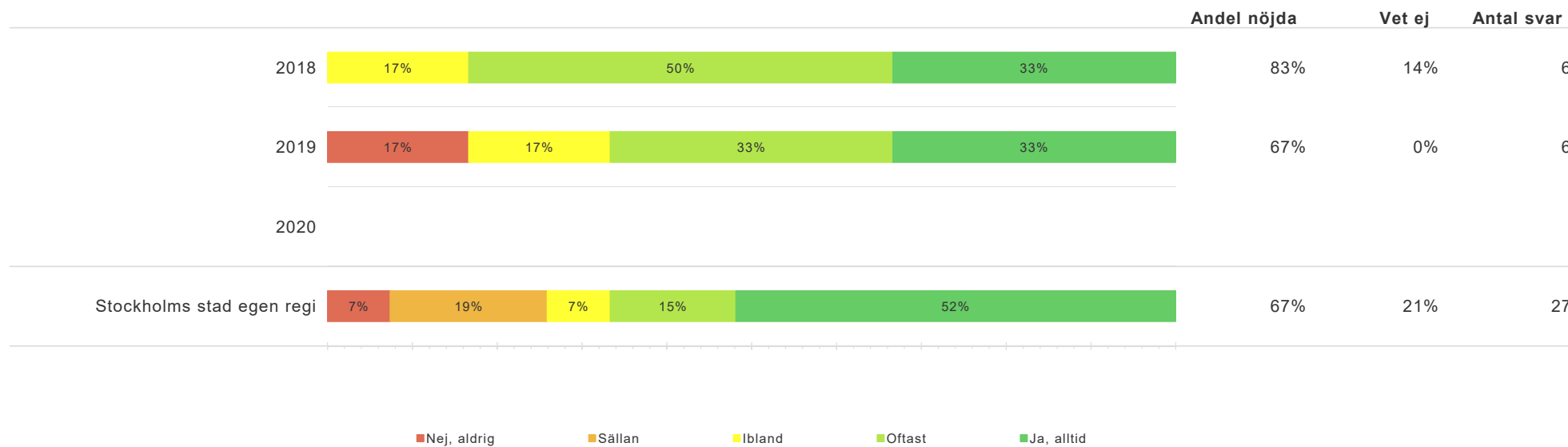


Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svartfrekvens 52%

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

Resultat per fråga över tid - *Aktiviteter*

Är du nöjd med promenaderna och/eller utevistelserna?



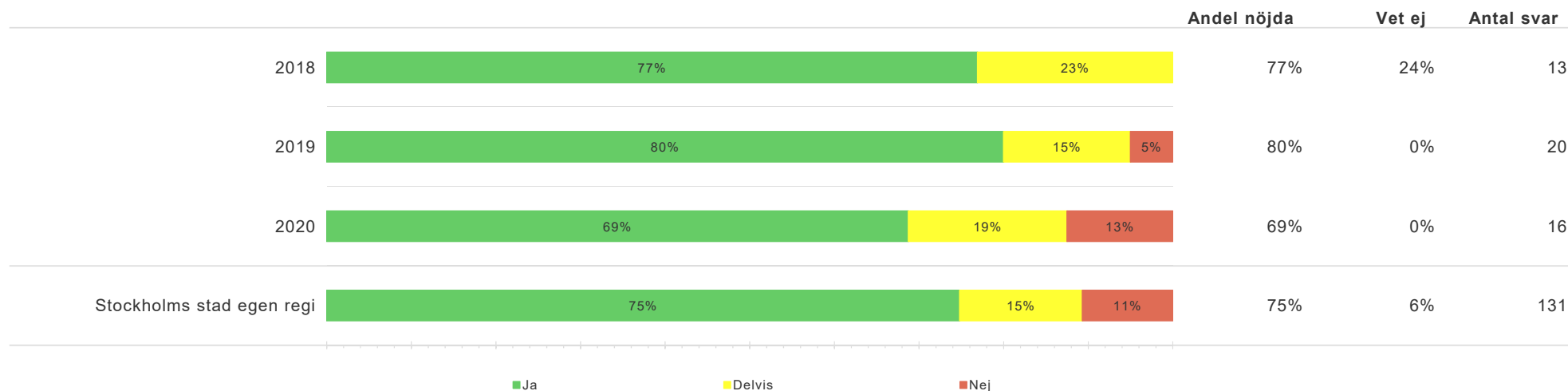
Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

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

Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*



Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?



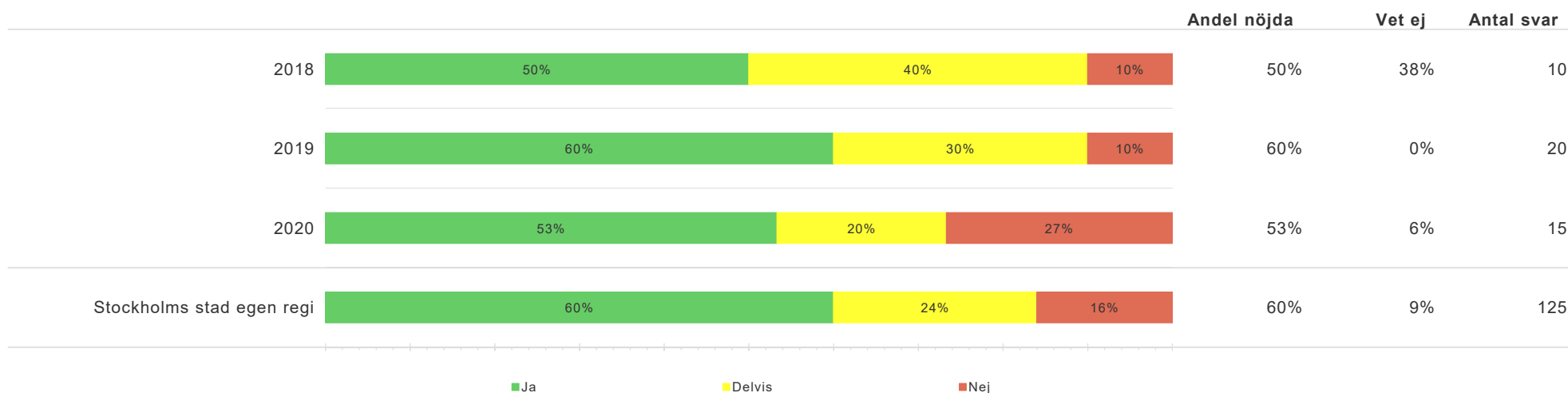
Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

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

Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*



Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?



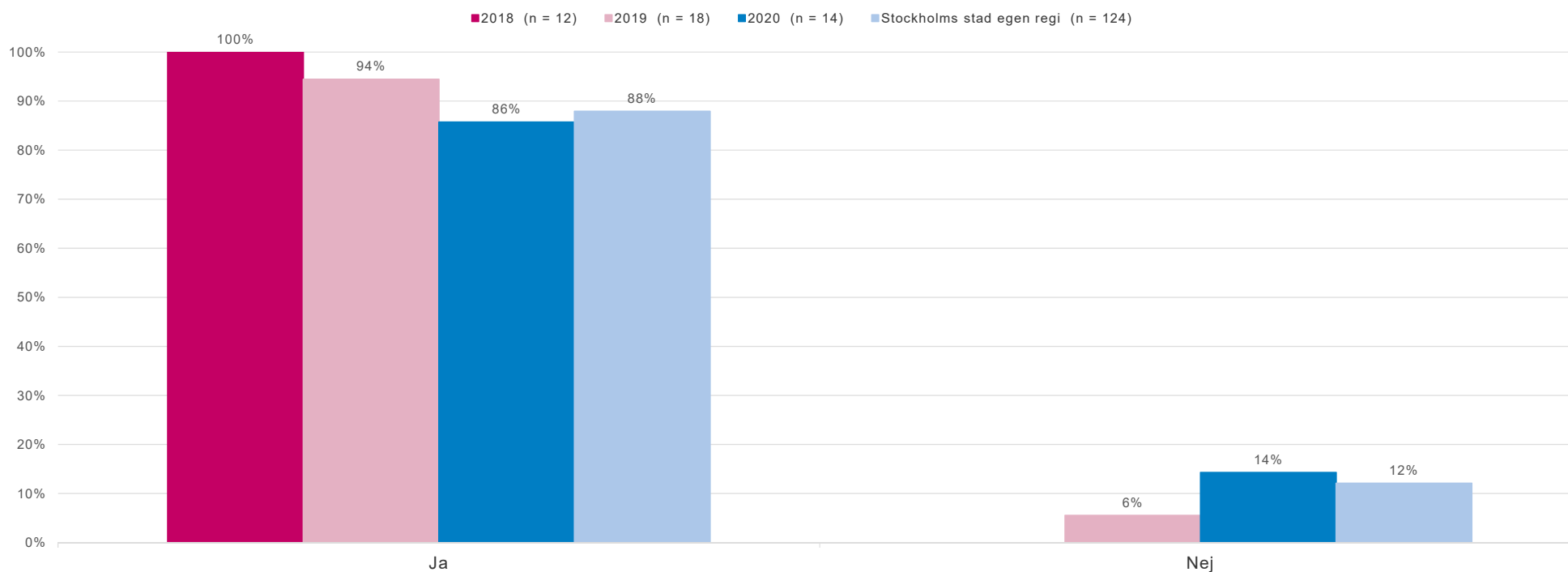
Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

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

Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*



Vet du vilka insatser du är beviljad?



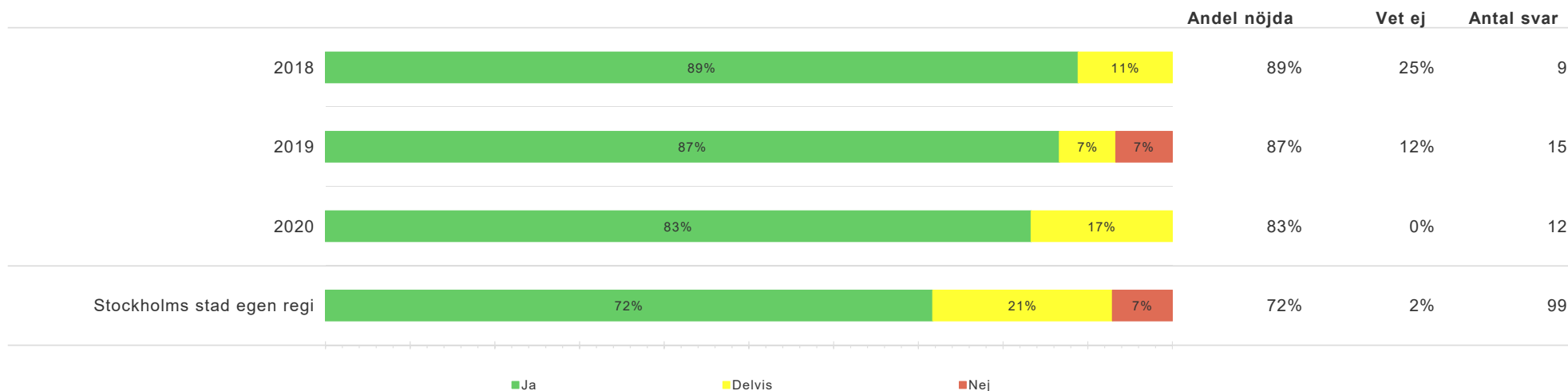
Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

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

Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*



Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



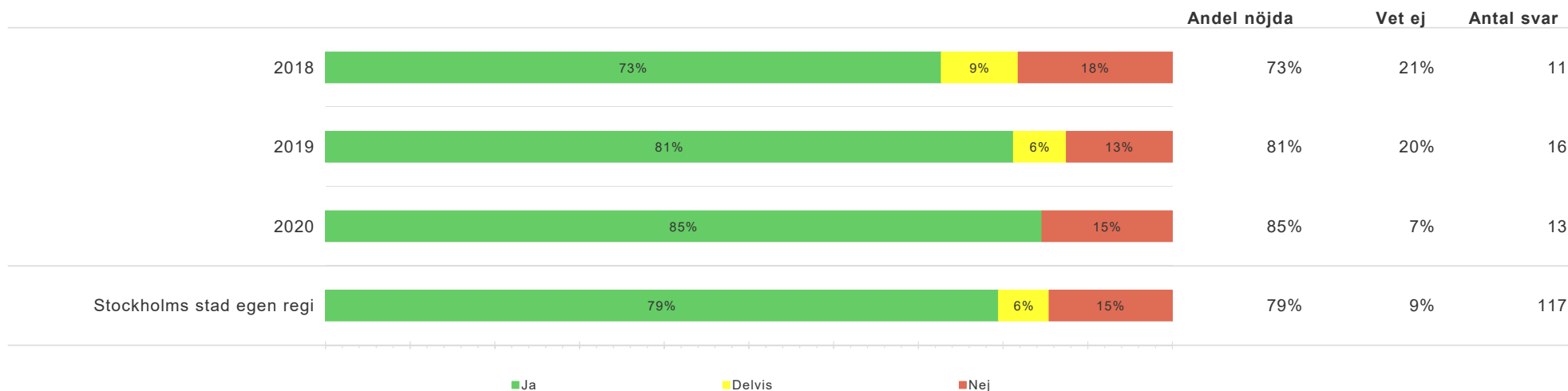
Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

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

Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*



Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst?



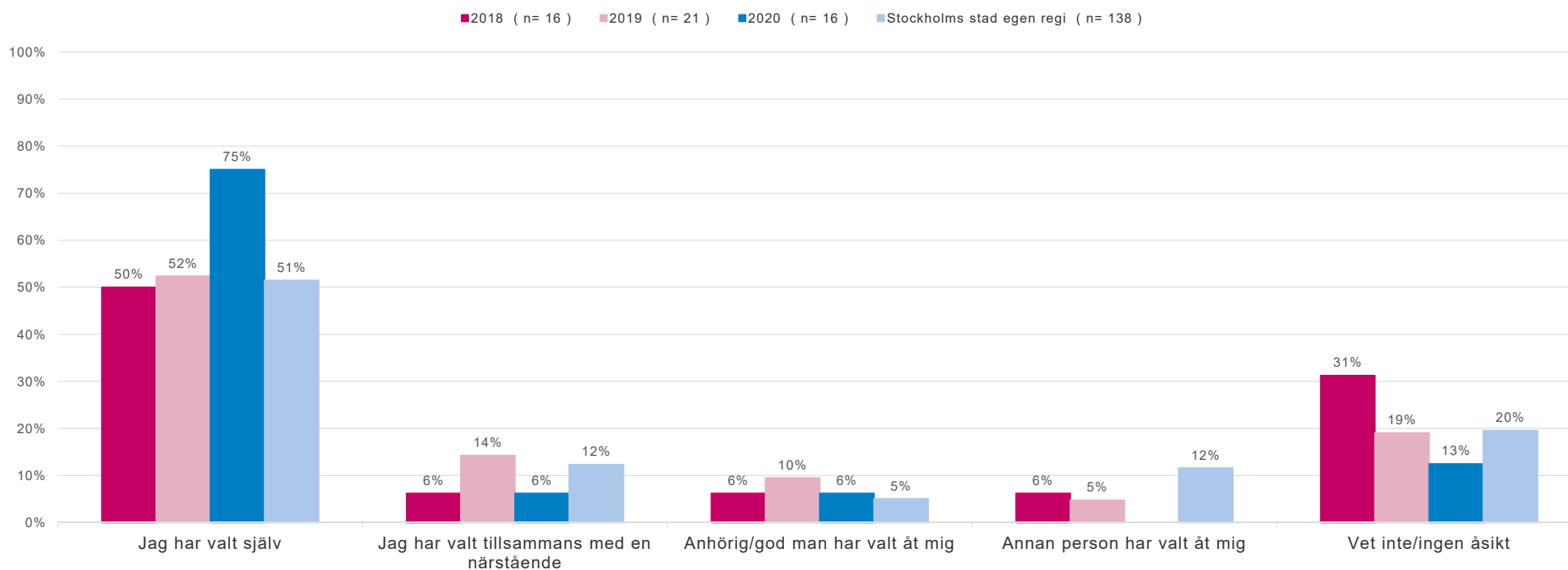
Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

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

Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*



Vem har valt din hemtjänst?



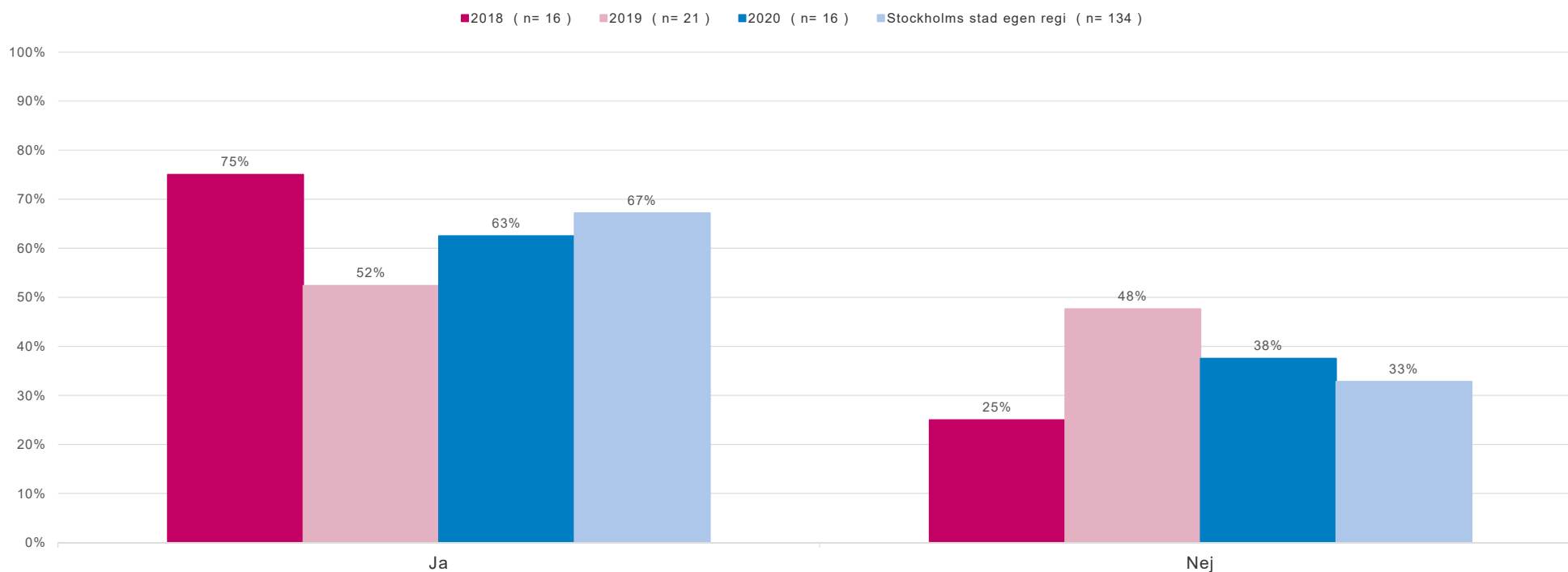
Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

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

Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*



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

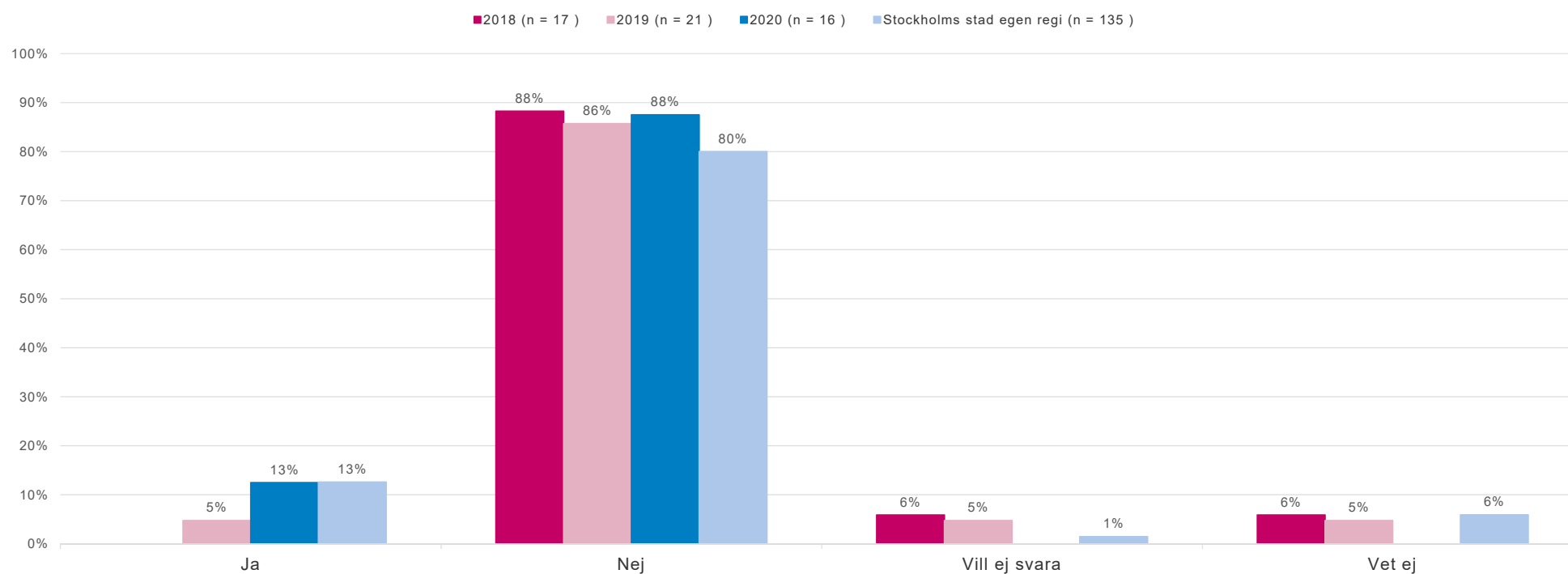


Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svartfrekvens 52%

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

Resultat per fråga över tid - *Diskriminering*

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



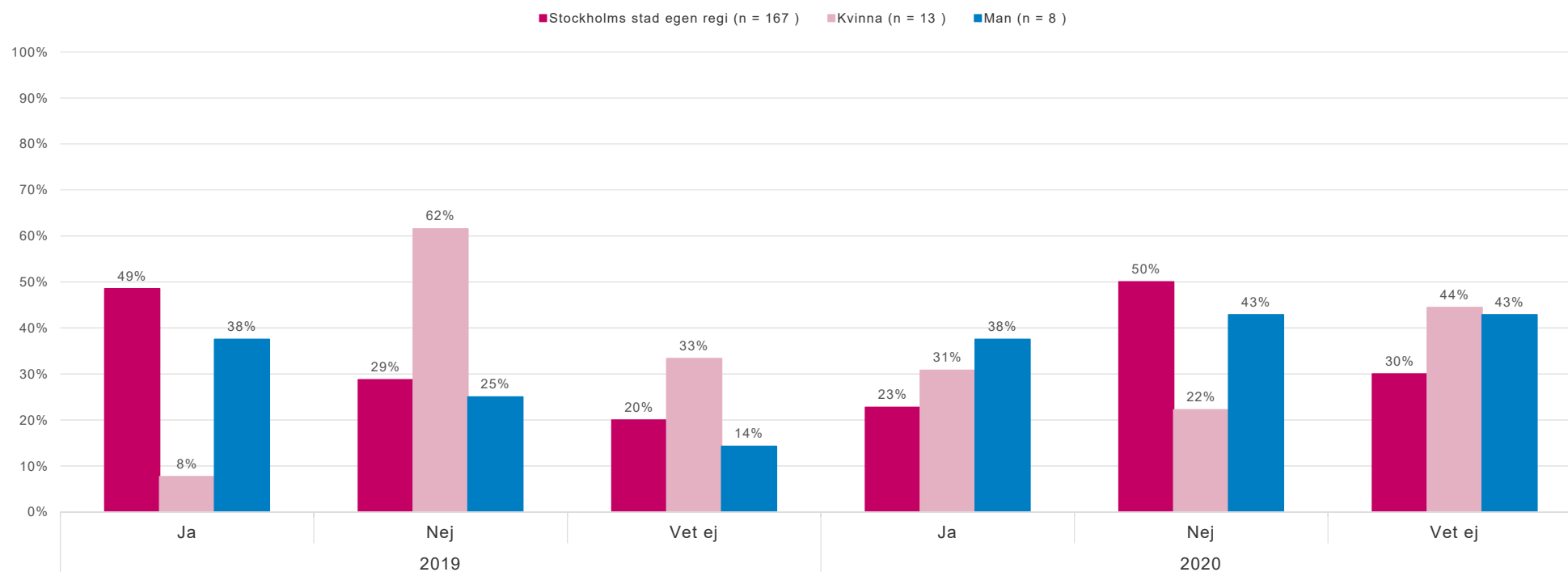
Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svartfrekvens 52%

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

Resultat per kön

Resultat per kön - *Genomförandeplan*

Har du en genomförandeplan?

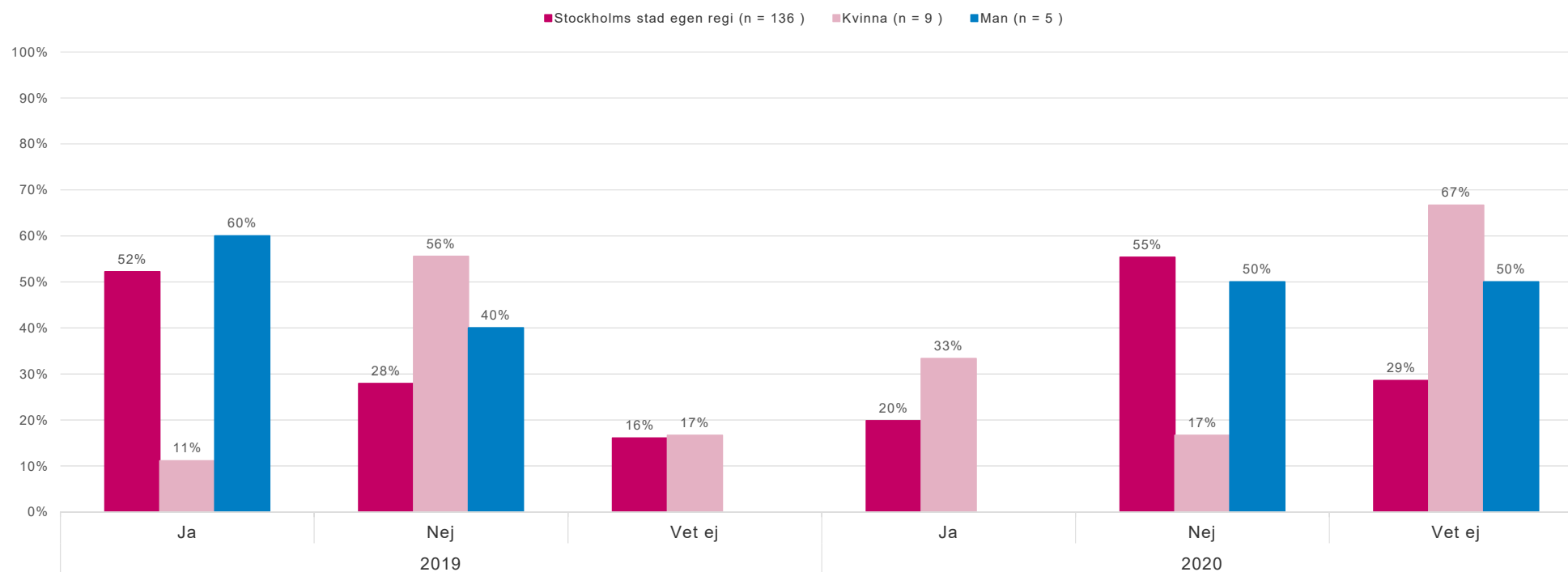


Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svartfrekvens 52%

Kön avser Skarpnäck egen regi.

Resultat per kön - *Genomförandeplan*

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?

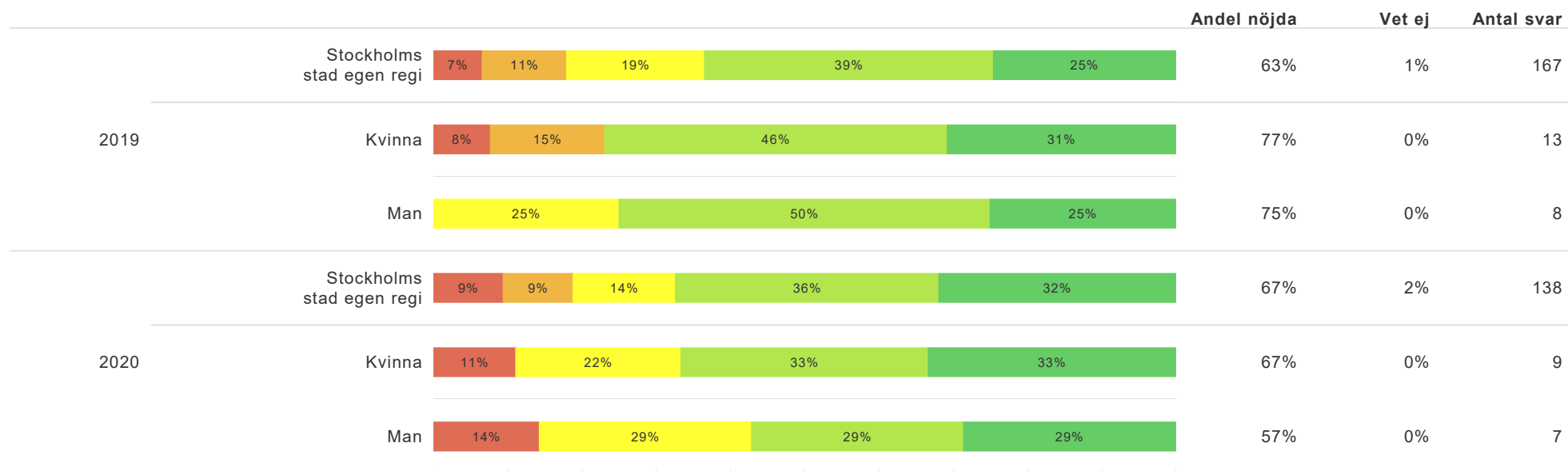


Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svartfrekvens 52%

Kön avser Skarpnäck egen regi.

Resultat per kön - *Hemtjänsten i sin helhet*

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



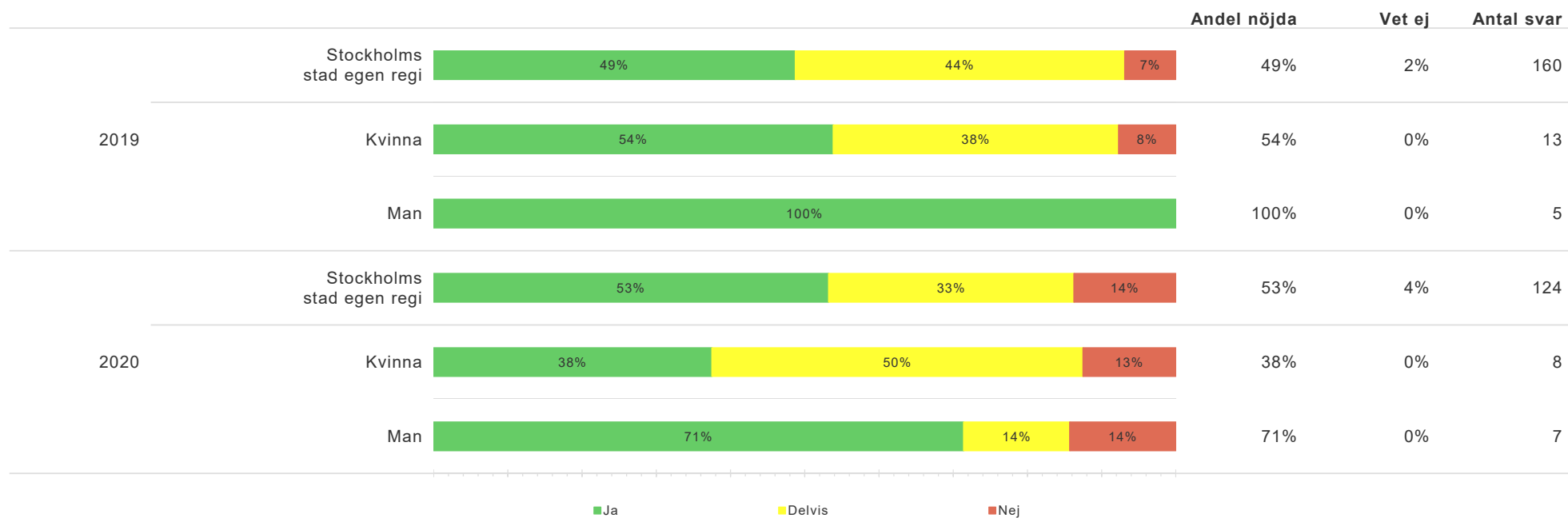
■ Mycket missnöjd
 ■ Ganska missnöjd
 ■ Varken nöjd eller missnöjd
 ■ Ganska nöjd
 ■ Mycket nöjd

Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Kön avser Skarpnäck egen regi.

Resultat per kön - *Hemtjänsten i sin helhet*

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?

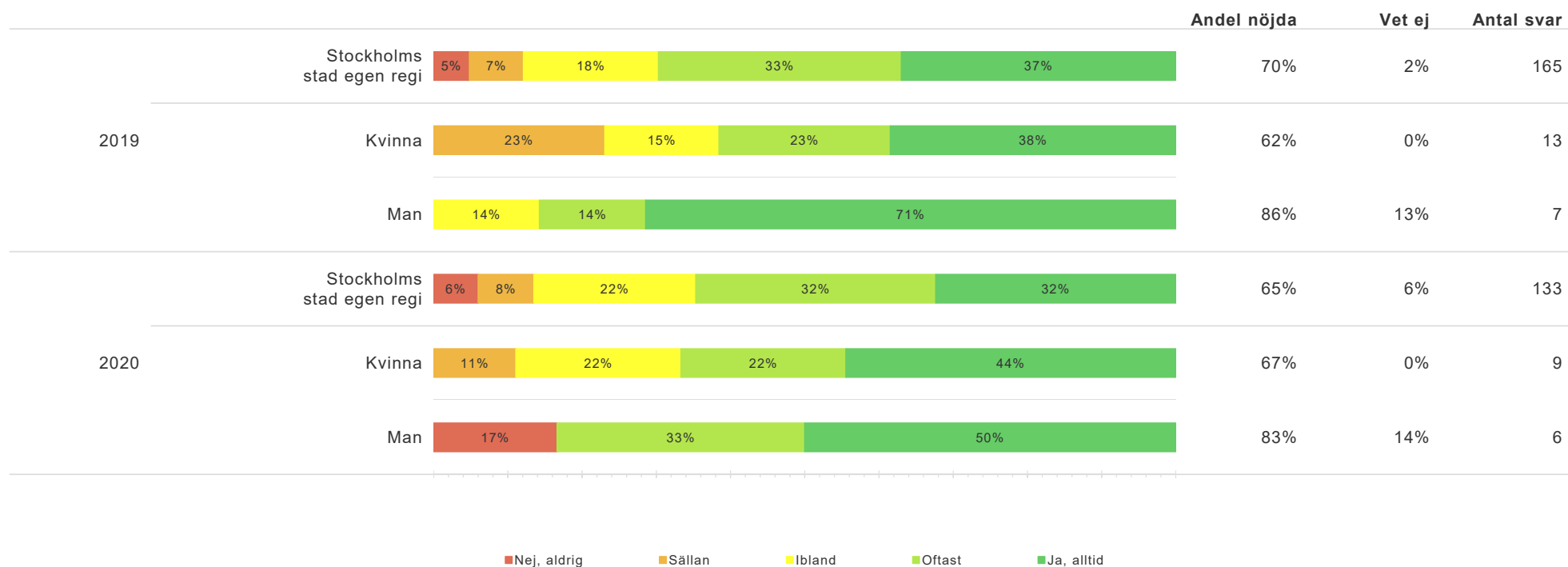


Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Kön avser Skarpnäck egen regi.

Resultat per kön - *Inflytande*

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

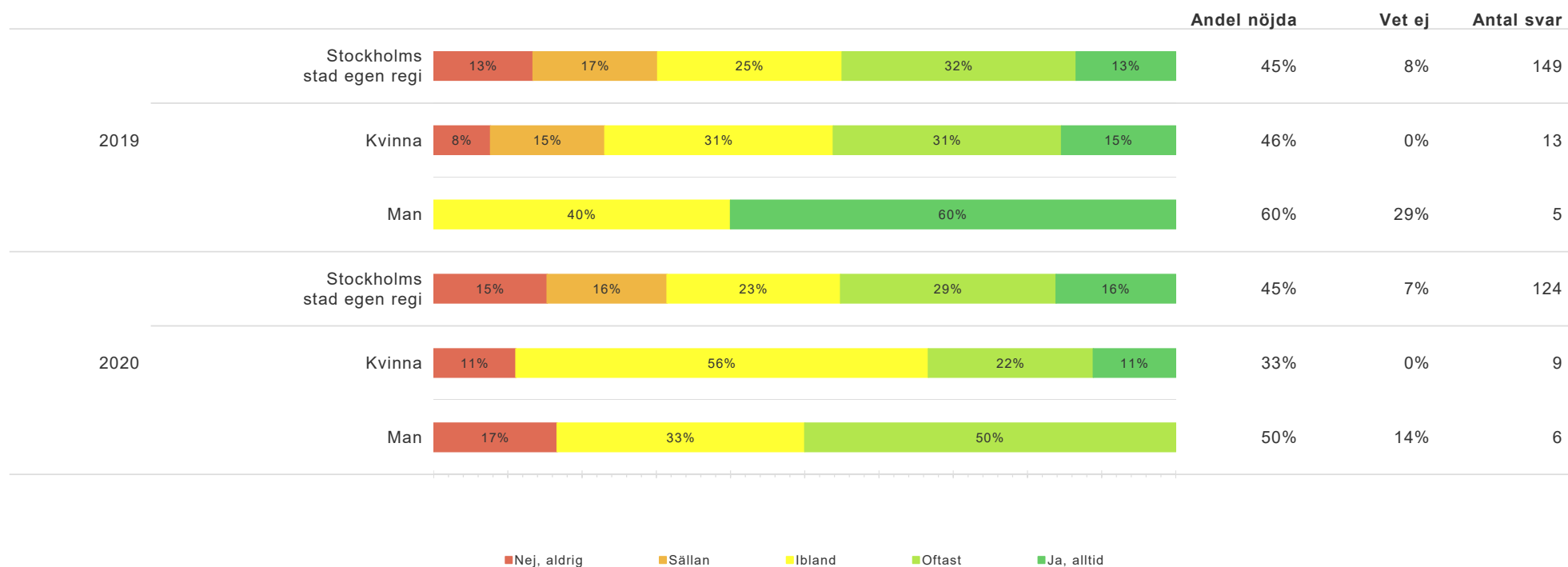


Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Kön avser Skarpnäck egen regi.

Resultat per kön - *Inflytande*

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

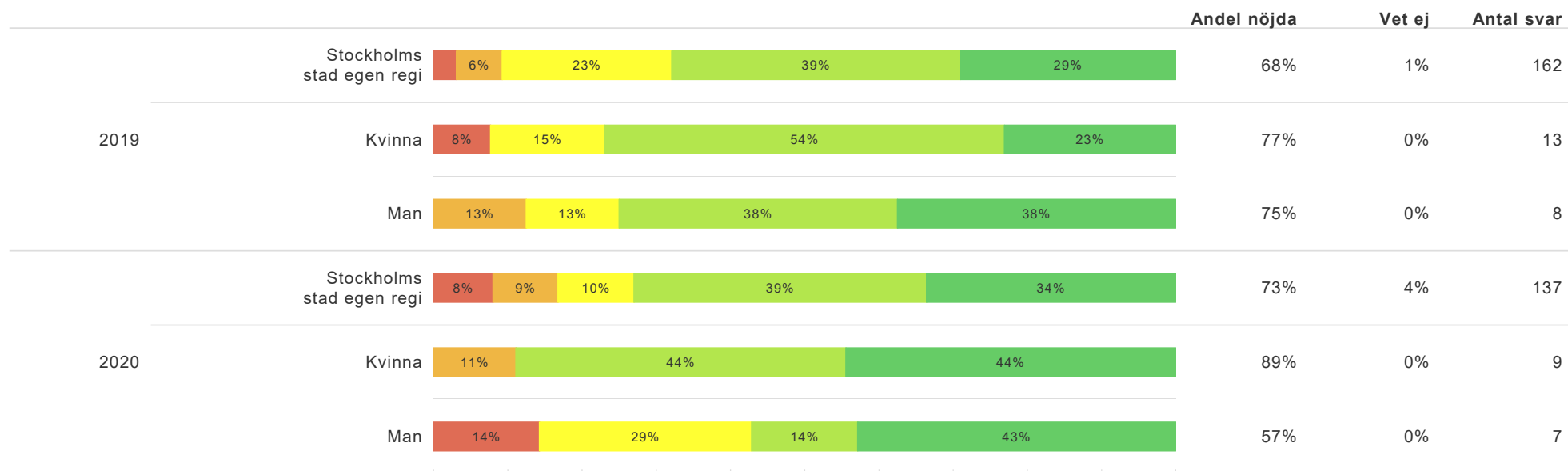


Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Kön avser Skarpnäck egen regi.

Resultat per kön - *Hjälpens utförande*

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



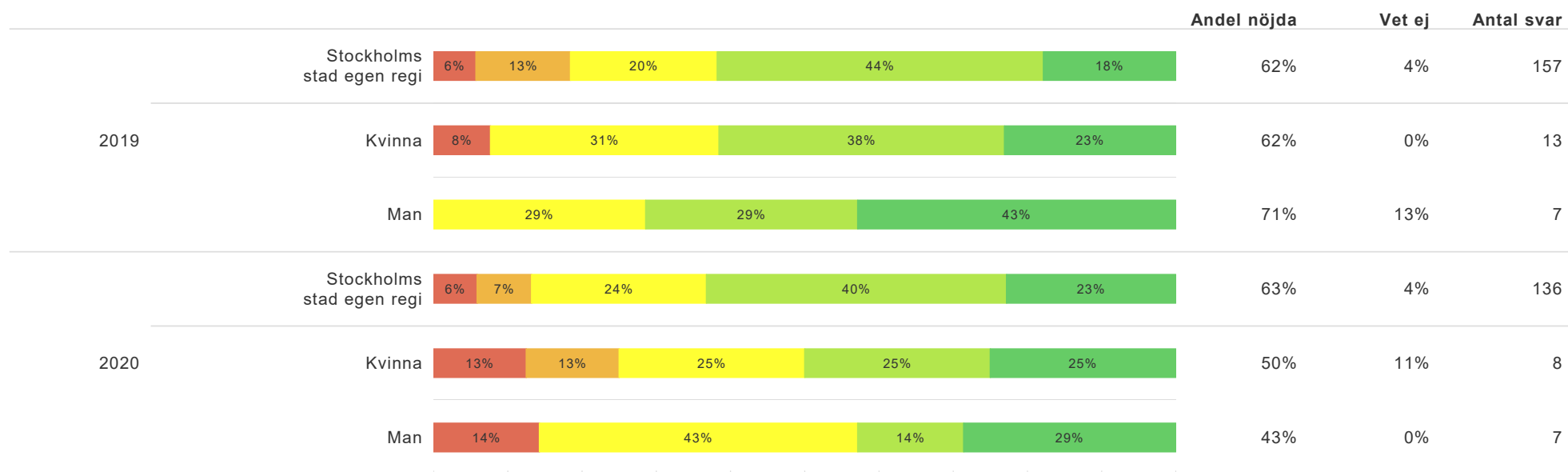
■ Mycket dåligt
 ■ Ganska dåligt
 ■ Varken bra eller dåligt
 ■ Ganska bra
 ■ Mycket bra

Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Kön avser Skarpnäck egen regi.

Resultat per kön - *Hjälpens utförande*

Brukar personalen komma på avtalad tid?



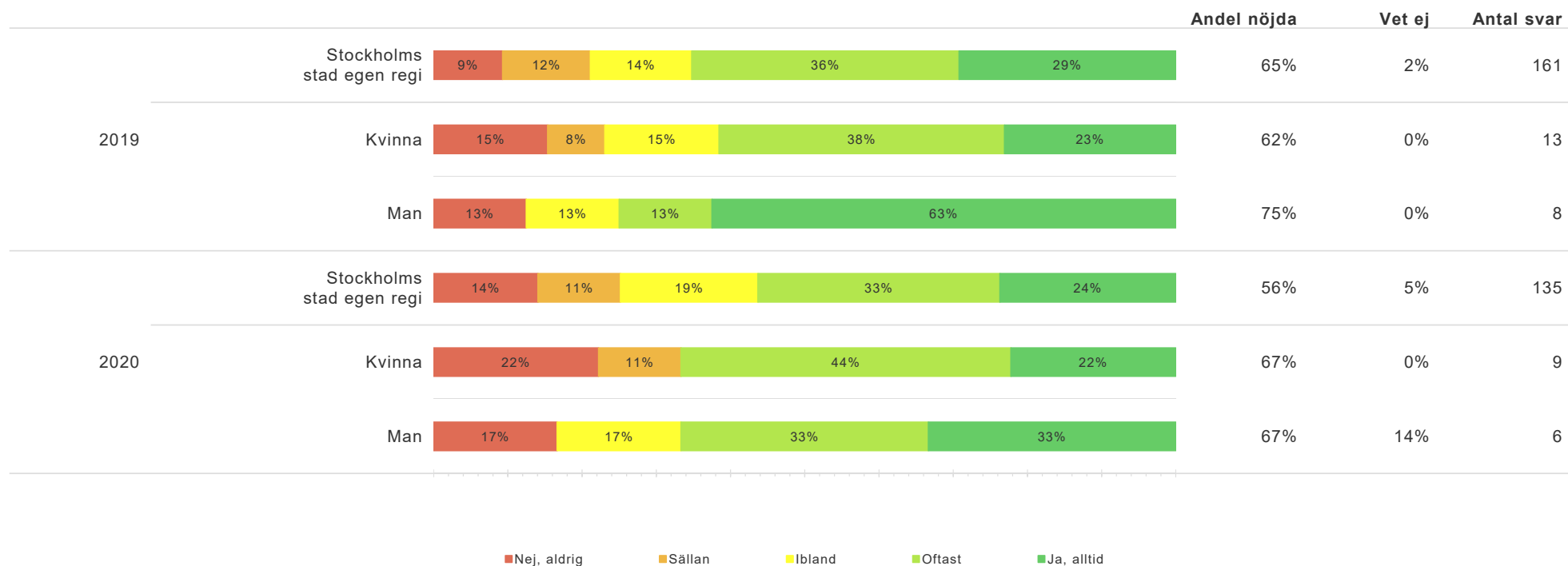
■ Nej, aldrig
 ■ Sällan
 ■ Ibland
 ■ Oftast
 ■ Ja, alltid

Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Kön avser Skarpnäck egen regi.

Resultat per kön - *Hjälpens utförande*

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

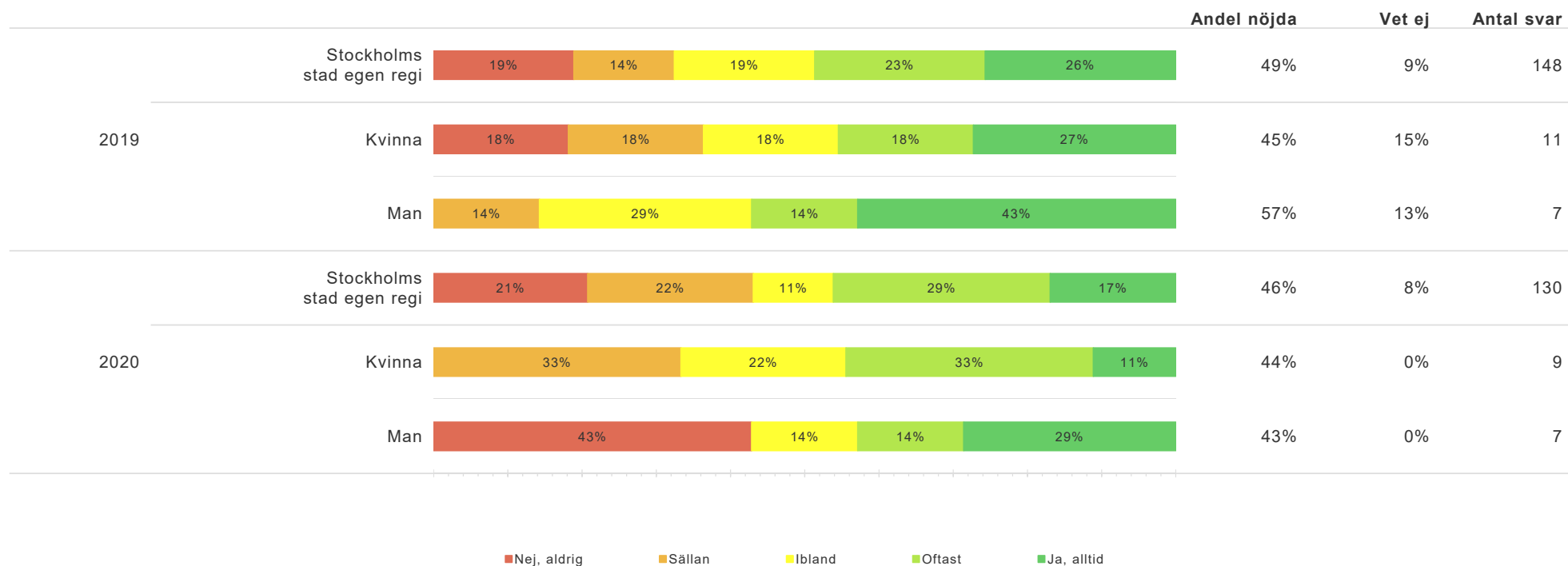


Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Kön avser Skarpnäck egen regi.

Resultat per kön - *Hjälpens utförande*

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

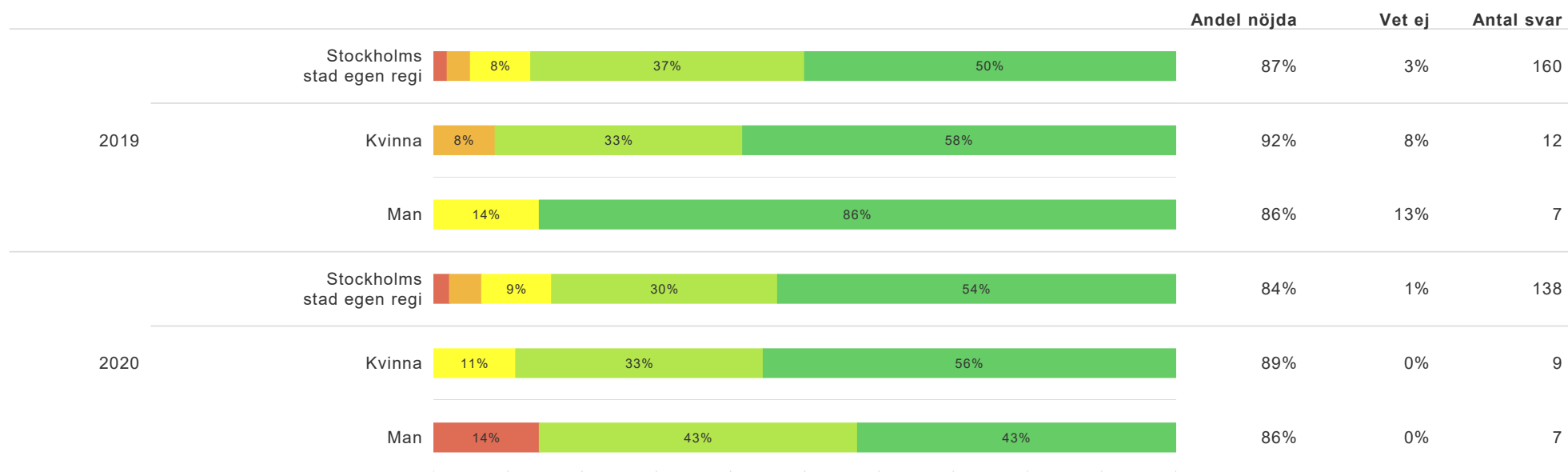


Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Kön avser Skarpnäck egen regi.

Resultat per kön - *Bemötande*

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



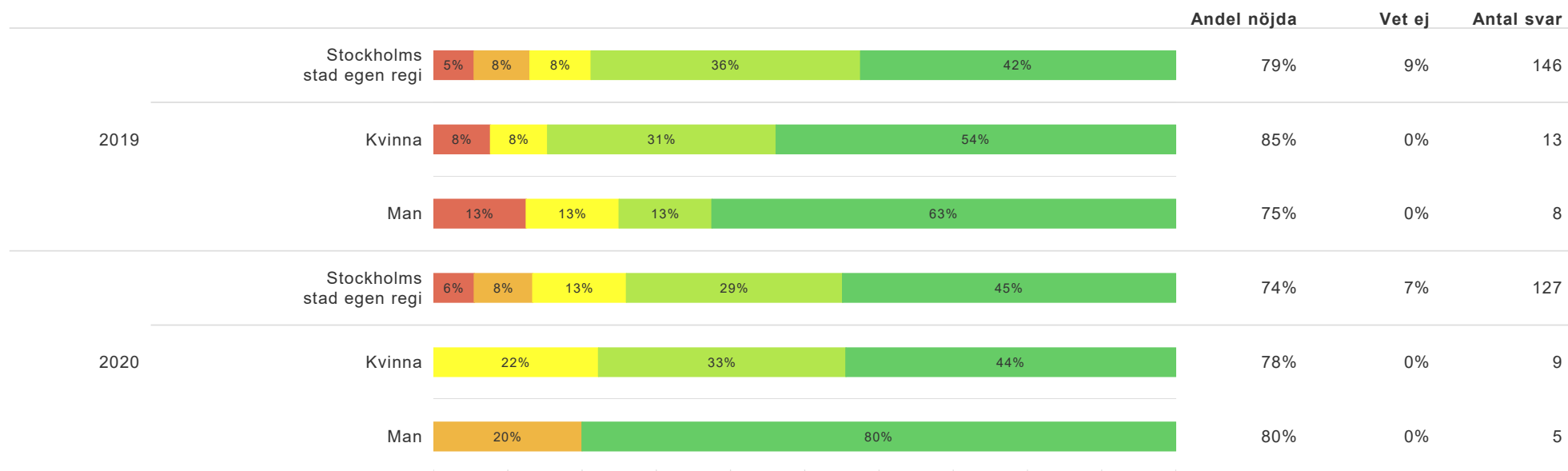
■ Nej, aldrig
 ■ Sällan
 ■ Ibland
 ■ Oftast
 ■ Ja, alltid

Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Kön avser Skarpnäck egen regi.

Resultat per kön - *Trygghet*

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

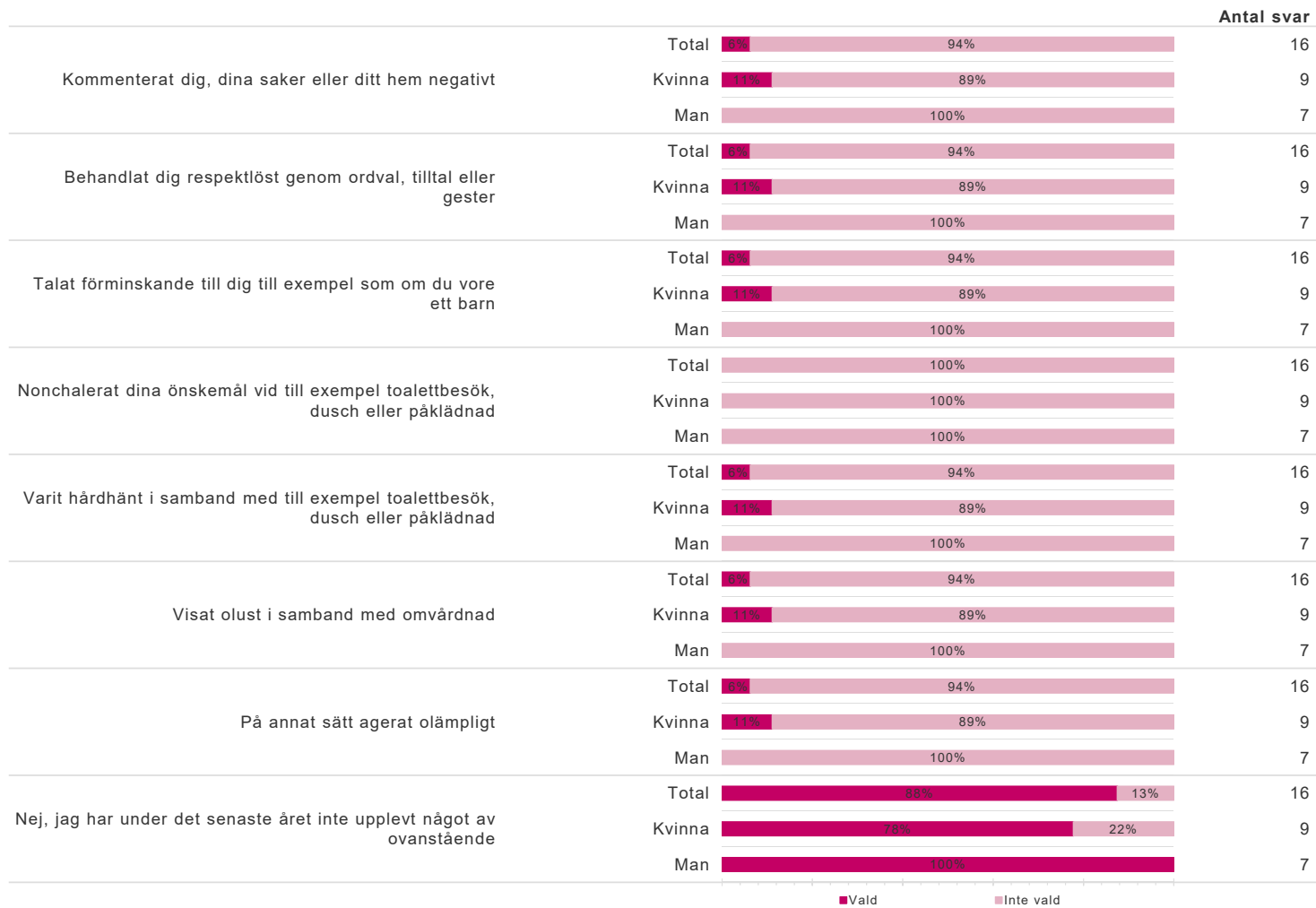


■ Mycket otryggt
 ■ Ganska otryggt
 ■ Varken tryggt eller otryggt
 ■ Ganska tryggt
 ■ Mycket tryggt

Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Kön avser Skarpnäck egen regi.

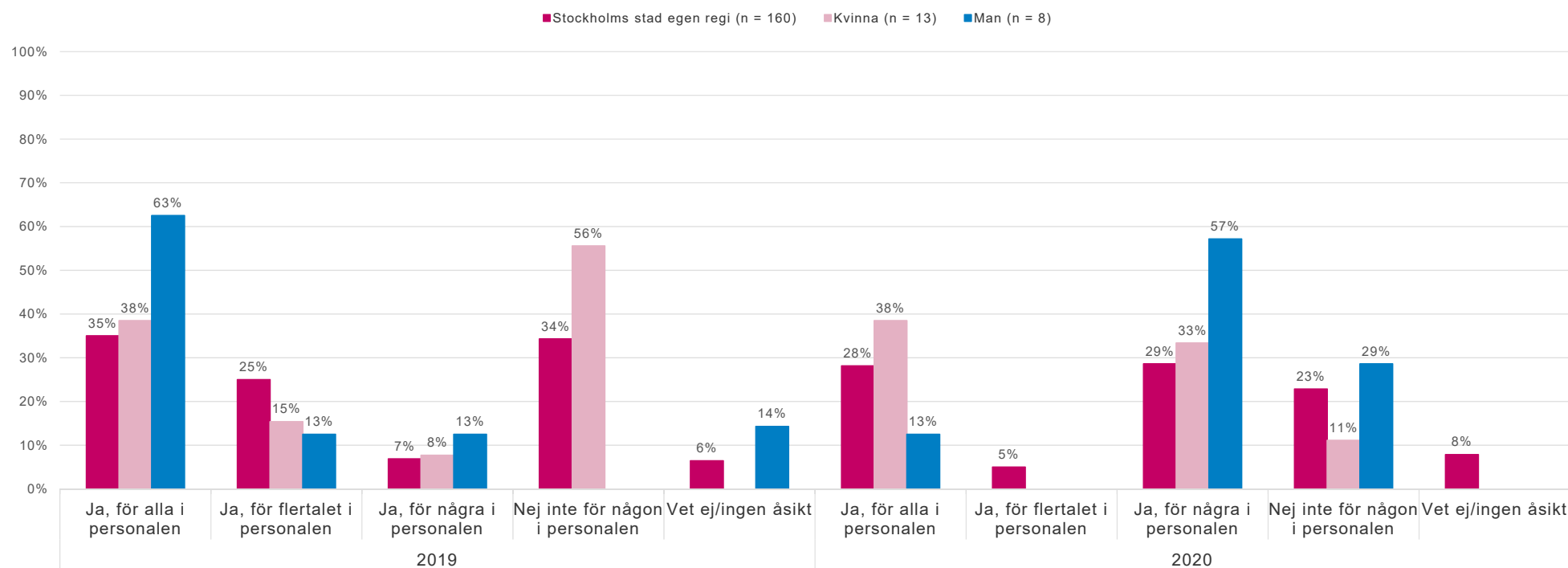
Resultat per kön - *Bemötande*



Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Resultat per kön - *Trygghet*

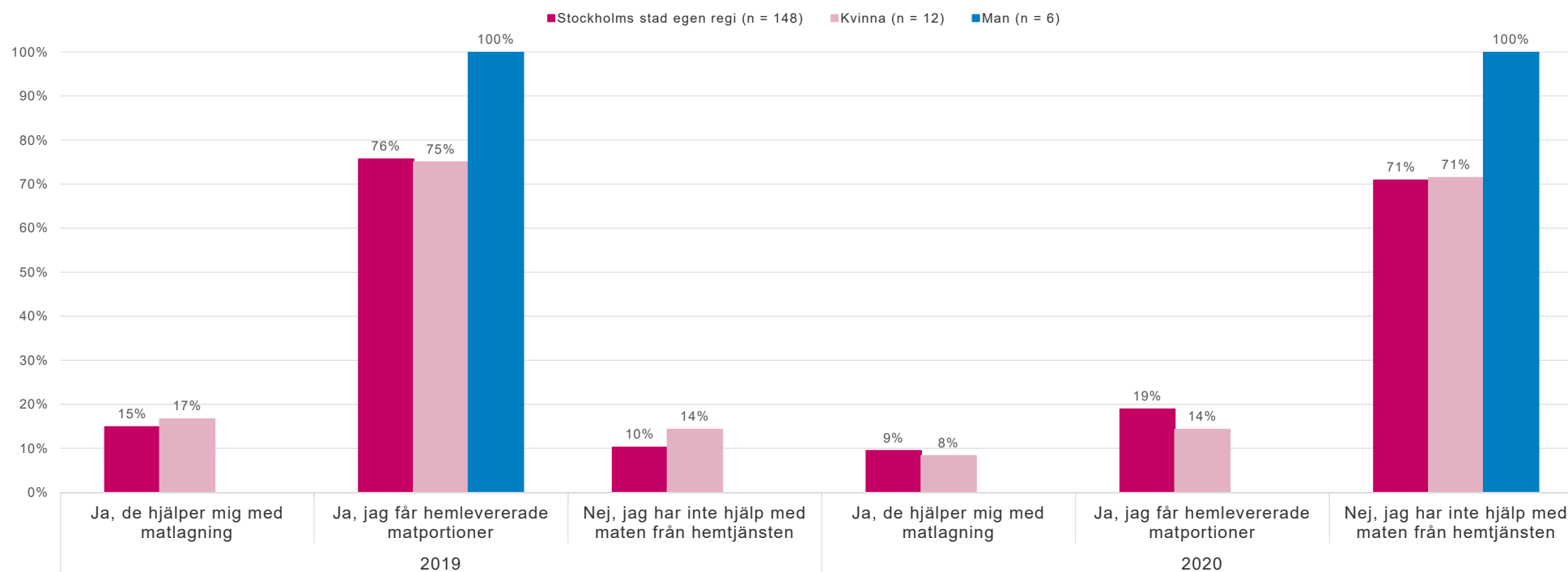
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Resultat per kön - *Maten*

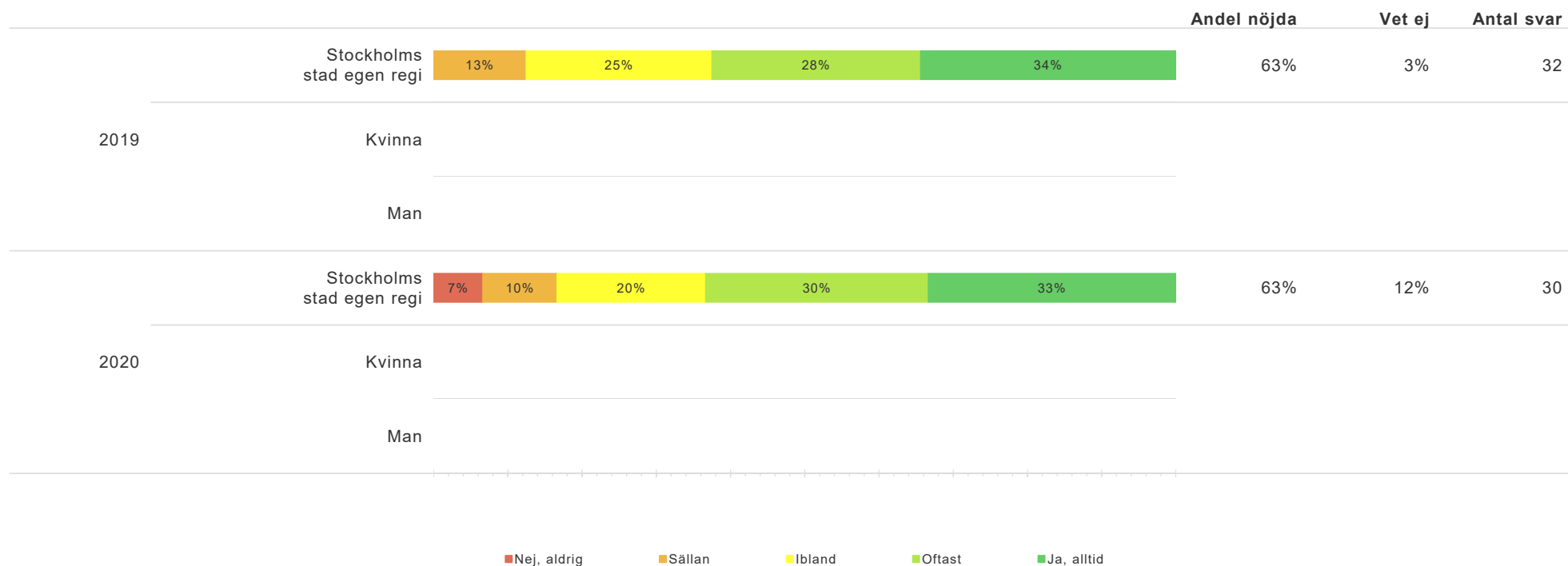
Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Resultat per kön - *Maten*

Smakar maten bra?

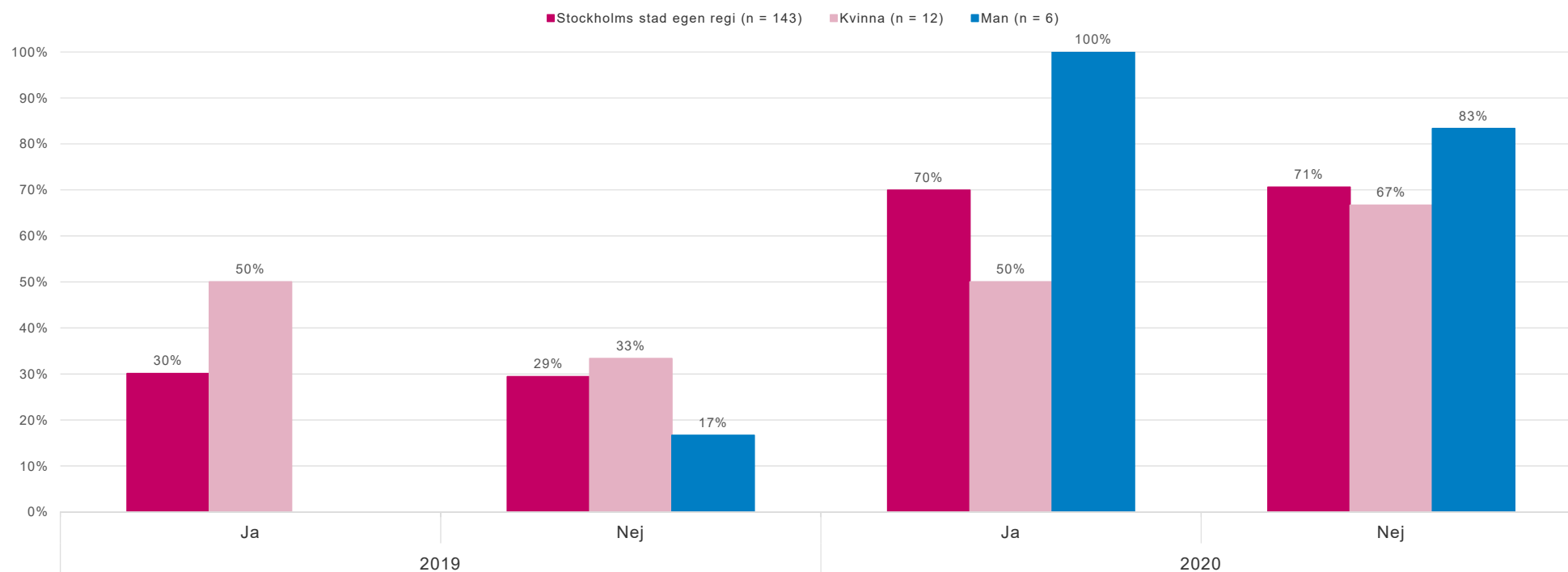


Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Kön avser Skarpnäck egen regi.

Resultat per kön - *Aktiviteter*

Är du beviljad promenad eller utevistelse?

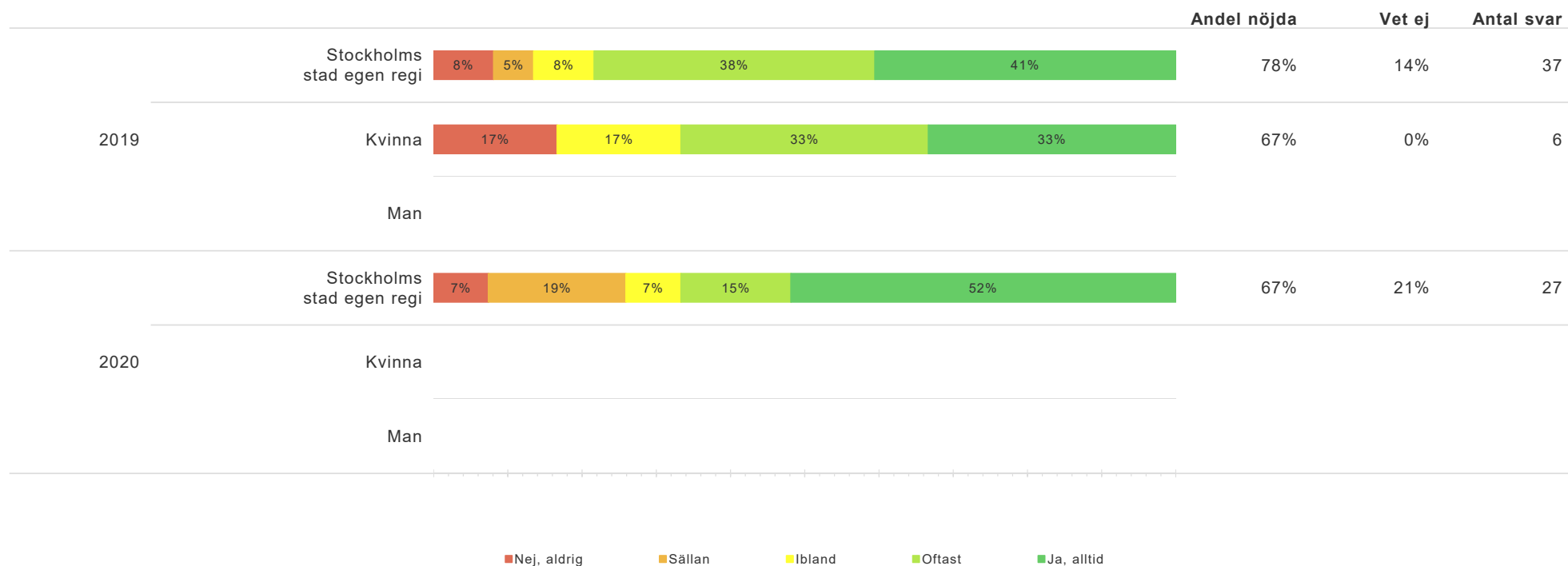


Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svartfrekvens 52%

Kön avser Skarpnäck egen regi.

Resultat per kön - *Aktiviteter*

Är du nöjd med promenaderna och/eller utevistelserna?



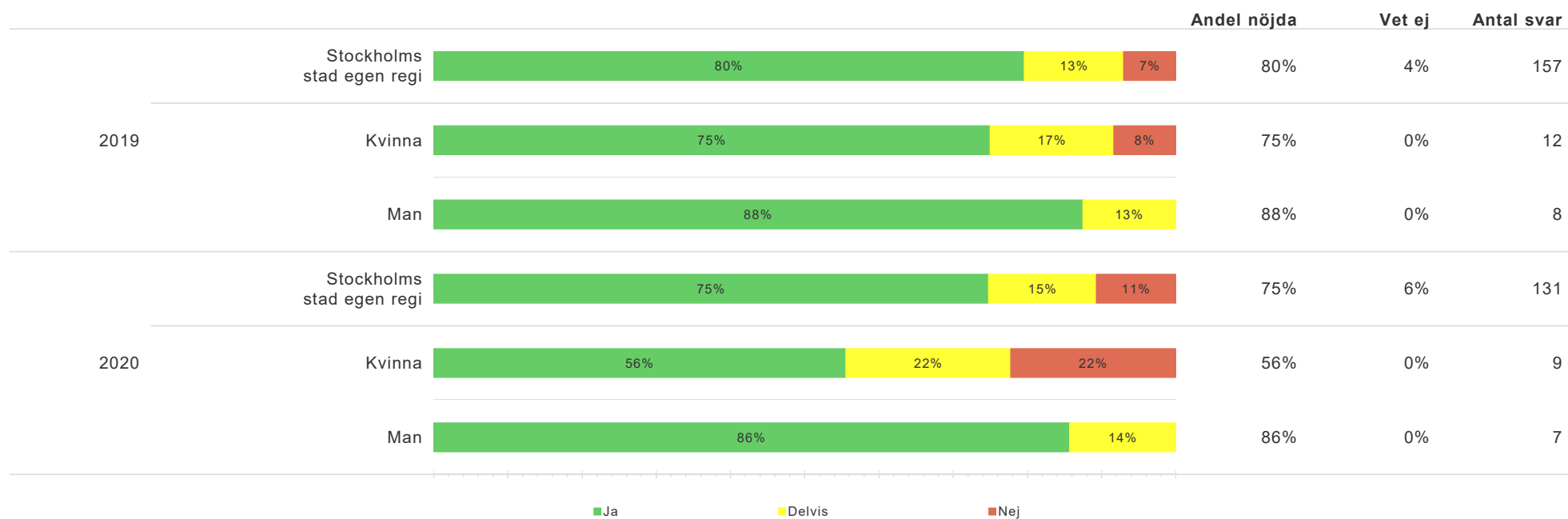
Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svansfrekvens 52%

Kön avser Skarpnäck egen regi.

Resultat per kön - *Kontakter med kommunen*



Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?



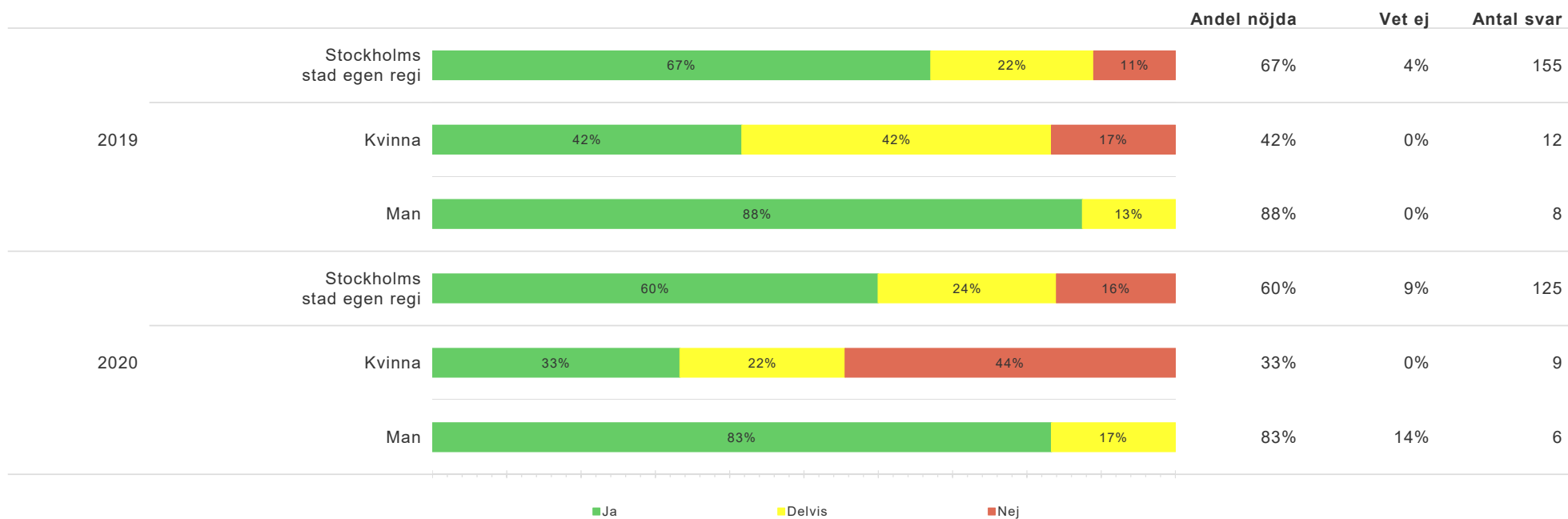
Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Kön avser Skarpnäck egen regi.

Resultat per kön - *Kontakter med kommunen*



Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?

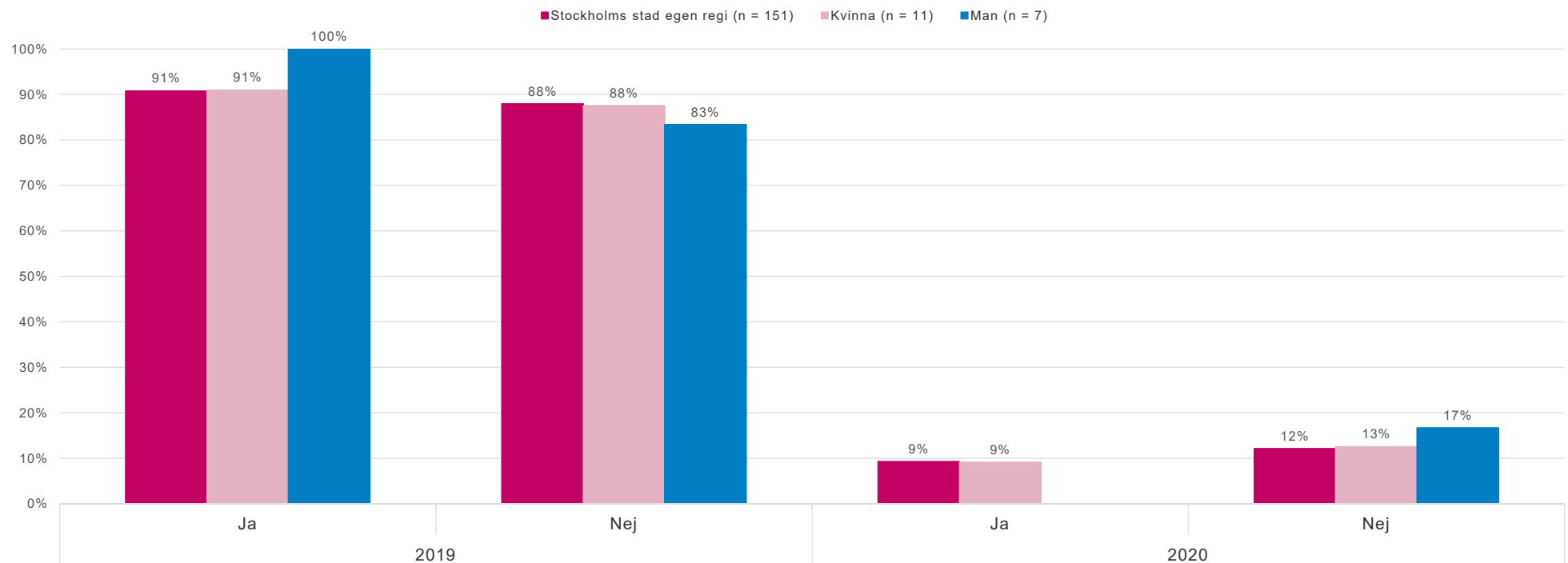


Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Kön avser Skarpnäck egen regi.

Resultat per kön - *Kontakter med kommunen*

Vet du vilka insatser du är beviljad?



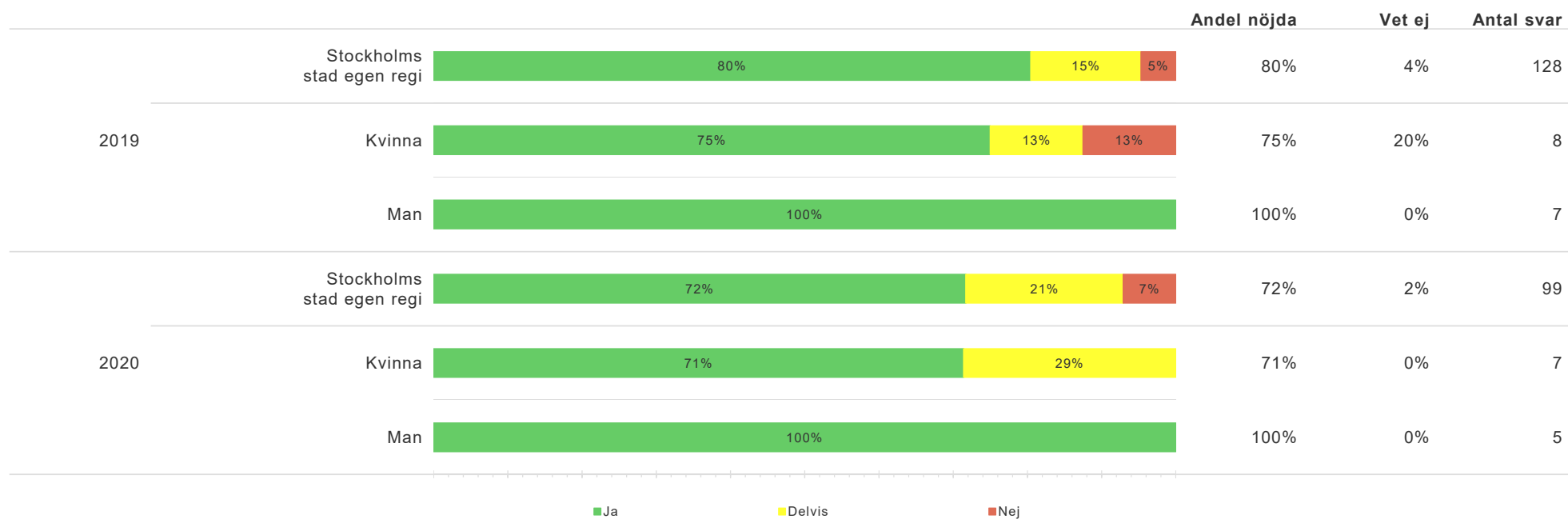
Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svartfrekvens 52%

Kön avser Skarpnäck egen regi.

Resultat per kön - *Kontakter med kommunen*



Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



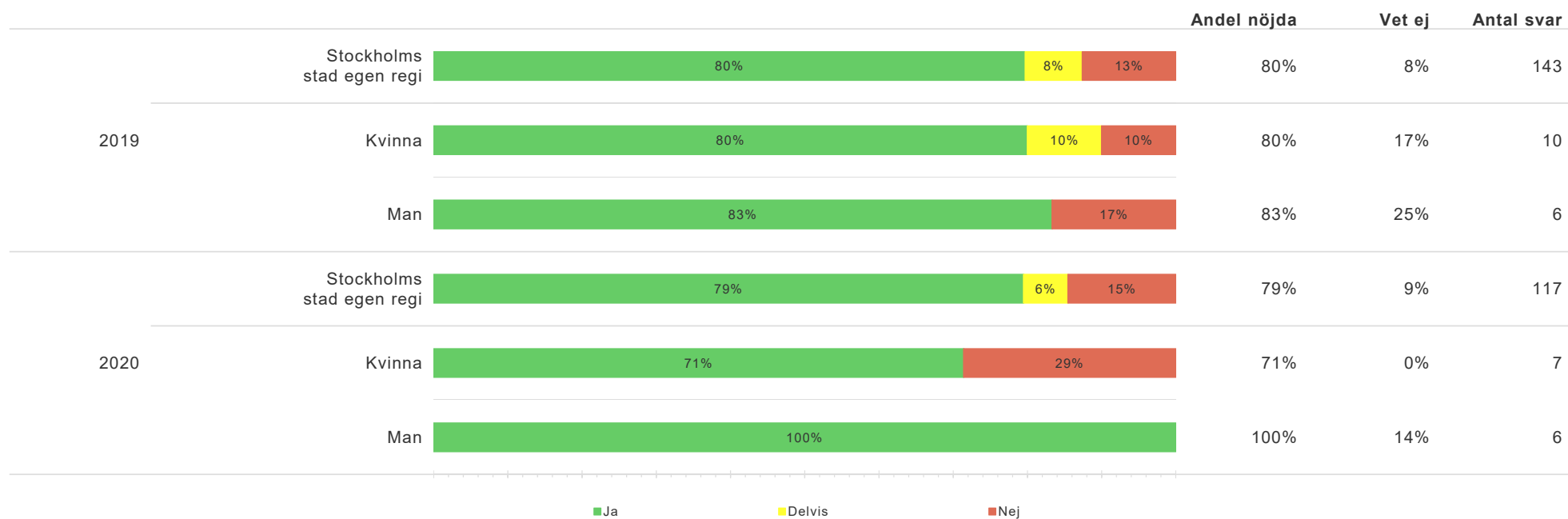
Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Kön avser Skarpnäck egen regi.

Resultat per kön - *Kontakter med kommunen*



Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst?

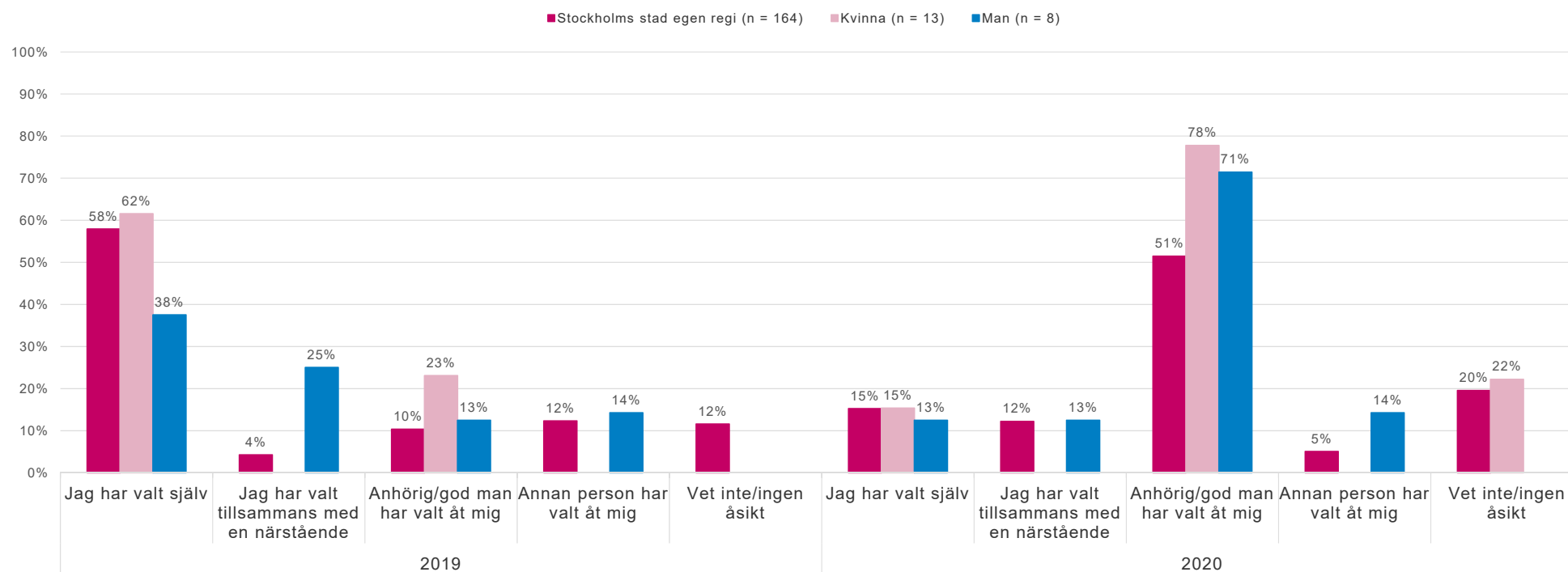


Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Kön avser Skarpnäck egen regi.

Resultat per kön - *Kontakter med kommunen*

Vem har valt din hemtjänst?

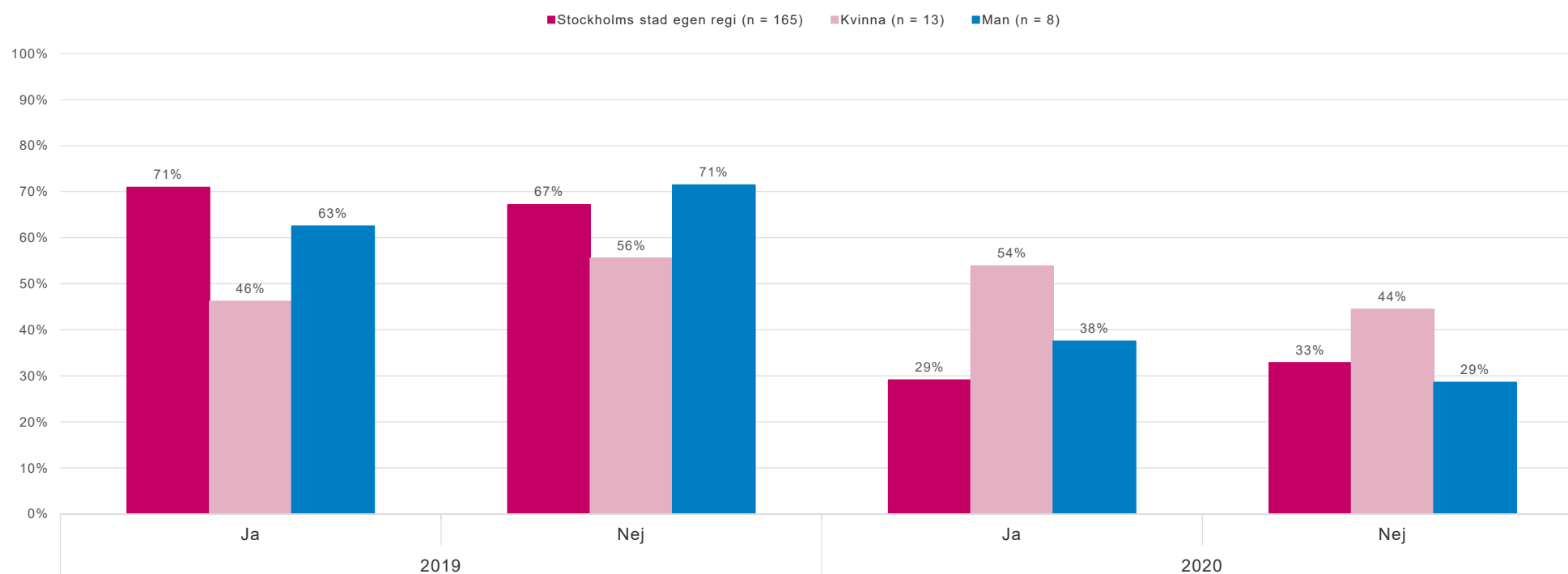


Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Kön avser Skarpnäck egen regi.

Resultat per kön - *Kontakter med kommunen*

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



Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Kön avser Skarpnäck egen regi.

Resultat per svarsmetod

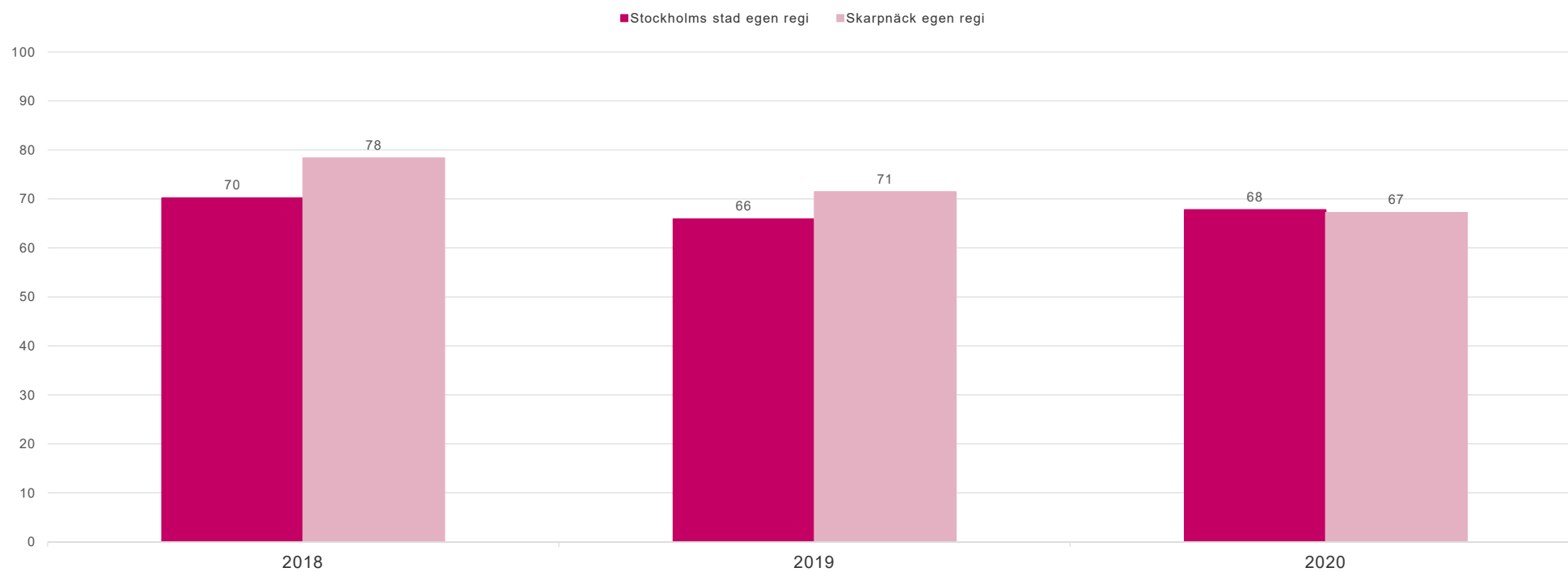
Redovisas ej p.g.a. för få svar

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

Index per frågeområde

Index per frågeområde

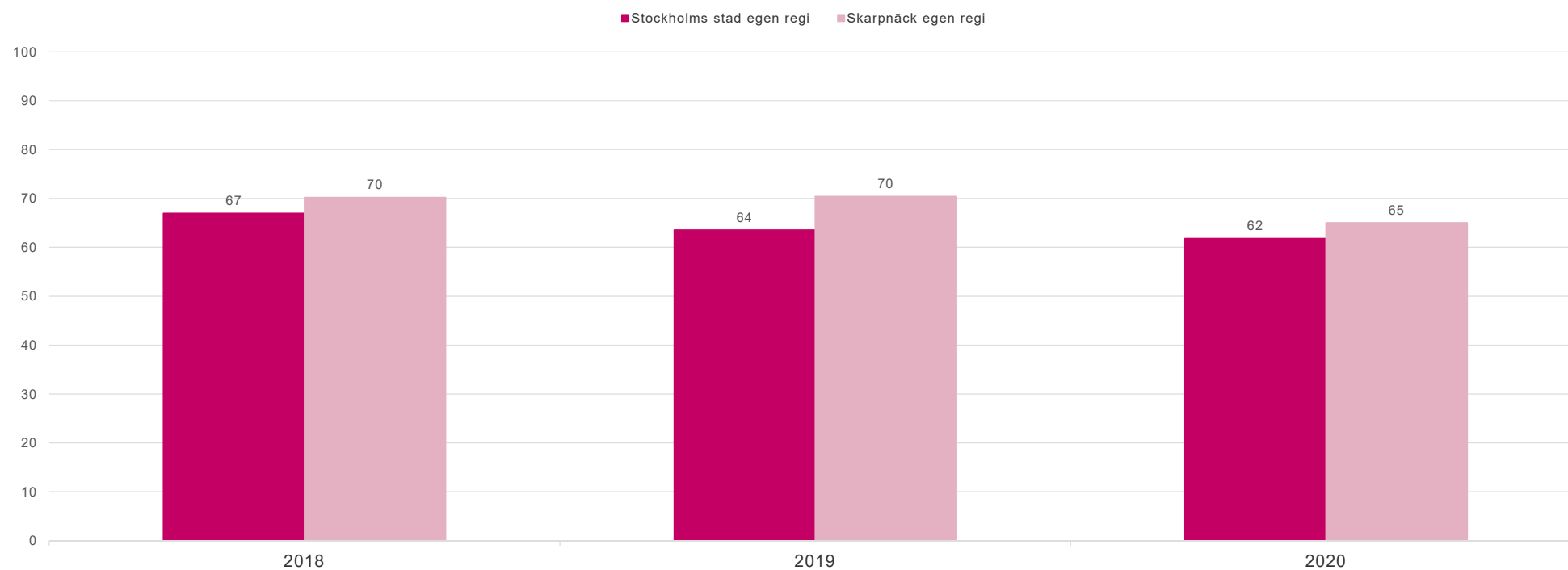
Hemtjänsten i sin helhet



Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarefrekvens 52%

Index per frågeområde

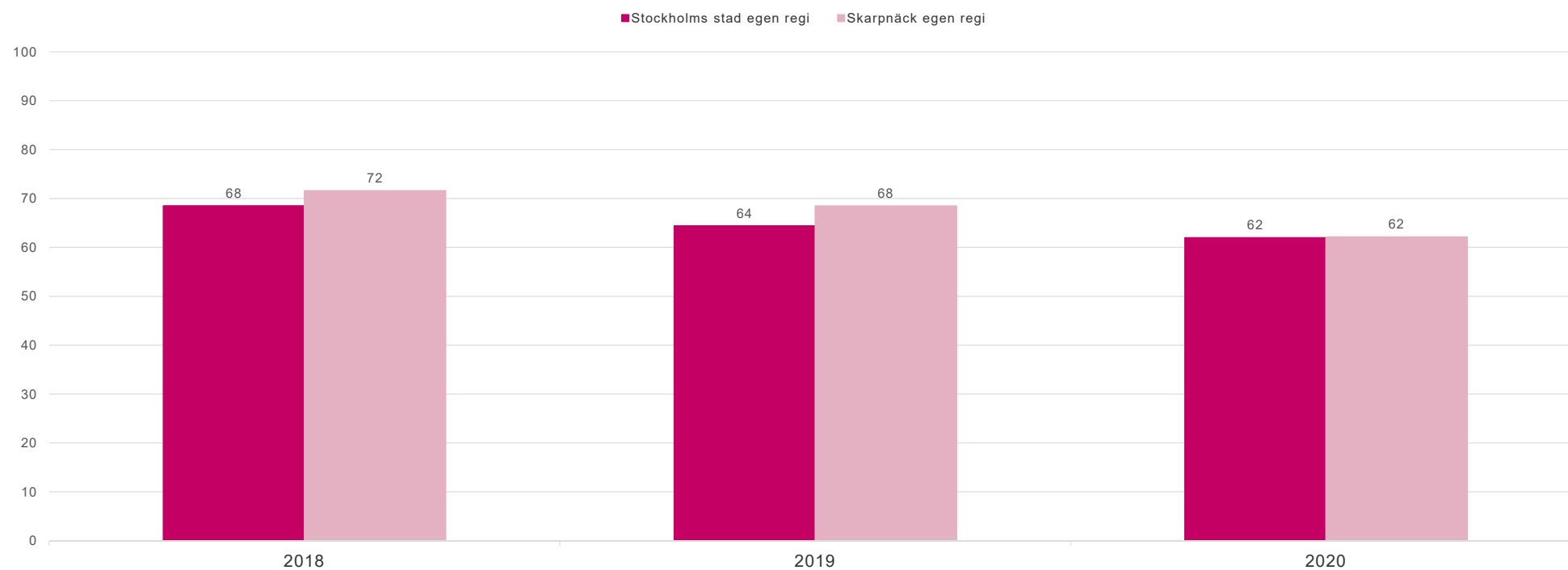
Inflytande



Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarefrekvens 52%

Index per frågeområde

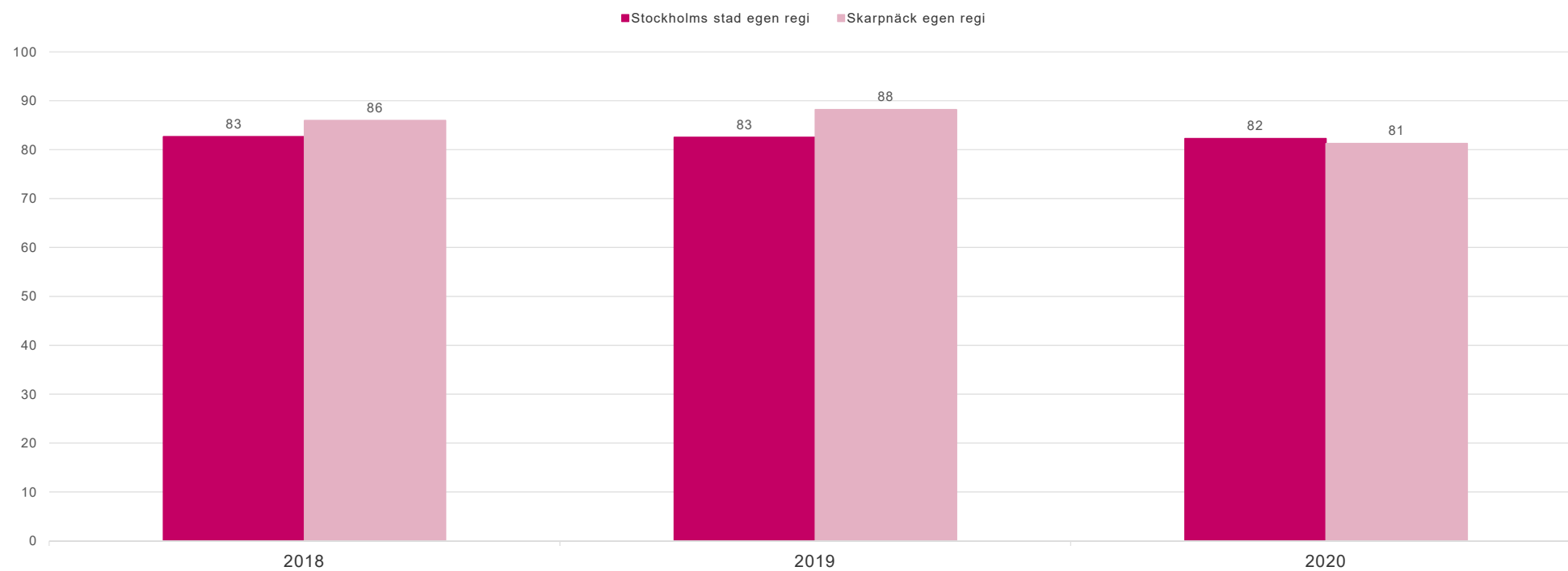
Hjälpens utförande



Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svansfrekvens 52%

Index per frågeområde

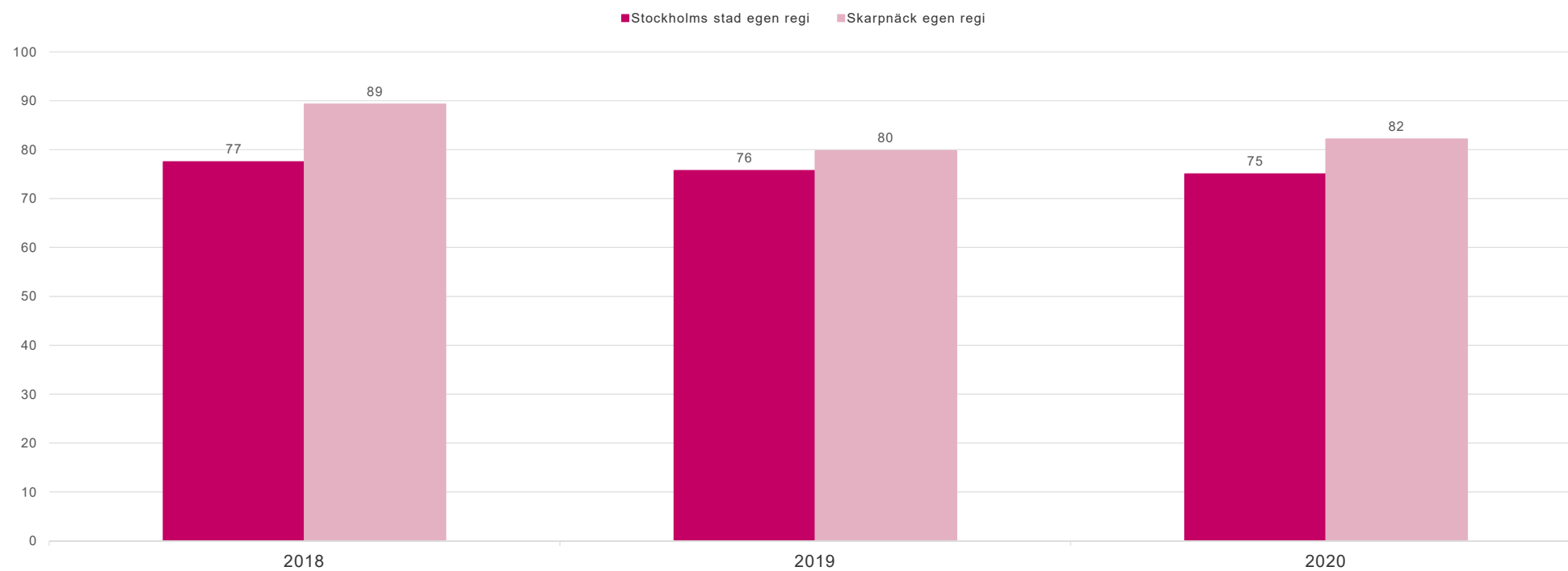
Bemötande



Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Index per frågeområde

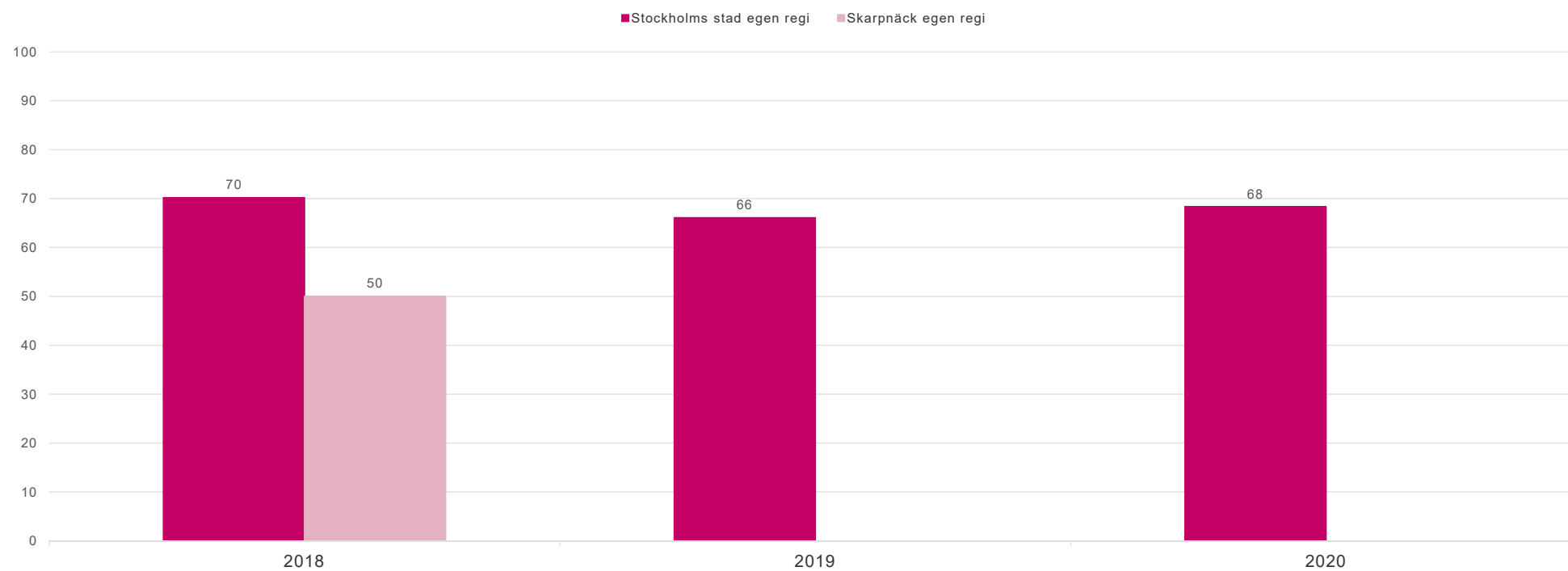
Trygghet



Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Index per frågeområde

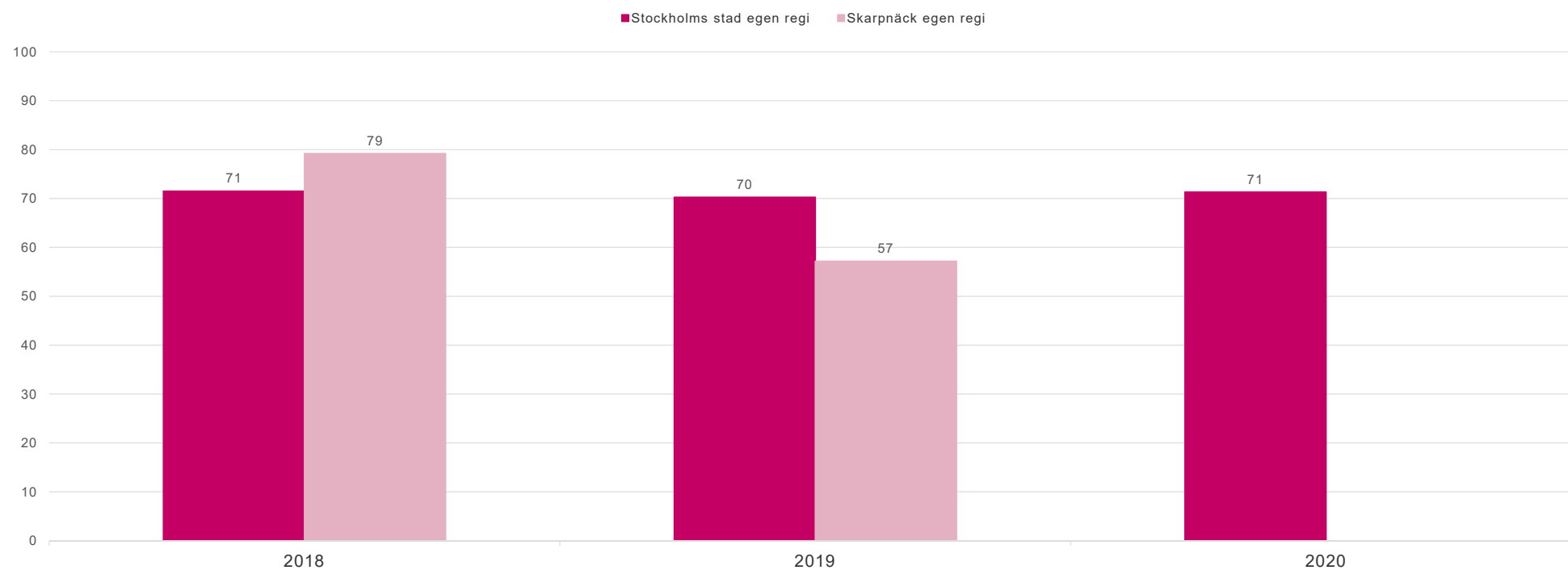
Maten



Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarefrekvens 52%

Index per frågeområde

Aktiviteter



Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarefrekvens 52%

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?

	Ar 2020	Ar 2019	Utv.	Antal svar 2020
Hemtjänst Kärrtorp (Norra Skarpnäck)	100%			5
Skarpnäck egen regi	63%	76%	-14%	16
Hemtjänst Skarpnäck	44%	82%	-37%	9
Hemtjänst Bagarmossen		57%		

Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Andel nöjda per utförare - *Inflytande*

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

	Ar 2020	Ar 2019	Utv.	Antal svar 2020
Hemtjänst Kärrtorp (Norra Skarpnäck)	100%			5
Skarpnäck egen regi	73%	70%	+3%	15
Hemtjänst Skarpnäck	63%	73%	-10%	8
Hemtjänst Bagarmossen		50%		

Andel nöjda per utförare - *Inflytande*

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

	Ar 2020	Ar 2019	Utv.	Antal svar 2020
Skarpnäck egen regi	40%	50%	-10%	15
Hemtjänst Skarpnäck	22%	50%	-28%	9
Hemtjänst Bagarmossen		20%		

Andel nöjda per utförare - *Hjälpens utförande*

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

	Ar 2020	Ar 2019	Utv.	Antal svar 2020
Hemtjänst Kärrtorp (Norra Skarpnäck)	100%			5
Skarpnäck egen regi	75%	76%	-1%	16
Hemtjänst Skarpnäck	56%	73%	-17%	9
Hemtjänst Bagarmossen		71%		

Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Andel nöjda per utförare - *Hjälpens utförande*

Brukar personalen komma på avtalad tid?

	Ar 2020	Ar 2019	Utv.	Antal svar 2020
Hemtjänst Kärrtorp (Norra Skarpnäck)	60%			5
Skarpnäck egen regi	47%	65%	-18%	15
Hemtjänst Skarpnäck	38%	73%	-35%	8
Hemtjänst Bagarmossen		33%		

Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Andel nöjda per utförare - *Hjälpens utförande*

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

	Ar 2020	Ar 2019	Utv.	Antal svar 2020
Hemtjänst Kärrtorp (Norra Skarpnäck)	80%			5
Skarpnäck egen regi	67%	67%	+0%	15
Hemtjänst Skarpnäck	50%	73%	-23%	8
Hemtjänst Bagarmossen		43%		

Andel nöjda per utförare - *Hjälpens utförande*

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

	Ar 2020	Ar 2019	Utv.	Antal svar 2020
Hemtjänst Kärrtorp (Norra Skarpnäck)	60%			5
Skarpnäck egen regi	44%	50%	-6%	16
Hemtjänst Skarpnäck	33%	50%	-17%	9
Hemtjänst Bagarmossen		20%		

Andel nöjda per utförare - *Bemötande*

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

	Ar 2020	Ar 2019	Utv.	Antal svar 2020
Hemtjänst Kärrtorp (Norra Skarpnäck)	100%			5
Skarpnäck egen regi	88%	89%	-2%	16
Hemtjänst Skarpnäck	78%	90%	-12%	9
Hemtjänst Bagarmossen		83%		

Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Andel nöjda per utförare - *Trygghet*

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

	Ar 2020	Ar 2019	Utv.	Antal svar 2020
Hemtjänst Kärrtorp (Norra Skarpnäck)	100%			5
Skarpnäck egen regi	79%	81%	-2%	14
Hemtjänst Skarpnäck	71%	82%	-10%	7
Hemtjänst Bagarmossen		71%		

Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Andel nöjda per utförare -*Maten*

Smakar maten bra?

Andel nöjda per utförare - *Aktiviteter*

Är du nöjd med promenaderna och/eller utevistelserna?

	Ar 2019
Skarpnäck egen regi	57%

Andel nöjda per utförare - *Kontakter med kommunen*



Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?

	Ar 2020	Ar 2019	Utv.	Antal svar 2020
Hemtjänst Kärrtorp (Norra Skarpnäck)	80%			5
Skarpnäck egen regi	69%	80%	-11%	16
Hemtjänst Skarpnäck	67%	80%	-13%	9
Hemtjänst Bagarmossen		86%		

Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Andel nöjda per utförare - *Kontakter med kommunen*



Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?

	Ar 2020	Ar 2019	Utv.	Antal svar 2020
Hemtjänst Skarpnäck	63%	50%	+13%	8
Hemtjänst Kärrtorp (Norra Skarpnäck)	60%			5
Skarpnäck egen regi	53%	60%	-7%	15
Hemtjänst Bagarmossen		71%		

Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Andel nöjda per utförare - *Kontakter med kommunen*



Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

	Ar 2020	Ar 2019	Utv.	Antal svar 2020
Skarpnäck egen regi	83%	83%	+0%	12
Hemtjänst Skarpnäck	83%	78%	+6%	6
Hemtjänst Bagarmossen		83%		

Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%

Andel nöjda per utförare - *Kontakter med kommunen*



Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst?

	Ar 2020	Ar 2019	Utv.	Antal svar 2020
Hemtjänst Kärrtorp (Norra Skarpnäck)	100%			5
Skarpnäck egen regi	85%	81%	+3%	13
Hemtjänst Skarpnäck	83%	75%	+8%	6
Hemtjänst Bagarmossen		80%		

Rapporten avser Skarpnäck egen regi | Svarsfrekvens 52%