

Brukarundersökning inom funktionsnedsättning 2020

Södermalm - 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 Södermalm.
- 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 Södermalm inkom 48 svar vilket ger en svarsfrekvens på 38%. 56% av svaren är från egen regi, resterande 54% 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

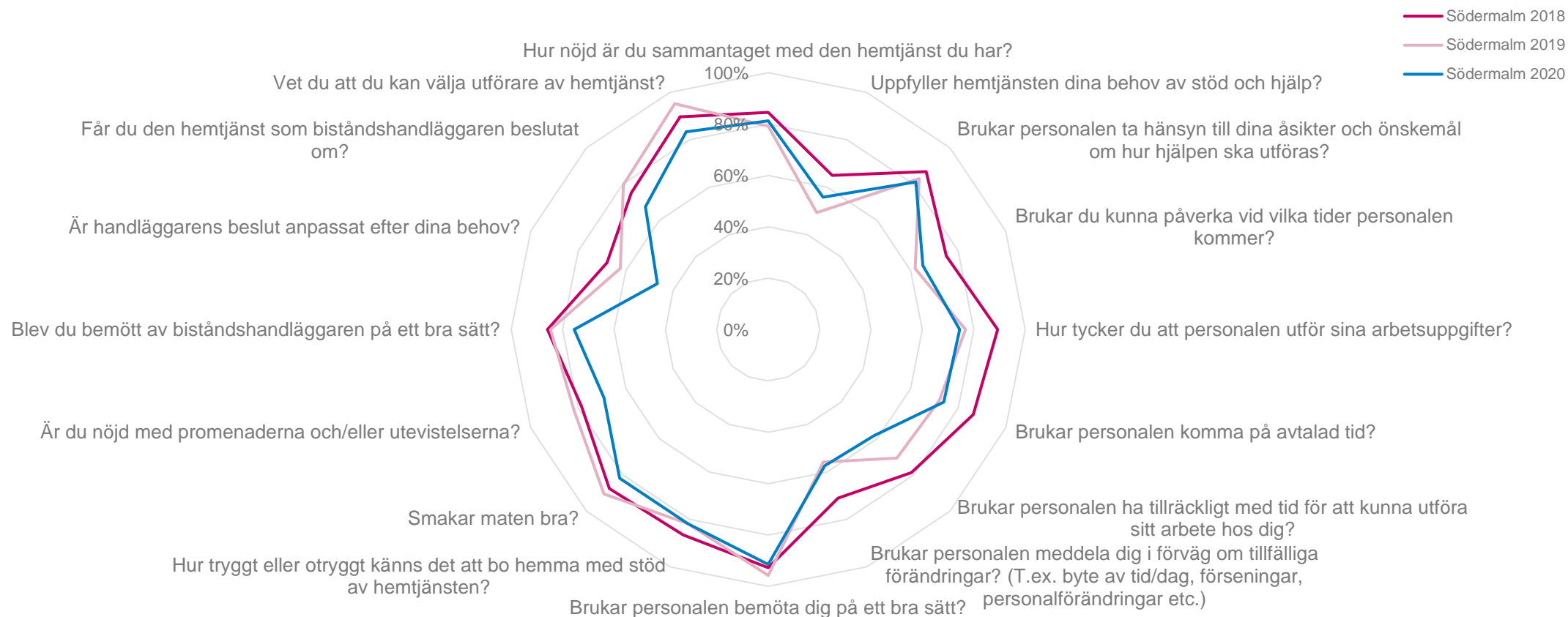
- Svarefrekvensen i Södermalm är i årets brukarundersökning 38%, vilket är lägre än föregående år då svarefrekvensen var 48%. Svarefrekvensen är också lägre än Stockholms stads genomsnitt för 2020, som är 40%.
- Ett index har skapats utifrån fyra frågor ("Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter 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 86%, vilket är ett något högre resultat än 2019 då motsvarande andel var 85%.
- Alla jämförelser behöver göras med försiktighet då svarsunderlaget är litet.
- Jämfört med Stockholm stads sammantagna resultat finns inte några större skillnader.
- Skillnaderna mellan regiformen är små.
- Inom de flesta områden är skillnaderna mellan män och kvinnor små.

Frågorna i enkäten

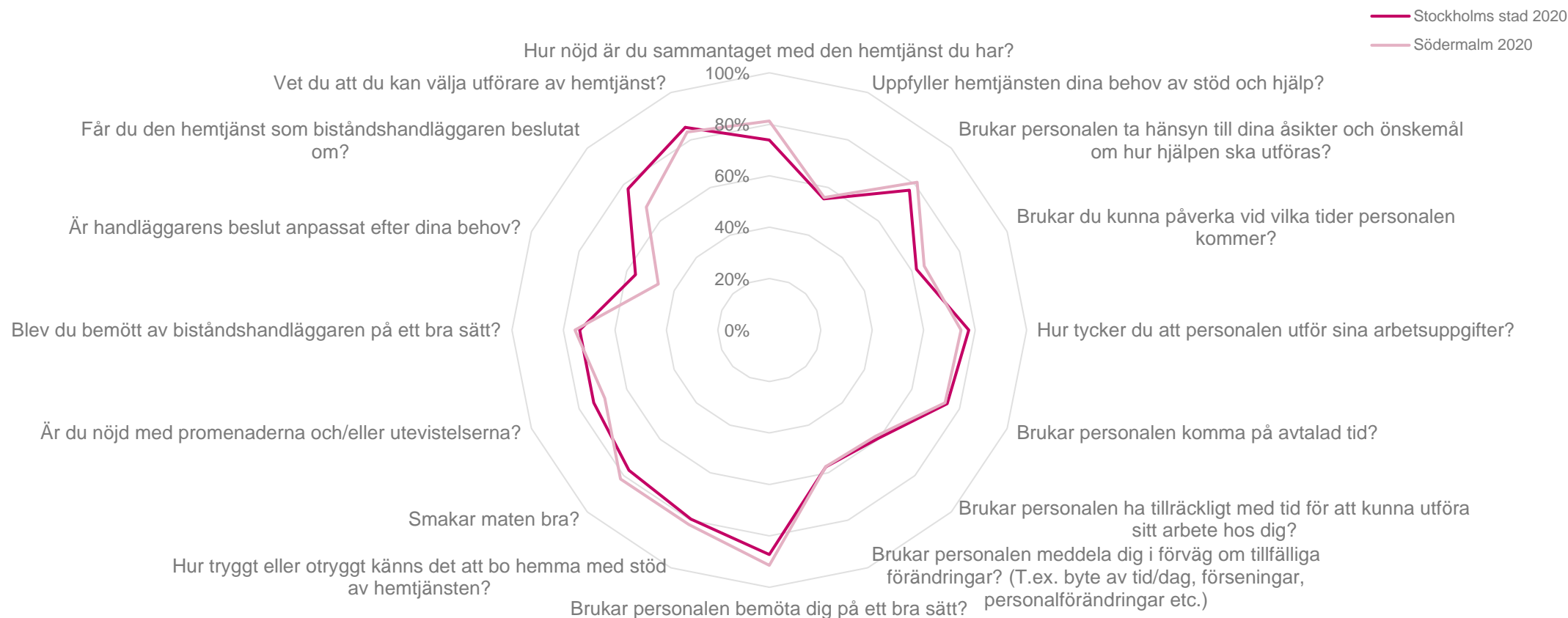
1. Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?
2. Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?
3. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?
4. Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?
5. Har du en genomförandeplan?
6. Har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

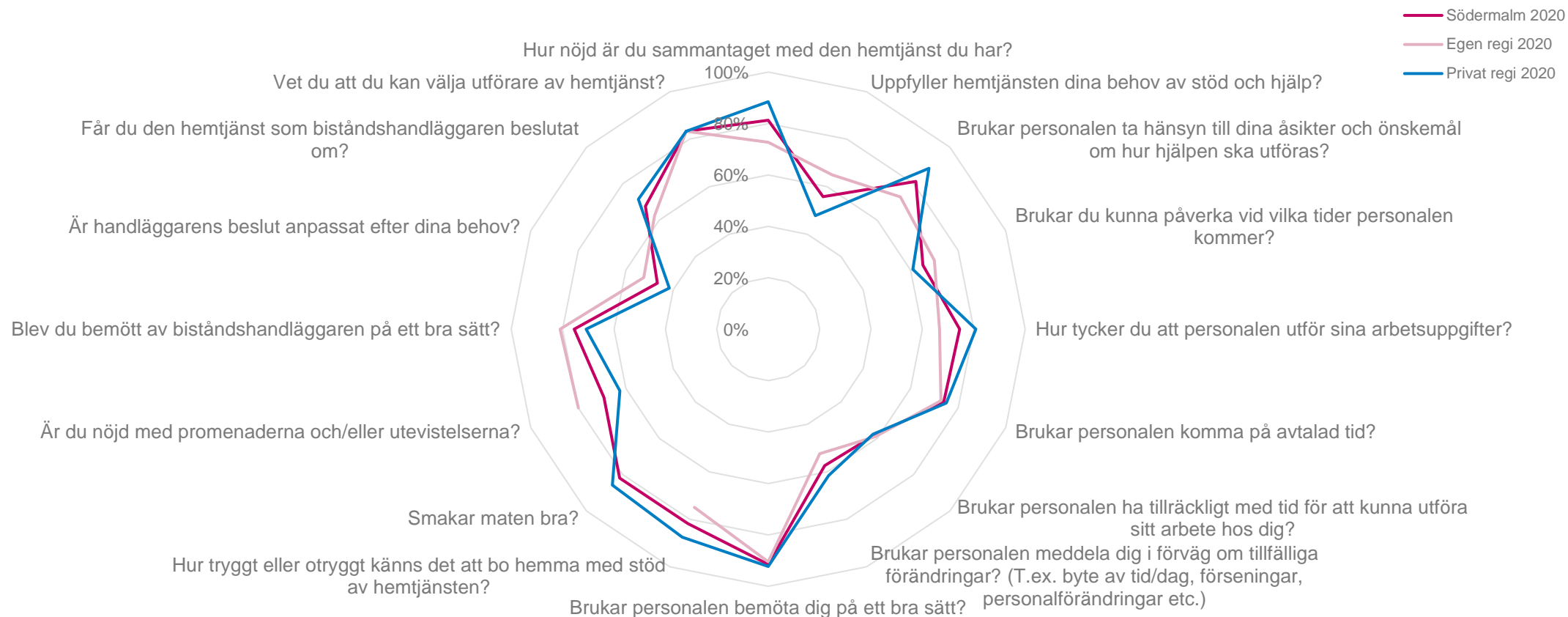
Andel nöjda per fråga



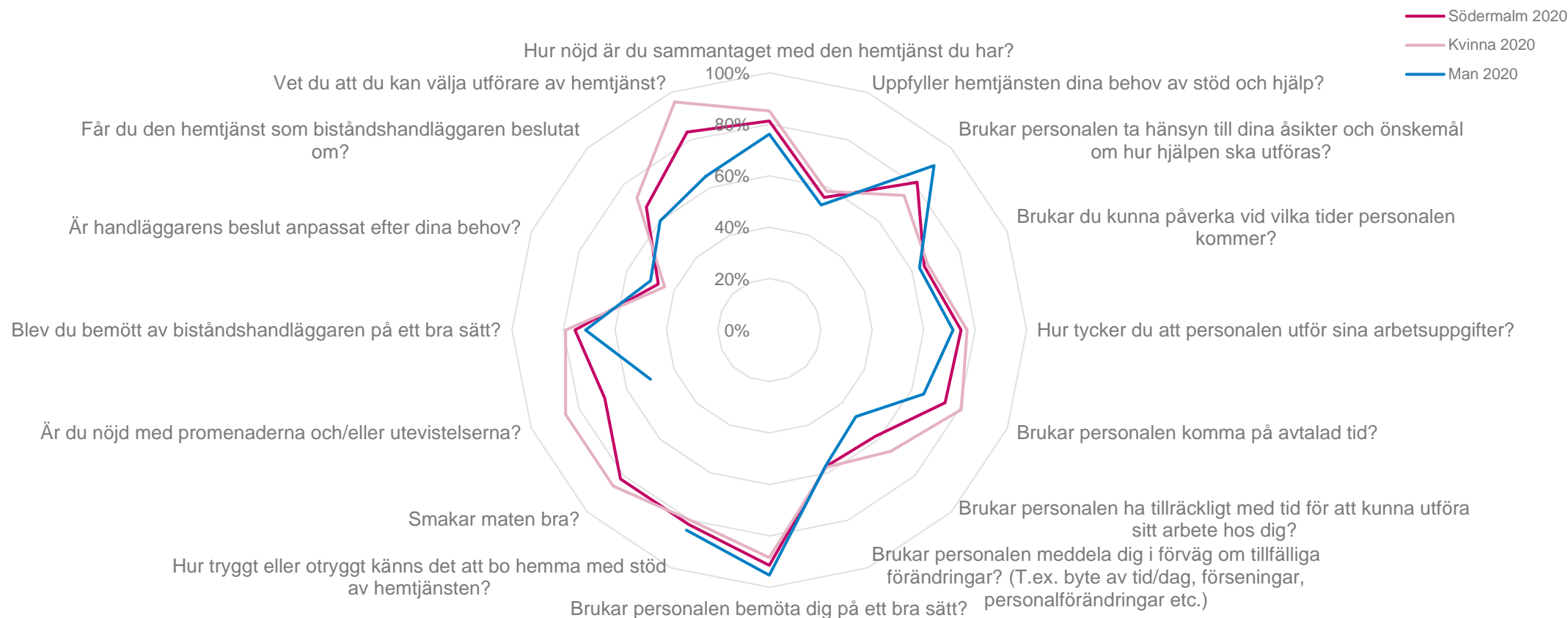
Andel nöjda per fråga



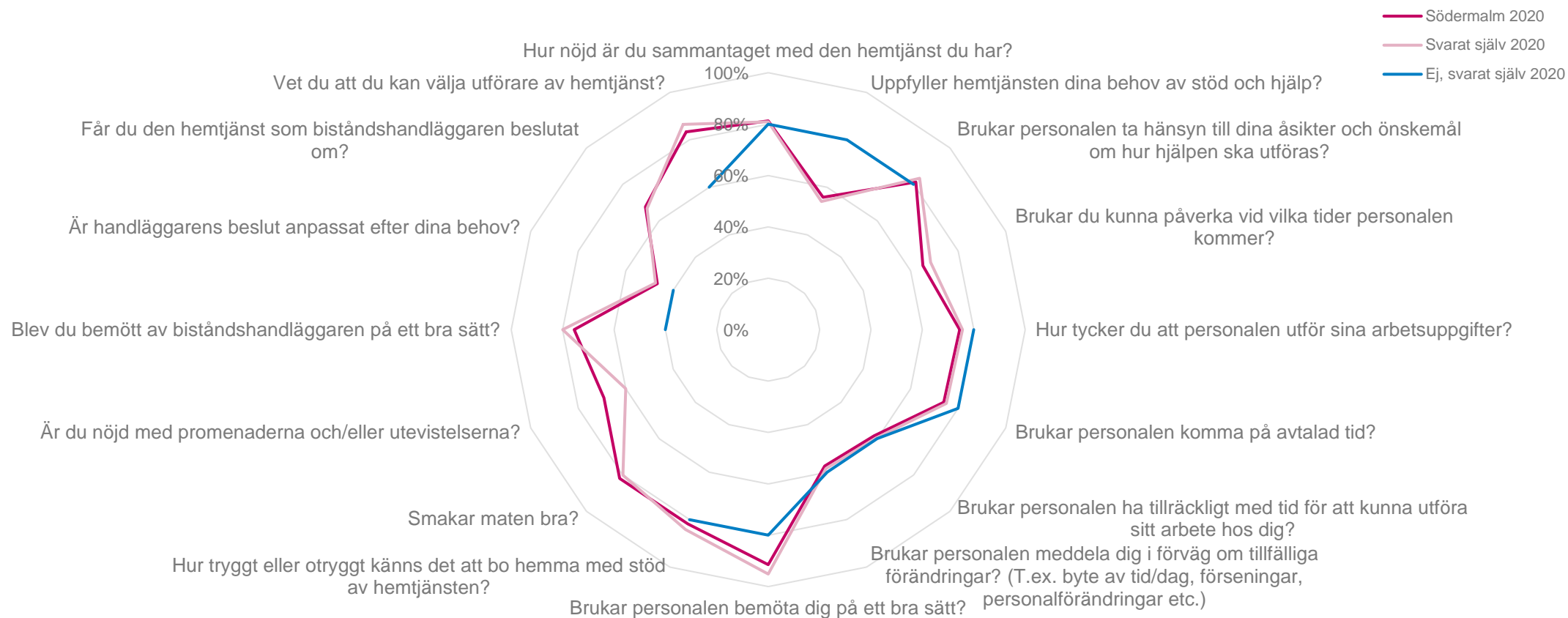
Andel nöjda per regiform



Andel nöjda per kön

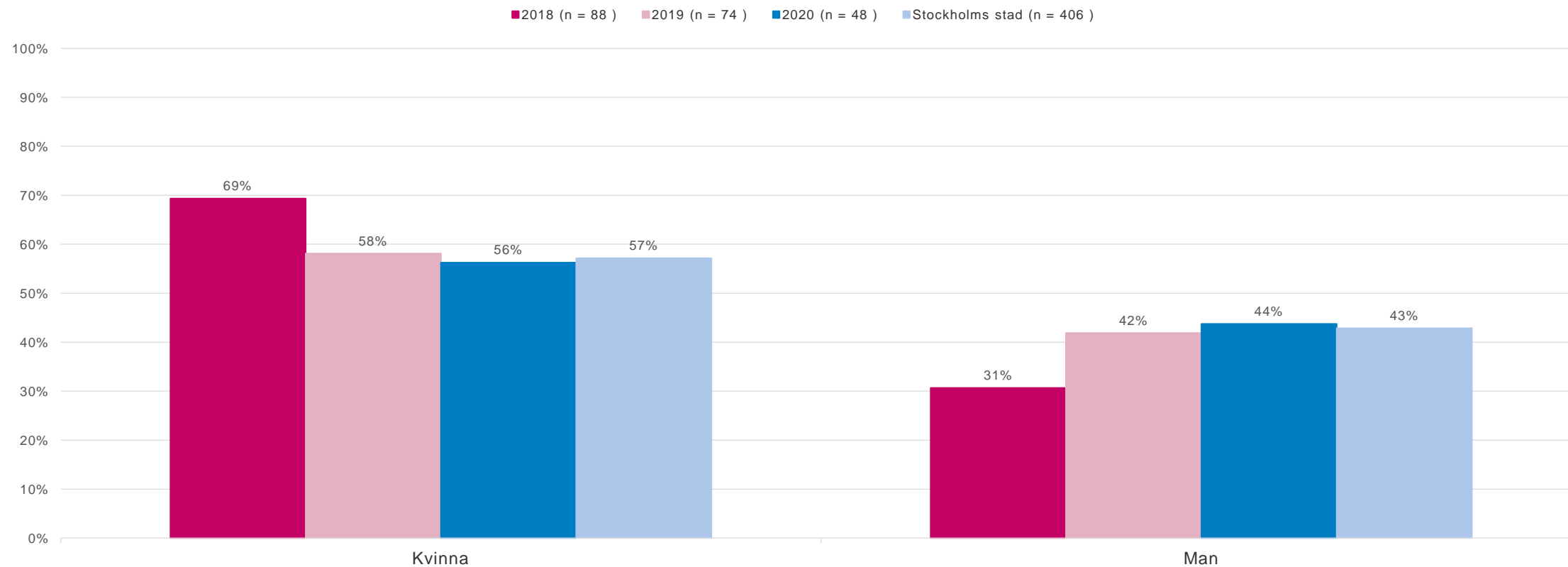


Andel nöjda per svarsmetod

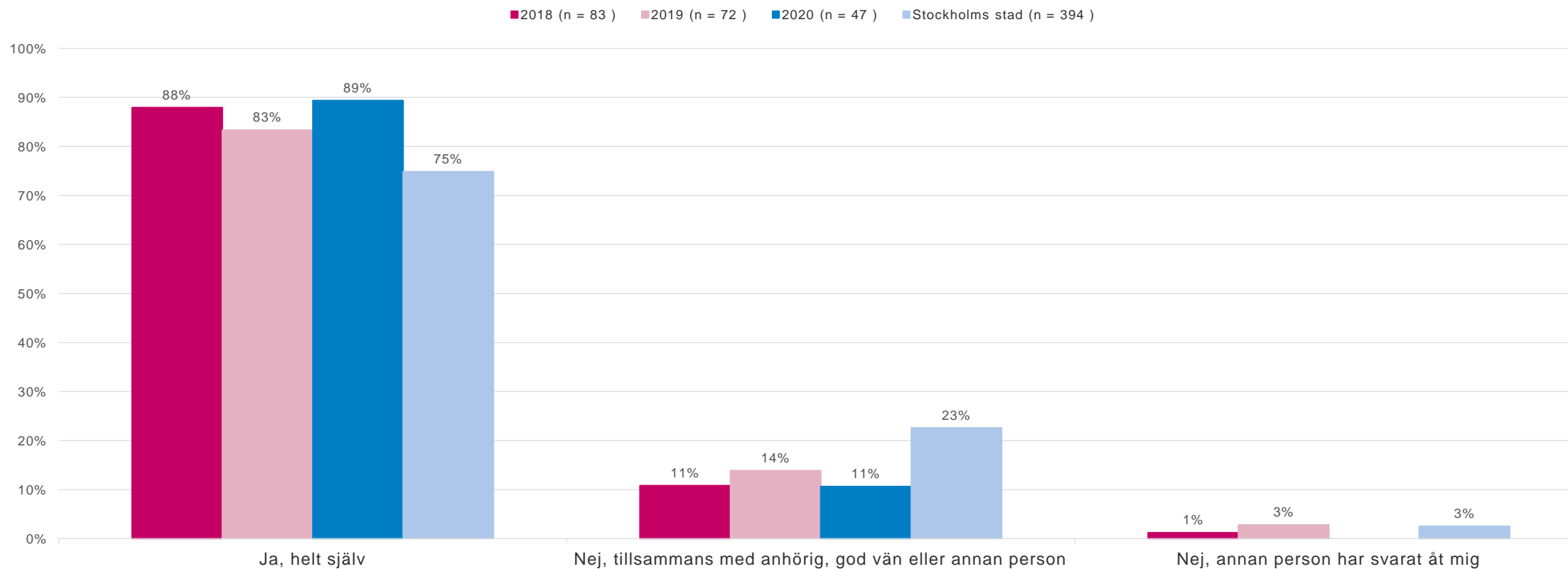


Bakgrundsfrågor

Kön

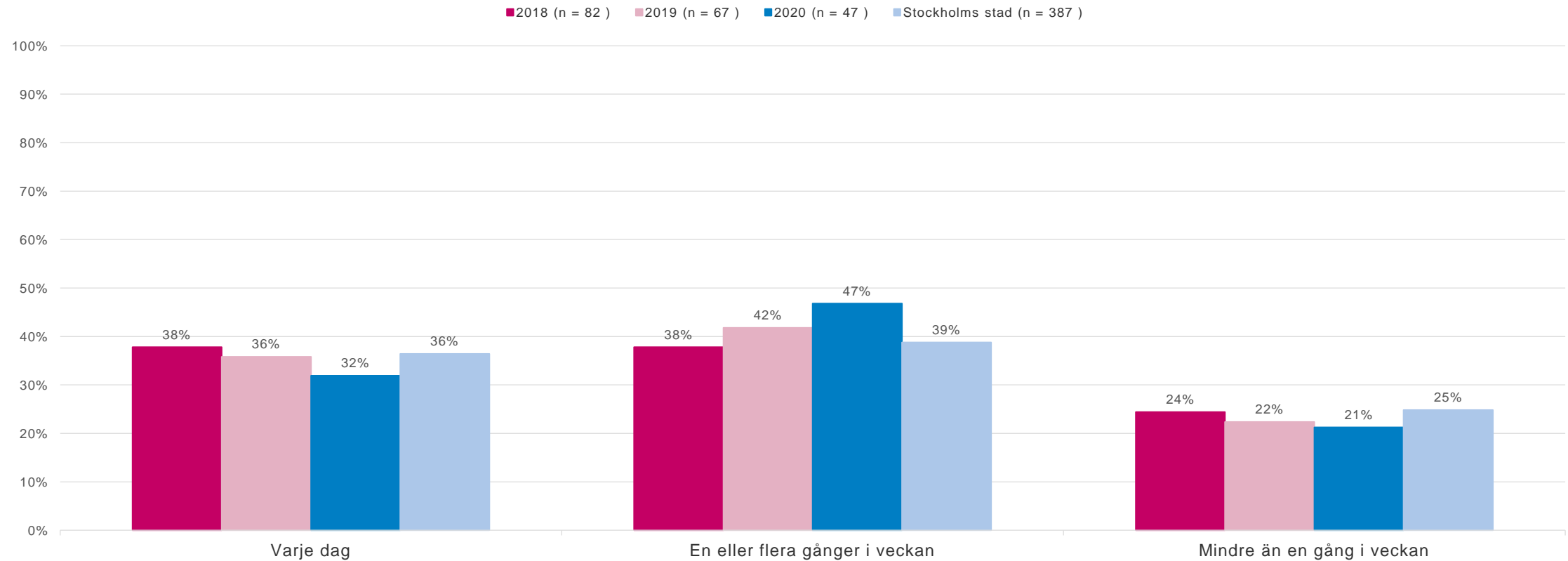


Har du svarat på frågorna själv?

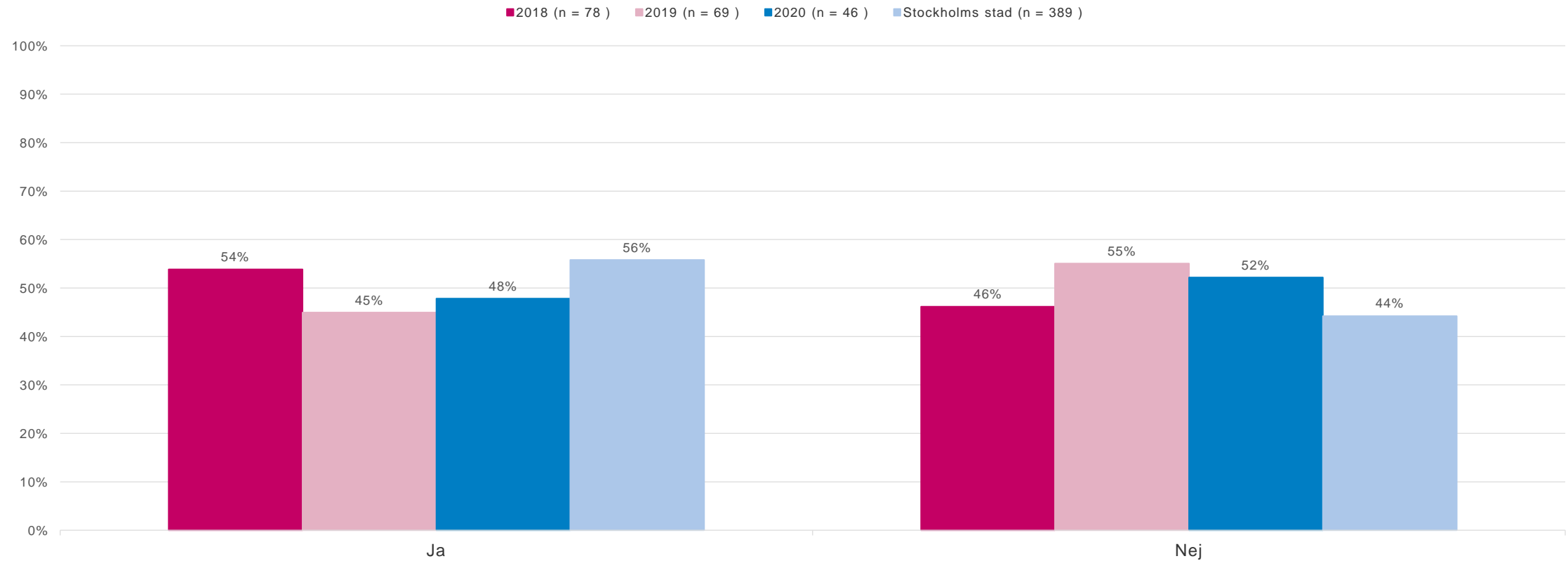


Rapporten avser Södermalm | Svarsfrekvens 38%

Hur ofta får du hemtjänst?



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



Resultat

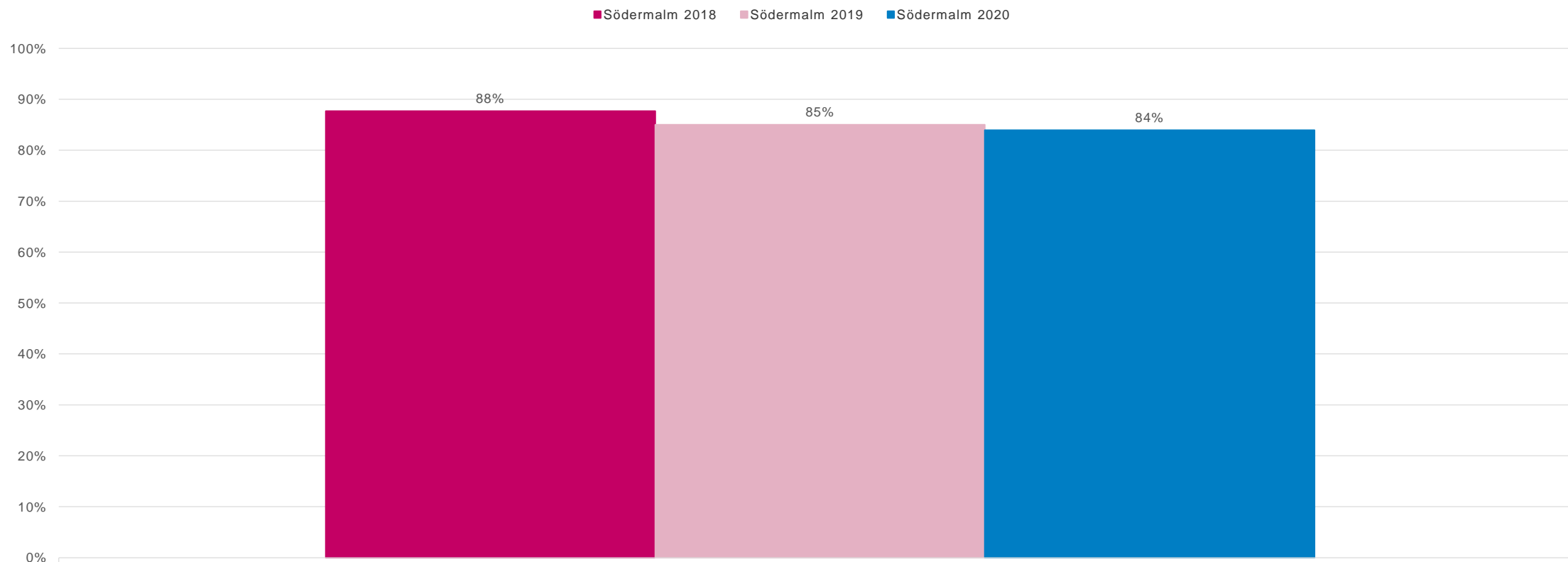
Index nöjdhet

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.

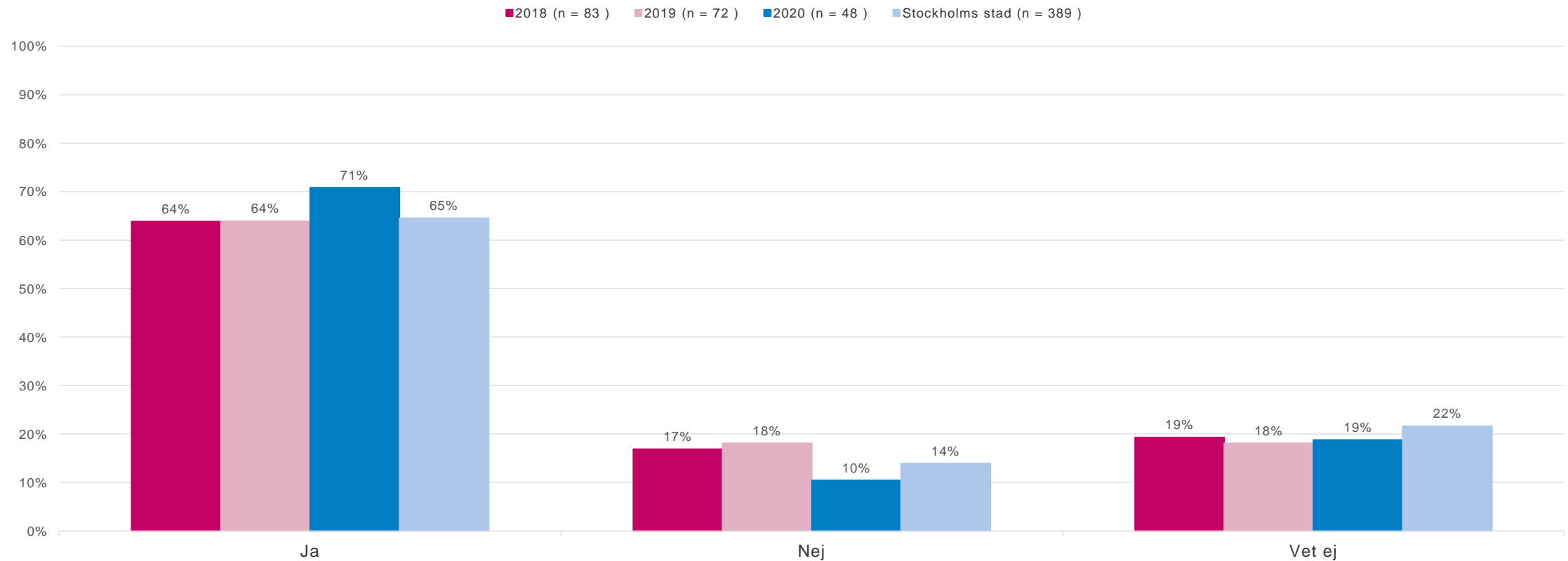
Index nöjdhet



Resultat per fråga över tid

Resultat per fråga över tid - *Genomförandeplan*

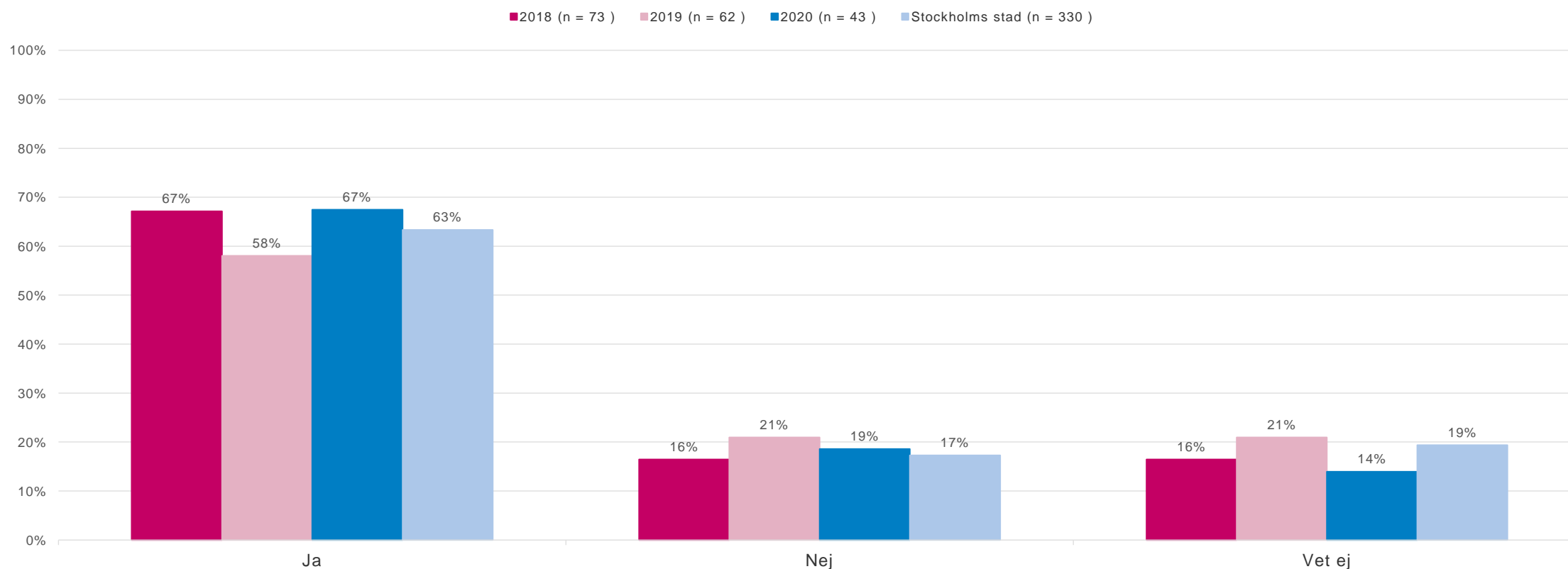
Har du en genomförandeplan?



Rapporten avser Södermalm | Svarsfrekvens 38%

Resultat per fråga över tid - *Genomförandeplan*

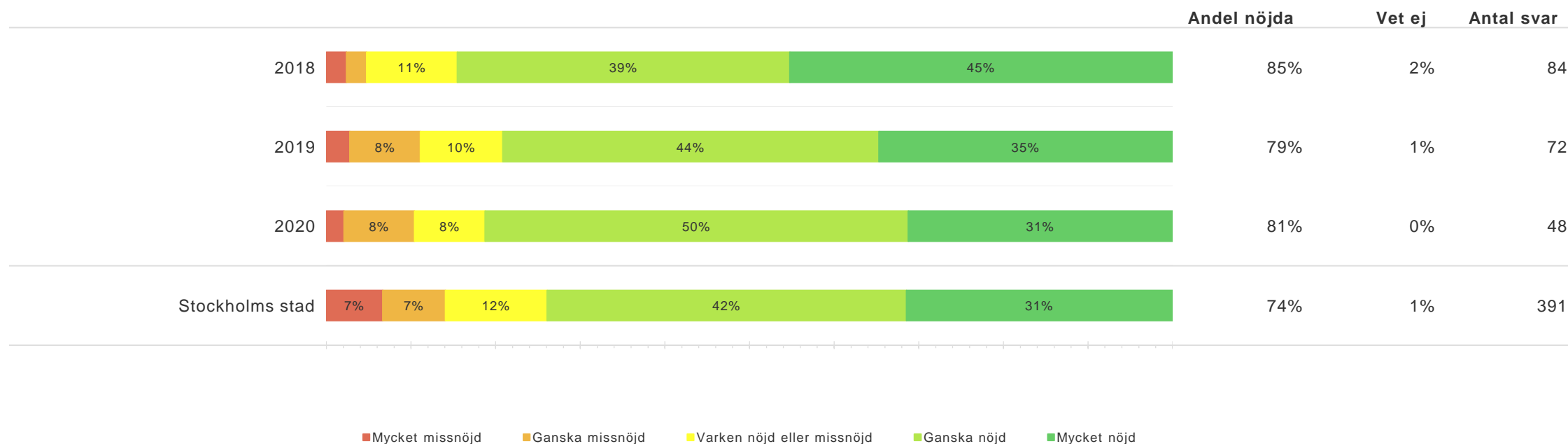
Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



Rapporten avser Södermalm | Svarefrekvens 38%

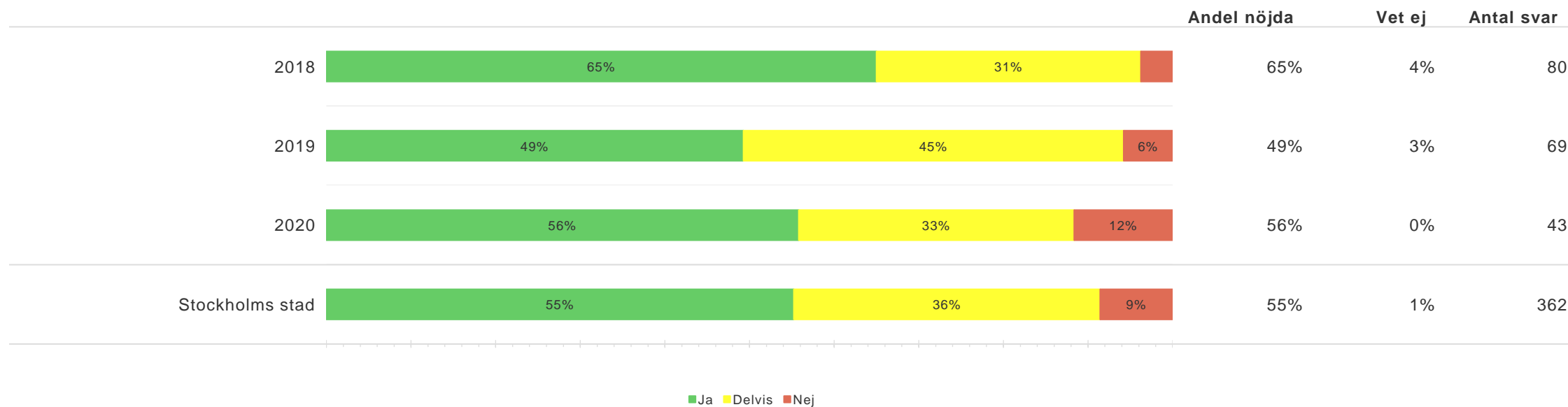
Resultat per fråga över tid - *Hemtjänsten i sin helhet*

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



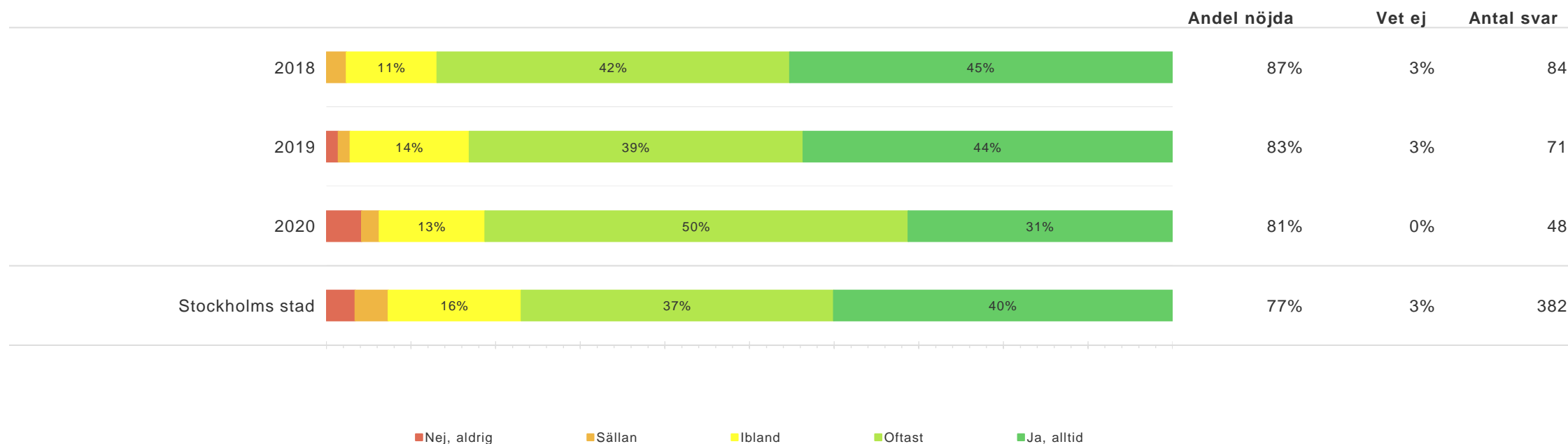
Resultat per fråga över tid - *Hemtjänsten i sin helhet*

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



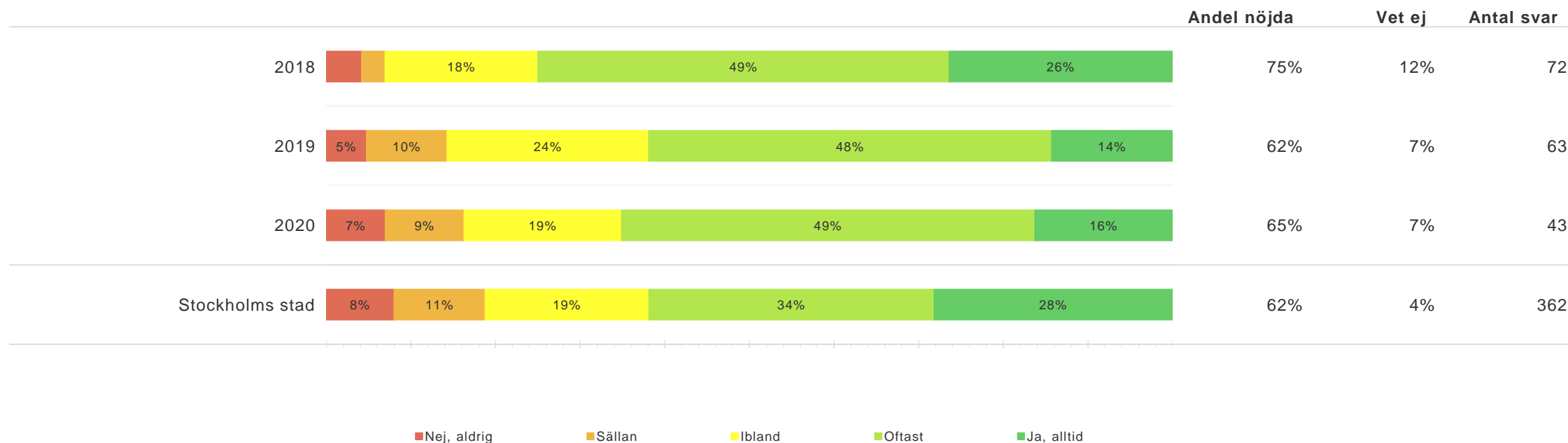
Resultat per fråga över tid - *Inflytande*

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



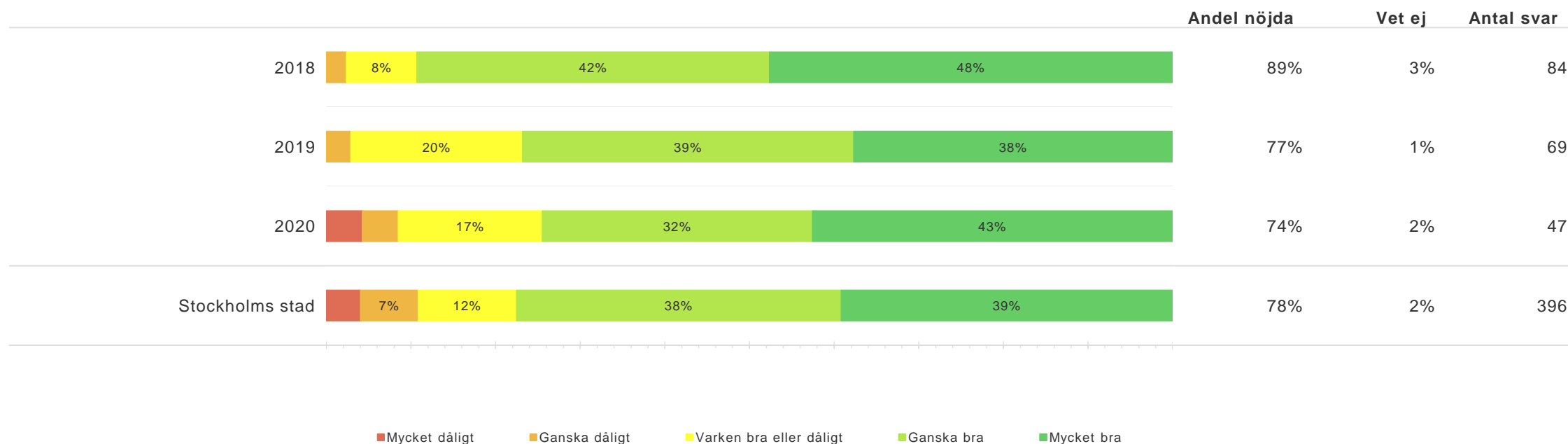
Resultat per fråga över tid - *Inflytande*

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



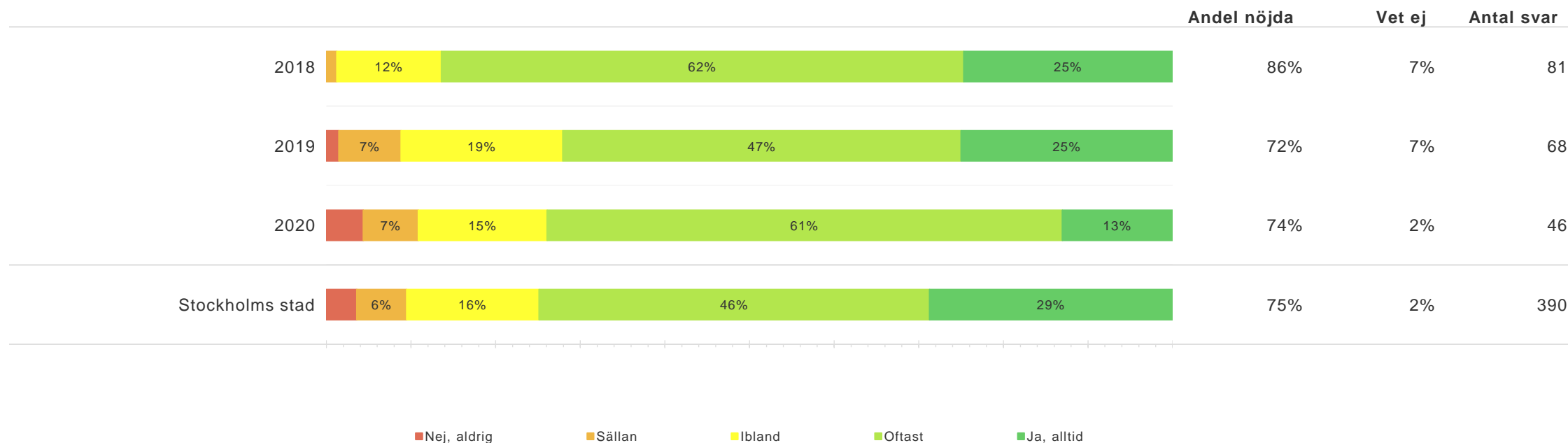
Resultat per fråga över tid - *Hjälpens utförande*

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



Resultat per fråga över tid - *Hjälpens utförande*

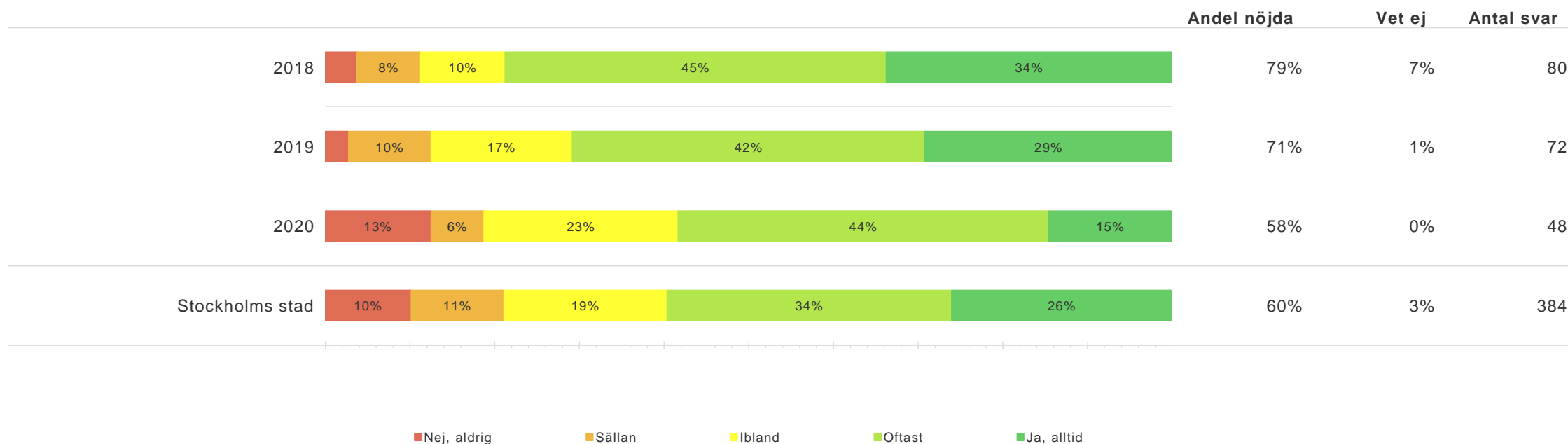
Brukar personalen komma på avtalad tid?



Resultat per fråga över tid - *Hjälpens utförande*

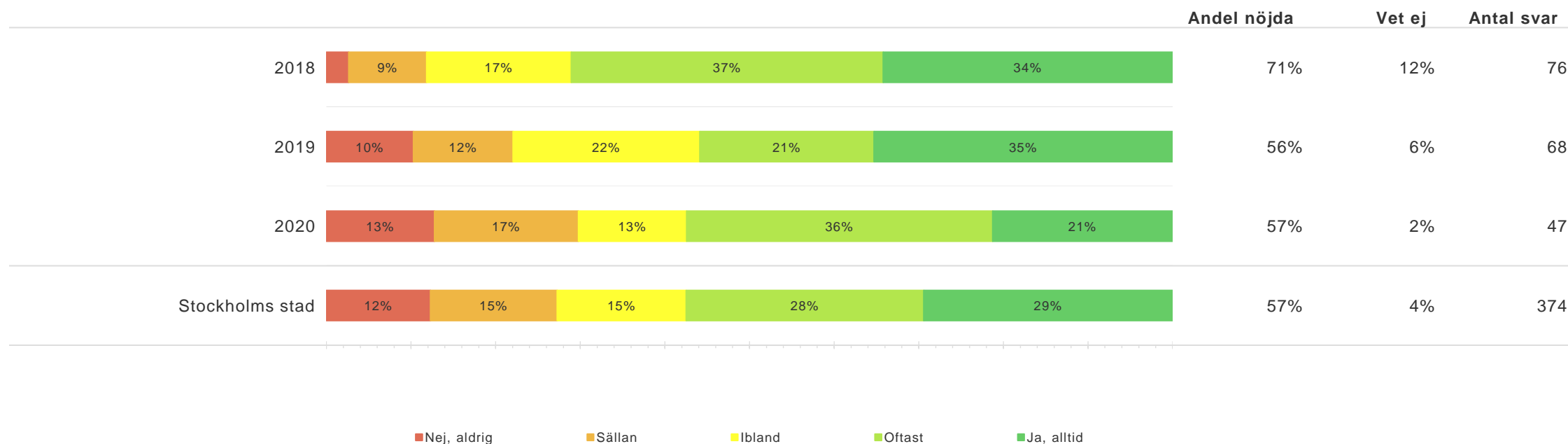


Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?



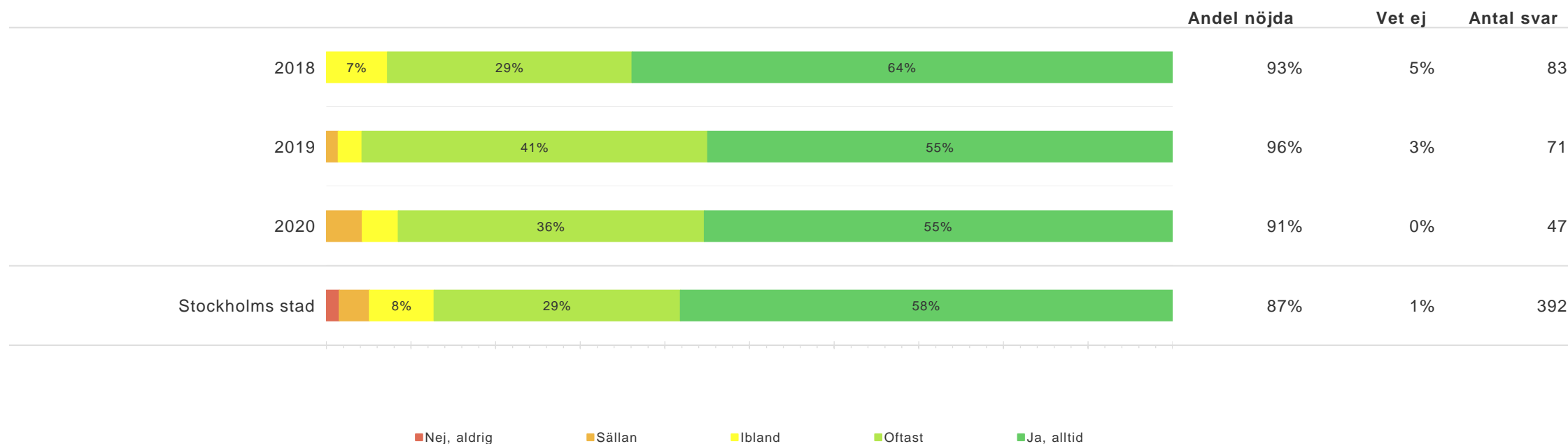
Resultat per fråga över tid - *Hjälpens utförande*

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



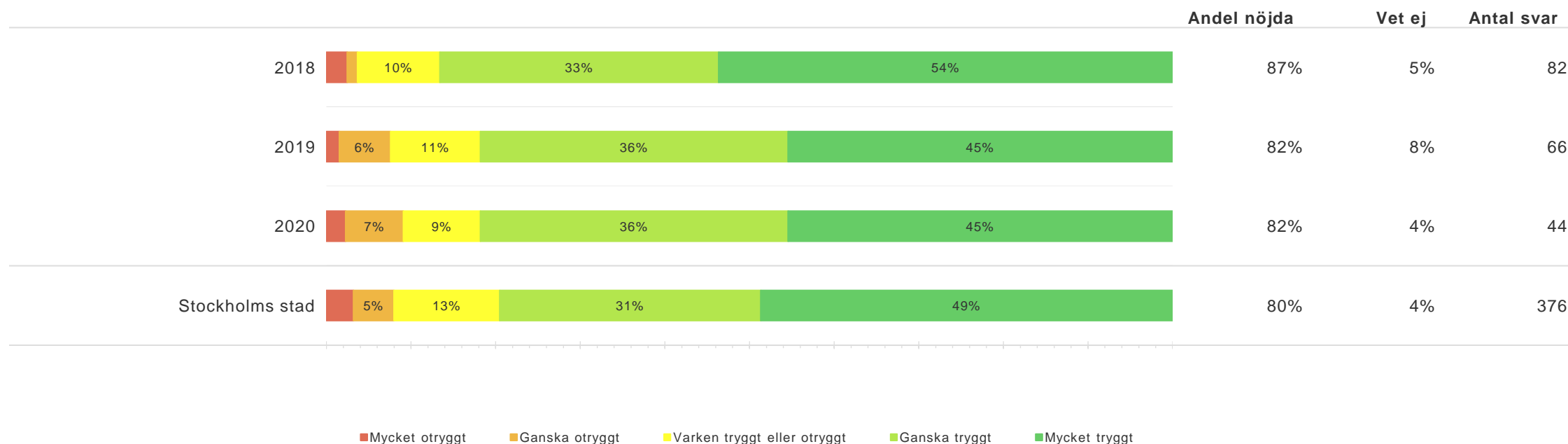
Resultat per fråga över tid - *Bemötande*

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

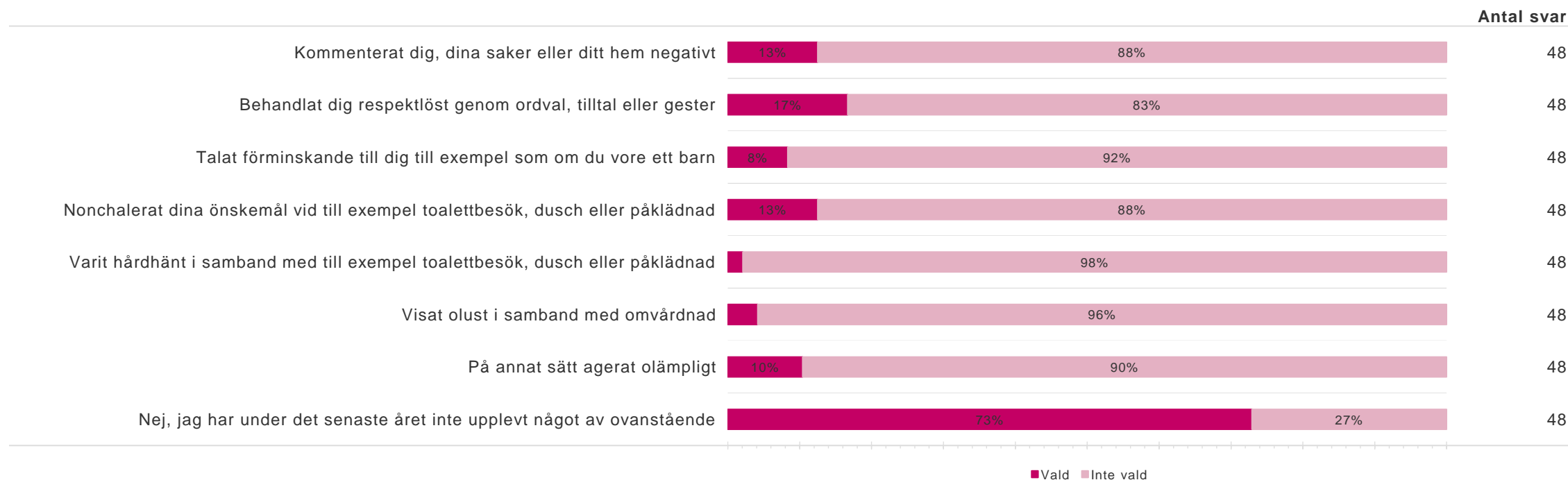


Resultat per fråga över tid - *Trygghet*

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

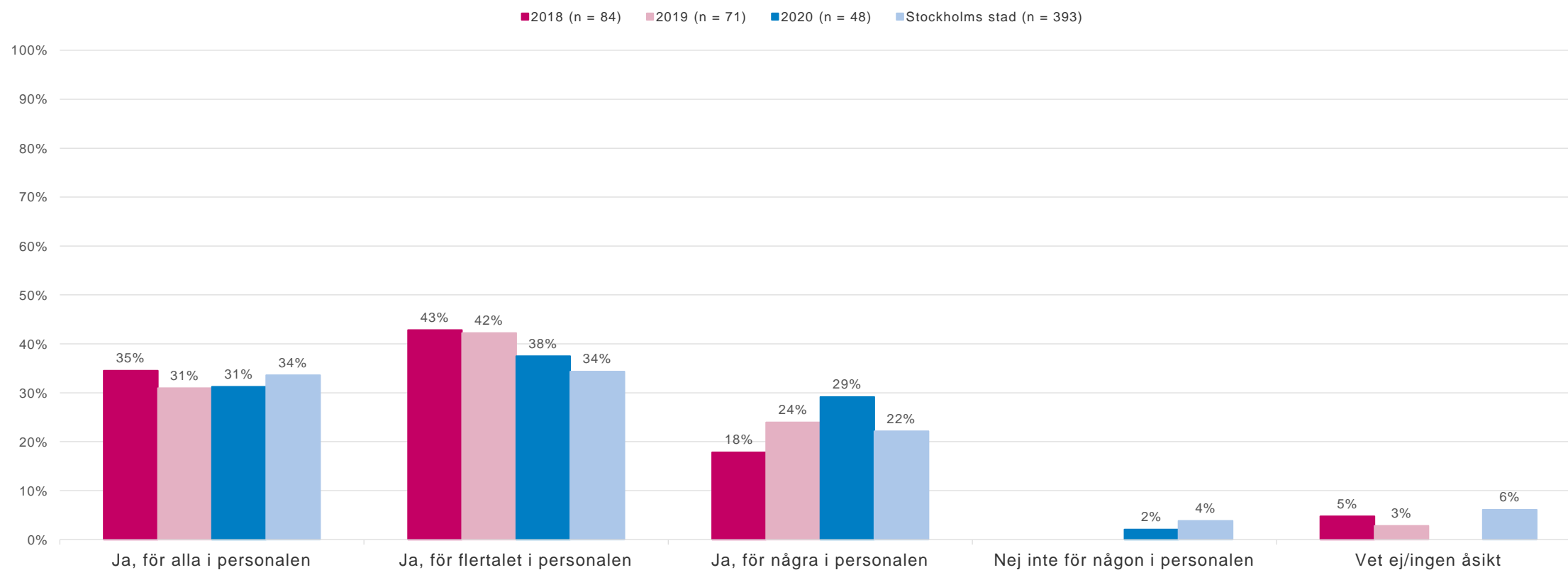


Resultat per fråga över tid - *Bemötande*



Resultat per fråga över tid - *Trygghet*

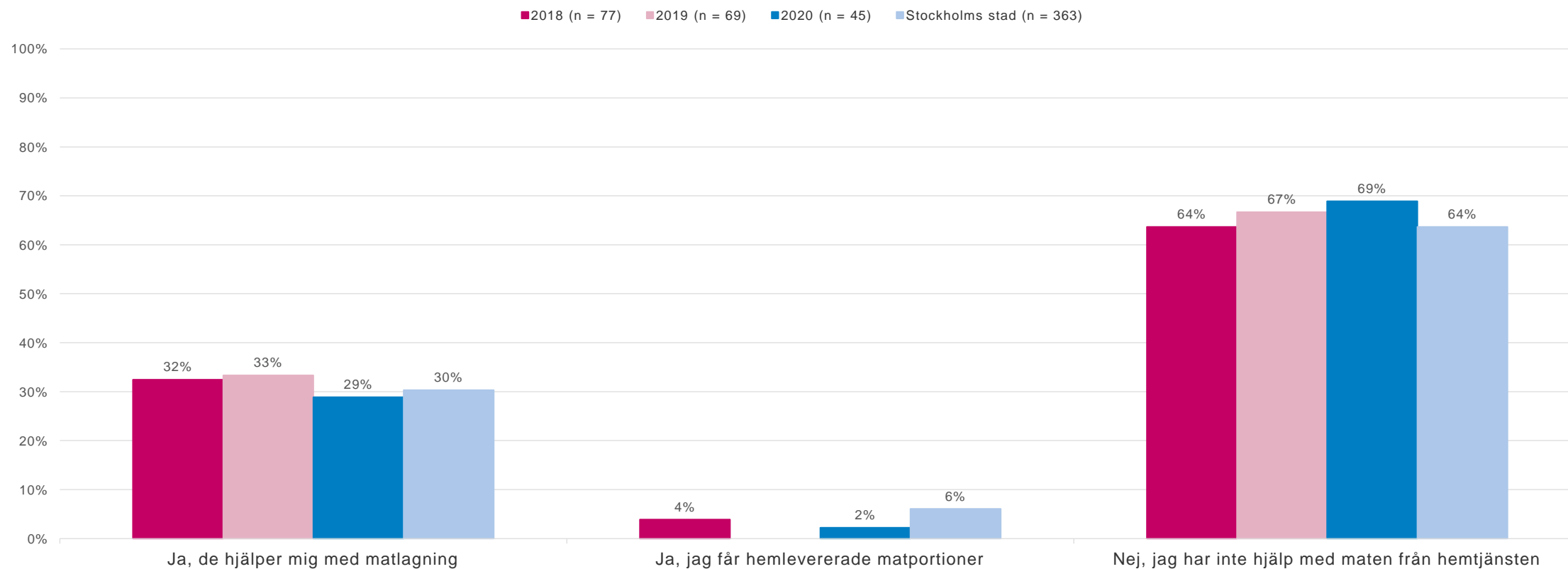
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Rapporten avser Södermalm | Svansfrekvens 38%

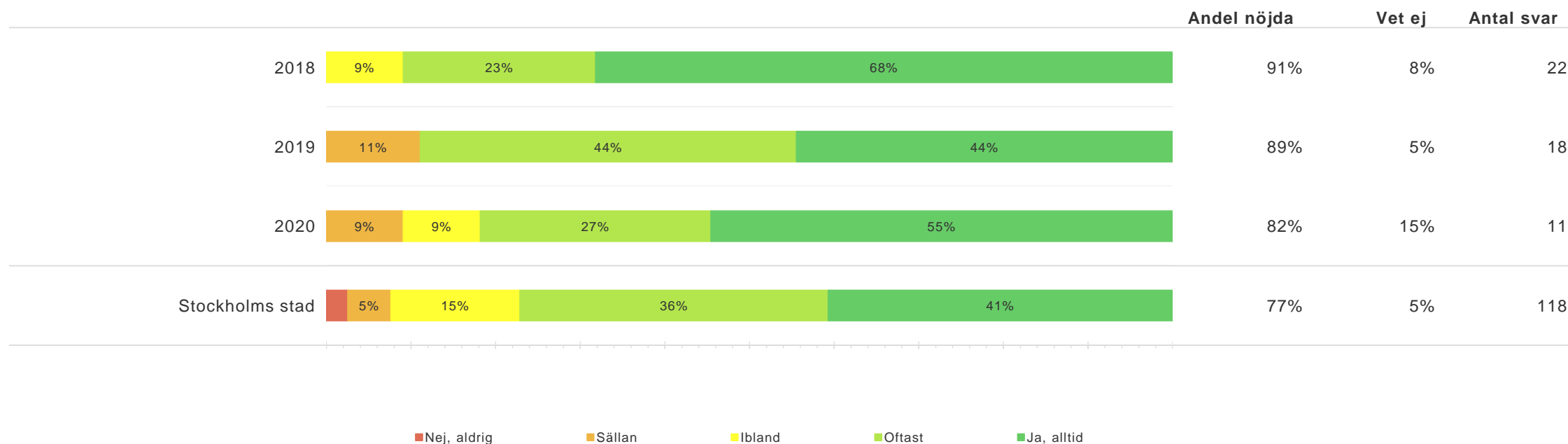
Resultat per fråga över tid - *Maten*

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



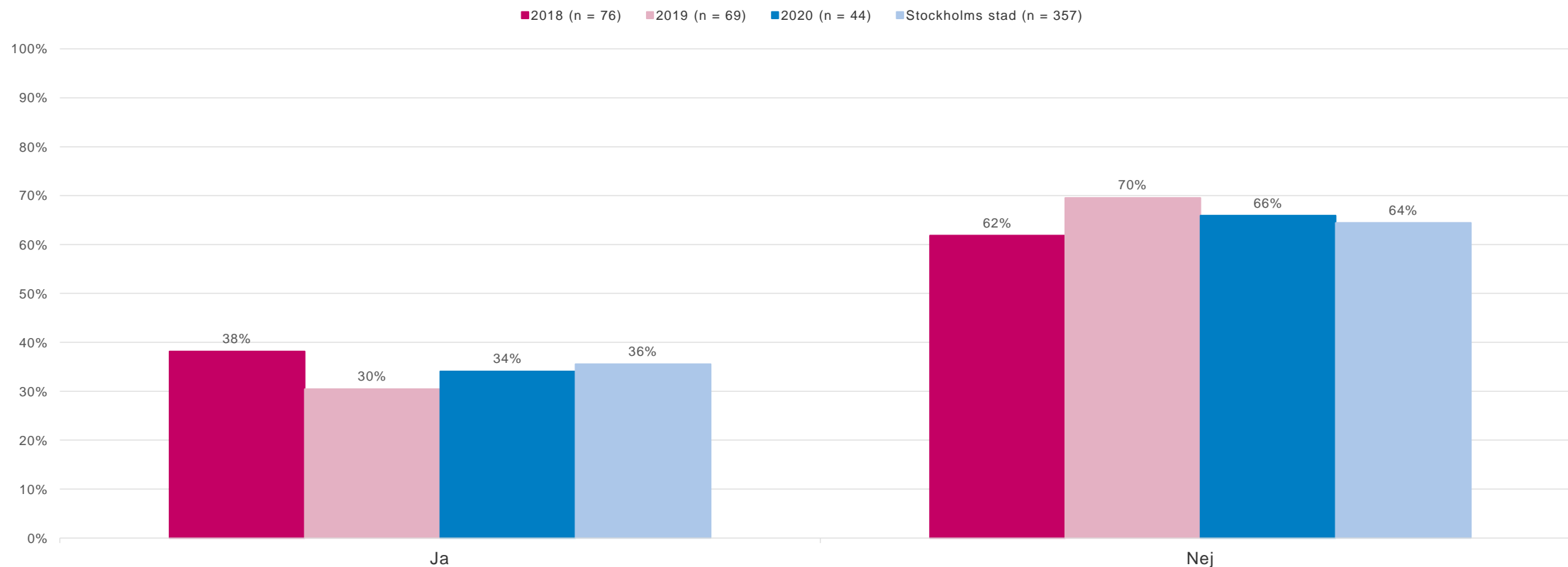
Resultat per fråga över tid - *Maten*

Smakar maten bra?



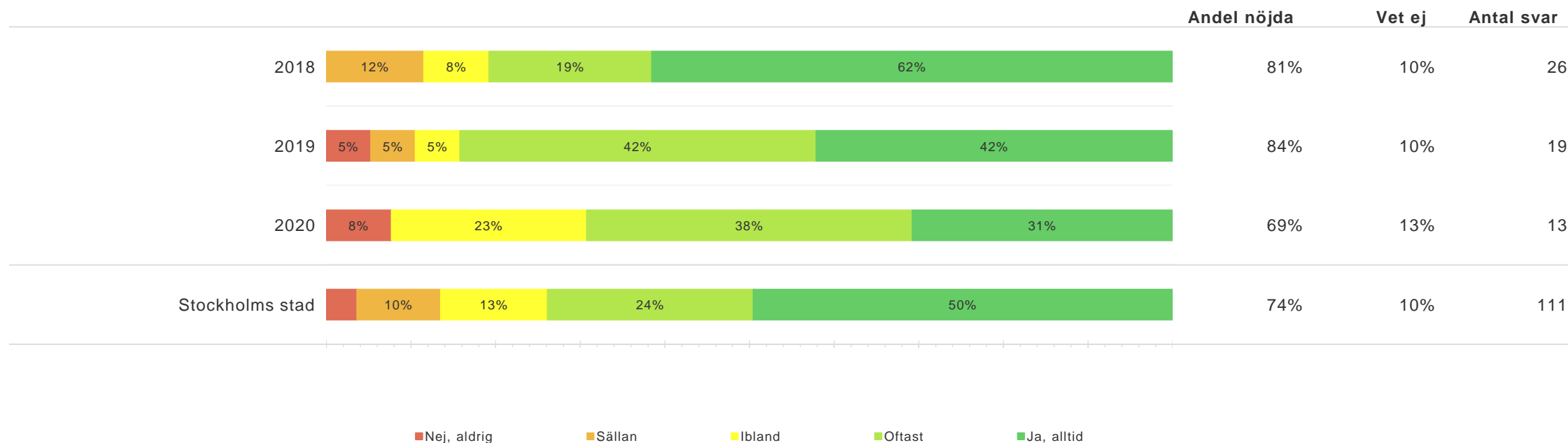
Resultat per fråga över tid - *Aktiviteter*

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



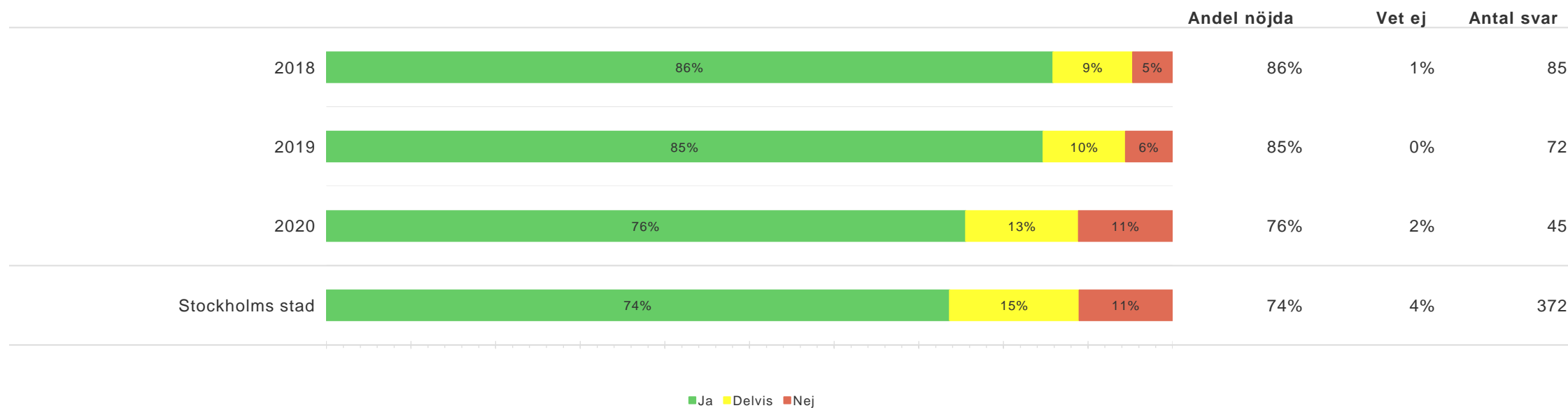
Resultat per fråga över tid - *Aktiviteter*

Är du nöjd med promenaderna och/eller utevistelserna?



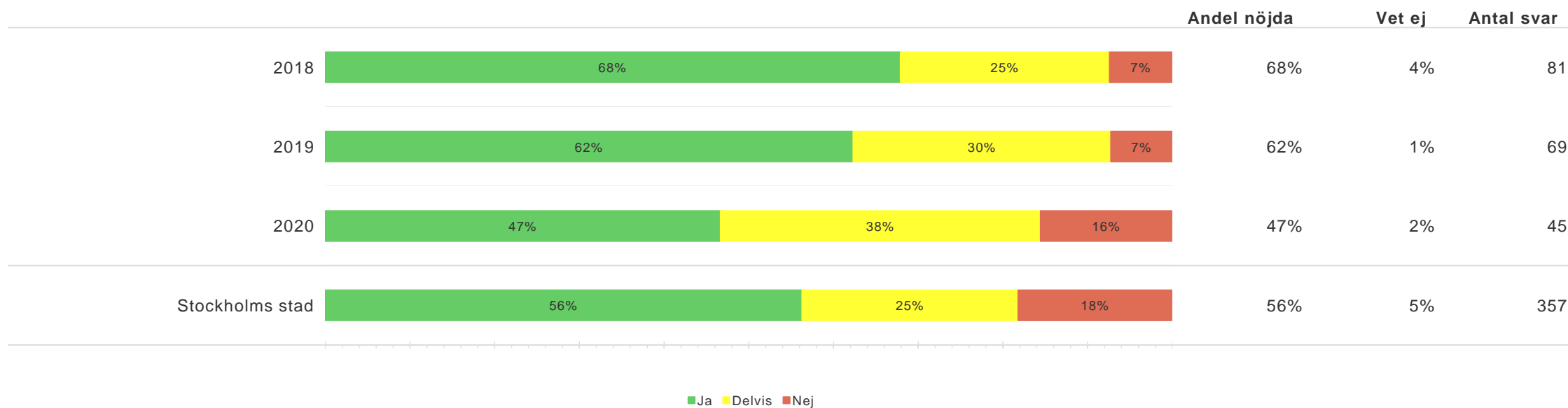
Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*

Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?



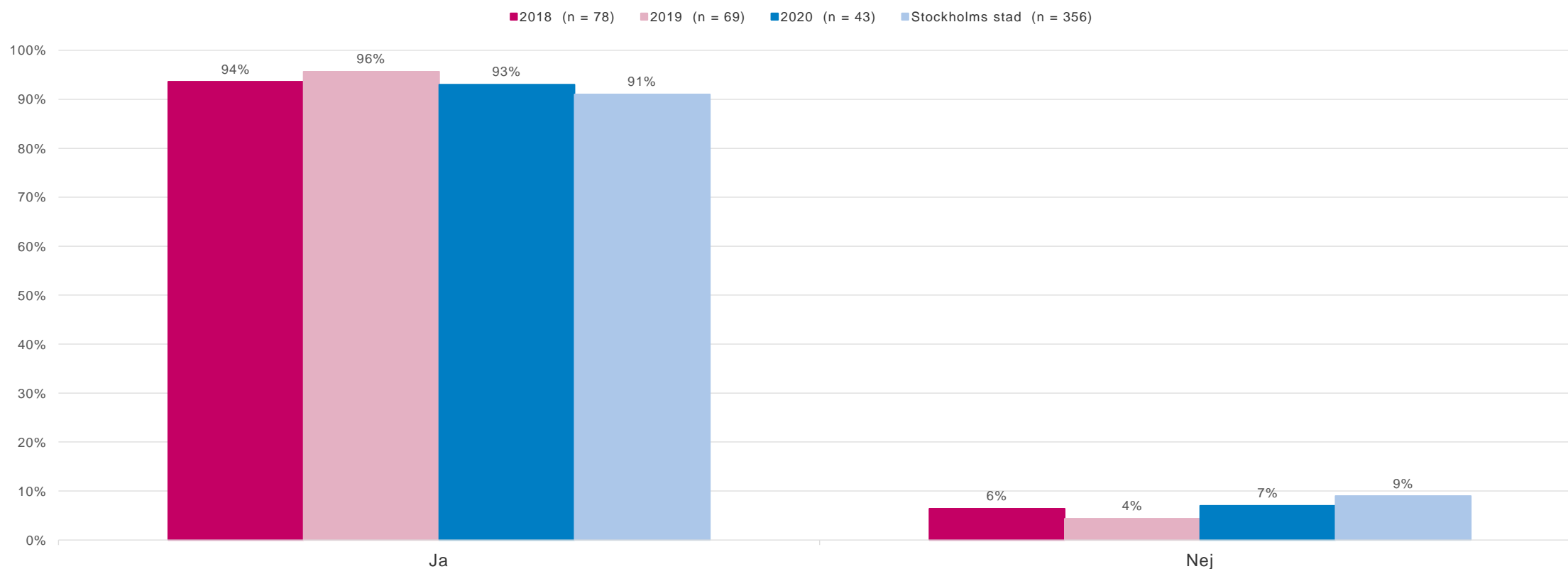
Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*

Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?



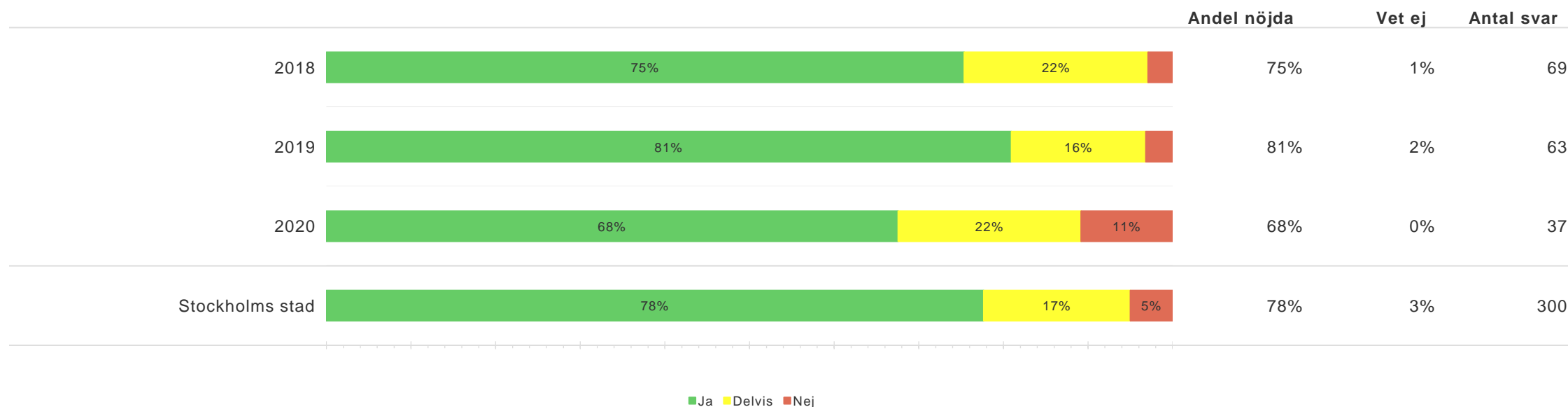
Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*

Vet du vilka insatser du är beviljad?



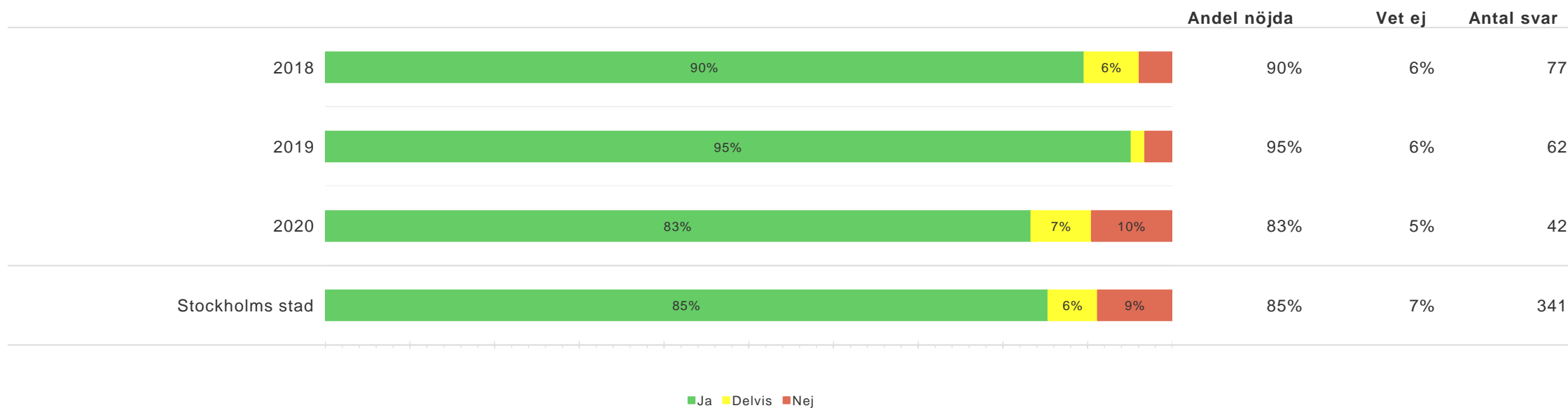
Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



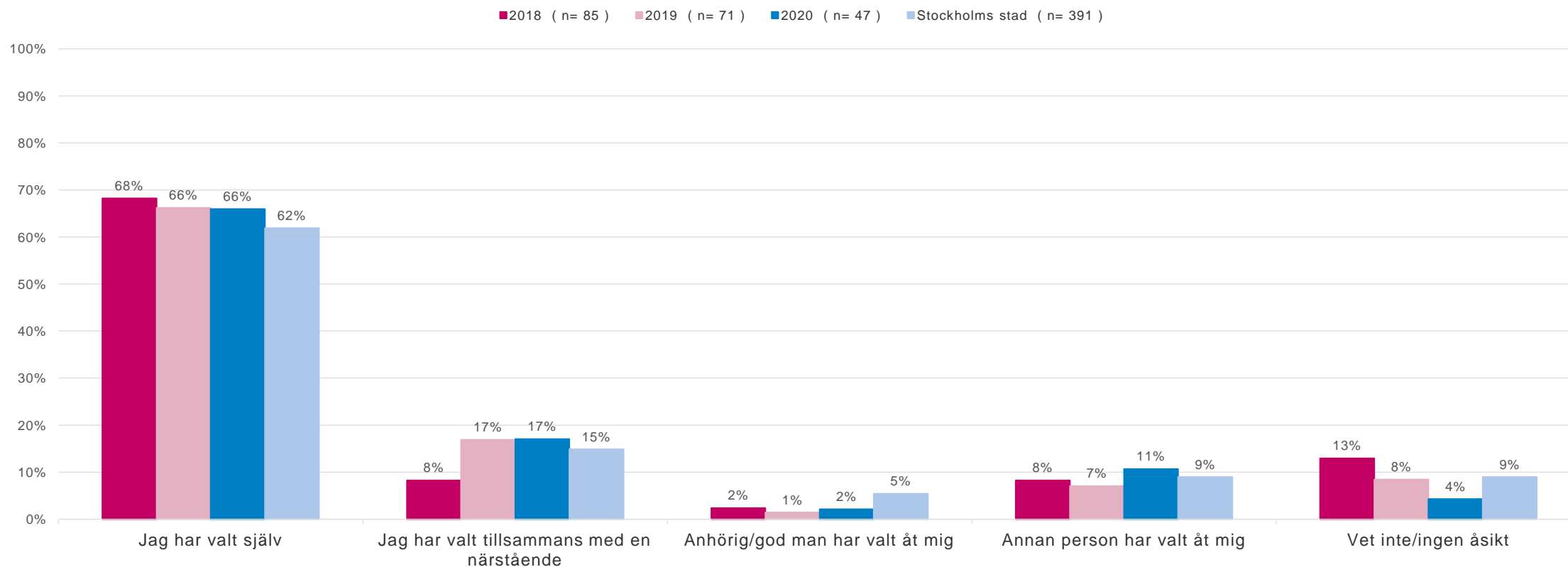
Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*

Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst?



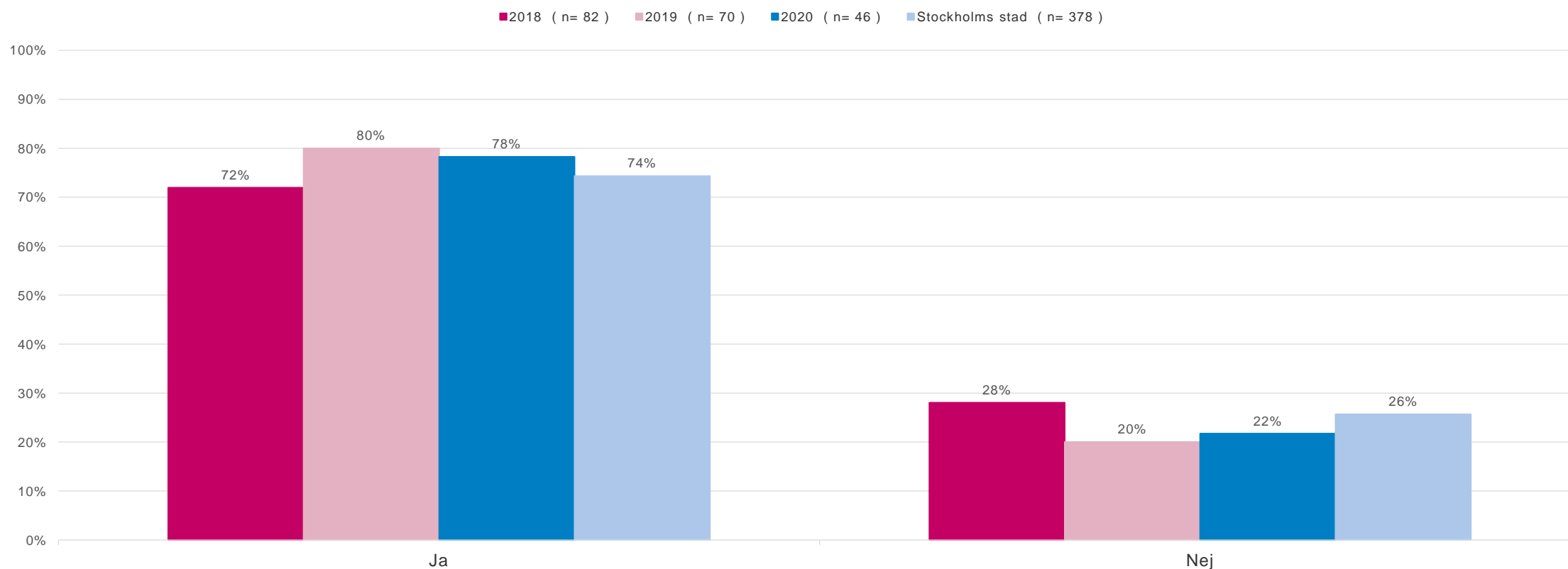
Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*

Vem har valt din hemtjänst?



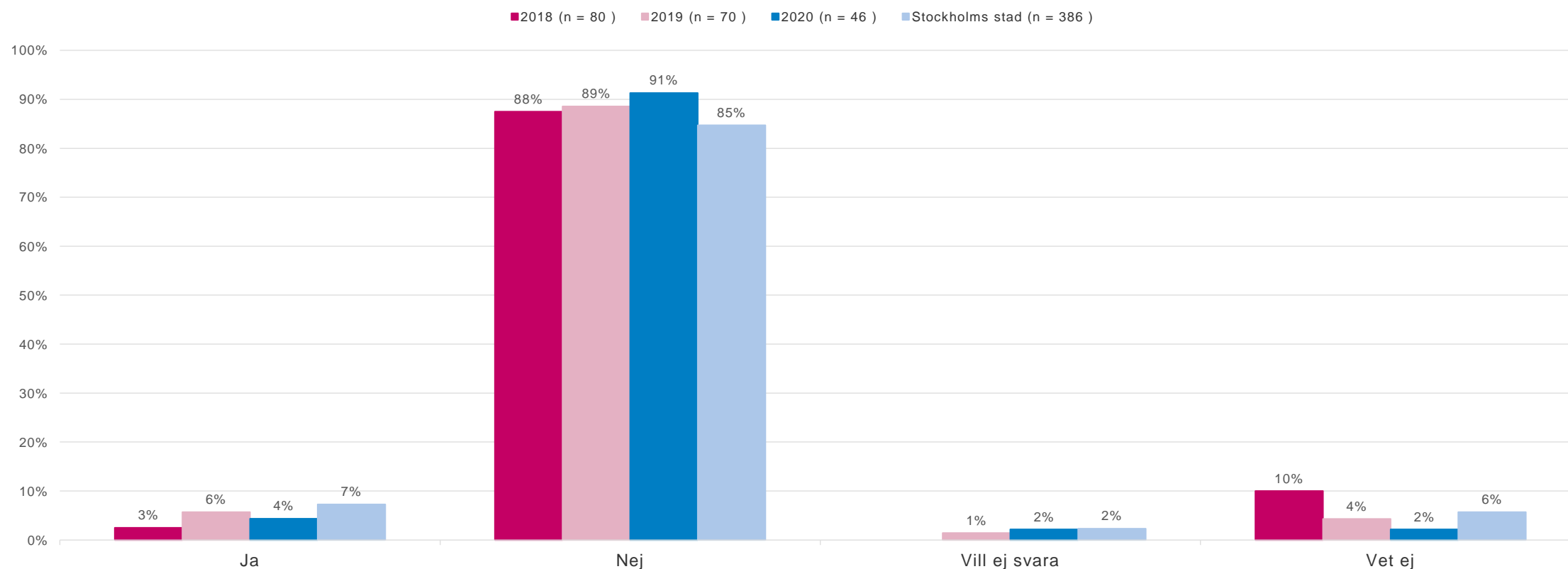
Resultat per fråga över tid - *Kontakter med kommunen*

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?

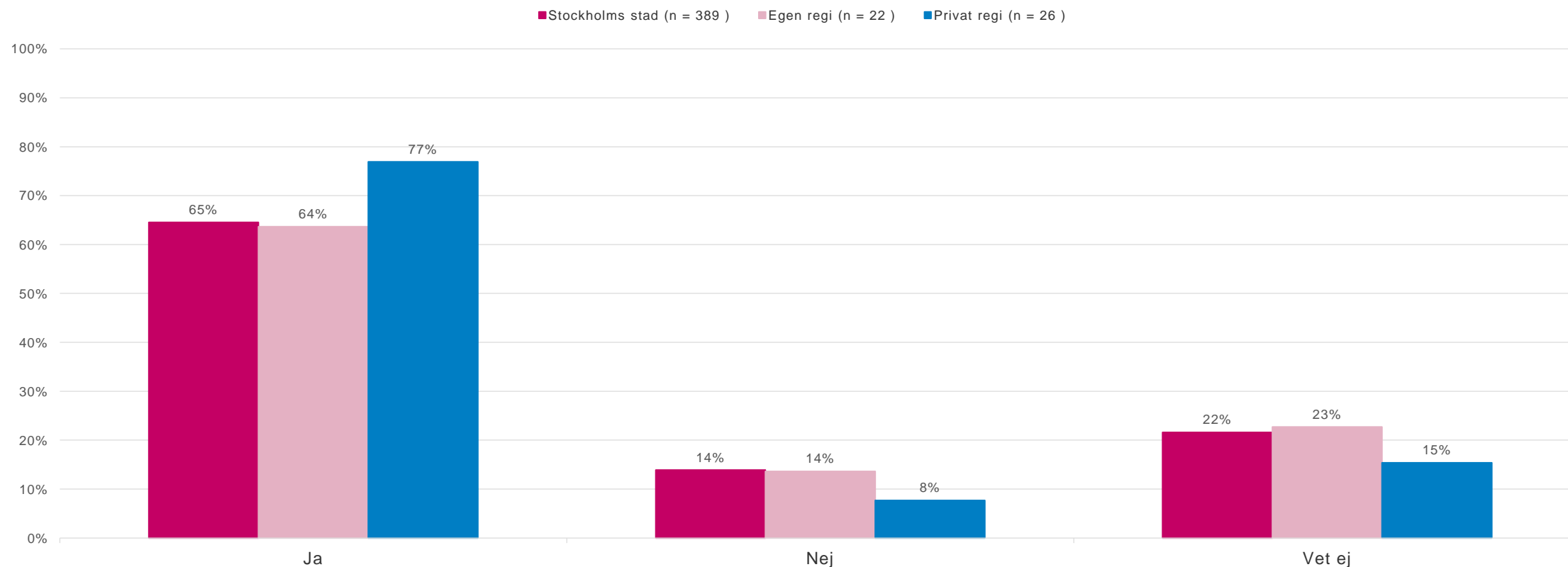


Rapporten avser Södermalm | Svansfrekvens 38%

Resultat per regiform

Resultat per regiform - *Genomförandeplan*

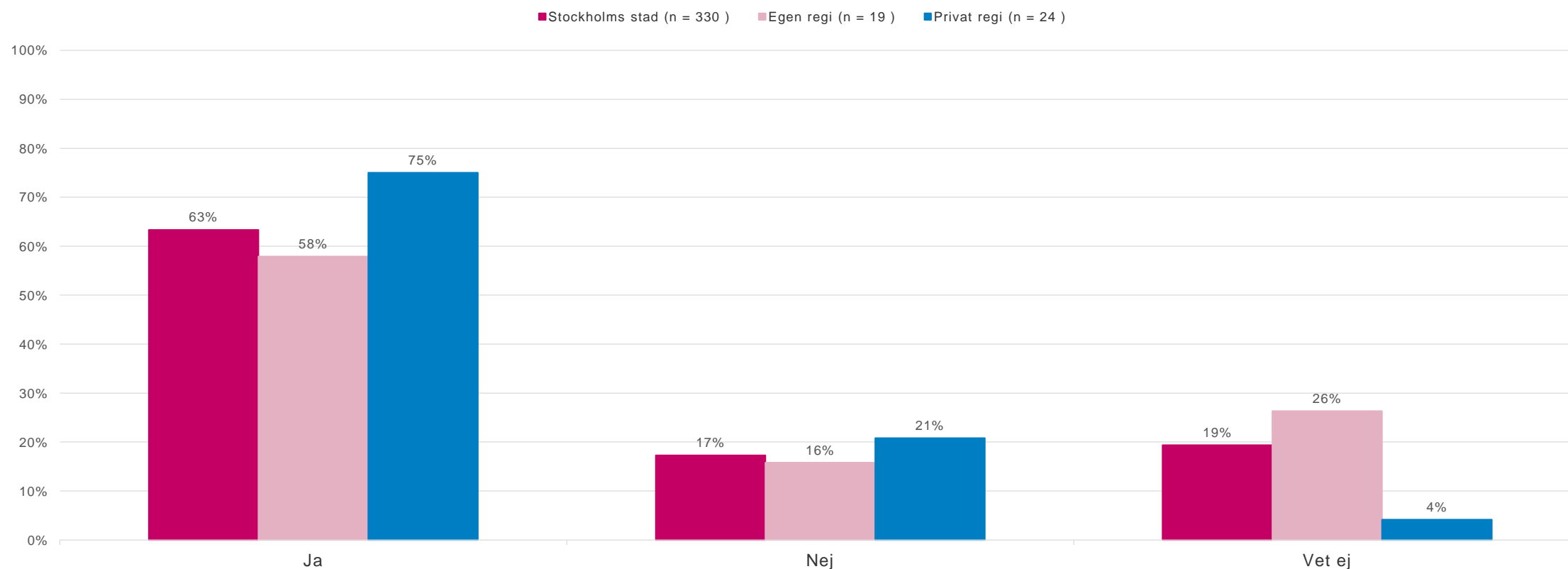
Har du en genomförandeplan?



Rapporten avser Södermalm | Svarsfrekvens 38%

Resultat per regiform - *Genomförandeplan*

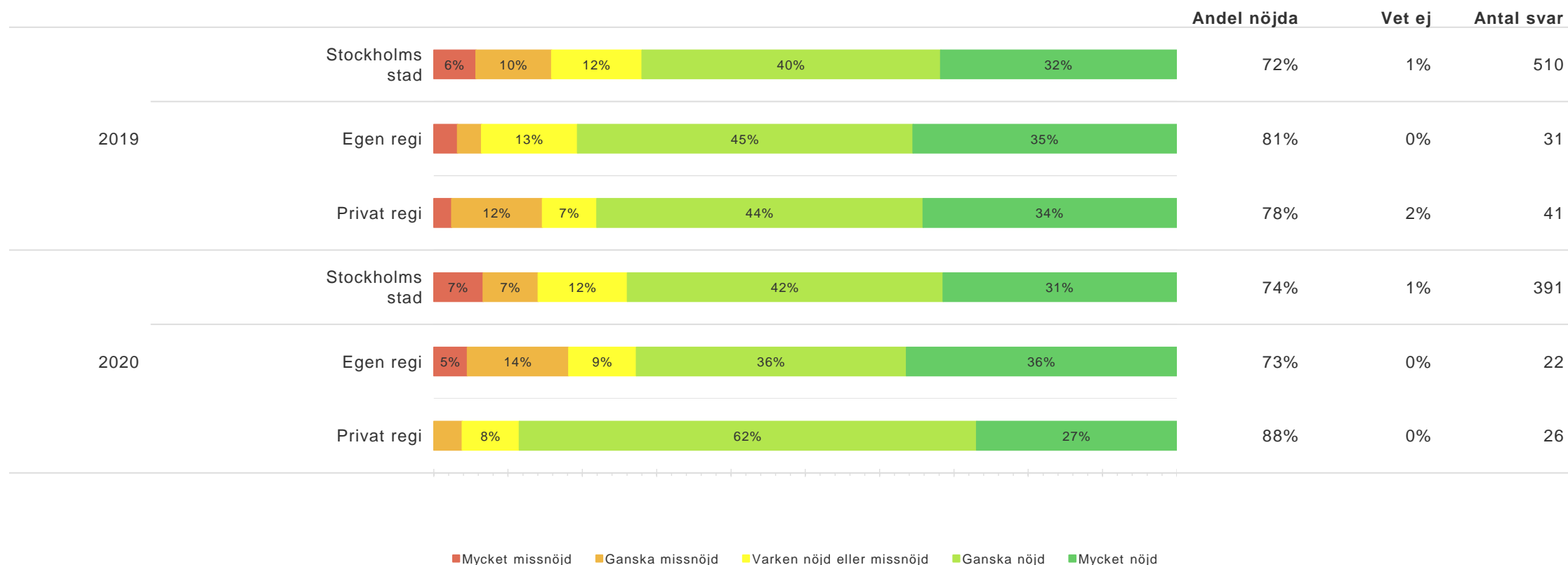
Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



Rapporten avser Södermalm | Svarsfrekvens 38%

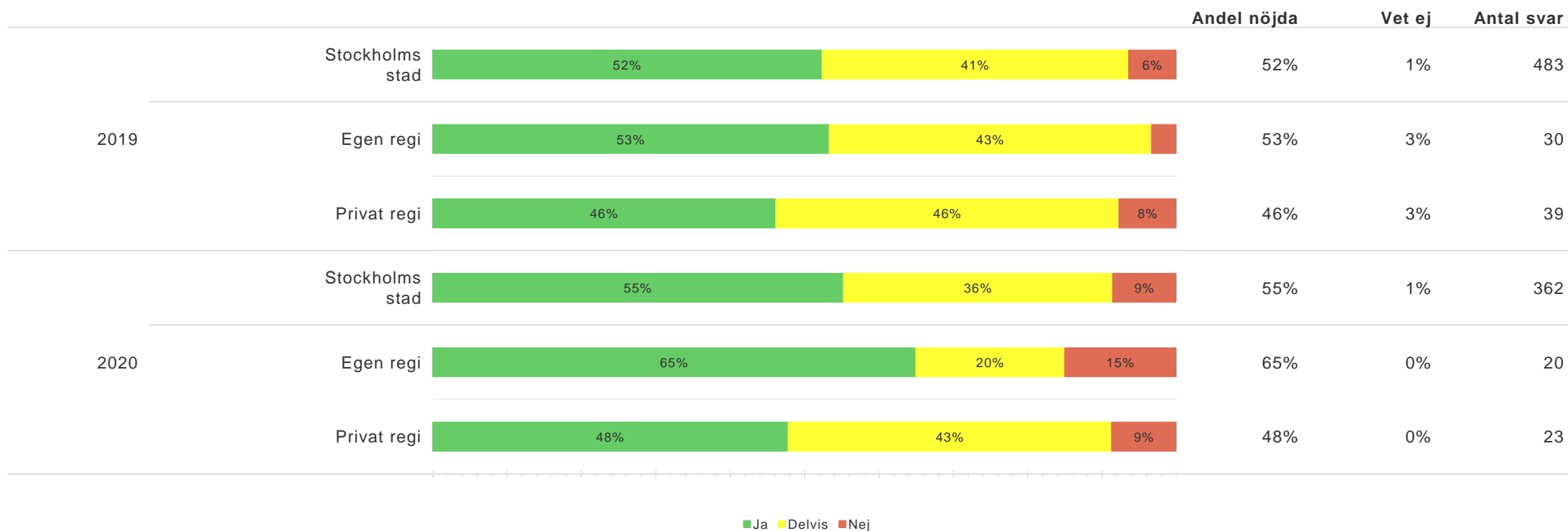
Resultat per regiform - *Hemtjänsten i sin helhet*

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



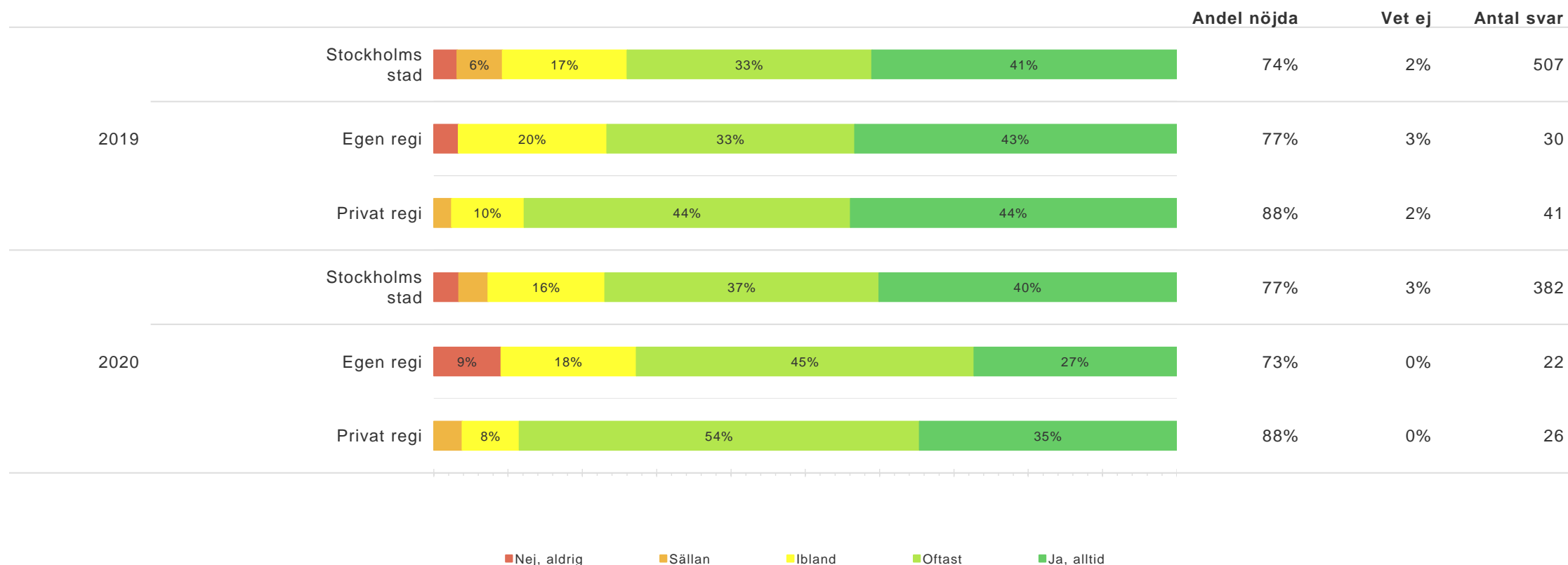
Resultat per regiform - *Hemtjänsten i sin helhet*

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



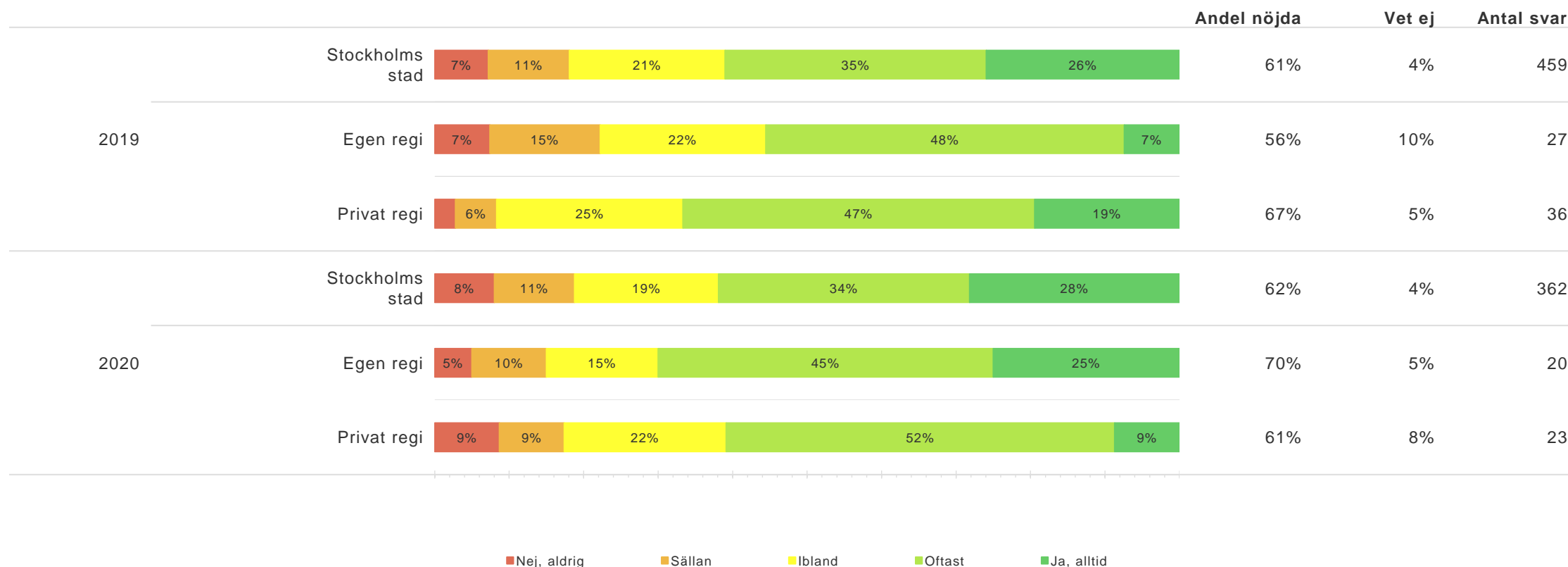
Resultat per regiform - *Inflytande*

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



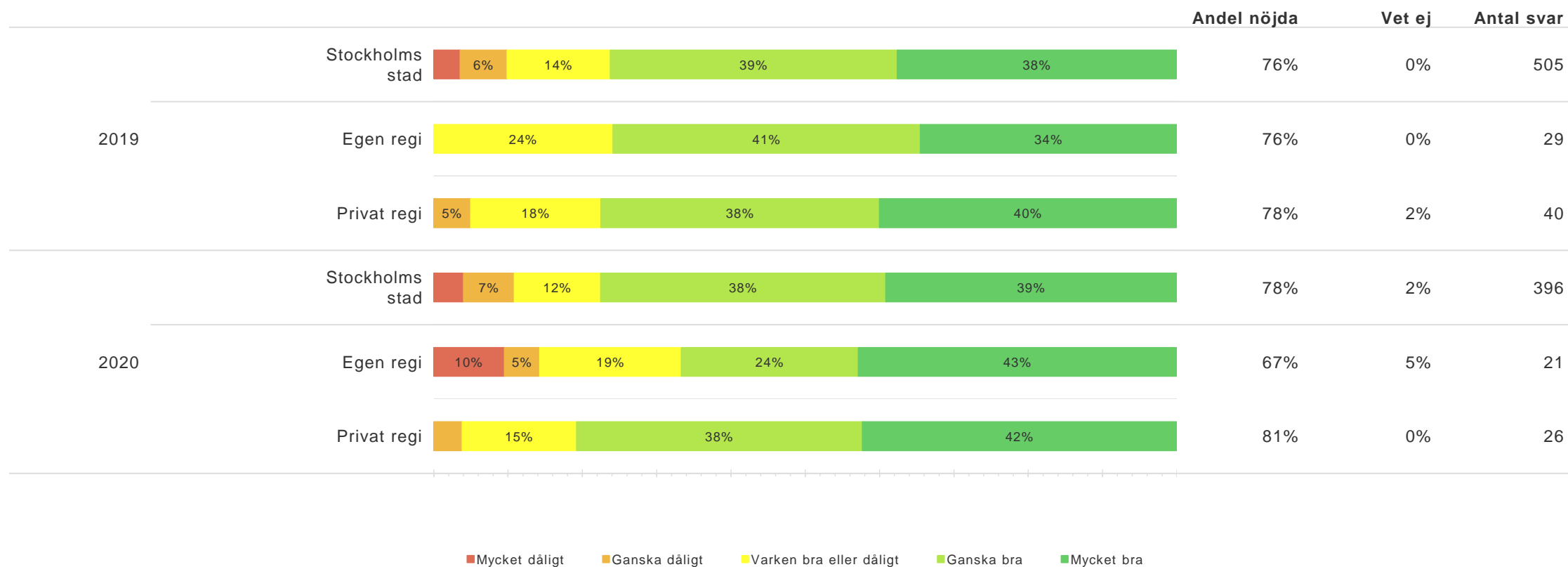
Resultat per regiform - *Inflytande*

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



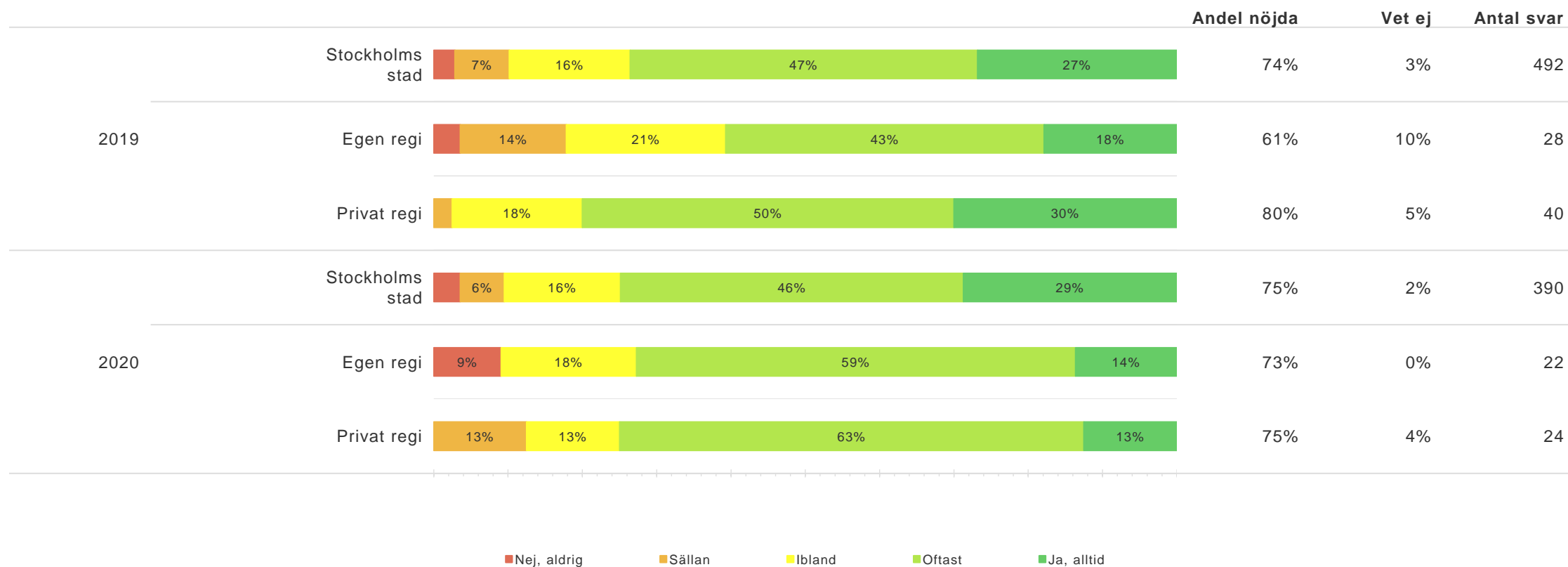
Resultat per regiform - *Hjälpens utförande*

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



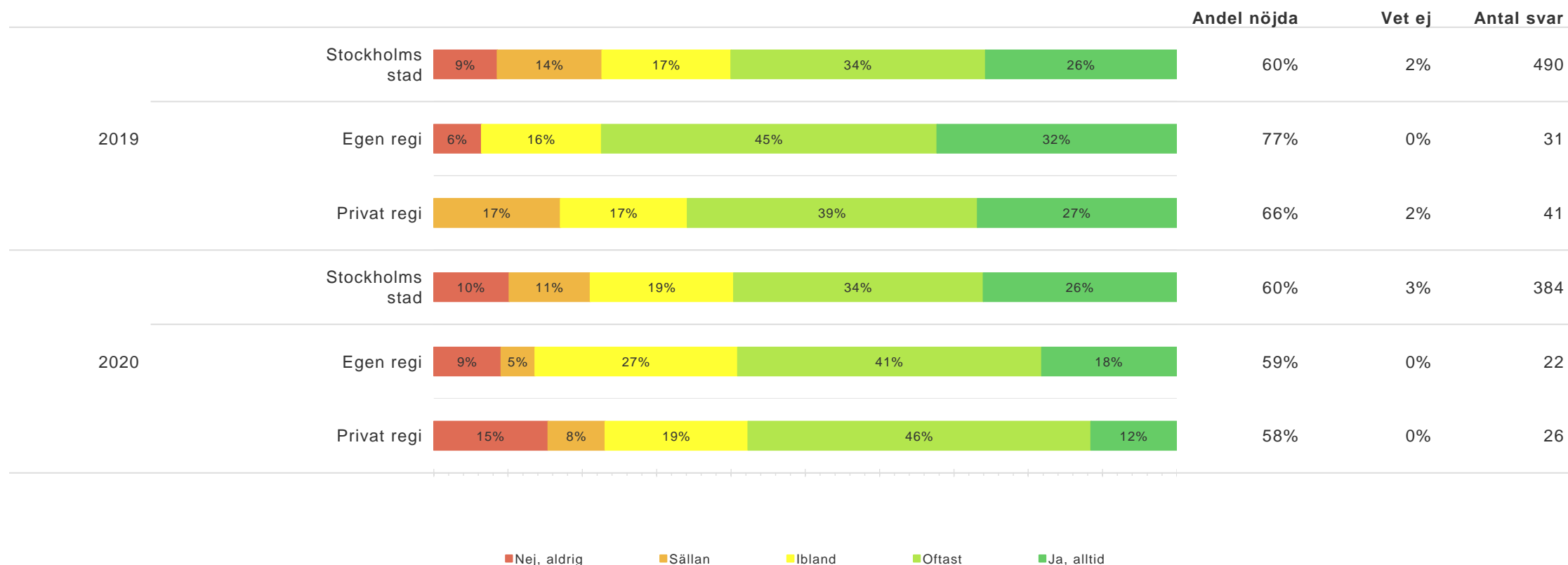
Resultat per regiform - *Hjälpens utförande*

Brukar personalen komma på avtalad tid?



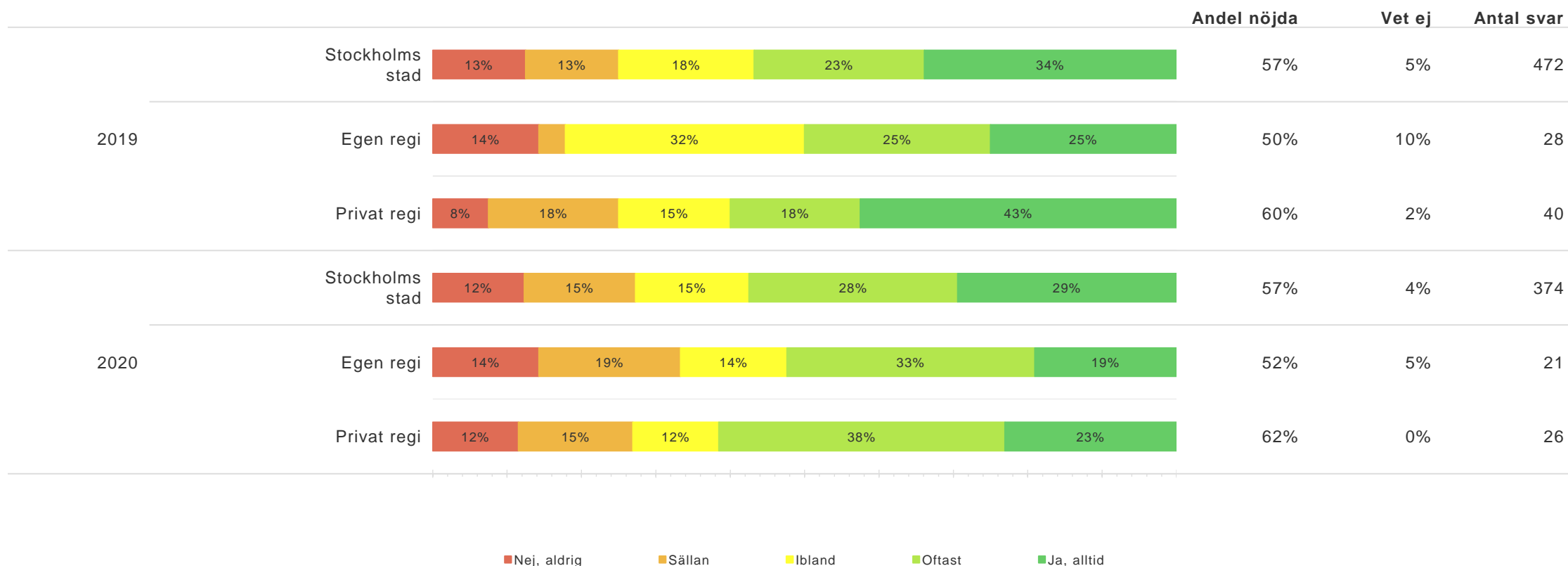
Resultat per regiform - *Hjälpens utförande*

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



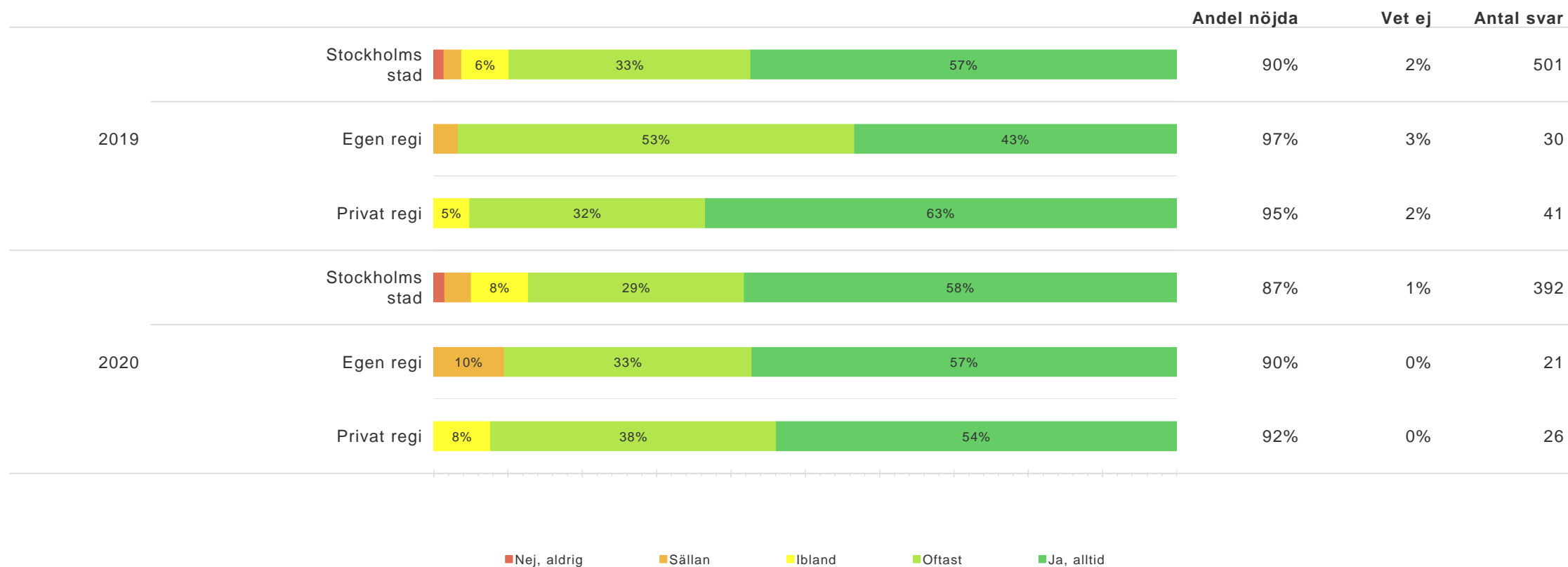
Resultat per regiform - *Hjälpens utförande*

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



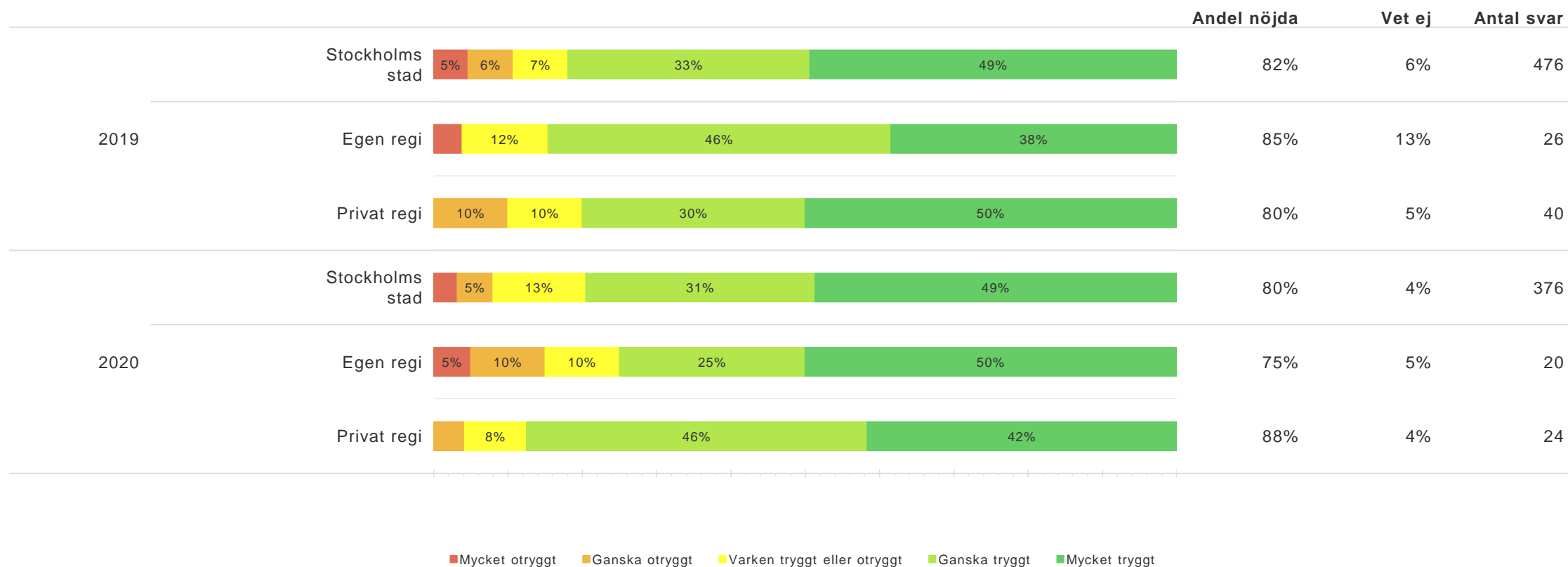
Resultat per regiform - *Bemötande*

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

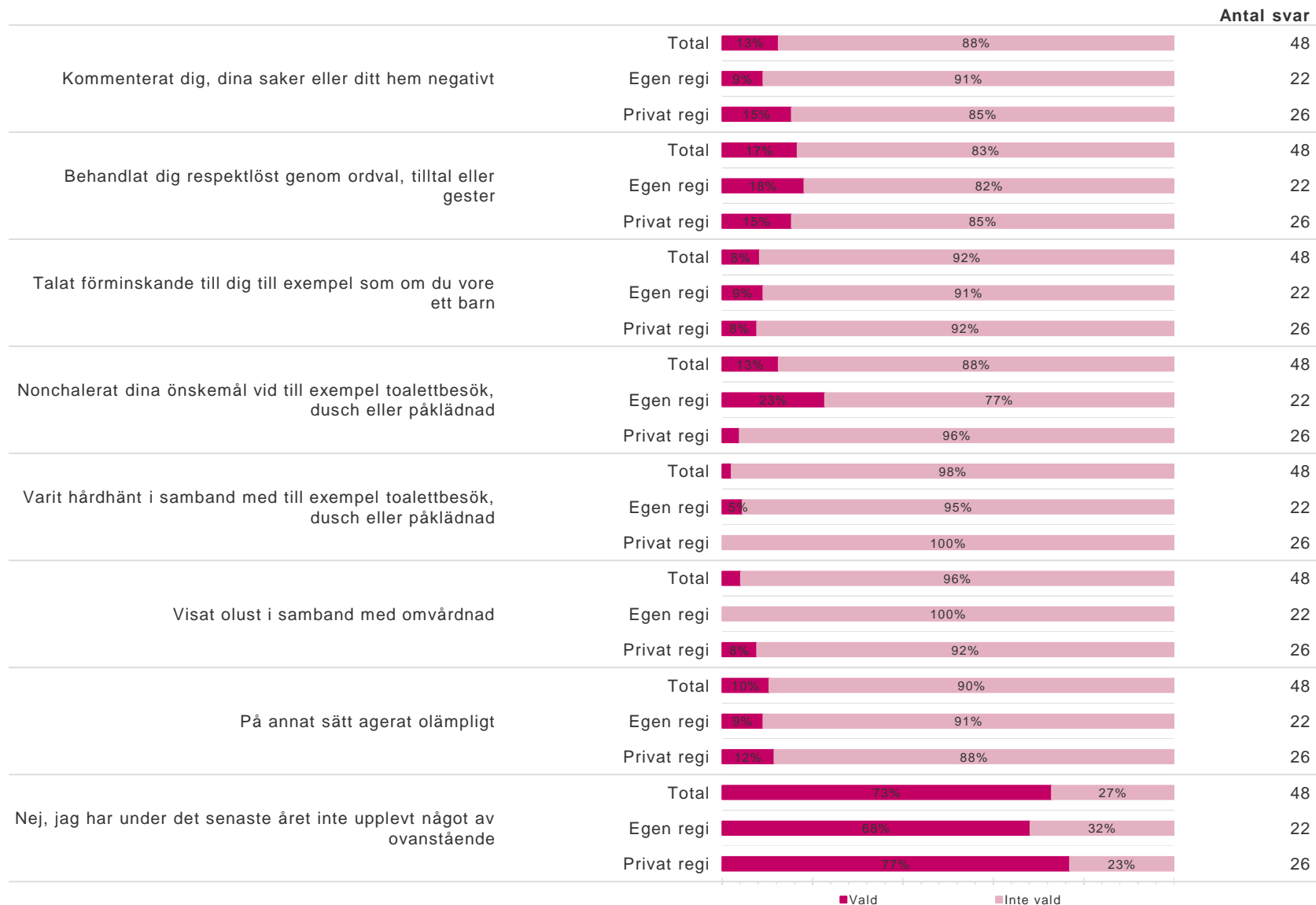


Resultat per regiform - *Trygghet*

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

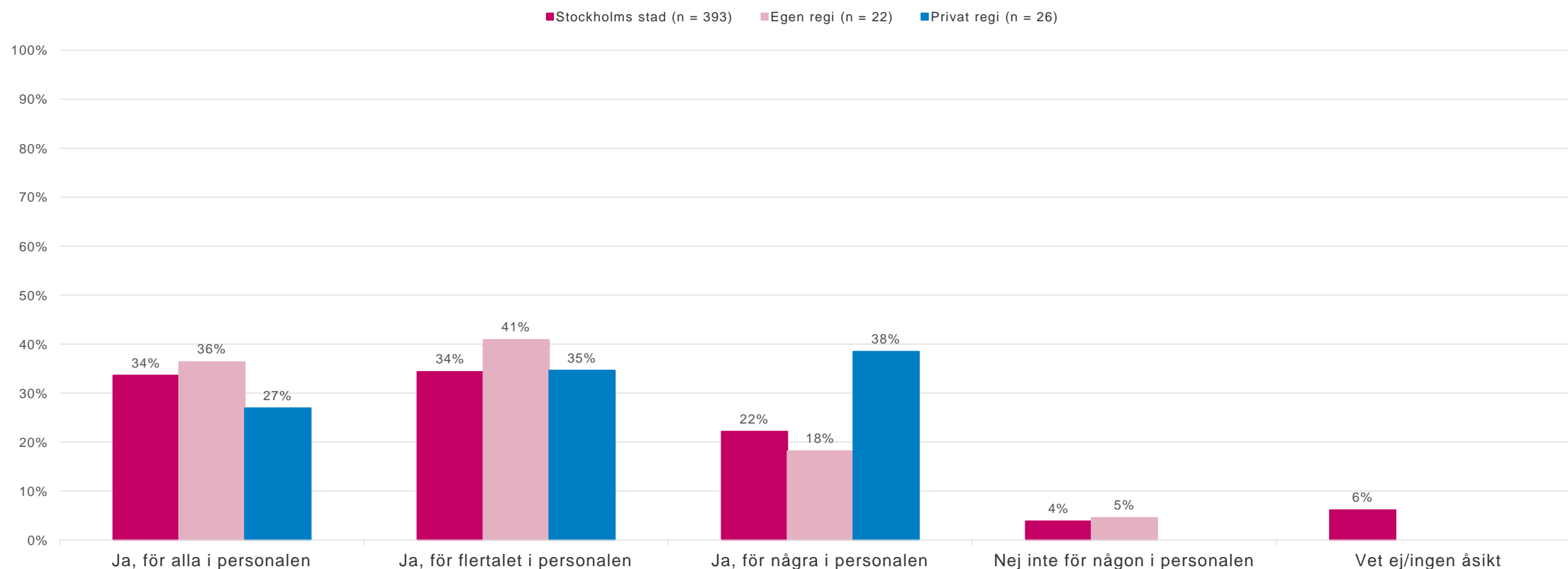


Resultat per regiform - *Bemötande*



Resultat per regiform - *Trygghet*

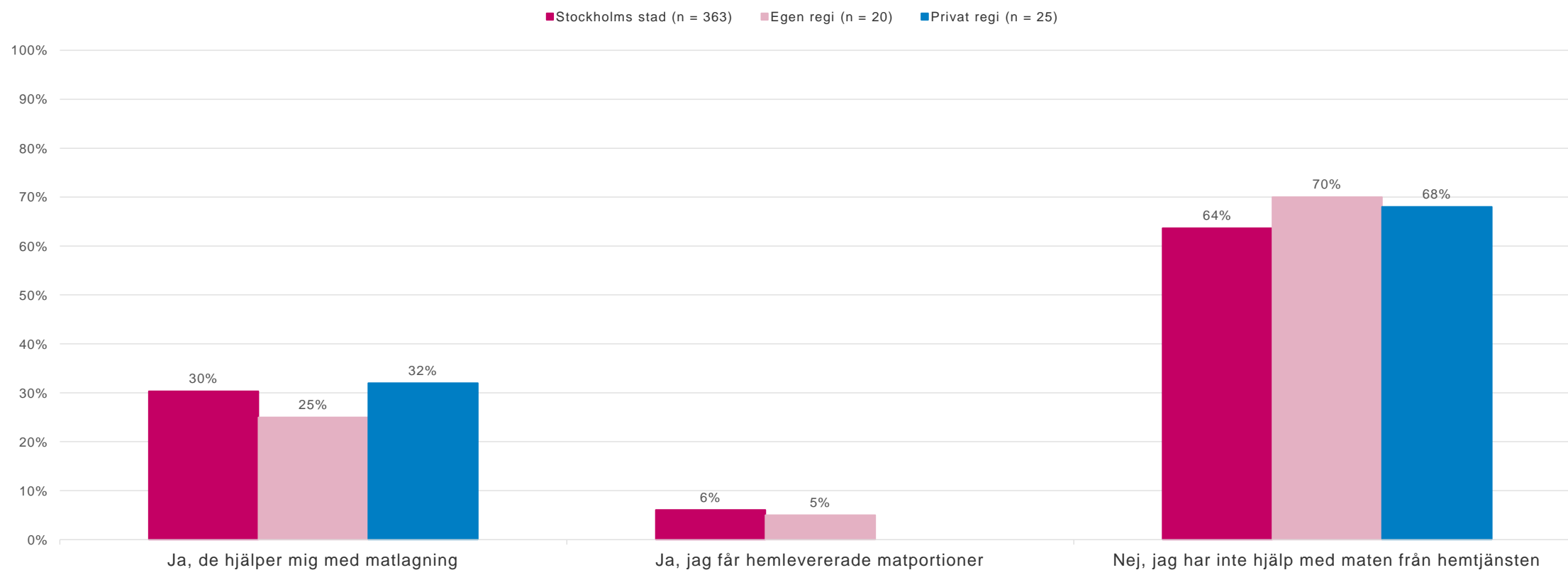
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Rapporten avser Södermalm | Svarefrekvens 38%

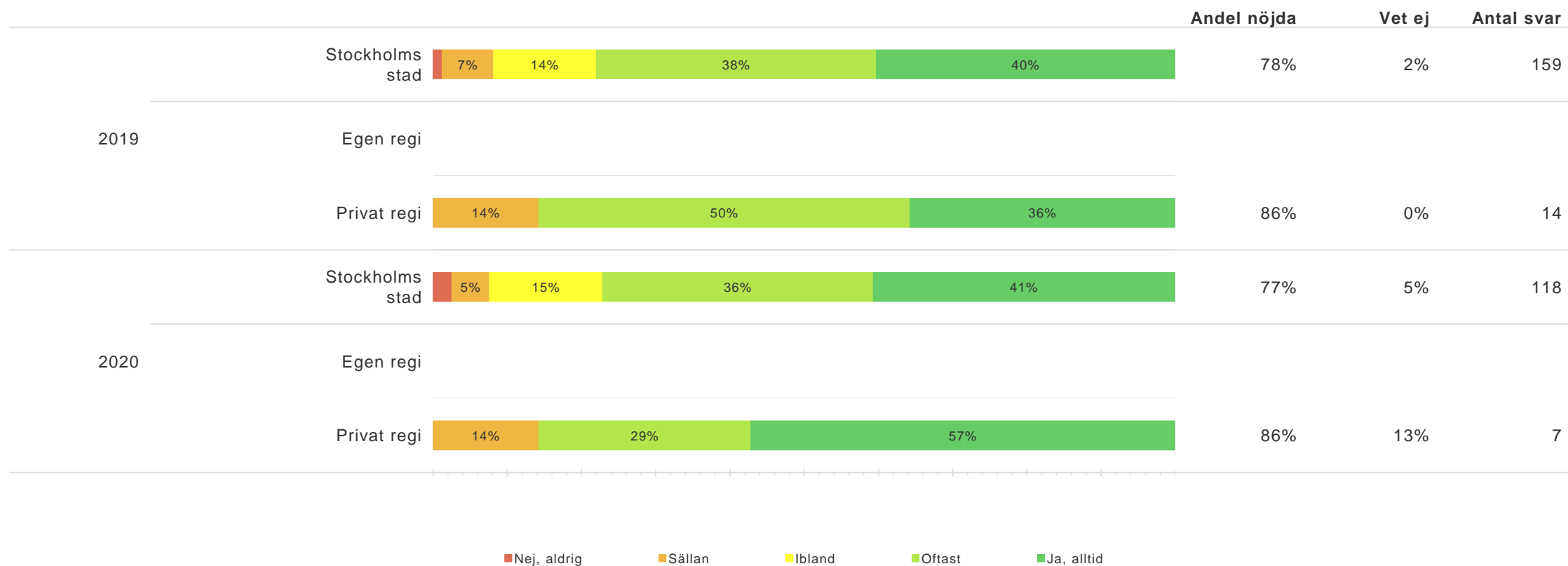
Resultat per regiform - *Maten*

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



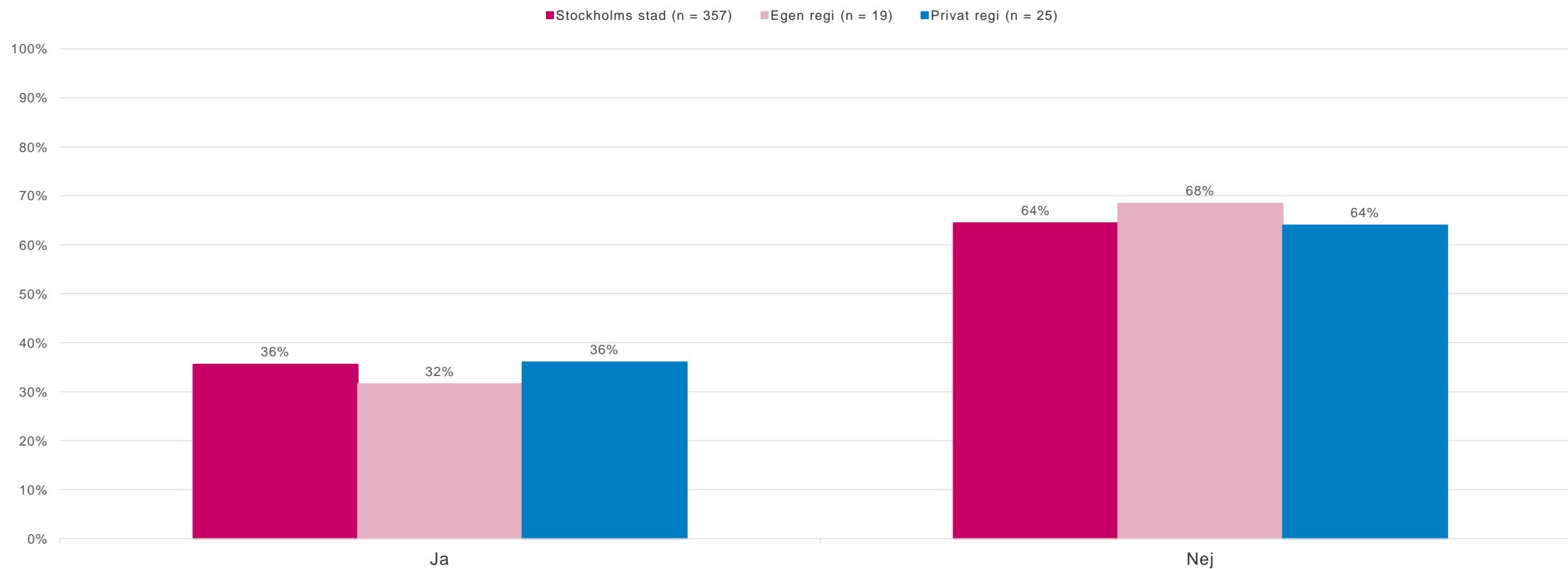
Resultat per regiform - *Maten*

Smakar maten bra?



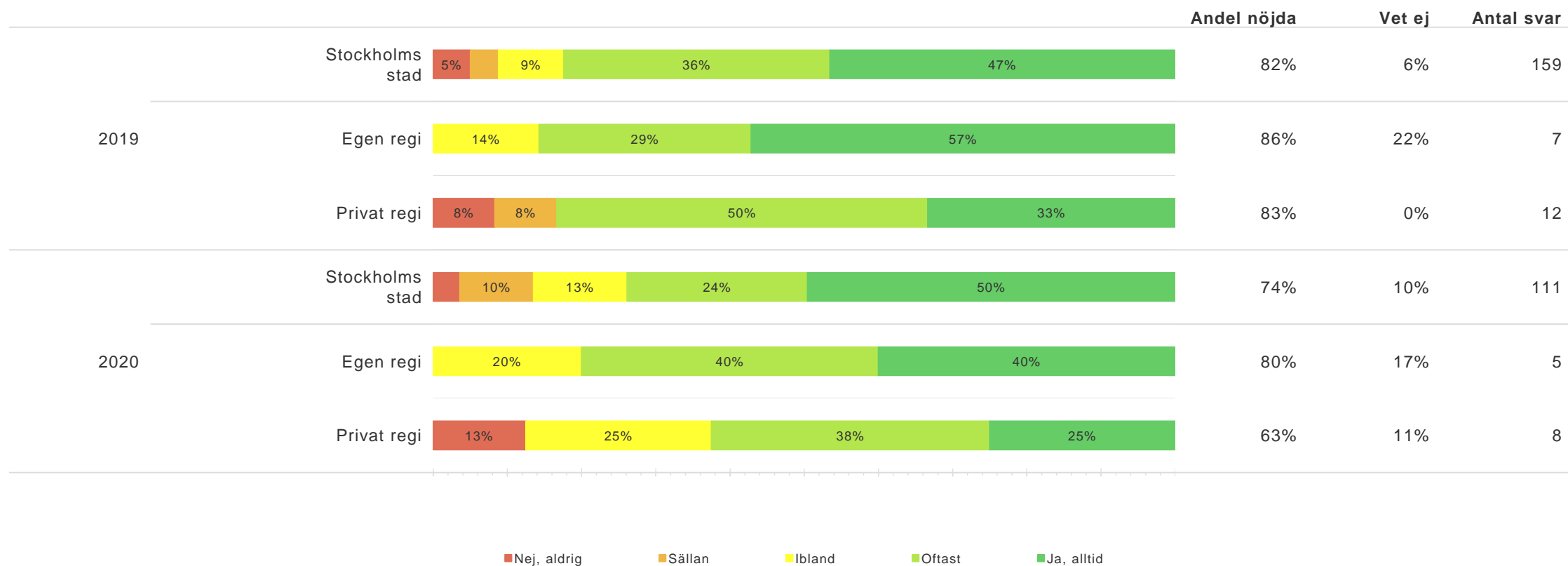
Resultat per regiform - *Aktiviteter*

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



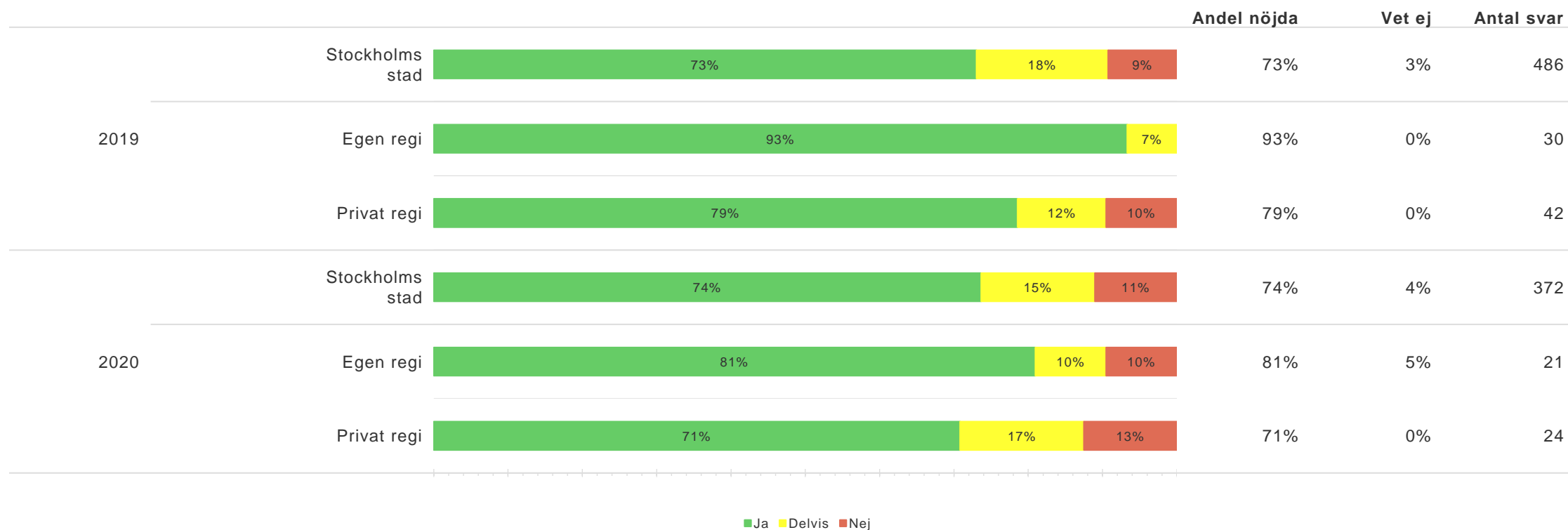
Resultat per regiform - *Aktiviteter*

Är du nöjd med promenaderna och/eller utevistelserna?



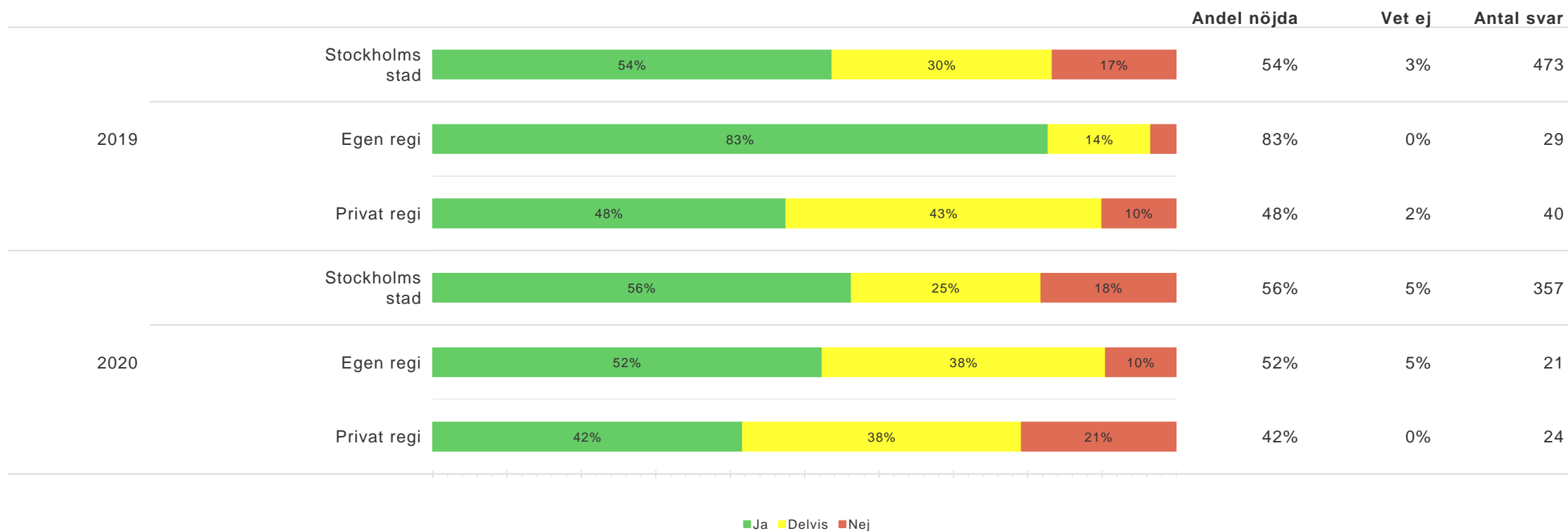
Resultat per regiform - *Kontakter med kommunen*

Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?



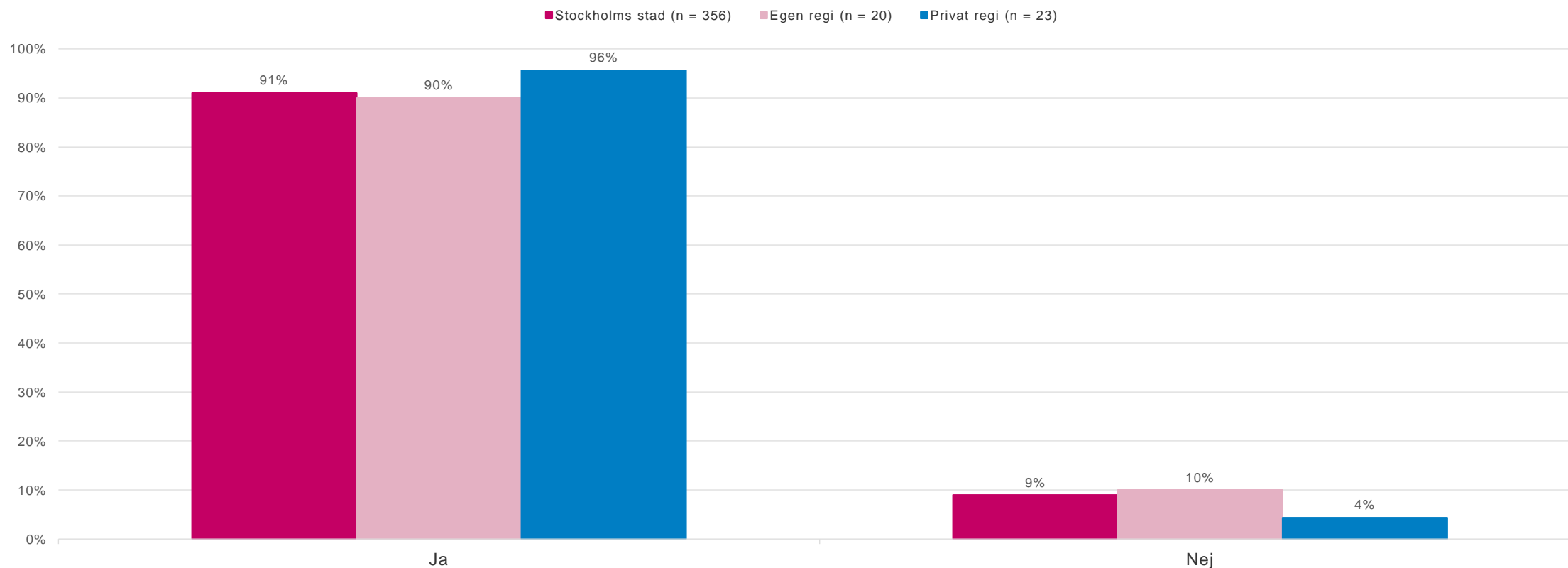
Resultat per regiform - *Kontakter med kommunen*

Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?



Resultat per regiform - *Kontakter med kommunen*

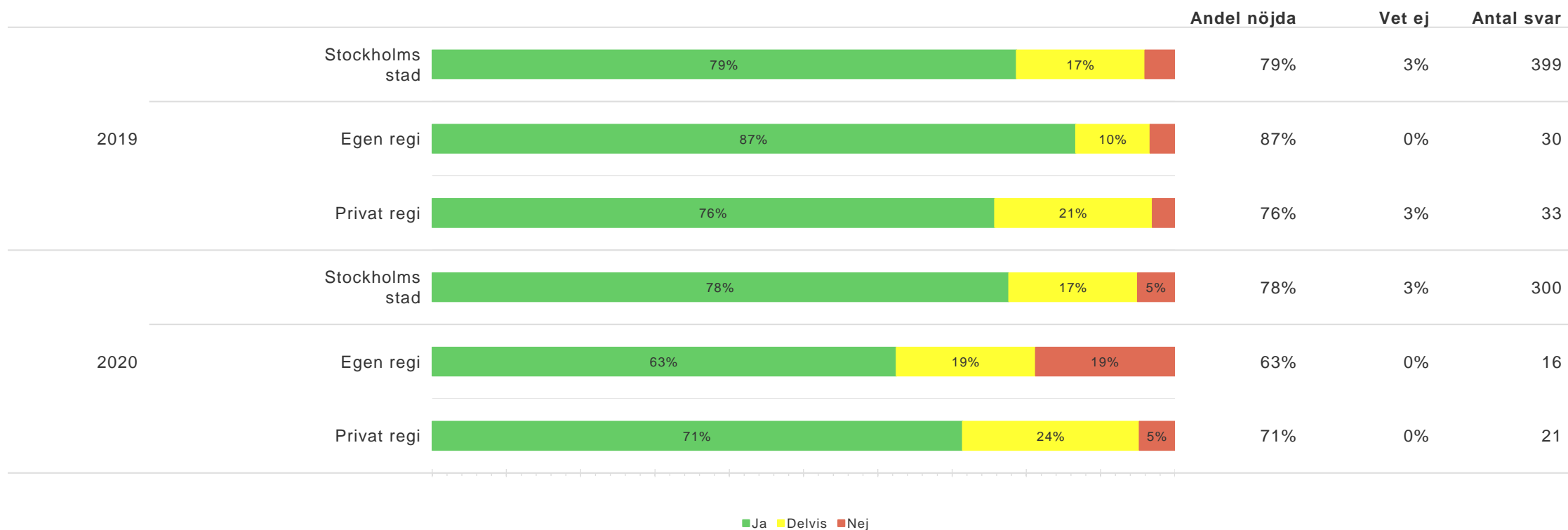
Vet du vilka insatser du är beviljad?



Rapporten avser Södermalm | Svarsfrekvens 38%

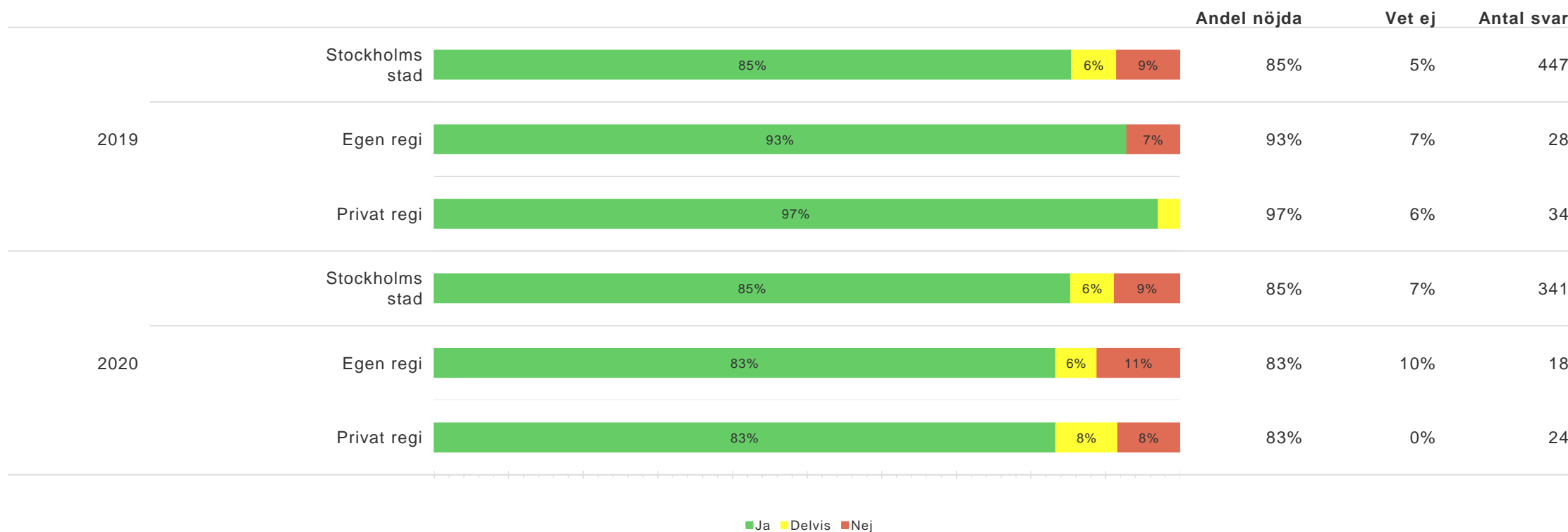
Resultat per regiform - *Kontakter med kommunen*

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



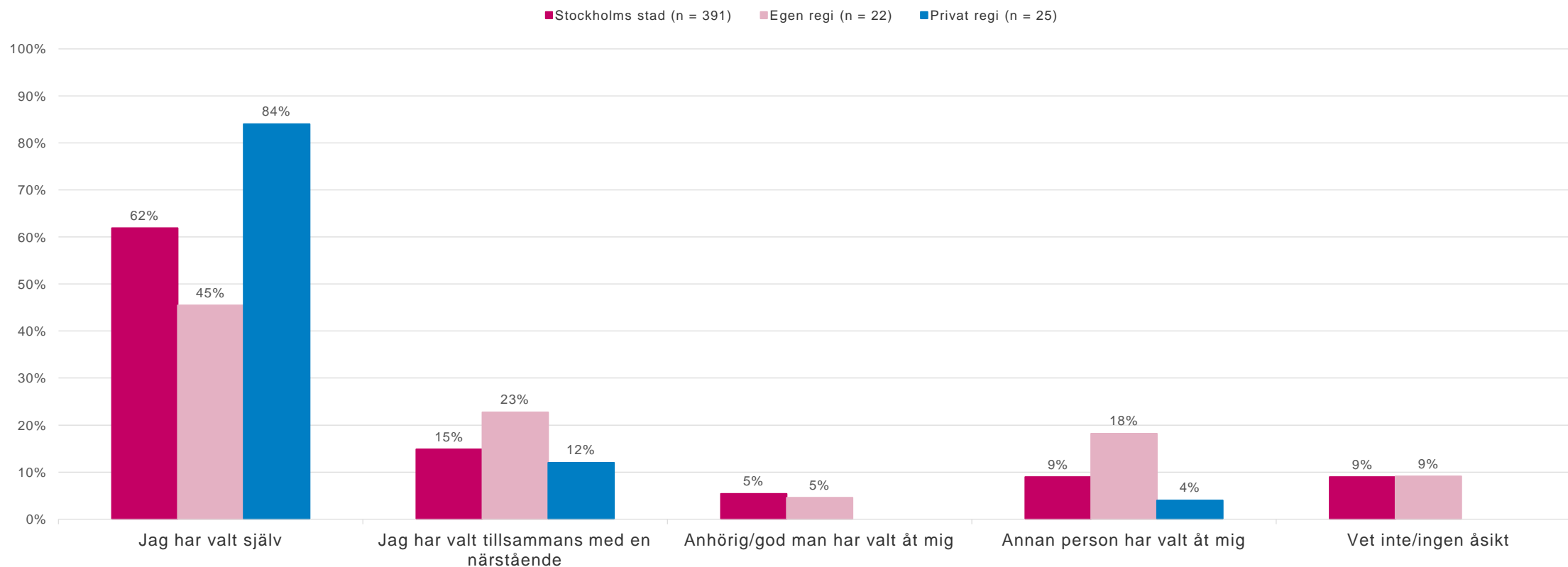
Resultat per regiform - *Kontakter med kommunen*

Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst?



Resultat per regiform - *Kontakter med kommunen*

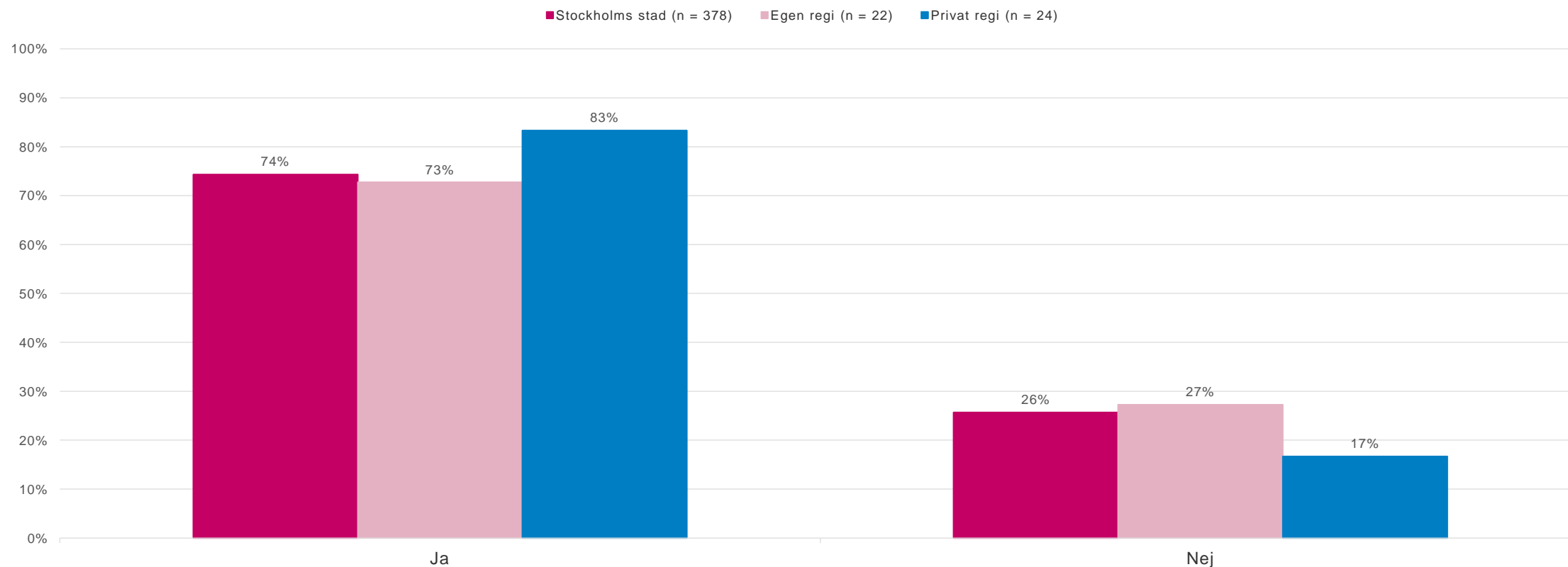
Vem har valt din hemtjänst?



Rapporten avser Södermalm | Svartfrekvens 38%

Resultat per regiform - *Kontakter med kommunen*

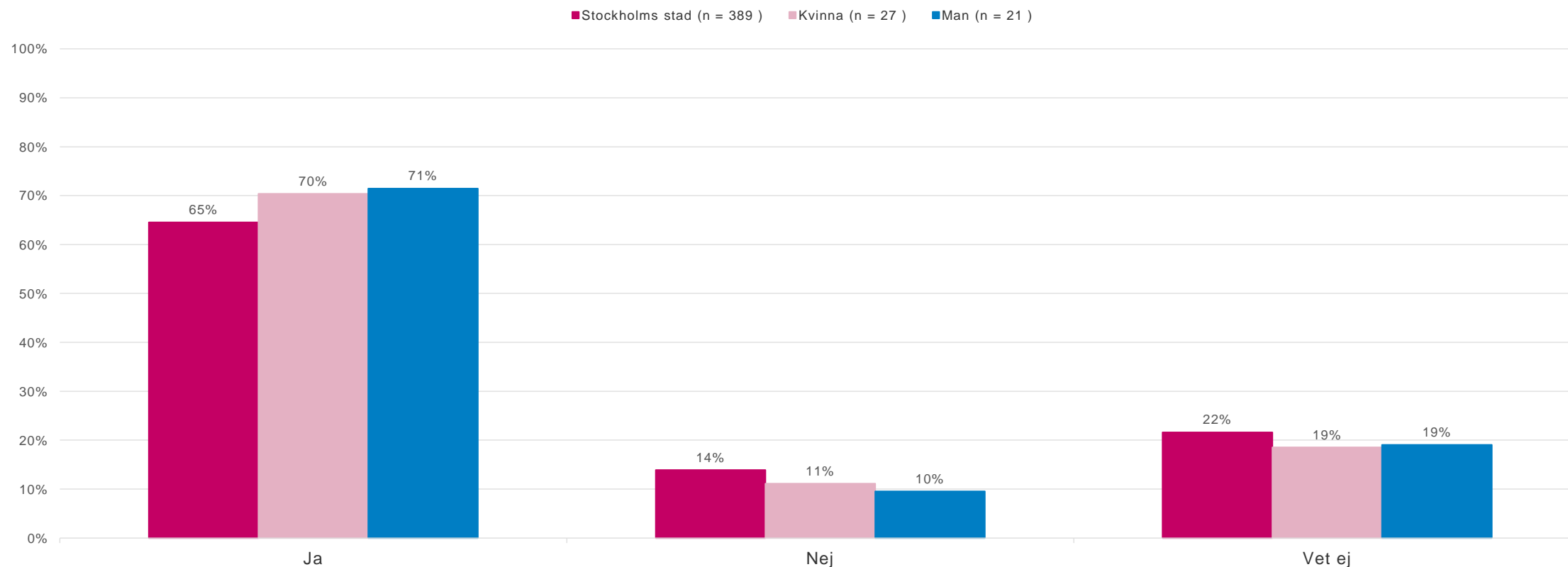
Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?



Resultat per kön

Resultat per kön - *Genomförandeplan*

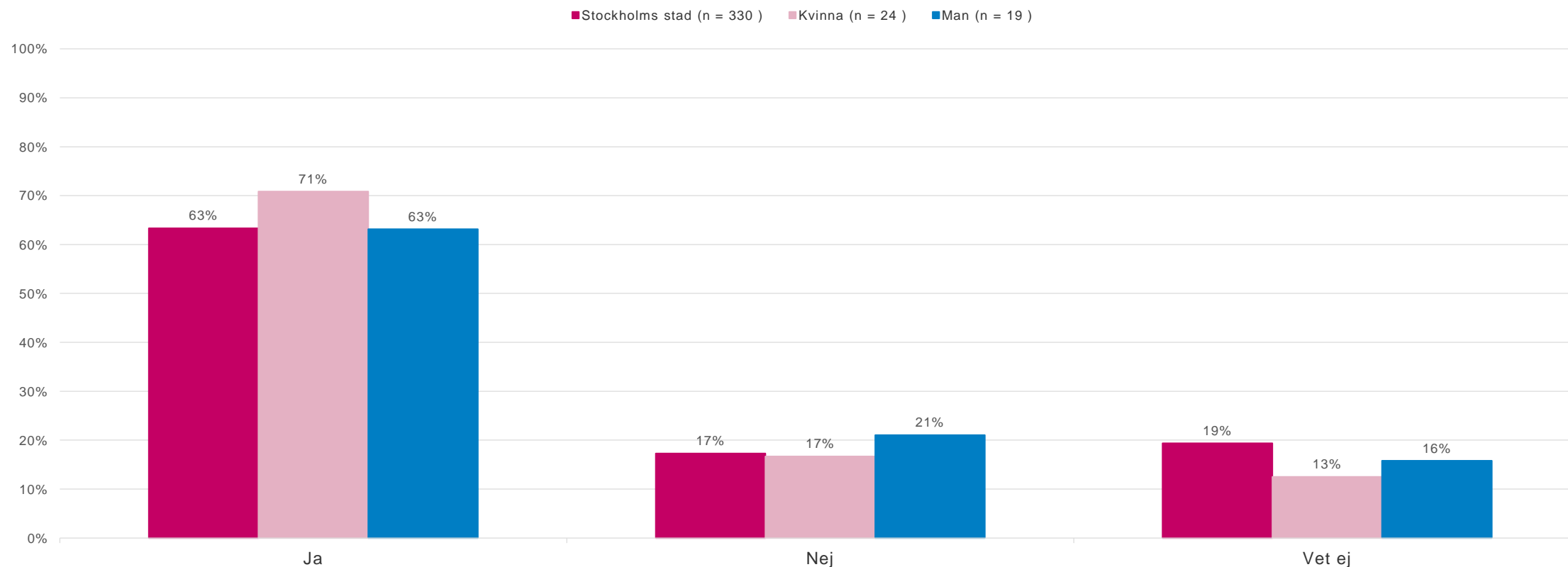
Har du en genomförandeplan?



Rapporten avser Södermalm | Svarefrekvens 38%

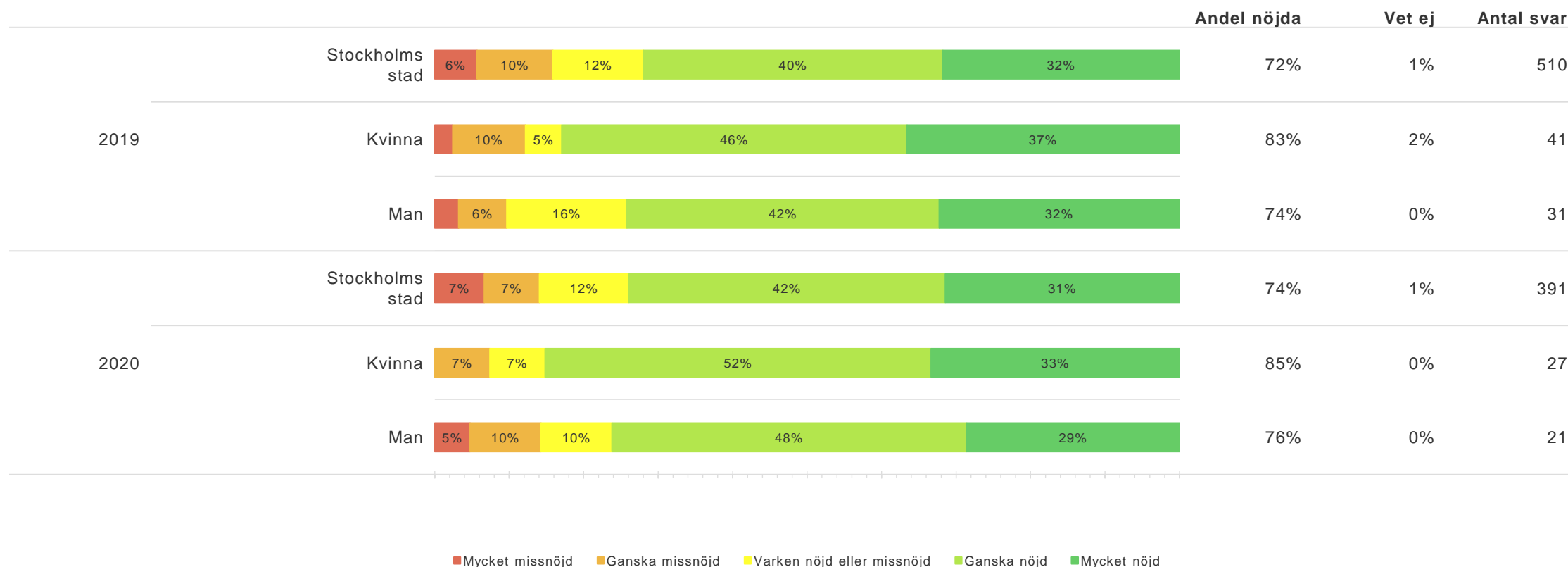
Resultat per kön - *Genomförandeplan*

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



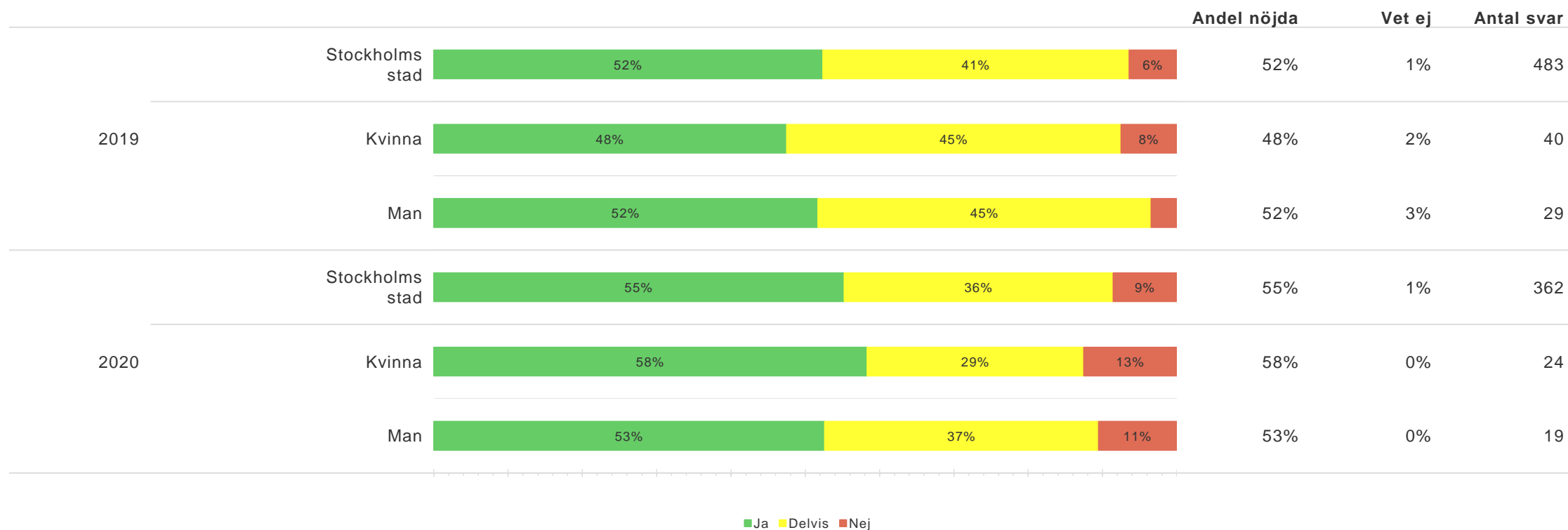
Resultat per kön - *Hemtjänsten i sin helhet*

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



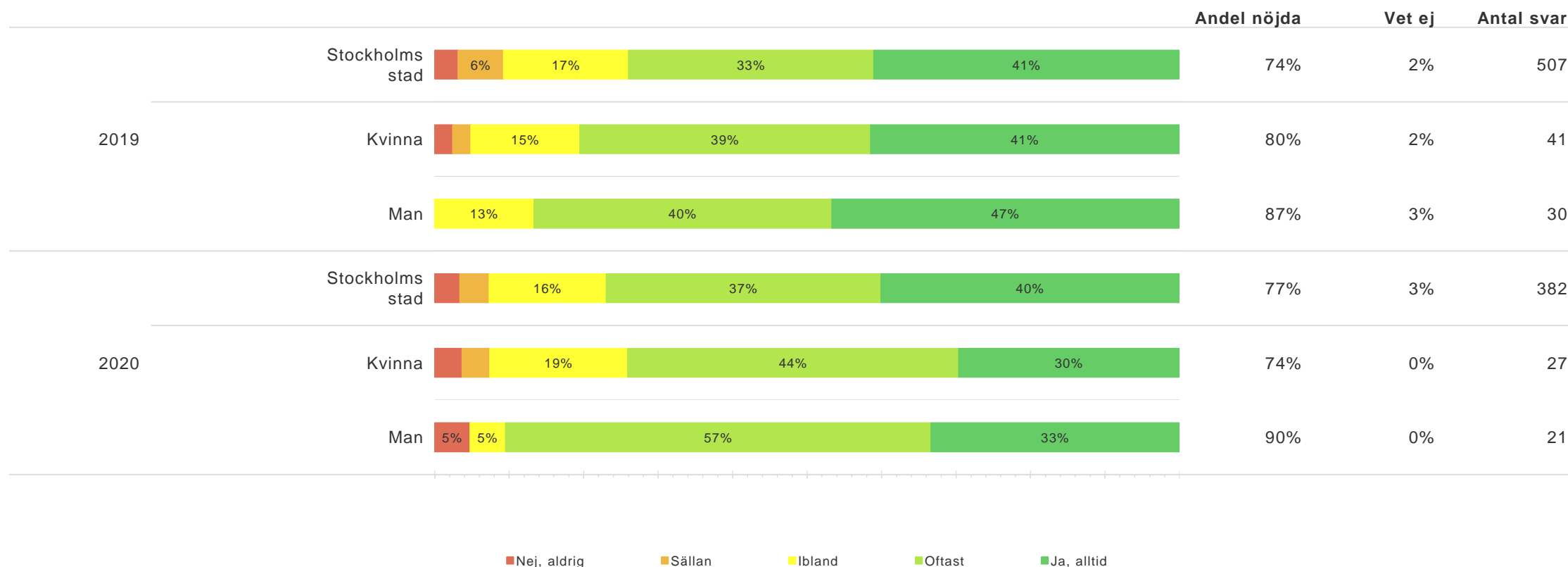
Resultat per kön - *Hemtjänsten i sin helhet*

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



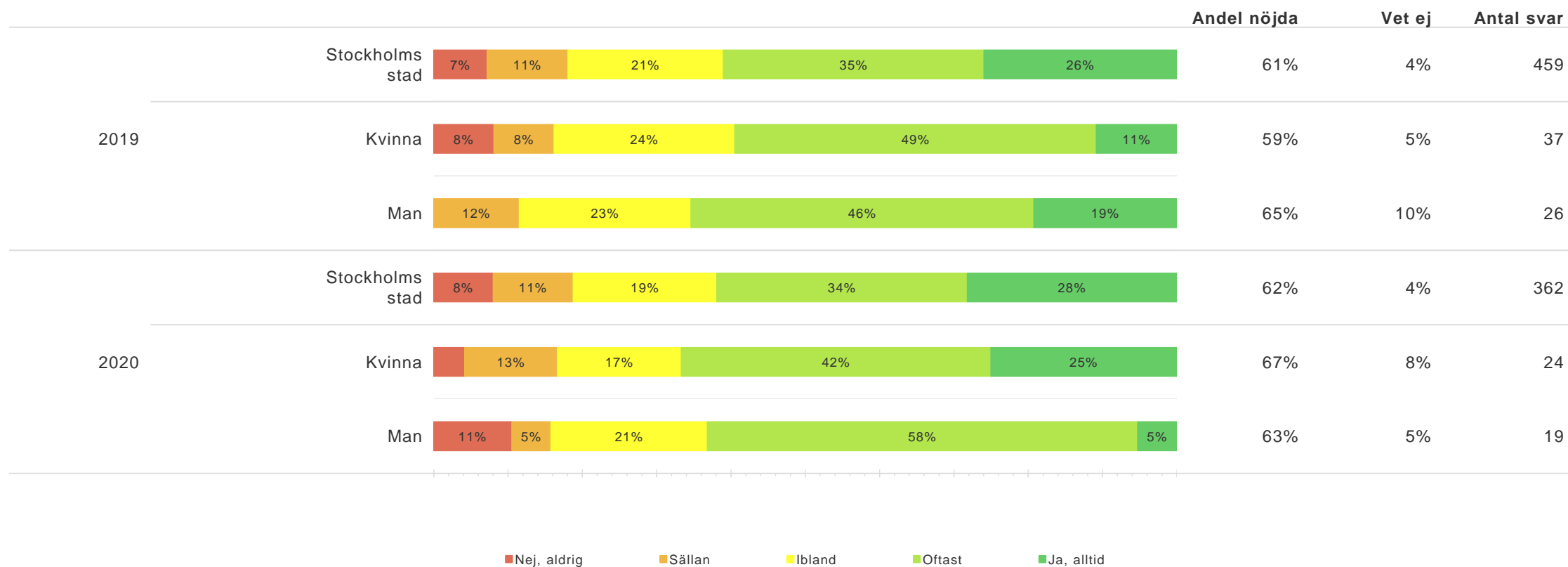
Resultat per kön - *Inflytande*

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



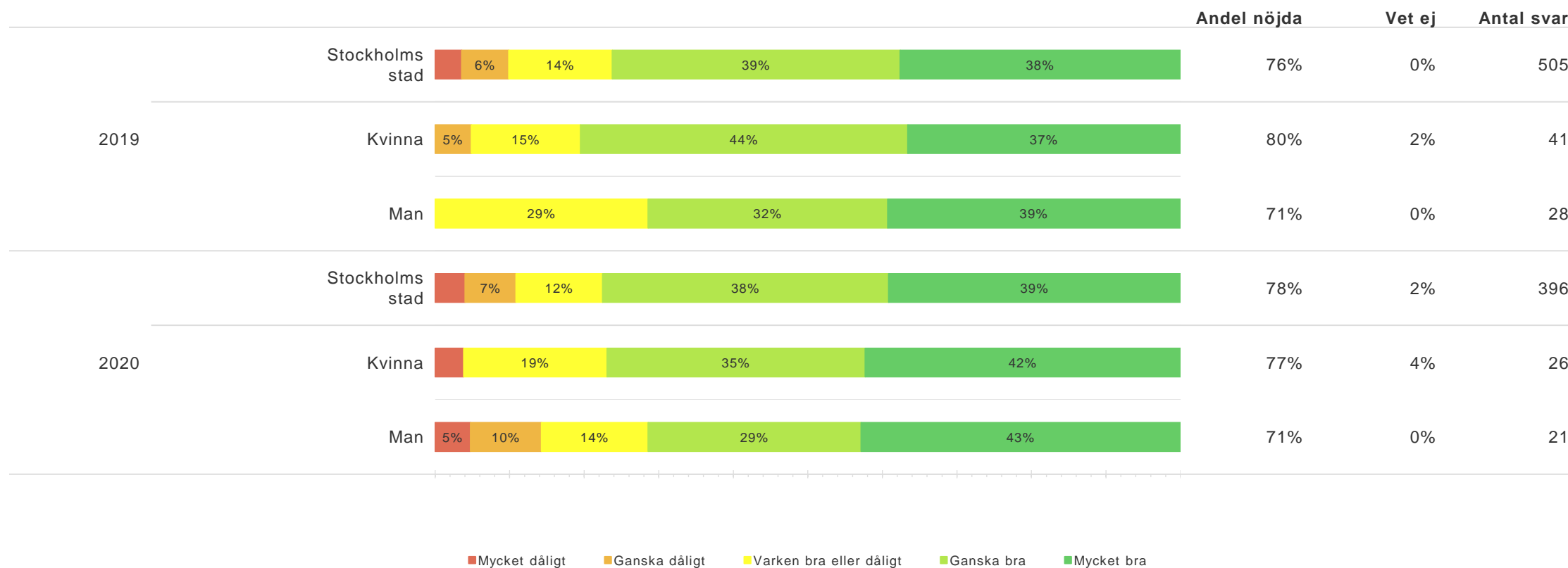
Resultat per kön - *Inflytande*

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



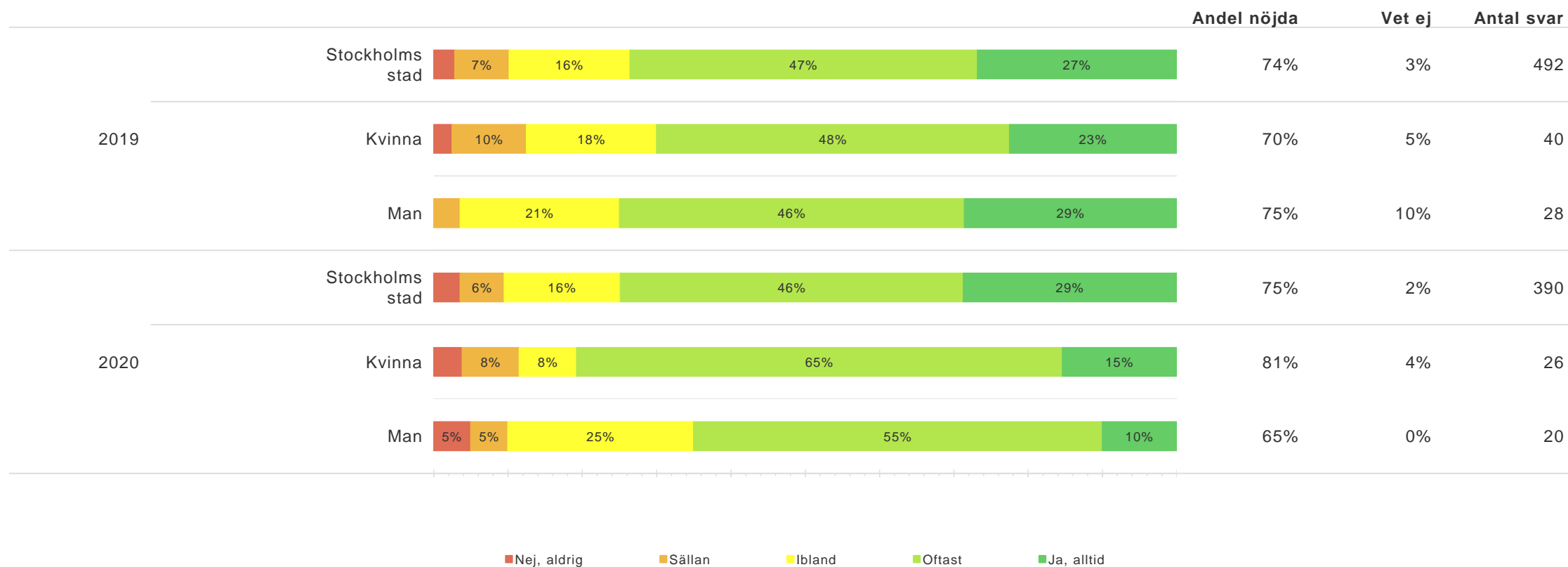
Resultat per kön - *Hjälpens utförande*

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



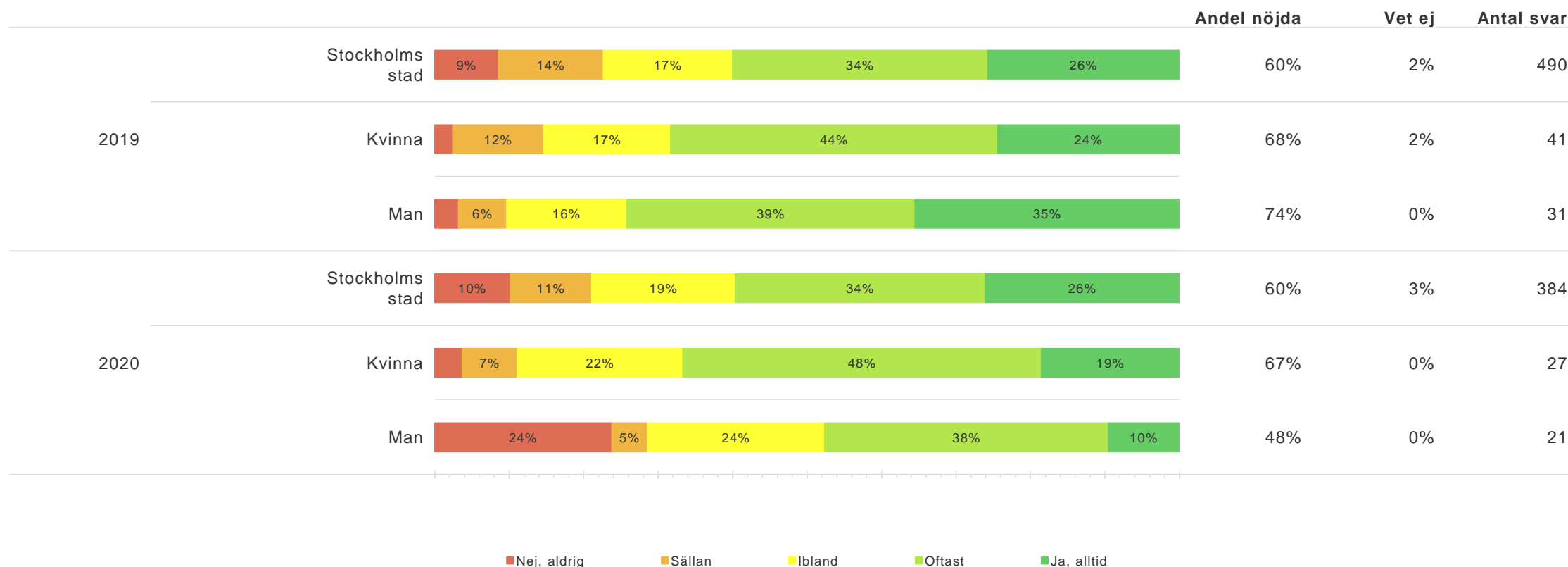
Resultat per kön - *Hjälpens utförande*

Brukar personalen komma på avtalad tid?



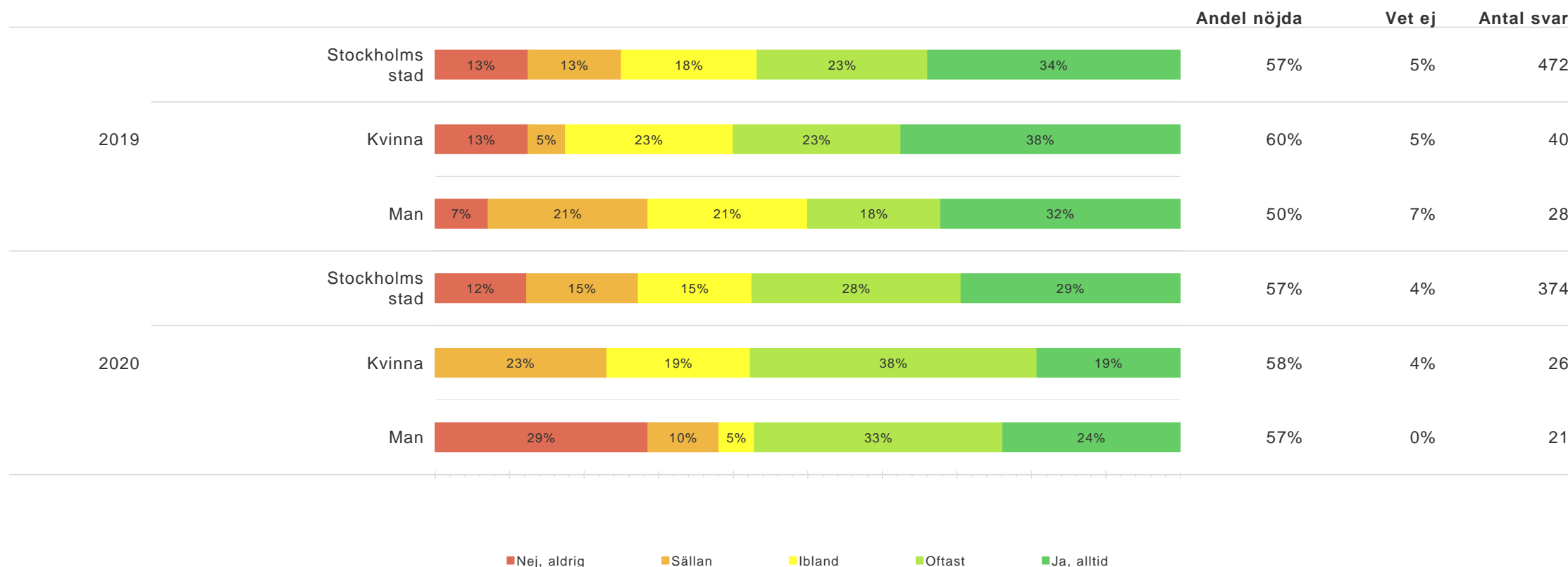
Resultat per kön - *Hjälpens utförande*

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



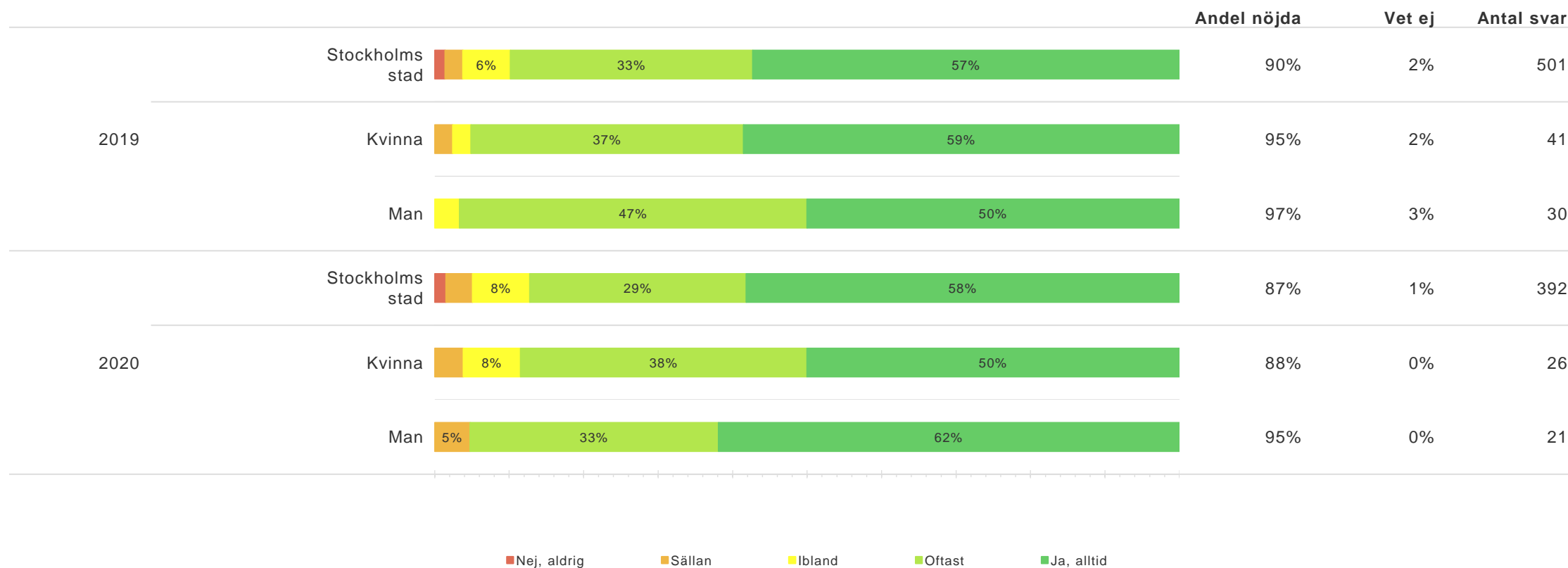
Resultat per kön - *Hjälpens utförande*

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



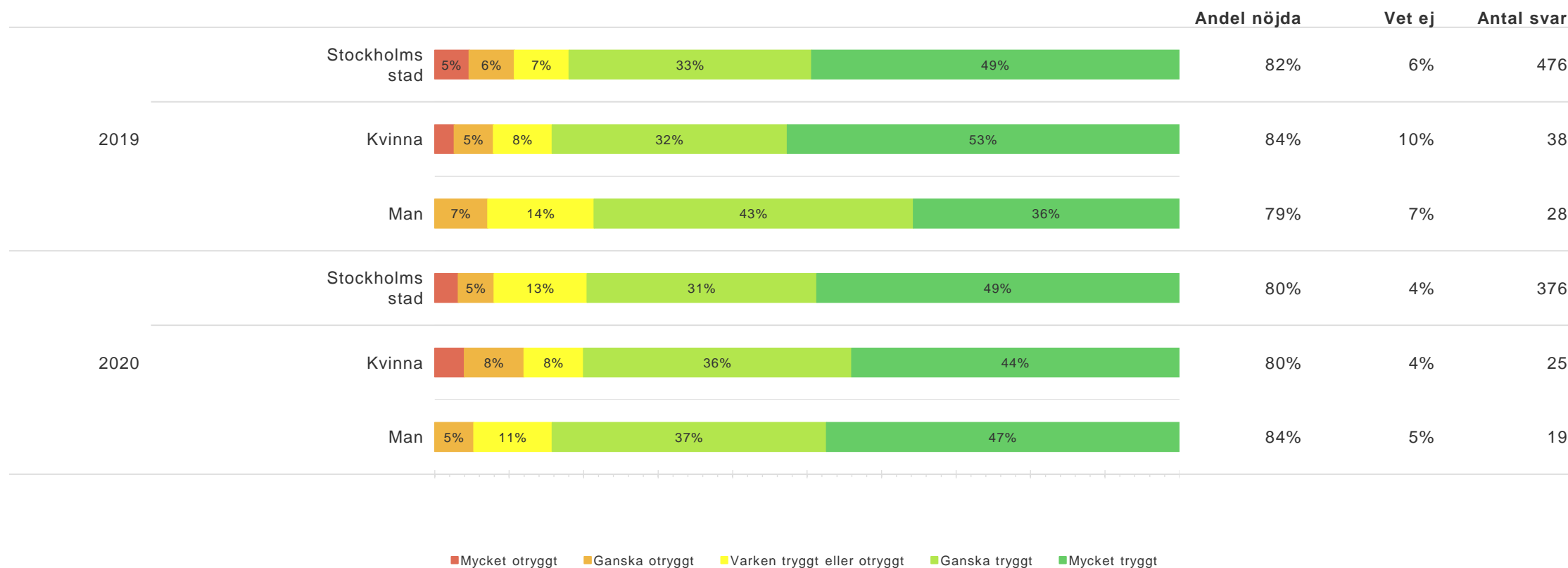
Resultat per kön - *Bemötande*

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

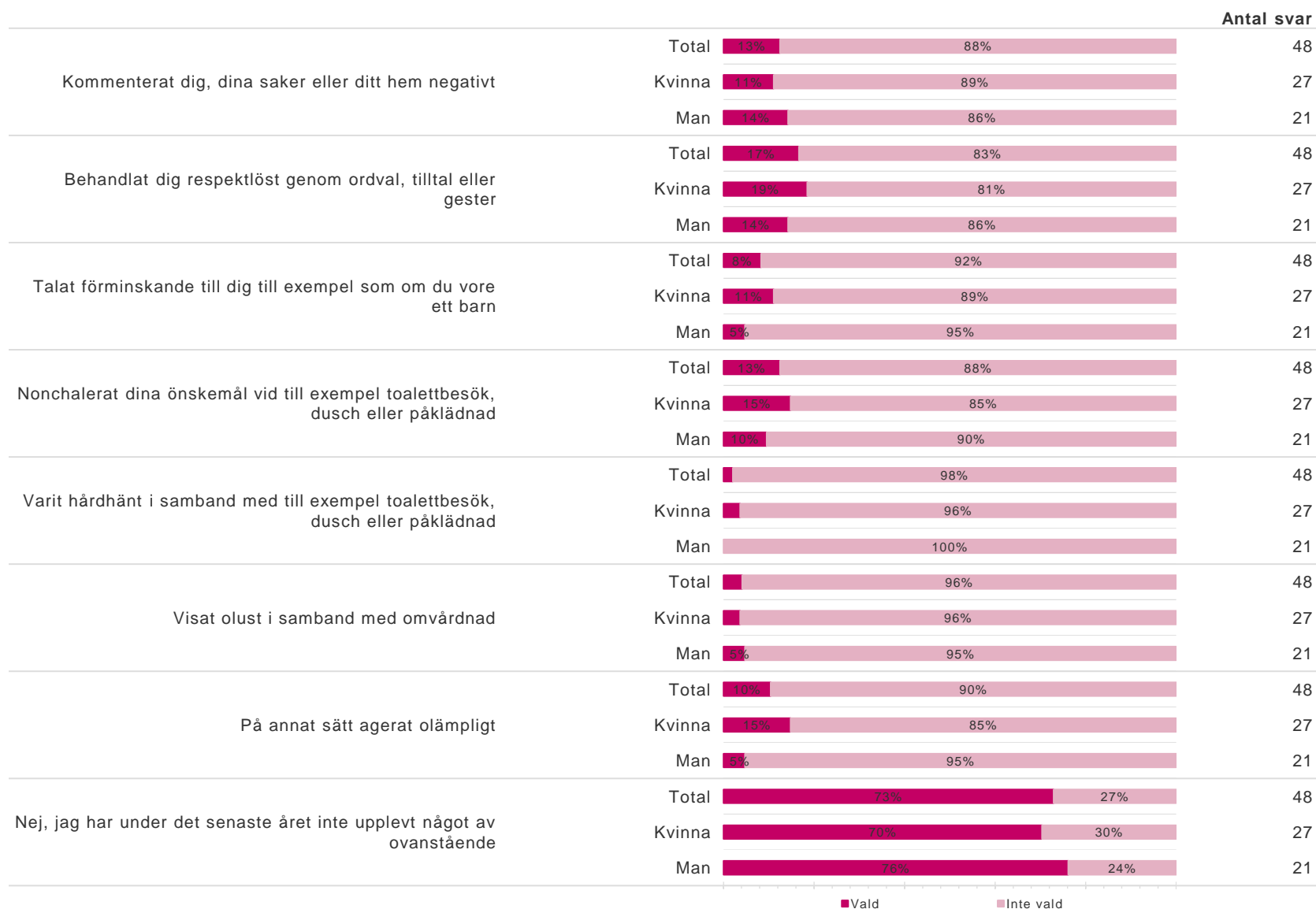


Resultat per kön - *Trygghet*

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

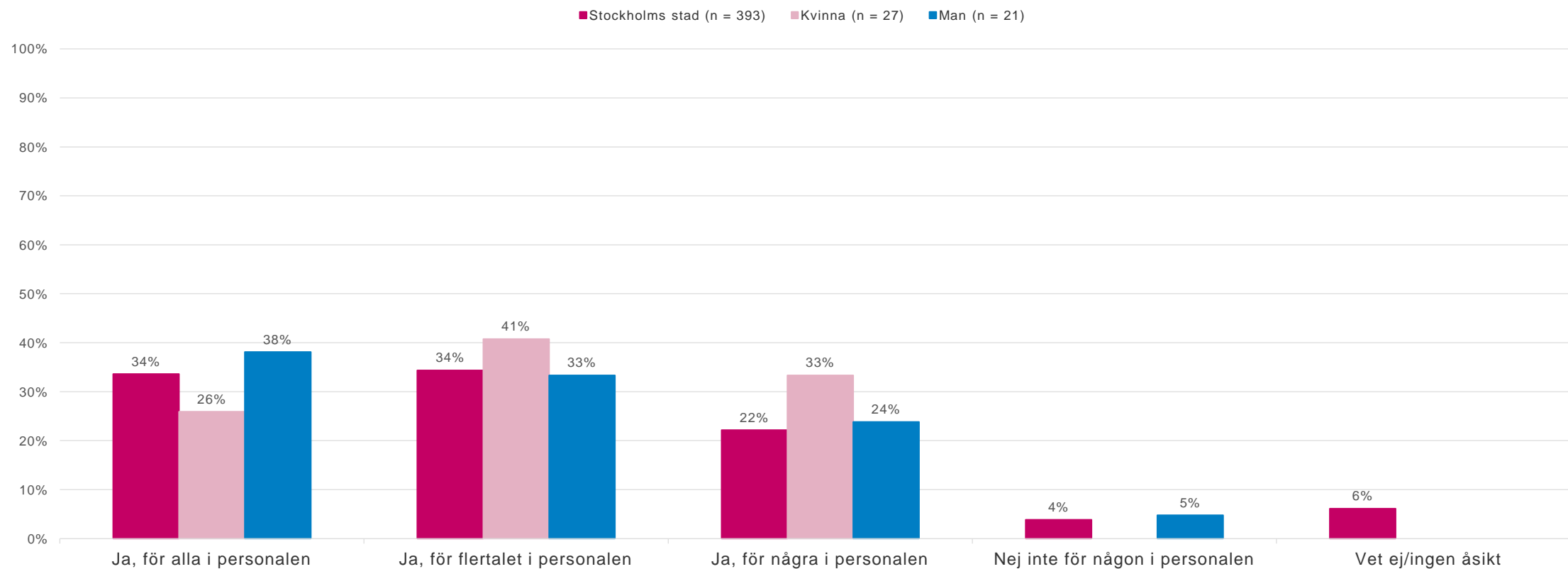


Resultat per kön - *Bemötande*



Resultat per kön - *Trygghet*

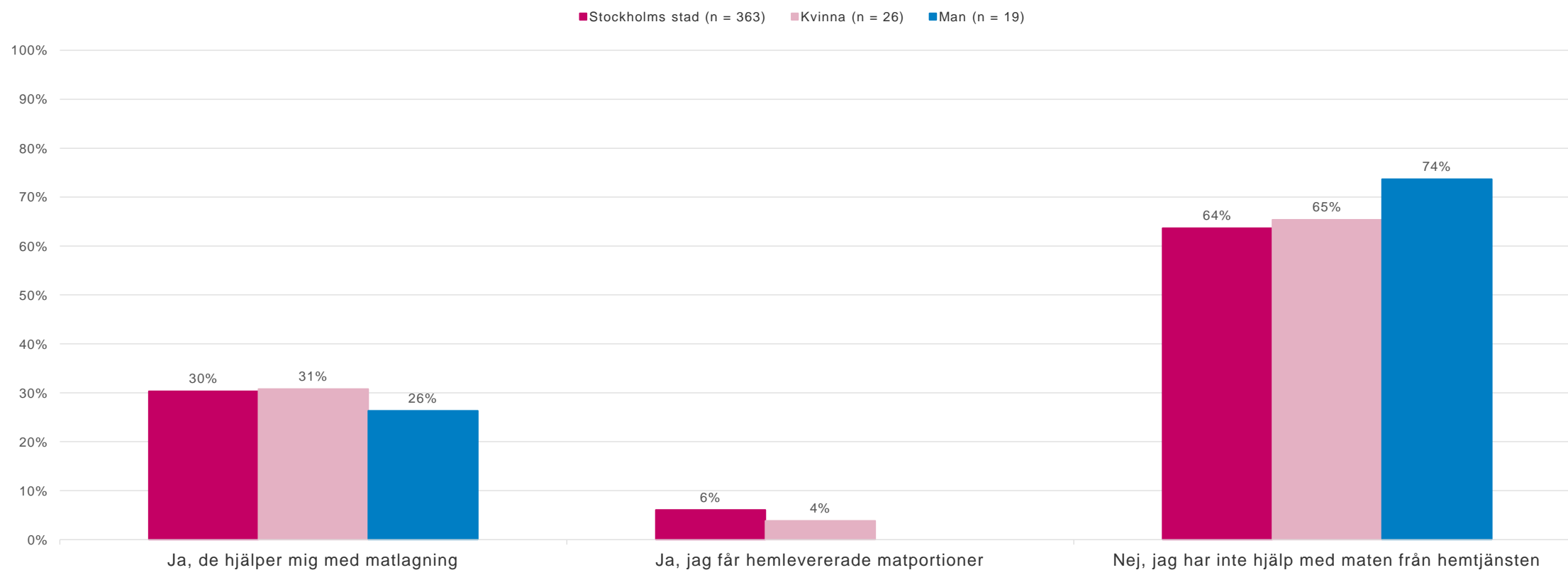
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Rapporten avser Södermalm | Svarsfrekvens 38%

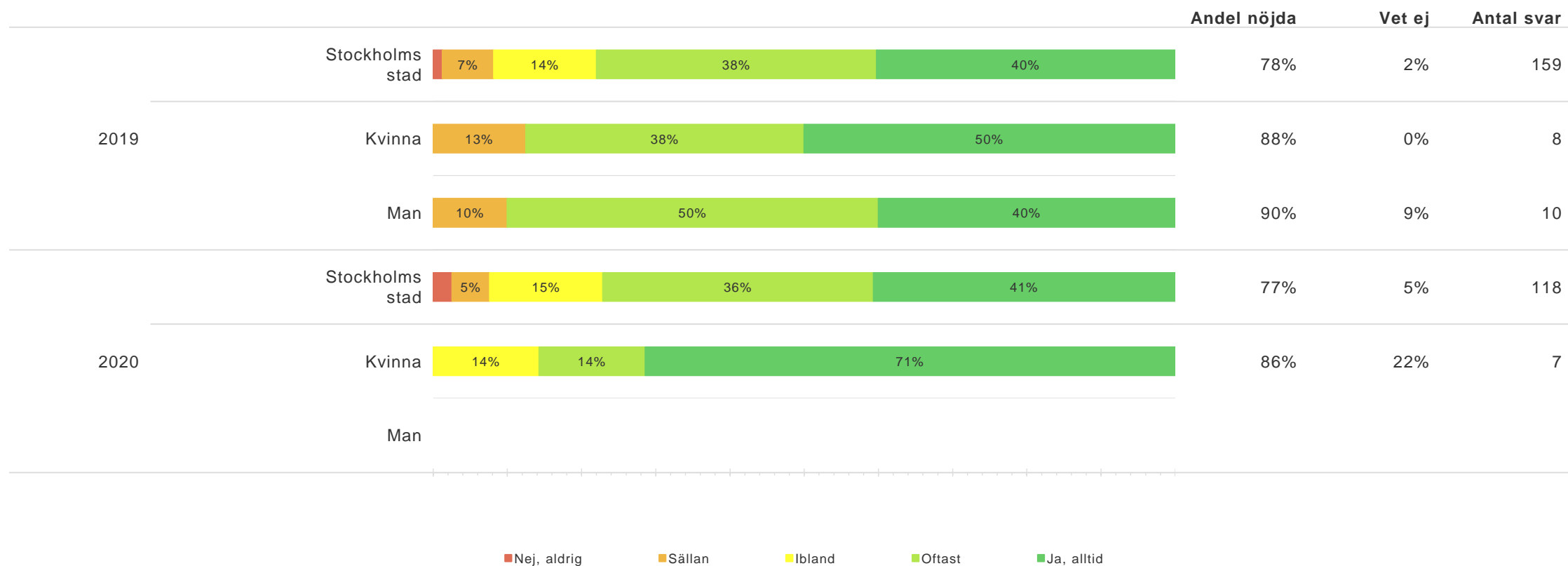
Resultat per kön - *Maten*

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



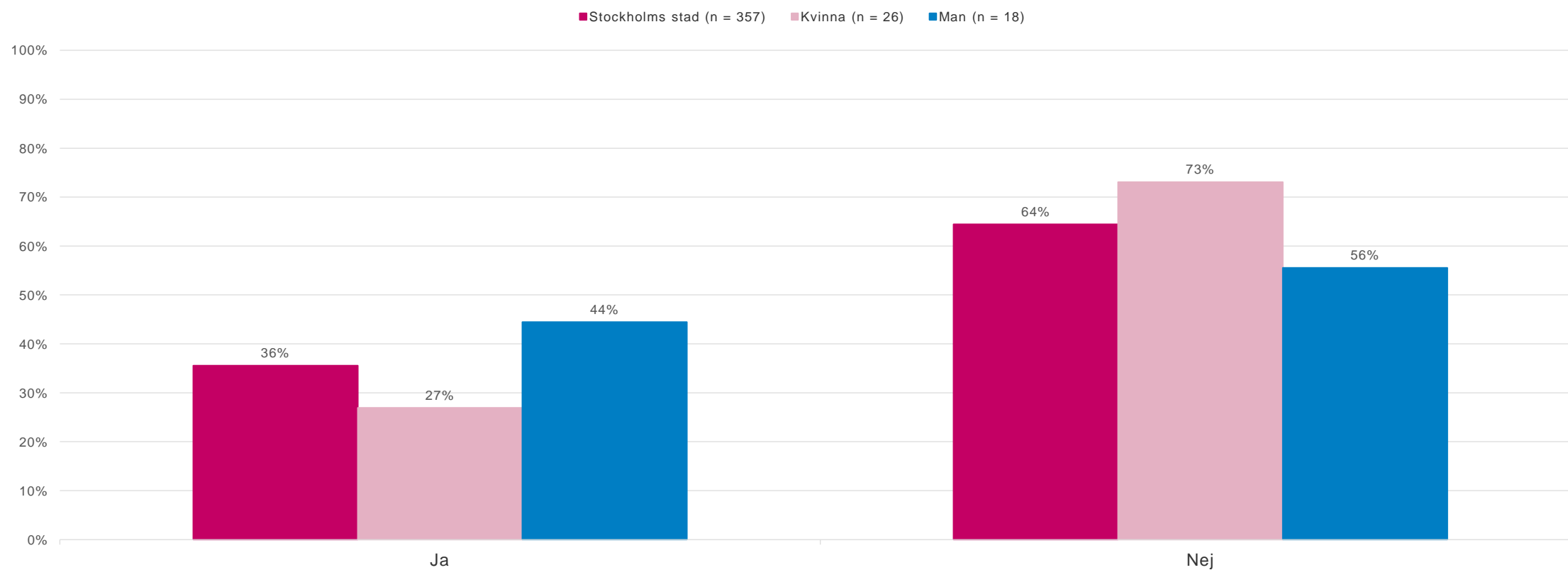
Resultat per kön - *Maten*

Smakar maten bra?



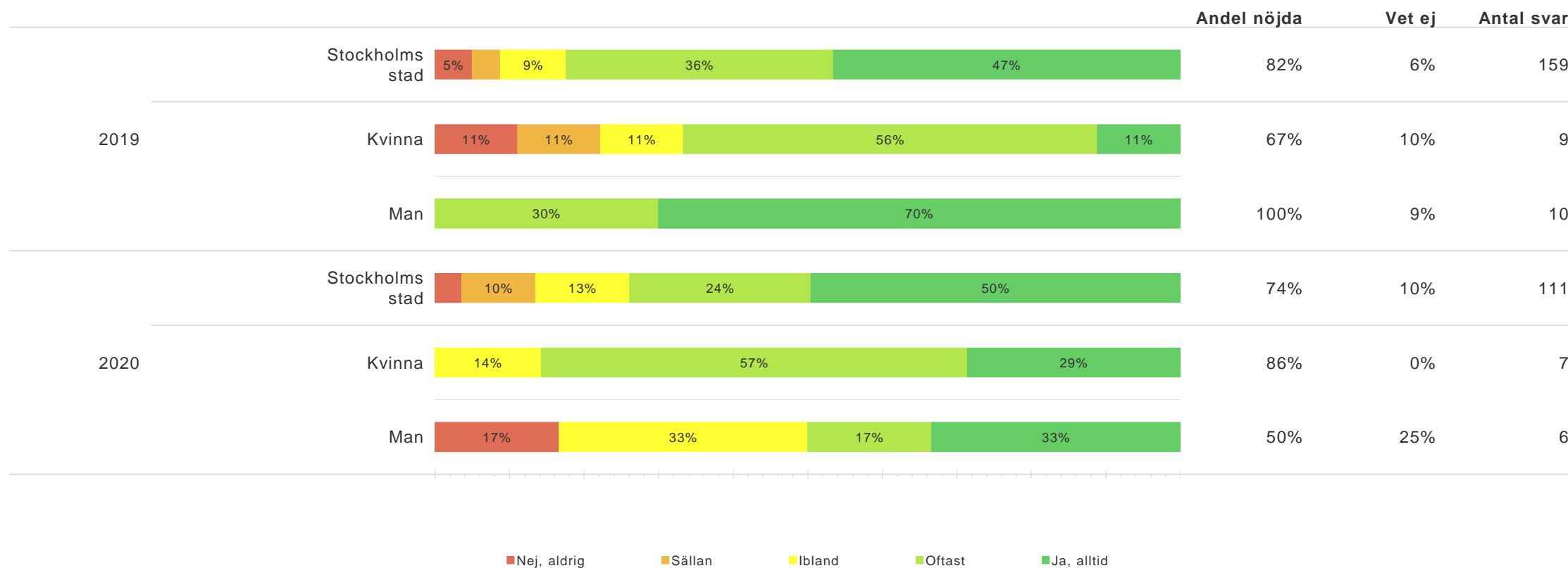
Resultat per kön - *Aktiviteter*

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



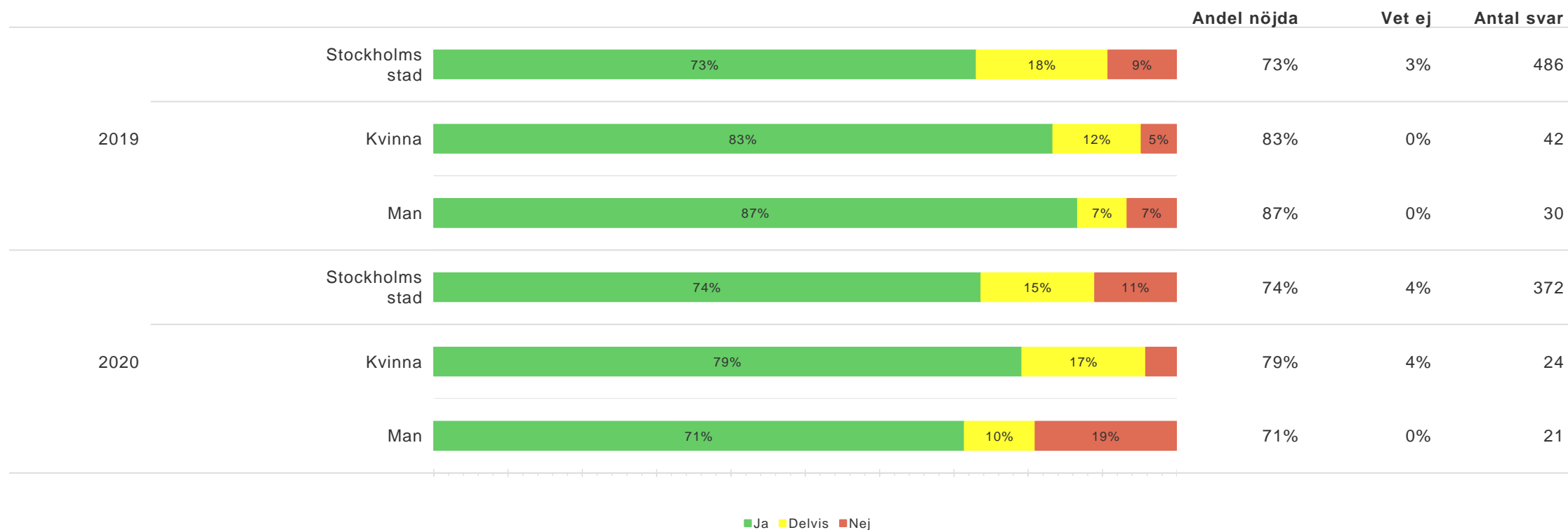
Resultat per kön - *Aktiviteter*

Är du nöjd med promenaderna och/eller utevistelserna?



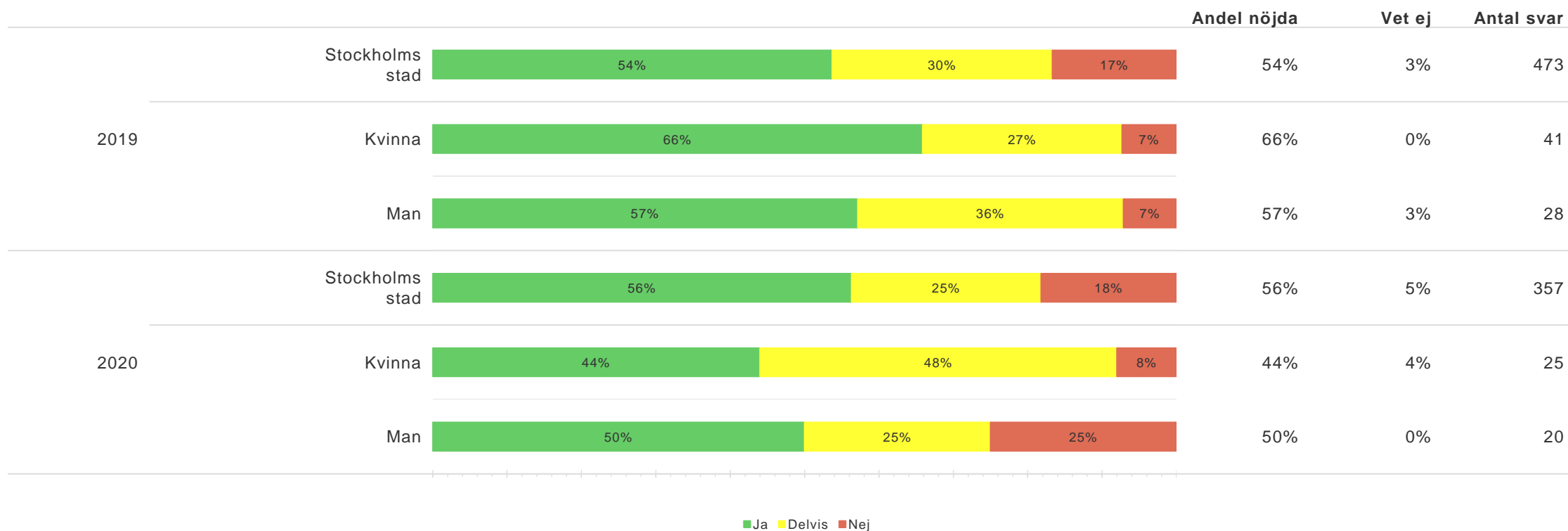
Resultat per kön - *Kontakter med kommunen*

Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?



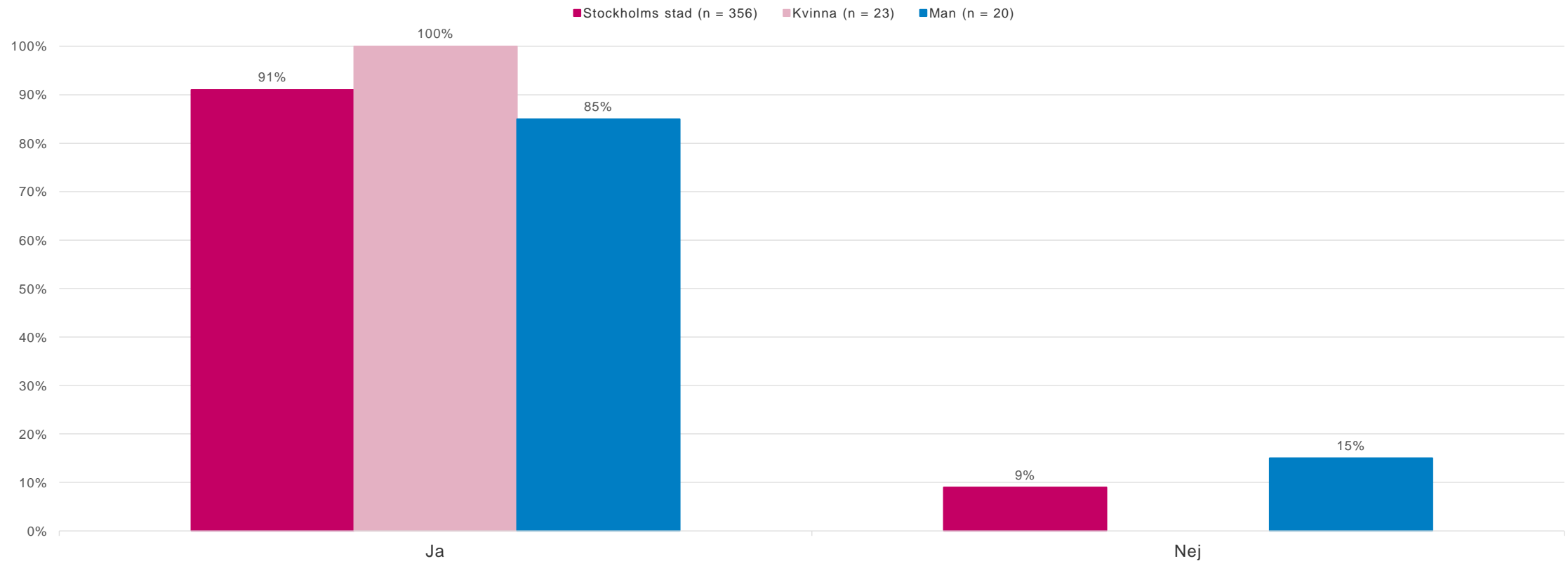
Resultat per kön - *Kontakter med kommunen*

Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?



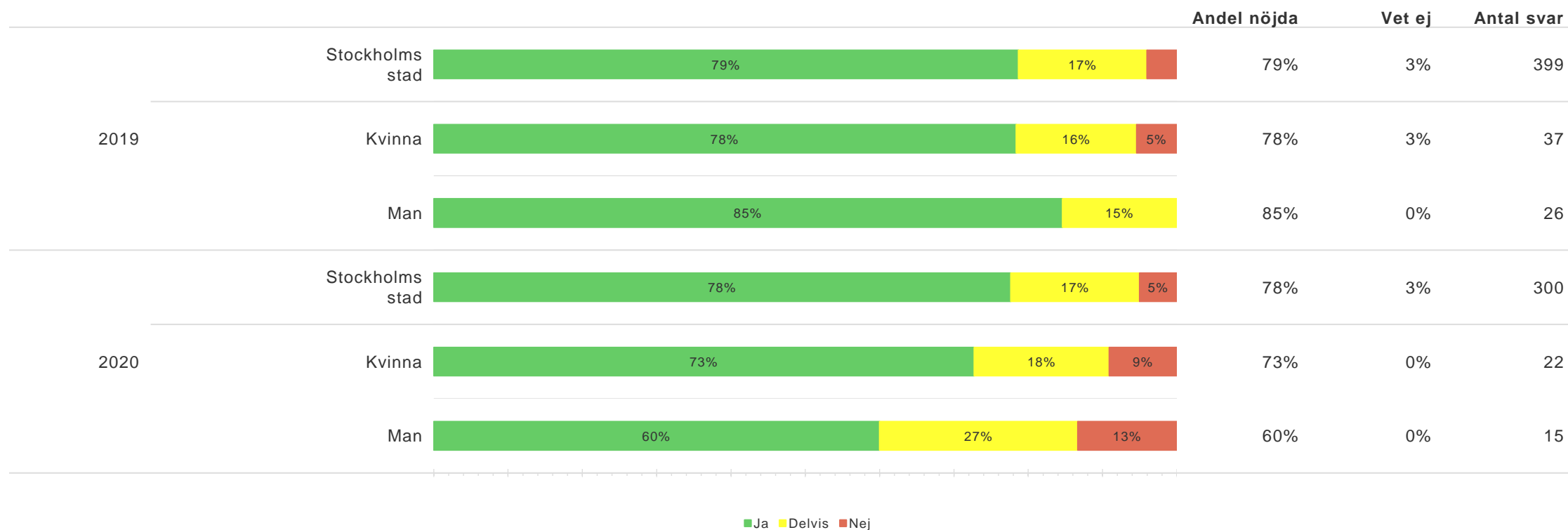
Resultat per kön - *Kontakter med kommunen*

Vet du vilka insatser du är beviljad?



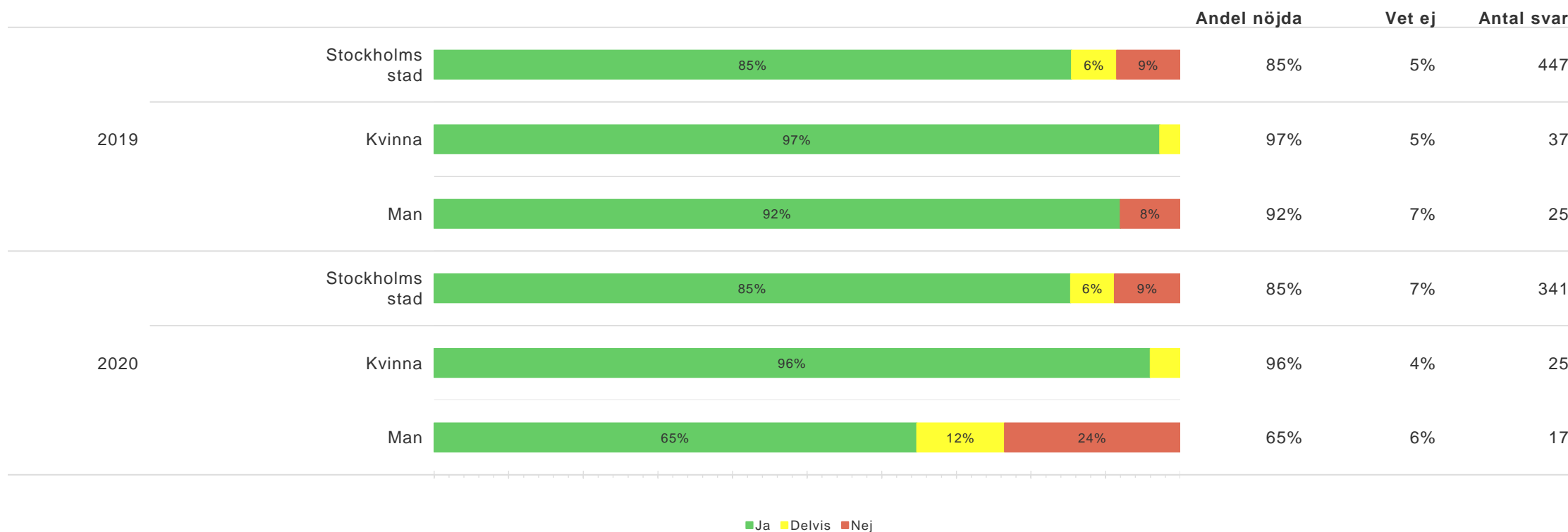
Resultat per kön - *Kontakter med kommunen*

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



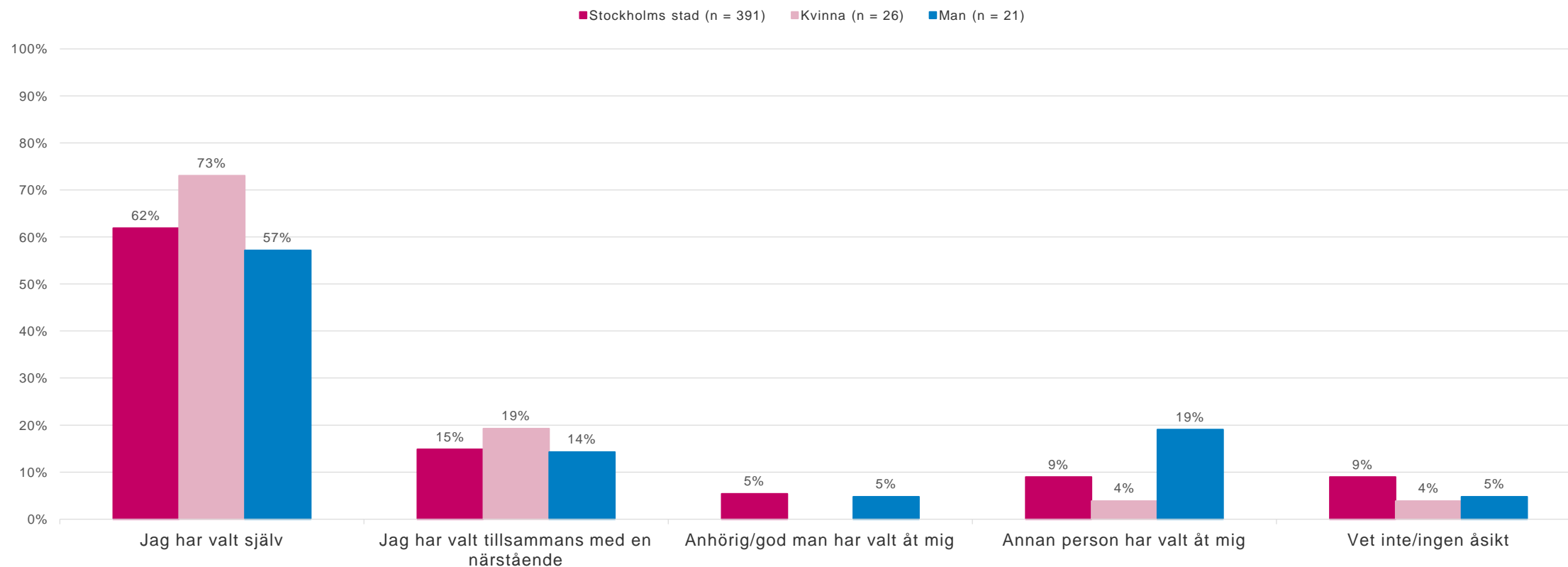
Resultat per kön - *Kontakter med kommunen*

Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst?



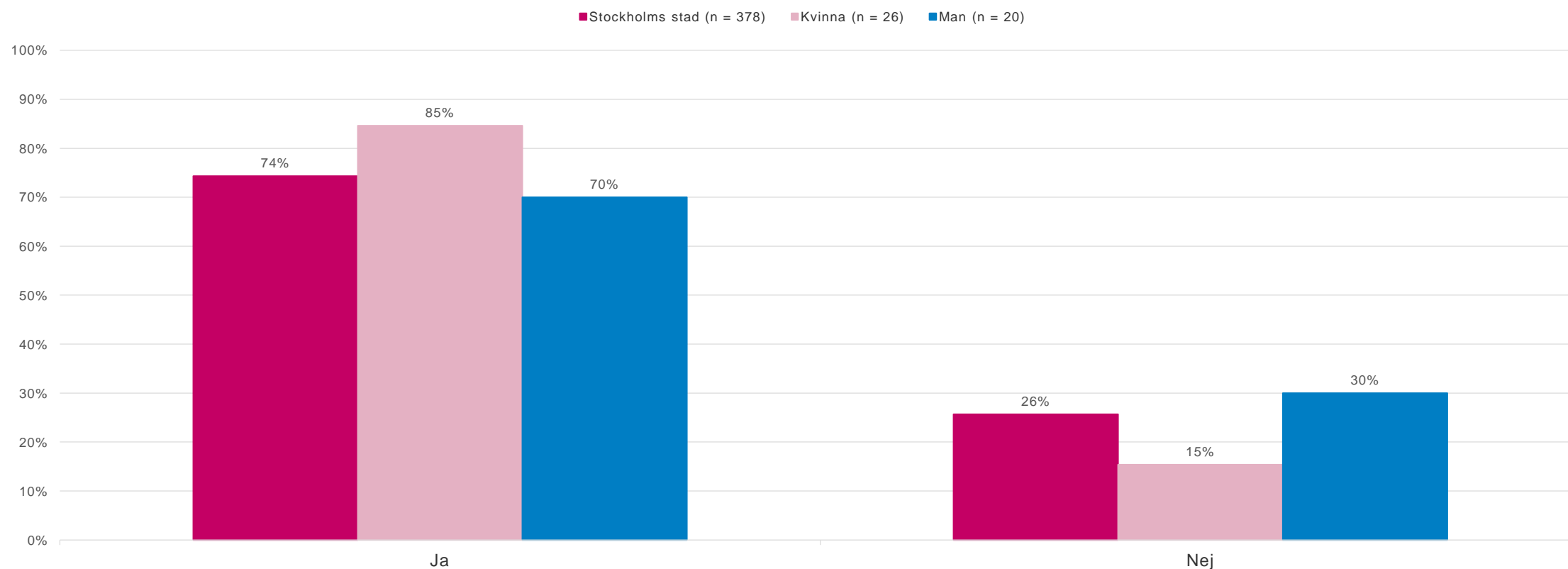
Resultat per kön - *Kontakter med kommunen*

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?

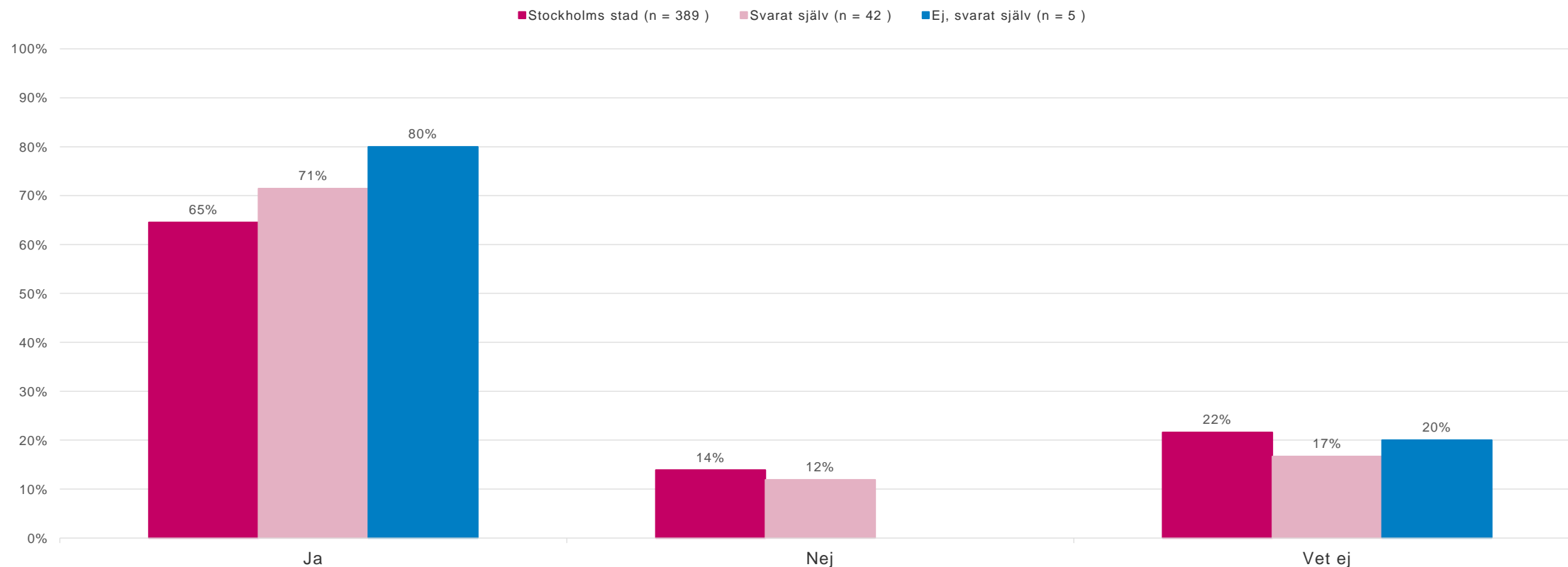


Resultat per svarsmetod

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*

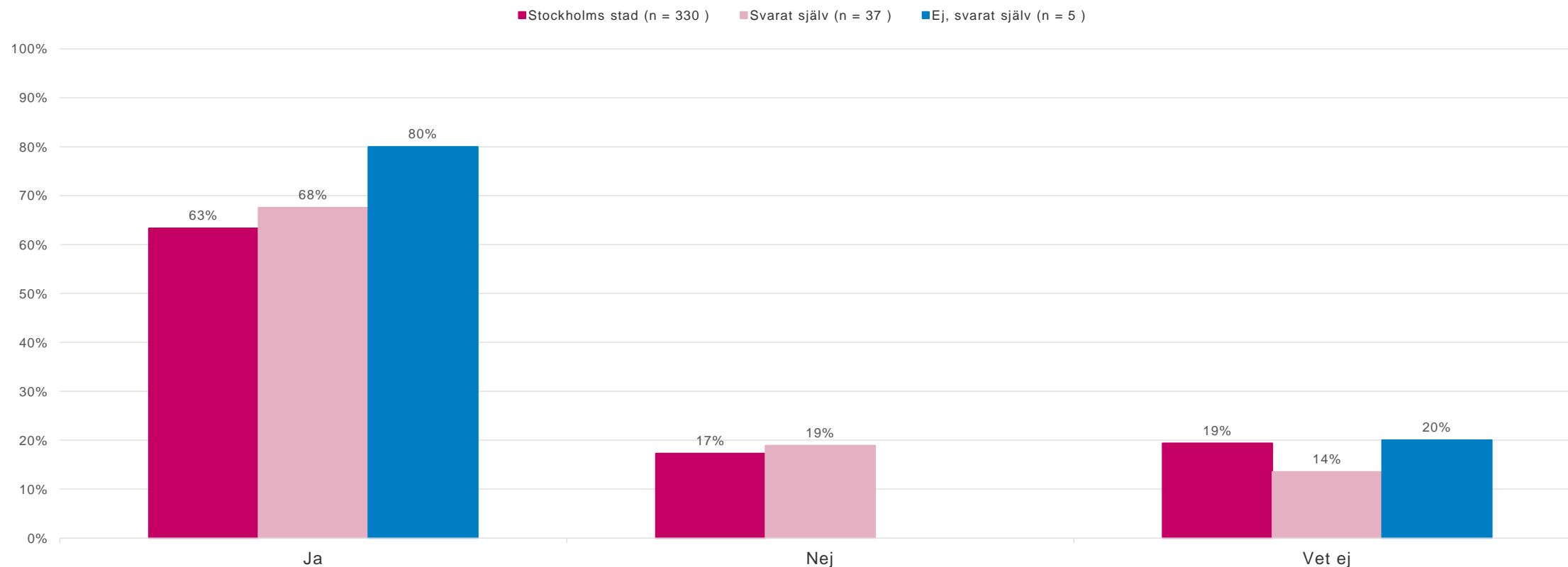
Har du en genomförandeplan?



Rapporten avser Södermalm | Svarsfrekvens 38%

Resultat per svarsmetod - *Genomförandeplan*

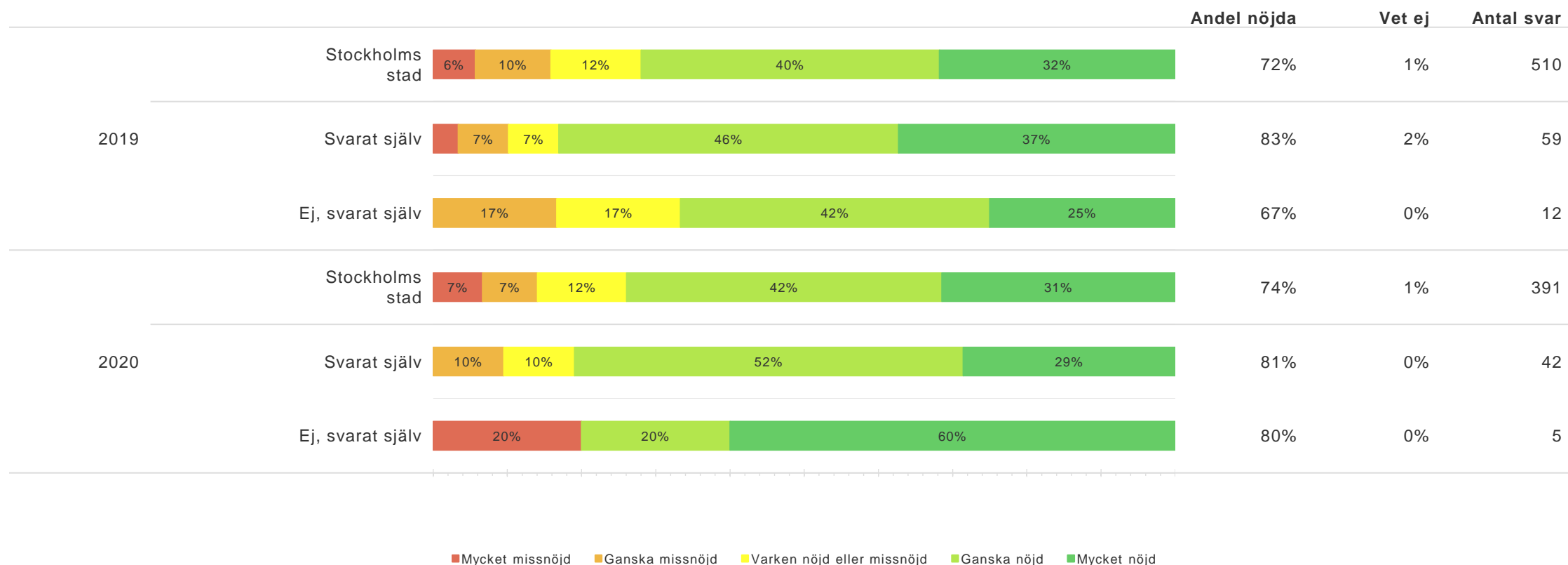
Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



Resultat per svarsmetod - *Hemtjänsten i sin helhet*



Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

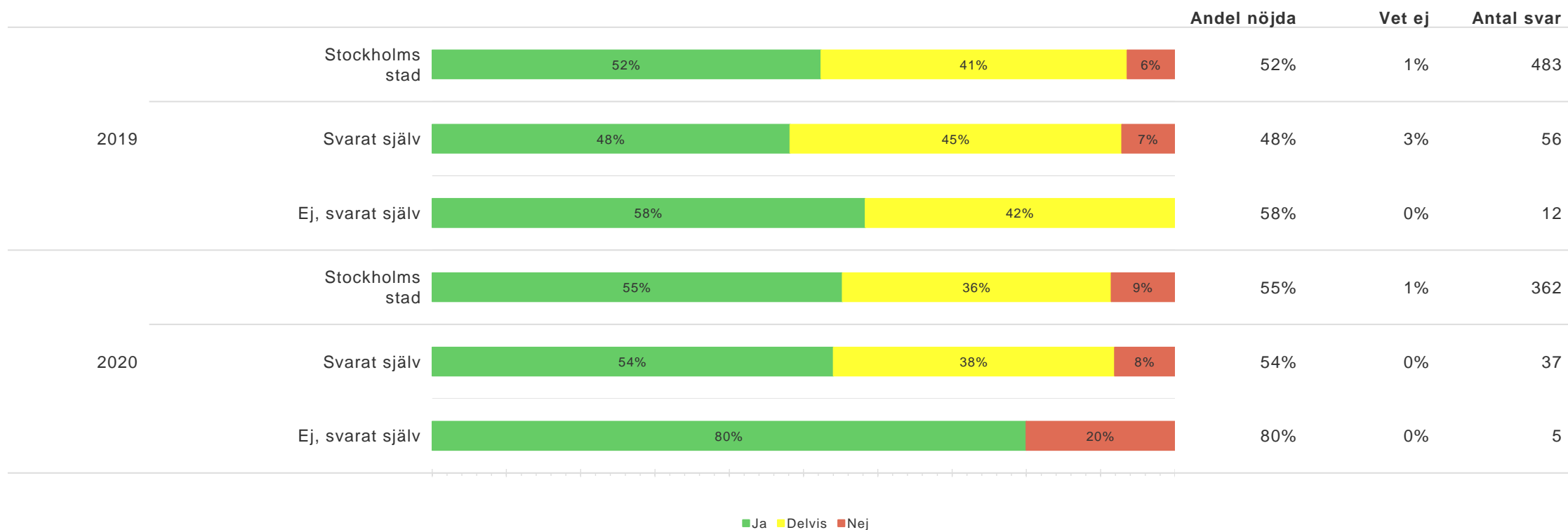


Rapporten avser Södermalm | Svarsfrekvens 38%

Resultat per svarsmetod - *Hemtjänsten i sin helhet*

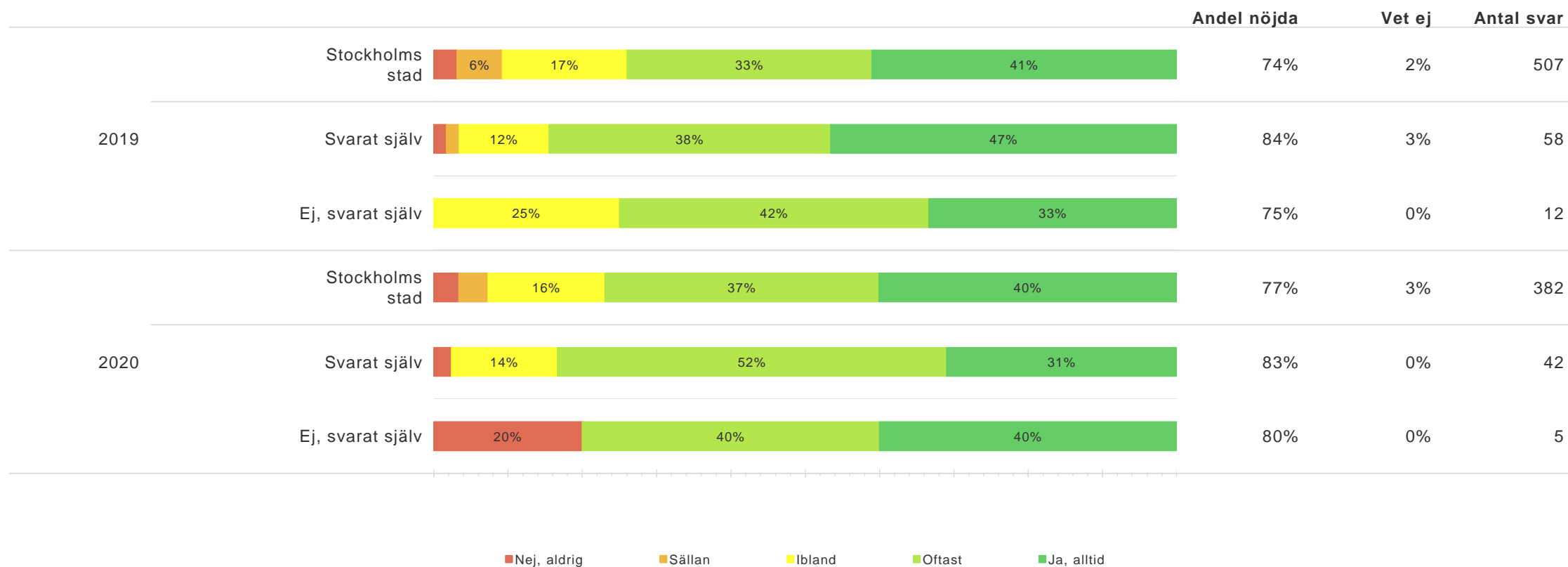


Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



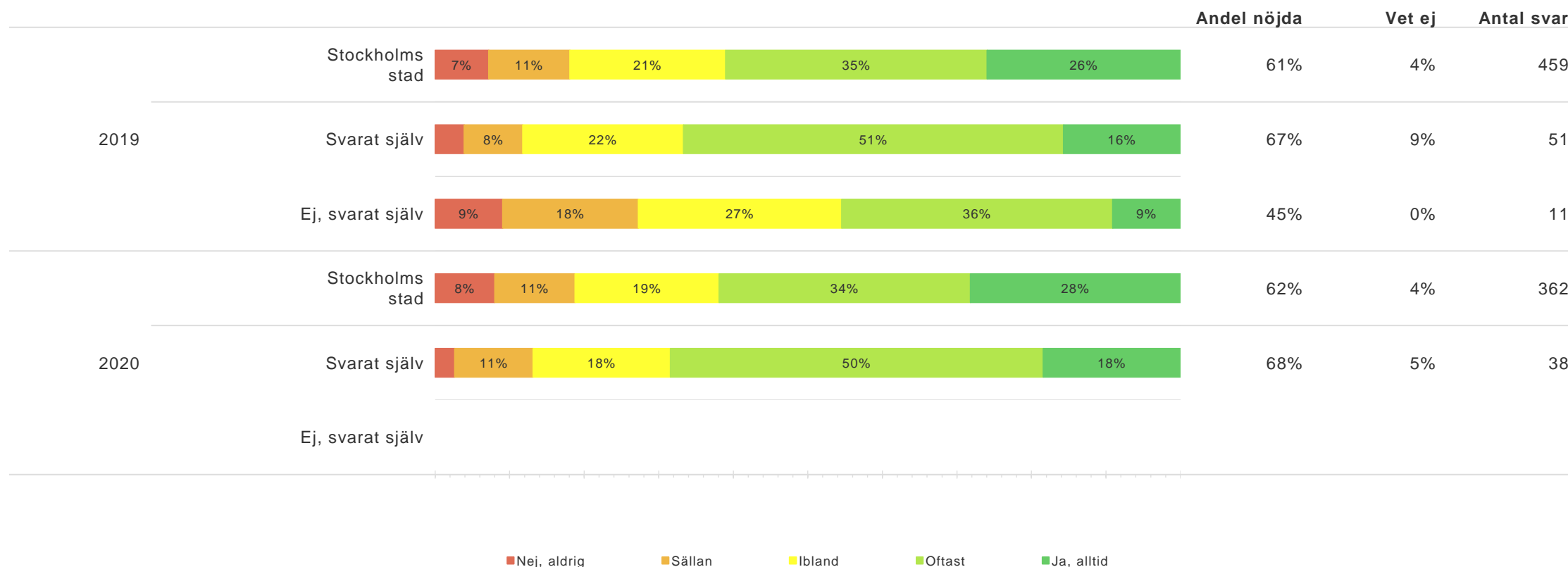
Resultat per svarsmetod - *Inflytande*

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



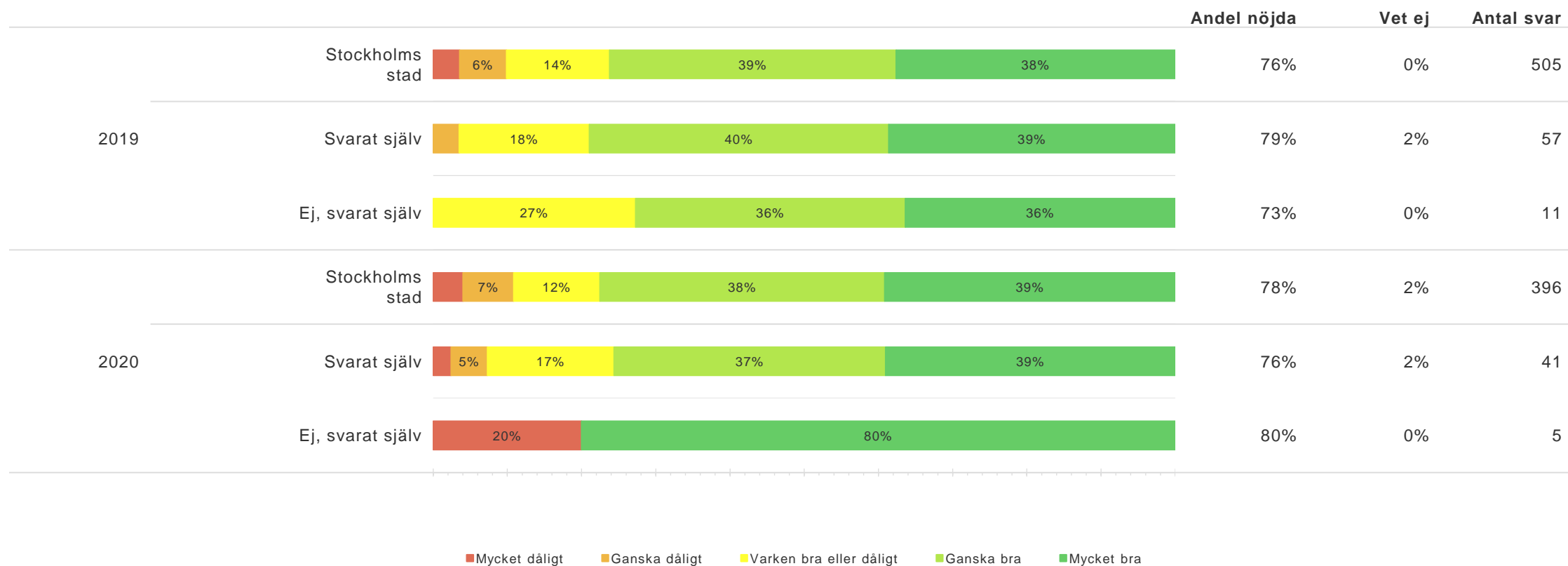
Resultat per svarsmetod - *Inflytande*

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



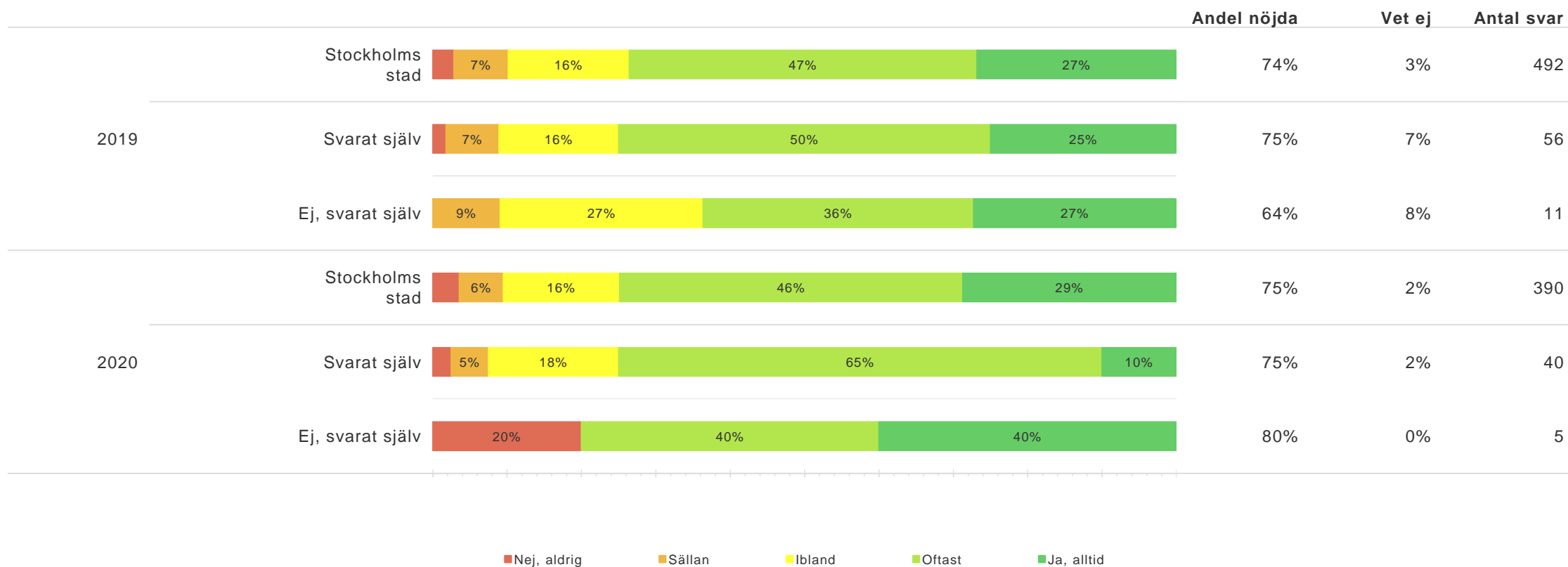
Resultat per svarsmetod - *Hjälpens utförande*

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



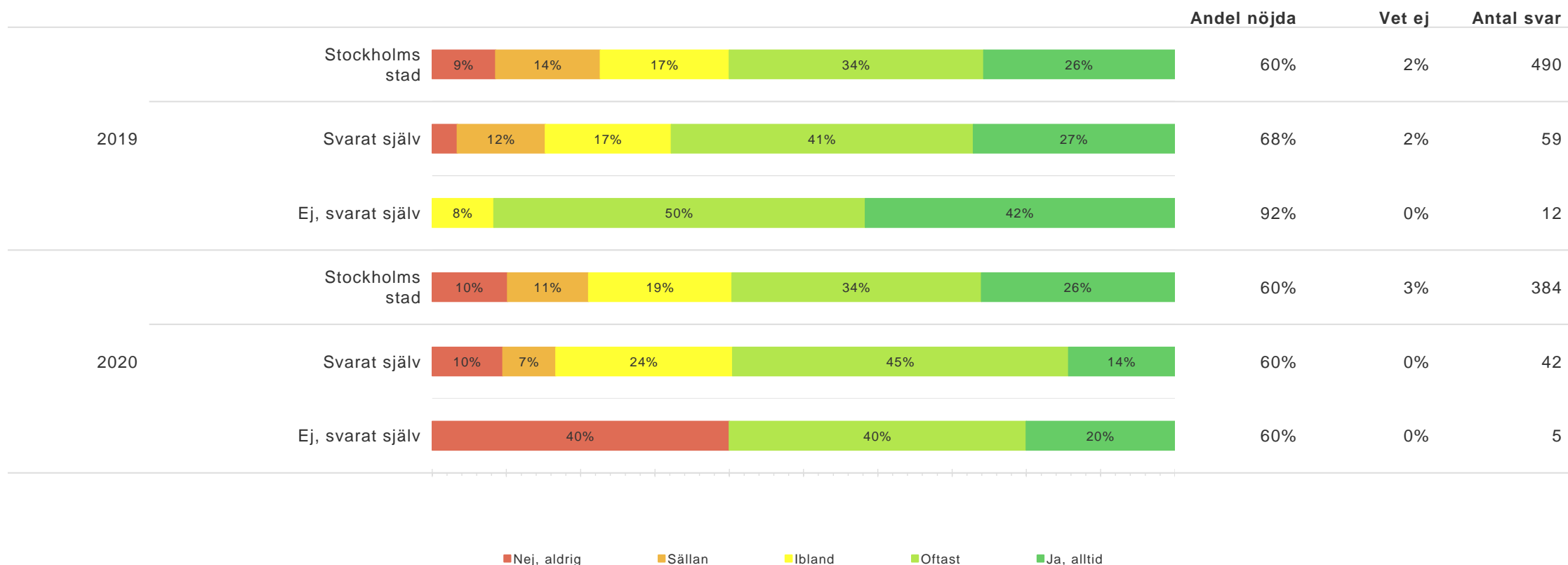
Resultat per svarsmetod - *Hjälpens utförande*

Brukar personalen komma på avtalad tid?



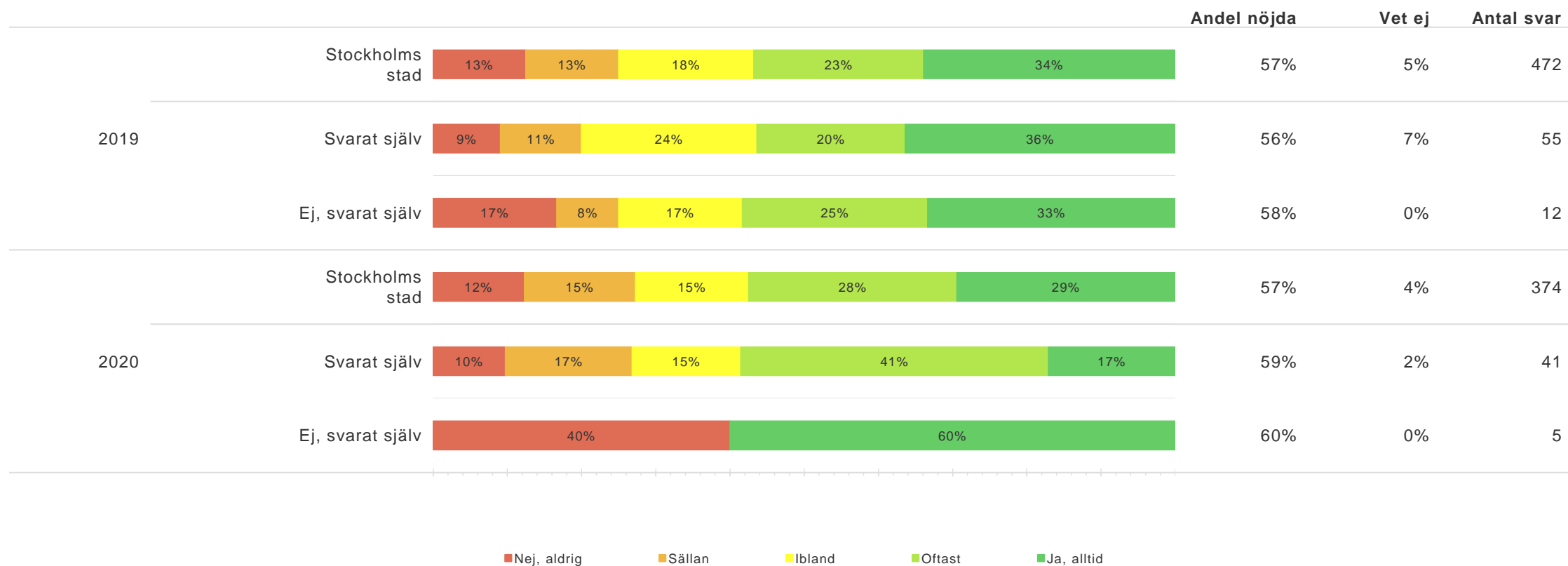
Resultat per svarsmetod - *Hjälpens utförande*

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



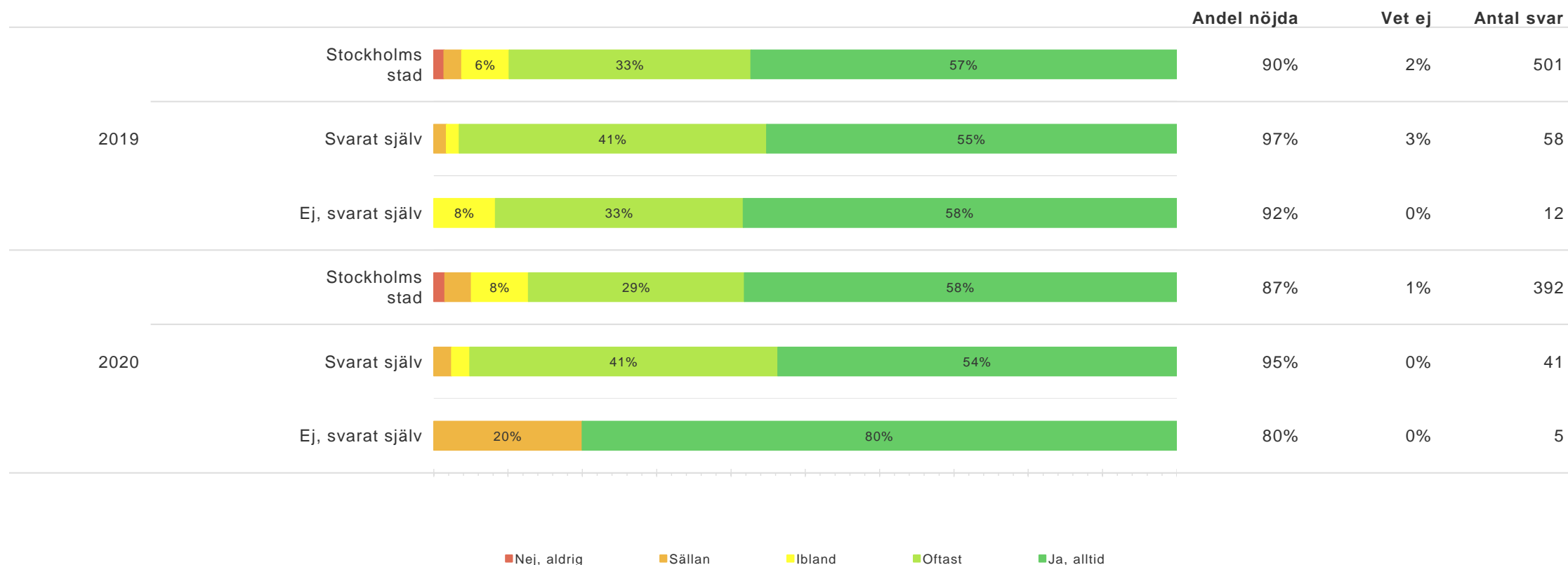
Resultat per svarsmetod - *Hjälpens utförande*

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



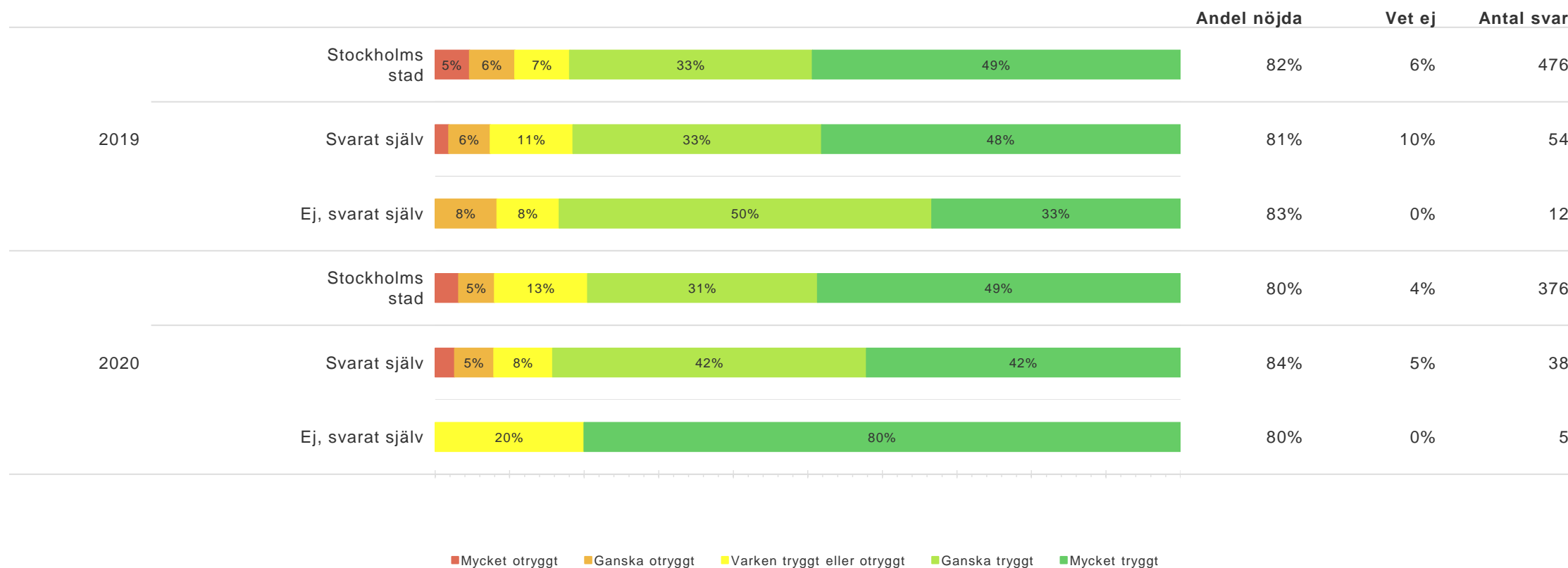
Resultat per svarsmetod - *Bemötande*

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

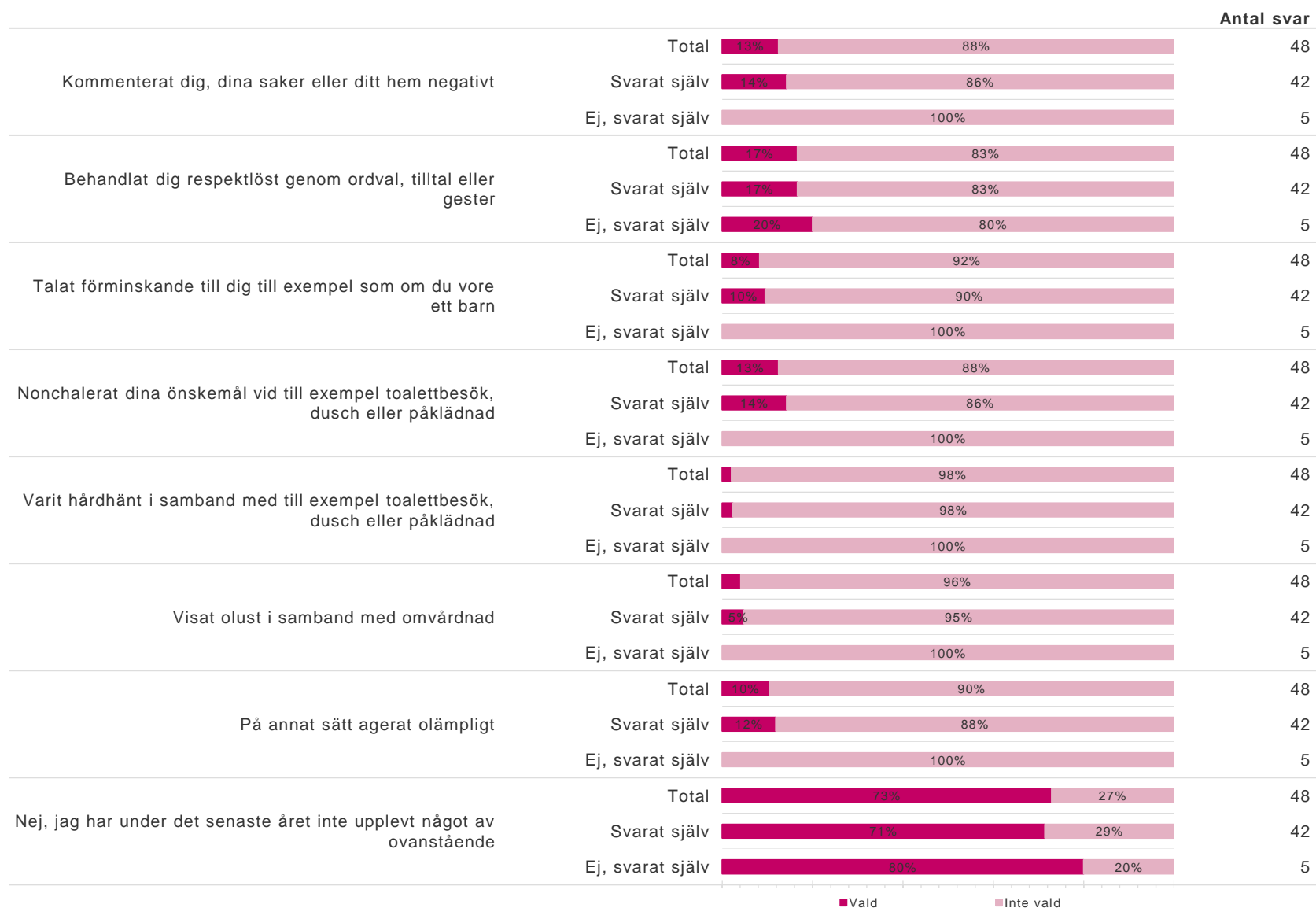


Resultat per svarsmetod - *Trygghet*

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

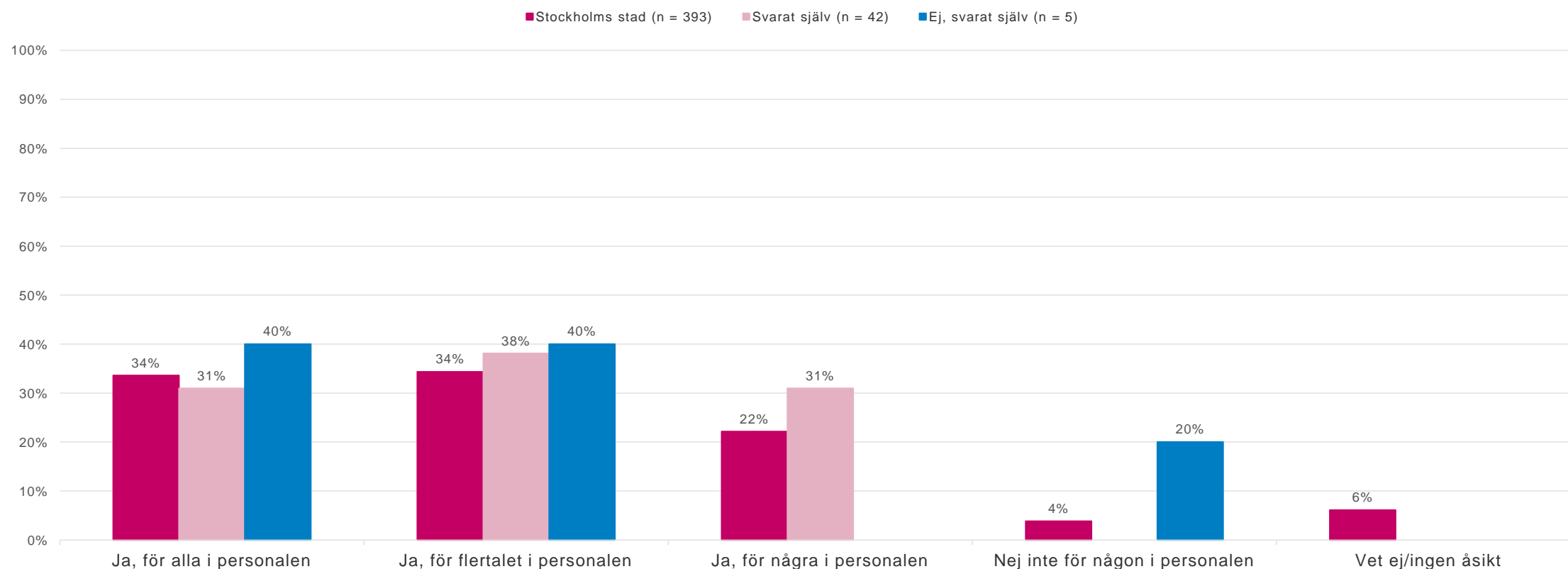


Resultat per svarsmetod - *Bemötande*



Resultat per svarsmetod - *Trygghet*

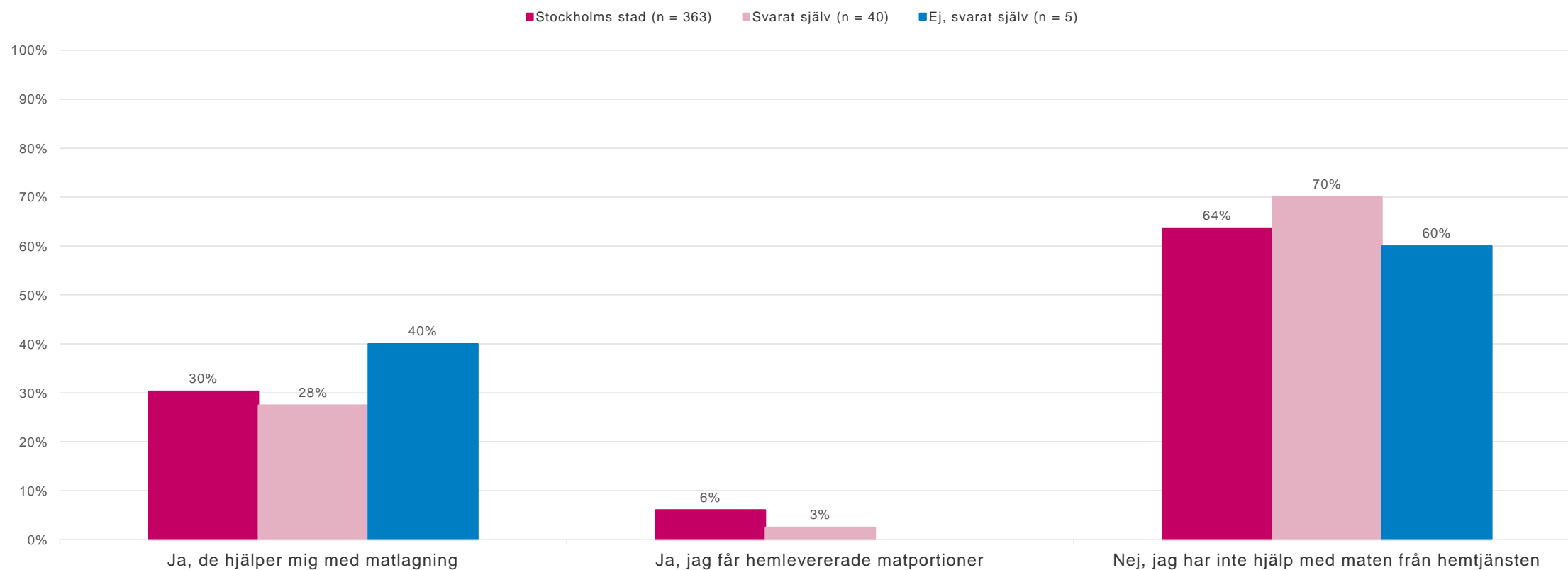
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Rapporten avser Södermalm | Svarefrekvens 38%

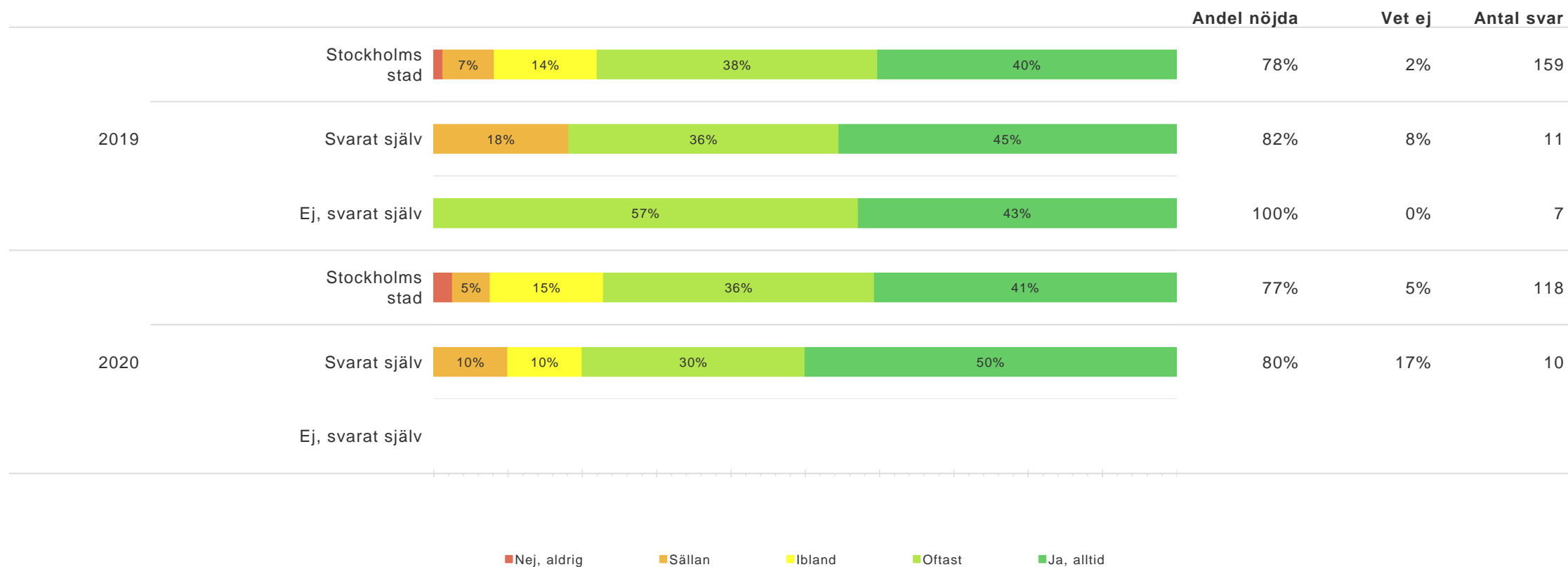
Resultat per svarsmetod - *Maten*

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



Resultat per svarsmetod - *Maten*

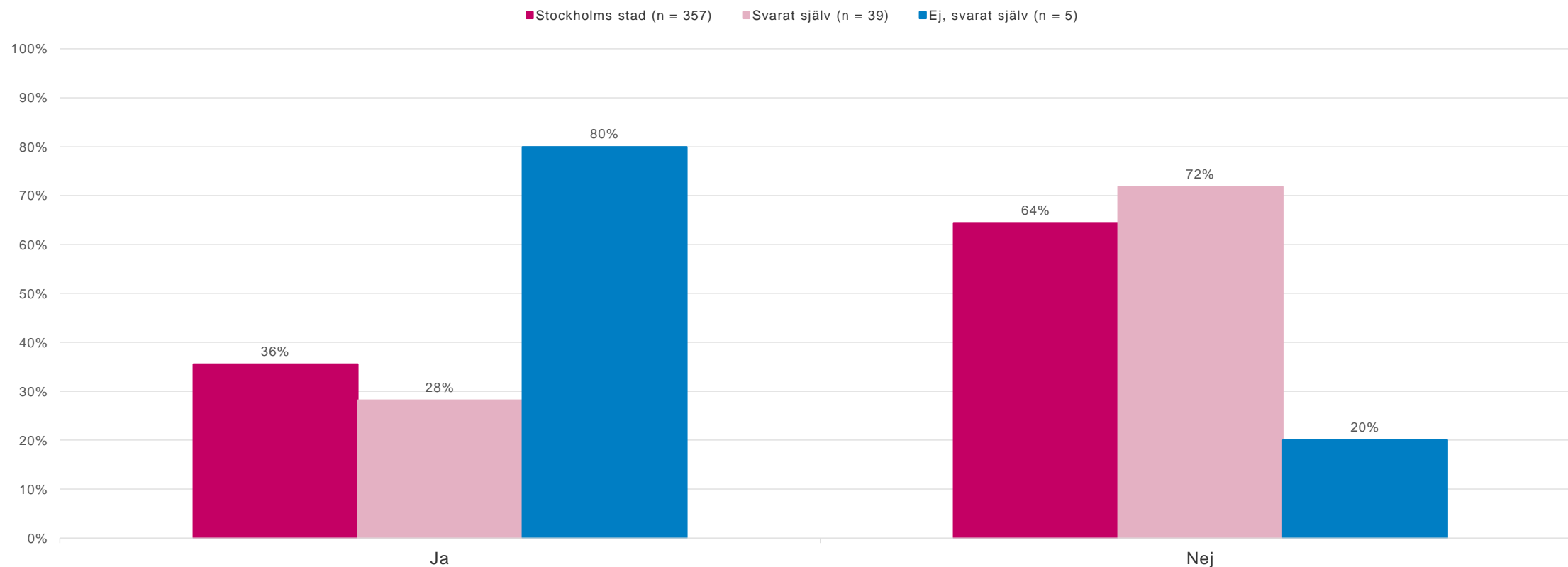
Smakar maten bra?



Rapporten avser Södermalm | Svarsfrekvens 38%

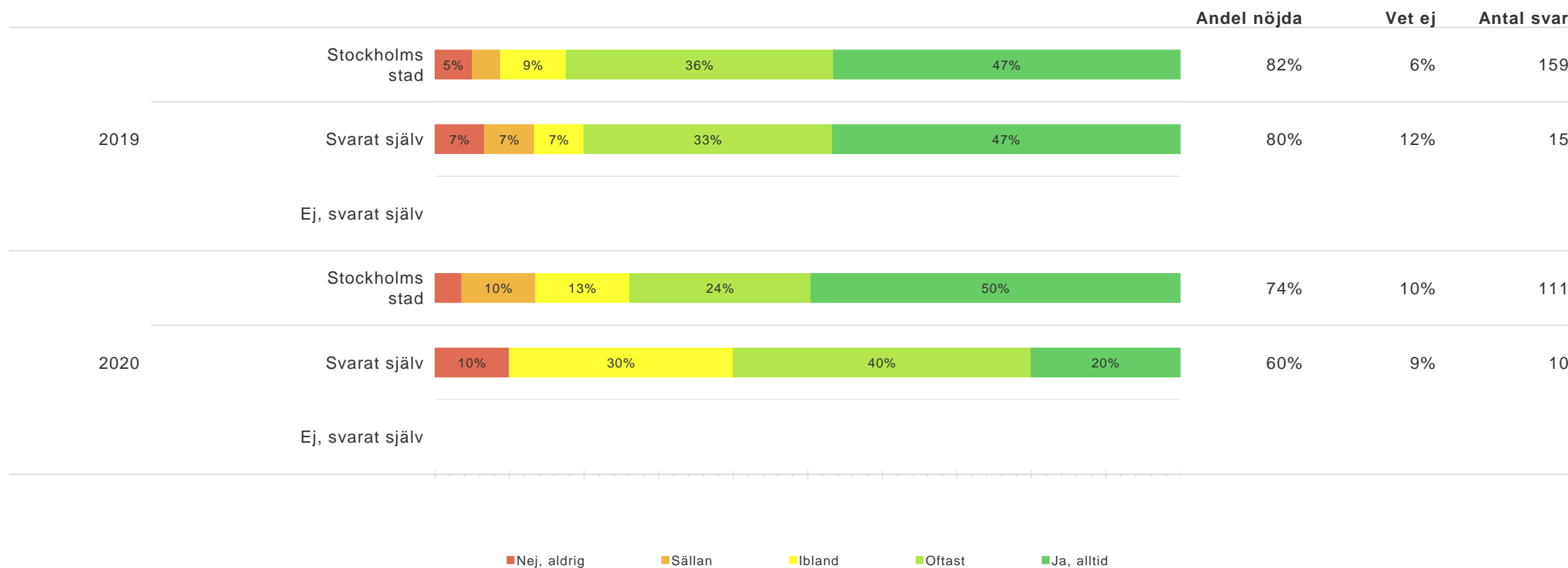
Resultat per svarsmetod - *Aktiviteter*

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



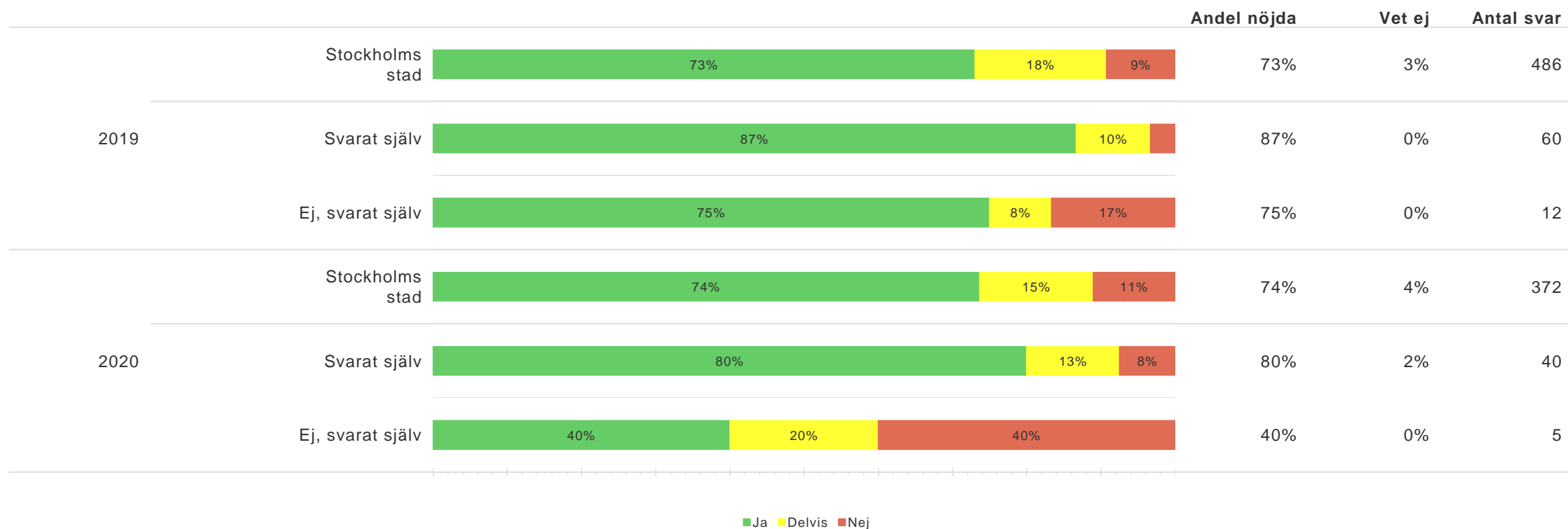
Resultat per svarsmetod - *Aktiviteter*

Är du nöjd med promenaderna och/eller utevistelserna?



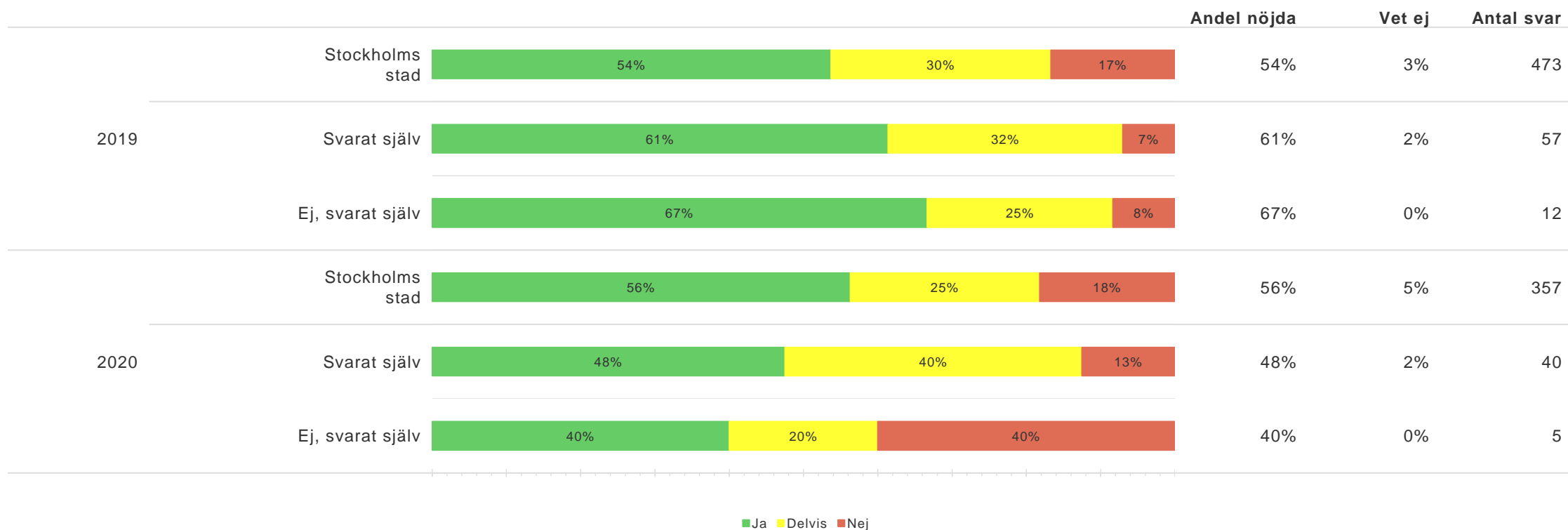
Resultat per svarsmetod - *Kontakter med kommunen*

Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?



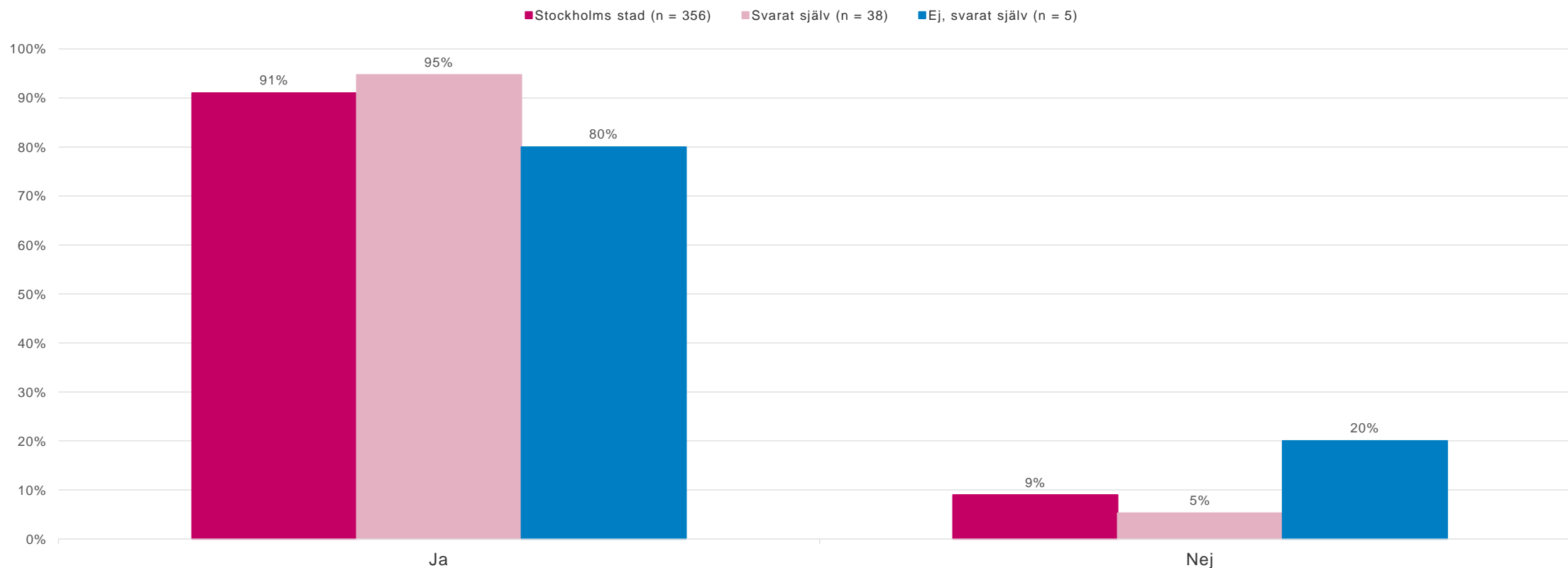
Resultat per svarsmetod - *Kontakter med kommunen*

Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?



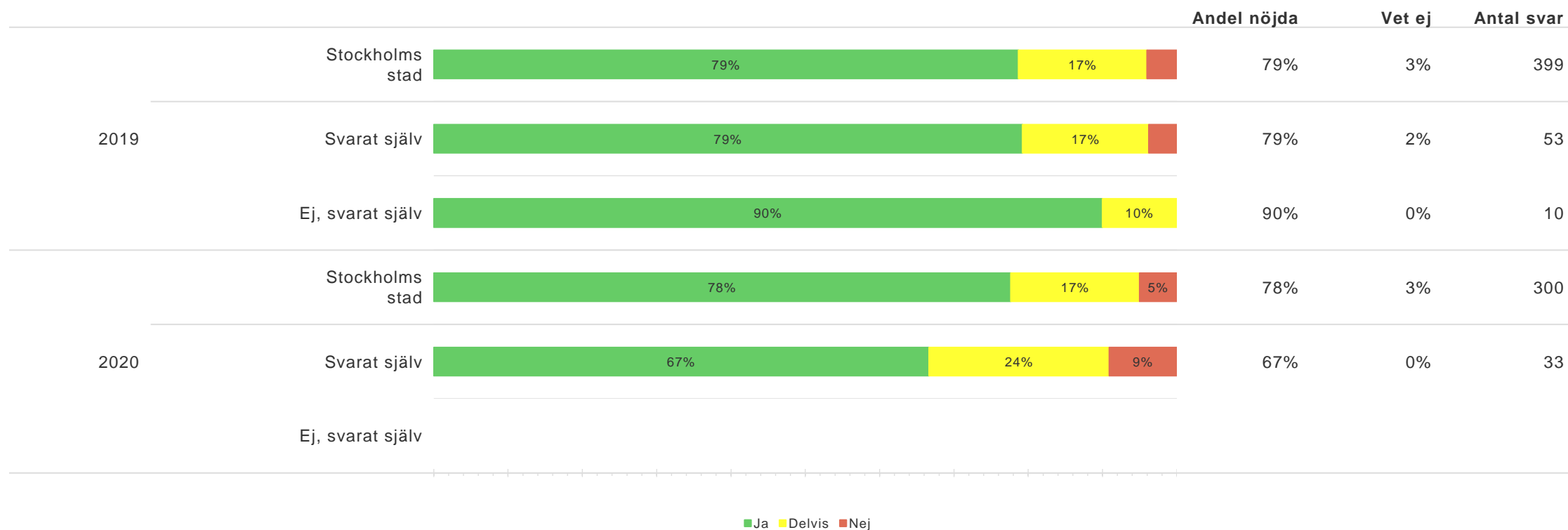
Resultat per svarsmetod - *Kontakter med kommunen*

Vet du vilka insatser du är beviljad?



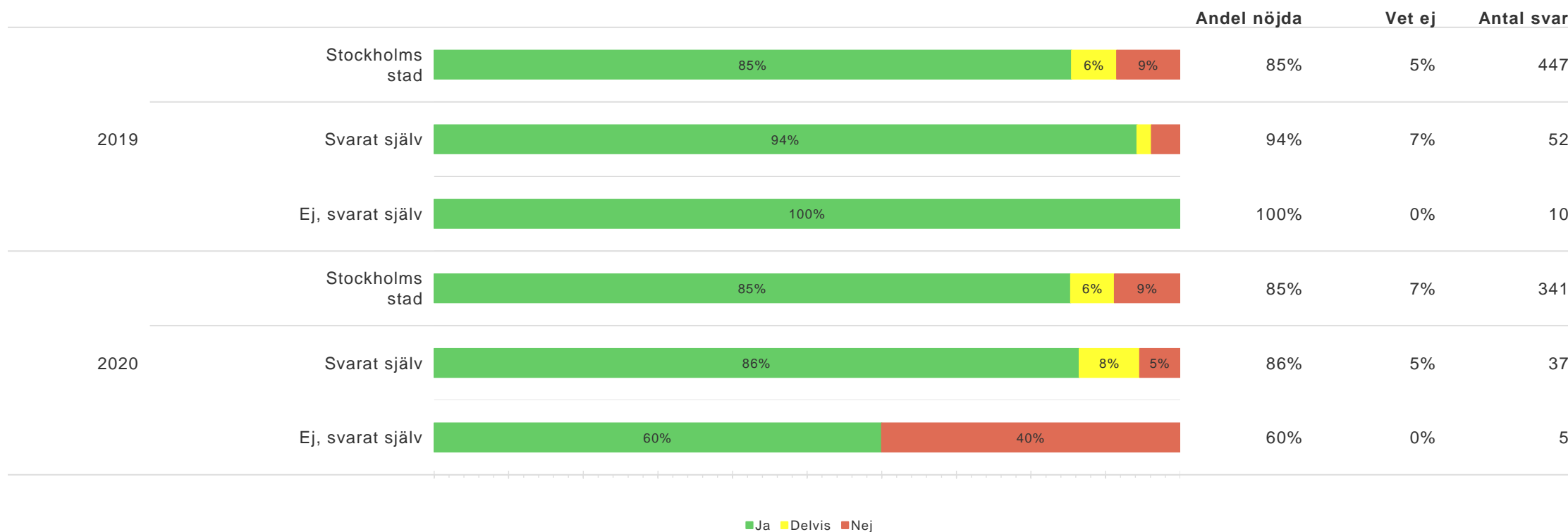
Resultat per svarsmetod - *Kontakter med kommunen*

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



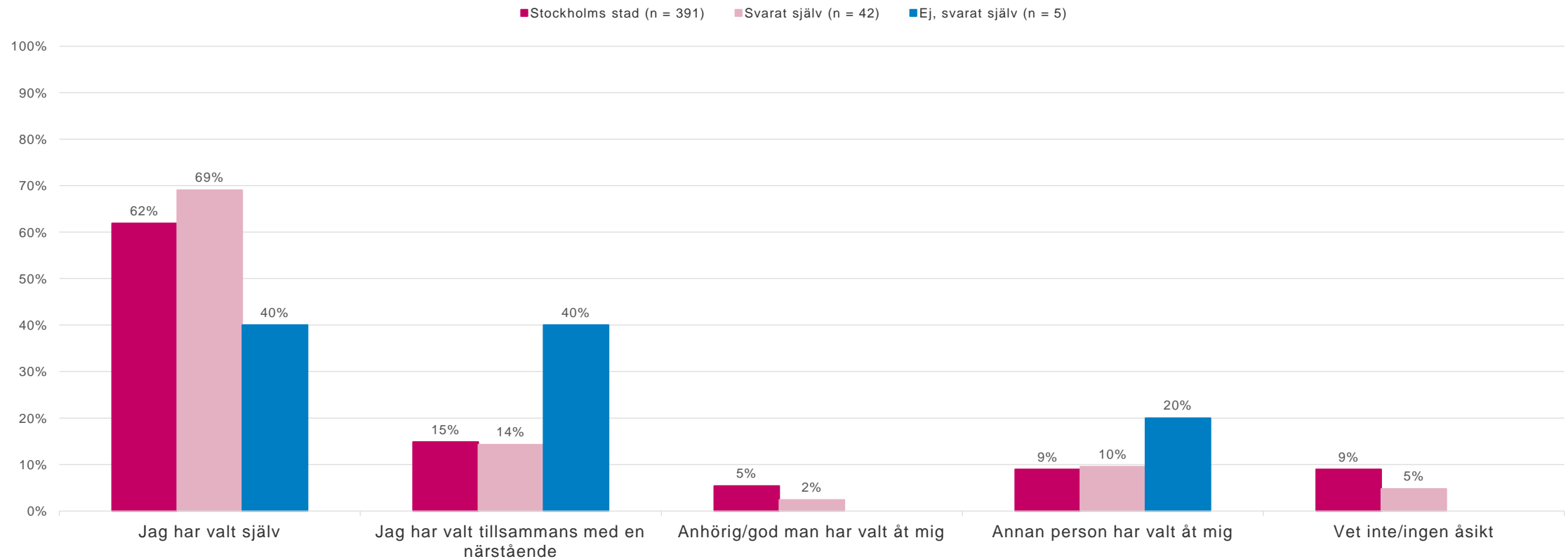
Resultat per svarsmetod - *Kontakter med kommunen*

Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst?



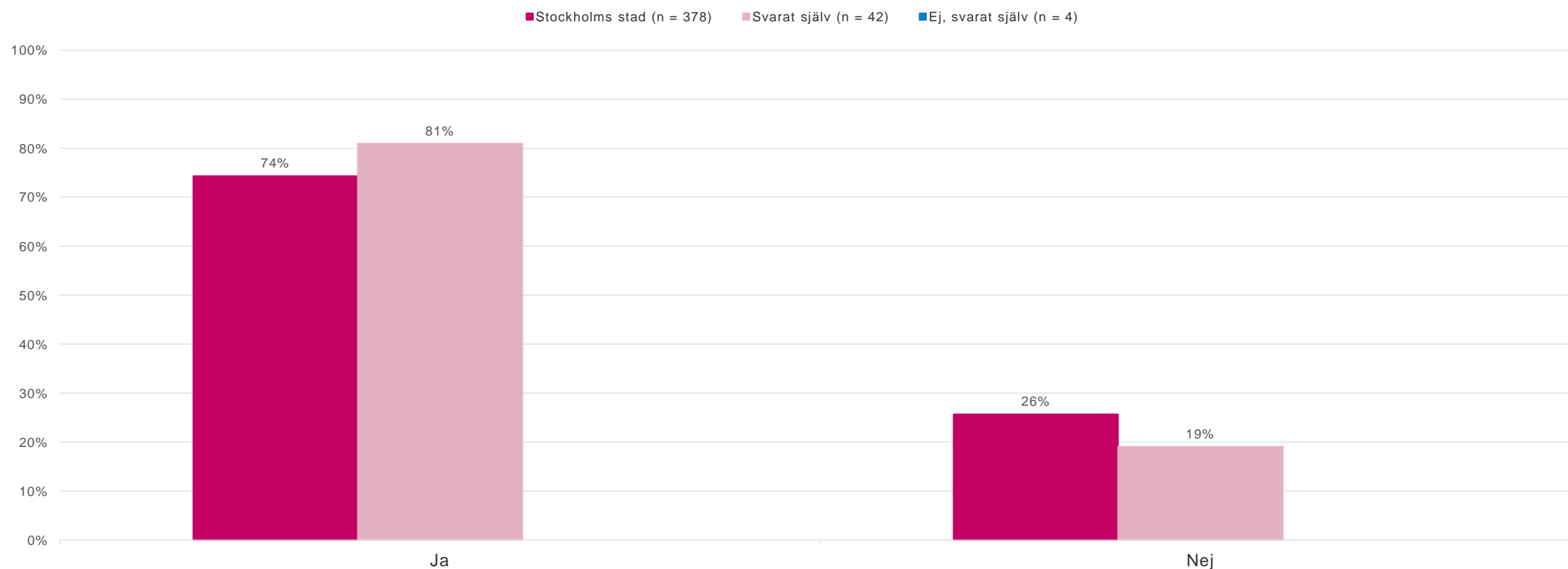
Resultat per svarsmetod - *Kontakter med kommunen*

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?



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 |
|---------------------------|--|------------|------------|------|-------------------|---------------------|--------------------|
| Södertjänst-syd |  83% | 83% | 100% | -17% | 83% | | 6 |
| Stockholms stad |  74% | 74% | 72% | +2% | 67% | 77% | 391 |
| Södertjänst-nord |  71% | 71% | 91% | -19% | 71% | | 7 |
| Södertjänst-öst |  71% | 71% | 67% | +5% | 71% | | 7 |
| Ersta hemtjänst Södermalm | | | 67% | | | | |
| Södertjänst-väst | | | 60% | | | | |





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 |
|---------------------------|---|------------|------------|------|-------------------|---------------------|--------------------|
| Södertjänst-nord |  100% | 100% | 82% | +18% | 100% | | 7 |
| Stockholms stad |  77% | 77% | 74% | +3% | 65% | 84% | 382 |
| Södertjänst-syd |  67% | 67% | 67% | +0% | 67% | | 6 |
| Södertjänst-öst |  57% | 57% | 75% | -18% | 57% | | 7 |
| Ersta hemtjänst Södermalm | | | 67% | | | | |
| Södertjänst-väst | | | 80% | | | | |





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 |
|---------------------------|--|------------|------------|------|-------------------|---------------------|--------------------|
| Södertjänst-nord |  83% | 83% | 56% | +28% | 83% | | 6 |
| Södertjänst-syd |  67% | 67% | 50% | +17% | 67% | | 6 |
| Stockholms stad |  62% | 62% | 61% | +1% | 45% | 71% | 362 |
| Södertjänst-öst |  50% | 50% | 50% | +0% | 50% | | 6 |
| Ersta hemtjänst Södermalm | | | 17% | | | | |





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 |
|---------------------------|--|------------|------------|------|-------------------|---------------------|--------------------|
| Stockholms stad |  78% | 78% | 76% | +1% | 73% | 80% | 396 |
| Södertjänst-nord |  71% | 71% | 80% | -9% | 71% | | 7 |
| Södertjänst-syd |  67% | 67% | 83% | -17% | 67% | | 6 |
| Södertjänst-öst |  67% | 67% | 75% | -8% | 67% | | 6 |
| Ersta hemtjänst Södermalm | | | 60% | | | | |
| Södertjänst-väst | | | 60% | | | | |





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 |
|---------------------------|---|------------|------------|------|-------------------|---------------------|--------------------|
| Södertjänst-syd |  100% | 100% | 67% | +33% | 100% | | 6 |
| Stockholms stad |  75% | 75% | 74% | +1% | 63% | 81% | 390 |
| Södertjänst-nord |  71% | 71% | 60% | +11% | 71% | | 7 |
| Södertjänst-öst |  57% | 57% | 63% | -5% | 57% | | 7 |
| Ersta hemtjänst Södermalm | | | 50% | | | | |





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 |
|---------------------------|--|------------|------------|------|-------------------|---------------------|--------------------|
| Södertjänst-öst |  86% | 86% | 78% | +8% | 86% | | 7 |
| Stockholms stad |  60% | 60% | 60% | -0% | 56% | 61% | 384 |
| Södertjänst-nord |  57% | 57% | 73% | -16% | 57% | | 7 |
| Södertjänst-syd |  50% | 50% | 100% | -50% | 50% | | 6 |
| Ersta hemtjänst Södermalm | | | | | | 33% | |
| Södertjänst-väst | | | | | | 60% | |





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 |
|---------------------------|--|------------|------------|------|-------------------|---------------------|--------------------|
| Södertjänst-nord |  86% | 86% | 60% | +26% | 86% | | 7 |
| Stockholms stad |  57% | 57% | 57% | +1% | 46% | 64% | 374 |
| Södertjänst-öst |  43% | 43% | 63% | -20% | 43% | | 7 |
| Södertjänst-syd |  20% | 20% | 17% | +3% | 20% | | 5 |
| Ersta hemtjänst Södermalm | | | 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 |
|---------------------------|---|------------|------------|------|-------------------|---------------------|--------------------|
| Södertjänst-nord |  100% | 100% | 91% | +9% | 100% | | 7 |
| Södertjänst-syd |  100% | 100% | 100% | +0% | 100% | | 5 |
| Stockholms stad |  87% | 87% | 90% | -3% | 84% | 89% | 392 |
| Södertjänst-öst |  86% | 86% | 100% | -14% | 86% | | 7 |
| Ersta hemtjänst Södermalm | | | 100% | | | | |
| Södertjänst-väst | | | 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 |
|---------------------------|--|------------|------------|------|-------------------|---------------------|--------------------|
| Södertjänst-nord |  86% | 86% | 80% | +6% | 86% | | 7 |
| Södertjänst-syd |  80% | 80% | 100% | -20% | 80% | | 5 |
| Stockholms stad |  80% | 80% | 82% | -2% | 74% | 82% | 376 |
| Södertjänst-öst |  67% | 67% | 86% | -19% | 67% | | 6 |
| Ersta hemtjänst Södermalm | | | 50% | | | | |


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 |
|---------------------------|---|------------|------------|------|-------------------|---------------------|--------------------|
| Södertjänst-syd |  100% | 100% | 100% | +0% | 100% | | 5 |
| Södertjänst-nord |  86% | 86% | 90% | -4% | 86% | | 7 |
| Stockholms stad |  74% | 74% | 73% | +1% | 75% | 73% | 372 |
| Södertjänst-öst |  57% | 57% | 89% | -32% | 57% | | 7 |
| Ersta hemtjänst Södermalm | | | 67% | | | | |
| Södertjänst-väst | | | 100% | | | | |



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 |
|---------------------------|--|------------|------------|------|-------------------|---------------------|--------------------|
| Södertjänst-nord |  71% | 71% | 80% | -9% | 71% | | 7 |
| Stockholms stad |  56% | 56% | 54% | +3% | 60% | 54% | 357 |
| Södertjänst-öst |  43% | 43% | 88% | -45% | 43% | | 7 |
| Södertjänst-syd |  40% | 40% | 67% | -27% | 40% | | 5 |
| Ersta hemtjänst Södermalm | | | 50% | | | | |
| Södertjänst-väst | | | 100% | | | | |




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 |
| Södertjänst-öst |  57% | 57% | 100% | -43% | 57% | | 7 |
| Ersta hemtjänst Södermalm | | | 100% | | | | |
| Södertjänst-nord | | | 80% | | | | |
| Södertjänst-syd | | | 83% | | | | |
| Södertjänst-väst | | | 80% | | | | |

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 |
|---------------------------|--|------------|------------|------|-------------------|---------------------|--------------------|
| Södertjänst-öst |  86% | 86% | 100% | -14% | 86% | | 7 |
| Stockholms stad |  85% | 85% | 85% | -0% | 79% | 88% | 341 |
| Södertjänst-syd |  83% | 83% | 83% | +0% | 83% | | 6 |
| Ersta hemtjänst Södermalm | | | 100% | | | | |
| Södertjänst-nord | | | 89% | | | | |