

# Brukarundersökning 2023



Hemtjänst yngre – Egen regi

Spånga-Tensta

Genomförd av Origo Group maj/juni 2023



# Innehåll

- Om undersökningen
- Resultatredovisning
- Sammanfattning
- Svarsfrekvenser
- Frågorna i enkäten
- Resultat

# Om undersökningen

- Undersökningen riktas till personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats med verksamhetskoden 6115. Urvalet är hämtat från Stockholms stadsregister.
- Genomfördes med hjälp av postala utskick, där möjlighet gavs att besvara enkäten via en webblänk med personliga QR-kod/inloggningsuppgifter eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. Totalt genomfördes tre postala utskick.
- Genomförande: vecka 13–21 år 2023.
- I undersökningen inkluderas regiformerna stadens egen regi och privat/övrig regi. Privat regi räknas som regiformen privat/övrig, medan i stadens utförare ingår regiformen egen regi i staden.
- Leverantör: Origo Group

# Resultatredovisning

- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om hemtjänst för yngre i stadsdelsnämnd Spånga-Tensta, där utföraren är stadsdelsnämndens egen regi.
- Jämförelser görs mellan år 2021–2023 där så är möjligt. Brytningar görs även om minst 5 personer har svarat i respektive grupp.
- 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 stadens egen regi inkom 149 svar vilket ger en svarsfrekvens på 38%.
- Totalt för Spånga-Tensta inkom 12 svar vilket ger en svarsfrekvens på 50%.
- Andel som har svarat ”vet ej” visas vid sidan av diagrammen, även andel ”stämmer ganska bra” och ”stämmer helt” visas som andel vid sidan av diagrammen.
- Maskinella avrundningar och internt bortfall förekommer.

# Sammanfattning

- Index för nöjdhet i Spånga-Tensta uppgår till 71 år 2023, vilket är en utveckling från 65 år 2022 och 96 år 2021. För staden totalt år 2023 uppgår indexet till 77.
- 67% i Spånga-Tensta uppger att de sammantaget är nöjda med sin hemtjänst, vilket är en utveckling från 58 år 2022 och 100 år 2021. För staden totalt ligger resultatet på 72%.
- 70% i Spånga-Tensta uppger att personalen brukar ta hänsyn till deras åsikter om hur hjälpen ska utföras, vilket är en utveckling från 58 år 2022 och 83 år 2021. För staden totalt ligger resultatet på 74%.
- 75% i Spånga-Tensta uppger att personalen brukar bemöta dem på ett bra sätt, vilket är en utveckling från 90 år 2022 och 100 år 2021. För staden totalt ligger resultatet på 86%.
- 60% i Spånga-Tensta uppger att de känner sig ganska/mycket trygga med att bo hemma med stöd av hemtjänsten, vilket är en utveckling från 64 år 2022 och 100 år 2021. För staden totalt ligger resultatet på 74%.

# Svarsfrekvenser

|                               | Urval<br>2023 | Antal svar<br>2023 | Svarsfrekvens<br>2023 | Antal svar<br>2022 | Svarsfrekvens<br>2022 | Antal svar<br>2021 | Svarsfrekvens<br>2021 |
|-------------------------------|---------------|--------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|
| Bromma                        | 27            | 9                  | 33%                   | 11                 | 46%                   | 5                  | 31%                   |
| Enskede-Årsta-Vantör          | 56            | 20                 | 36%                   | 16                 | 32%                   | 14                 | 29%                   |
| Farsta                        | 33            | 12                 | 36%                   | 9                  | 29%                   | 16                 | 44%                   |
| Hägersten-Älvsjö              | 63            | 25                 | 40%                   | 22                 | 37%                   | 34                 | 46%                   |
| Hässelby-Vällingby            | 24            | 7                  | 29%                   | 10                 | 50%                   | 11                 | 39%                   |
| Kungsholmen                   | 12            | 4                  | 33%                   | 2                  | 13%                   | 9                  | 41%                   |
| Norrmalm                      | 11            | 2                  | 18%                   | 2                  | 25%                   | 5                  | 50%                   |
| Rinkeby-Kista                 | 18            | 6                  | 33%                   | 9                  | 60%                   | 7                  | 41%                   |
| Skarpnäck                     | 37            | 18                 | 49%                   | 17                 | 49%                   | 16                 | 53%                   |
| Skärholmen                    | 31            | 12                 | 39%                   | 18                 | 46%                   | 22                 | 63%                   |
| Spånga-Tensta                 | 24            | 12                 | 50%                   | 12                 | 48%                   | 7                  | 33%                   |
| Södermalm                     | 37            | 19                 | 51%                   | 15                 | 38%                   | 19                 | 40%                   |
| Östermalm                     | 12            | 3                  | 25%                   | 3                  | 30%                   | 3                  | 38%                   |
| Kvinna                        | 210           | 83                 | 40%                   | 43                 | 22%                   | 91                 | 47%                   |
| Man                           | 182           | 66                 | 36%                   | 73                 | 39%                   | 77                 | 38%                   |
| <b>Stockholms stad totalt</b> | <b>392</b>    | <b>149</b>         | <b>38%</b>            | <b>146</b>         | <b>39%</b>            | <b>168</b>         | <b>42%</b>            |

# Frågorna i enkäten

- **Hemtjänsten i sin helhet**

- Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?
- Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?

- **Inflytande**

- Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?
- Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?
- Har du en genomförandeplan?
- Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?
- Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?
- Brukar personalen komma på avtalad tid?
- Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?

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

- **Bemötande**

- Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

- **Trygghet**

- Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?
- Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?

- **Maten**

- Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?
- Smakar maten bra?

# Frågorna i enkäten

- **Aktiviteter**

- Är du beviljad promenad eller utevistelse?
- Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

- **Diskriminering**

- Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?
- Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?
- Har du berättat om det som hänt för personalen?
- Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre?

- **Kontakter**

- Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?
- Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?

- Vet du vilka insatser du är beviljad?
- Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?
- Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (Kommunal hemtjänst eller olika privata företag)
- Vem har valt din hemtjänst?
- Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?

- **Bakgrundsfrågor**

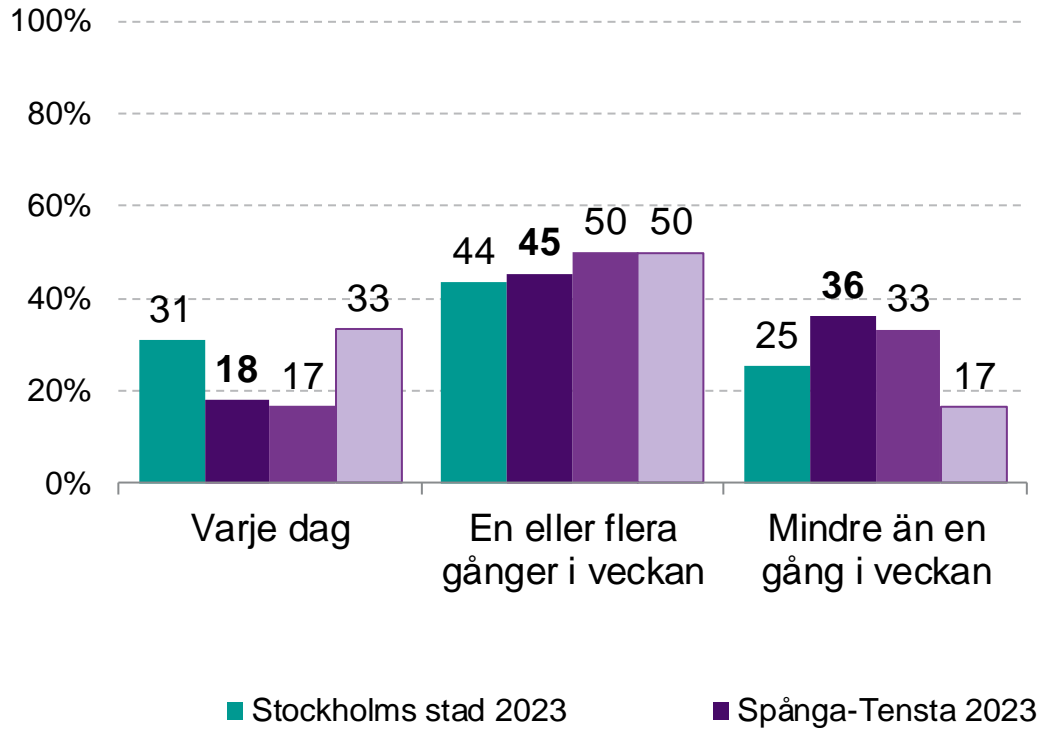
- Hur ofta får du hemtjänst?
- Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?
- Har du svarat på frågorna själv?



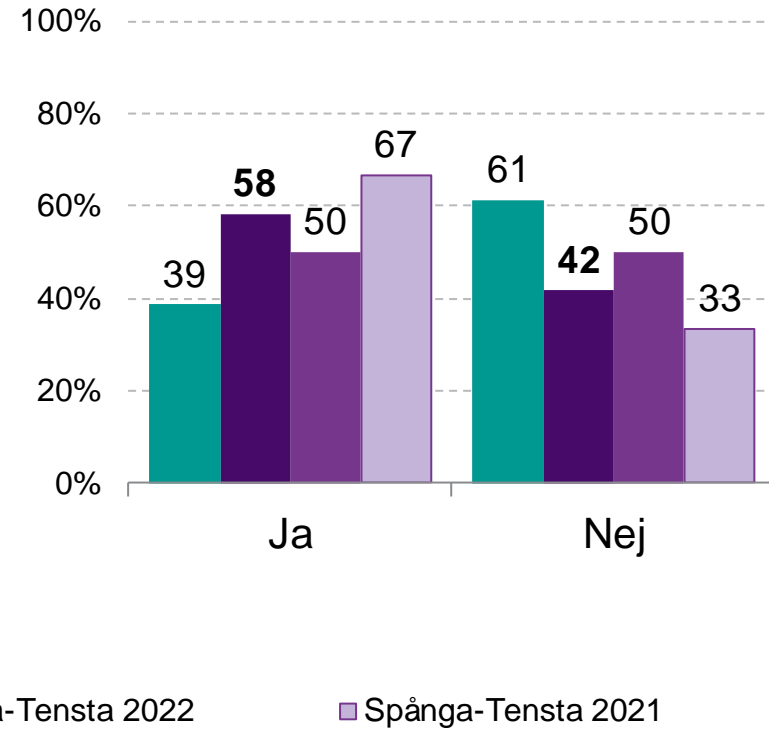
# Resultat

# Bakgrundsfrågor

## Hur ofta får du hemtjänst?

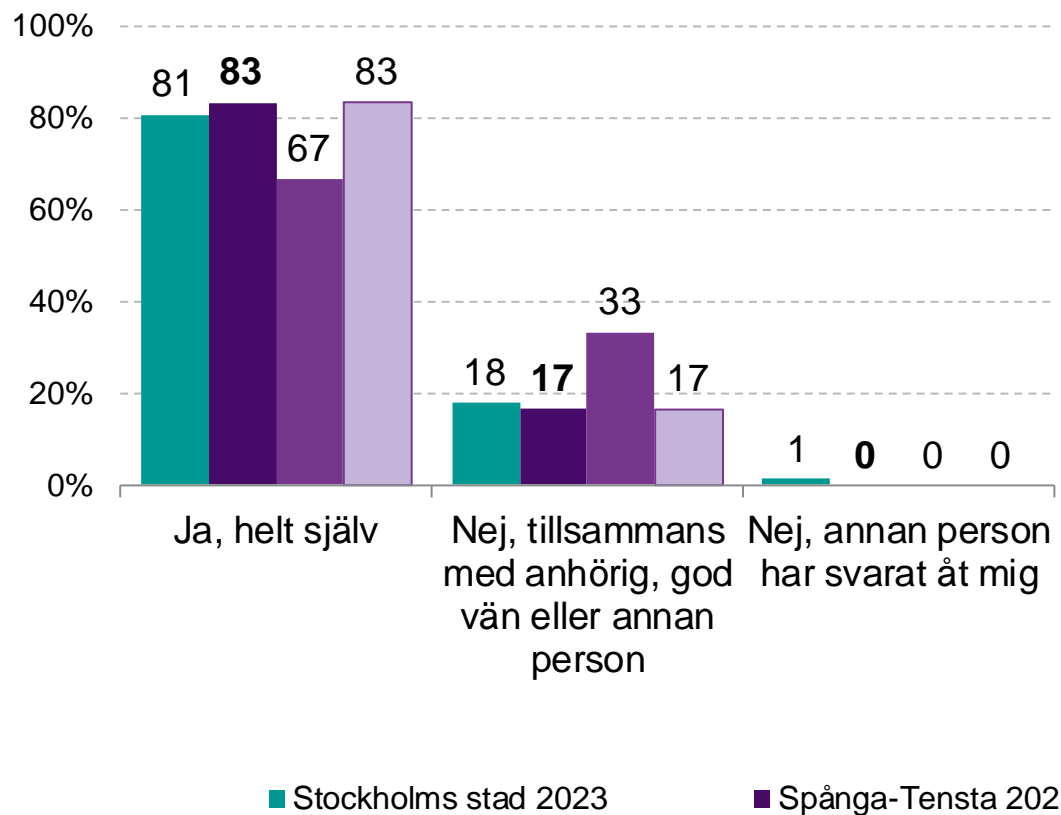


## Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?

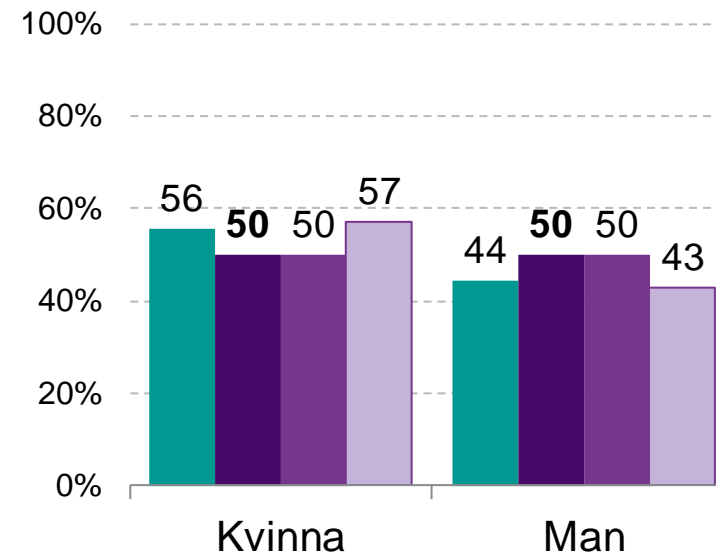


# Bakgrundsfrågor

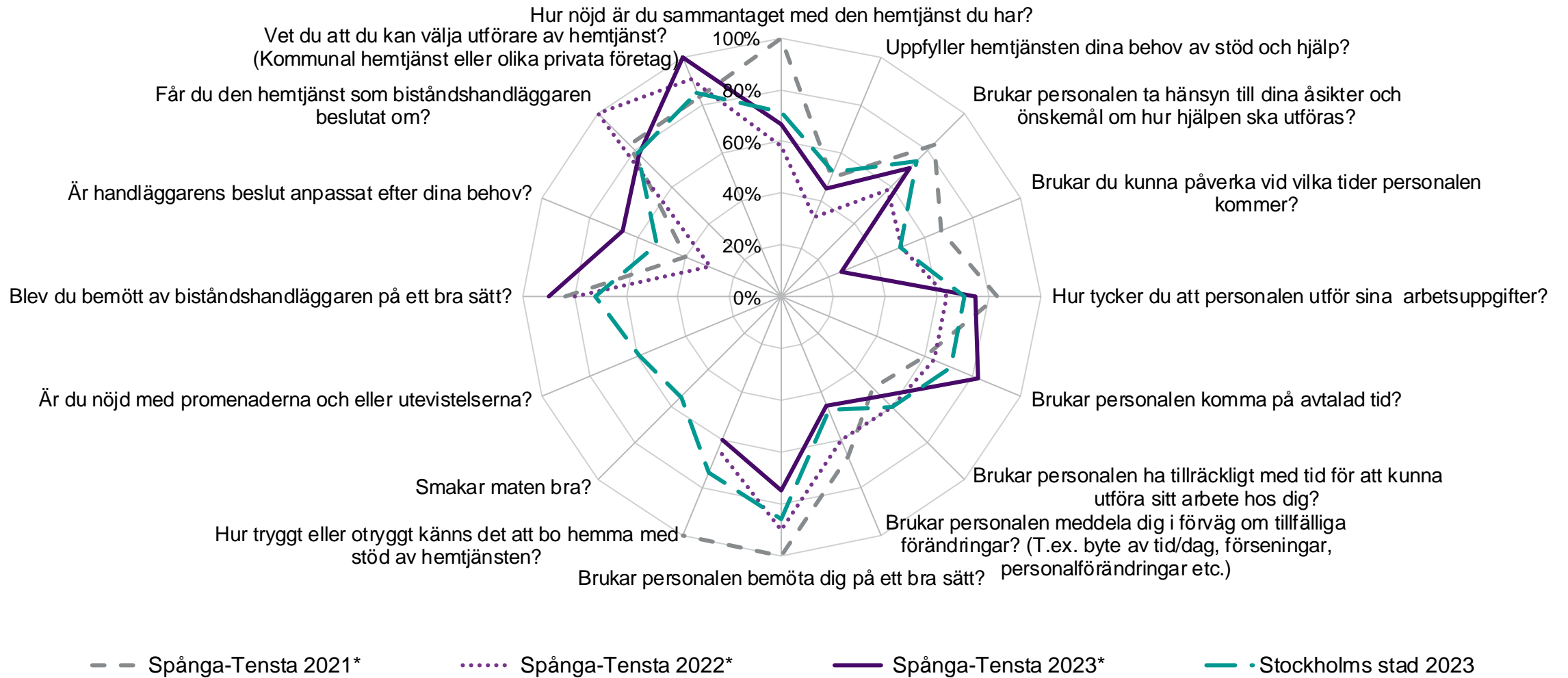
## Har du svarat på frågorna själv?



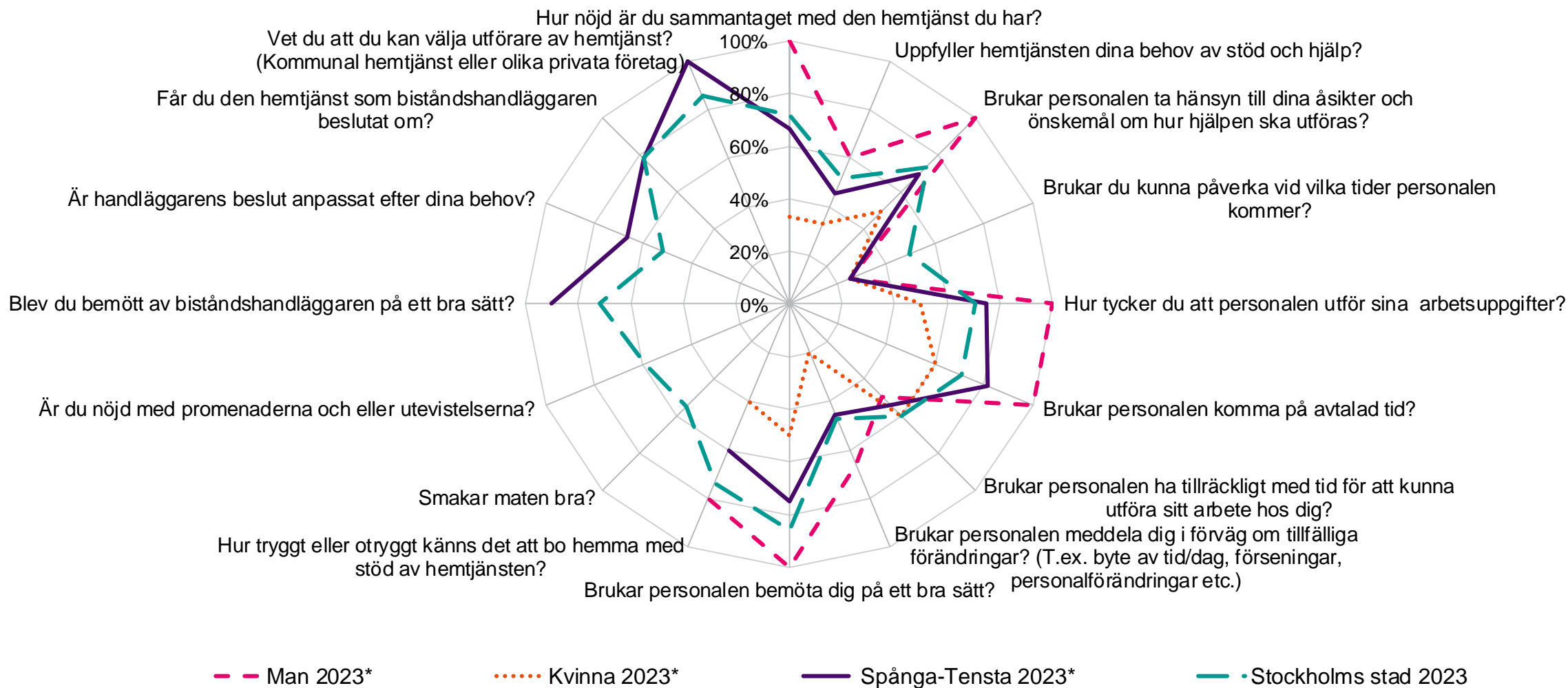
## Kön



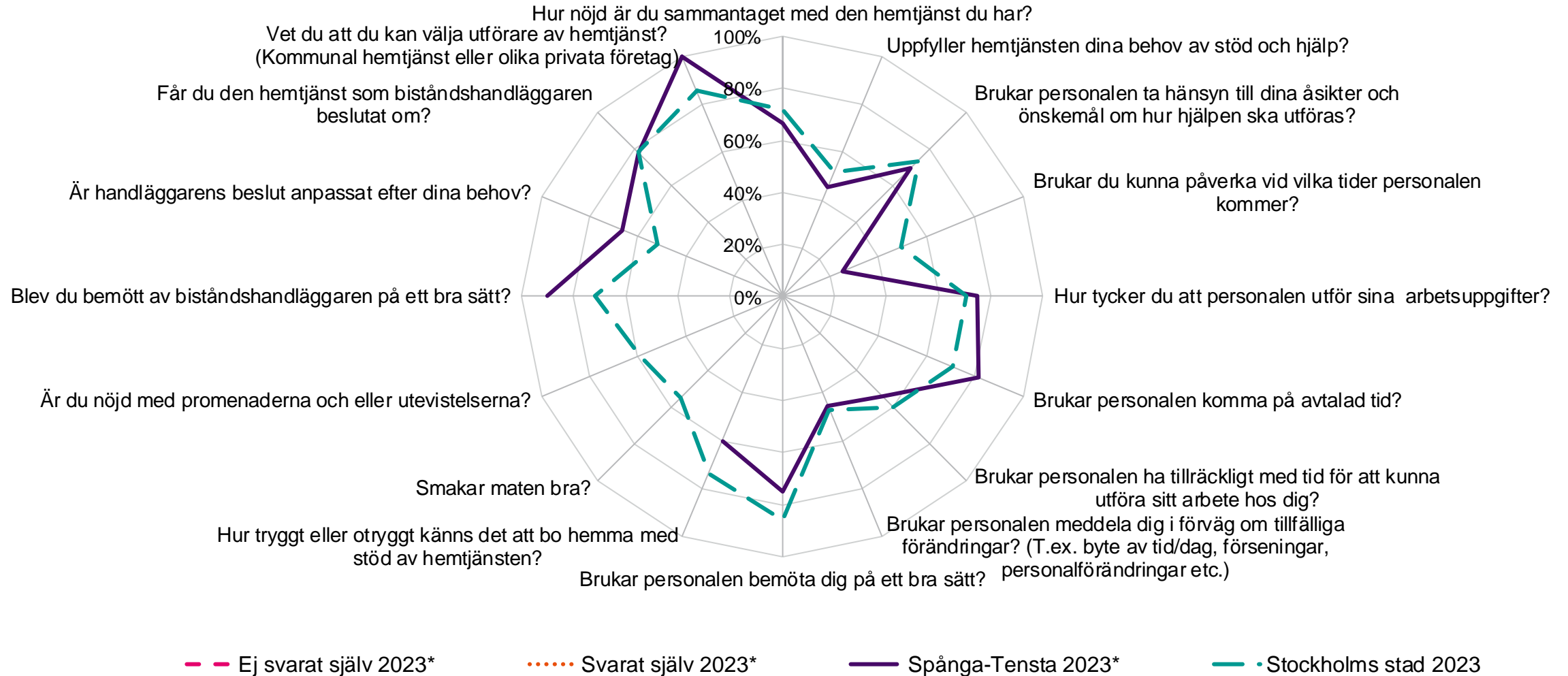
# Andel instämmande



# Andel instämmande



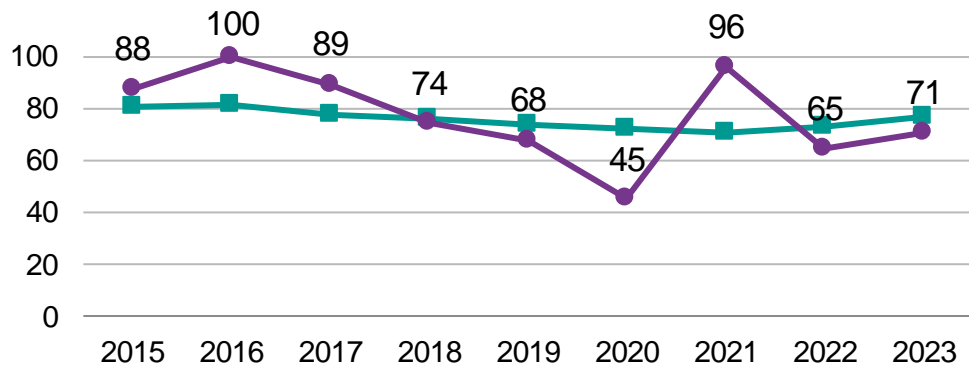
# Andel instämmande



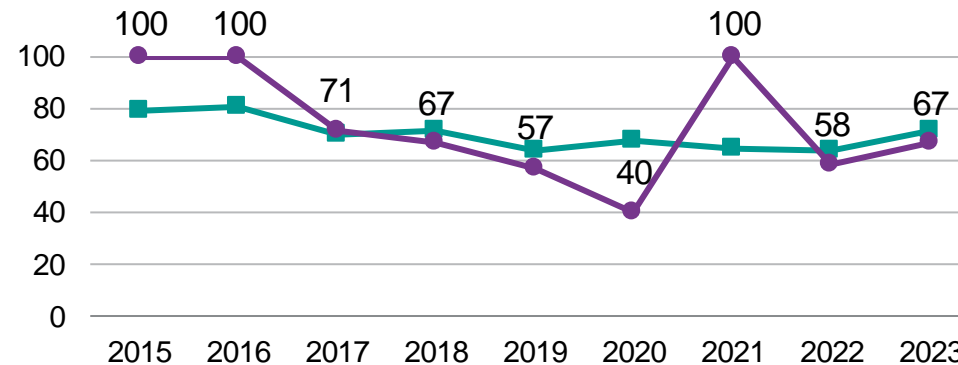
# Index 2015-2023

- Index mellan 0 och 100 där 0 är lägsta och 100 motsvarar högsta tänkbara värde.

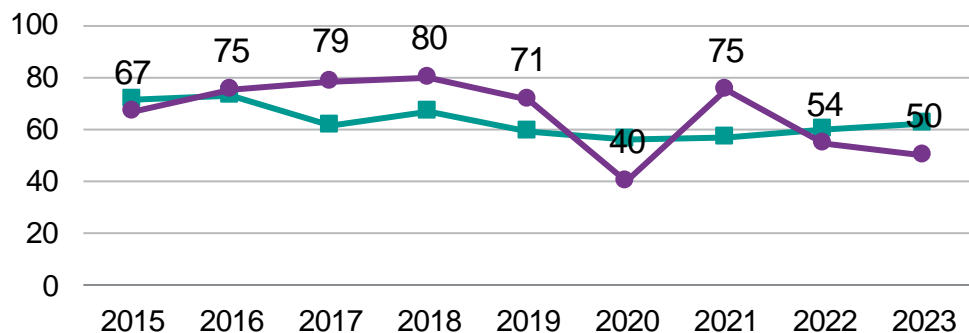
## NFI



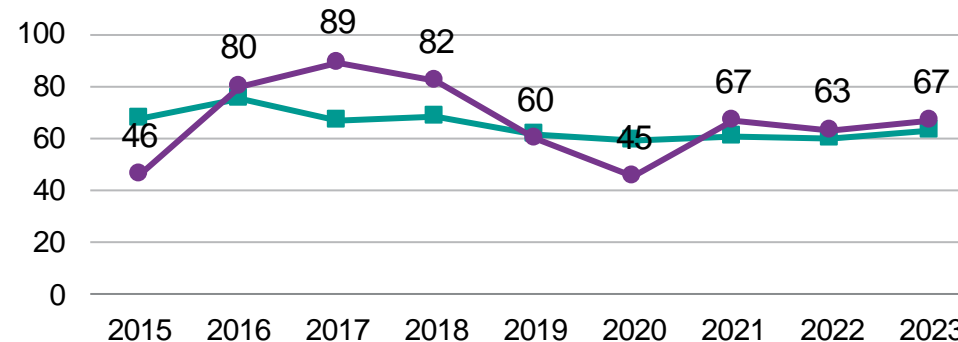
## Hemtjänsten i sin helhet



## Inflytande



## Hjälpens utförande



■ Stockholms stad

● Egen regi

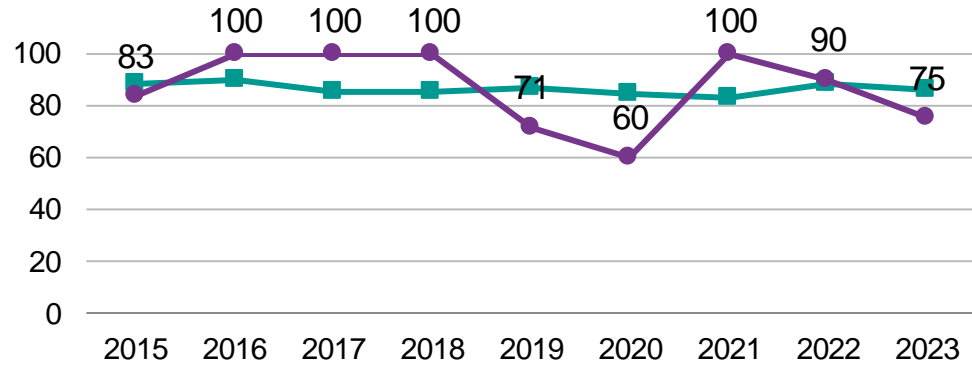


NFI baseras på de fyra frågorna "Hur nöjd är du sammanlagt med den hemtjänst du har?", "Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?", "Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?" och "Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?". Helhet baseras på frågan " Hur nöjd är du sammanlagt med den hemtjänst du har?".

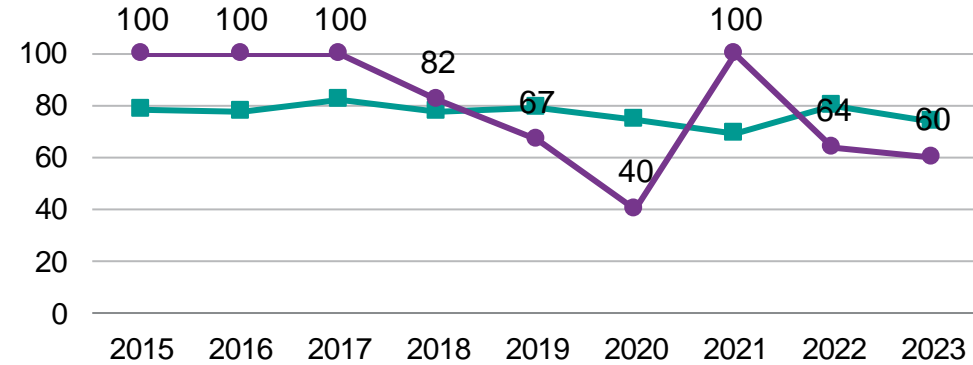
# Index 2015-2023

- Index mellan 0 och 100 där 0 är lägsta och 100 motsvarar högsta tänkbara värde.

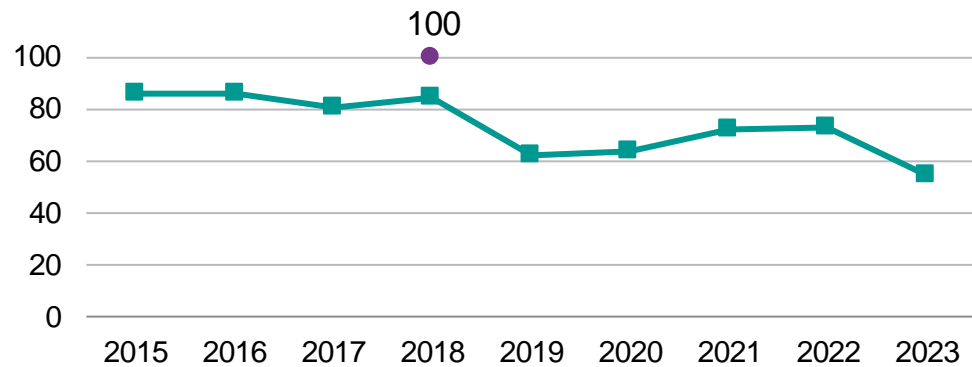
## Bemötande



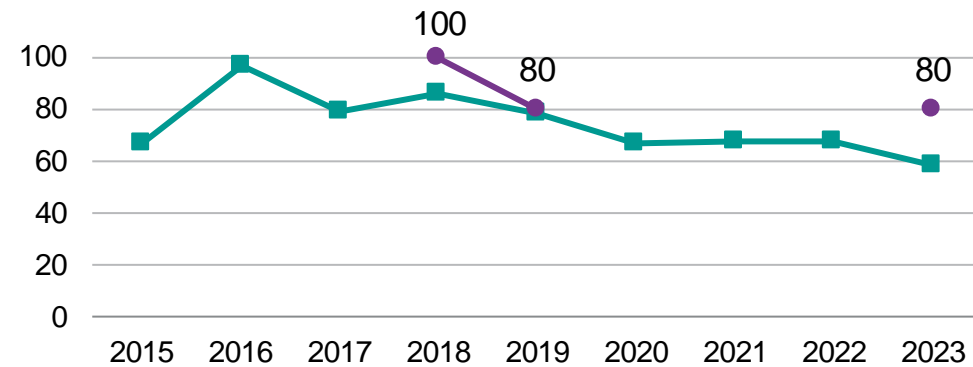
## Trygghet



## Maten



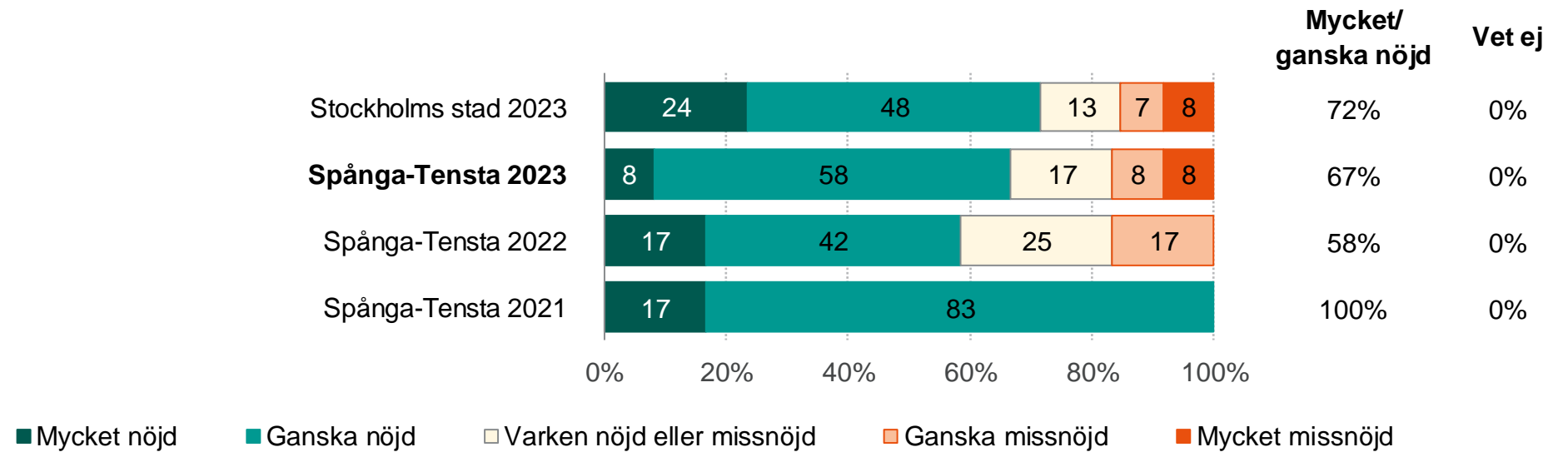
## Aktiviteter





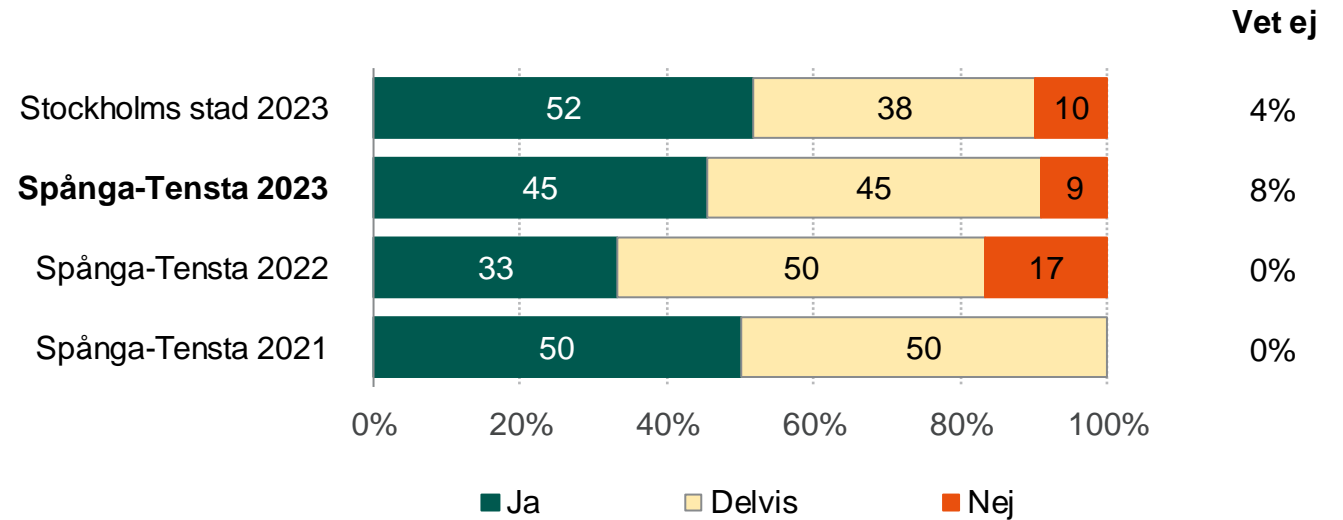
# Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?



# Hemtjänsten i sin helhet

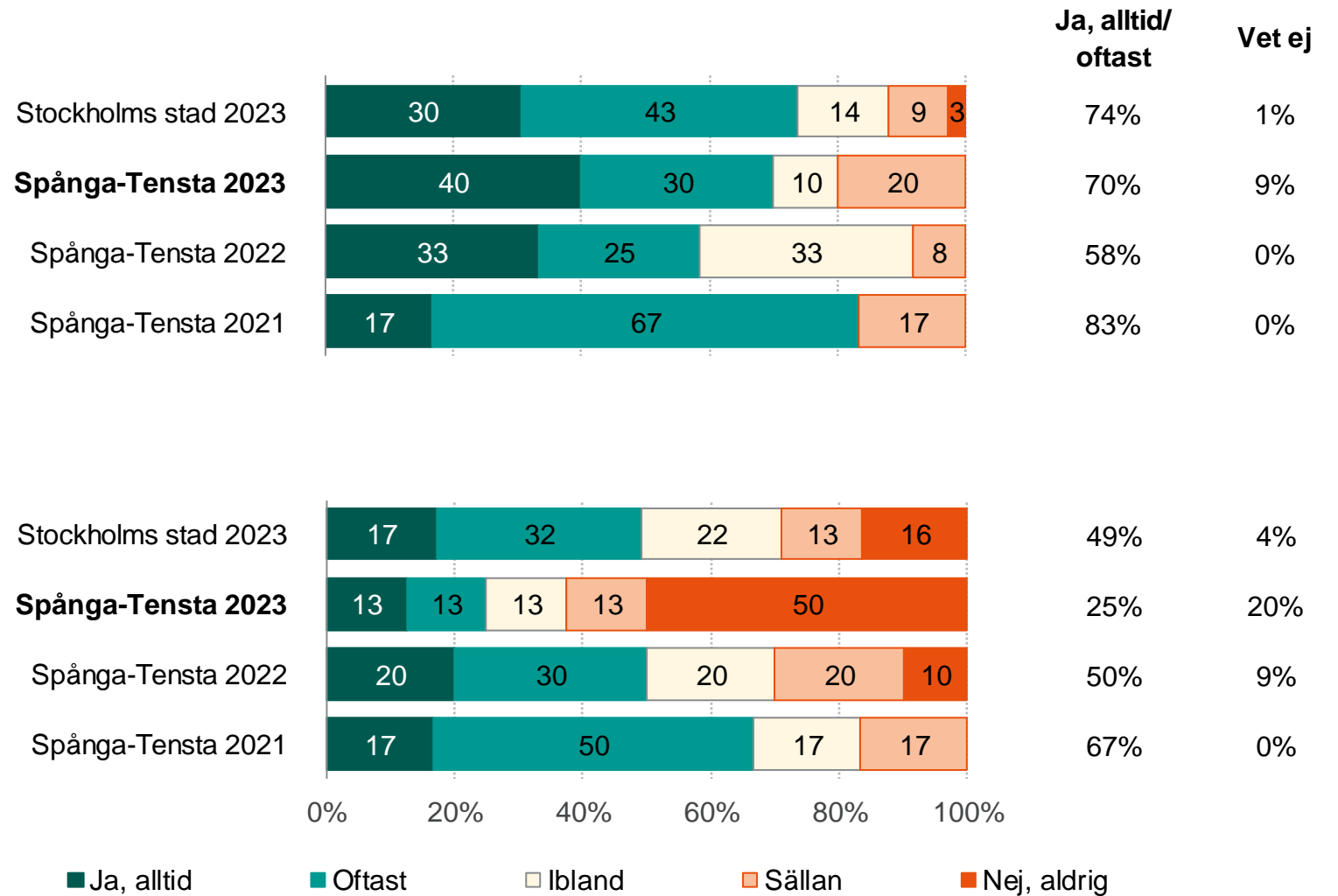
Uppfyller hemtjänsten  
dina behov av stöd och  
hjälp?



# Inflytande

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

**Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?**

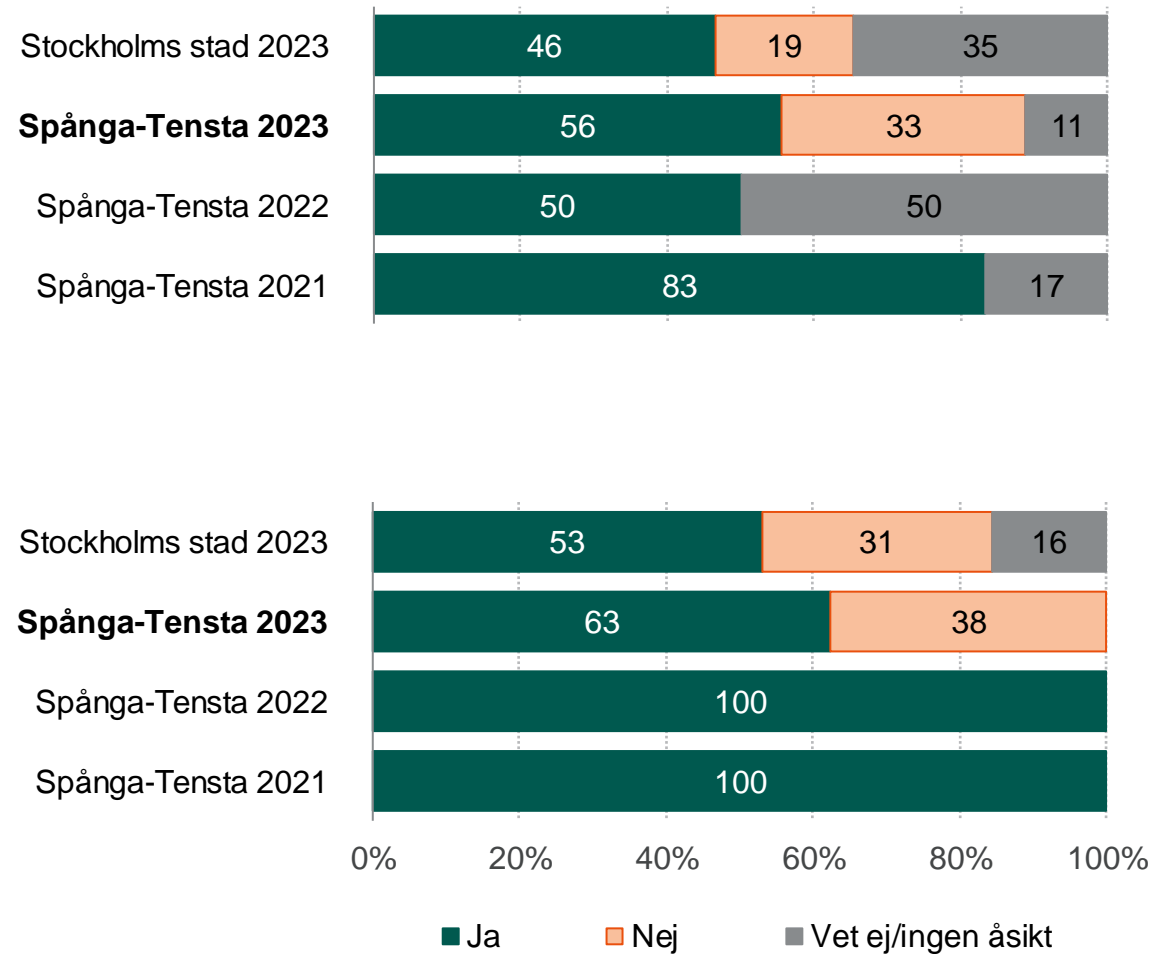


# Inflytande

Har du en genomförandeplan?

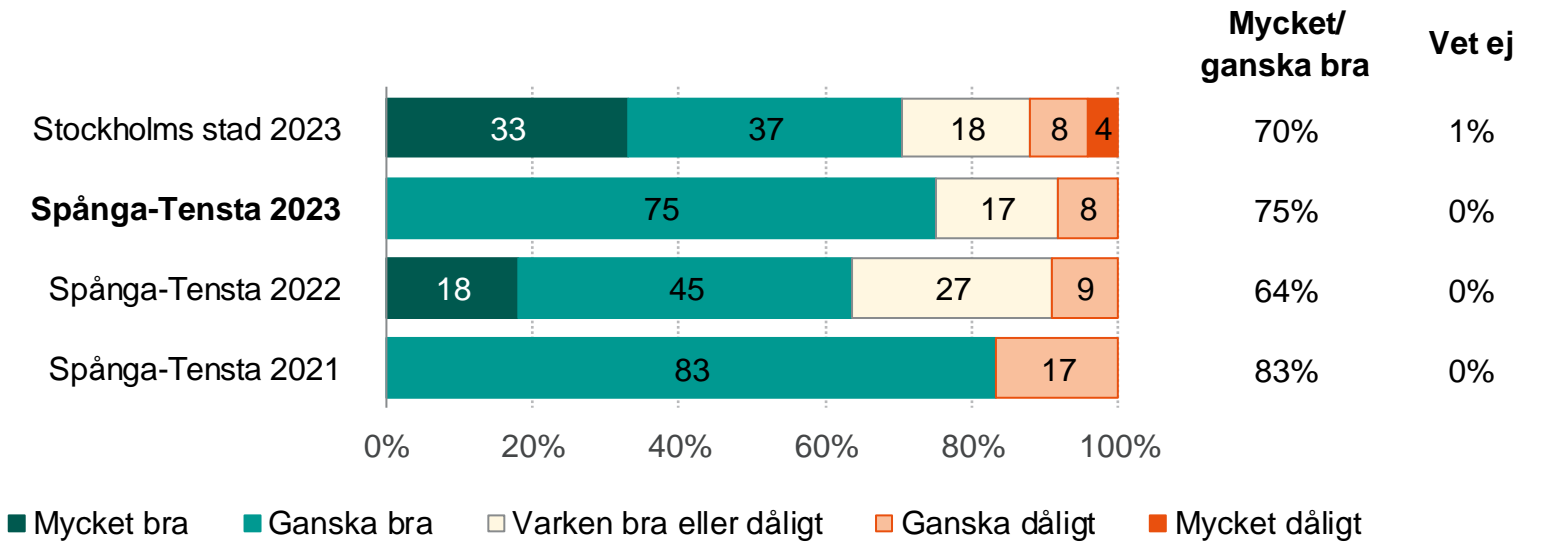
Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



# Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

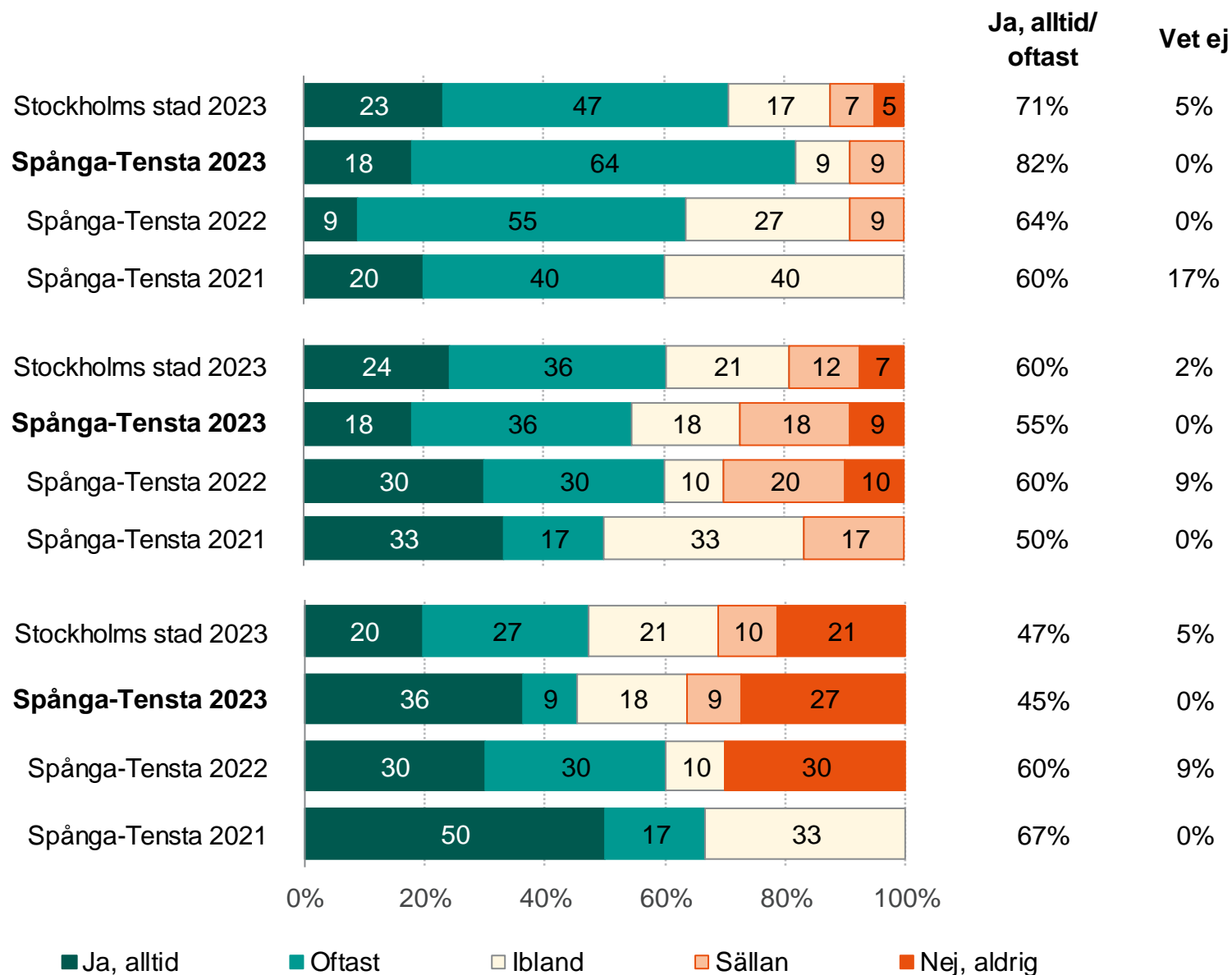


# Hjälpens utförande

**Brukar personalen komma på avtalad tid?**

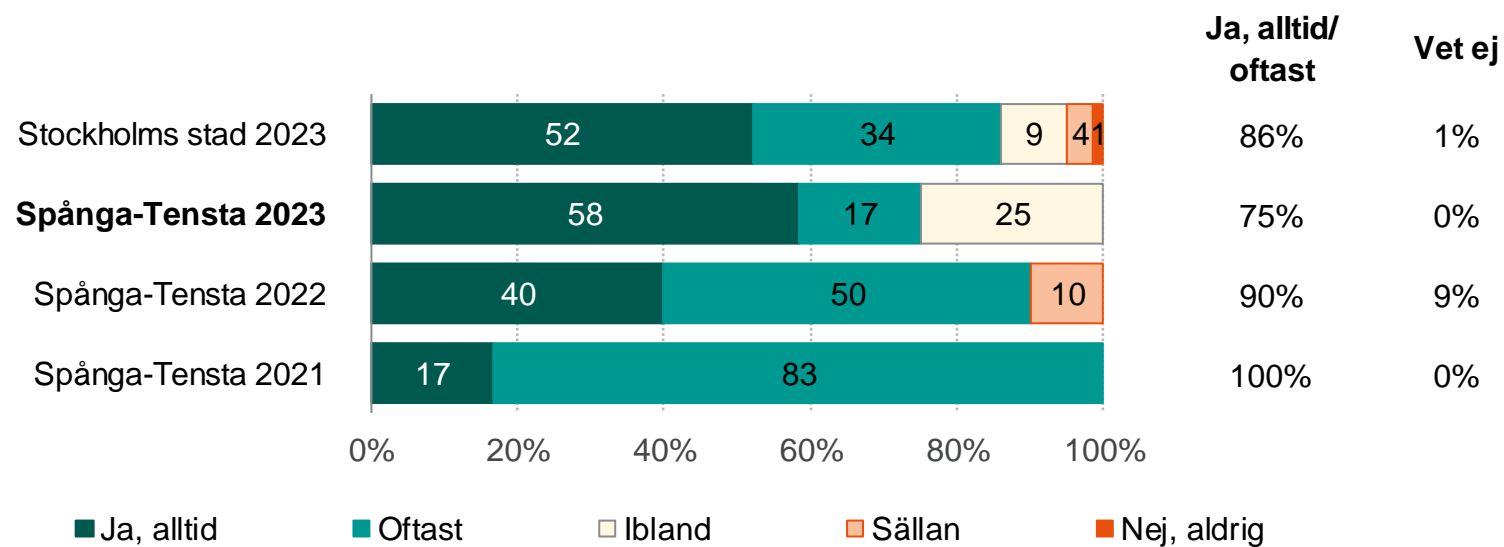
**Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?**

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



# Bemötande

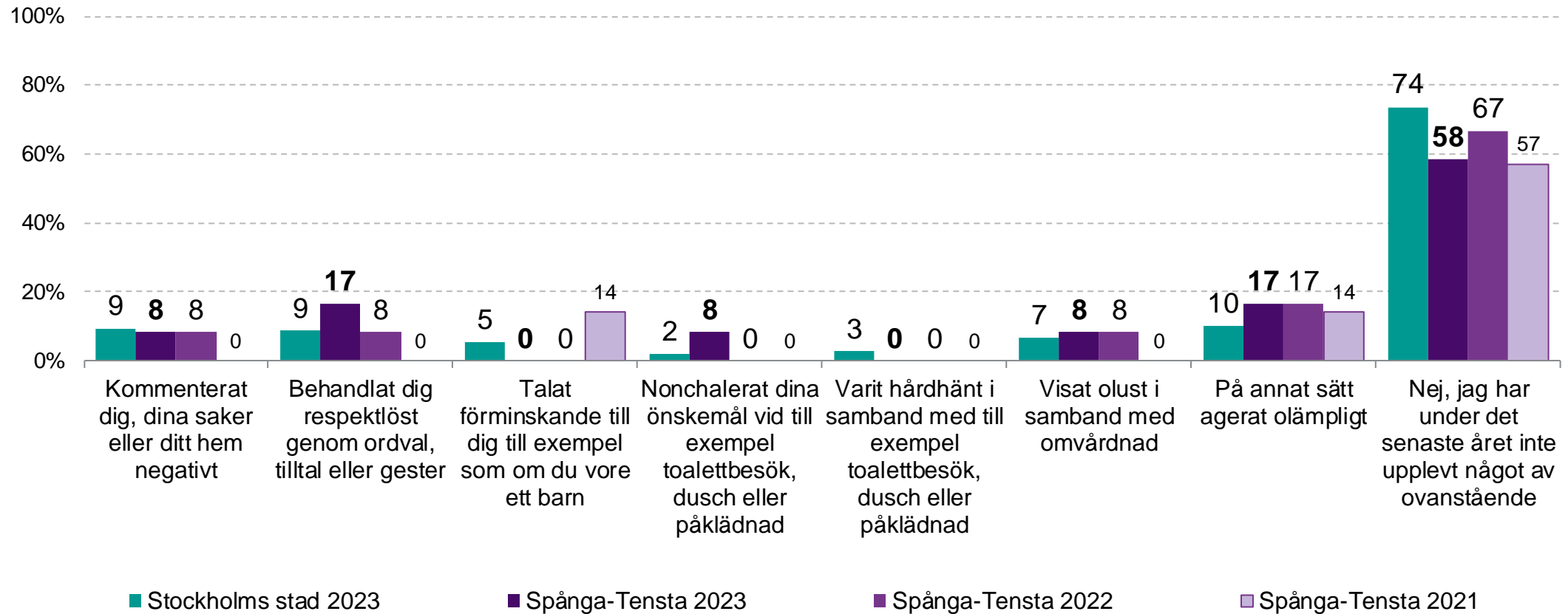
Brukar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?



# Bemötande

- Notera att staplarna kan summera till mer än 100% då mer än ett svar har kunnat anges.

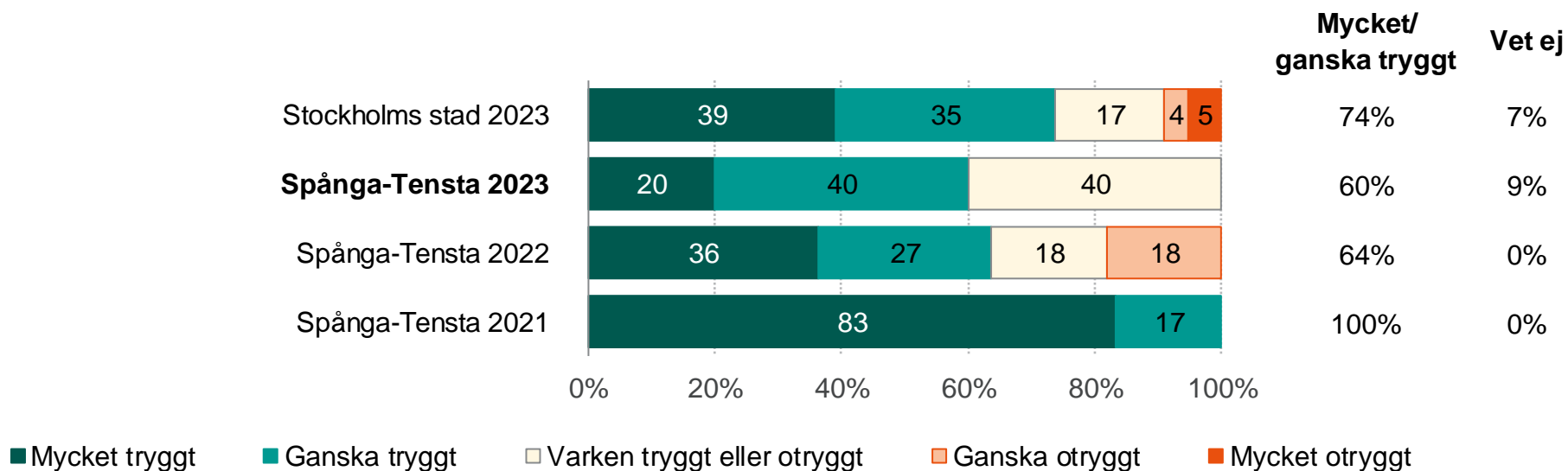
## Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?





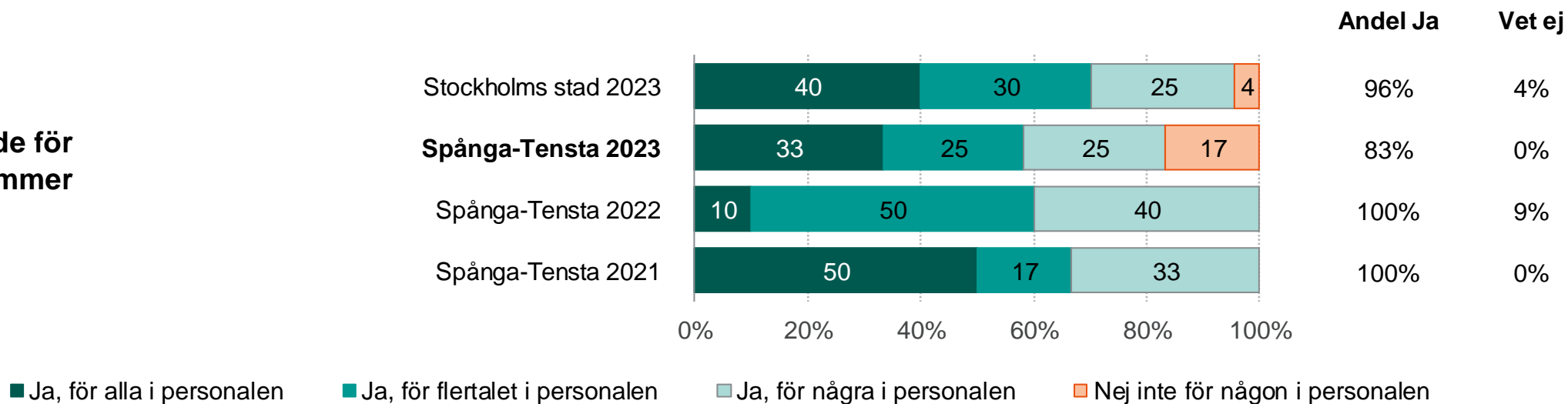
# Trygghet

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



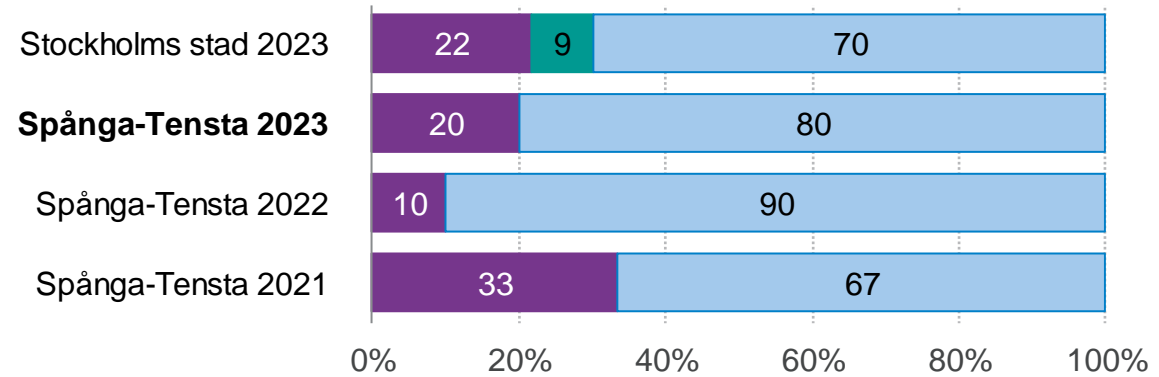
# Trygghet

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



# Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



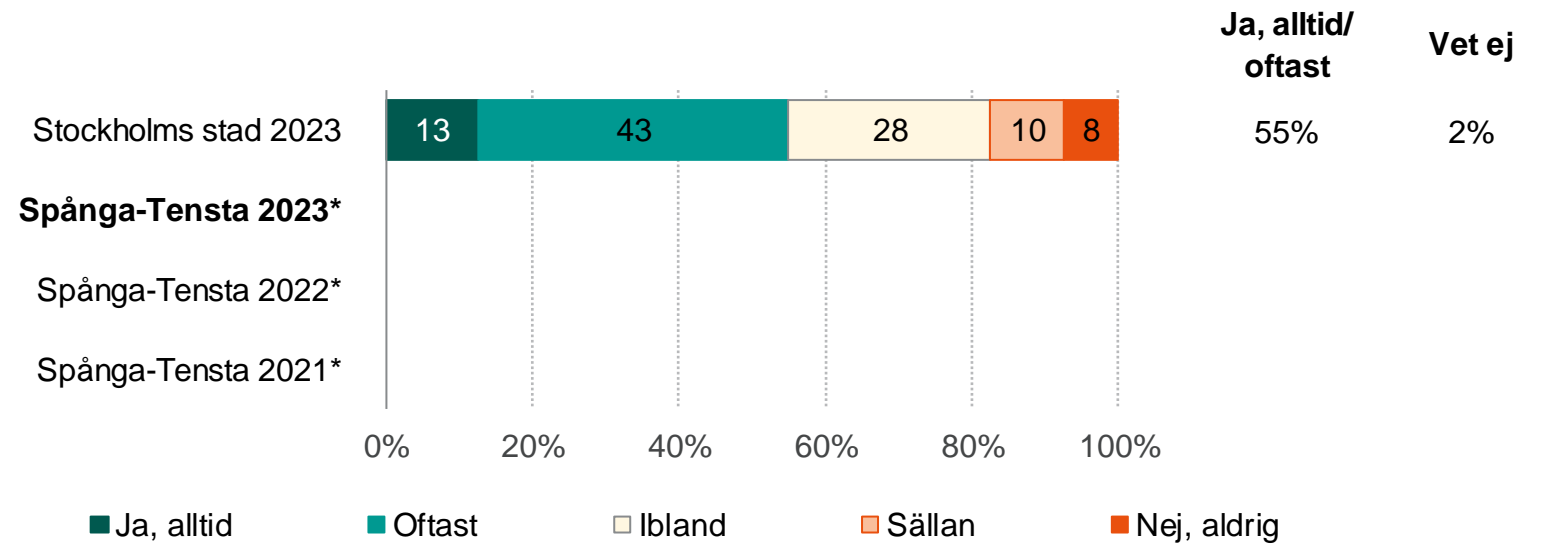
■ Ja, de hjälper mig med matlagning

■ Ja, jag får hemlevererade matportioner

■ Nej, jag har inte hjälp med maten från hemtjänsten

# Maten

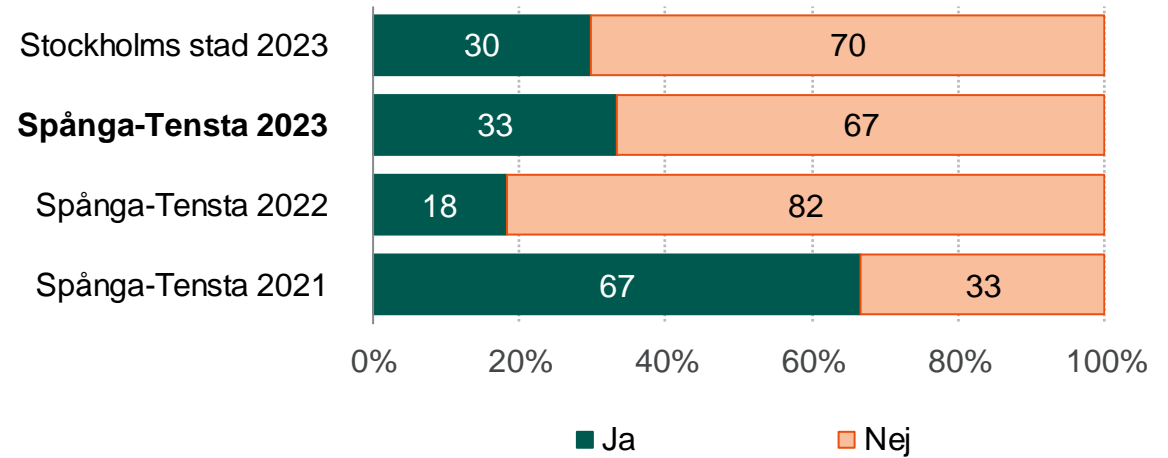
Smakar maten bra?



\* För få svar.

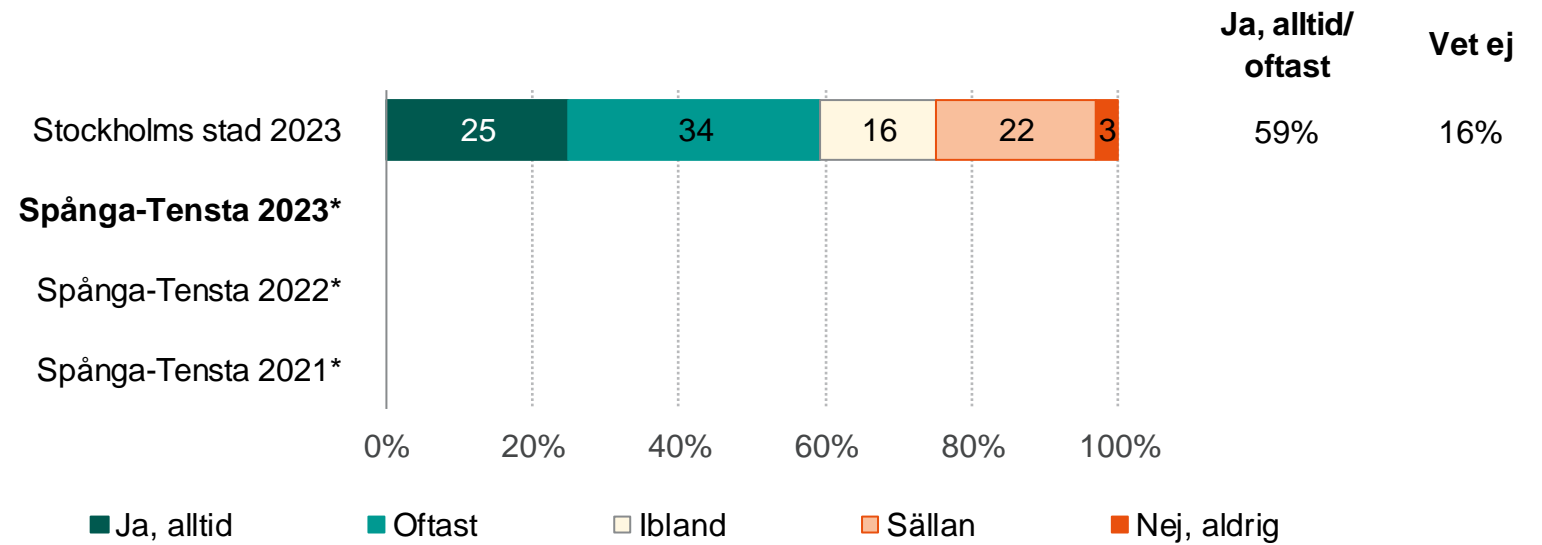
# Aktiviteter

Är du beviljad promenad  
eller utevistelse?



# Aktiviteter

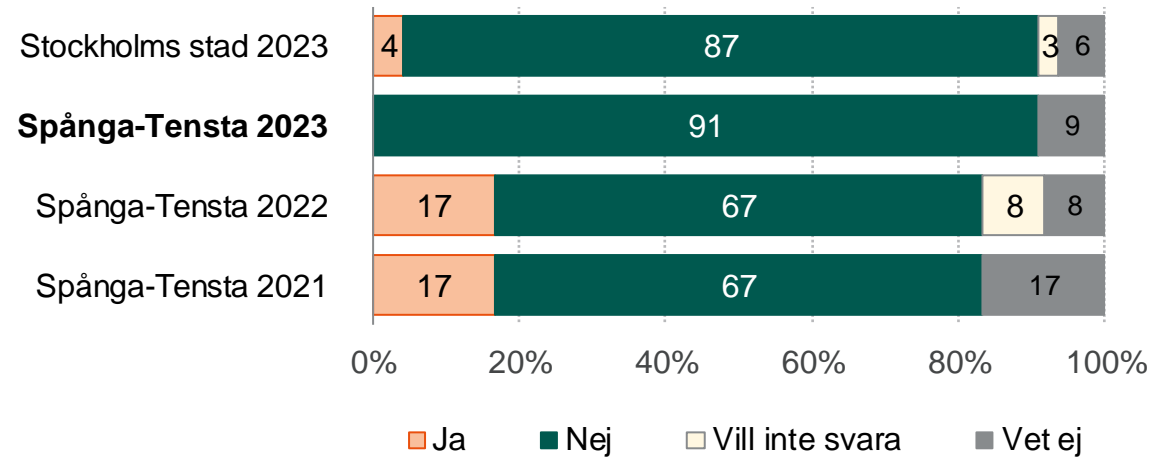
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



\* För få svar.

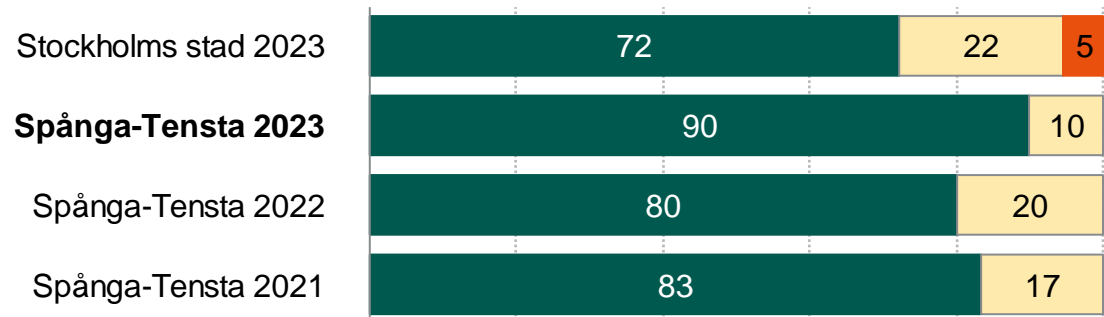
# Diskriminering

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

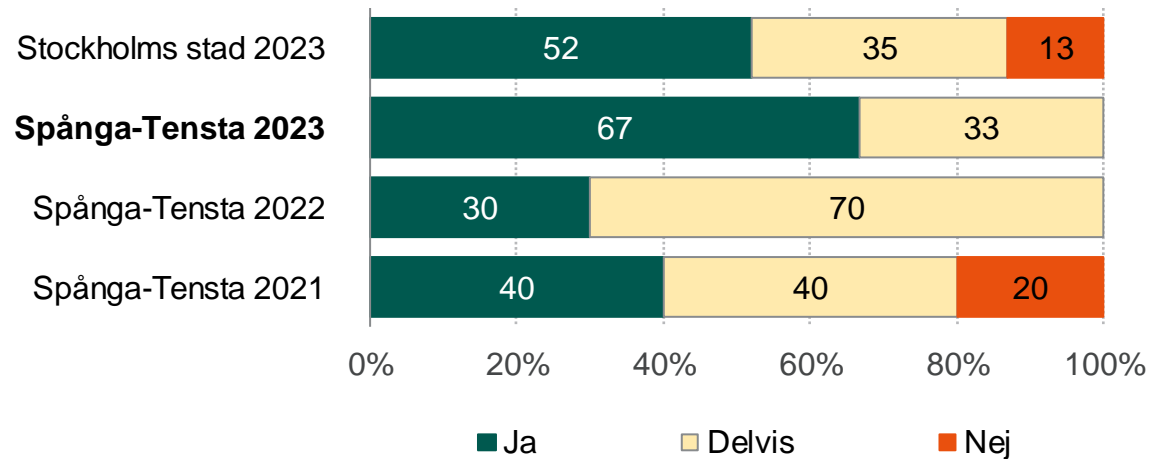


# Kontakter med kommunen

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren på  
ett bra sätt?



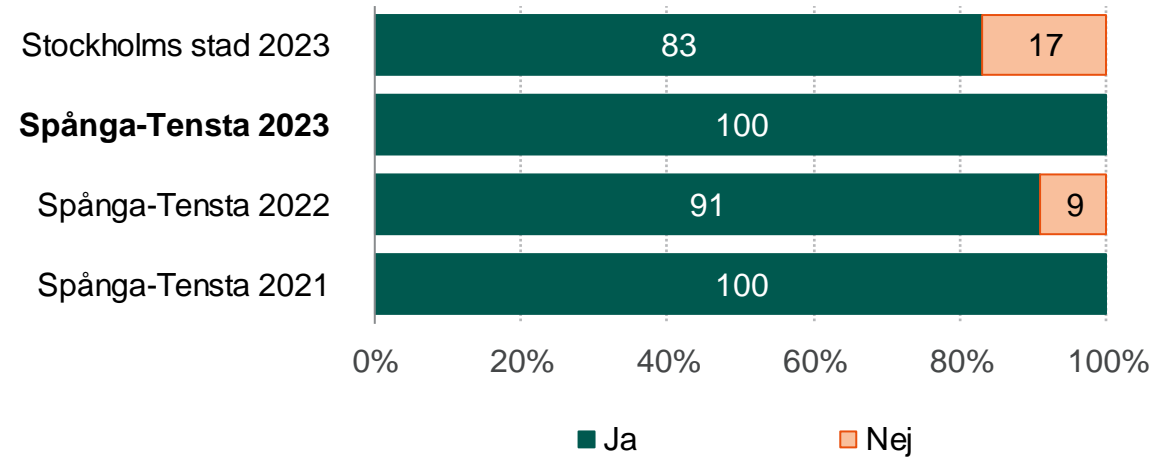
Är handläggarens beslut  
anpassat efter dina  
behov?





# Kontakter med kommunen

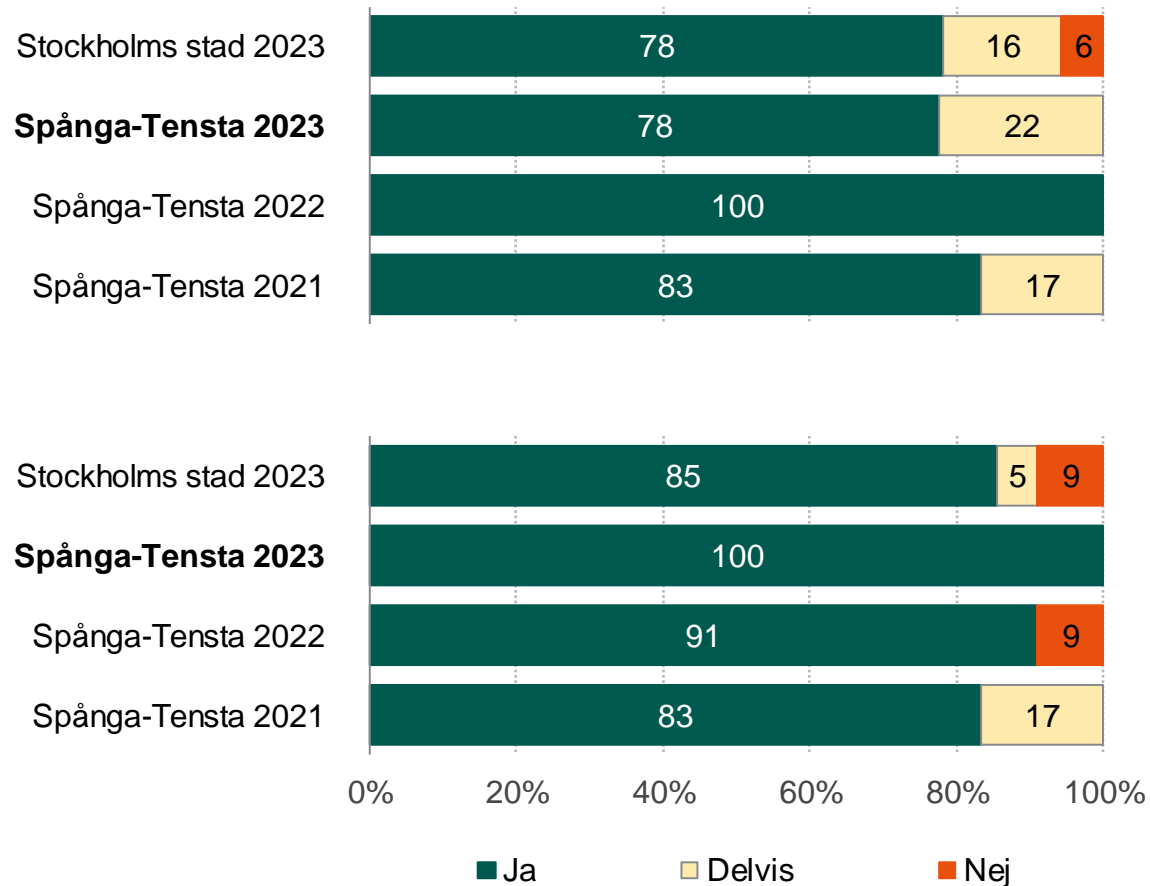
Vet du vilka insatser du är beviljad?



# Kontakter med kommunen

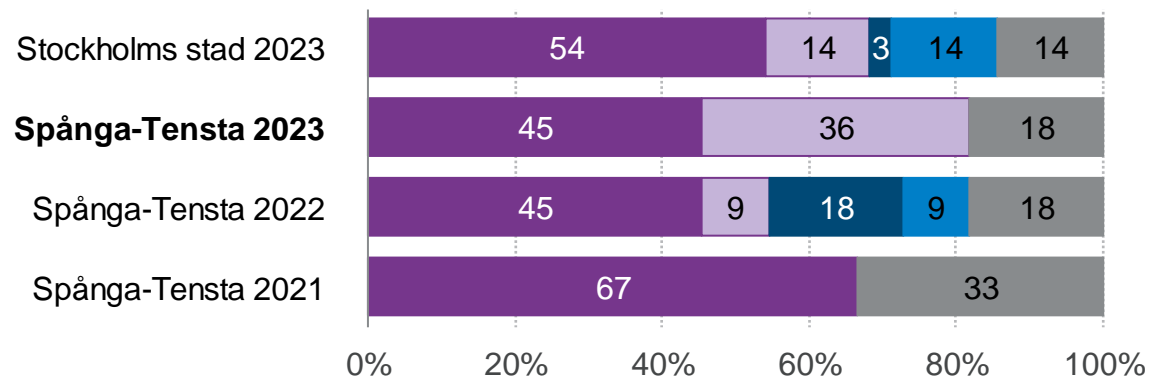
Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

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



# Kontakter med kommunen

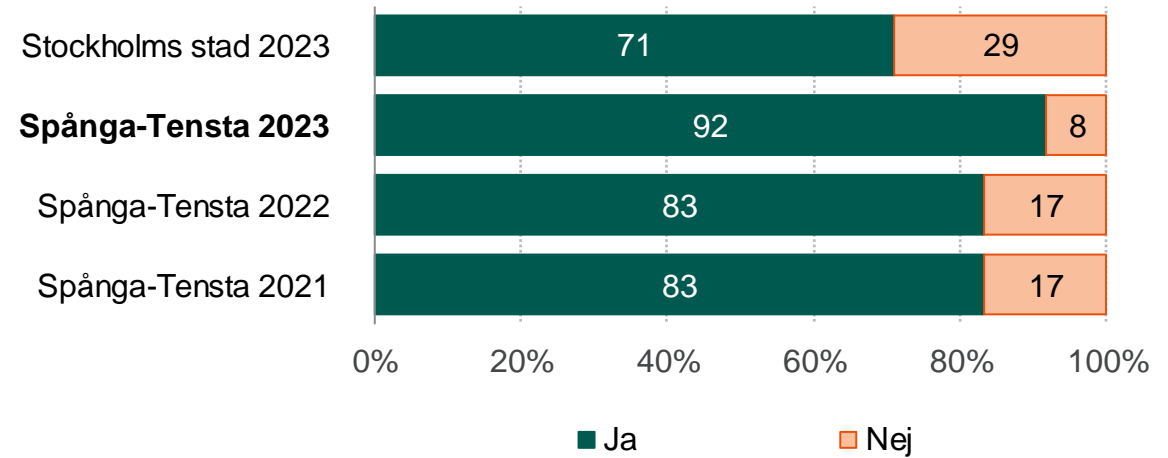
Vem har valt din hemtjänst?



■ Jag har valt själv   ■ Jag har valt tillsammans med en närstående   ■ Anhörig/god man har valt åt mig   ■ Annann person har valt åt mig   ■ Vet inte/ingen åsikt

# Kontakter med kommunen

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

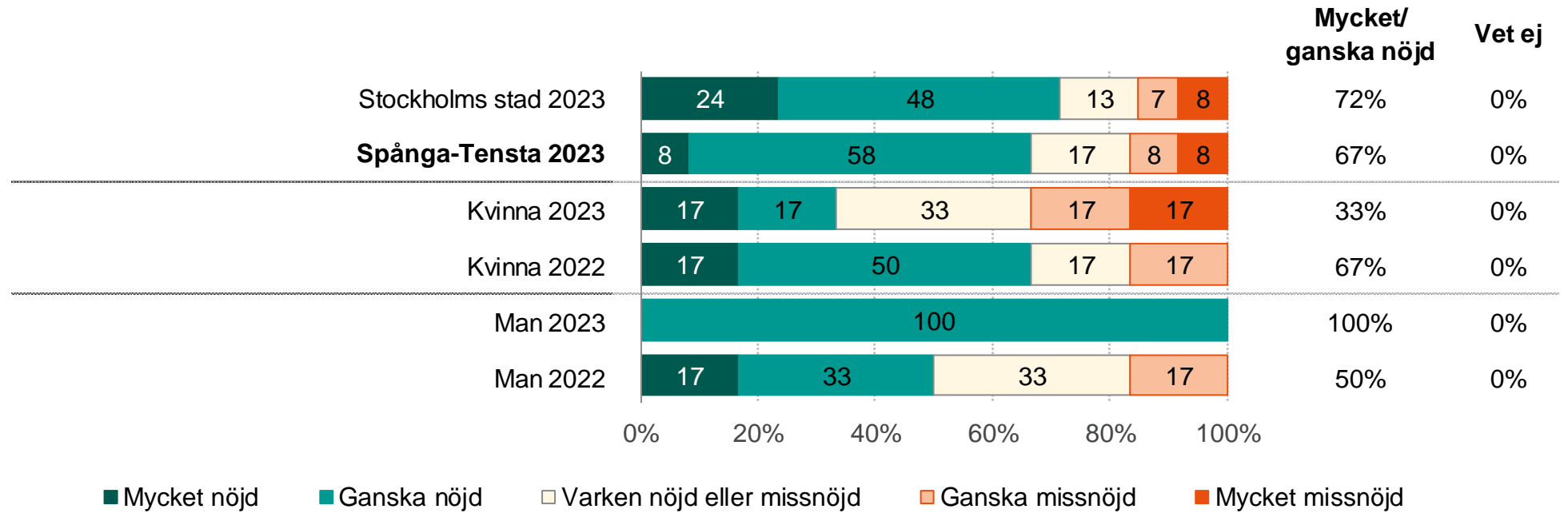


# Resultat

Jämförelse kön

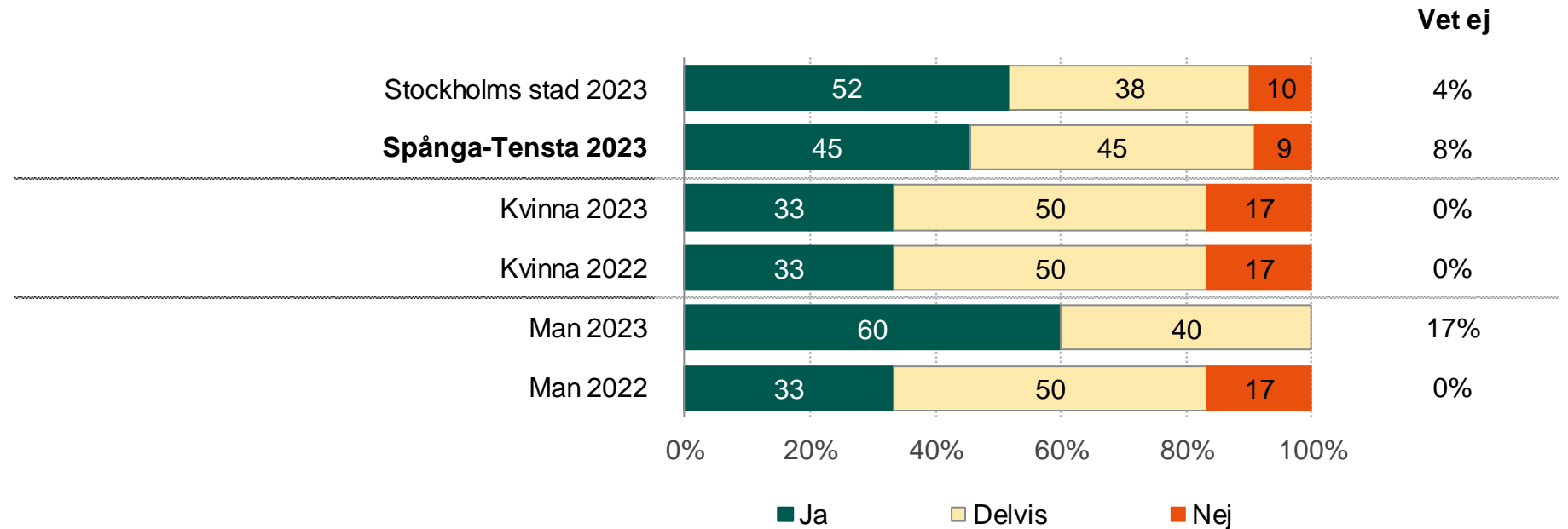
# Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?



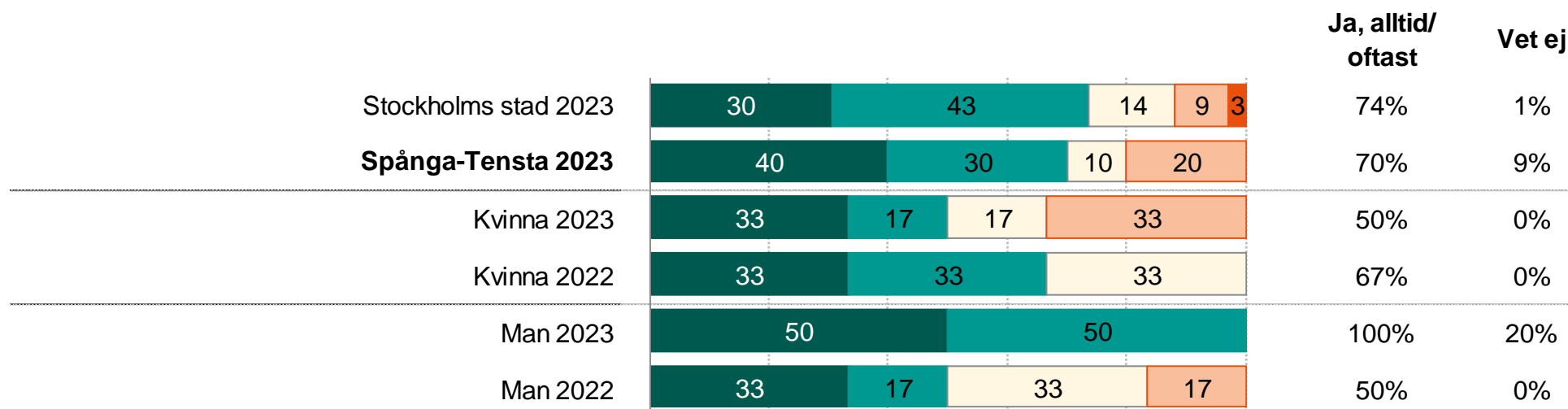
# Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten  
dina behov av stöd och  
hjälp?

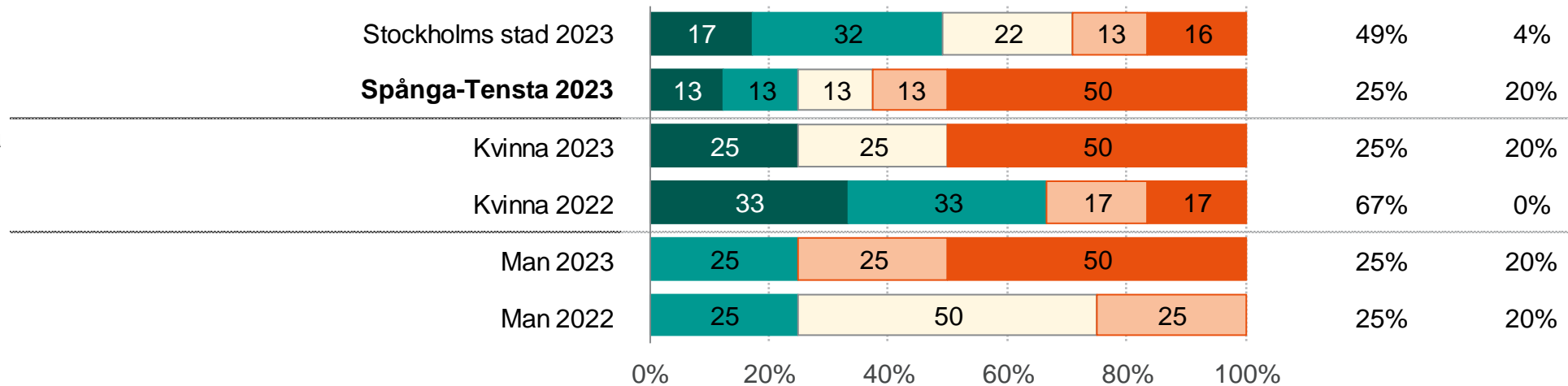


# Inflytande

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



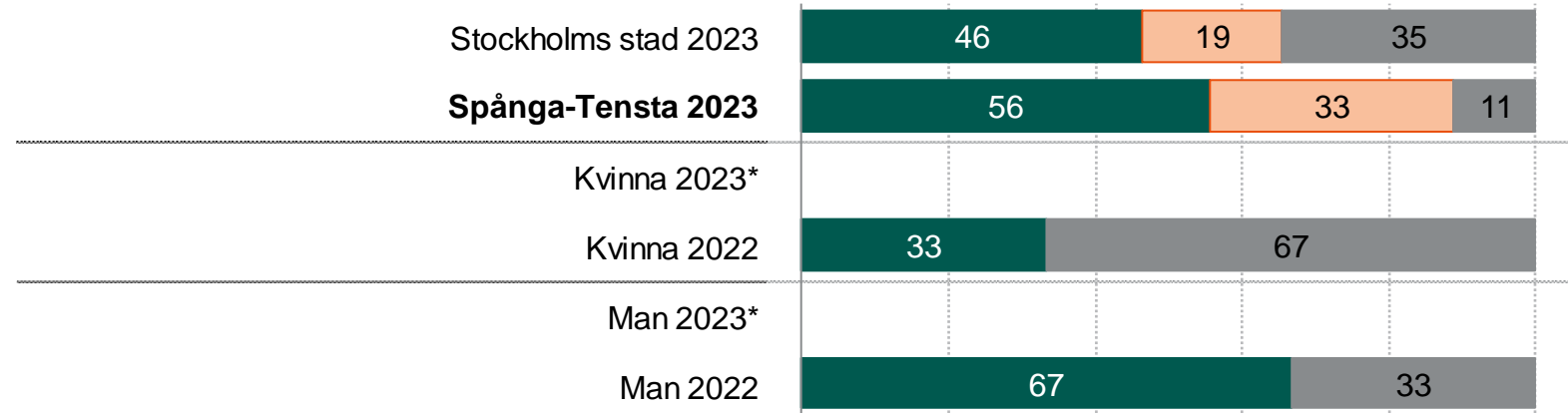
Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?





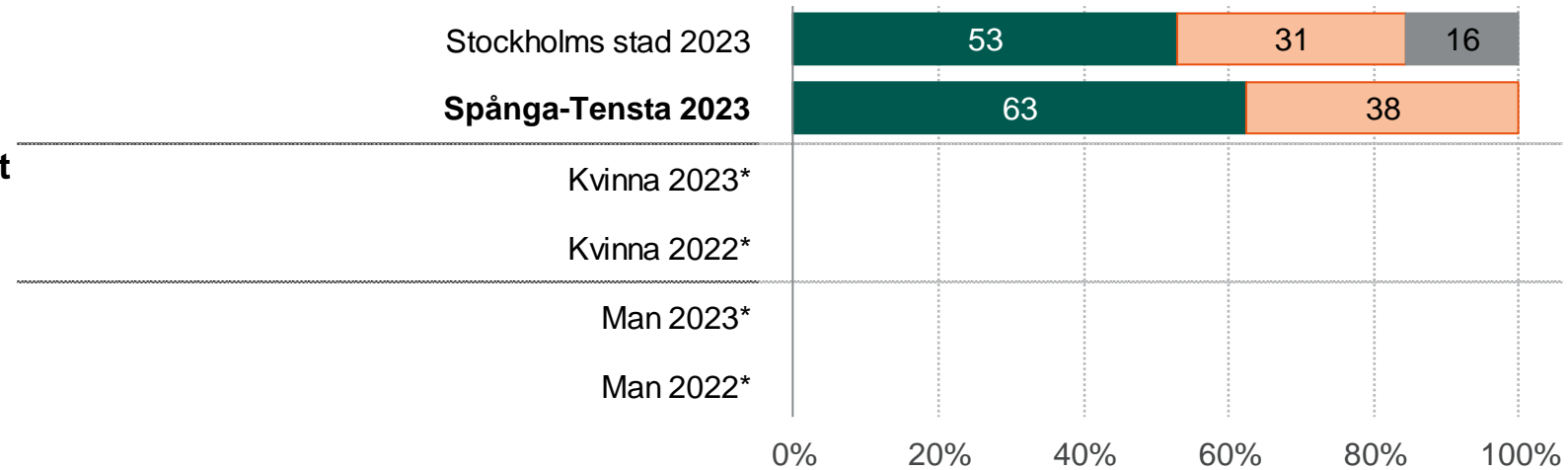
# Inflytande

Har du en genomförandeplan?



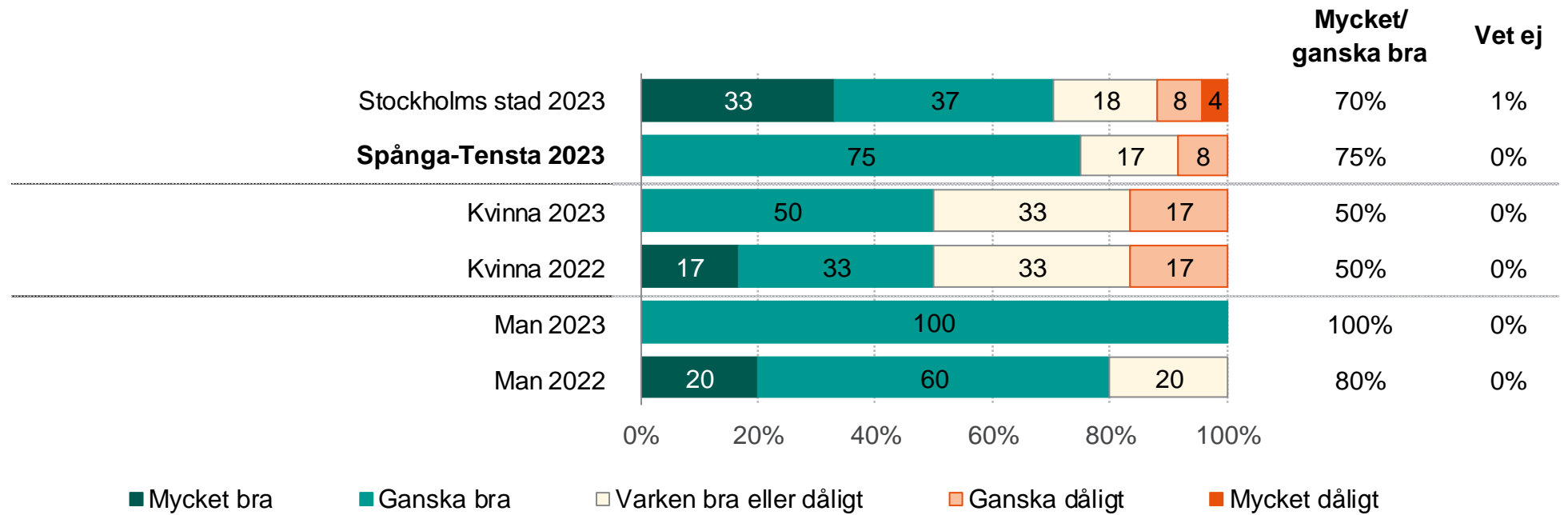
Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



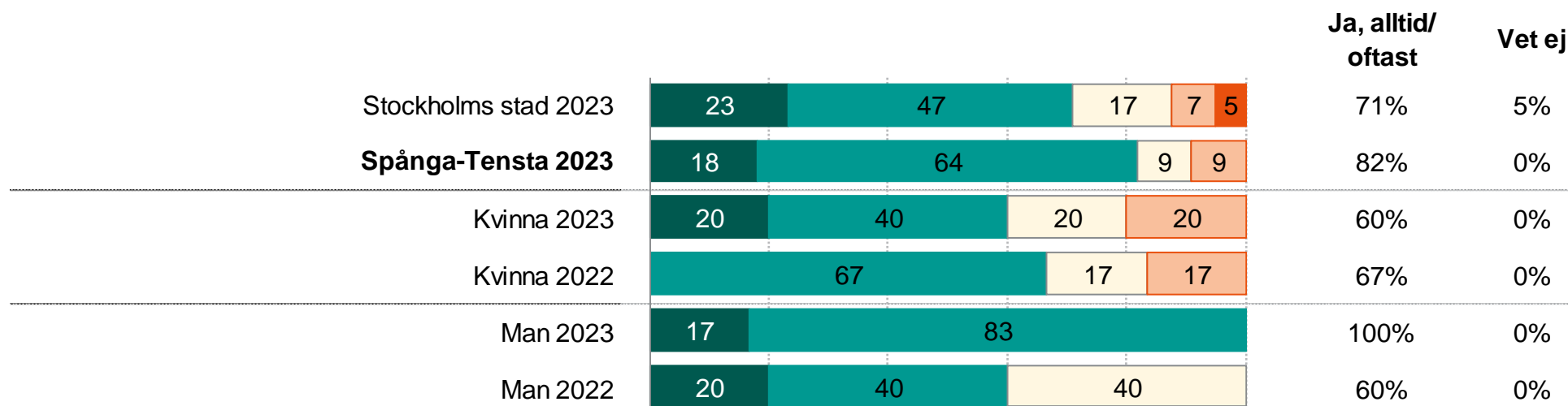
# Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

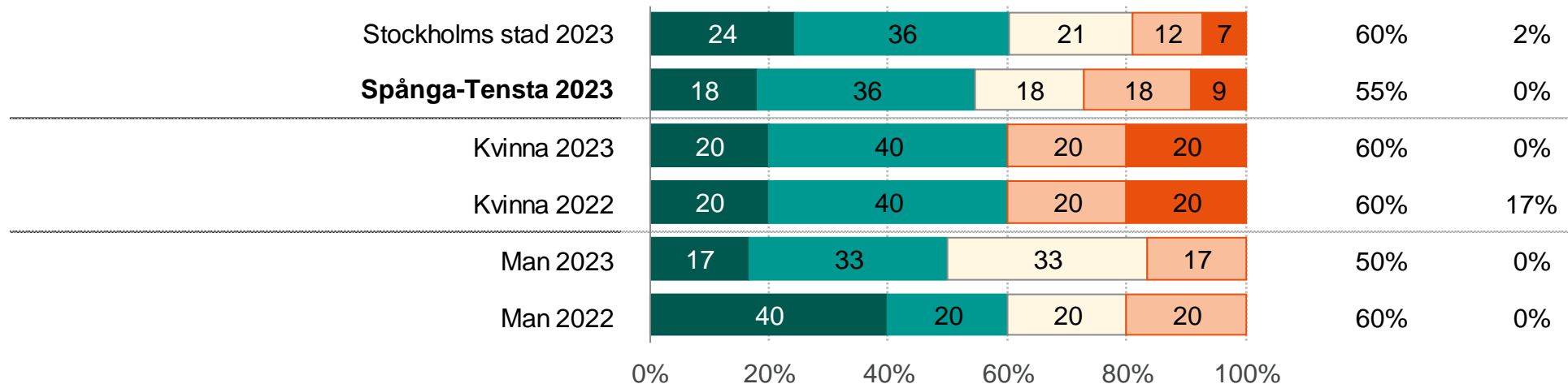


# Hjälpens utförande

**Brukar personalen komma på avtalad tid?**

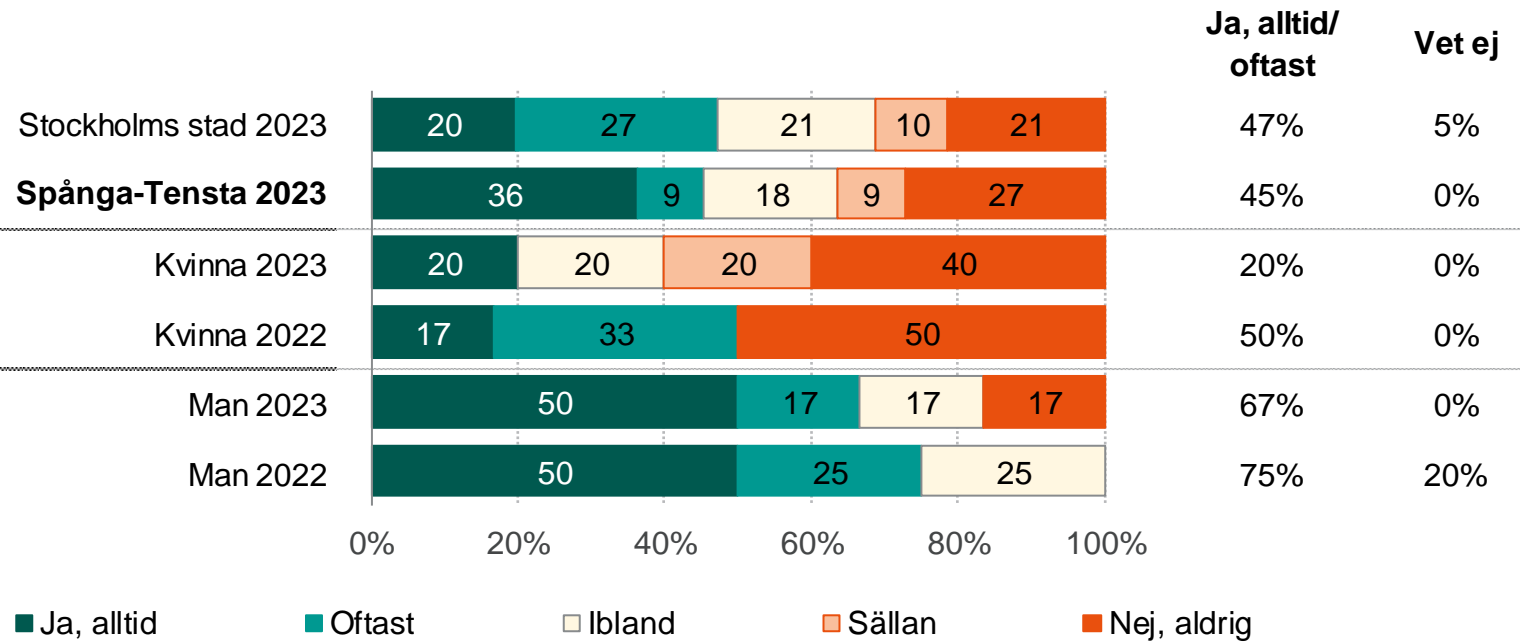


**Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?**



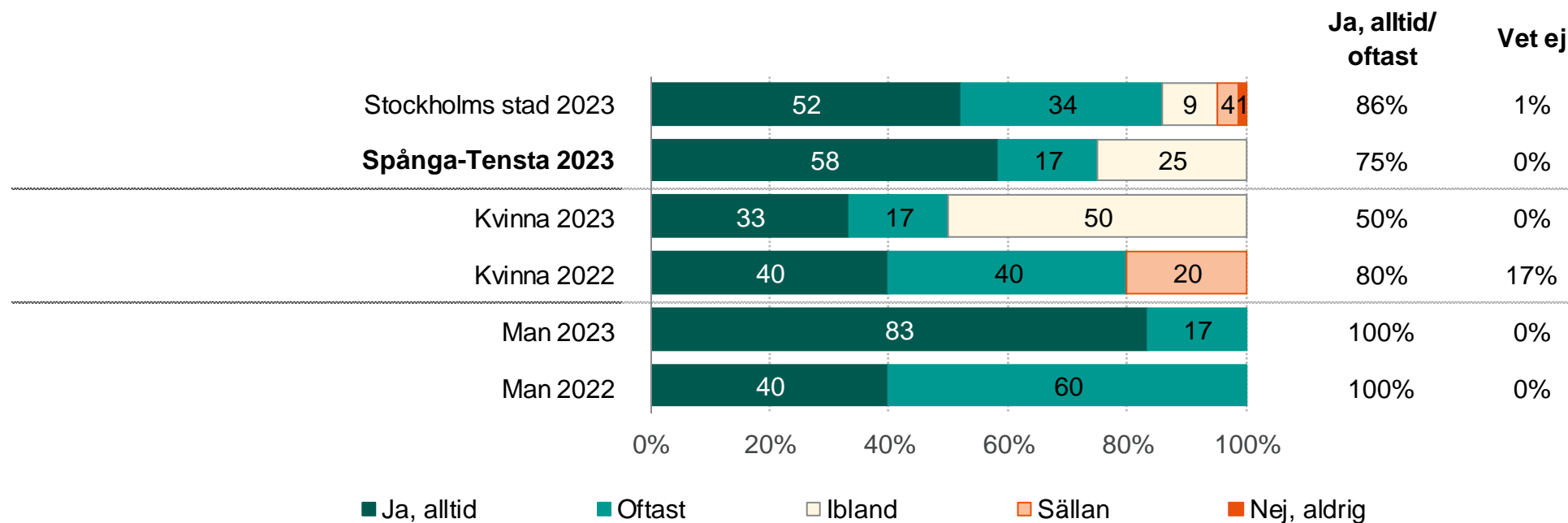
# Hjälpens utförande

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



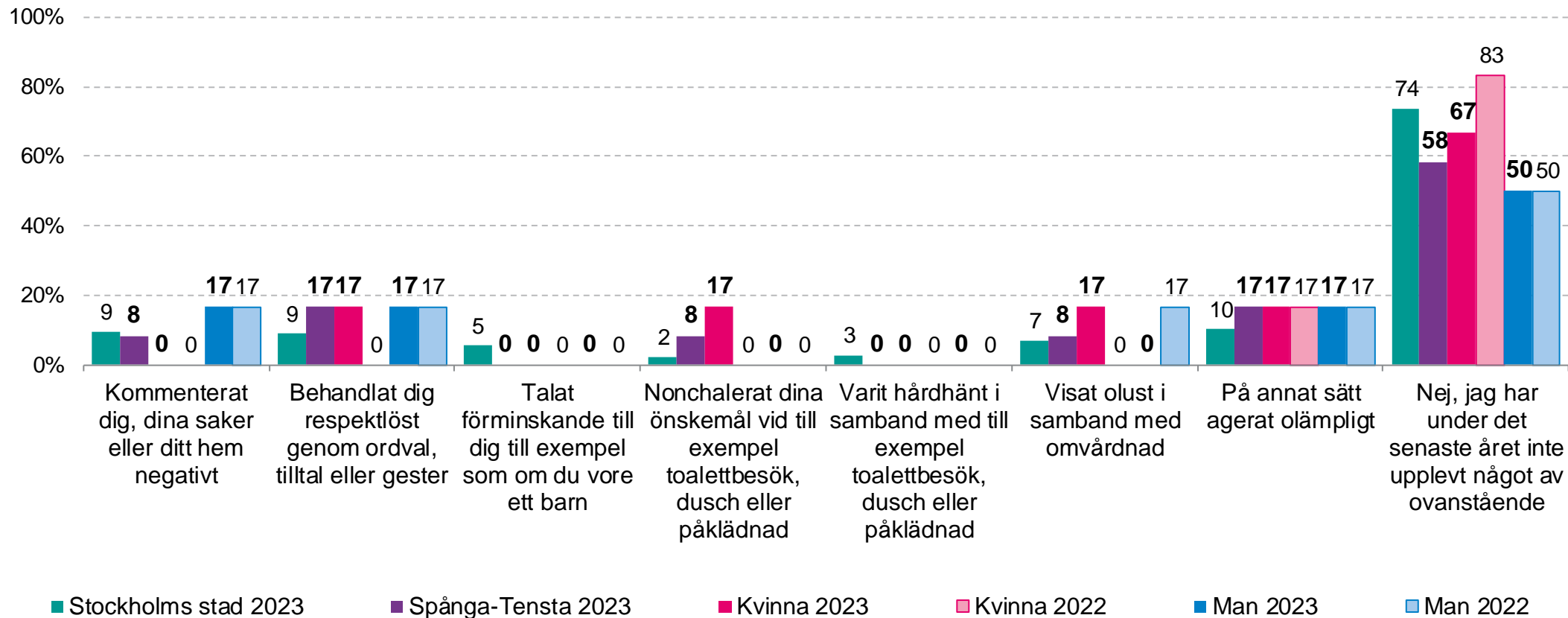
# Bemötande

Brukar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?



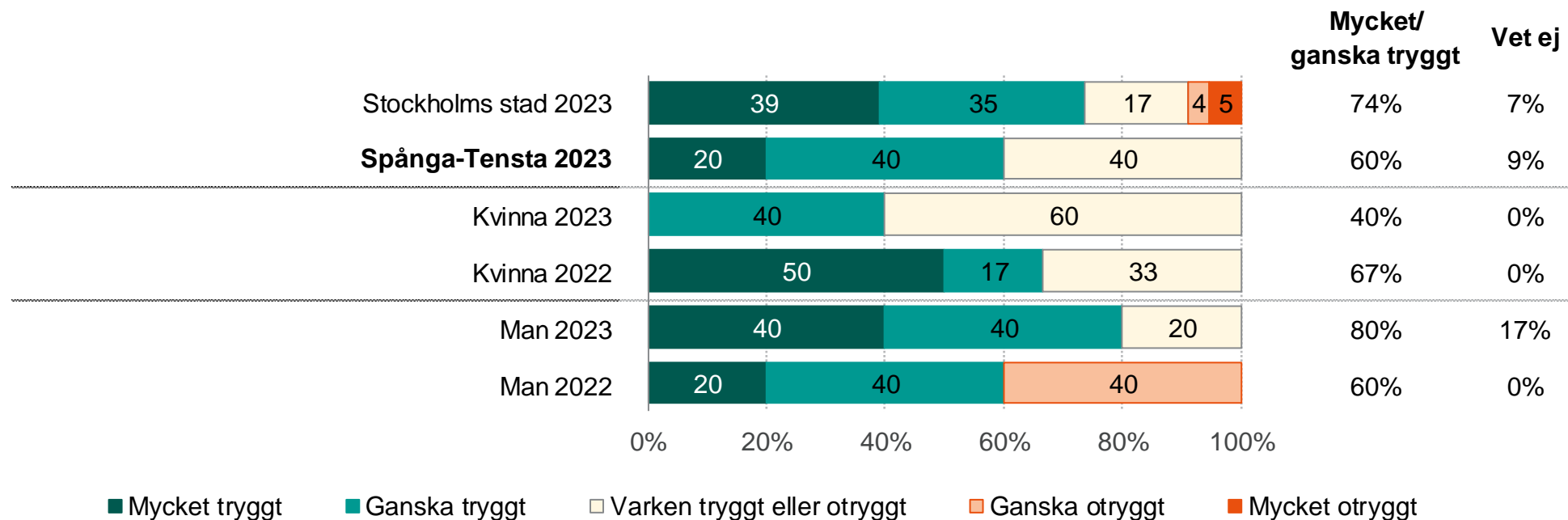
# Bemötande

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



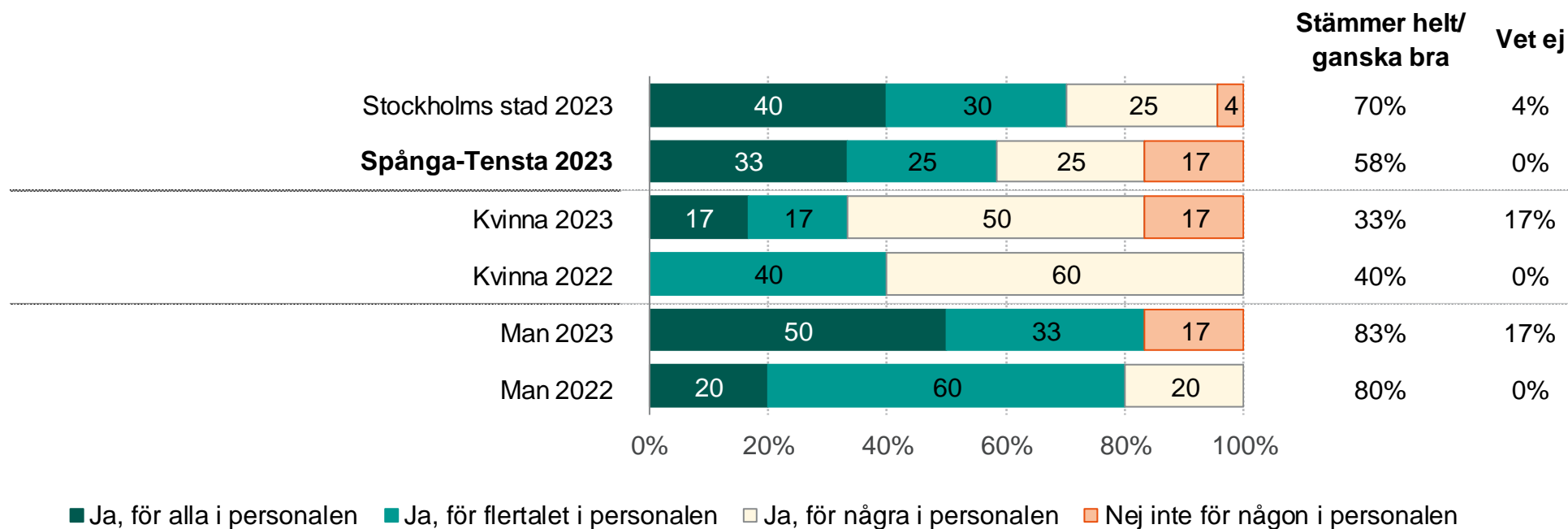
# Trygghet

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



# Trygghet

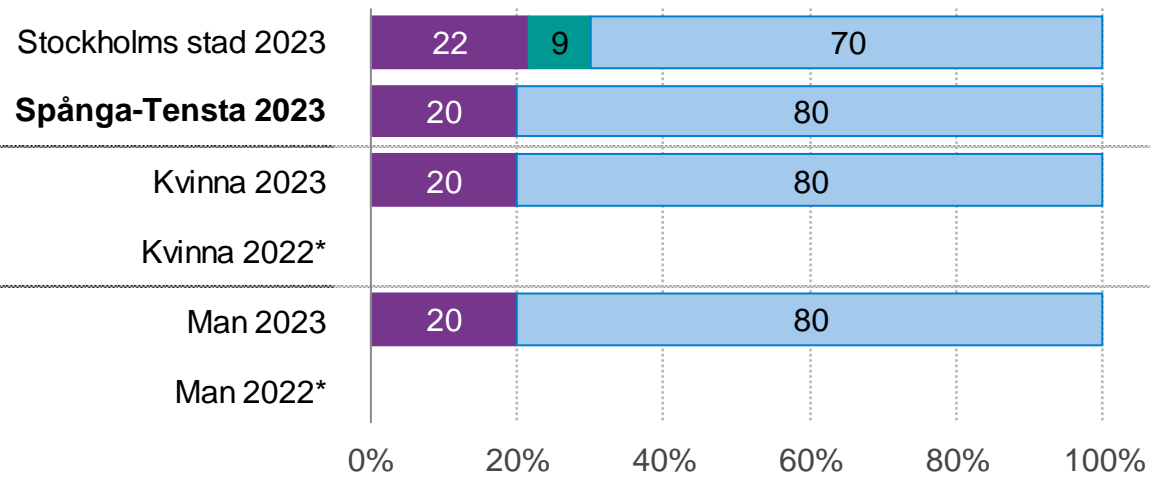
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





# Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

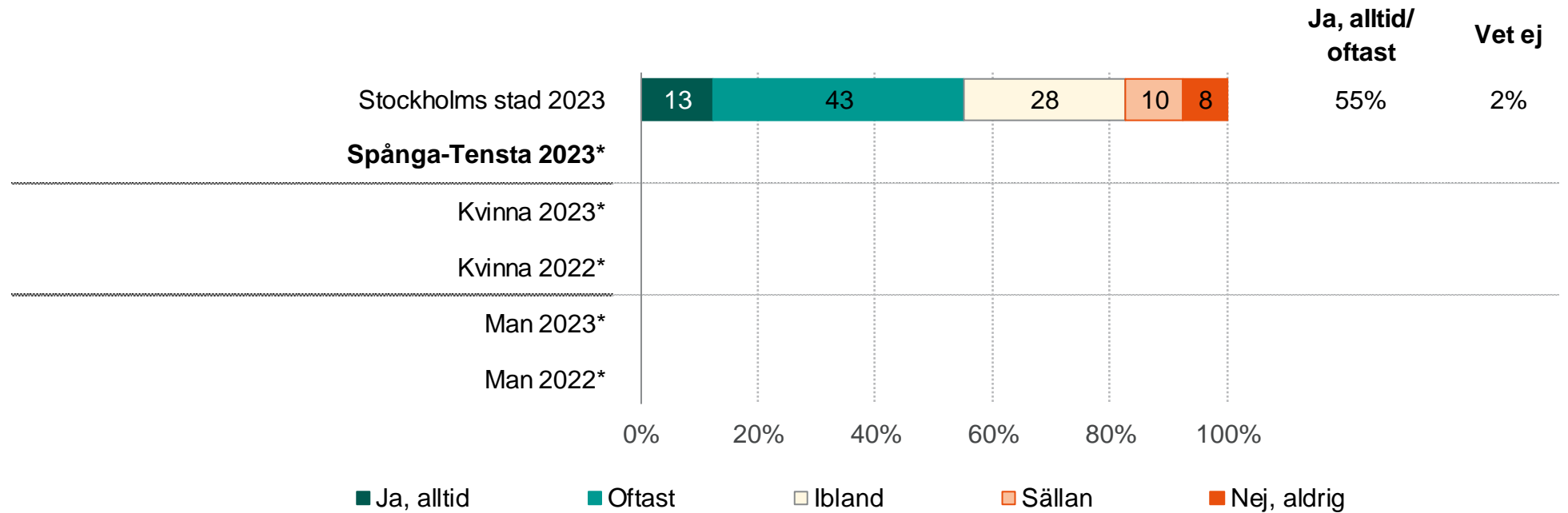


■ Ja, de hjälper mig med matlagning ■ Ja, jag får hemlevererade matportioner ■ Nej, jag har inte hjälp med maten från hemtjänsten

\* För få svar.

# Maten

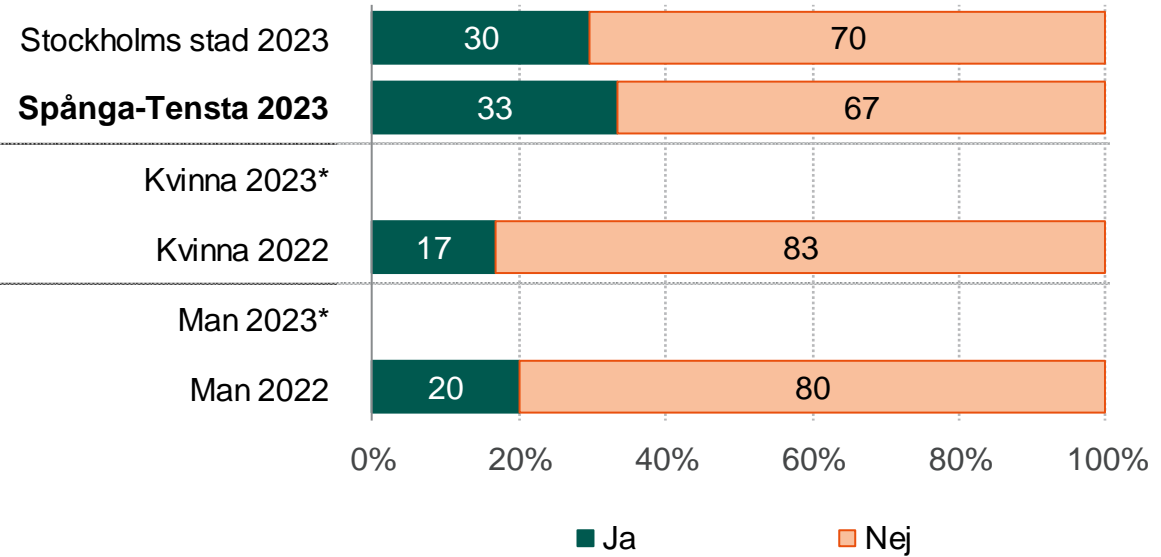
Smakar maten bra?



\* För få svar.

# Aktiviteter

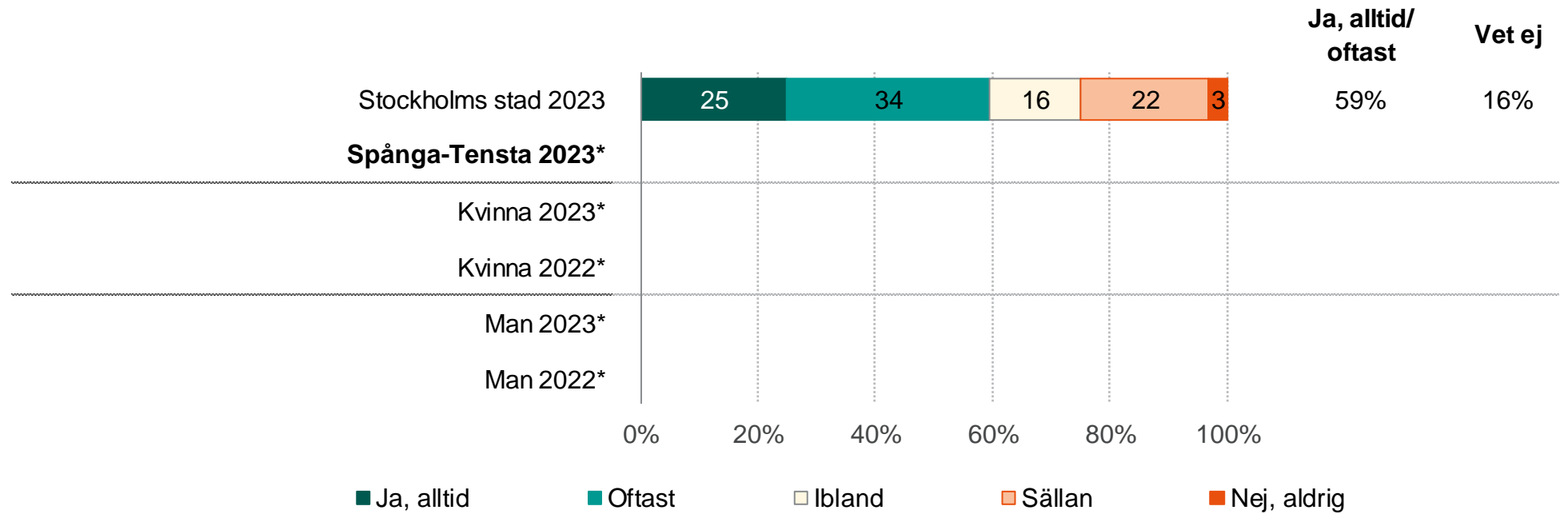
Är du beviljad promenad  
eller utevistelse?



\* För få svar.

# Aktiviteter

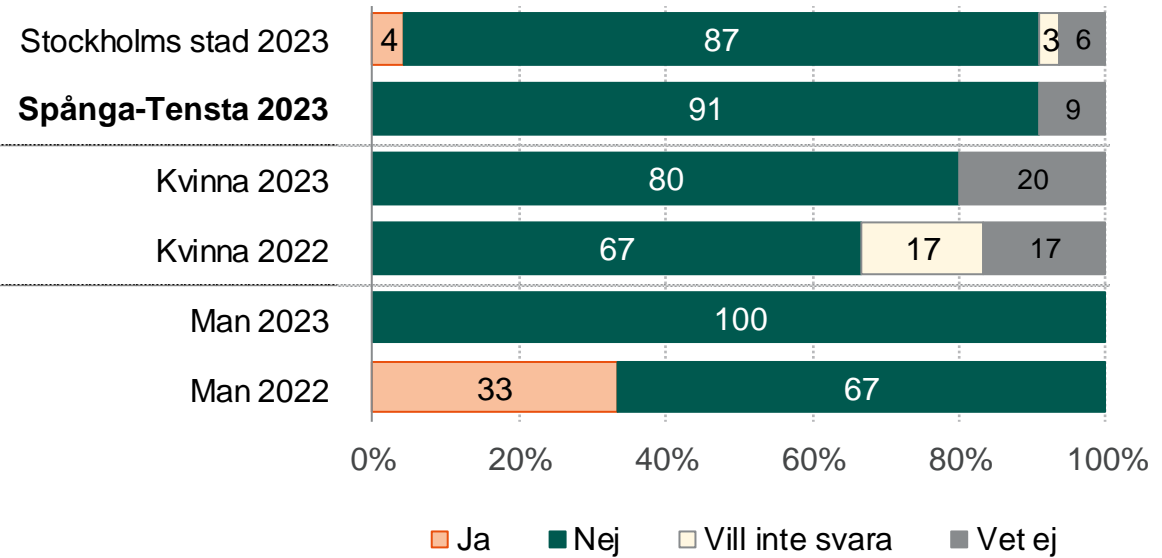
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



\* För få svar.

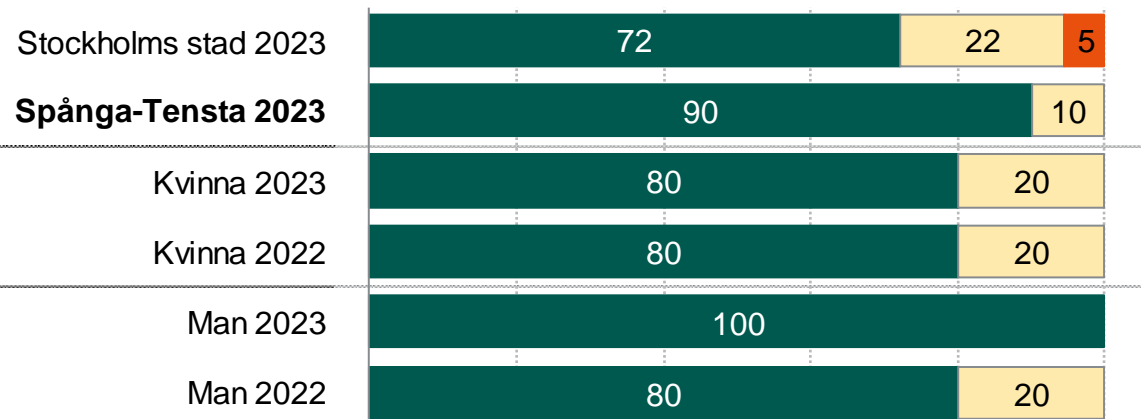
# Diskriminering

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

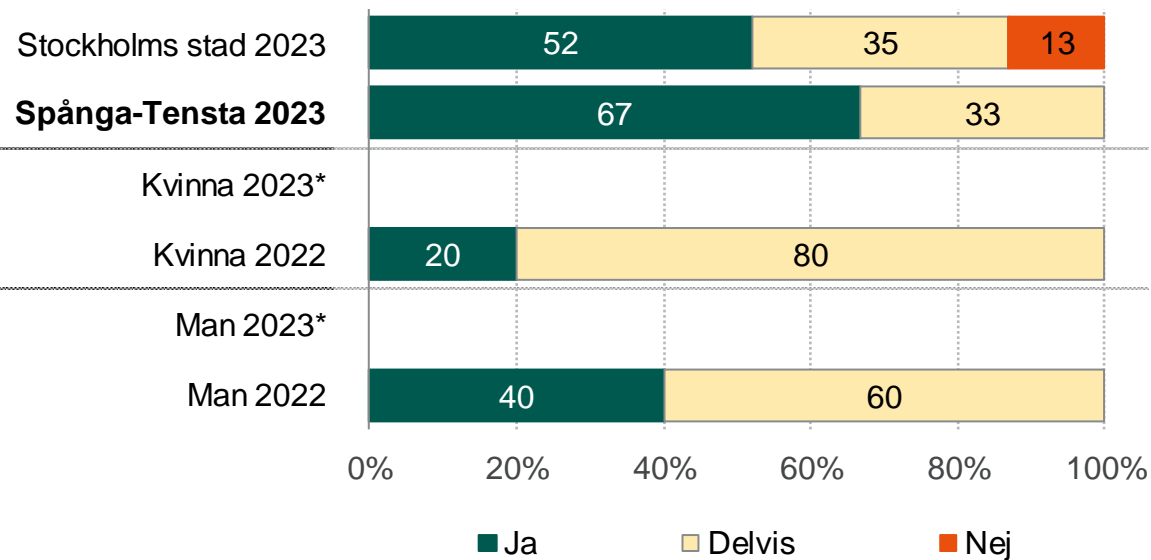


# Kontakter med kommunen

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren på  
ett bra sätt?



Är handläggarens beslut  
anpassat efter dina  
behov?



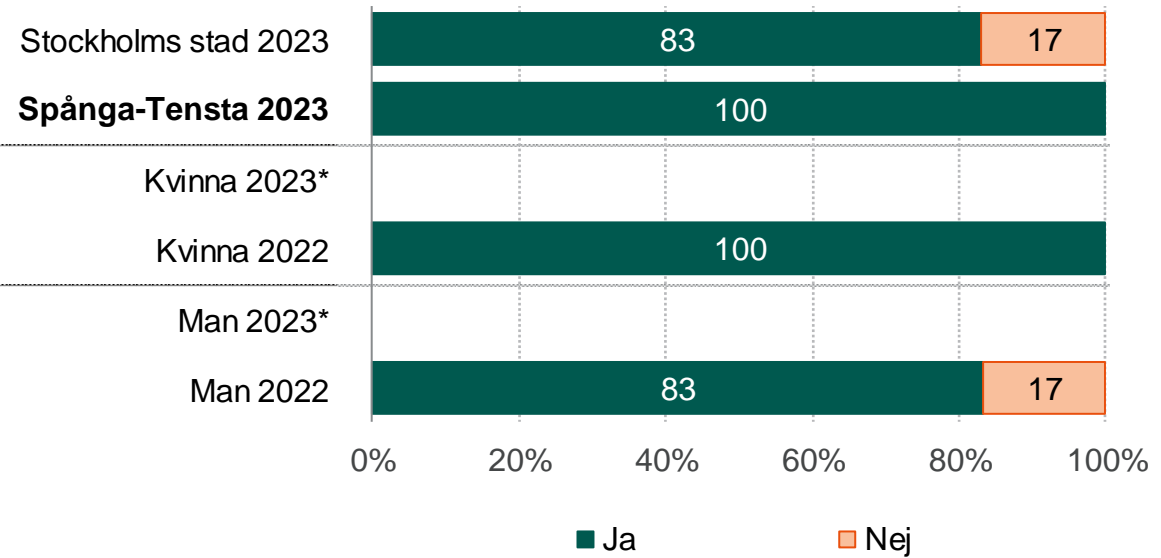
0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Ja ■ Delvis ■ Nej

\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?



\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

Stockholms stad 2023

78

16

6

Spånga-Tensta 2023

78

22

Kvinna 2023\*

Kvinna 2022\*

Man 2023\*

Man 2022\*

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

Stockholms stad 2023

85

5

9

Spånga-Tensta 2023

100

Kvinna 2023\*

Kvinna 2022

80

20

Man 2023\*

Man 2022

100

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

■ Ja

■ Delvis

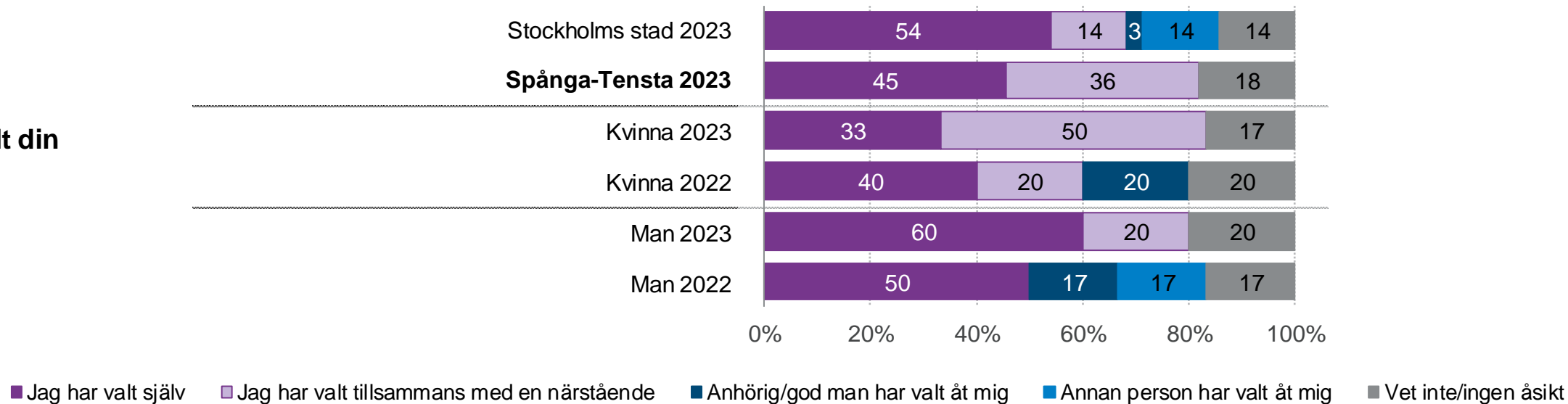
■ Nej

\* För få svar.



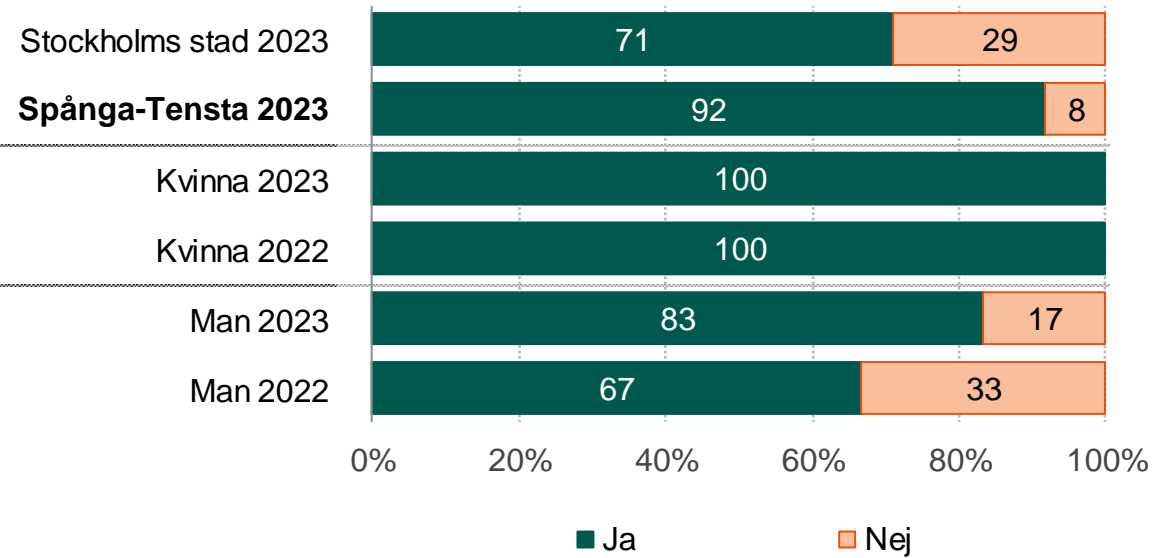
# Kontakter med kommunen

Vem har valt din hemtjänst?



# Kontakter med kommunen

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

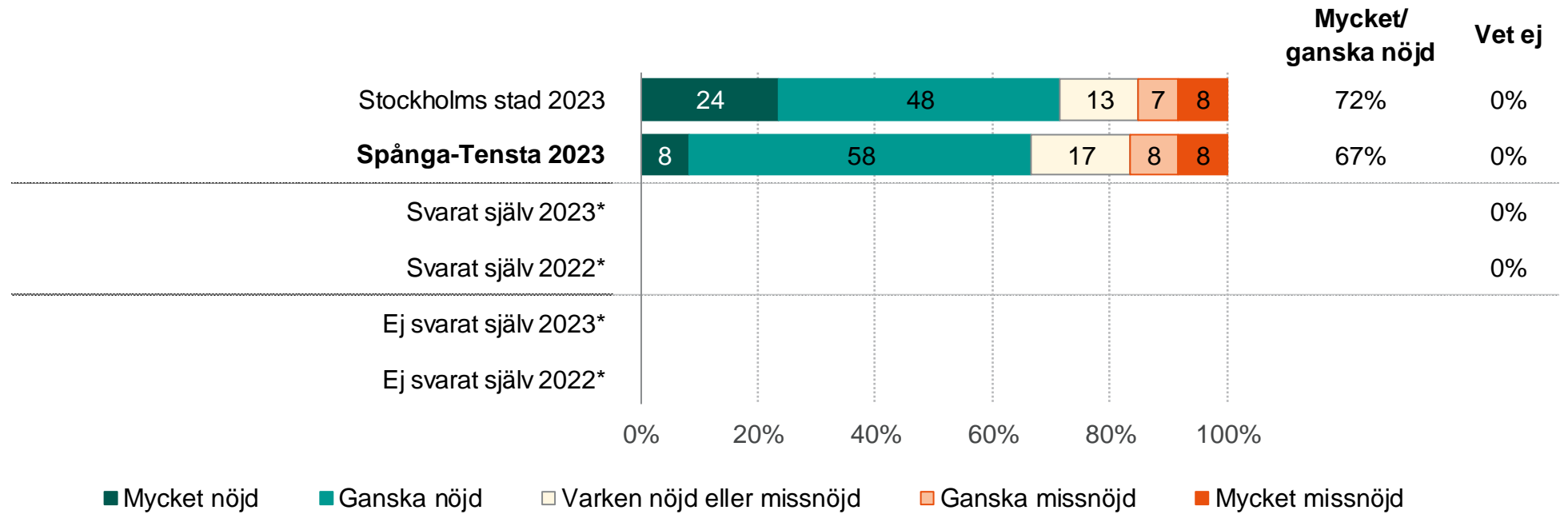


# Resultat

Jämförelse svarsmetod

# Hemtjänsten i sin helhet

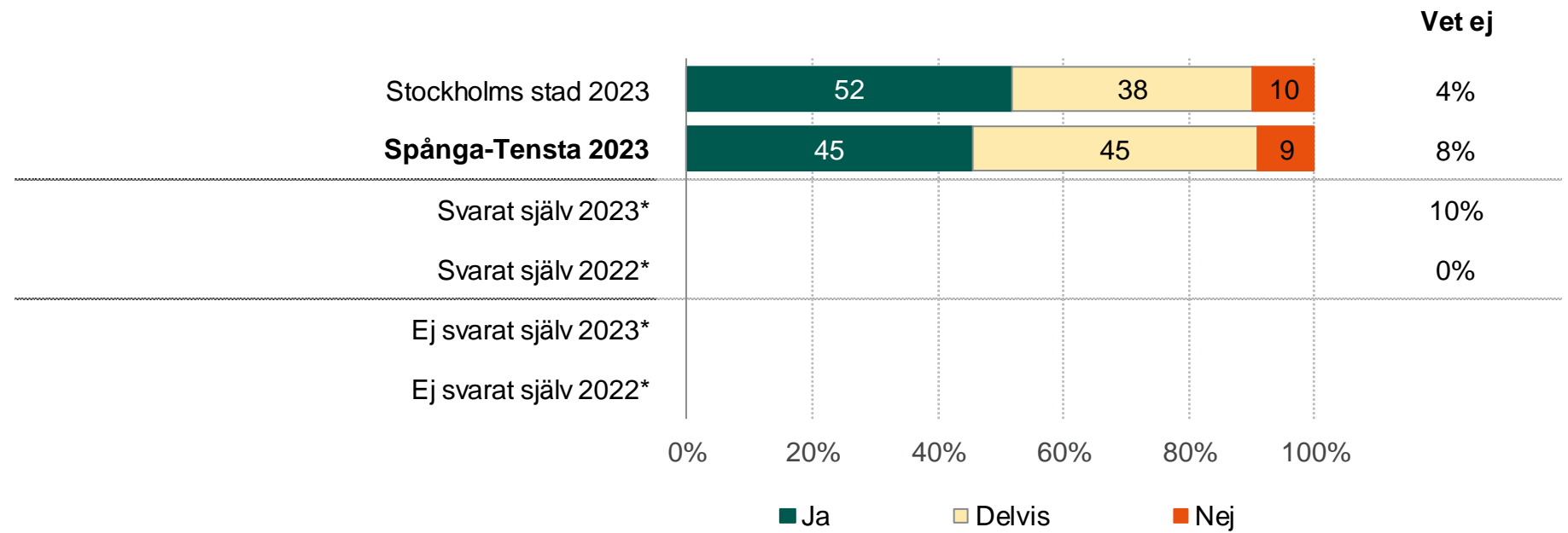
Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?



\* För få svar.

# Hemtjänsten i sin helhet

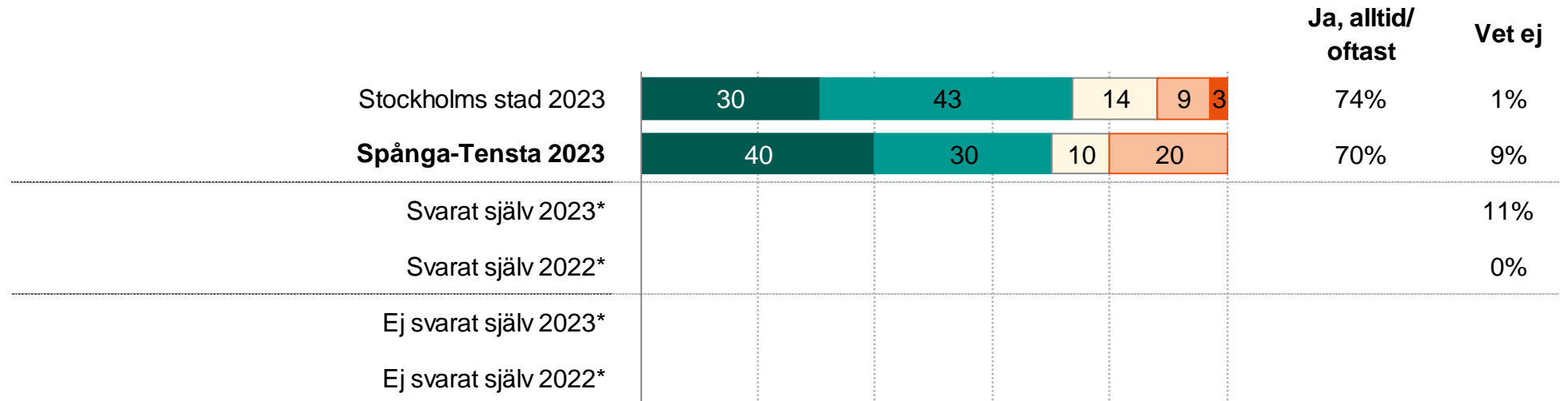
Uppfyller hemtjänsten  
dina behov av stöd och  
hjälp?



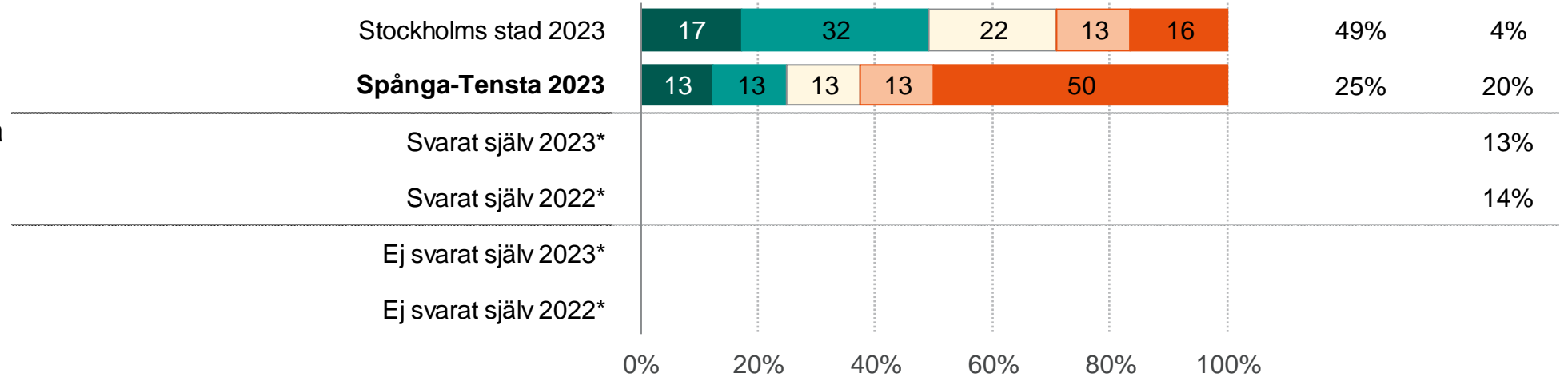
\* För få svar.

# Inflytande

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



**Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?**



# Inflytande

Har du en genomförandeplan?

Stockholms stad 2023

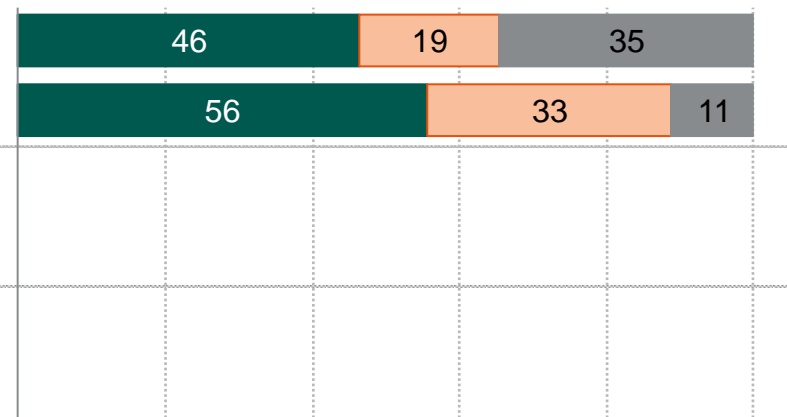
**Spånga-Tensta 2023**

Svarat själv 2023\*

Svarat själv 2022\*

Ej svarat själv 2023\*

Ej svarat själv 2022\*



Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?

Stockholms stad 2023

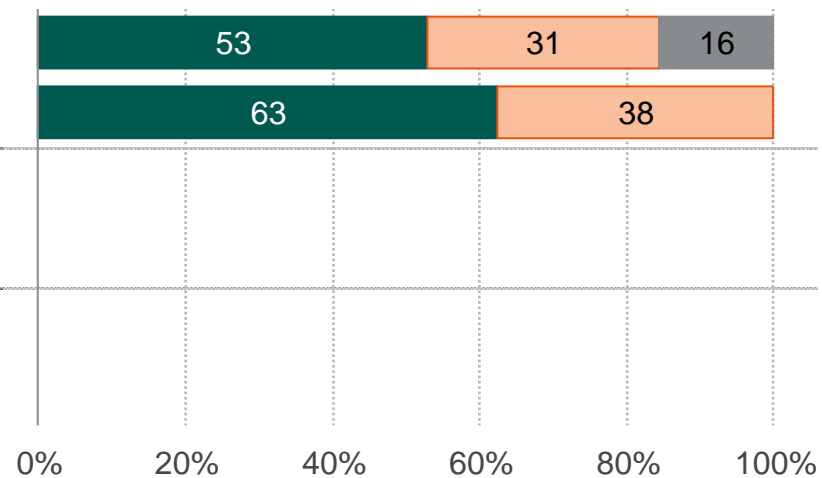
**Spånga-Tensta 2023**

Svarat själv 2023\*

Svarat själv 2022\*

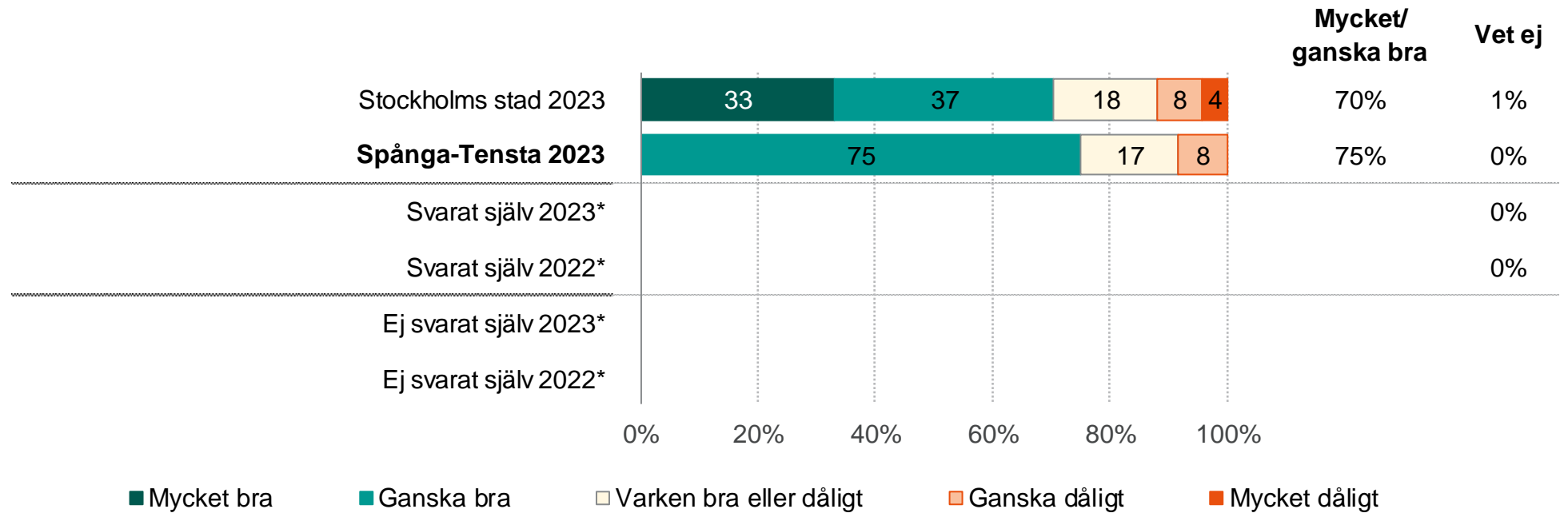
Ej svarat själv 2023\*

Ej svarat själv 2022\*



# Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

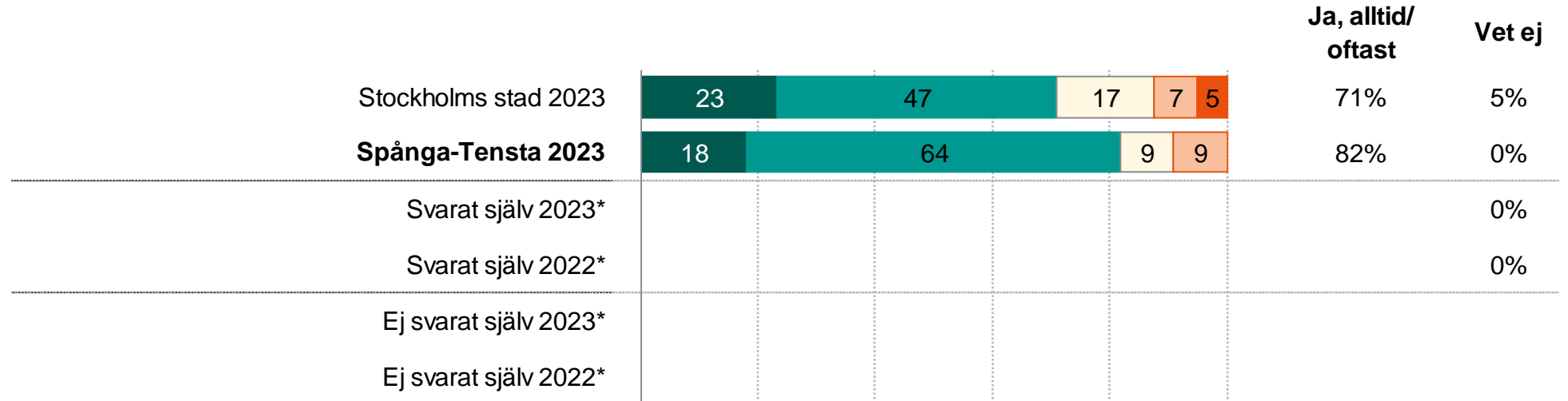


\* För få svar.

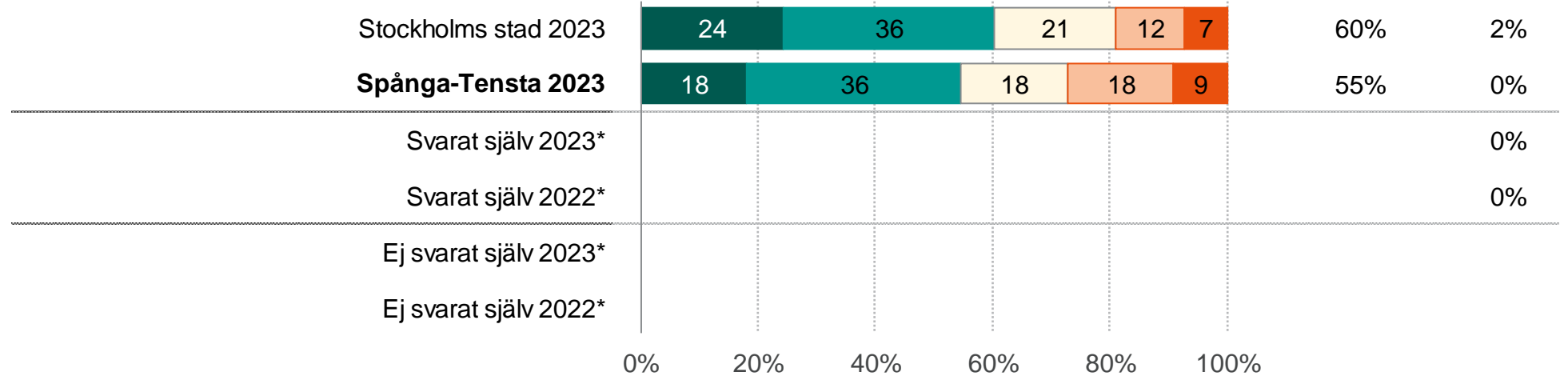


# Hjälpens utförande

**Brukar personalen komma på avtalad tid?**



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

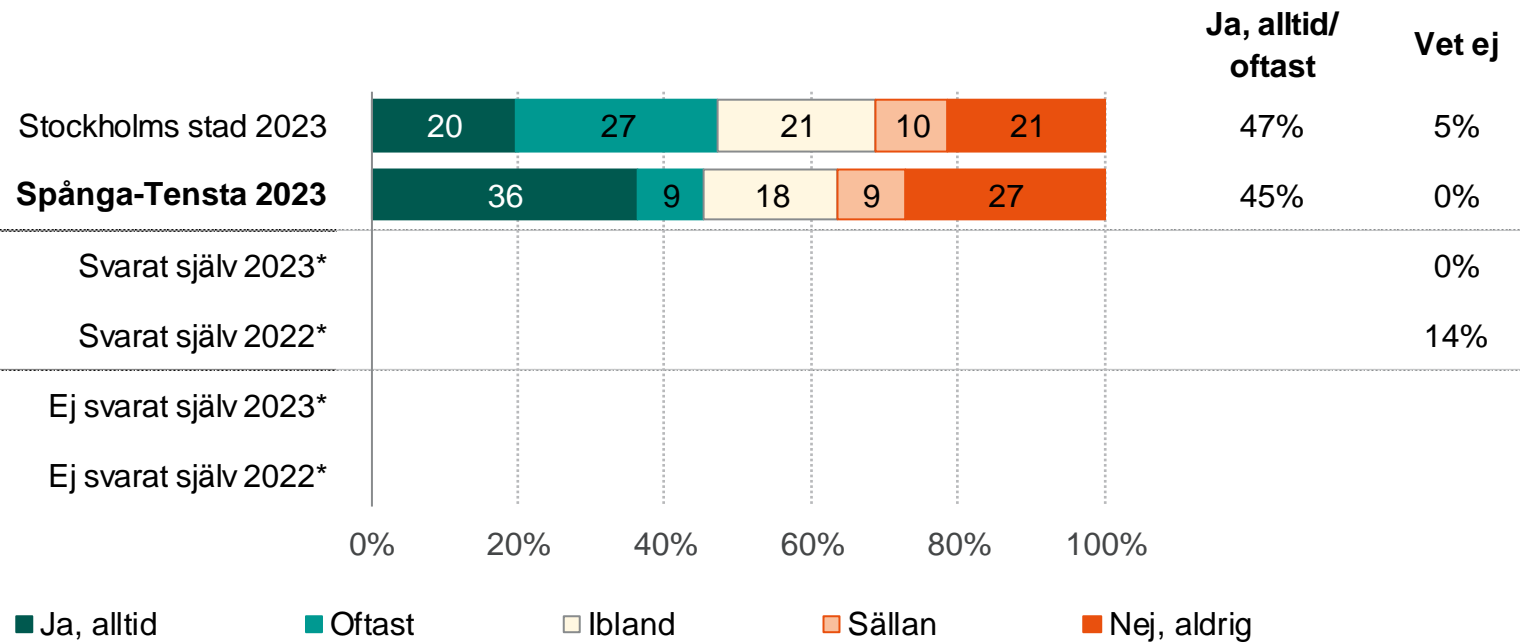


■ Ja, alltid    
 ■ Oftast    
 ■ Ibland    
 ■ Sällan    
 ■ Nej, aldrig

\* För få svar.

# Hjälpens utförande

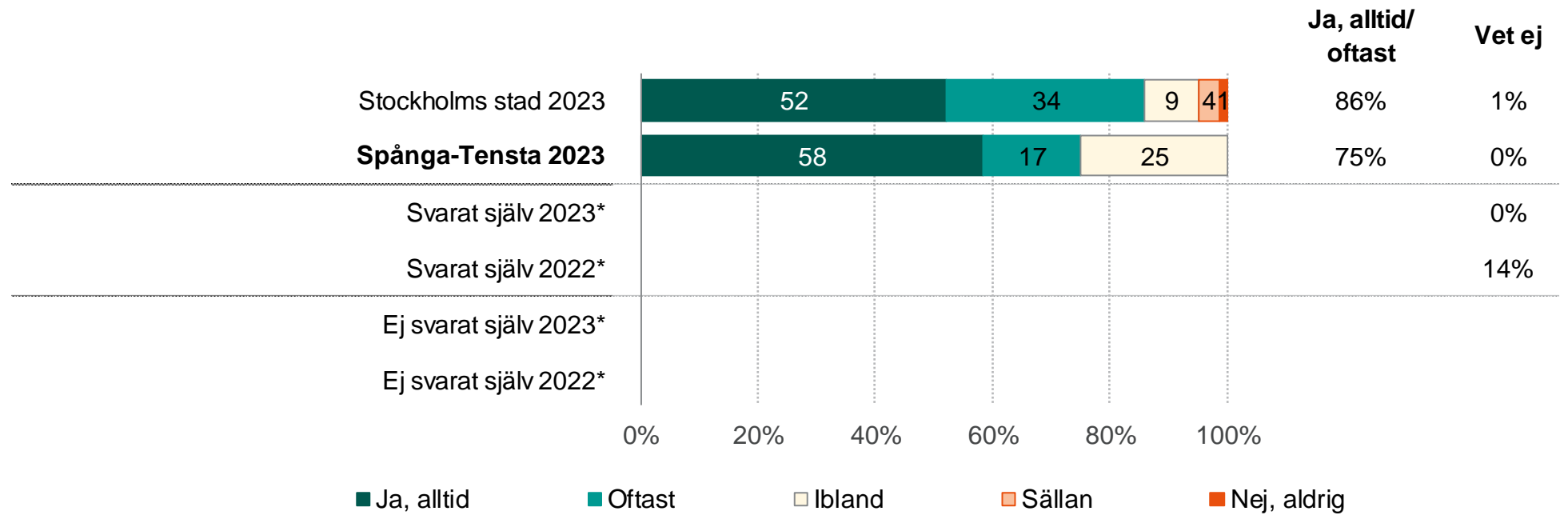
Brakar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)



\* För få svar.

# Bemötande

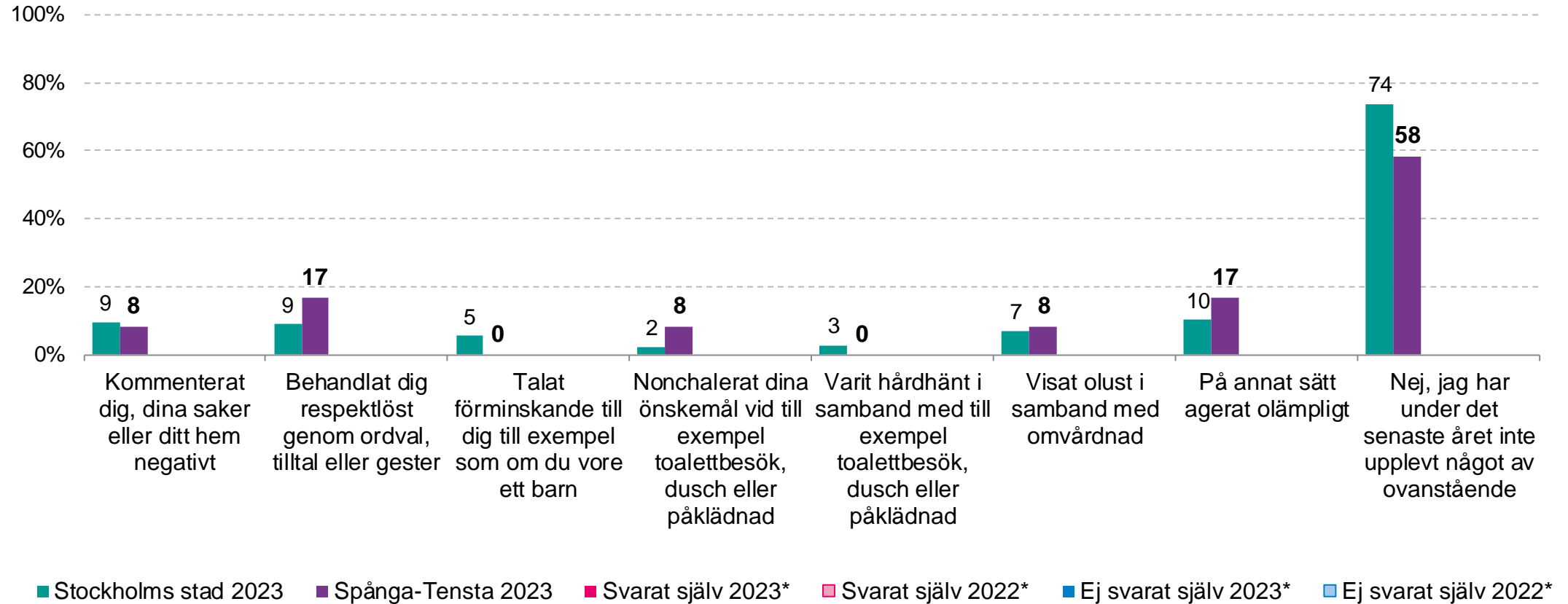
**Brukar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?**



\* För få svar.

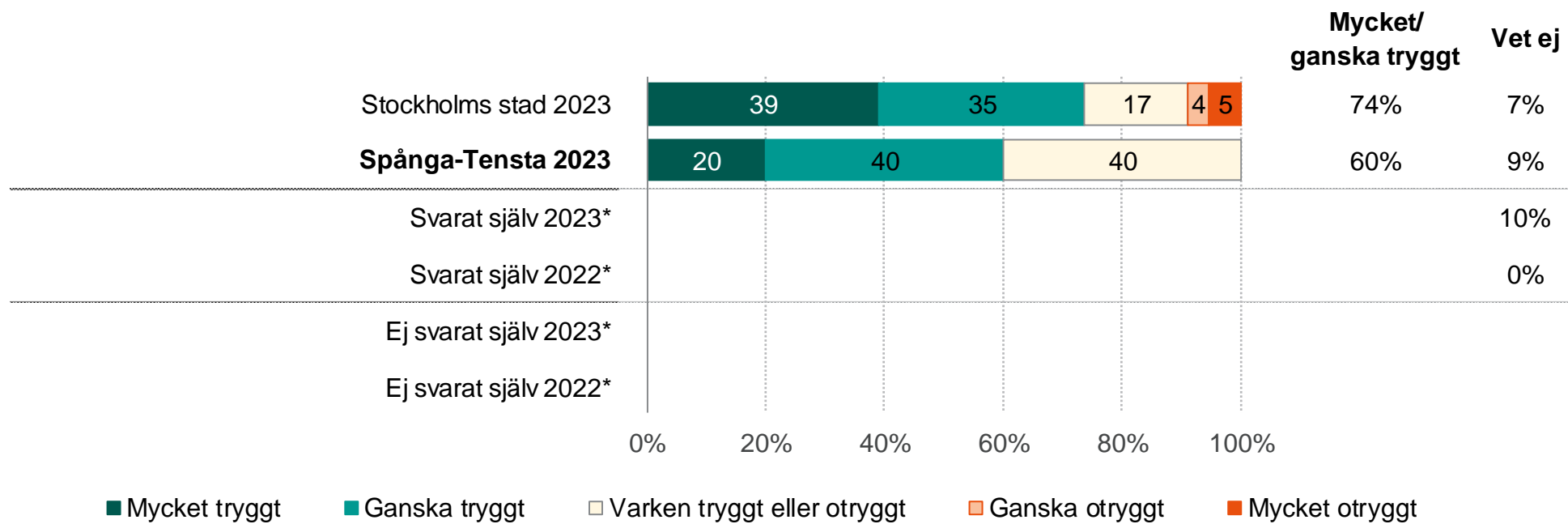
# Bemötande

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



# Trygghet

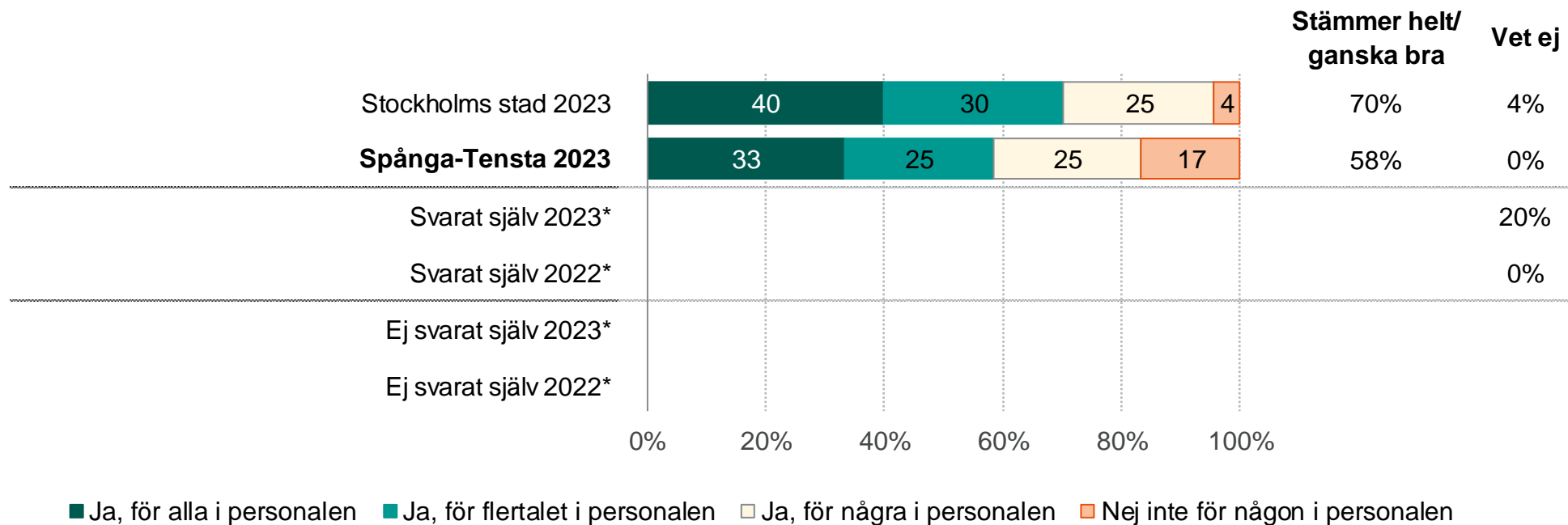
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



\* För få svar.

# Trygghet

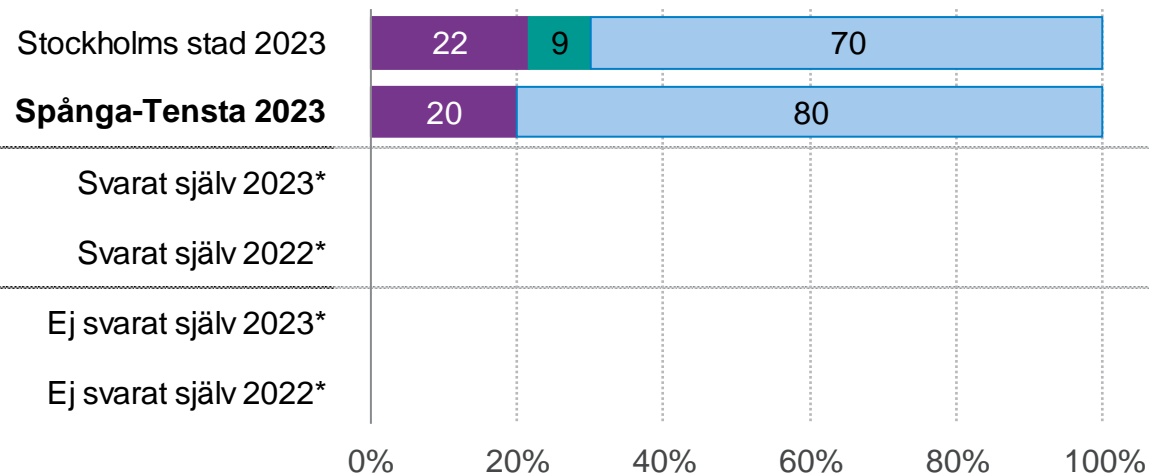
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



\* För få svar.

# Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

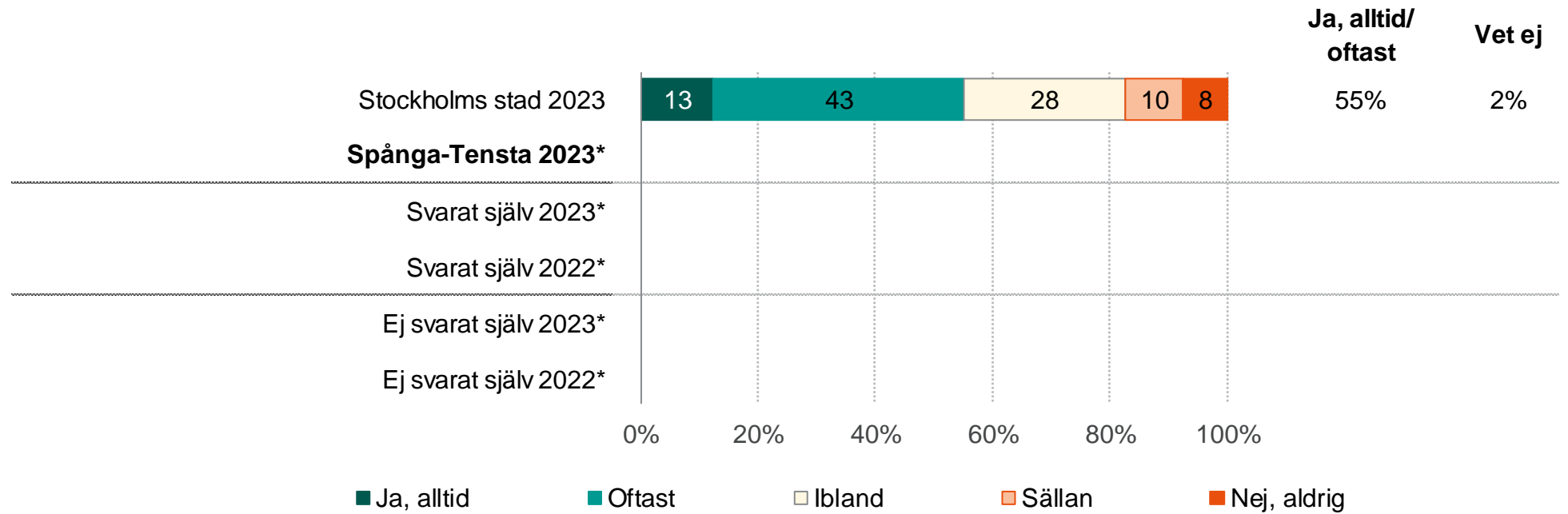


■ Ja, de hjälper mig med matlagning ■ Ja, jag får hemlevererade matportioner ■ Nej, jag har inte hjälp med maten från hemtjänsten

\* För få svar.

# Maten

Smakar maten bra?

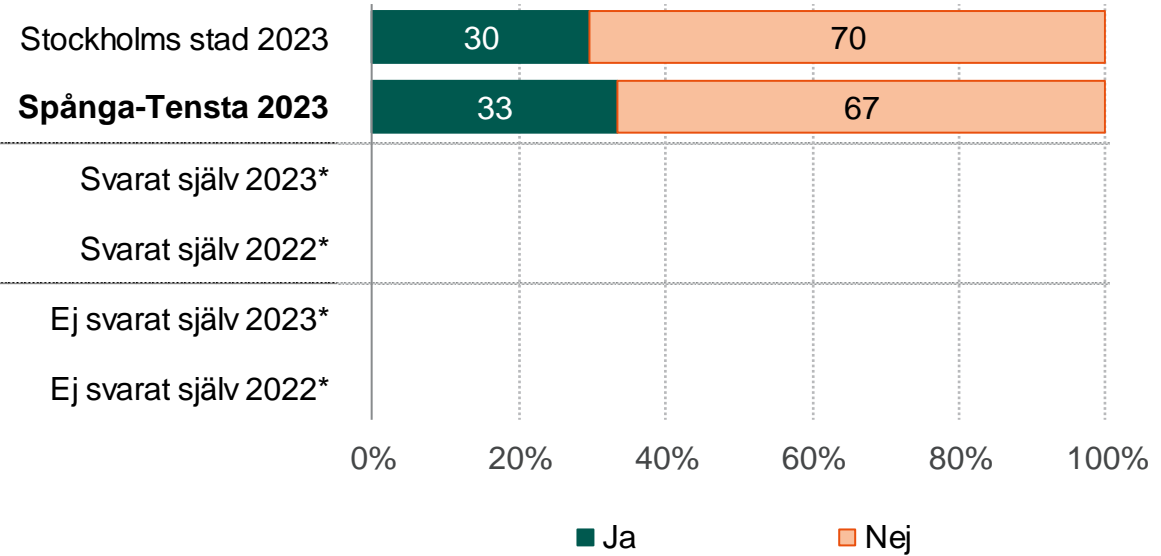


\* För få svar.



# Aktiviteter

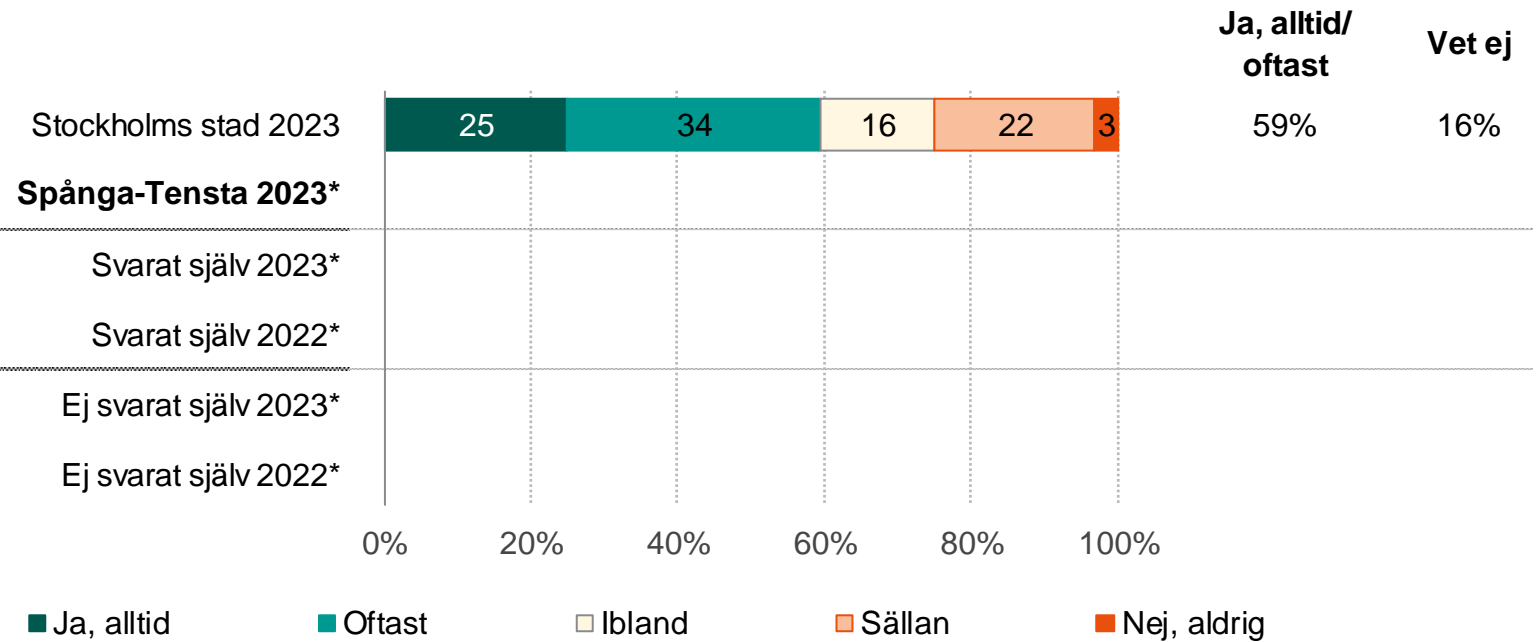
Är du beviljad promenad eller utevistelse?



\* För få svar.

# Aktiviteter

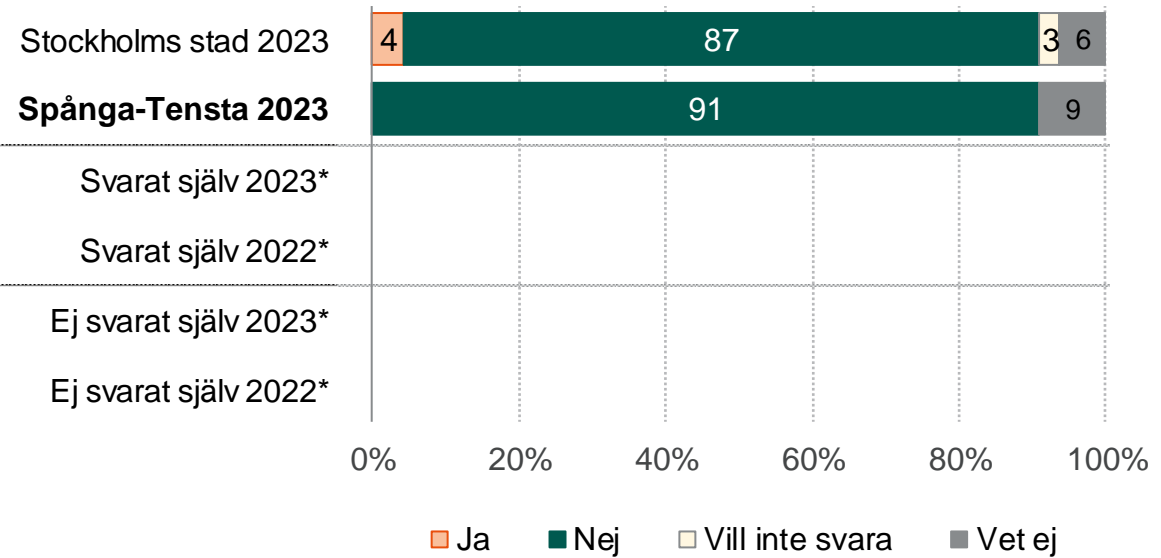
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



\* För få svar.

# Diskriminering

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



\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren på  
ett bra sätt?

Stockholms stad 2023

72

22

5

**Spånga-Tensta 2023**

90

10

Svarat själv 2023\*

Svarat själv 2022\*

Ej svarat själv 2023\*

Ej svarat själv 2022\*

Är handläggarens beslut  
anpassat efter dina  
behov?

Stockholms stad 2023

52

35

13

**Spånga-Tensta 2023**

67

33

Svarat själv 2023\*

Svarat själv 2022\*

Ej svarat själv 2023\*

Ej svarat själv 2022\*

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

■ Ja

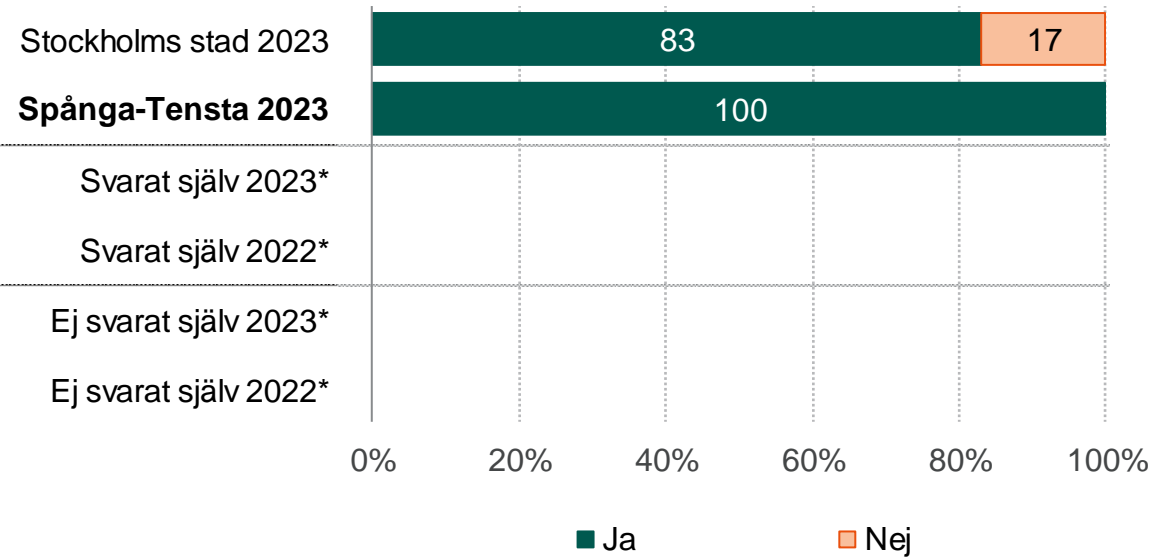
■ Delvis

■ Nej

\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

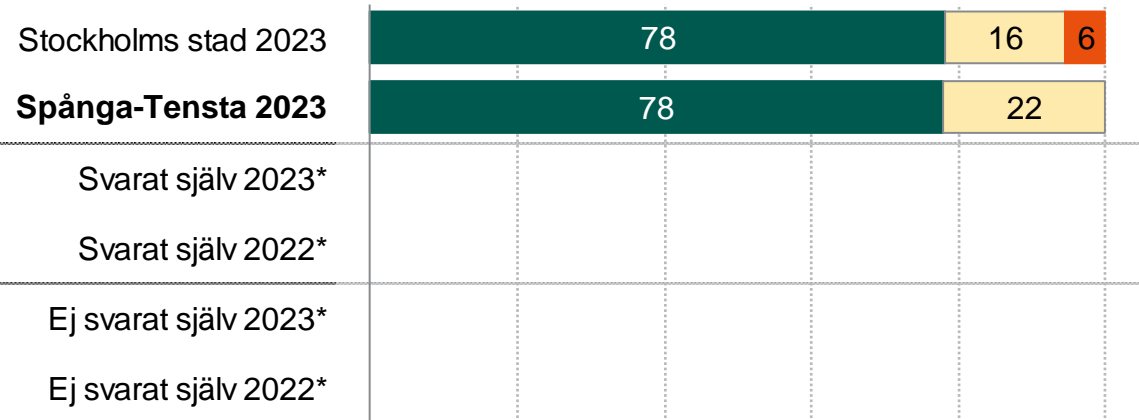
Vet du vilka insatser du är beviljad?



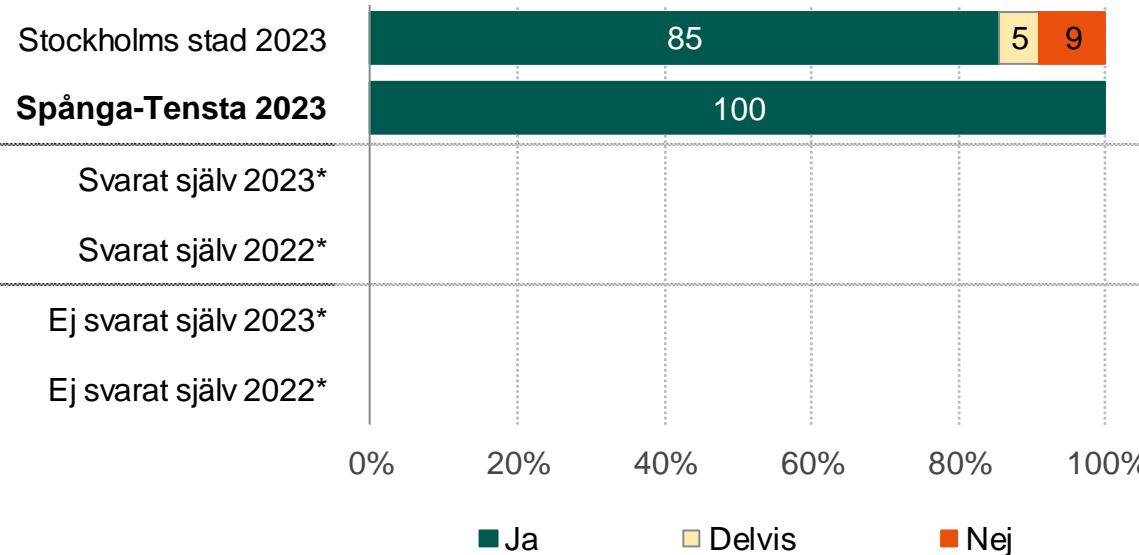
\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

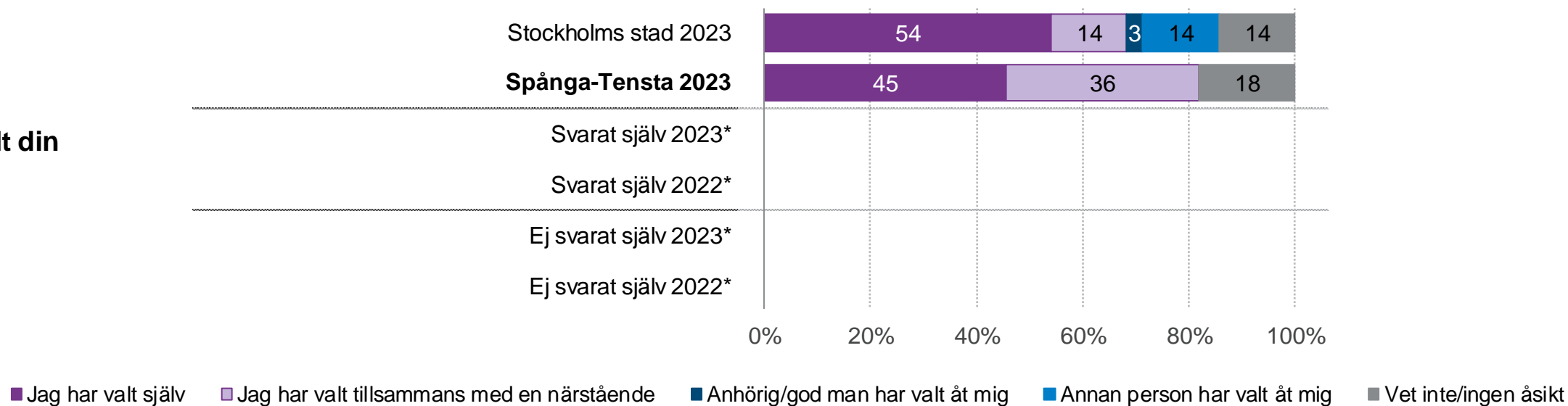


Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (Kommunal hemtjänst eller olika privata företag)



# Kontakter med kommunen

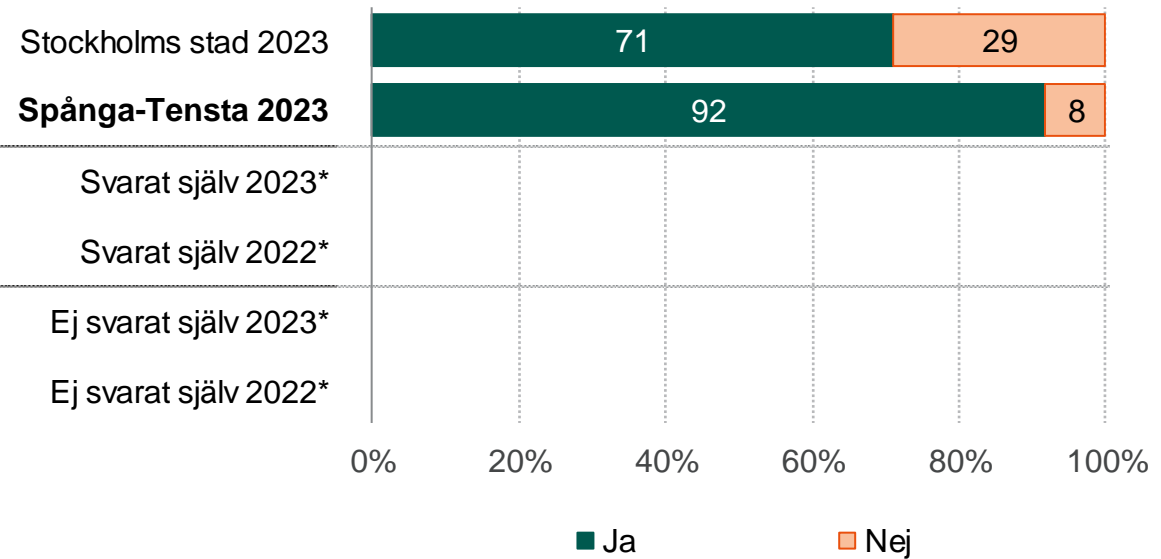
Vem har valt din hemtjänst?



\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

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



\* För få svar.

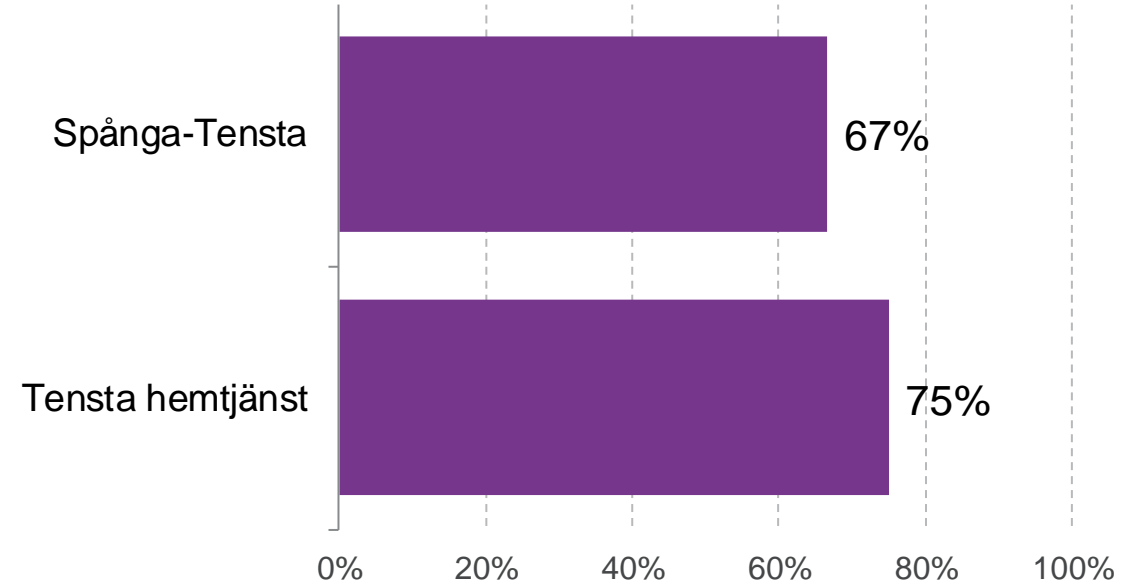


# Resultat

Redovisar andel instämmande per utförare 2023.

# Hemtjänsten i sin helhet

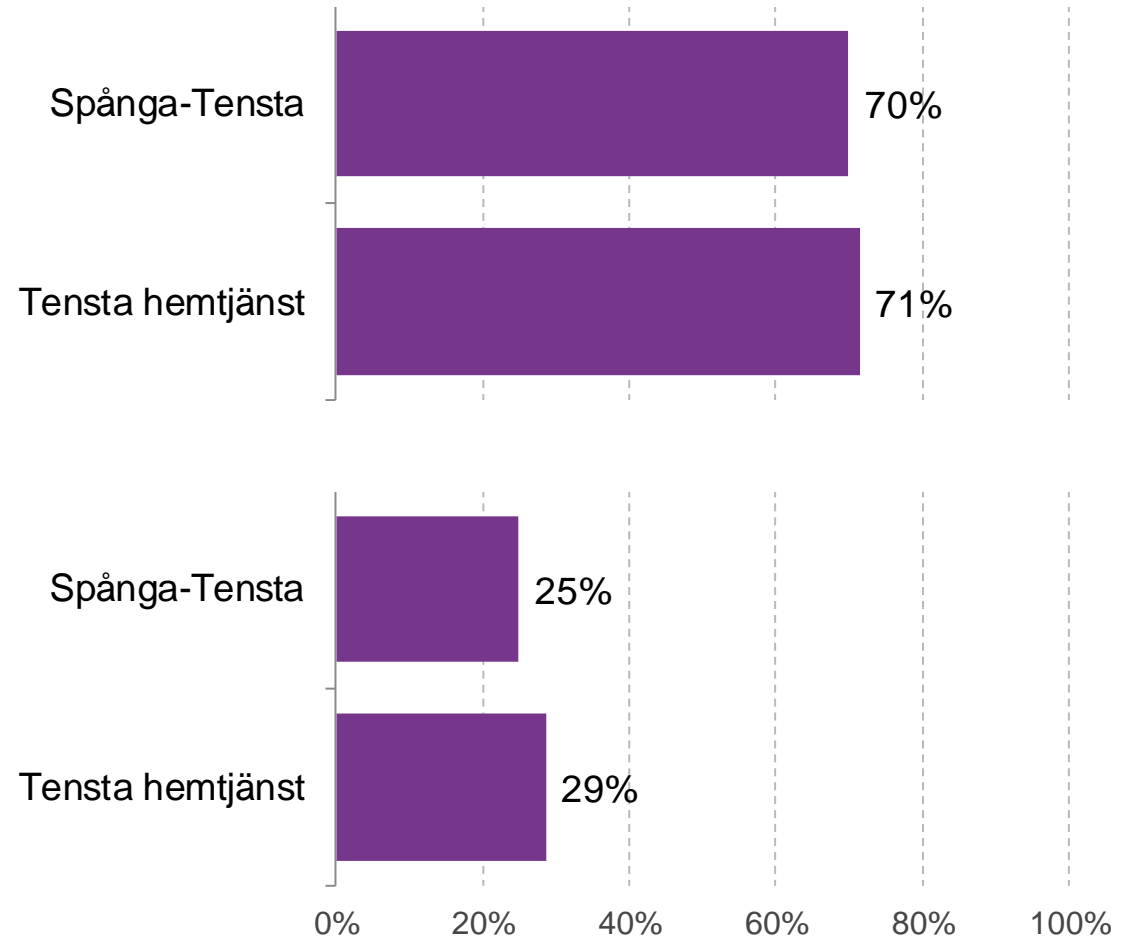
Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?



# Inflytande

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

**Brakar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?**

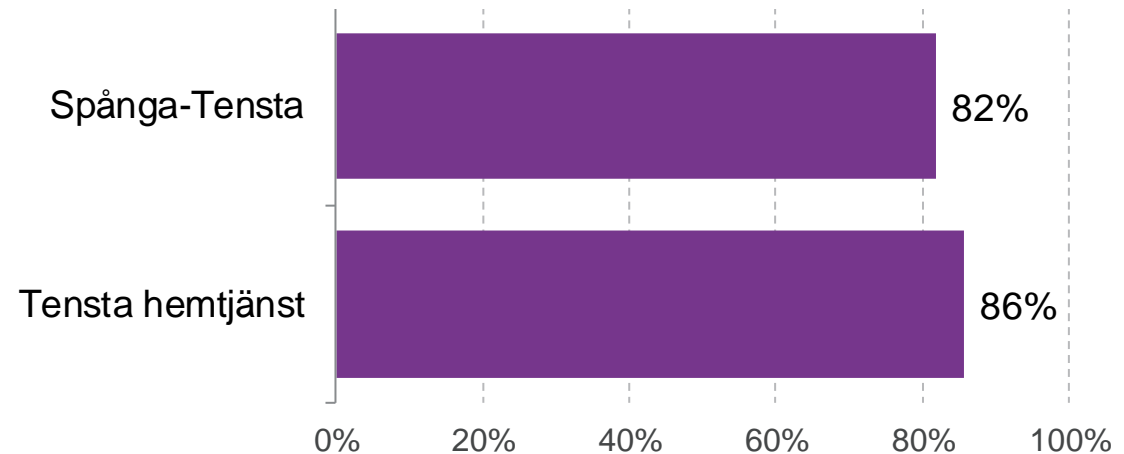


# Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



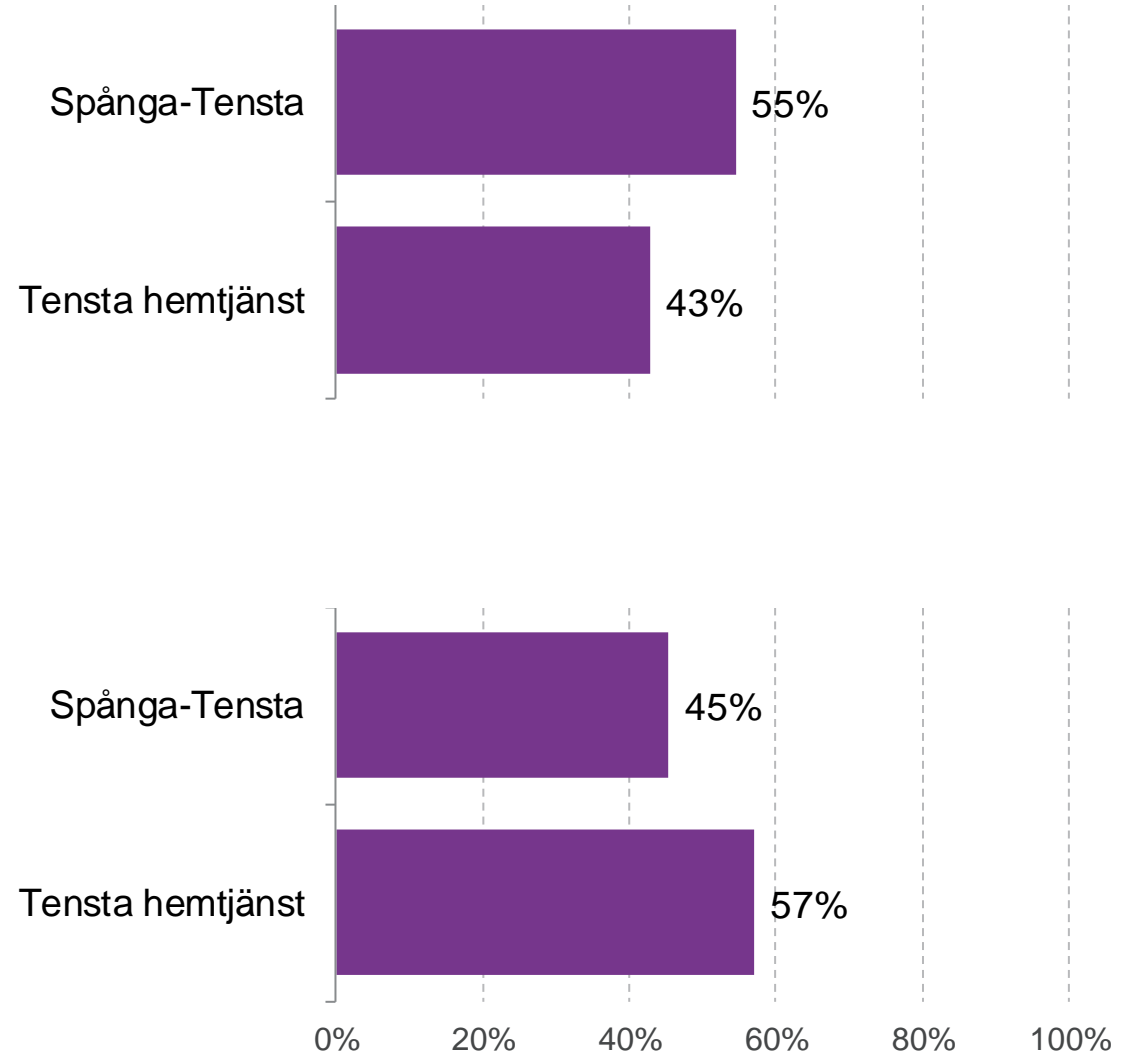
Brukar personalen komma på avtalad tid?



# Hjälpens utförande

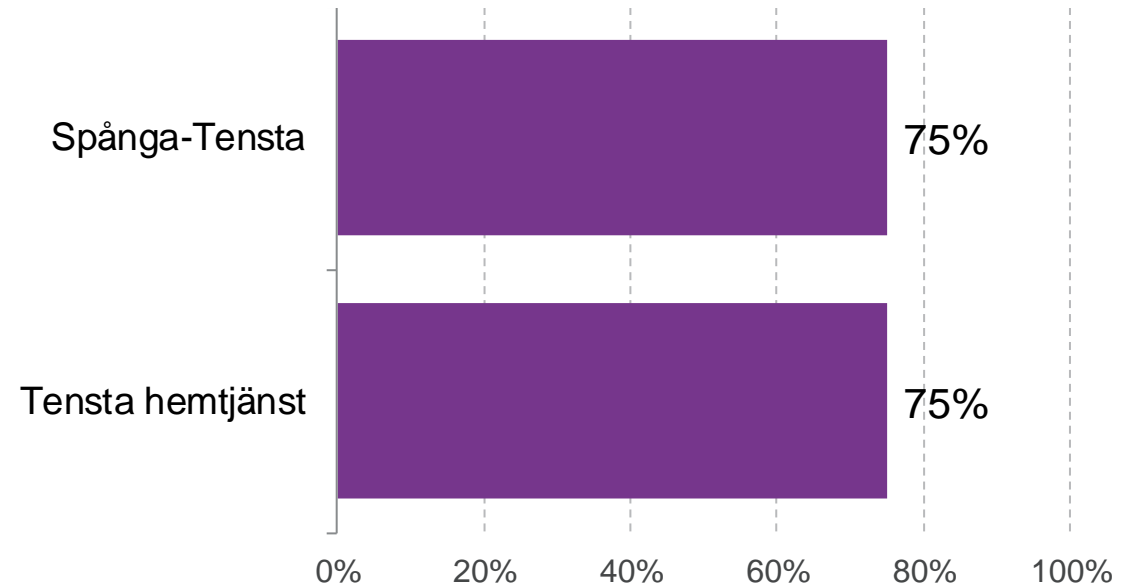
**Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?**

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



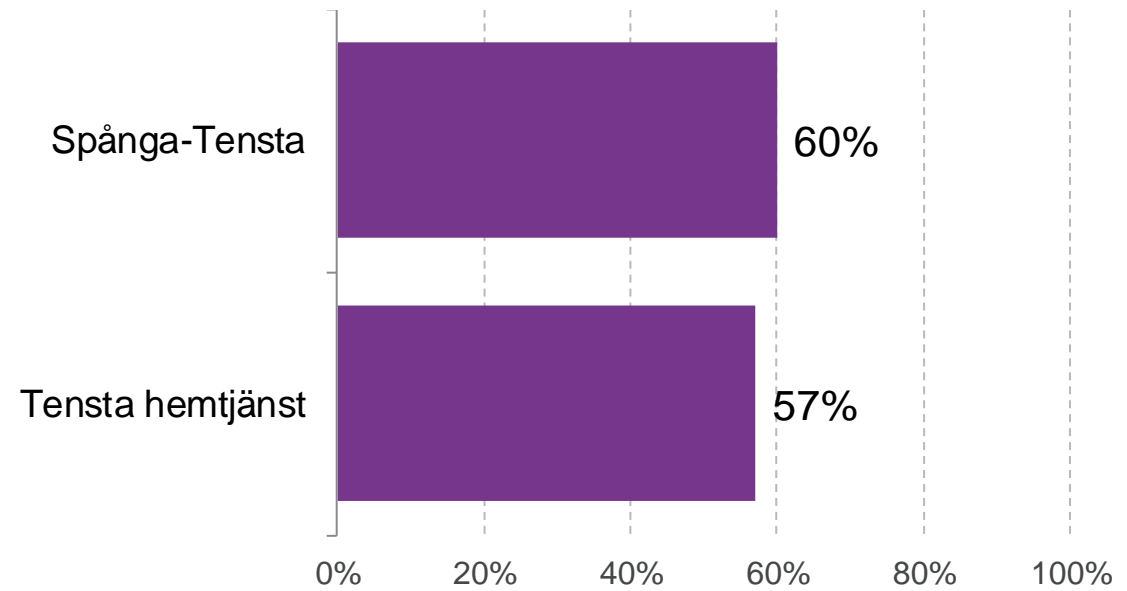
# Bemötande

**Brakar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?**



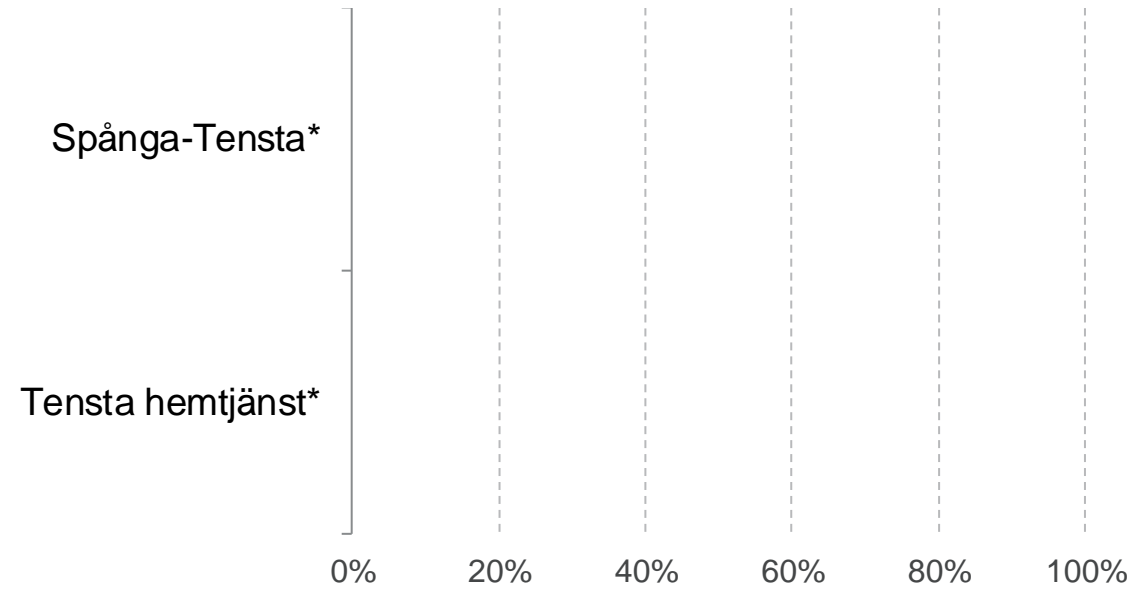
# Trygghet

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



# Maten

Smakar maten bra?

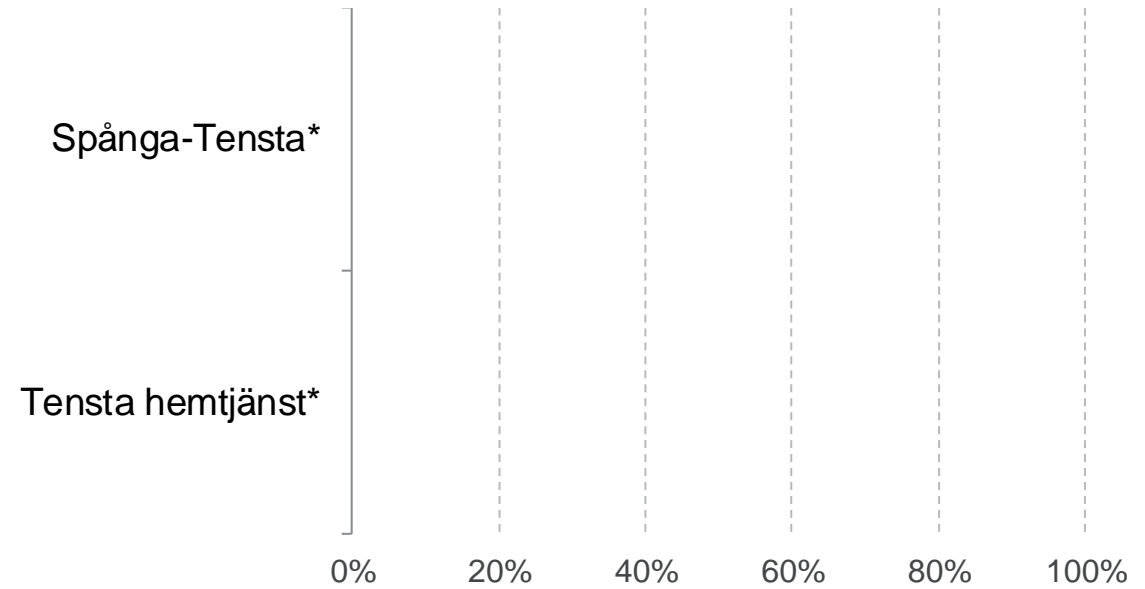


\* För få svar.



# Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



\* För få svar.