

# Brukarundersökning 2024



Hemtjänst yngre – Egen regi

Järva

Genomförd av Origo Group april/maj 2024



# 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 9–15 år 2024.
- I undersökningen inkluderas regiformerna stadens egen regi, entreprenader och privat/övrig regi. Privat regi räknas som regiformen privat/övrig, medan i stadens utförare ingår regiformen egen regi i staden och entreprenader.
- Leverantör: Origo Group

# Resultatredovisning

- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om hemtjänst för yngre i stadsdelsnämnd Järva, där utföraren är stadsdelsnämndens egen regi.
- Jämförelser görs mellan år 2022–2024 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 130 svar vilket ger en svarsfrekvens på 35%.
- Totalt för Järva inkom 12 svar vilket ger en svarsfrekvens på 27%.
- 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.
- Index baseras på alla frågor i respektive frågeområden, undantaget NFI som bygger på frågor från flera områden.
- Maskinella avrundningar och internt bortfall förekommer.

# Sammanfattning

- Index för nöjdhet i Järva uppgår till 75 år 2024, vilket är en utveckling från 76 år 2023 och 65 år 2022. För staden totalt år 2024 uppgår indexet till 74.
- 58% i Järva uppger att de sammantaget är nöjda med sin hemtjänst, vilket är en utveckling från 72 % år 2023 och 57 % år 2022. För staden totalt ligger resultatet på 65%.
- 75% i Järva uppger att personalen brukar ta hänsyn till deras åsikter om hur hjälpen ska utföras, vilket är en utveckling från 75 % år 2023 och 60 % år 2022. För staden totalt ligger resultatet på 67%.
- 83% i Järva uppger att personalen brukar bemöta dem på ett bra sätt, vilket är en utveckling från 83 % år 2023 och 83 % år 2022. För staden totalt ligger resultatet på 84%.
- 83% i Järva uppger att de känner sig ganska/mycket trygga med att bo hemma med stöd av hemtjänsten, vilket är en utveckling från 67 % år 2023 och 74 % år 2022. För staden totalt ligger resultatet på 79%.

# Svarsfrekvenser

	Urval 2024	Antal svar 2024	Svarsfrekvens 2023	Antal svar 2023	Svarsfrekvens 2023	Antal svar 2022	Svarsfrekvens 2022
Bromma	23	8	35%	9	33%	11	46%
Enskede-Årsta-Vantör	56	20	36%	20	36%	16	32%
Farsta	34	10	29%	12	36%	9	29%
Hägersten-Älvsjö	55	22	40%	25	40%	22	37%
Hässelby-Vällingby	26	9	35%	7	29%	10	50%
Kungsholmen	8	2	25%	4	33%	2	13%
Skarpnäck	31	14	45%	18	49%	17	49%
Skärholmen	29	15	52%	12	39%	18	46%
Södermalm	38	15	39%	19	51%	15	38%
Järva	44	12	27%	18	43%	21	53%
Norra Innerstaden	19	3	16%	5	22%	5	28%
Kvinna	199	75	38%	43	22%	91	47%
Man	168	55	33%	73	39%	77	38%
<b>Stockholms stad totalt</b>	<b>367</b>	<b>130</b>	<b>35%</b>	<b>149</b>	<b>38%</b>	<b>146</b>	<b>39%</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?

- **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**

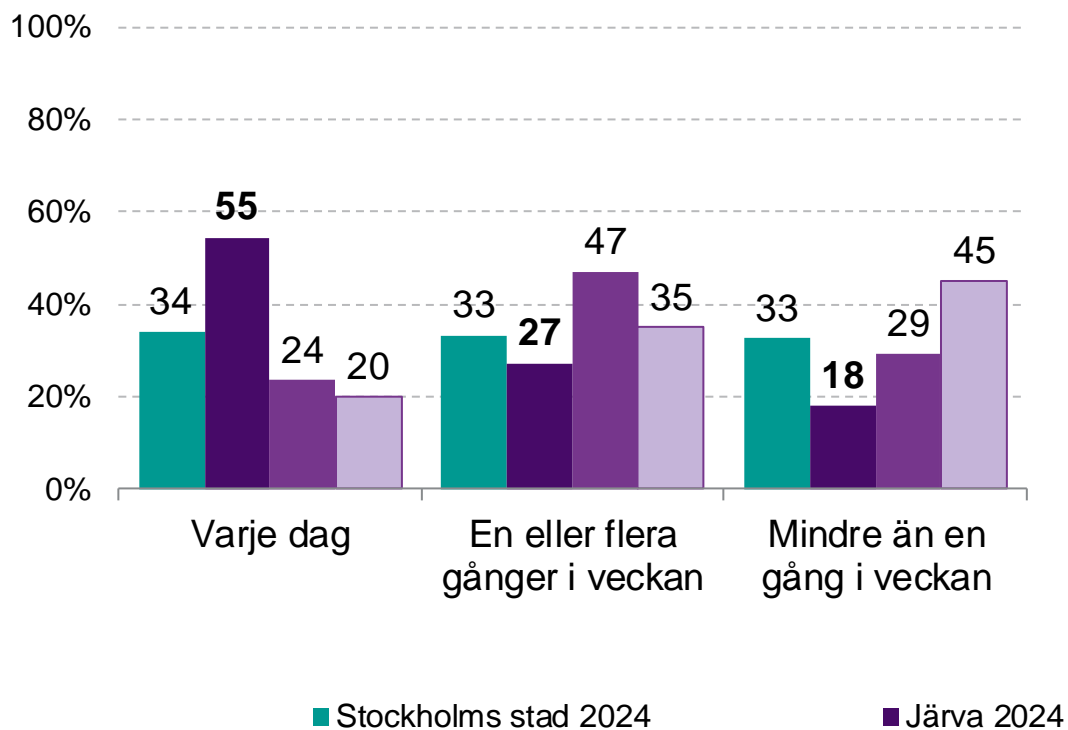
- Hur ofta får du hemtjänst?
- Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?
- Har du svarat på frågorna själv?



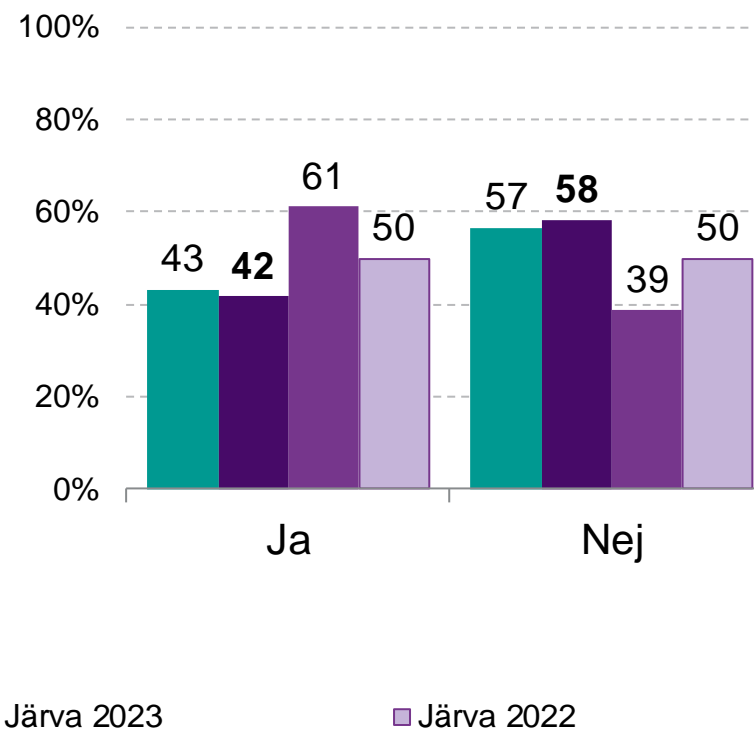
# Resultat

# Bakgrundsfrågor

## Hur ofta får du hemtjänst?

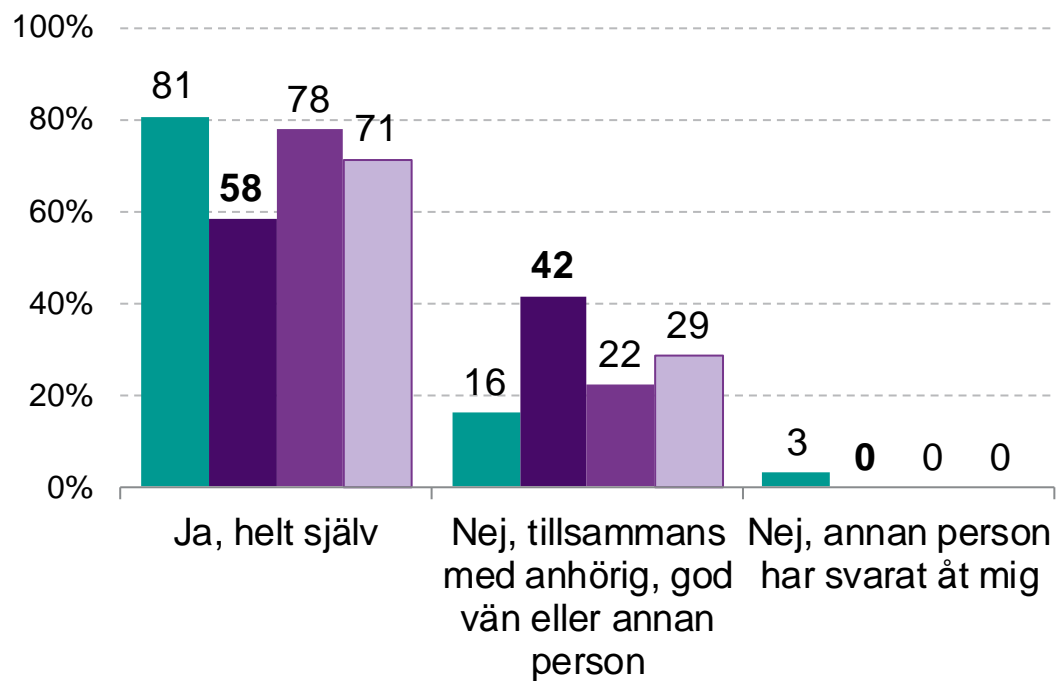


## Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?



# Bakgrundsfrågor

## Har du svarat på frågorna själv?



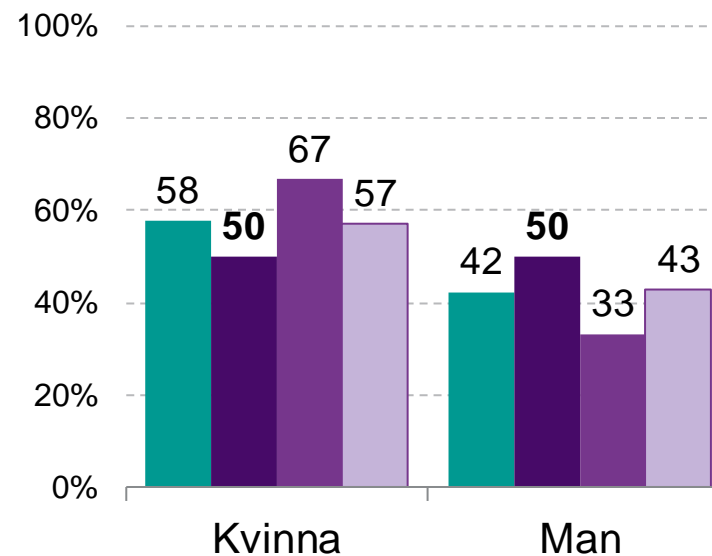
Stockholms stad 2024

Järva 2024

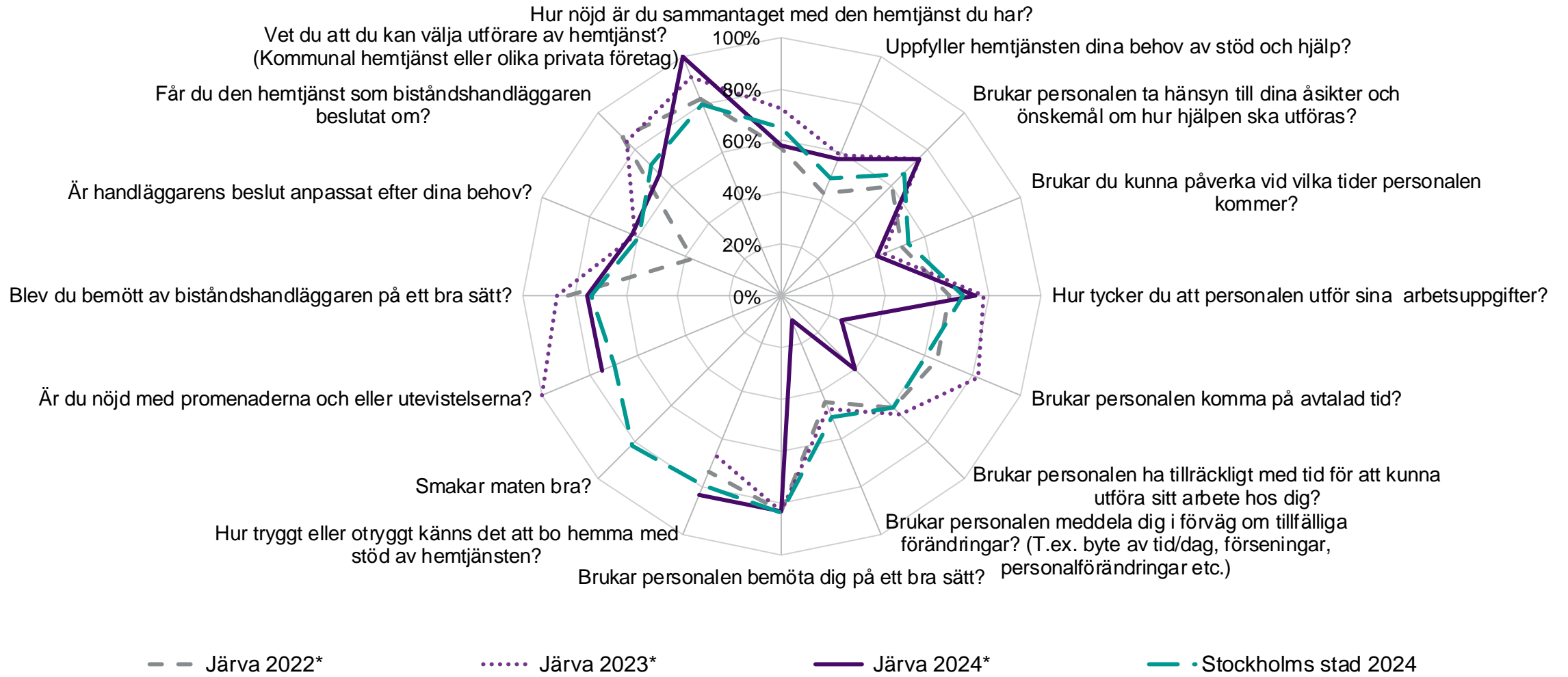
Järva 2023

Järva 2022

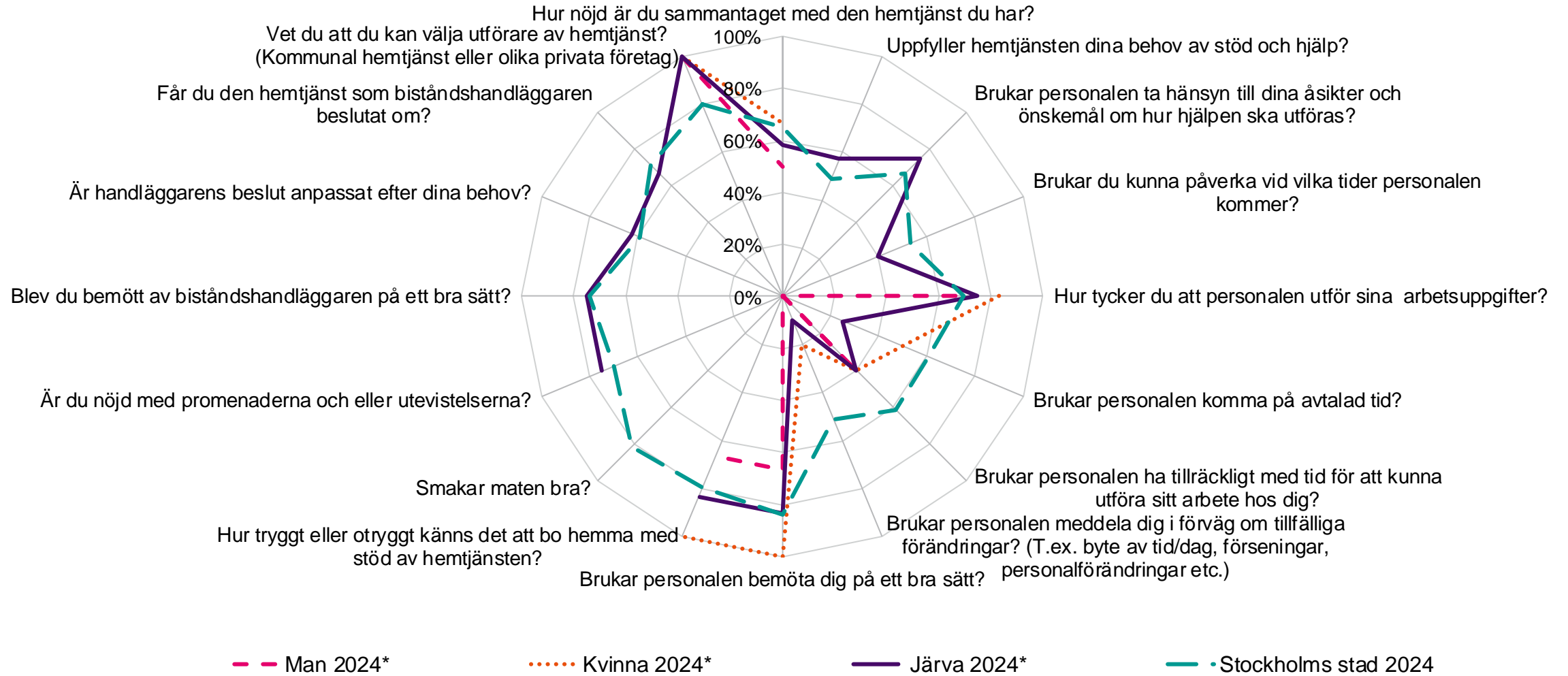
## Kön



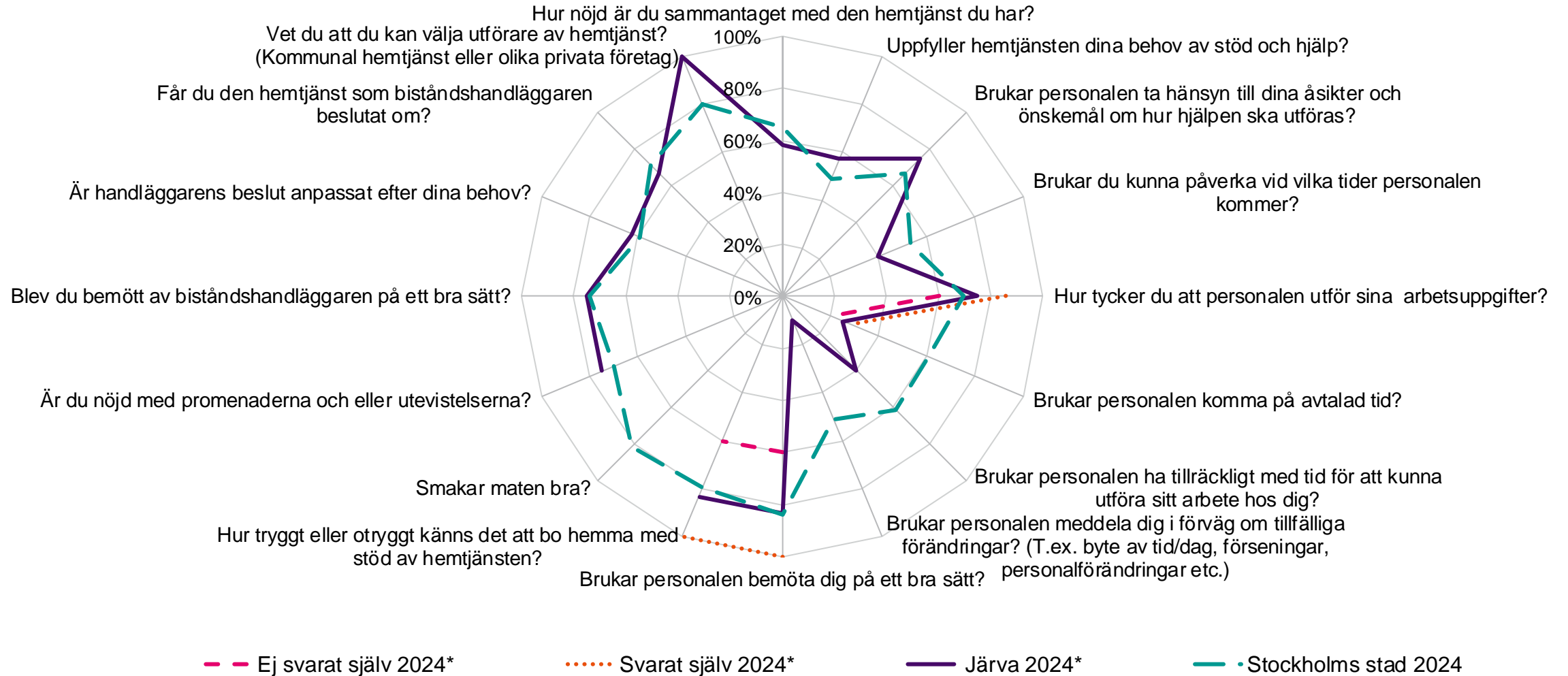
# Andel instämmande per år



# Andel instämmande per kön



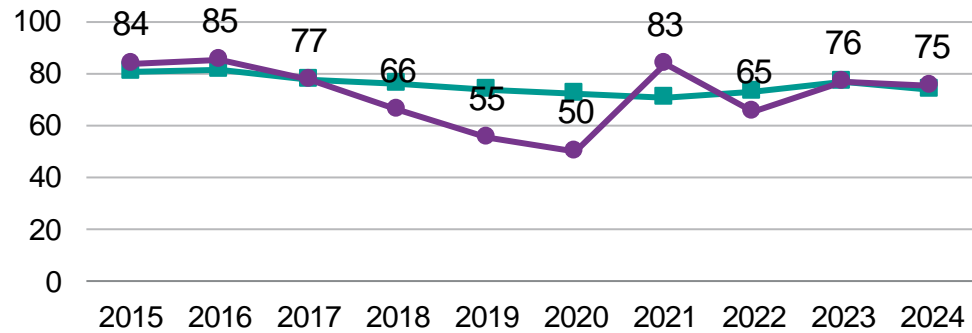
# Andel instämmande för de som svarat själva eller inte



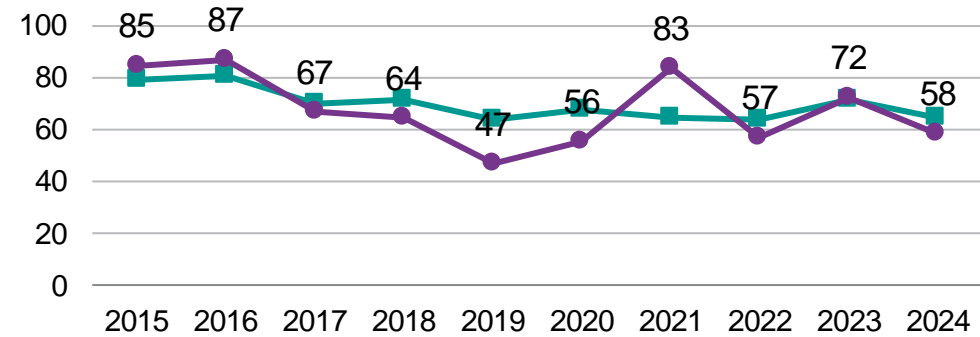
# Index 2015-2024

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

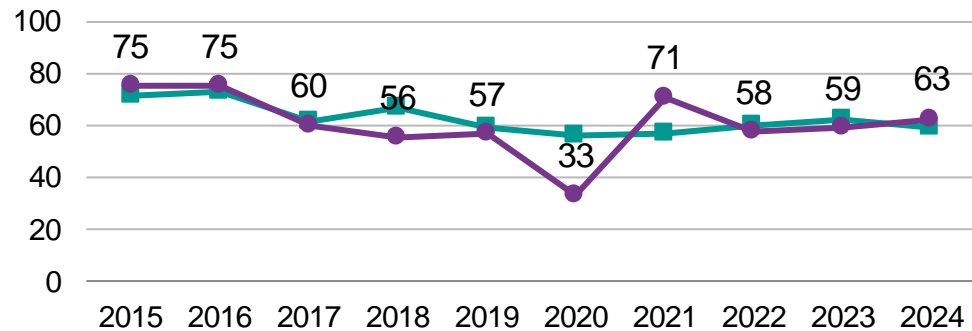
## NFI



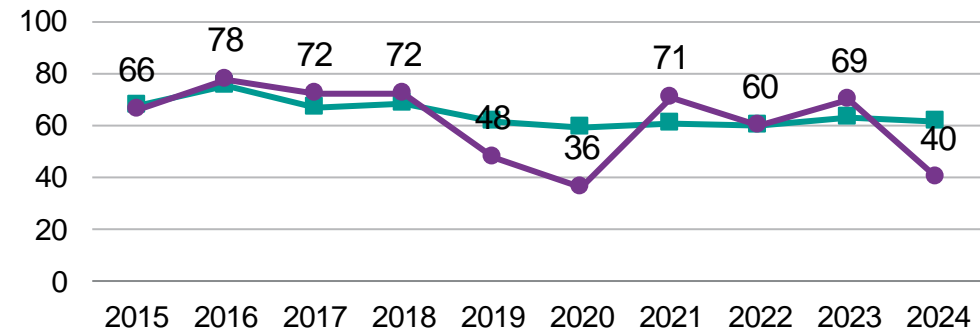
## Hemtjänsten i sin helhet



## Inflytande



## Hjälpens utförande



■ Stockholms stad

● Egen regi

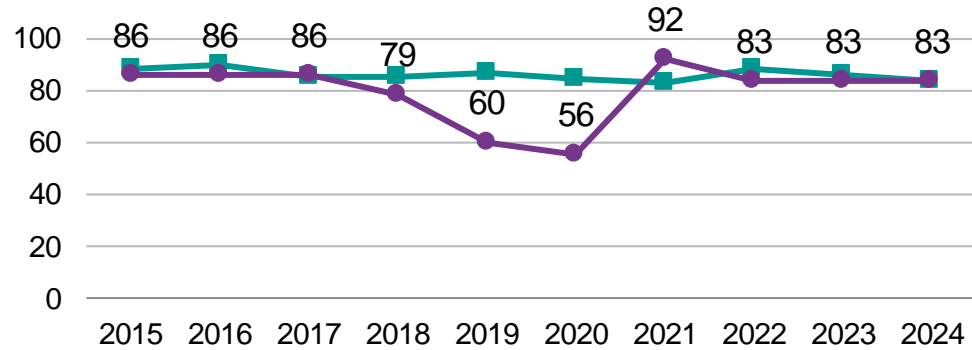


NFI baseras på de fyra frågorna "Hur nöjd är du sammanlagt med den hemtjänst du har?", "Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?", "Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?" och "Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?".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

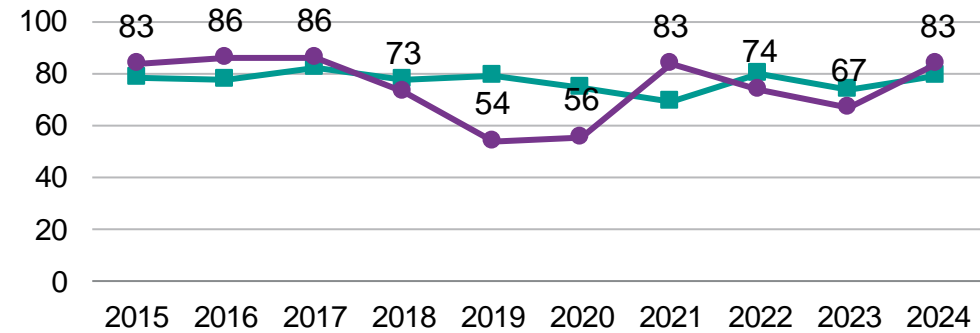
# Index 2015-2024

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

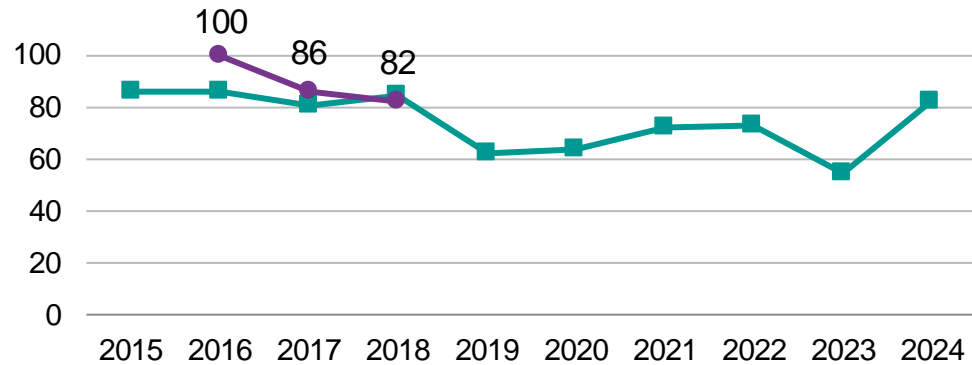
## Bemötande



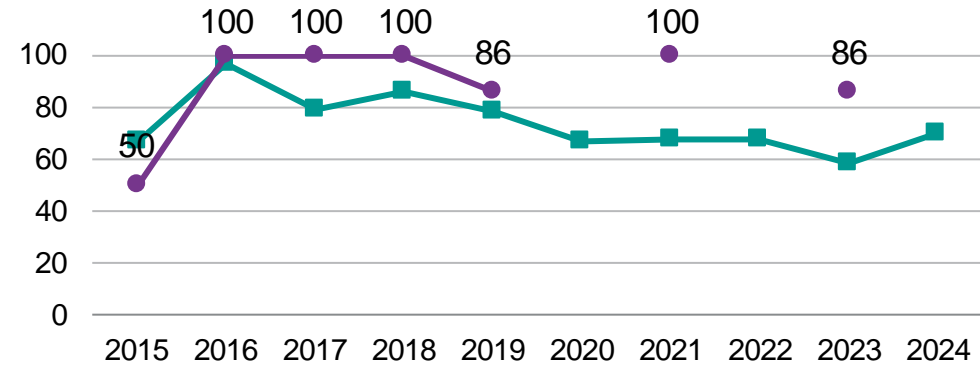
## Trygghet



## Maten



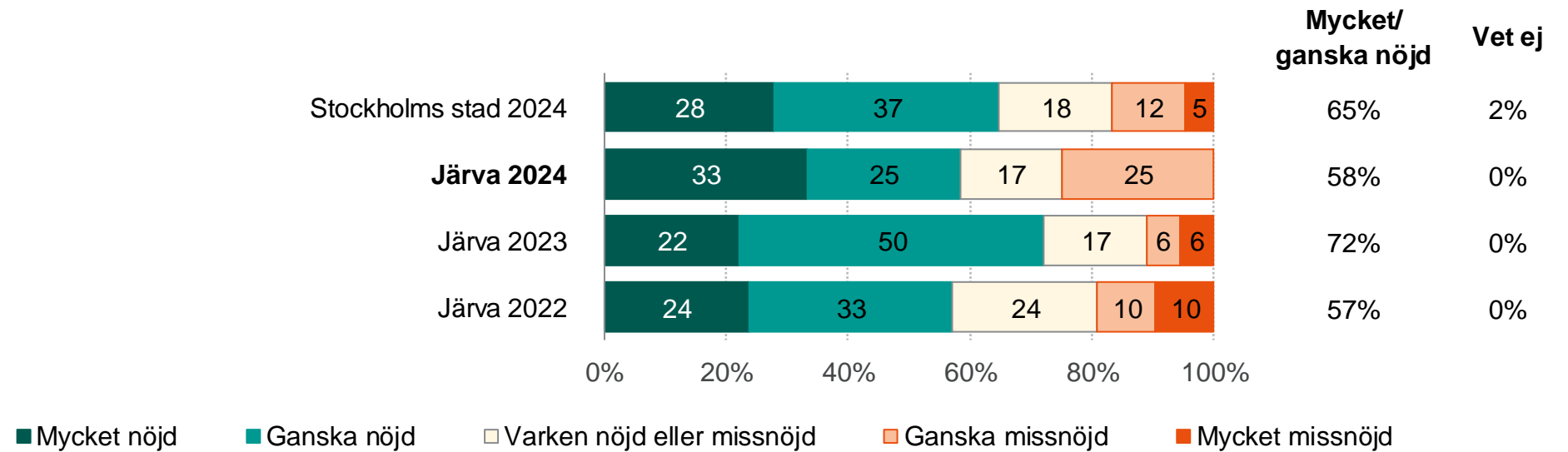
## Aktiviteter





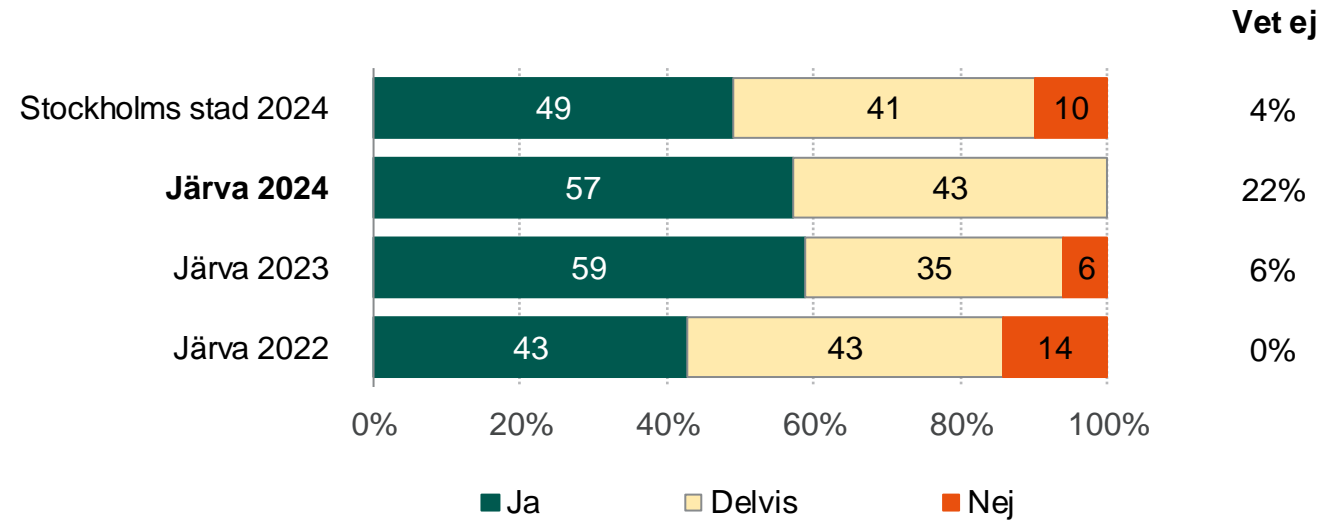
# Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?



# Hemtjänsten i sin helhet

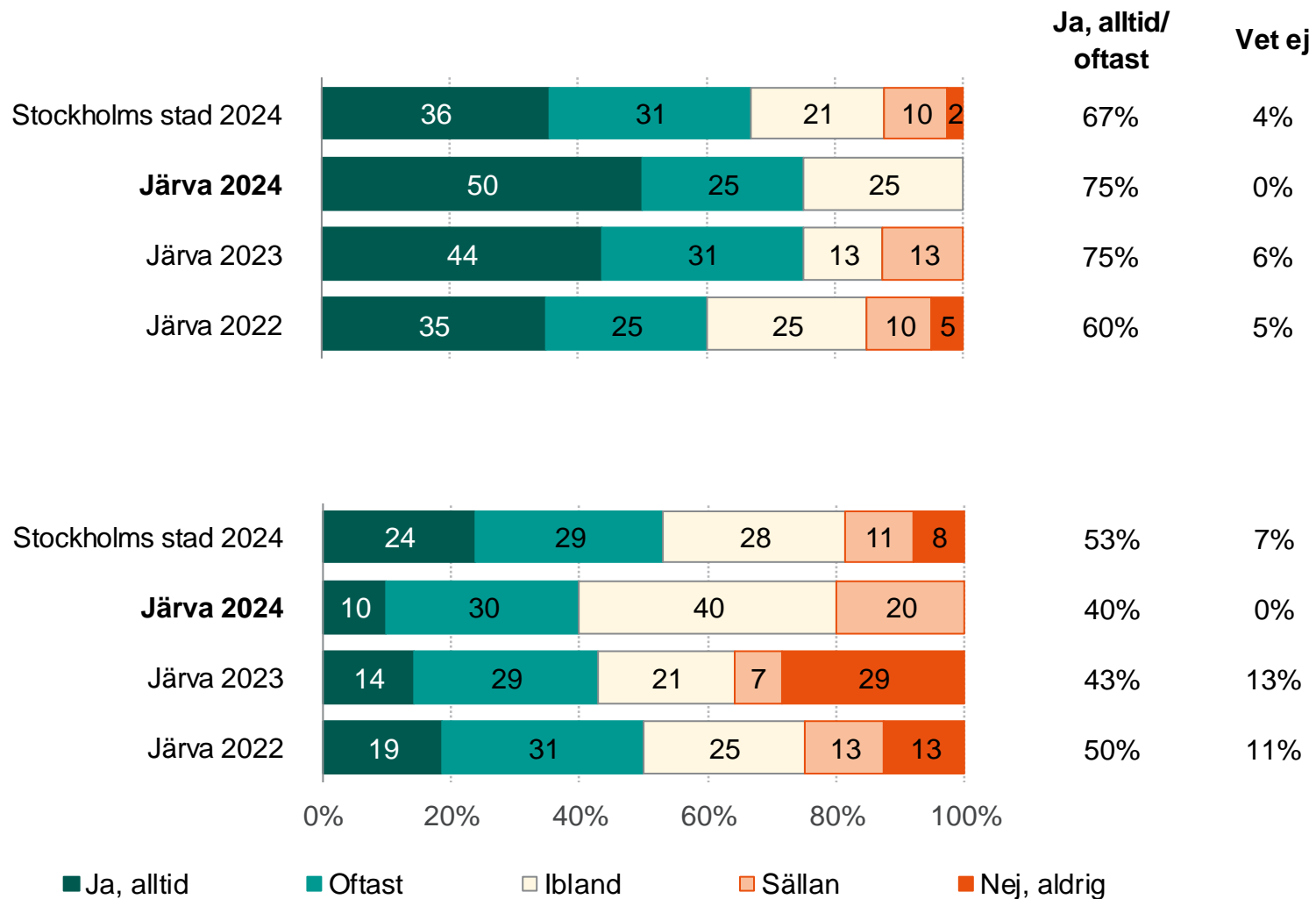
Uppfyller hemtjänsten  
dina behov av stöd och  
hjälp?



# Inflytande

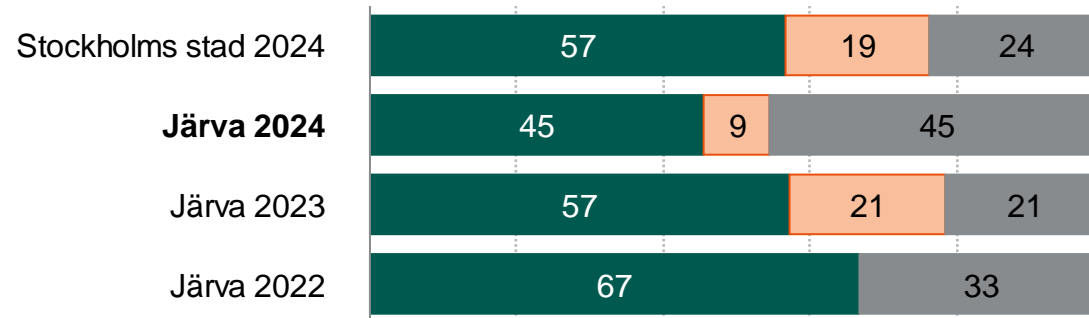
**Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?**

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



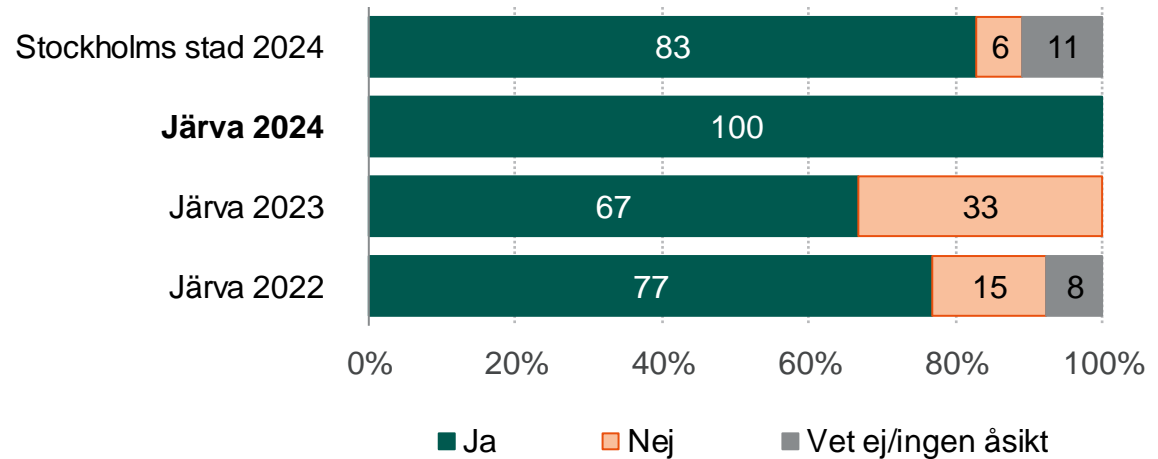
# Inflytande

Har du en genomförandeplan?



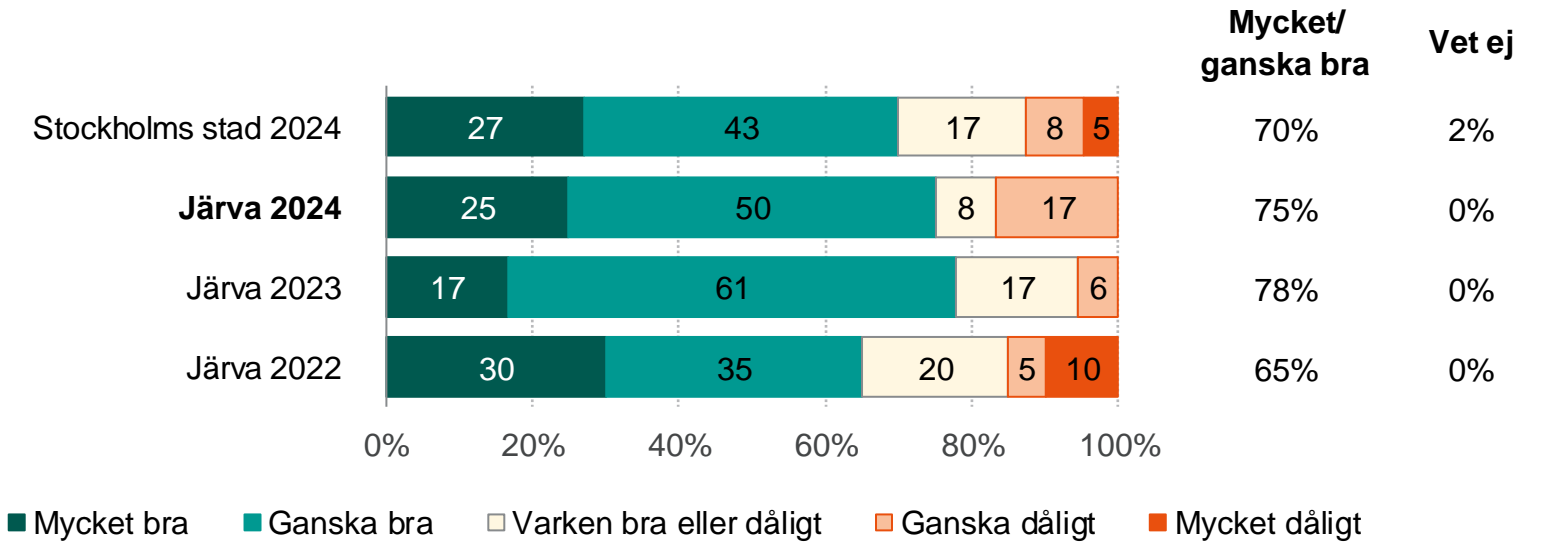
Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



# Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

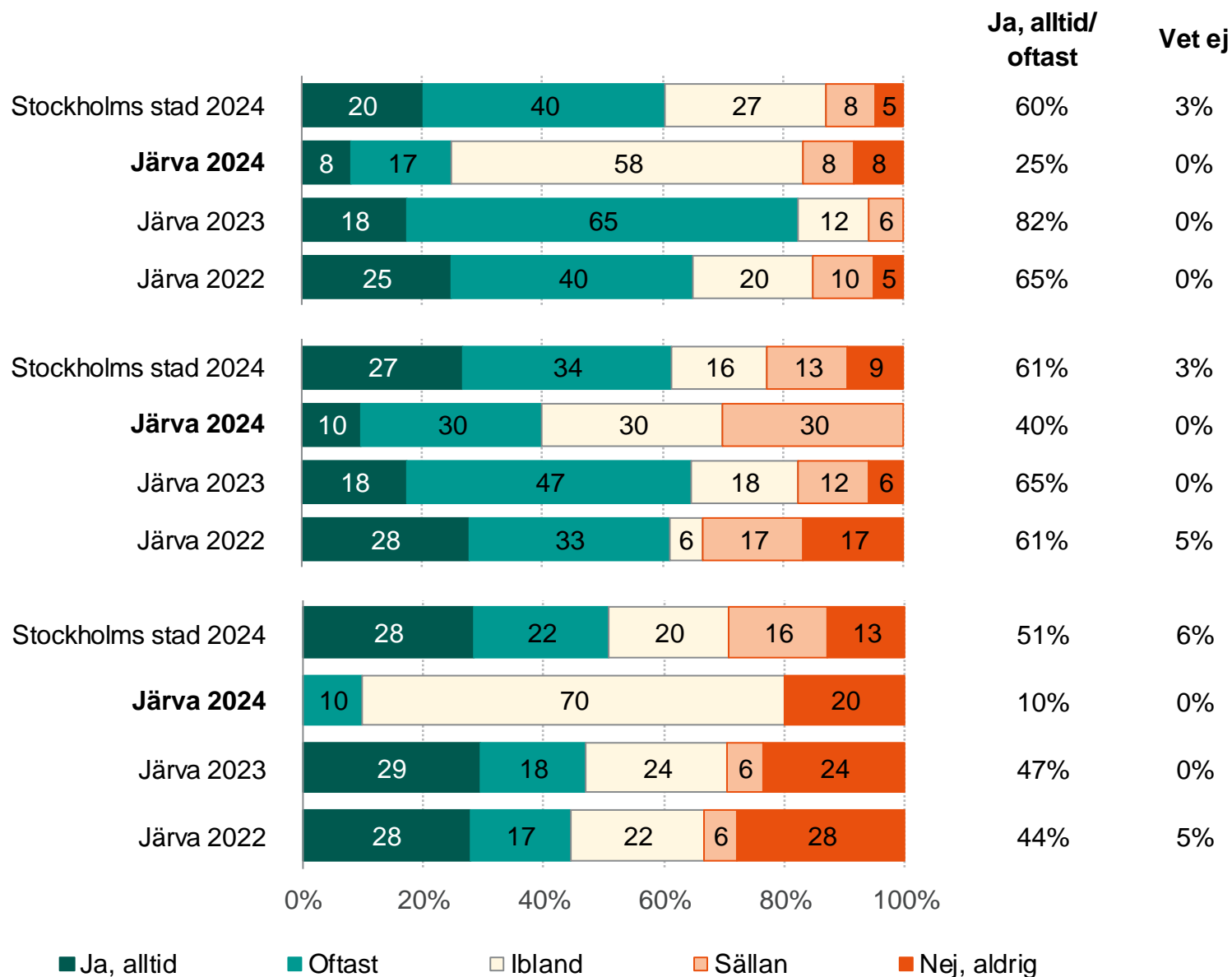


# Hjälpens utförande

**Brukar personalen komma på avtalad tid?**

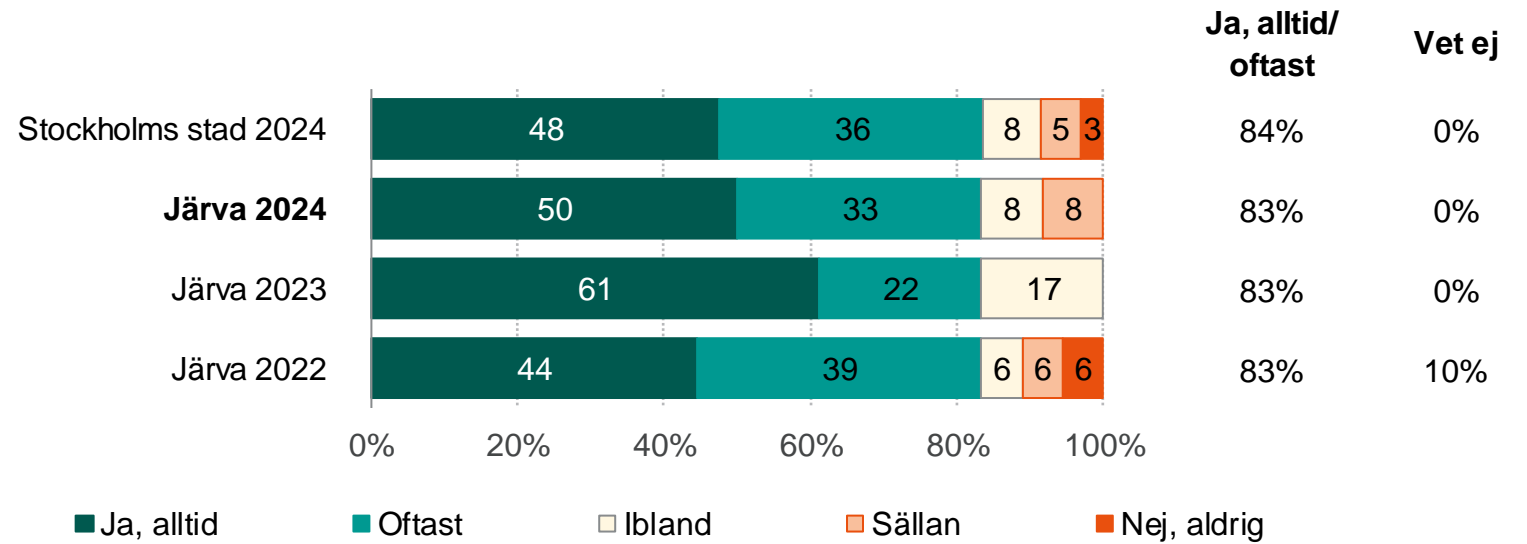
**Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?**

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



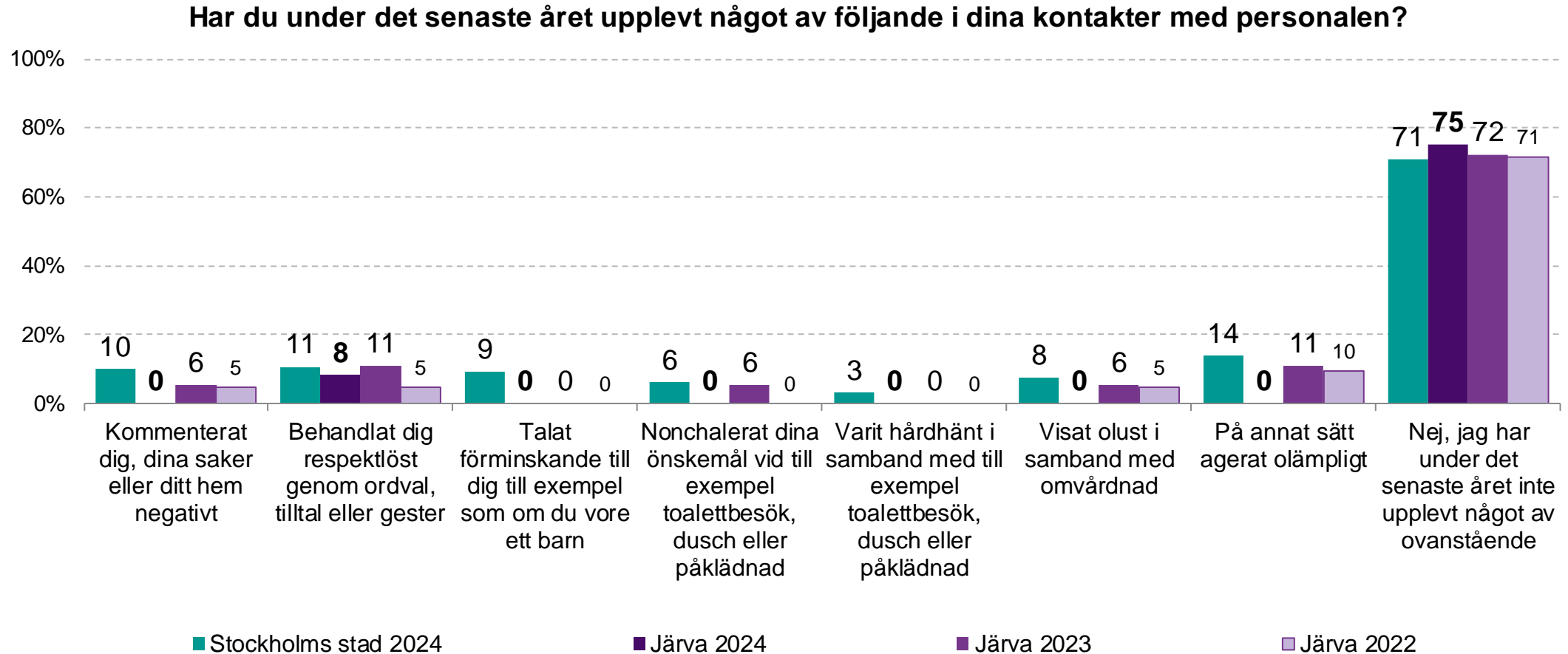
# Bemötande

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



# Bemötande

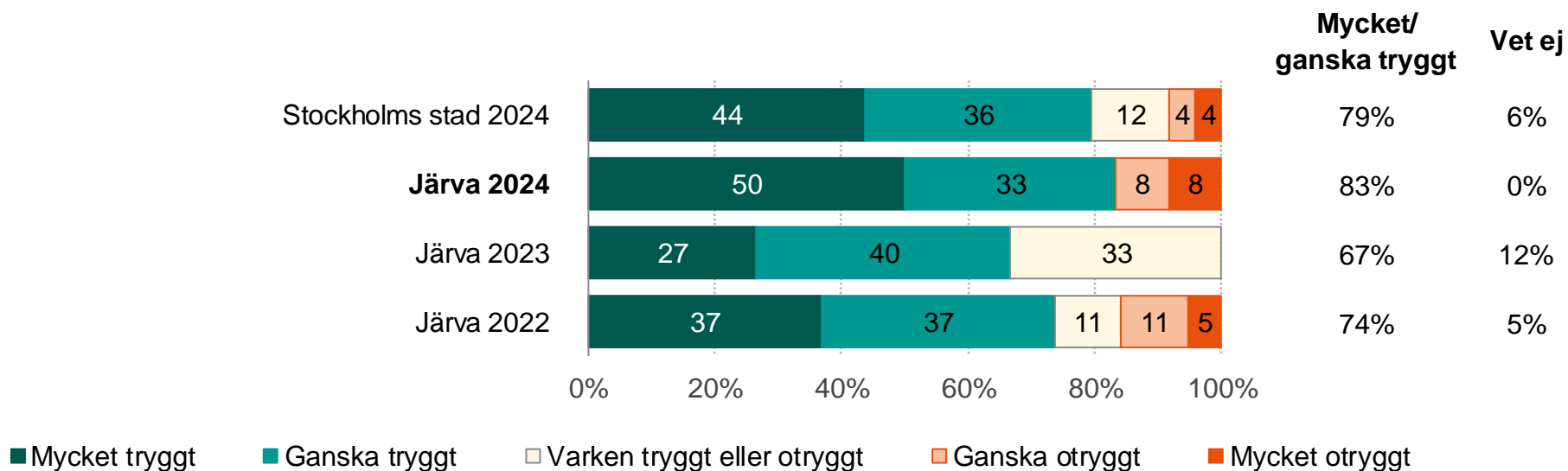
- Notera att staplarna kan summera till mer än 100% då mer än ett svar har kunnat anges.





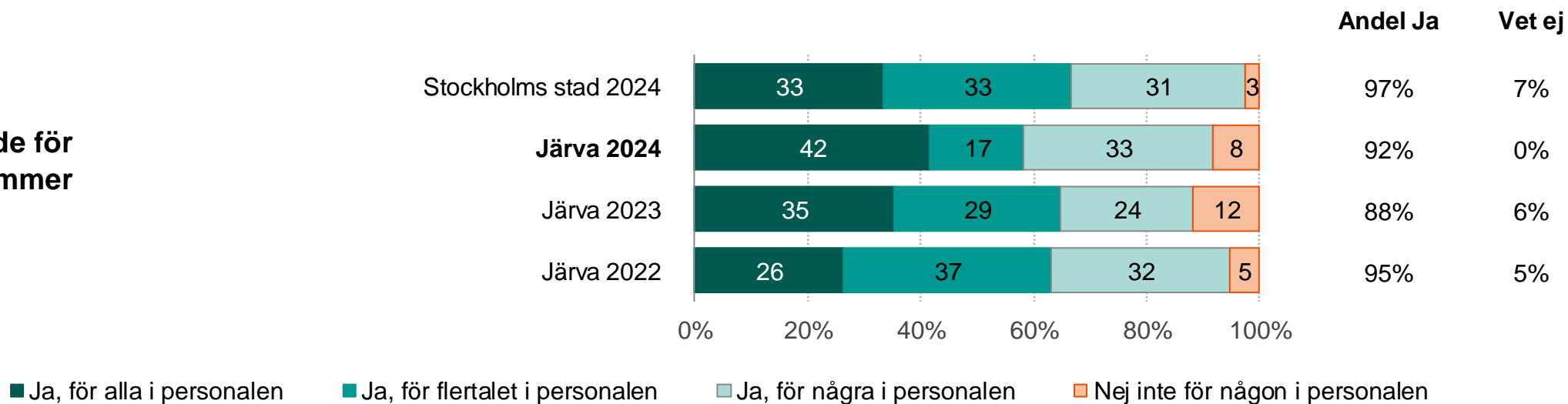
# Trygghet

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



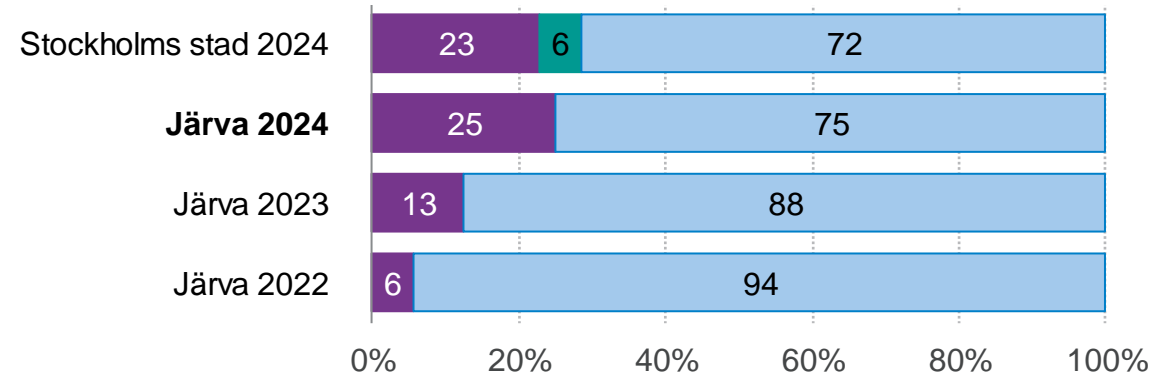
# Trygghet

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



# Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



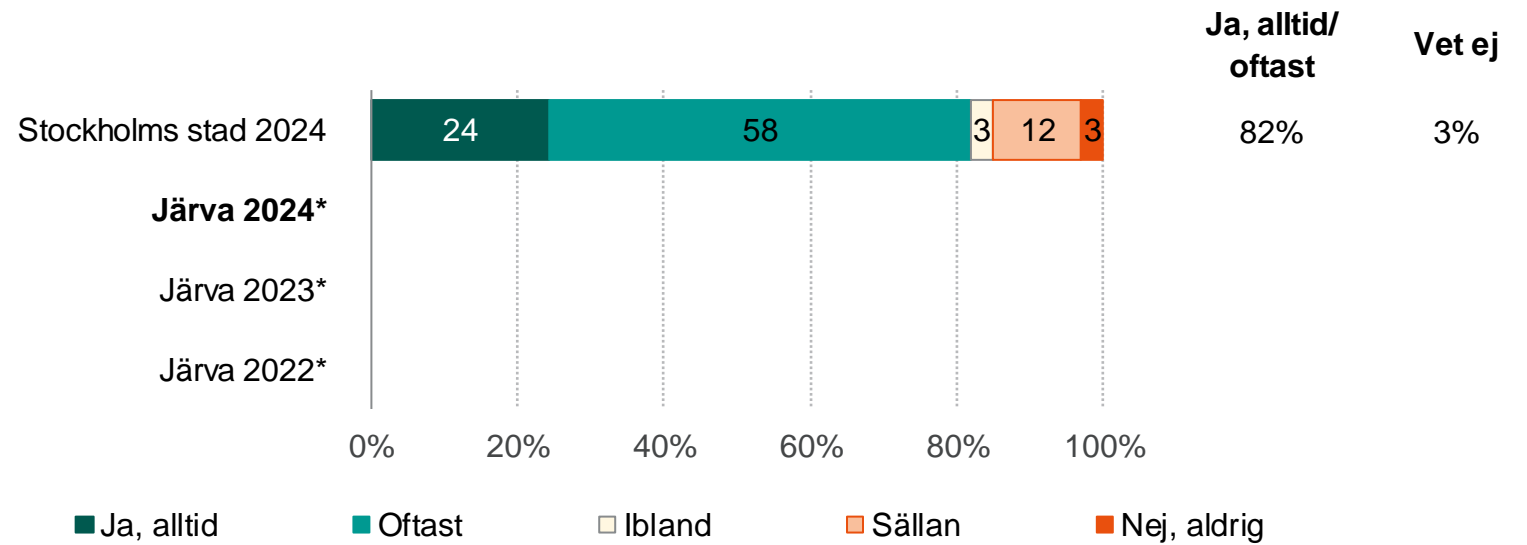
■ Ja, de hjälper mig med matlagning

■ Ja, jag får hemlevererade matportioner

■ Nej, jag har inte hjälp med maten från hemtjänsten

# Maten

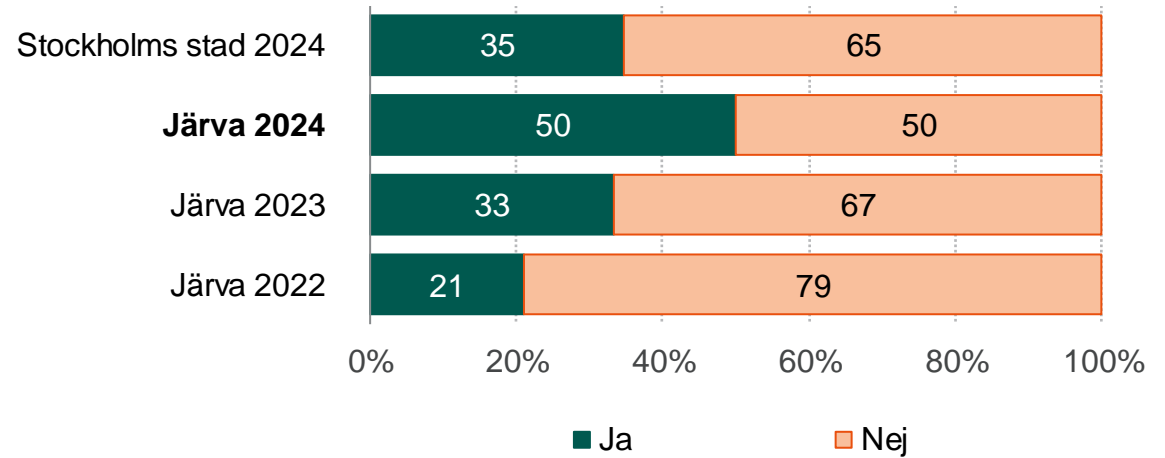
Smakar maten bra?



\* För få svar.

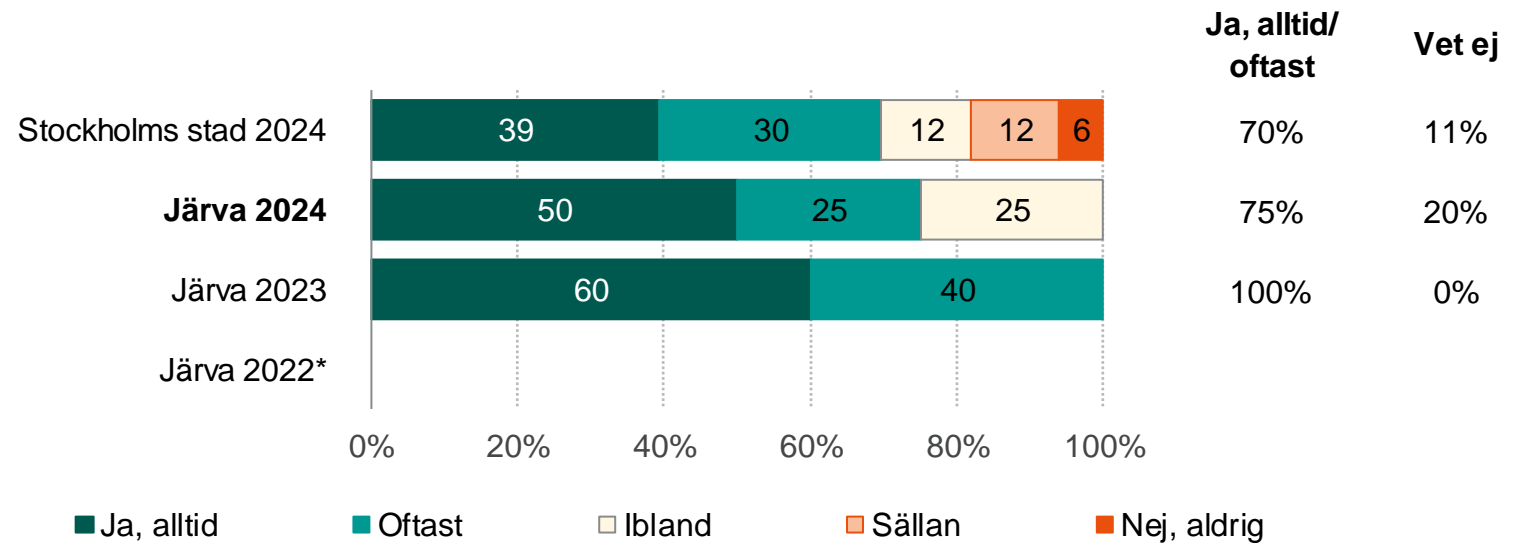
# Aktiviteter

Är du beviljad promenad  
eller utevistelse?



# Aktiviteter

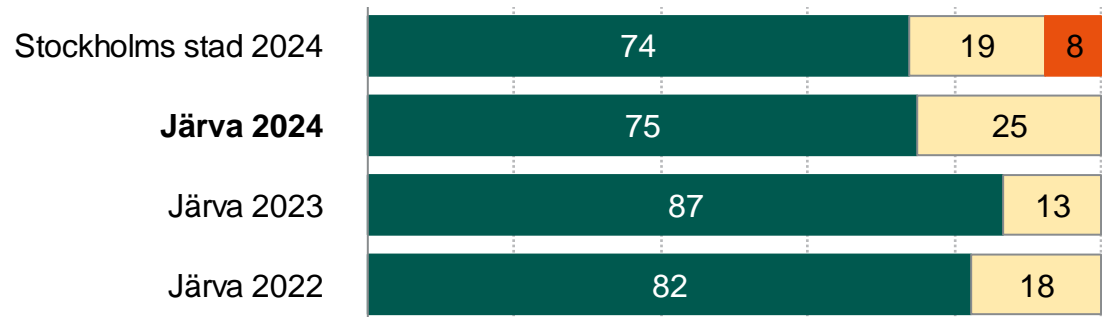
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



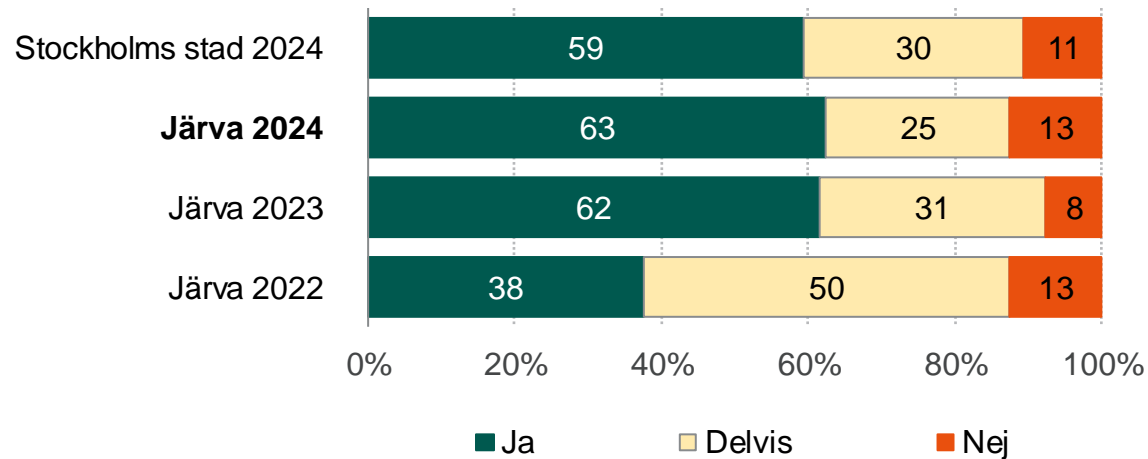
\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren på  
ett bra sätt?

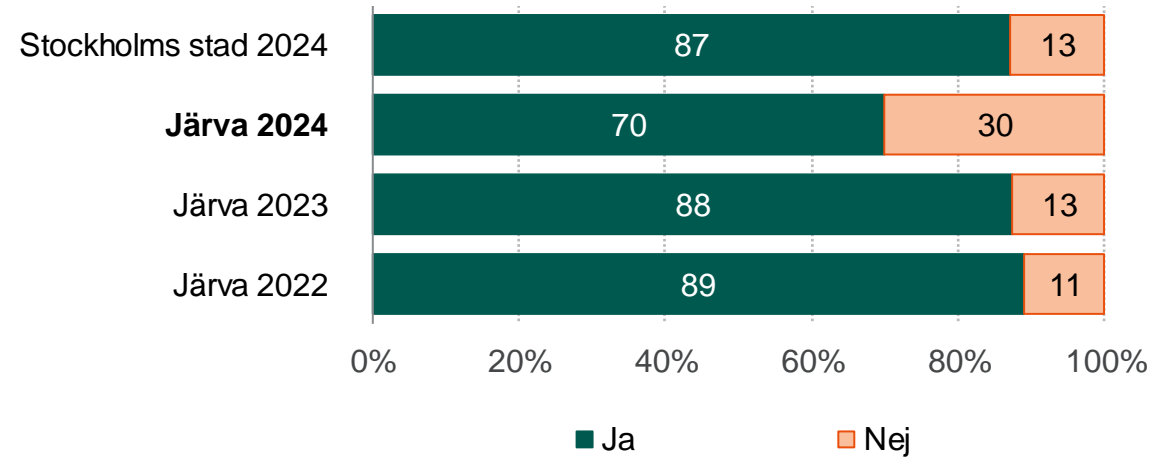


Är handläggarens beslut  
anpassat efter dina  
behov?



# Kontakter med kommunen

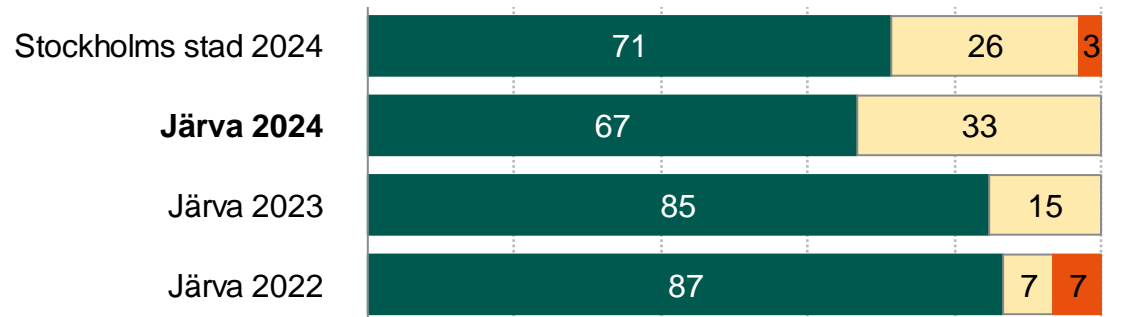
Vet du vilka insatser du är beviljad?



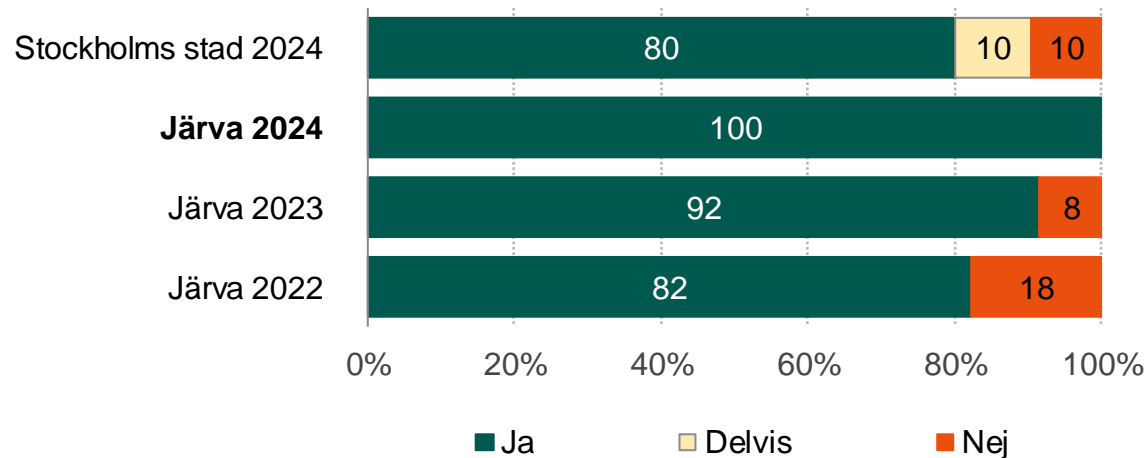


# Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

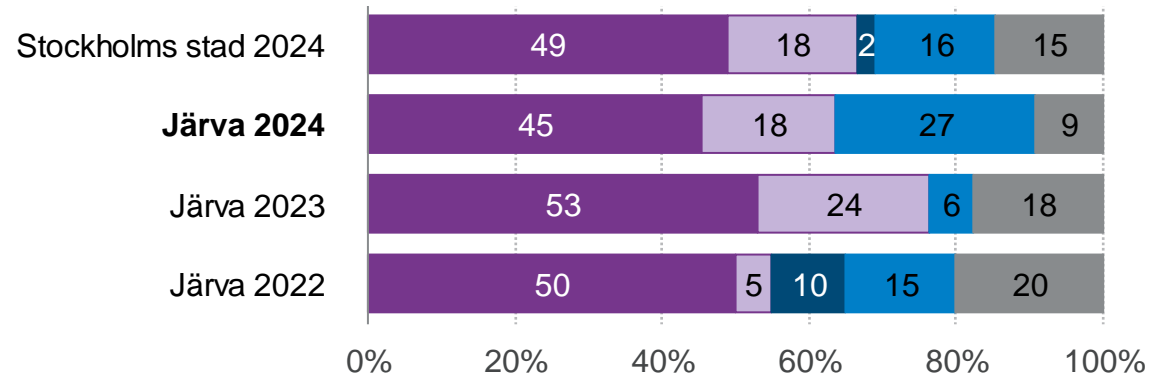


Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (Kommunal hemtjänst eller olika privata företag)



# Kontakter med kommunen

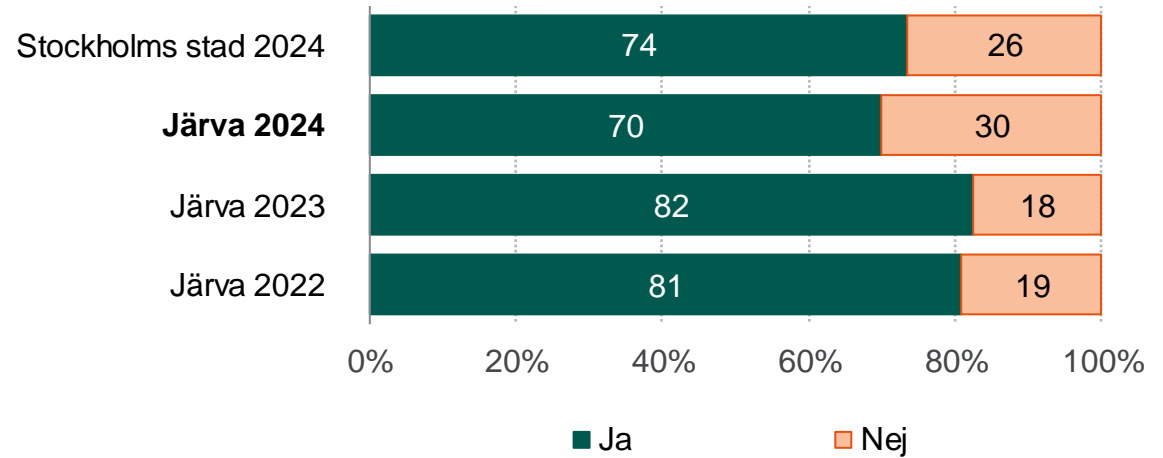
Vem har valt din hemtjänst?



■ Jag har valt själv   ■ Jag har valt tillsammans med en närstående   ■ Anhörig/god man har valt åt mig   ■ Annan 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?

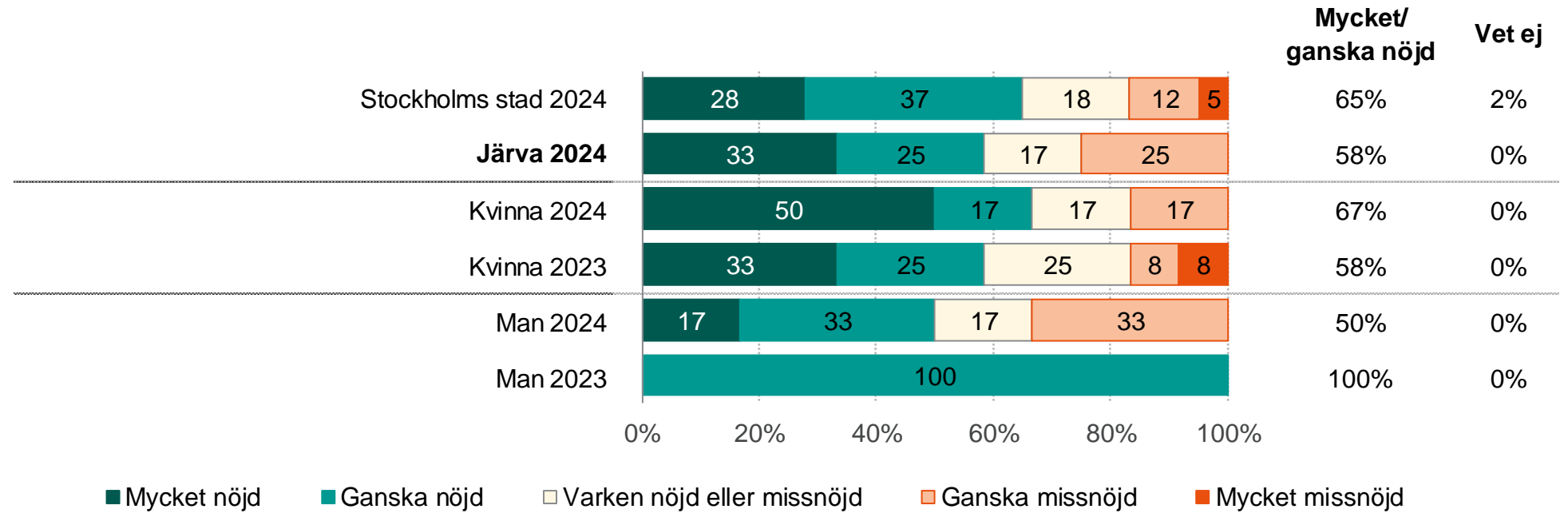


# Resultat

Jämförelse kön

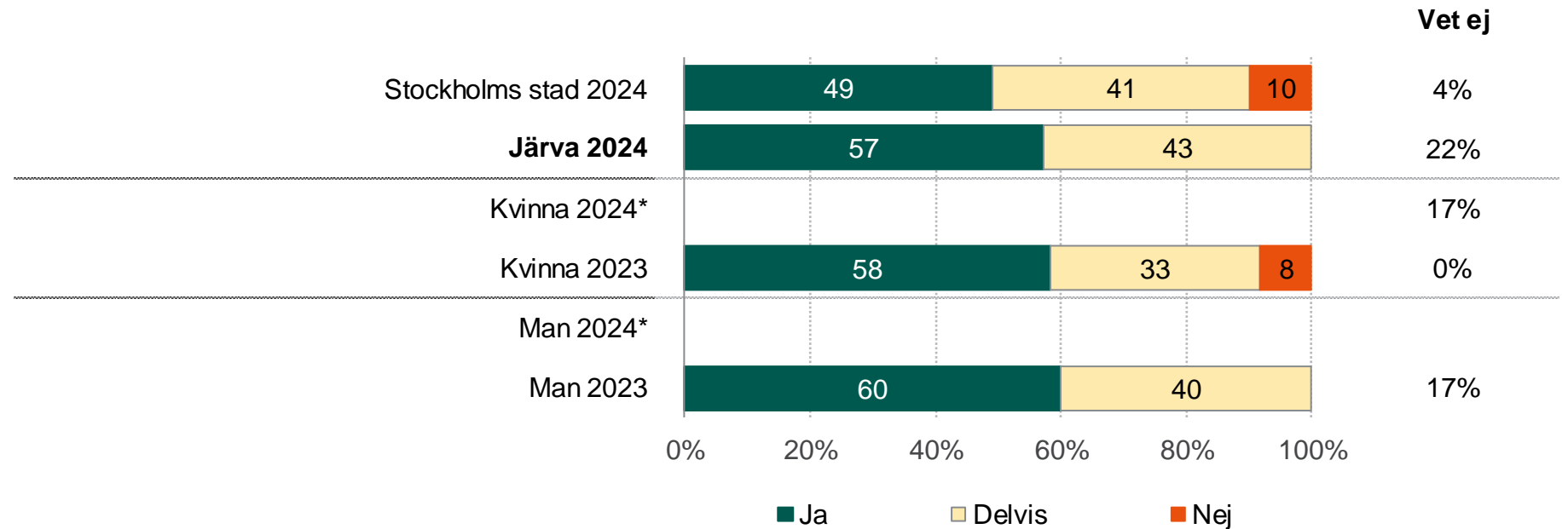
# Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?



# Hemtjänsten i sin helhet

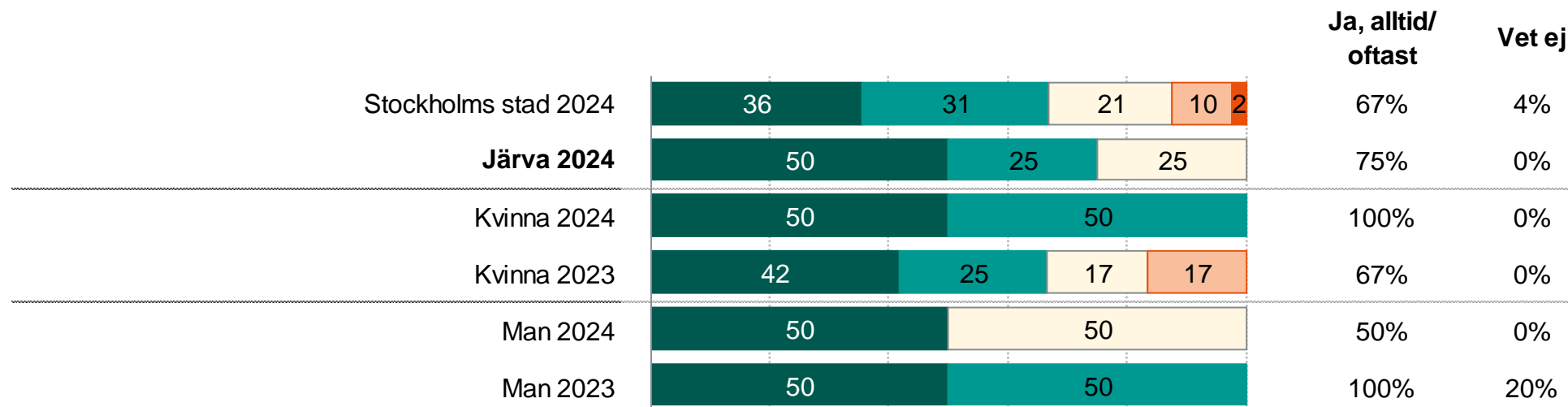
Uppfyller hemtjänsten  
dina behov av stöd och  
hjälp?



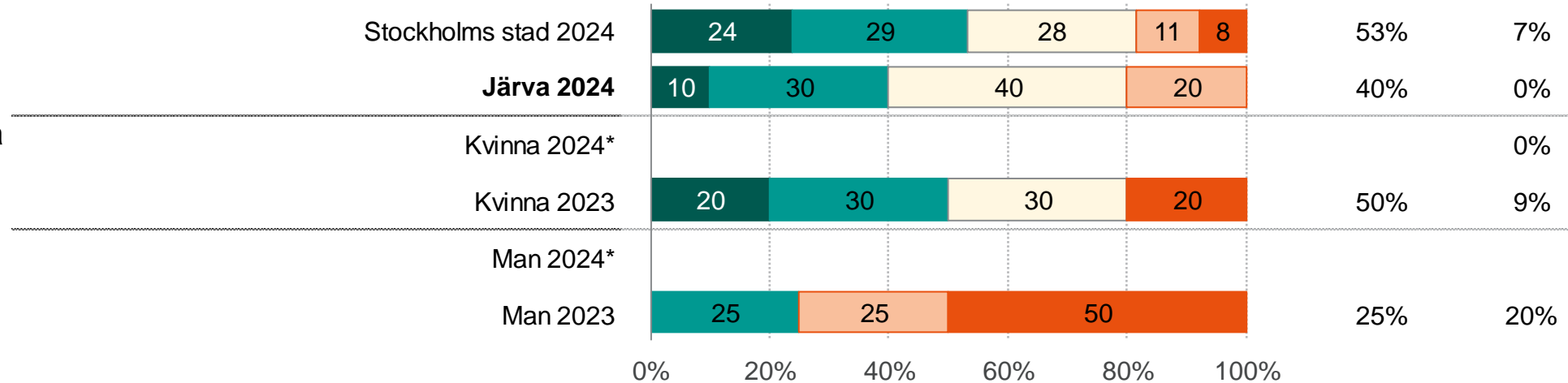
\* För få svar.

# Inflytande

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



Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

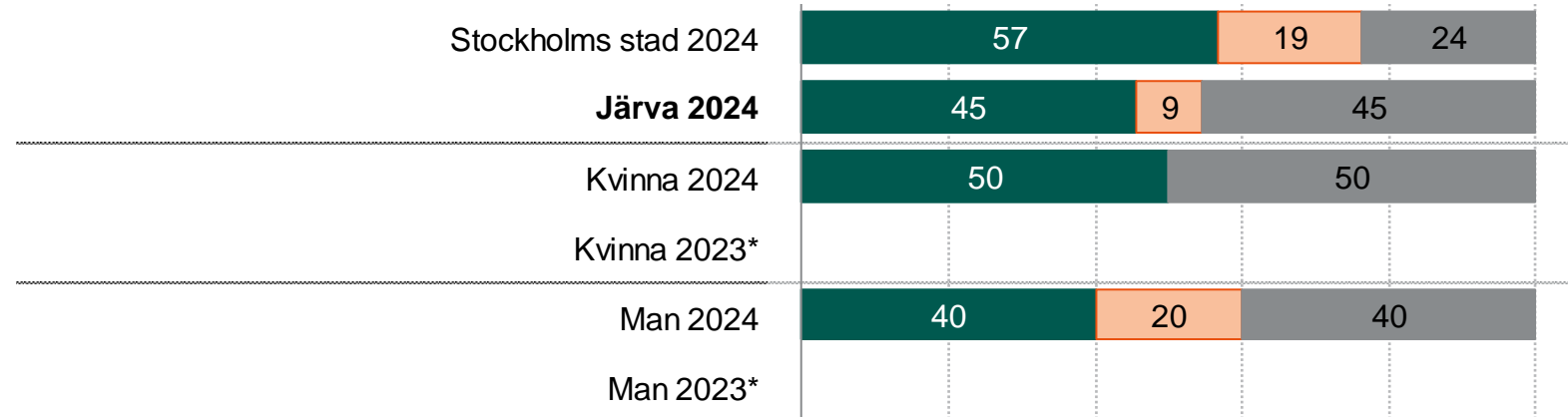


■ Ja, alltid    
 ■ Oftast    
 ■ Ibland    
 ■ Sällan    
 ■ Nej, aldrig

\* För få svar.

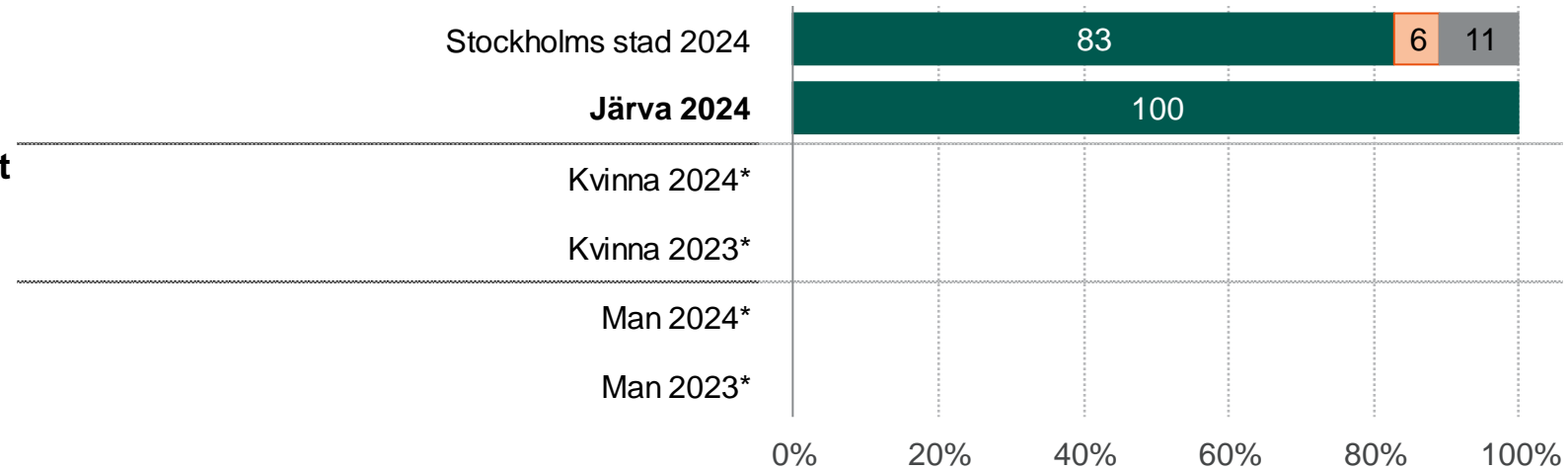
# Inflytande

Har du en genomförandeplan?



Om 'Ja' på frågan ovan:

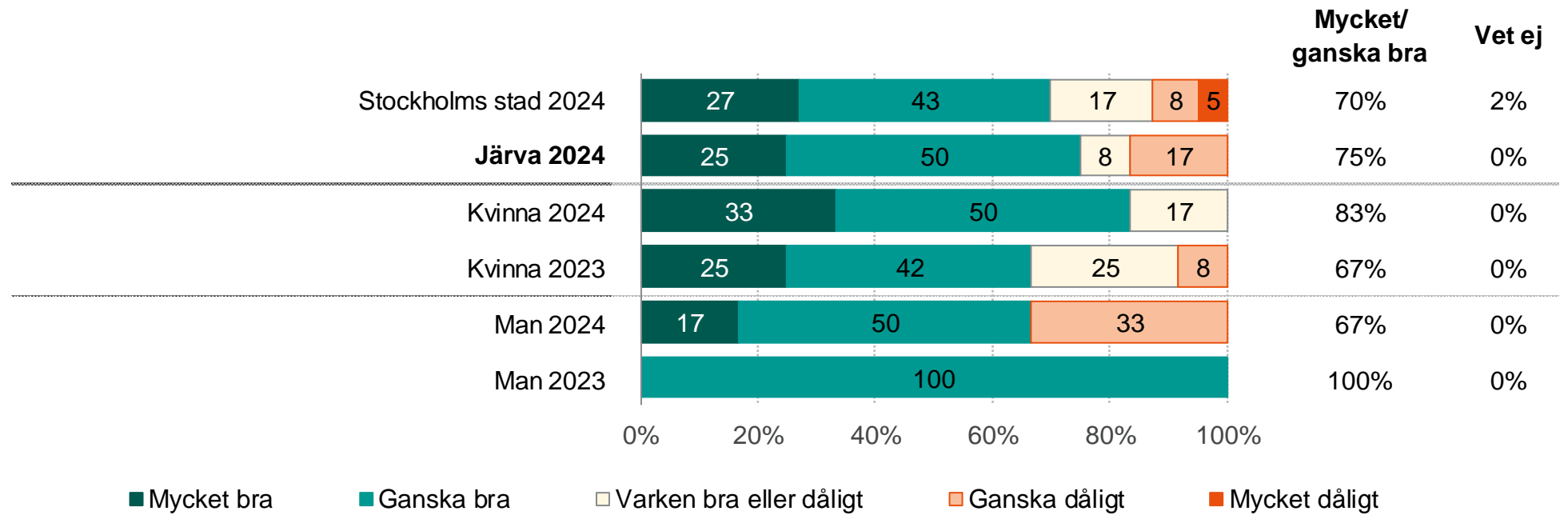
Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?





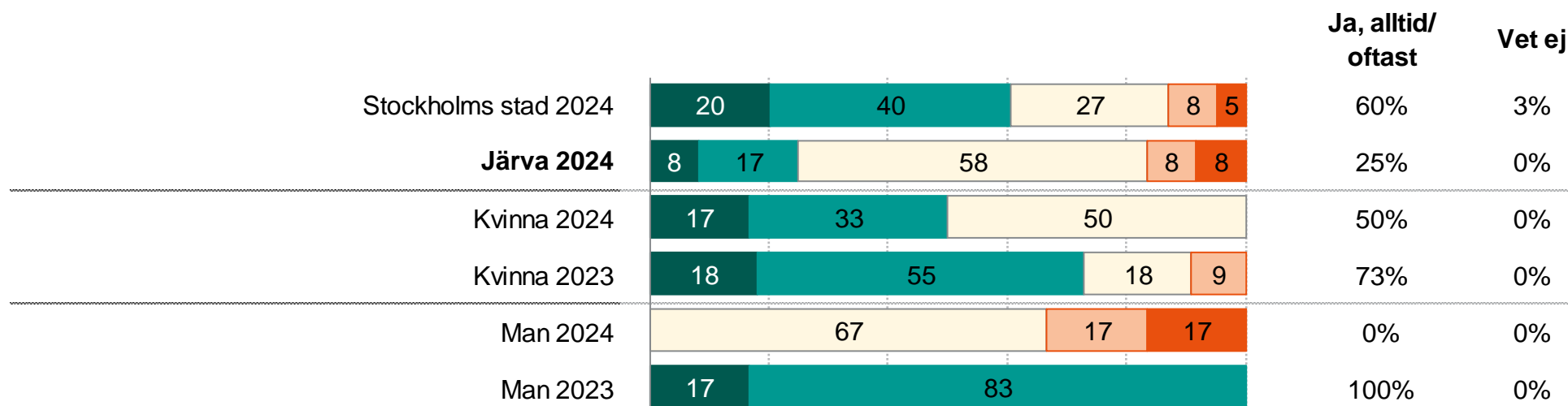
# Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

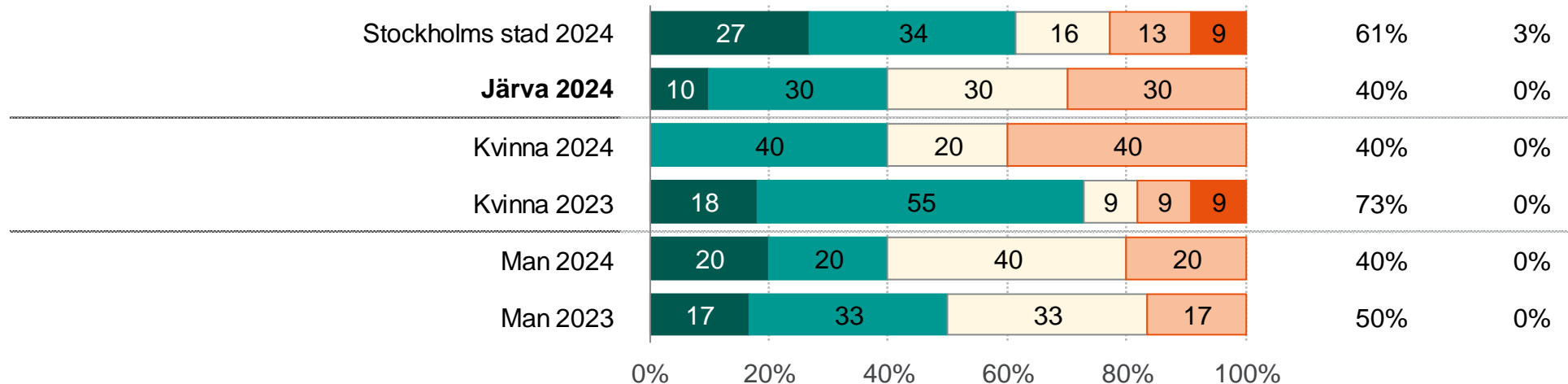


# Hjälpens utförande

**Brukar personalen komma på avtalad tid?**

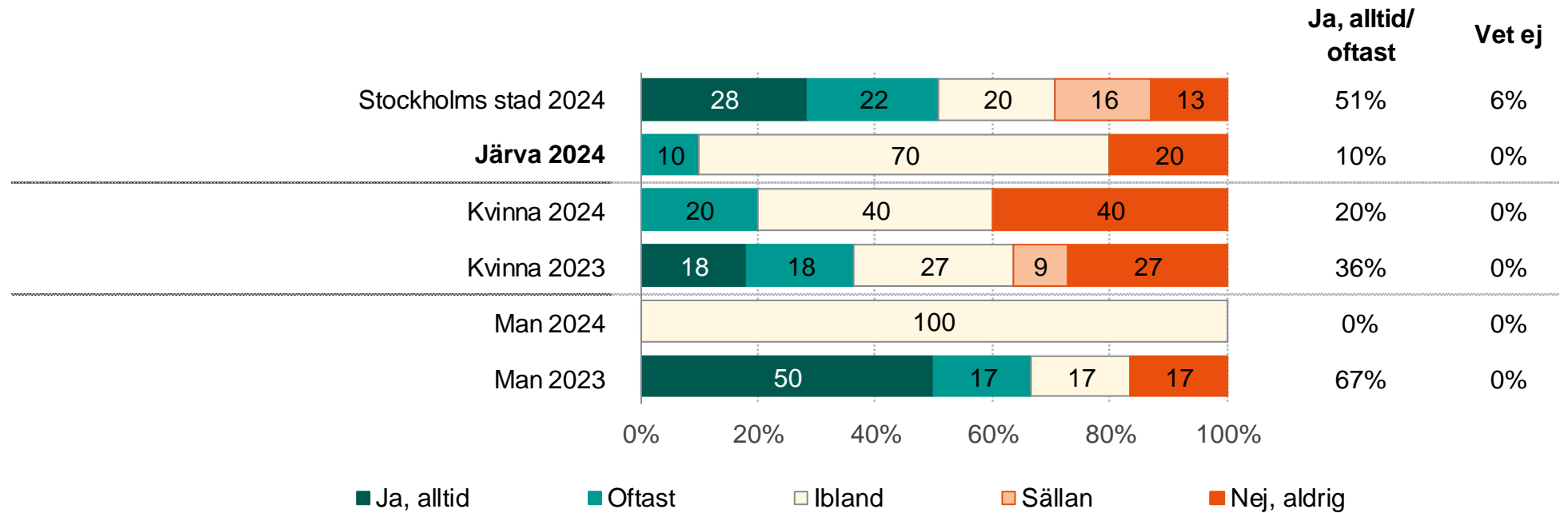


**Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?**



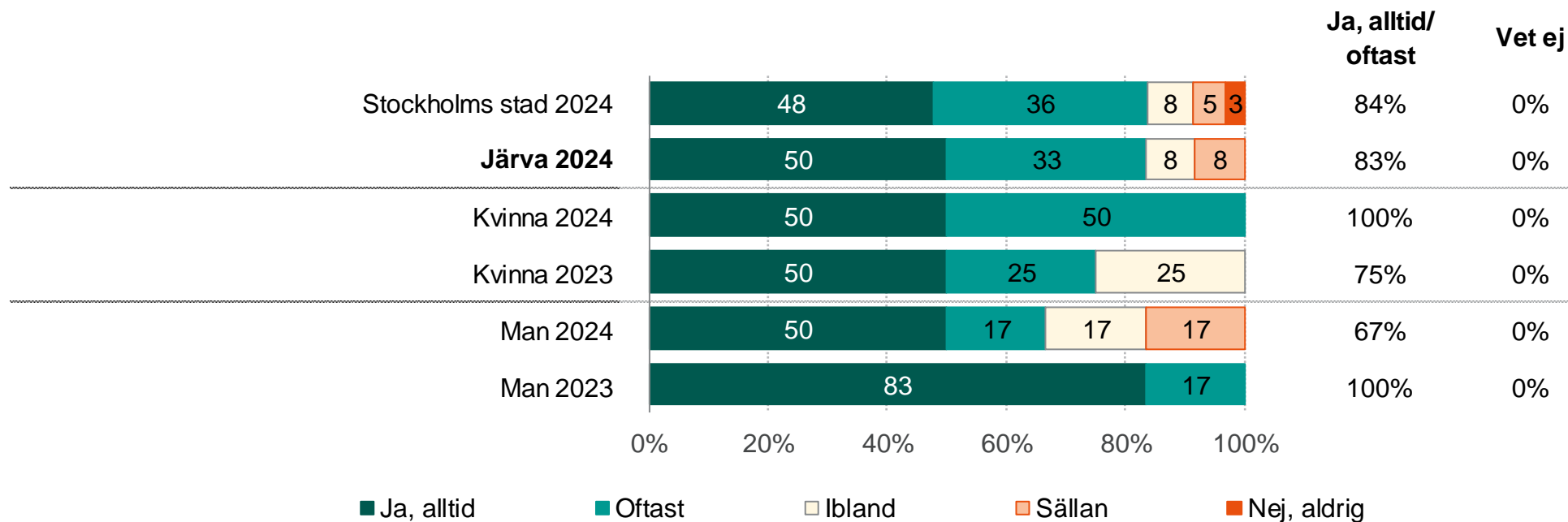
# Hjälpens utförande

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



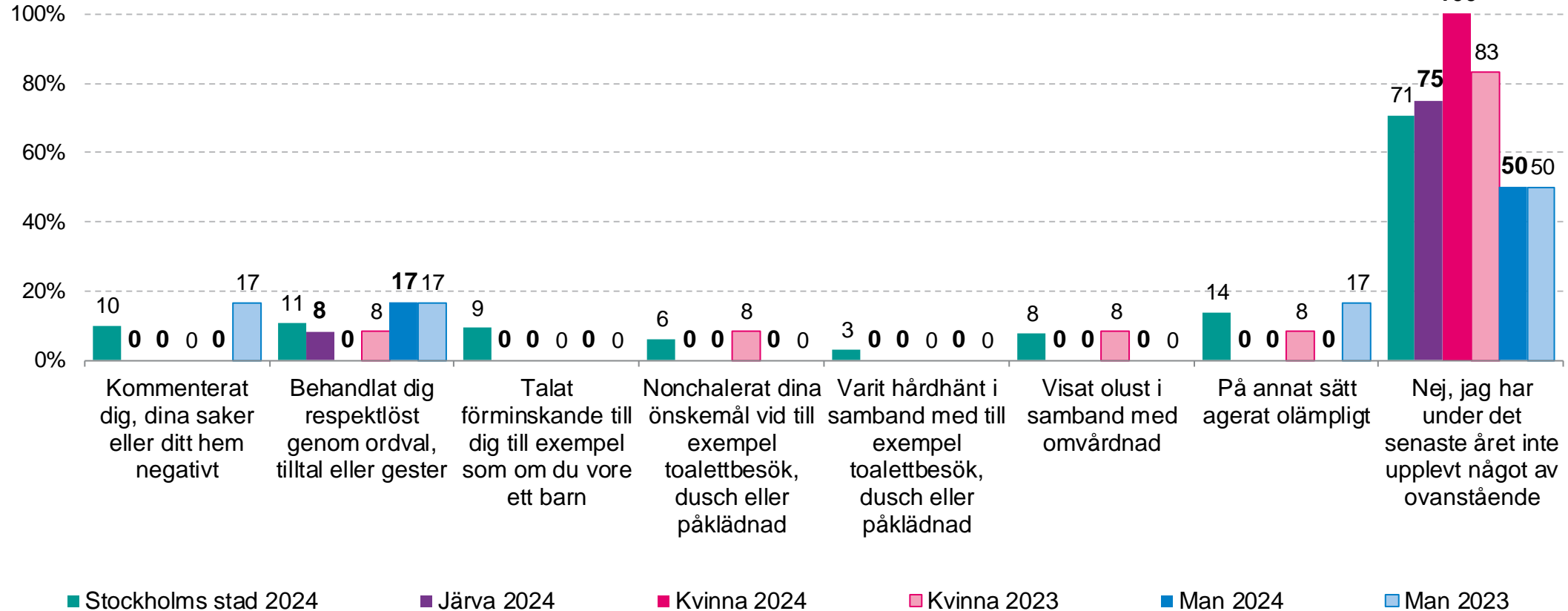
# Bemötande

Brukar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?



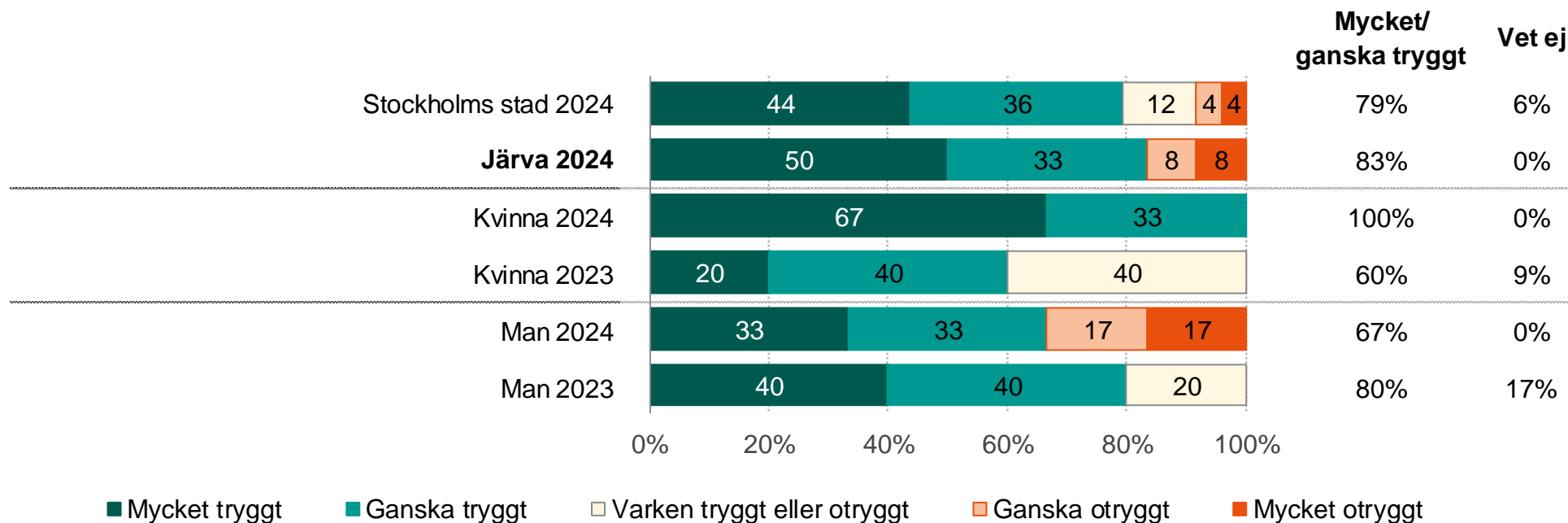
# Bemötande

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



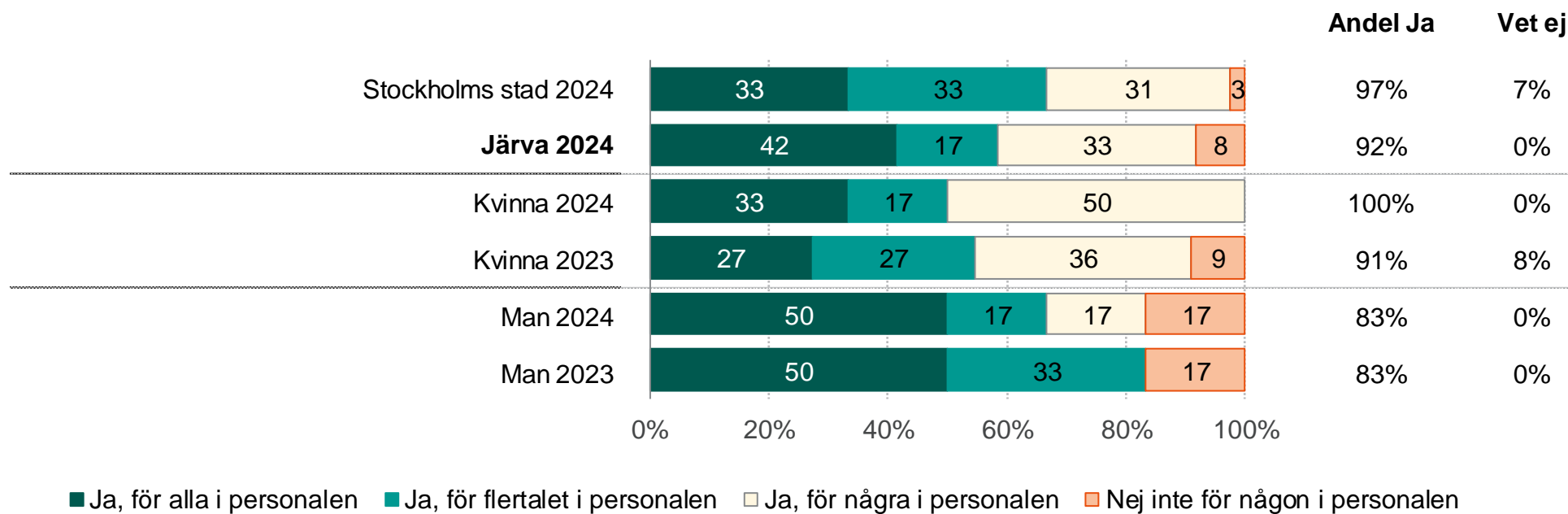
# Trygghet

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



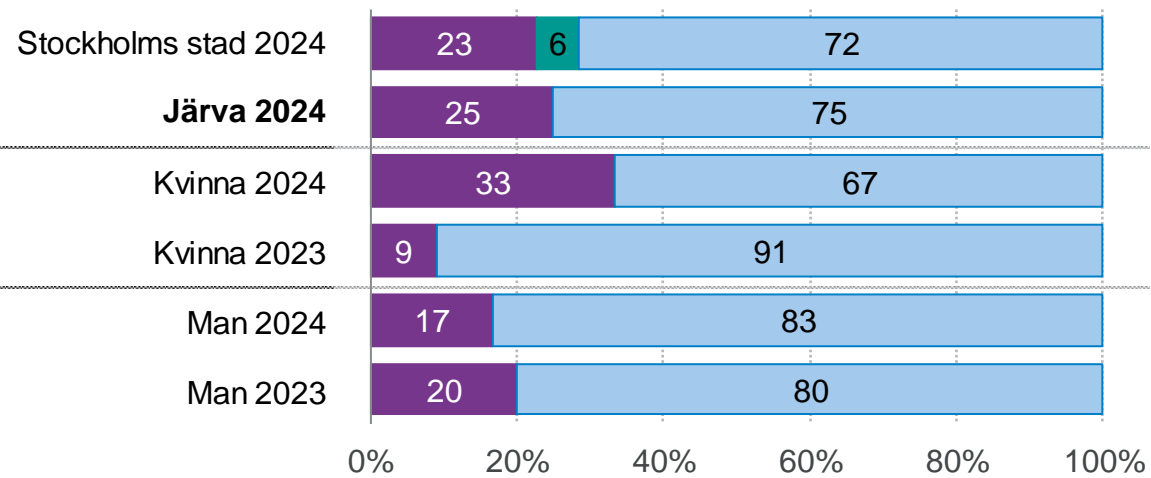
# Trygghet

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



# Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

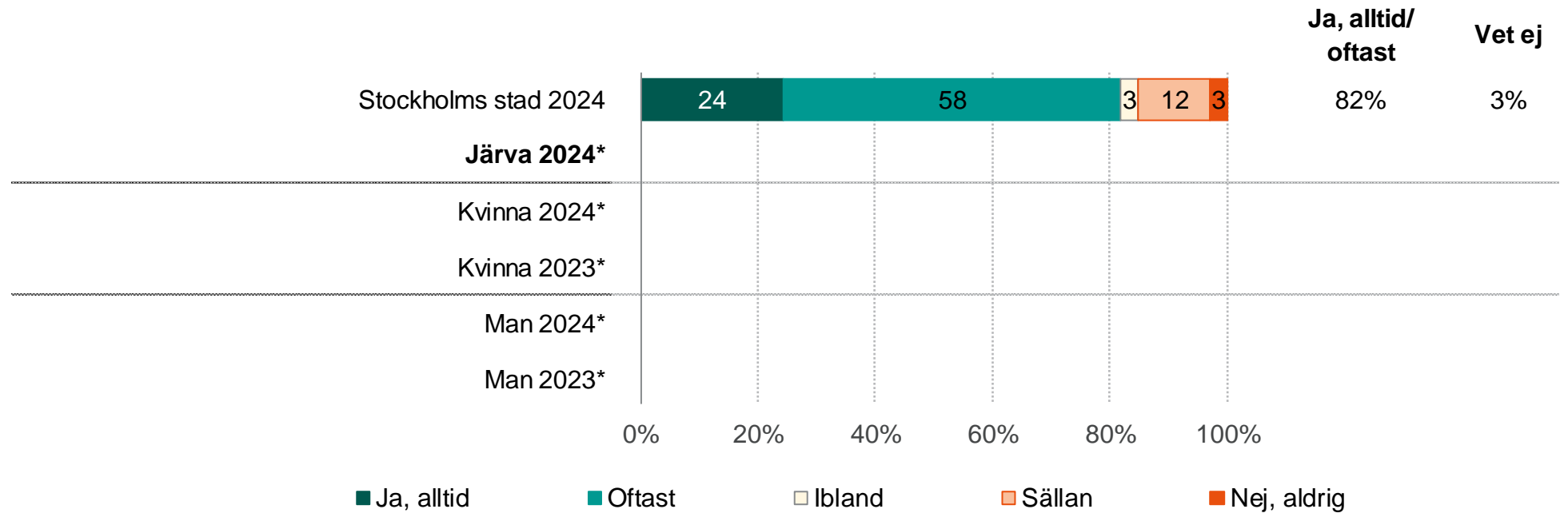


■ Ja, de hjälper mig med matlagning ■ Ja, jag får hemlevererade matportioner ■ Nej, jag har inte hjälp med maten från hemtjänsten



# Maten

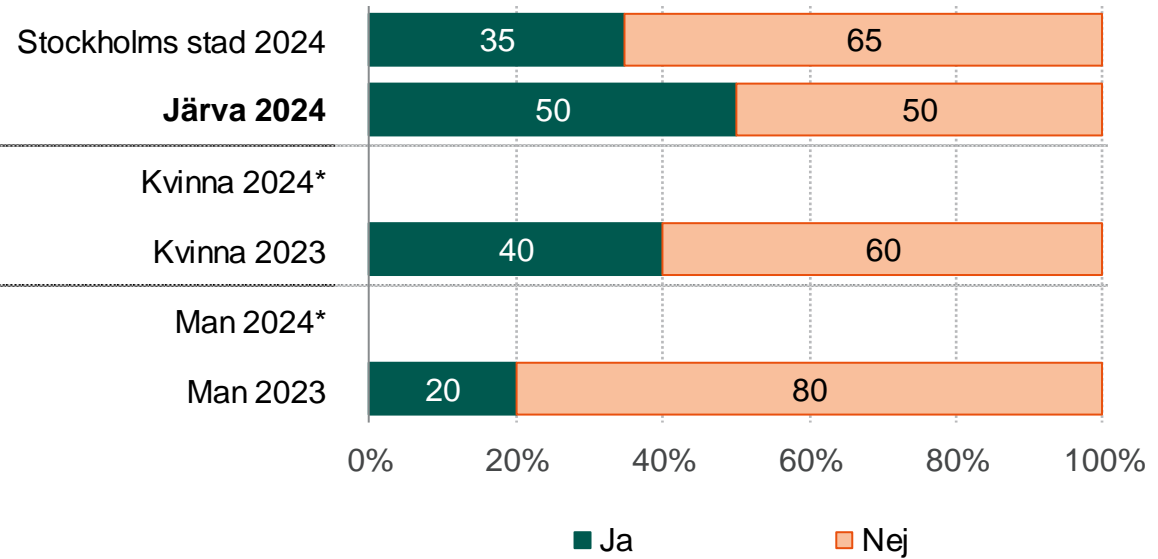
Smakar maten bra?



\* För få svar.

# Aktiviteter

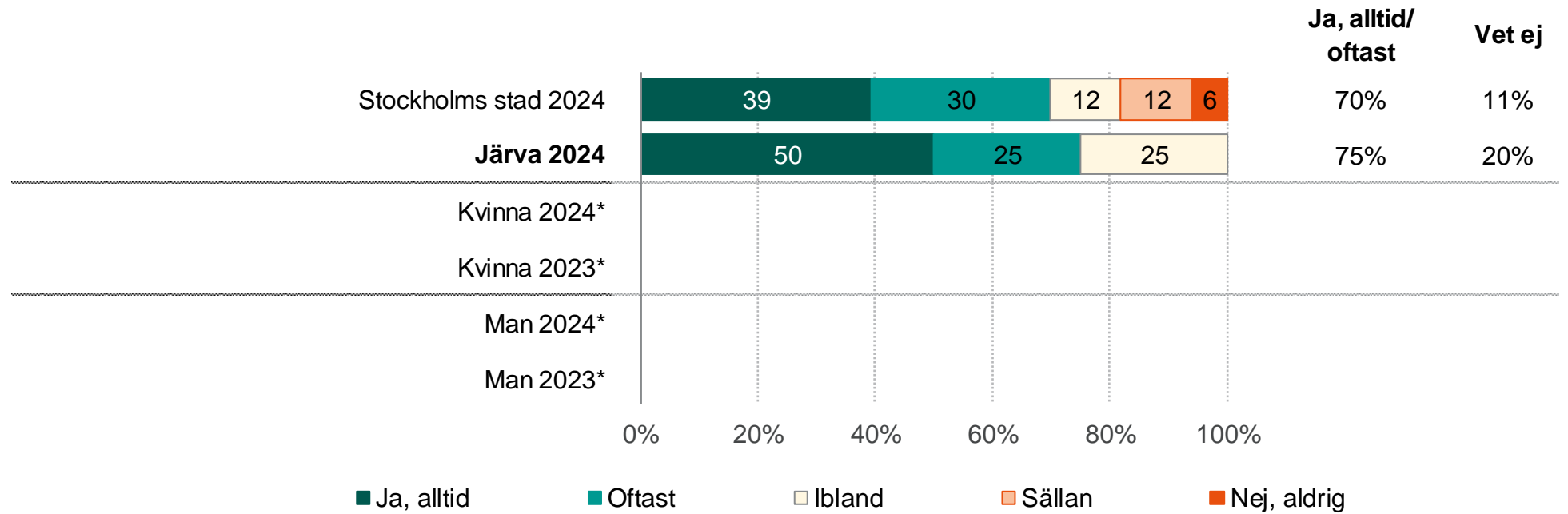
Är du beviljad promenad  
eller utevistelse?



\* För få svar.

# Aktiviteter

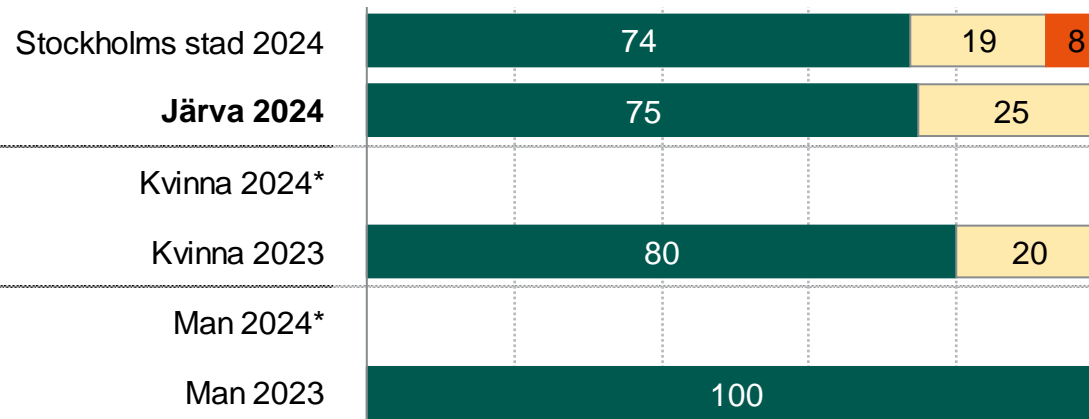
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



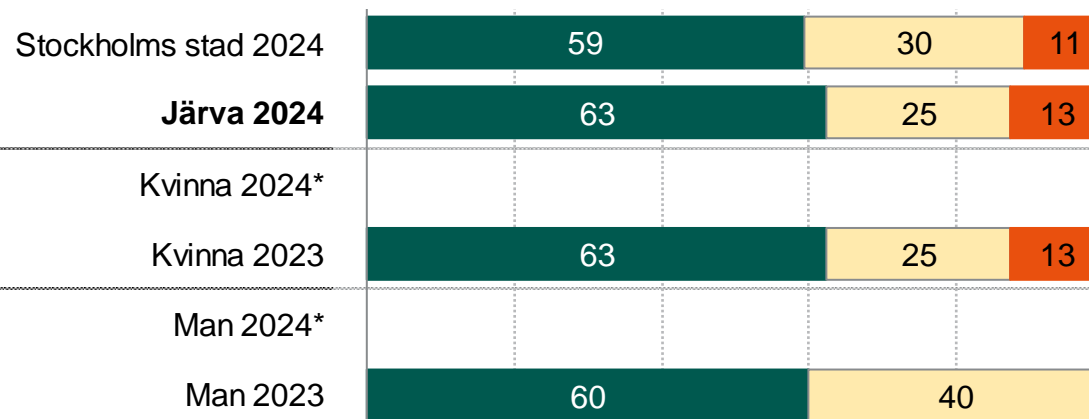
\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren på  
ett bra sätt?



Är handläggarens beslut  
anpassat efter dina  
behov?



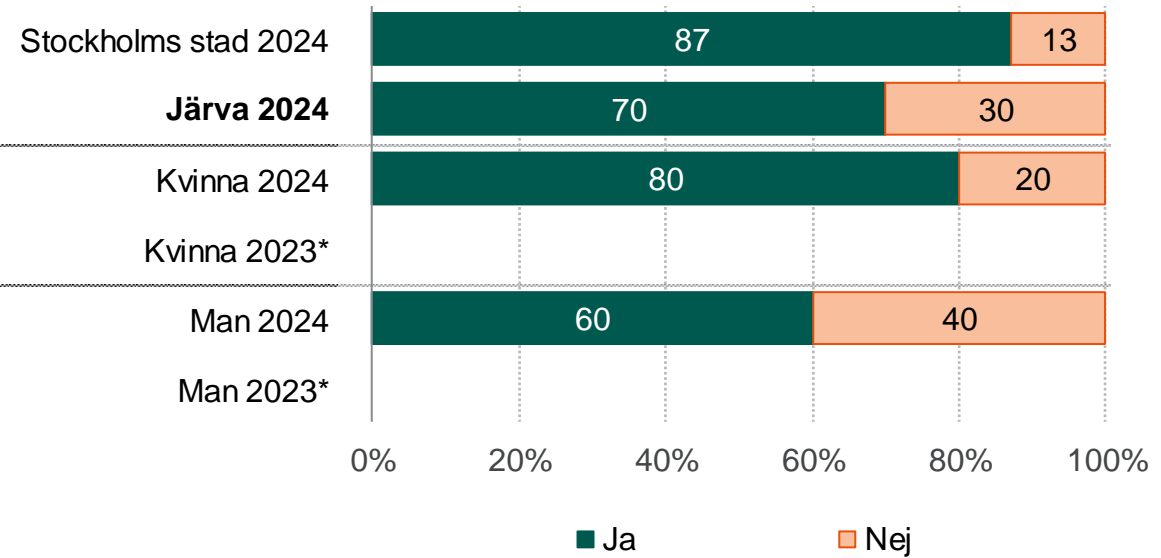
0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Ja ■ Delvis ■ Nej

\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

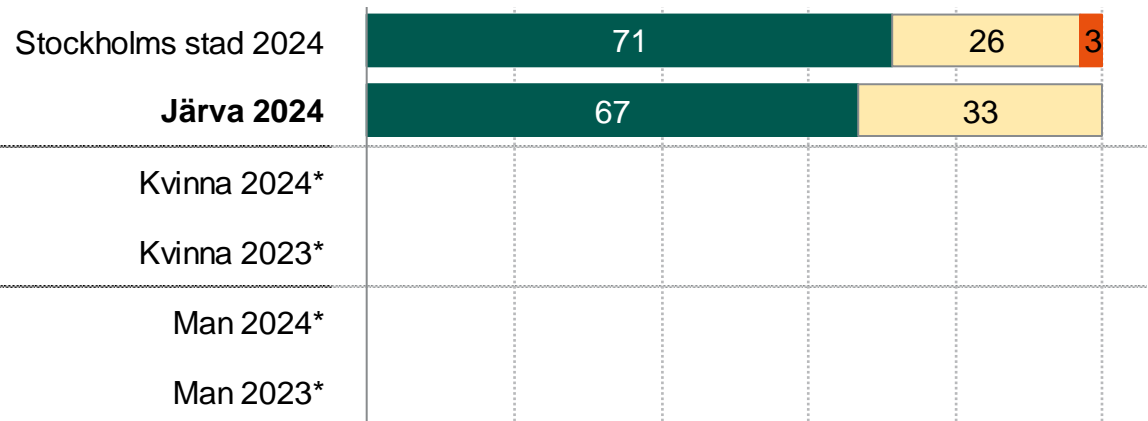
Vet du vilka insatser du är beviljad?



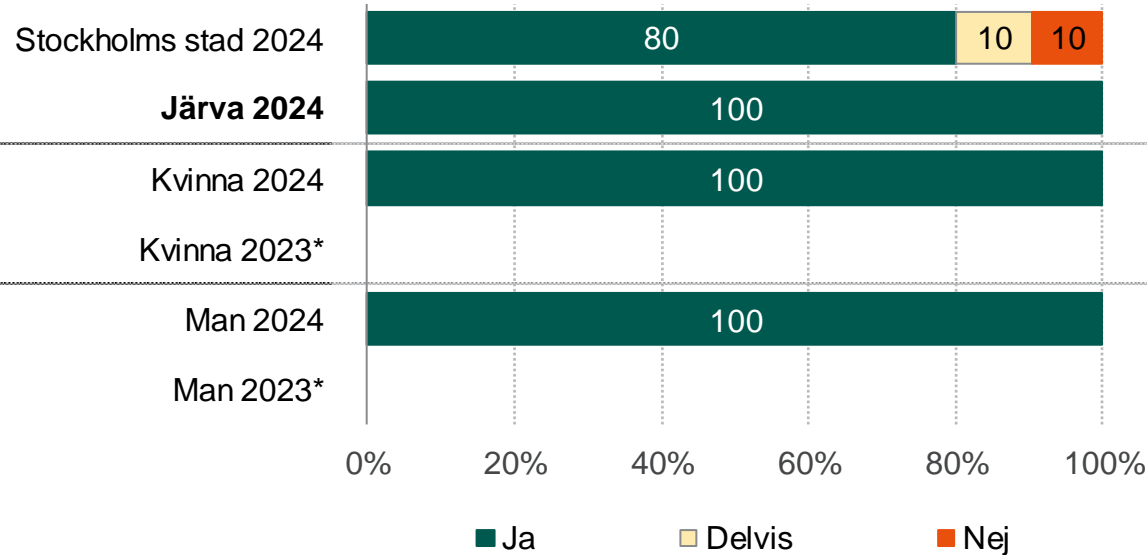
\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

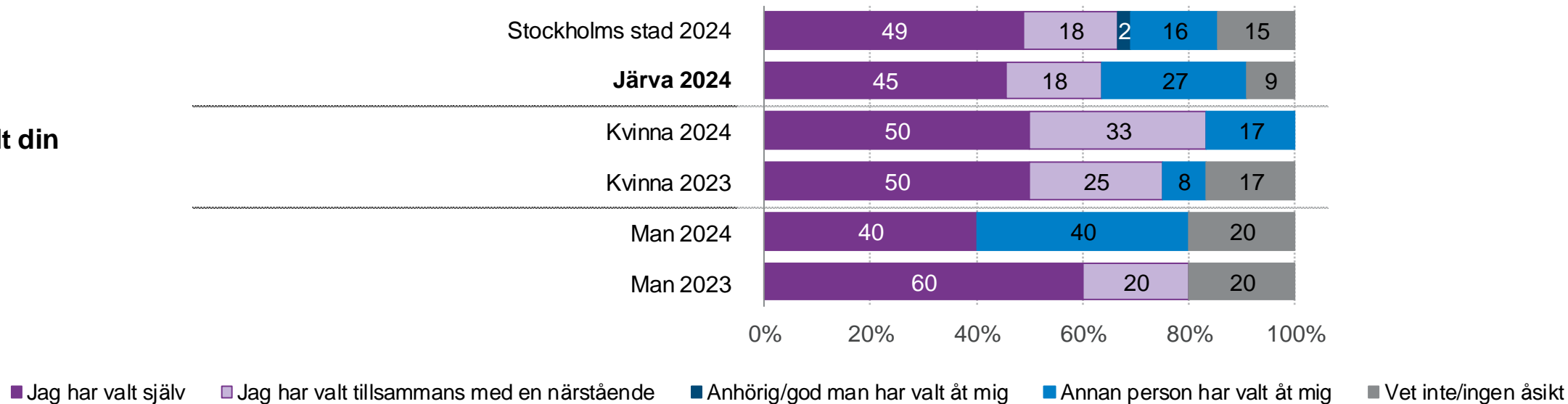


Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (Kommunal hemtjänst eller olika privata företag)



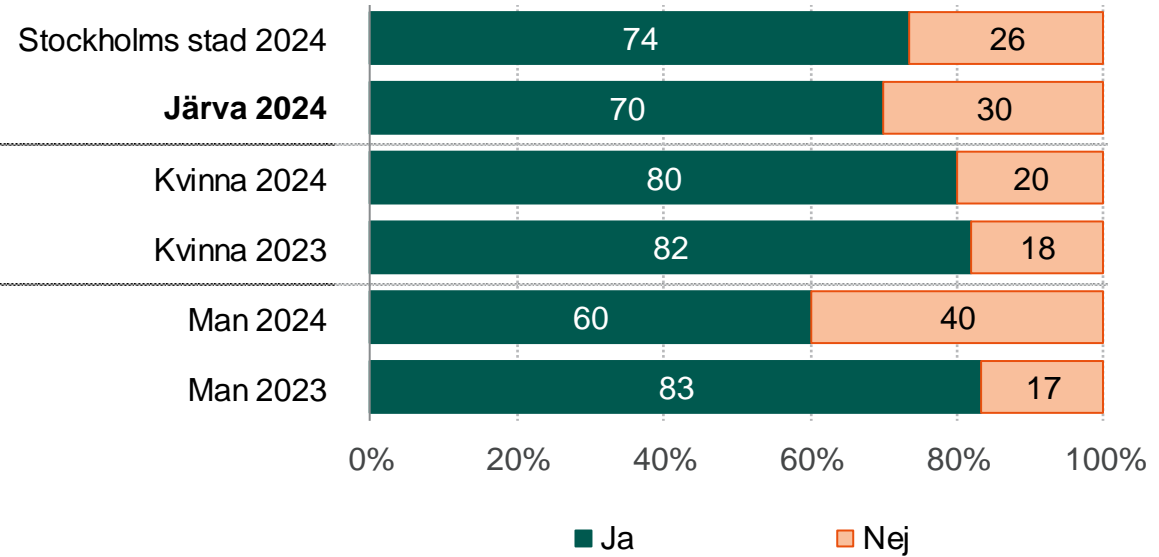
# Kontakter med kommunen

Vem har valt din hemtjänst?



# Kontakter med kommunen

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



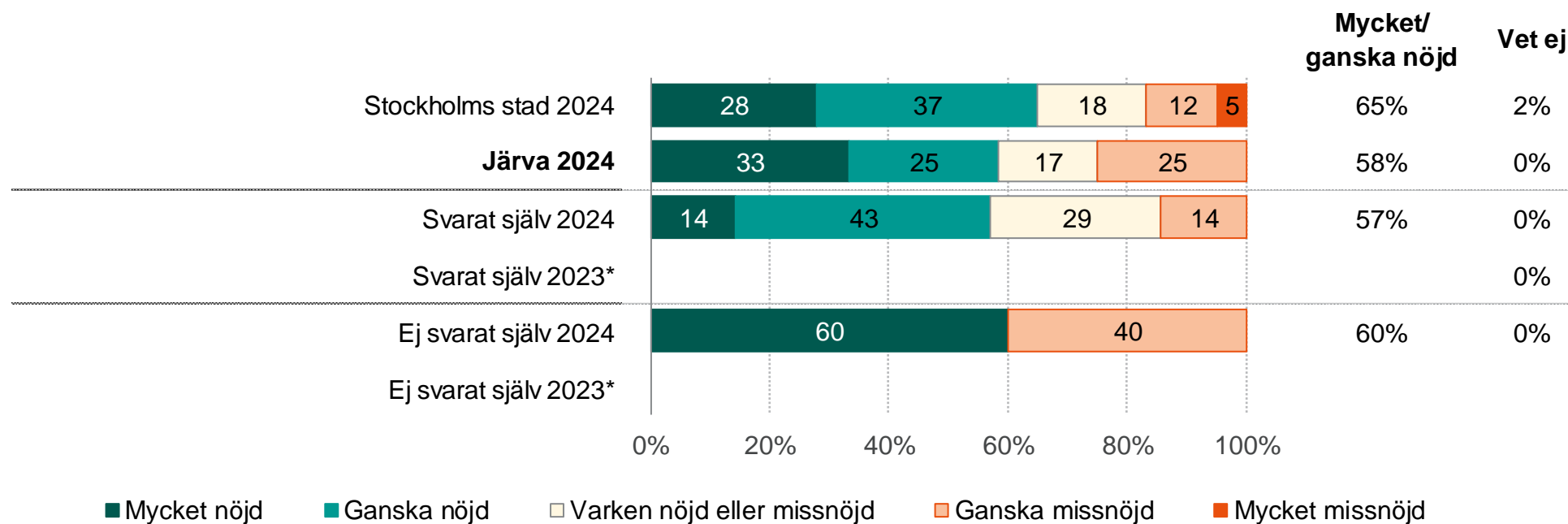


# Resultat

Jämförelse svarsmetod

# Hemtjänsten i sin helhet

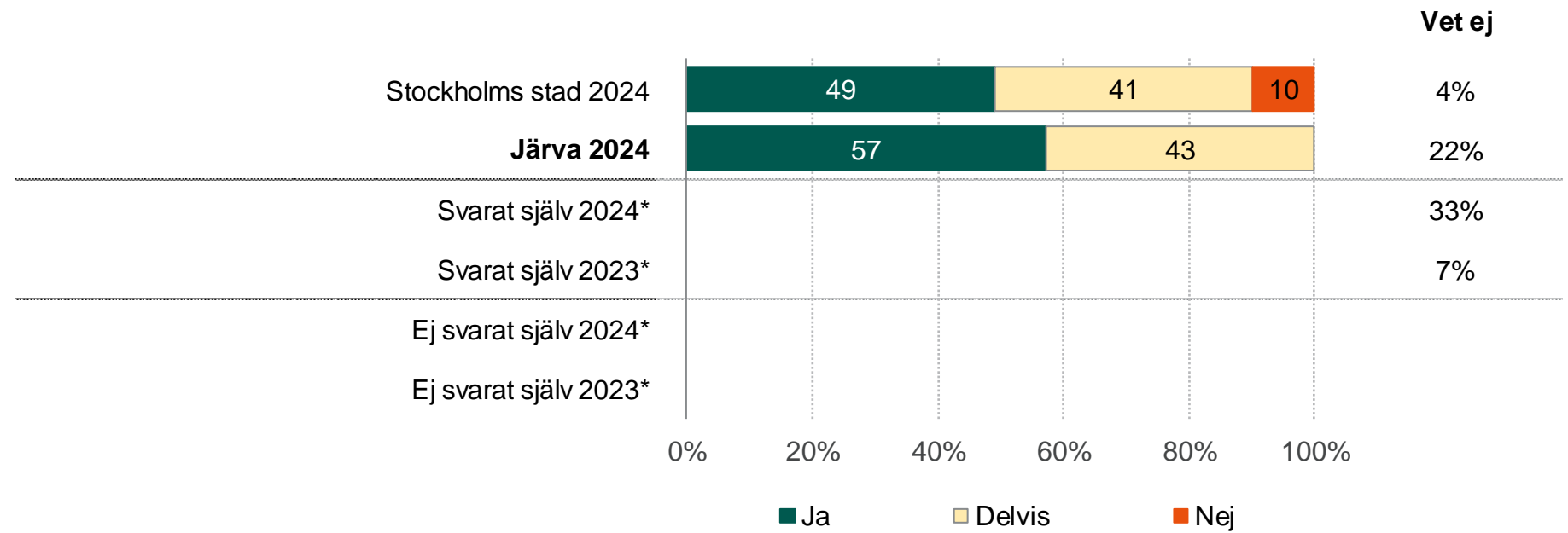
Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?



\* För få svar.

# Hemtjänsten i sin helhet

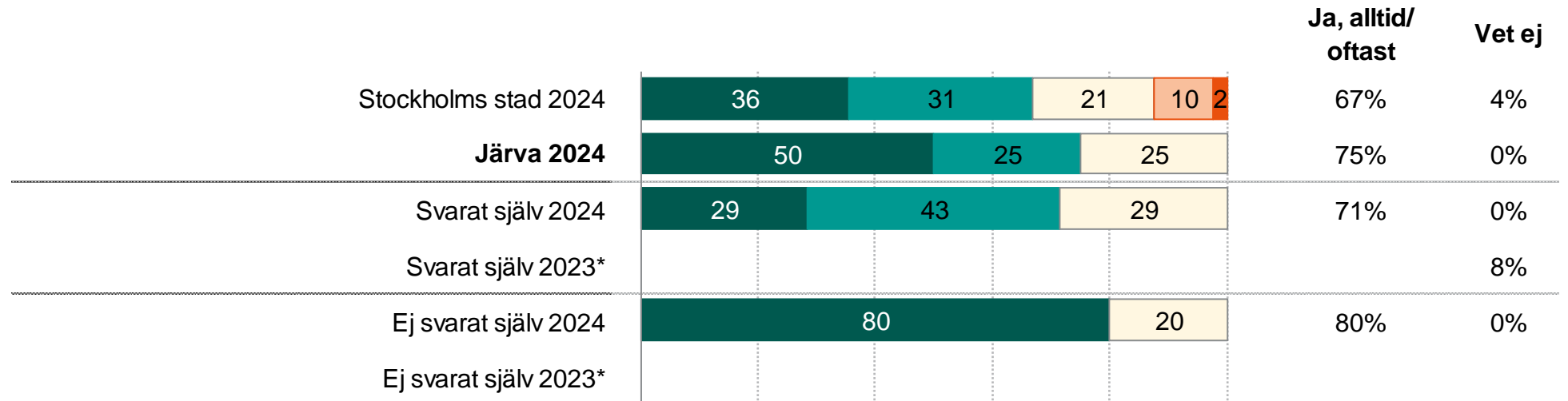
Uppfyller hemtjänsten  
dina behov av stöd och  
hjälp?



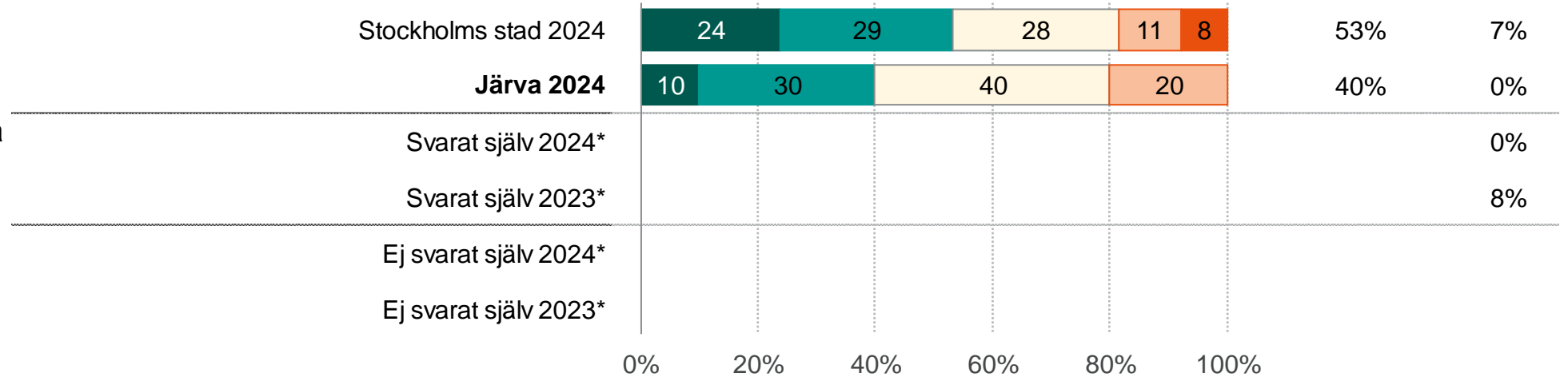
\* För få svar.

# Inflytande

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

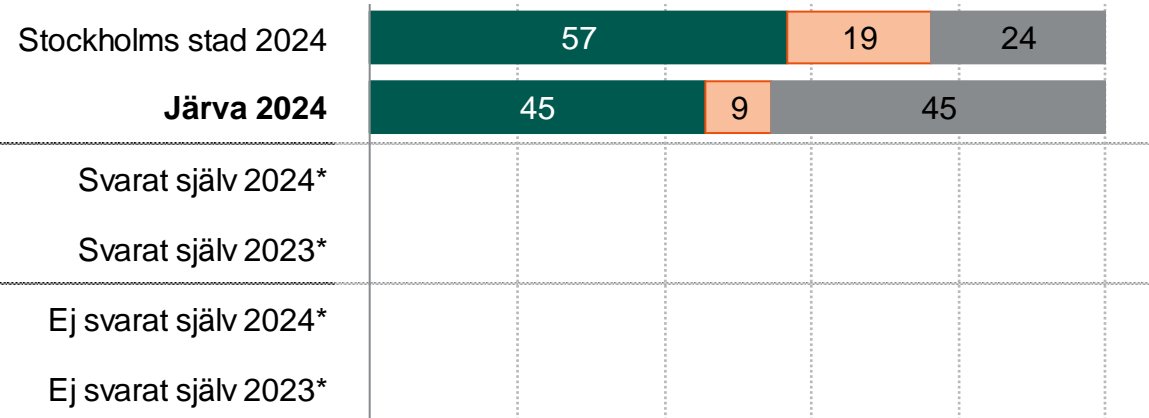


**Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?**



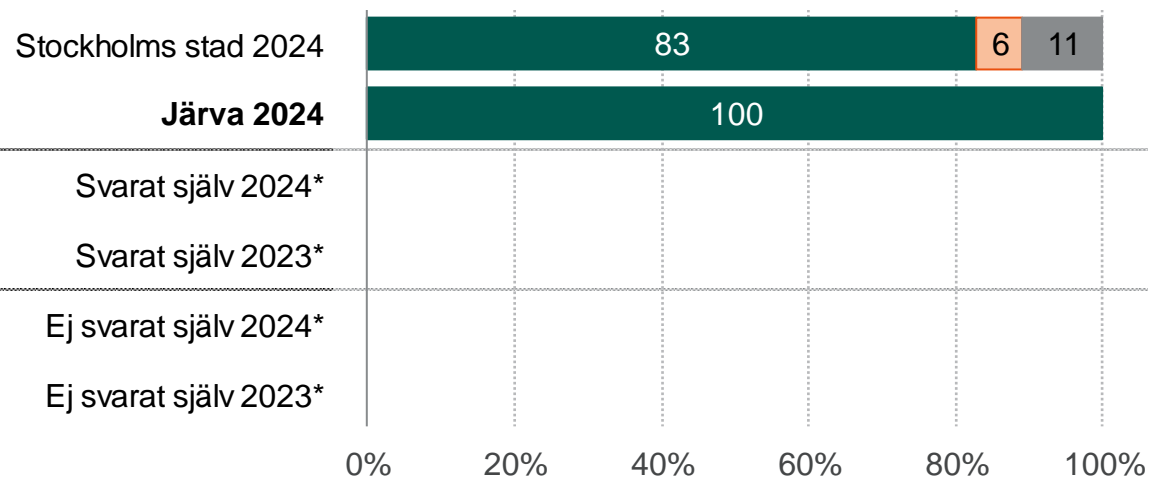
# Inflytande

Har du en genomförandeplan?



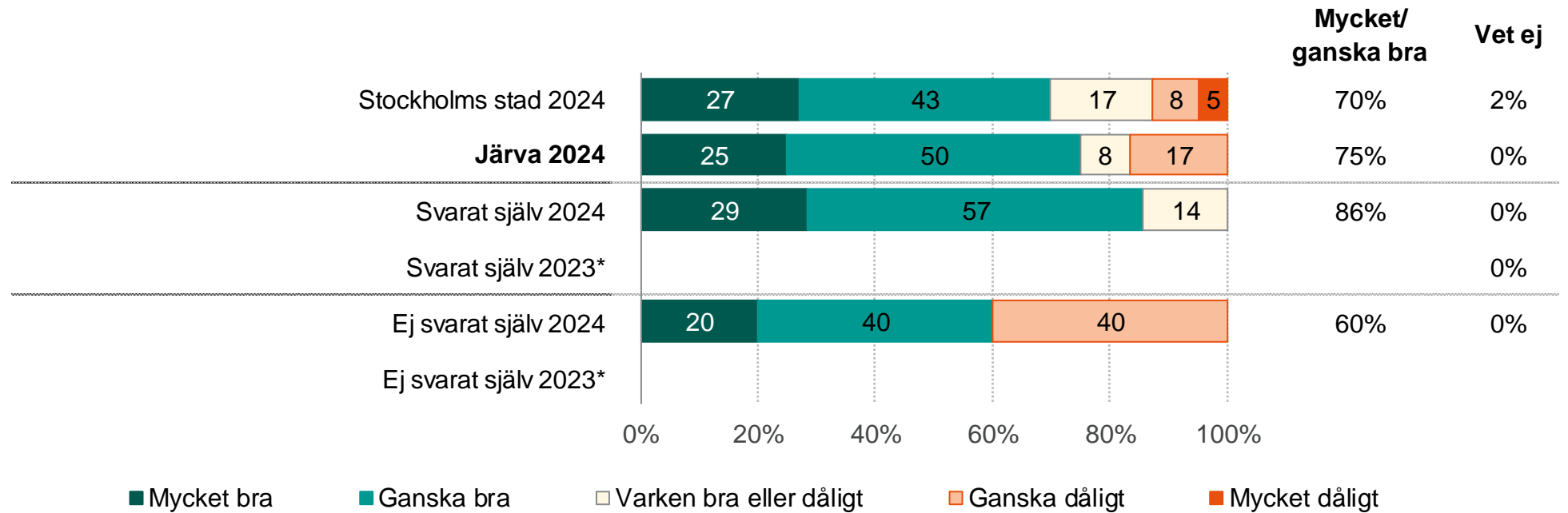
Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



# Hjälpens utförande

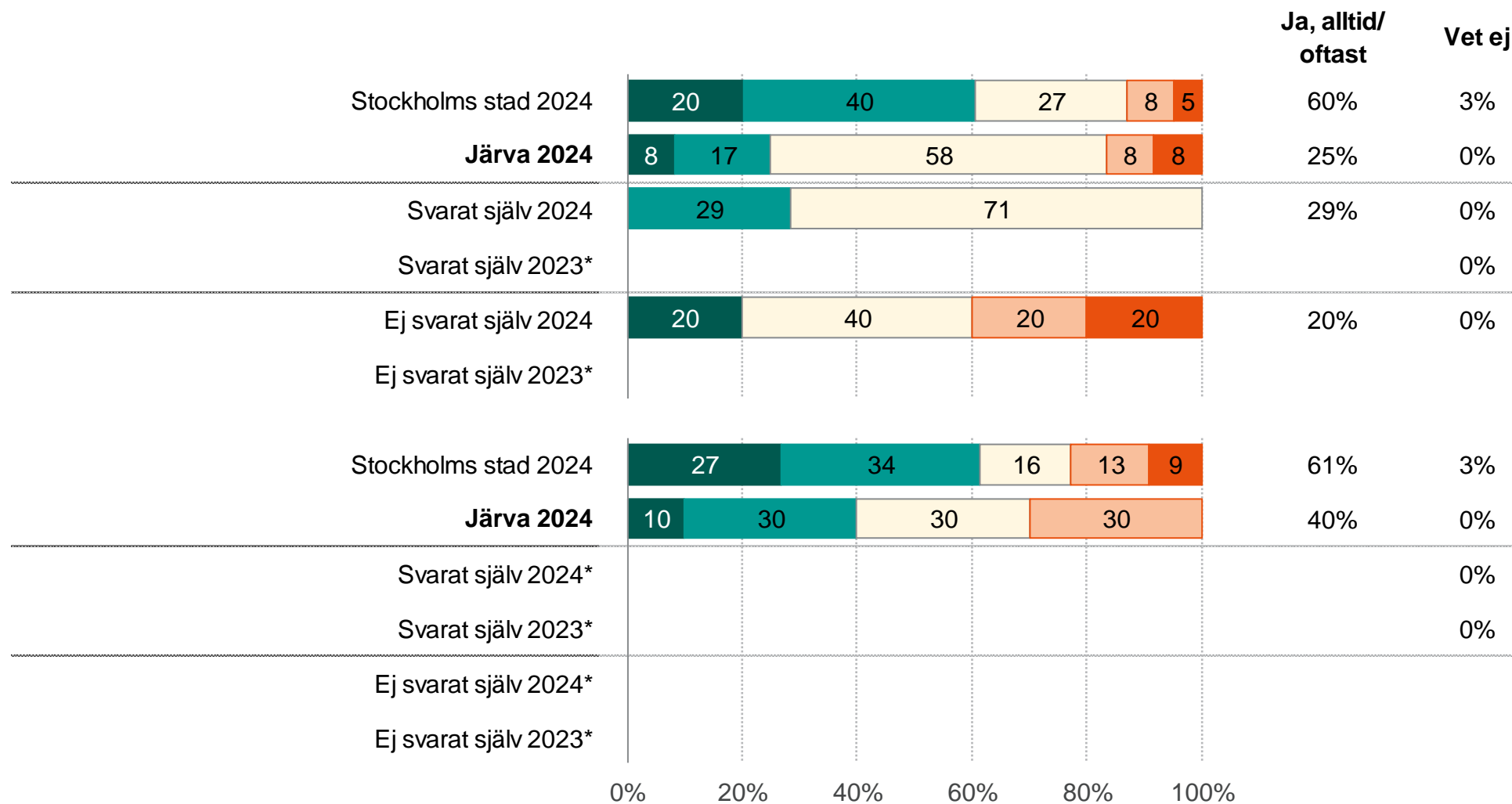
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



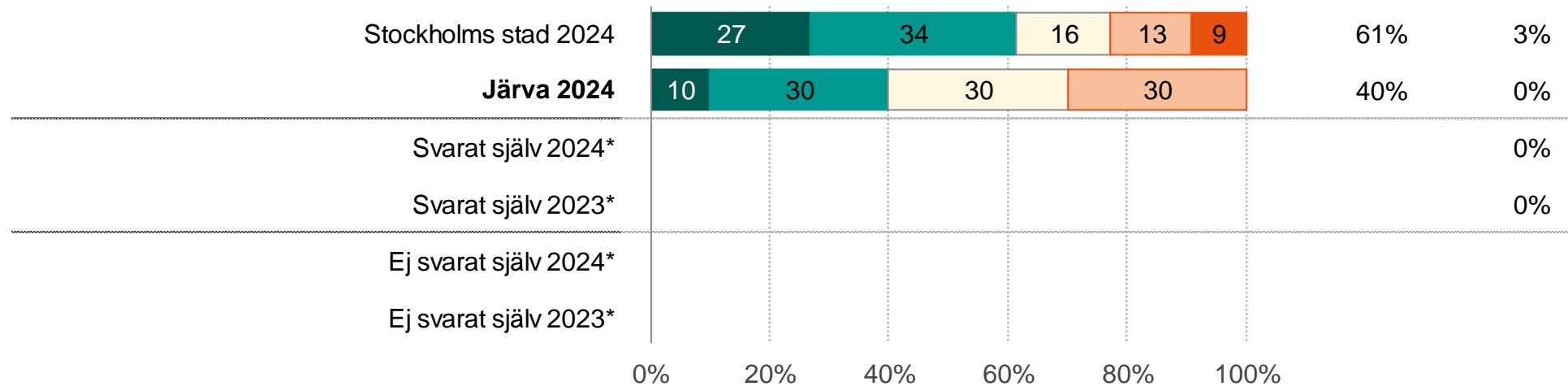
\* För få svar.

# Hjälpens utförande

**Brukar personalen komma på avtalad tid?**



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

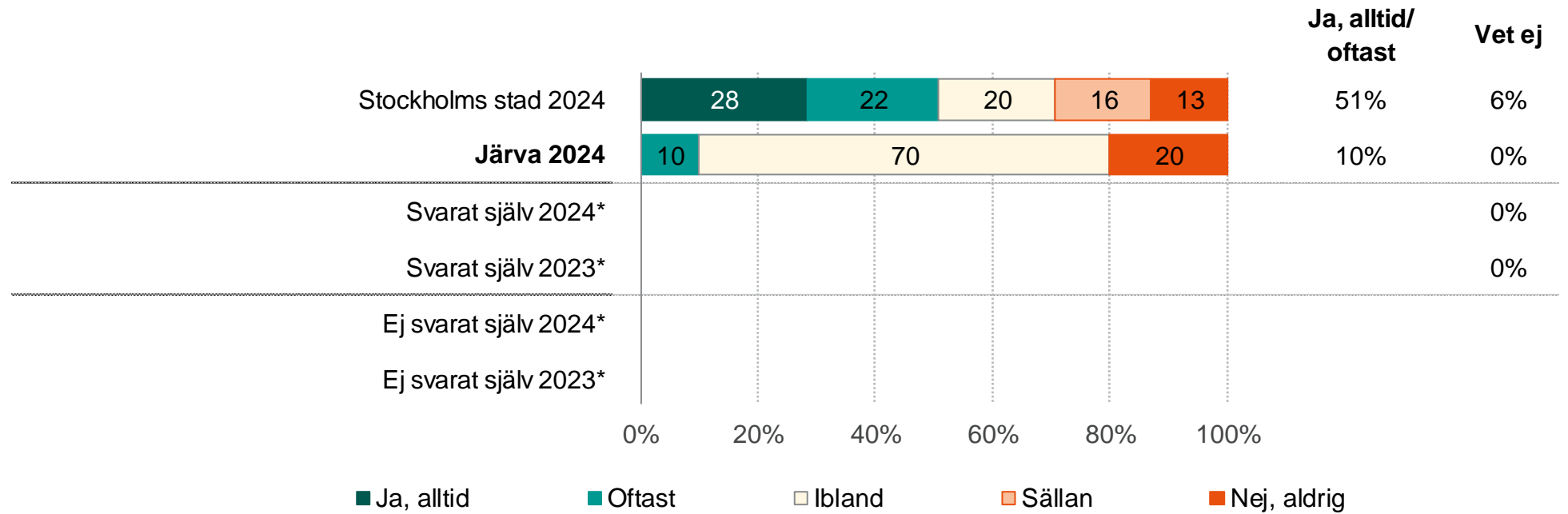


■ Ja, alltid    
 ■ Oftast    
 ■ Ibland    
 ■ Sällan    
 ■ Nej, aldrig

\* För få svar.

# Hjälpens utförande

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

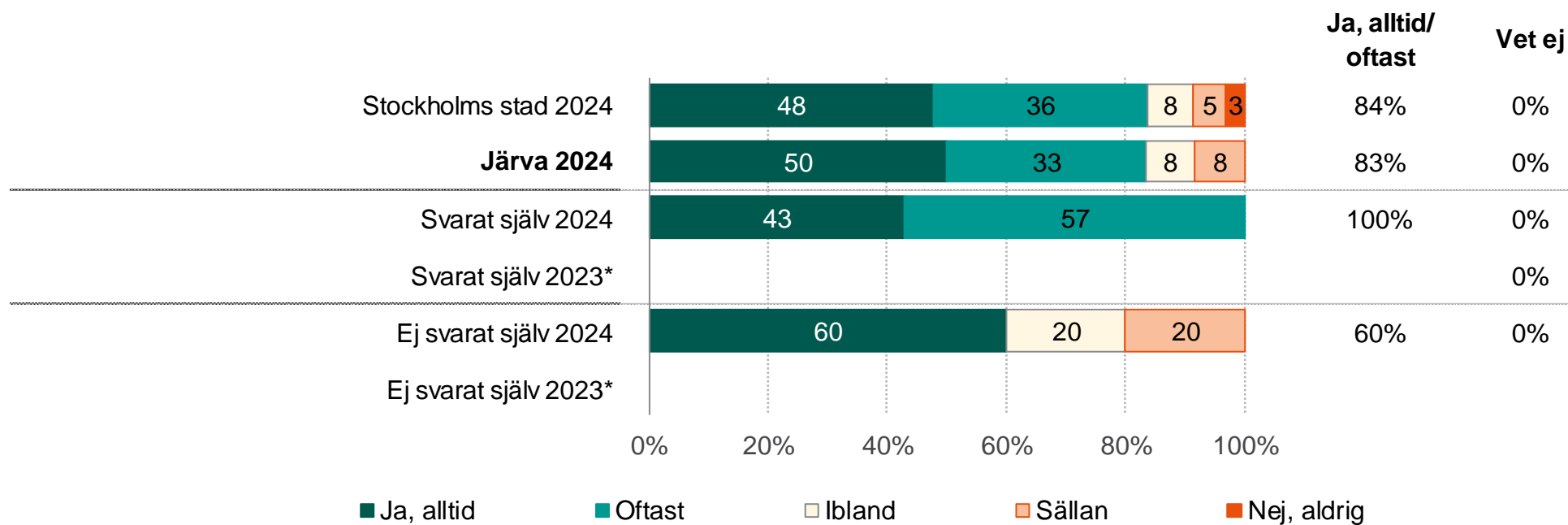


\* För få svar.



# Bemötande

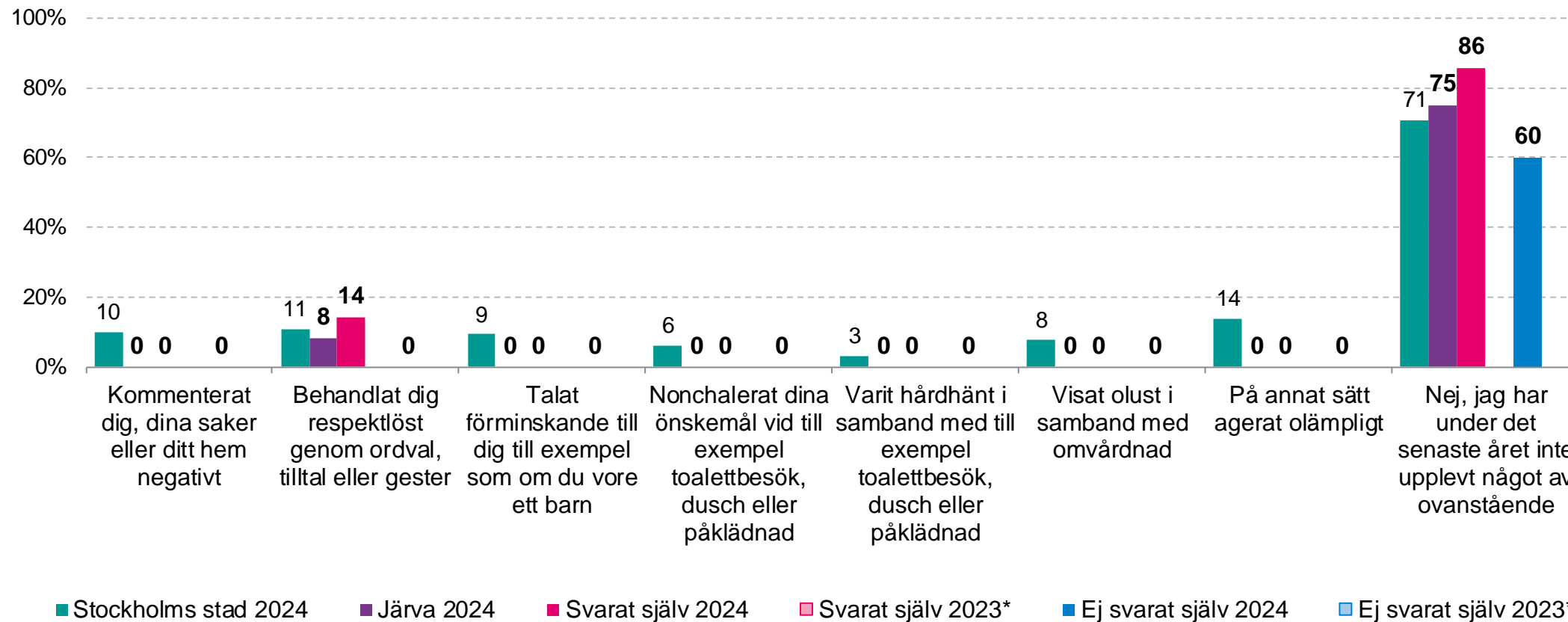
Brakar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?



\* För få svar.

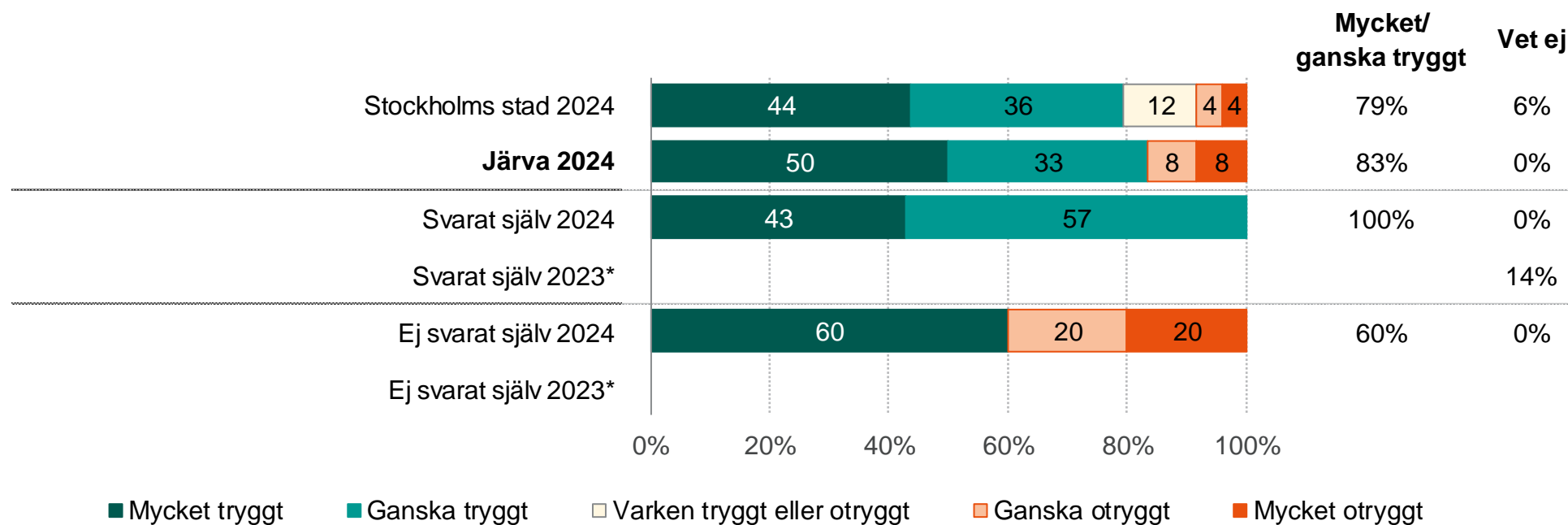
# Bemötande

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



# Trygghet

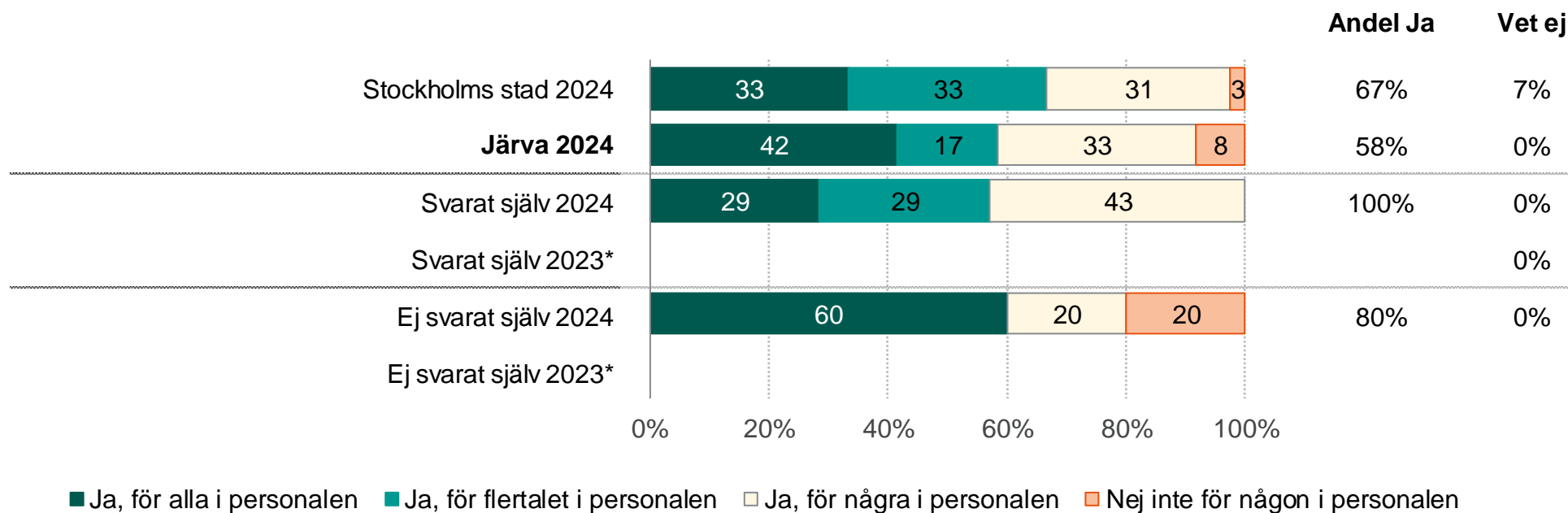
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



\* För få svar.

# Trygghet

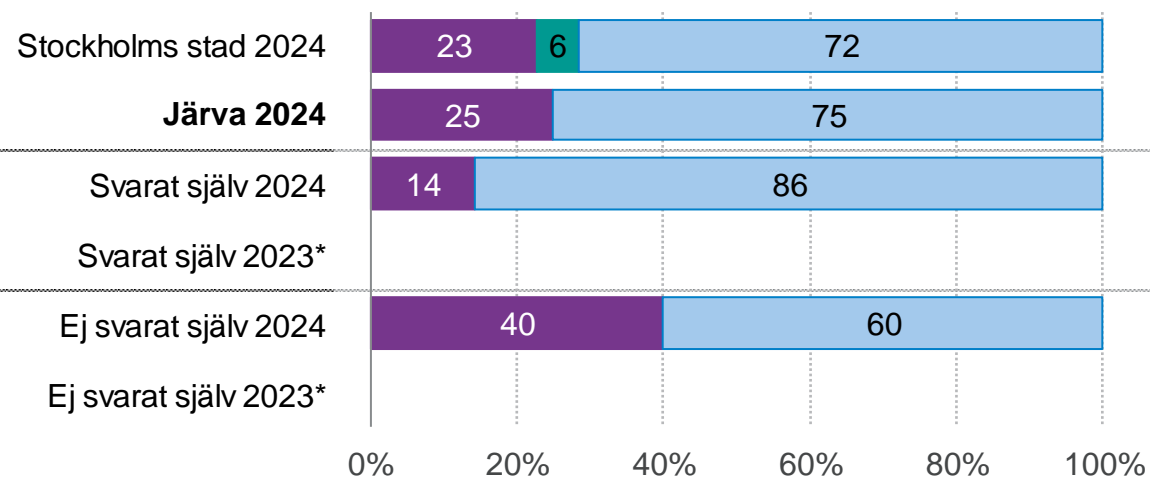
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



\* För få svar.

# Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

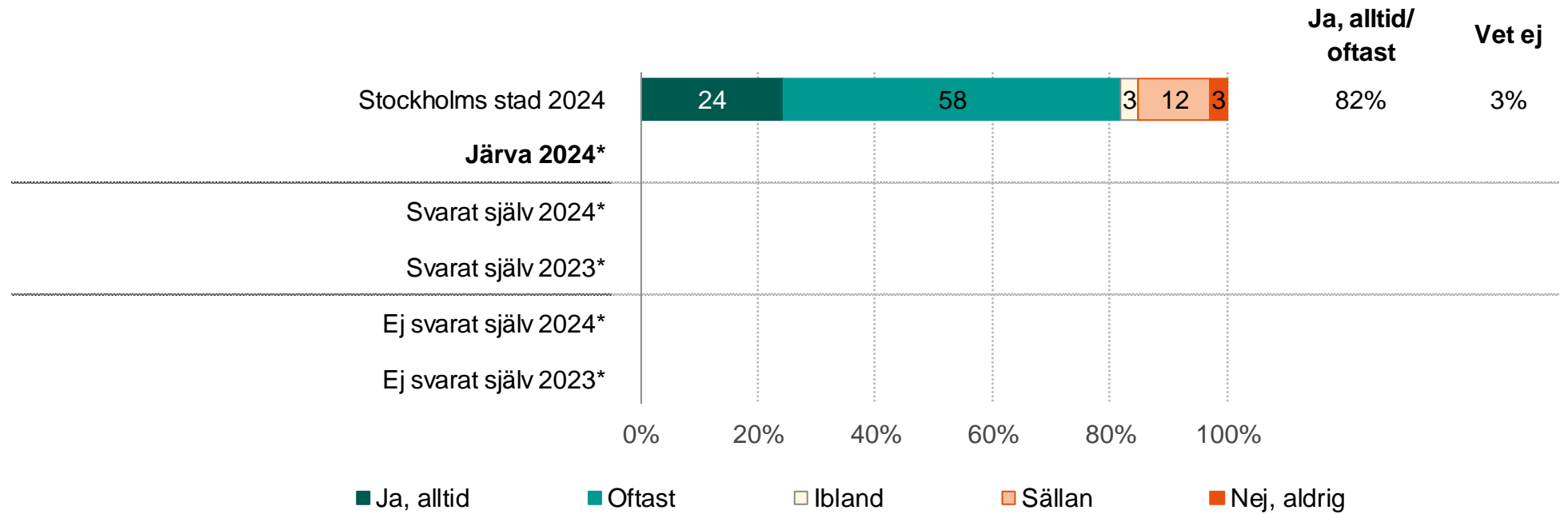


■ Ja, de hjälper mig med matlagning ■ Ja, jag får hemlevererade matportioner ■ Nej, jag har inte hjälp med maten från hemtjänsten

\* För få svar.

# Maten

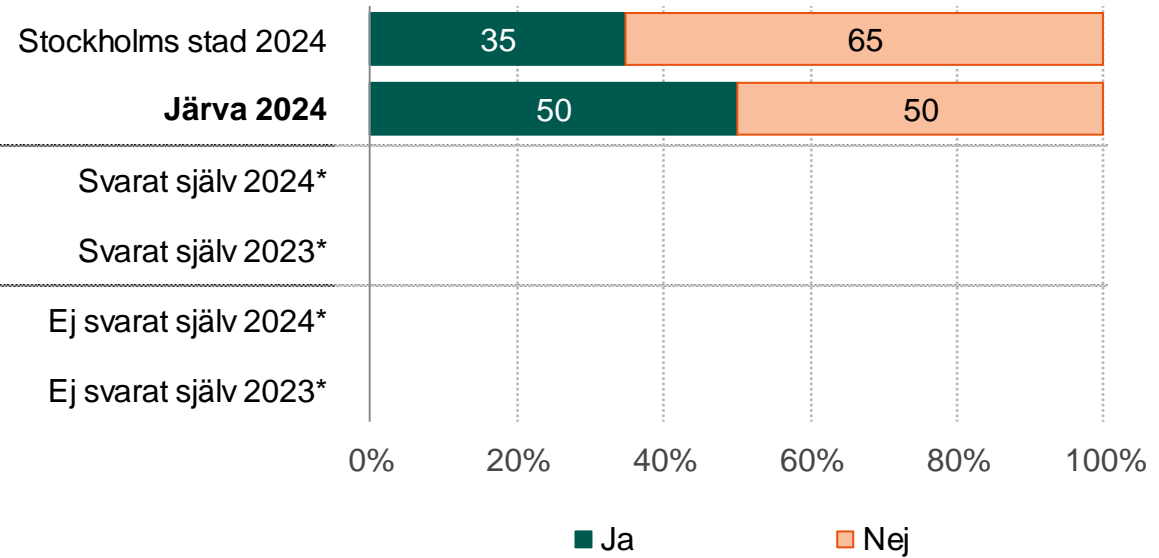
Smakar maten bra?



\* För få svar.

# Aktiviteter

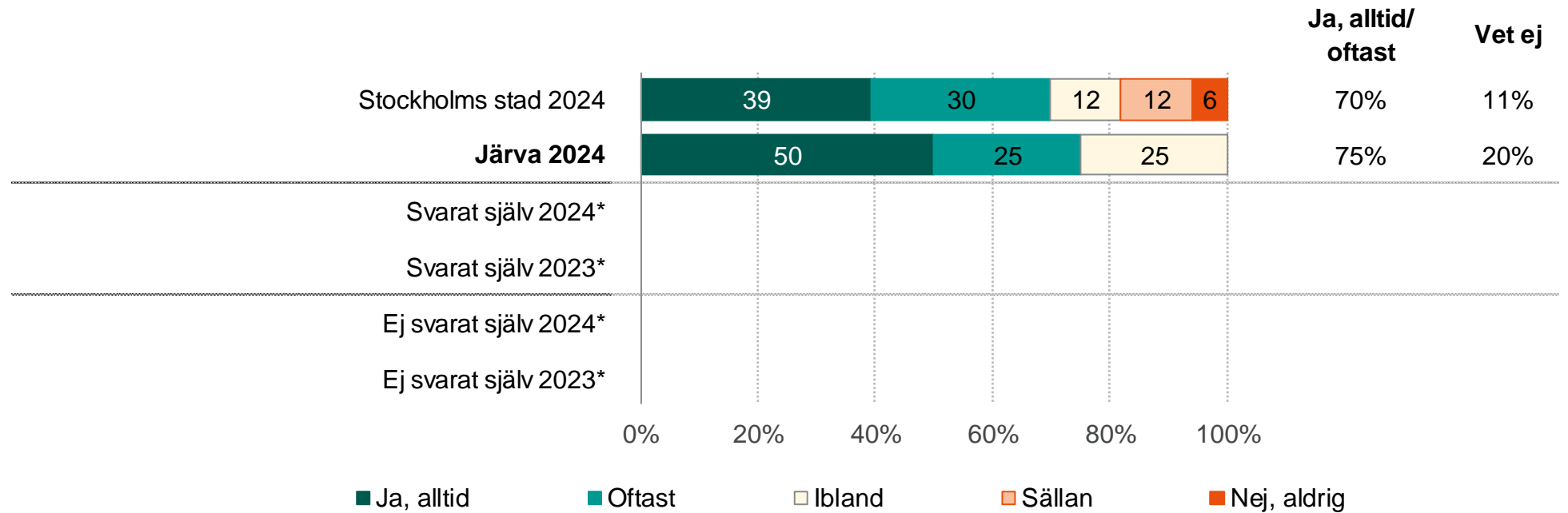
Är du beviljad promenad eller utevistelse?



\* För få svar.

# Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

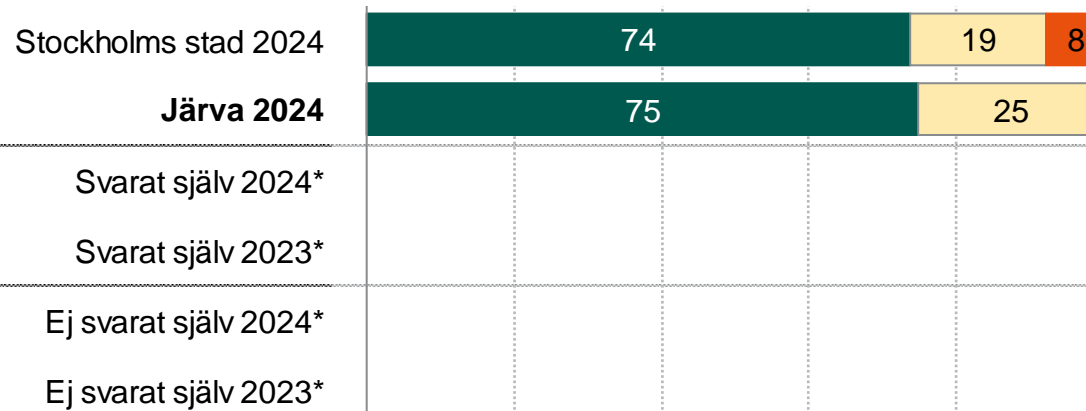


\* För få svar.

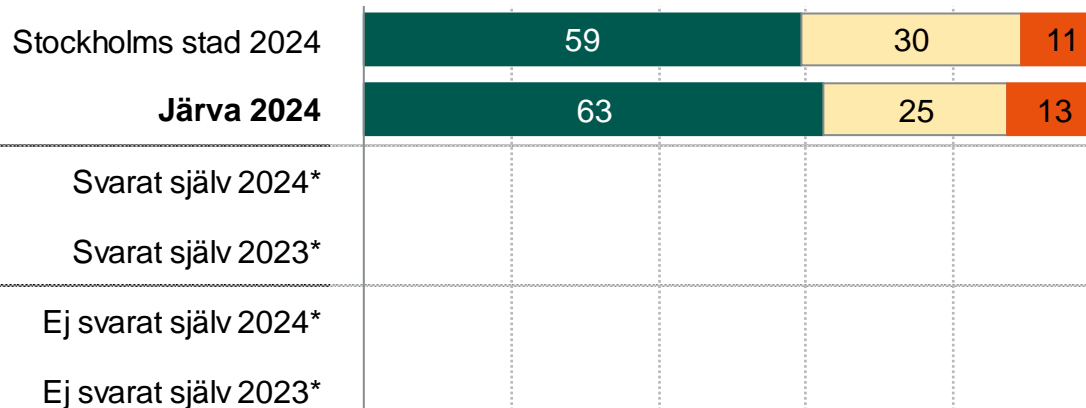


# Kontakter med kommunen

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren på  
ett bra sätt?



Är handläggarens beslut  
anpassat efter dina  
behov?



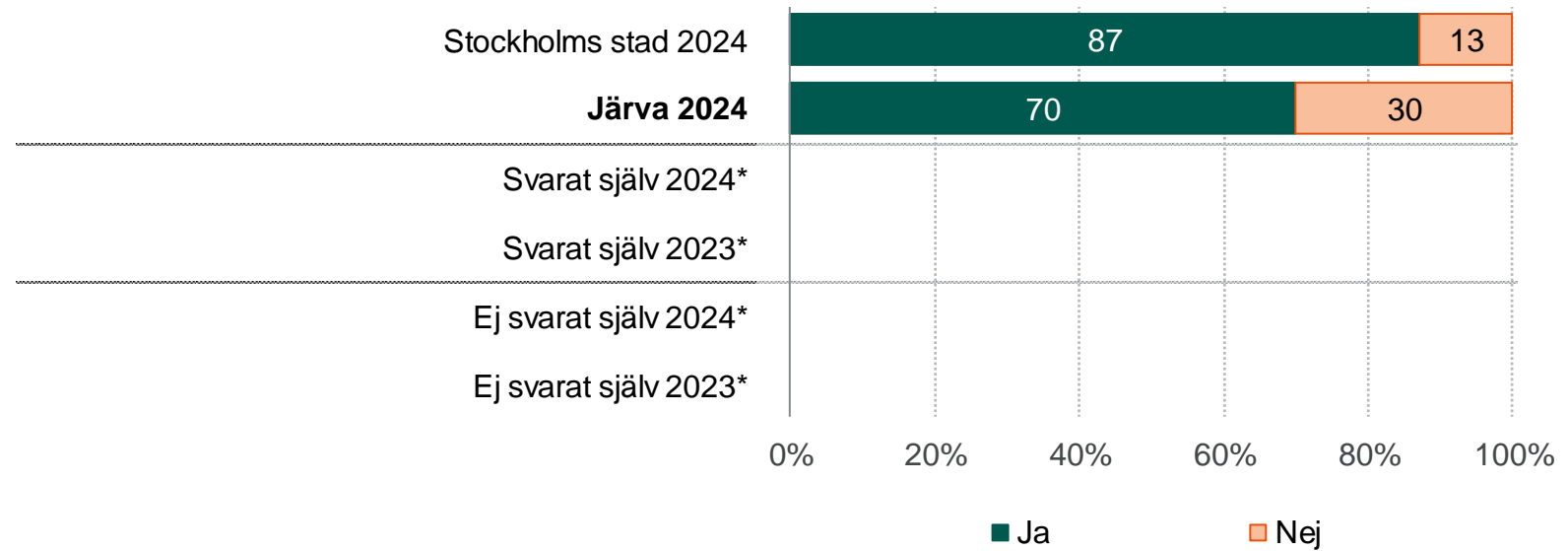
0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Ja ■ Delvis ■ Nej

\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

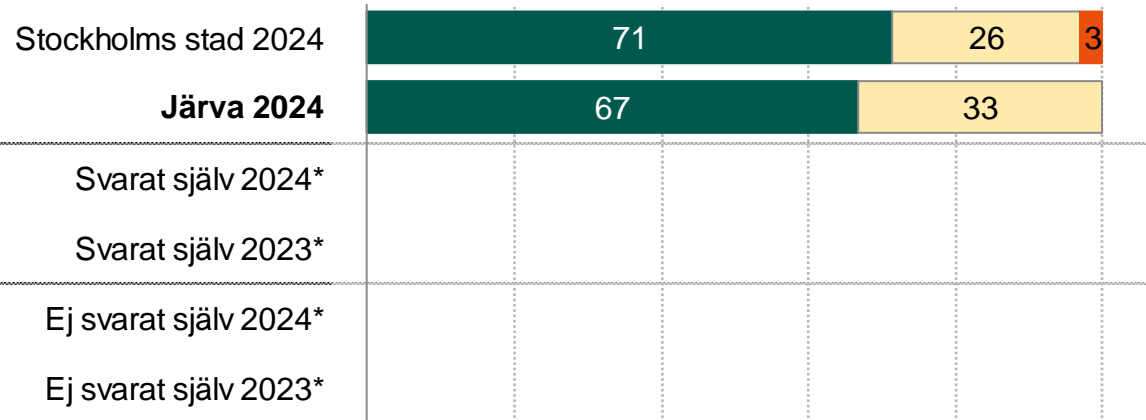
Vet du vilka insatser du är beviljad?



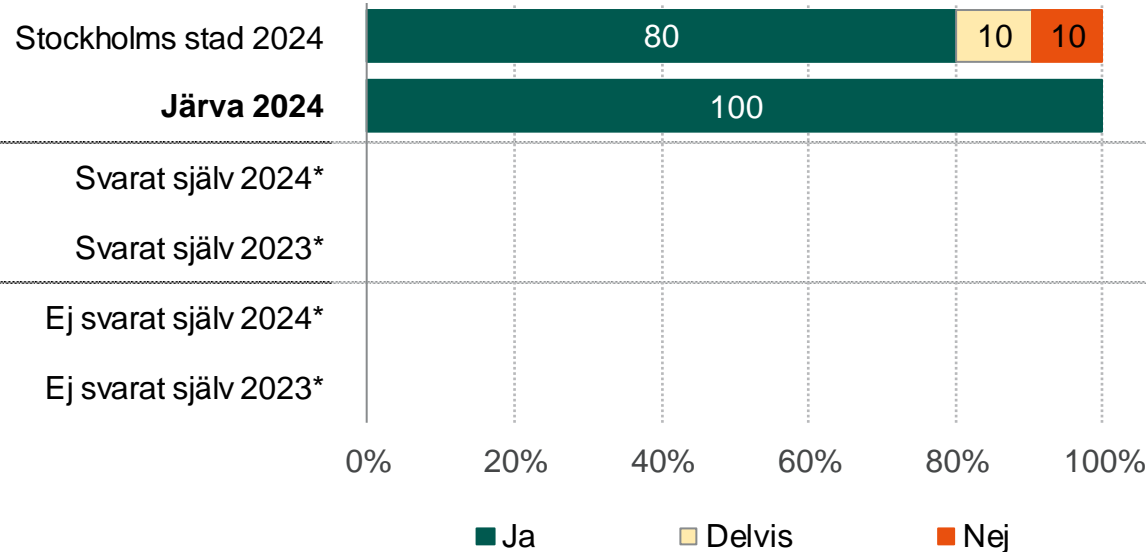
\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



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



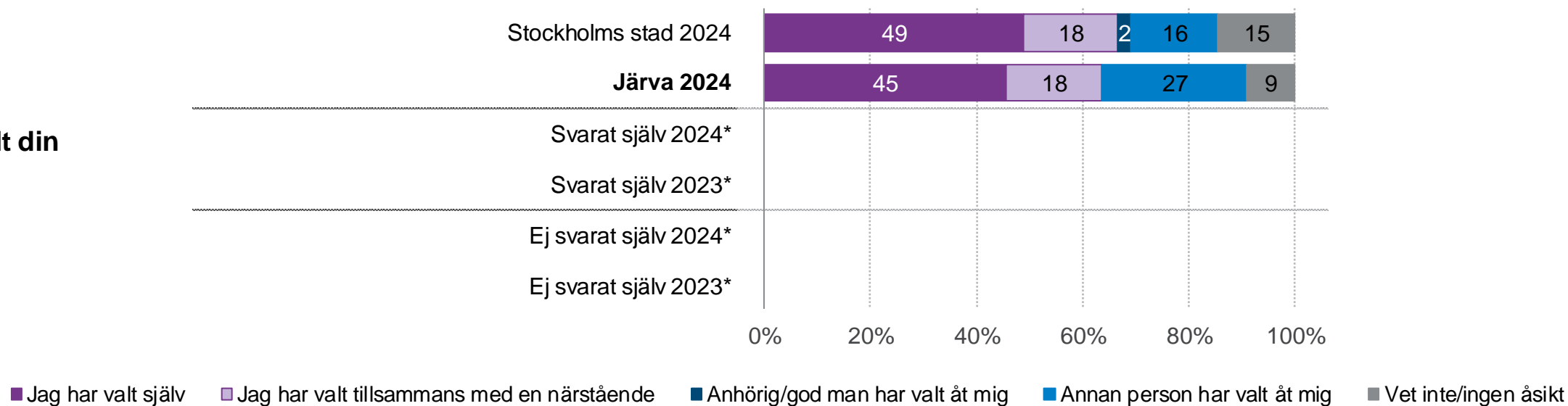
0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Ja ■ Delvis ■ Nej

\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

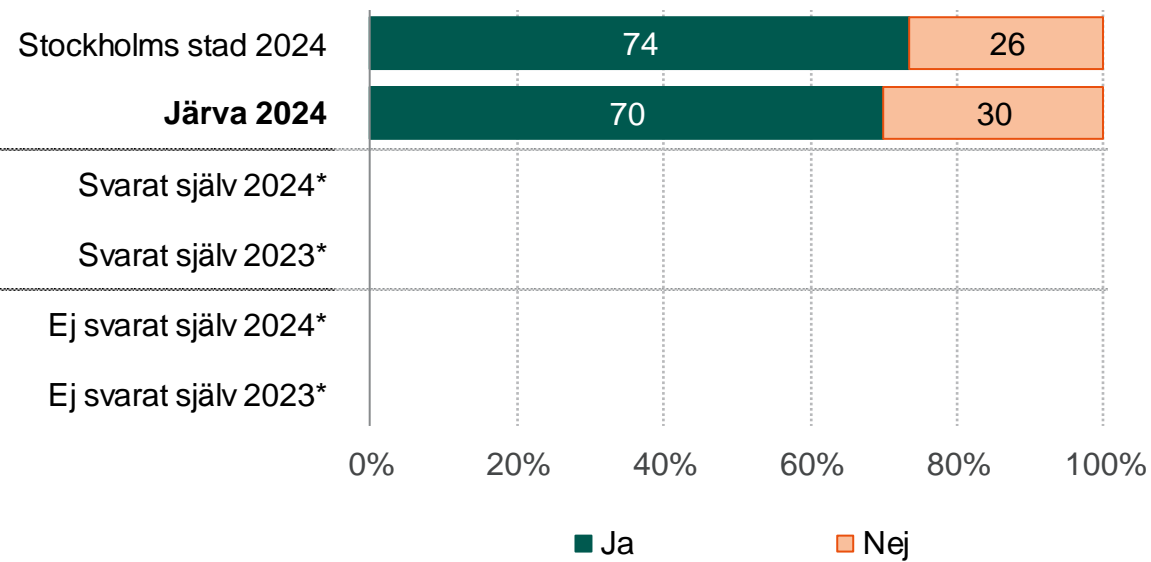
Vem har valt din hemtjänst?



\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

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



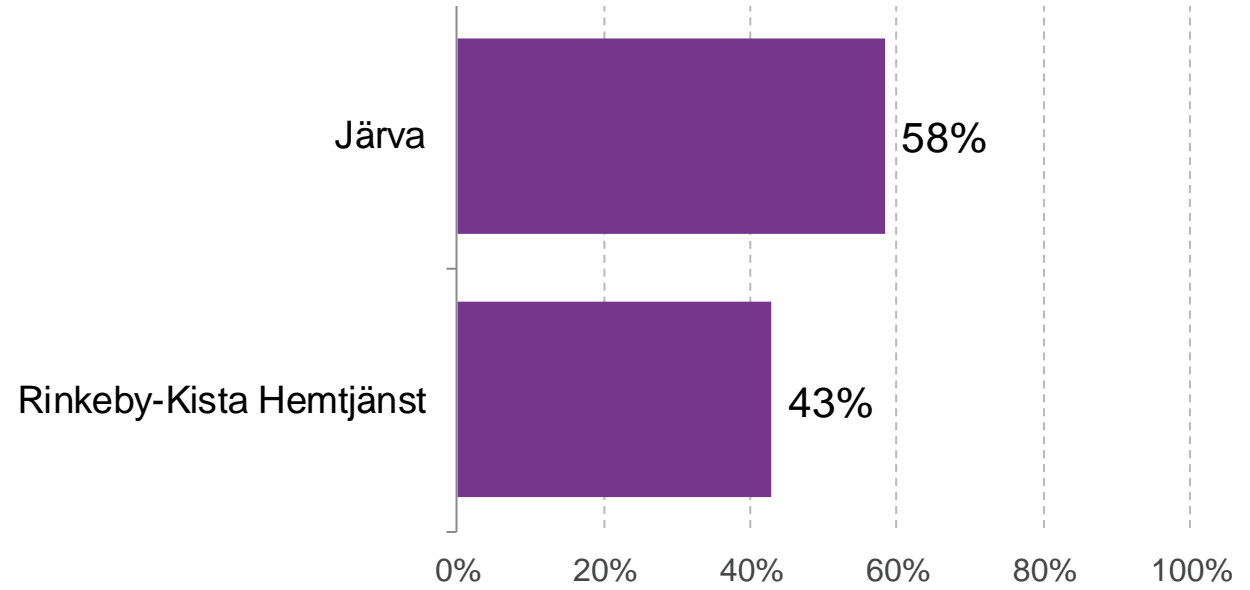
\* För få svar.

# Resultat

Redovisar andel instämmande per utförare 2024.

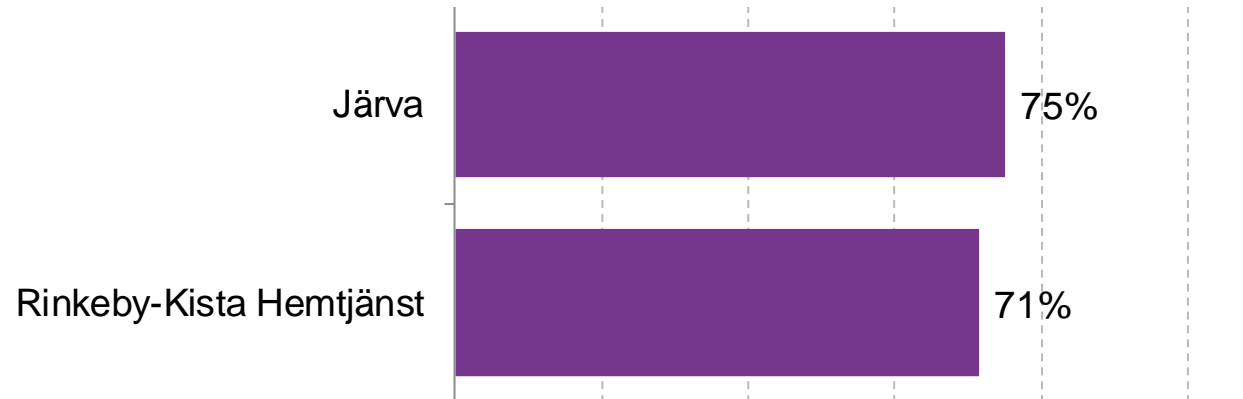
# Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?

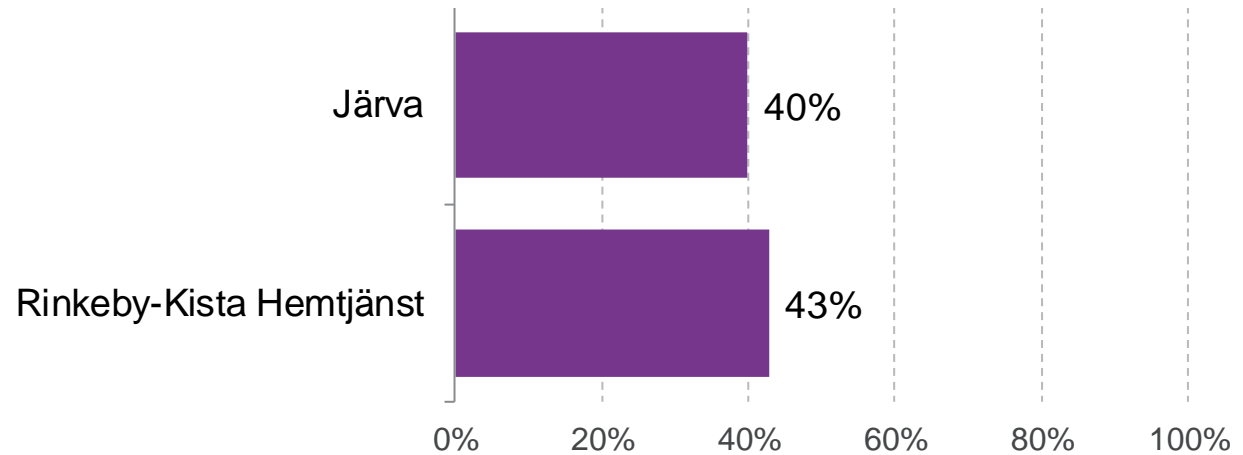


# Inflytande

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



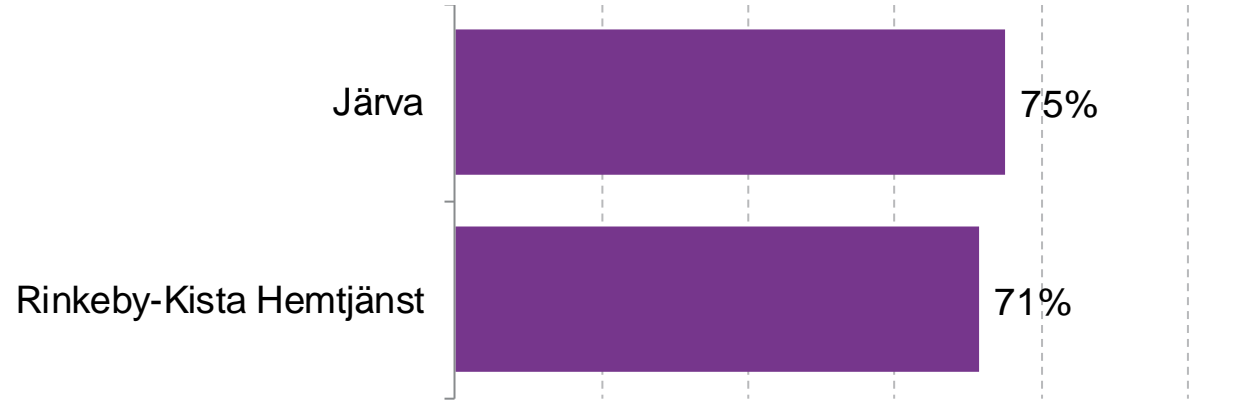
**Brakar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?**



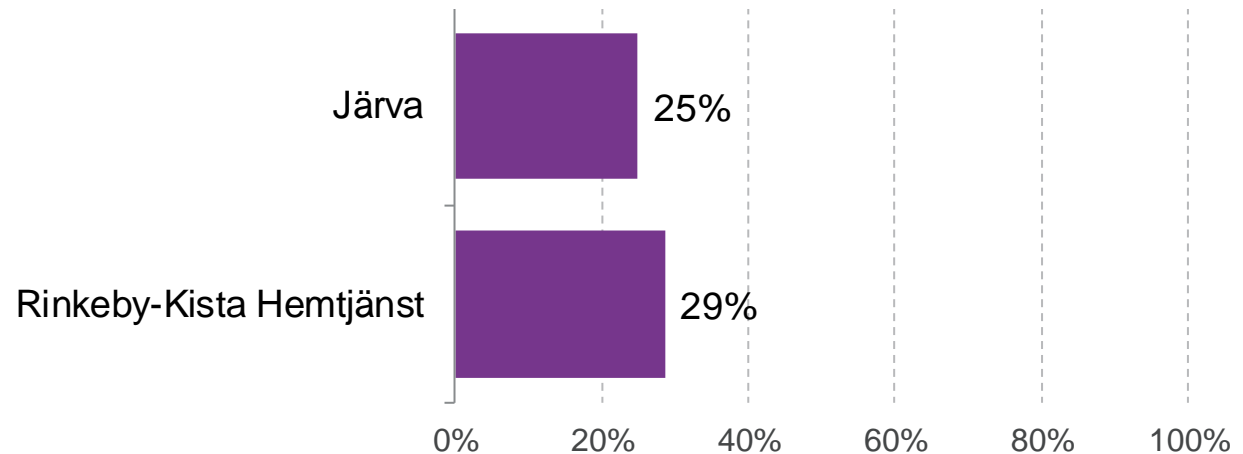


# Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

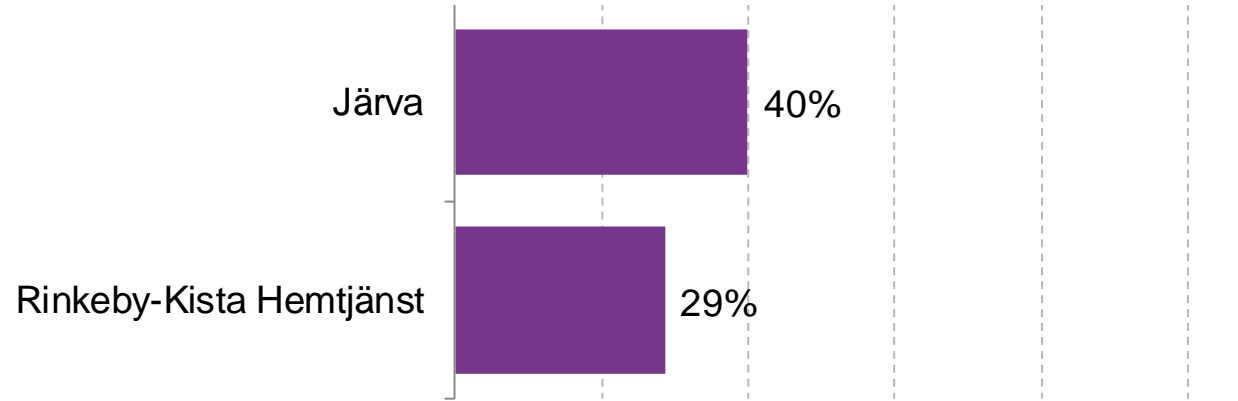


Brukar personalen komma på avtalad tid?

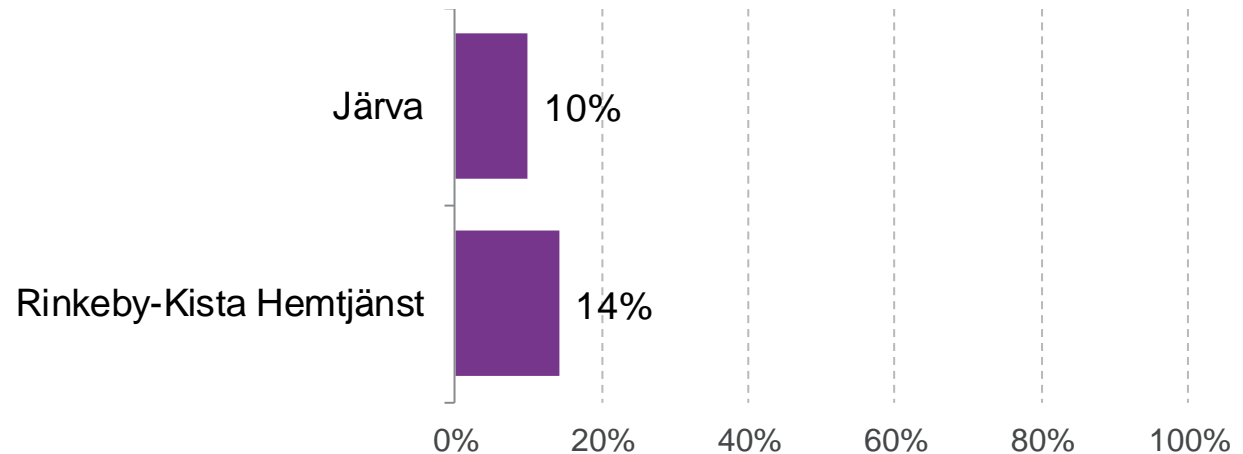


# Hjälpens utförande

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

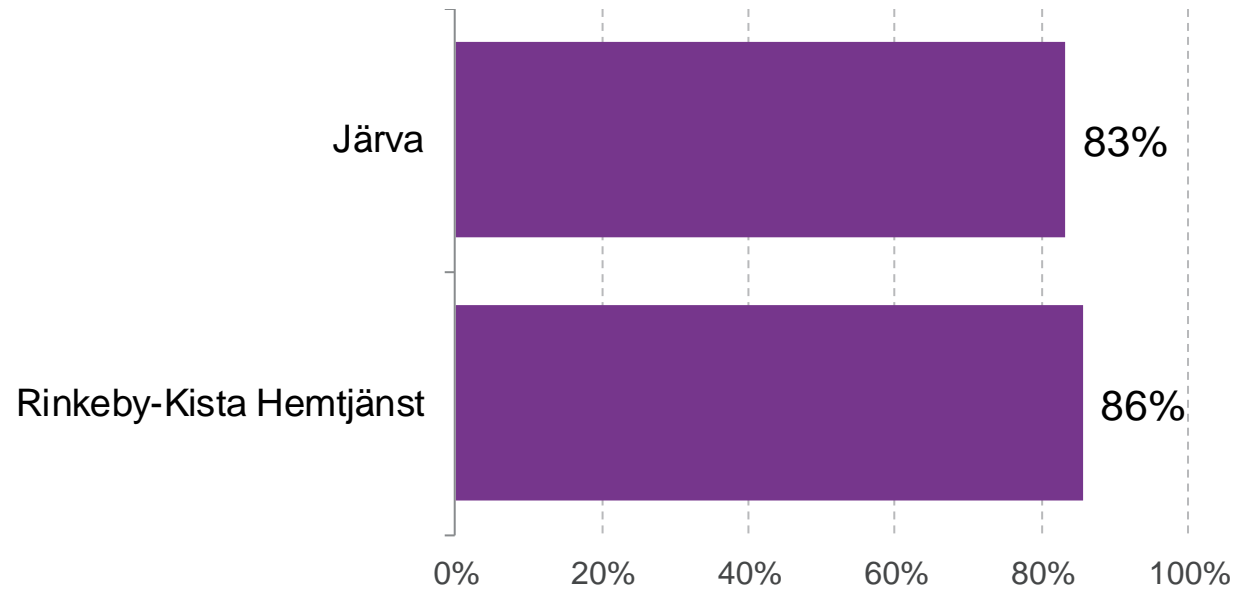


**Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)**



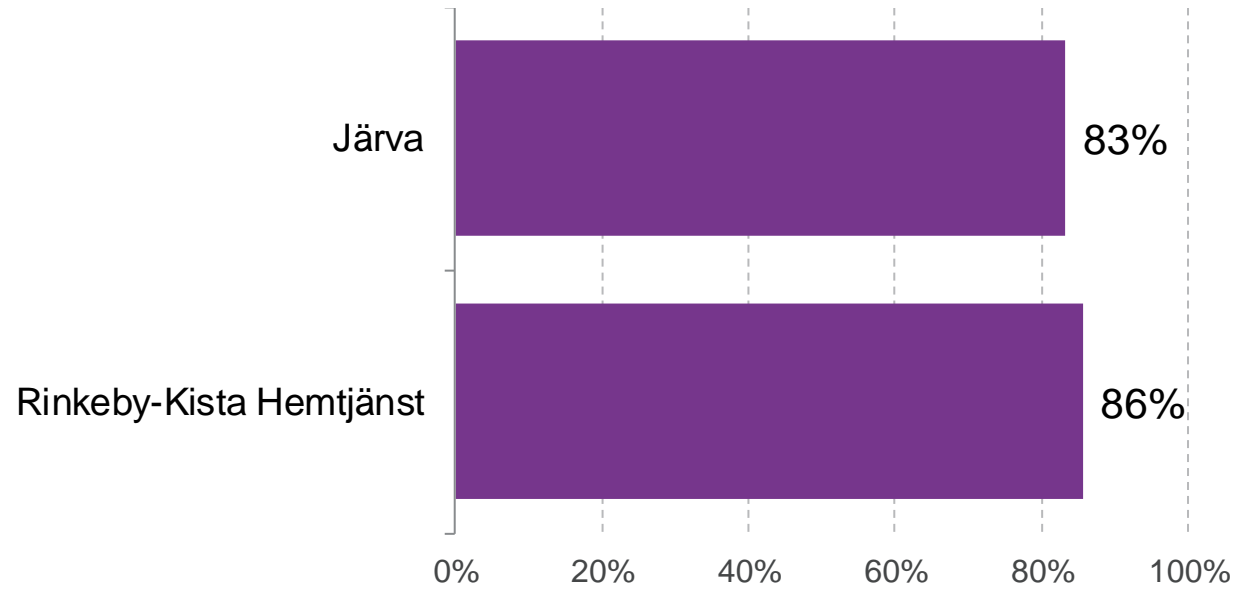
# Bemötande

Brakar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?



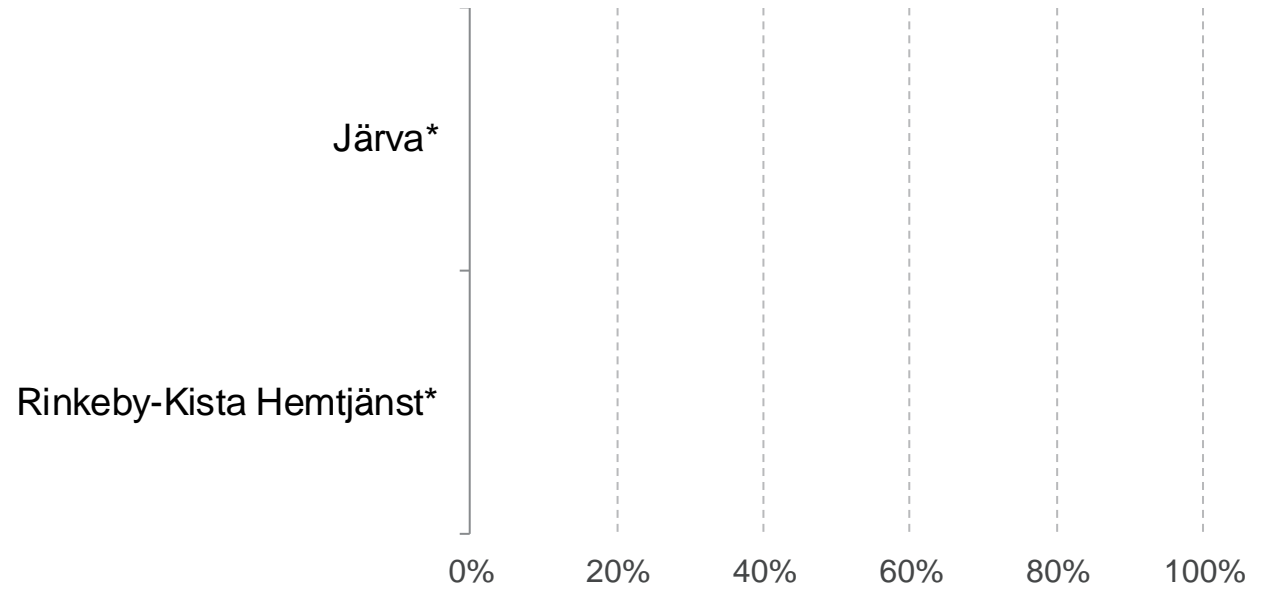
# Trygghet

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



# Maten

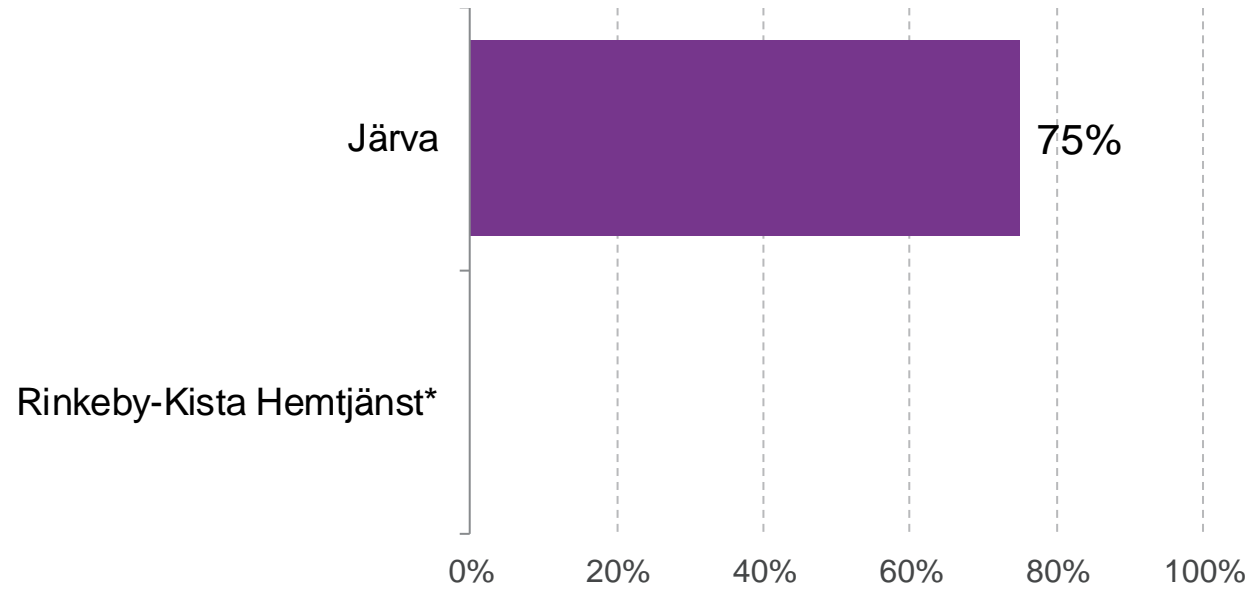
Smakar maten bra?



\* För få svar.

# Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



\* För få svar.