

# Brukarundersökning 2024



Hemtjänst yngre

Enskede-Årsta-Vantör

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 Enskede-Årsta-Vantör.
- 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 staden inkom 392 svar vilket ger en svarsfrekvens på 34%.
- Totalt för Enskede-Årsta-Vantör inkom 40 svar vilket ger en svarsfrekvens på 31%
- 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 Enskede-Årsta-Vantör uppgår till 77 år 2024, vilket är en utveckling från 80 år 2023 och 78 år 2022. För staden totalt år 2024 uppgår indexet till 79.
- 69% i Enskede-Årsta-Vantör uppger att de sammantaget är nöjda med sin hemtjänst, vilket är en utveckling från 74 % år 2023 och 70 % år 2022. För staden totalt ligger resultatet på 72%.
- 68% i Enskede-Årsta-Vantör uppger att personalen brukar ta hänsyn till deras åsikter om hur hjälpen ska utföras, vilket är en utveckling från 82 % år 2023 och 72 % år 2022. För staden totalt ligger resultatet på 74%.
- 92% i Enskede-Årsta-Vantör uppger att personalen brukar bemöta dem på ett bra sätt, vilket är en utveckling från 86 % år 2023 och 95 % år 2022. För staden totalt ligger resultatet på 90%.
- 78% i Enskede-Årsta-Vantör uppger att de känner sig ganska/mycket trygga med att bo hemma med stöd av hemtjänsten, vilket är en utveckling från 77 % år 2023 och 93 % år 2022. För staden totalt ligger resultatet på 80%.

# Svarsfrekvenser

	Urval 2024	Antal svar 2024	Svarsfrekvens 2024	Antal svar 2023	Svarsfrekvens 2023	Antal svar 2022	Svarsfrekvens 2022
Bromma	62	23	37%	20	32%	28	46%
Enskede-Årsta-Vantör	128	40	31%	47	37%	50	37%
Farsta	119	36	30%	47	41%	43	39%
Hägersten-Älvsjö	135	48	36%	47	34%	52	38%
Hässelby-Vällingby	98	35	36%	35	36%	40	45%
Kungsholmen	72	24	33%	21	29%	20	27%
Skarpnäck	70	31	44%	36	48%	40	51%
Skärholmen	77	28	36%	23	28%	43	46%
Socialförvaltningen	14	2	14%	2	14%	4	27%
Södermalm	138	43	31%	64	42%	58	39%
Järva	172	57	33%	59	36%	73	42%
Norra Innerstaden	76	25	33%	31	37%	27	35%
Egen regi	367	130	35%	149	38%	146	39%
Privat/övrig regi	794	262	33%	283	36%	332	41%
Kvinna	648	230	35%	250	37%	278	40%
Man	515	162	31%	182	35%	200	40%
<b>Stockholms stad totalt</b>	<b>1161</b>	<b>392</b>	<b>34%</b>	<b>432</b>	<b>36%</b>	<b>478</b>	<b>40%</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**

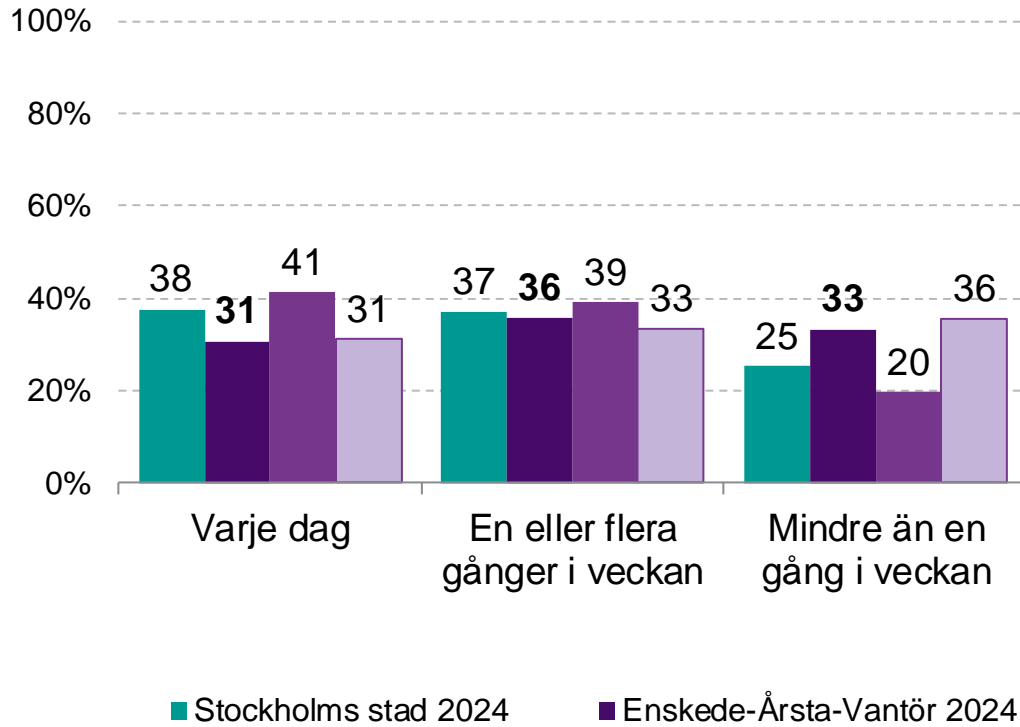
- Hur ofta får du hemtjänst?
- Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?
- Har du svarat på frågorna själv?



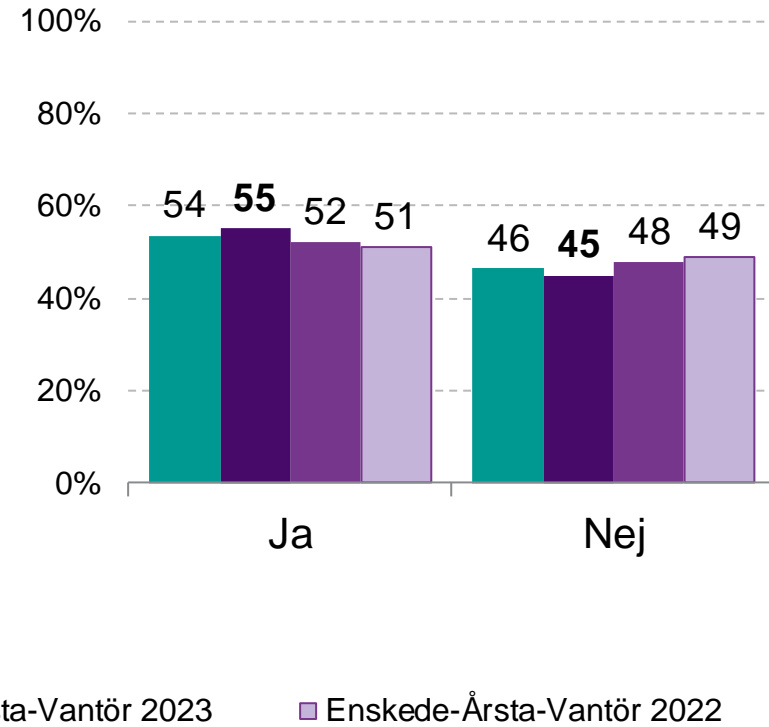
# Resultat

# Bakgrundsfrågor

## Hur ofta får du hemtjänst?

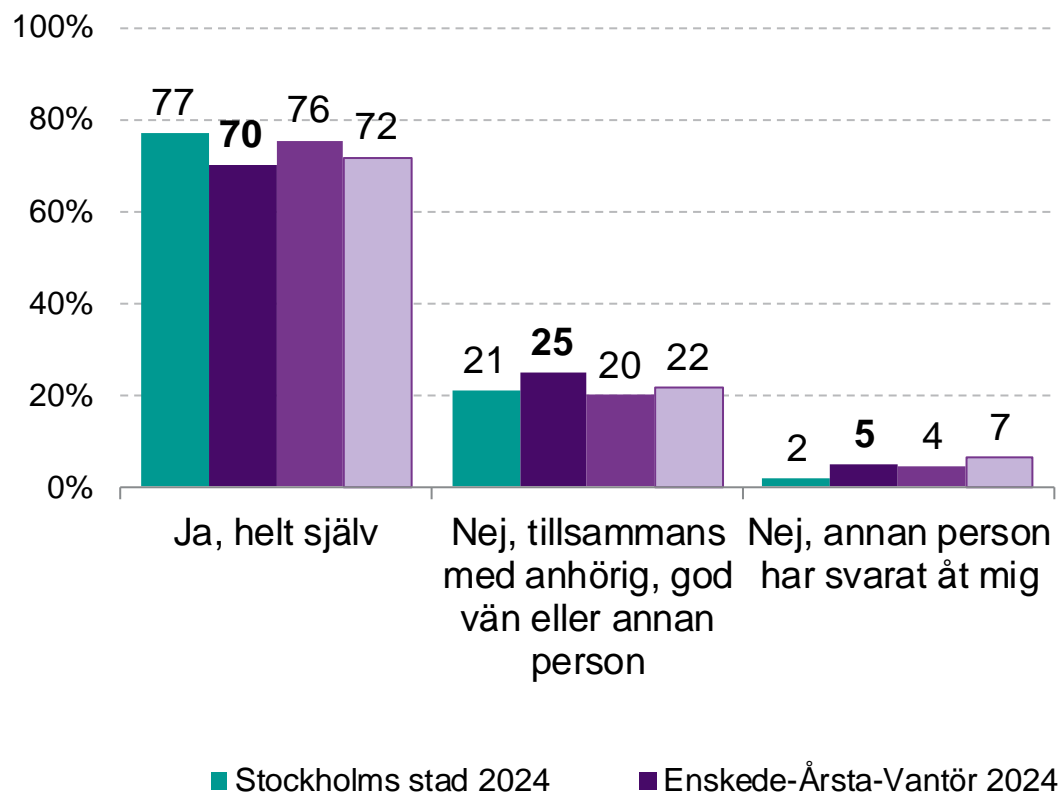


## Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?

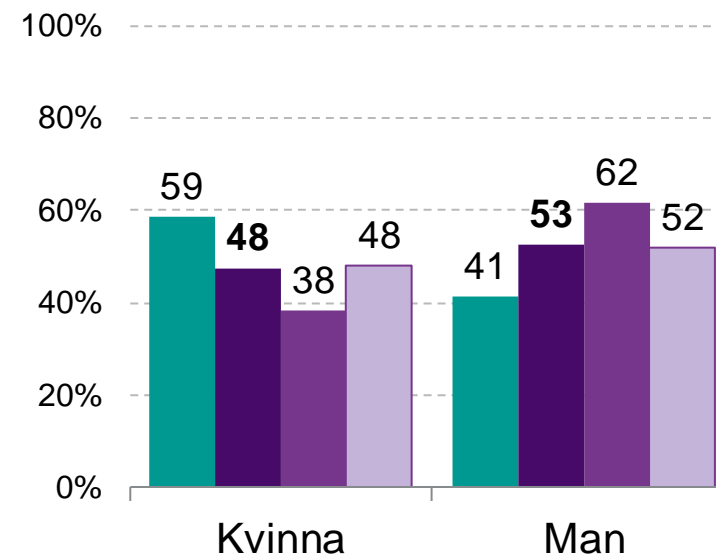


# Bakgrundsfrågor

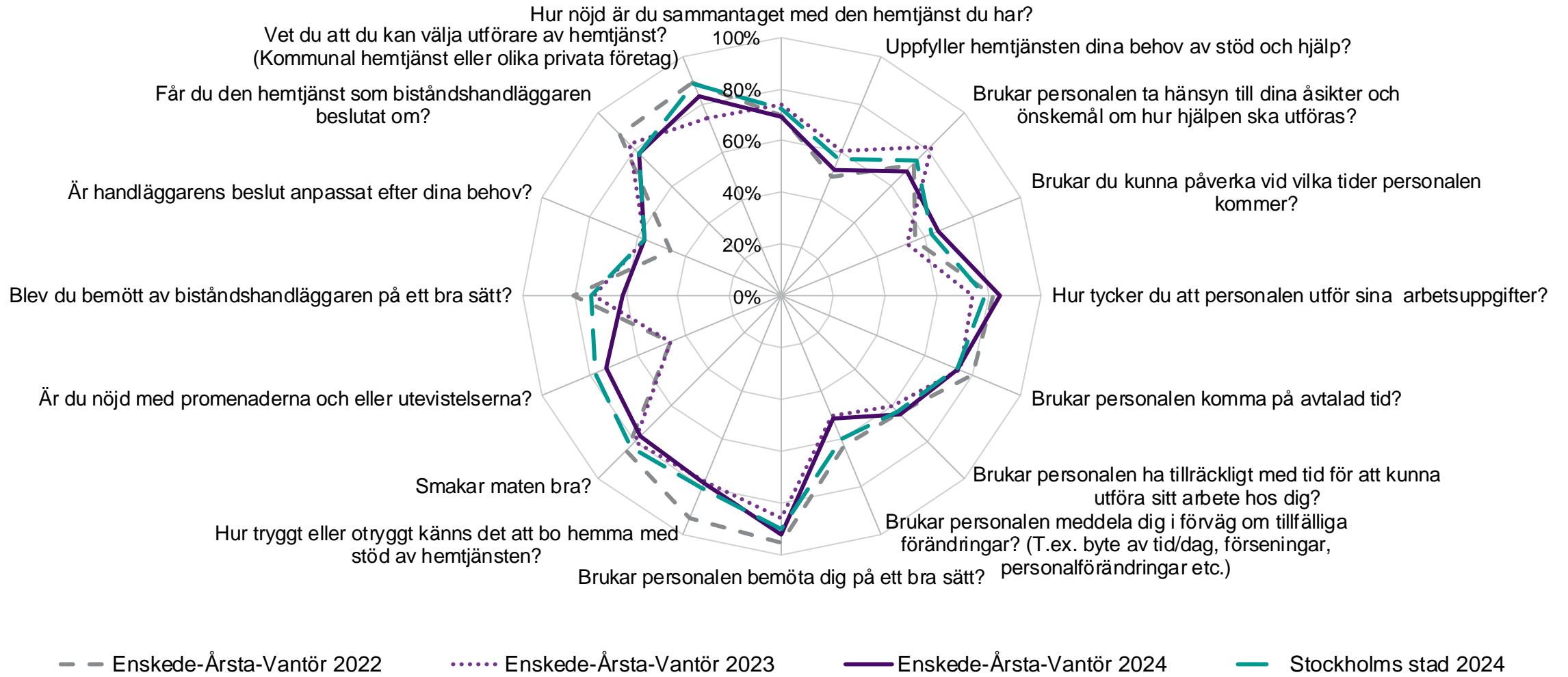
## Har du svarat på frågorna själv?



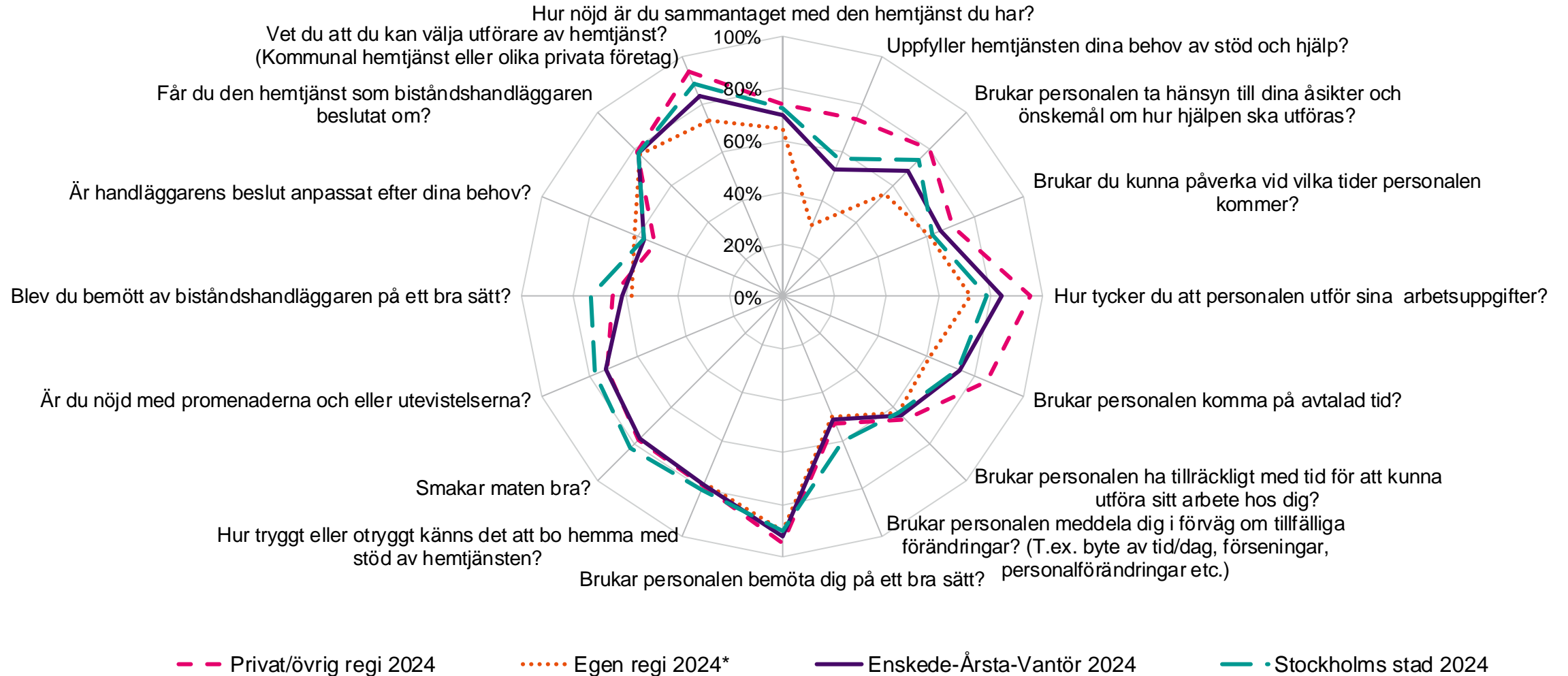
## Kön



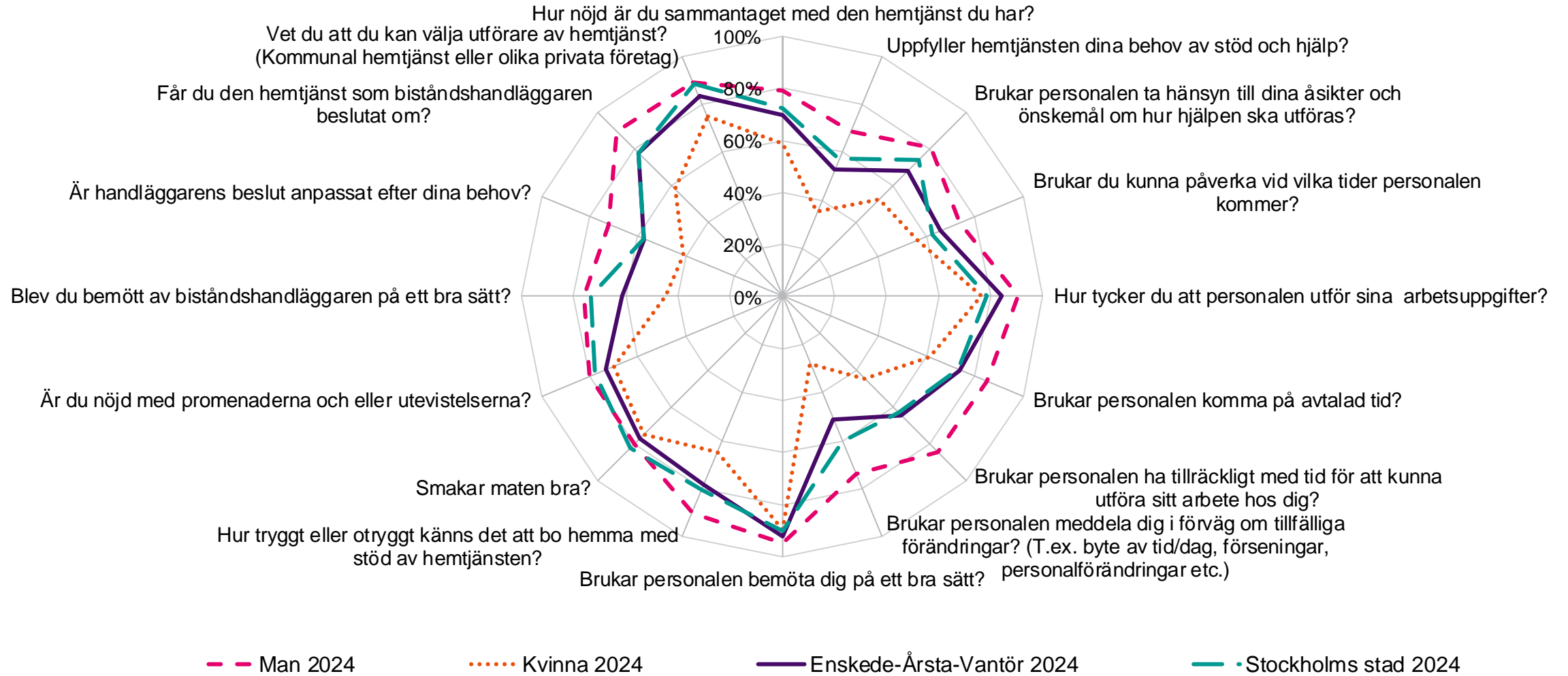
# Andel instämmande per år



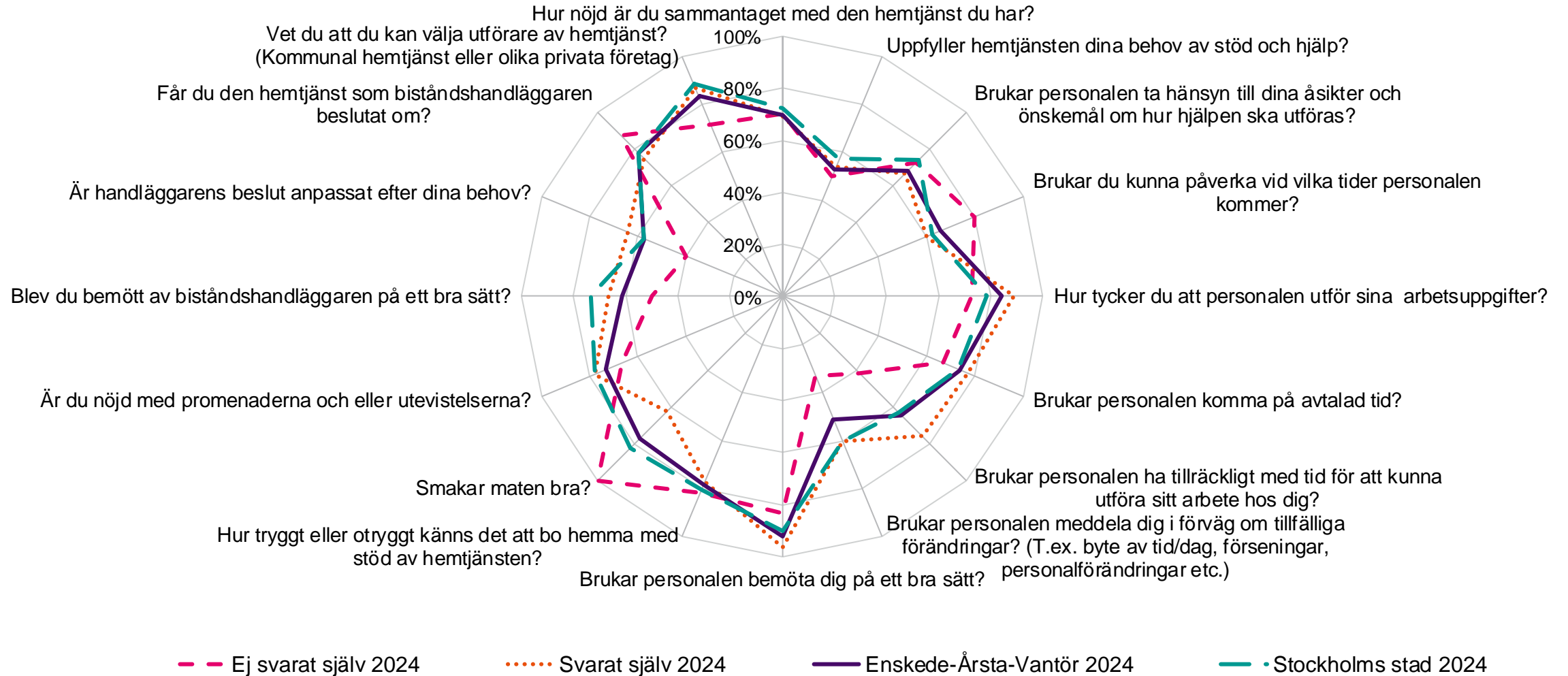
# Andel instämmande per regiform



# Andel instämmande per kön



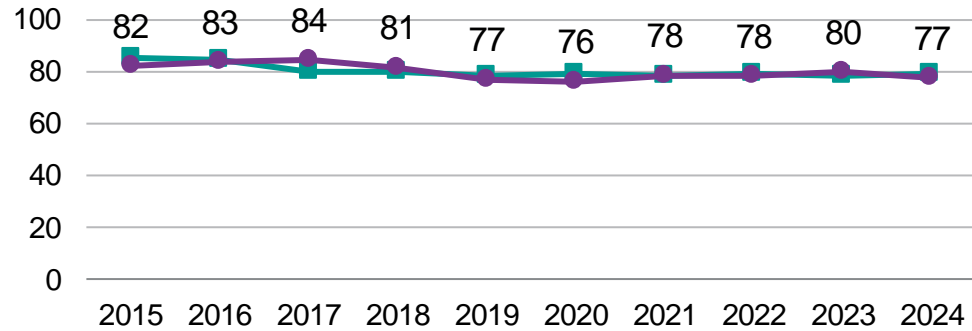
# Andel instämmande för de som svarat själva eller inte



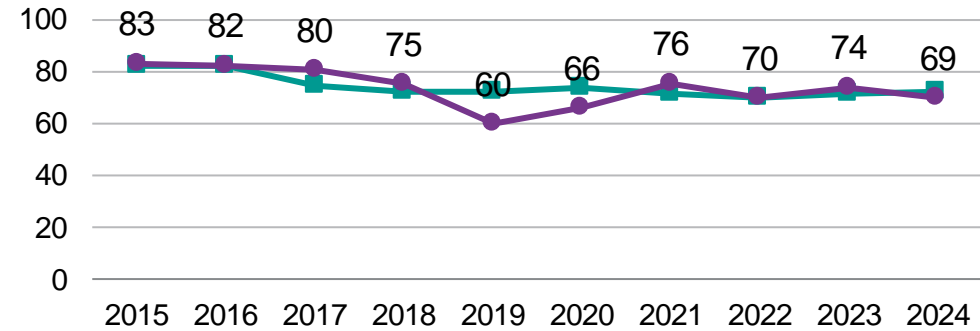
# Index 2015-2024

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

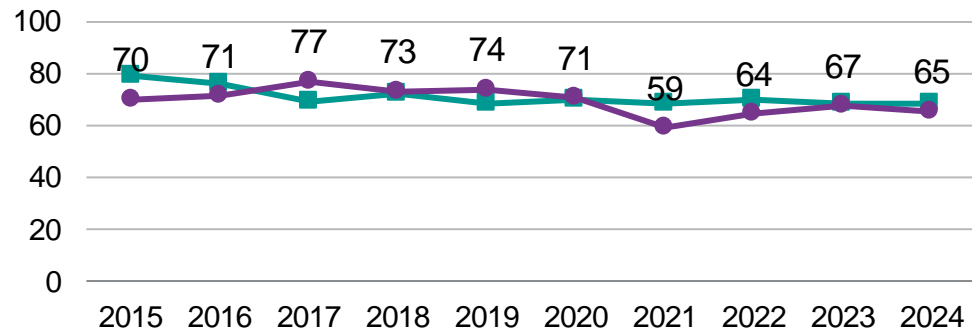
## NFI



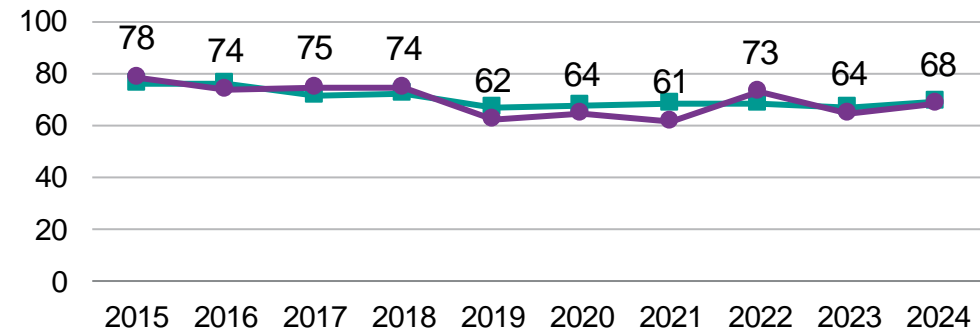
## Hemtjänsten i sin helhet



## Inflytande



## Hjälpens utförande



Stockholms stad

Enskede-Årsta-Vantör



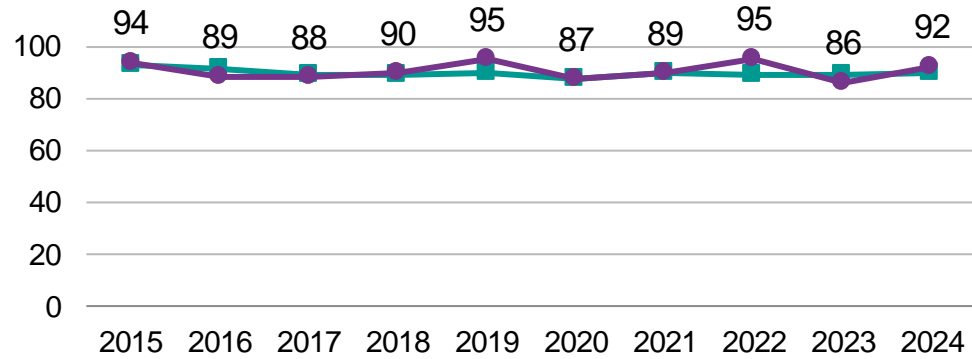
NFI baseras på de fyra frågorna "Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?", "Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?", "Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?" och "Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?".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



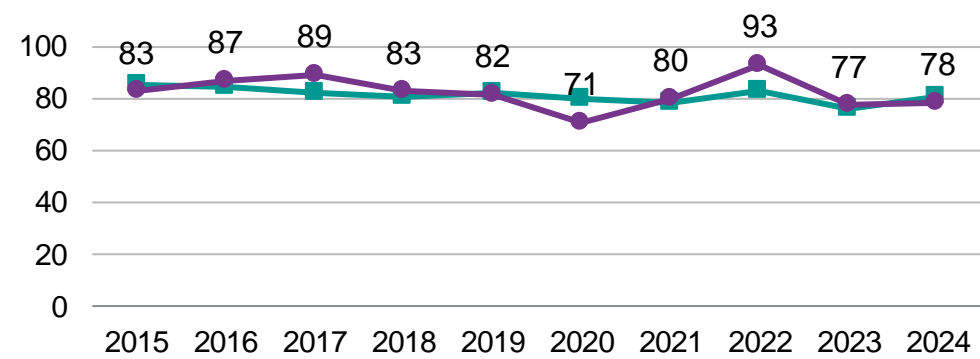
# Index 2015-2024

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

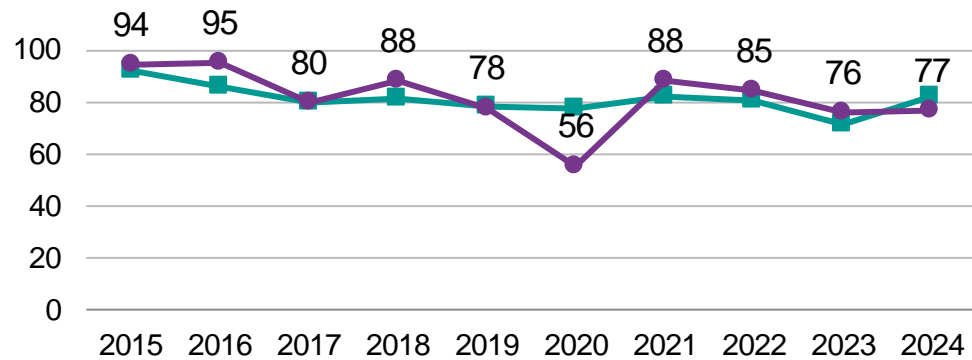
## Bemötande



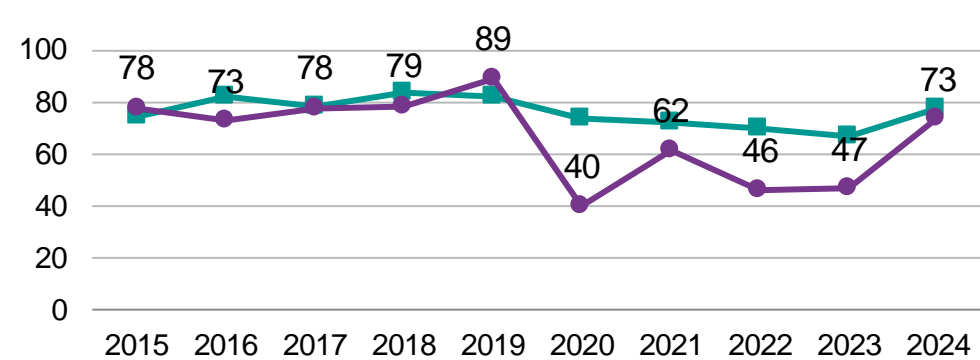
## Trygghet



## Maten

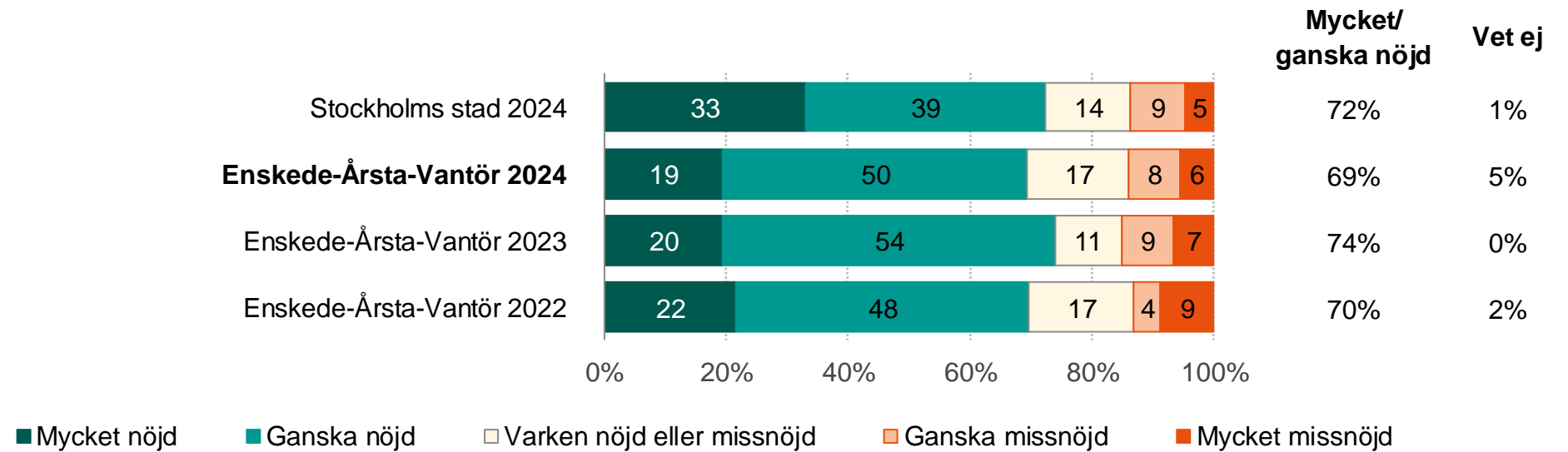


## Aktiviteter



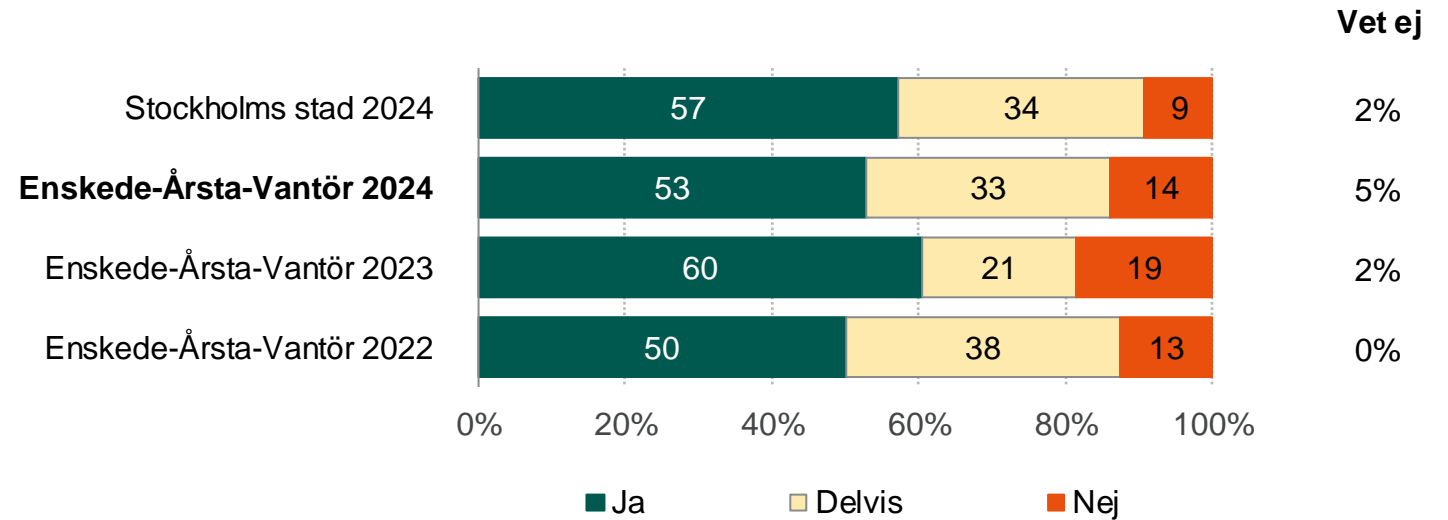
# Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?



# Hemtjänsten i sin helhet

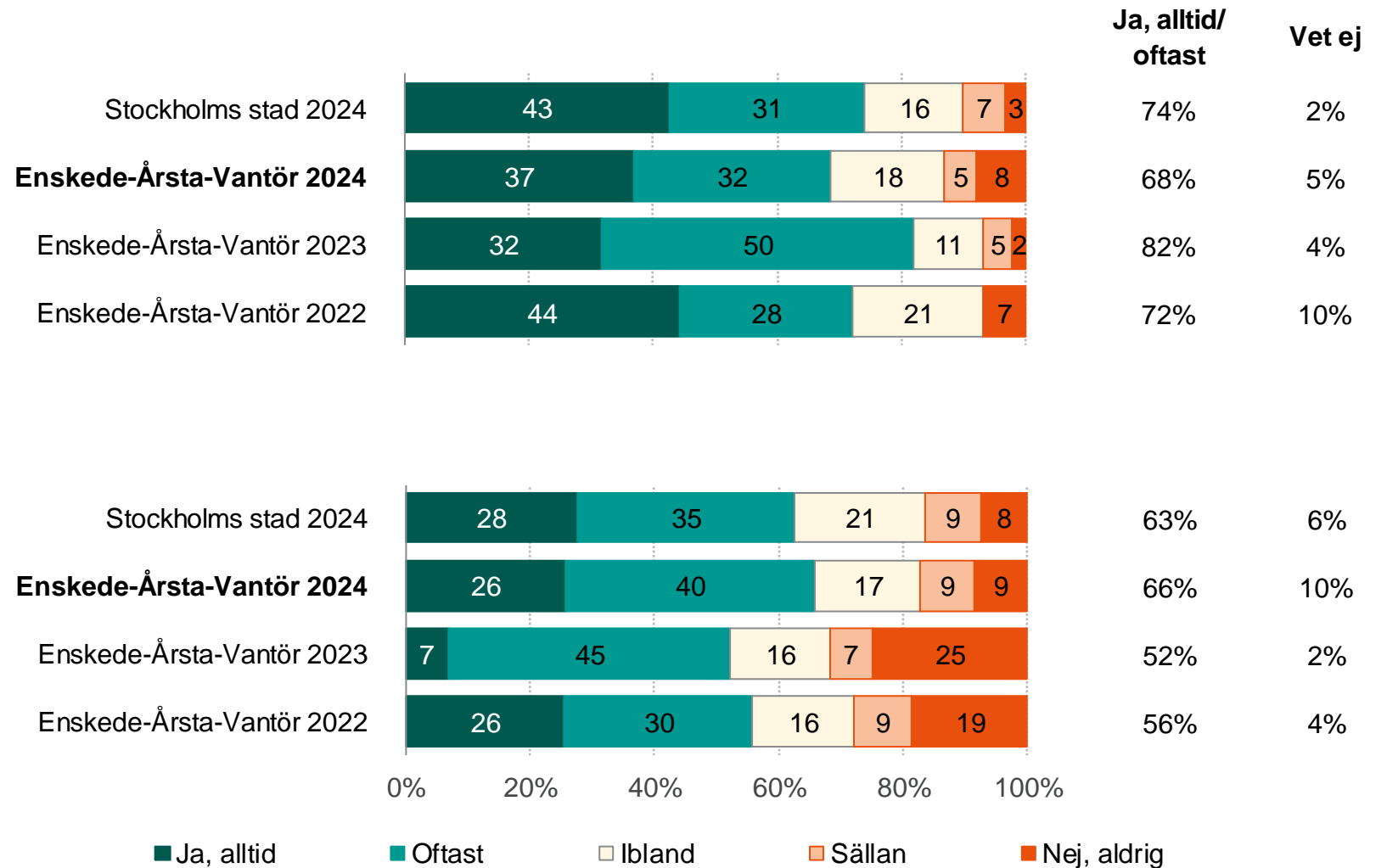
Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



# Inflytande

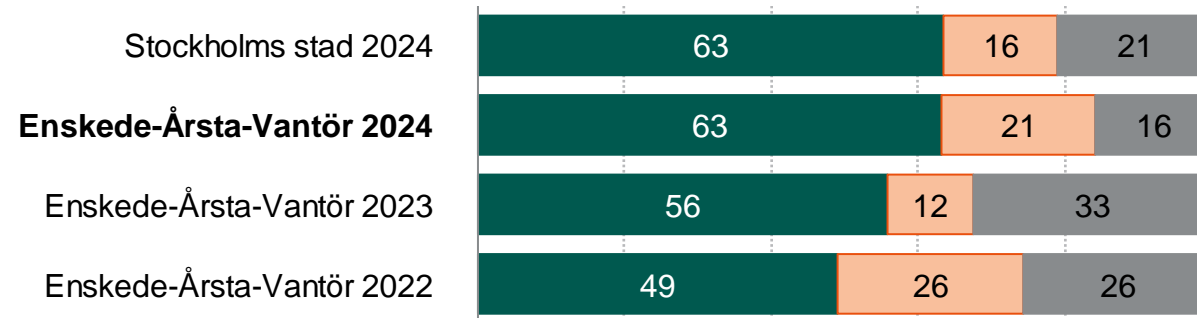
**Brugar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?**

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



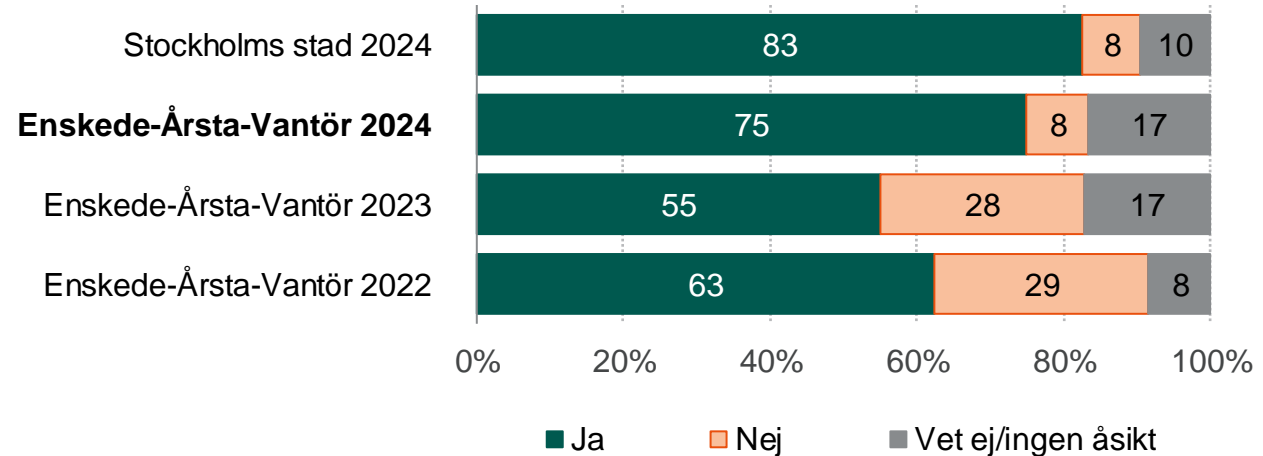
# Inflytande

Har du en genomförandeplan?



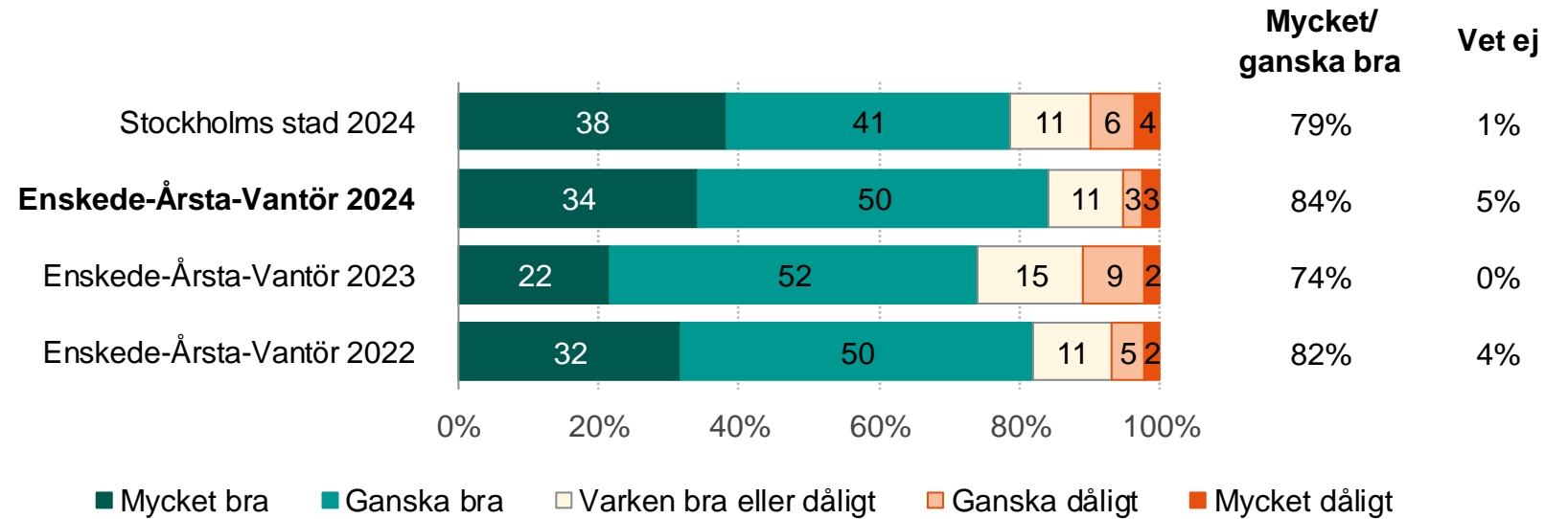
Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



# Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

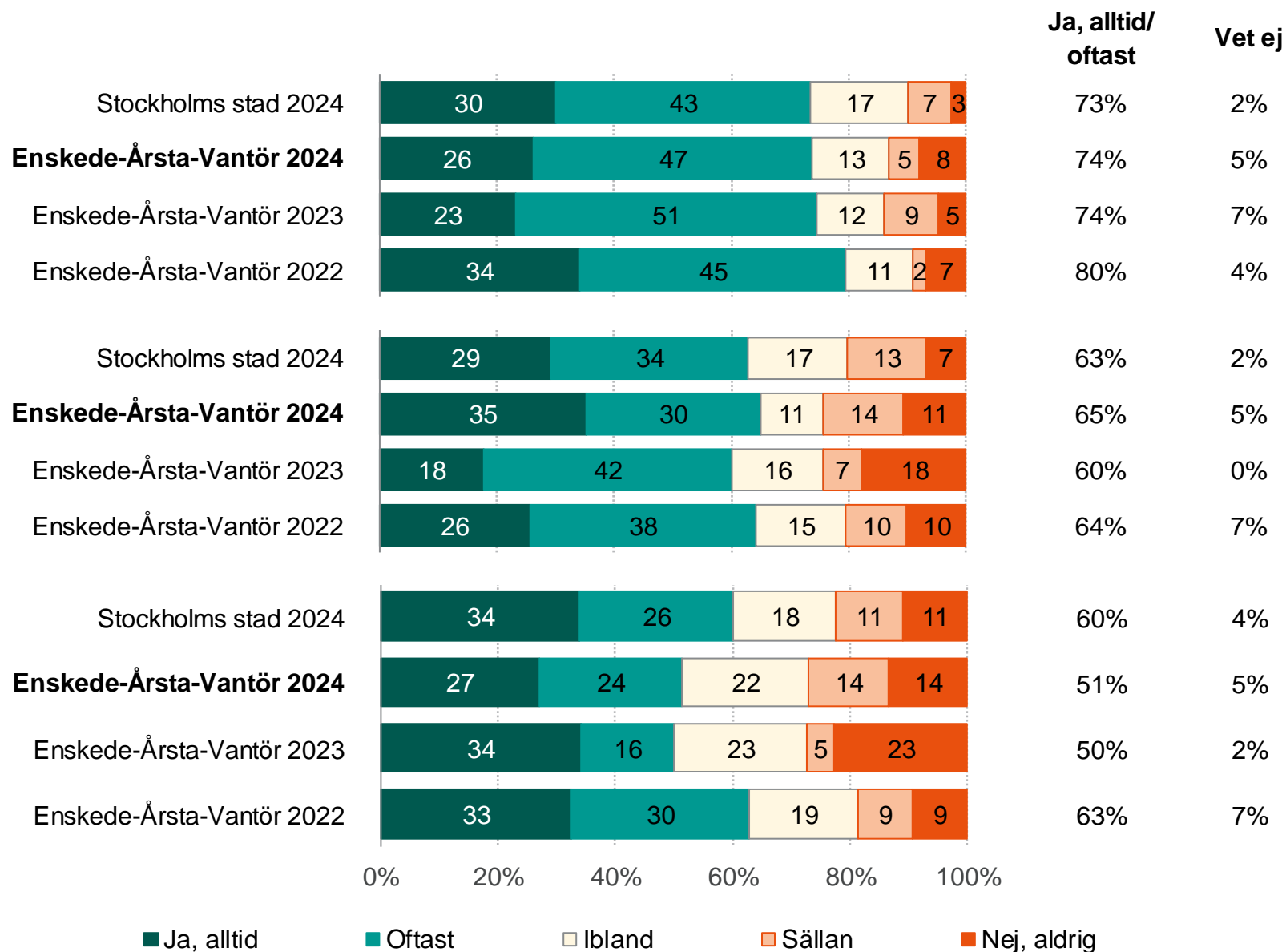


# Hjälpens utförande

**Brukar personalen komma på avtalad tid?**

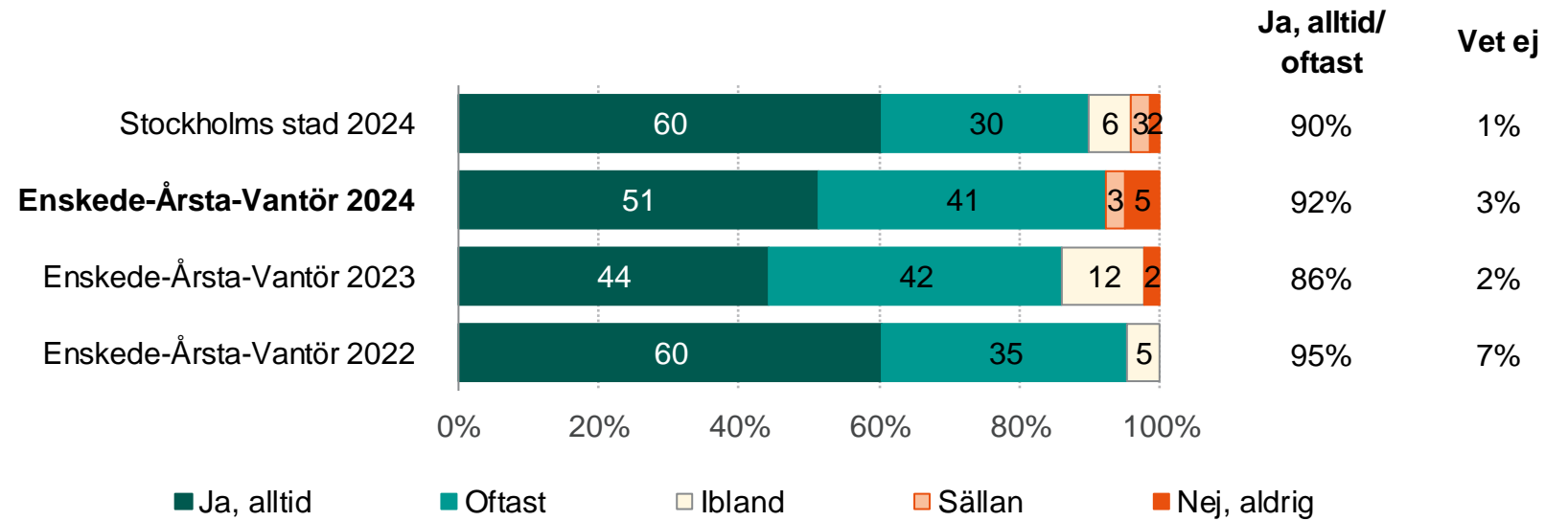
**Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?**

**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?**

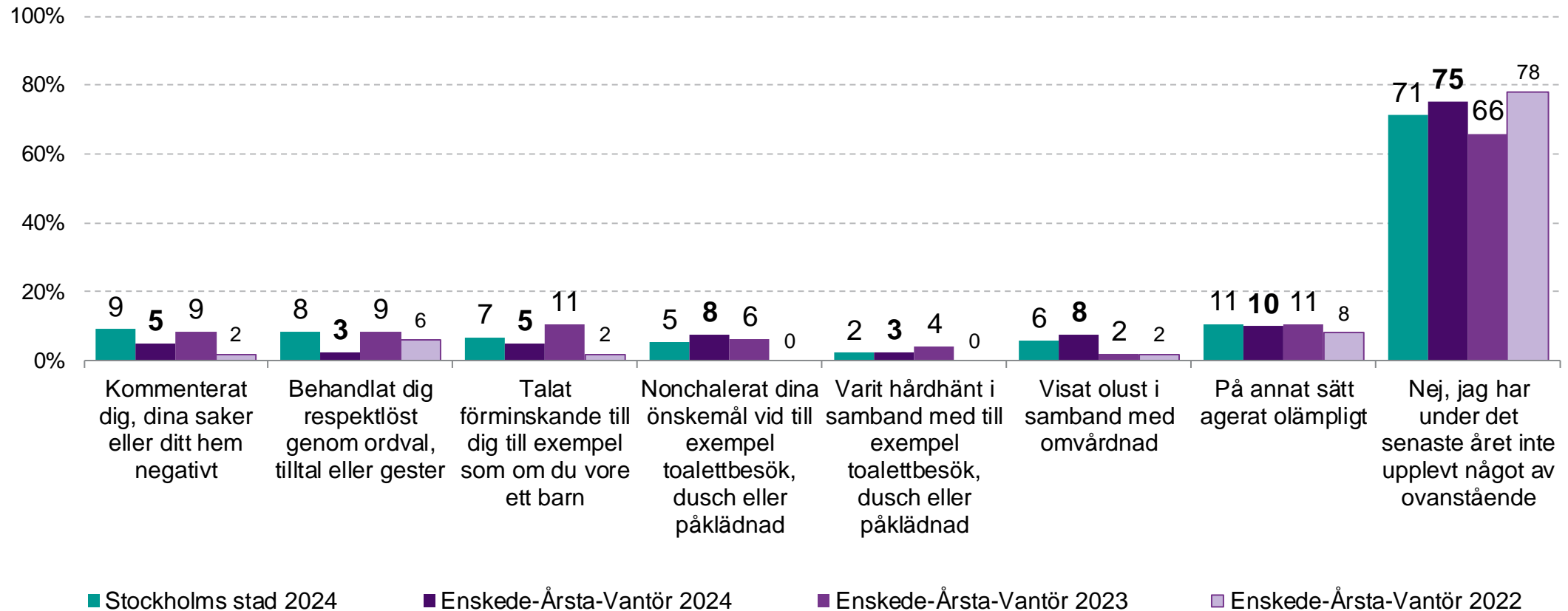




# Bemötande

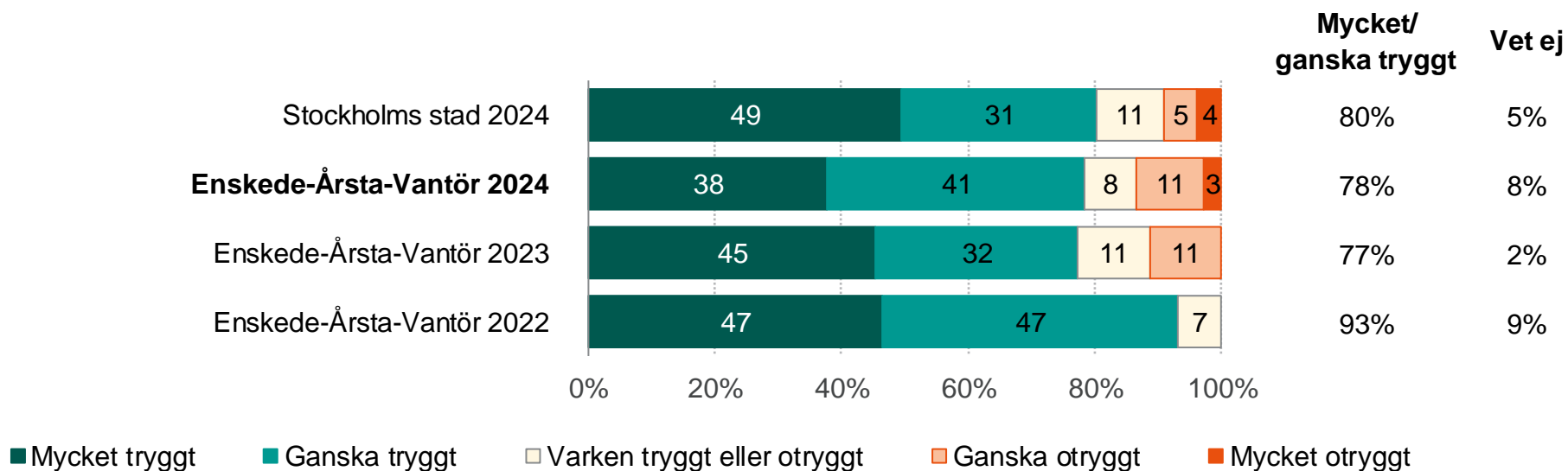
- Notera att staplarna kan summera till mer än 100% då mer än ett svar har kunnat anges.

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



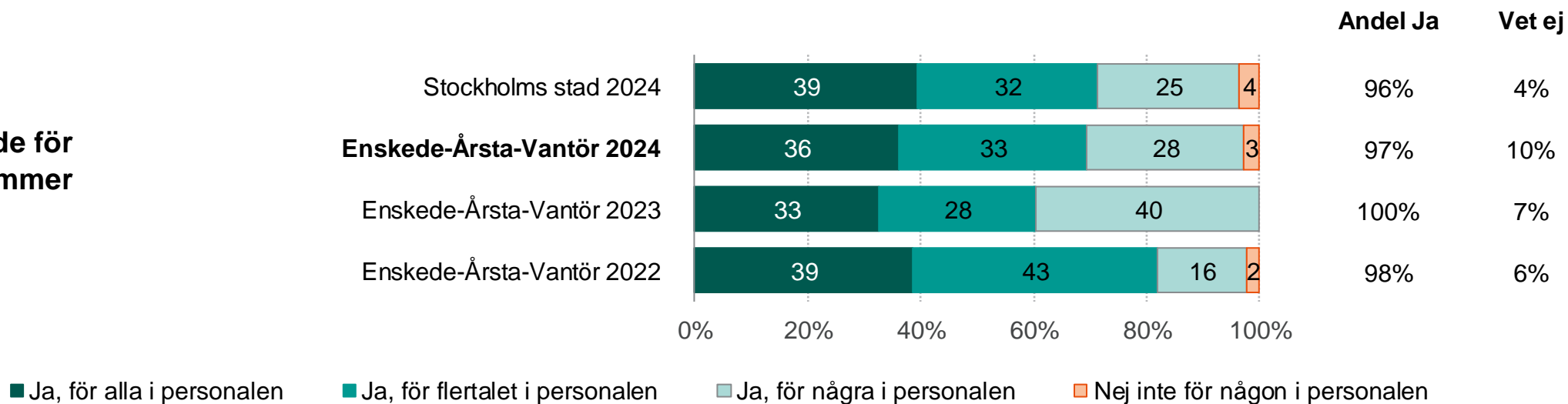
# Trygghet

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



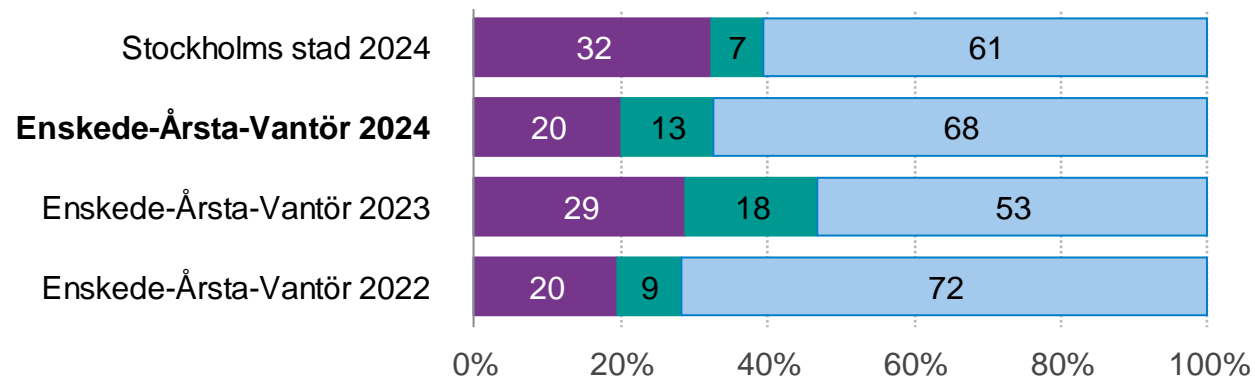
# Trygghet

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



# Maten

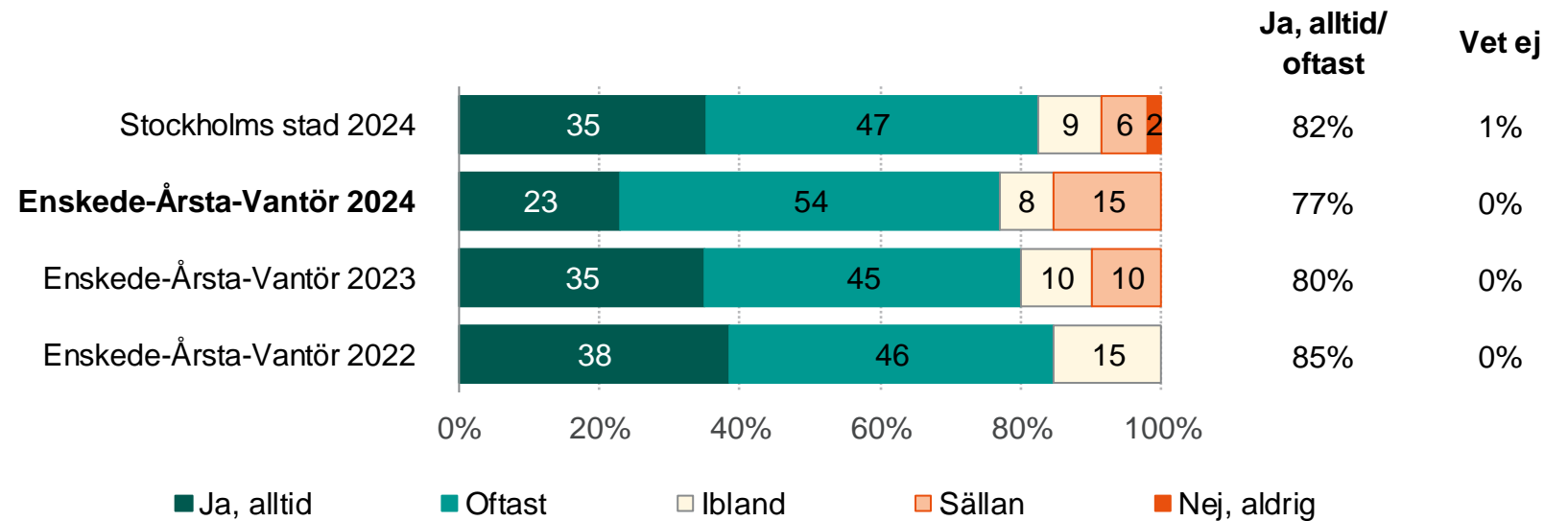
Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



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

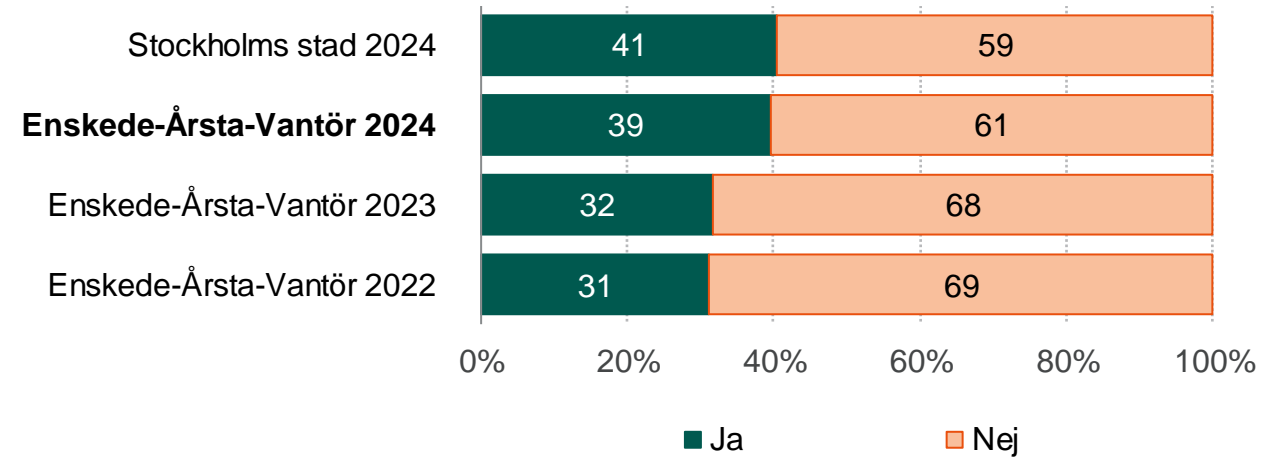
# Maten

Smakar maten bra?



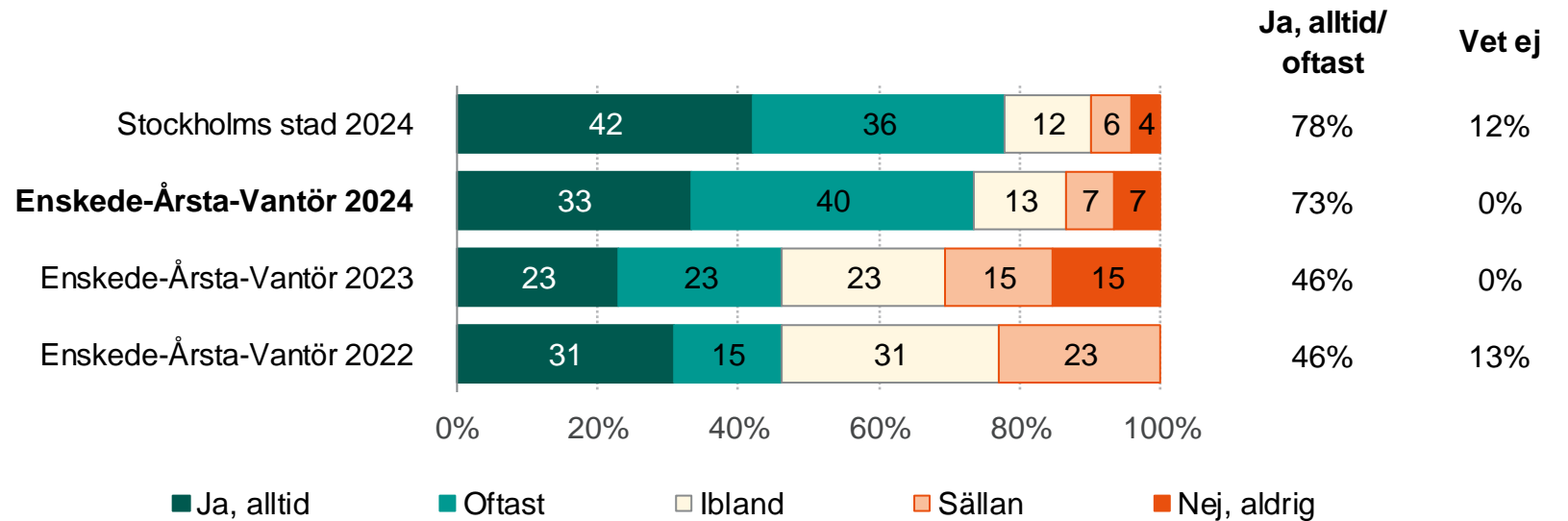
# Aktiviteter

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



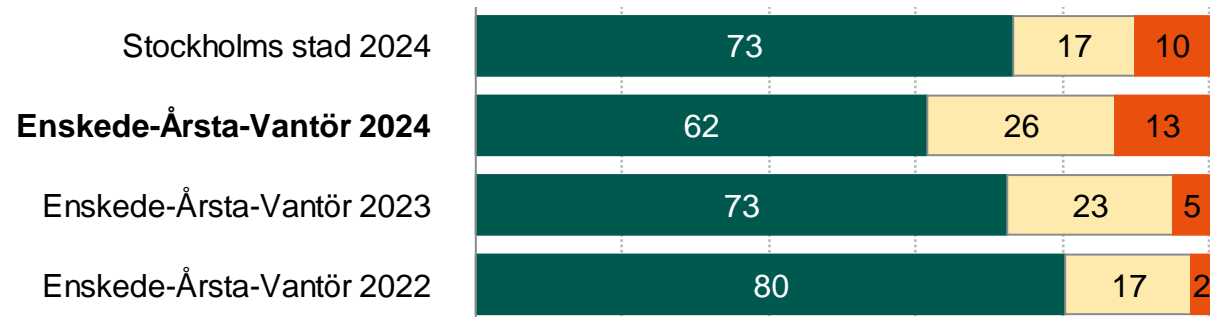
# Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

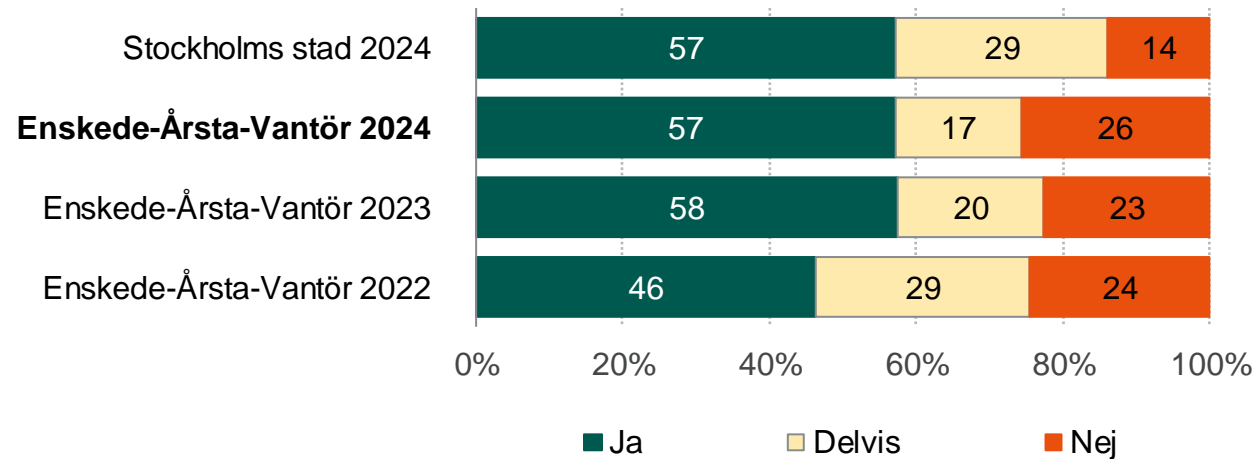


# Kontakter med kommunen

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren på  
ett bra sätt?



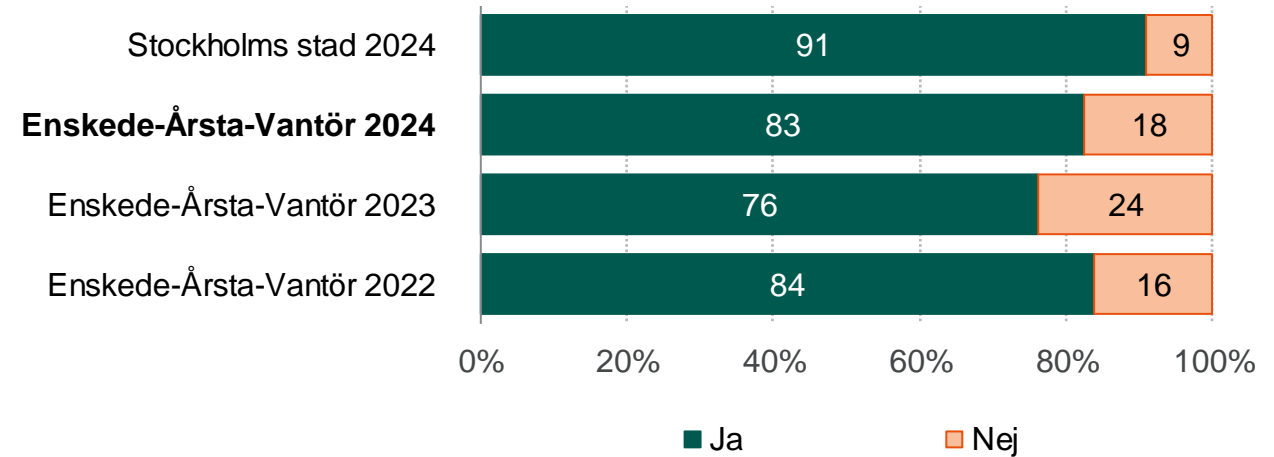
Är handläggarens beslut  
anpassat efter dina  
behov?





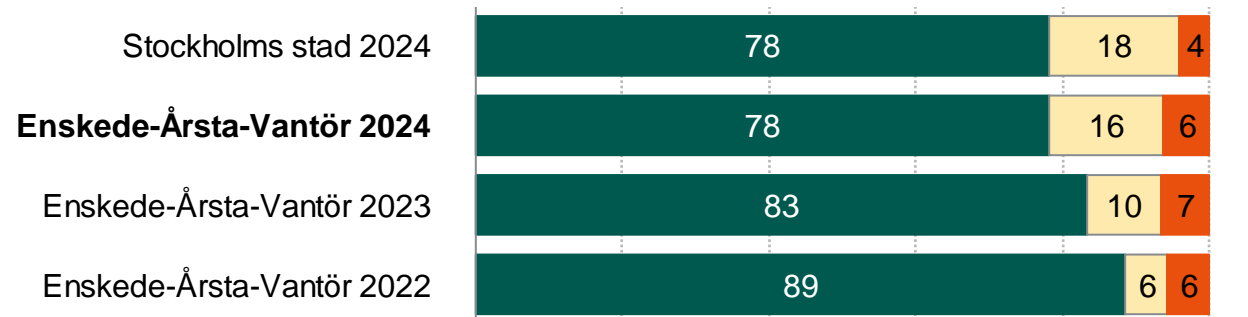
# Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?

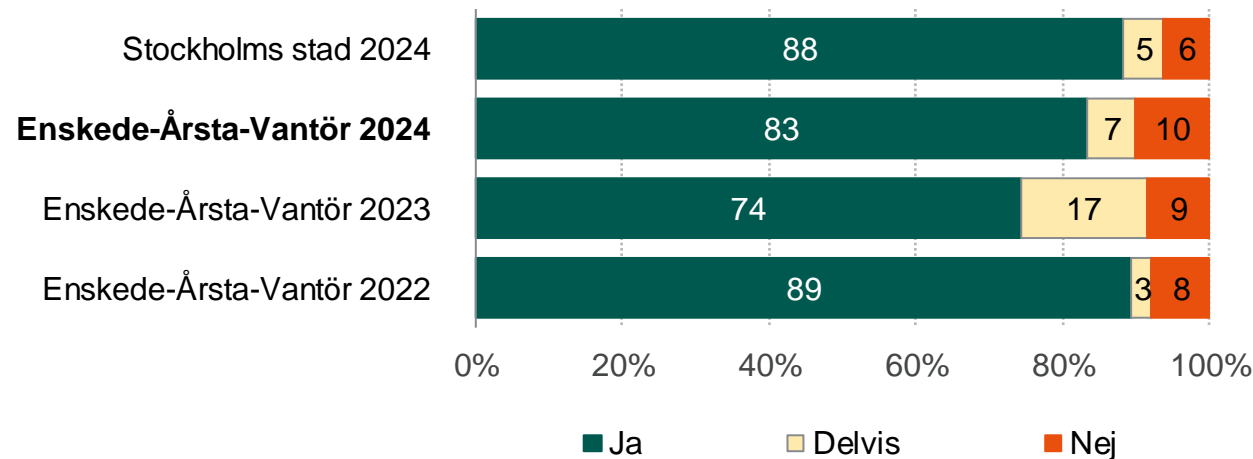


# Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

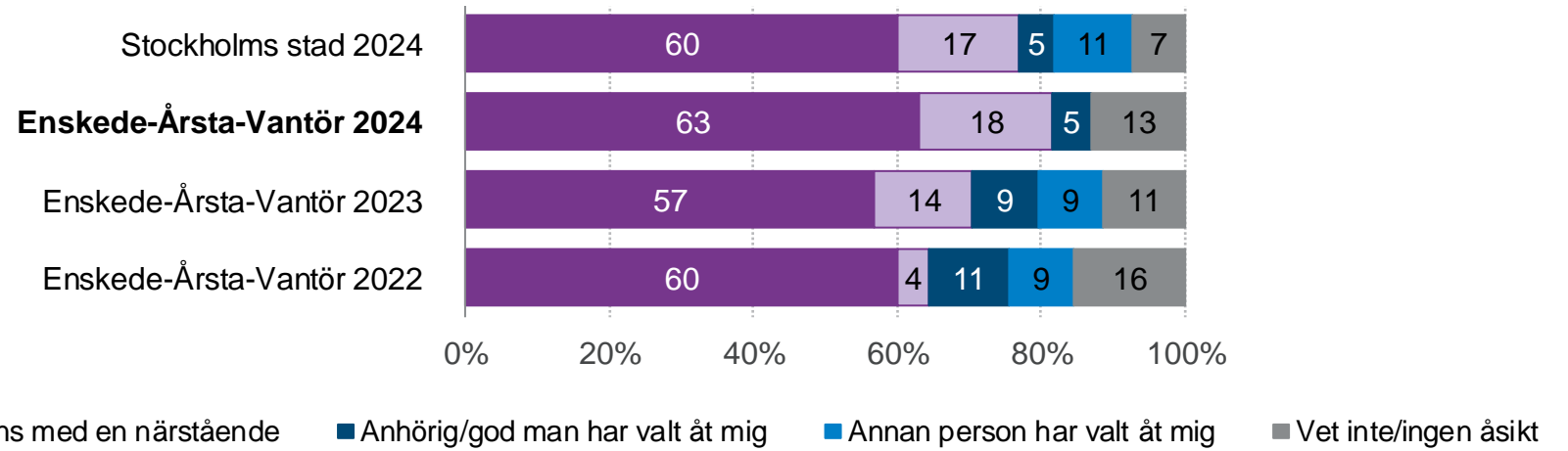


Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (Kommunal hemtjänst eller olika privata företag)



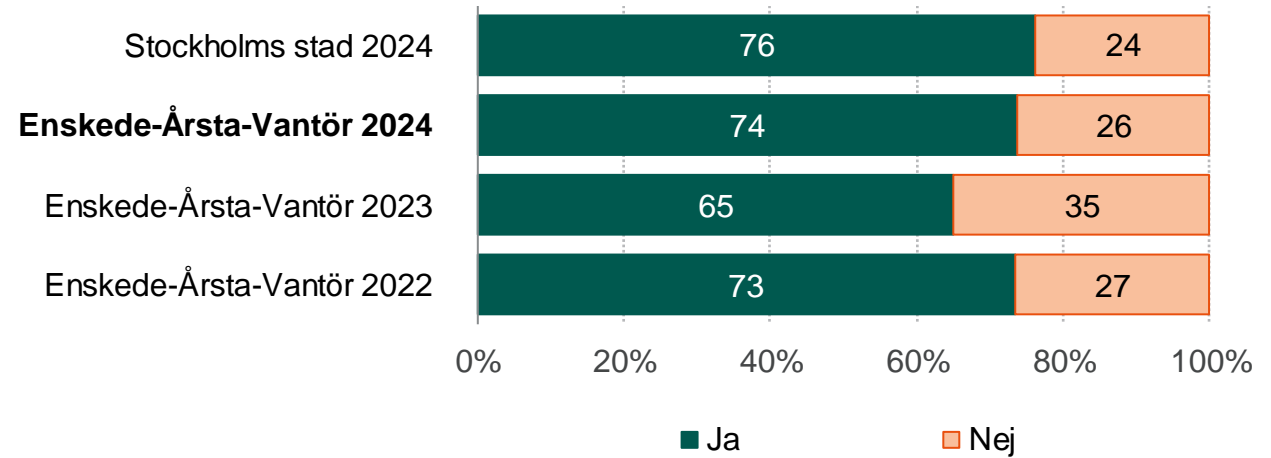
# Kontakter med kommunen

Vem har valt din hemtjänst?



# Kontakter med kommunen

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

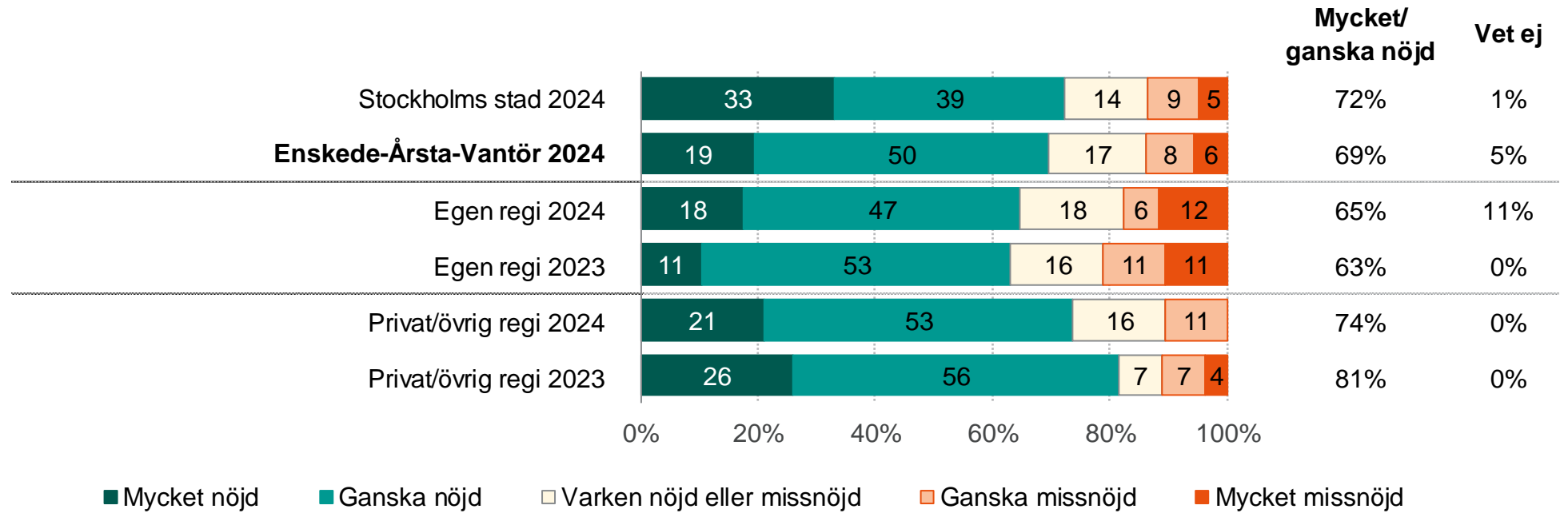


# Resultat

Jämförelse regiform

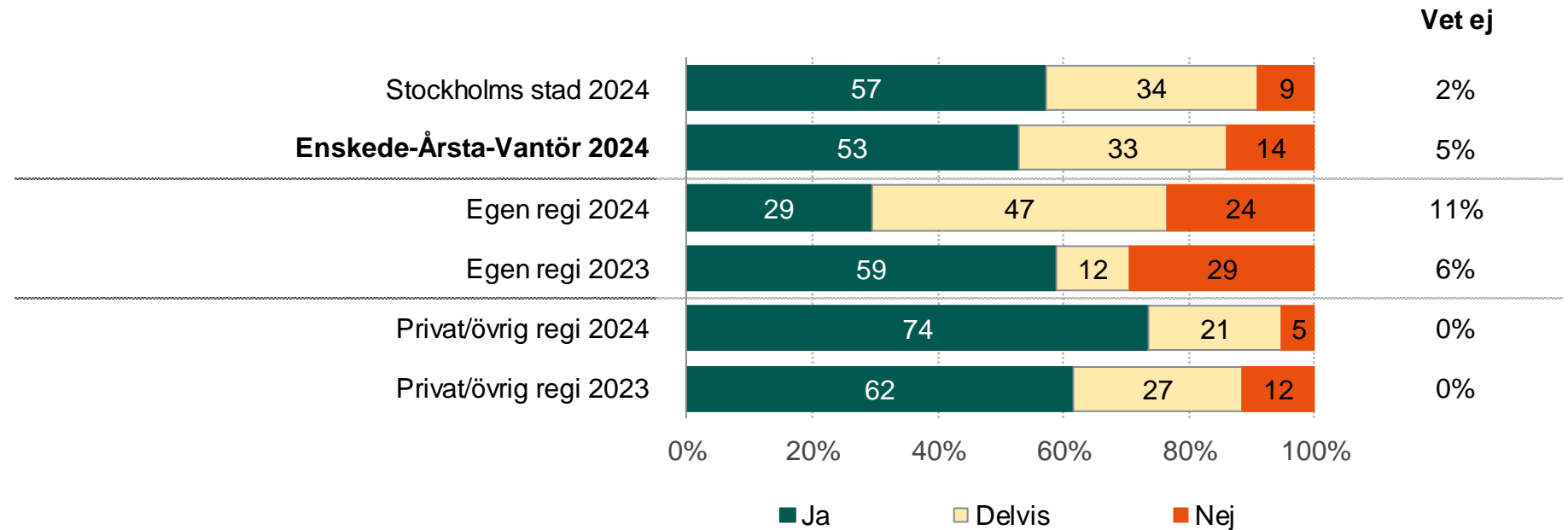
# Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?



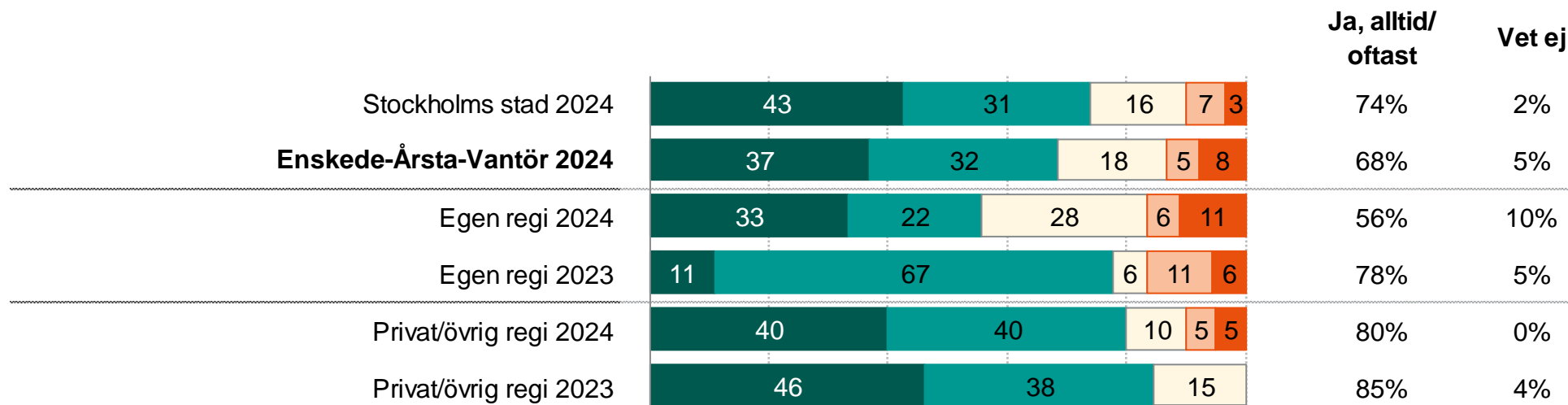
# Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?

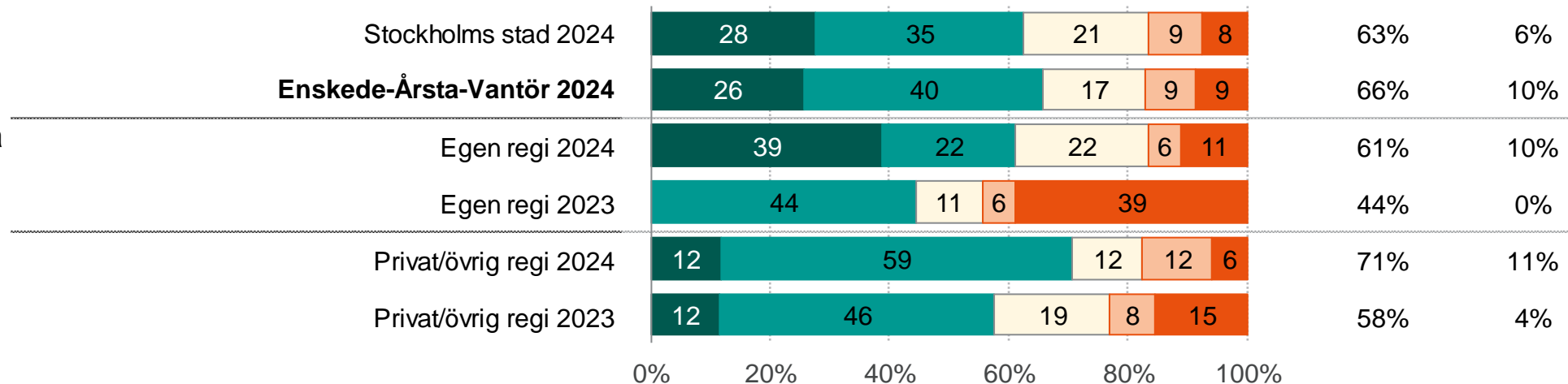


# Inflytande

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



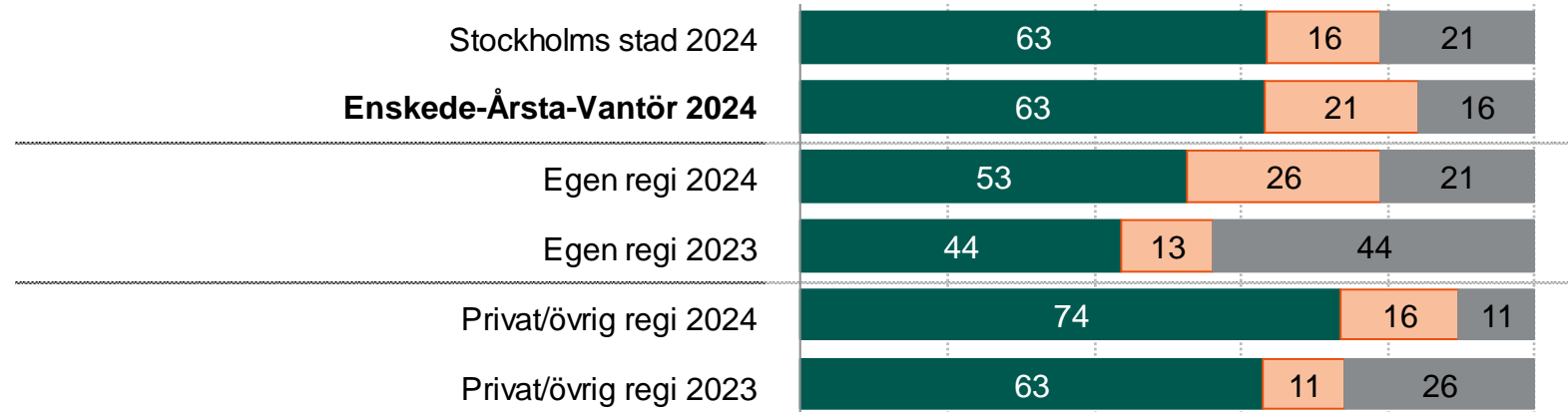
Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?





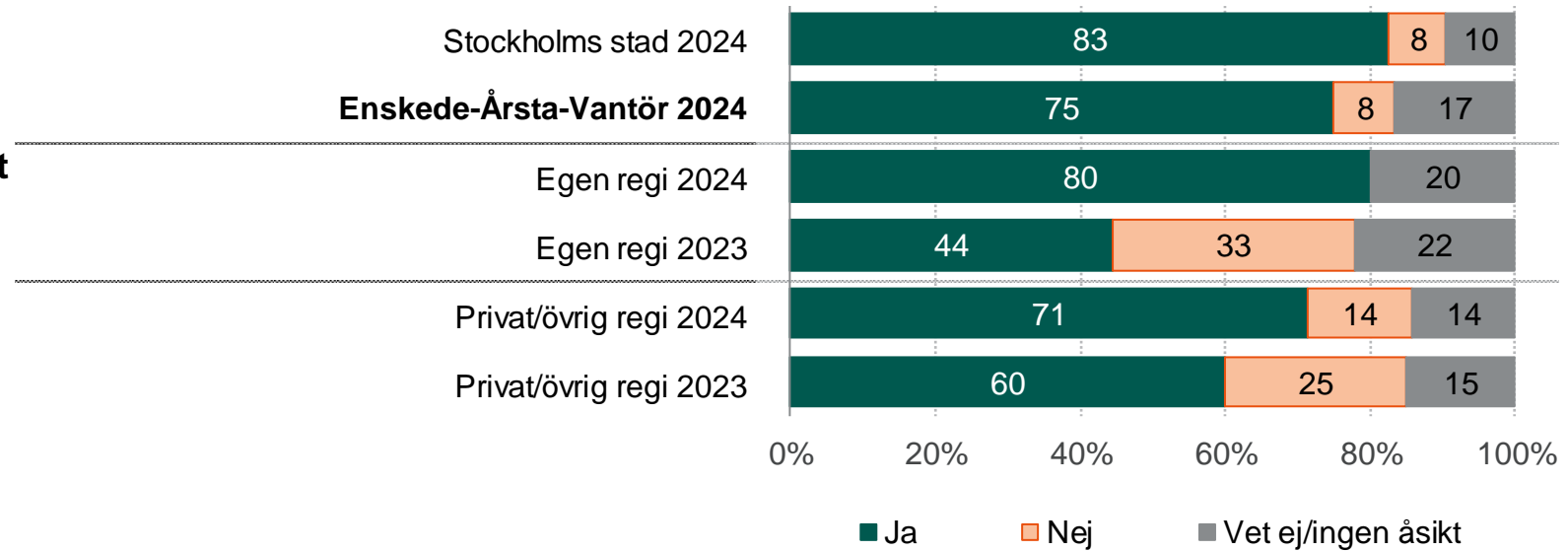
# Inflytande

Har du en genomförandeplan?



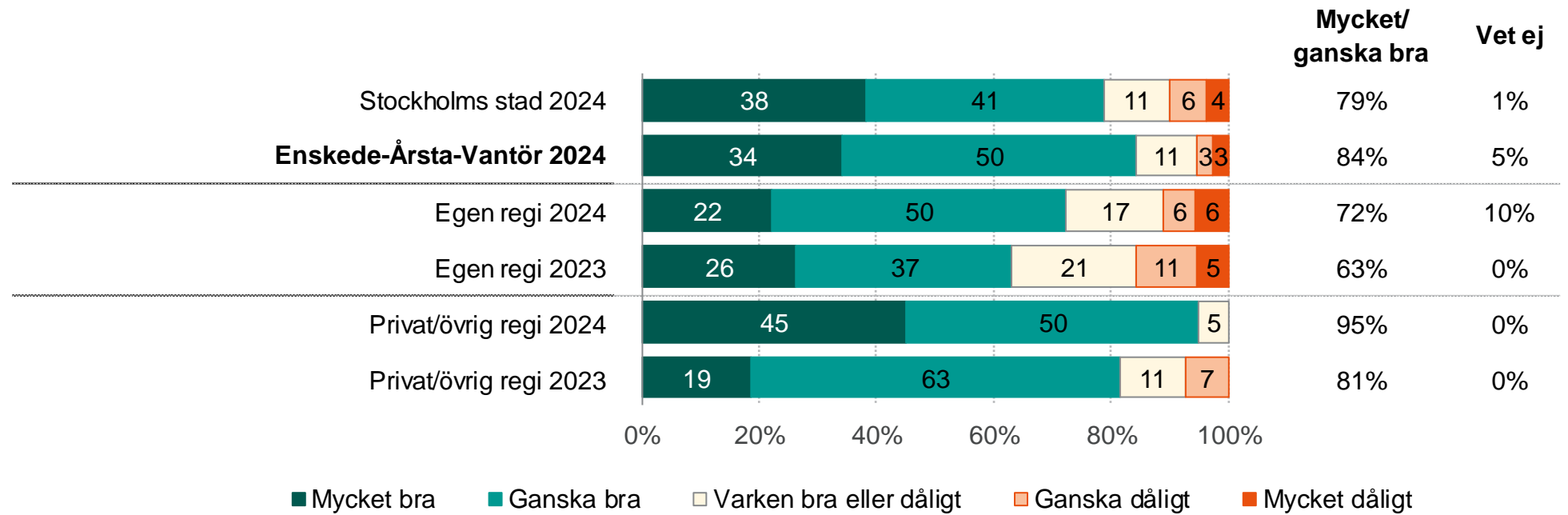
Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



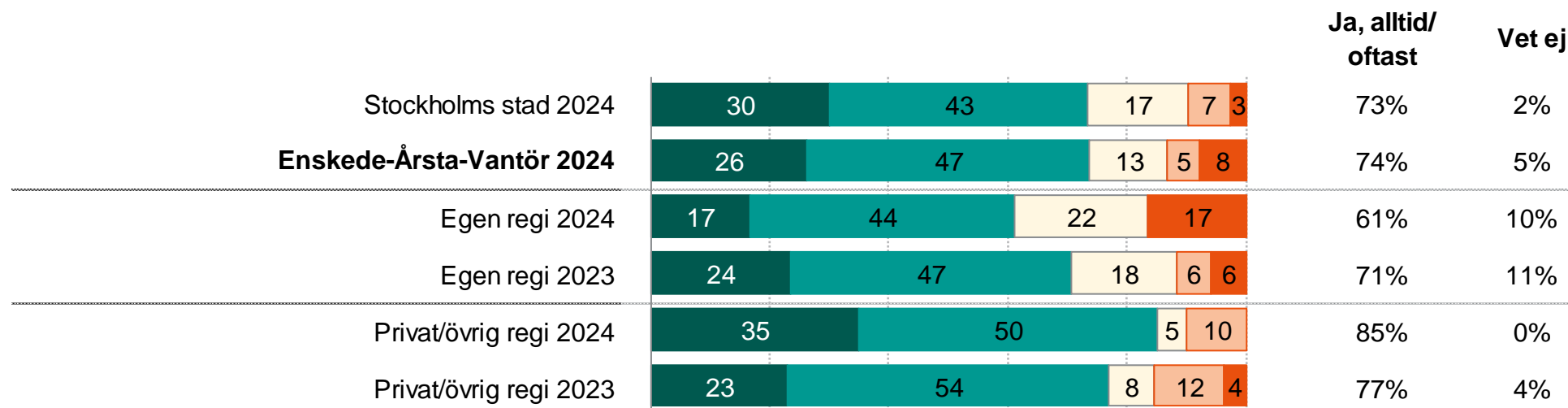
# Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

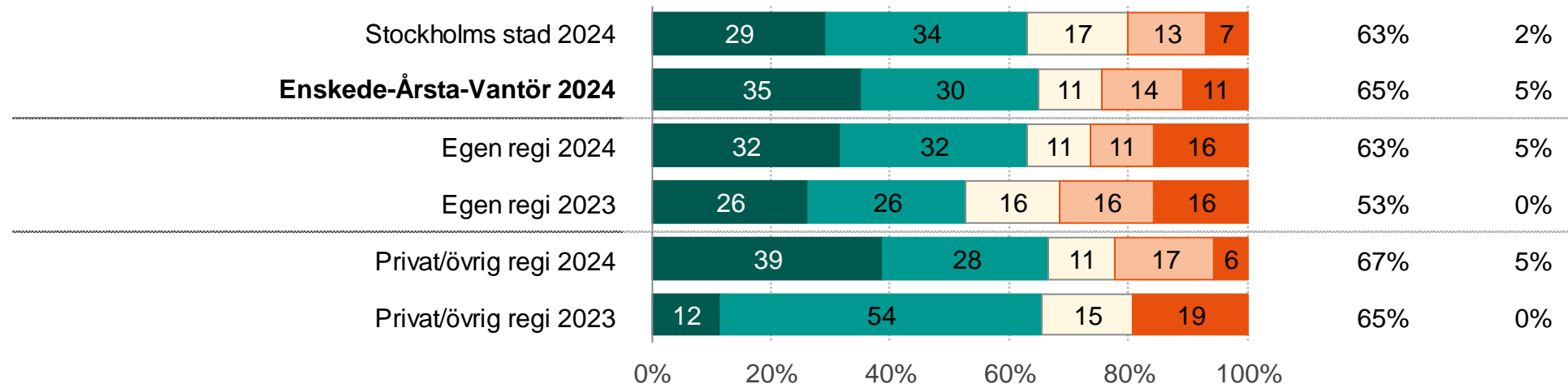


# Hjälpens utförande

**Brukar personalen komma på avtalad tid?**

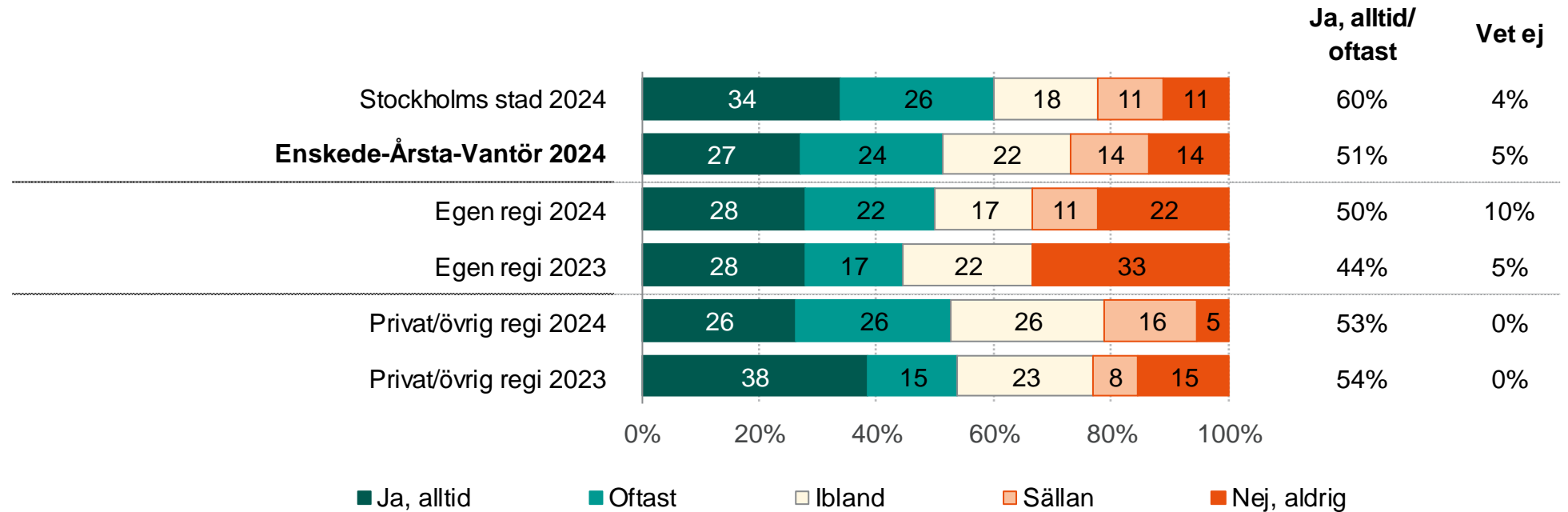


**Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?**



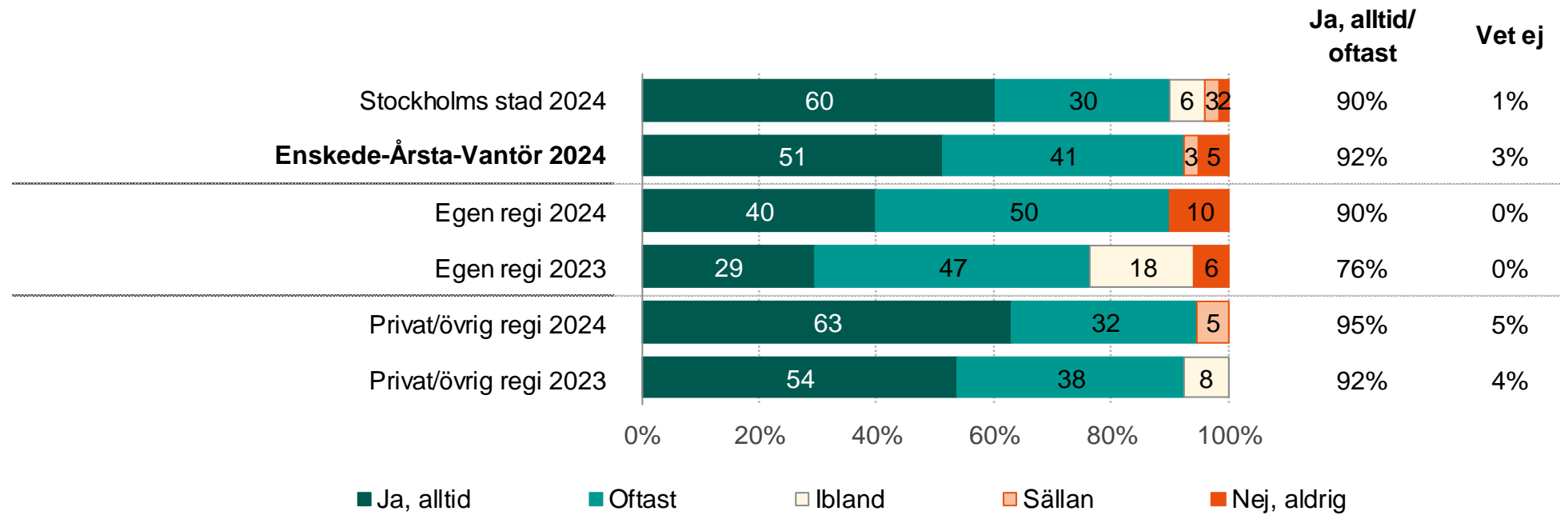
# Hjälpens utförande

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



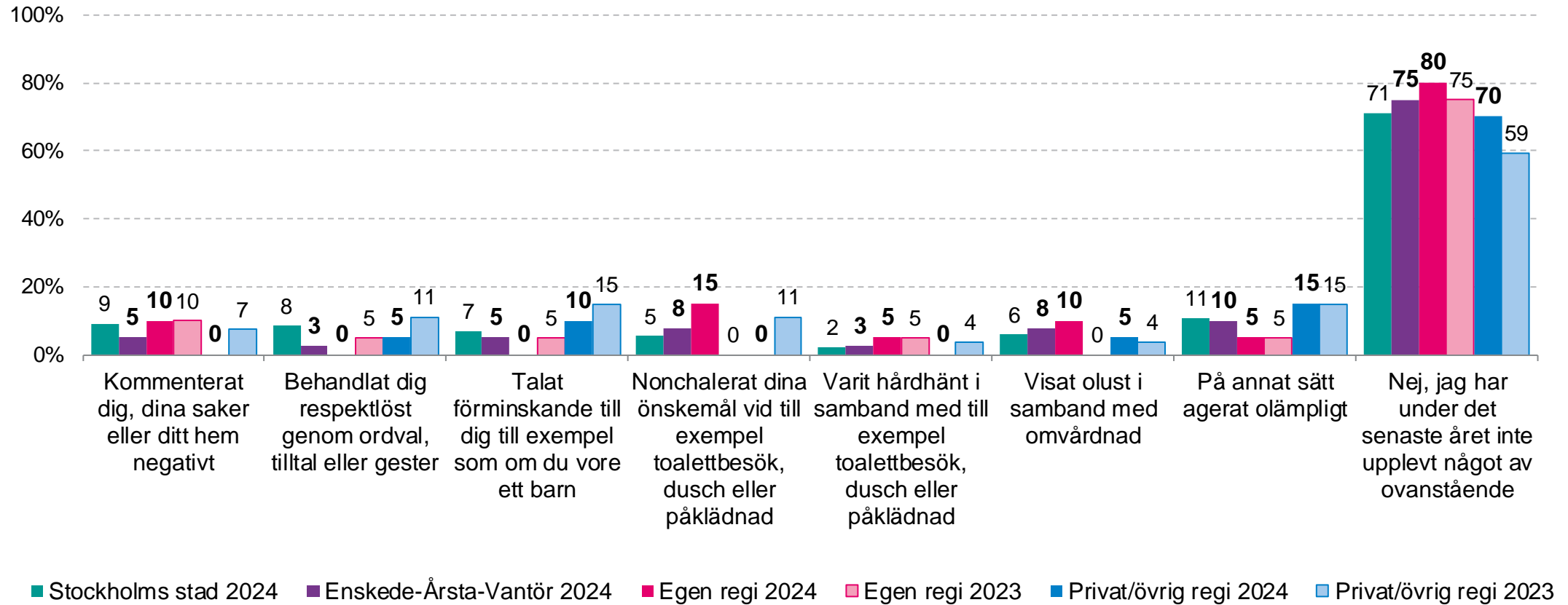
# Bemötande

Brakar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?



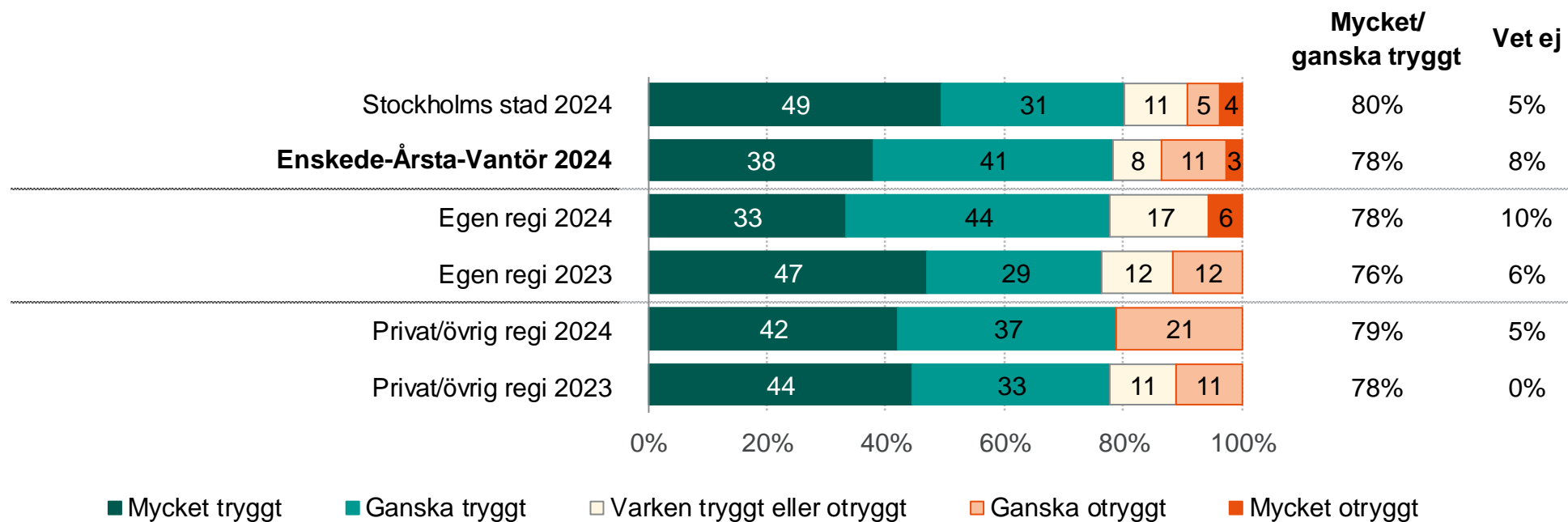
# Bemötande

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



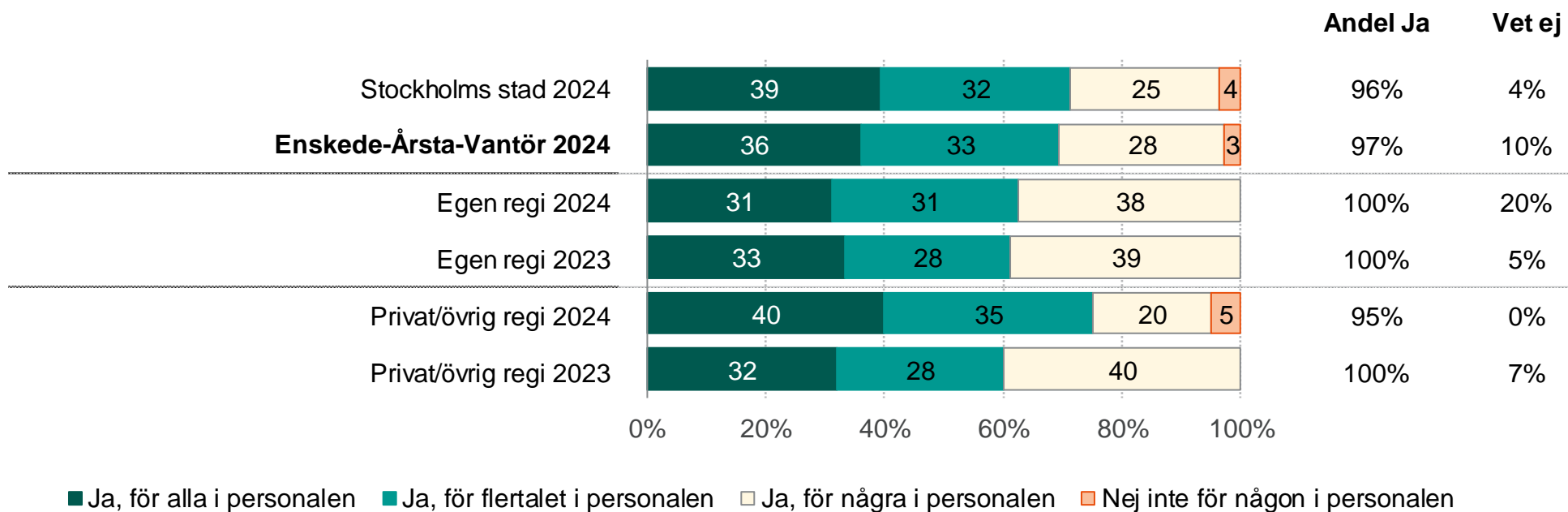
# Trygghet

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



# Trygghet

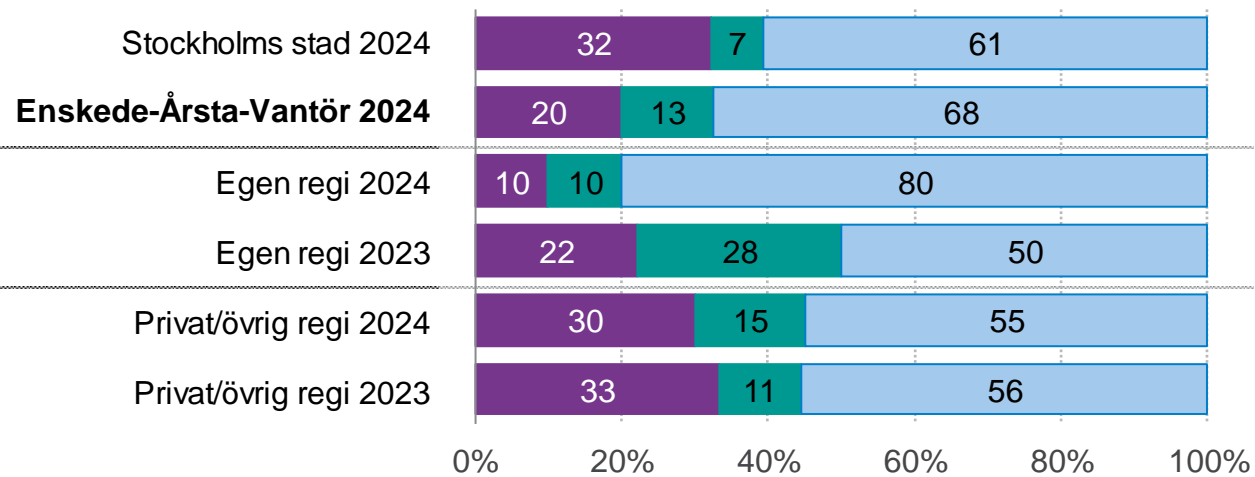
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





# Maten

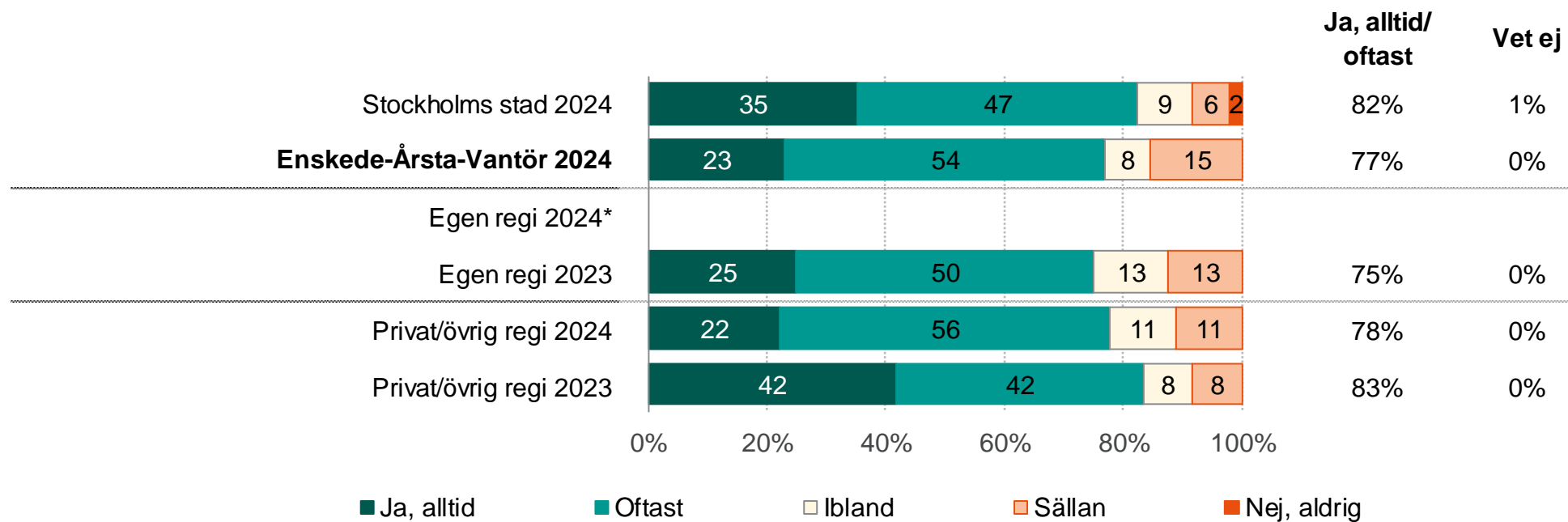
Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



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

# Maten

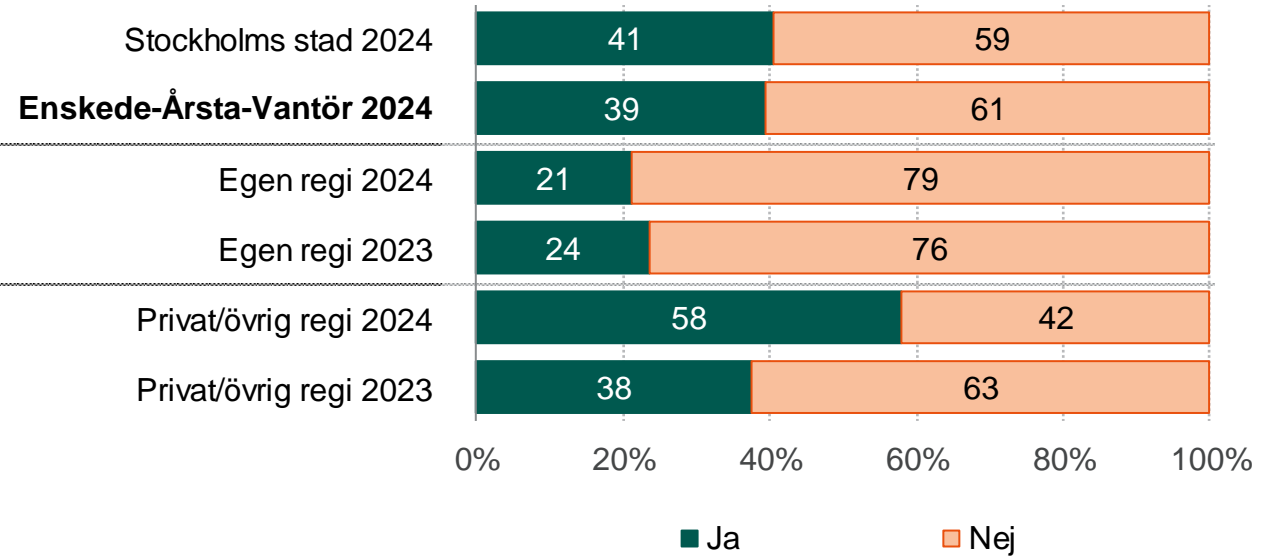
## Smakar maten bra?



\* För få svar.

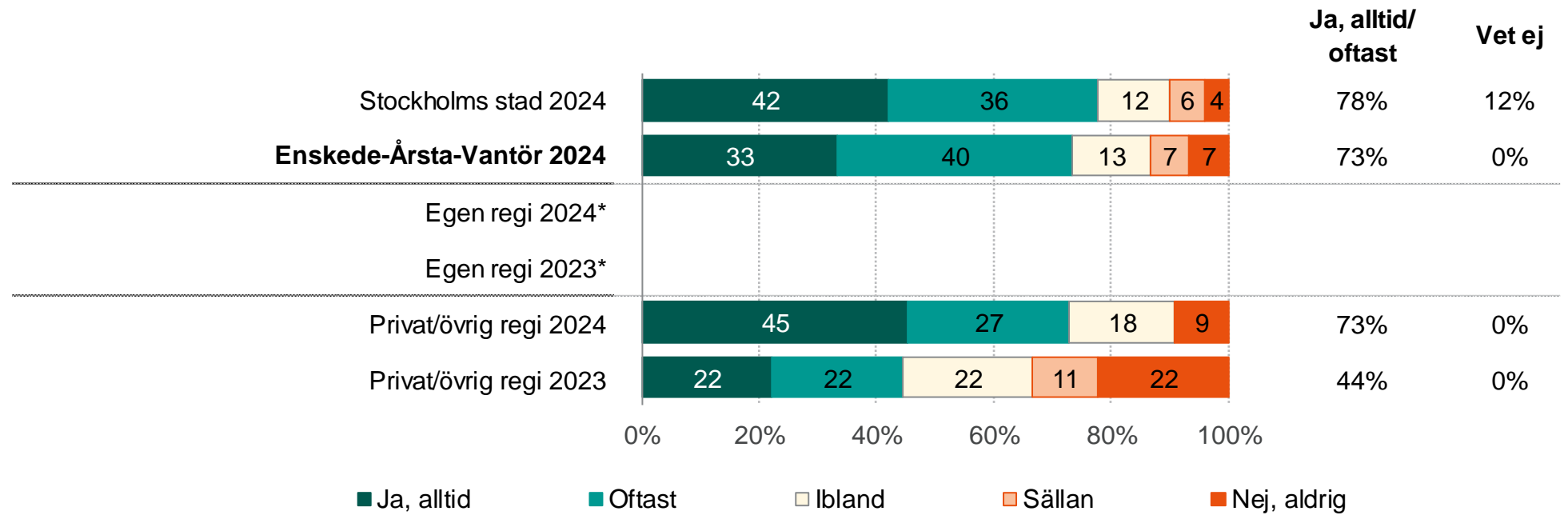
# Aktiviteter

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



# Aktiviteter

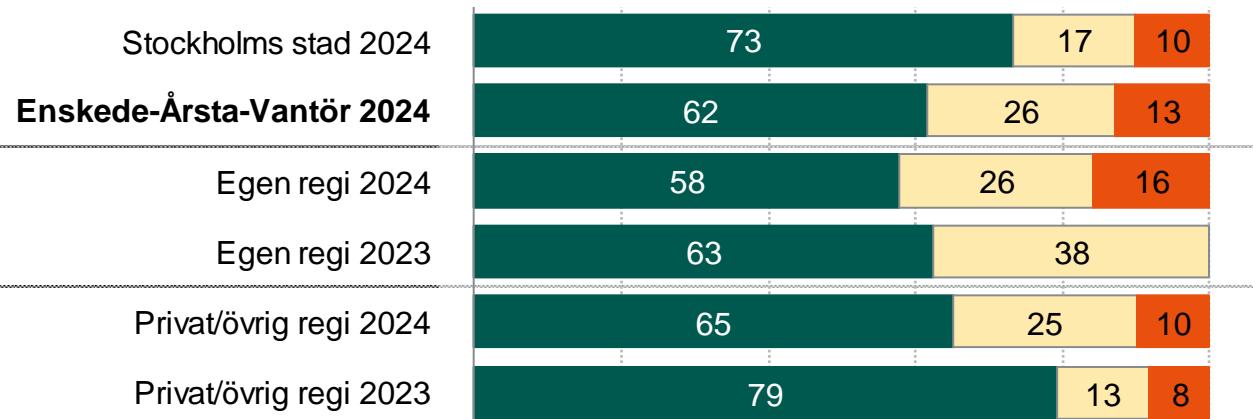
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



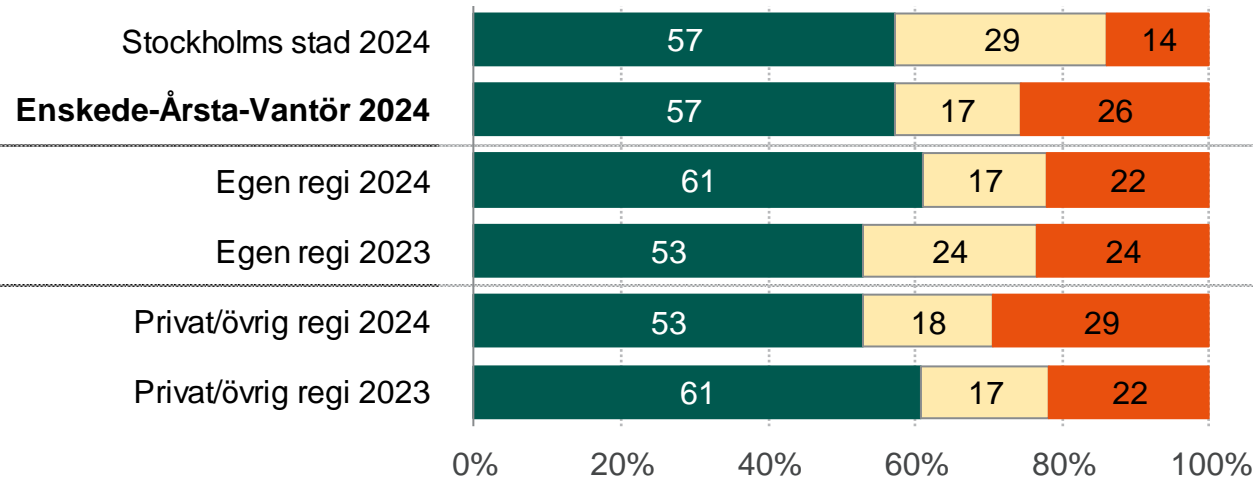
\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren på  
ett bra sätt?

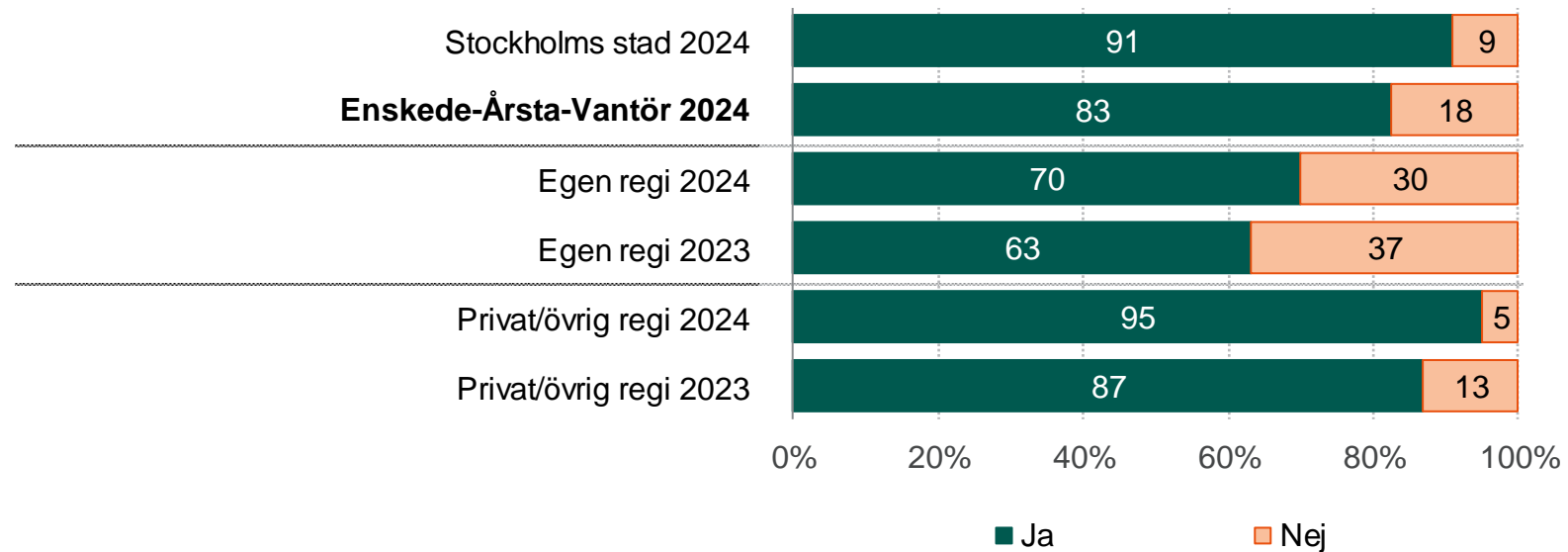


Är handläggarens beslut  
anpassat efter dina  
behov?



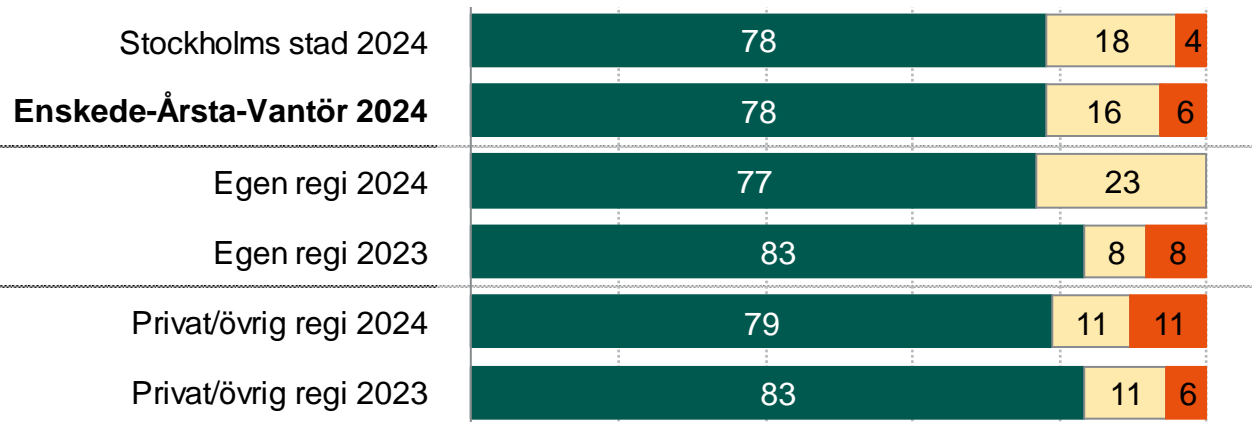
# Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?

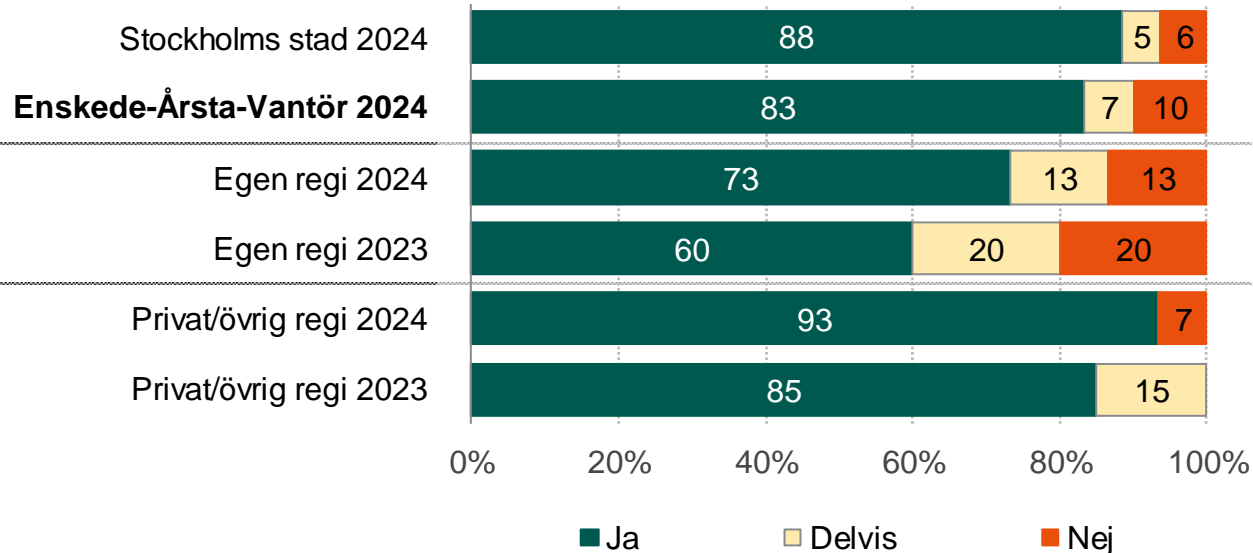


# Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

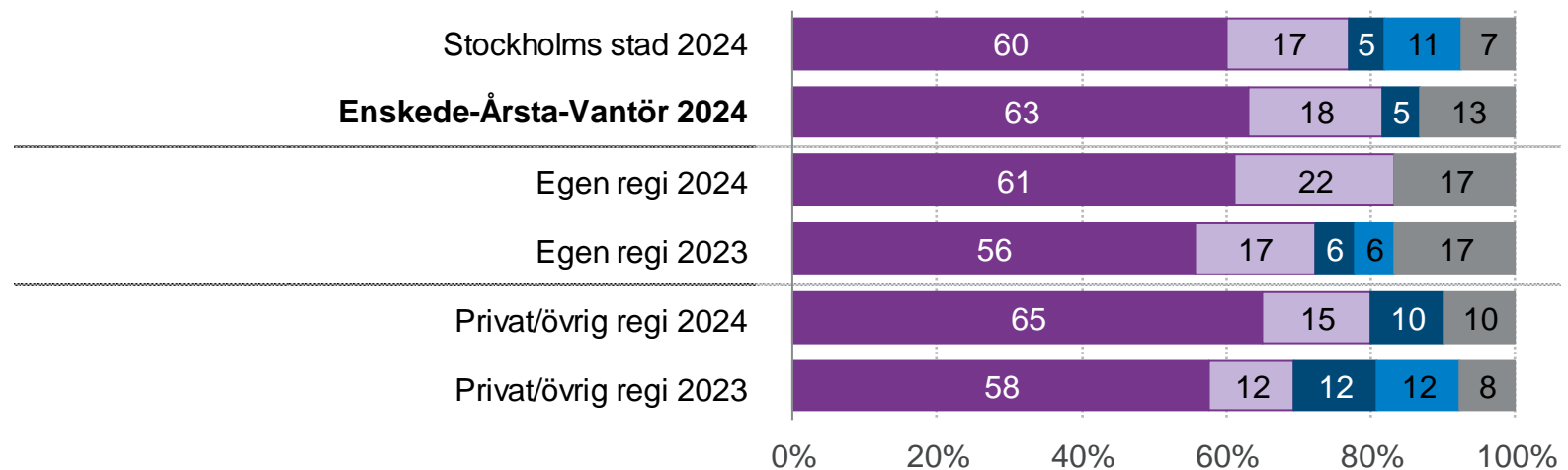


Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (Kommunal hemtjänst eller olika privata företag)



# Kontakter med kommunen

Vem har valt din hemtjänst?

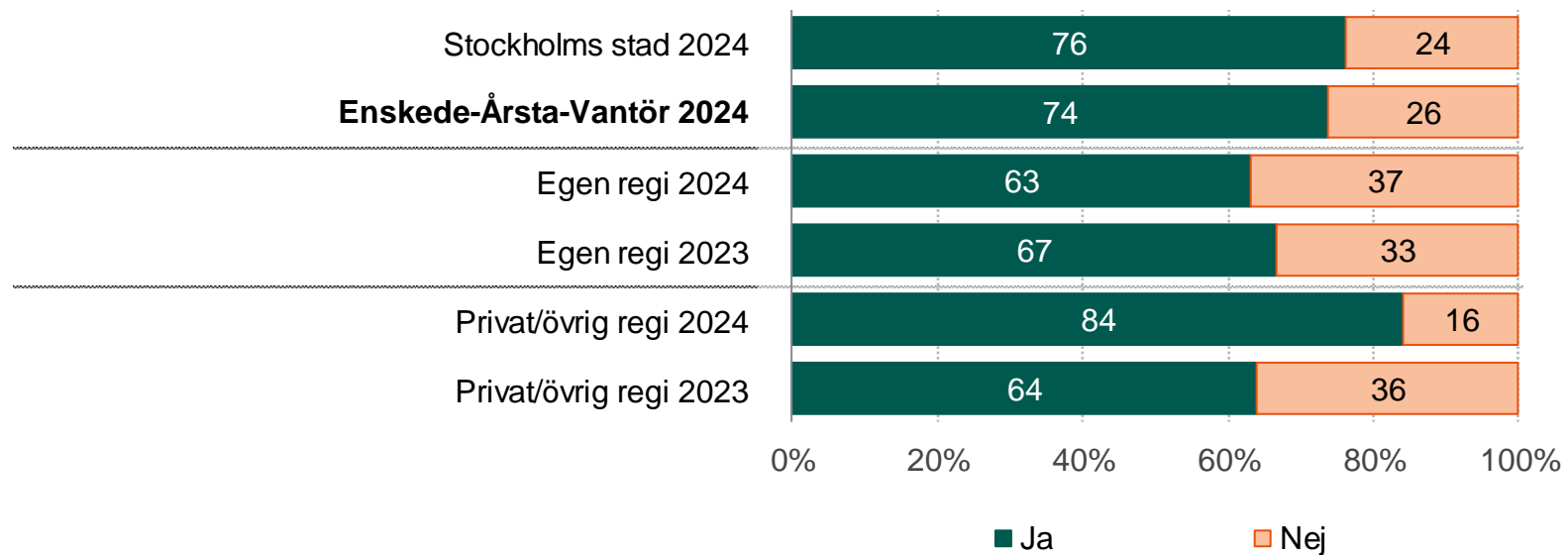


■ Jag har valt själv ■ Jag har valt tillsammans med en närstående ■ Anhörig/god man har valt åt mig ■ Annan person har valt åt mig ■ Vet inte/ingen åsikt



# Kontakter med kommunen

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

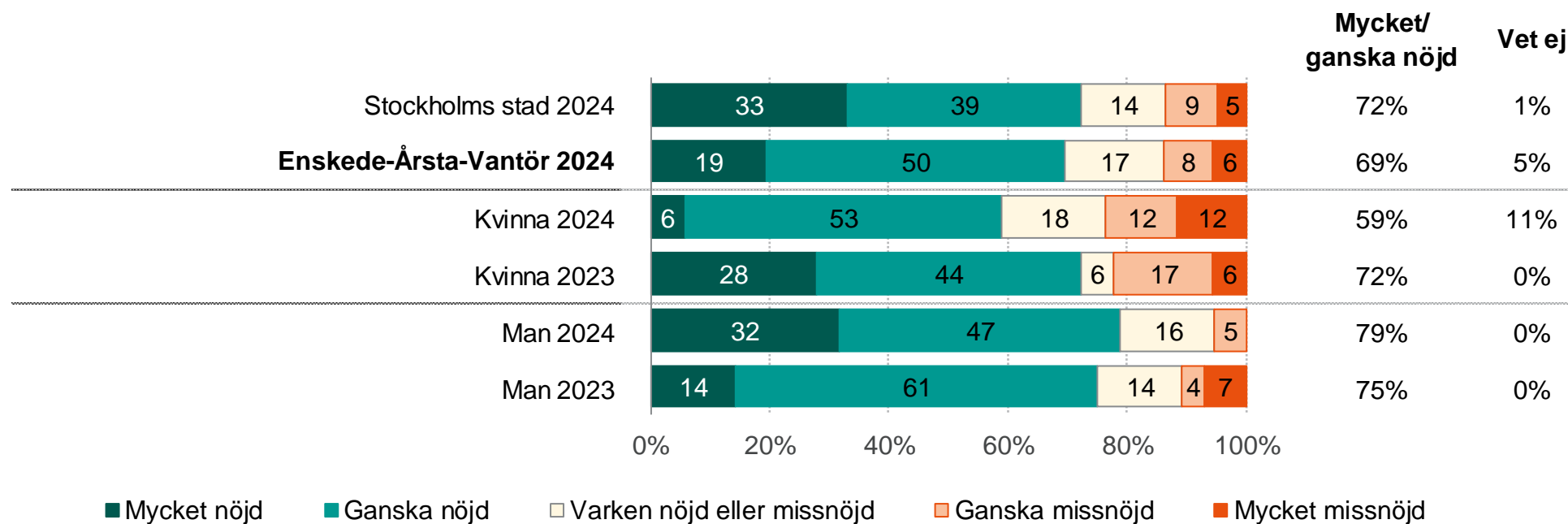


# Resultat

Jämförelse kön

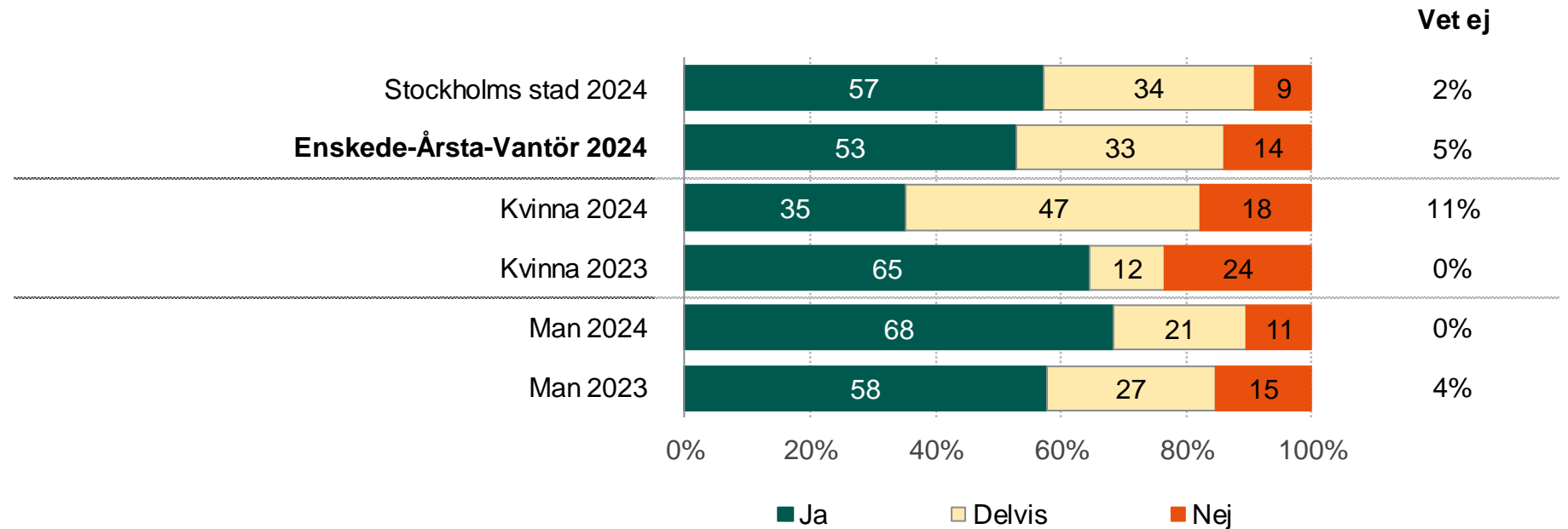
# Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?



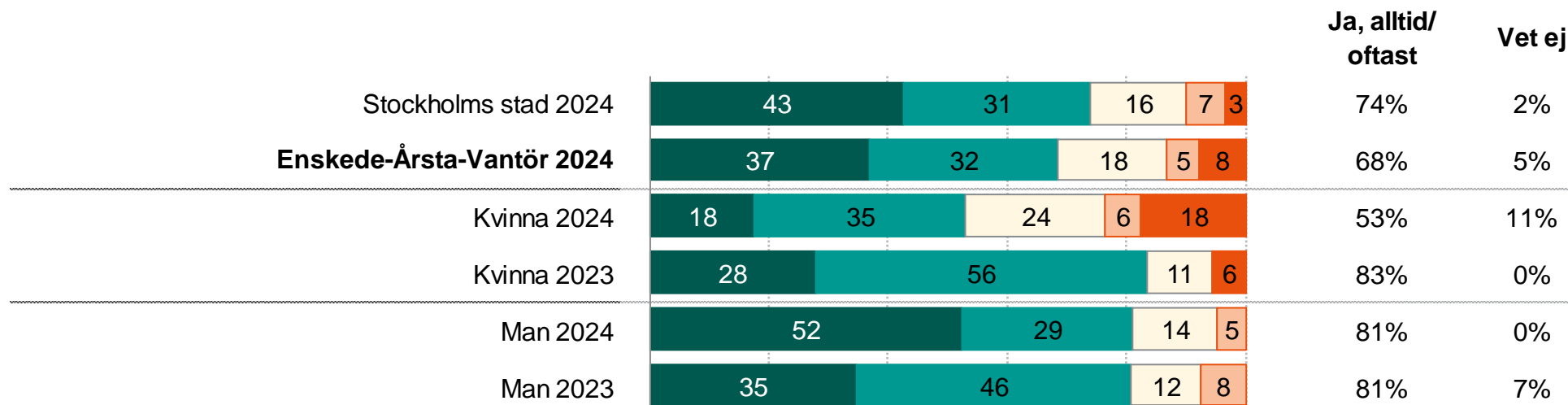
# Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten  
dina behov av stöd och  
hjälp?

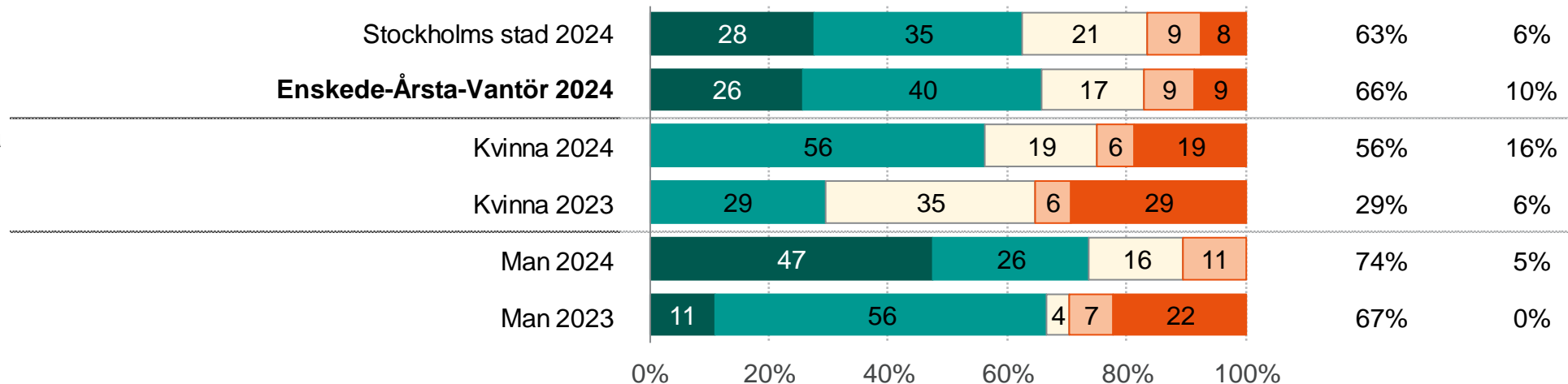


# Inflytande

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



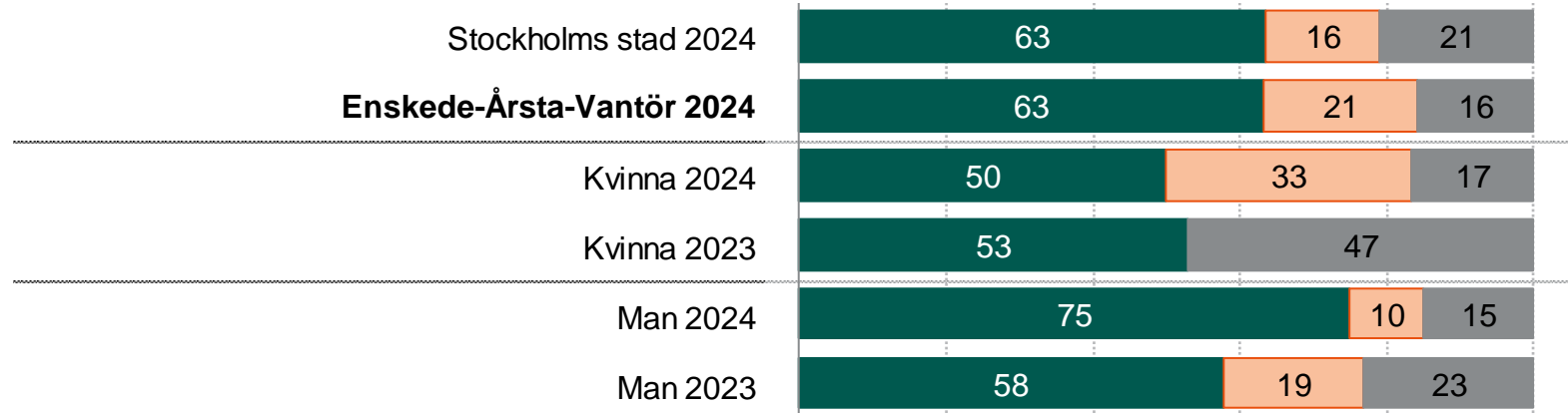
Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



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

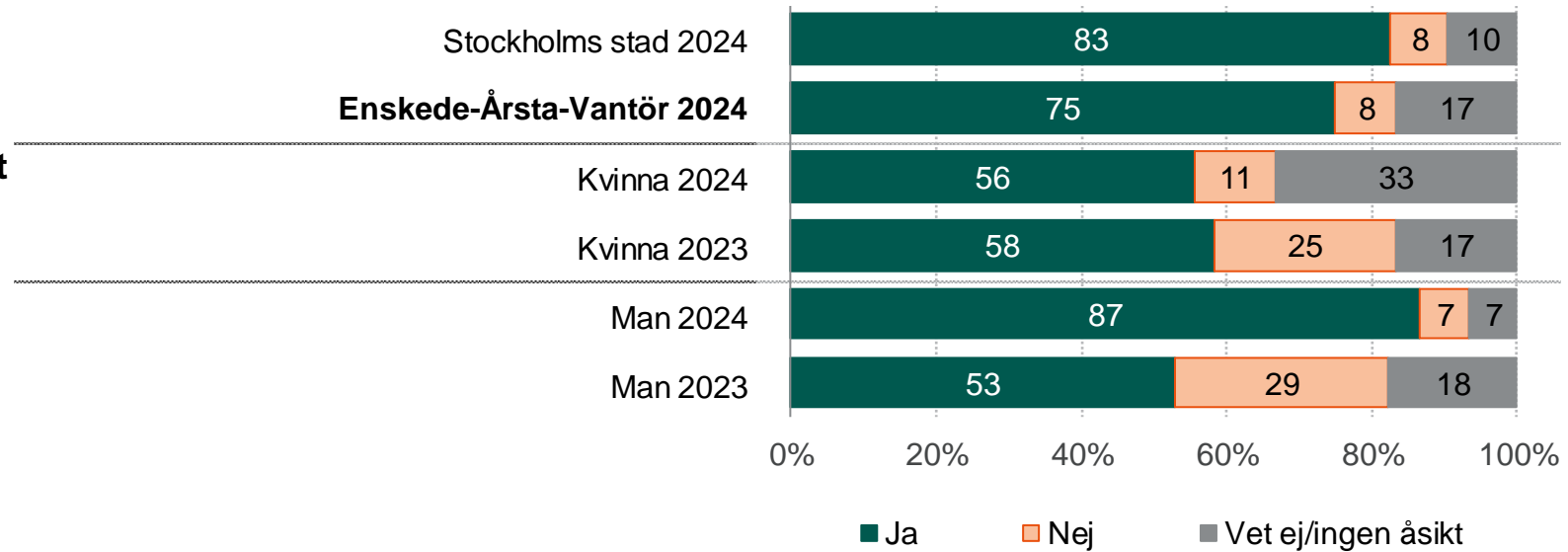
# Inflytande

Har du en genomförandeplan?



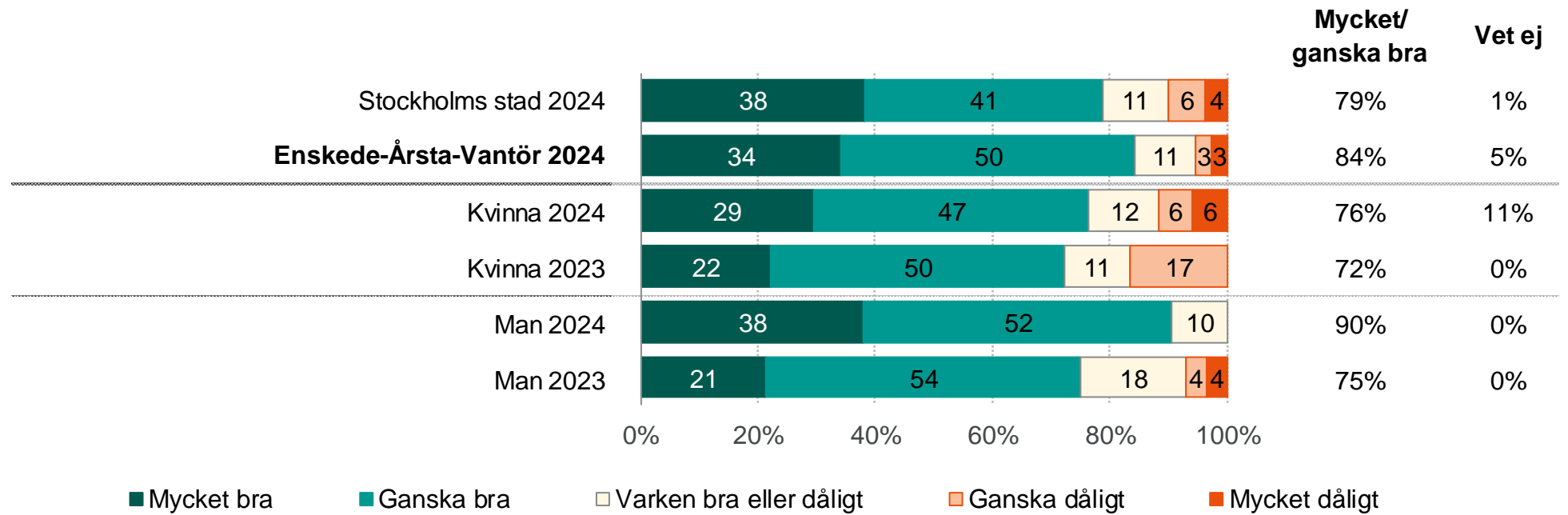
Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



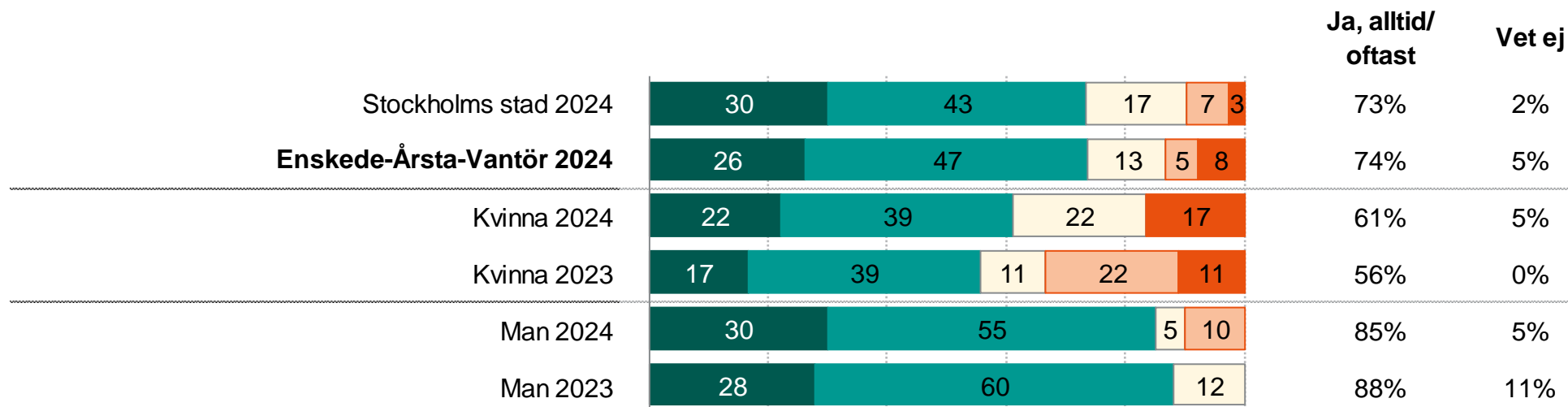
# Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

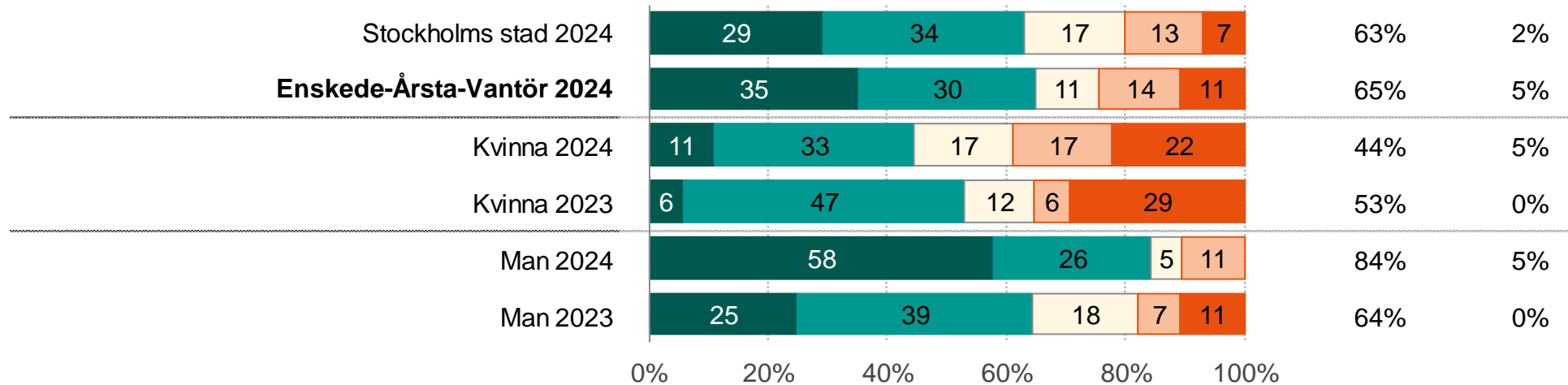


# Hjälpens utförande

**Brukar personalen komma på avtalad tid?**



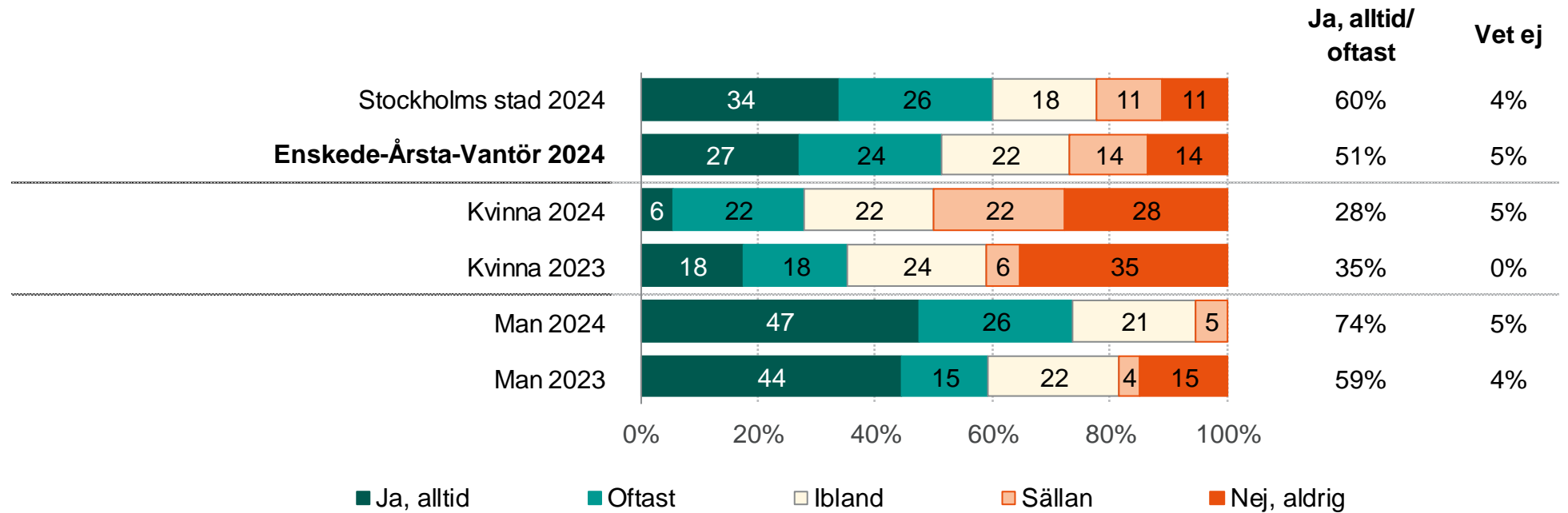
**Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?**





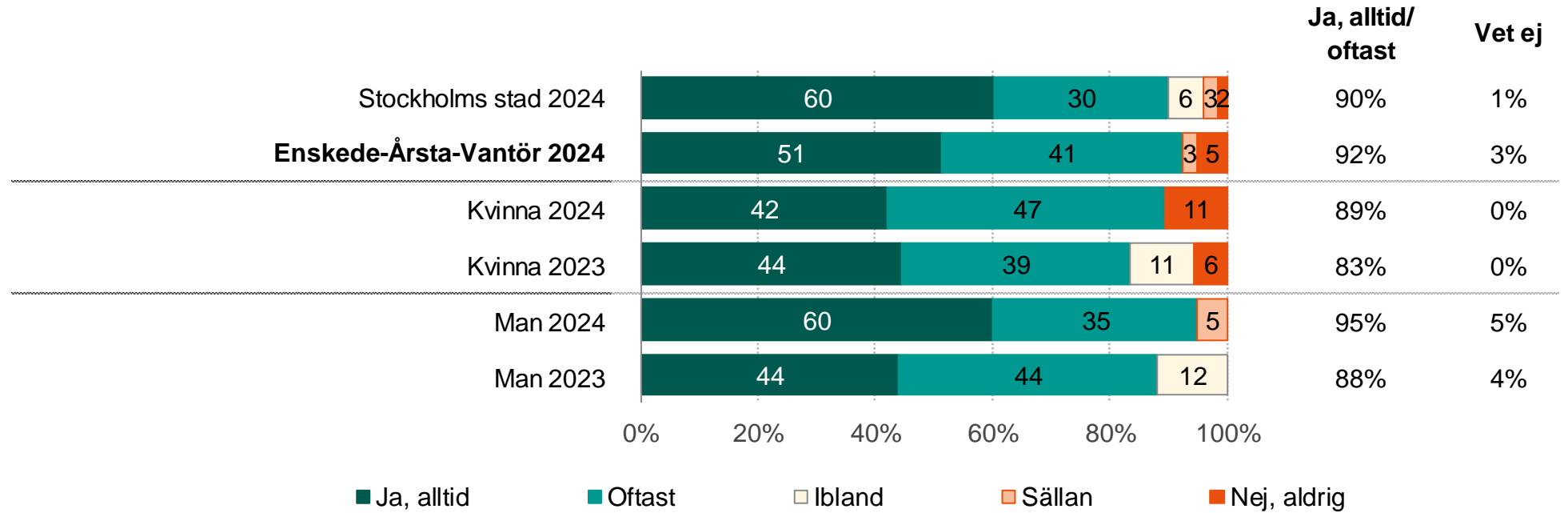
# Hjälpens utförande

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



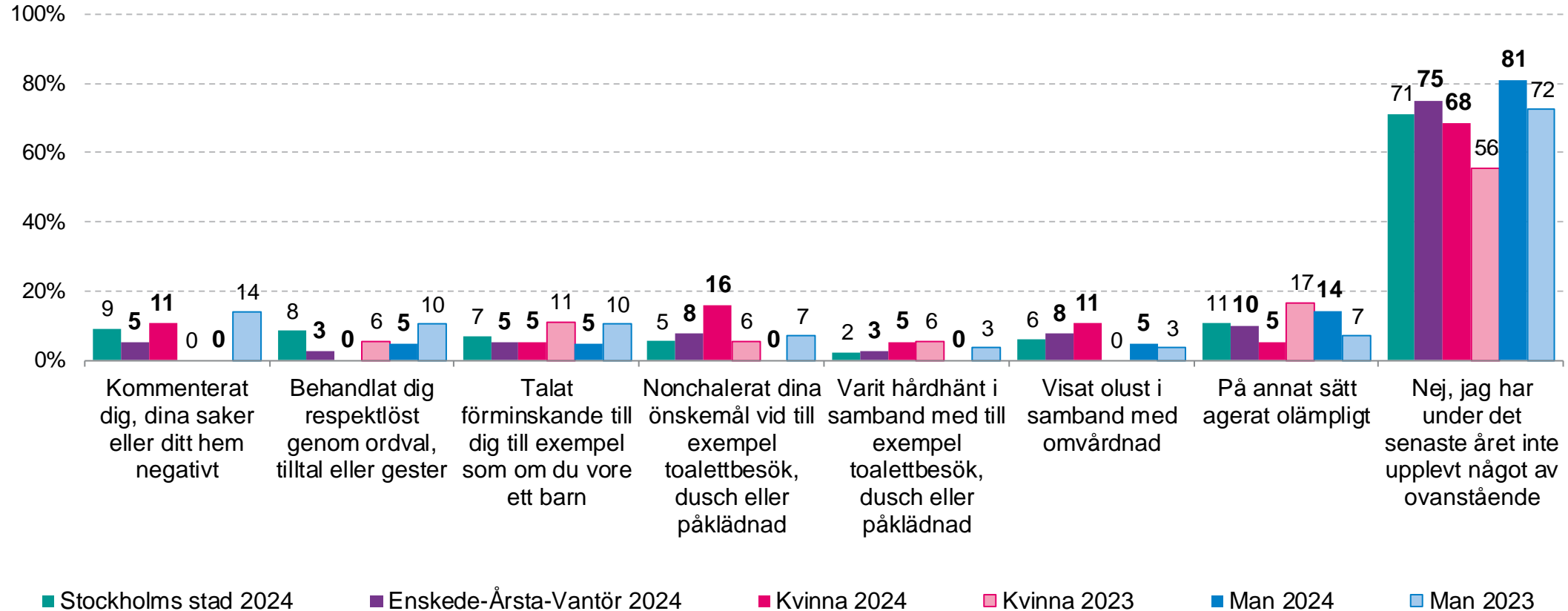
# Bemötande

Brukar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?



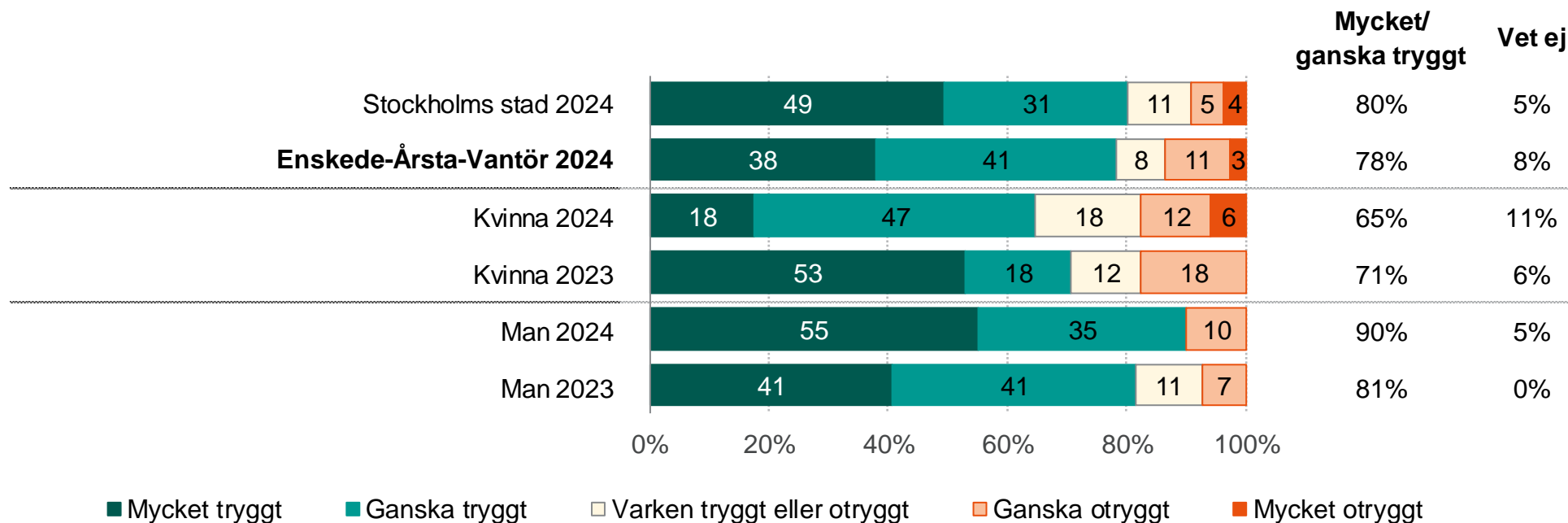
# Bemötande

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



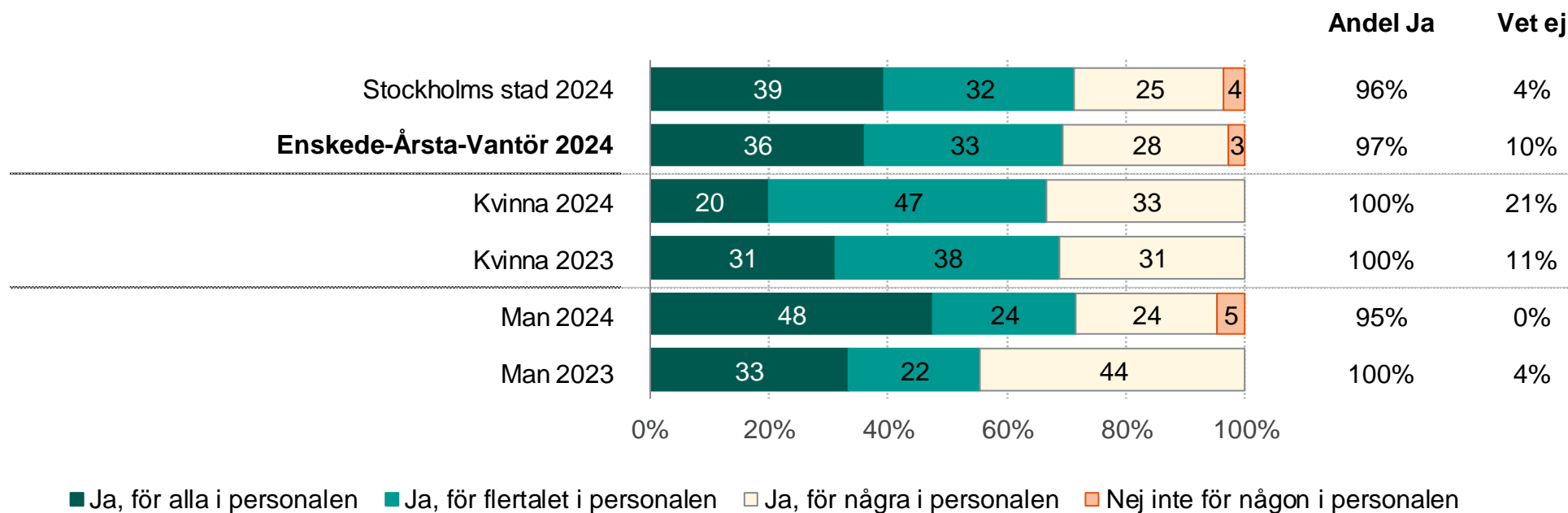
# Trygghet

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



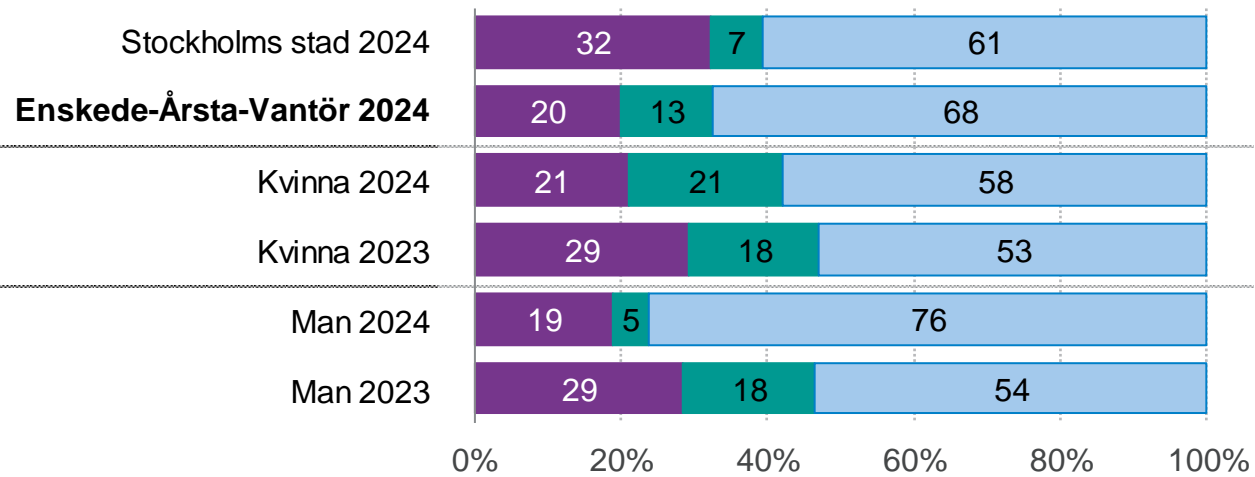
# Trygghet

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



# Maten

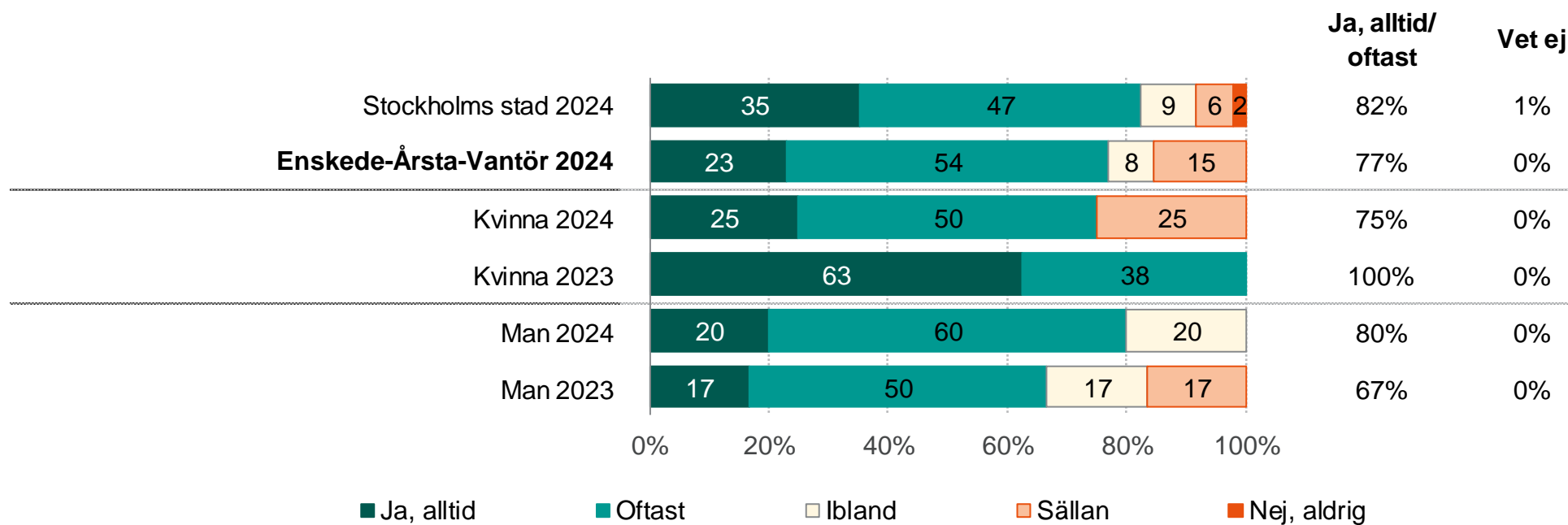
Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



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

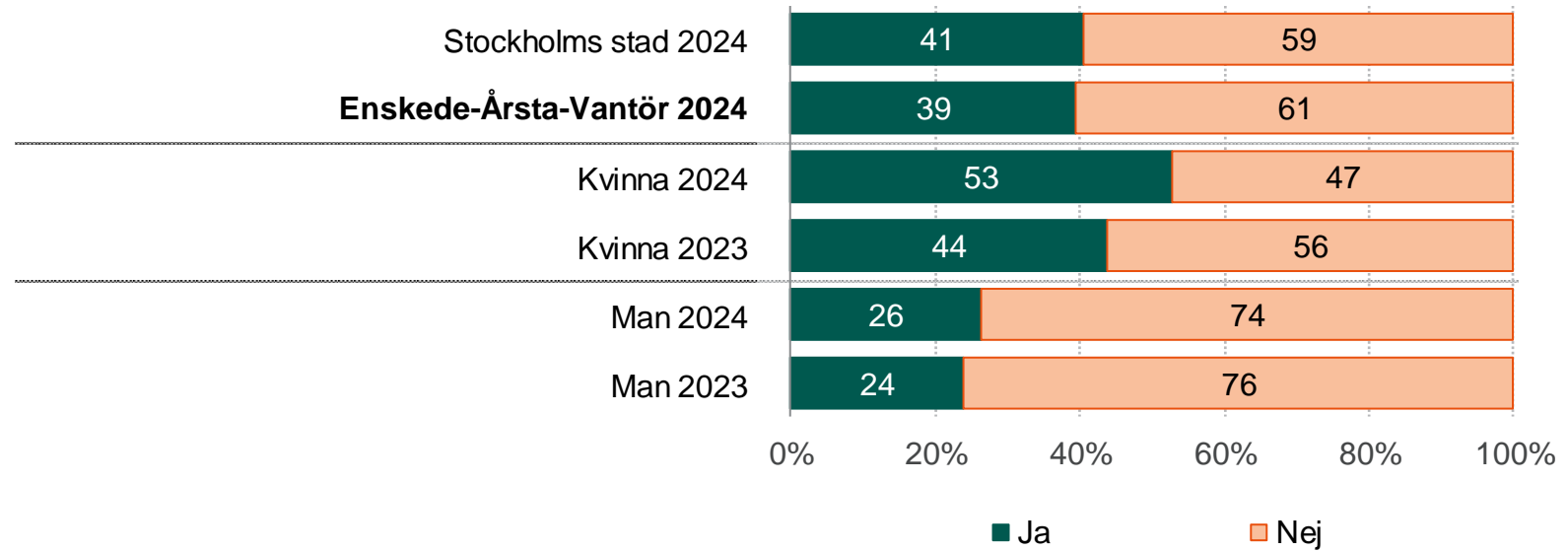
# Maten

Smakar maten bra?



# Aktiviteter

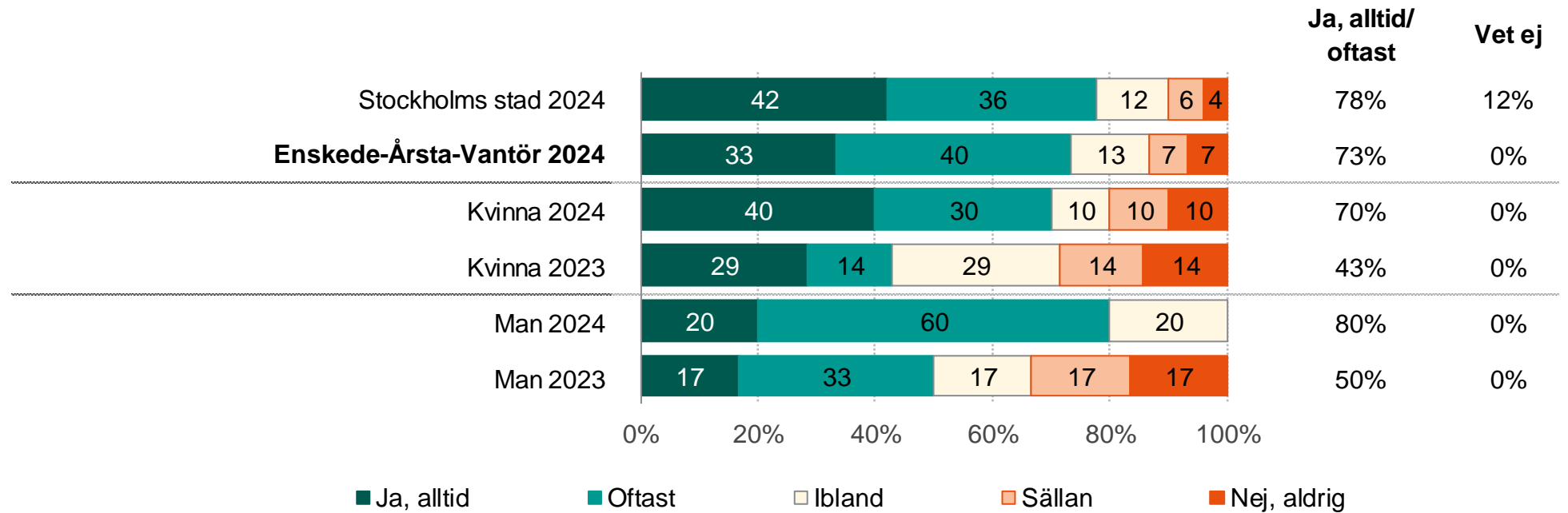
Är du beviljad promenad eller utevistelse?





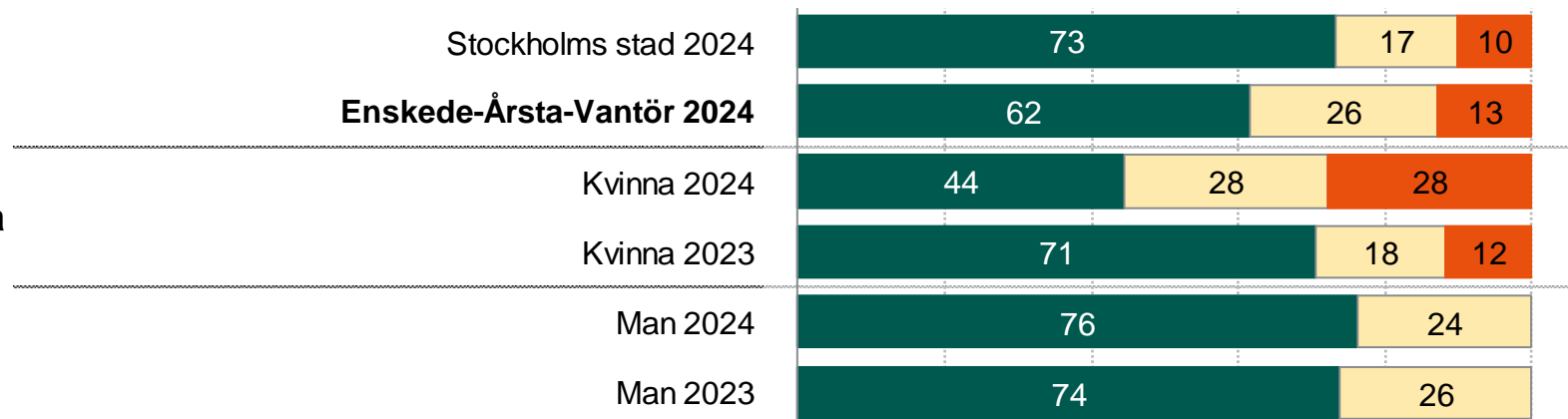
# Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

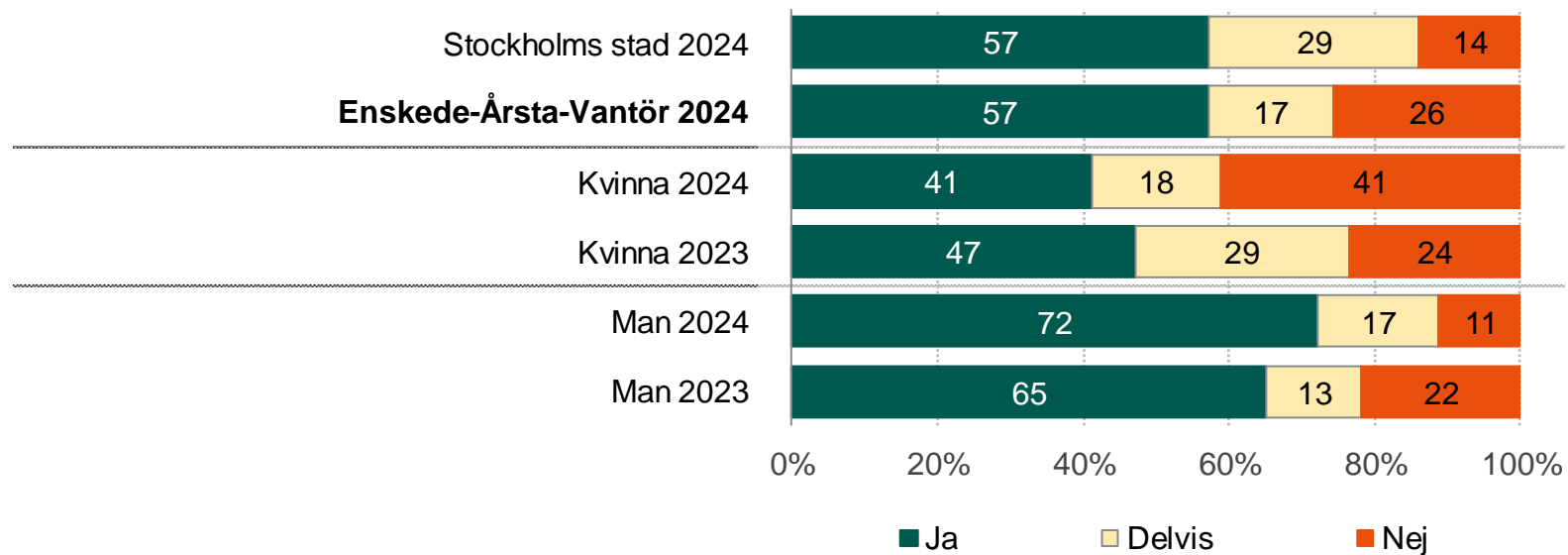


# Kontakter med kommunen

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren på  
ett bra sätt?

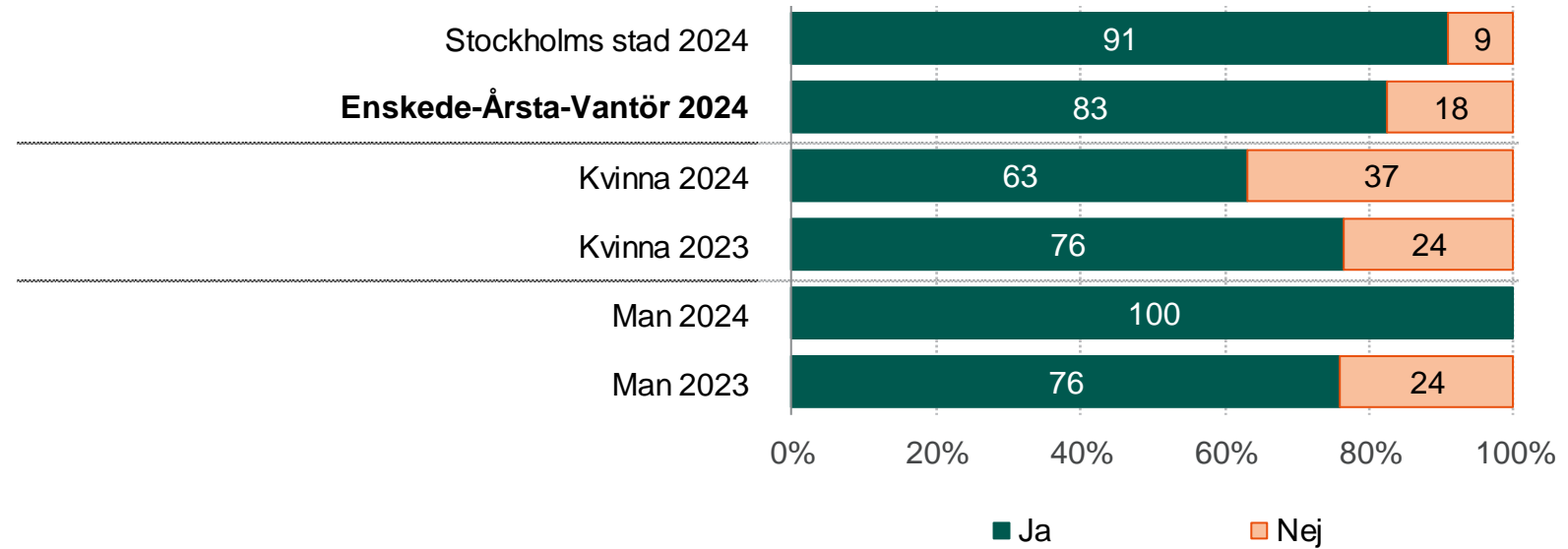


Är handläggarens beslut  
anpassat efter dina  
behov?



# Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?



# Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

Stockholms stad 2024

Enskede-Årsta-Vantör 2024

Kvinna 2024

Kvinna 2023

Man 2024

Man 2023

Stockholms stad 2024

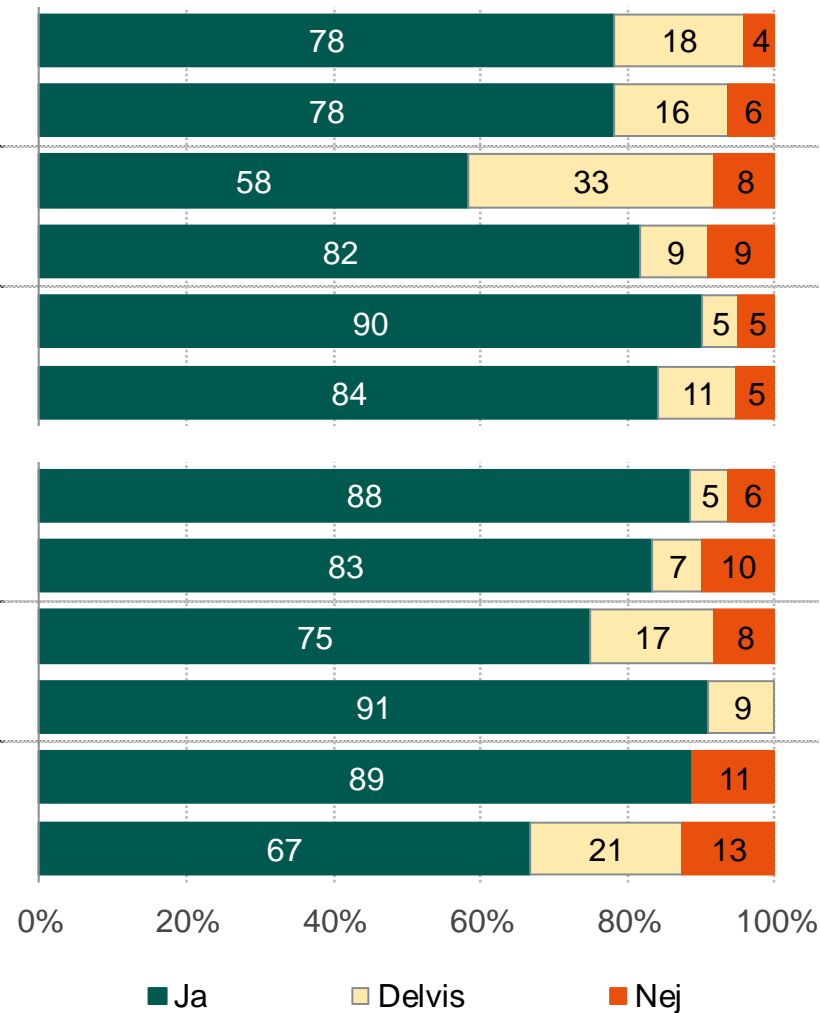
Enskede-Årsta-Vantör 2024

Kvinna 2024

Kvinna 2023

Man 2024

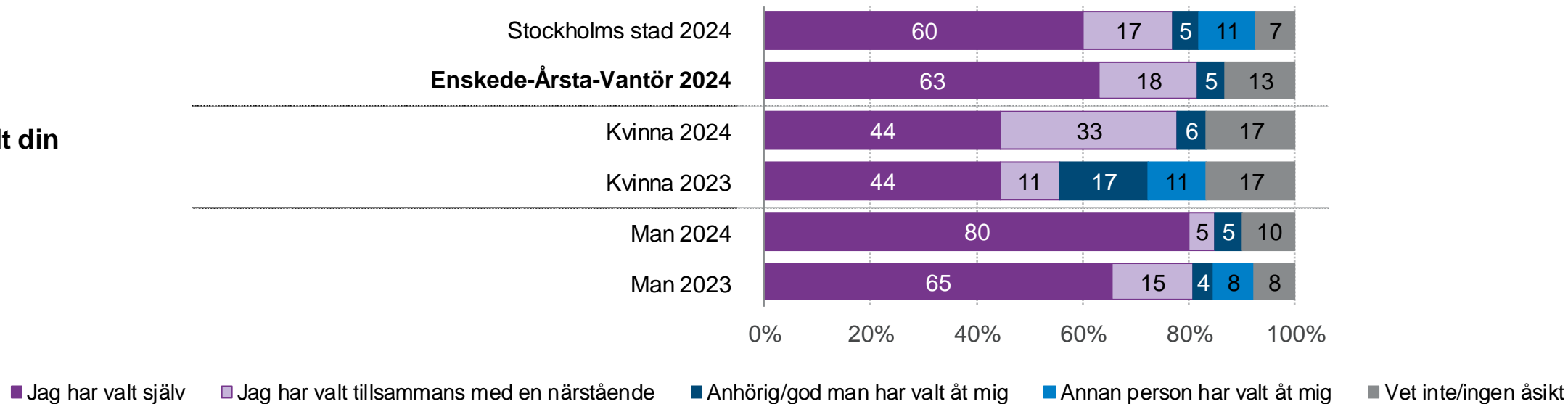
Man 2023



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

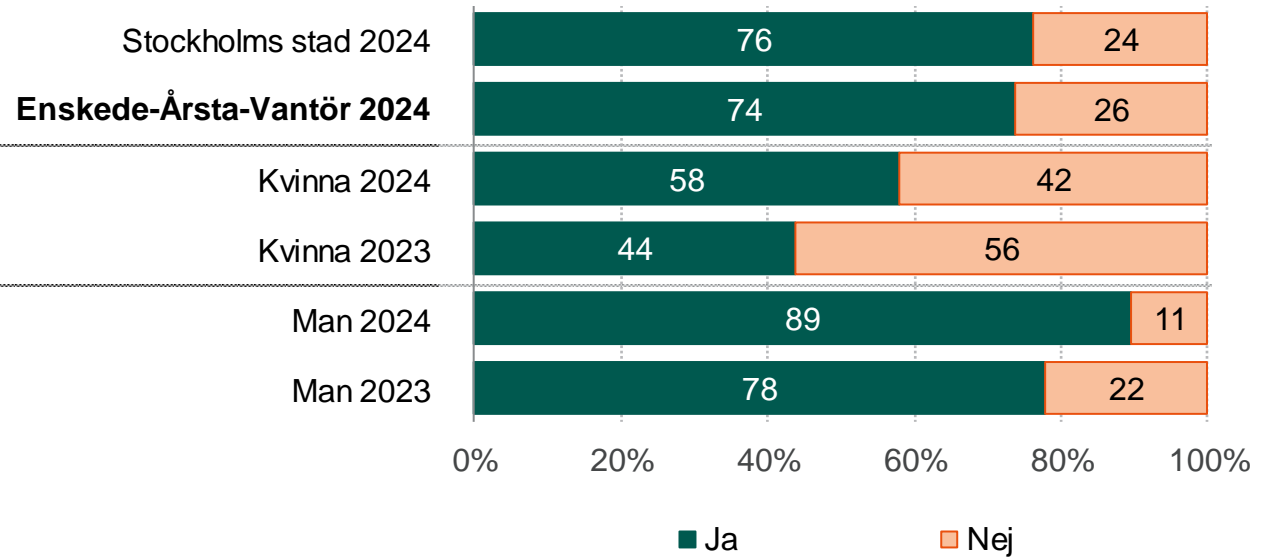
# Kontakter med kommunen

Vem har valt din hemtjänst?



# Kontakter med kommunen

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

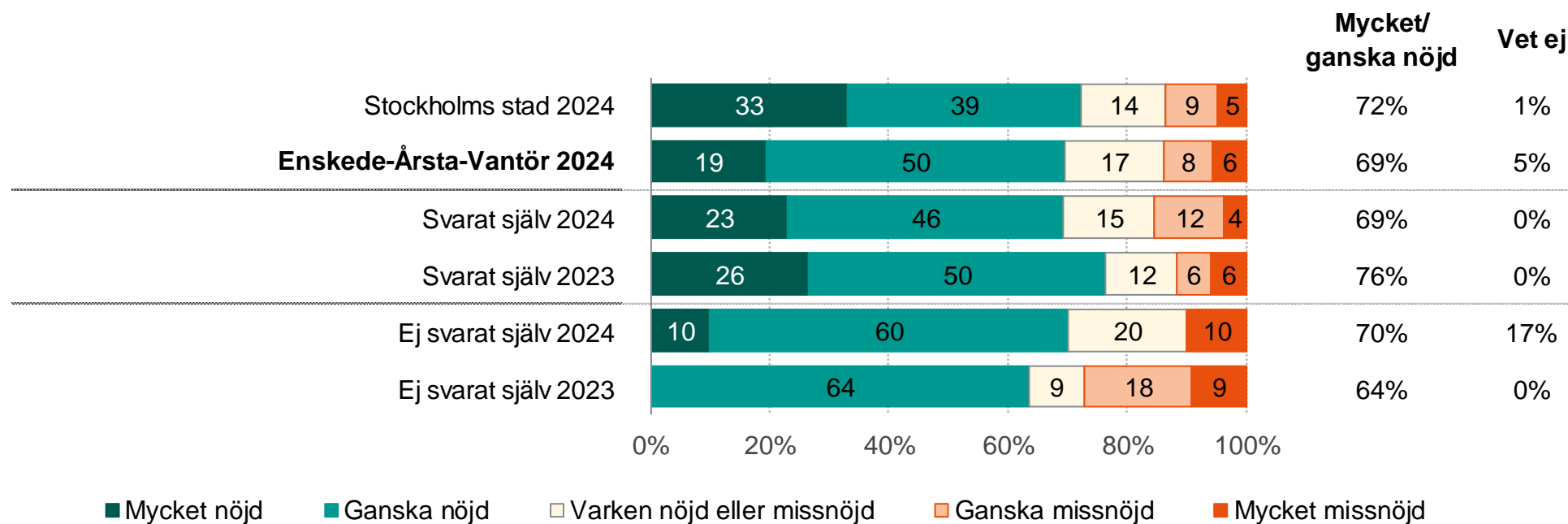


# Resultat

Jämförelse svarsmetod

# Hemtjänsten i sin helhet

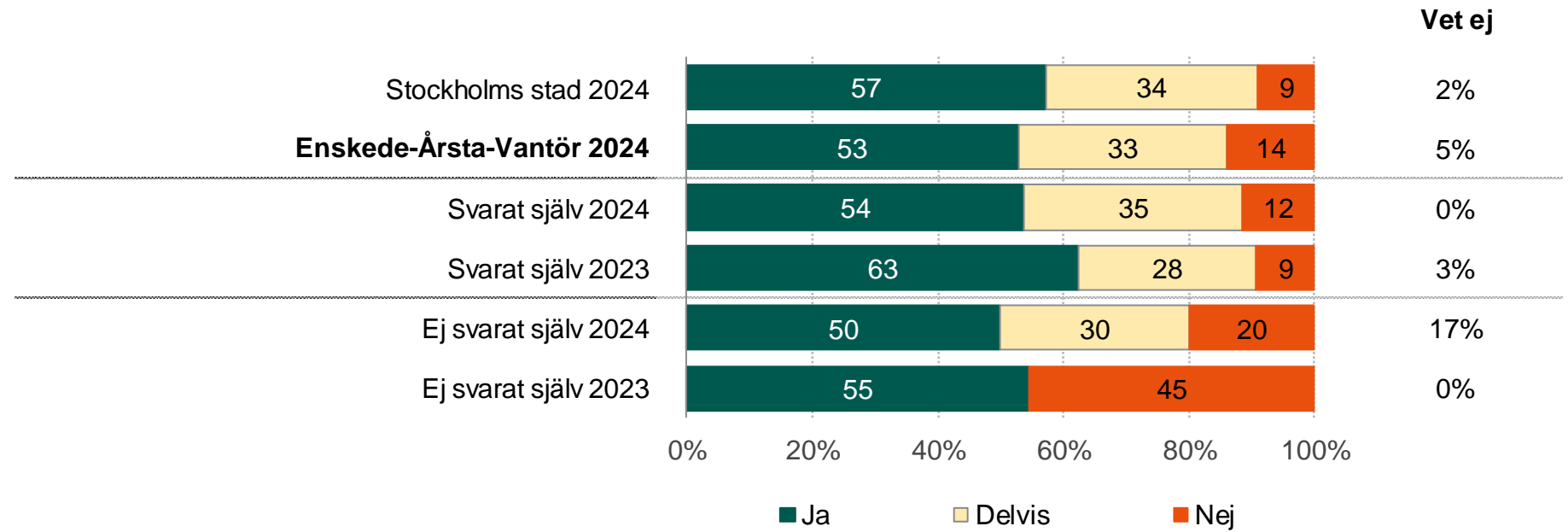
Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?





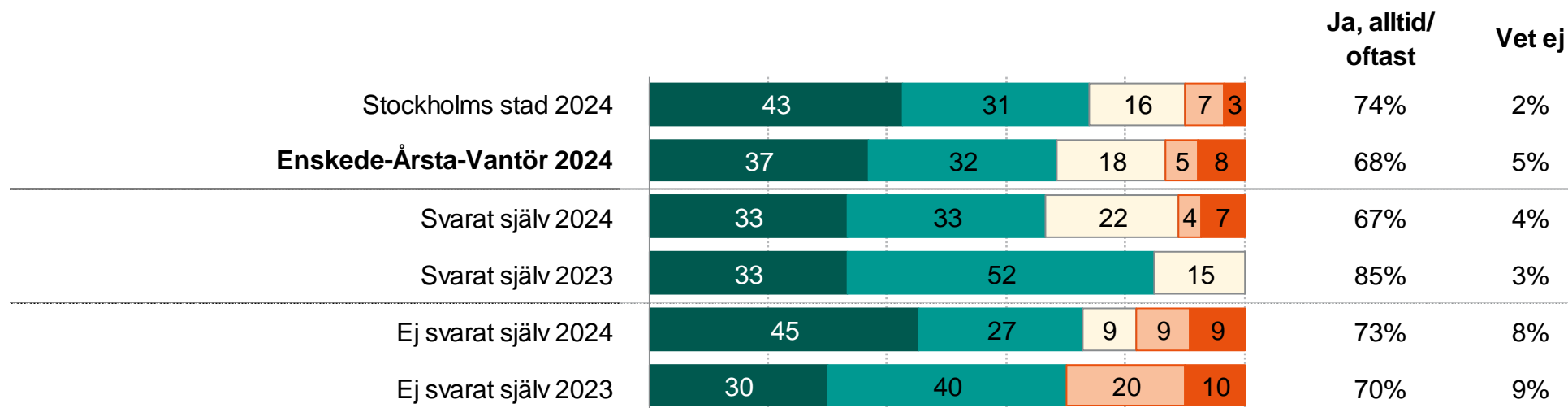
# Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten  
dina behov av stöd och  
hjälp?

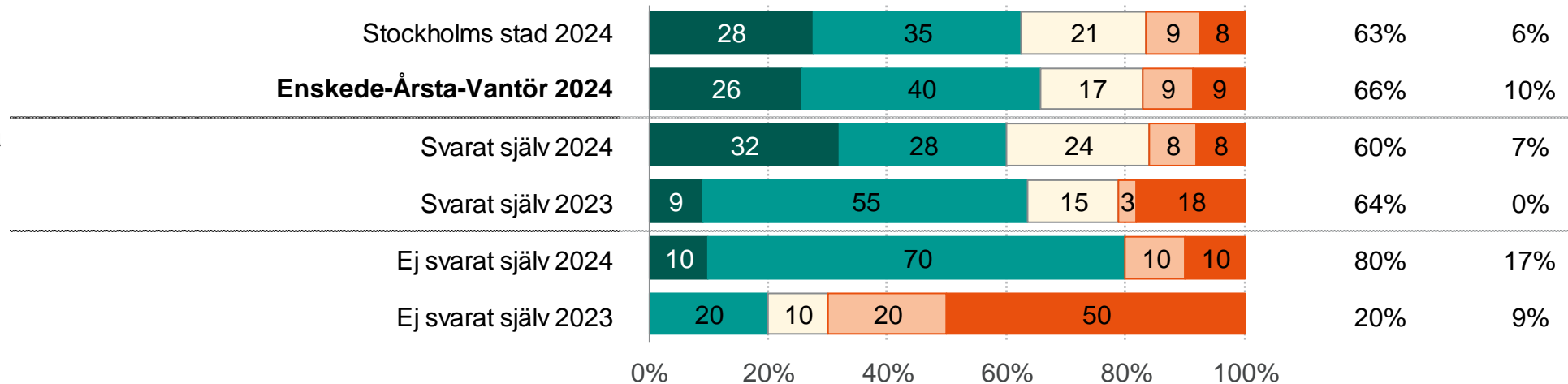


# Inflytande

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

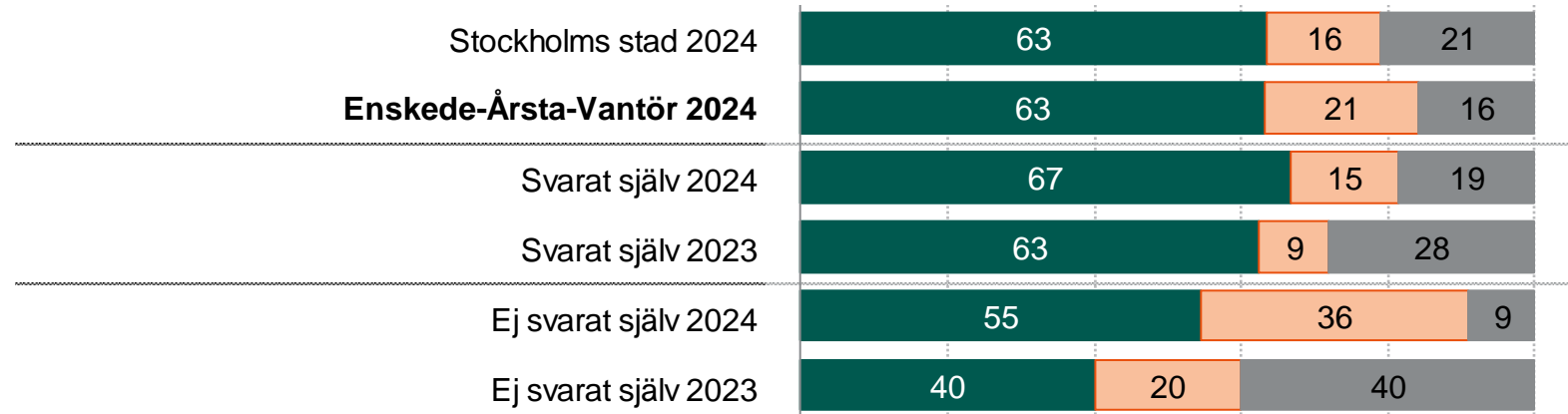


**Brukas du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?**



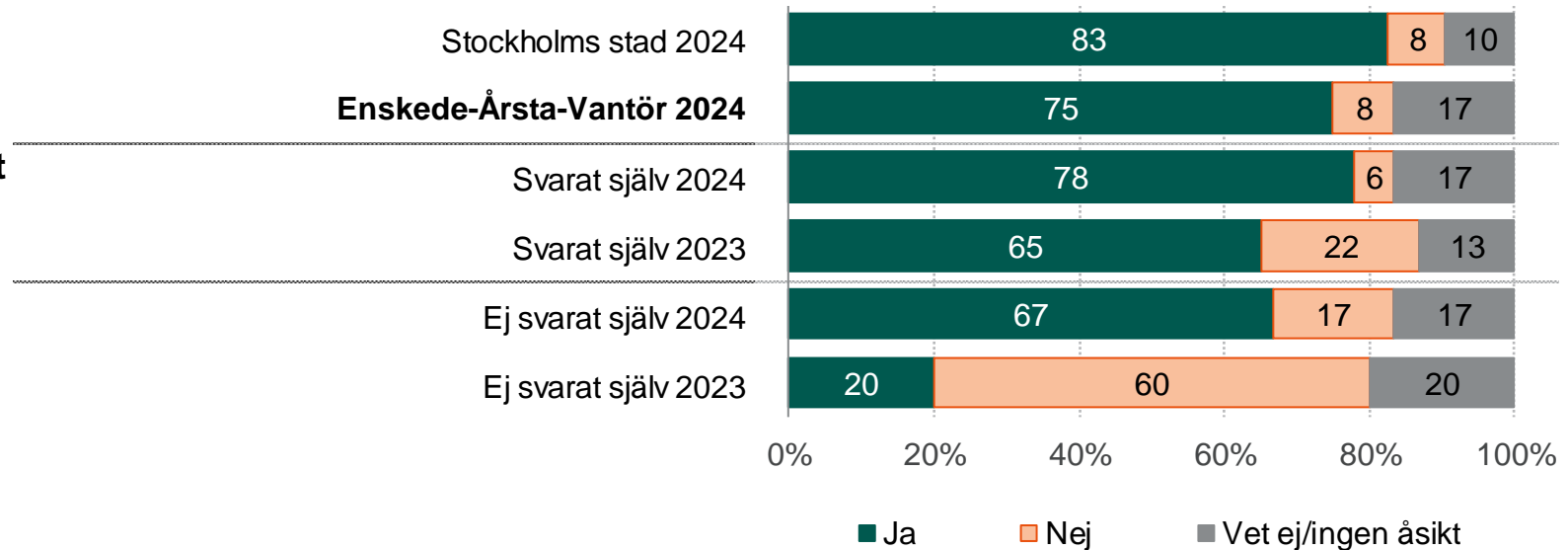
# Inflytande

Har du en genomförandeplan?



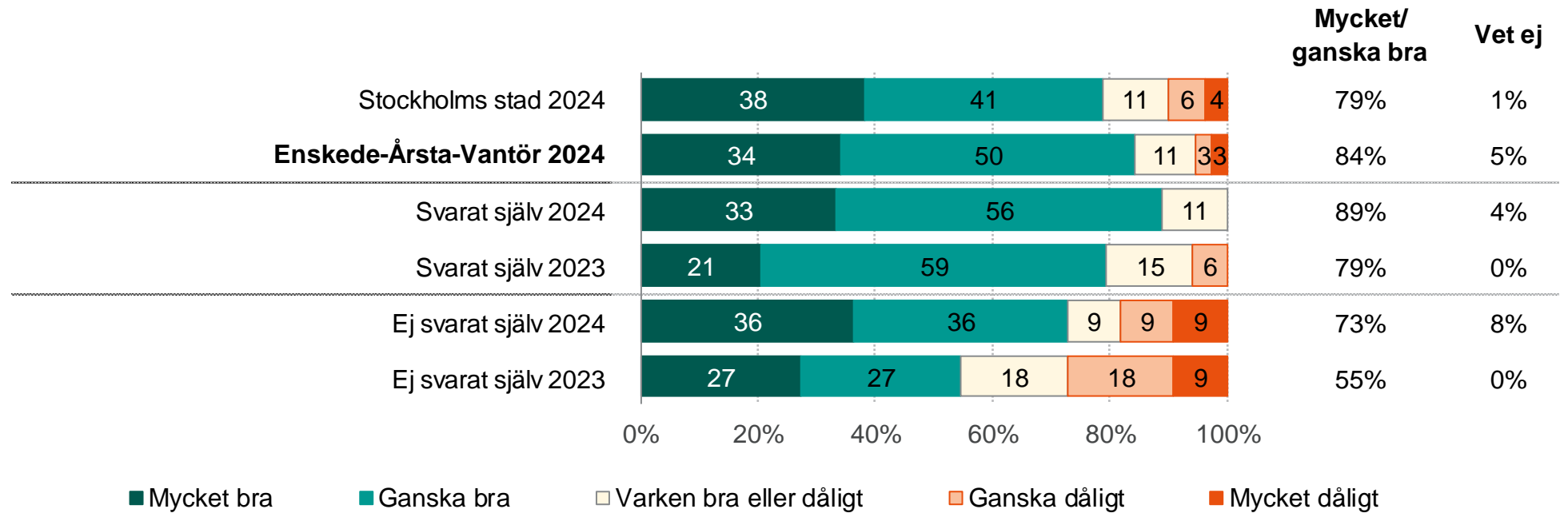
Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



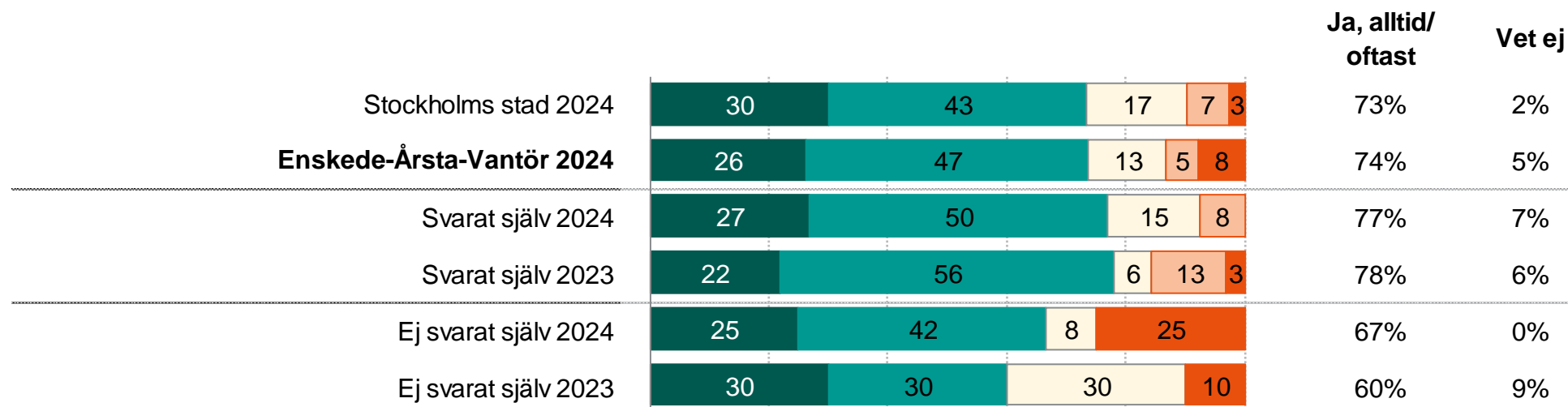
# Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

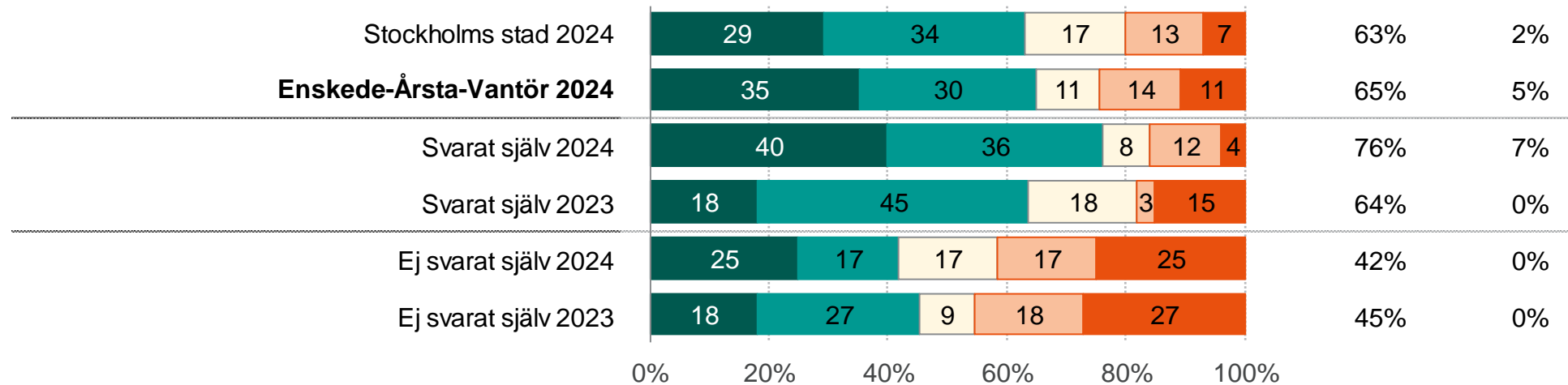


# Hjälpens utförande

**Brukar personalen komma på avtalad tid?**

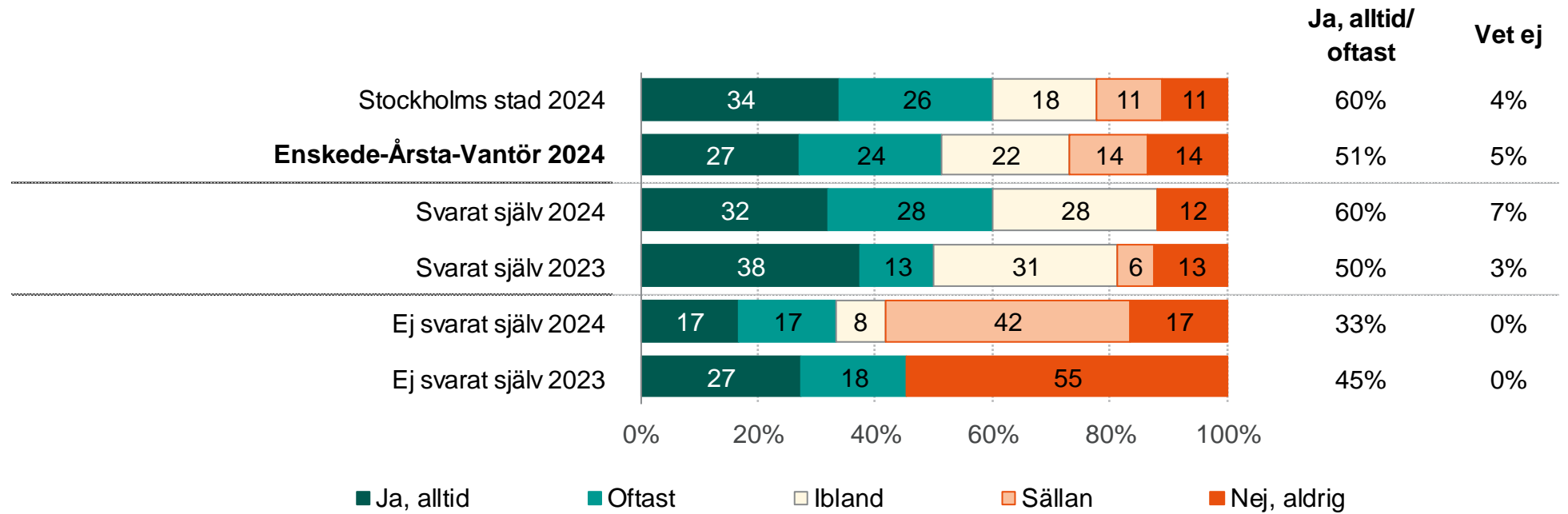


**Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?**



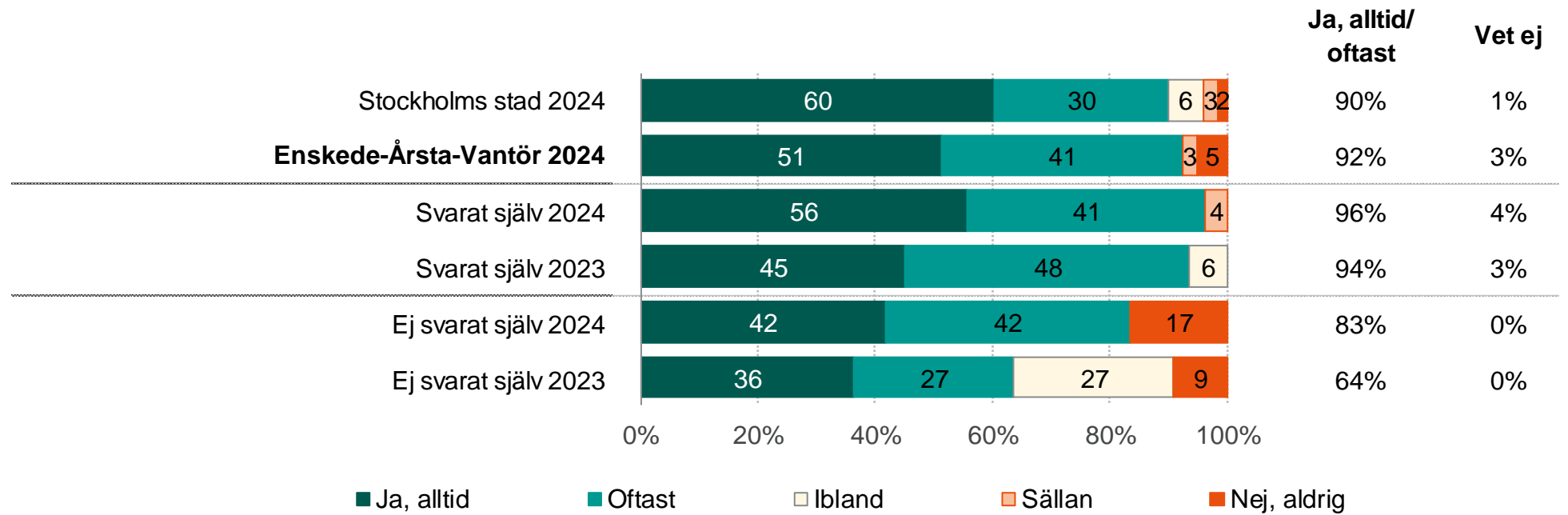
# Hjälpens utförande

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



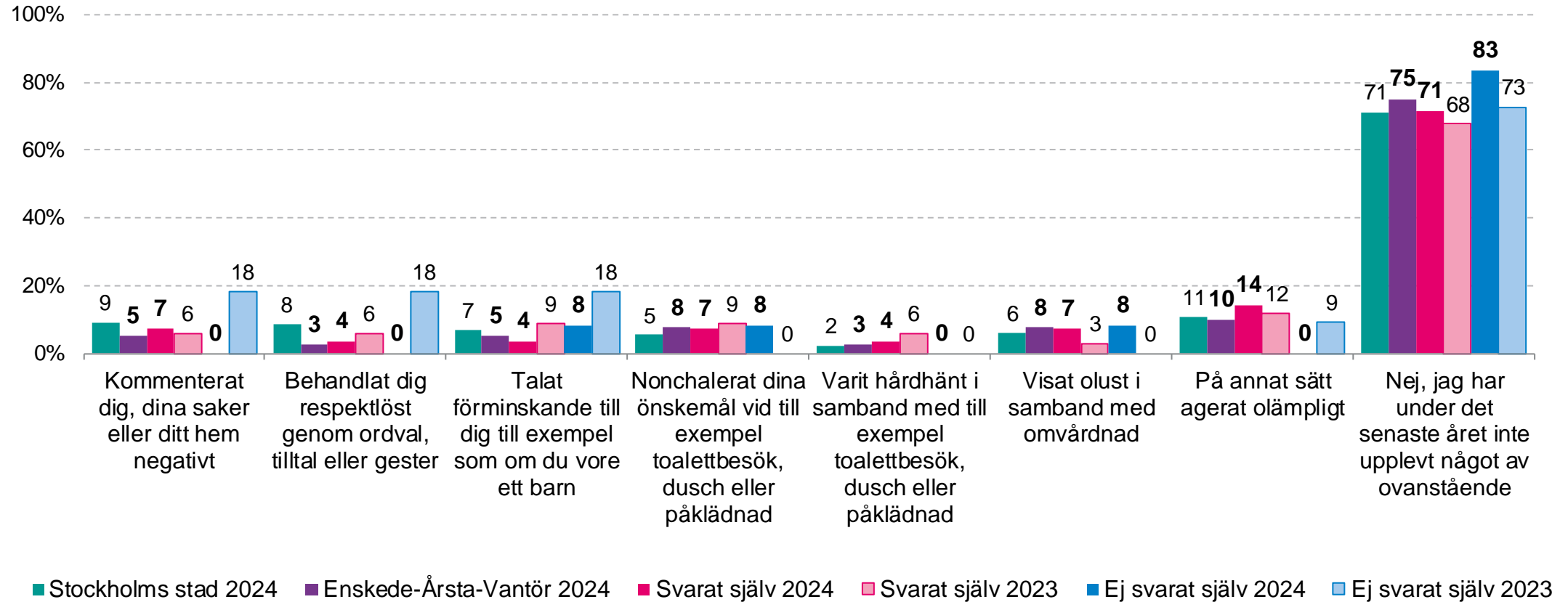
# Bemötande

Brakar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?



# Bemötande

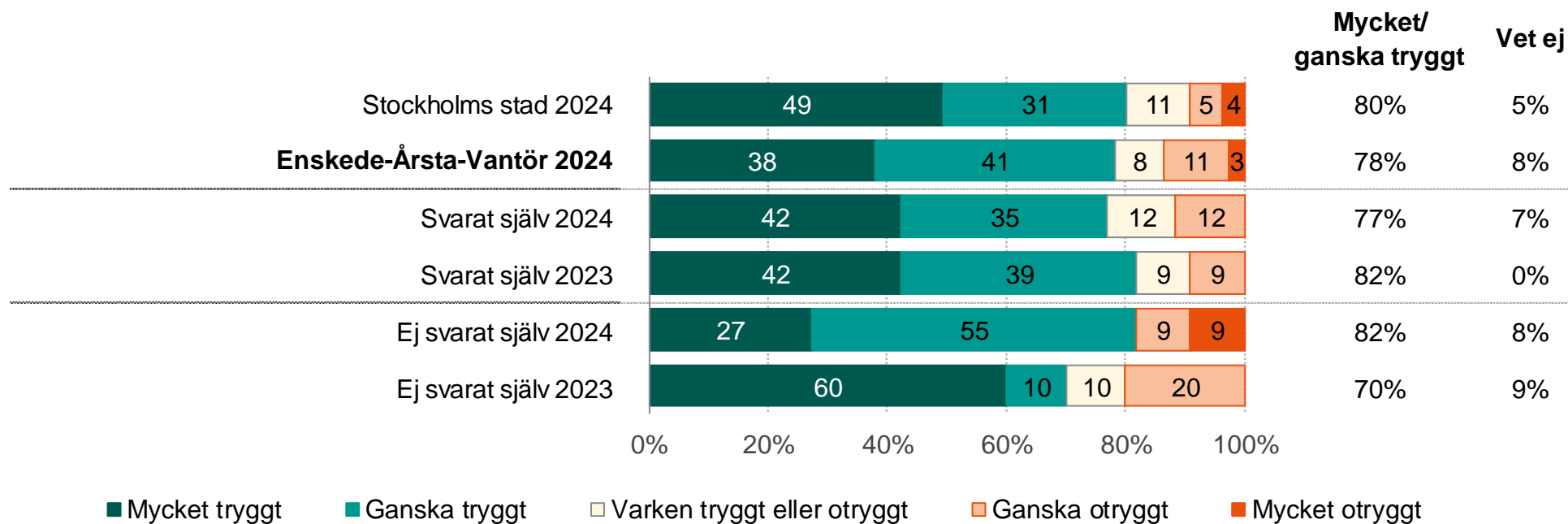
Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?





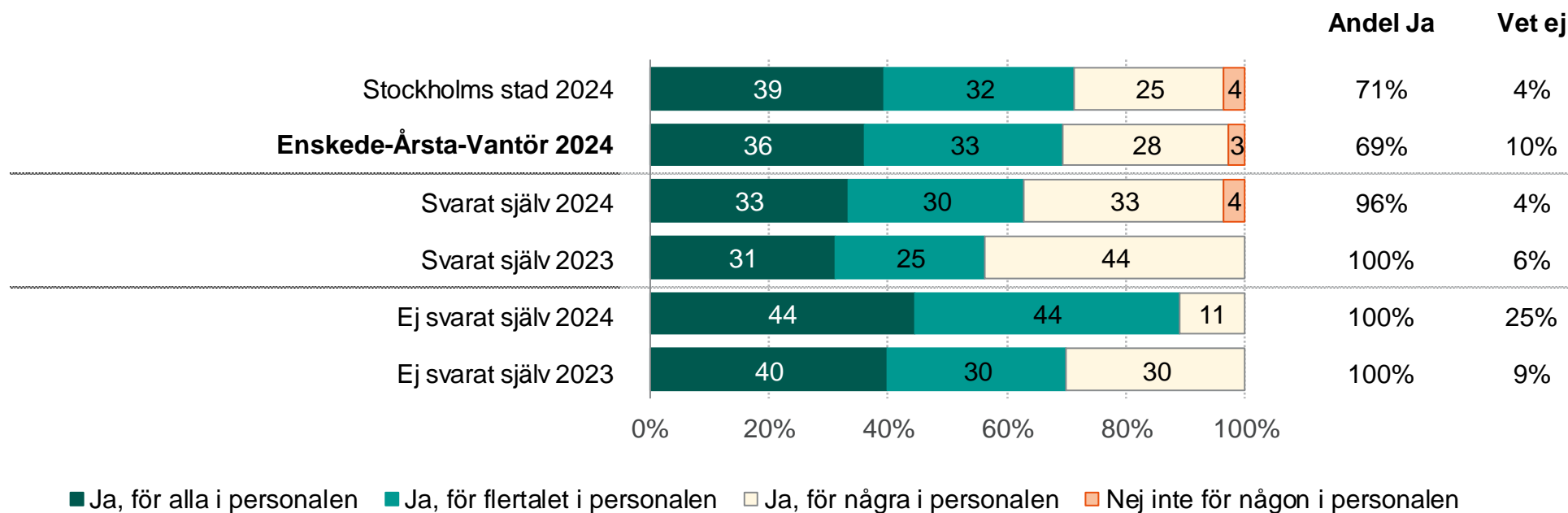
# Trygghet

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



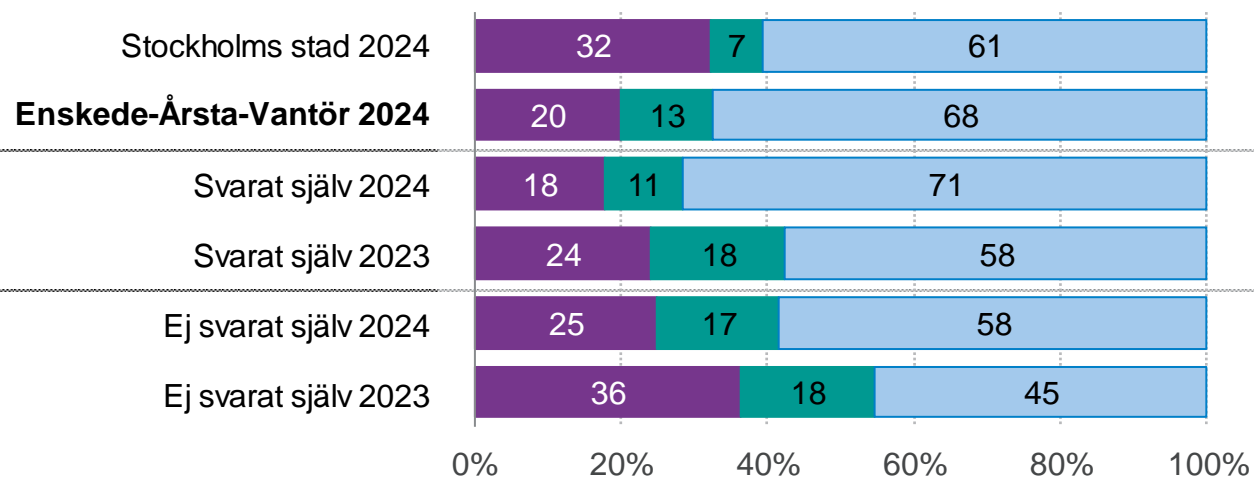
# Trygghet

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



# Maten

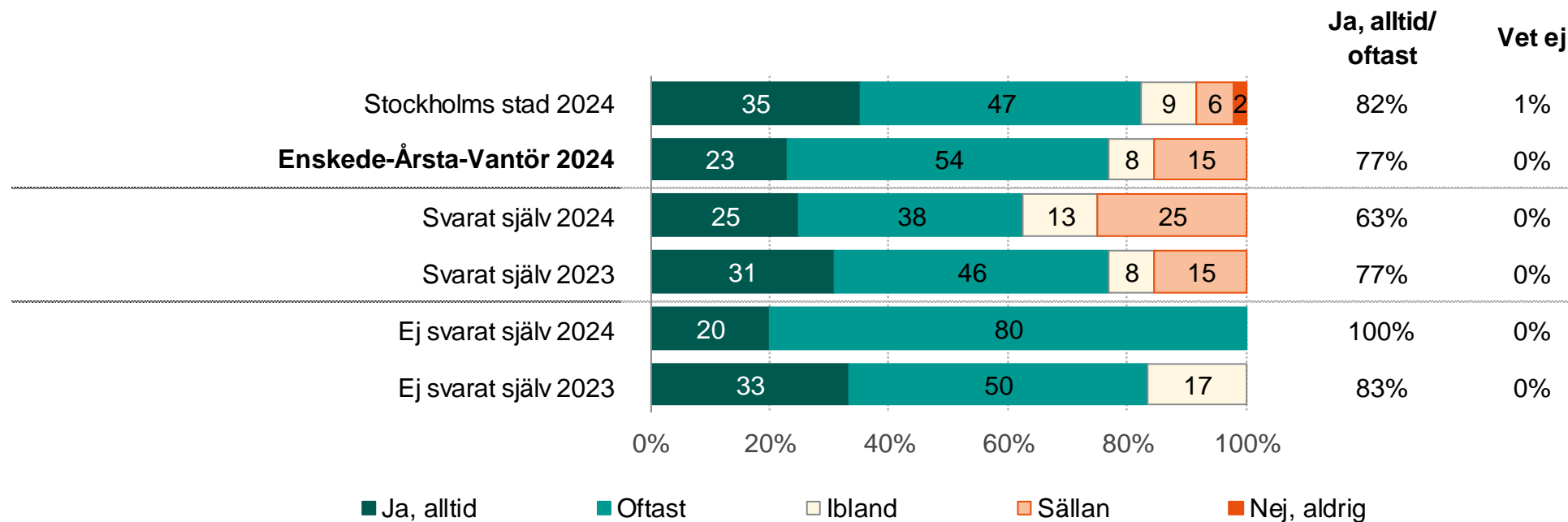
Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



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

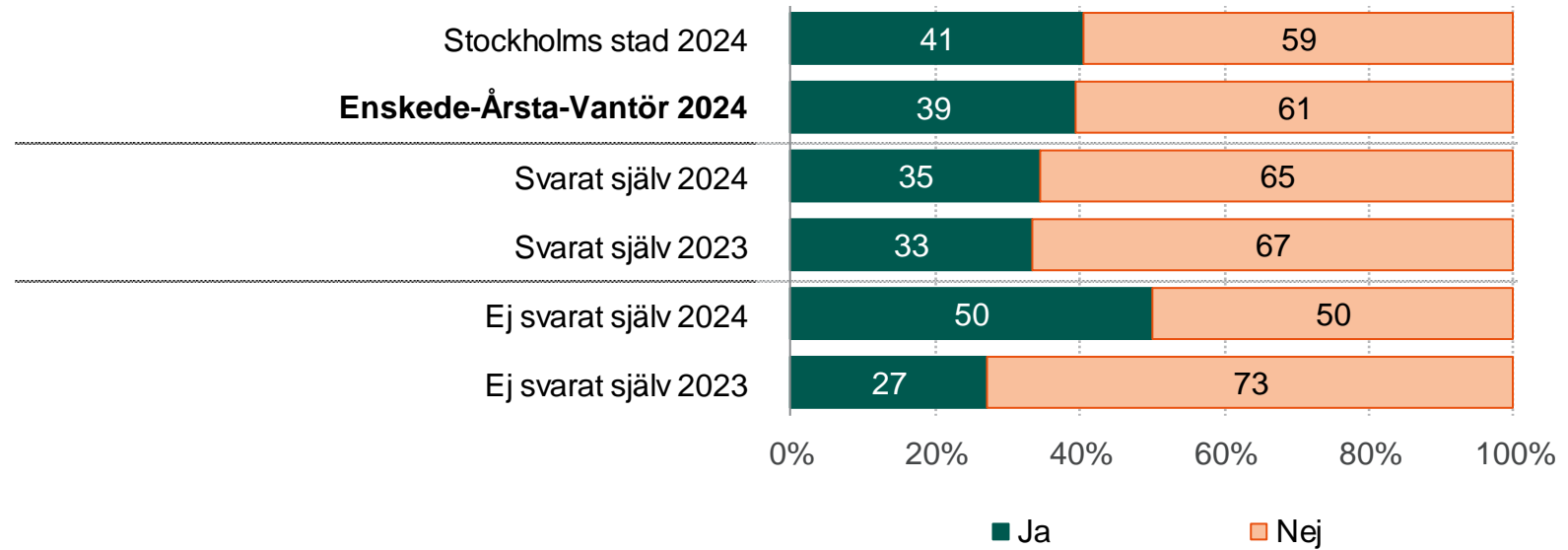
# Maten

Smakar maten bra?



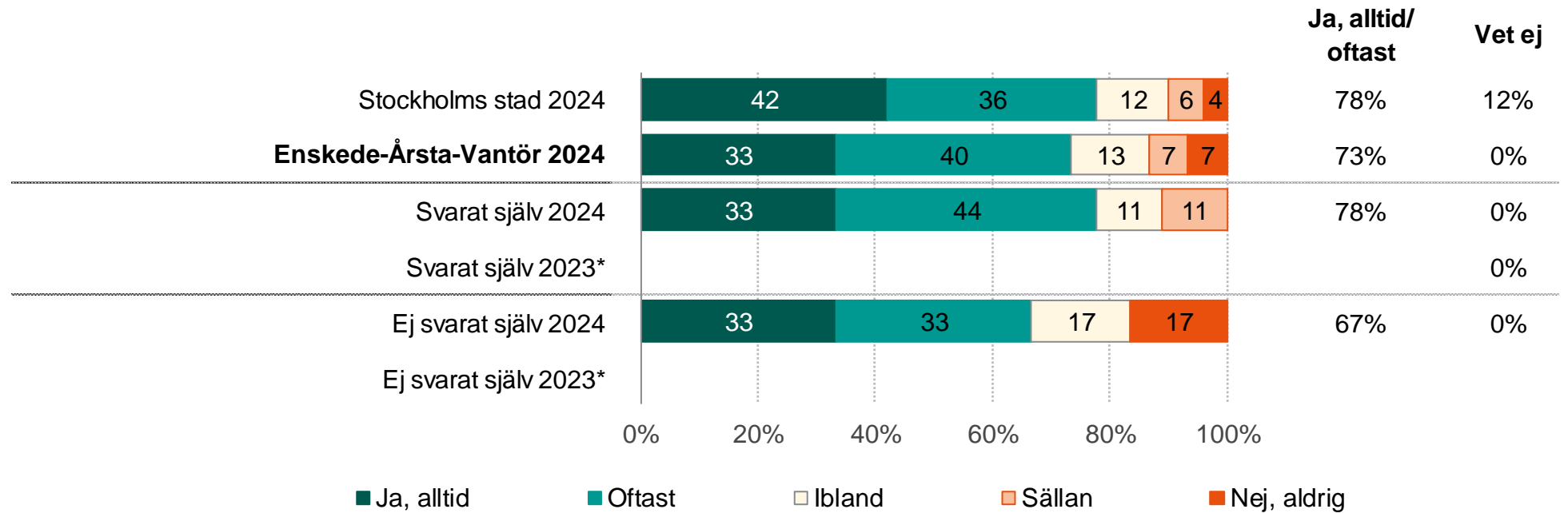
# Aktiviteter

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



# Aktiviteter

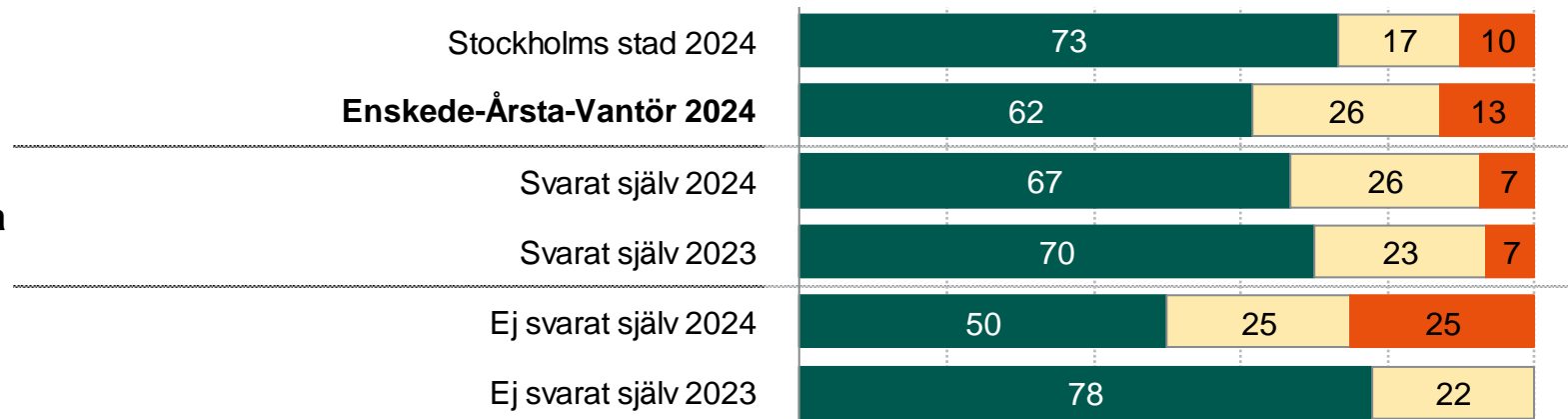
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren på  
ett bra sätt?

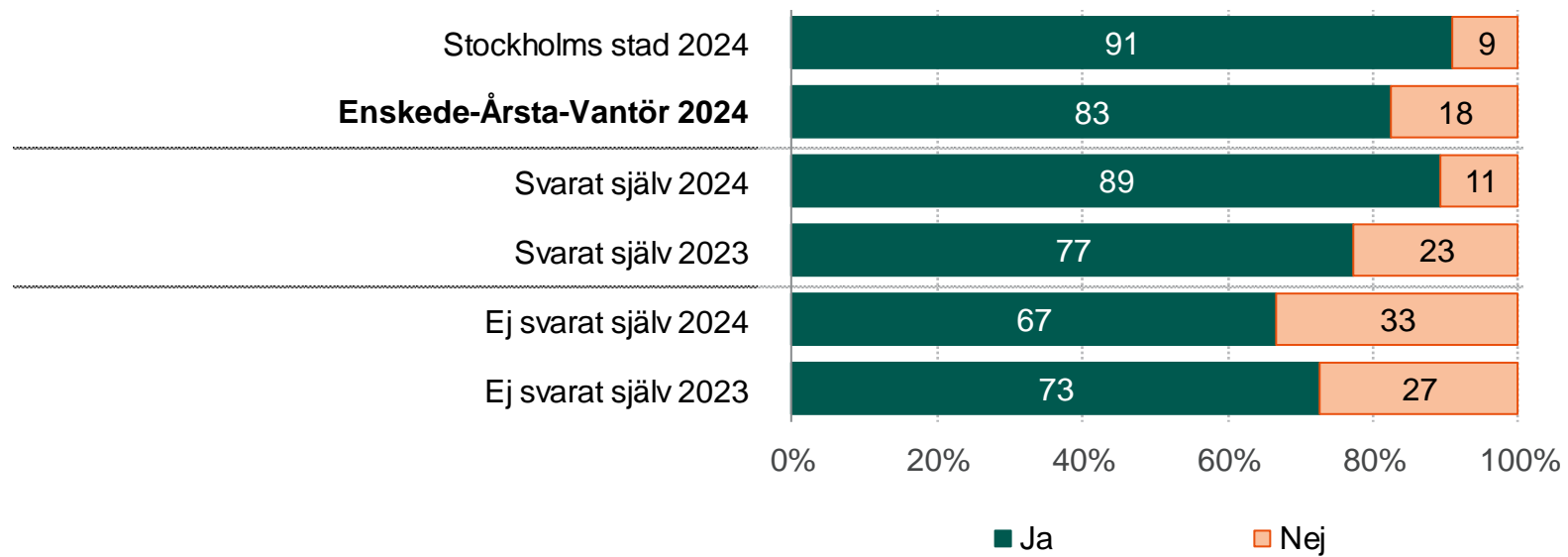


Är handläggarens beslut  
anpassat efter dina  
behov?



# Kontakter med kommunen

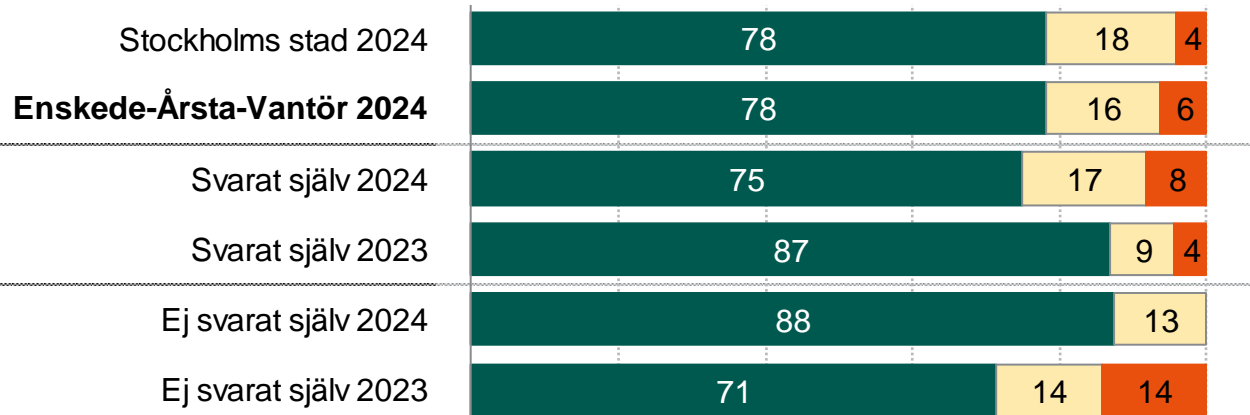
Vet du vilka insatser du är beviljad?



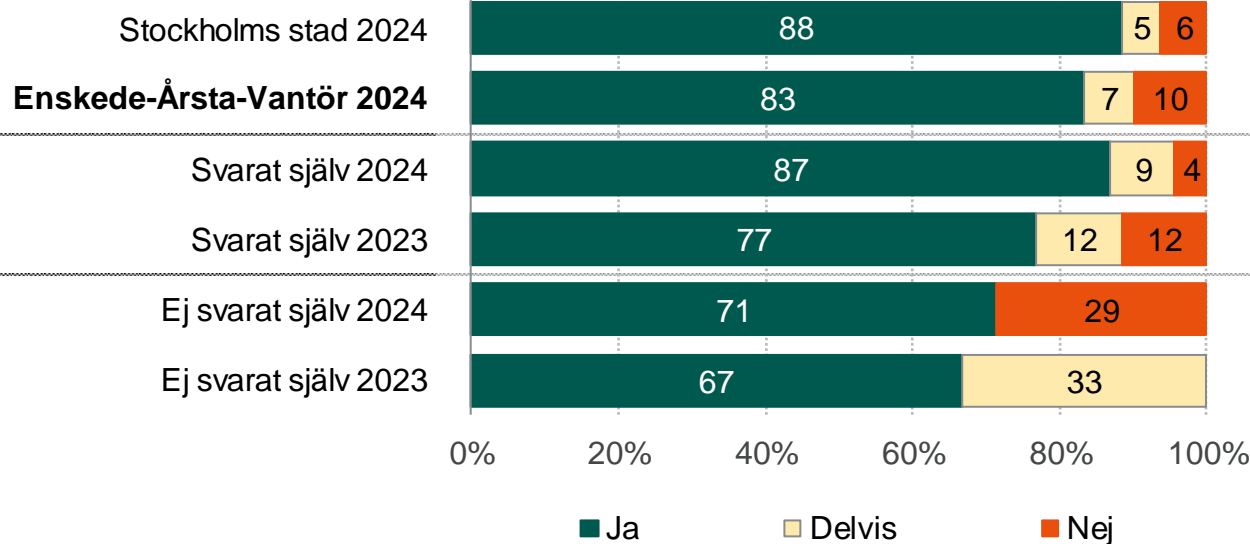


# Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

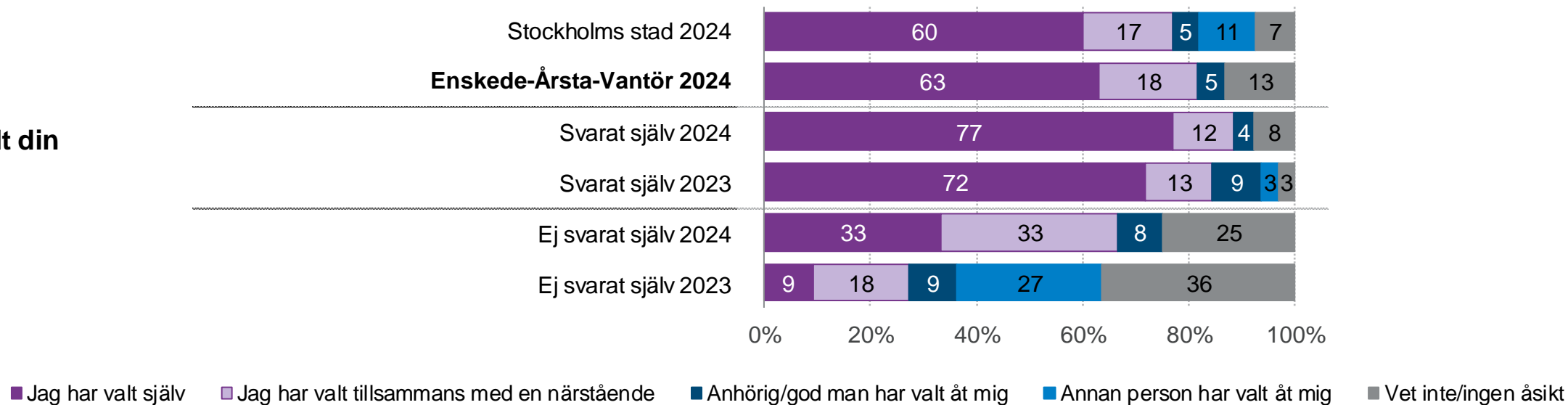


Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (Kommunal hemtjänst eller olika privata företag)



# Kontakter med kommunen

Vem har valt din hemtjänst?



# Kontakter med kommunen

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

