

Brukarundersökning 2024



Hemtjänst yngre

Skarpnäck

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 Skarpnäck.
- 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 Skarpnäck inkom 31 svar vilket ger en svarsfrekvens på 44%
- 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 Skarpnäck uppgår till 74 år 2024, vilket är en utveckling från 78 år 2023 och 74 år 2022. För staden totalt år 2024 uppgår indexet till 79.
- 63% i Skarpnäck uppger att de sammantaget är nöjda med sin hemtjänst, vilket är en utveckling från 69 % år 2023 och 64 % år 2022. För staden totalt ligger resultatet på 72%.
- 70% i Skarpnäck uppger att personalen brukar ta hänsyn till deras åsikter om hur hjälpen ska utföras, vilket är en utveckling från 69 % år 2023 och 79 % år 2022. För staden totalt ligger resultatet på 74%.
- 87% i Skarpnäck uppger att personalen brukar bemöta dem på ett bra sätt, vilket är en utveckling från 91 % år 2023 och 87 % år 2022. För staden totalt ligger resultatet på 90%.
- 79% i Skarpnäck uppger att de känner sig ganska/mycket trygga med att bo hemma med stöd av hemtjänsten, vilket är en utveckling från 79 % år 2023 och 74 % 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%
Stockholms stad totalt	1161	392	34%	432	36%	478	40%

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?

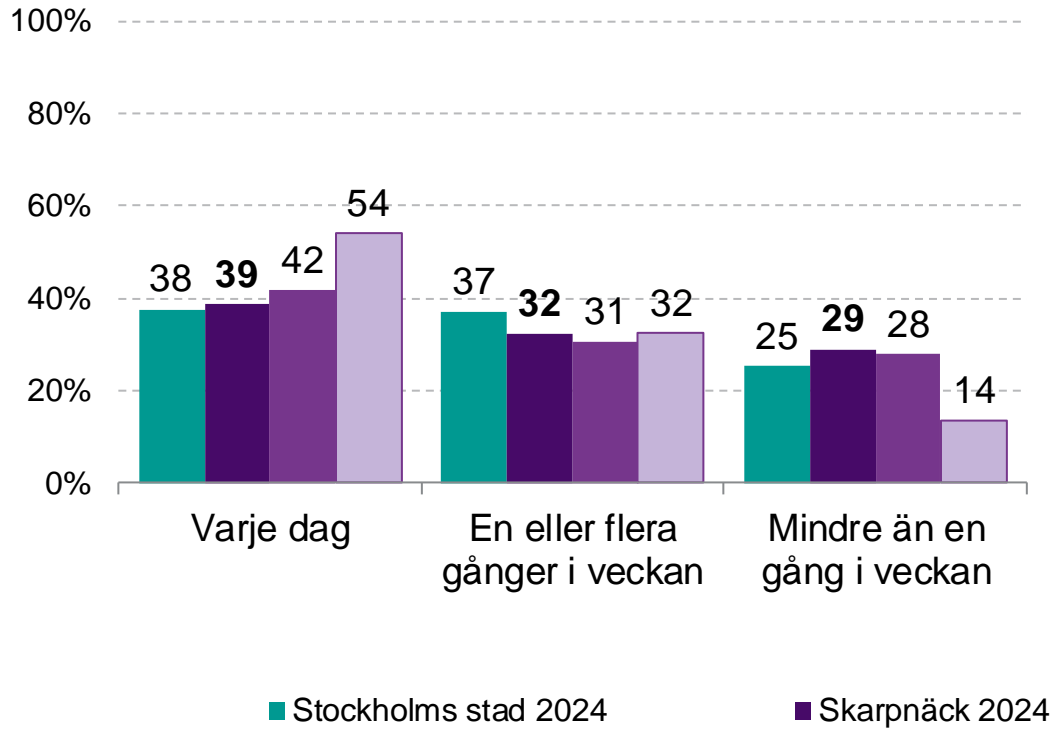
- **Bakgrundsfrågor**

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

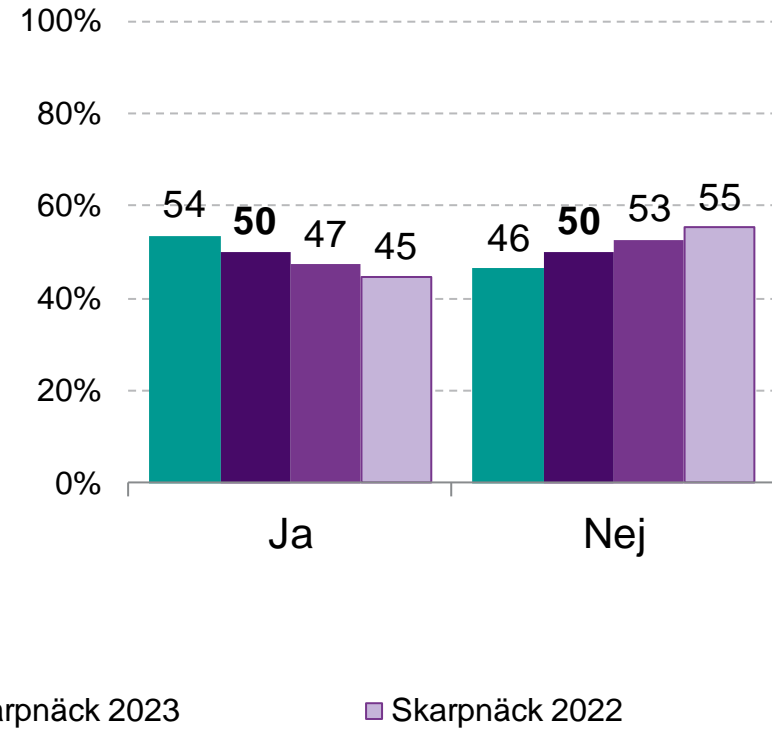
Resultat

Bakgrundsfrågor

Hur ofta får du hemtjänst?

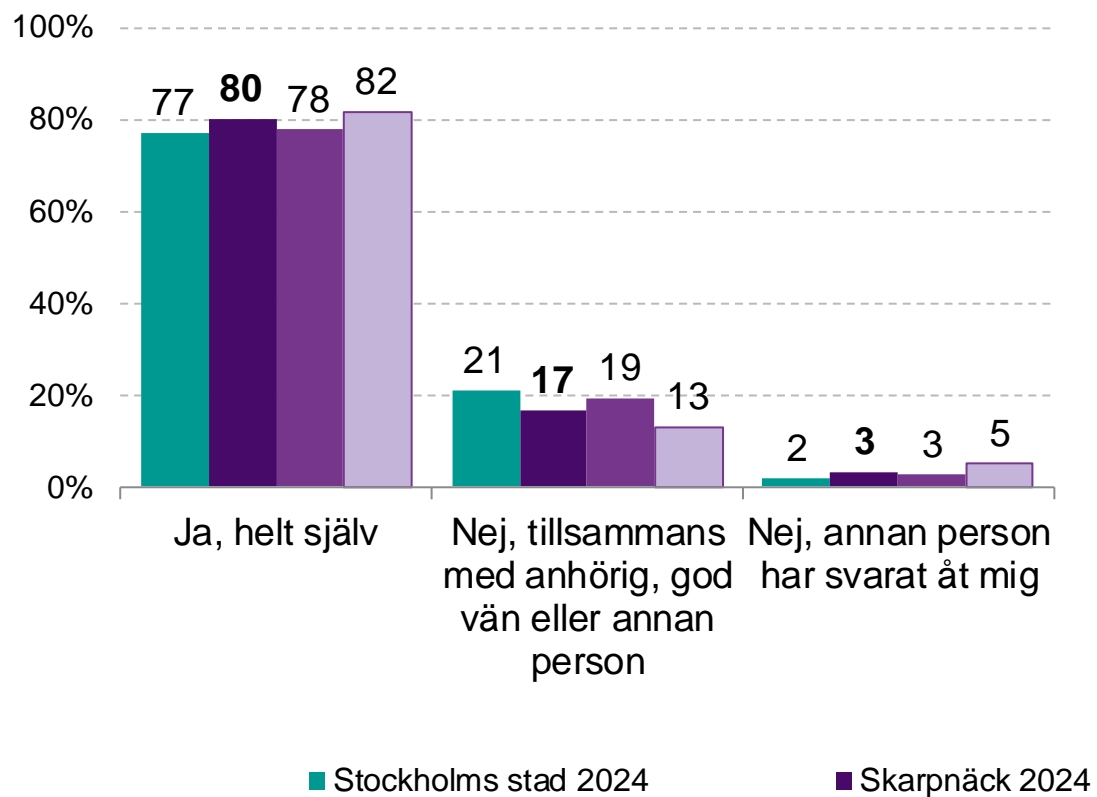


Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?

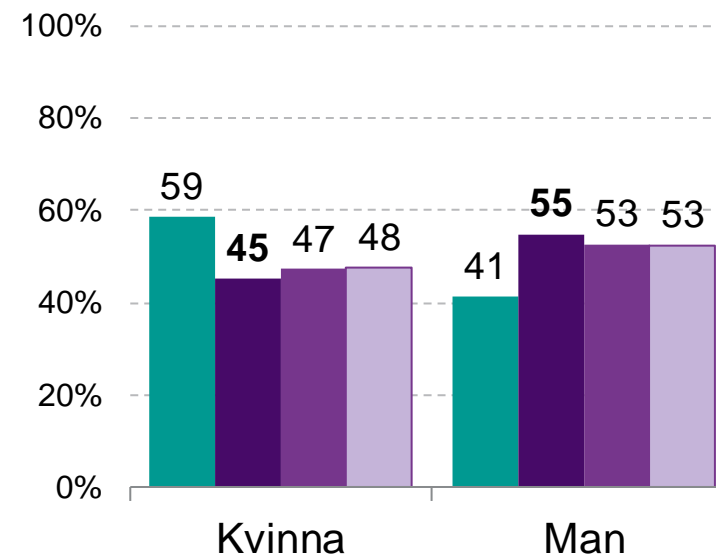


Bakgrundsfrågor

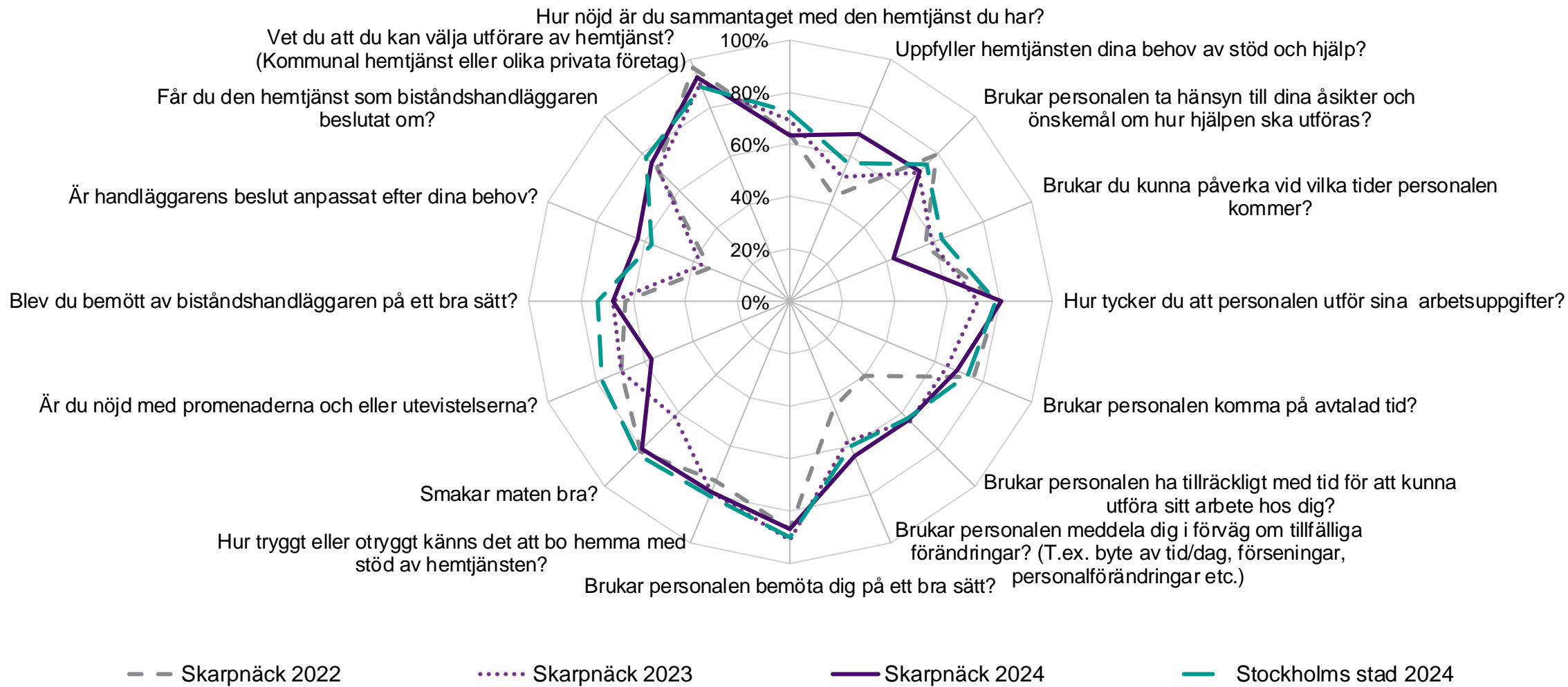
Har du svarat på frågorna själv?



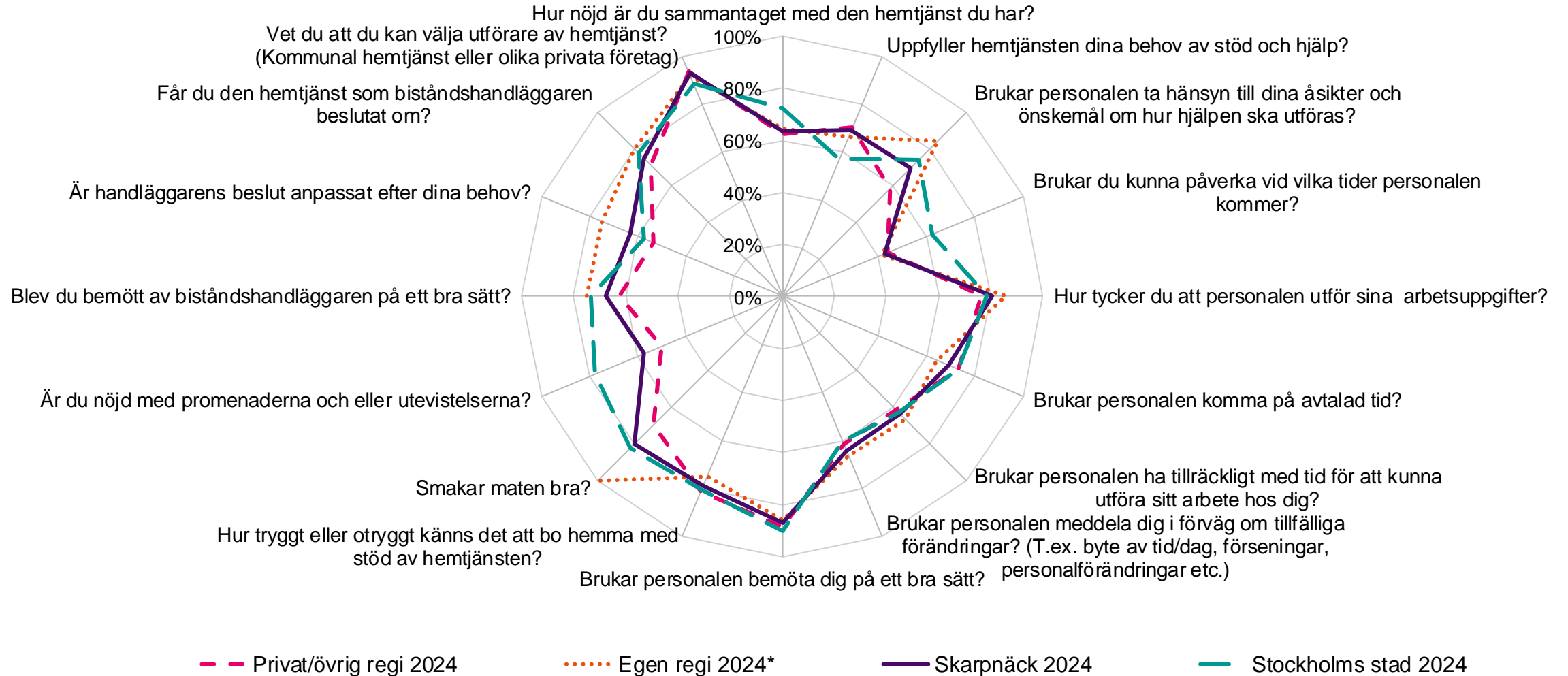
Kön



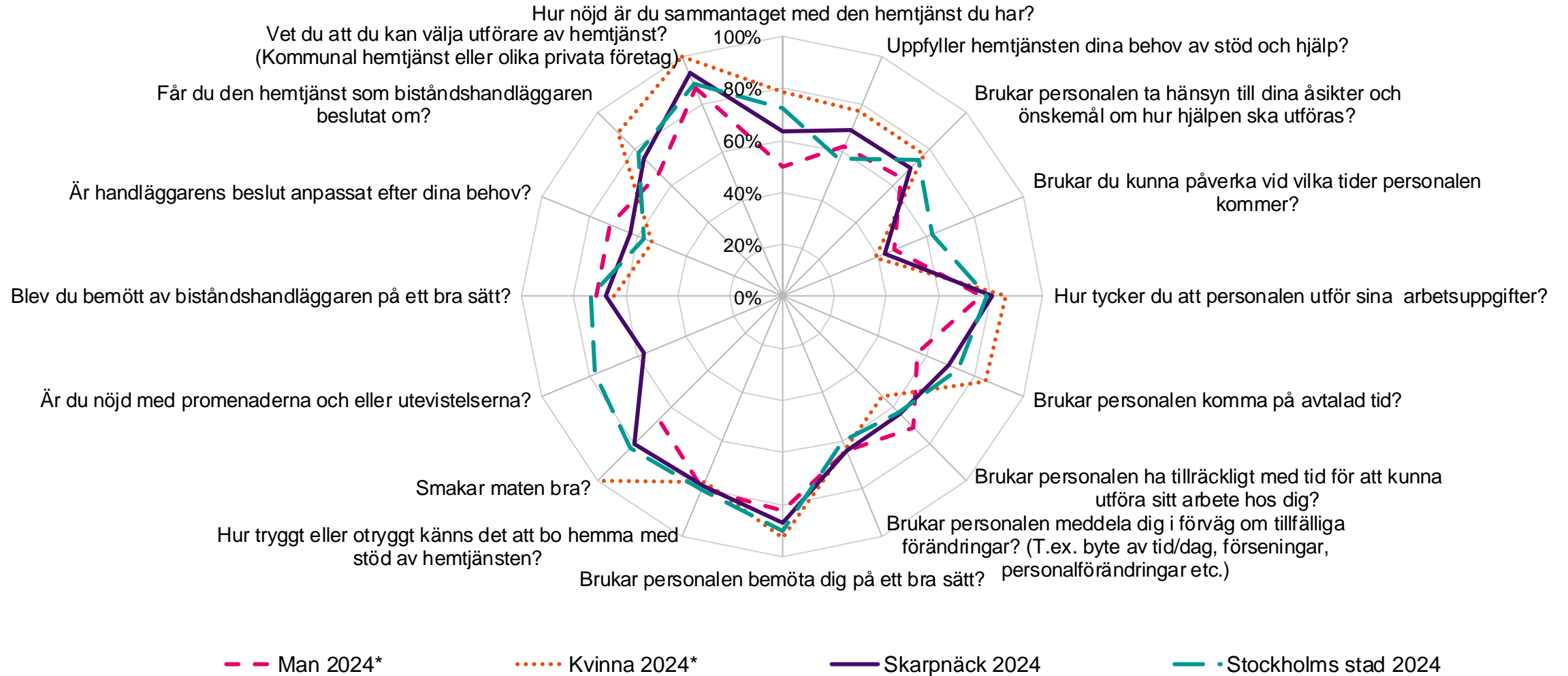
Andel instämmande per år



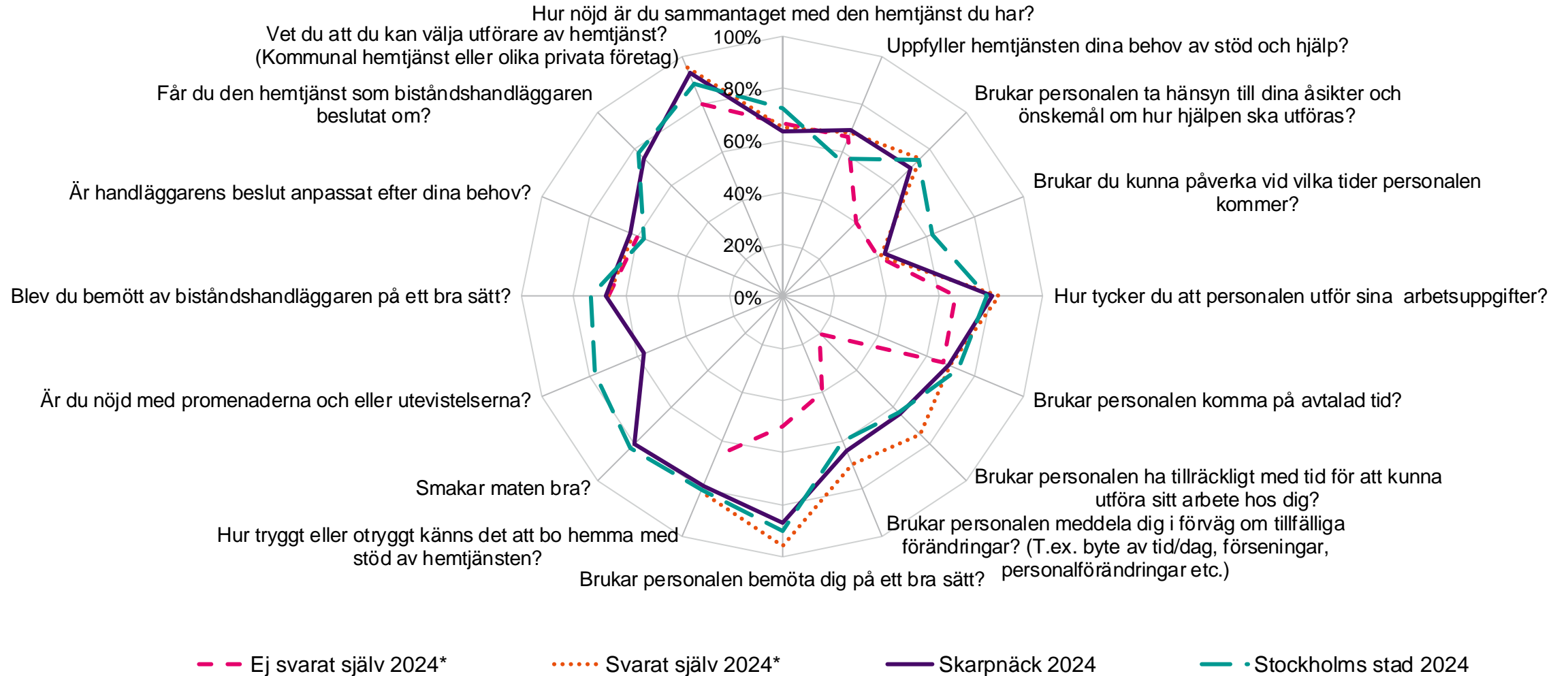
Andel instämmande per regiform



Andel instämmande per kön



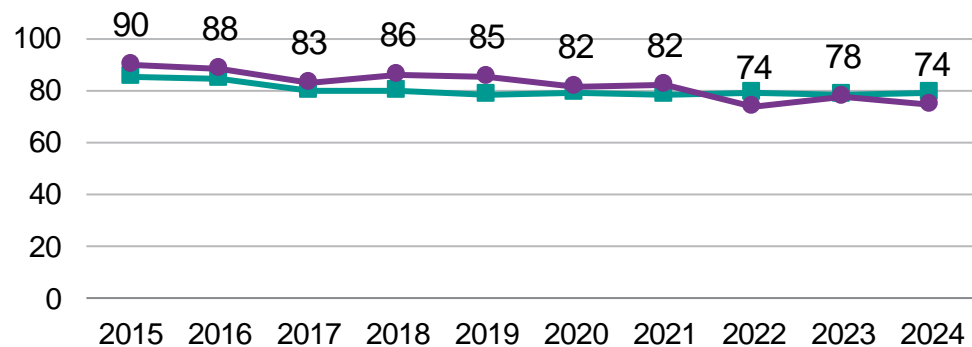
Andel instämmande för de som svarat själva eller inte



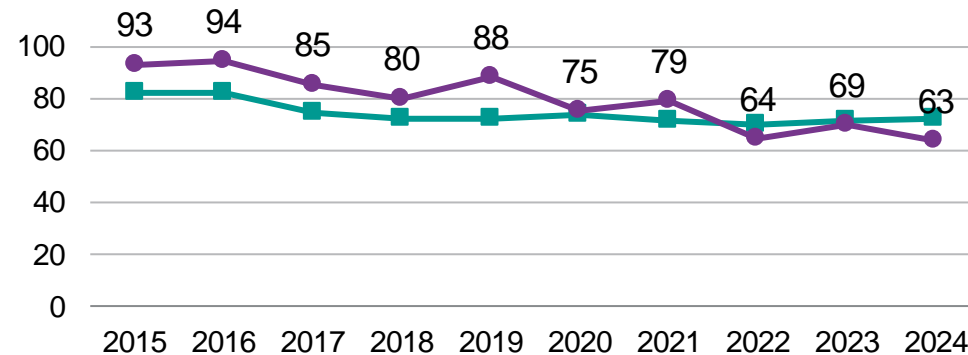
Index 2015-2024

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

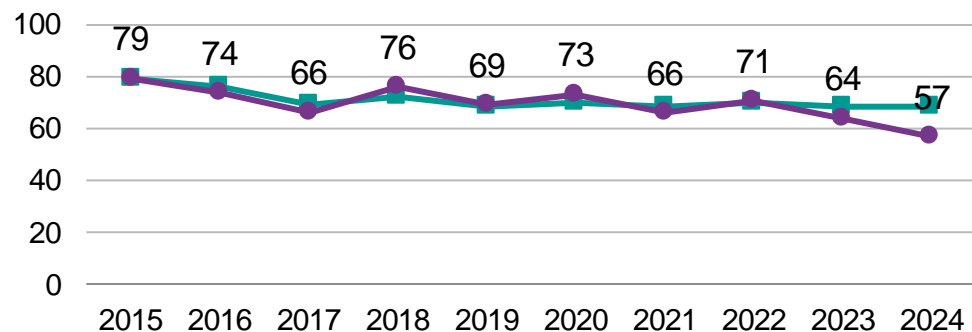
NFI



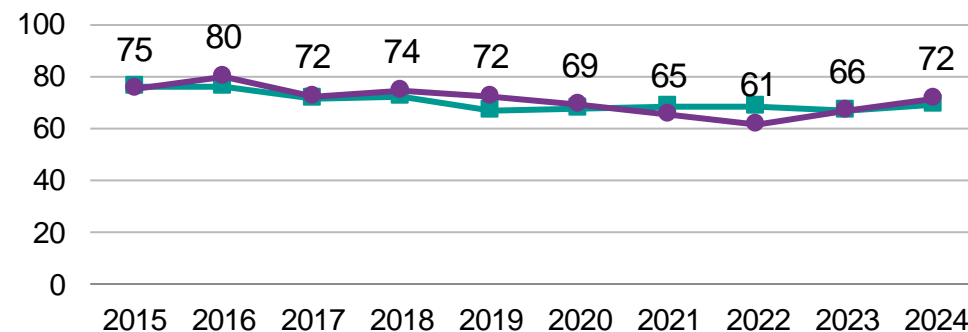
Hemtjänsten i sin helhet



Inflytande



Hjälpens utförande



Stockholms stad

Skarpnäck

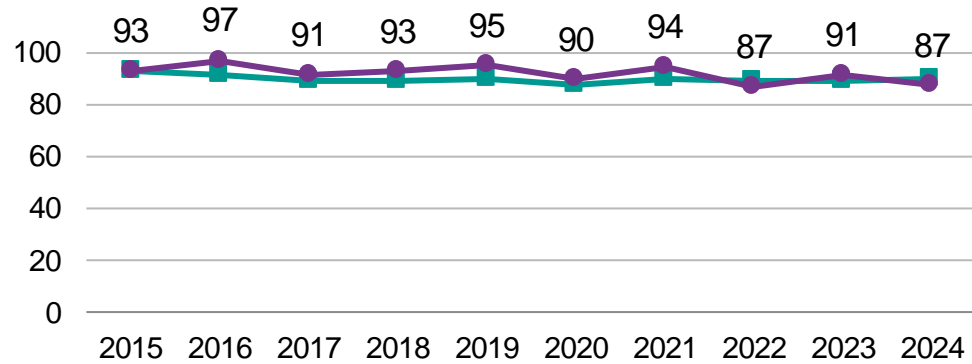


NFI baseras på de fyra frågorna "Hur nöjd är du sammanlagt med den hemtjänst du har?", "Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?", "Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?" och "Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?".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

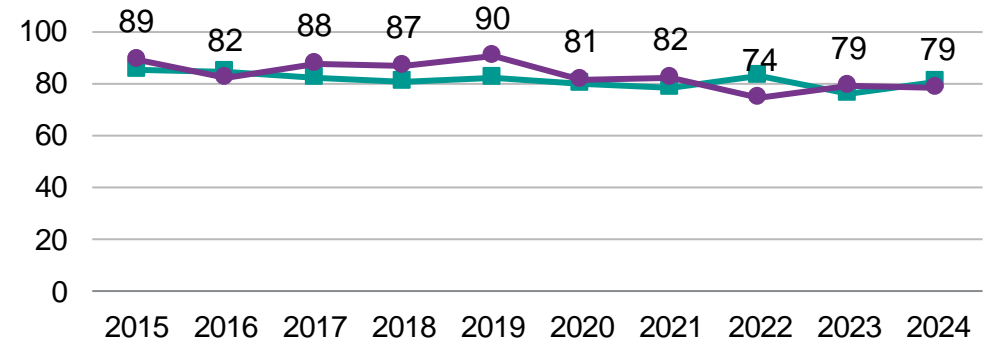
Index 2015-2024

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

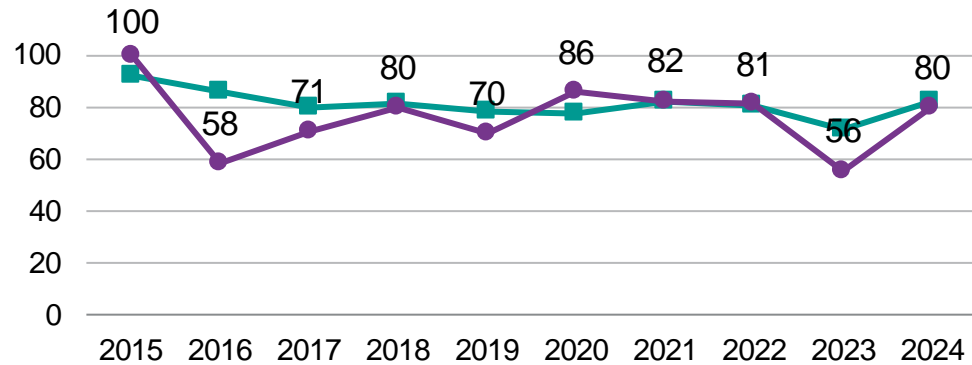
Bemötande



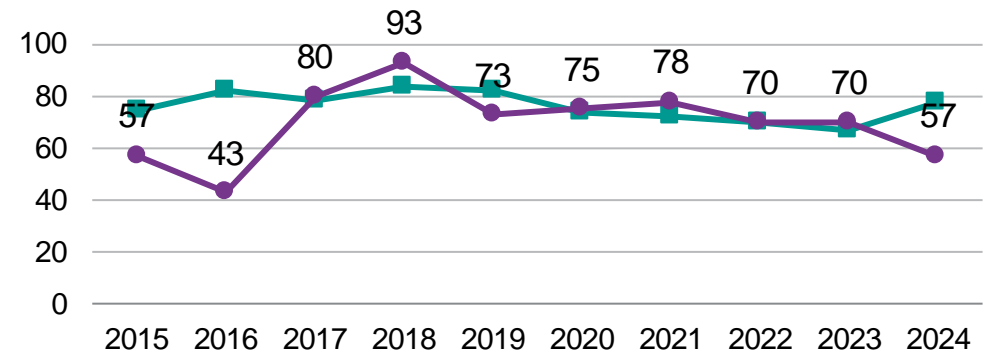
Trygghet



Maten

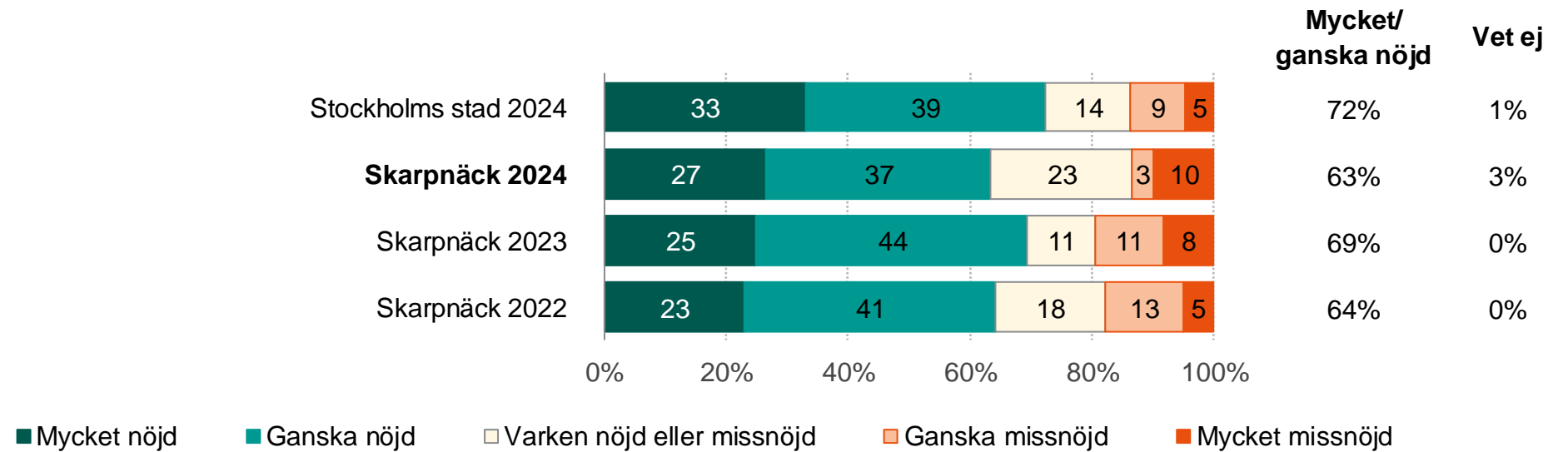


Aktiviteter



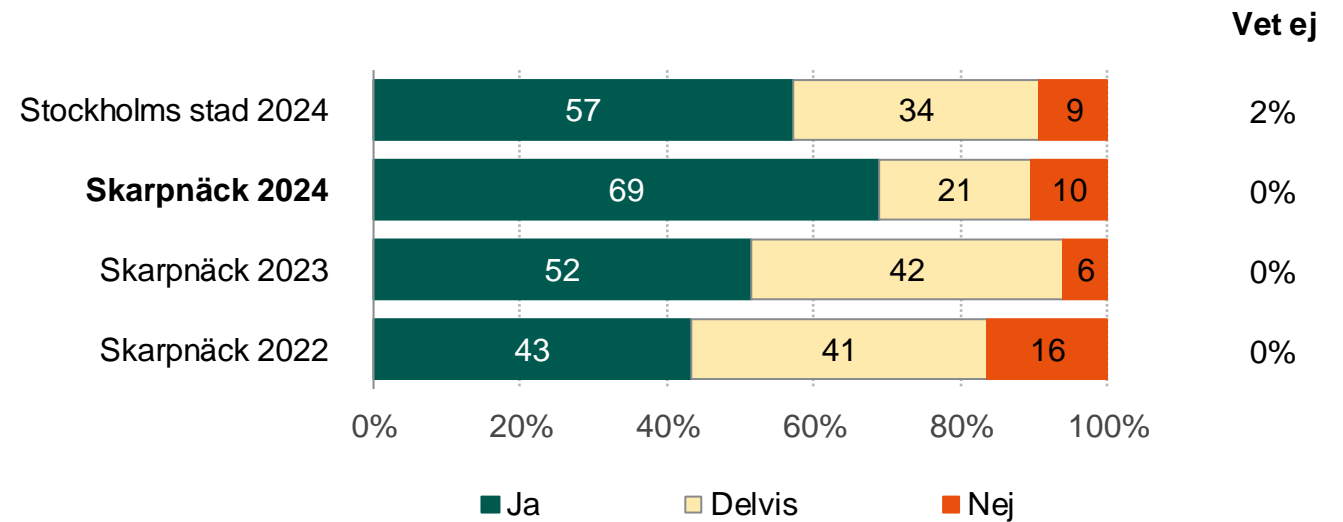
Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du
sammantaget med den
hemtjänst du har?



Hemtjänsten i sin helhet

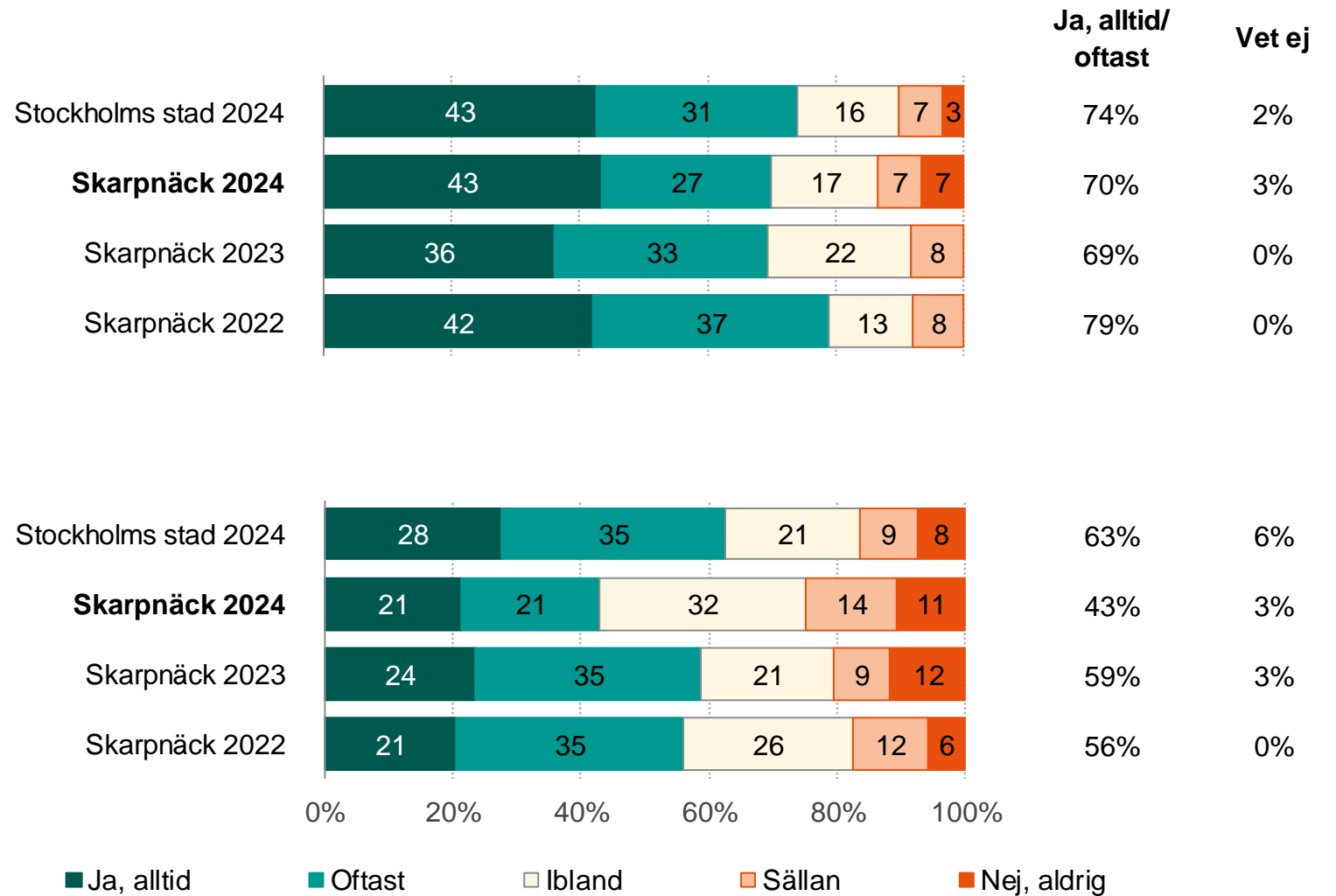
Uppfyller hemtjänsten
dina behov av stöd och
hjälp?



Inflytande

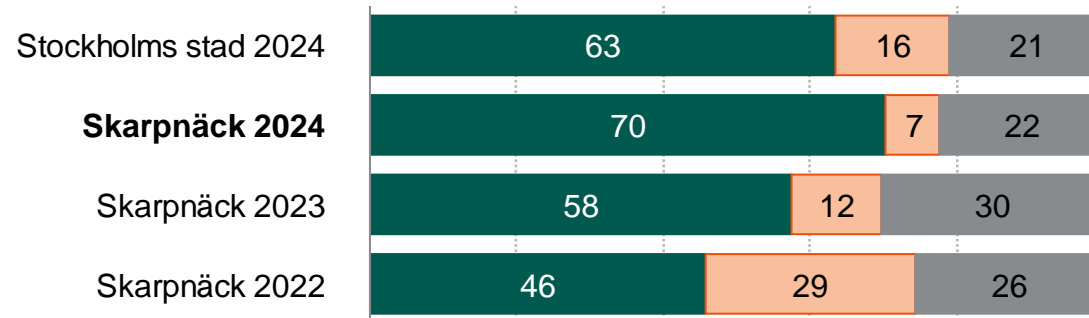
Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



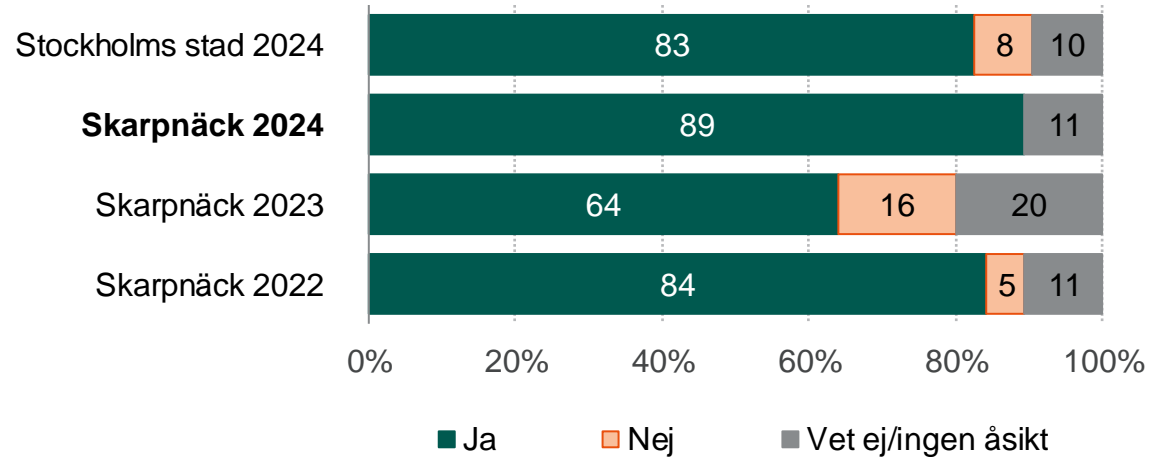
Inflytande

Har du en genomförandeplan?



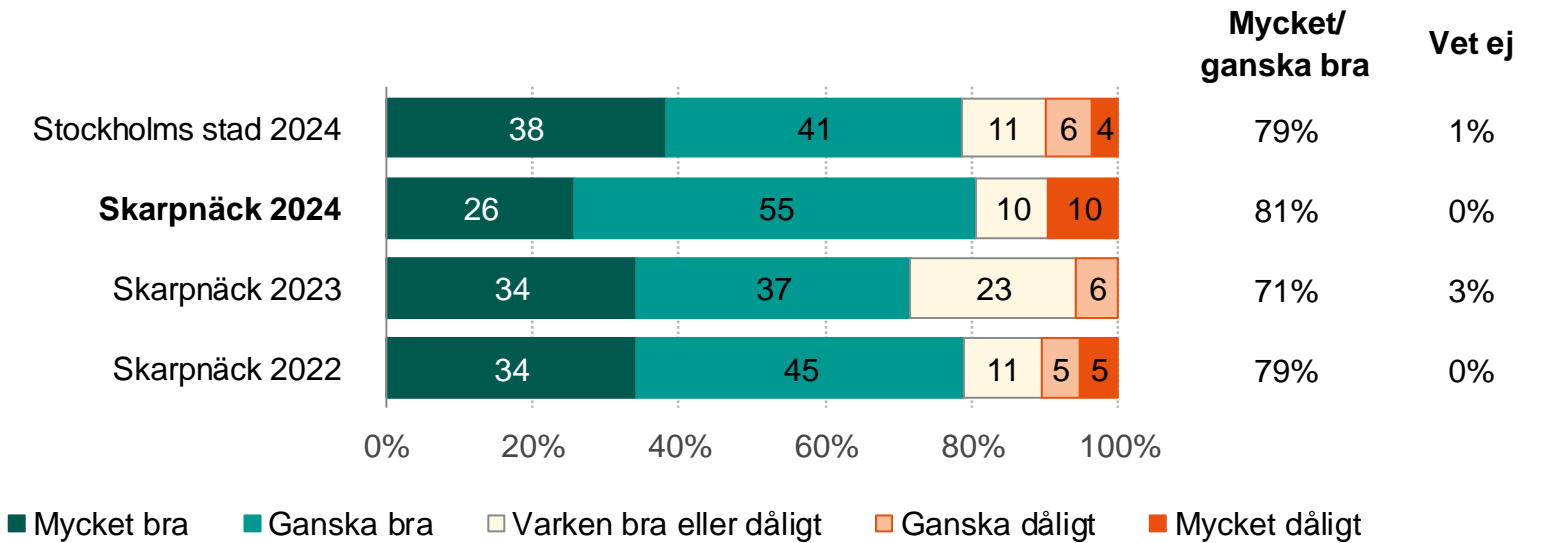
Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

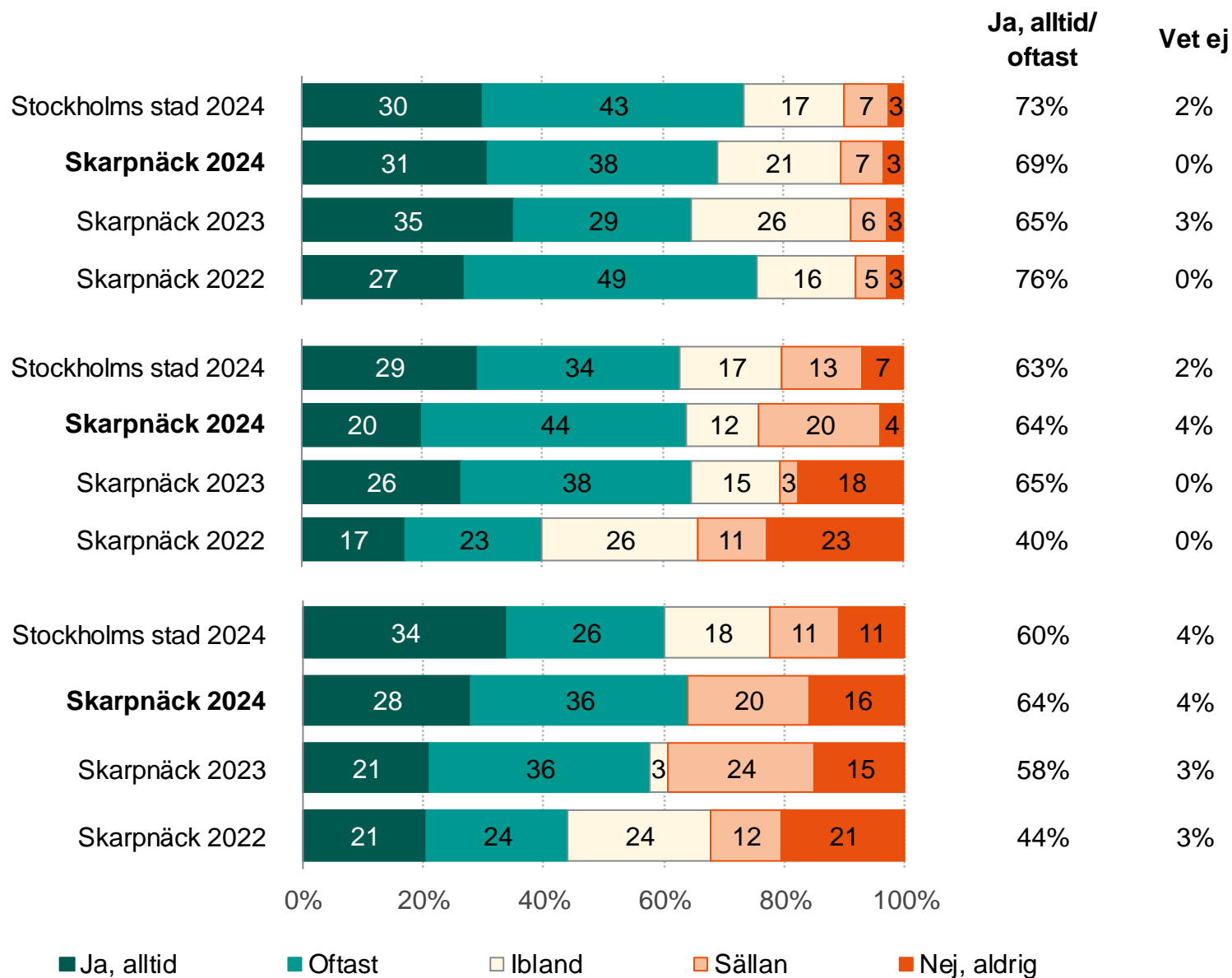


Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?

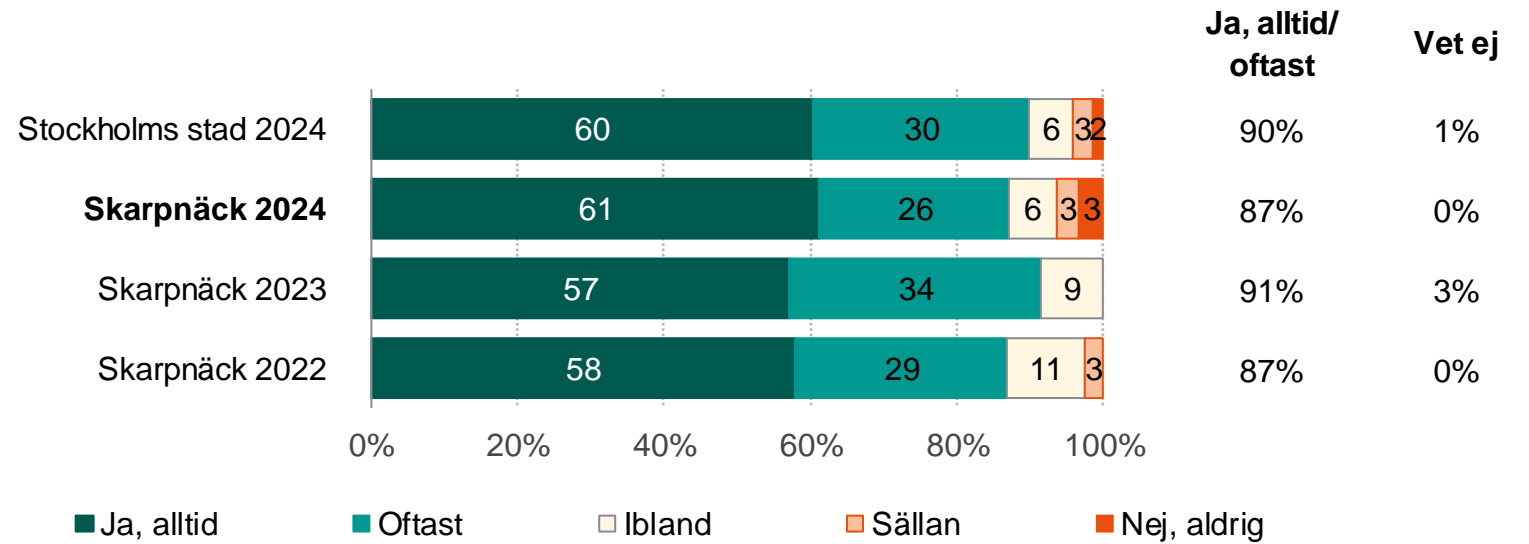
Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?

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



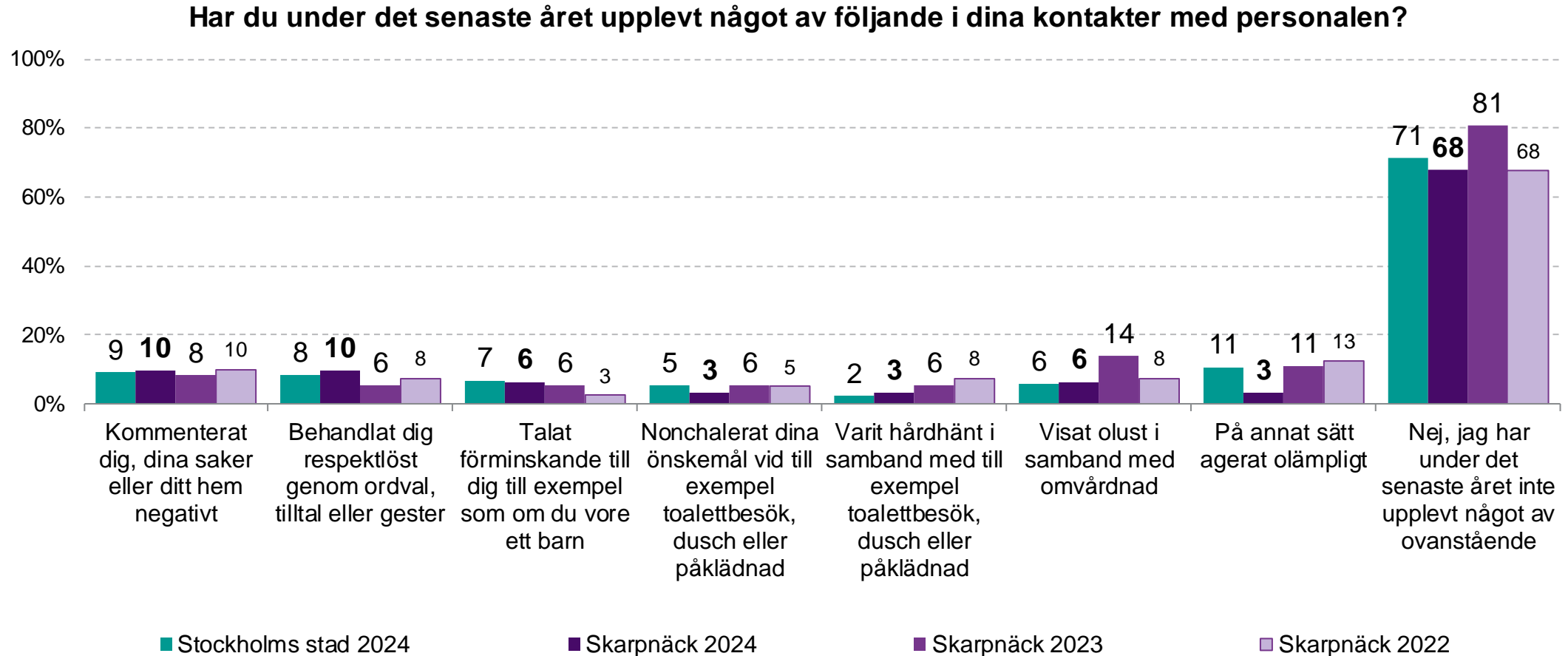
Bemötande

Brakar personalen
bemöta dig på ett bra
sätt?



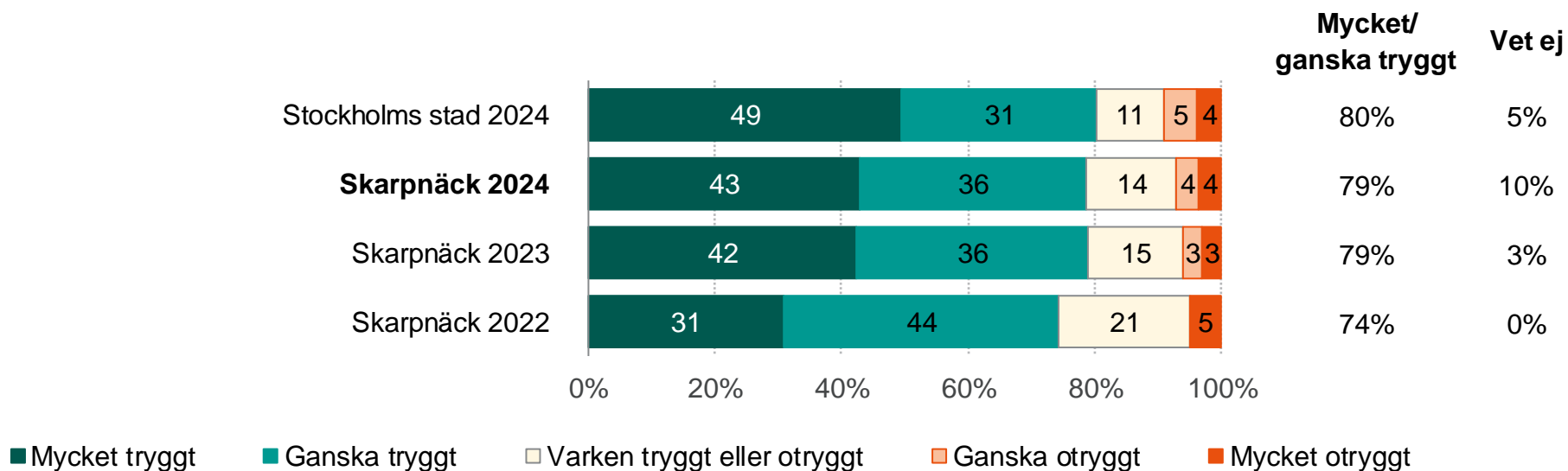
Bemötande

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



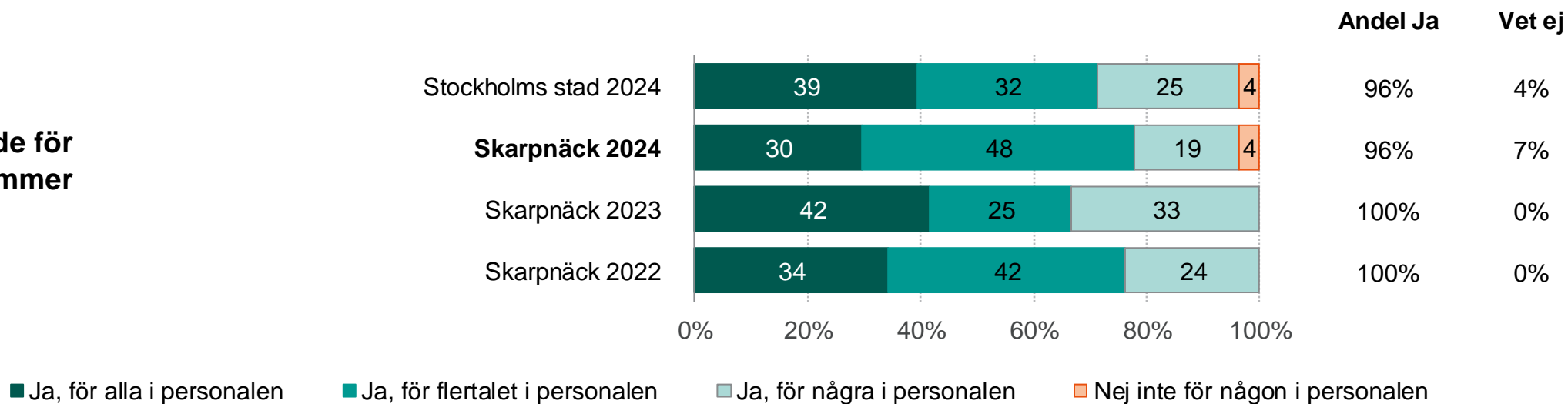
Trygghet

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



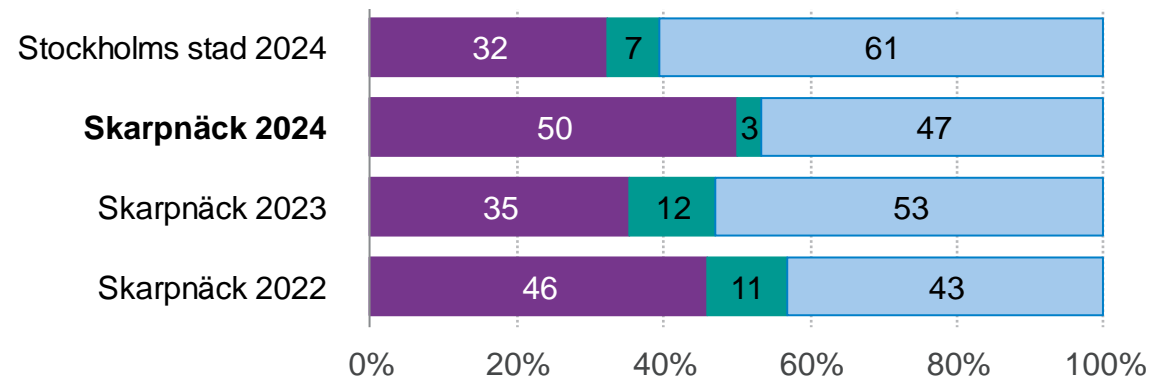
Trygghet

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



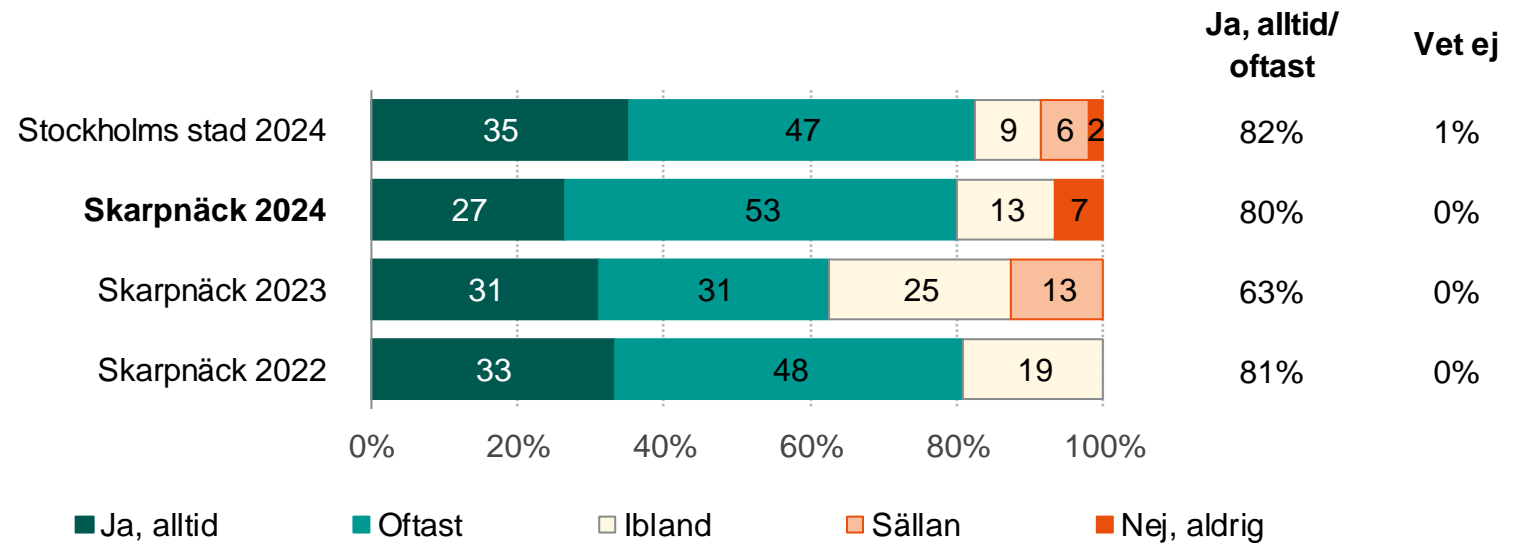
■ Ja, de hjälper mig med matlagning

■ Ja, jag får hemlevererade matportioner

■ Nej, jag har inte hjälp med maten från hemtjänsten

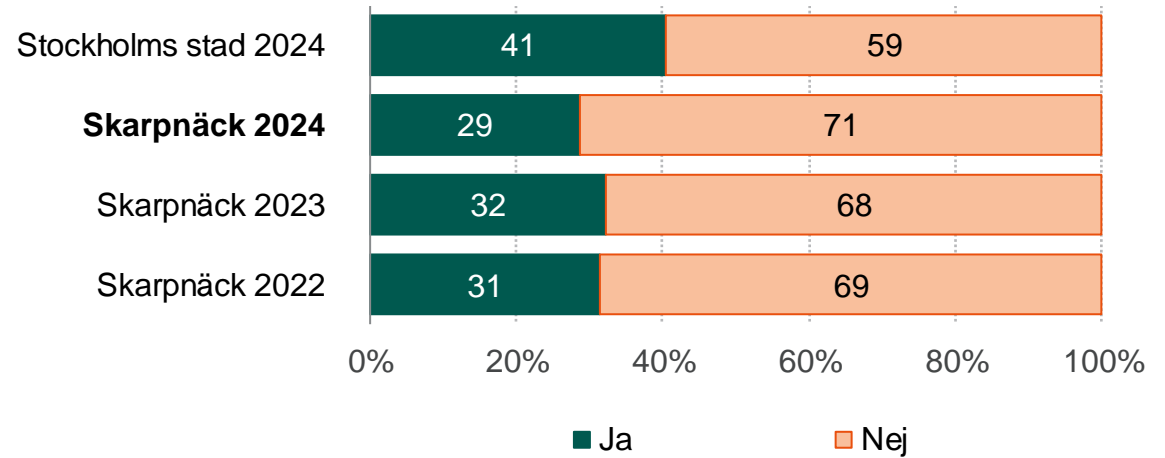
Maten

Smakar maten bra?



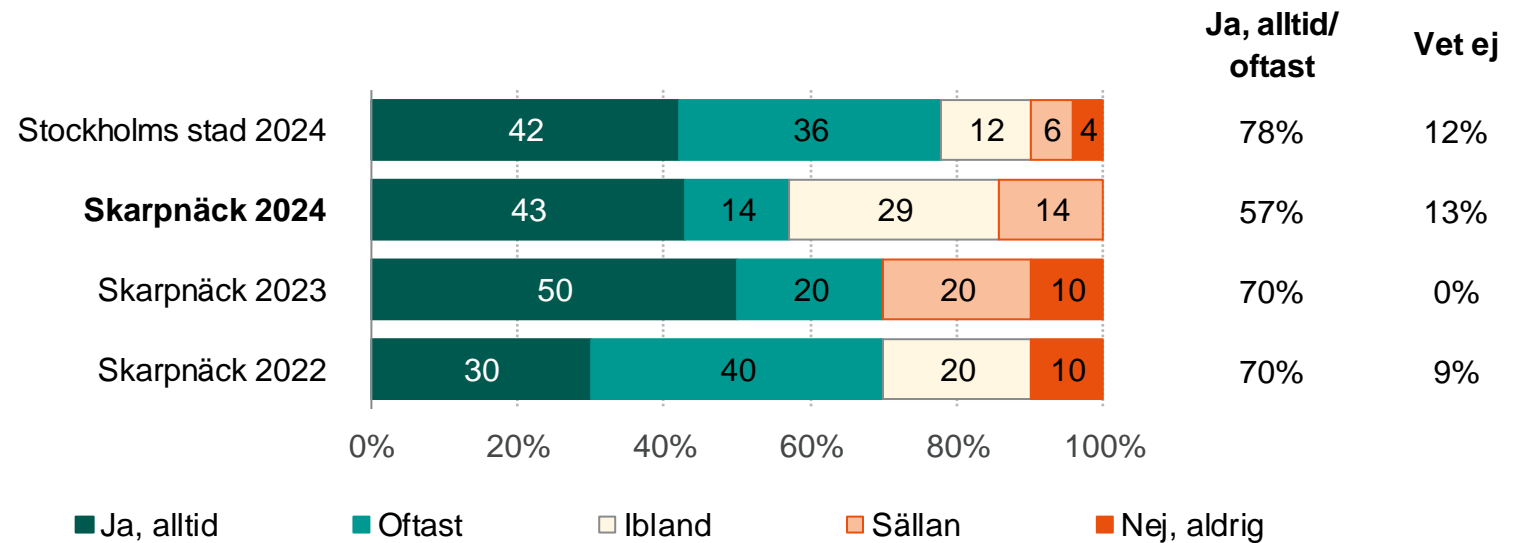
Aktiviteter

Är du beviljad promenad
eller utevistelse?



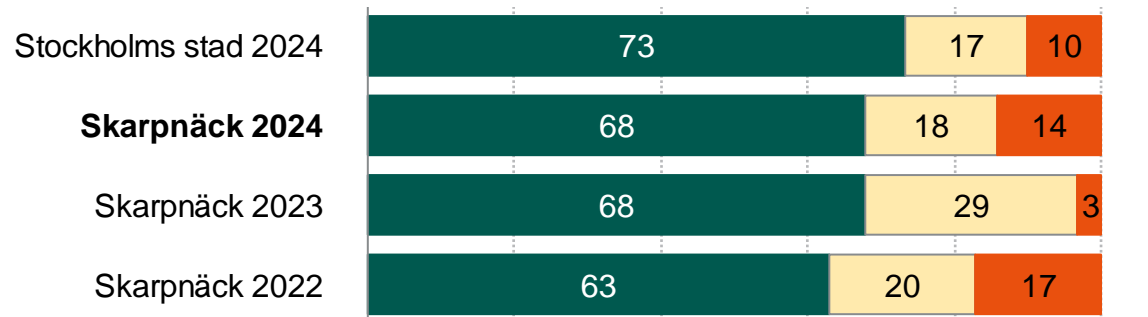
Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

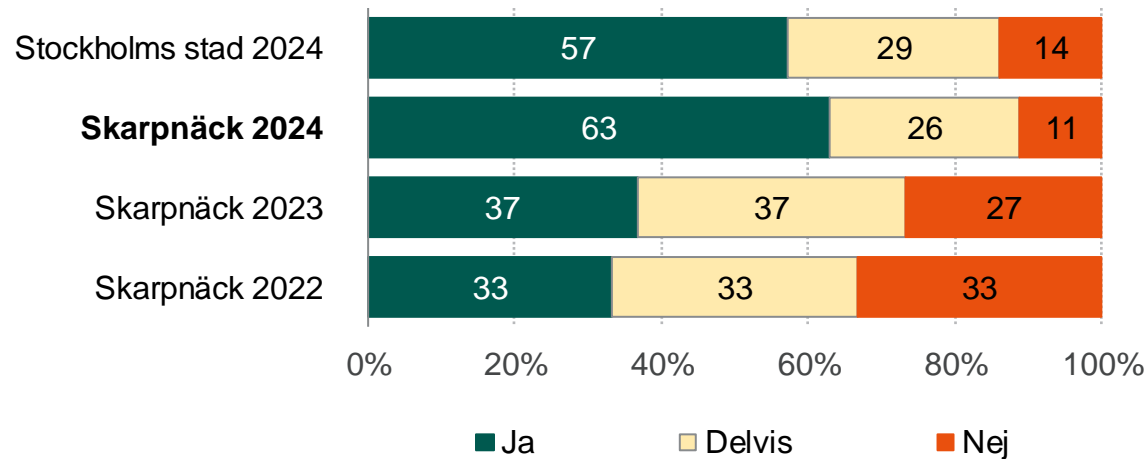


Kontakter med kommunen

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på
ett bra sätt?

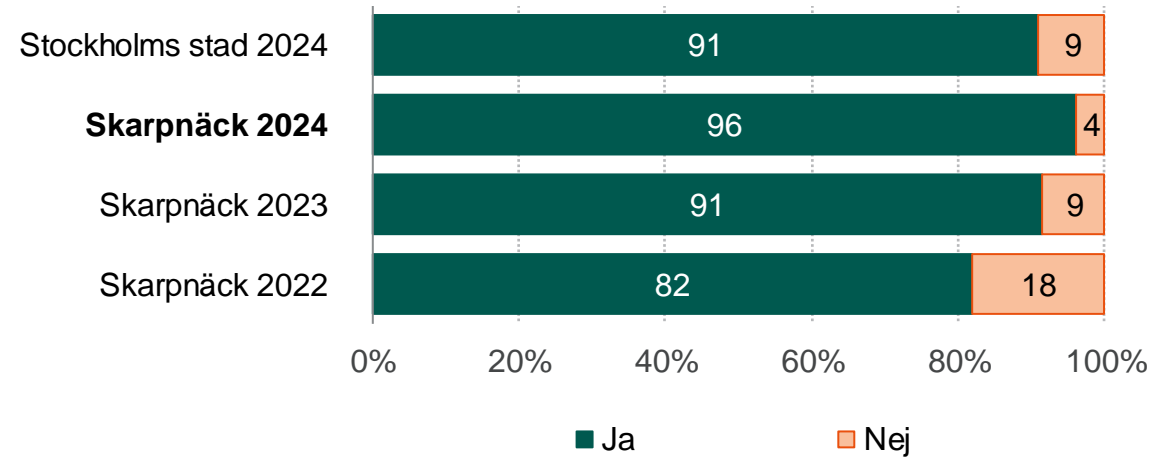


Är handläggarens beslut
anpassat efter dina
behov?



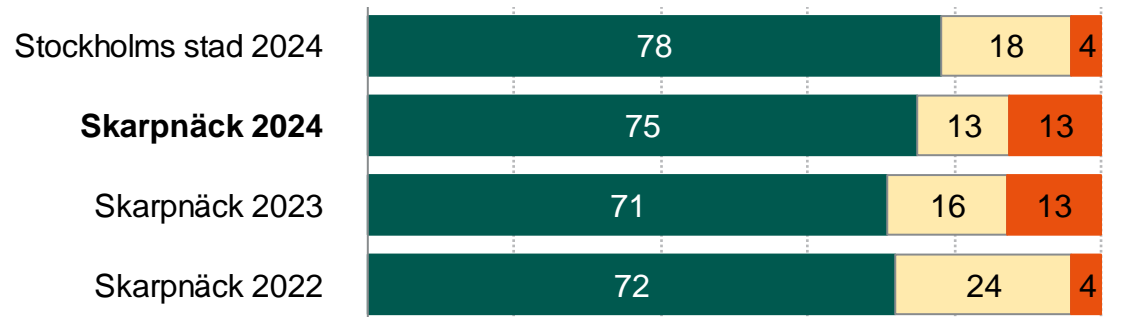
Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?

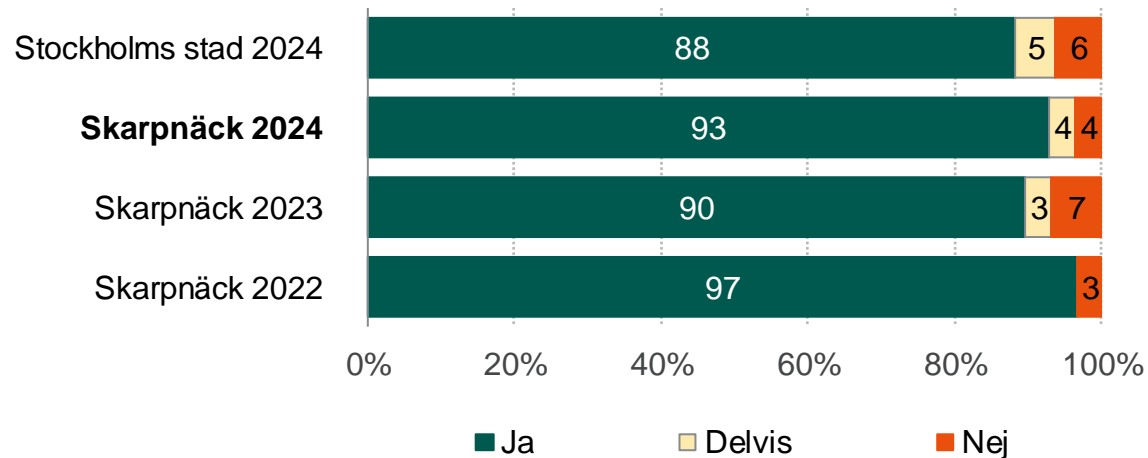


Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

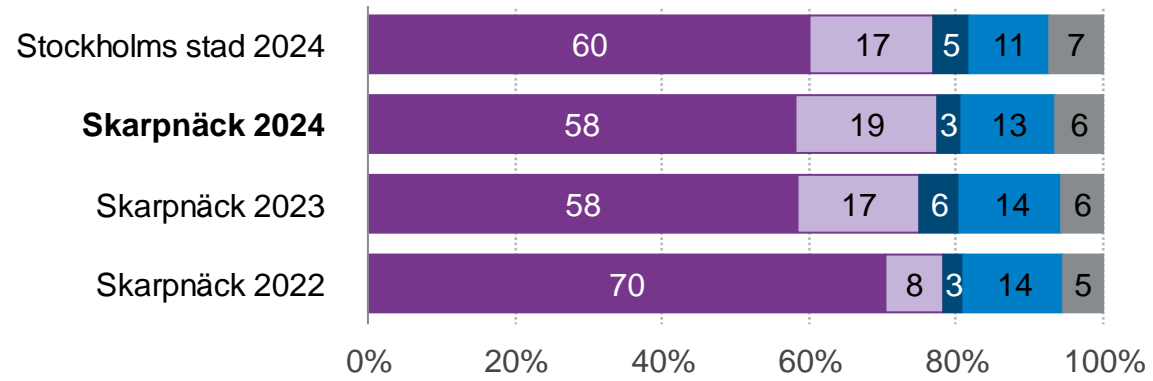


Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (Kommunal hemtjänst eller olika privata företag)



Kontakter med kommunen

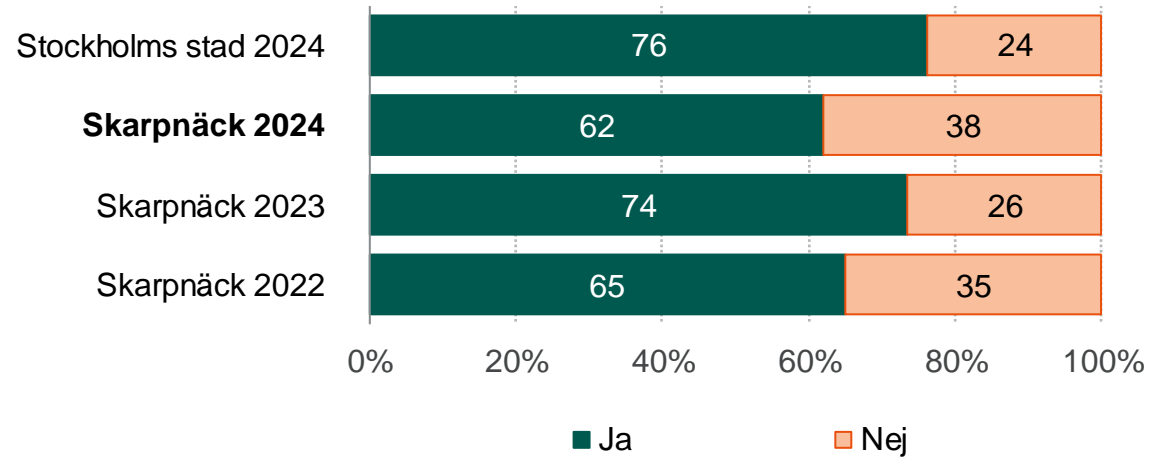
Vem har valt din hemtjänst?



■ 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?

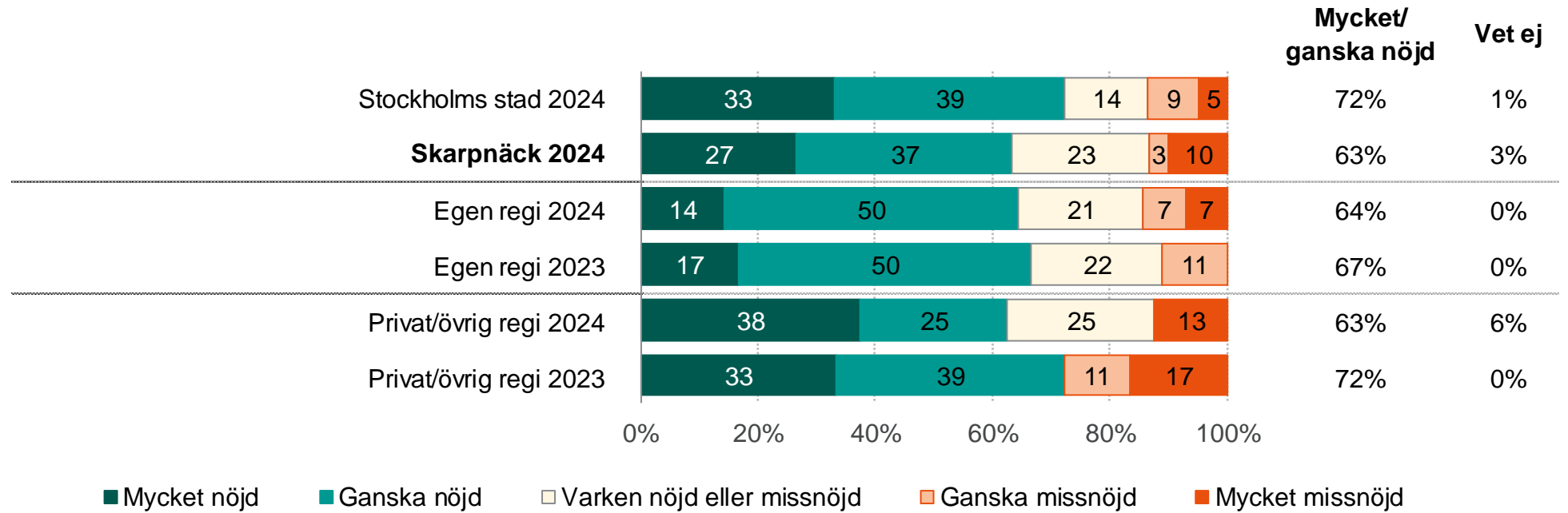


Resultat

Jämförelse regiform

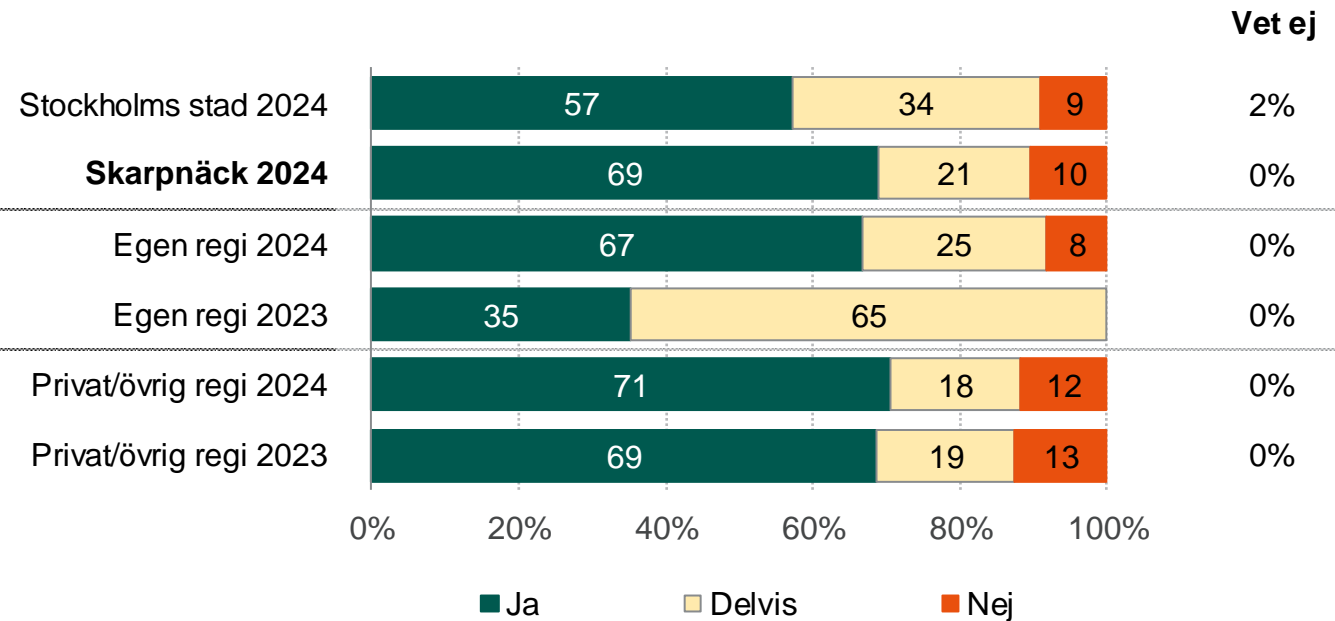
Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du
sammantaget med den
hemtjänst du har?



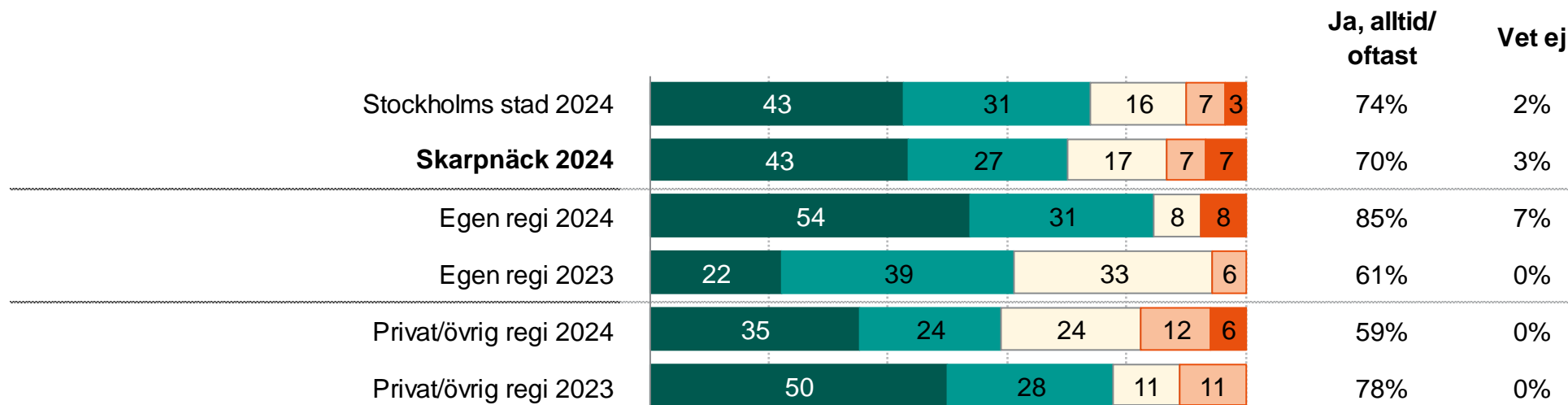
Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?

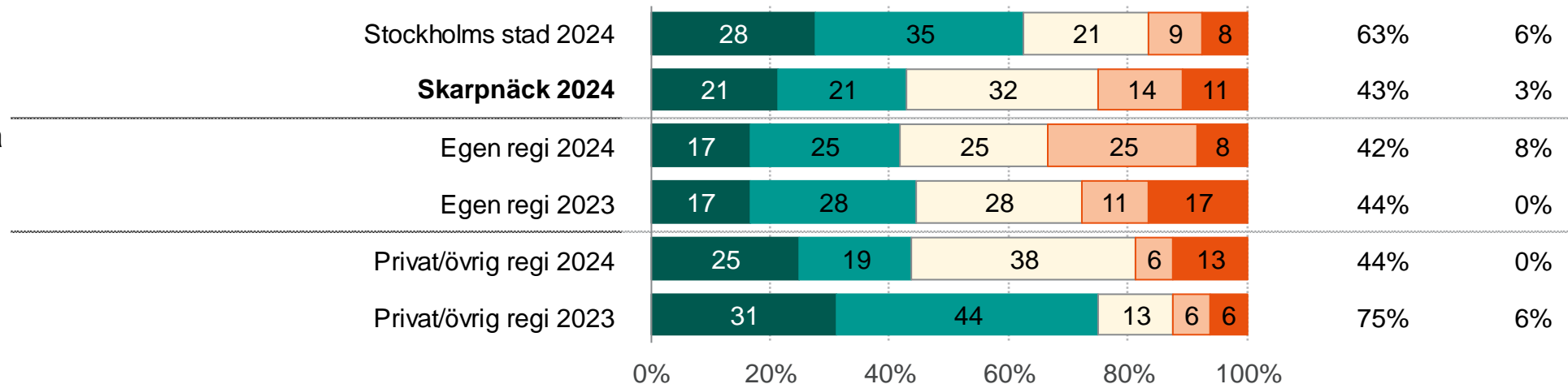


Inflytande

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

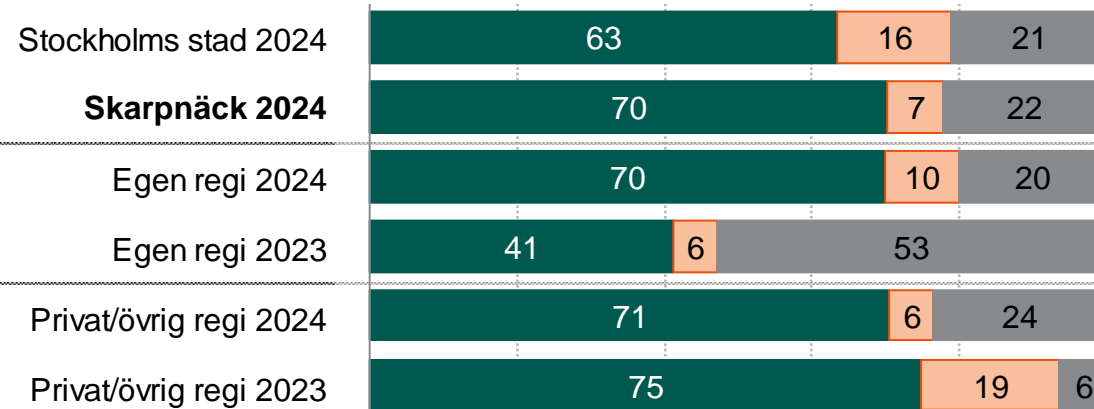


Brakar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



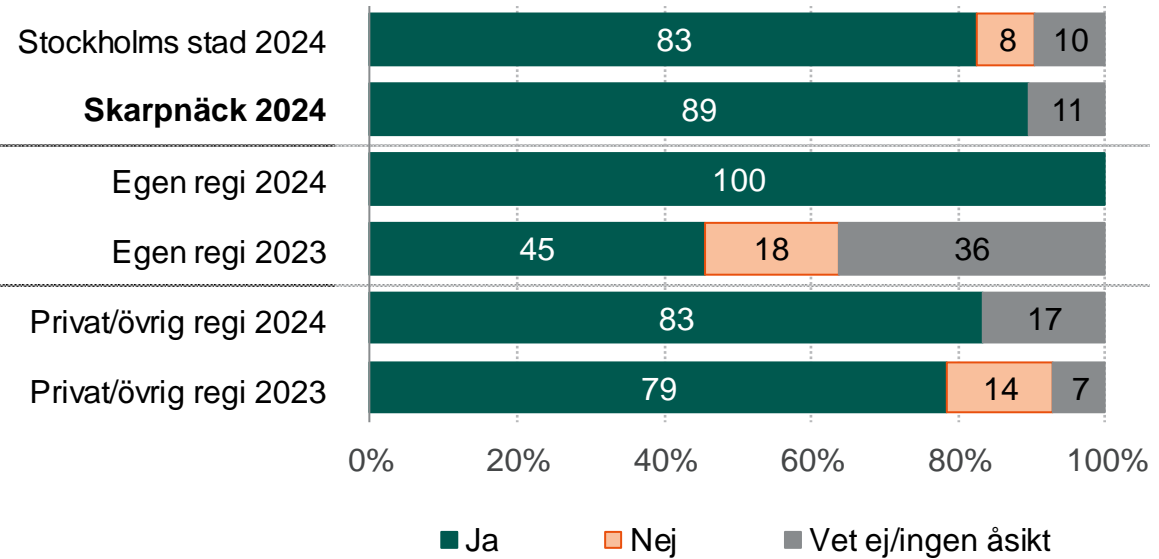
Inflytande

Har du en genomförandeplan?



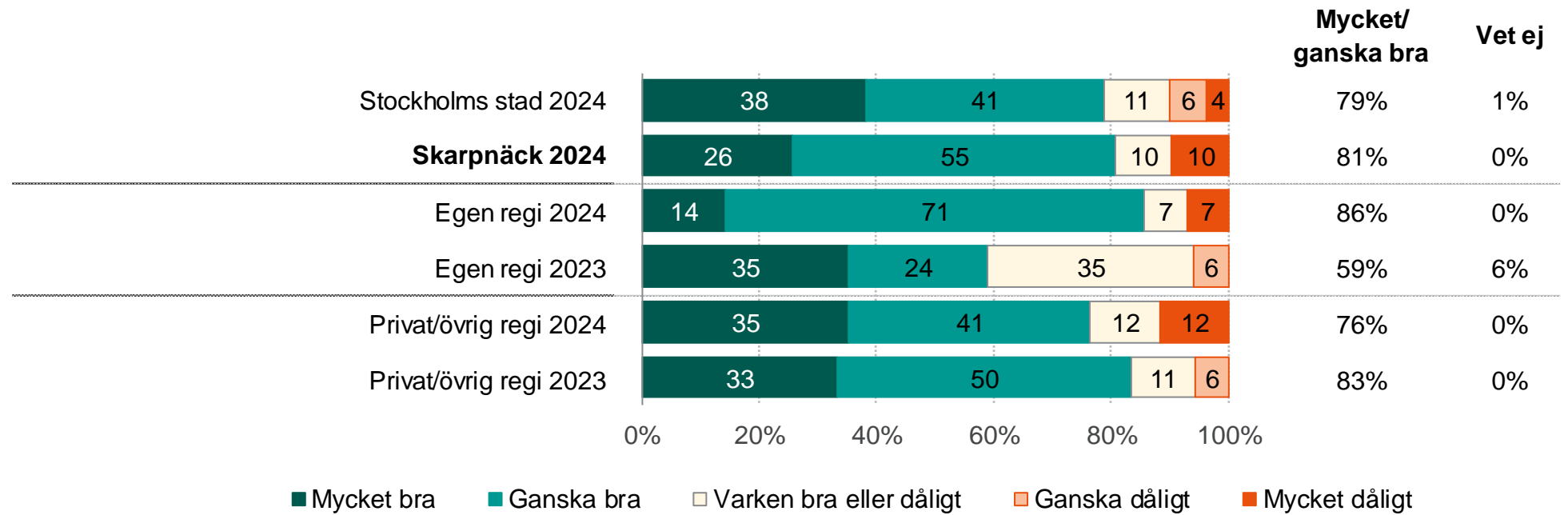
Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



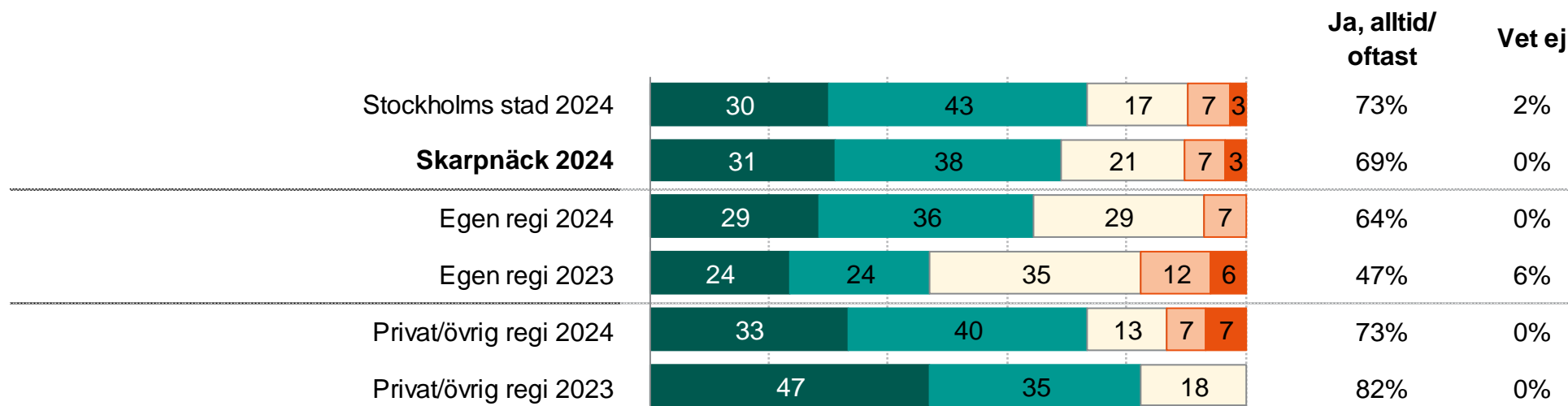
Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

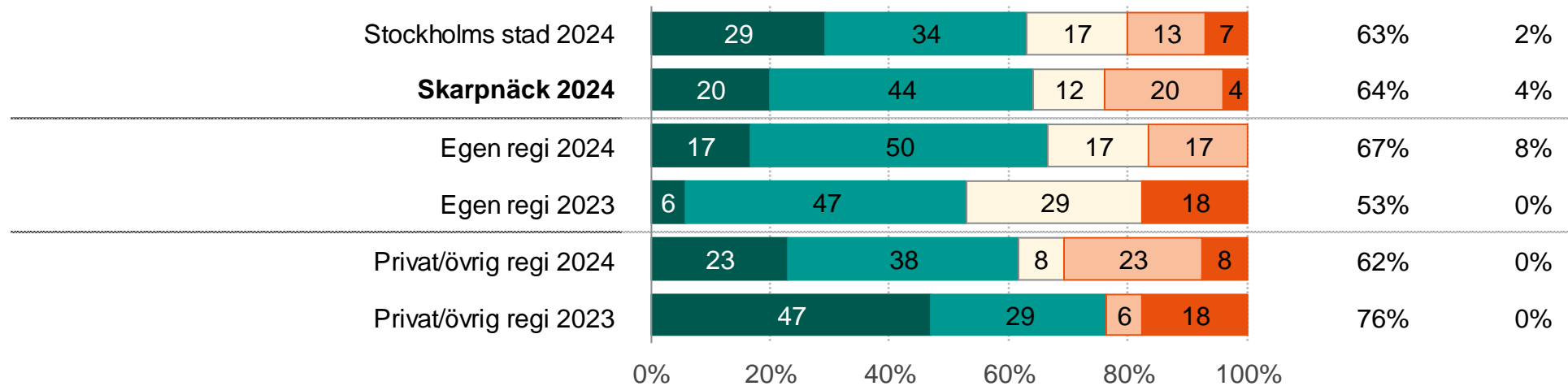


Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?

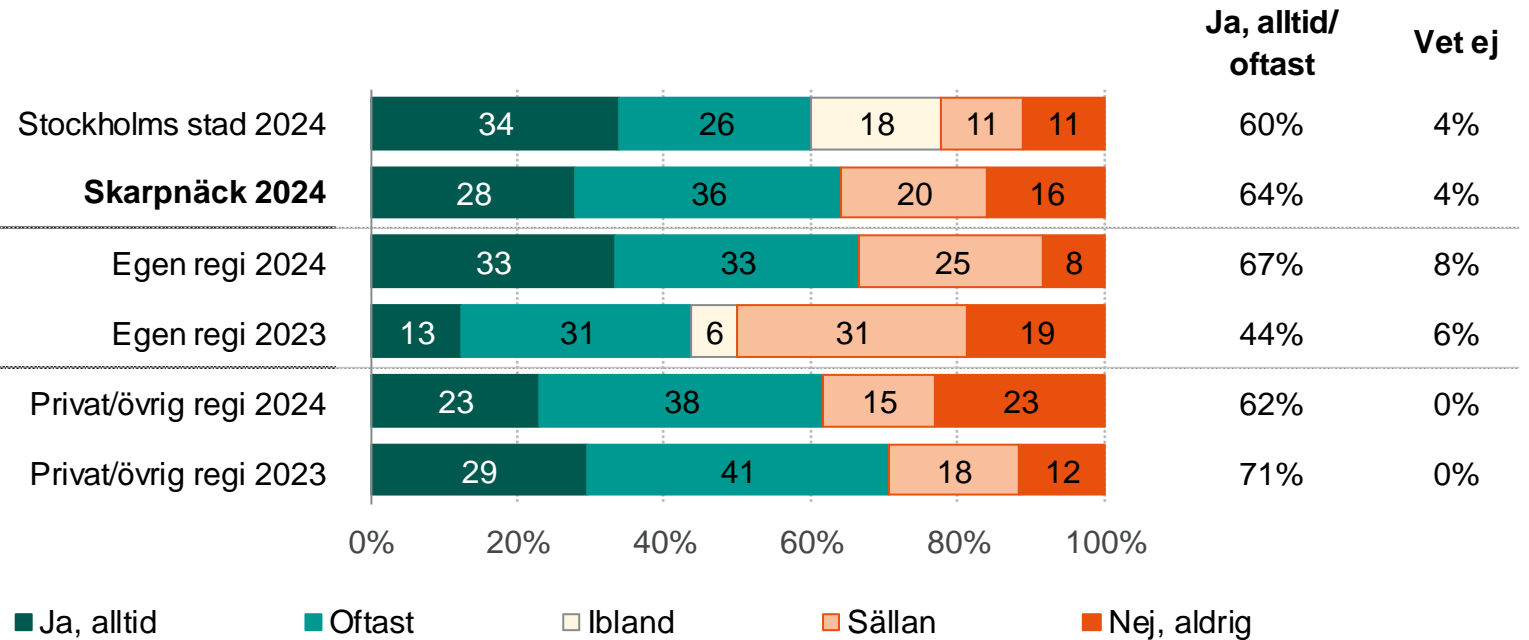


Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?



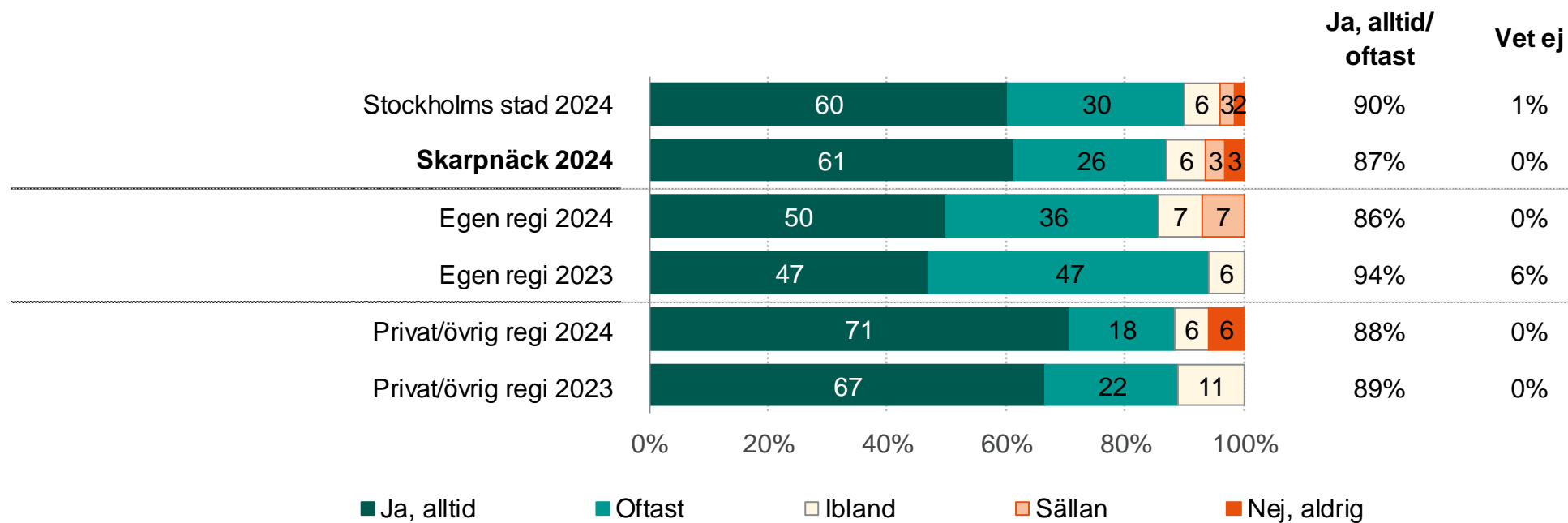
Hjälpens utförande

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



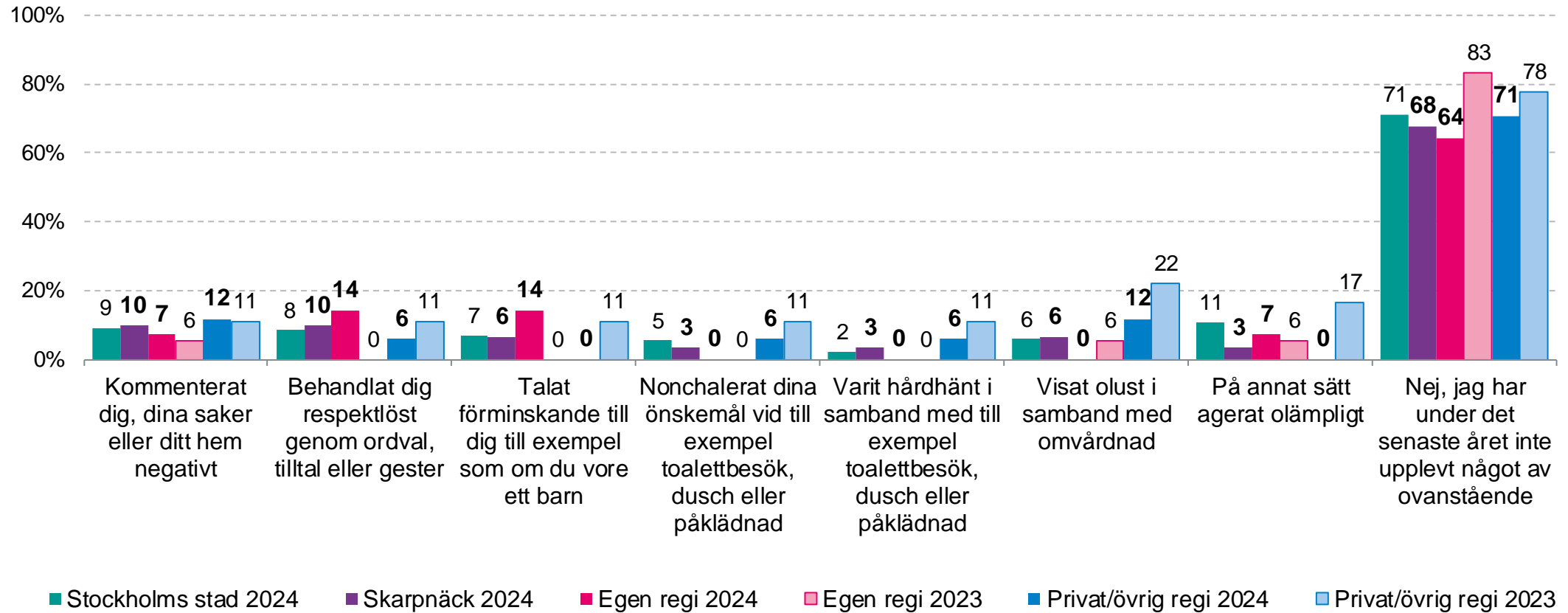
Bemötande

Brakar personalen
bemöta dig på ett bra
sätt?



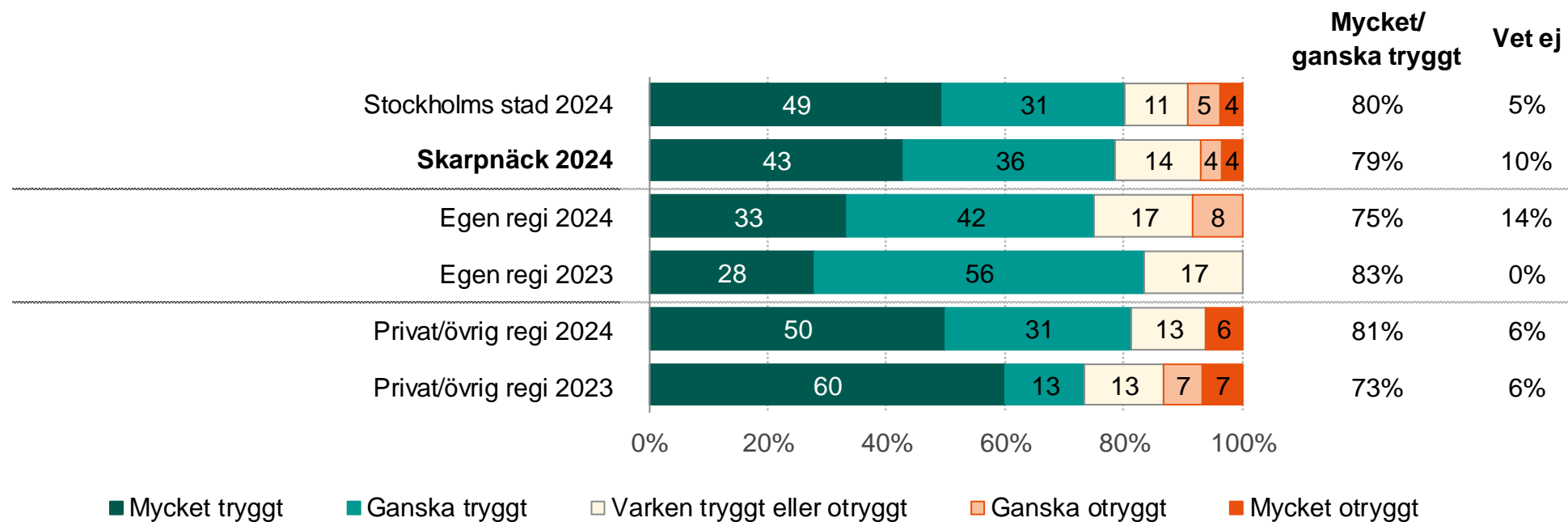
Bemötande

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



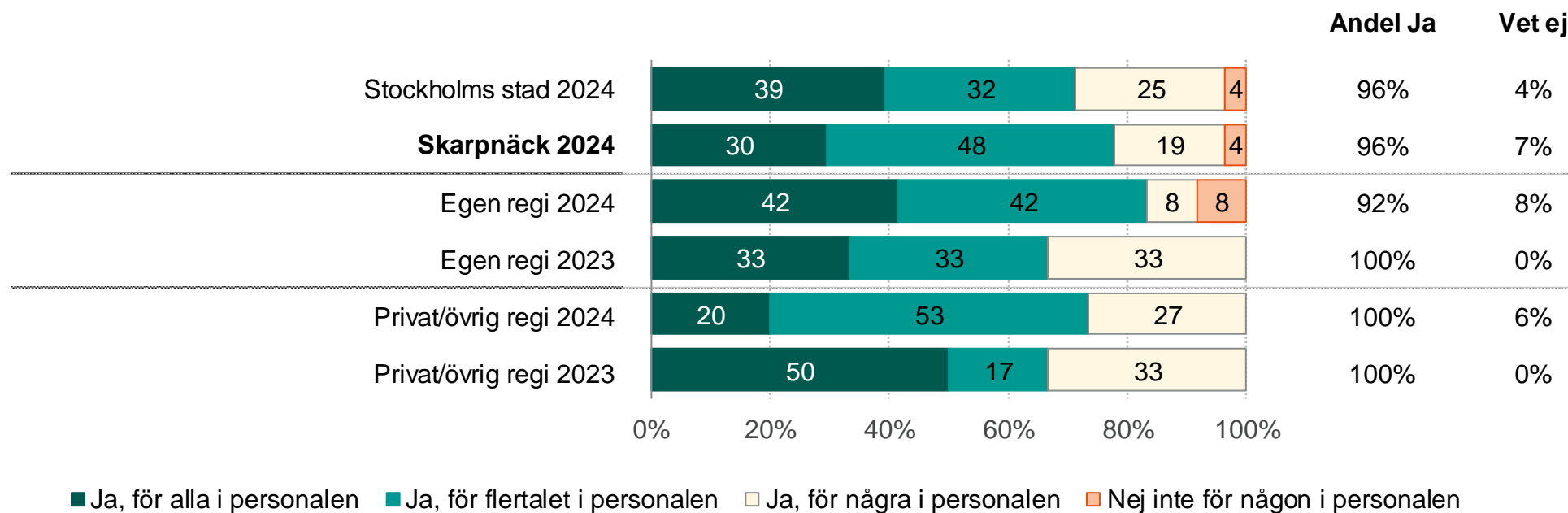
Trygghet

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



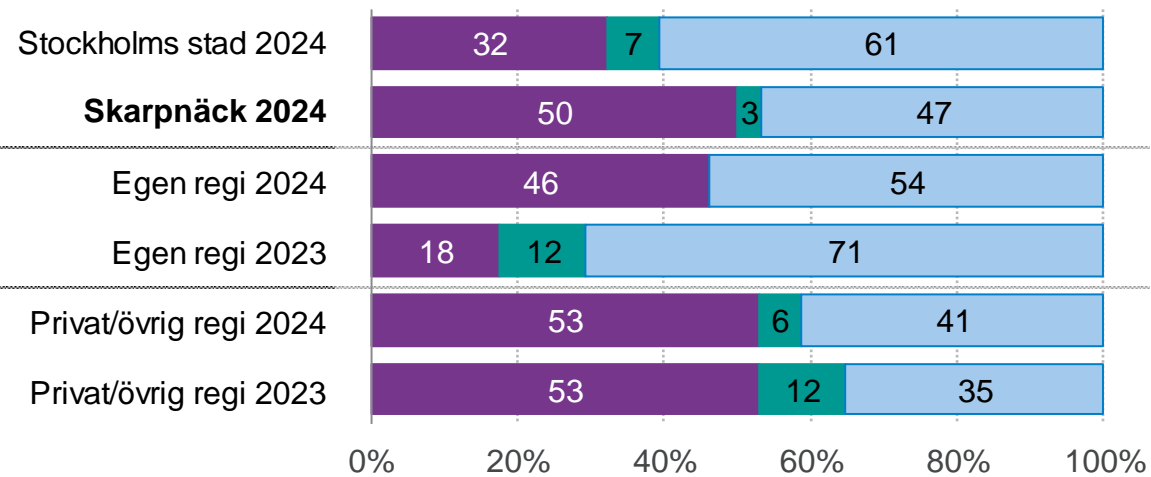
Trygghet

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Maten

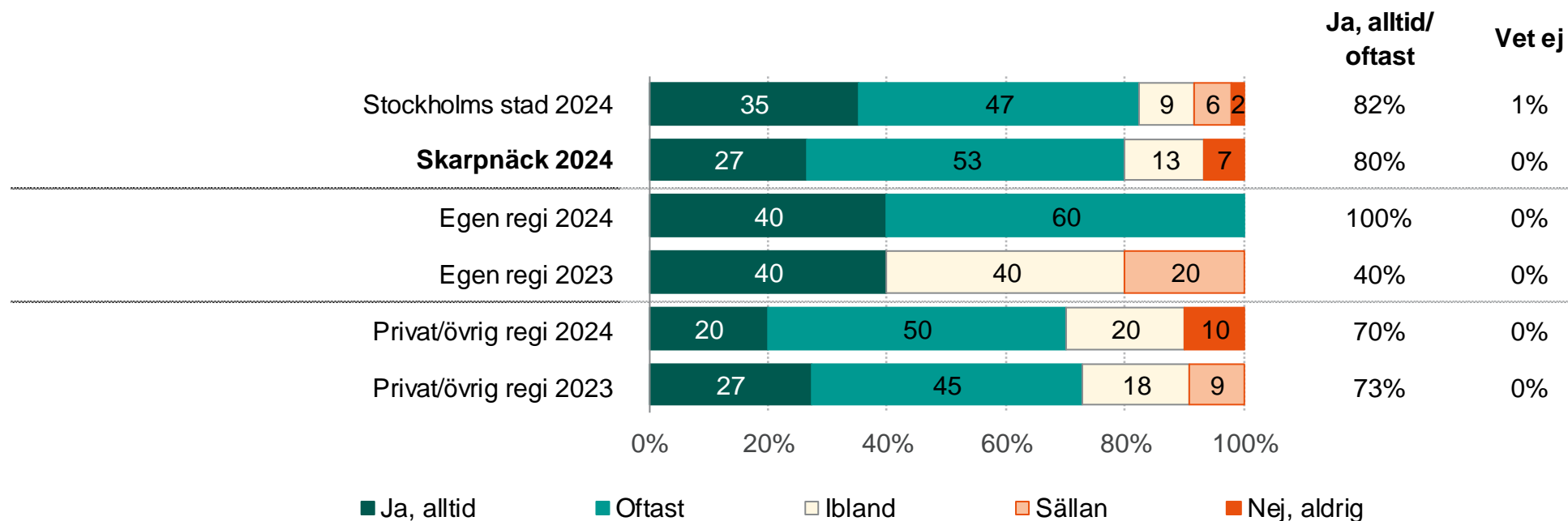
Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



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

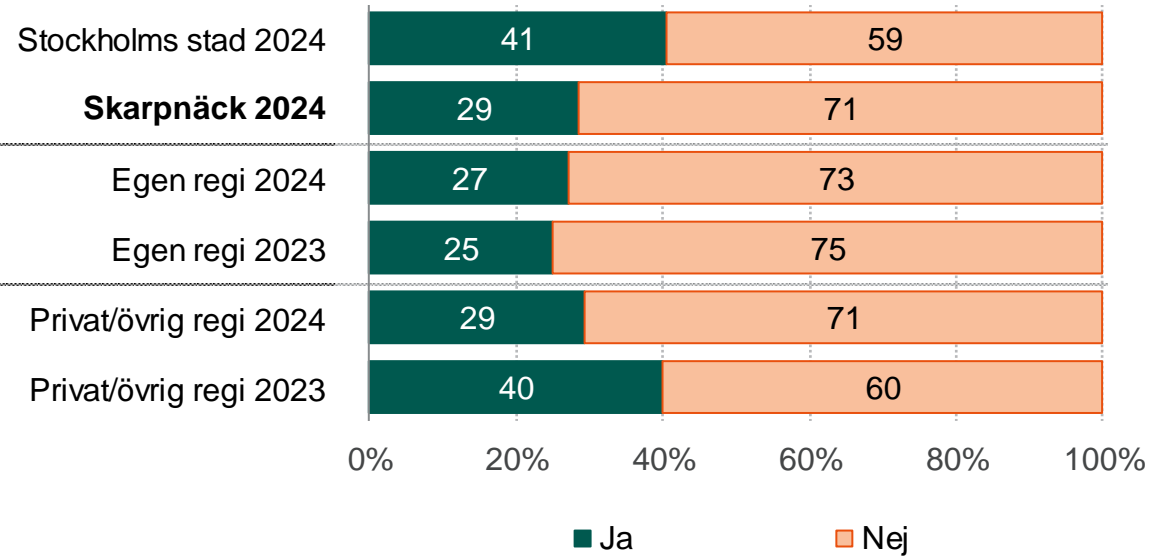
Maten

Smakar maten bra?



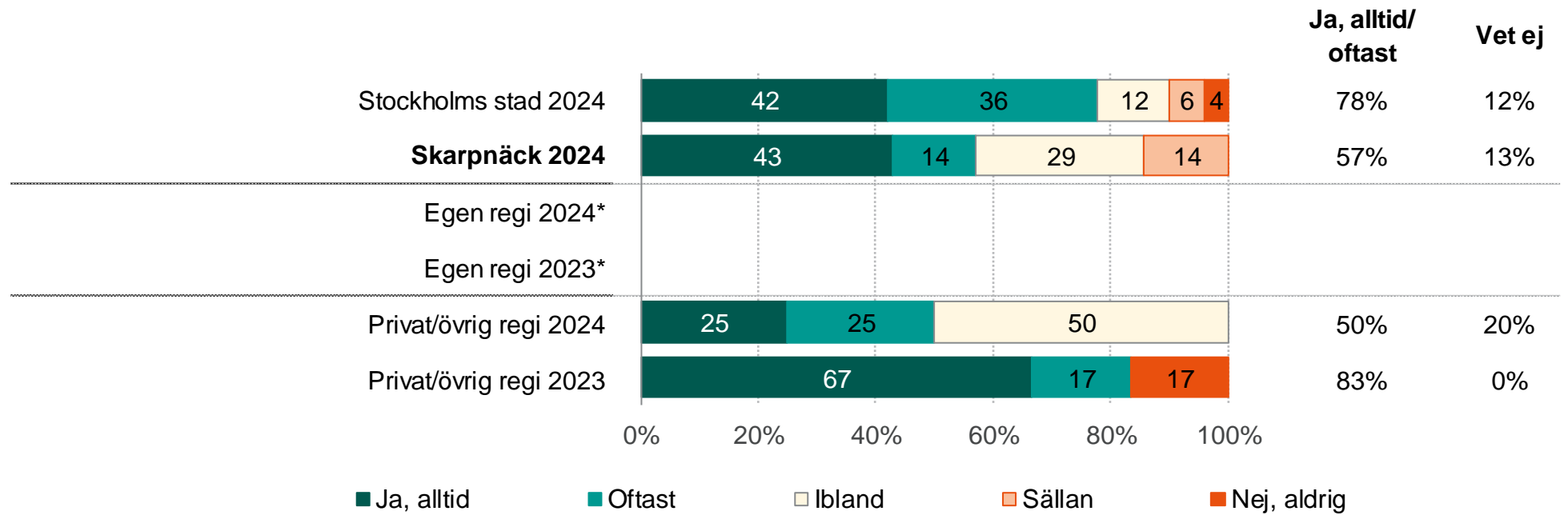
Aktiviteter

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



Aktiviteter

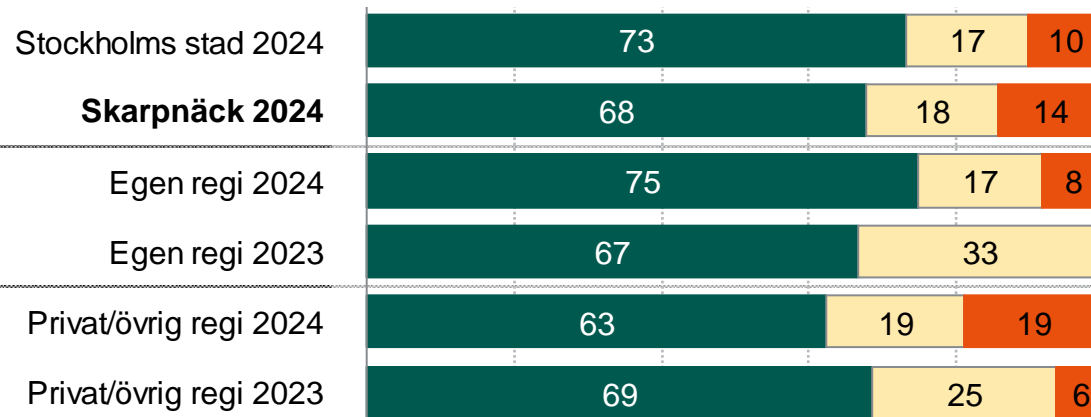
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



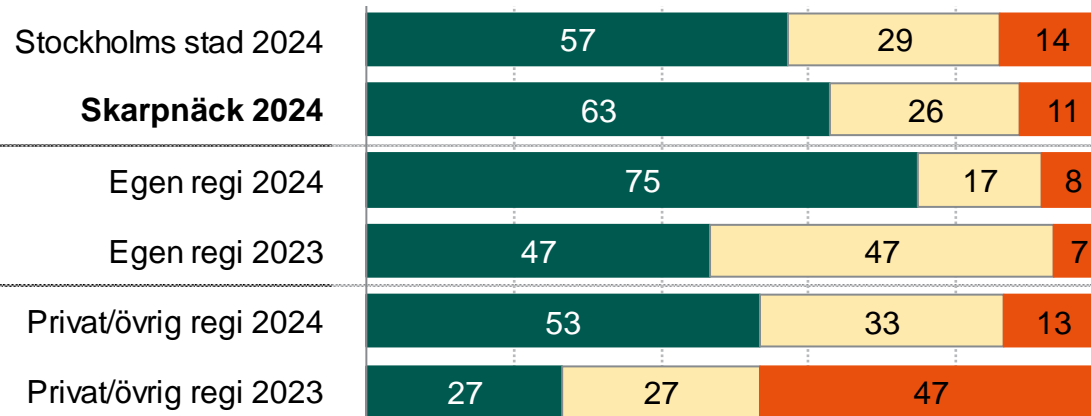
* För få svar.

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på
ett bra sätt?



Är handläggarens beslut
anpassat efter dina
behov?

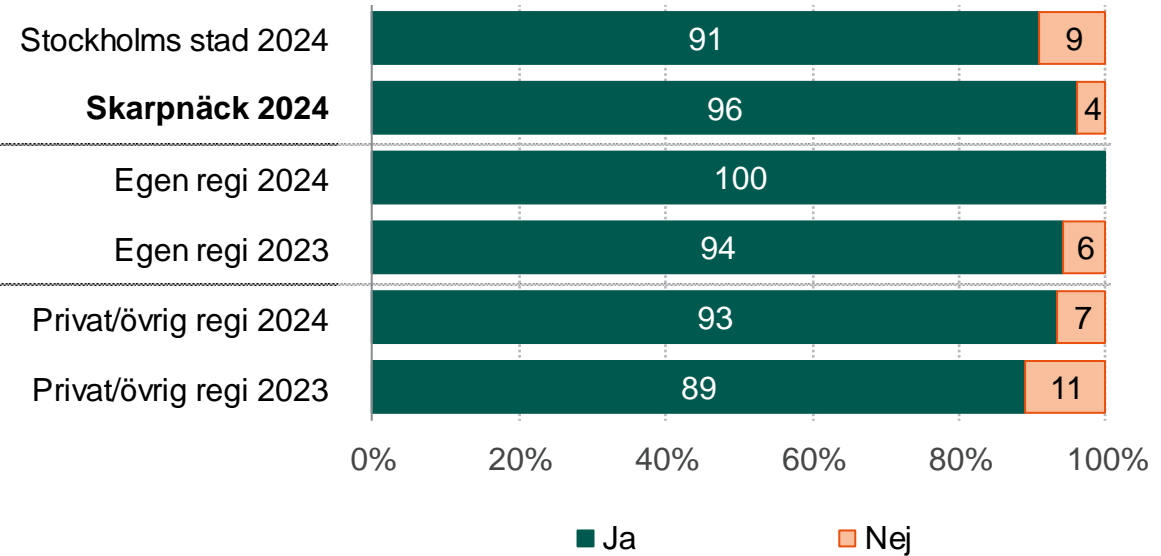


0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Ja ■ Delvis ■ Nej

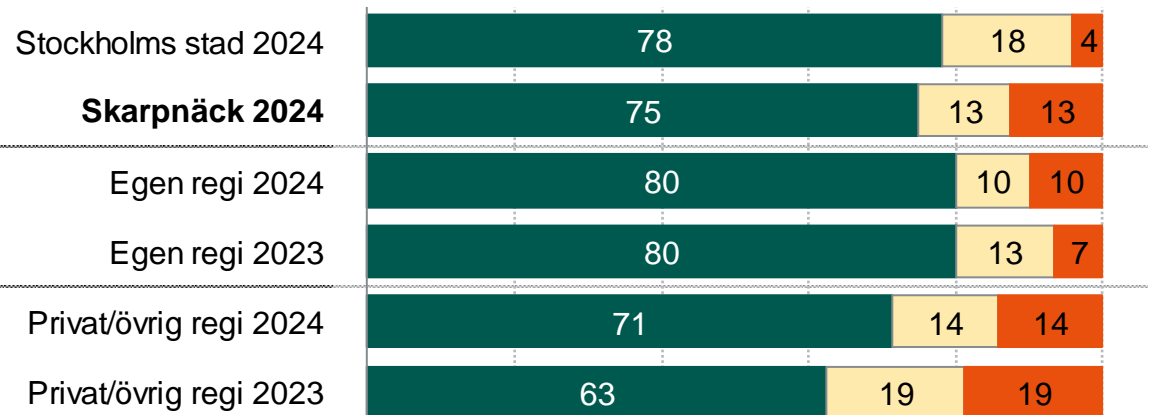
Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?

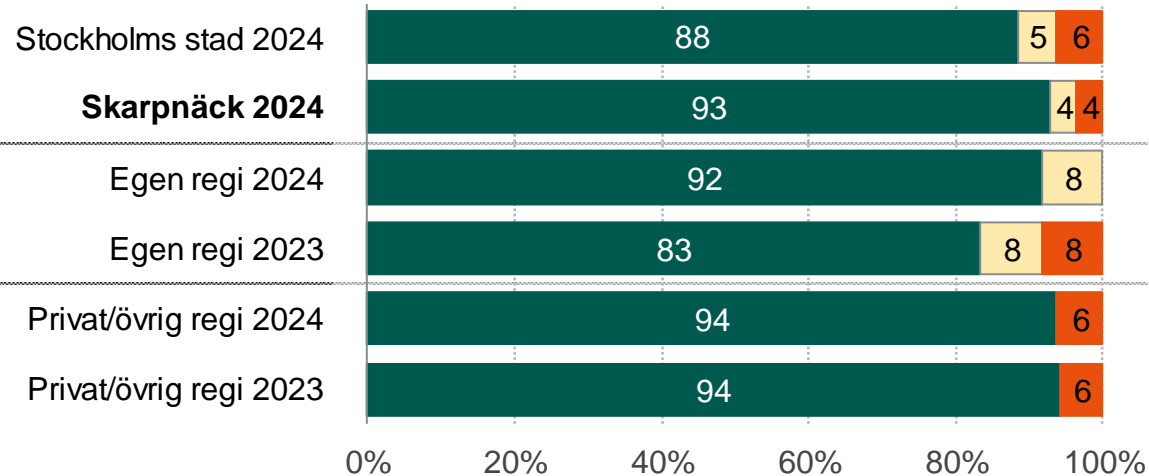


Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



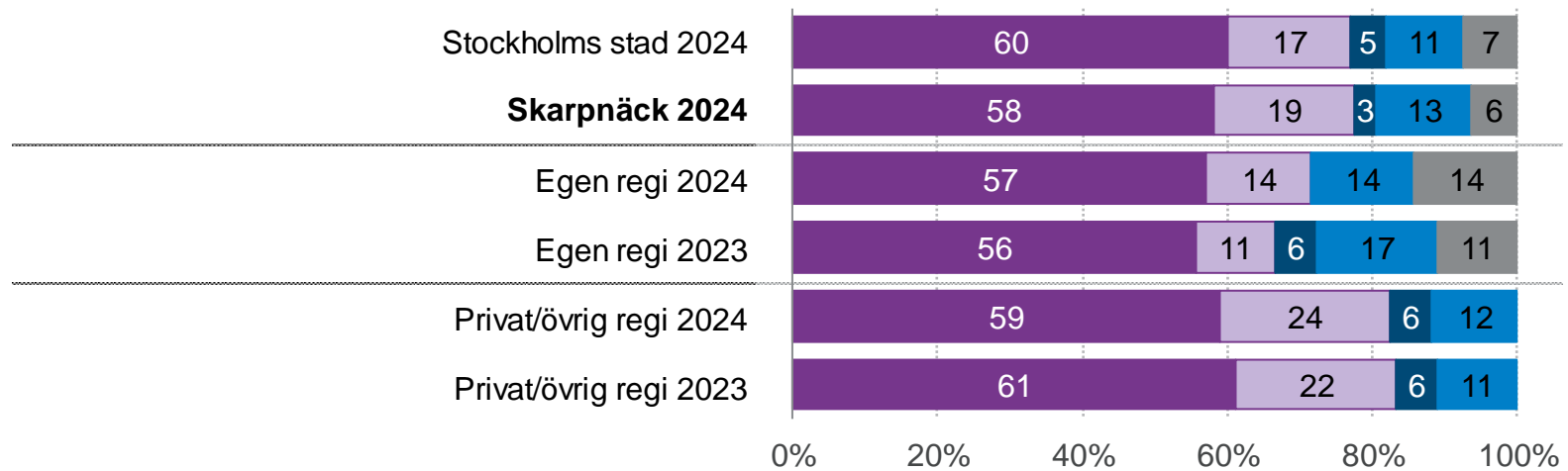
Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (Kommunal hemtjänst eller olika privata företag)



Bas för fråga "Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?": De som har svarat att de vet vilka insatser de är beviljade.

Kontakter med kommunen

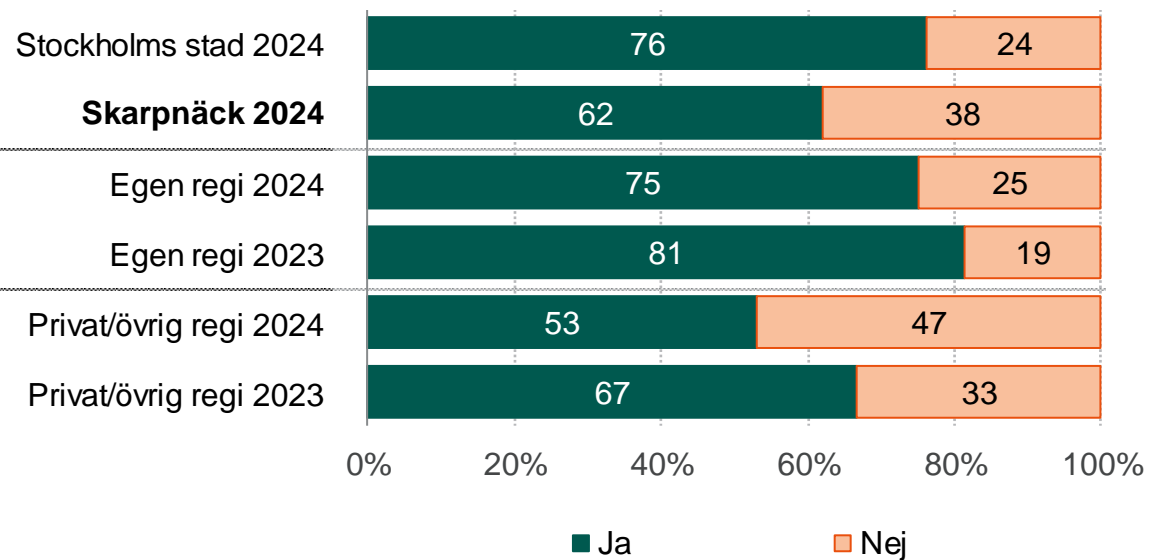
Vem har valt din hemtjänst?



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

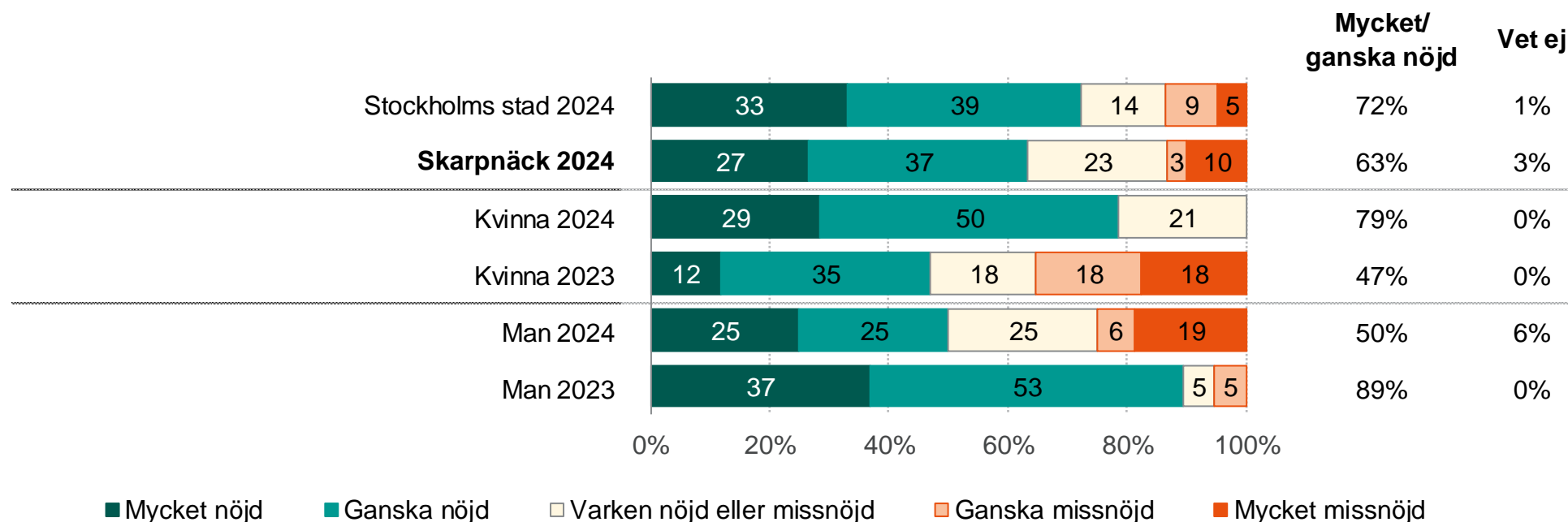


Resultat

Jämförelse kön

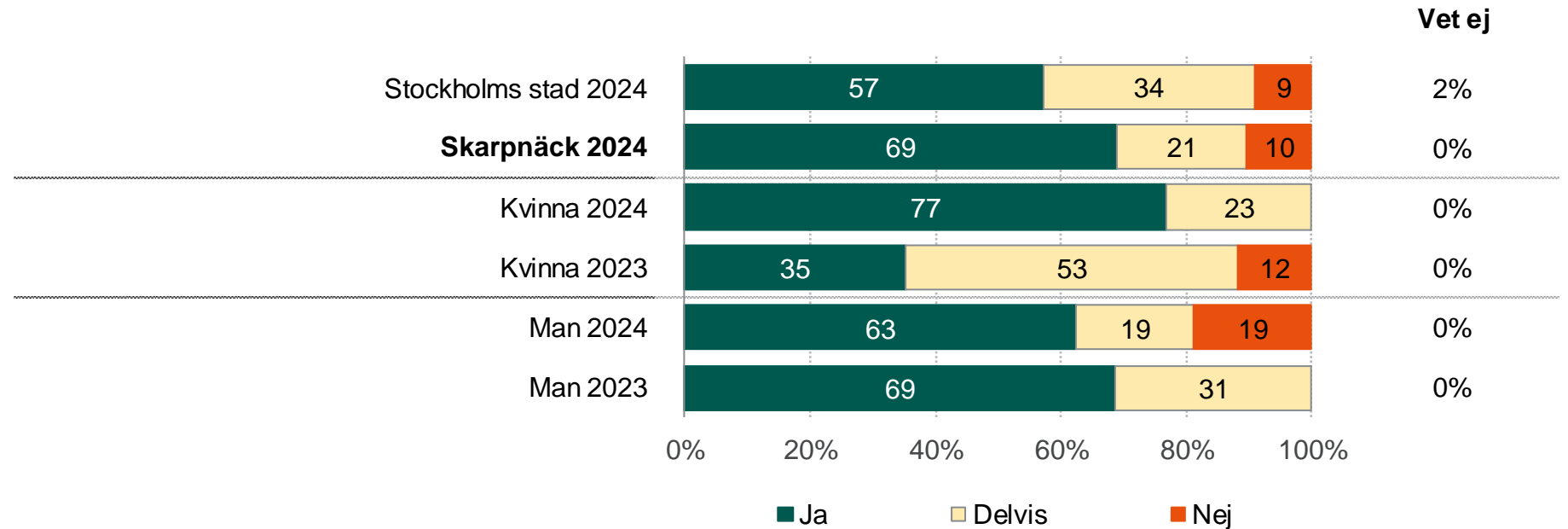
Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du
sammantaget med den
hemtjänst du har?



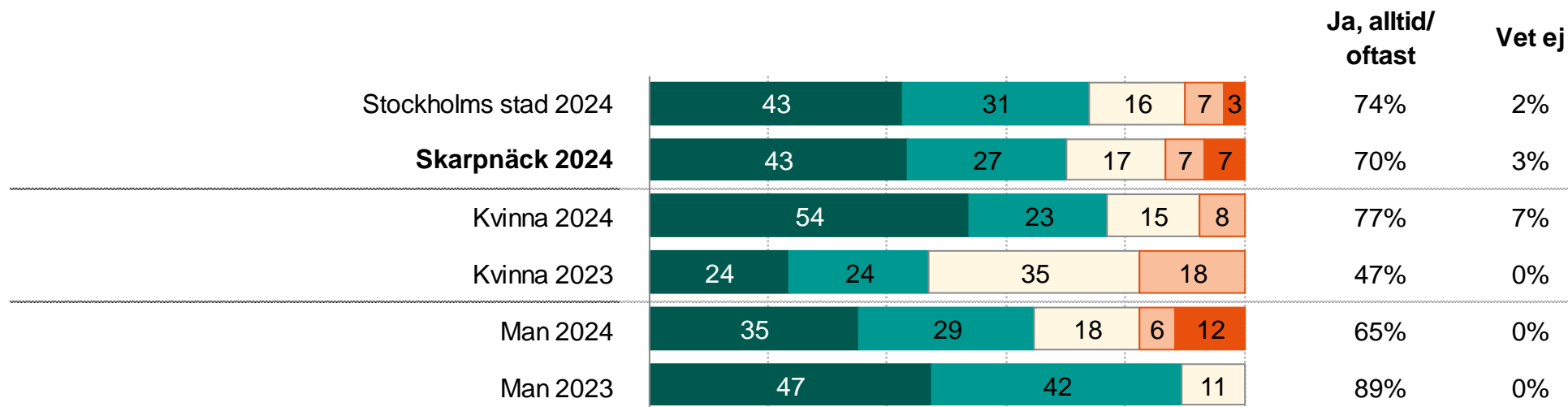
Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten
dina behov av stöd och
hjälp?

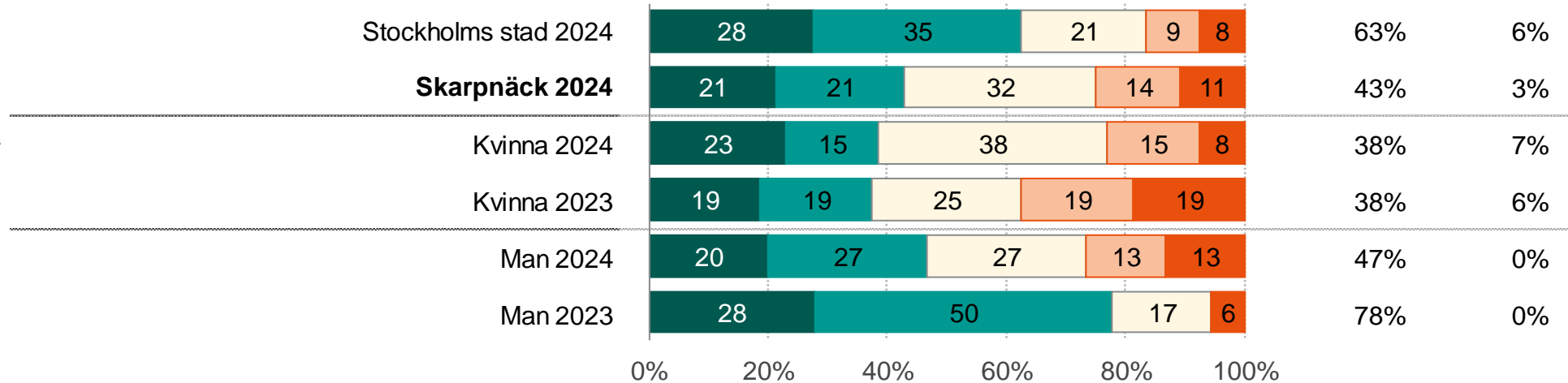


Inflytande

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

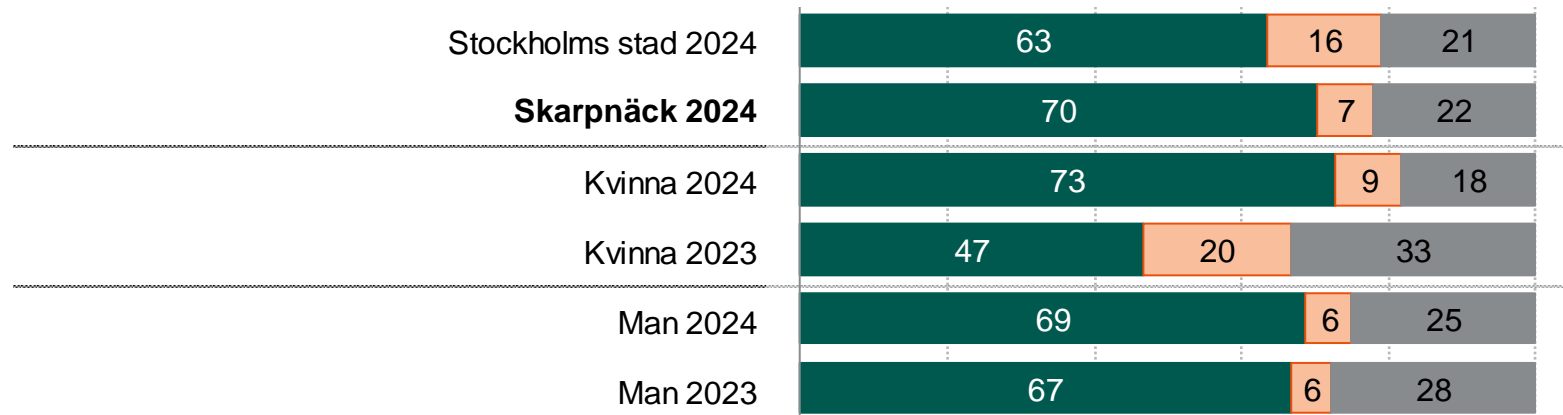


Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



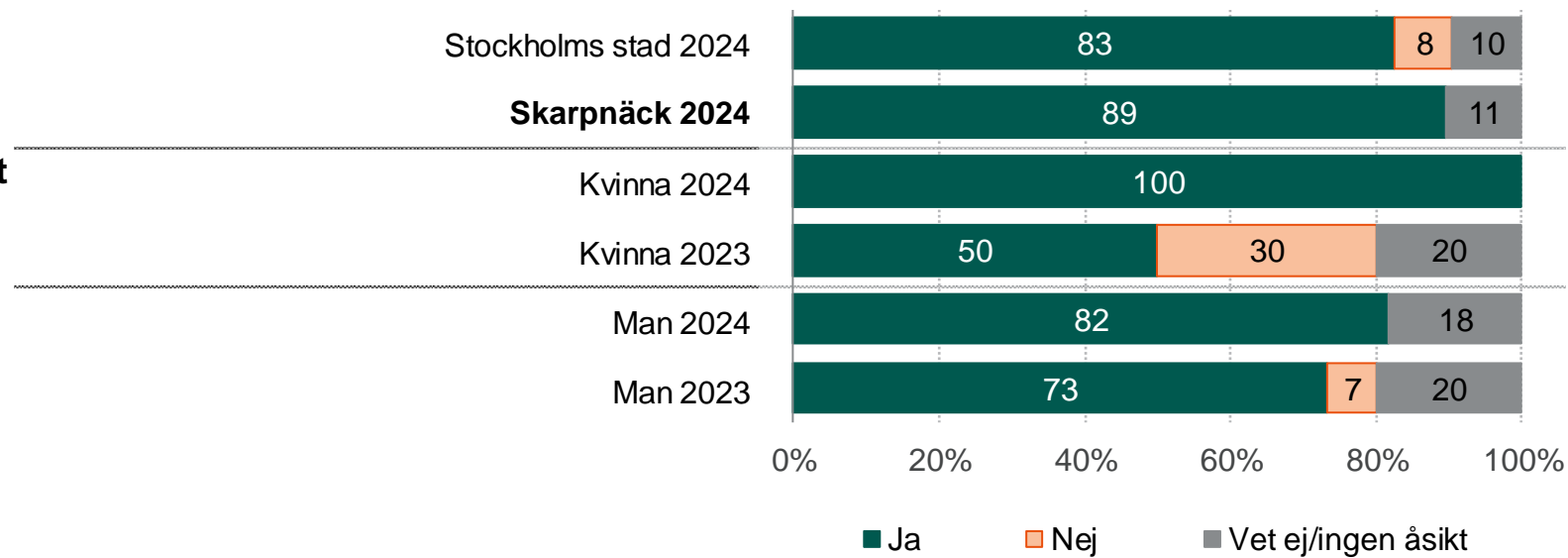
Inflytande

Har du en genomförandeplan?



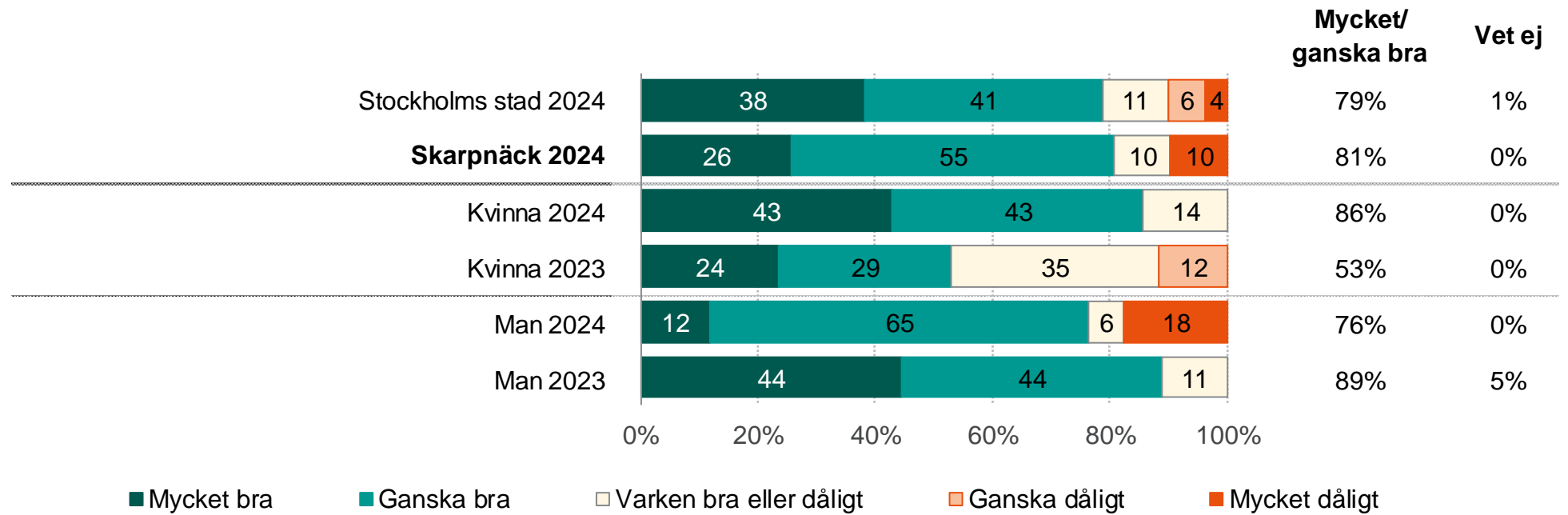
Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



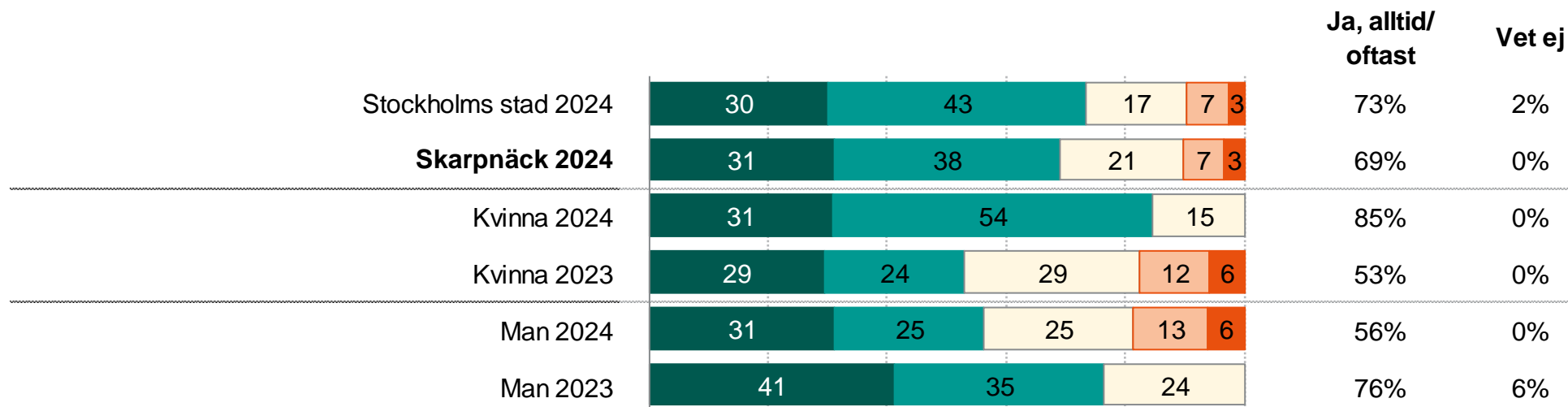
Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

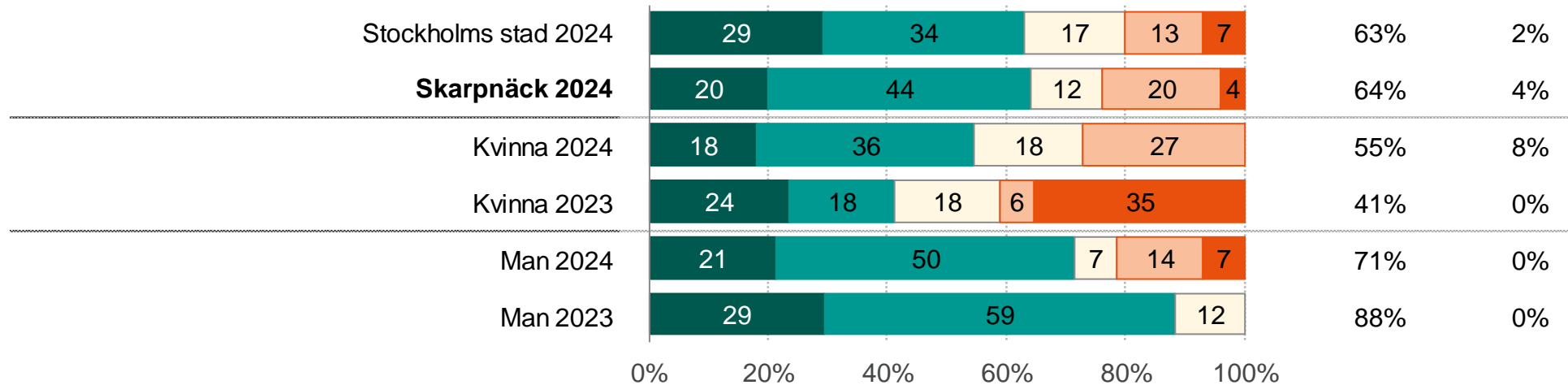


Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?

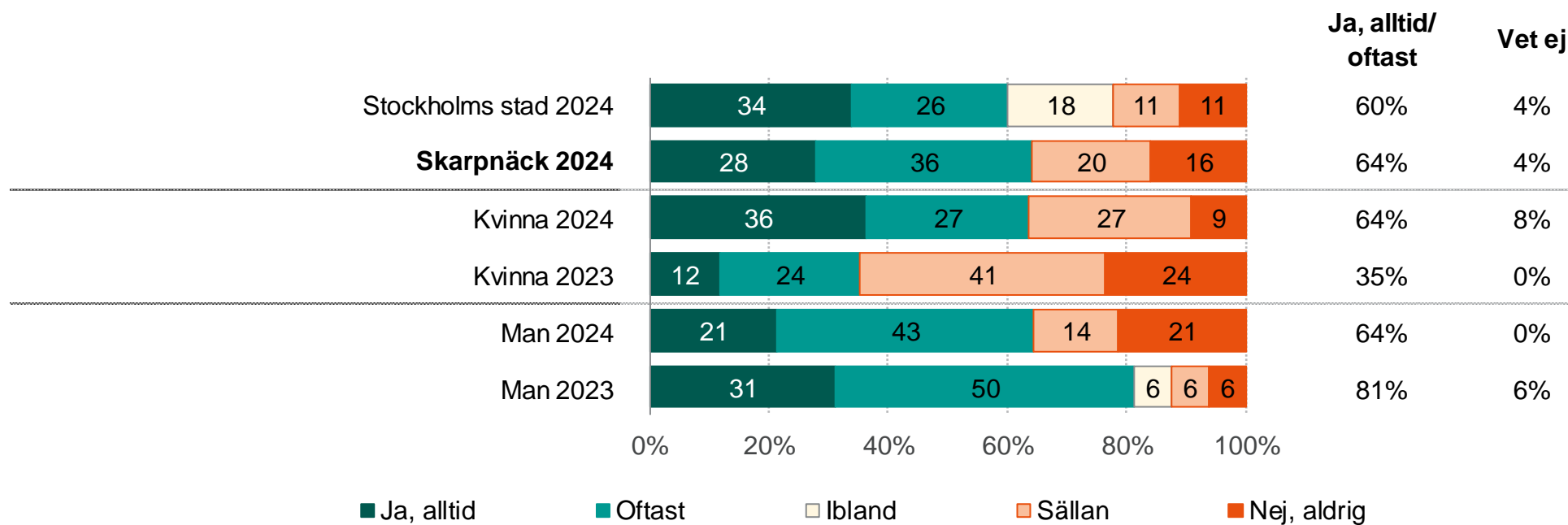


Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?



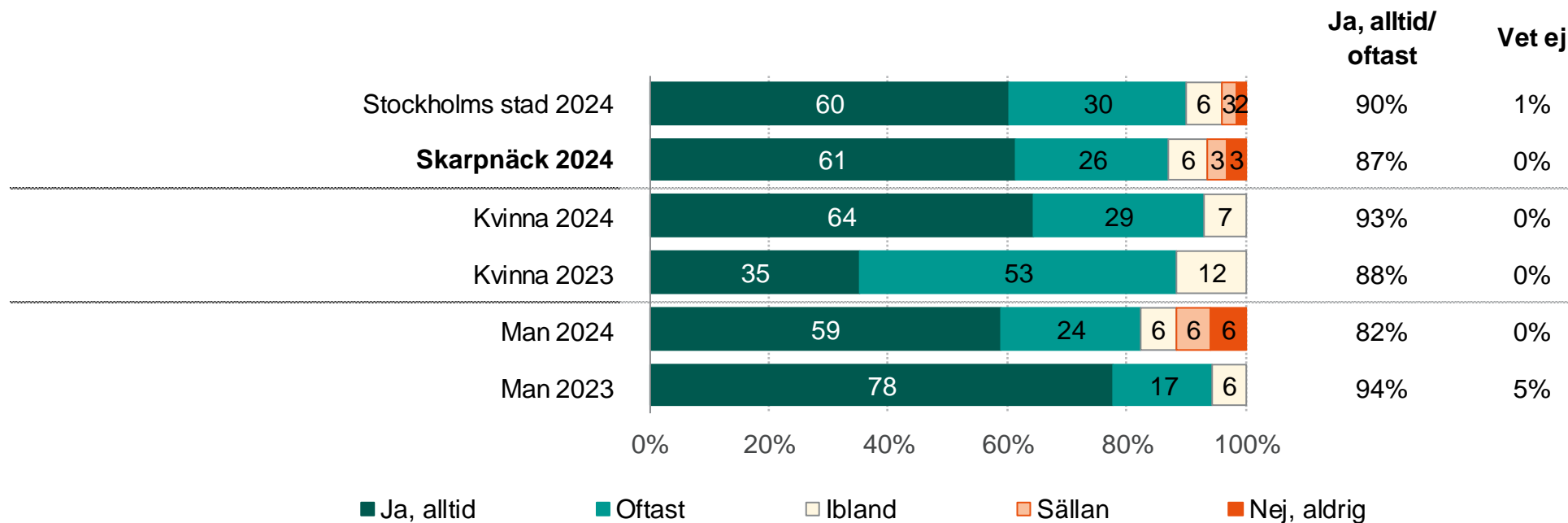
Hjälpens utförande

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



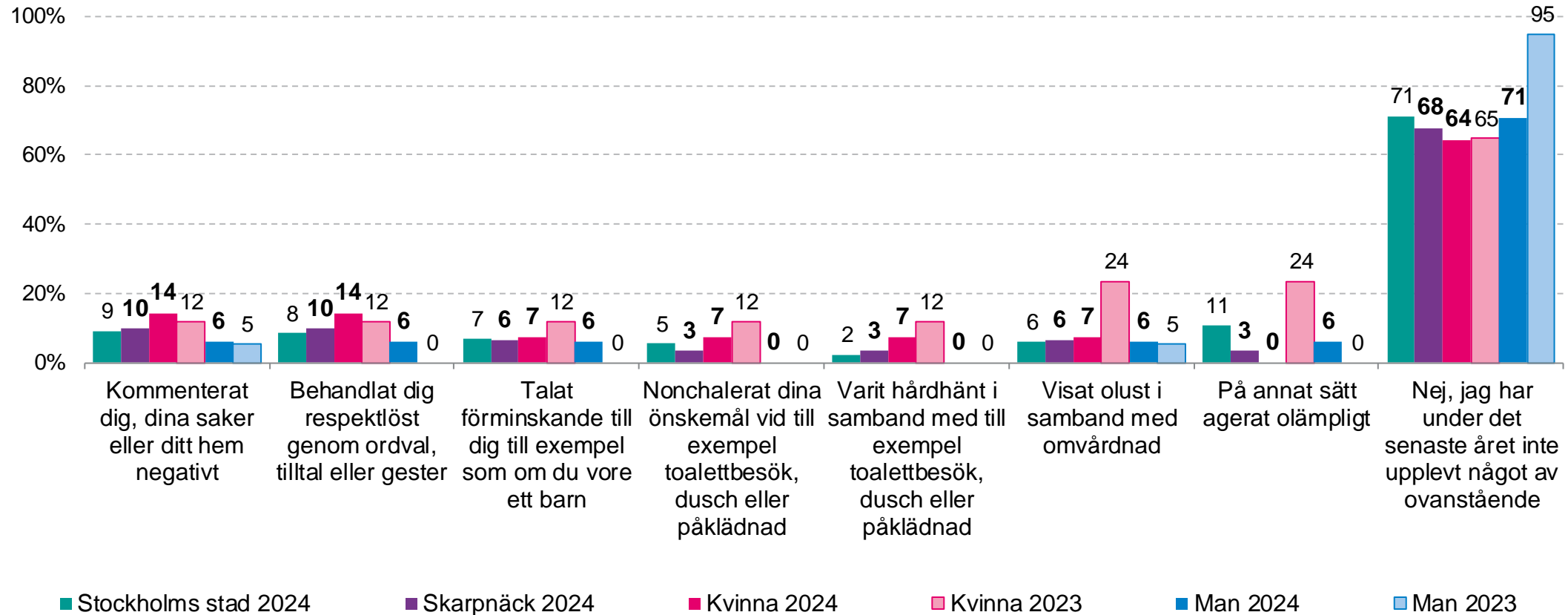
Bemötande

Brukar personalen
bemöta dig på ett bra
sätt?



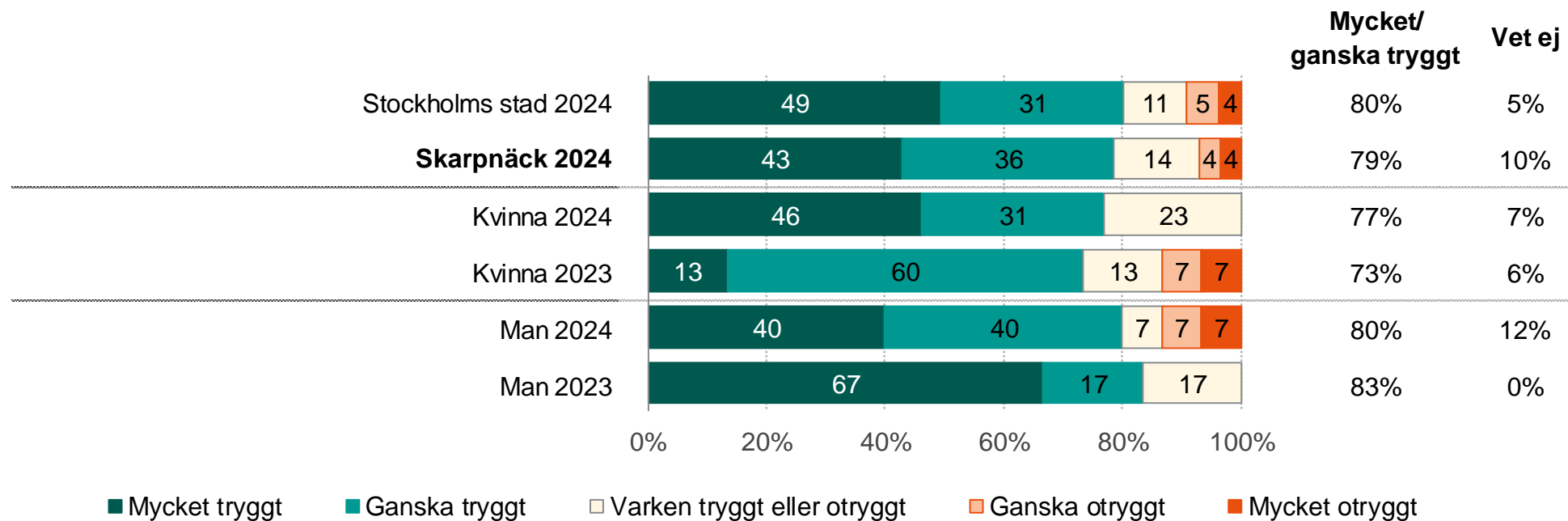
Bemötande

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



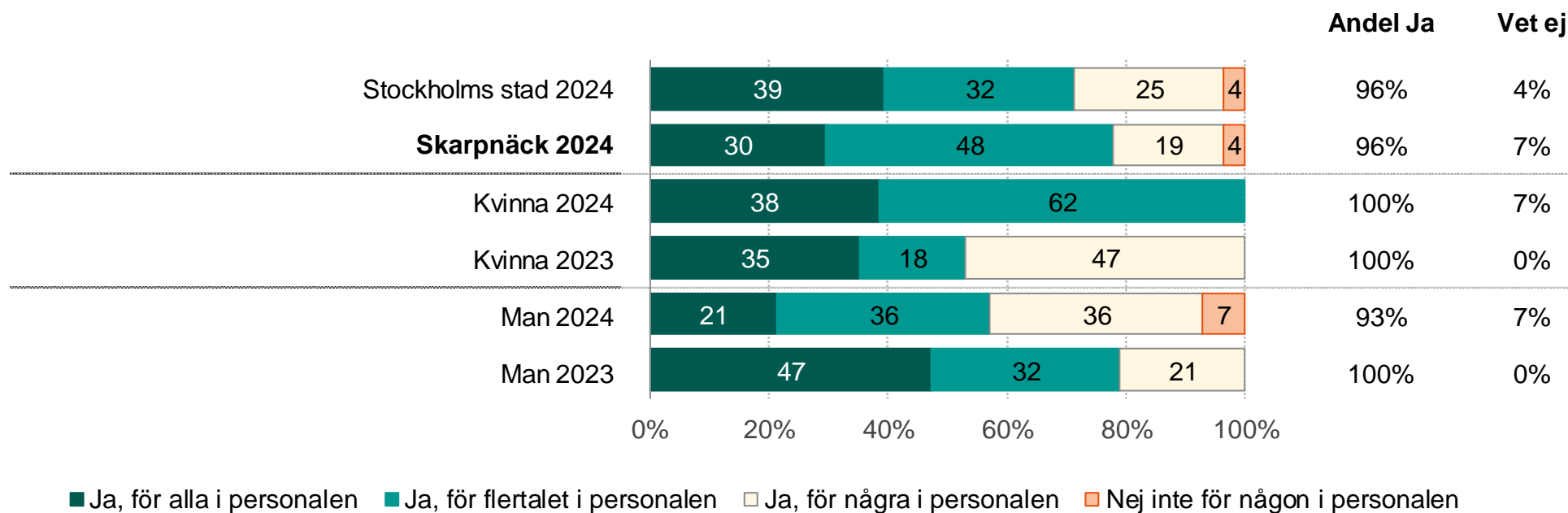
Trygghet

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



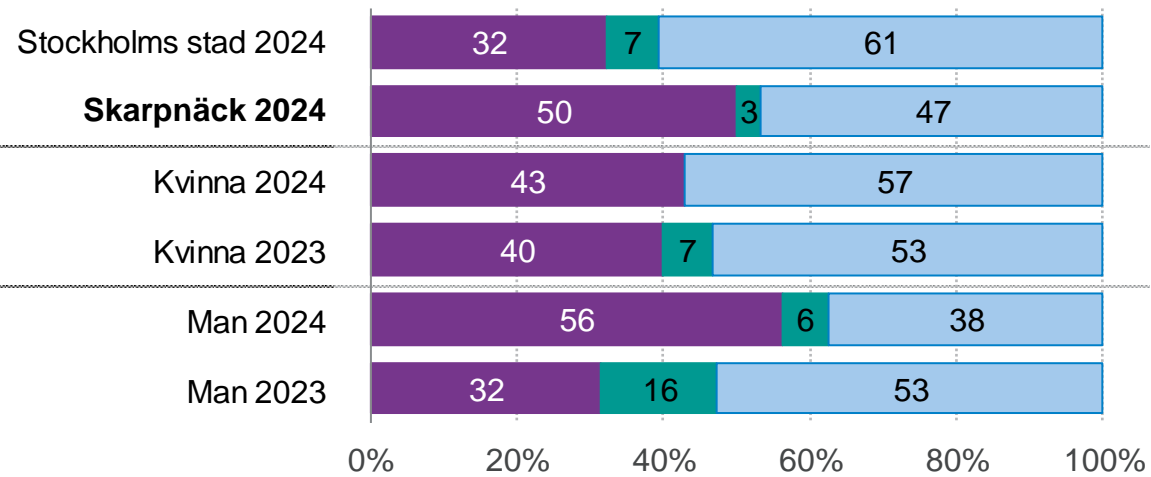
Trygghet

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Maten

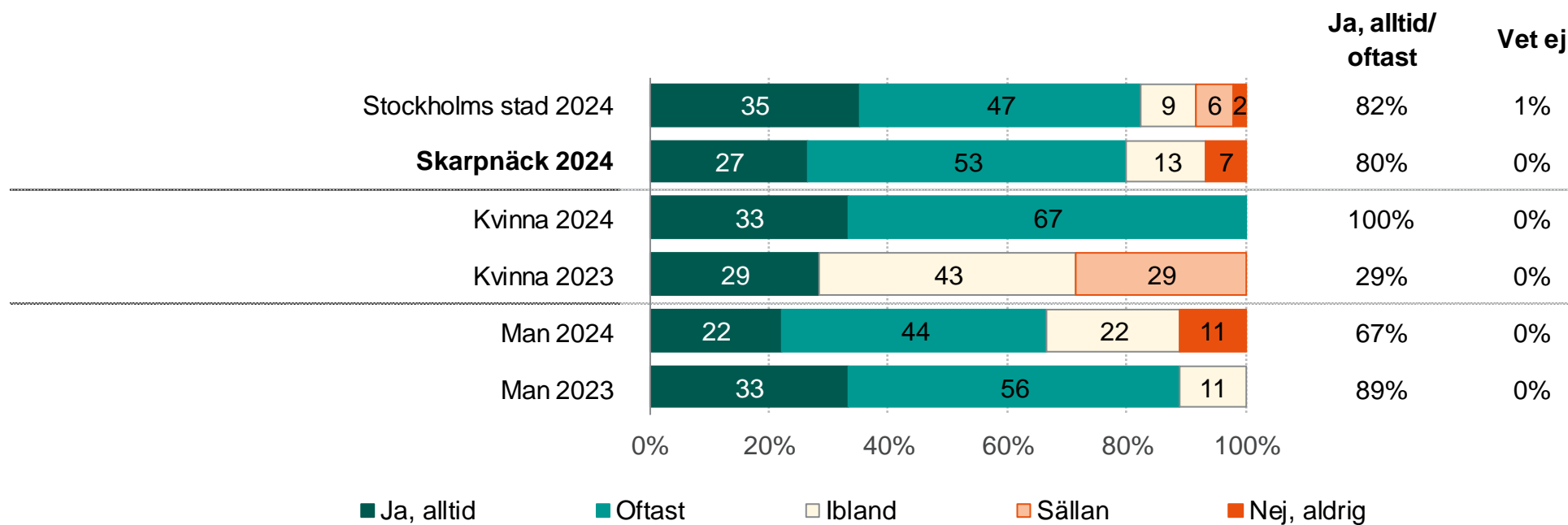
Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



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

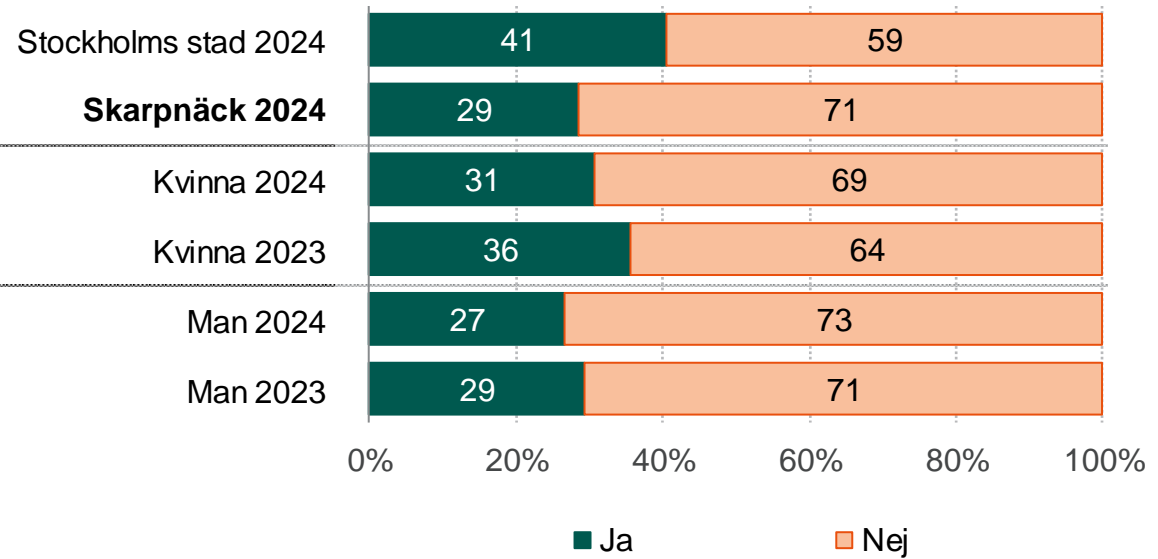
Maten

Smakar maten bra?



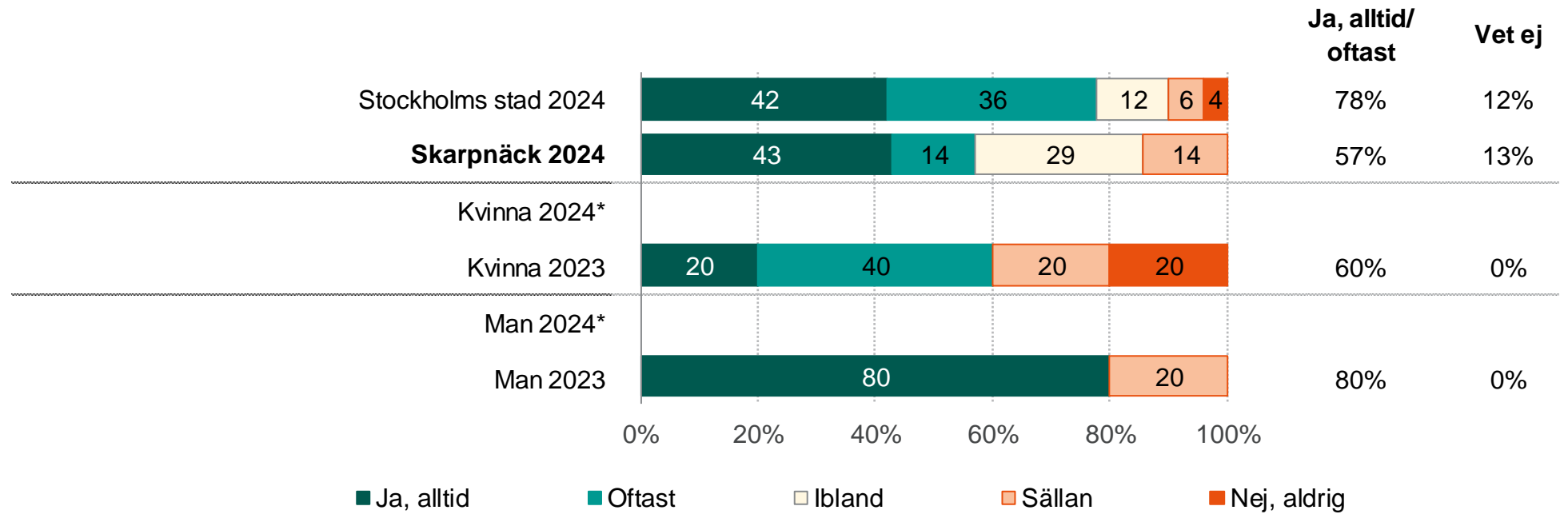
Aktiviteter

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



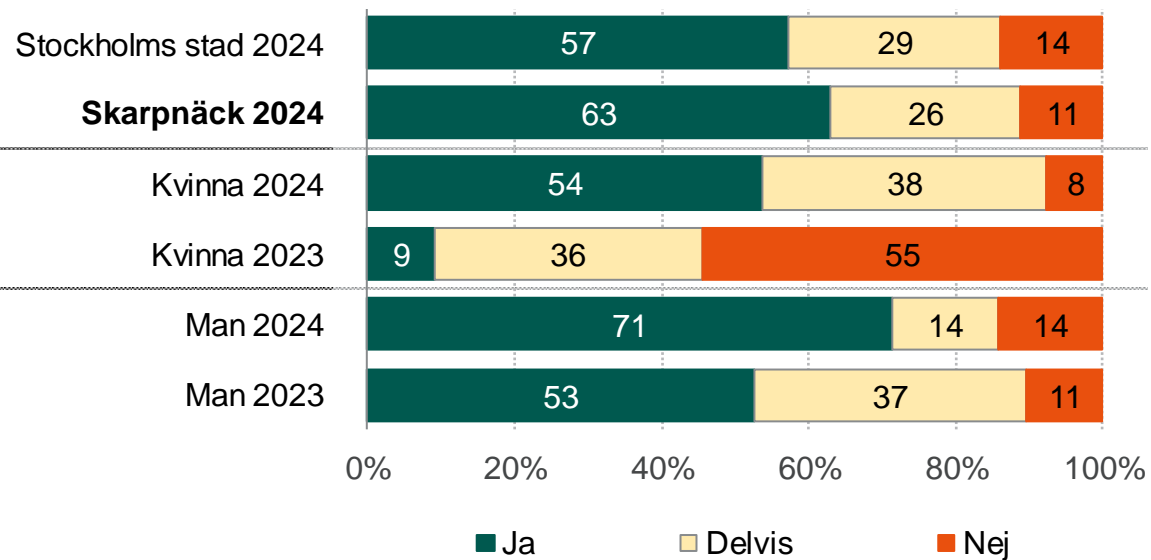
* För få svar.

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på
ett bra sätt?

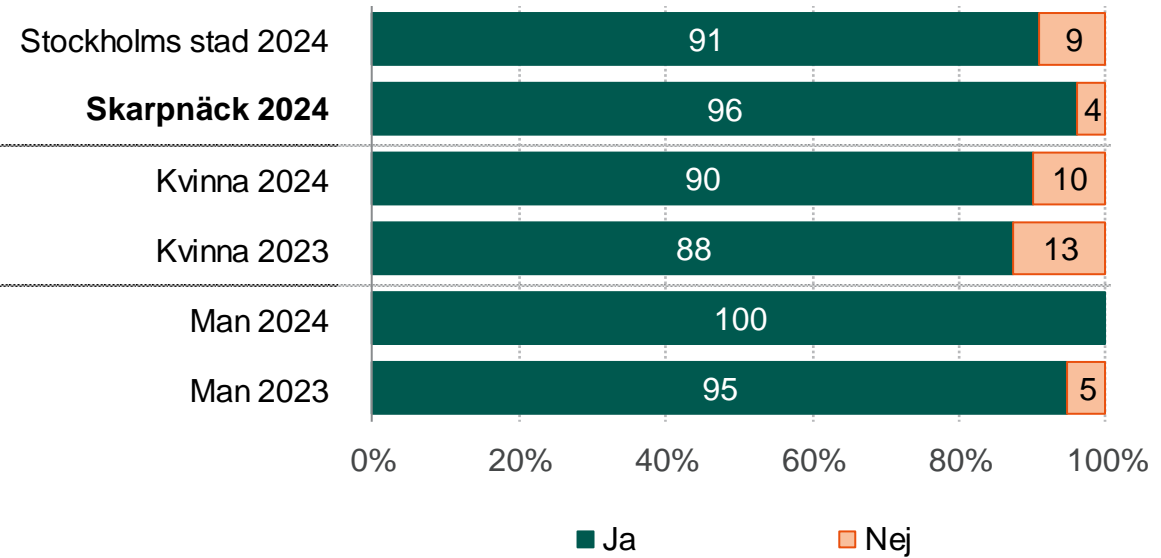


Är handläggarens beslut
anpassat efter dina
behov?



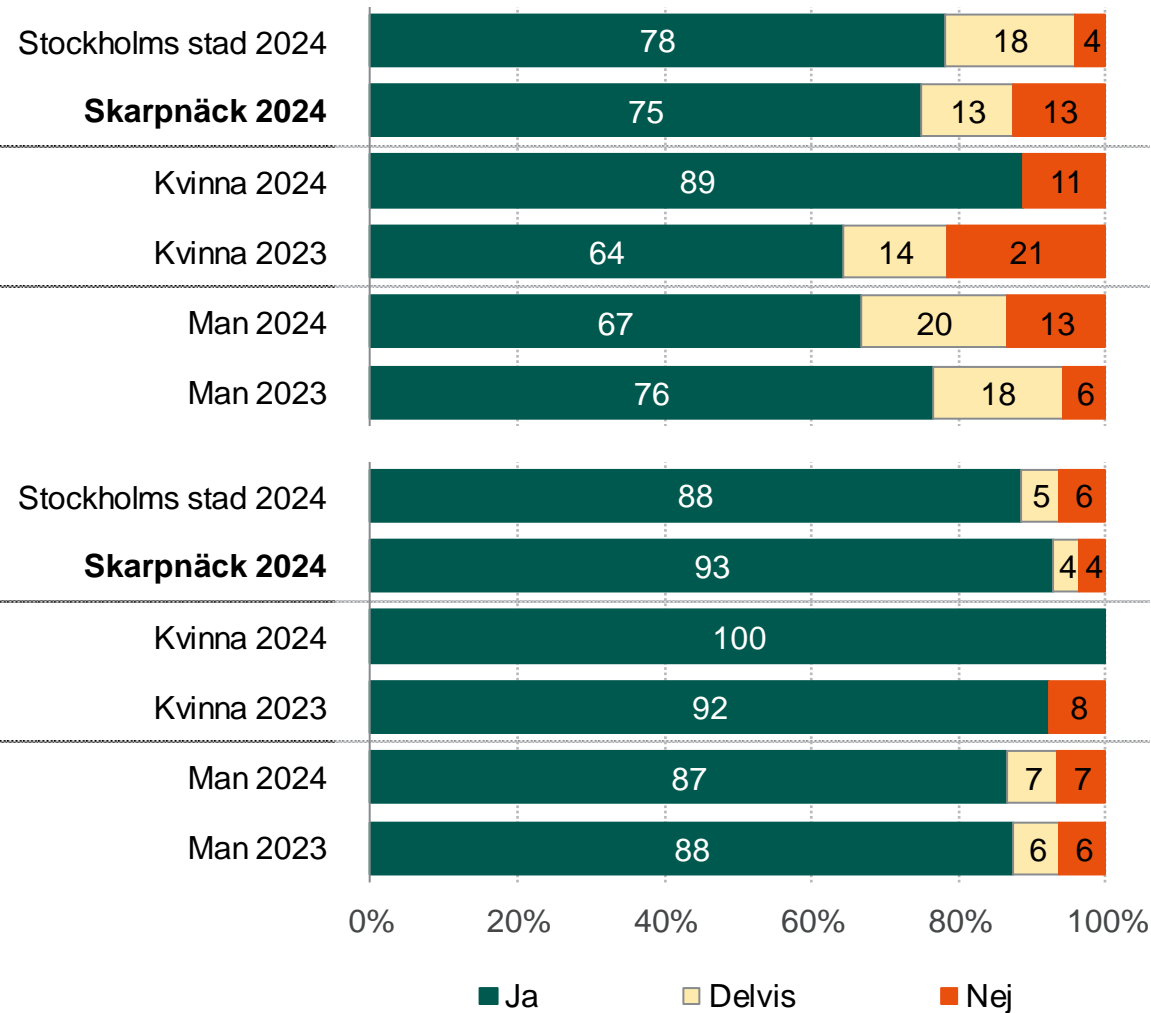
Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?



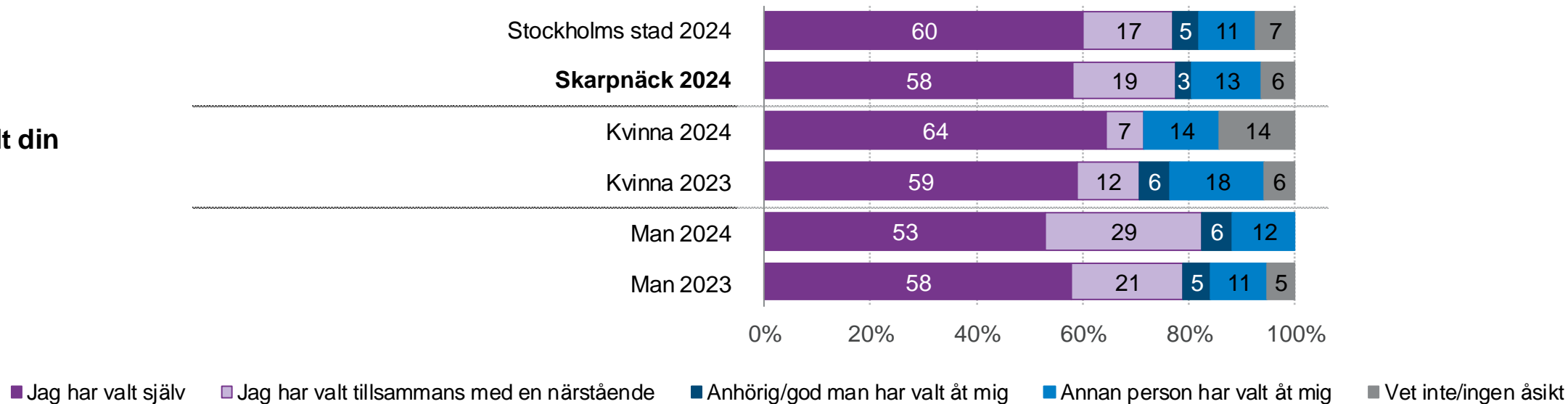
Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



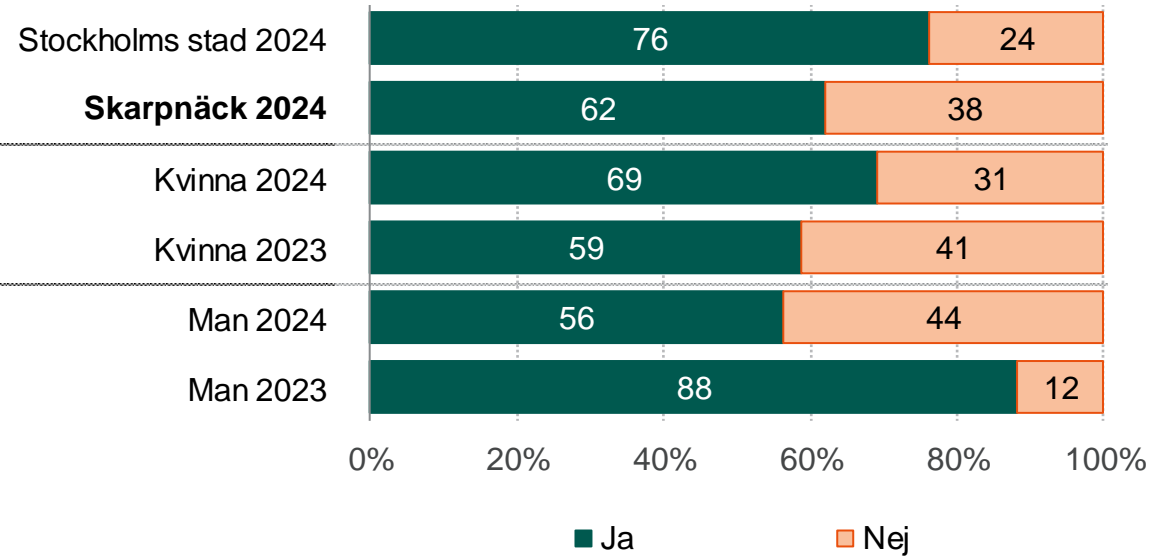
Kontakter med kommunen

Vem har valt din hemtjänst?



Kontakter med kommunen

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

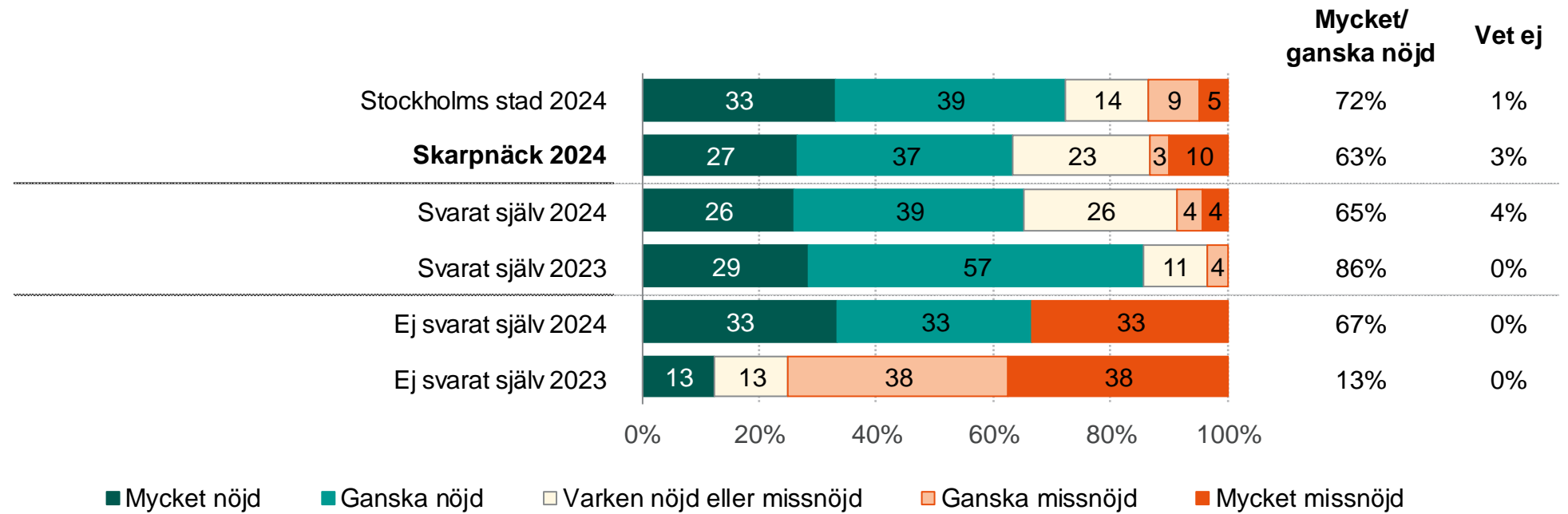


Resultat

Jämförelse svarsmetod

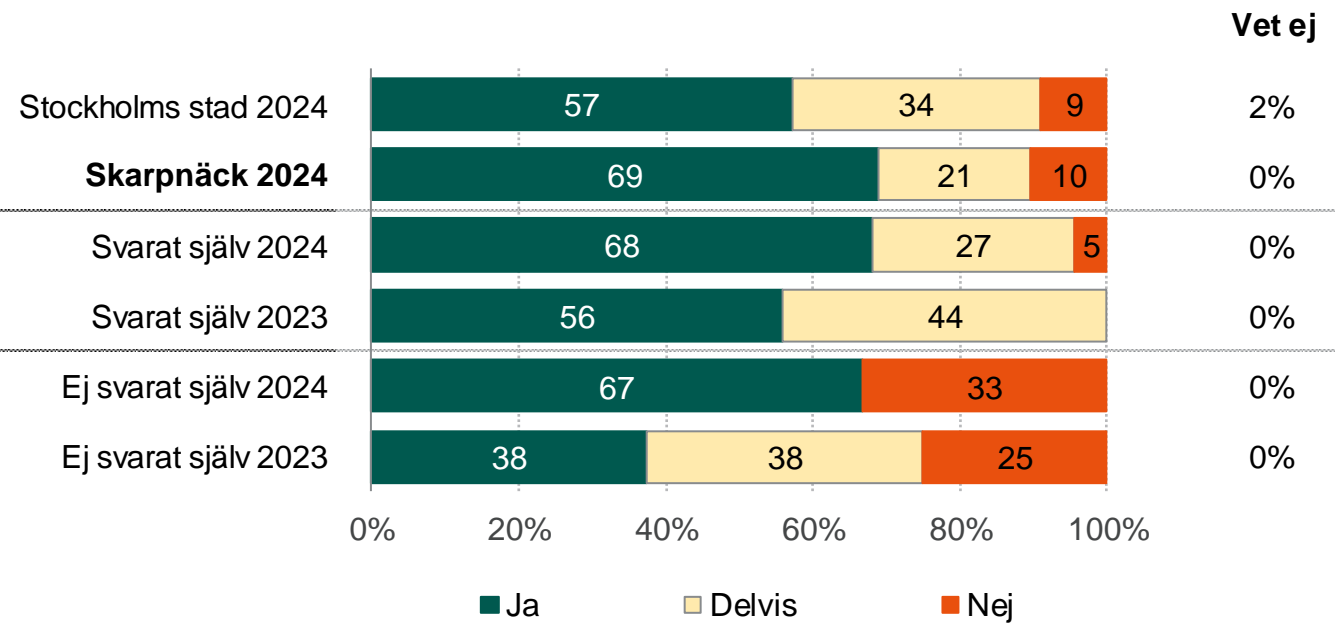
Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du
sammantaget med den
hemtjänst du har?



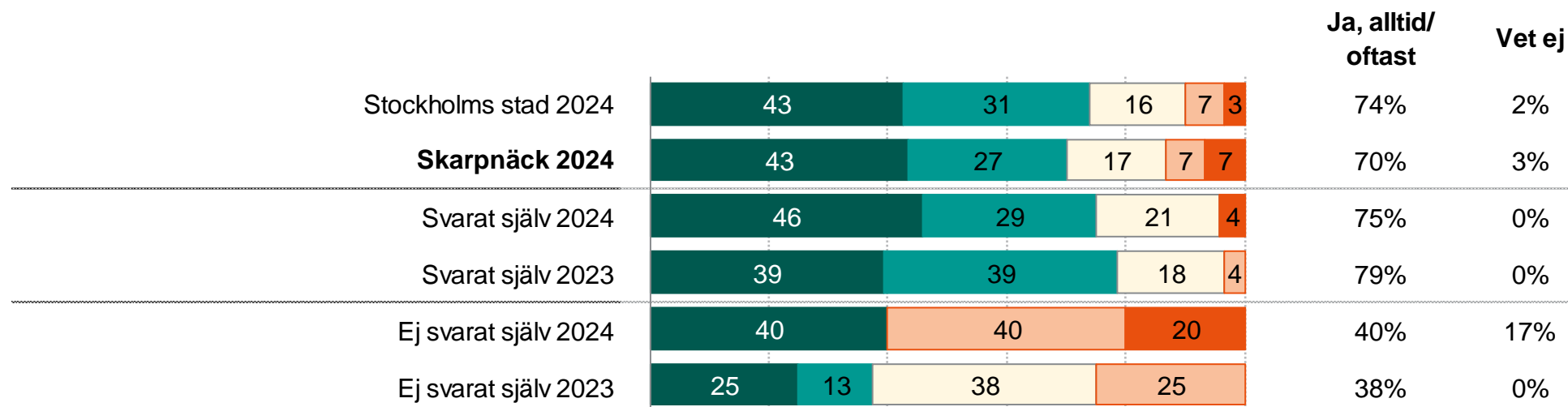
Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten
dina behov av stöd och
hjälp?

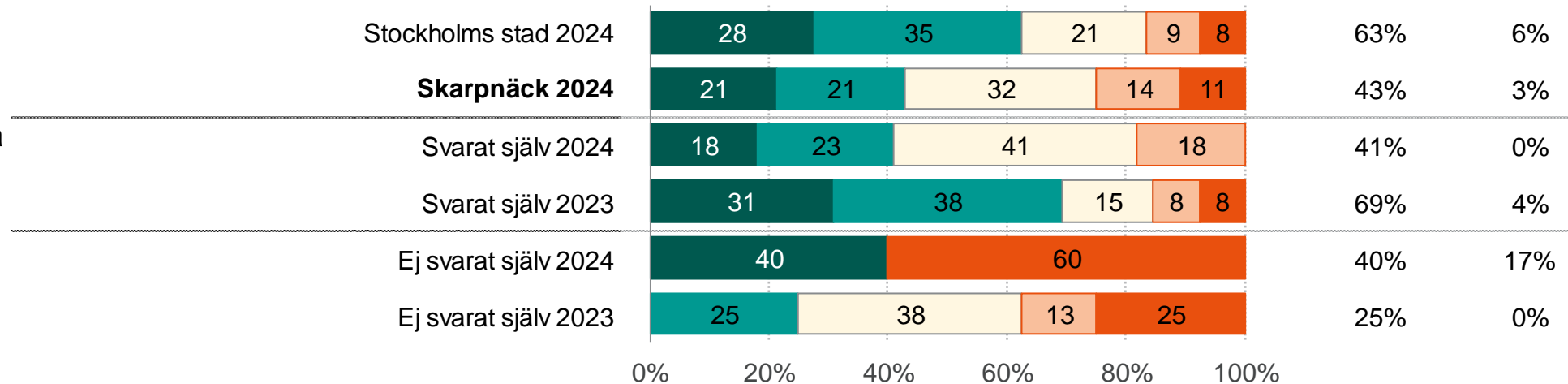


Inflytande

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

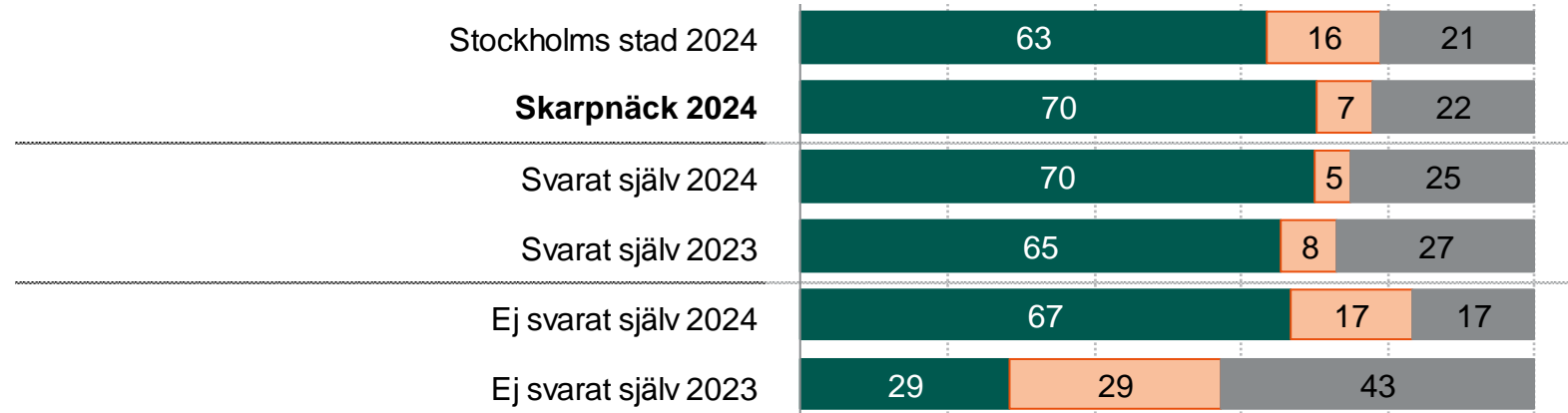


Brakar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



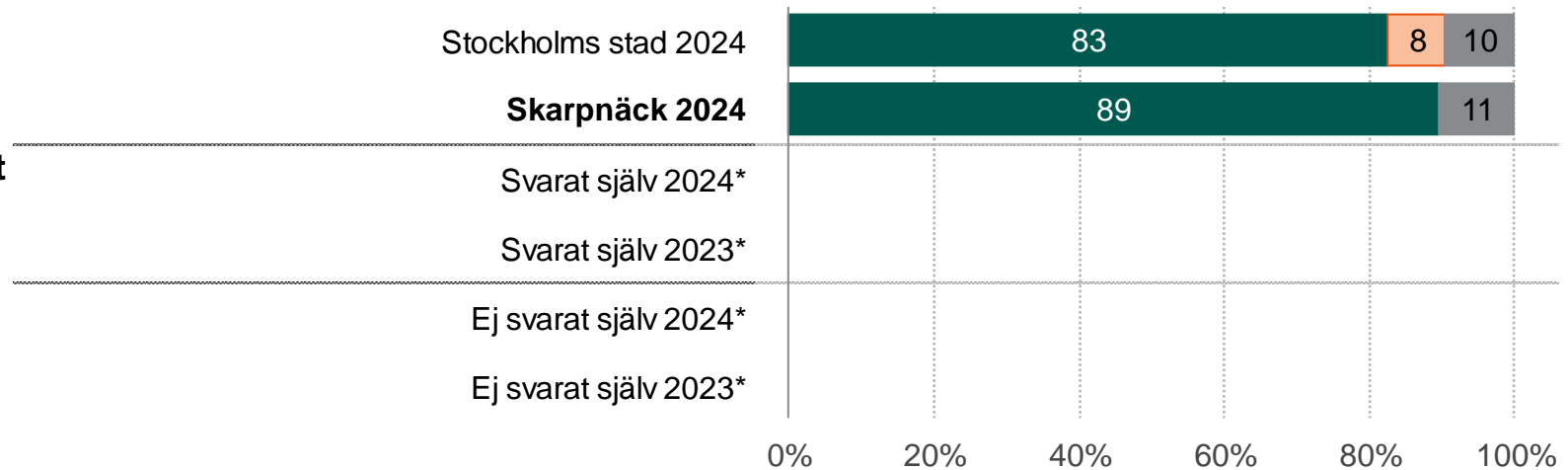
Inflytande

Har du en genomförandeplan?



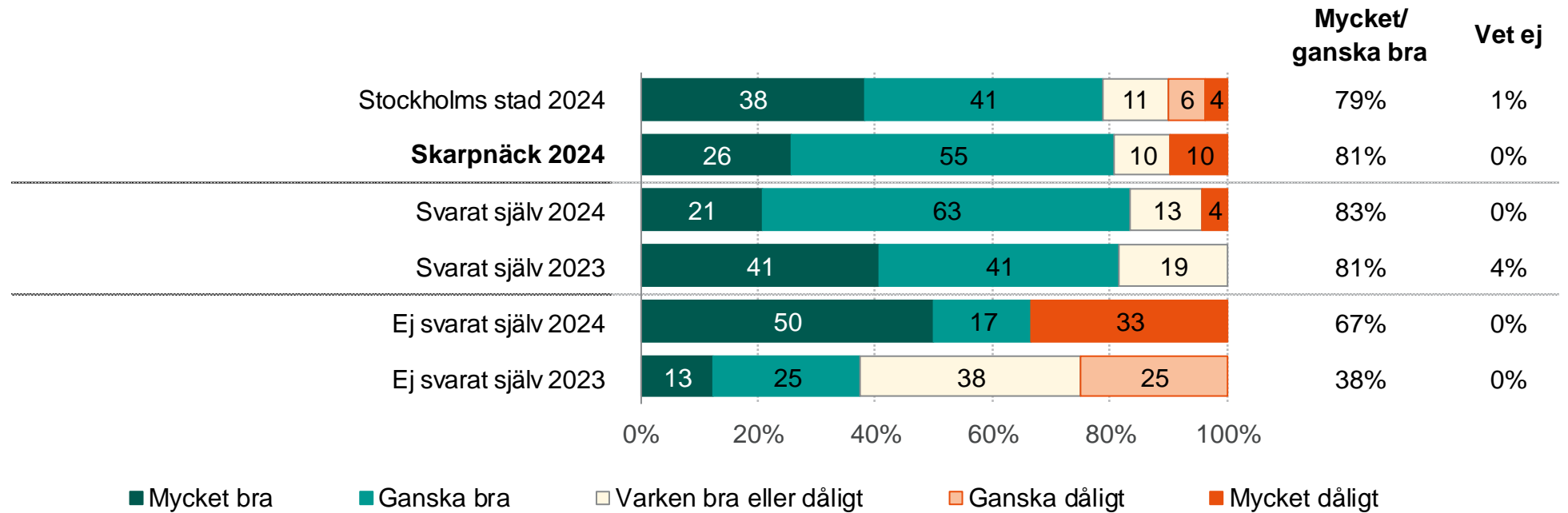
Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



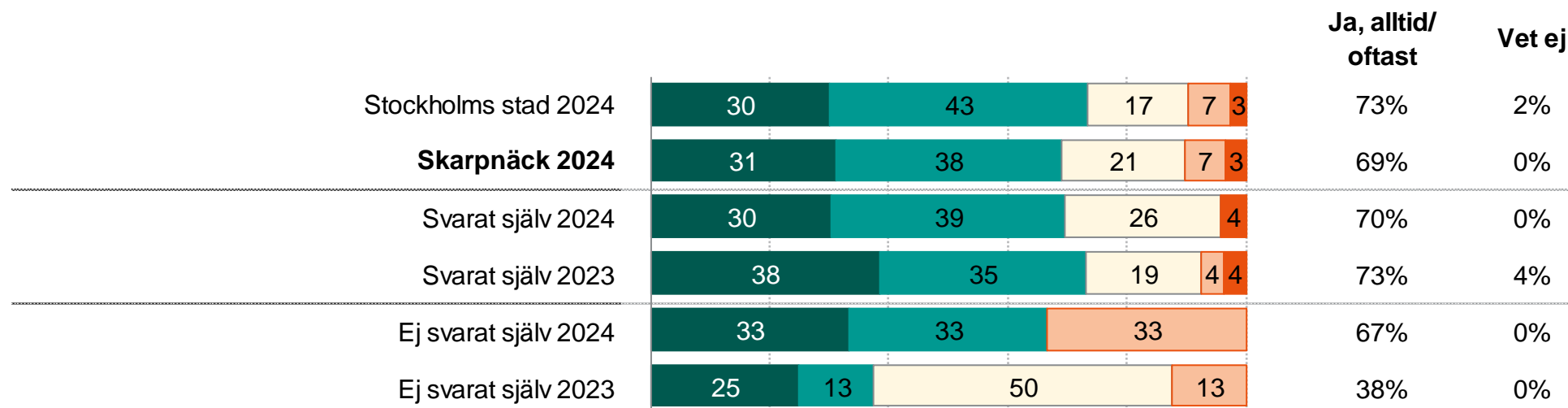
Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

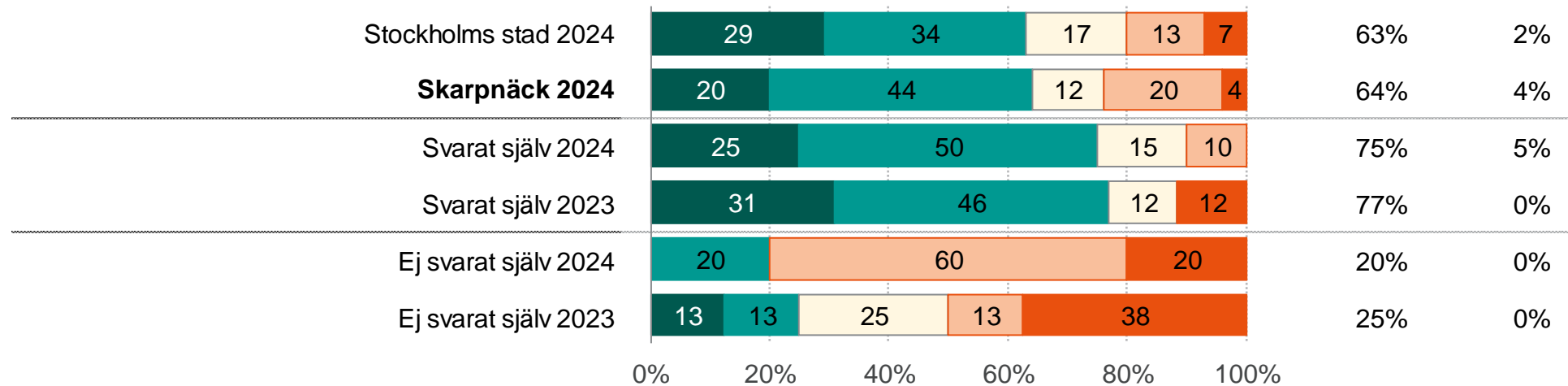


Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?

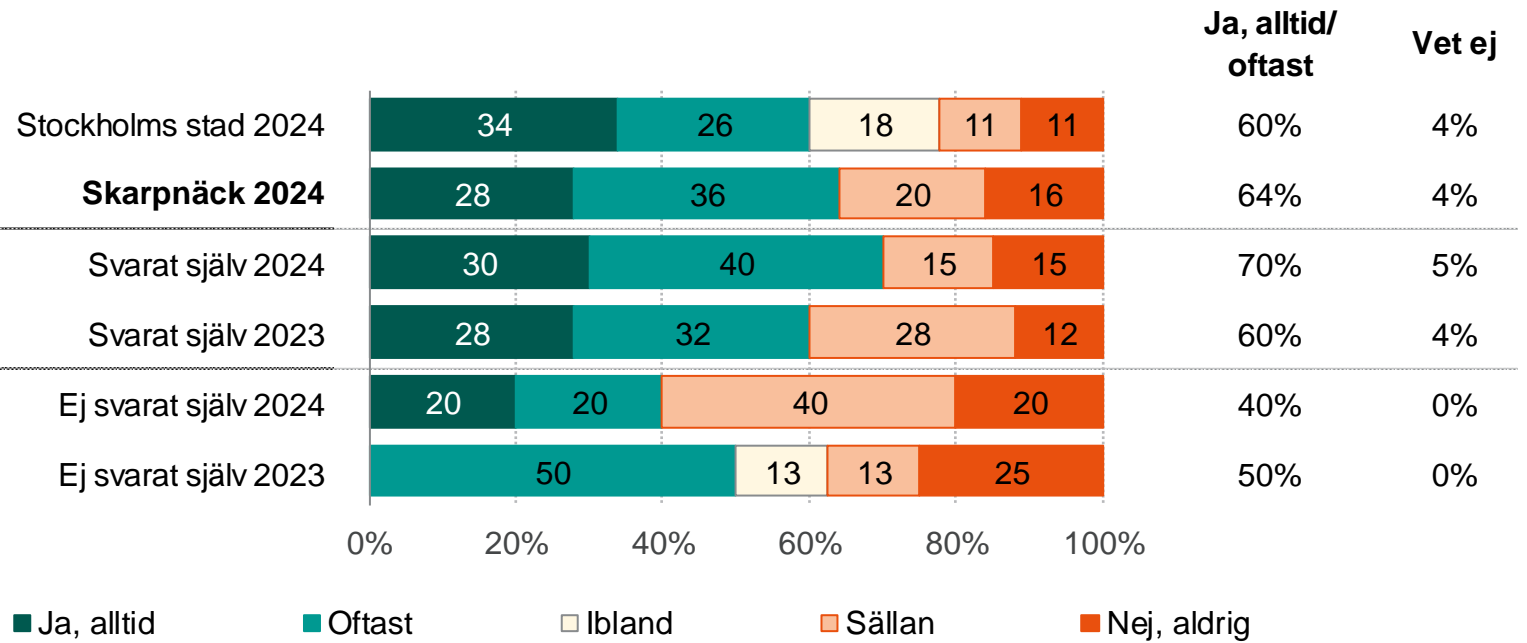


Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?



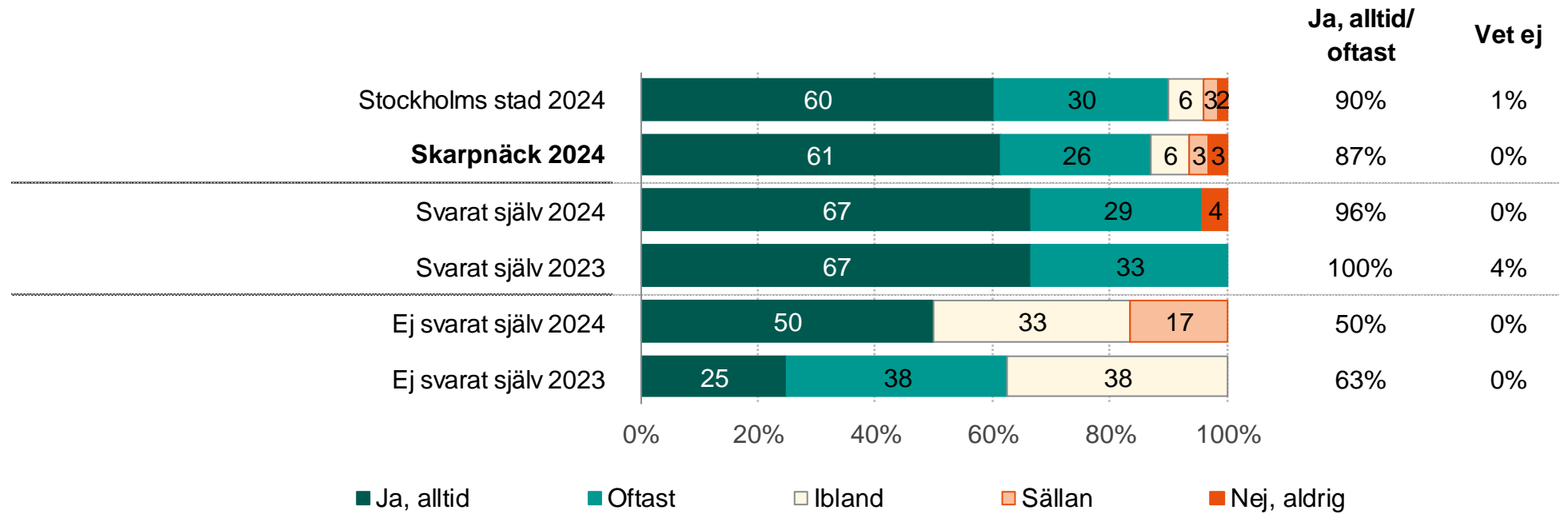
Hjälpens utförande

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



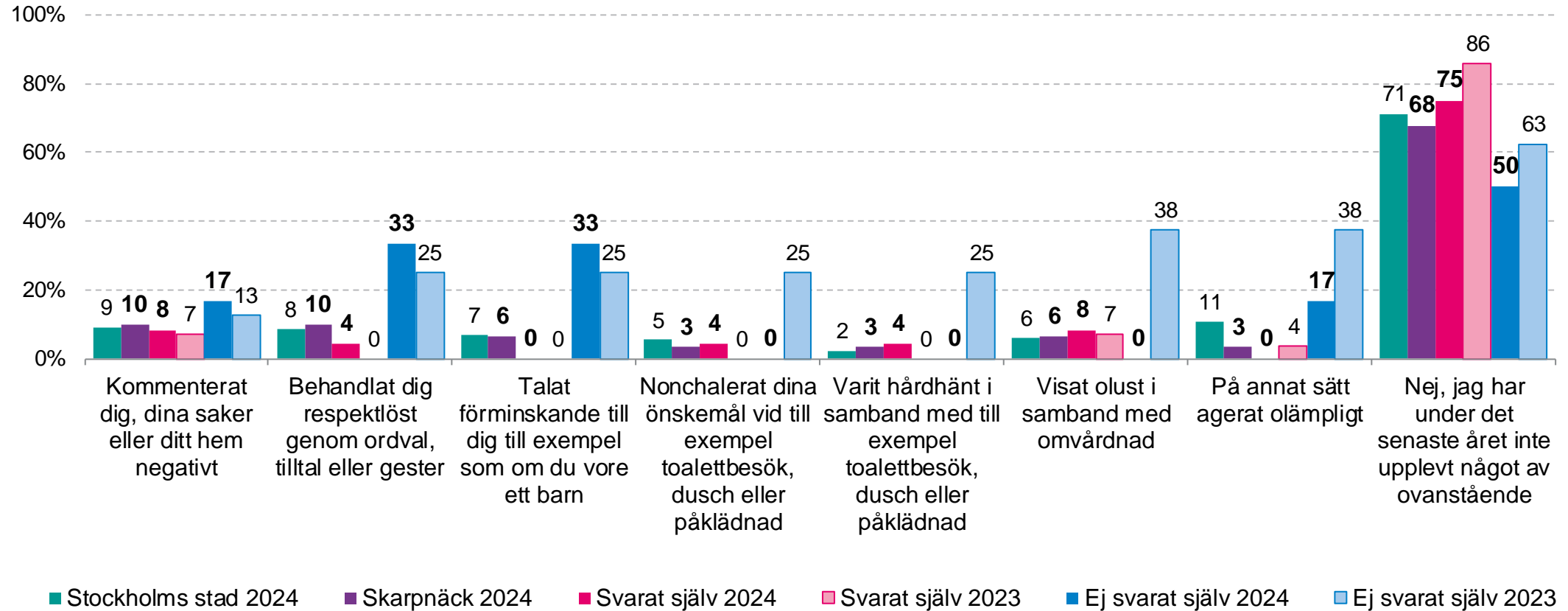
Bemötande

Brakar personalen
bemöta dig på ett bra
sätt?



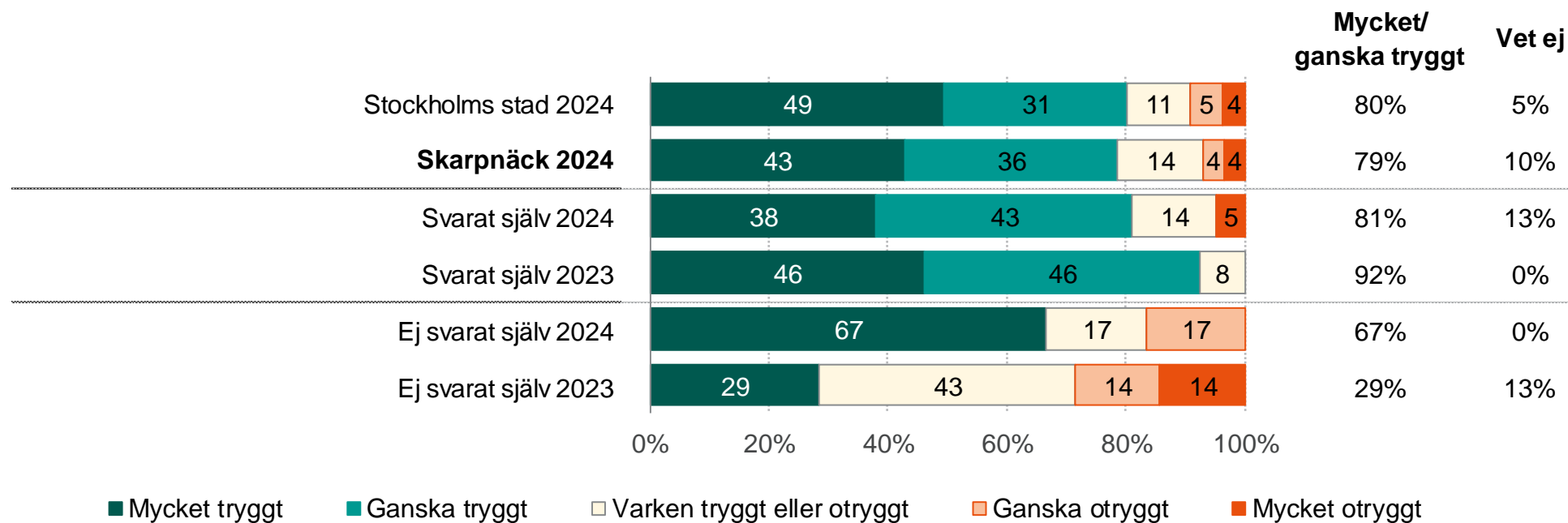
Bemötande

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



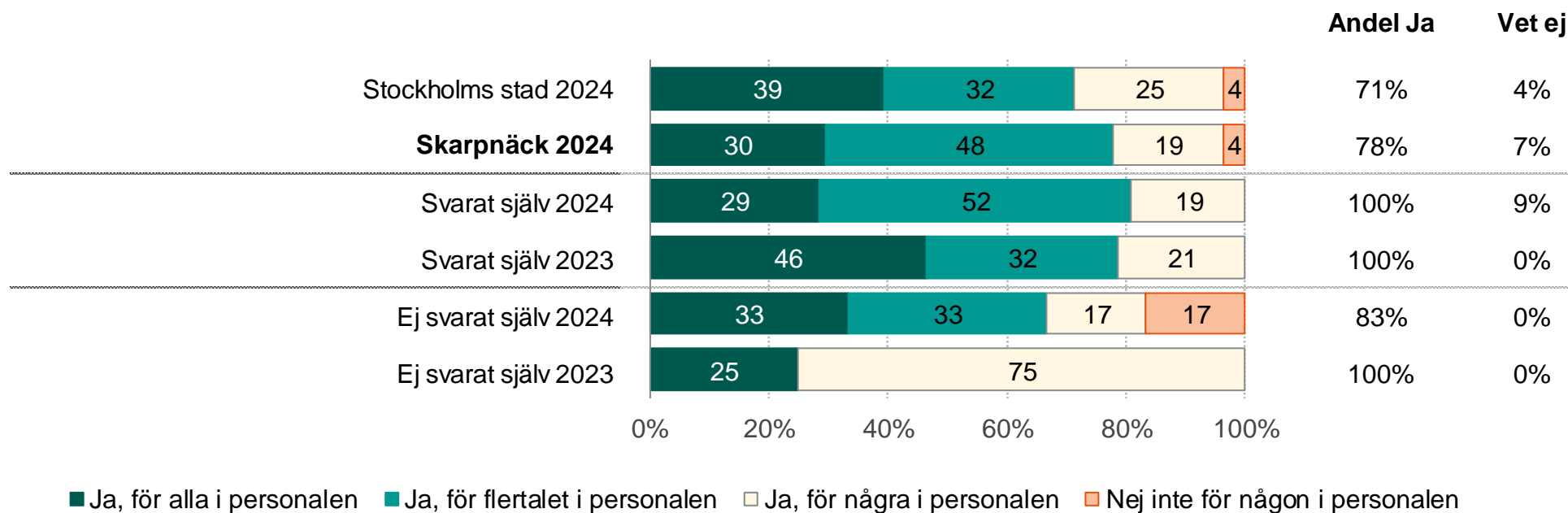
Trygghet

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



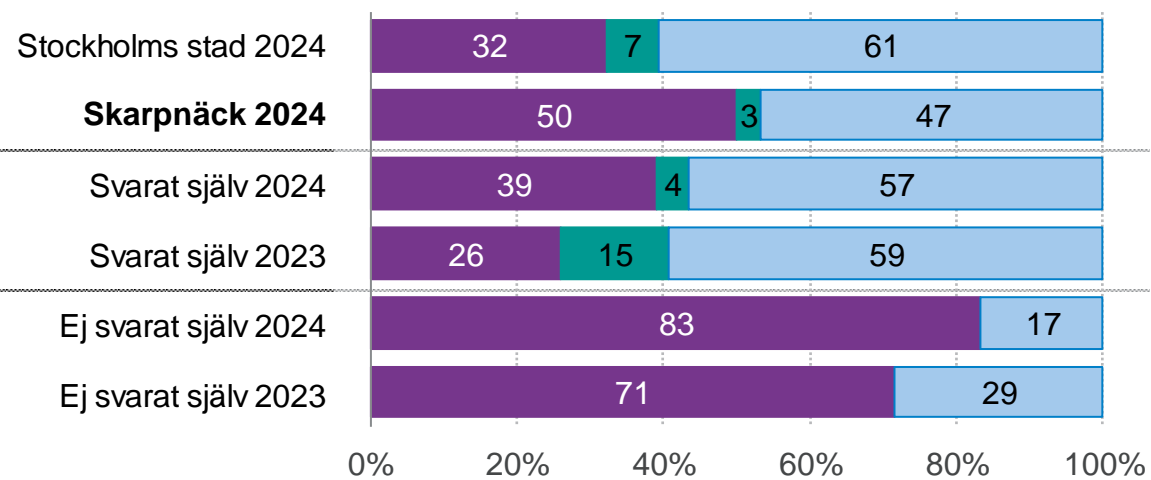
Trygghet

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Maten

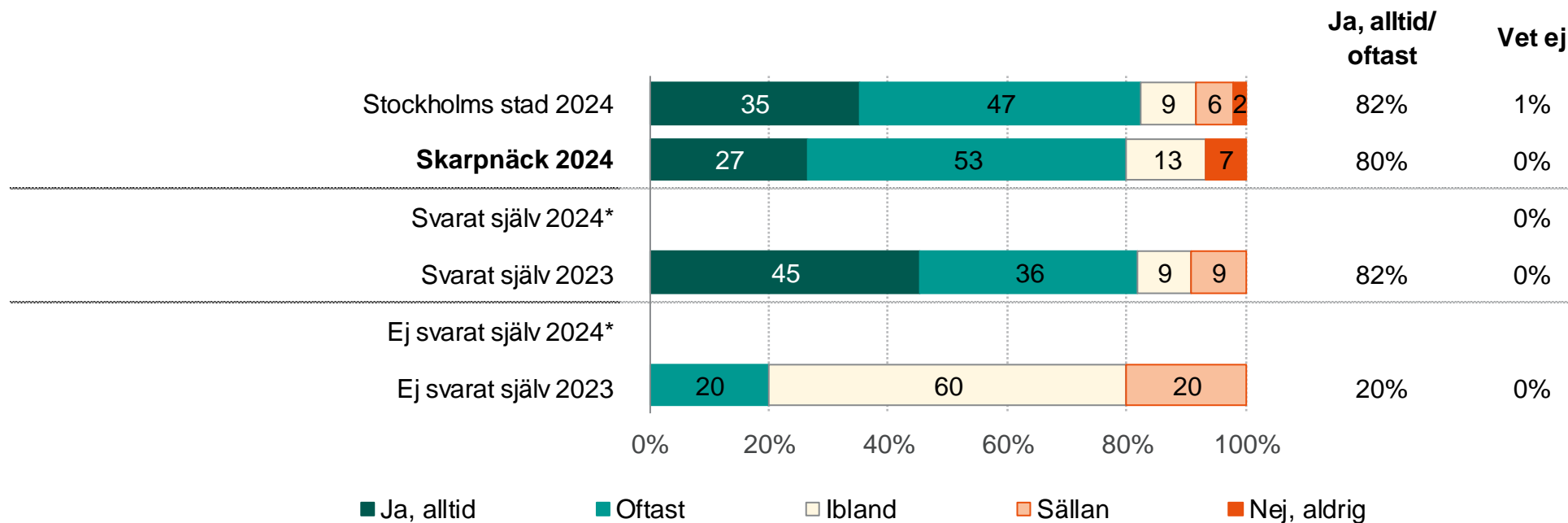
Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



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

Maten

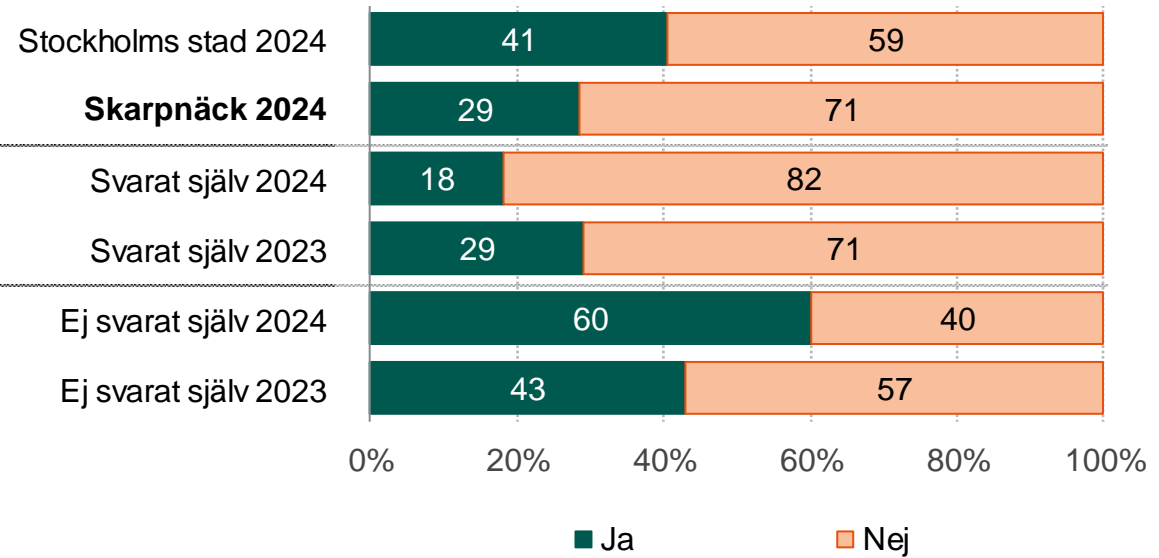
Smakar maten bra?



* För få svar.

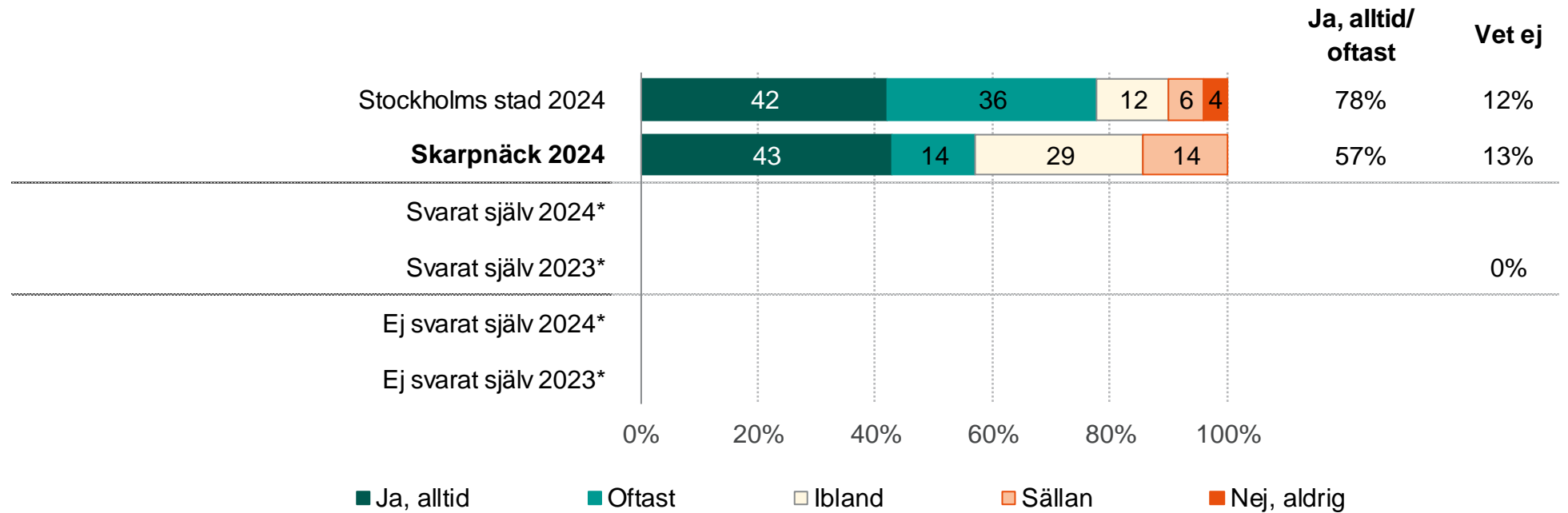
Aktiviteter

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



Aktiviteter

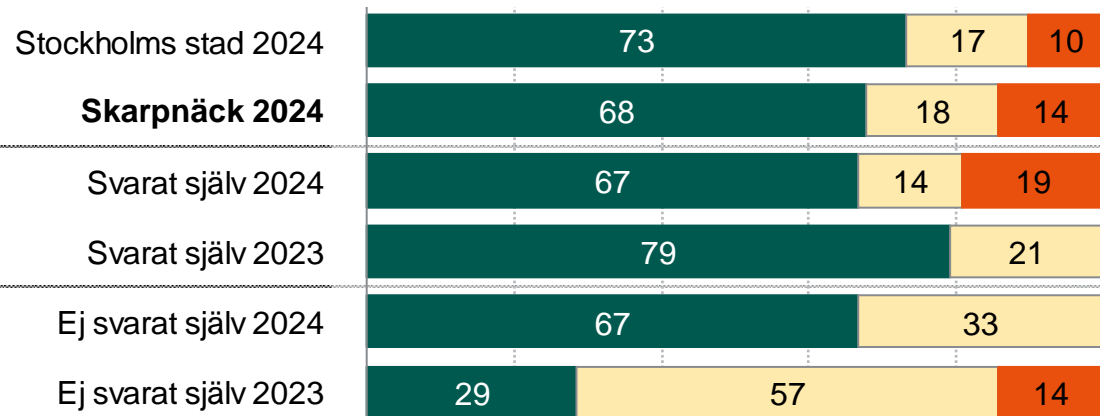
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



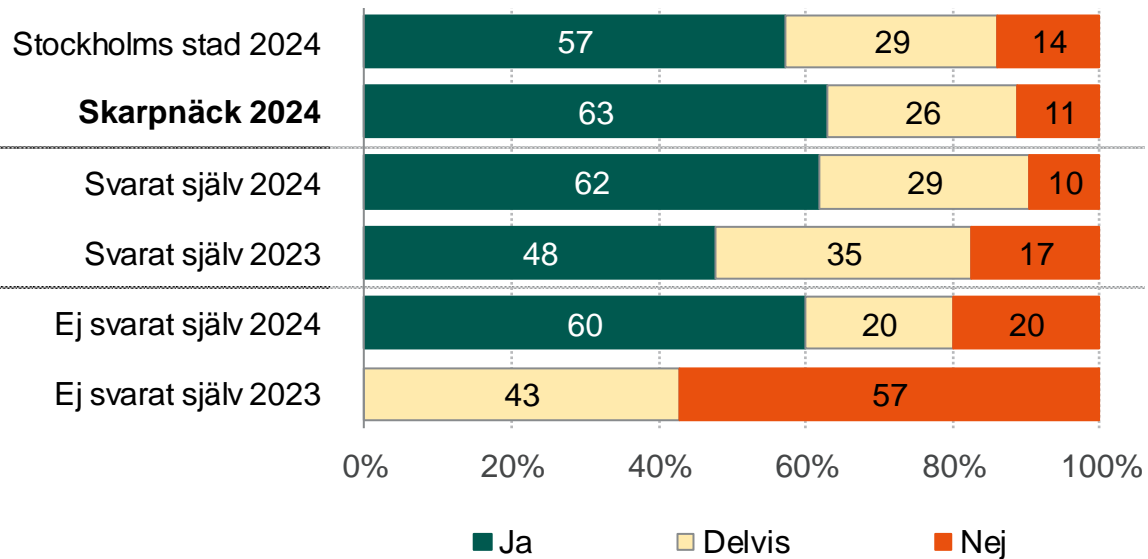
* För få svar.

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på
ett bra sätt?

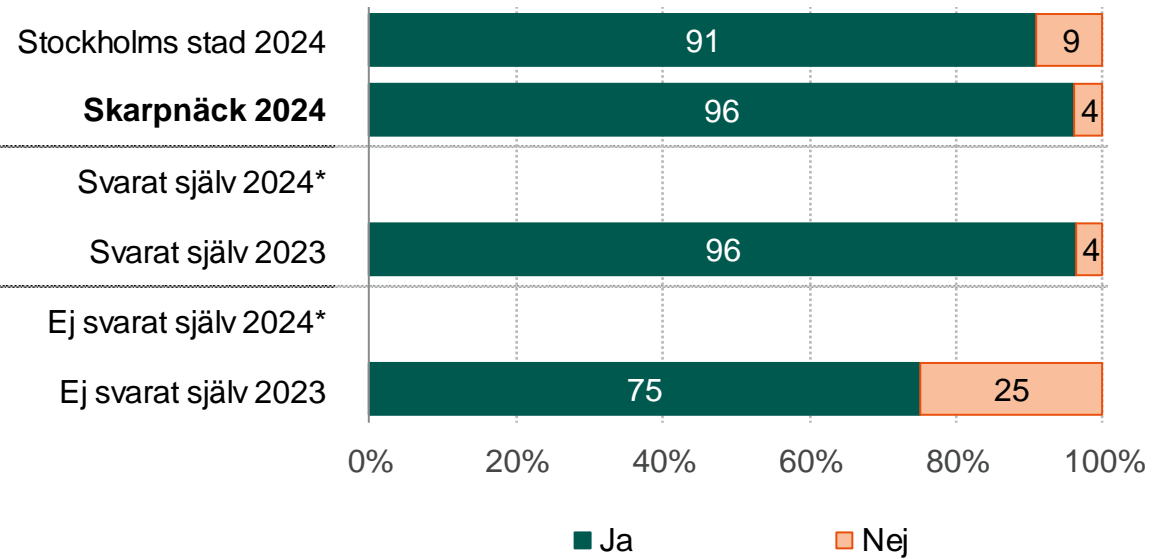


Är handläggarens beslut
anpassat efter dina
behov?



Kontakter med kommunen

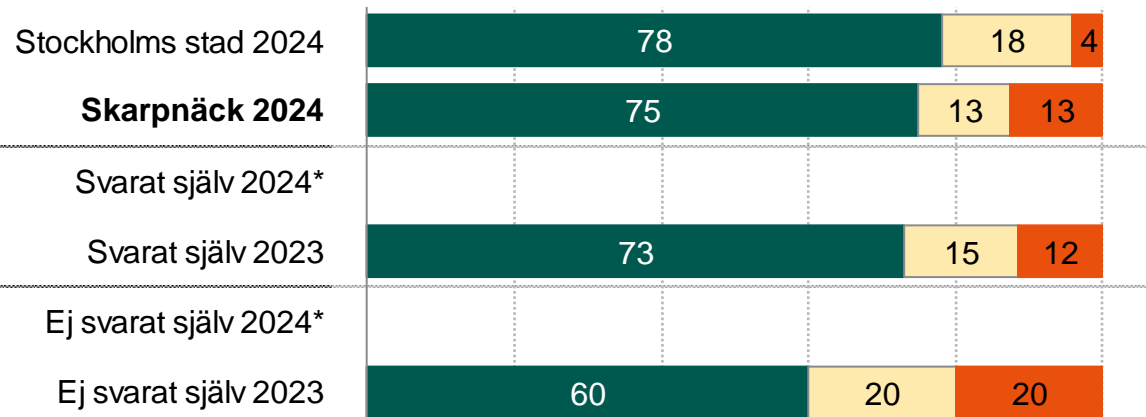
Vet du vilka insatser du är beviljad?



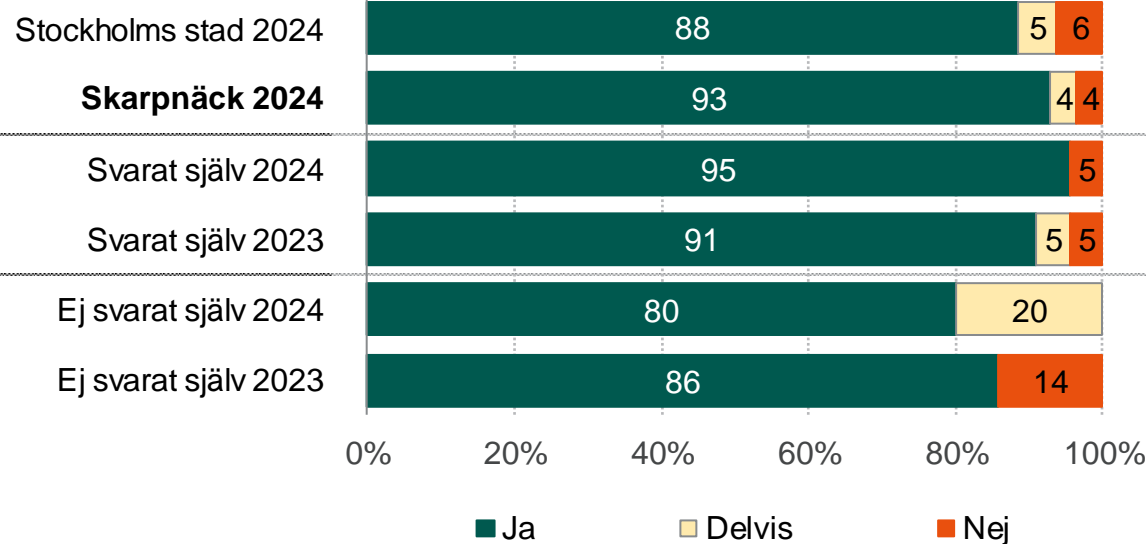
* För få svar.

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)

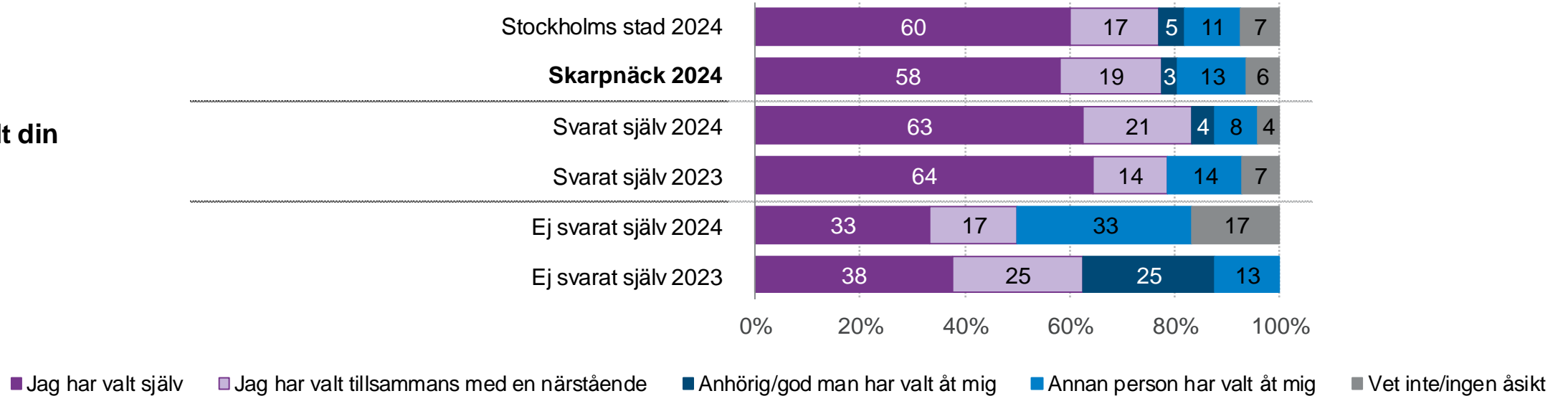


* För få svar.

Bas för fråga "Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?": De som har svarat att de vet vilka insatser de är beviljade.

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?

