

Brukarundersökning 2025



Hemtjänst yngre – Egen regi

Skarpnäck

Genomförd av Origo Group april 2025



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 två postala utskick.
- Genomförande: vecka 6-12 år 2025.
- 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 där utföraren är stadsdelsnämndens egen regi.
- 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 Skarpnäck inkom 13 svar vilket ger en svarsfrekvens på 42%. För stadens egen regi inkom totalt 130 svar vilket ger en svarsfrekvens på 33%.
- Jämförelser görs mellan år 2023–2025 där så är möjligt. Brytningar görs även om minst 5 personer har svarat i respektive grupp.
- Andel som har svarat "vet ej" visas bredvid diagrammen, likaså den sammanslagna andelen för svarsalternativen "stämmer ganska bra" och "stämmer helt".
- Index baseras på frågorna i respektive frågeområde, undantaget NFI som är ett sammanfattande nöjdhetsindex och bygger på fyra frågor från olika områden.
- Maskinella avrundningar och internt bortfall förekommer.

Sammanfattning

- Det sammanfattande indexet för nöjdhet i Skarpnäck är 60, vilket är en utveckling från 77 år 2024 och 65 år 2023. För staden totalt uppgår indexet i år till 73.
- 38% i Skarpnäck är sammantaget nöjda med sin hemtjänst, vilket är en utveckling från 64% år 2024 och 60% år 2023. För staden totalt ligger resultatet på 67%.
- 38% i Skarpnäck instämmer i att personalen brukar ta hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras, vilket är en utveckling från 85% år 2024 och 40% år 2023. För staden totalt ligger resultatet på 62%.
- 85% i Skarpnäck tycker att personalen brukar bemöta dem på ett bra sätt, vilket är en utveckling från 86% år 2024 och 100% år 2023. För staden totalt ligger resultatet på 88%.
- 77% i Skarpnäck uppger att de känner sig trygga med att bo hemma med stöd av hemtjänsten, vilket är en utveckling från 75% år 2024 och 50% år 2023. För staden totalt ligger resultatet på 78%.

Svarsfrekvenser

	Urval 2025	Antal svar 2025	Svarsfrekvens 2025	Antal svar 2024	Svarsfrekvens 2024	Antal svar 2023	Svarsfrekvens 2023
Bromma	30	11	37%	8	36%	9	35%
Enskede-Årsta-Vantör	56	20	36%	20	35%	20	34%
Farsta	29	10	34%	10	31%	12	39%
Hägersten-Älvsjö	64	17	27%	22	37%	23	37%
Hässelby-Vällingby	30	6	20%	9	36%	7	33%
Järva	43	15	35%	12	30%	17	45%
Kungsholmen	11	2	18%	3	27%	7	50%
Norra Innerstaden	22	7	32%	3	17%	5	23%
Skarpnäck	31	13	42%	14	42%	18	45%
Skärholmen	36	12	33%	14	47%	12	34%
Södermalm	39	17	44%	15	38%	19	49%
Kvinna	207	80	39%	75	38%	82	39%
Man	184	50	27%	54	33%	64	36%
Stockholms stad totalt	391	130	33%	130	35%	149	38%

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?

- Hjälpens utförande

- 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?
- 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?
- Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?

Frågorna i enkäten

- **Maten**

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

- **Aktiviteter**

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

- **Diskriminering**

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

- **Kontakter med kommunen**

- 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?

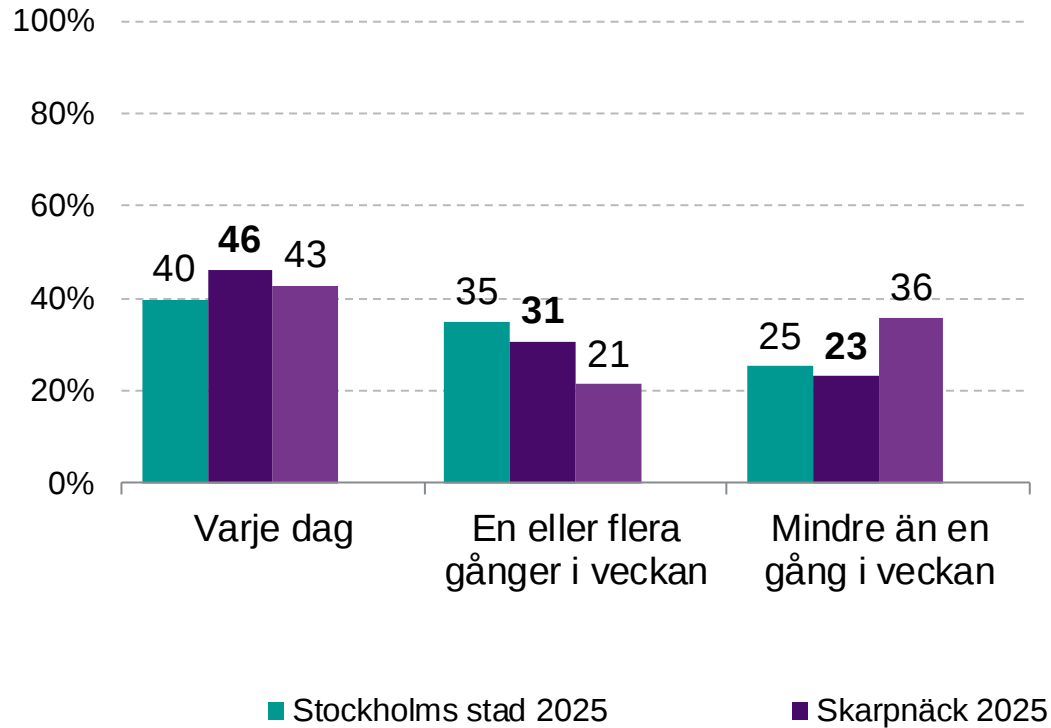
- **Bakgrundsfrågor**

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

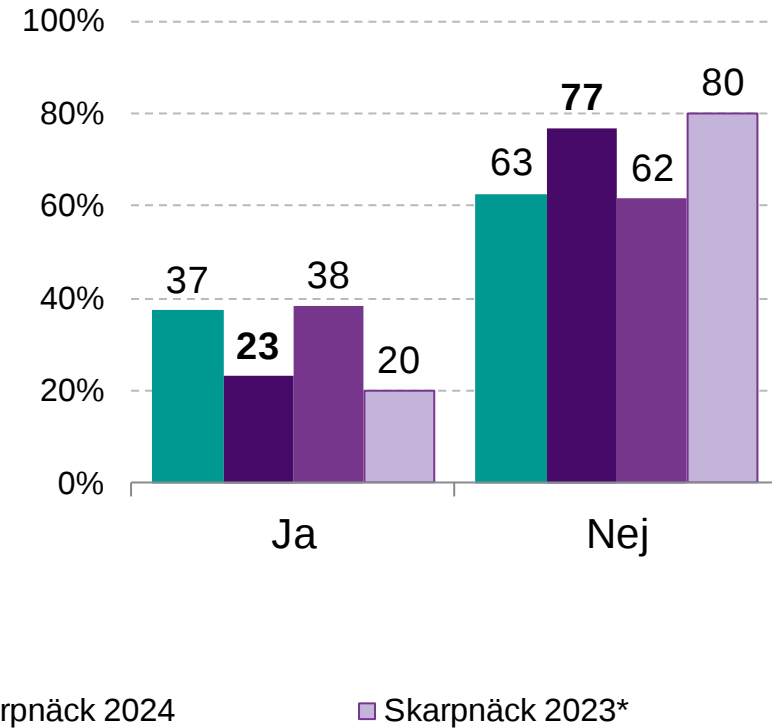
Resultat

Bakgrundsfrågor

Hur ofta får du hemtjänst?



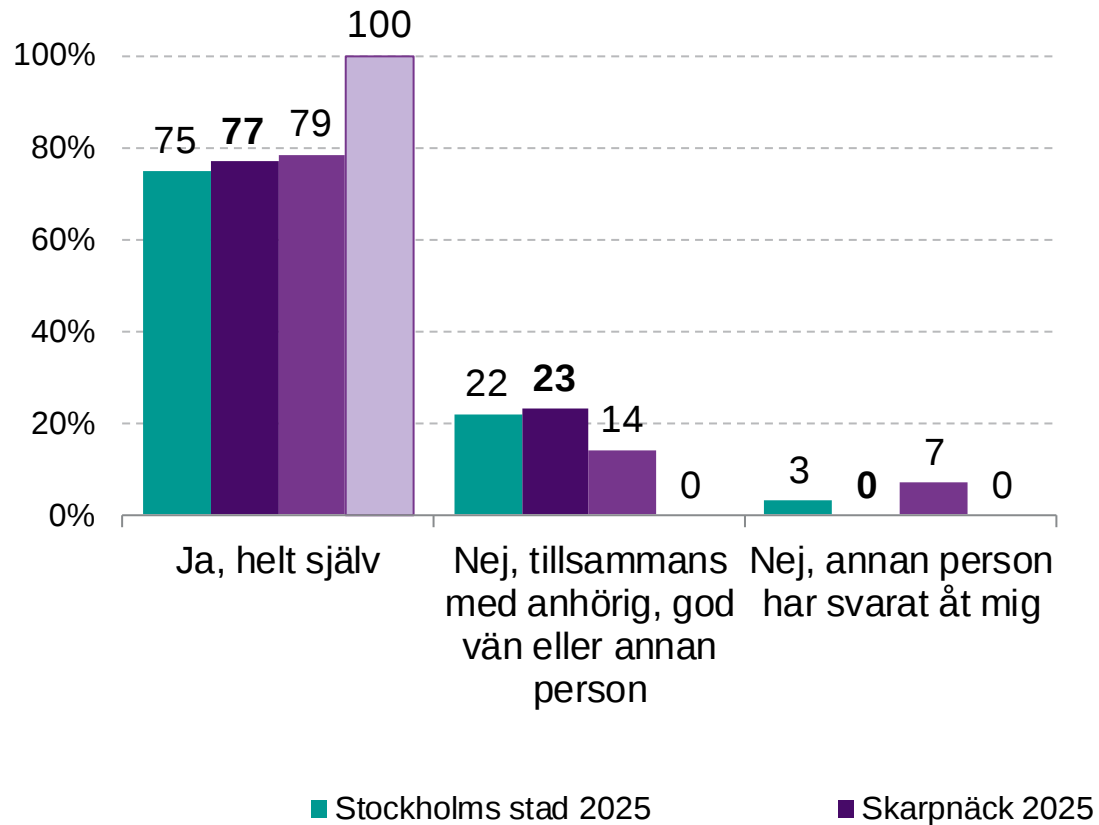
Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?



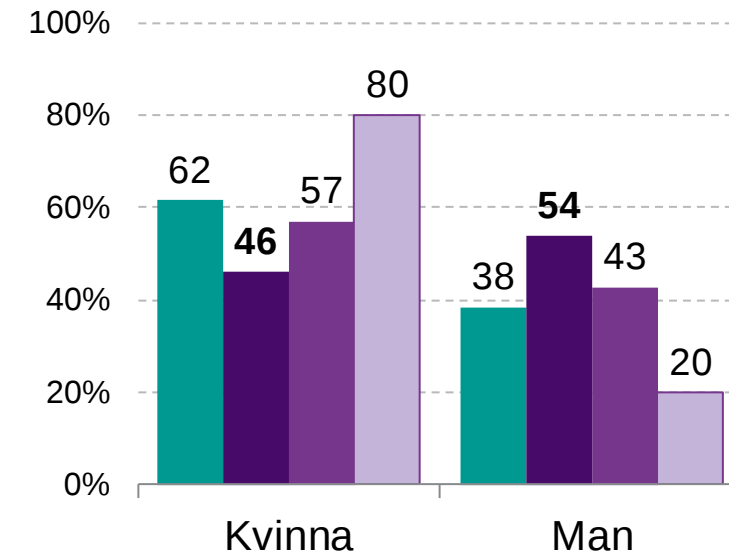
* För få svar.

Bakgrundsfrågor

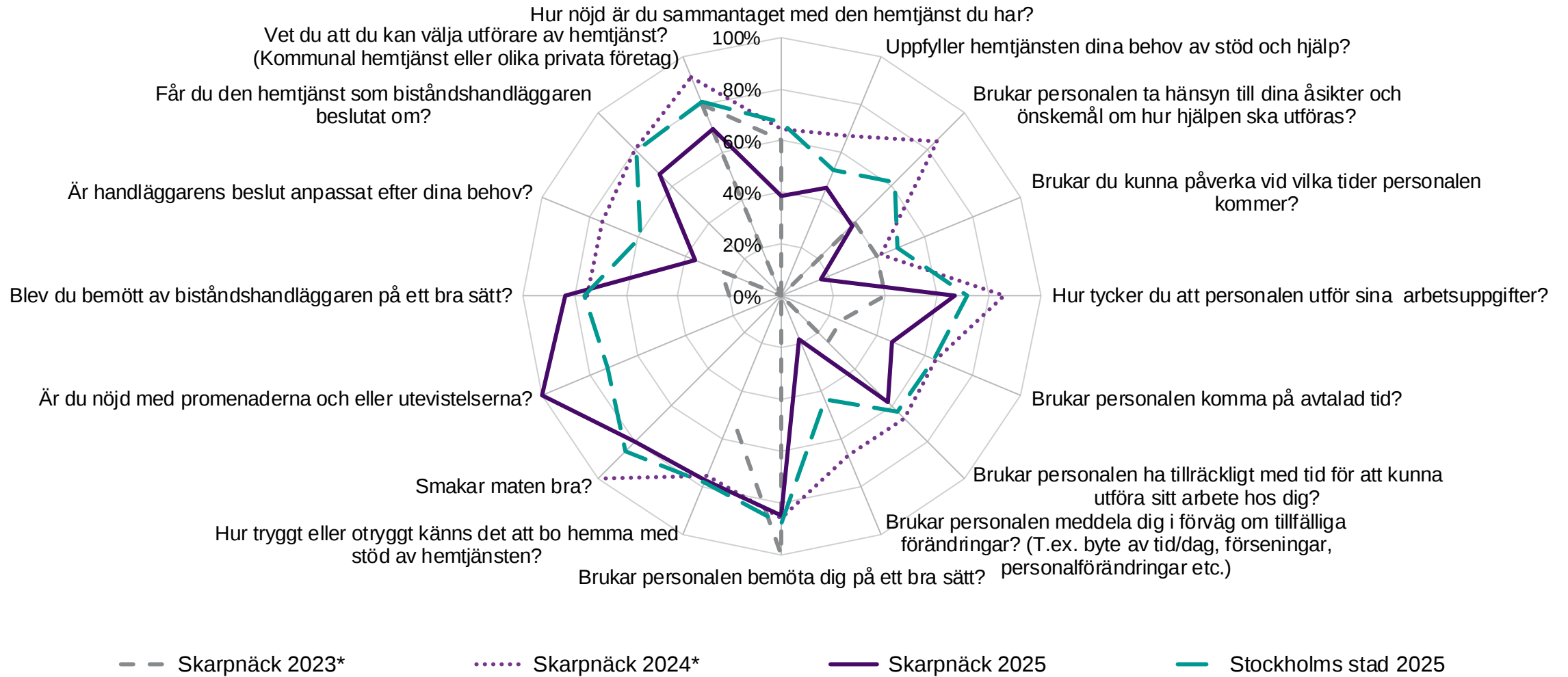
Har du svarat på frågorna själv?



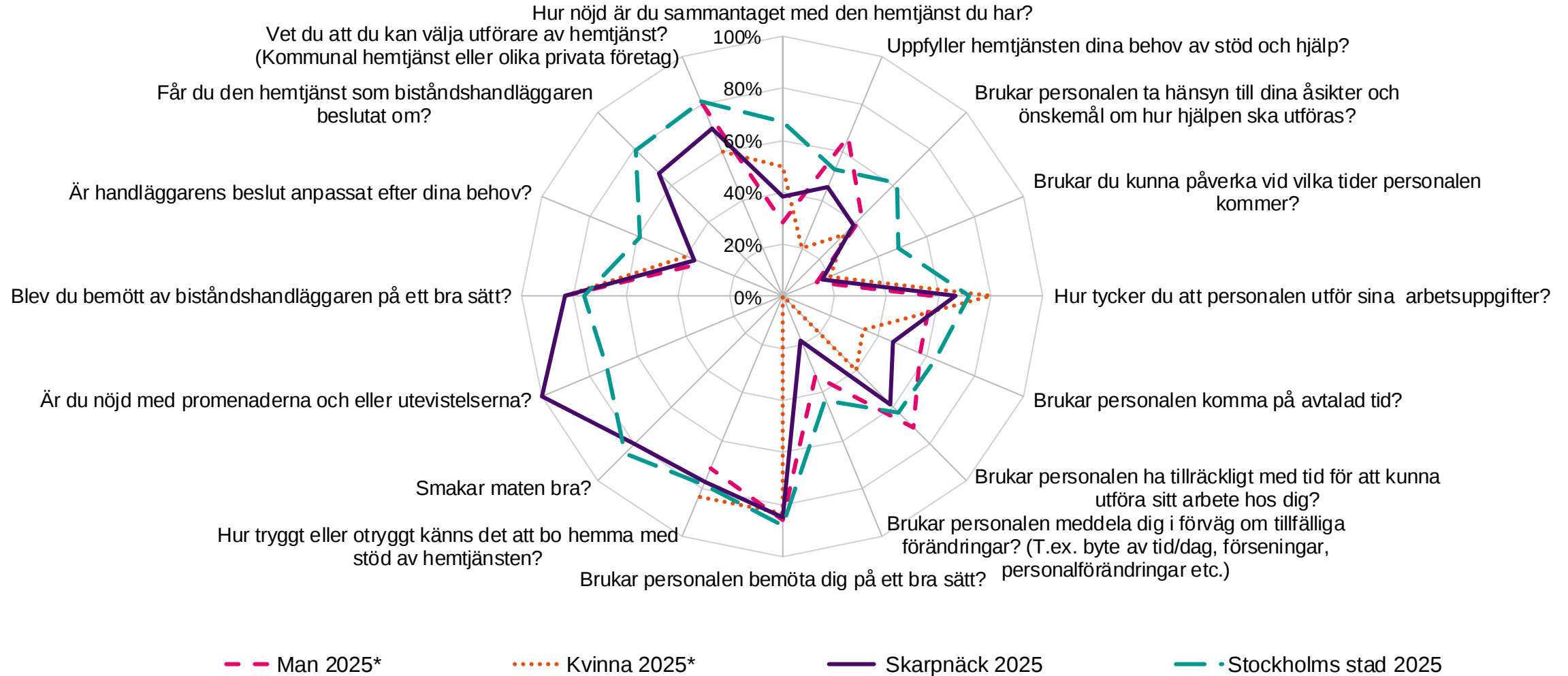
Kön



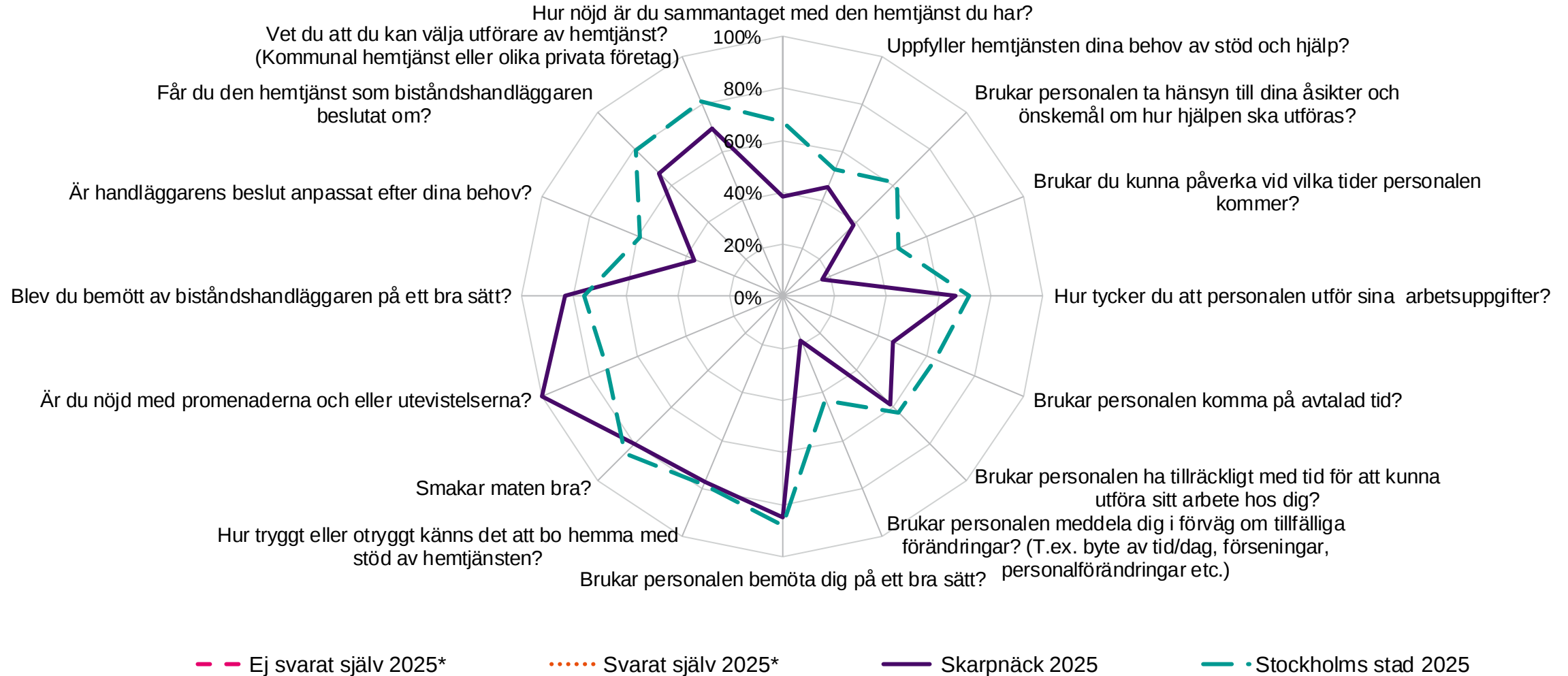
Andel instämmande per år



Andel instämmande per kön



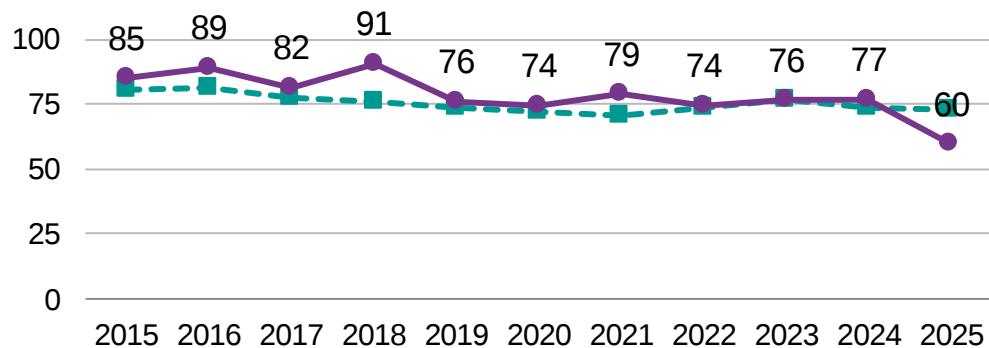
Andel instämmande för de som svarat själva eller inte



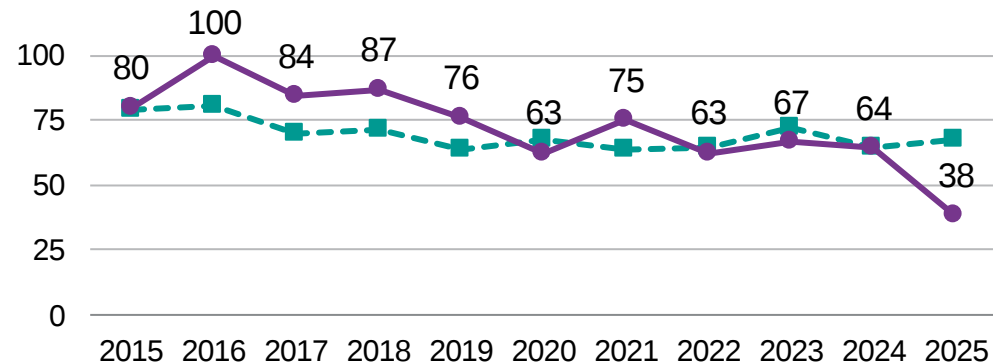
Index 2015-2025

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

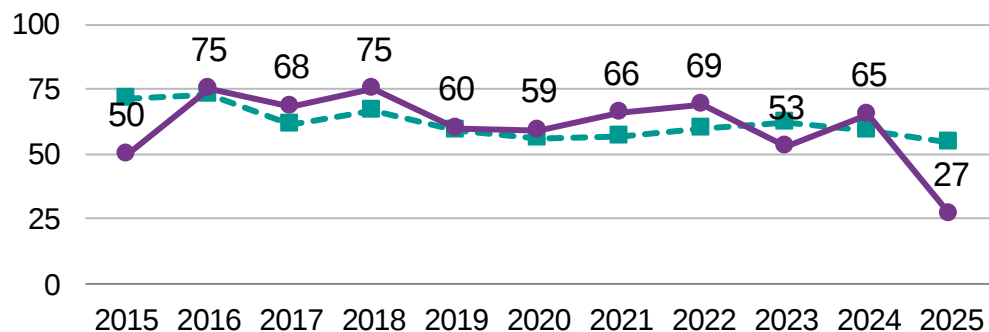
NFI



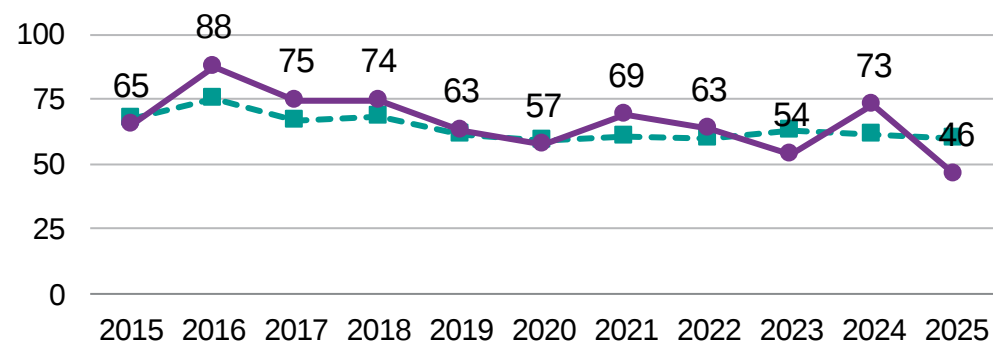
Hemtjänsten i sin helhet



Inflytande



Hjälpens utförande



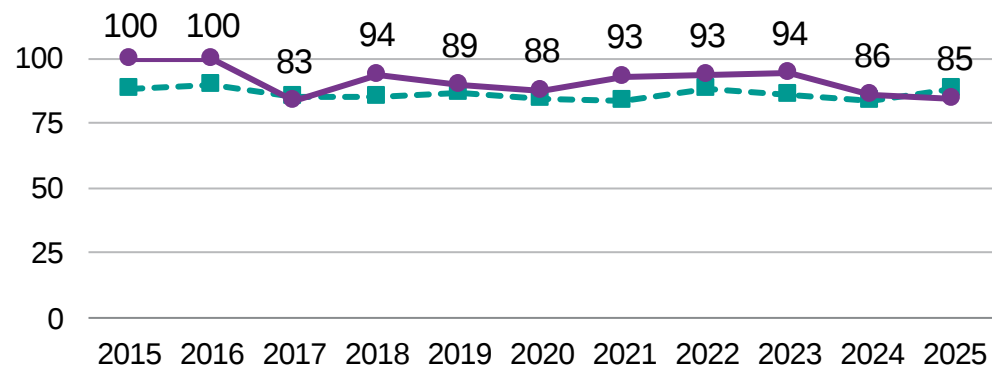
—■— Stockholms stad

—●— Skarpnäck

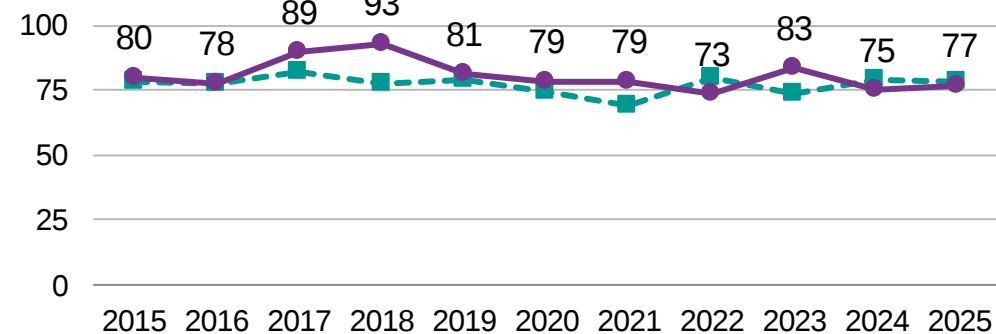
Index 2015-2025

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

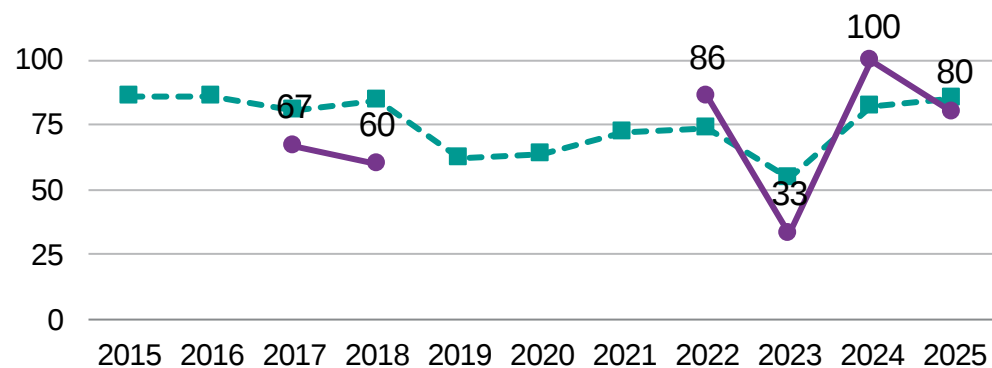
Bemötande



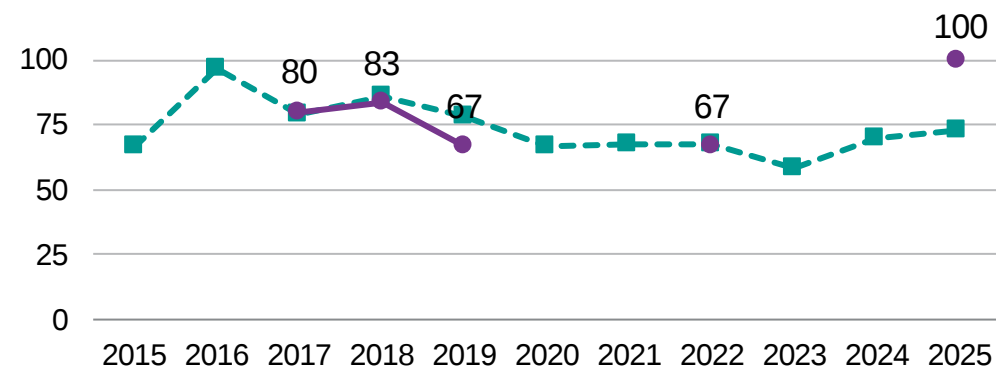
Trygghet



Maten

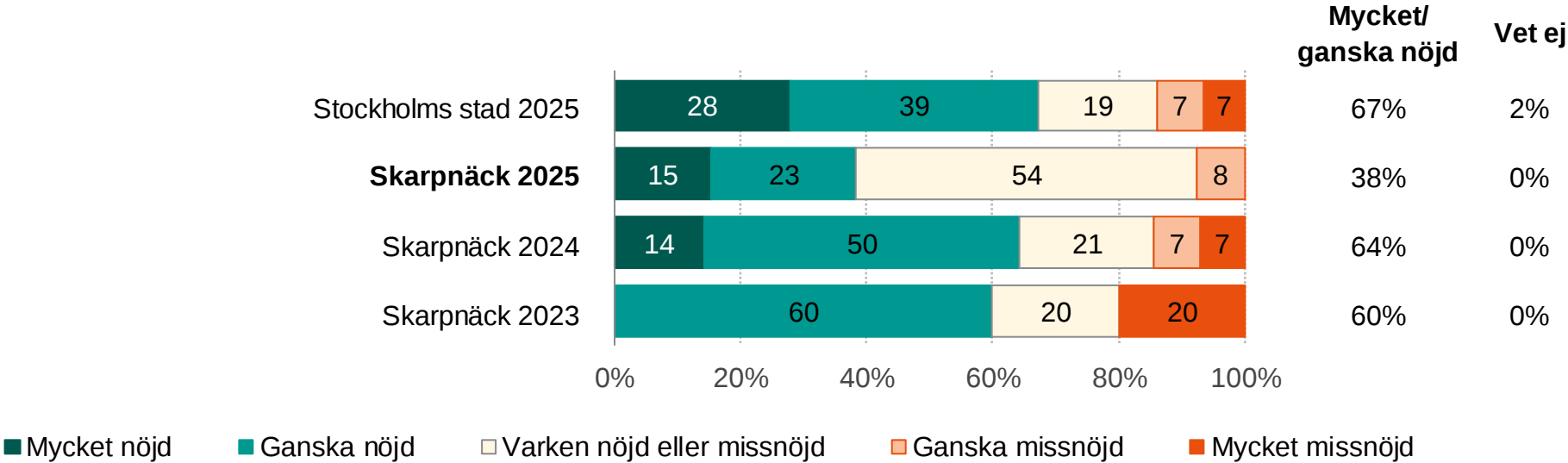


Aktiviteter



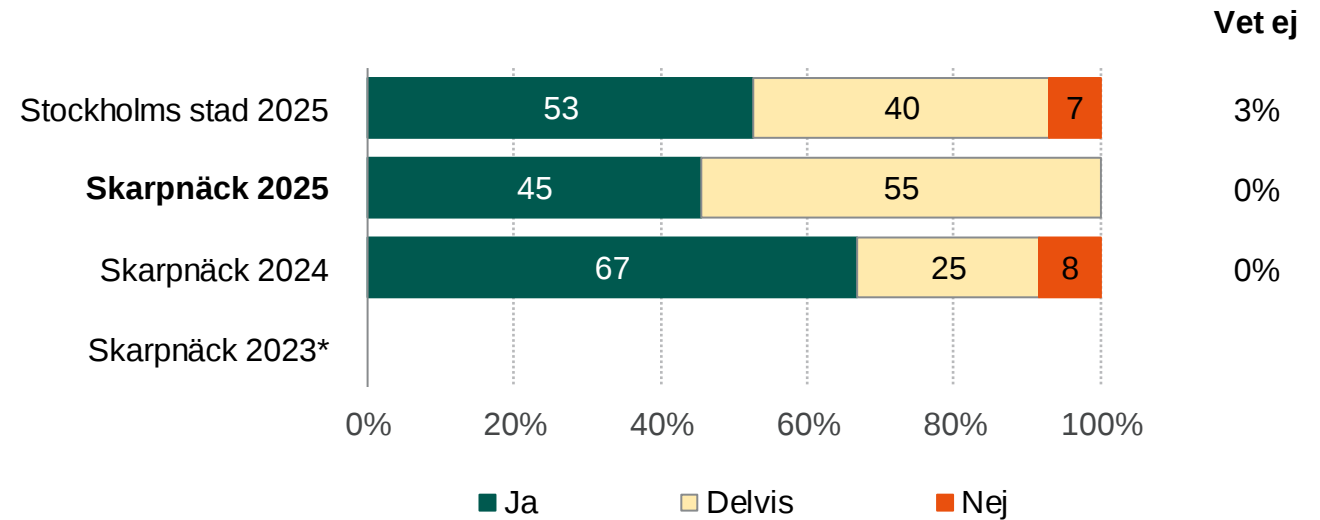
Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina behov
av stöd och hjälp?

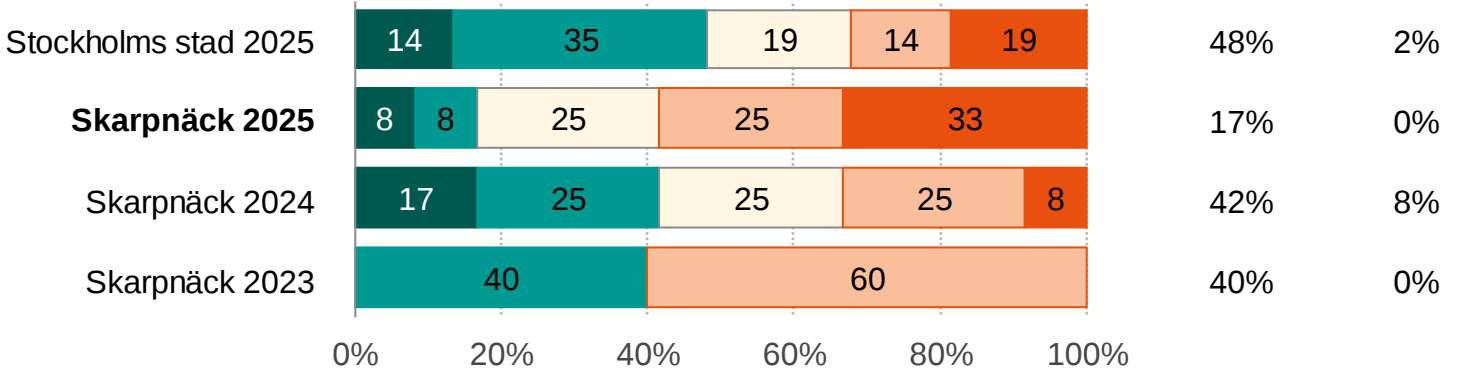
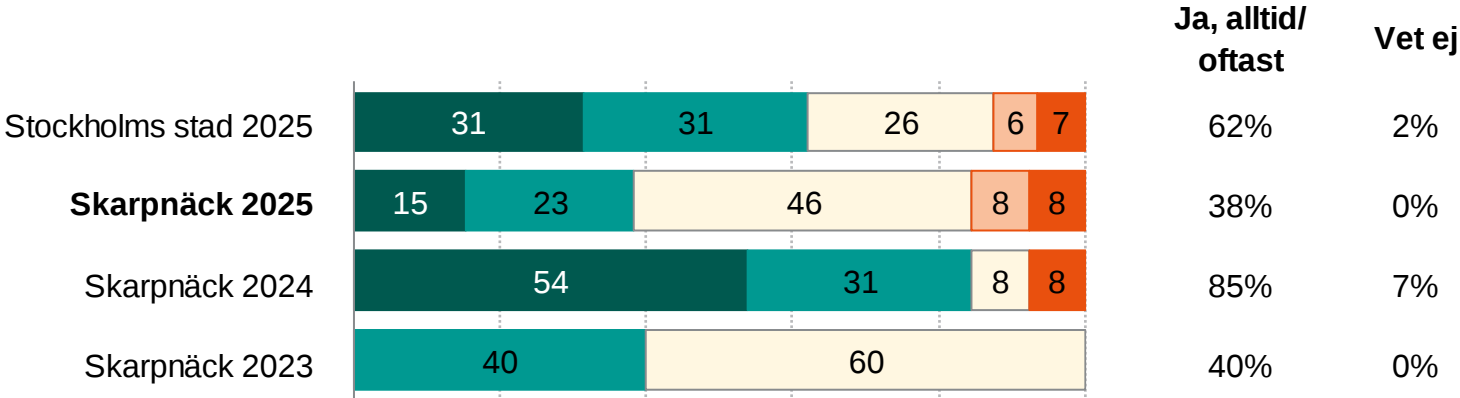


* För få svar.

Inflytande

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

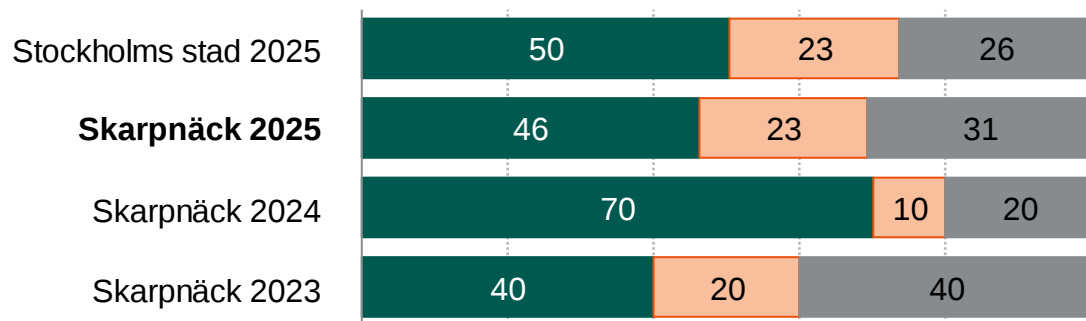
Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



Ja, alltid Oftast Ibland Sällan Nej, aldrig

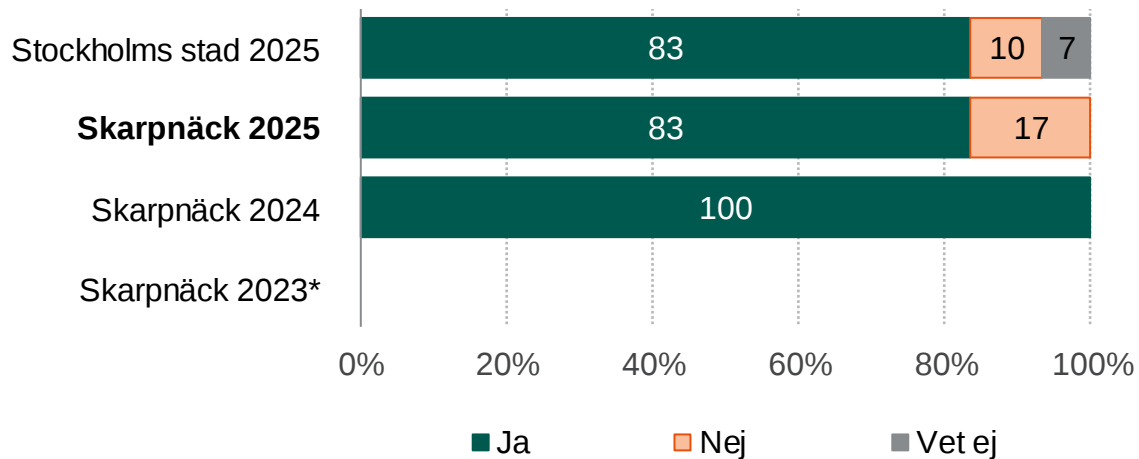
Inflytande

Har du en genomförandeplan?



Om 'Ja' på frågan ovan:

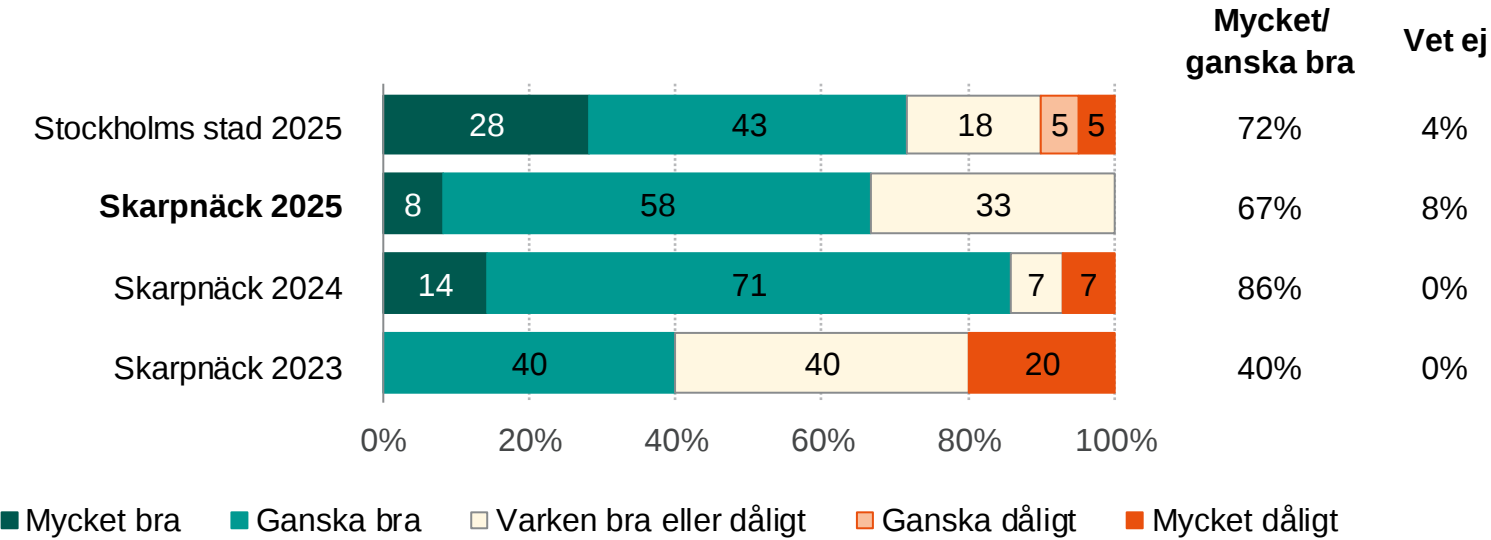
Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



* För få svar.

Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

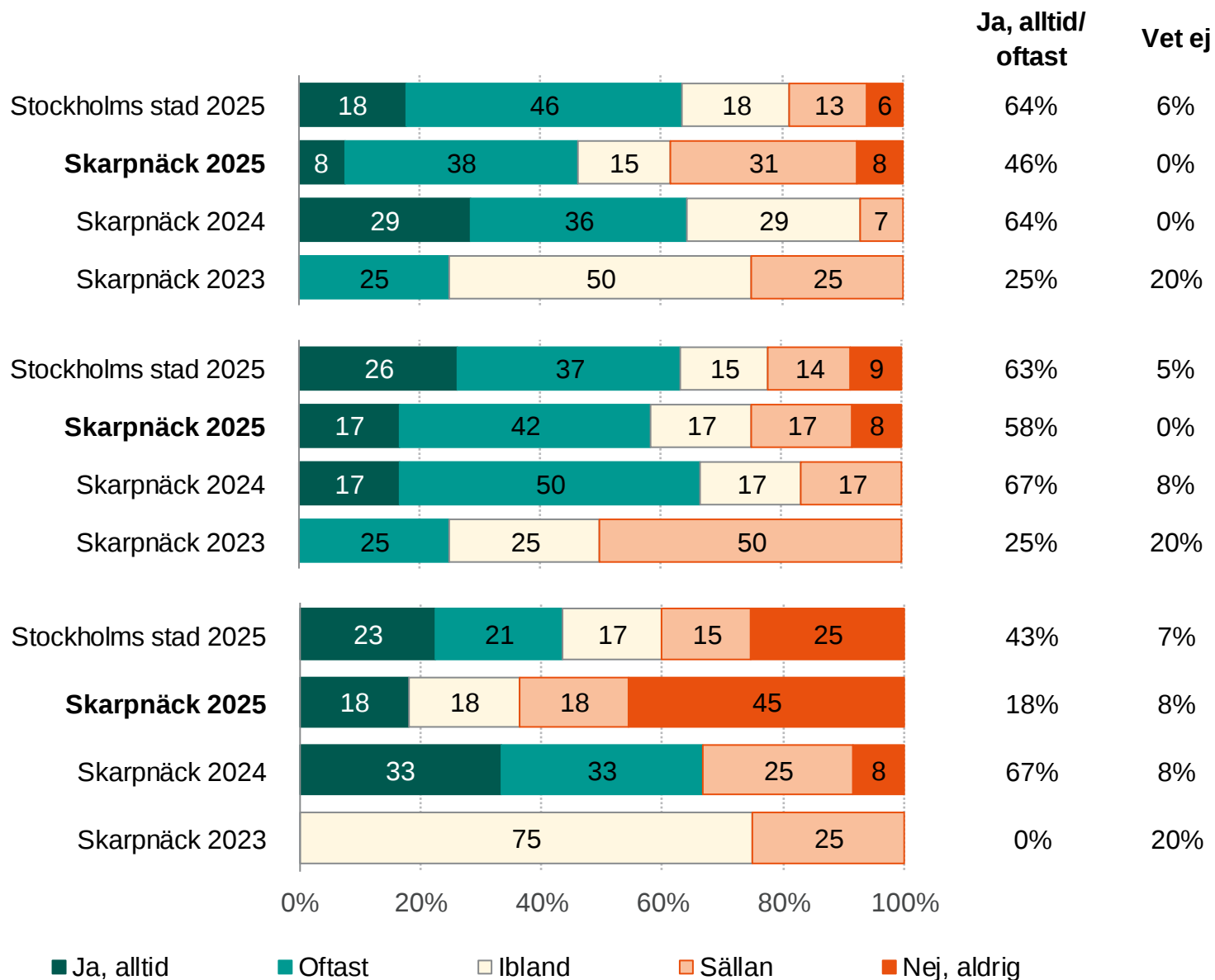


Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?

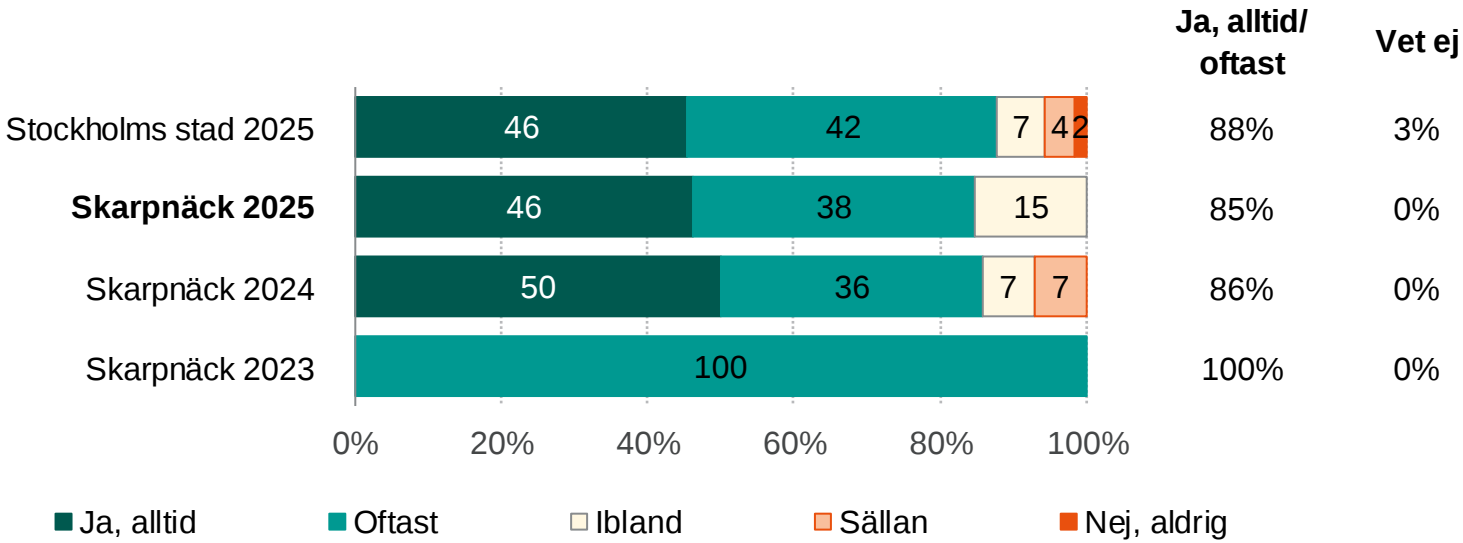
Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?

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



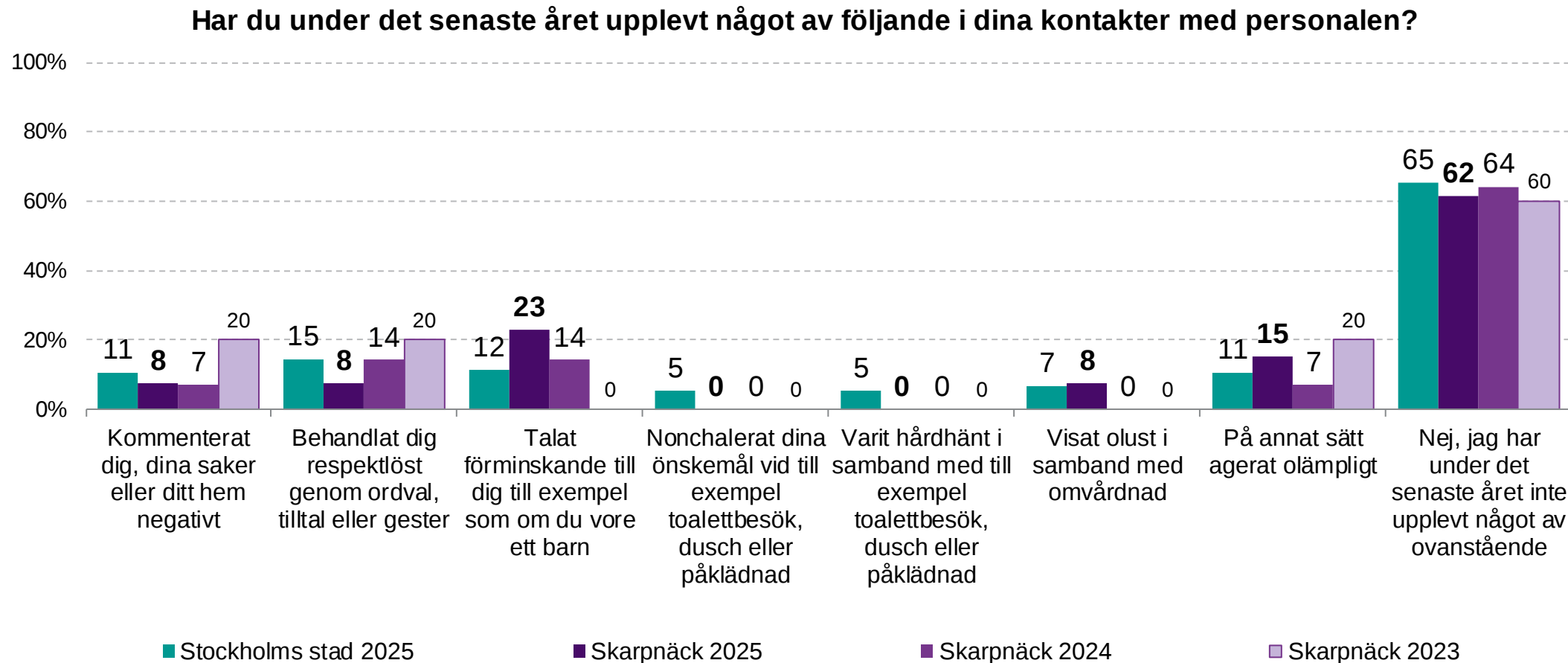
Bemötande

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



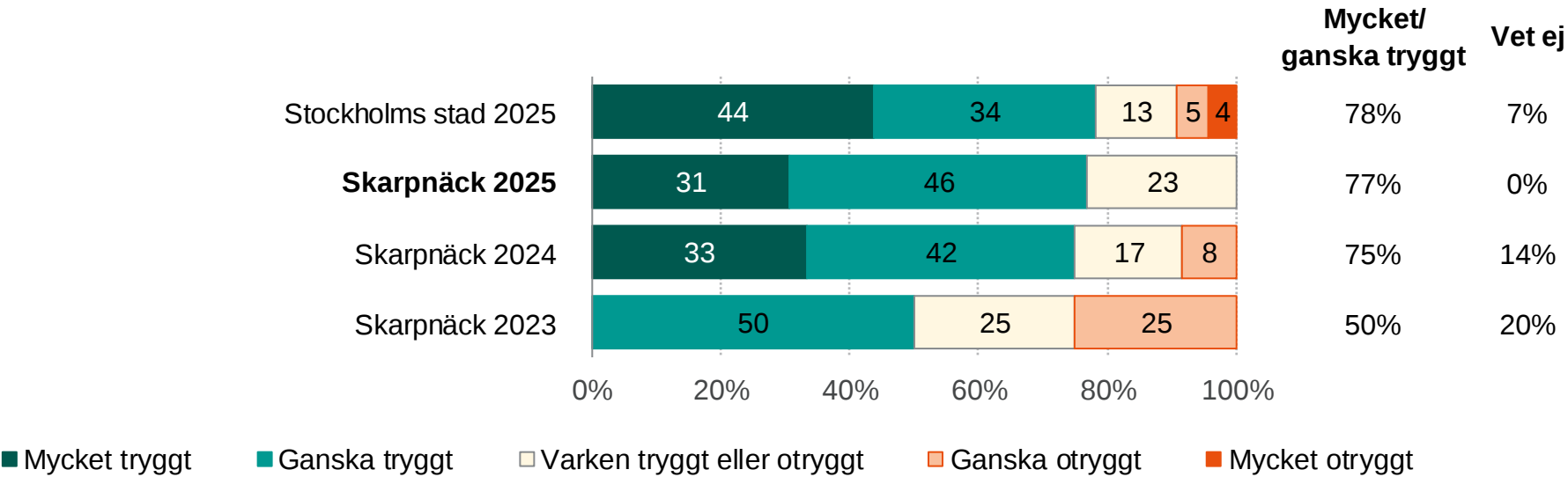
Bemötande

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



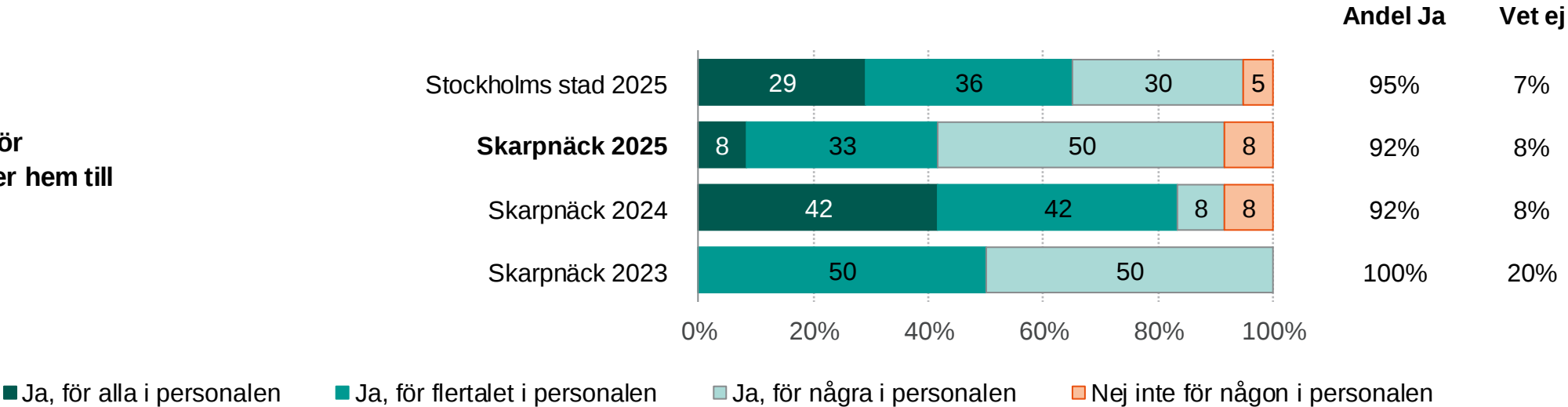
Trygghet

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



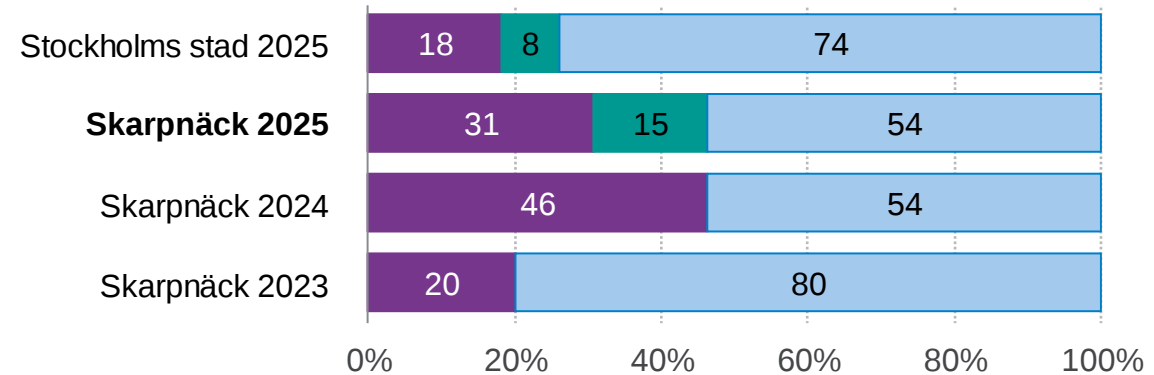
Trygghet

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Maten

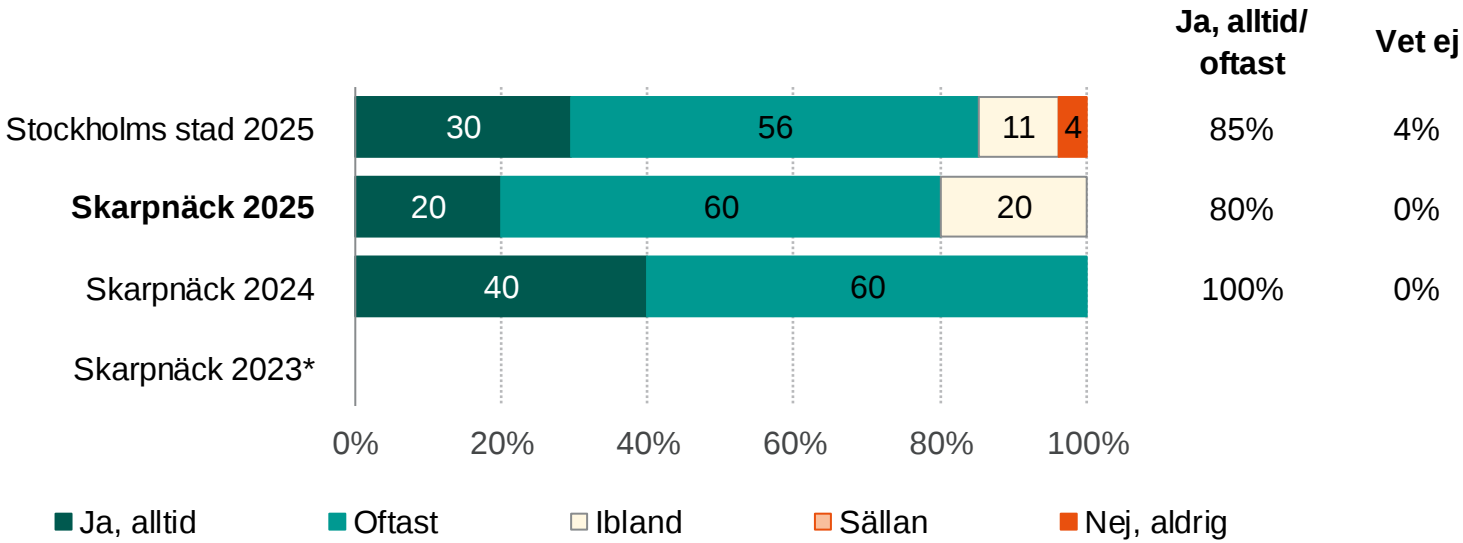
Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



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

Maten

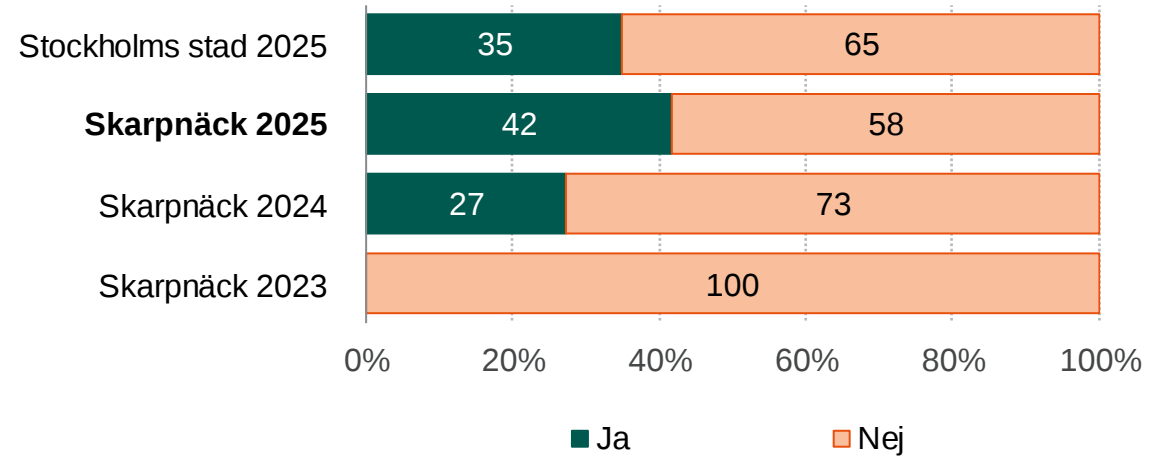
Smakar maten bra?



* För få svar.

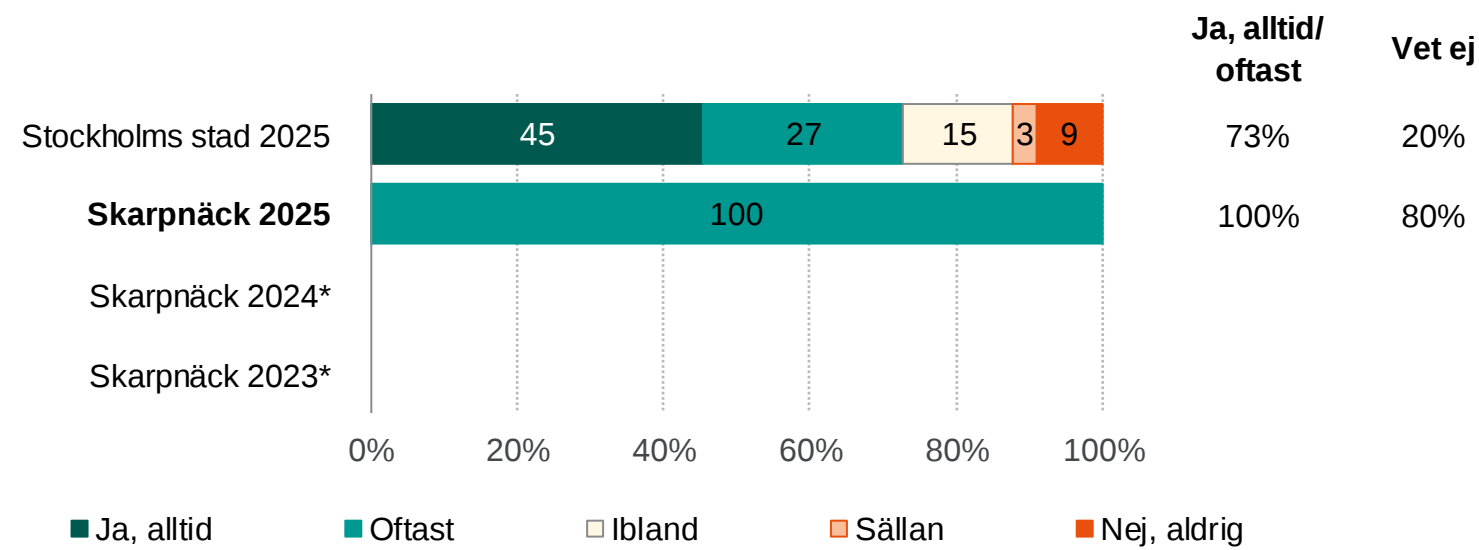
Aktiviteter

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



Aktiviteter

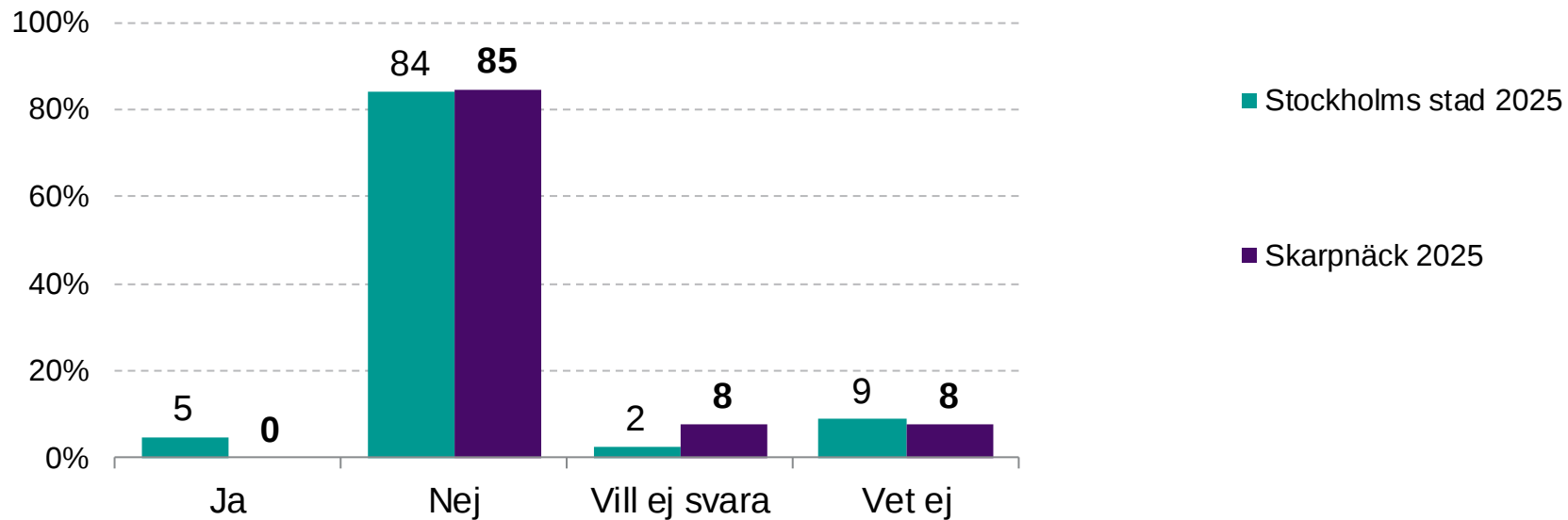
Är du nöjd med promenaderna och
eller utevistelserna?



* För få svar.

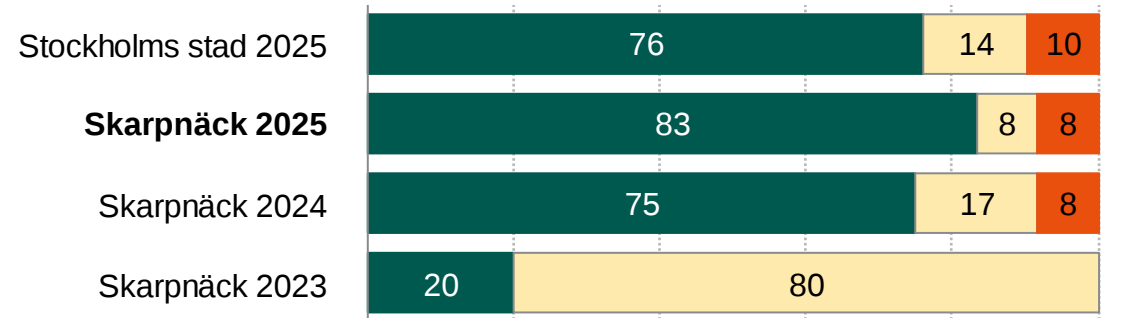
Diskriminering

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

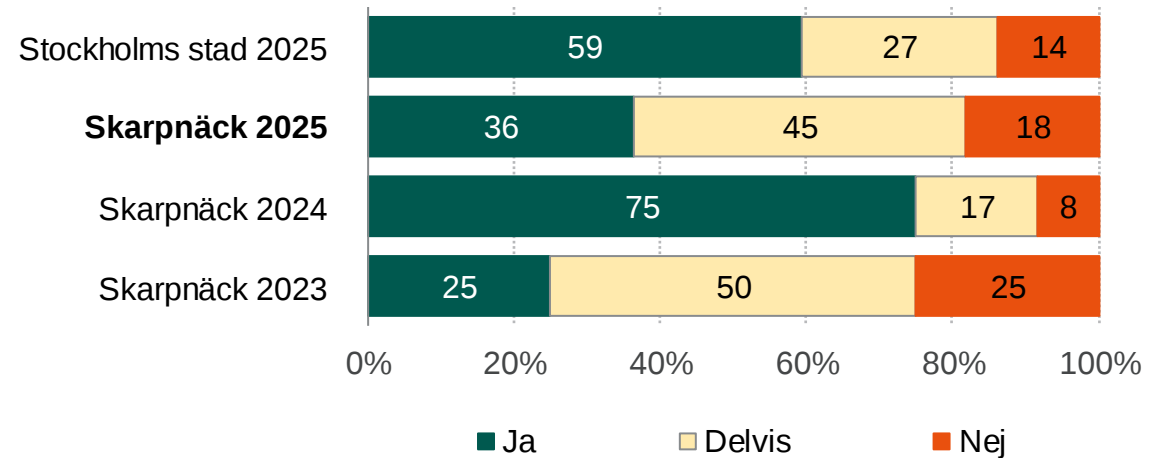


Kontakter med kommunen

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på ett bra
sätt?

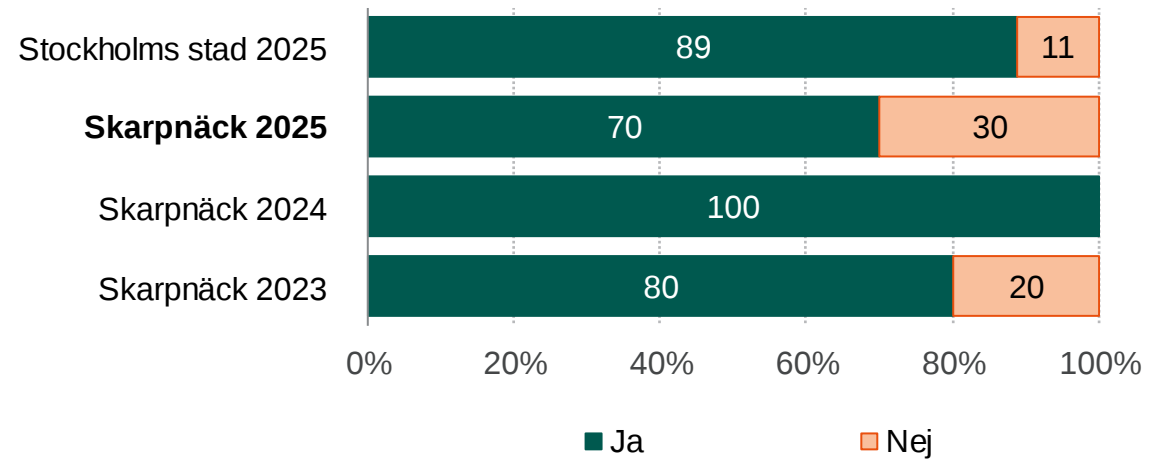


Är handläggarens beslut anpassat
efter dina behov?



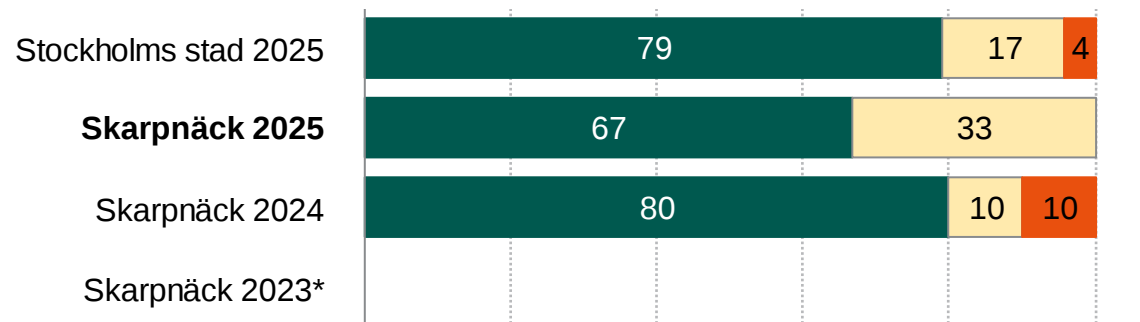
Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är
beviljad?

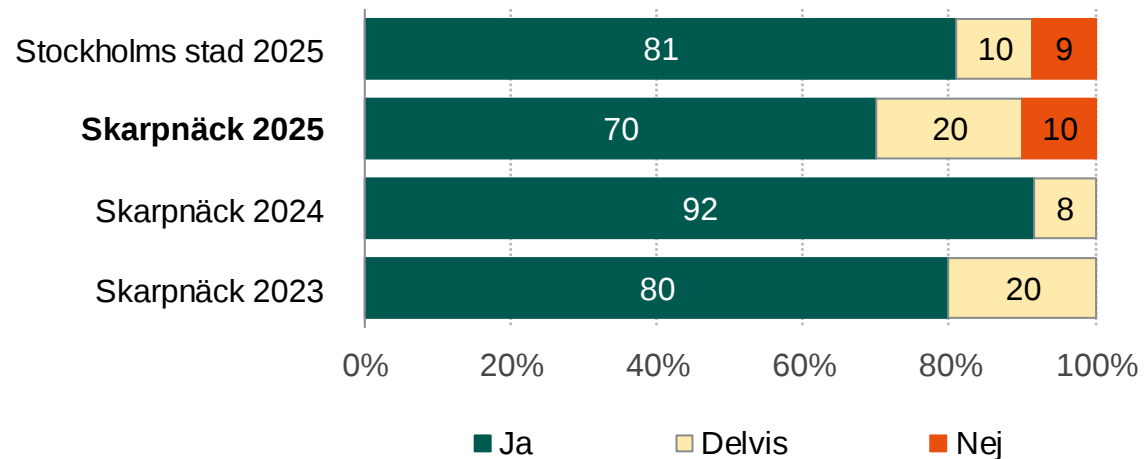


Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som
biståndshandläggaren beslutat
om?



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

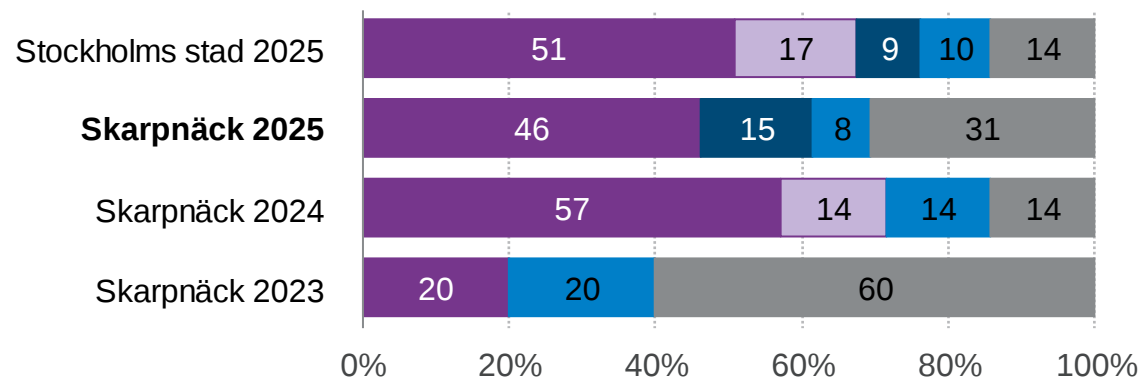


* För få svar.

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

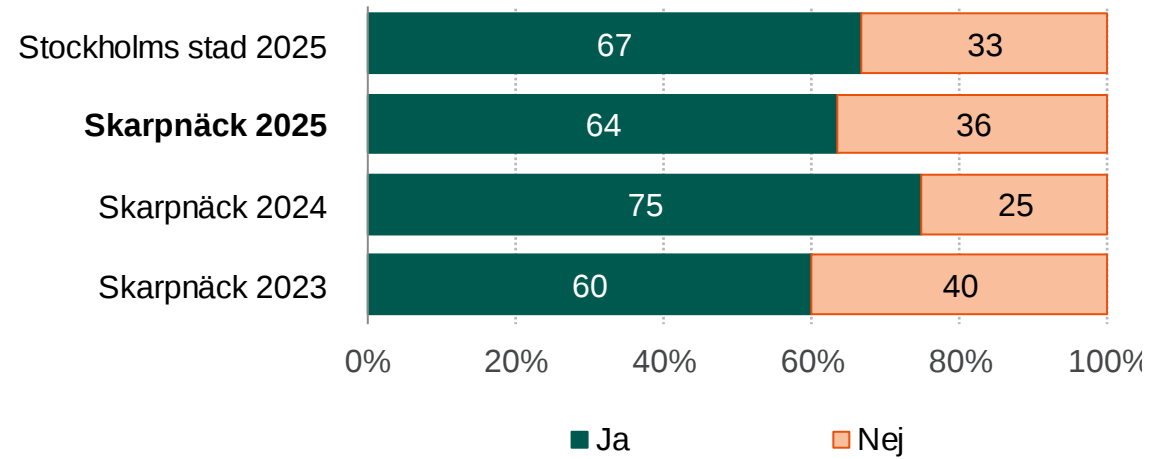
Vem har valt din hemtjänst?



■ 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

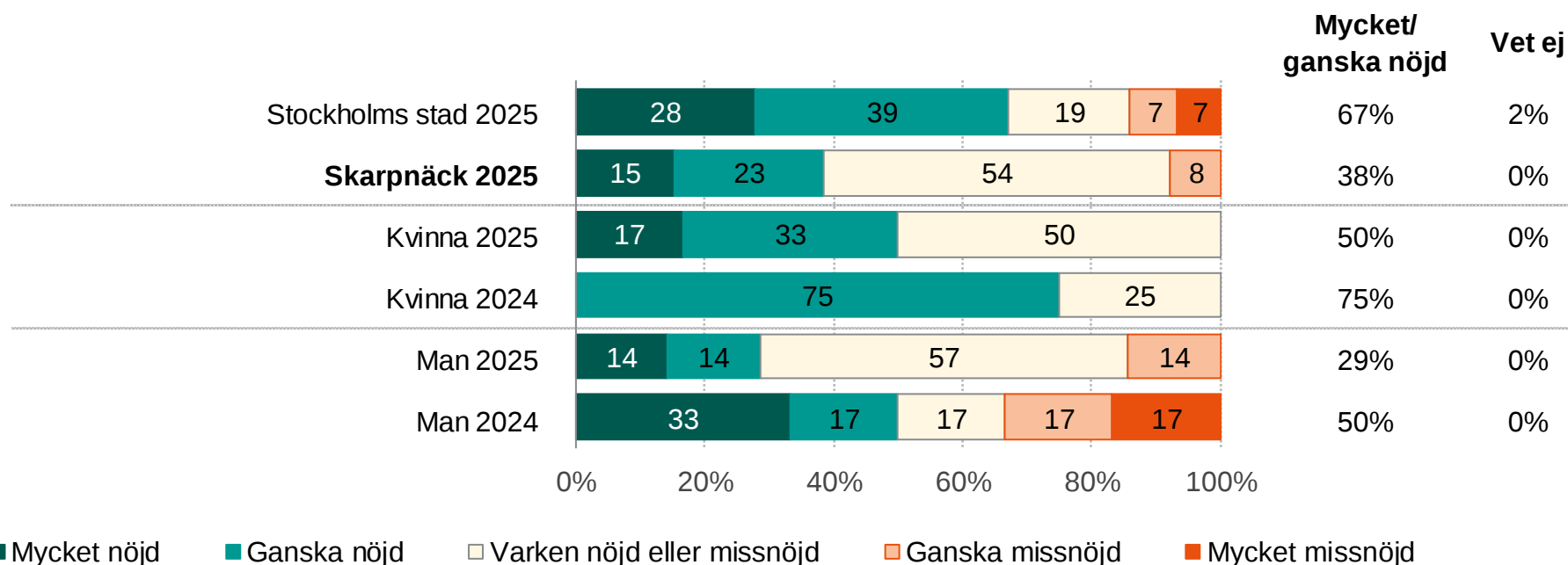
Vet du vart du ska vända dig om
du vill framföra synpunkter eller
klagomål på hemtjänsten?



Resultat per kön

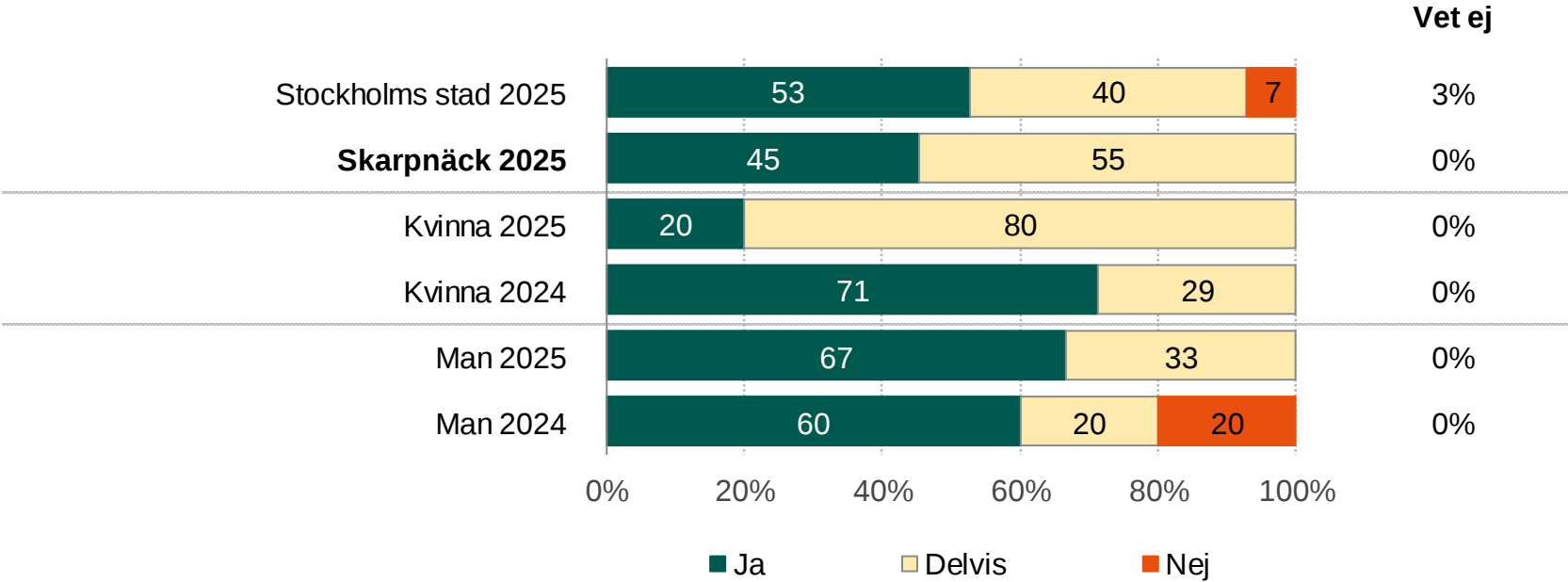
Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



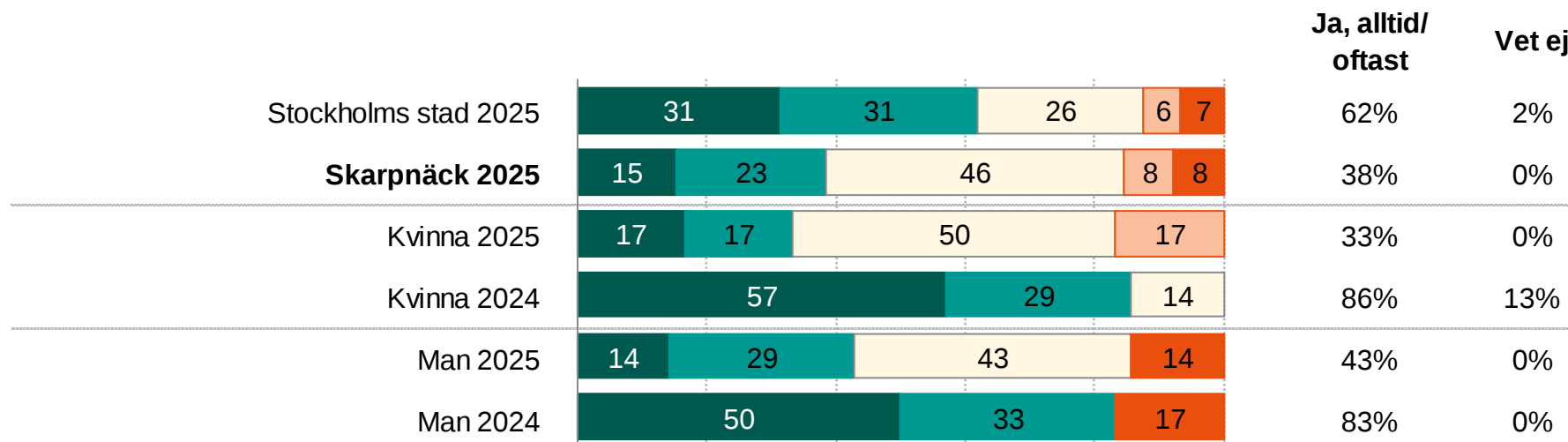
Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina behov
av stöd och hjälp?

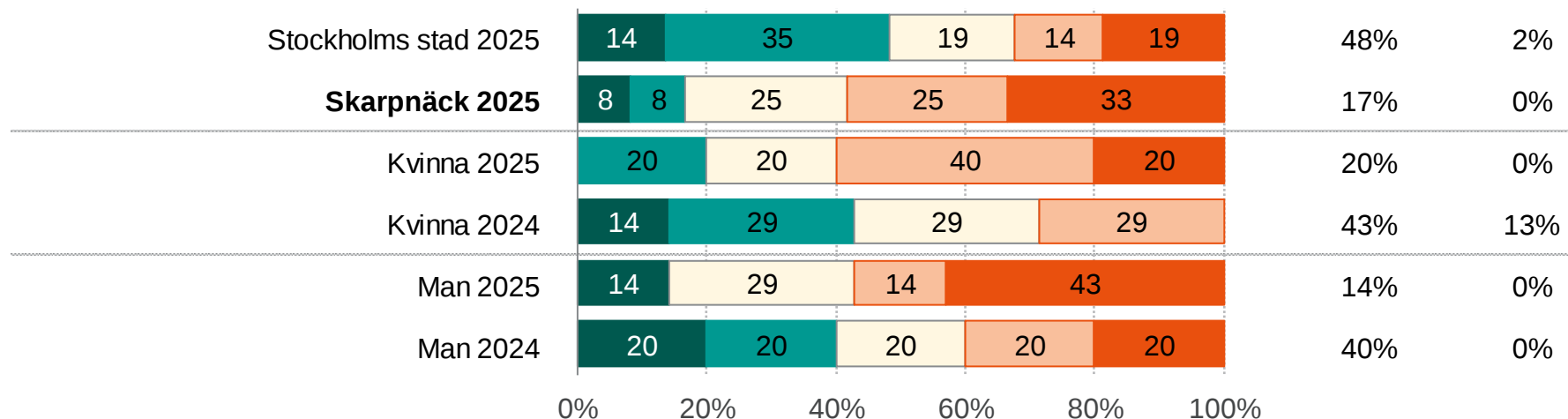


Inflytande

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

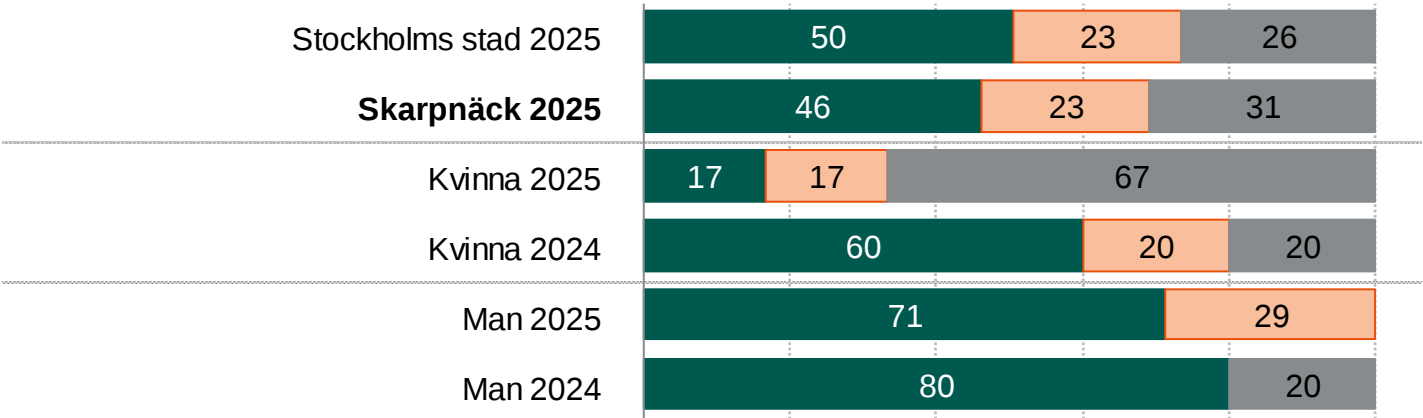


Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



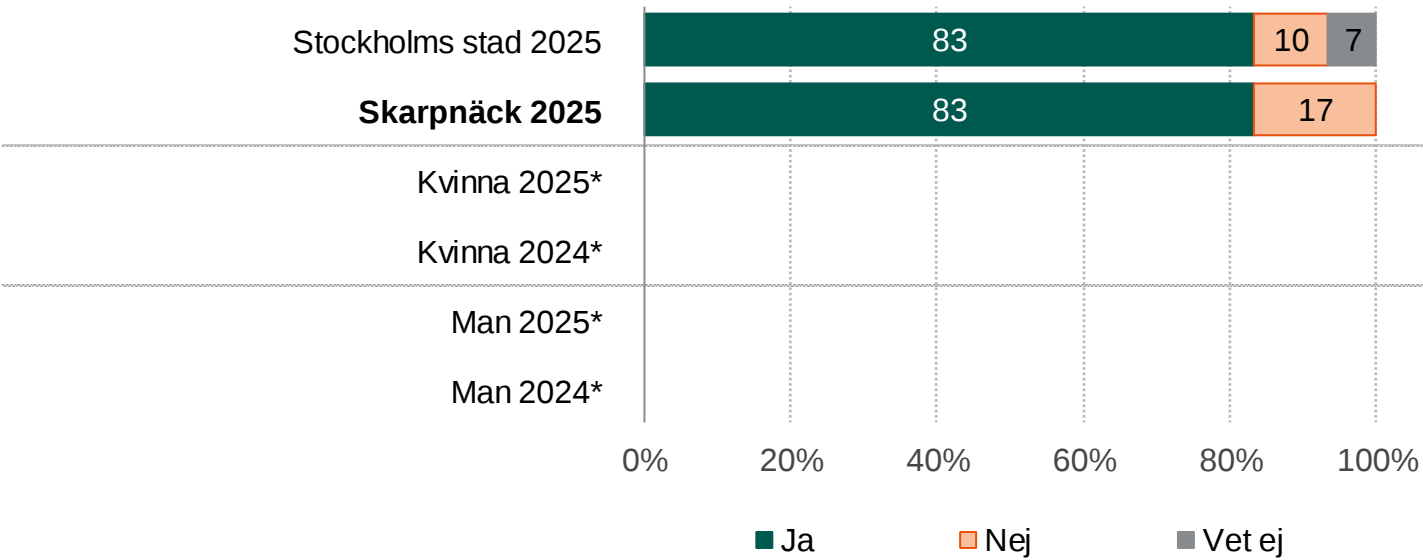
Inflytande

Har du en genomförandeplan?



Om 'Ja' på frågan ovan:

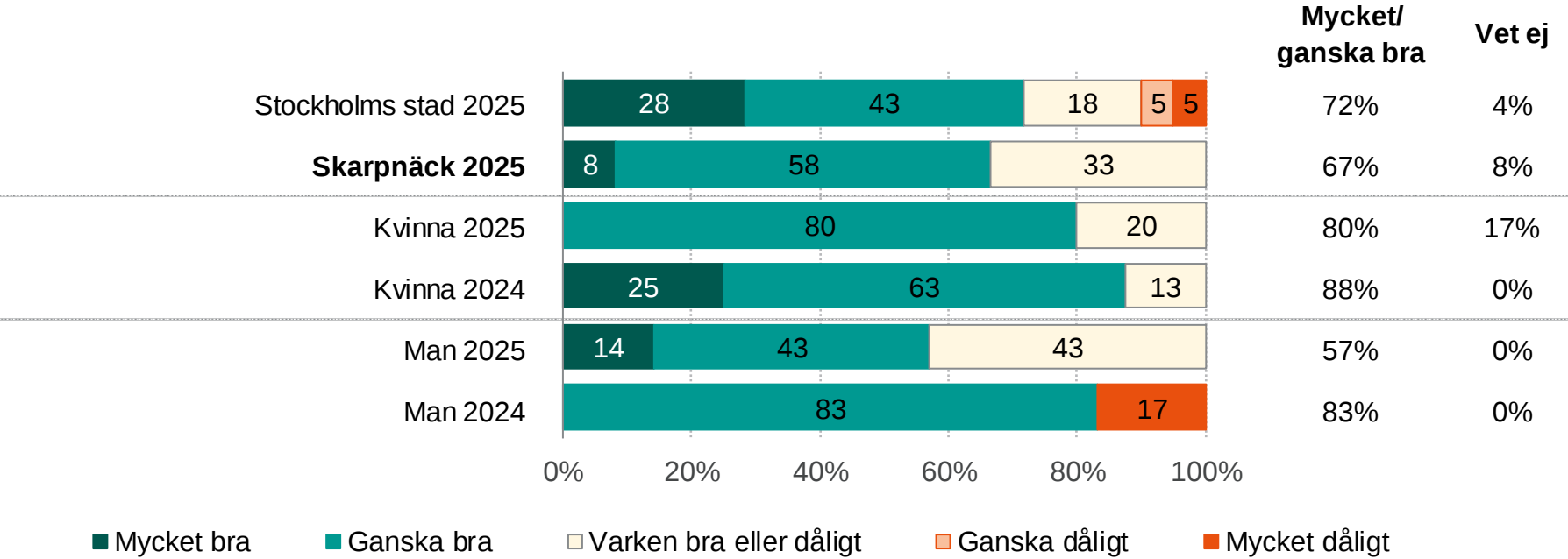
Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



* För få svar.

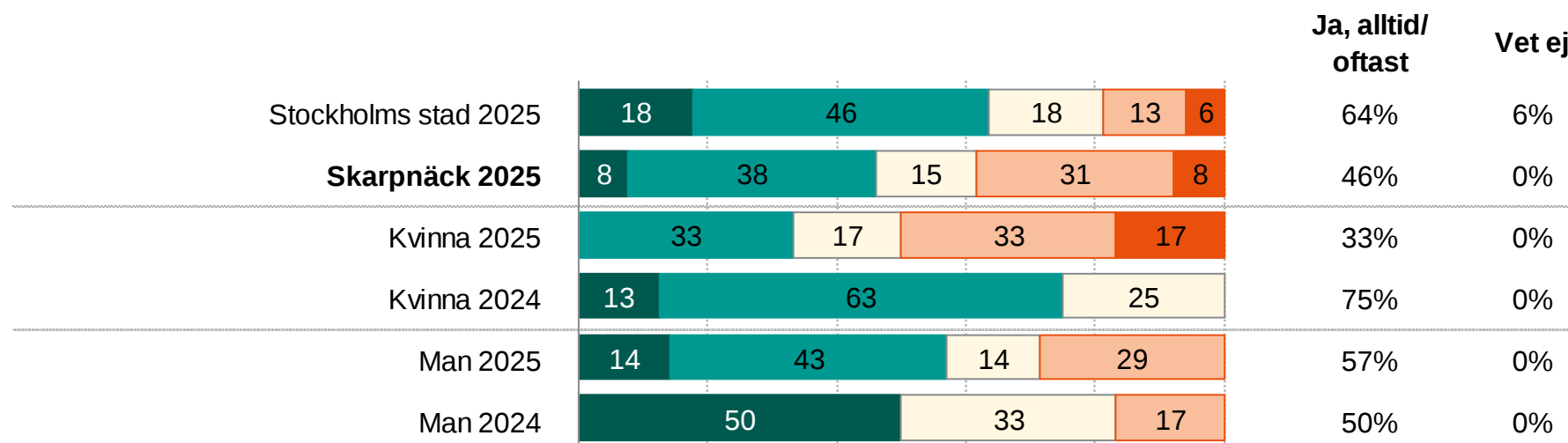
Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

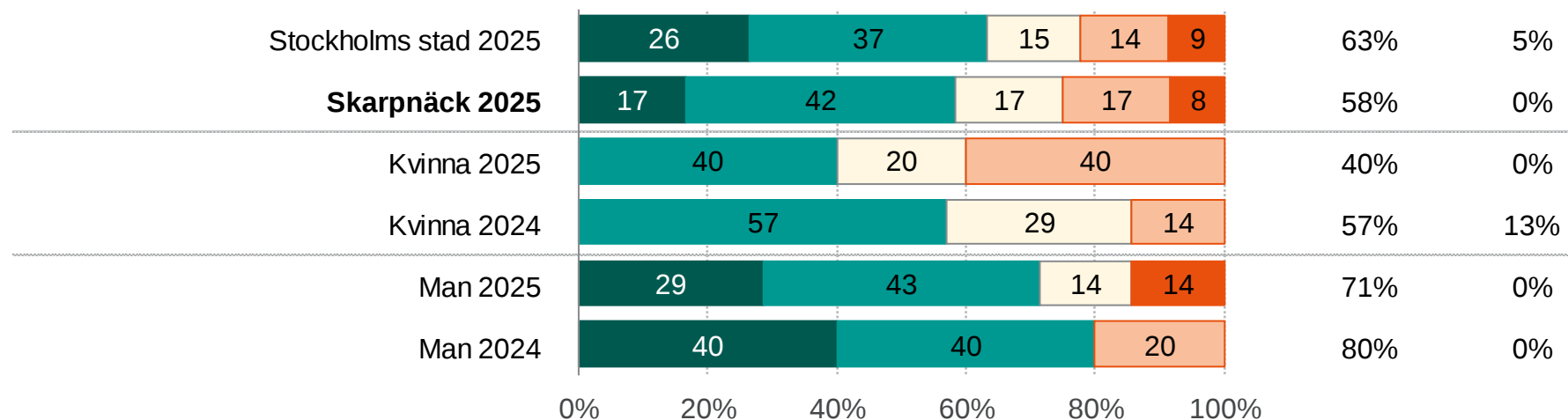


Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?

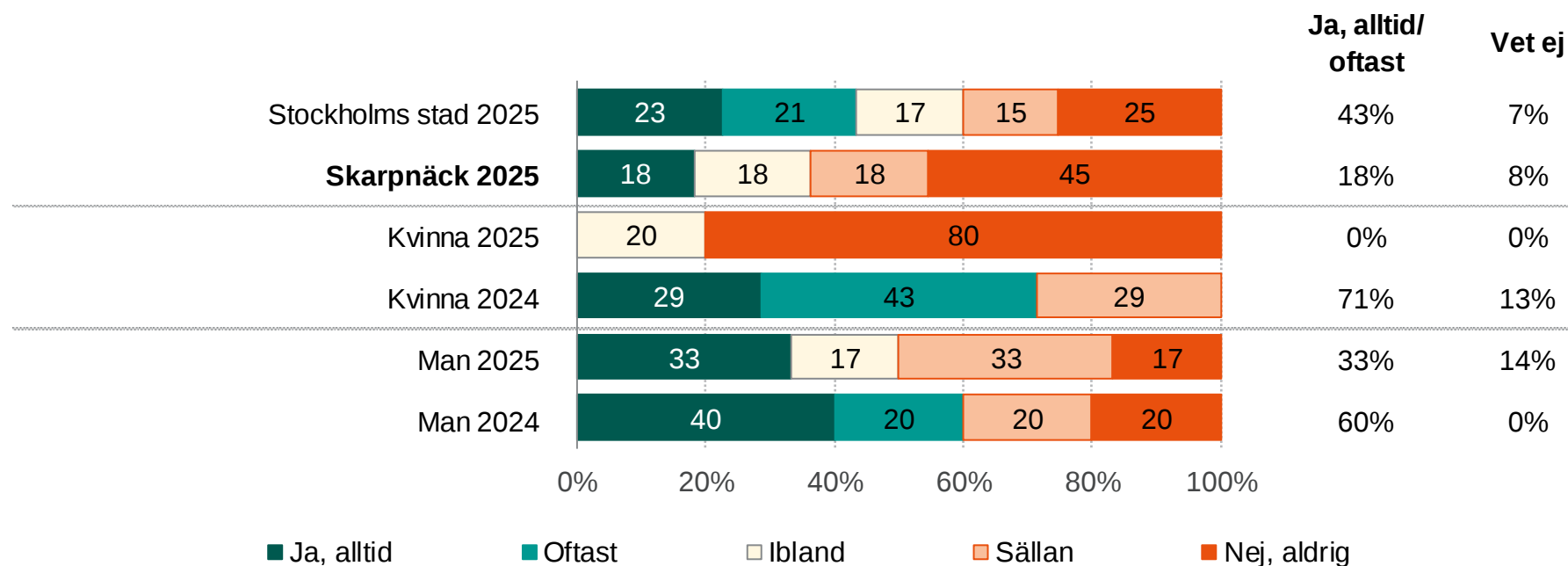


Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?



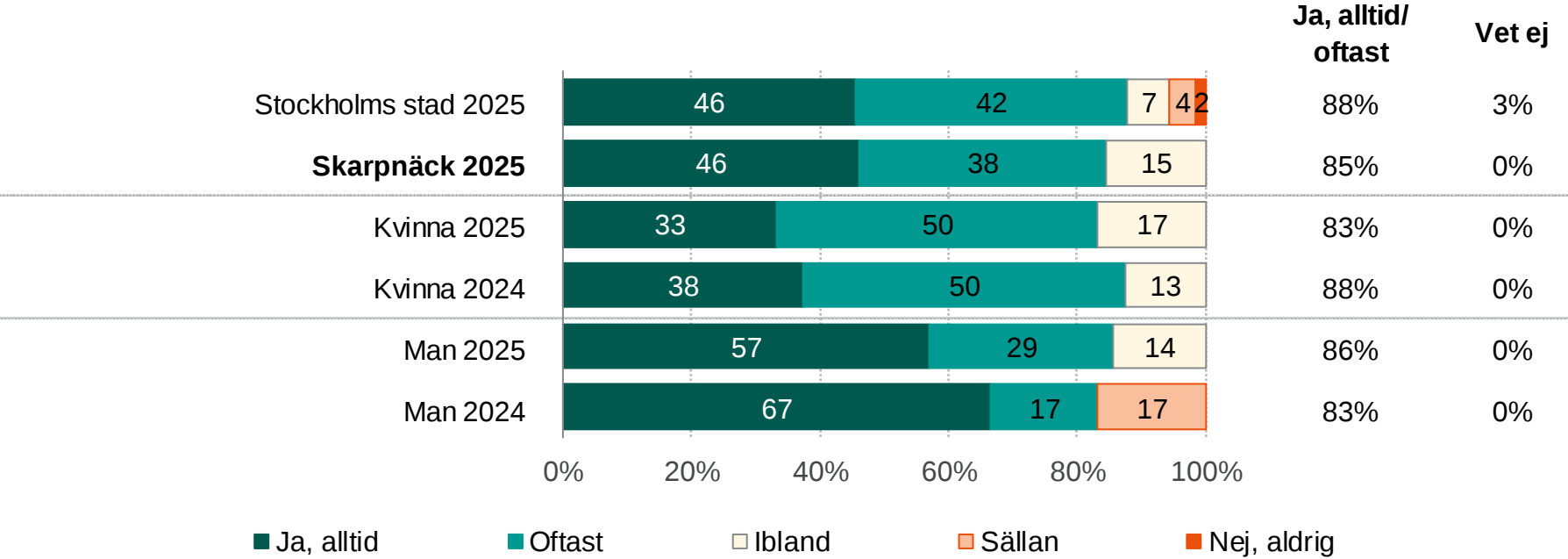
Hjälpens utförande

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



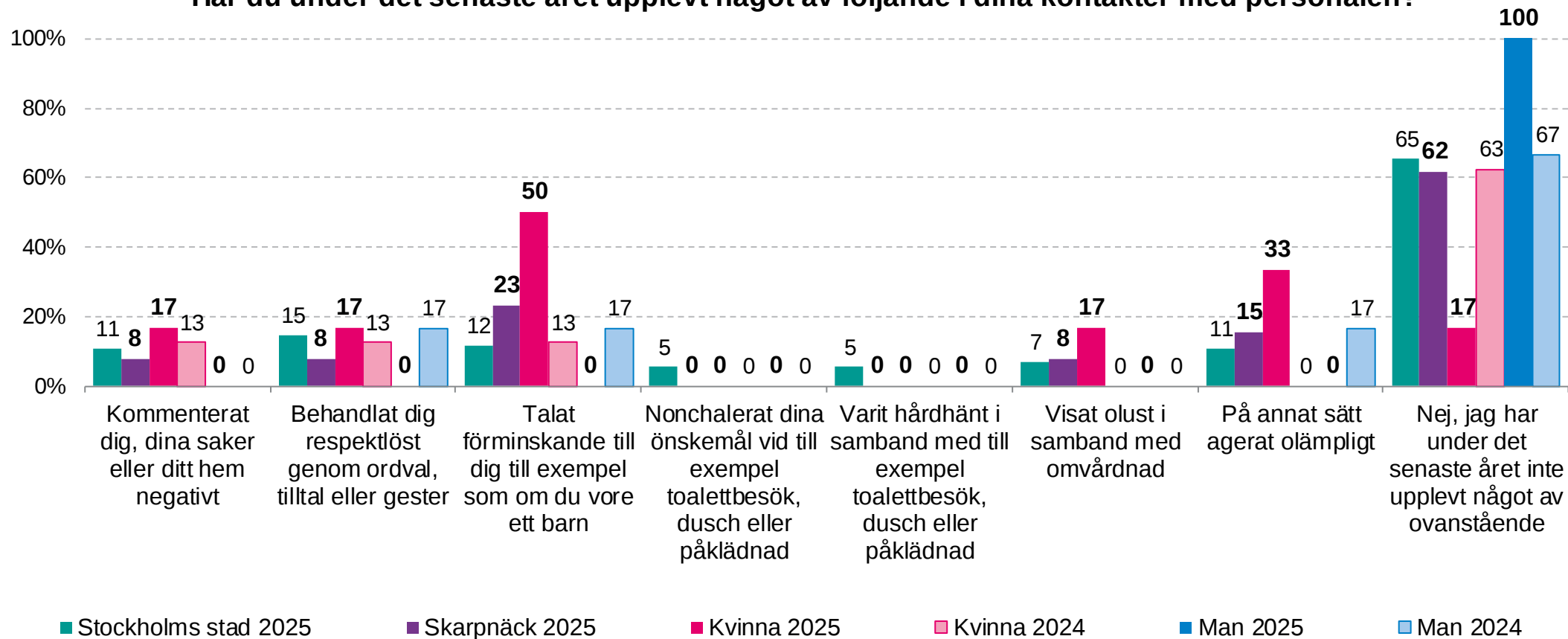
Bemötande

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



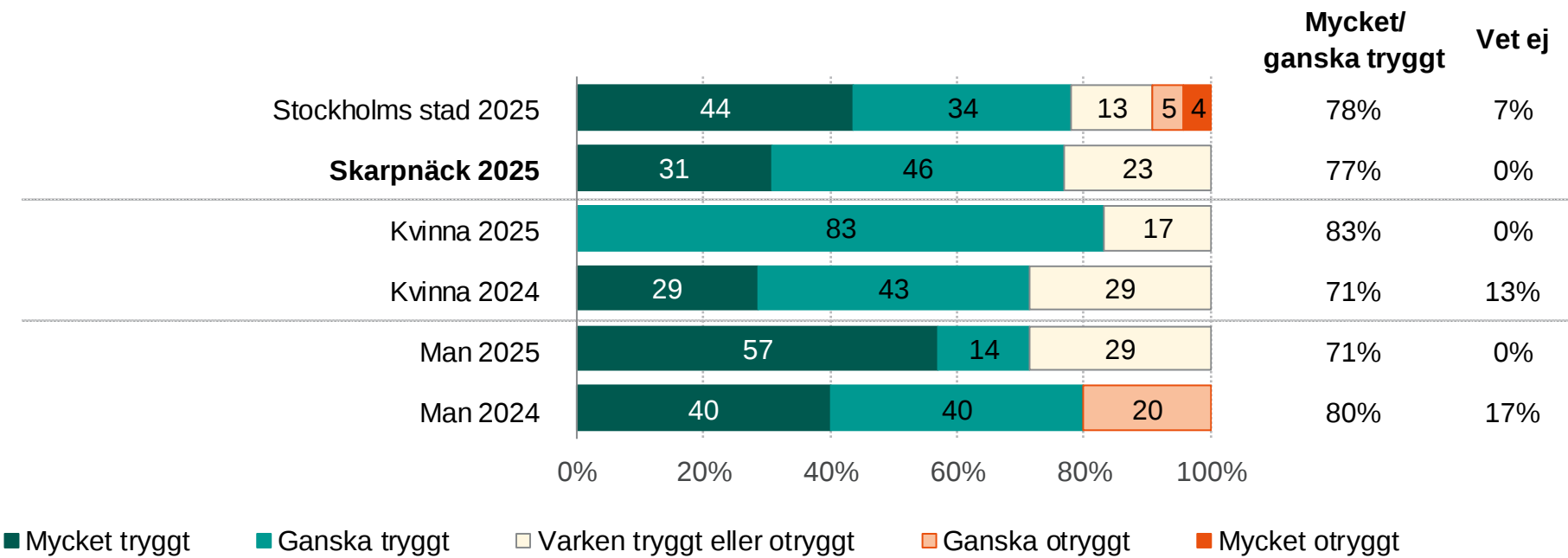
Bemötande

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



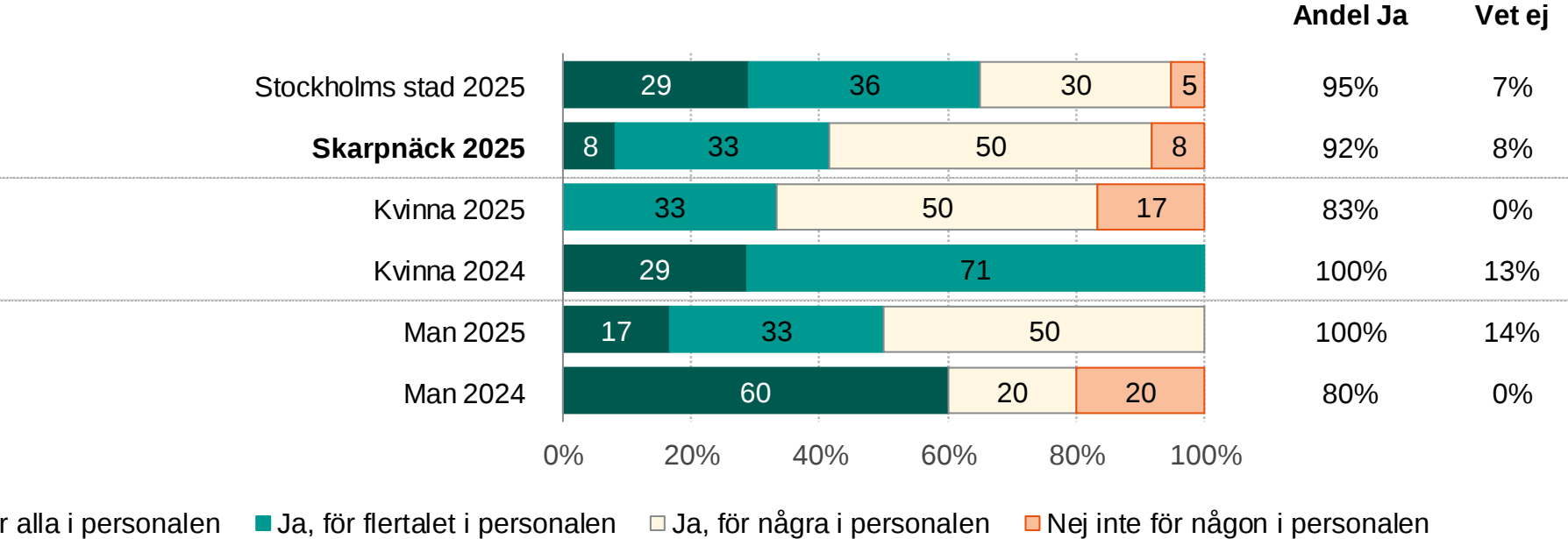
Trygghet

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



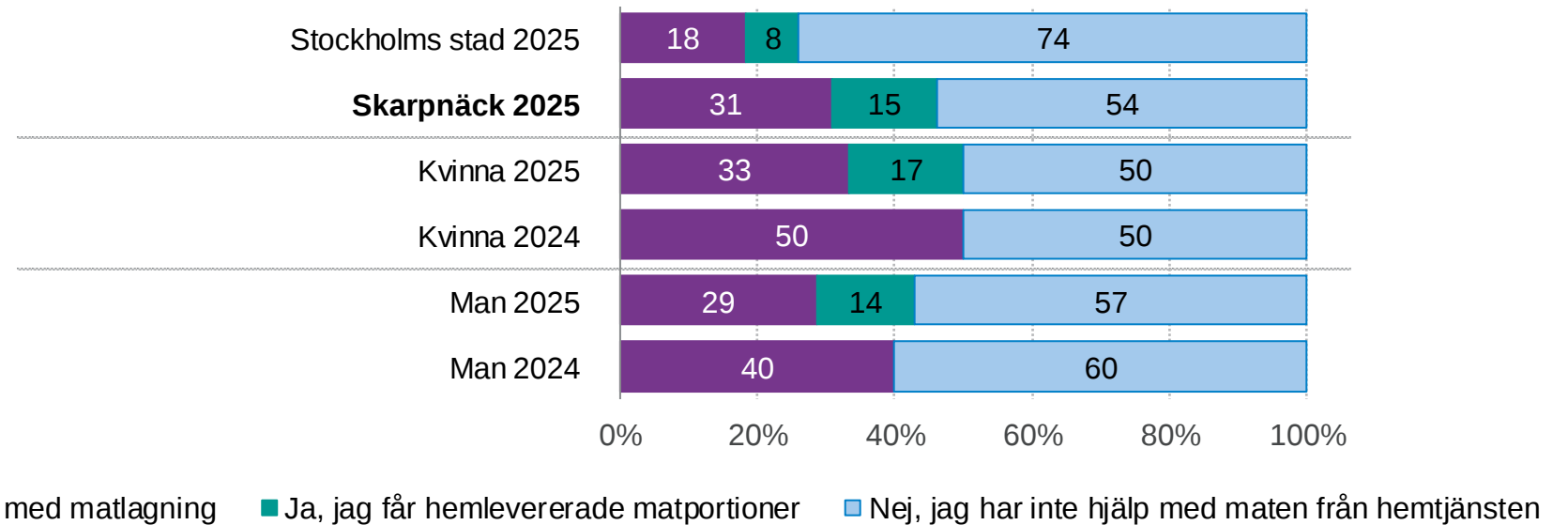
Trygghet

Känner du förtroende för
personalen som kommer hem till
dig?



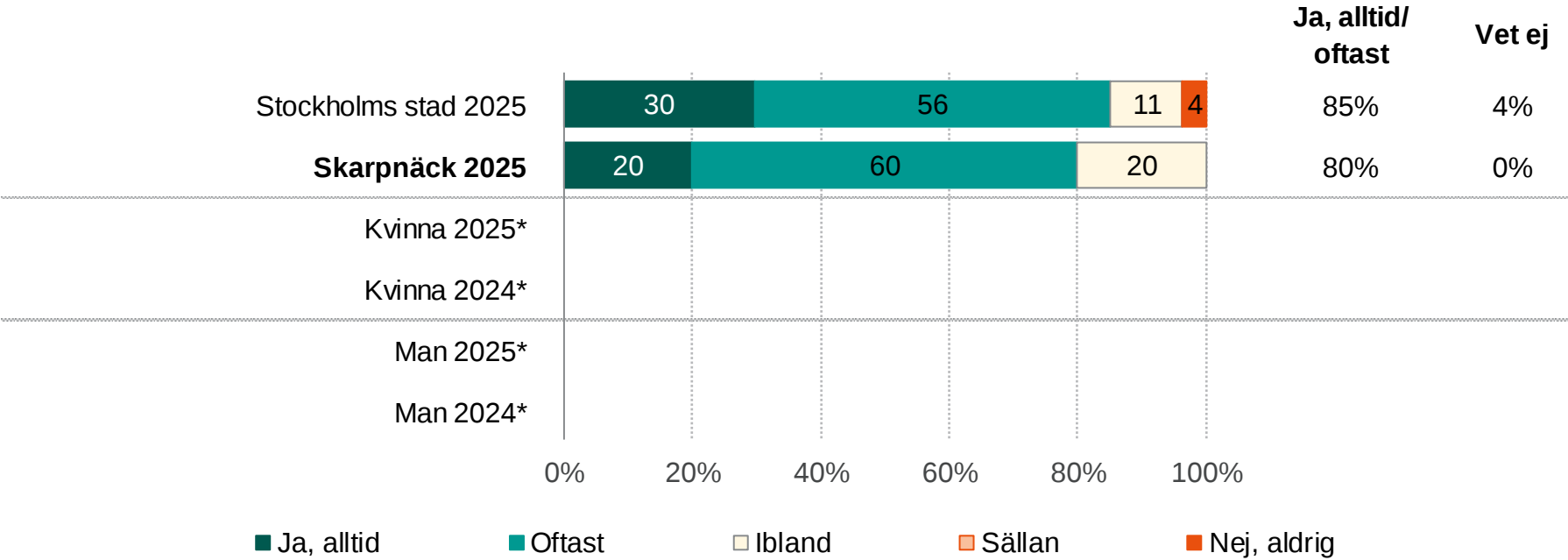
Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



Maten

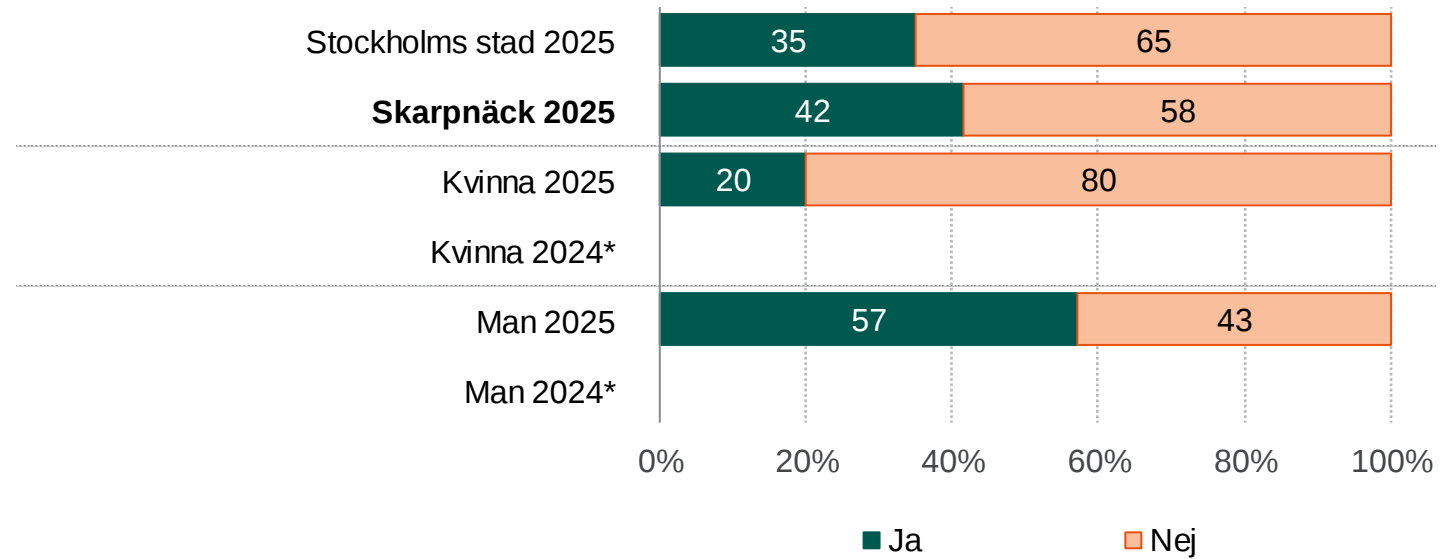
Smakar maten bra?



* För få svar.

Aktiviteter

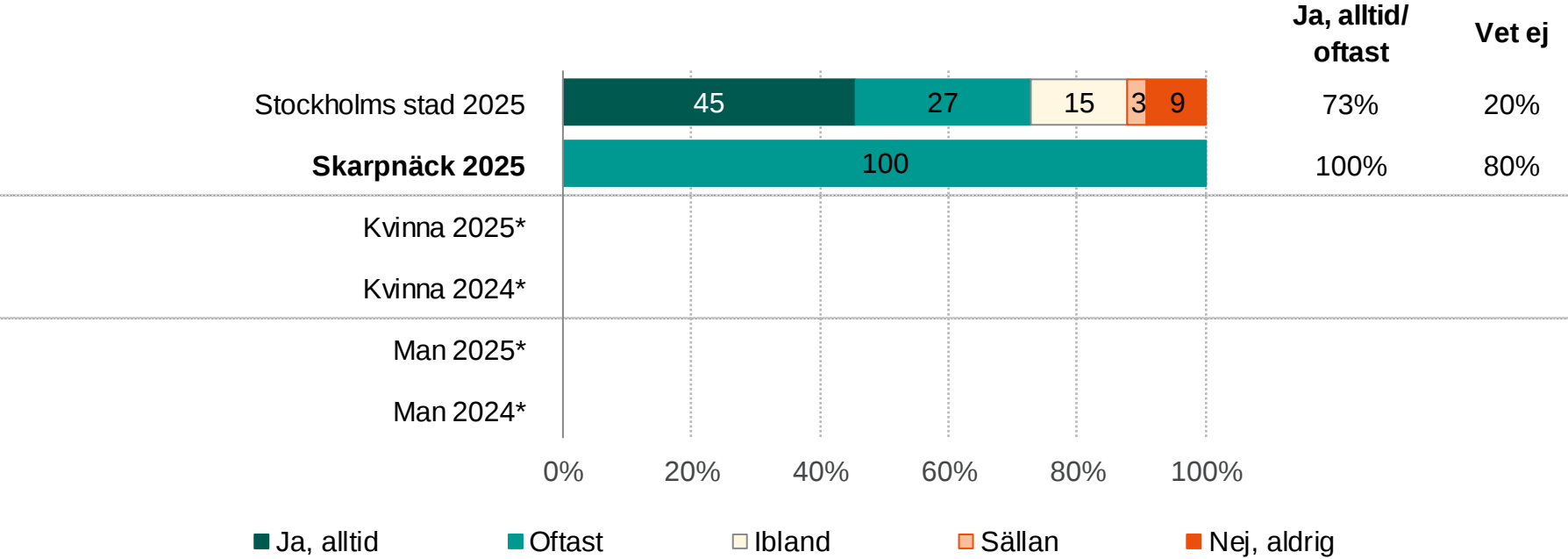
Är du beviljad promenad eller utevistelse?



* För få svar.

Aktiviteter

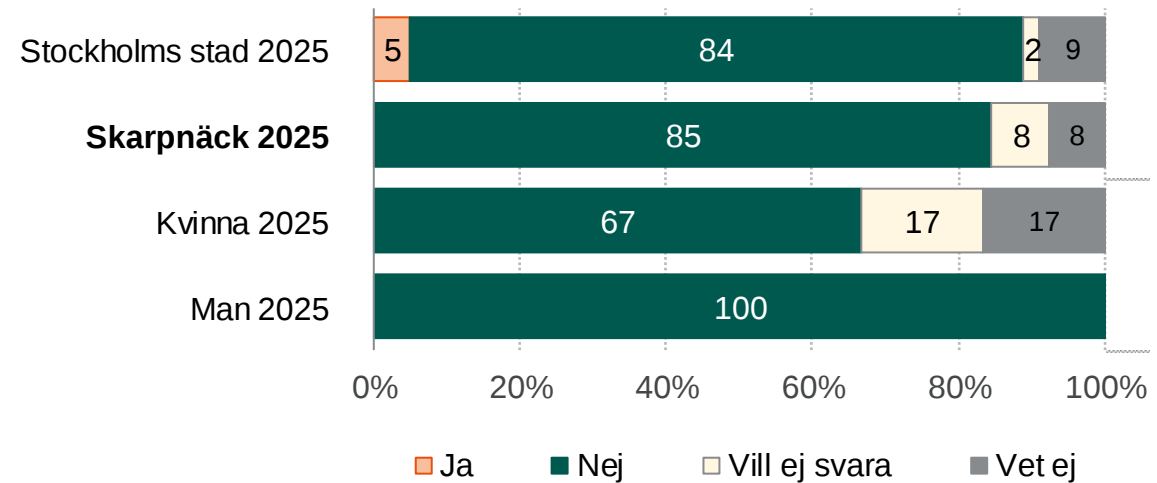
Är du nöjd med promenaderna och
eller utevistelserna?



* För få svar.

Diskriminering

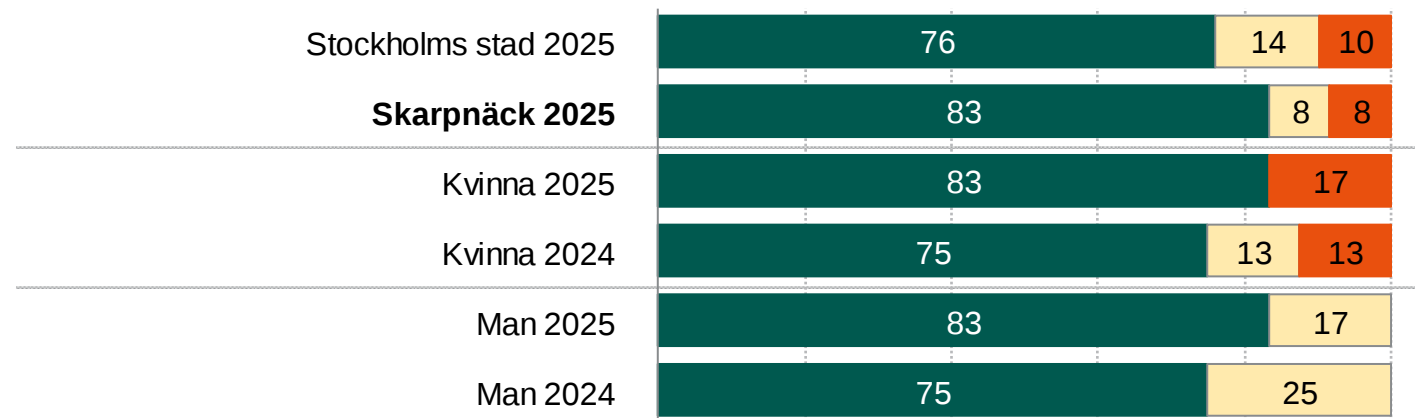
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?



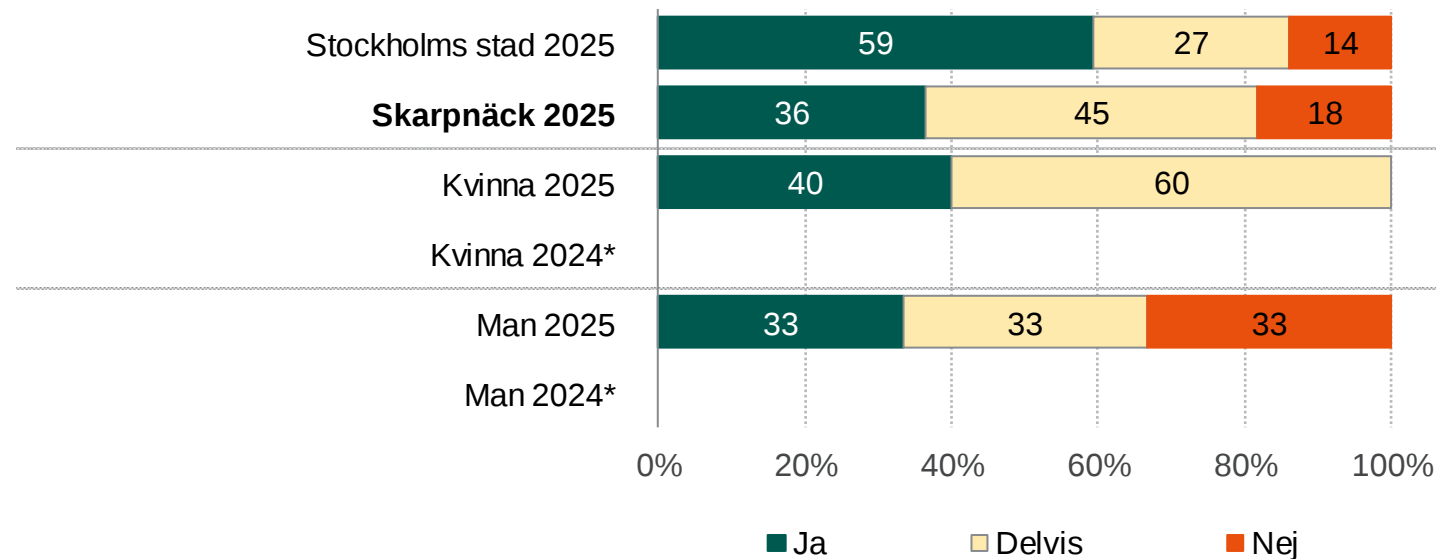
* För få svar.

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på ett bra
sätt?



Är handläggarens beslut anpassat
efter dina behov?



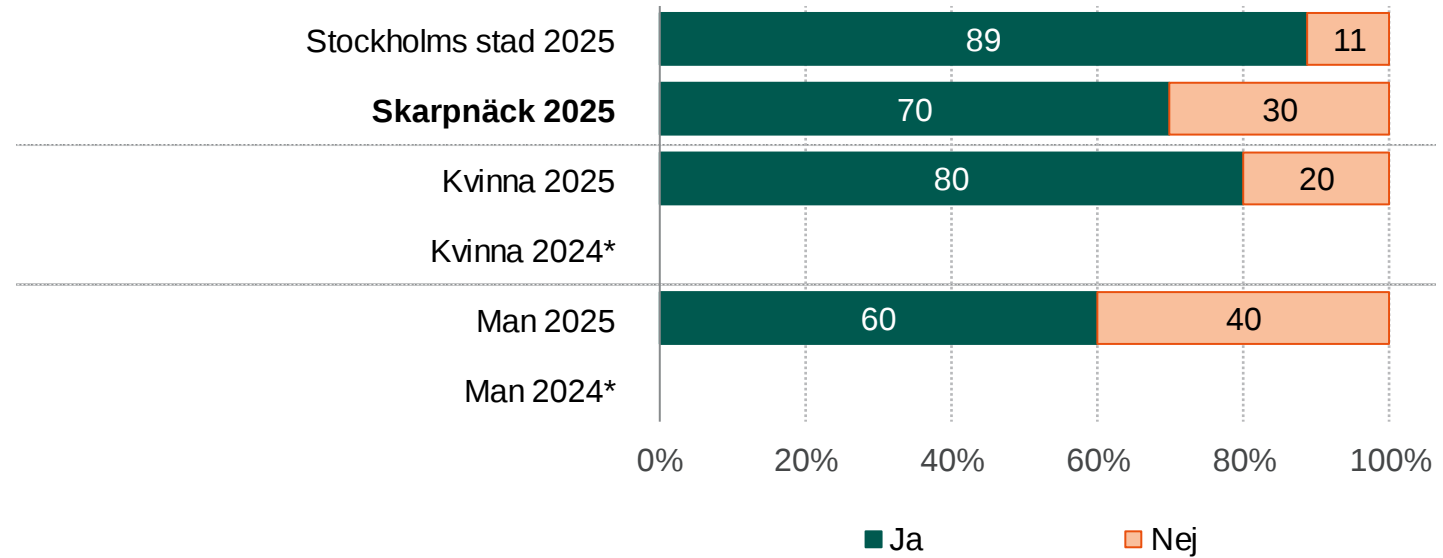
0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Ja ■ Delvis ■ Nej

* För få svar.

Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?



* För få svar.

Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som
biståndshandläggaren beslutat
om?

Stockholms stad 2025

Skarpnäck 2025

Kvinna 2025*

Kvinna 2024*

Man 2025*

Man 2024*

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

Stockholms stad 2025

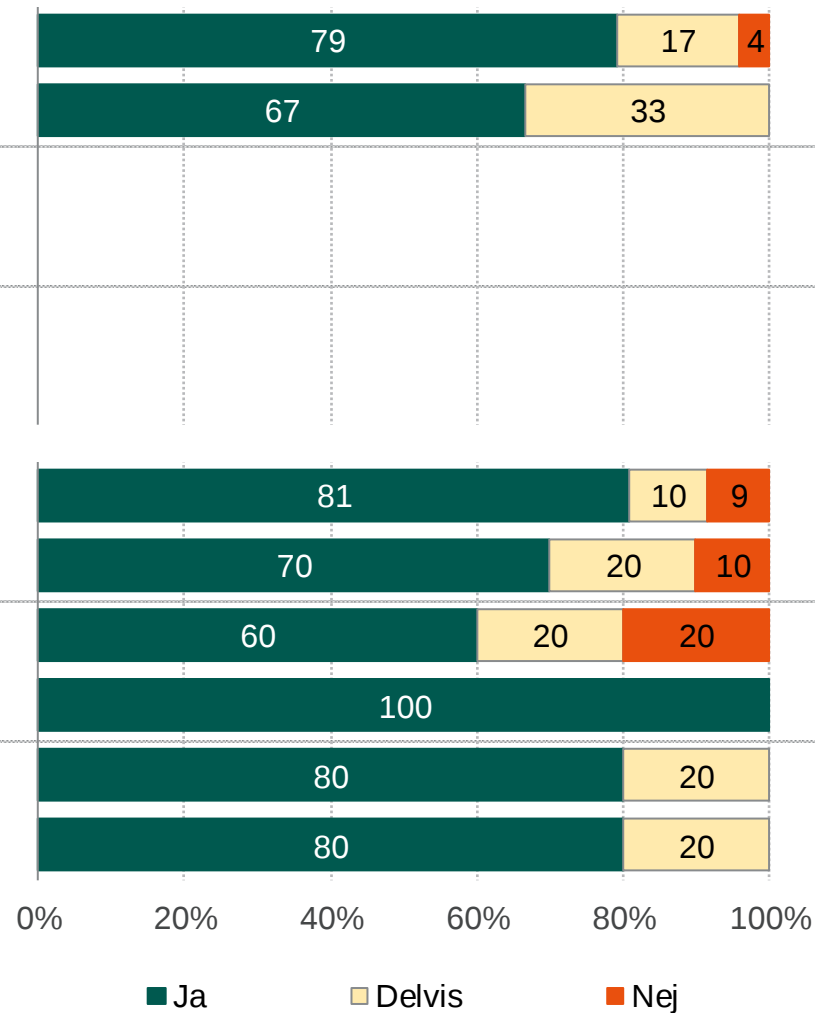
Skarpnäck 2025

Kvinna 2025

Kvinna 2024

Man 2025

Man 2024

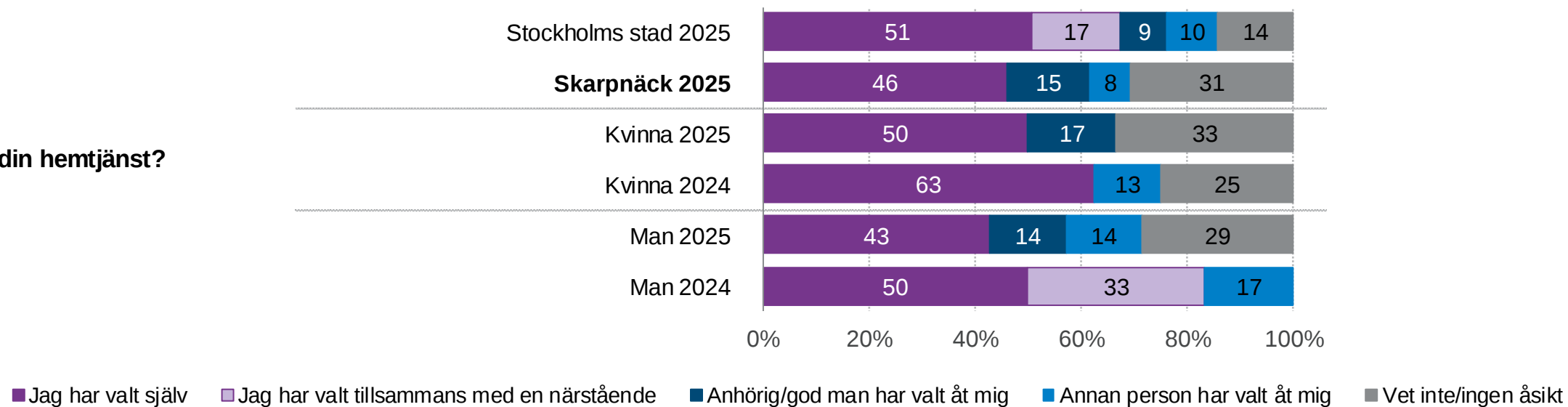


* För få svar.

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

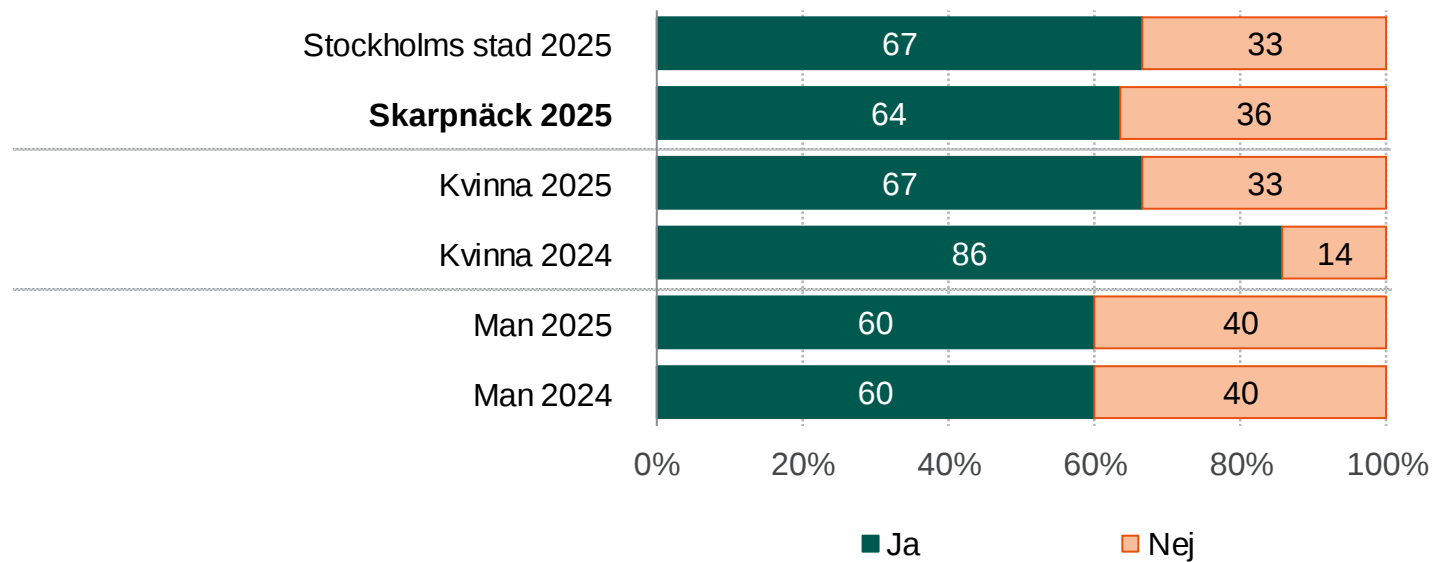
Kontakter med kommunen

Vem har valt din hemtjänst?



Kontakter med kommunen

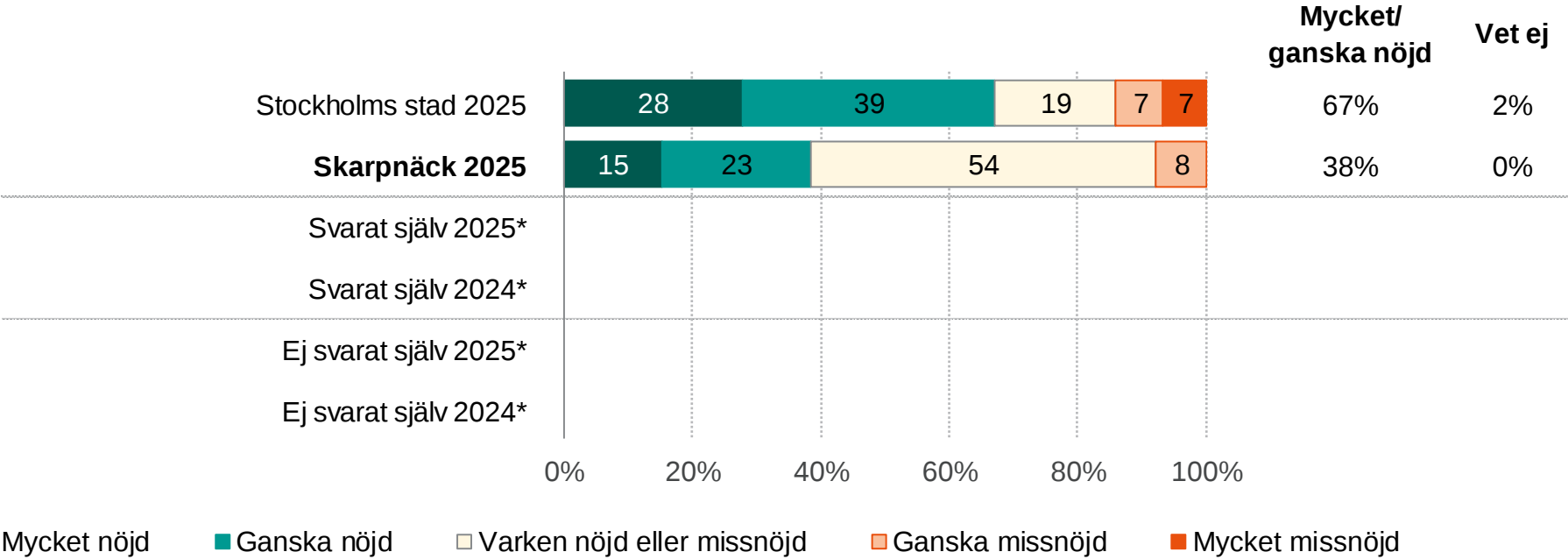
Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?



Resultat per svarsmetod

Hemtjänsten i sin helhet

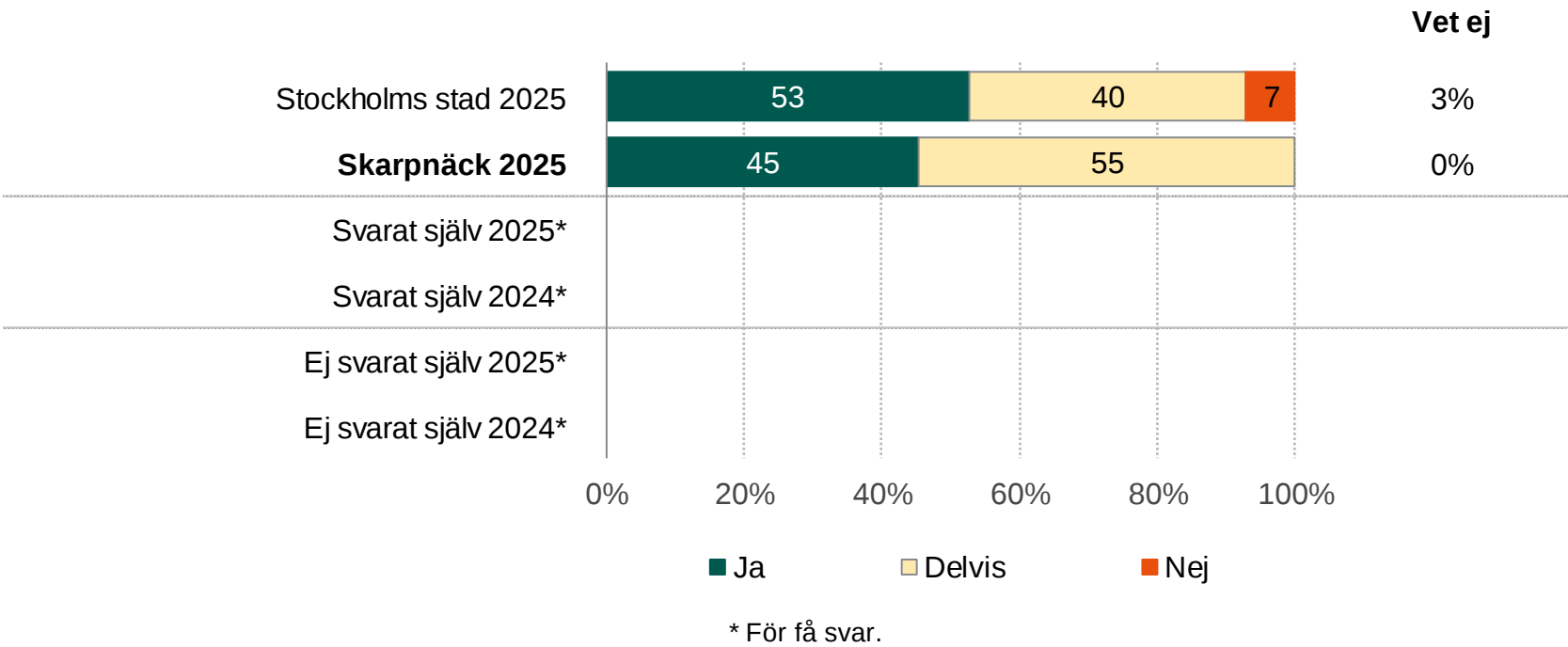
Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



* För få svar.

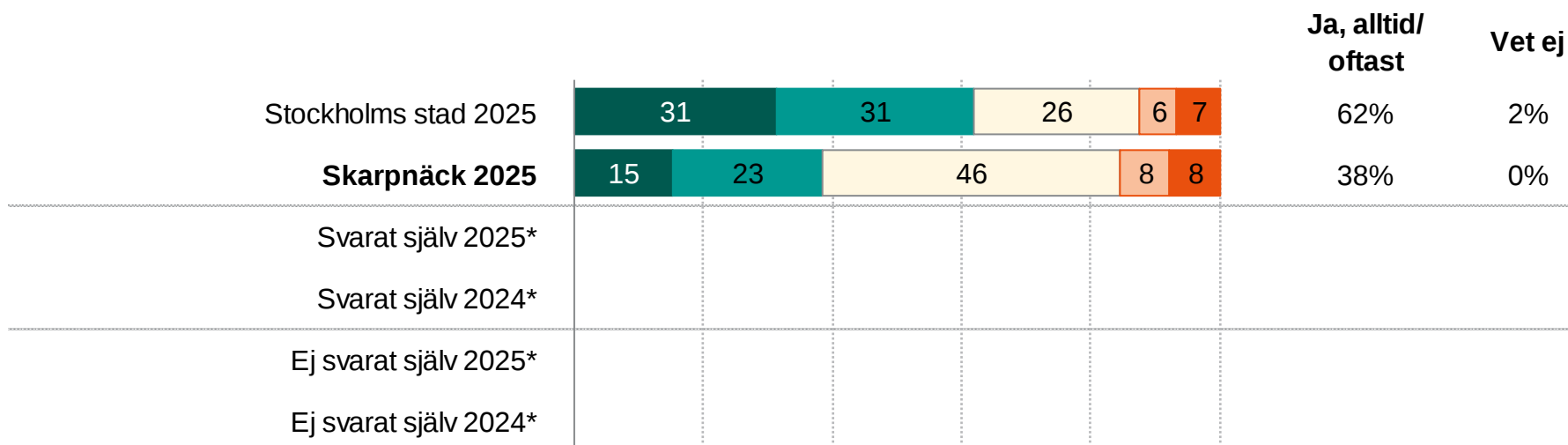
Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina behov
av stöd och hjälp?

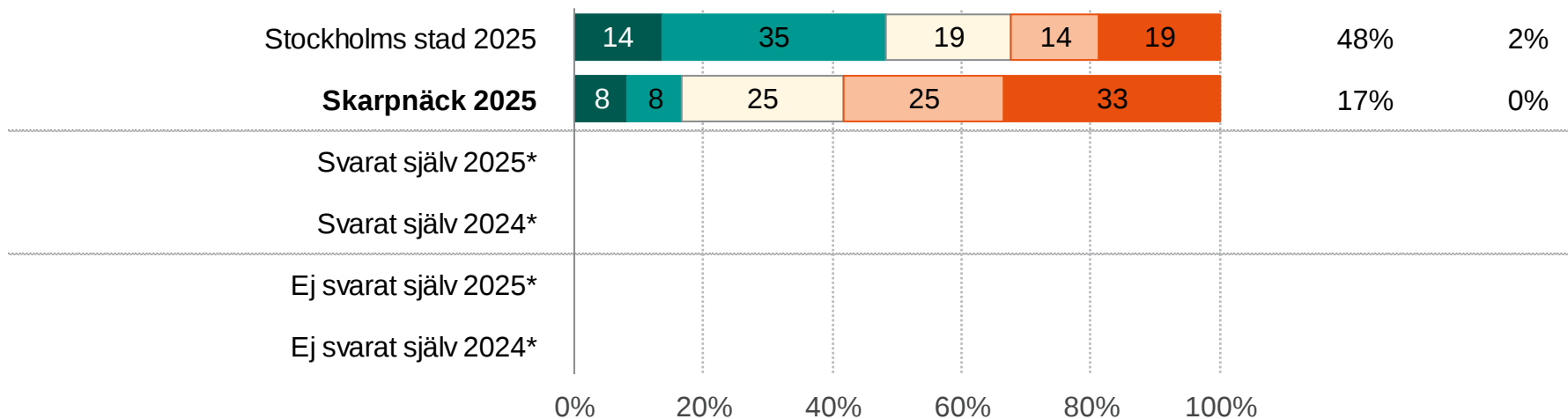


Inflytande

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



Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



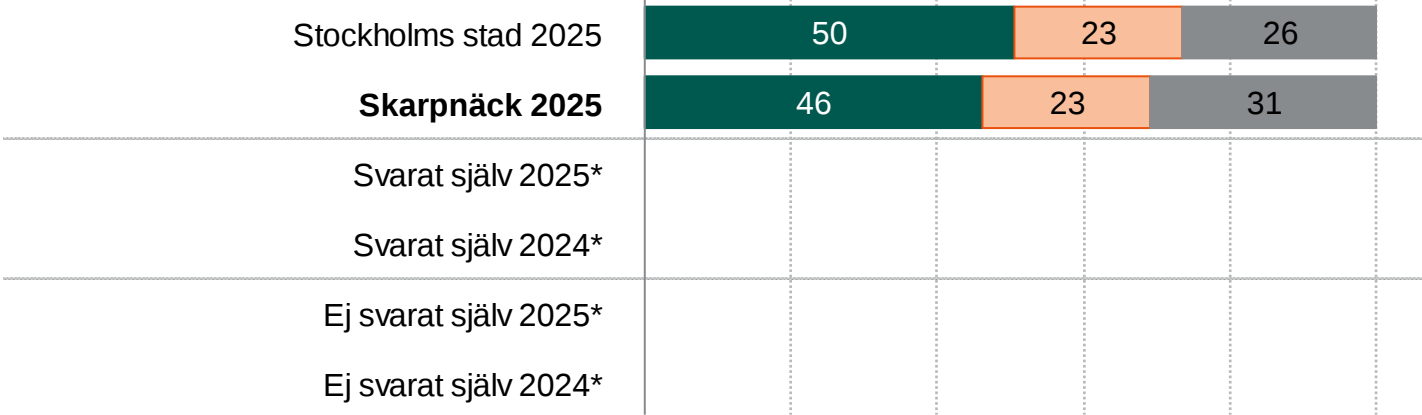
0% 20% 40% 60% 80% 100%

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

* För få svar.

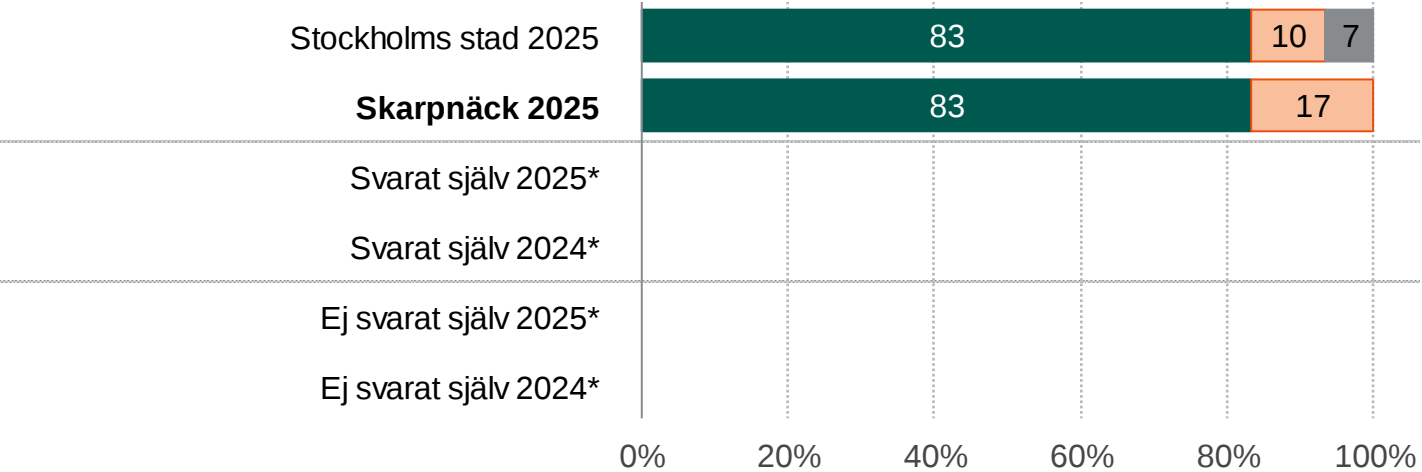
Inflytande

Har du en genomförandeplan?



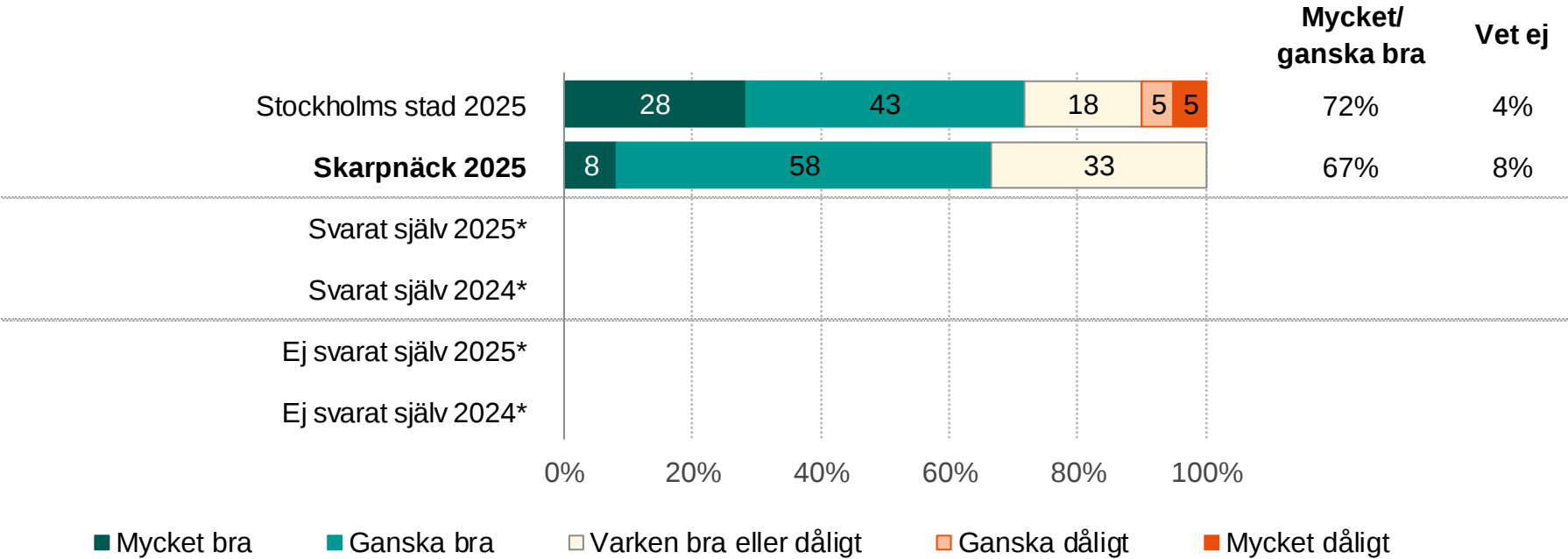
Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



Hjälpens utförande

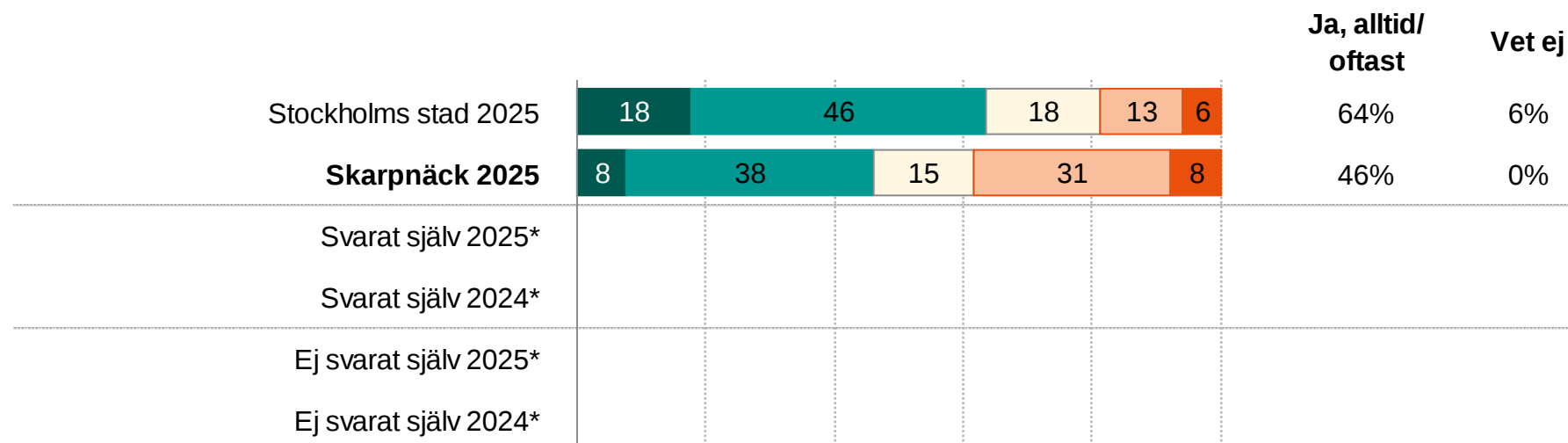
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



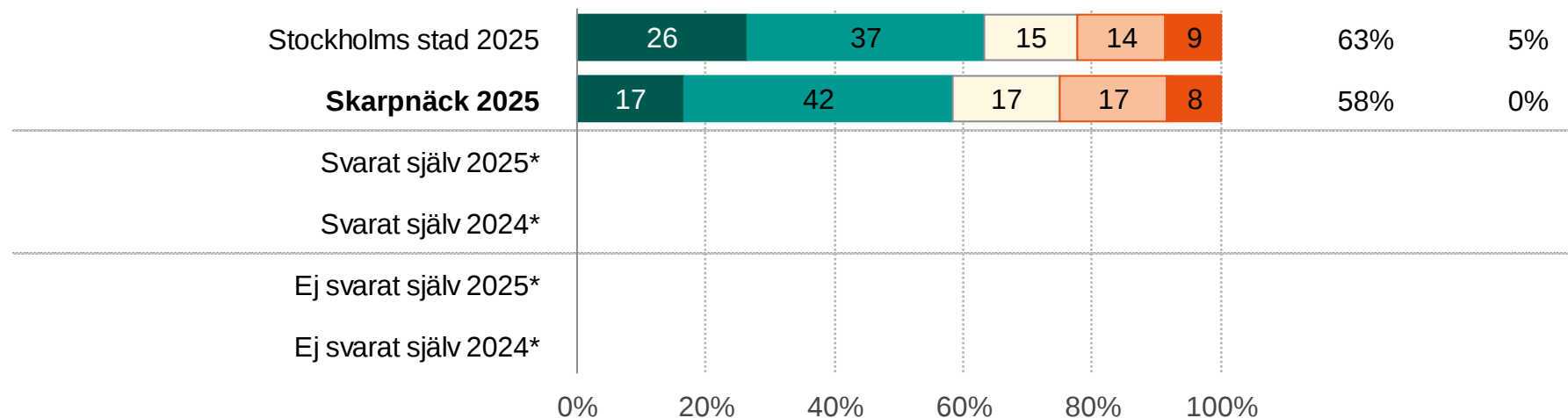
* För få svar.

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

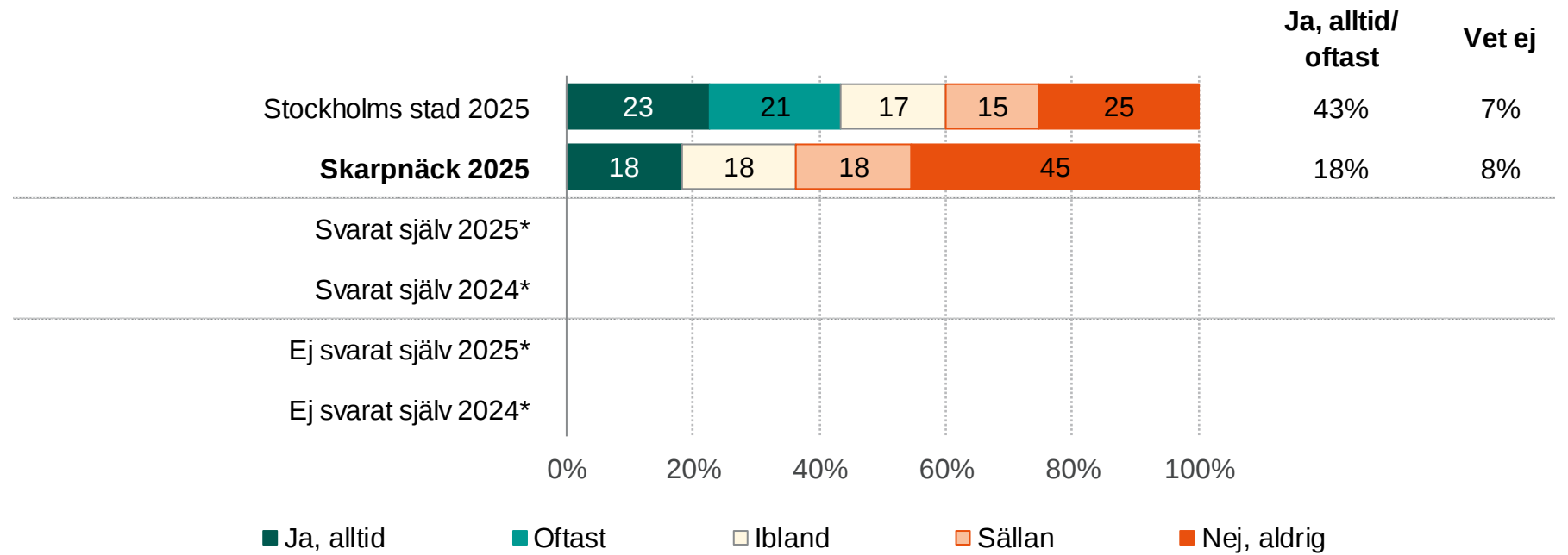
■ Sällan

■ Nej, aldrig

* För få svar.

Hjälpens utförande

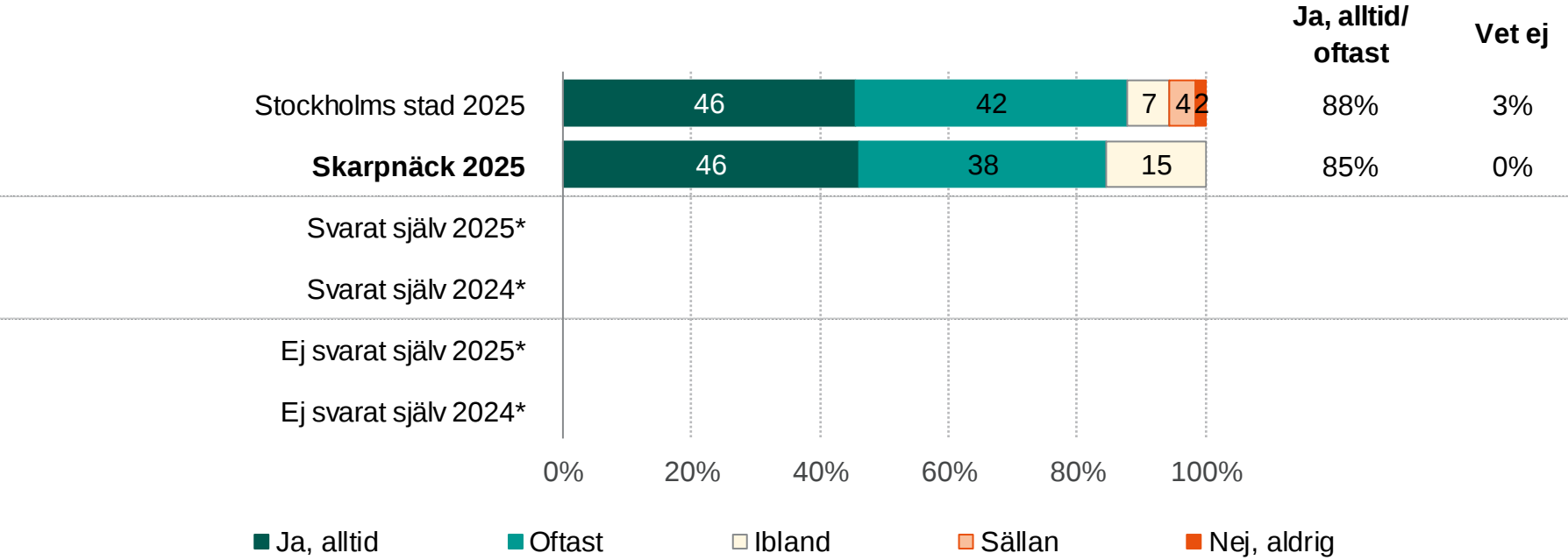
Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?
(T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)



* För få svar.

Bemötande

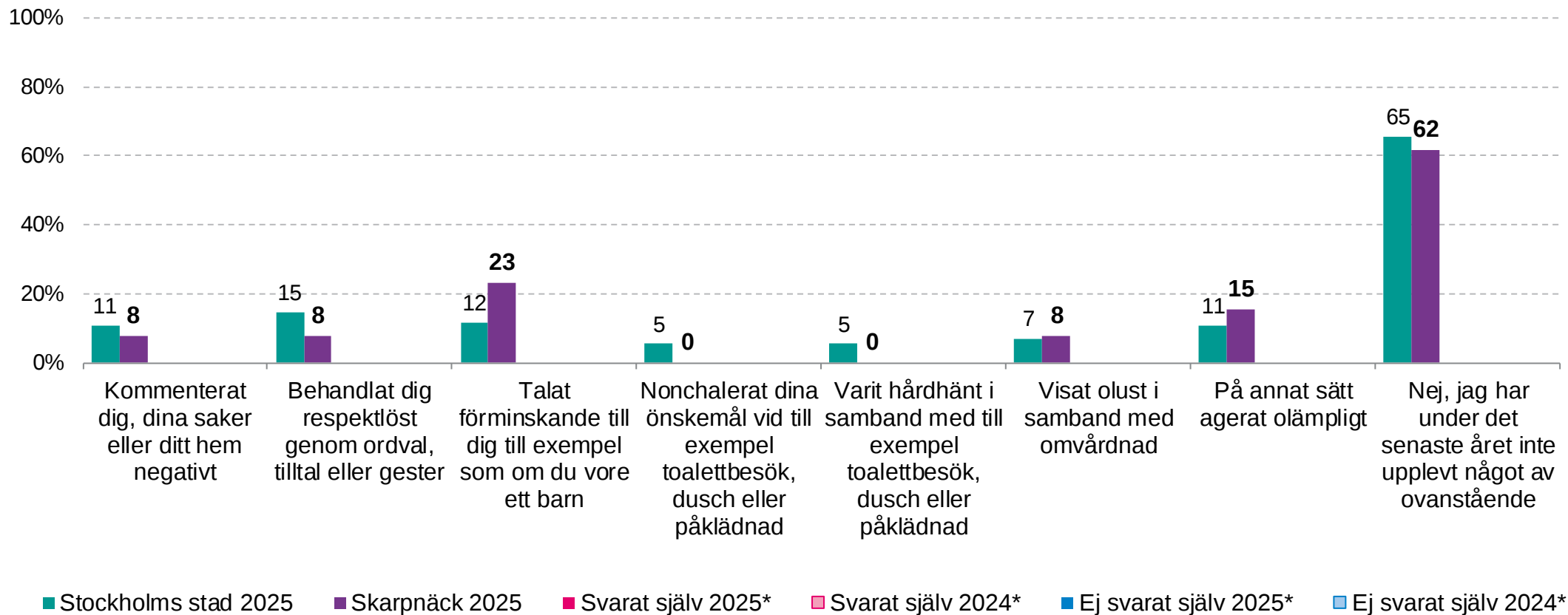
Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



* För få svar.

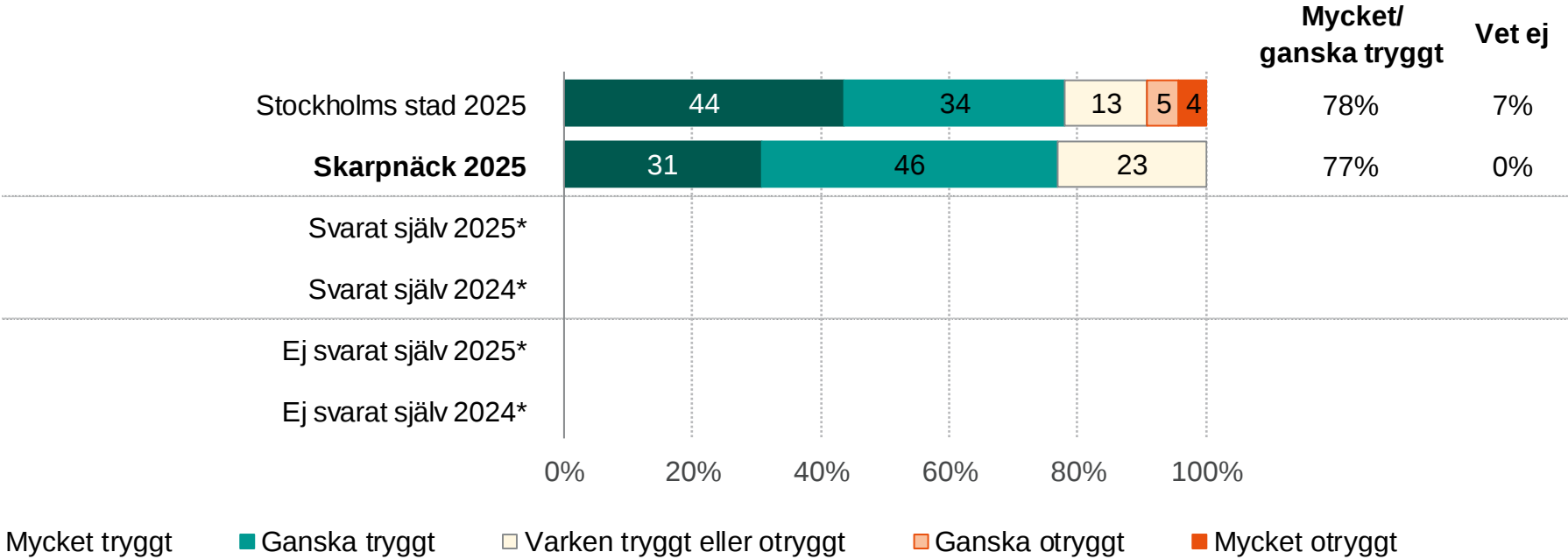
Bemötande

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



Trygghet

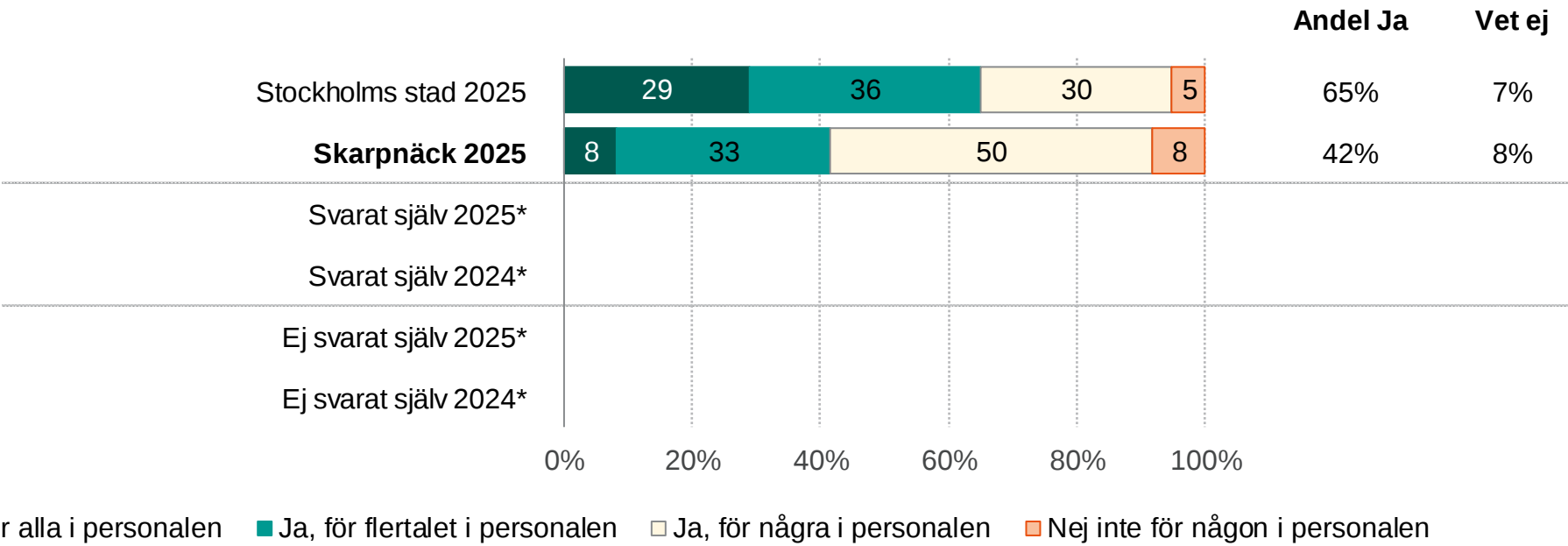
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



* För få svar.

Trygghet

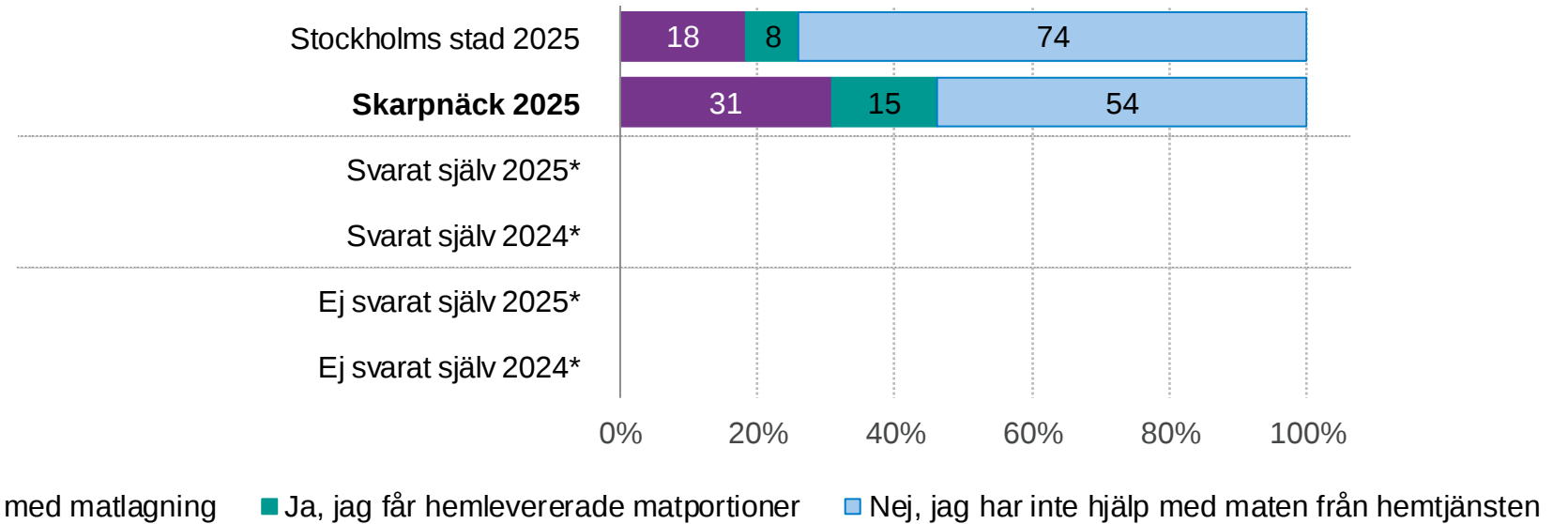
Känner du förtroende för
personalen som kommer hem till
dig?



* För få svar.

Maten

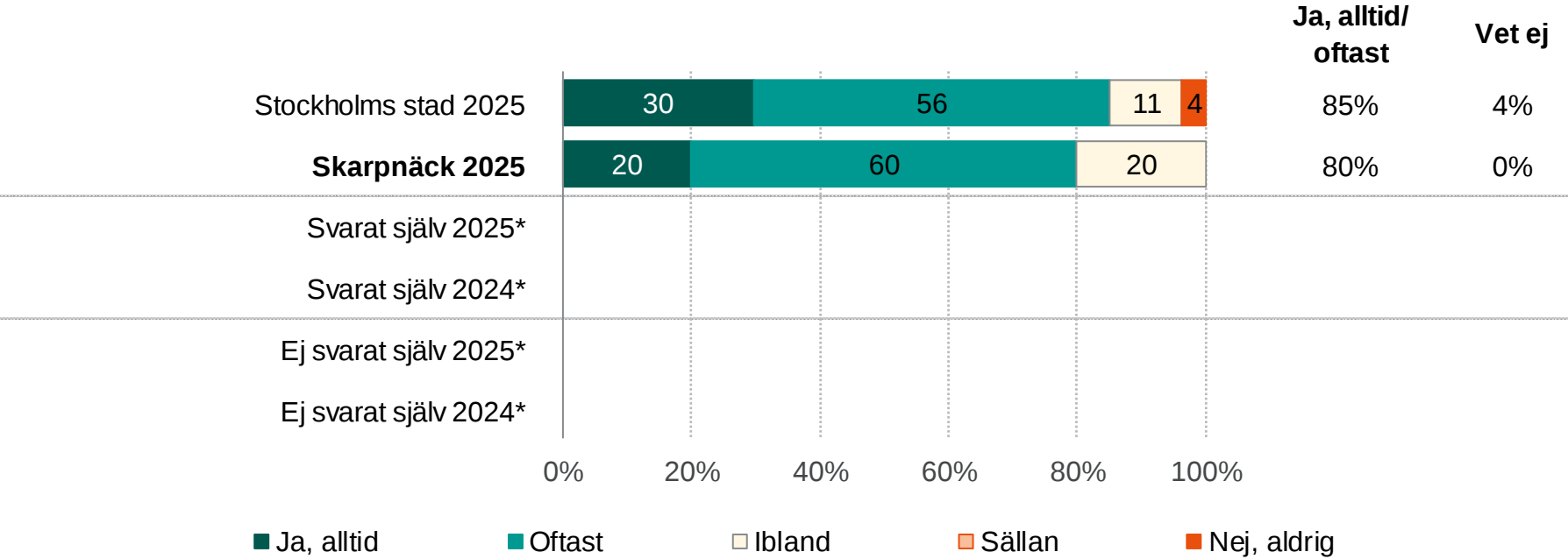
Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



* För få svar.

Maten

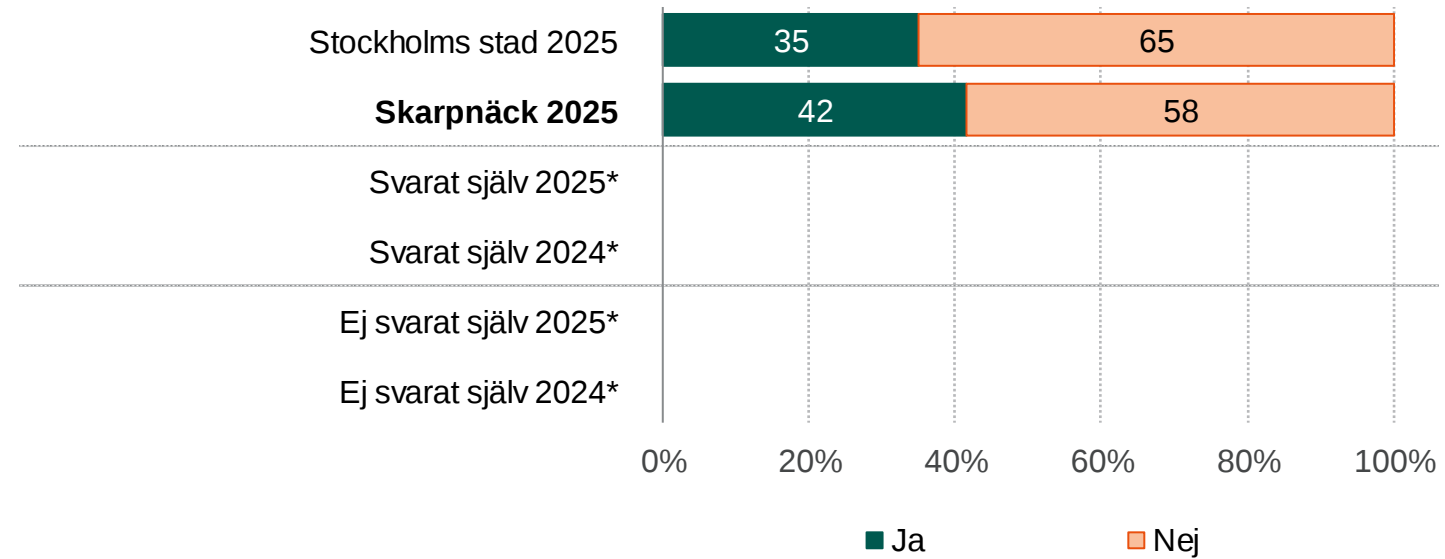
Smakar maten bra?



* För få svar.

Aktiviteter

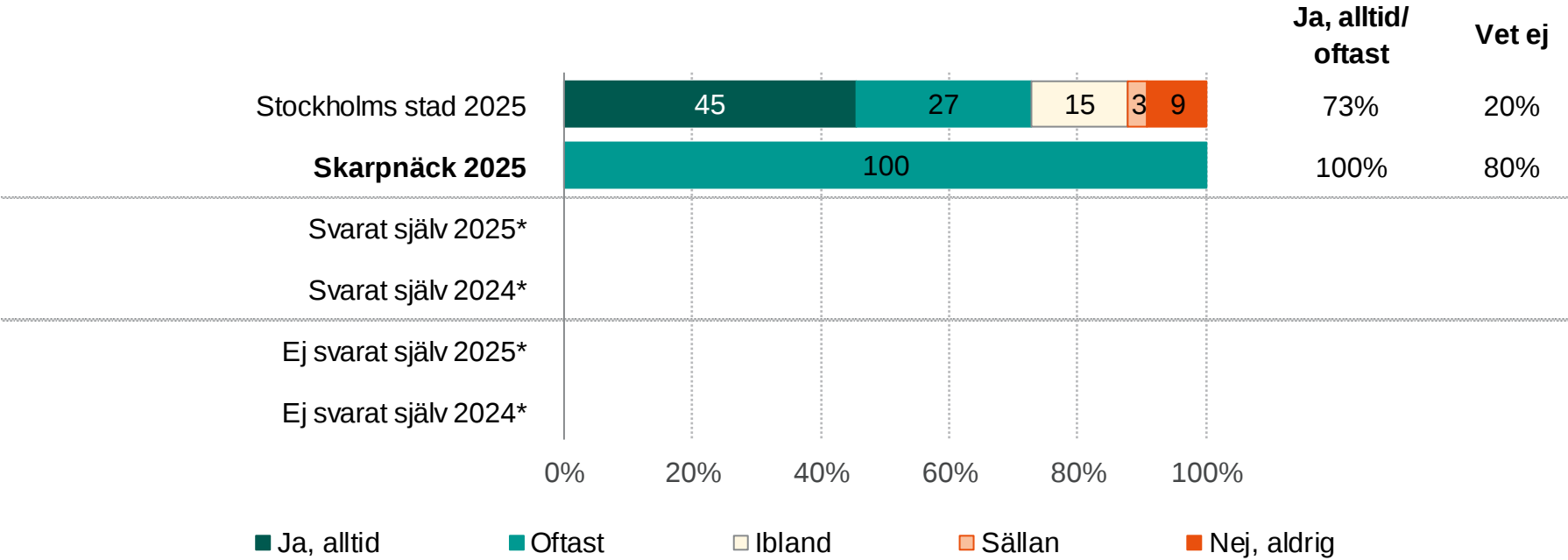
Är du beviljad promenad eller utevistelse?



* För få svar.

Aktiviteter

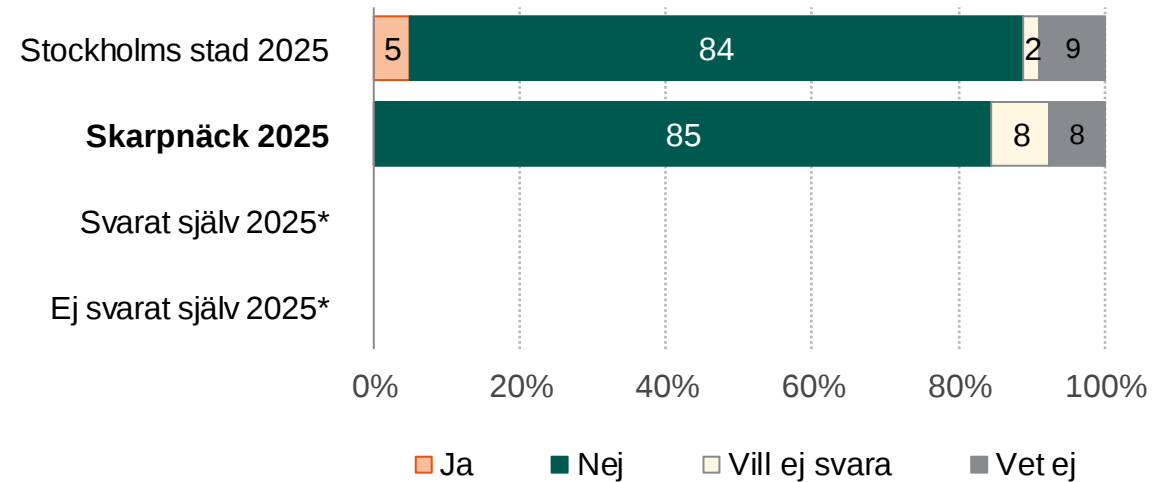
Är du nöjd med promenaderna och
eller utevistelserna?



* För få svar.

Diskriminering

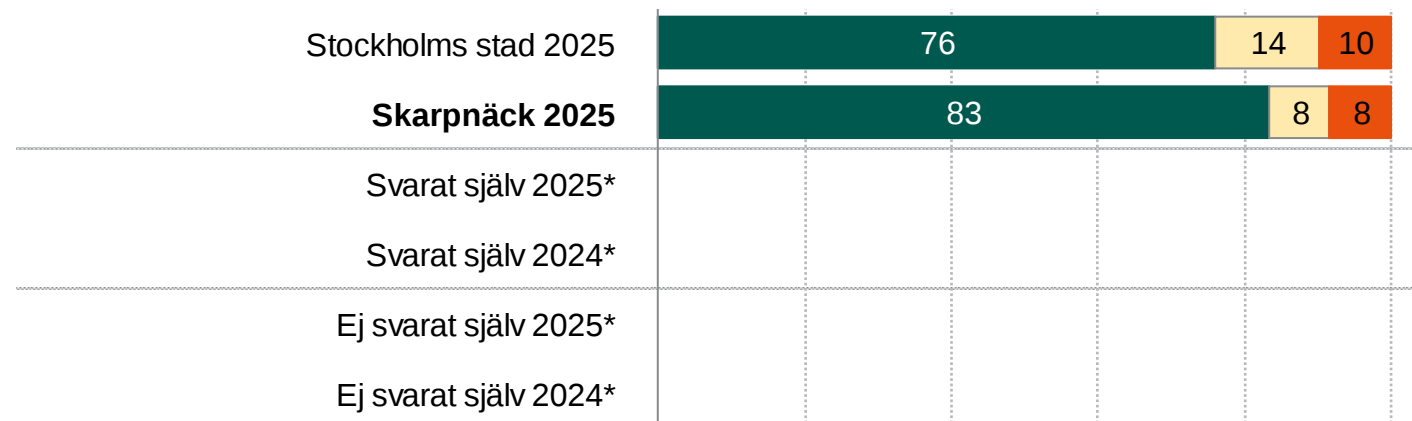
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?



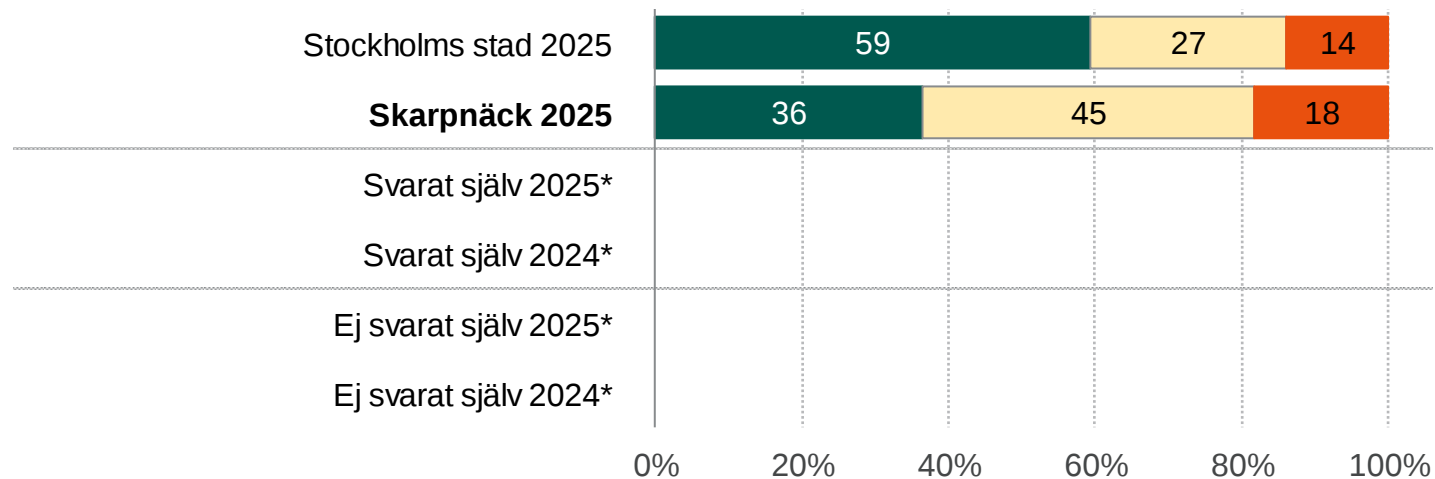
* För få svar.

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på ett bra
sätt?



Är handläggarens beslut anpassat
efter dina behov?



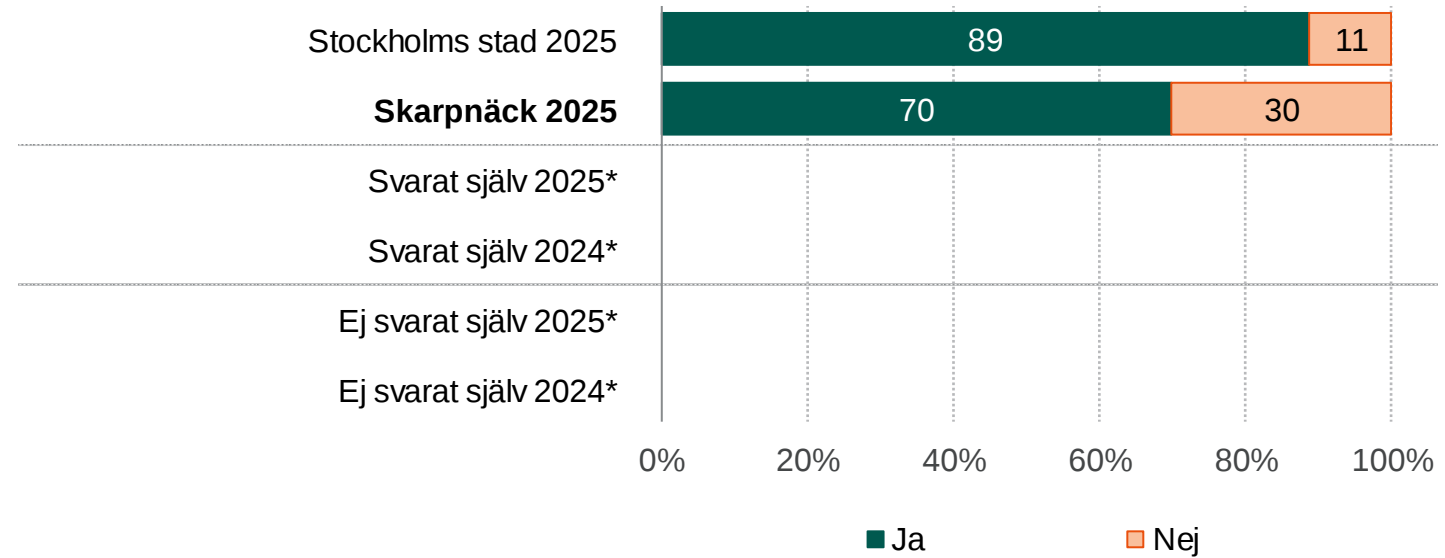
0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Ja ■ Delvis ■ Nej

* För få svar.

Kontakter med kommunen

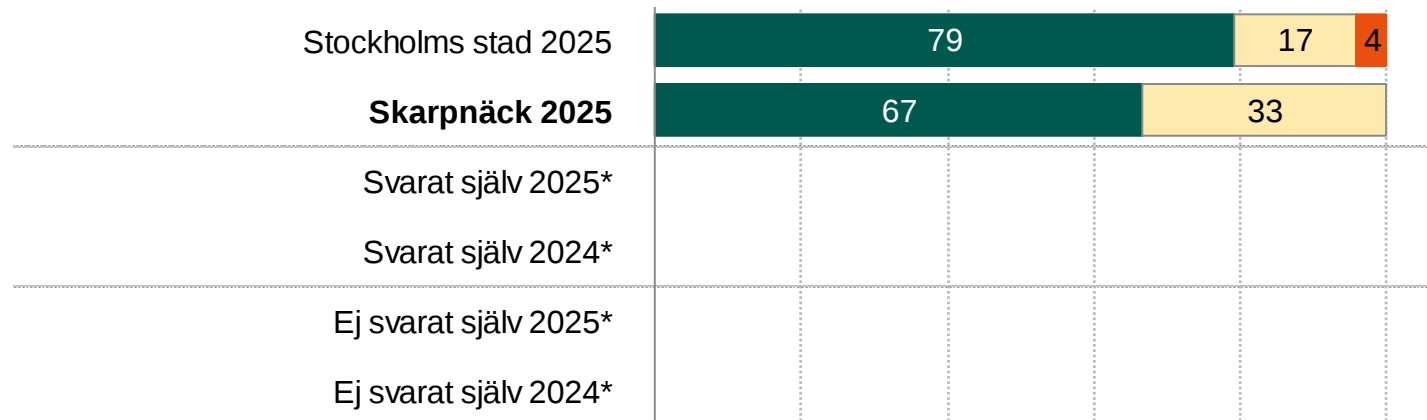
Vet du vilka insatser du är beviljad?



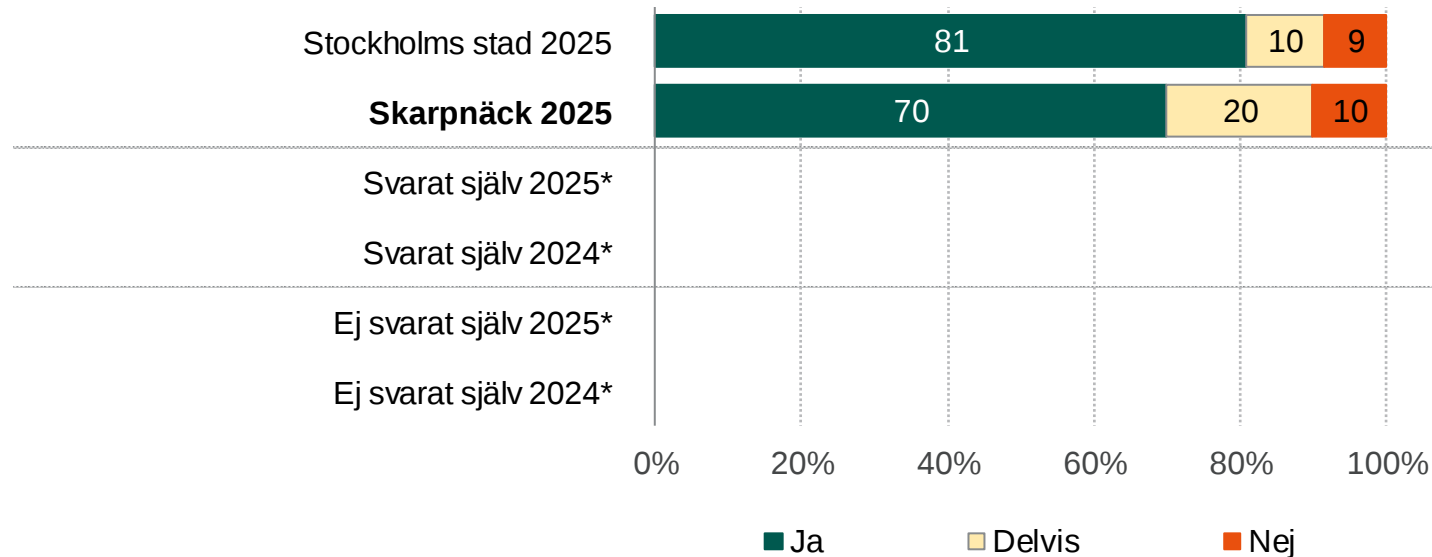
* För få svar.

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)

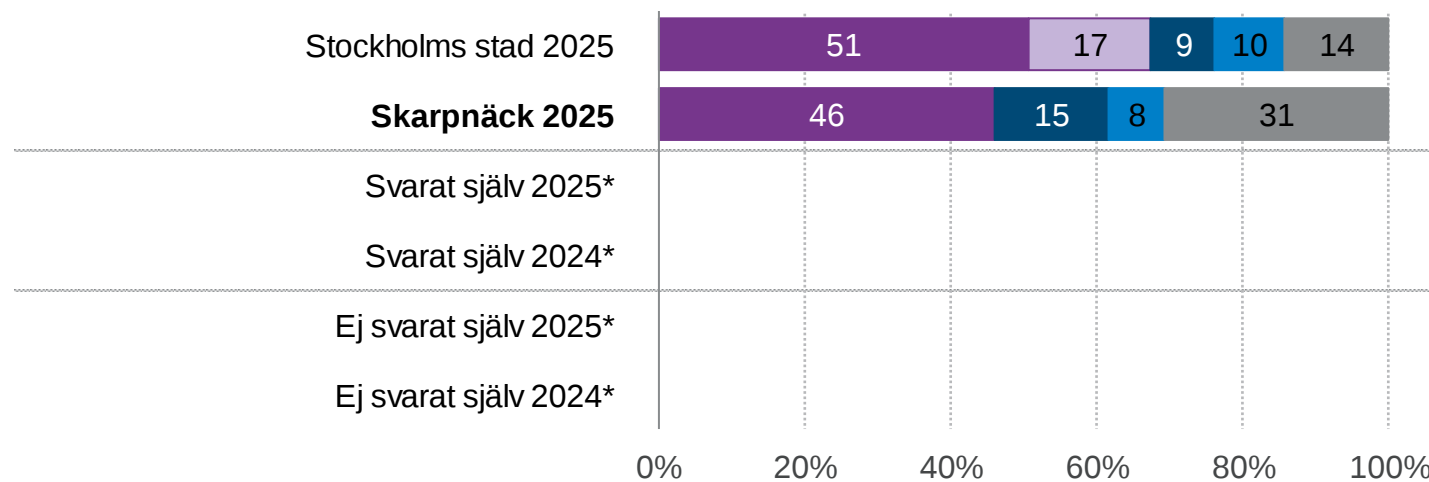


* För få svar.

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?

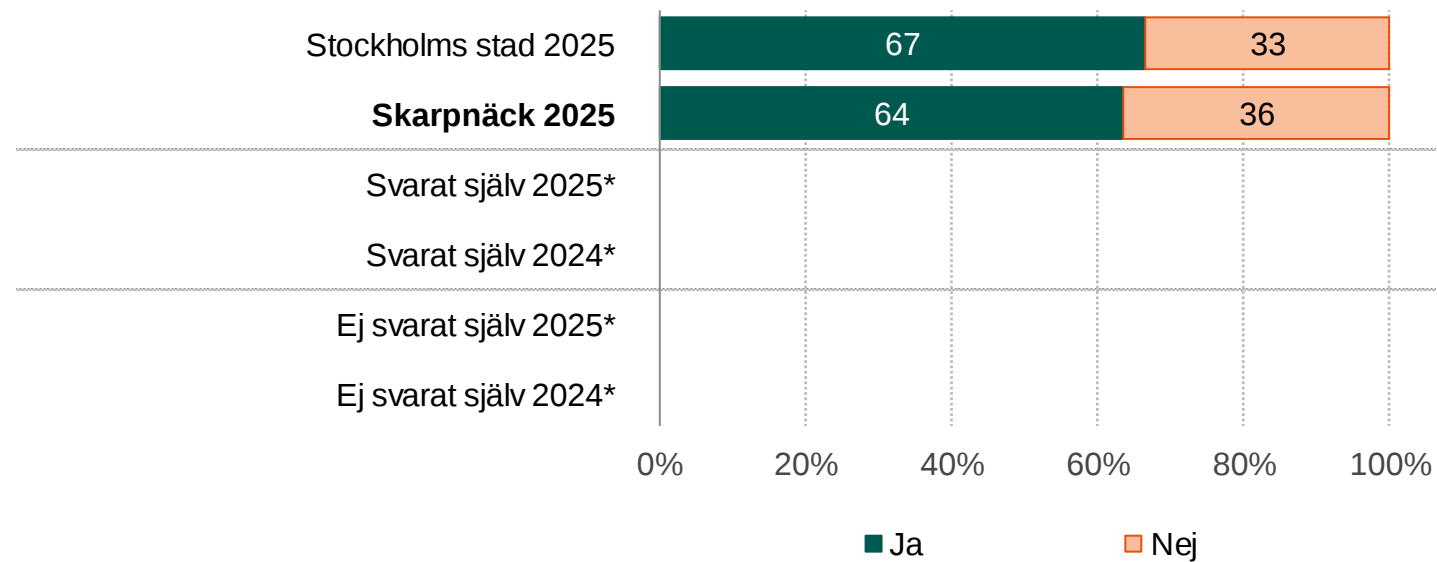


■ Jag har valt själv ■ Jag har valt tillsammans med en närstående ■ Anhörig/god man har valt åt mig ■ Annan person har valt åt mig ■ Vet inte/ingen åsikt

* För få svar.

Kontakter med kommunen

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



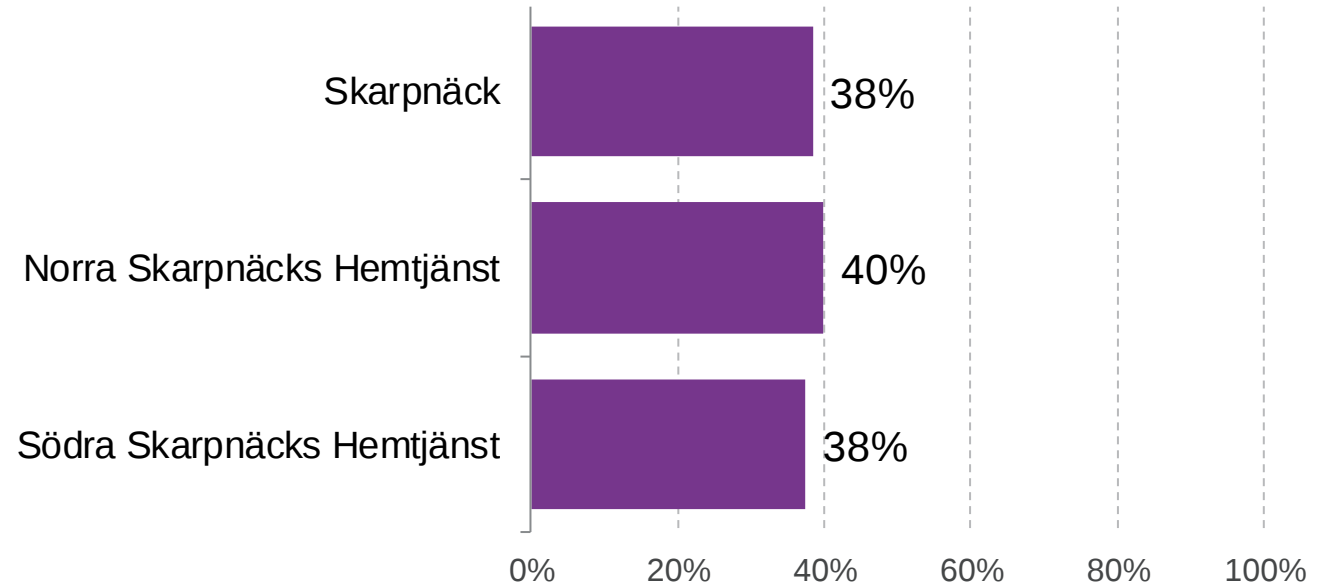
* För få svar.

Resultat

Redovisar andel instämmande per utförare 2024.

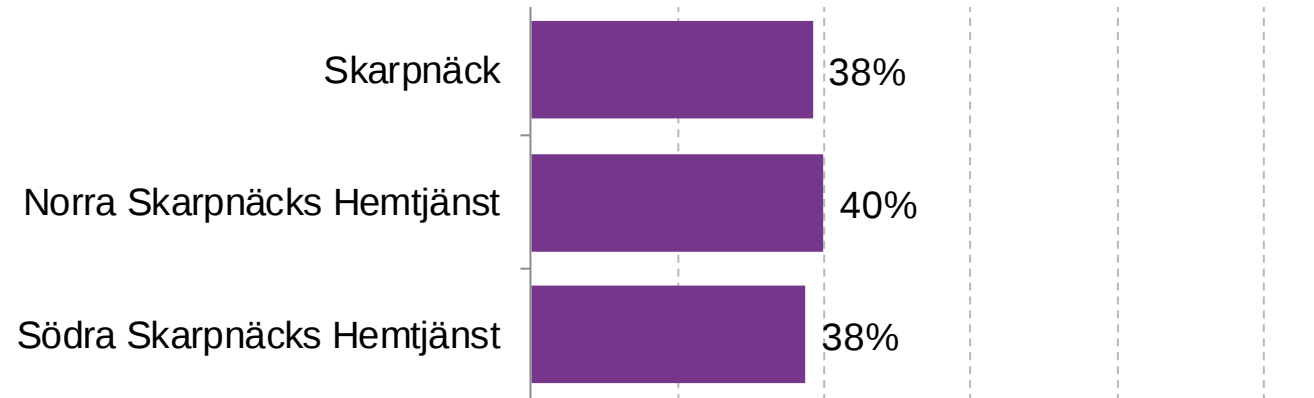
Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du
sammantaget med den
hemtjänst du har?

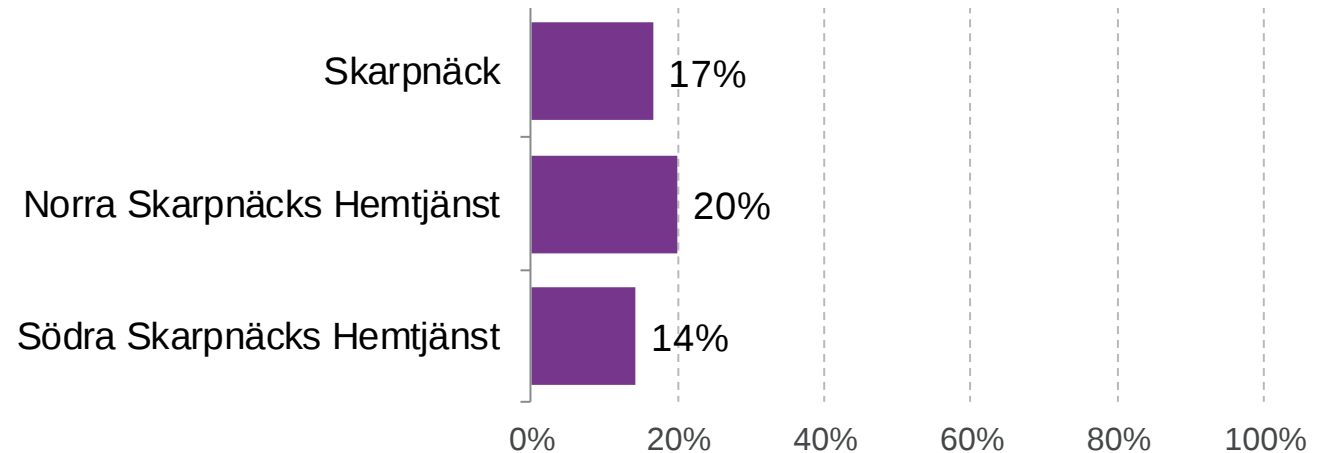


Inflytande

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

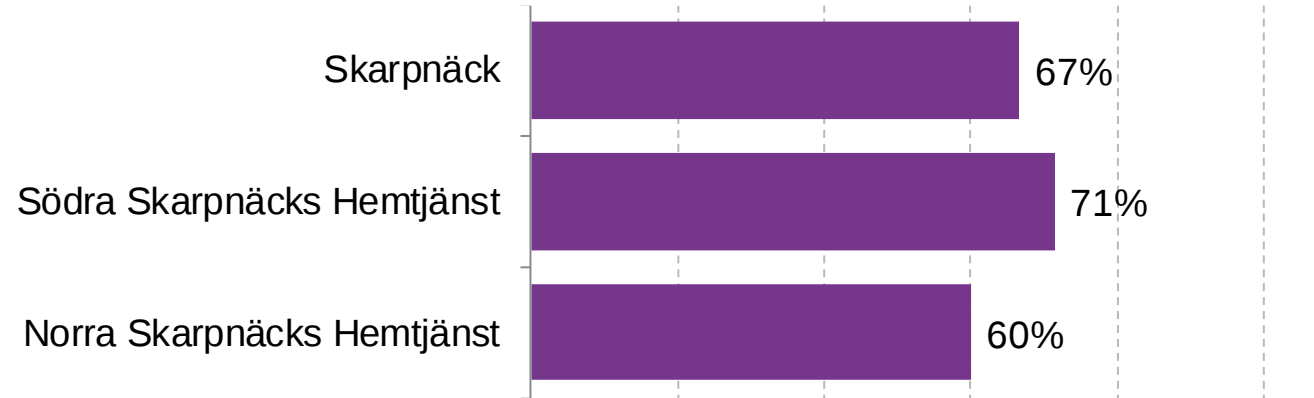


Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

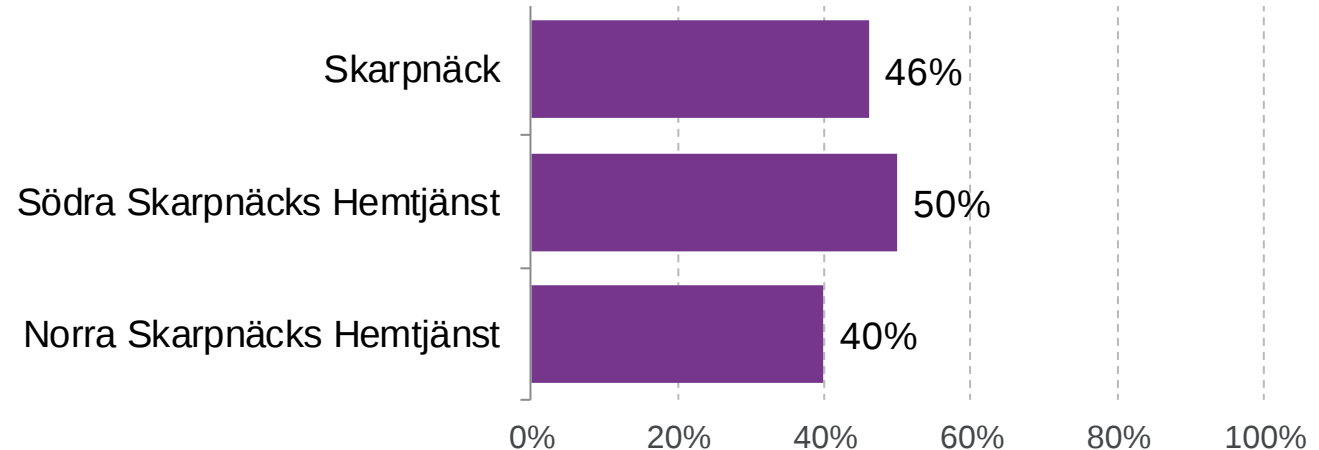


Hjälpens utförande

**Hur tycker du att
personalen utför sina
arbetsuppgifter?**

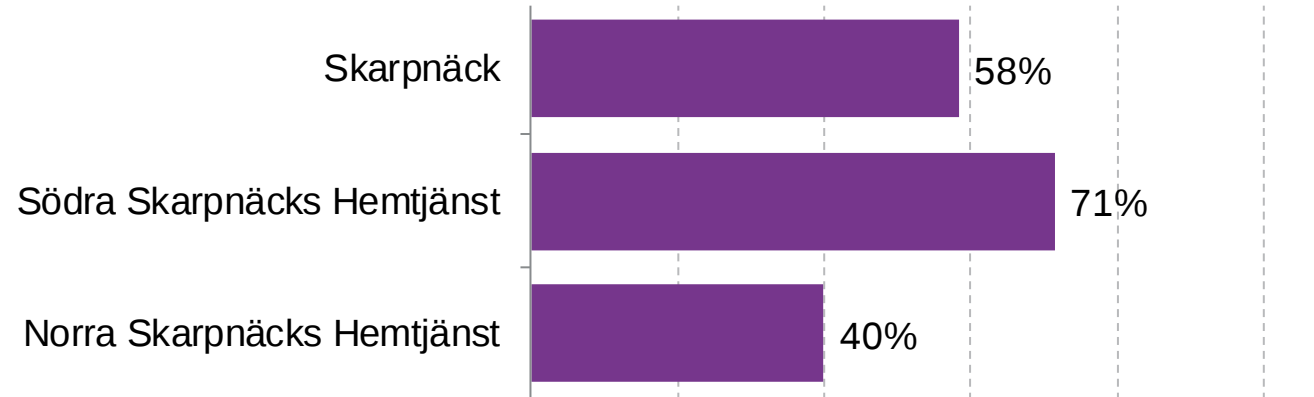


**Brukar personalen
komma på avtalad tid?**

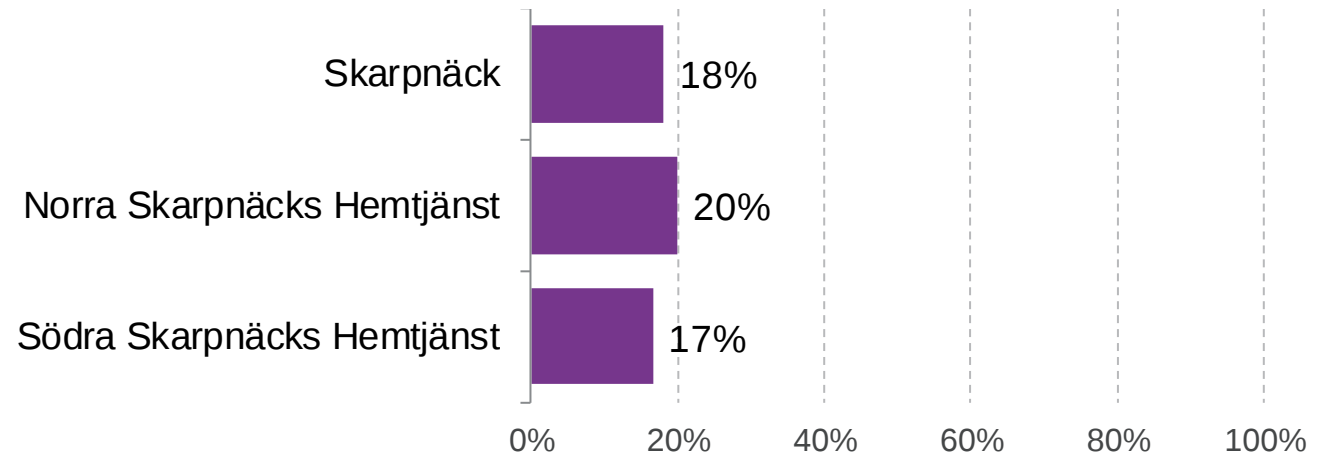


Hjälpens utförande

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

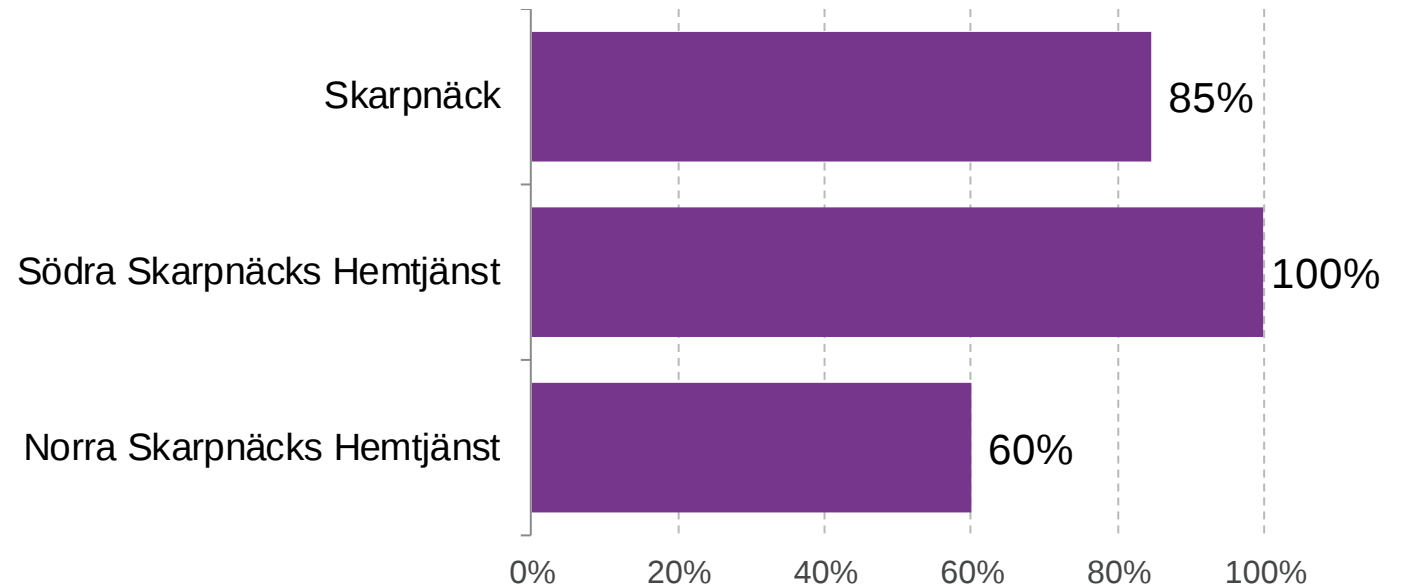


**Brakar personalen
meddela dig i förväg om
tillfälliga förändringar?
(T.ex. byte av tid/dag,
förseningar,
personalförändringar
etc.)**



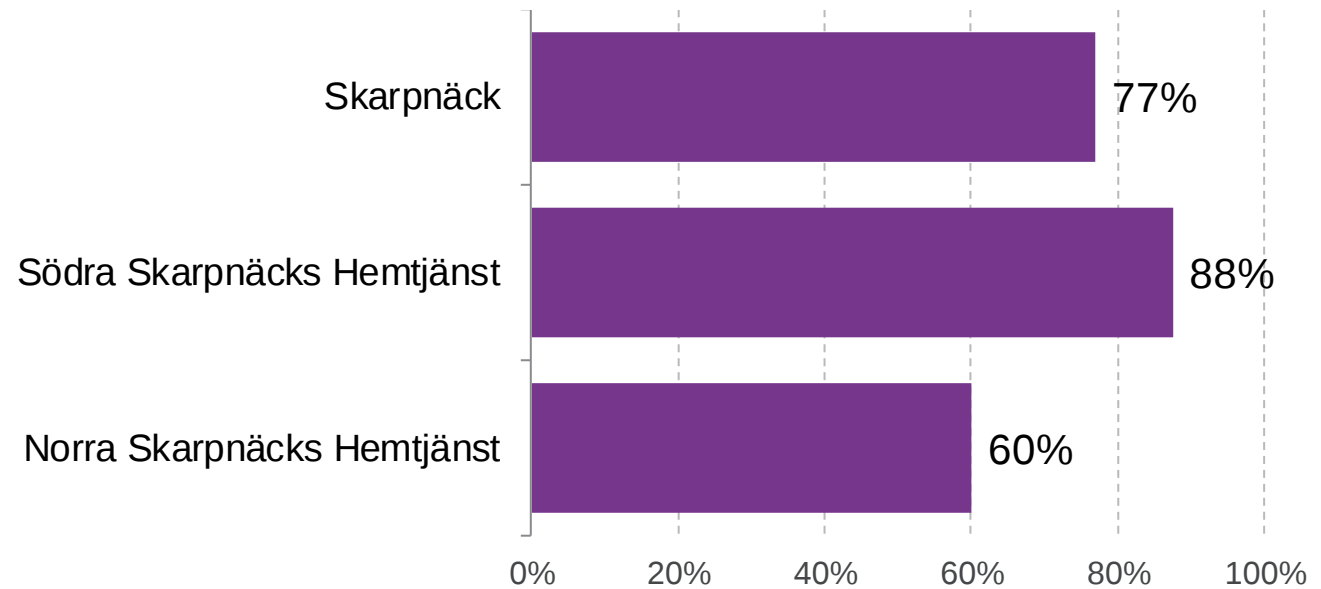
Bemötande

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



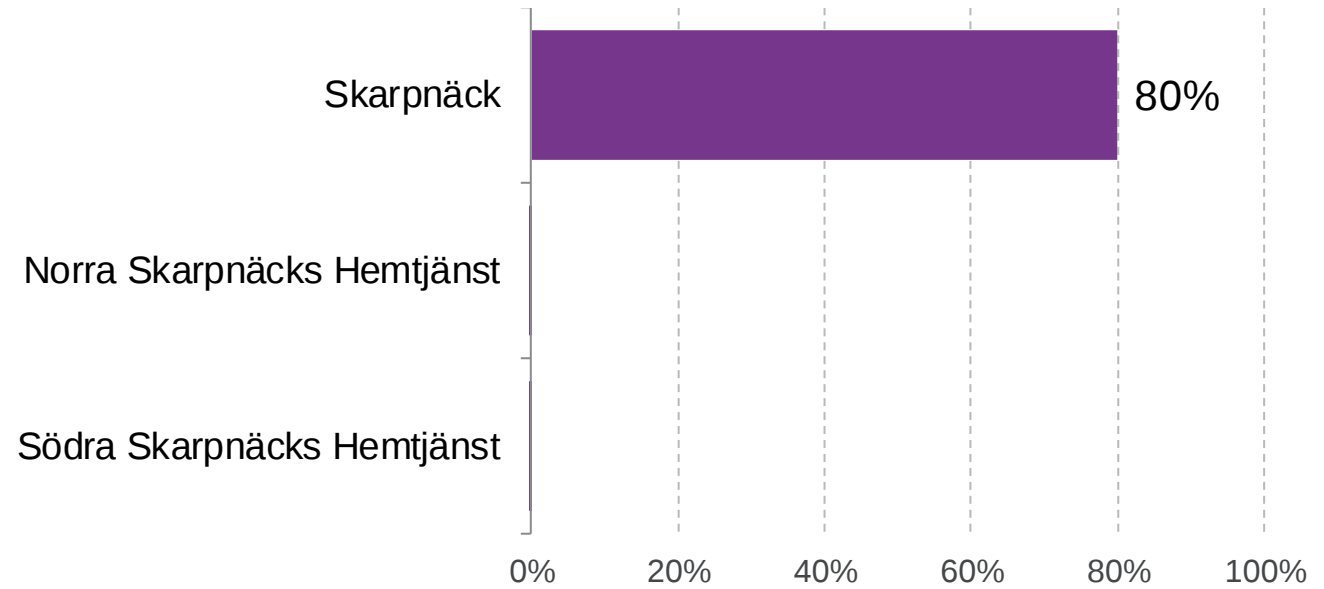
Trygghet

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



Maten

Smakar maten bra?



Aktiviteter

Är du nöjd med
promenaderna och eller
utevistelserna?

