

Brukarundersökning 2026



Hemtjänst yngre – Egen regi

Norra Innerstaden

Genomförd av Origo Group april 2026



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 2026.
- 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 Norra Innerstaden inkom 5 svar vilket ger en svarsfrekvens på 19%. För stadens egen regi inkom totalt 162 svar vilket ger en svarsfrekvens på 32%.
- Jämförelser görs mellan år 2024–2026 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 Norra Innerstaden är 73, vilket är en utveckling från 57 år 2025. För staden totalt uppgår indexet i år till 77.
- 80% i Norra Innerstaden är sammantaget nöjda med sin hemtjänst, vilket är en utveckling från 50% år 2025 och 0% år 2024. För staden totalt ligger resultatet på 72%.
- 50% i Norra Innerstaden instämmer i att personalen brukar ta hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras, vilket är en utveckling från 43% år 2025 och 0% år 2024. För staden totalt ligger resultatet på 73%.
- 0% i Norra Innerstaden tycker att personalen brukar bemöta dem på ett bra sätt, vilket är en utveckling från 86% år 2025 men i nivå med 2024 års resultat. För staden totalt ligger resultatet på 90%.
- 75% i Norra Innerstaden uppger att de känner sig trygga med att bo hemma med stöd av hemtjänsten, vilket är en utveckling från 50% år 2025 och 0% år 2024. För staden totalt ligger resultatet på 77%.

Svarsfrekvenser

	Urval 2026	Antal svar 2026	Svarsfrekvens 2026	Antal svar 2025	Svarsfrekvens 2025	Antal svar 2024	Svarsfrekvens 2024
Bromma	41	12	29%	11	37%	8	36%
Enskede-Årsta-Vantör	67	16	24%	20	36%	20	35%
Farsta	40	14	35%	10	34%	10	31%
Hägersten-Älvsjö	66	22	33%	17	27%	22	37%
Hässelby-Vällingby	52	18	35%	6	20%	9	36%
Järva	55	16	29%	15	35%	12	30%
Kungsholmen	19	8	42%	2	18%	3	27%
Norra Innerstaden	27	5	19%	7	32%	3	17%
Skarpnäck	48	14	29%	13	42%	14	42%
Skärholmen	52	19	37%	12	33%	14	47%
Södermalm	48	18	38%	17	44%	15	38%
Kvinna	275	92	33%	80	39%	75	38%
Man	240	70	29%	50	27%	54	33%
Stockholms stad totalt	515	162	31%	130	33%	130	35%

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?

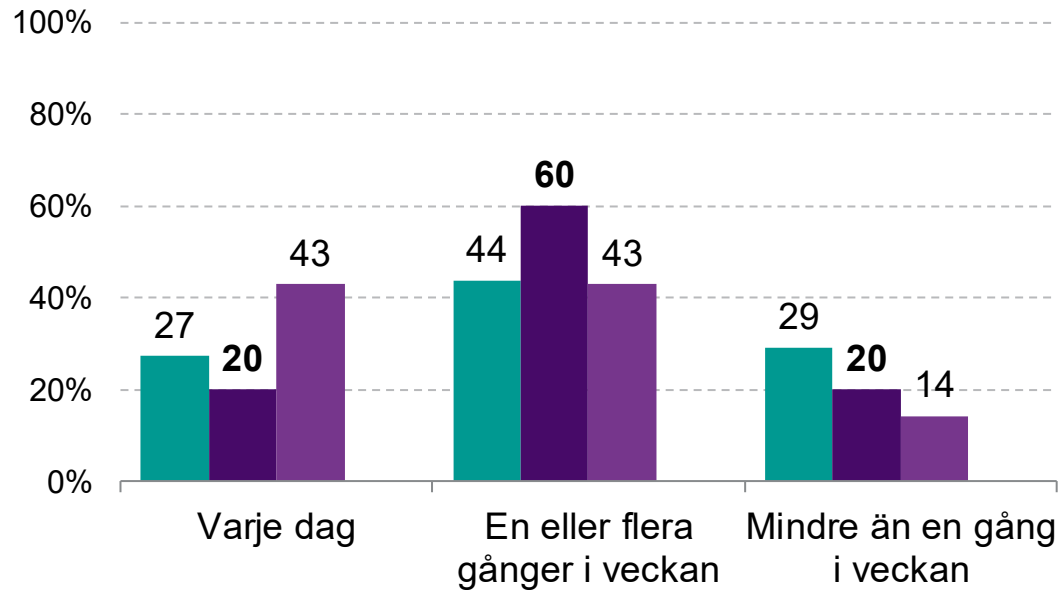
• Bakgrundsfrågor

- 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

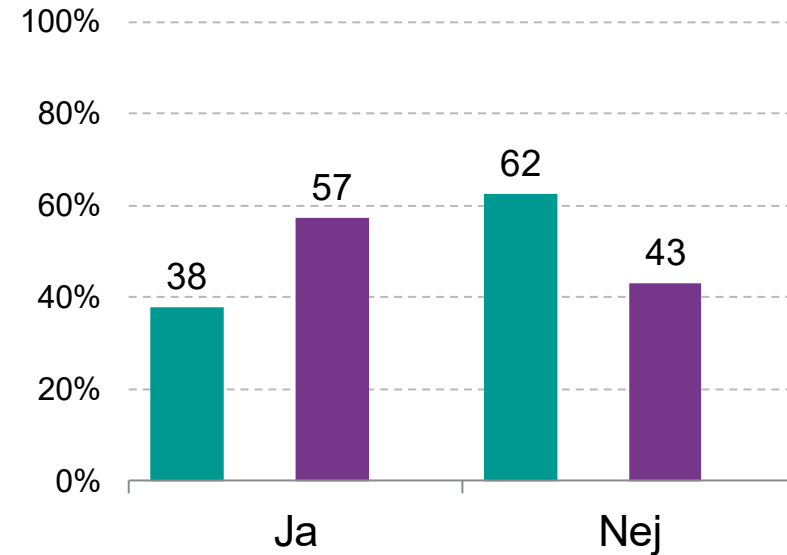
Hur ofta får du hemtjänst?



Stockholms stad 2026

Norra Innerstaden 2026

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



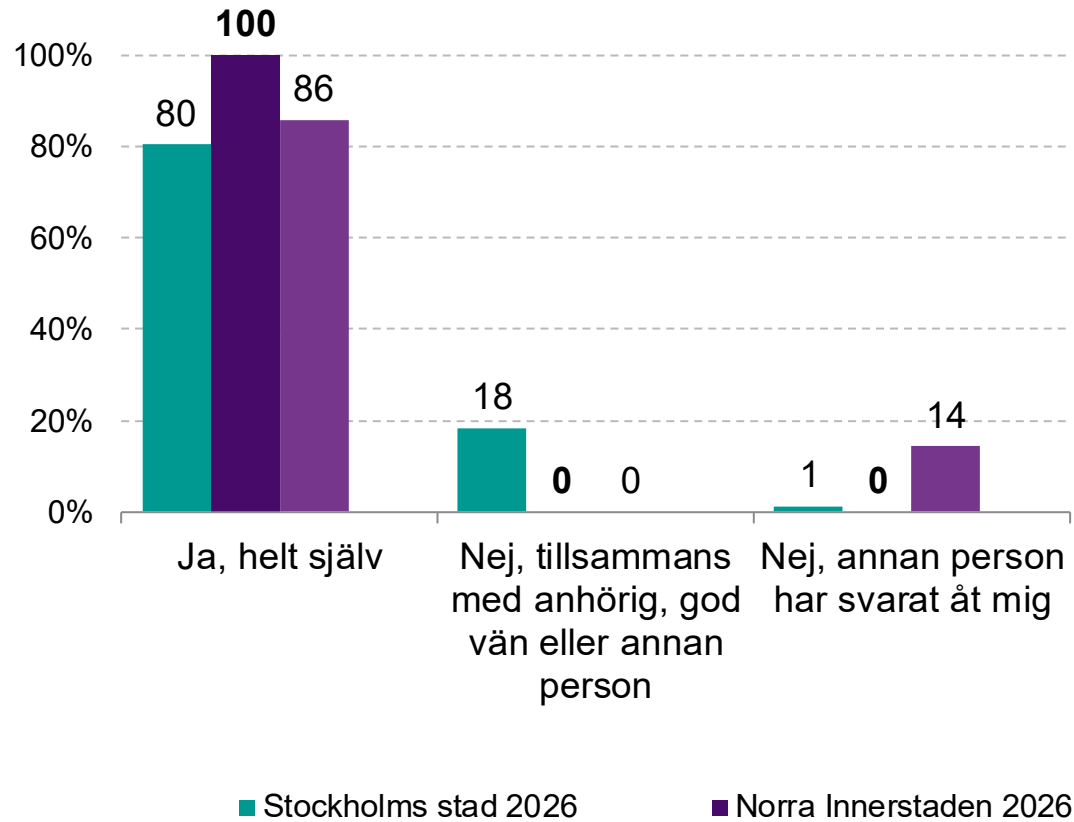
Norra Innerstaden 2025

Norra Innerstaden 2024*

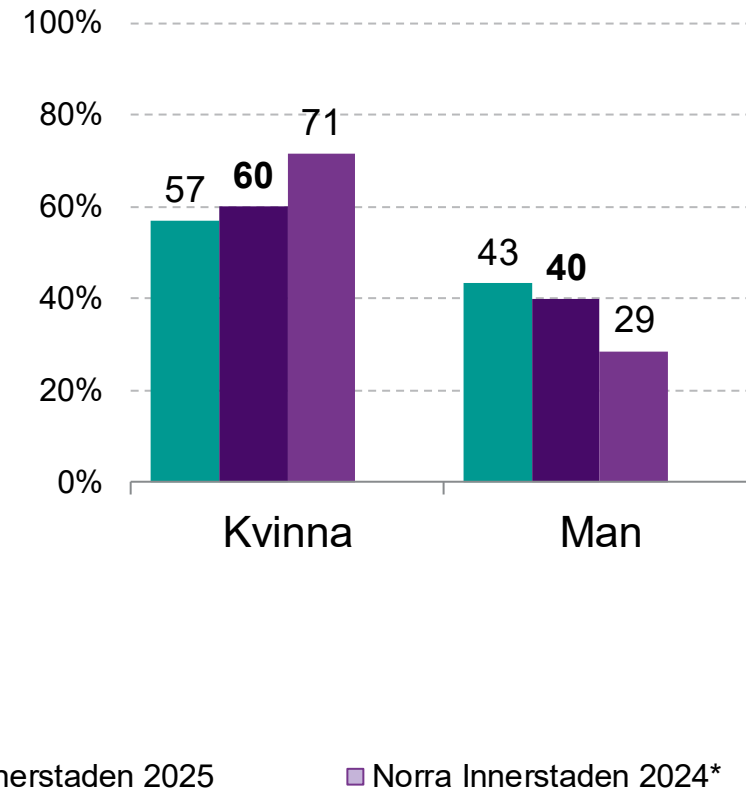
* För få svar.

Bakgrundsfrågor

Har du svarat på frågorna själv?

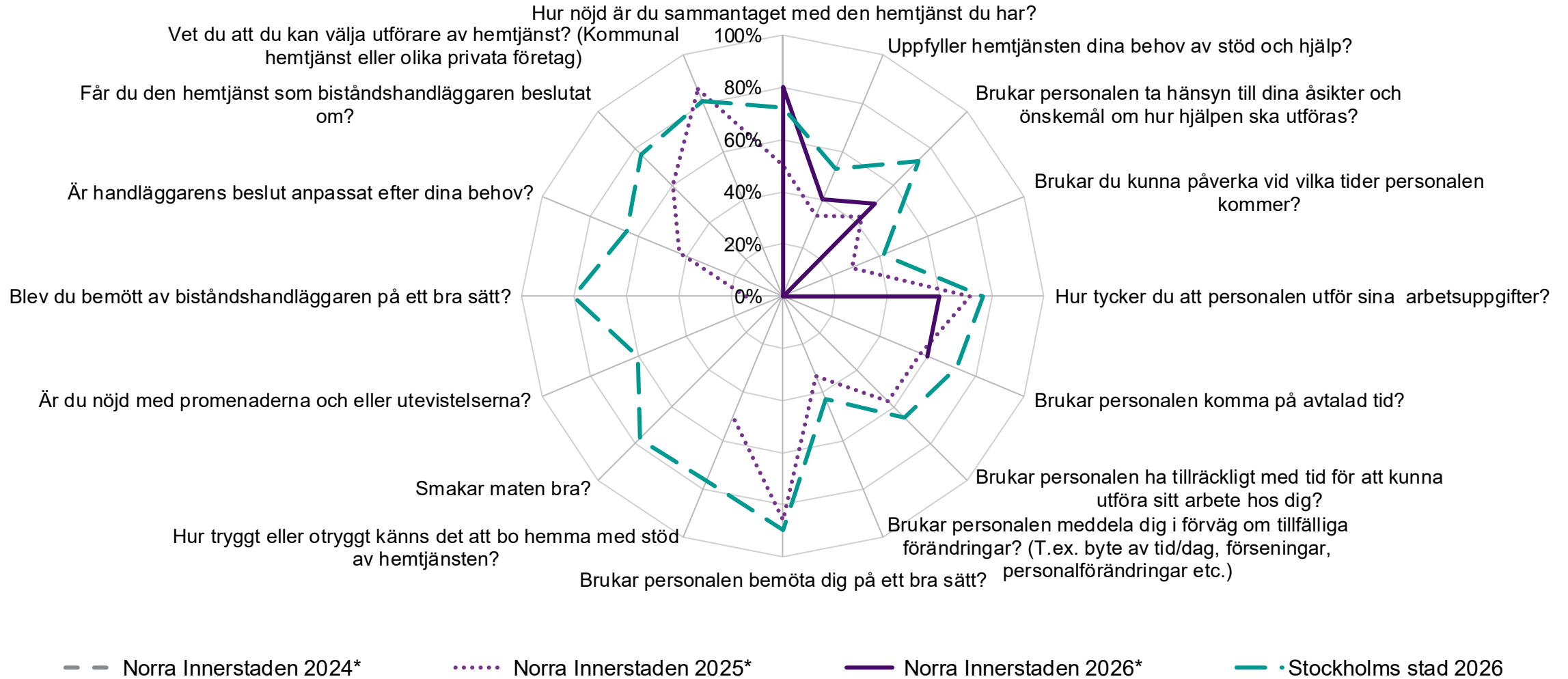


Kön

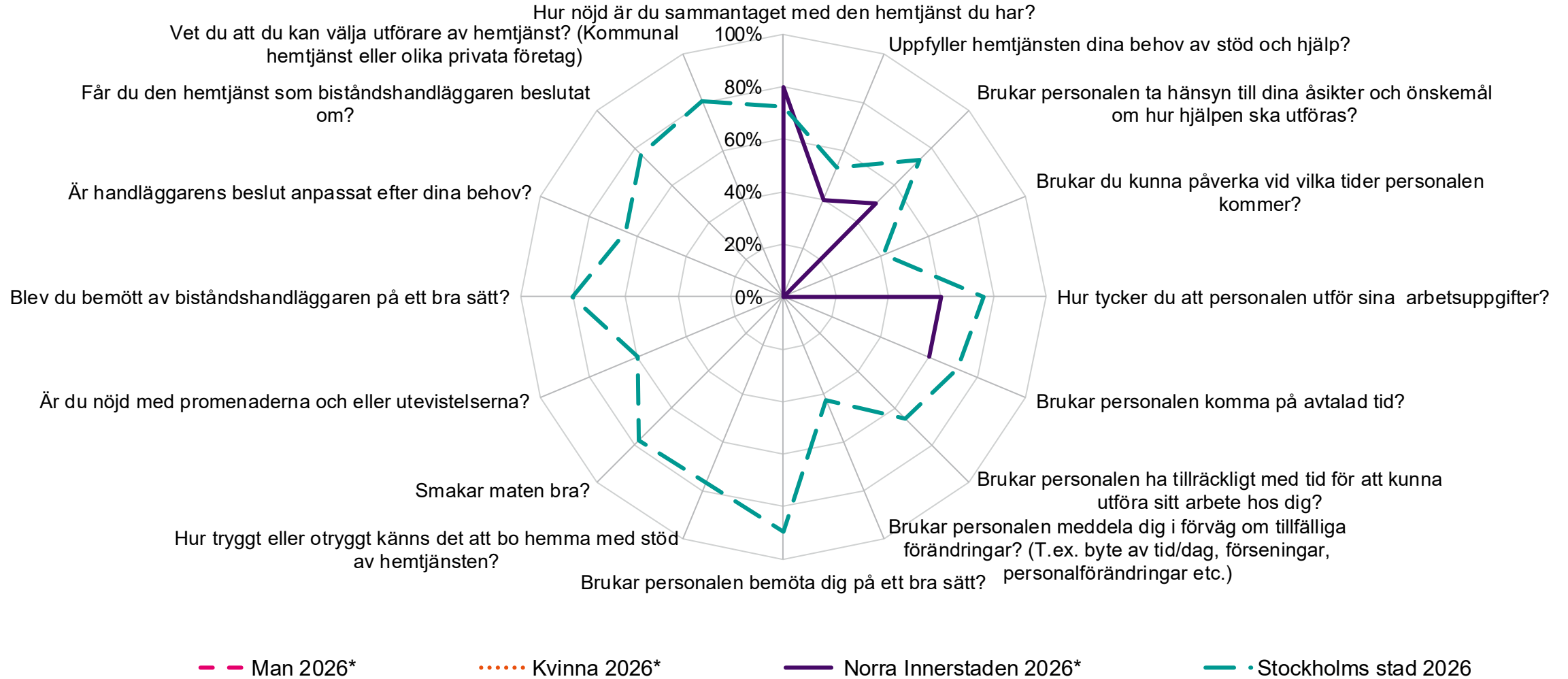


* För få svar.

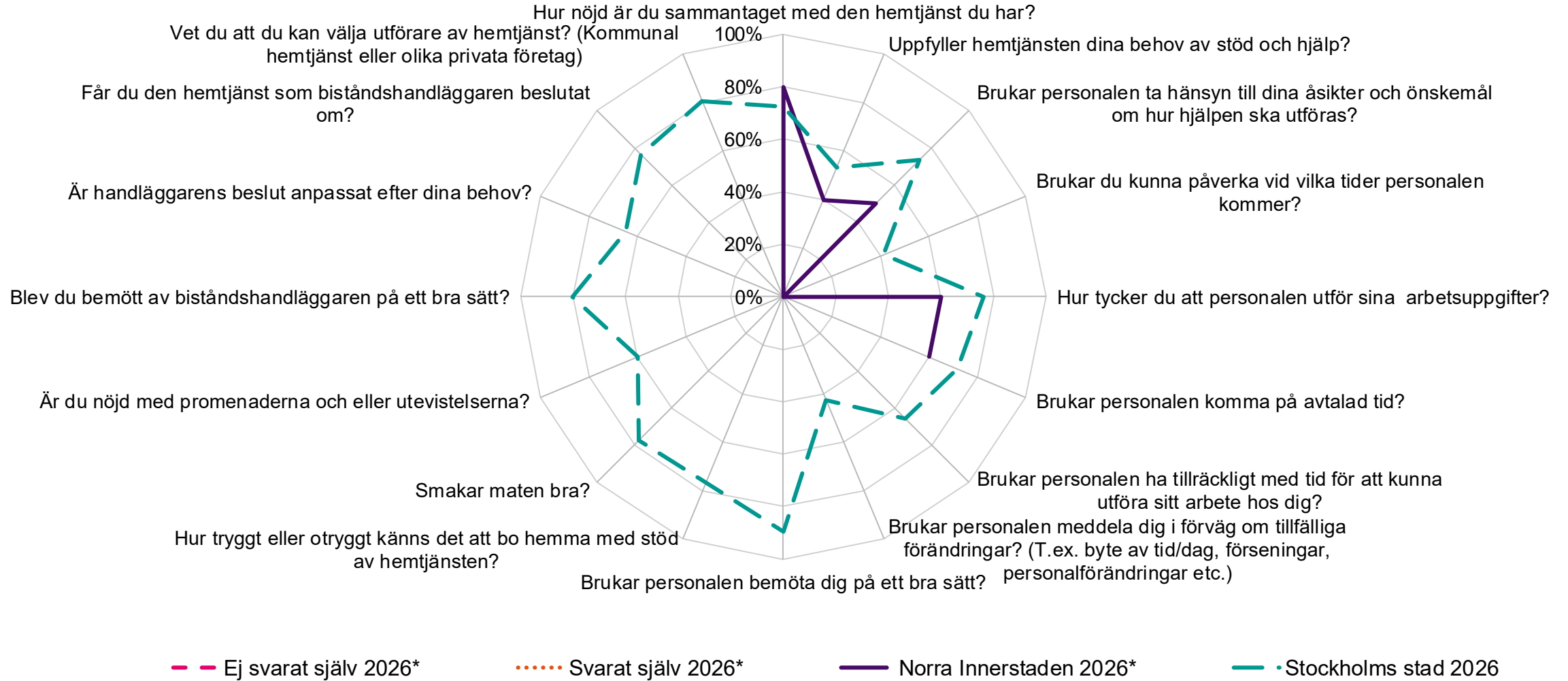
Andel instämmande per år



Andel instämmande per kön



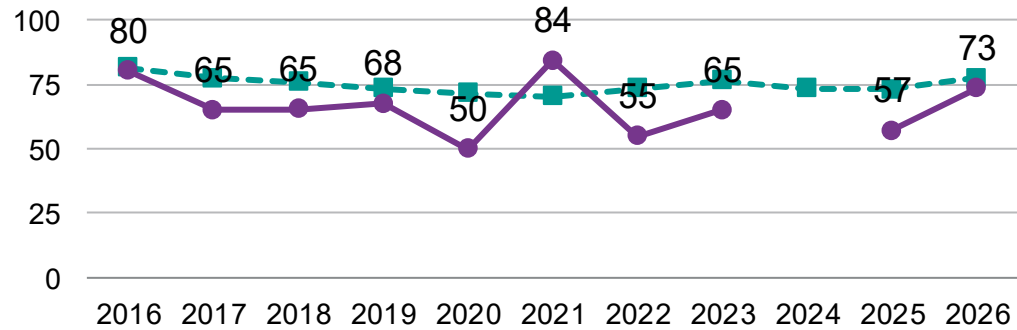
Andel instämmande för de som svarat själva eller inte



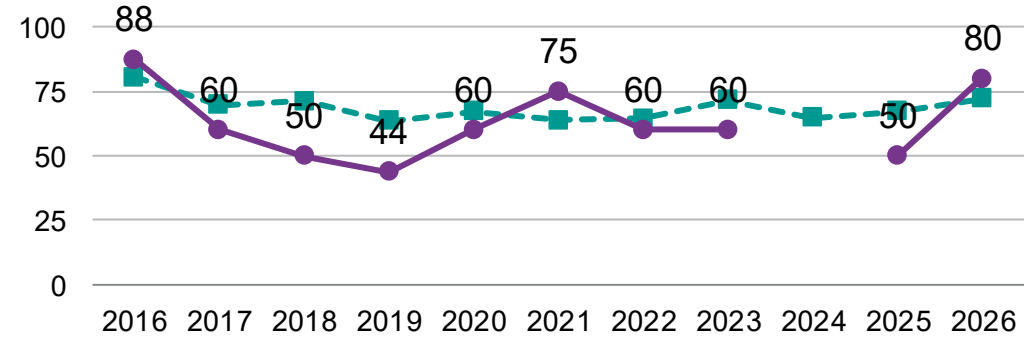
Index 2016-2026

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

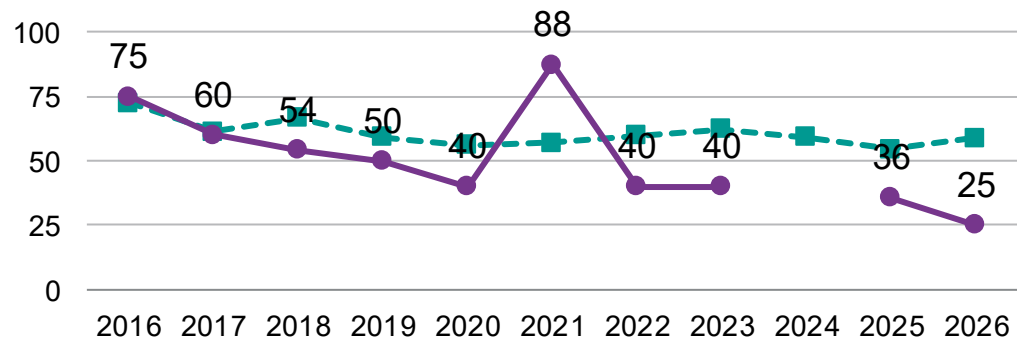
NFI



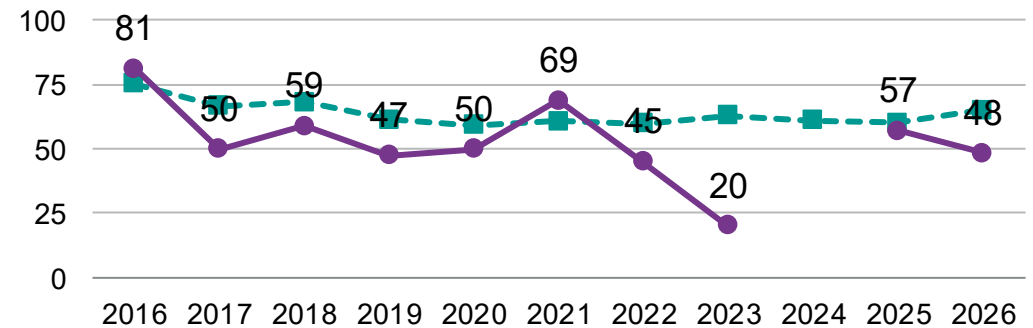
Hemtjänsten i sin helhet



Inflytande



Hjälpens utförande



—■— Stockholms stad

—●— Norra Innerstaden*

* För få svar

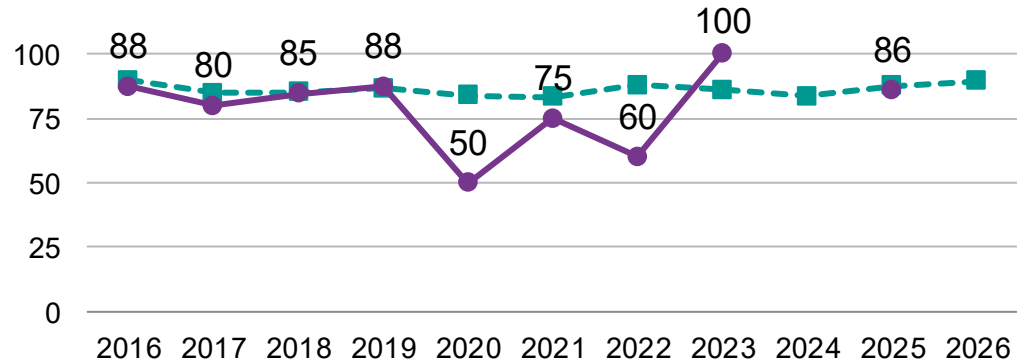


NFI baseras på de fyra frågorna "Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?", "Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?", "Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?" och "Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?".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

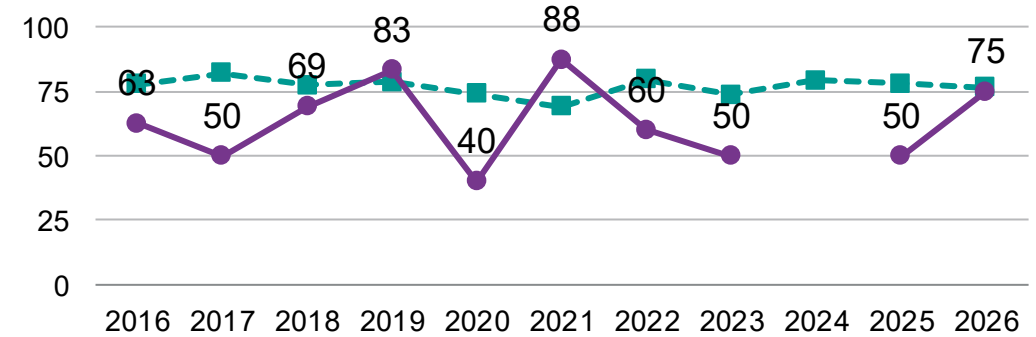
Index 2016-2026

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

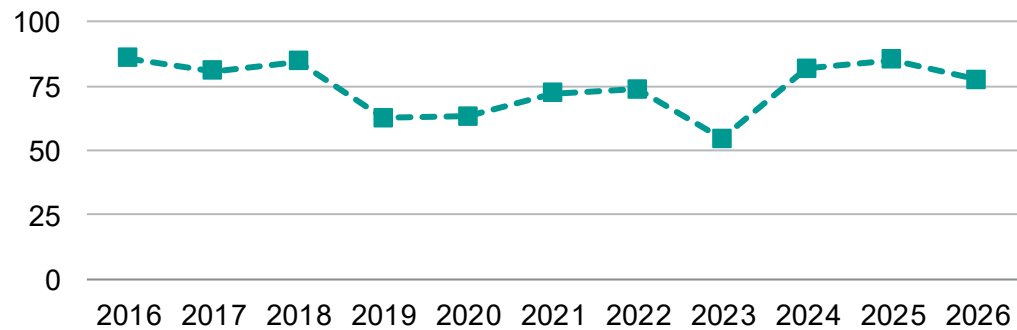
Bemötande



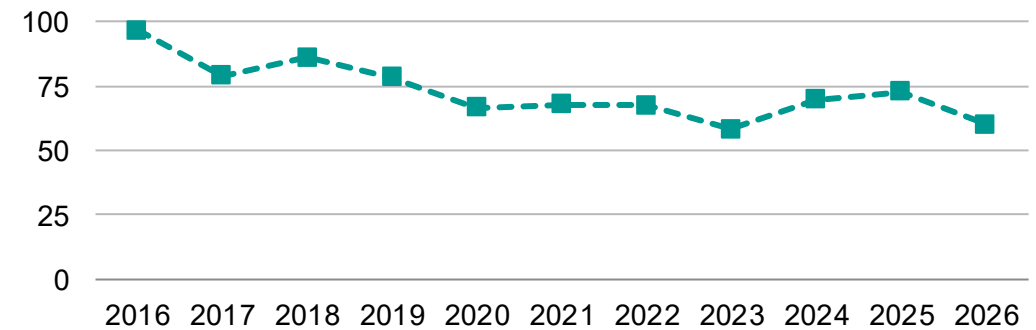
Trygghet



Maten

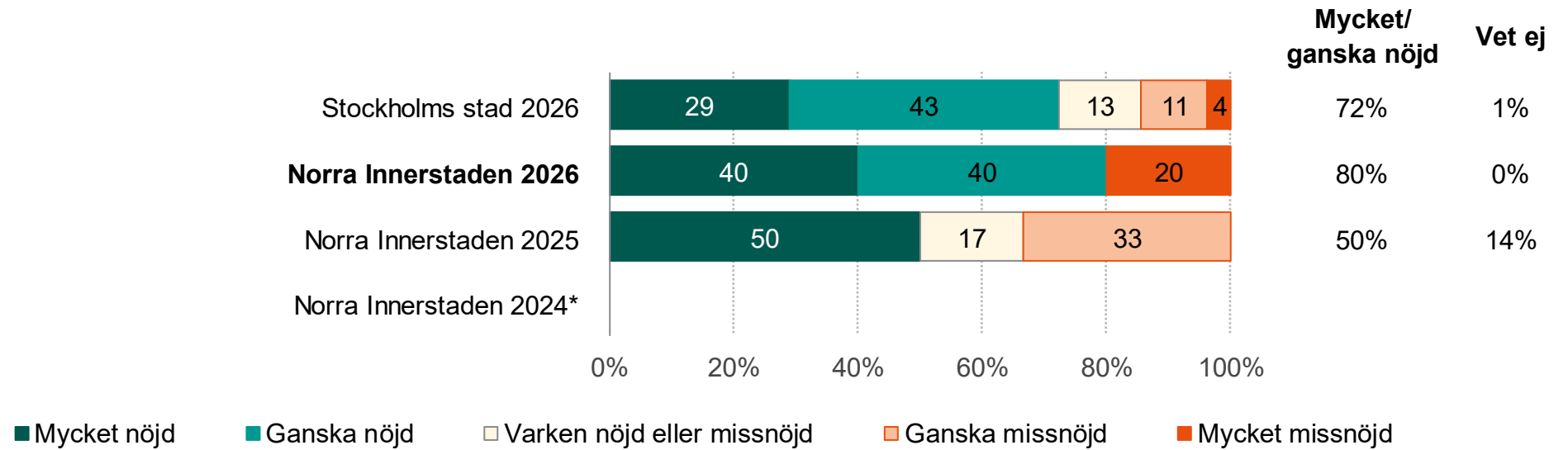


Aktiviteter



Hemtjänsten i sin helhet

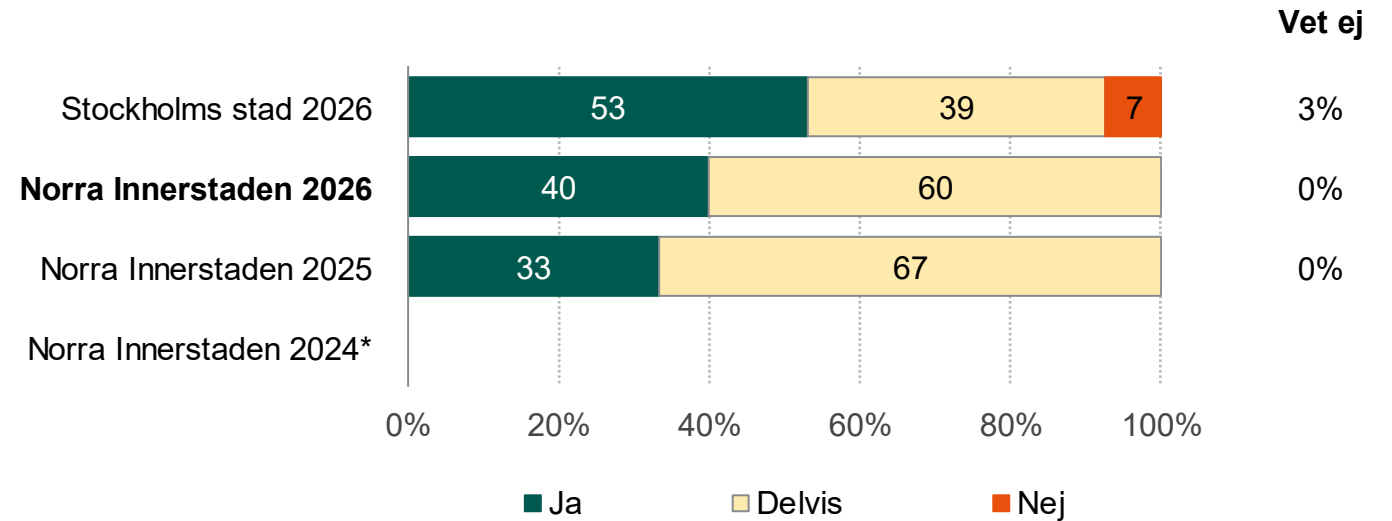
Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



* För få svar.

Hemtjänsten i sin helhet

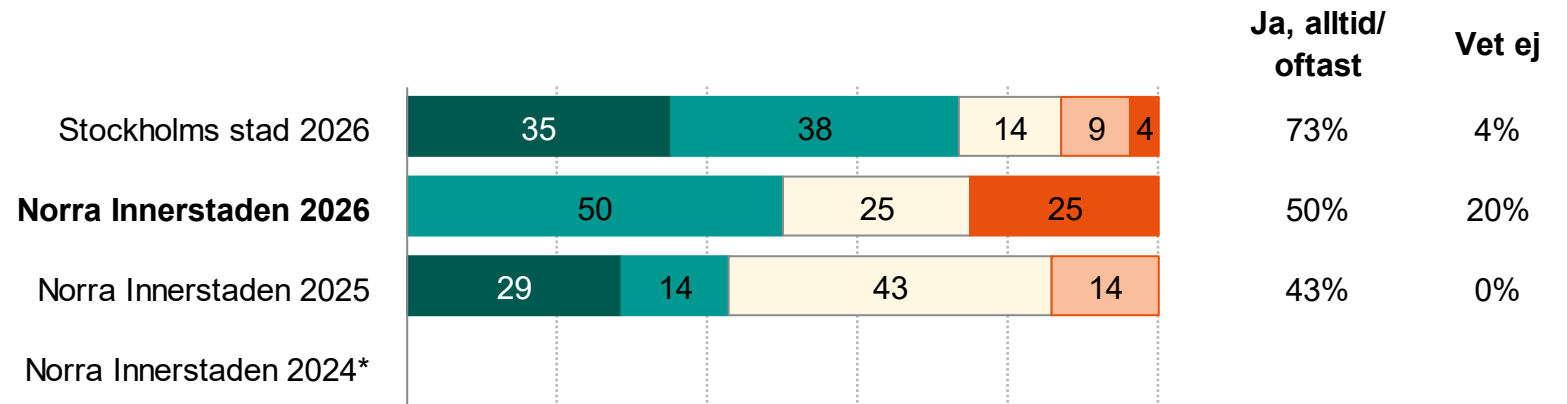
Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



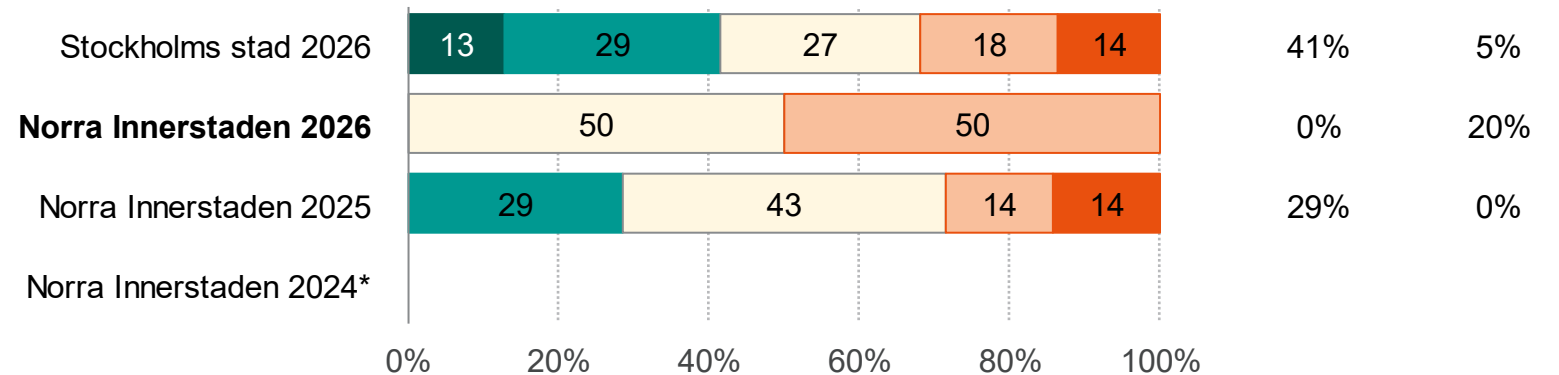
* För få svar.

Inflytande

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

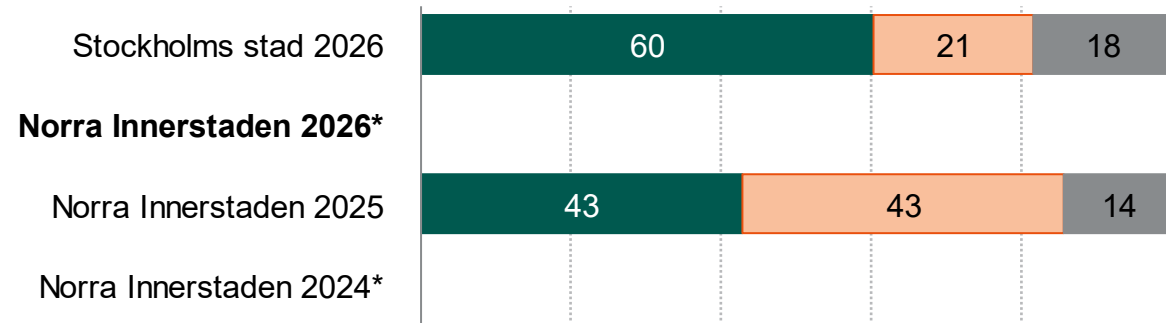


Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



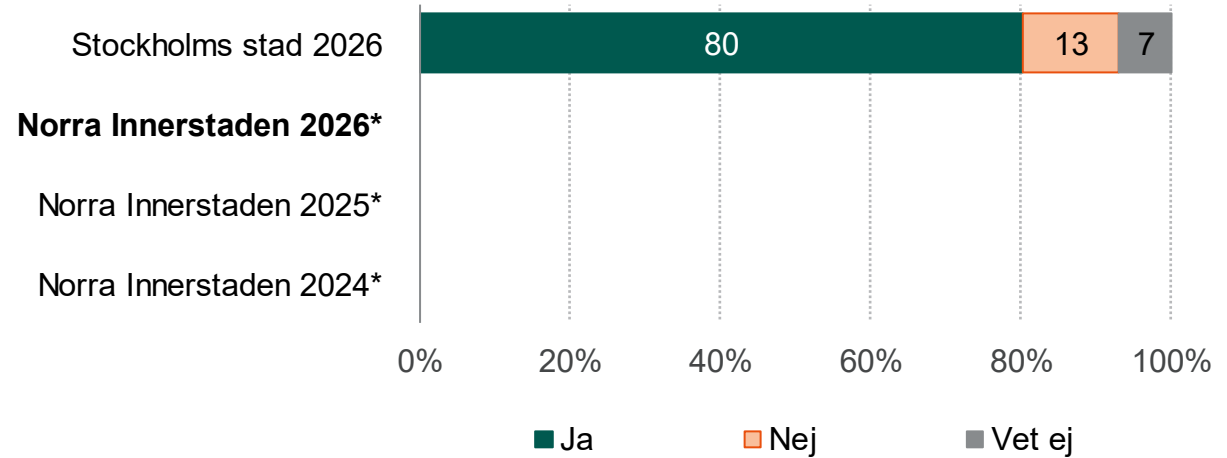
Inflytande

Har du en genomförandeplan?



Om 'Ja' på frågan ovan:

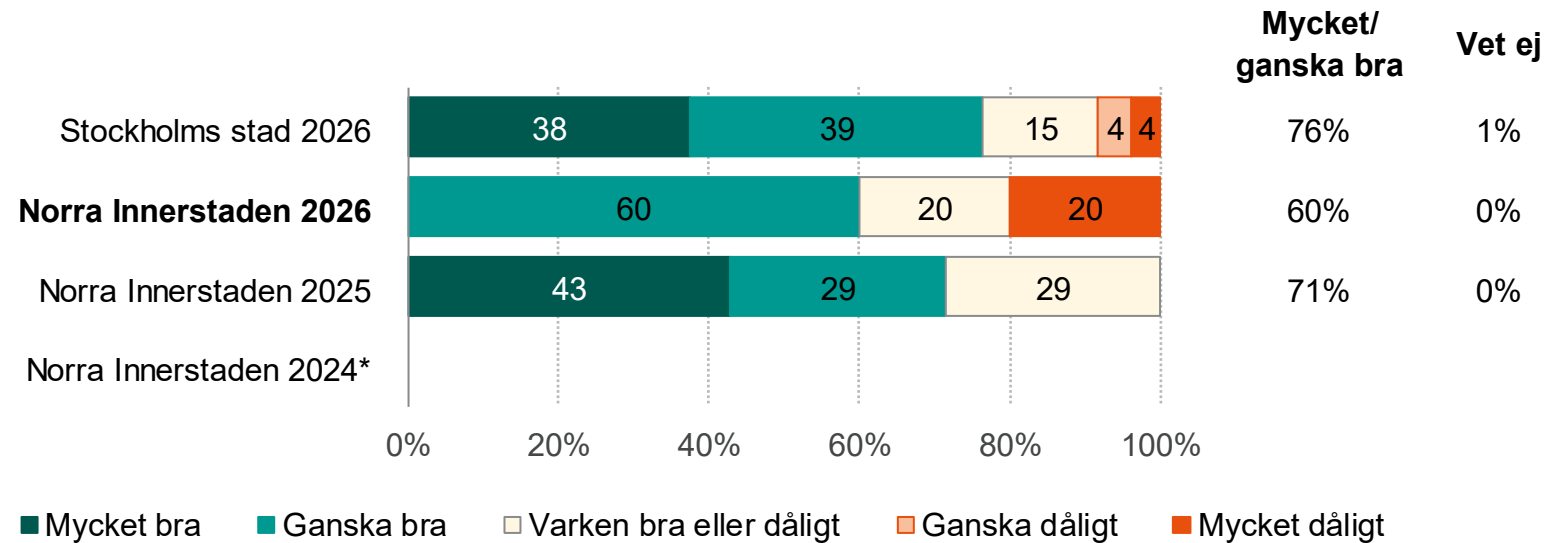
Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



* För få svar.

Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



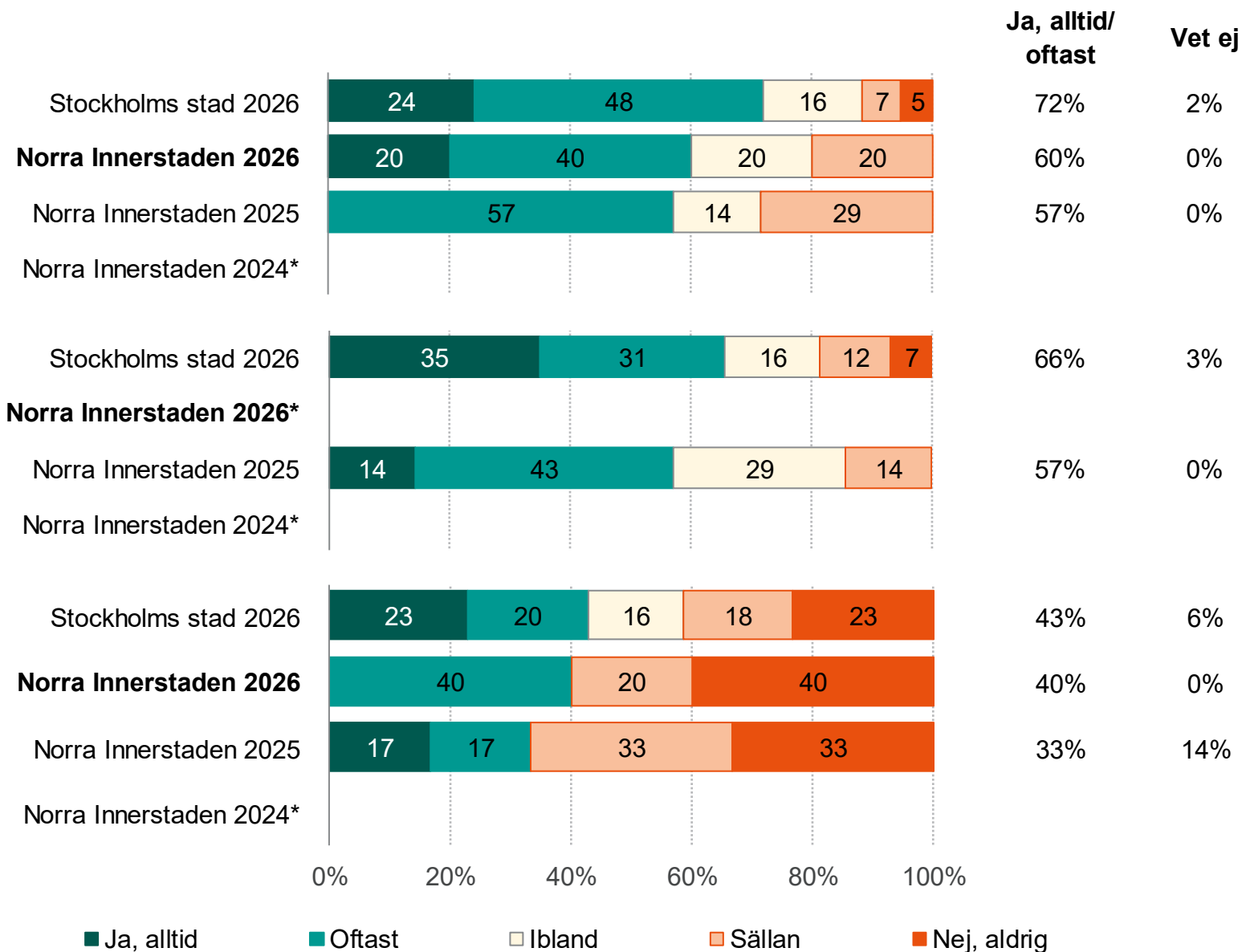
* För få svar.

Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?

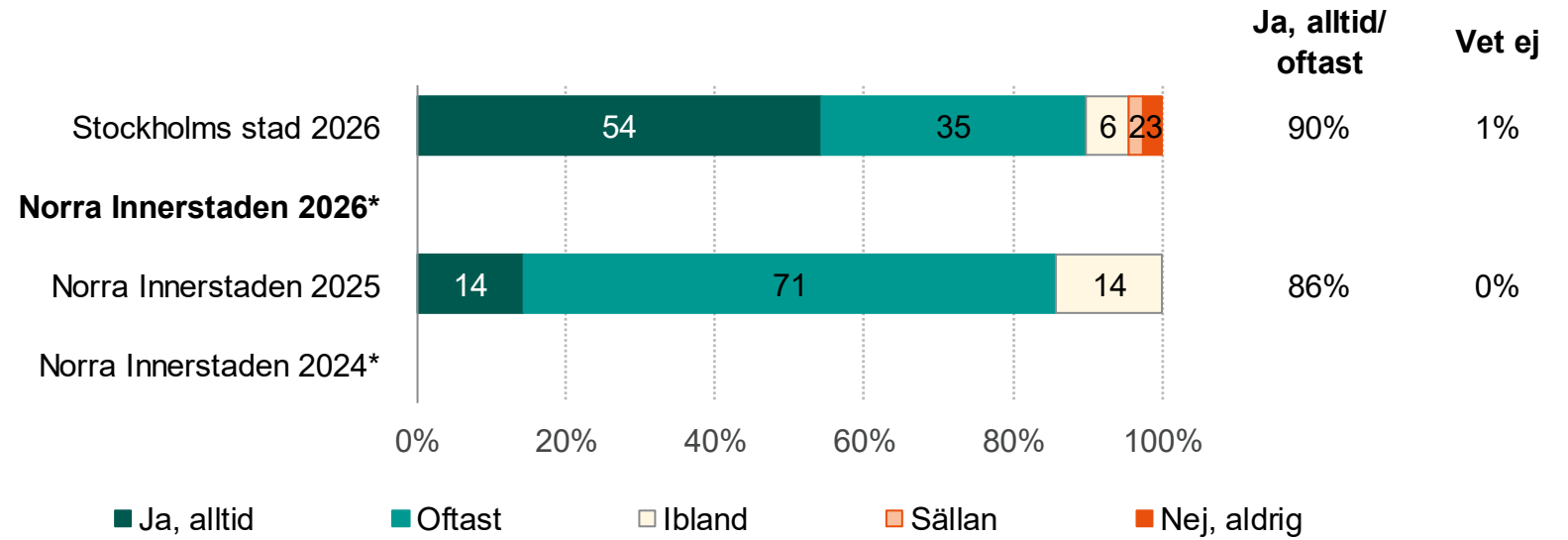
Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?

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



Bemötande

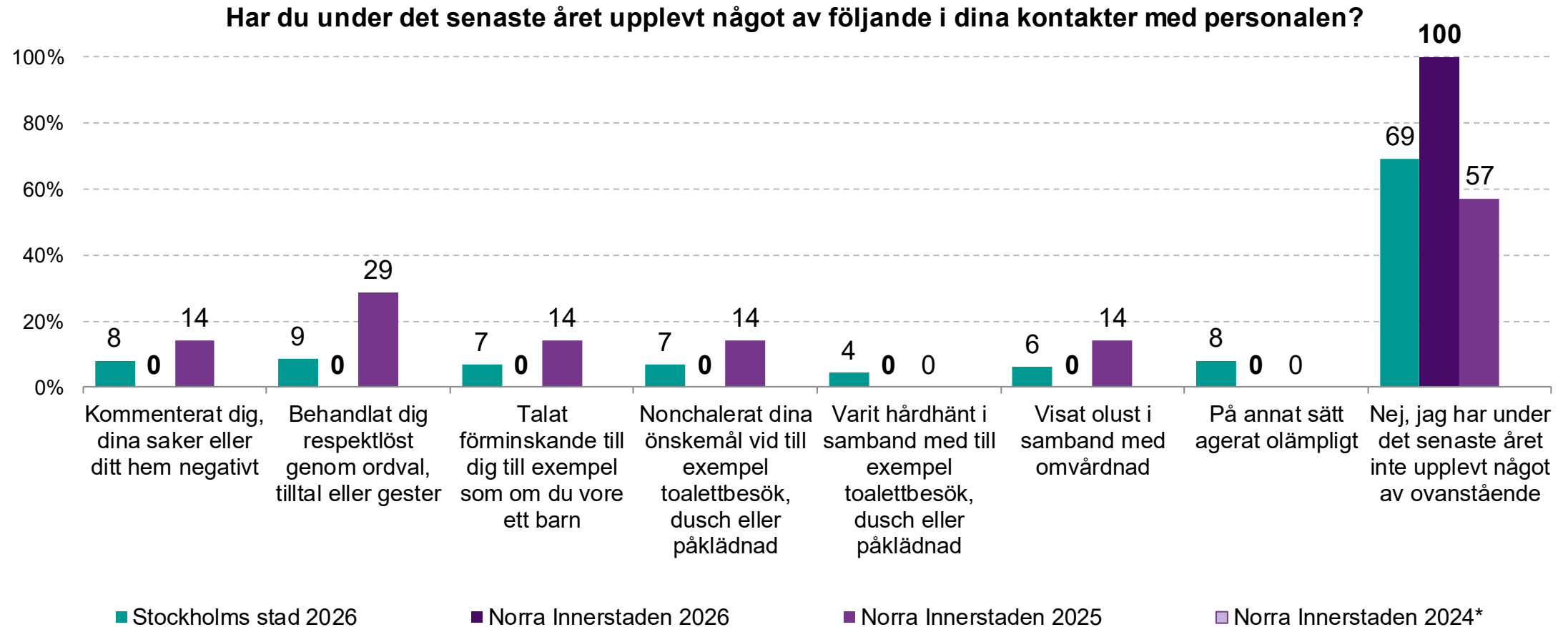
Brakar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



* För få svar.

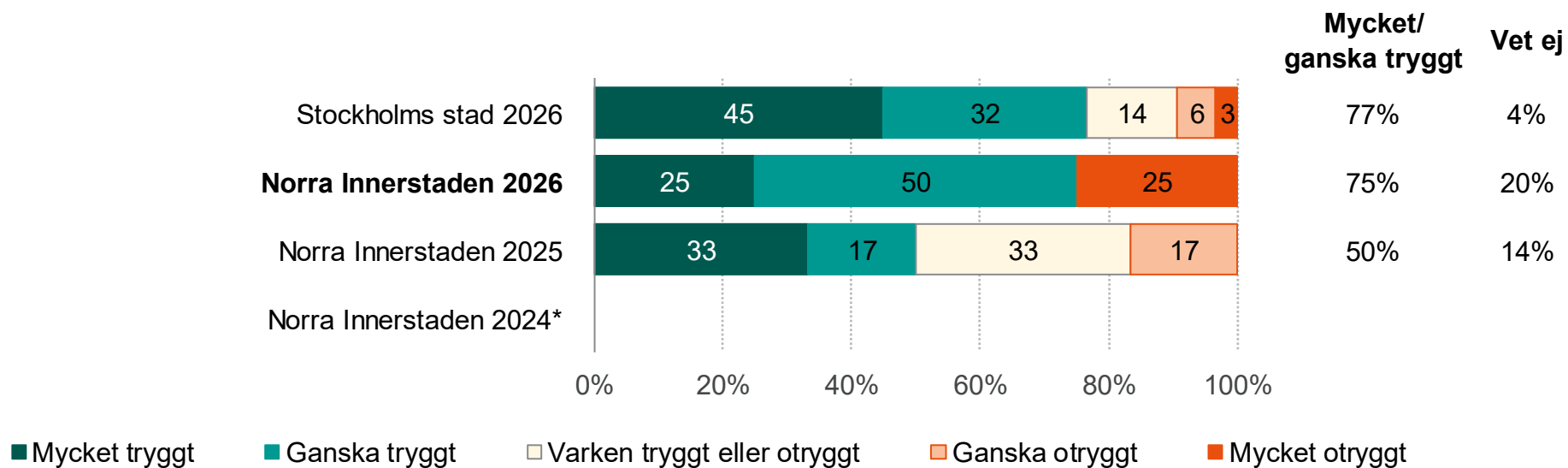
Bemötande

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



Trygghet

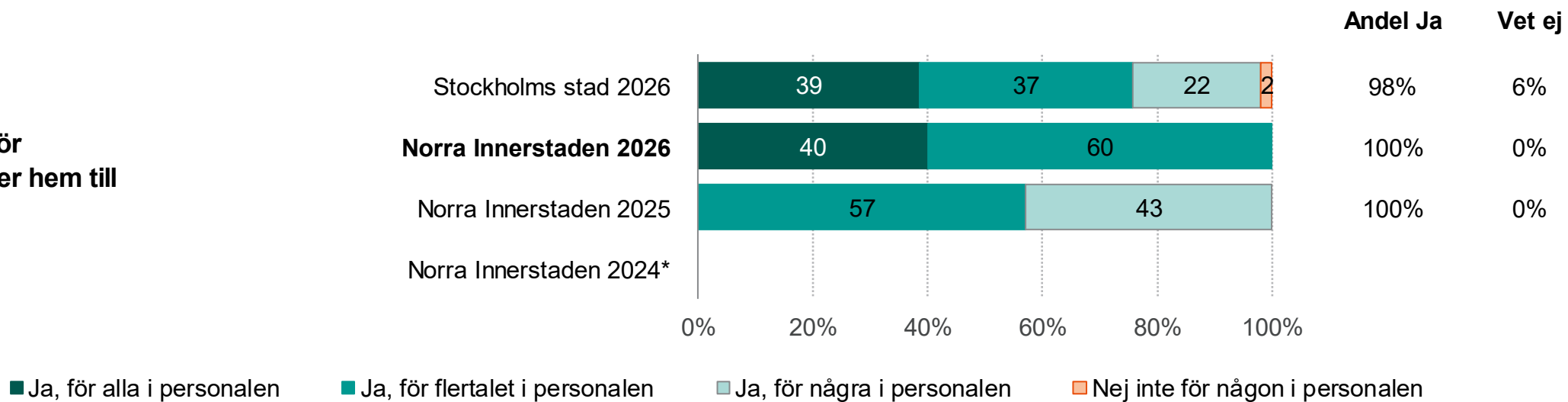
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



* För få svar.

Trygghet

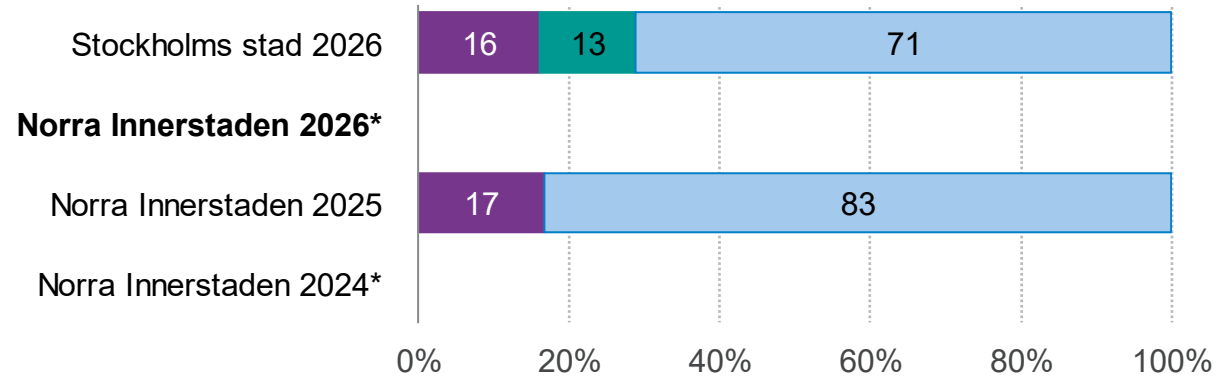
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



* För få svar.

Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



■ Ja, de hjälper mig med matlagning

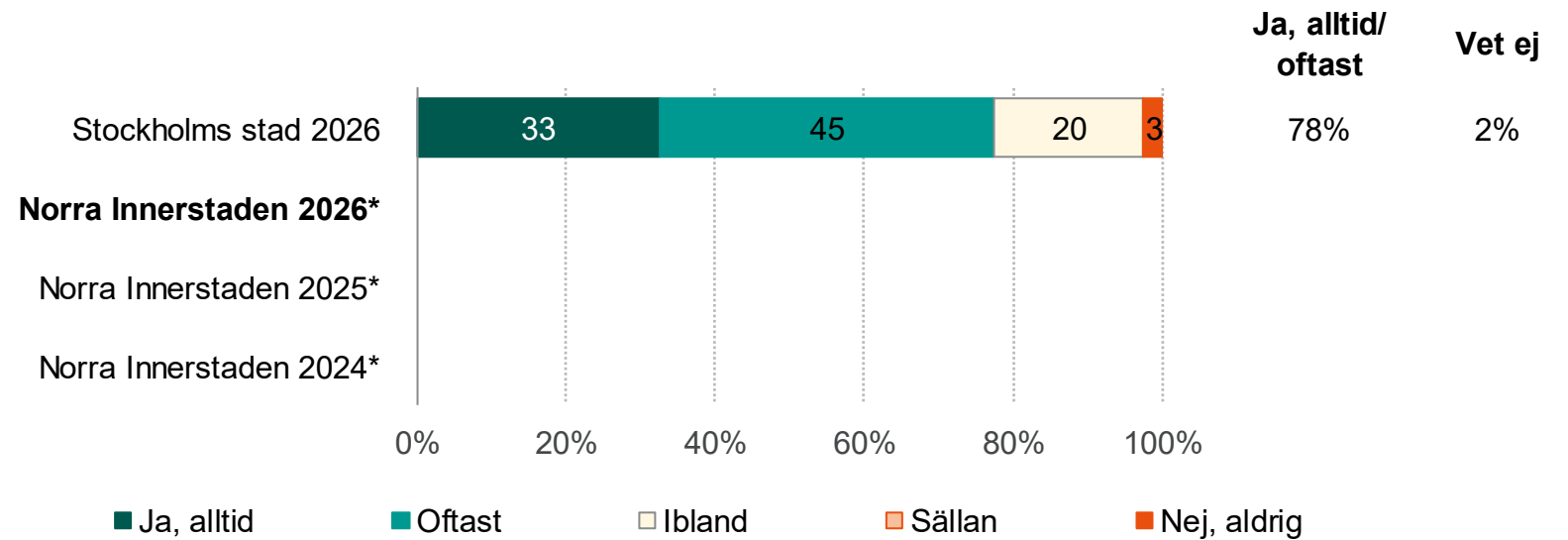
■ Ja, jag får hemlevererade matportioner

■ Nej, jag har inte hjälp med maten från hemtjänsten

* För få svar.

Maten

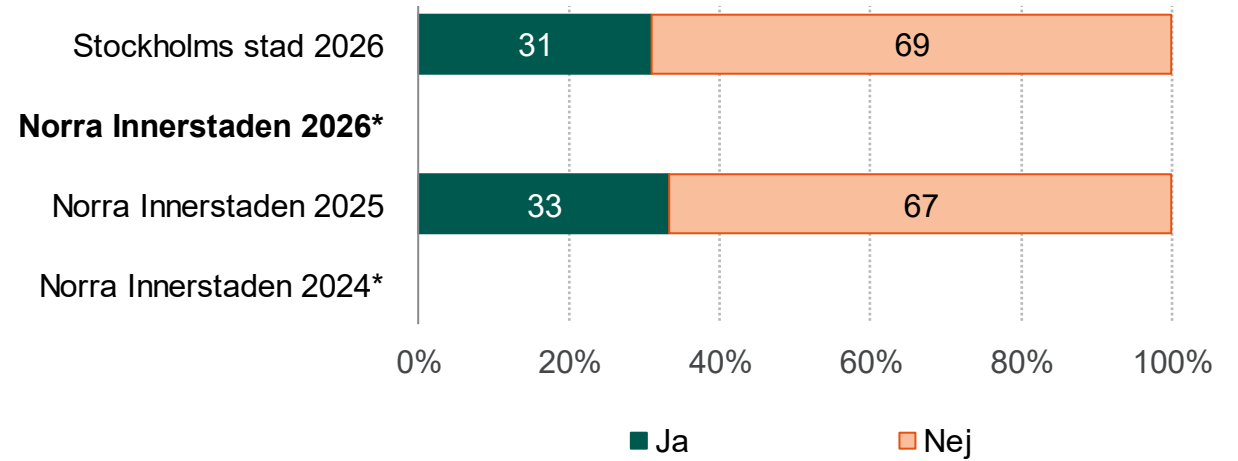
Smakar maten bra?



* För få svar.

Aktiviteter

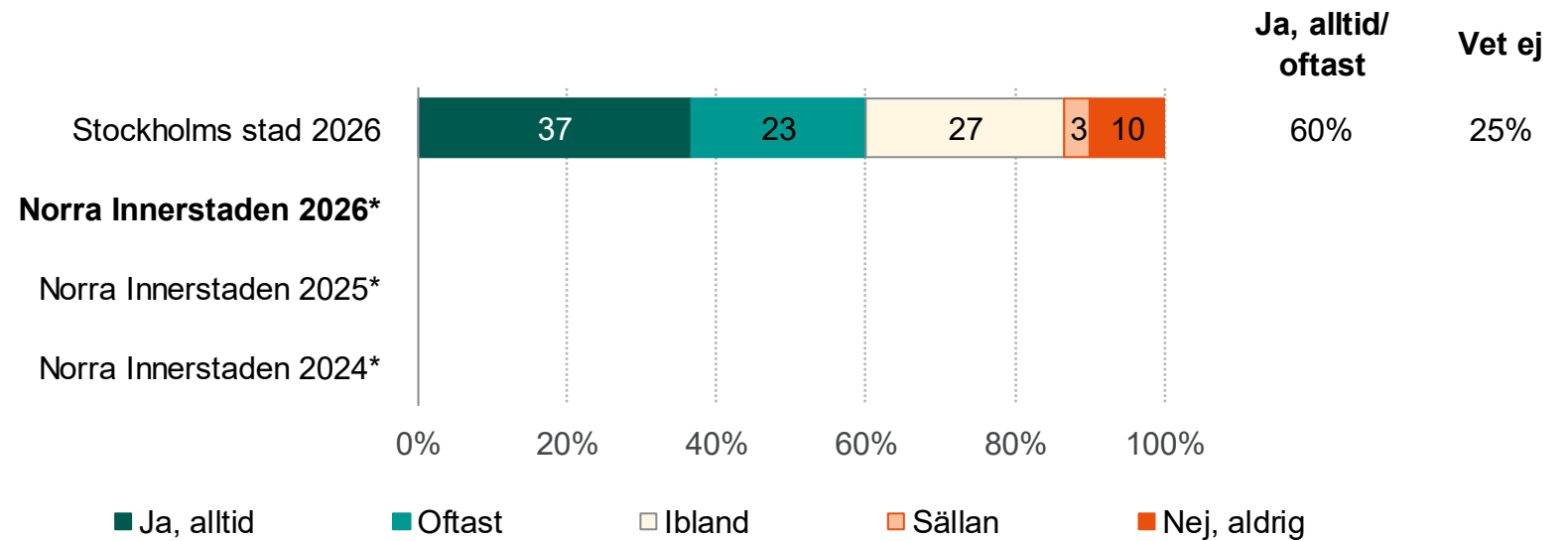
Är du beviljad promenad eller utevistelse?



* För få svar.

Aktiviteter

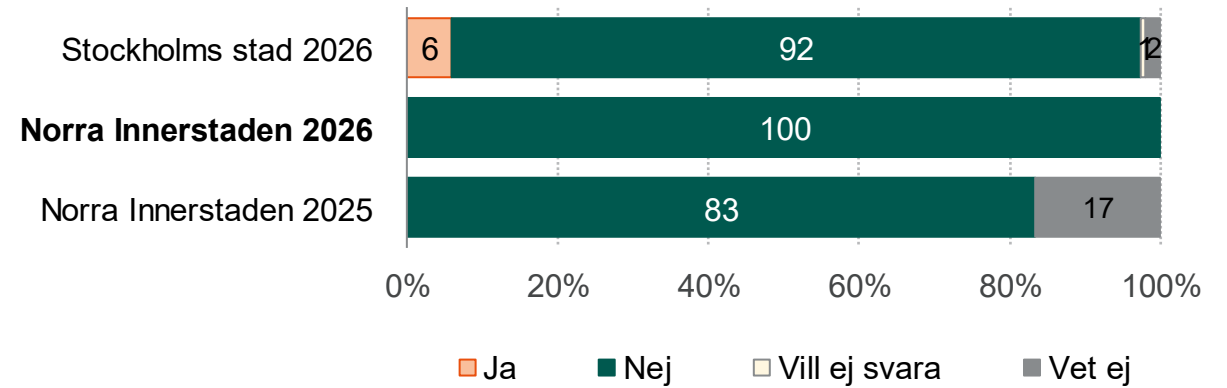
Är du nöjd med promenaderna och
eller utevistelserna?



* För få svar.

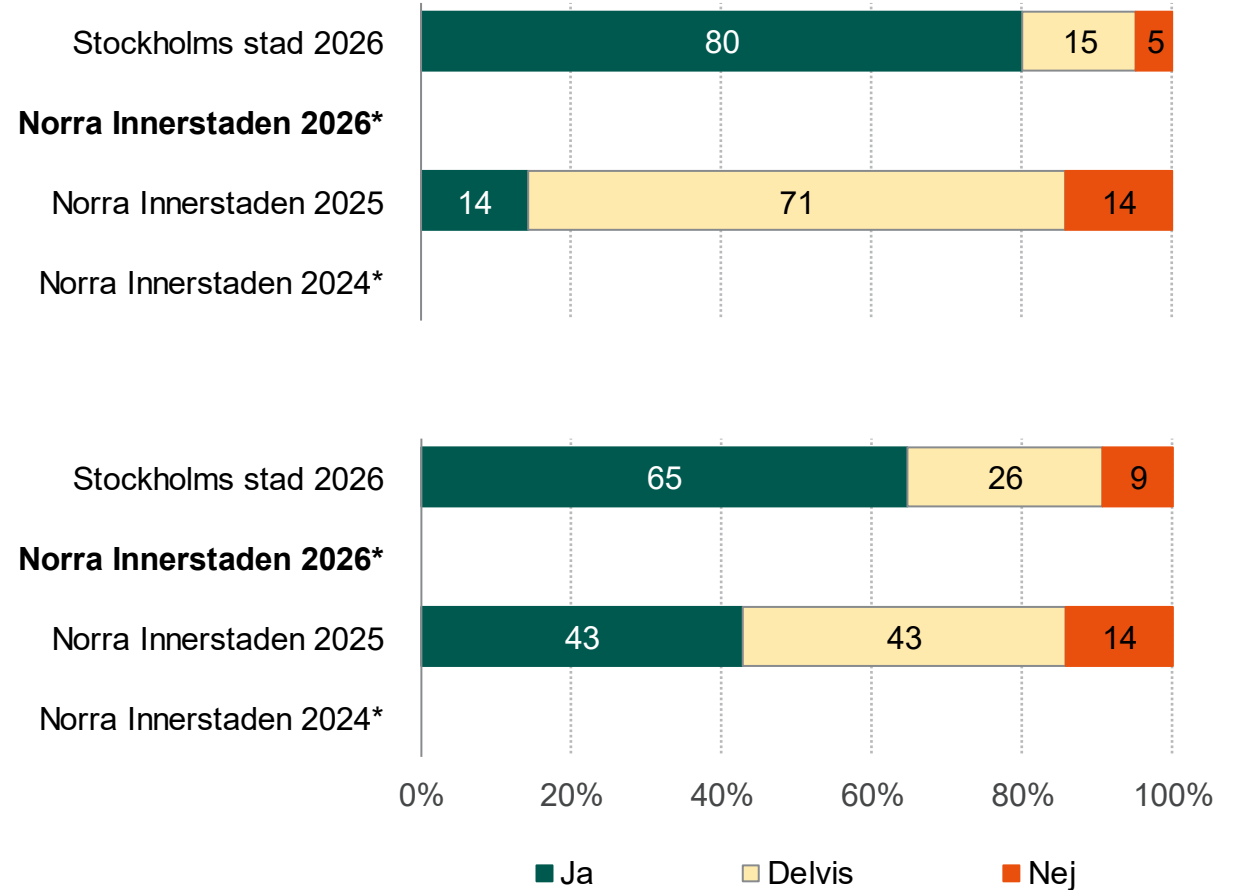
Diskriminering

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



Kontakter med kommunen

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på ett bra
sätt?

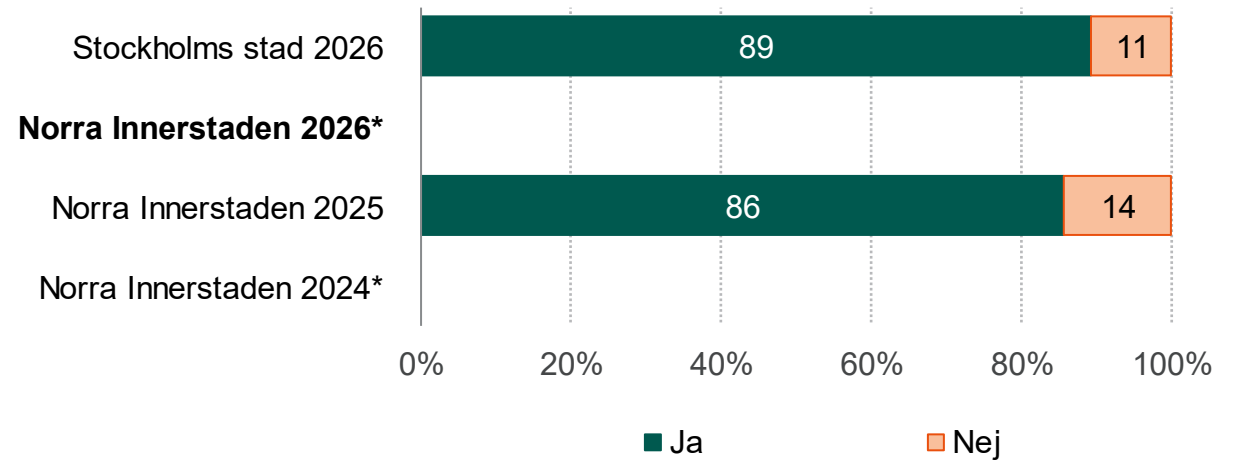


Är handläggarens beslut anpassat
efter dina behov?

* För få svar.

Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?

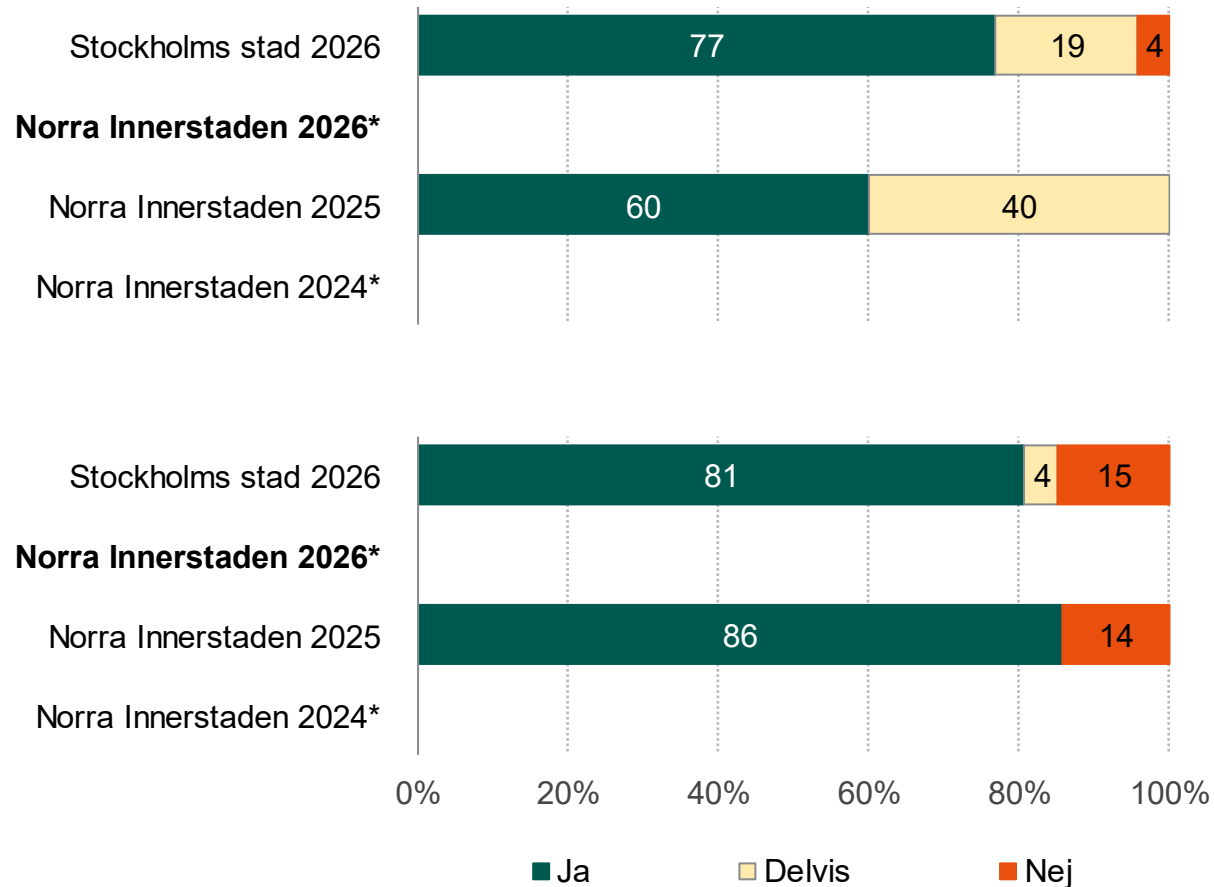


* För få svar.

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)

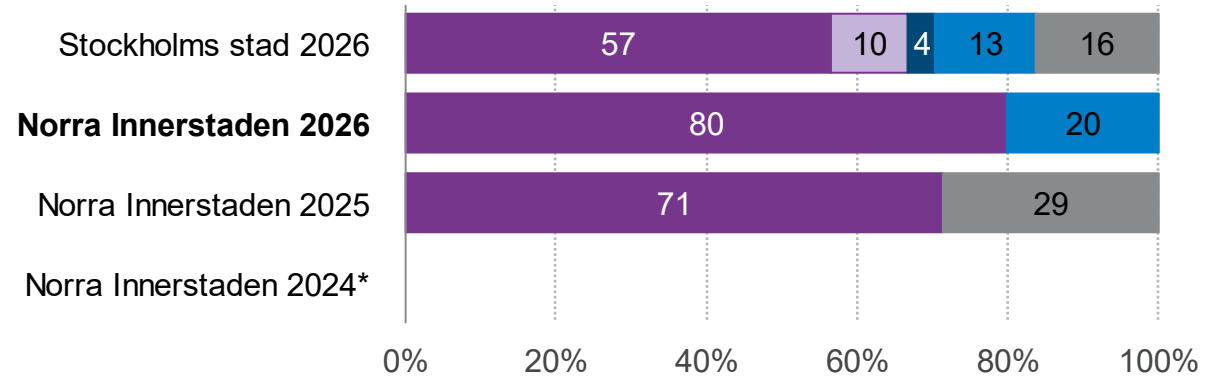


* För få svar.

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

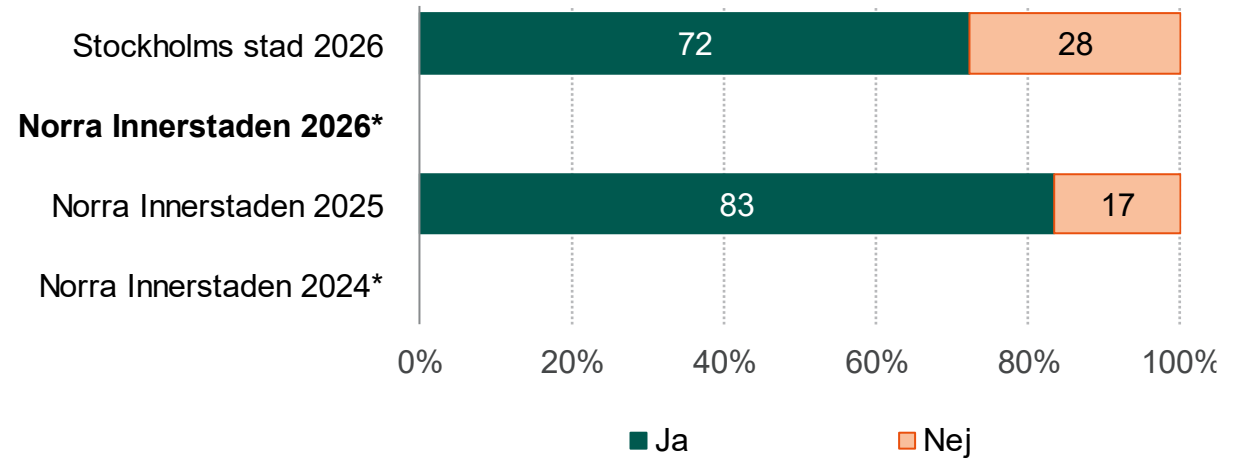
■ Annan person har valt åt mig

■ 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?

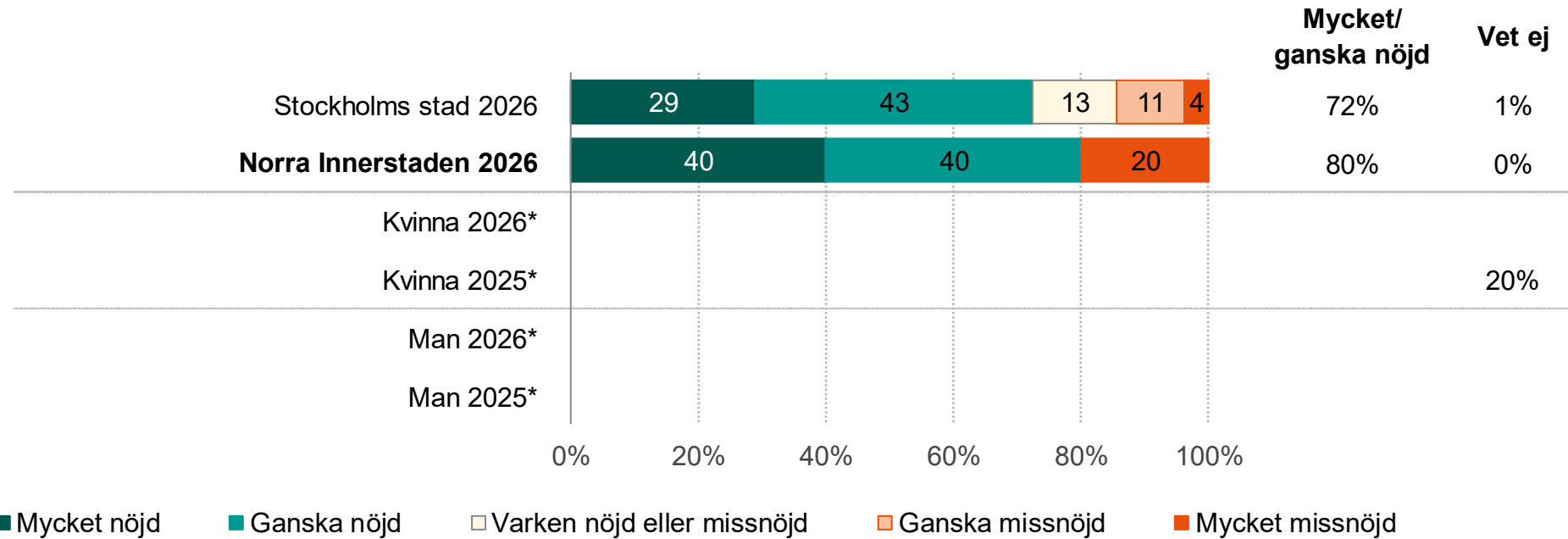


* För få svar.

Resultat per kön

Hemtjänsten i sin helhet

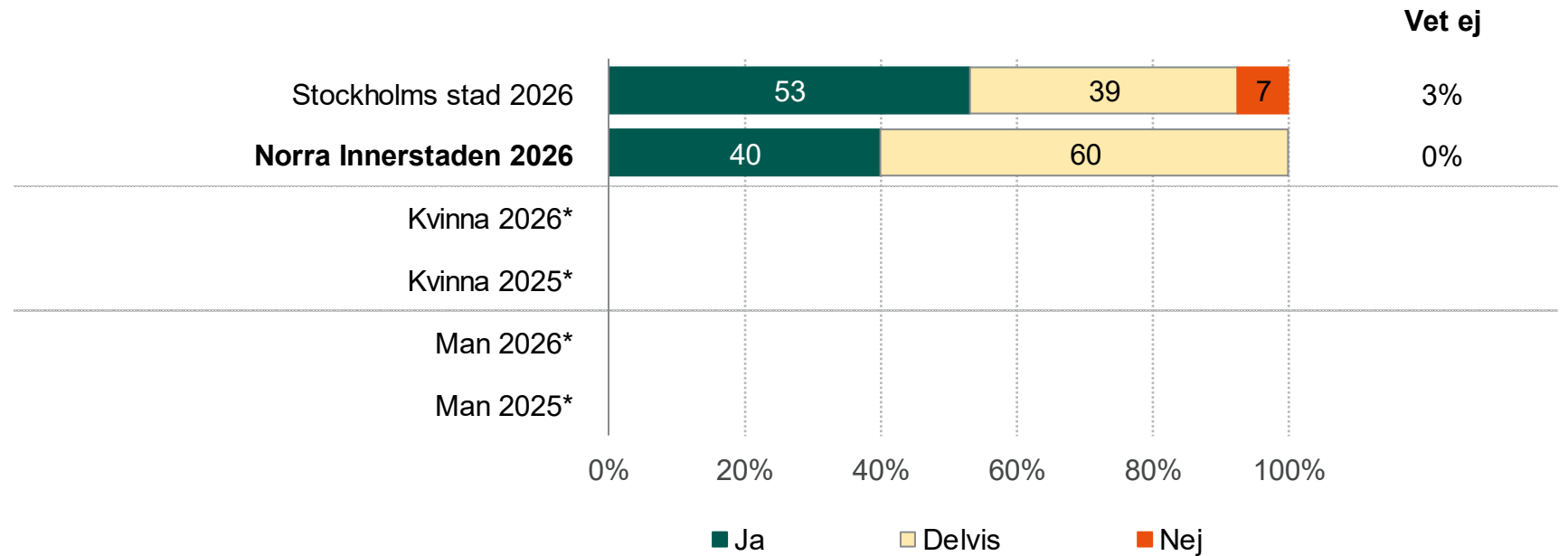
Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



* För få svar.

Hemtjänsten i sin helhet

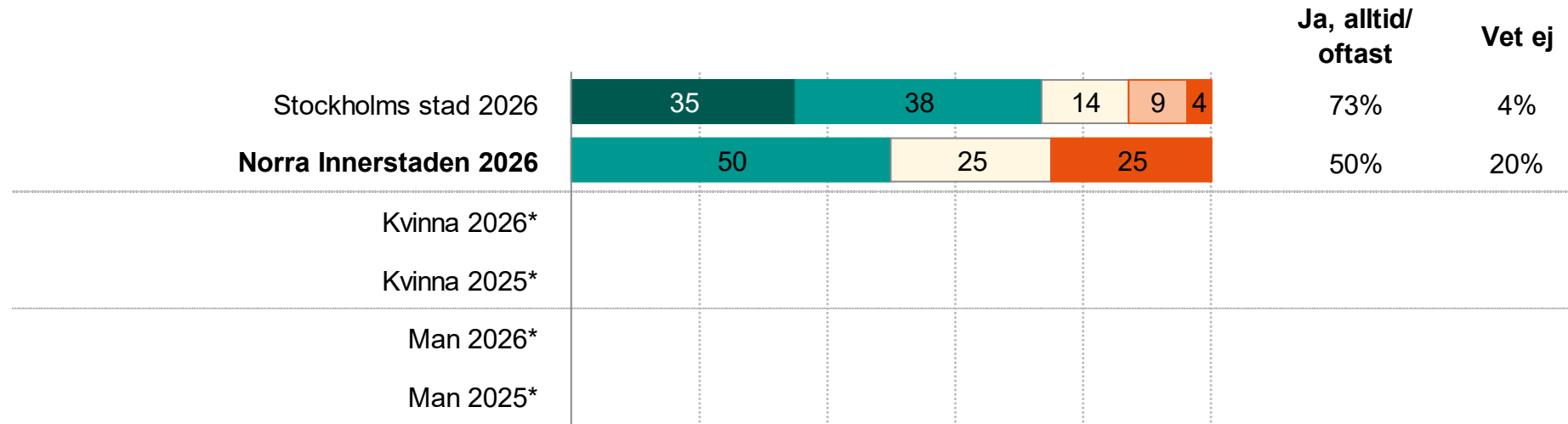
Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



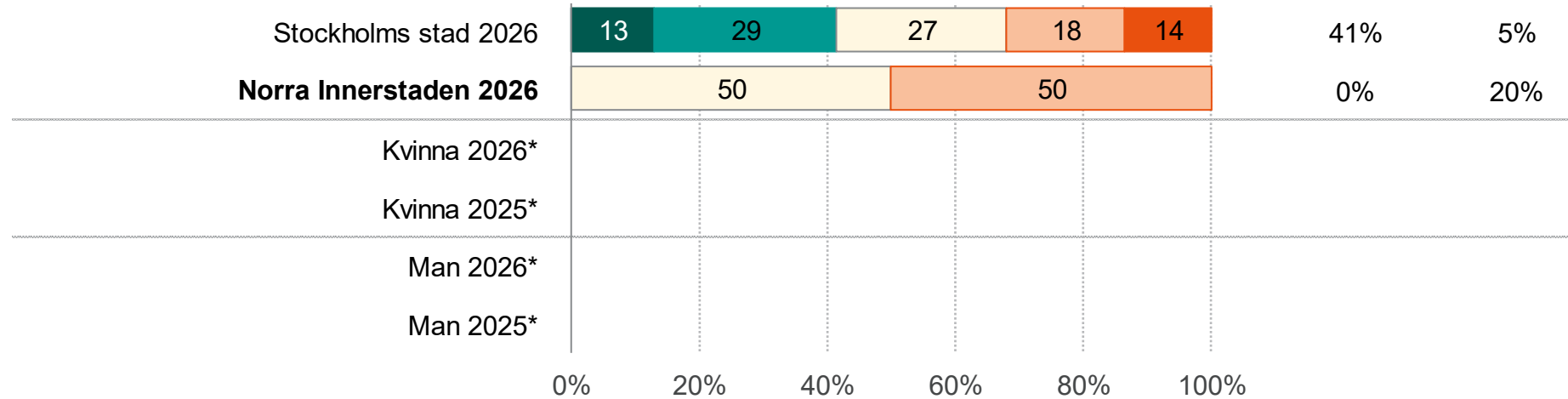
* För få svar.

Inflytande

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



Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

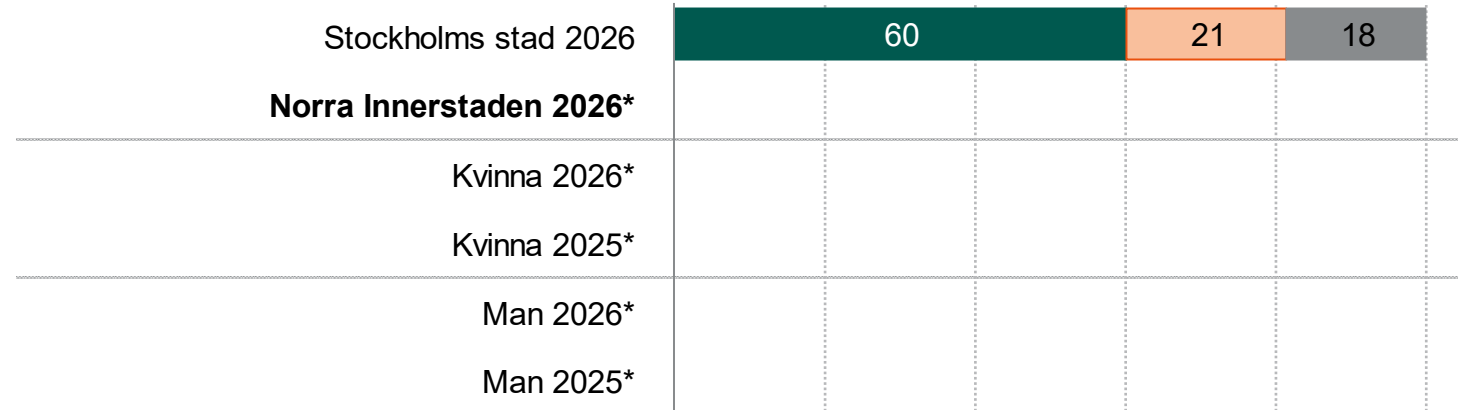


■ Ja, alltid
 ■ Oftast
 ■ Ibland
 ■ Sällan
 ■ Nej, aldrig

* För få svar.

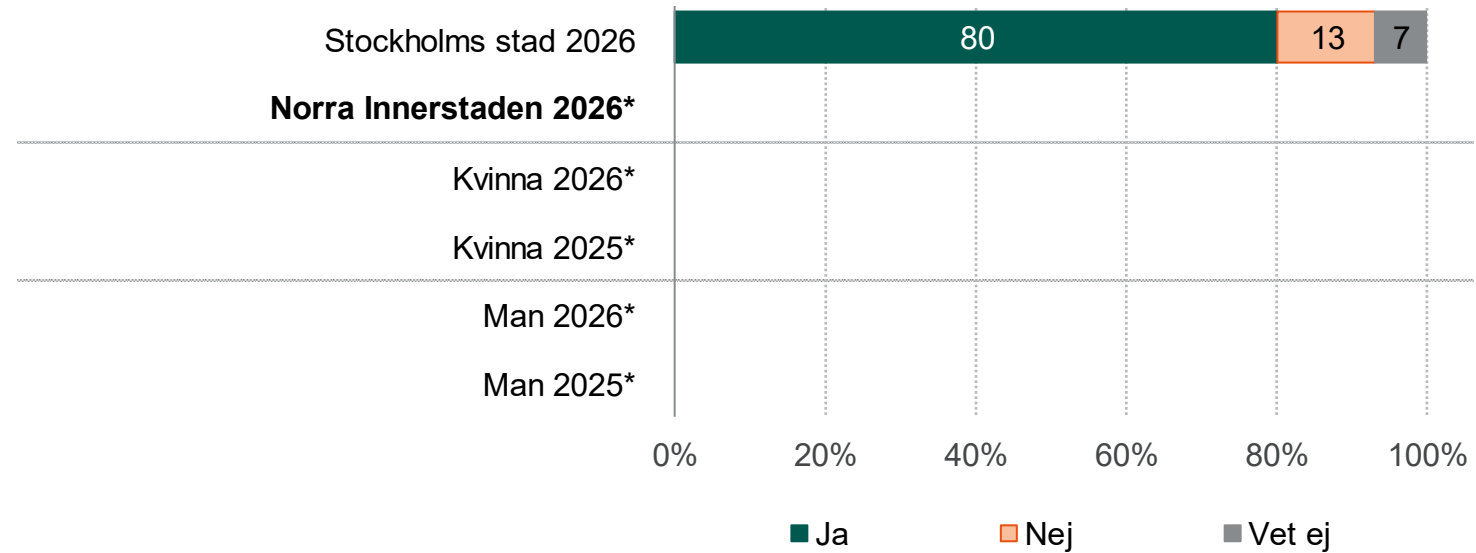
Inflytande

Har du en genomförandeplan?



Om 'Ja' på frågan ovan:

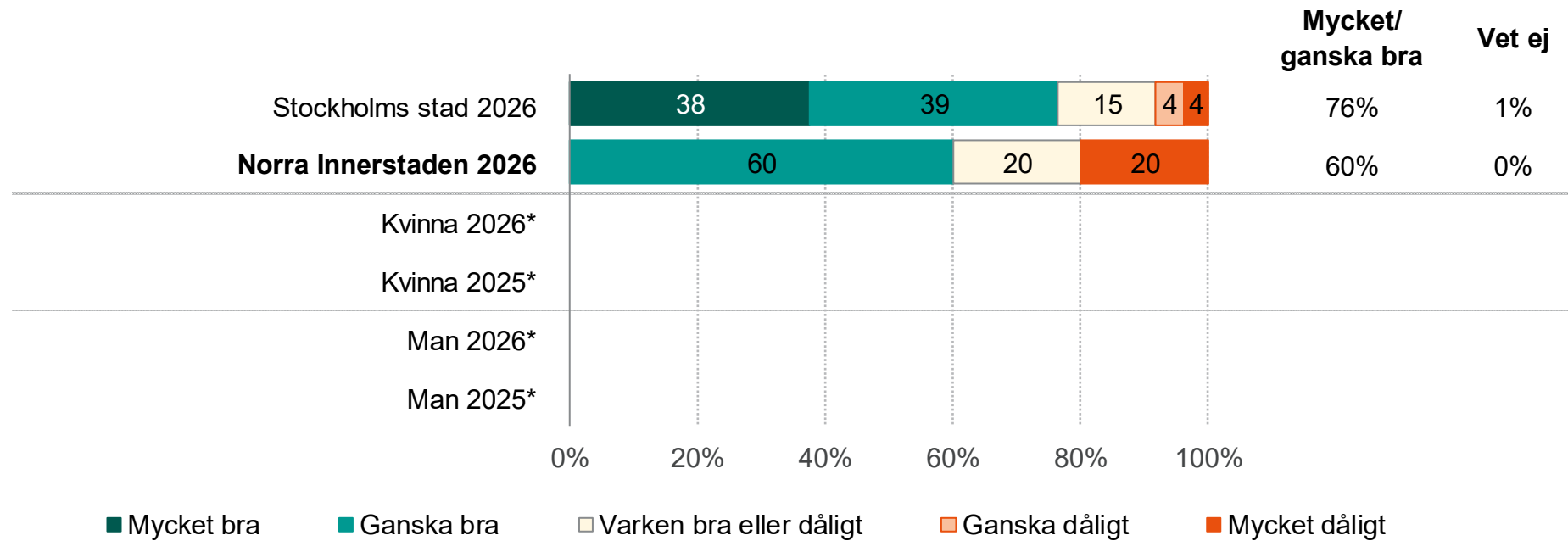
Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



* För få svar.

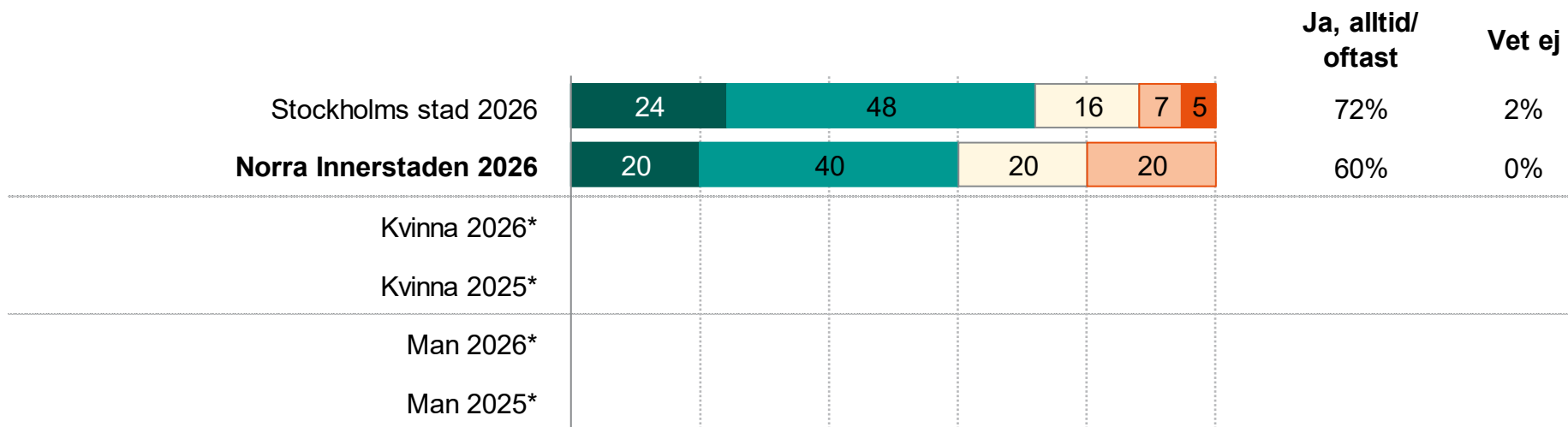
Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

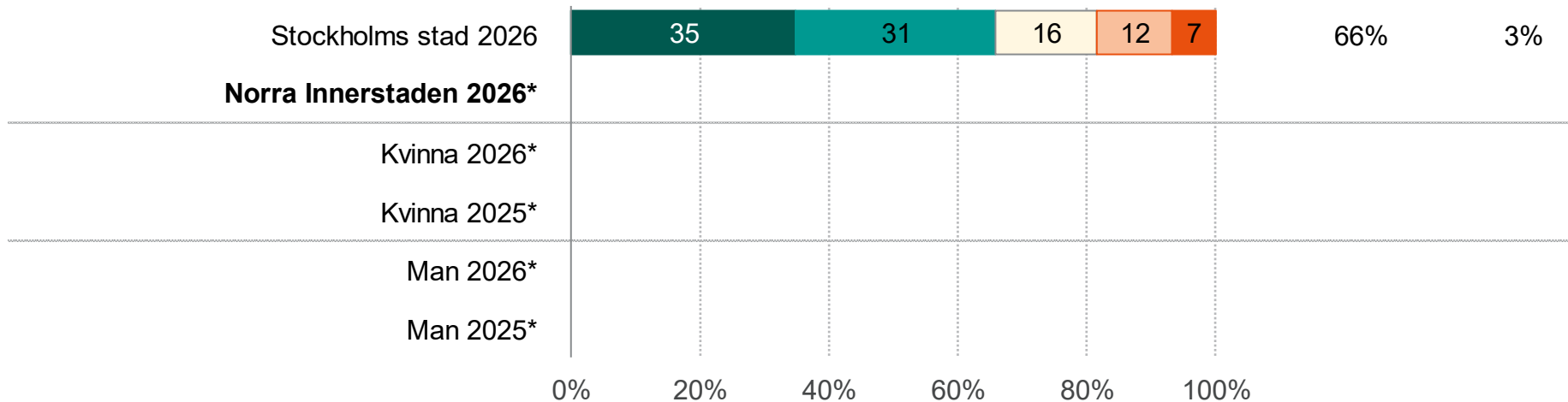


Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?

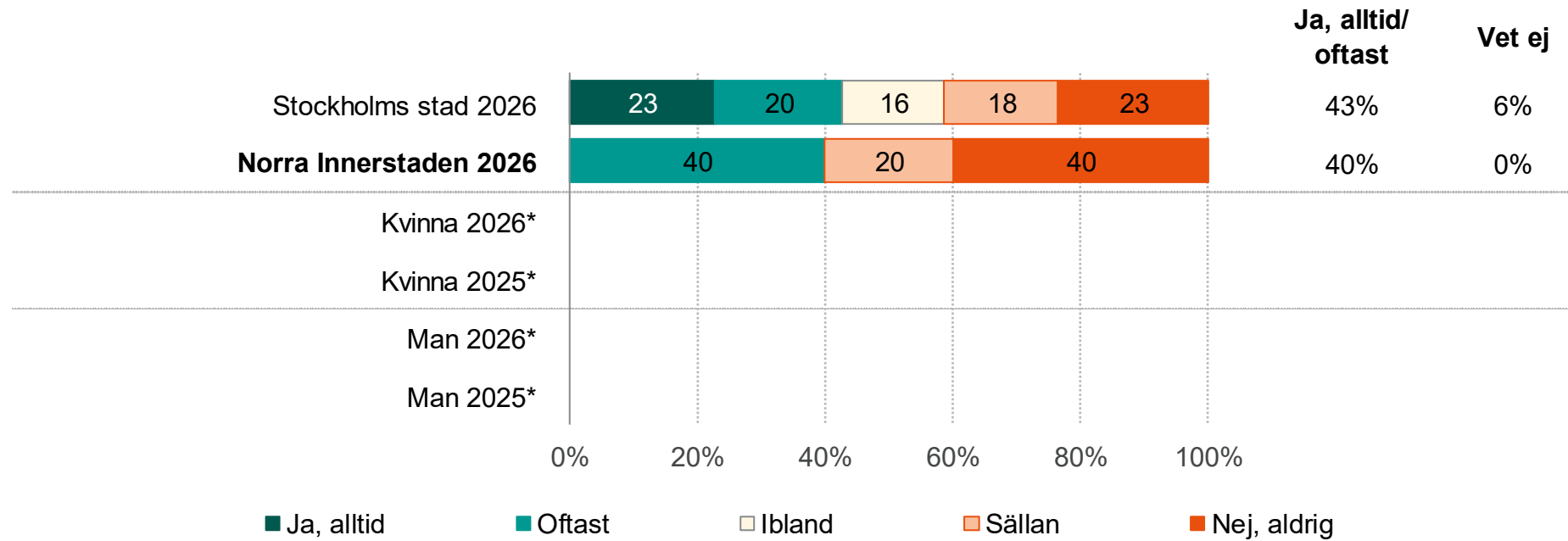


Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?



Hjälpens utförande

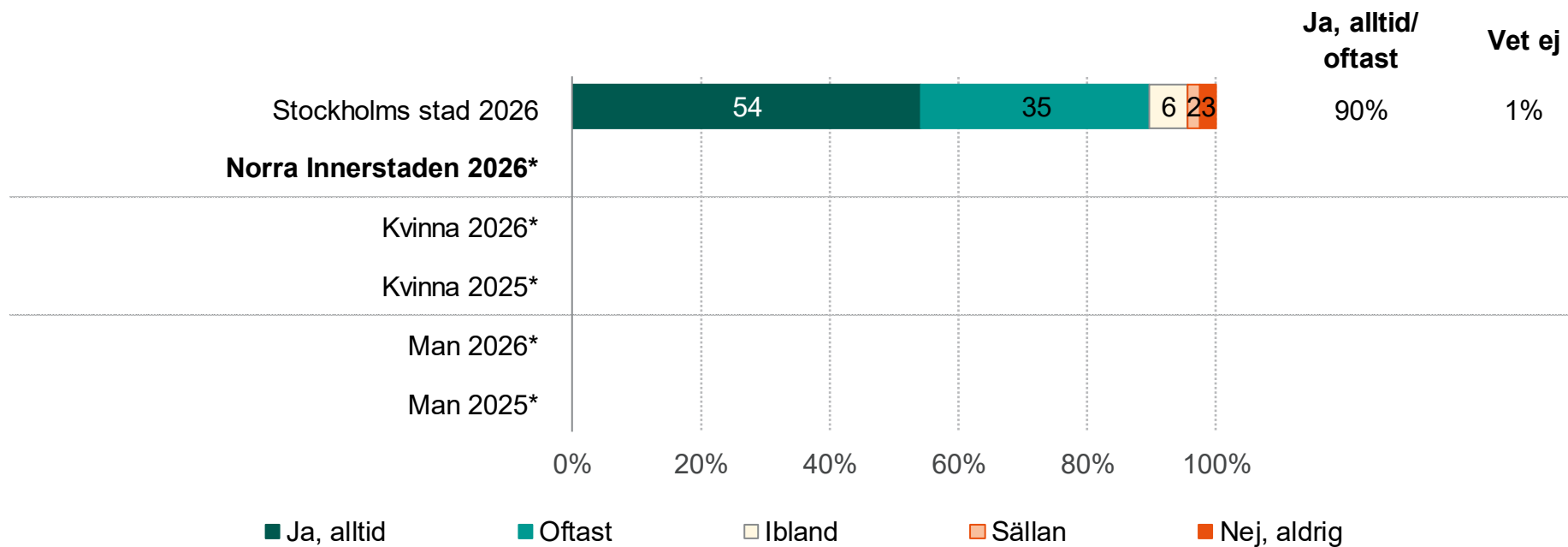
Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)



* För få svar.

Bemötande

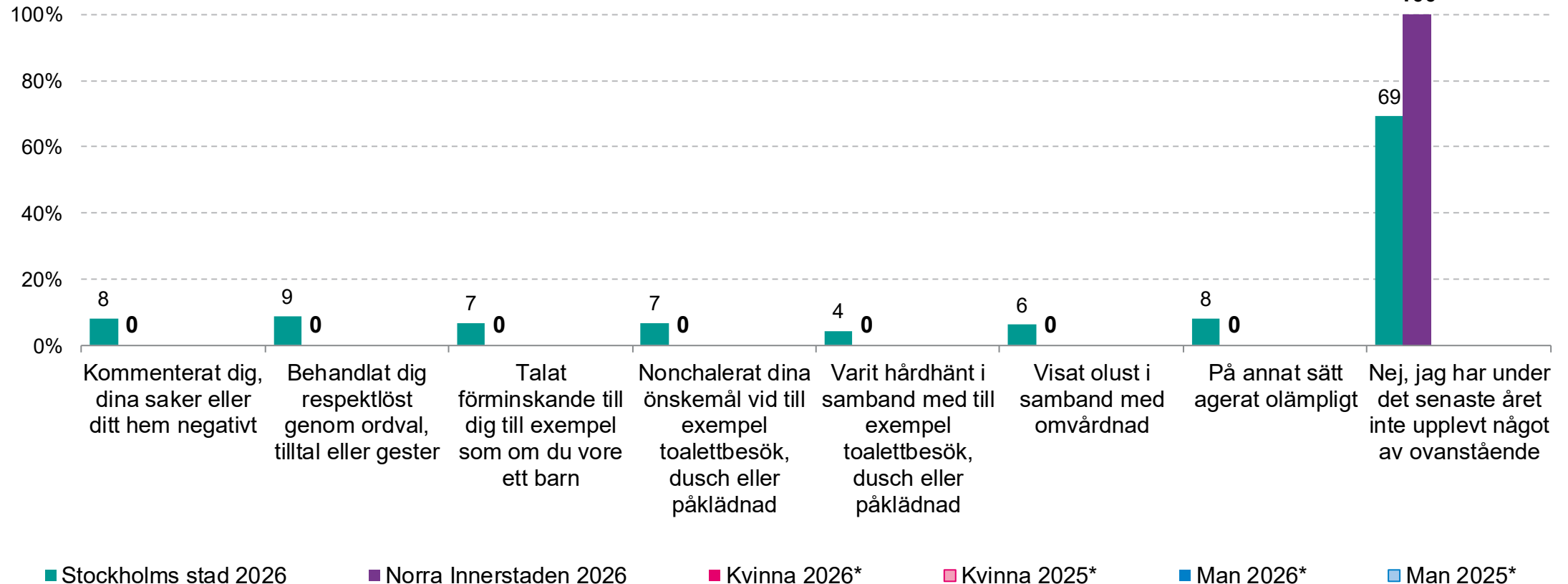
Brakar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



* För få svar.

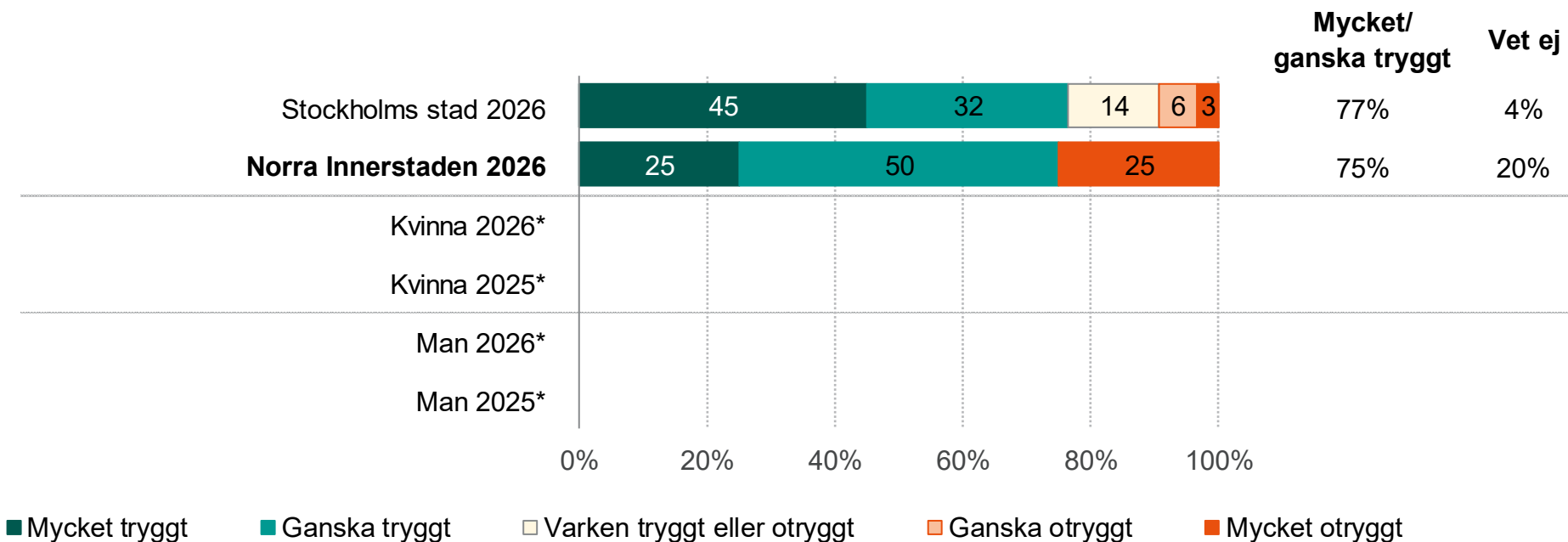
Bemötande

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



Trygghet

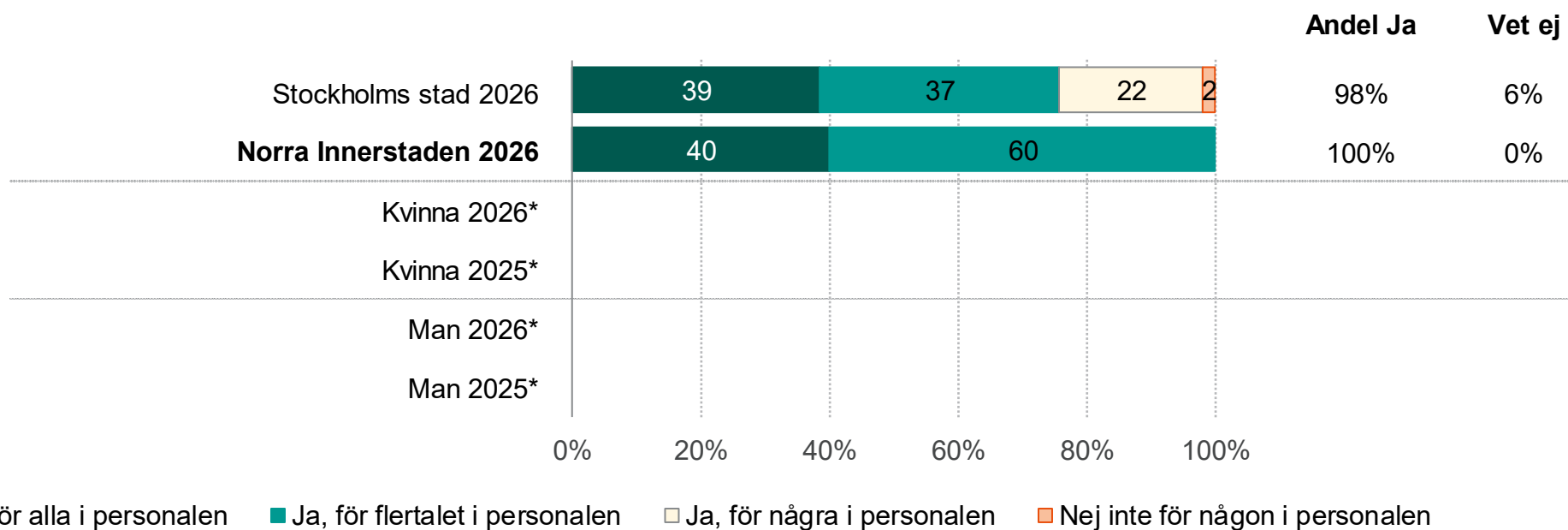
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



* För få svar.

Trygghet

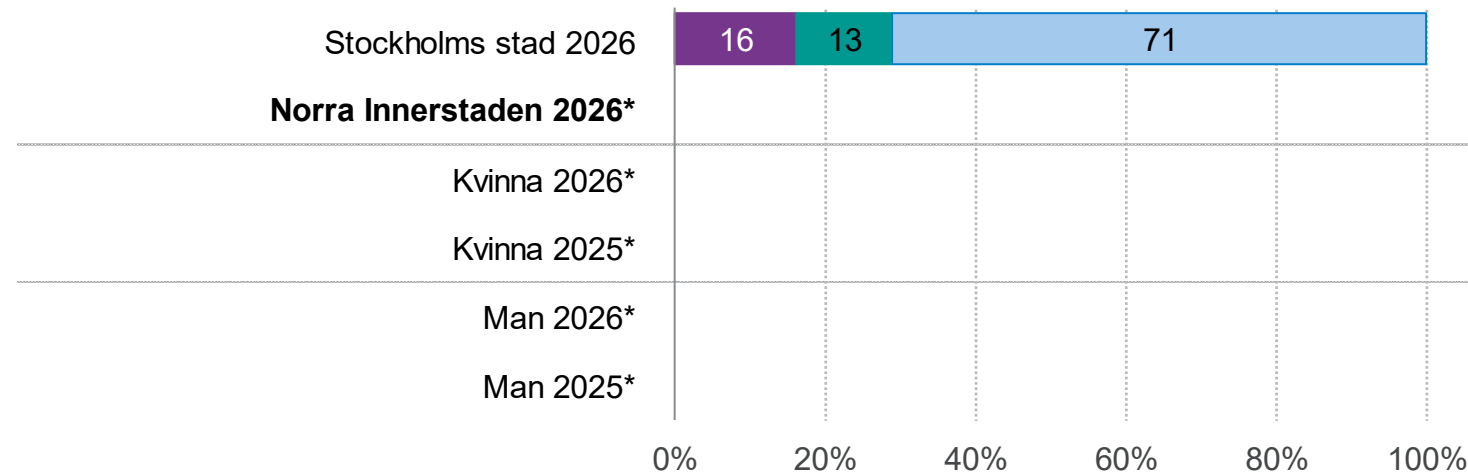
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



* För få svar.

Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

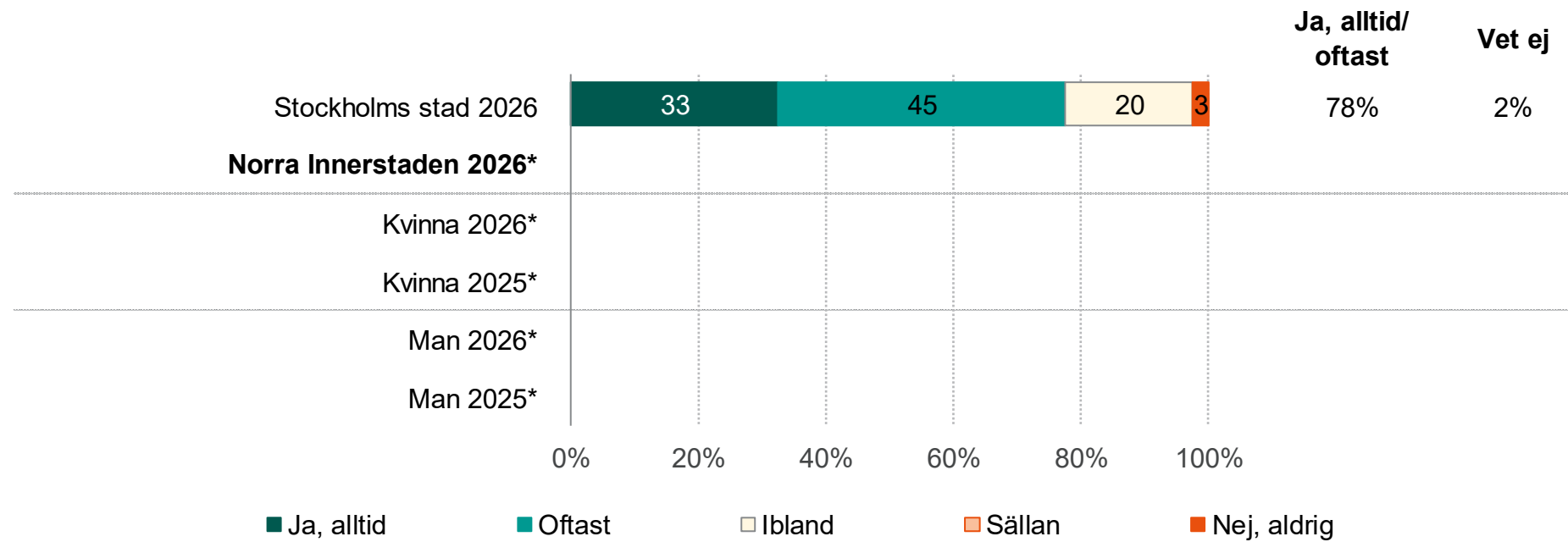


■ Ja, de hjälper mig med matlagning ■ Ja, jag får hemlevererade matportioner ■ Nej, jag har inte hjälp med maten från hemtjänsten

* För få svar.

Maten

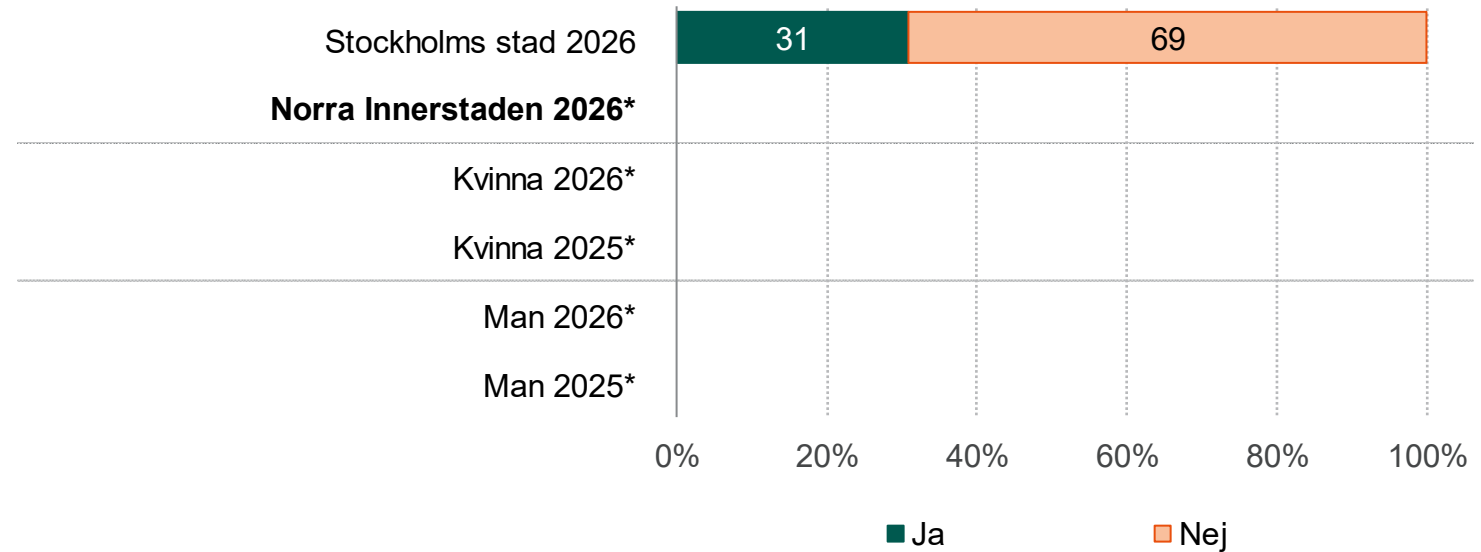
Smakar maten bra?



* För få svar.

Aktiviteter

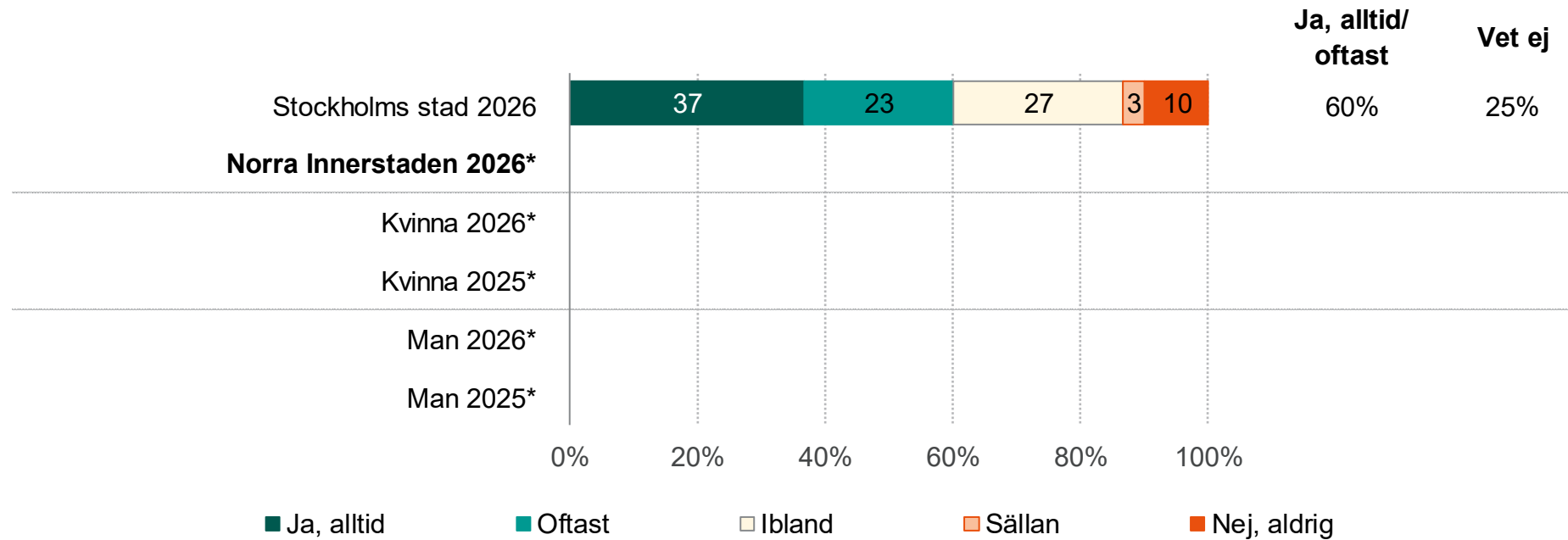
Är du beviljad promenad eller utevistelse?



* För få svar.

Aktiviteter

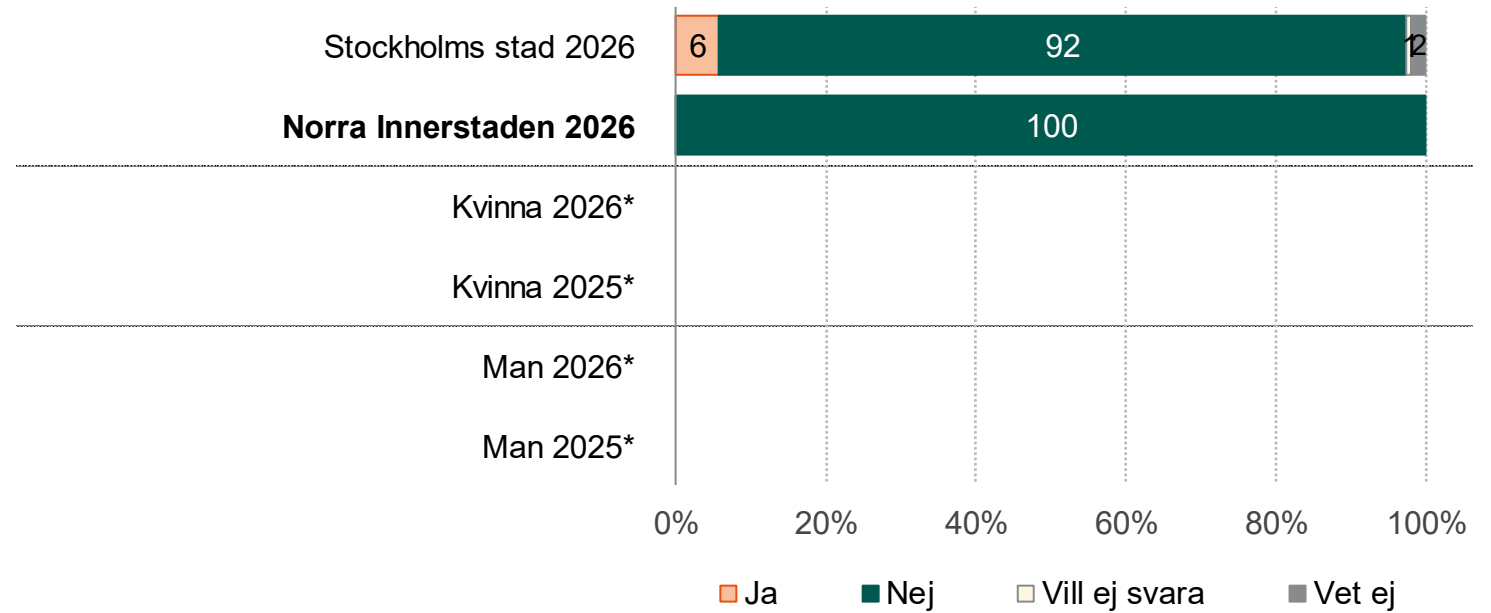
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



* För få svar.

Diskriminering

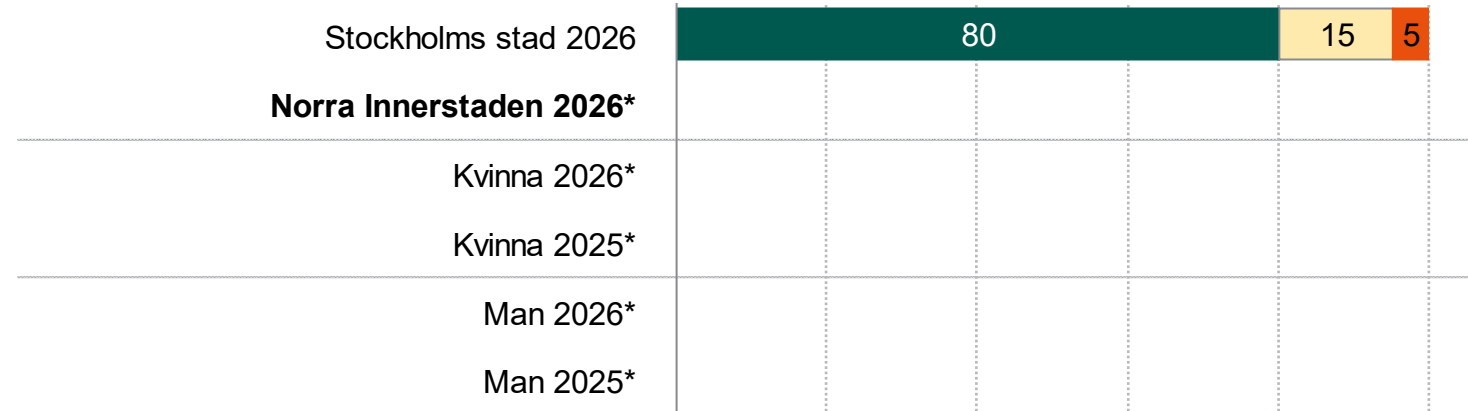
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?



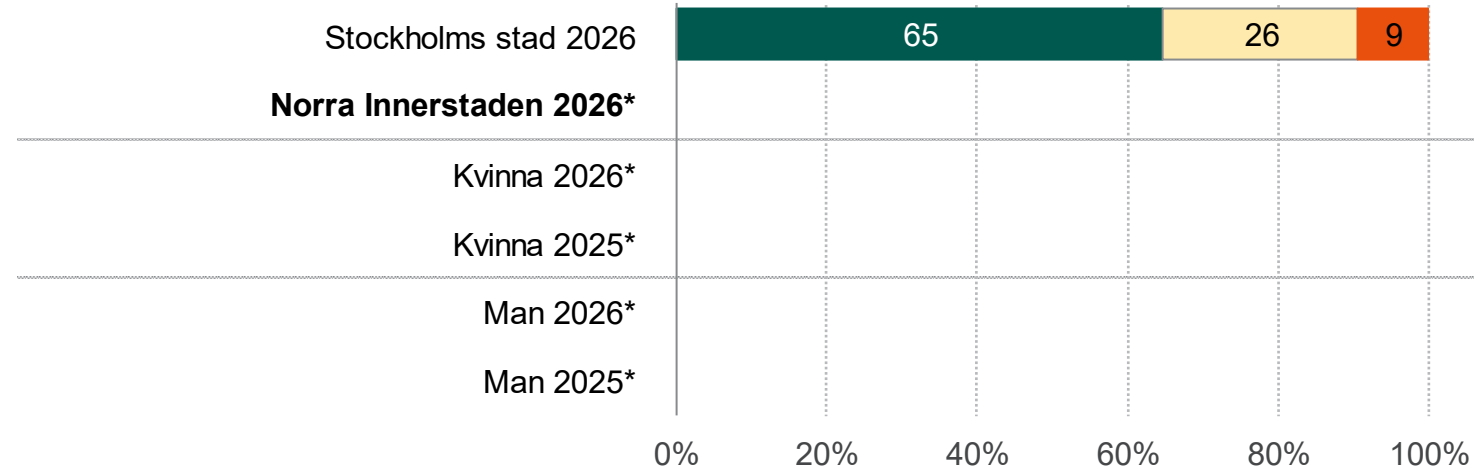
* För få svar.

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på ett bra
sätt?

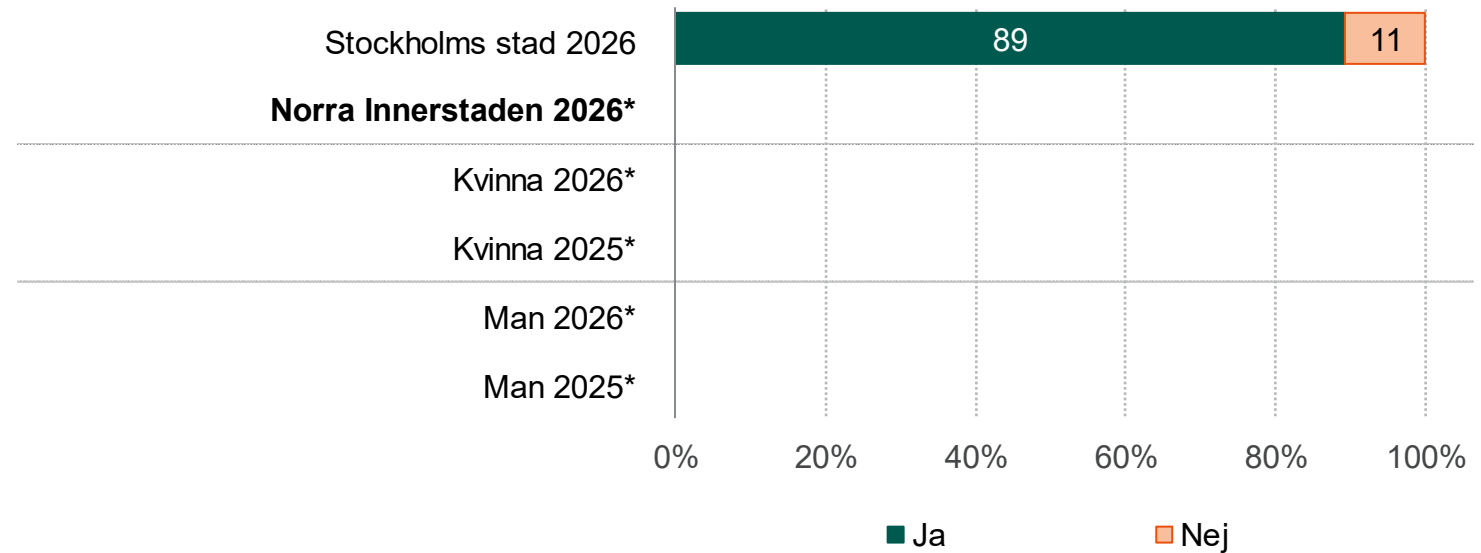


Är handläggarens beslut anpassat
efter dina behov?



Kontakter med kommunen

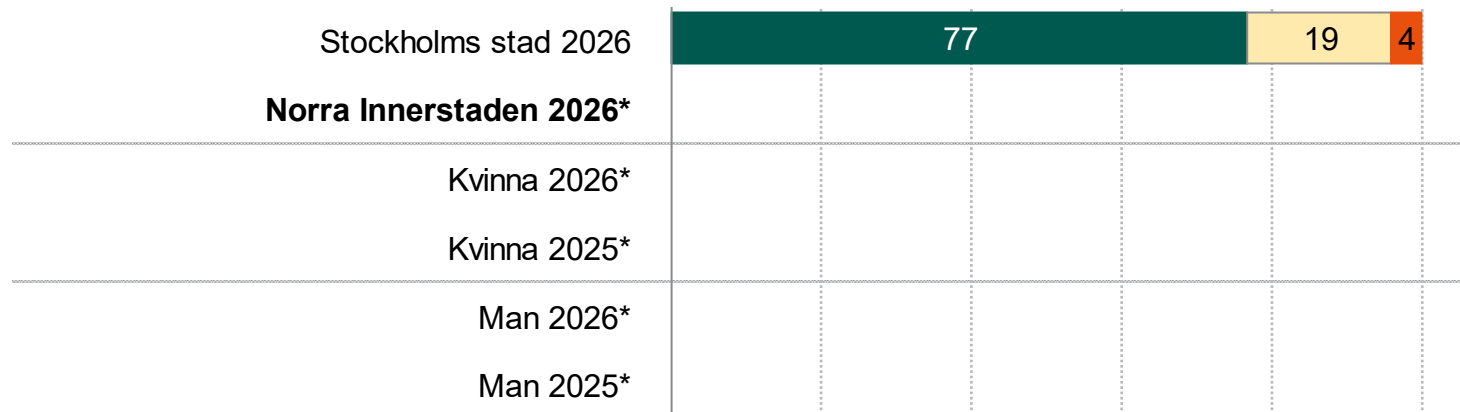
Vet du vilka insatser du är beviljad?



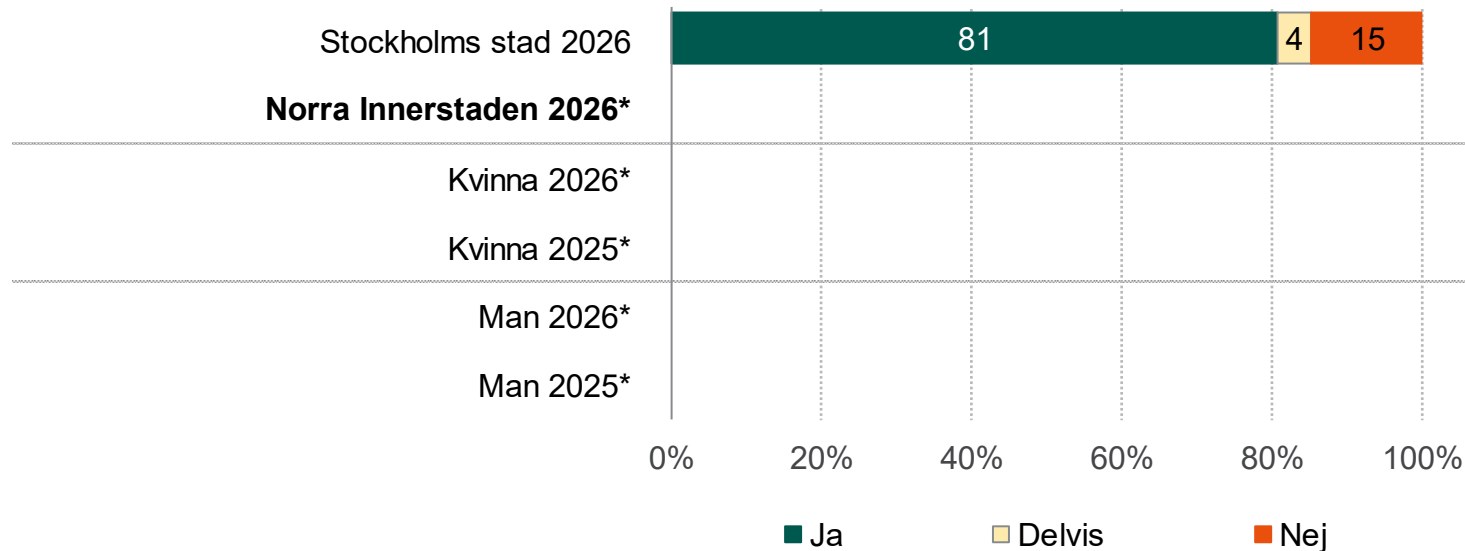
* För få svar.

Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som
biståndshandläggaren beslutat
om?



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



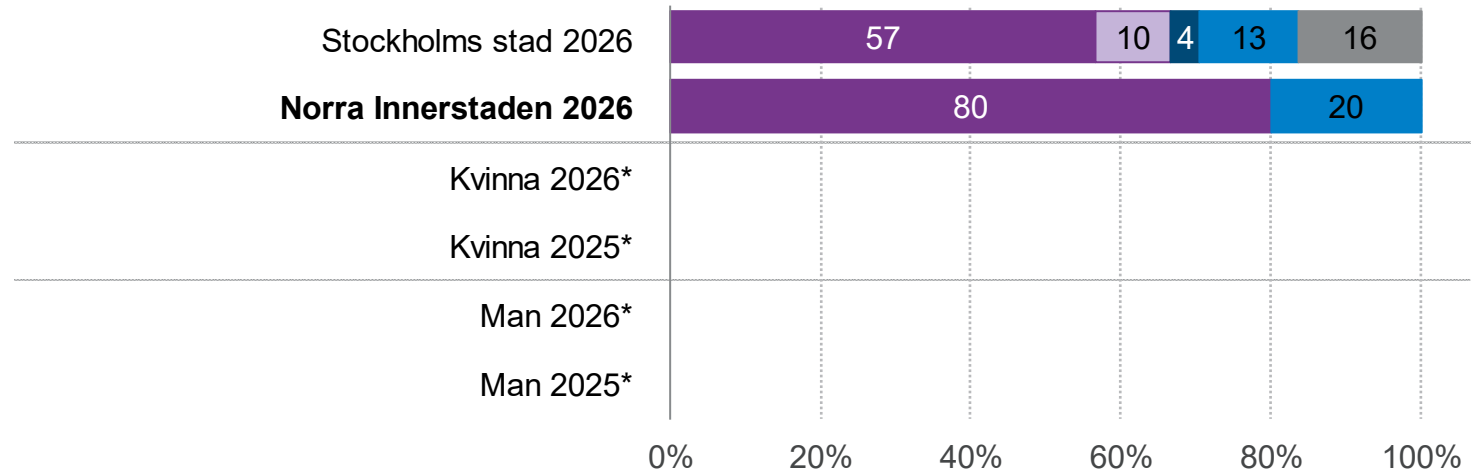
0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Ja ■ Delvis ■ Nej

* För få svar.

Kontakter med kommunen

Vem har valt din hemtjänst?

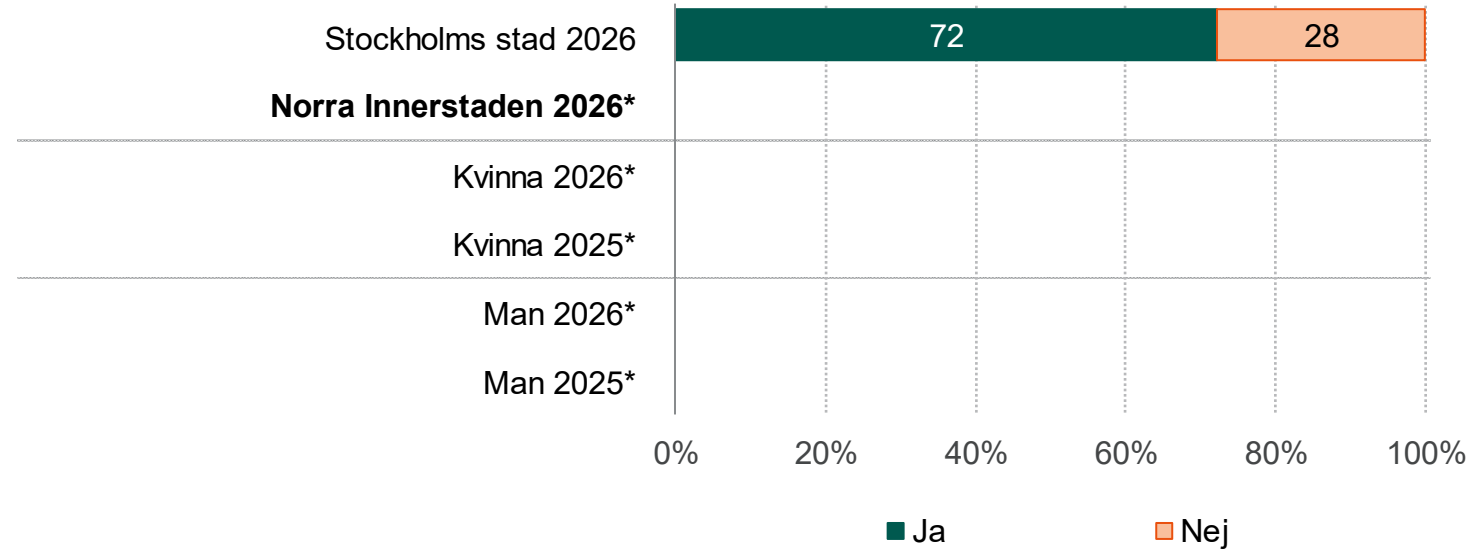


■ Jag har valt själv ■ Jag har valt tillsammans med en närstående ■ Anhörig/god man har valt åt mig ■ Annan person har valt åt mig ■ Vet inte/ingen åsikt

* För få svar.

Kontakter med kommunen

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

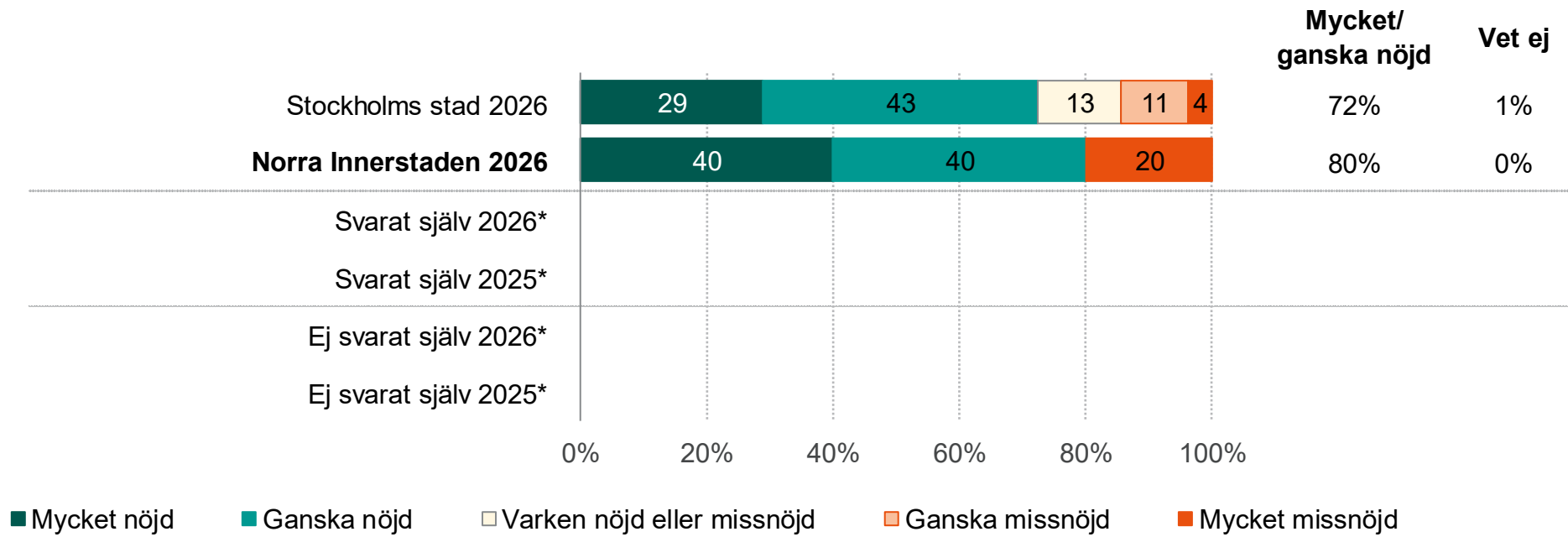


* För få svar.

Resultat per svarsmetod

Hemtjänsten i sin helhet

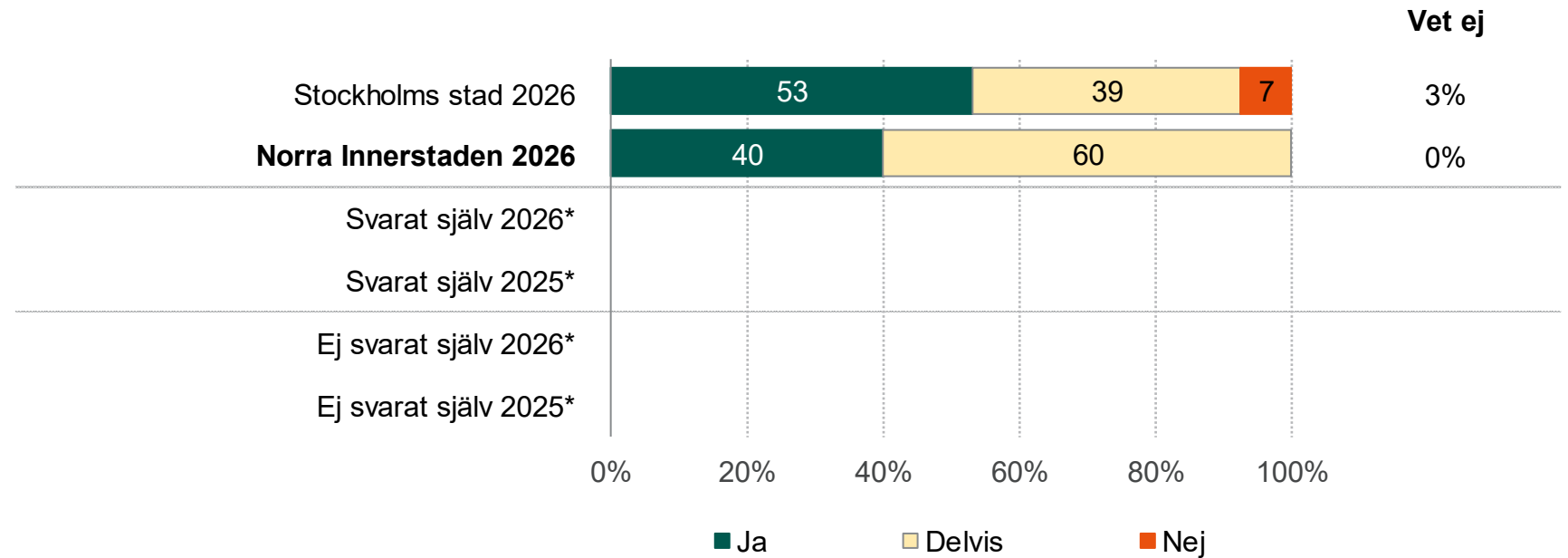
Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



* För få svar.

Hemtjänsten i sin helhet

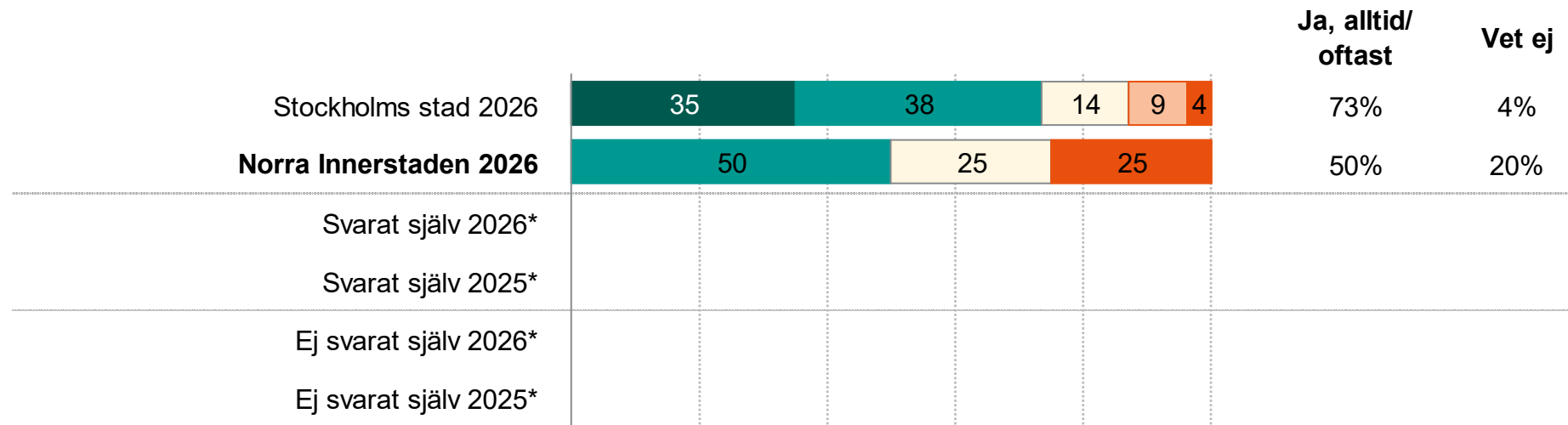
Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



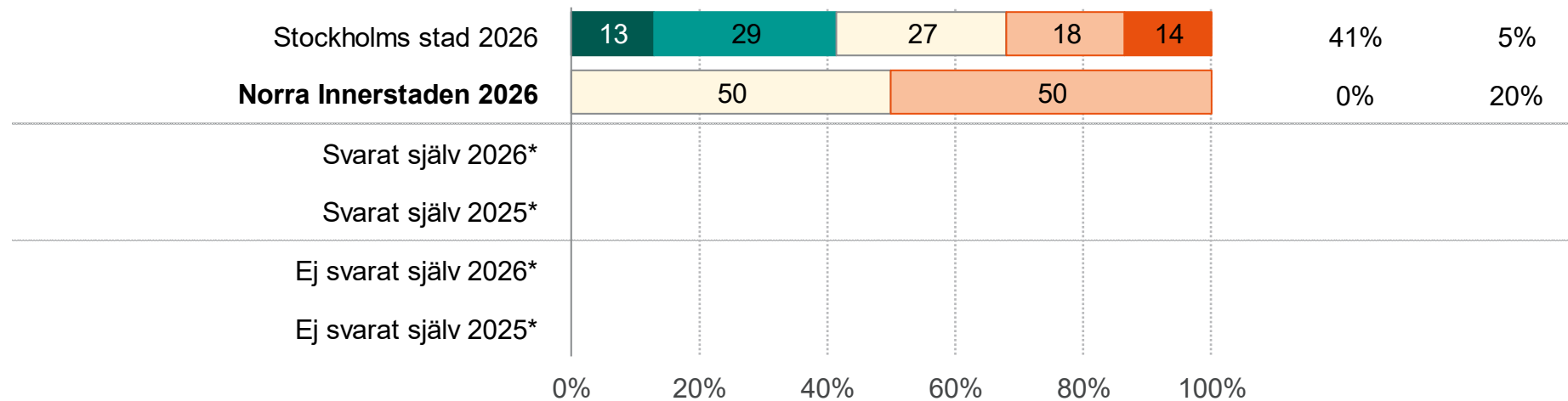
* För få svar.

Inflytande

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

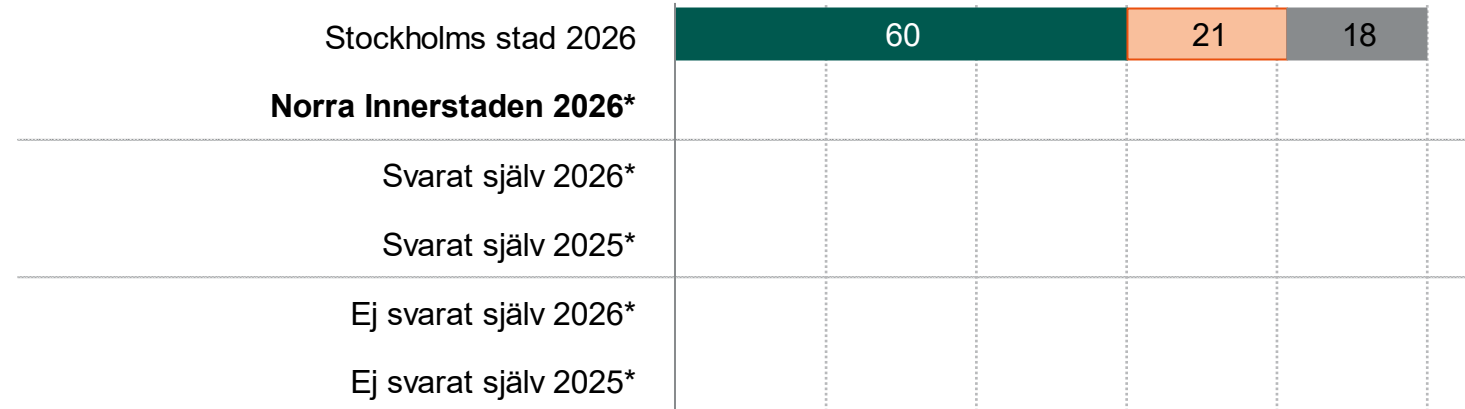


Brakar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



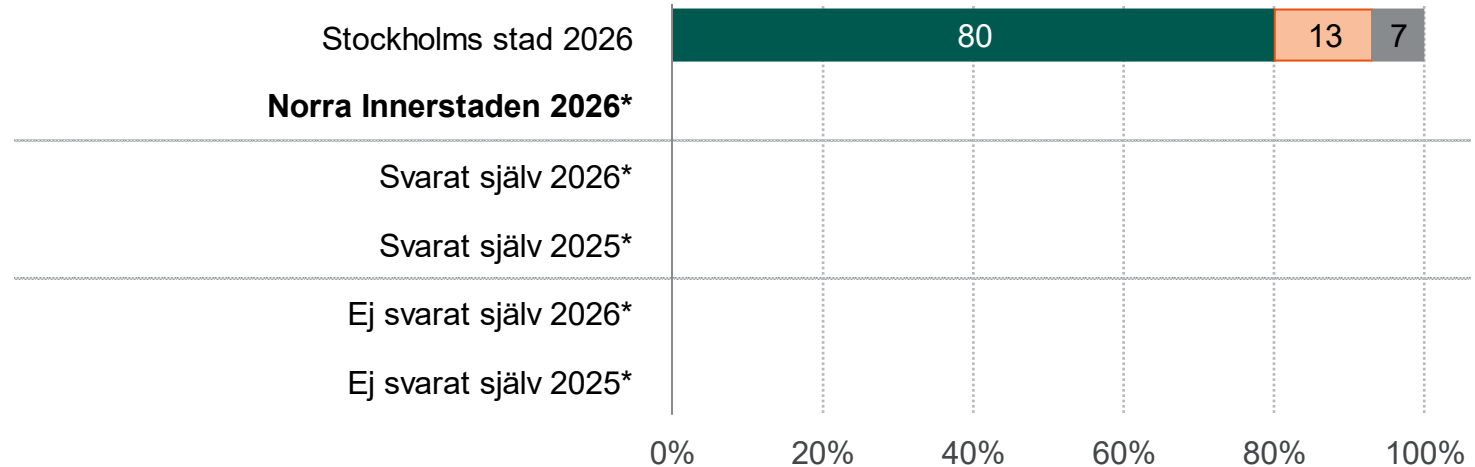
Inflytande

Har du en genomförandeplan?



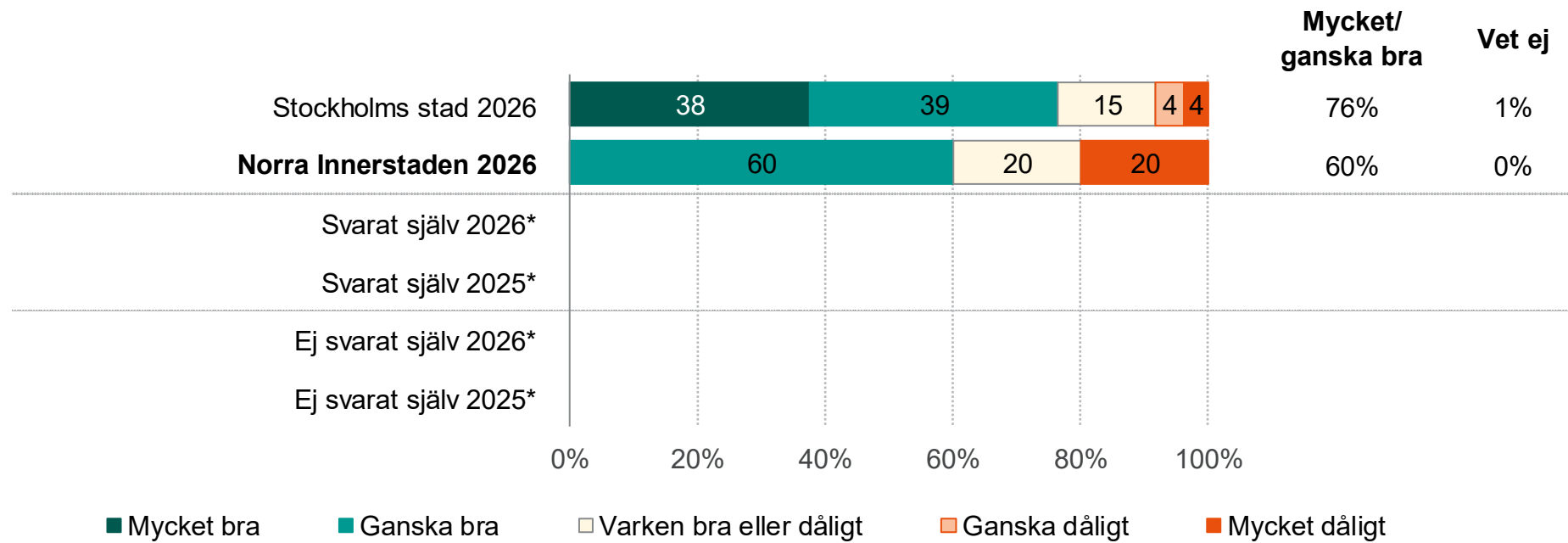
Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



Hjälpens utförande

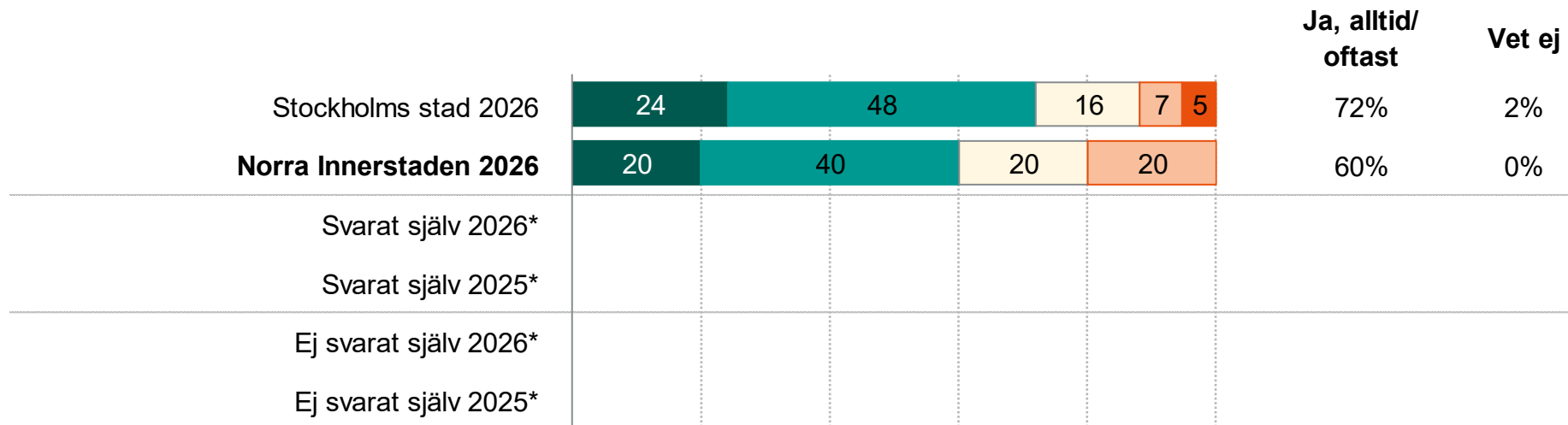
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



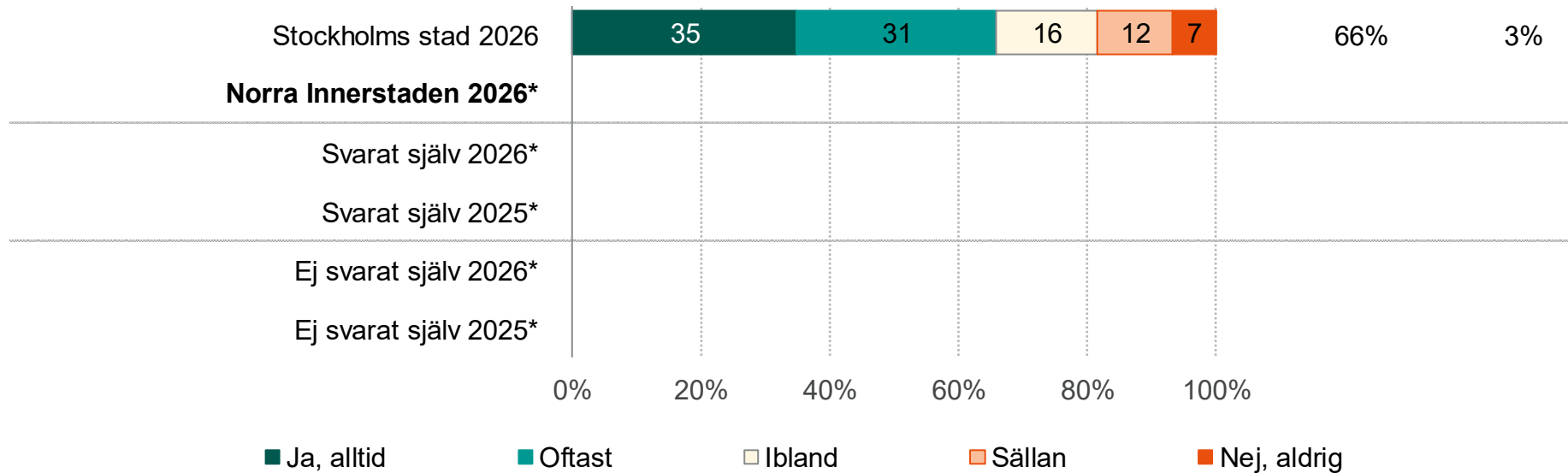
* För få svar.

Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?

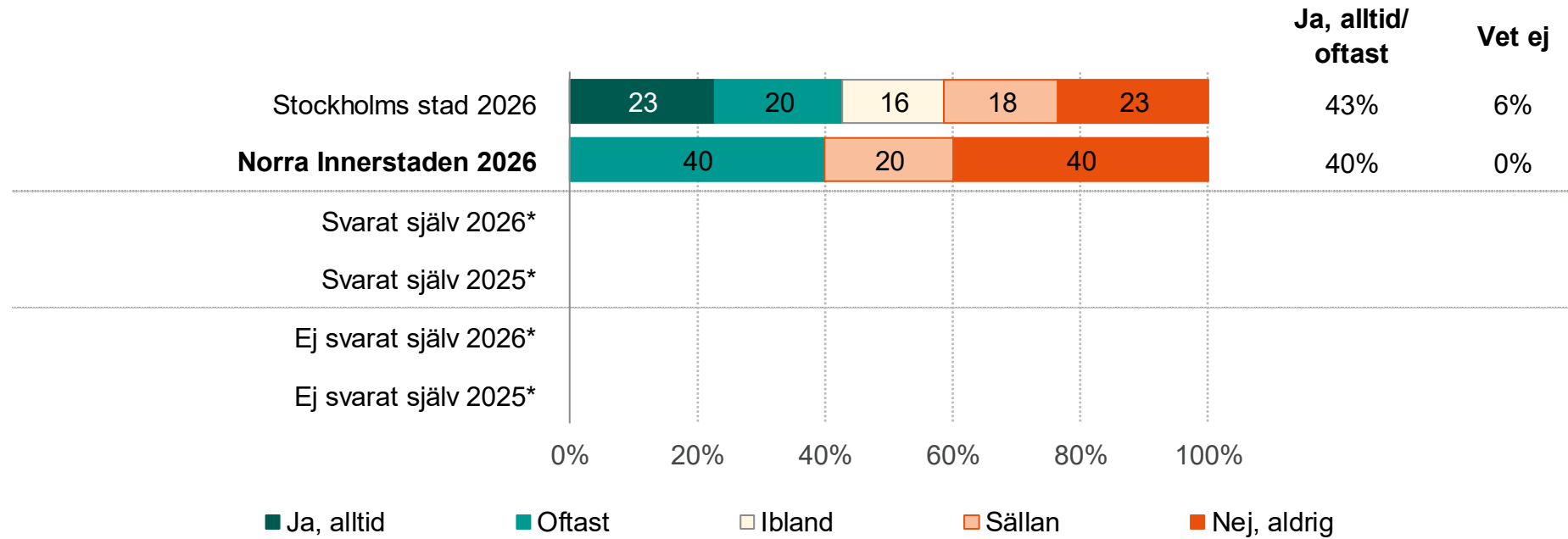


Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?



Hjälpens utförande

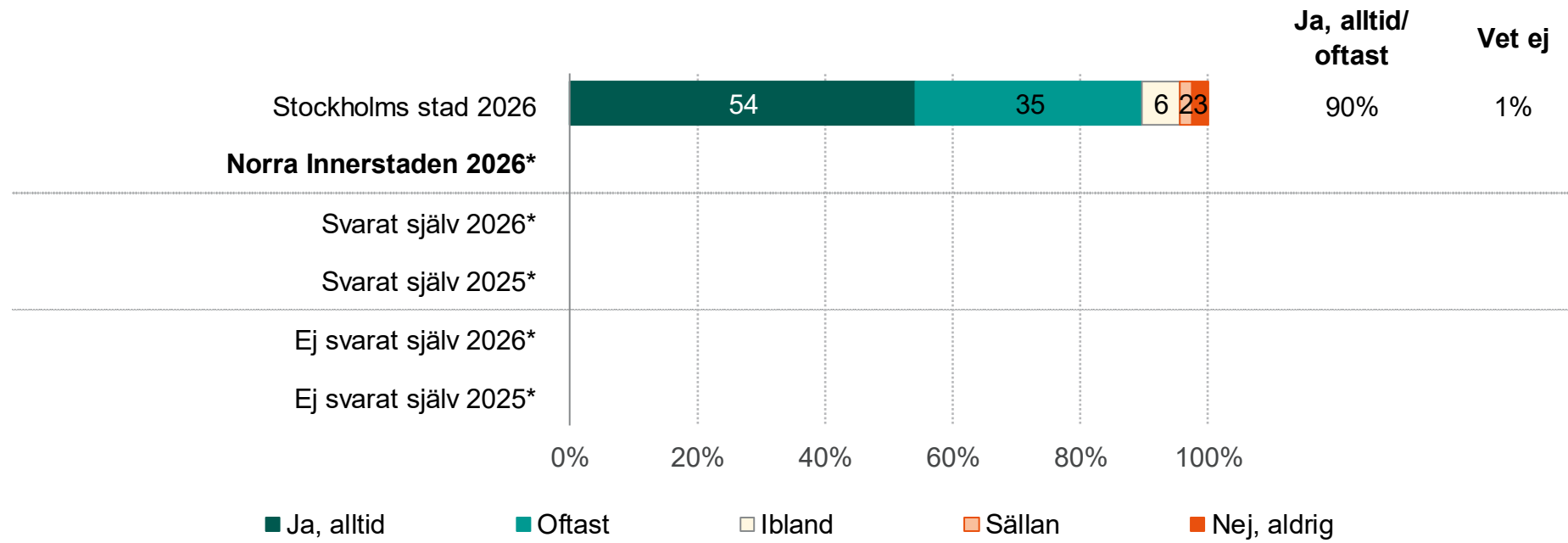
Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?
(T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)



* För få svar.

Bemötande

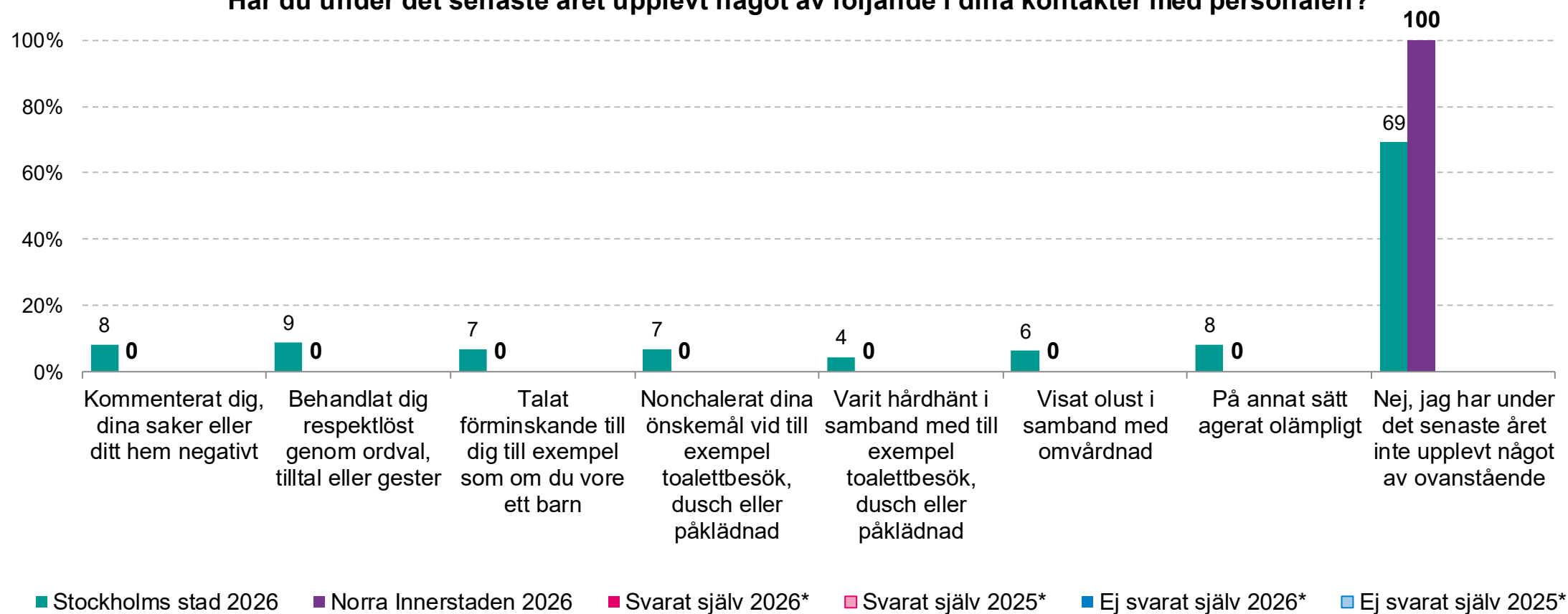
Brakar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



* För få svar.

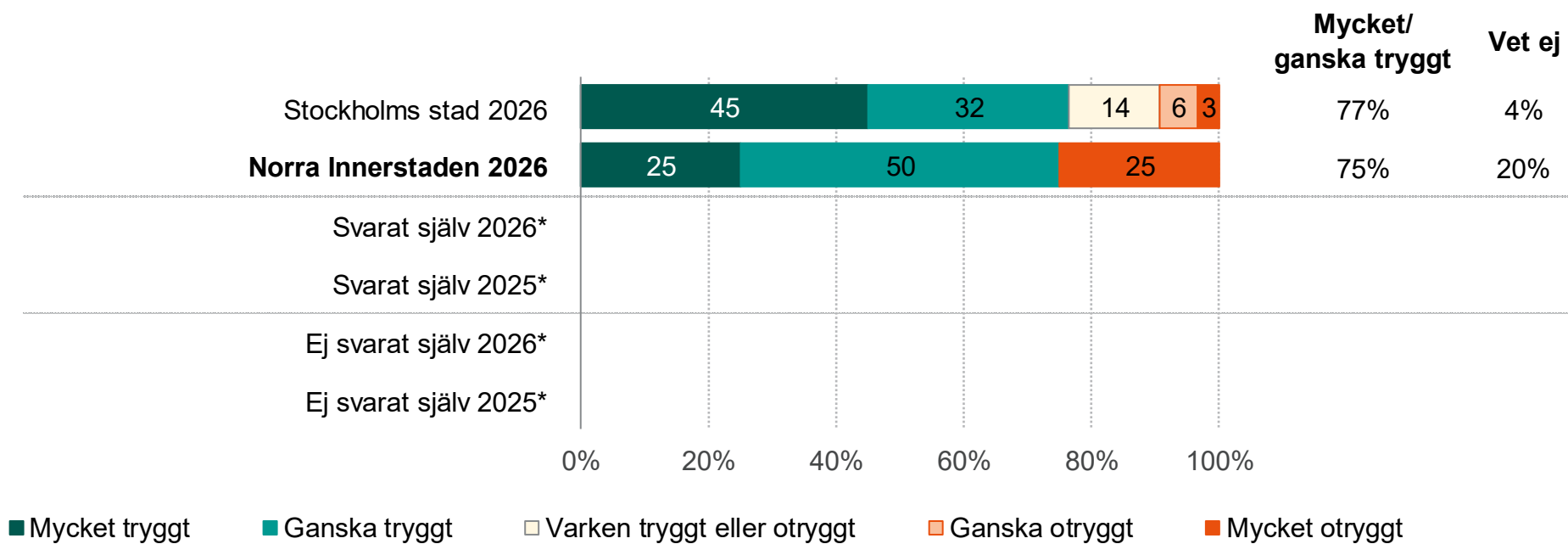
Bemötande

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



Trygghet

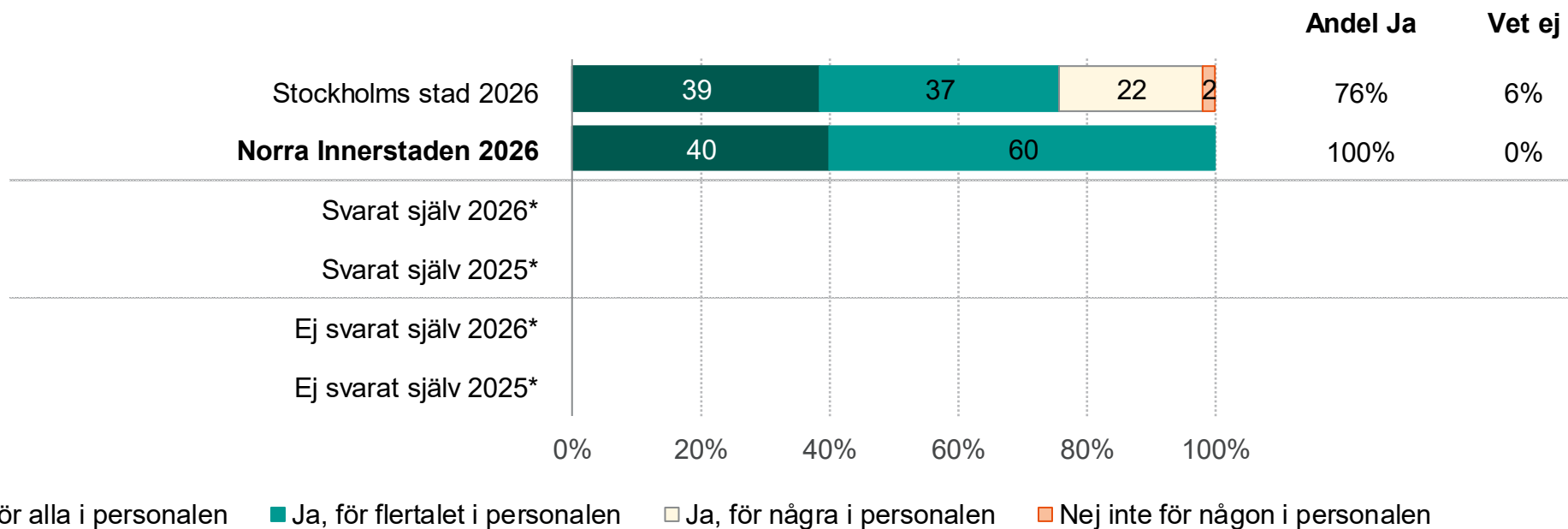
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



* För få svar.

Trygghet

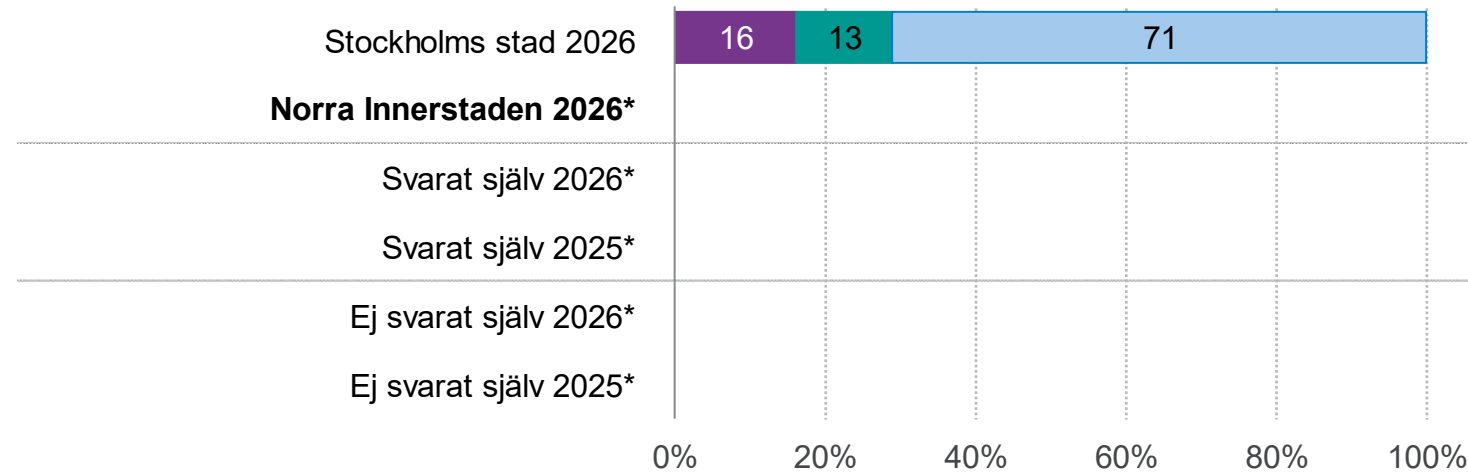
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



* För få svar.

Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

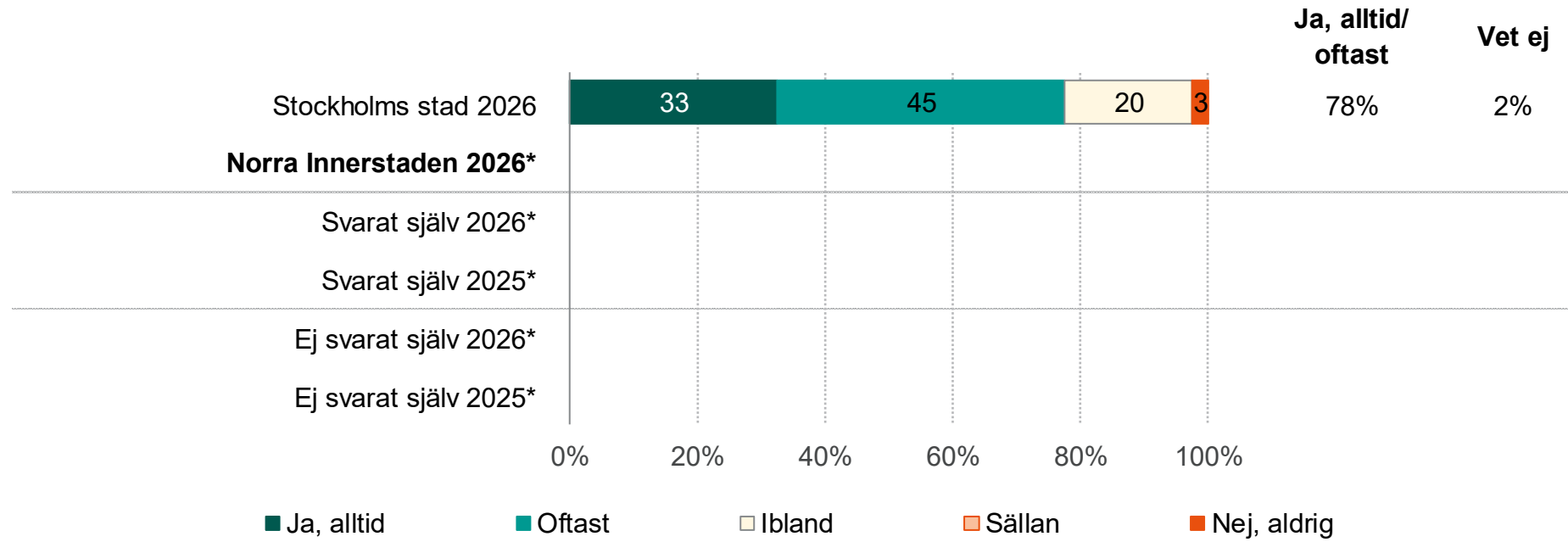


■ Ja, de hjälper mig med matlagning ■ Ja, jag får hemlevererade matportioner ■ Nej, jag har inte hjälp med maten från hemtjänsten

* För få svar.

Maten

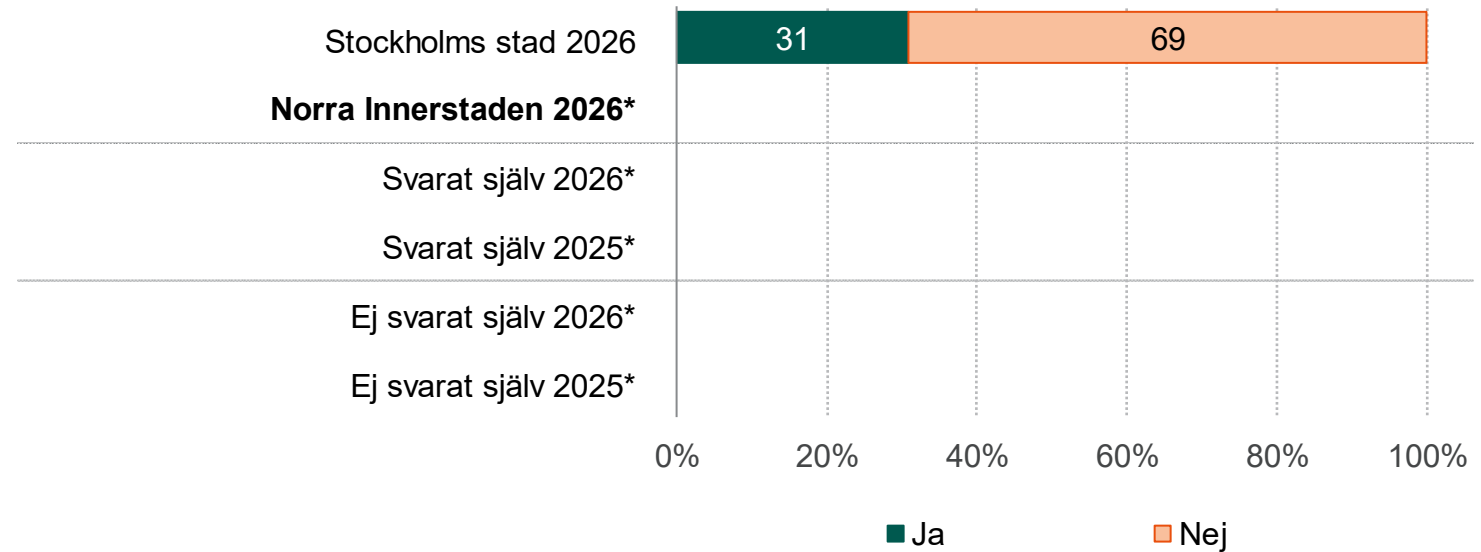
Smakar maten bra?



* För få svar.

Aktiviteter

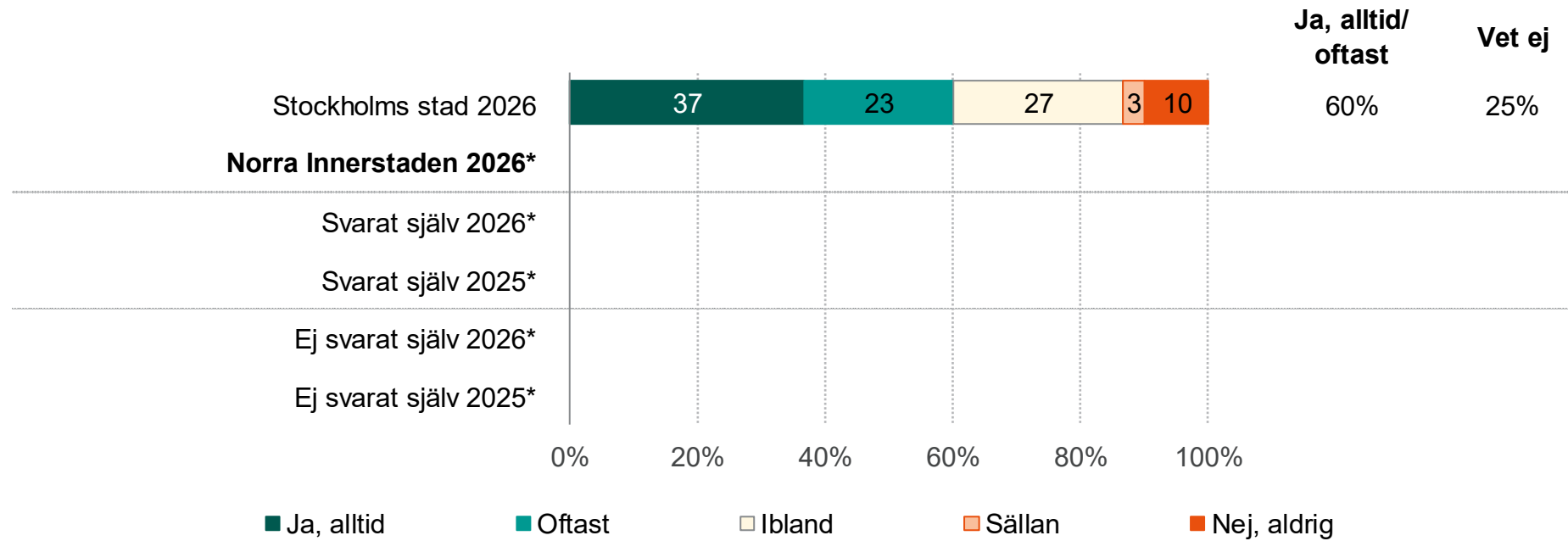
Är du beviljad promenad eller utevistelse?



* För få svar.

Aktiviteter

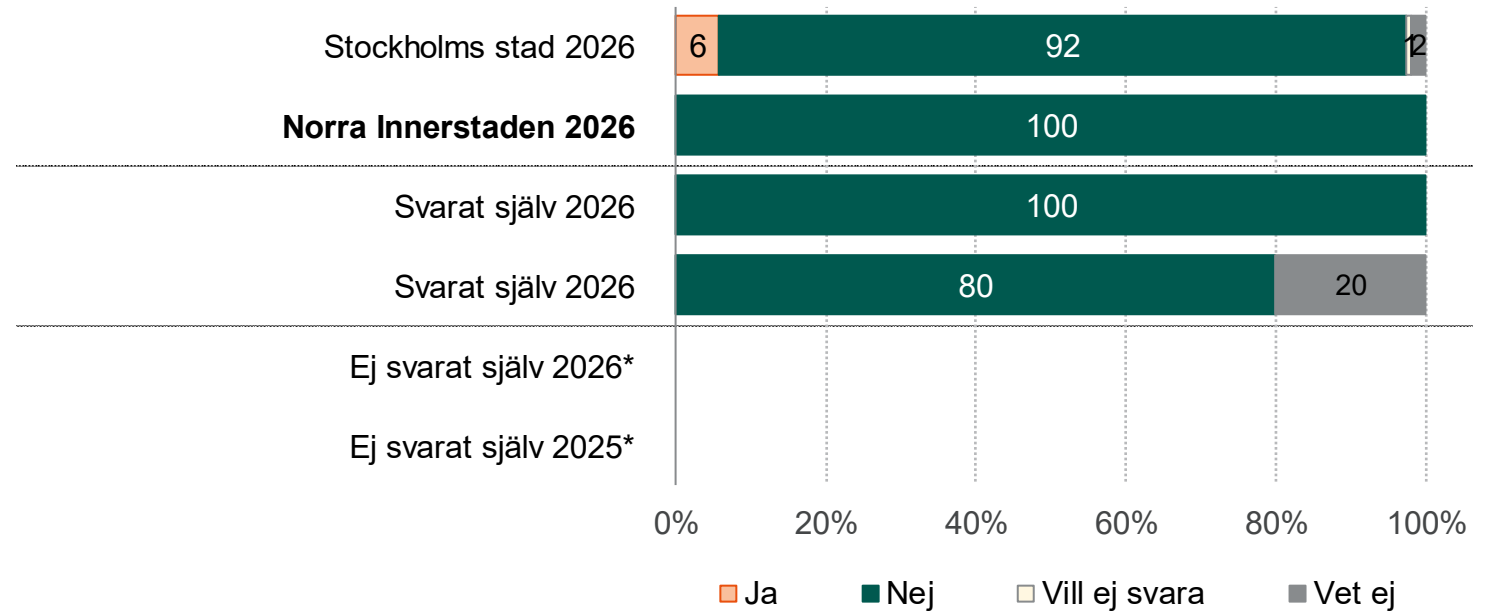
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



* För få svar.

Diskriminering

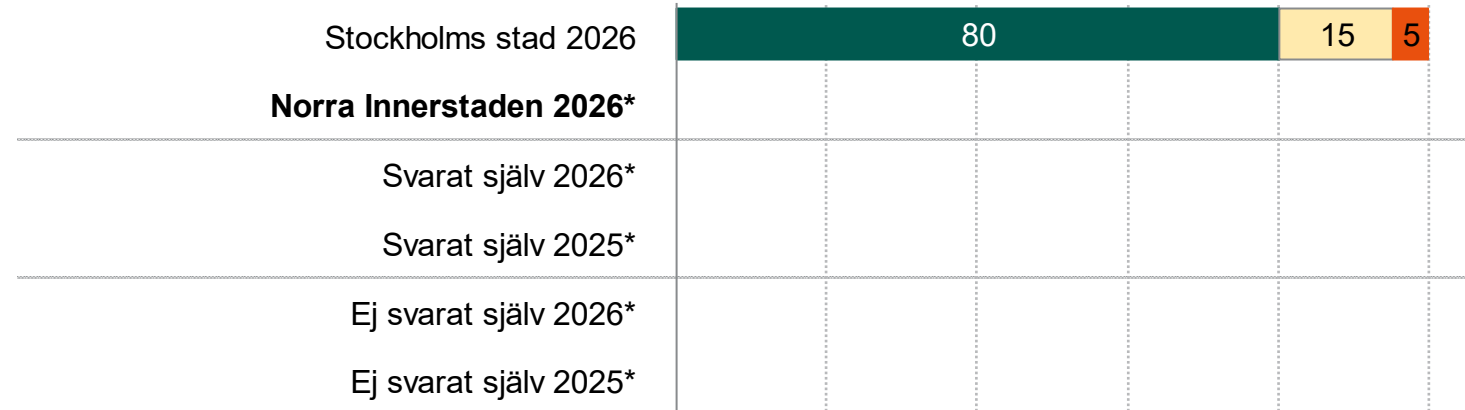
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?



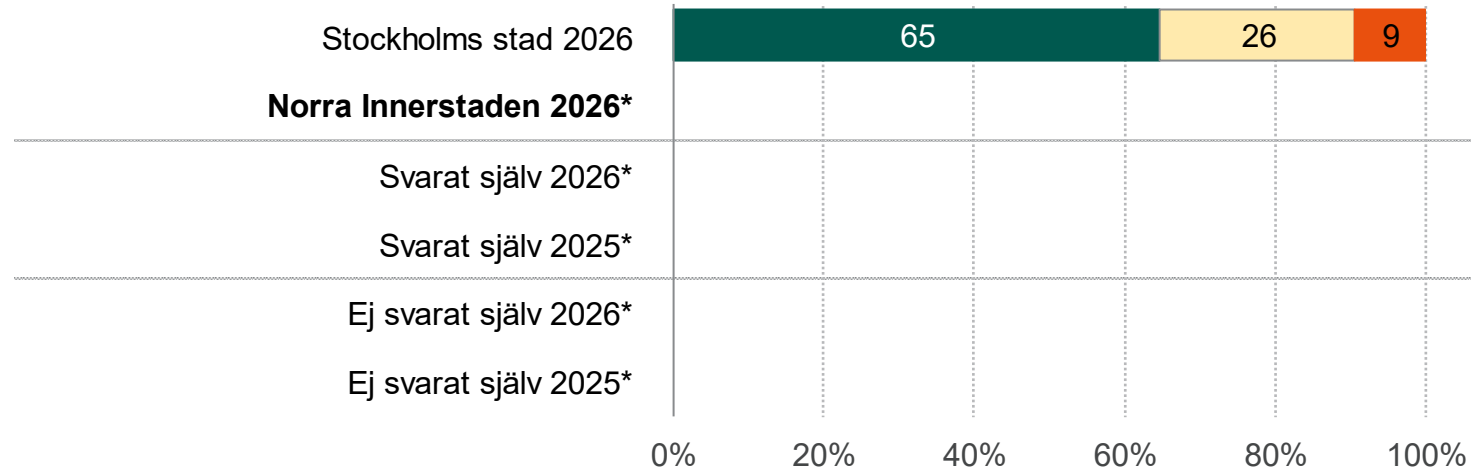
* För få svar.

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på ett bra
sätt?

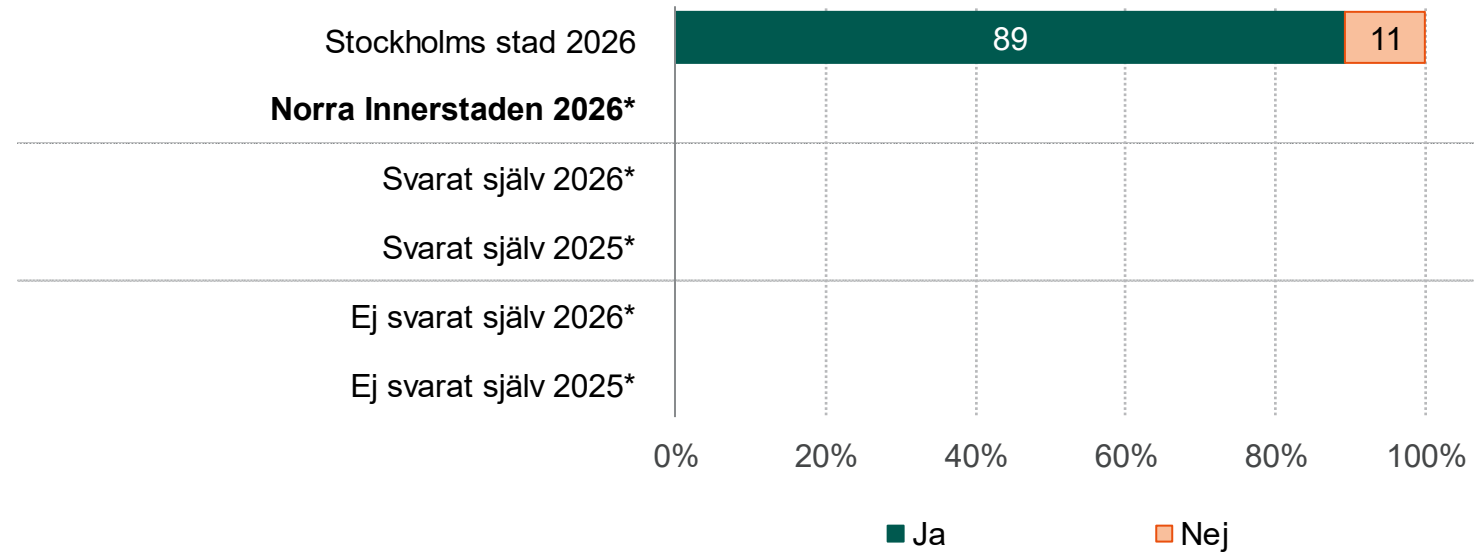


Är handläggarens beslut anpassat
efter dina behov?



Kontakter med kommunen

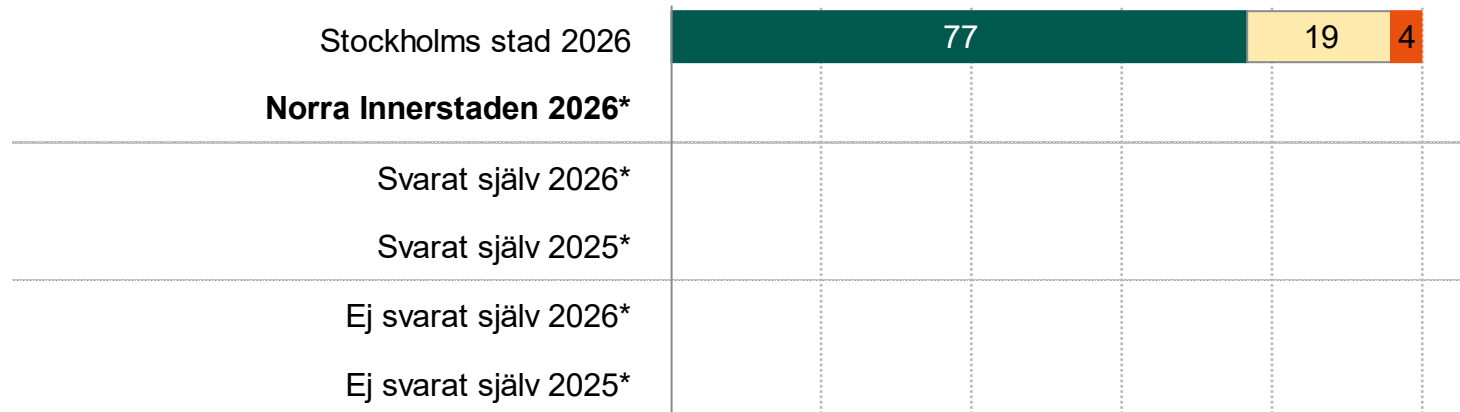
Vet du vilka insatser du är beviljad?



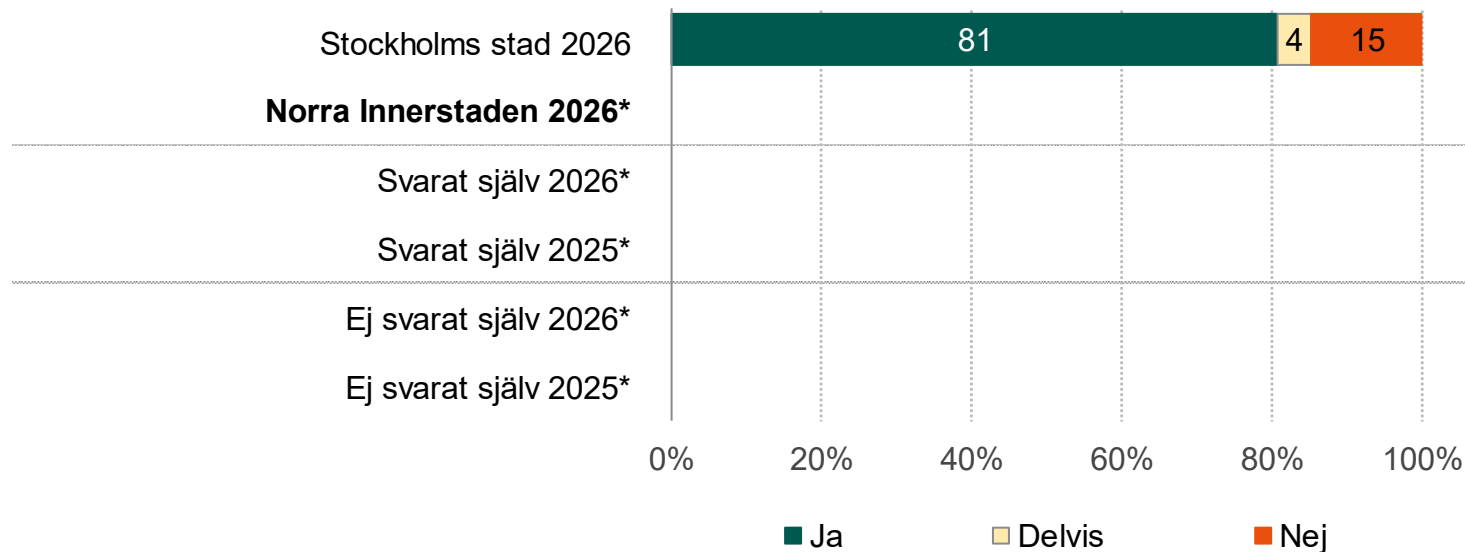
* För få svar.

Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som
biståndshandläggaren beslutat
om?



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



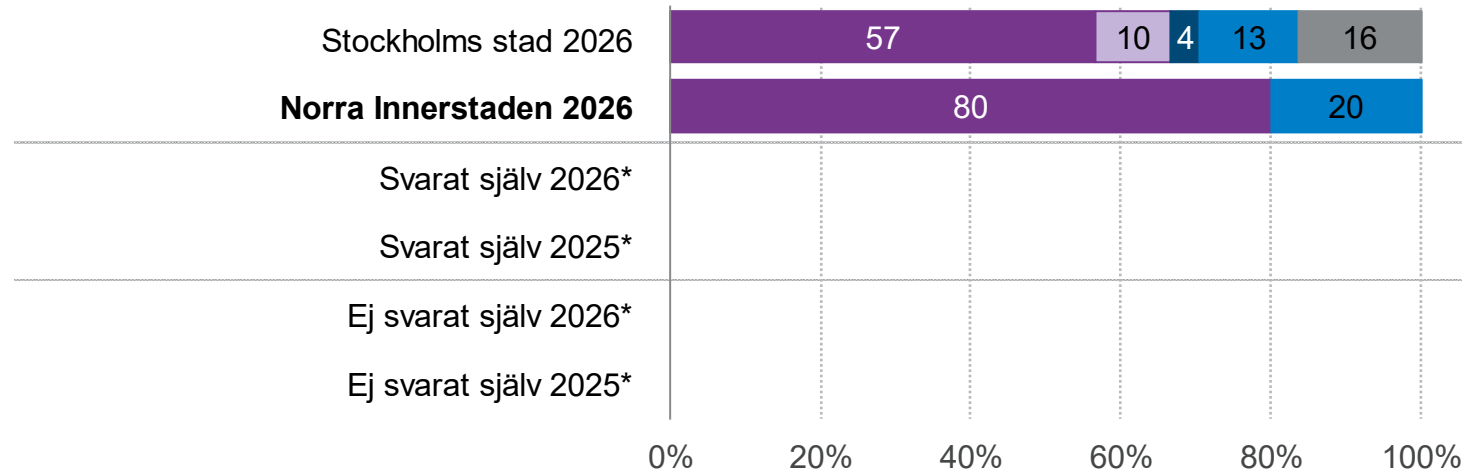
0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Ja ■ Delvis ■ Nej

* För få svar.

Kontakter med kommunen

Vem har valt din hemtjänst?



■ Jag har valt själv

■ Jag har valt tillsammans med en närstående

■ Anhörig/god man har valt åt mig

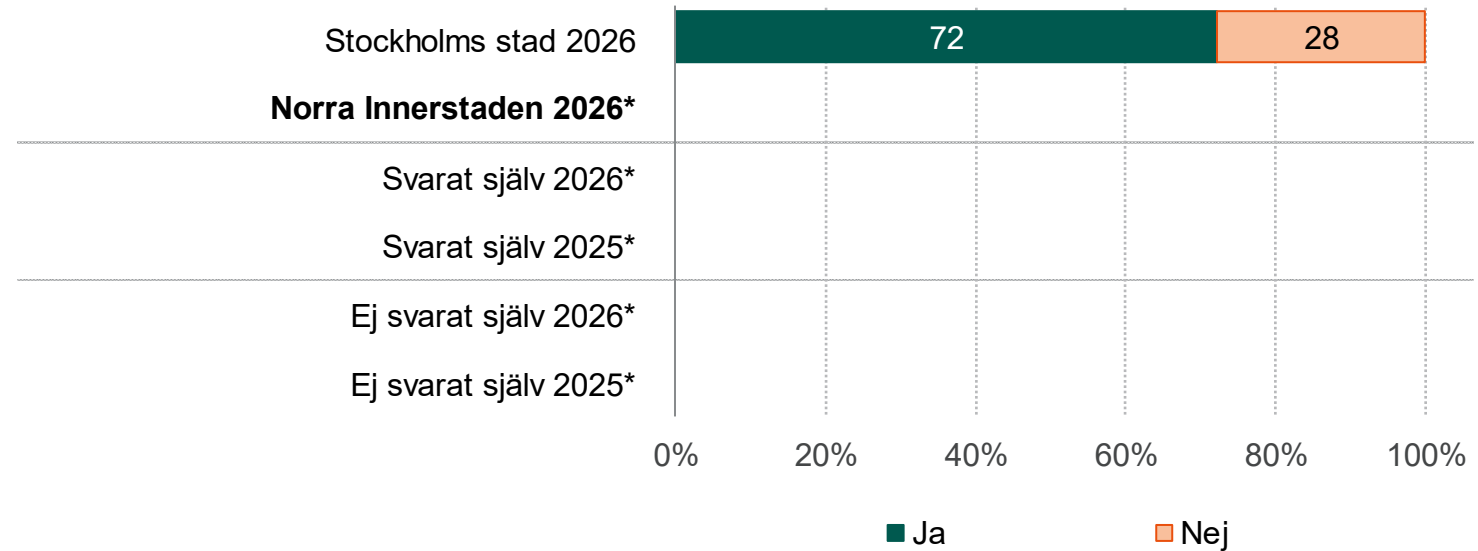
■ Annat person har valt åt mig

■ Vet inte/ingen åsikt

* 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.

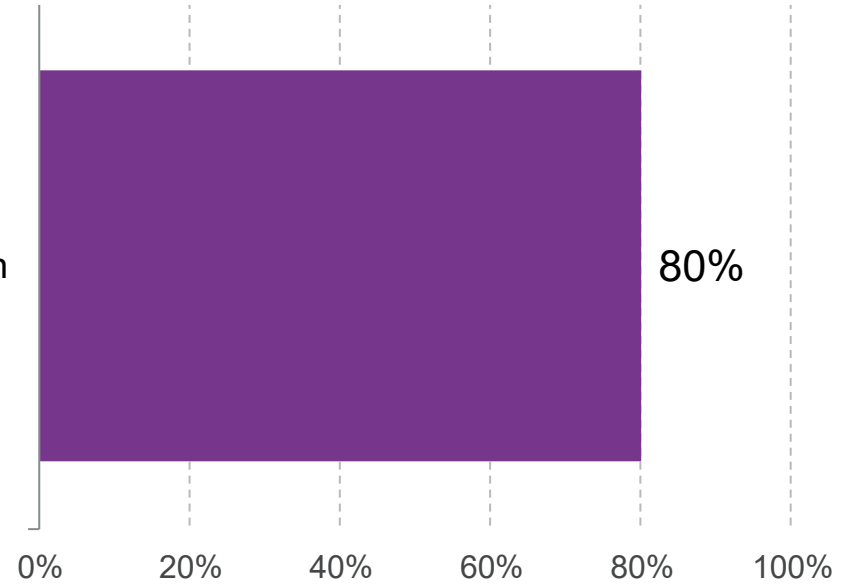
Resultat

Redovisar andel instämmande per utförare 2026.

Hemtjänsten i sin helhet

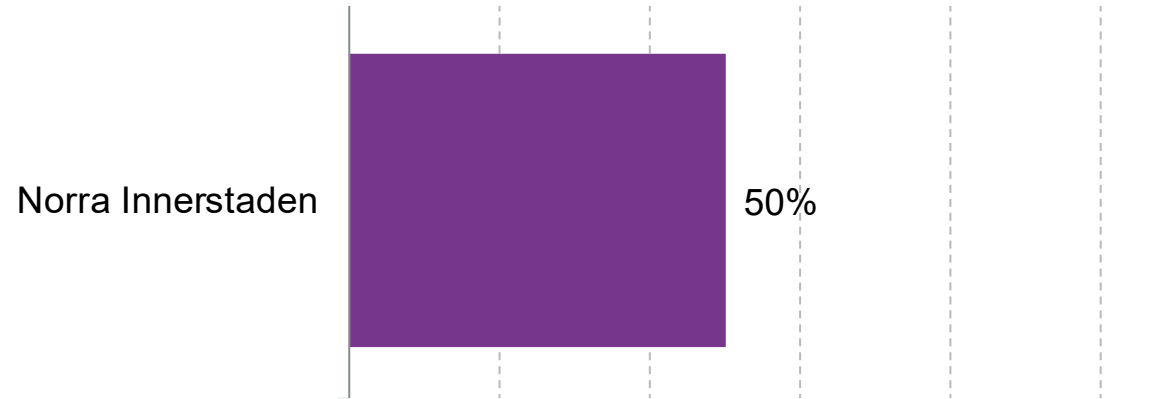
Hur nöjd är du
sammantaget med den
hemtjänst du har?

Norra Innerstaden

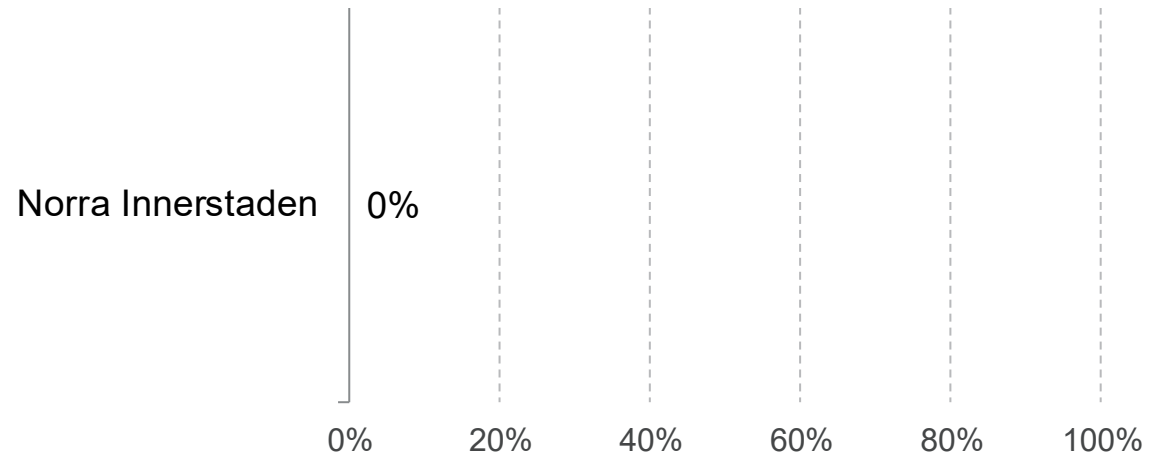


Inflytande

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



Brakar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

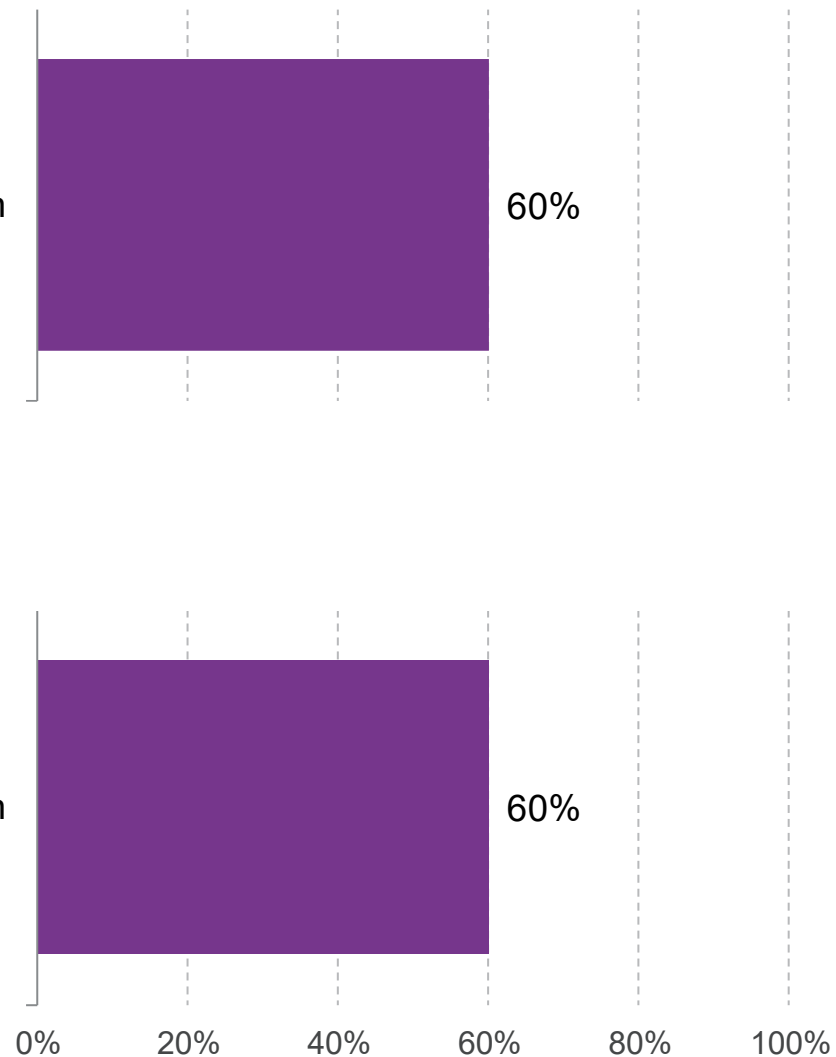
Norra Innerstaden

60%

Brukar personalen komma på avtalad tid?

Norra Innerstaden

60%



Hjälpens utförande

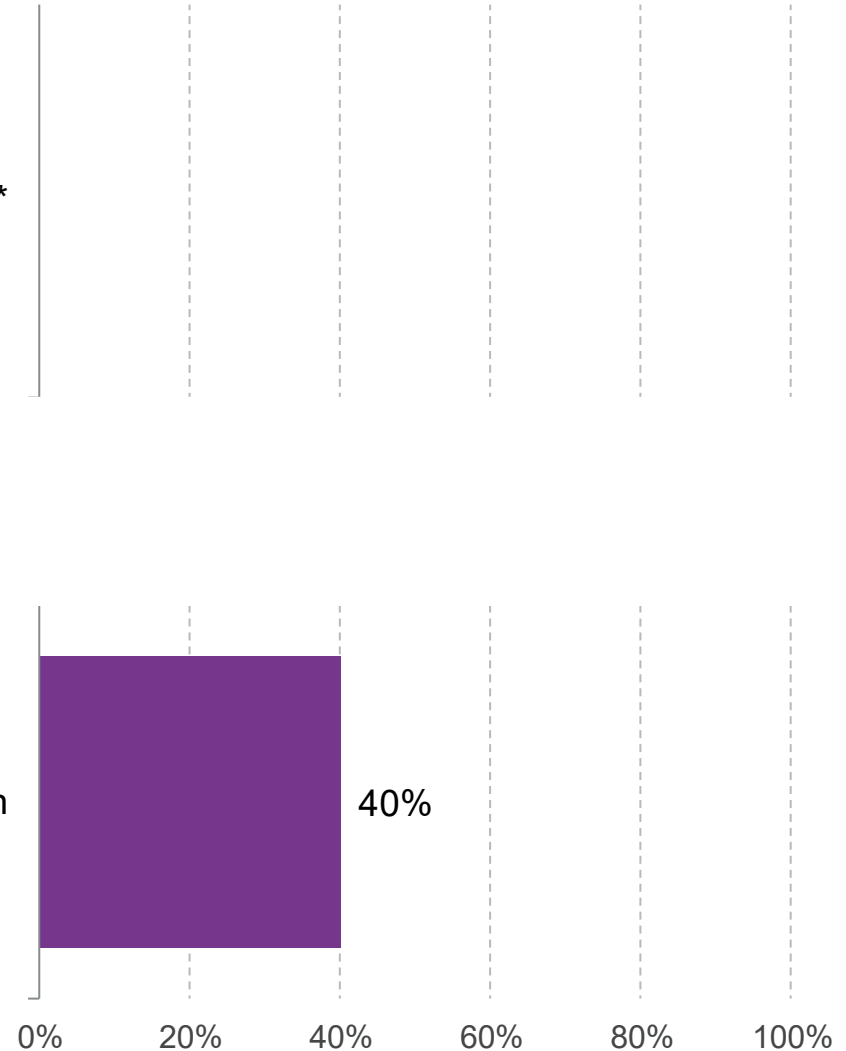
Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?

Norra Innerstaden*

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

Norra Innerstaden

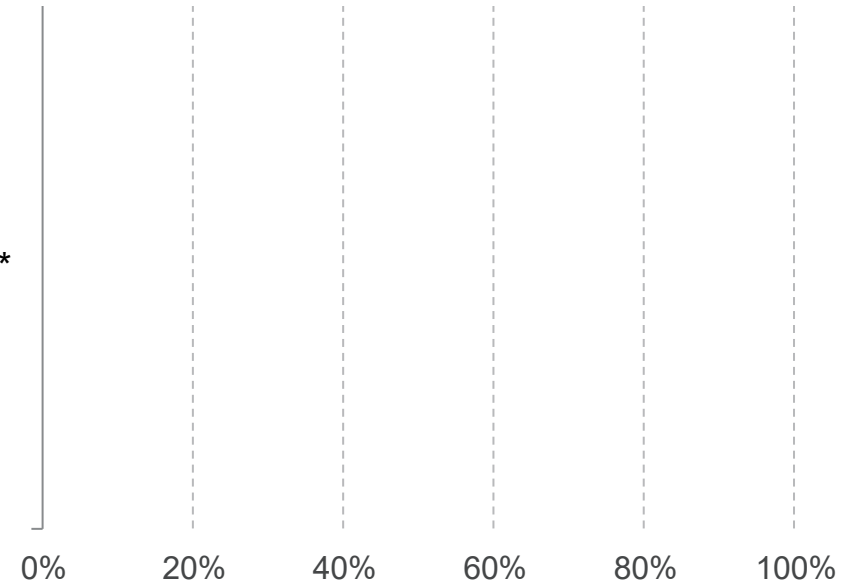
40%



Bemötande

Brakar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

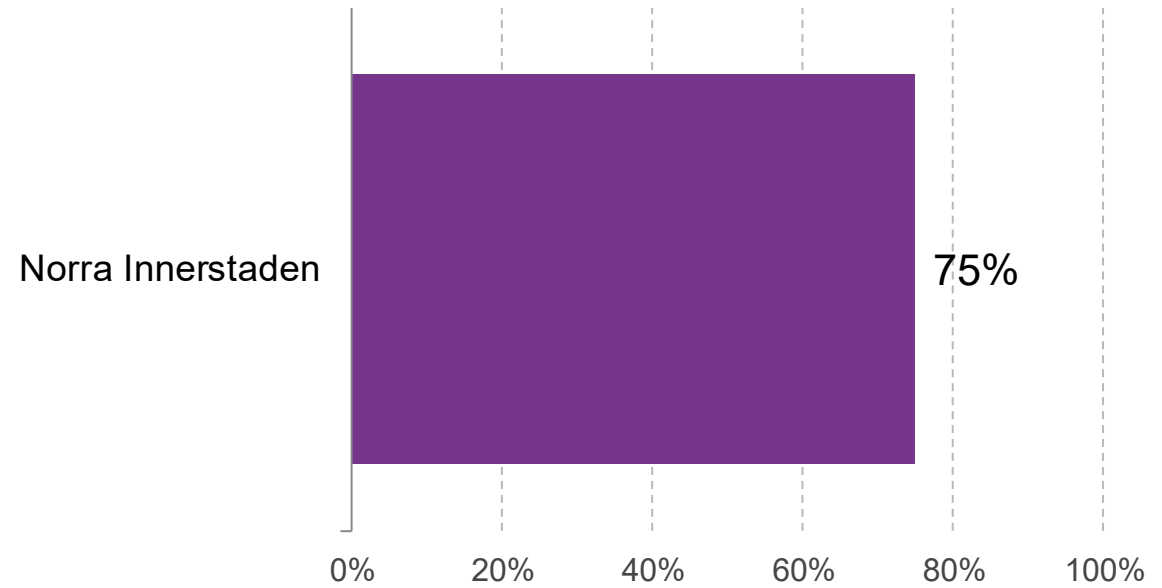
Norra Innerstaden*



* För få svar.

Trygghet

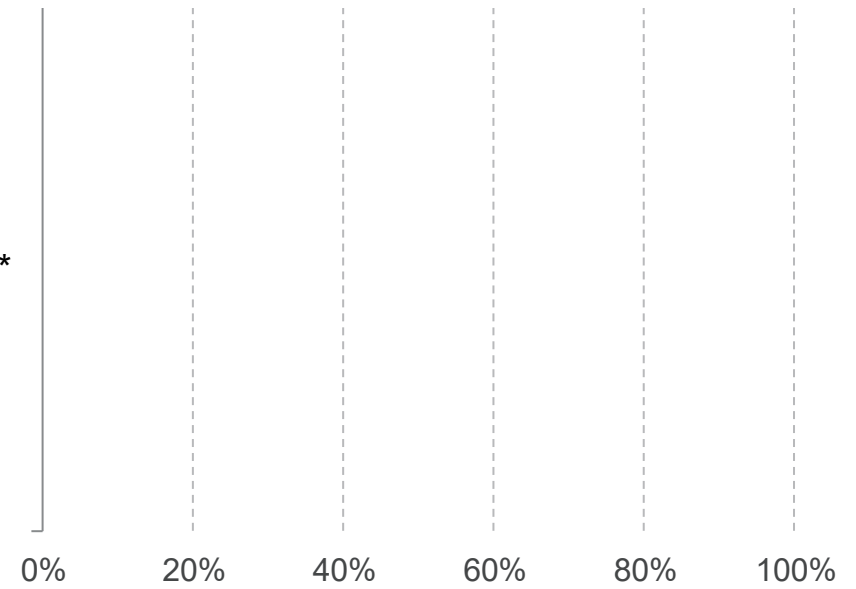
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



Maten

Smakar maten bra?

Norra Innerstaden*

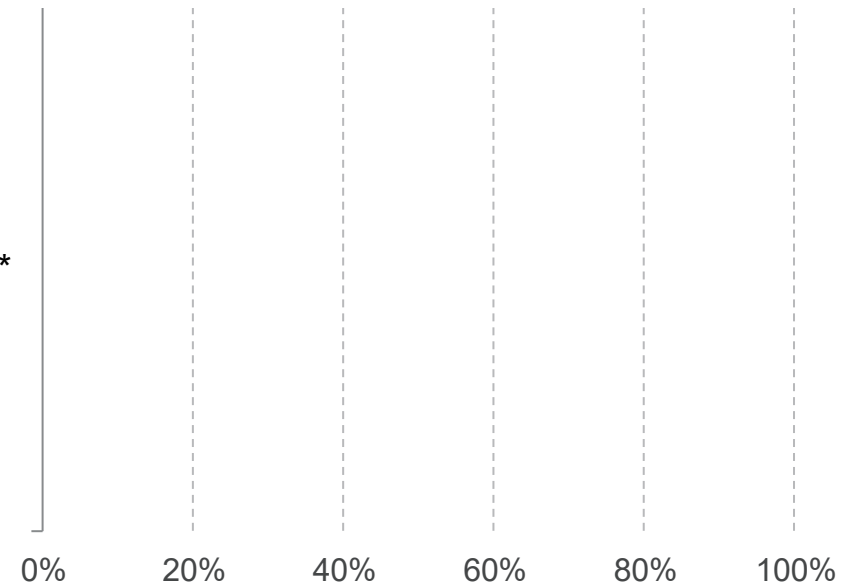


* För få svar.

Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

Norra Innerstaden*



* För få svar.