

# Brukarundersökning 2026



Hemtjänst yngre

Hässelby-Vällingby

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 för yngre i stadsdelsnämnd Hässelby-Vällingby.
- 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 Hässelby-Vällingby inkom 54 svar vilket ger en svarsfrekvens på 36%. För staden inkom totalt 438 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 Hässelby-Vällingby är 75, vilket är en utveckling från 76 år 2025 och 72 år 2024. För staden totalt uppgår indexet i år till 80.
- 63% i Hässelby-Vällingby är sammantaget nöjda med sin hemtjänst, vilket är en utveckling från 69% år 2025 och 64% år 2024. För staden totalt ligger resultatet på 72%.
- 78% i Hässelby-Vällingby instämmer i att personalen brukar ta hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras, vilket är en utveckling från 73% år 2025 och 67% år 2024. För staden totalt ligger resultatet på 79%.
- 89% i Hässelby-Vällingby tycker att personalen brukar bemöta dem på ett bra sätt, vilket är en utveckling från 90% år 2025 och 85% år 2024. För staden totalt ligger resultatet på 91%.
- 73% i Hässelby-Vällingby uppger att de känner sig trygga med att bo hemma med stöd av hemtjänsten, vilket är en utveckling från 69% år 2025 och 75% år 2024. För staden totalt ligger resultatet på 81%.

# Svarsfrekvenser

	Urval 2026	Antal svar 2026	Svarsfrekvens 2026	Antal svar 2025	Svarsfrekvens 2025	Antal svar 2024	Svarsfrekvens 2024
Bromma	83	31	37%	24	33%	23	37%
Enskede-Årsta-Vantör	143	38	27%	38	32%	40	31%
Farsta	119	42	35%	31	30%	36	30%
Hägersten-Älvsjö	139	48	35%	41	34%	48	36%
Hässelby-Vällingby	150	54	36%	32	32%	35	36%
Järva	224	63	28%	57	32%	57	33%
Kungsholmen	71	17	24%	18	32%	24	33%
Norra Innerstaden	99	34	34%	31	37%	25	33%
Skarpnäck	85	32	38%	28	43%	31	44%
Skärholmen	91	34	37%	24	30%	28	36%
Södermalm	156	45	29%	55	38%	43	31%
Egen regi	515	163	32%	130	33%	130	35%
Privat/övrig regi	845	276	33%	251	34%	262	33%
Kvinna	777	272	35%	230	36%	230	35%
Man	583	167	29%	151	30%	162	31%
<b>Stockholms stad totalt</b>	<b>1360</b>	<b>438</b>	<b>32%</b>	<b>381</b>	<b>33%</b>	<b>392</b>	<b>34%</b>

# Frågorna i enkäten

- Hemtjänsten i sin helhet

- Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?
- Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?

- Inflytande

- Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?
- Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?
- Har du en genomförandeplan?
- Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?

- 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?

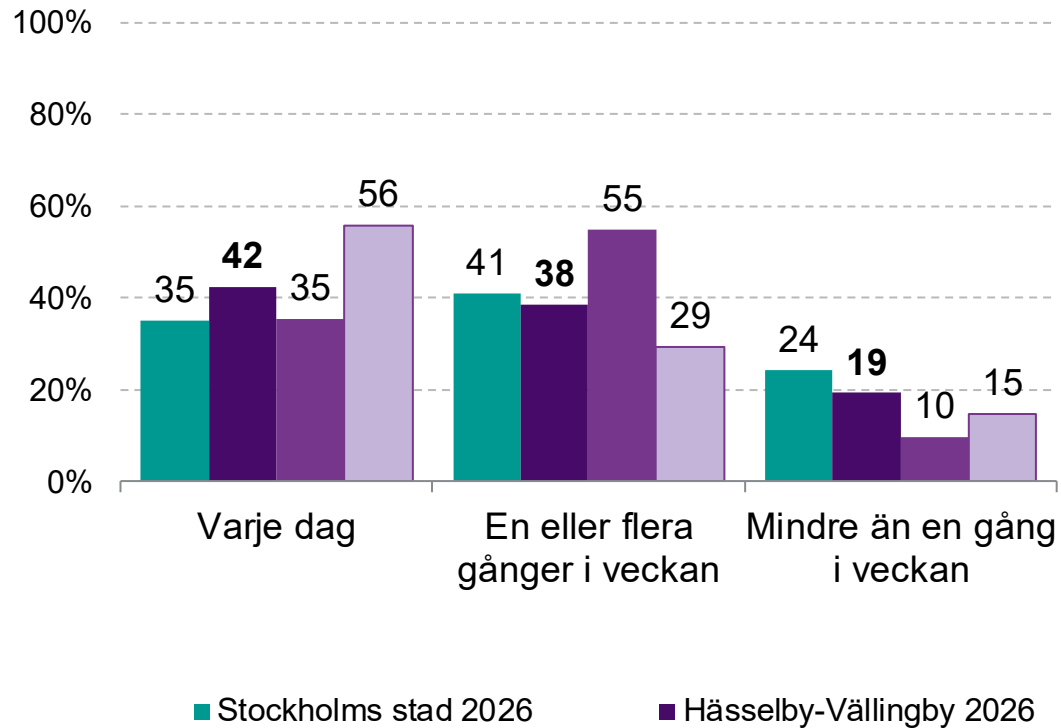
## • Bakgrundsfrågor

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

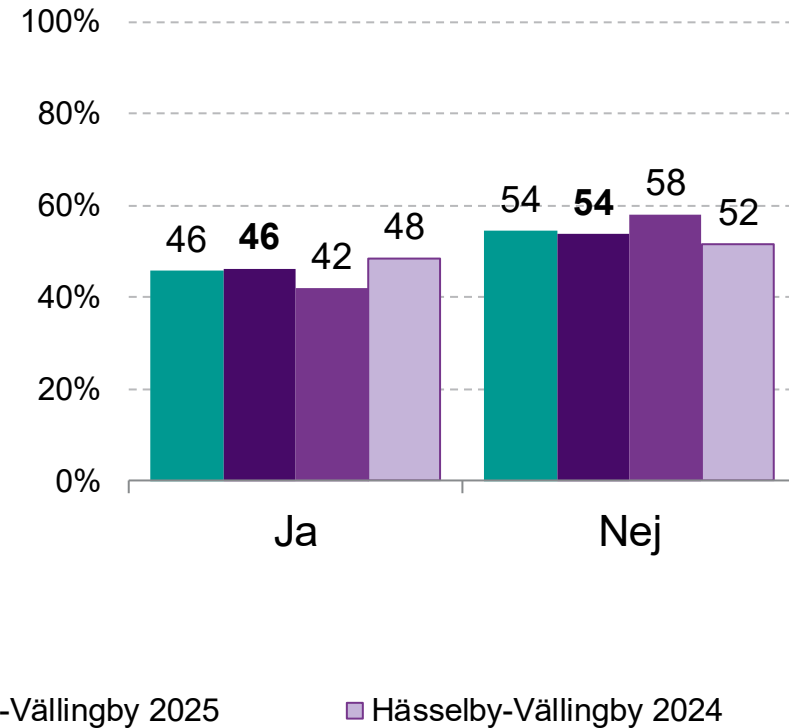
# Resultat

# Bakgrundsfrågor

## Hur ofta får du hemtjänst?

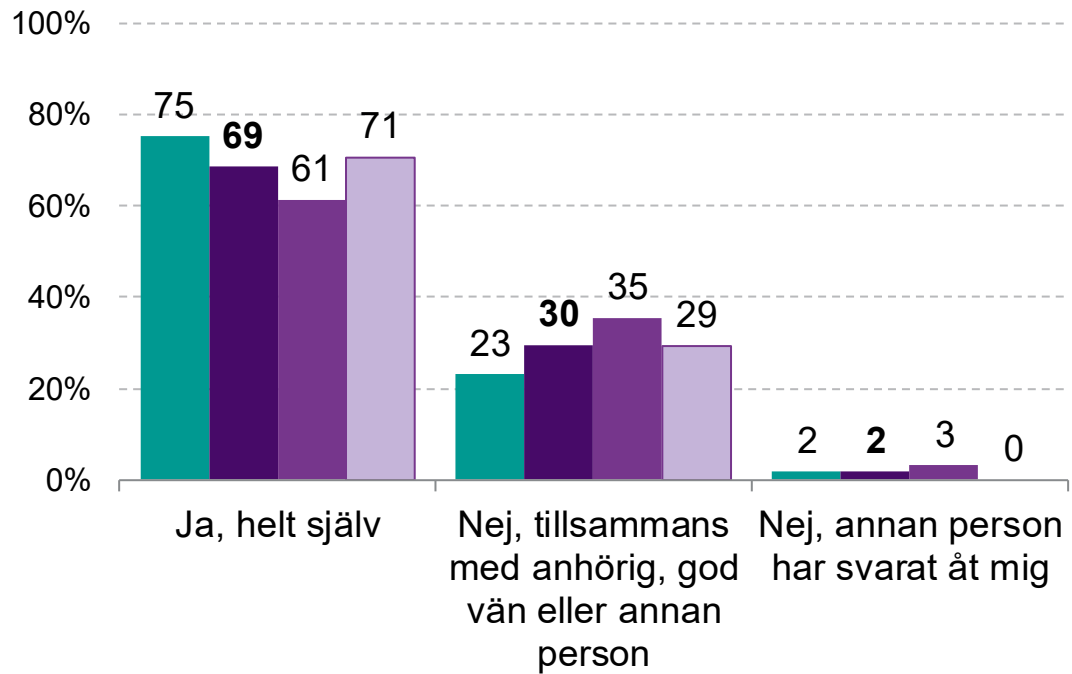


## Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?



# Bakgrundsfrågor

## Har du svarat på frågorna själv?



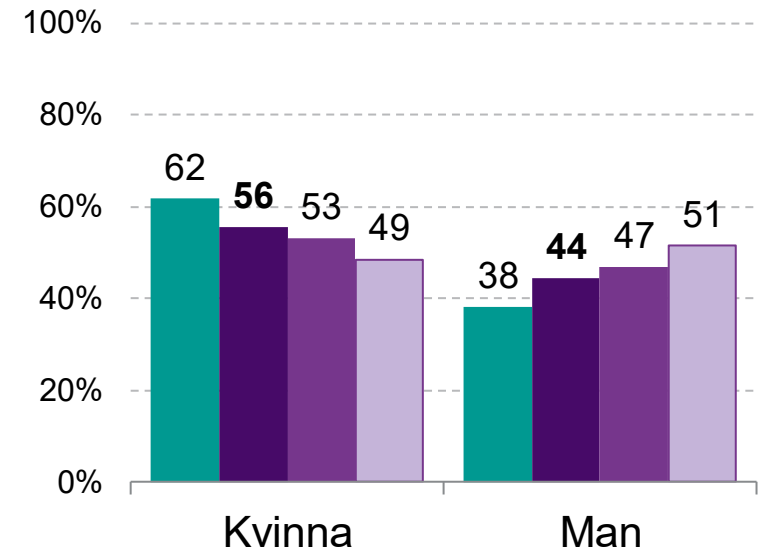
Stockholms stad 2026

Hässelby-Vällingby 2026

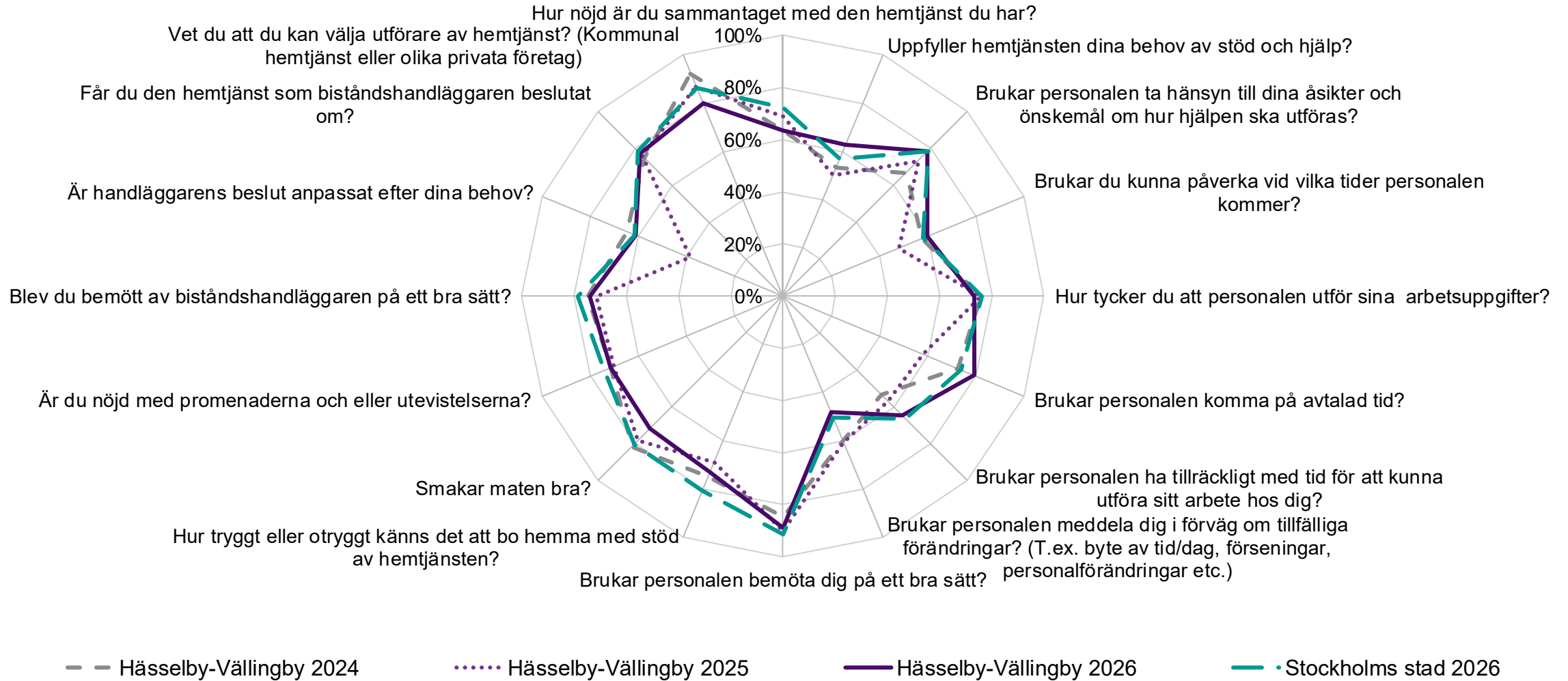
Hässelby-Vällingby 2025

Hässelby-Vällingby 2024

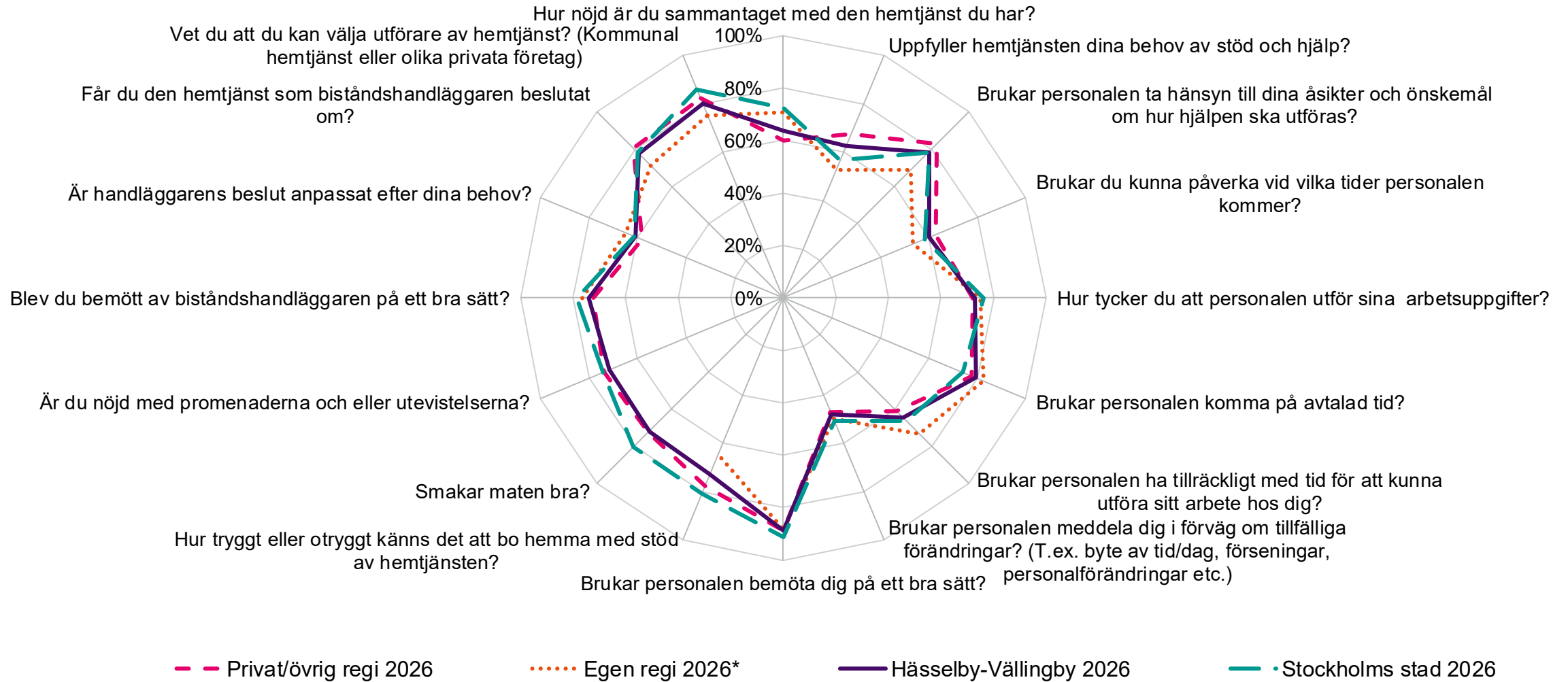
## Kön



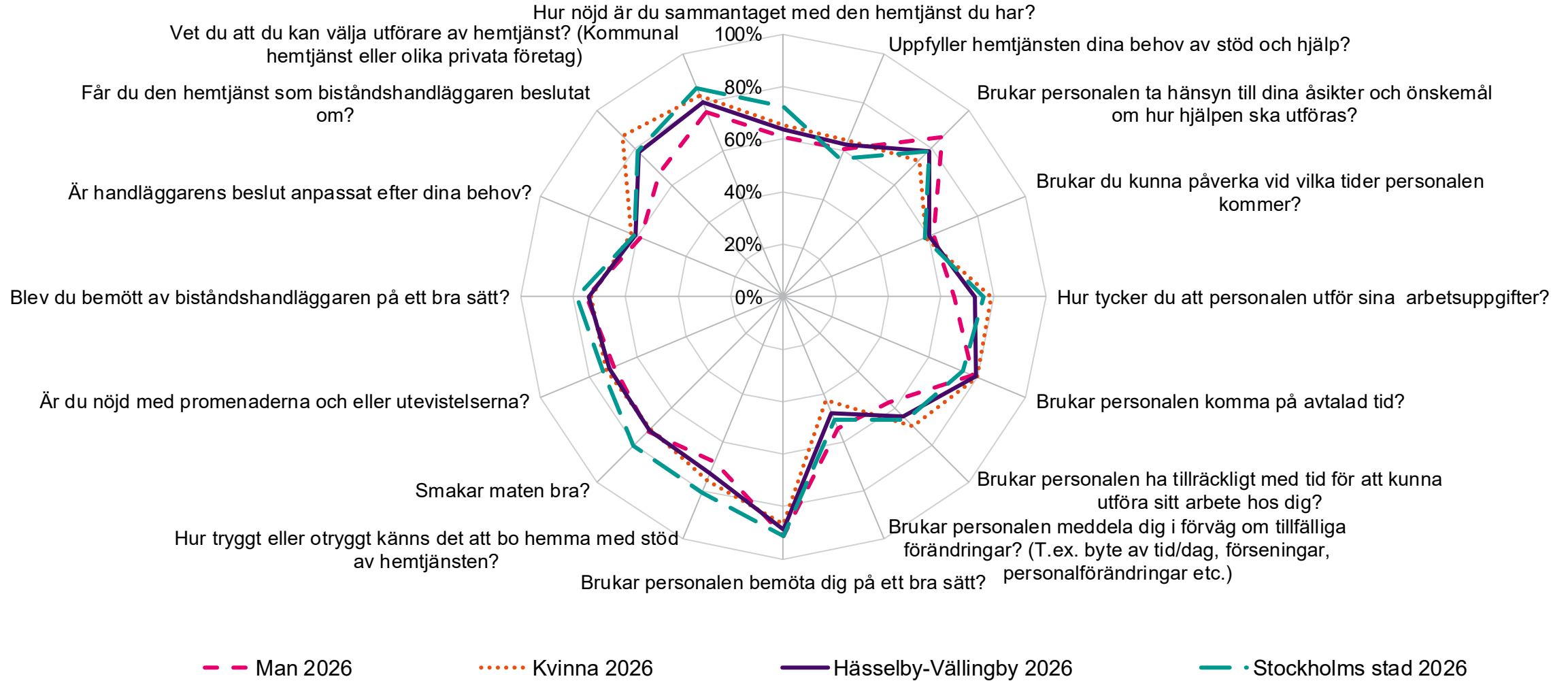
# Andel instämmande per år



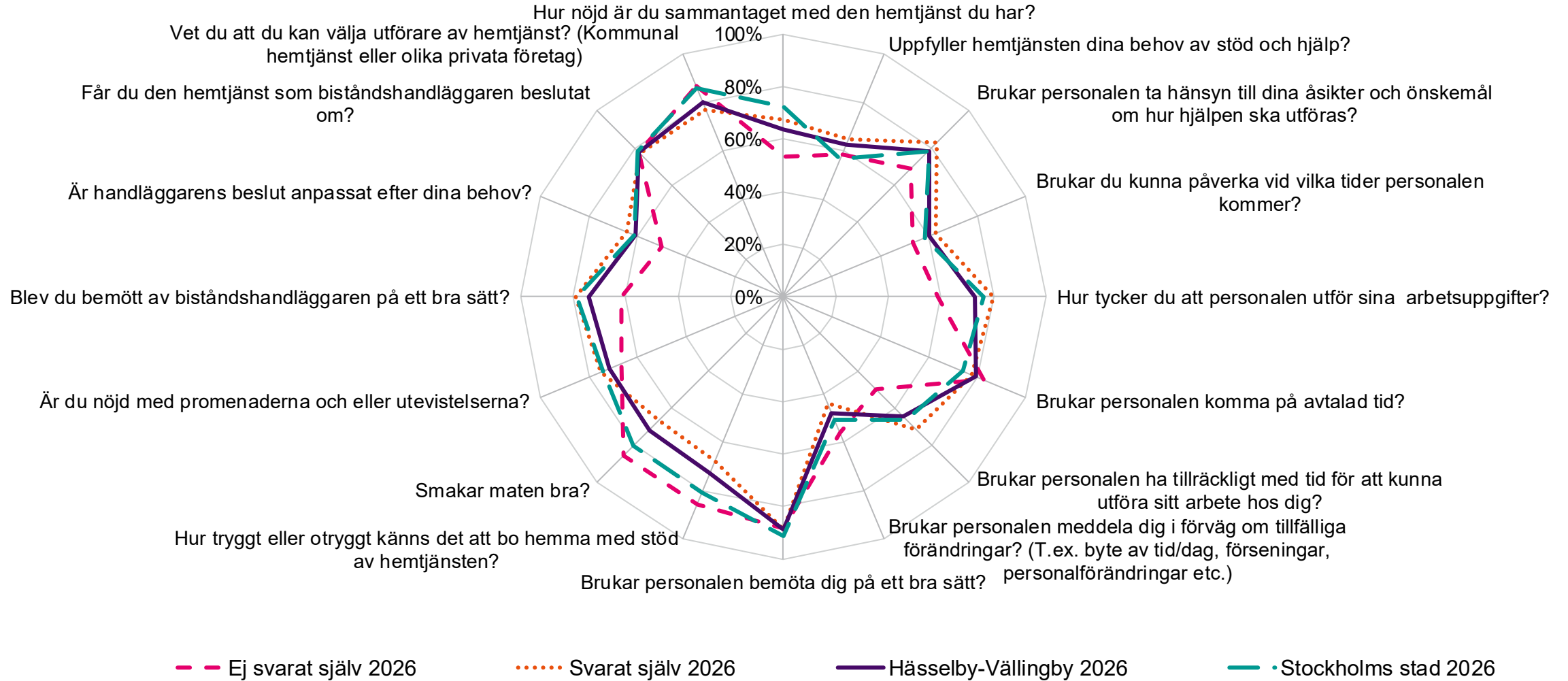
# Andel instämmande per regiform



# Andel instämmande per kön



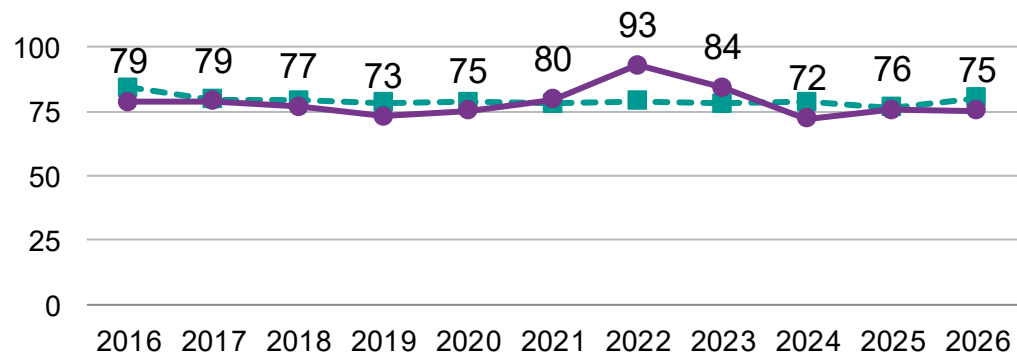
# Andel instämmande för de som svarat själva eller inte



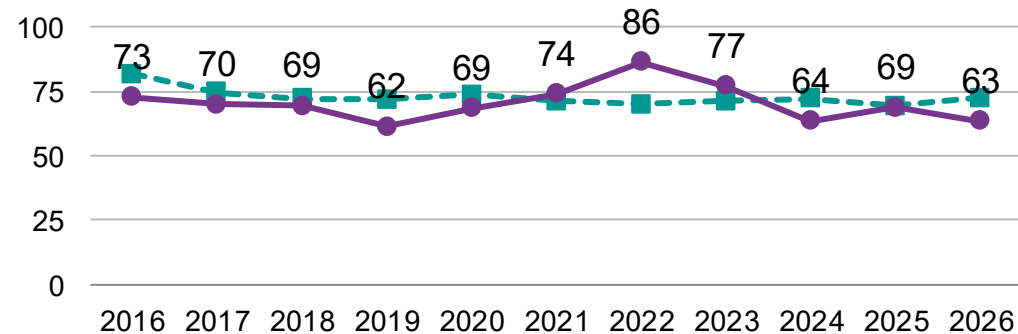
# Index 2016-2026

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

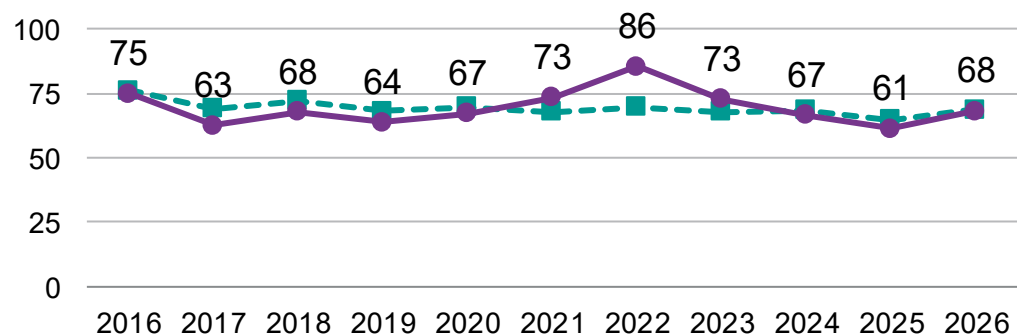
## NFI



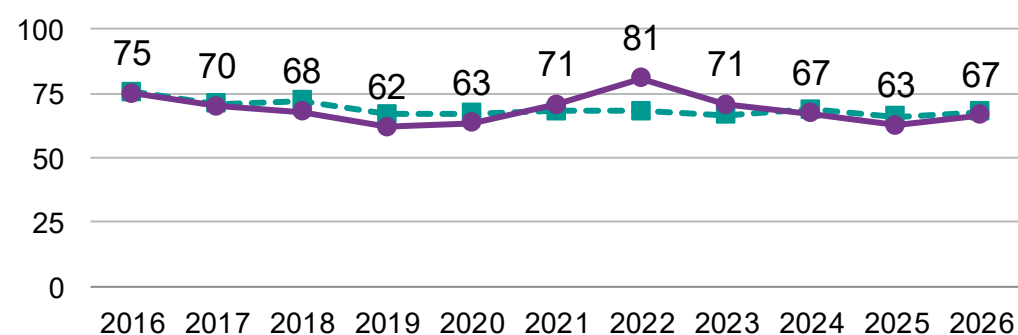
## Hemtjänsten i sin helhet



## Inflytande



## Hjälpens utförande



—■— Stockholms stad

—●— Hässelby-Vällingby

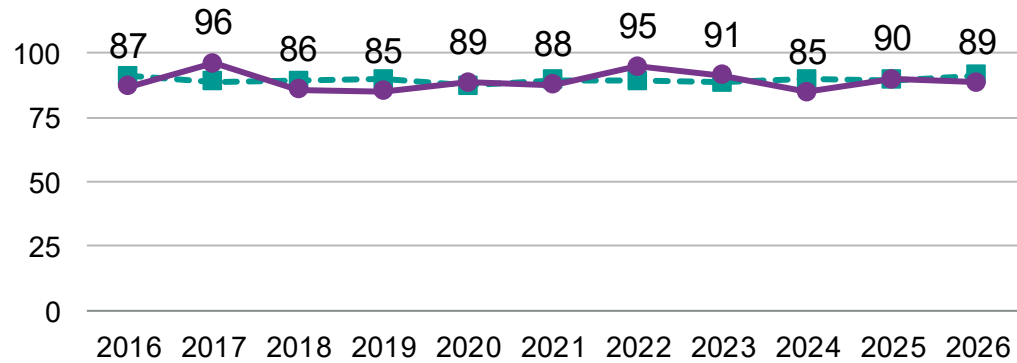


NFI baseras på de fyra frågorna "Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?", "Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?", "Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?" och "Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?".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

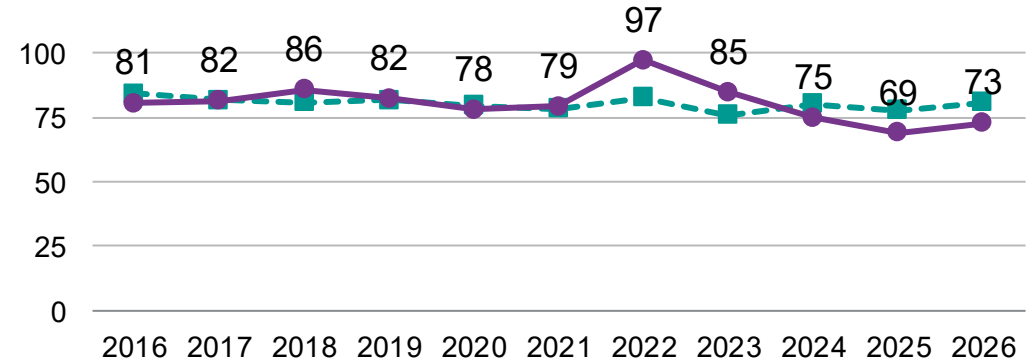
# Index 2016-2026

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

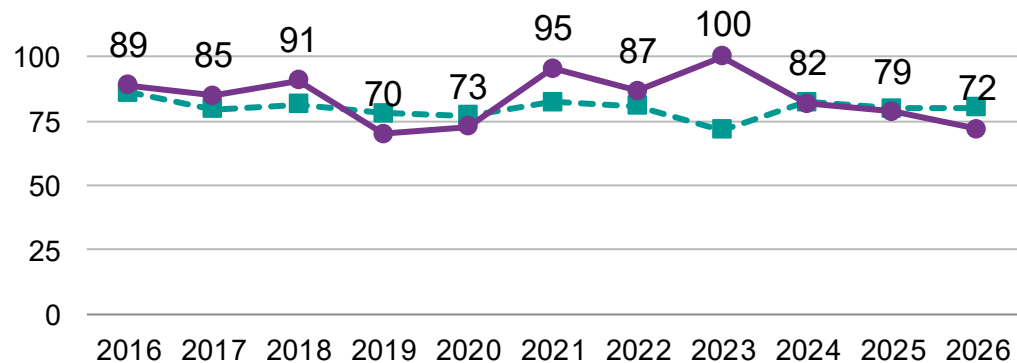
## Bemötande



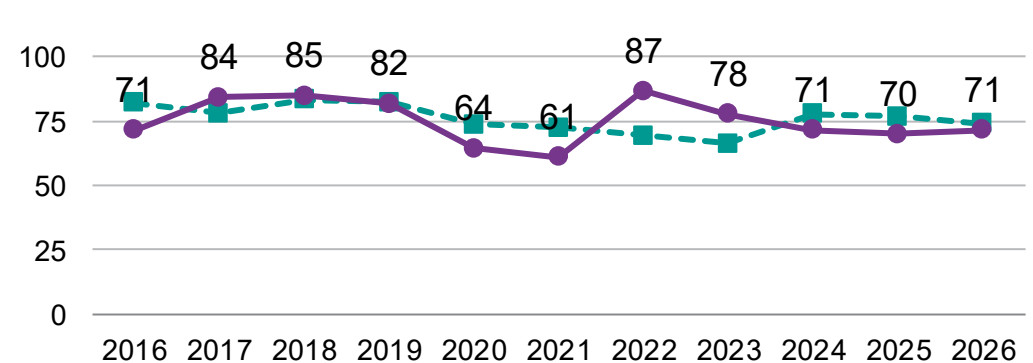
## Trygghet



## Maten

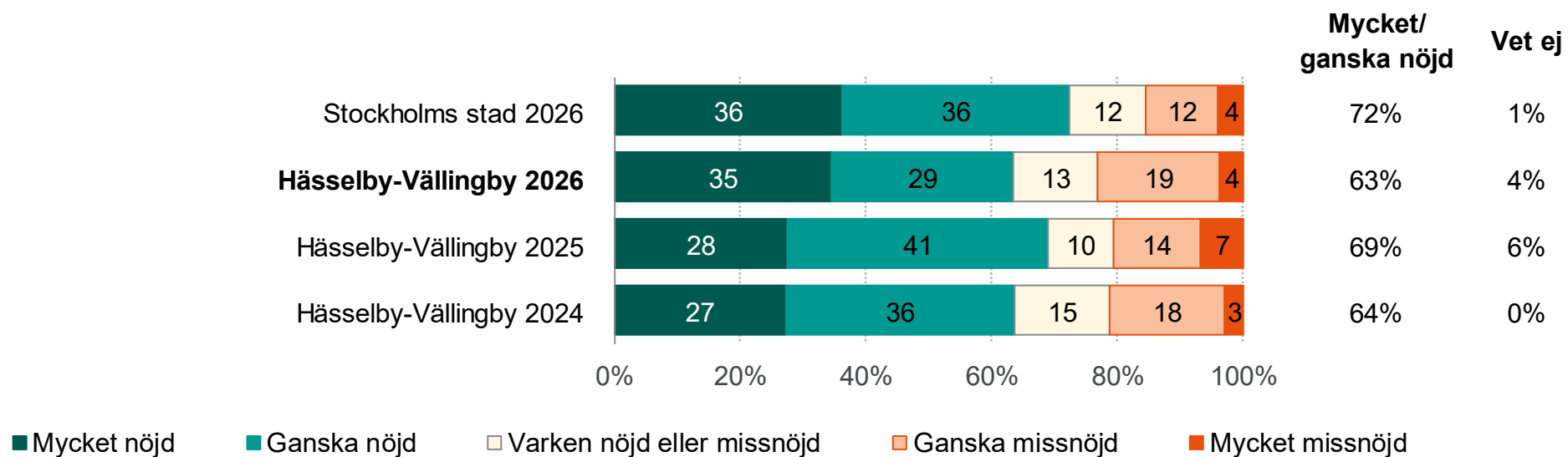


## Aktiviteter



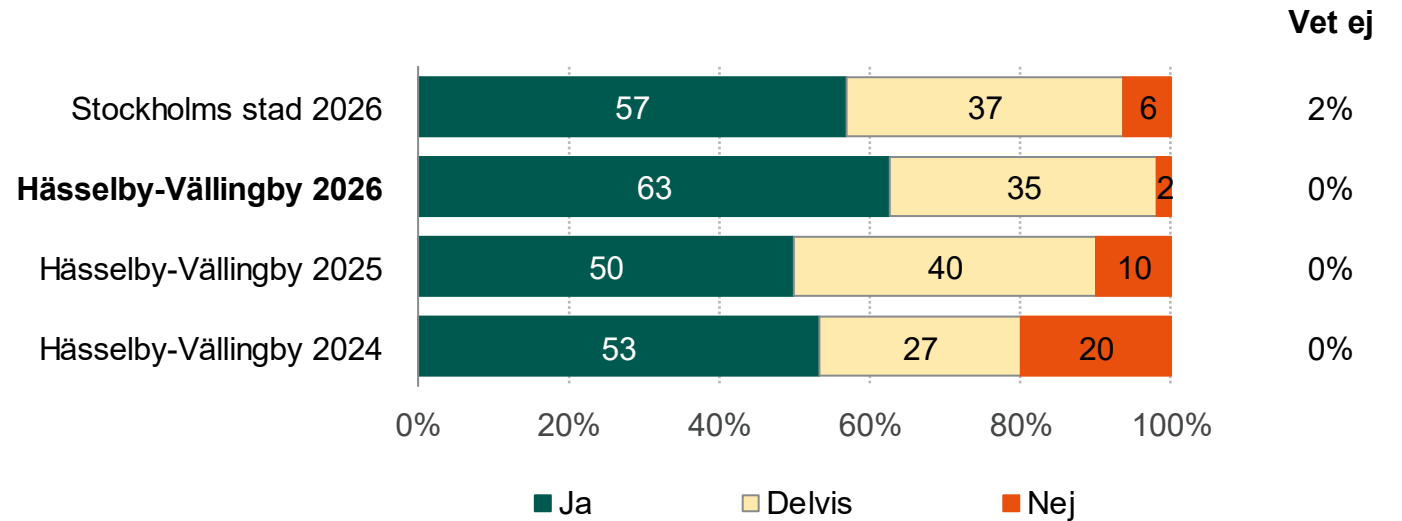
# Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



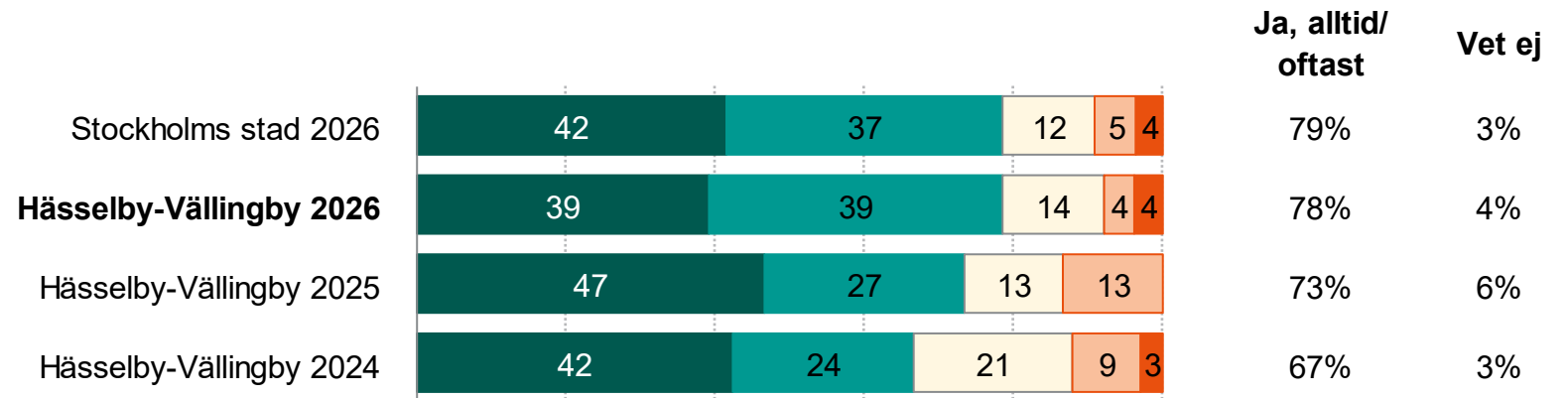
# Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?

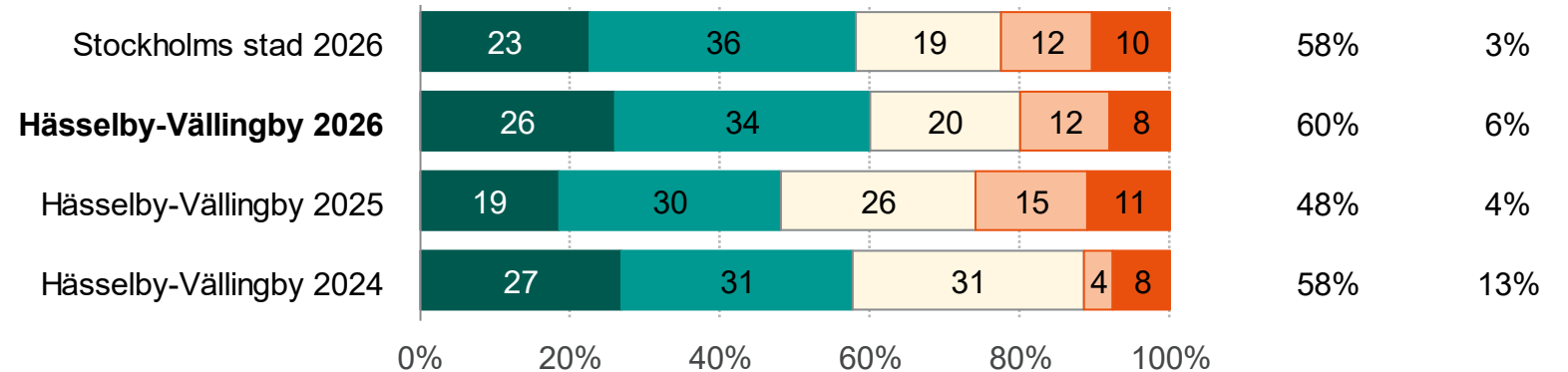


# Inflytande

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



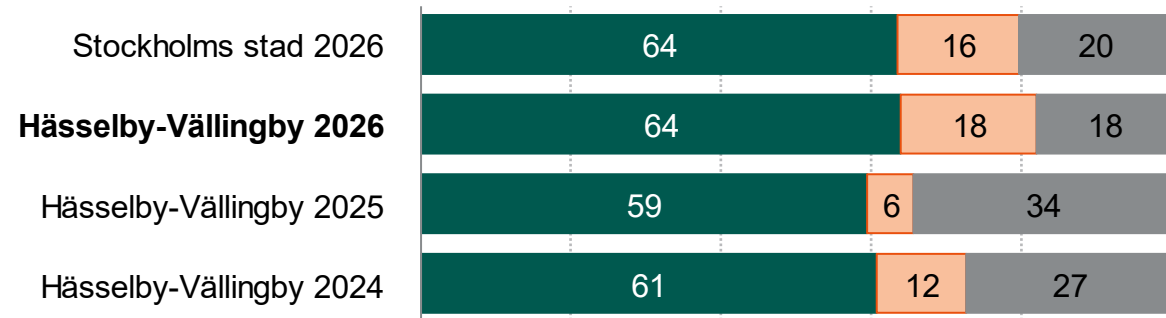
**Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?**



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

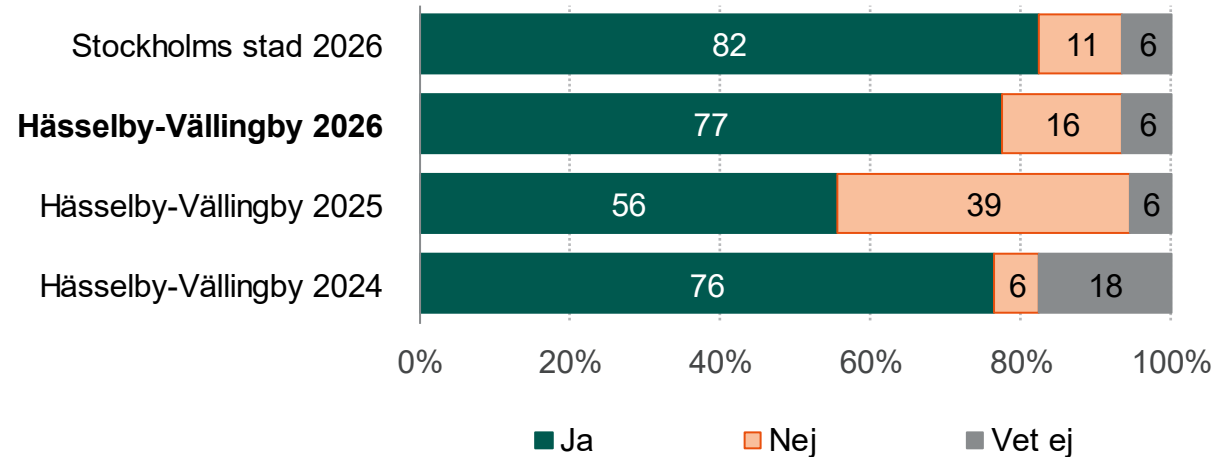
# Inflytande

Har du en genomförandeplan?



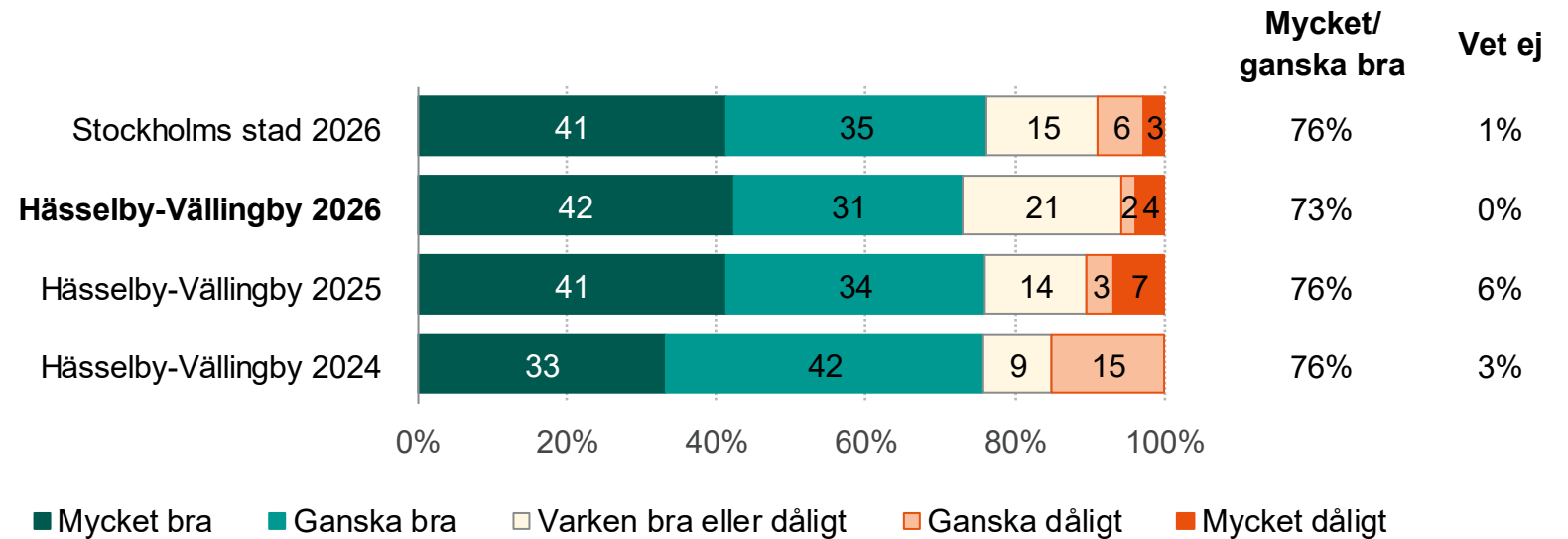
Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



# Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

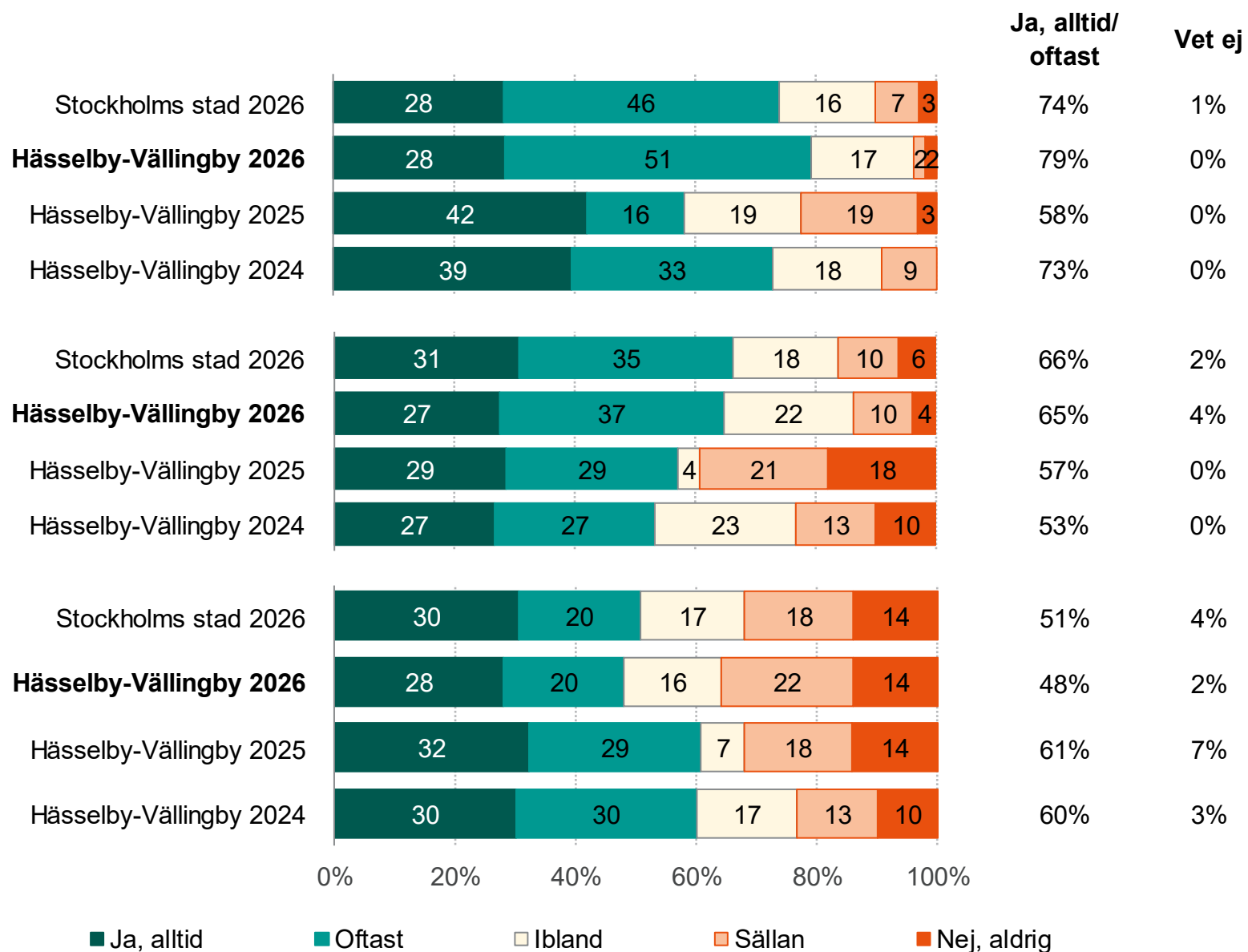


# Hjälpens utförande

**Brukar personalen komma på avtalad tid?**

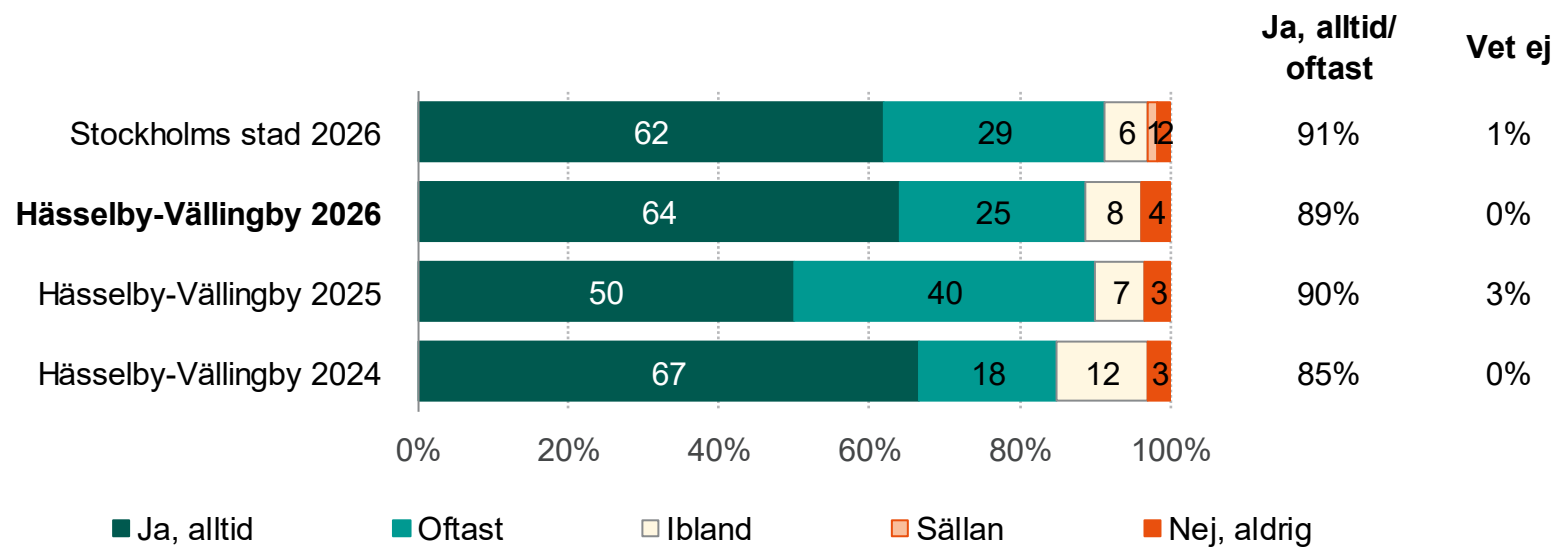
**Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?**

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



# Bemötande

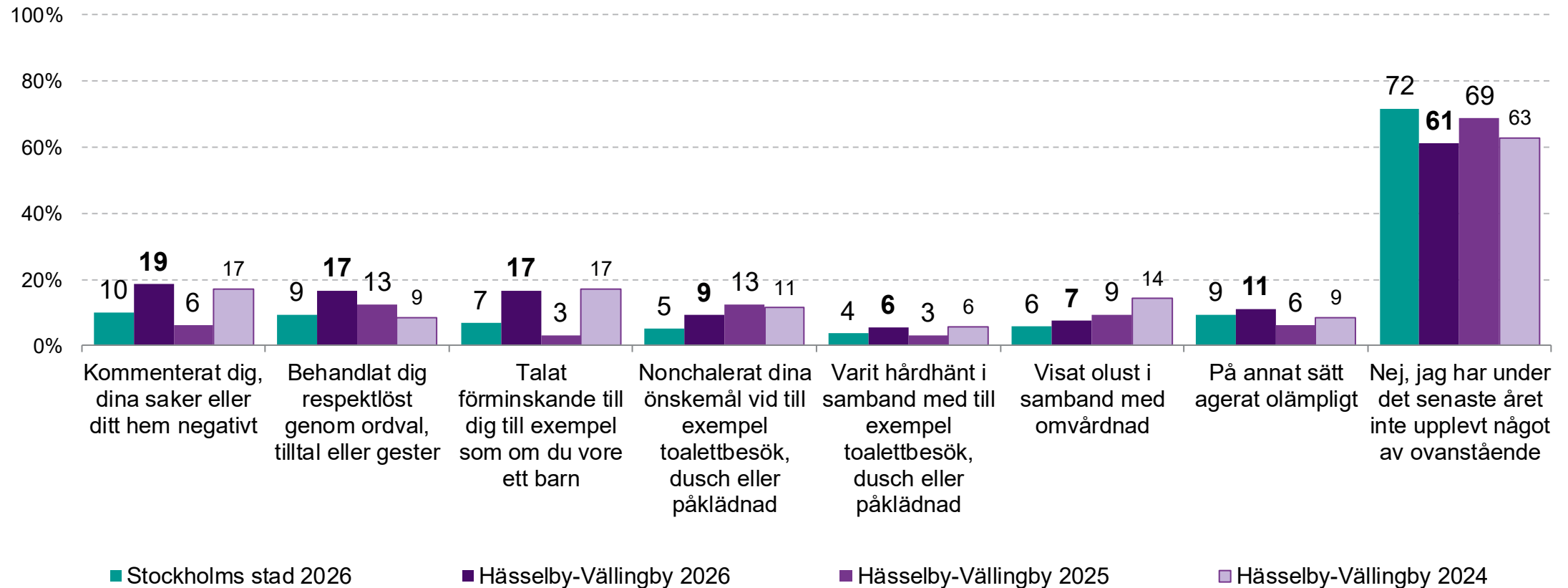
Brakar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



# Bemötande

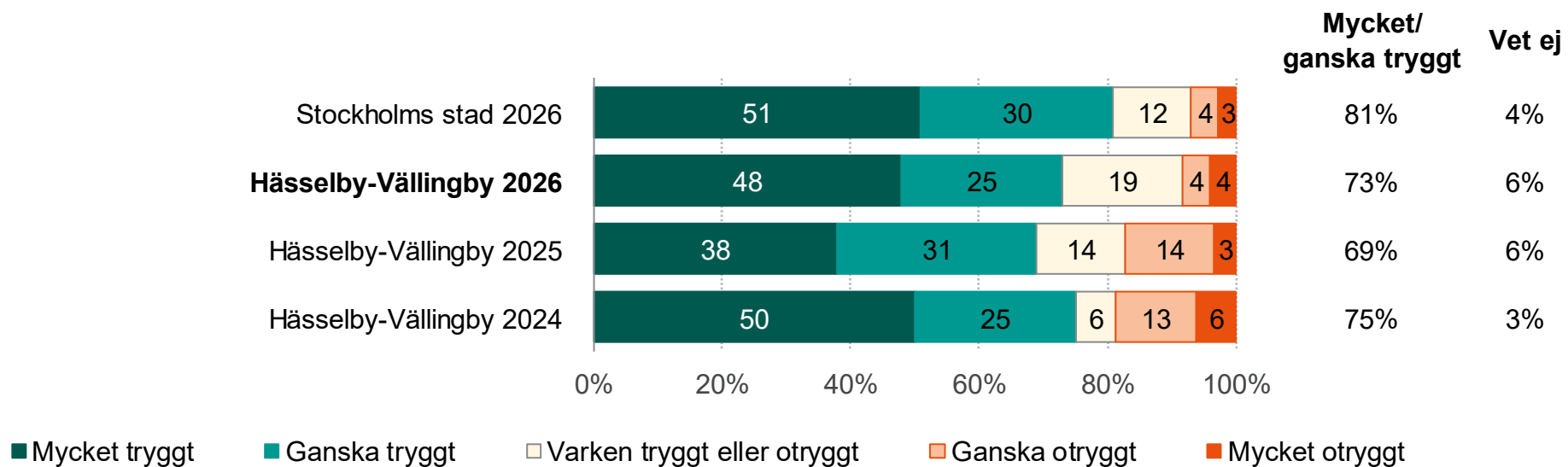
- Notera att staplarna kan summera till mer än 100% då mer än ett svar har kunnat anges.

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



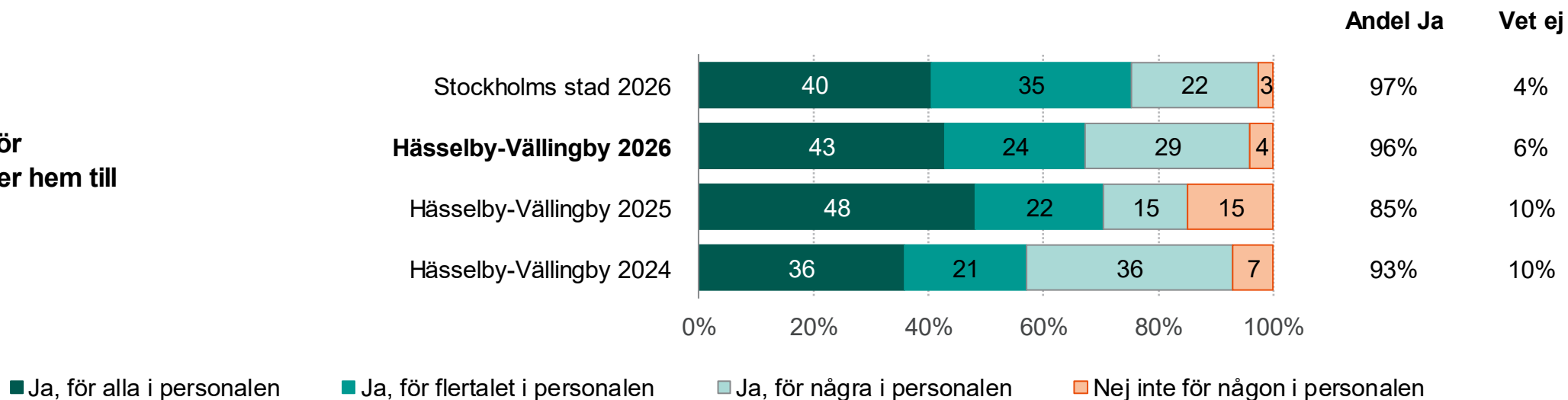
# Trygghet

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



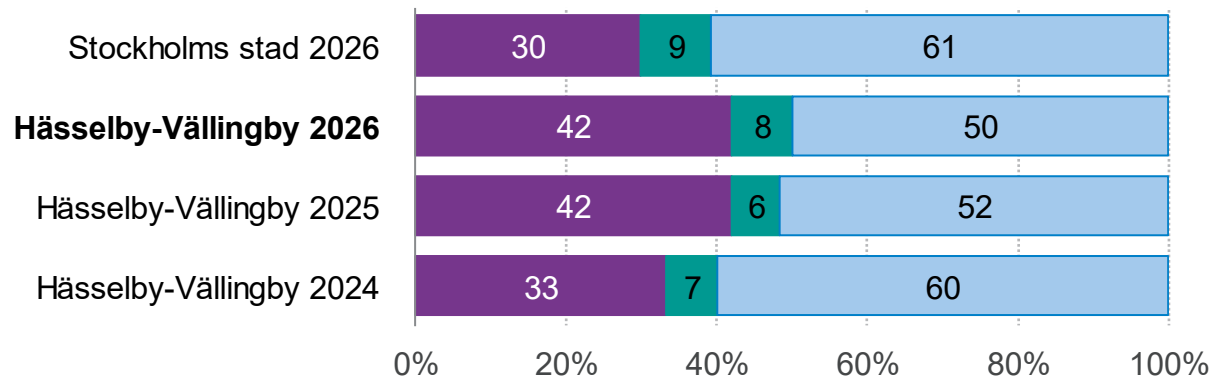
# Trygghet

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



# Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



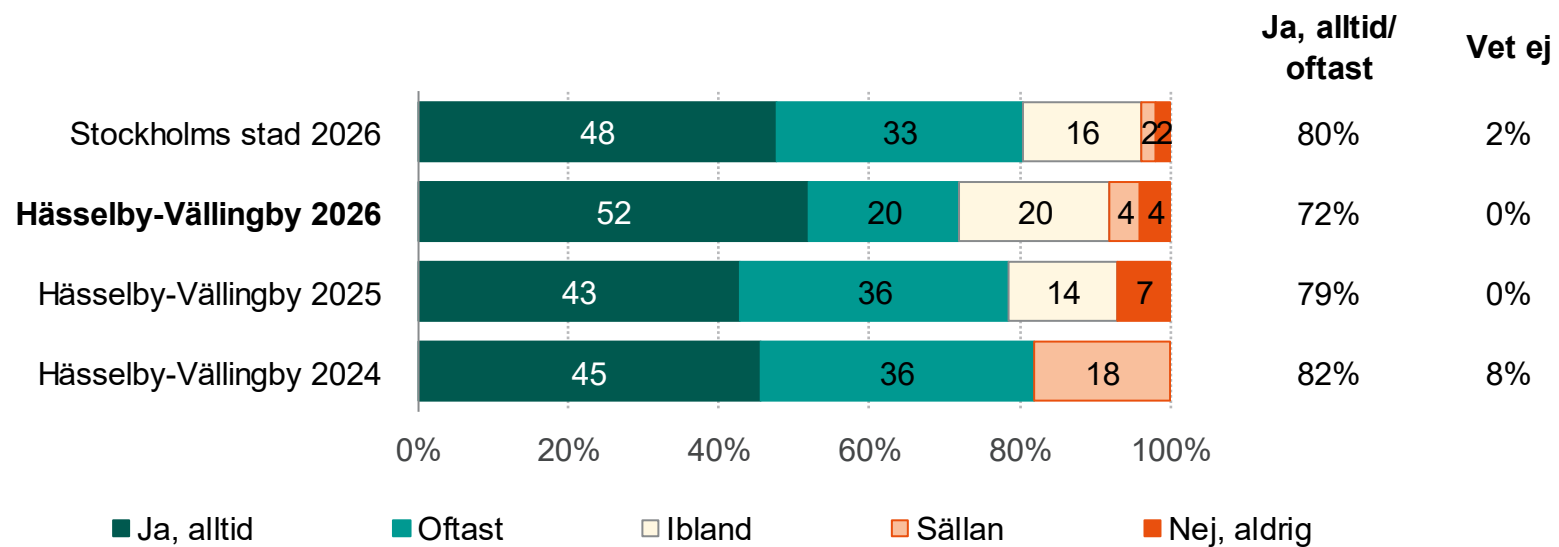
■ Ja, de hjälper mig med matlagning

■ Ja, jag får hemlevererade matportioner

■ Nej, jag har inte hjälp med maten från hemtjänsten

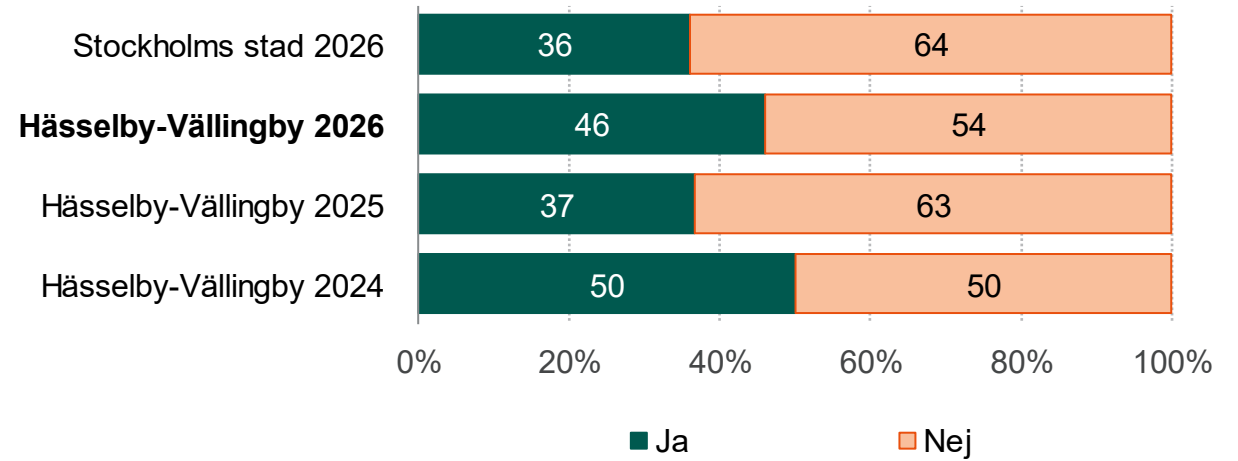
# Maten

Smakar maten bra?



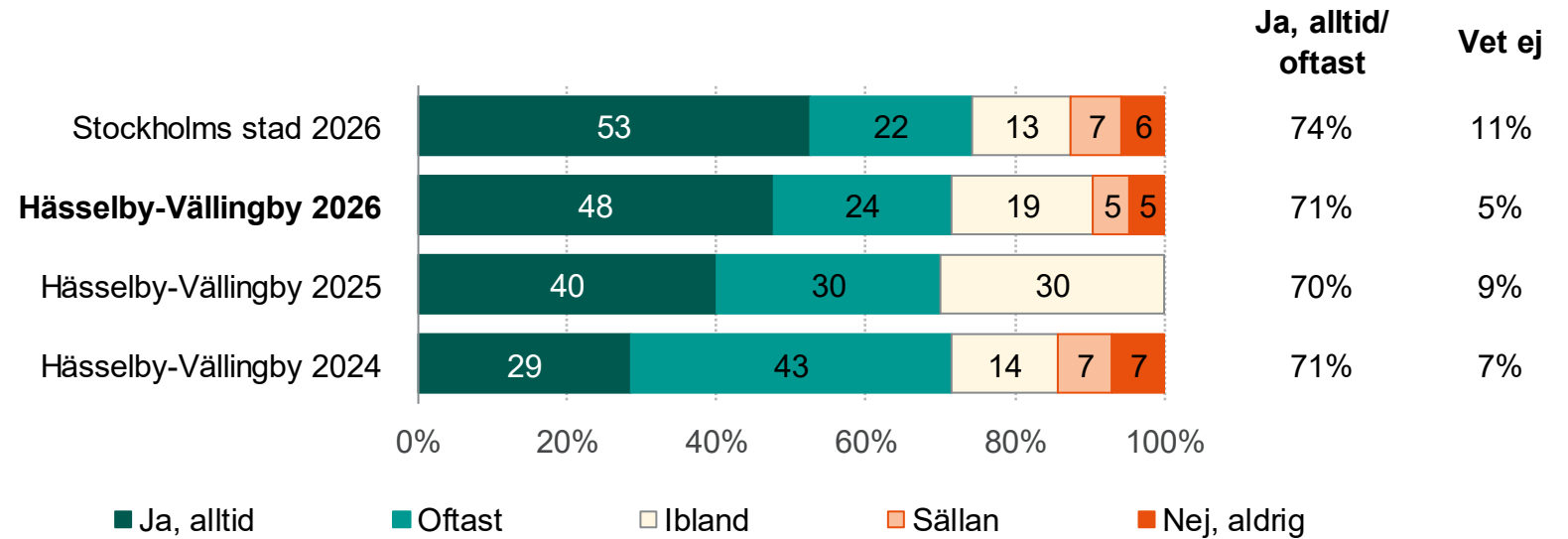
# Aktiviteter

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



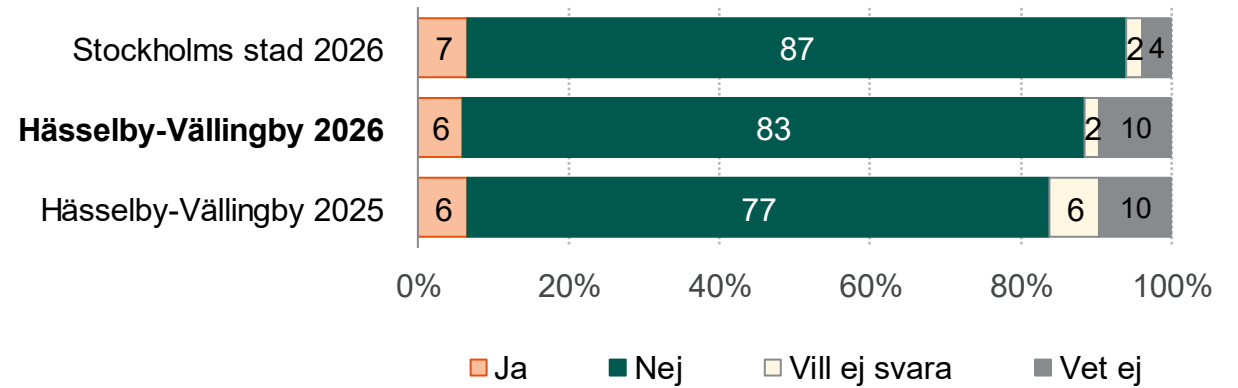
# Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och  
eller utevistelserna?



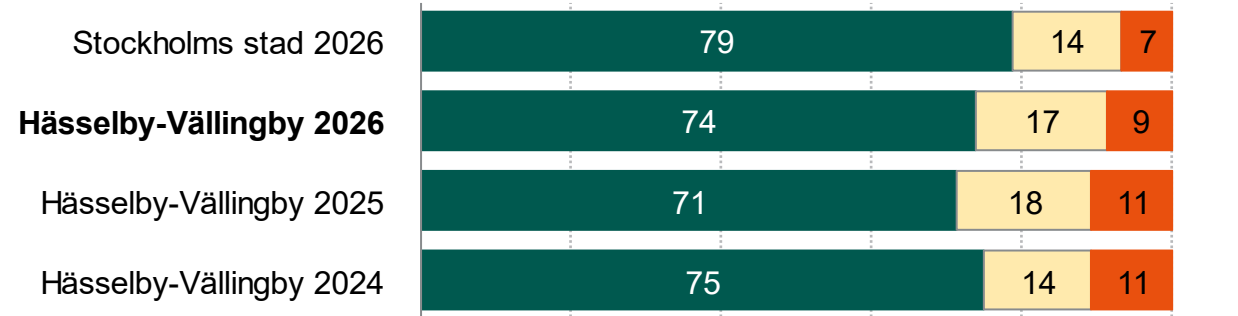
# Diskriminering

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

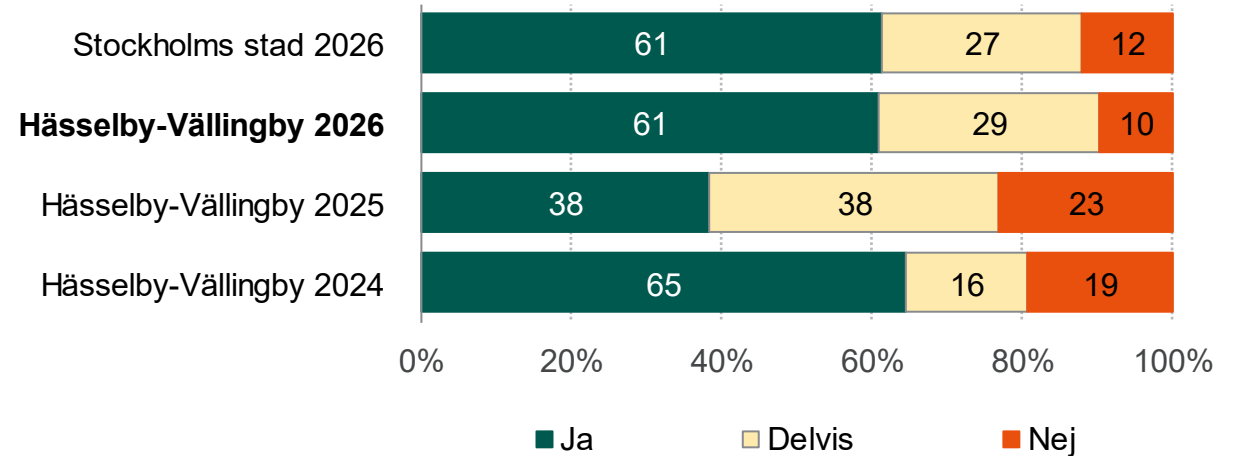


# Kontakter med kommunen

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren på ett bra  
sätt?

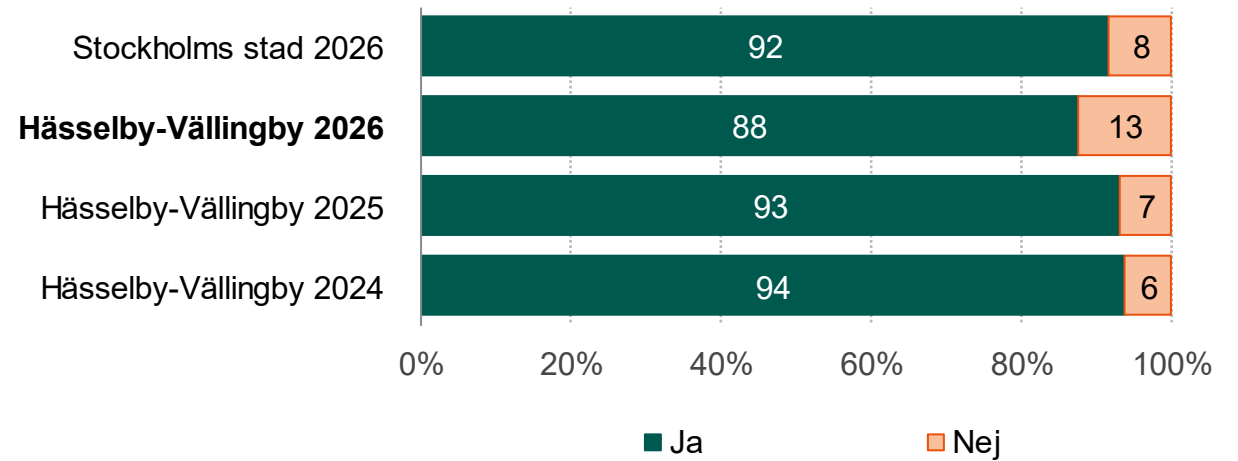


Är handläggarens beslut anpassat  
efter dina behov?



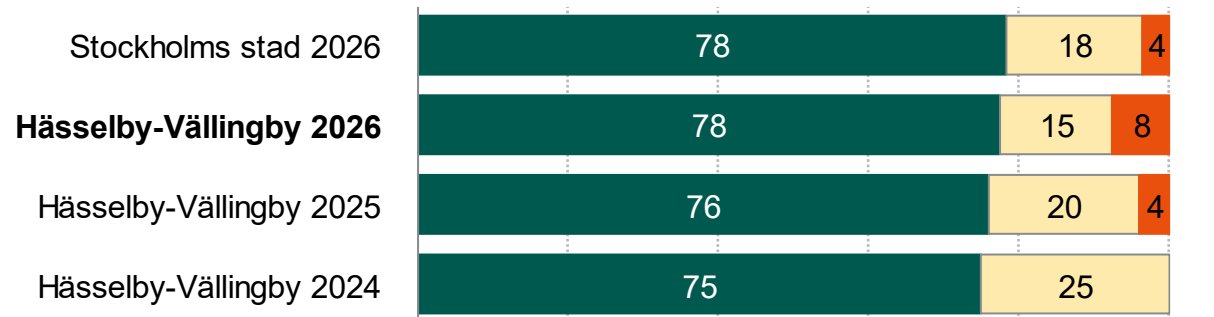
# Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?

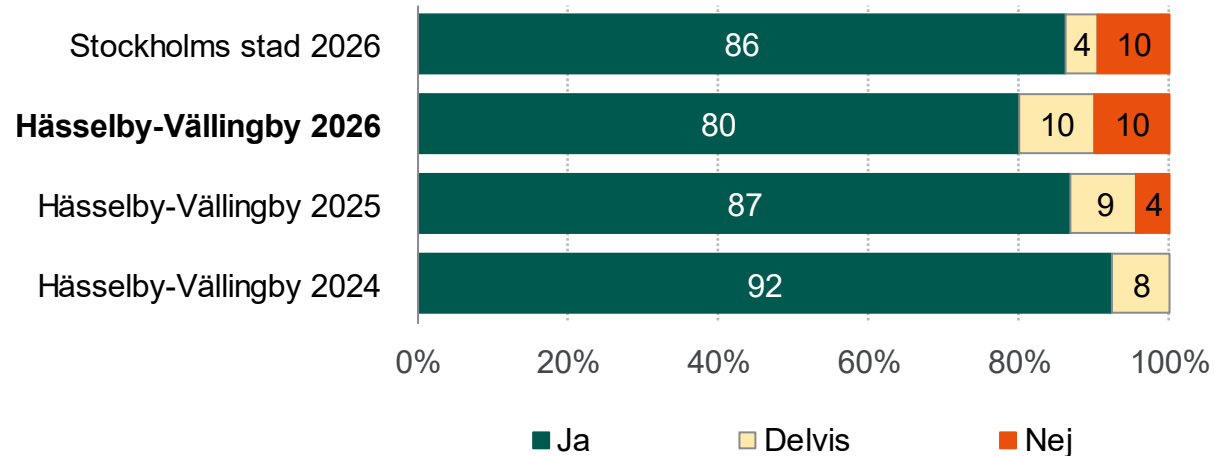


# Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som  
biståndshandläggaren beslutat  
om?

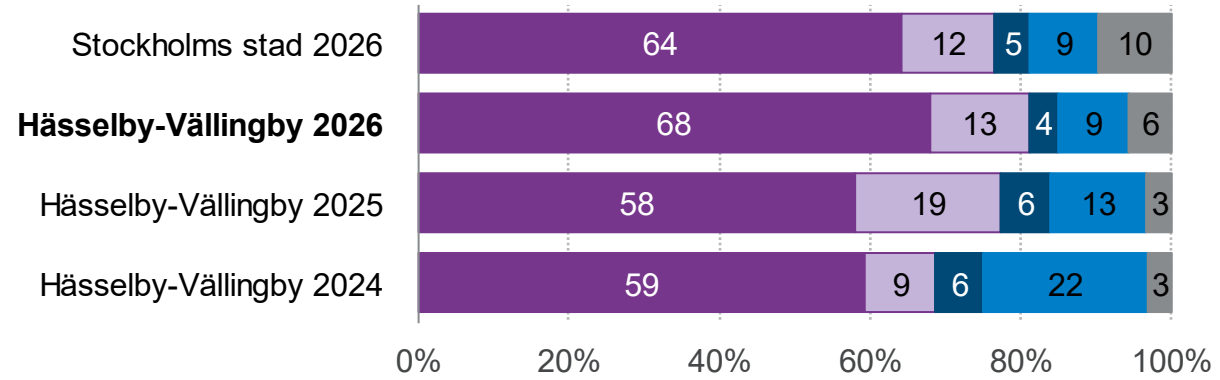


Vet du att du kan välja utförare av  
hemtjänst? (Kommunal hemtjänst  
eller olika privata företag)



# Kontakter med kommunen

Vem har valt din hemtjänst?



■ Jag har valt själv

■ Jag har valt tillsammans med en närstående

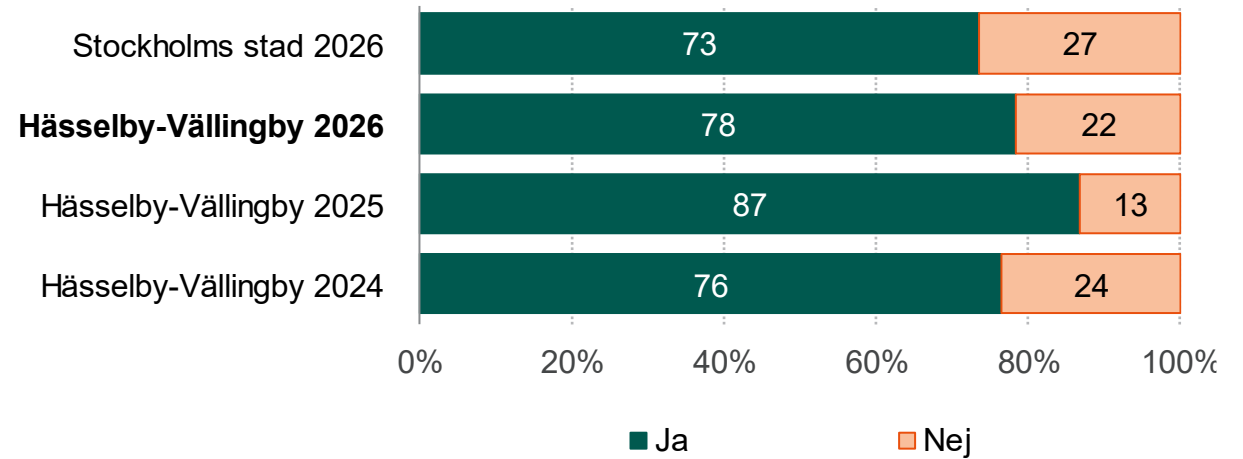
■ Anhörig/god man har valt åt mig

■ Annat person har valt åt mig

■ Vet inte/ingen åsikt

# Kontakter med kommunen

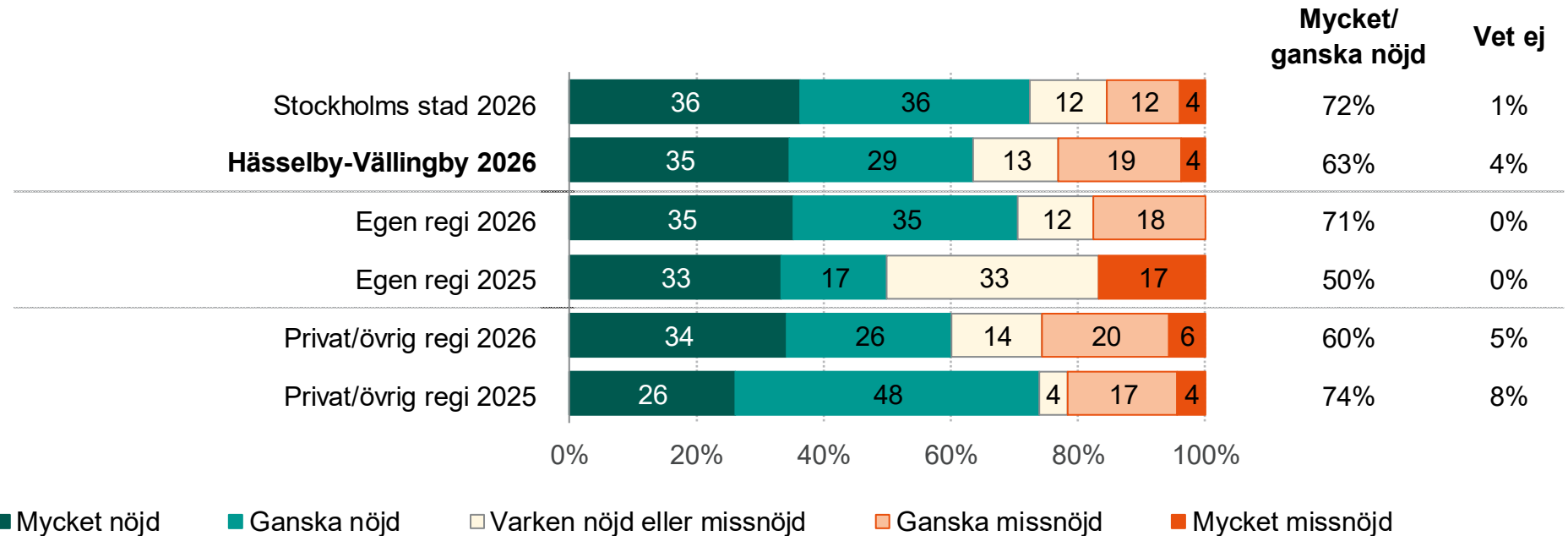
Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?



# Resultat per regiform

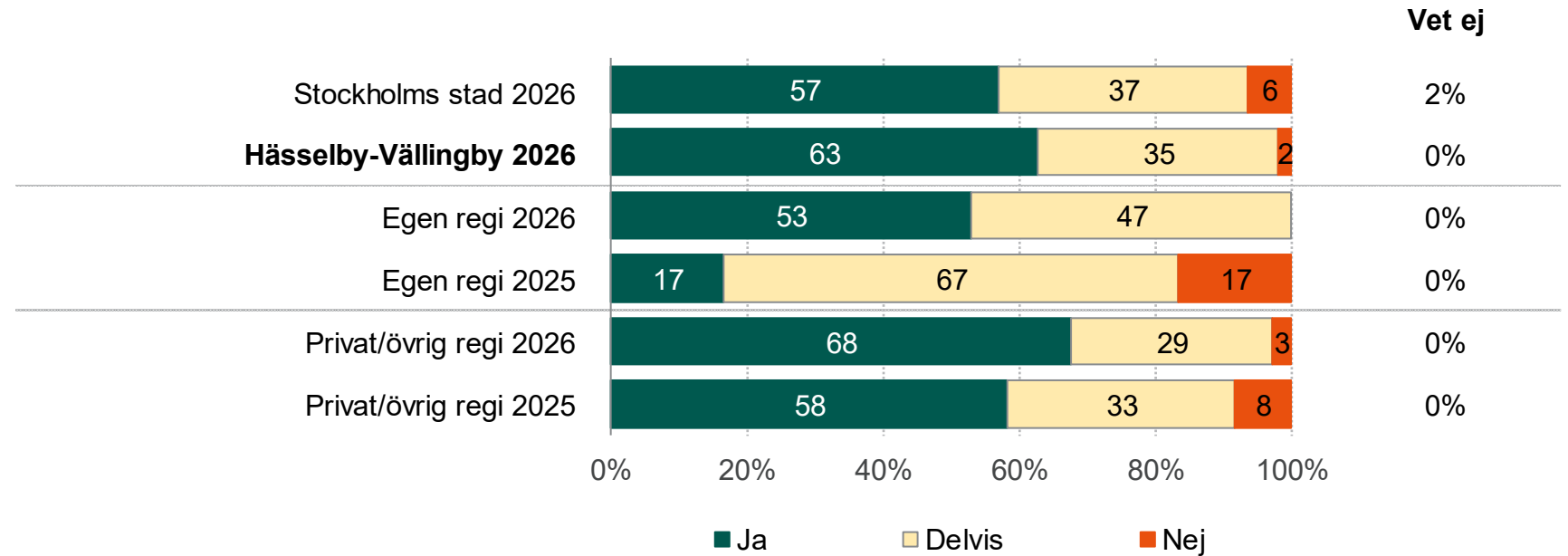
# Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



# Hemtjänsten i sin helhet

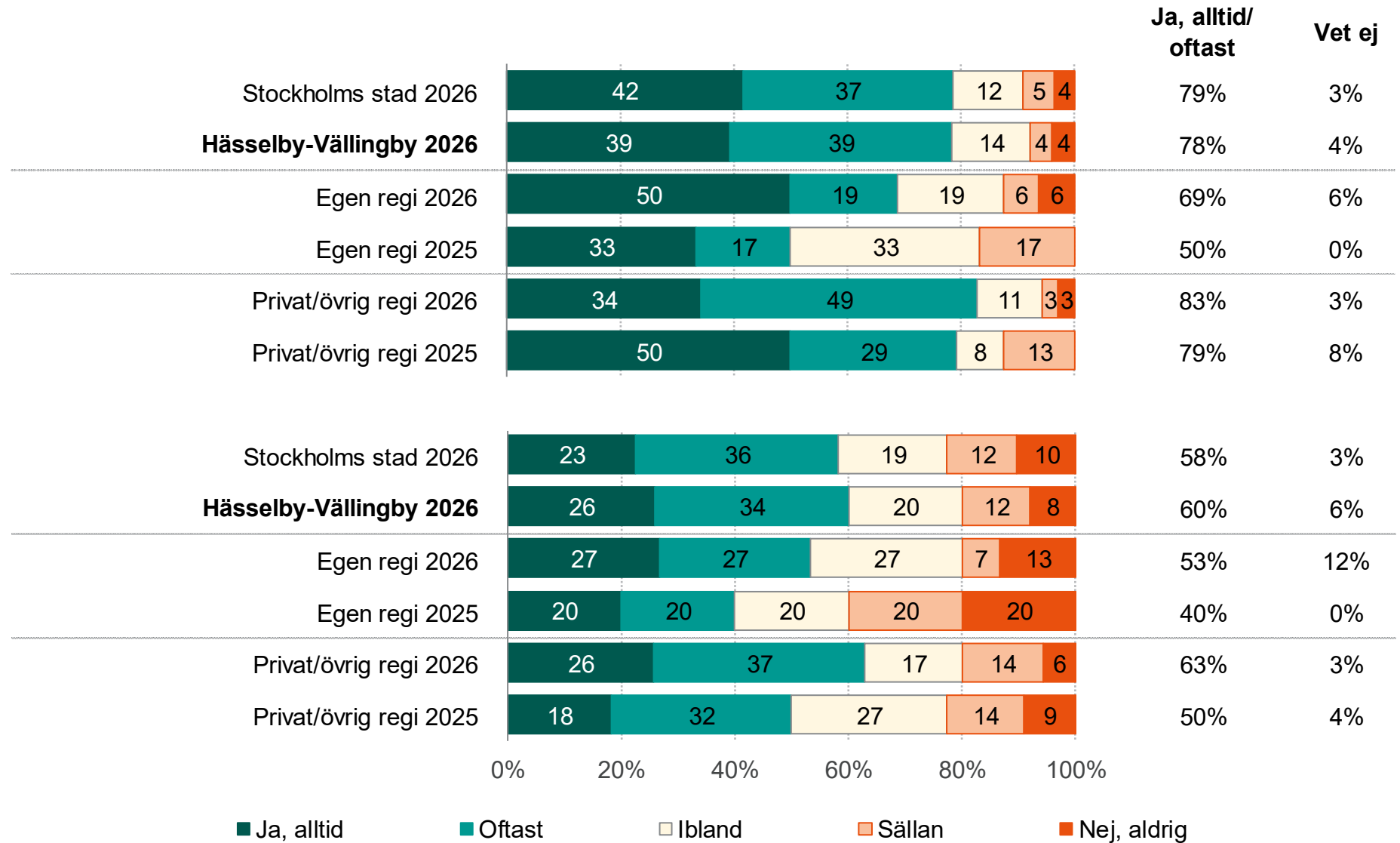
Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



# Inflytande

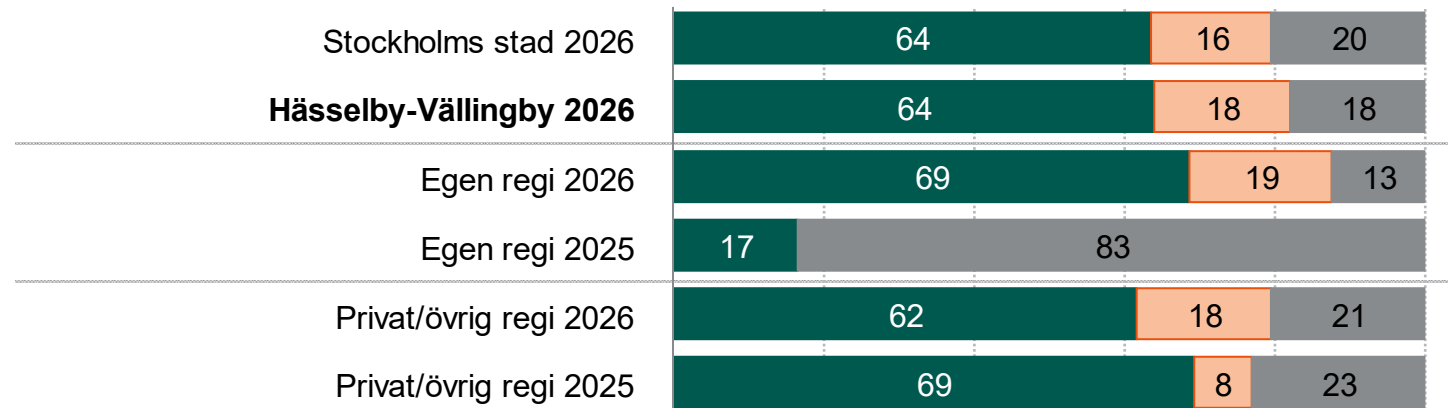
Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



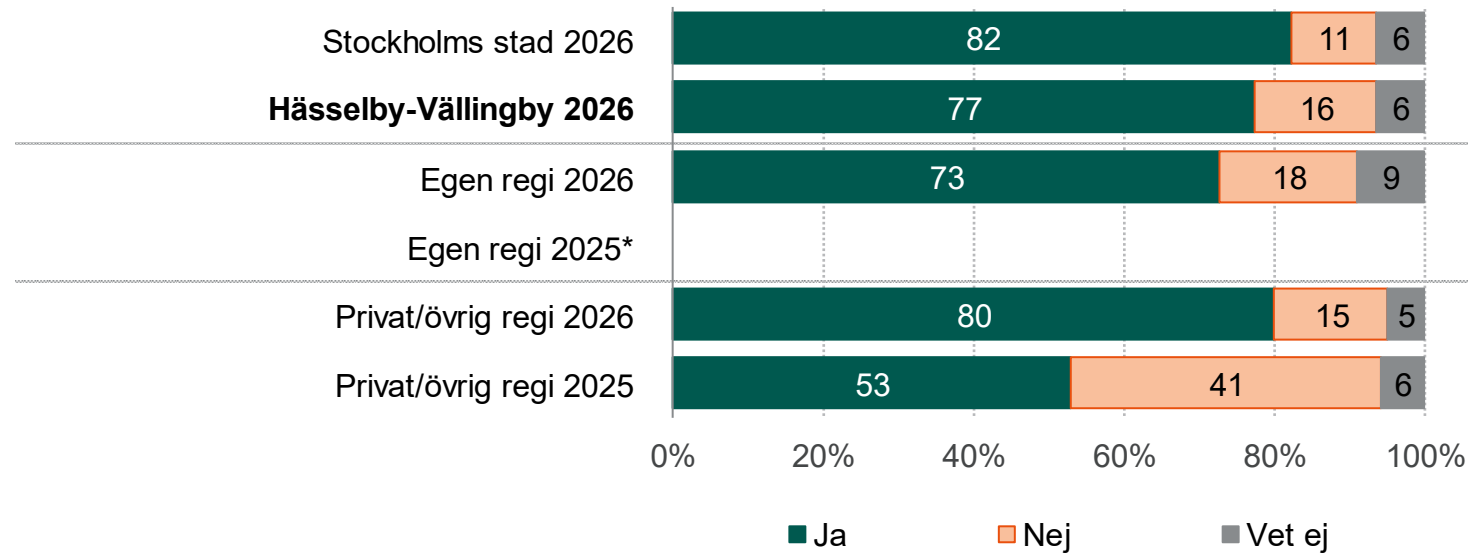
# Inflytande

Har du en genomförandeplan?



Om 'Ja' på frågan ovan:

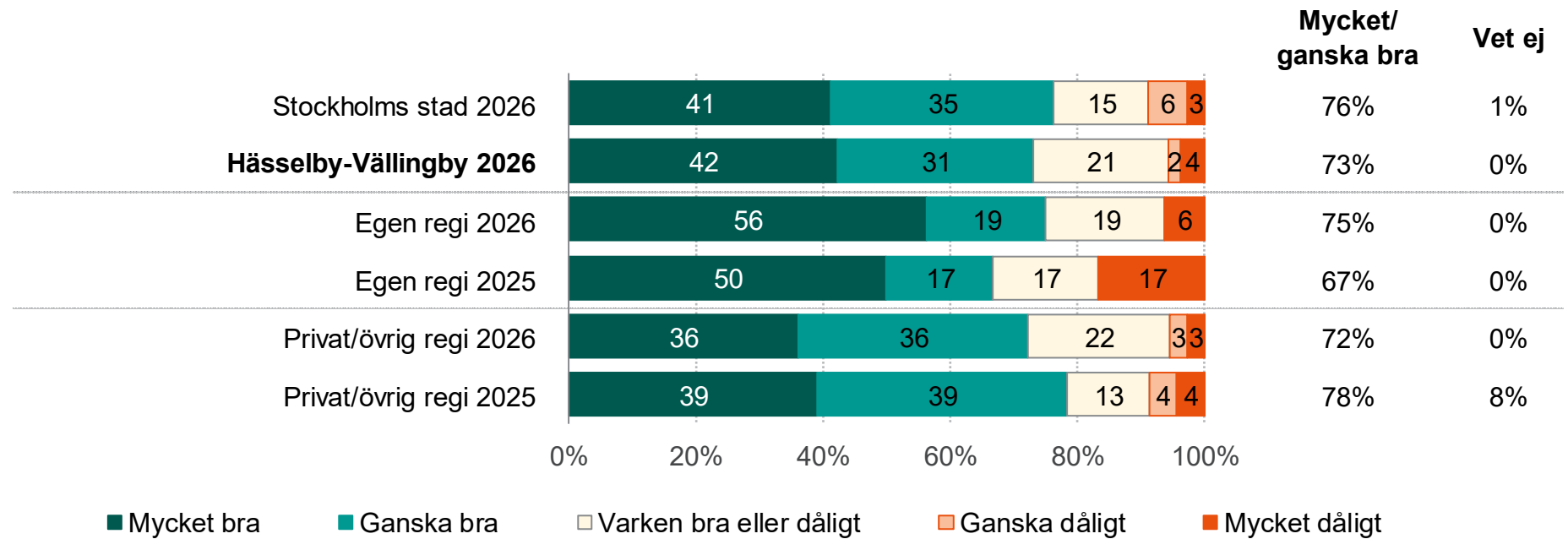
Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



\* För få svar.

# Hjälpens utförande

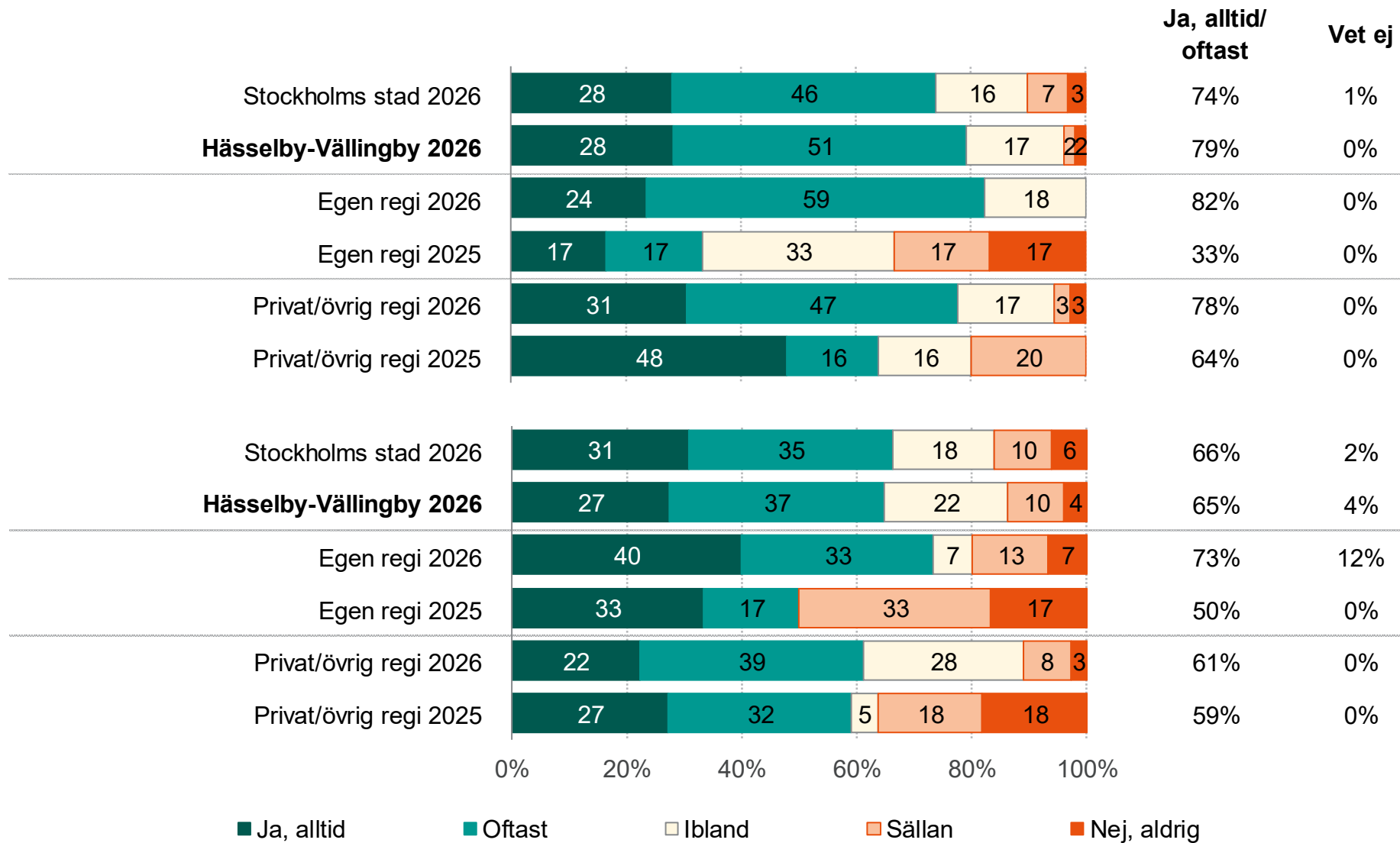
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



# Hjälpens utförande

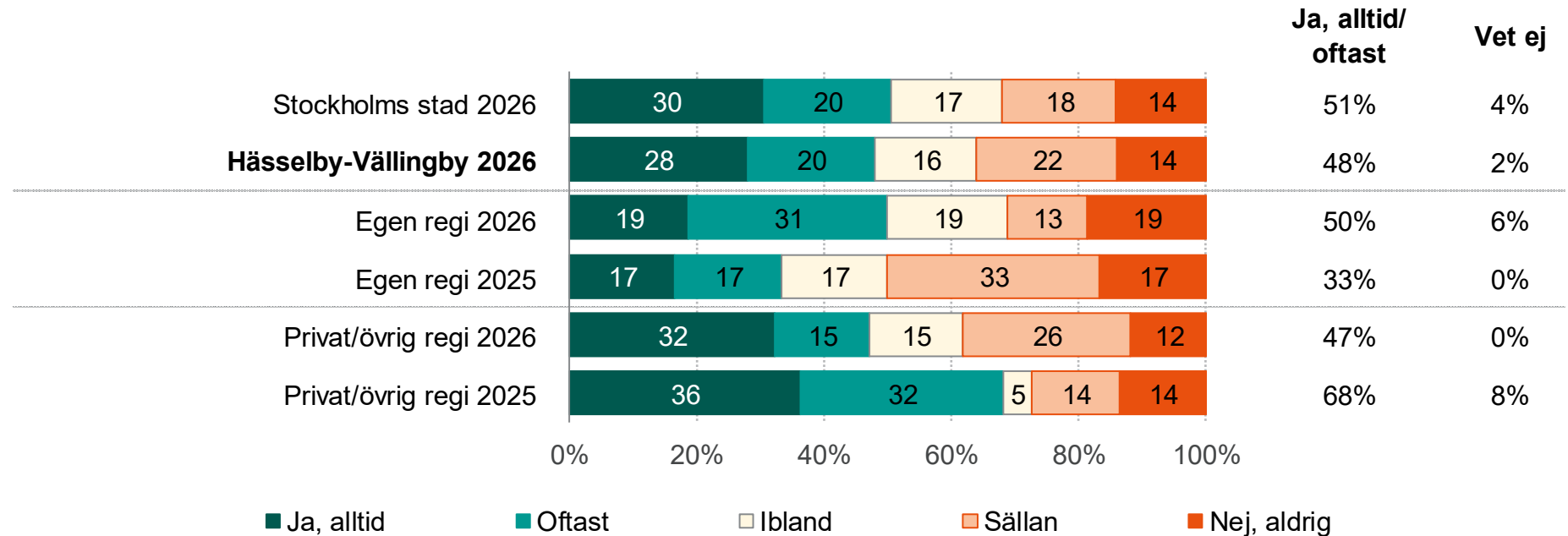
Brukar personalen komma på avtalad tid?

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



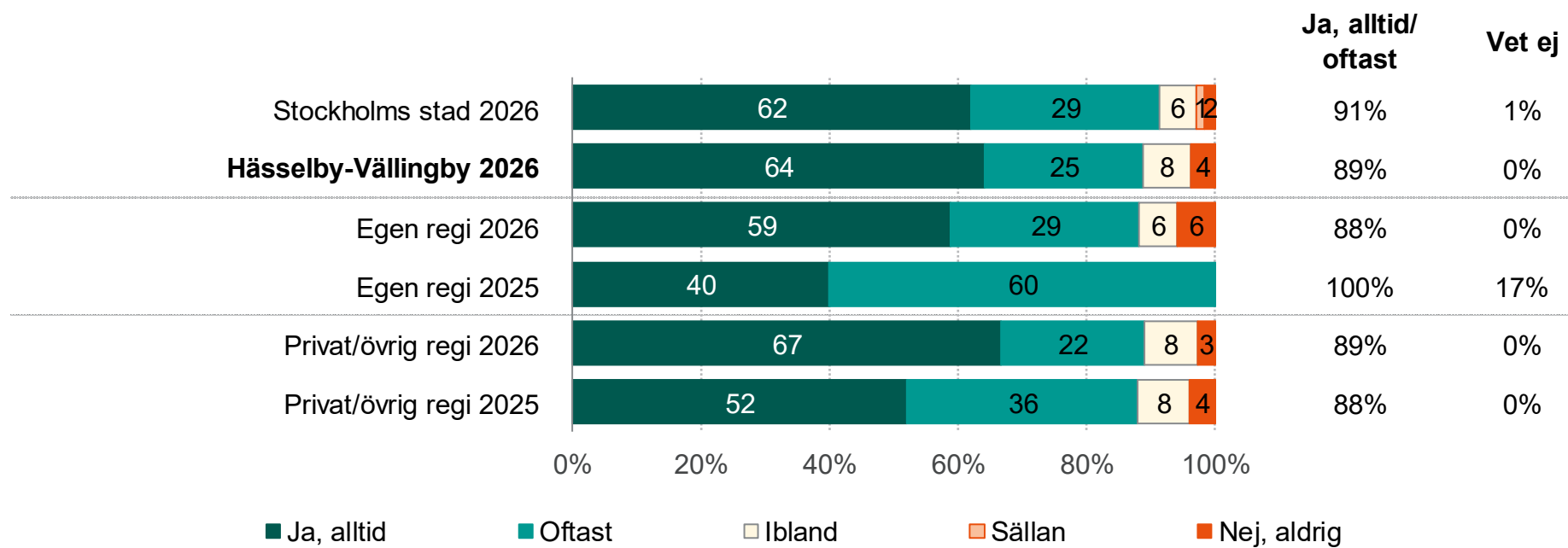
# Hjälpens utförande

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



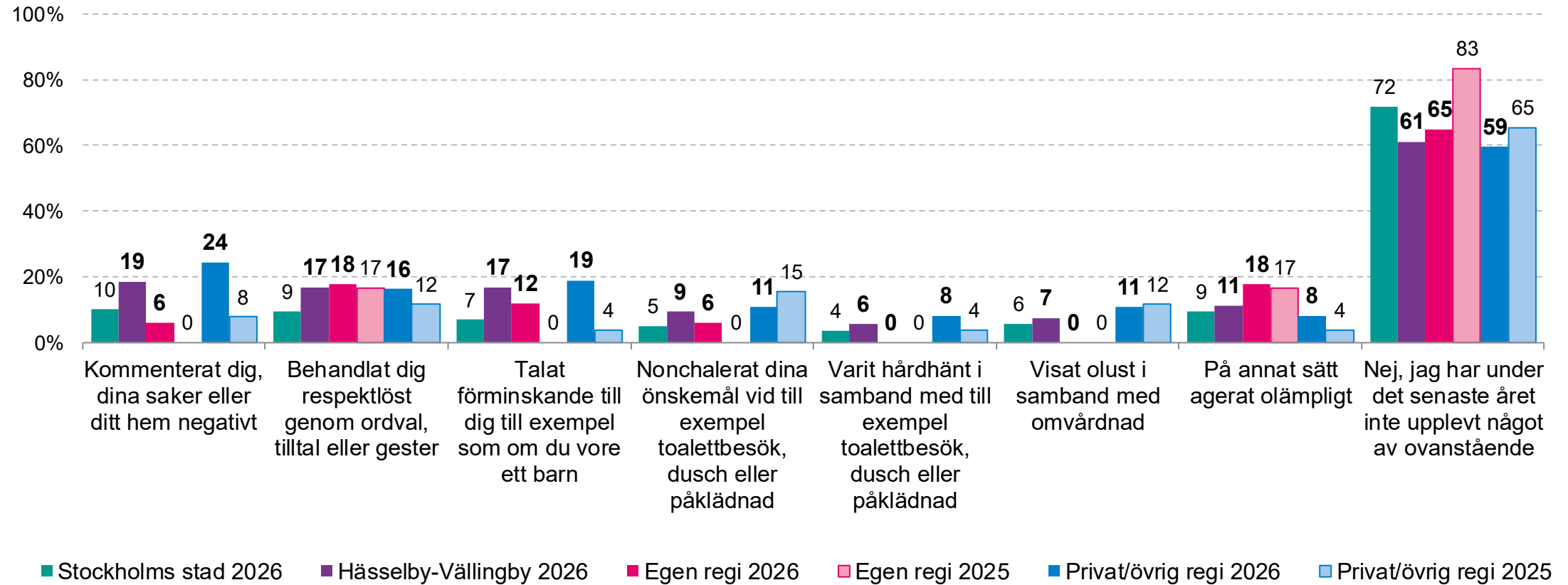
# Bemötande

Brakar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



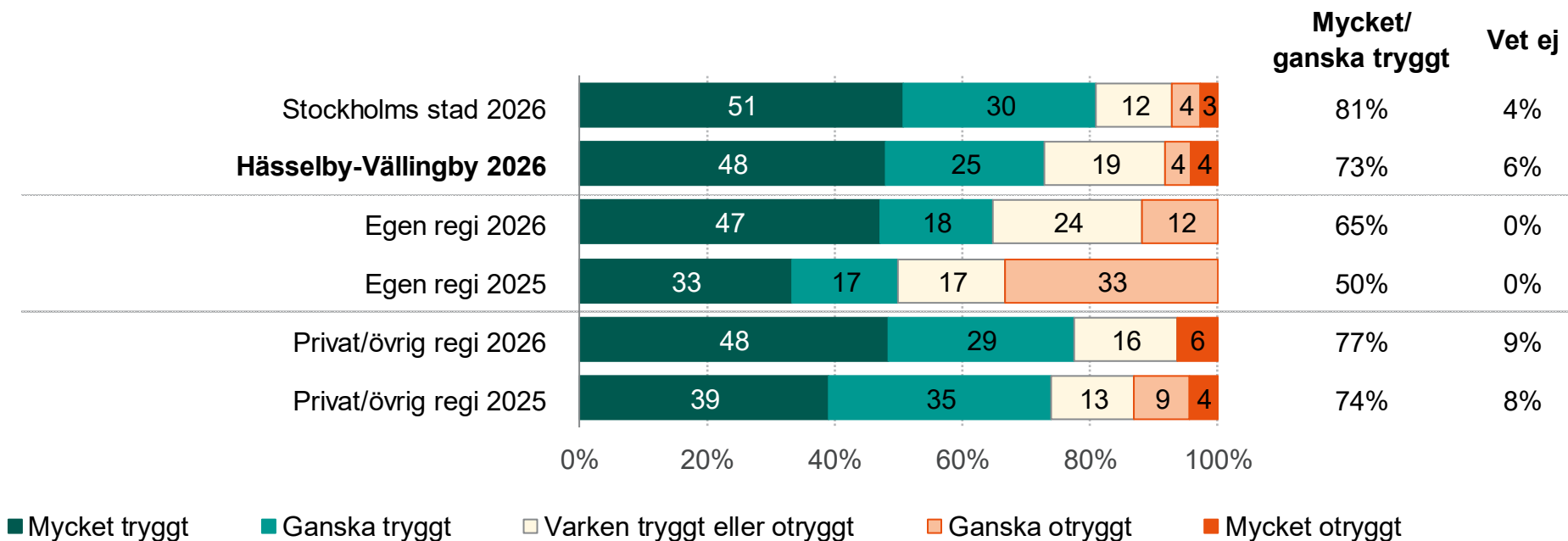
# Bemötande

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



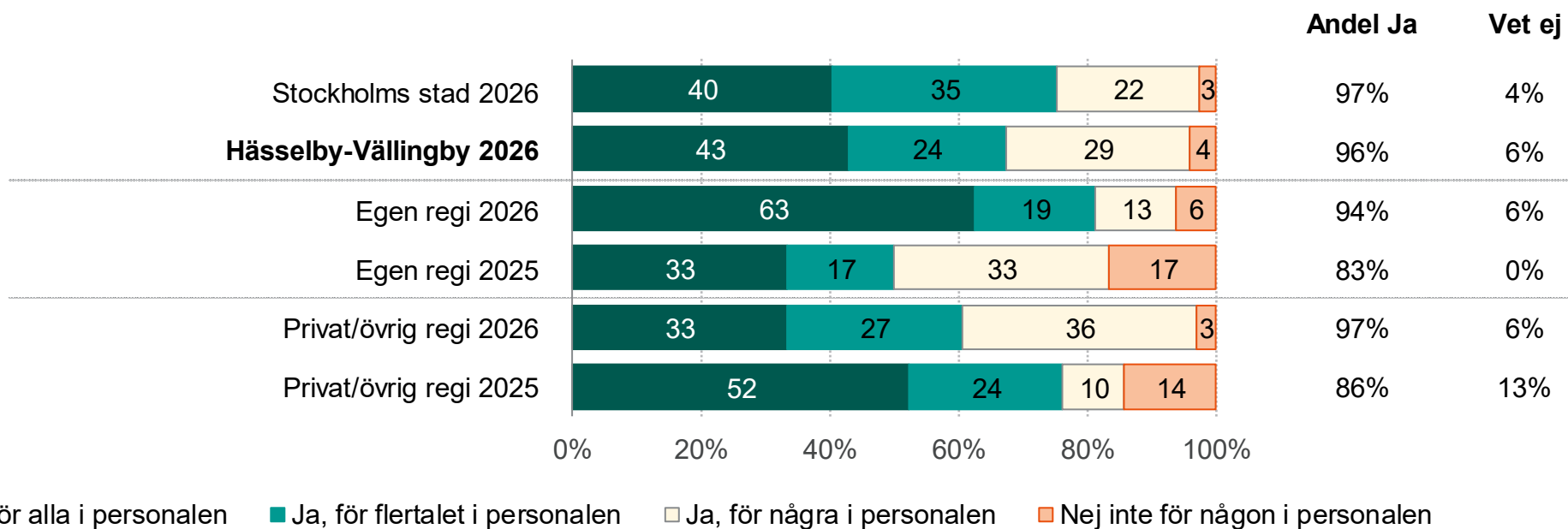
# Trygghet

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



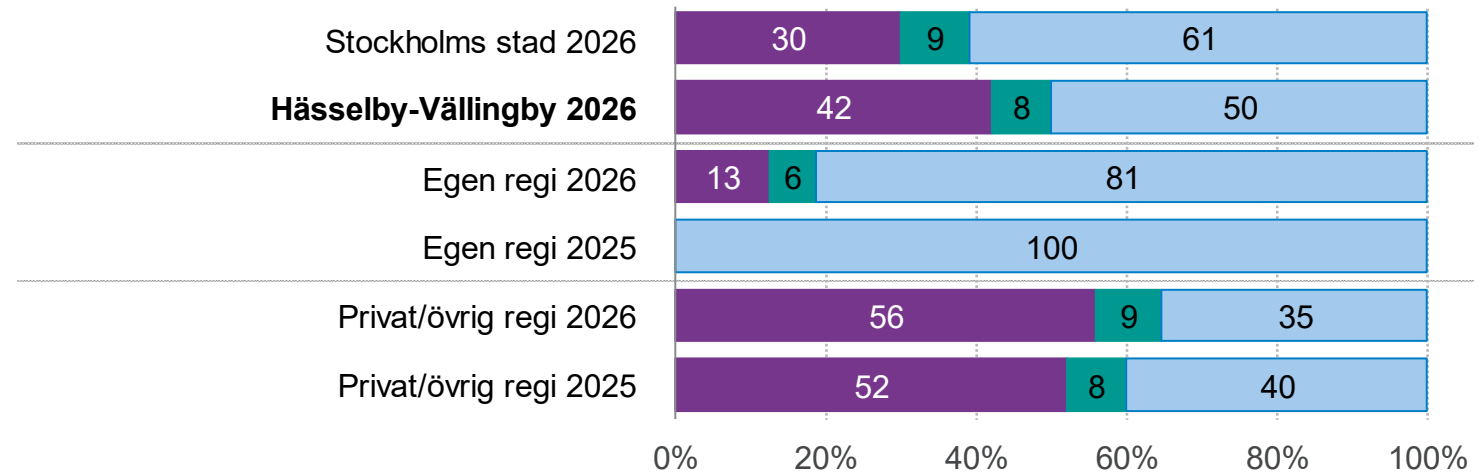
# Trygghet

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



# Maten

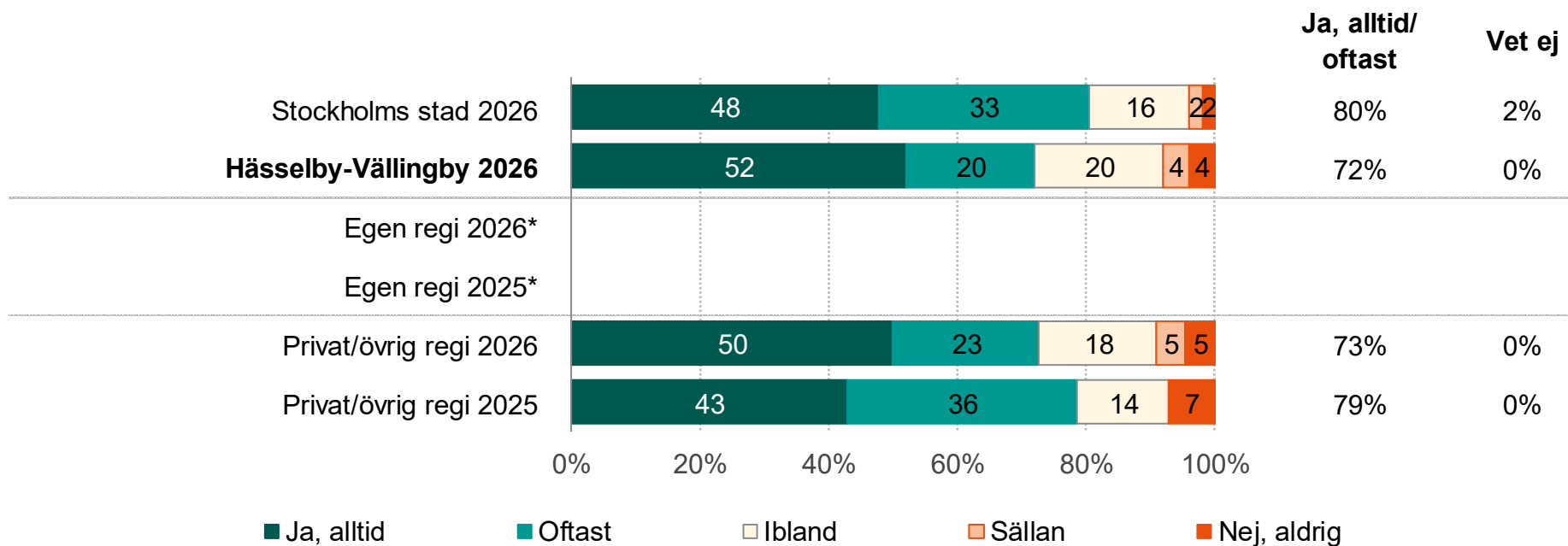
Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



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

# Maten

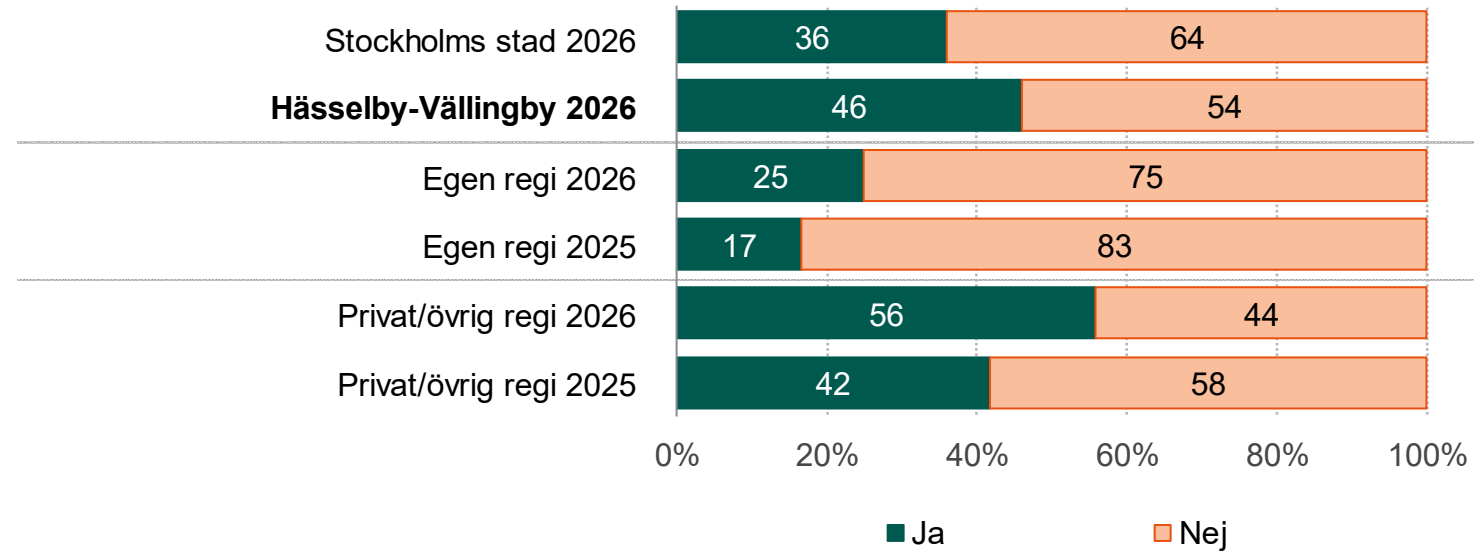
Smakar maten bra?



\* För få svar.

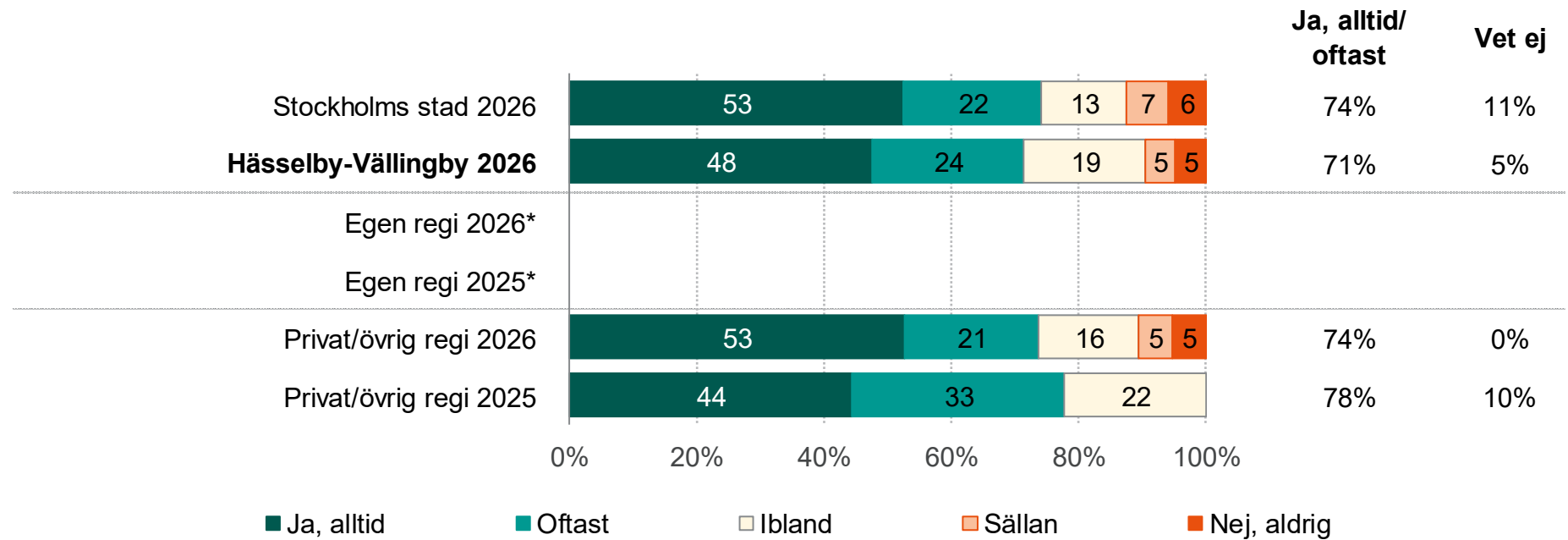
# Aktiviteter

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



# Aktiviteter

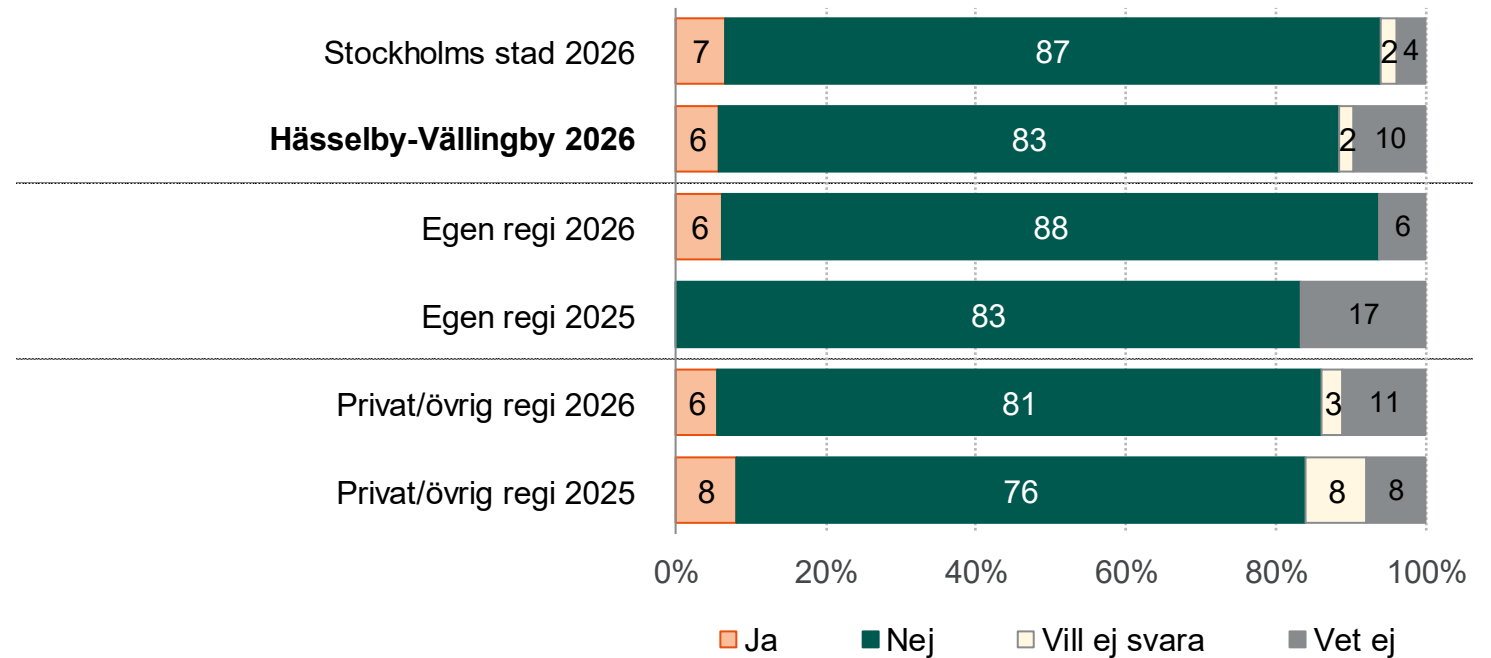
Är du nöjd med promenaderna och  
eller utevistelserna?



\* För få svar.

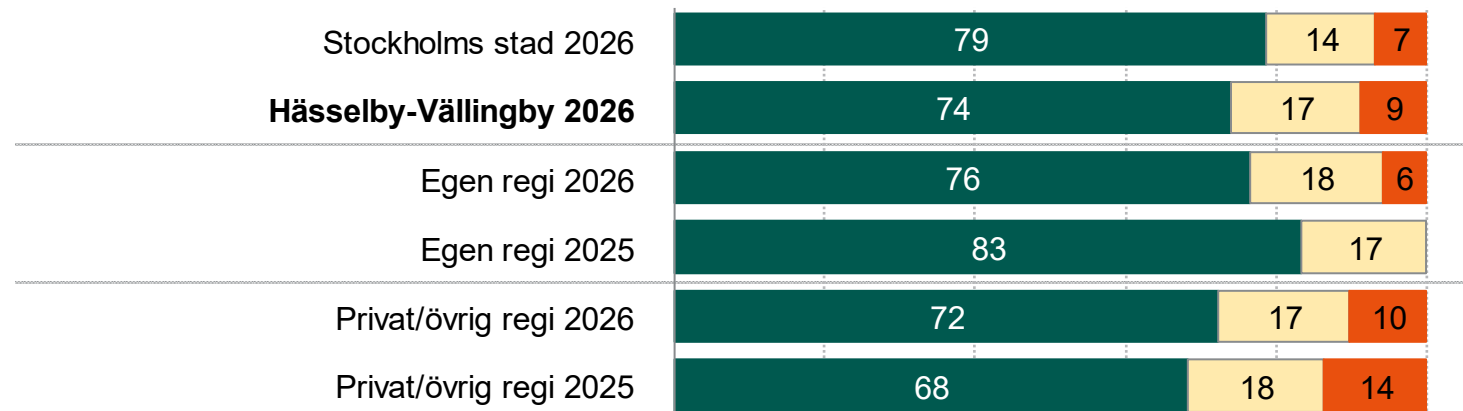
# Diskriminering

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

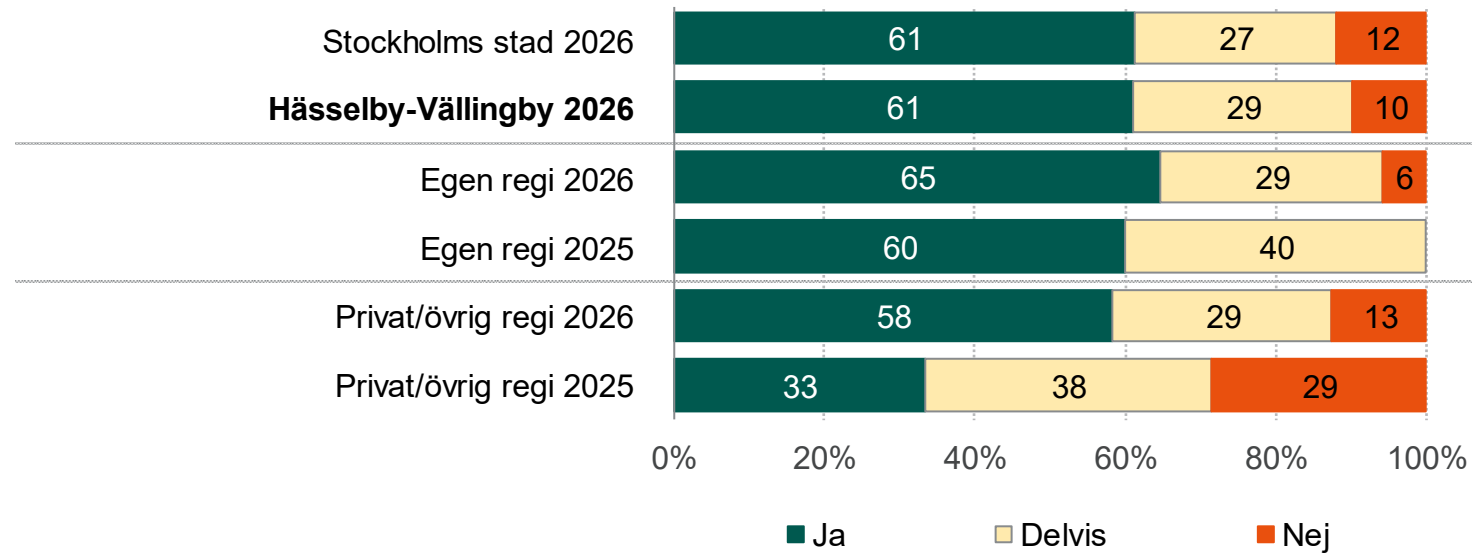


# Kontakter med kommunen

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren på ett bra  
sätt?

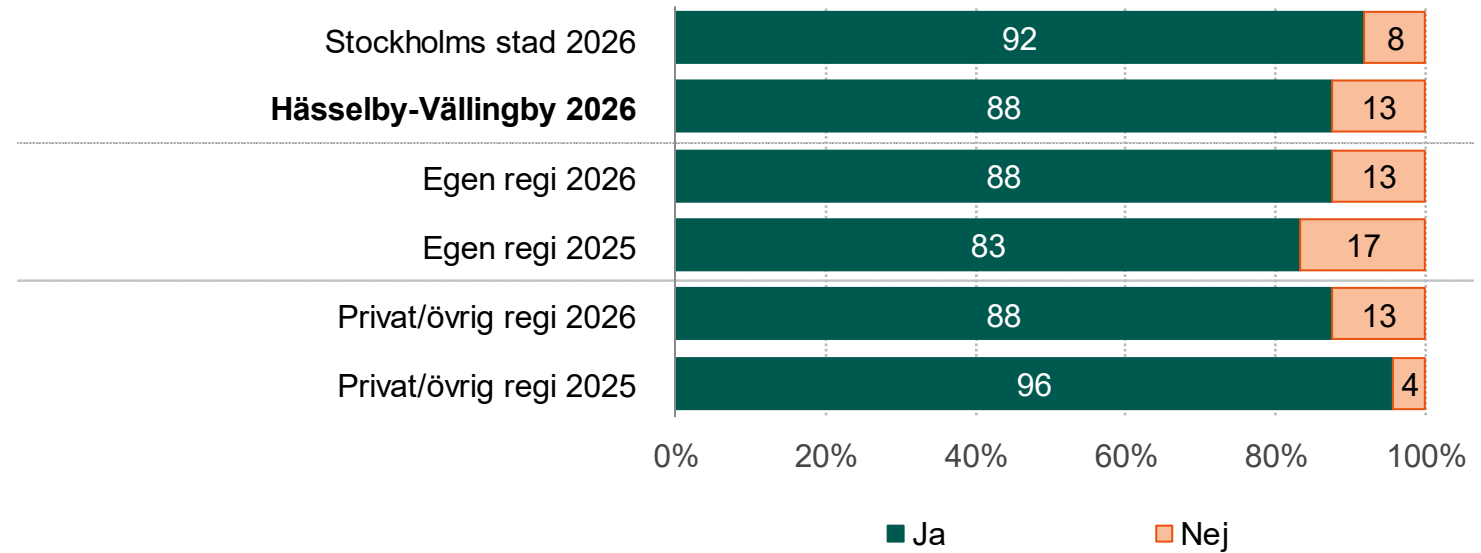


Är handläggarens beslut anpassat  
efter dina behov?



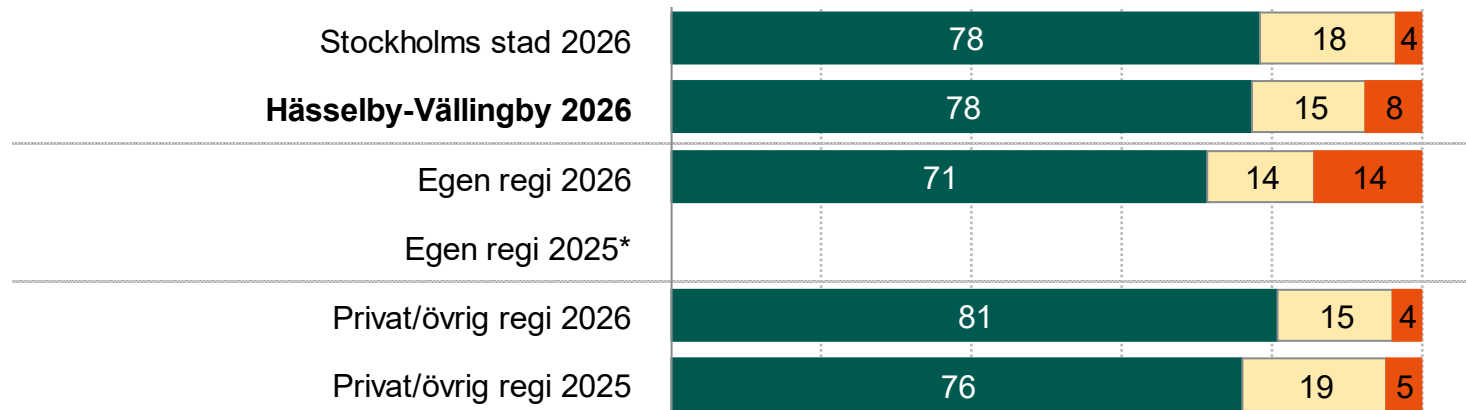
# Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?

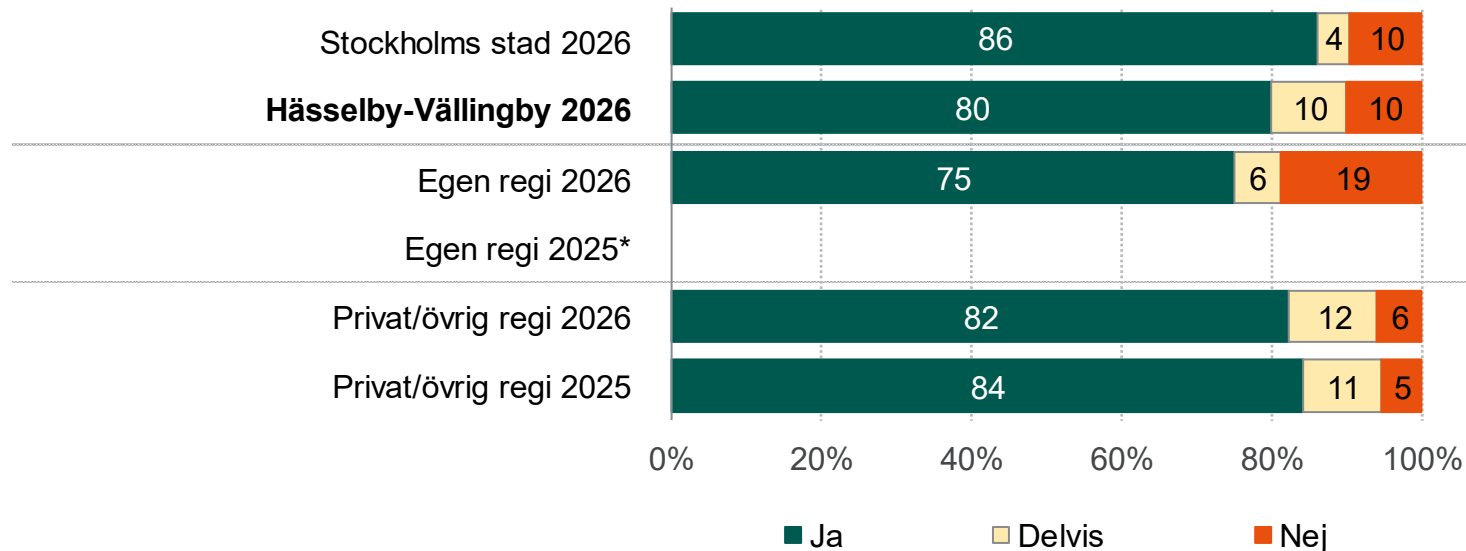


# Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

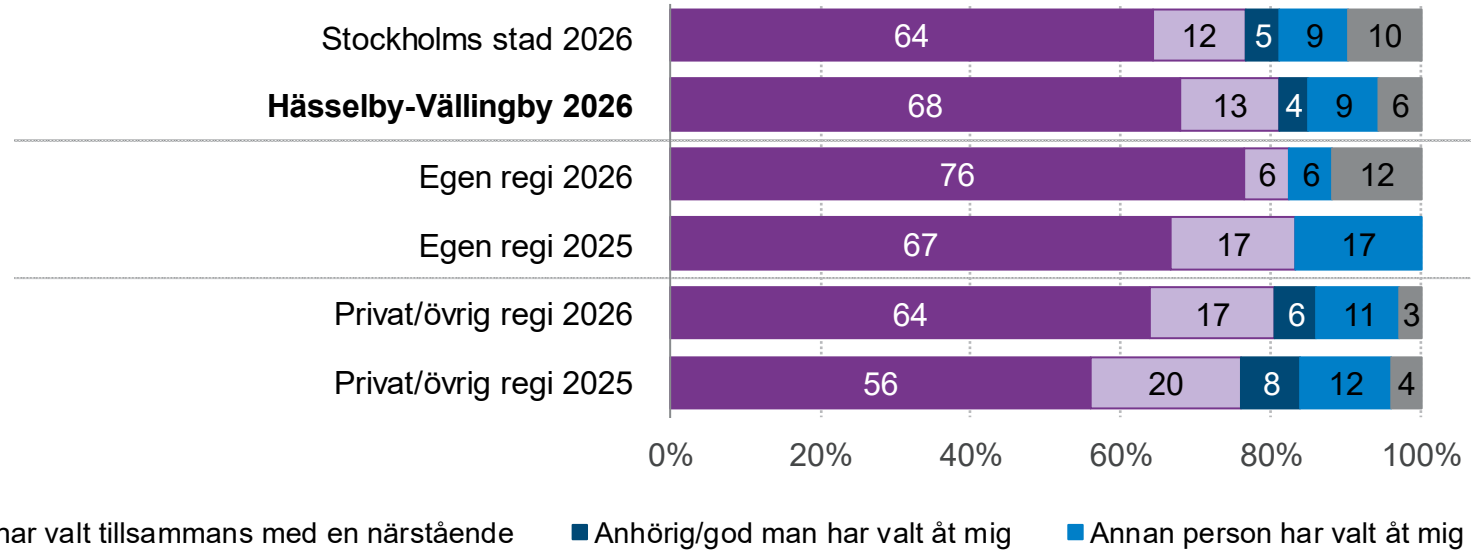


Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (Kommunal hemtjänst eller olika privata företag)



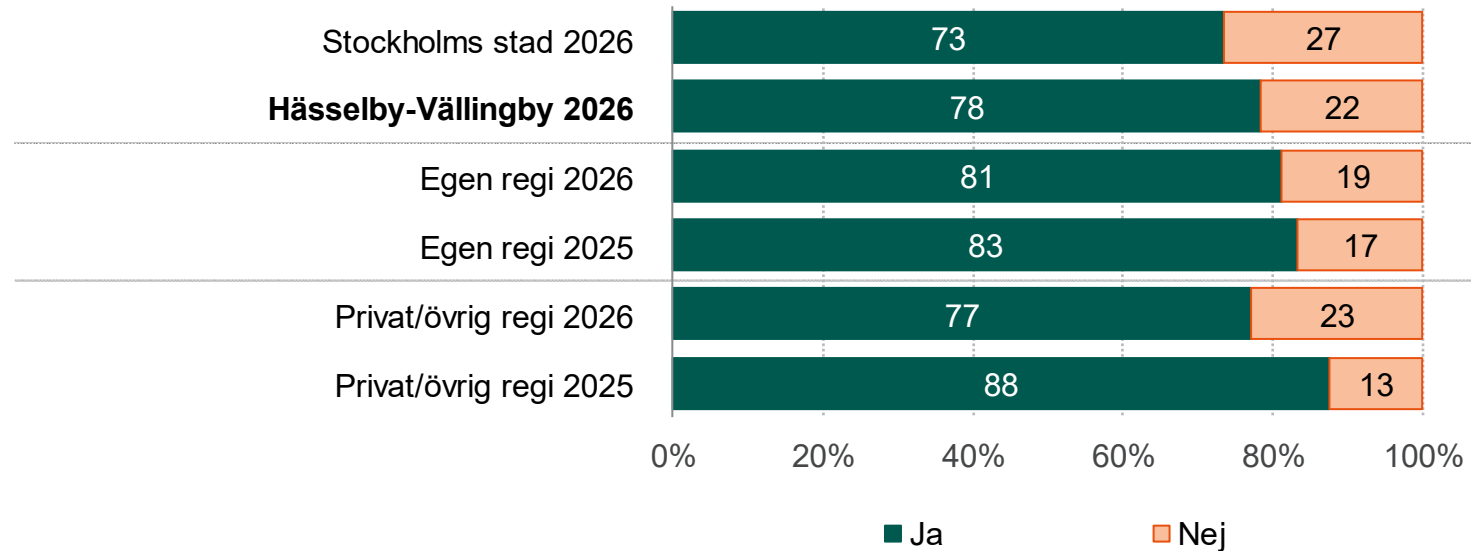
# Kontakter med kommunen

Vem har valt din hemtjänst?



# Kontakter med kommunen

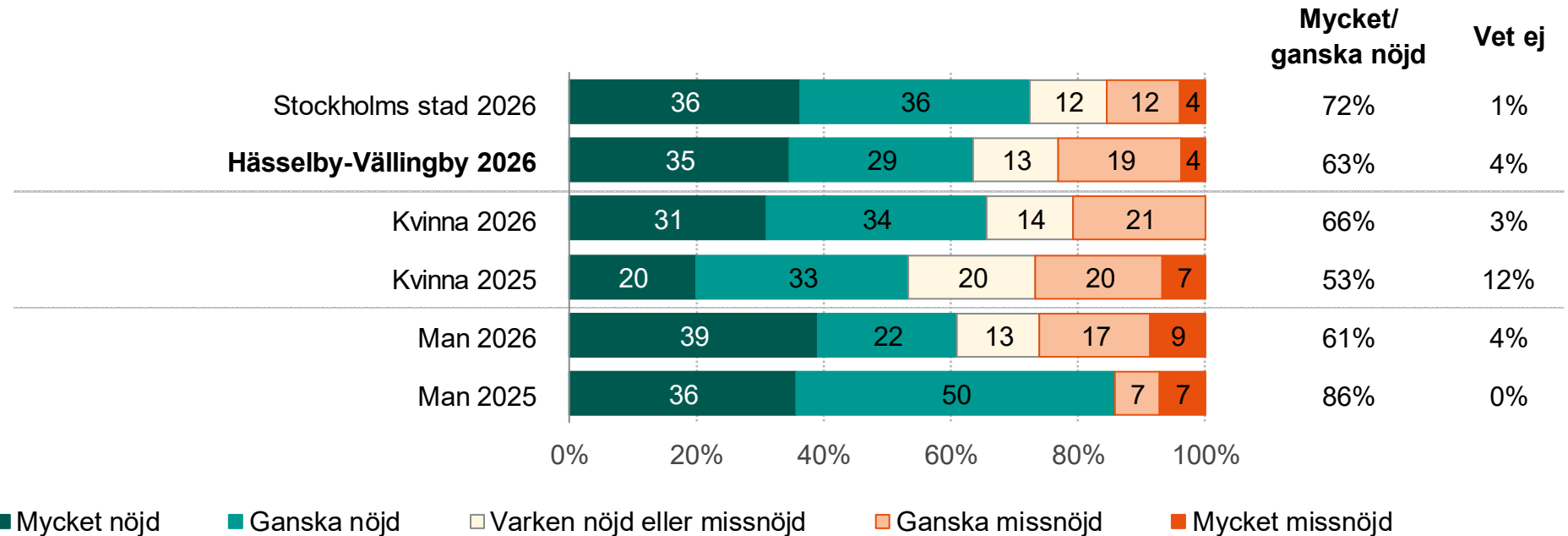
Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?



# Resultat per kön

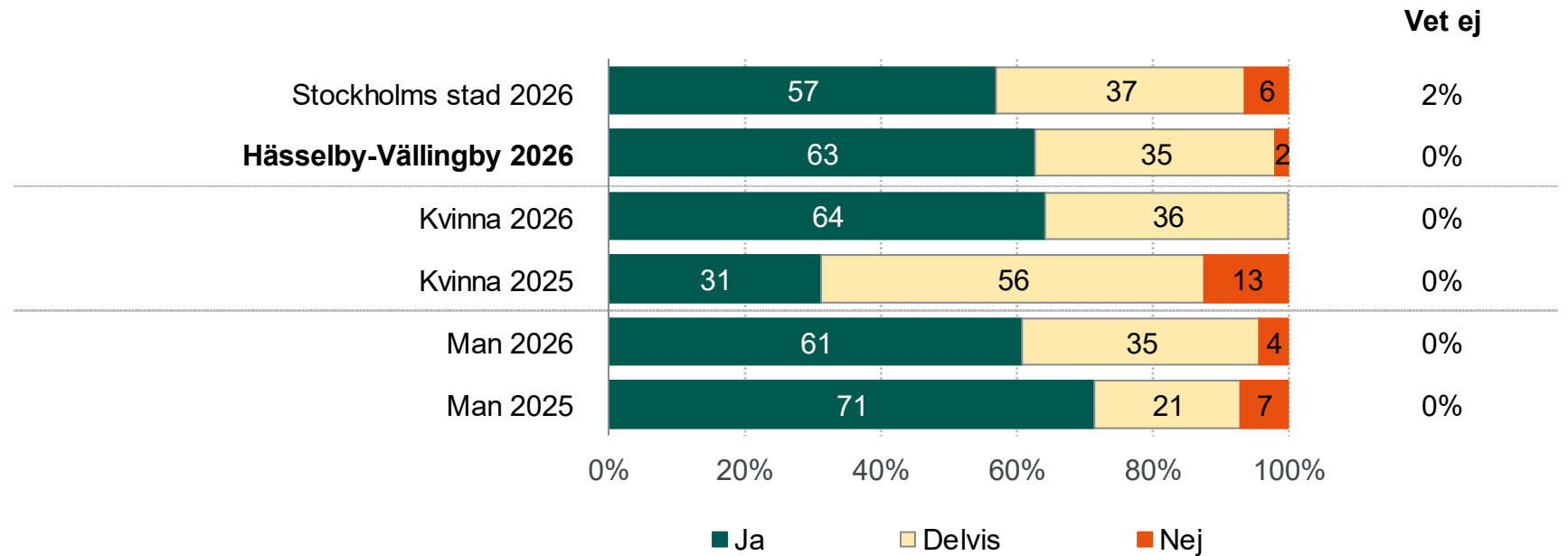
# Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



# Hemtjänsten i sin helhet

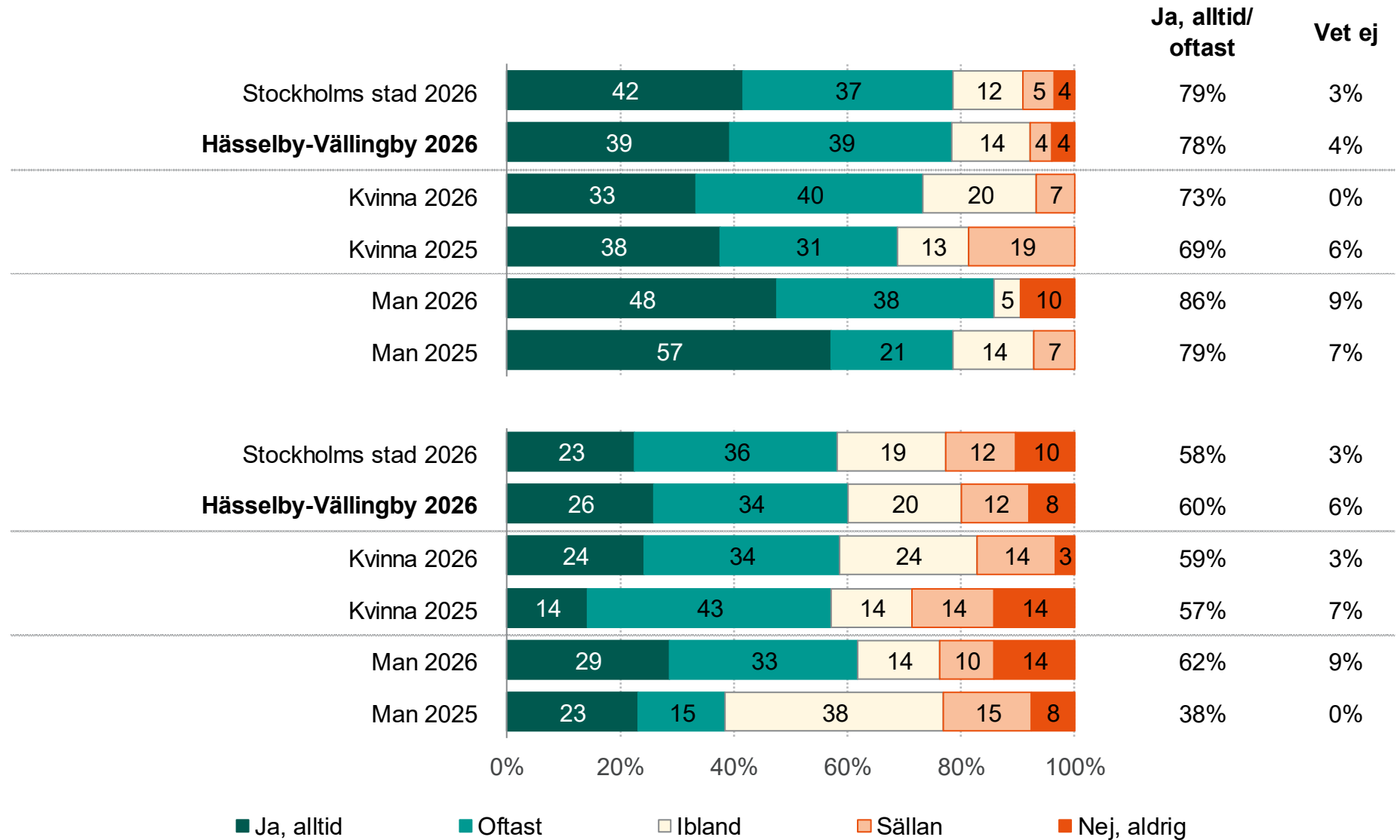
Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



# Inflytande

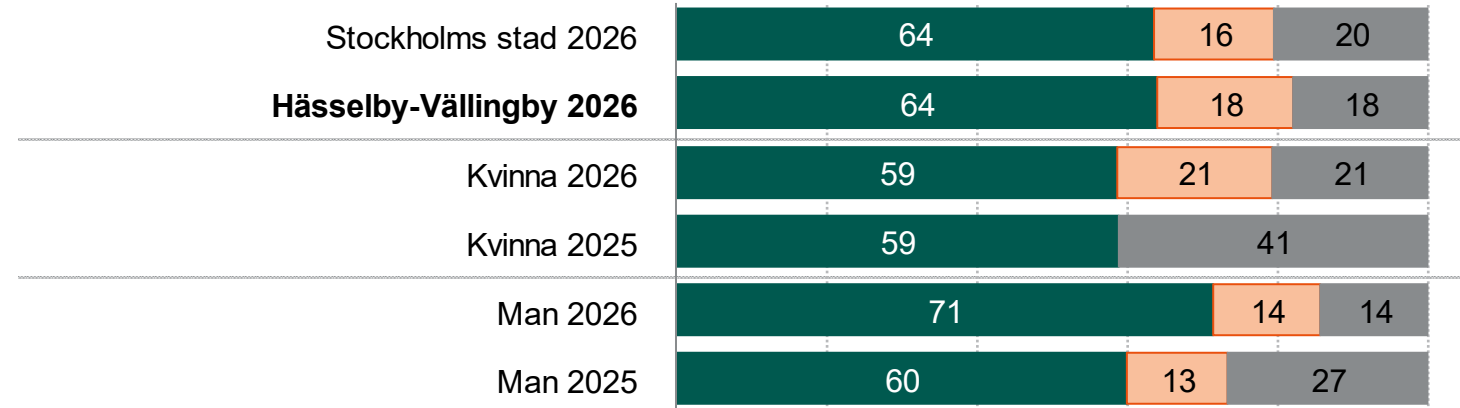
Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



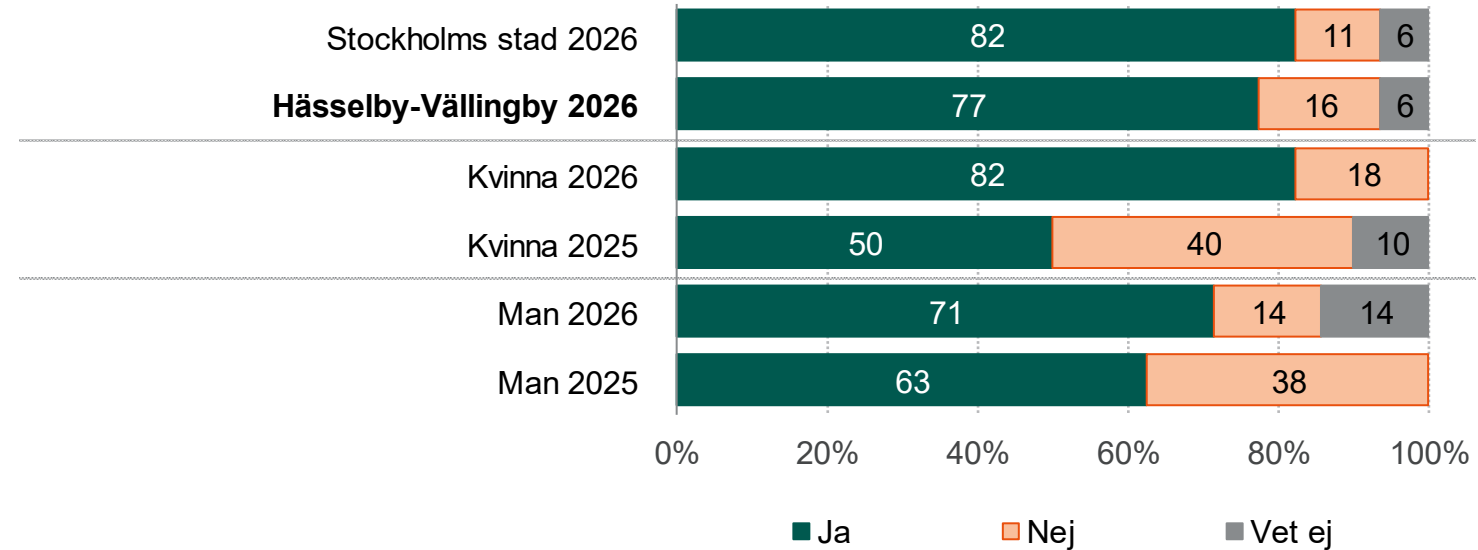
# Inflytande

Har du en genomförandeplan?



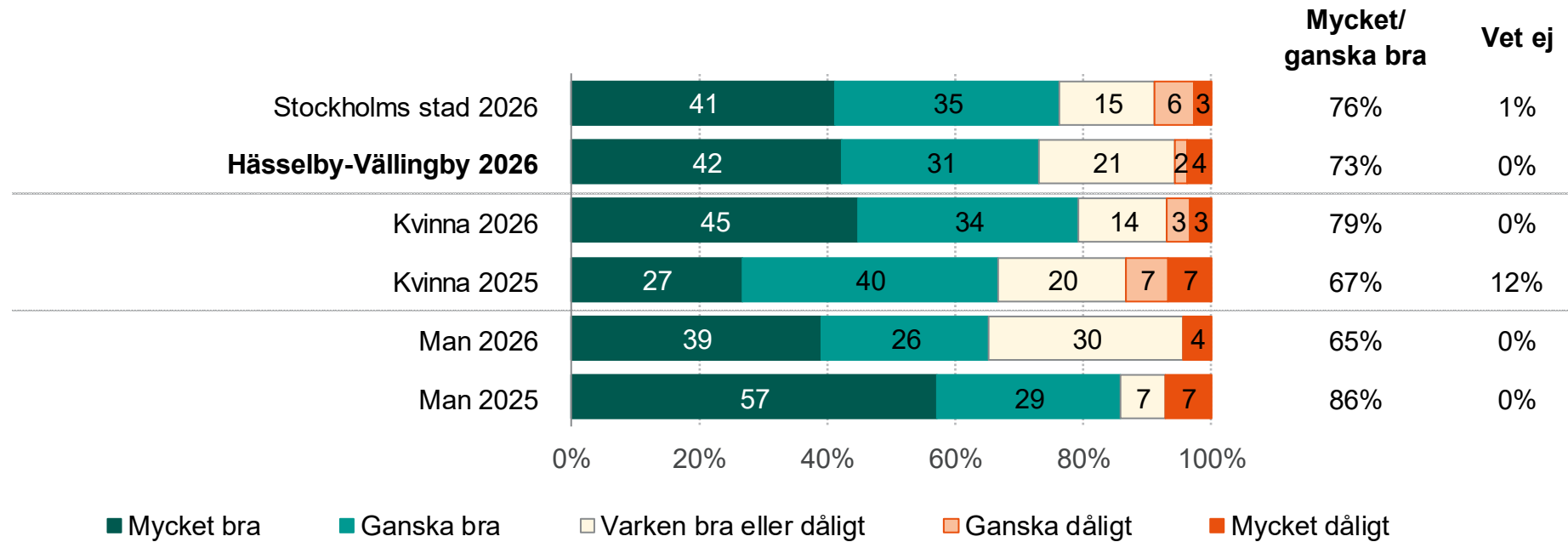
Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



# Hjälpens utförande

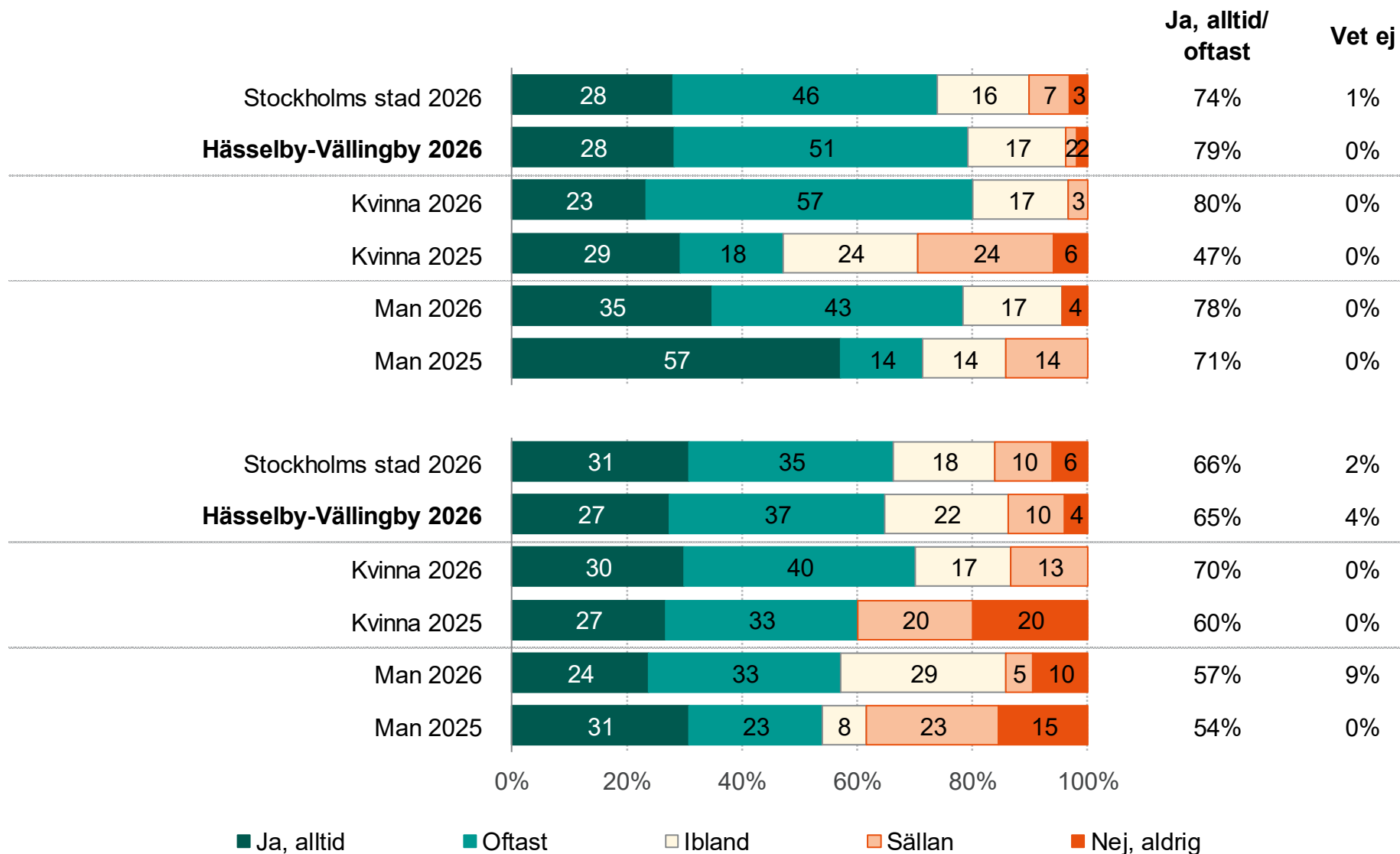
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



# Hjälpens utförande

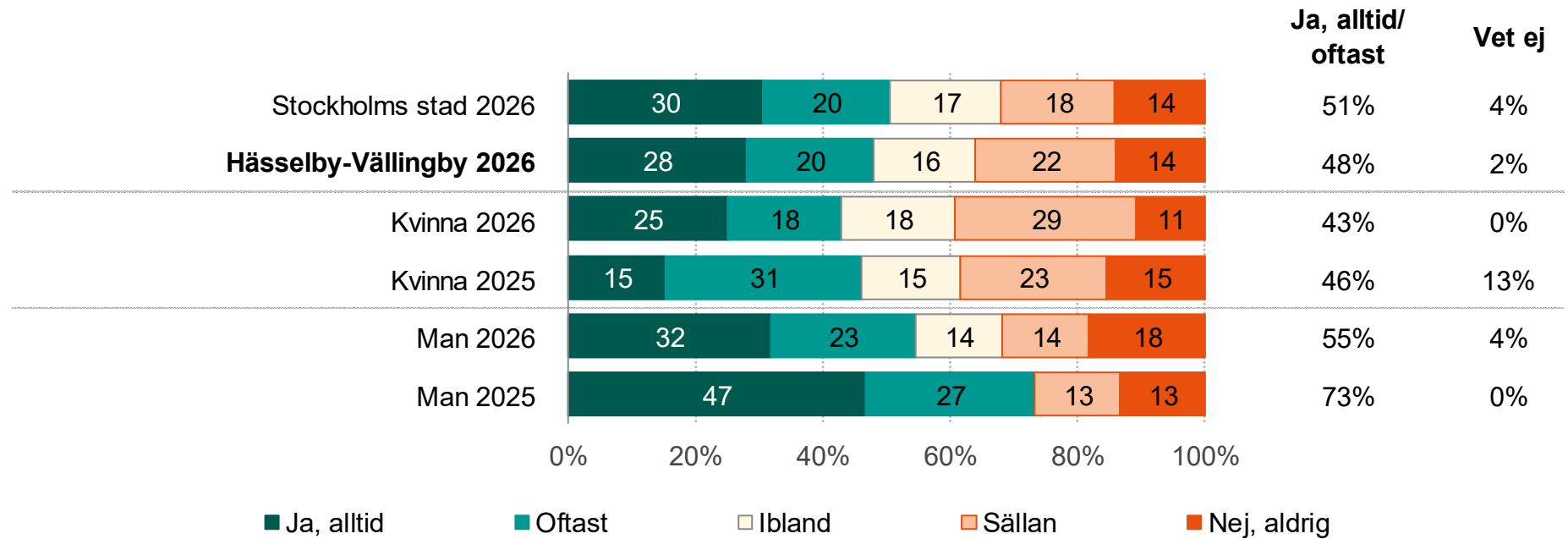
Brukar personalen komma på avtalad tid?

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



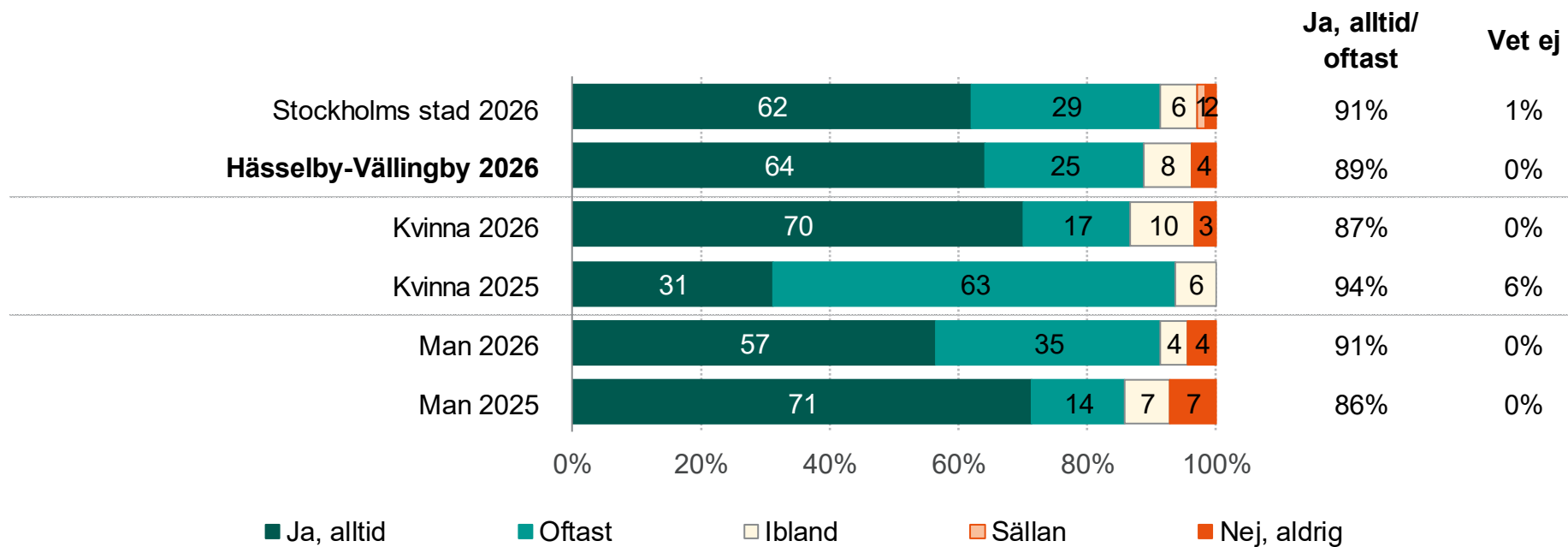
# Hjälpens utförande

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



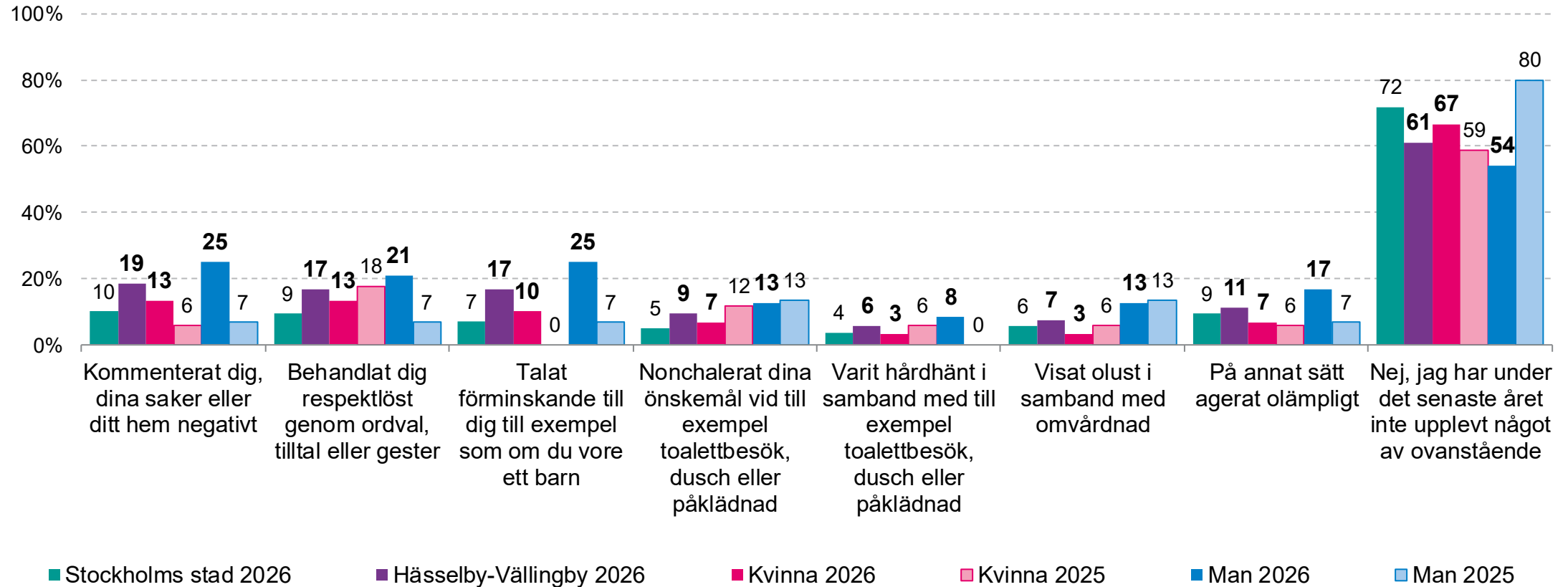
# Bemötande

Brakar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



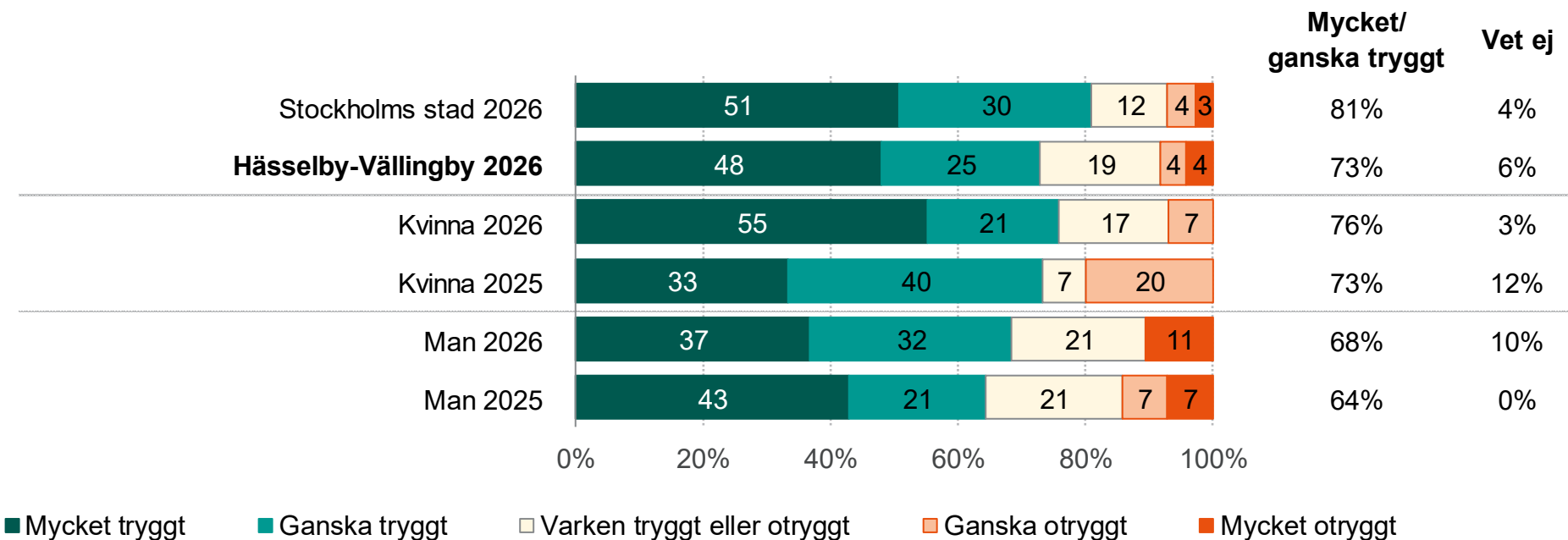
# Bemötande

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



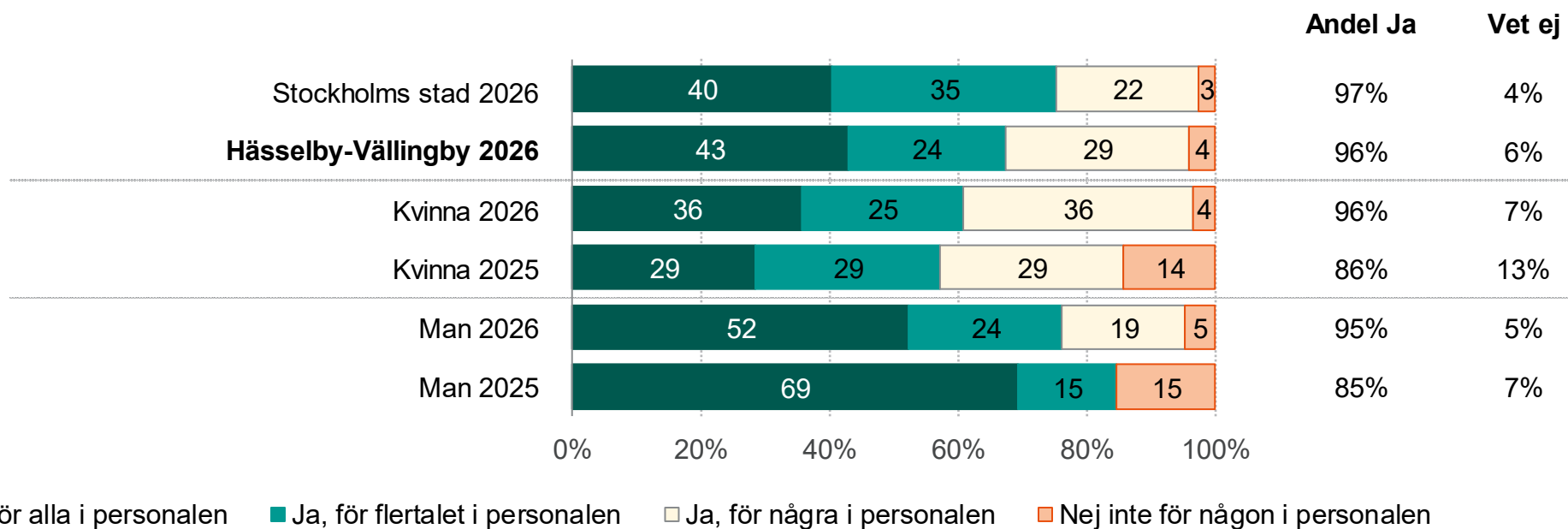
# Trygghet

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



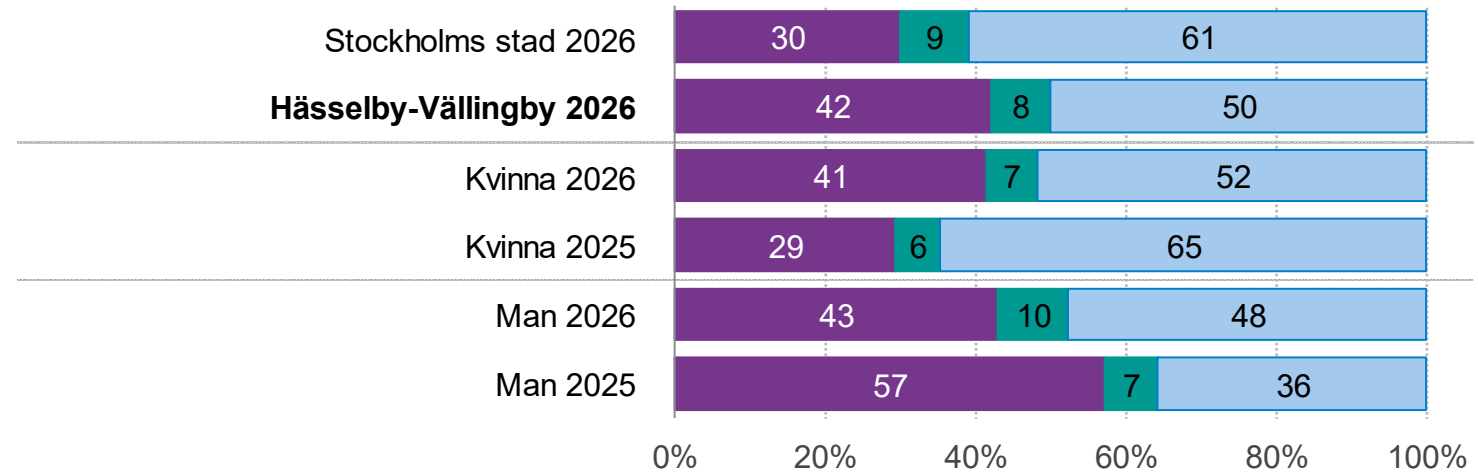
# Trygghet

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



# Maten

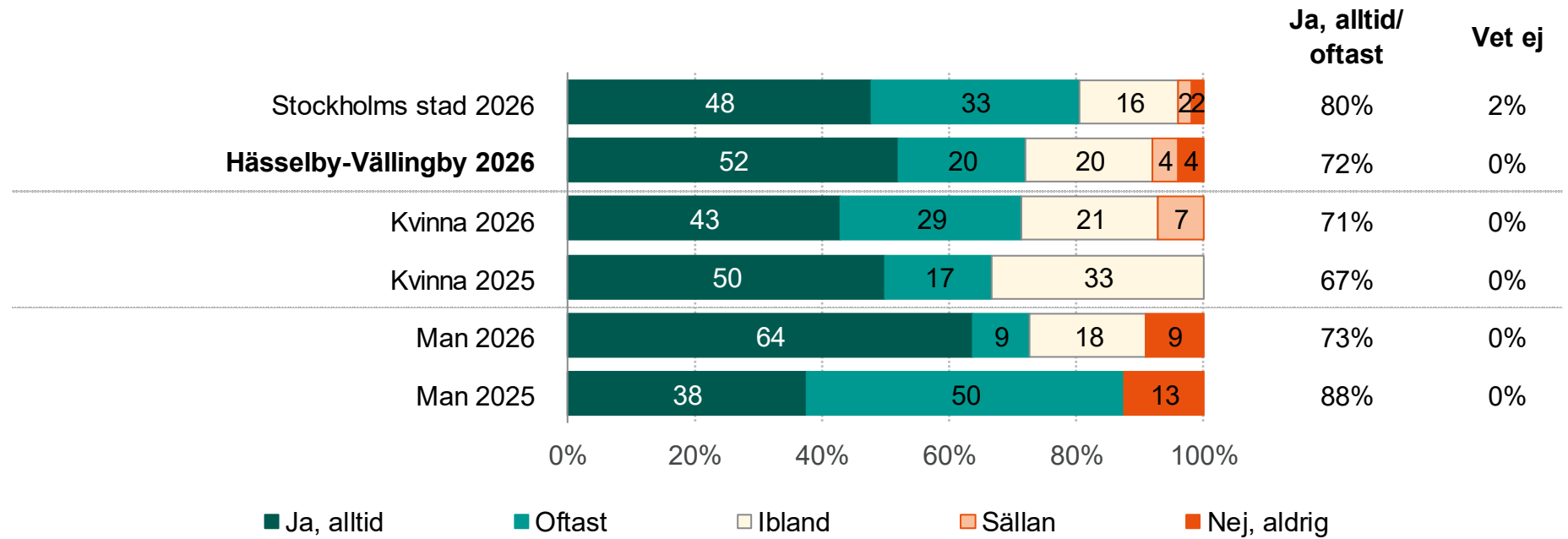
Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



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

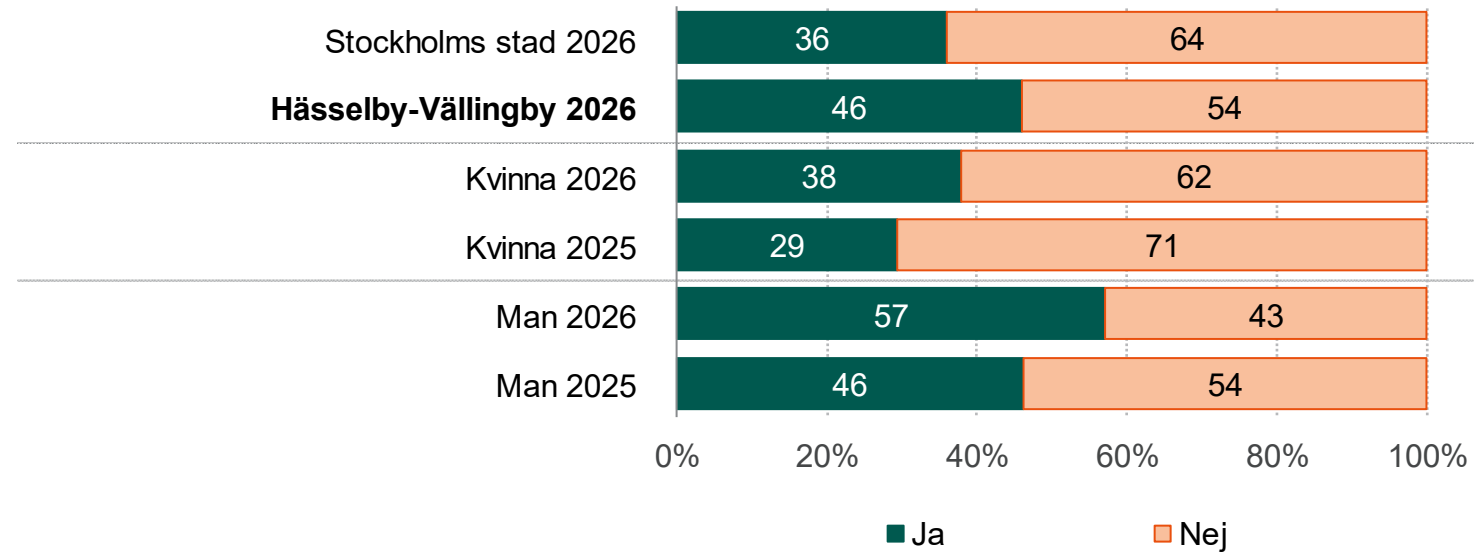
# Maten

Smakar maten bra?



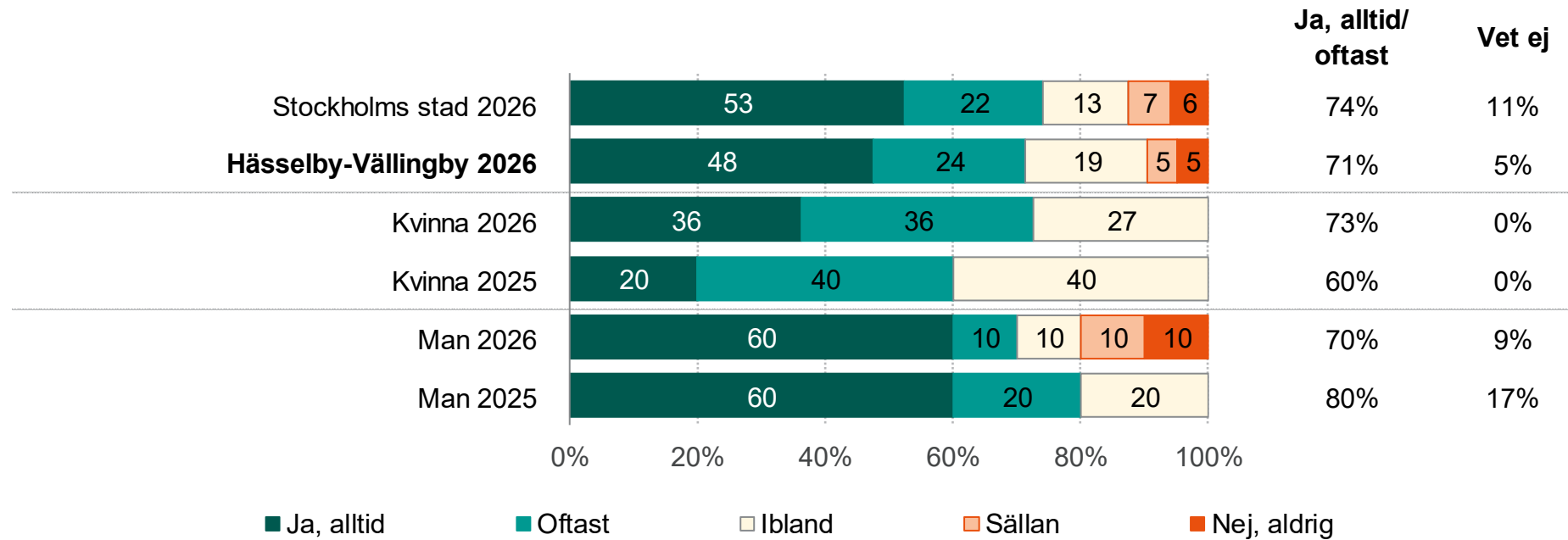
# Aktiviteter

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



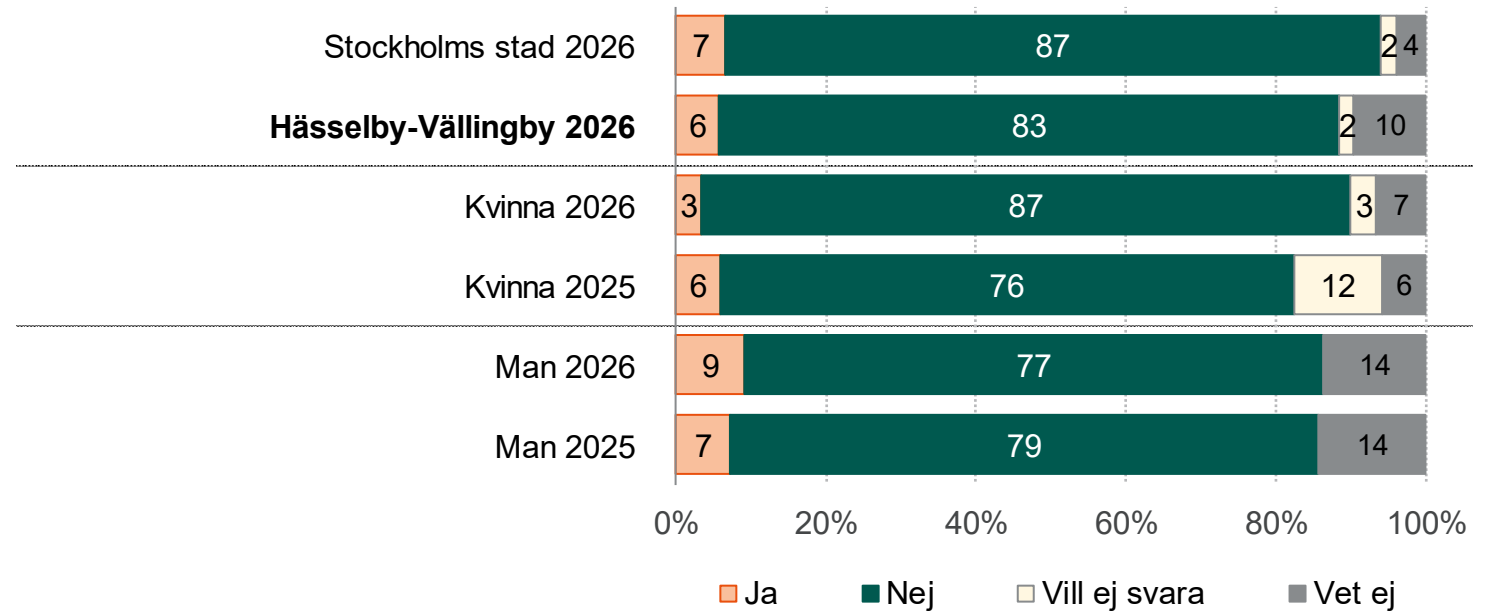
# Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



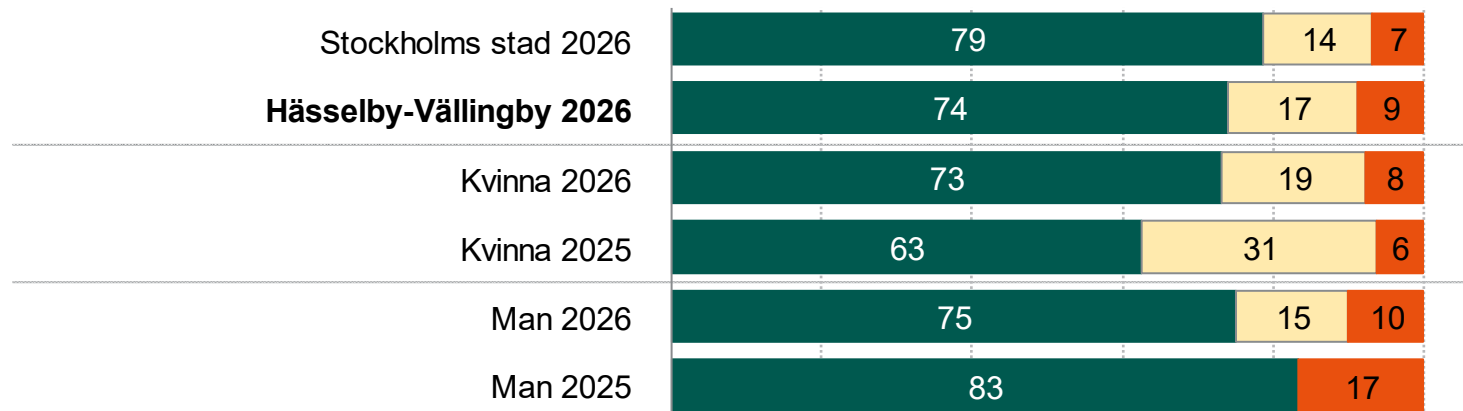
# Diskriminering

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

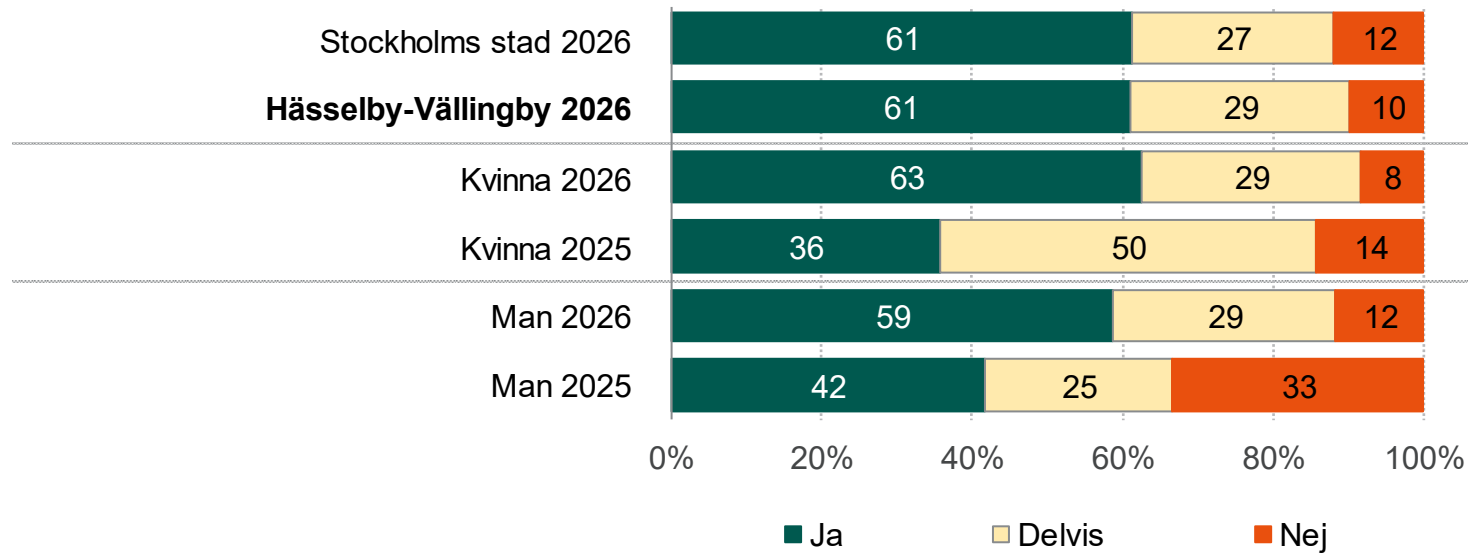


# Kontakter med kommunen

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren på ett bra  
sätt?

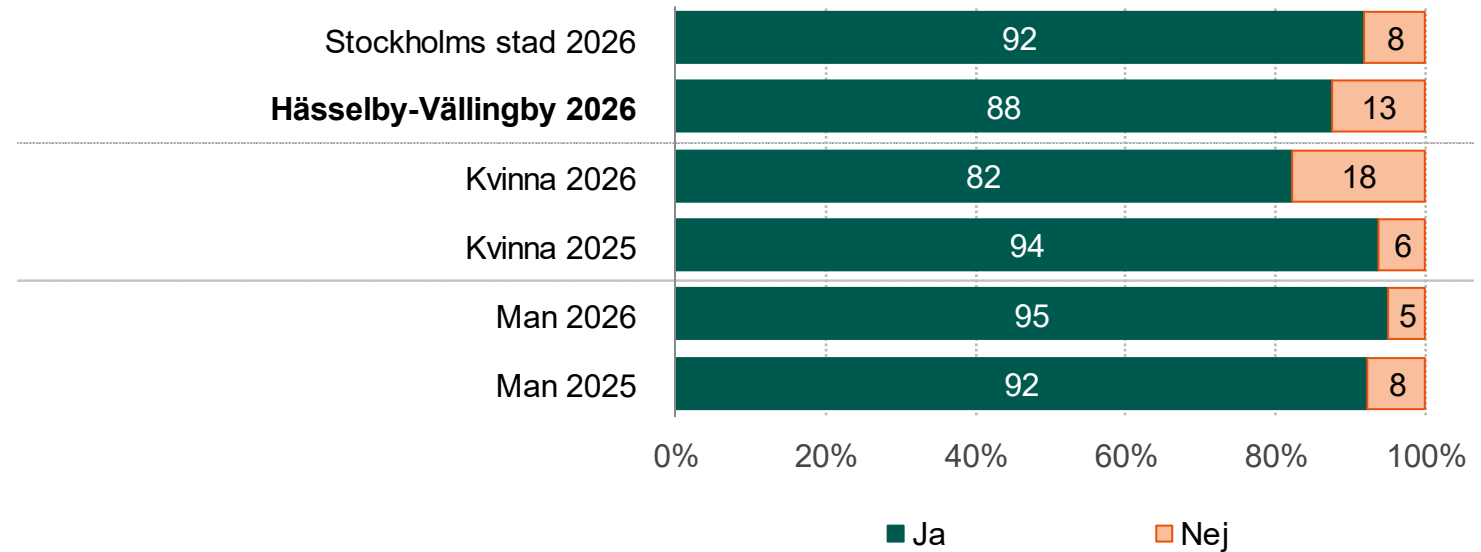


Är handläggarens beslut anpassat  
efter dina behov?



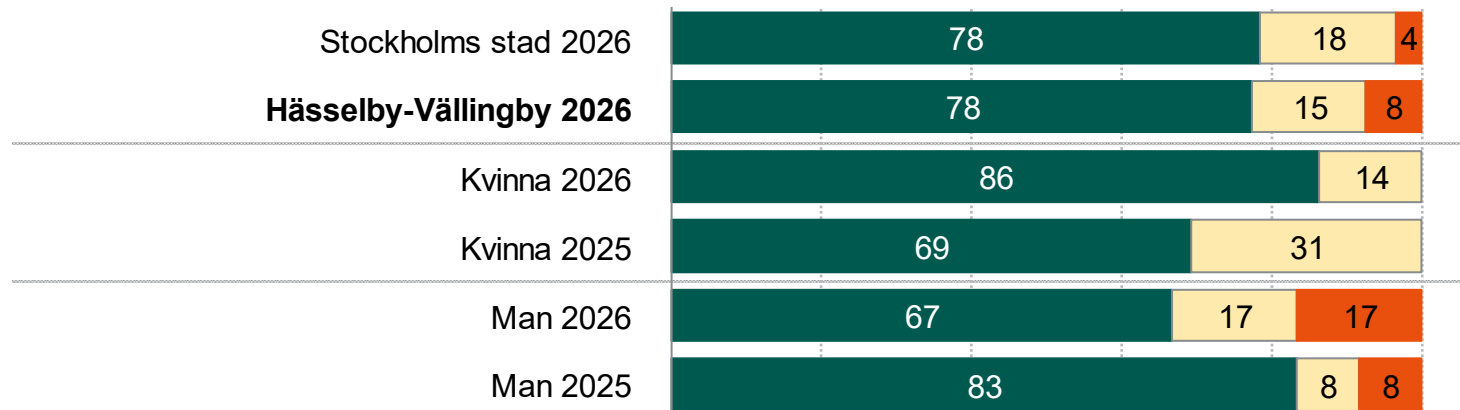
# Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?

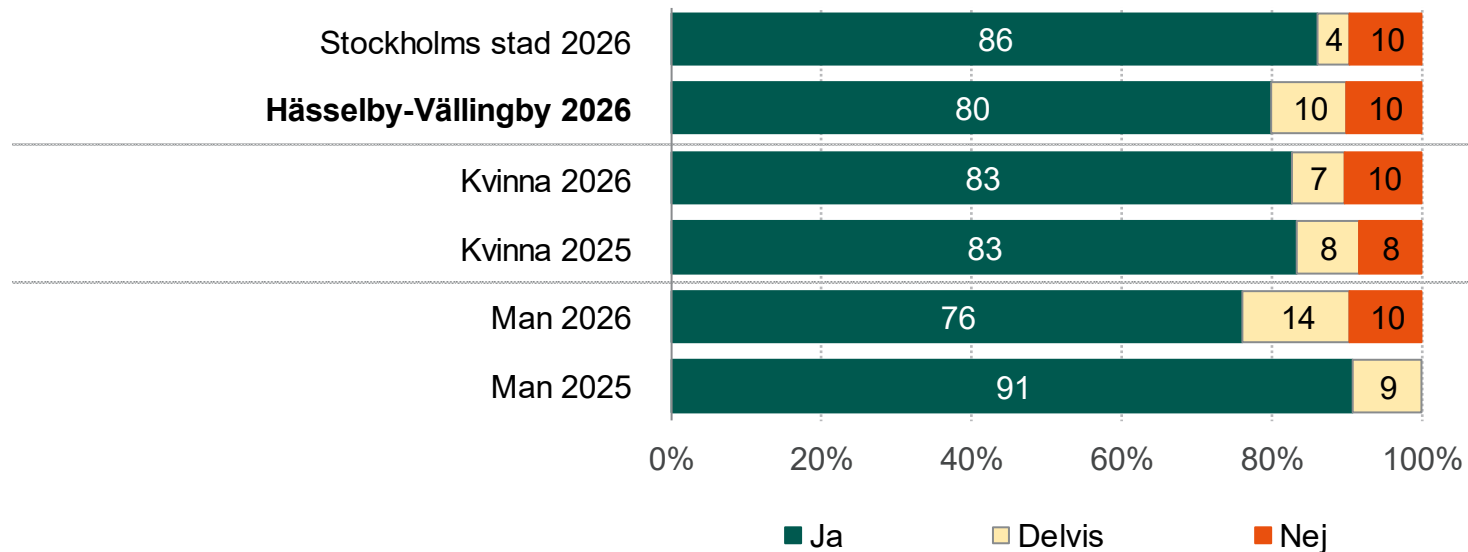


# Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som  
biståndshandläggaren beslutat  
om?

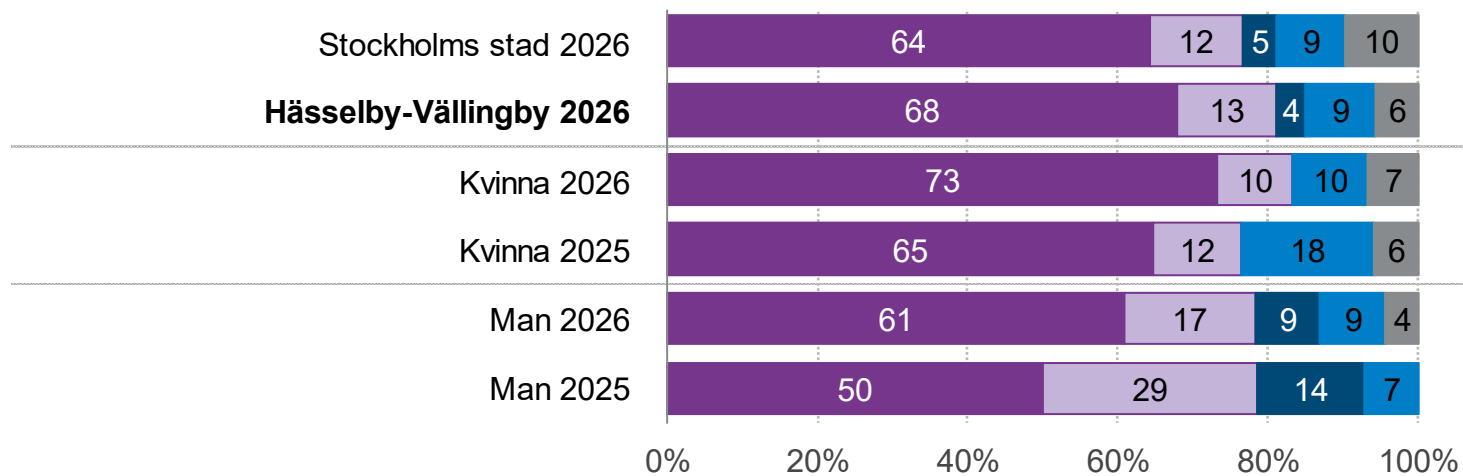


Vet du att du kan välja utförare av  
hemtjänst? (Kommunal hemtjänst  
eller olika privata företag)



# Kontakter med kommunen

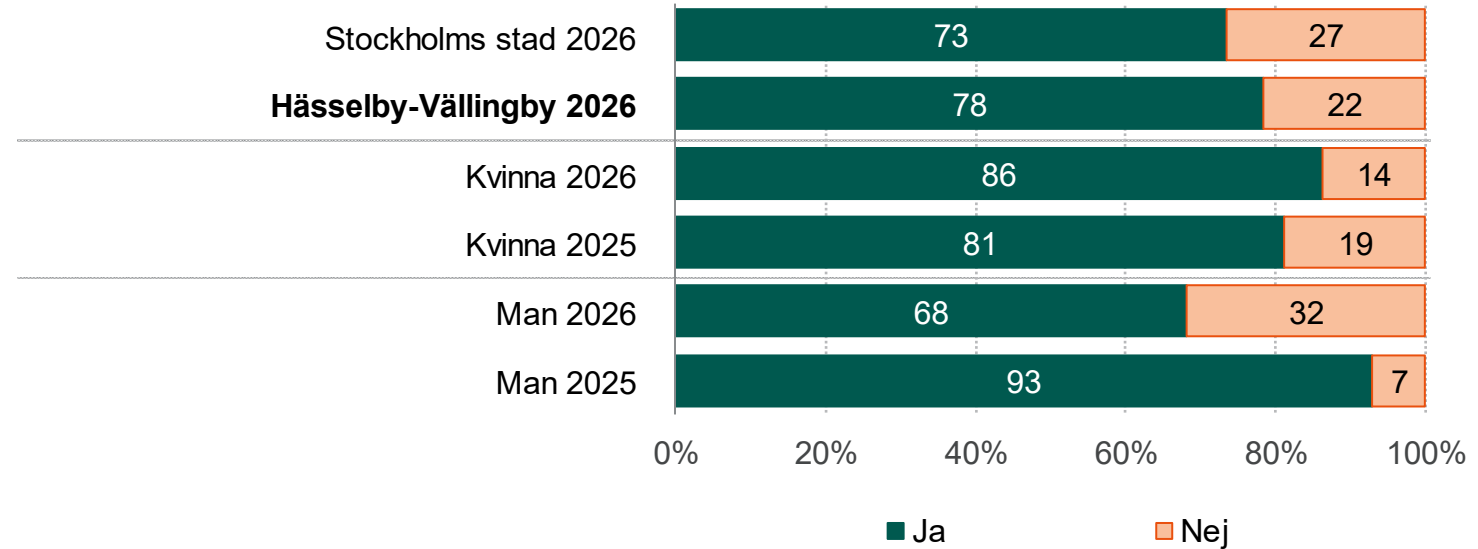
Vem har valt din hemtjänst?



■ 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

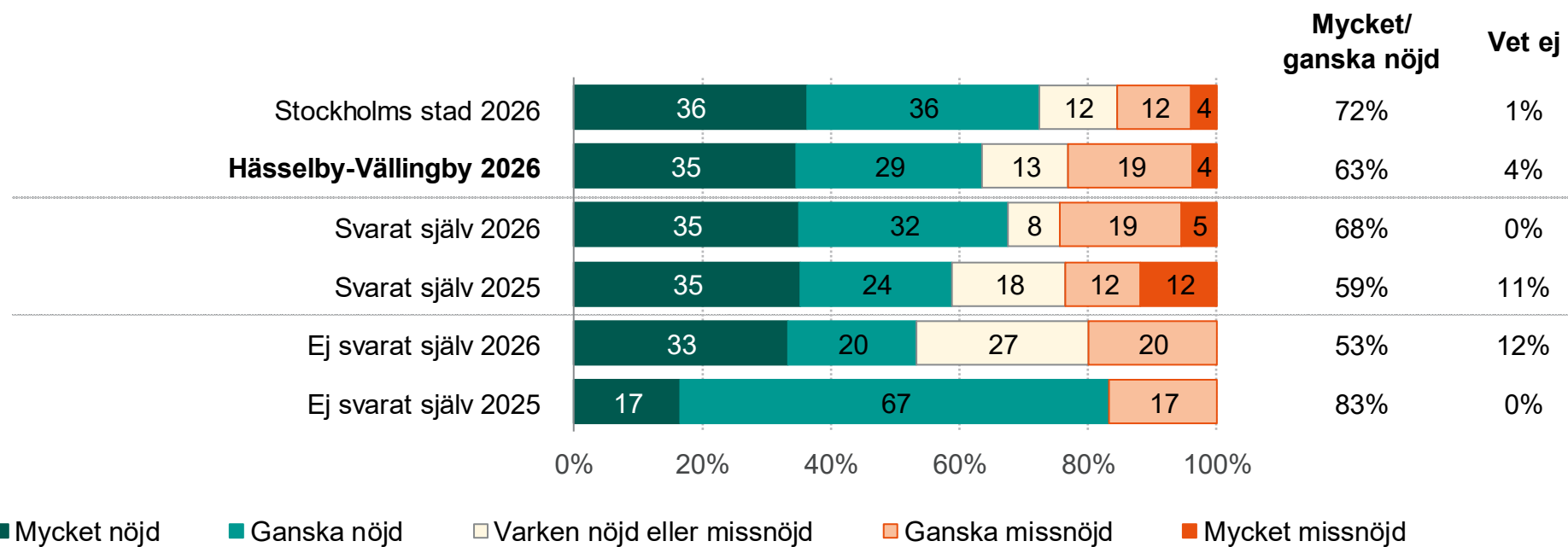
Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?



# Resultat per svarsmetod

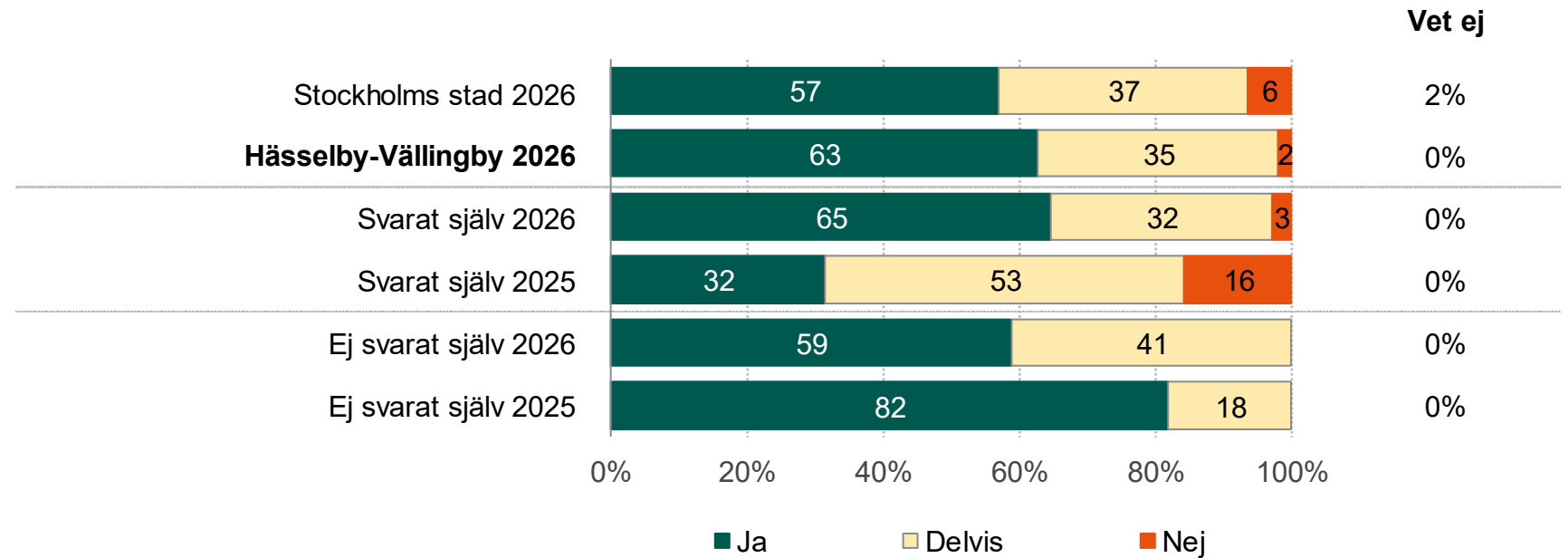
# Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



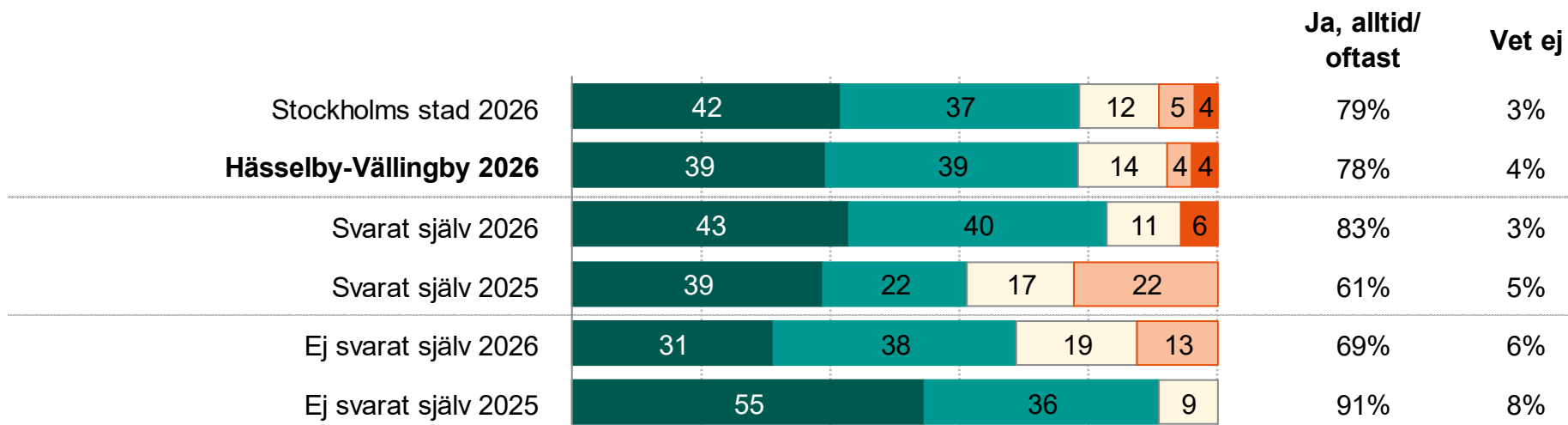
# Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?

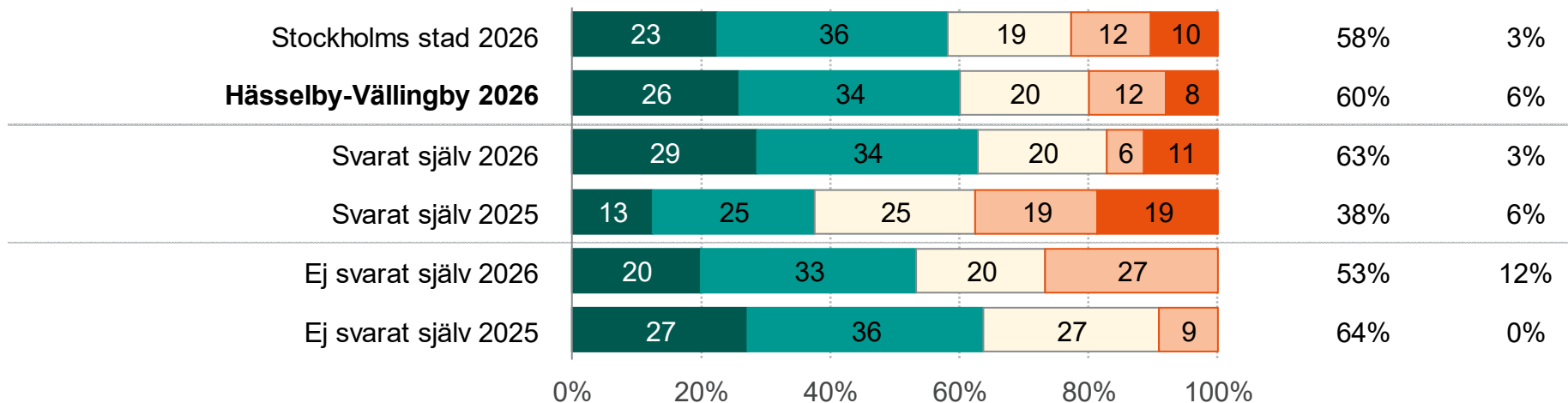


# Inflytande

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

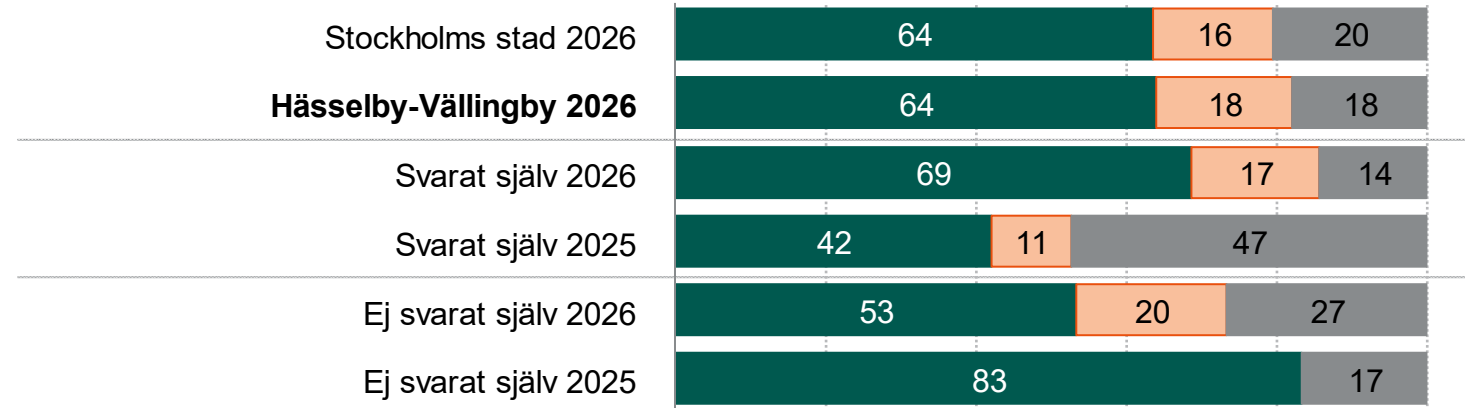


**Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?**



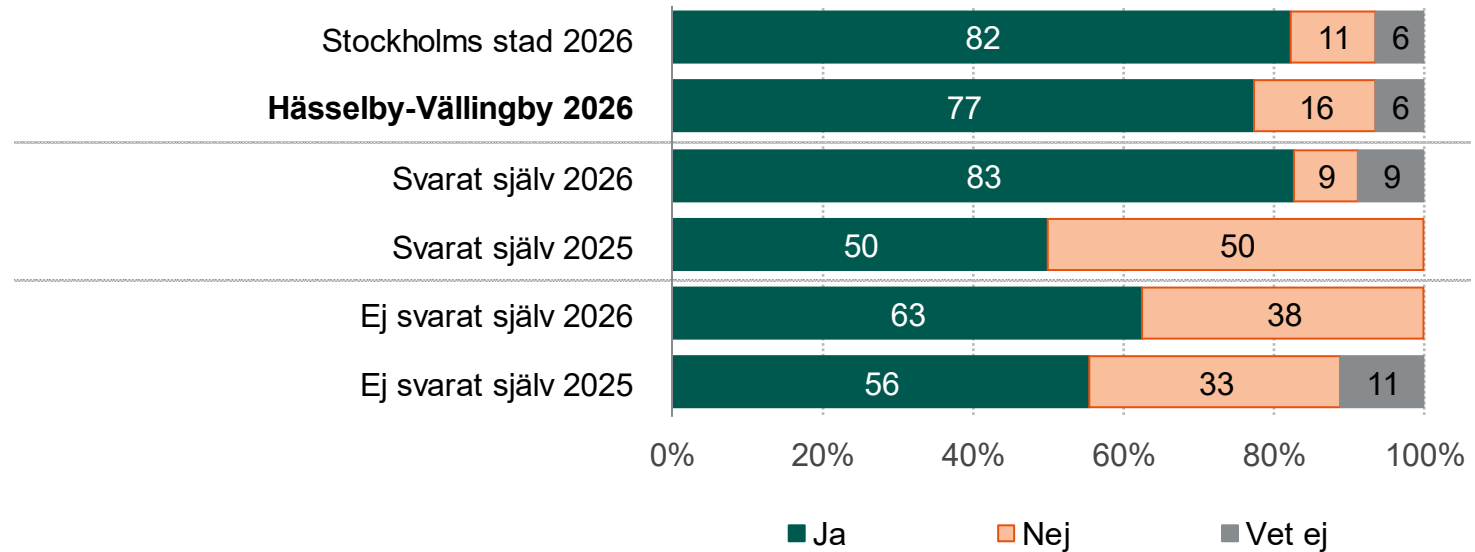
# Inflytande

Har du en genomförandeplan?



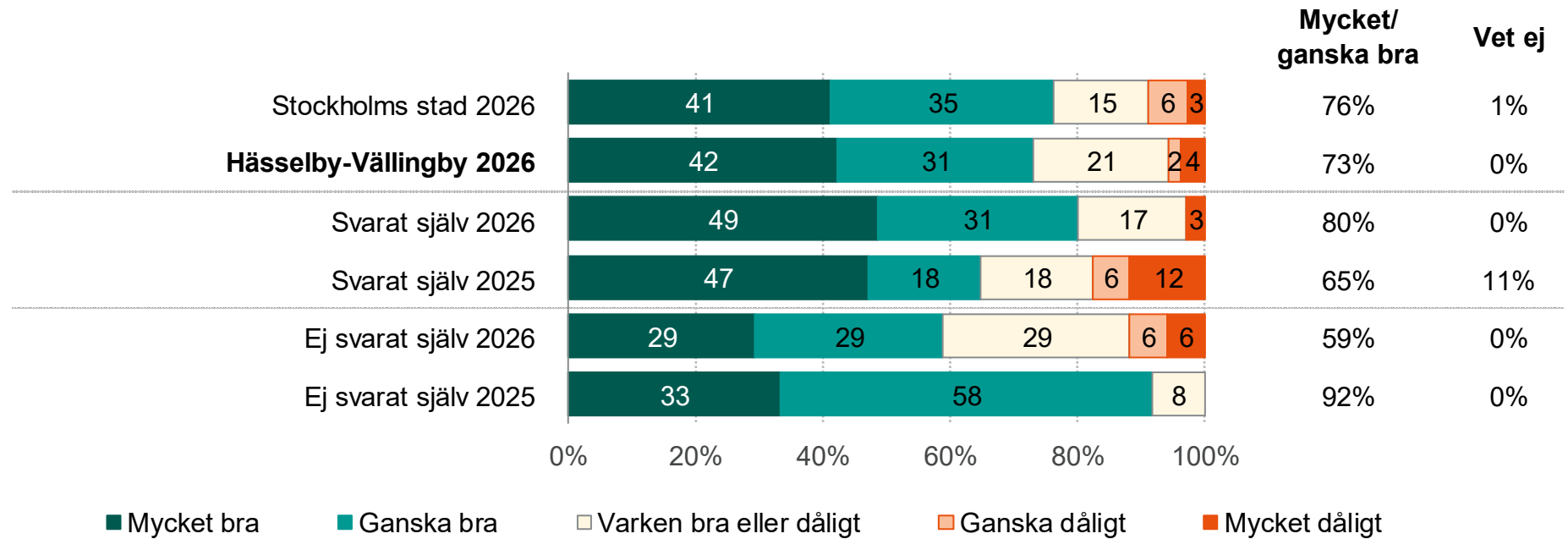
Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



# Hjälpens utförande

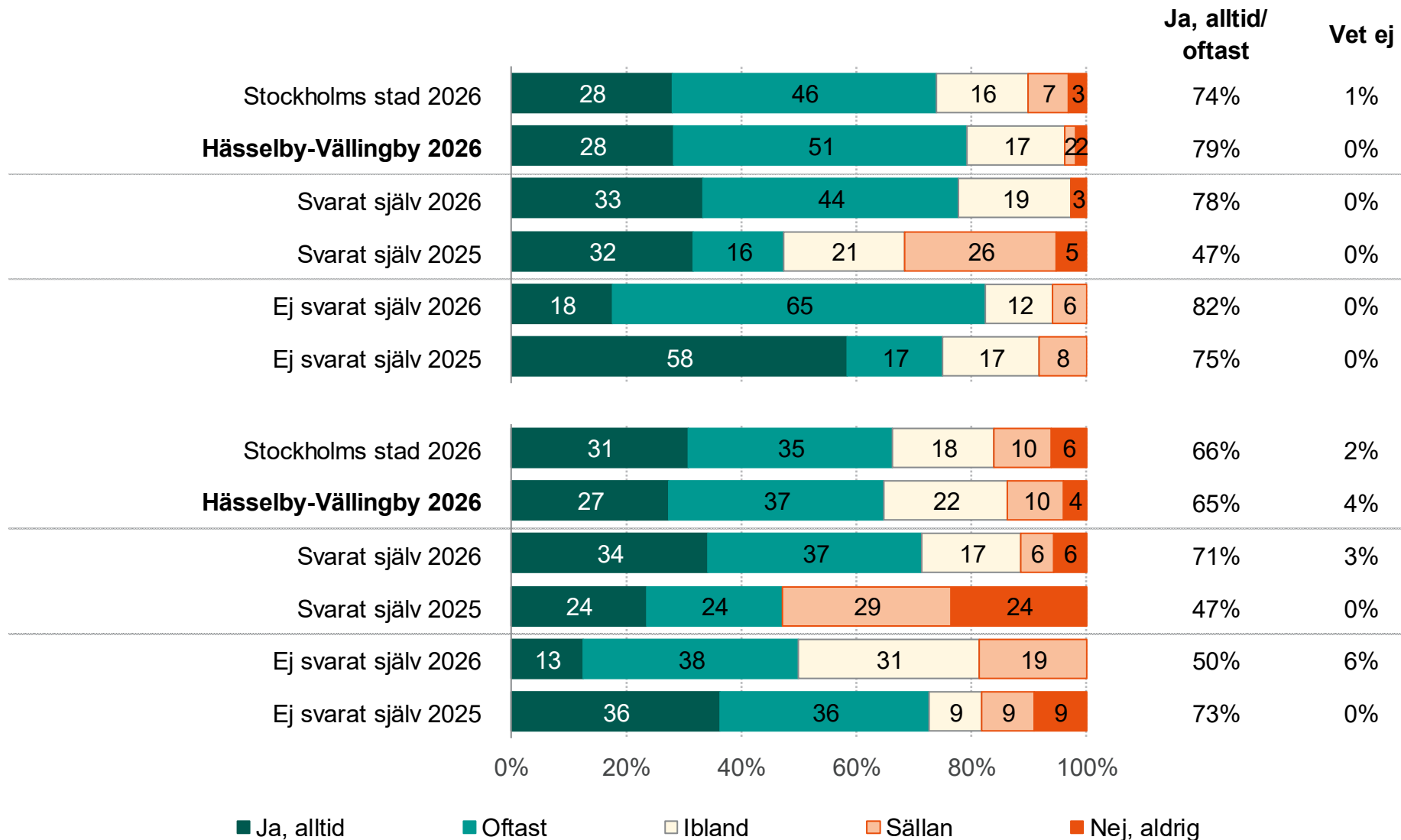
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



# Hjälpens utförande

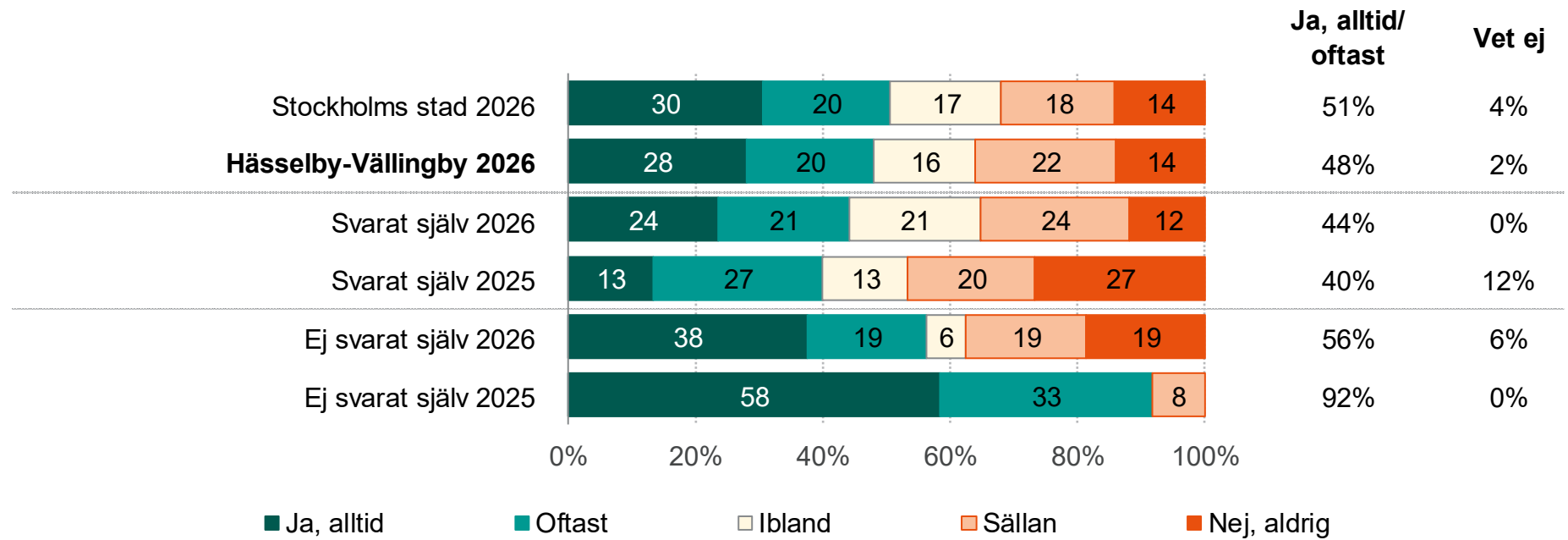
Brukar personalen komma på avtalad tid?

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



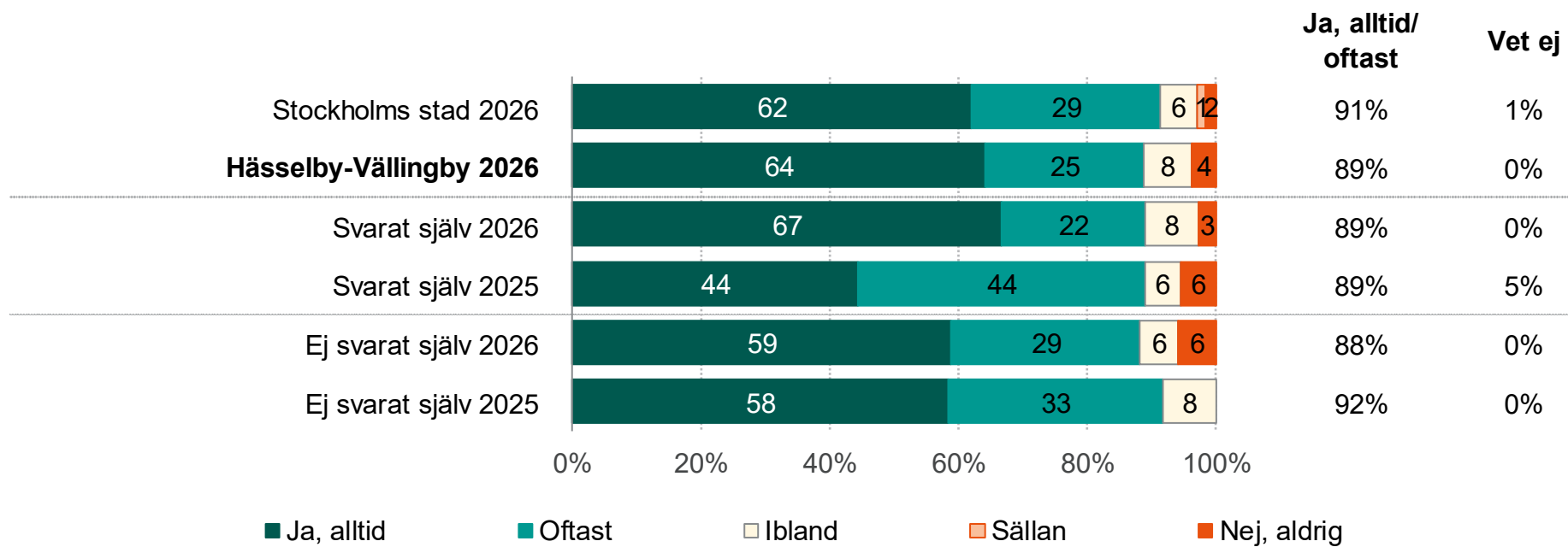
# Hjälpens utförande

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



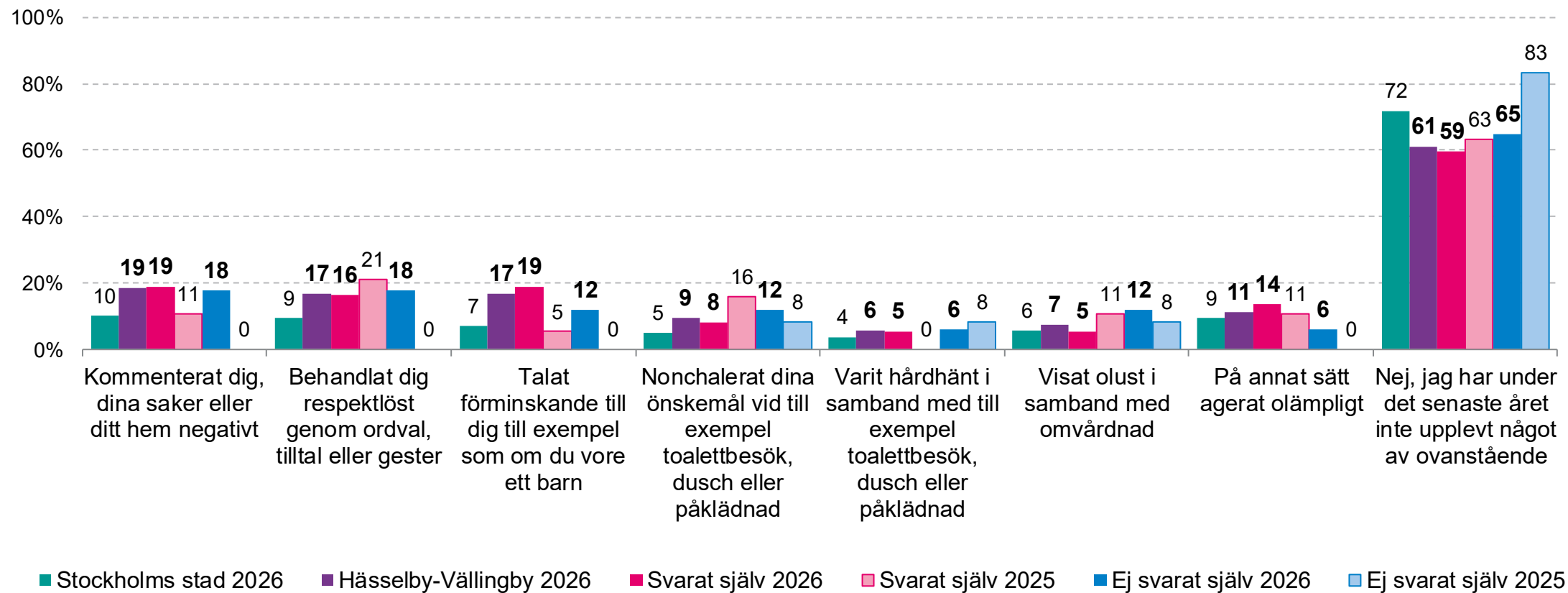
# Bemötande

Brakar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



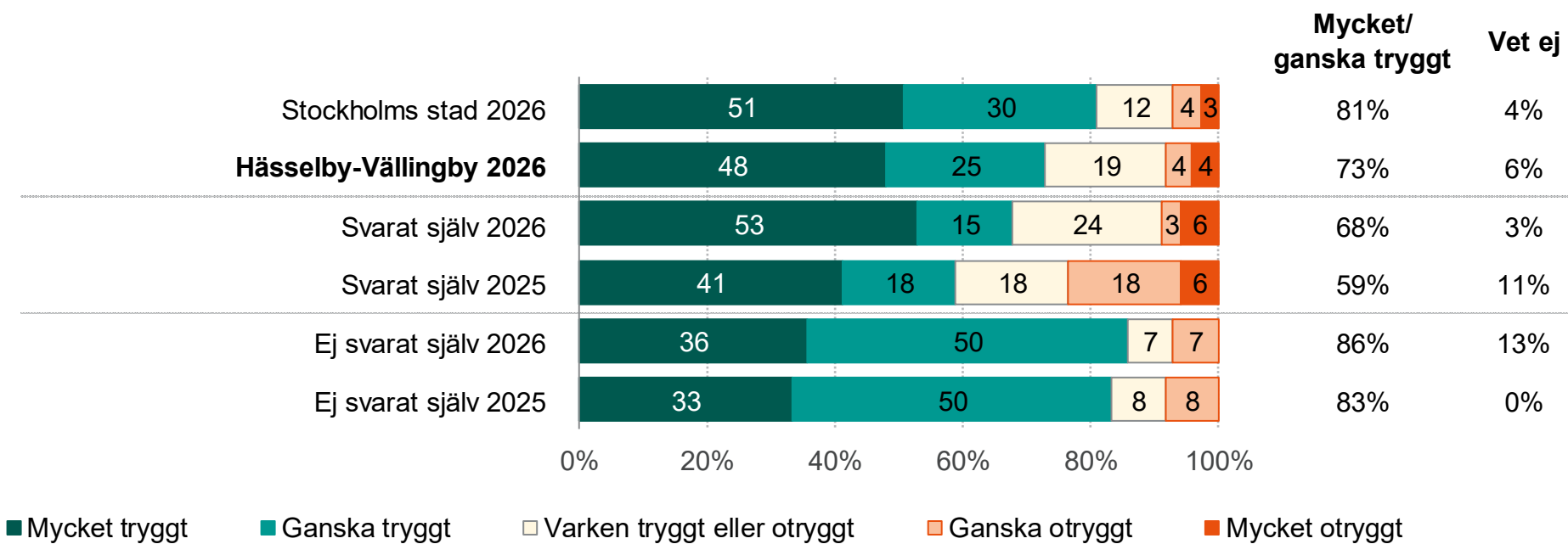
# Bemötande

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



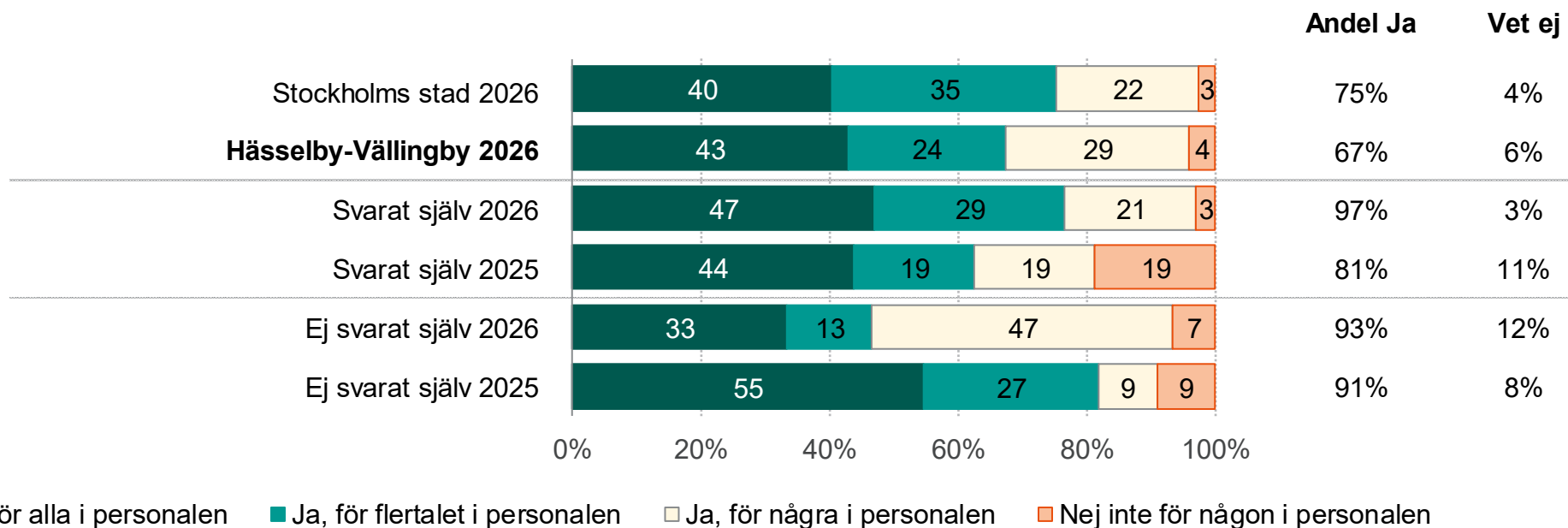
# Trygghet

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



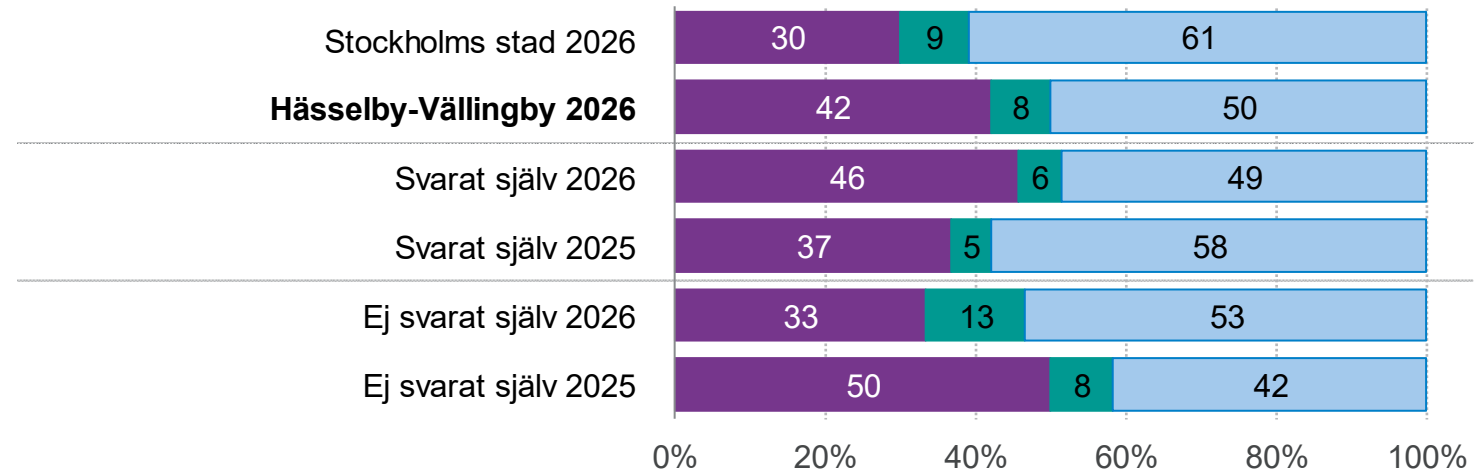
# Trygghet

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



# Maten

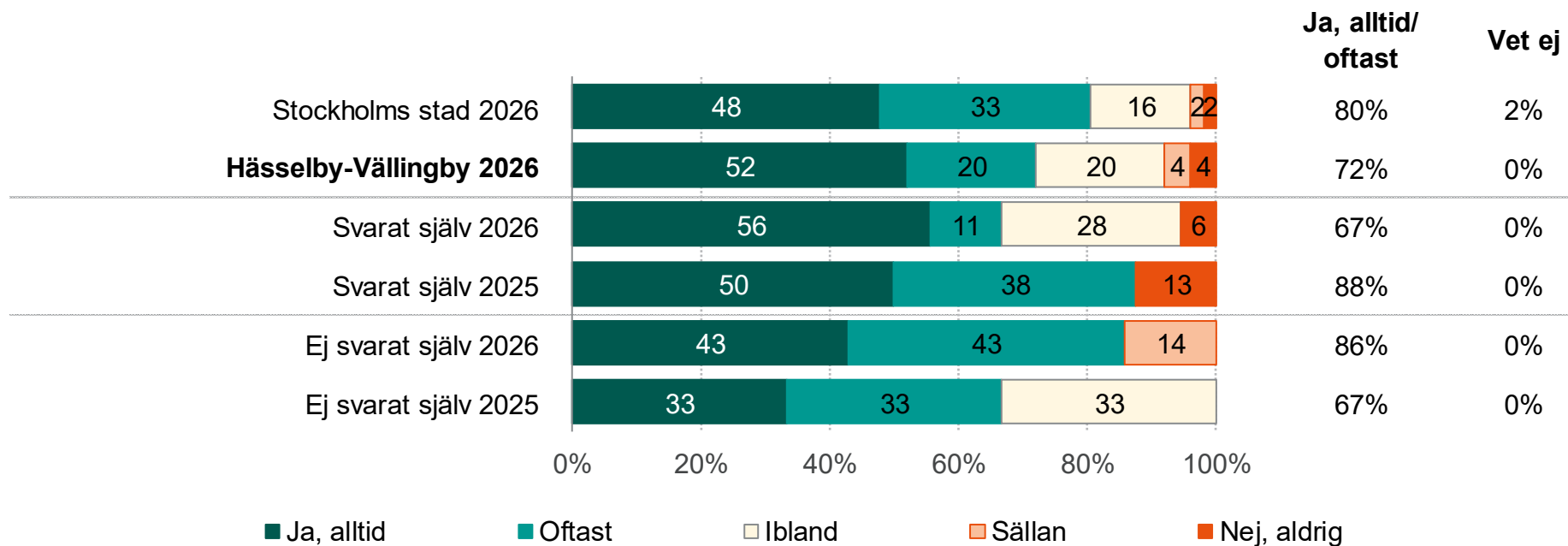
Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



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

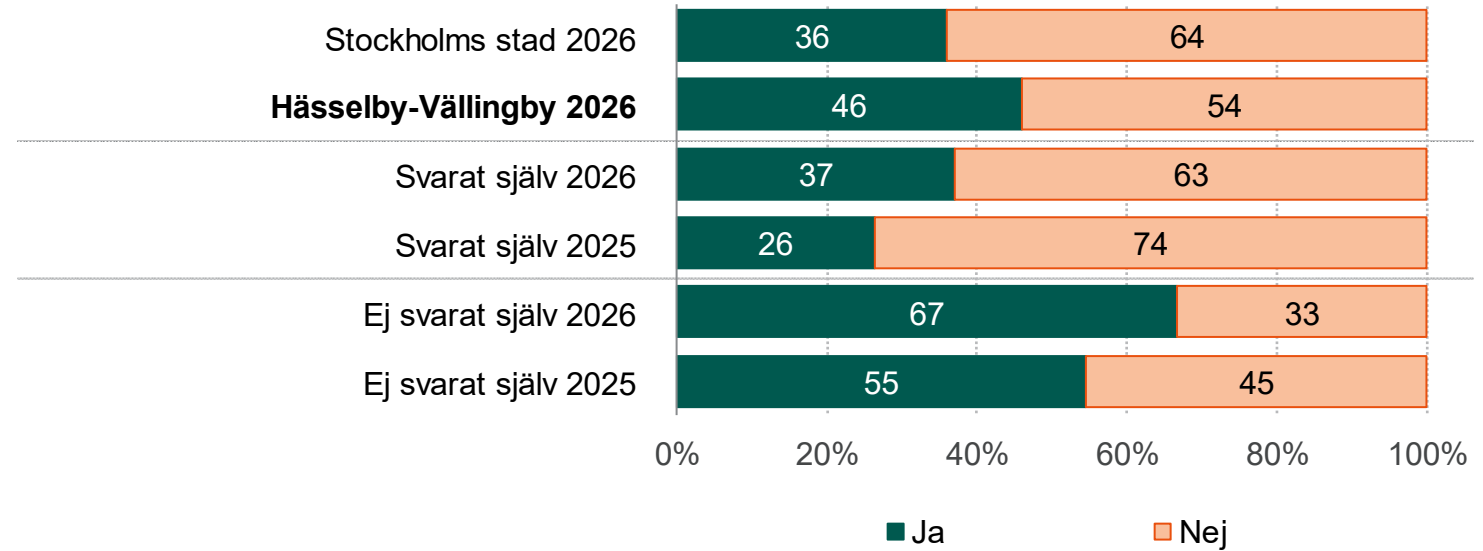
# Maten

Smakar maten bra?



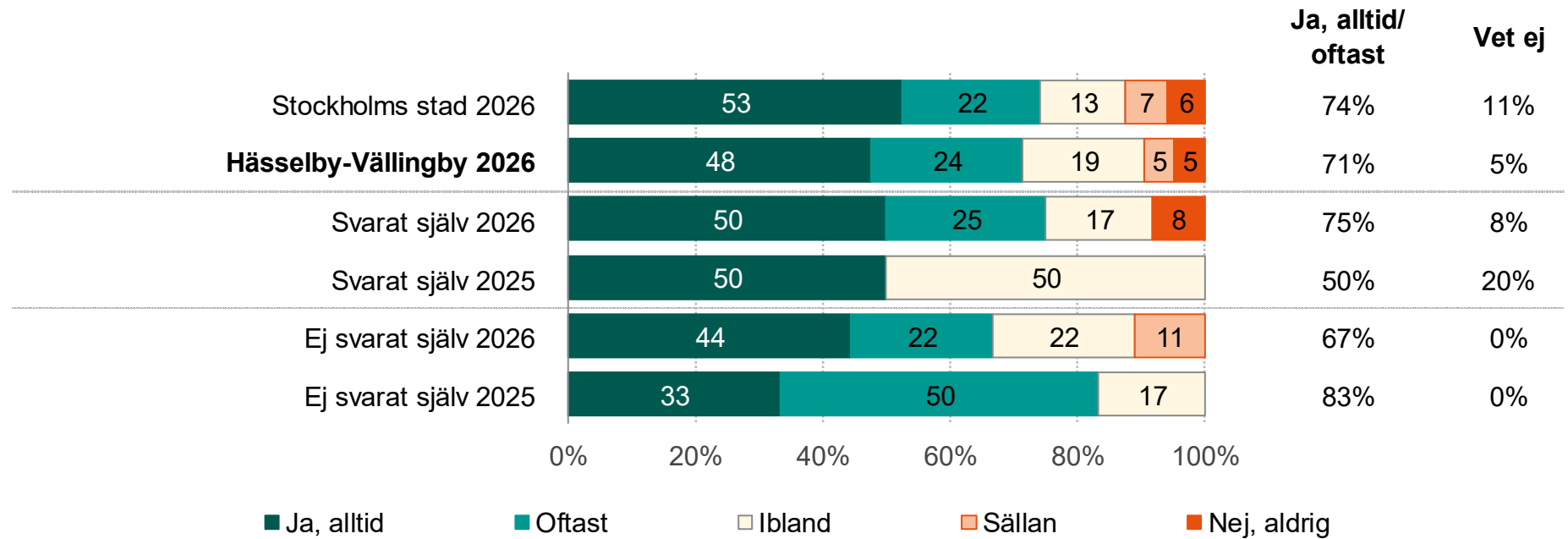
# Aktiviteter

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



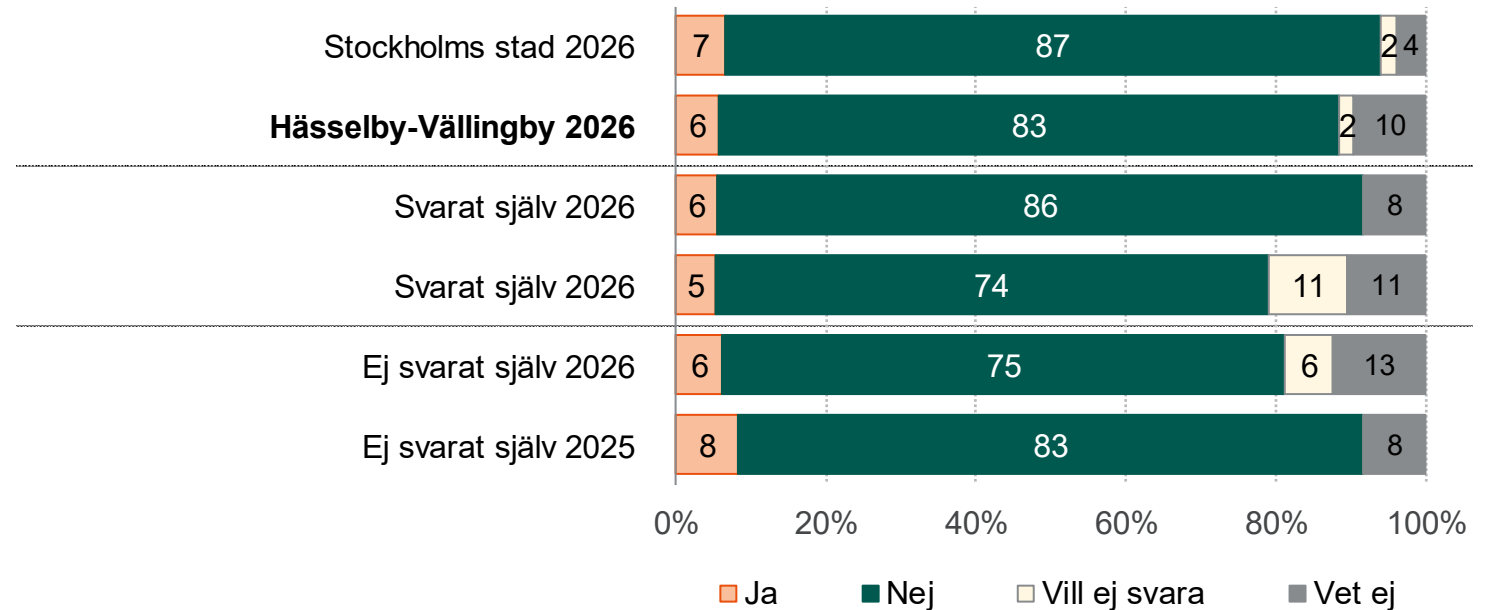
# Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



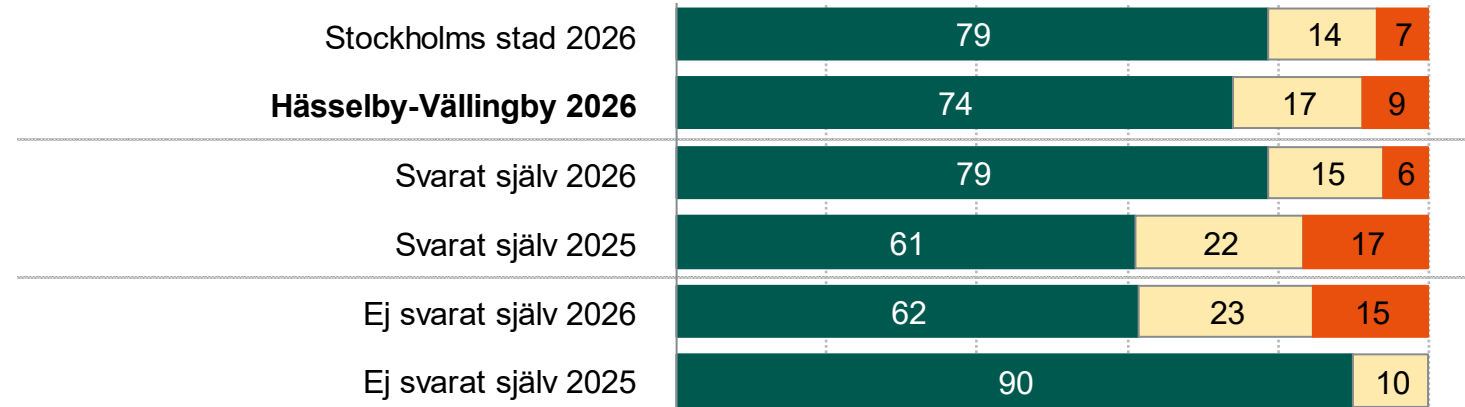
# Diskriminering

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

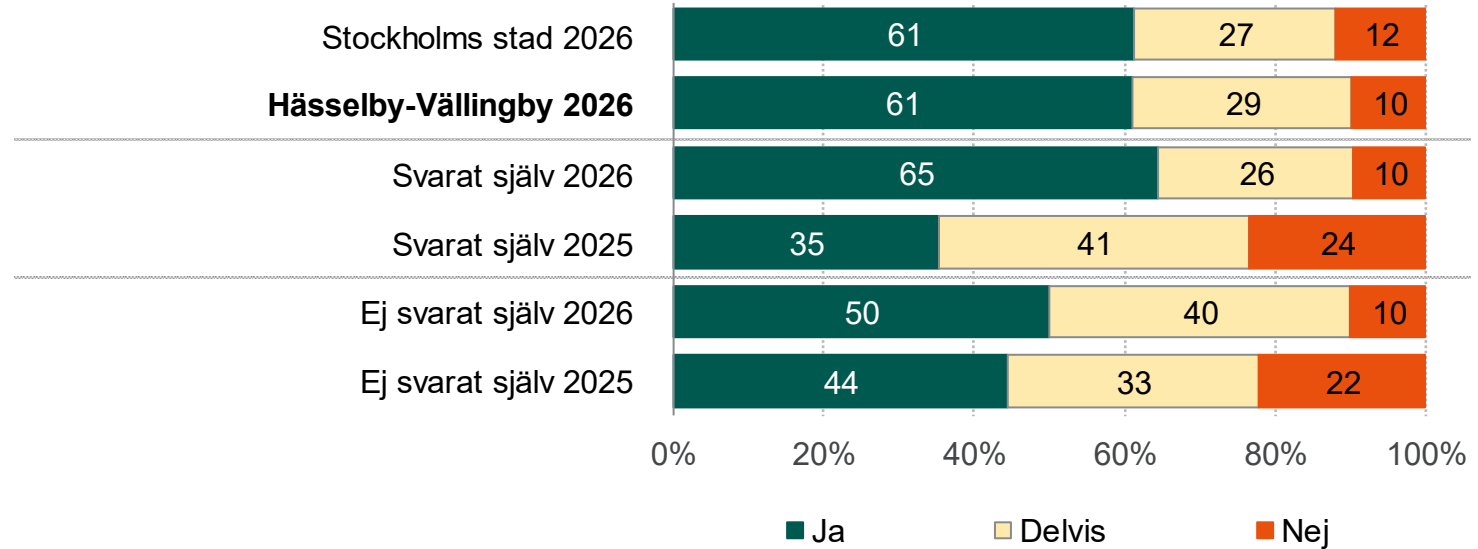


# Kontakter med kommunen

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren på ett bra  
sätt?

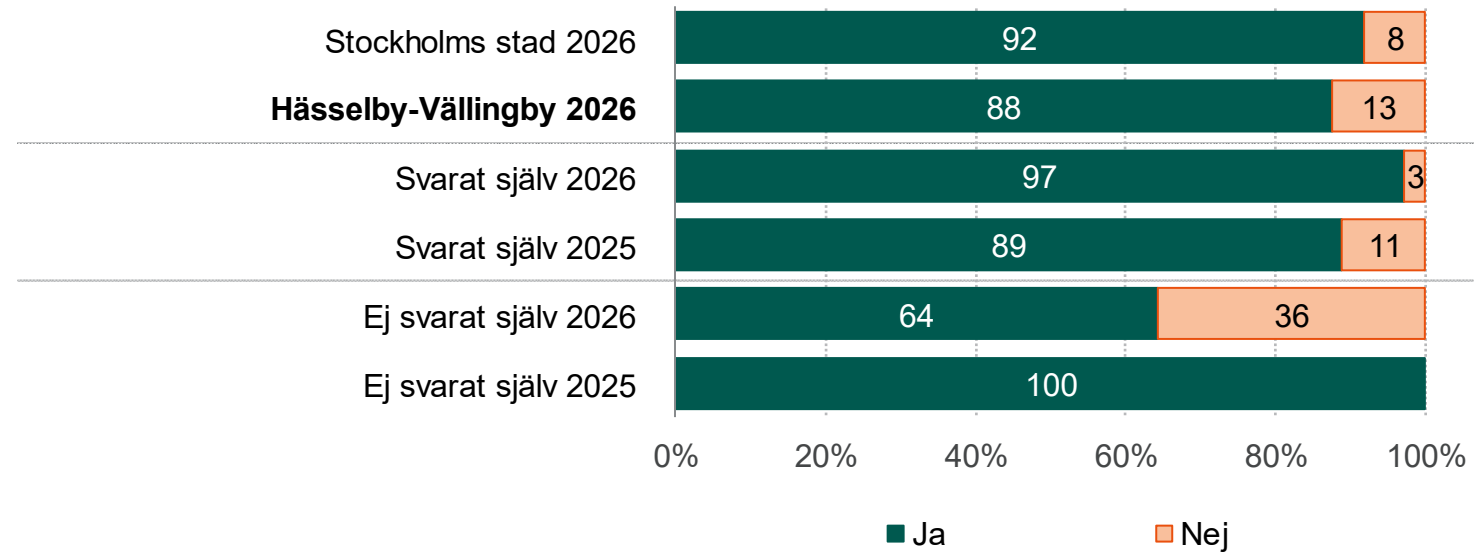


Är handläggarens beslut anpassat  
efter dina behov?



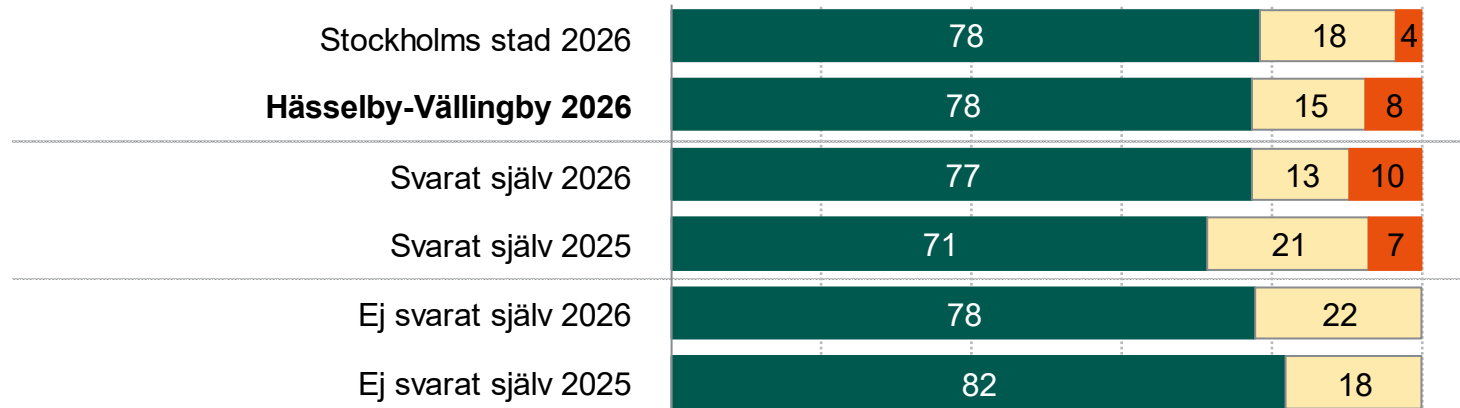
# Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?

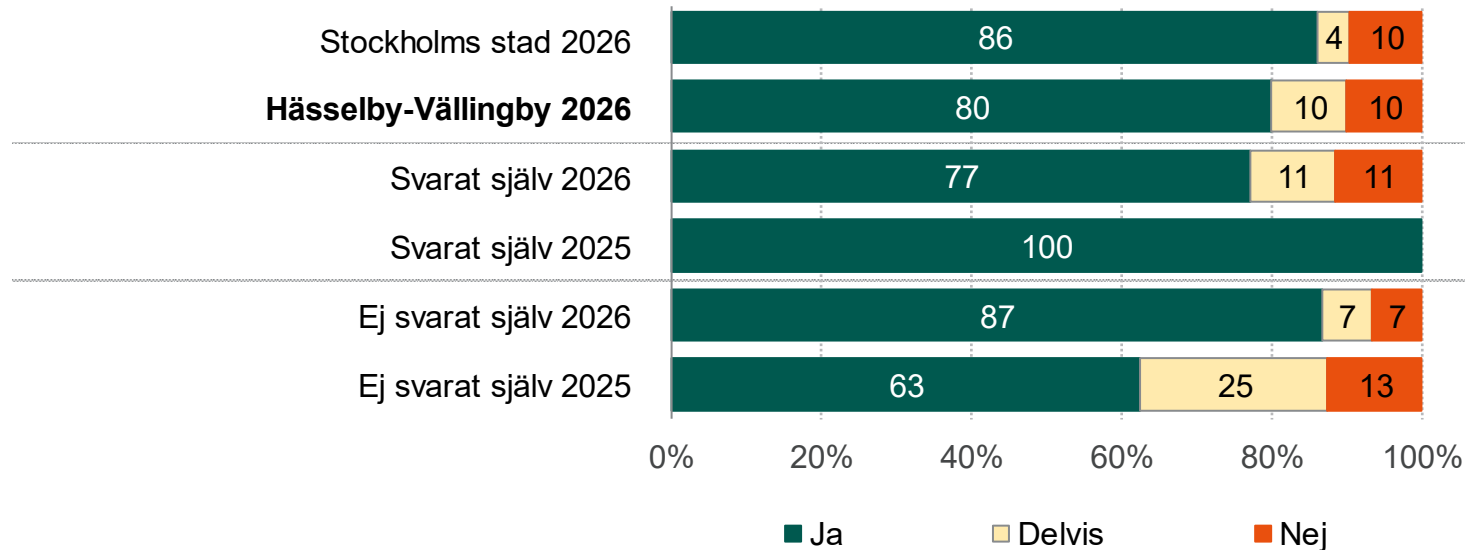


# Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

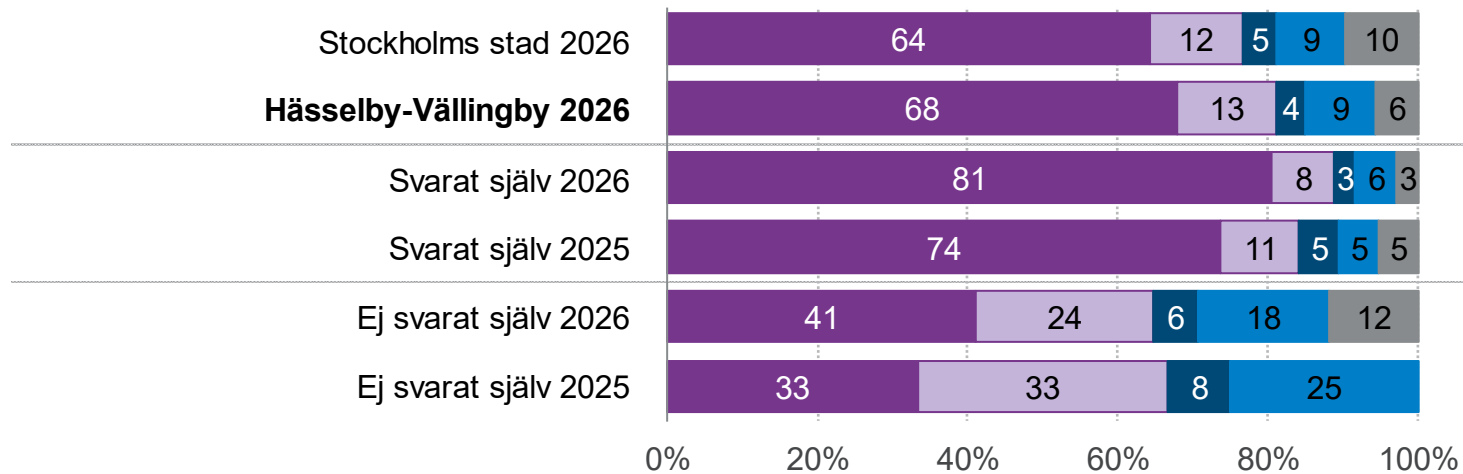


Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (Kommunal hemtjänst eller olika privata företag)



# 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?

