

# Brukarundersökning 2023



Hemtjänst yngre – Egen regi

Skarpnäck

Genomförd av Origo Group maj/juni 2023



# Innehåll

- Om undersökningen
- Resultatredovisning
- Sammanfattning
- Svarsfrekvenser
- Frågorna i enkäten
- Resultat

# Om undersökningen

- Undersökningen riktas till personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats med verksamhetskoden 6115. Urvalet är hämtat från Stockholms stadsregister.
- Genomfördes med hjälp av postala utskick, där möjlighet gavs att besvara enkäten via en webblänk med personliga QR-kod/inloggningsuppgifter eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. Totalt genomfördes tre postala utskick.
- Genomförande: vecka 13–21 år 2023.
- I undersökningen inkluderas regiformerna stadens egen regi och privat/övrig regi. Privat regi räknas som regiformen privat/övrig, medan i stadens utförare ingår regiformen egen regi i staden.
- Leverantör: Origo Group

# Resultatredovisning

- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om hemtjänst för yngre i stadsdelsnämnd Skarpnäck, där utföraren är stadsdelsnämndens egen regi.
- Jämförelser görs mellan år 2021–2023 där så är möjligt. Brytningar görs även om minst 5 personer har svarat i respektive grupp.
- Socialförvaltningens resultat gäller beslut som avser personer som landstinget hade placerat i andra kommuner i landet och som staden fick ta över ansvaret för när LSS infördes 1994. Dessa har ingen tillhörighet i någon stadsdelsnämnd.
- Totalt för stadens egen regi inkom 149 svar vilket ger en svarsfrekvens på 38%.
- Totalt för Skarpnäck inkom 18 svar vilket ger en svarsfrekvens på 49%.
- Andel som har svarat ”vet ej” visas vid sidan av diagrammen, även andel ”stämmer ganska bra” och ”stämmer helt” visas som andel vid sidan av diagrammen.
- Maskinella avrundningar och internt bortfall förekommer.

# Sammanfattning

- Index för nöjdhet i Skarpnäck uppgår till 76 år 2023, vilket är en utveckling från 76 år 2022 och 79 år 2021. För staden totalt år 2023 uppgår indexet till 77.
- 67% i Skarpnäck uppger att de sammantaget är nöjda med sin hemtjänst, vilket är en utveckling från 65 år 2022 och 75 år 2021. För staden totalt ligger resultatet på 72%.
- 61% i Skarpnäck uppger att personalen brukar ta hänsyn till deras åsikter om hur hjälpen ska utföras, vilket är en utveckling från 81 år 2022 och 87 år 2021. För staden totalt ligger resultatet på 74%.
- 94% i Skarpnäck uppger att personalen brukar bemöta dem på ett bra sätt, vilket är en utveckling från 94 år 2022 och 93 år 2021. För staden totalt ligger resultatet på 86%.
- 83% i Skarpnäck uppger att de känner sig ganska/mycket trygga med att bo hemma med stöd av hemtjänsten, vilket är en utveckling från 75 år 2022 och 79 år 2021. För staden totalt ligger resultatet på 74%.

# Svarsfrekvenser

	Urval 2023	Antal svar 2023	Svarsfrekvens 2023	Antal svar 2022	Svarsfrekvens 2022	Antal svar 2021	Svarsfrekvens 2021
Bromma	27	9	33%	11	46%	5	31%
Enskede-Årsta-Vantör	56	20	36%	16	32%	14	29%
Farsta	33	12	36%	9	29%	16	44%
Hägersten-Älvsjö	63	25	40%	22	37%	34	46%
Hässelby-Vällingby	24	7	29%	10	50%	11	39%
Kungsholmen	12	4	33%	2	13%	9	41%
Norrmalm	11	2	18%	2	25%	5	50%
Rinkeby-Kista	18	6	33%	9	60%	7	41%
Skarpnäck	37	18	49%	17	49%	16	53%
Skärholmen	31	12	39%	18	46%	22	63%
Spånga-Tensta	24	12	50%	12	48%	7	33%
Södermalm	37	19	51%	15	38%	19	40%
Östermalm	12	3	25%	3	30%	3	38%
Kvinna	210	83	40%	43	22%	91	47%
Man	182	66	36%	73	39%	77	38%
<b>Stockholms stad totalt</b>	<b>392</b>	<b>149</b>	<b>38%</b>	<b>146</b>	<b>39%</b>	<b>168</b>	<b>42%</b>

# Frågorna i enkäten

- **Hemtjänsten i sin helhet**

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

- **Inflytande**

- Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?
- Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?
- Har du en genomförandeplan?
- Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?
- Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?
- Brukar personalen komma på avtalad tid?
- Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?

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

- **Bemötande**

- Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

- **Trygghet**

- Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?
- Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?

- **Maten**

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

# Frågorna i enkäten

- **Aktiviteter**

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

- **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**

- 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**

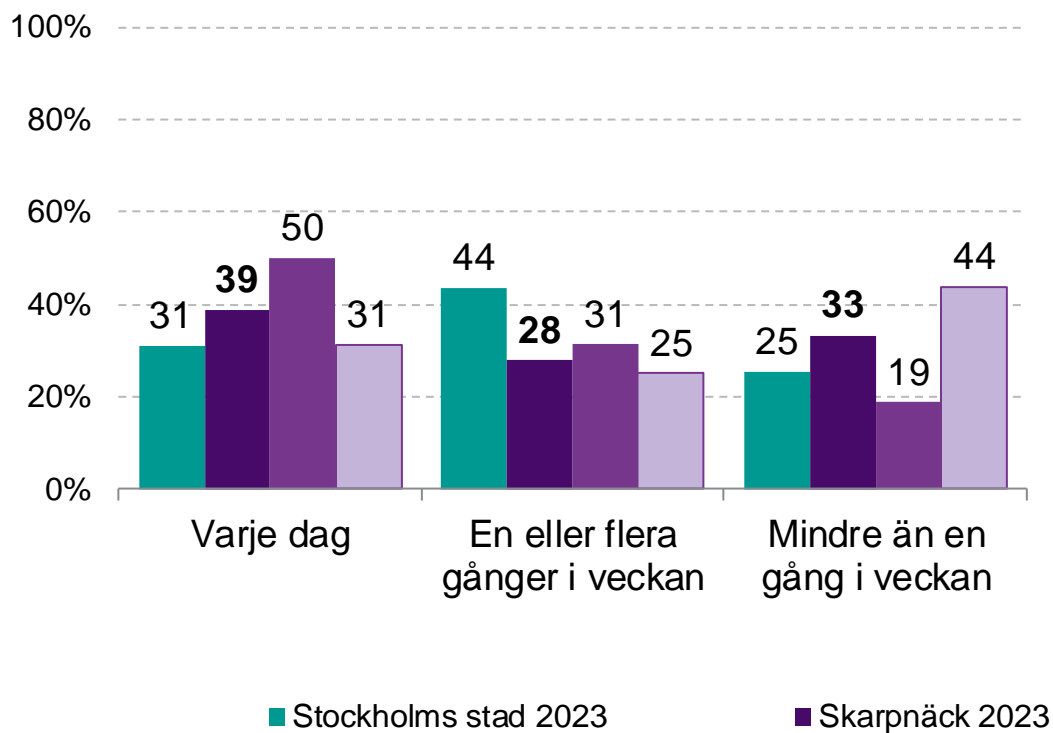
- Hur ofta får du hemtjänst?
- Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?
- Har du svarat på frågorna själv?



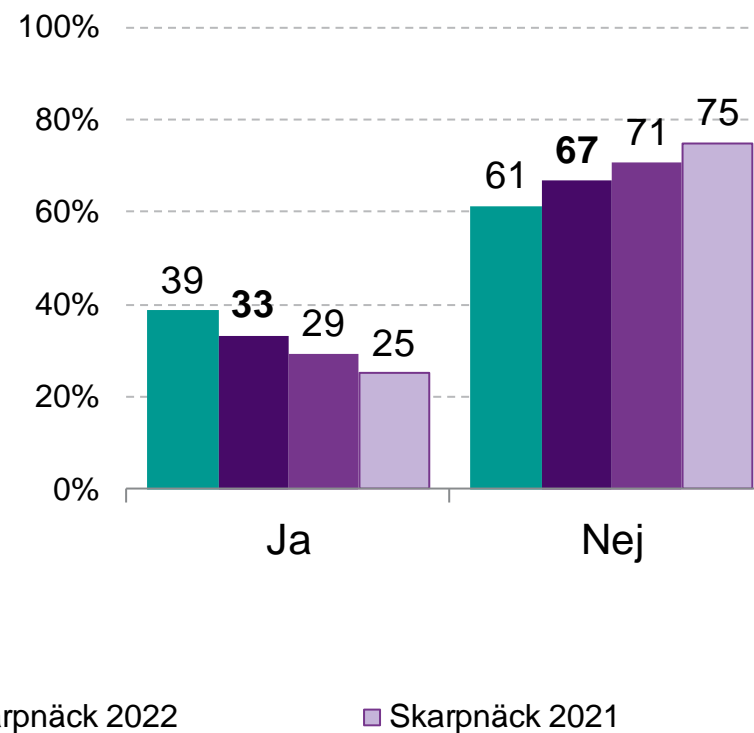
# Resultat

# Bakgrundsfrågor

## Hur ofta får du hemtjänst?

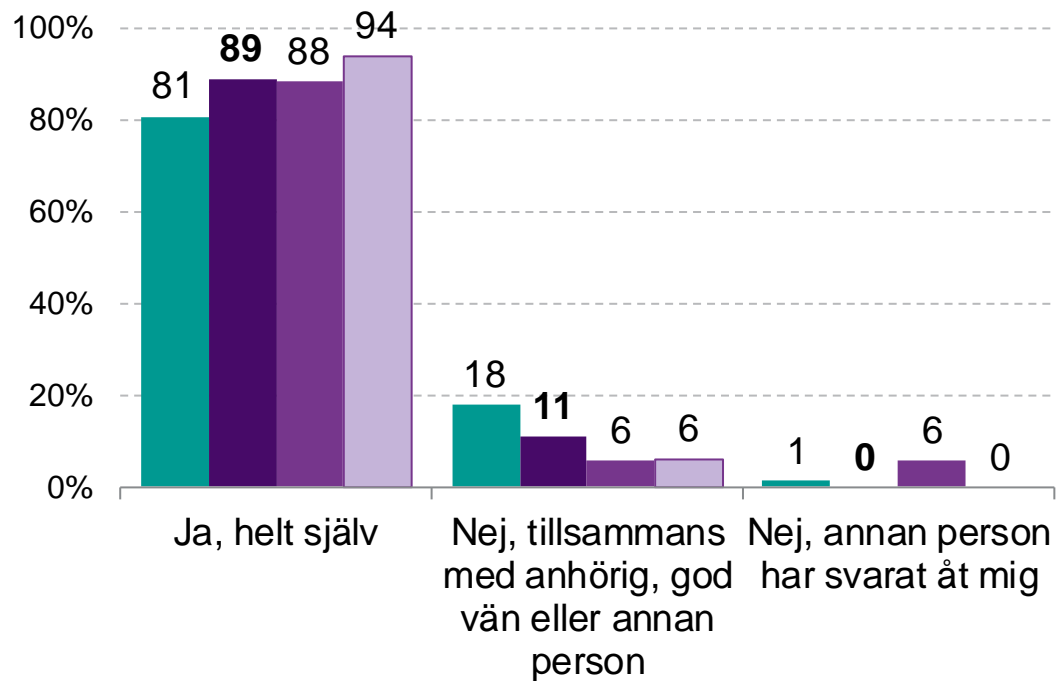


## Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?



# Bakgrundsfrågor

## Har du svarat på frågorna själv?



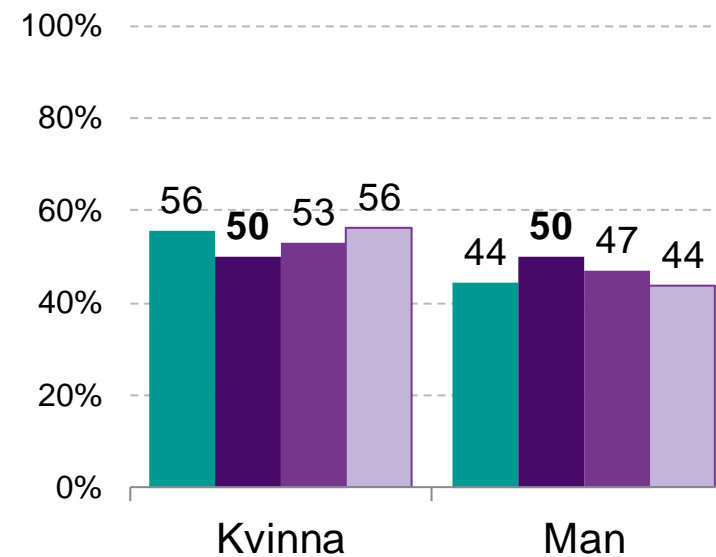
■ Stockholms stad 2023

■ Skarpnäck 2023

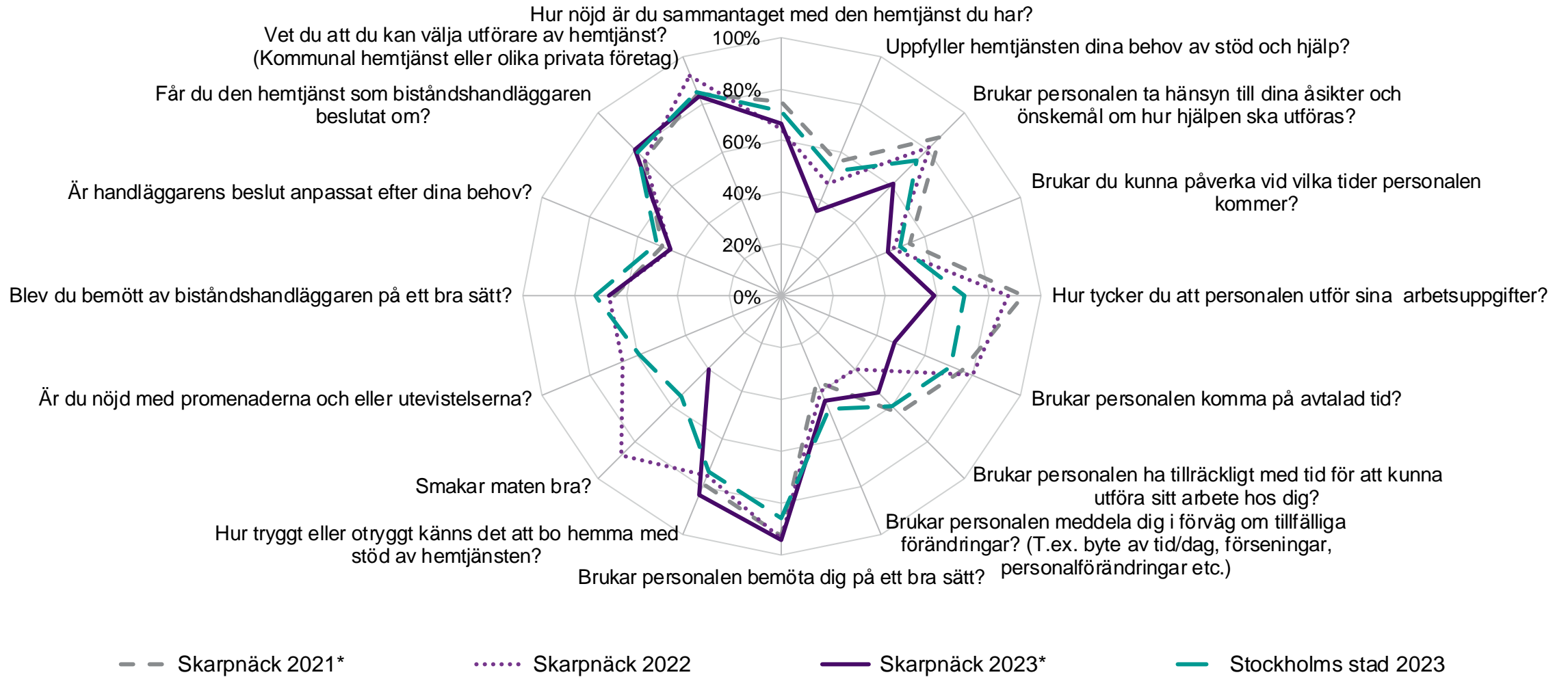
■ Skarpnäck 2022

■ Skarpnäck 2021

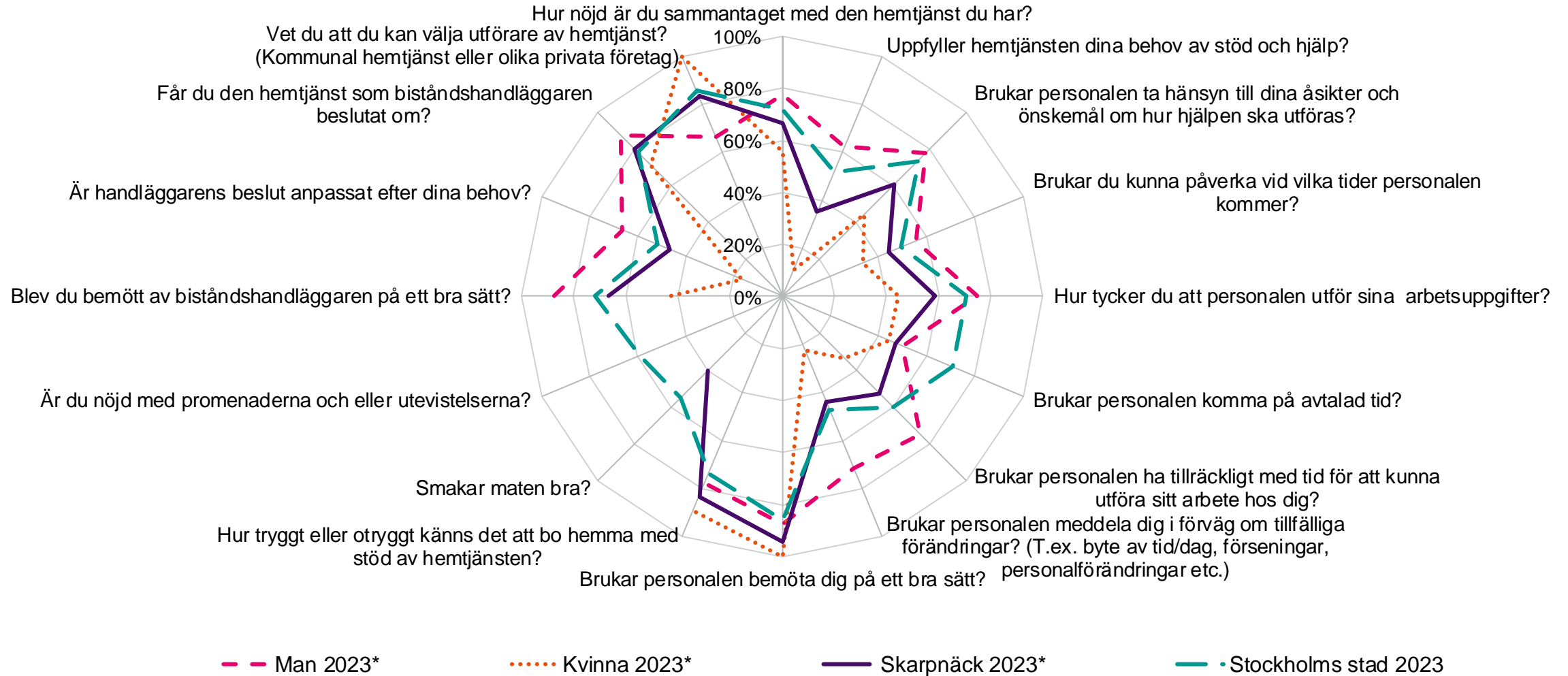
## Kön



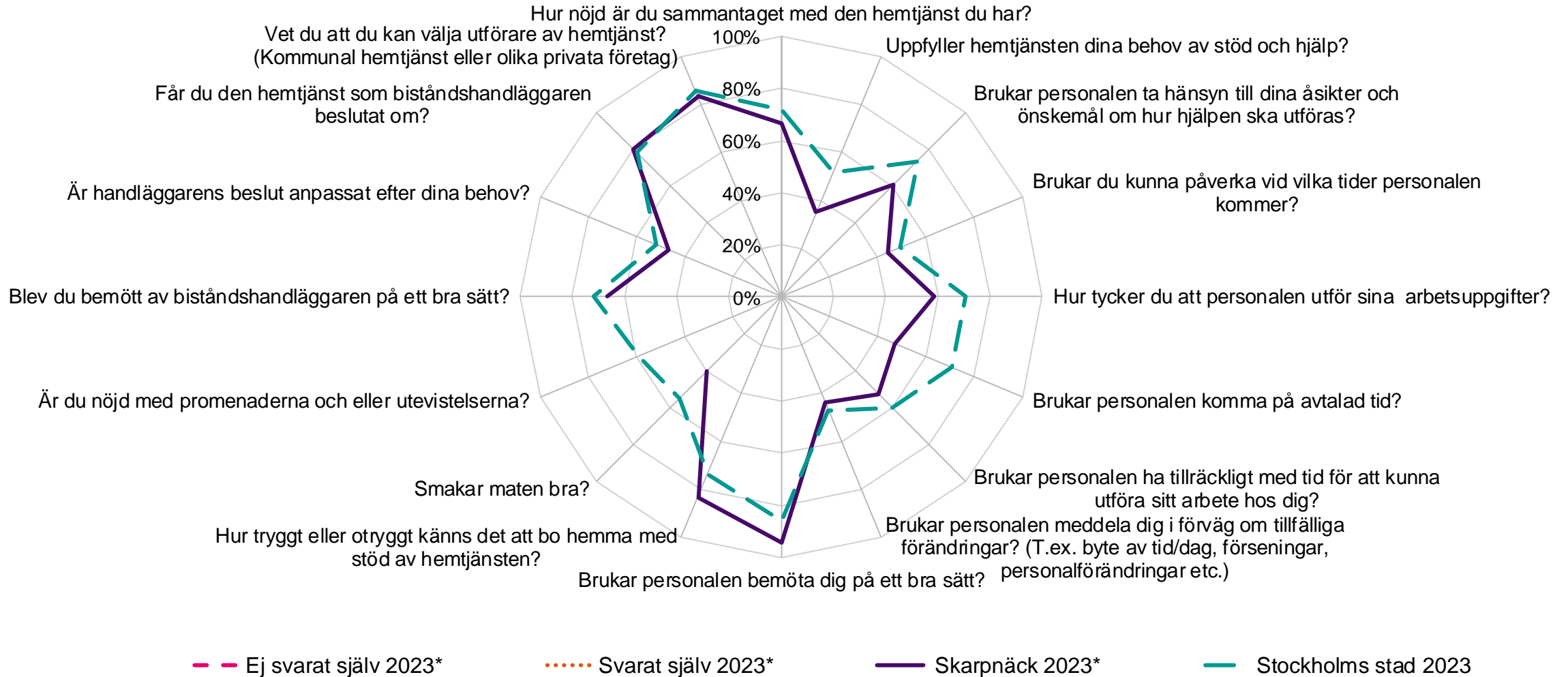
# Andel instämmande



# Andel instämmande



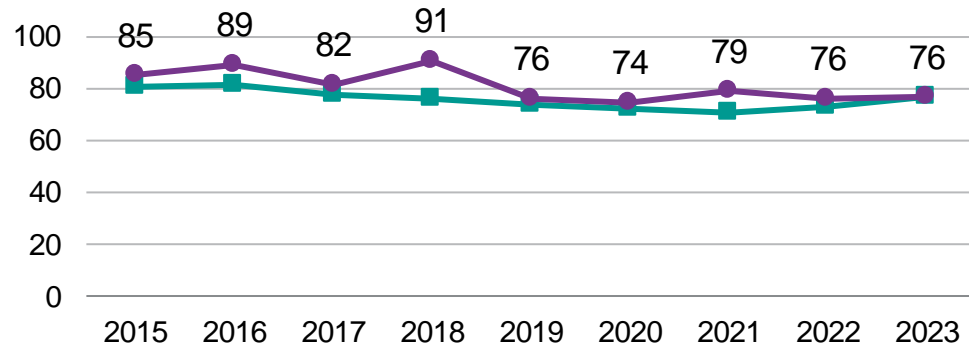
# Andel instämmande



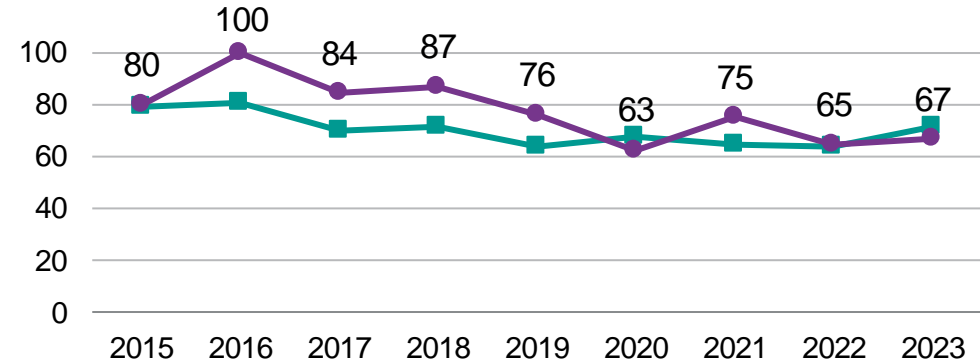
# Index 2015-2023

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

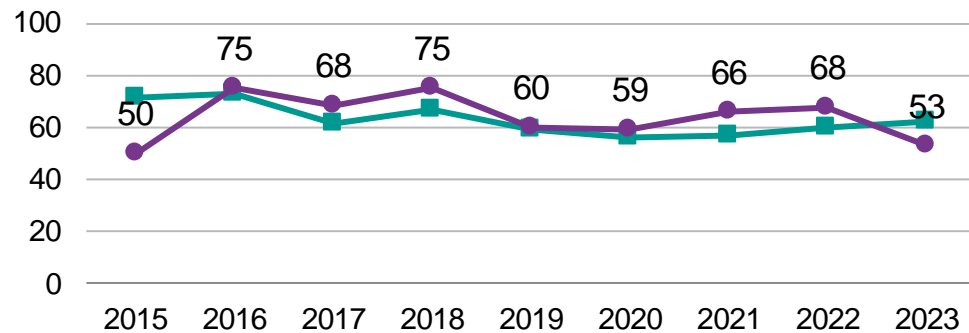
## NFI



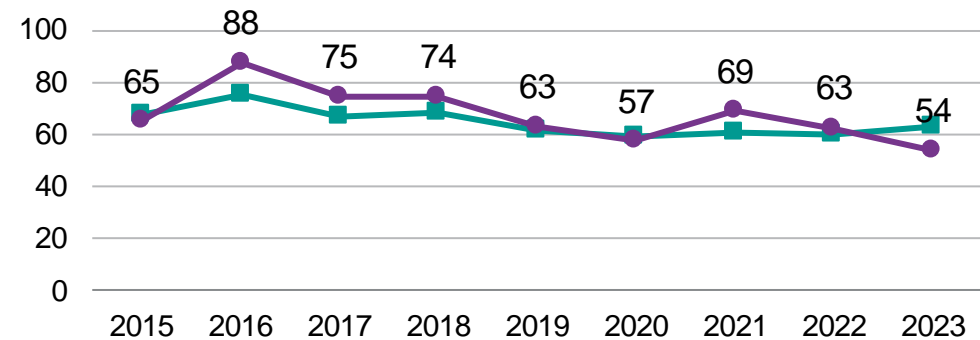
## Hemtjänsten i sin helhet



## Inflytande



## Hjälpens utförande



■ Stockholms stad

● Egen regi

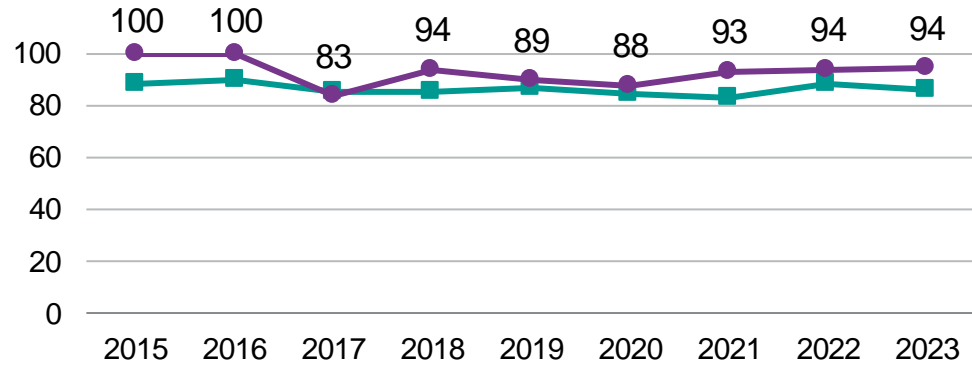


NFI baseras på de fyra frågorna "Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?", "Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?", "Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?" och "Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?".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

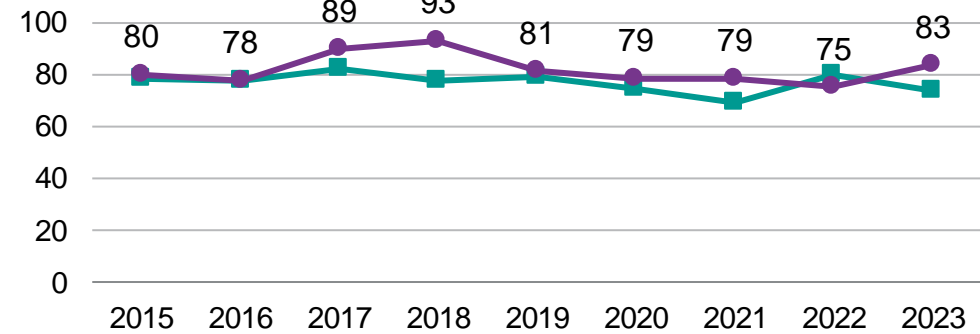
# Index 2015-2023

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

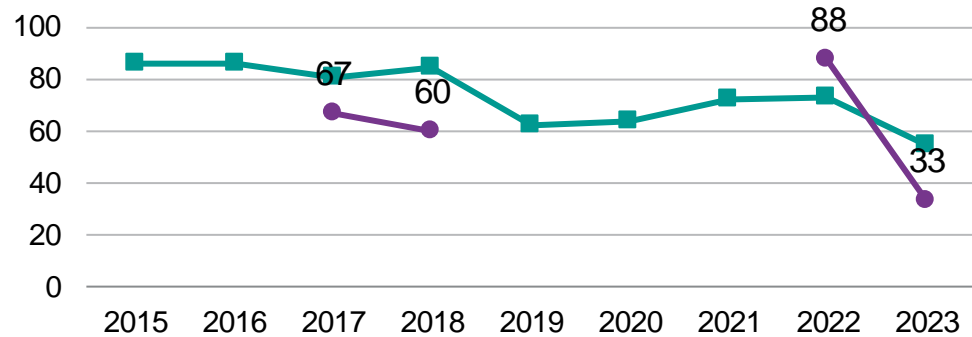
## Bemötande



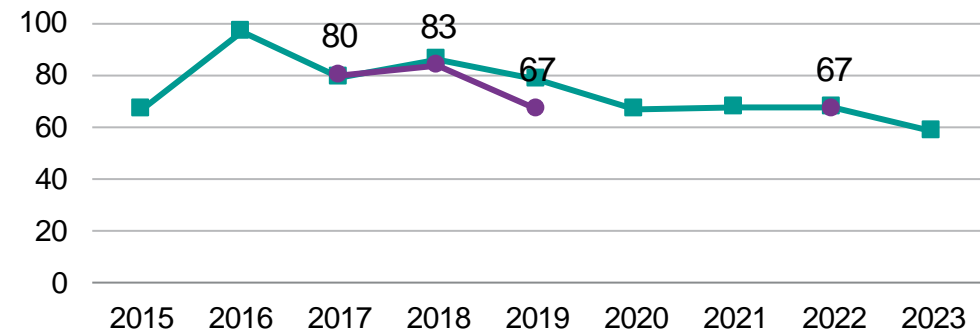
## Trygghet



## Maten



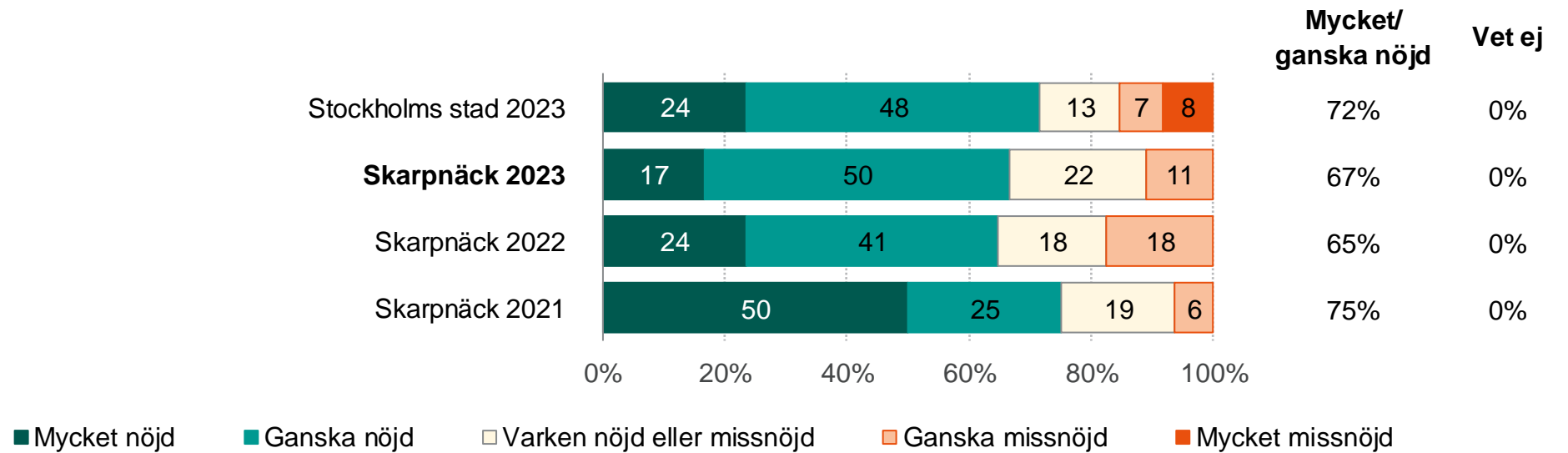
## Aktiviteter





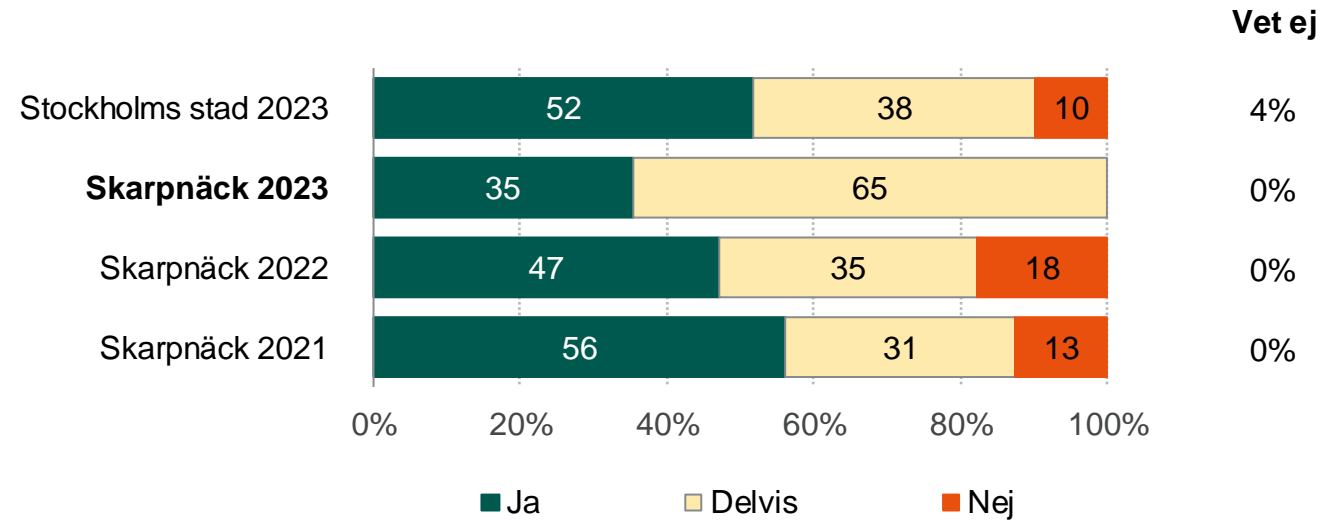
# Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?



# Hemtjänsten i sin helhet

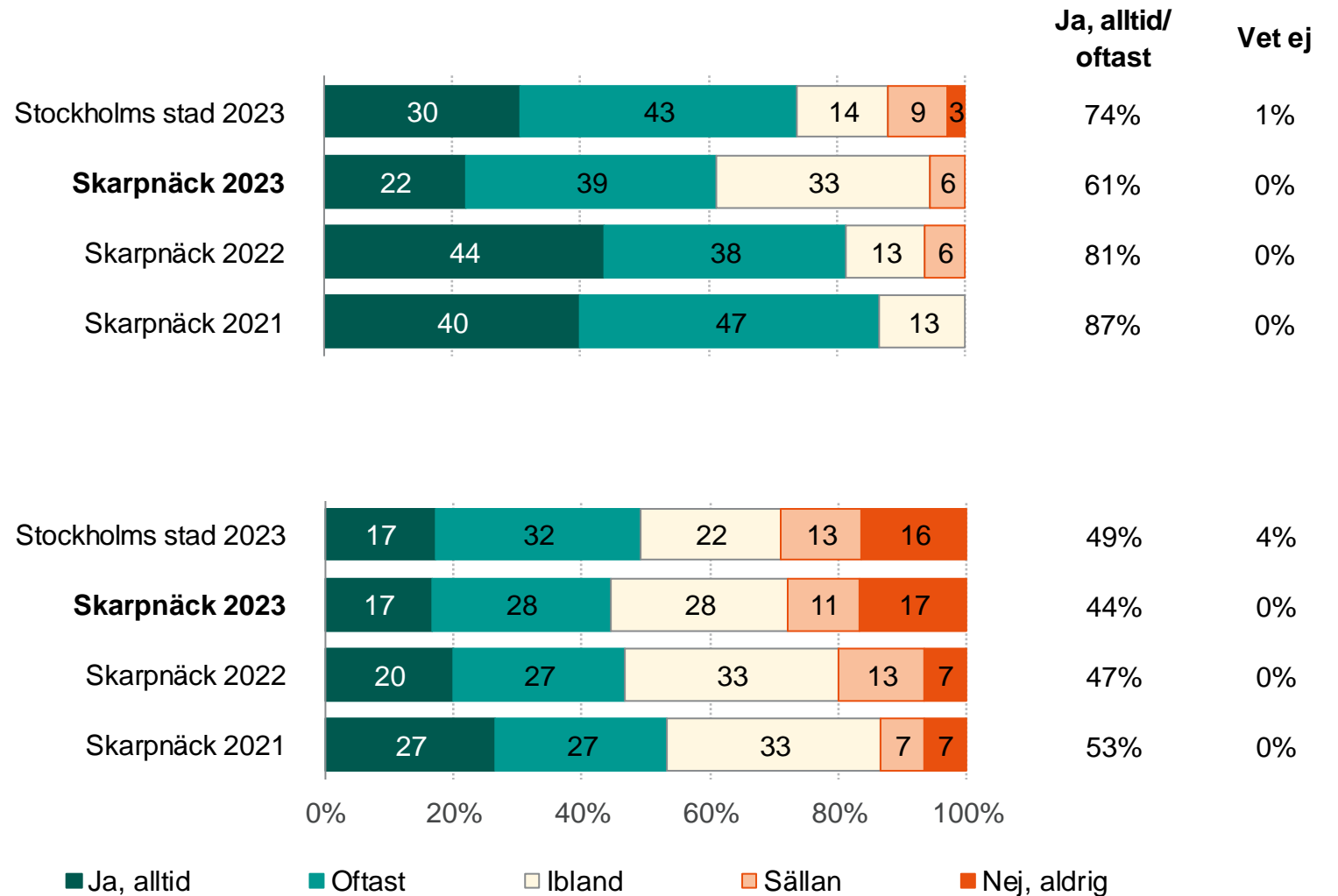
Uppfyller hemtjänsten  
dina behov av stöd och  
hjälp?



# Inflytande

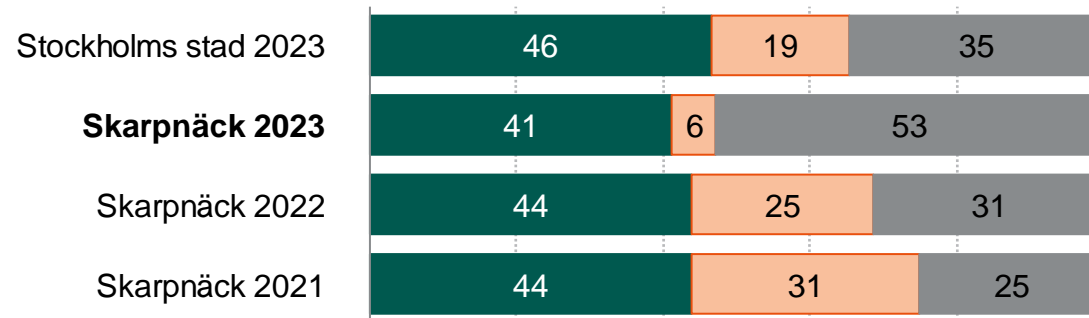
**Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?**

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



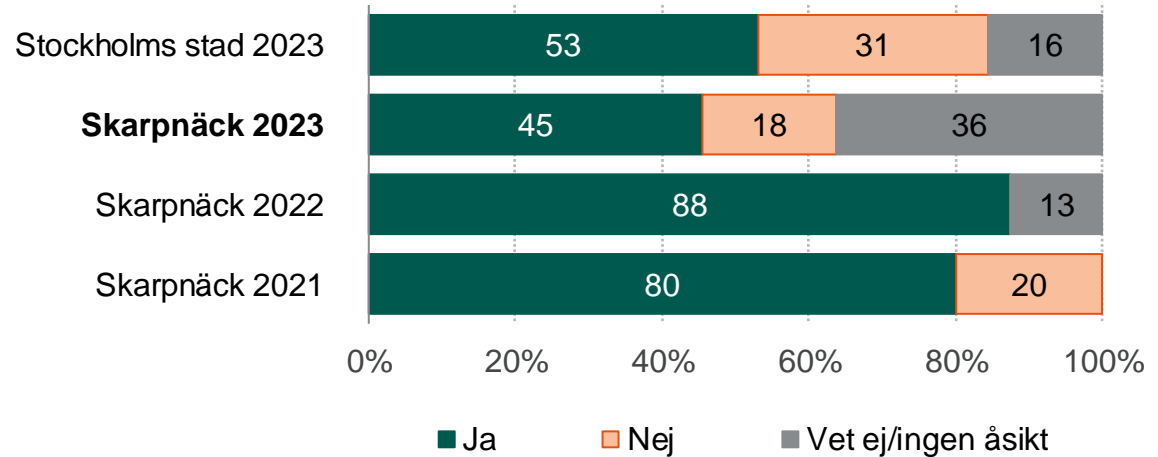
# Inflytande

Har du en genomförandeplan?



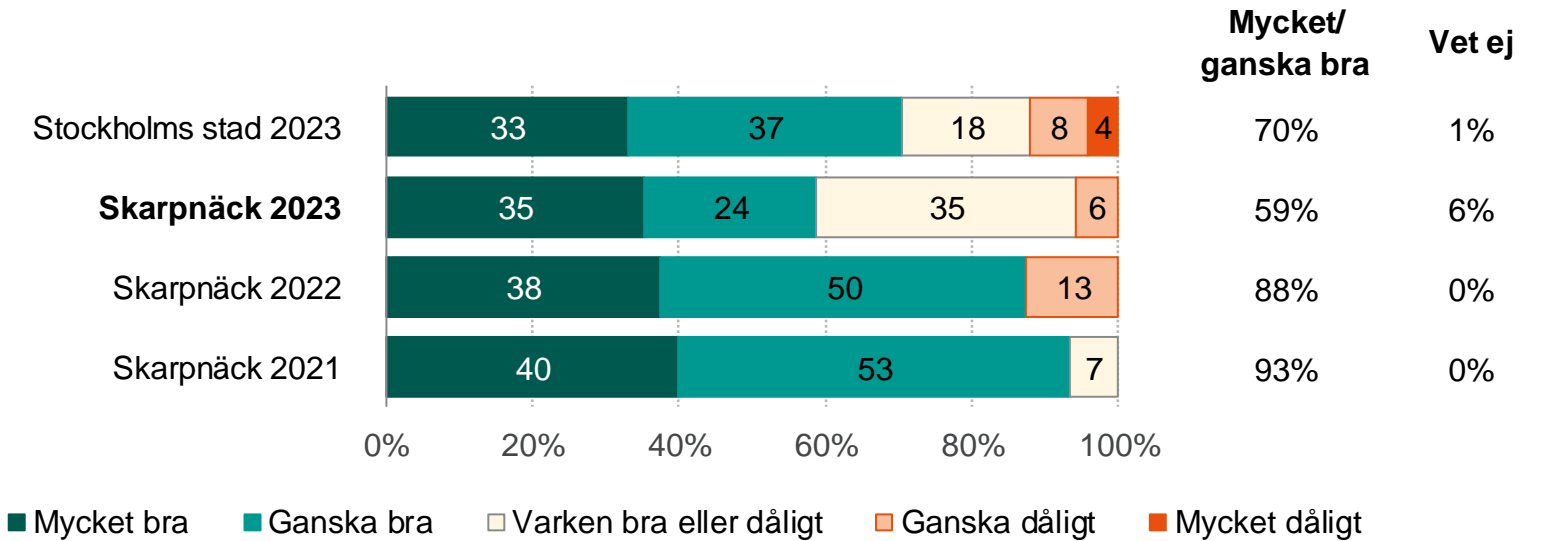
Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



# Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

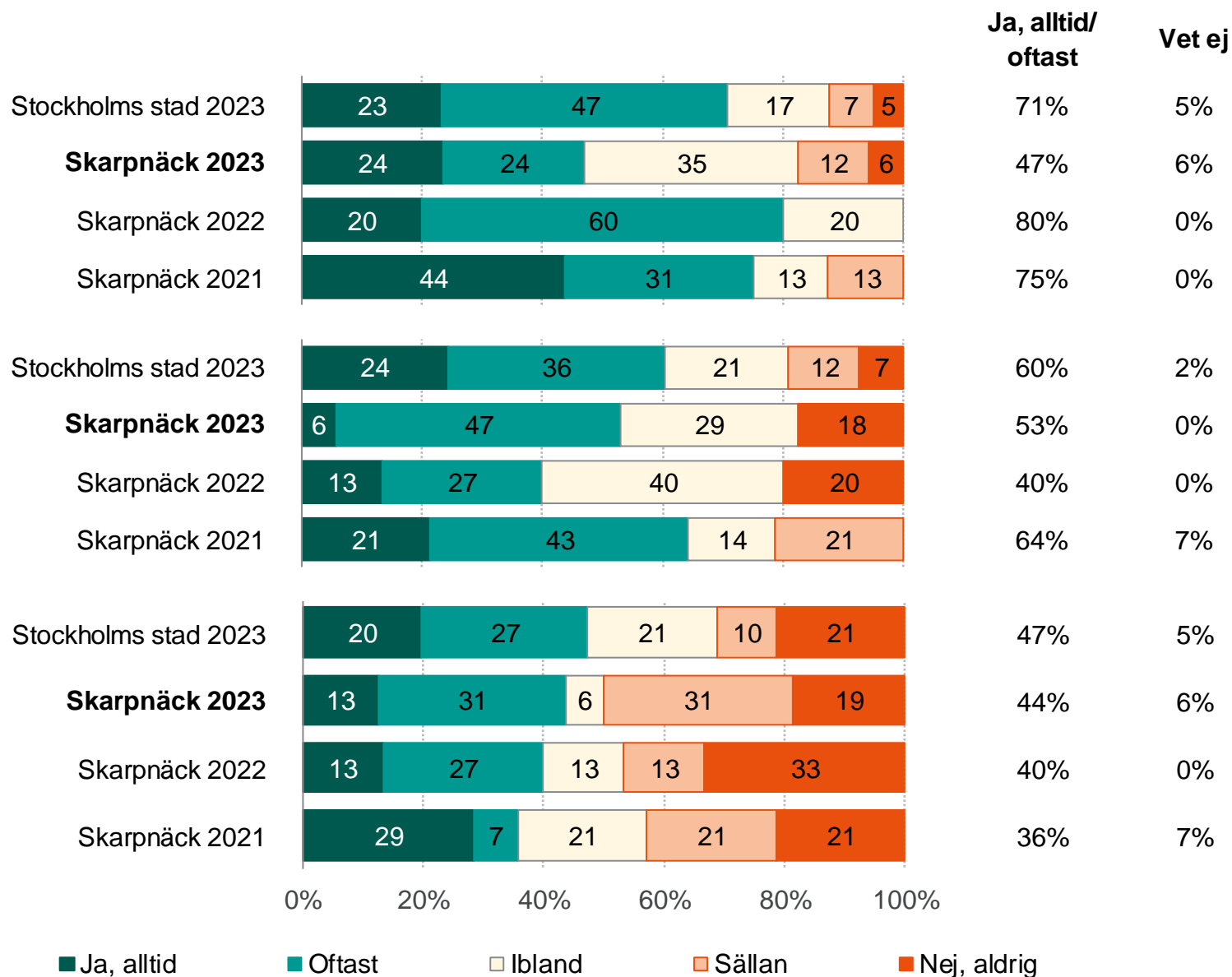


# Hjälpens utförande

**Brukar personalen komma på avtalad tid?**

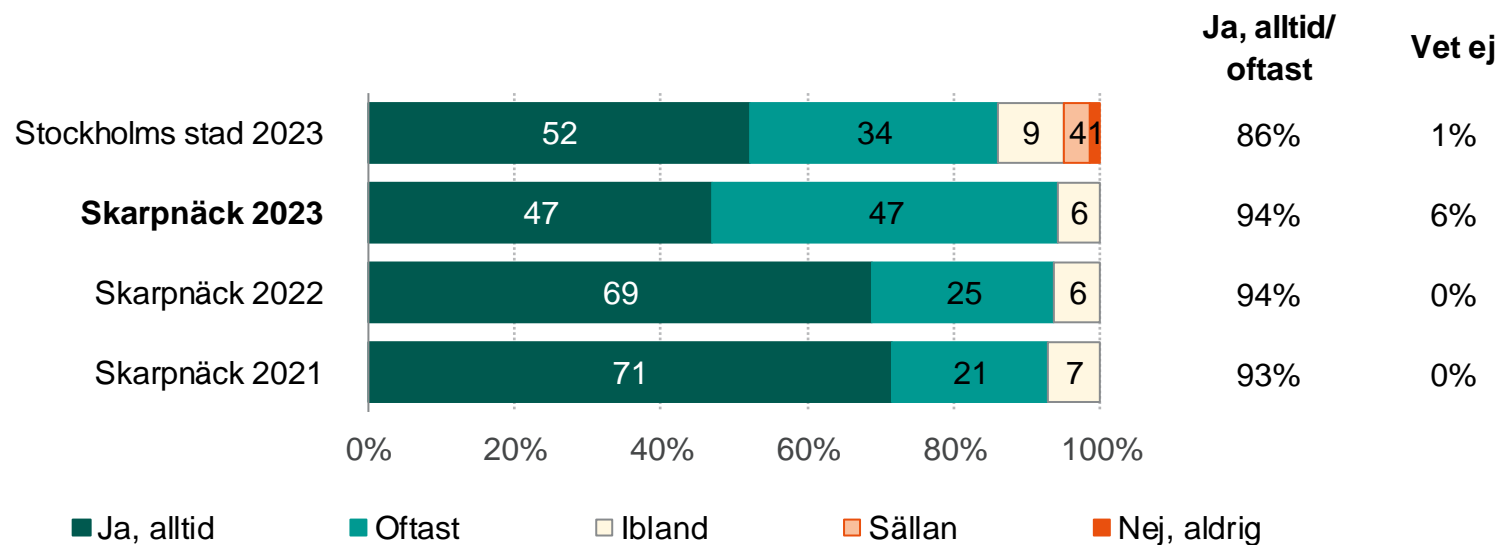
**Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?**

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



# Bemötande

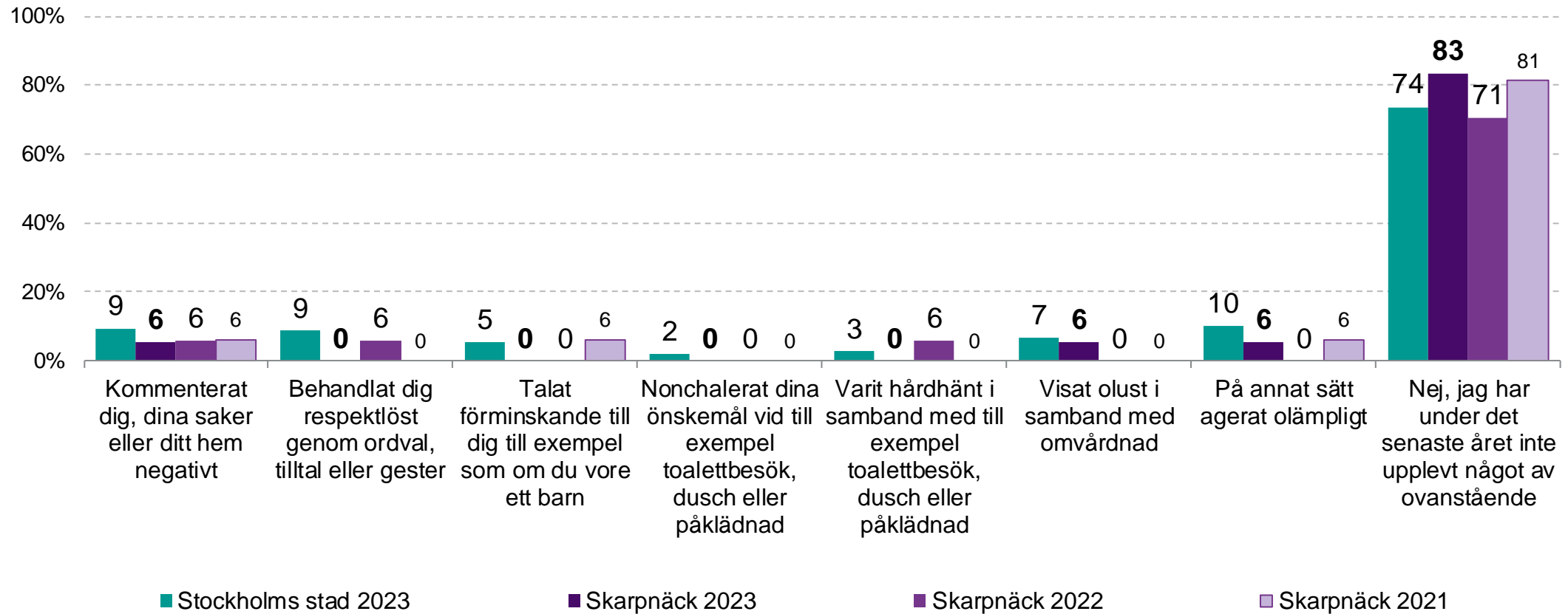
Brakar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?



# Bemötande

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

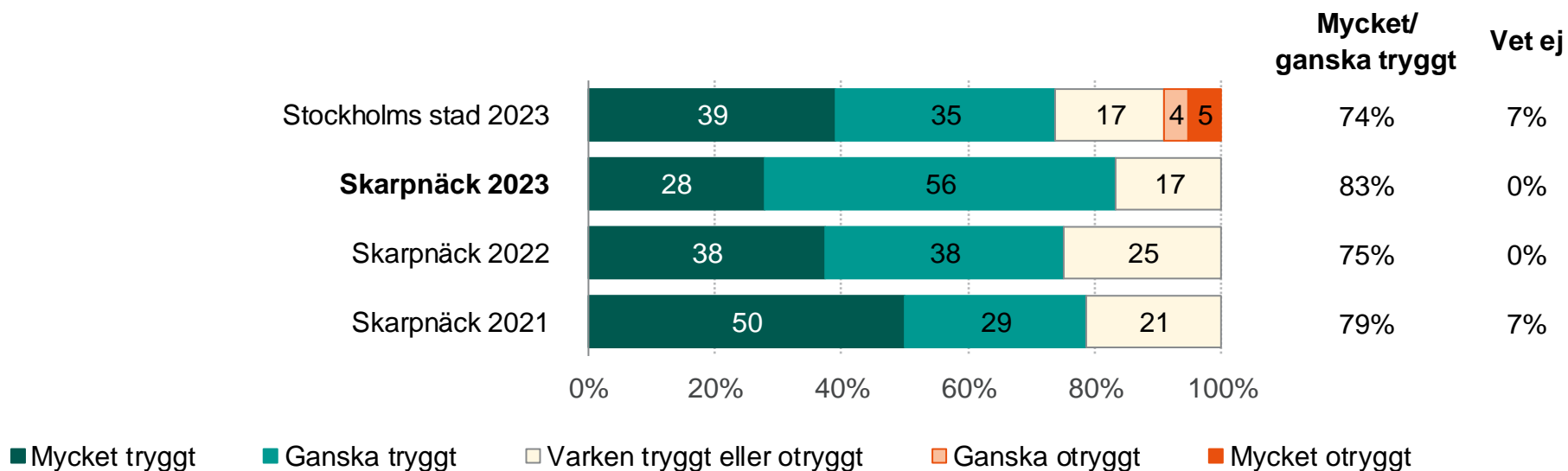
## Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?





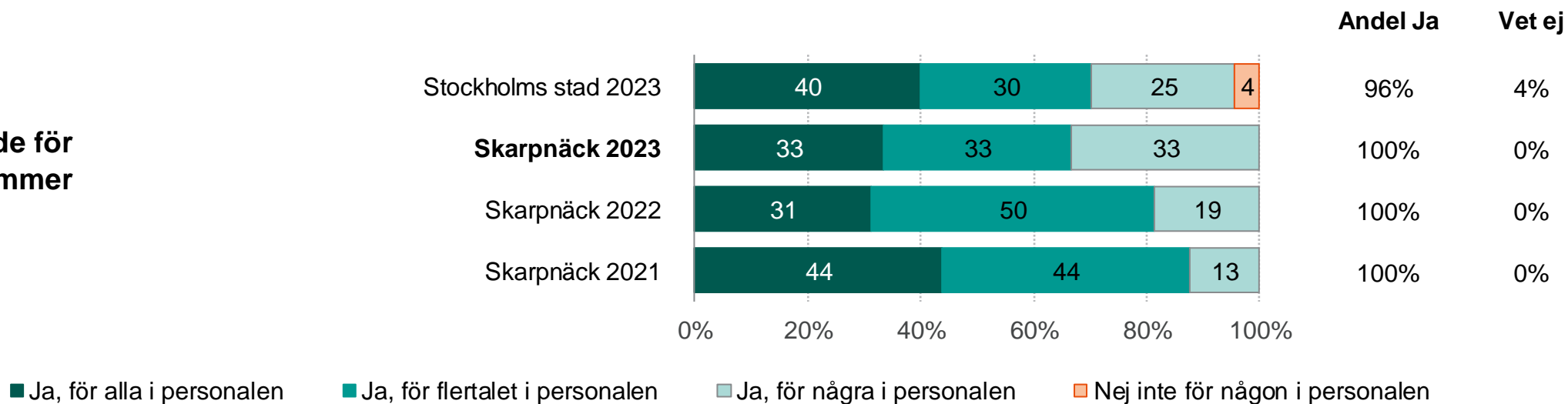
# Trygghet

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



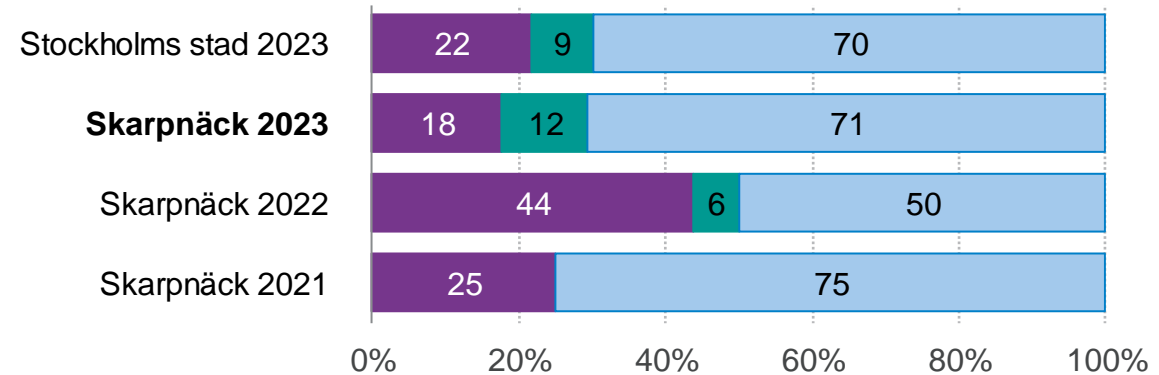
# Trygghet

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



# Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



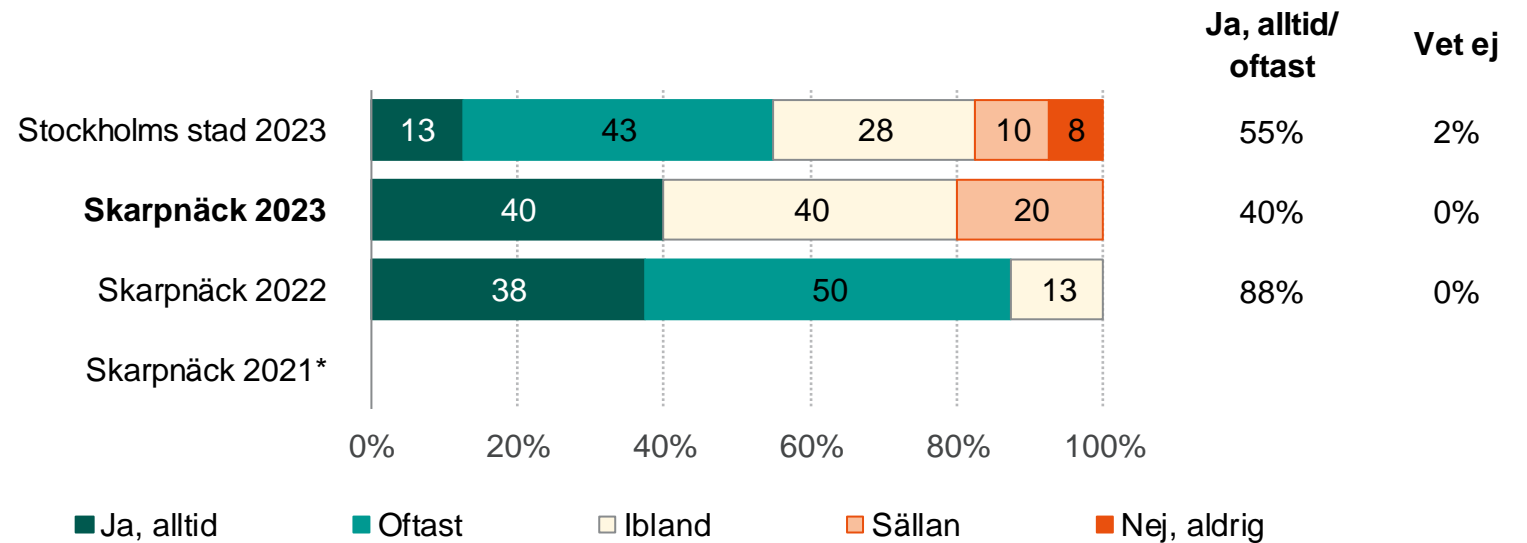
■ Ja, de hjälper mig med matlagning

■ Ja, jag får hemlevererade matportioner

■ Nej, jag har inte hjälp med maten från hemtjänsten

# Maten

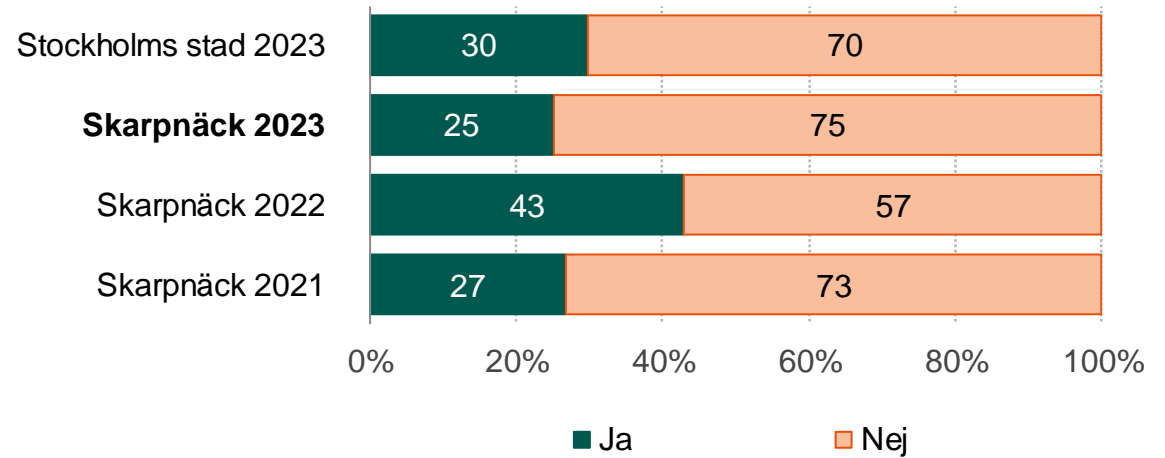
Smakar maten bra?



\* För få svar.

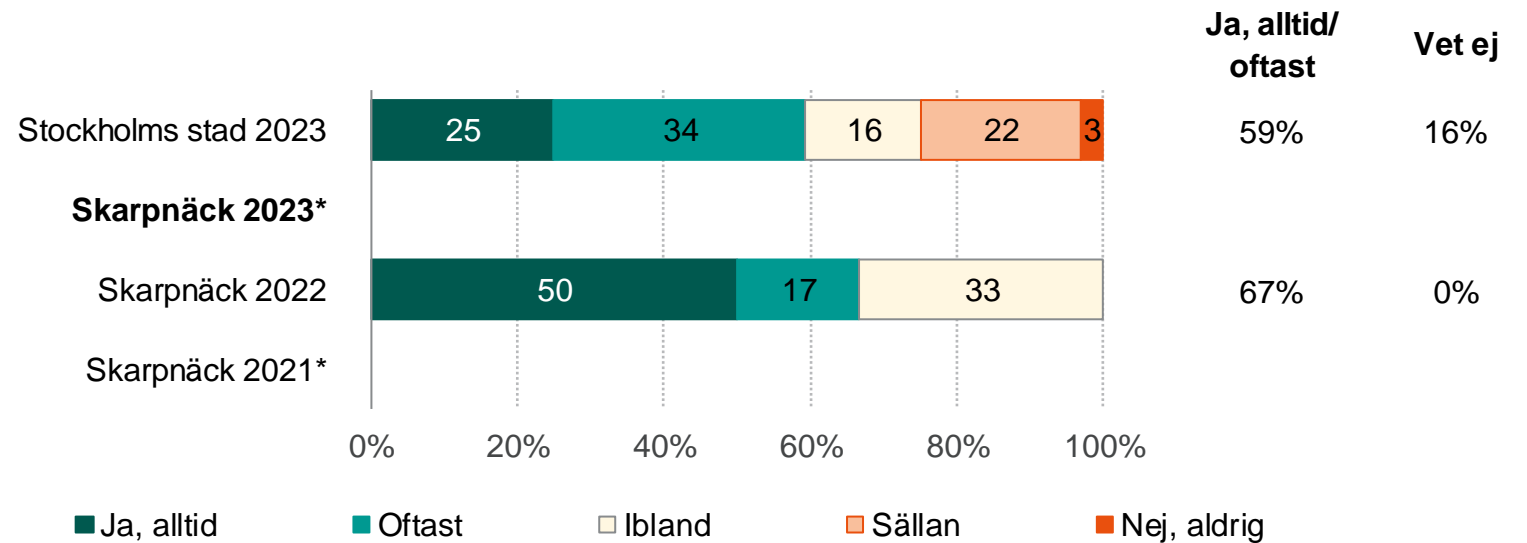
# Aktiviteter

Är du beviljad promenad  
eller utevistelse?



# Aktiviteter

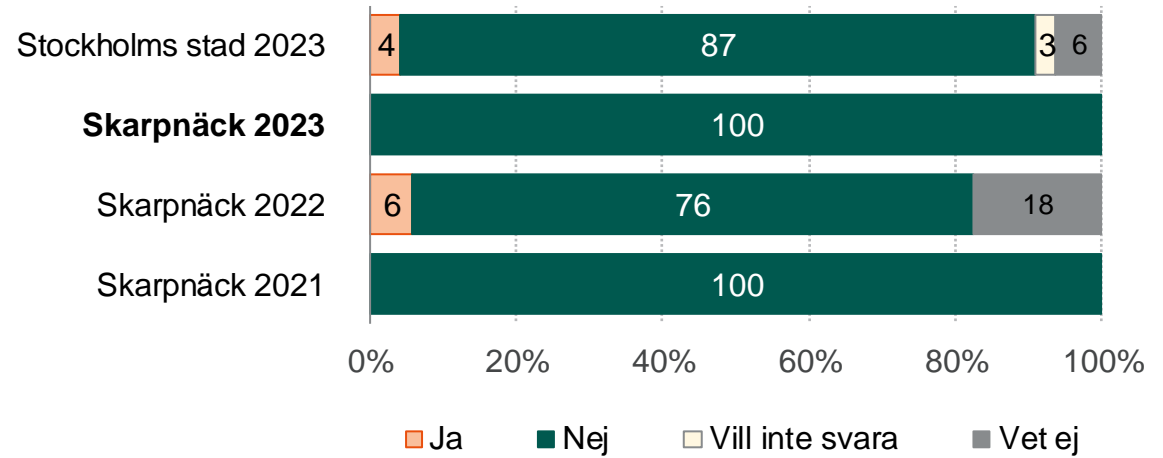
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



\* För få svar.

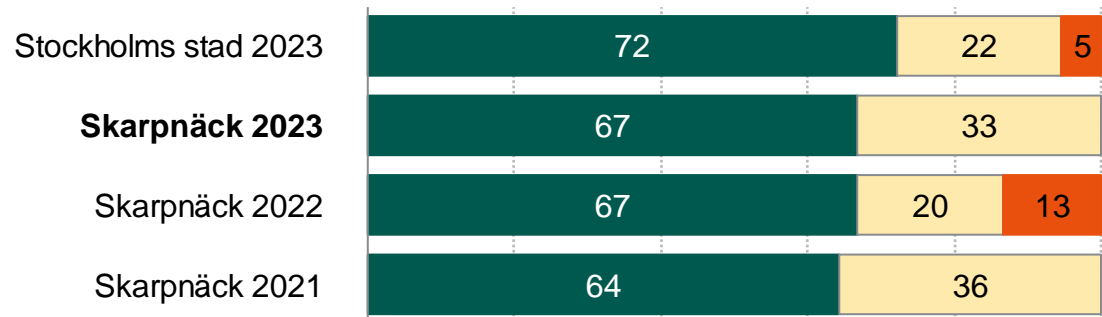
# Diskriminering

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

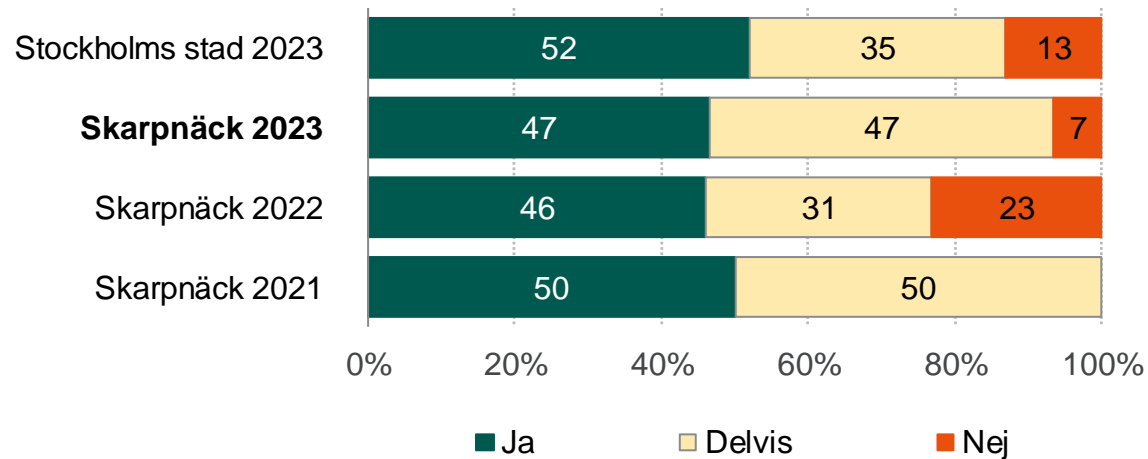


# Kontakter med kommunen

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren på  
ett bra sätt?



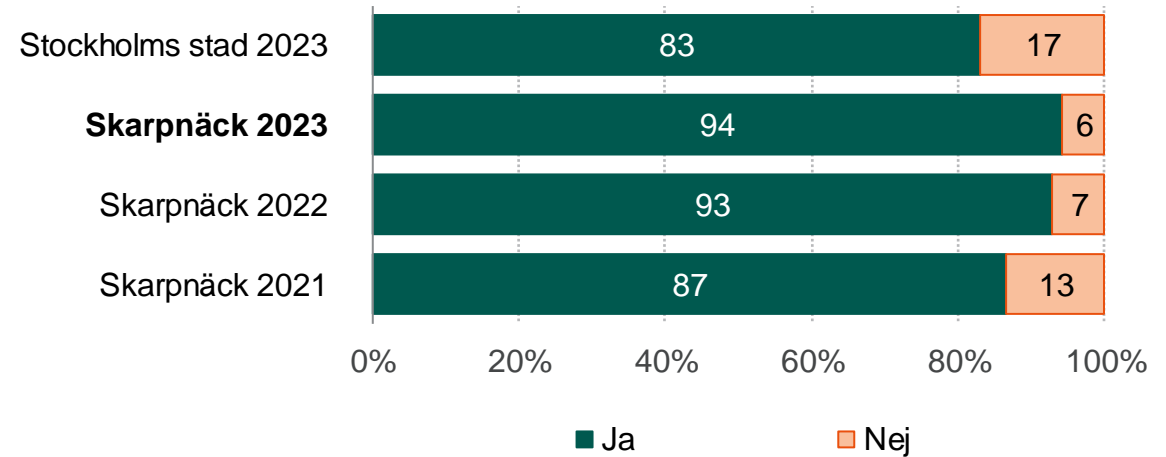
Är handläggarens beslut  
anpassat efter dina  
behov?





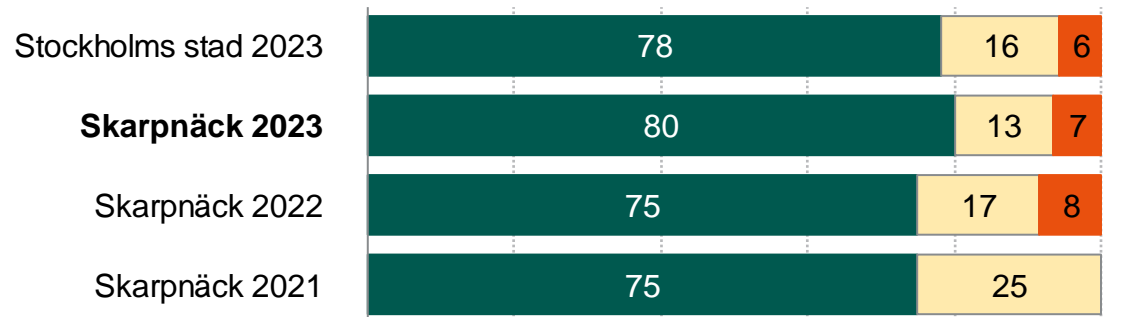
# Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?

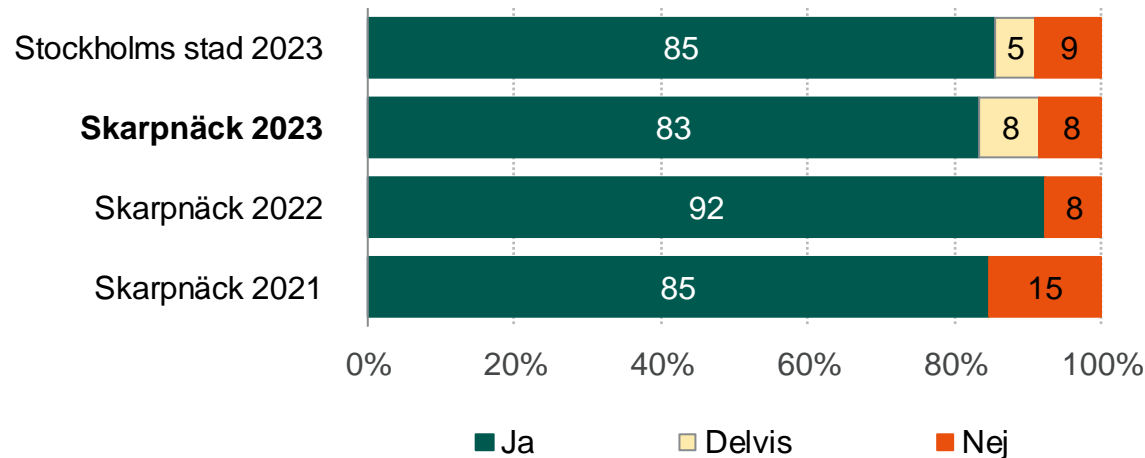


# Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

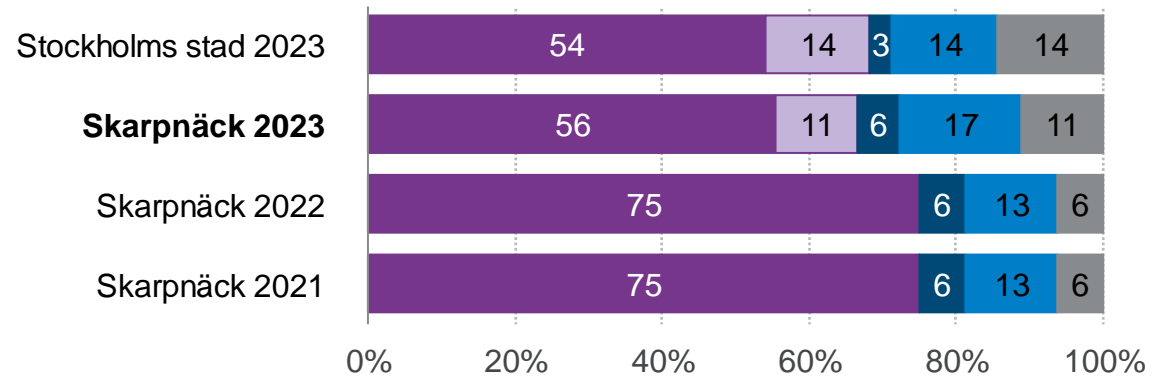


Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (Kommunal hemtjänst eller olika privata företag)



# Kontakter med kommunen

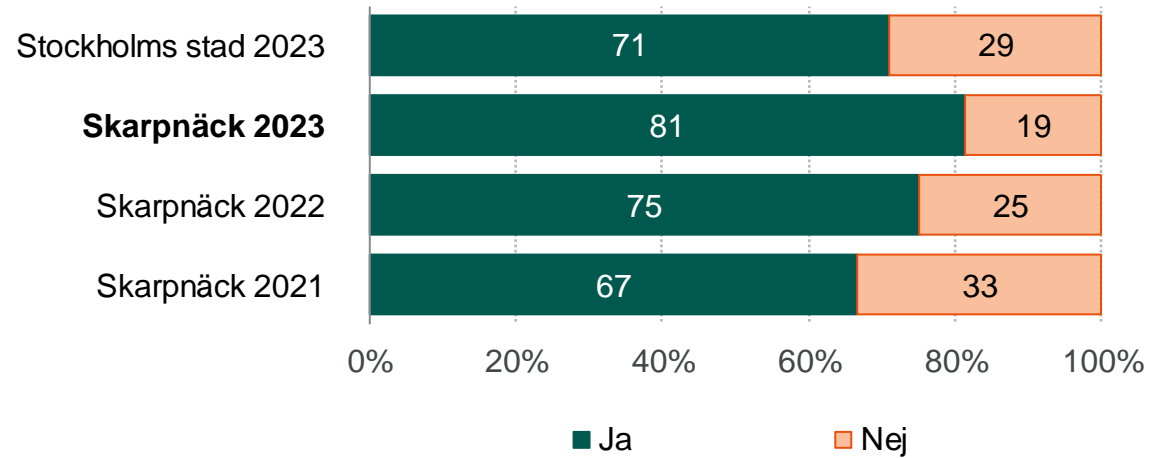
Vem har valt din hemtjänst?



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

# Kontakter med kommunen

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

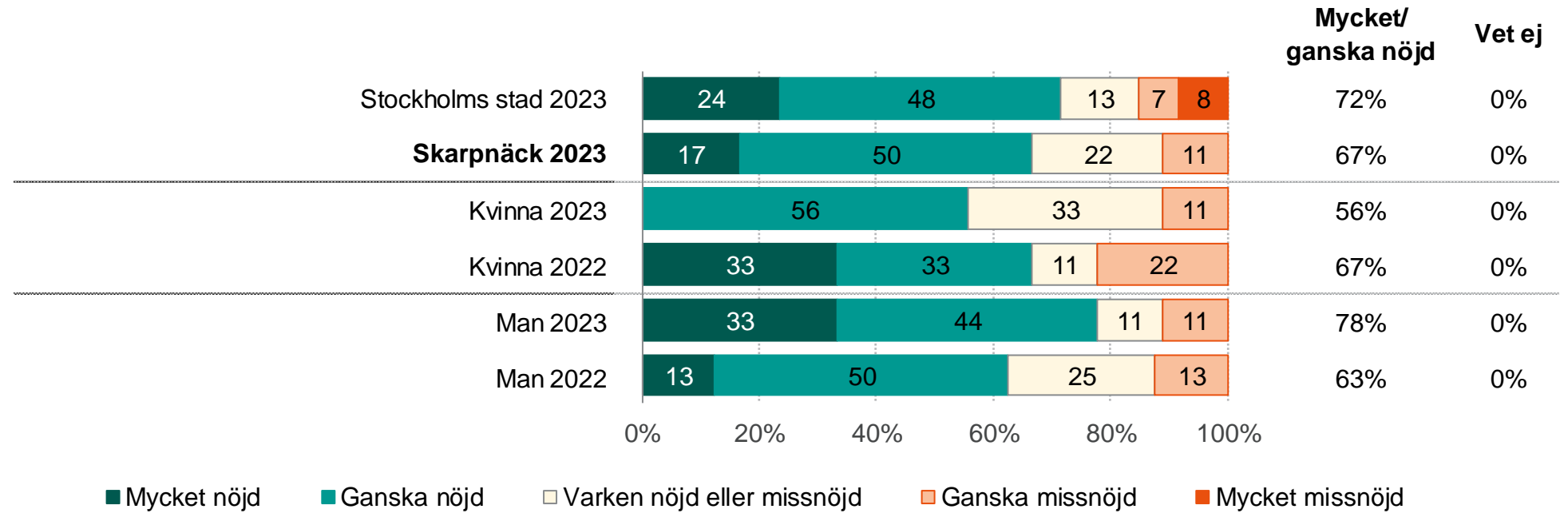


# Resultat

Jämförelse kön

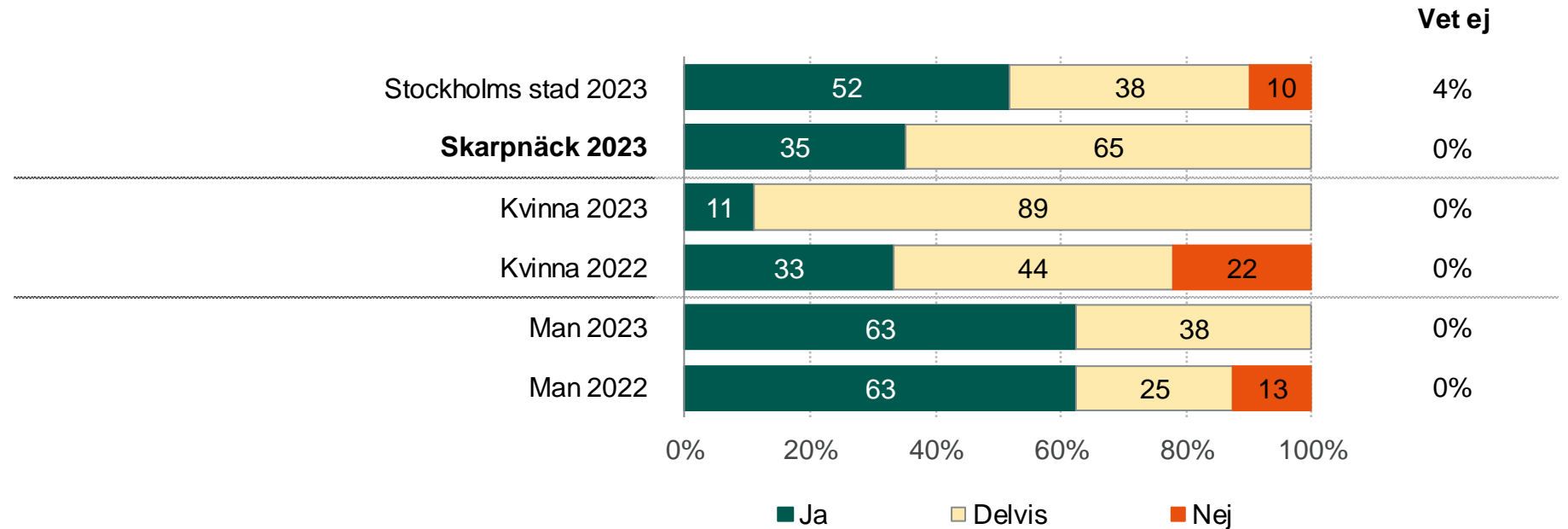
# Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?



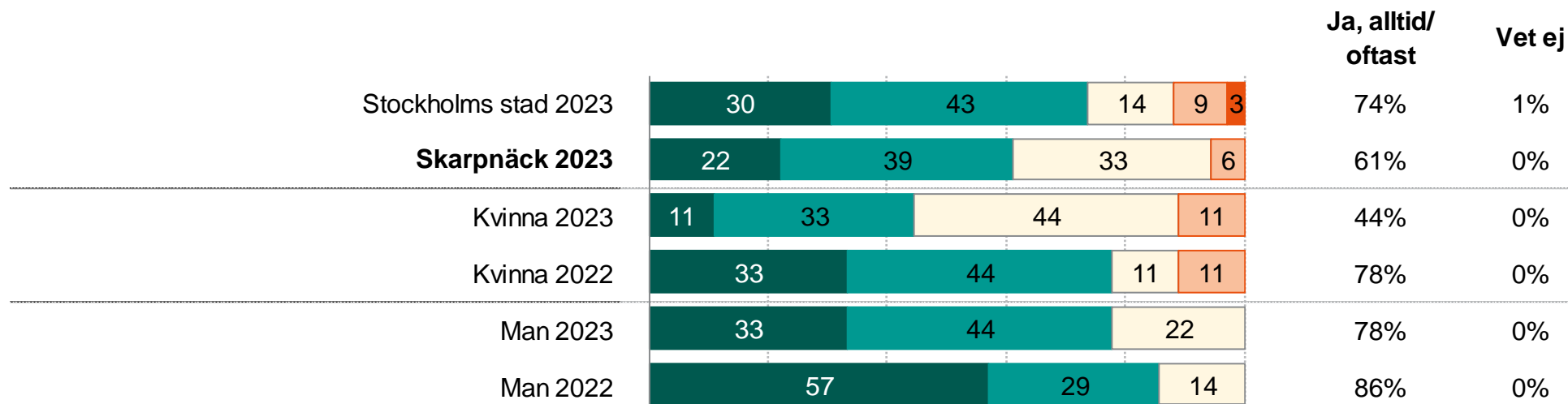
# Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten  
dina behov av stöd och  
hjälp?

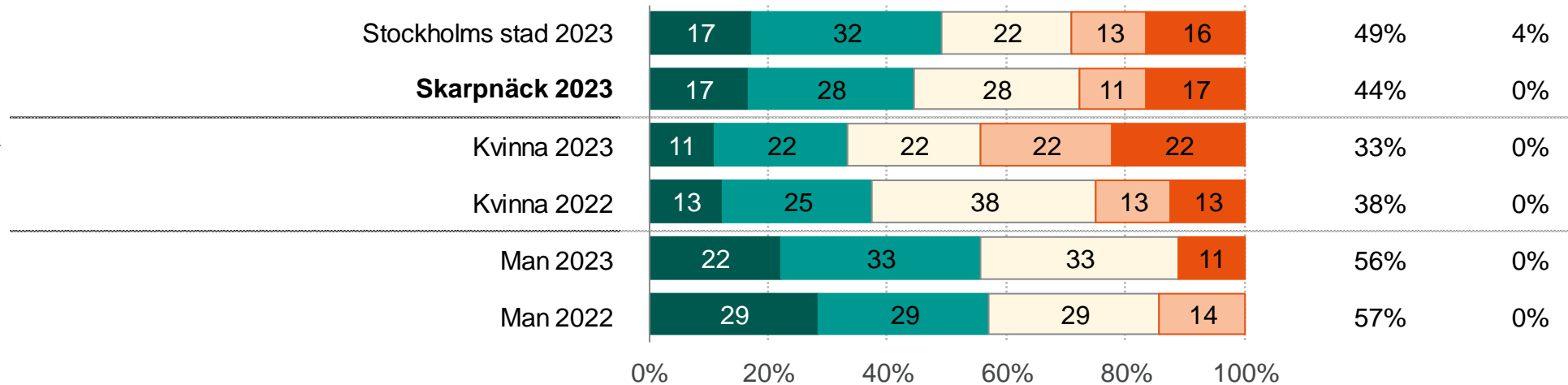


# Inflytande

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



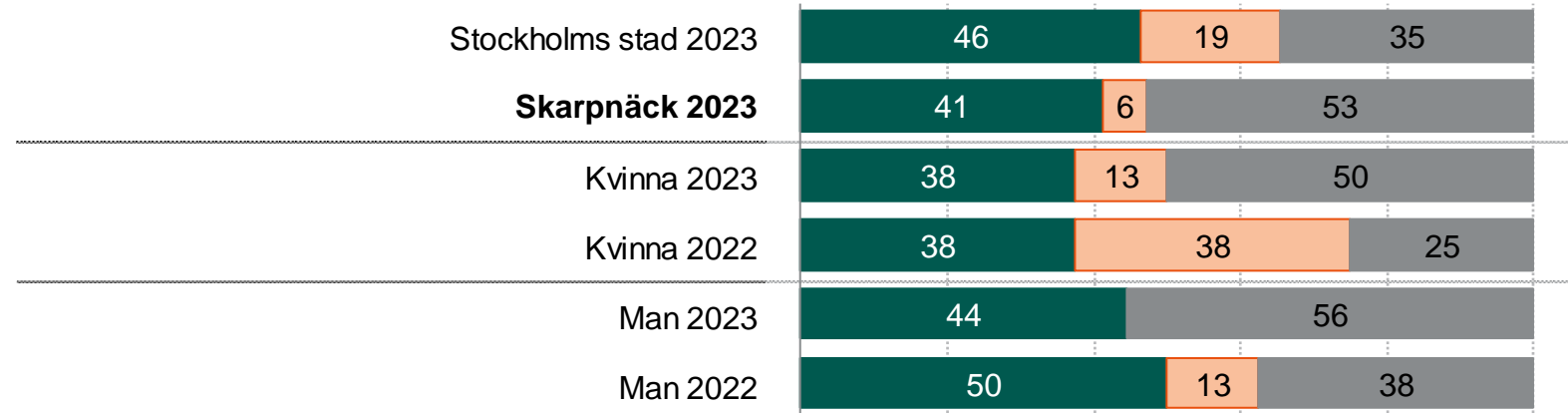
**Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?**





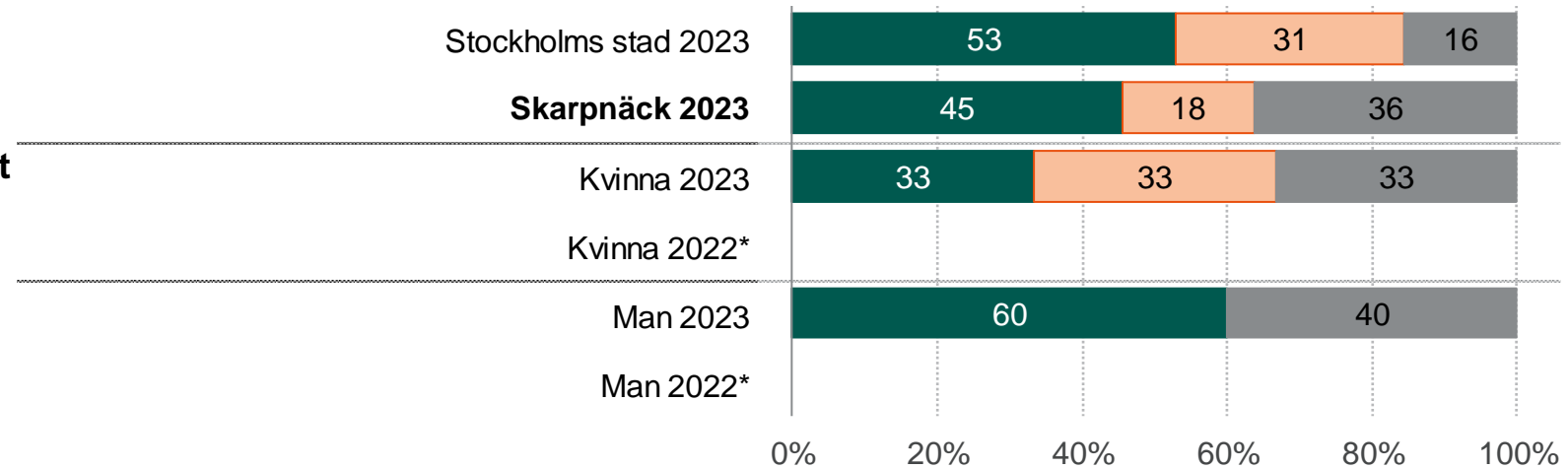
# Inflytande

Har du en genomförandeplan?



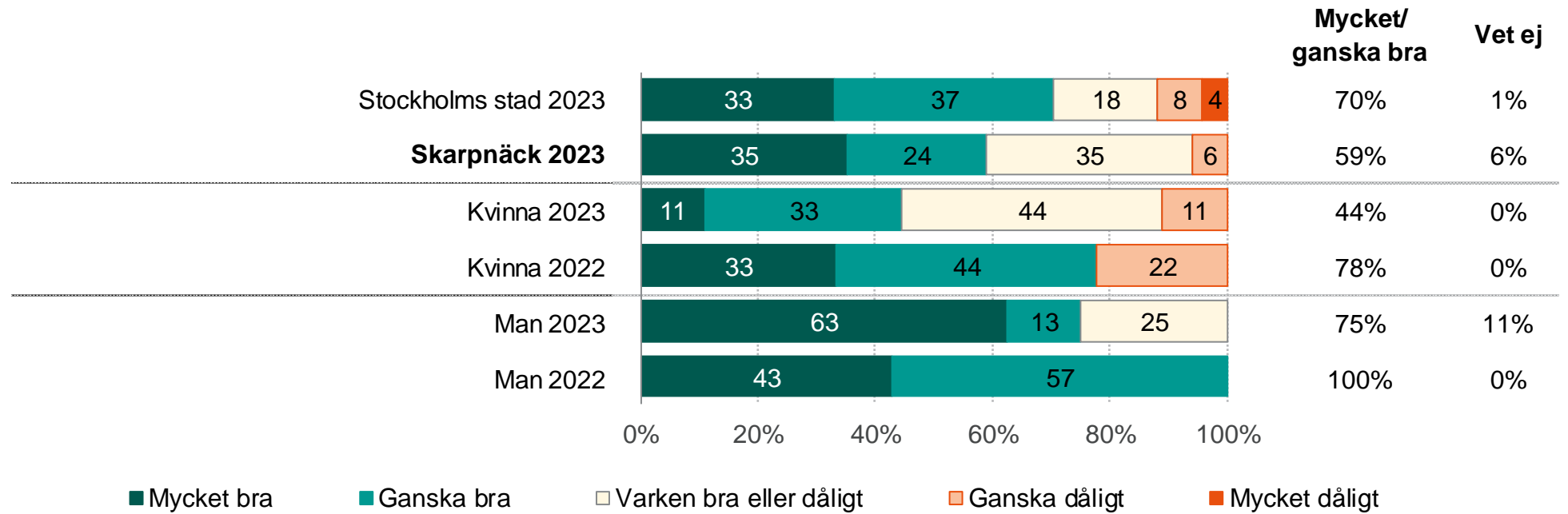
Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



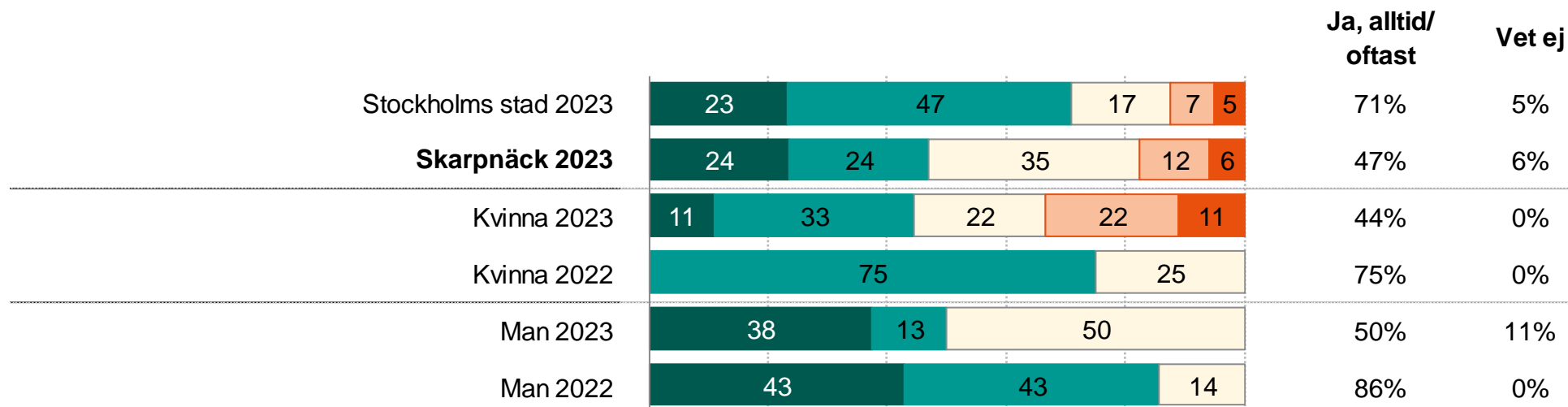
# Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

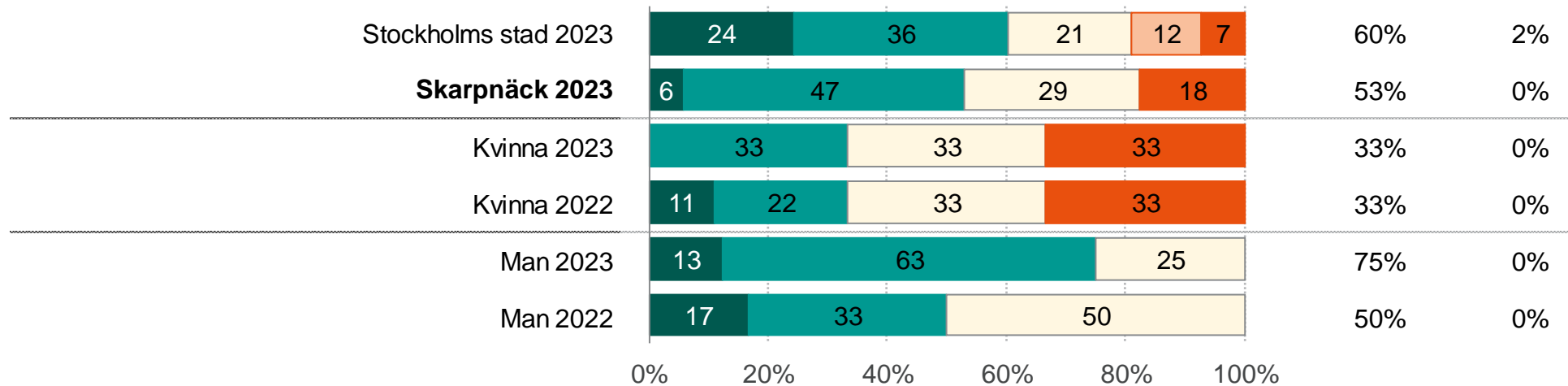


# Hjälpens utförande

**Brukar personalen komma på avtalad tid?**

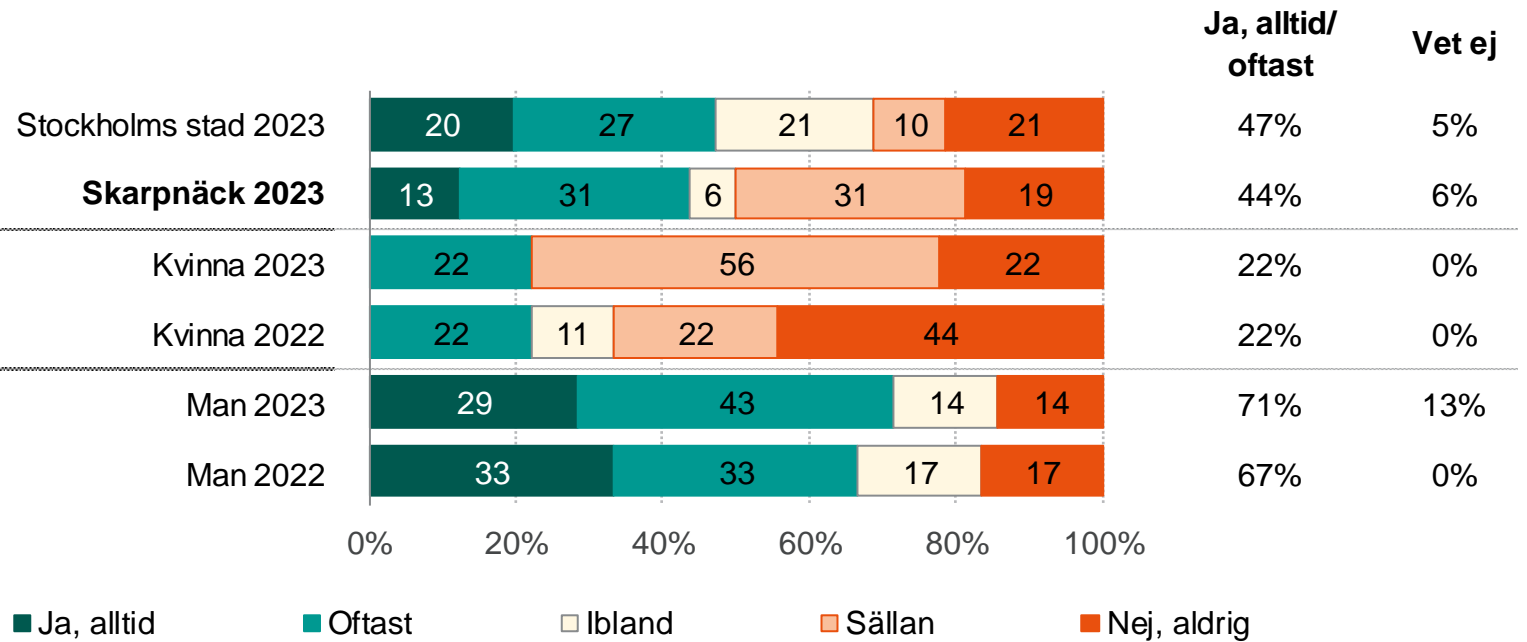


**Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?**



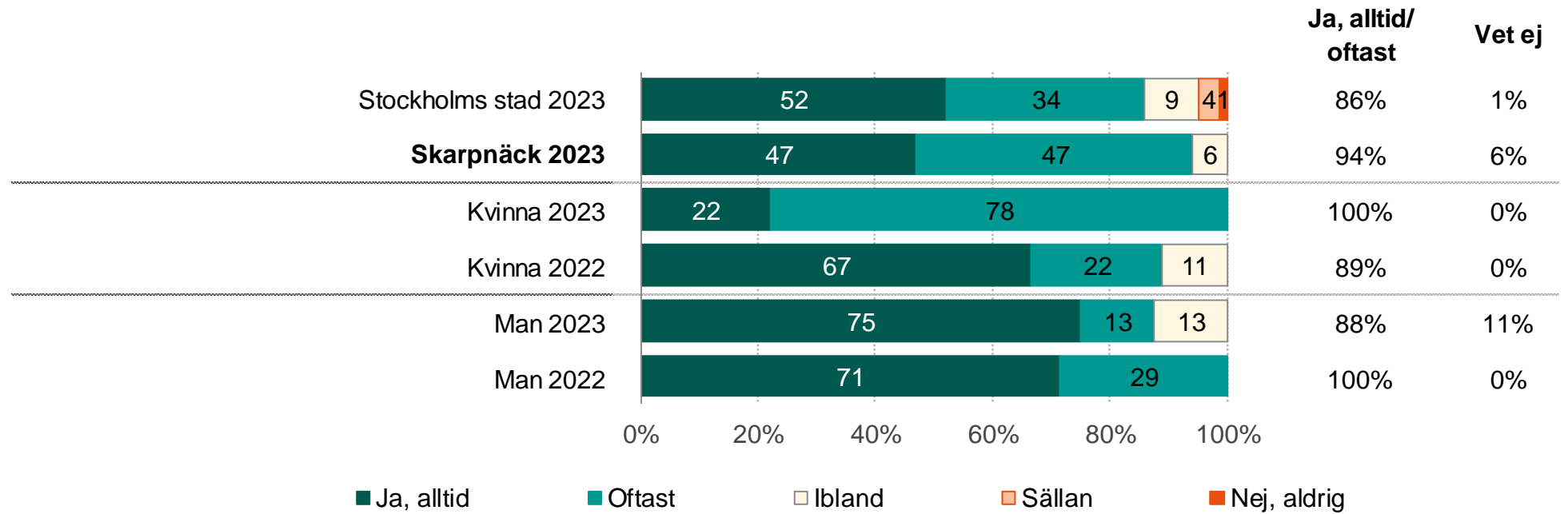
# Hjälpens utförande

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



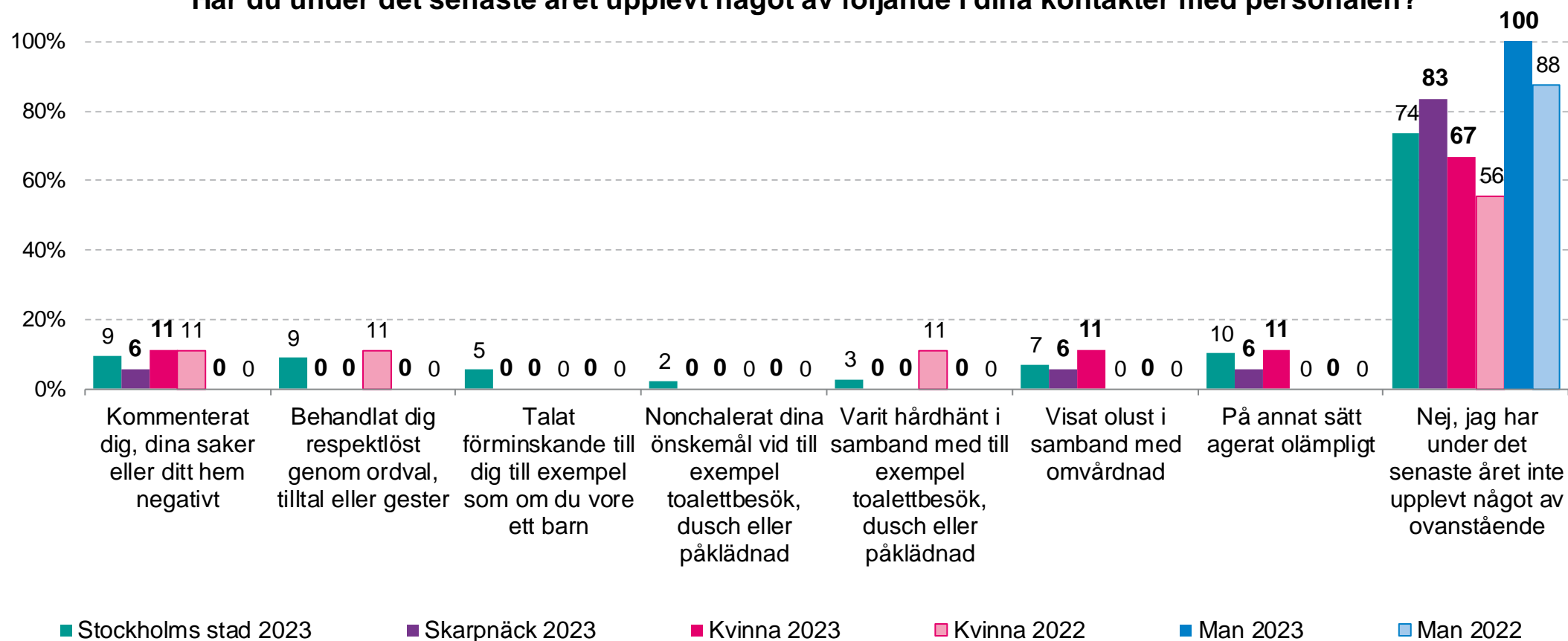
# Bemötande

Brukar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?



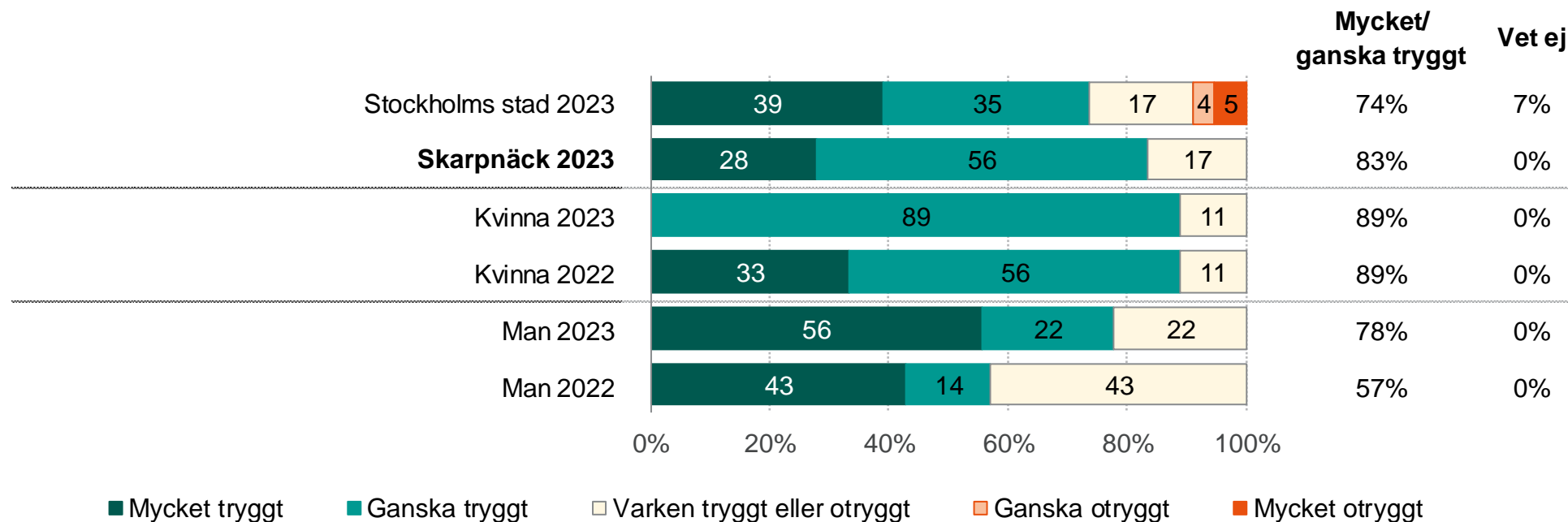
# Bemötande

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



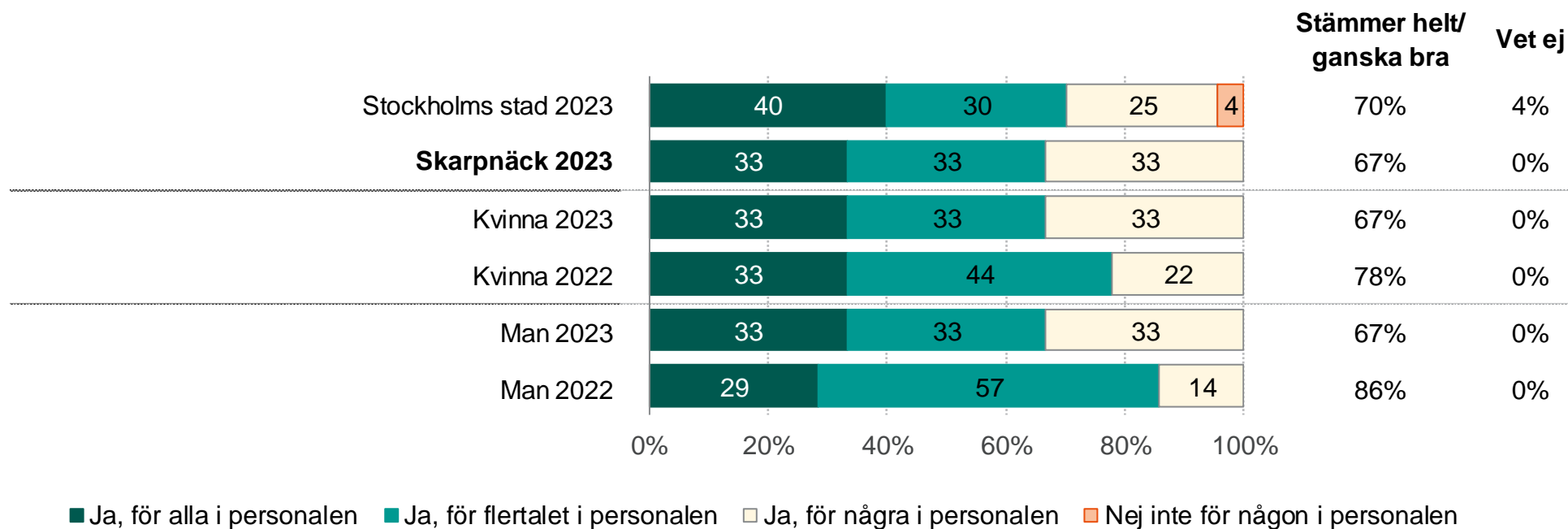
# Trygghet

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



# Trygghet

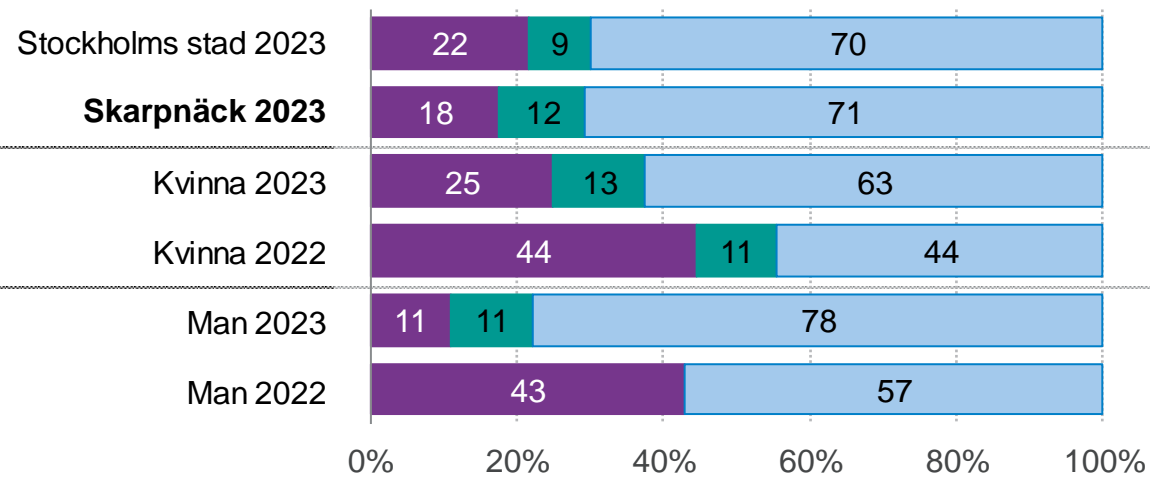
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?





# Maten

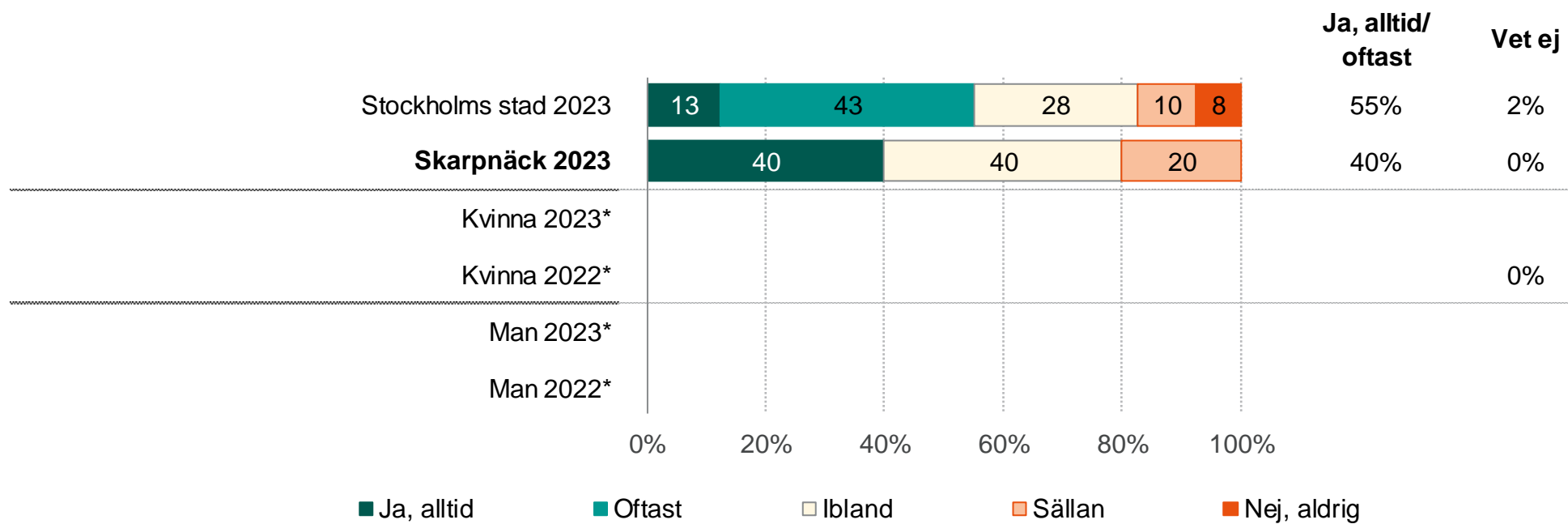
Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



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

# Maten

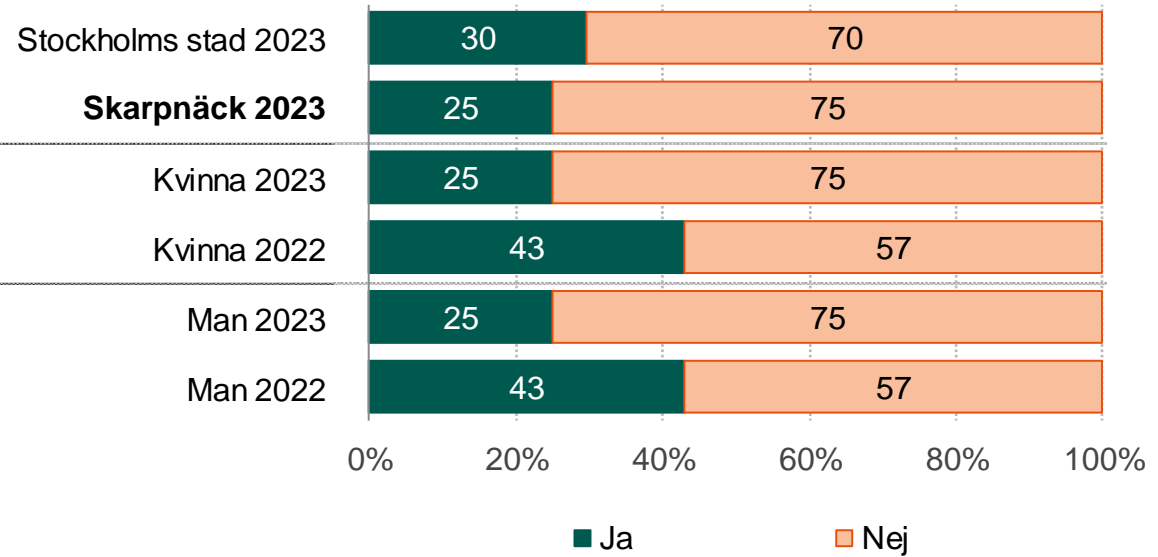
Smakar maten bra?



\* För få svar.

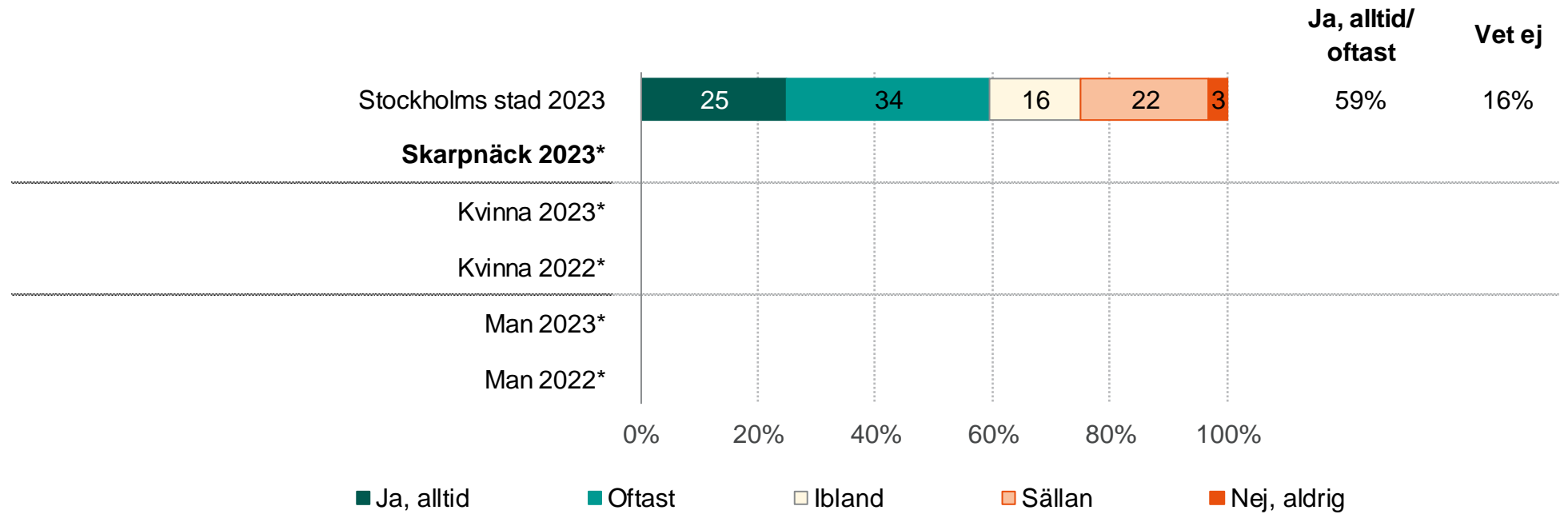
# Aktiviteter

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



# Aktiviteter

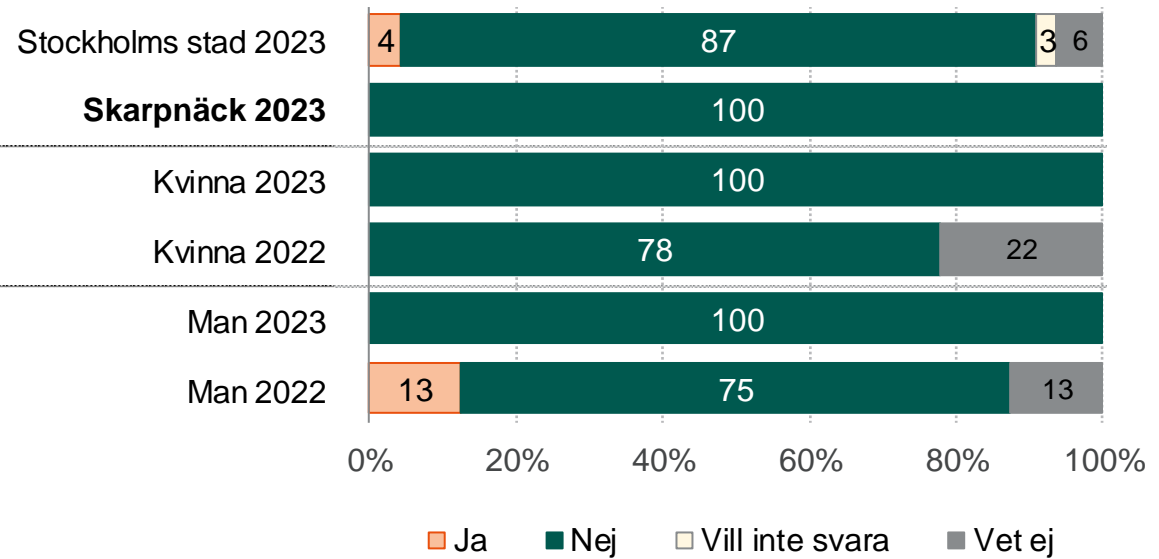
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



\* För få svar.

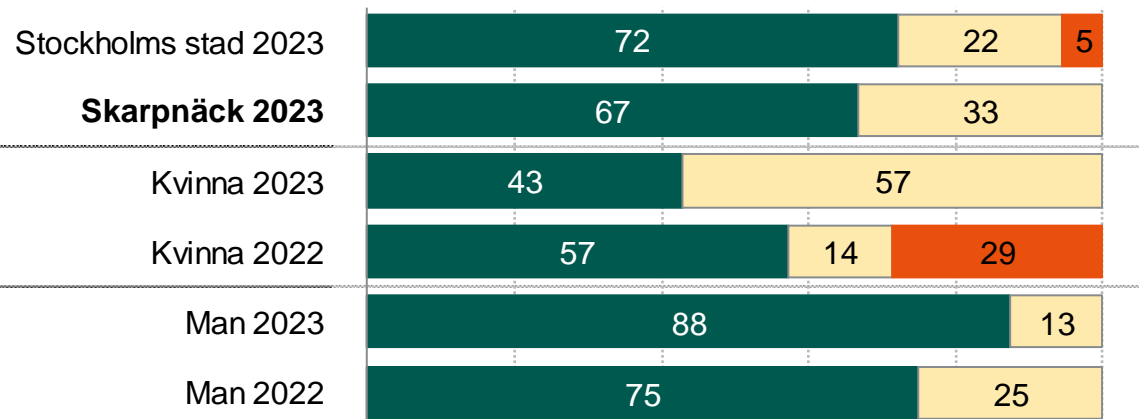
# Diskriminering

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

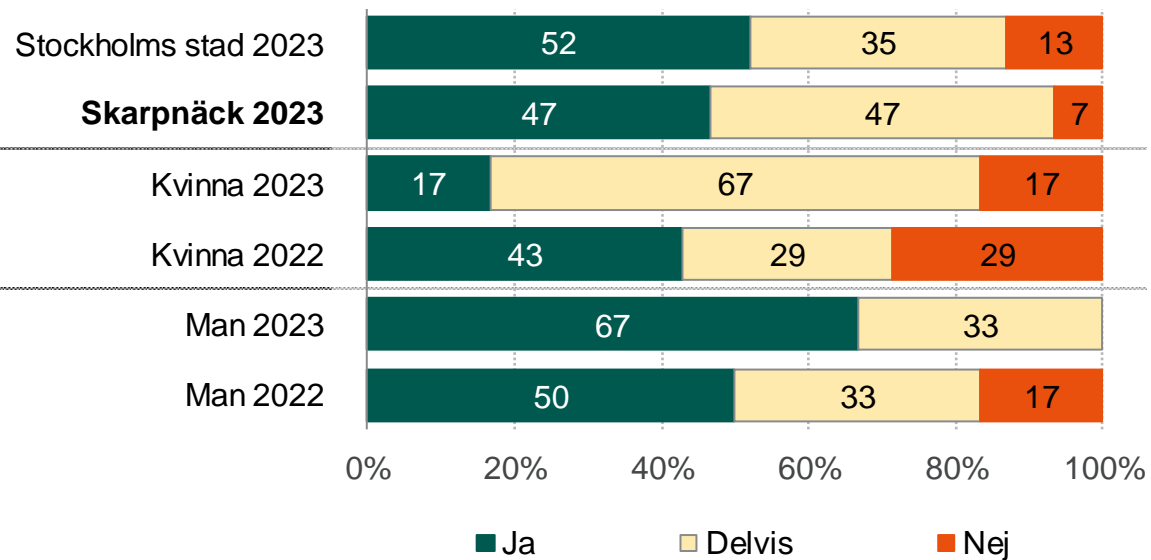


# Kontakter med kommunen

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren på  
ett bra sätt?

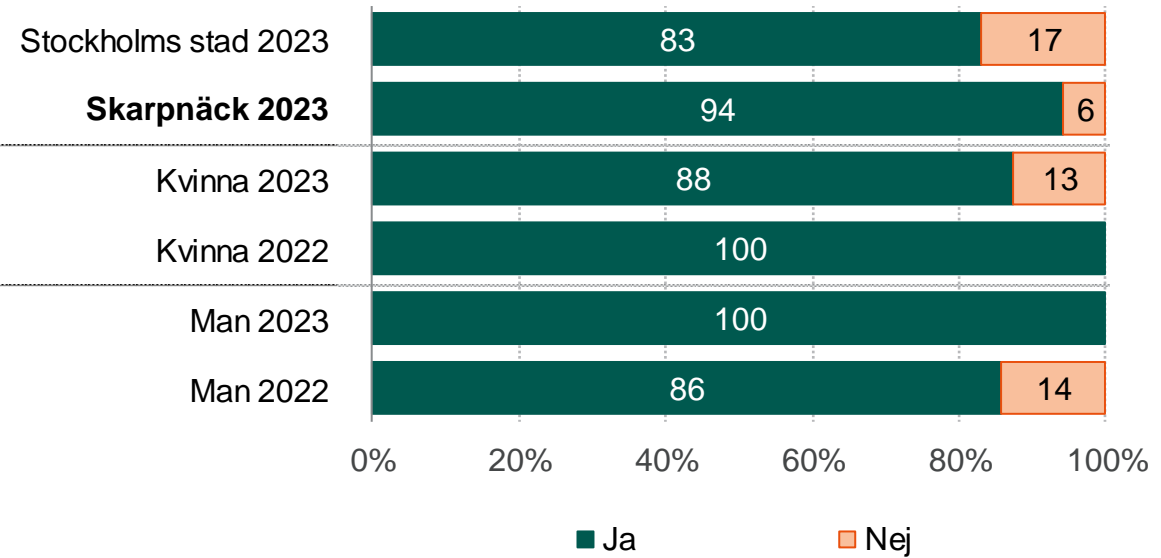


Är handläggarens beslut  
anpassat efter dina  
behov?



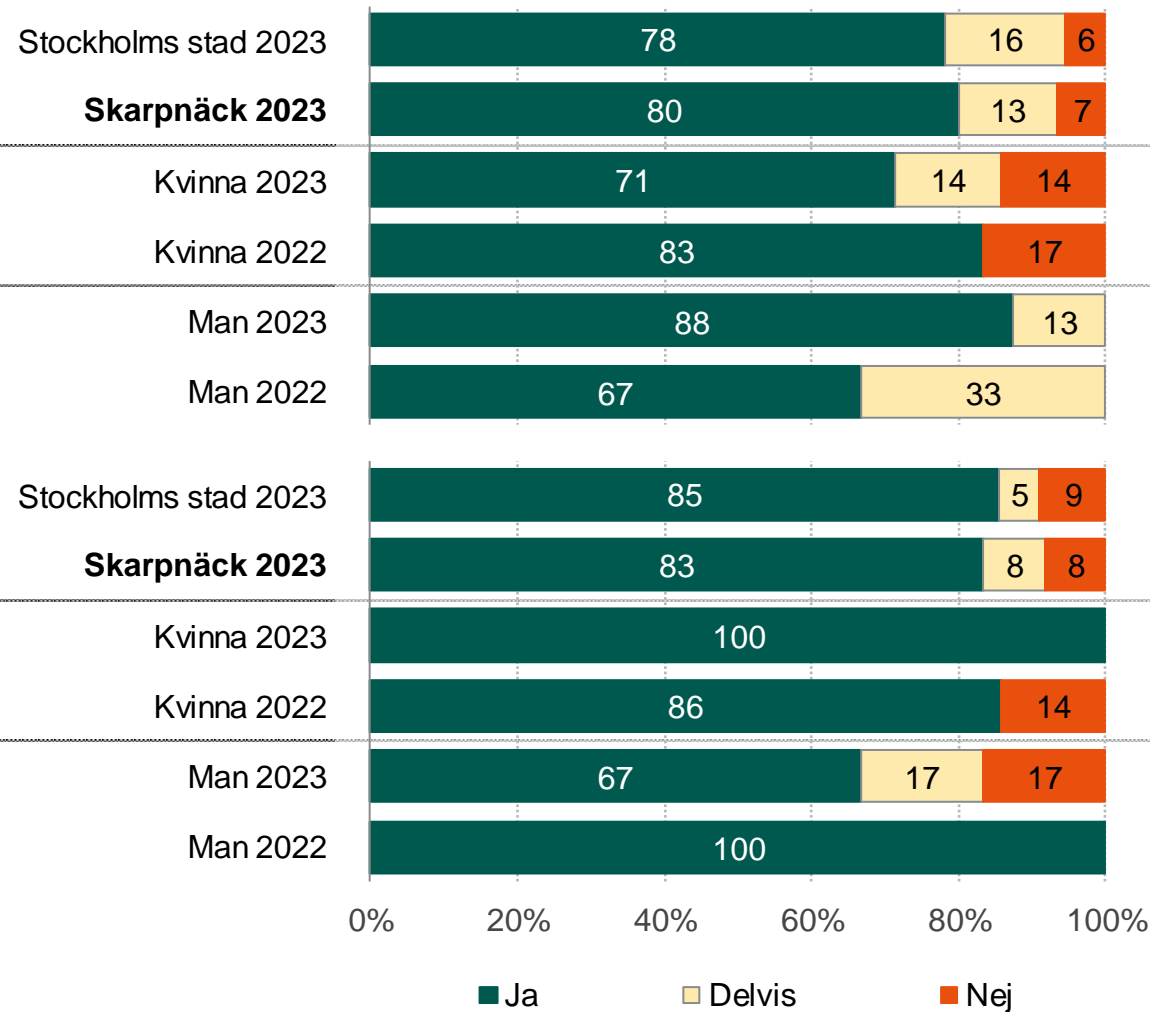
# Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?



# Kontakter med kommunen

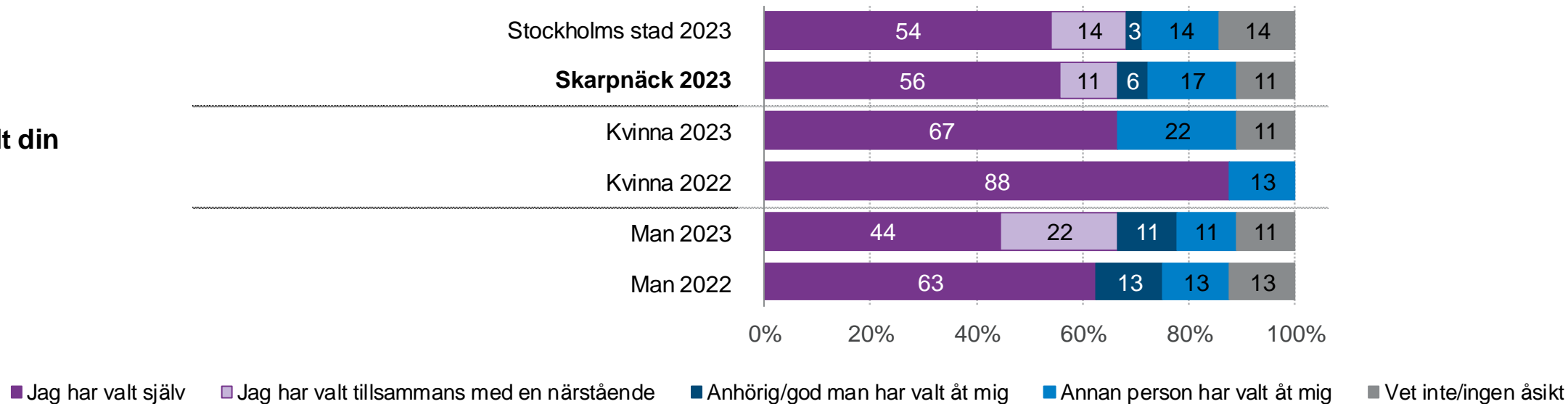
Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?





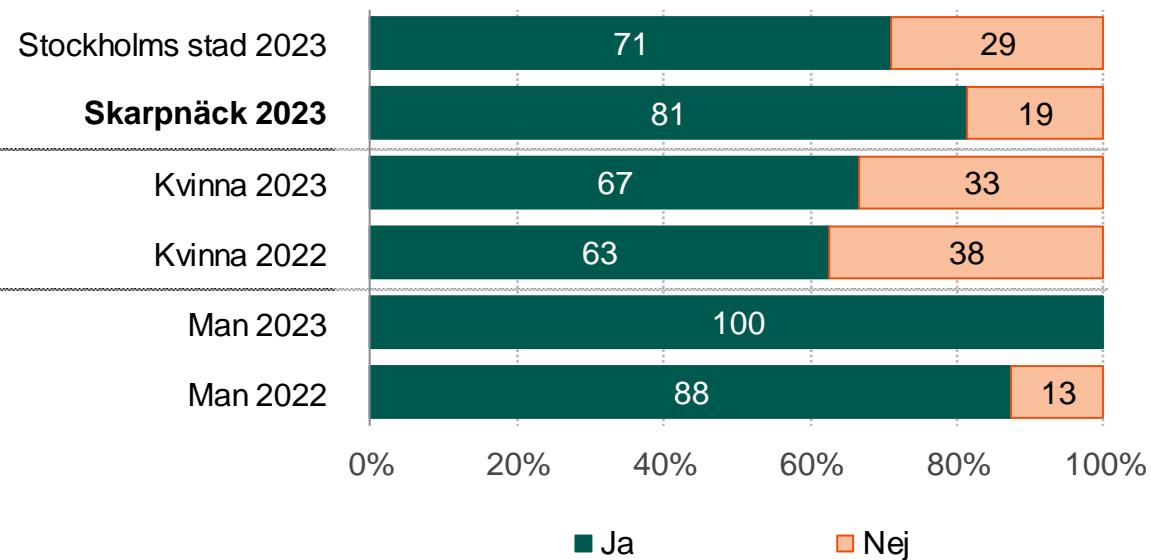
# Kontakter med kommunen

Vem har valt din hemtjänst?



# Kontakter med kommunen

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

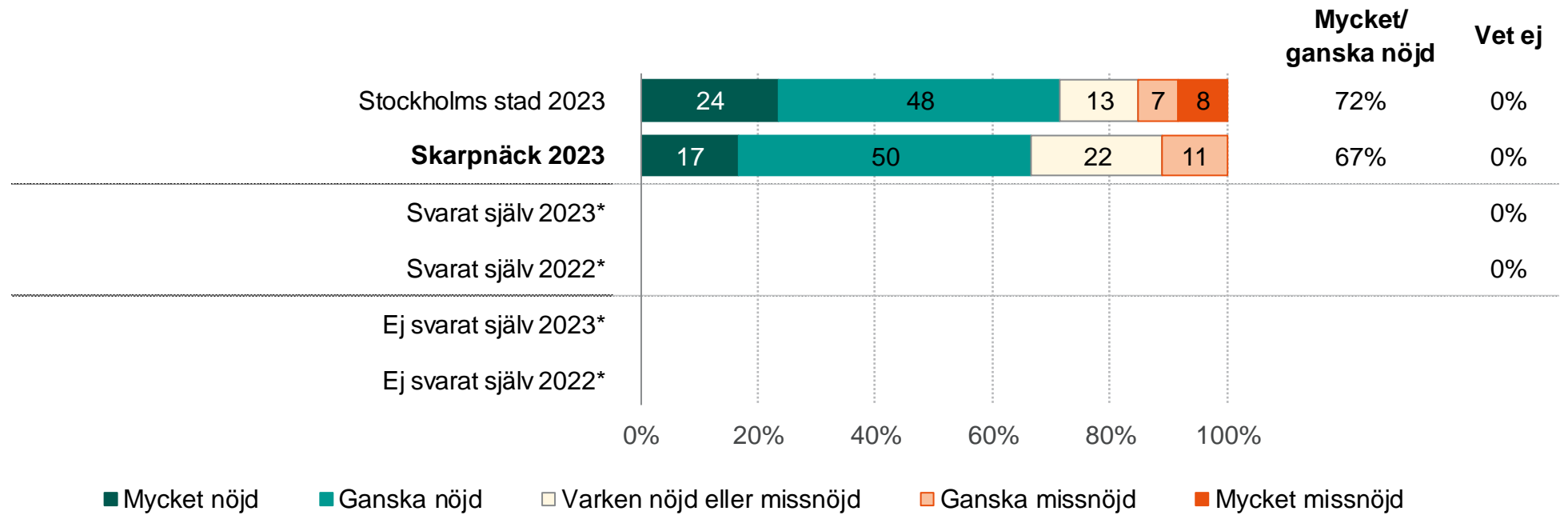


# Resultat

Jämförelse svarsmetod

# Hemtjänsten i sin helhet

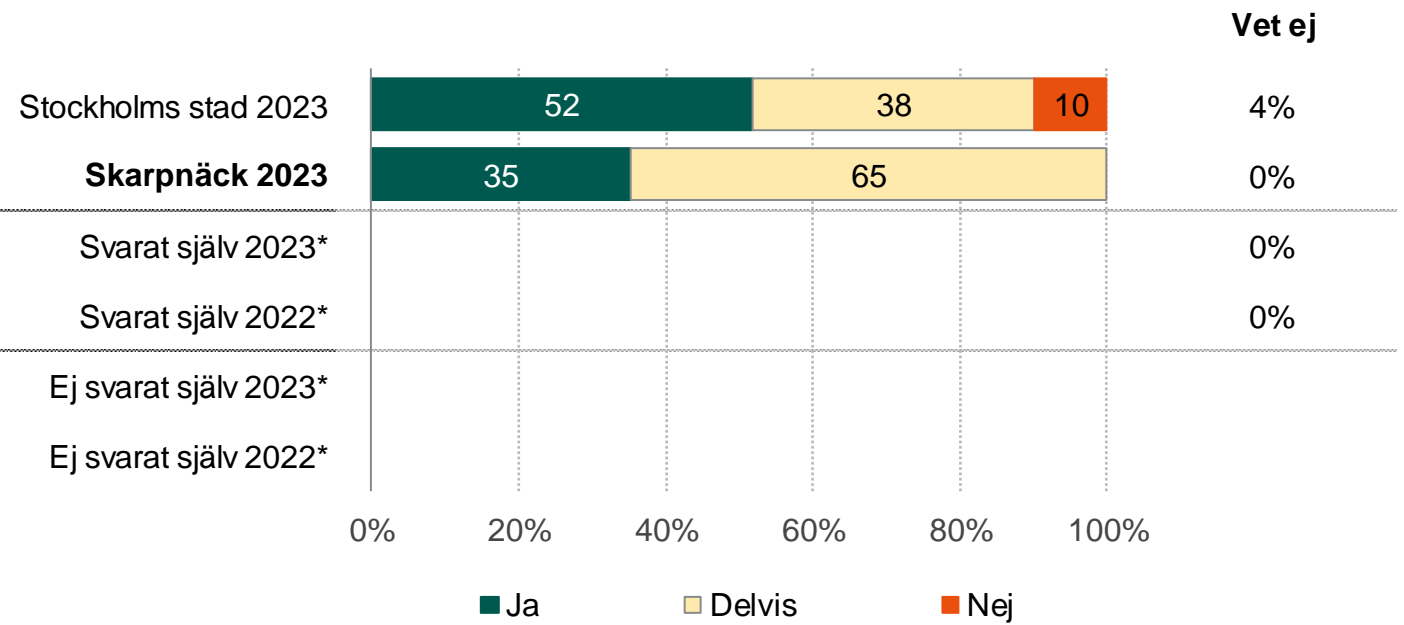
Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?



\* För få svar.

# Hemtjänsten i sin helhet

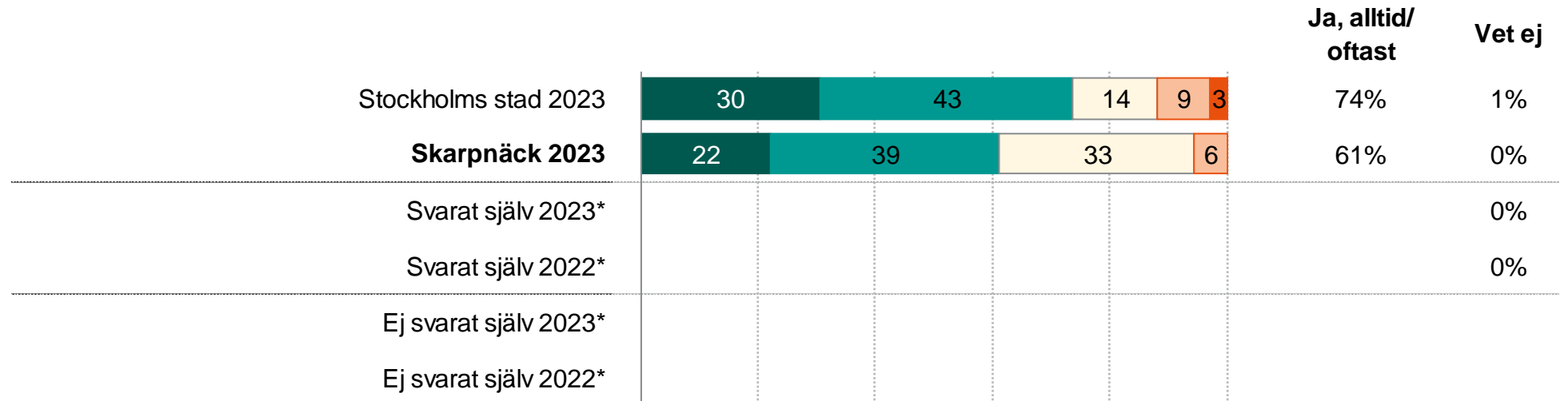
Uppfyller hemtjänsten  
dina behov av stöd och  
hjälp?



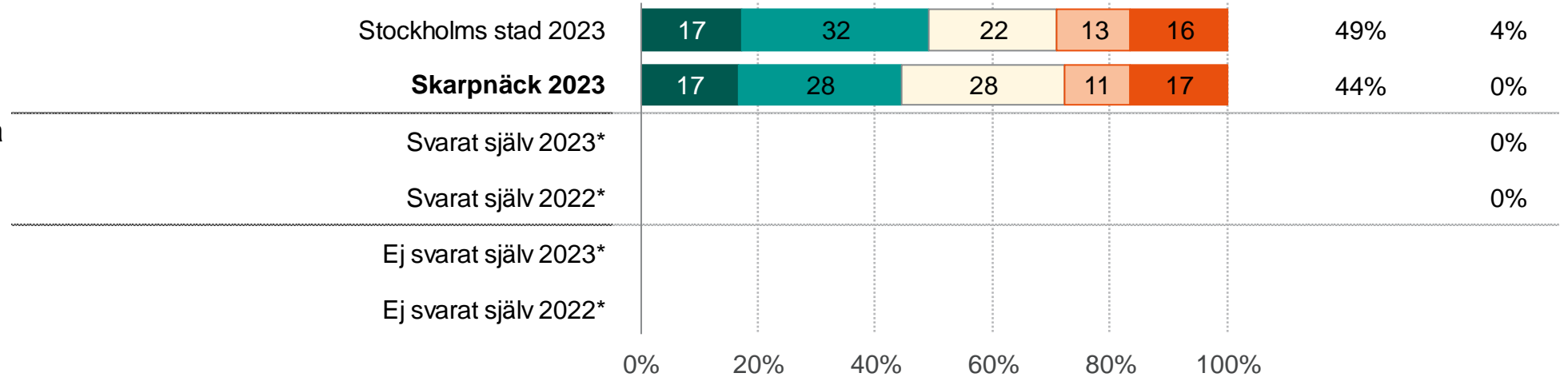
\* För få svar.

# Inflytande

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

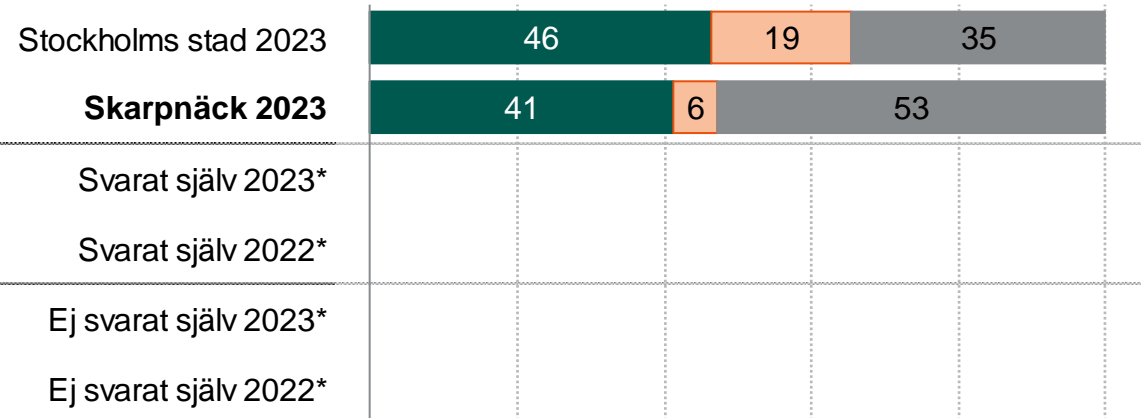


**Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?**



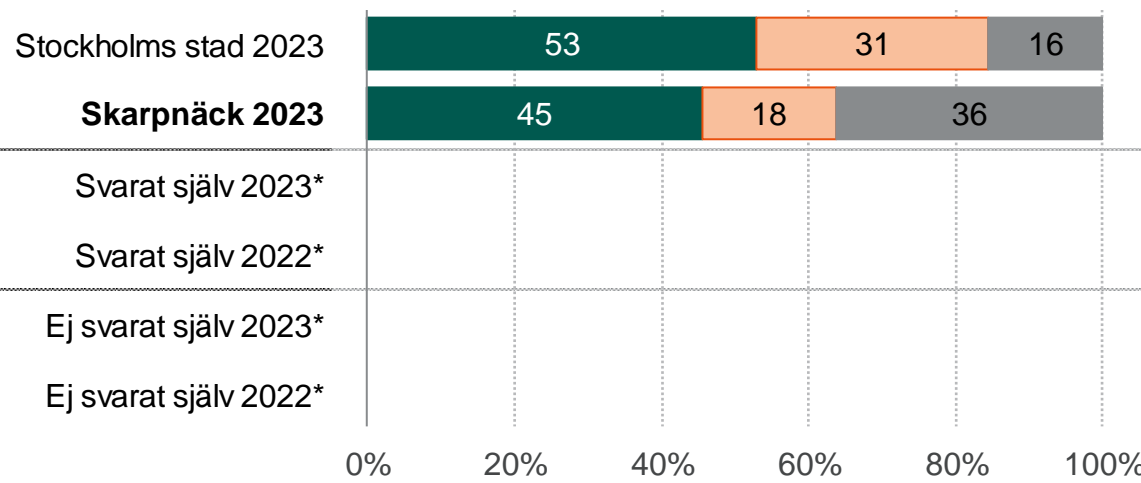
# Inflytande

Har du en genomförandeplan?



Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



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

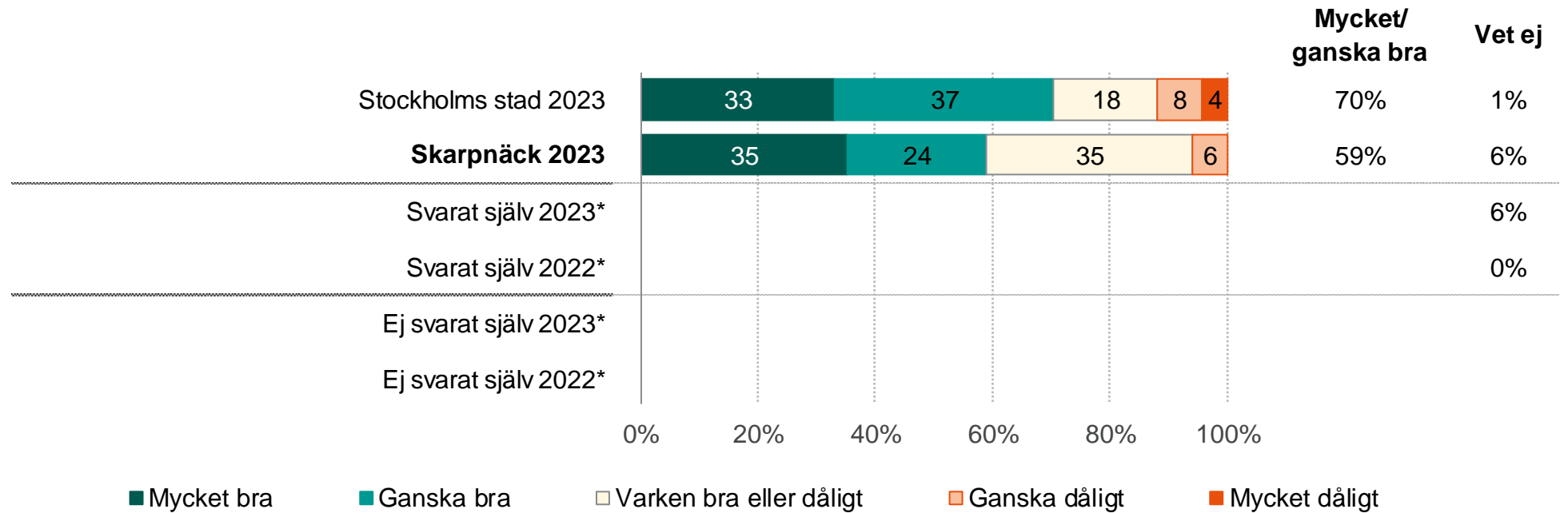
■ Ja ■ Nej ■ Vet ej/ingen åsikt

\* För få svar.



# Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

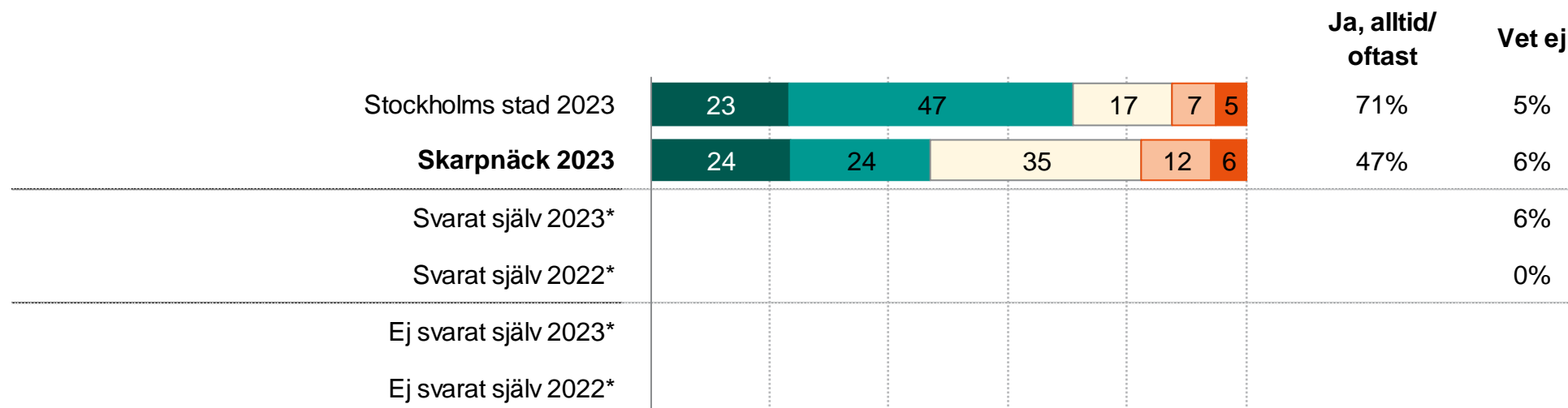


\* För få svar.

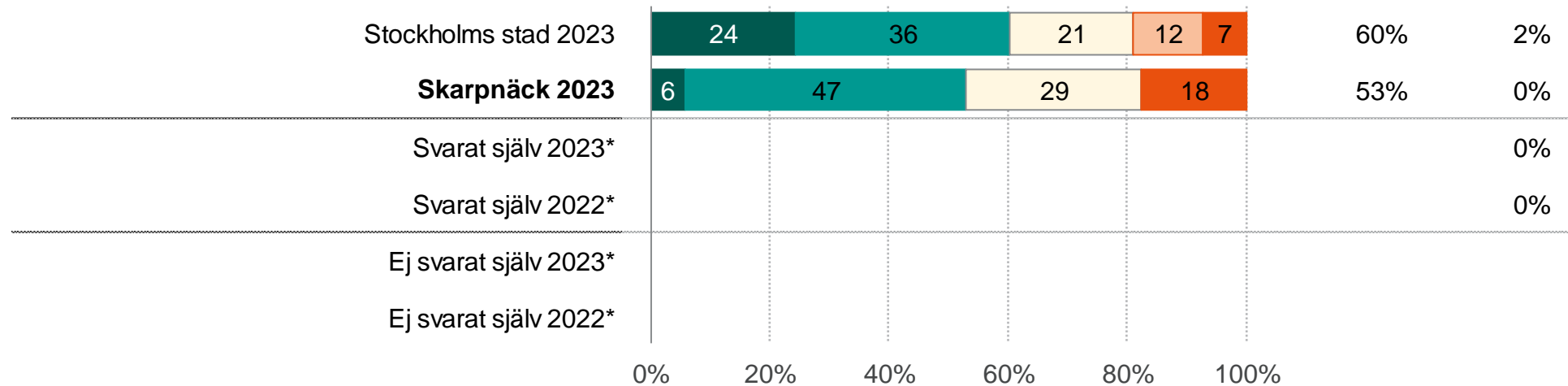


# Hjälpens utförande

**Brukar personalen komma på avtalad tid?**

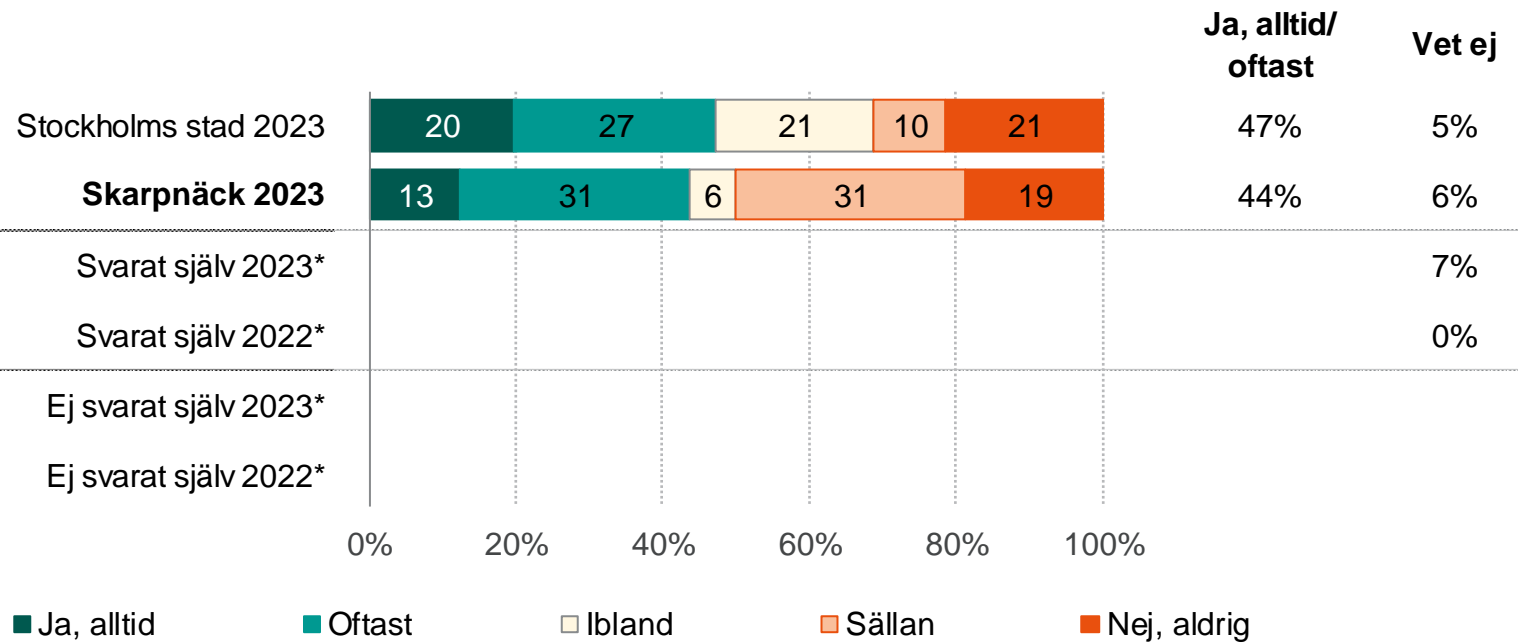


**Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?**



# Hjälpens utförande

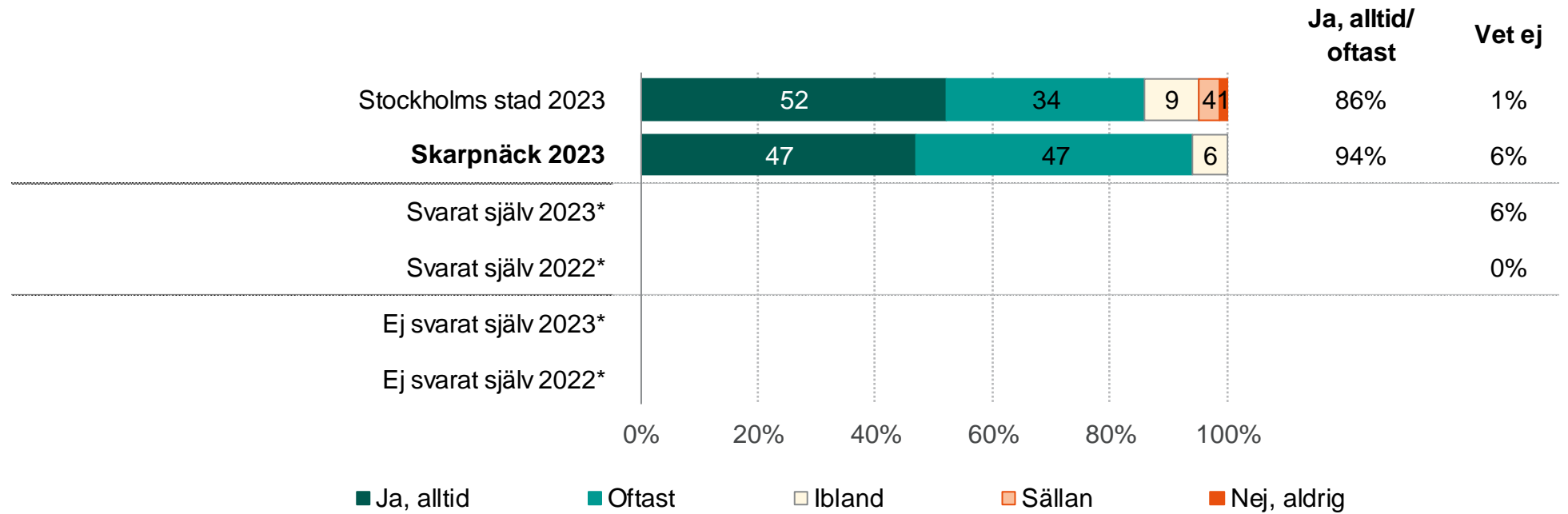
Brakar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)



\* För få svar.

# Bemötande

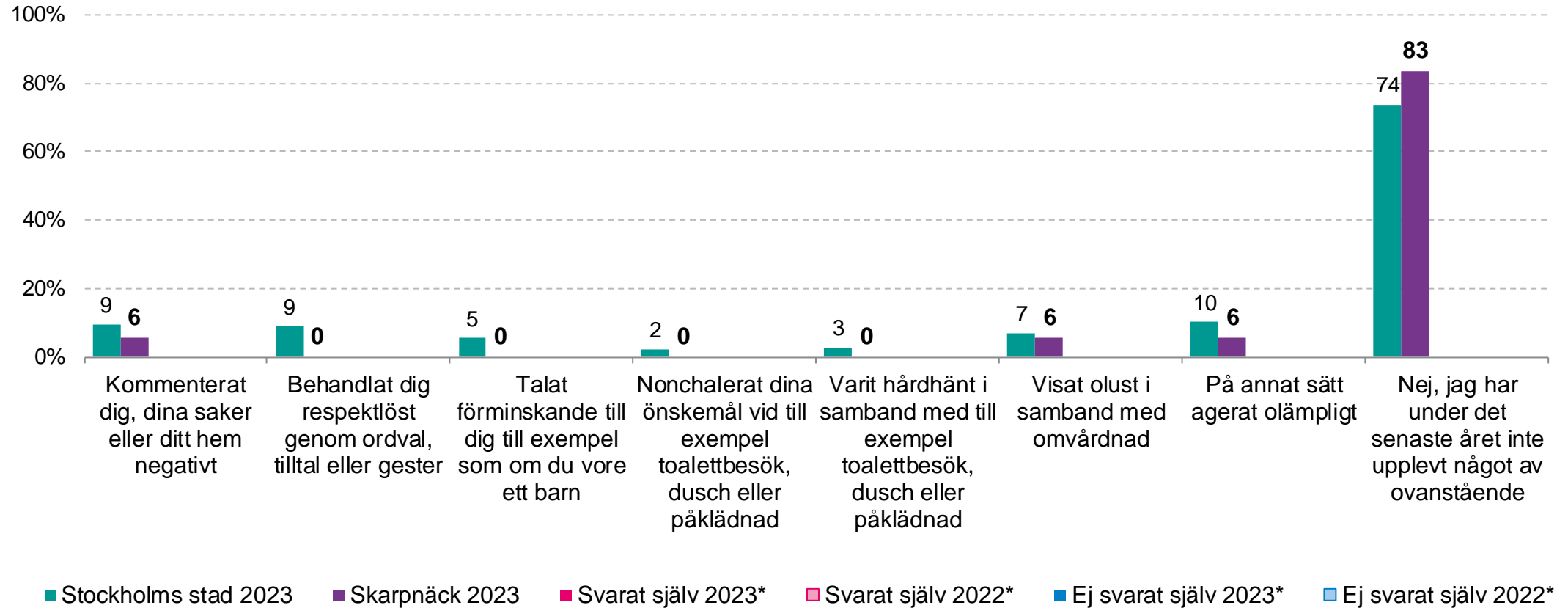
Brakar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?



\* För få svar.

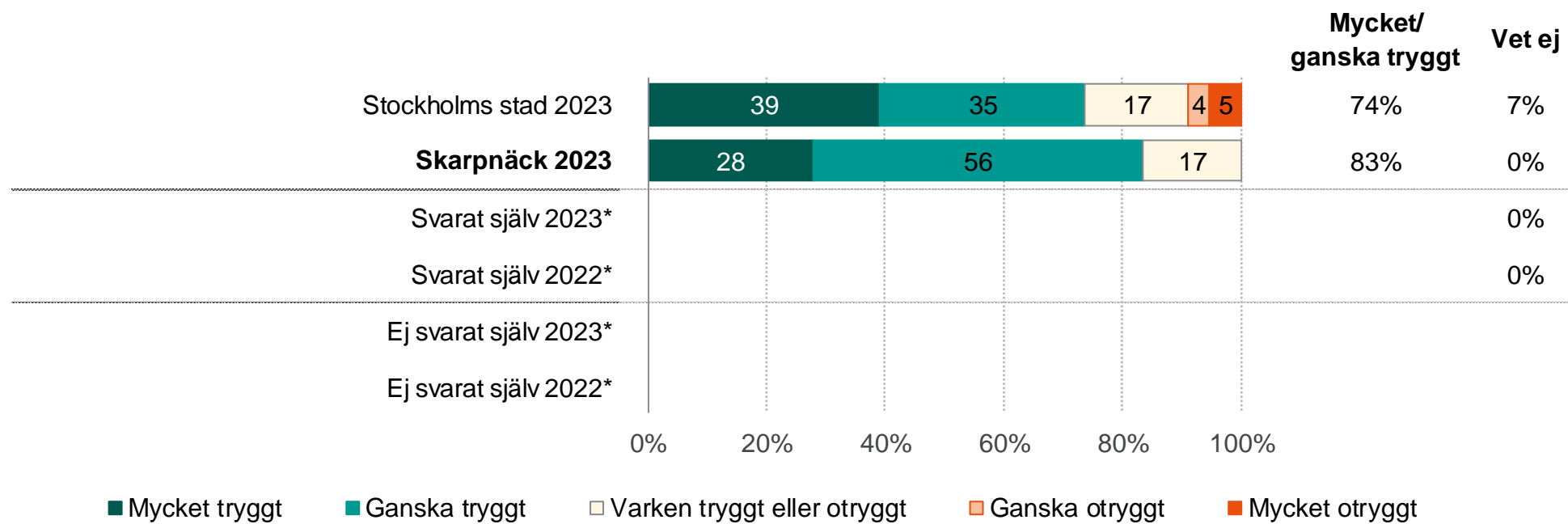
# Bemötande

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



# Trygghet

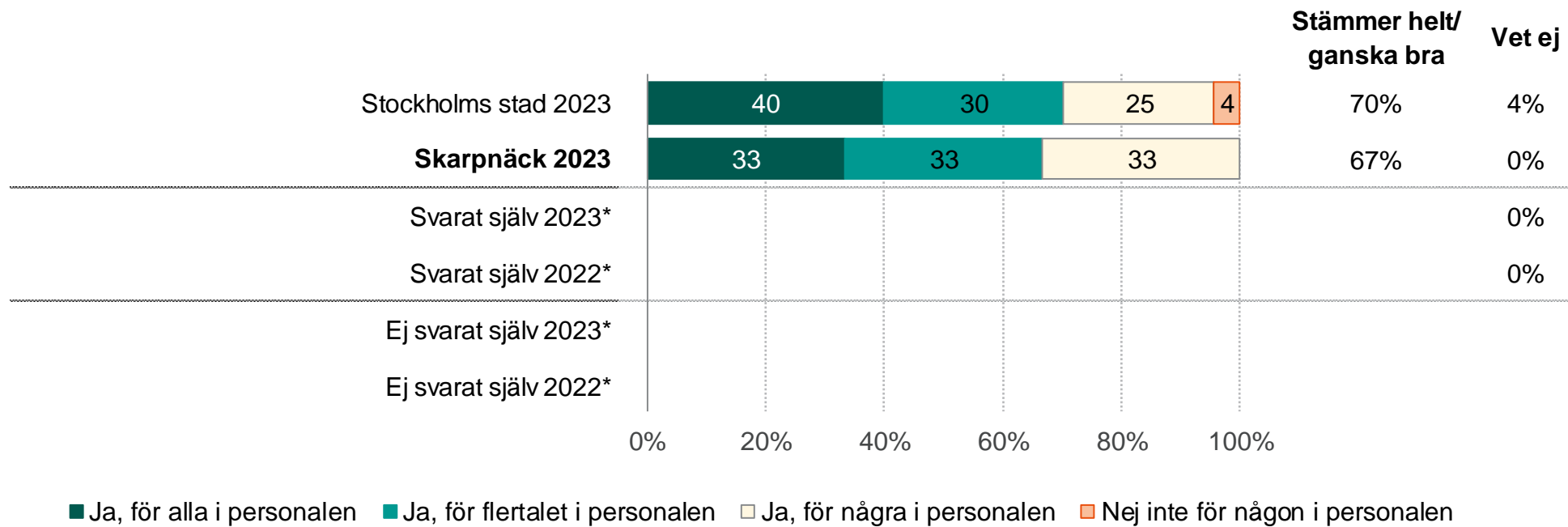
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



\* För få svar.

# Trygghet

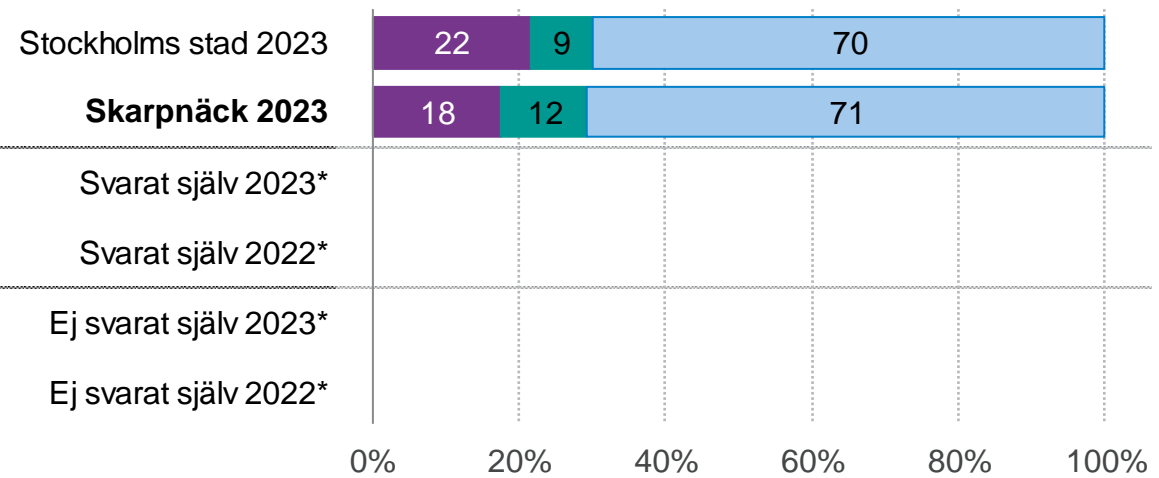
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



\* För få svar.

# Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

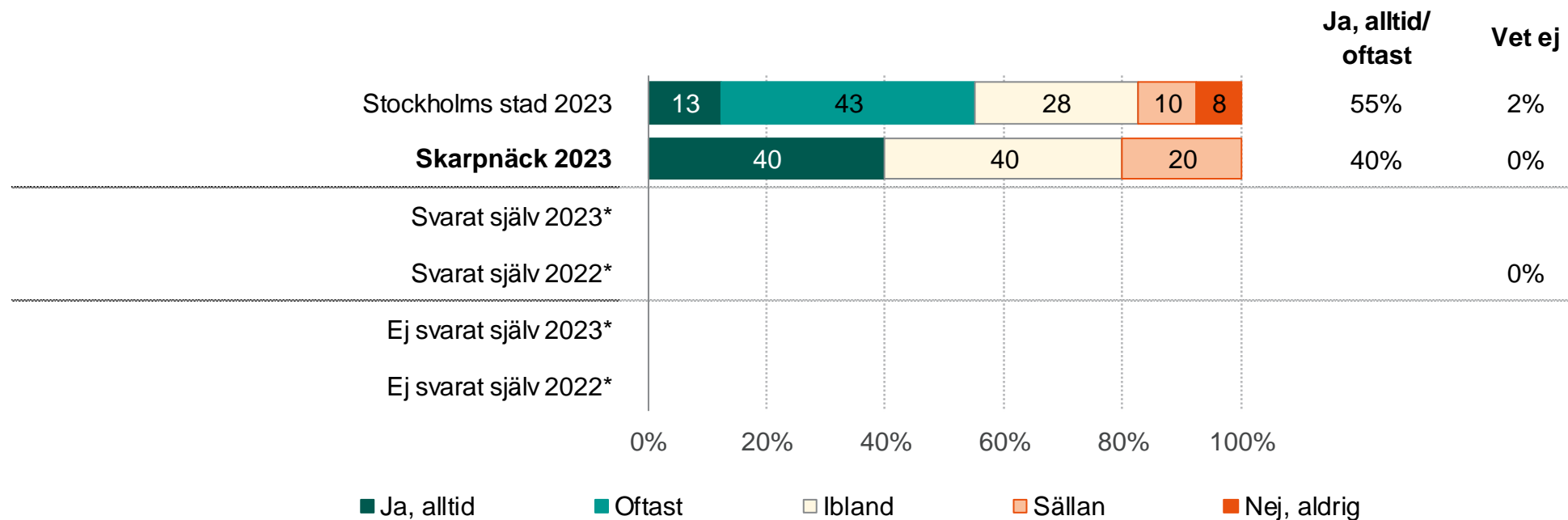


■ Ja, de hjälper mig med matlagning ■ Ja, jag får hemlevererade matportioner ■ Nej, jag har inte hjälp med maten från hemtjänsten

\* För få svar.

# Maten

Smakar maten bra?

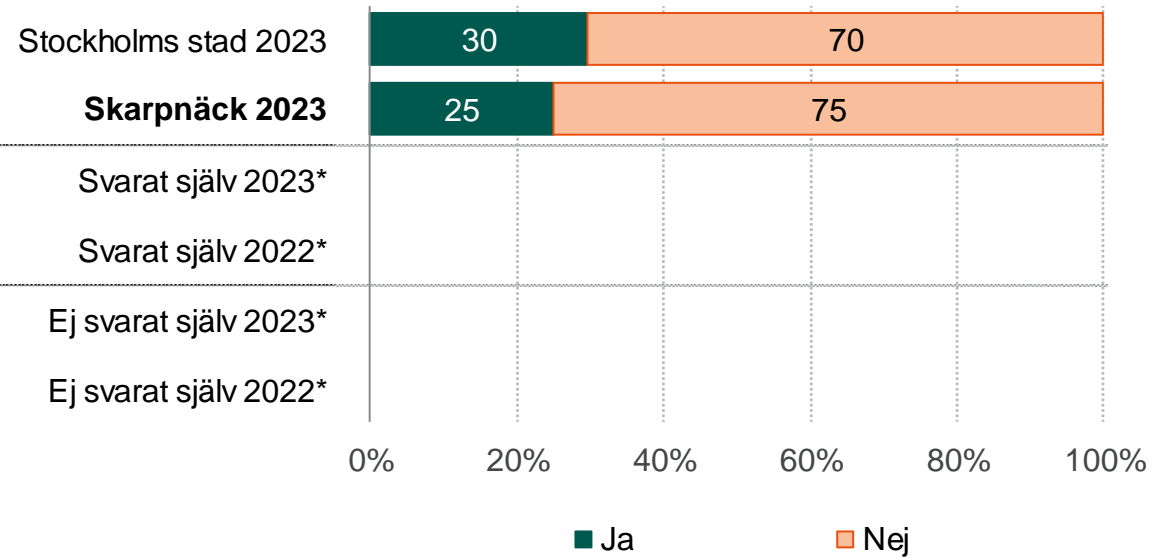


\* För få svar.



# Aktiviteter

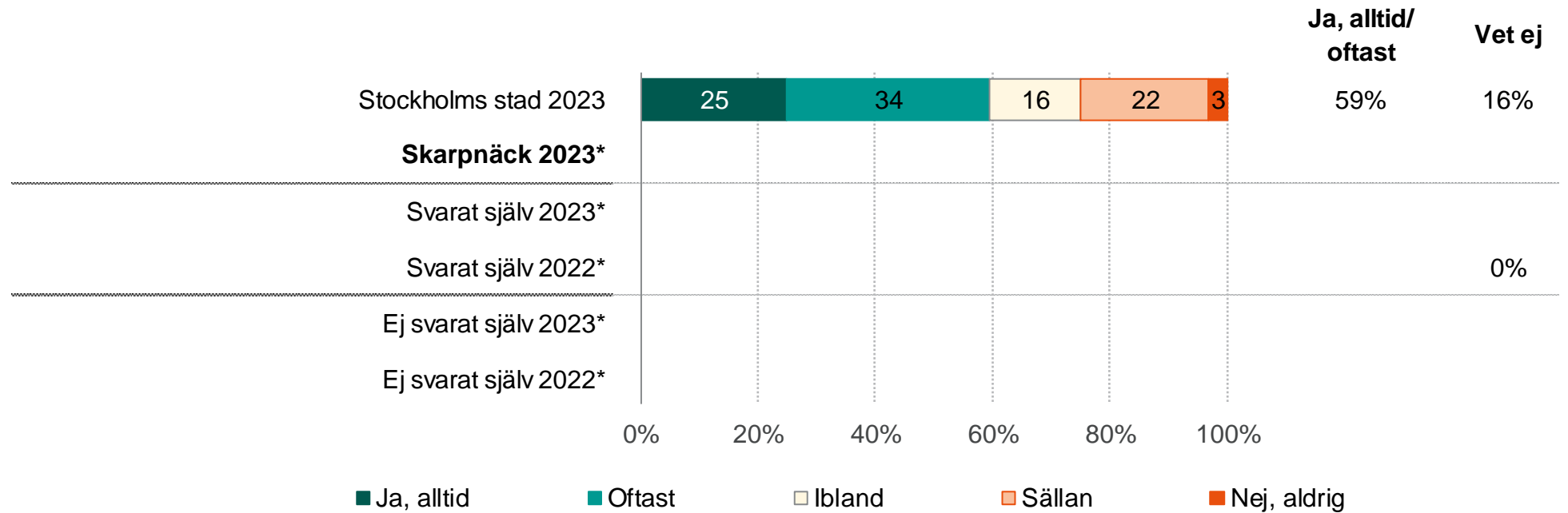
Är du beviljad promenad eller utevistelse?



\* För få svar.

# Aktiviteter

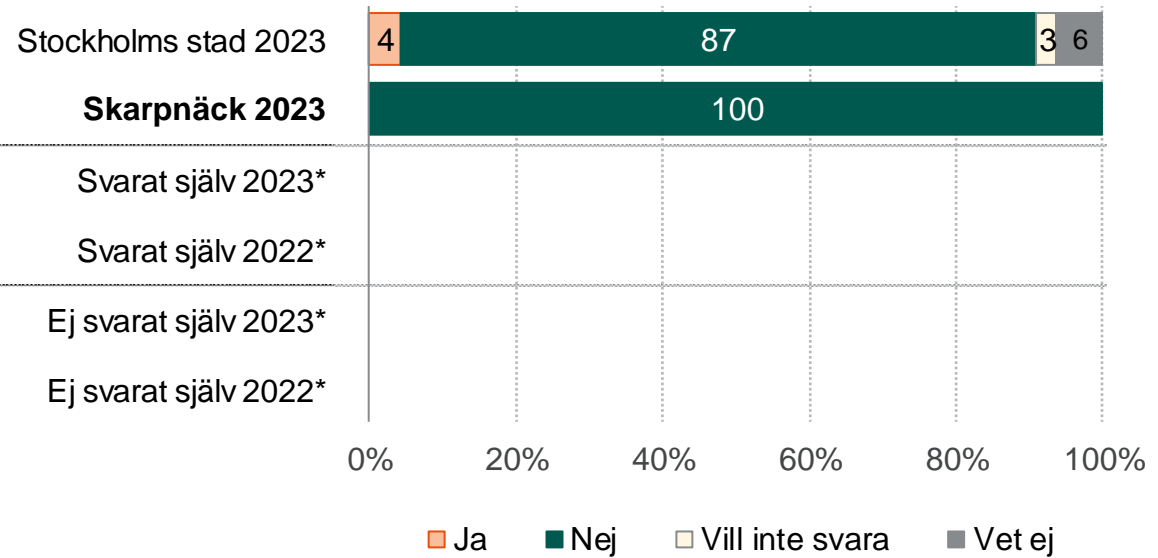
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



\* För få svar.

# Diskriminering

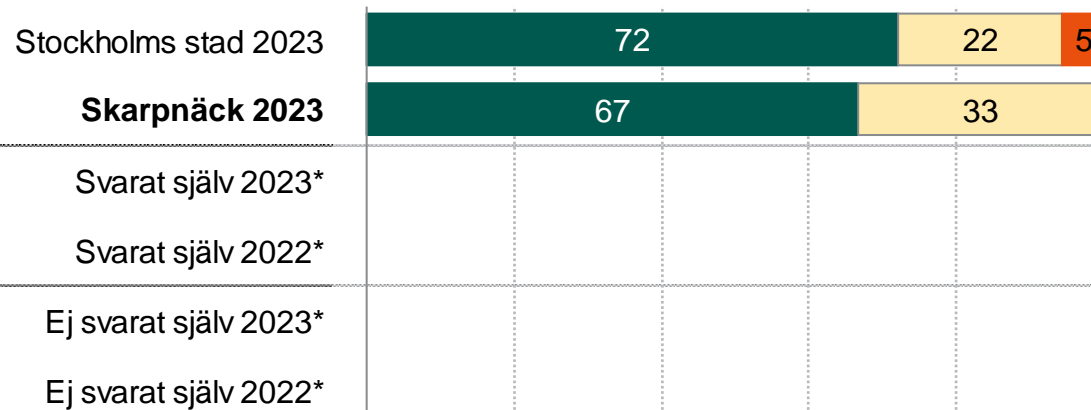
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?



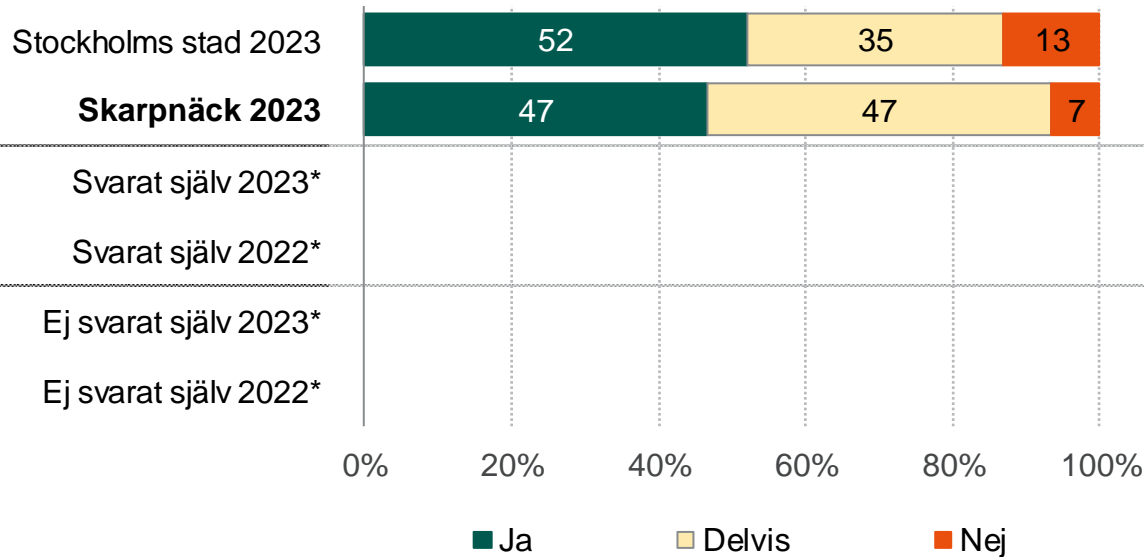
\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren på  
ett bra sätt?



Är handläggarens beslut  
anpassat efter dina  
behov?



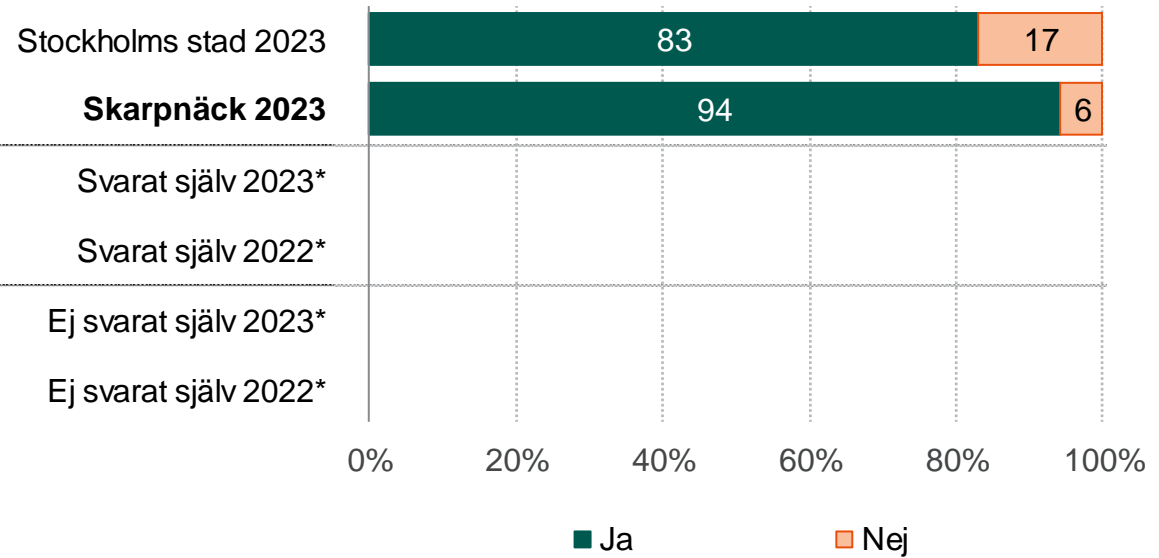
0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Ja ■ Delvis ■ Nej

\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

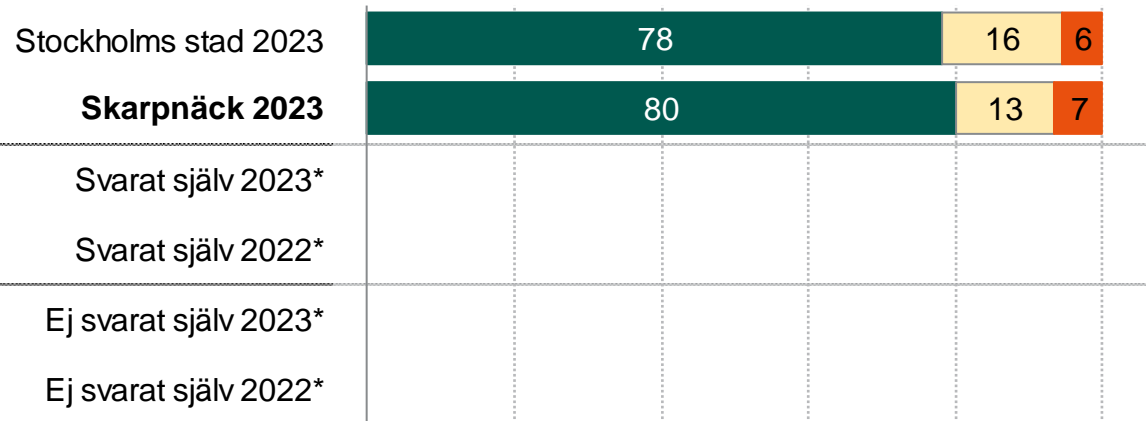
Vet du vilka insatser du är beviljad?



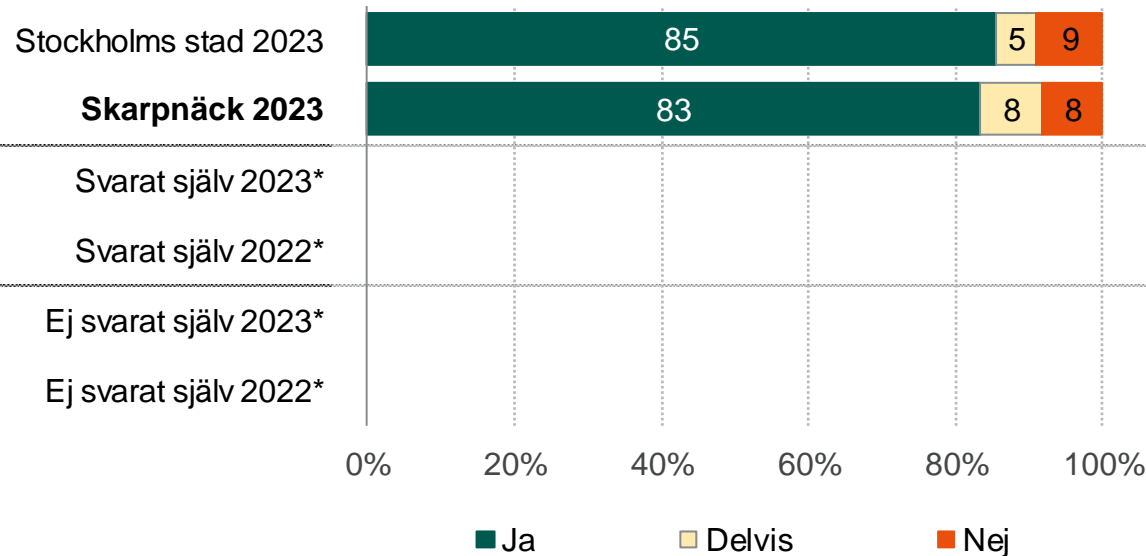
\* För få svar.

# 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)



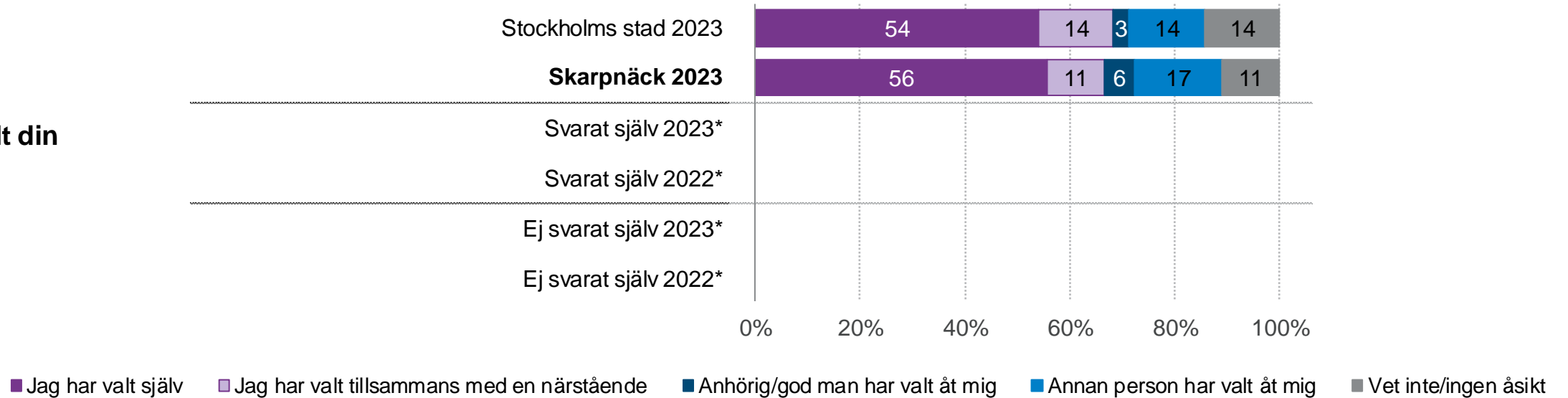
0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Ja ■ Delvis ■ Nej

\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

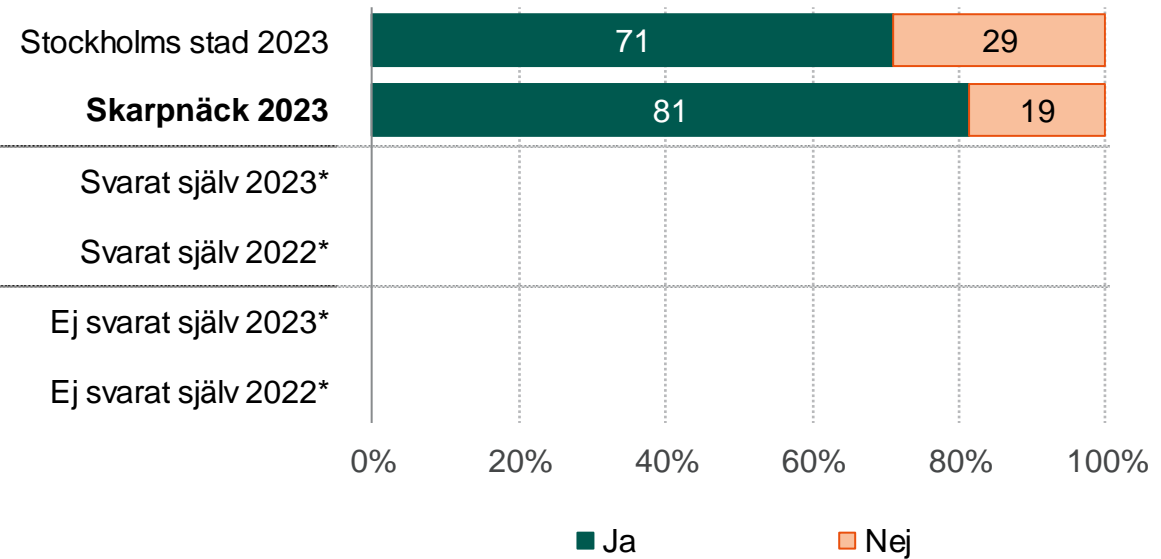
Vem har valt din hemtjänst?



\* 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.

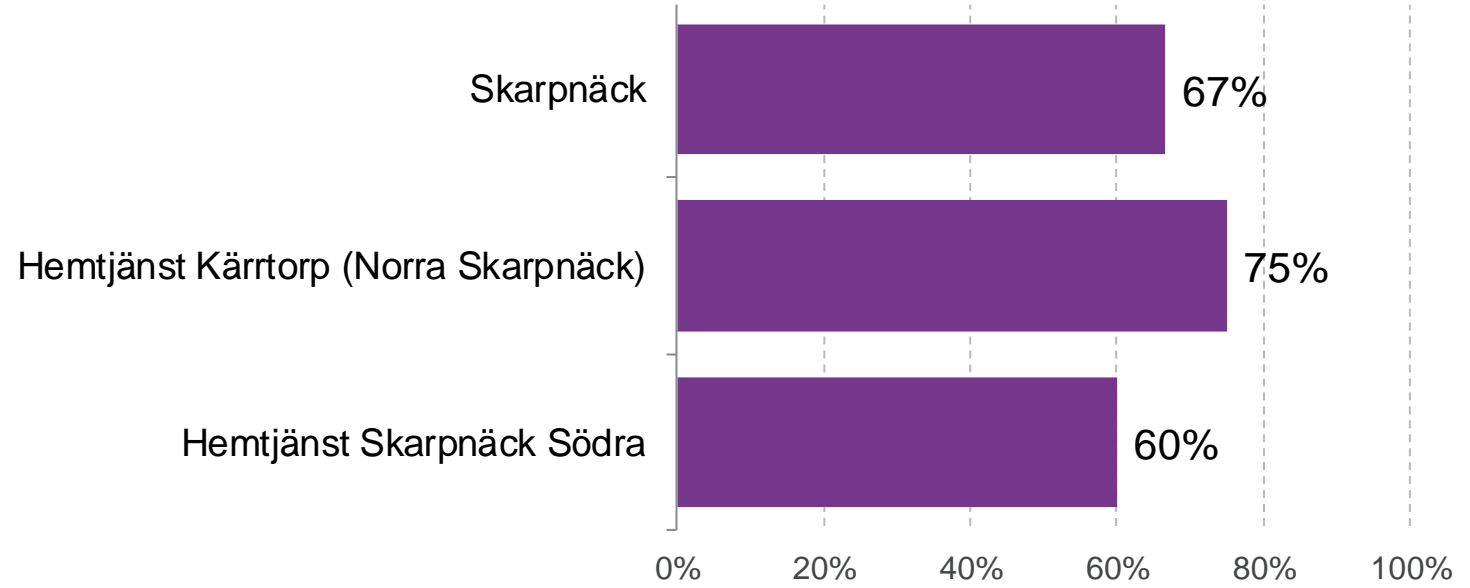


# Resultat

Redovisar andel instämmande per utförare 2023.

# Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?

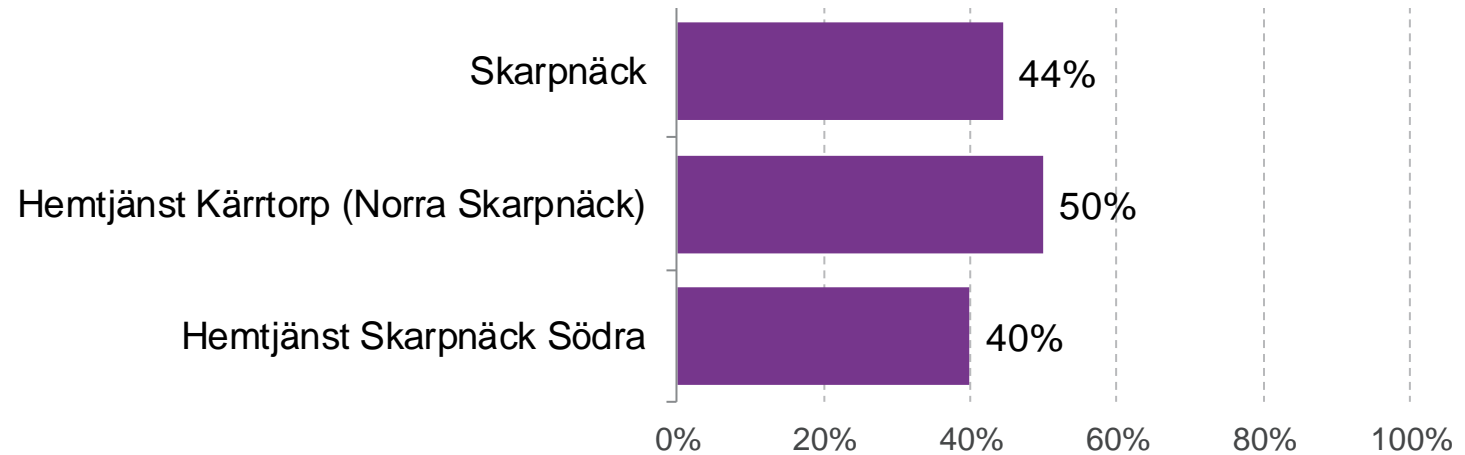


# Inflytande

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



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

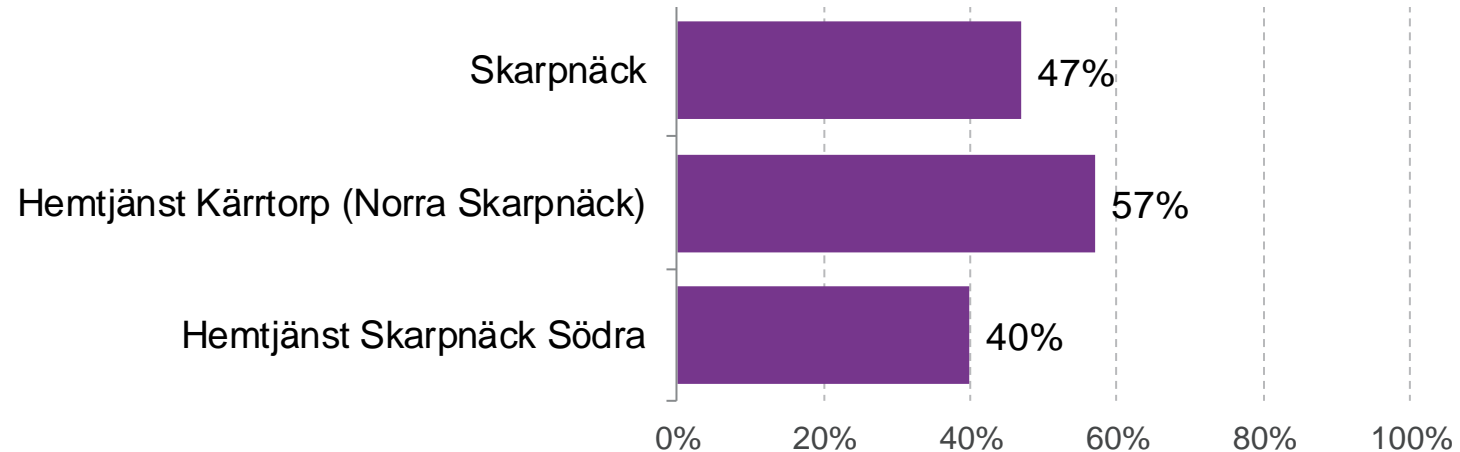


# Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



Brukar personalen komma på avtalad tid?

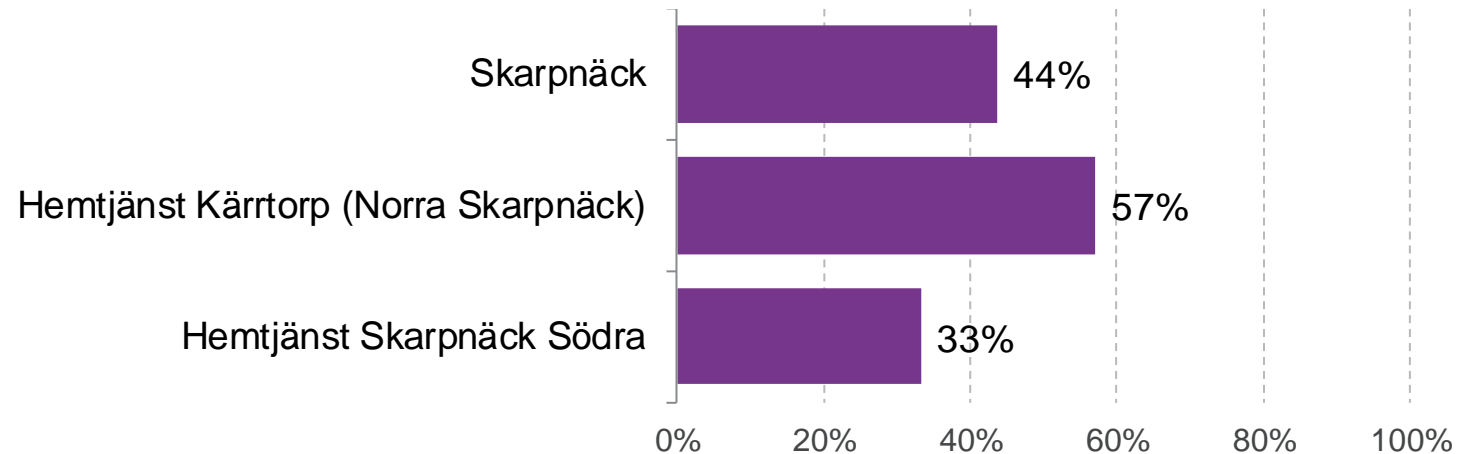


# Hjälpens utförande

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

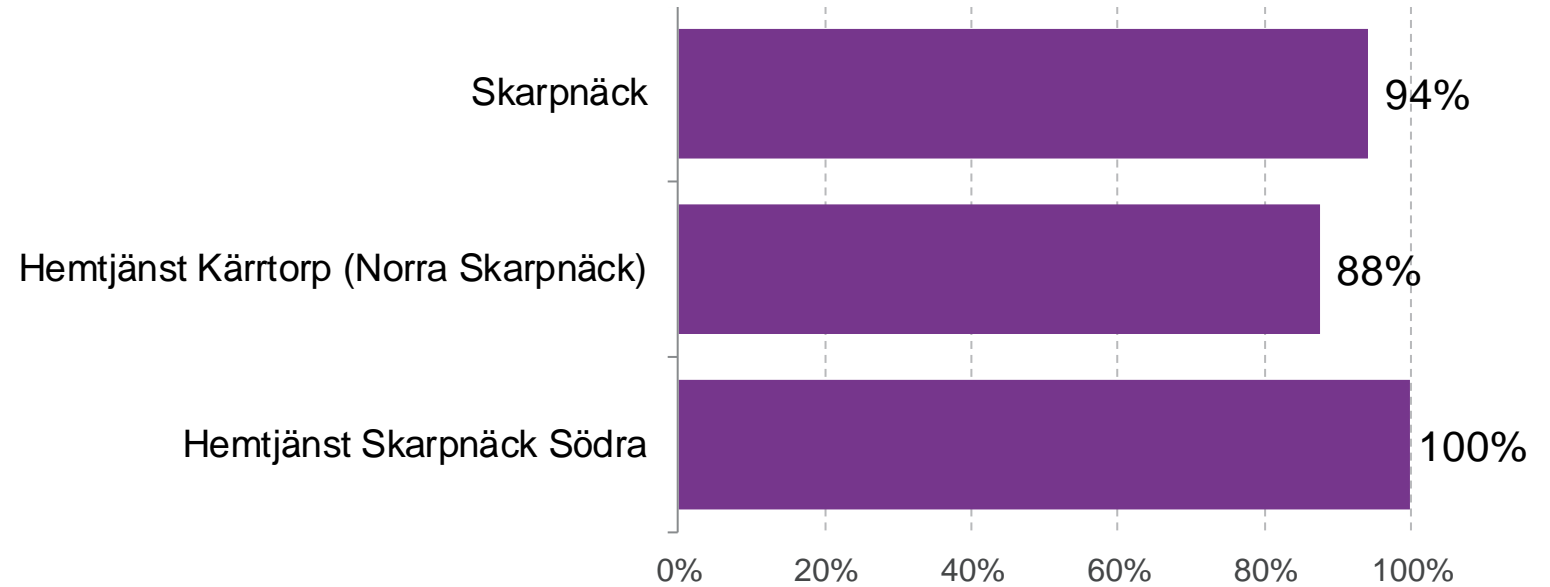


**Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)**



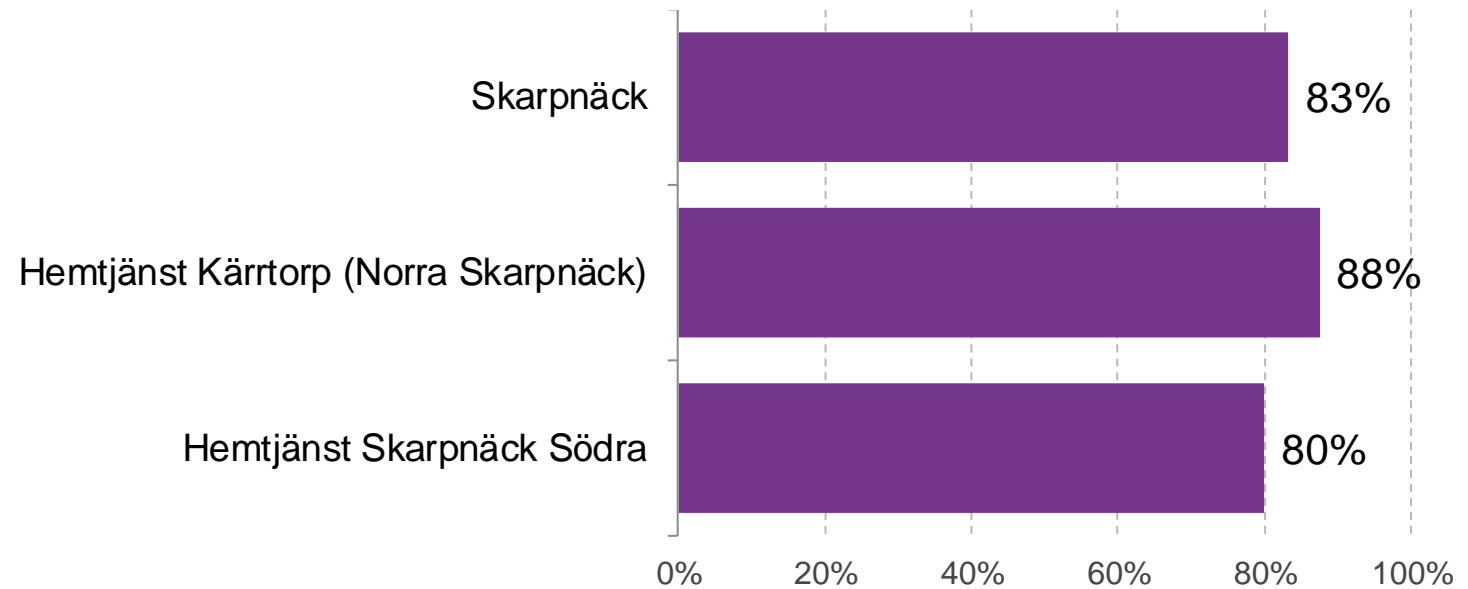
# Bemötande

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



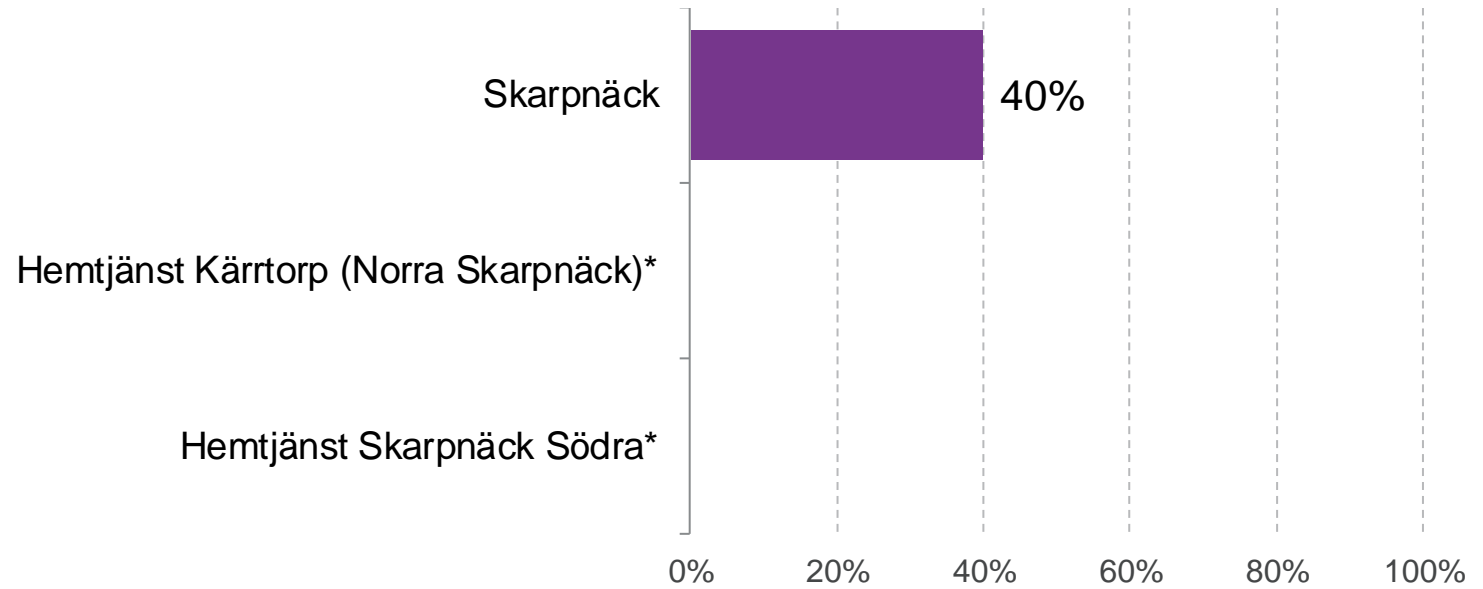
# Trygghet

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



# Maten

Smakar maten bra?

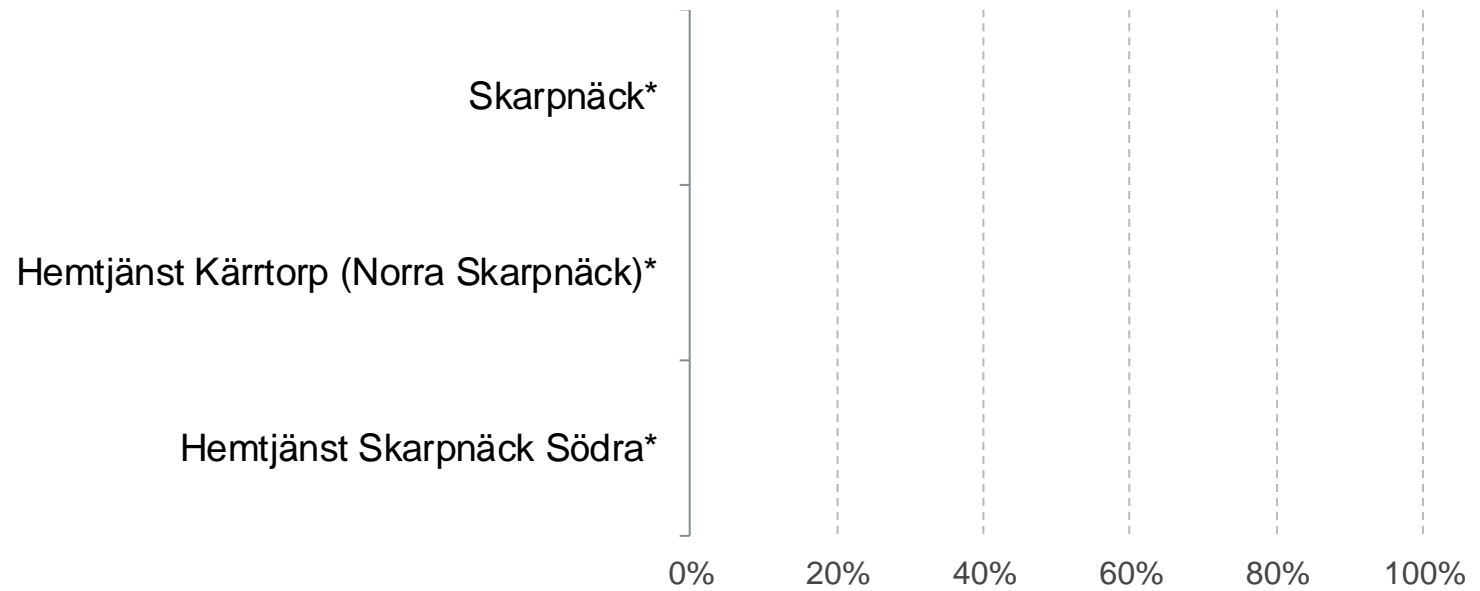


\* För få svar.



# Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



\* För få svar.