

# Brukarundersökning 2024



Hemtjänst yngre

Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm

Genomförd av Origo Group april/maj 2024



# Innehåll

- Om undersökningen
- Resultatredovisning
- Frågorna i enkäten
- Resultat

# Om undersökningen

- Undersökningen riktas till personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats med verksamhetskoden 6115. Urvalet är hämtat från Stockholms stadsregister.
- Genomfördes med hjälp av postala utskick, där möjlighet gavs att besvara enkäten via en webblänk med personliga QR-kod/inloggningsuppgifter eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. Totalt genomfördes tre postala utskick.
- Genomförande: vecka 9–15 år 2024.
- I undersökningen inkluderas regiformerna stadens egen regi, entreprenader och privat/övrig regi. Privat regi räknas som regiformen privat/övrig, medan i stadens utförare ingår regiformen egen regi i staden och entreprenader.
- Leverantör: Origo Group

# Resultatredovisning

- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om hemtjänst för yngre för aktuell utförare.
- Jämförelser görs mellan år 2022–2024 där så är möjligt. Brytningar görs även om minst 5 personer har svarat i respektive grupp.
- Socialförvaltningens resultat gäller beslut som avser personer som landstinget hade placerat i andra kommuner i landet och som staden fick ta över ansvaret för när LSS infördes 1994. Dessa har ingen tillhörighet i någon stadsdelsnämnd.
- Totalt för staden inkom 392 svar vilket ger en svarsfrekvens på 34%.
- Totalt för Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm inkom 8 svar vilket ger en svarsfrekvens på 73%
- Andel som har svarat "vet ej" visas vid sidan av diagrammen, även andel "stämmer ganska bra" och "stämmer helt" visas som andel vid sidan av diagrammen.
- Index baseras på alla frågor i respektive frågeområden, undantaget NFI som bygger på frågor från flera områden.
- Maskinella avrundningar och internt bortfall förekommer.

# Frågorna i enkäten

- **Hemtjänsten i sin helhet**

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

- **Inflytande**

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

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

- **Bemötande**

- Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

- **Trygghet**

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

- **Maten**

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

# Frågorna i enkäten

- **Aktiviteter**

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

- **Kontakter**

- Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?
- Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?
- Vet du vilka insatser du är beviljad?
- Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?
- Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst?  
(Kommunal hemtjänst eller olika privata företag)
- Vem har valt din hemtjänst?

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

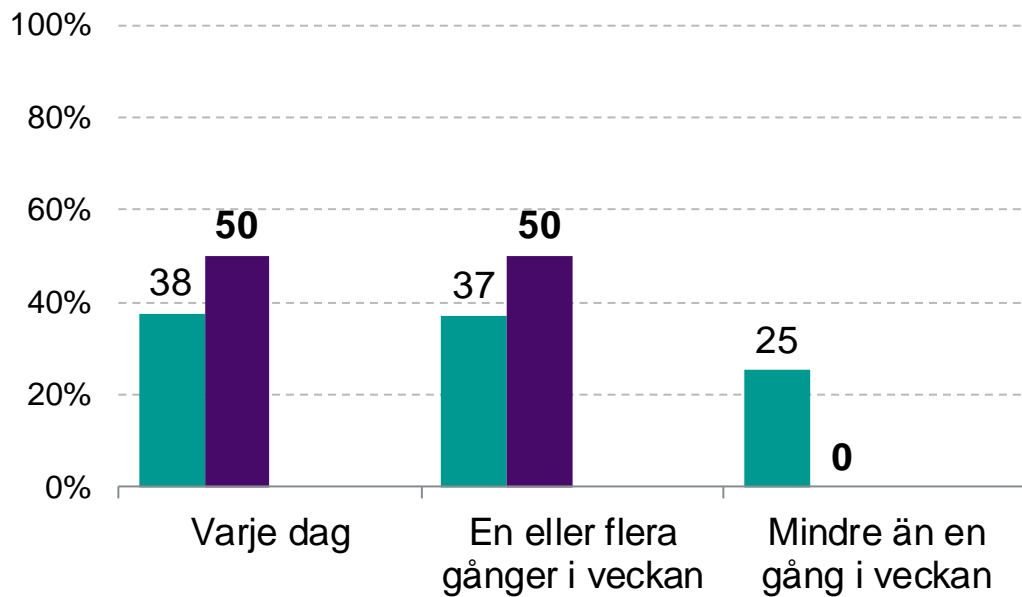
- **Bakgrundsfrågor**

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

# Resultat

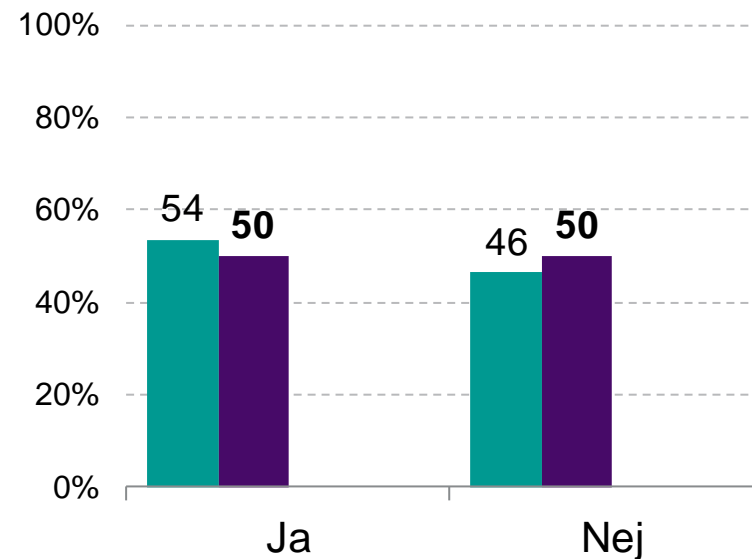
# Bakgrundsfrågor

## Hur ofta får du hemtjänst?



■ Stockholms stad 2024  
■ Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2023\*

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



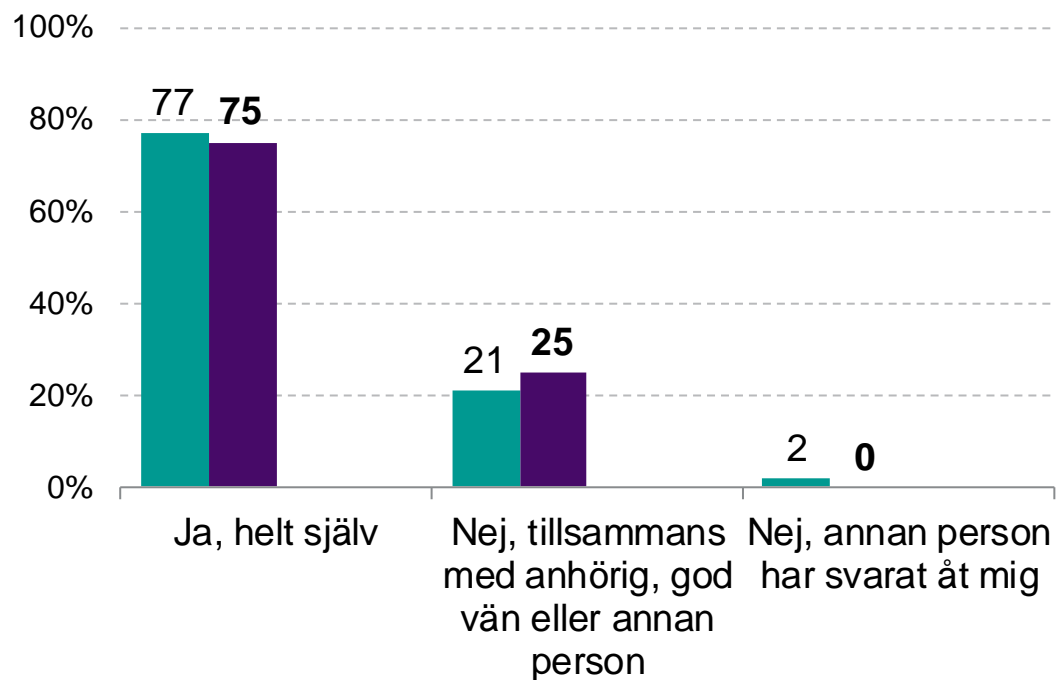
■ Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2024  
■ Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2022\*

\* För få svar.



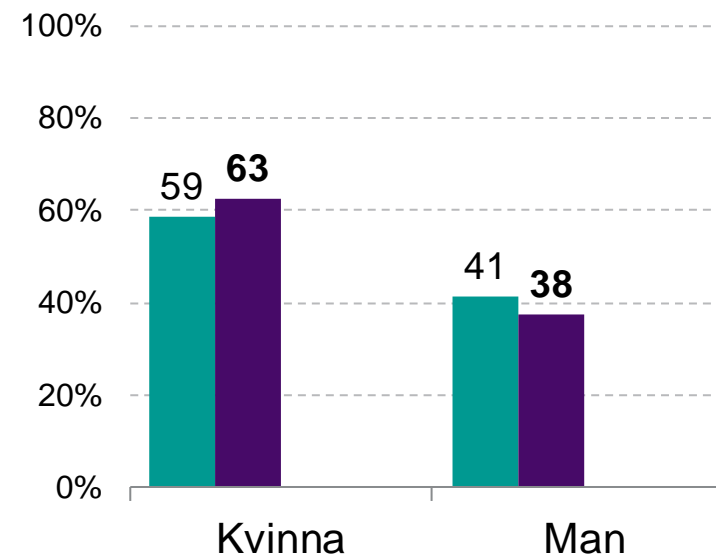
# Bakgrundsfrågor

## Har du svarat på frågorna själv?



■ Stockholms stad 2024  
■ Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2023\*

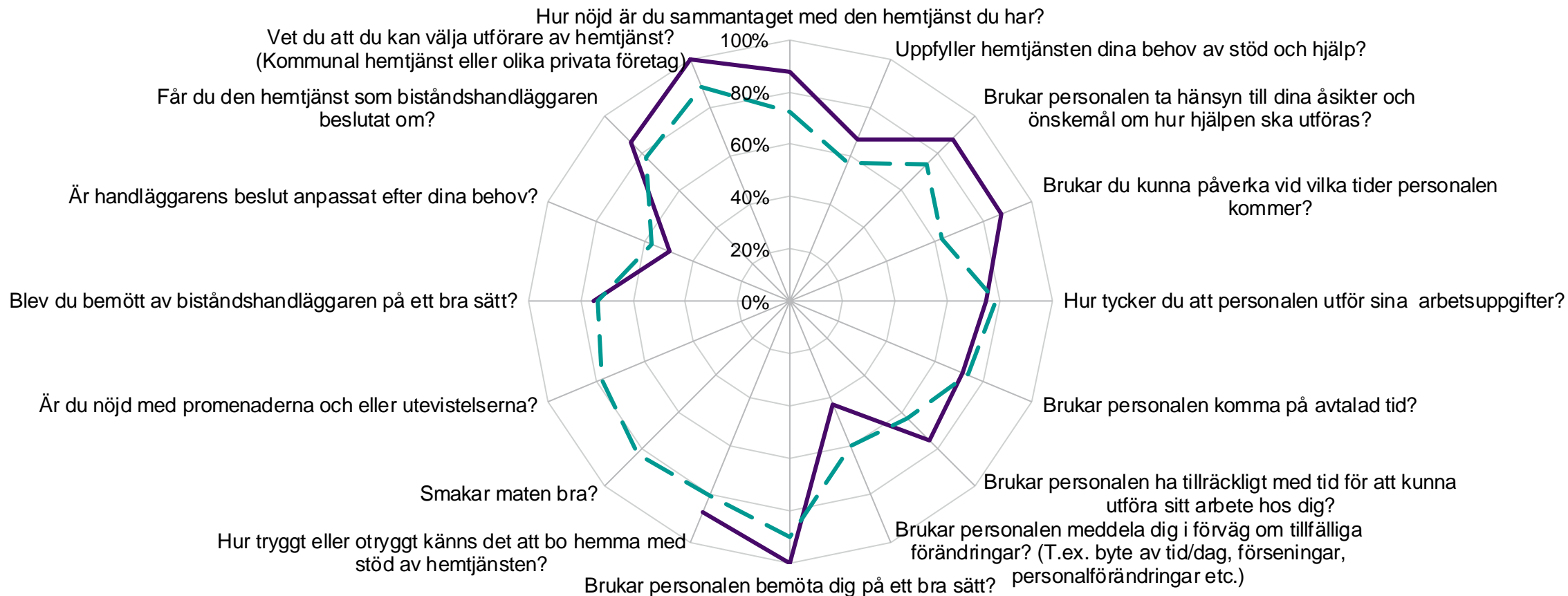
## Kön



■ Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2024  
■ Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2022\*

\* För få svar.

# Andel instämmande per år



— — Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2022\*

..... Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2023\*

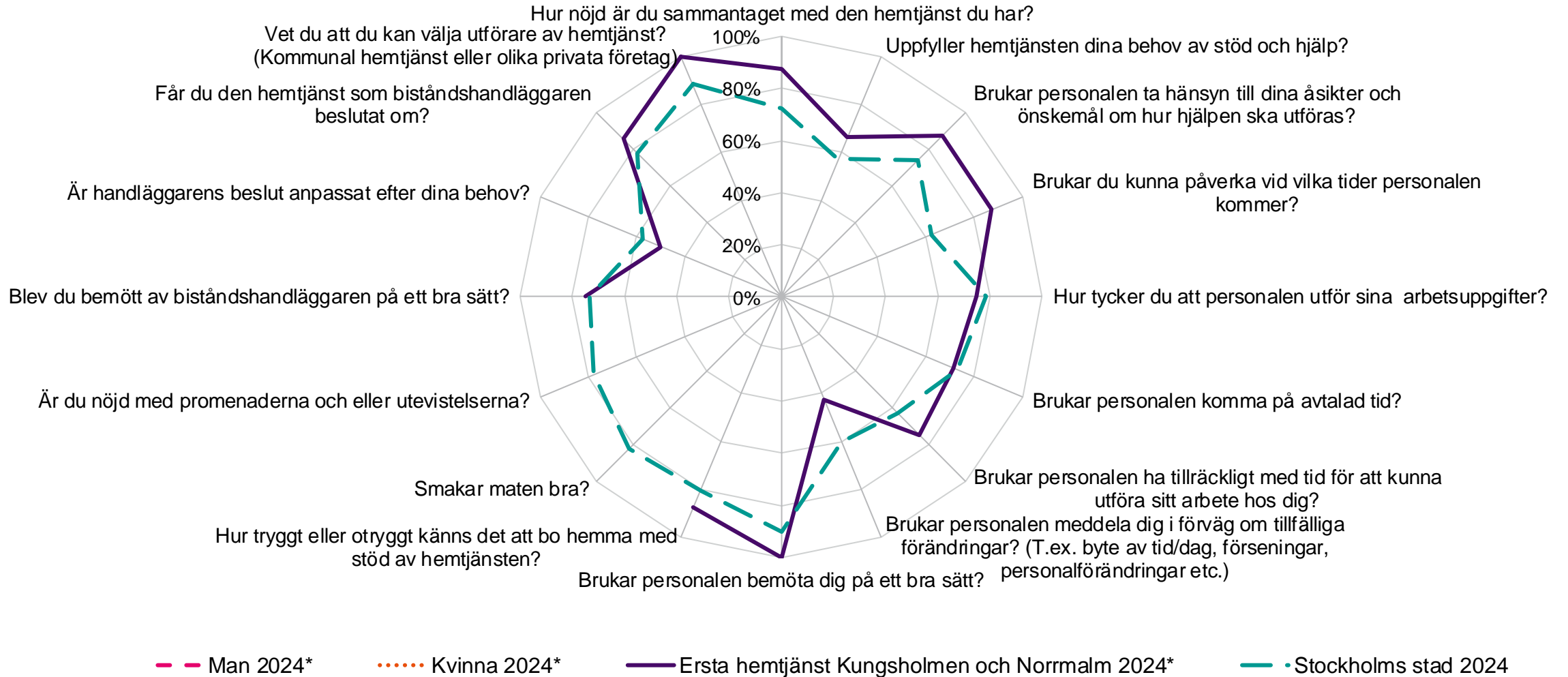
— Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2024\*

— Stockholms stad 2024

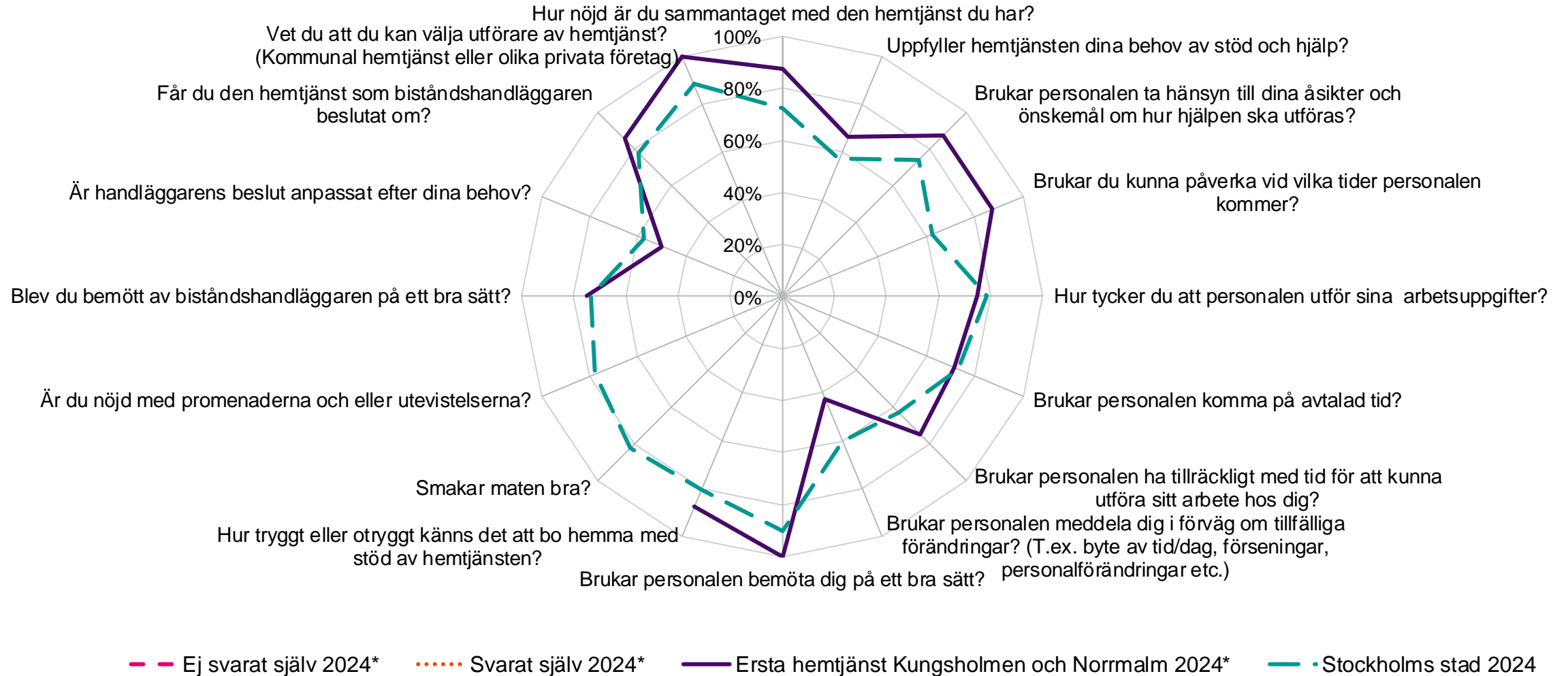


\* För få svar på en eller flera frågor

# Andel instämmande per kön



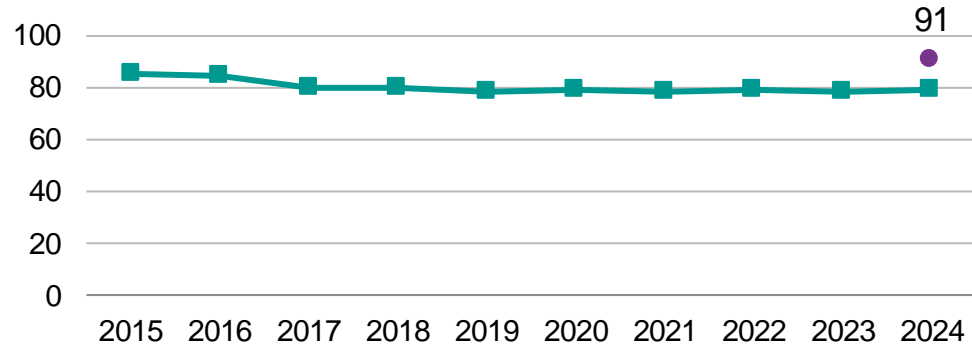
# Andel instämmande för de som svarat själva eller inte



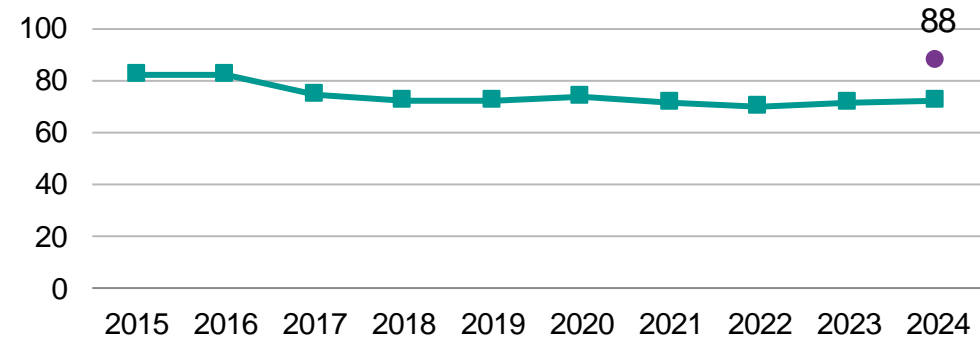
# Index 2015-2024

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

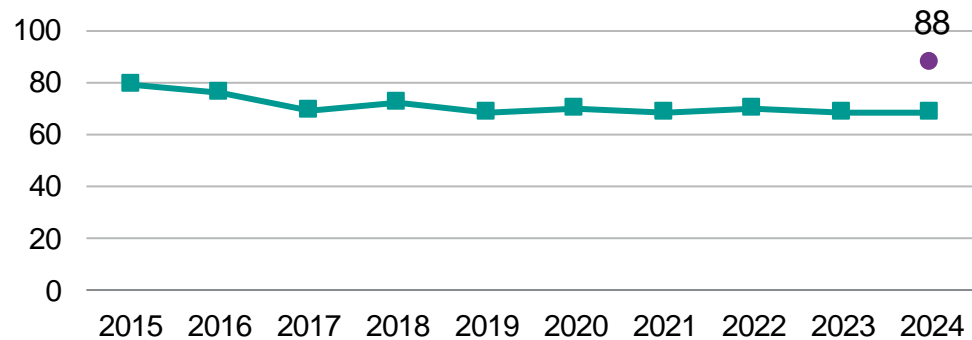
## NFI



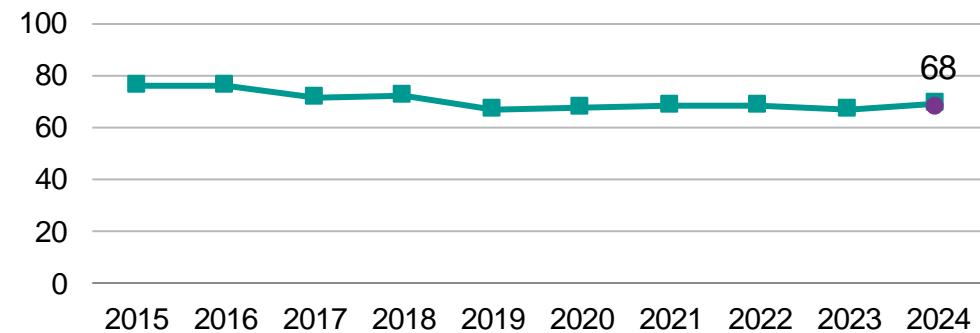
## Hemtjänsten i sin helhet



## Inflytande



## Hjälpens utförande



Stockholms stad

Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm\*

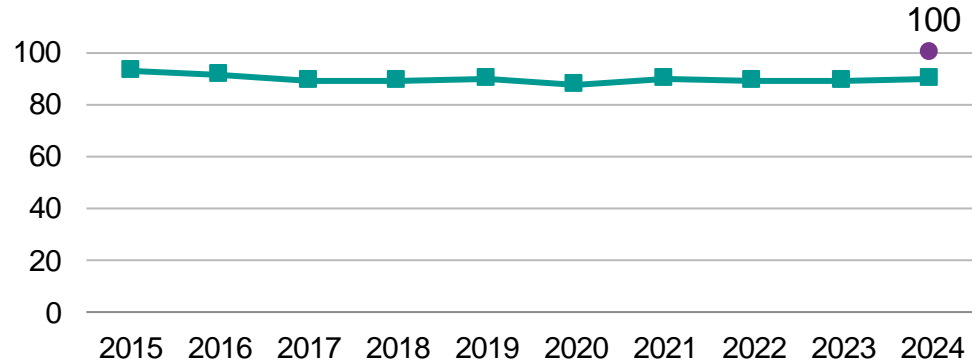
\* För få svar

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?".

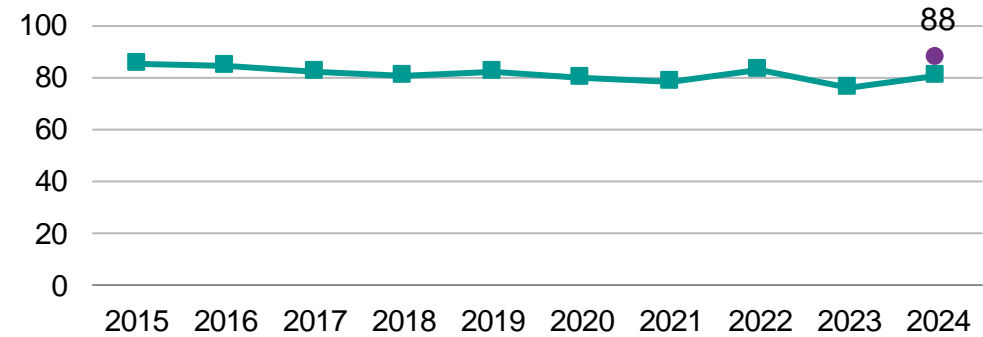
# Index 2015-2024

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

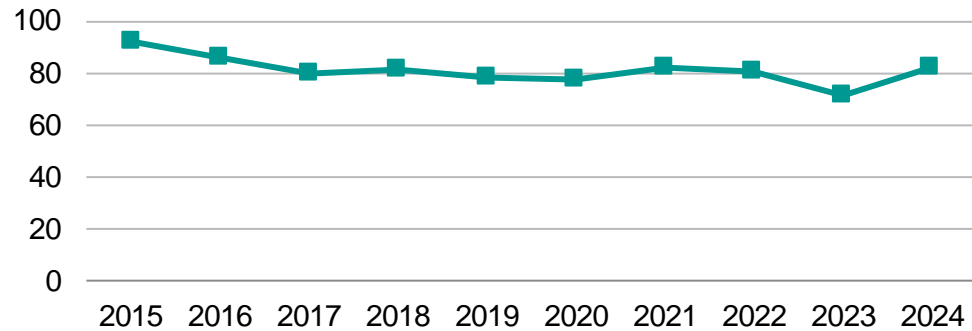
## Bemötande



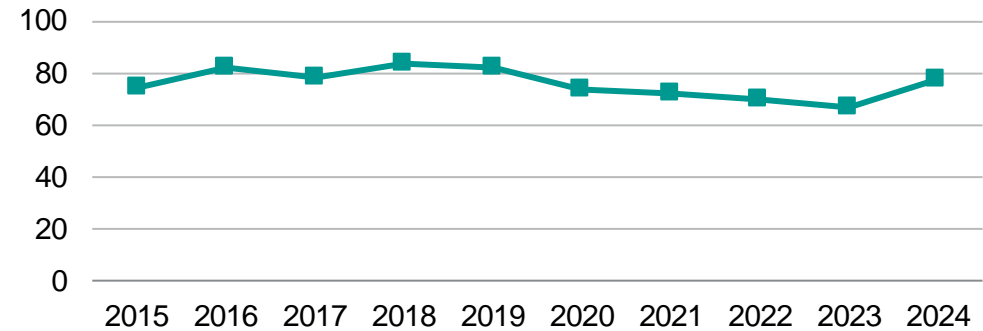
## Trygghet



## Maten

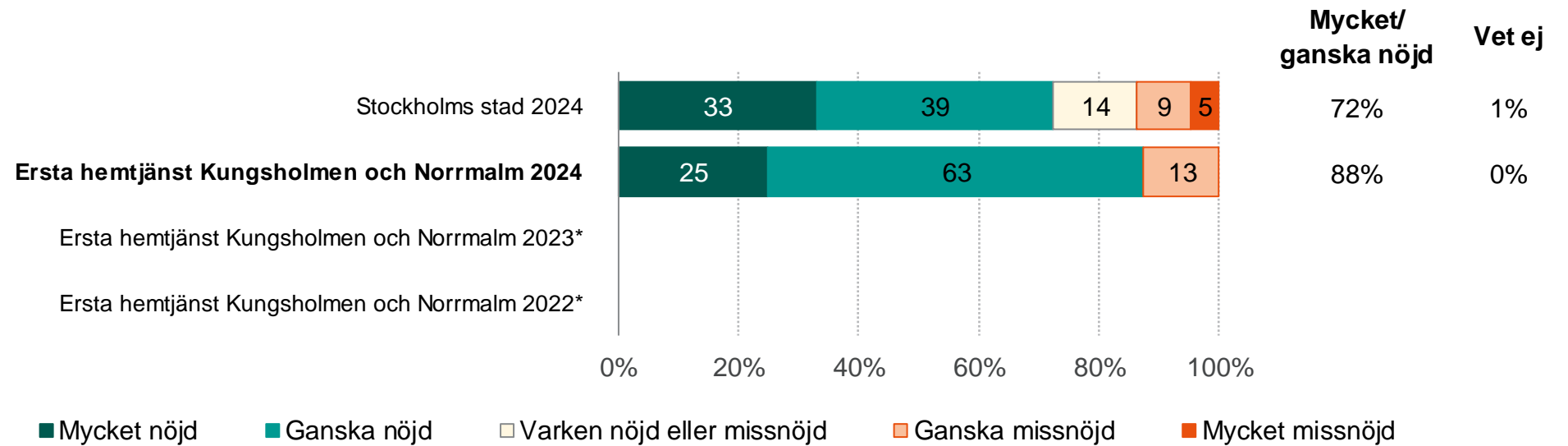


## Aktiviteter



# Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?



\* För få svar.

# Hemtjänsten i sin helhet

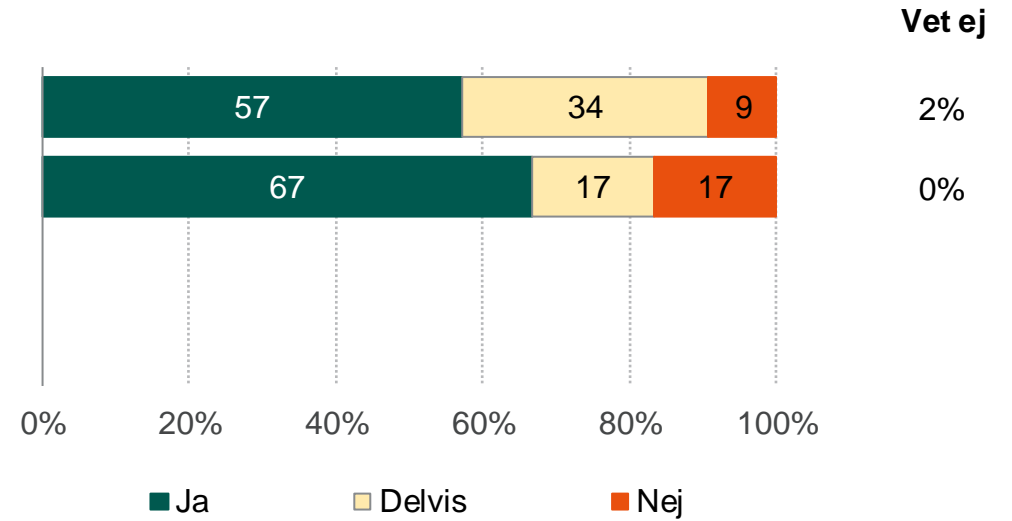
Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?

Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2024

Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2023\*

Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2022\*

Stockholms stad 2024

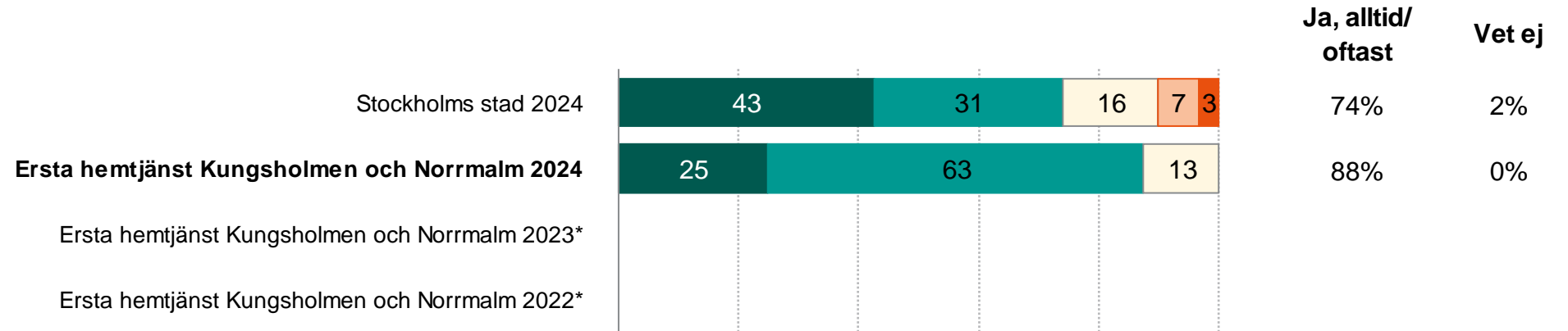


\* För få svar.

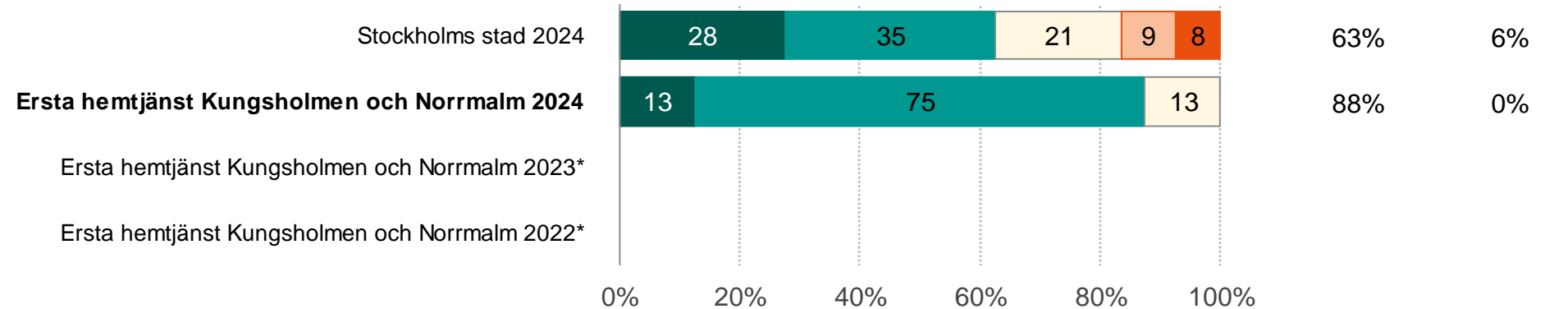


# Inflytande

**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

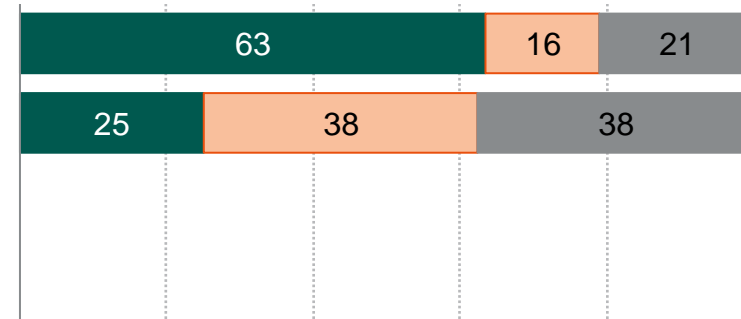
Har du en genomförandeplan?

Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2024\*

Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2023\*

Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2022\*

Stockholms stad 2024



Om 'Ja' på frågan ovan:

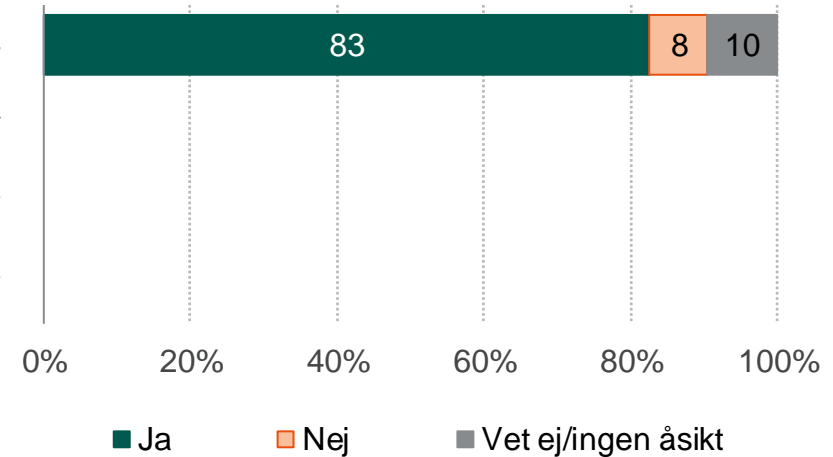
Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?

Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2024\*

Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2023\*

Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2022\*

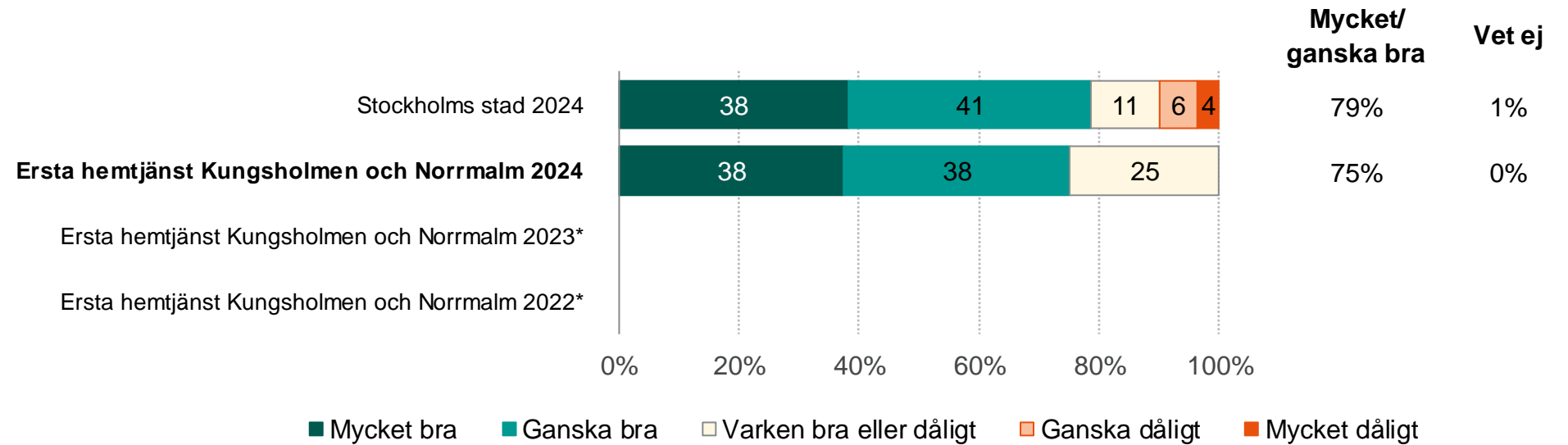
Stockholms stad 2024



\* För få svar.

# Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



\* För få svar.

# Hjälpens utförande

**Brukar personalen komma på avtalad tid?**

Stockholms stad 2024  
 Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2024  
 Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2023\*  
 Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2022\*

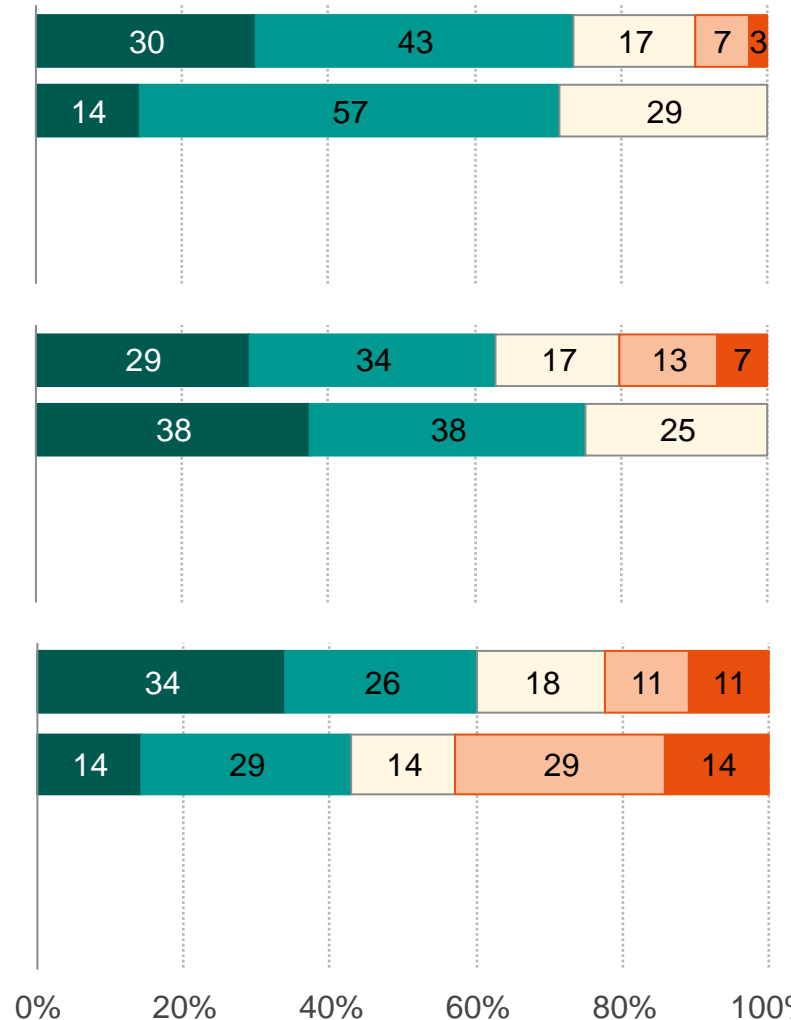
**Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?**

Stockholms stad 2024  
 Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2024  
 Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2023\*  
 Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2022\*

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

Stockholms stad 2024  
 Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2024  
 Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2023\*  
 Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2022\*

**Ja, alltid/  
oftast**      **Vet ej**



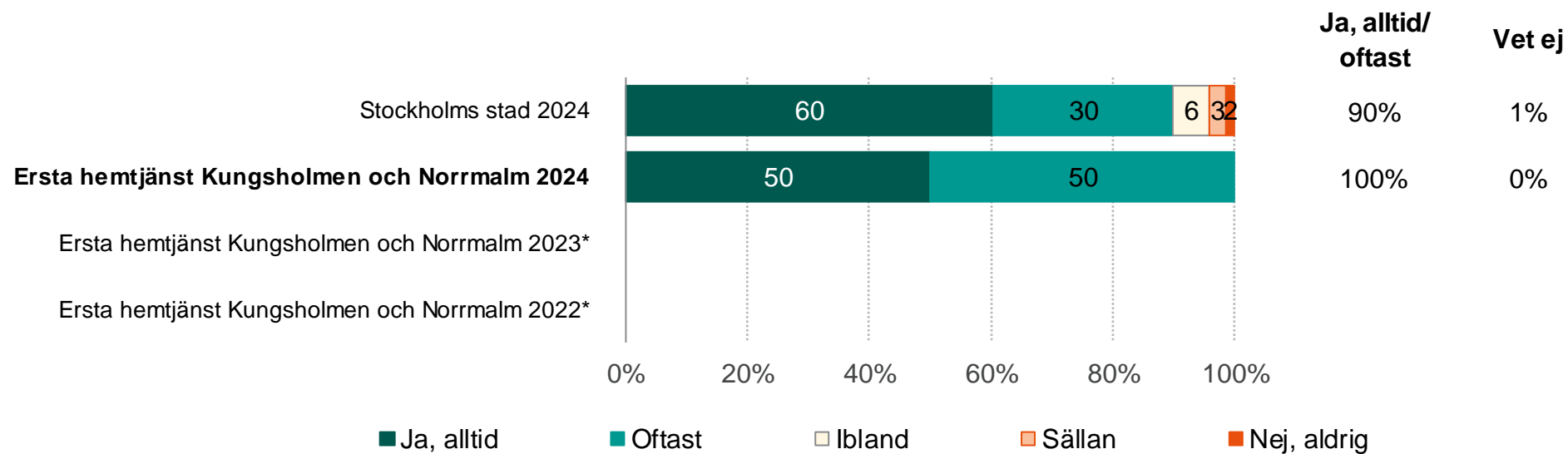
■ Ja, alltid     
 ■ Oftast     
 ■ Ibland     
 ■ Sällan     
 ■ Nej, aldrig

\* För få svar.



# Bemötande

Brukar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?

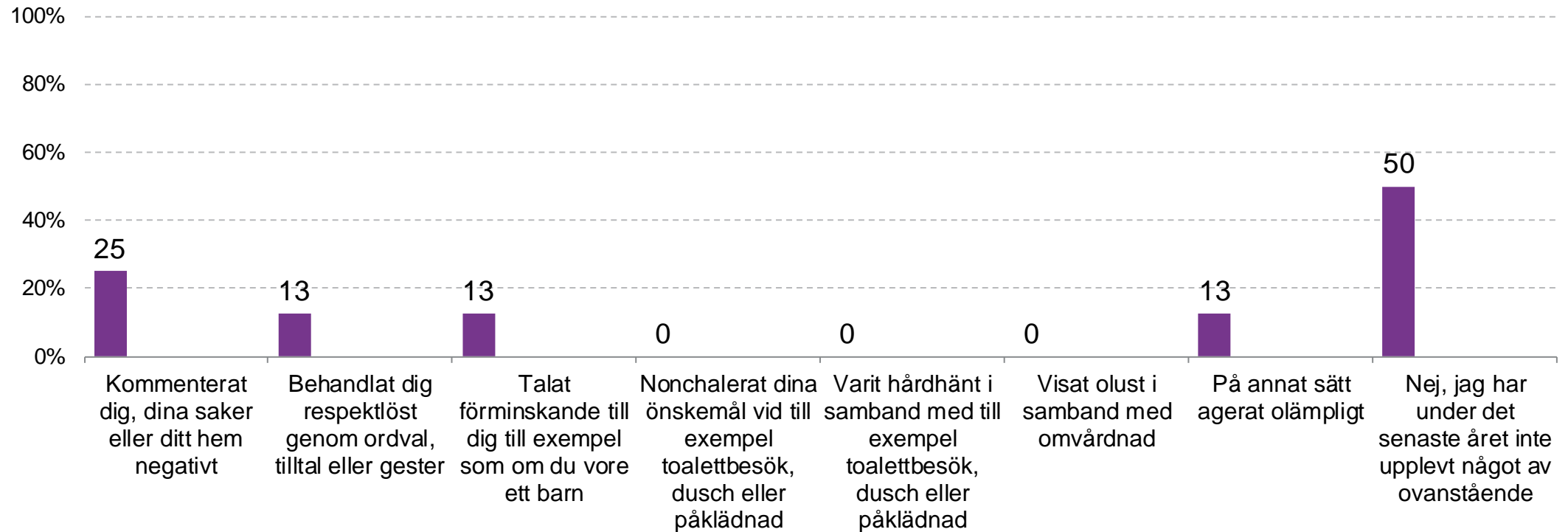


\* För få svar.

# Bemötande

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

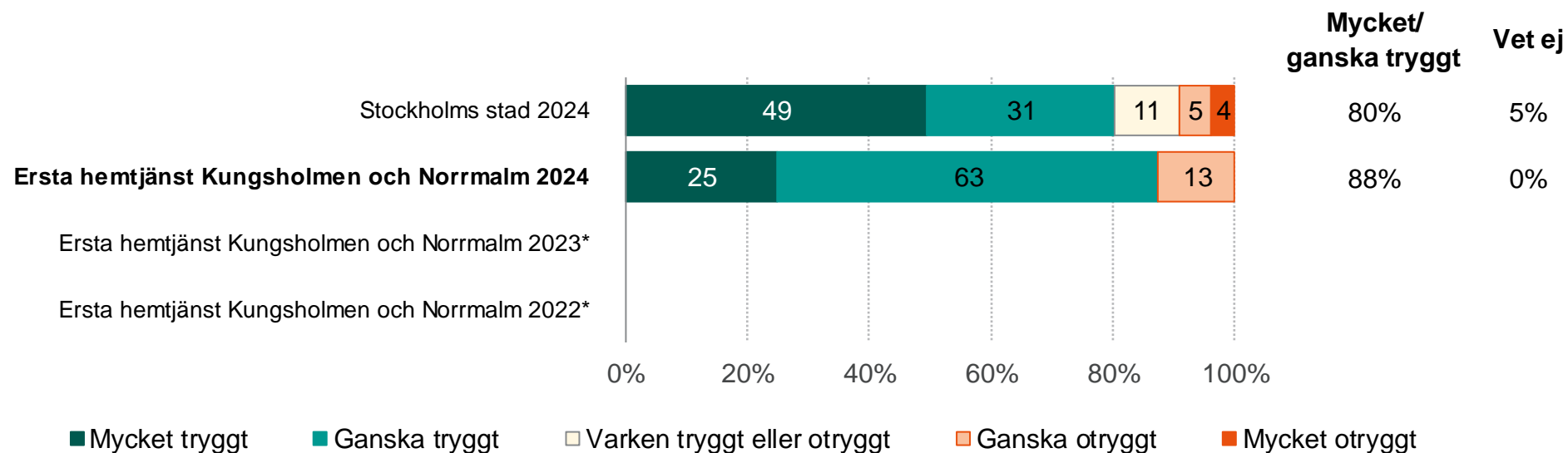
Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?



■ Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2024 ■ Egen regi 2024\* ■ Egen regi 2023\* ■ Privat/övrig regi 2024\* ■ Privat/övrig regi 2023\*

# Trygghet

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



\* För få svar.

# Trygghet

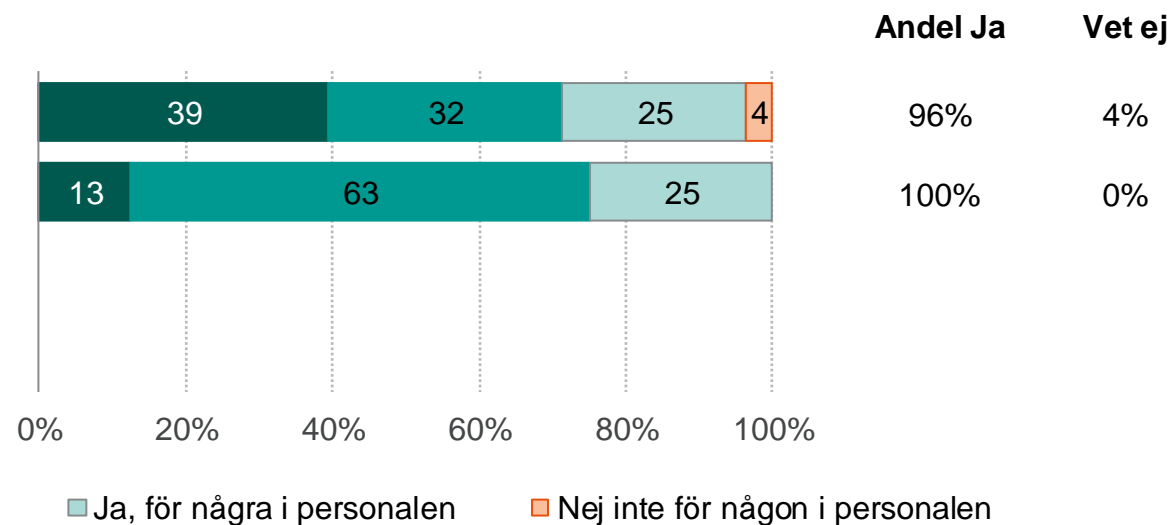
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?

Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2024

Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2023\*

Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2022\*

Stockholms stad 2024

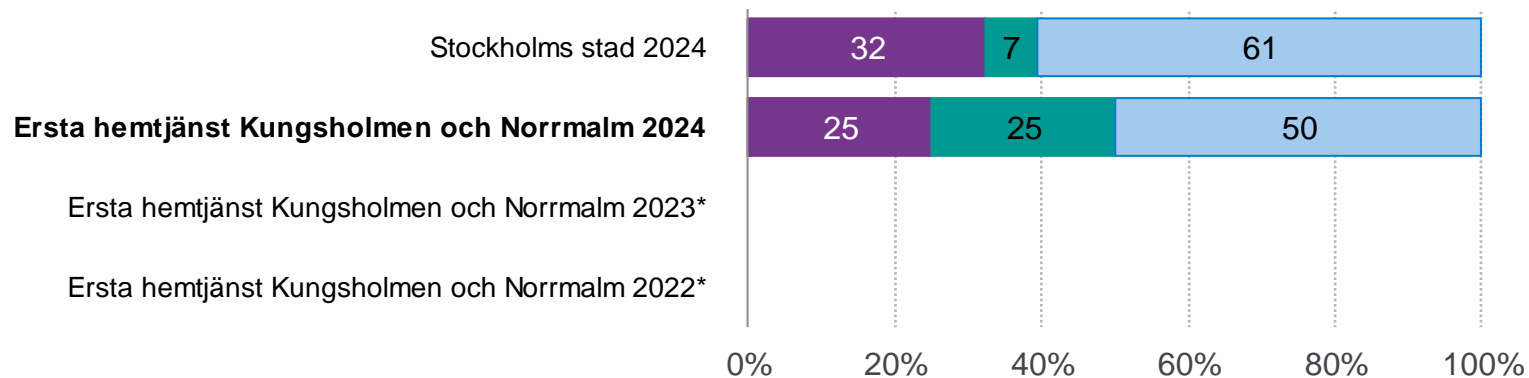


\* För få svar.



# Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

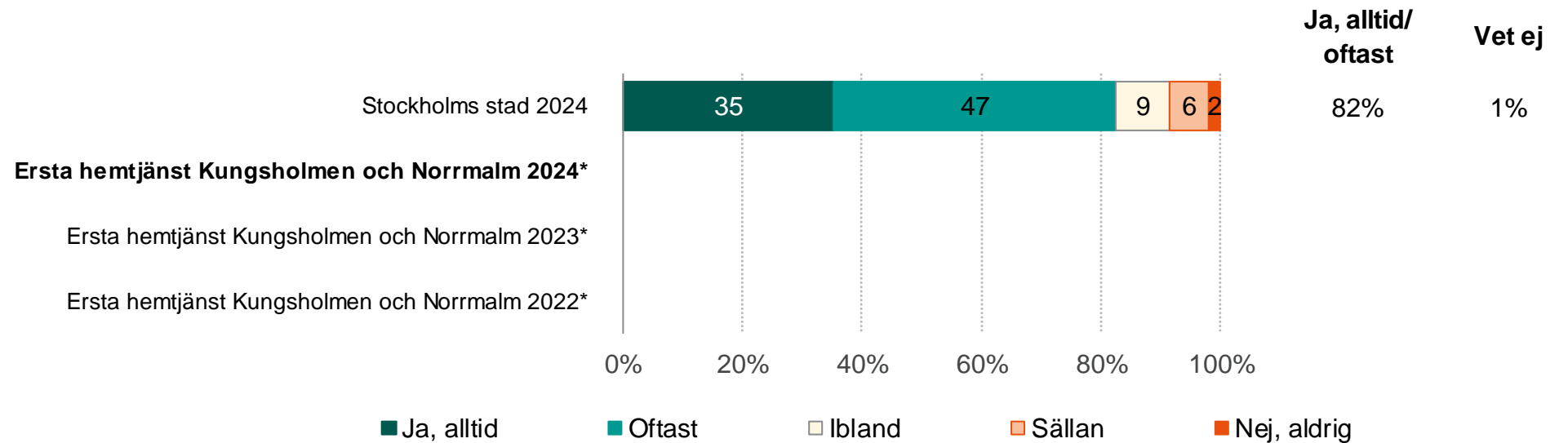


■ Ja, de hjälper mig med matlagning   ■ Ja, jag får hemlevererade matportioner   ■ Nej, jag har inte hjälp med maten från hemtjänsten

\* För få svar.

# Maten

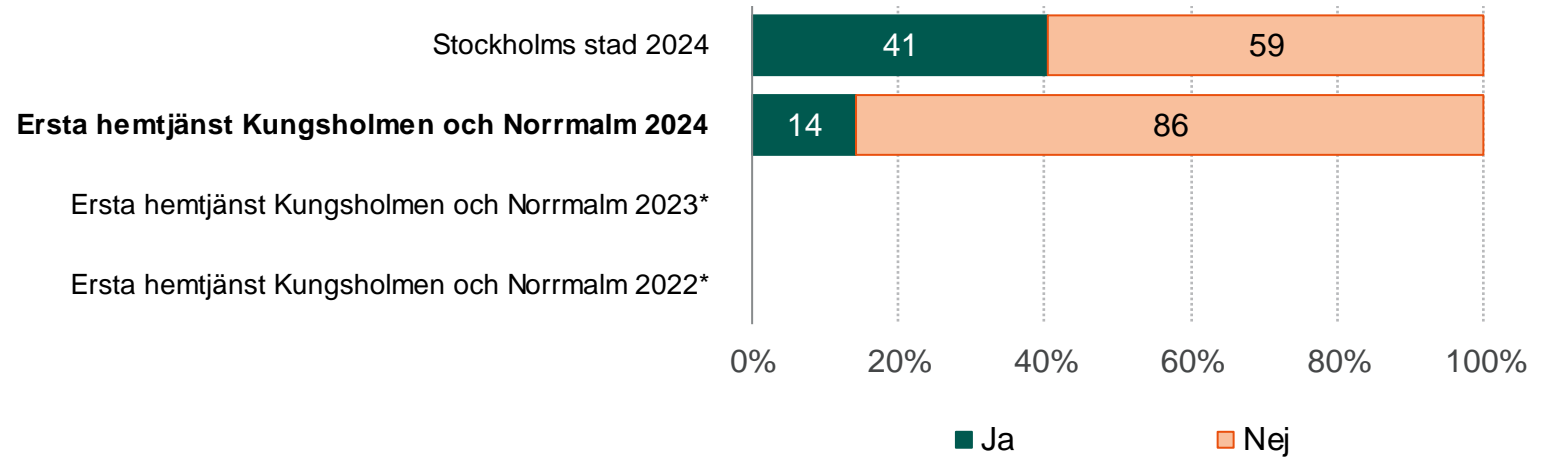
Smakar maten bra?



\* För få svar.

# Aktiviteter

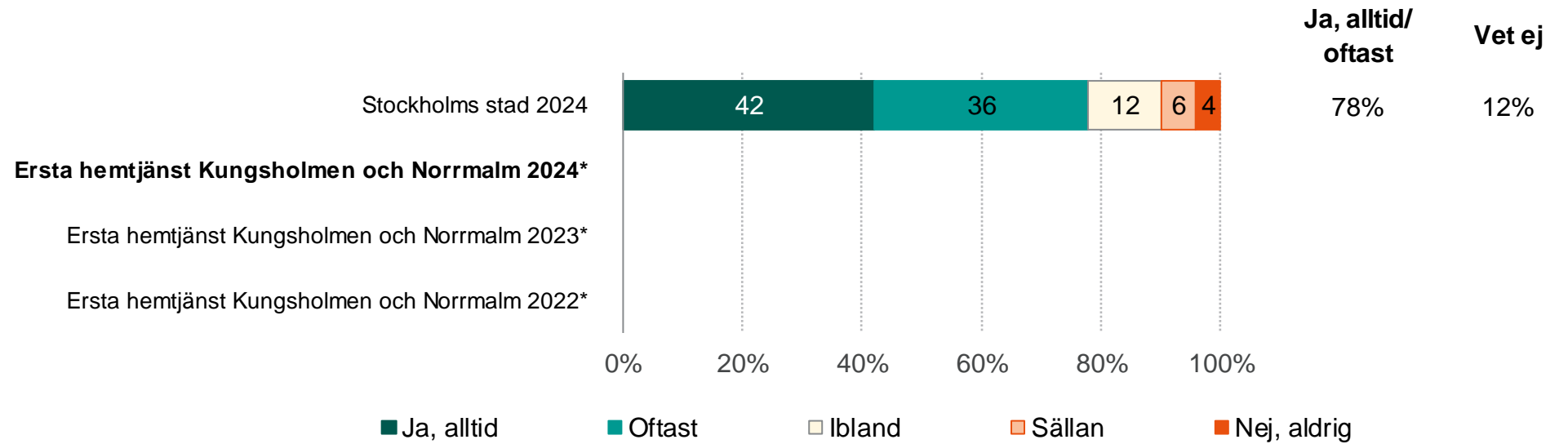
Är du beviljad promenad eller utevistelse?



\* För få svar.

# Aktiviteter

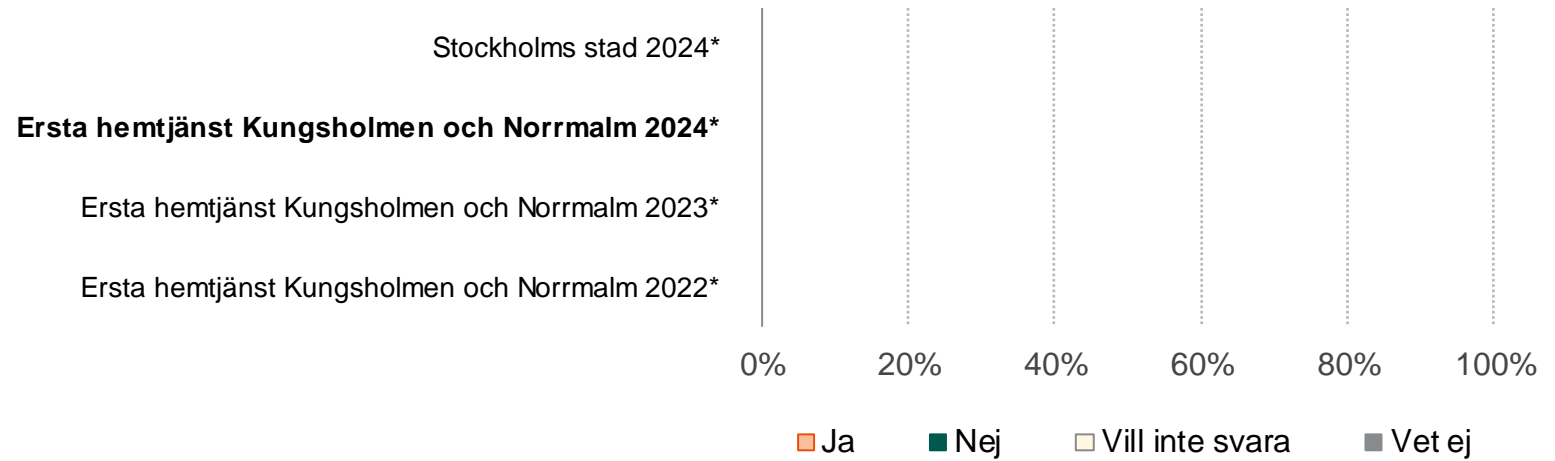
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



\* För få svar.

# Diskriminering

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

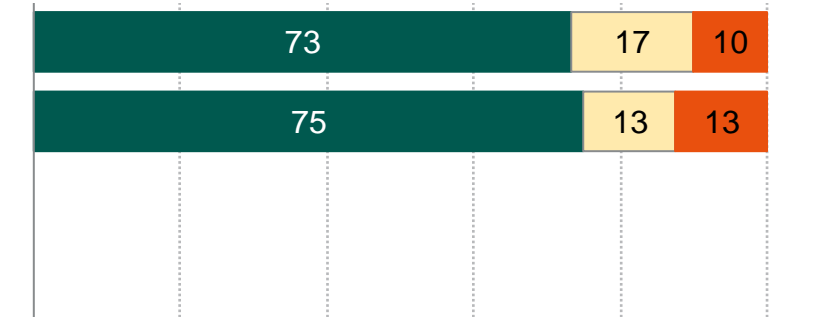


\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

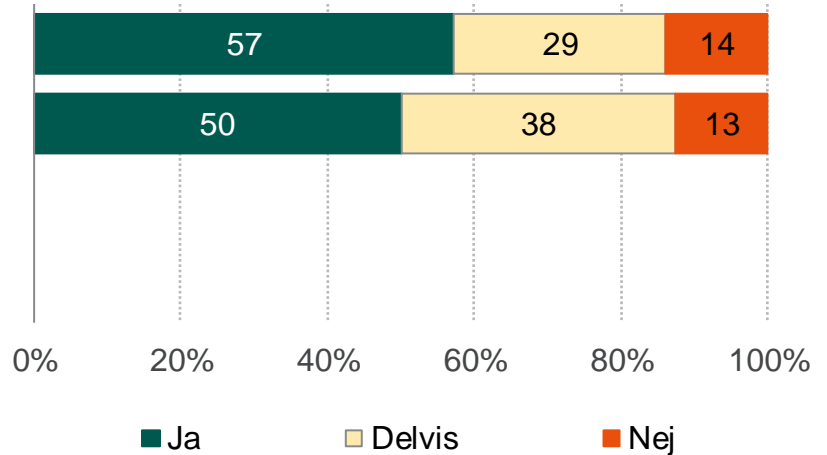
Blev du bemött av  
biståndshandläggaren på  
ett bra sätt?

Stockholms stad 2024  
Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2024  
Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2023\*  
Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2022\*



Är handläggarens beslut  
anpassat efter dina  
behov?

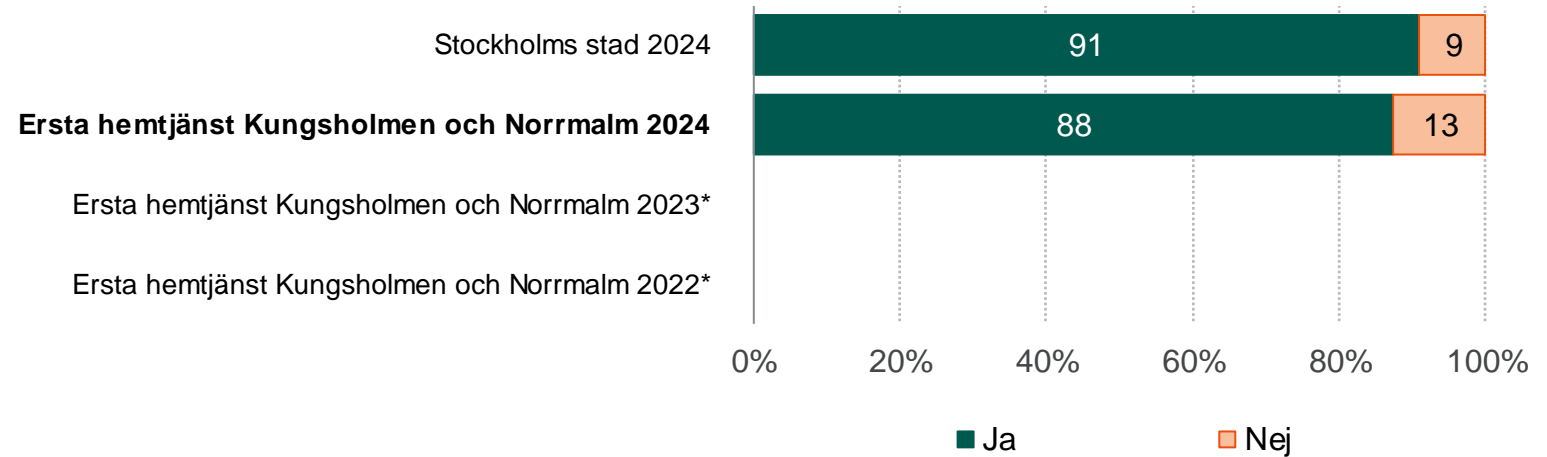
Stockholms stad 2024  
Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2024  
Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2023\*  
Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2022\*



\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?

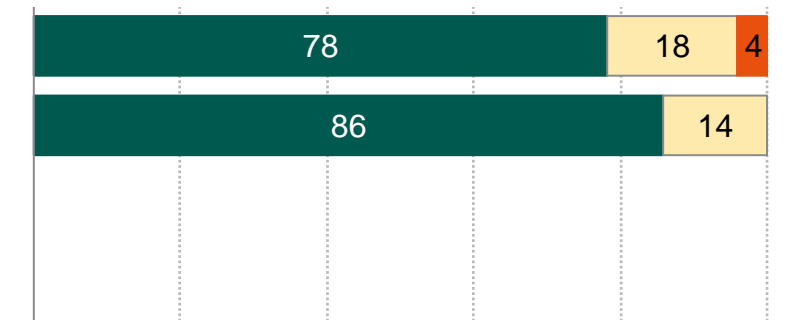


\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

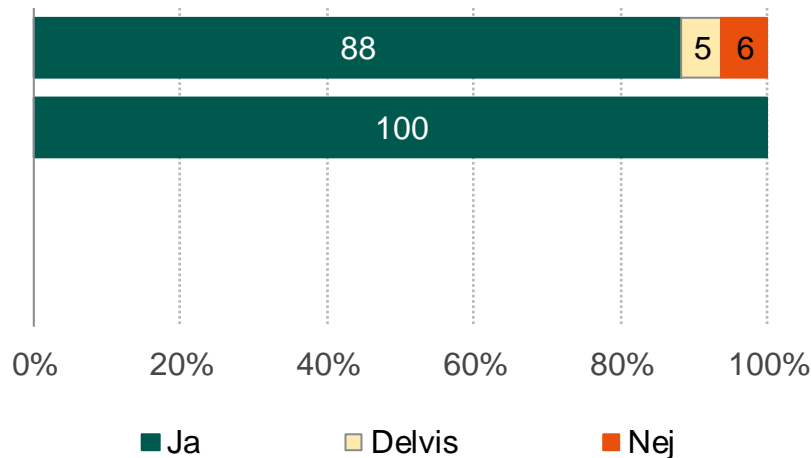
**Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?**

Stockholms stad 2024  
Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2024  
Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2023\*  
Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2022\*



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

Stockholms stad 2024  
Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2024  
Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2023\*  
Ersta hemtjänst Kungsholmen och Norrmalm 2022\*

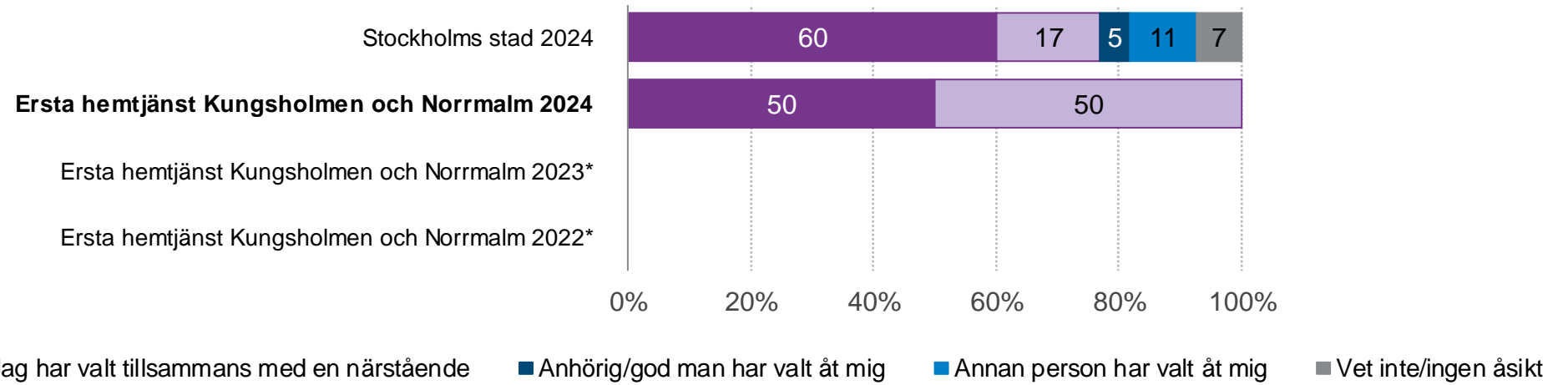


\* För få svar.



# Kontakter med kommunen

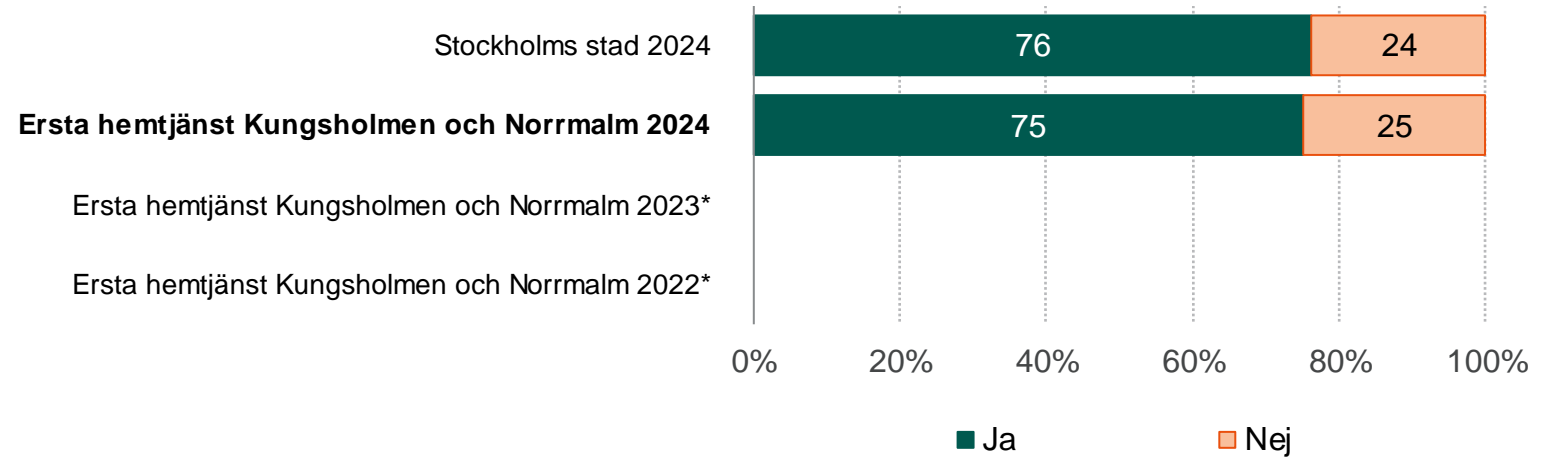
## Vem har valt din hemtjänst?



\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

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



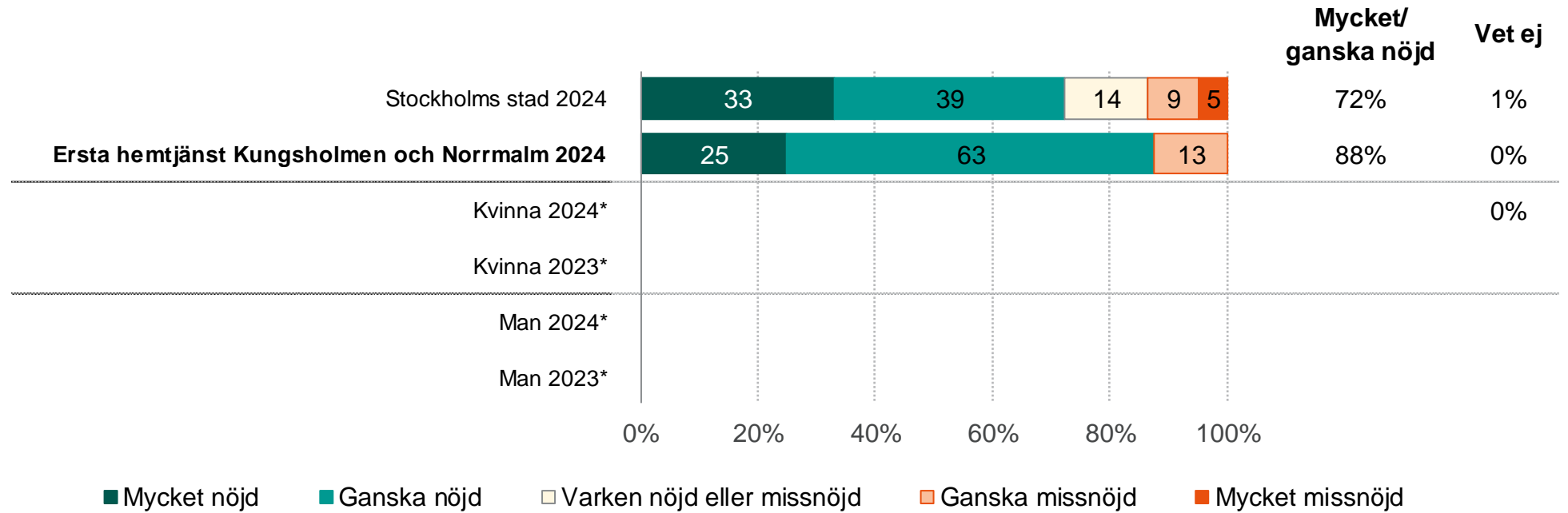
\* För få svar.

# Resultat

Jämförelse kön

# Hemtjänsten i sin helhet

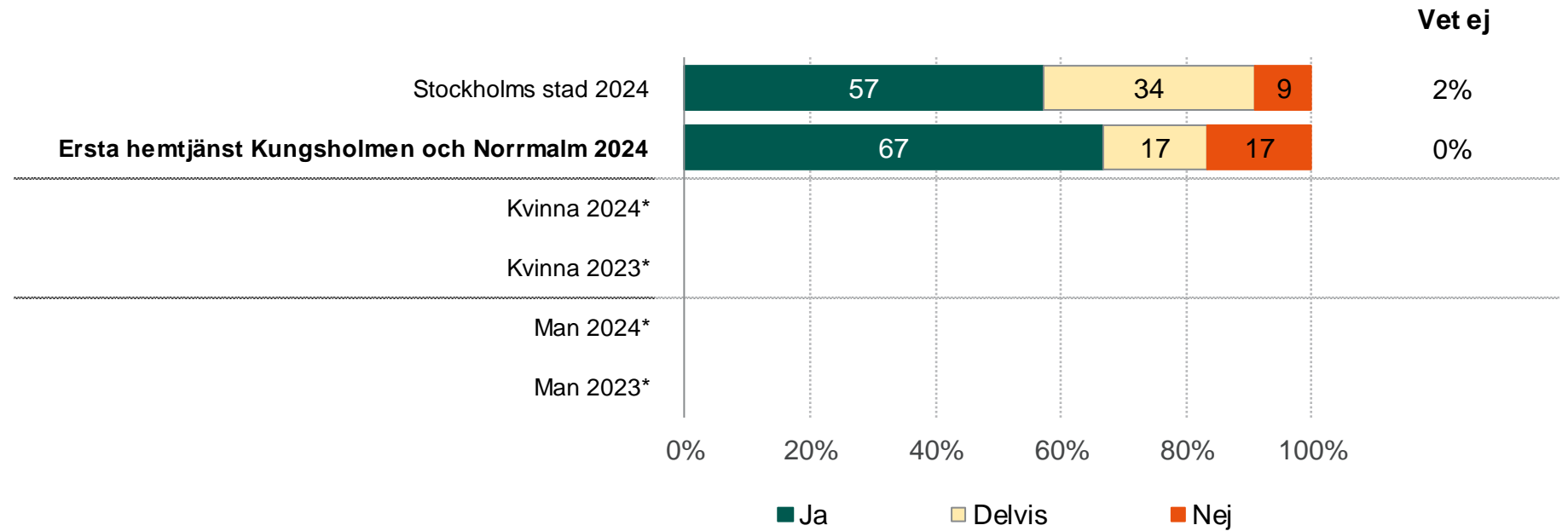
Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?



\* För få svar.

# Hemtjänsten i sin helhet

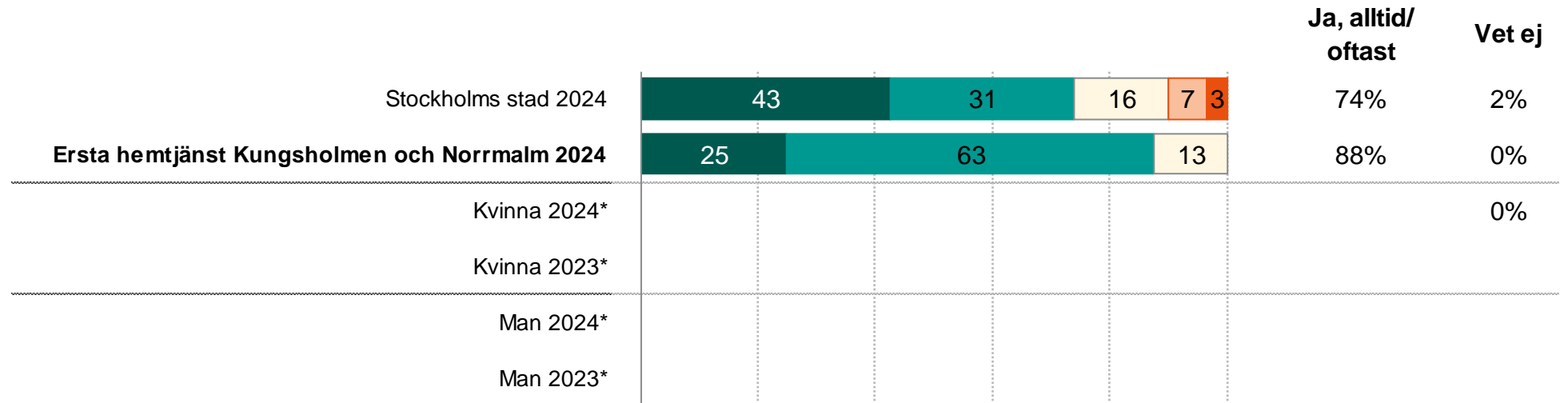
Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



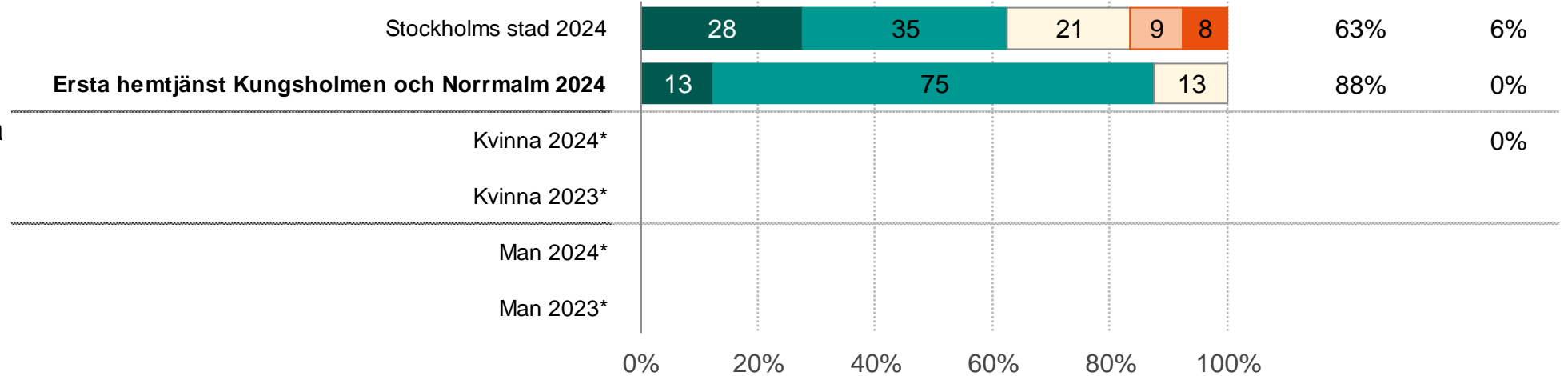
\* För få svar.

# Inflytande

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

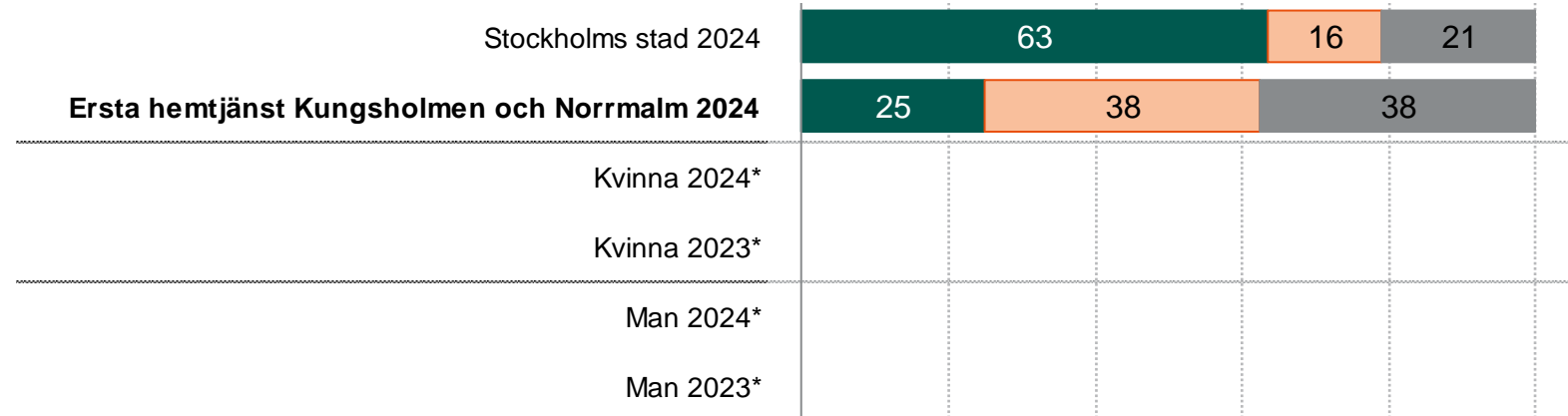


**Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?**



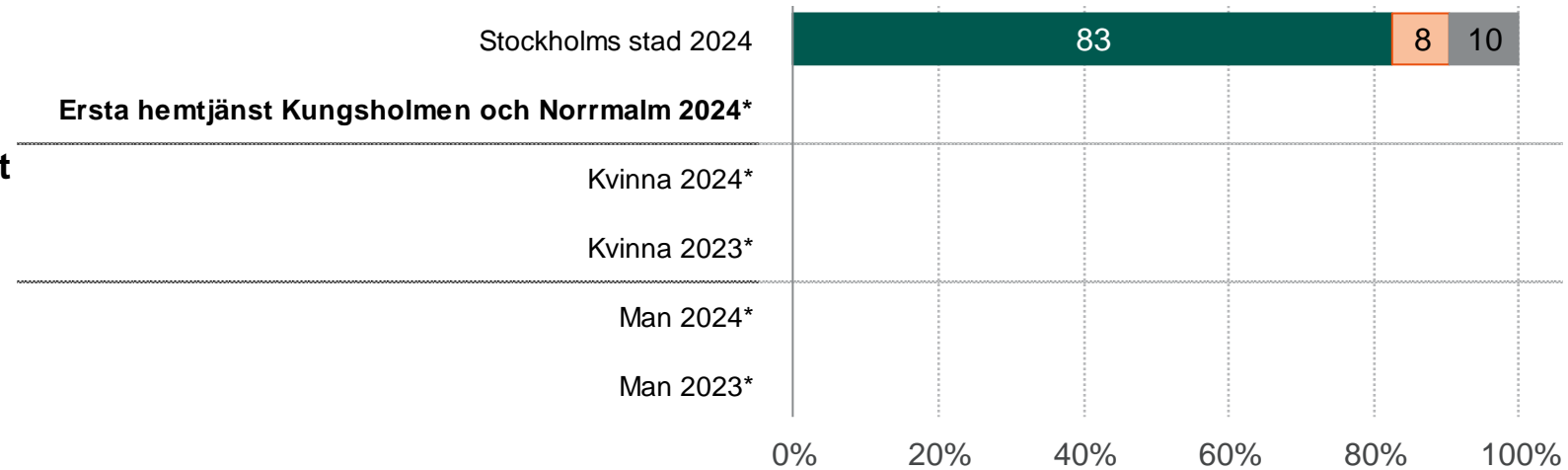
# Inflytande

Har du en genomförandeplan?



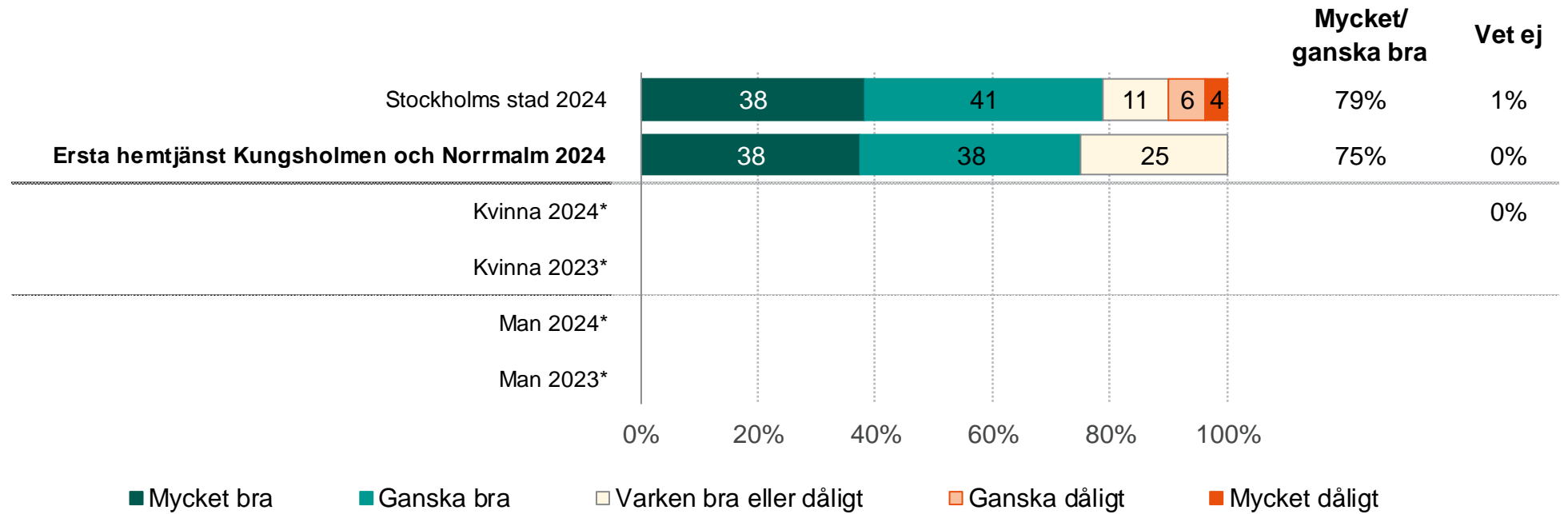
Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



# Hjälpens utförande

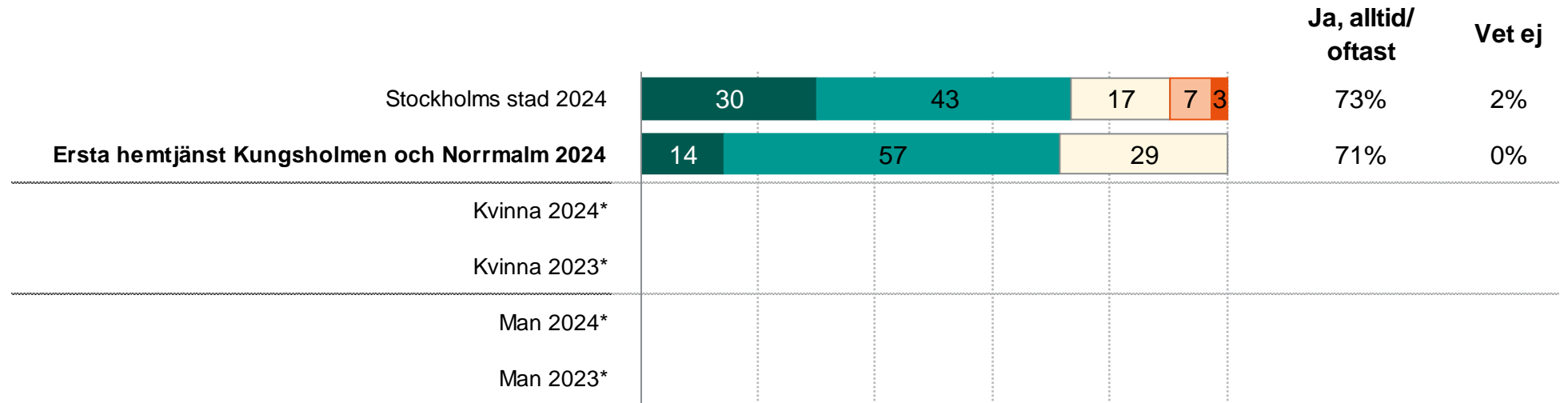
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



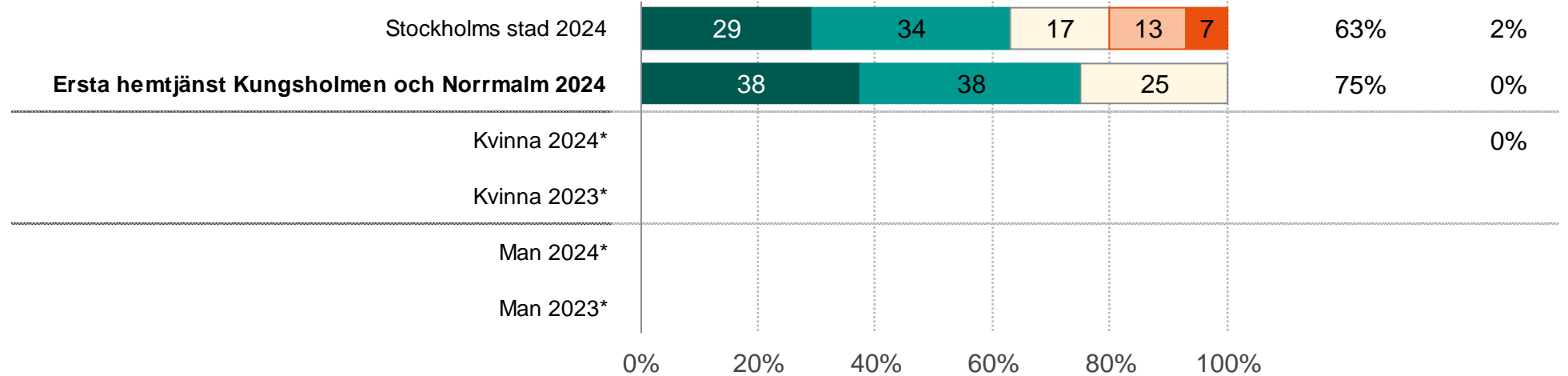


# Hjälpens utförande

**Brukar personalen komma på avtalad tid?**

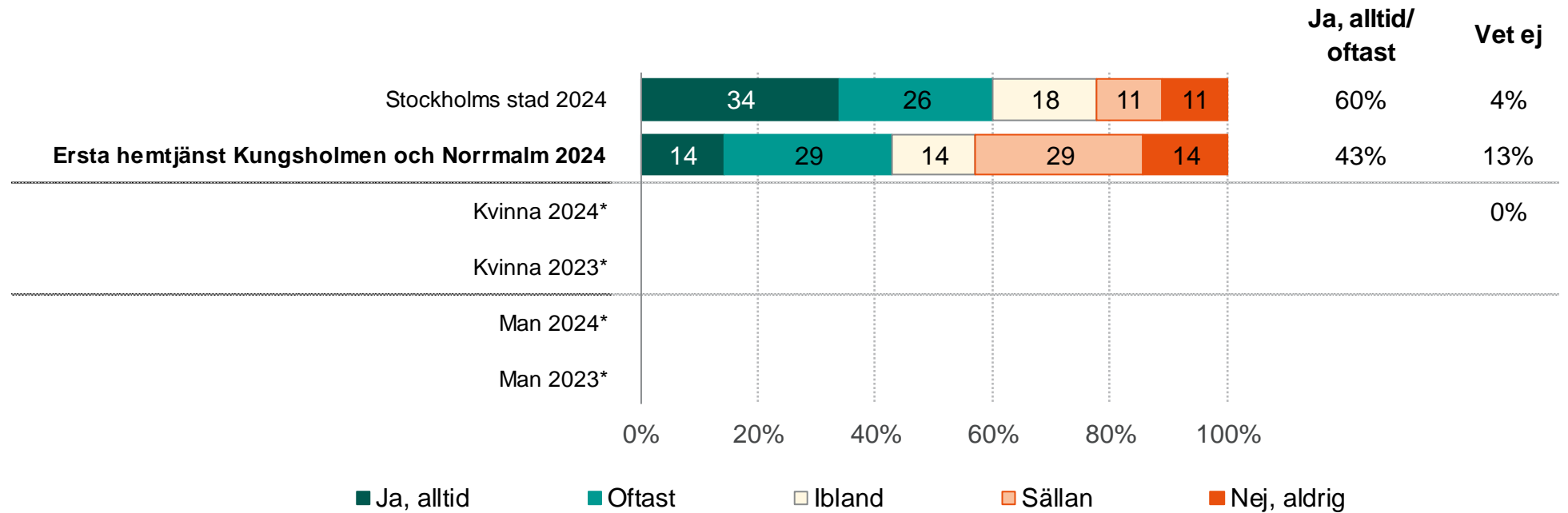


**Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?**



# Hjälpens utförande

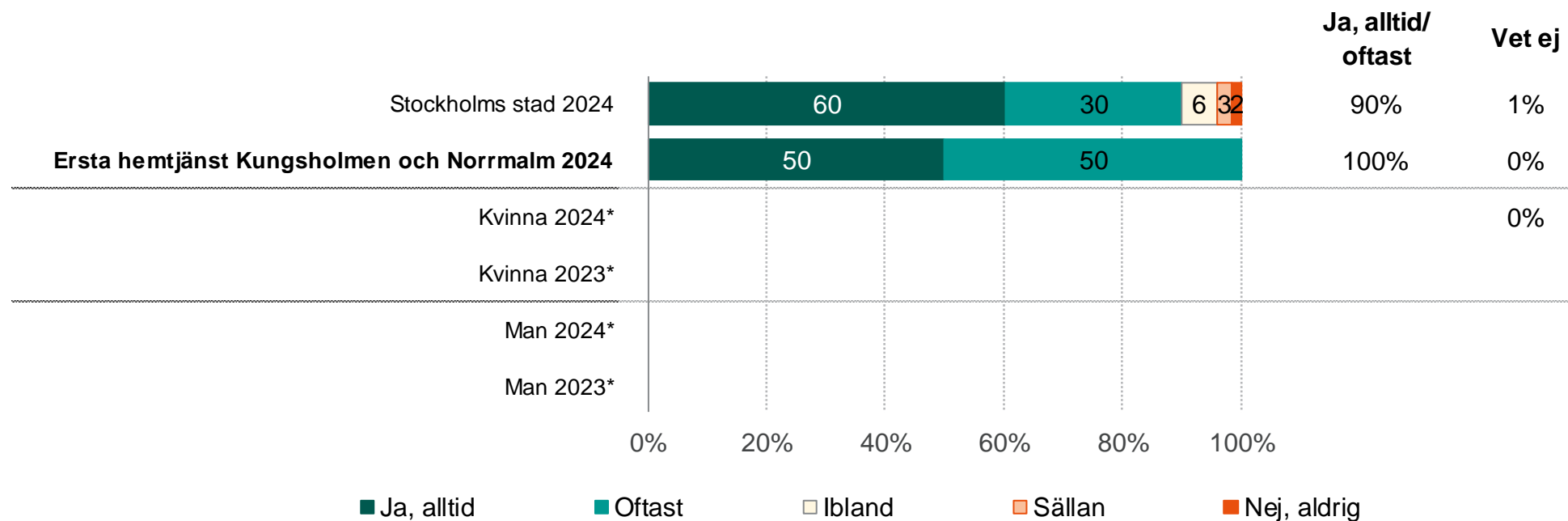
Brakar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)



\* För få svar.

# Bemötande

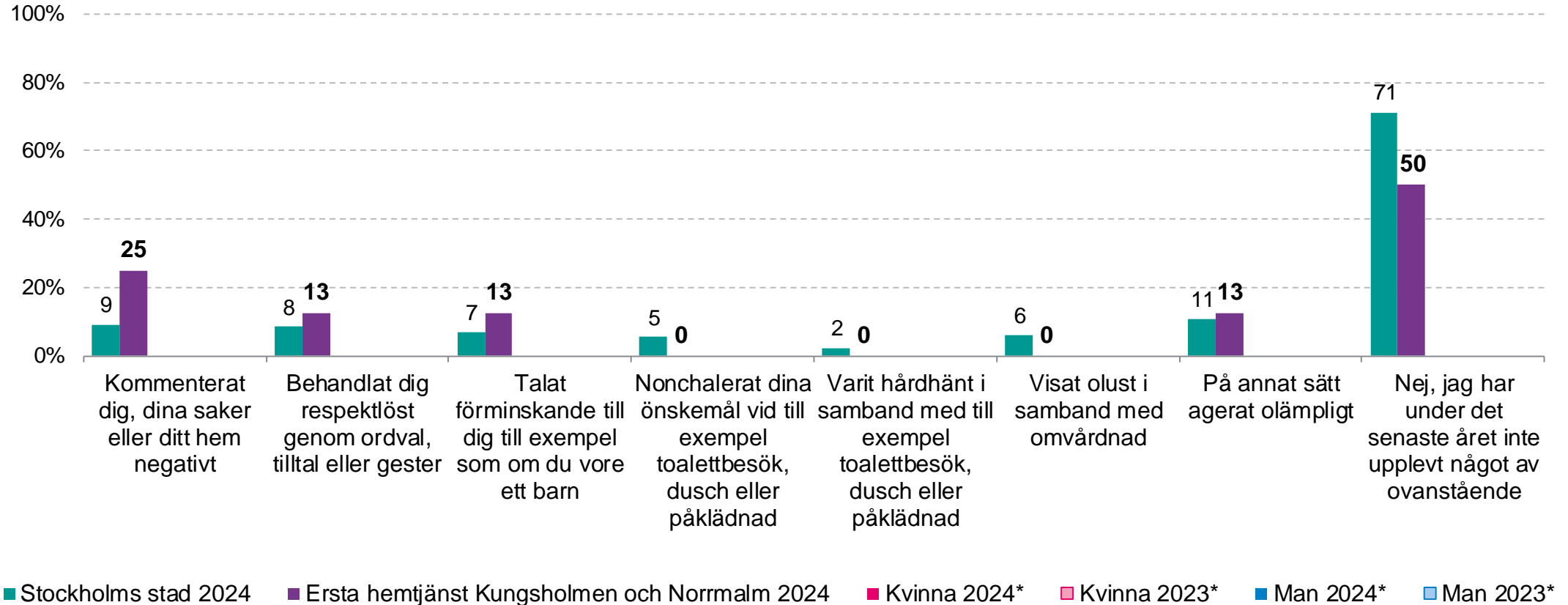
**Brakar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?**



\* För få svar.

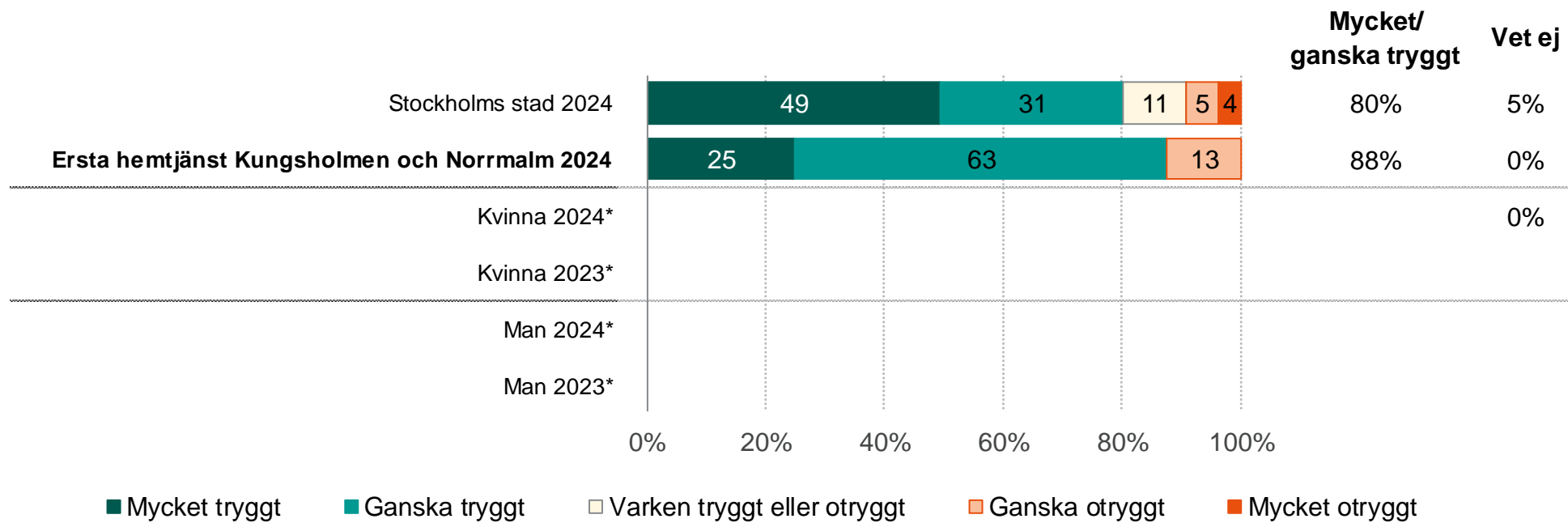
# Bemötande

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



# Trygghet

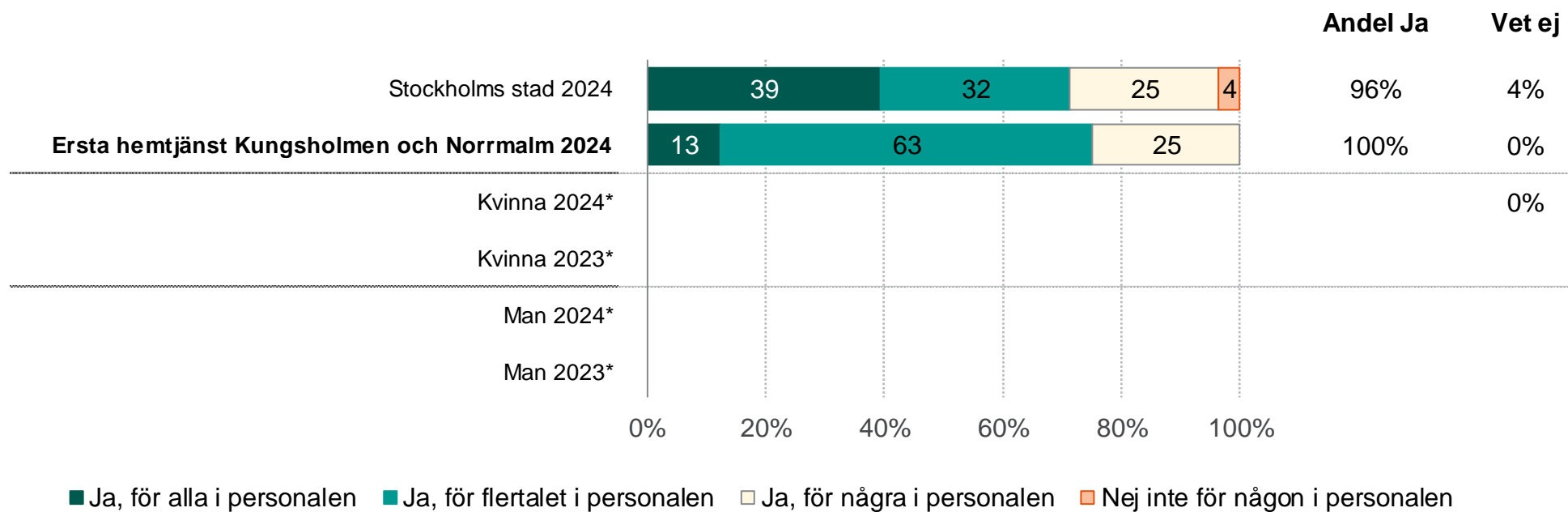
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



\* För få svar.

# Trygghet

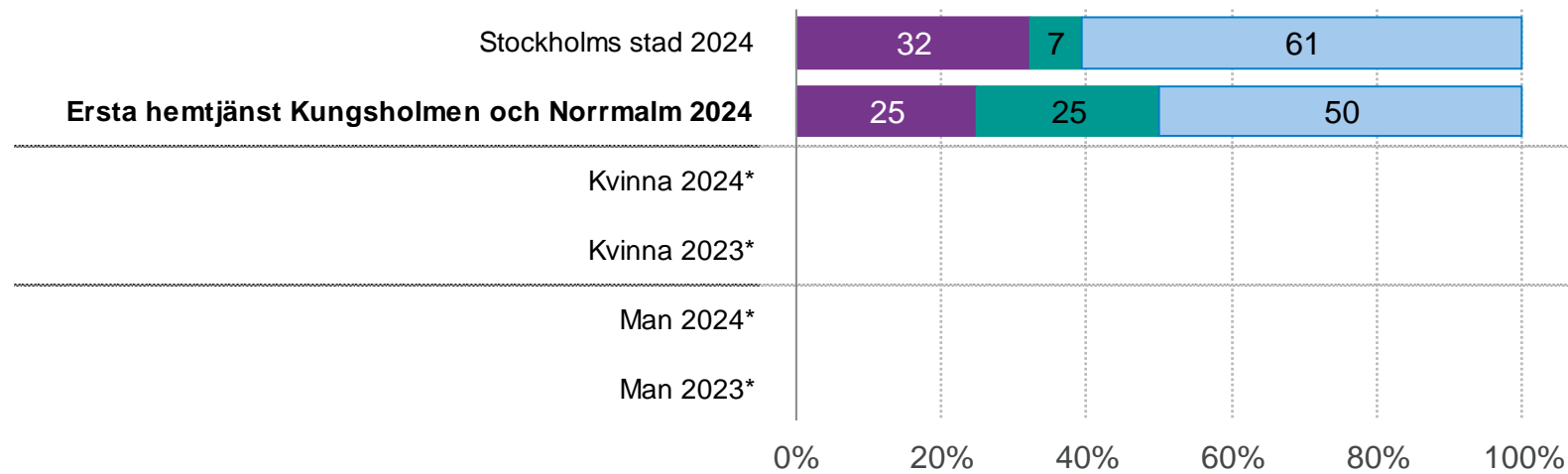
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



\* För få svar.

# Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

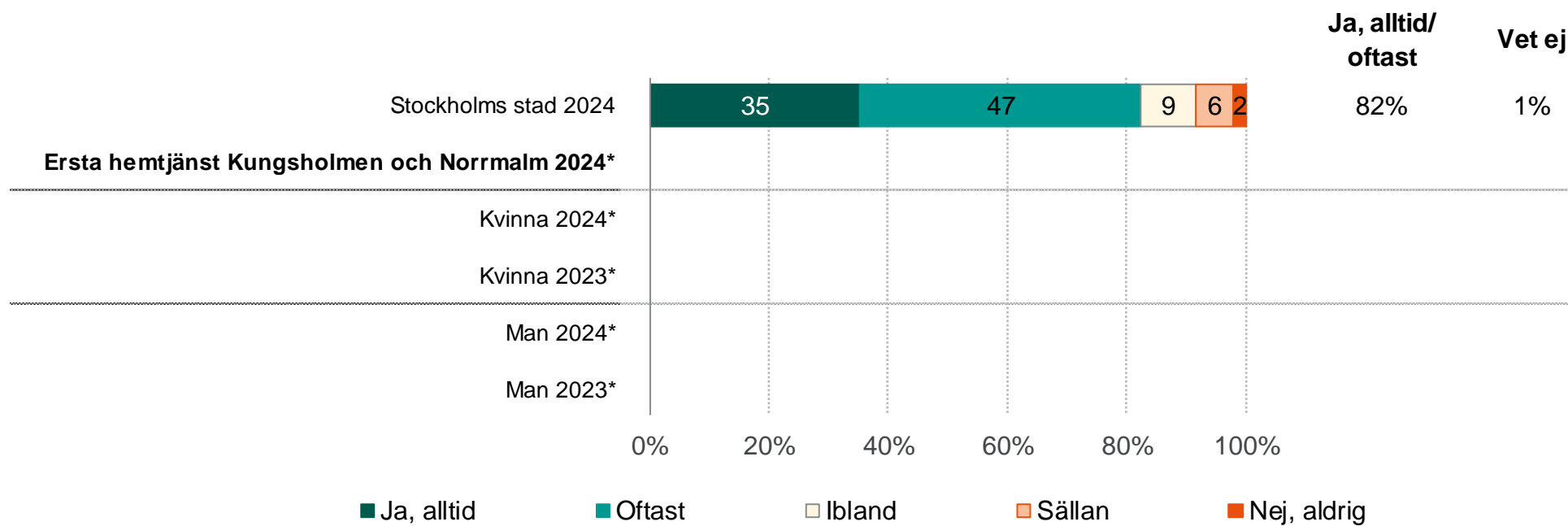


■ Ja, de hjälper mig med matlagning ■ Ja, jag får hemlevererade matportioner ■ Nej, jag har inte hjälp med maten från hemtjänsten

\* För få svar.

# Maten

Smakar maten bra?

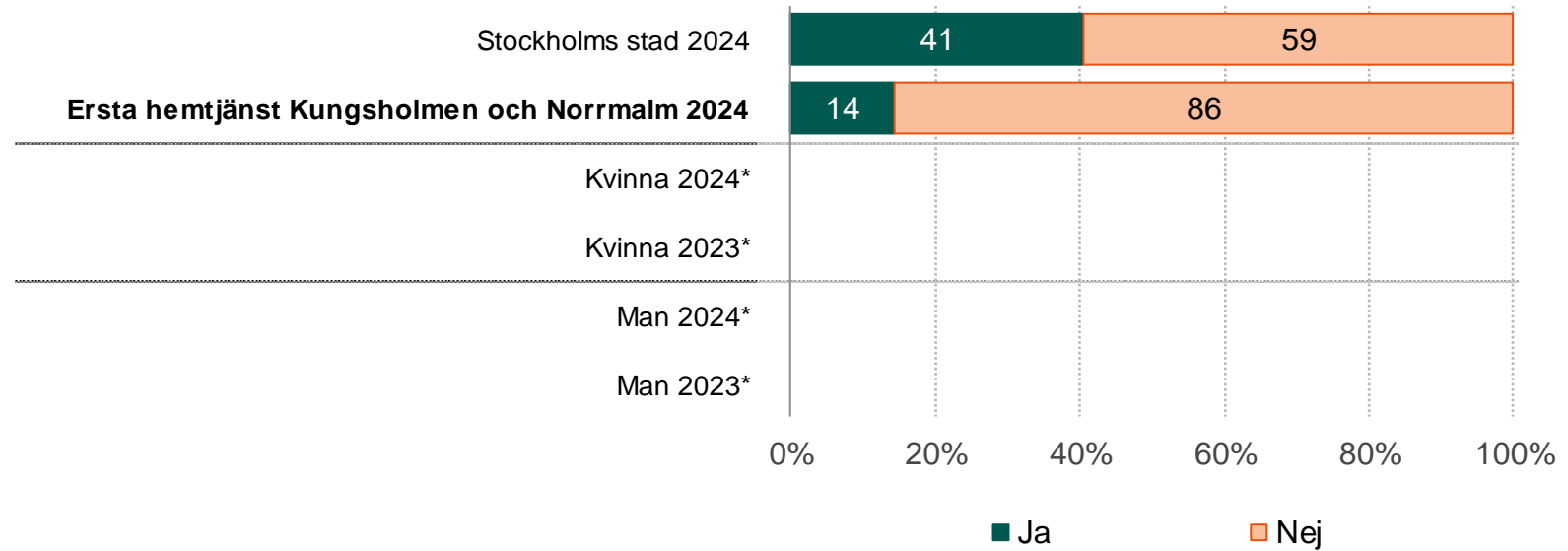


\* För få svar.



# Aktiviteter

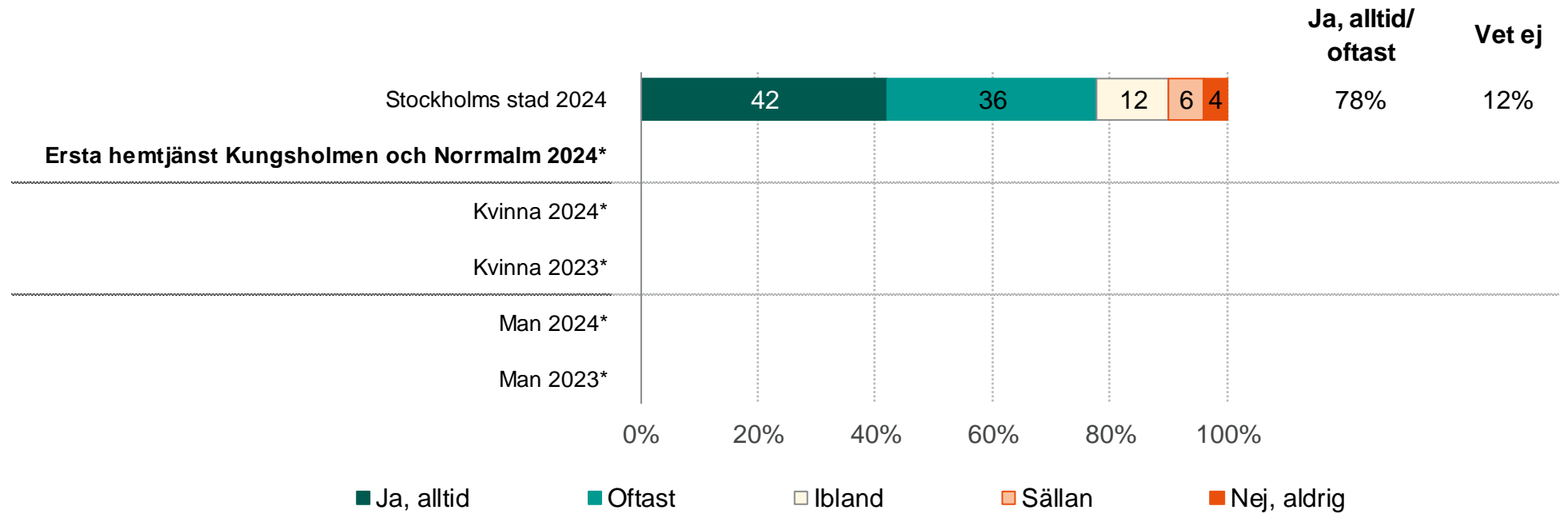
Är du beviljad promenad eller utevistelse?



\* För få svar.

# Aktiviteter

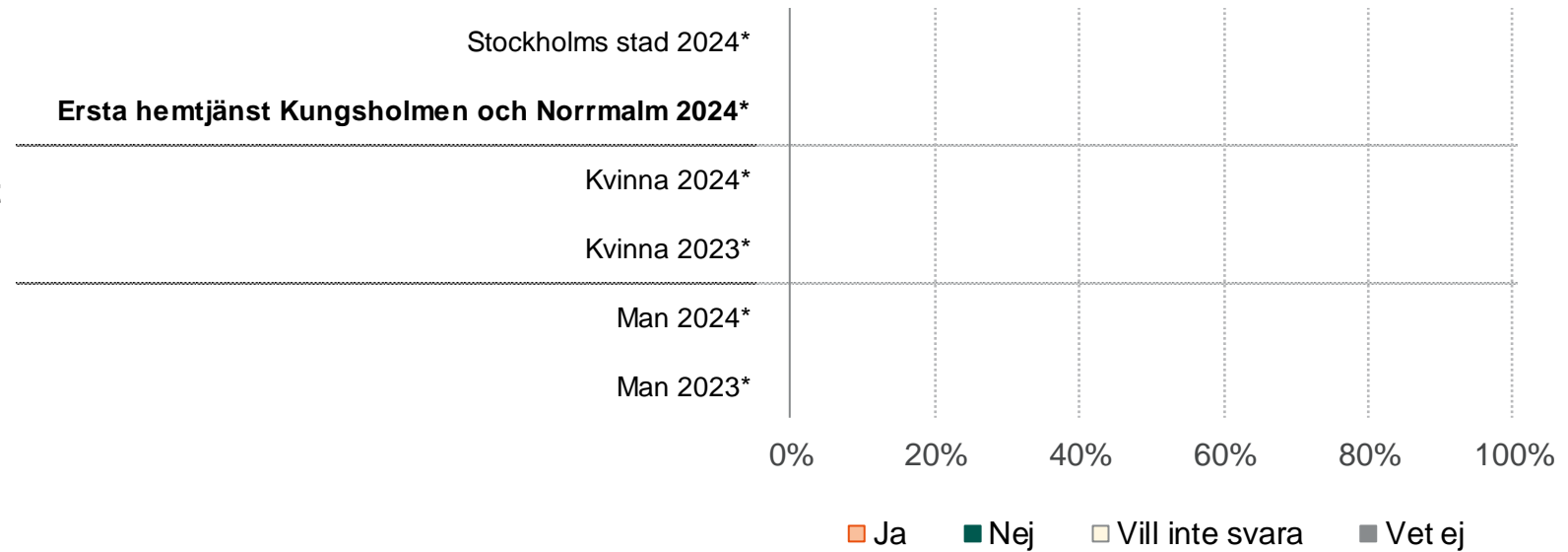
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



\* För få svar.

# Diskriminering

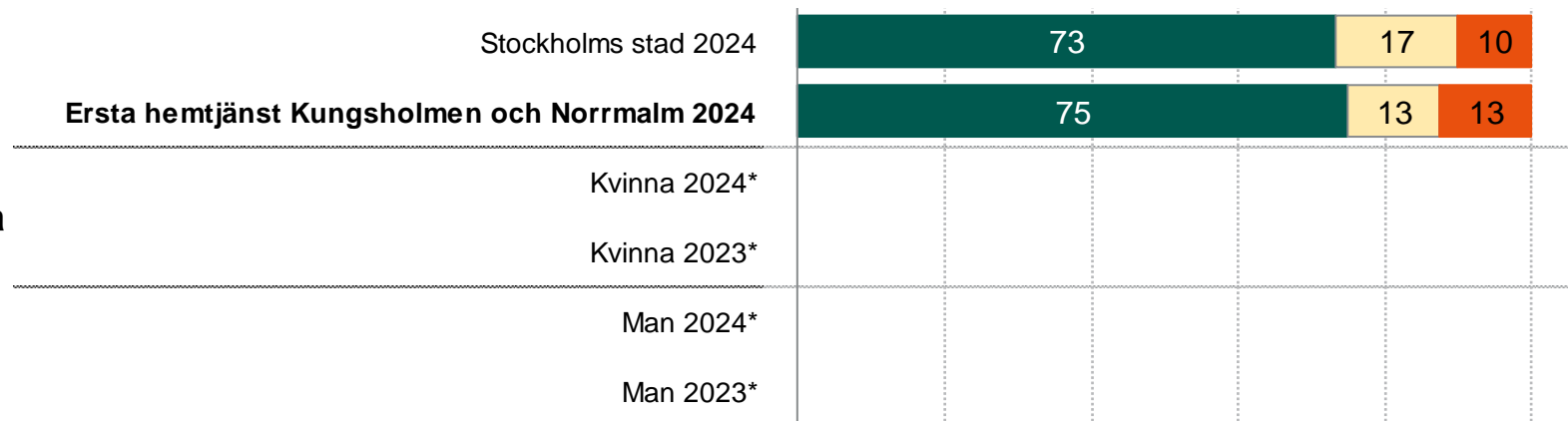
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?



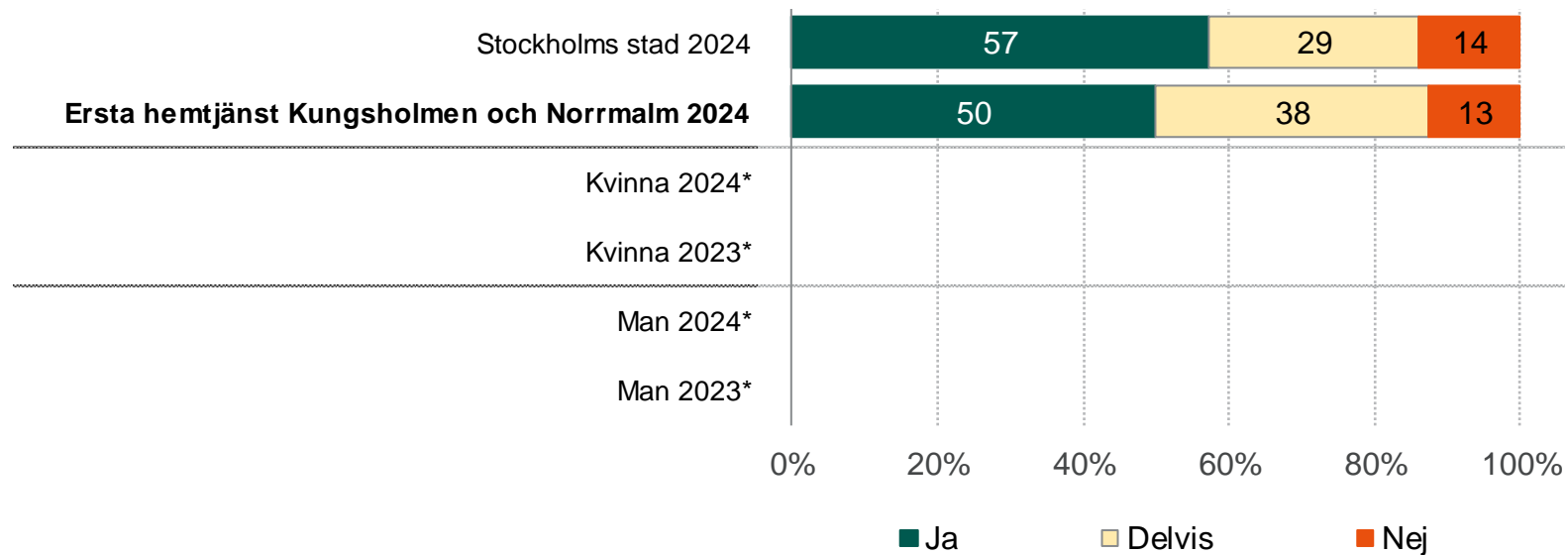
\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren på  
ett bra sätt?

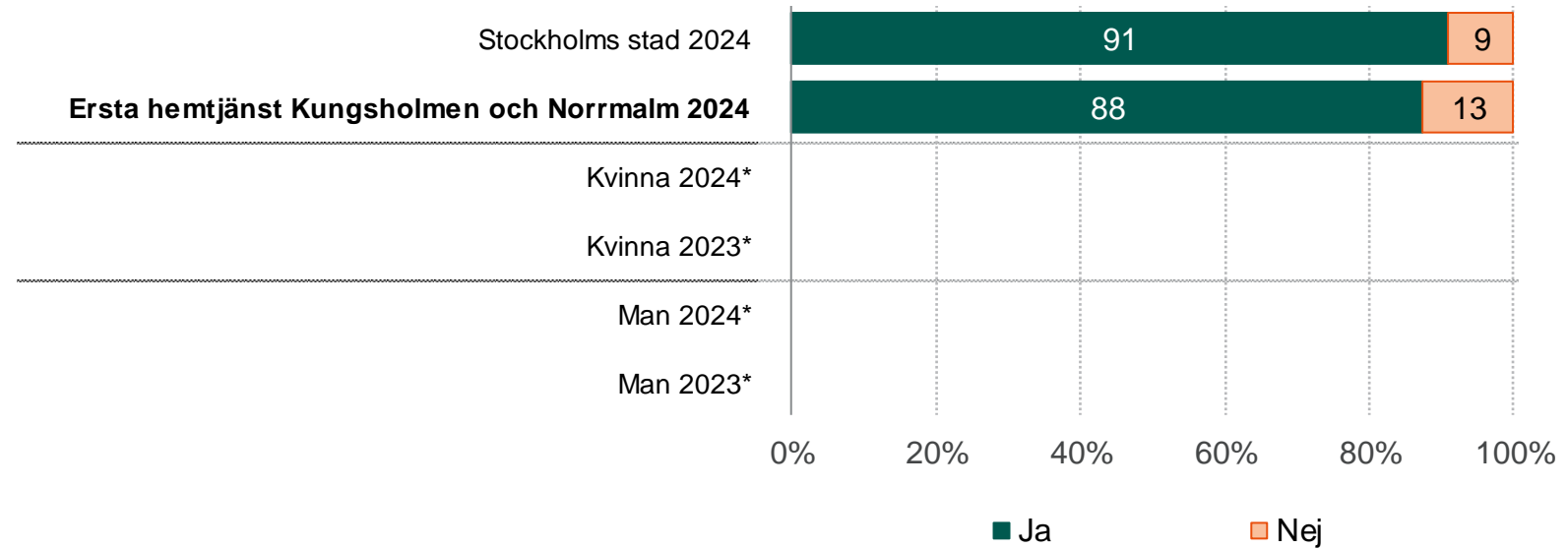


Är handläggarens beslut  
anpassat efter dina  
behov?



# Kontakter med kommunen

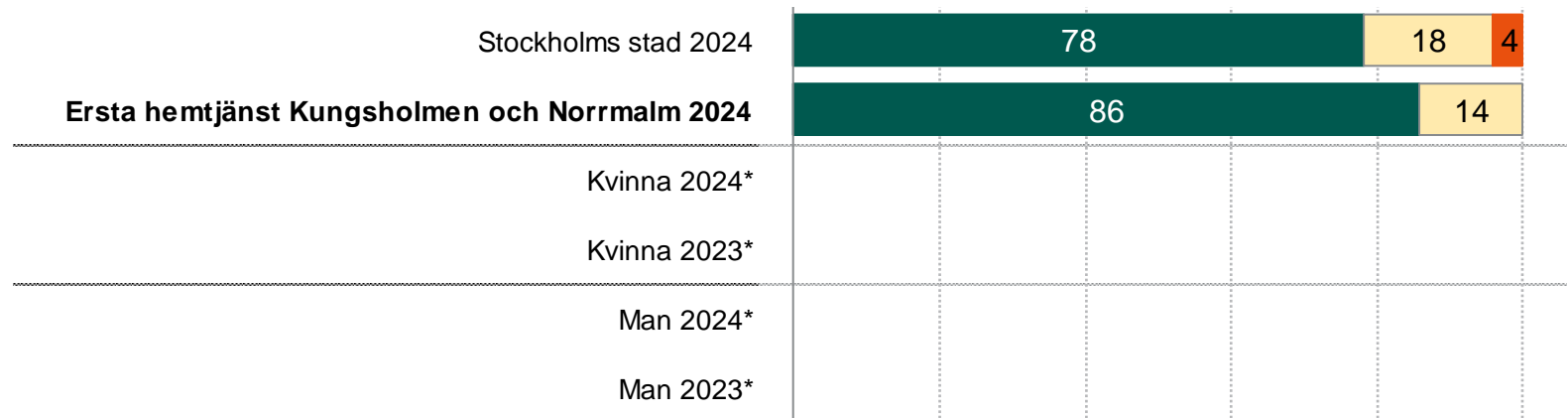
Vet du vilka insatser du är beviljad?



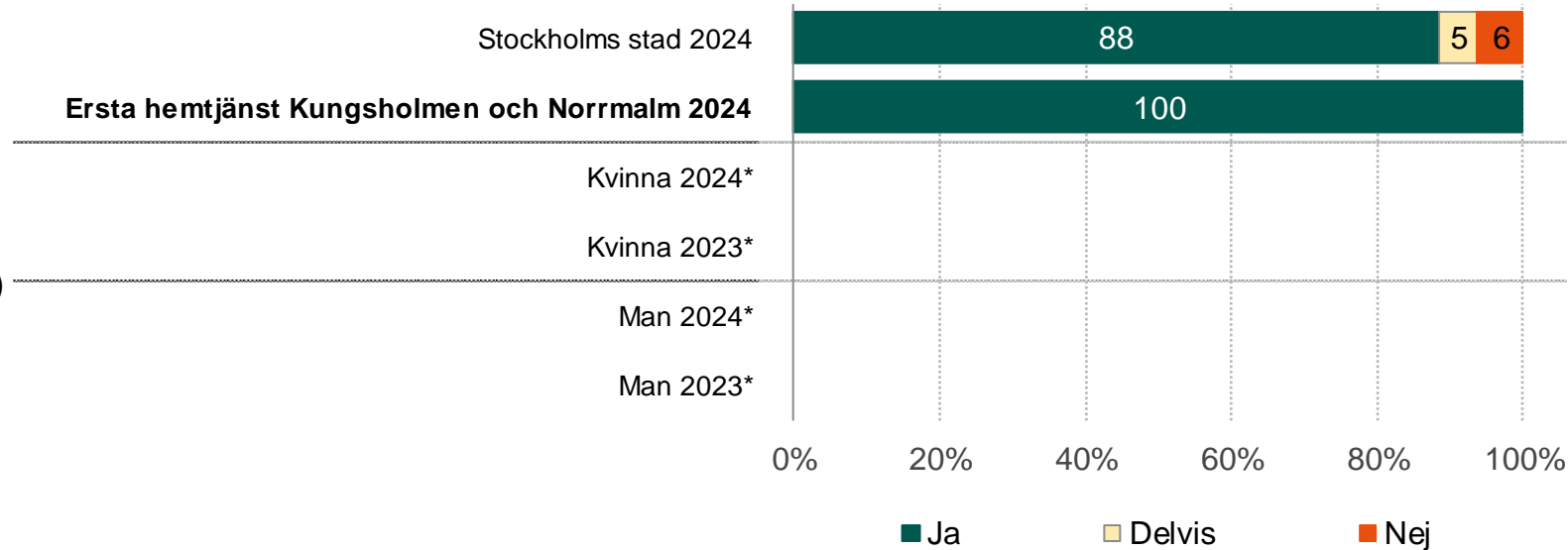
\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

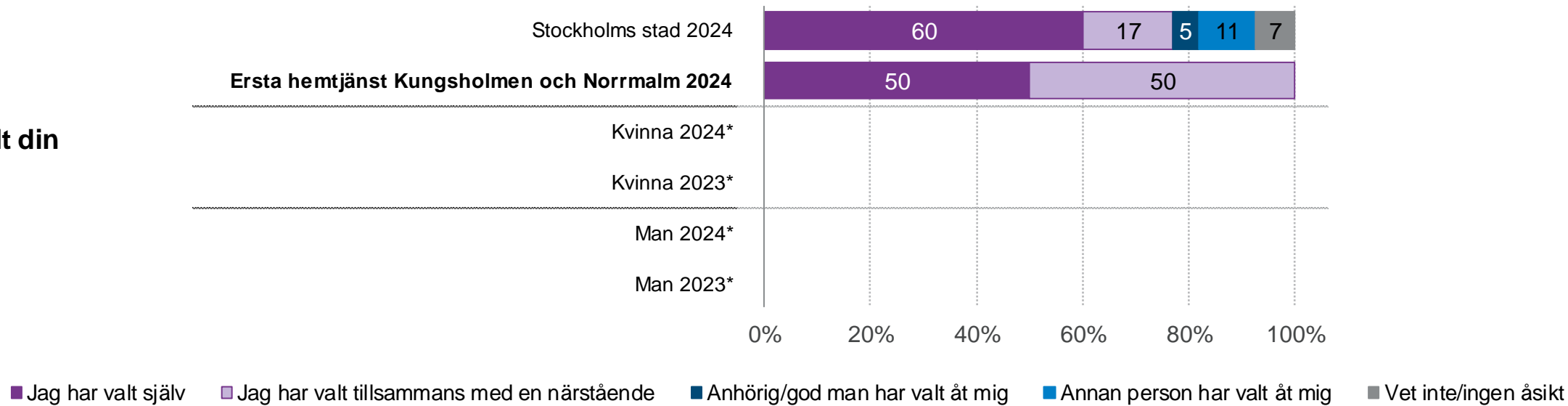


Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (Kommunal hemtjänst eller olika privata företag)



# Kontakter med kommunen

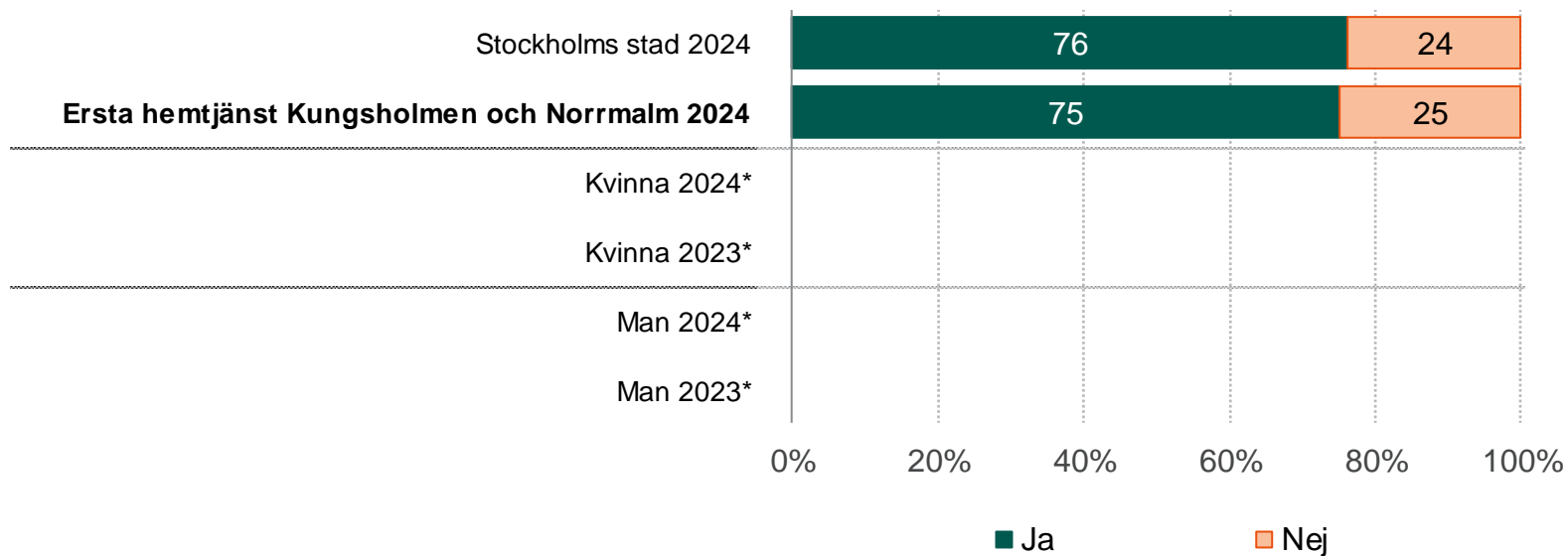
Vem har valt din hemtjänst?



\* 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.

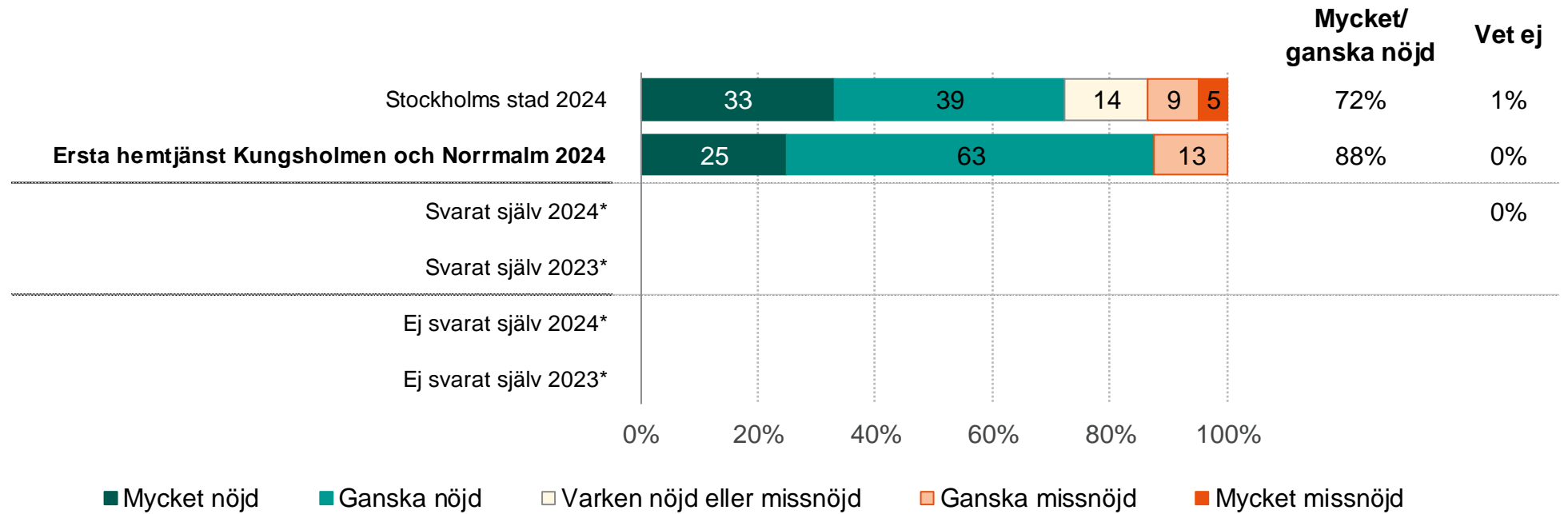


# Resultat

Jämförelse svarsmetod

# Hemtjänsten i sin helhet

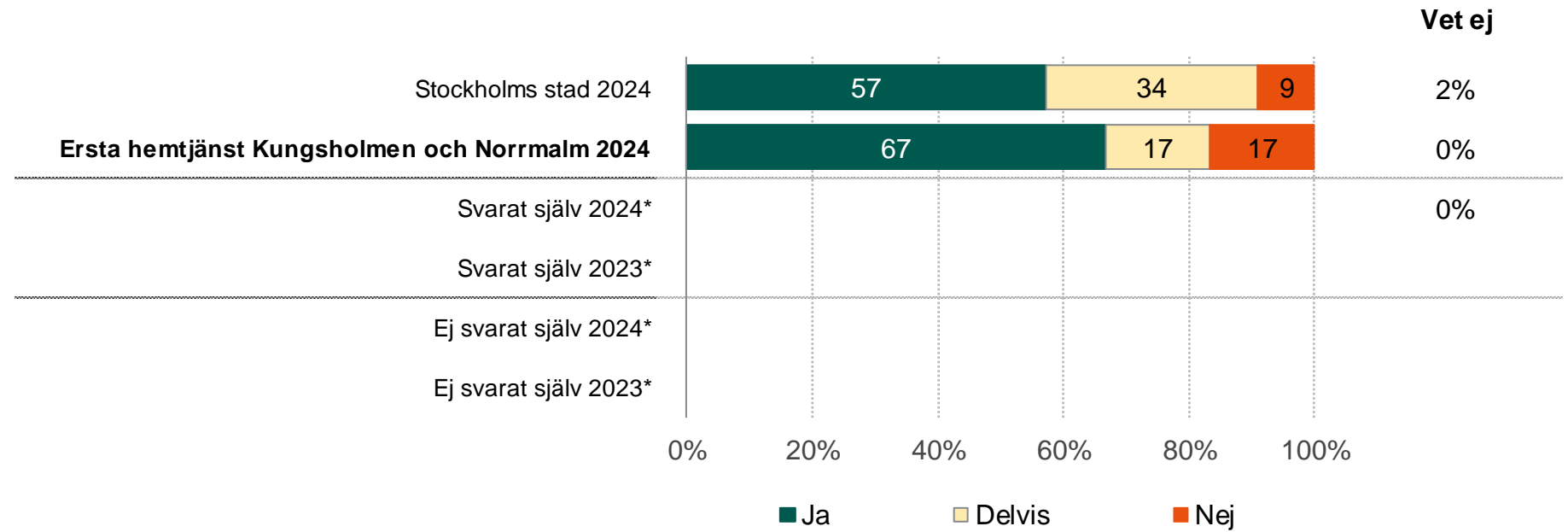
Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?



\* För få svar.

# Hemtjänsten i sin helhet

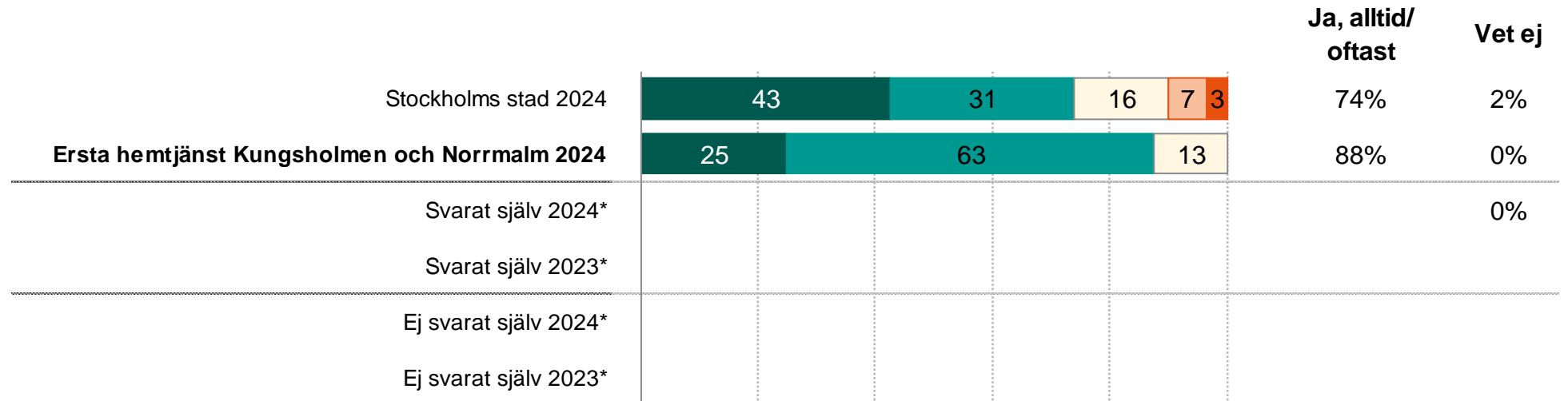
Uppfyller hemtjänsten  
dina behov av stöd och  
hjälp?



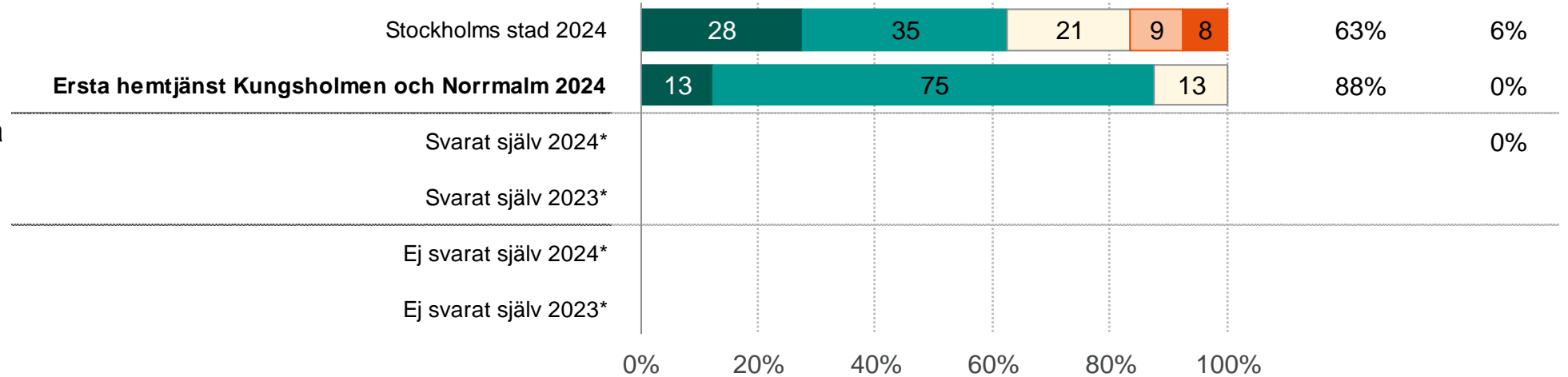
\* För få svar.

# Inflytande

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

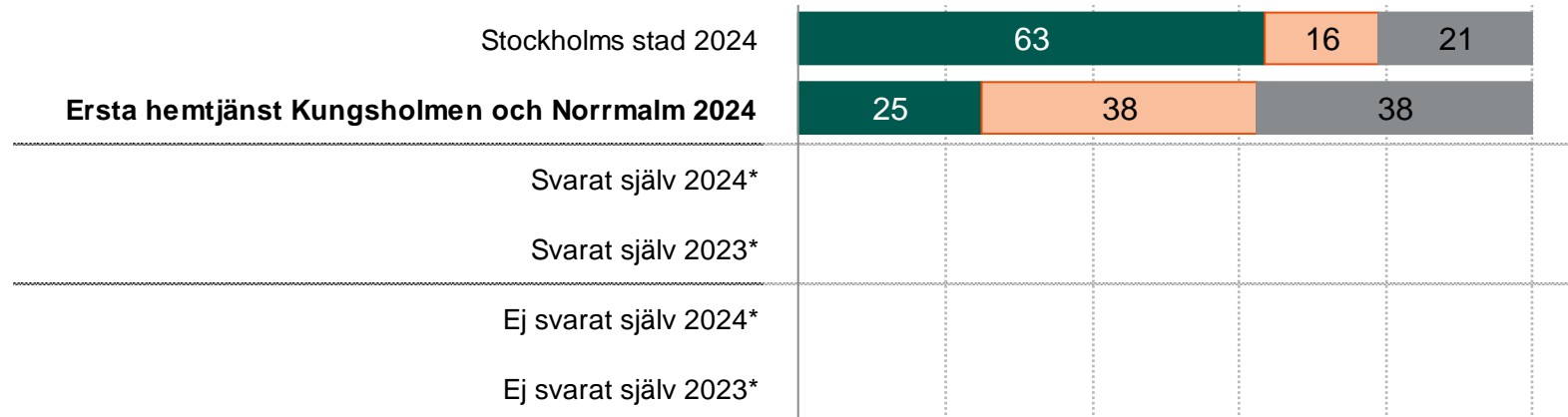


**Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?**



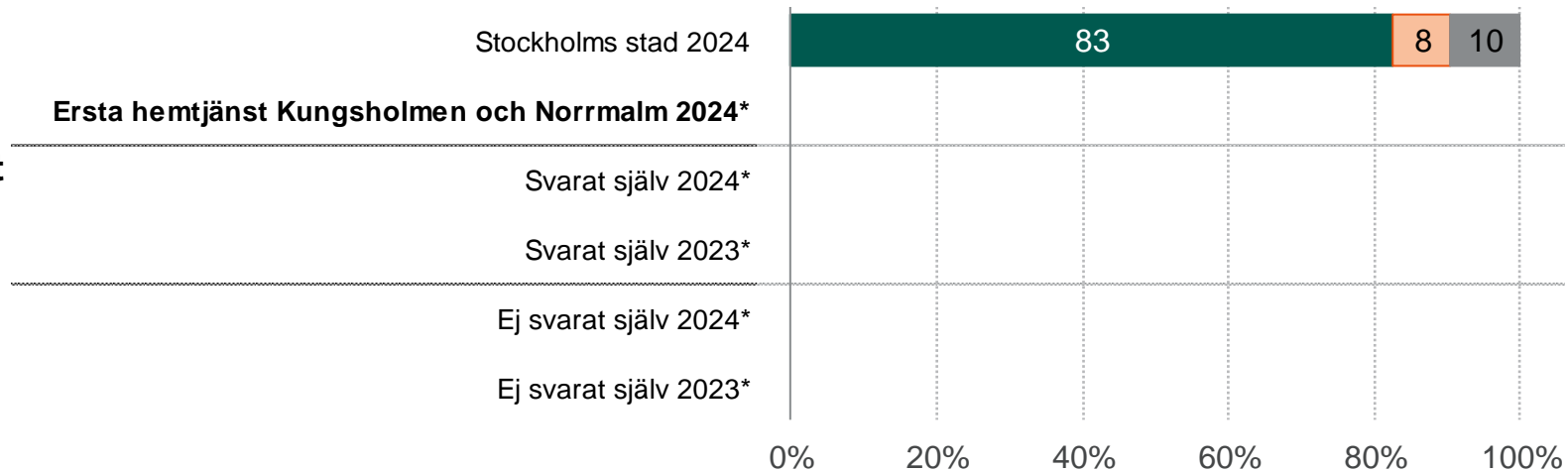
# Inflytande

Har du en genomförandeplan?



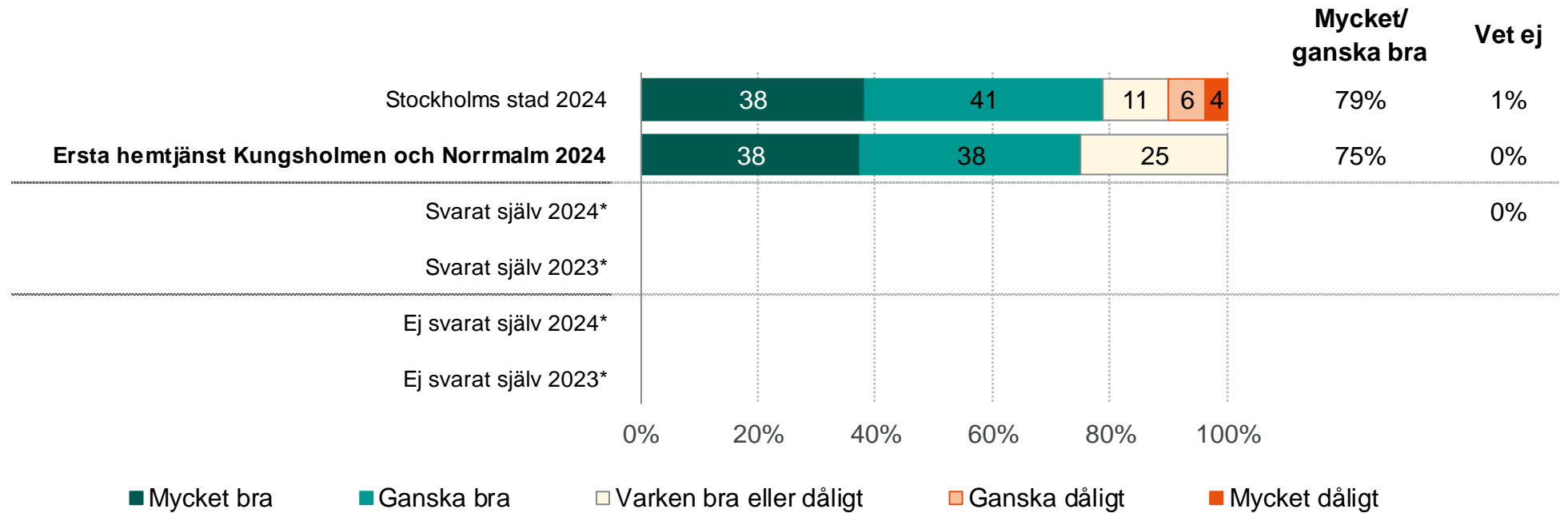
Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



# Hjälpens utförande

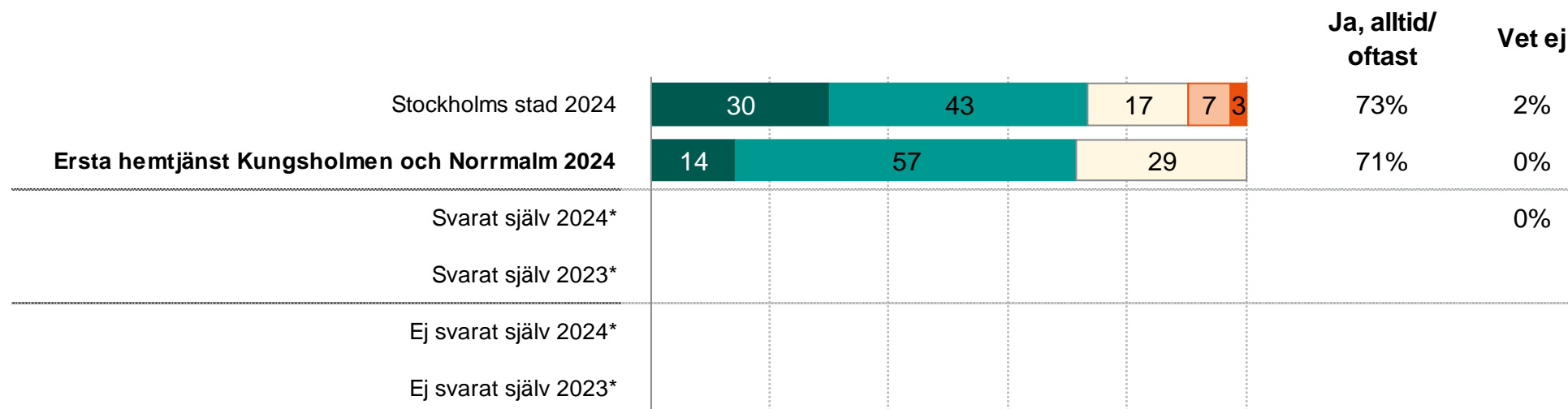
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



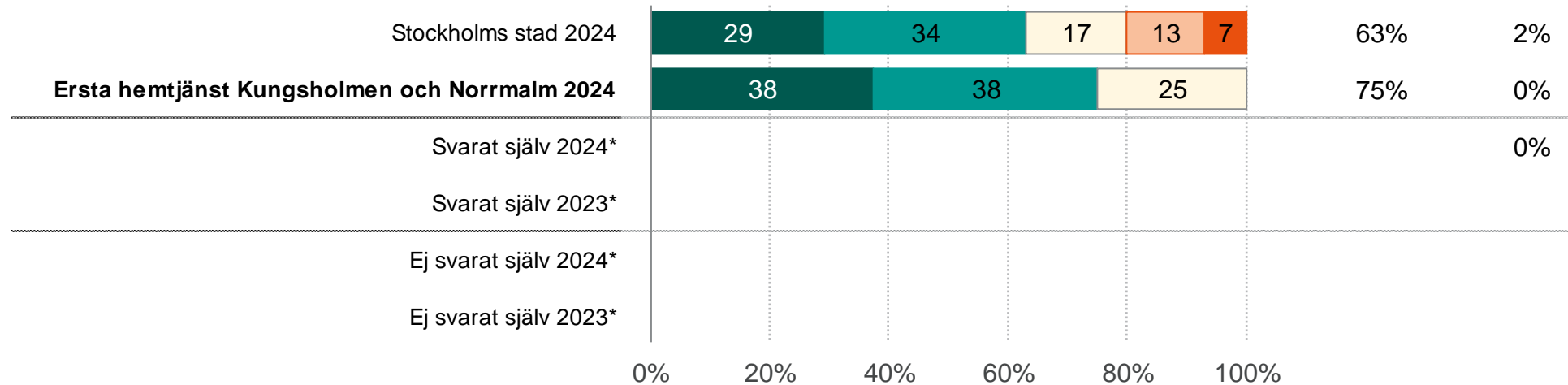
\* För få svar.

# Hjälpens utförande

**Brukar personalen komma på avtalad tid?**

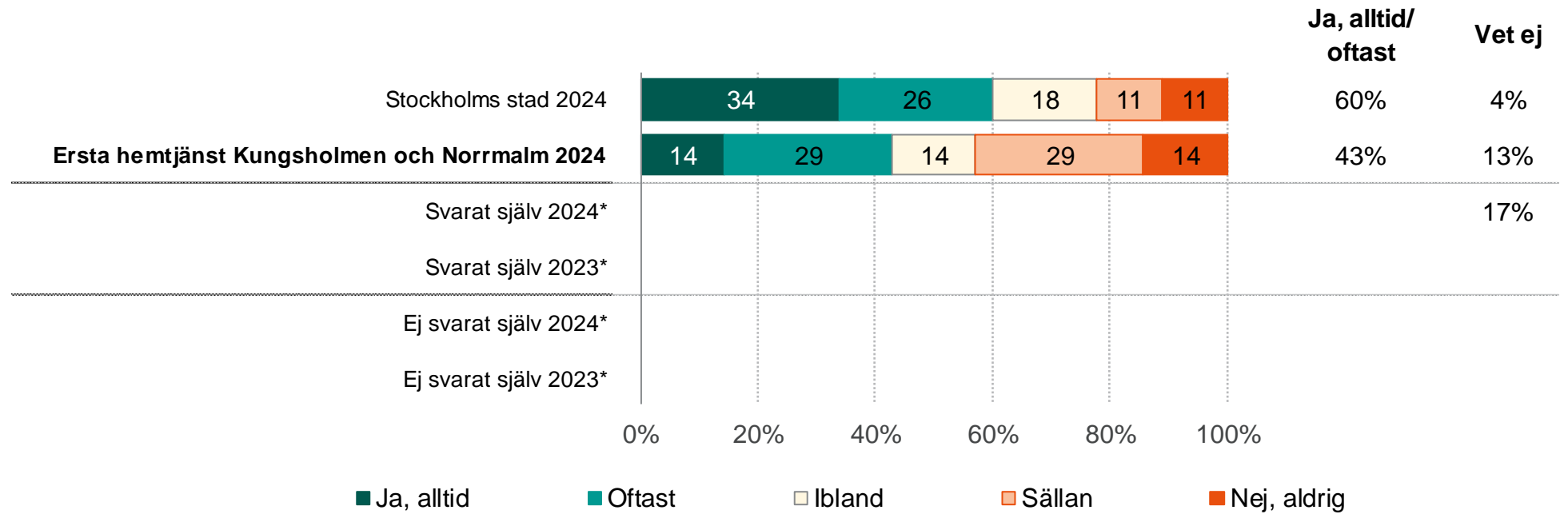


**Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?**



# Hjälpens utförande

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

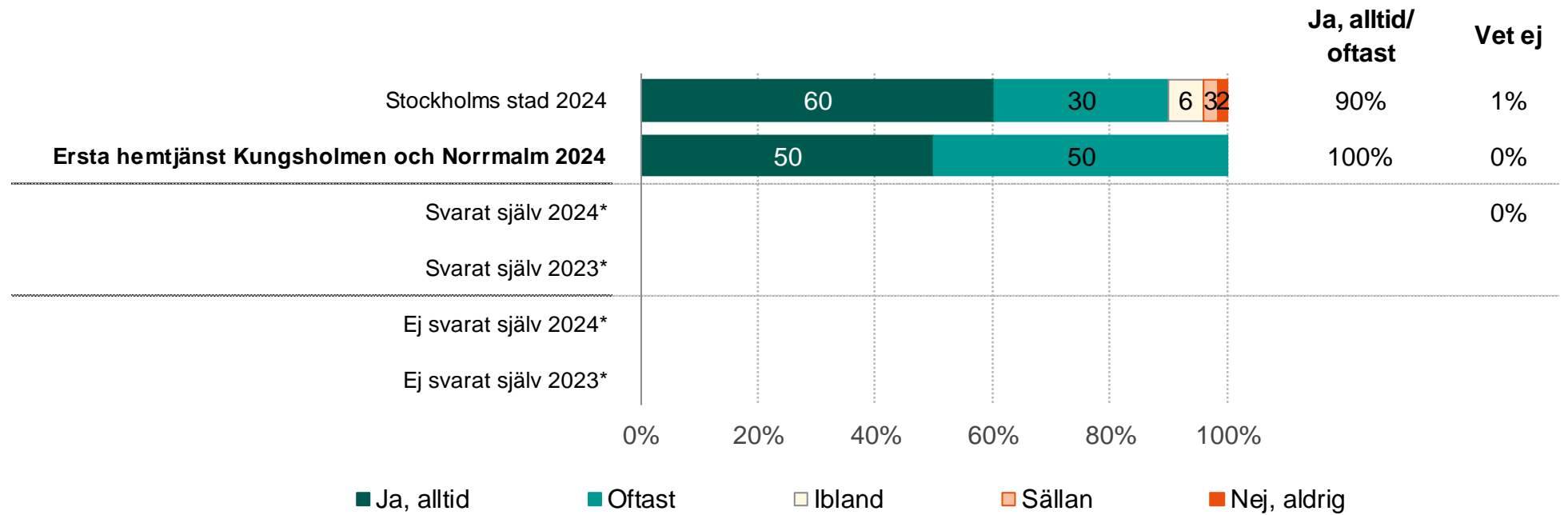


\* För få svar.



# Bemötande

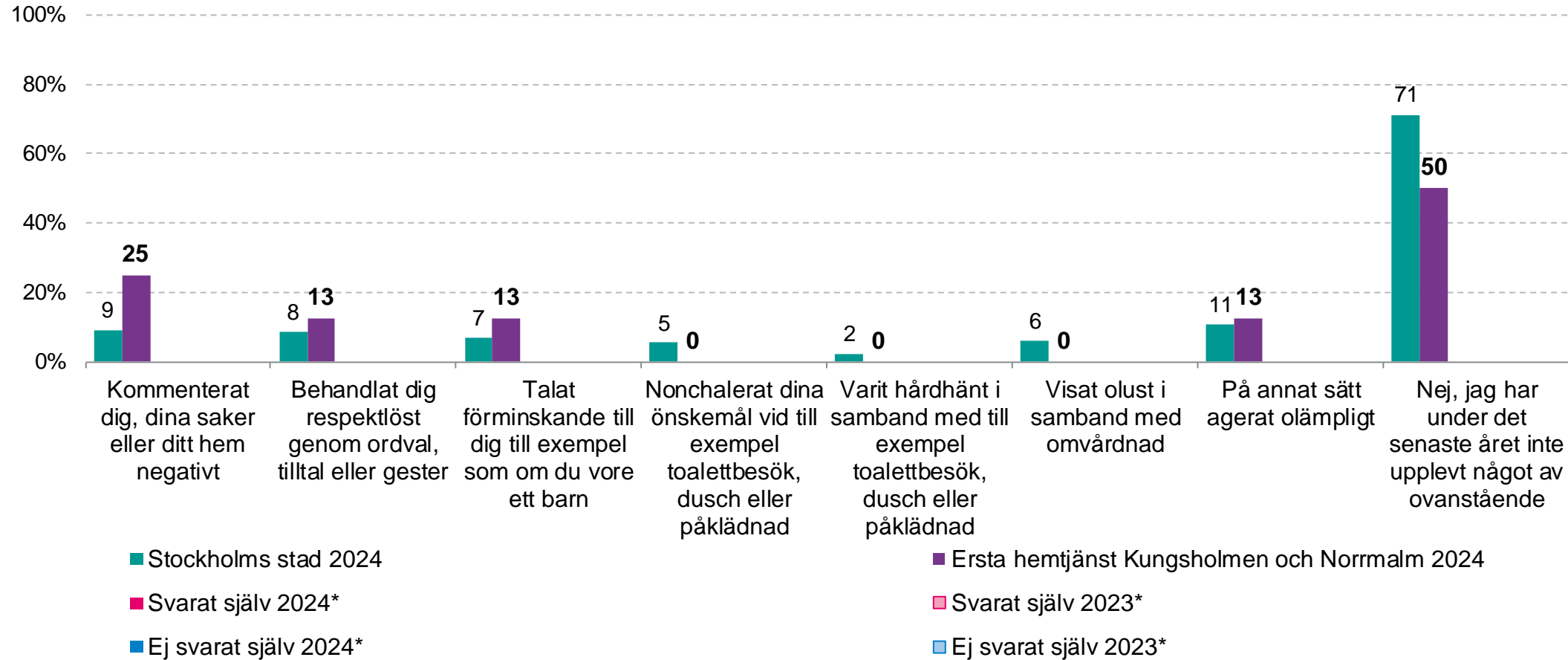
Brakar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?



\* För få svar.

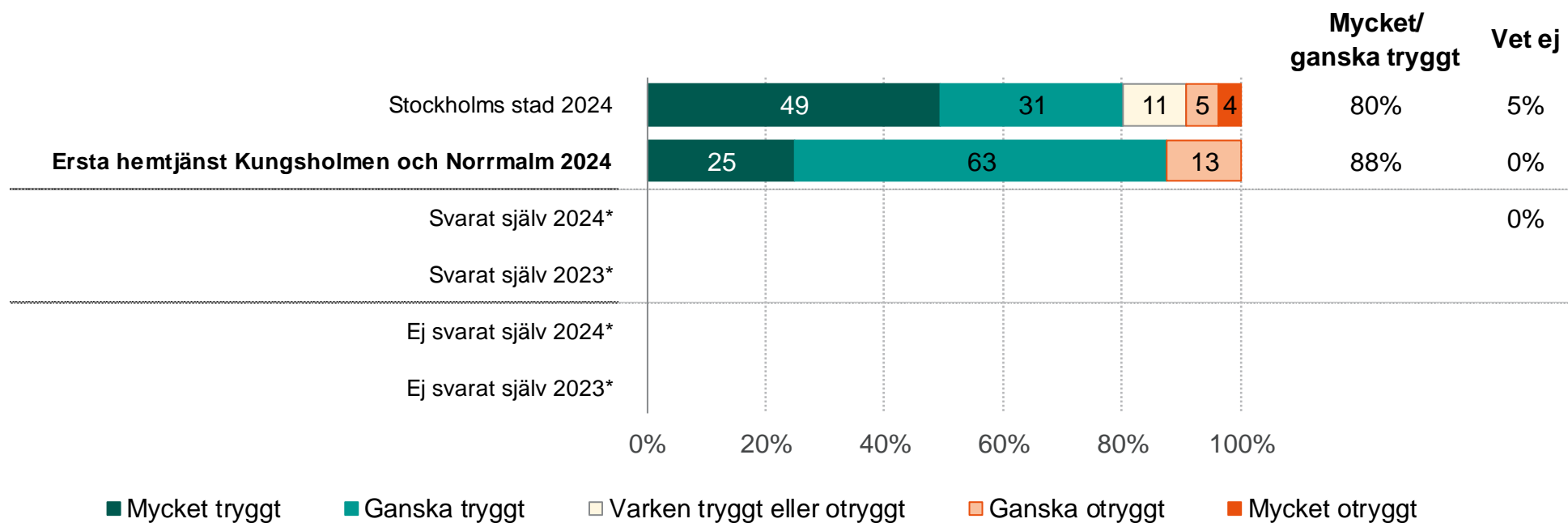
# Bemötande

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



# Trygghet

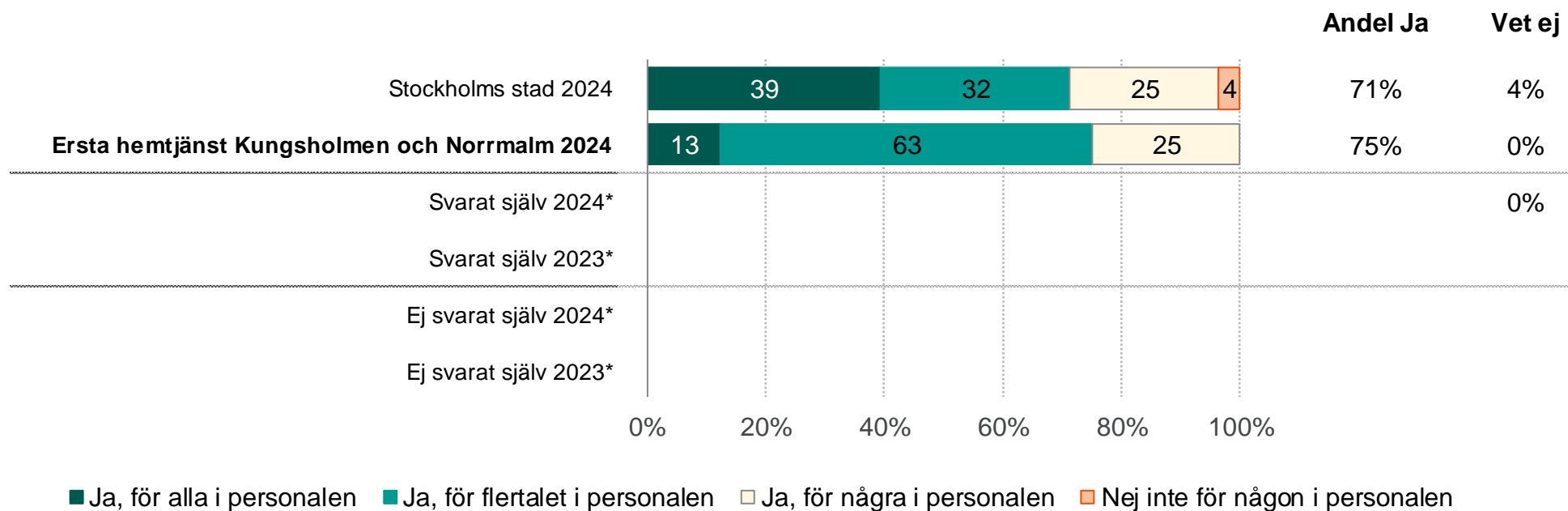
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



\* För få svar.

# Trygghet

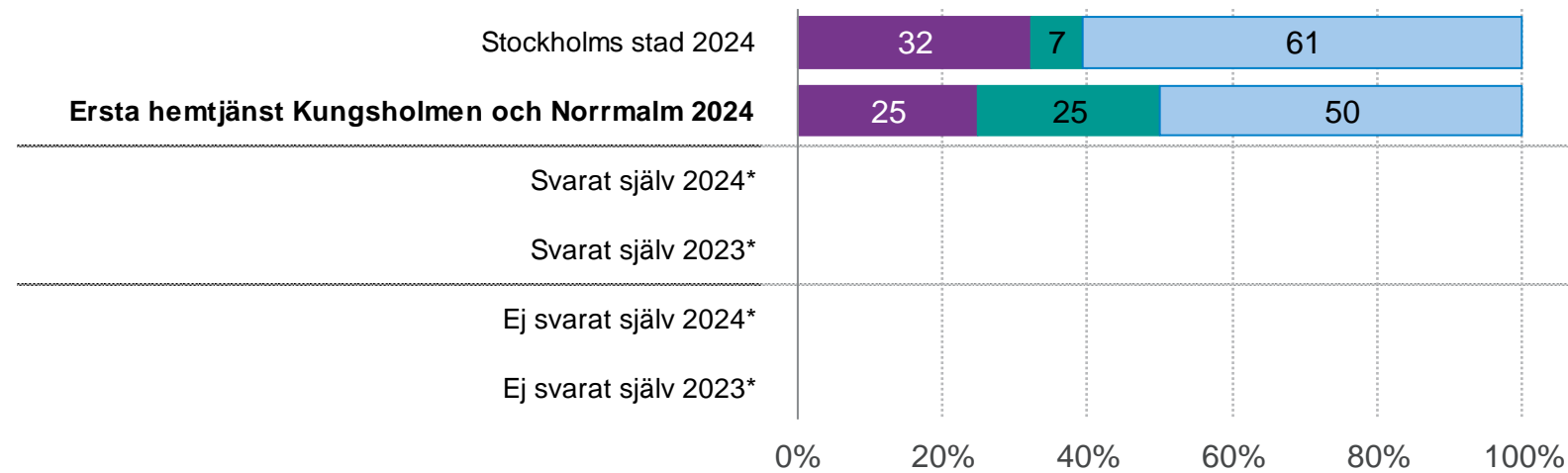
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



\* För få svar.

# Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

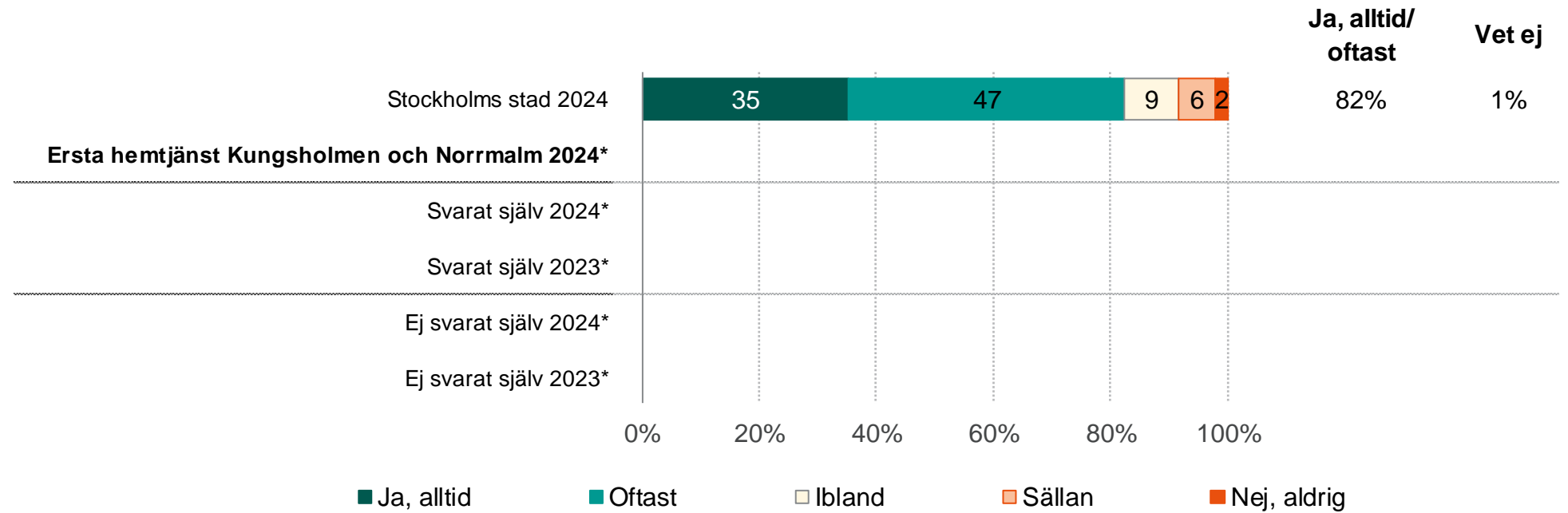


■ Ja, de hjälper mig med matlagning ■ Ja, jag får hemlevererade matportioner ■ Nej, jag har inte hjälp med maten från hemtjänsten

\* För få svar.

# Maten

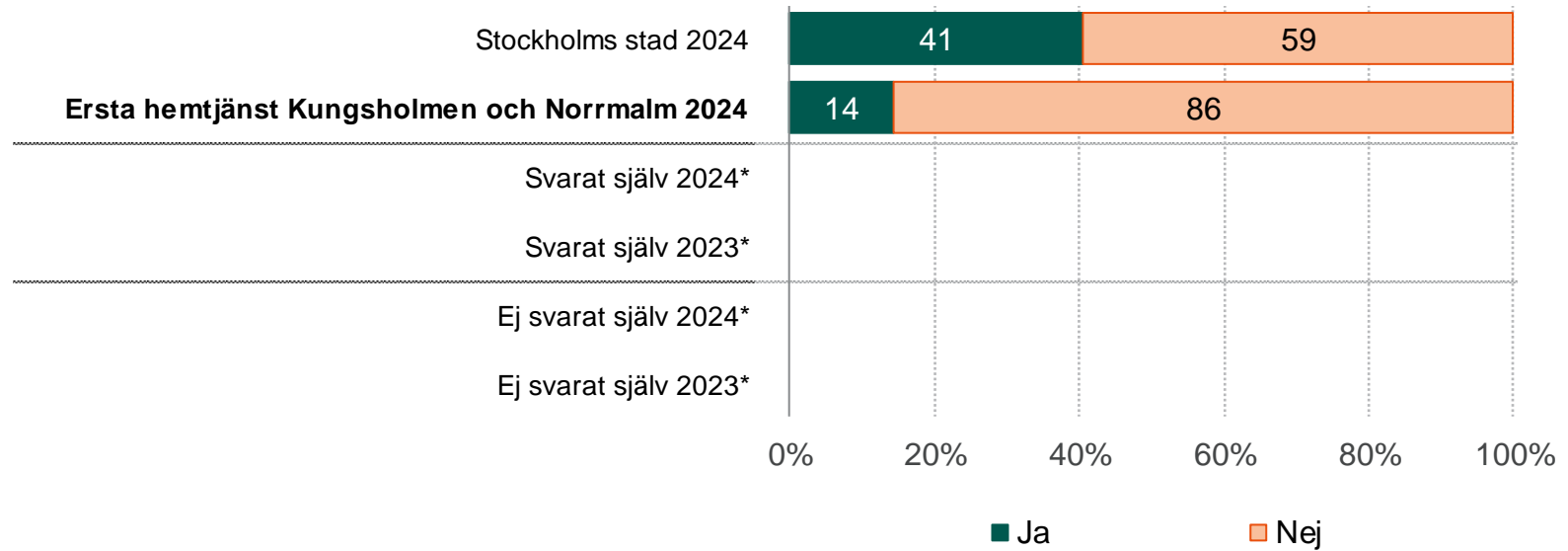
Smakar maten bra?



\* För få svar.

# Aktiviteter

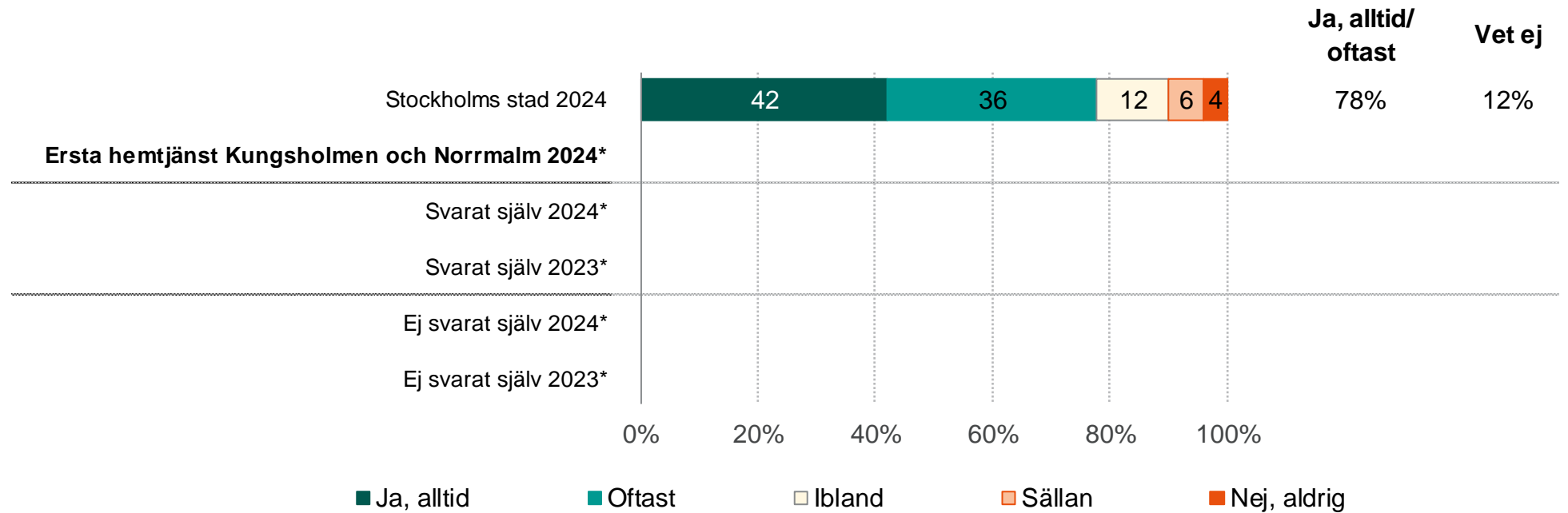
Är du beviljad promenad eller utevistelse?



\* För få svar.

# Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

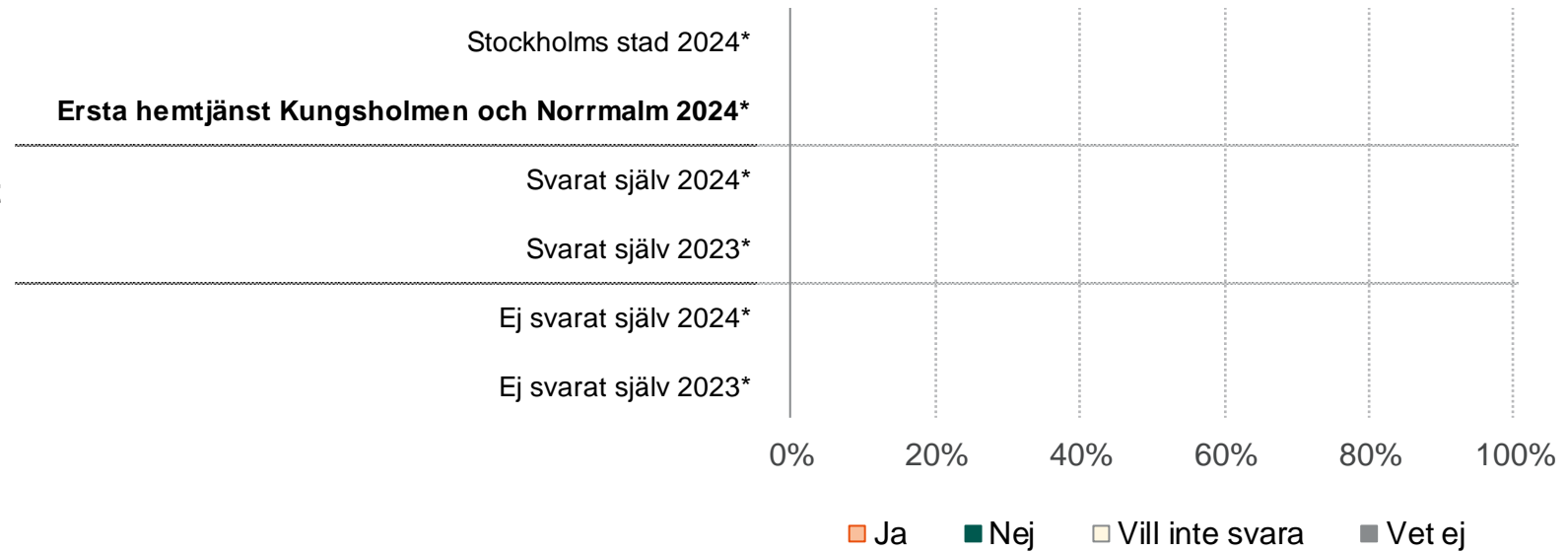


\* För få svar.



# Diskriminering

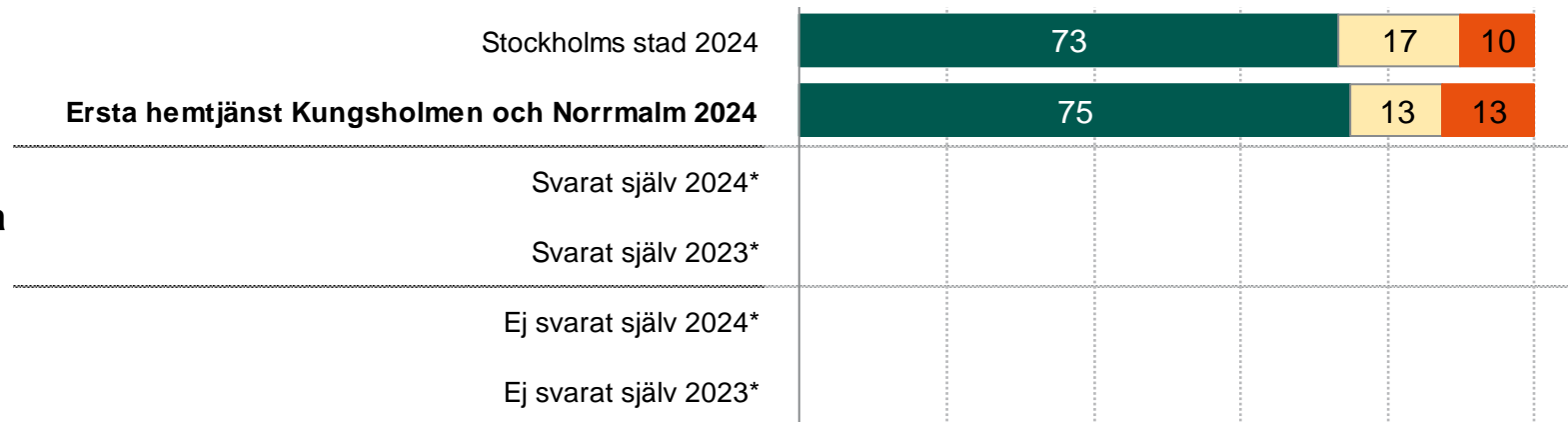
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?



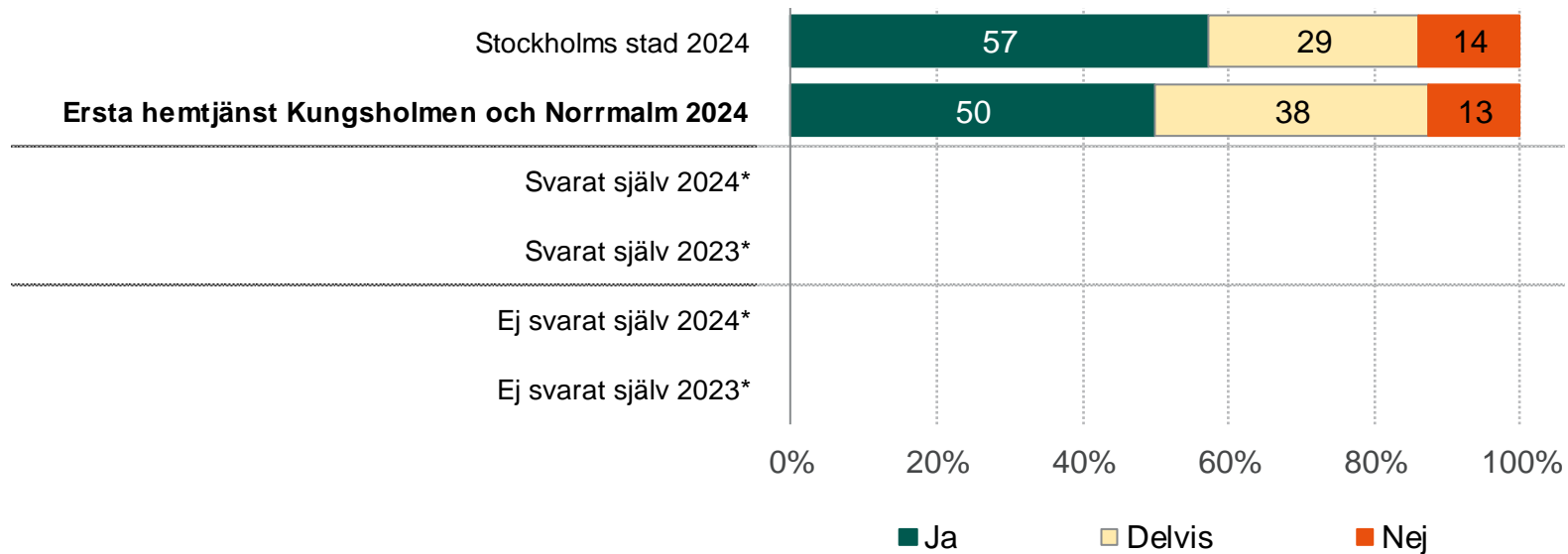
\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren på  
ett bra sätt?

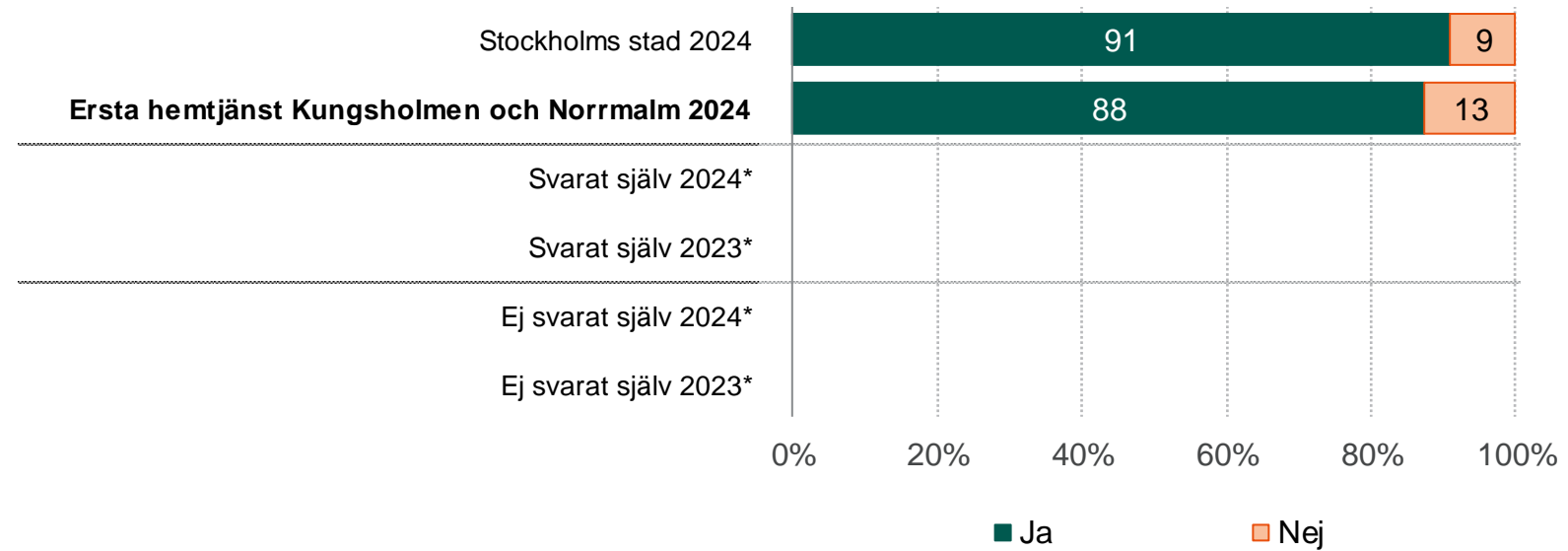


Är handläggarens beslut  
anpassat efter dina  
behov?



# Kontakter med kommunen

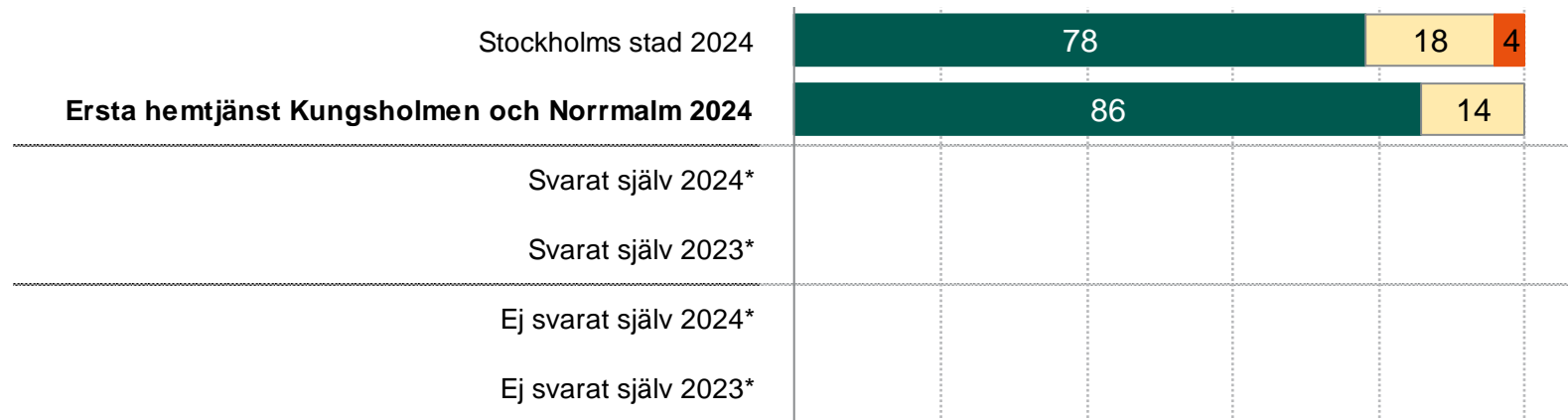
Vet du vilka insatser du är beviljad?



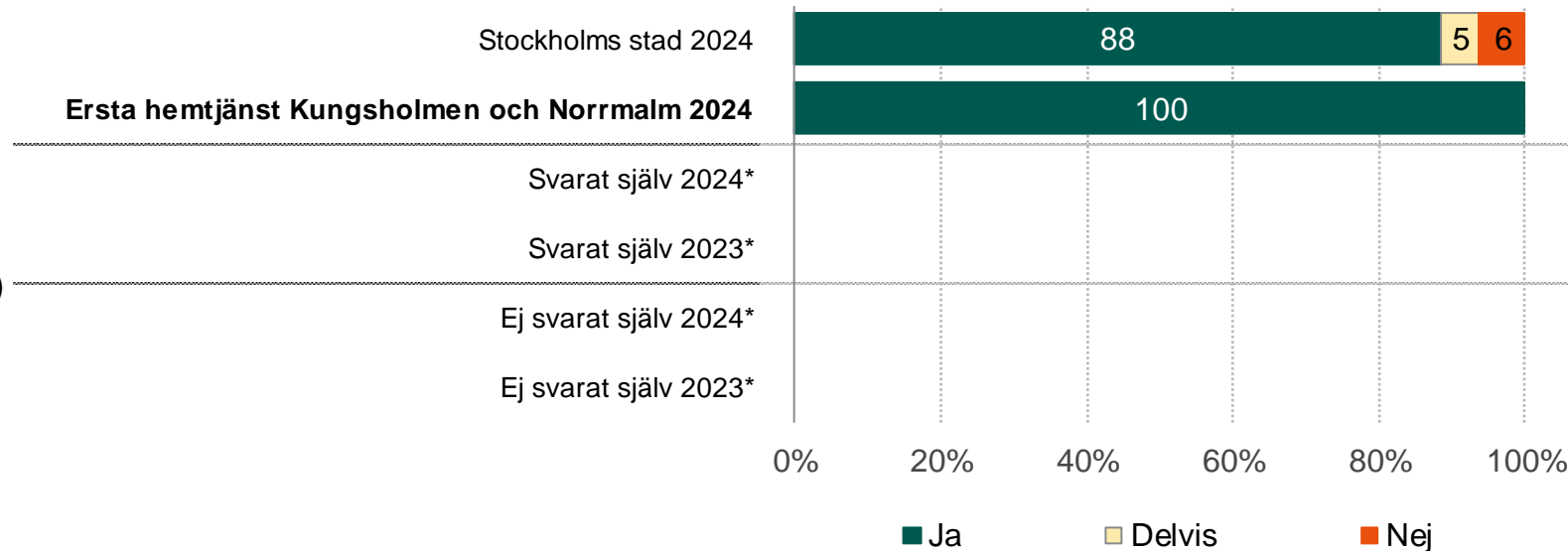
\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

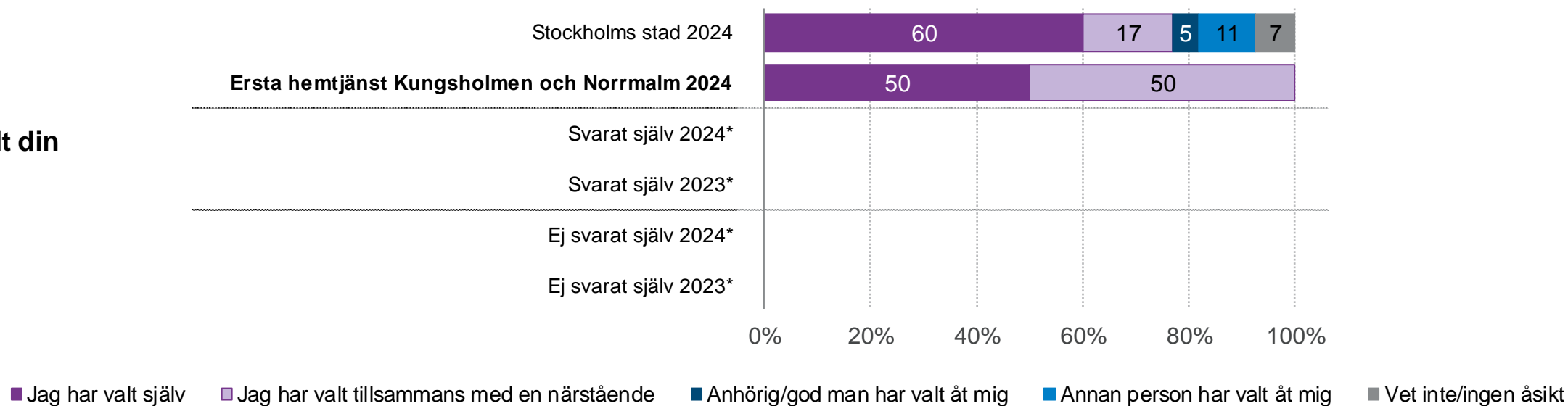


Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (Kommunal hemtjänst eller olika privata företag)



# Kontakter med kommunen

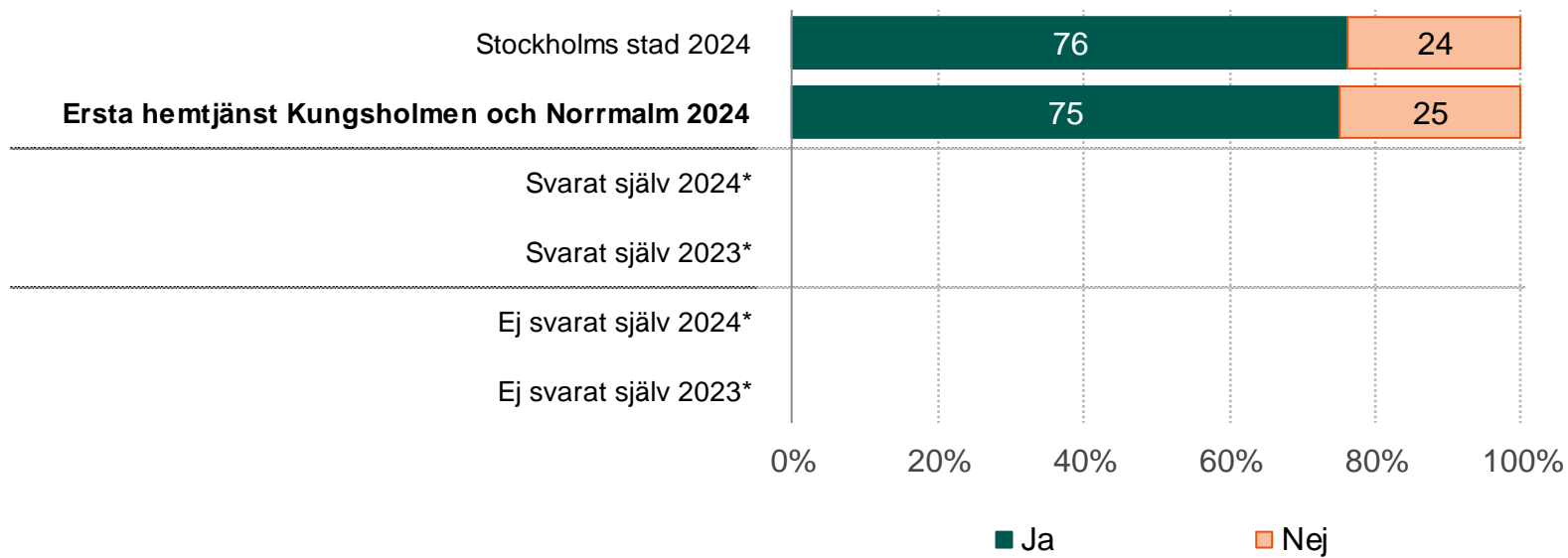
Vem har valt din hemtjänst?



\* 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.