

# Brukarundersökning 2025



Hemtjänst yngre

Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla)

Genomförd av Origo Group april 2025



# 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 två postala utskick.
- Genomförande: vecka 6-12 år 2025.
- I undersökningen inkluderas regiformerna stadens egen regi, entreprenader och privat/övrig regi. Privat regi räknas som regiformen privat/övrig, medan i stadens utförare ingår regiformen egen regi i staden och entreprenader.
- Leverantör: Origo Group

# Resultatredovisning

- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om hemtjänst för yngre för aktuell utförare.
- Socialförvaltningens resultat gäller beslut som avser personer som landstinget hade placerat i andra kommuner i landet och som staden fick ta över ansvaret för när LSS infördes 1994. Dessa har ingen tillhörighet i någon stadsdelsnämnd.
- Totalt för Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) inkom 9 svar vilket ger en svarsfrekvens på 35%. För stadens egen regi inkom totalt 130 svar vilket ger en svarsfrekvens på 33%.
- Jämförelser görs mellan år 2023–2025 där så är möjligt. Brytningar görs även om minst 5 personer har svarat i respektive grupp.
- Andel som har svarat ”vet ej” visas bredvid diagrammen, likaså den sammanslagna andelen för svarsalternativen ”stämmer ganska bra” och ”stämmer helt”.
- Index baseras på frågorna i respektive frågeområde, undantaget NFI som är ett sammanfattande nöjdhetsindex och bygger på fyra frågor från olika områden.
- Maskinella avrundningar och internt bortfall förekommer.

# Frågorna i enkäten

- **Hemtjänsten i sin helhet**

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

- **Inflytande**

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

- **Hjälpens utförande**

- Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?
- Brukar personalen komma på avtalad tid?
- Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?
- Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)

- **Bemötande**

- Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?
- Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?

- **Trygghet**

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

# Frågorna i enkäten

## • Maten

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

## • Aktiviteter

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

## • Diskriminering

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

## • Kontakter med kommunen

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

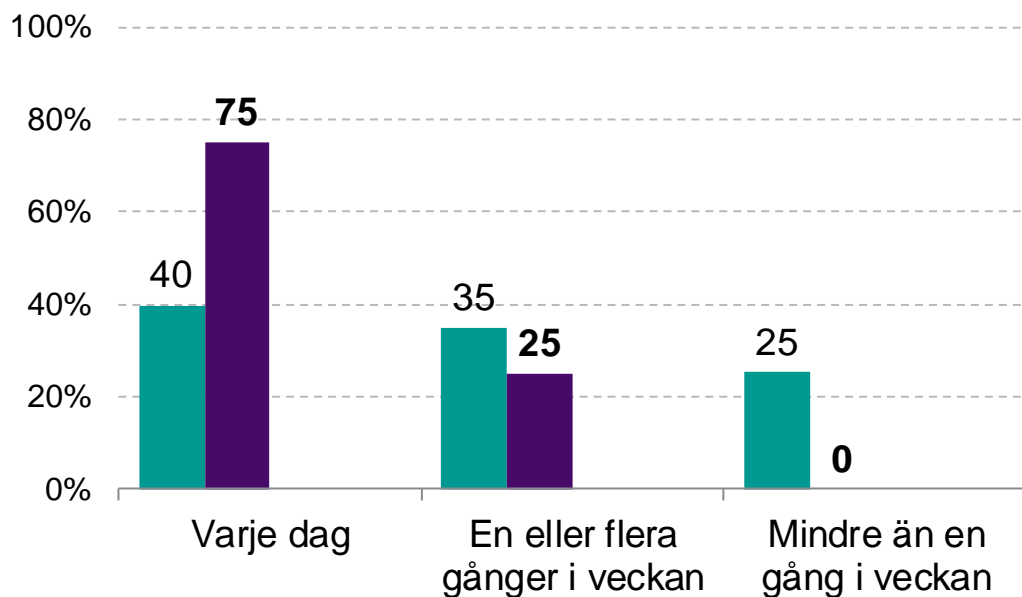
## • Bakgrundsfrågor

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

# Resultat

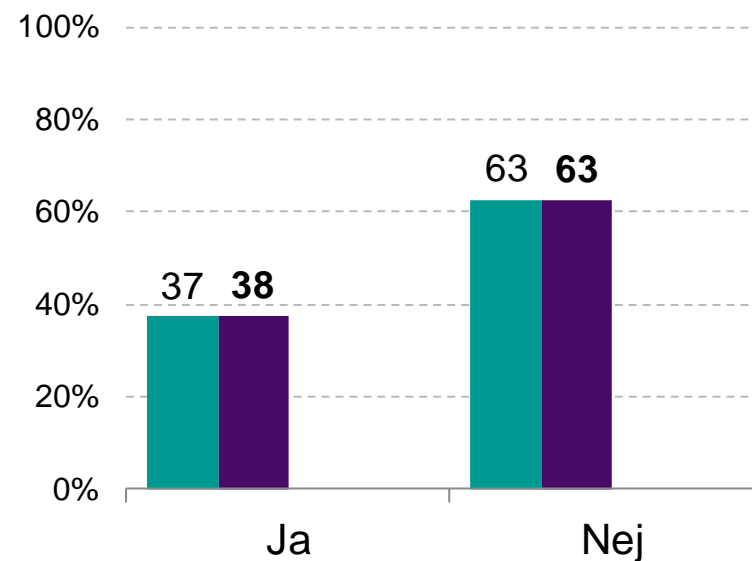
# Bakgrundsfrågor

## Hur ofta får du hemtjänst?



■ Stockholms stad 2025  
■ Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2024\*

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

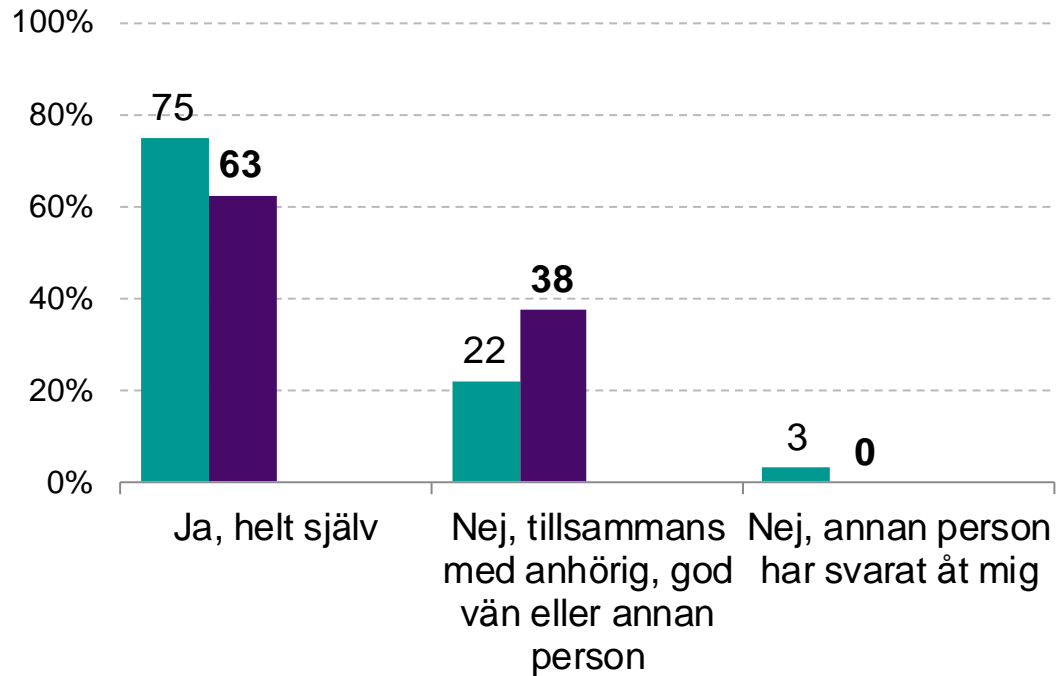


■ Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2025  
■ Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2023\*

\* För få svar.

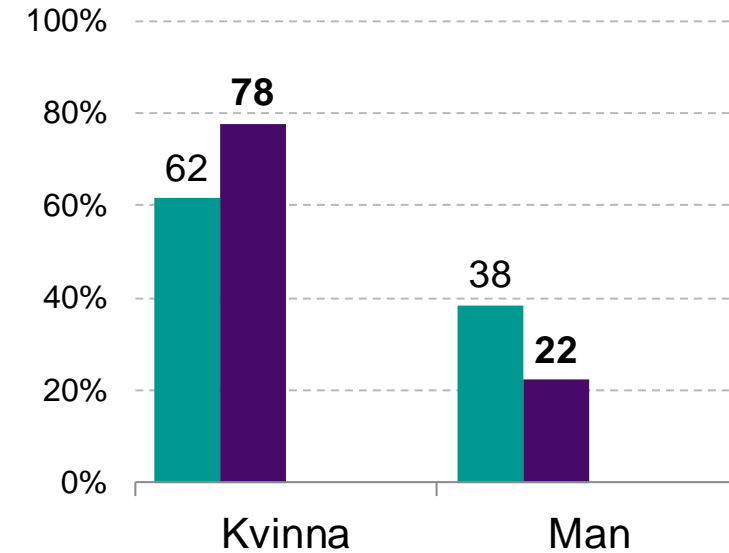
# Bakgrundsfrågor

## Har du svarat på frågorna själv?



■ Stockholms stad 2025  
■ Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2024\*

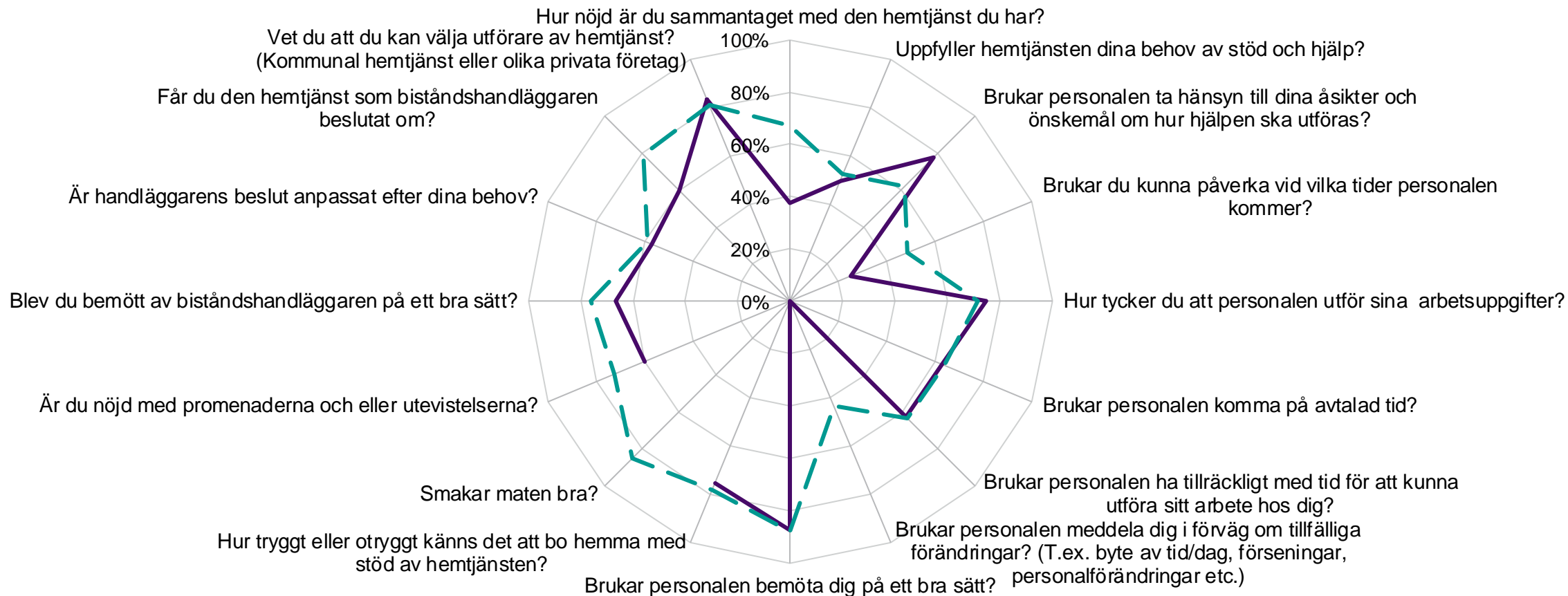
## Kön



■ Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2025  
■ Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2023\*

\* För få svar.

# Andel instämmande per år



— — Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2023\*

..... Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2024\*

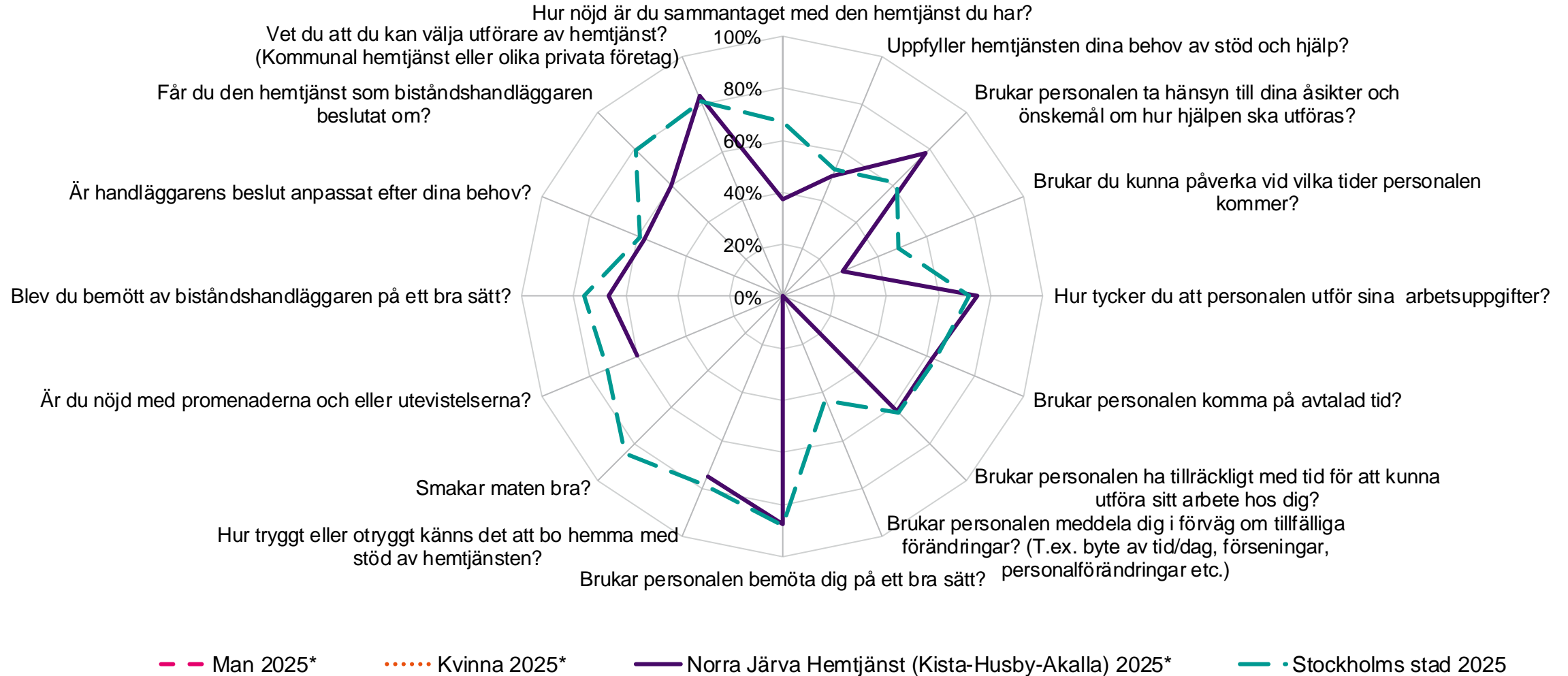
— Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2025\*

— Stockholm stad 2025

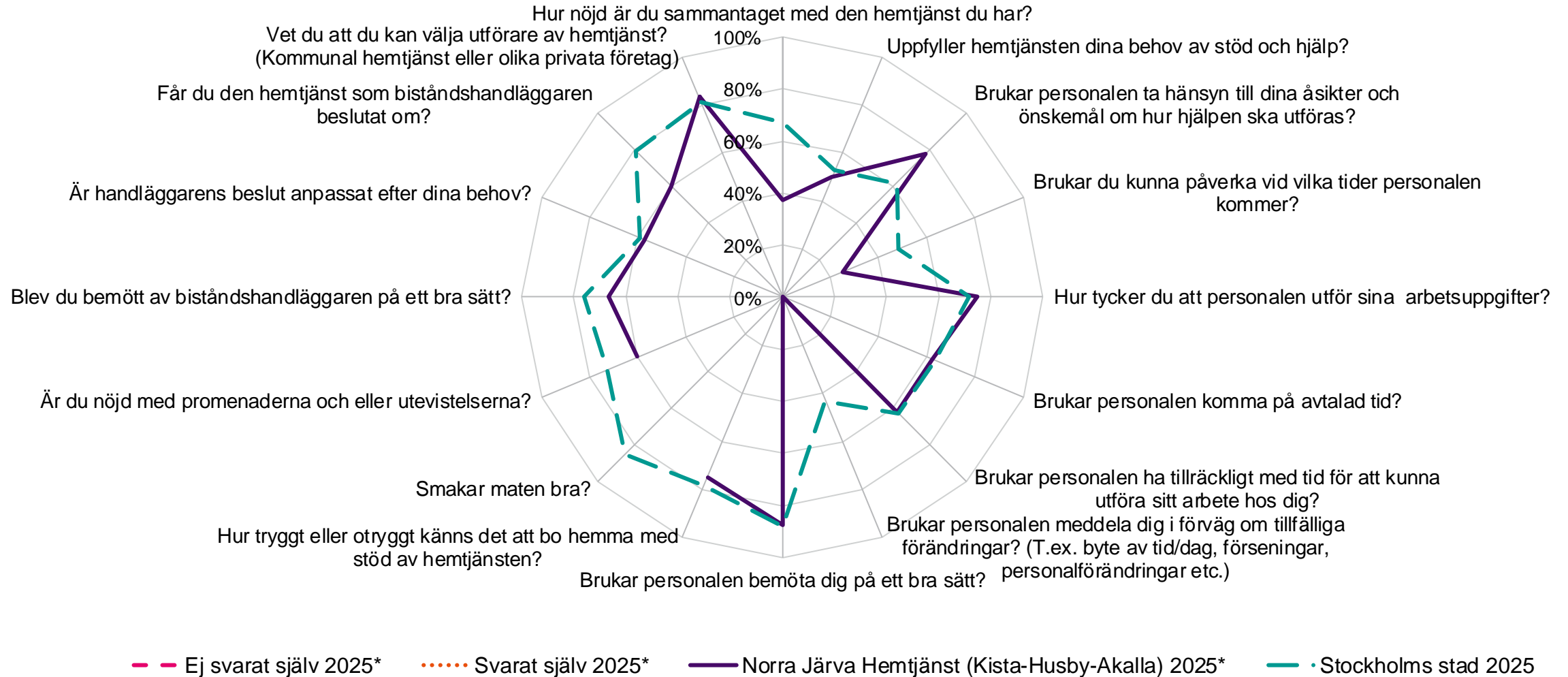


\* För få svar på en eller flera frågor

# Andel instämmande per kön



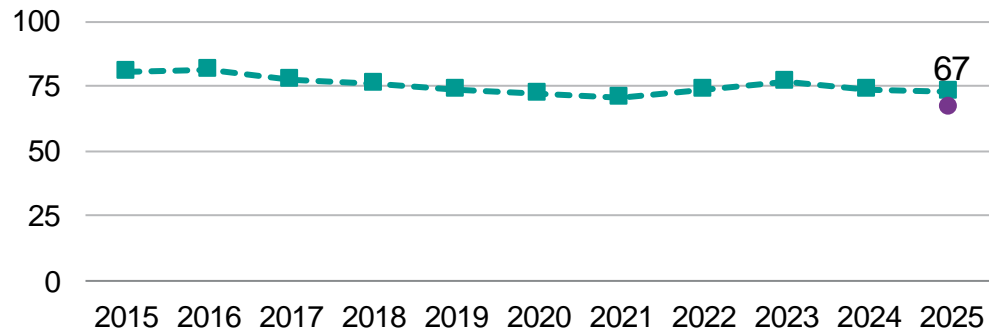
# Andel instämmande för de som svarat själva eller inte



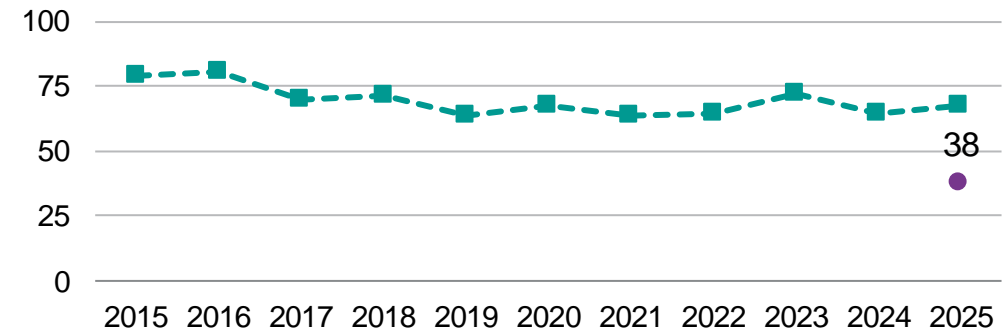
# Index 2015-2025

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

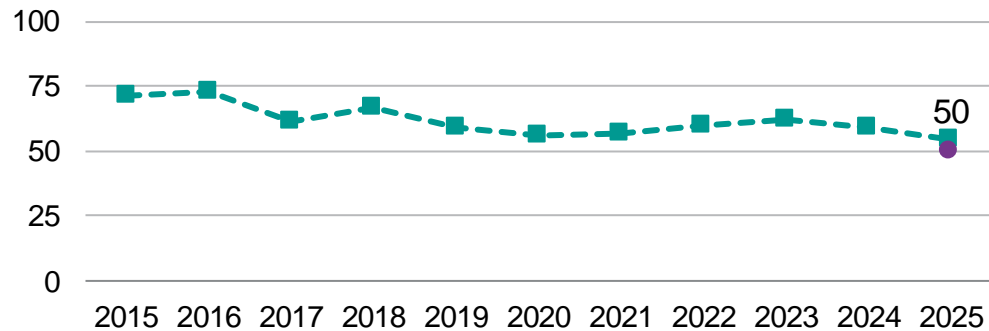
## NFI



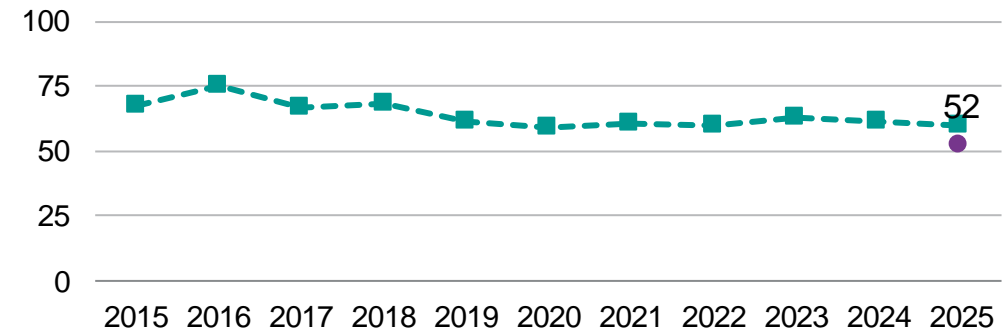
## Hemtjänsten i sin helhet



## Inflytande



## Hjälpens utförande



—■— Stockholms stad

—●— Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla)\*

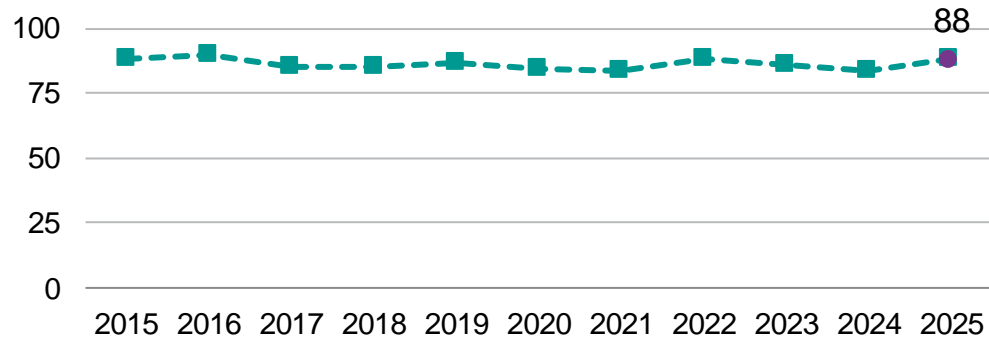
\* För få svar

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?".

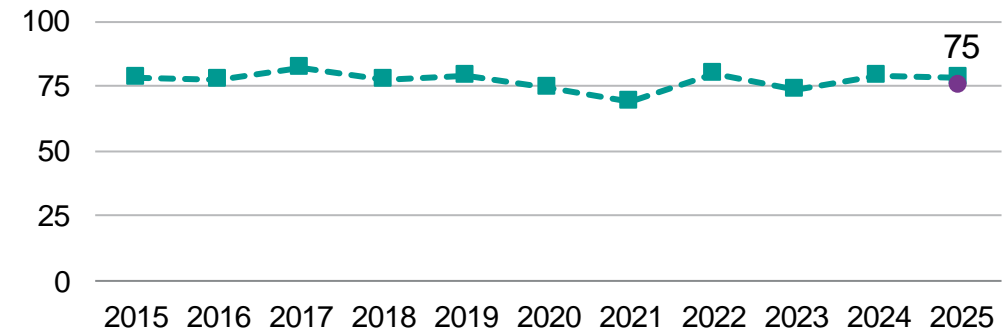
# Index 2015-2025

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

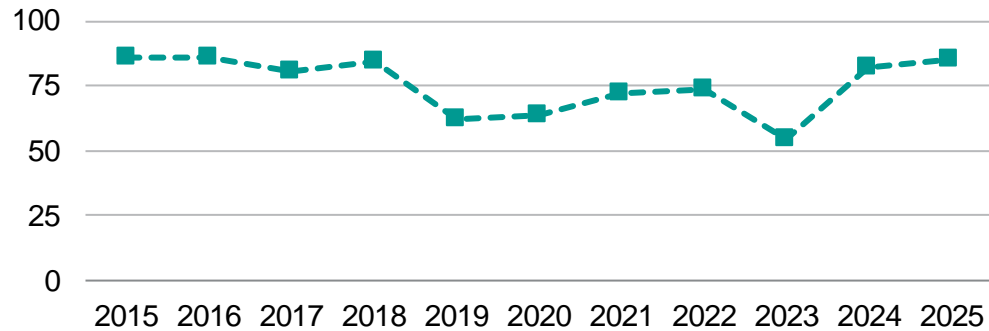
## Bemötande



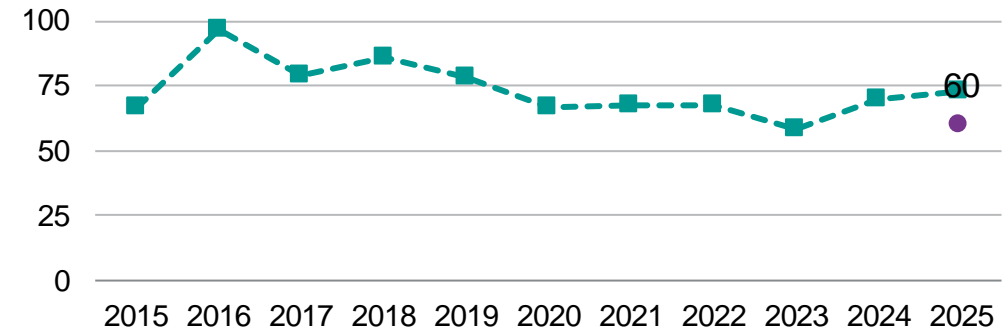
## Trygghet



## Maten

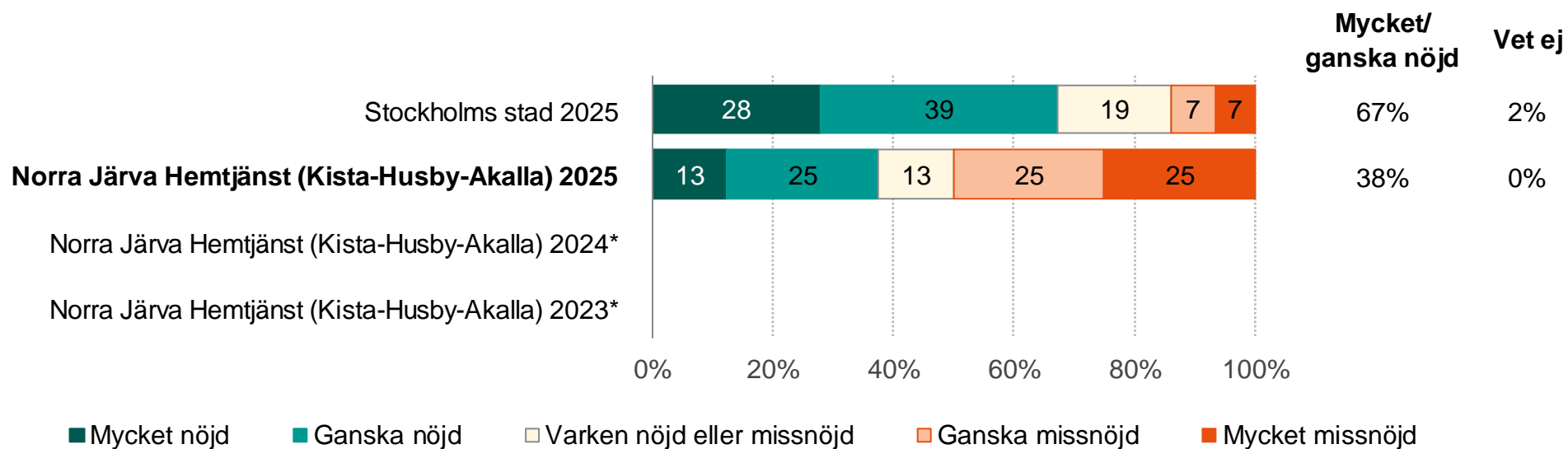


## Aktiviteter



# Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?



\* För få svar.

# Hemtjänsten i sin helhet

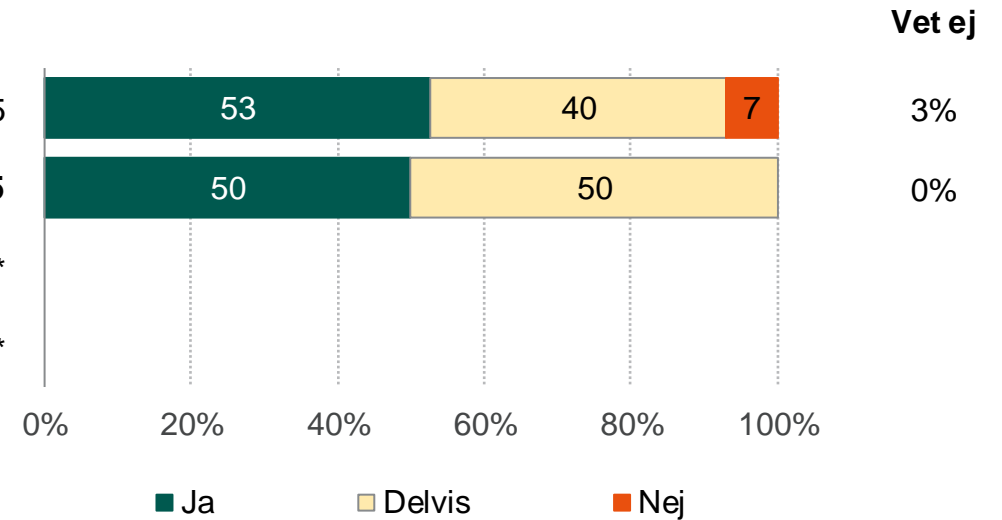
Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?

Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2025

Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2024\*

Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2023\*

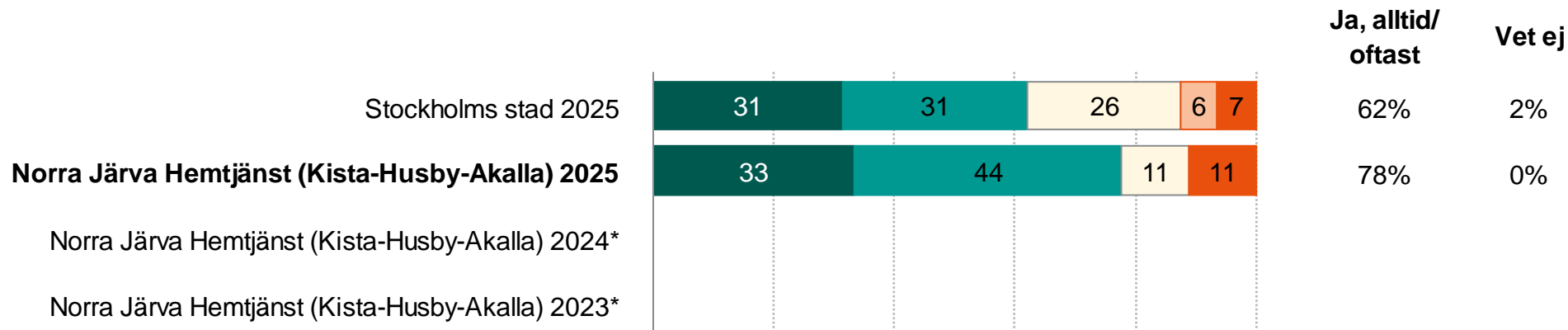
Stockholms stad 2025



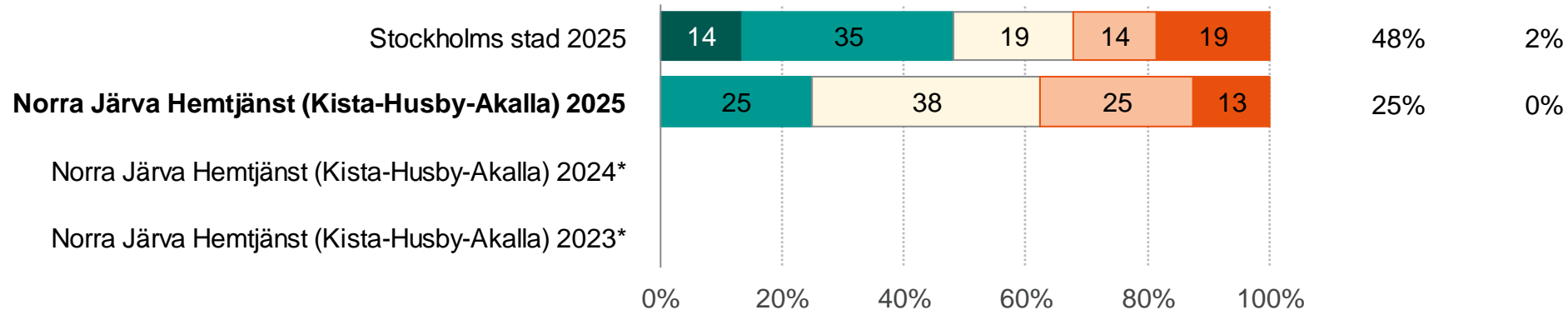
\* För få svar.

# 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

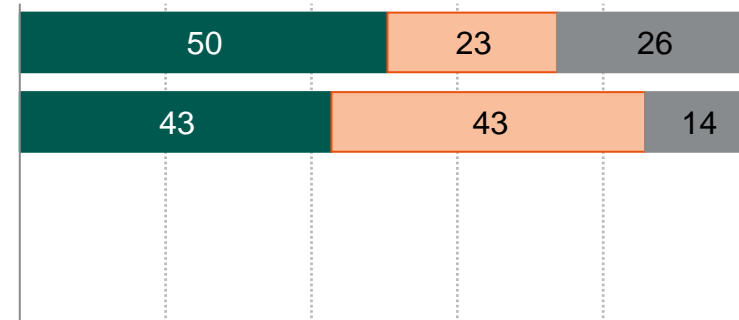
Har du en genomförandeplan?

**Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2025\***

Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2024\*

Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2023\*

Stockholms stad 2025



Om 'Ja' på frågan ovan:

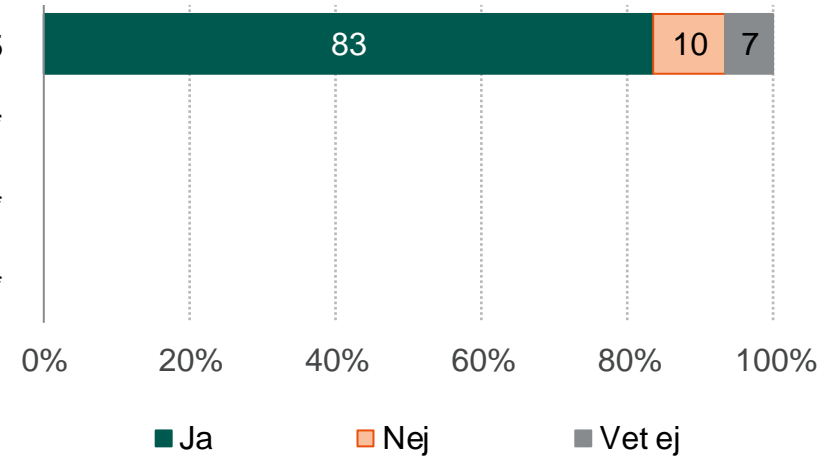
Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?

**Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2025\***

Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2024\*

Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2023\*

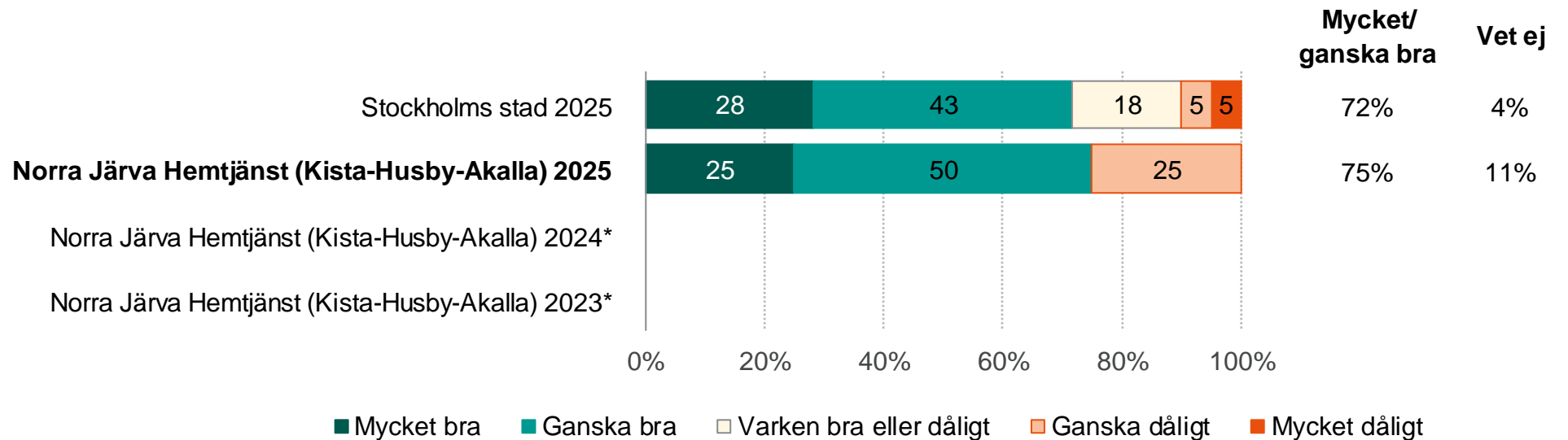
Stockholms stad 2025



\* För få svar.

# Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



\* För få svar.

# Hjälpens utförande

**Brukar personalen komma på avtalad tid?**

**Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2025**

Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2024\*

Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2023\*

Stockholms stad 2025



**Ja, alltid/  
oftast**

**Vet ej**

64%

6%

63%

0%

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

**Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2025**

Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2024\*

Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2023\*

Stockholms stad 2025



63%

5%

63%

0%

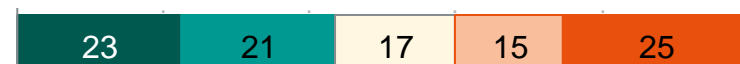
**Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)**

**Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2025**

Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2024\*

Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2023\*

Stockholms stad 2025



43%

7%

0%

0%

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

■ Ja, alltid

■ Oftast

■ Ibland

■ Sällan

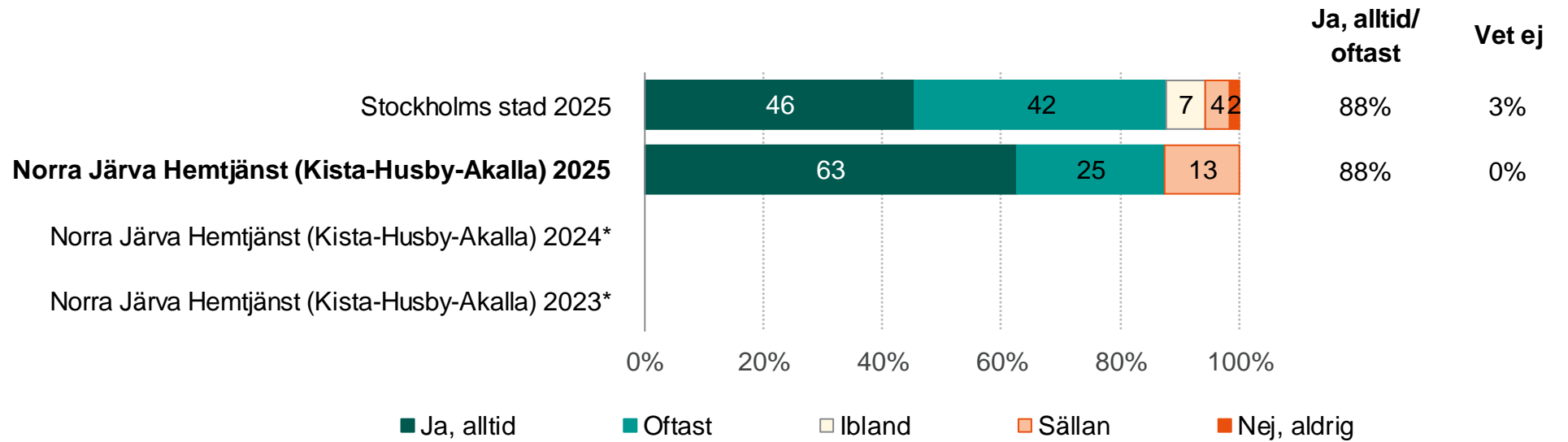
■ Nej, aldrig



\* För få svar.

# Bemötande

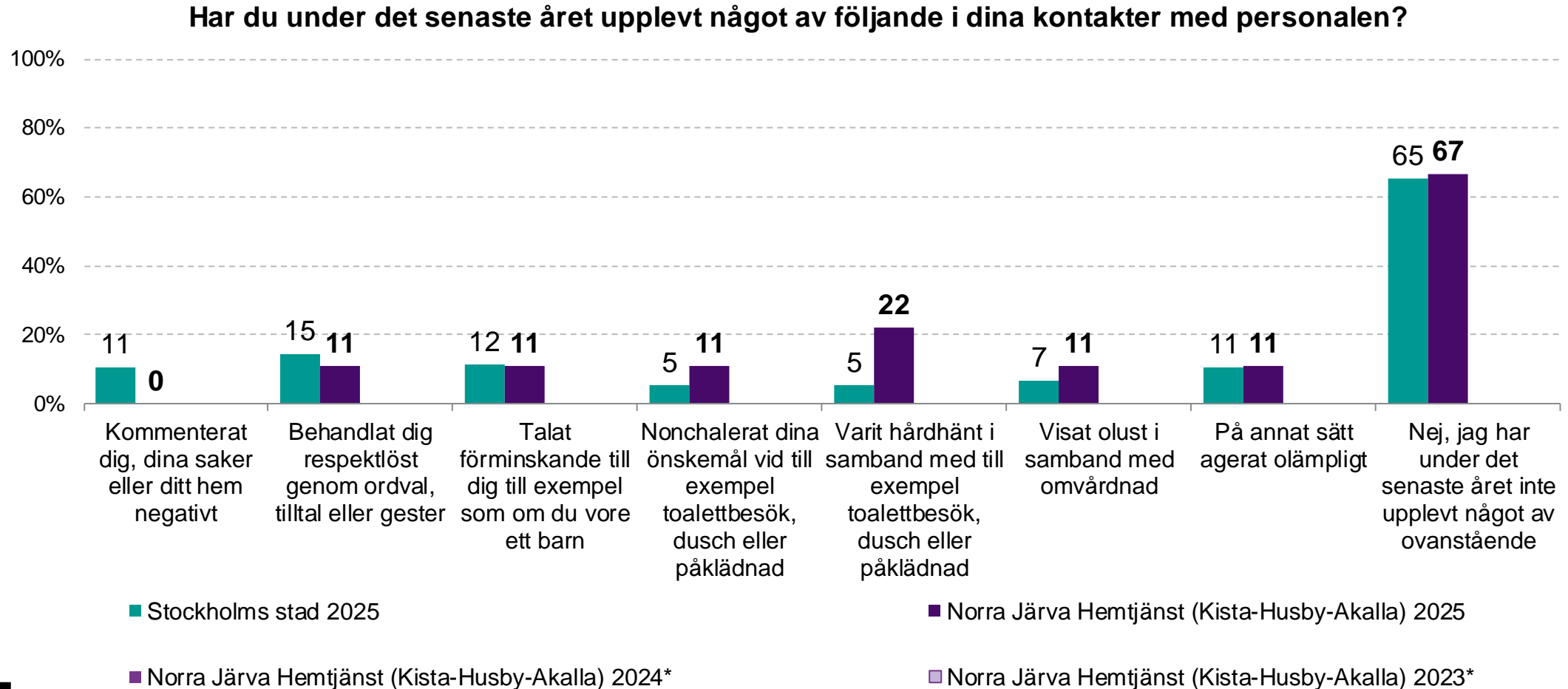
Brukar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?



\* För få svar.

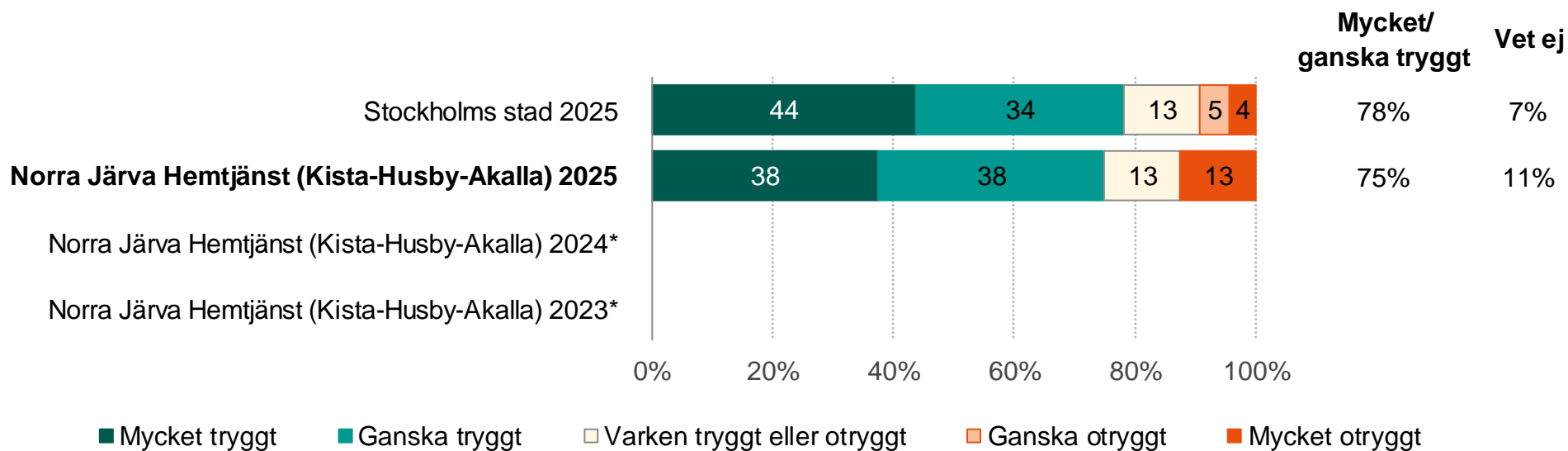
# Bemötande

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



# Trygghet

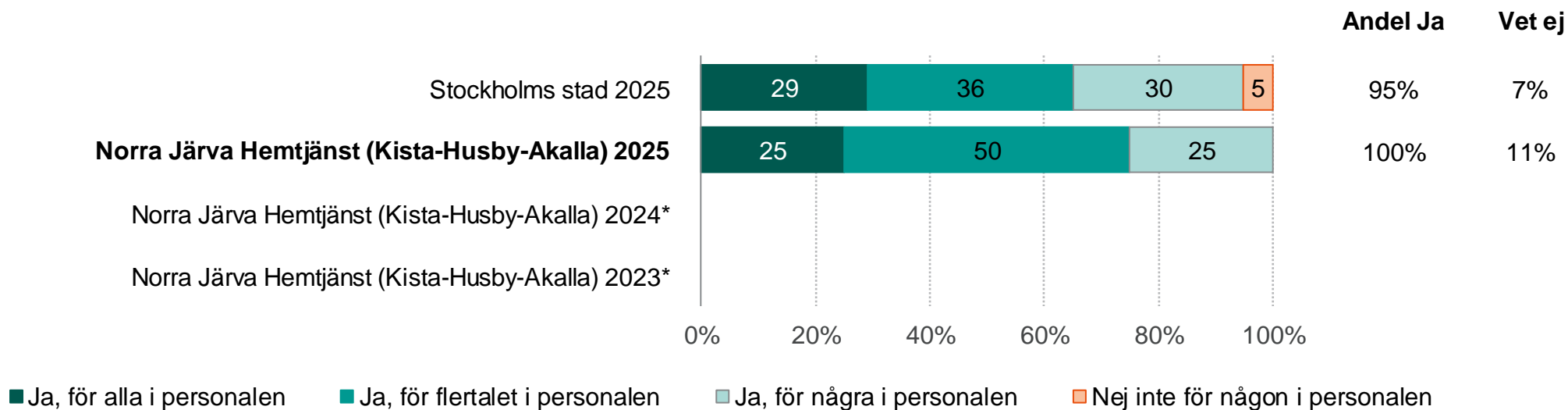
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



\* För få svar.

# Trygghet

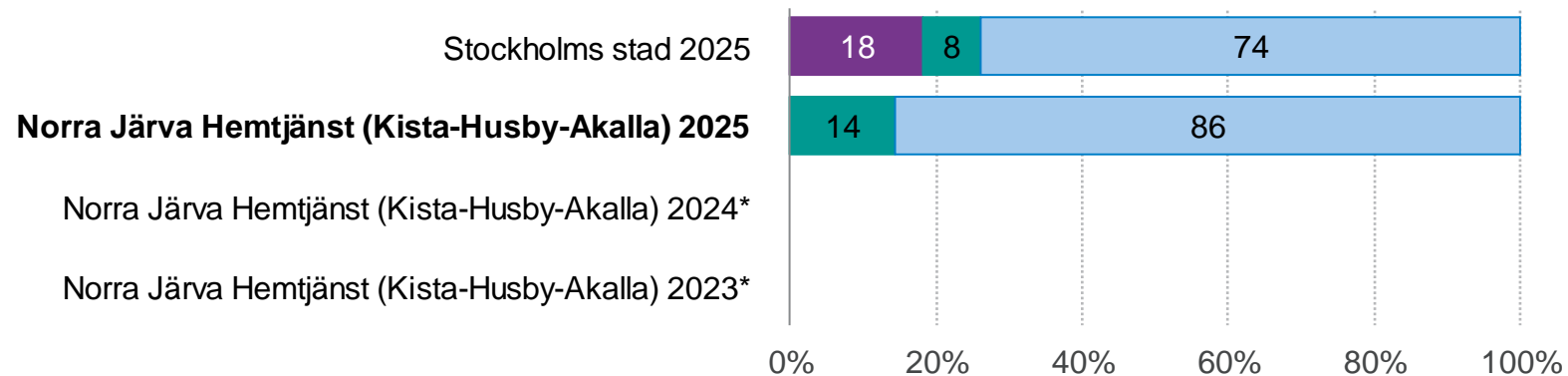
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



\* För få svar.

# Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

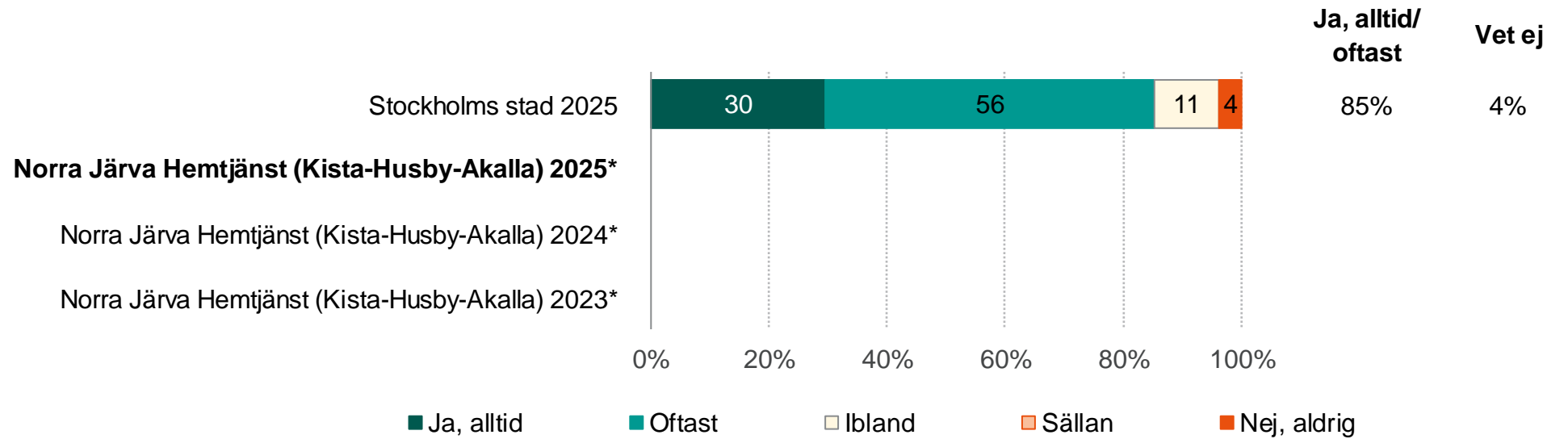


■ Ja, de hjälper mig med matlagning   ■ Ja, jag får hemlevererade matportioner   ■ Nej, jag har inte hjälp med maten från hemtjänsten

\* För få svar.

# Maten

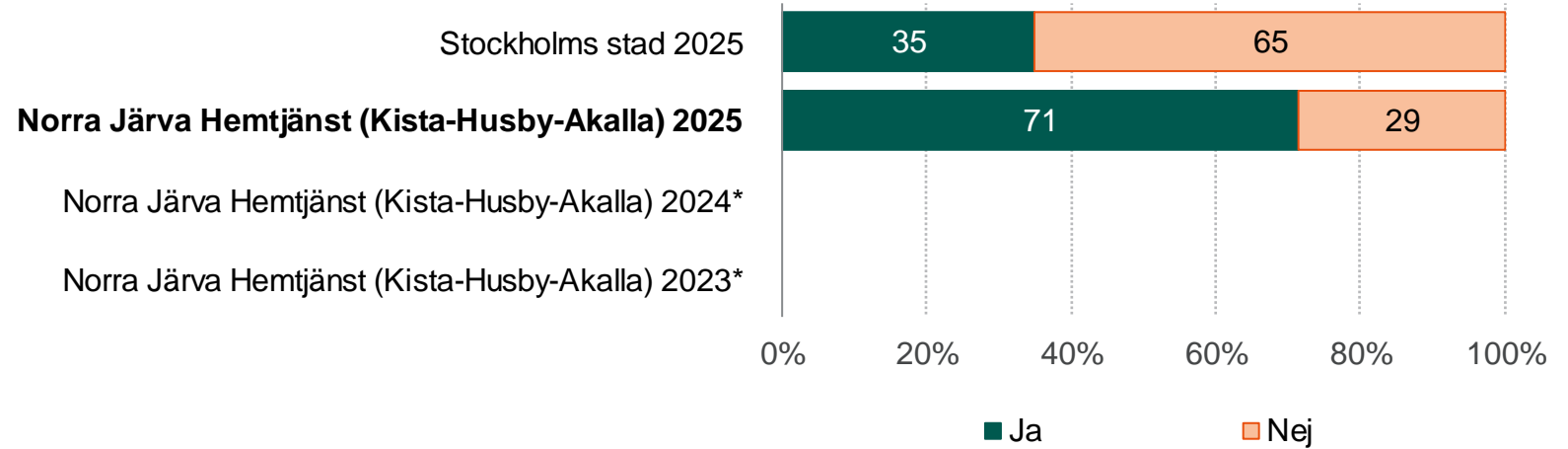
Smakar maten bra?



\* För få svar.

# Aktiviteter

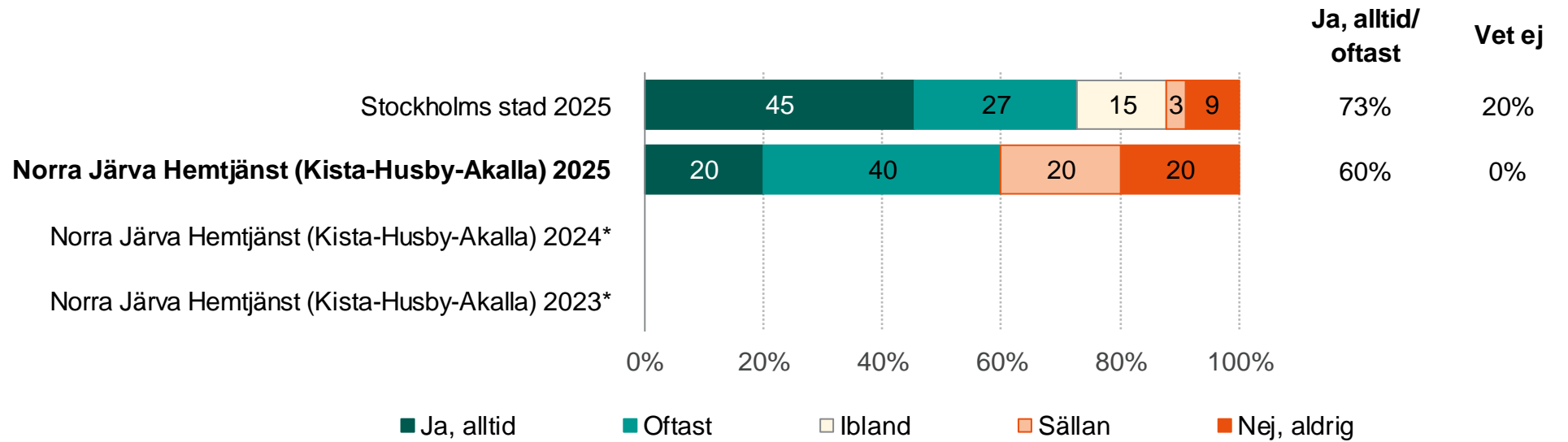
Är du beviljad promenad eller utevistelse?



\* För få svar.

# Aktiviteter

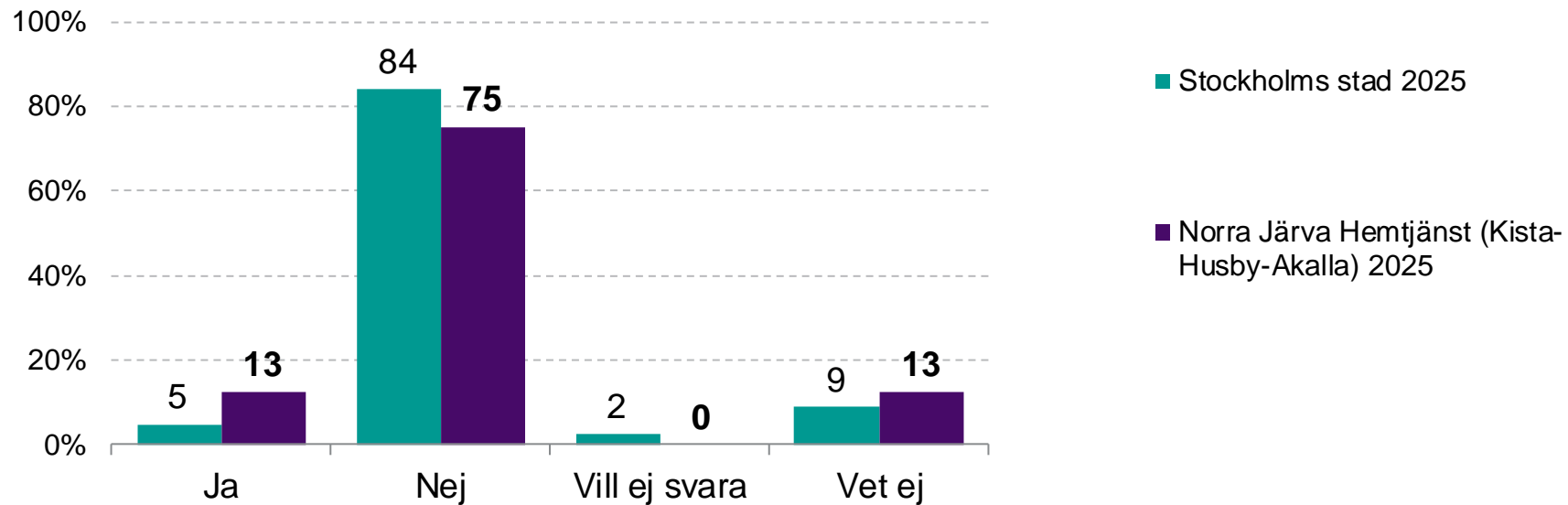
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



\* För få svar.

# Diskriminering

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



# Kontakter med kommunen

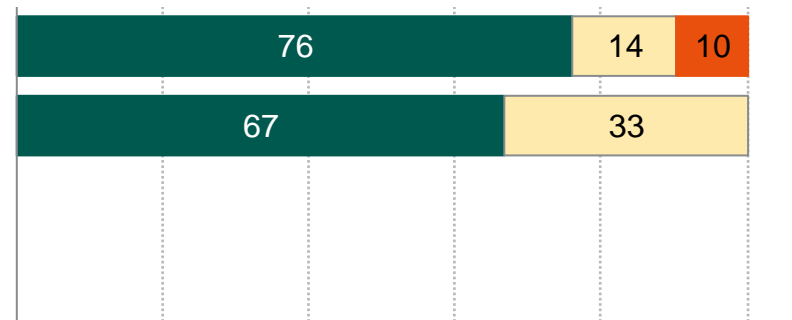
Blev du bemött av  
biståndshandläggaren  
på ett bra sätt?

Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2025

Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2024\*

Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2023\*

Stockholms stad 2025



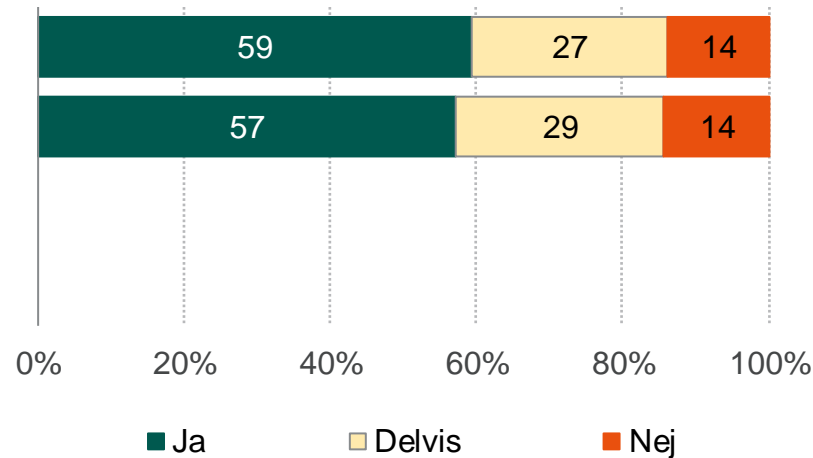
Är handläggarens  
beslut anpassat efter  
dina behov?

Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2025

Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2024\*

Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2023\*

Stockholms stad 2025

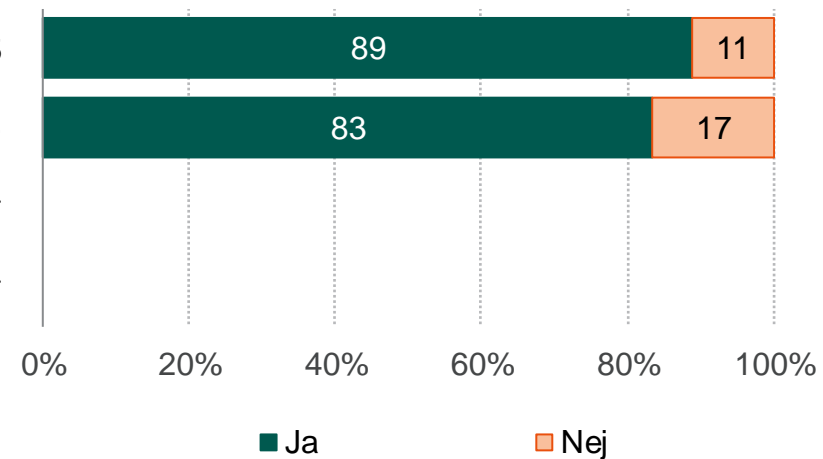


\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?

Stockholms stad 2025  
Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2025  
Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2024\*  
Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2023\*

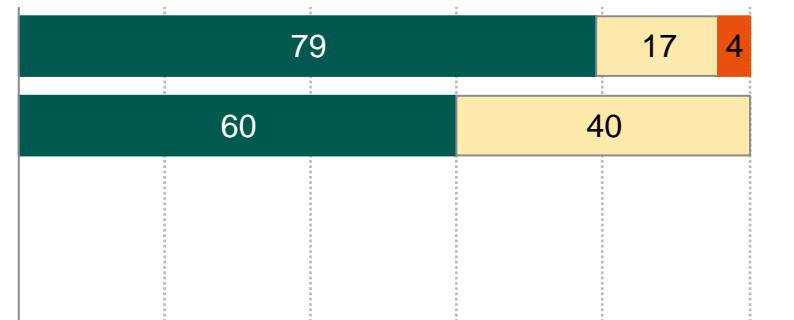


\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

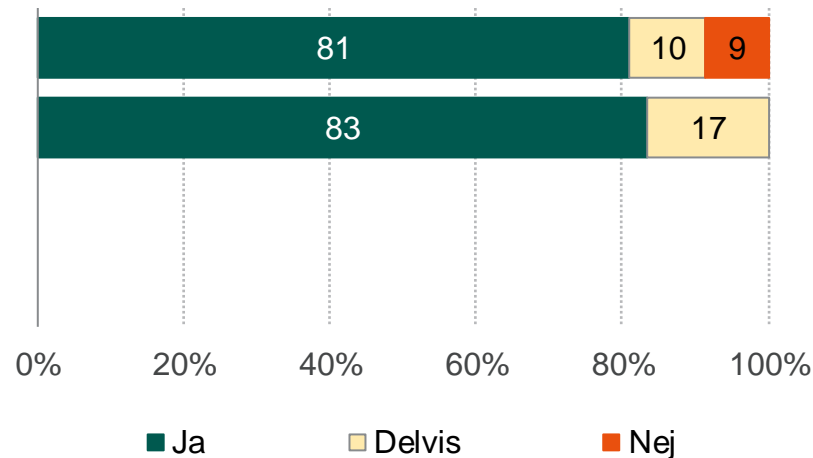
Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?

Stockholms stad 2025  
Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2025  
Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2024\*  
Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2023\*



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

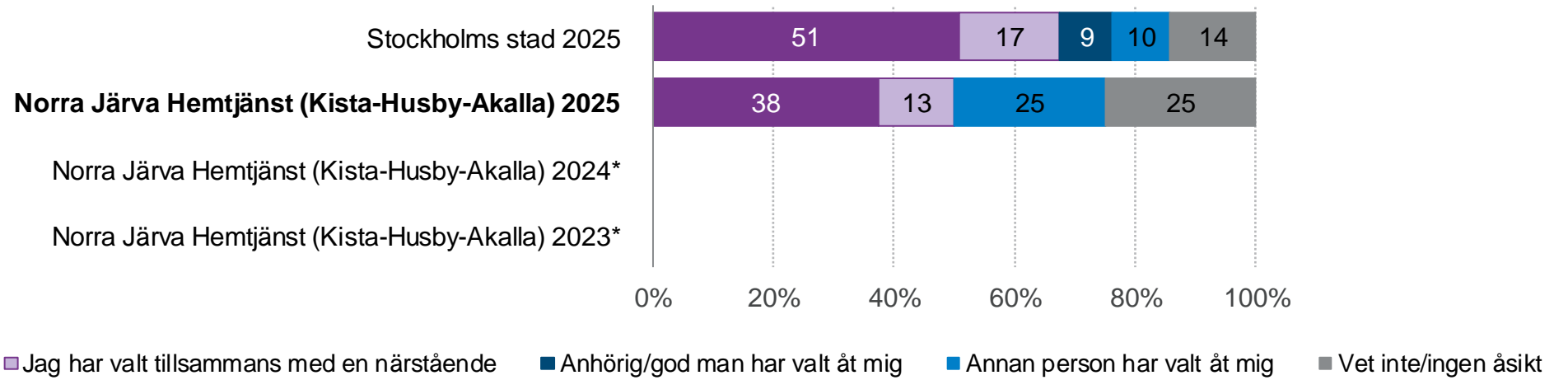
Stockholms stad 2025  
Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2025  
Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2024\*  
Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2023\*



\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

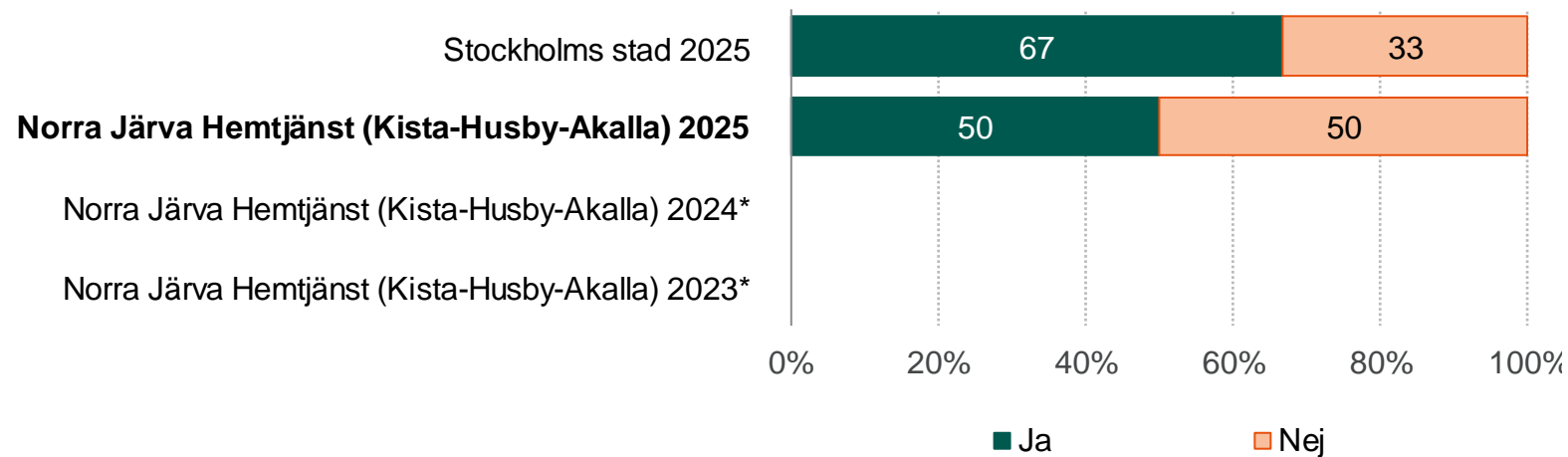
Vem har valt din hemtjänst?



\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

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

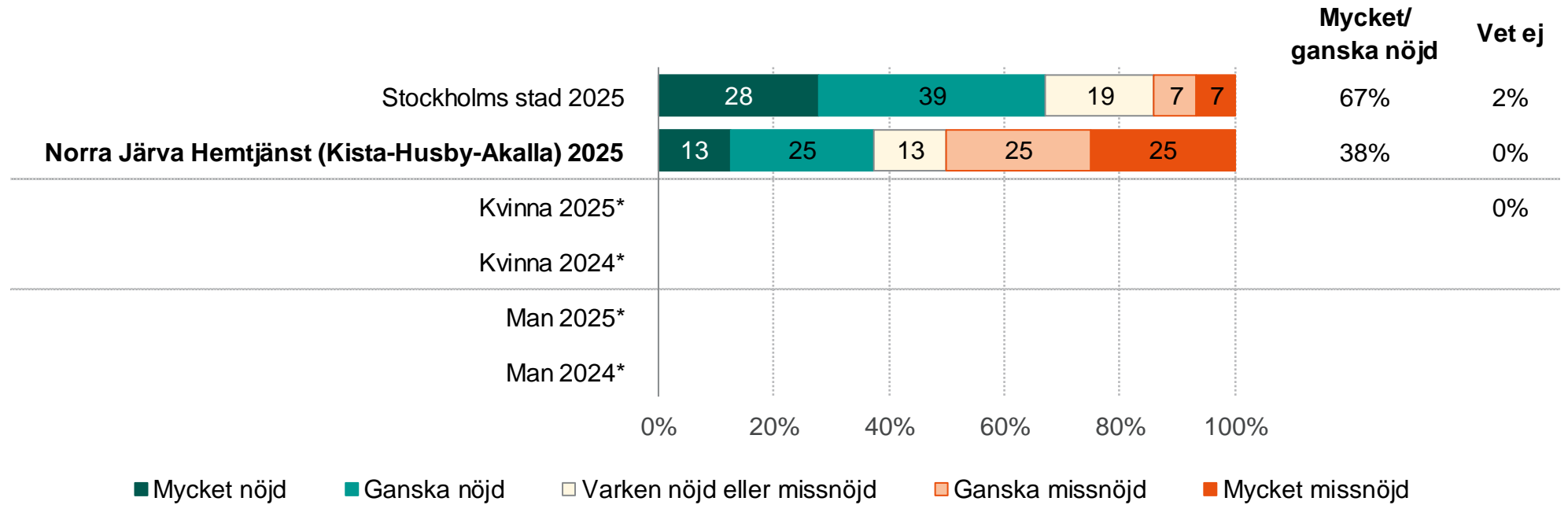


\* För få svar.

# Resultat per kön

# Hemtjänsten i sin helhet

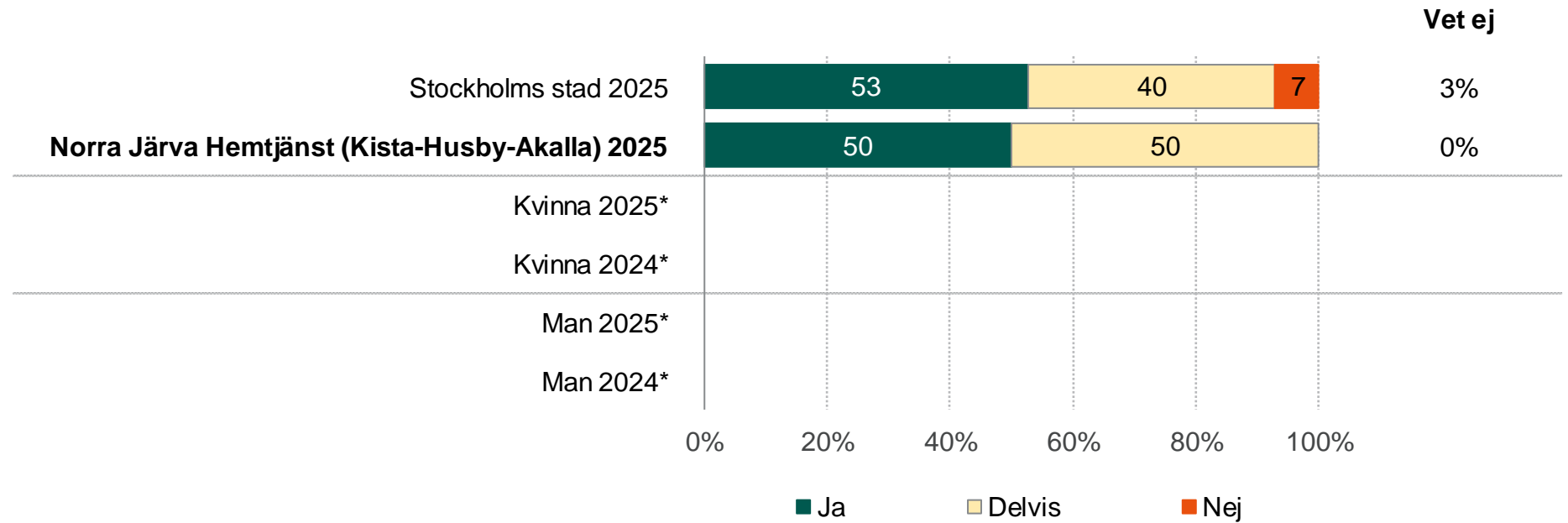
Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?



\* För få svar.

# Hemtjänsten i sin helhet

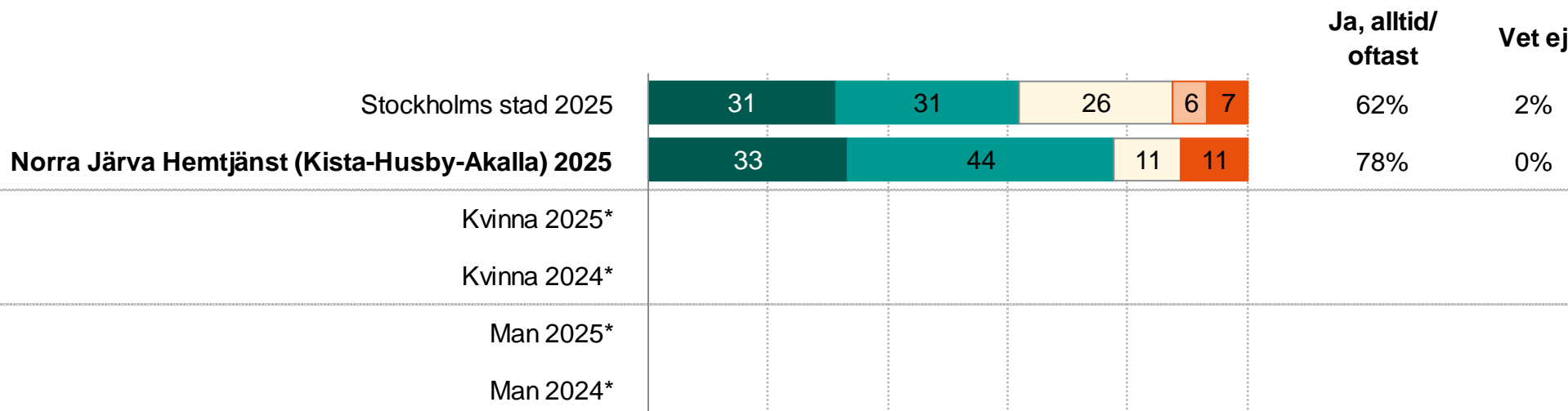
Uppfyller hemtjänsten  
dina behov av stöd och  
hjälp?



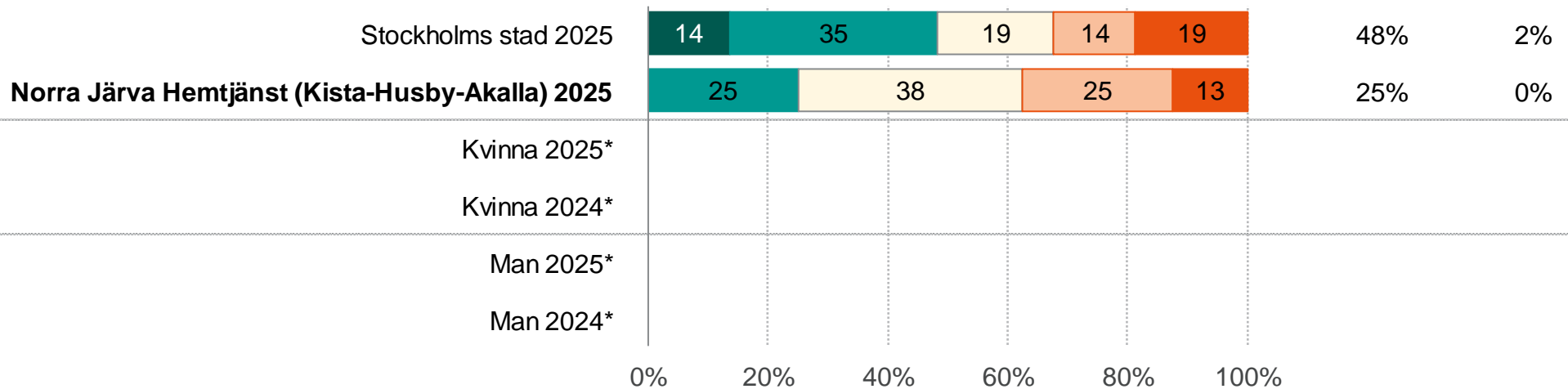
\* För få svar.

# Inflytande

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



Brakar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

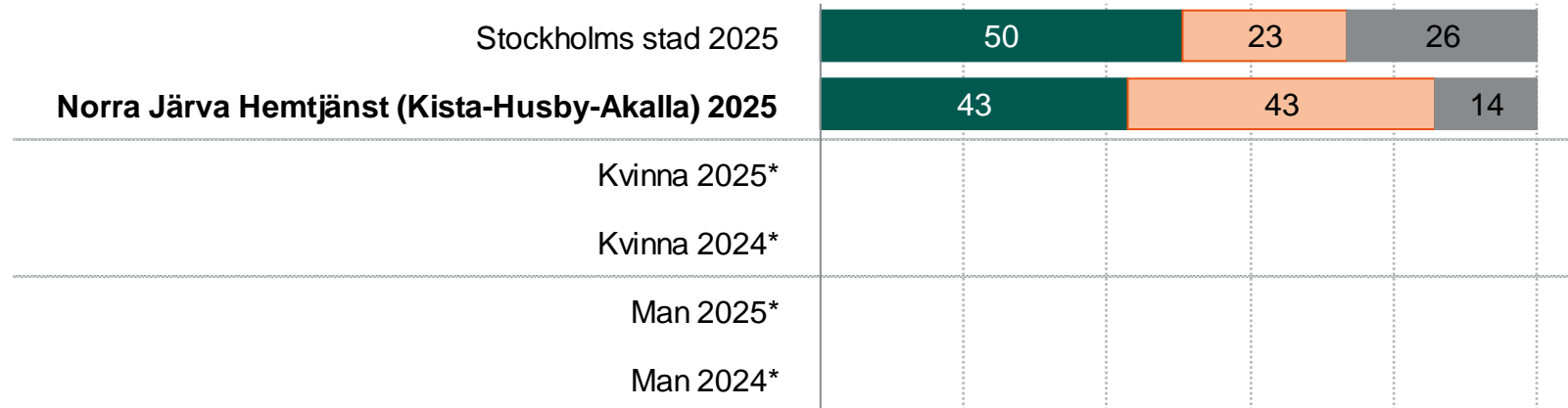


■ Ja, alltid   
 ■ Oftast   
 ■ Ibland   
 ■ Sällan   
 ■ Nej, aldrig

\* För få svar.

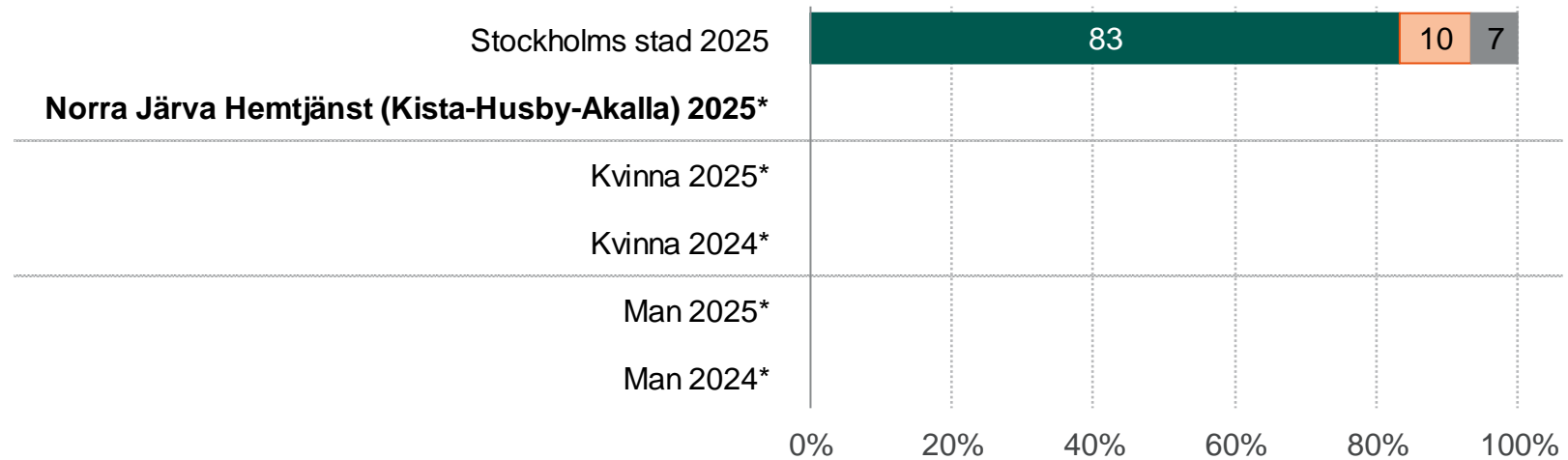
# Inflytande

Har du en genomförandeplan?



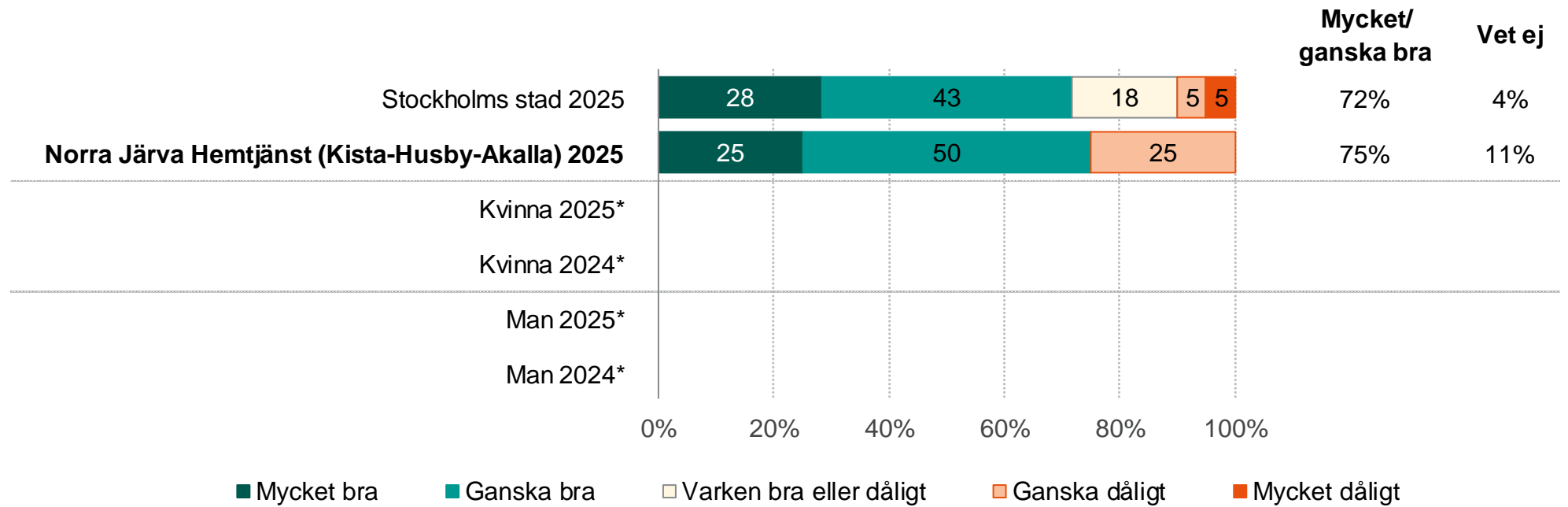
Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



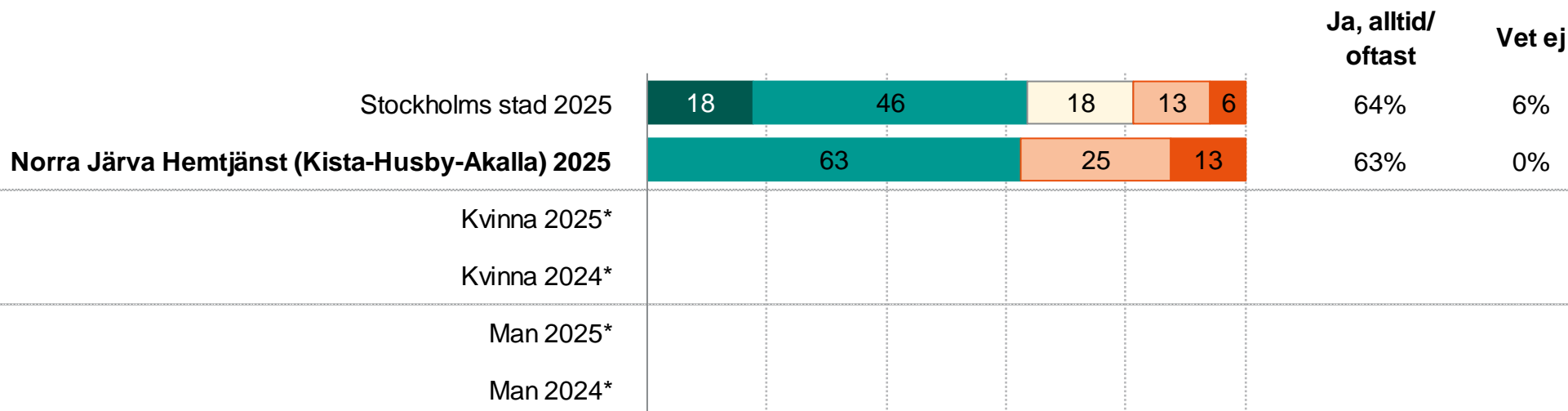
# Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

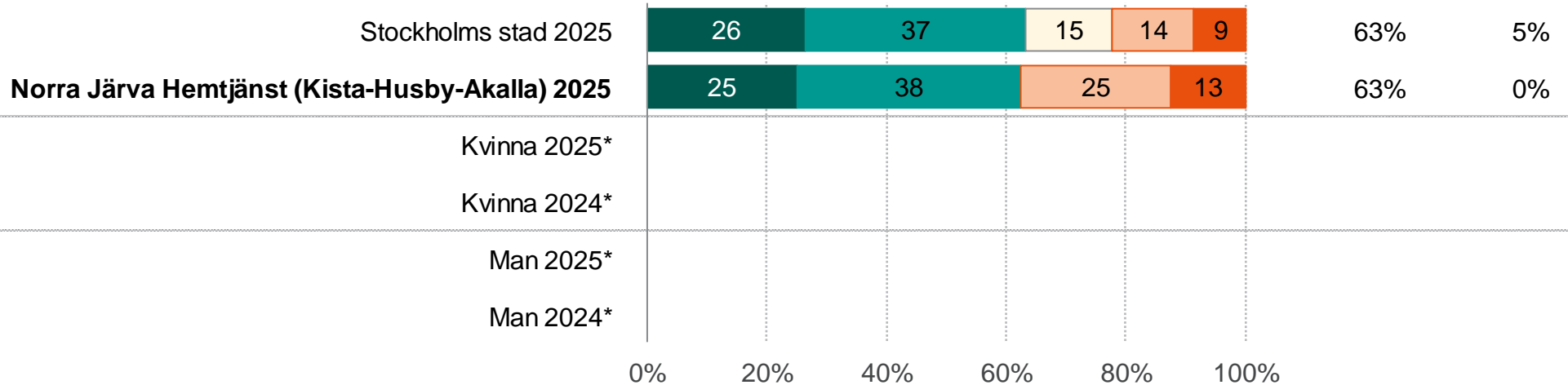


# Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?

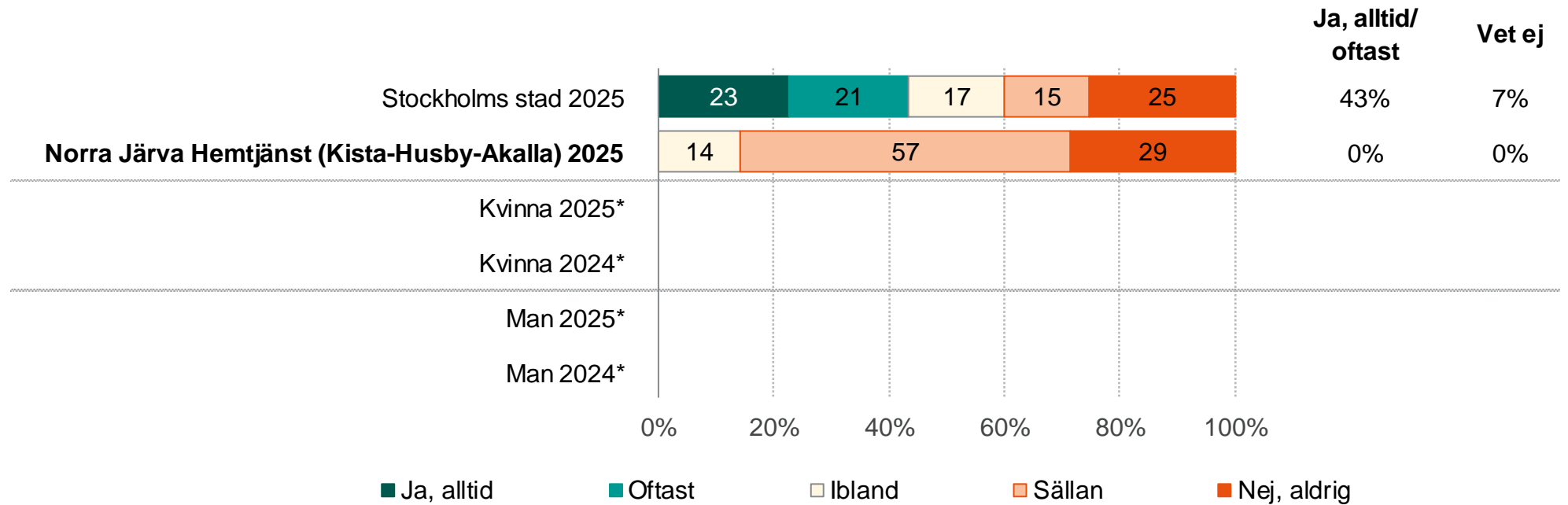


Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?



# Hjälpens utförande

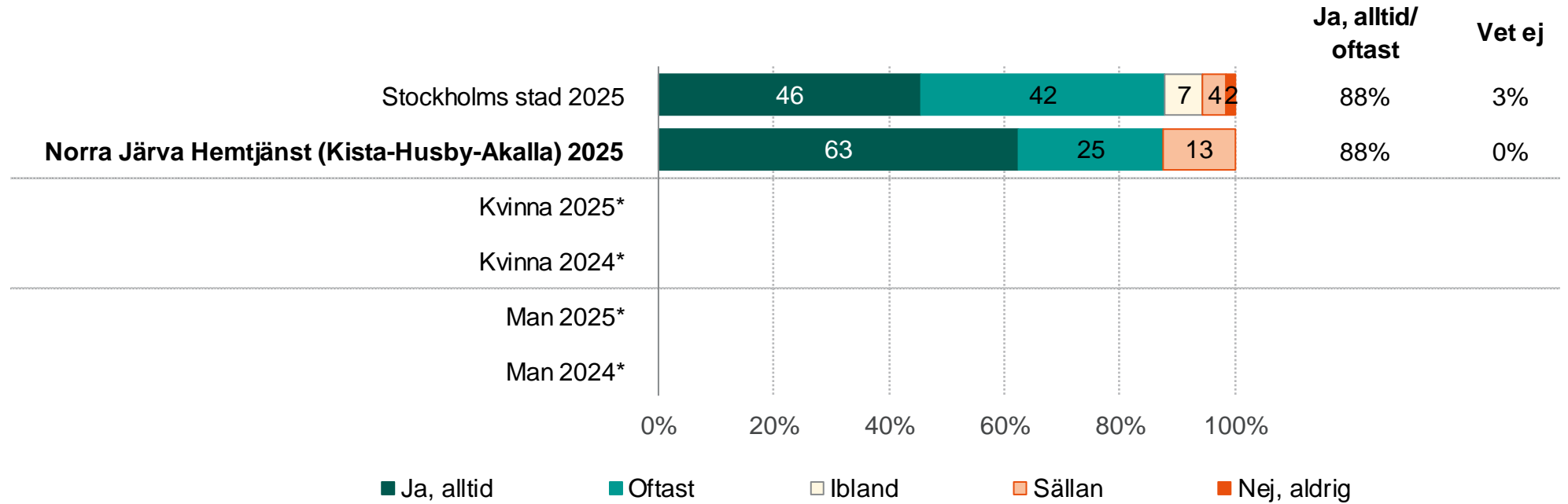
Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)



\* För få svar.

# Bemötande

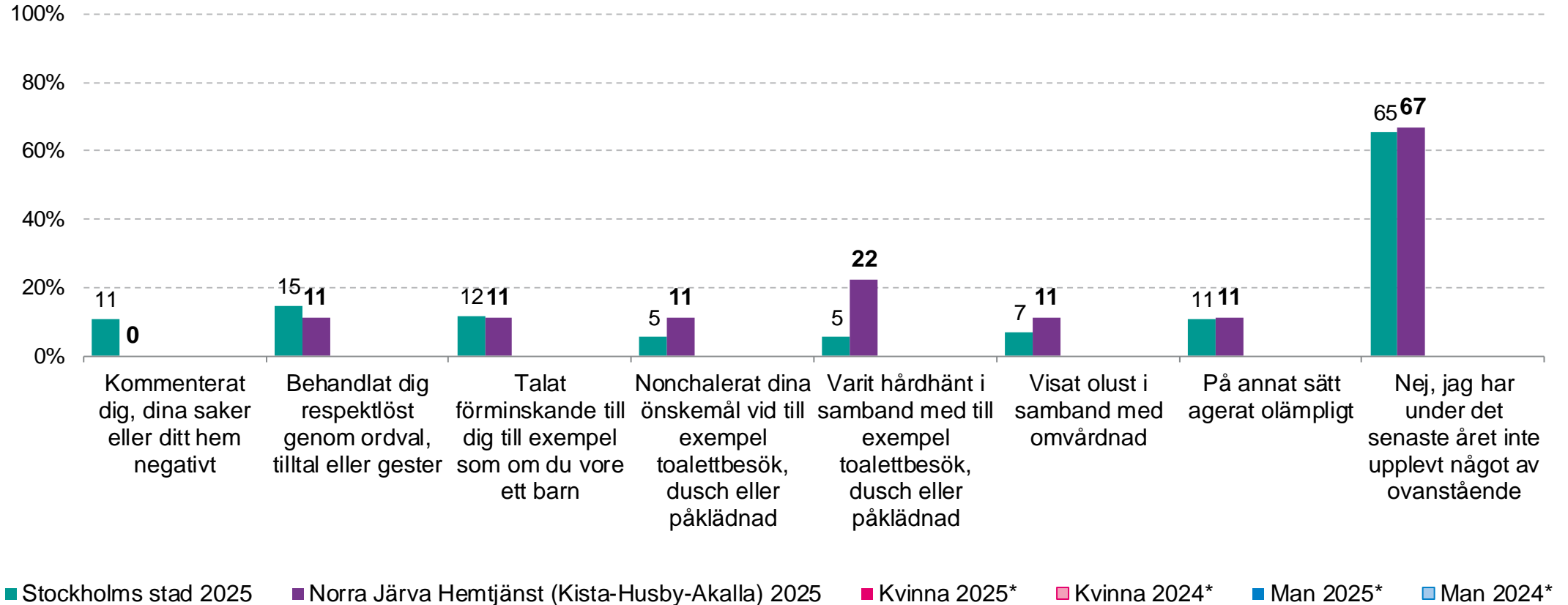
Brakar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?



\* För få svar.

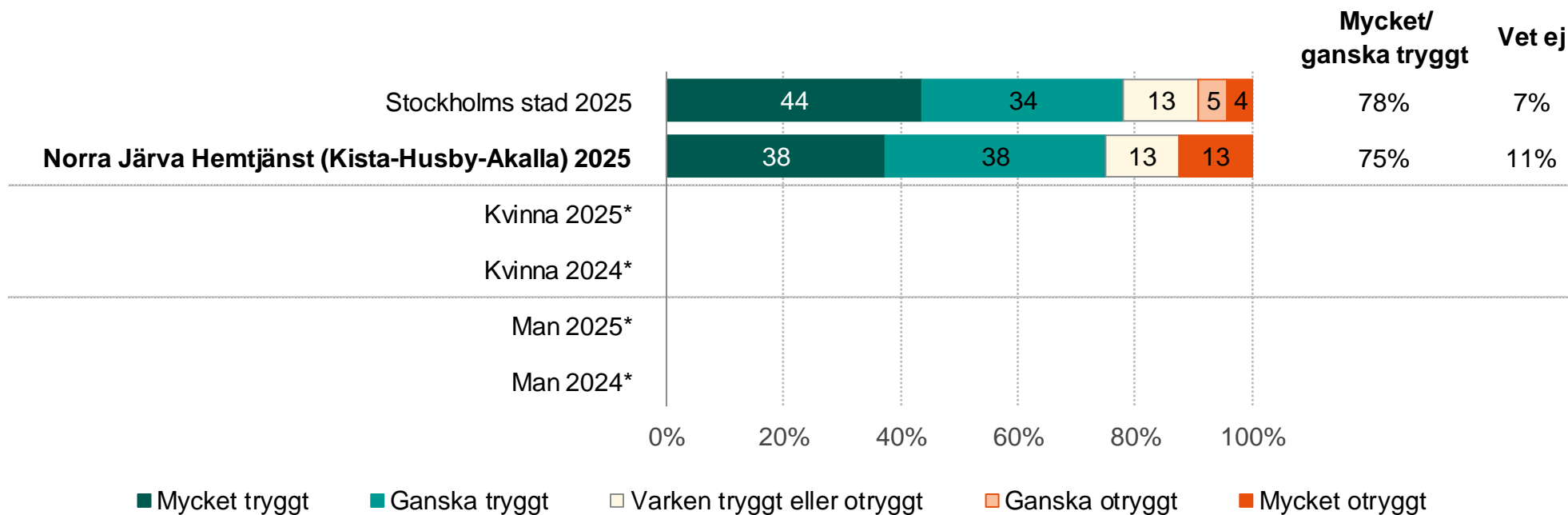
# Bemötande

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



# Trygghet

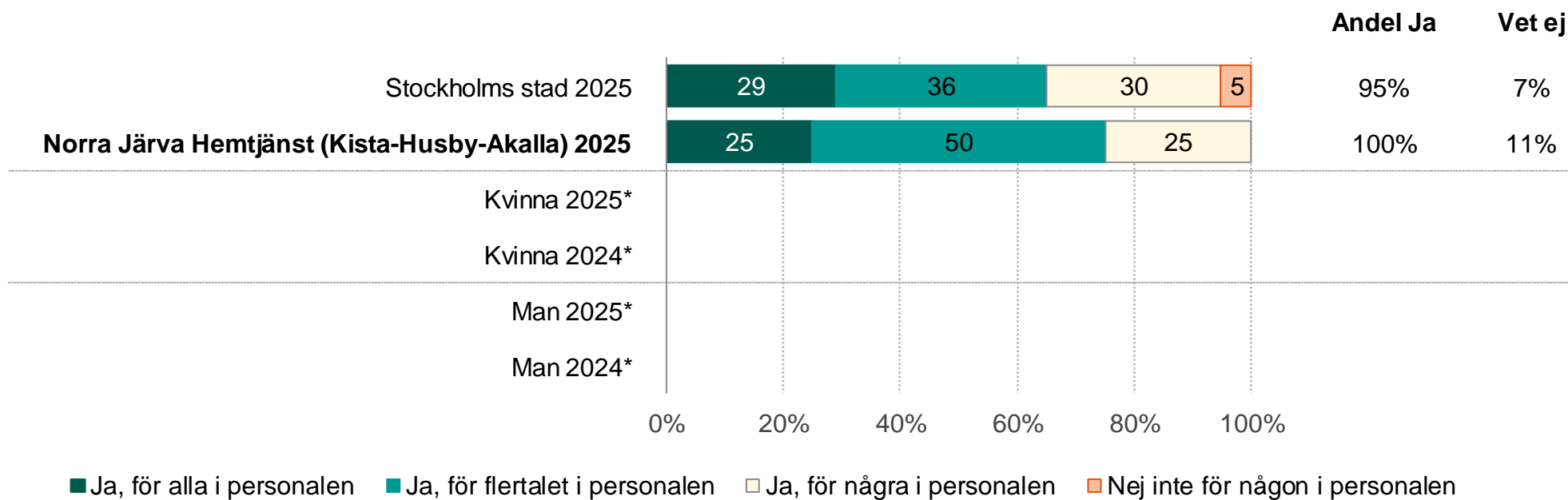
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



\* För få svar.

# Trygghet

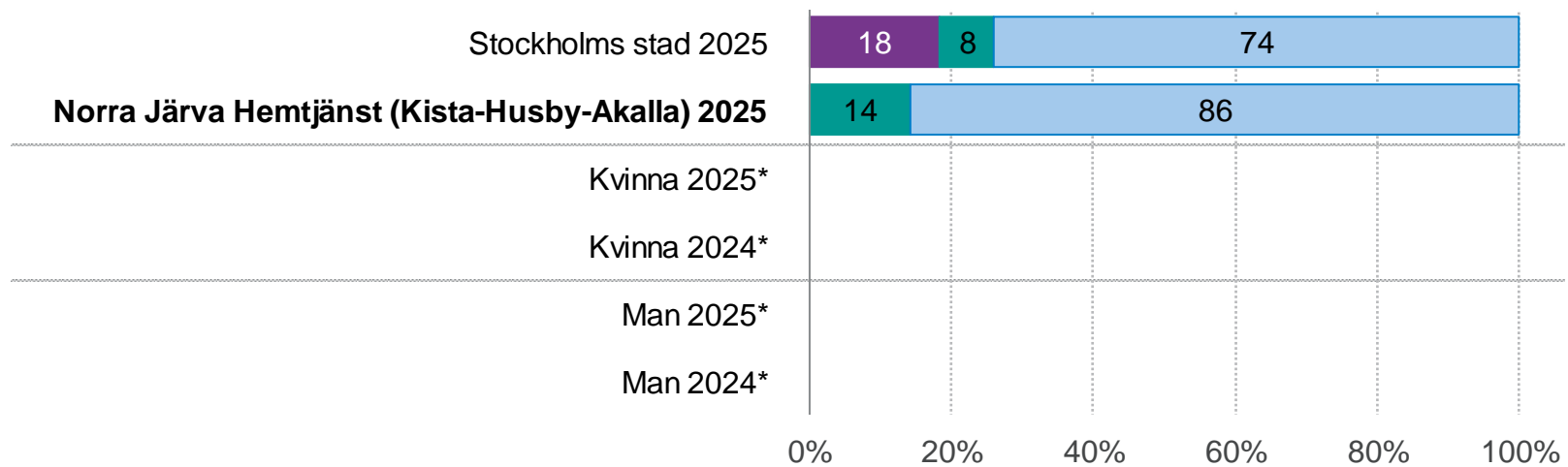
Känner du förtroende  
för personalen som  
kommer hem till dig?



\* För få svar.

# Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

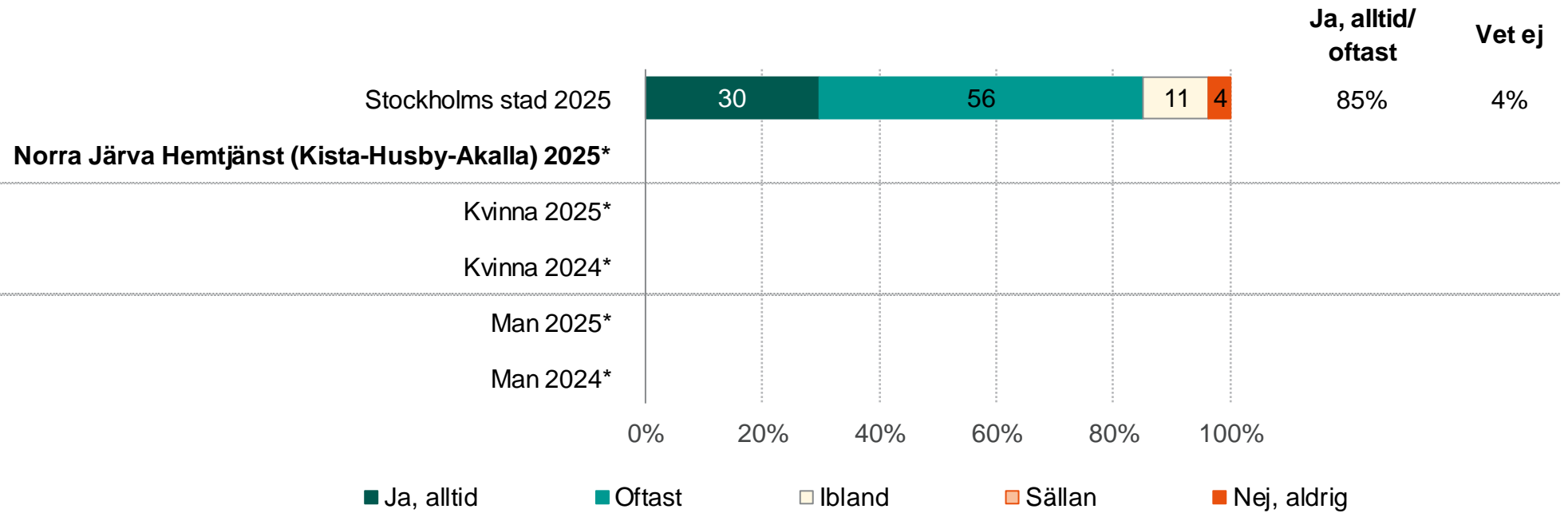


■ Ja, de hjälper mig med matlagning ■ Ja, jag får hemlevererade matportioner ■ Nej, jag har inte hjälp med maten från hemtjänsten

\* För få svar.

# Maten

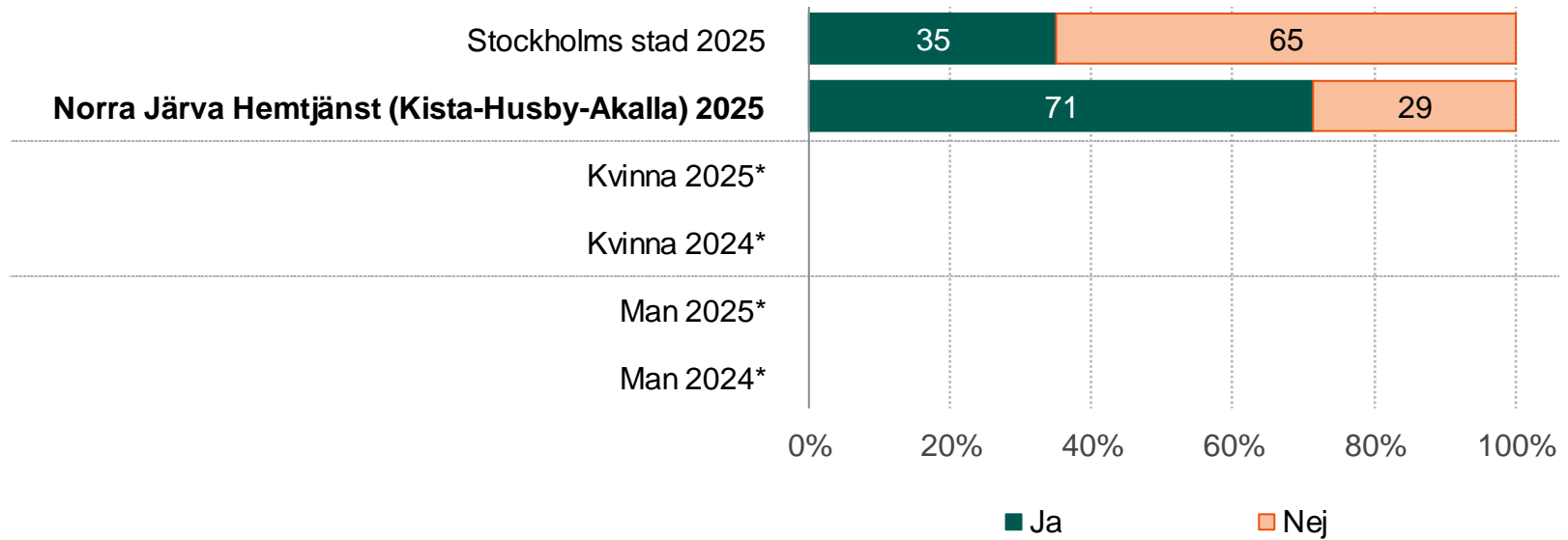
Smakar maten bra?



\* För få svar.

# Aktiviteter

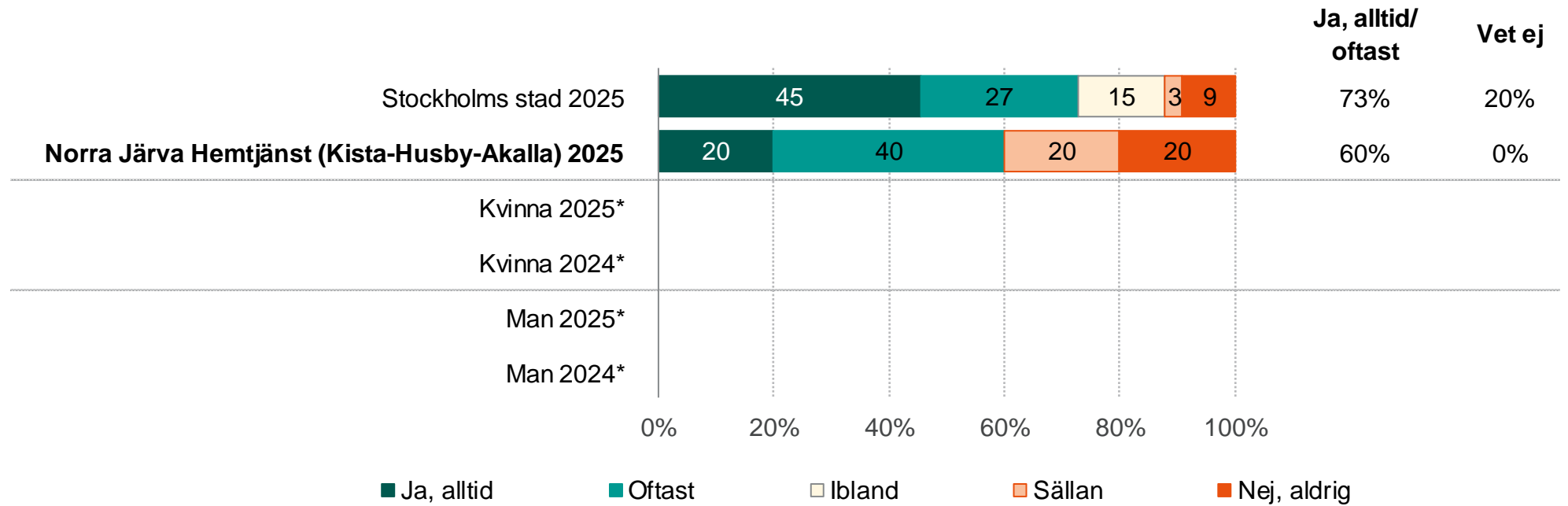
Är du beviljad promenad eller utevistelse?



\* För få svar.

# Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



\* För få svar.

# Diskriminering

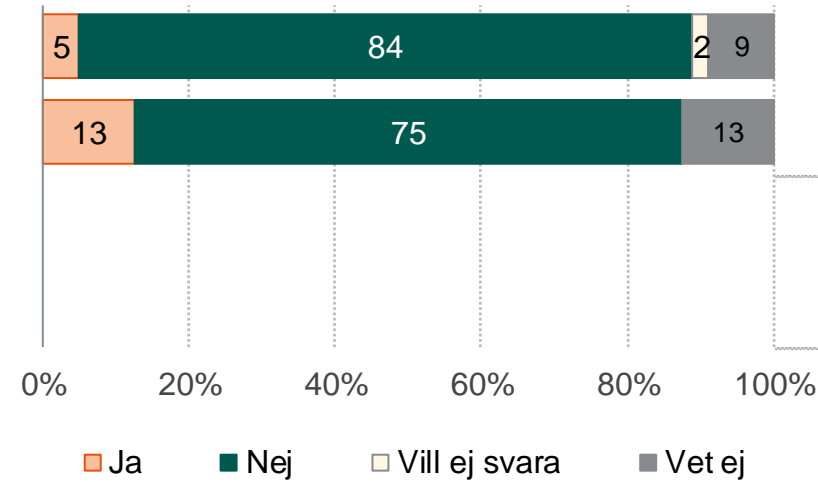
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?

Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2025

Stockholms stad 2025

Kvinna 2025\*

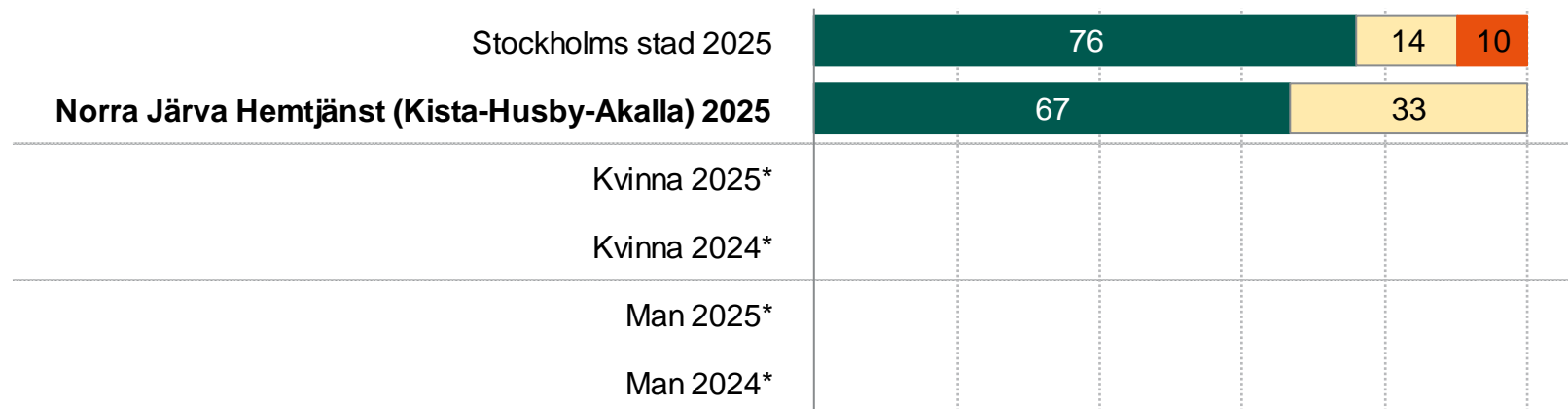
Man 2025\*



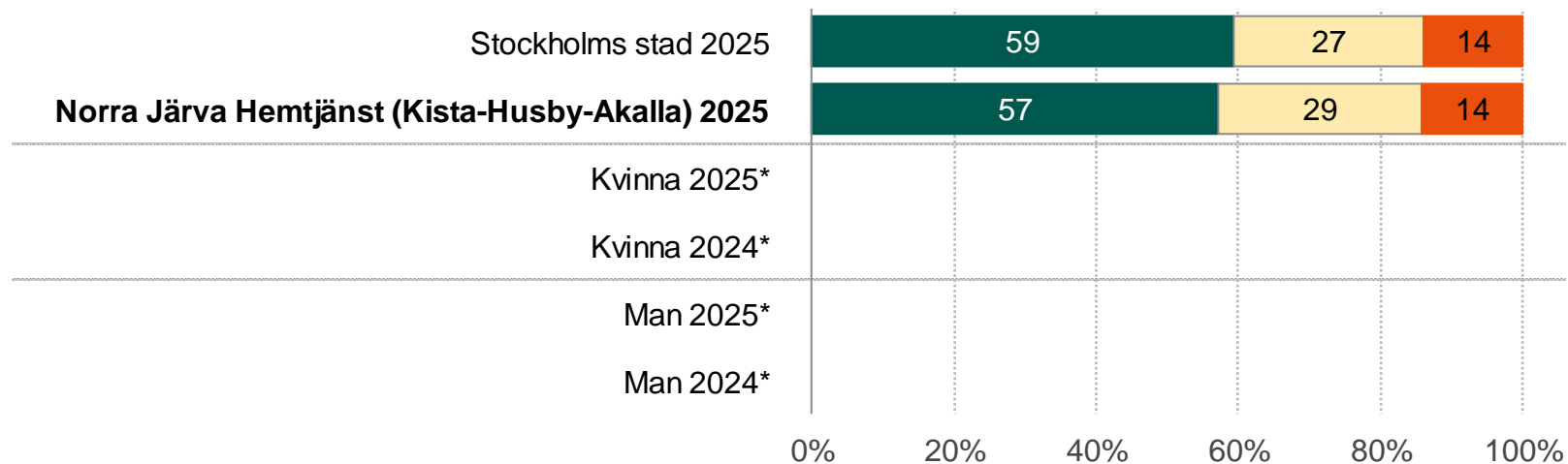
\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren  
på ett bra sätt?

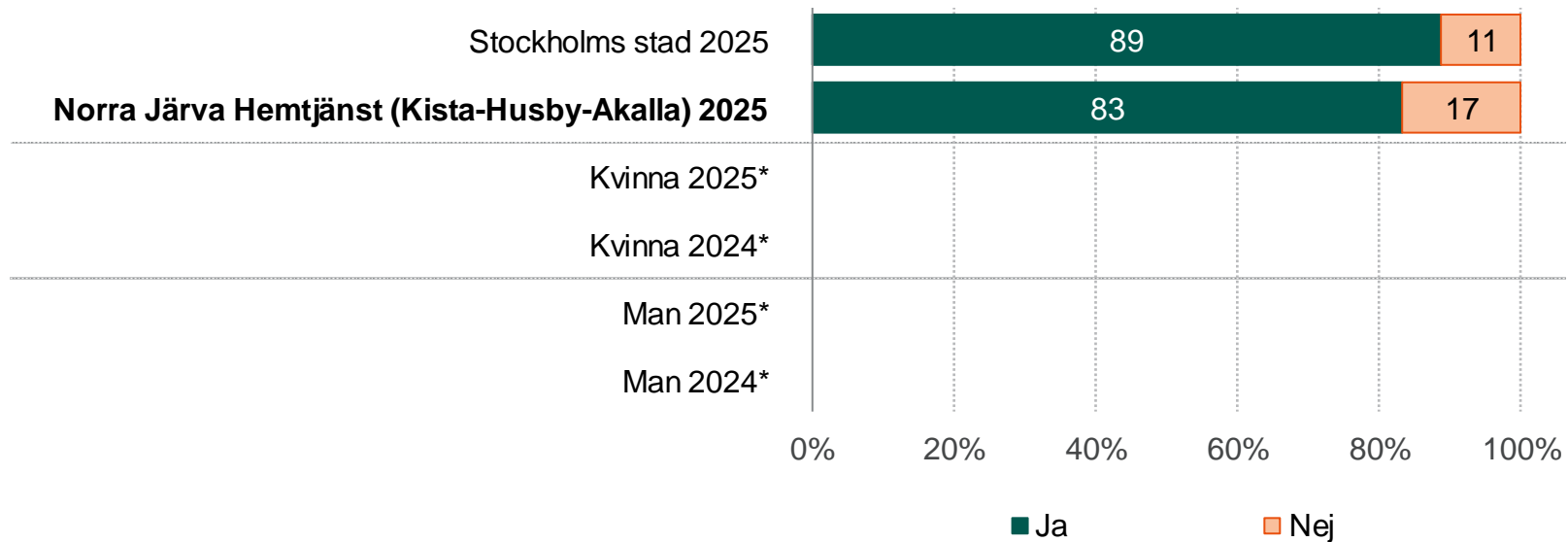


Är handläggarens  
beslut anpassat efter  
dina behov?



# Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?

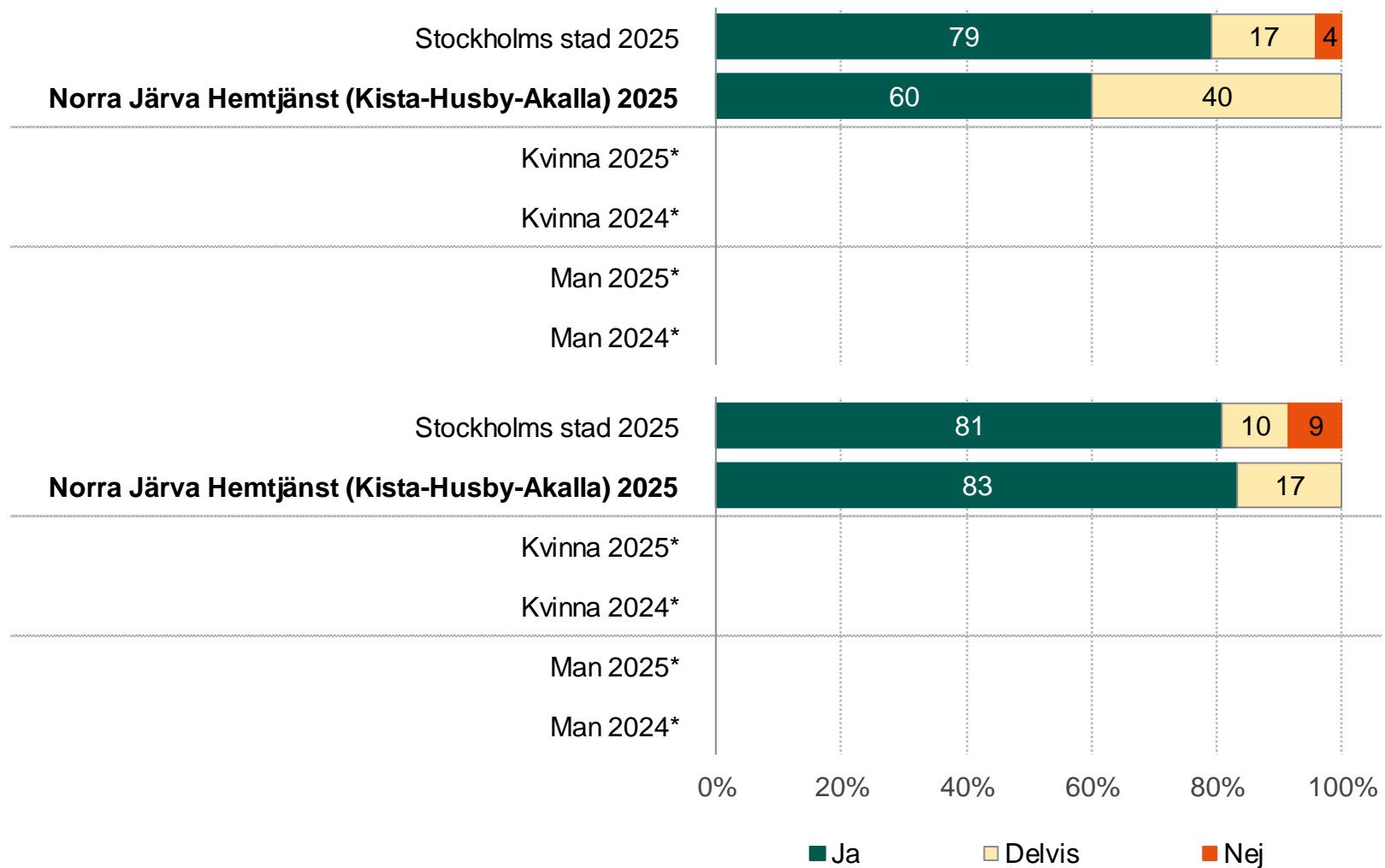


\* För få svar.

# 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)

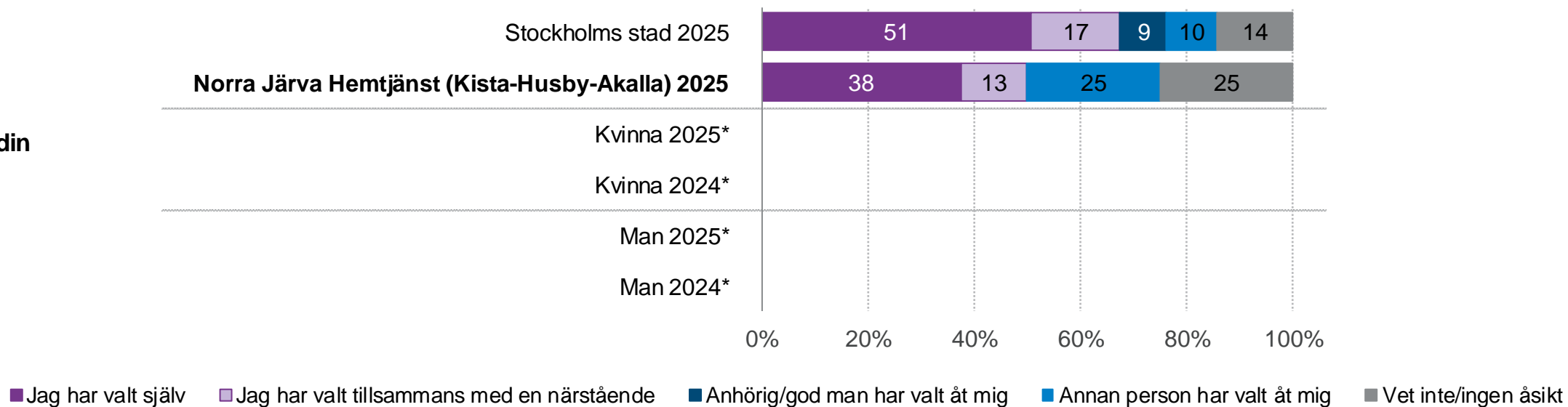


\* För få svar.

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

# Kontakter med kommunen

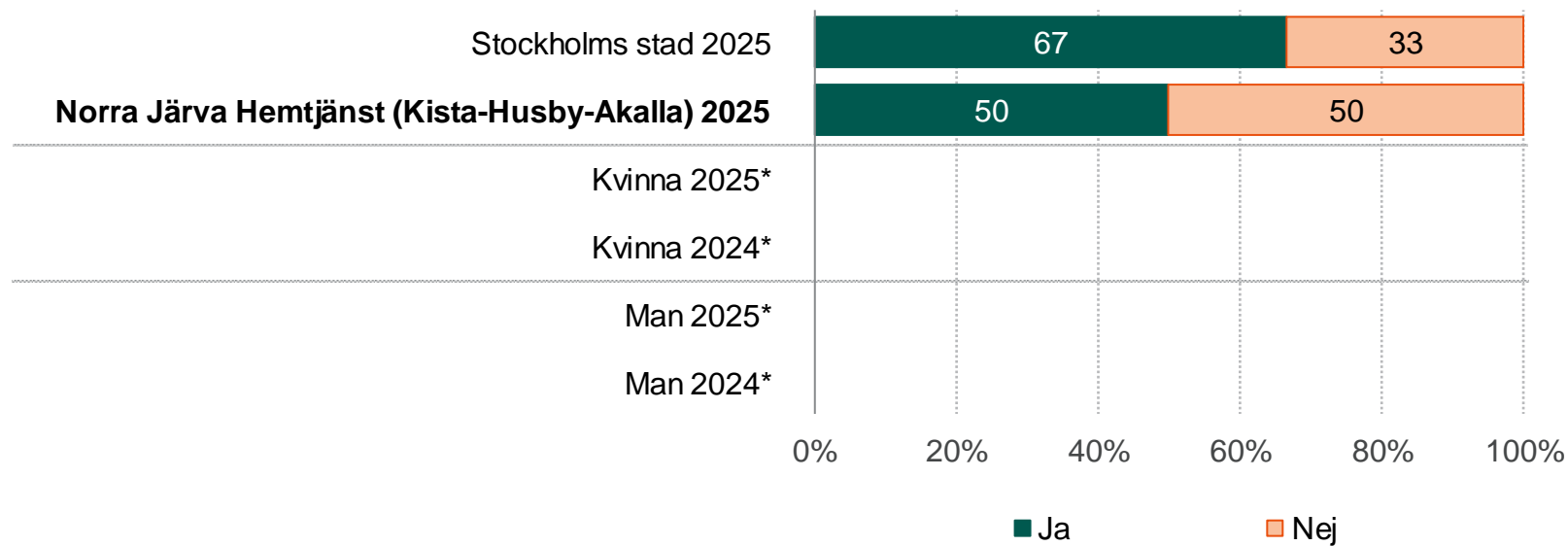
Vem har valt din  
hemtjänst?



\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

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

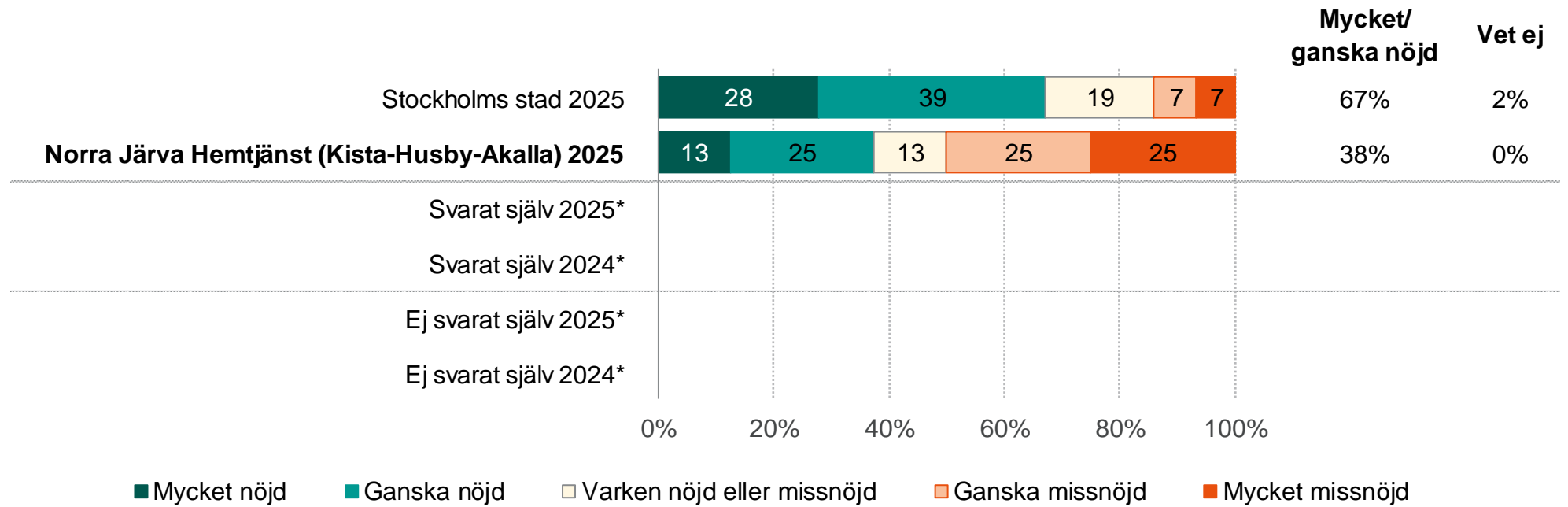


\* För få svar.

# Resultat per svarsmetod

# Hemtjänsten i sin helhet

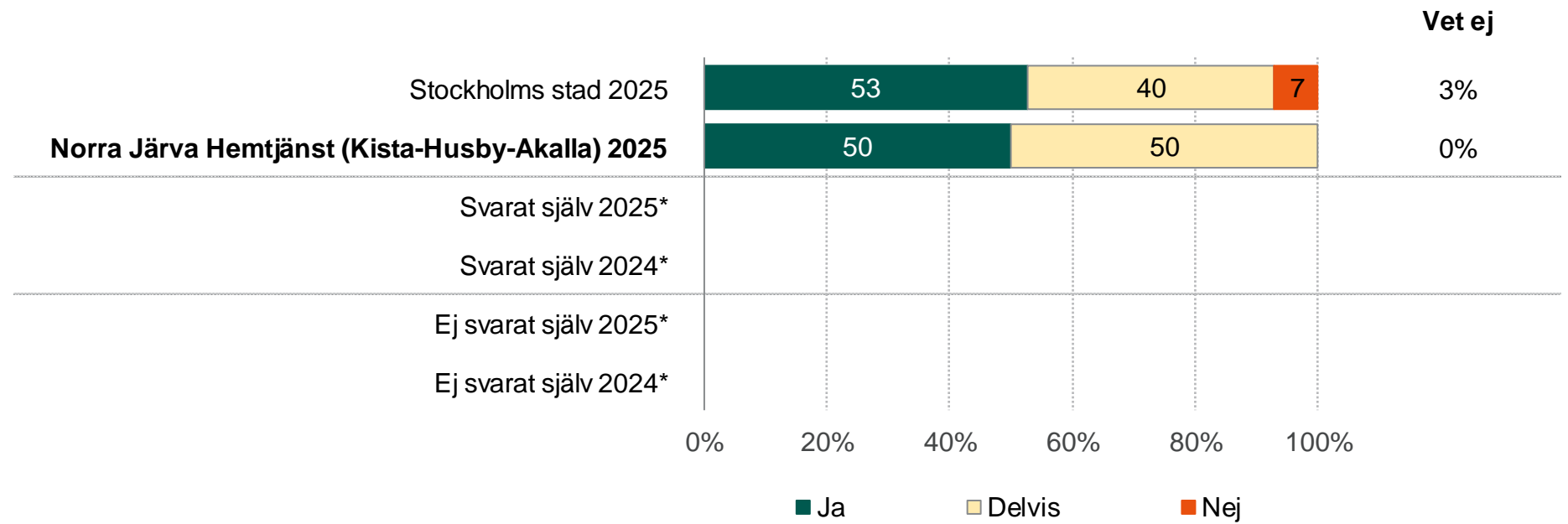
Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?



\* För få svar.

# Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten  
dina behov av stöd och  
hjälp?



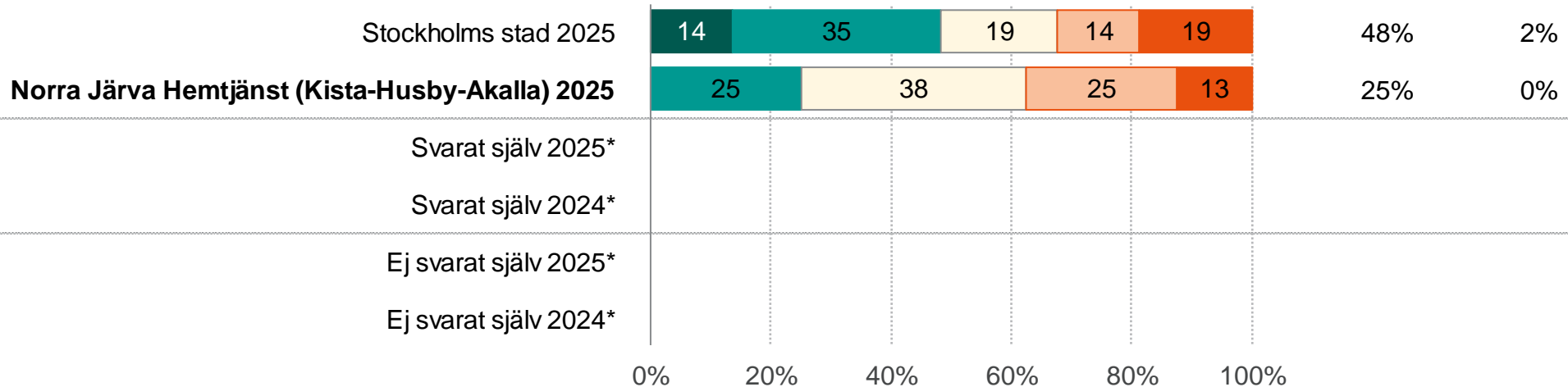
\* För få svar.

# Inflytande

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

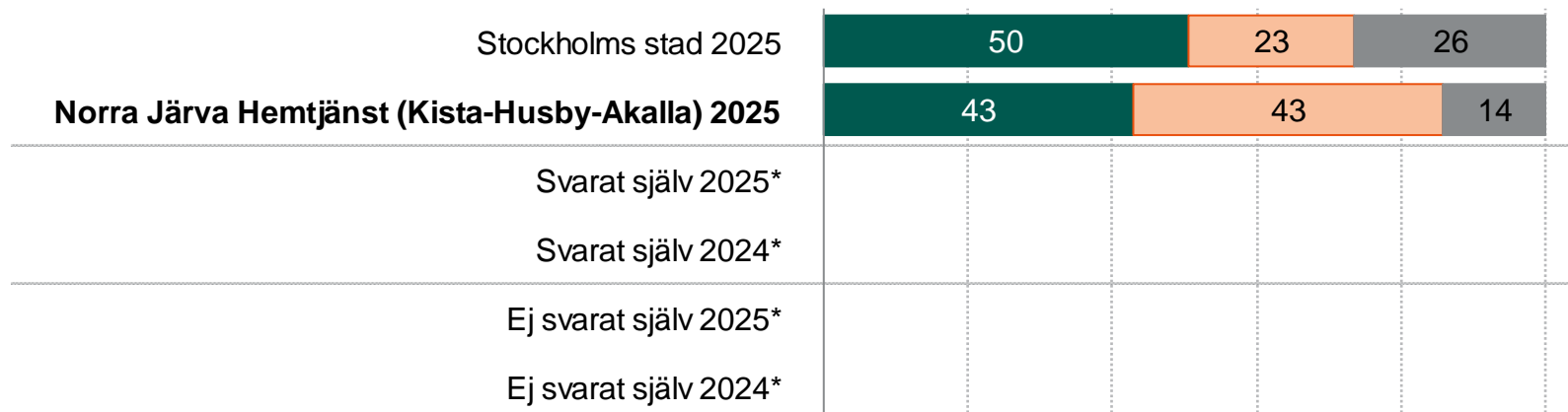


Brukas du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



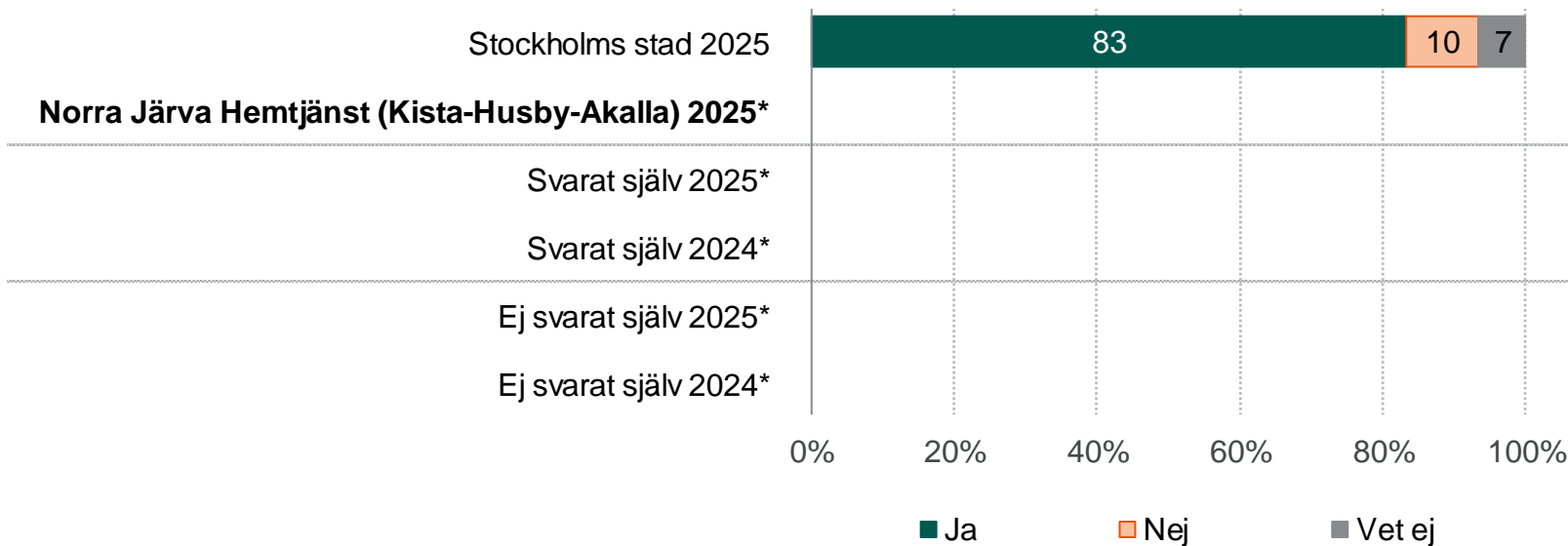
# Inflytande

Har du en genomförandeplan?



Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



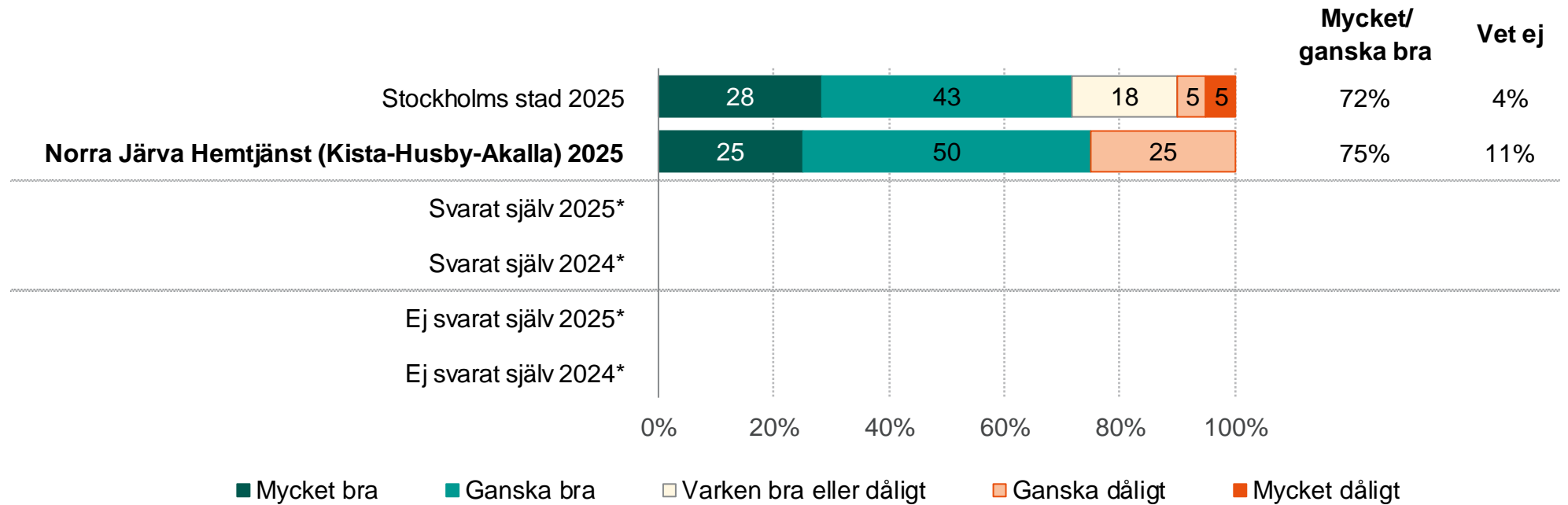
0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Ja ■ Nej ■ Vet ej

\* För få svar.

# Hjälpens utförande

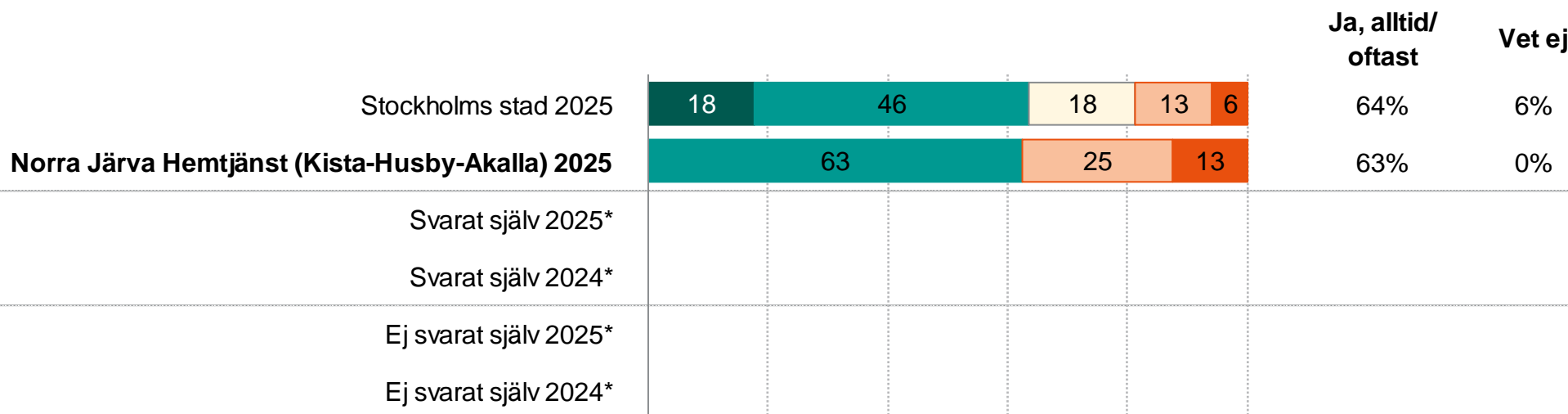
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



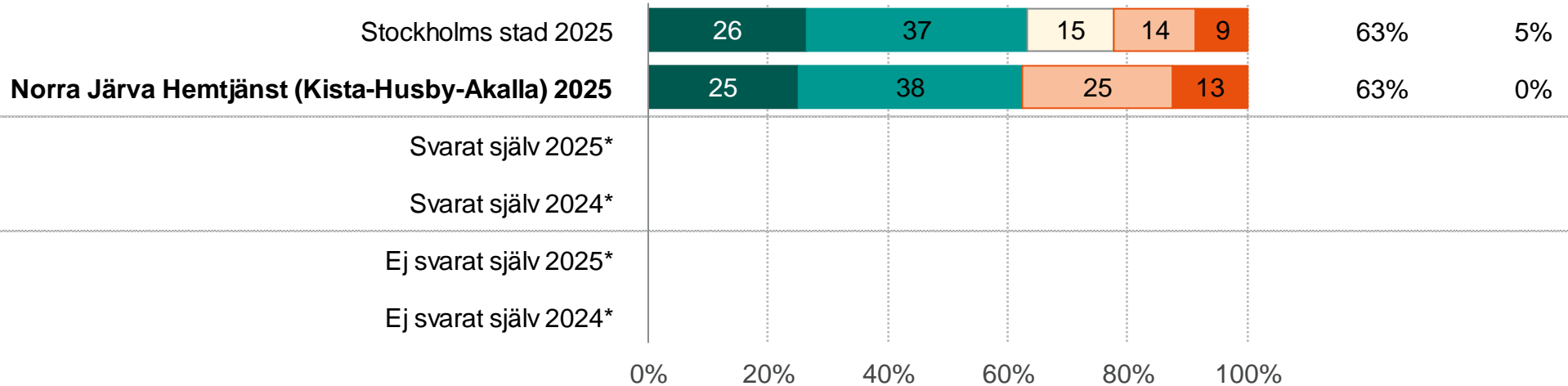
\* För få svar.

# Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?

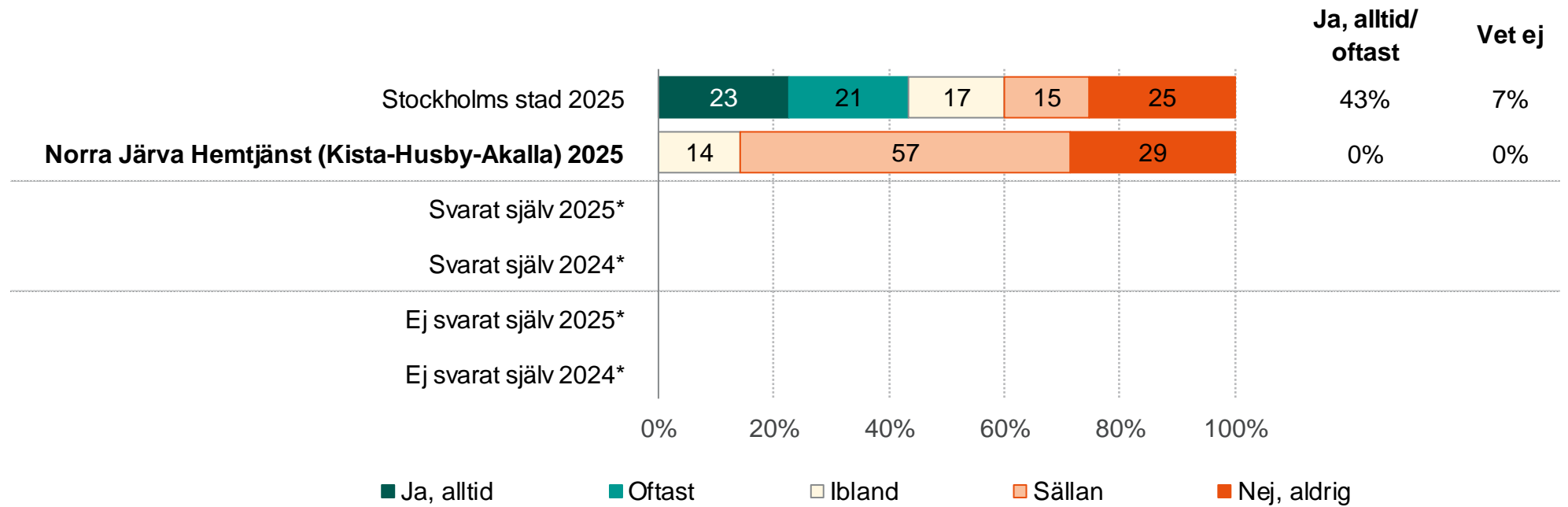


Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?



# Hjälpens utförande

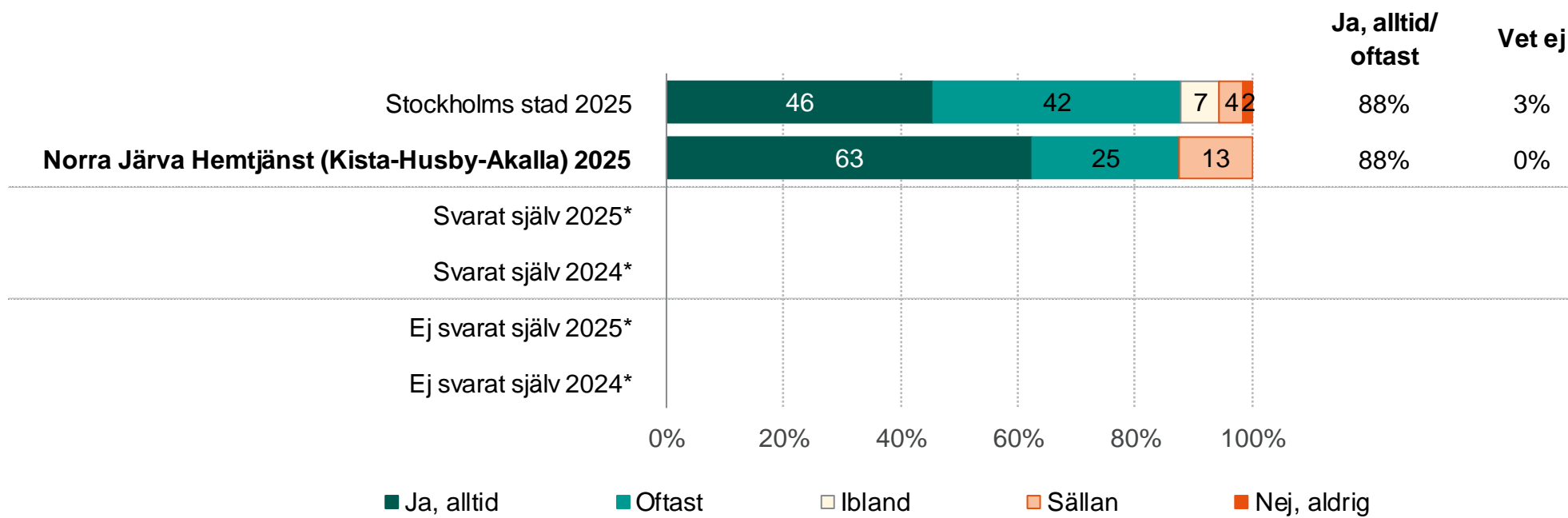
Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)



\* För få svar.

# Bemötande

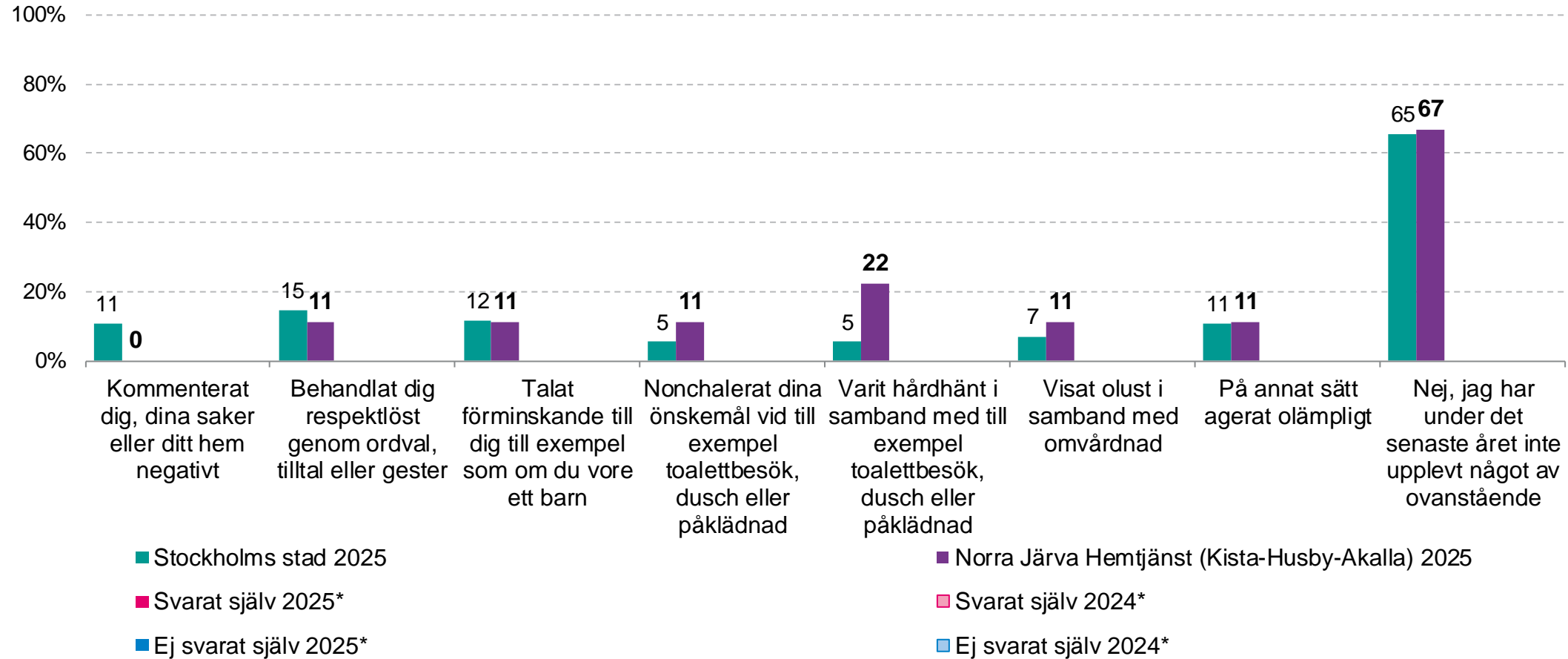
Brakar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?



\* För få svar.

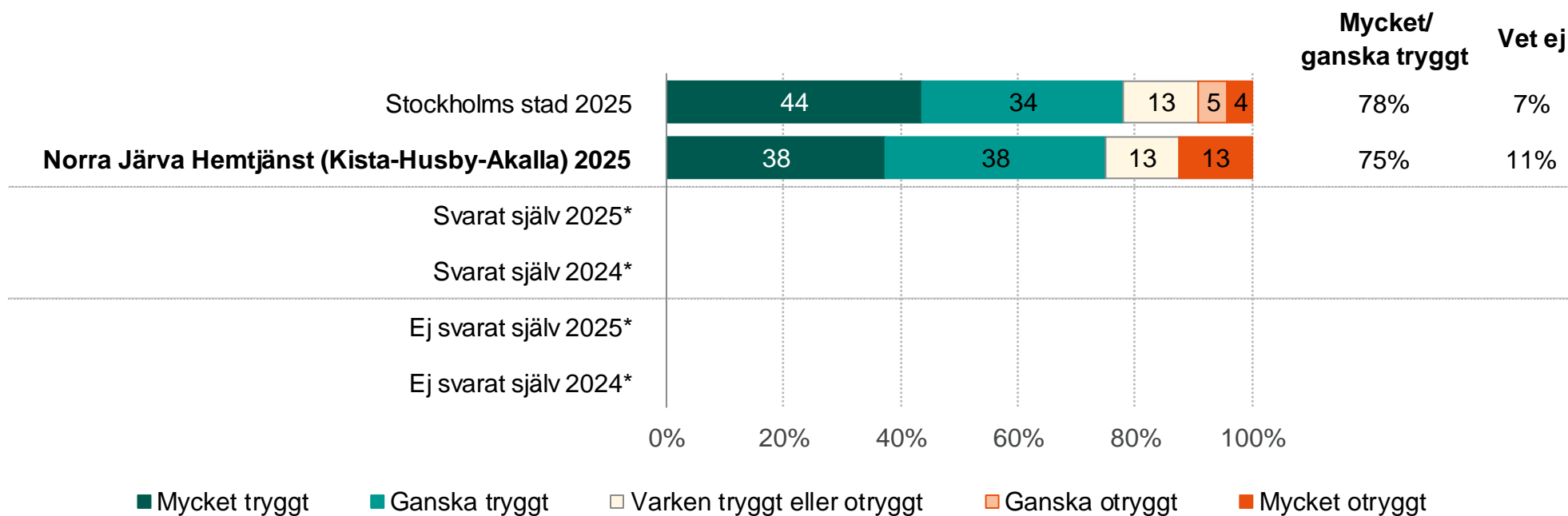
# Bemötande

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



# Trygghet

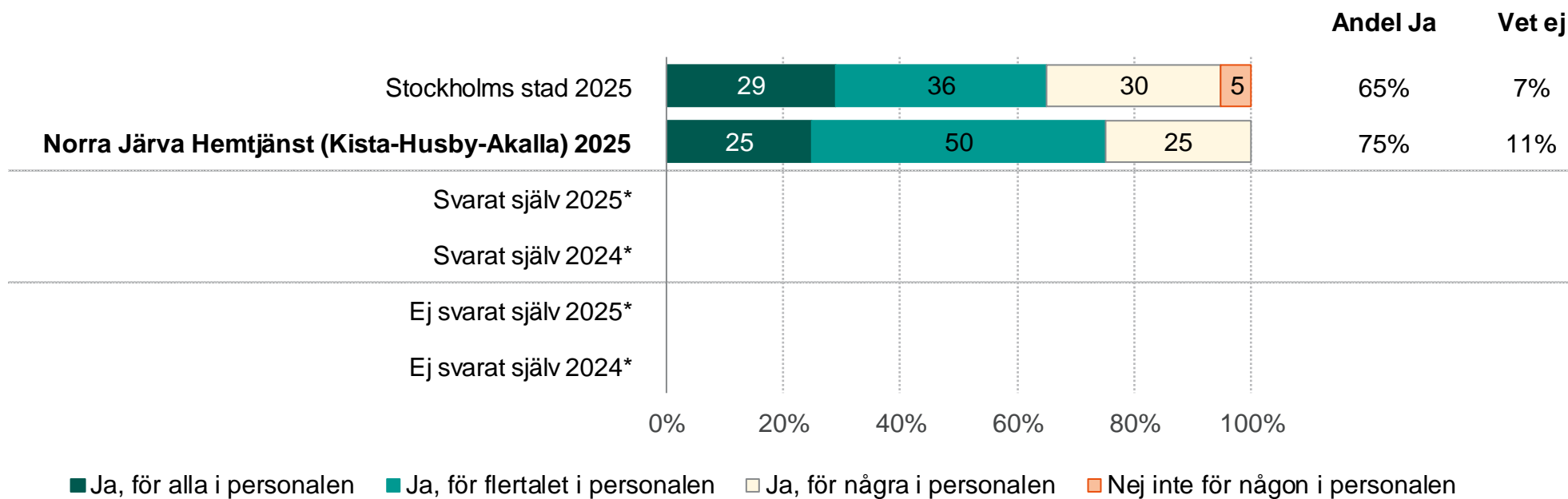
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



\* För få svar.

# Trygghet

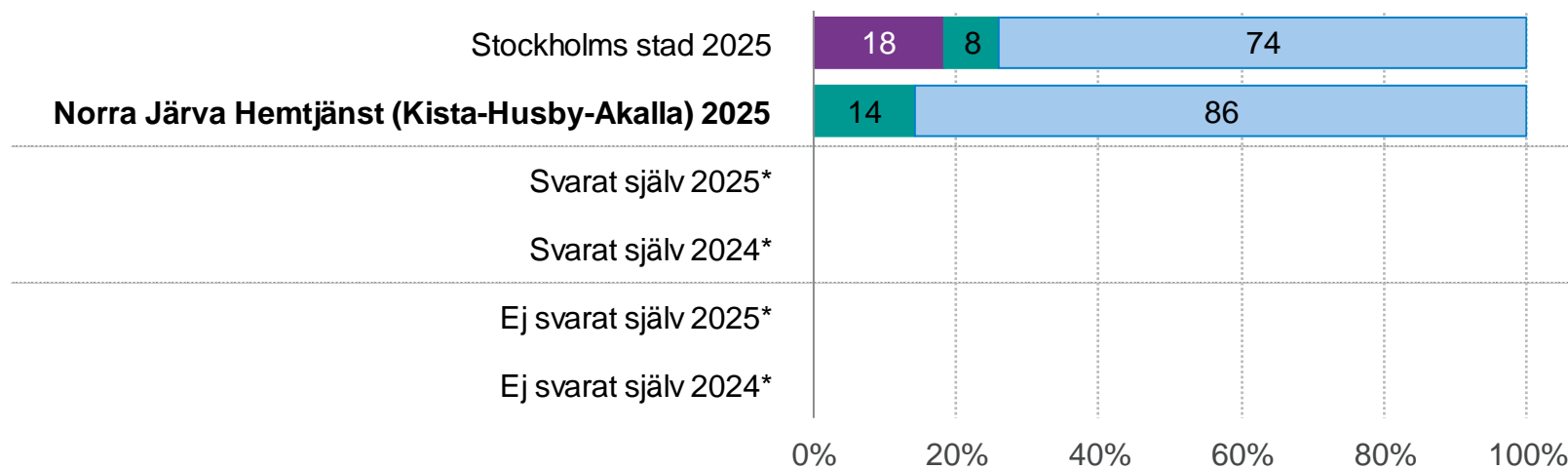
Känner du förtroende  
för personalen som  
kommer hem till dig?



\* För få svar.

# Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

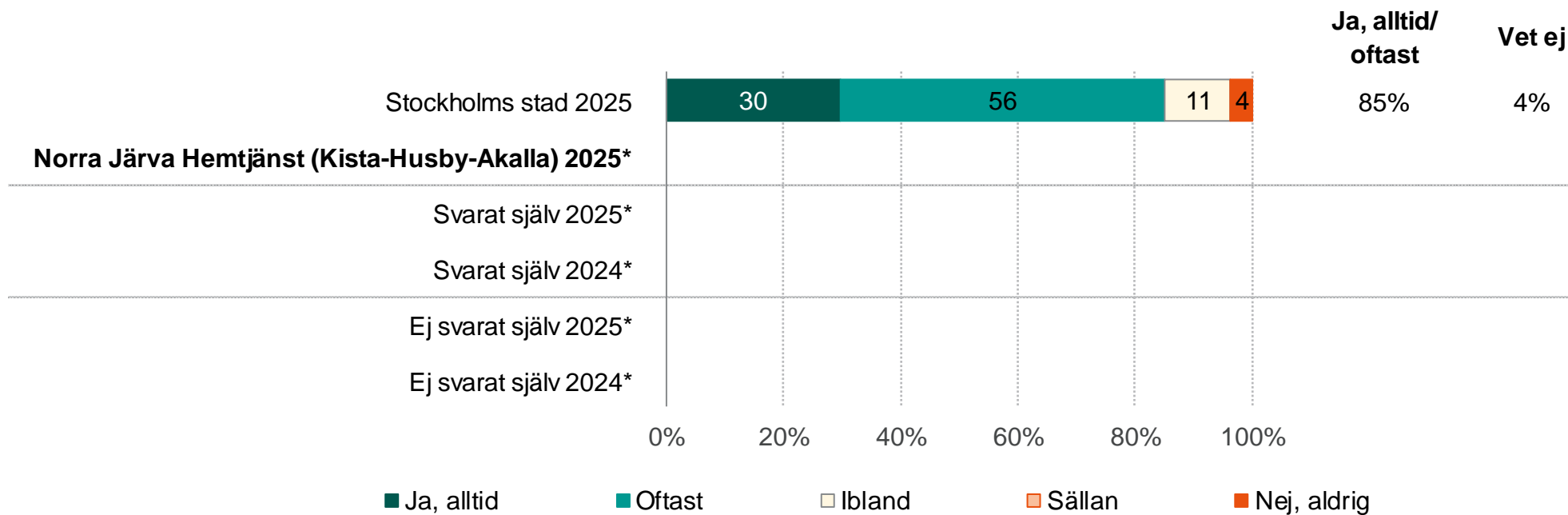


■ Ja, de hjälper mig med matlagning ■ Ja, jag får hemlevererade matportioner ■ Nej, jag har inte hjälp med maten från hemtjänsten

\* För få svar.

# Maten

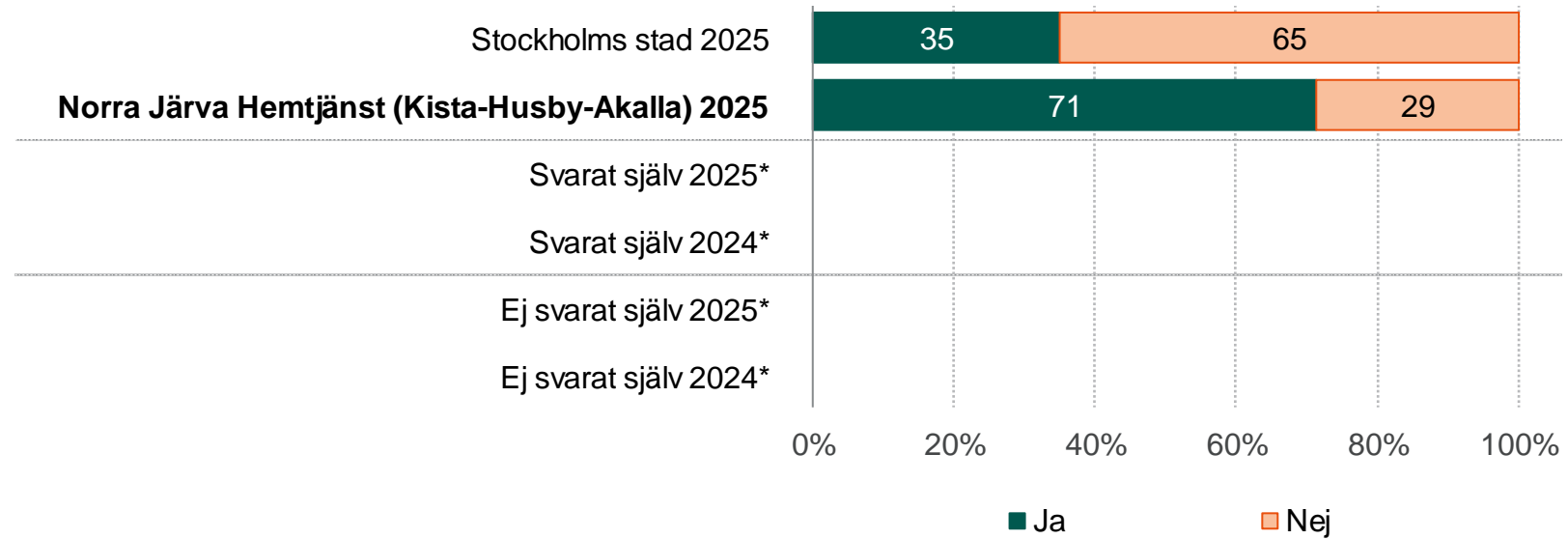
Smakar maten bra?



\* För få svar.

# Aktiviteter

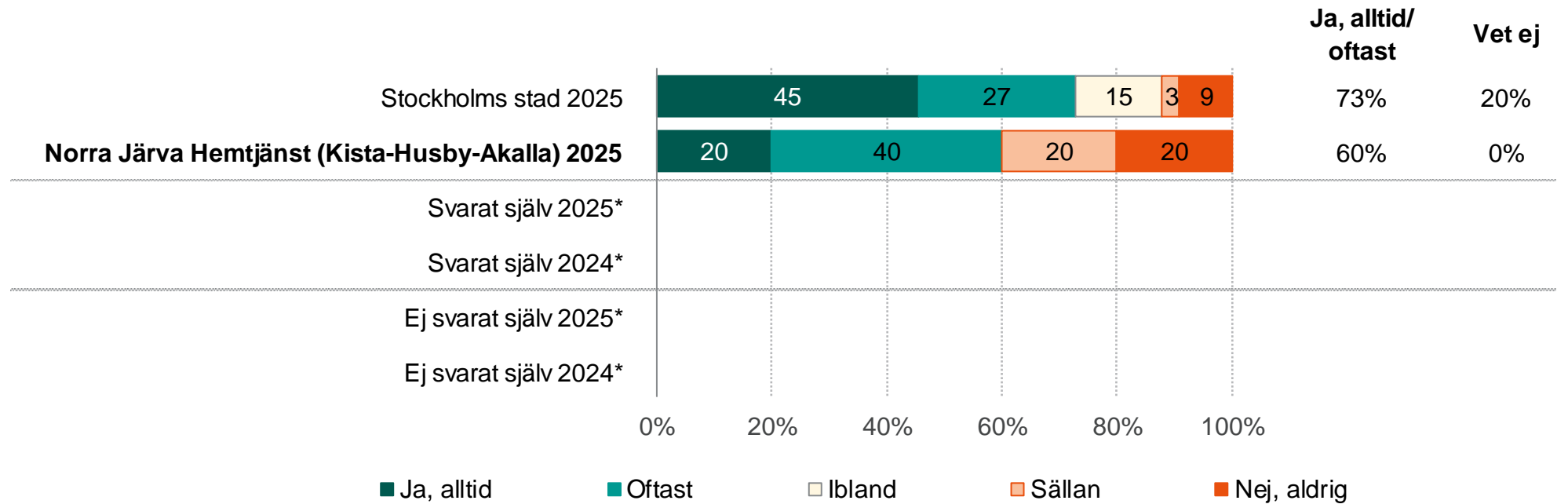
Är du beviljad promenad eller utevistelse?



\* För få svar.

# Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



\* För få svar.

# Diskriminering

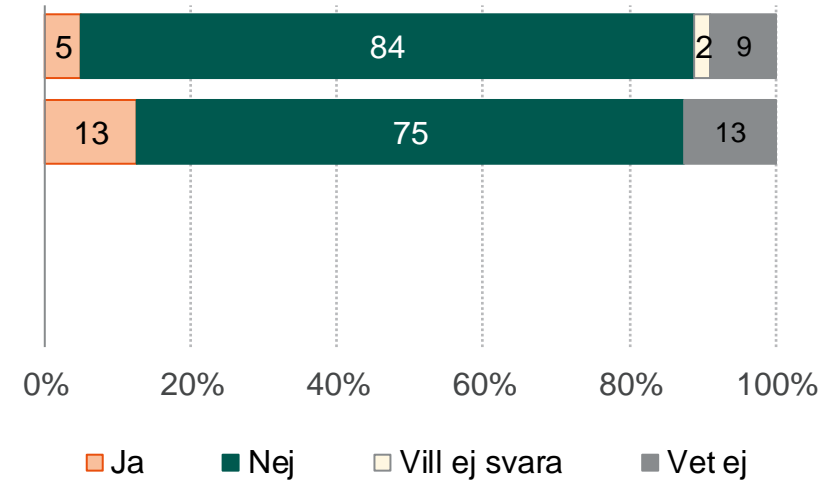
Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad i ditt boende?

Norra Järva Hemtjänst (Kista-Husby-Akalla) 2025

Stockholms stad 2025

Svarat själv 2025\*

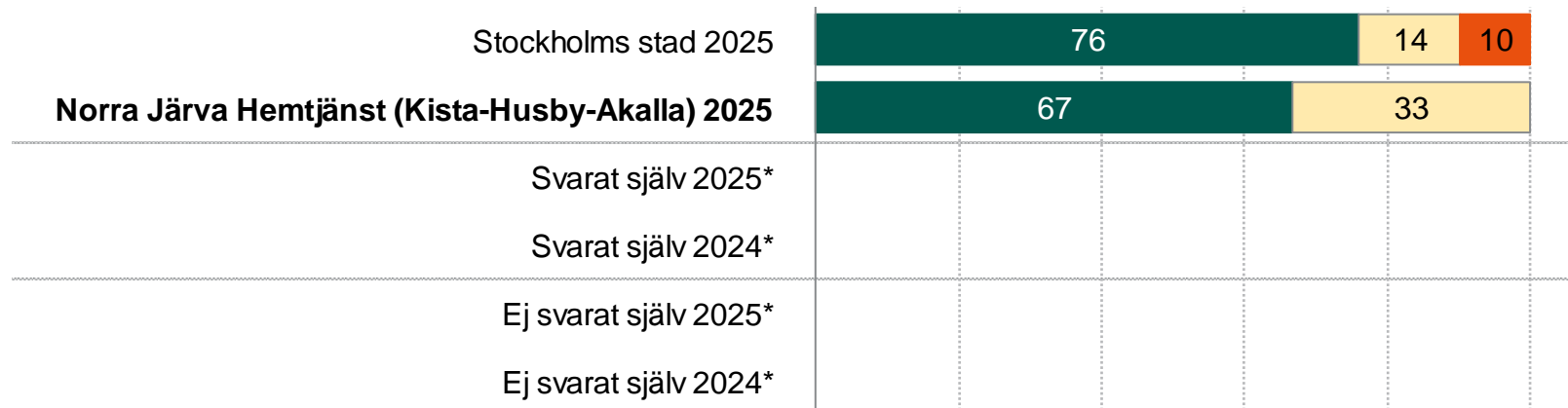
Ej svarat själv 2025\*



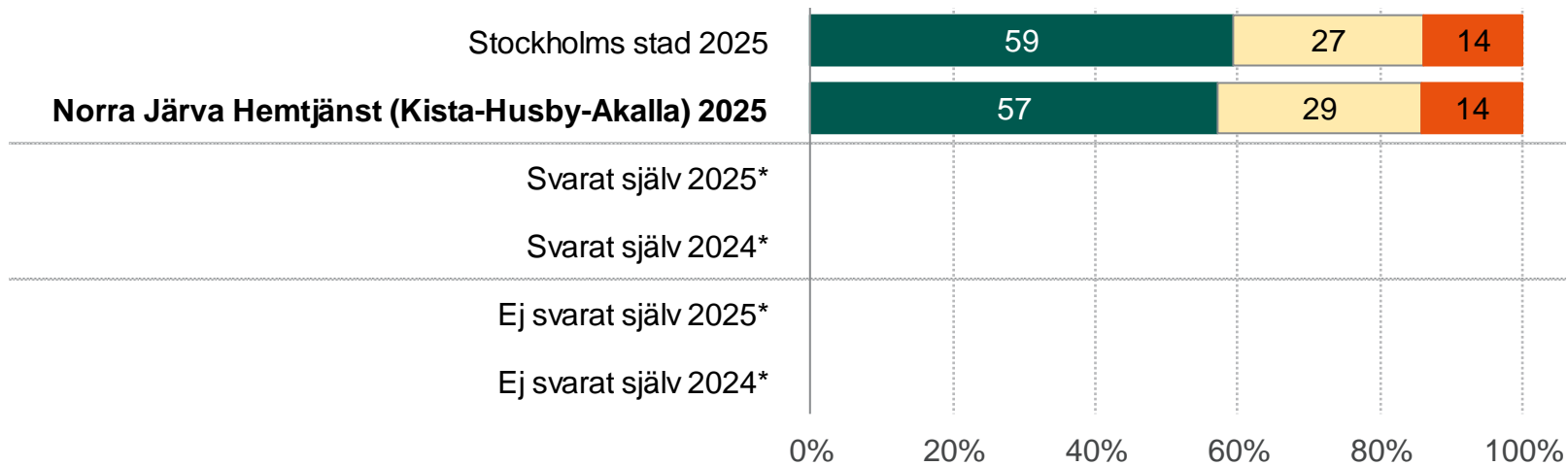
\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

Blev du bemött av  
biståndshandläggaren  
på ett bra sätt?



Är handläggarens  
beslut anpassat efter  
dina behov?



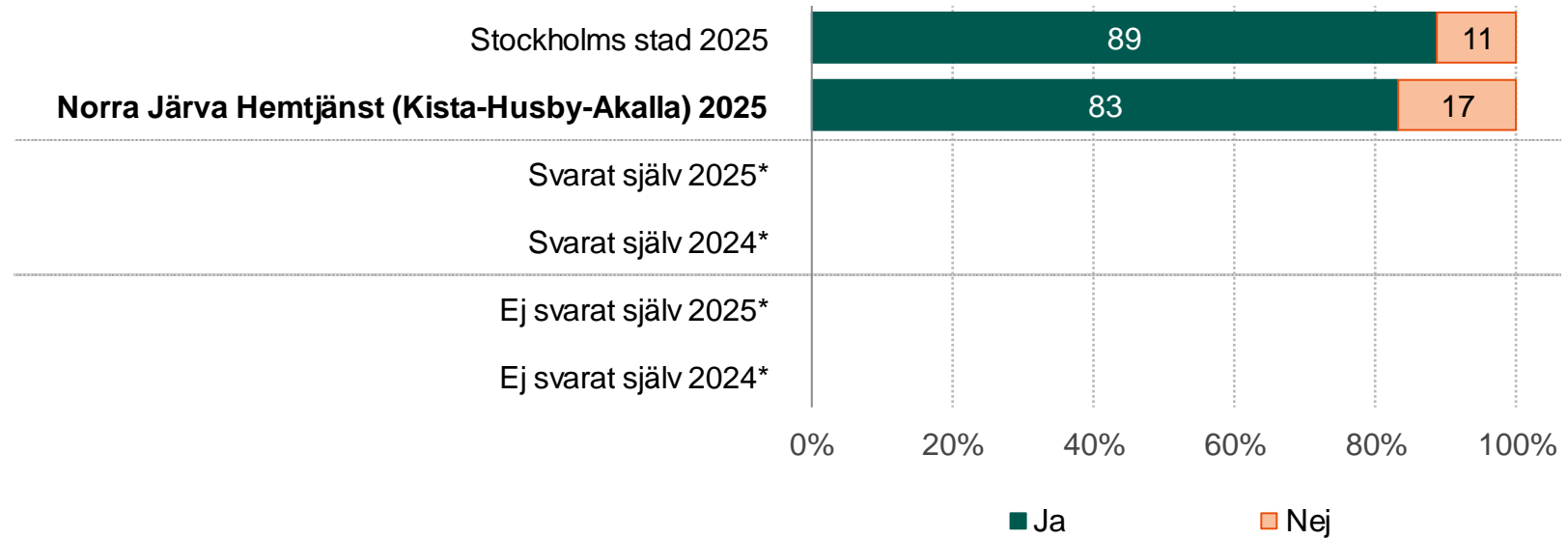
0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Ja    ■ Delvis    ■ Nej

\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

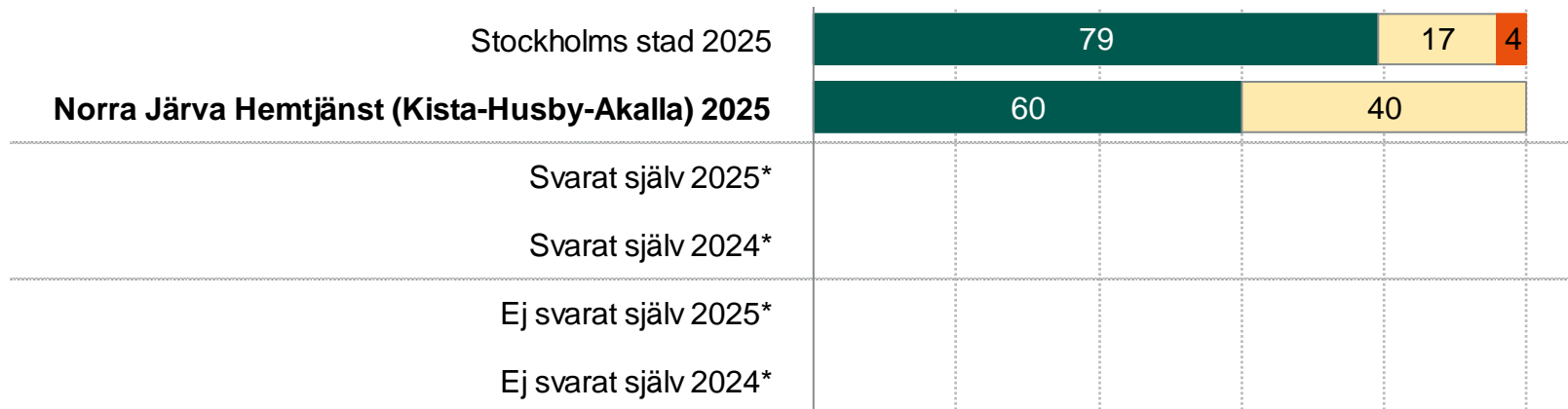
Vet du vilka insatser du är beviljad?



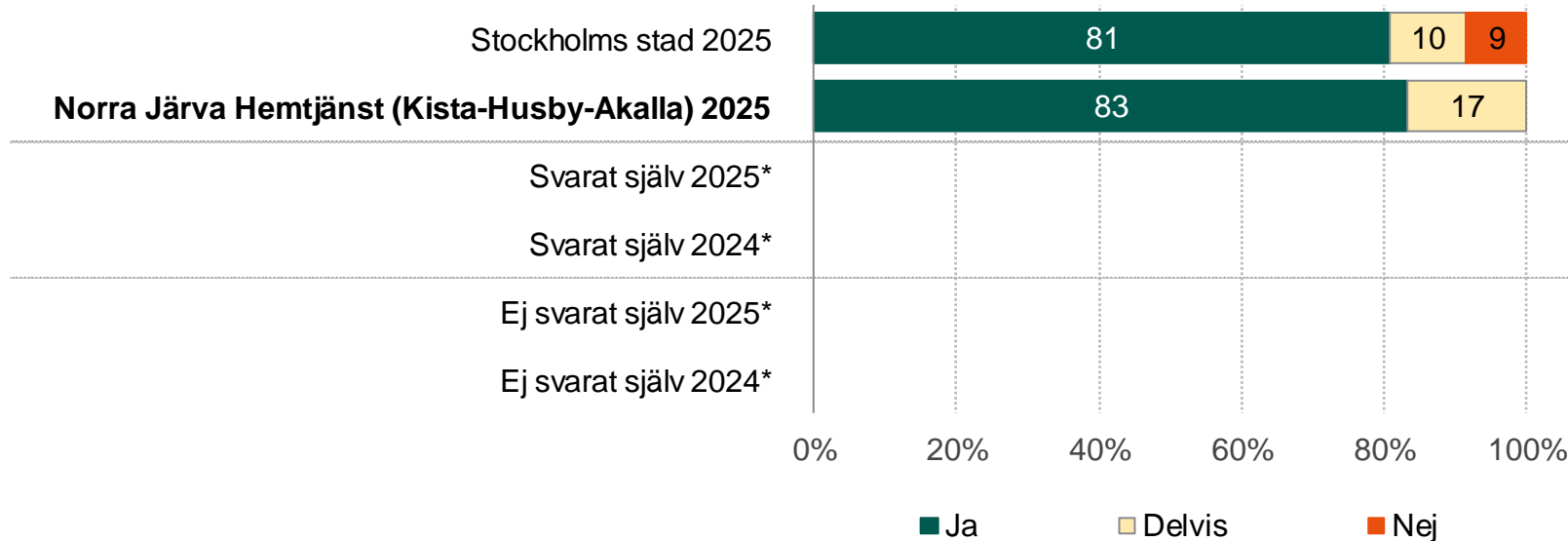
\* För få svar.

# Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



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

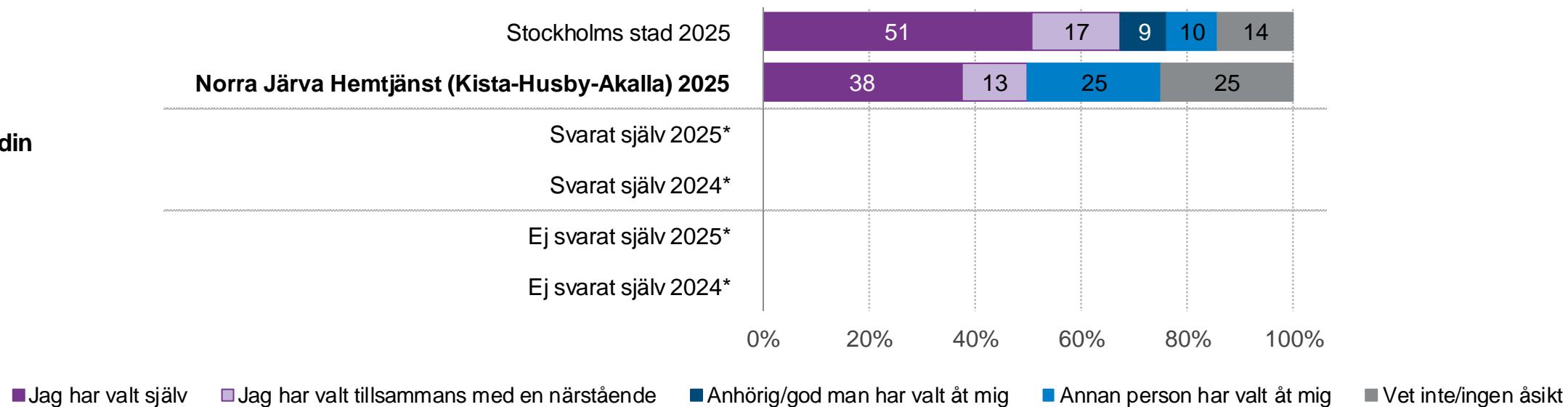


\* För få svar.

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

# Kontakter med kommunen

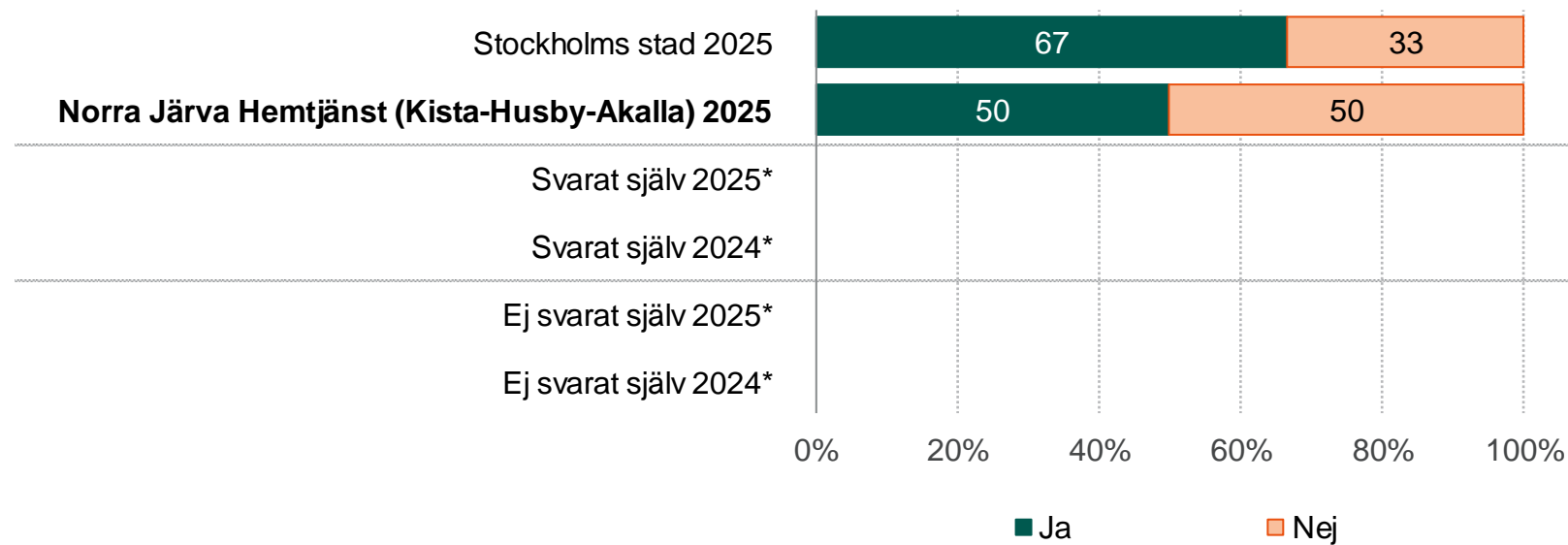
Vem har valt din  
hemtjänst?



\* 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.