Brukarundersökning 2026

Stockholms stad

Hemtjänst yngre

Mervida Akalla

Genomförd av Origo Group april 2026

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 2026.
- I undersökningen inkluderas regiformerna stadens egen regi, entreprenader och privat/övrig regi. Privat regi räknas som regiformen privat/övrig, medan i stadens utförare ingår regiformen egen regi i staden och entreprenader.
- Leverantör: Origo Group

Stockholms stad

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 Mervida Akalla inkom 7 svar vilket ger en svarsfrekvens på 35%. För staden inkom totalt 438 svar vilket ger en svarsfrekvens på 32%.
- Jämförelser görs mellan år 2024–2026 där så är möjligt. Brytningar görs även om minst 5 personer har svarat i respektive grupp.
- Andel som har svarat ”vet ej” visas bredvid diagrammen, likaså den sammanslagna andelen för svarsalternativen ”stämmer ganska bra” och ”stämmer helt”.
- Index baseras på frågorna i respektive frågeområde, undantaget NFI som är ett sammanfattande nöjdhetsindex och bygger på fyra frågor från olika områden.
- Maskinella avrundningar och internt bortfall förekommer.

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?

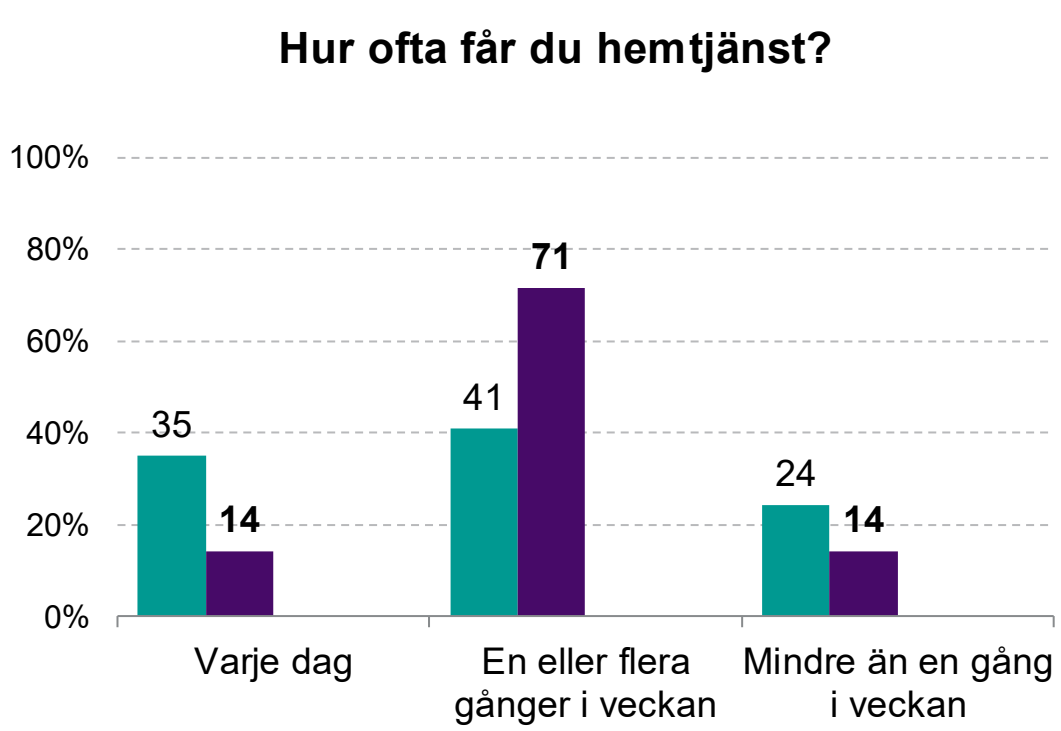
Frågorna i enkäten

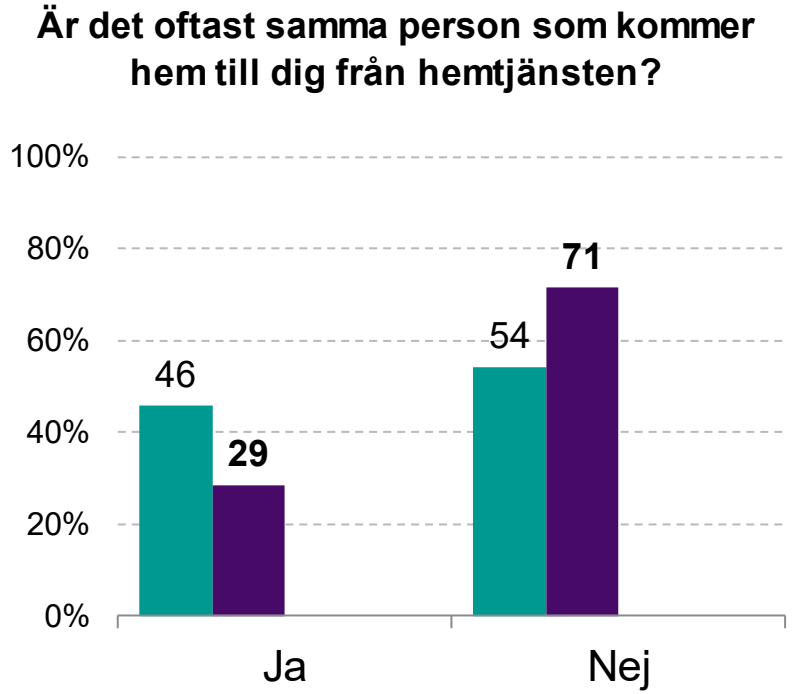
- Maten
  - Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?
  - Smakar maten bra?
- Aktiviteter
  - Är du beviljad promenad eller utevistelse?
  - Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?
- Diskriminering
  - Upplever du att du under det senaste året har blivit diskriminerad 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

Stockholms stad

Bakgrundsfrågor





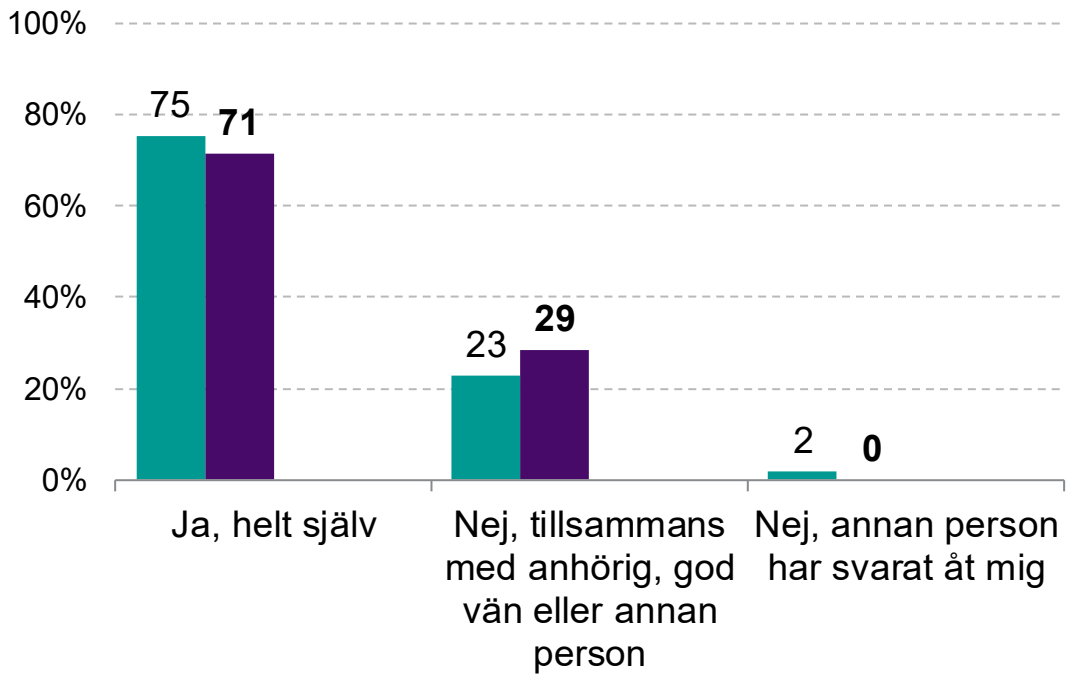
Stockholms stad 2026 | Mervida Akalla 2026 | Mervida Akalla 2025* | Mervida Akalla 2024*

* För få svar.

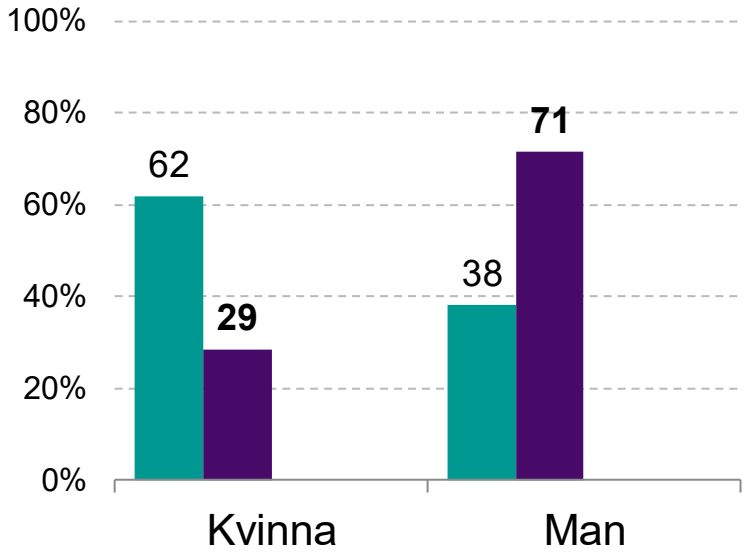
Stockholms stad

Bakgrundsfrågor

Har du svarat på frågorna själv?



Kön

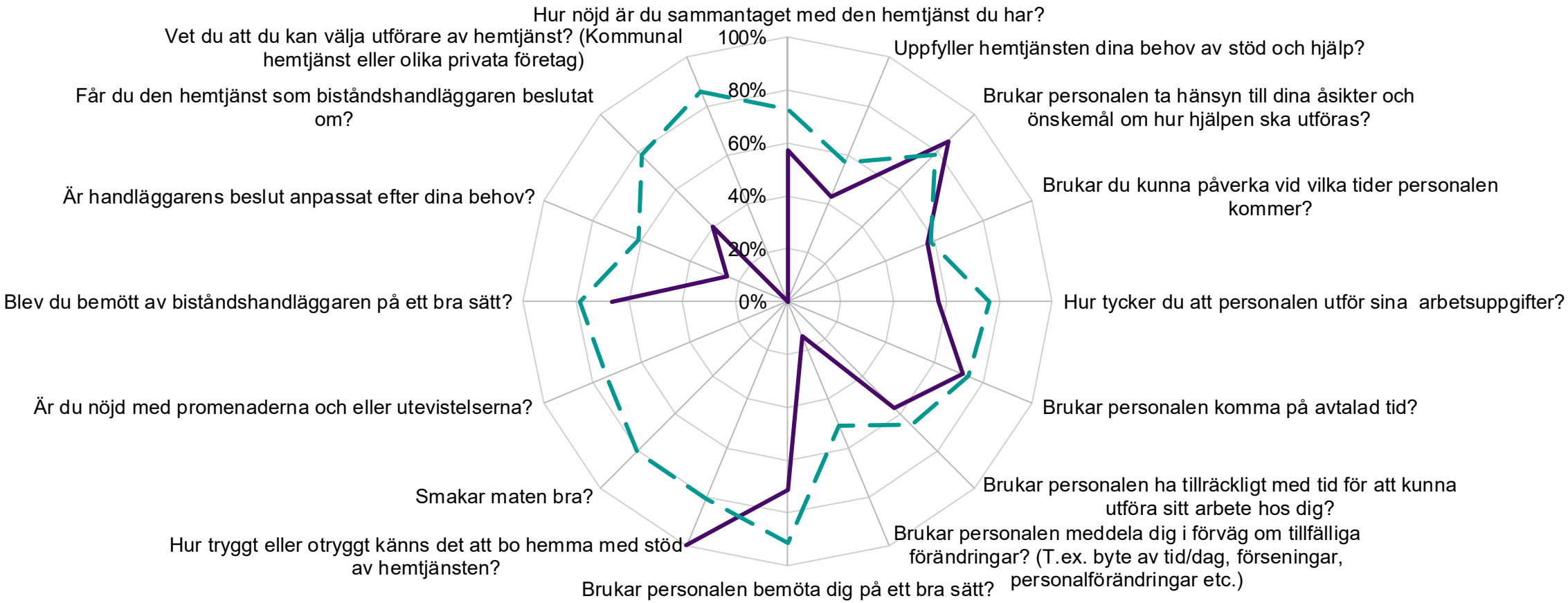


Stockholms stad 2026 | Mervida Akalla 2026 | Mervida Akalla 2025* | Mervida Akalla 2024*

* För få svar.

Stockholms stad

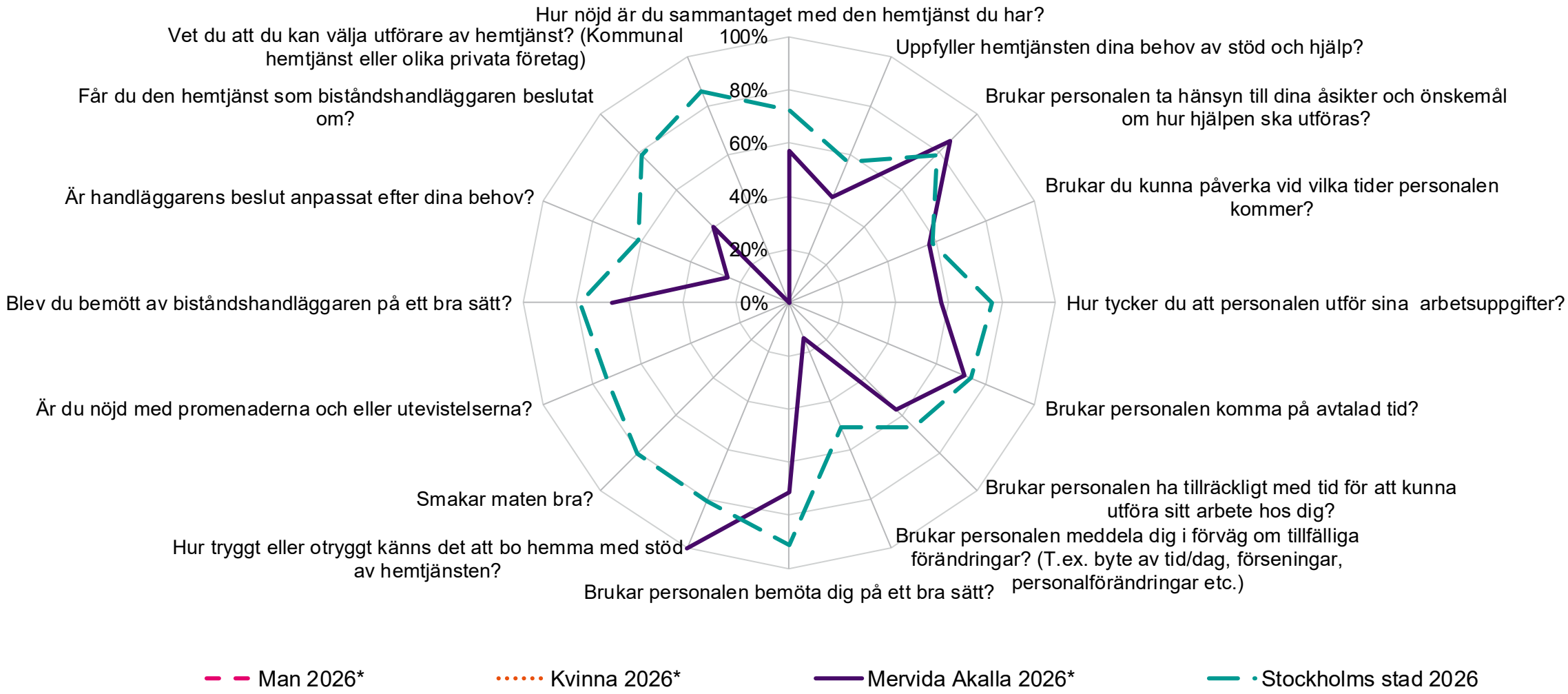
Andel instämmande per år



Stockholms stad

* För få svar på en eller flera frågor

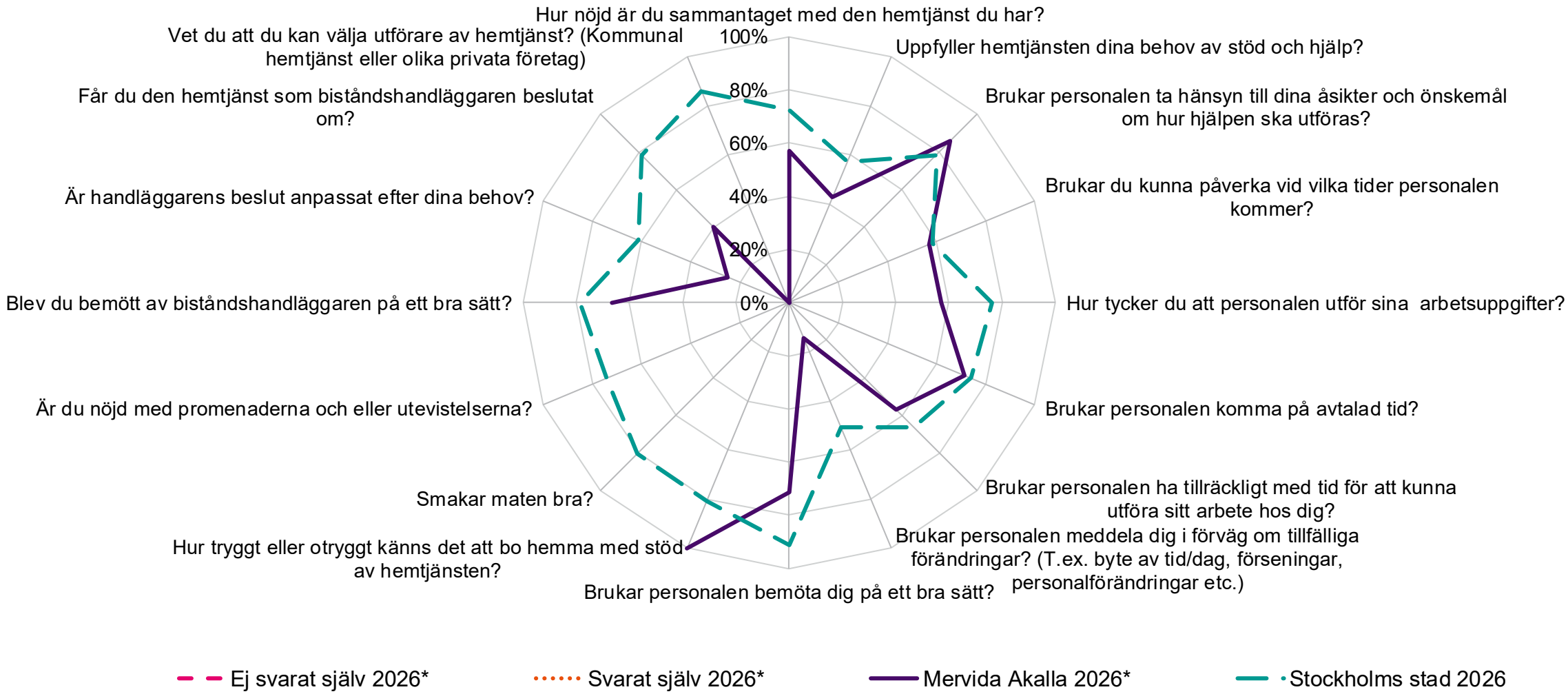
Andel instämmande per kön



Stockholms stad

* För få svar på en eller flera frågor

Andel instämmande för de som svarat själva eller inte



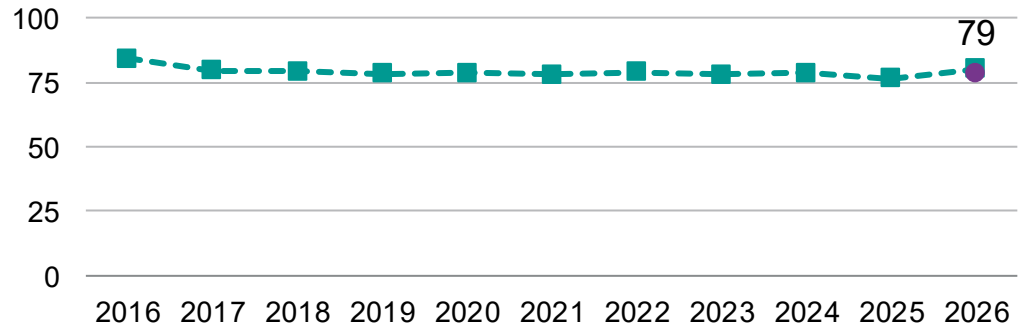
Stockholms stad

* För få svar på en eller flera frågor

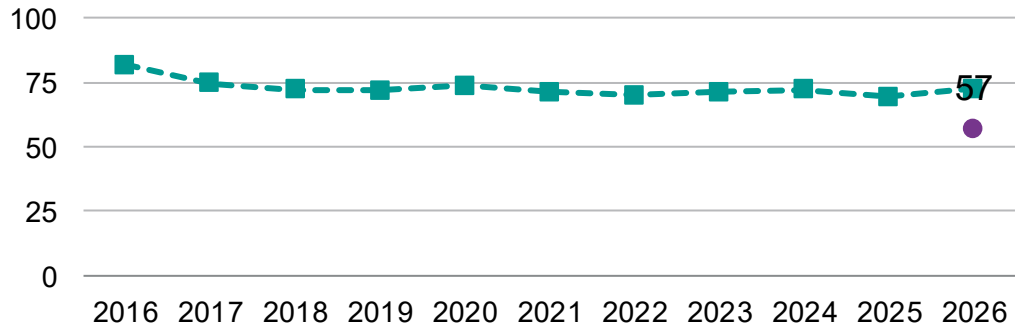
Index 2016-2026

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

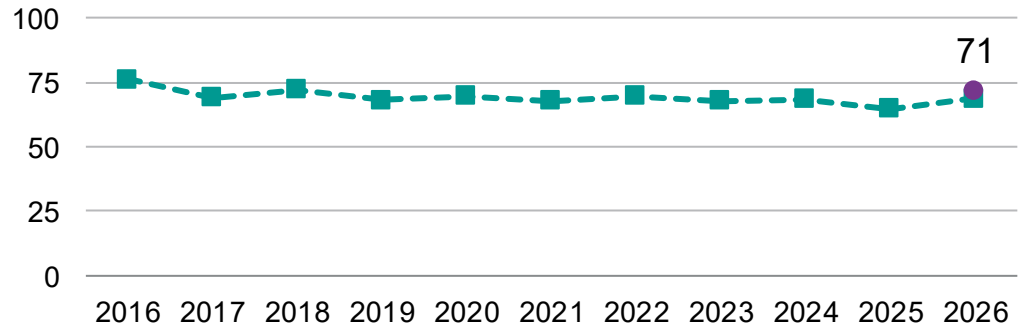
NFI



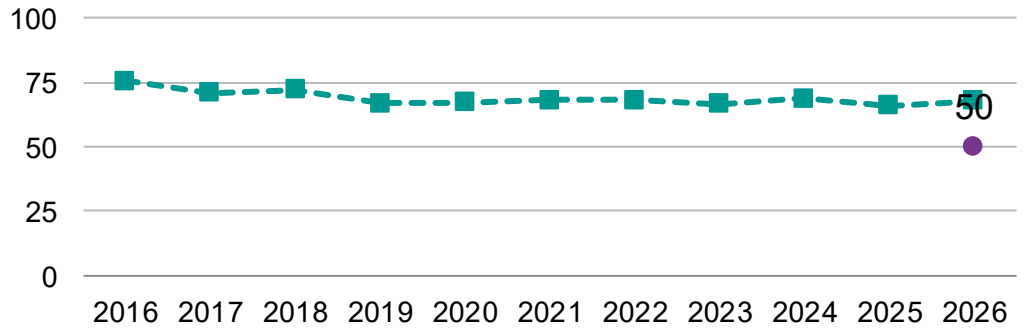
Hemtjänsten i sin helhet



Inflytande



Hjälpens utförande



Stockholms stad

Mervida Akalla*

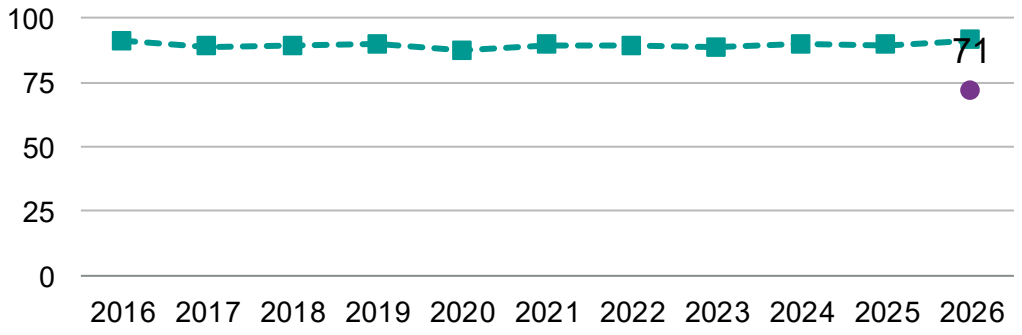
* För få svar

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?”.

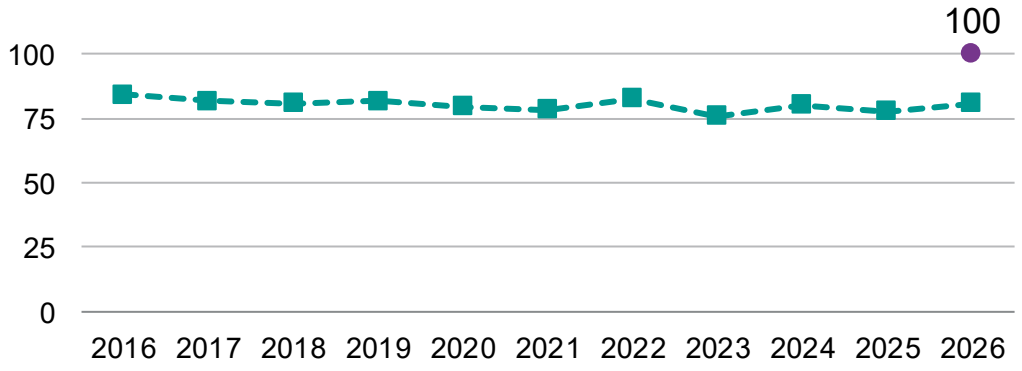
Index 2016-2026

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

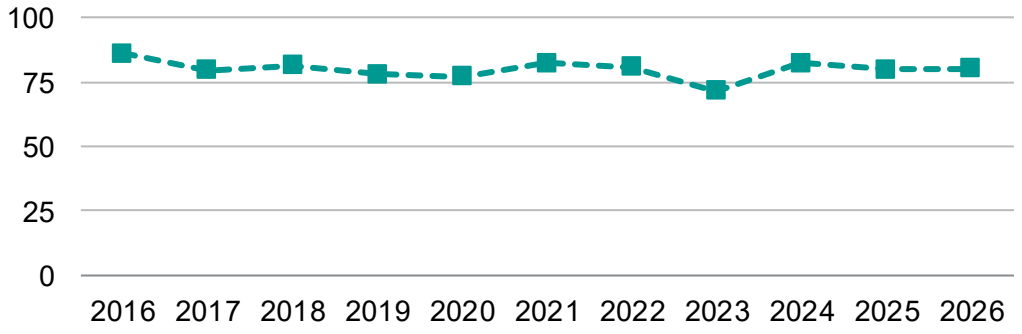
Bemötande



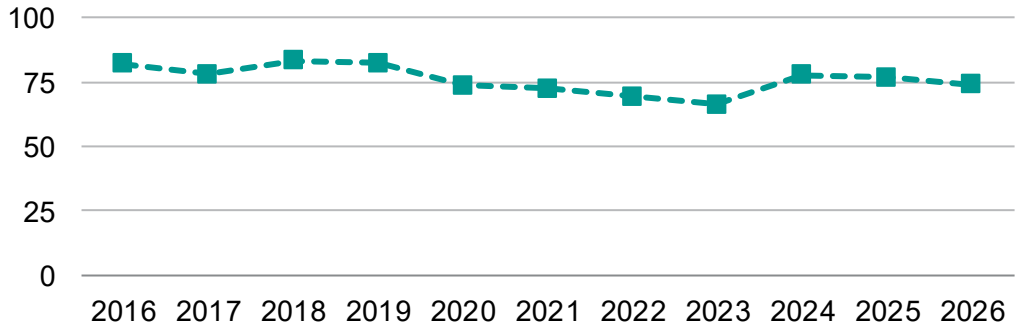
Trygghet



Maten



Aktiviteter



Stockholms stad

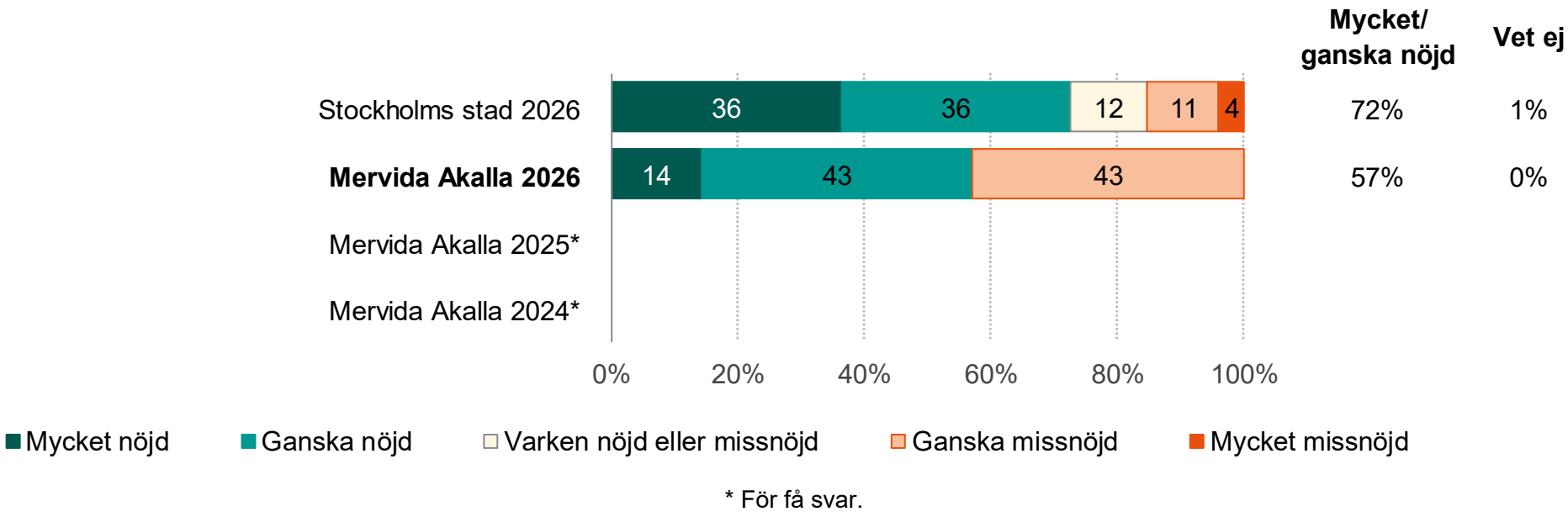
Stockholms stad

Mervida Akalla*

* För få svar

Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

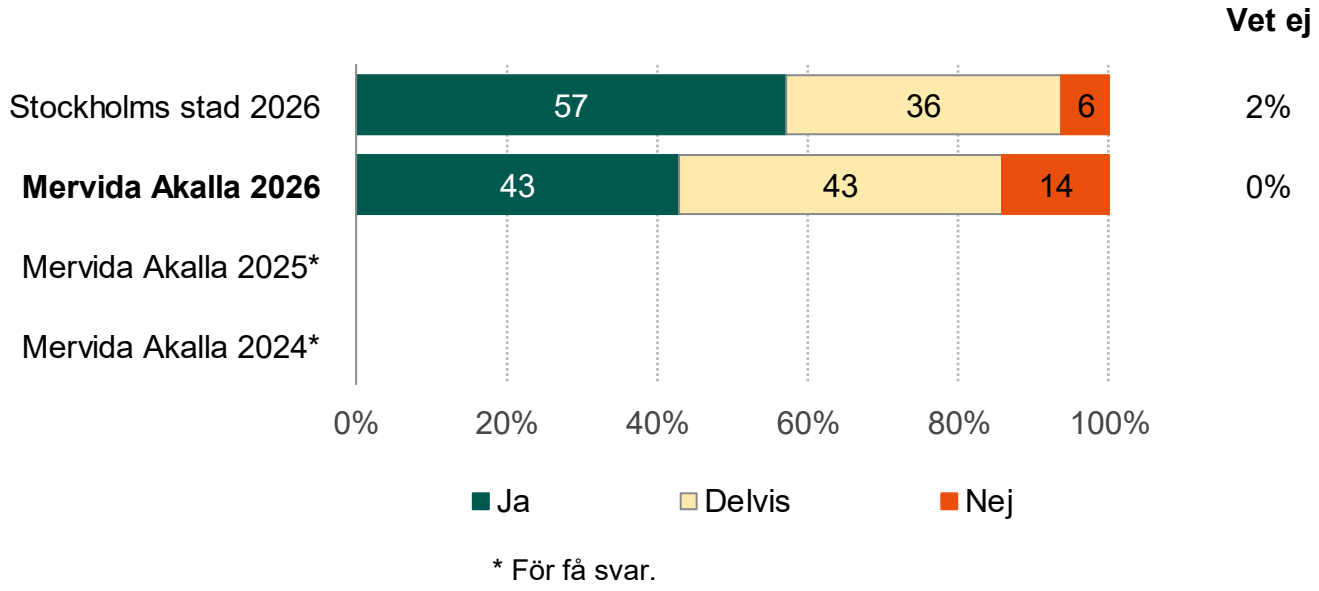


* För få svar.

Stockholms stad

Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?

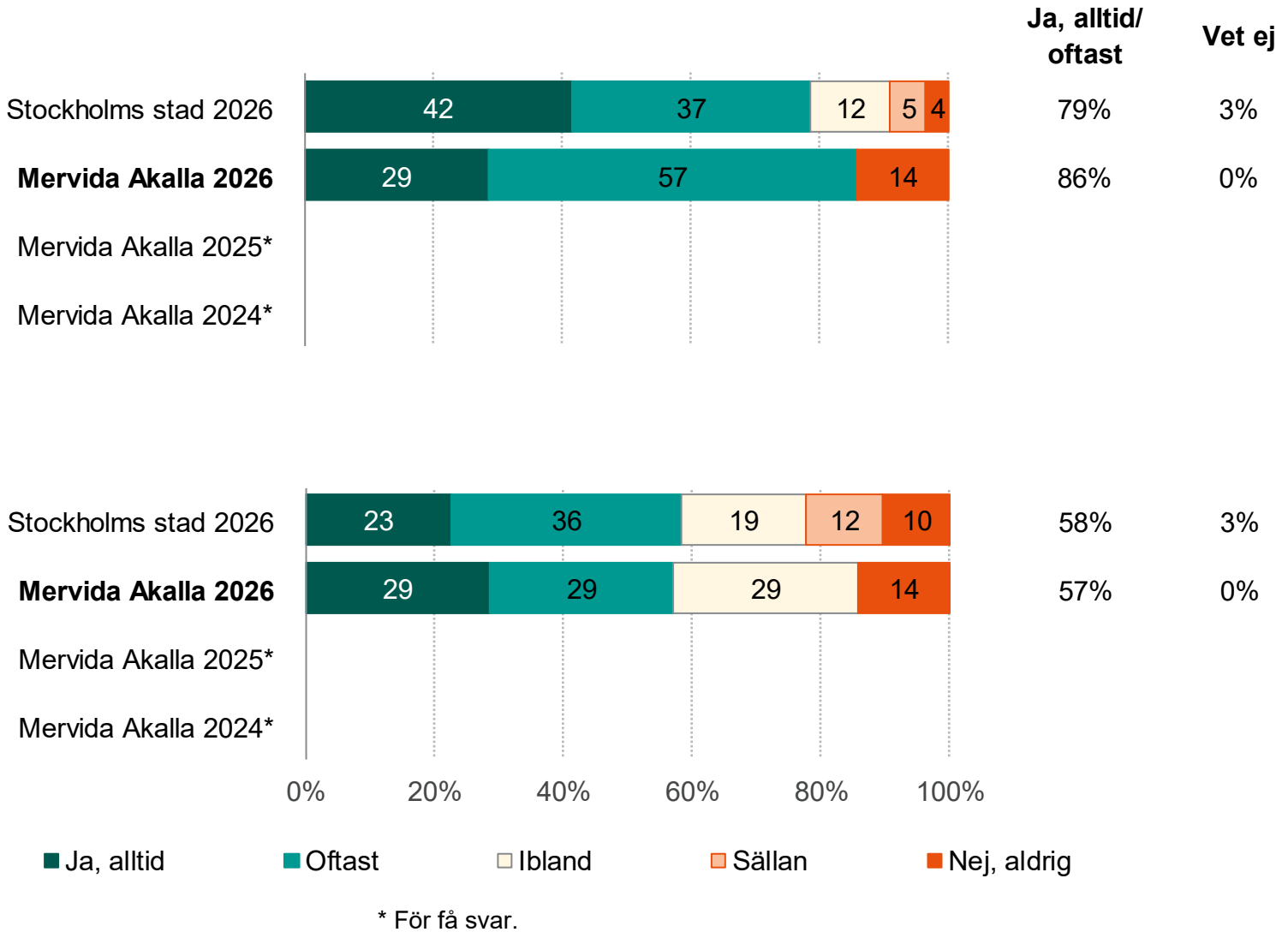


* För få svar.

Stockholms stad

Inflytande

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



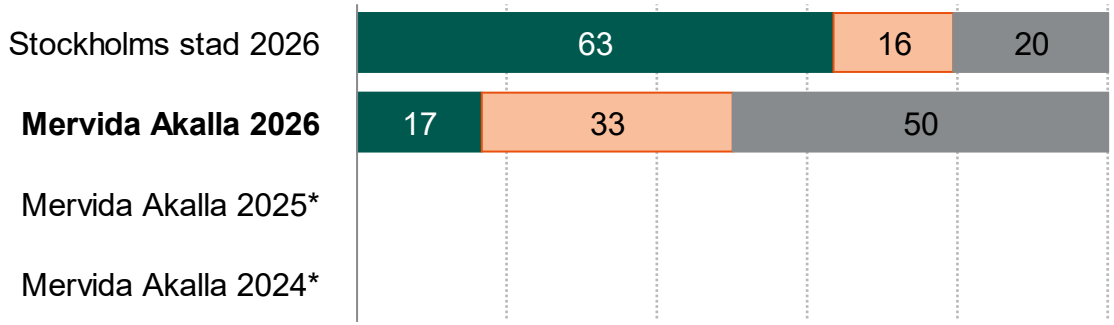
Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

* För få svar.

Stockholms stad

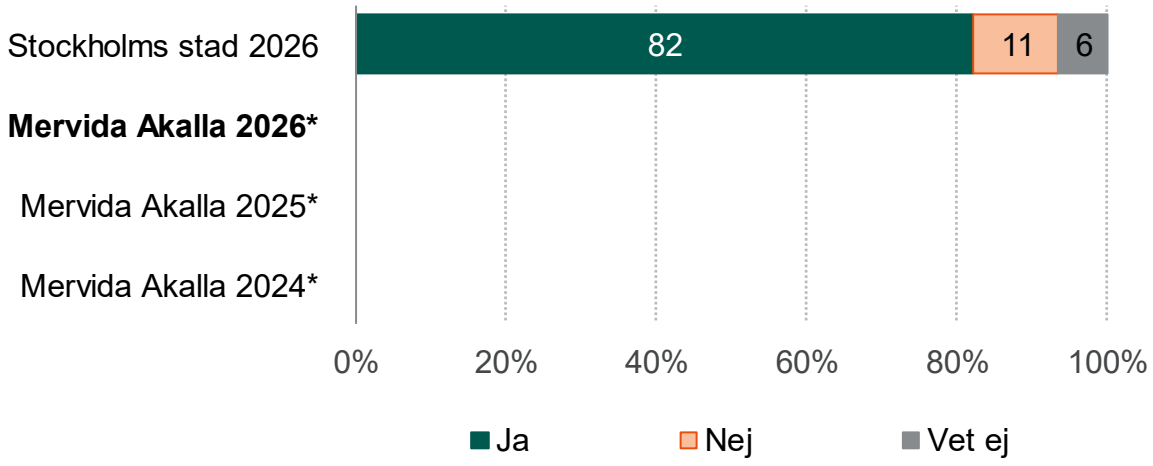
Inflytande

Har du en genomförandeplan?



Om ’Ja’ på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?

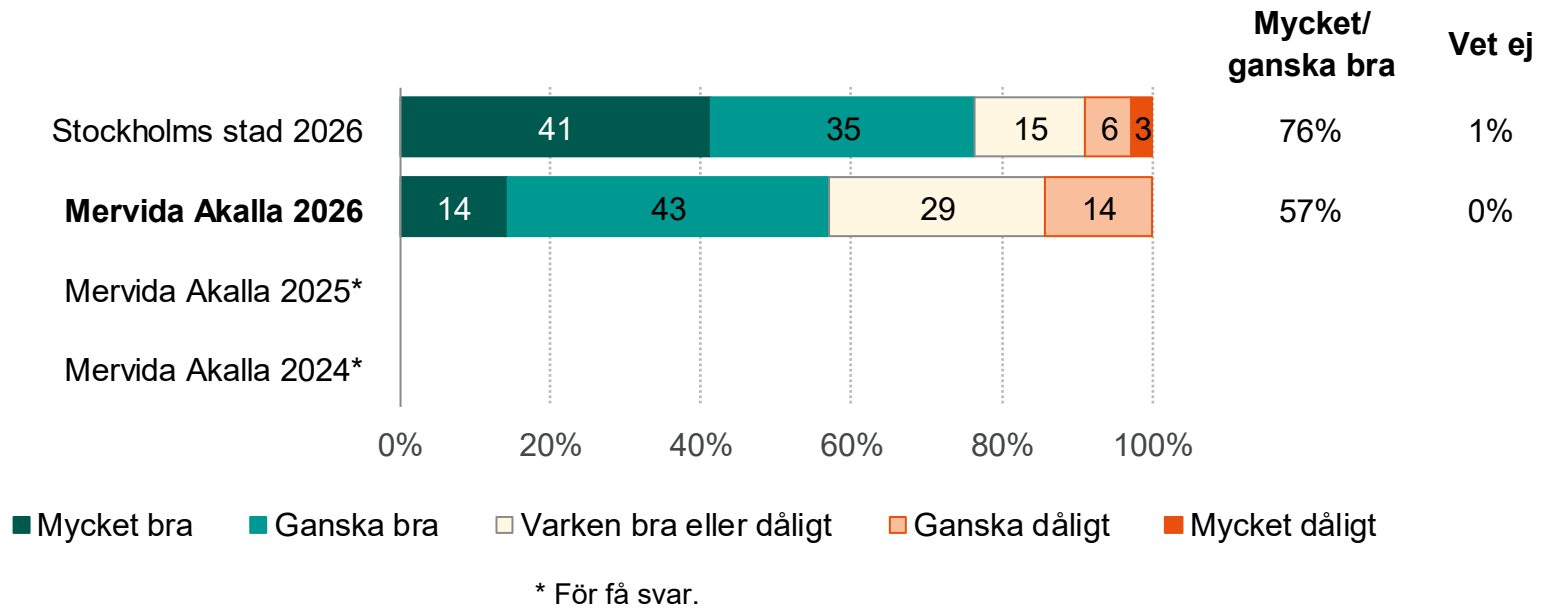


* För få svar.

Stockholms stad

Hjälpens utförande

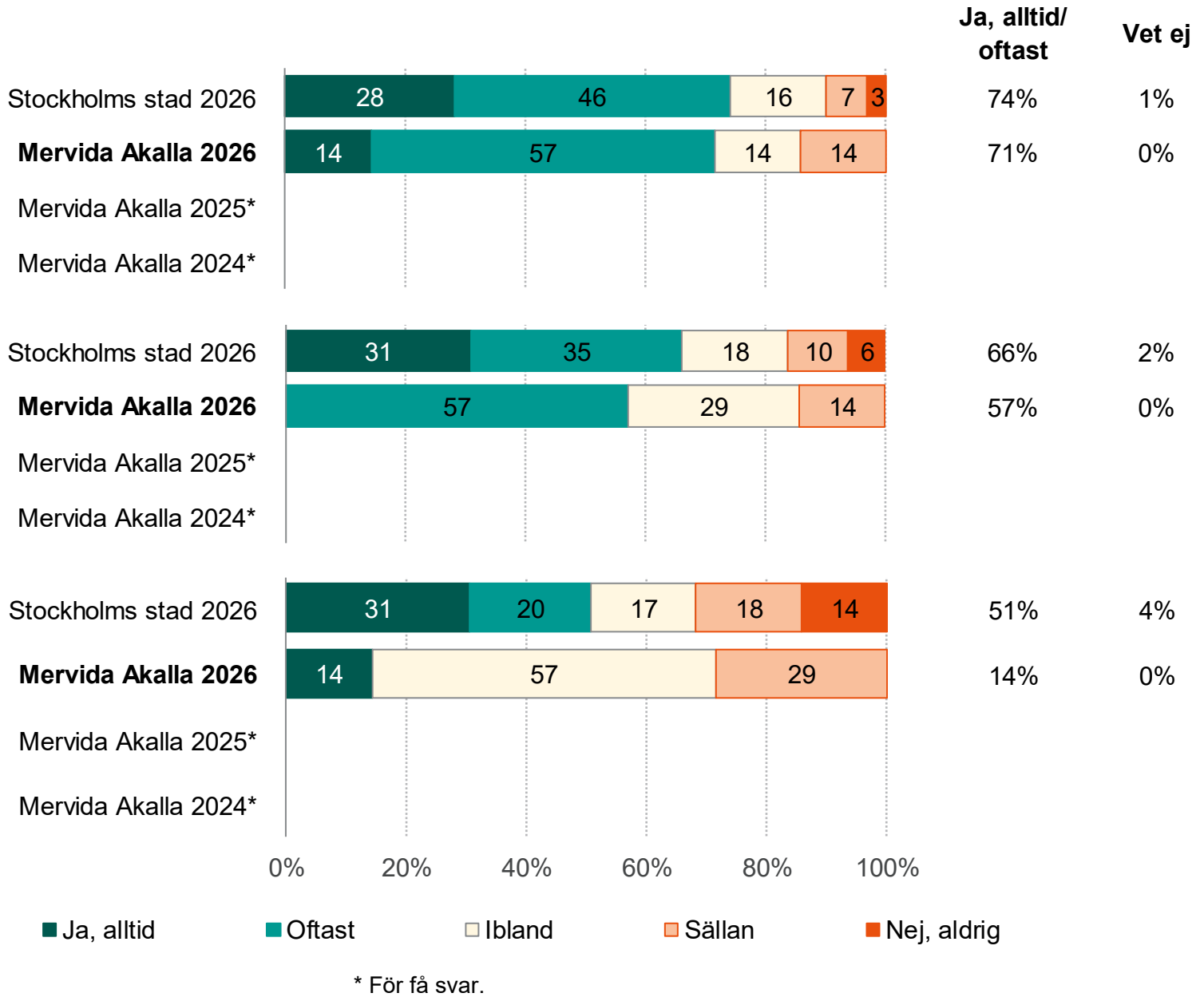
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



* För få svar.

Stockholms stad

Hjälpens utförande

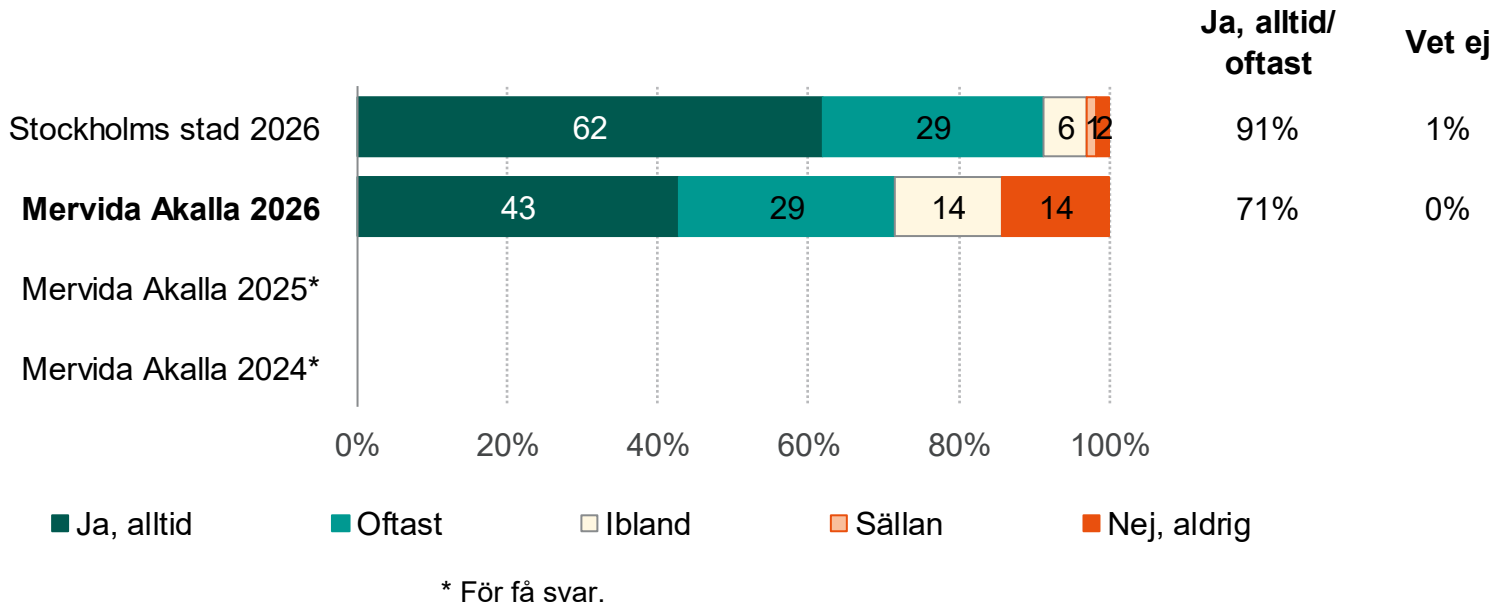


* För få svar.

Stockholms stad

Bemötande

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

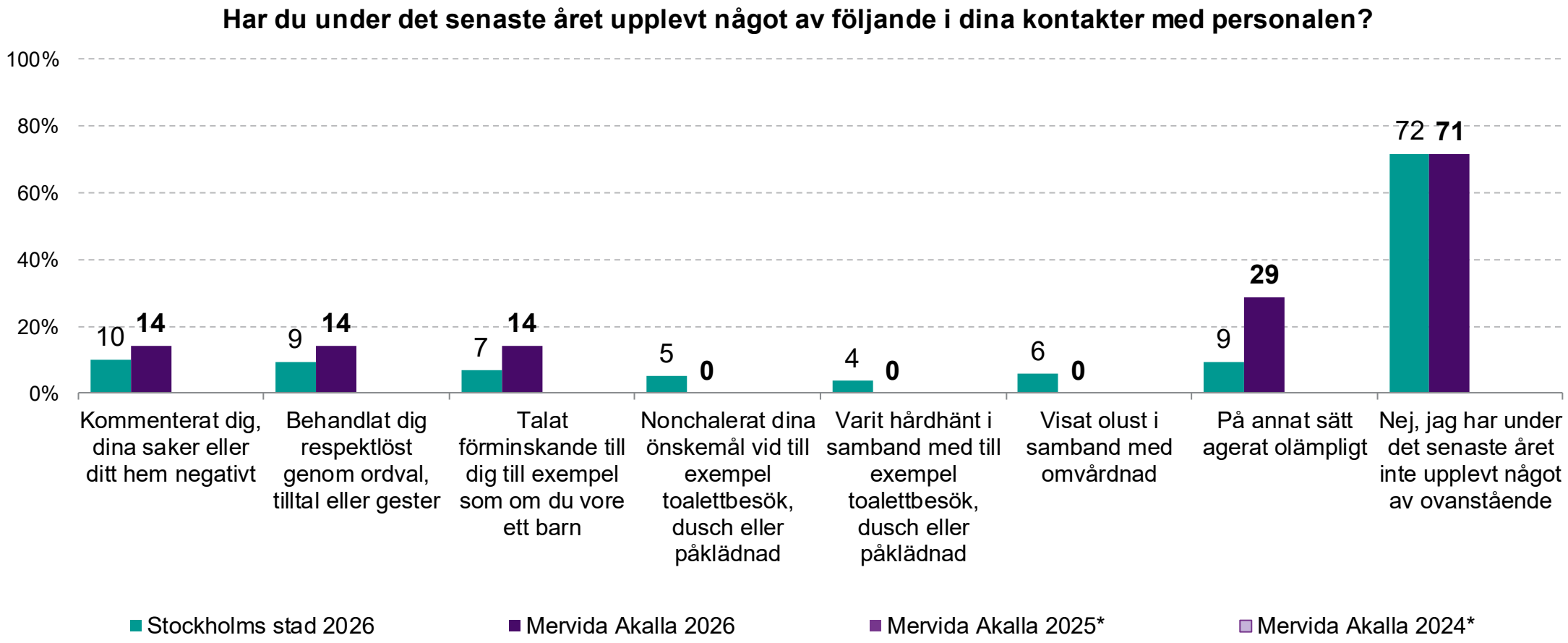


* För få svar.

Stockholms stad

Bemötande

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

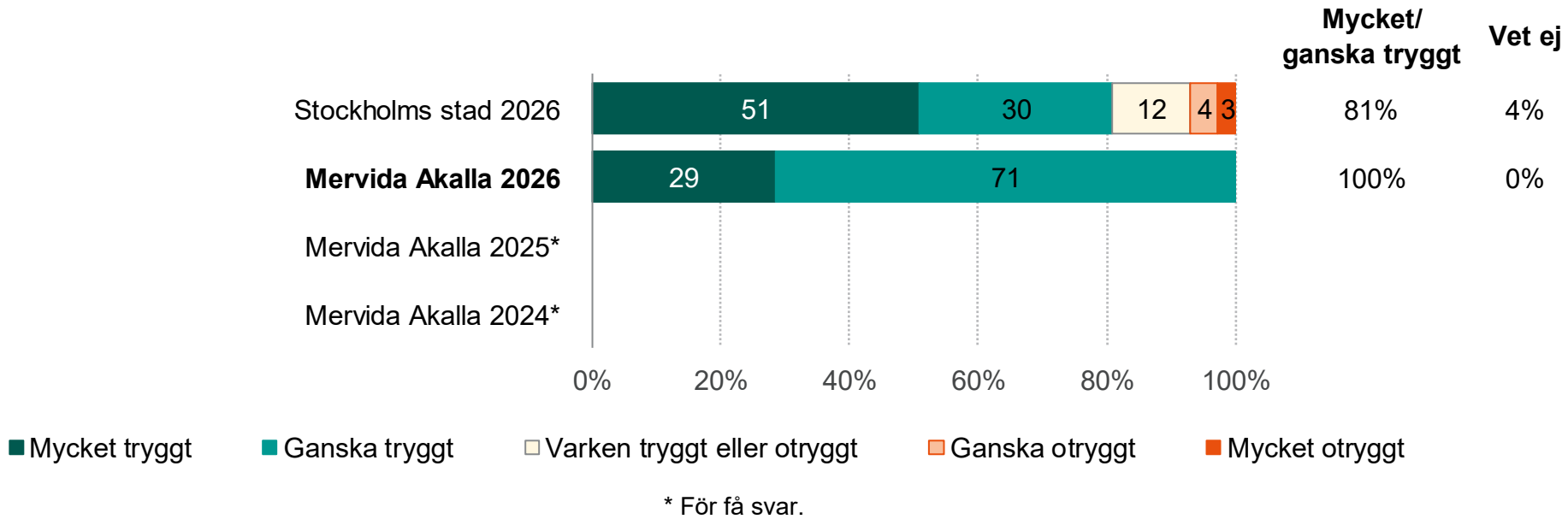


Stockholms stad

* För få svar

Trygghet

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

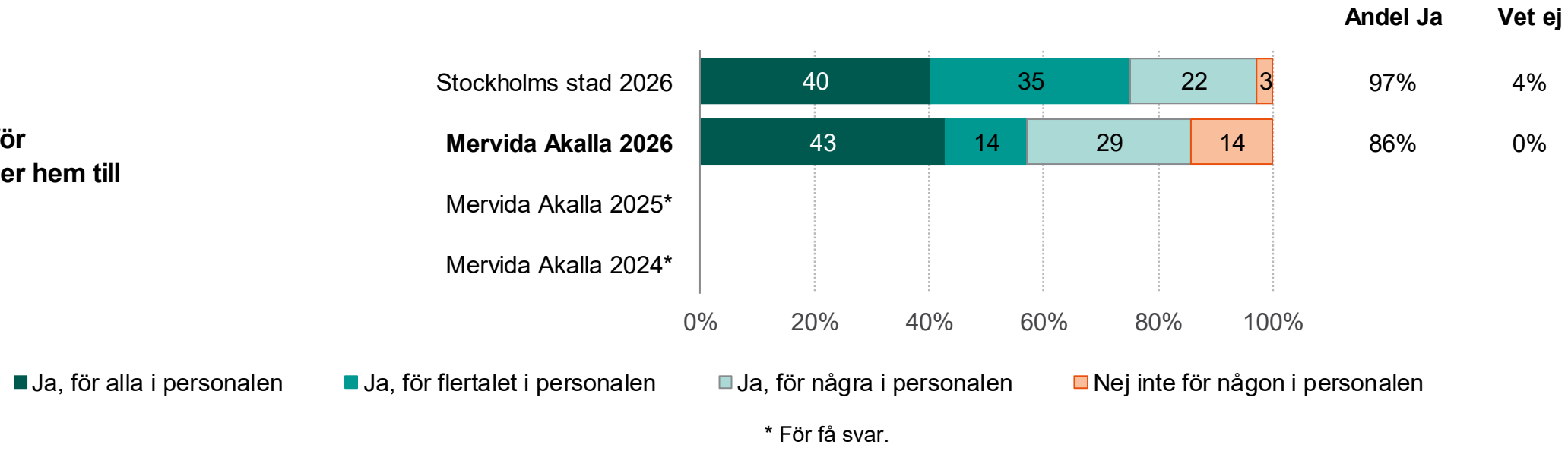


* För få svar.

Stockholms stad

Trygghet

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?

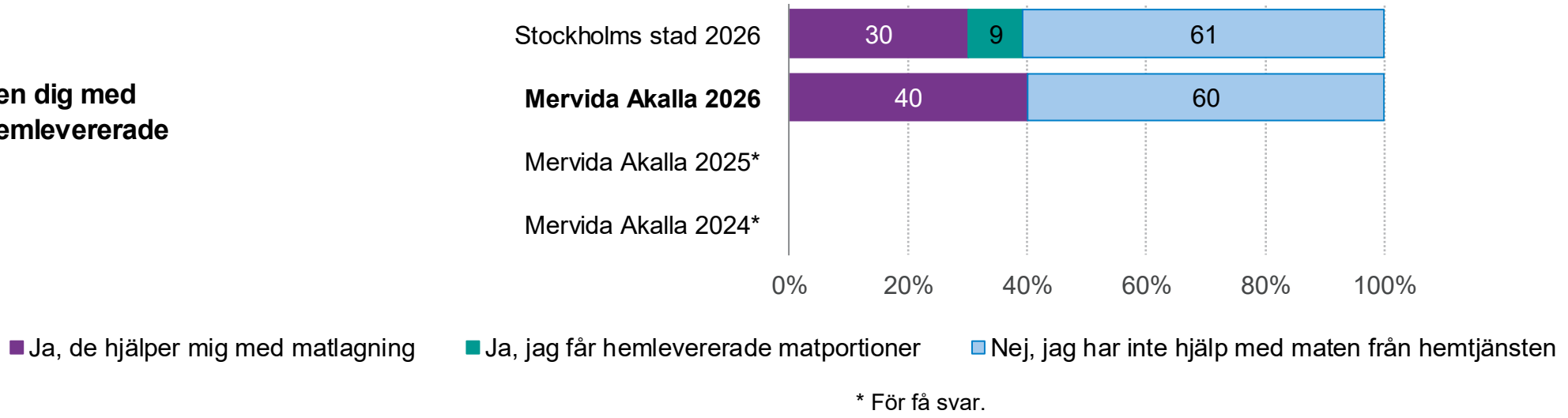


* För få svar.

Stockholms stad

Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

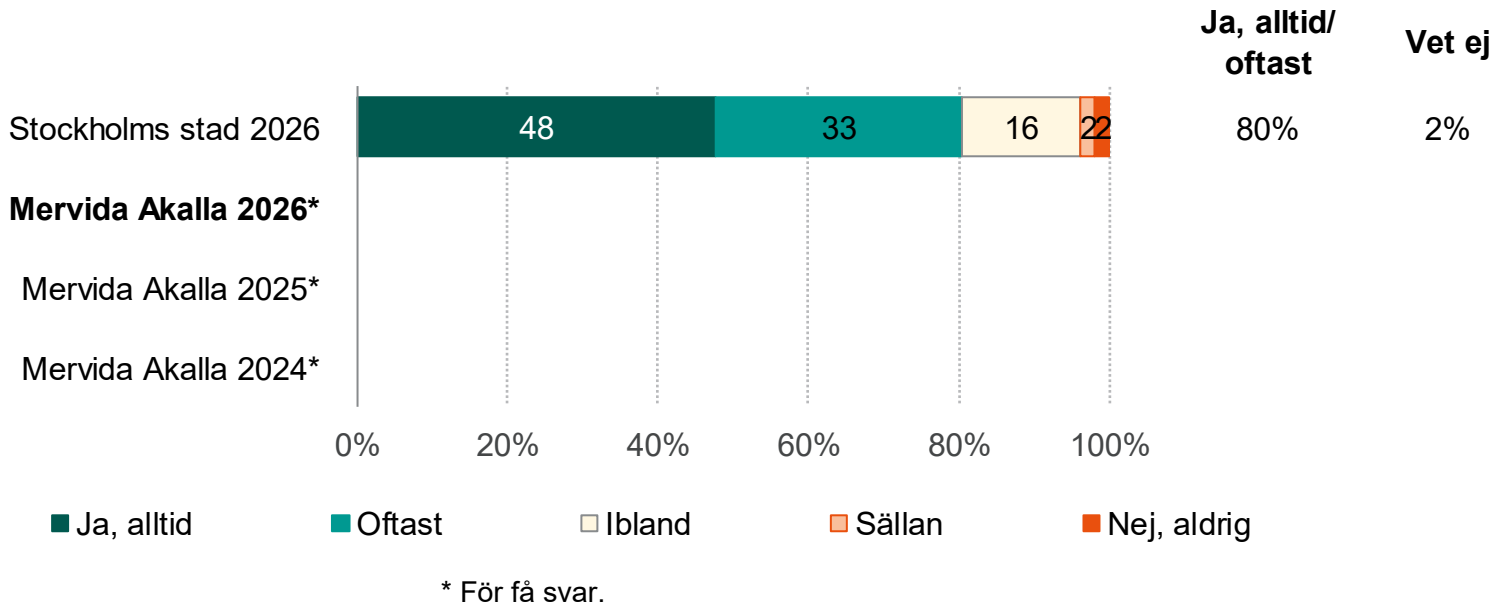


* För få svar.

Stockholms stad

Maten

Smakar maten bra?



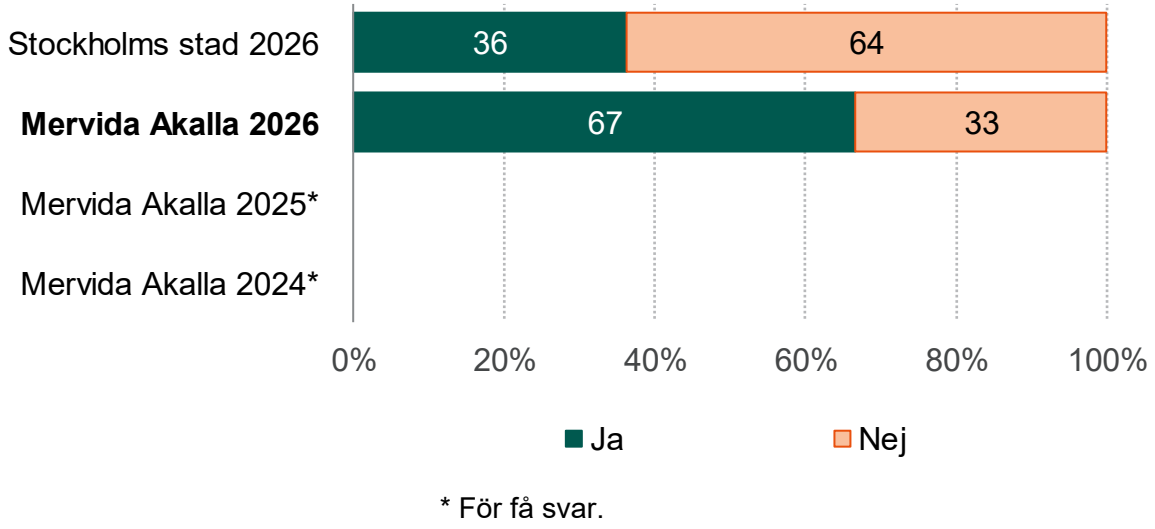
* För få svar.

Stockholms stad

Bas: De som har svarat att hemtjänsten hjälper dem med matlagning eller hemlevererade matportioner

Aktiviteter

Är du beviljad promenad eller utevistelse?

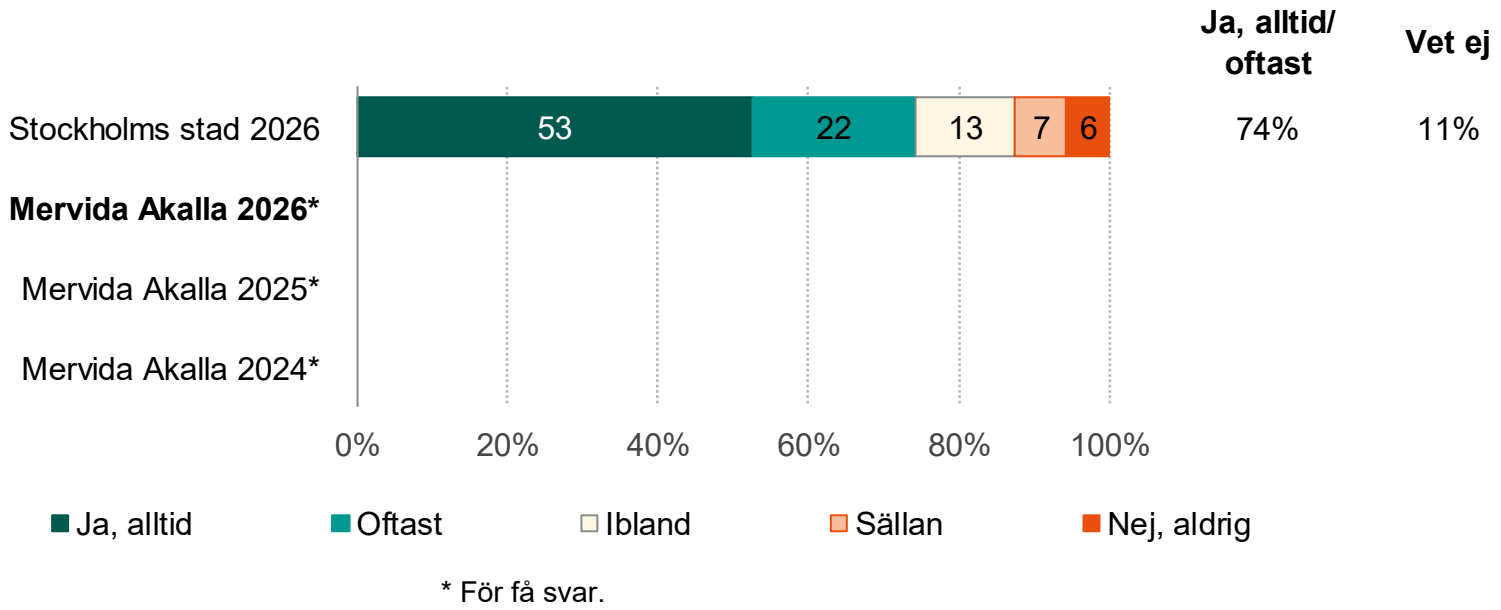


* För få svar.

Stockholms stad

Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



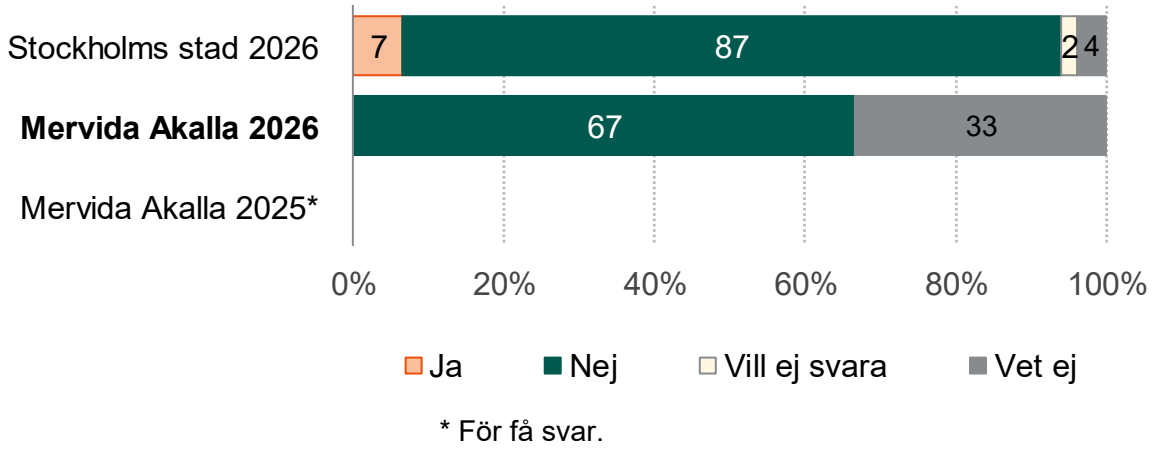
* För få svar.

Stockholms stad

Bas: De som har svarat att de är beviljade promenader eller utevistelser.

Diskriminering

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

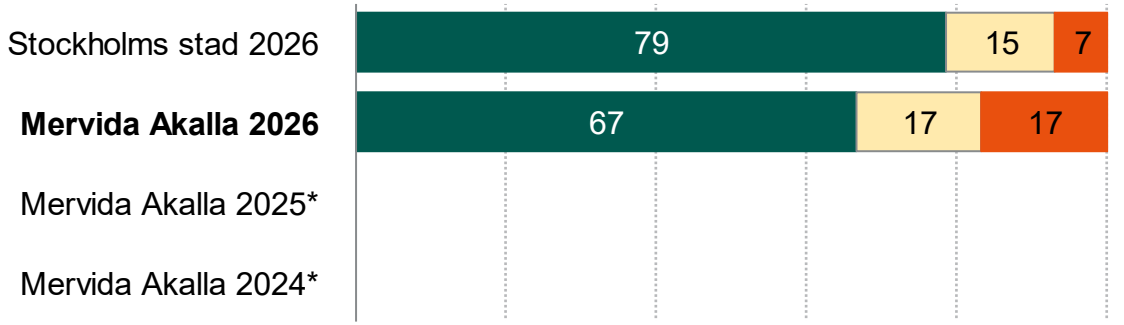


* För få svar.

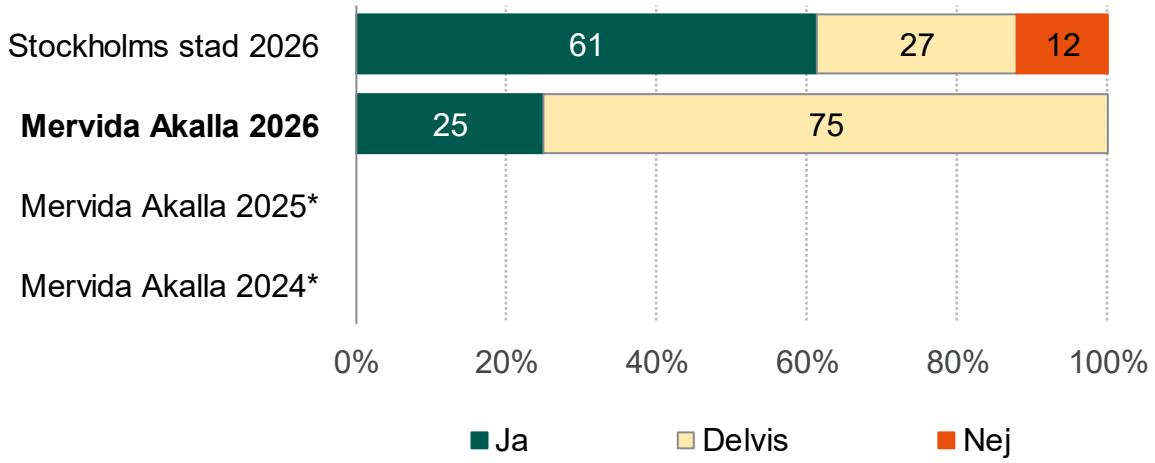
Stockholms stad

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?



Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?

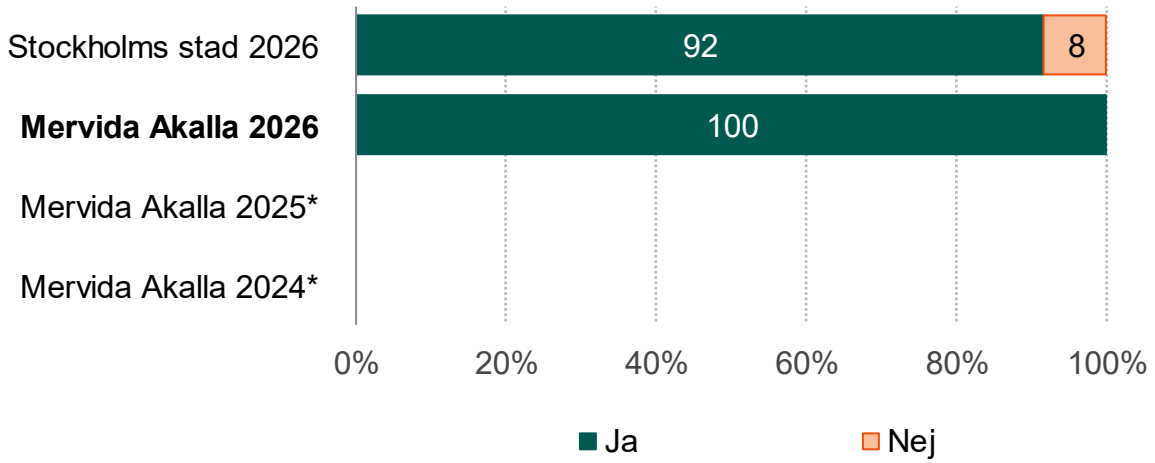


* För få svar.

Stockholms stad

Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?

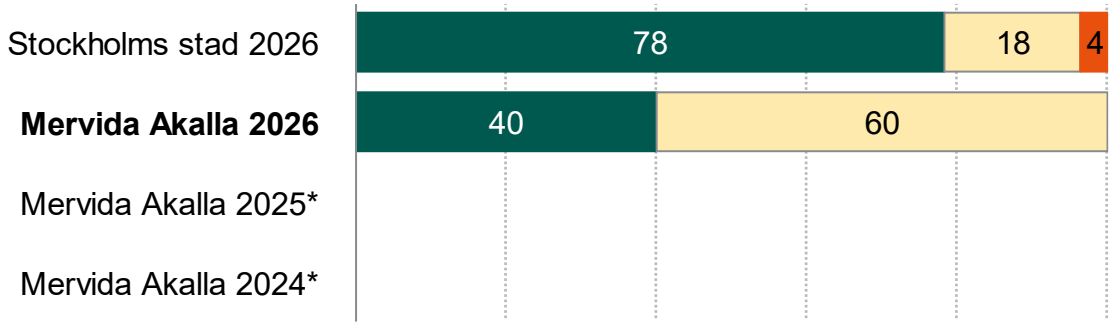


* För få svar.

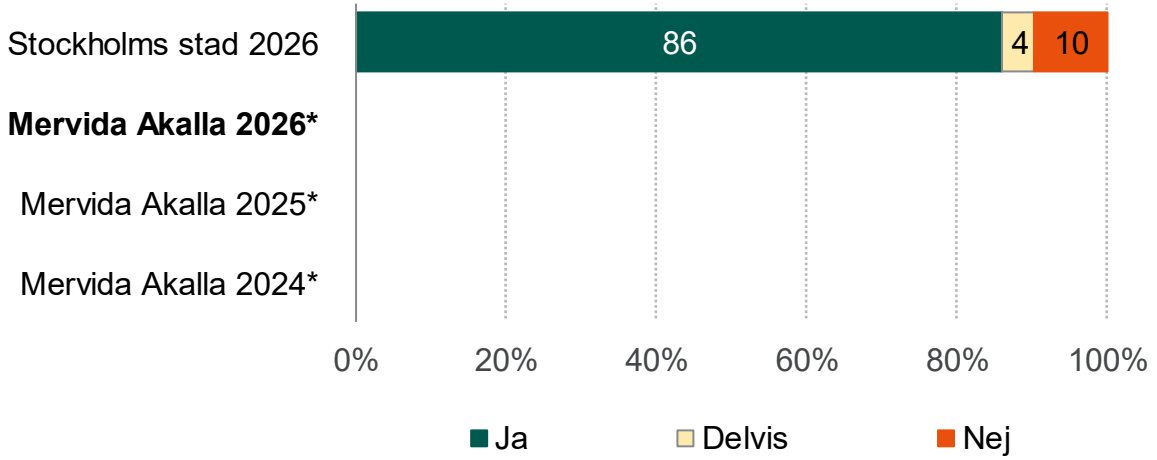
Stockholms stad

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)

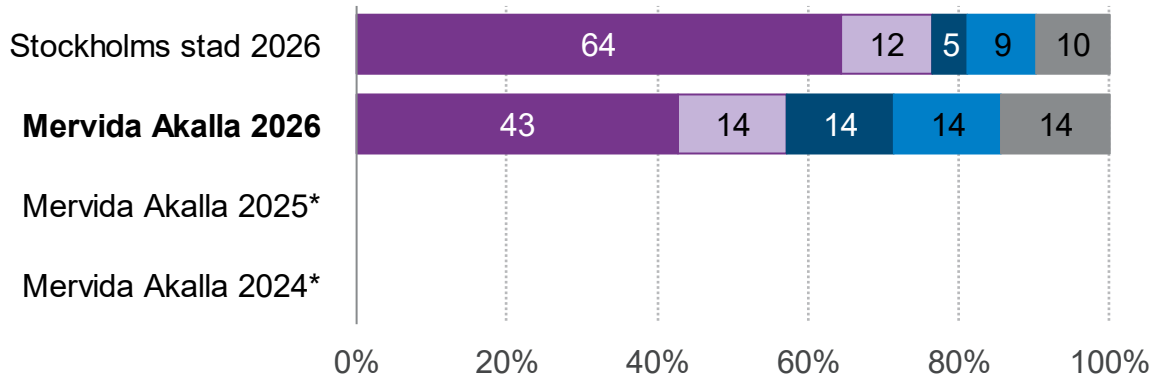


* För få svar.

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?

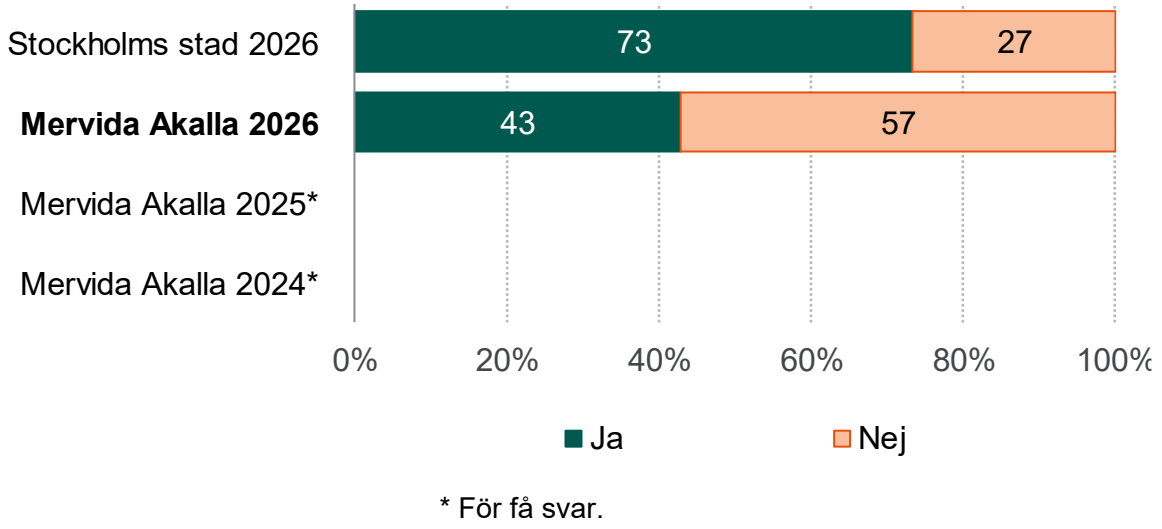


* För få svar.

Stockholms stad

Kontakter med kommunen

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



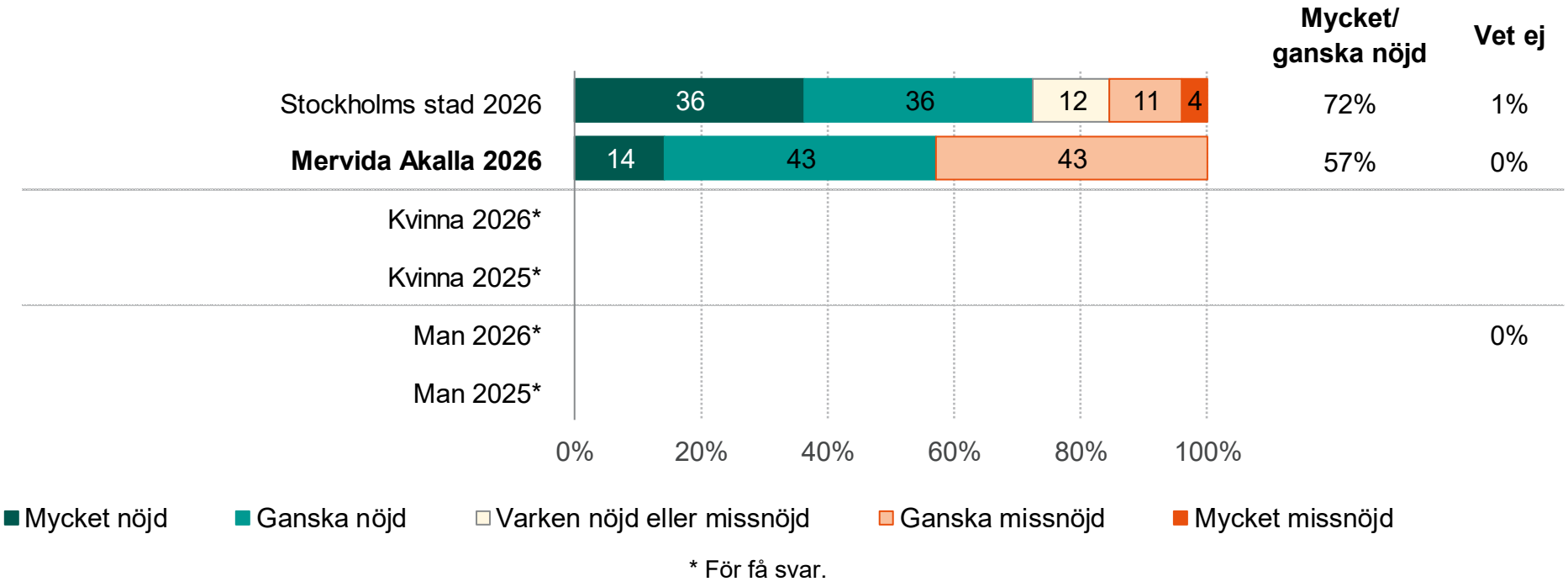
* För få svar.

Stockholms stad

Resultat per kön

Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

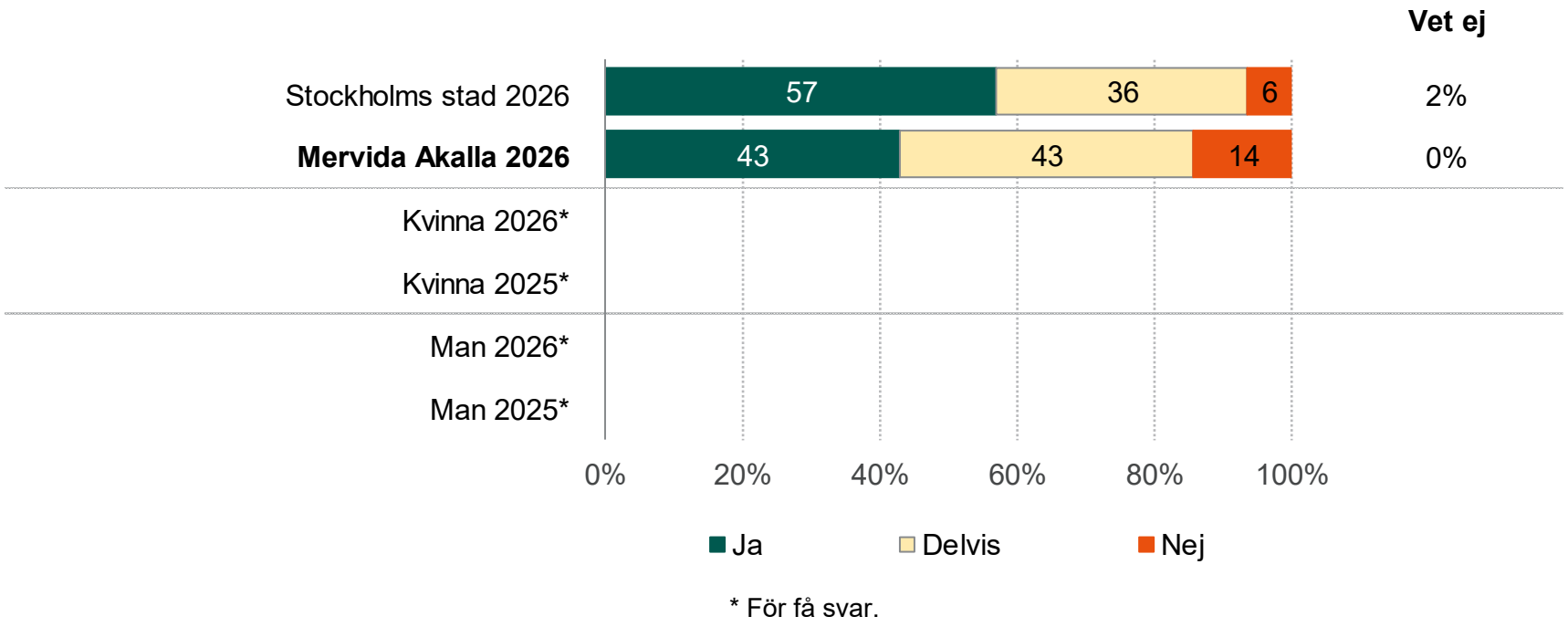


* För få svar.

Stockholms stad

Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?

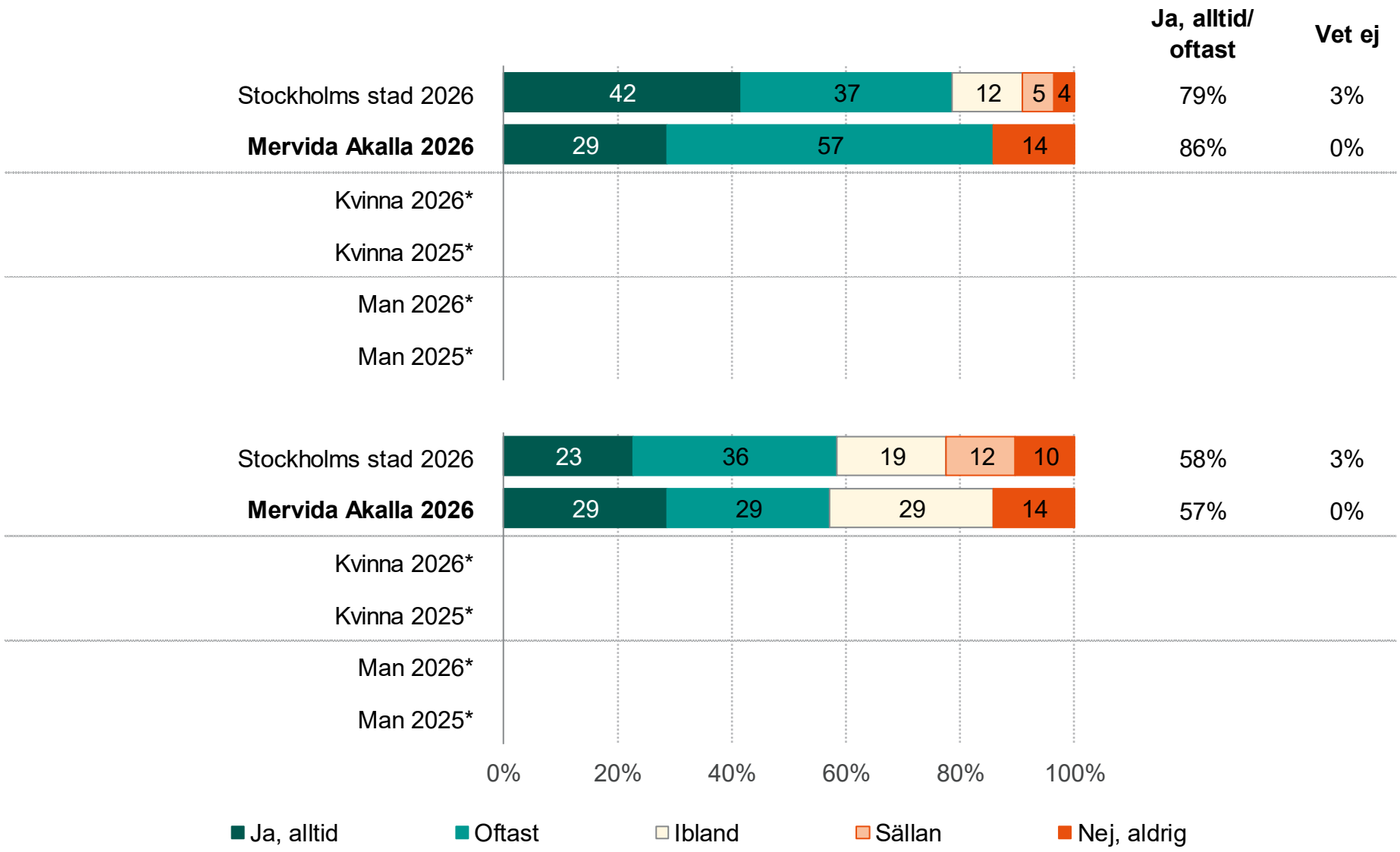


* För få svar.

Stockholms stad

Inflytande

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

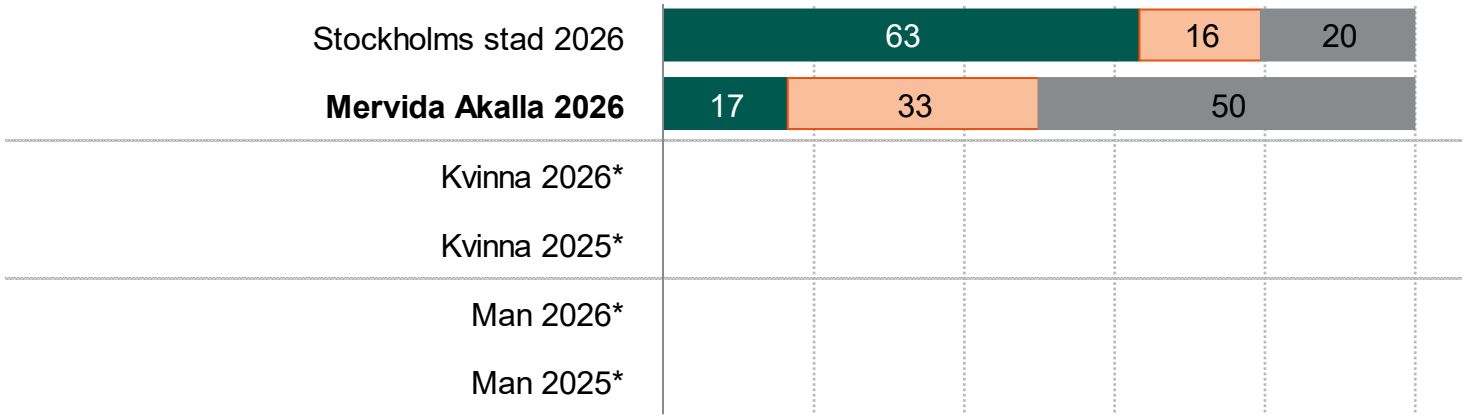


Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

* För få svar.

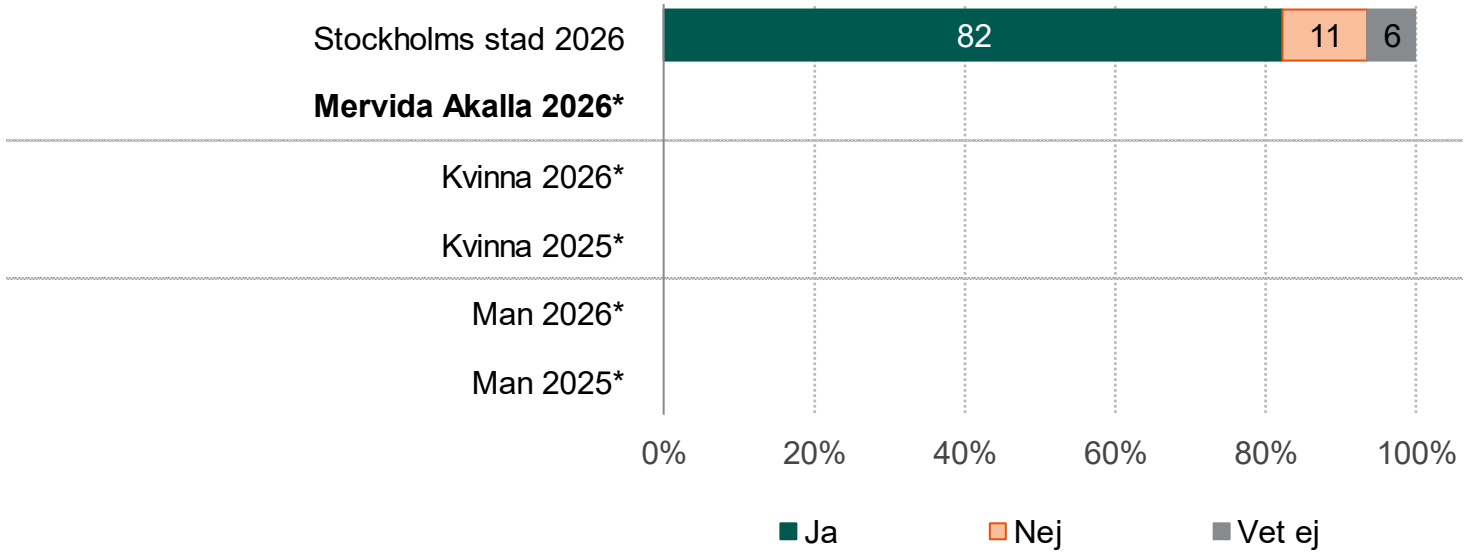
Inflytande

Har du en genomförandeplan?



Om ’Ja’ på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?

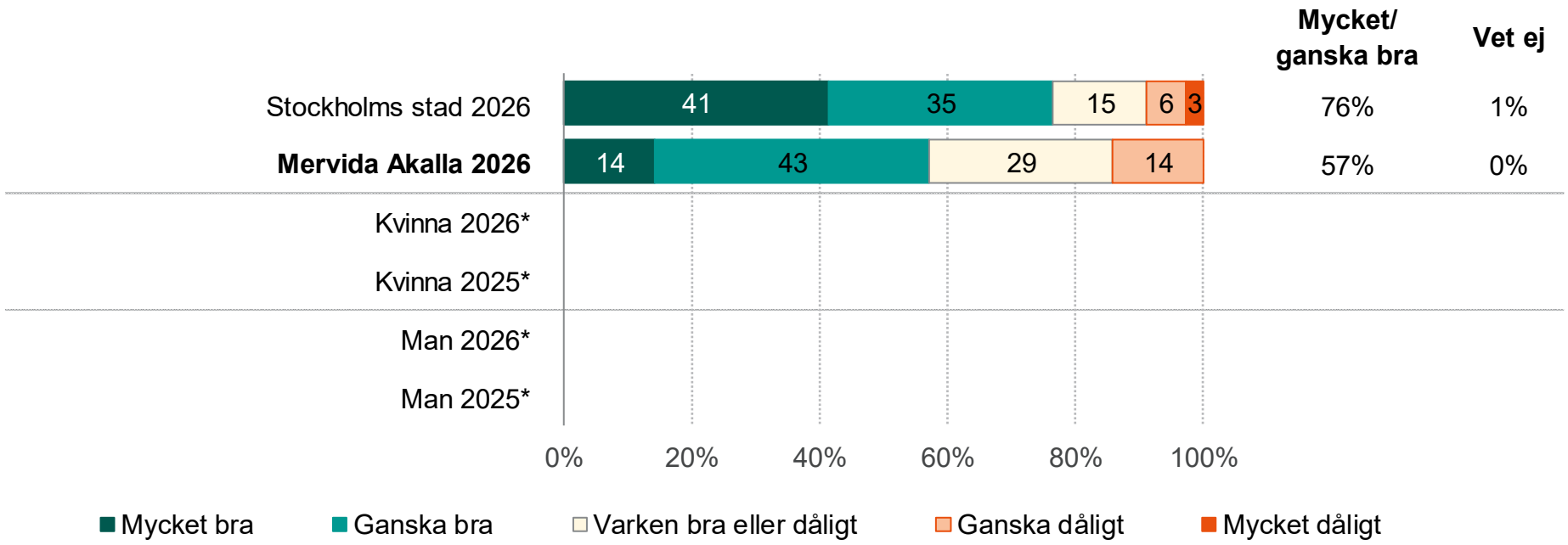


* För få svar.

Stockholms stad

Hjälpens utförande

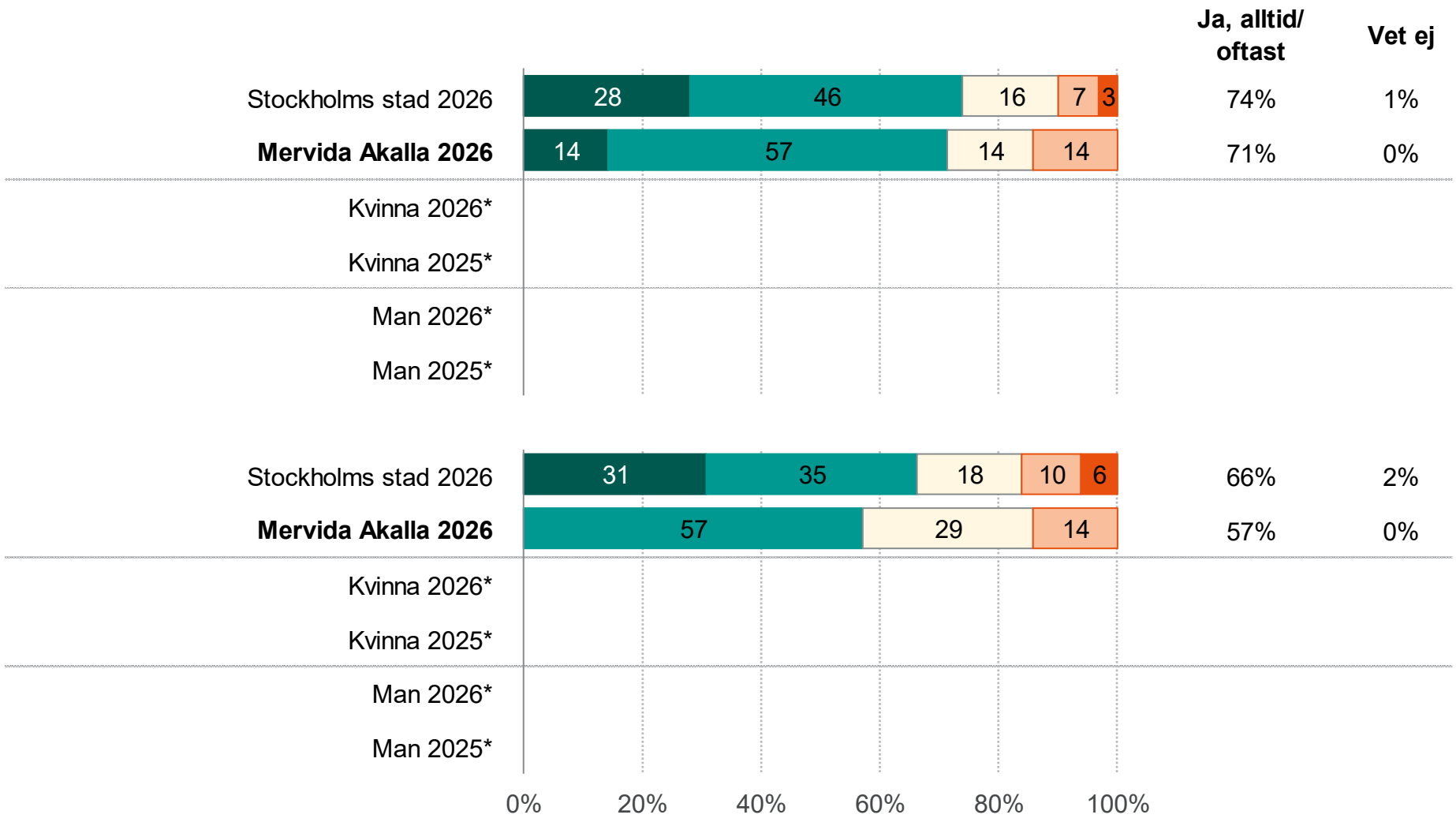
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



Stockholms stad

Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?



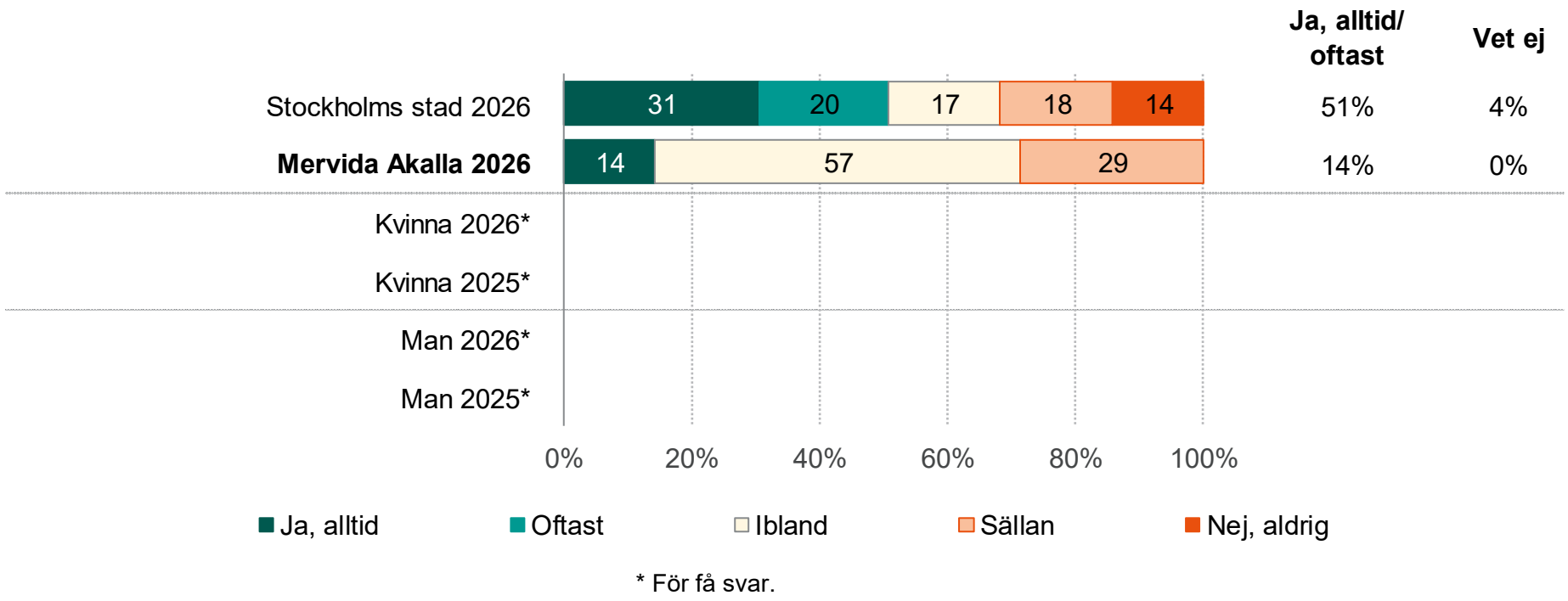
Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?

* För få svar.

Stockholms stad

Hjälpens utförande

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

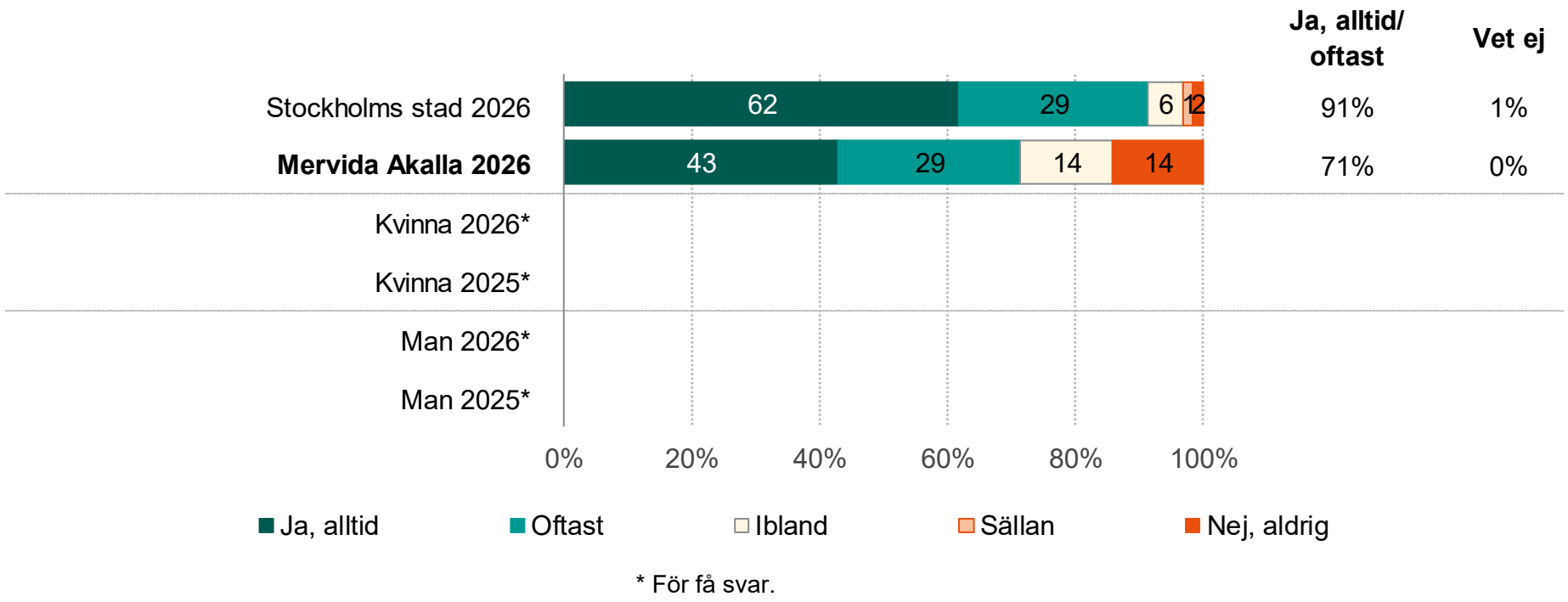


* För få svar.

Stockholms stad

Bemötande

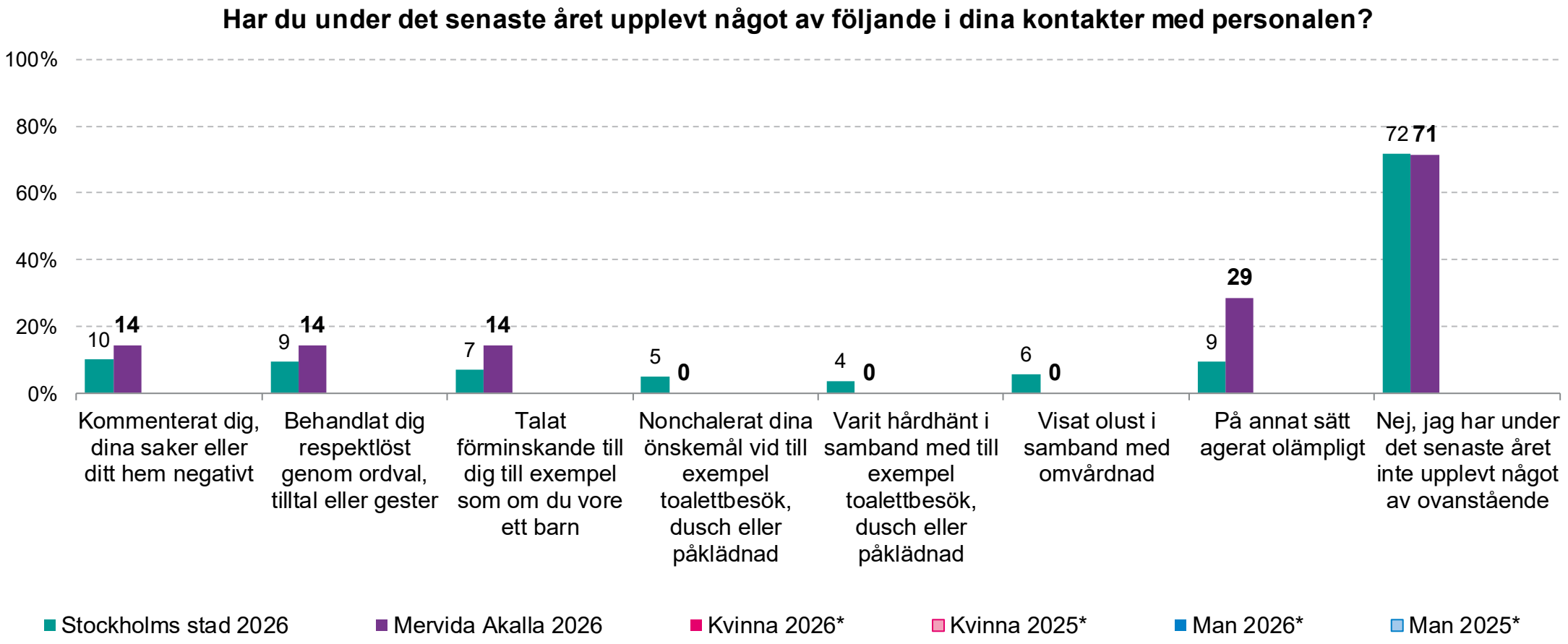
Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



* För få svar.

Stockholms stad

Bemötande

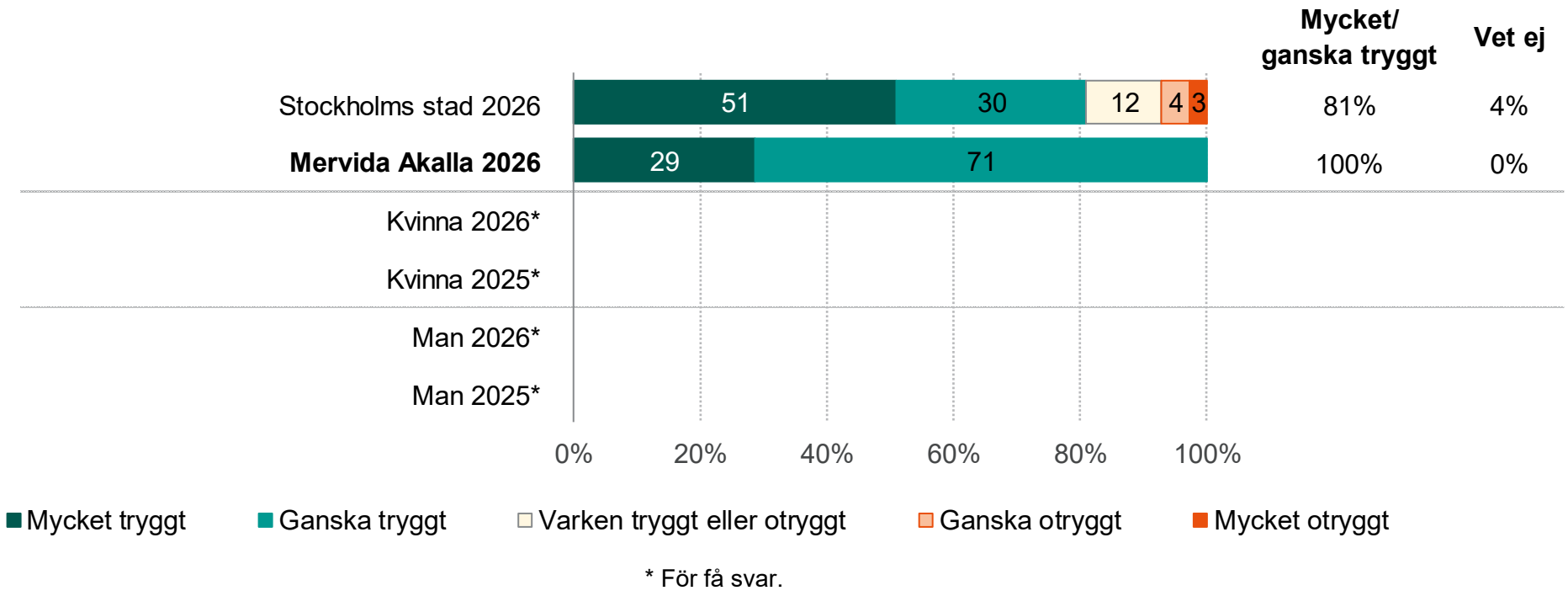


Stockholms stad

* För få svar

Trygghet

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

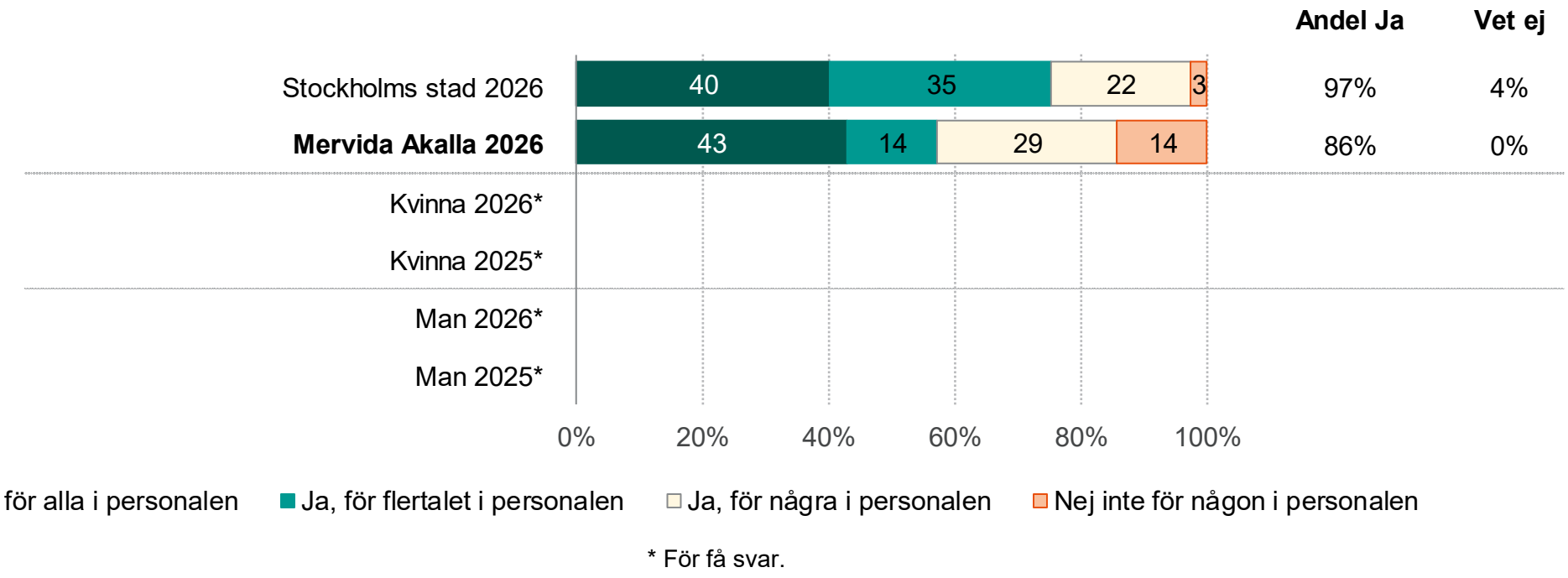


* För få svar.

Stockholms stad

Trygghet

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?

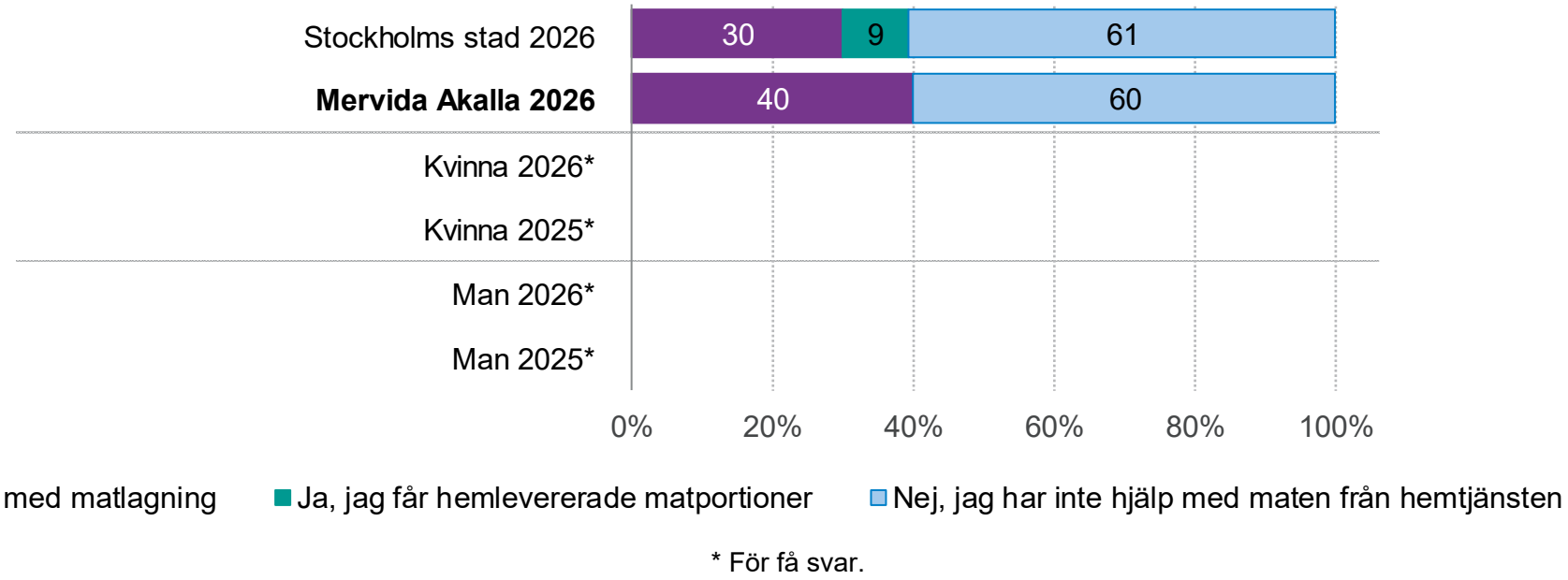


* För få svar.

Stockholms stad

Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

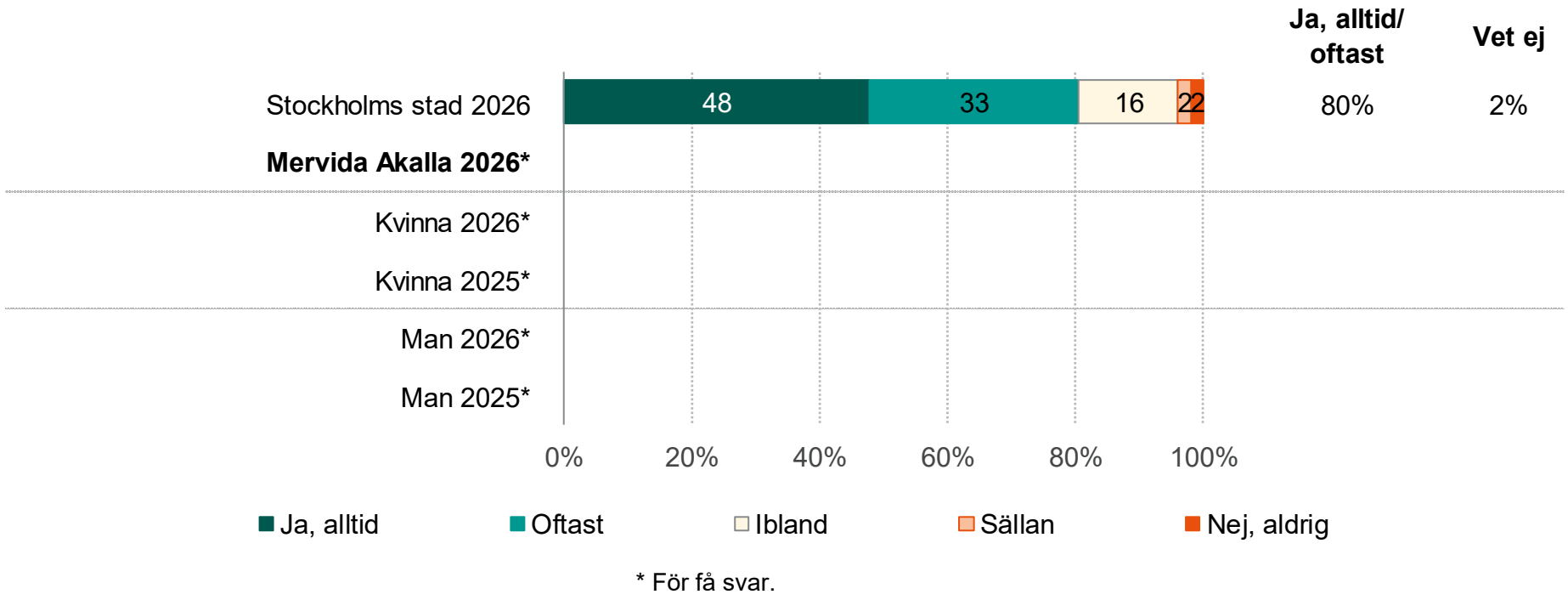


* För få svar.

Stockholms stad

Maten

Smakar maten bra?



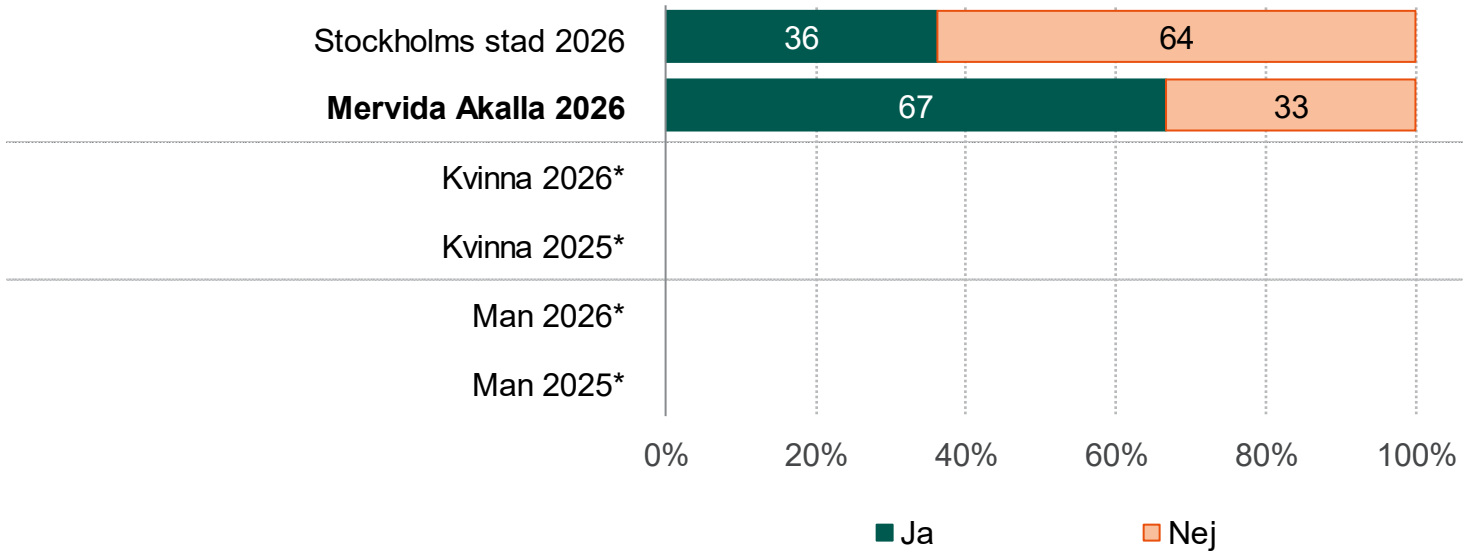
* För få svar.

Stockholms stad

Bas: De som har svarat att hemtjänsten hjälper dem med matlagning eller hemlevererade matportioner

Aktiviteter

Är du beviljad promenad eller utevistelse?

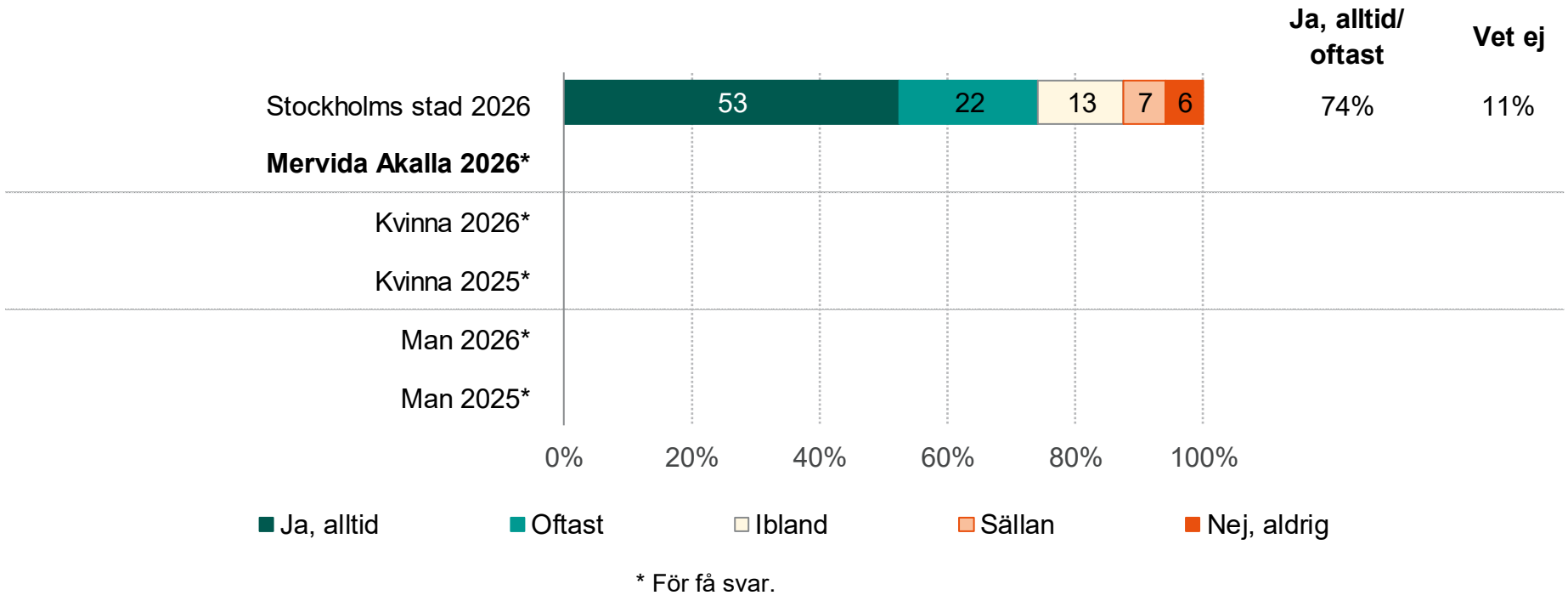


* För få svar.

Stockholms stad

Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



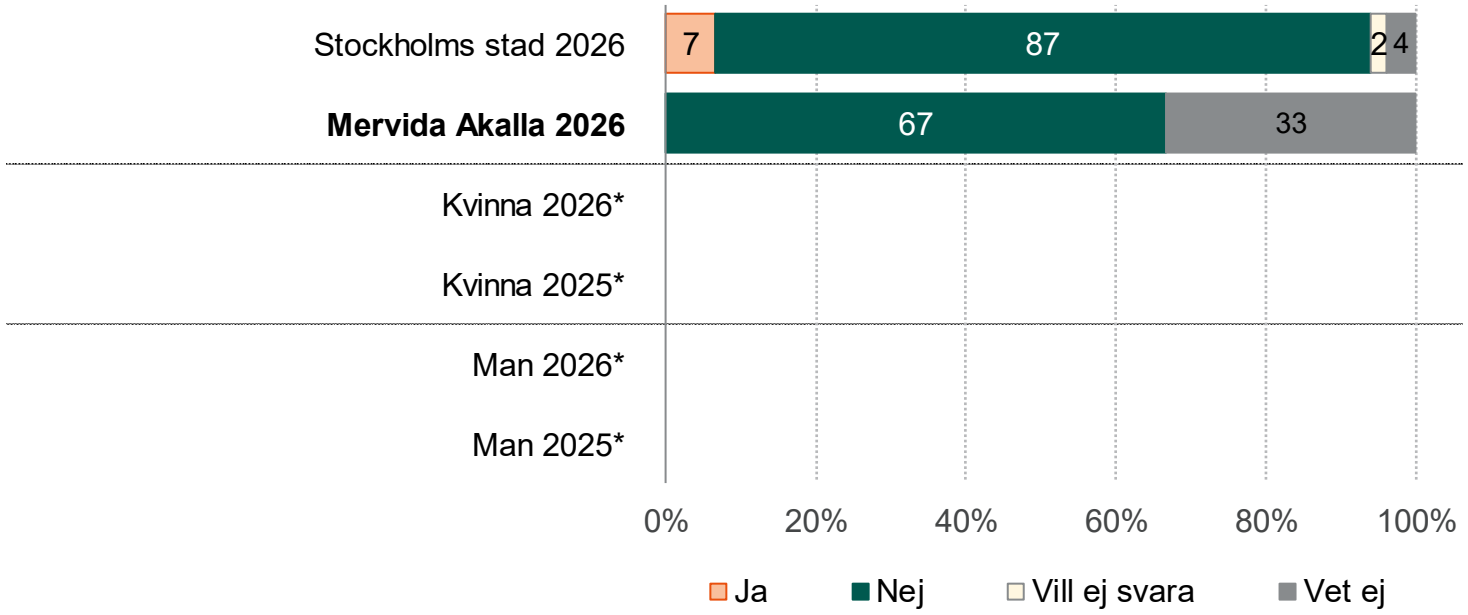
* För få svar.

Stockholms stad

Bas: De som har svarat att de är beviljade promenader eller utevistelser.

Diskriminering

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

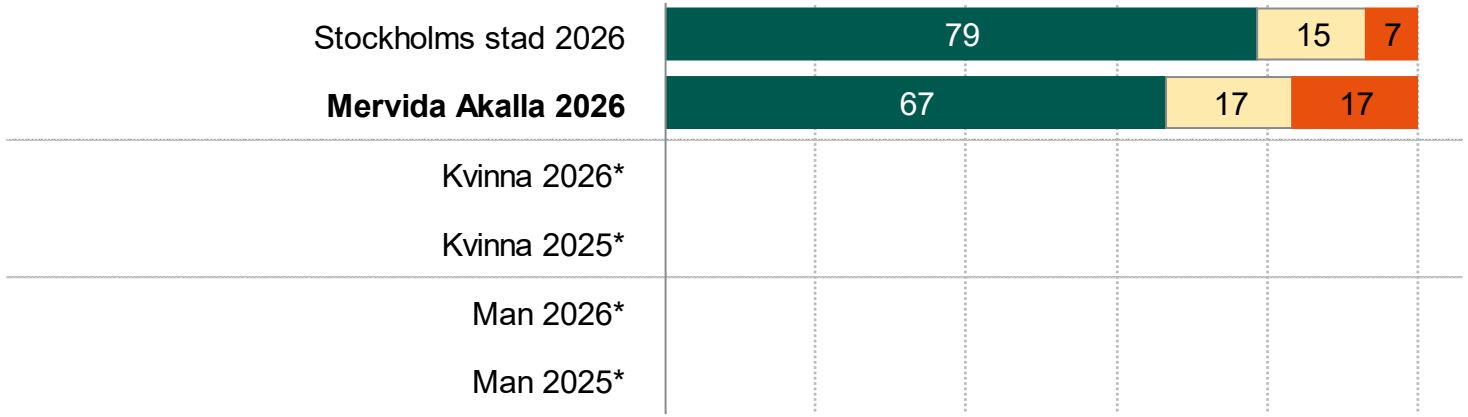


* För få svar.

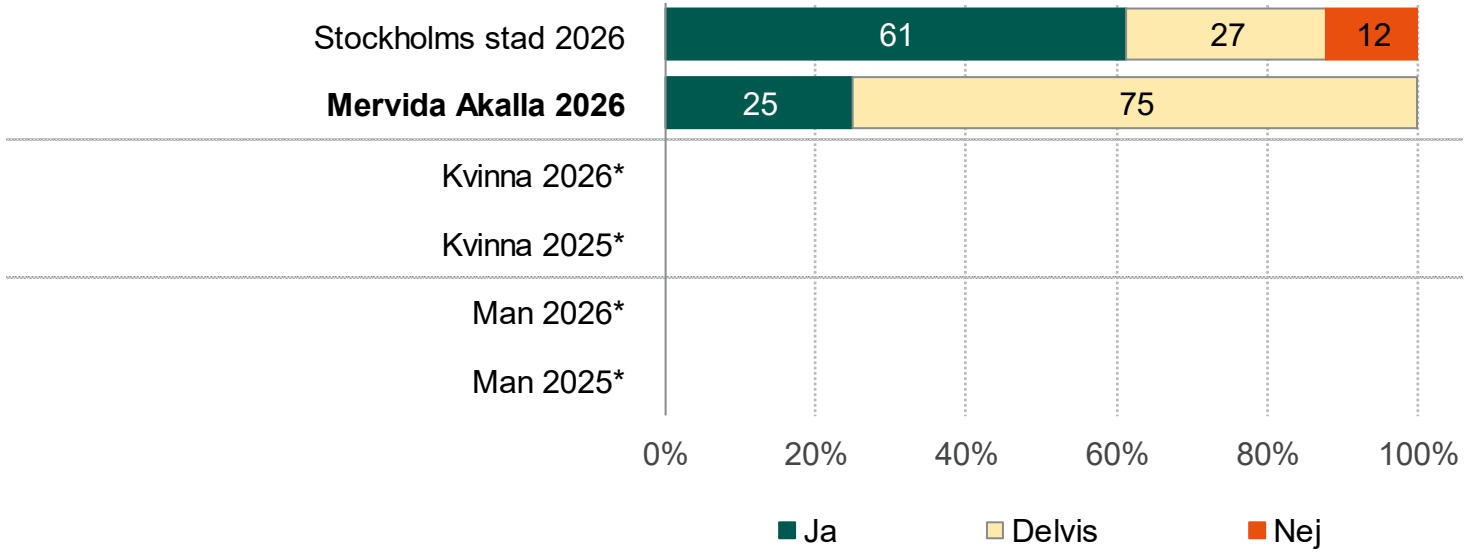
Stockholms stad

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?



Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?

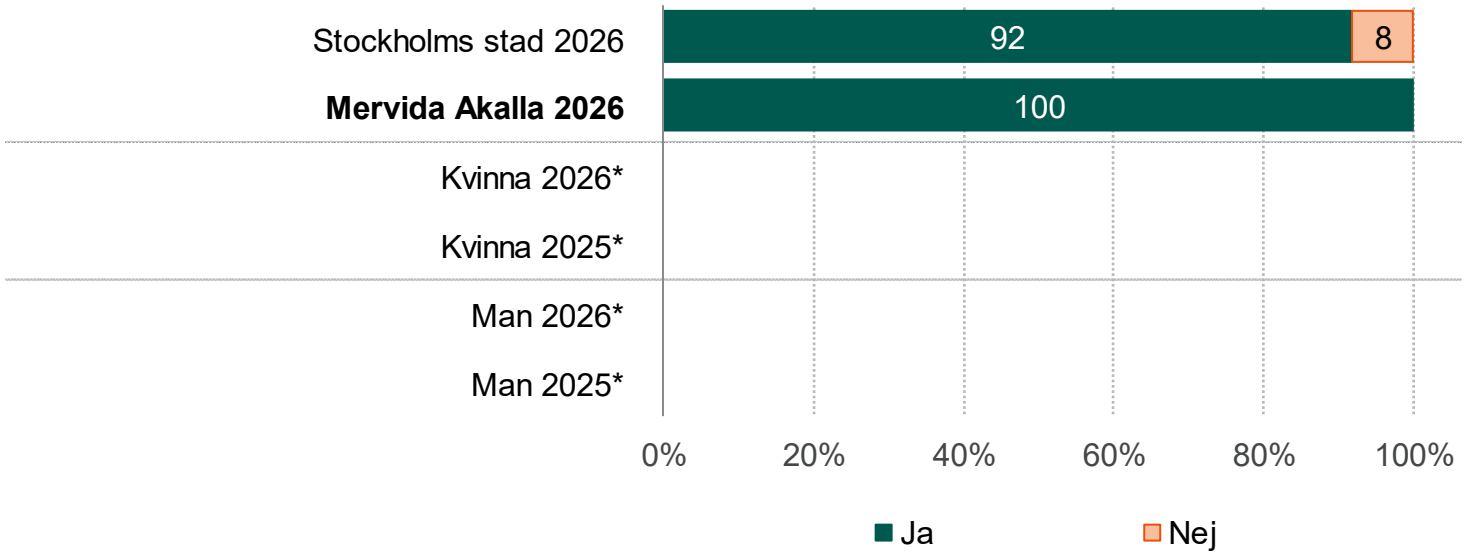


* För få svar.

Stockholms stad

Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?

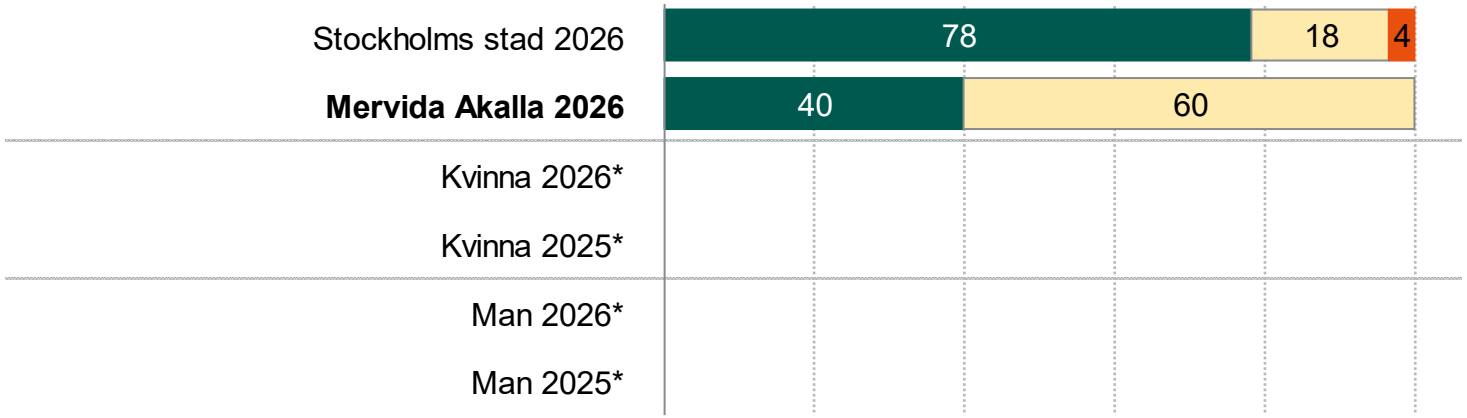


* För få svar.

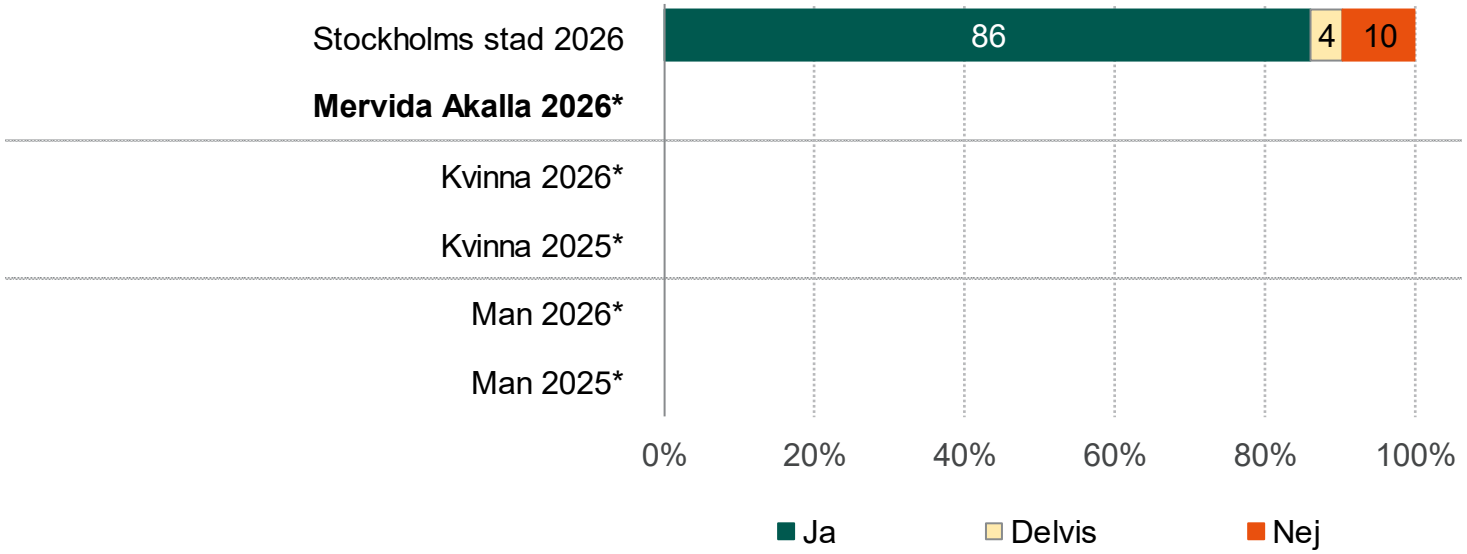
Stockholms stad

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)

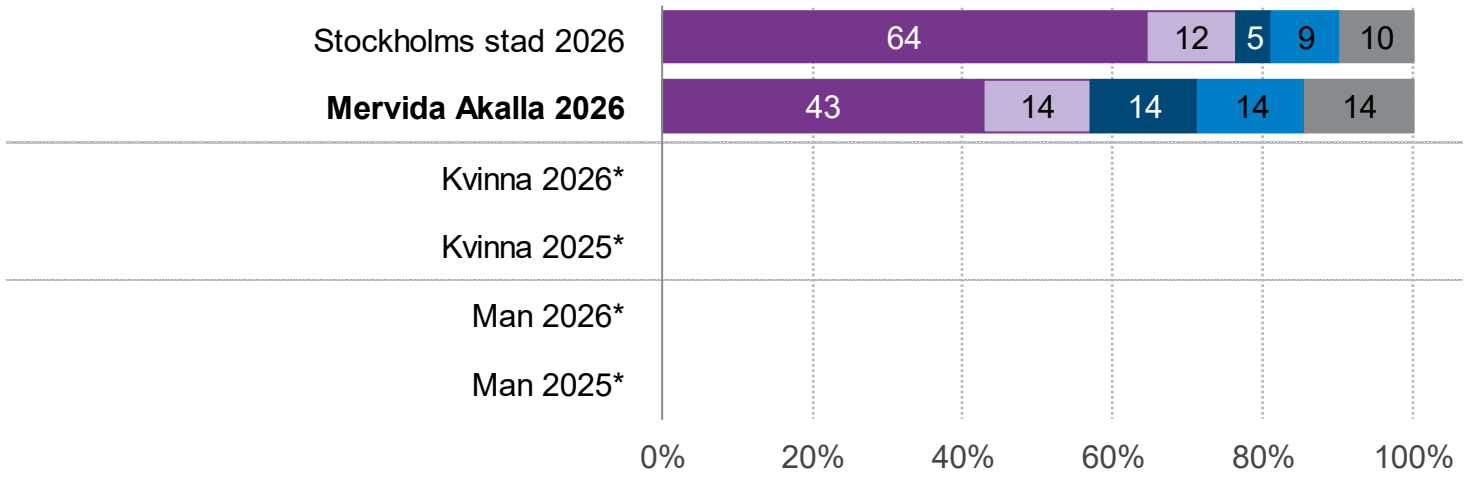


* För få svar.

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?

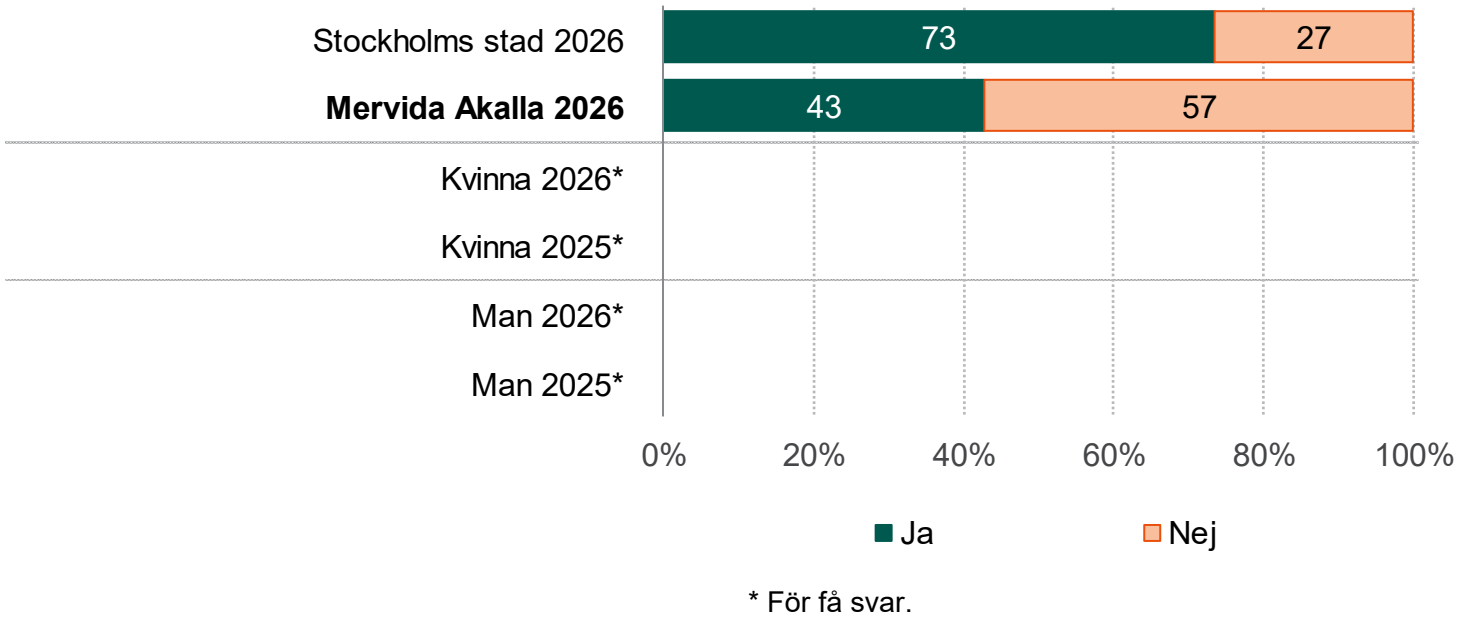


* För få svar.

Stockholms stad

Kontakter med kommunen

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



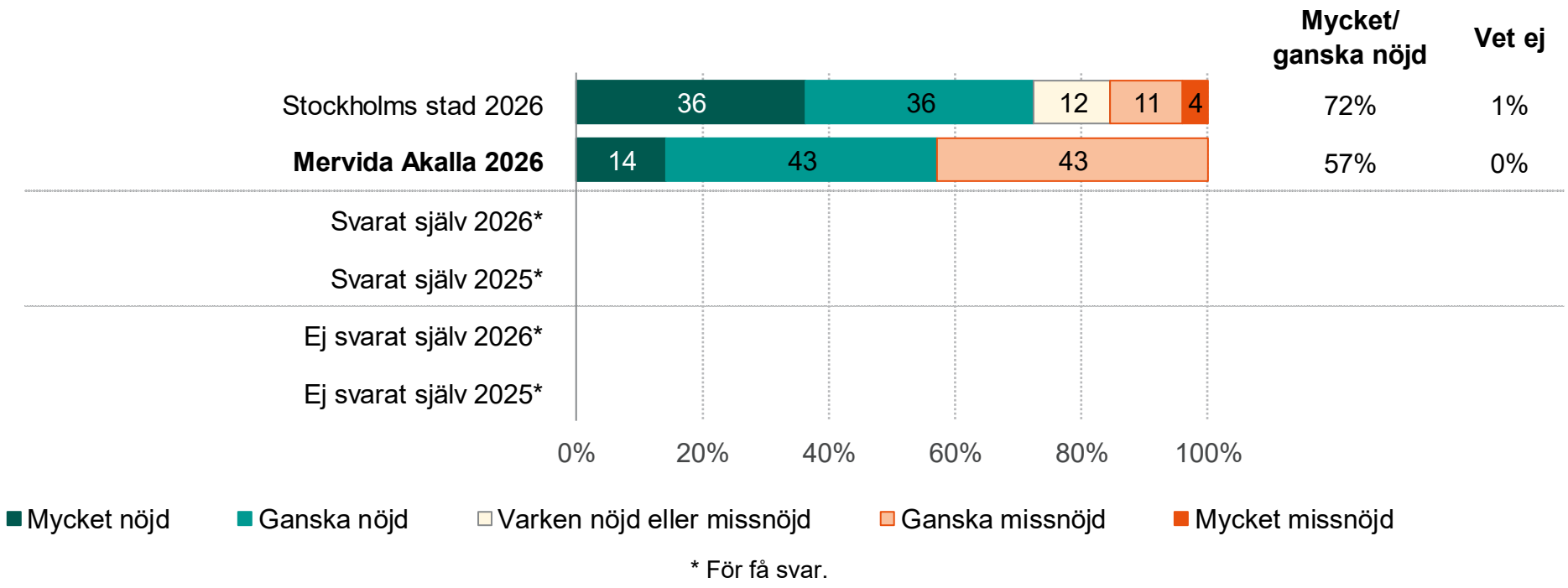
* För få svar.

Stockholms stad

Resultat per svarsmetod

Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

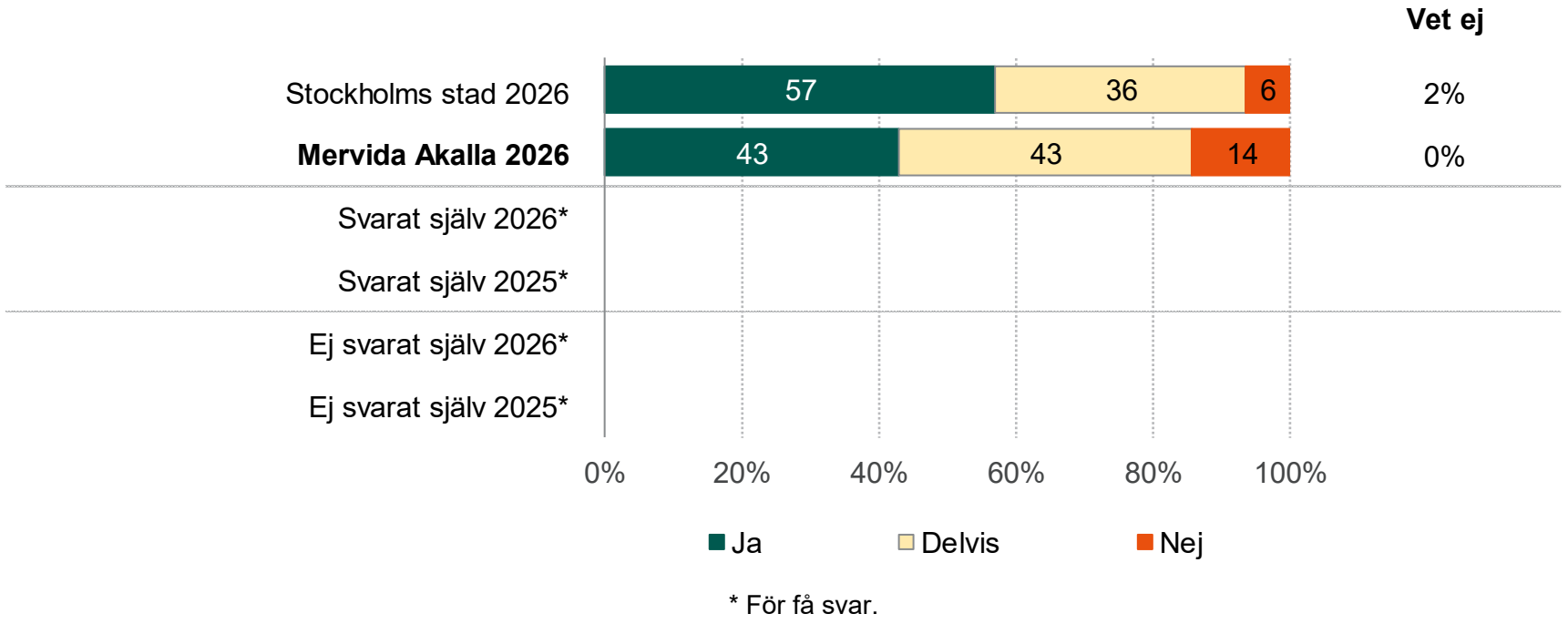


* För få svar.

Stockholms stad

Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?

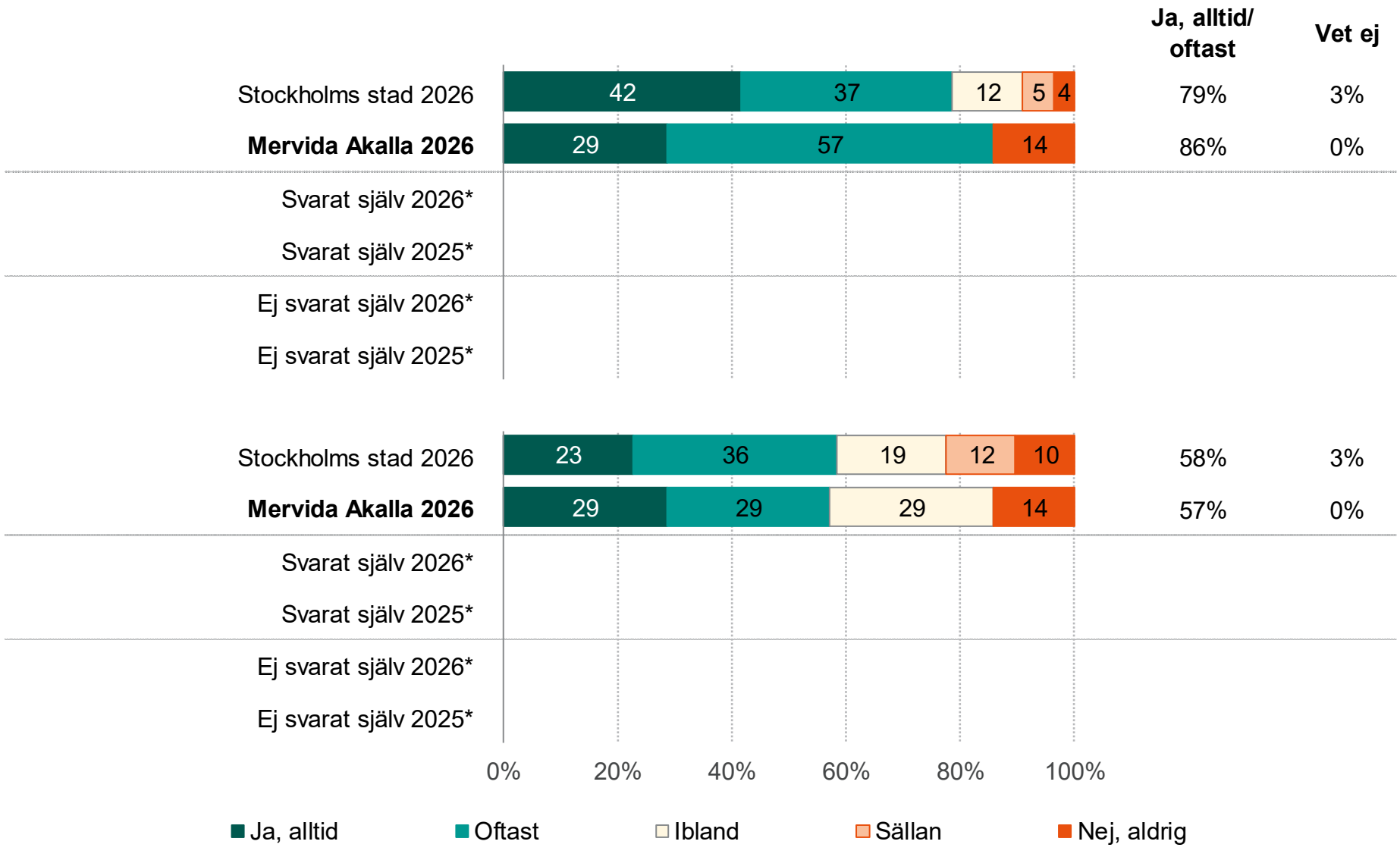


* För få svar.

Stockholms stad

Inflytande

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



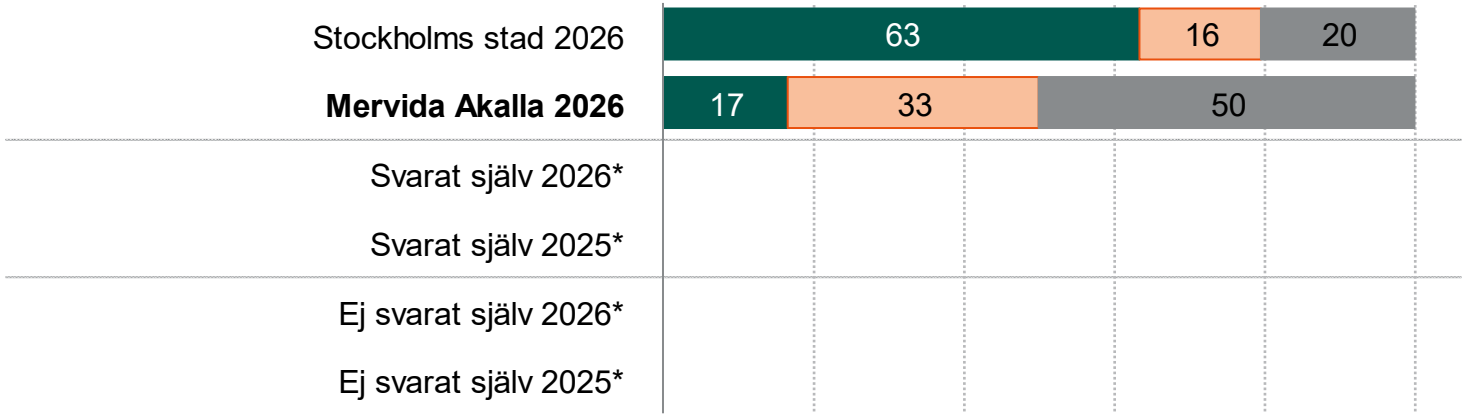
Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

* För få svar.

Stockholms stad

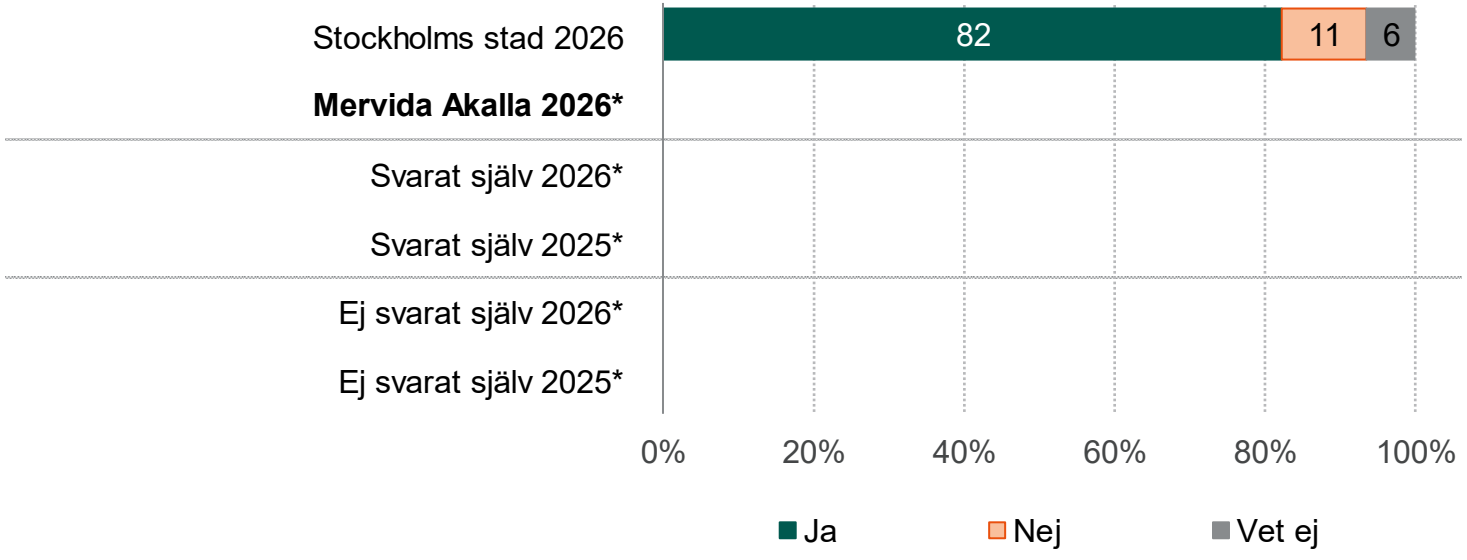
Inflytande

Har du en genomförandeplan?



Om ’Ja’ på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?

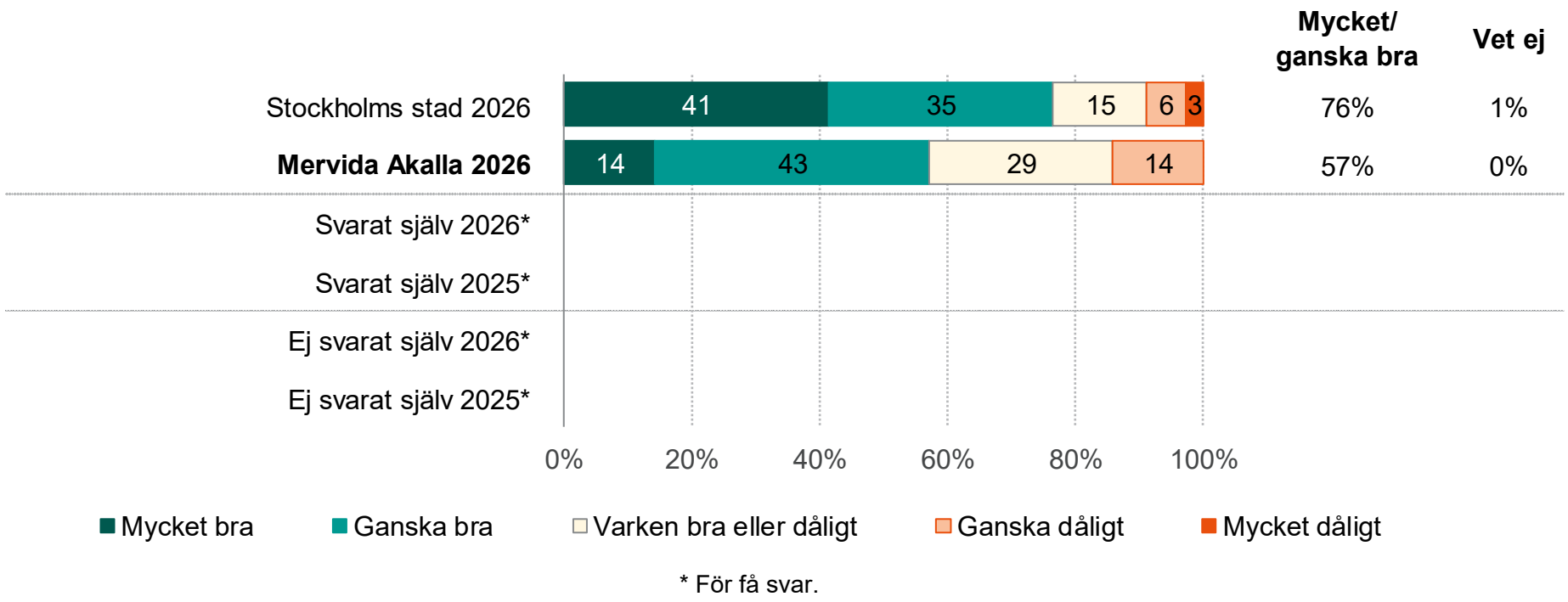


* För få svar.

Stockholms stad

Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

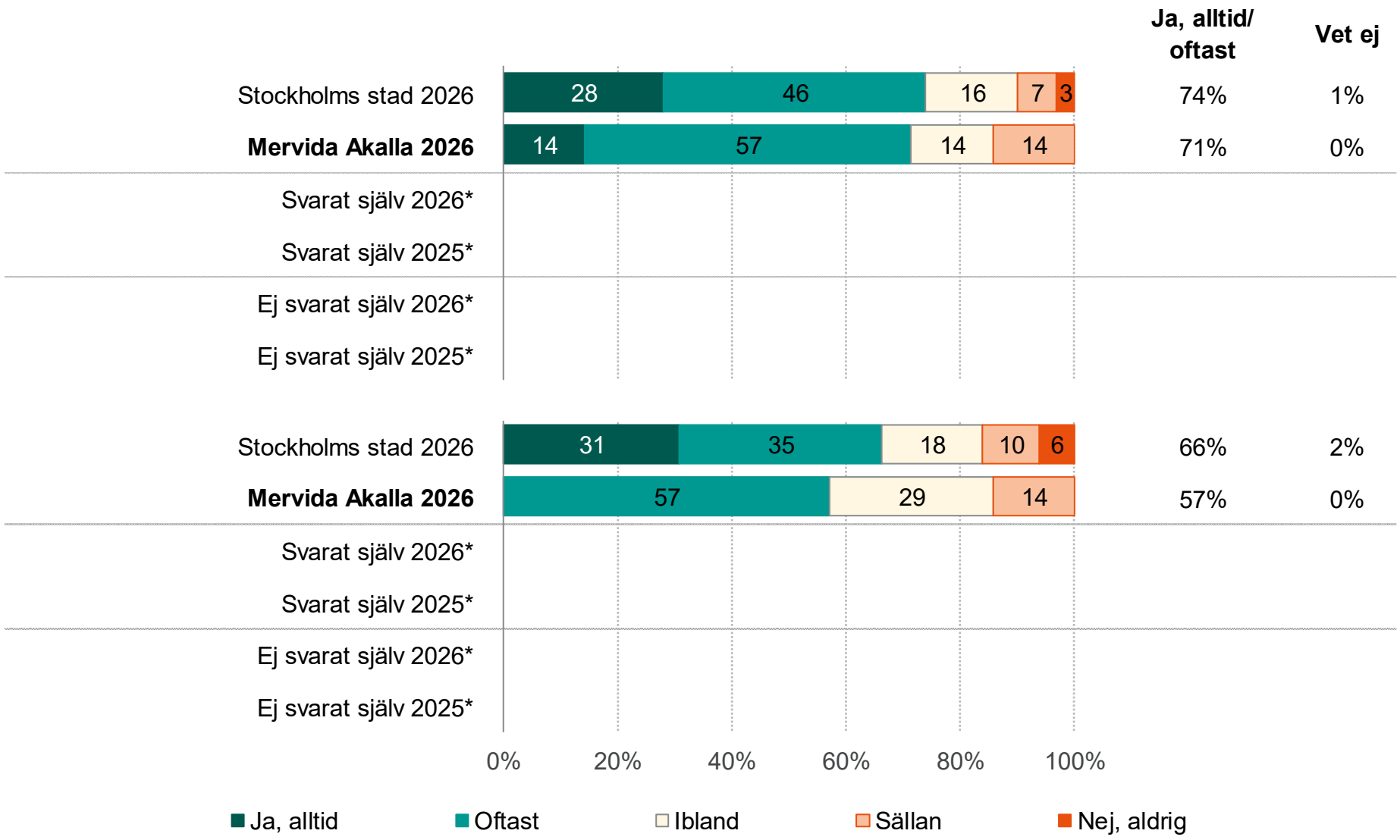


* För få svar.

Stockholms stad

Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?



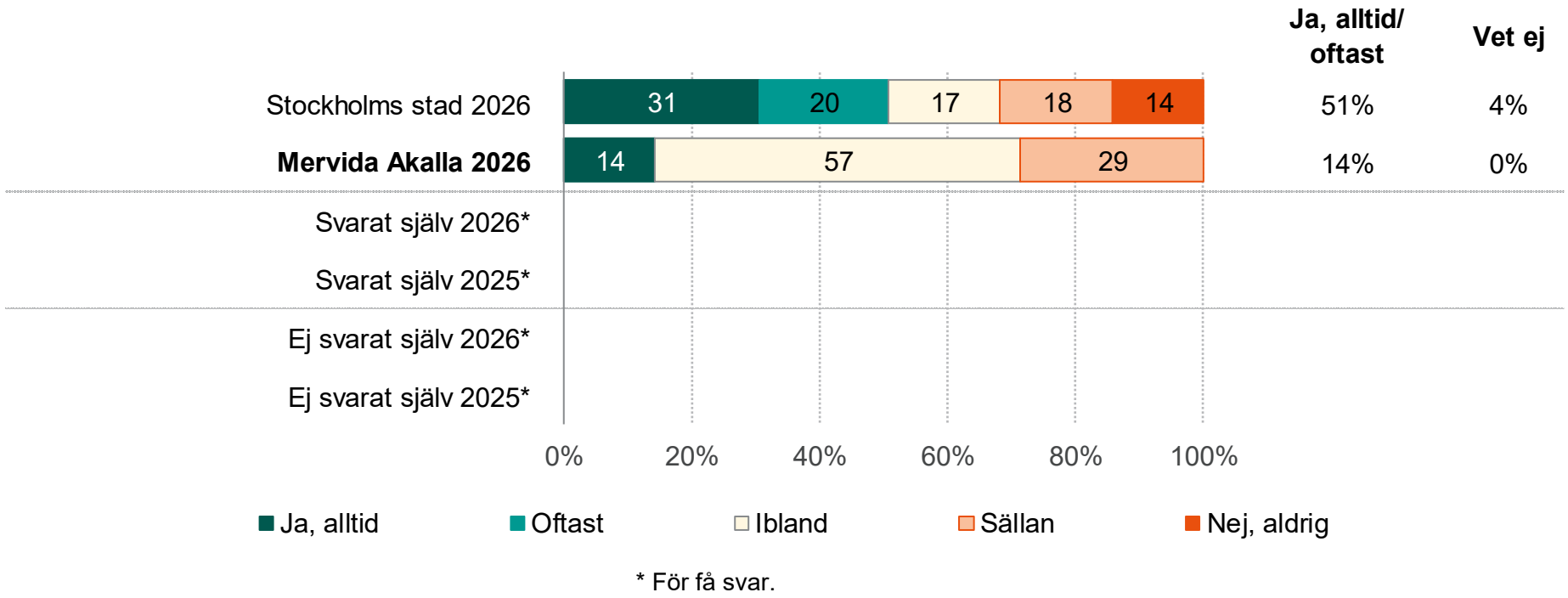
Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?

* För få svar.

Stockholms stad

Hjälpens utförande

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

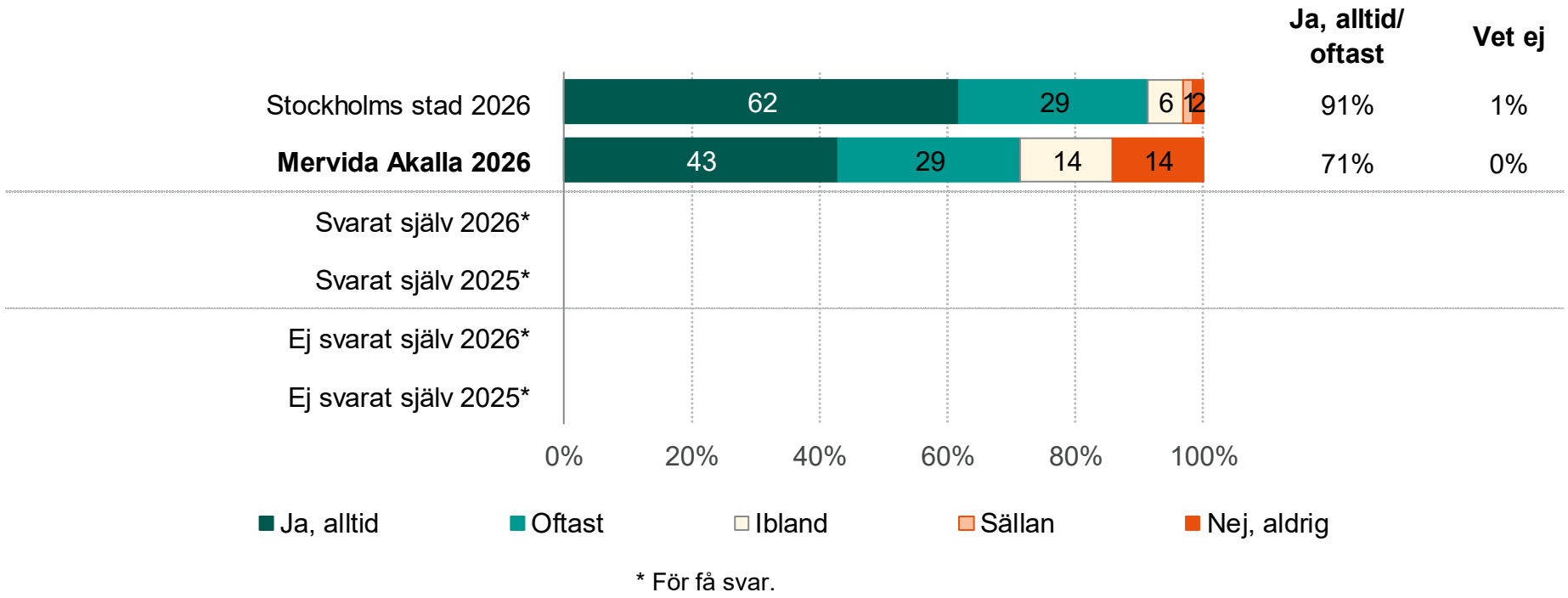


* För få svar.

Stockholms stad

Bemötande

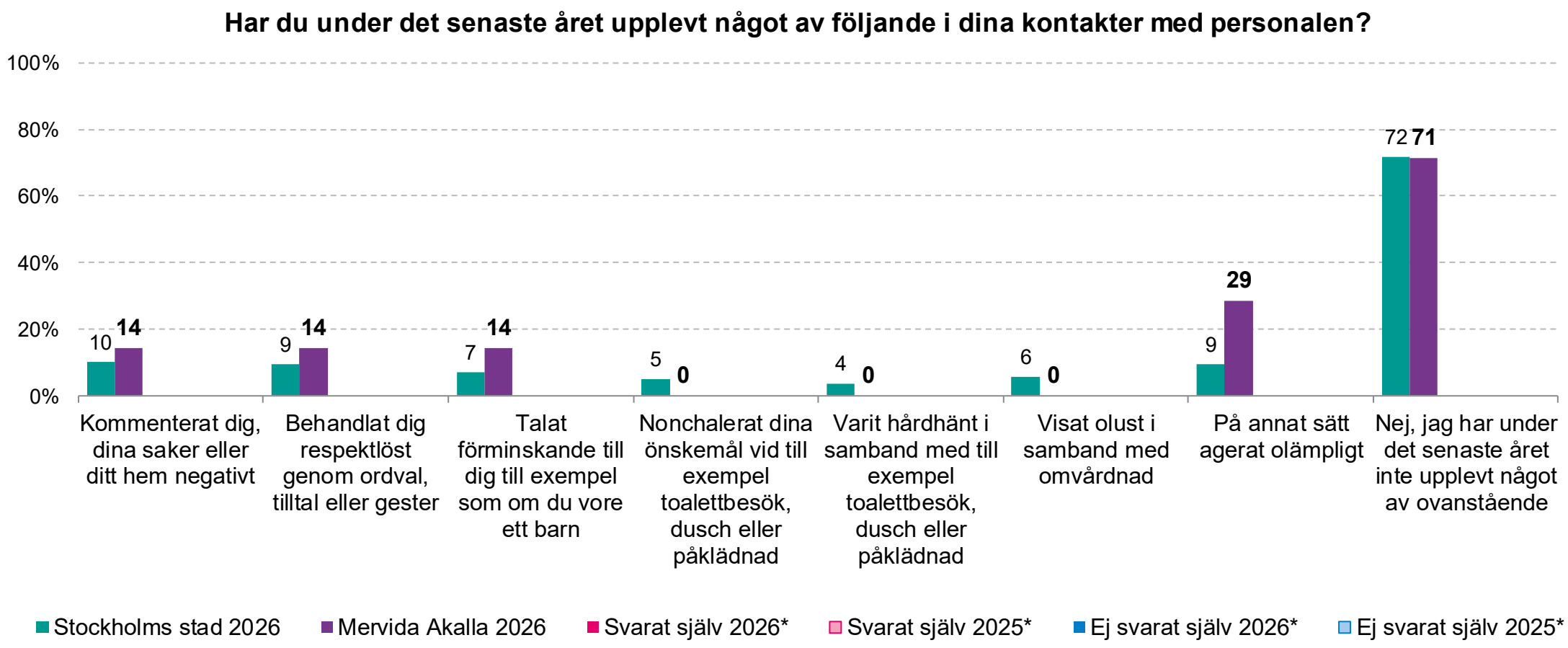
Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



* För få svar.

Stockholms stad

Bemötande

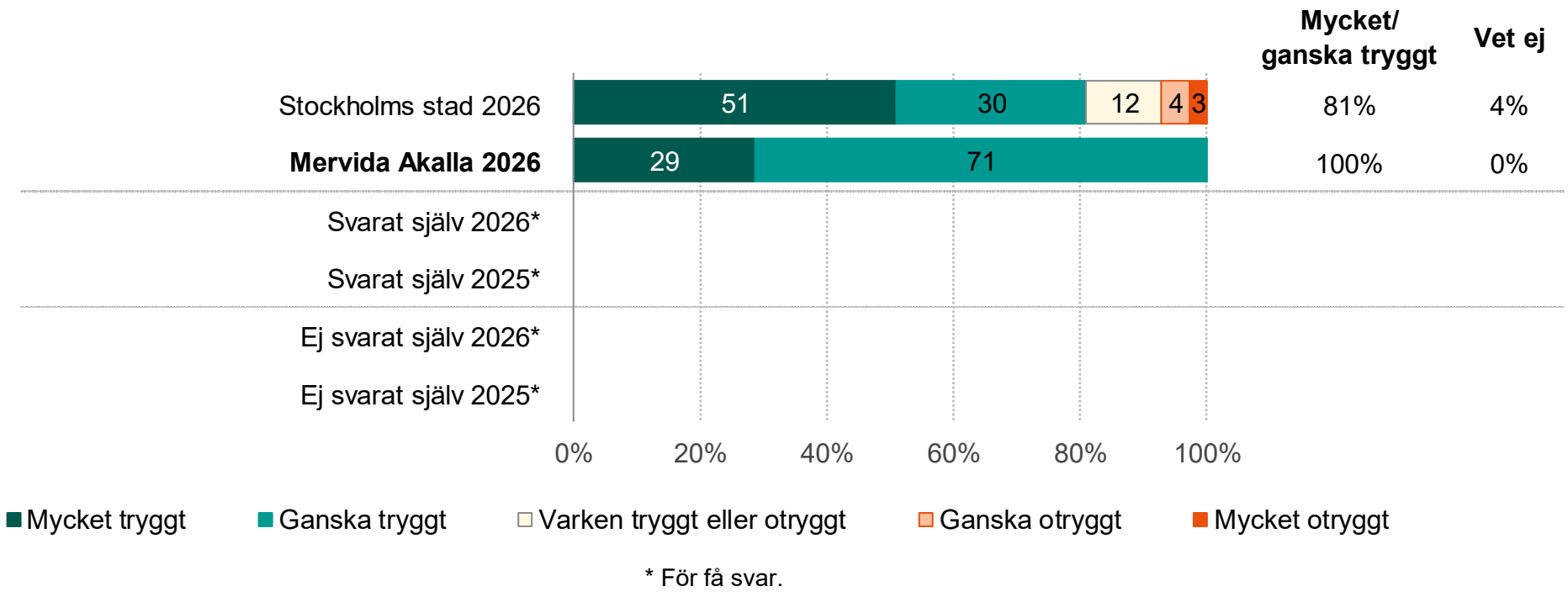


Stockholms stad

* För få svar

Trygghet

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

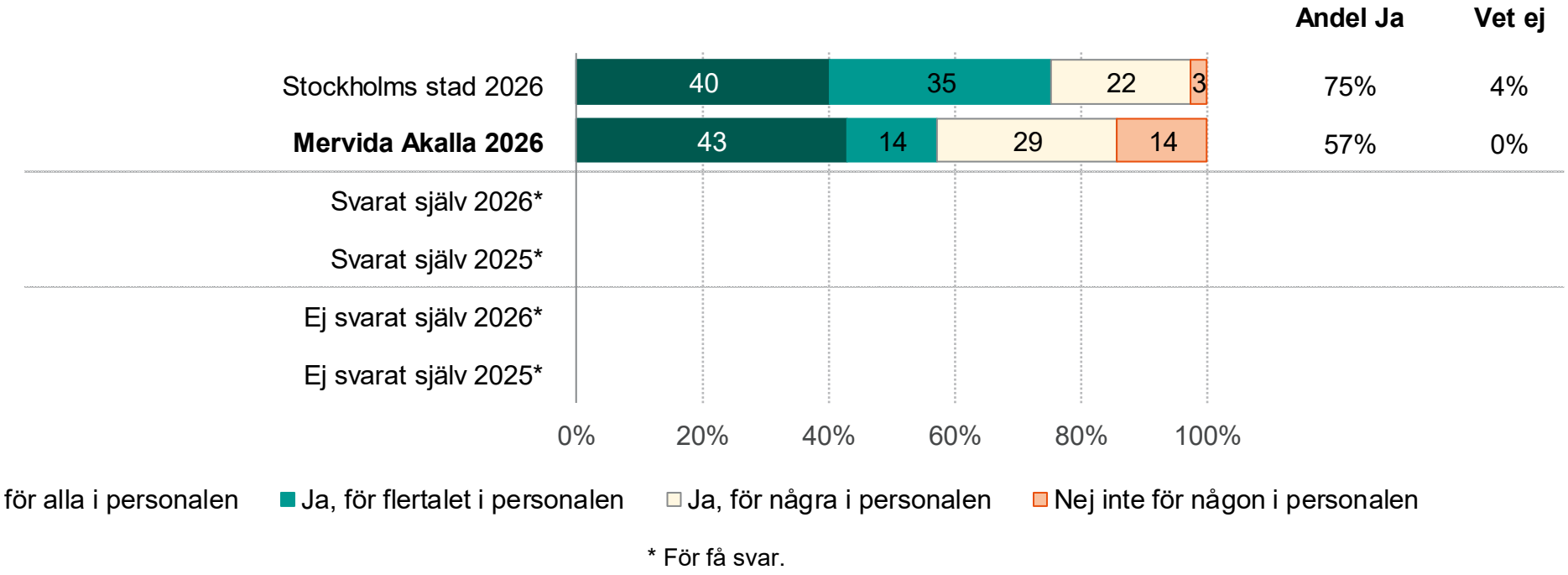


* För få svar.

Stockholms stad

Trygghet

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?

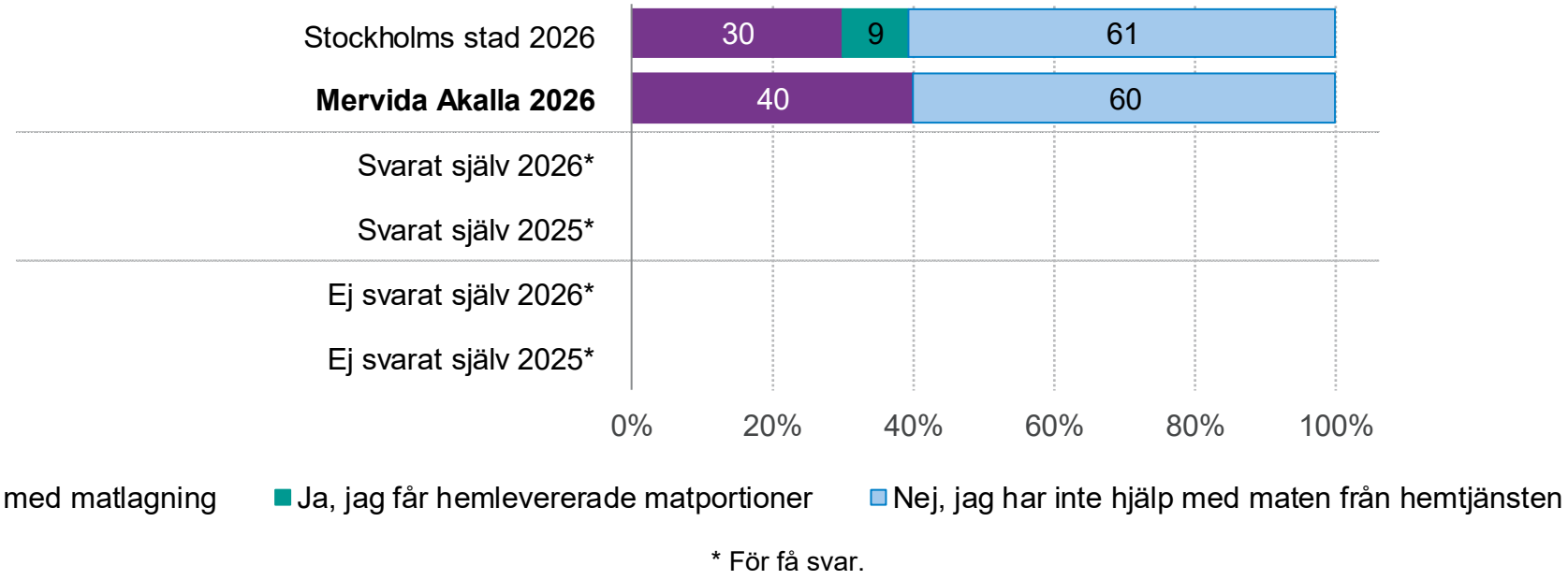


* För få svar.

Stockholms stad

Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

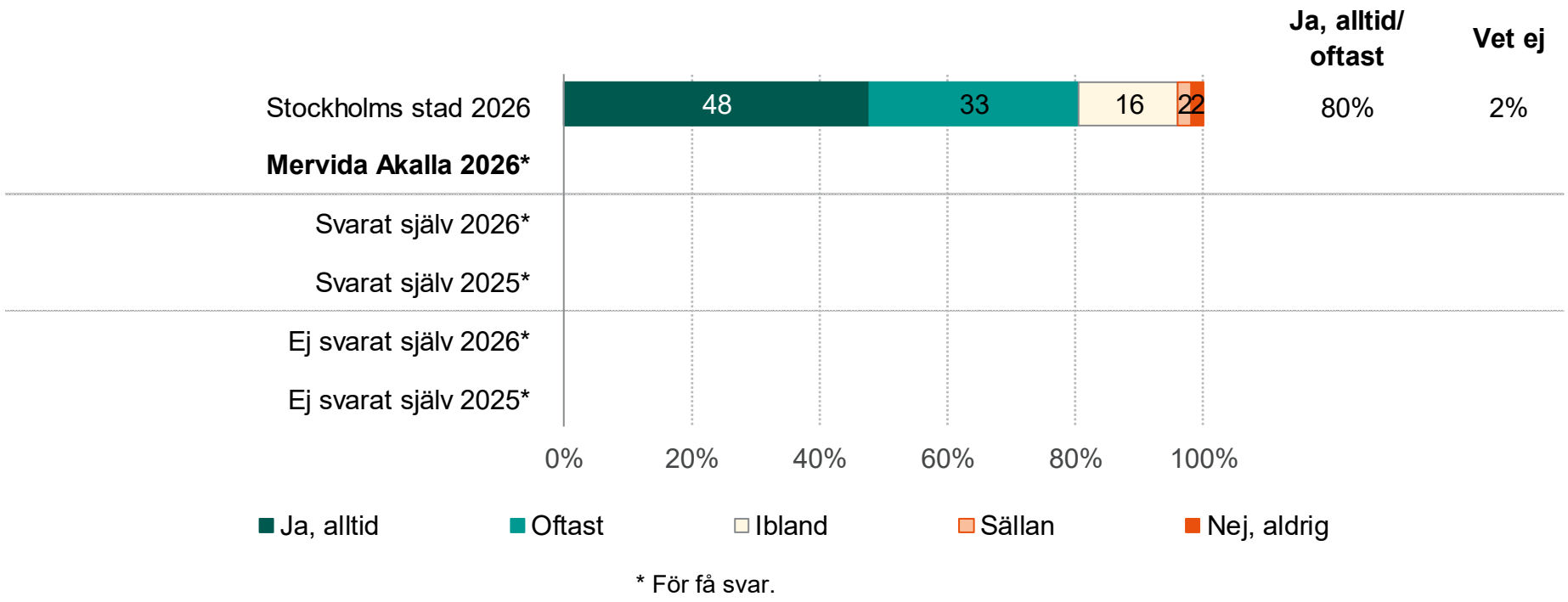


* För få svar.

Stockholms stad

Maten

Smakar maten bra?



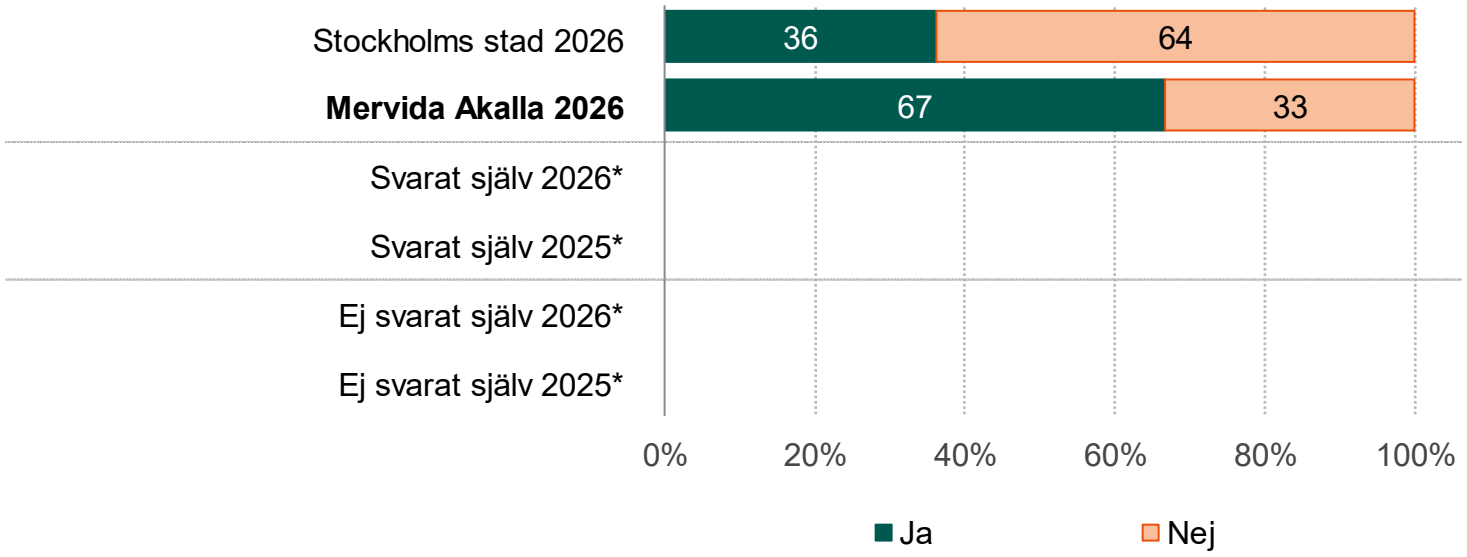
* För få svar.

Stockholms stad

Bas: De som har svarat att hemtjänsten hjälper dem med matlagning eller hemlevererade matportioner

Aktiviteter

Är du beviljad promenad eller utevistelse?

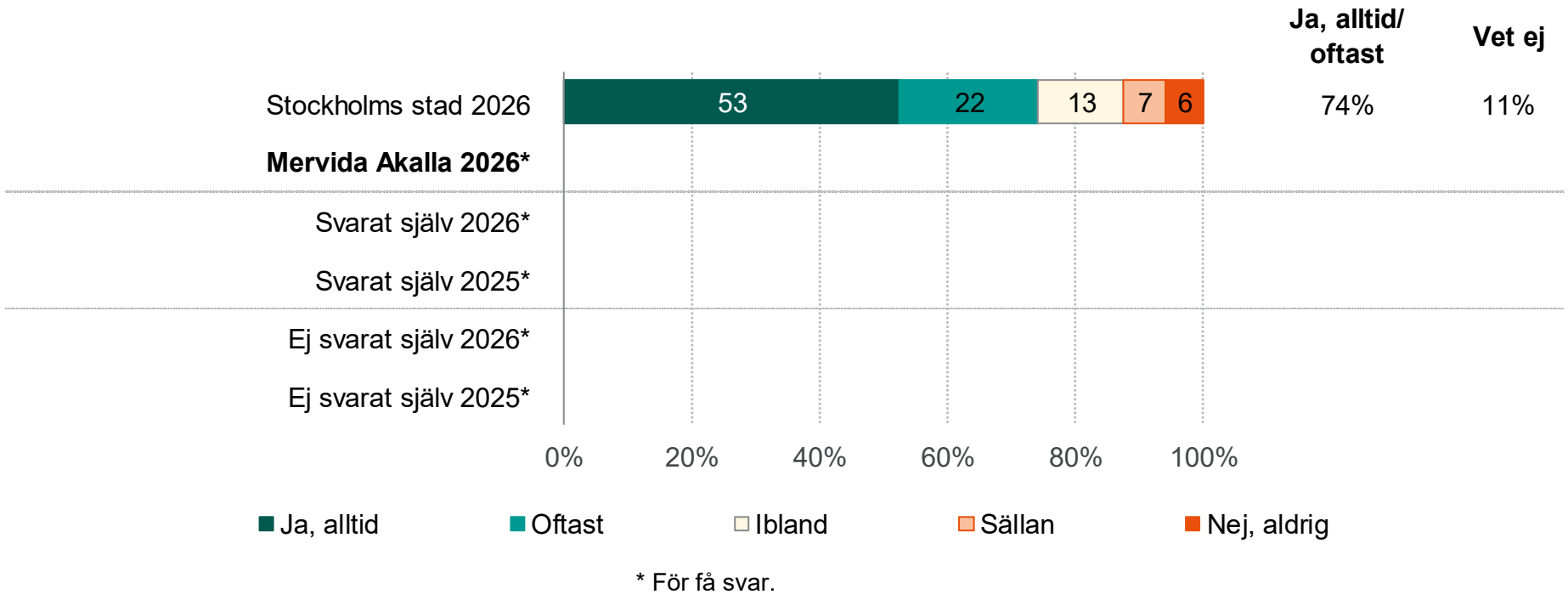


* För få svar.

Stockholms stad

Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



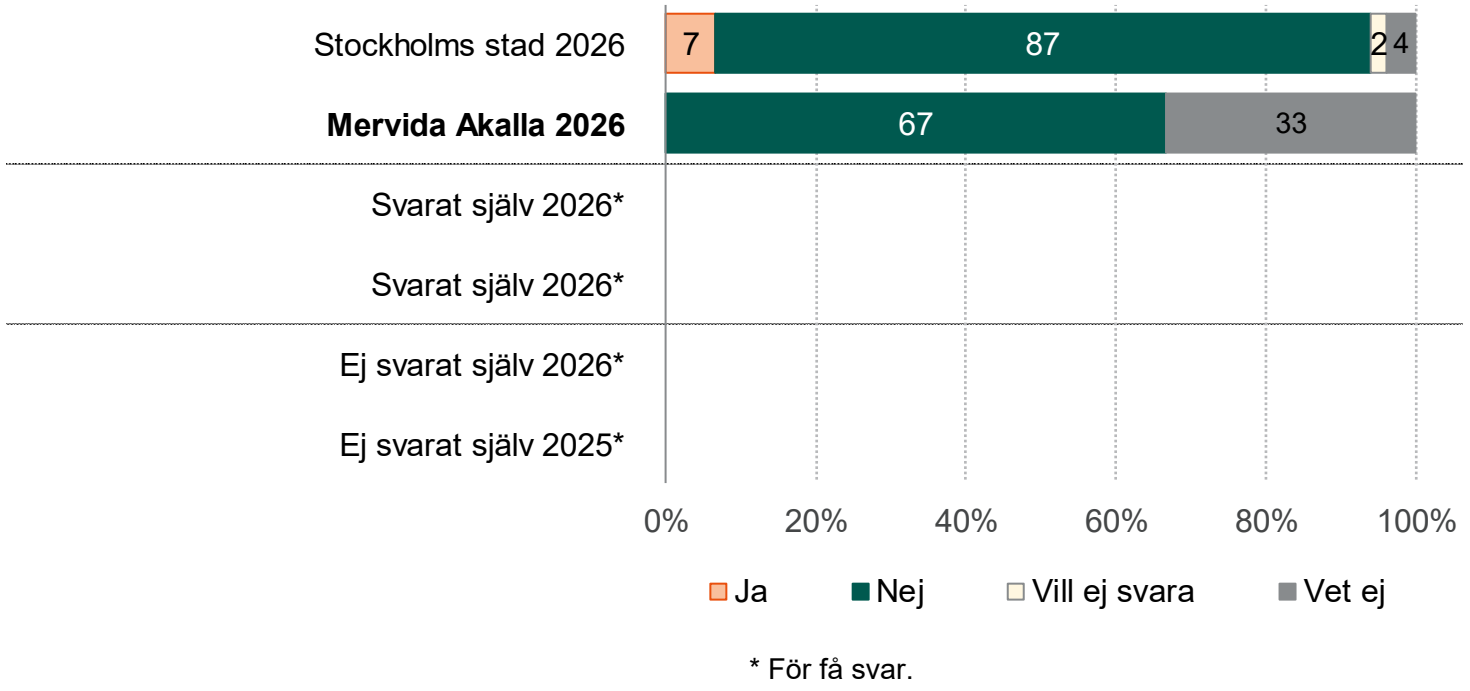
* För få svar.

Stockholms stad

Bas: De som har svarat att de är beviljade promenader eller utevistelser.

Diskriminering

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

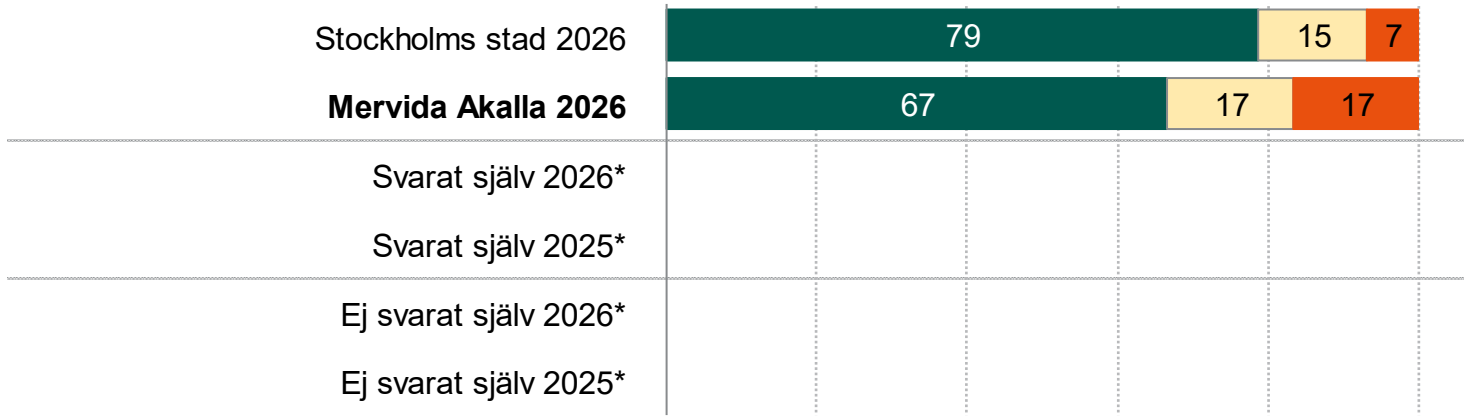


* För få svar.

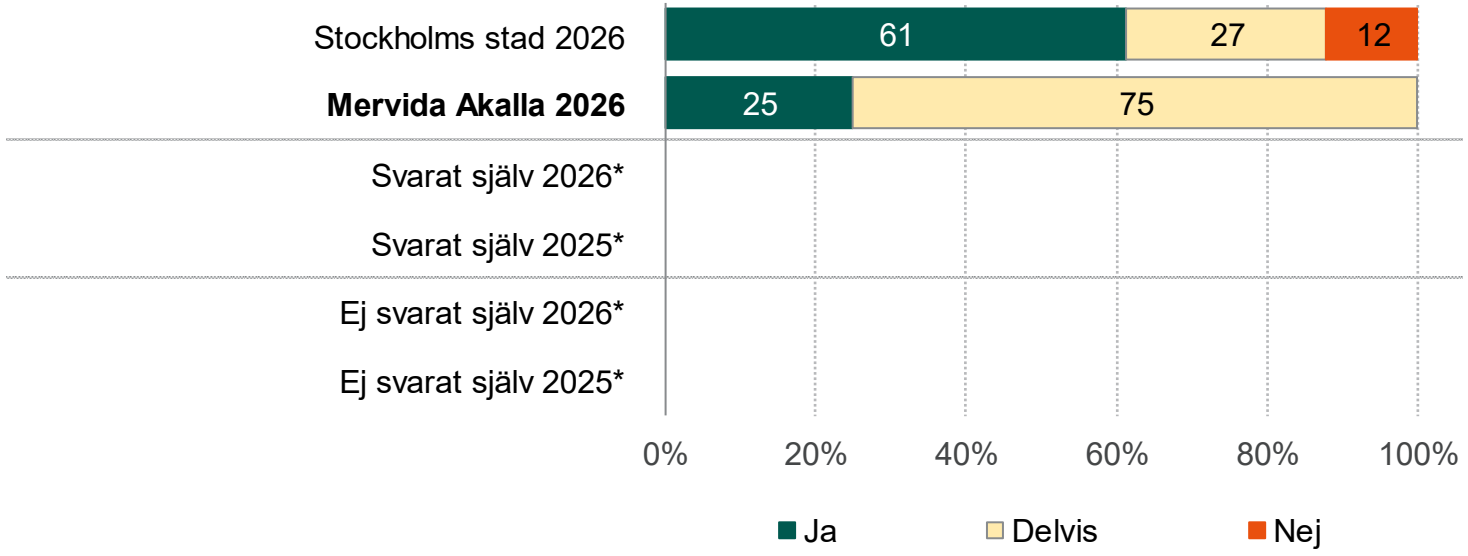
Stockholms stad

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?



Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?

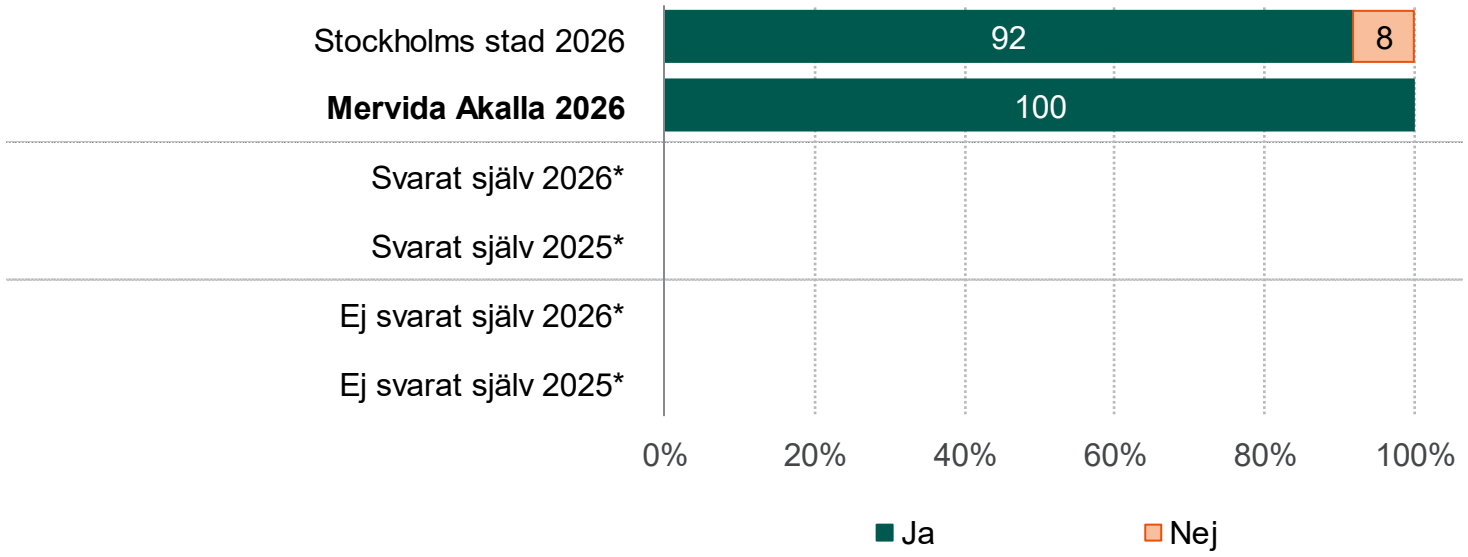


* För få svar.

Stockholms stad

Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?

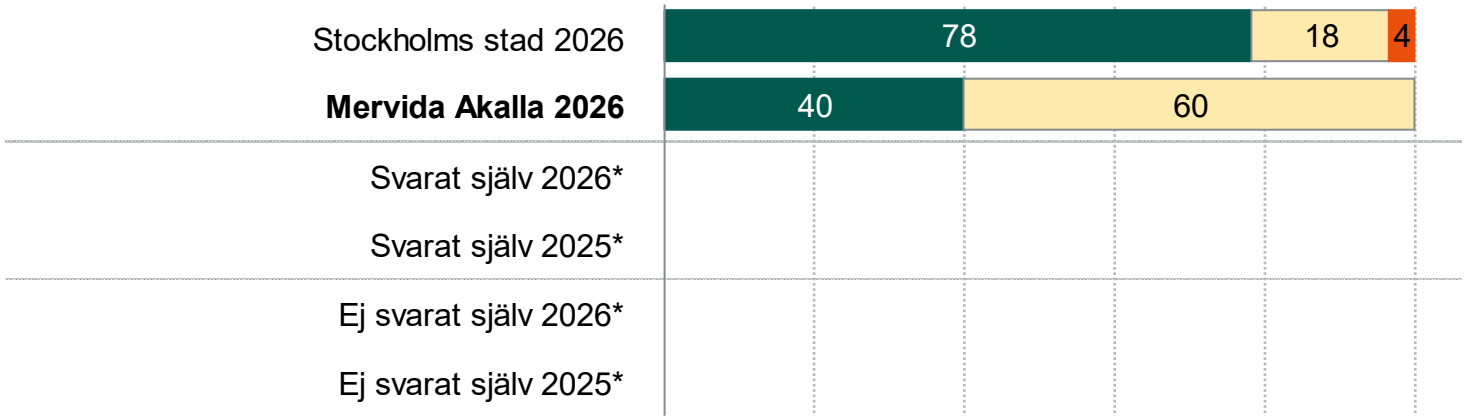


* För få svar.

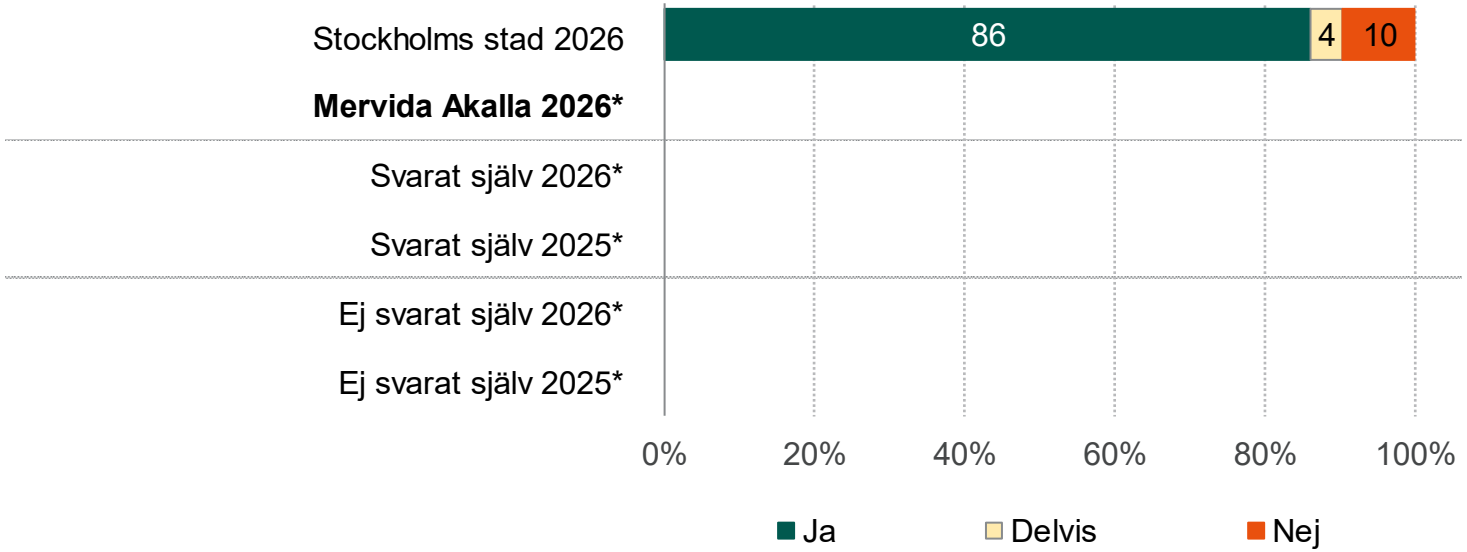
Stockholms stad

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)



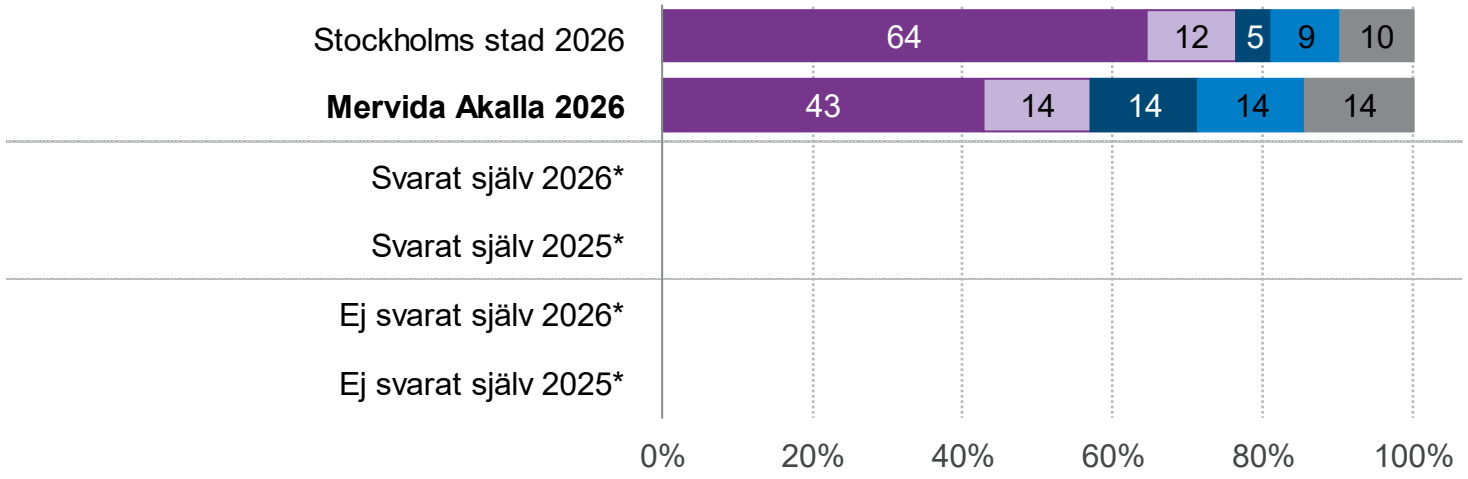
Stockholms stad

* 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?

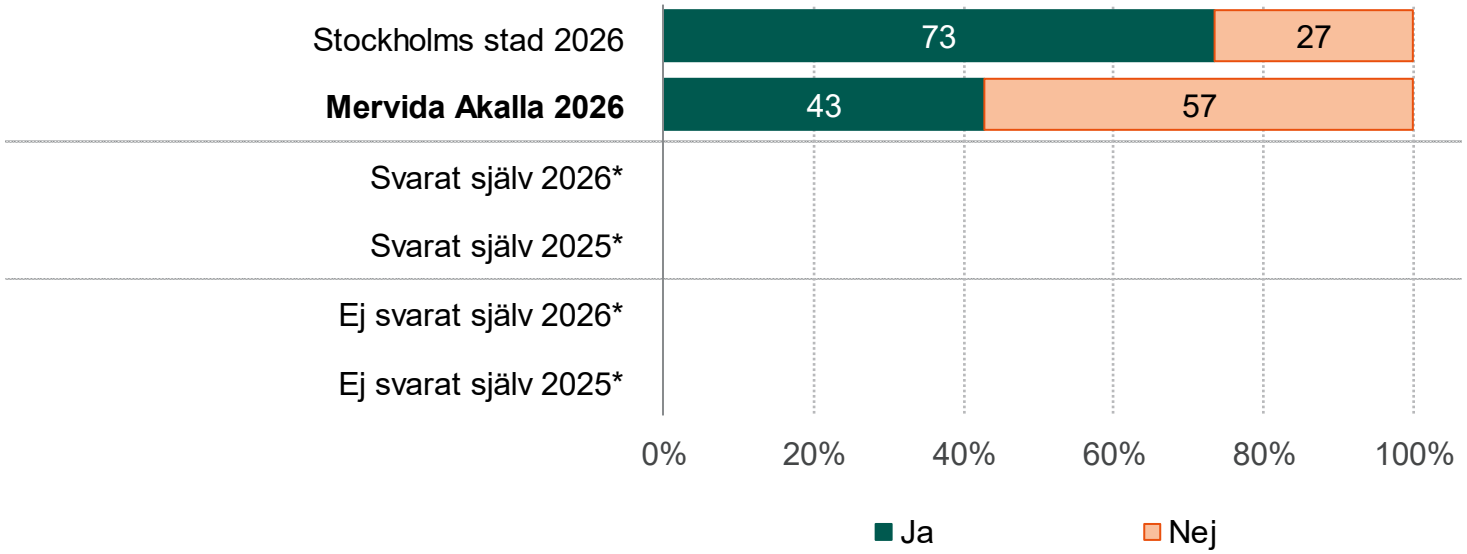


* För få svar.

Stockholms stad

Kontakter med kommunen

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



* För få svar.

Stockholms stad