Brukarundersökning 2024

Stockholms stad

Hemtjänst yngre

Farsta

Genomförd av Origo Group april/maj 2024



Innehåll

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

Om undersökningen

- Undersökningen riktas till personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats med verksamhetskoden 6115. Urvalet är hämtat från Stockholms stadsregister.
- Genomfördes med hjälp av postala utskick, där möjlighet gavs att besvara enkäten via en webblänk med personliga QR-kod/inloggningsuppgifter eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. Totalt genomfördes tre postala utskick.
- Genomförande: vecka 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

Stockholms stad

Resultatredovisning

- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om hemtjänst för yngre i stadsdelsnämnd Farsta.
- 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 Farsta inkom 36 svar vilket ger en svarsfrekvens på 30%
- 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.

Stockholms stad

Sammanfattning

- Index för nöjdhet i Farsta uppgår till 80 år 2024, vilket är en utveckling från 76 år 2023 och 78 år 2022. För staden totalt år 2024 uppgår indexet till 79.
- 69% i Farsta uppger att de sammantaget är nöjda med sin hemtjänst, vilket är en utveckling från 64 % år 2023 och 64 % år 2022. För staden totalt ligger resultatet på 72%.
- 74% i Farsta uppger att personalen brukar ta hänsyn till deras åsikter om hur hjälpen ska utföras, vilket är en utveckling från 73 % år 2023 och 79 % år 2022. För staden totalt ligger resultatet på 74%.
- 91% i Farsta uppger att personalen brukar bemöta dem på ett bra sätt, vilket är en utveckling från 89 % år 2023 och 86 % år 2022. För staden totalt ligger resultatet på 90%.
- 83% i Farsta uppger att de känner sig ganska/mycket trygga med att bo hemma med stöd av hemtjänsten, vilket är en utveckling från 78 % år 2023 och 83 % år 2022. För staden totalt ligger resultatet på 80%.

Svarsfrekvenser

	Urval 2024	Antal svar 2024	Svarsfrekvens 2024	Antal svar 2023	Svarsfrekvens 2023	Antal svar 2022	Svarsfrekvens 2022
Bromma	62	23	37%	20	32%	28	46%
Enskede-Årsta-Vantör	128	40	31%	47	37%	50	37%
Farsta	119	36	30%	47	41%	43	39%
Hägersten-Älvsjö	135	48	36%	47	34%	52	38%
Hässelby-Vällingby	98	35	36%	35	36%	40	45%
Kungsholmen	72	24	33%	21	29%	20	27%
Skarpnäck	70	31	44%	36	48%	40	51%
Skärholmen	77	28	36%	23	28%	43	46%
Socialförvaltningen	14	2	14%	2	14%	4	27%
Södermalm	138	43	31%	64	42%	58	39%
Järva	172	57	33%	59	36%	73	42%
Norra Innerstaden	76	25	33%	31	37%	27	35%
Egen regi	367	130	35%	149	38%	146	39%
Privat/övrig regi	794	262	33%	283	36%	332	41%
Kvinna	648	230	35%	250	37%	278	40%
Man	515	162	31%	182	35%	200	40%
Stockholms stad totalt	**1161**	**392**	**34%**	**432**	**36%**	**478**	**40%**

Stockholms stad

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?

Stockholms stad

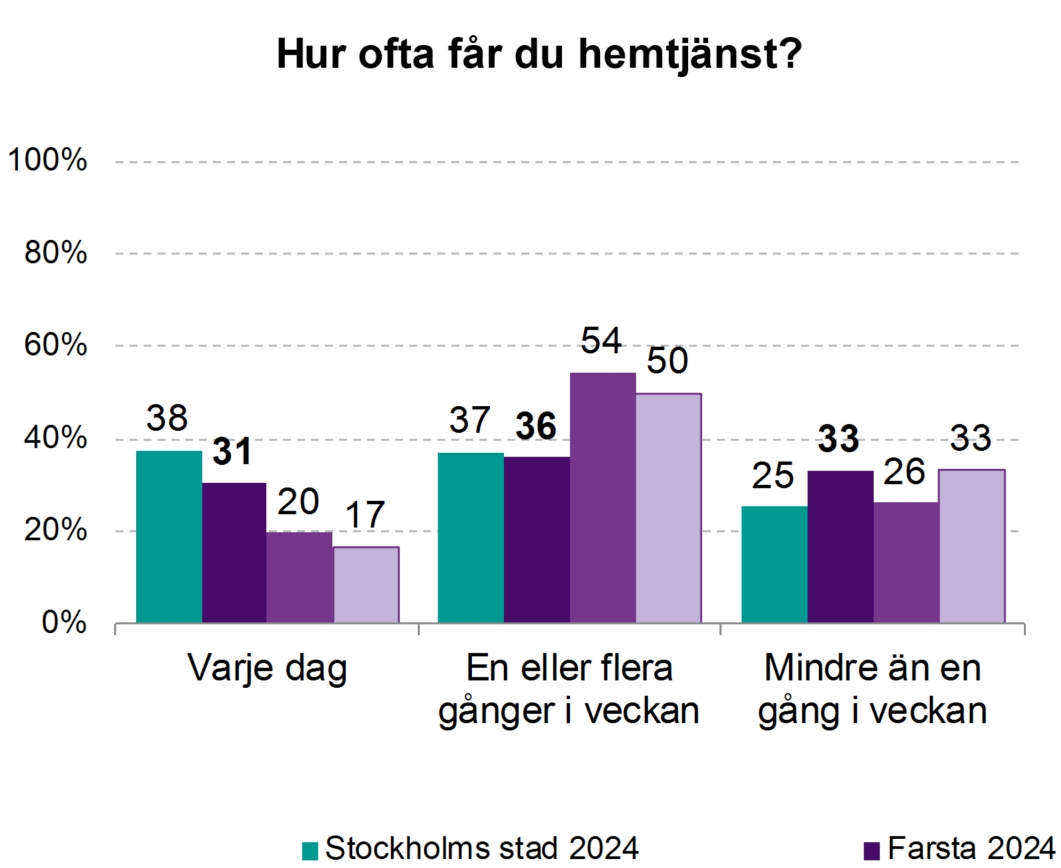
Frågorna i enkäten

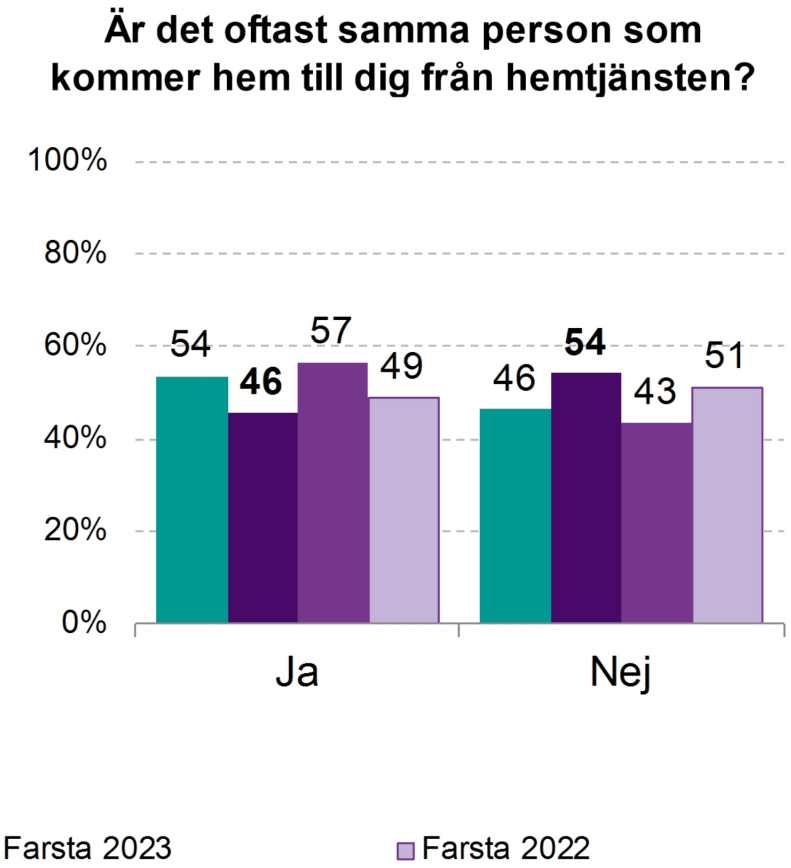
- Aktiviteter
  - Är du beviljad promenad eller utevistelse?
  - Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?
- Kontakter
  - Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?
  - Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?
  - Vet du vilka insatser du är beviljad?
  - Får du den 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?

Stockholms stad

Resultat

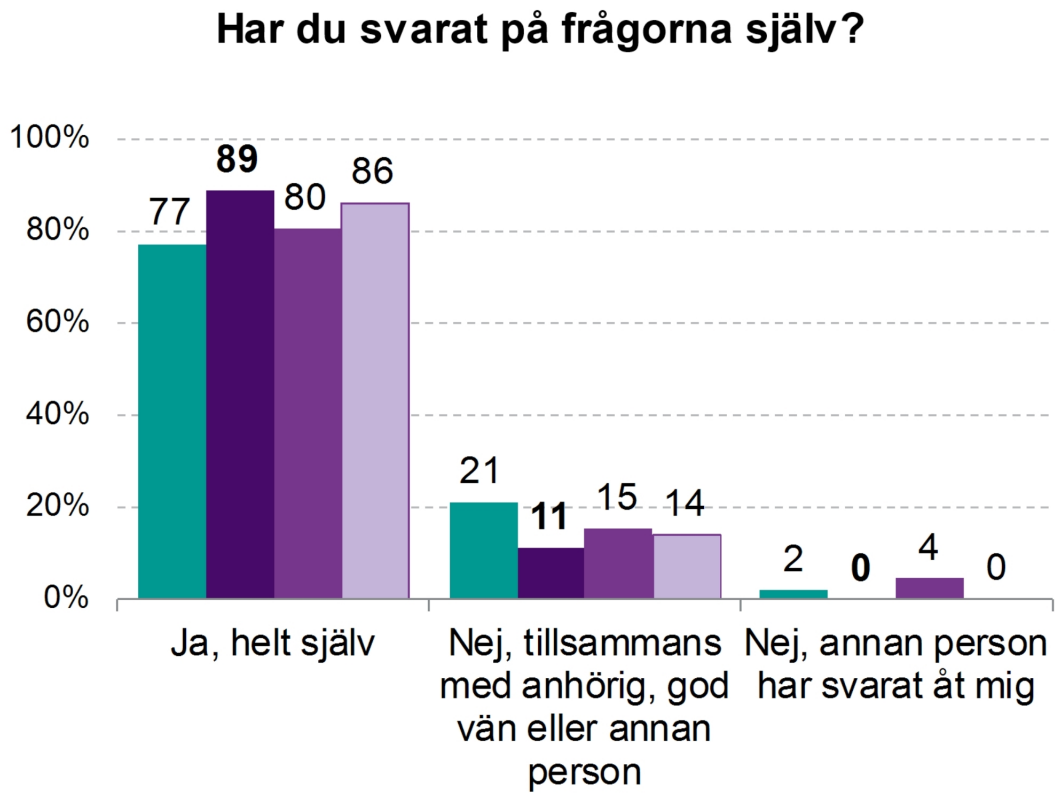
Bakgrundsfrågor

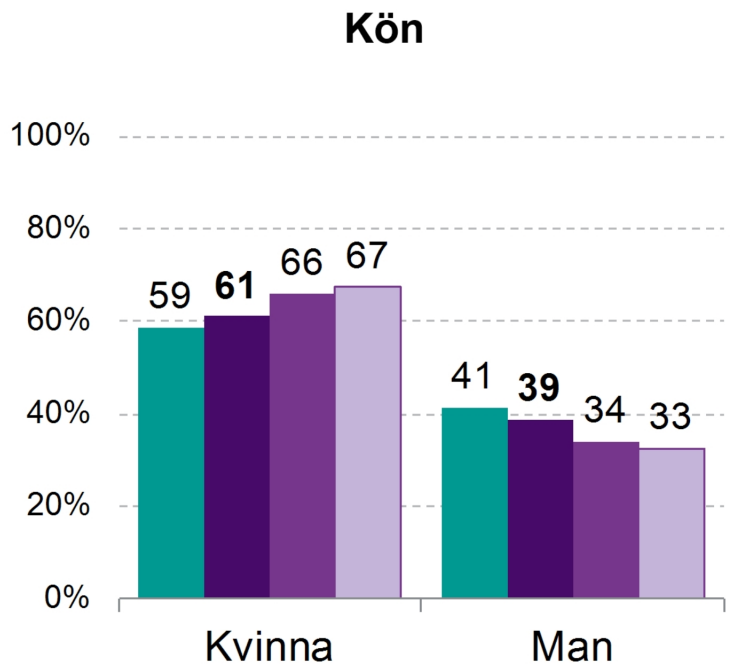




Stockholms stad

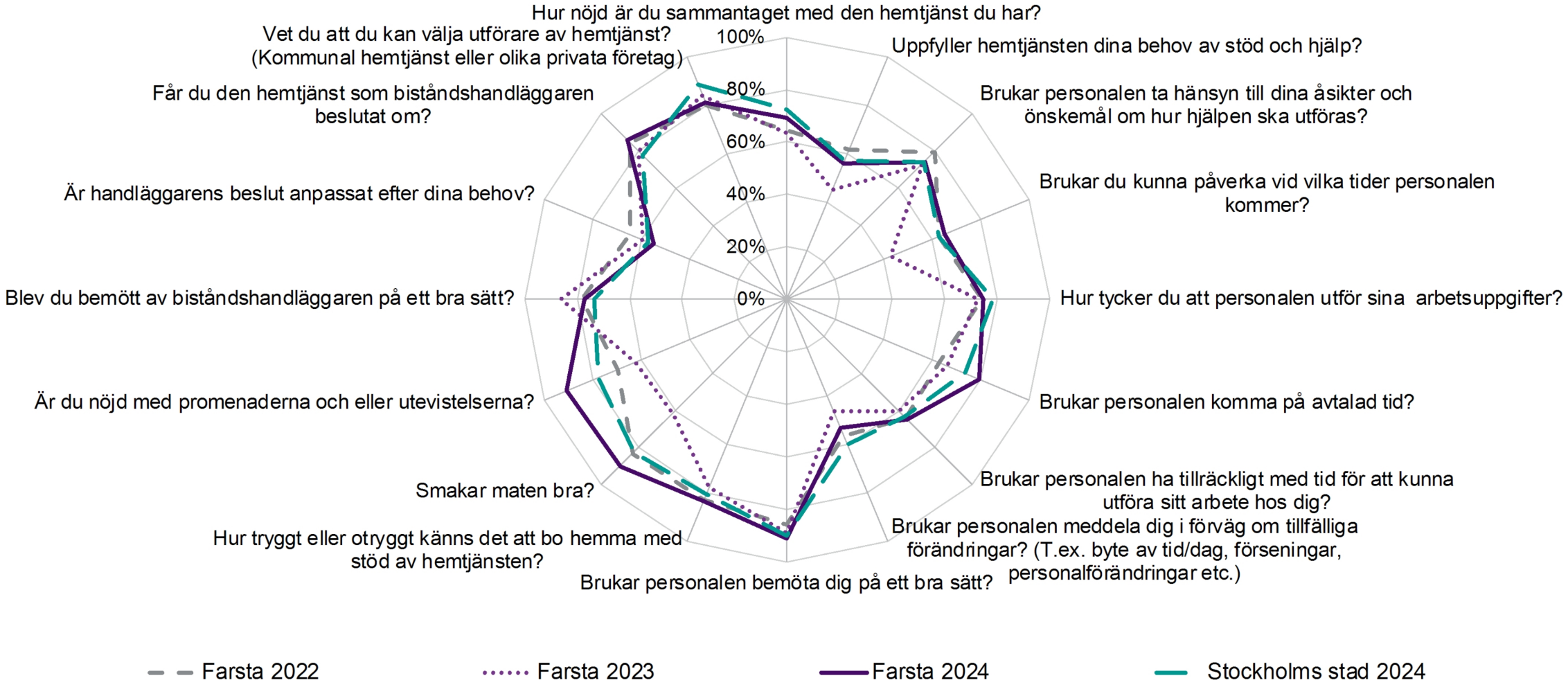
Bakgrundsfrågor





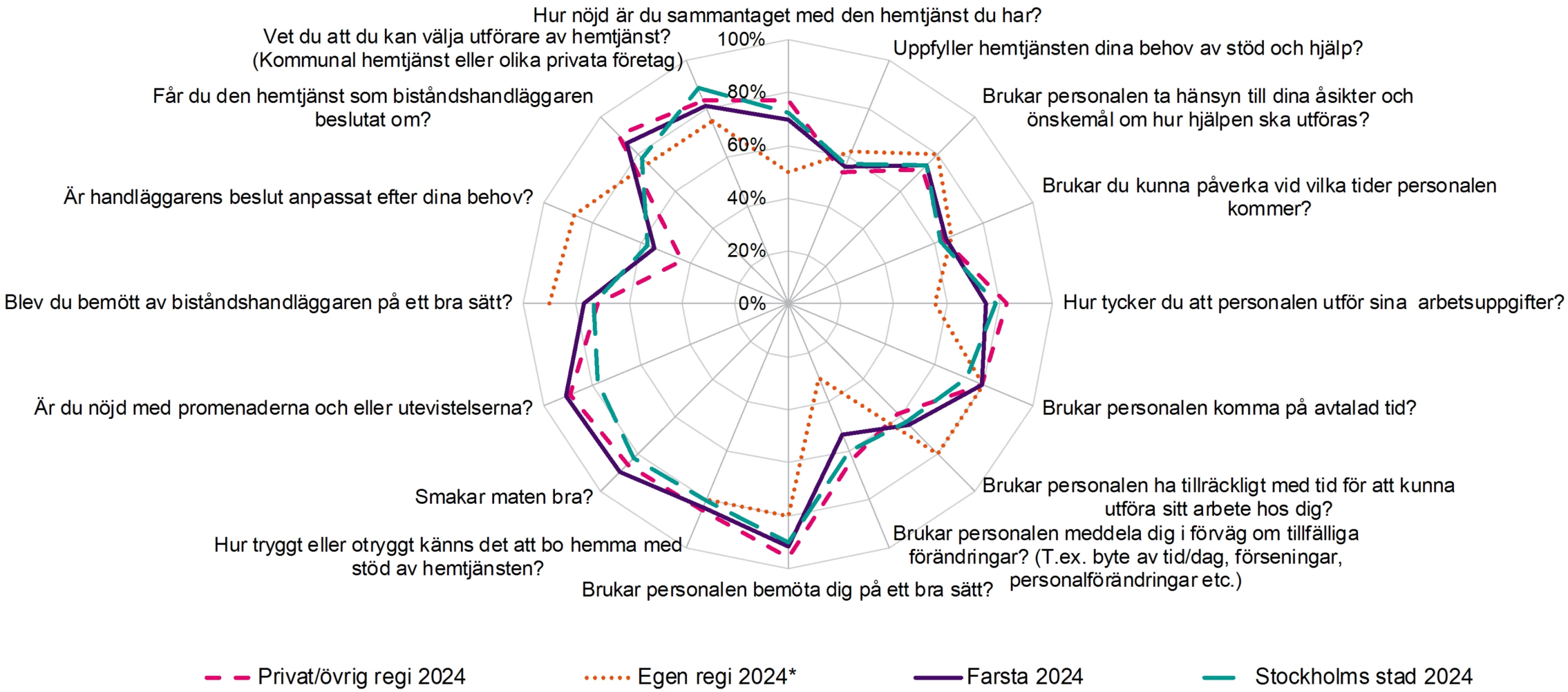
Stockholms stad

Andel instämmande per år



Stockholms stad

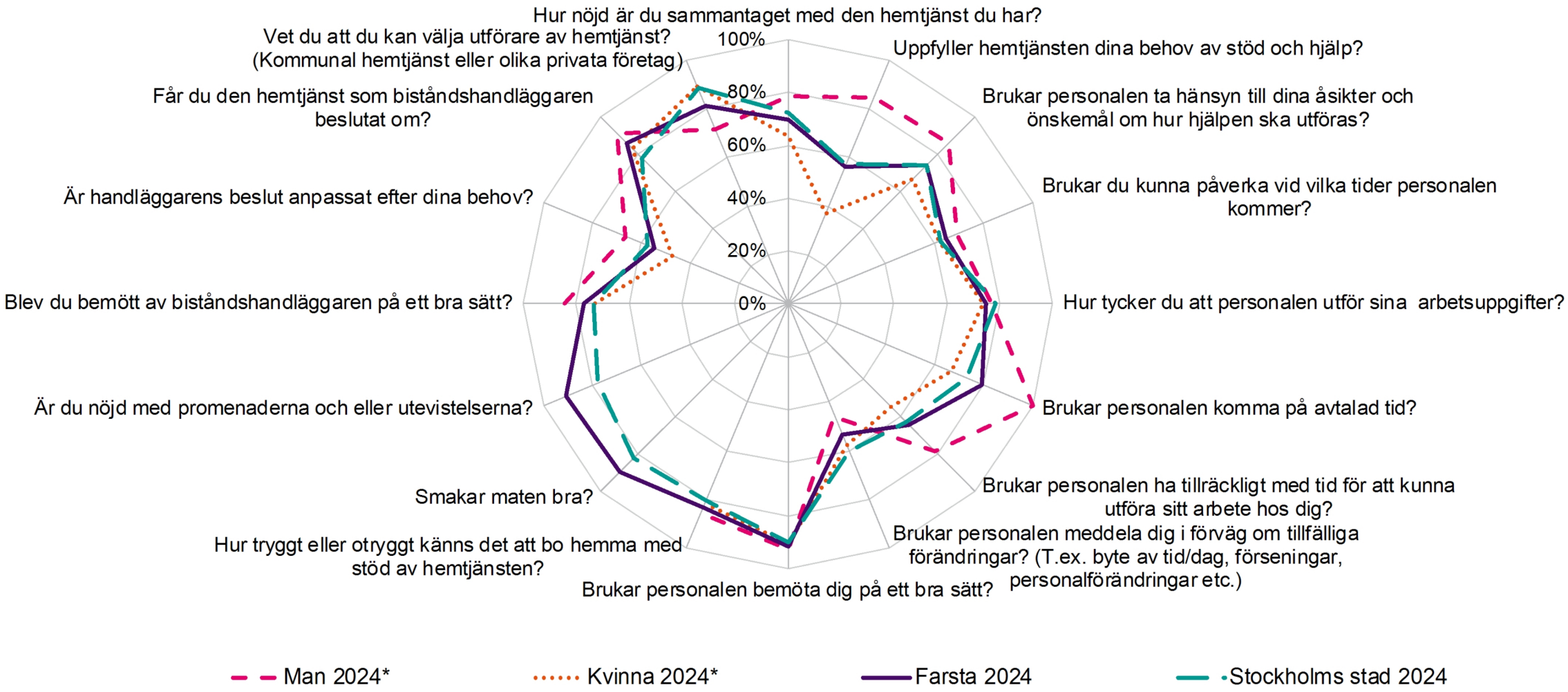
Andel instämmande per regiform



Stockholms stad

* För få svar på en eller flera frågor

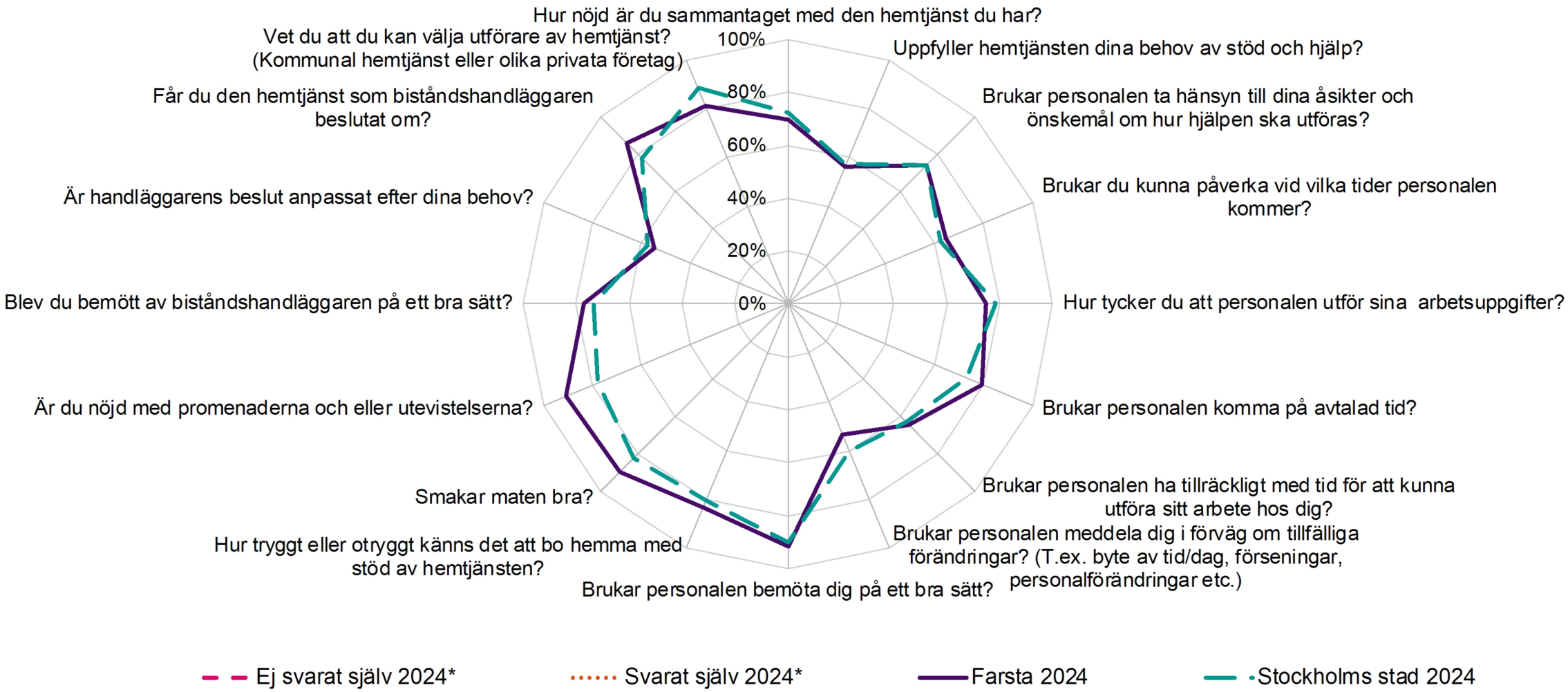
Andel instämmande per kön



Stockholms stad

* För få svar på en eller flera frågor

Andel instämmande för de som svarat själva eller inte

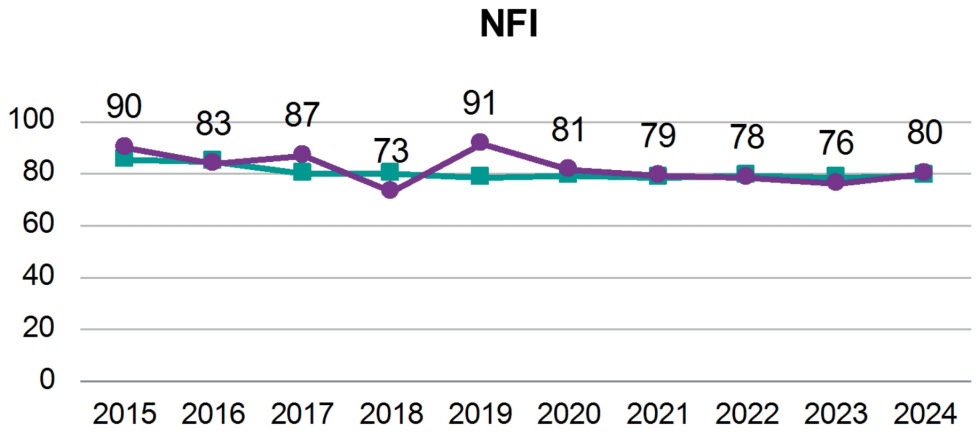


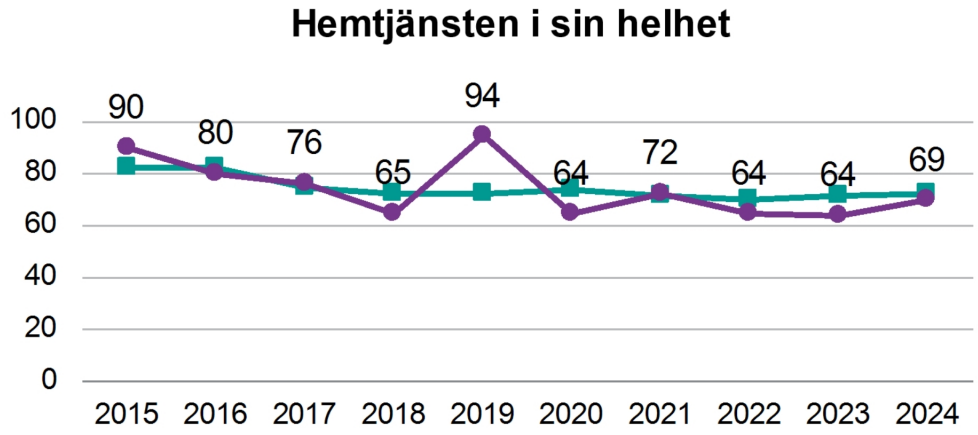
Stockholms stad

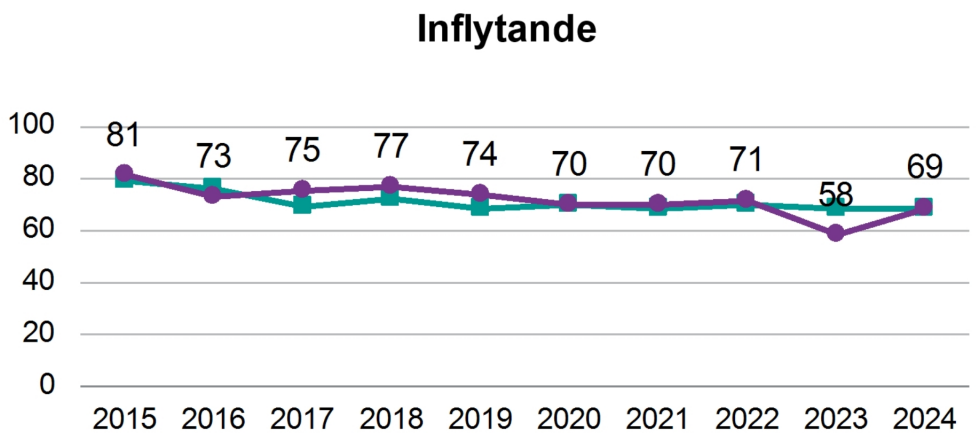
* För få svar på en eller flera frågor

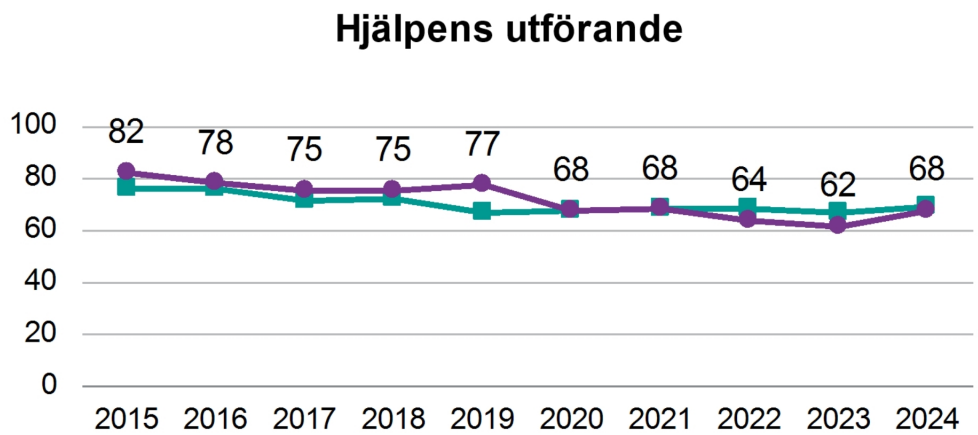
Index 2015-2024

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









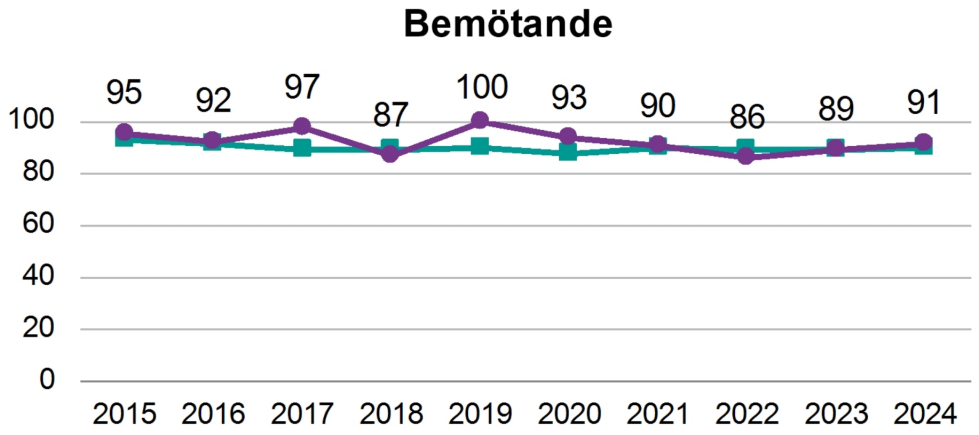
Stockholms stad
Farsta

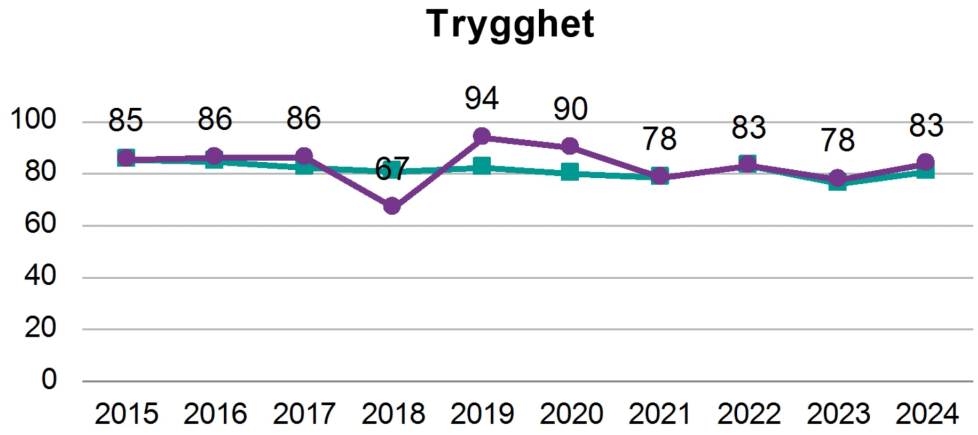
Stockholms stad

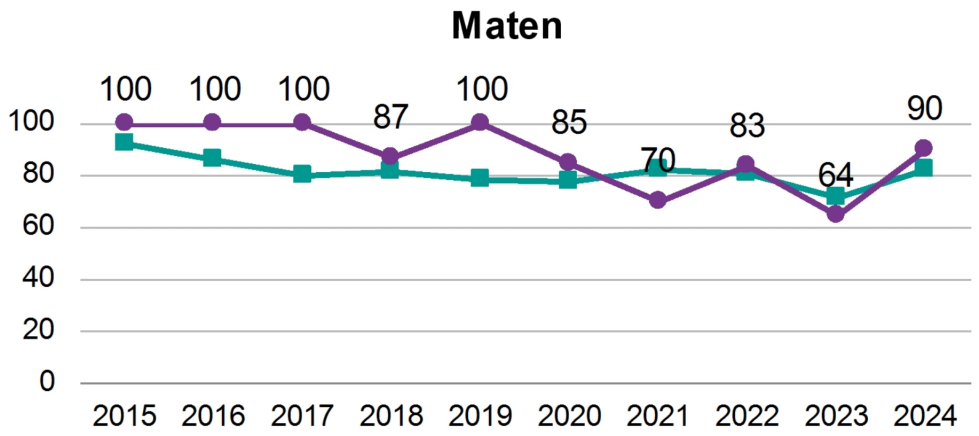
NFI baseras på de fyra frågorna ”Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?”, ”Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?”, ” Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?” och ”Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?”.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

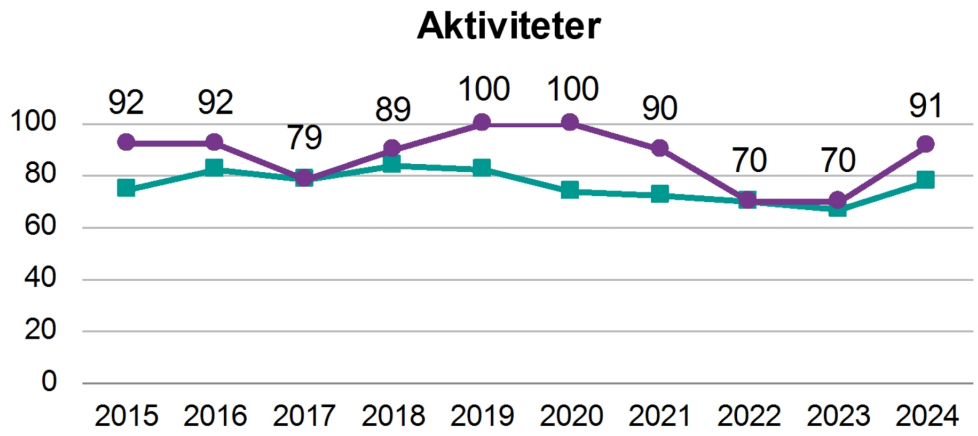
Index 2015-2024

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









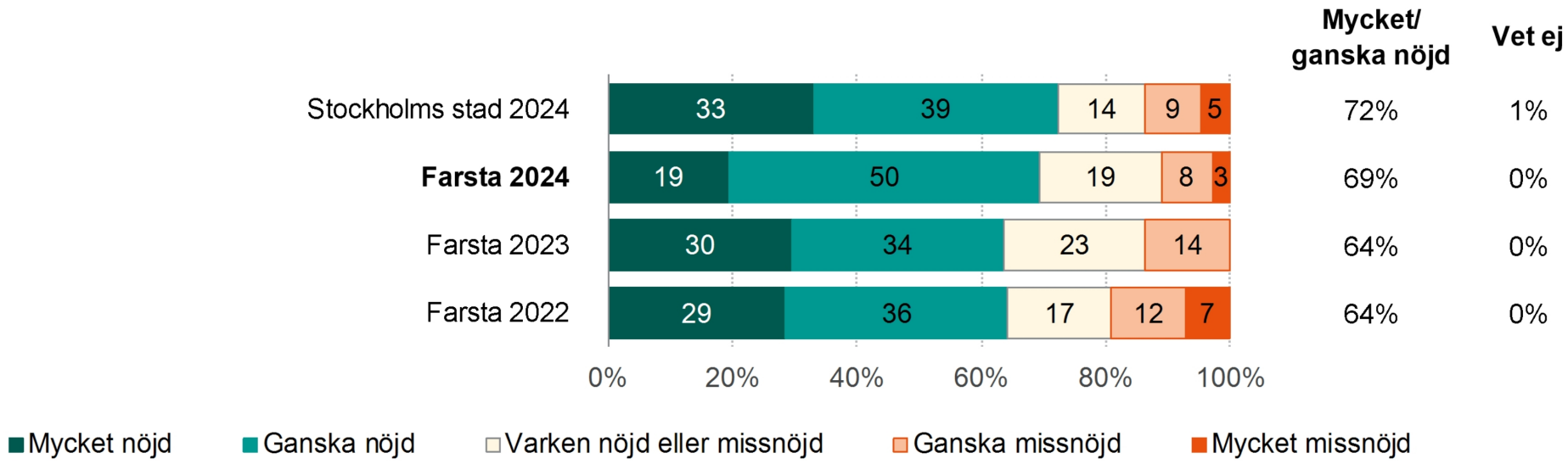
Stockholms stad

Stockholms stad

Farsta

Hemtjänsten i sin helhet

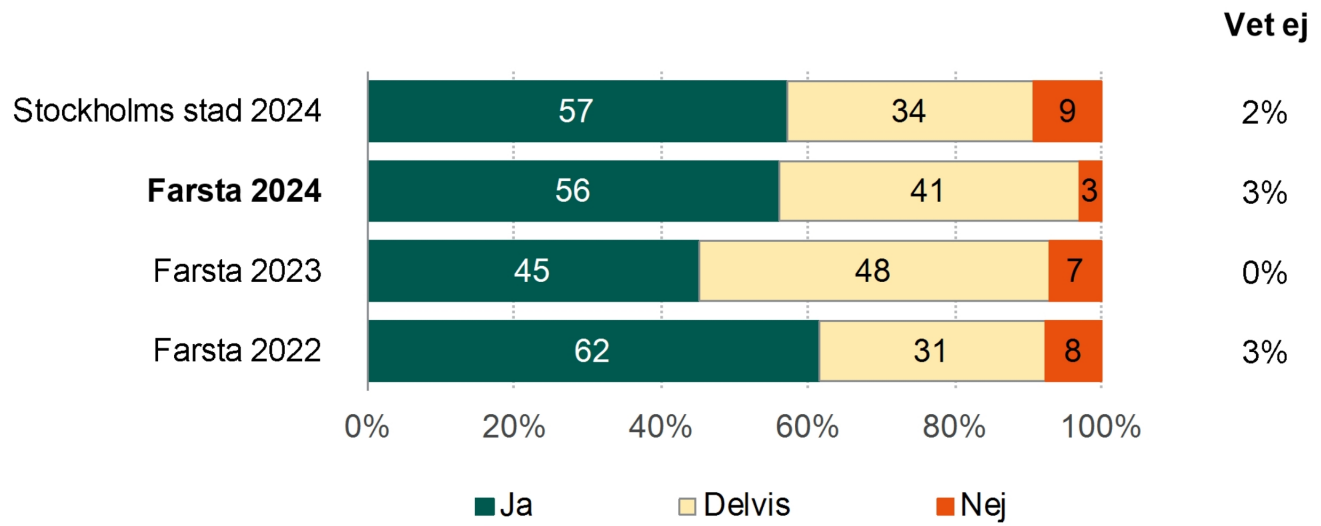
Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



Stockholms stad

Hemtjänsten i sin helhet

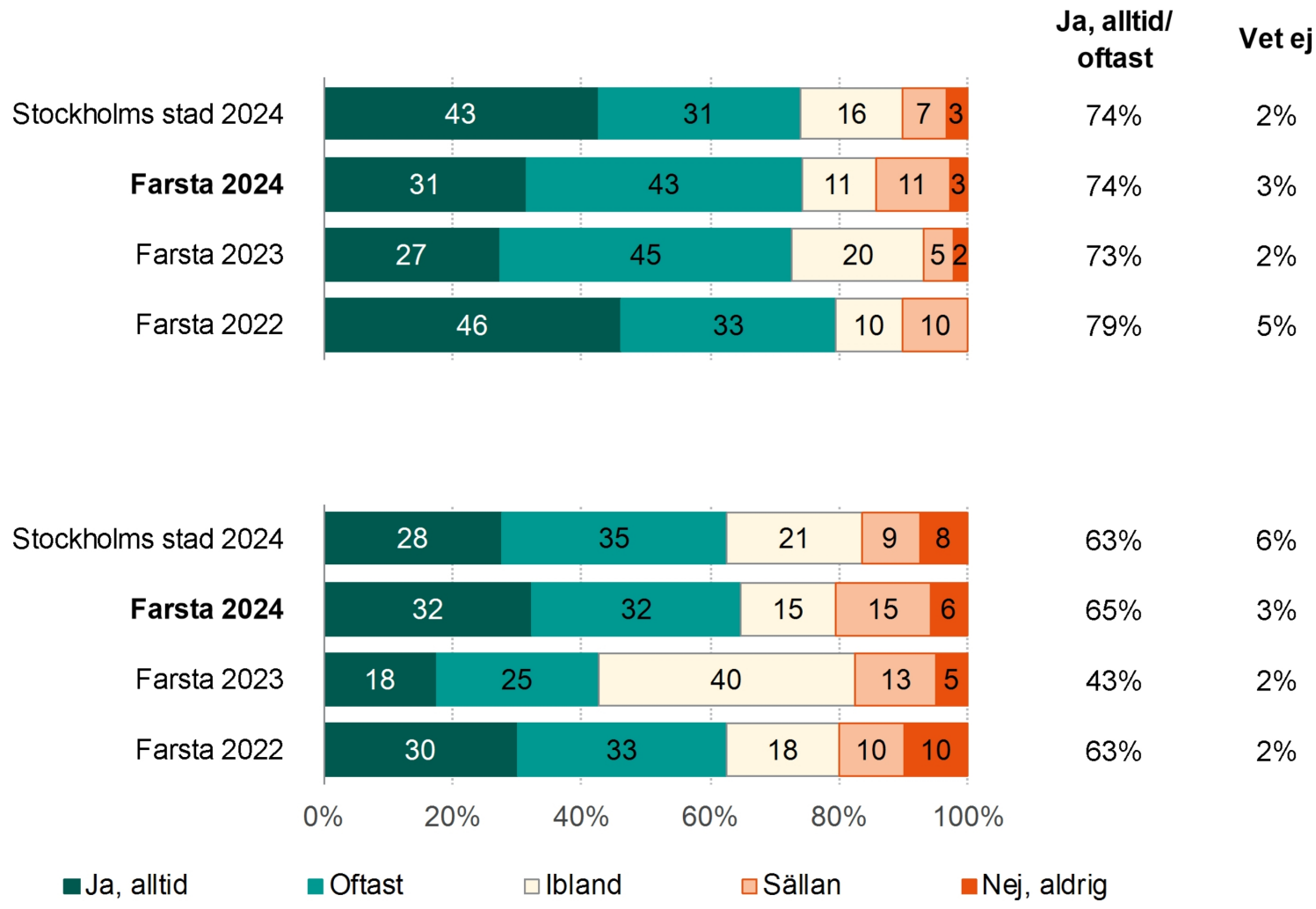
Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



Stockholms stad

Inflytande

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

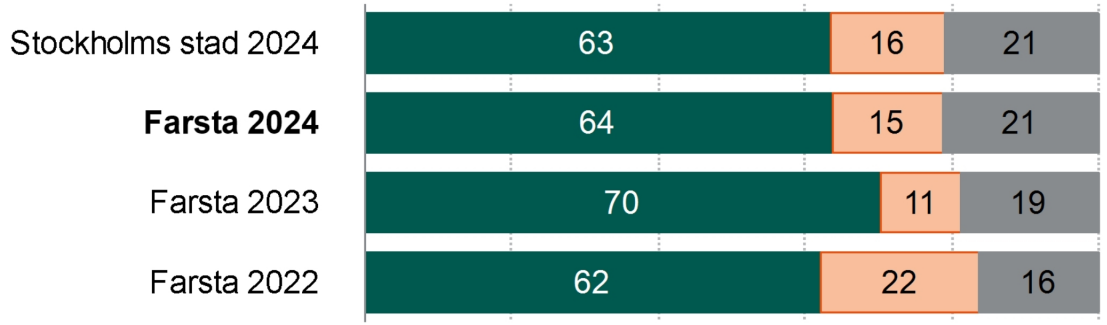


Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

Stockholms stad

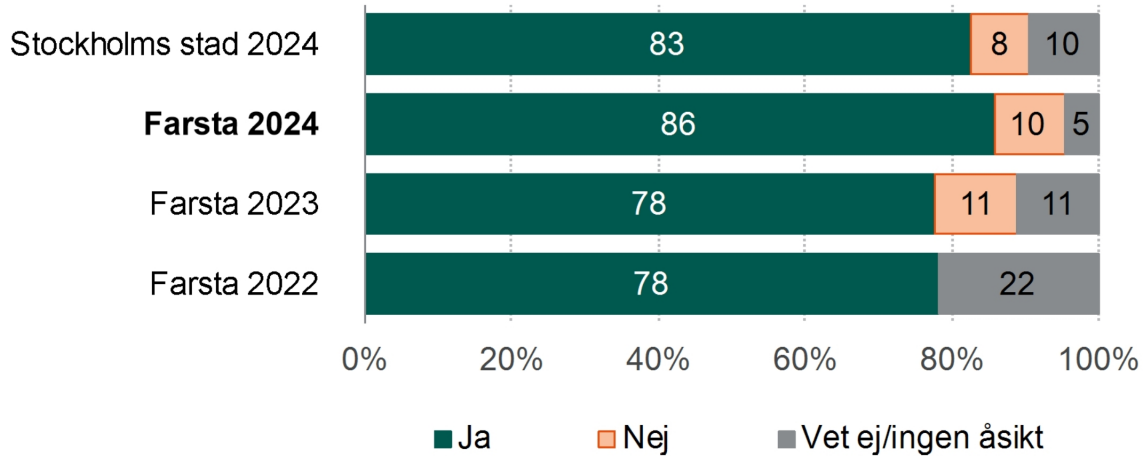
Inflytande

Har du en genomförandeplan?



Om ’Ja’ på frågan ovan:

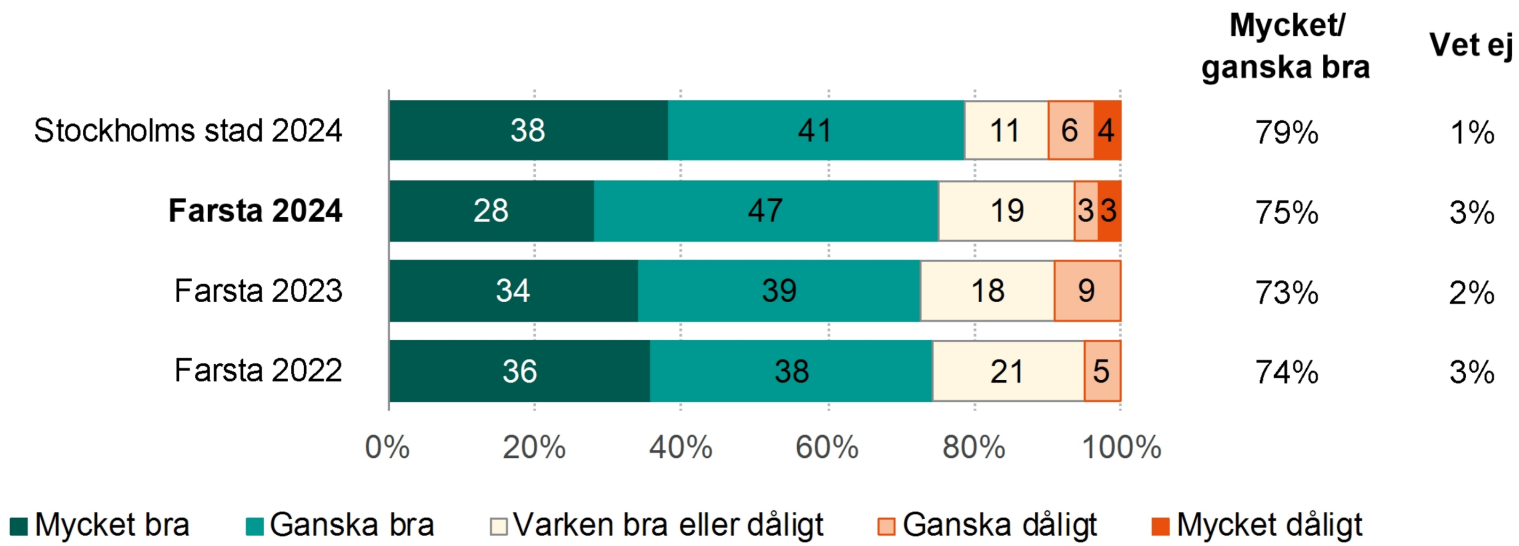
Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



Stockholms stad

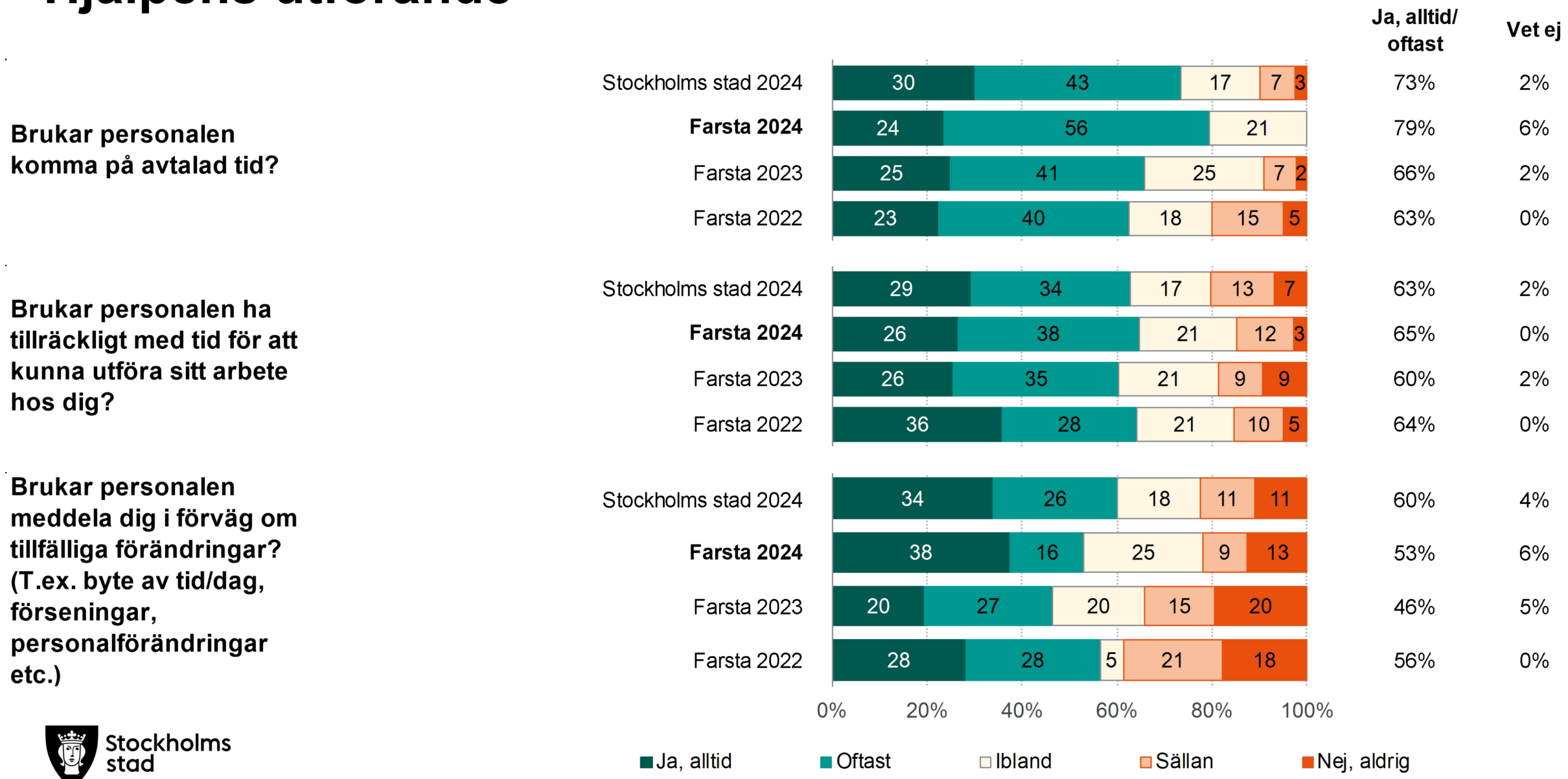
Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



Stockholms stad

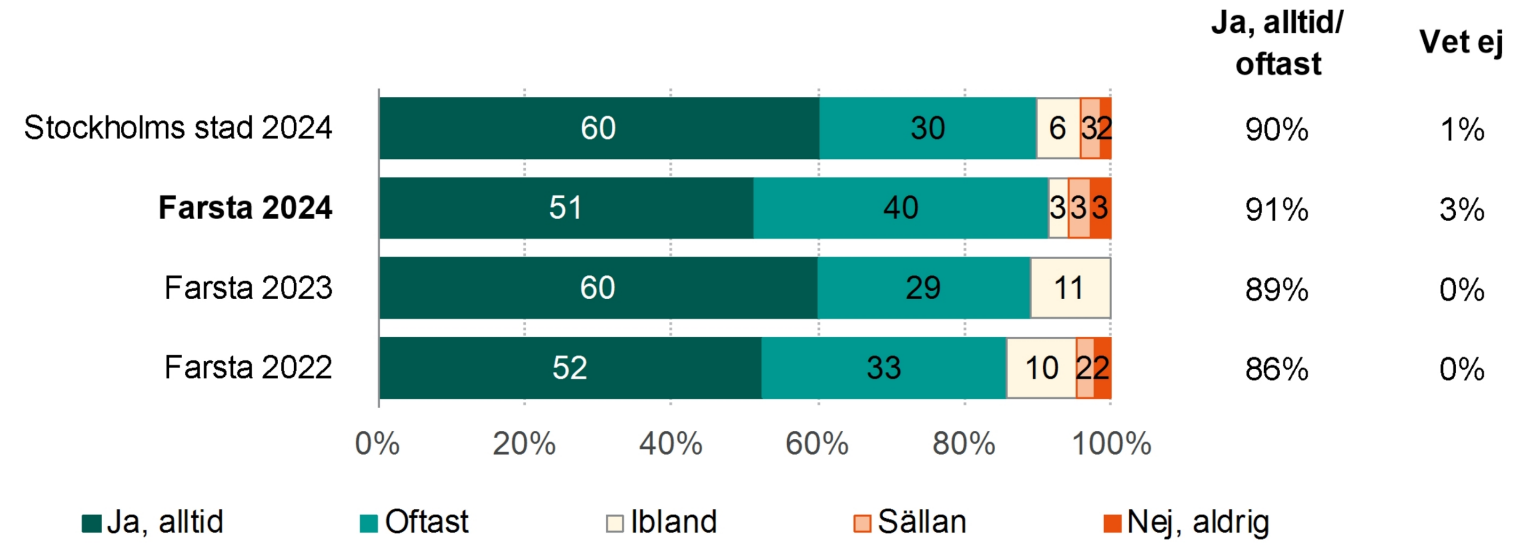
Hjälpens utförande



Stockholms stad

Bemötande

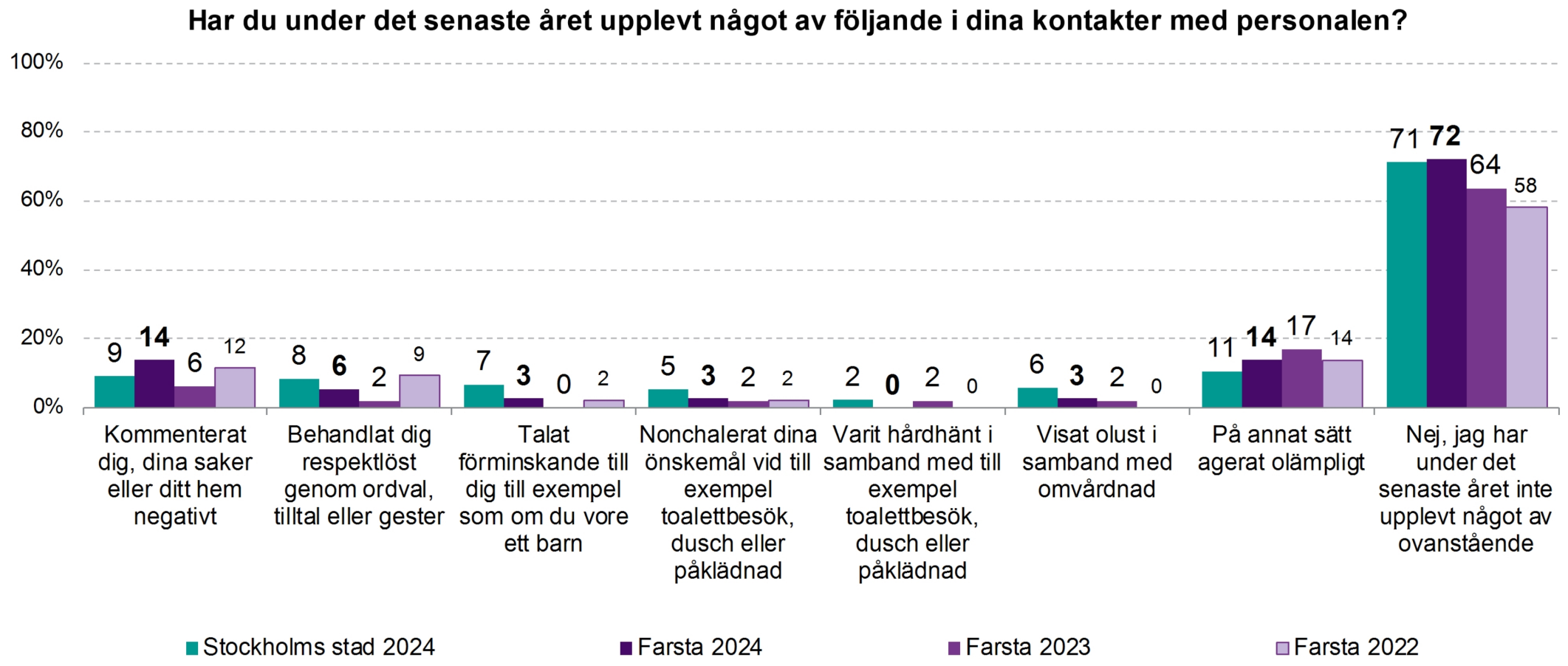
Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



Stockholms stad

Bemötande

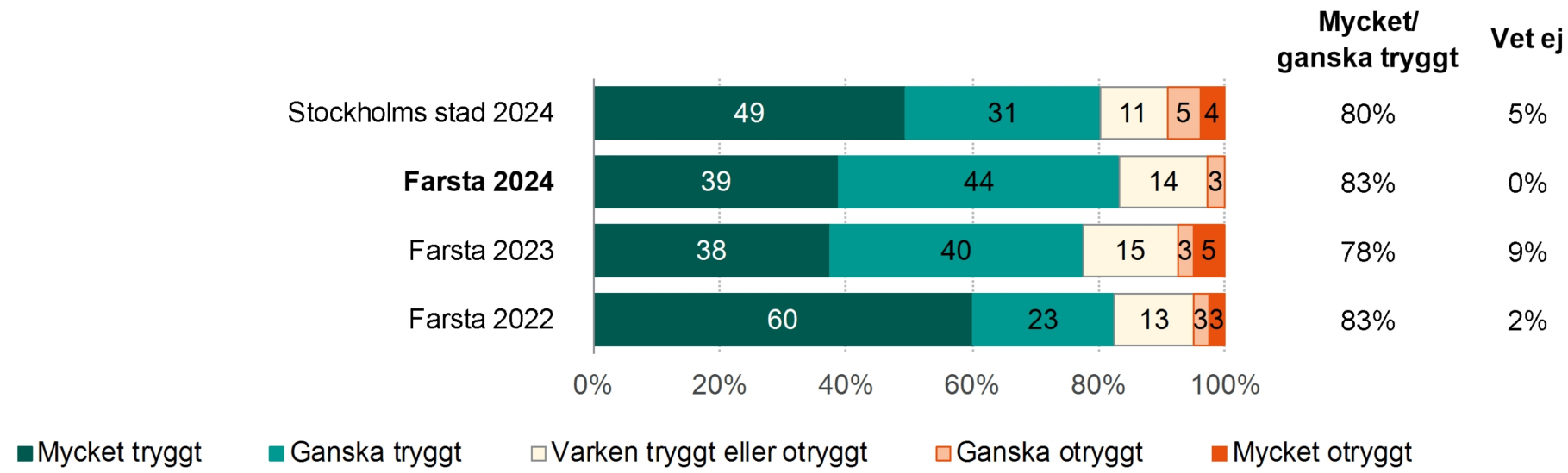
- Notera att staplarna kan summera till mer än 100% då mer än ett svar har kunnat anges.



Stockholms stad

Trygghet

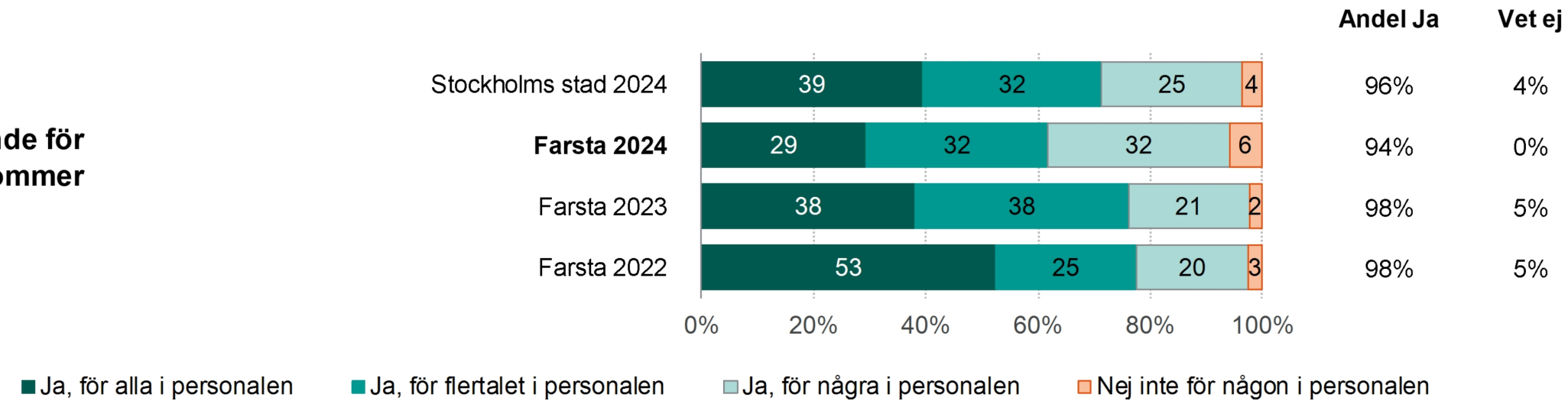
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



Stockholms stad

Trygghet

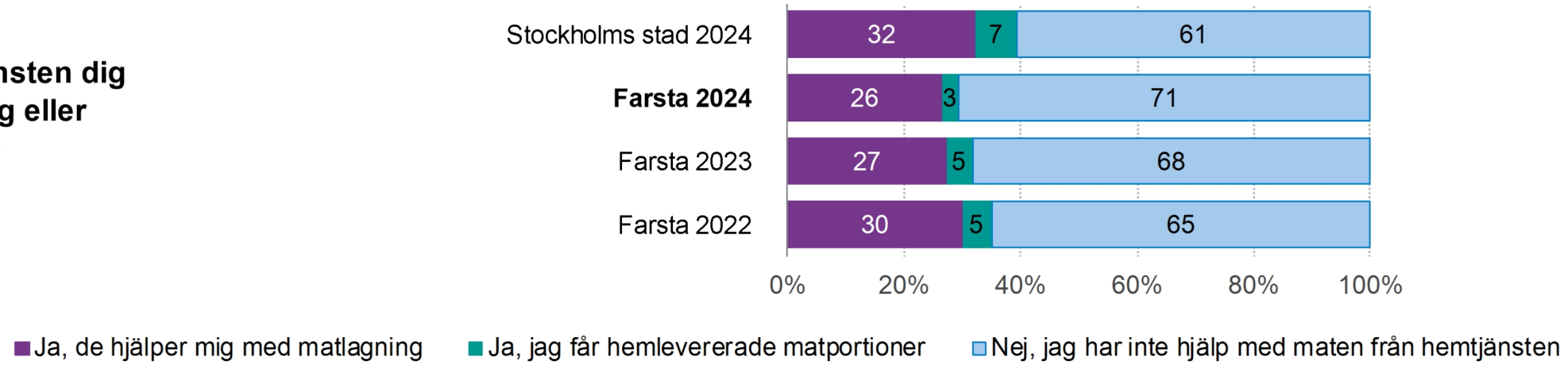
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Stockholms stad

Maten

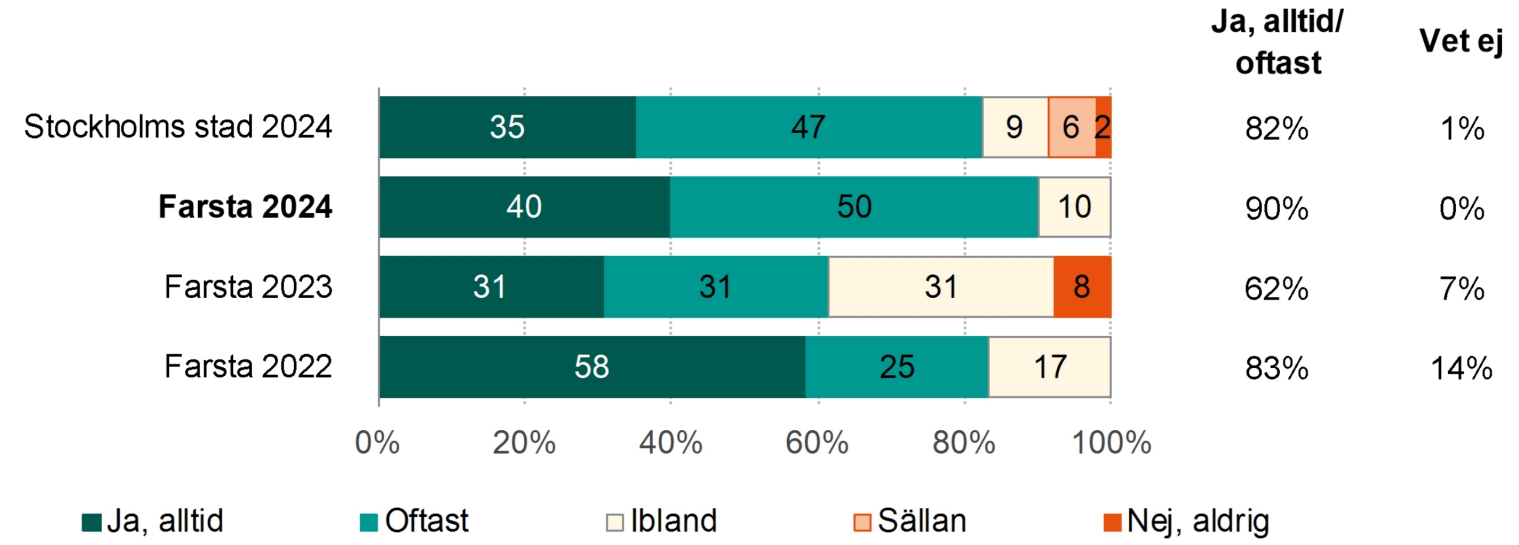
Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



Stockholms stad

Maten

Smakar maten bra?

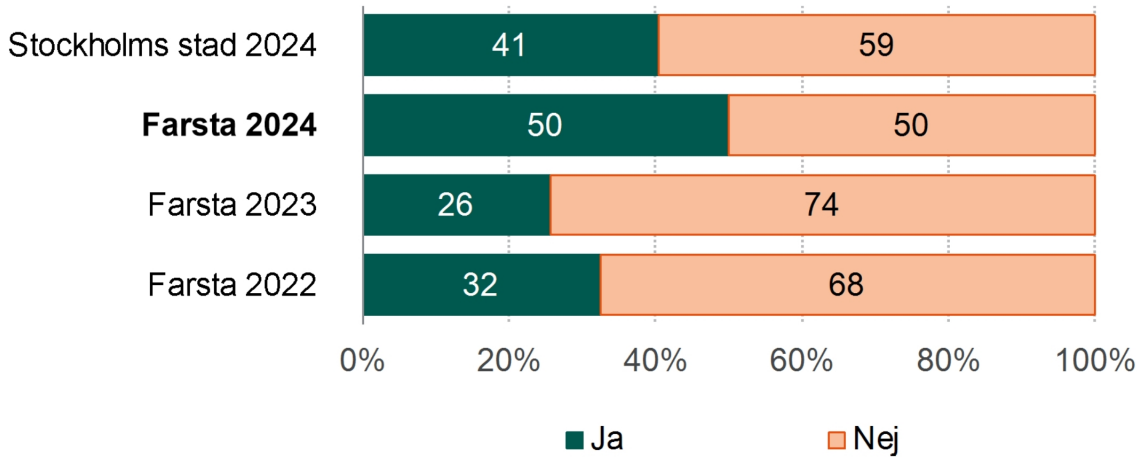


Stockholms stad

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

Aktiviteter

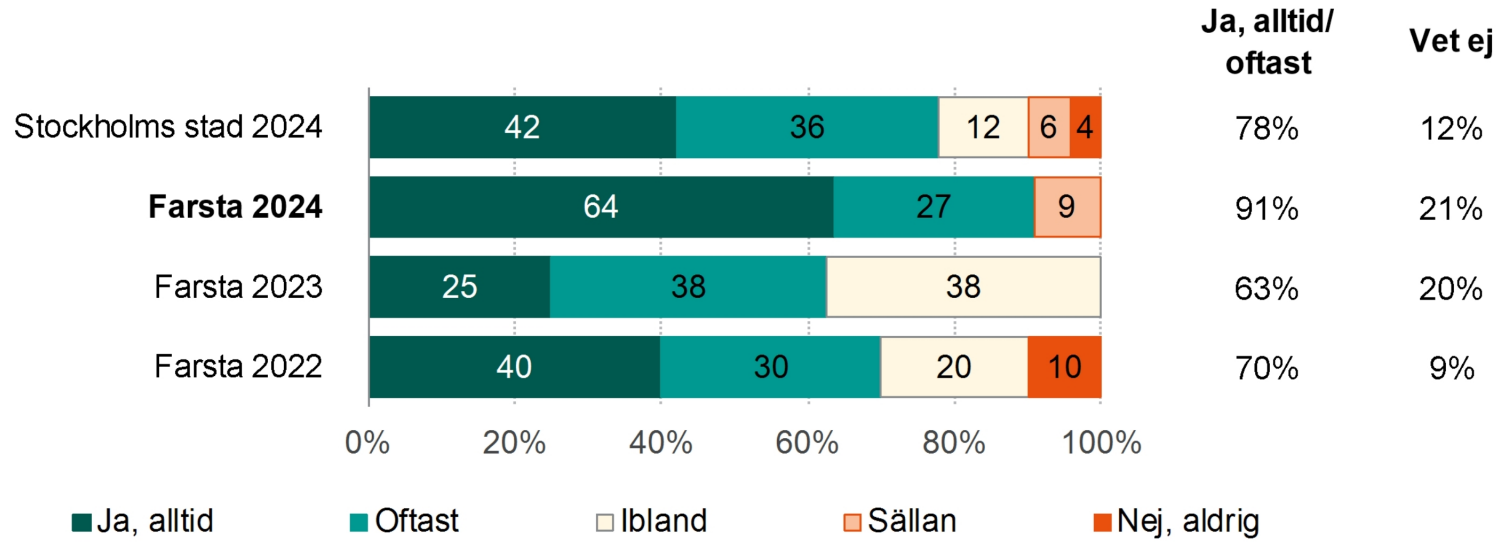
Är du beviljad promenad eller utevistelse?



Stockholms stad

Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

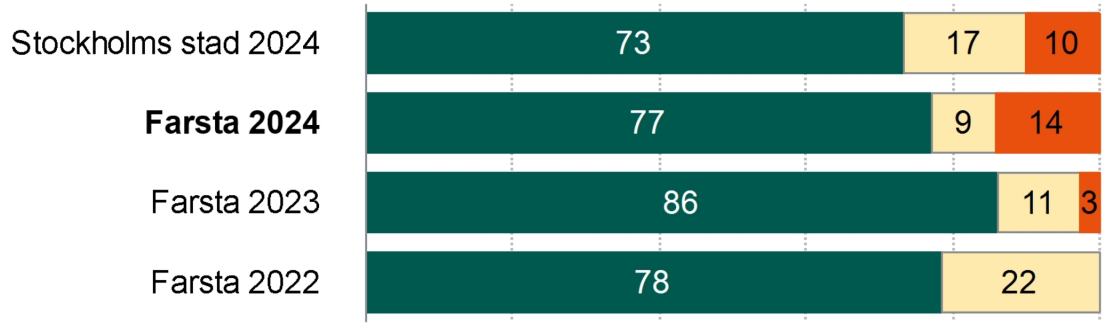


Stockholms stad

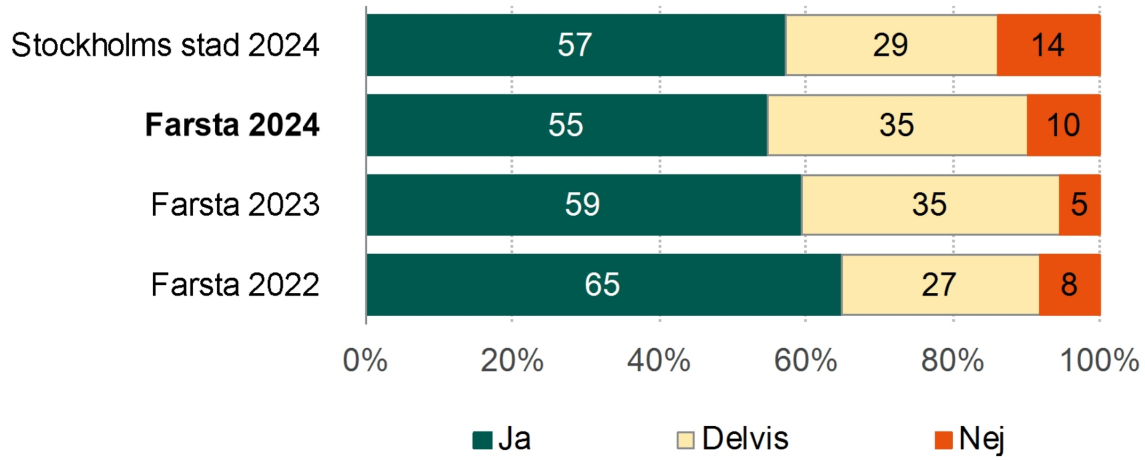
Bas: De som har svarat att de är beviljade promenader eller utevistelser.

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?



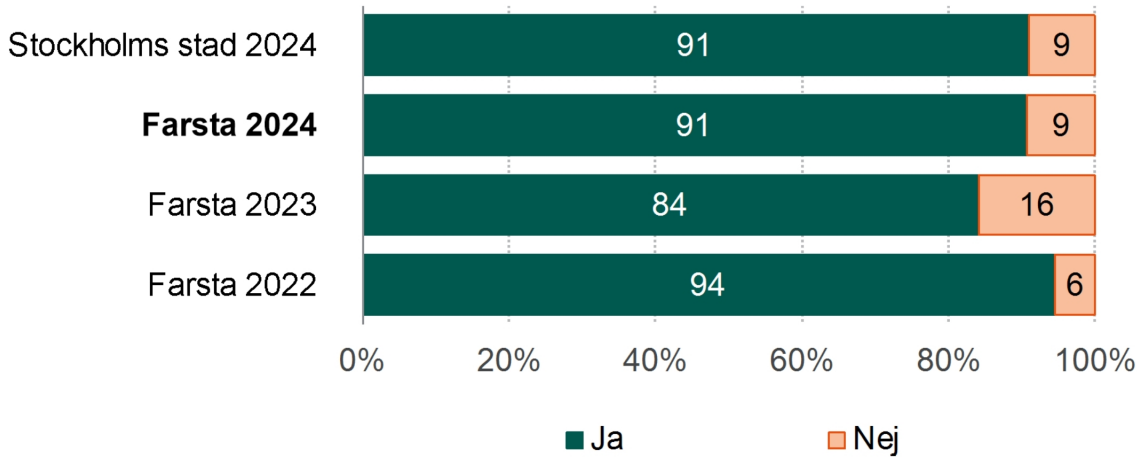
Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?



Stockholms stad

Kontakter med kommunen

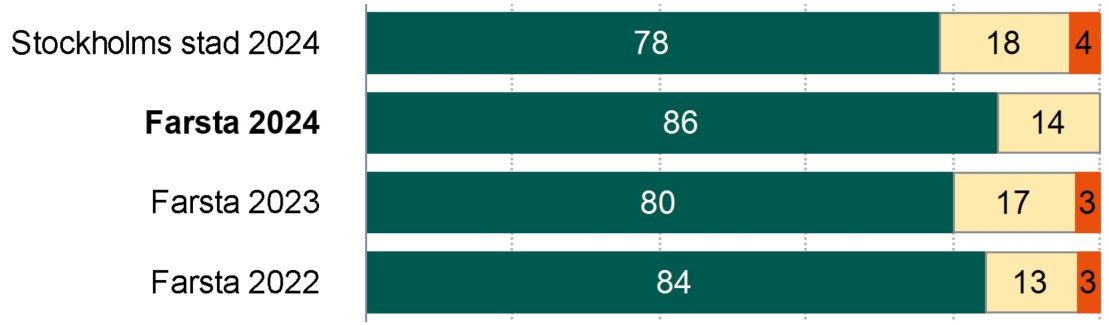
Vet du vilka insatser du är beviljad?



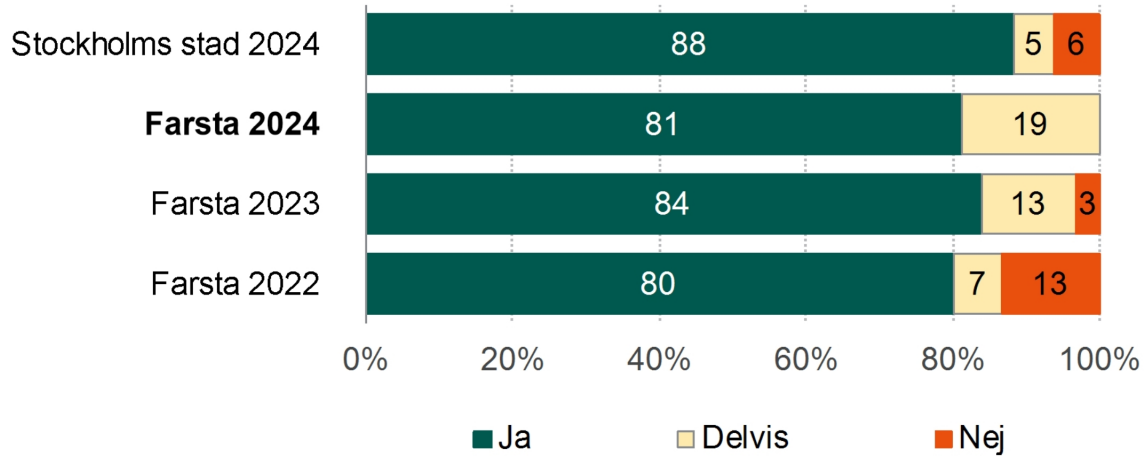
Stockholms stad

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)

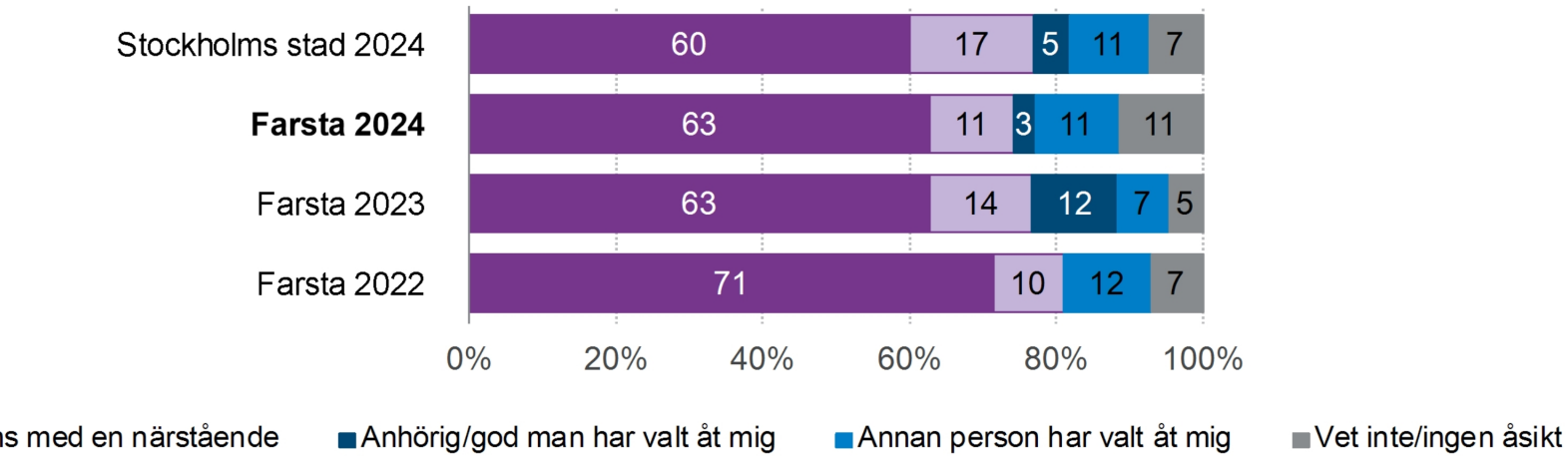


Stockholms stad

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

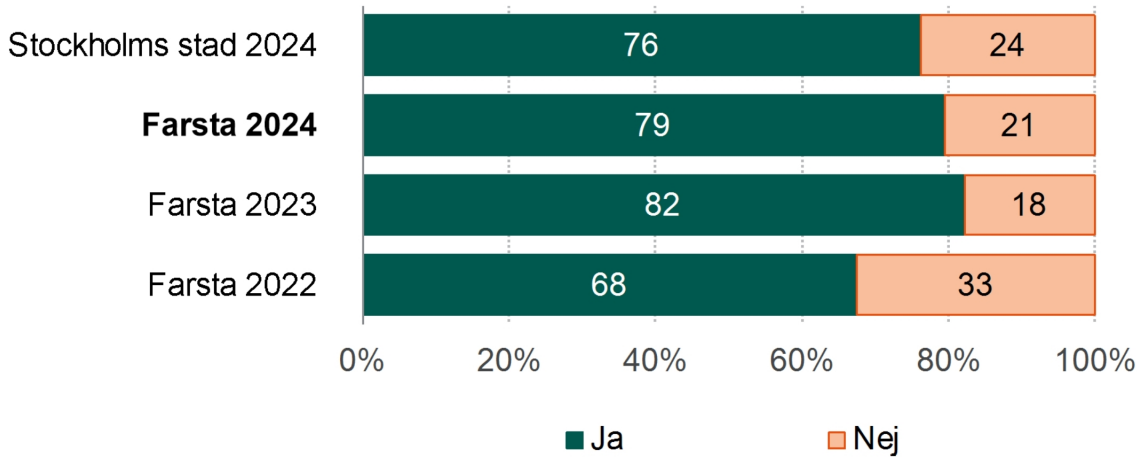
Vem har valt din hemtjänst?



Stockholms stad

Kontakter med kommunen

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



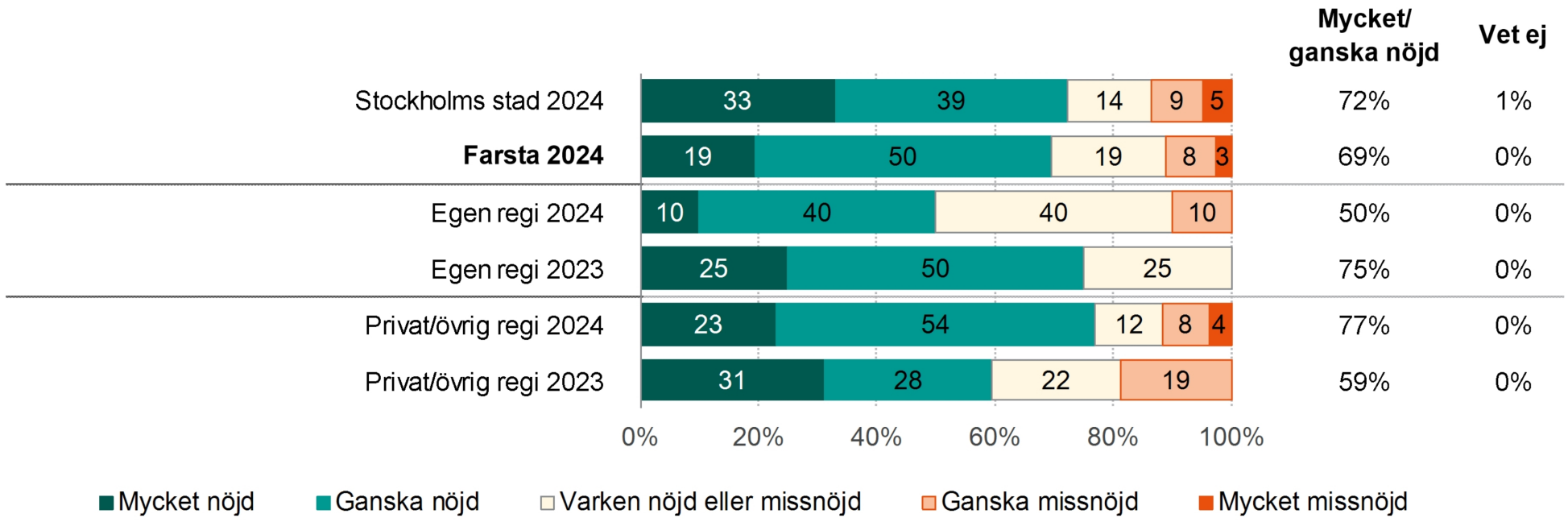
Stockholms stad

Resultat

Jämförelse regiform

Hemtjänsten i sin helhet

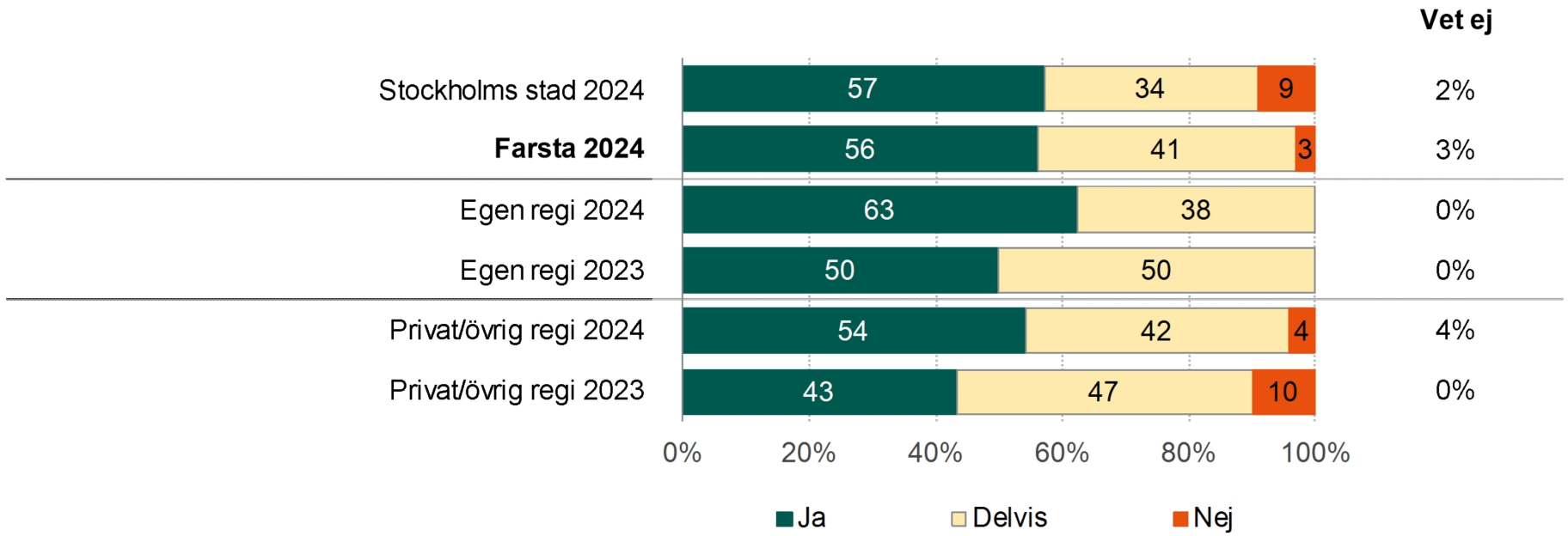
Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



Stockholms stad

Hemtjänsten i sin helhet

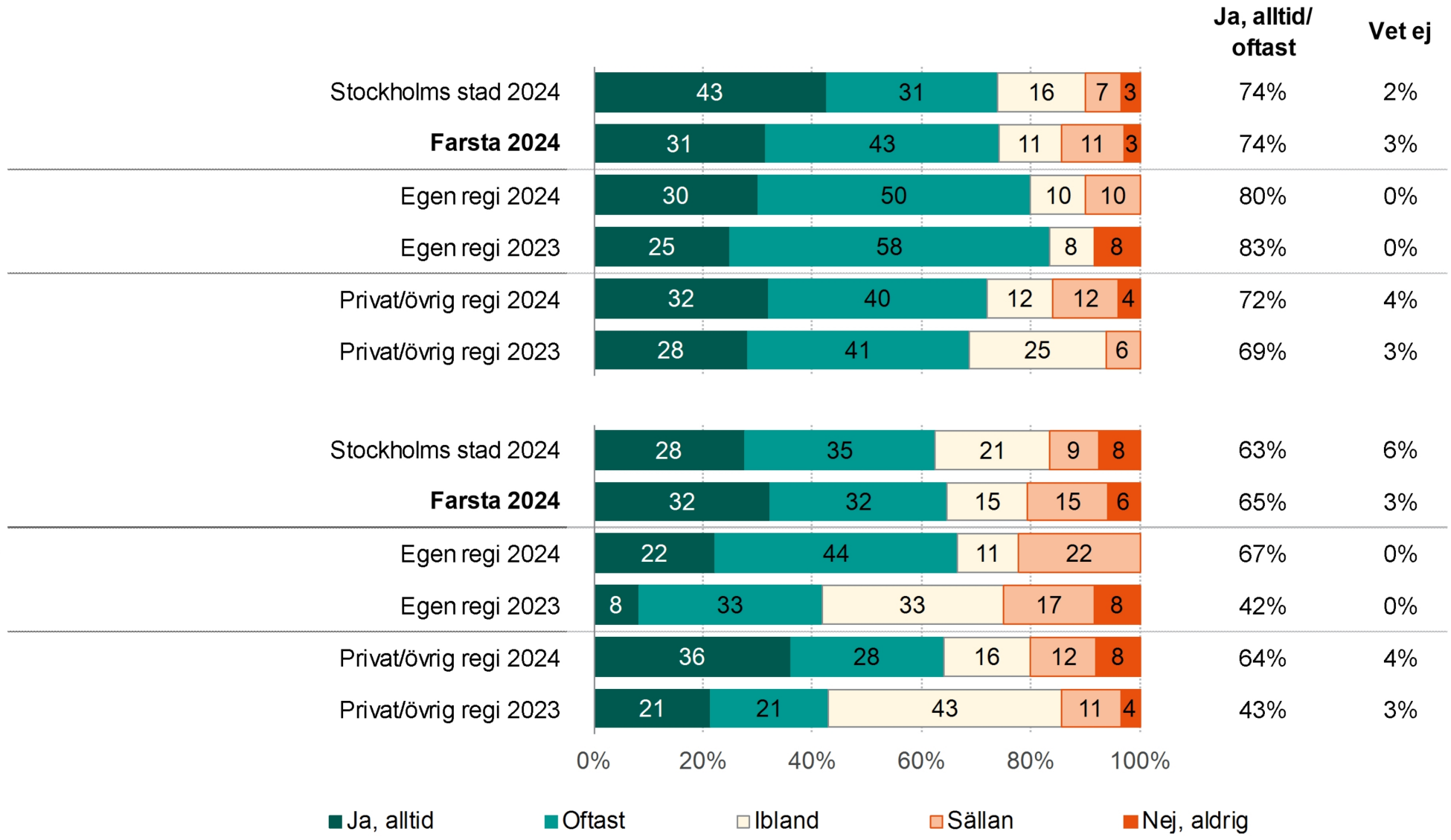
Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



Stockholms stad

Inflytande

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

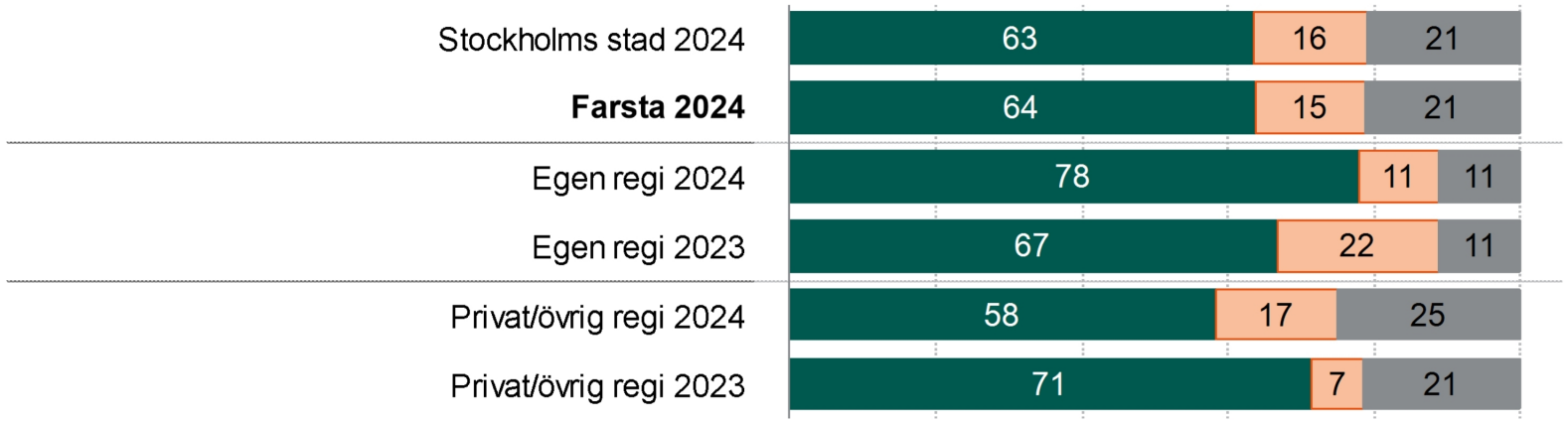


Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

Stockholms stad

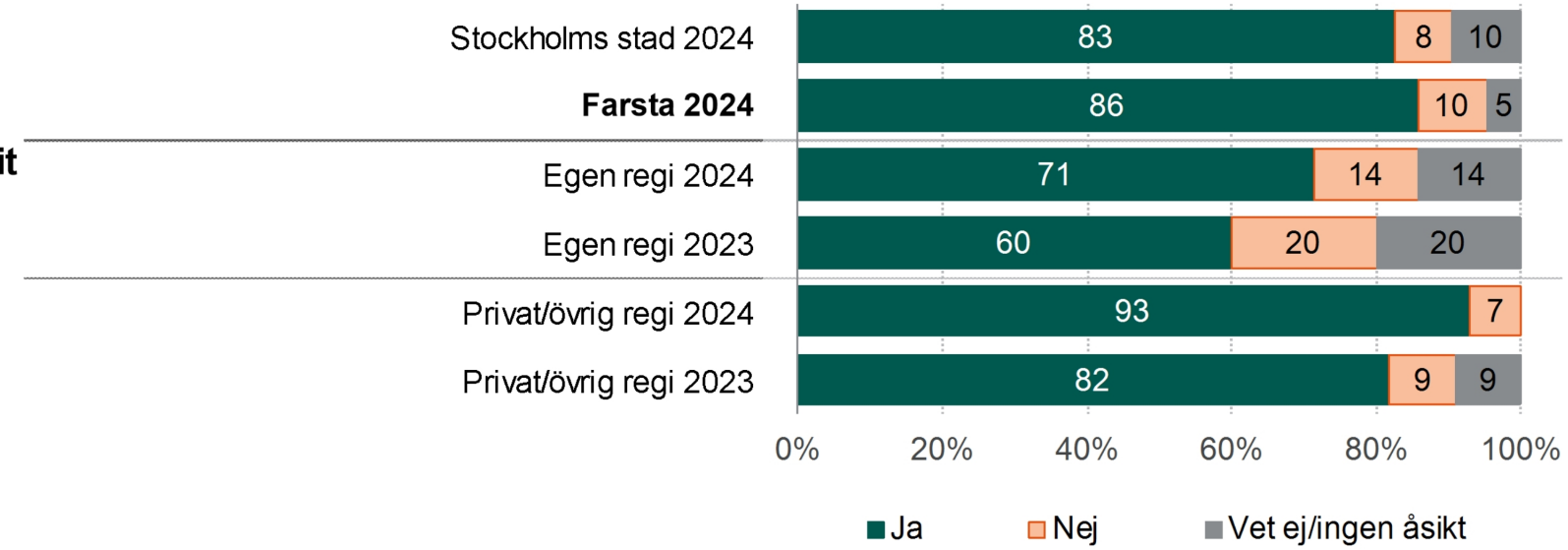
Inflytande

Har du en genomförandeplan?



Om ’Ja’ på frågan ovan:

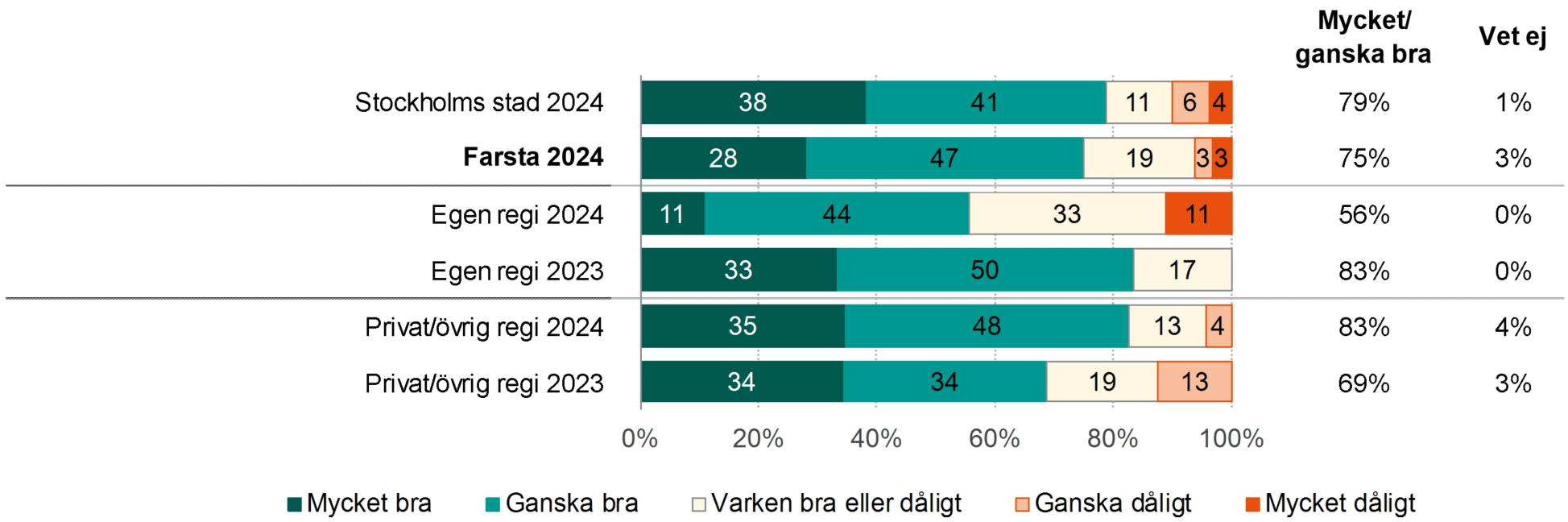
Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



Stockholms stad

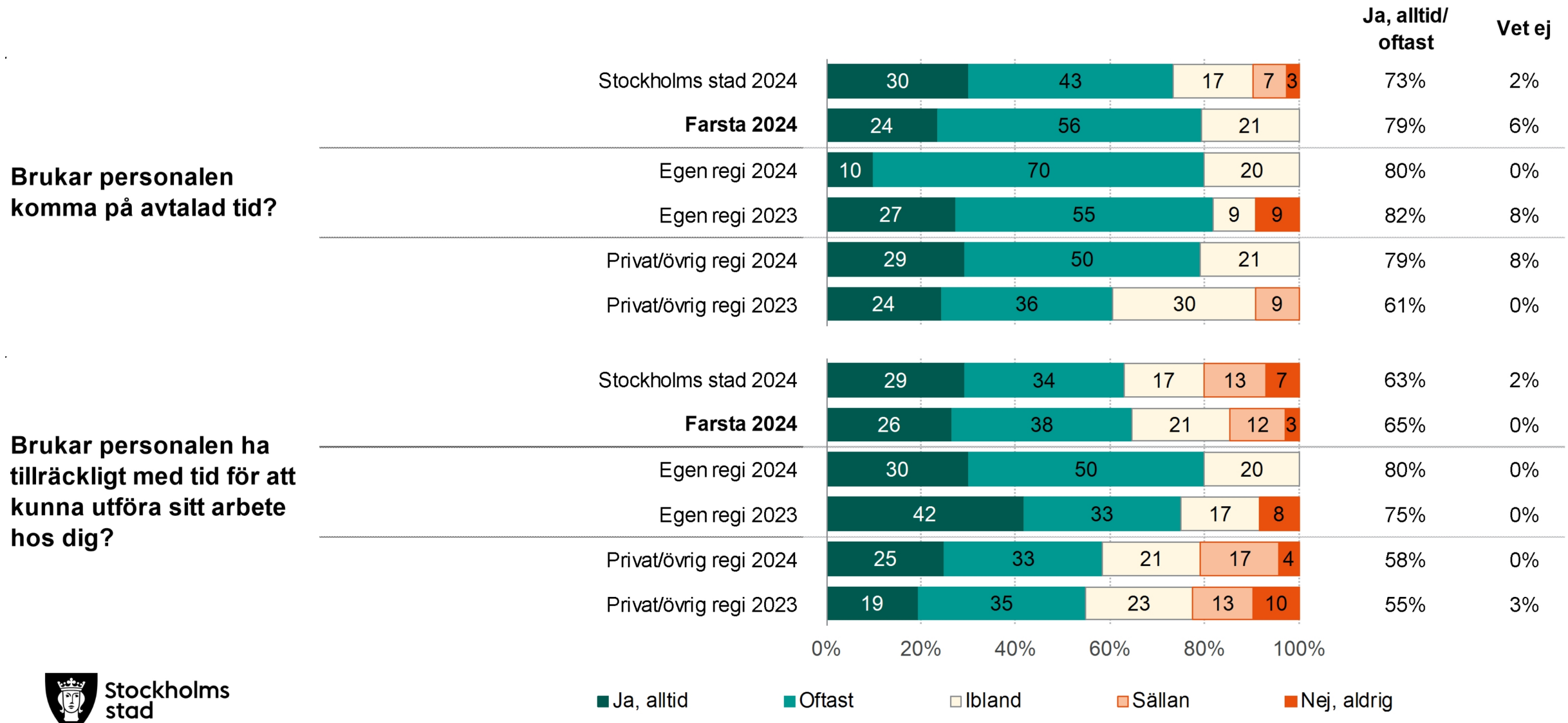
Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



Stockholms stad

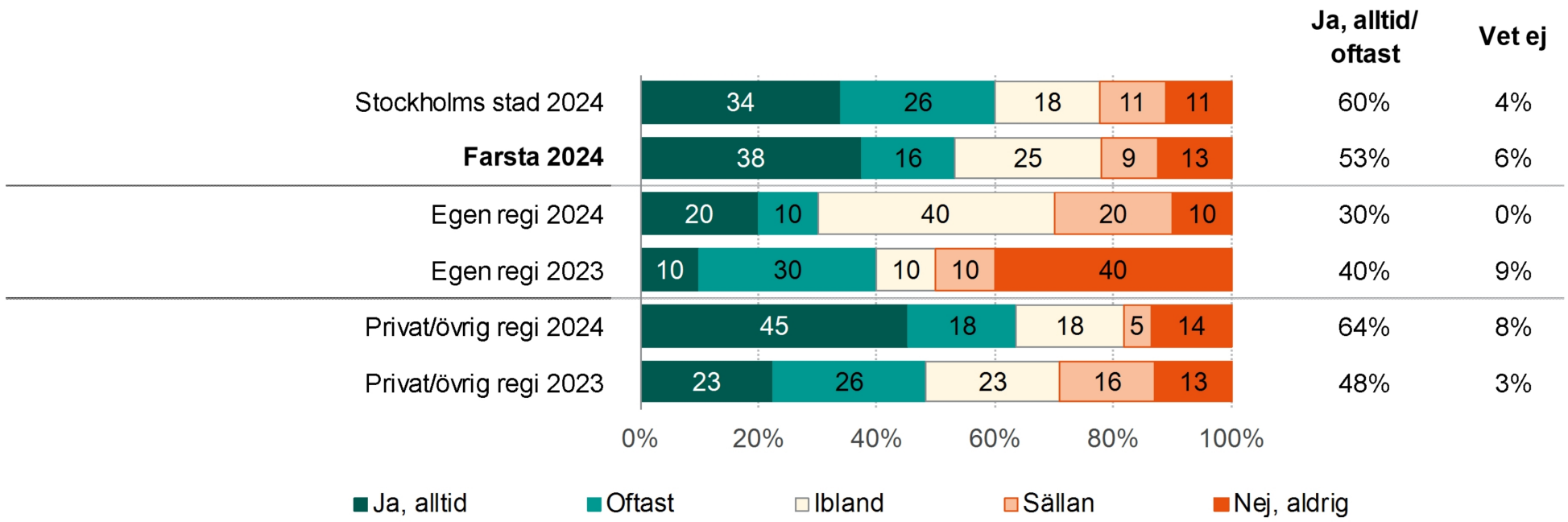
Hjälpens utförande



Stockholms stad

Hjälpens utförande

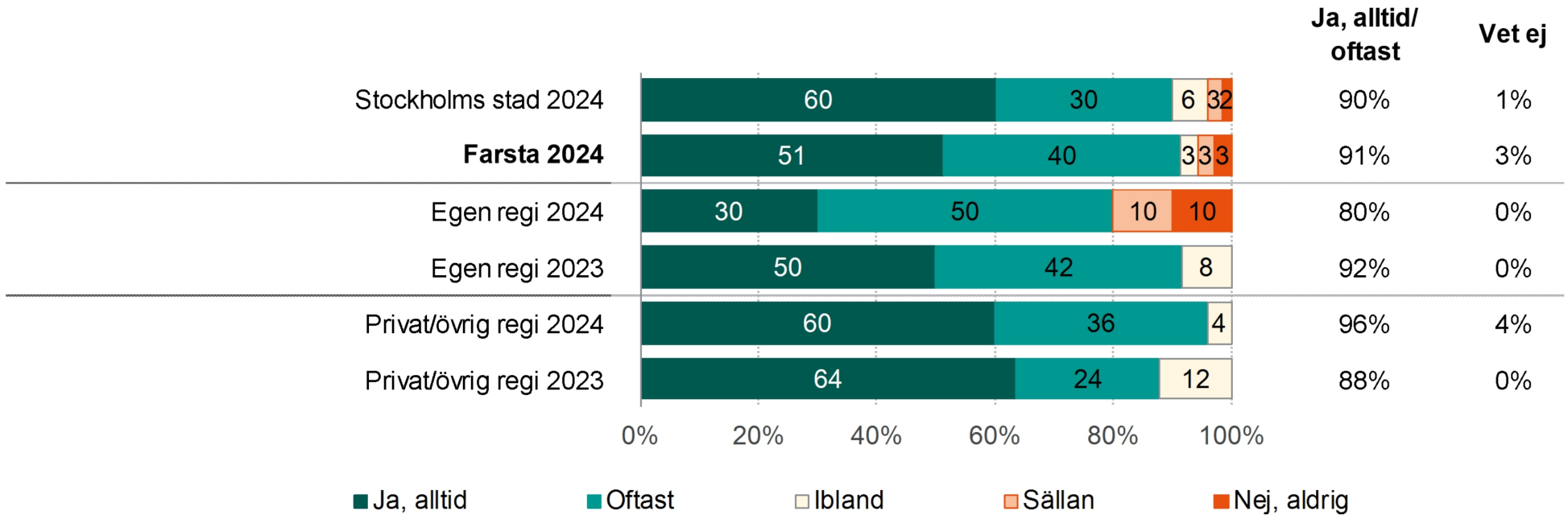
Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)



Stockholms stad

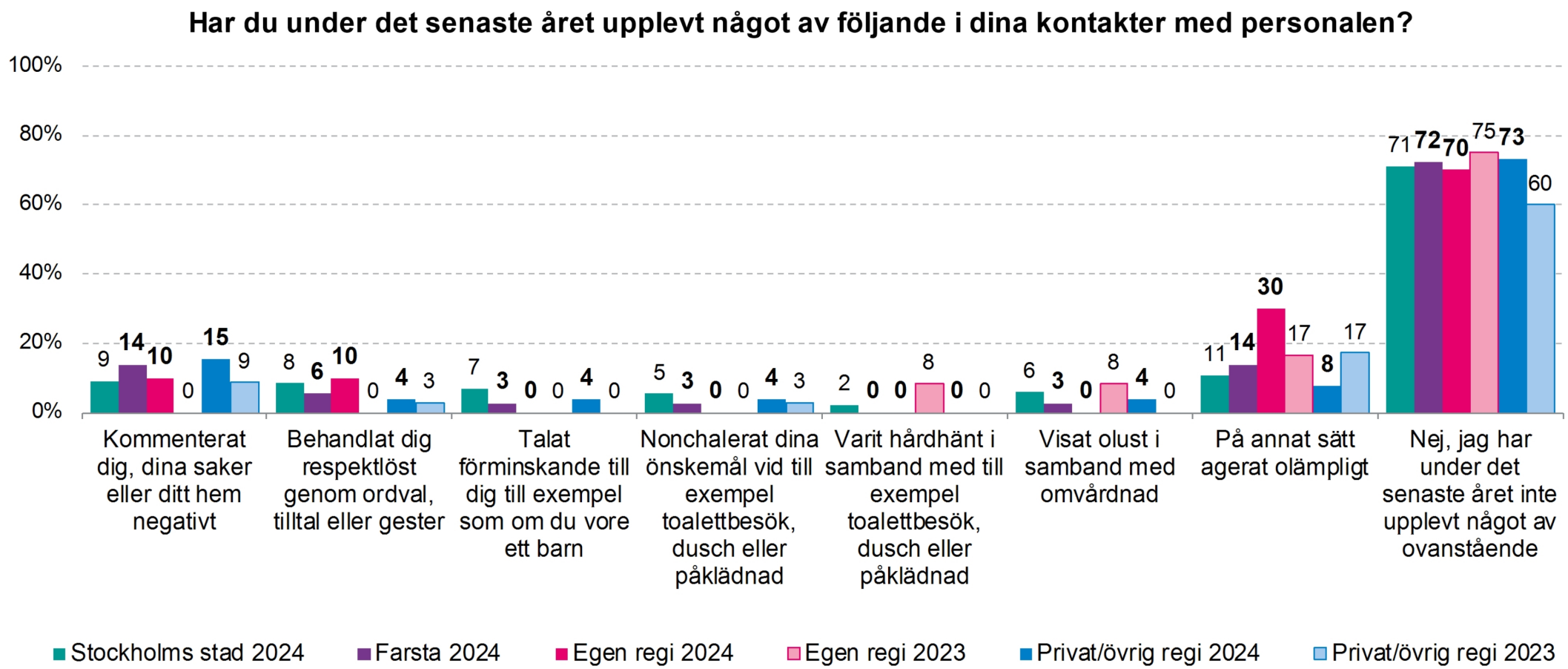
Bemötande

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



Stockholms stad

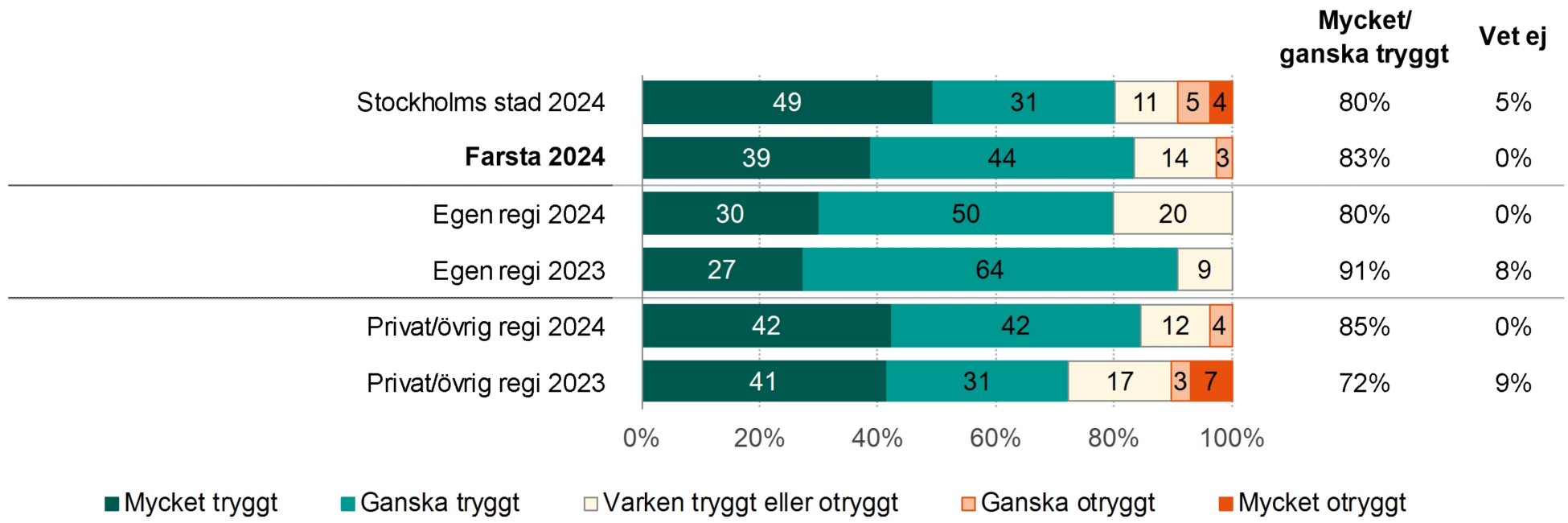
Bemötande



Stockholms stad

Trygghet

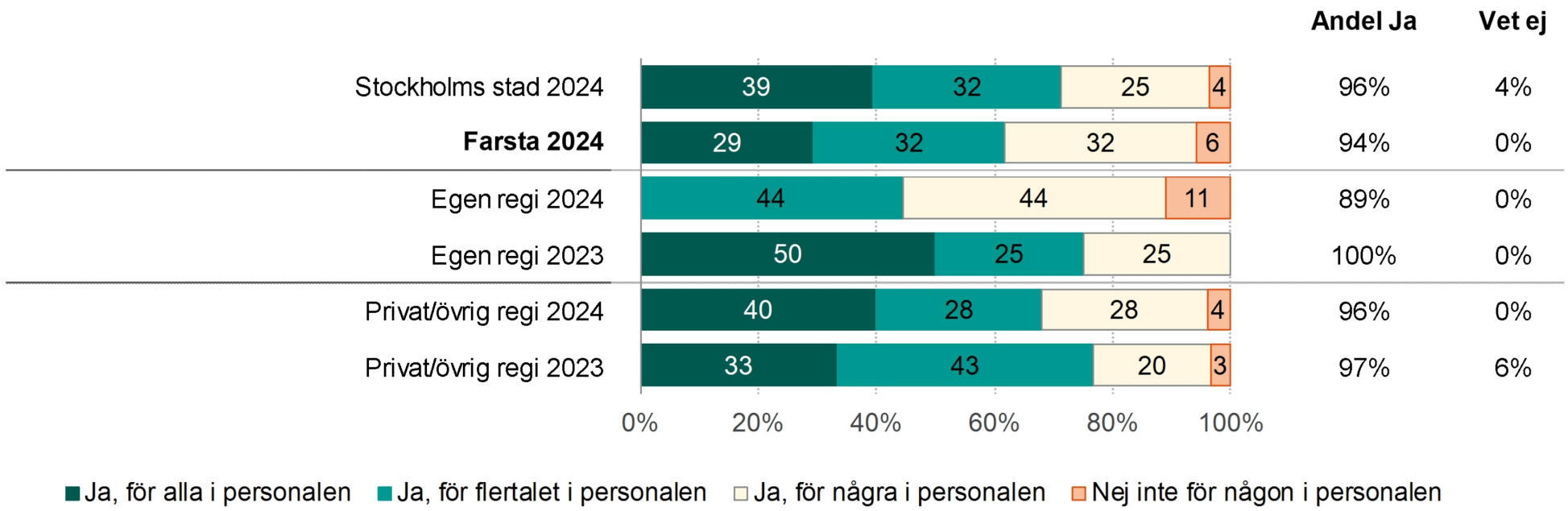
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



Stockholms stad

Trygghet

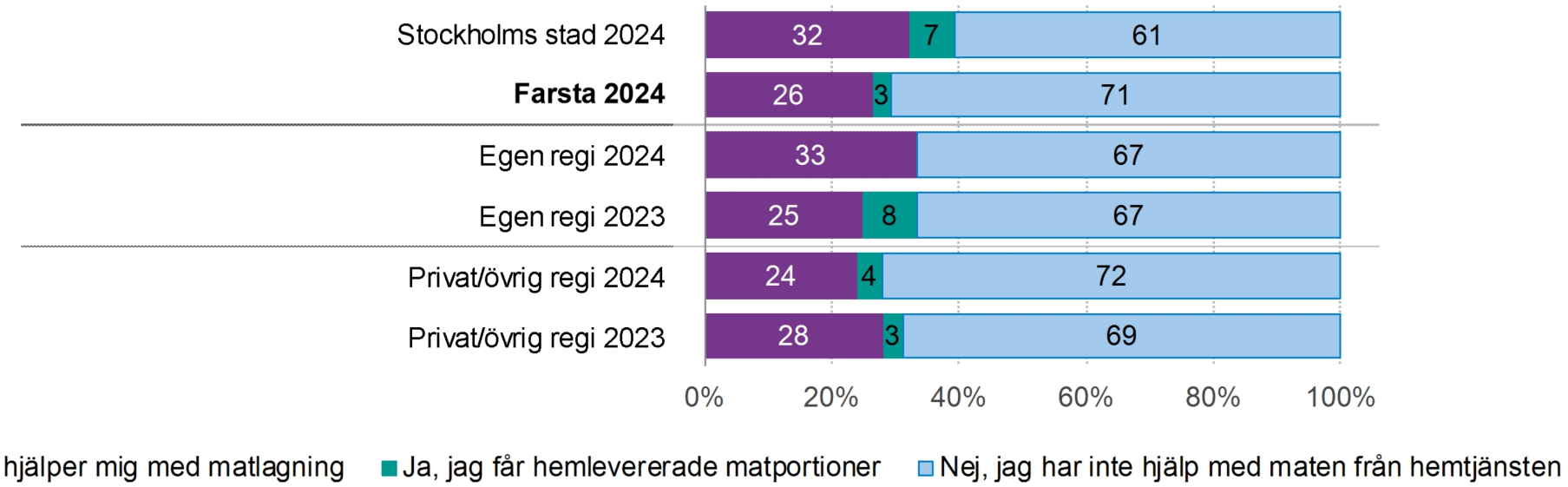
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Stockholms stad

Maten

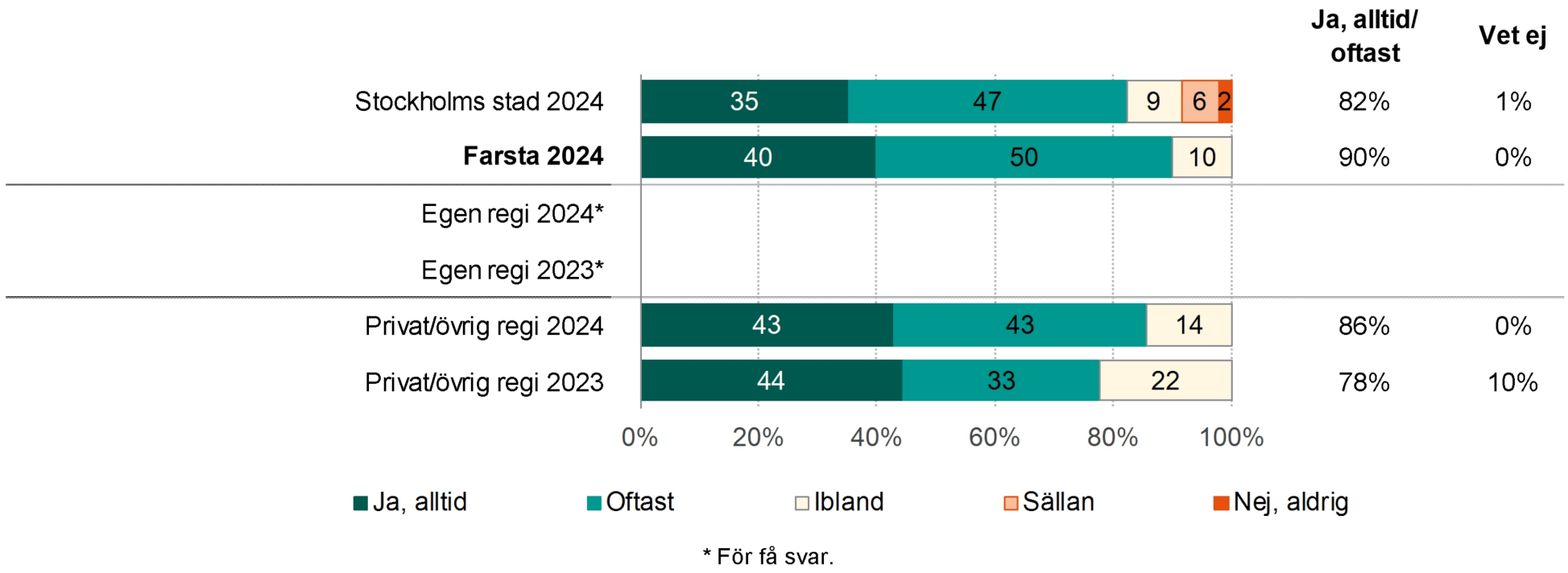
Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



Stockholms stad

Maten

Smakar maten bra?



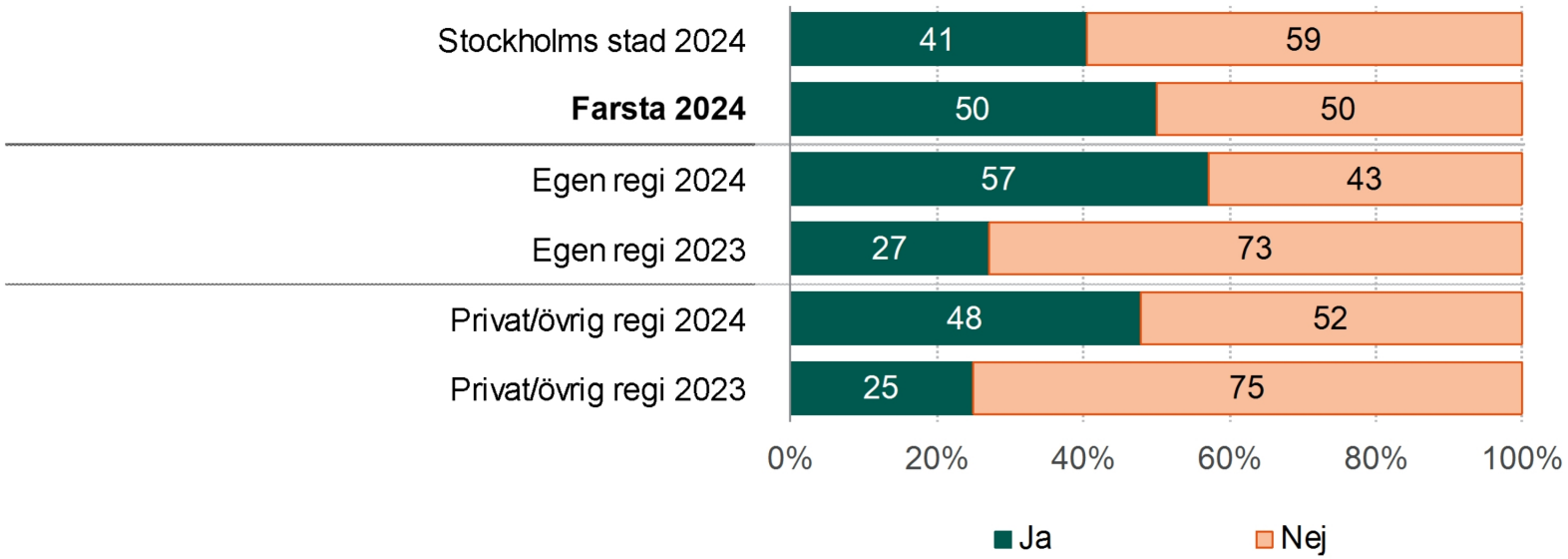
* För få svar.

Stockholms stad

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

Aktiviteter

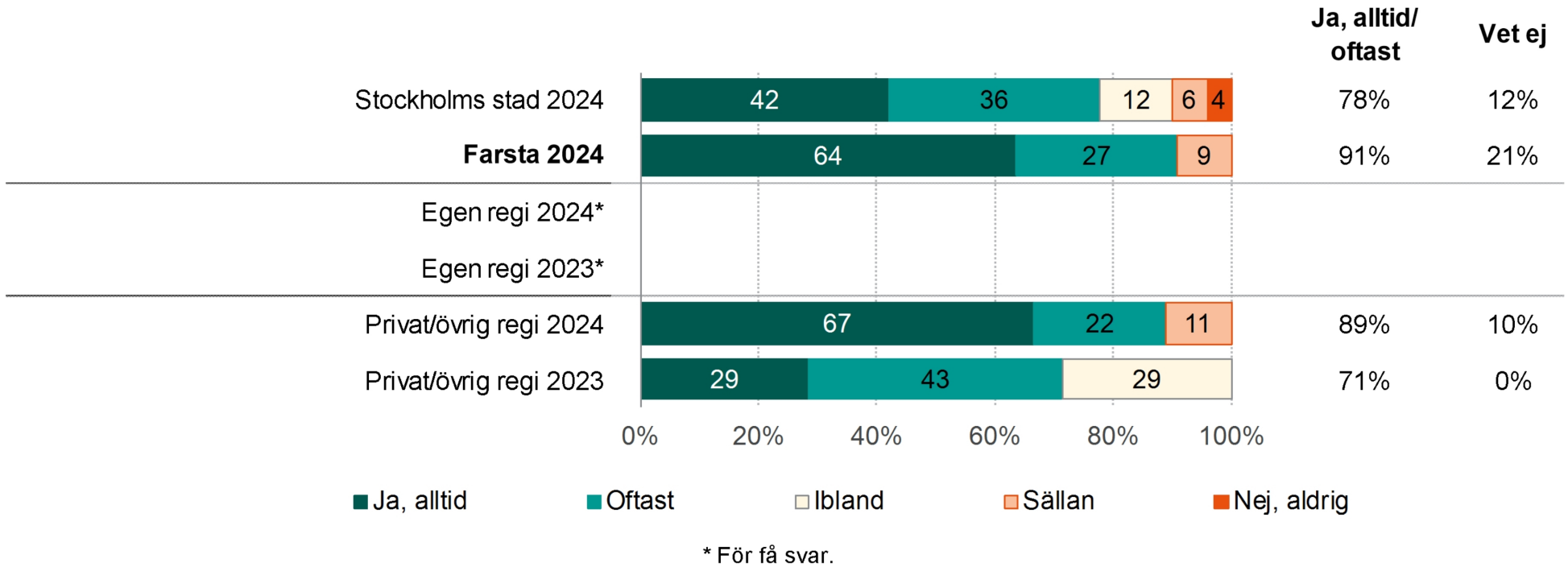
Är du beviljad promenad eller utevistelse?



Stockholms stad

Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



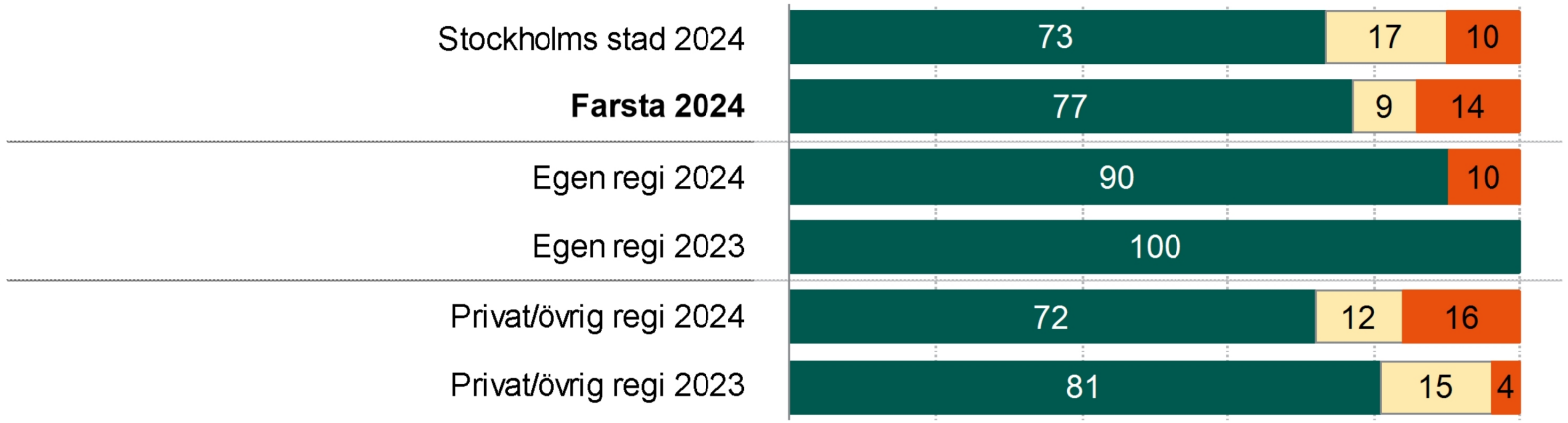
* För få svar.

Stockholms stad

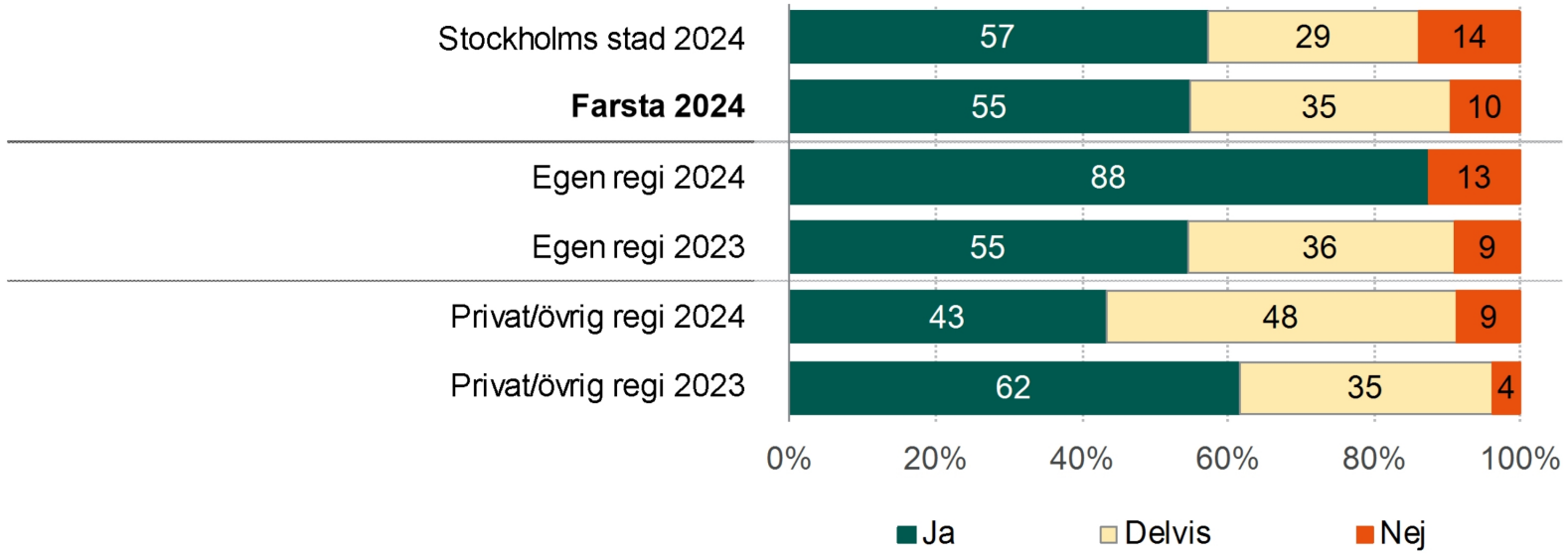
Bas: De som har svarat att de är beviljade promenader eller utevistelser.

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?



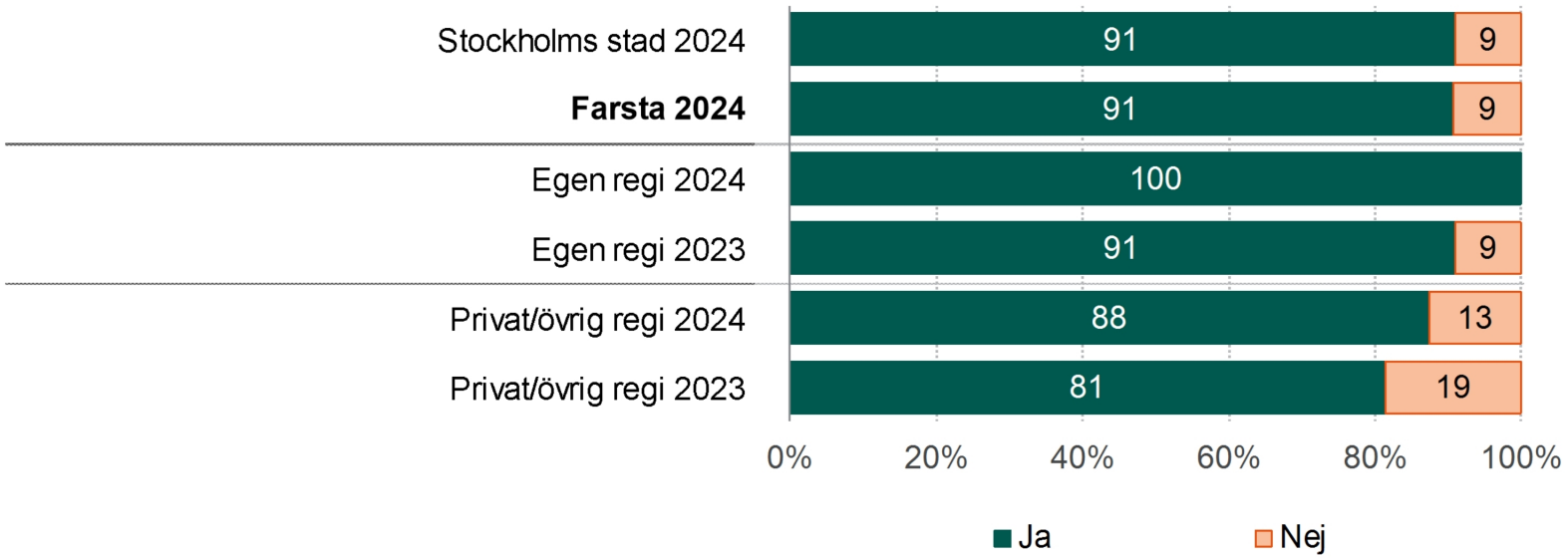
Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?



Stockholms stad

Kontakter med kommunen

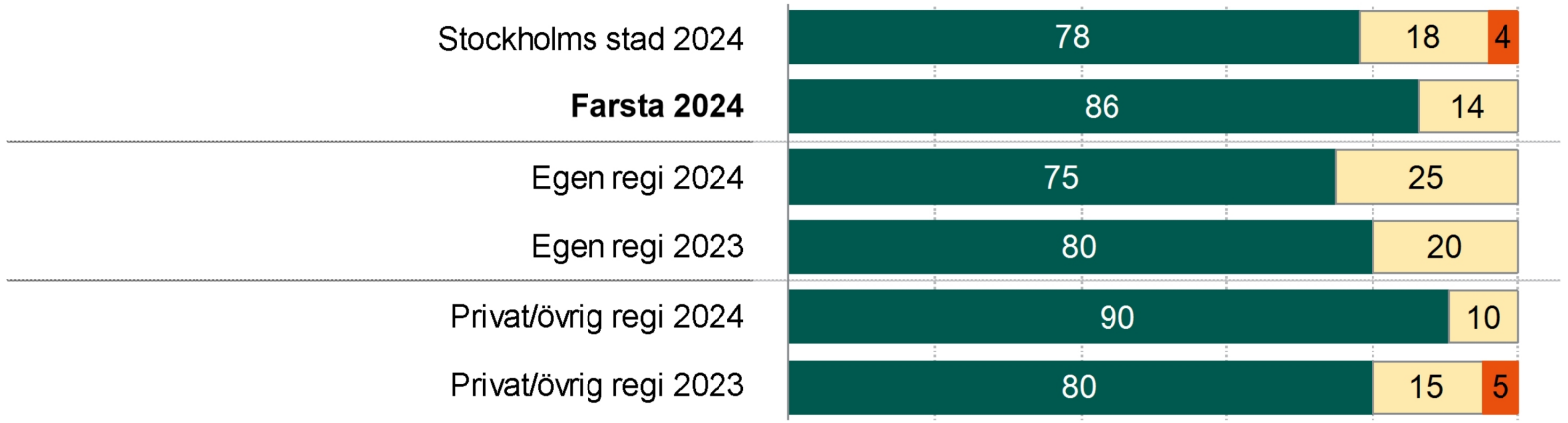
Vet du vilka insatser du är beviljad?



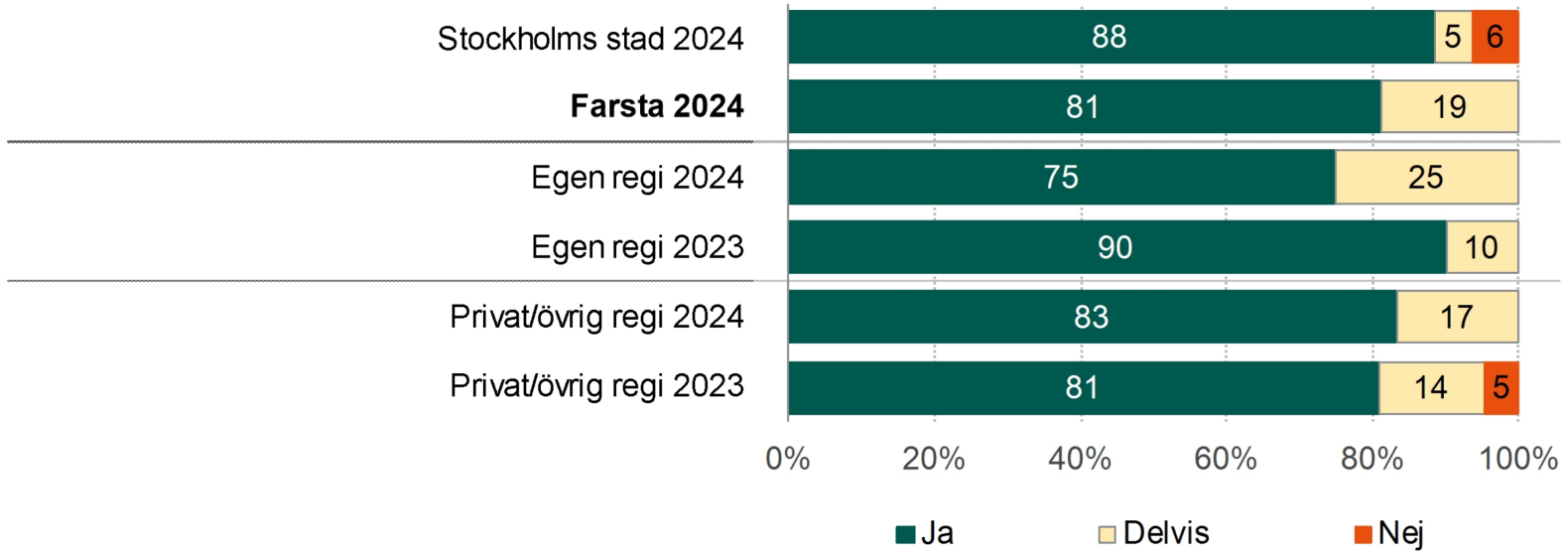
Stockholms stad

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)

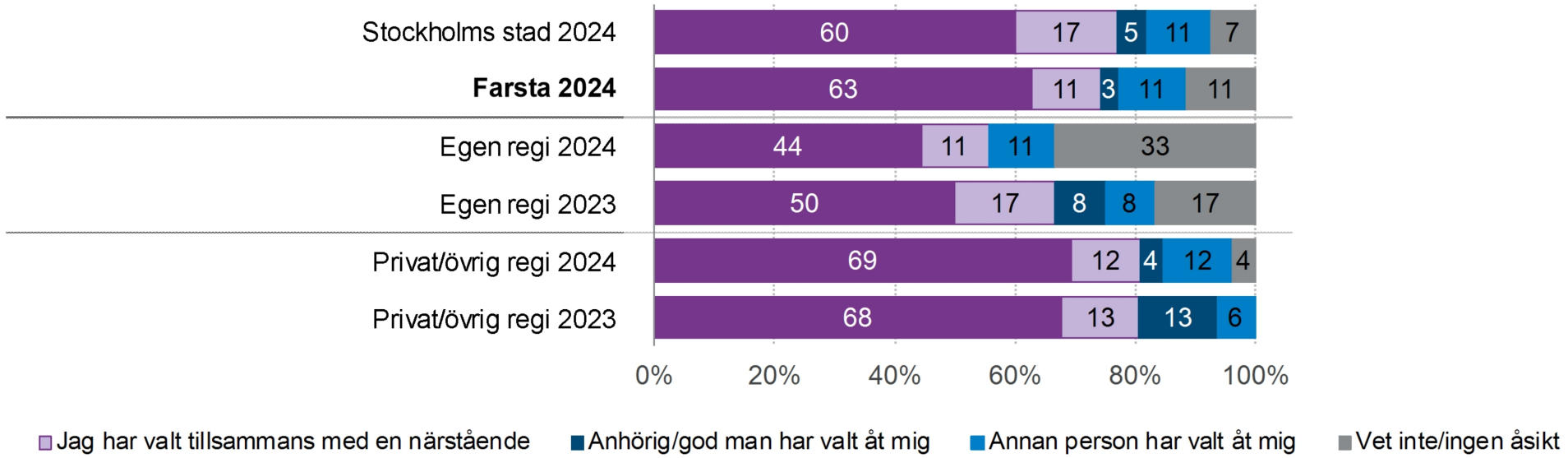


Stockholms stad

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

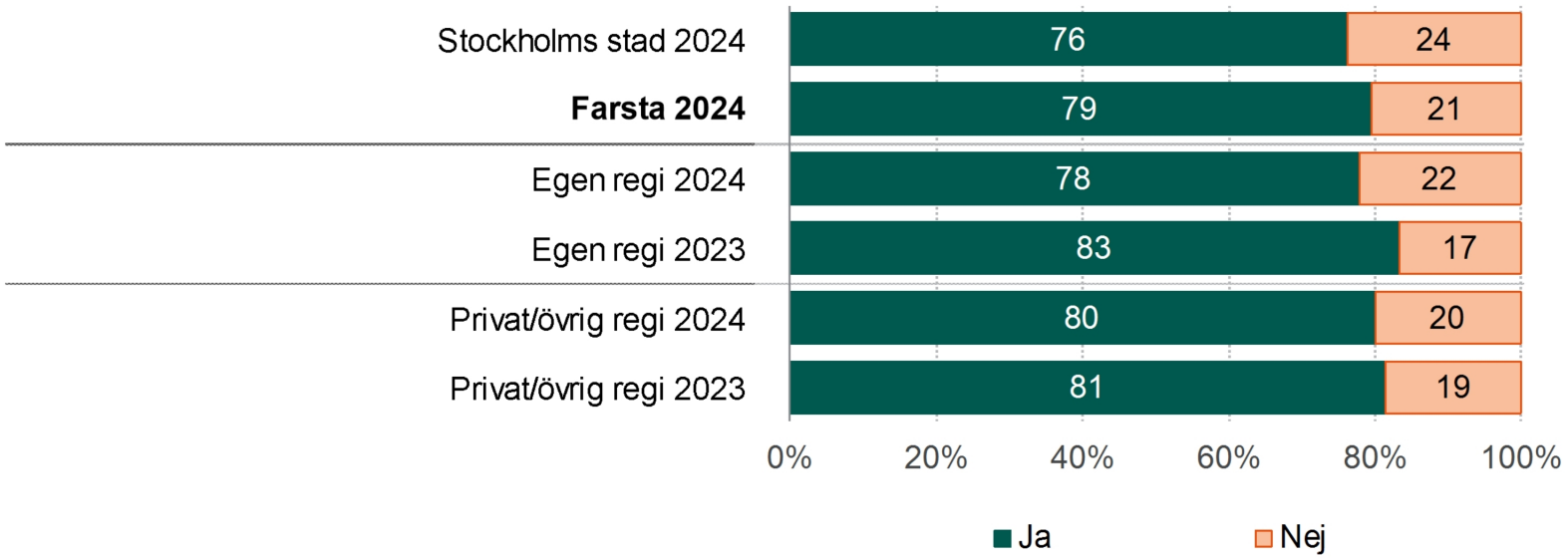
Vem har valt din hemtjänst?



Stockholms stad

Kontakter med kommunen

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



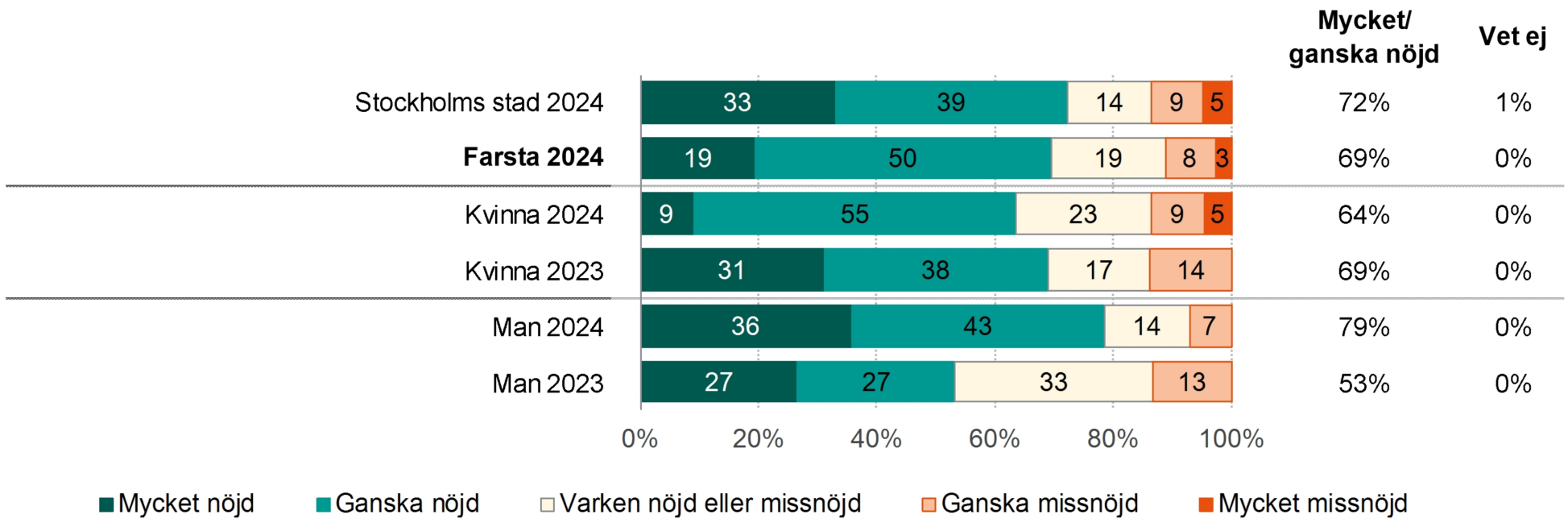
Stockholms stad

Resultat

Jämförelse kön

Hemtjänsten i sin helhet

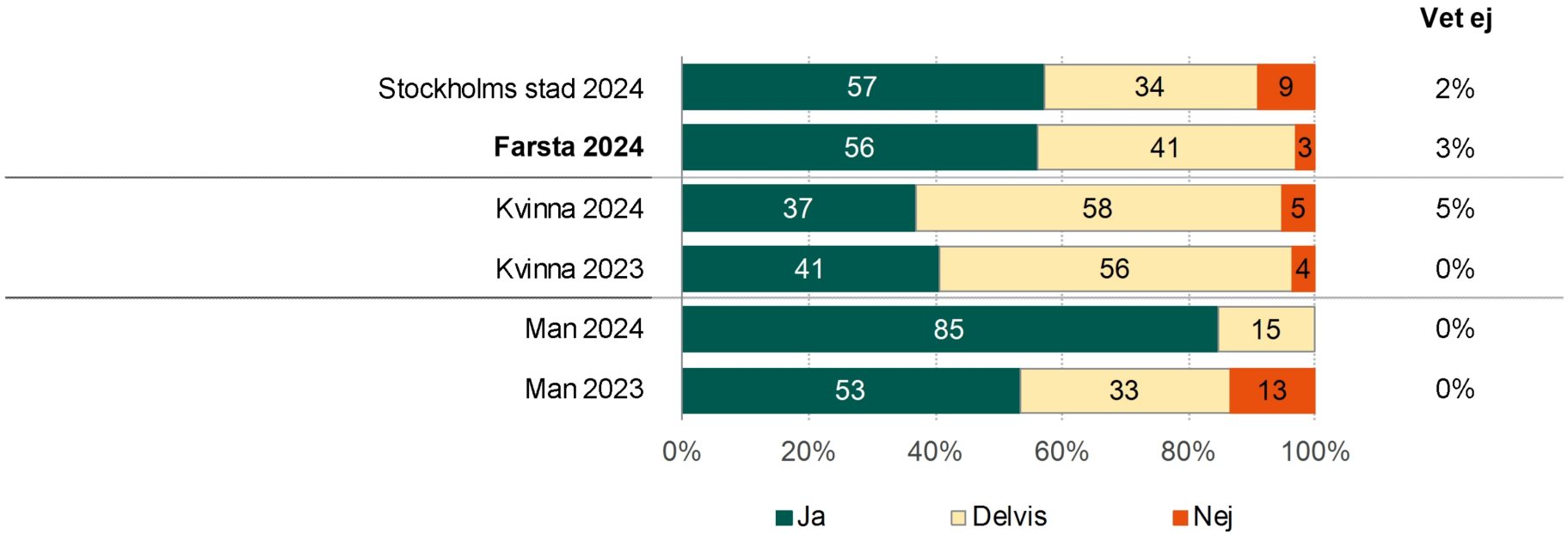
Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



Stockholms stad

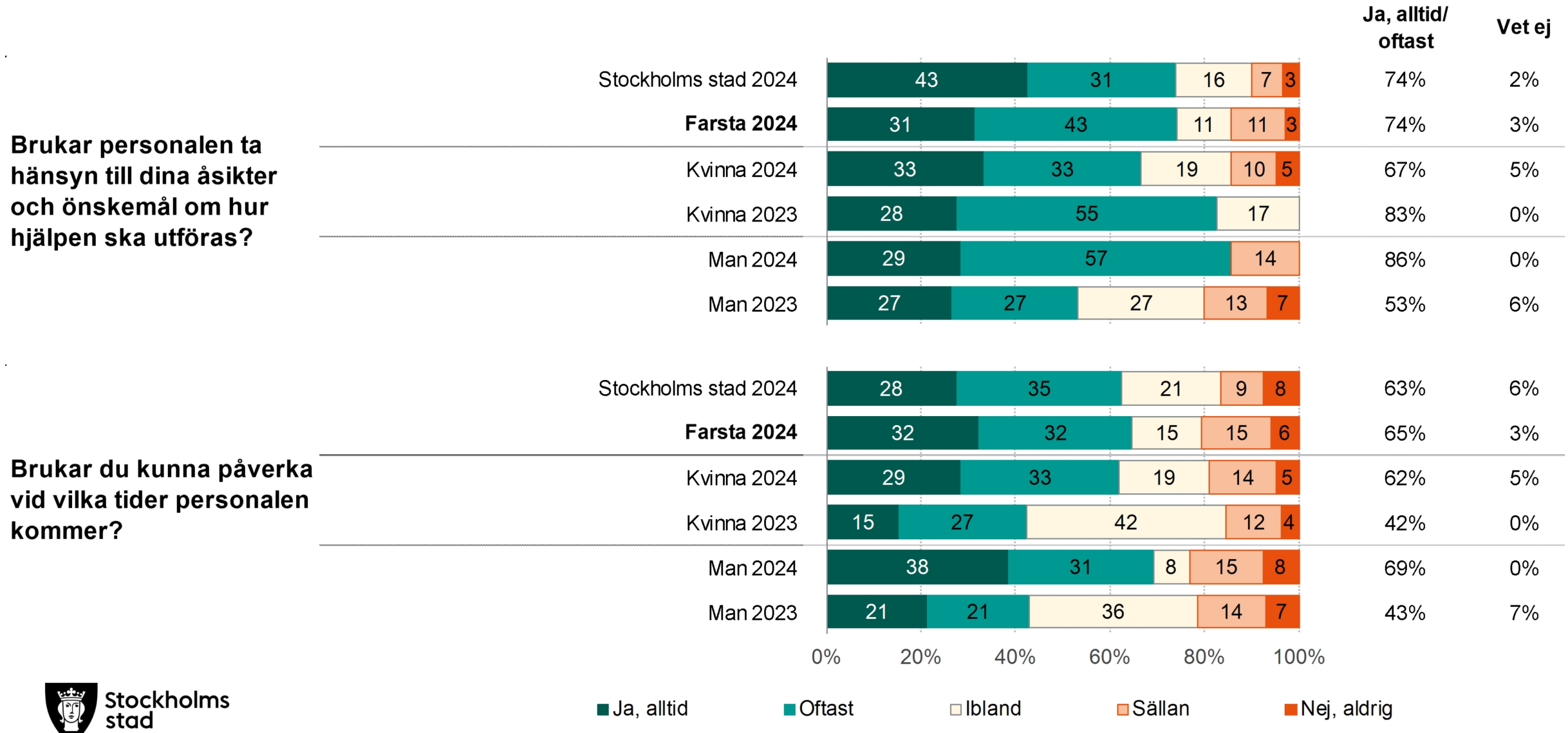
Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



Stockholms stad

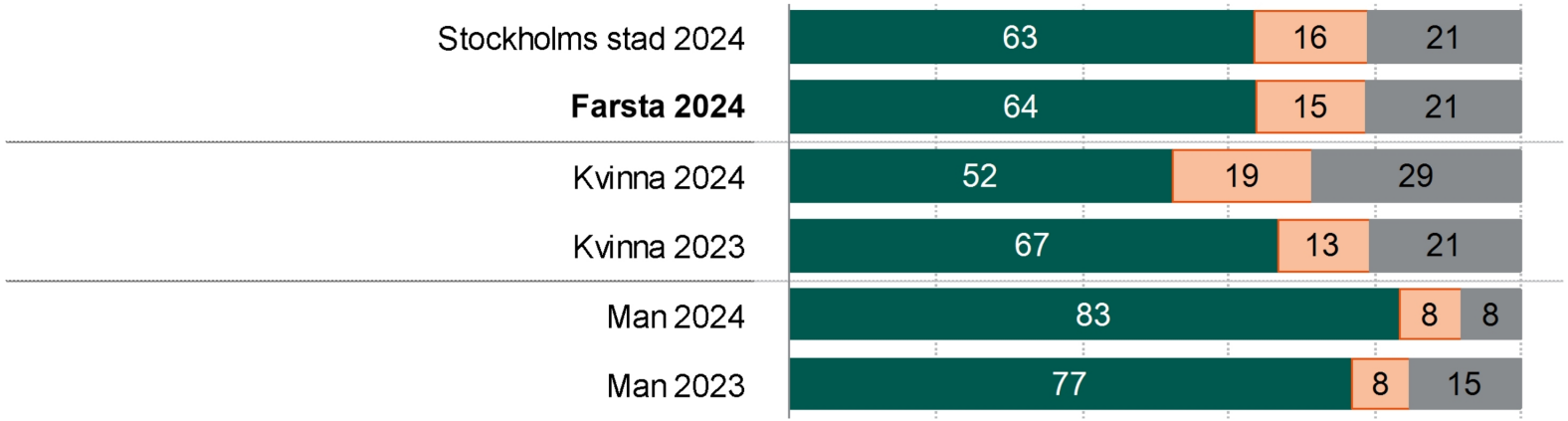
Inflytande



Stockholms stad

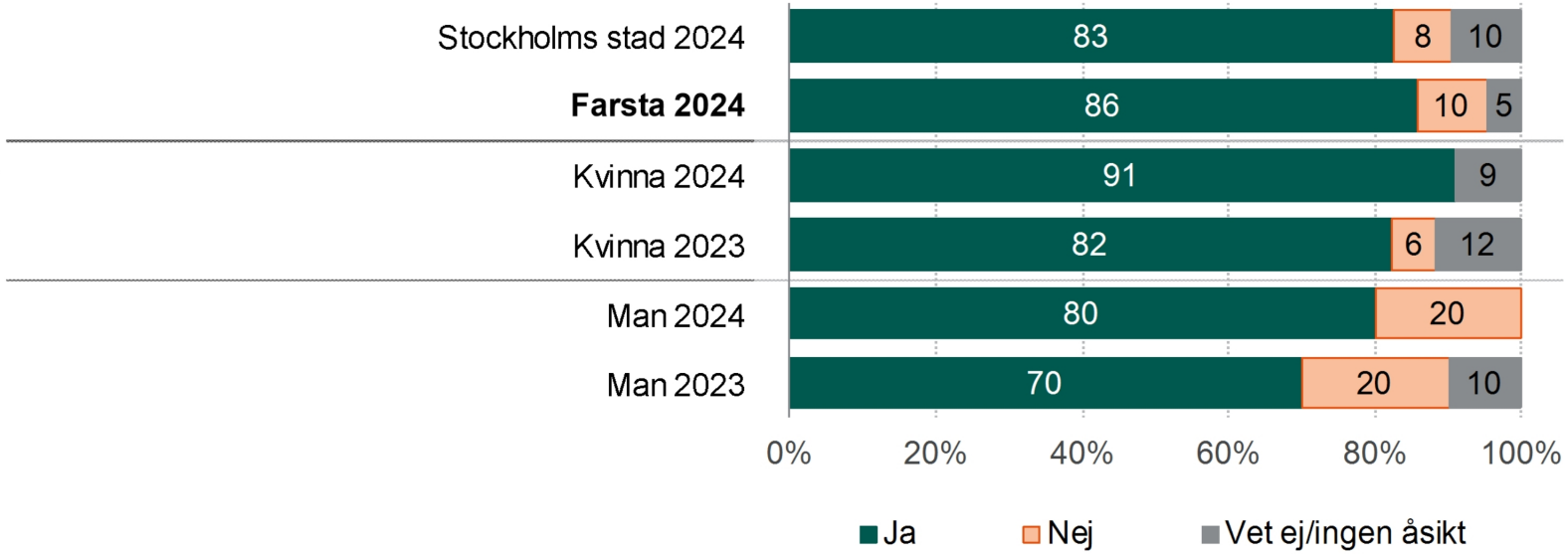
Inflytande

Har du en genomförandeplan?



Om ’Ja’ på frågan ovan:

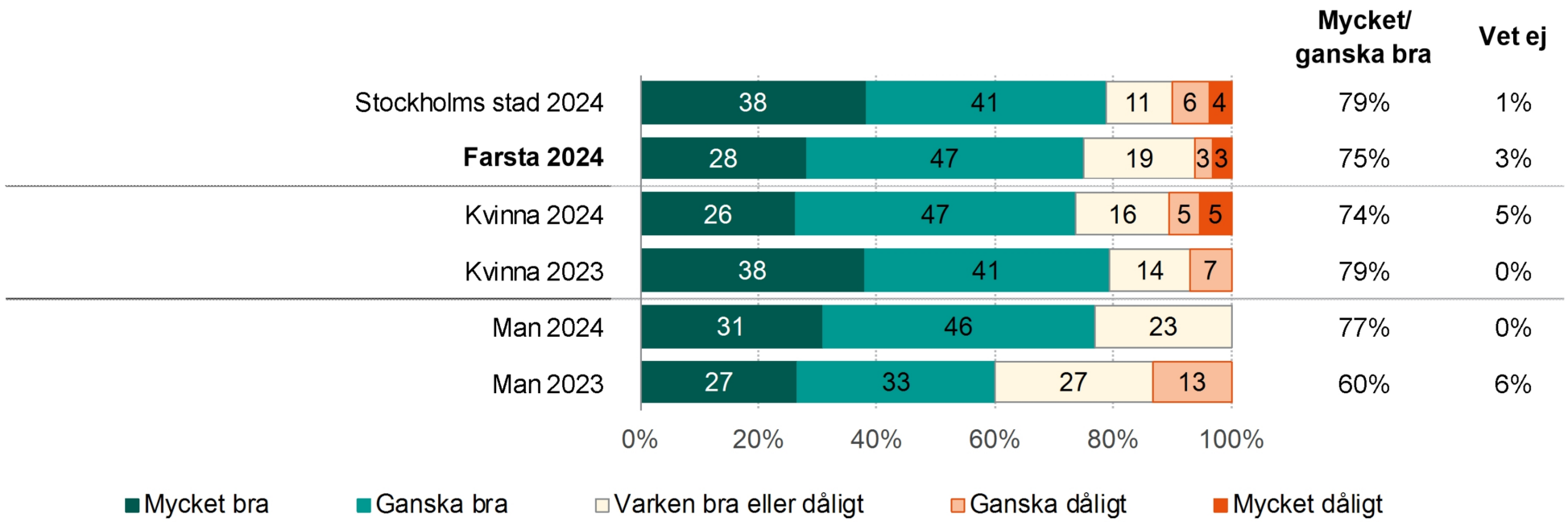
Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



Stockholms stad

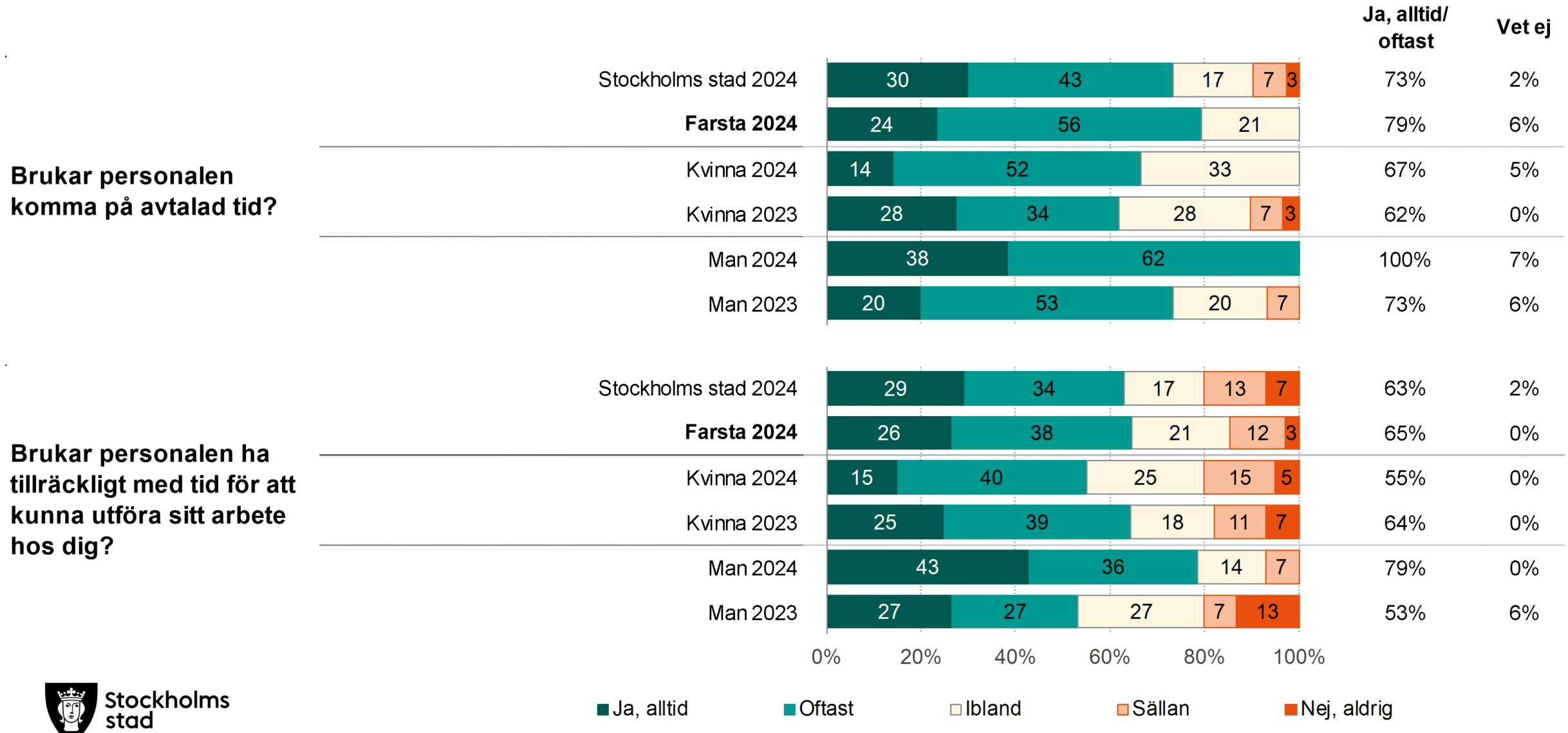
Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



Stockholms stad

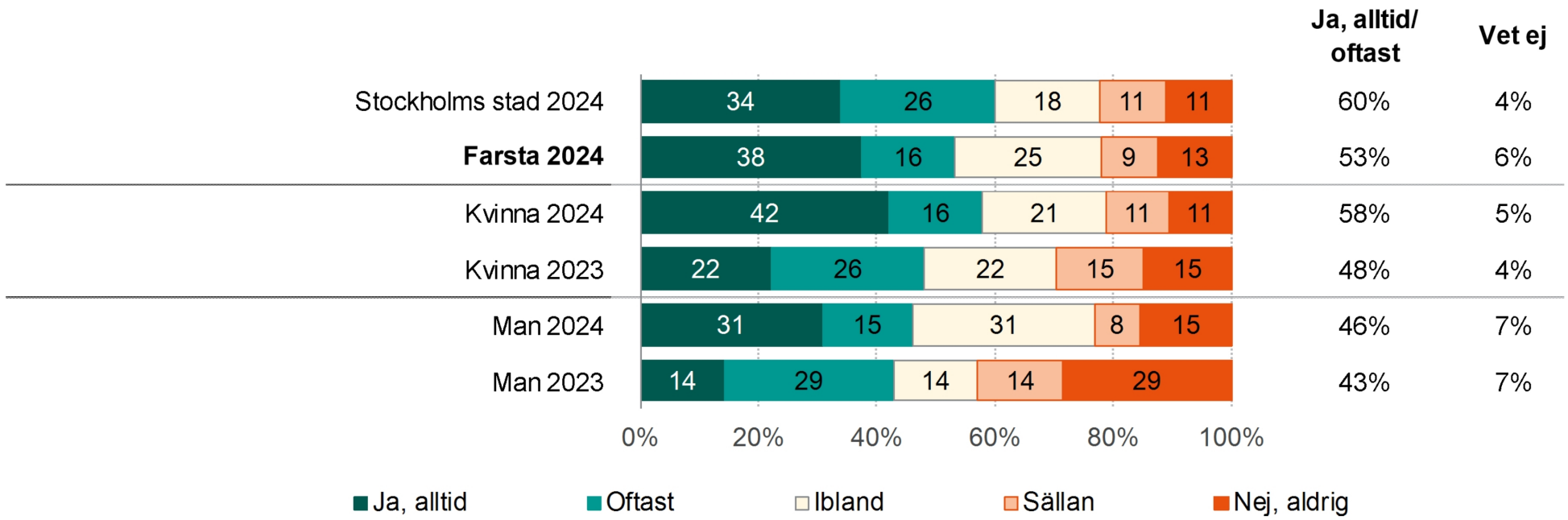
Hjälpens utförande



Stockholms stad

Hjälpens utförande

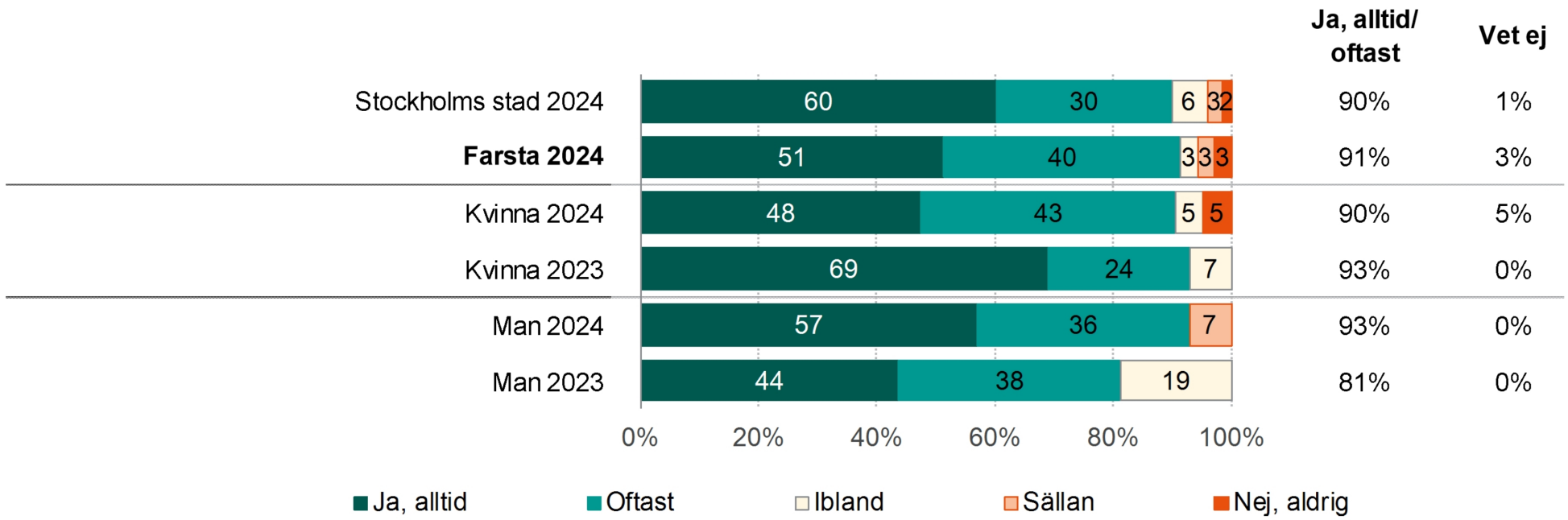
Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)



Stockholms stad

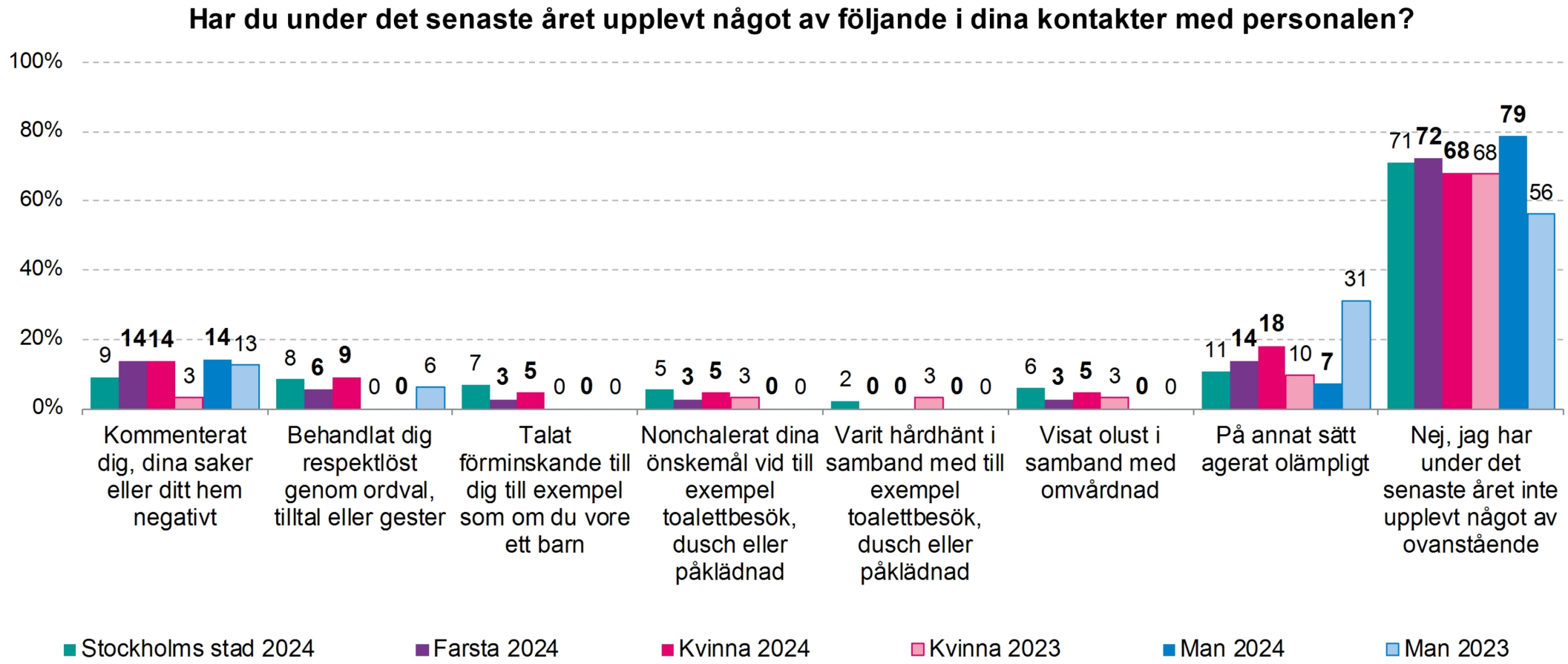
Bemötande

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



Stockholms stad

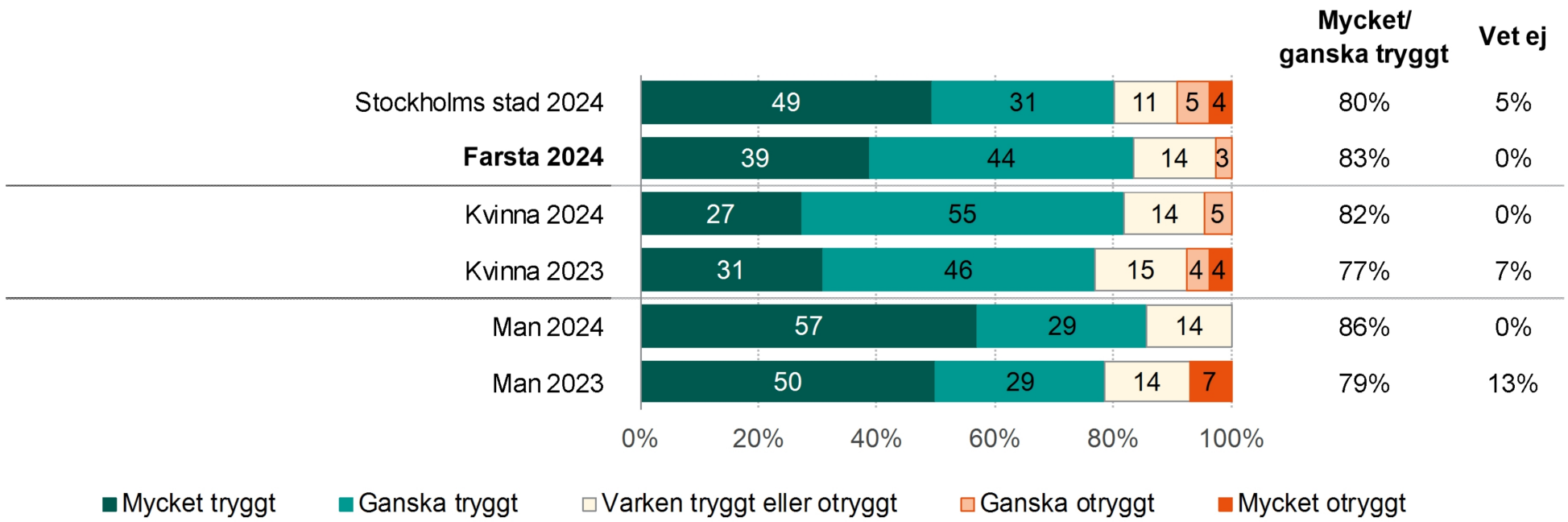
Bemötande



Stockholms stad

Trygghet

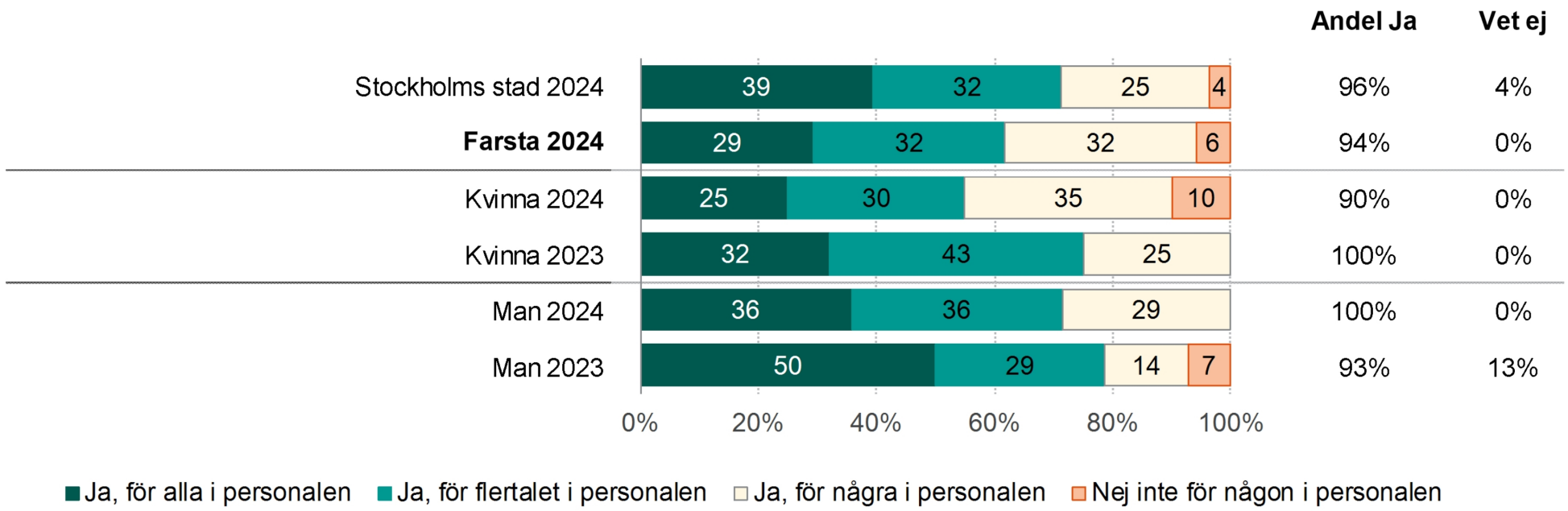
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



Stockholms stad

Trygghet

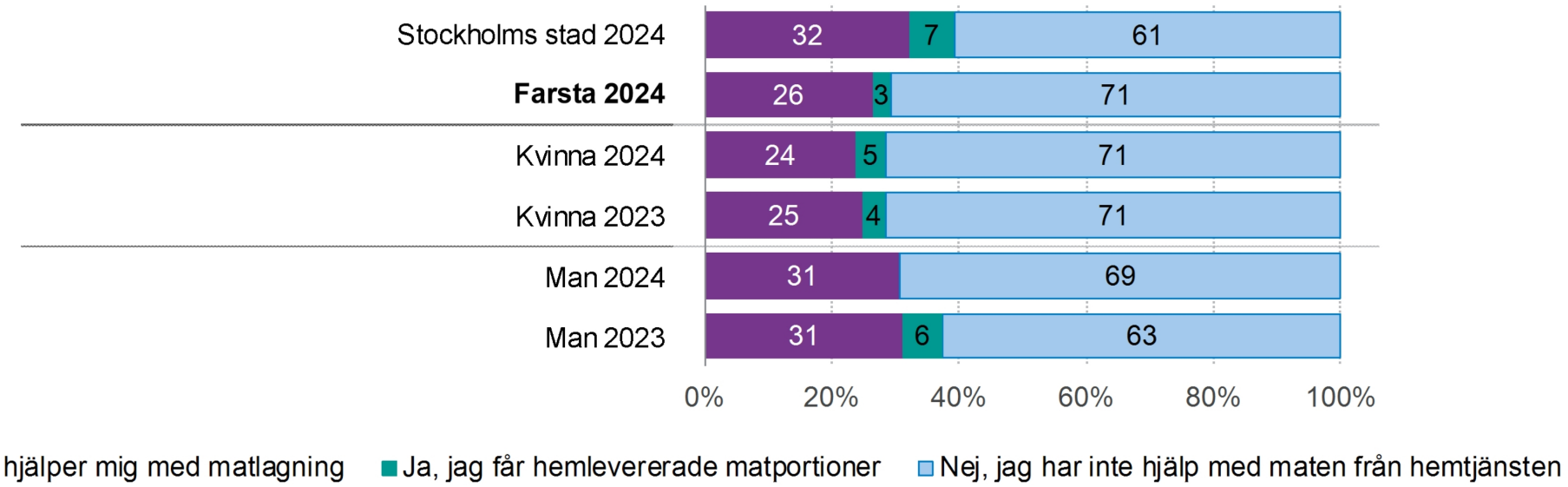
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Stockholms stad

Maten

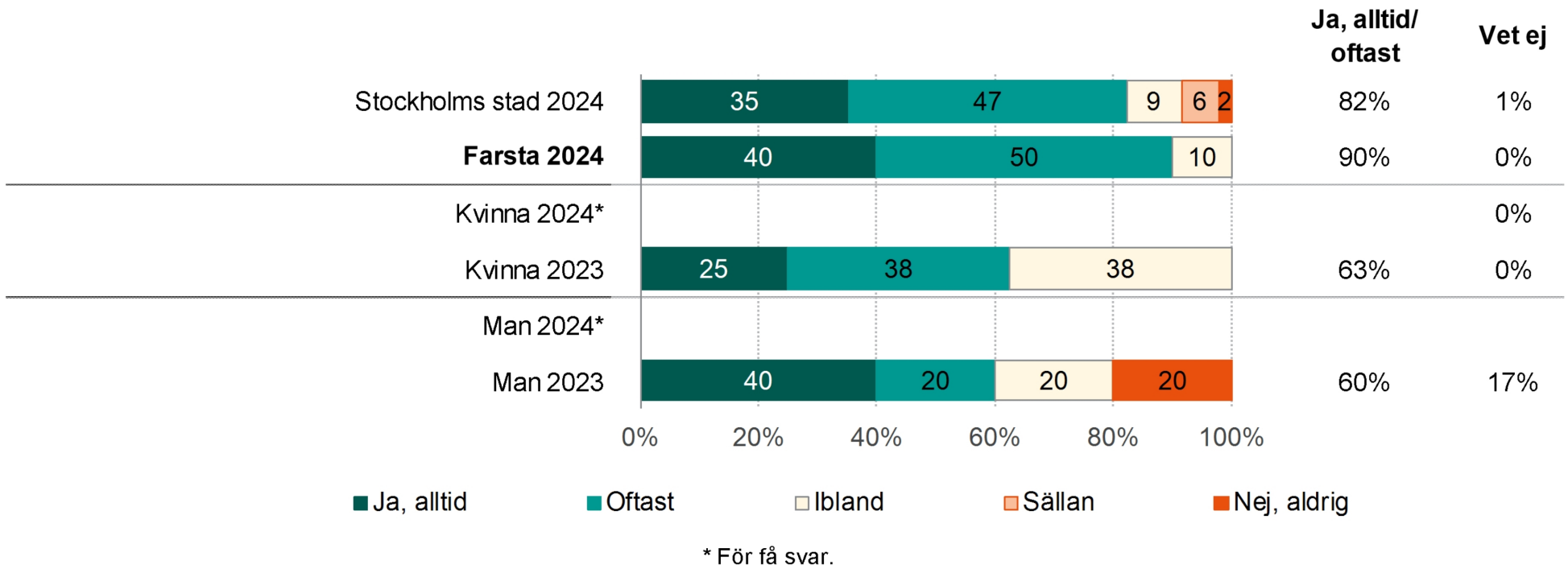
Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



Stockholms stad

Maten

Smakar maten bra?



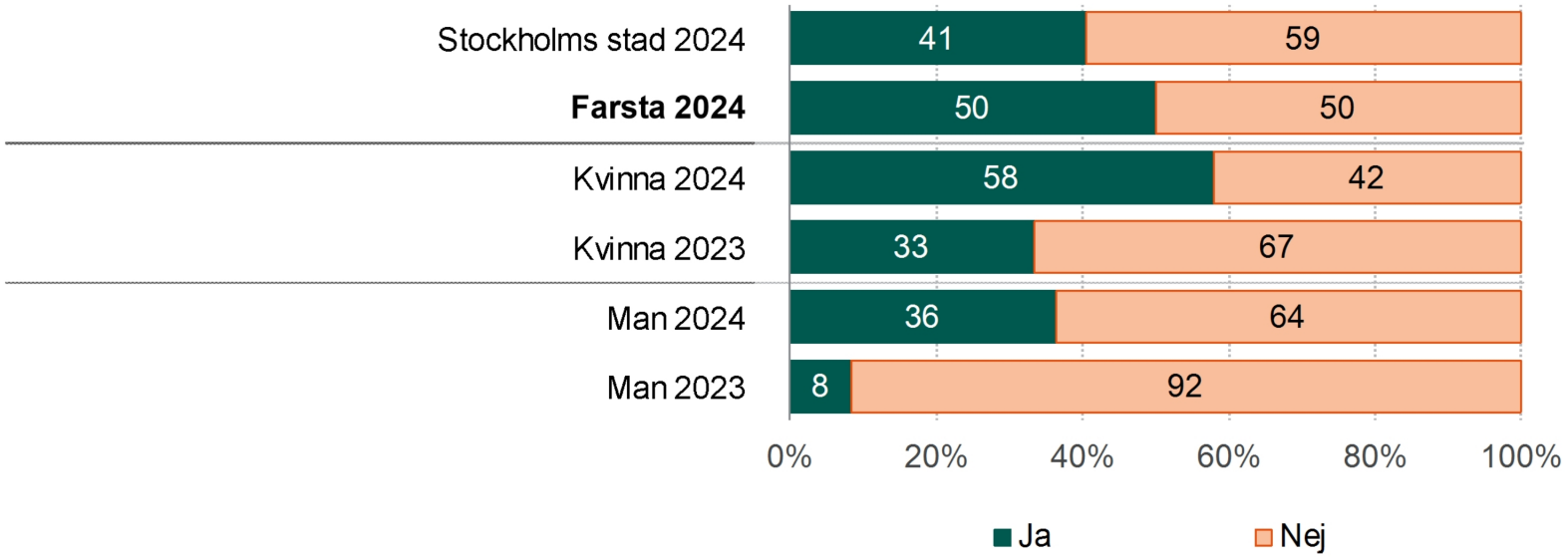
* För få svar.

Stockholms stad

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

Aktiviteter

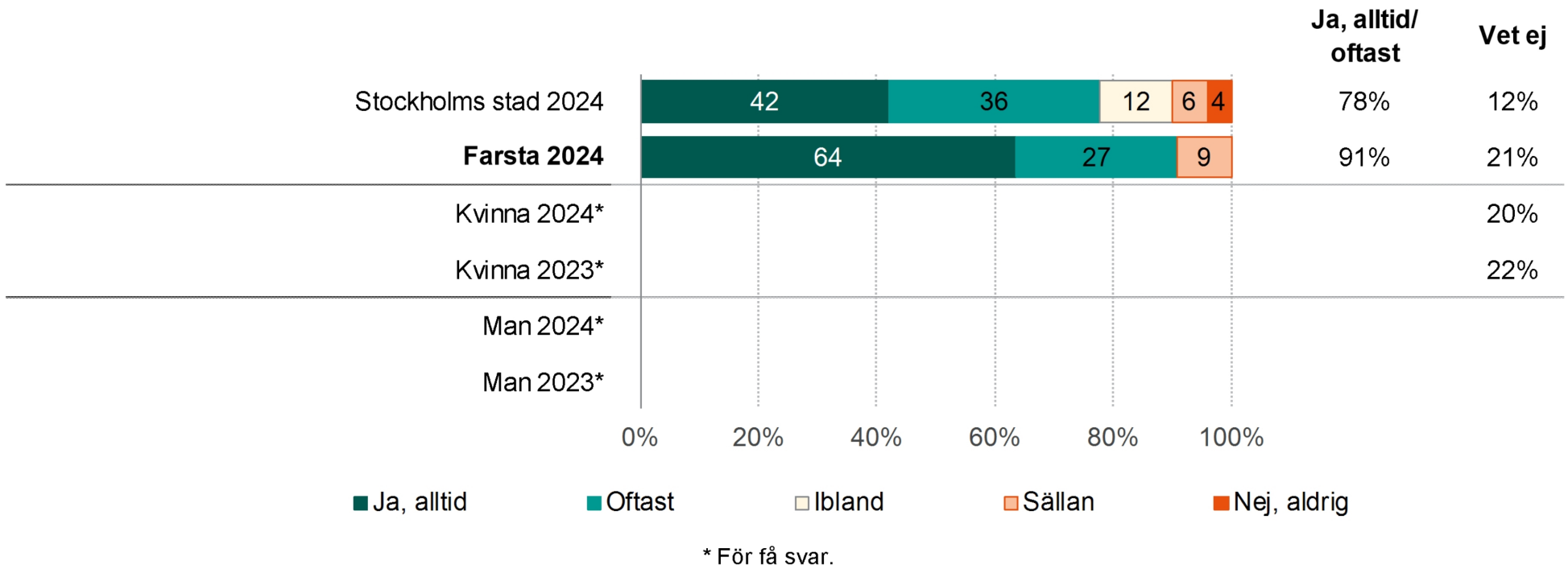
Är du beviljad promenad eller utevistelse?



Stockholms stad

Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



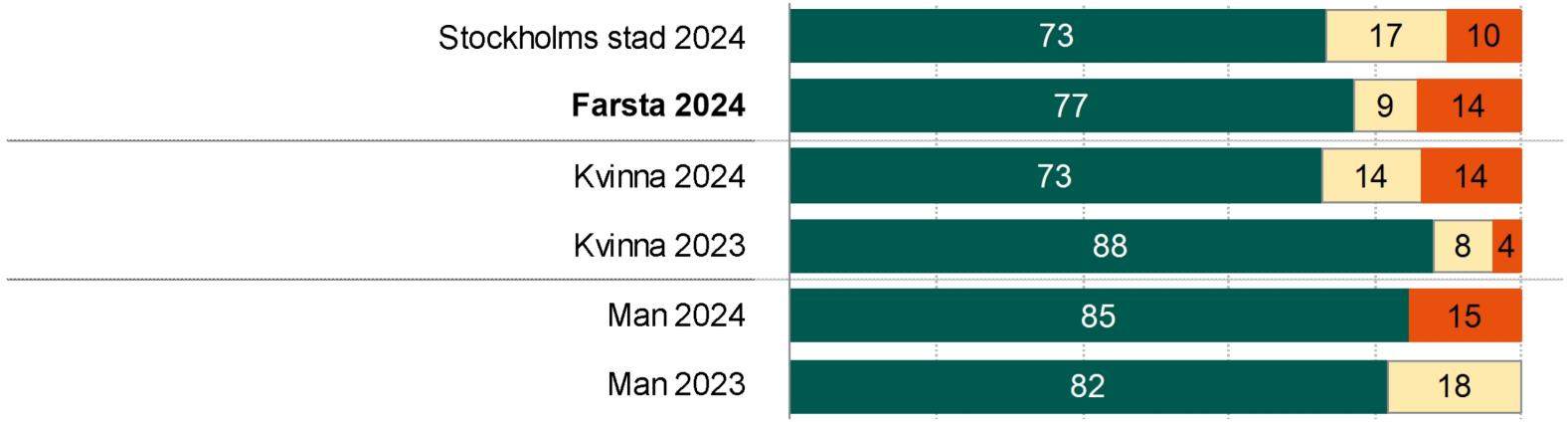
* För få svar.

Stockholms stad

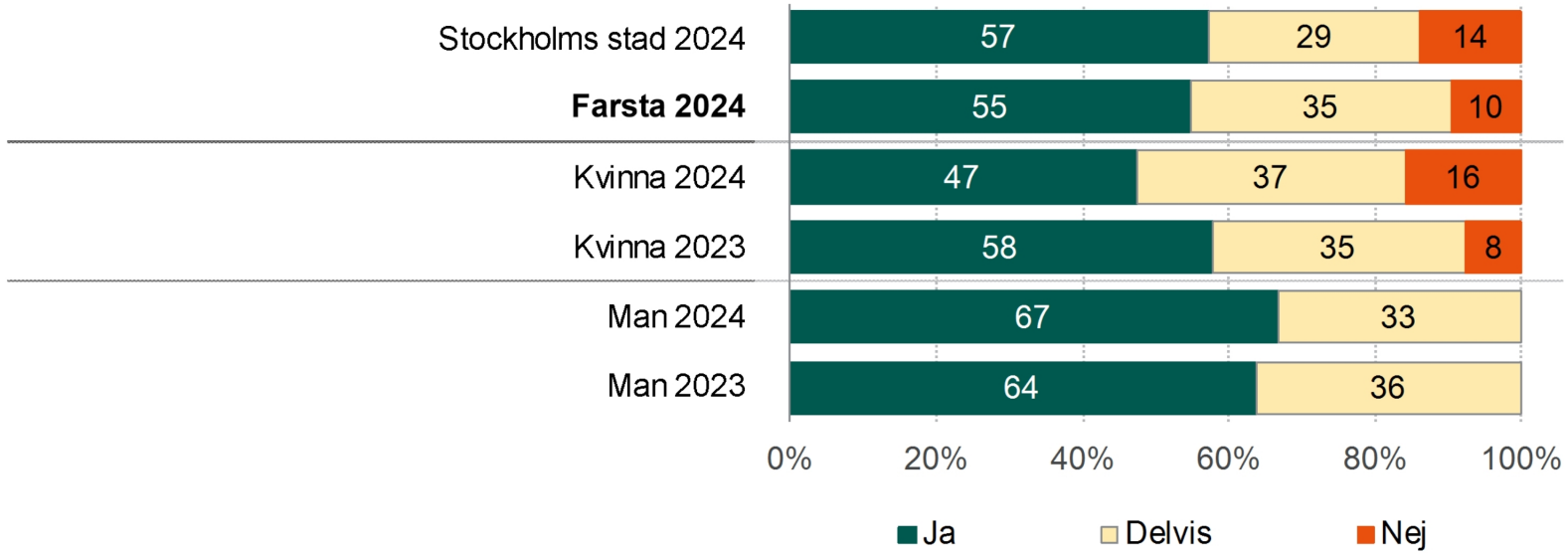
Bas: De som har svarat att de är beviljade promenader eller utevistelser.

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?



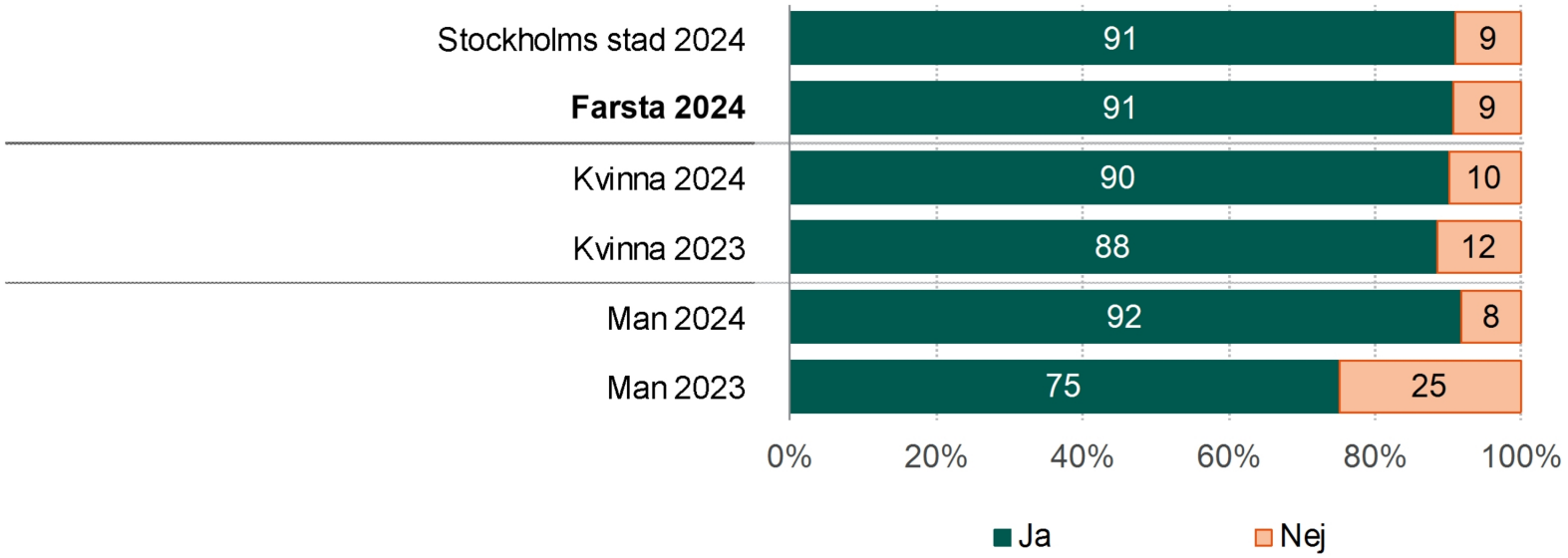
Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?



Stockholms stad

Kontakter med kommunen

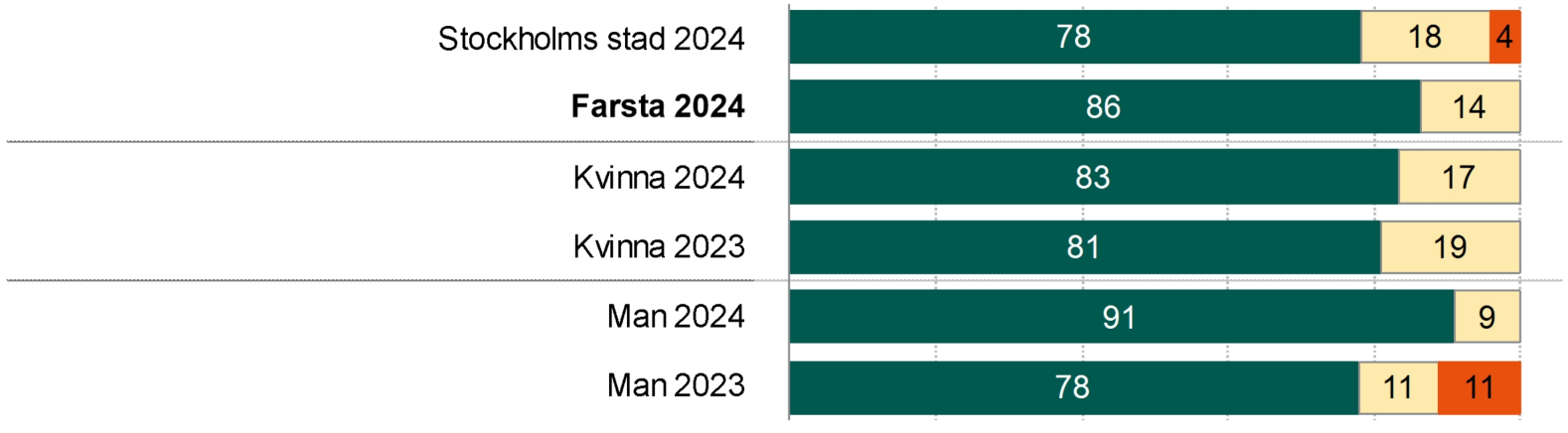
Vet du vilka insatser du är beviljad?



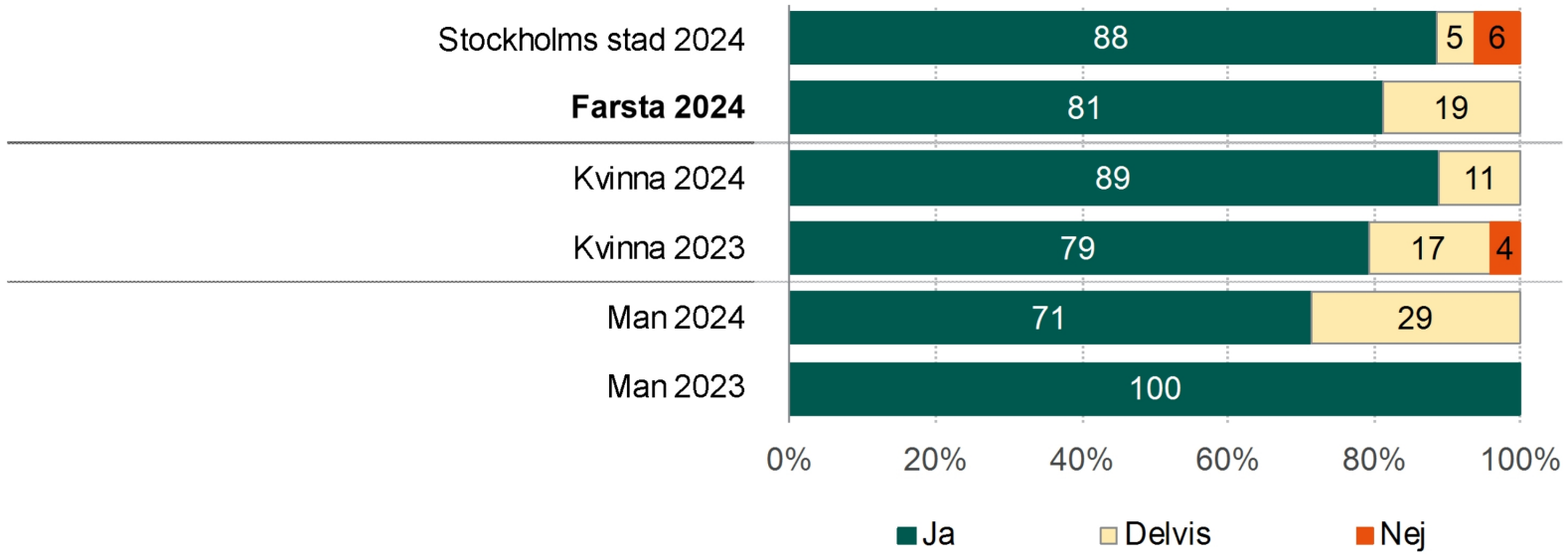
Stockholms stad

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)

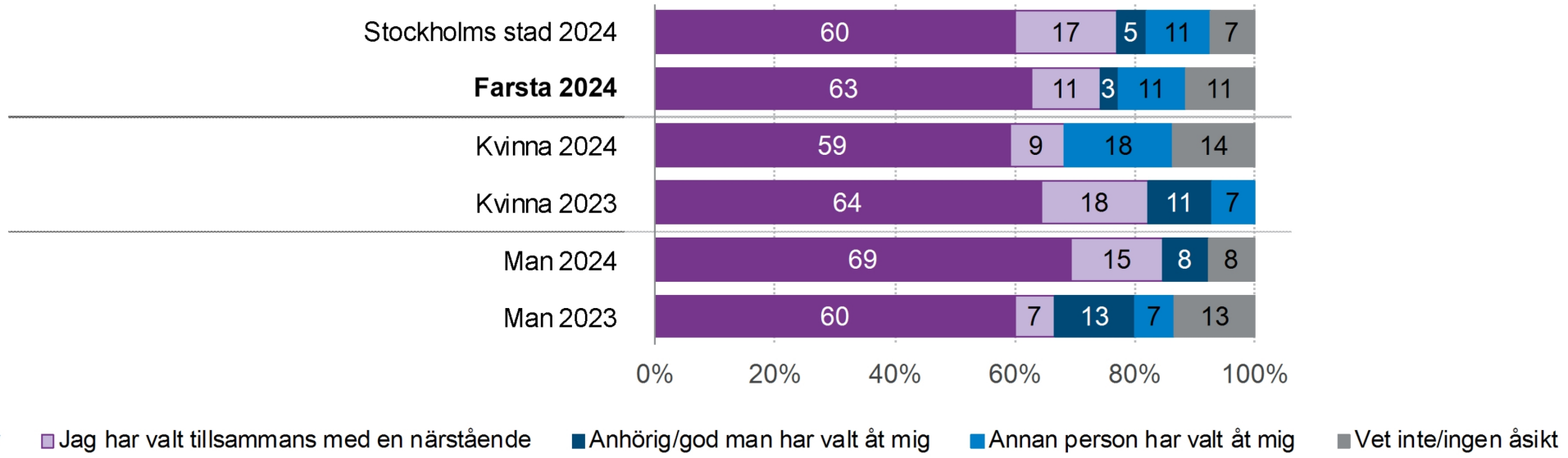


Stockholms stad

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

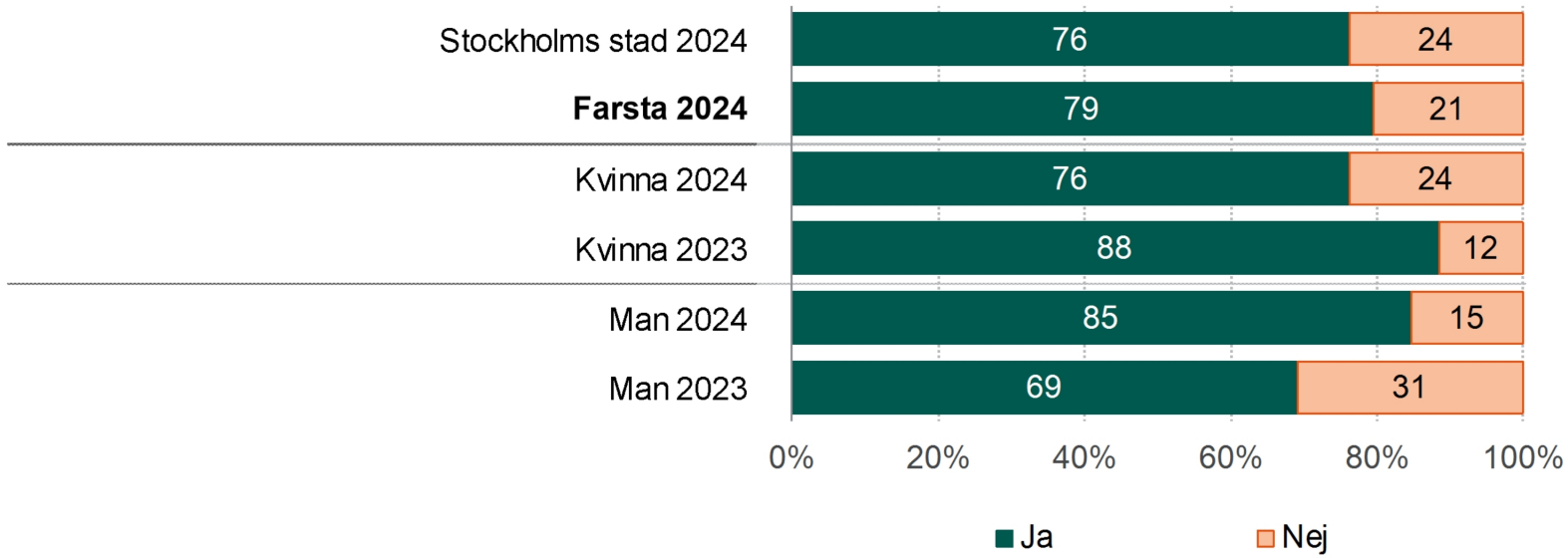
Vem har valt din hemtjänst?



Stockholms stad

Kontakter med kommunen

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



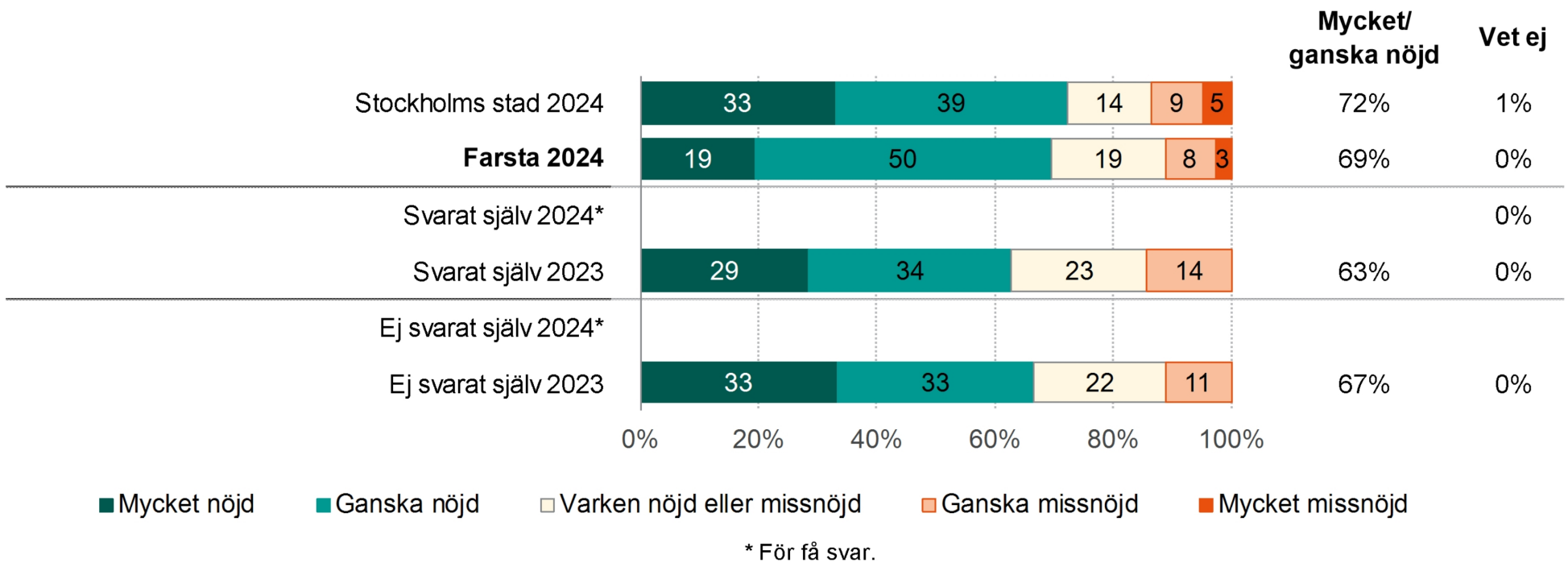
Stockholms stad

Resultat

Jämförelse svarsmetod

Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?

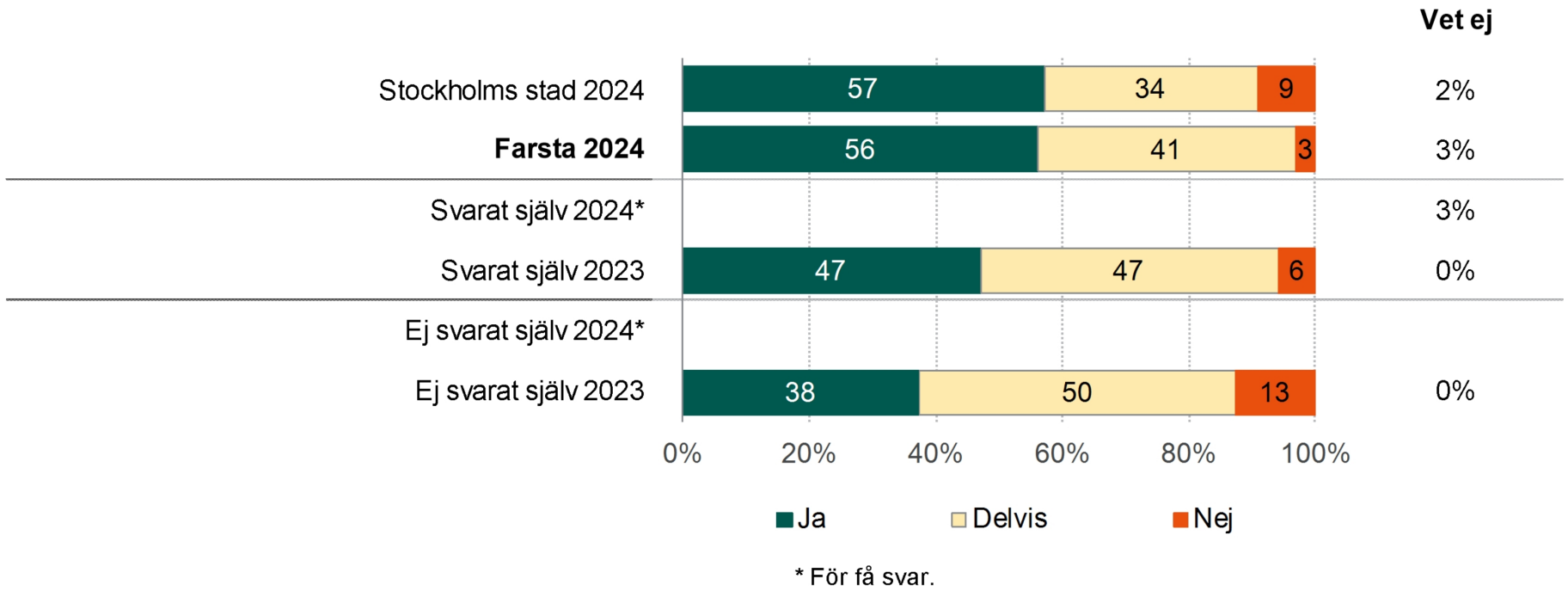


* För få svar.

Stockholms stad

Hemtjänsten i sin helhet

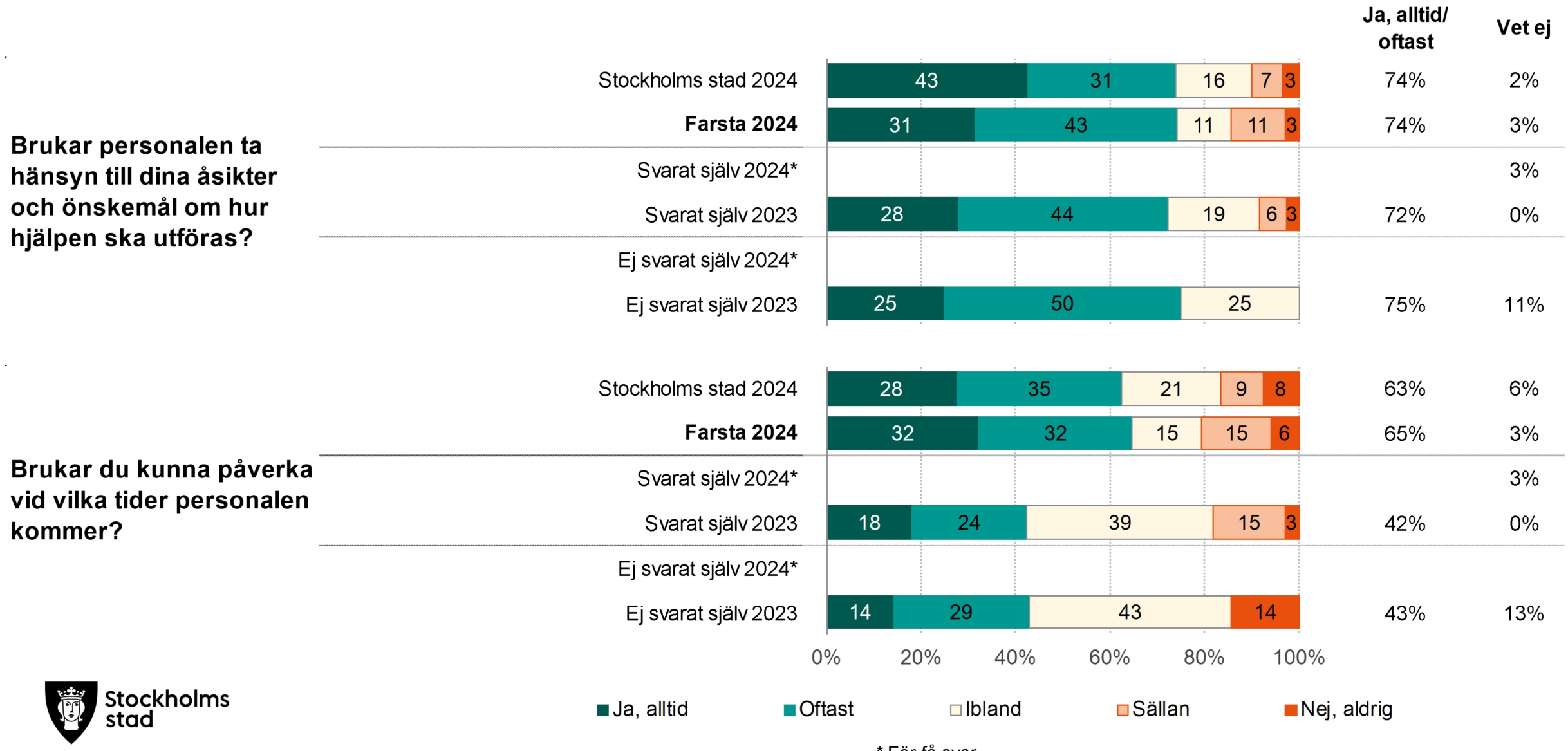
Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



* För få svar.

Stockholms stad

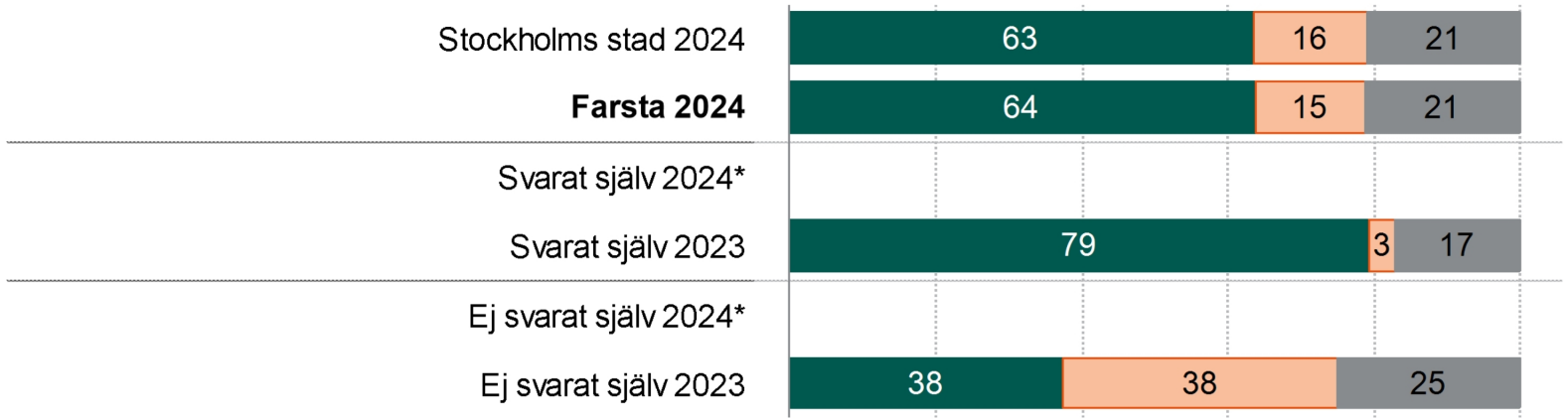
Inflytande



* För få svar.

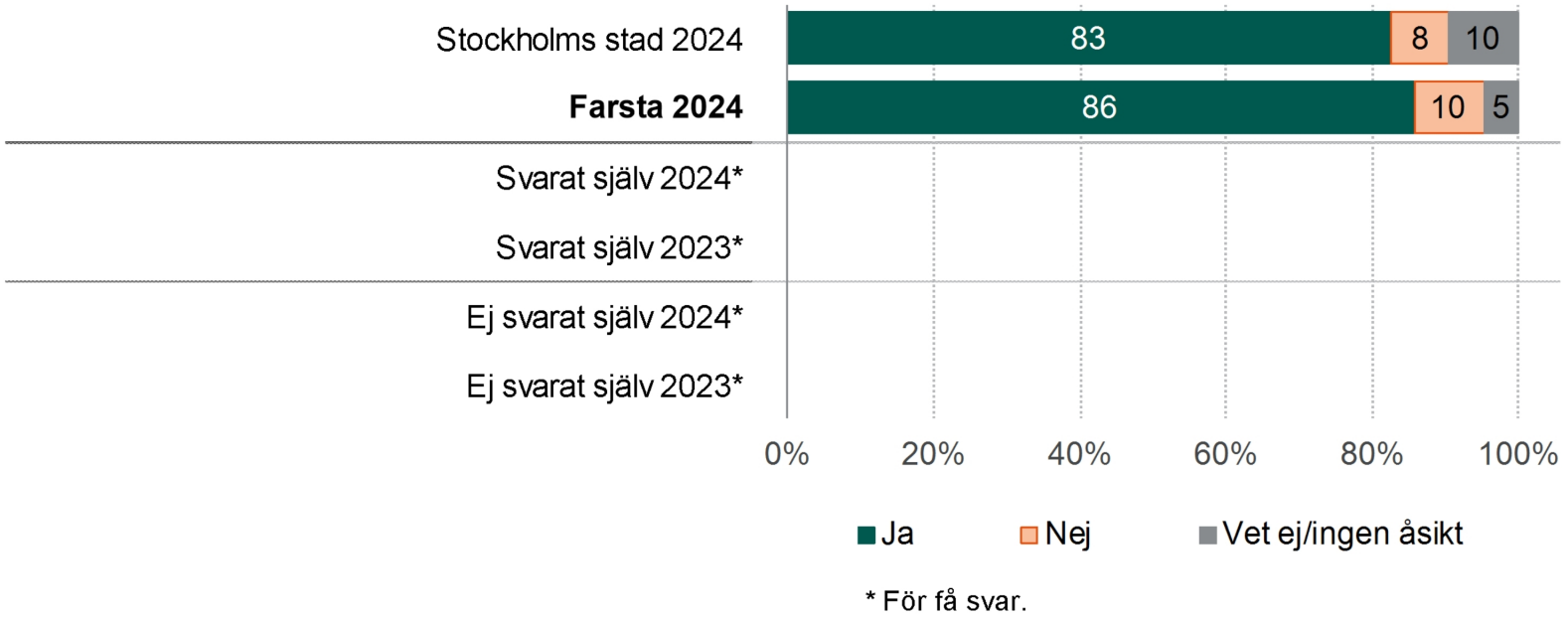
Inflytande

Har du en genomförandeplan?



Om ’Ja’ på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?

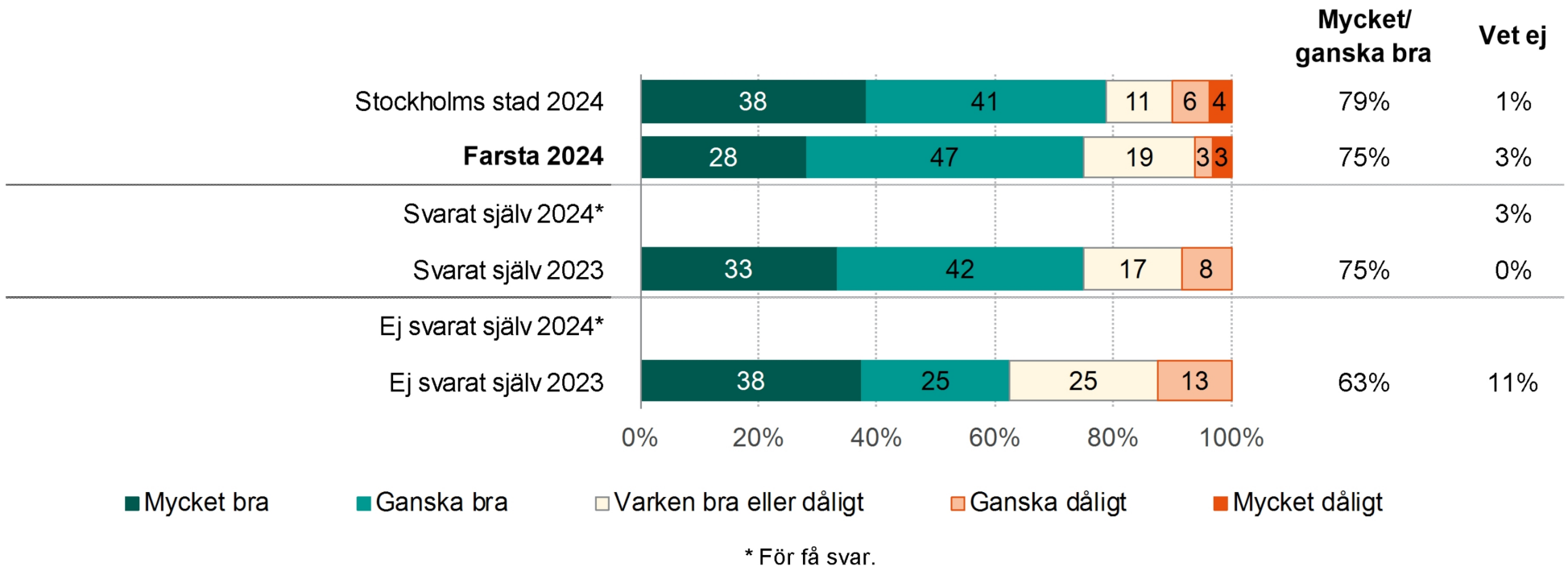


* För få svar.

Stockholms stad

Hjälpens utförande

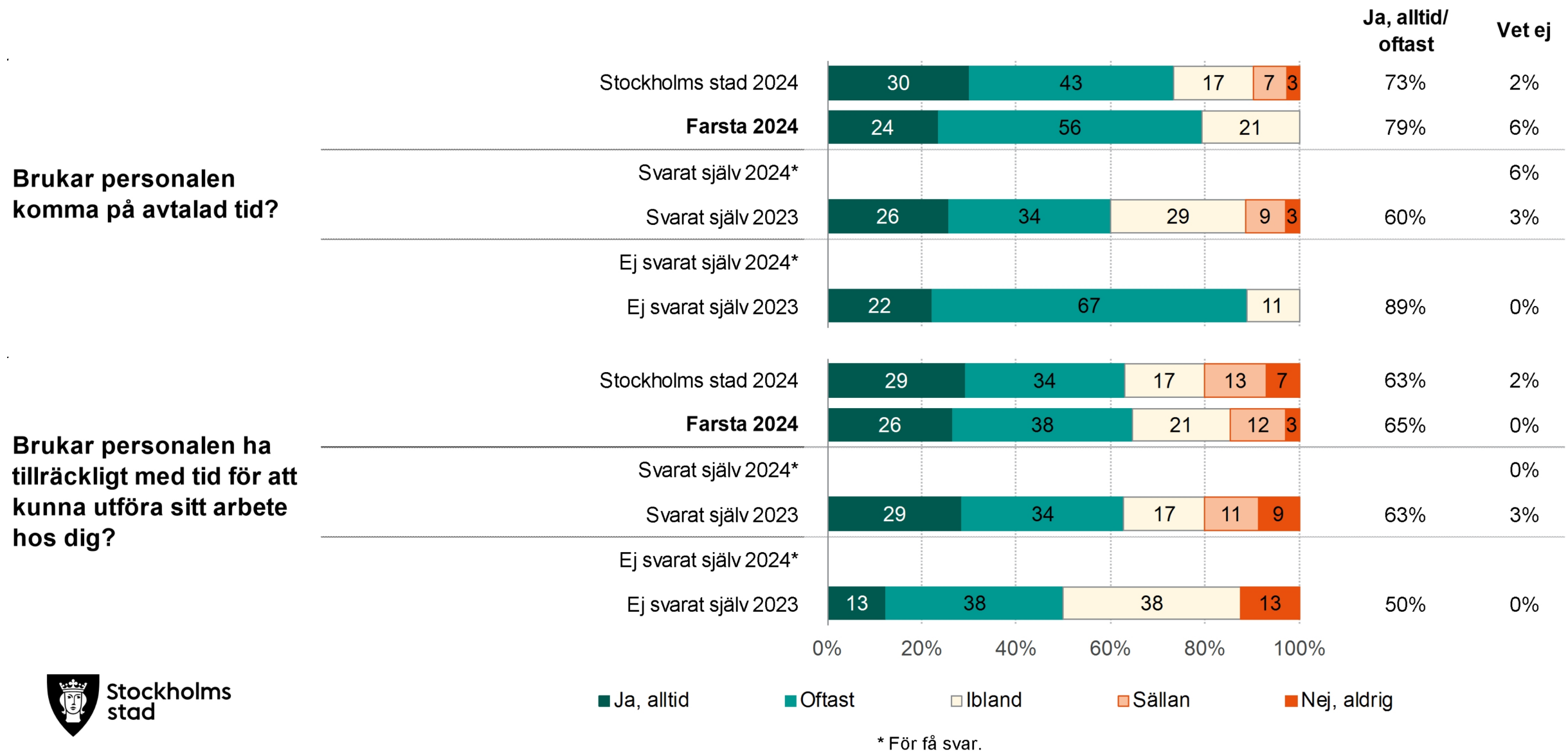
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



* För få svar.

Stockholms stad

Hjälpens utförande

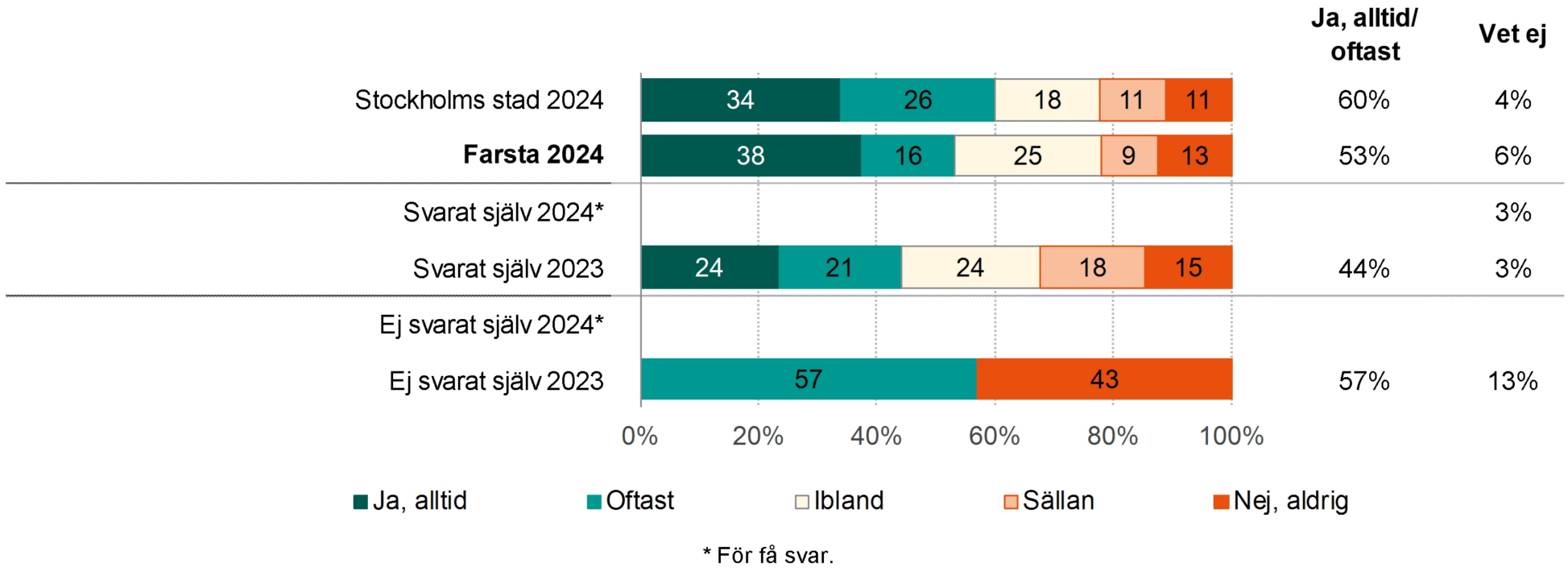


* För få svar.

Stockholms stad

Hjälpens utförande

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

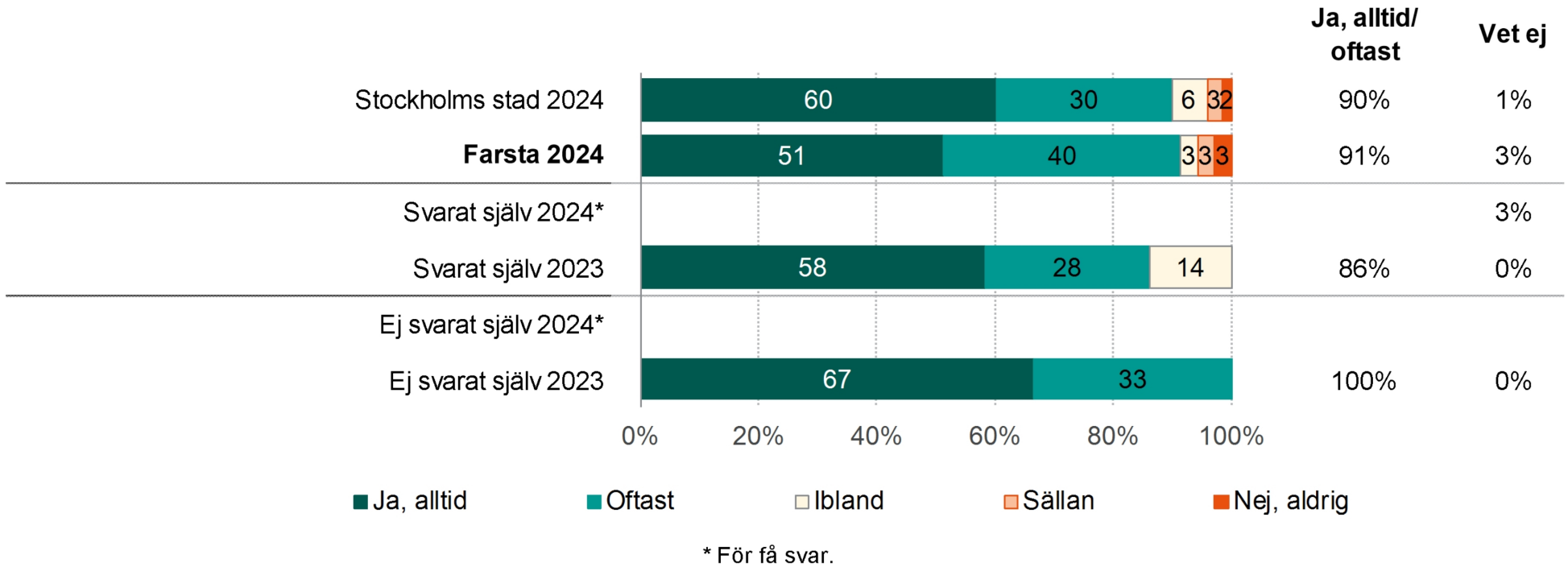


* För få svar.

Stockholms stad

Bemötande

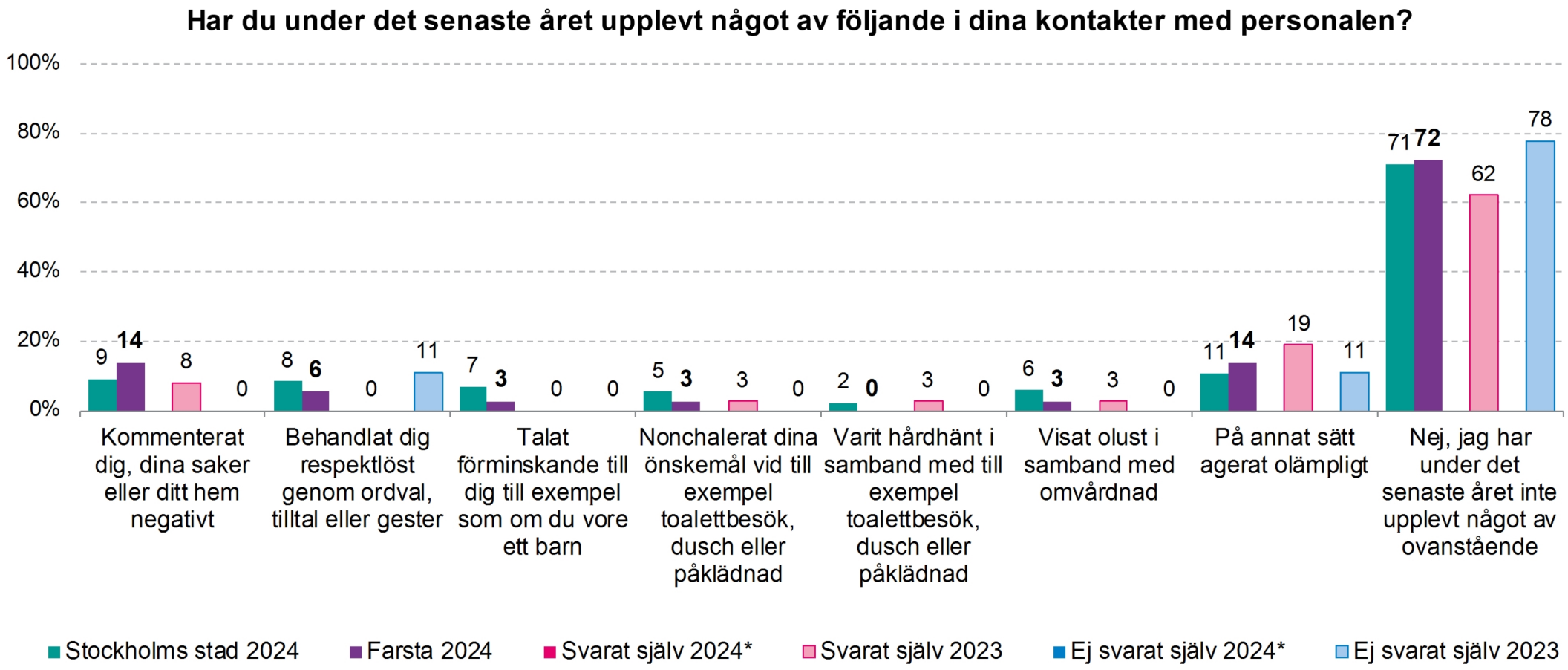
Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



* För få svar.

Stockholms stad

Bemötande

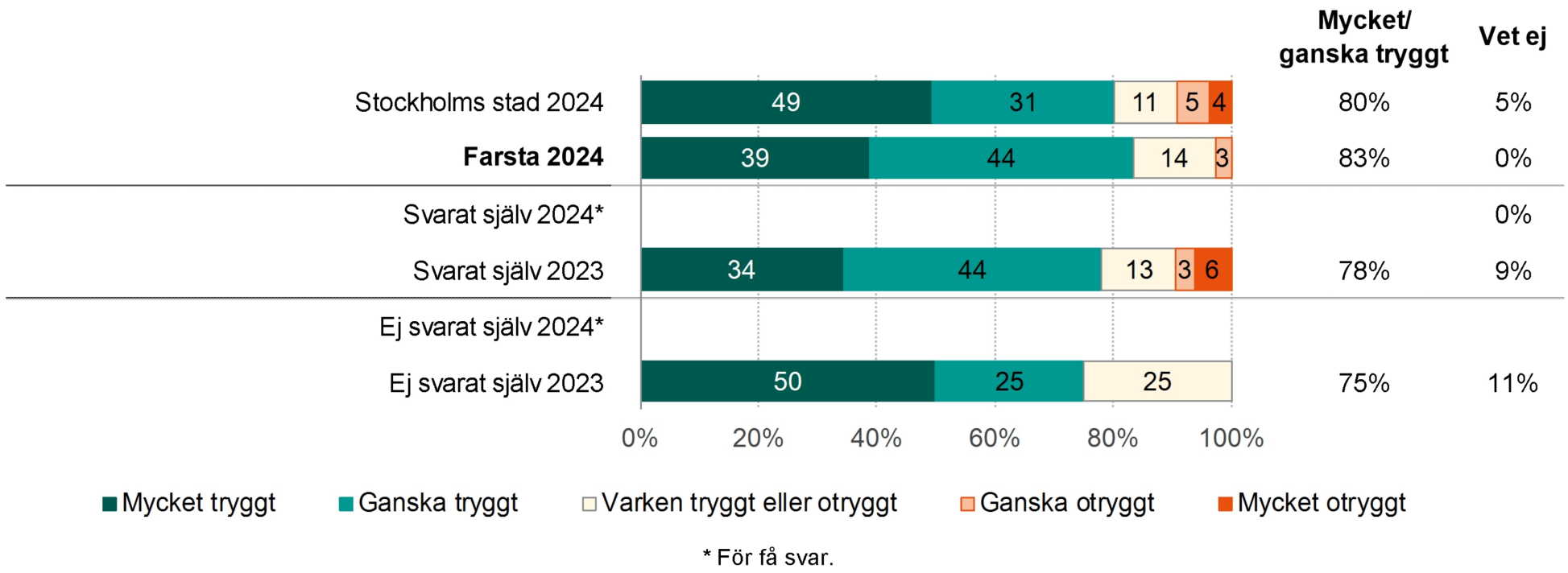


Stockholms stad

* För få svar på en eller flera frågor

Trygghet

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

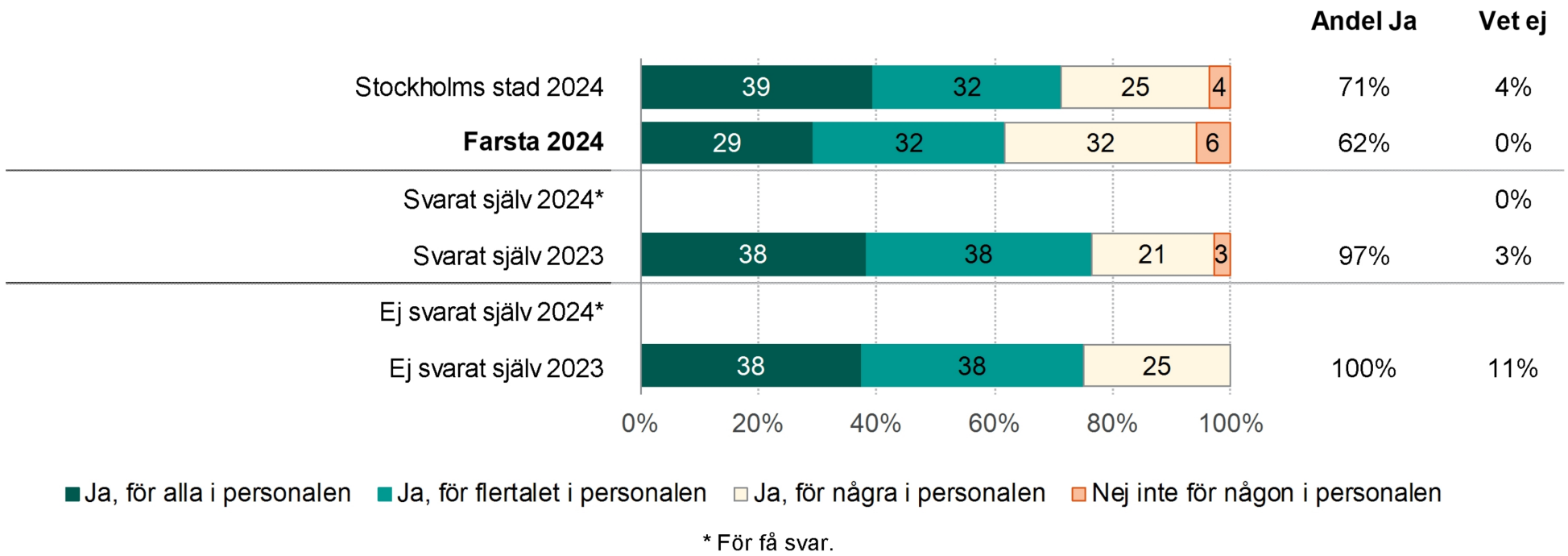


* För få svar.

Stockholms stad

Trygghet

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?

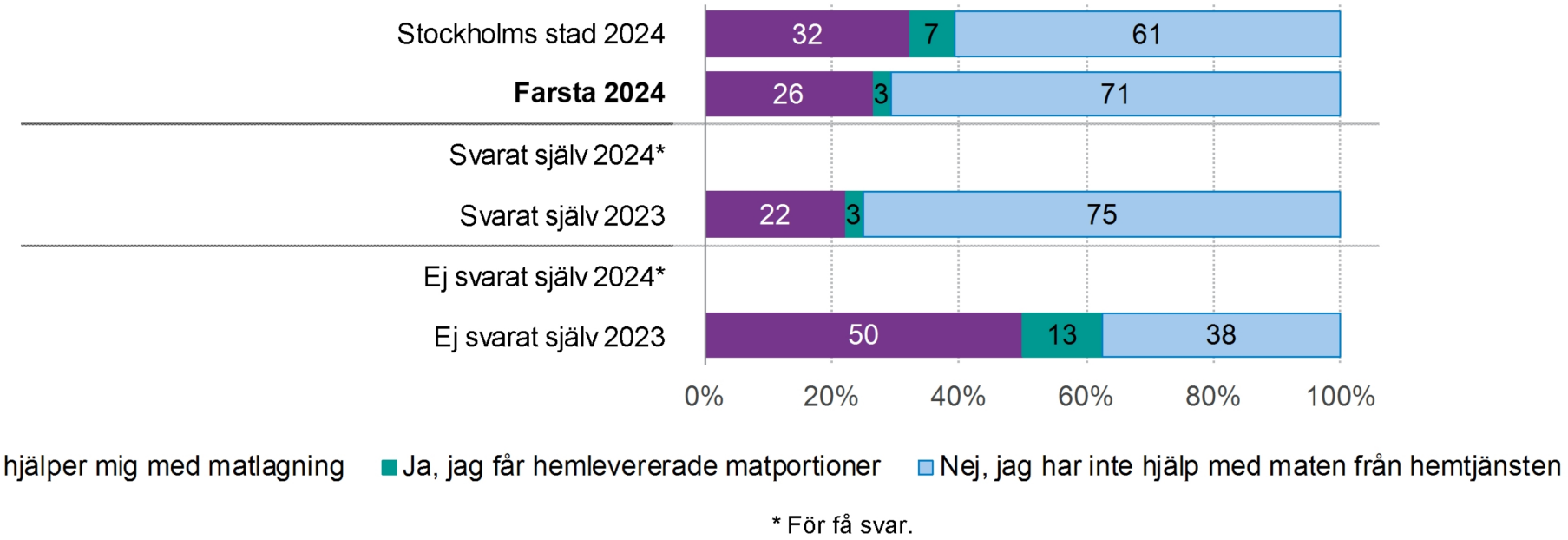


* För få svar.

Stockholms stad

Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

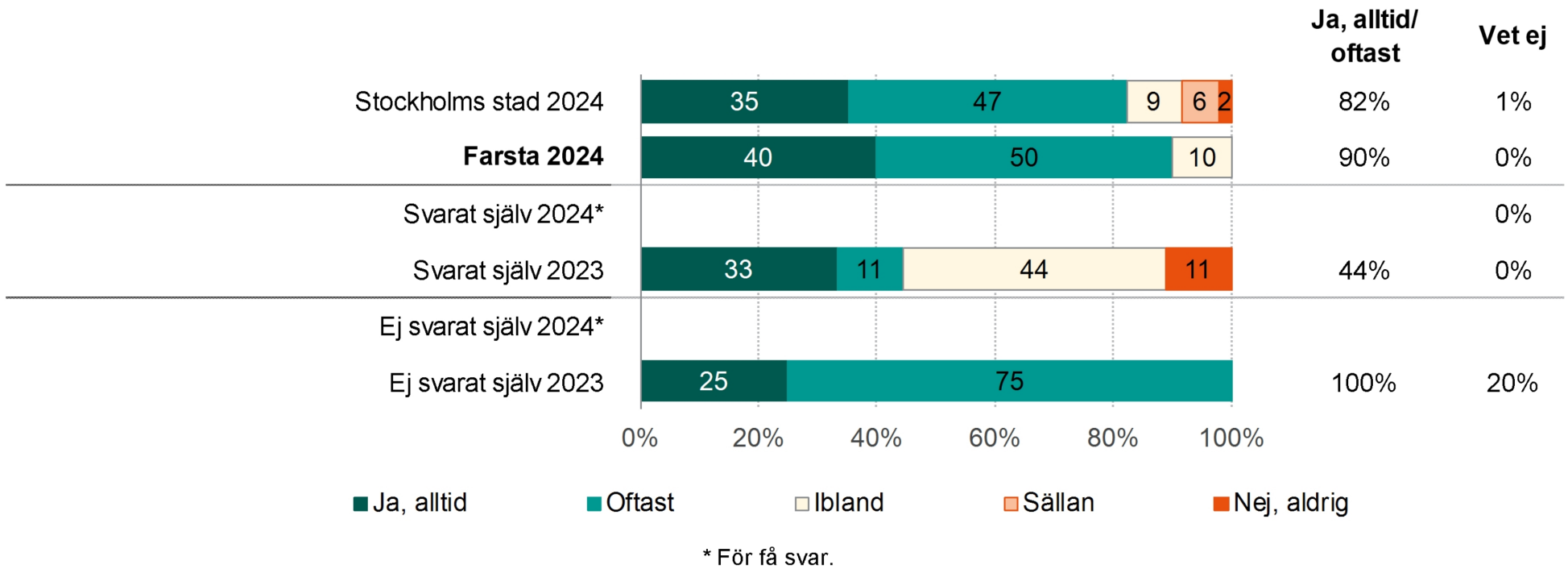


* För få svar.

Stockholms stad

Maten

Smakar maten bra?



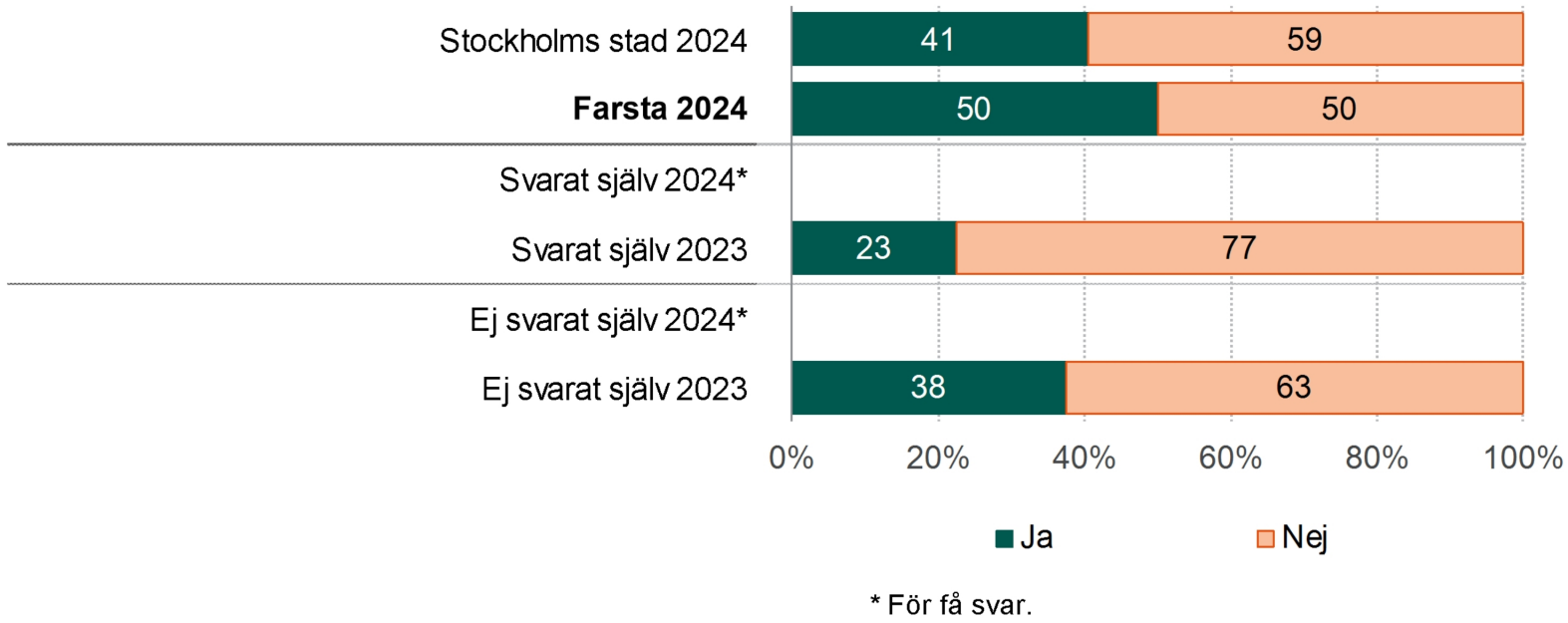
* För få svar.

Stockholms stad

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

Aktiviteter

Är du beviljad promenad eller utevistelse?

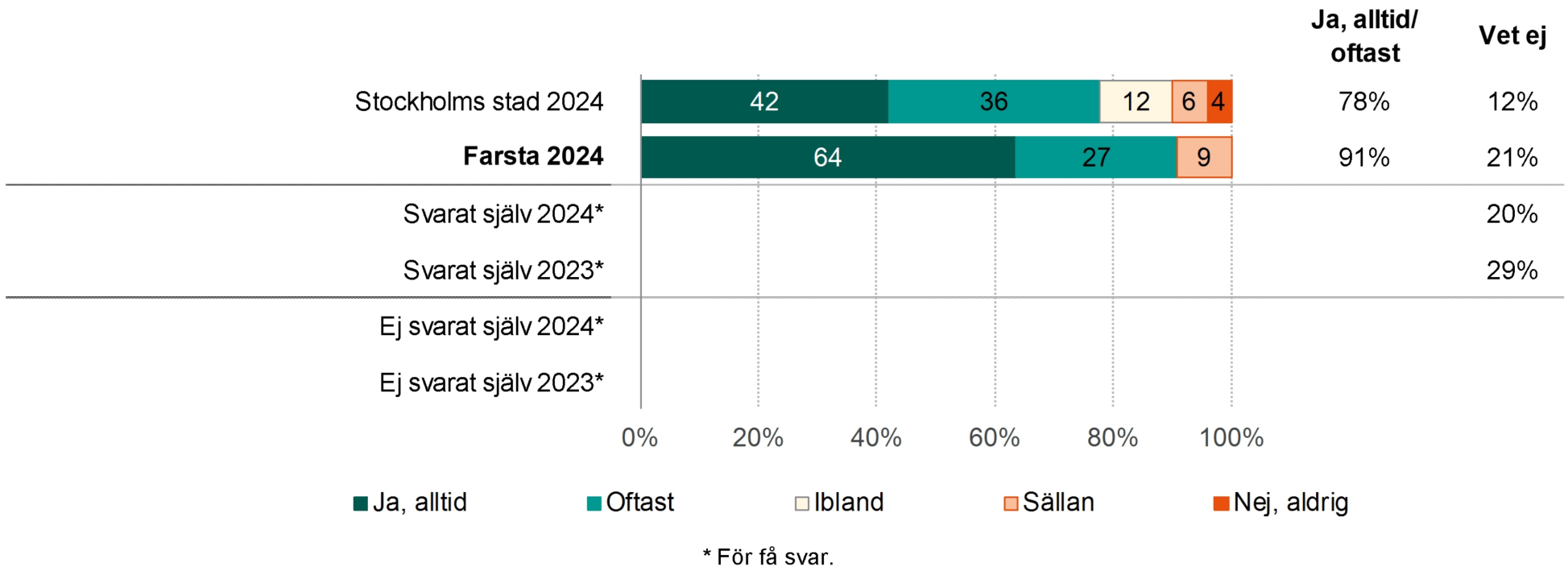


* För få svar.

Stockholms stad

Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



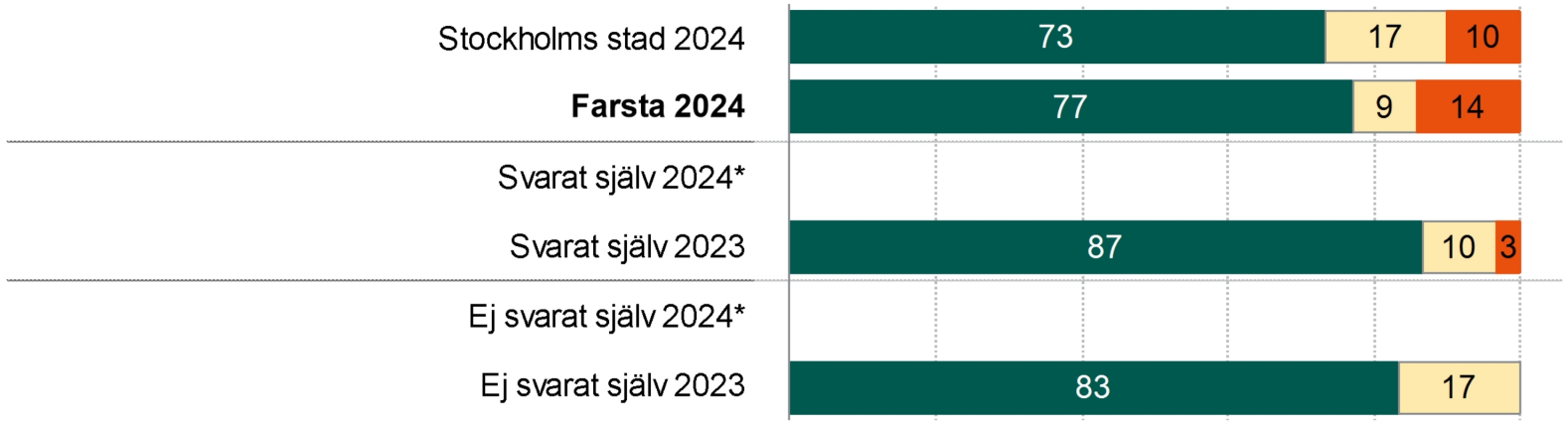
* För få svar.

Stockholms stad

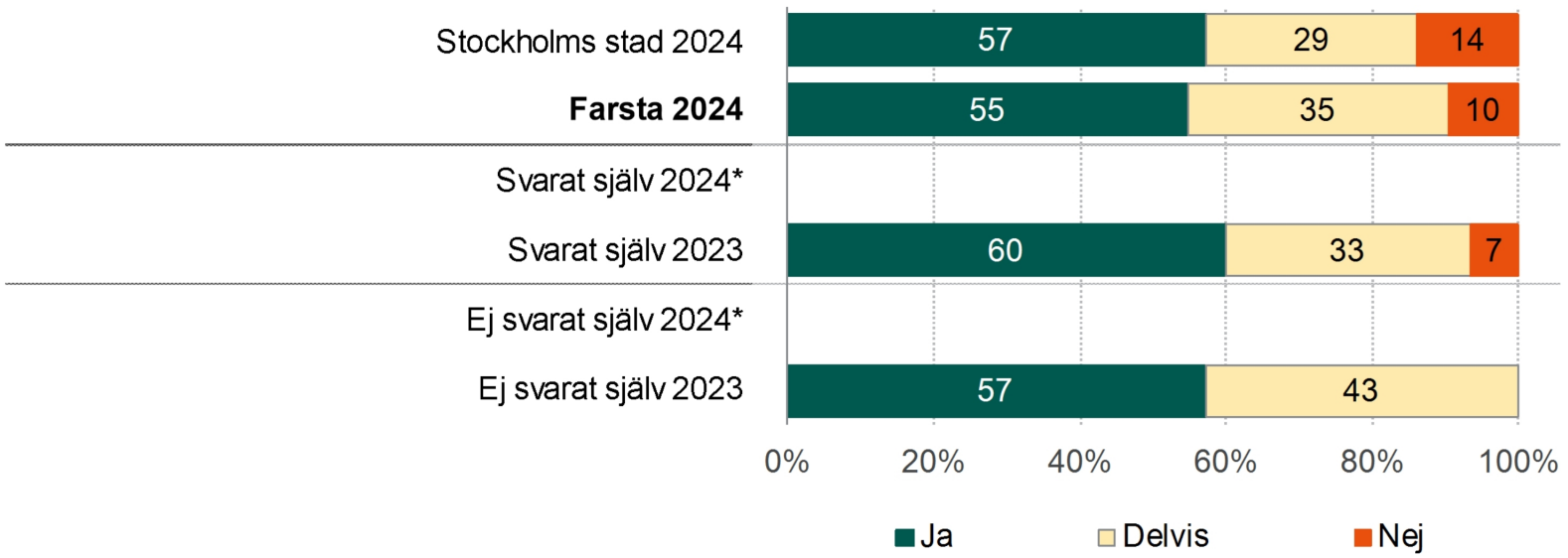
Bas: De som har svarat att de är beviljade promenader eller utevistelser.

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?



Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?

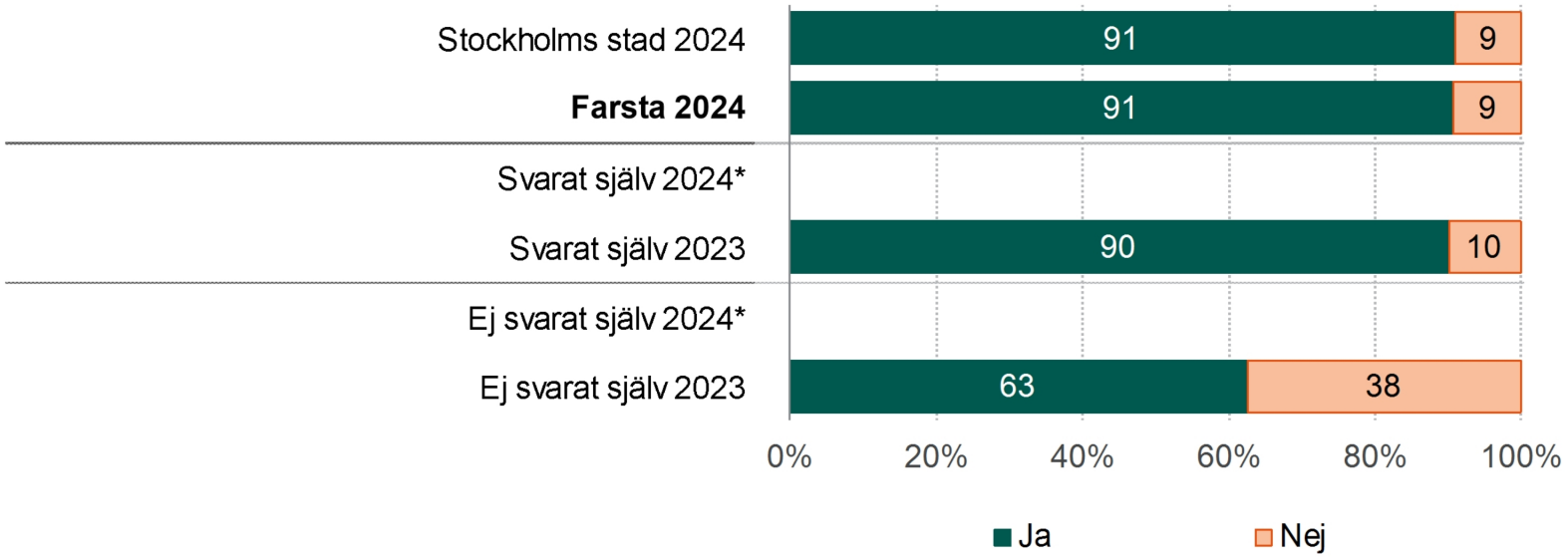


* För få svar.

Stockholms stad

Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?

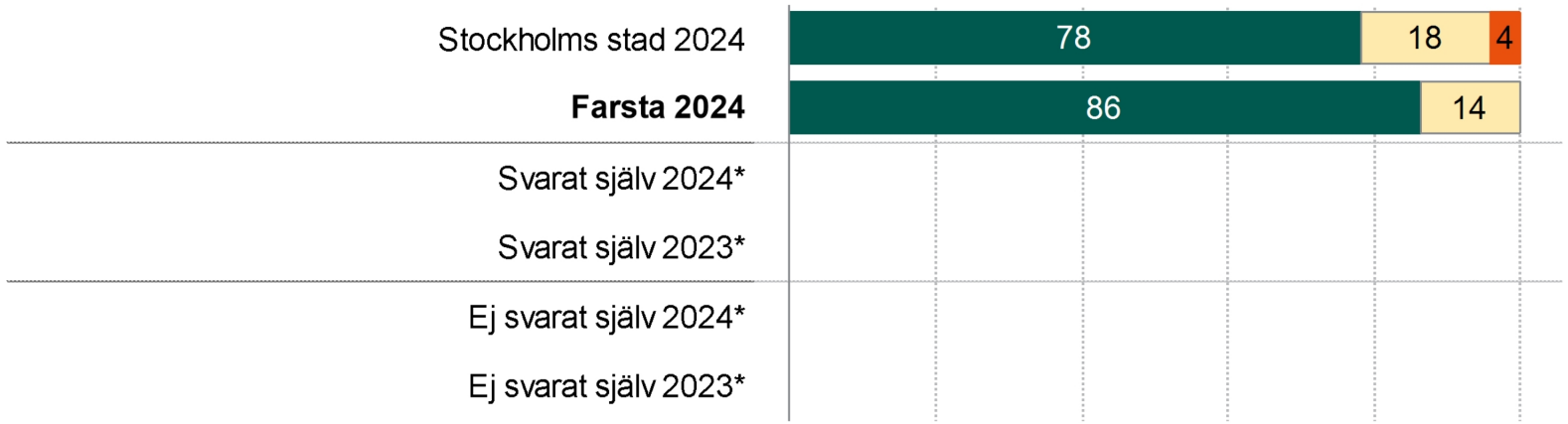


* För få svar.

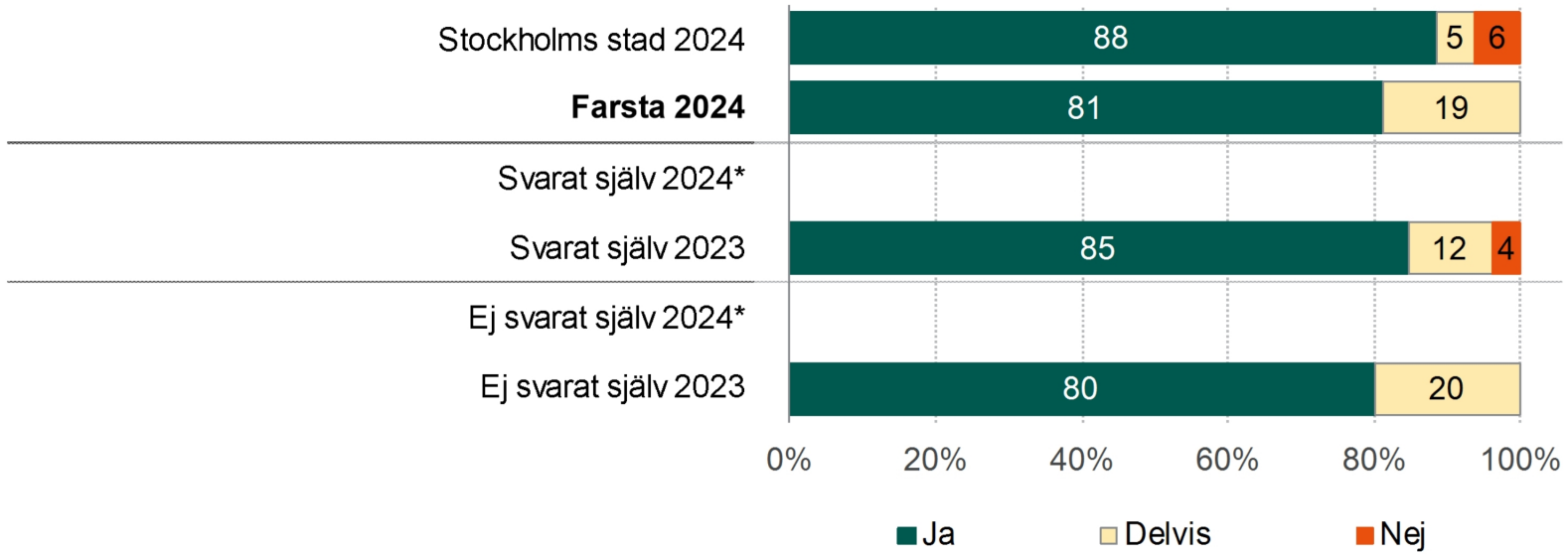
Stockholms stad

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)

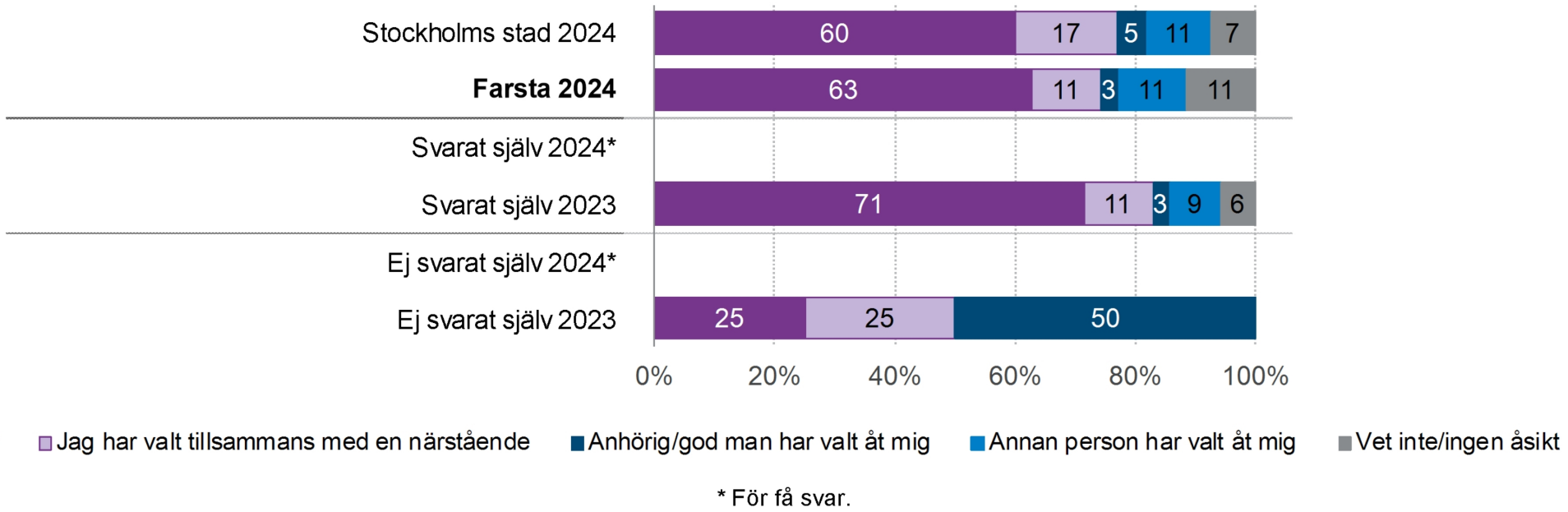


* För få svar.

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?

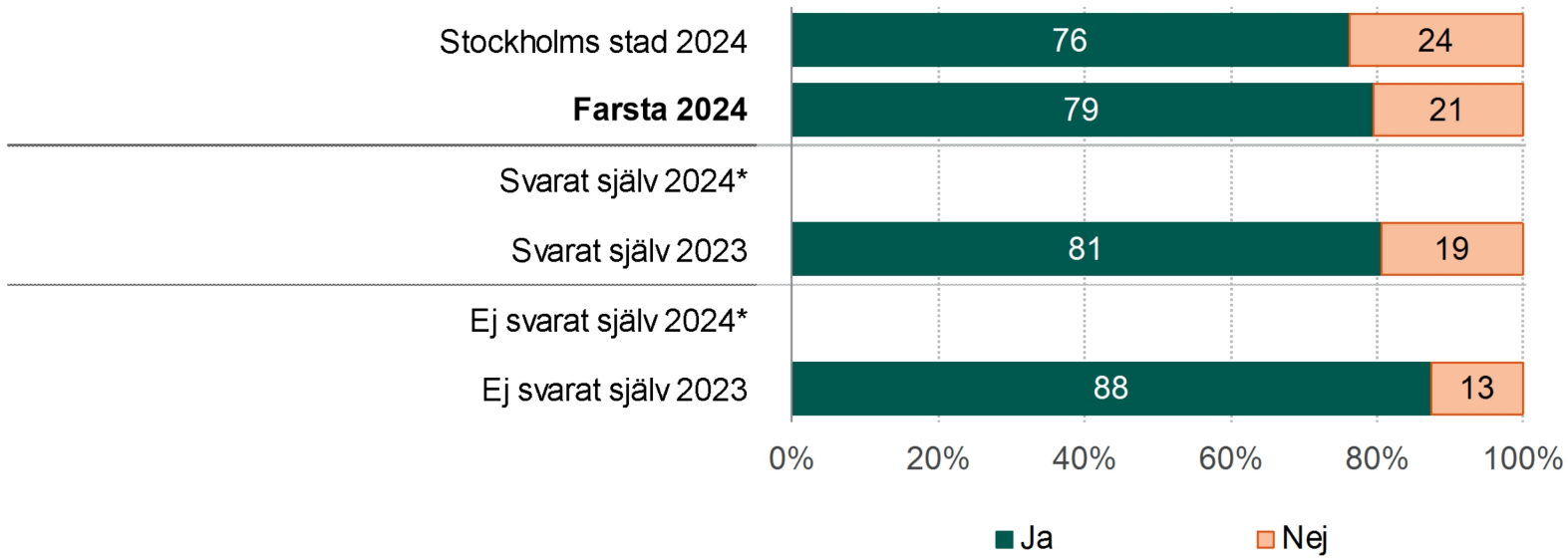


* För få svar.

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