

Brukarundersökning 2024



Hemtjänst yngre – Egen regi

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

Resultatredovisning

- Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om hemtjänst där utföraren är stadsdelsnämndens egen regi.
- 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 stadens egen regi inkom 130 svar vilket ger en svarsfrekvens på 35%.
- Totalt för Farsta inkom 10 svar vilket ger en svarsfrekvens på 31%.
- 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.

Sammanfattning

- Index för nöjdhet i Farsta uppgår till 70 år 2024, vilket är en utveckling från 82 år 2023 och 78 år 2022. För staden totalt år 2024 uppgår indexet till 74.
- 50% i Farsta uppger att de sammantaget är nöjda med sin hemtjänst, vilket är en utveckling från 75 % år 2023 och 67 % år 2022. För staden totalt ligger resultatet på 65%.
- 70% i Farsta uppger att personalen brukar ta hänsyn till deras åsikter om hur hjälpen ska utföras, vilket är en utveckling från 83 % år 2023 och 67 % år 2022. För staden totalt ligger resultatet på 67%.
- 80% i Farsta uppger att personalen brukar bemöta dem på ett bra sätt, vilket är en utveckling från 92 % år 2023 och 89 % år 2022. För staden totalt ligger resultatet på 84%.
- 80% i Farsta uppger att de känner sig ganska/mycket trygga med att bo hemma med stöd av hemtjänsten, vilket är en utveckling från 82 % år 2023 och 89 % år 2022. För staden totalt ligger resultatet på 79%.

Svarsfrekvenser

	Urval 2024	Antal svar 2024	Svarsfrekvens 2023	Antal svar 2023	Svarsfrekvens 2023	Antal svar 2022	Svarsfrekvens 2022
Bromma	22	8	36%	9	35%	11	44%
Enskede-Årsta-Vantör	57	20	35%	20	34%	19	35%
Farsta	32	10	31%	12	39%	9	30%
Hägersten-Älvsjö	60	22	37%	23	37%	20	31%
Hässelby-Vällingby	25	9	36%	7	33%	10	45%
Kungsholmen	11	3	27%	7	50%	2	12%
Skarpnäck	33	14	42%	18	45%	16	44%
Skärholmen	30	14	47%	12	34%	19	44%
Södermalm	39	15	38%	19	49%	15	36%
Järva	40	12	30%	17	45%	20	53%
Norra Innerstaden	18	3	17%	5	23%	5	28%
Kvinna	199	75	38%	82	39%	74	37%
Man	168	54	33%	64	36%	72	37%
Stockholms stad totalt	367	130	35%	149	38%	148	37%

Frågorna i enkäten

- Hemtjänsten i sin helhet

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

- Inflytande

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

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

- Bemötande

- Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

- Trygghet

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

- Maten

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

Frågorna i enkäten

- Aktiviteter

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

- Kontakter

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

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

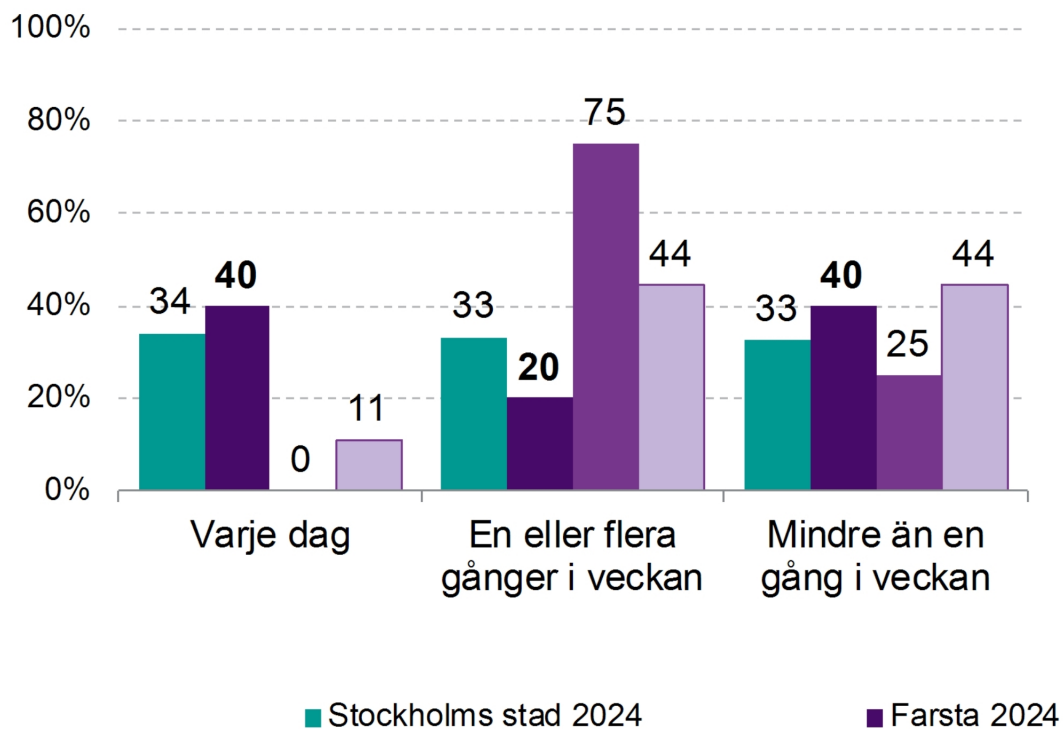
- Bakgrundsfrågor

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

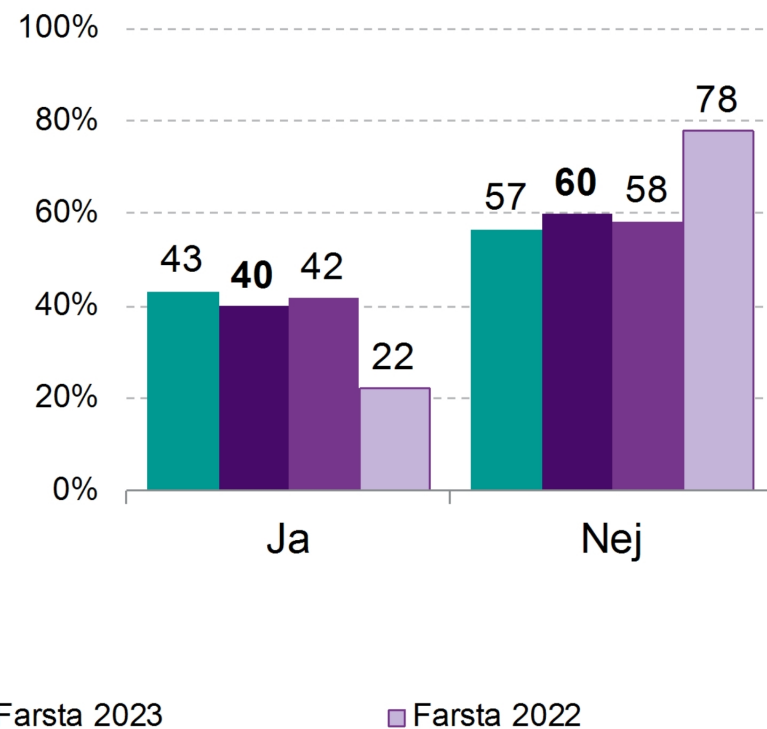
Resultat

Bakgrundsfrågor

Hur ofta får du hemtjänst?

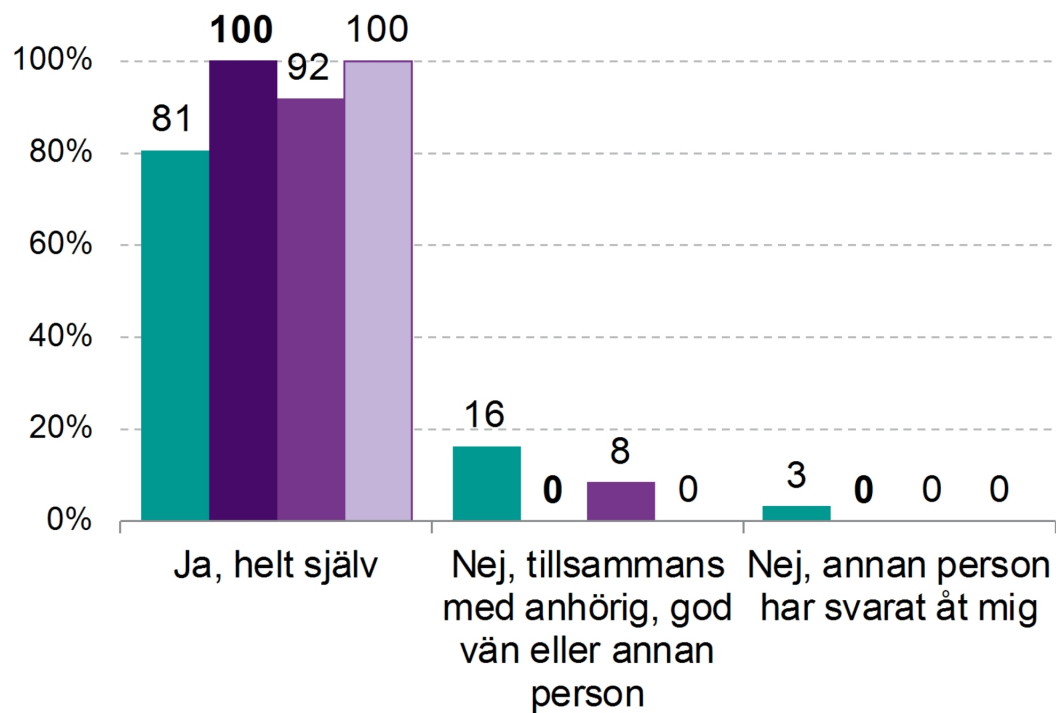


Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?



Bakgrundsfrågor

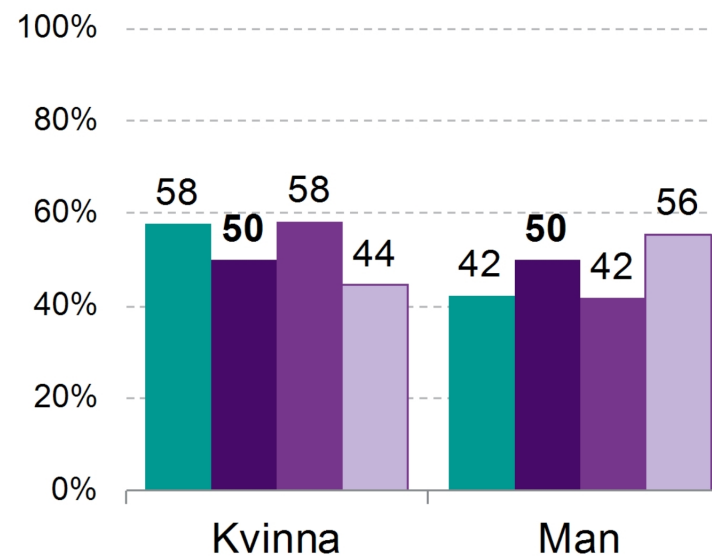
Har du svarat på frågorna själv?



Stockholms stad 2024

Farsta 2024

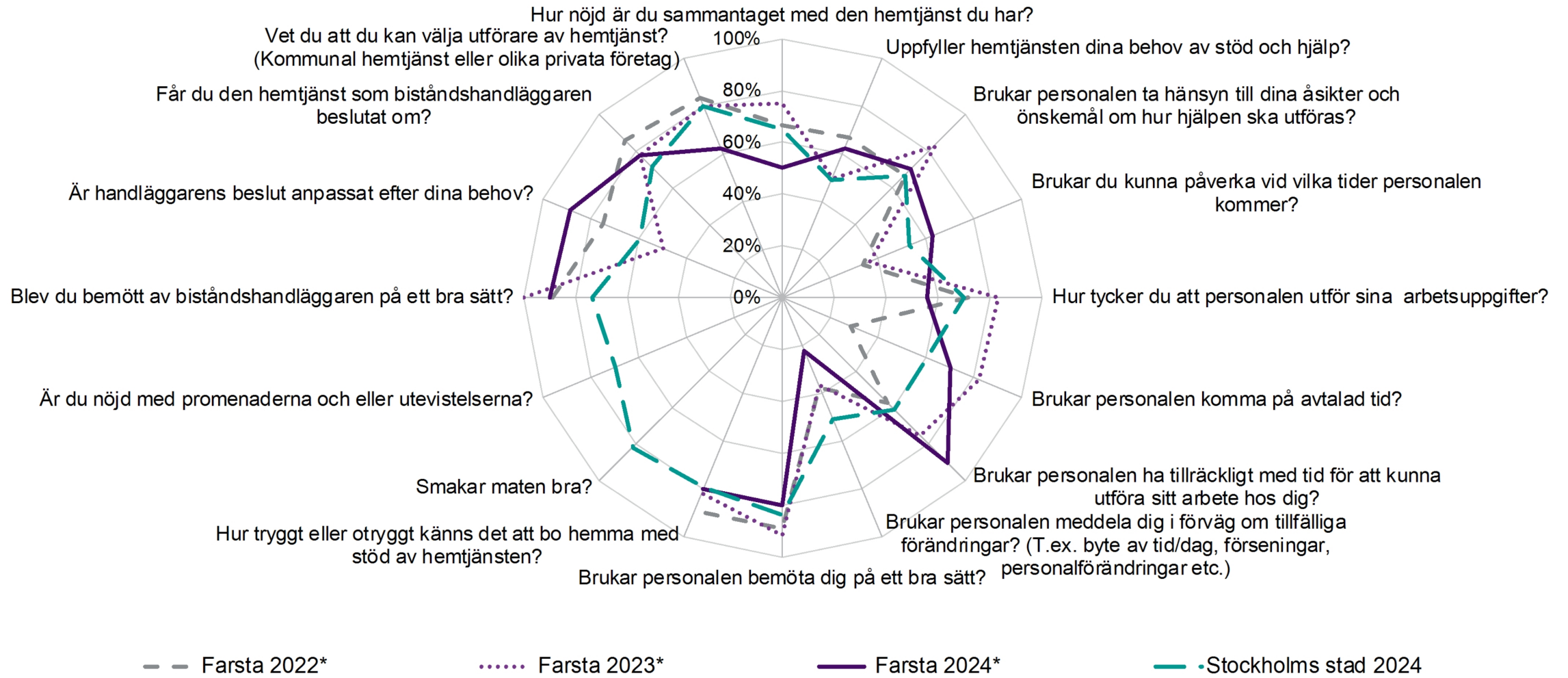
Kön



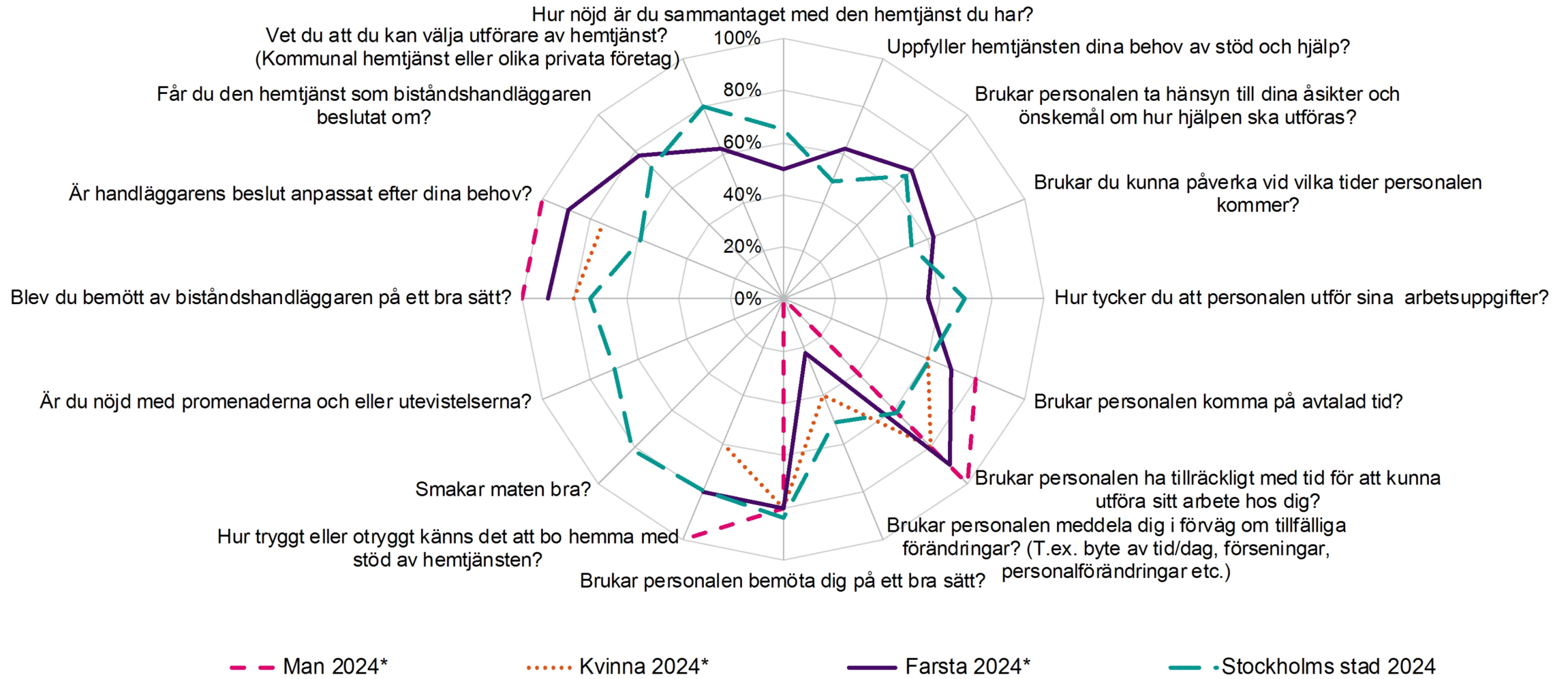
Farsta 2023

Farsta 2022

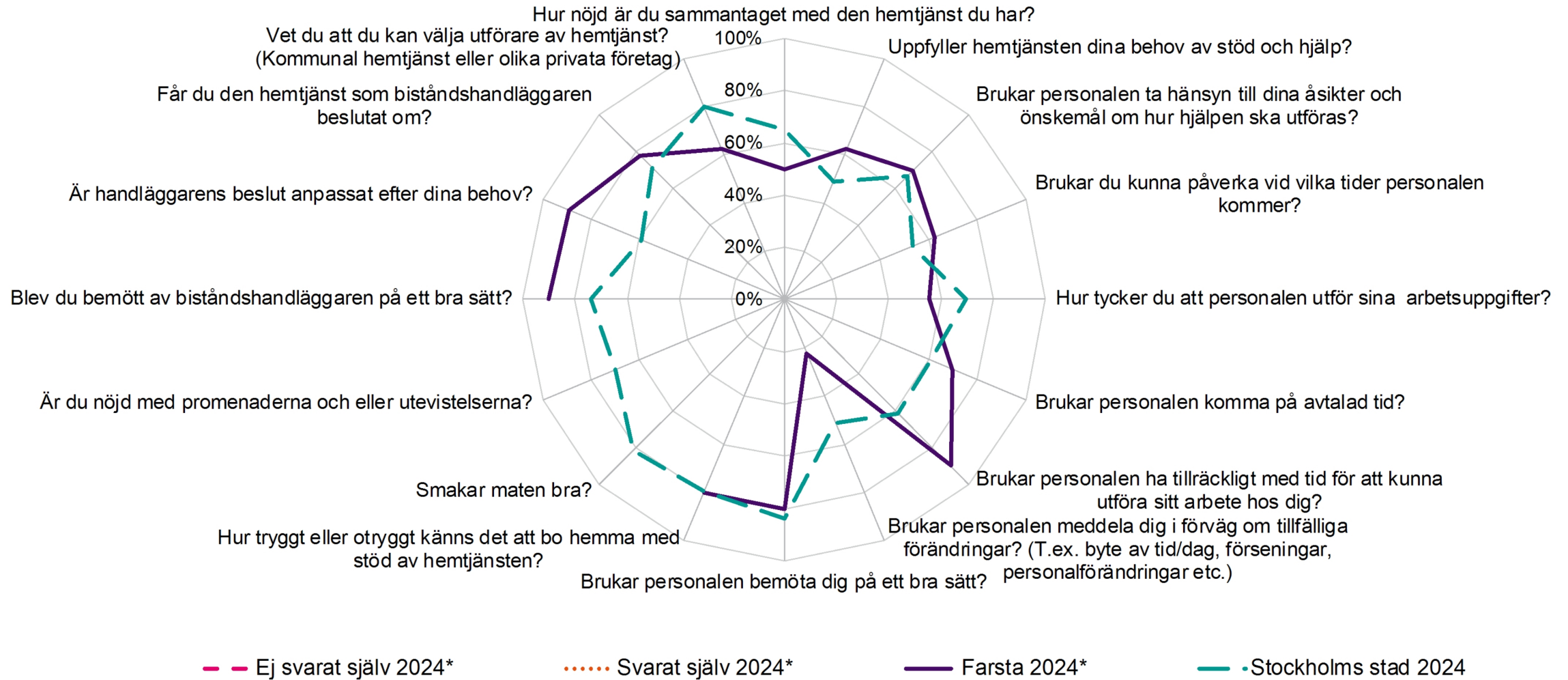
Andel instämmande per år



Andel instämmande per kön



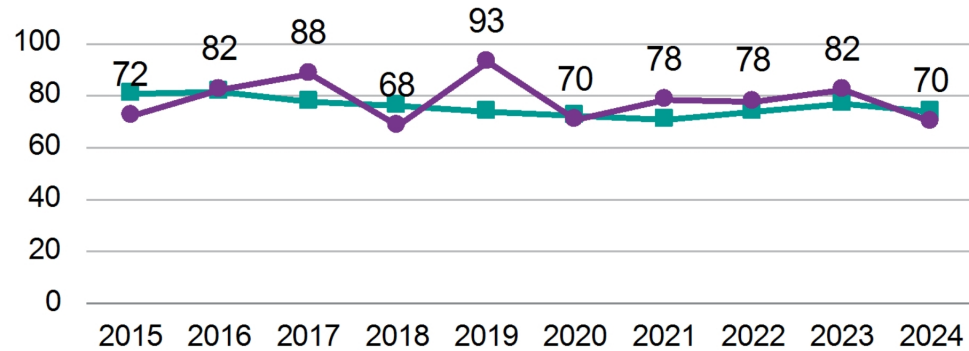
Andel instämmande för de som svarat själva eller inte



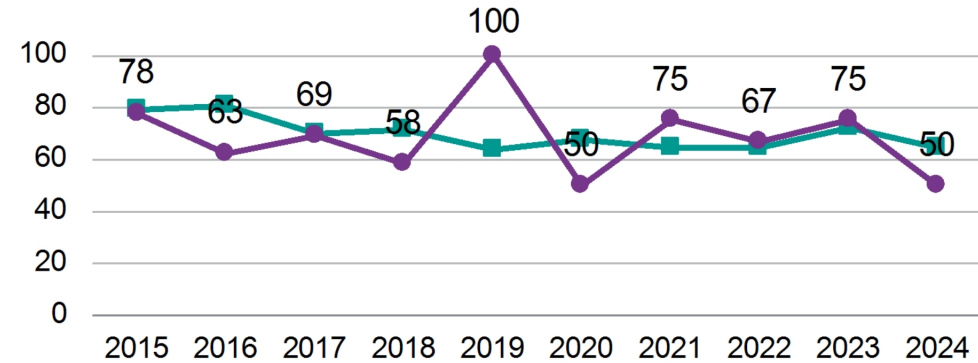
Index 2015-2024

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

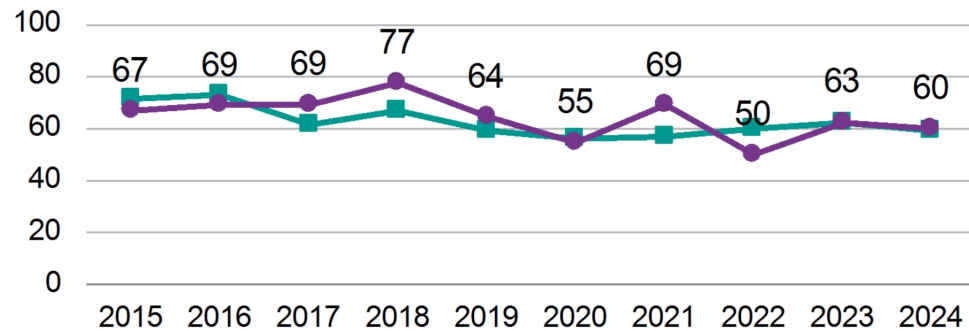
NFI



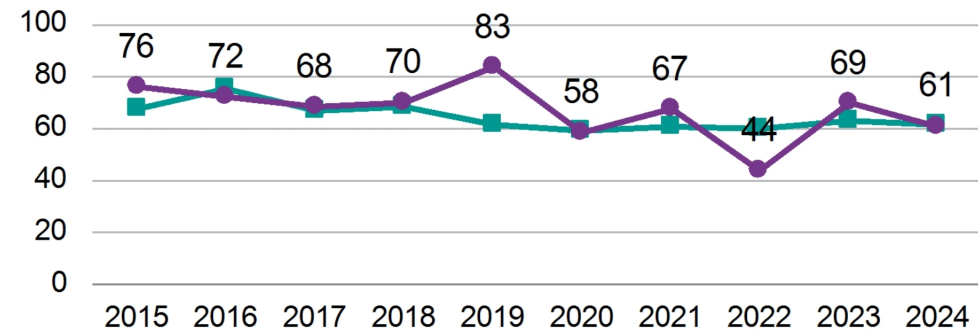
Hemtjänsten i sin helhet



Inflytande



Hjälpens utförande



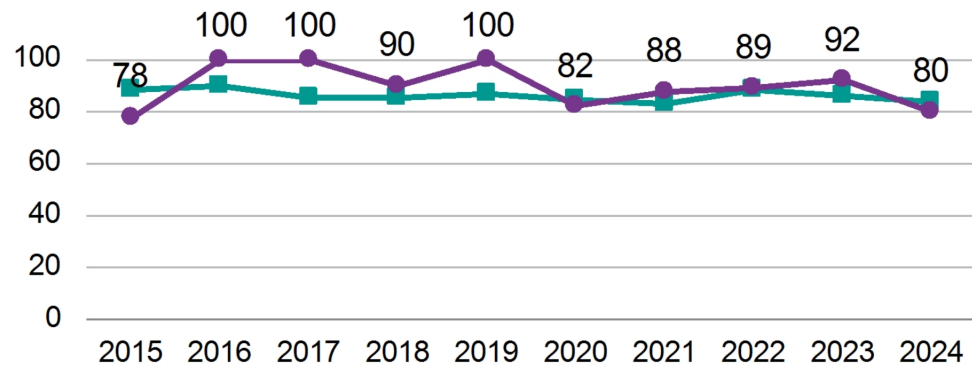
—■— Stockholms stad

—●— Egen regi

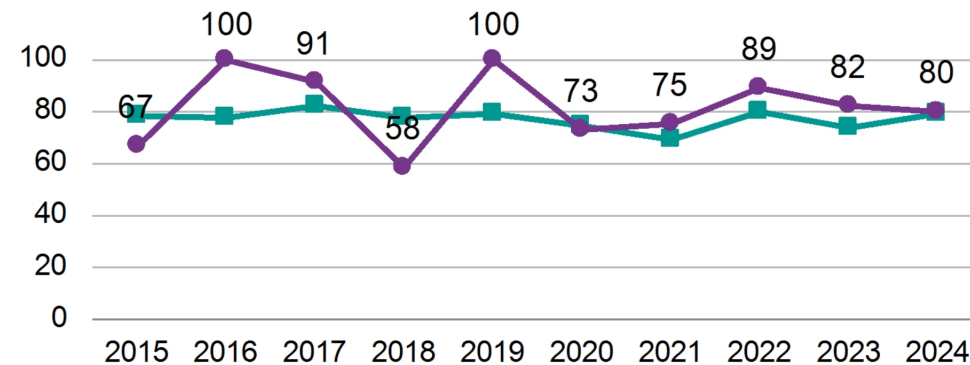
Index 2015-2024

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

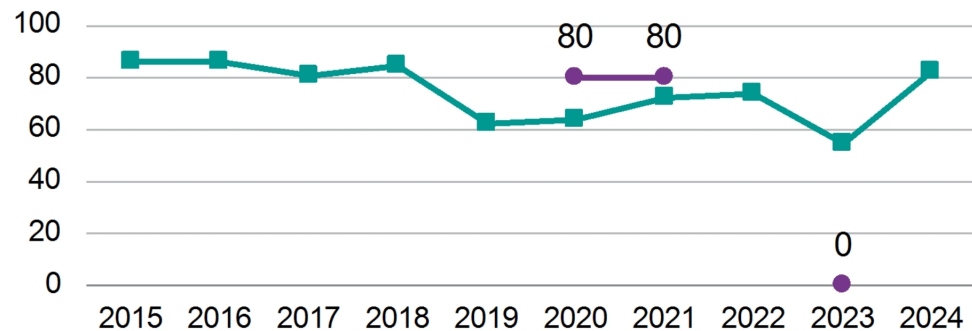
Bemötande



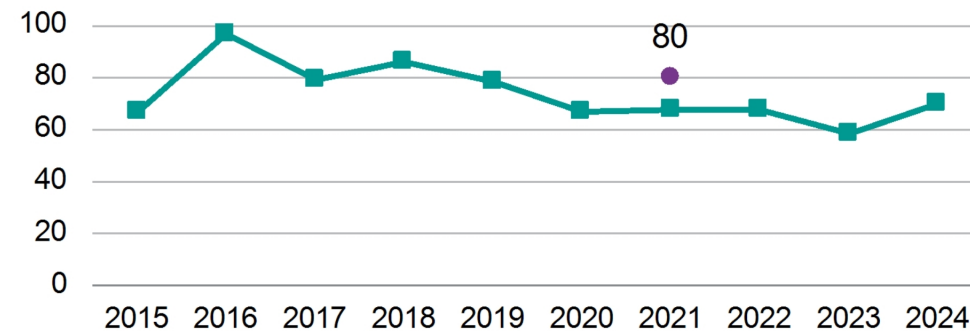
Trygghet



Maten



Aktiviteter



Stockholms
stad

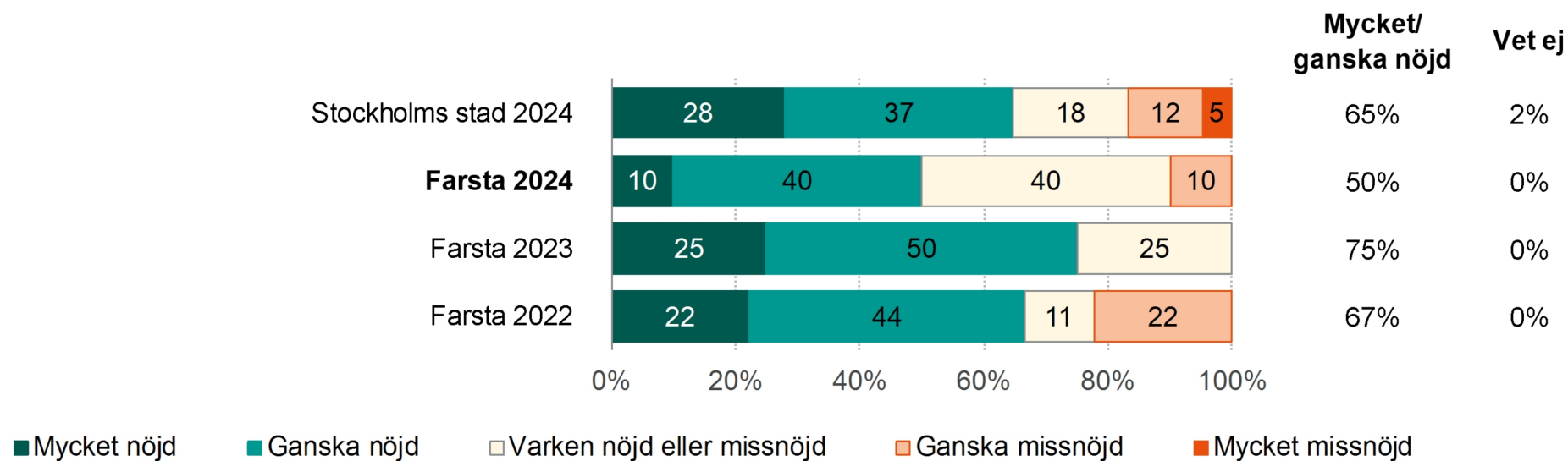
Stockholms stad

Egen regi*

* För få svar

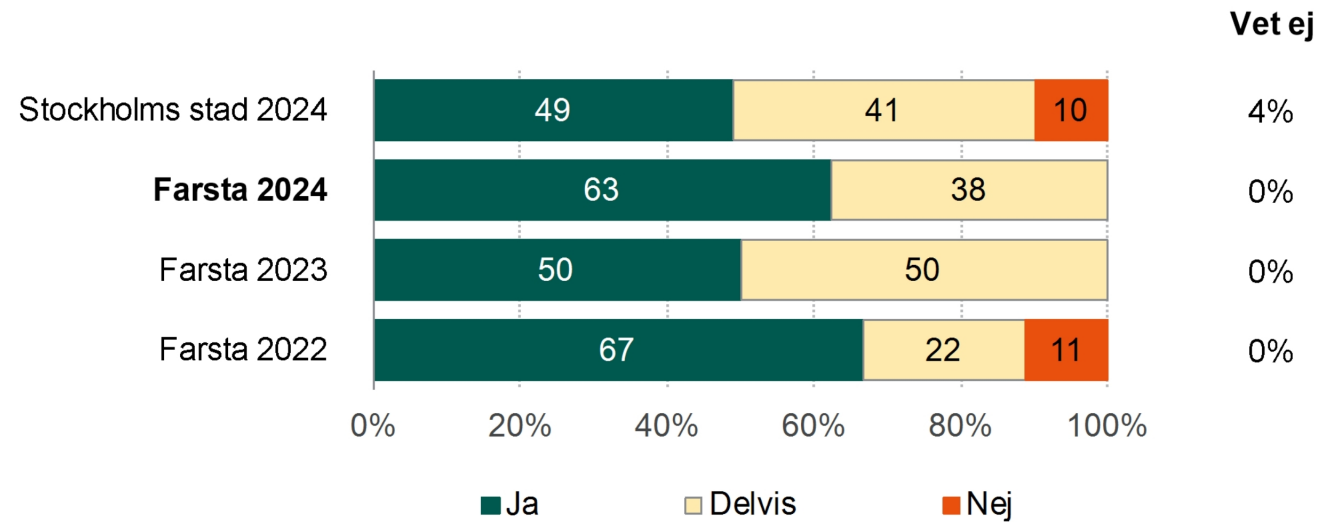
Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du
sammantaget med den
hemtjänst du har?



Hemtjänsten i sin helhet

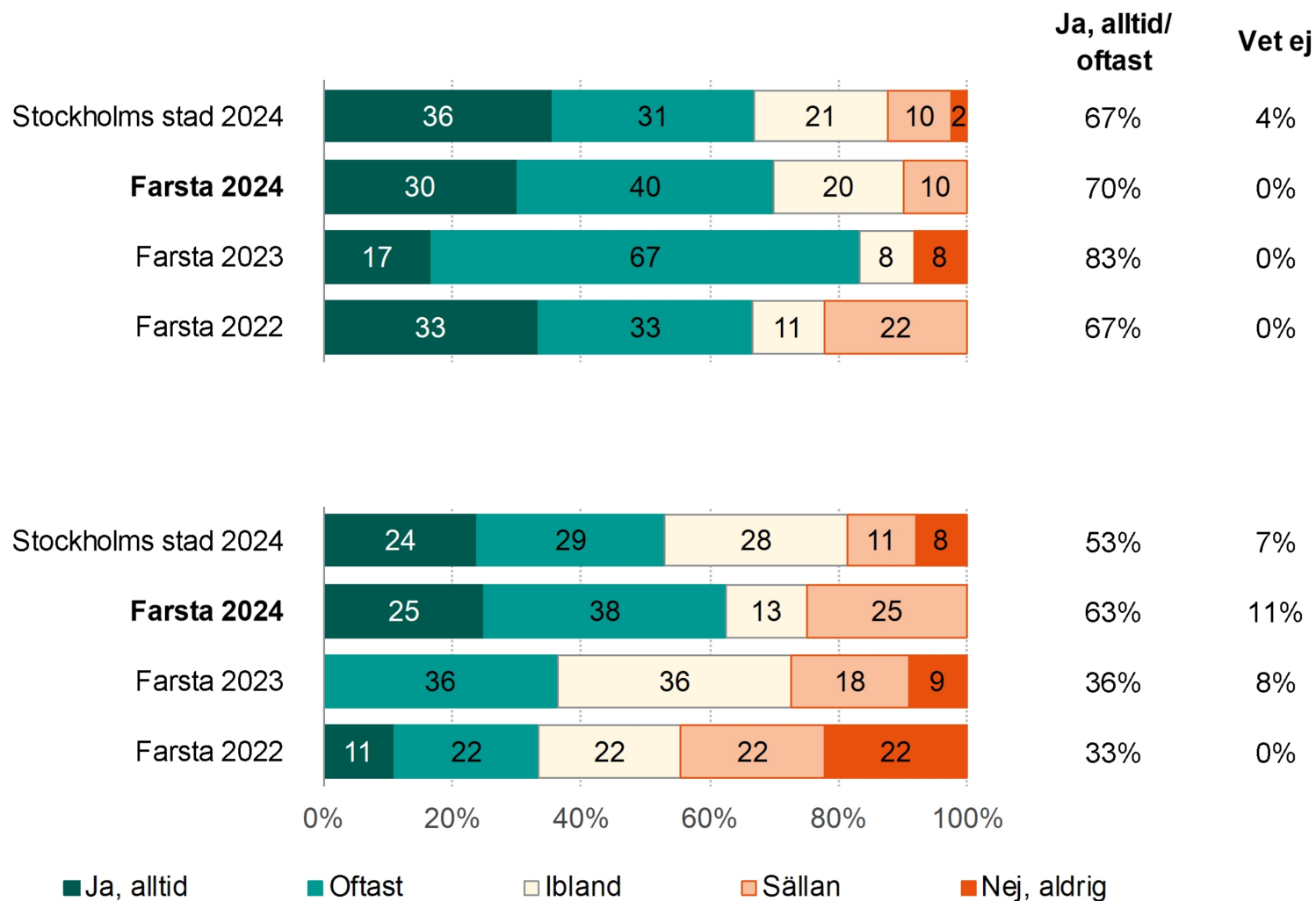
Uppfyller hemtjänsten
dina behov av stöd och
hjälp?



Inflytande

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

Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

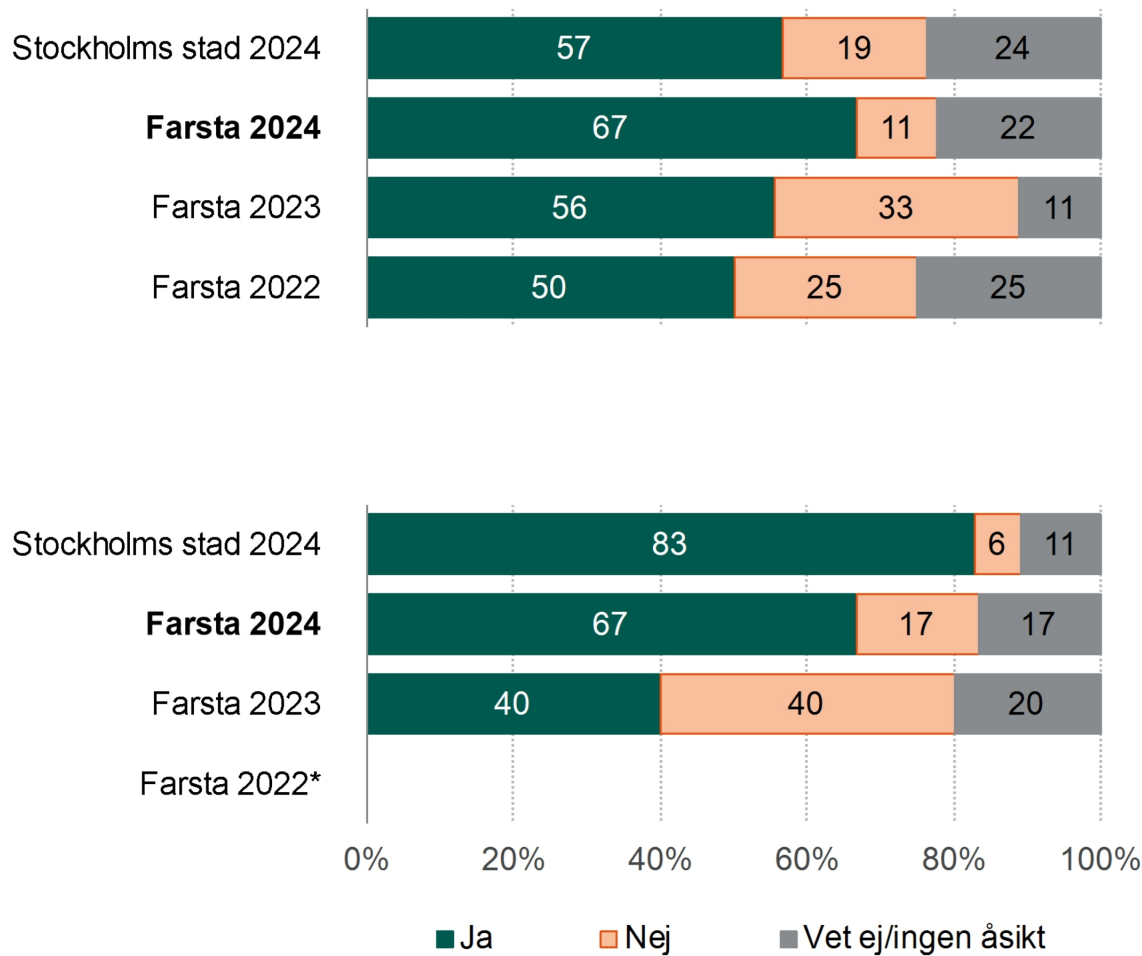


Inflytande

Har du en genomförandeplan?

Om 'Ja' på frågan ovan:

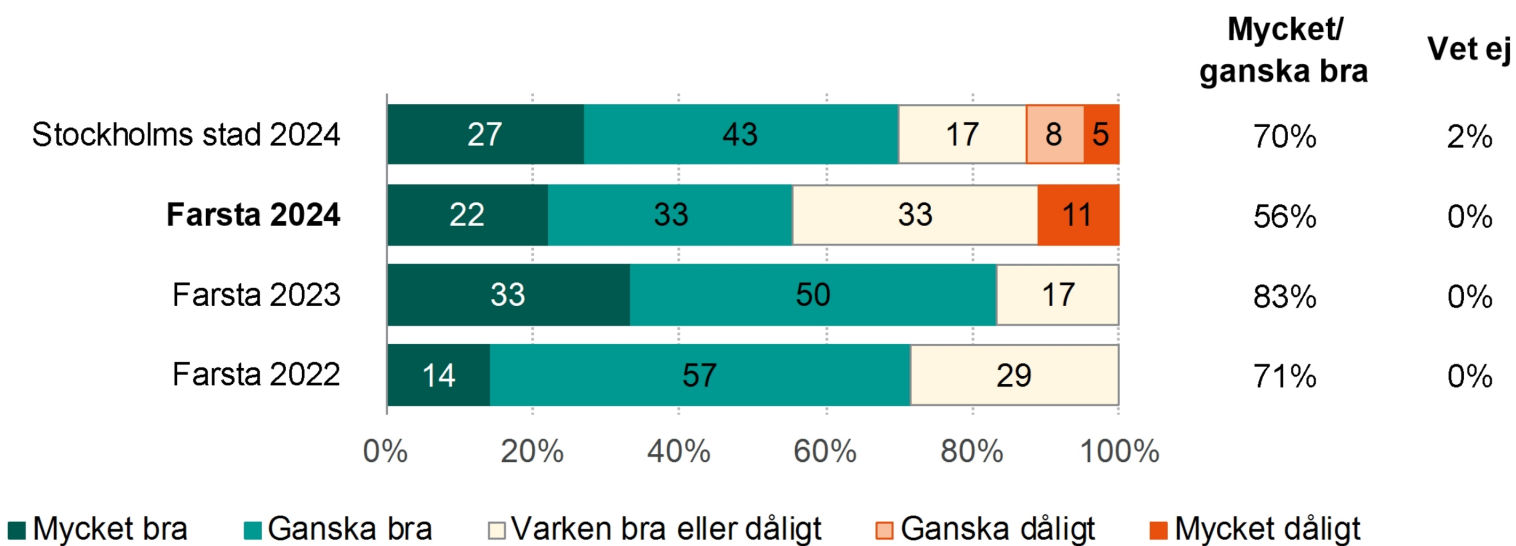
Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?



* För få svar.

Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

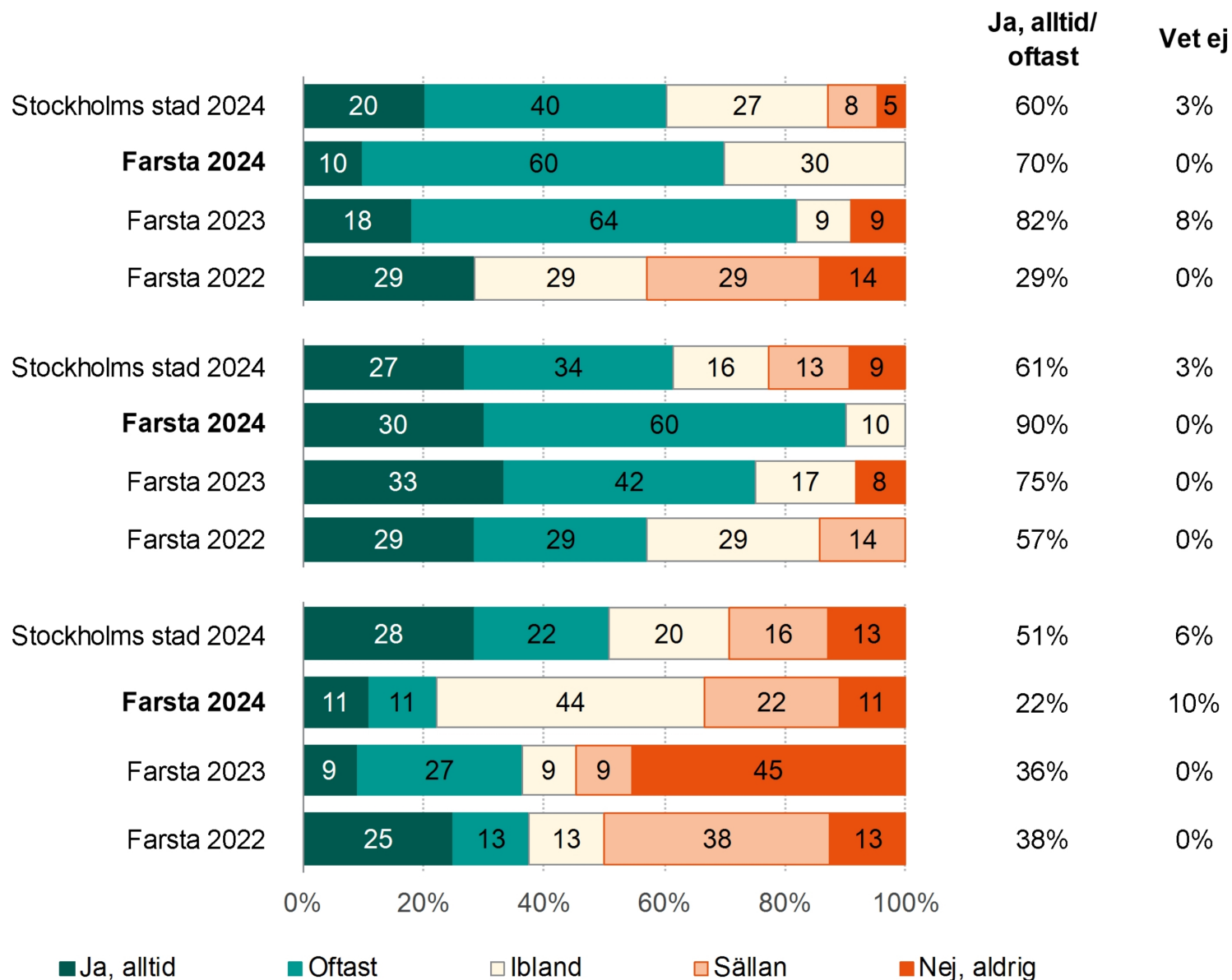


Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?

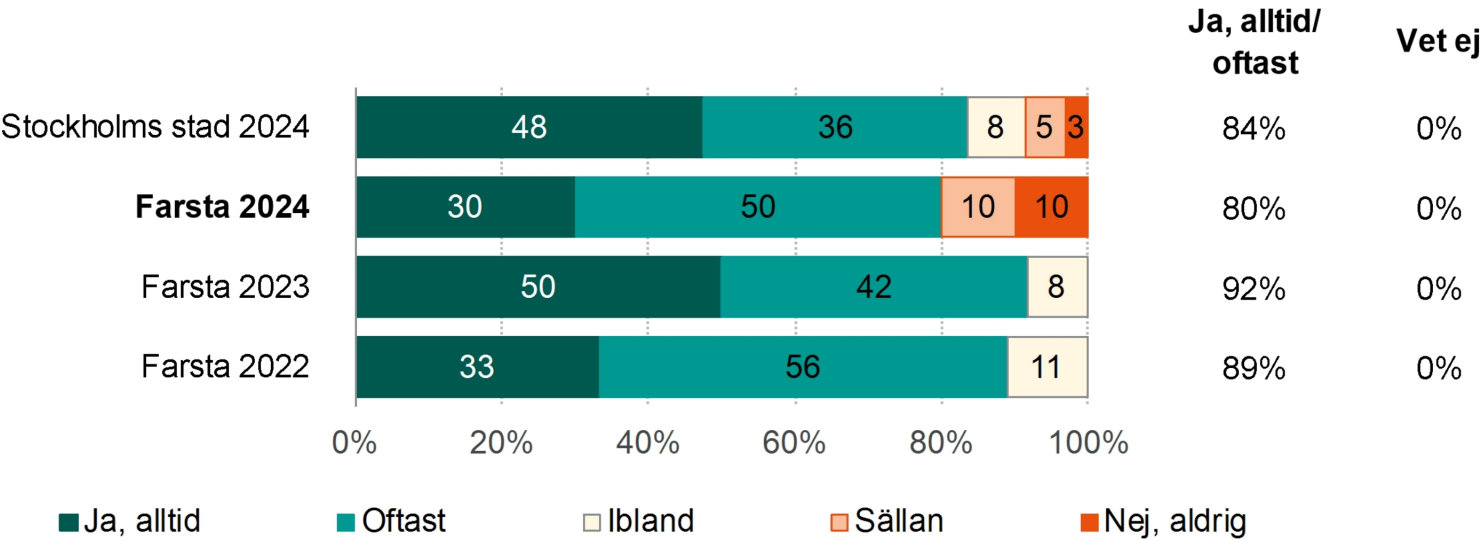
Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?

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



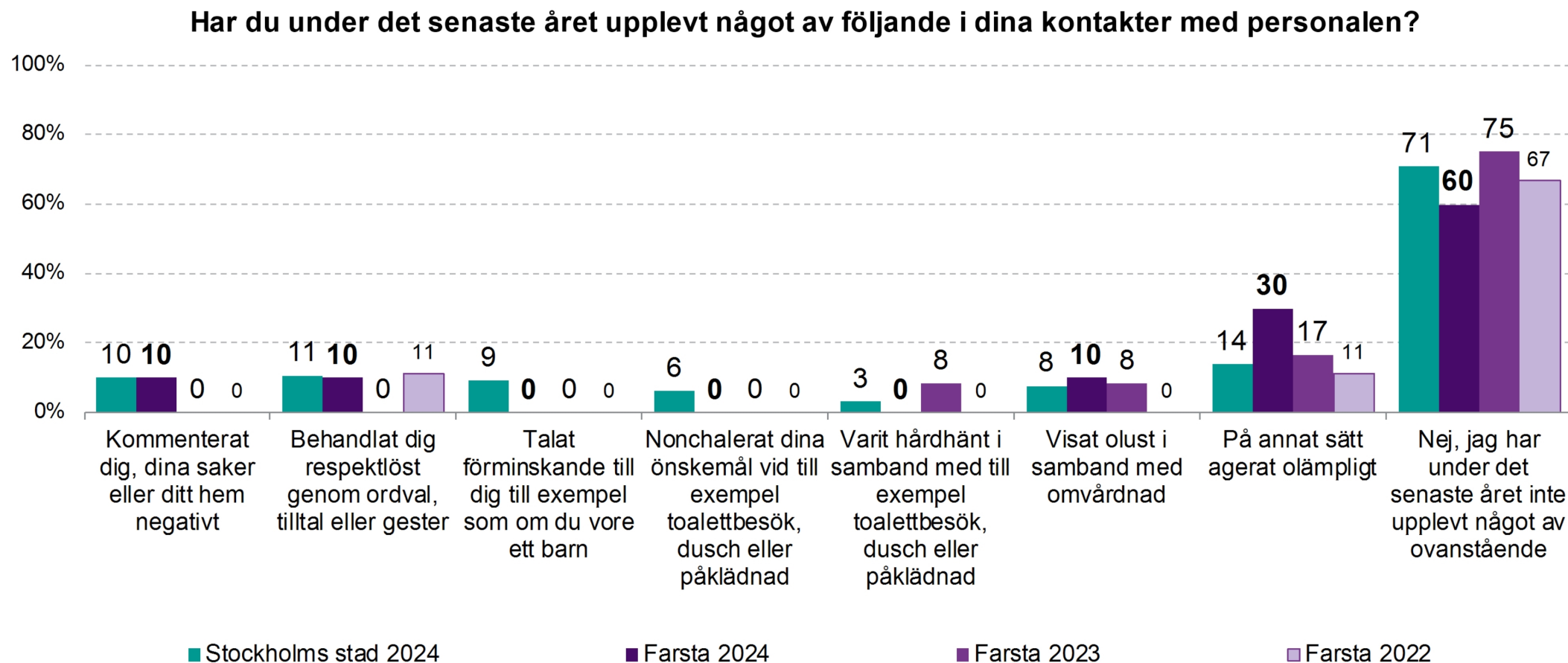
Bemötande

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



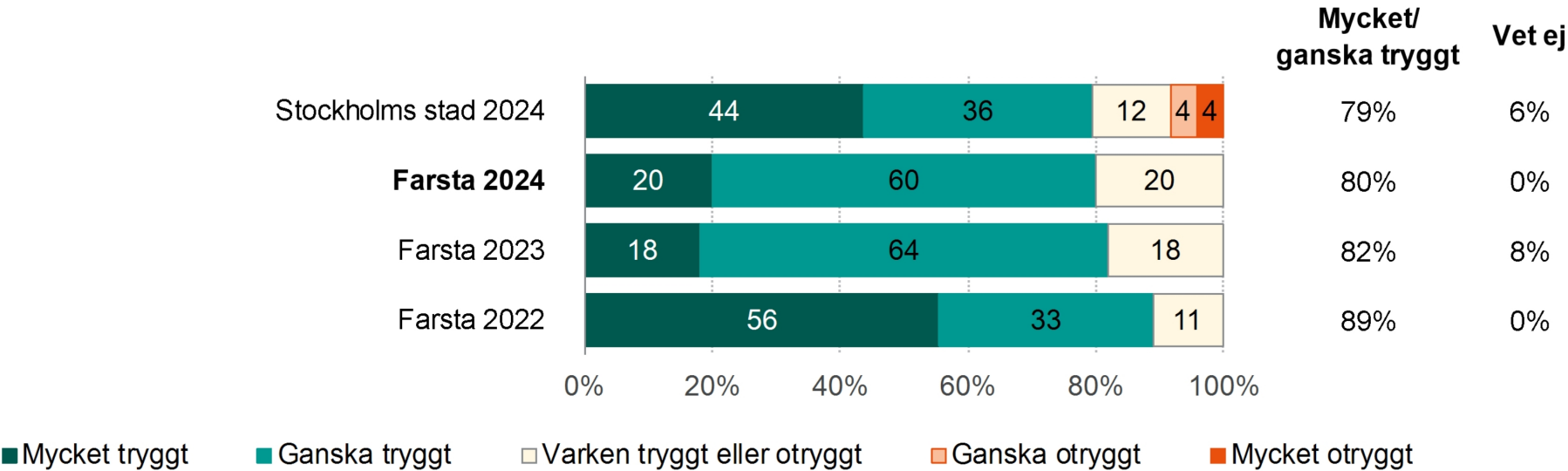
Bemötande

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



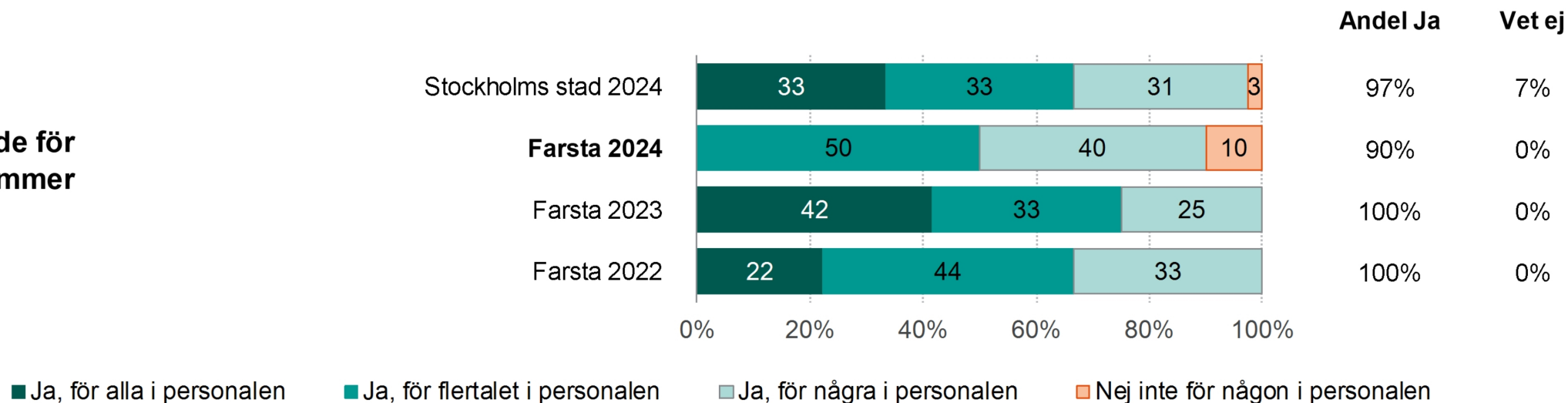
Trygghet

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



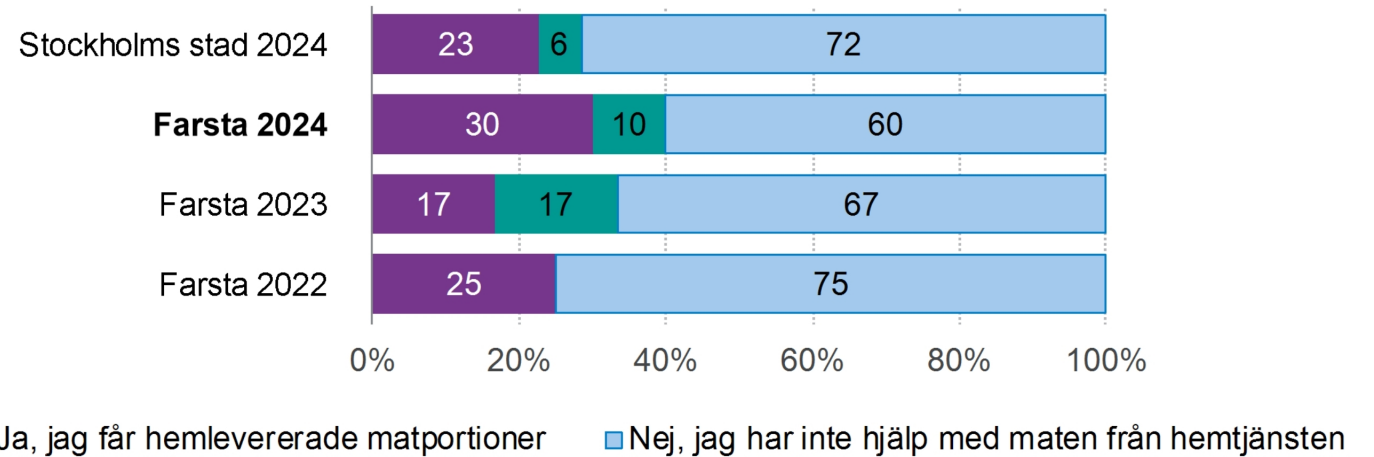
Trygghet

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



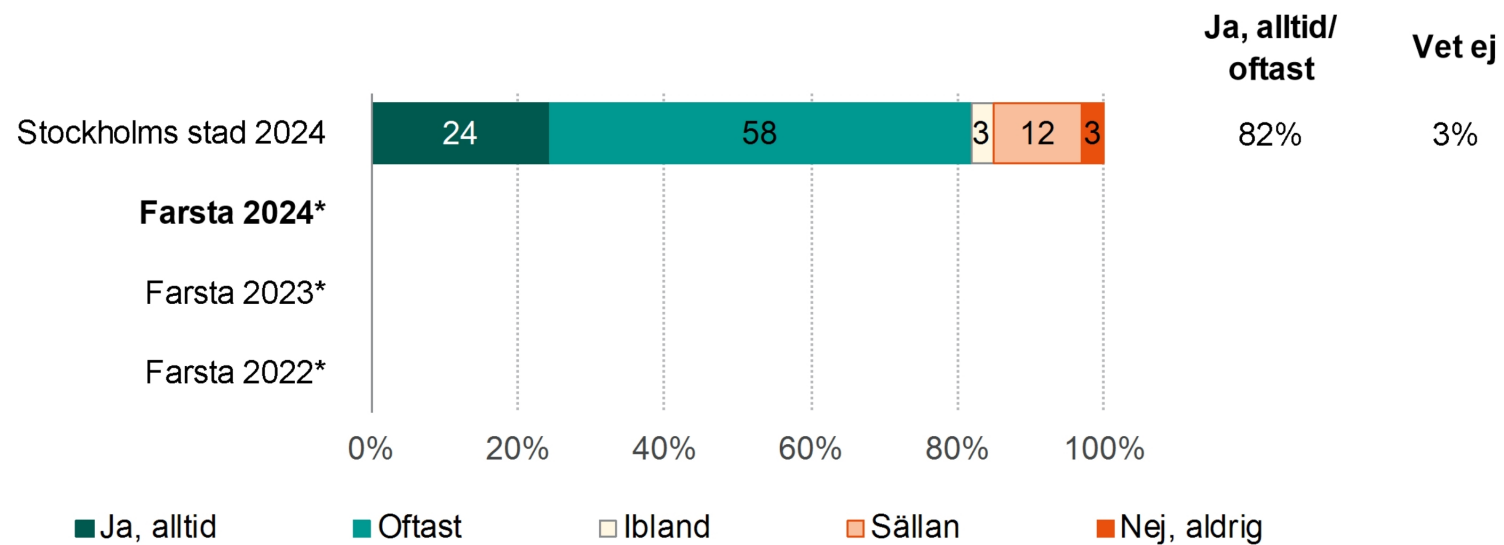
Maten

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



Maten

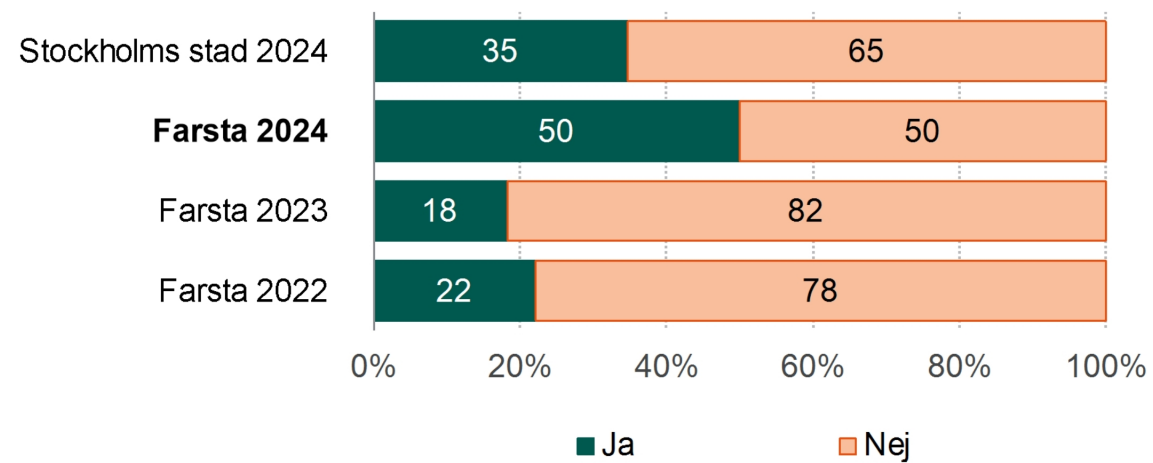
Smakar maten bra?



* För få svar.

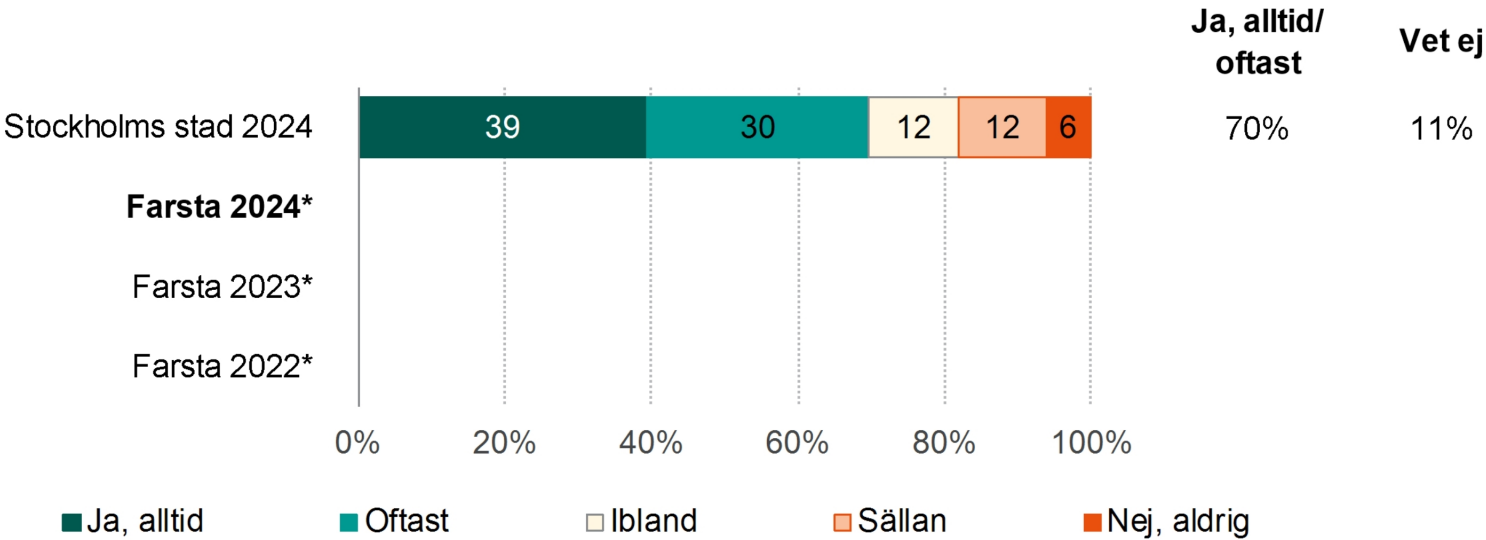
Aktiviteter

Är du beviljad promenad
eller utevistelse?



Aktiviteter

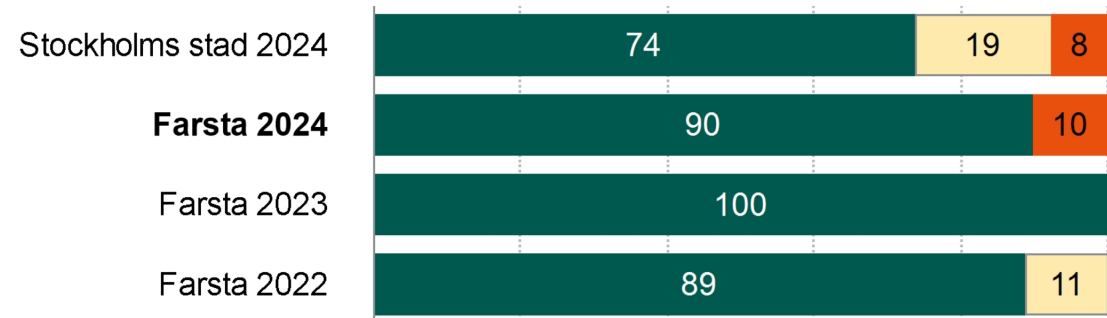
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



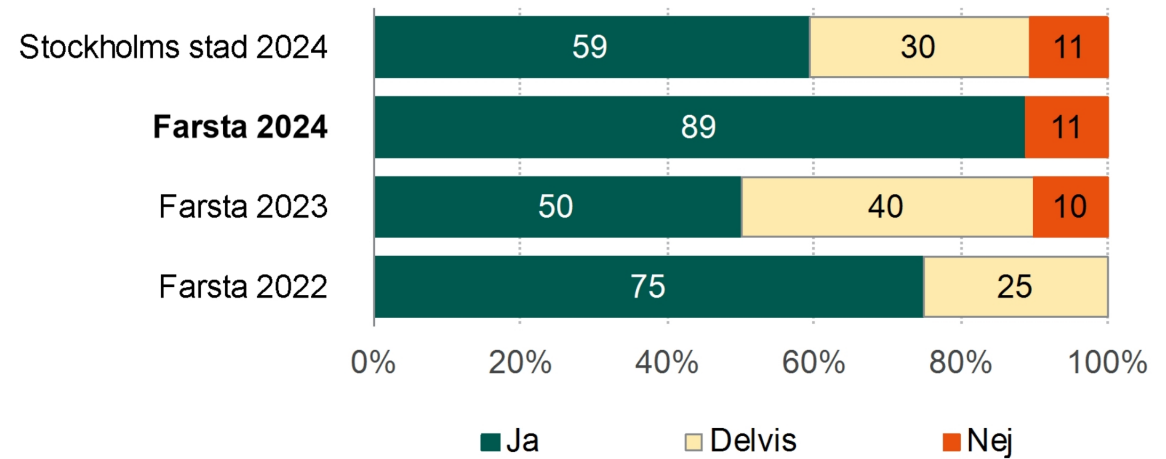
* För få svar.

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på
ett bra sätt?

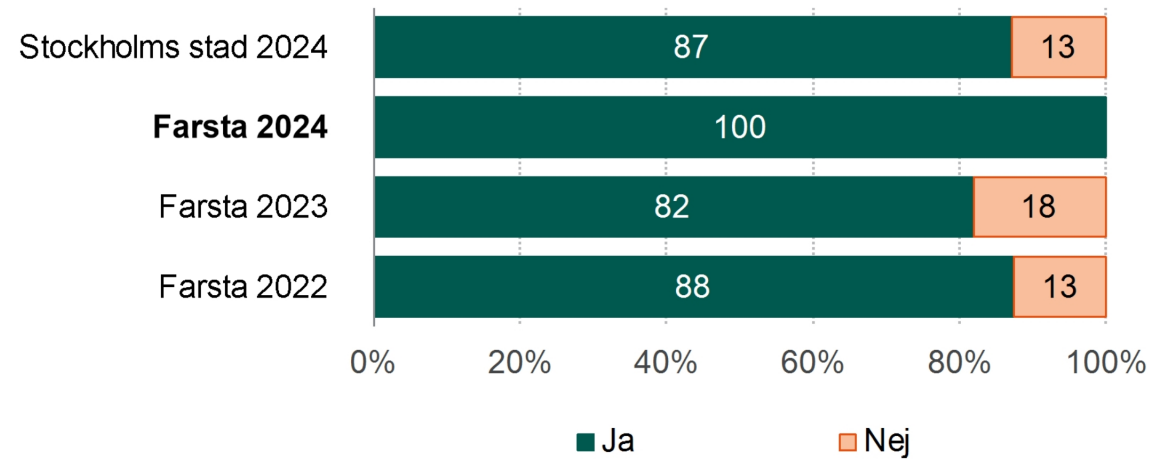


Är handläggarens beslut
anpassat efter dina
behov?



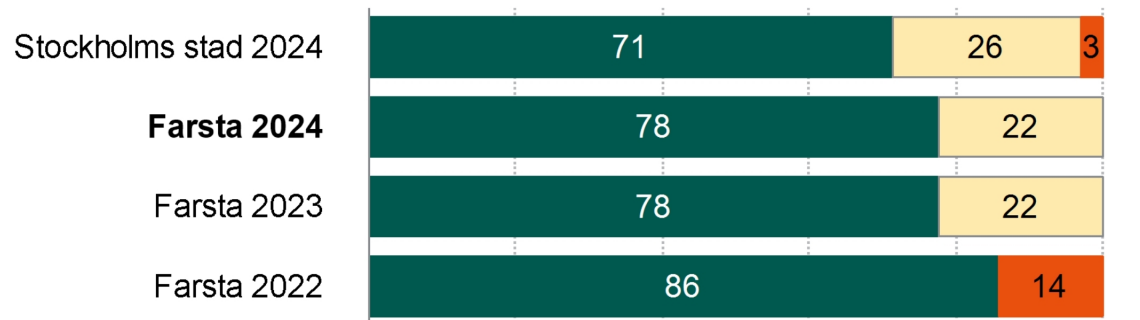
Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du
är beviljad?

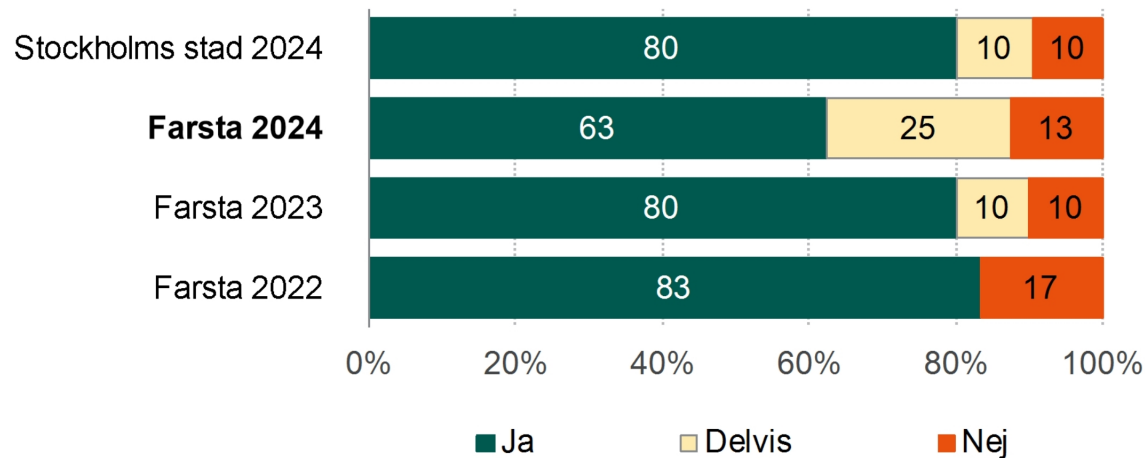


Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst
som
biståndshandläggaren
beslutat om?

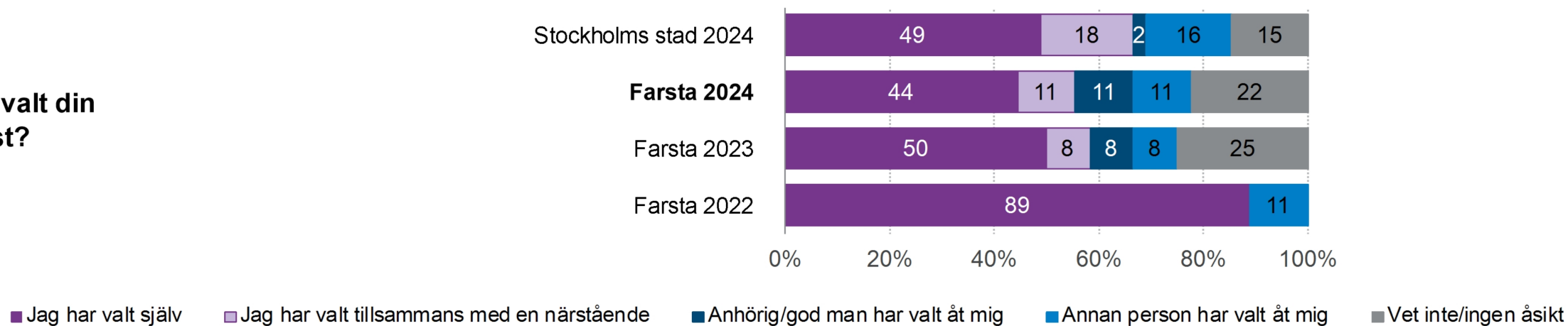


Vet du att du kan välja
utförare av hemtjänst?
(Kommunal hemtjänst
eller olika privata företag)



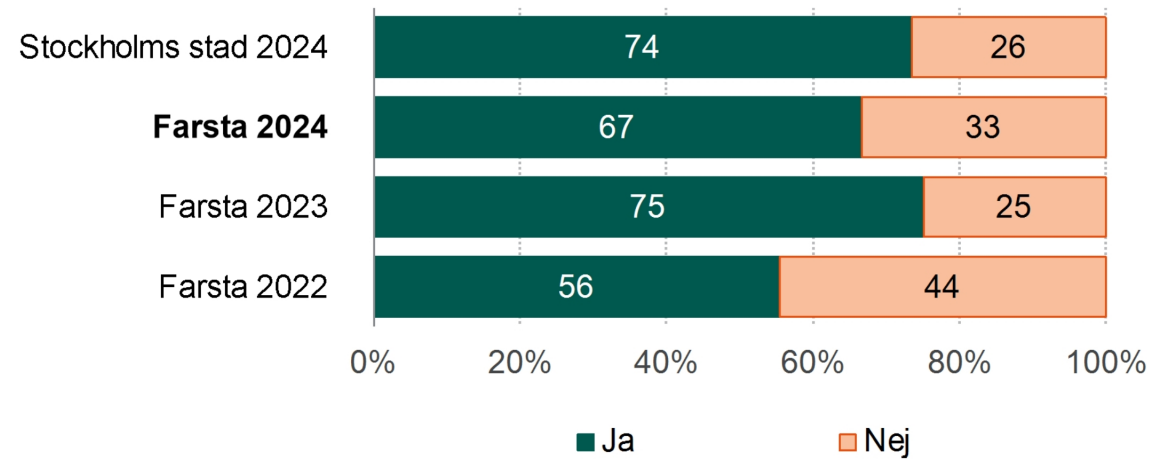
Kontakter med kommunen

Vem har valt din
hemtjänst?



Kontakter med kommunen

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

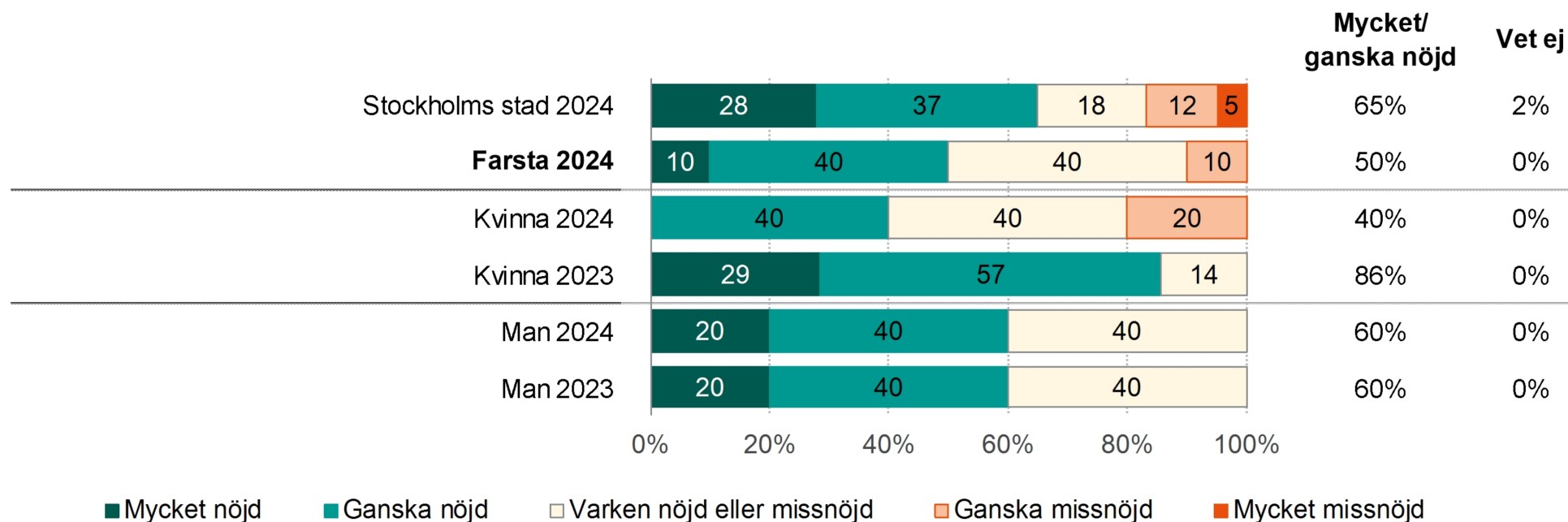


Resultat

Jämförelse kön

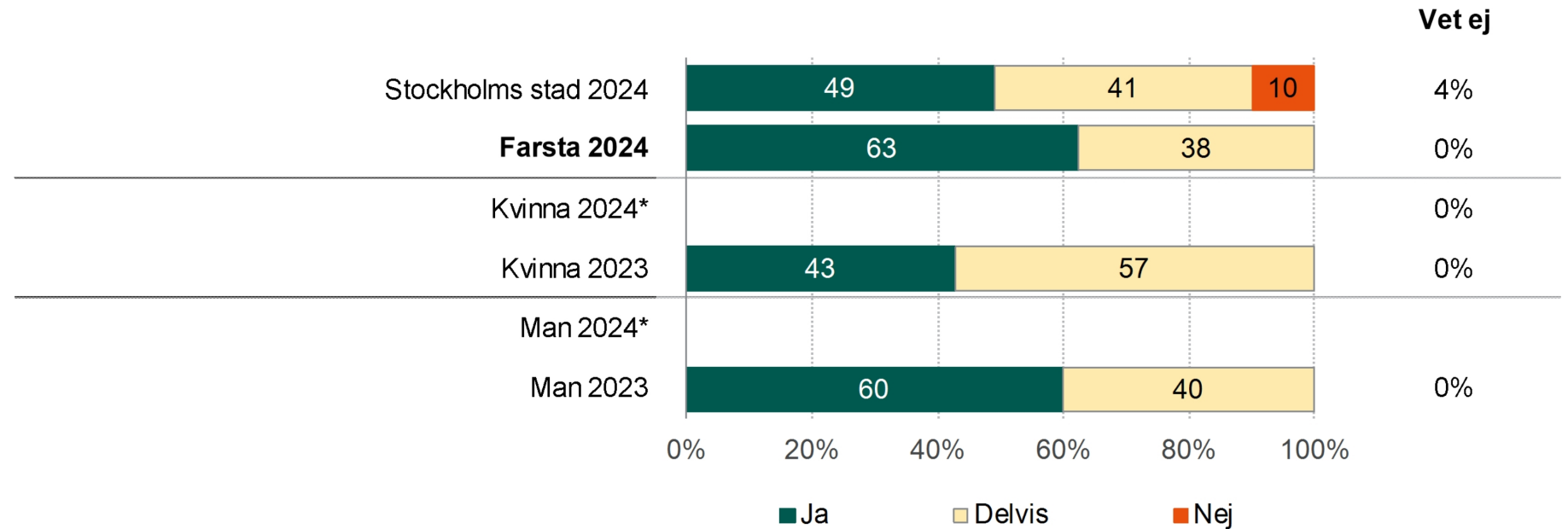
Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du
sammantaget med den
hemtjänst du har?



Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten
dina behov av stöd och
hjälp?

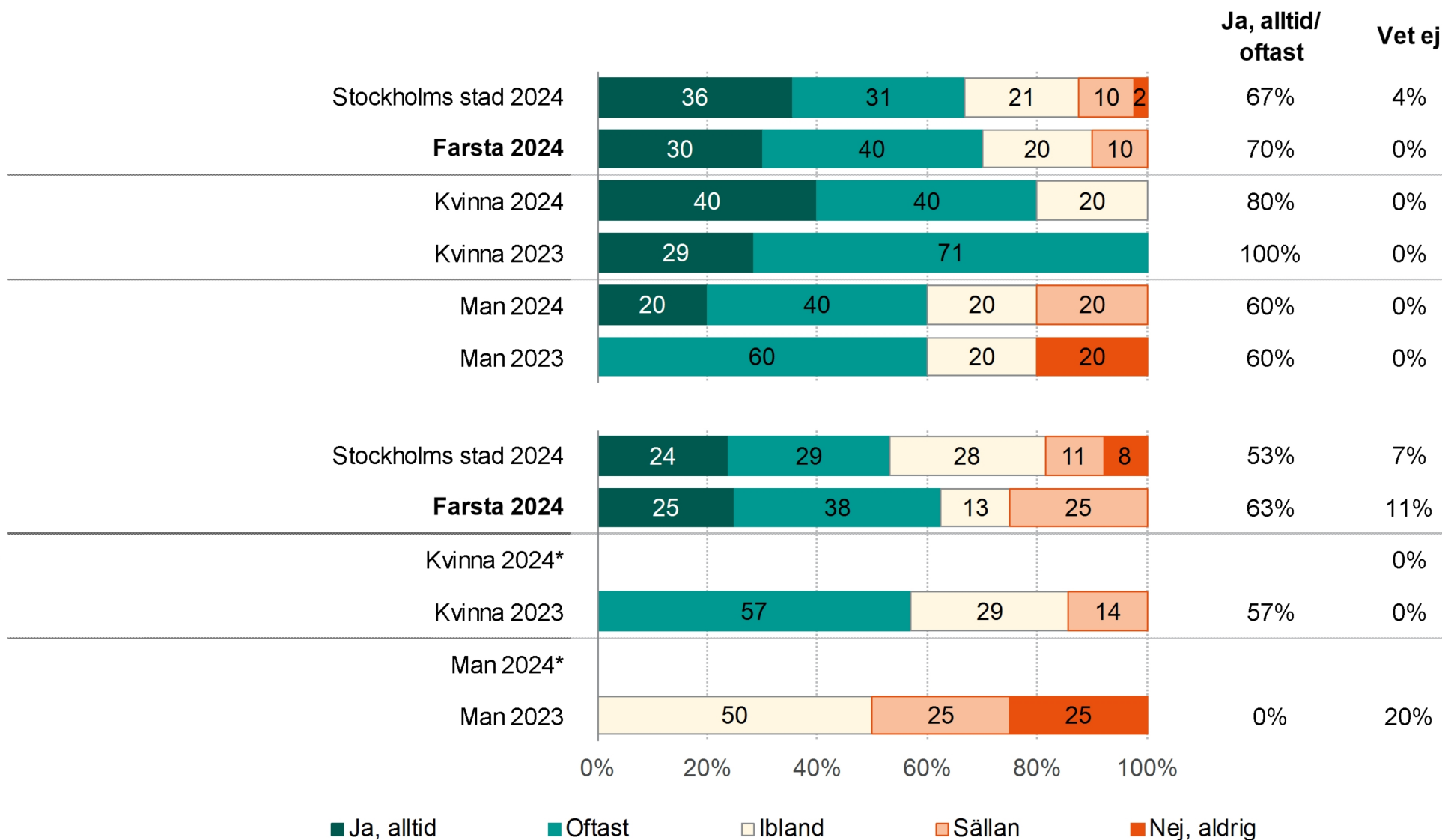


* För få svar.

Inflytande

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

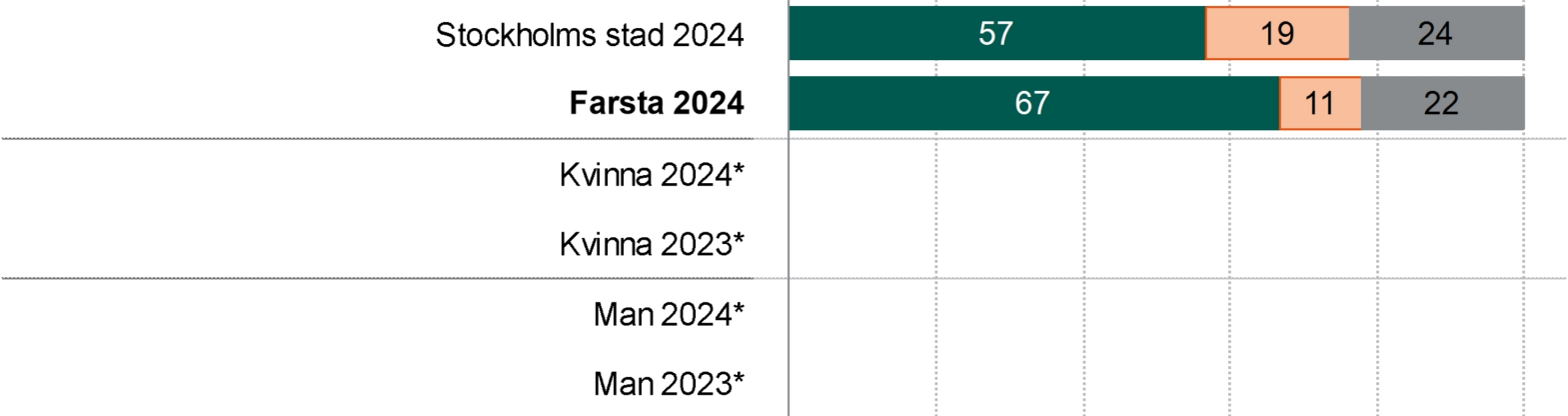
Brakar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



* För få svar.

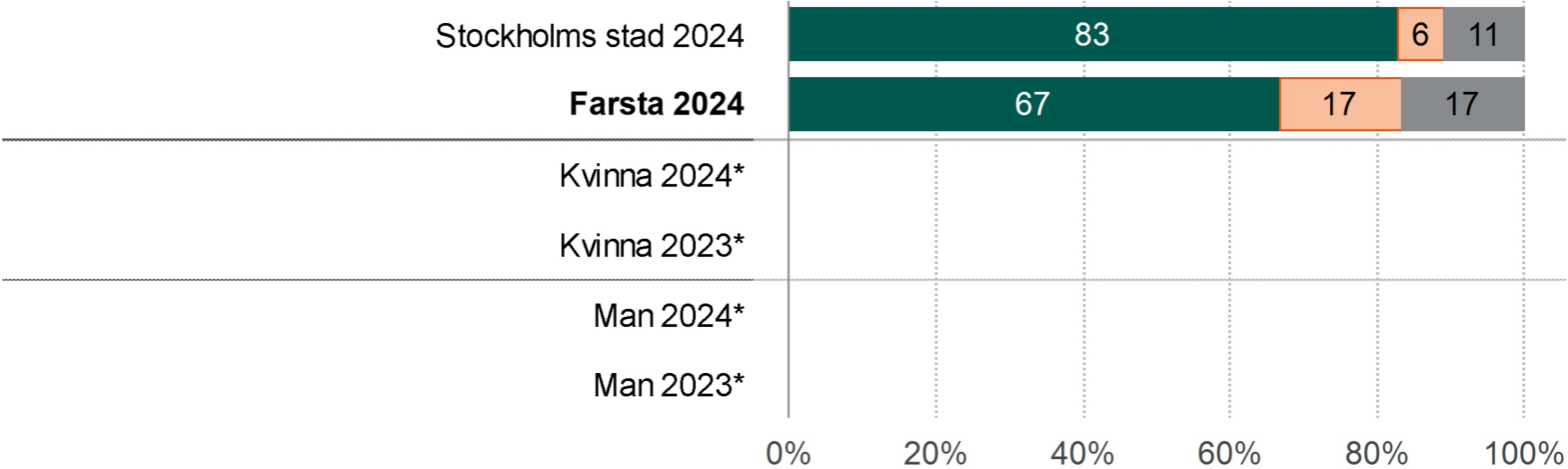
Inflytande

Har du en genomförandeplan?



Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?

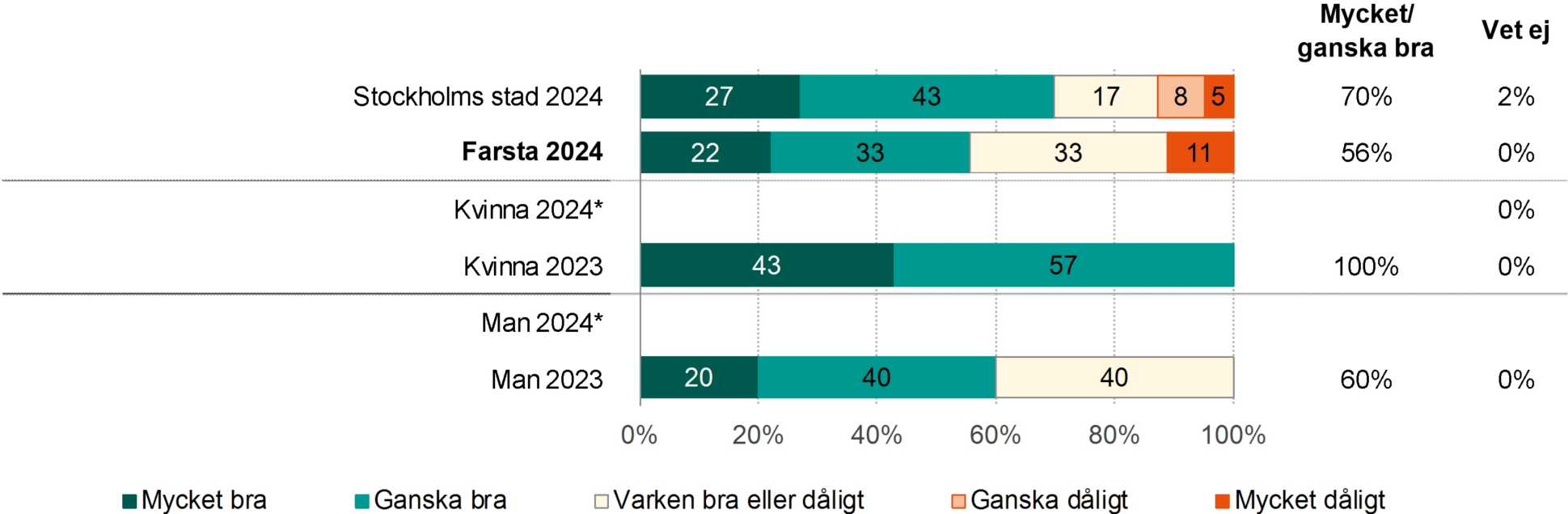


■ Ja ■ Nej ■ Vet ej/ingen åsikt

* För få svar.

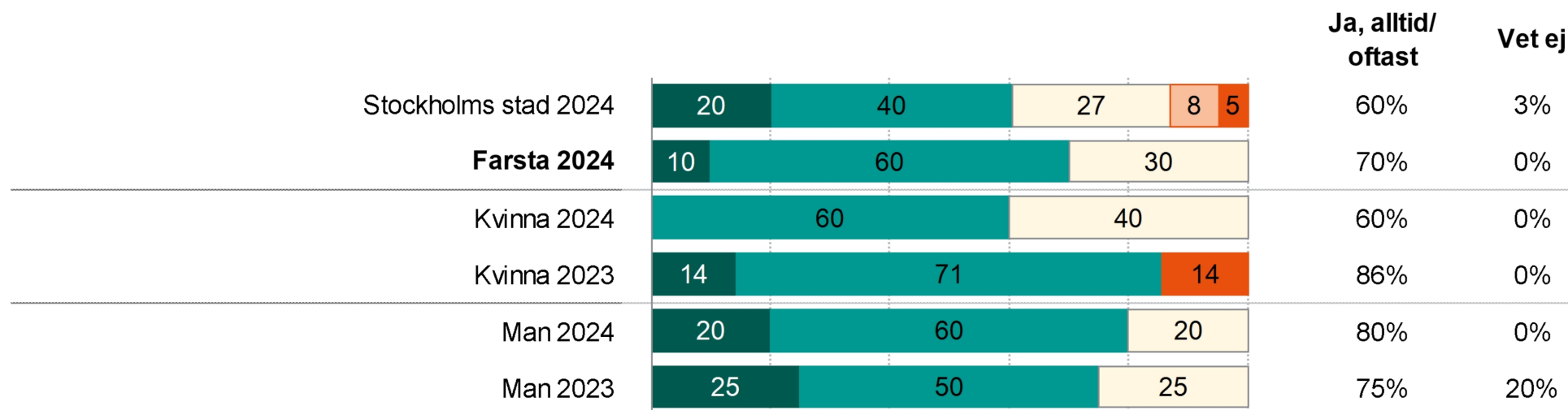
Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?

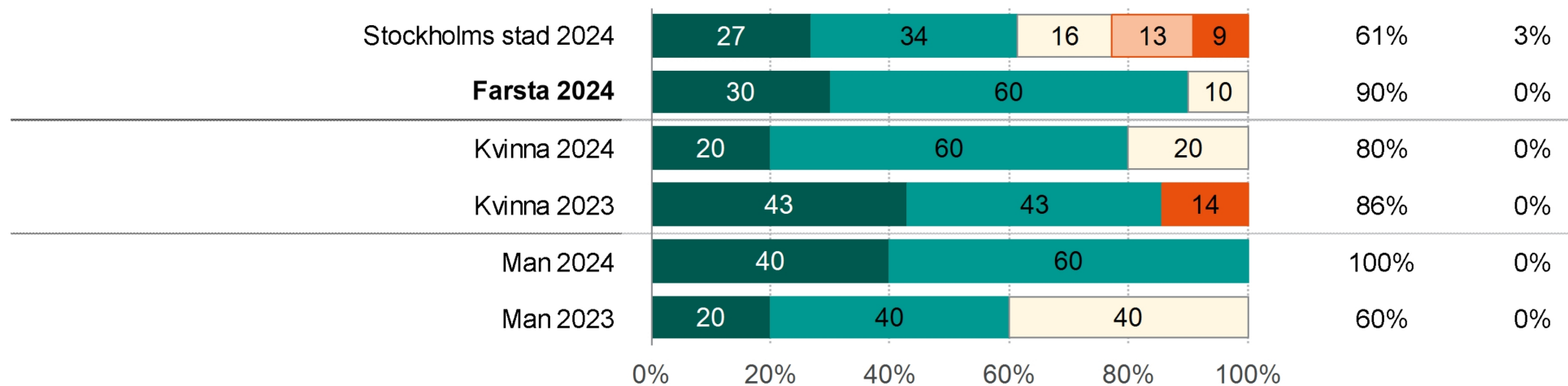


Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?

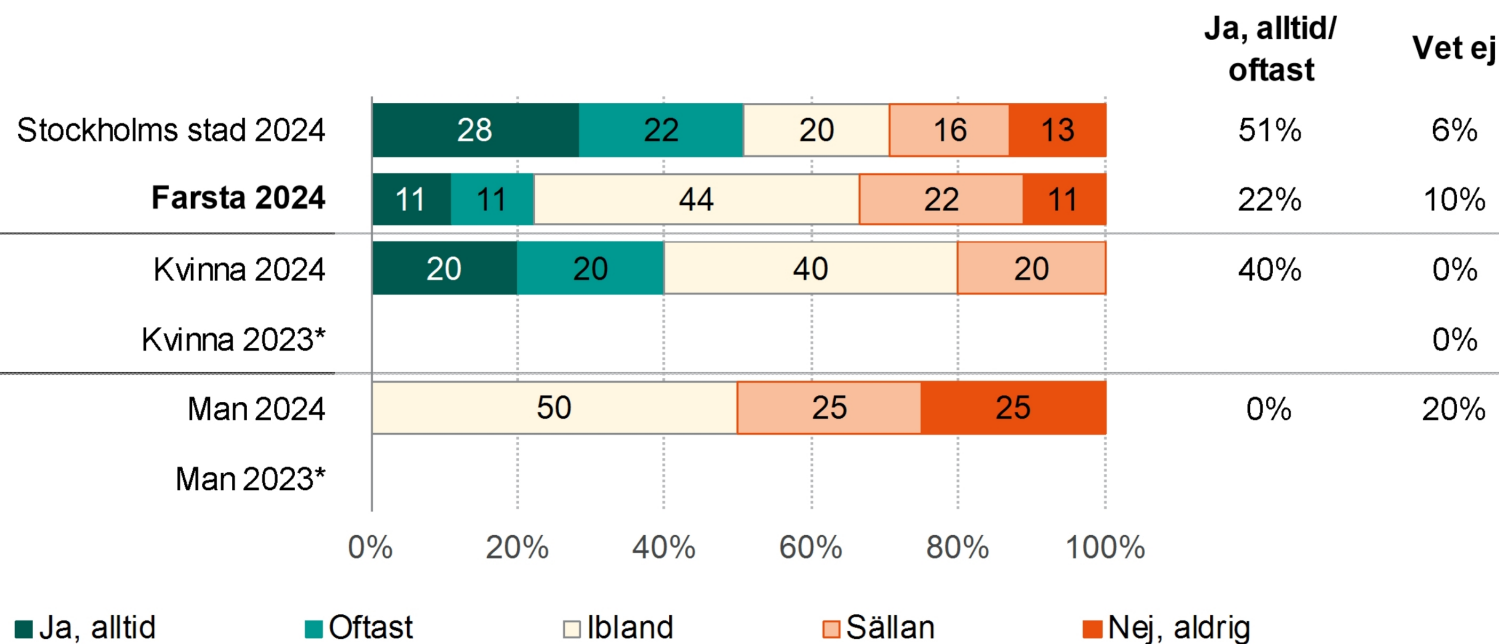


Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?



Hjälpens utförande

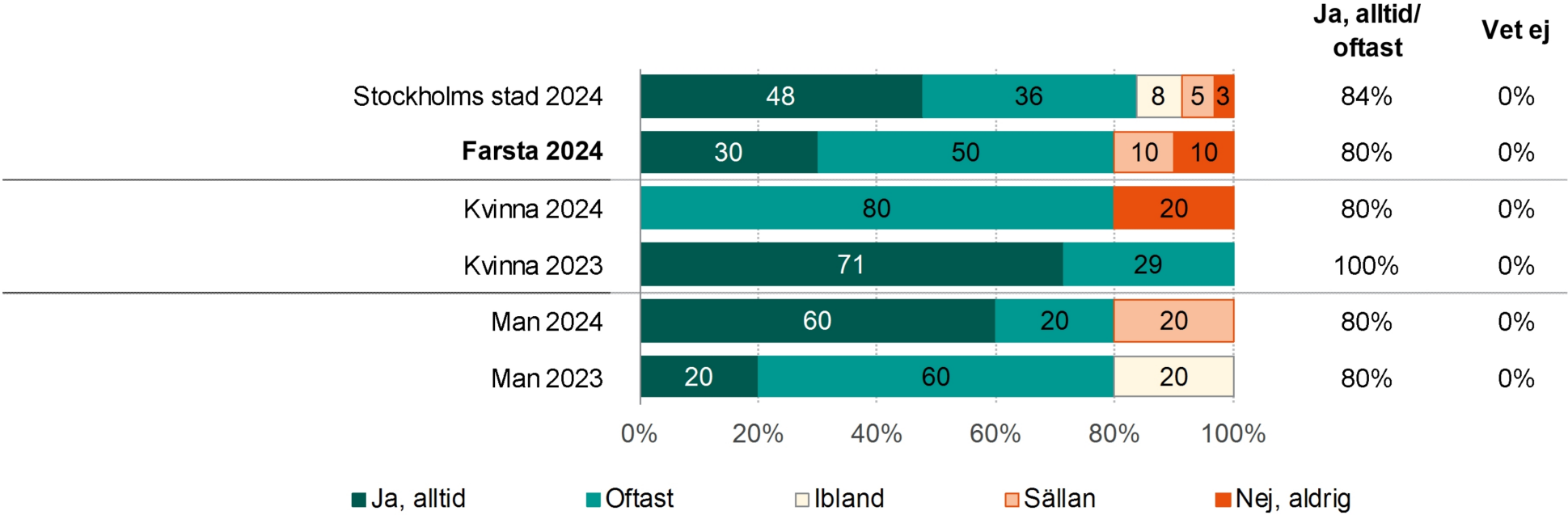
**Brukar personalen
meddela dig i förväg om
tillfälliga förändringar?
(T.ex. byte av tid/dag,
förseningar,
personalförändringar
etc.)**



* För få svar.

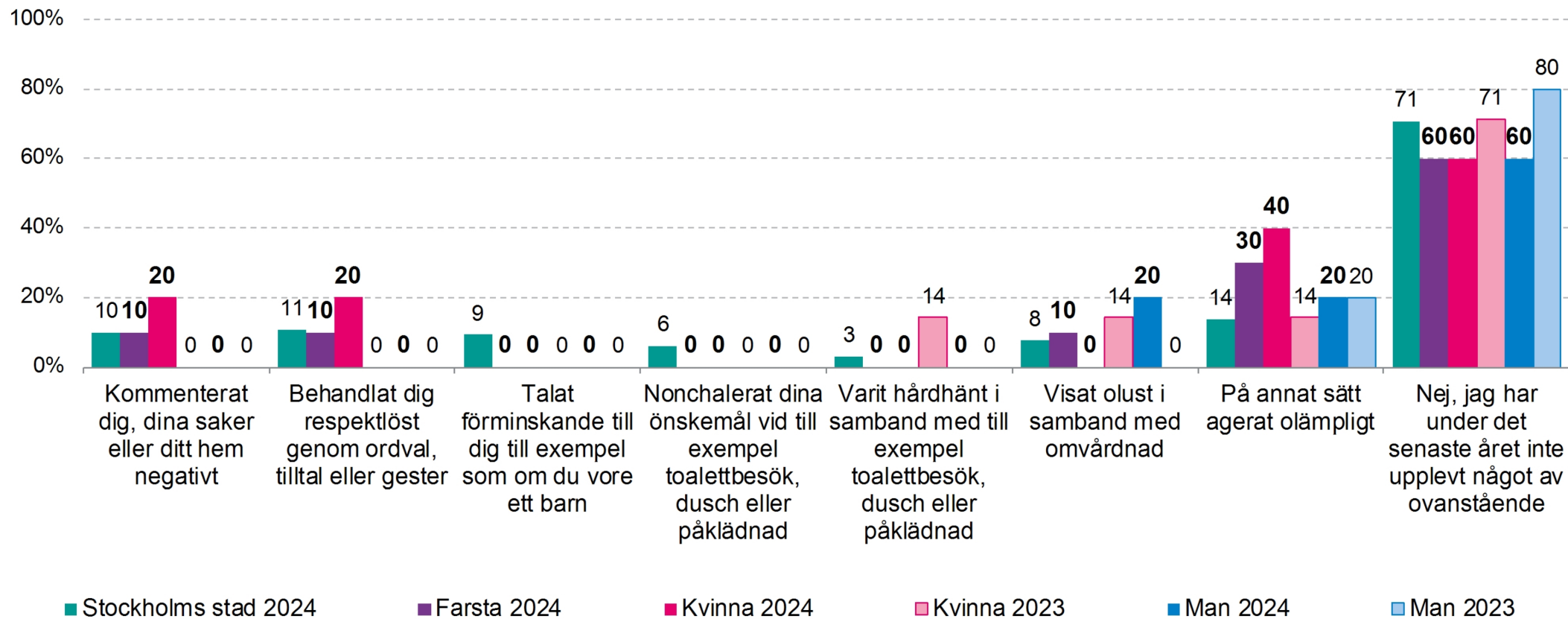
Bemötande

Brukar personalen
bemöta dig på ett bra
sätt?



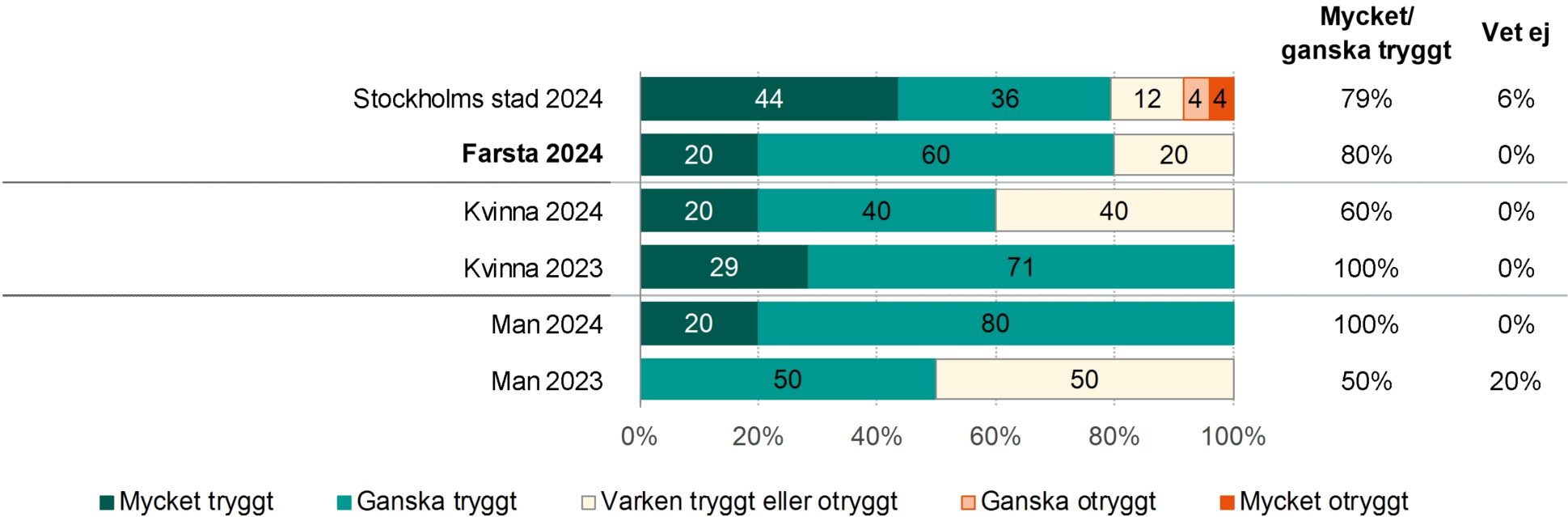
Bemötande

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



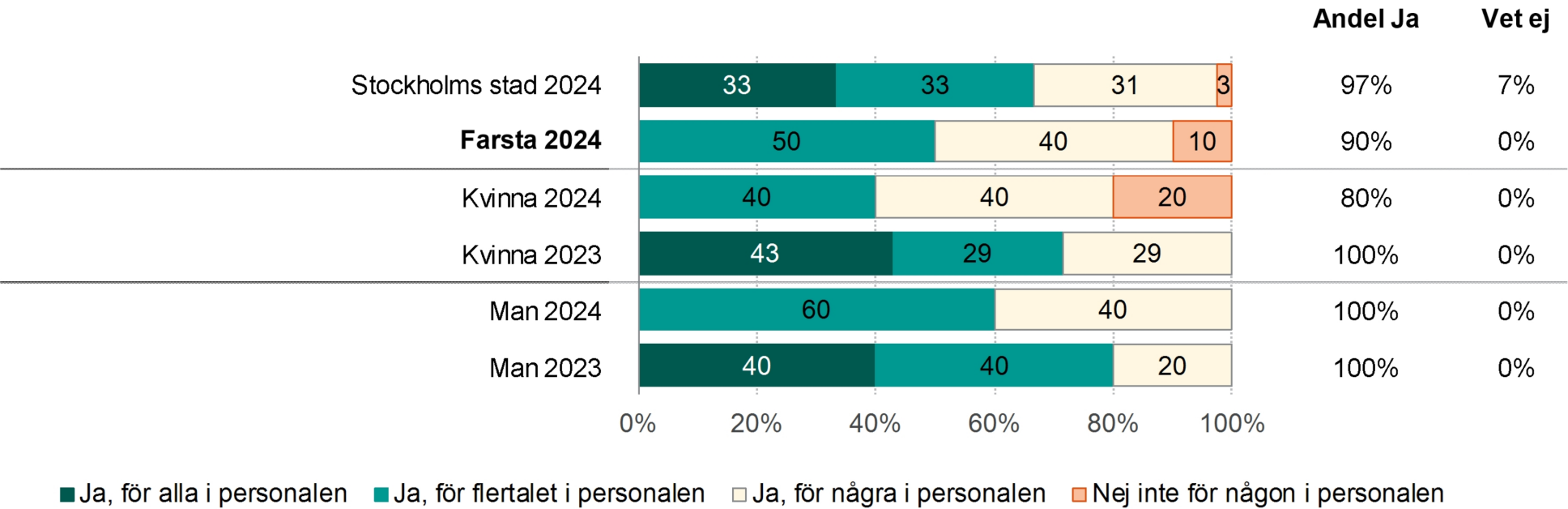
Trygghet

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



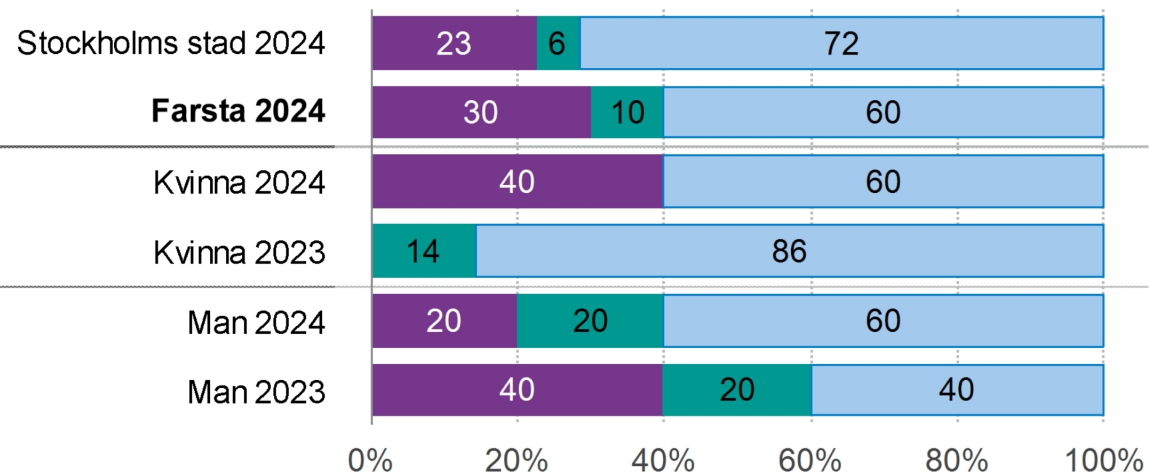
Trygghet

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Maten

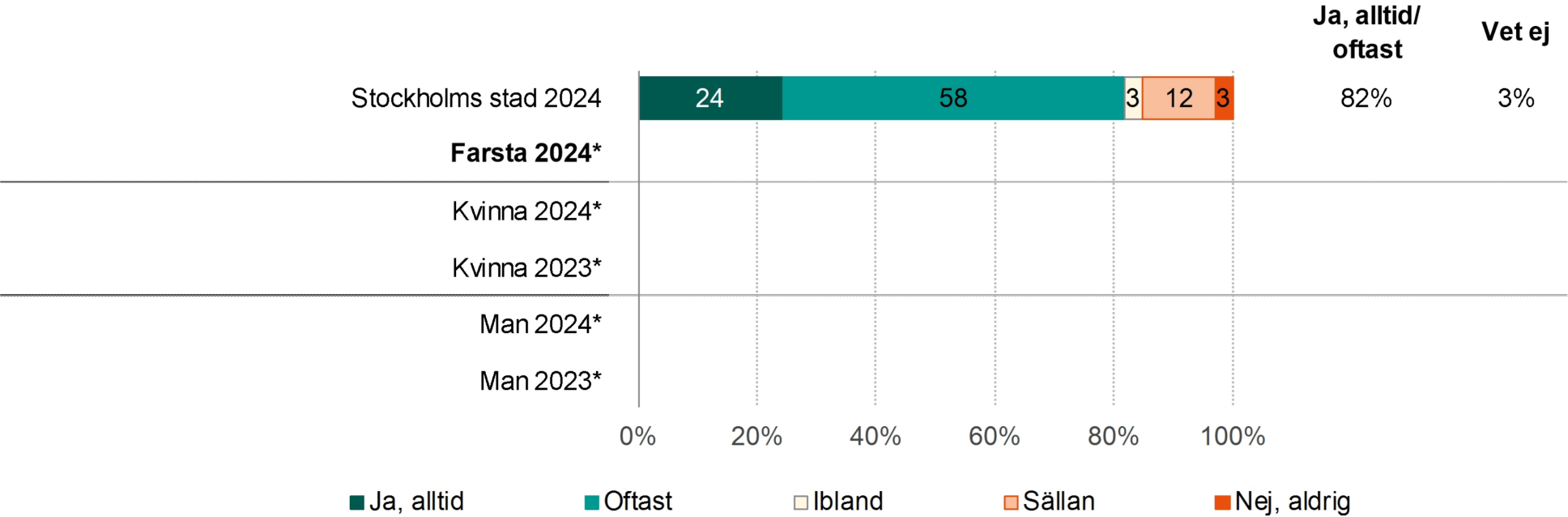
Hjälper hemtjänsten dig
med matlagning eller
hemlevererade
matportioner?



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

Maten

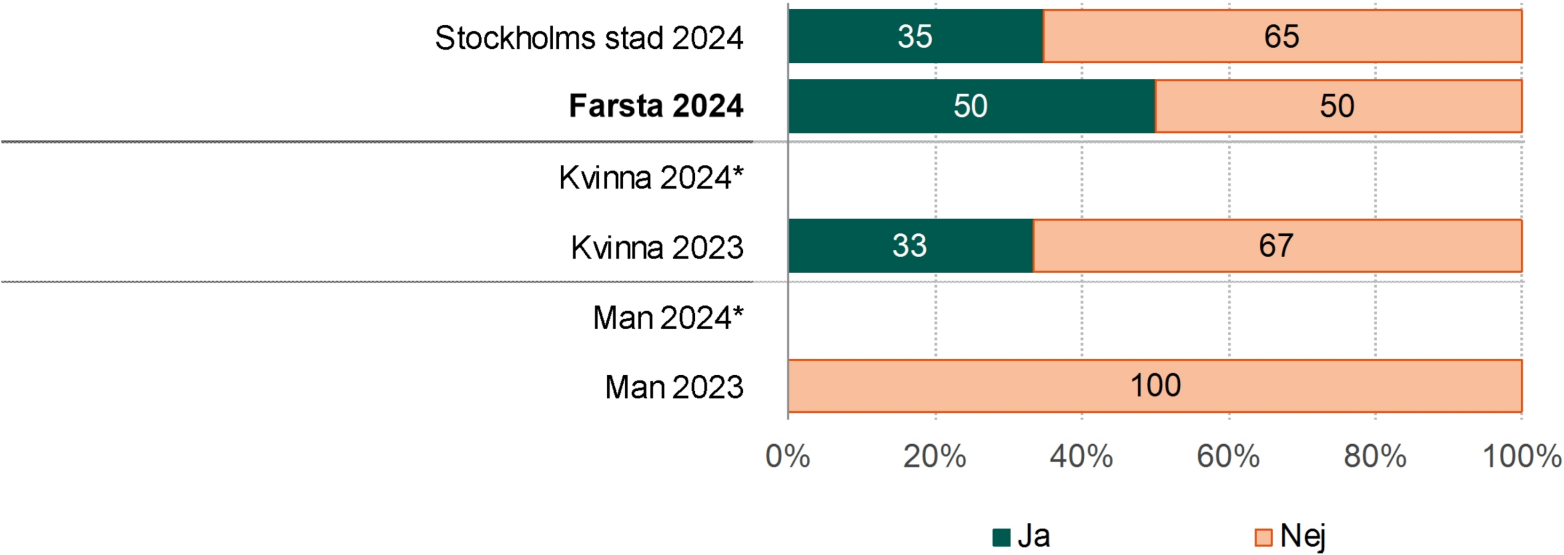
Smakar maten bra?



* För få svar.

Aktiviteter

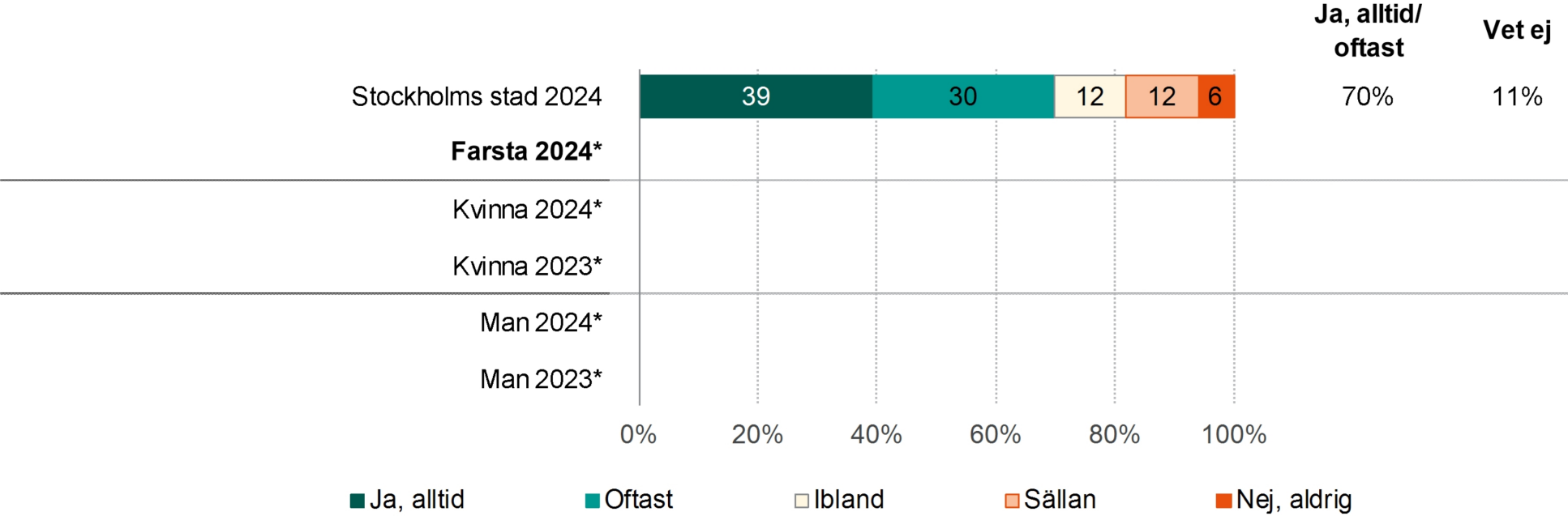
Är du beviljad promenad
eller utevistelse?



* För få svar.

Aktiviteter

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



* För få svar.

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på
ett bra sätt?

Stockholms stad 2024

Farsta 2024

Kvinna 2024

Kvinna 2023*

Man 2024

Man 2023*

Stockholms stad 2024

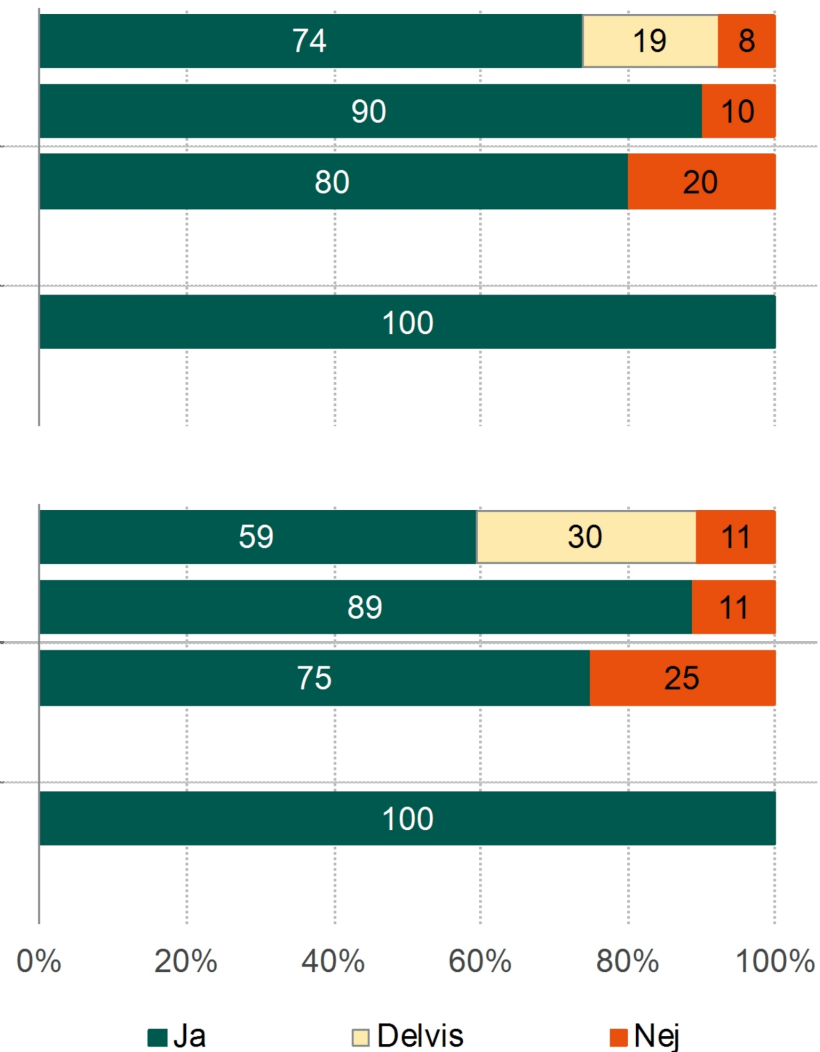
Farsta 2024

Kvinna 2024

Kvinna 2023*

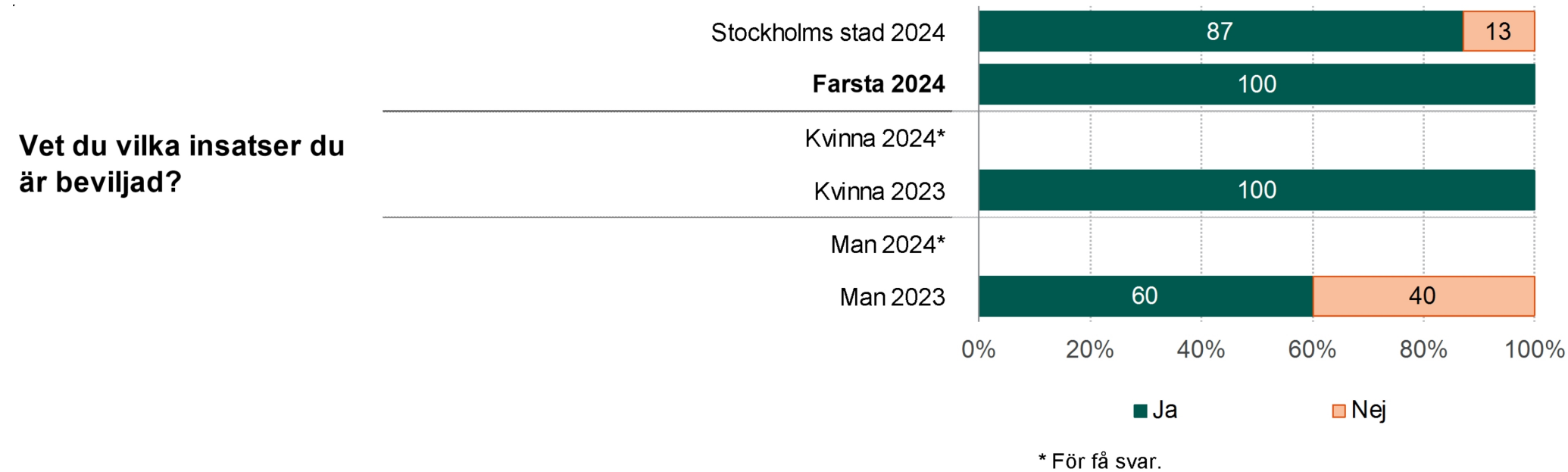
Man 2024

Man 2023*



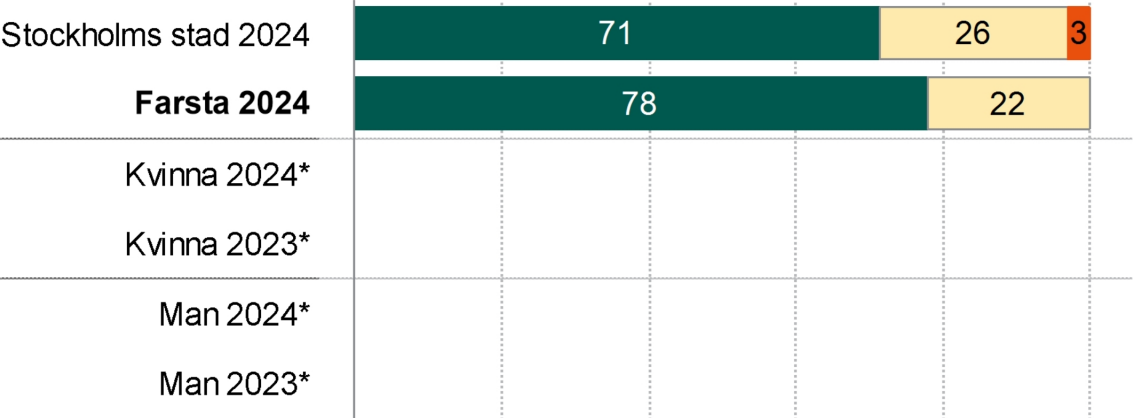
* För få svar.

Kontakter med kommunen

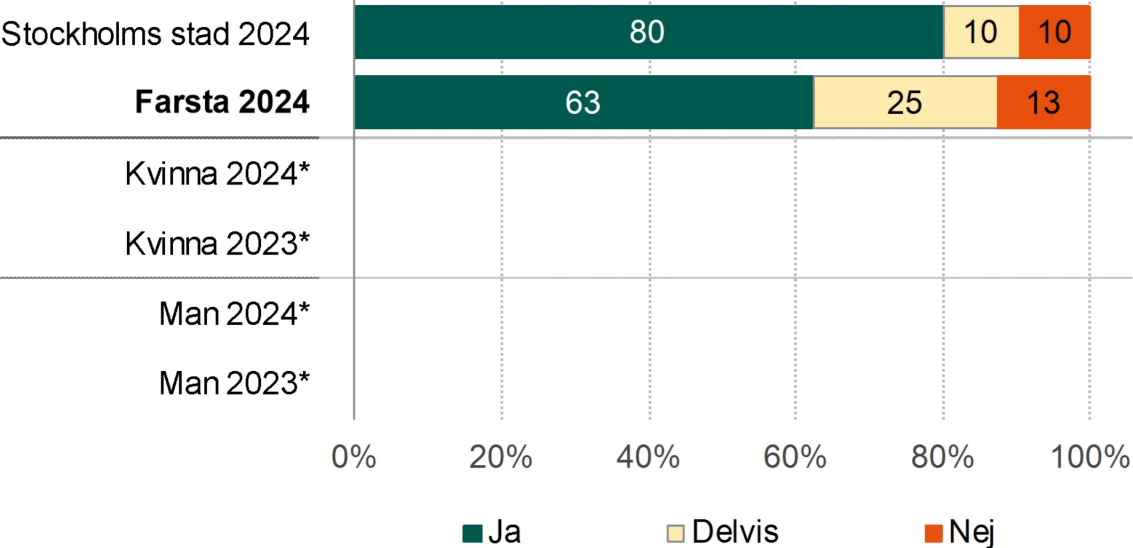


Kontakter med kommunen

Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?



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

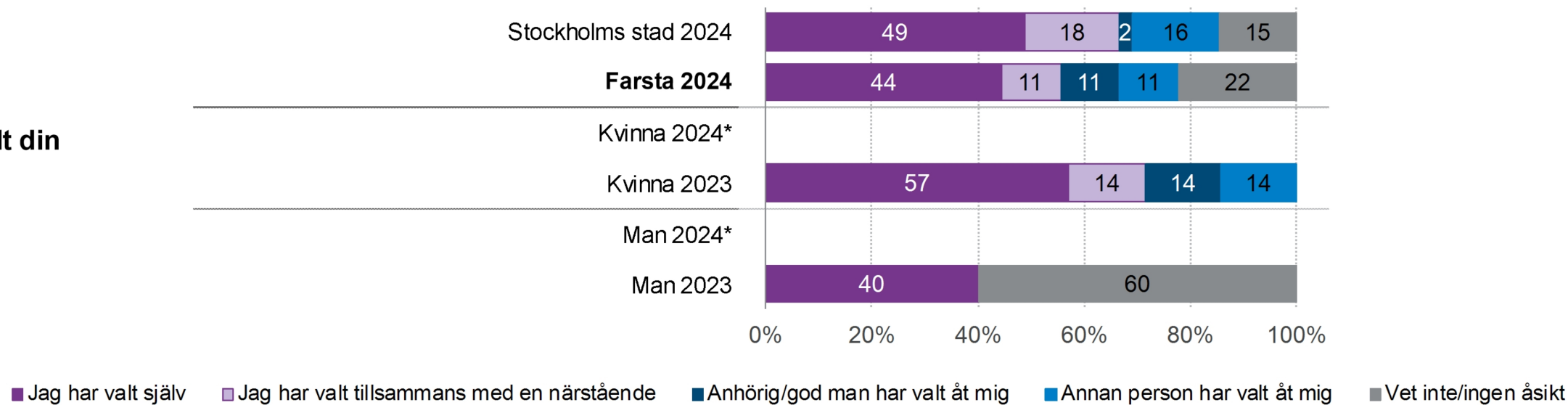


* För få svar.

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

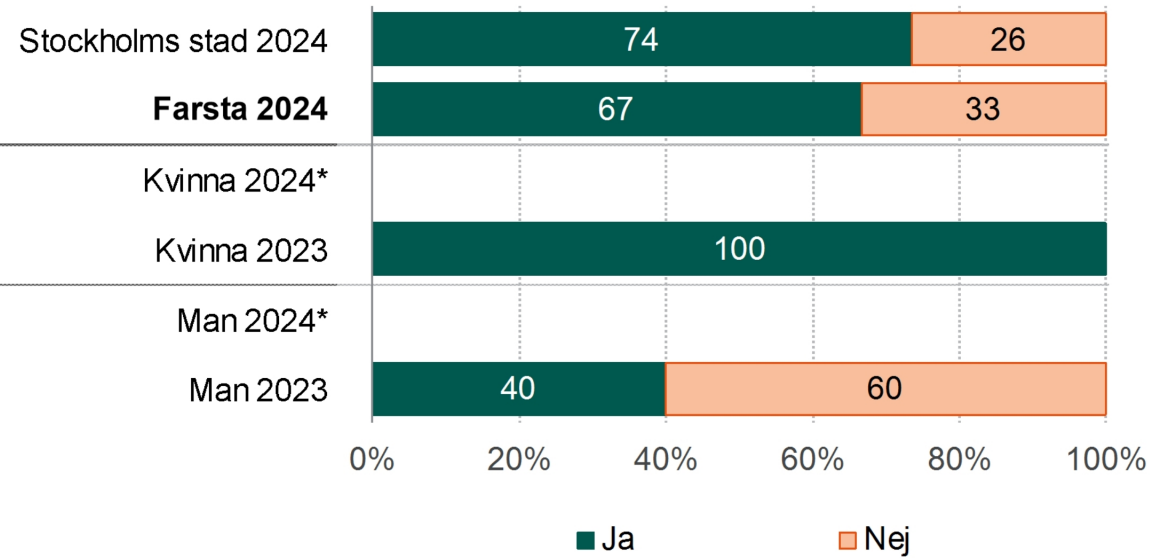
Vem har valt din
hemtjänst?



* För få svar.

Kontakter med kommunen

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



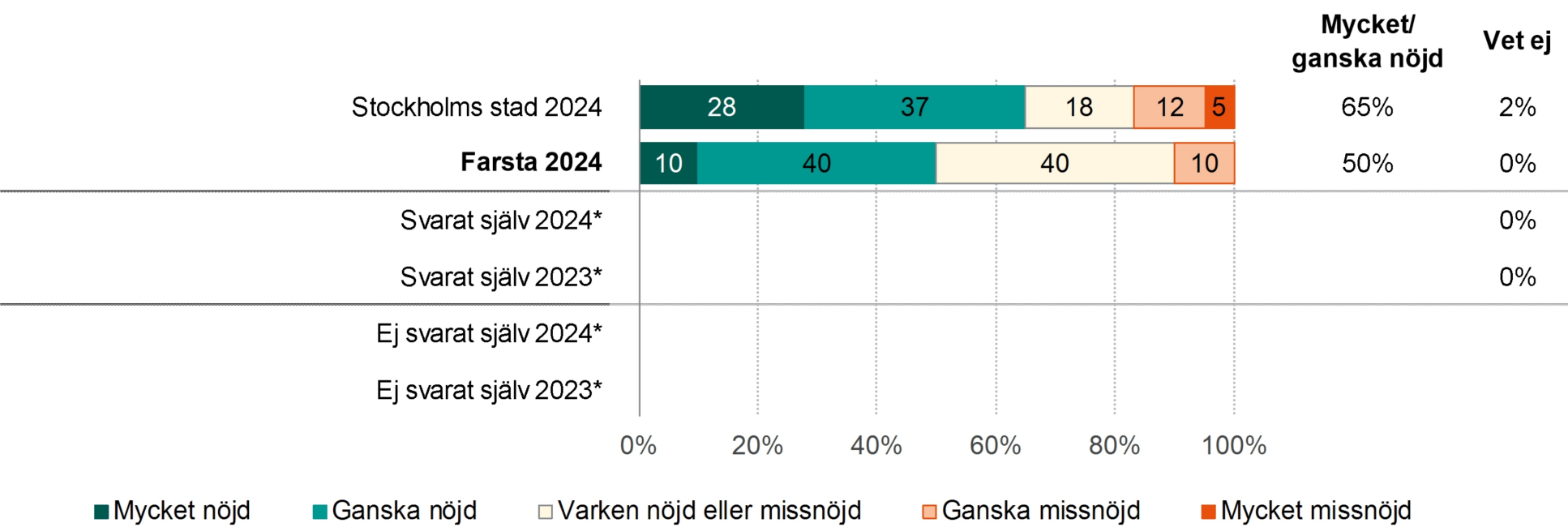
* För få svar.

Resultat

Jämförelse svarsmetod

Hemtjänsten i sin helhet

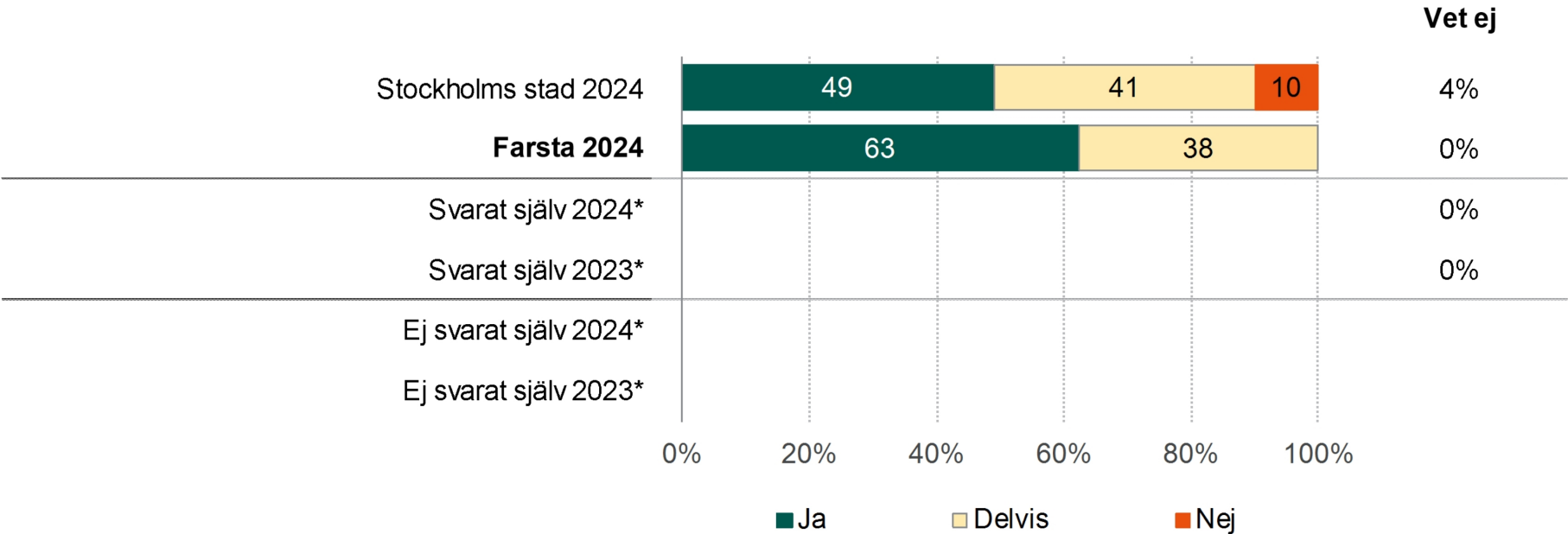
Hur nöjd är du
sammantaget med den
hemtjänst du har?



* För få svar.

Hemtjänsten i sin helhet

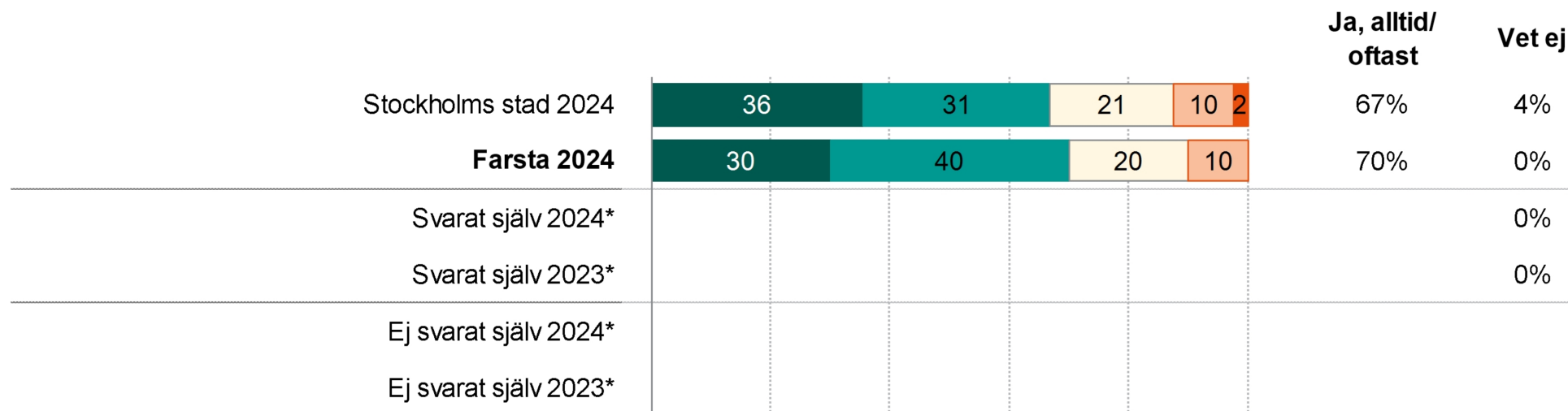
Uppfyller hemtjänsten
dina behov av stöd och
hjälp?



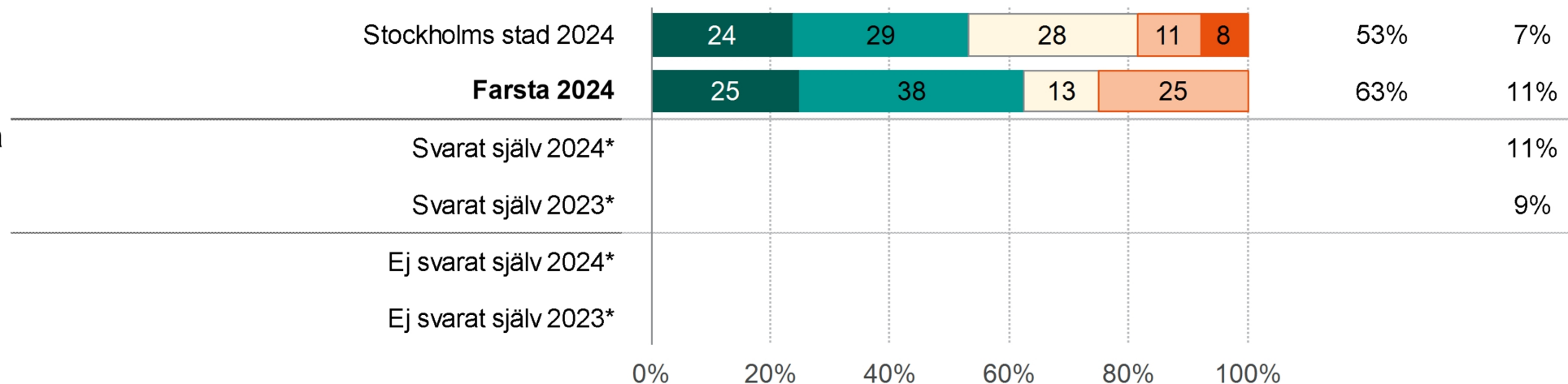
* För få svar.

Inflytande

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



Brakar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



Inflytande

Har du en genomförandeplan?

Stockholms stad 2024

Farsta 2024

Svarat själv 2024*

Svarat själv 2023*

Ej svarat själv 2024*

Ej svarat själv 2023*



Om 'Ja' på frågan ovan:

Har du varit med och tagit fram din genomförandeplan?

Stockholms stad 2024

Farsta 2024

Svarat själv 2024*

Svarat själv 2023*

Ej svarat själv 2024*

Ej svarat själv 2023*



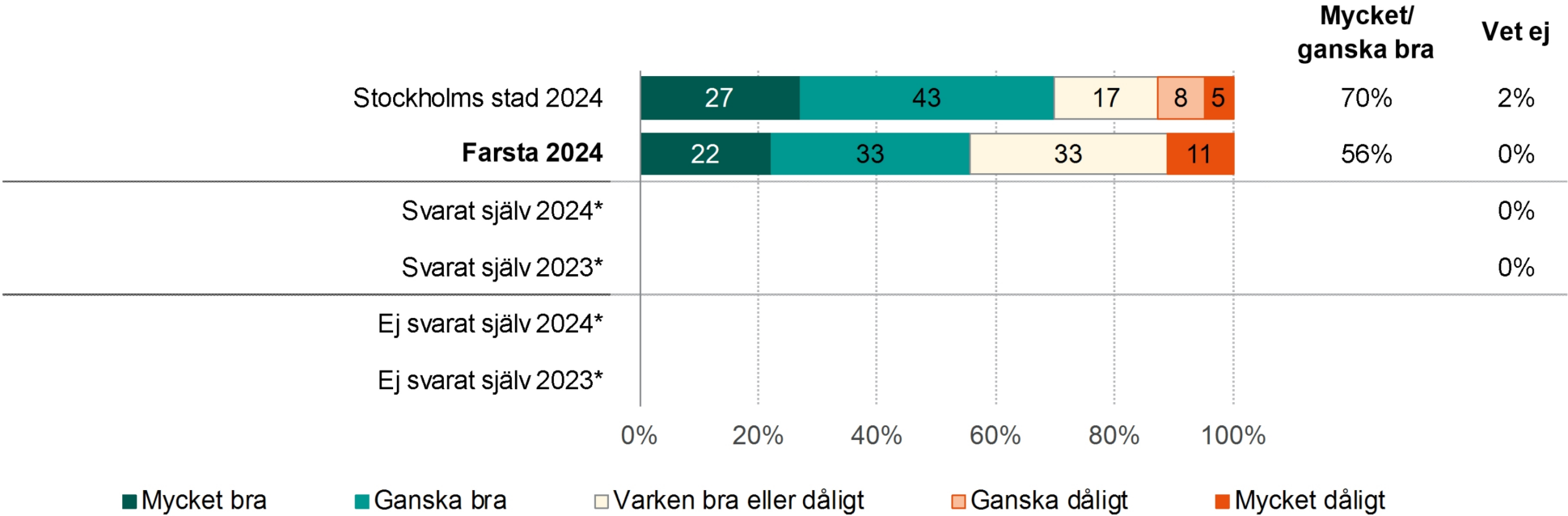
0% 20% 40% 60% 80% 100%

■ Ja ■ Nej ■ Vet ej/ingen åsikt

* För få svar.

Hjälpens utförande

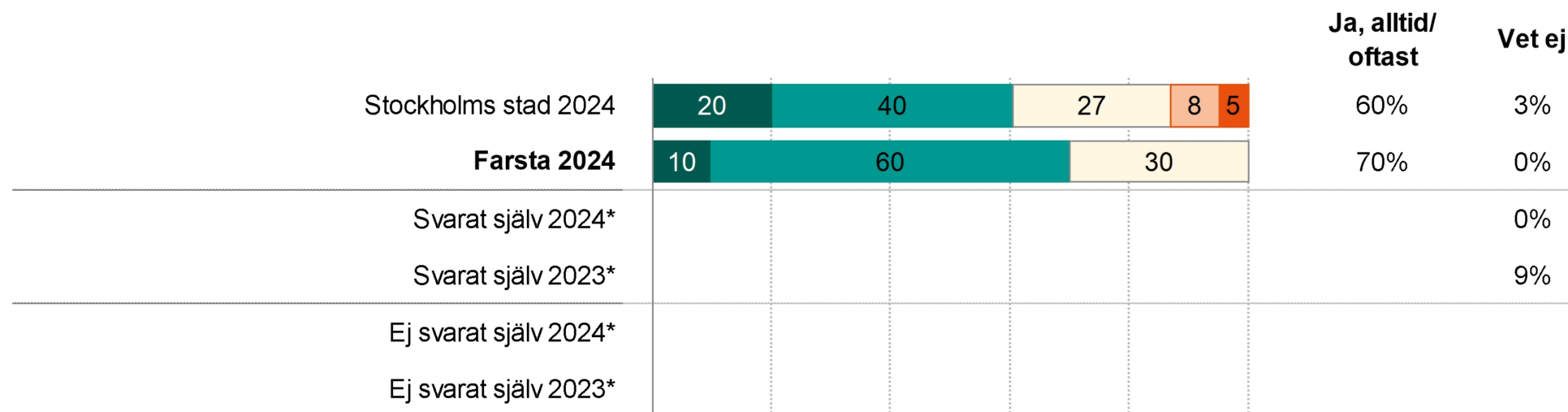
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



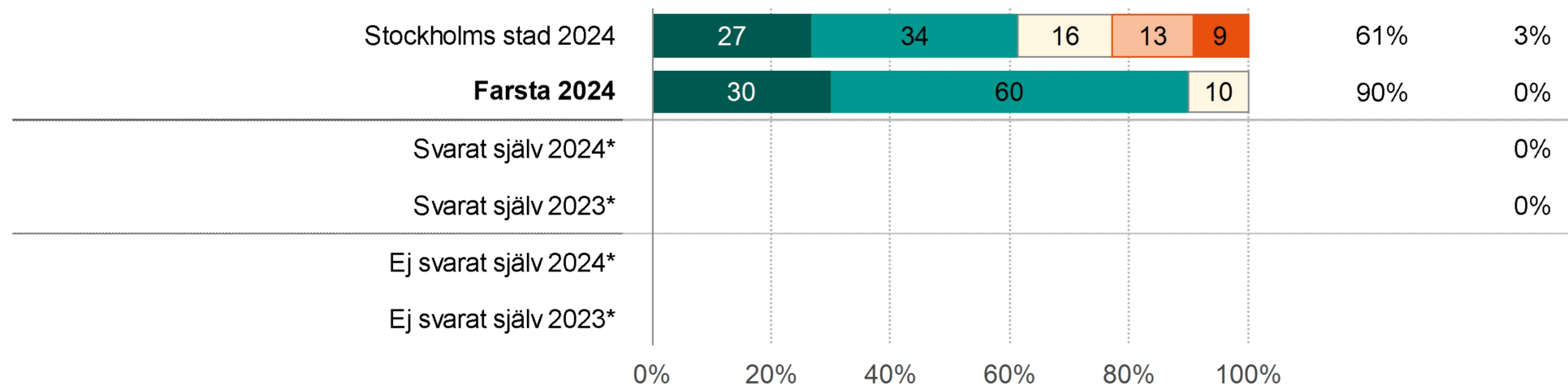
* För få svar.

Hjälpens utförande

Brukar personalen komma på avtalad tid?



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



■ Ja, alltid

■ Oftast

■ Ibland

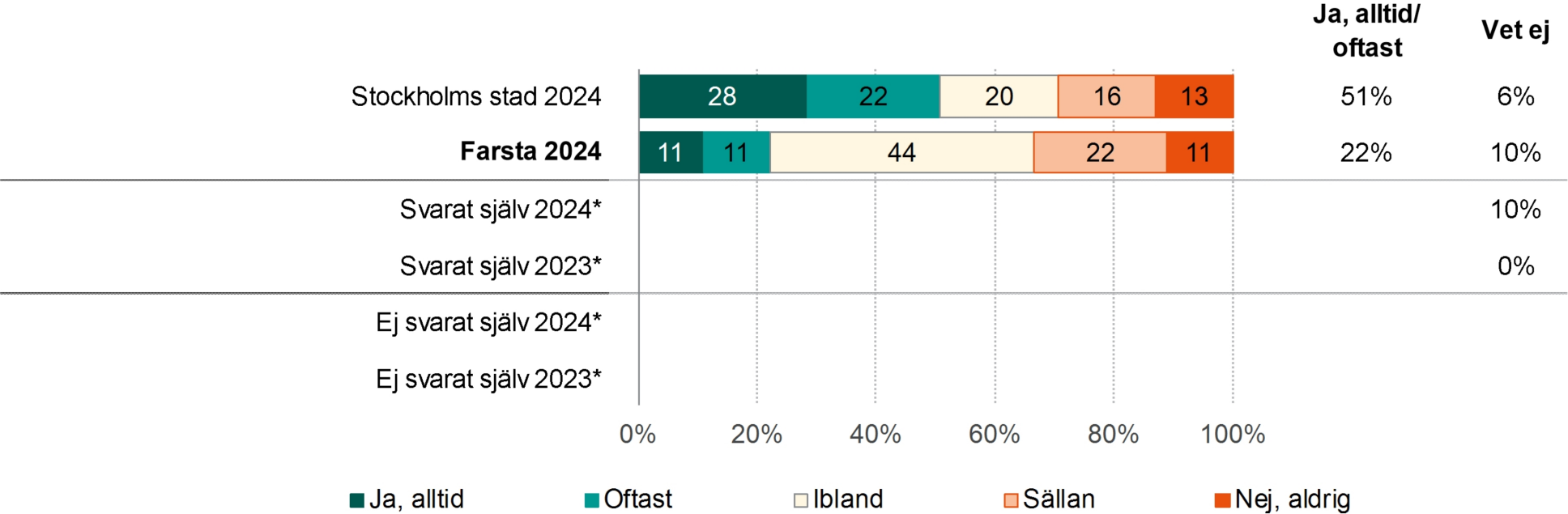
■ Sällan

■ Nej, aldrig

* För få svar.

Hjälpens utförande

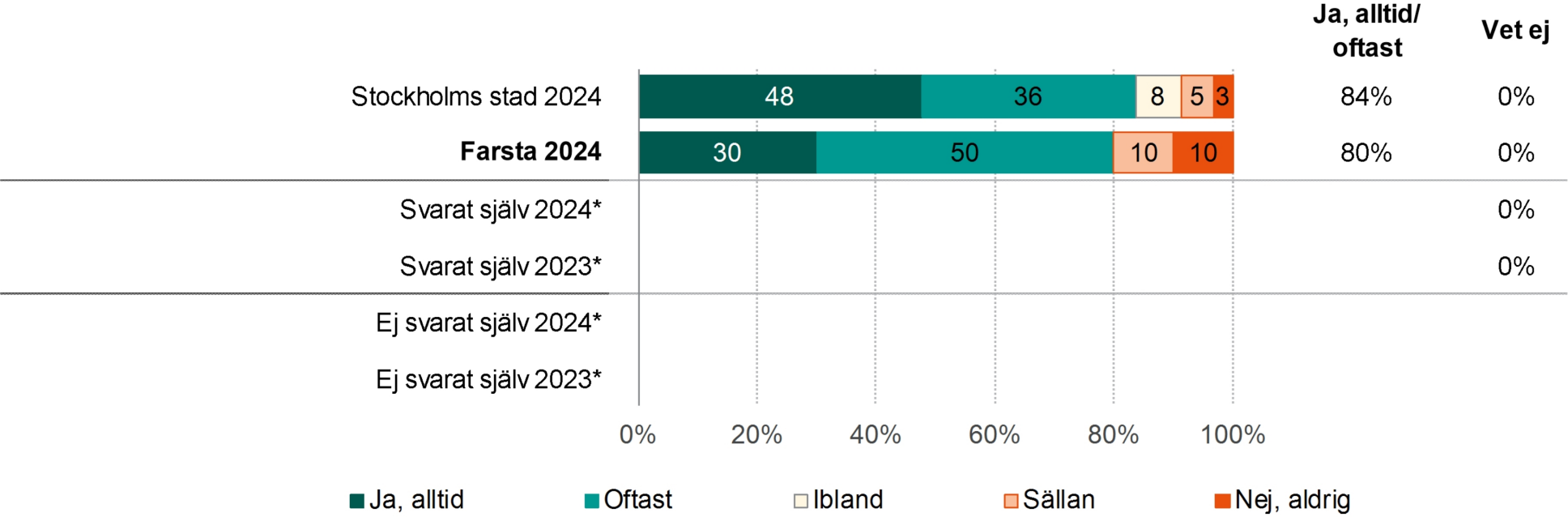
**Brukar personalen
meddela dig i förväg om
tillfälliga förändringar?
(T.ex. byte av tid/dag,
förseningar,
personalförändringar
etc.)**



* För få svar.

Bemötande

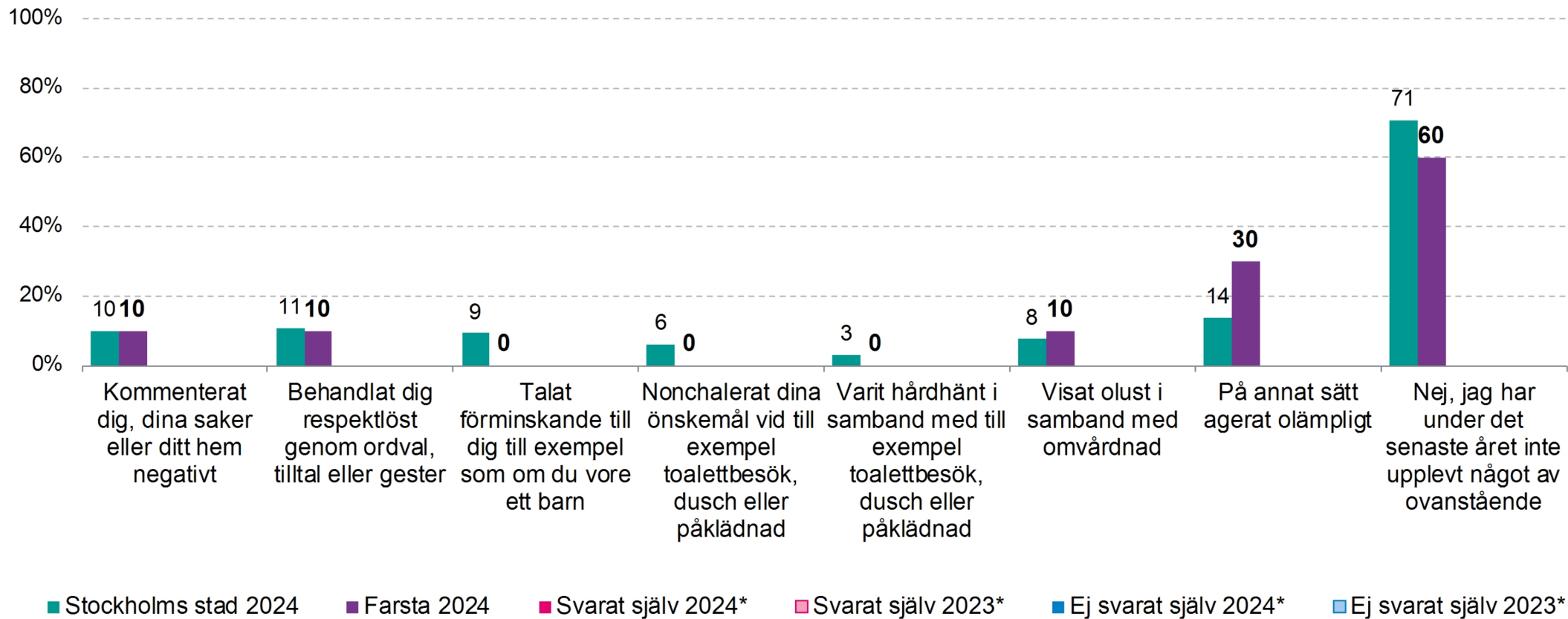
**Brukar personalen
bemöta dig på ett bra
sätt?**



* För få svar.

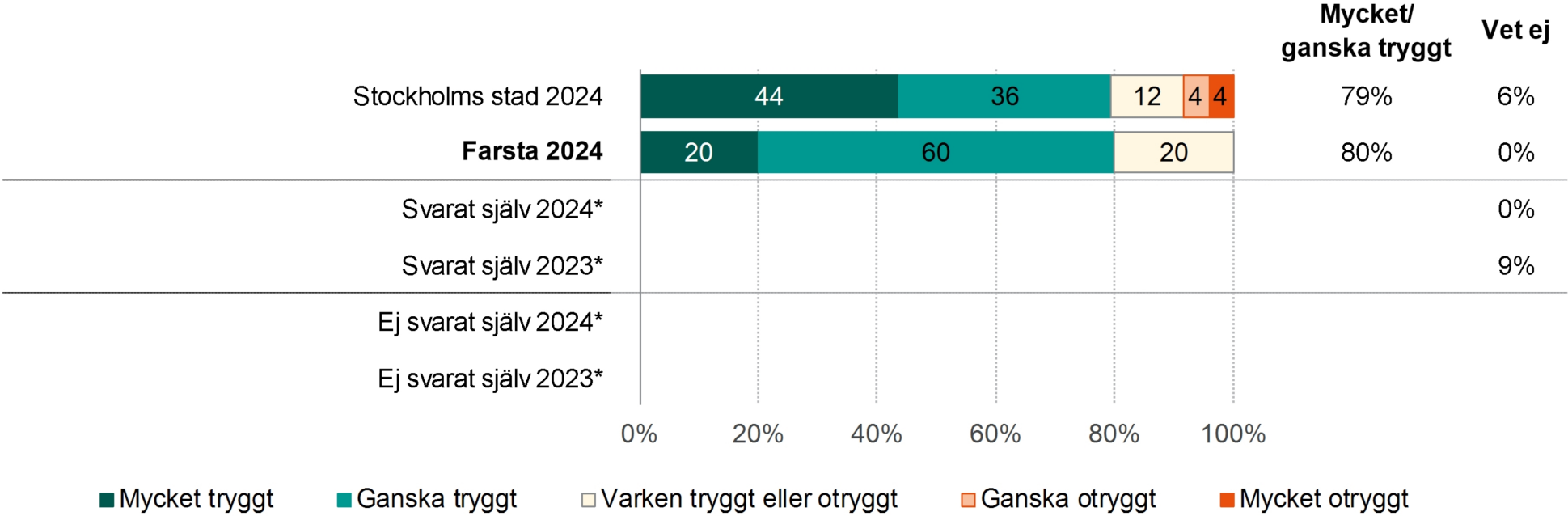
Bemötande

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



Trygghet

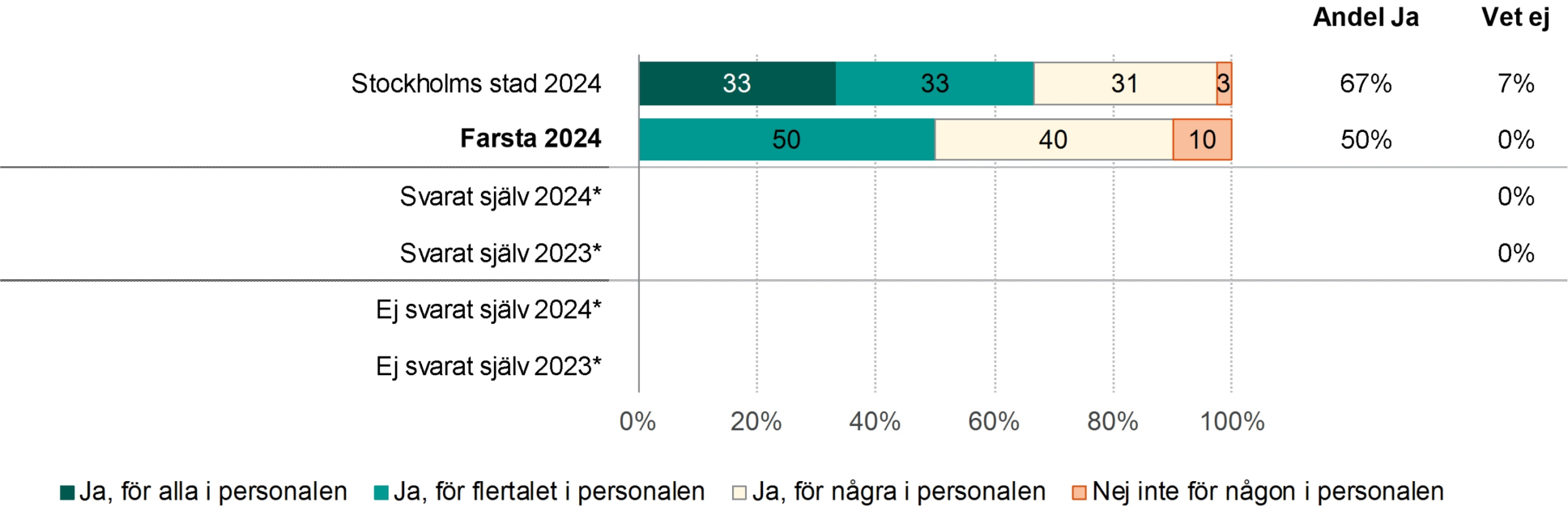
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



* För få svar.

Trygghet

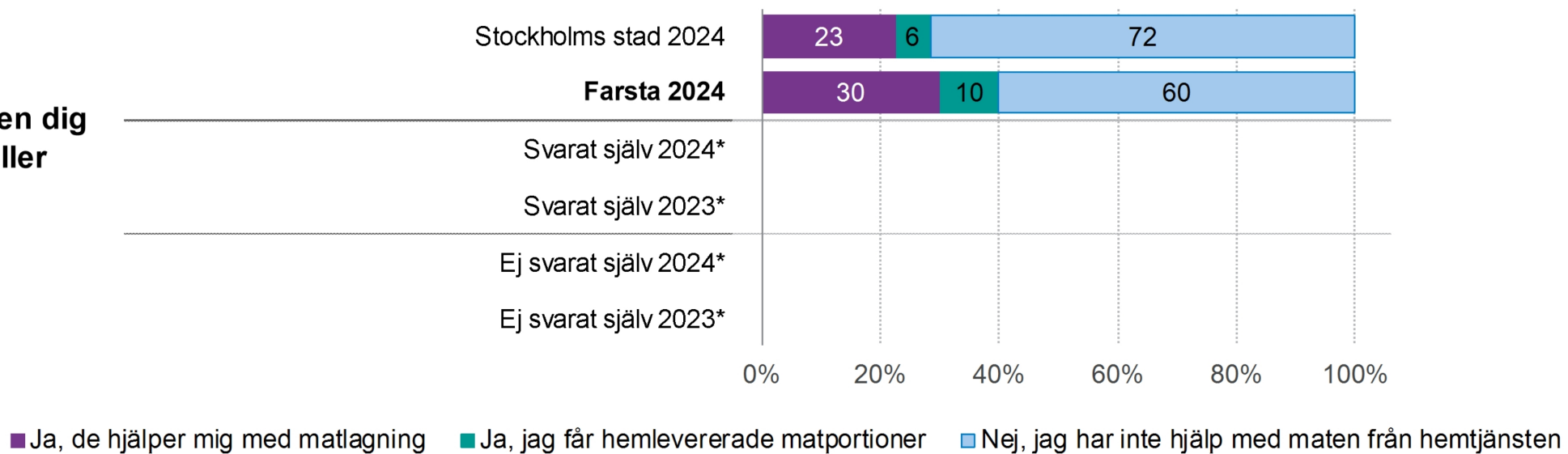
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



* För få svar.

Maten

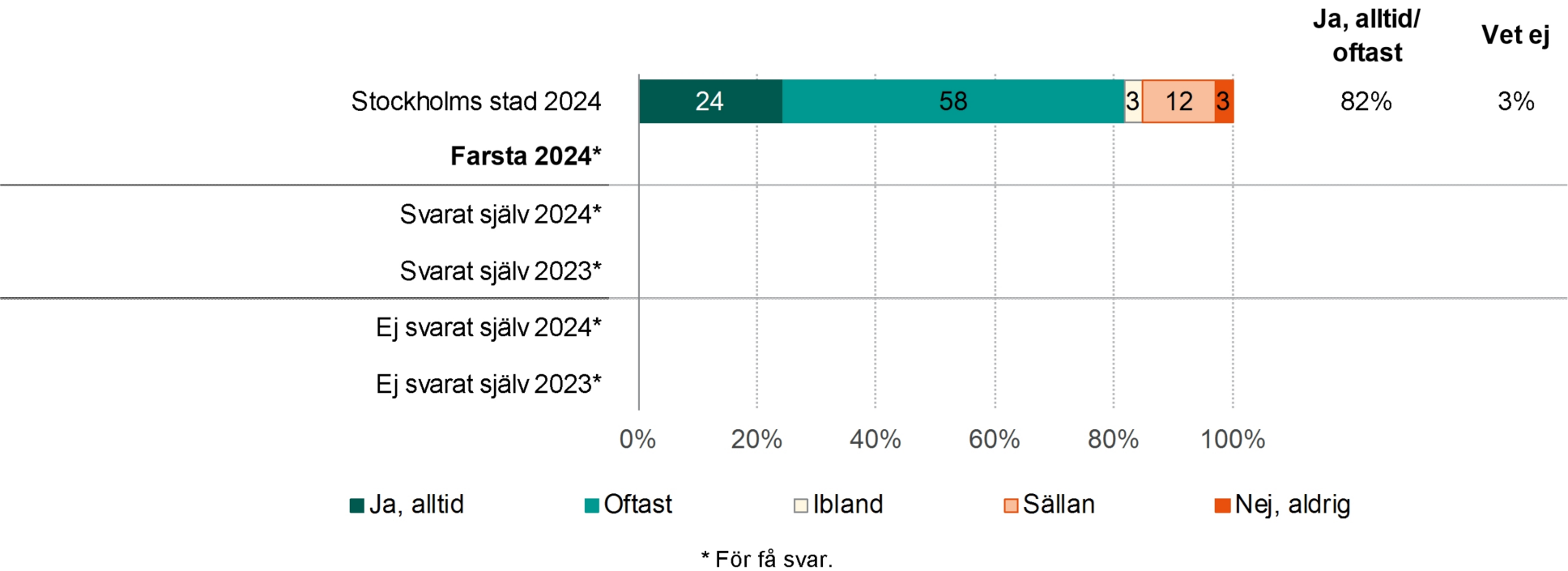
Hjälper hemtjänsten dig
med matlagning eller
hemlevererade
matportioner?



* För få svar.

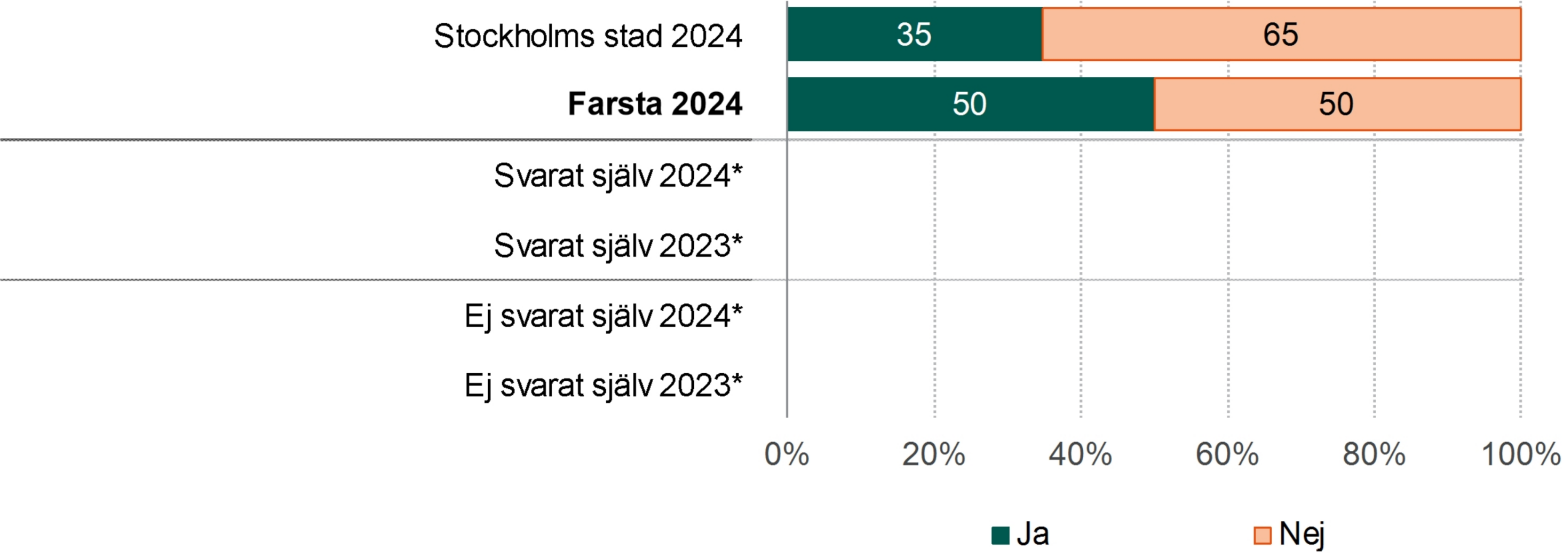
Maten

Smakar maten bra?



Aktiviteter

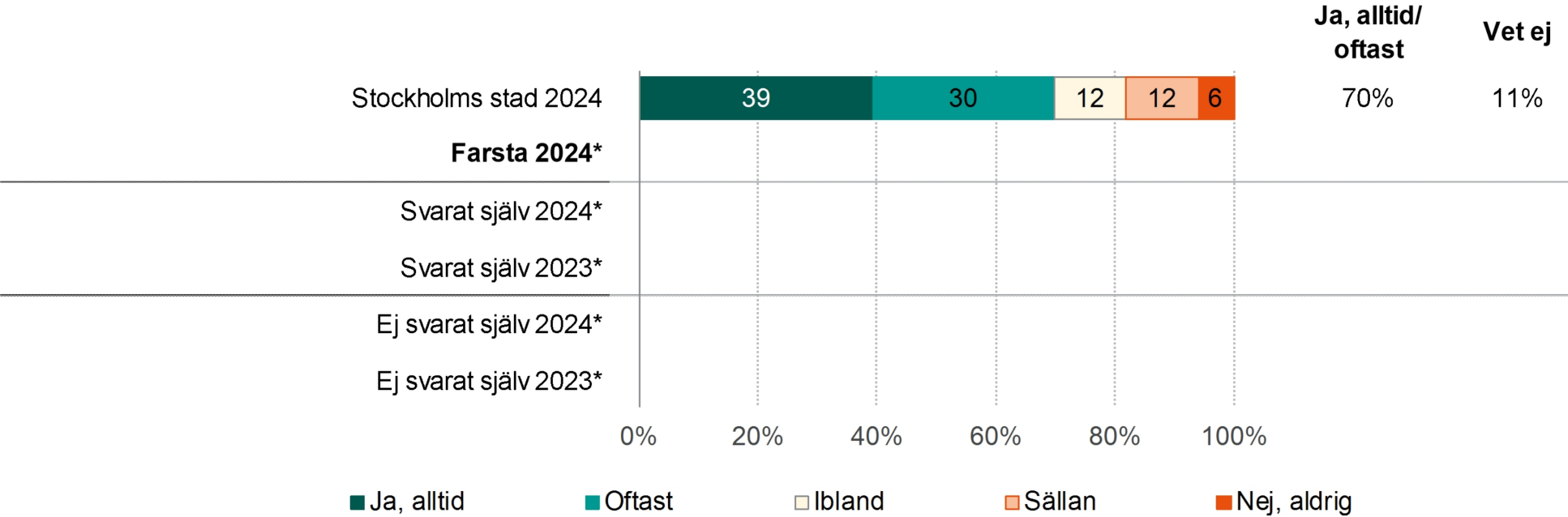
Är du beviljad promenad
eller utevistelse?



* För få svar.

Aktiviteter

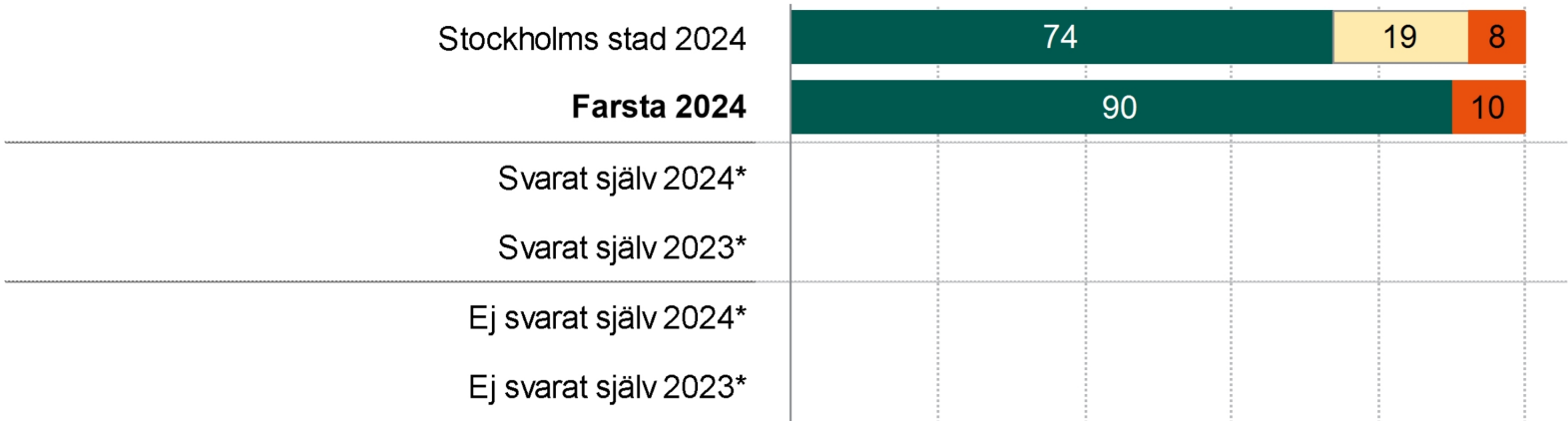
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



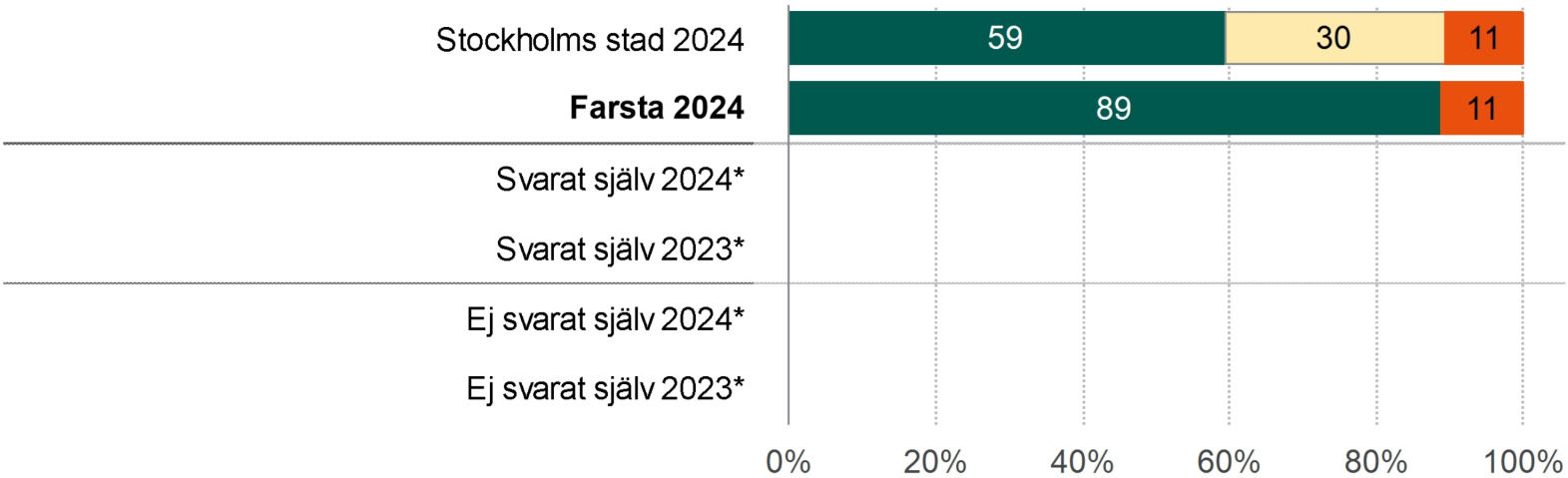
* För få svar.

Kontakter med kommunen

Blev du bemött av
biståndshandläggaren på
ett bra sätt?



Är handläggarens beslut
anpassat efter dina
behov?

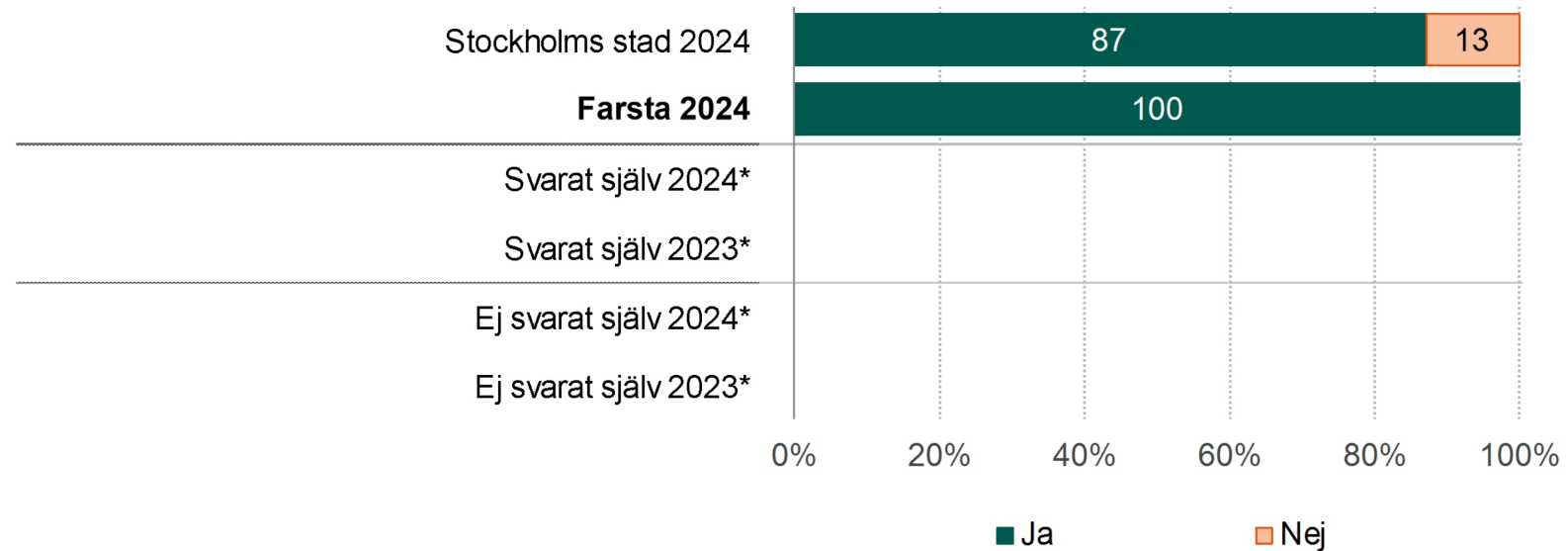


■ Ja ■ Delvis ■ Nej

* För få svar.

Kontakter med kommunen

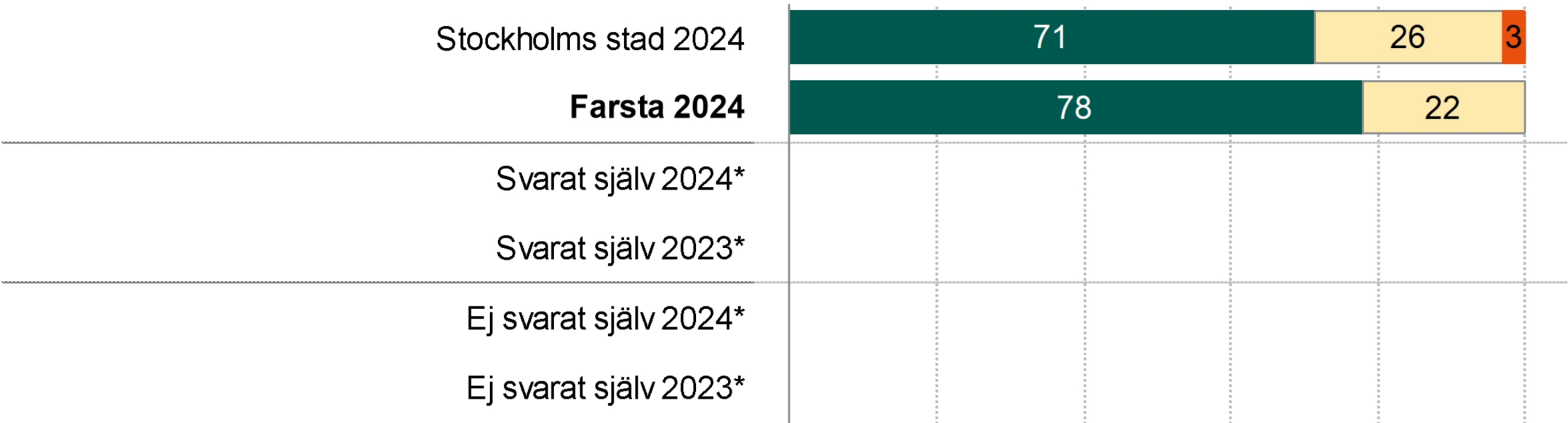
Vet du vilka insatser du
är beviljad?



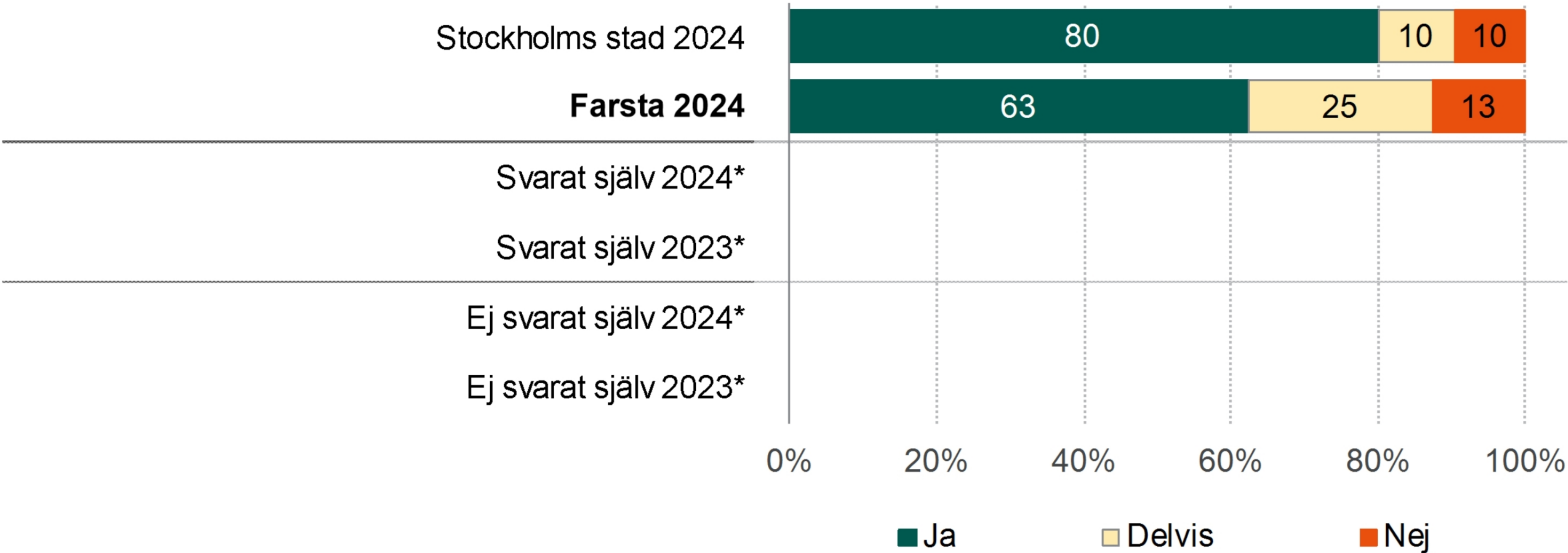
* För få svar.

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)

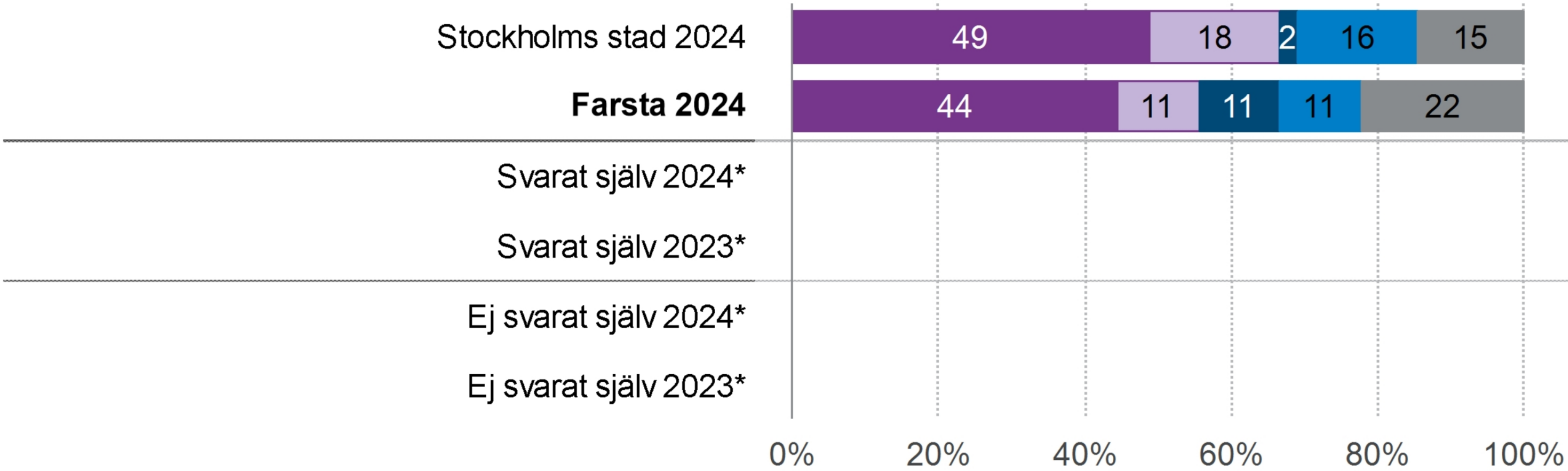


* För få svar.

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?

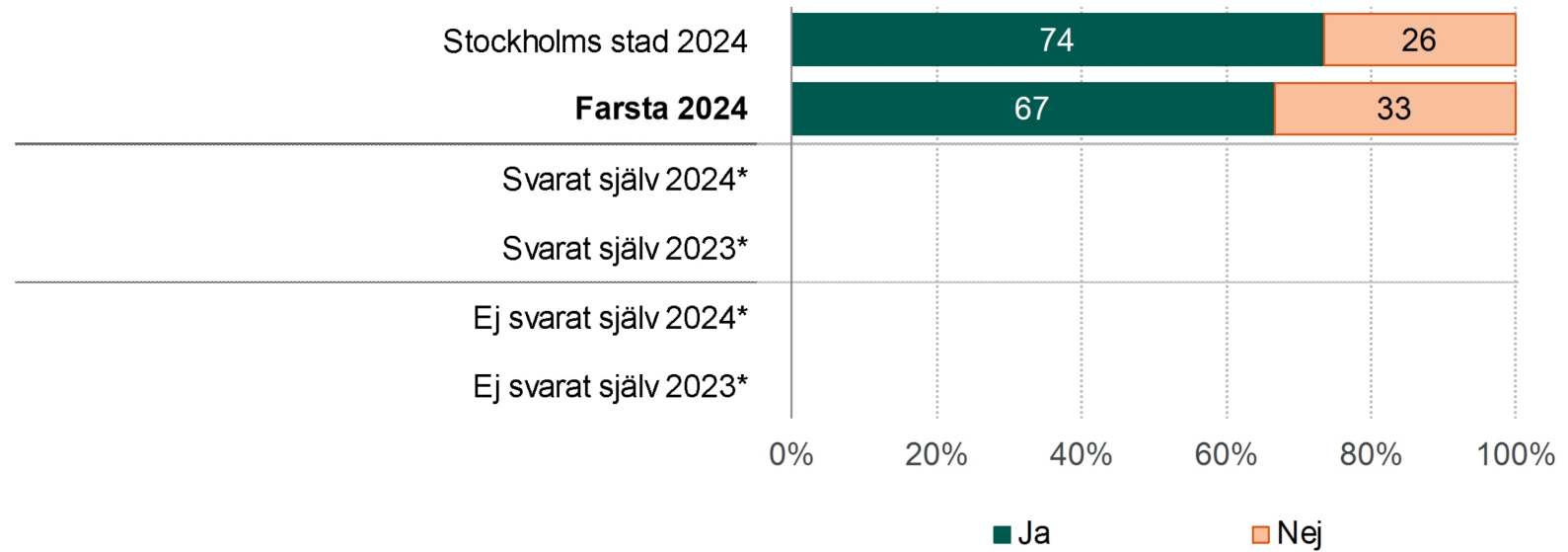


■ Jag har valt själv ■ Jag har valt tillsammans med en närstående ■ Anhörig/god man har valt åt mig ■ Annan person har valt åt mig ■ Vet inte/ingen åsikt

* För få svar.

Kontakter med kommunen

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



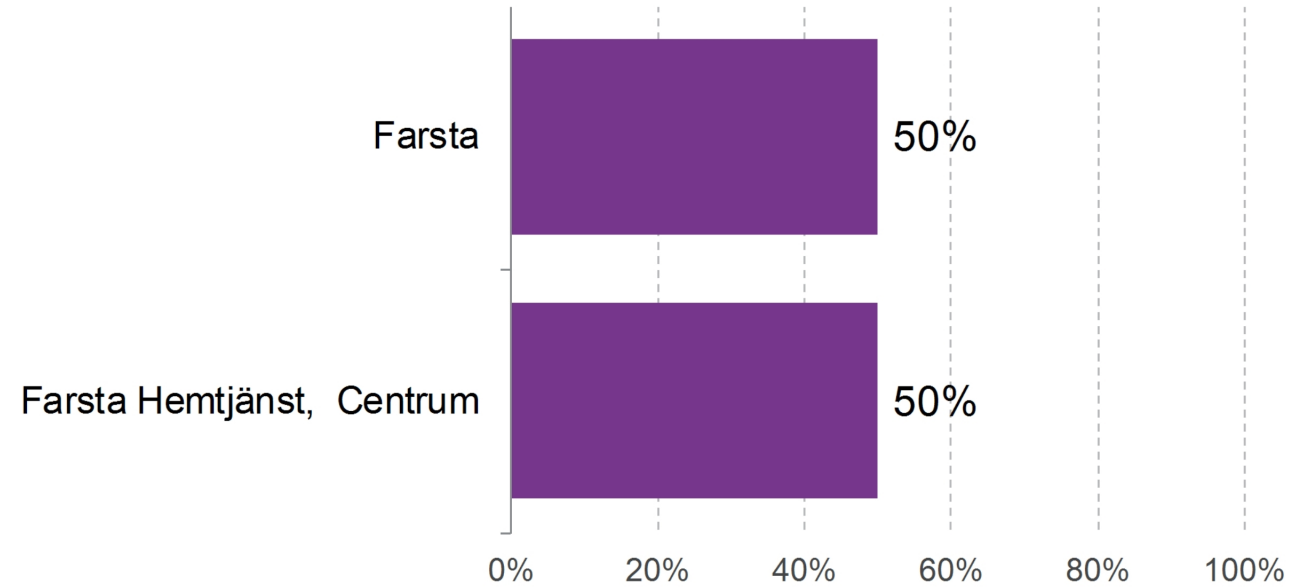
* För få svar.

Resultat

Redovisar andel instämmande per utförare 2024.

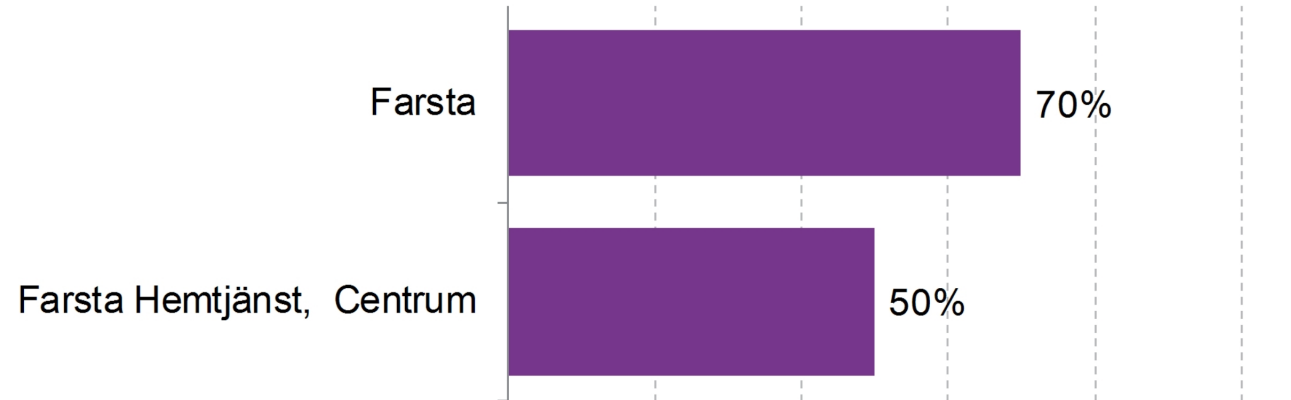
Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du
sammantaget med den
hemtjänst du har?

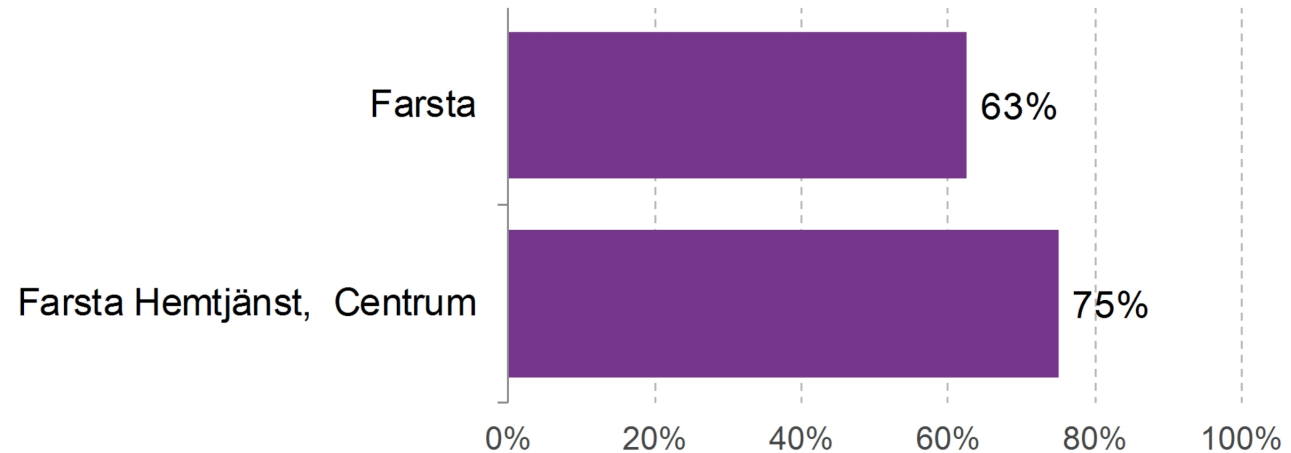


Inflytande

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

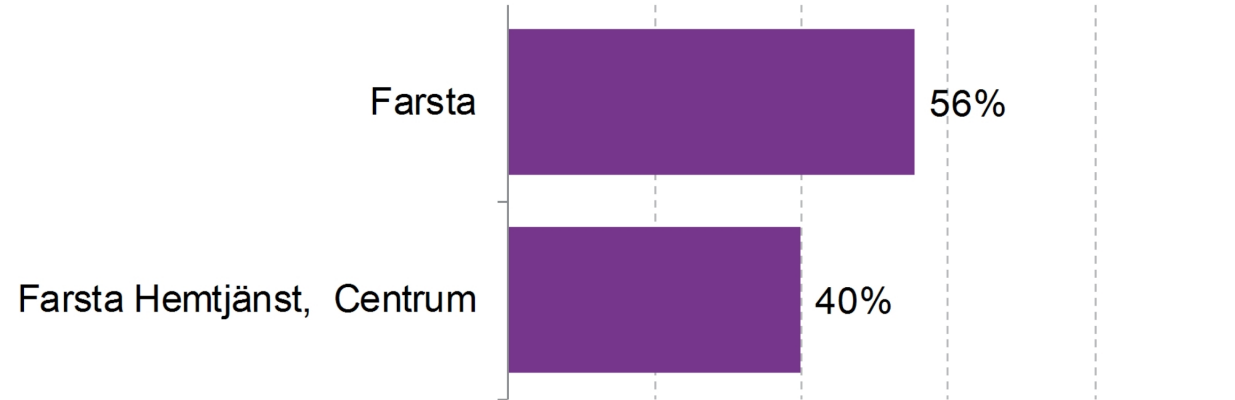


Brakar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

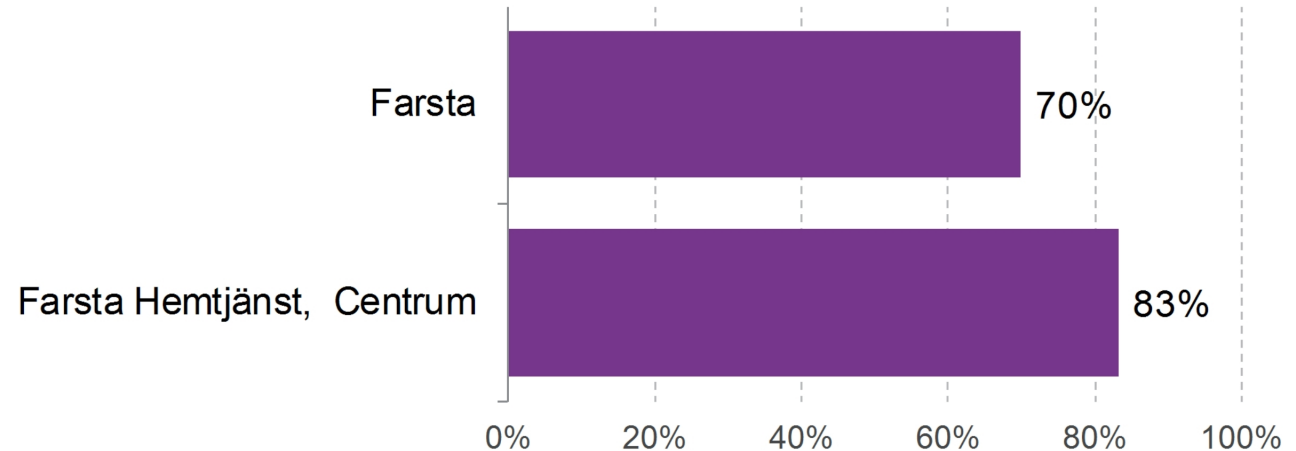


Hjälpens utförande

Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



Brukar personalen komma på avtalad tid?

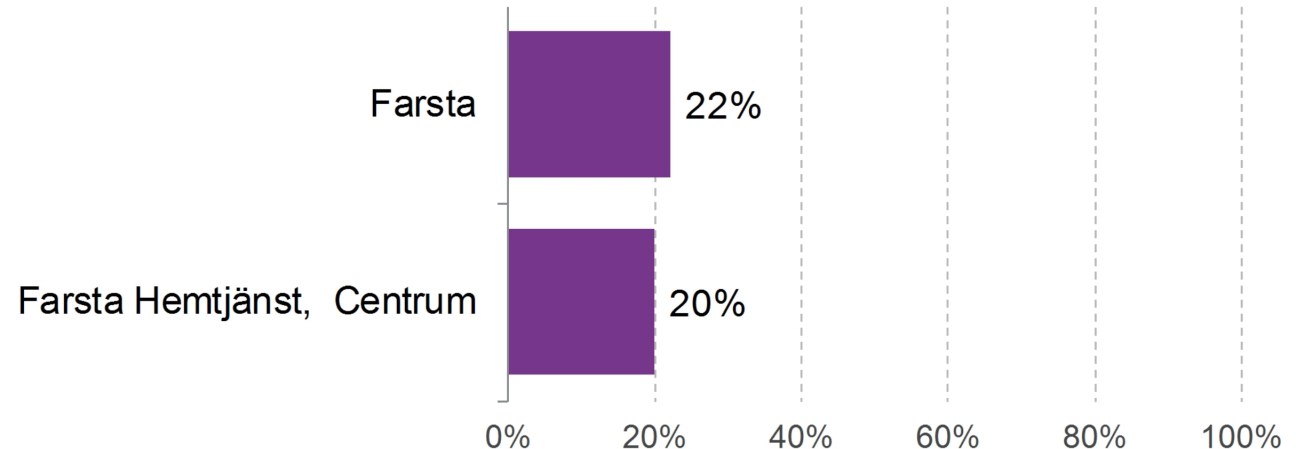


Hjälpens utförande

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

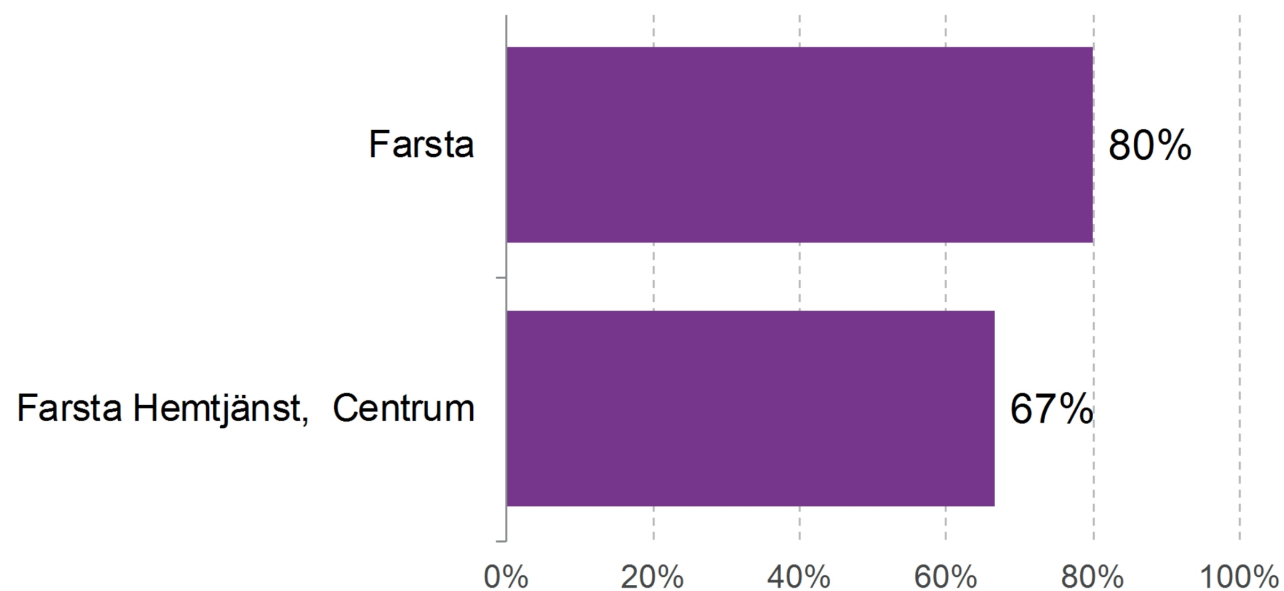


Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)



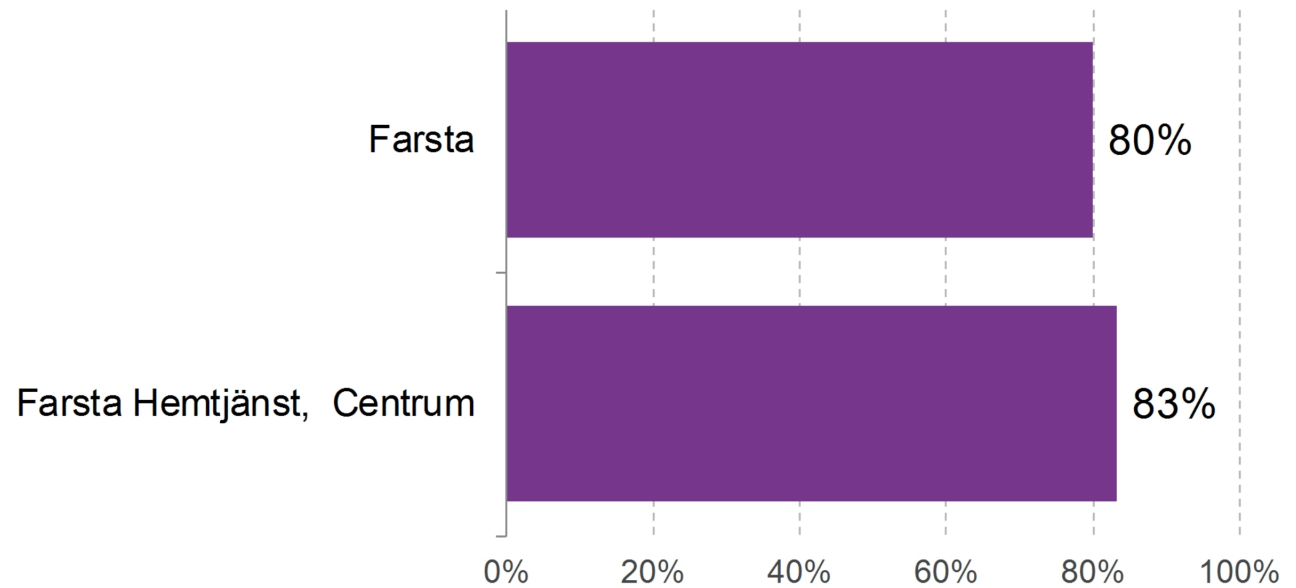
Bemötande

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



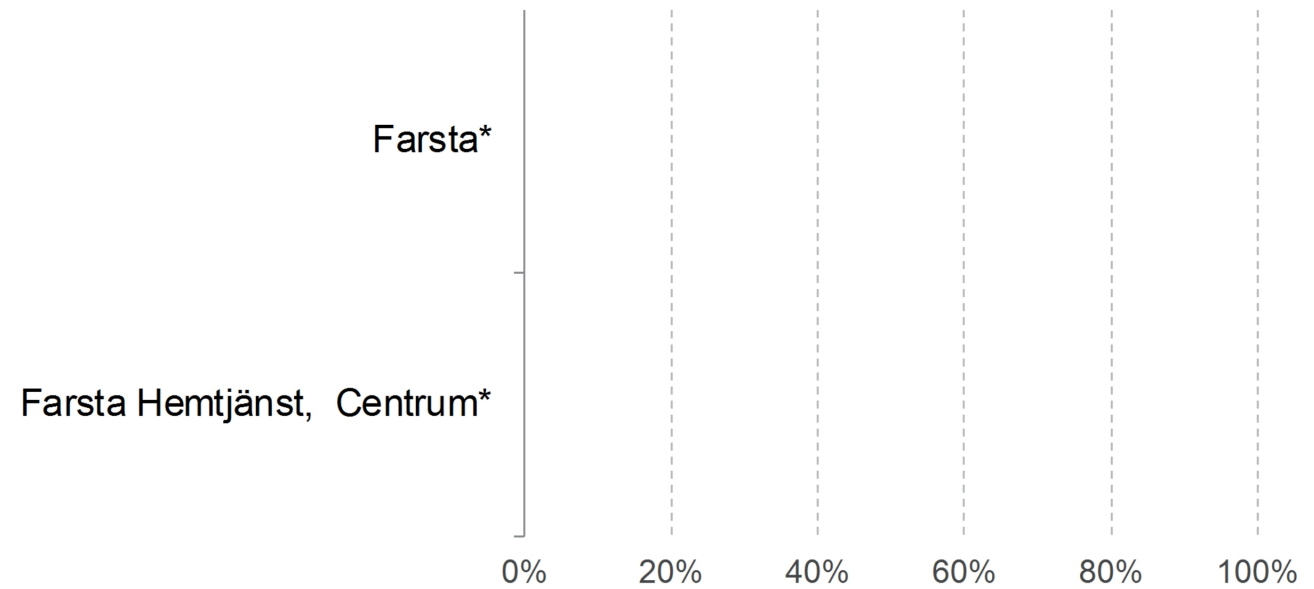
Trygghet

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



Maten

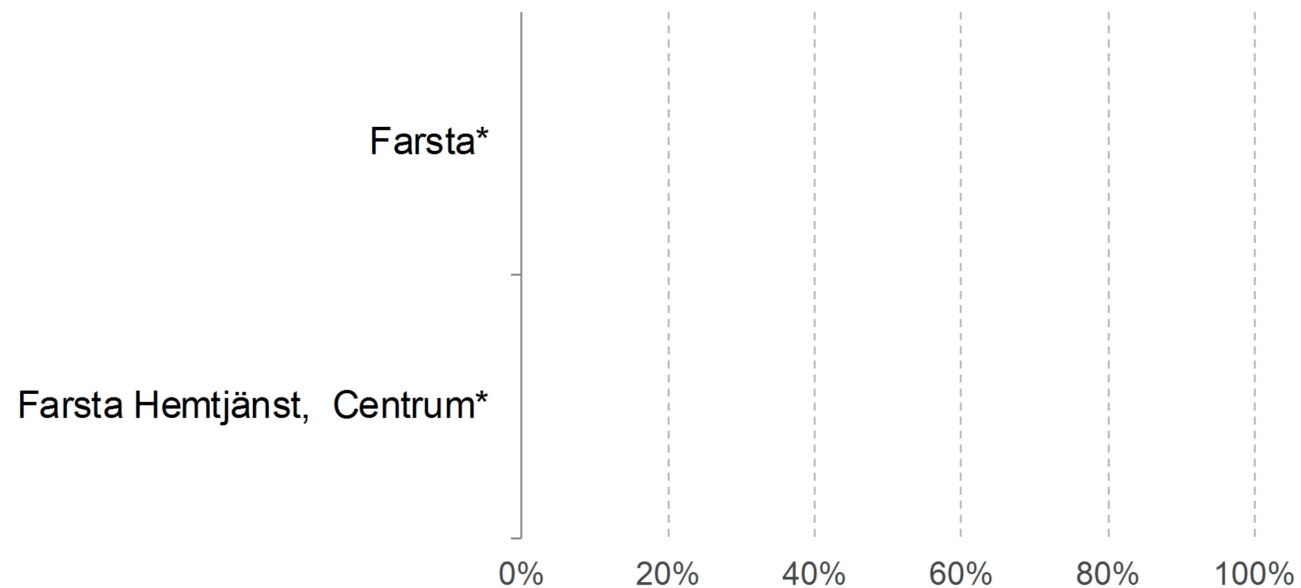
Smakar maten bra?



* För få svar.

Aktiviteter

Är du nöjd med
promenaderna och eller
utevistelserna?



* För få svar.