

**Handläggare**  
Joakim Olsson  
Telefon: 08-5081920733**Till**  
Farsta stadsdelsnämnd  
2026-02-19

## **Brukarundersökningar inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning – hemtjänst samt korttidsvistelse för personer under 65 år 2025**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2025 års brukarundersökning inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning – hemtjänst samt korttidsvistelse för personer under 65 år.

### **Sammanfattning**

En stadsövergripande brukarundersökning genomfördes under våren 2025 bland personer som vid undersökningstillfället hade en biståndsbedömd insats inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning i form av korttidsvistelse på korttidshem enligt LSS och/eller hemtjänst för personer under 65 år.

Resultaten visar att brukare generellt sett är nöjda med sina insatser och upplever gott bemötande och trygghet.

Resultatet användas som en del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete.

### **Bakgrund**

Brukarundersökningar ger förvaltning och nämnd en möjlighet att få brukarnas synpunkter på de insatser som ges, och hur de ges. Stockholms stad utvärderar regelbundet insatser och service till medborgarna genom enkäter.

Undersökningen riktas till personer som är yngre än 65 och har hemtjänst och/eller korttidsvistelse. Sedan 2013 för Socialstyrelsen en totalundersökning för personer över 65 år som har hemtjänst. Påståenden i denna undersökningen liknar frågorna i Socialstyrelsens undersökning.

För att få in fler svar skickade Biståndsenheten för personer med funktionsnedsättning påminnelser ut per brev och SMS till brukarna i slutet av svarsperioden för dessa brukarundersökningar.

## Resultat av brukarundersökningen

### Hemtjänst för personer under 65 år

Staden som helhet har en svarsfrekvens om 33 procent, förra året var den 34 procent. Svarsfrekvensen i Farsta är 30 procent, samma som förra året. Totalt har 381 personer svarat av 1 161 tillfrågade. Av dessa är 31 svar från Farsta. Det relativt låga antalet svarande gör att resultaten i undersökningen är osäkra, det behövs stor variation i svaren för att det ska vara säkert att en förändring ska ha skett. För de flesta påståenden så är det små skillnader jämfört med förra året.

Viss skillnad ses i svaren för flertalet frågor beroende på om respondenten är kvinna eller man där männen generellt är mer nöjda. Störst är skillnaden i nöjdhet för påståendet om besluten är anpassade efter brukarens behov och om personalen brukar ha tillräckligt med tid för att utföra arbetet. För dessa påståenden är männen mest nöjda. För båda frågorna inom området trygghet är det i år i stort sett inga skillnader utan både män och kvinnor upplever trygghet i samma höga grad.

Andel nöjda brukare är fler bland de privata utförarna, 71 procent av brukarna inom privat regi är sammantaget nöjda medan 67 procent av brukarna i egen regi är det.

Förra året var 76 procent av brukarna inom privat regi sammanlagandet nöjda, siffran för egen regi var 65 procent.

| Andel nöjda i procent                                             | Farsta | Staden totalt |
|-------------------------------------------------------------------|--------|---------------|
| Personalens bemötande är bra                                      | 97     | 98            |
| Det känns ganska/mycket tryggt att bo hemma med stöd av hemtjänst | 72     | 78            |
| Jag är mycket/ganska nöjd med hemtjänsten sammantaget             | 53     | 70            |
| Personalen utför sina arbetsuppgifter mycket/ganska bra           | 72     | 75            |
| Jag känner förtroende för personalen som kommer hem till mig      | 93     | 97            |
| Jag blir väl bemött av biståndshandläggare                        | 96     | 90            |
| Handläggarens beslut är anpassat efter mitt behov                 | 96     | 85            |

Nöjdheten är lägre i Farsta än i staden. Nöjdheten har sjunkit jämfört med förra året, då den var 69 procent. Resultatet varierar mellan olika stadsdelar och det gör också antalet svaranden. Därför bör jämförelser göras med försiktighet, eftersom resultatens statistiska tillförlitlighet inte är lika hög i alla stadsdelar. För hemtjänst egen regi i Farsta var svarsfrekvensen 34 procent, vilket innebär 10 svar. Av dessa svarade 56 procent att de var ganska eller mycket nöjda med hemtjänsten, en liten höjning mot förra året då siffran var 50 procent.

### Korttidshem

Staden som helhet har en svarsfrekvens om 31 procent, förra året var den 37 procent. Totalt har 193 av 626 tillfrågade, av dessa är 26 Farstas, vilket är en svarsfrekvens på 31 procent. Det relativt låga antalet svarande gör att resultaten i undersökningen är ganska osäkra, det behövs stor variation i svaren för att det ska vara säkert att en förändring ska ha skett. Det är flest män som har svarat. De flesta, 47 stycken, har fått hjälp att svara eller så har någon svarat åt dem. Av de som har svarat så är över hälften, 53 procent, mellan 15 och 21 år. De flesta svaren avser privat regi eftersom det finns fler privata verksamheter än det finns i egen regi.

Det är små skillnader jämfört med förra året, med undantag för nöjdheten gällande bemötande från biståndshandläggaren har höjts jämfört med förra året, både i Farsta och för staden som helhet. I Farsta höjdes resultatet från 63 procent till 81 procent. För staden som helhet höjdes resultatet från 78 procent till 84 procent.

| Andel nöjda i procent                                                                                 | Farsta | Staden totalt |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------|
| Jag är nöjd med mitt korttidshem                                                                      | 96     | 89            |
| Jag bli väl bemött av personalen                                                                      | 100    | 97            |
| Det går att säga till personalen om jag tycker att något är fel                                       | 92     | 89            |
| Jag trivs med personalen                                                                              | 96     | 95            |
| Jag känner mig trygg på mitt korttidshem                                                              | 92     | 94            |
| Biståndshandläggaren lyssnar, förklarar, och ger tydlig information på ett bra sätt (bemöter mig bra) | 81     | 84            |

### Ärendets beredning

Ärendet har betetts inom avdelningen individ- och familjeomsorg.

### Förvaltningens synpunkter och förslag

Tillsammans visar resultaten att den generella nöjdheten är hög.

Resultaten analyseras vidare av förvaltningen, bland annat genom individuppföljning, för att identifiera utvecklingsområden. På Biståndsenheten för personer med funktionsnedsättning genomförs kollegial granskning där bland annat jämställt och jämlikt bemötande, inflytande och delaktighet samt barnrättsperspektiv granskas. Under innevarande år har biståndsenheten haft brukardialog i form av intervjuer med alla brukare efter ansökan om korttidshem. Det var sammanlagt fler än svaranden i stadens brukarundersökning. Även de dialogerna visar på en ökad nöjdhet kring upplevelse av gott bemötande från biståndshandläggare.

### **Mänskliga rättigheter**

Brukarna upplever i huvudsak att de får det stöd de behöver, bemöts med respekt och känner sig trygga med sina insatser. Det visar att de prioriterade områdena i Stockholms stads program för mänskliga rättigheter – kunskap och information, välfärd och service samt delaktighet och inflytande – i stor utsträckning efterlevs. Samtidigt finns utvecklingsmöjligheter i att ytterligare stärka brukarnas självbestämmande och säkerställa en likvärdig kvalitet oavsett kön eller utförare.

Förvaltningen bedömer att ärendet inte innebär några betydande miljö- och klimatkonsekvenser.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av 2025 års brukarundersökning inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning – hemtjänst samt korttidsvistelse för personer under 65 år 2025.

Karin Kollberg  
Stadsdelsdirektör  
Farsta stadsdelsförvaltning

Therése Gran  
Avdelningschef  
Farsta stadsdelsförvaltning

### **Bilagor**

1. Totalrapport hemtjänst yngre
2. Totalrapport korttidsvistelse
3. Stadsdelsrapport hemtjänst yngre
4. Stadsdelsrapport korttidsvistelse
5. Egen regi hemtjänst yngre
6. Egen regi hemtjänst yngre Farsta hemtjänst centrum

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

| <b>Namn</b>                       | <b>Datum</b> |
|-----------------------------------|--------------|
| Karin Kollberg, Stadsdelsdirektör | 2026-01-27   |
| Therése Gran, Avdvelningschef     | 2026-01-27   |