

A circular graphic with a light green background, centered on a photograph of a Stockholm cityscape. The photo shows historic buildings along the water, with a prominent red brick building on the right and a construction crane on the left. The sky is blue with white clouds.

Brukarundersökning 2021 Hemtjänst yngre

Stockholms stad

GENOMFÖRD AV ORIGO GROUP
OKTOBER 2021

Origo Group

Innehåll

Om undersökningen	3
Sammanfattning	4
Svarsfrekvenser	5
Frågorna i enkäten	6
Resultat	7

Om undersökningen

Undersökningen riktas till personer som vid undersökningstillfället hade någon form av biståndsbedömd insats med verksamhetskoden 6115. Urvalet är hämtat från Stockholms stadsregister.

Undersökningen omfattar regiformerna stadens egen regi och privat/övrig regi.

Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick där möjlighet gavs att besvara enkäten via en webblänk med personliga inloggningsuppgifter eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. Totalt genomfördes tre postala utskick.

Genomförande vecka 36–42 år 2021.

Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om hemtjänst för yngre i Stockholms stad.

Jämförelse görs mellan år 2019–2021 där så är möjligt. Brytningar görs även såvida minst 5 personer har svarat i respektive grupp. Som privat regi räknas regiformen entreprenad samt privat/övrig, i stadens utförare ingår regiformen egen regi i staden.

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 510 st svar vilket ger en svarsprocent på 42 %.

Maskinella avrundningar och internt bortfall förekommer.

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.

Sammanfattning

Svarsfrekvensen i årets brukarundersökning är 42 % vilket är något högre än år 2020 då svarsfrekvensen var 40 %. De stadsdelar som har högst svarsfrekvenser i år är Skärholmen som har 55 % svarsfrekvens och Skarpnäck som har 53 % svarsfrekvens.

NFI ligger något lägre i år, 78 jämfört med 79 år 2020 och år 2019.

71 % uppger att de är nöjda med sin hemtjänst år 2021 jämfört med 74 % år 2020 och 72 % år 2019.

90 % uppger att personalen bemöter dem på ett bra sätt, vilket är en ökning från 87 % år 2020 och på samma nivå som år 2019 (90 %).

82 % av de som får hjälp med matlagning eller får matportioner hemlevererade uppger att maten smakar bra, vilket är en ökning från 77 % år 2020 och 78 % år 2019.

72 % av de som har promenader eller utevistelse beviljad uppger att de är nöjda med dessa, vilket är en minskning från 74 % år 2020 och 82 % 2019.

Liten skillnad ses i svaren beroende på om respondenten är kvinna eller man undantaget frågan om de är nöjda med promenader/utevistelse där 76 % av kvinnorna uppger att de är nöjda jämfört med 65 % av männen.

Svarsfrekvenser

	Antal svar 2021	Svarsfrekvens 2021	Antal svar 2020	Svarsfrekvens 2020	Antal svar 2019	Svarsfrekvens 2019
Bromma	19	35%	25	43%	26	46%
Enskede-Årsta-Vantör	52	40%	42	42%	42	44%
Farsta	43	41%	31	38%	35	44%
Hägersten-Älvsjö	65	43%	53	41%	55	44%
Hässelby-Vällingby	53	46%	36	43%	57	44%
Kungsholmen	23	29%	19	26%	21	26%
Norrmalm	16	48%	16	44%	24	52%
Rinkeby-Kista	44	40%	31	32%	51	44%
Skarpnäck	38	53%	29	48%	42	65%
Skärholmen	49	55%	38	50%	48	56%
Socialförvaltningen	2	18%	2	25%	3	33%
Spånga-Tensta	29	44%	22	35%	32	42%
Södermalm	55	37%	48	38%	74	48%
Östermalm	22	50%	14	47%	15	37%
Egen regi	168	42%	144	42%	172	42%
Privat/övrig regi	342	42%	262	38%	353	47%
Kvinna	310	44%	232	40%	299	46%
Man	200	40%	174	40%	226	44%
Stockholms stad totalt	510	42%	406	40%	525	45%

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?

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

- 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

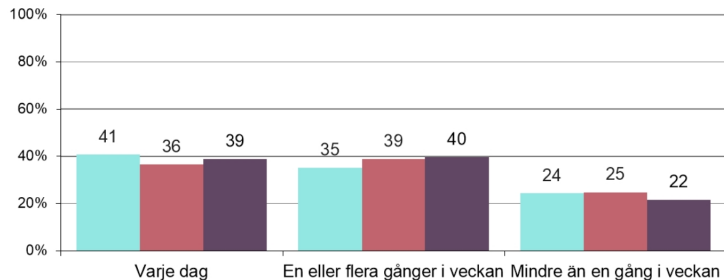
- Hur ofta får du hemtjänst?
- Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?
- Har du svarat på frågorna själv?

Resultat

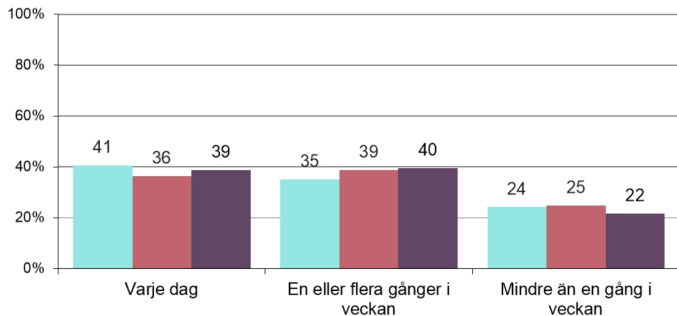


Stockholms stad 2021 Stockholms stad 2020 Stockholms stad 2019

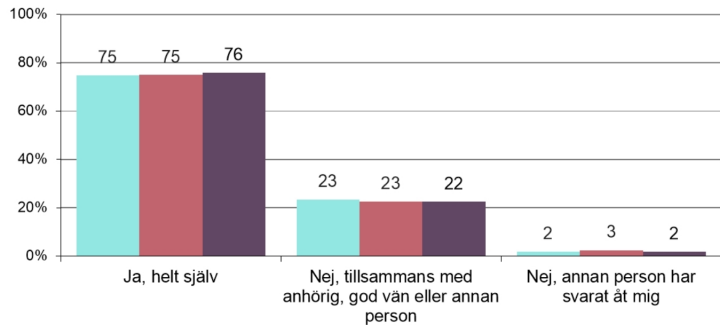
Hur ofta får du hemtjänst?



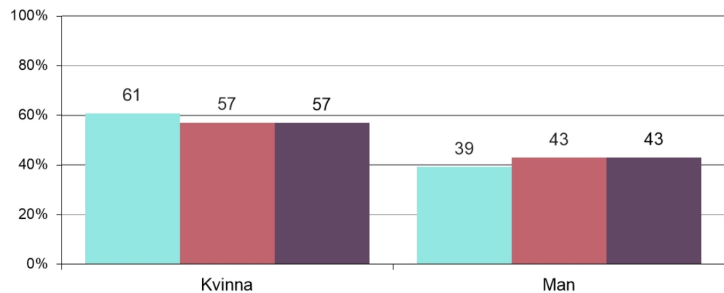
Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?



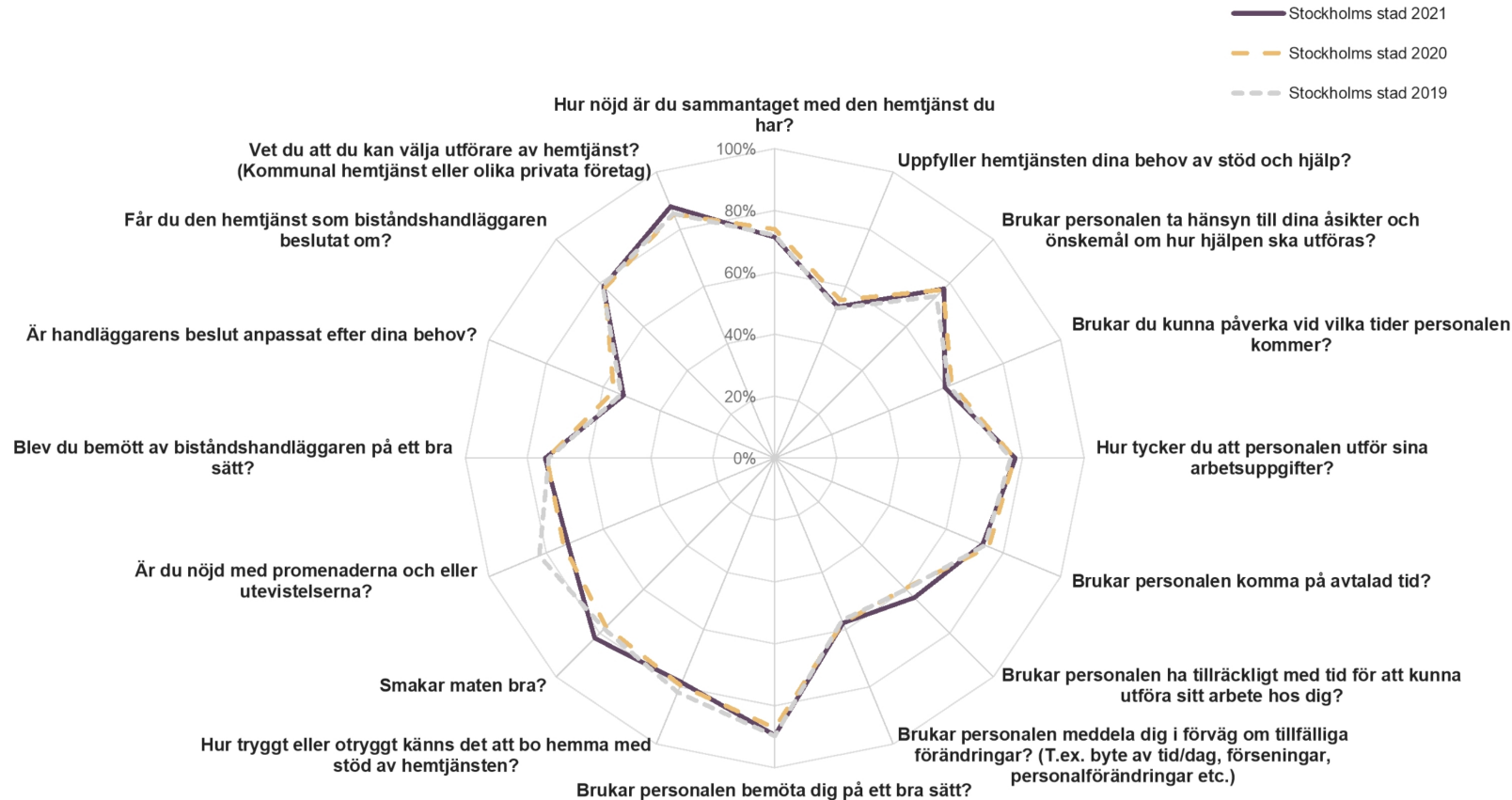
Har du svarat på frågorna själv?



Kön



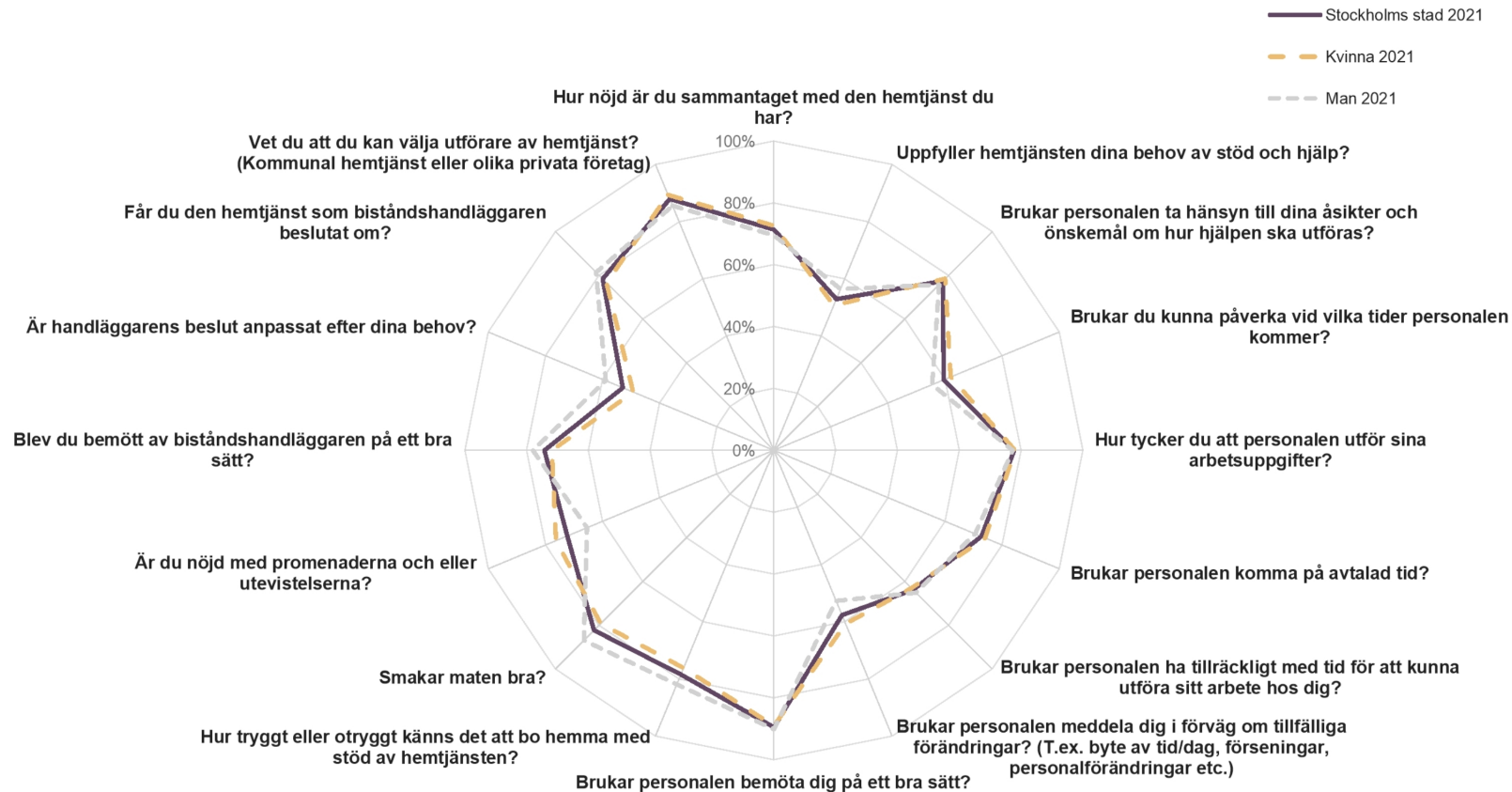
Andel instämmande (4+5)



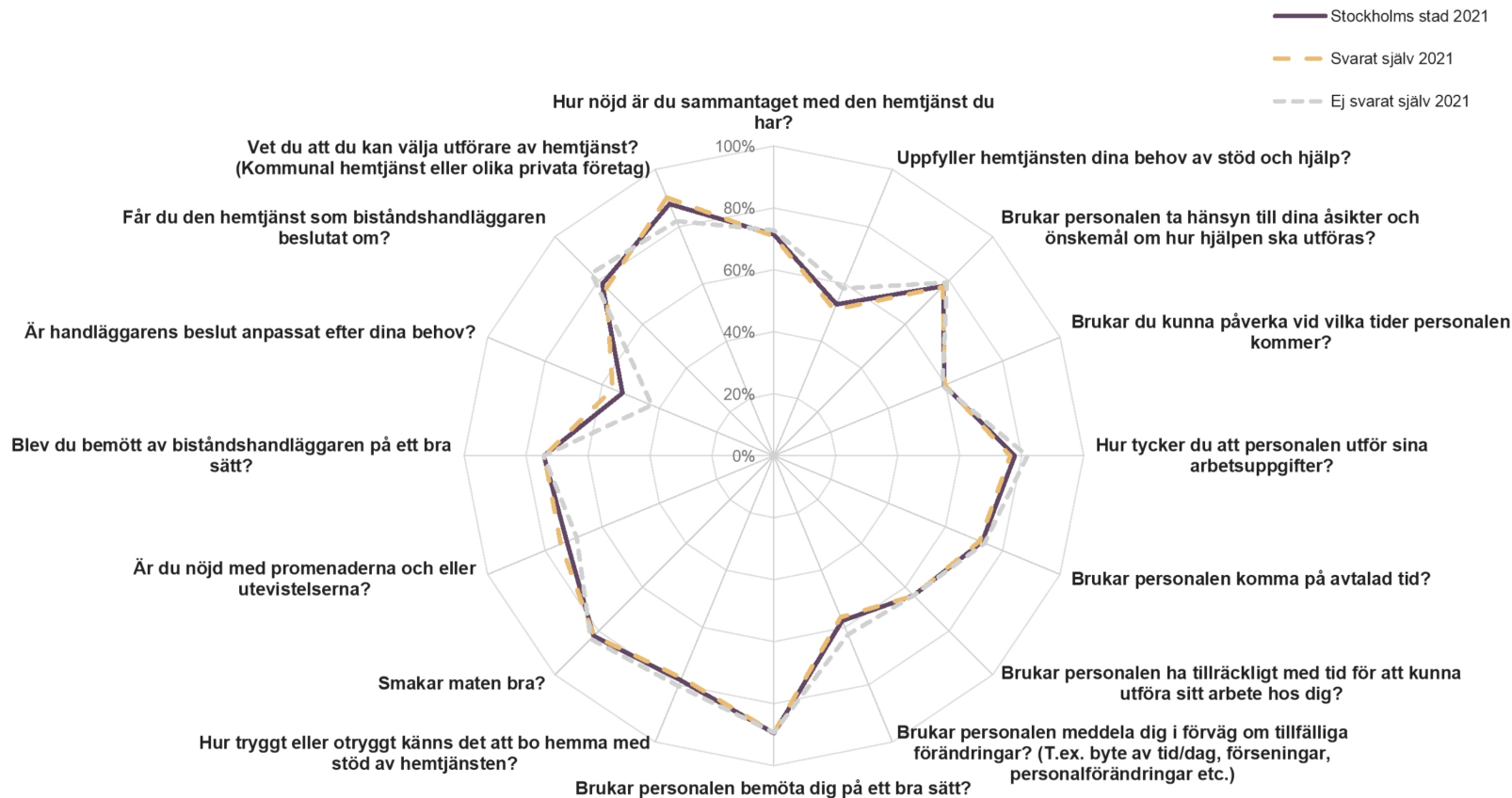
Andel instämmande (4+5)



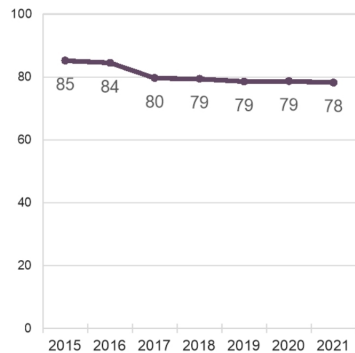
Andel instämmande (4+5)



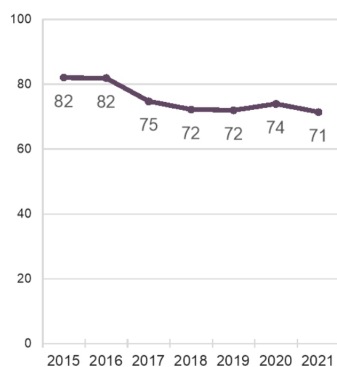
Andel instämmande (4+5)



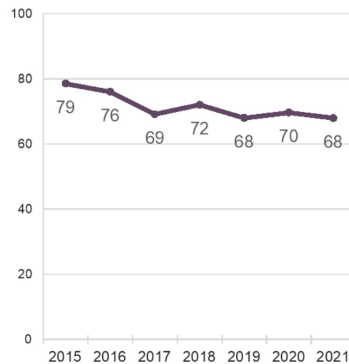
NFI



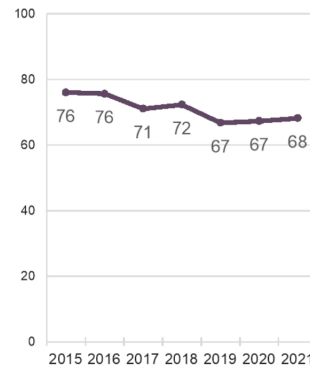
Hemtjänsten i sin helhet



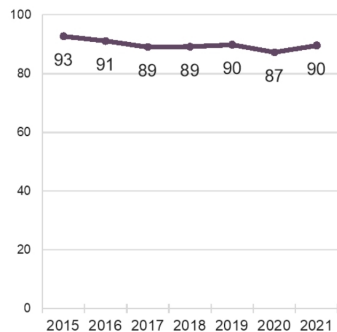
Inflytande



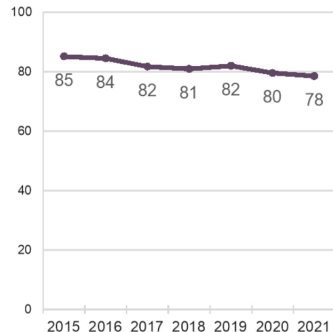
Hjälpens utförande



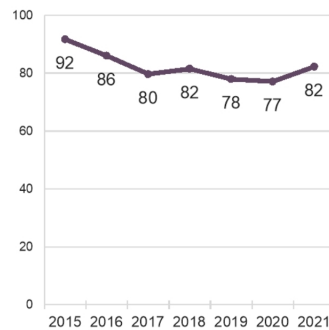
Bemötande



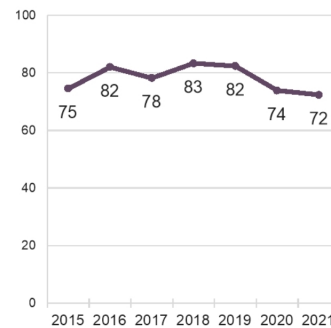
Trygghet



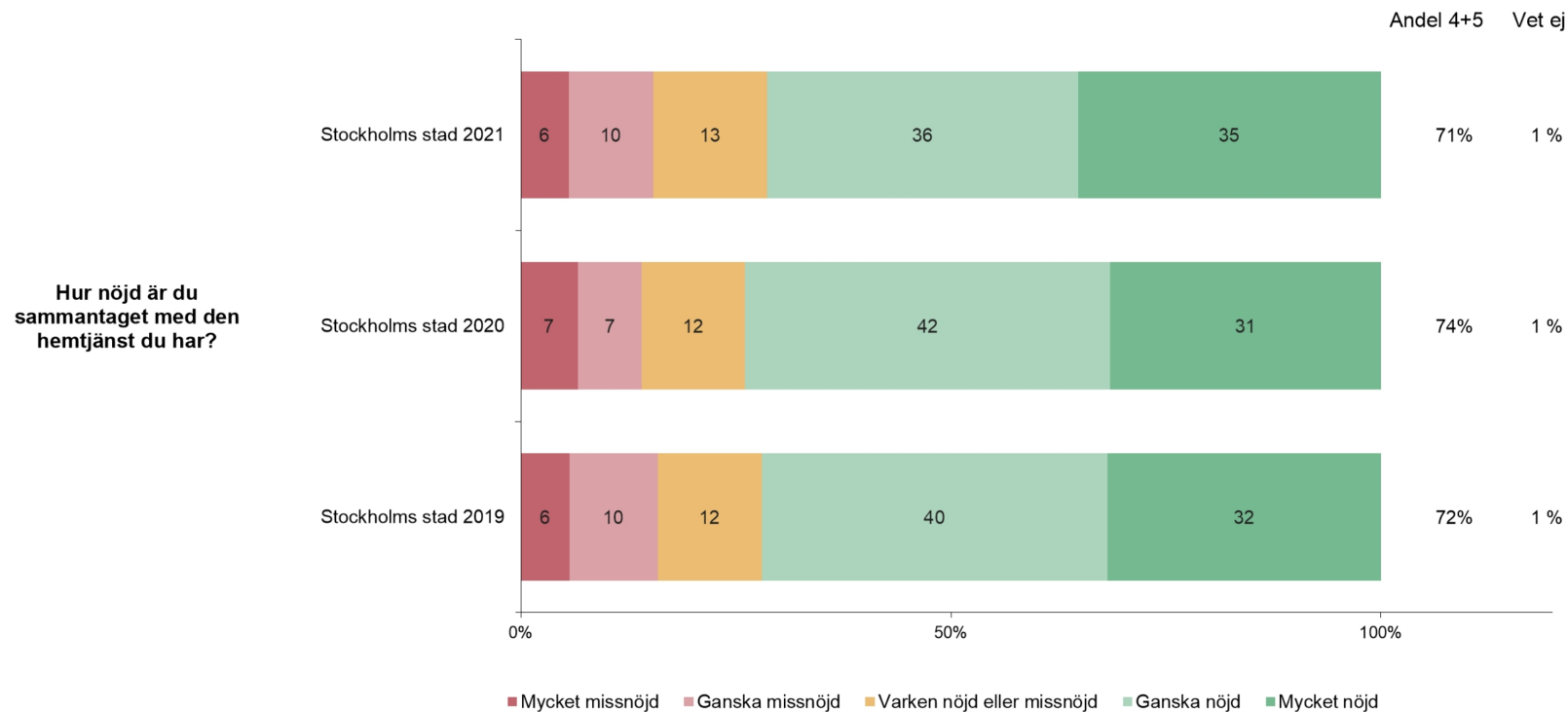
Maten



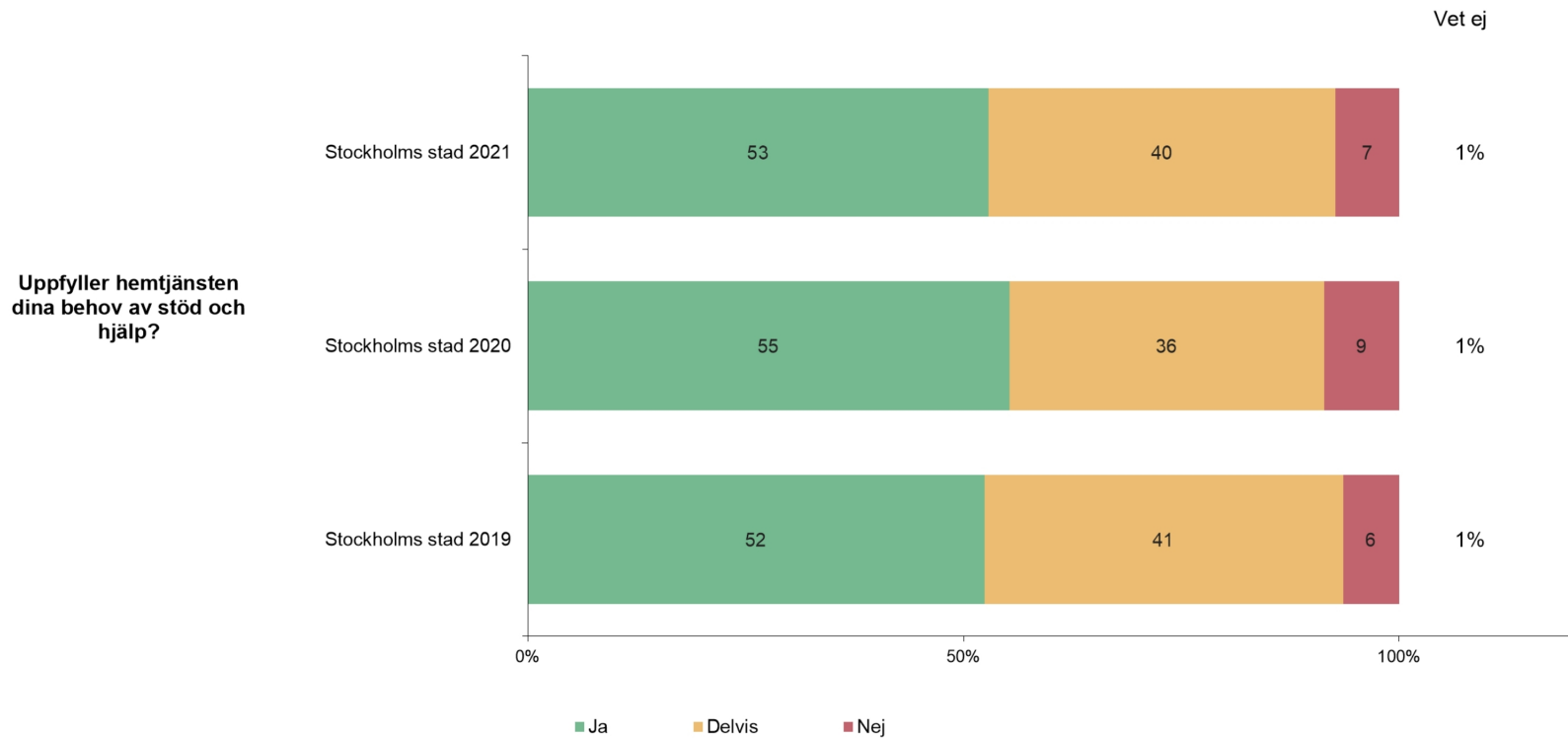
Aktiviteter



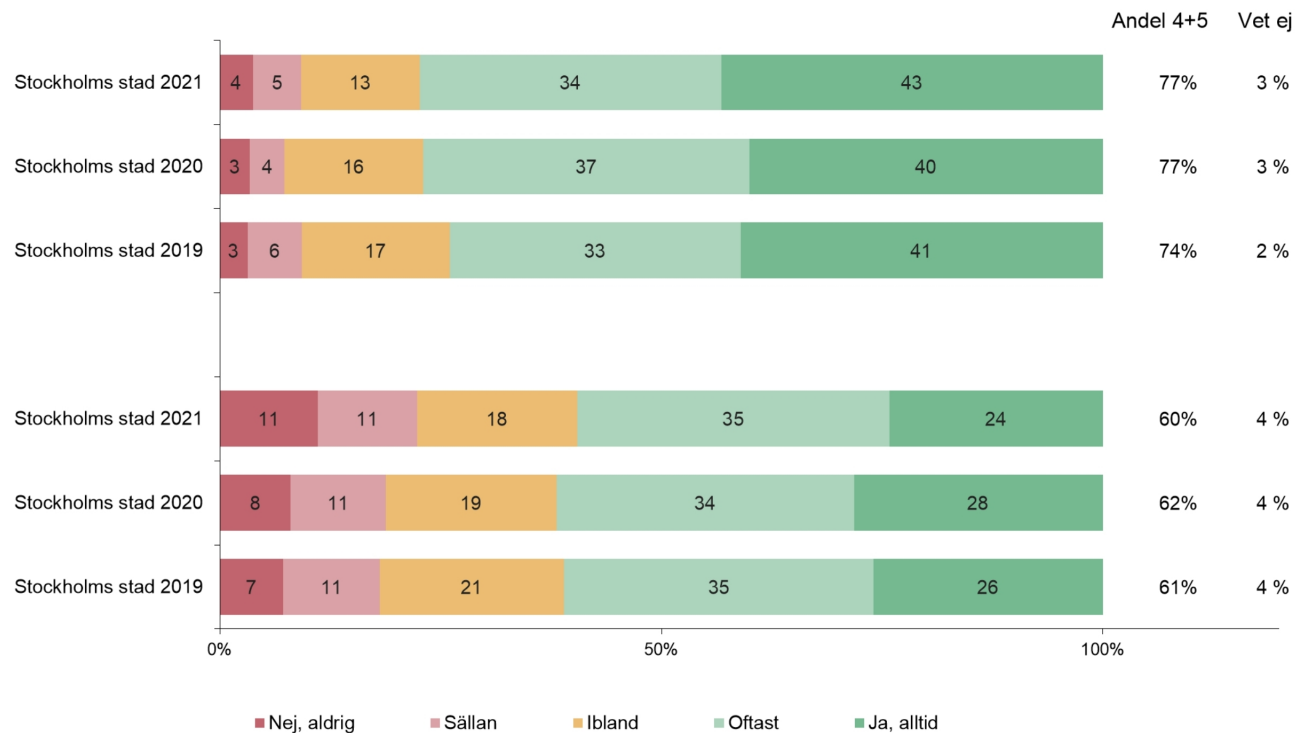
Hemtjänsten i sin helhet



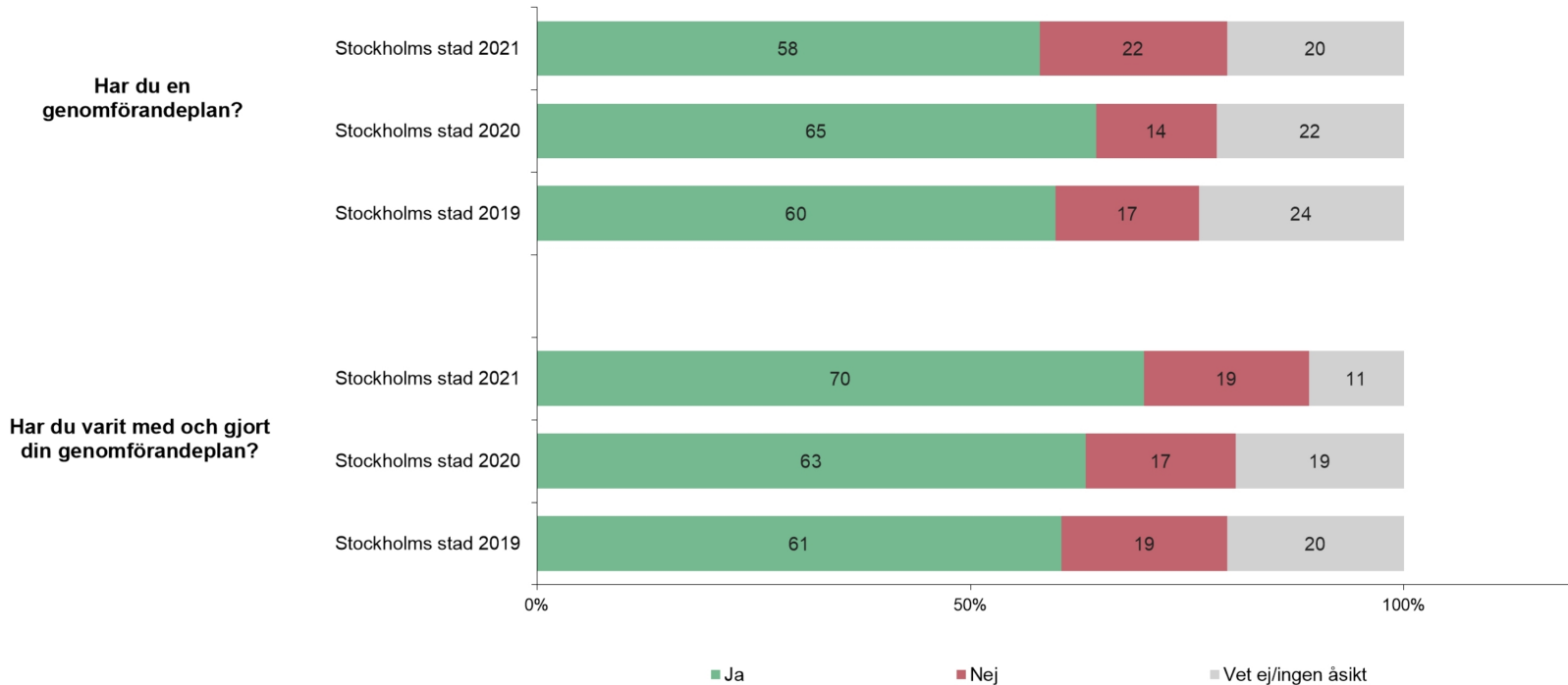
Hemtjänsten i sin helhet



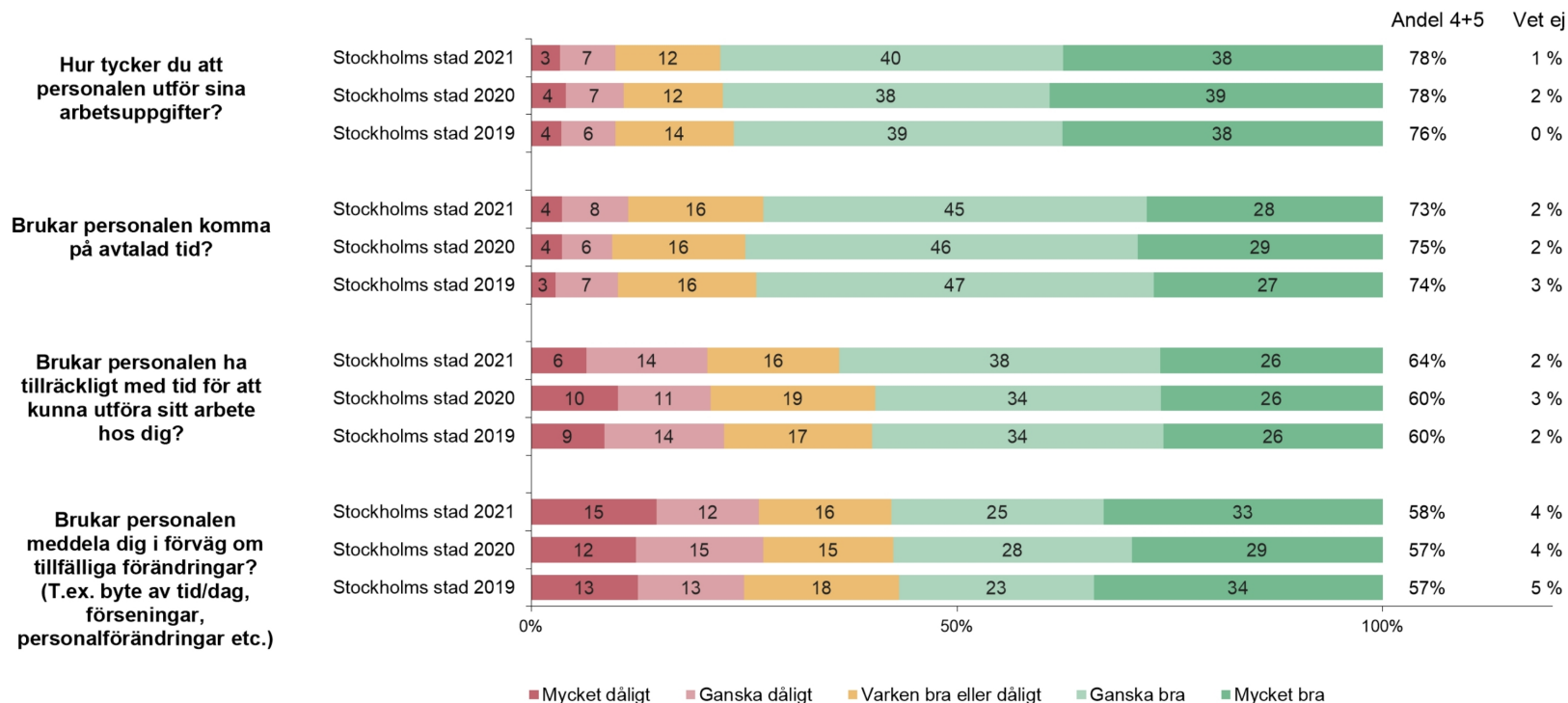
Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?

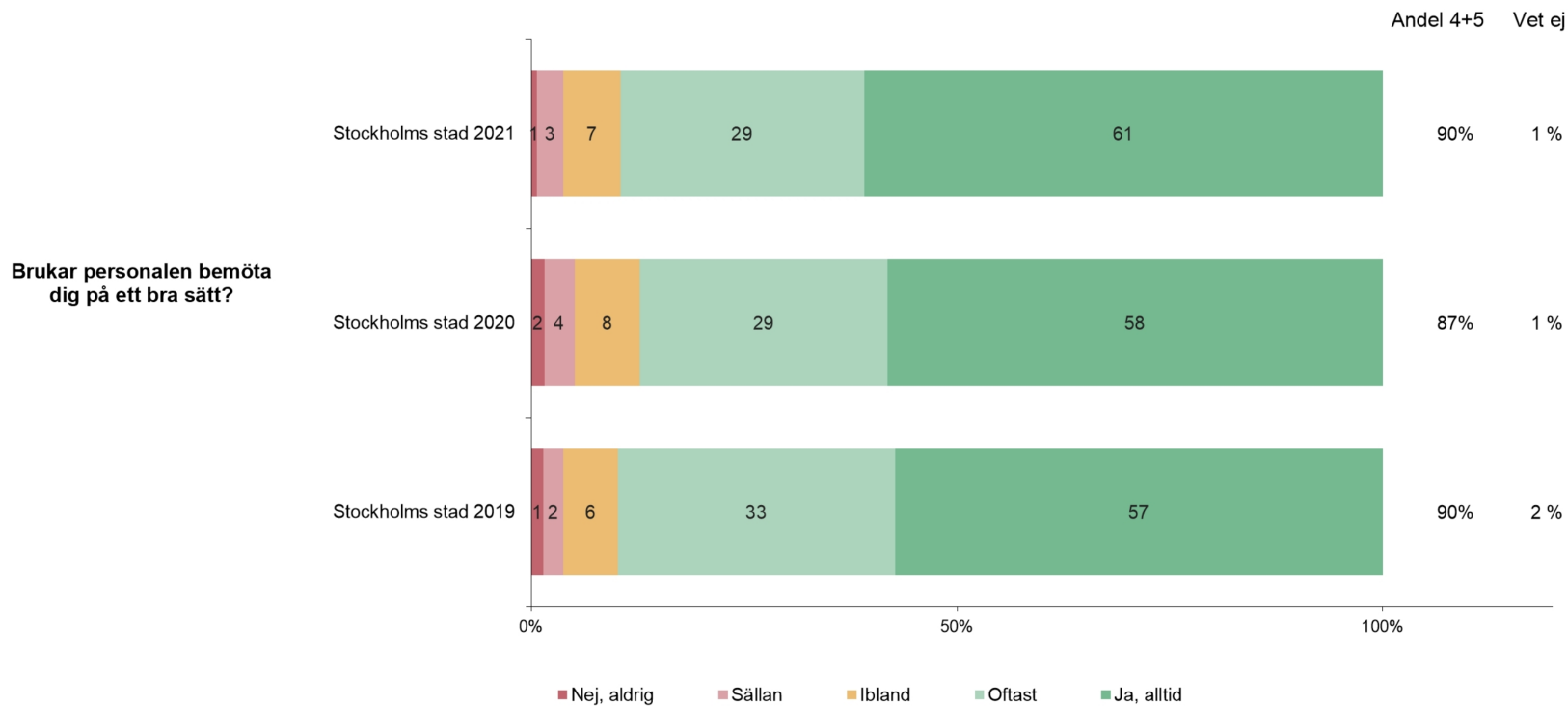


Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

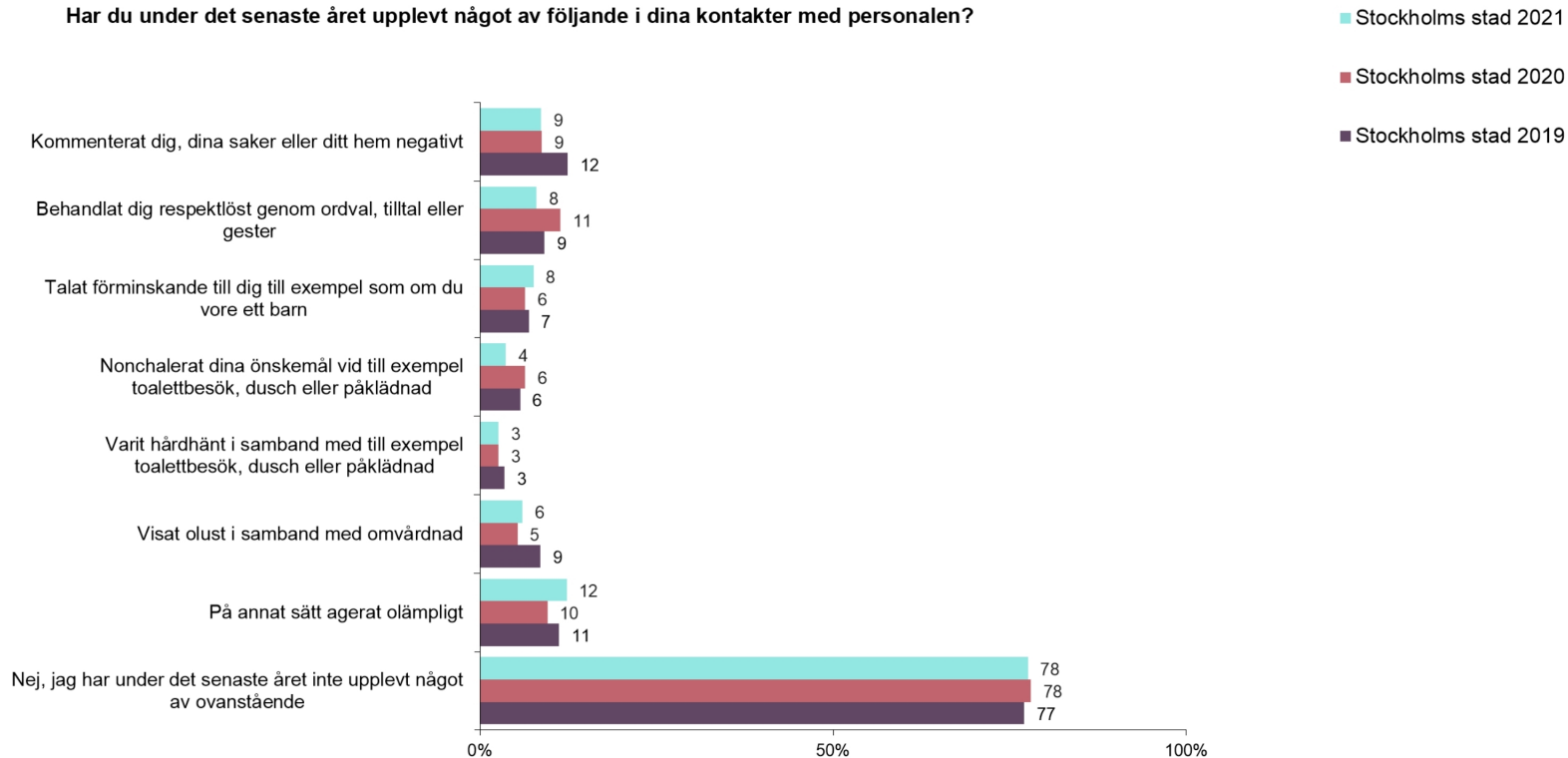


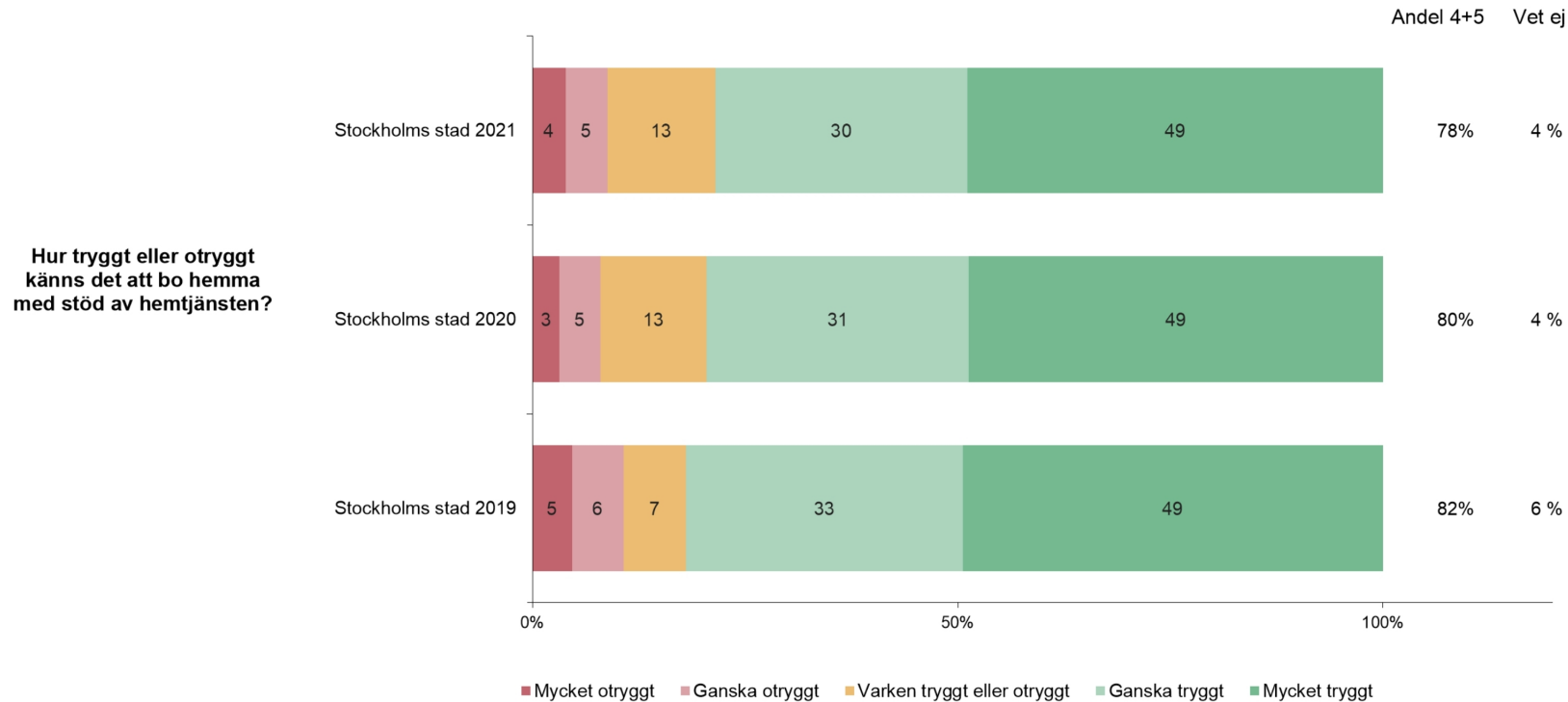
Hjälpens utförande



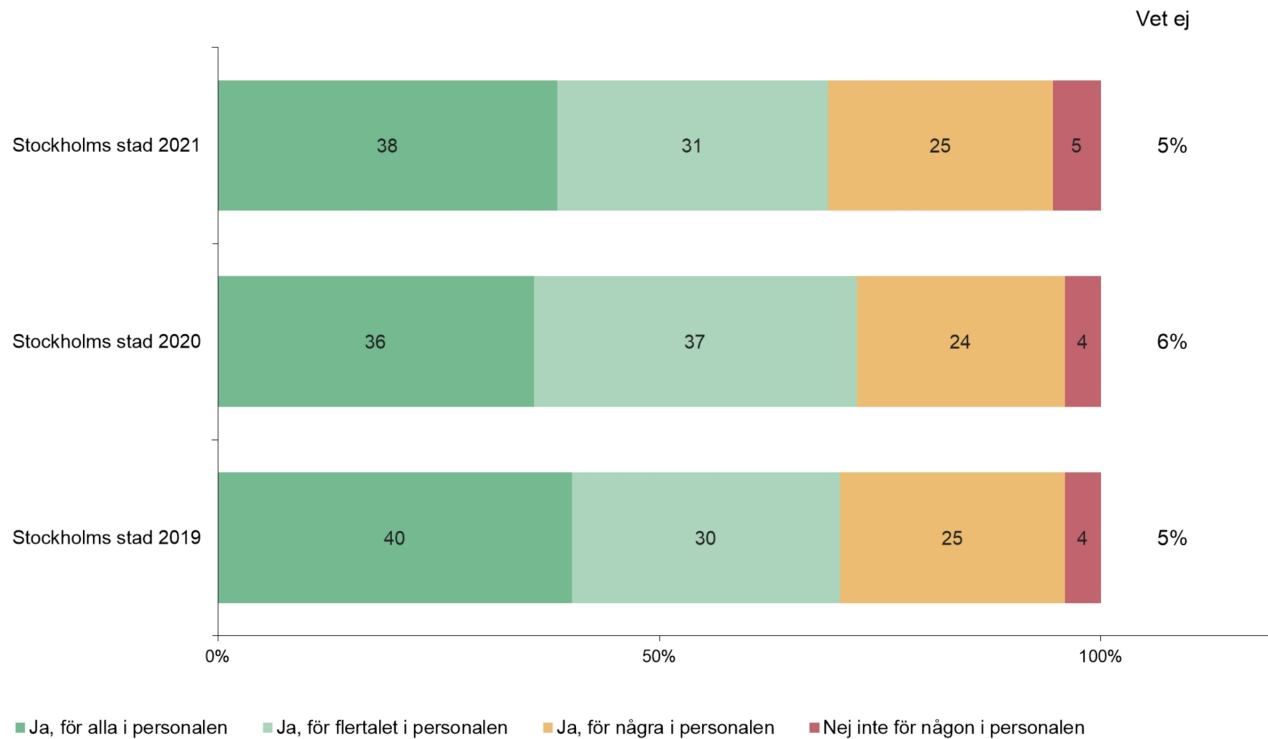


Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?

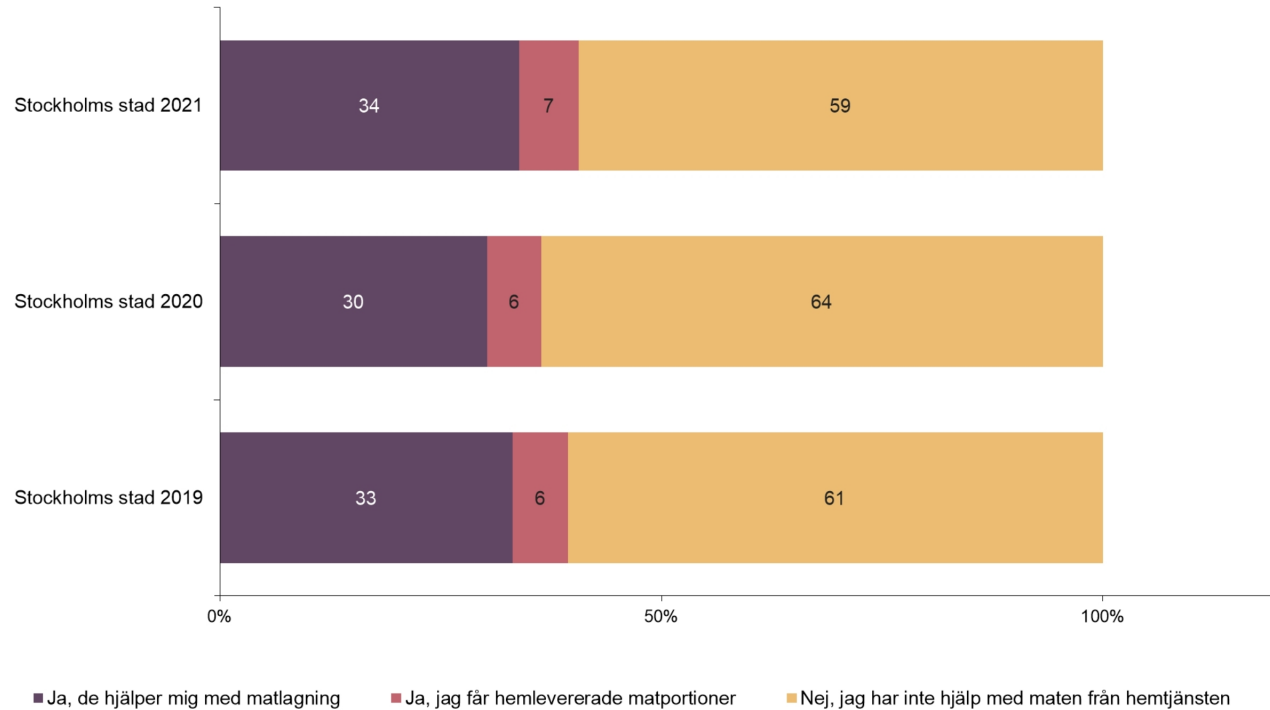


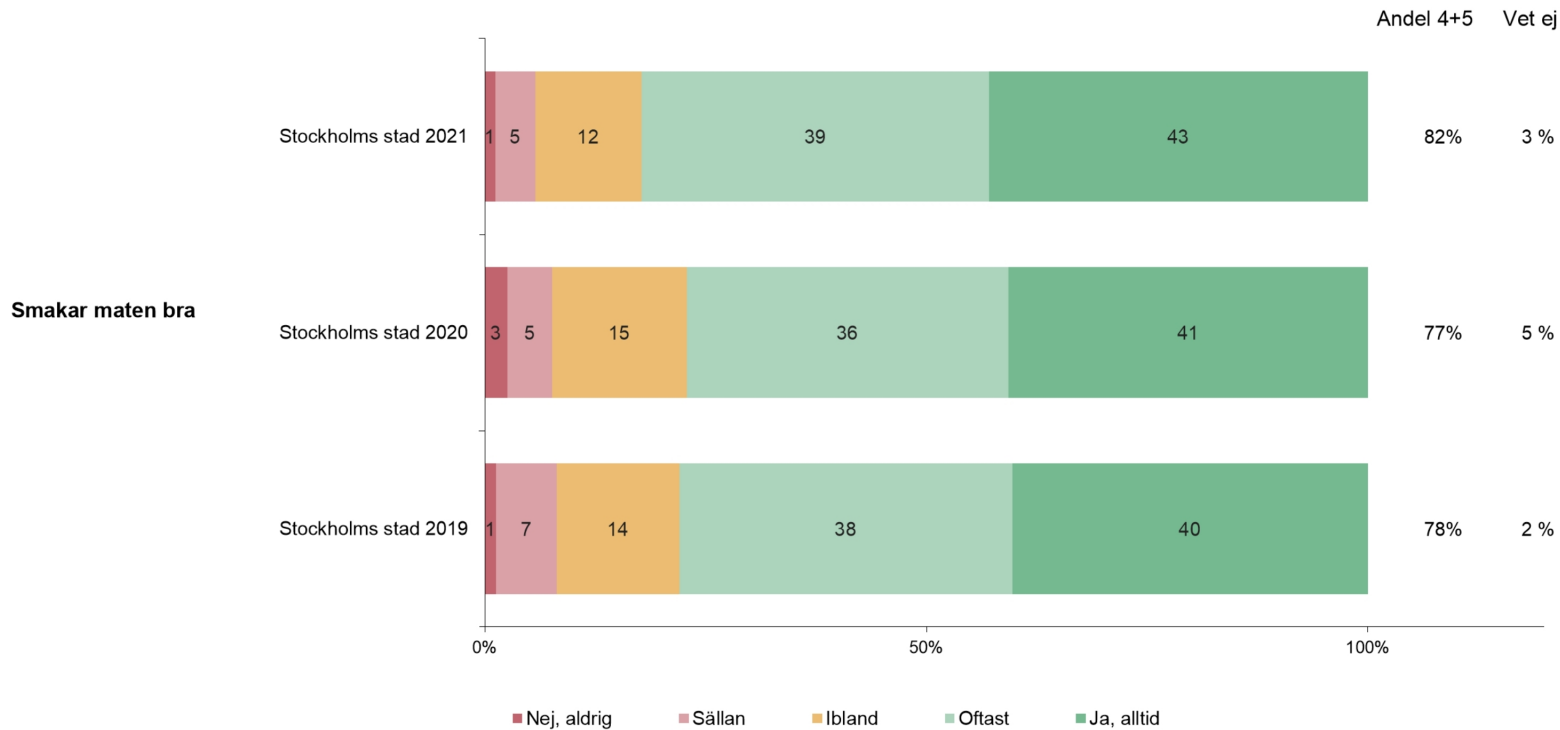


Känner du förtroende för
personalen som kommer
hem till dig?

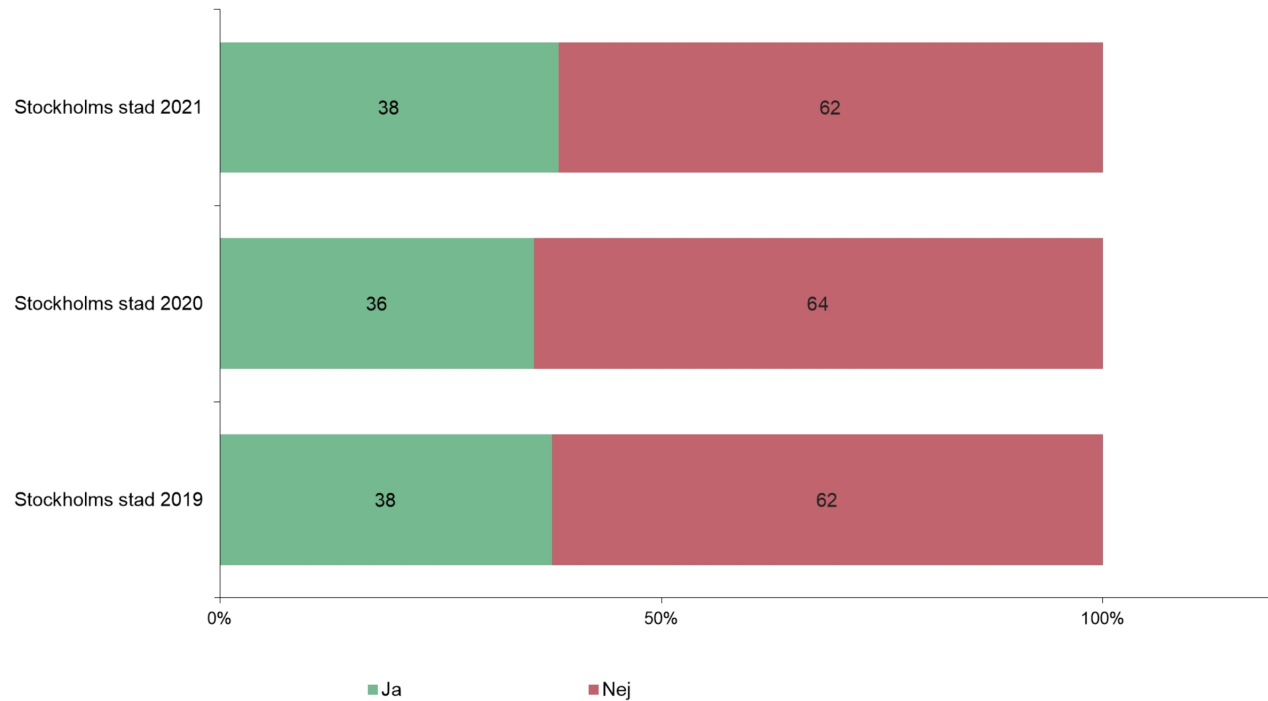


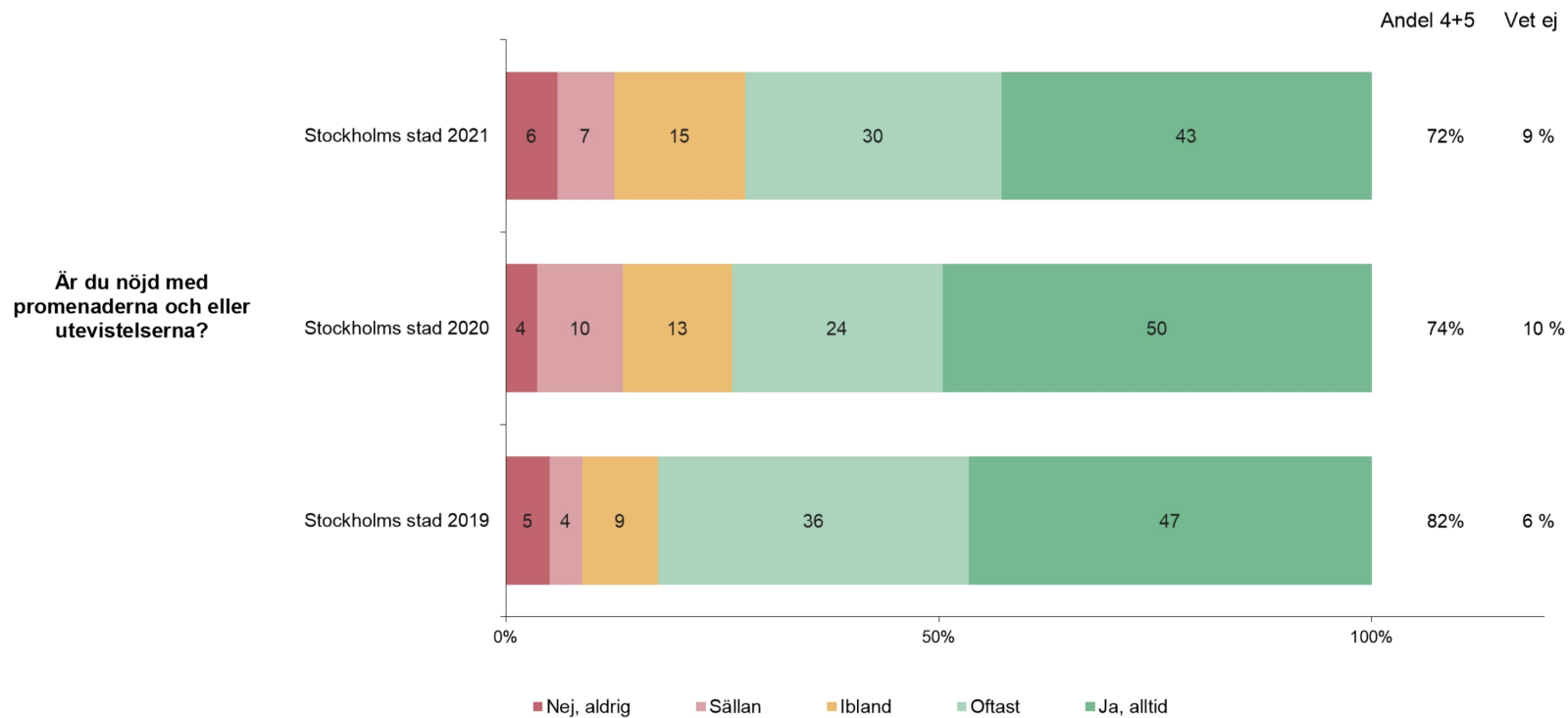
Hjälper hemtjänsten dig
med matlagning eller
hemlevererade
matportioner?





Är du beviljad promenad
eller utevistelse?



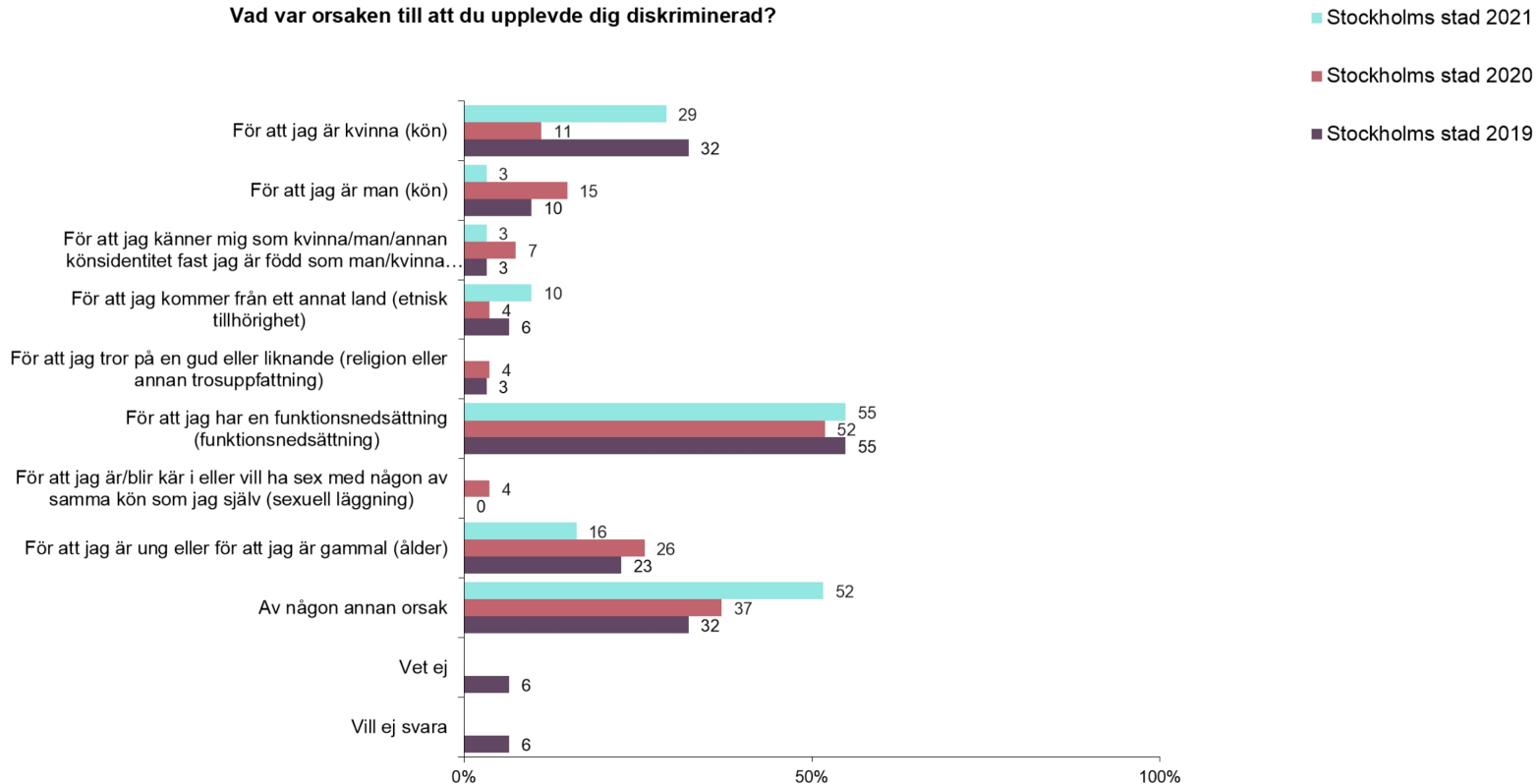


Diskriminering

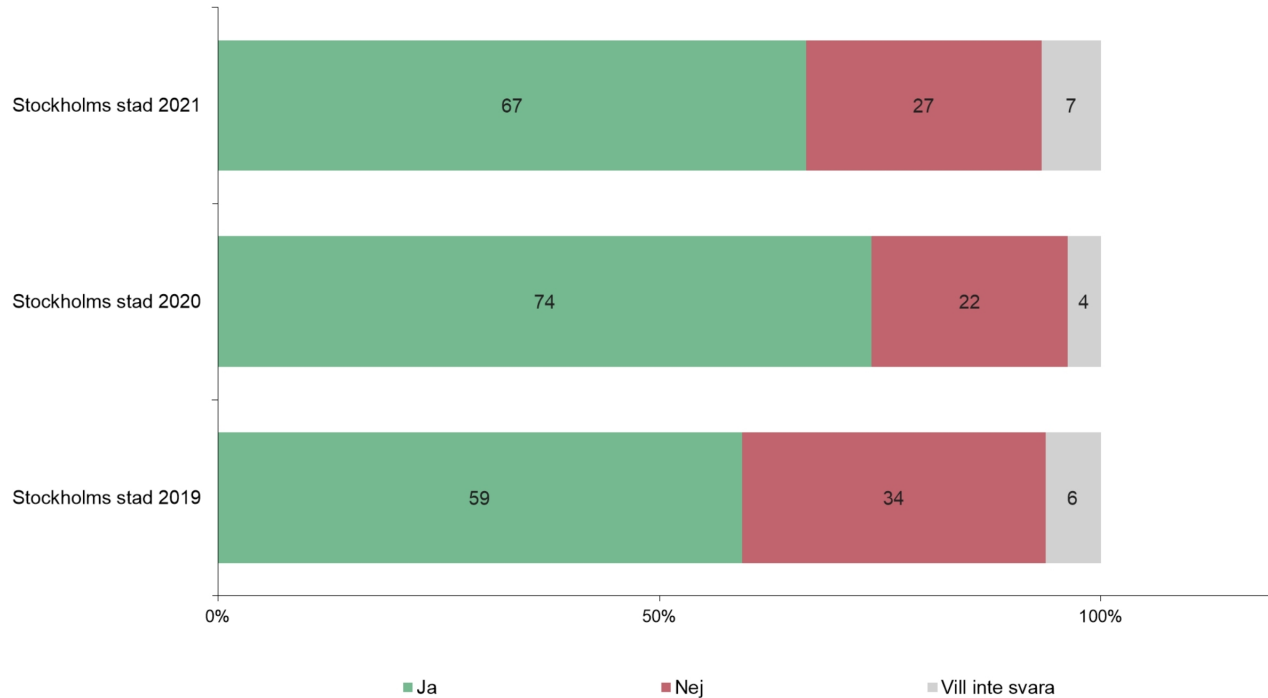
Upplever du att du under
det senaste året har blivit
diskriminerad i ditt
boende?

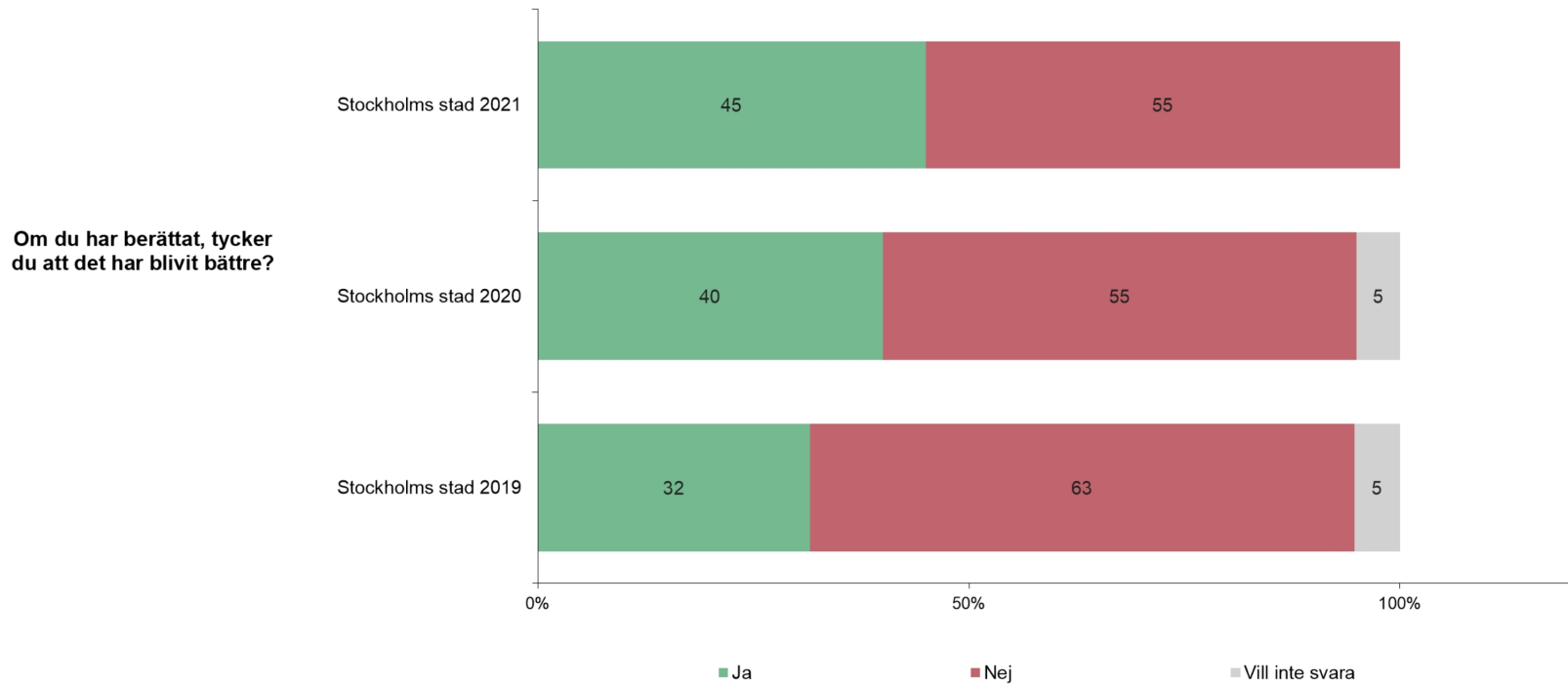


Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?

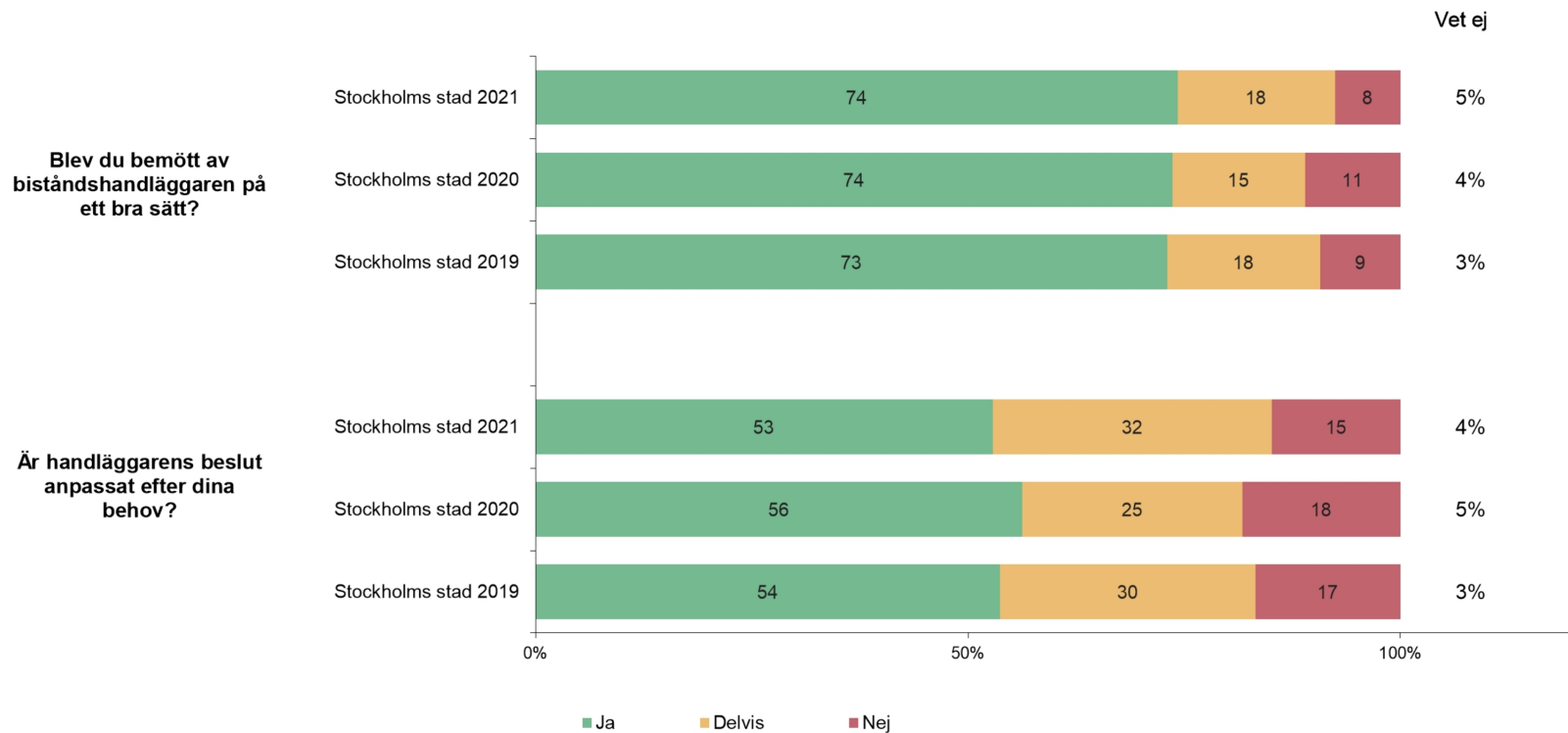


Har du berättat om det
som hänt för personalen?

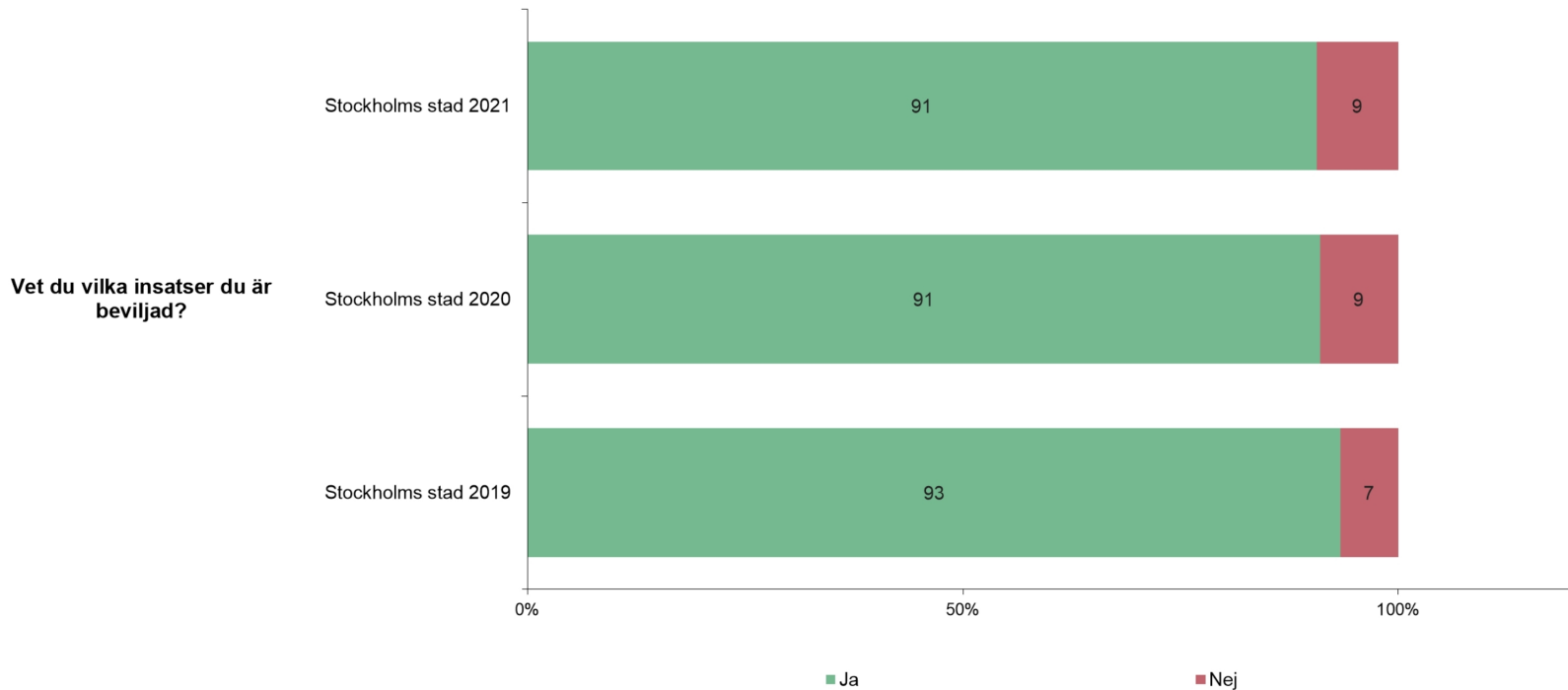




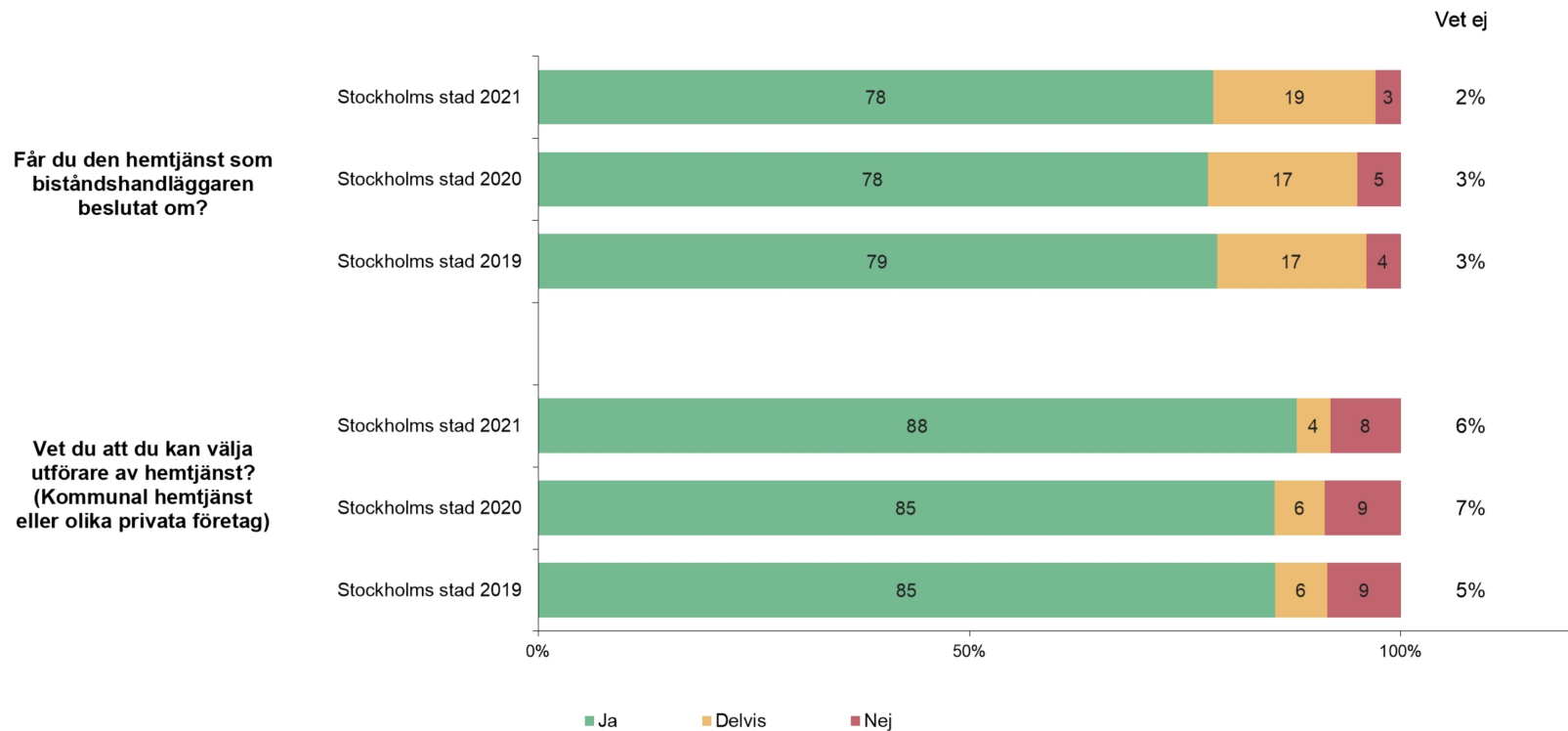
Kontakter med kommunen



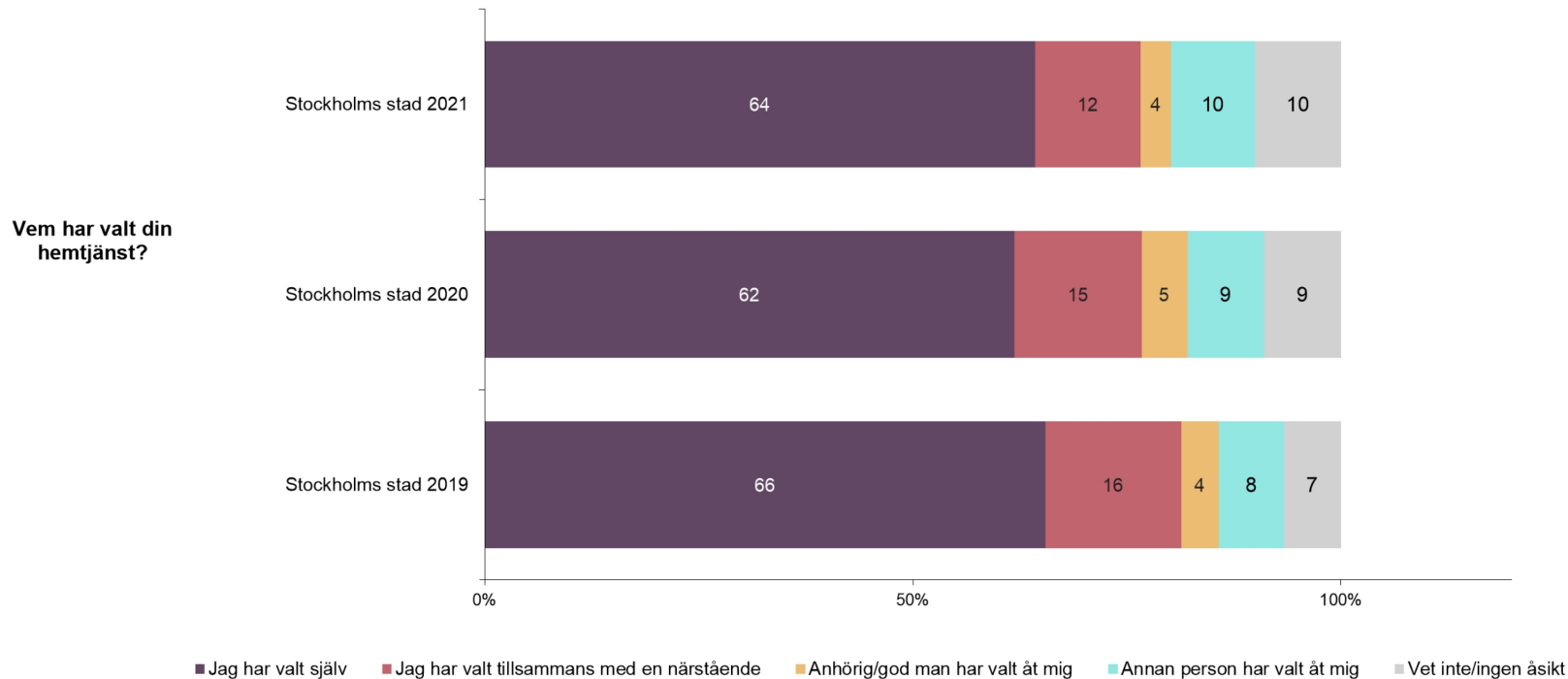
Kontakter med kommunen



Kontakter med kommunen



Kontakter med kommunen



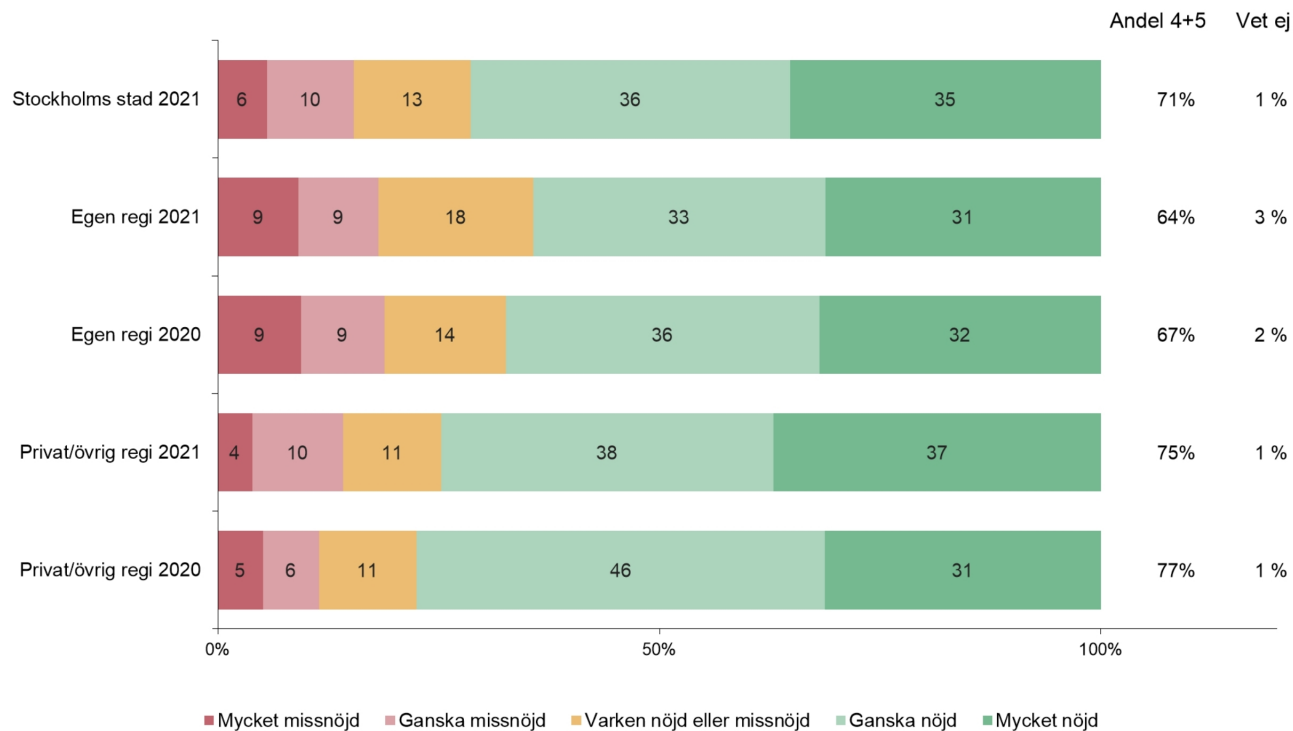
Kontakter med kommunen

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



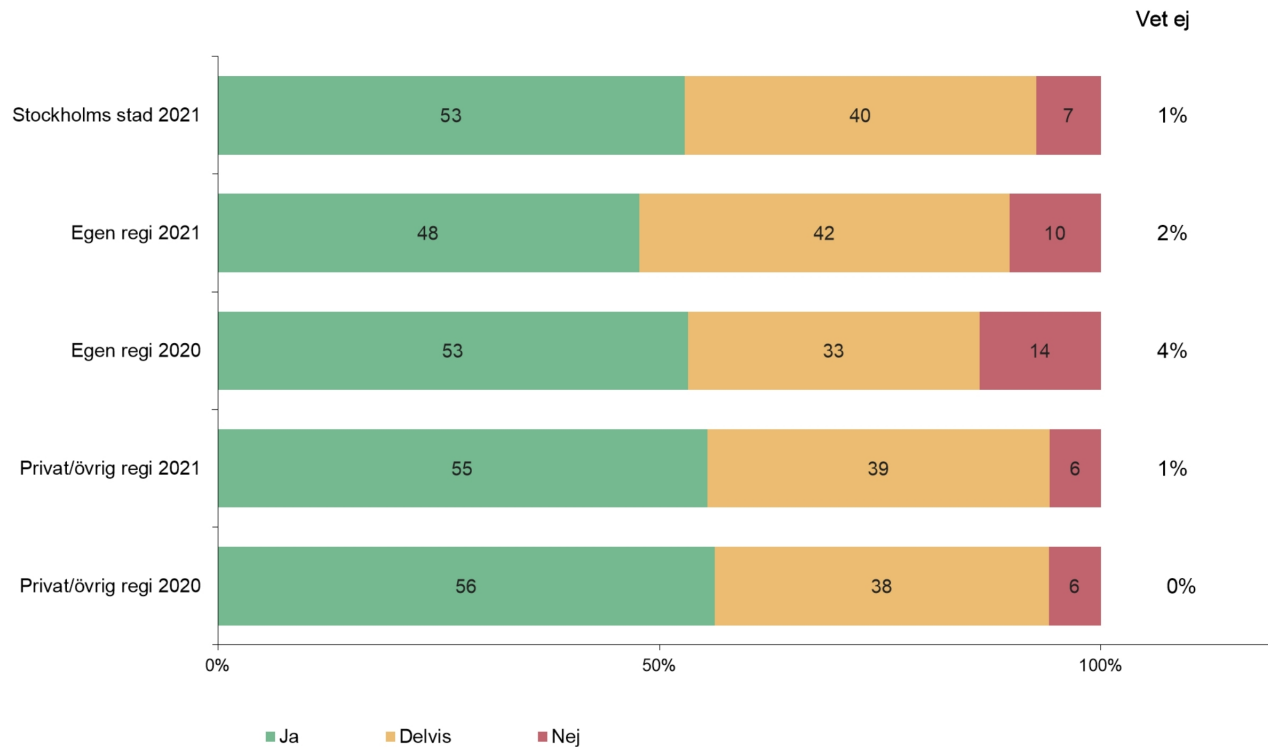
Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du
samtantaget med den
hemtjänst du har?

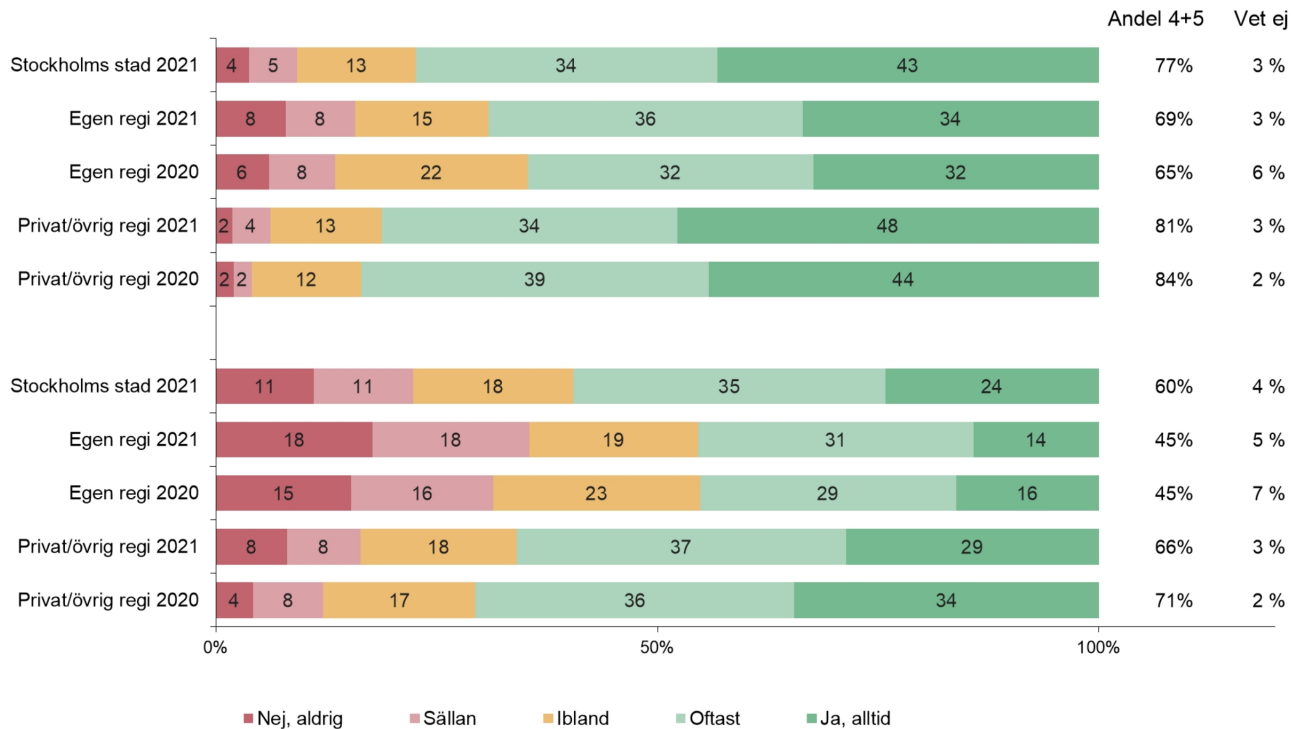


Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten
dina behov av stöd och
hjälp?

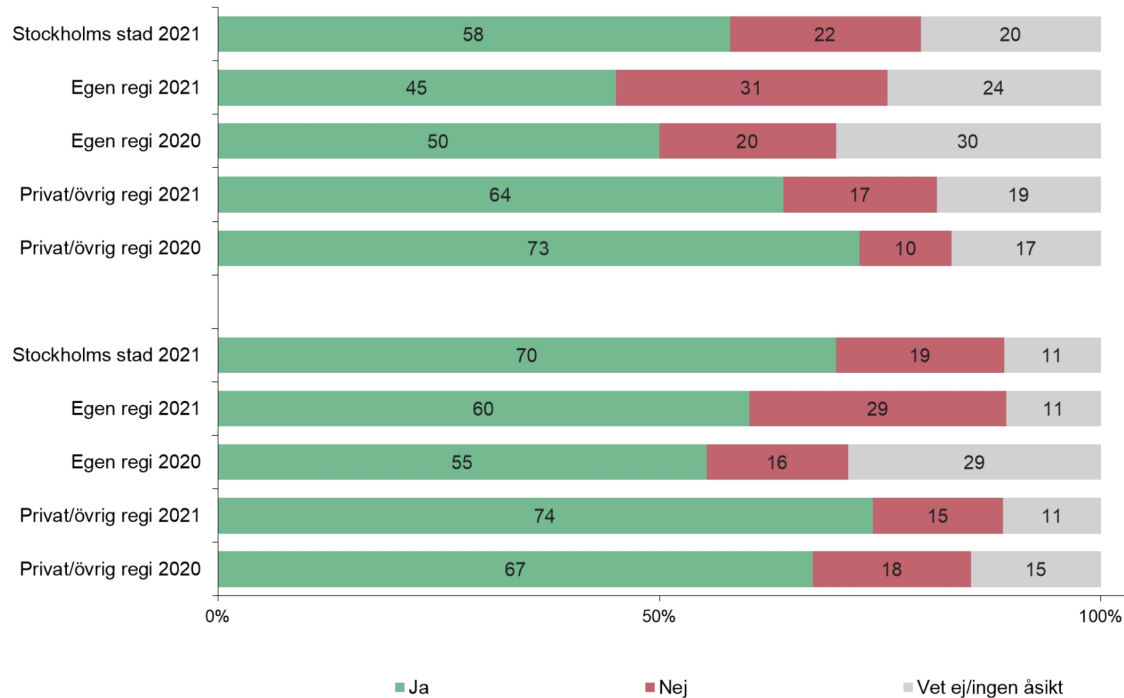


Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?



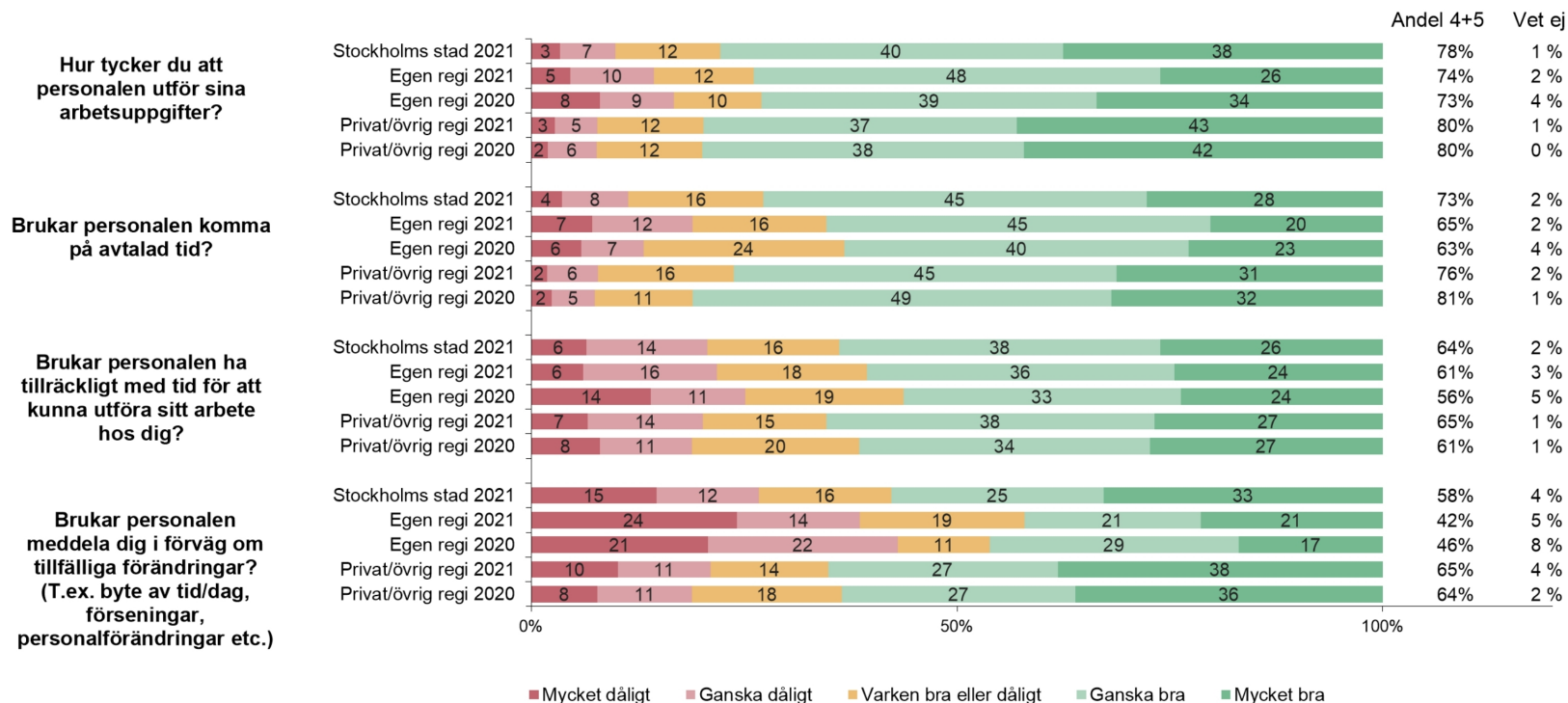
Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

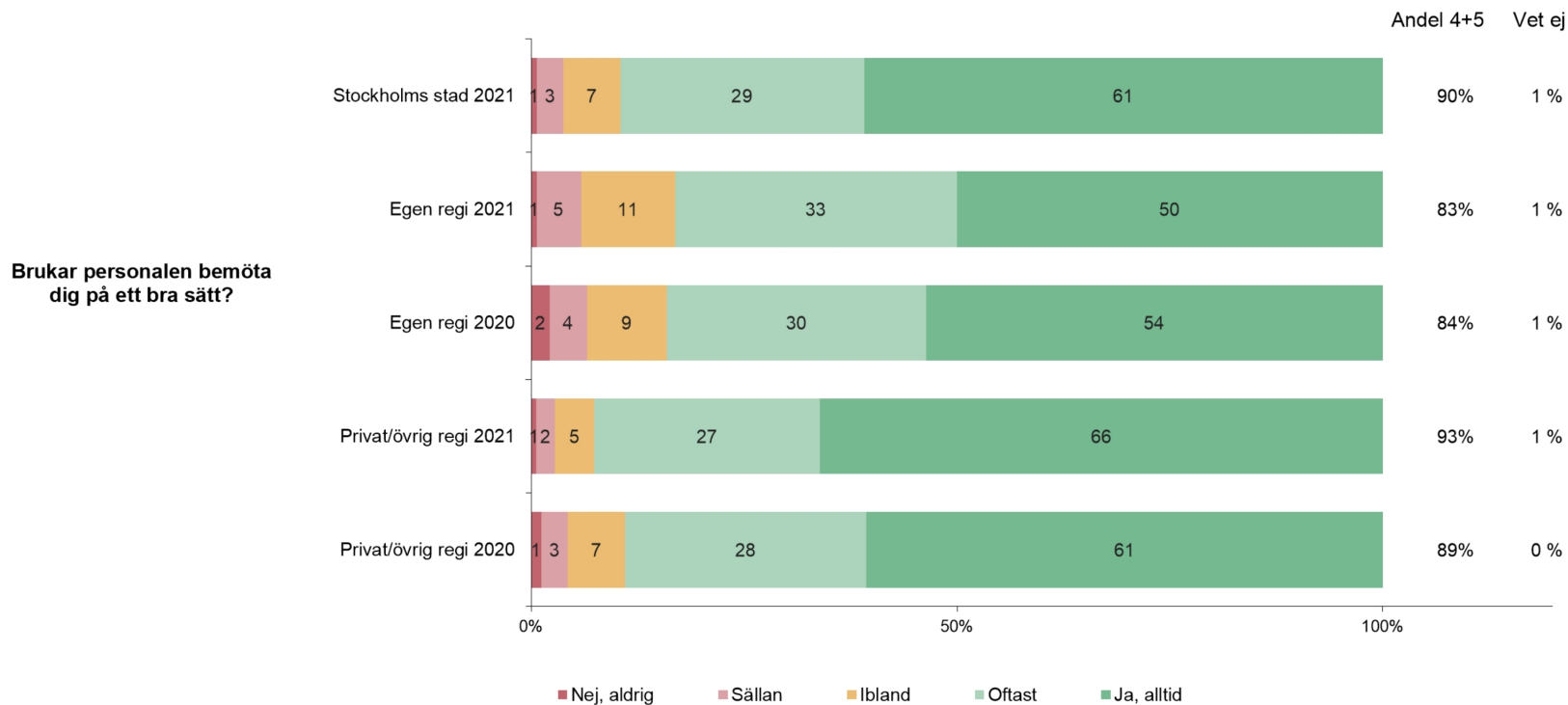
Har du en genomförandeplan?



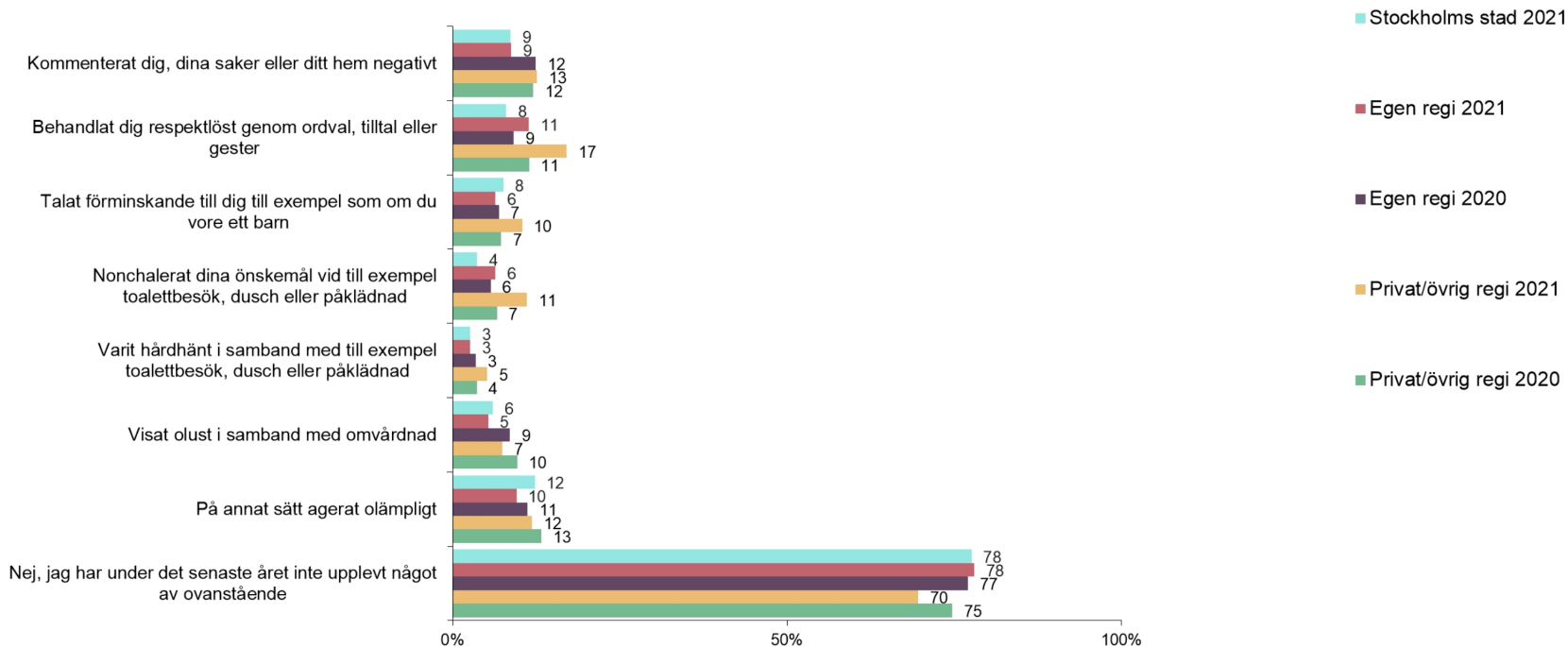
Har du varit med och gjort din genomförandeplan?

Hjälpens utförande

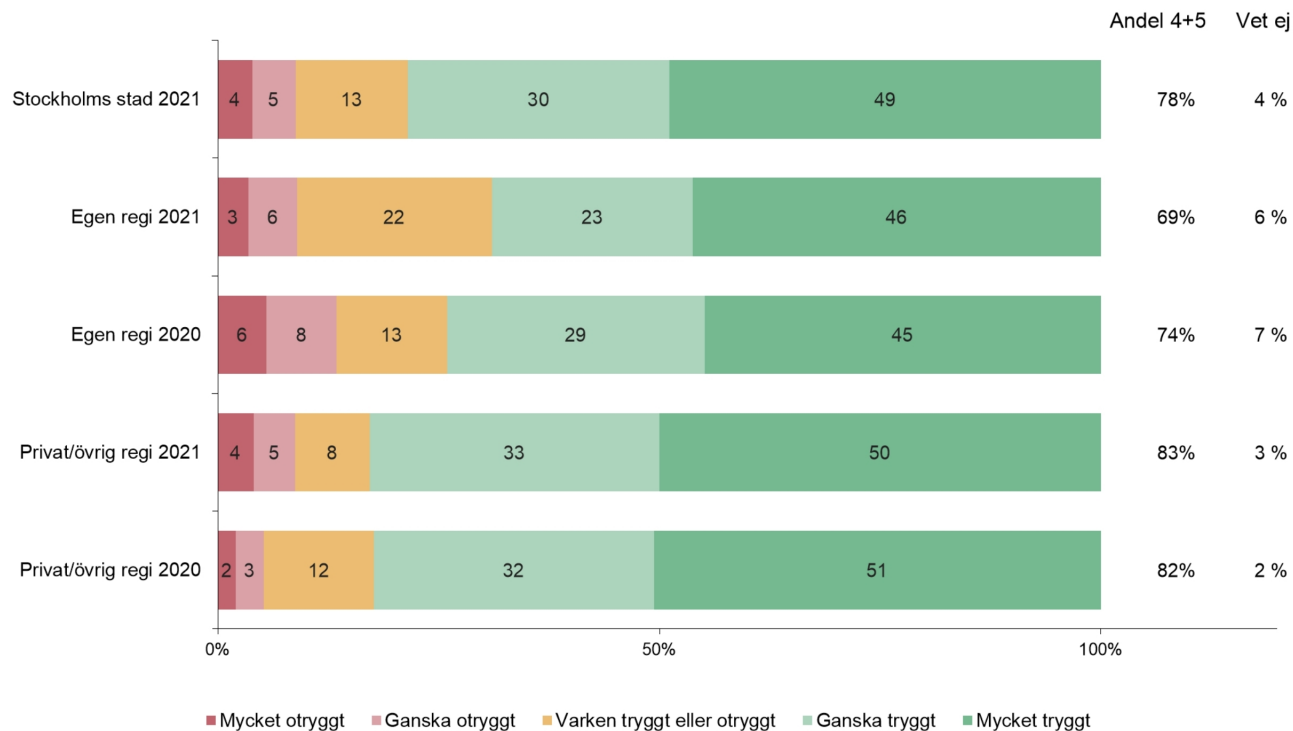




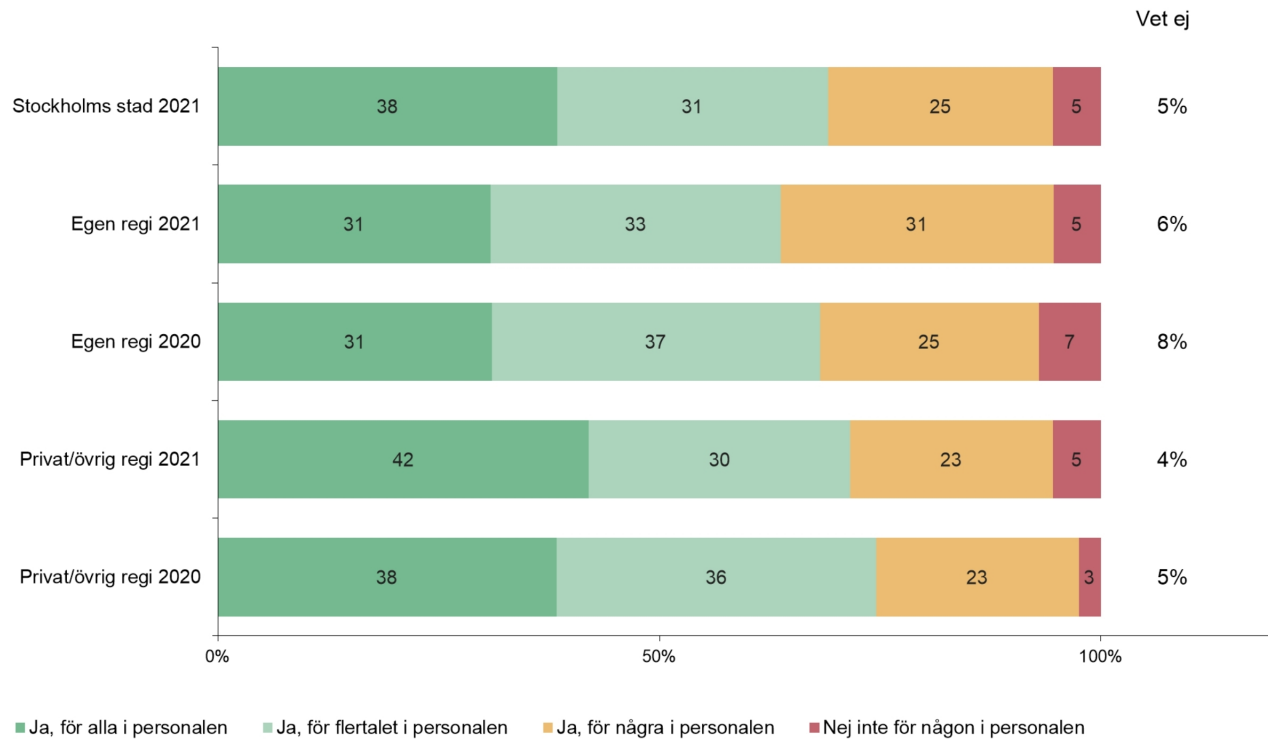
Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?



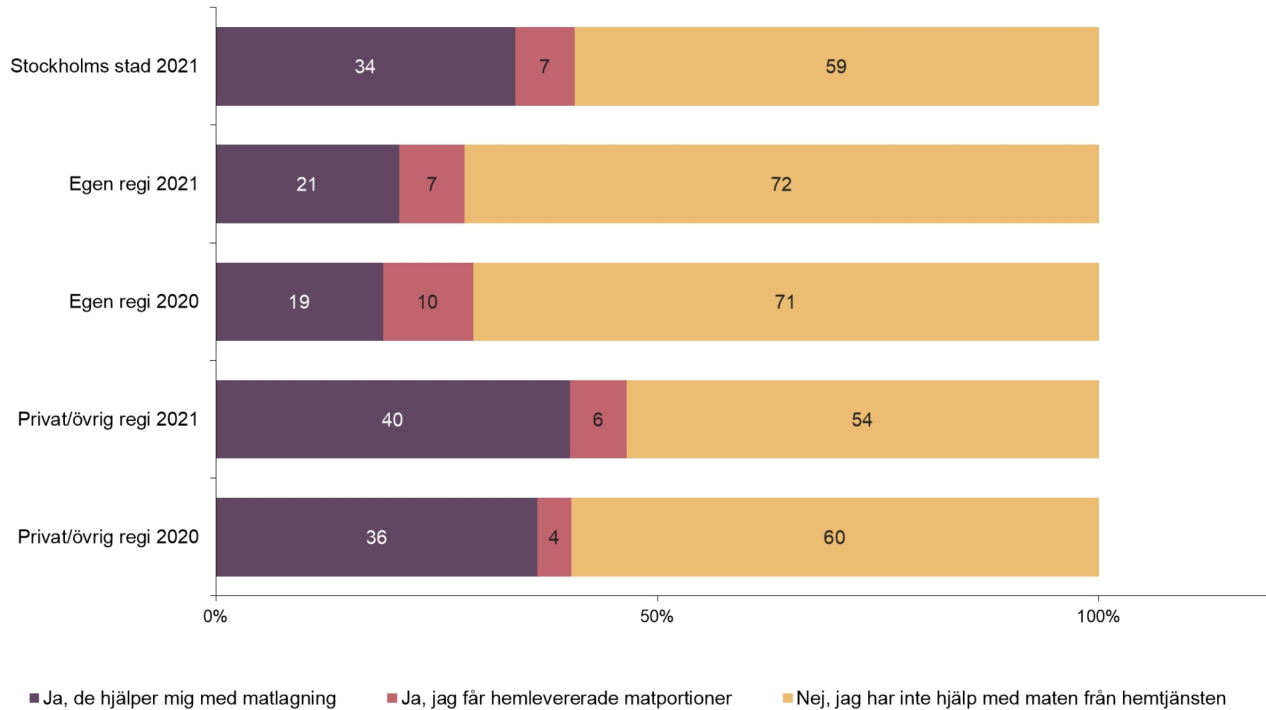
Hur tryggt eller otryggt
känns det att bo hemma
med stöd av hemtjänsten?



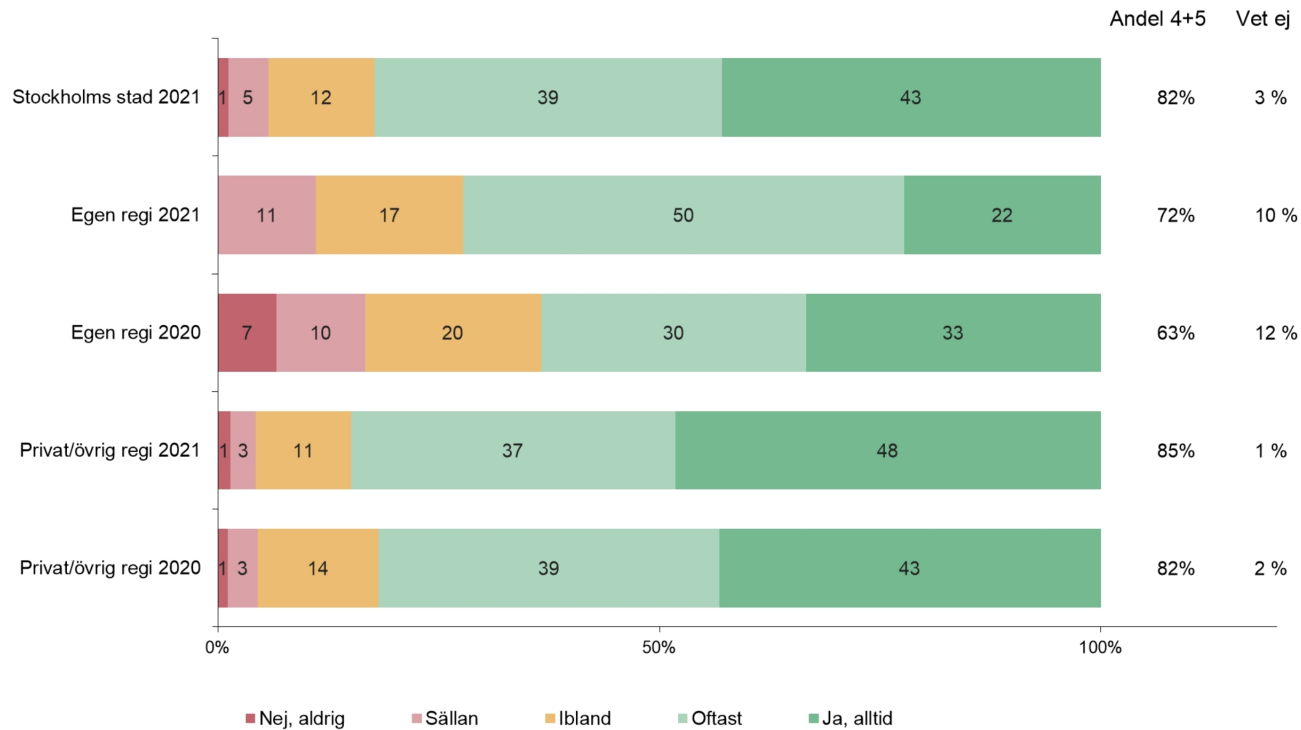
Känner du förtroende för
personalen som kommer
hem till dig?



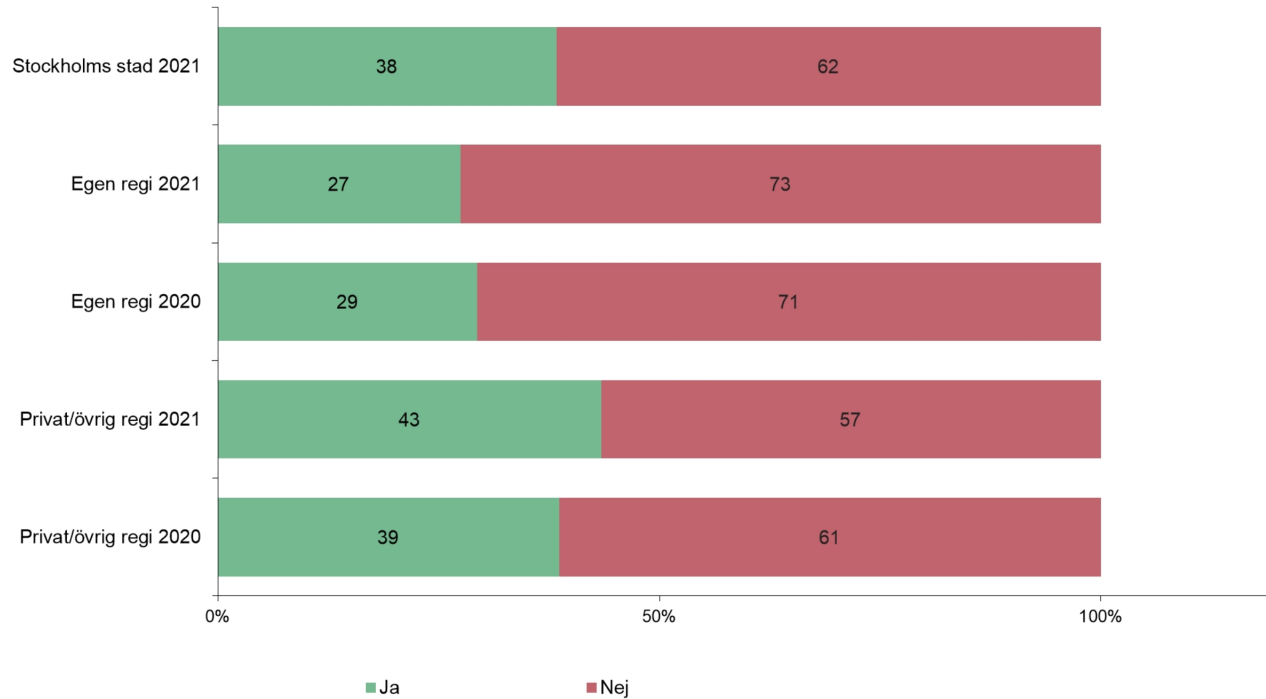
Hjälper hemtjänsten dig
med matlagning eller
hemlevererade
matportioner?



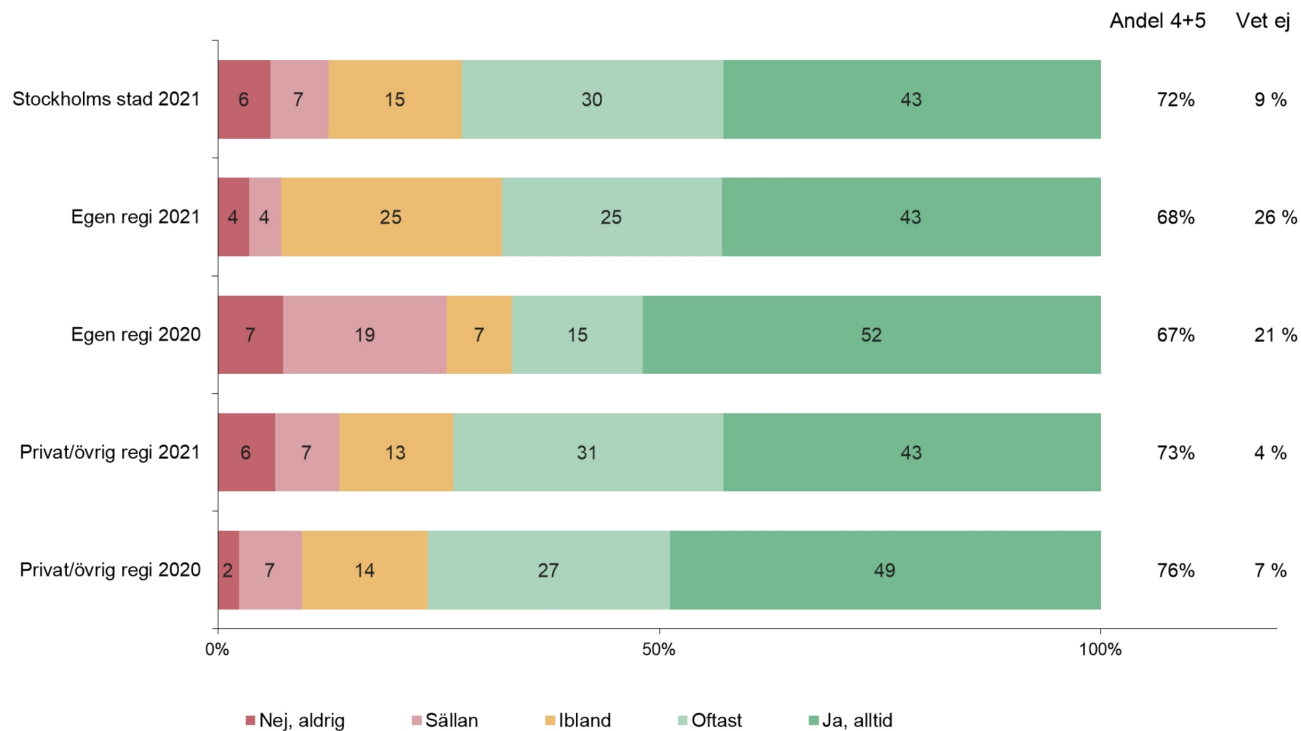
Smakar maten bra



Är du beviljad promenad
eller utevistelse?

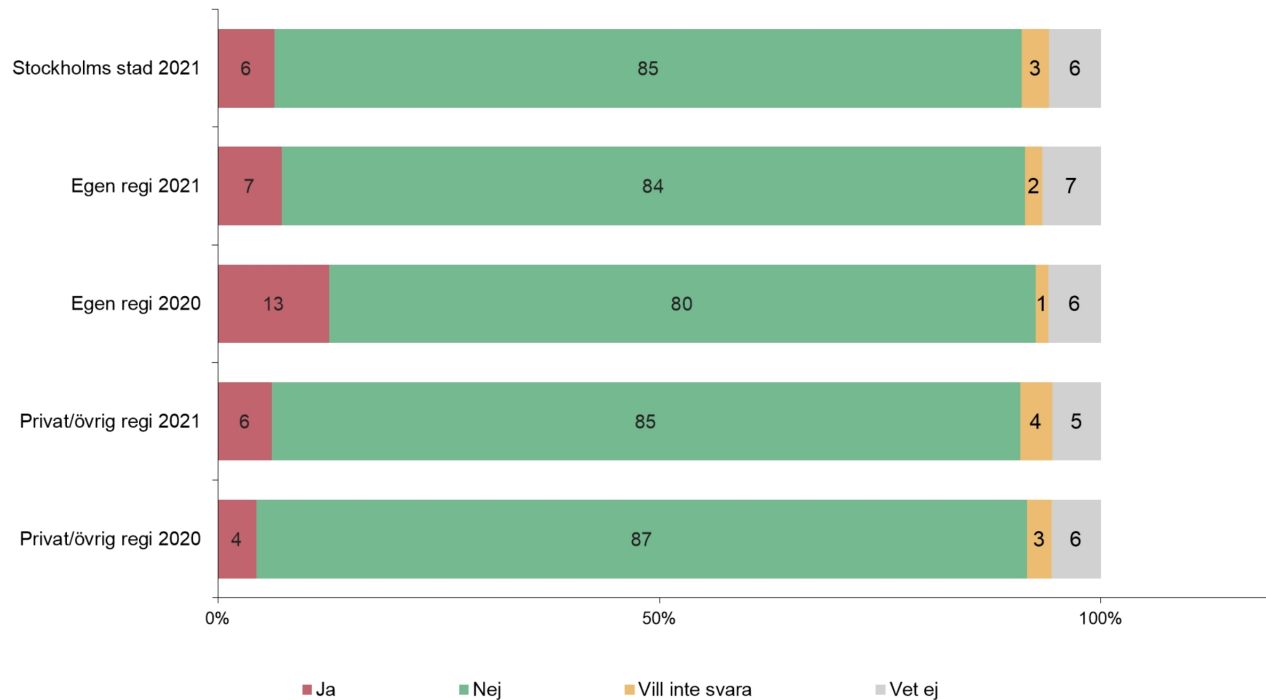


Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

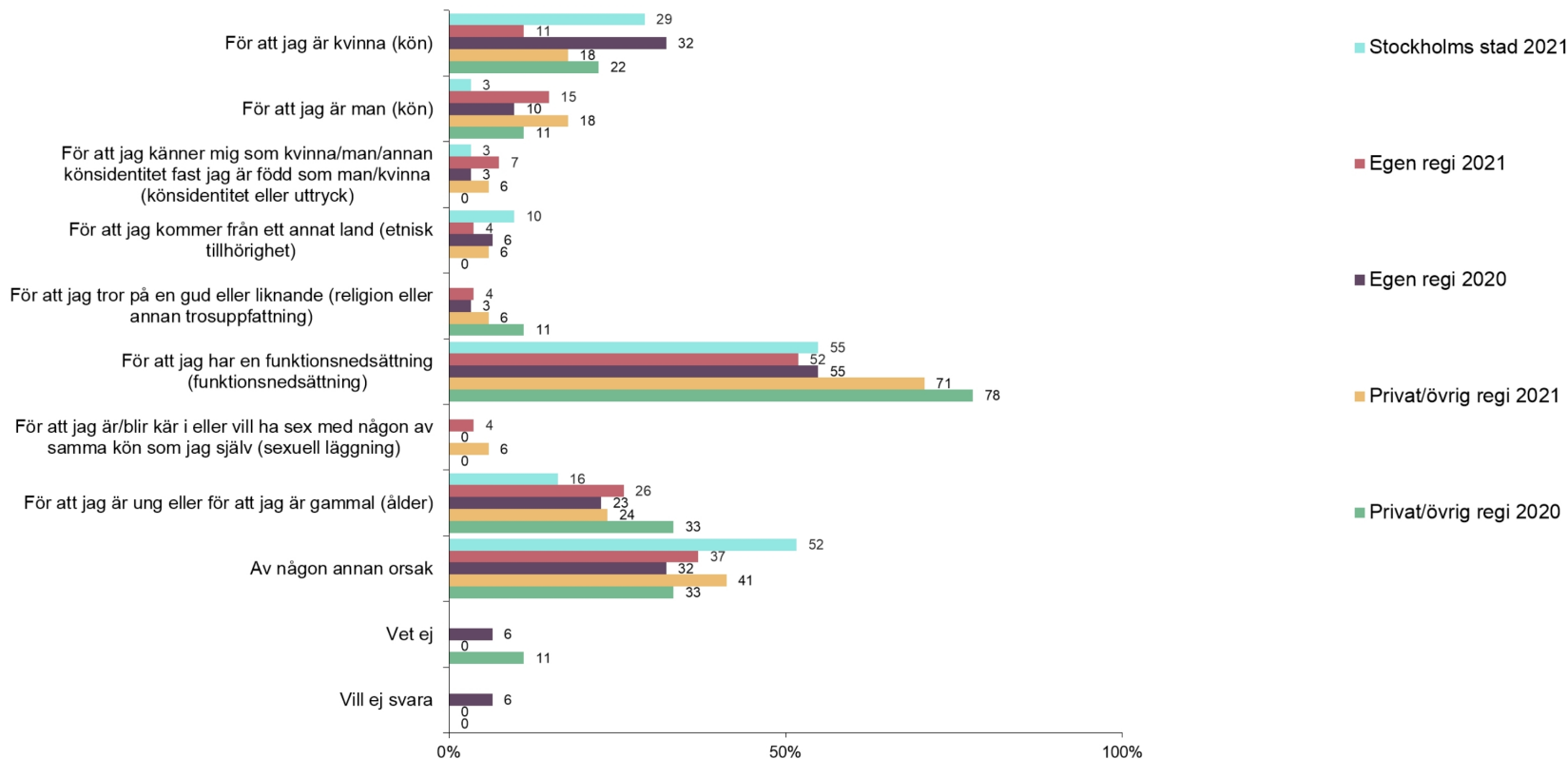


Diskriminering

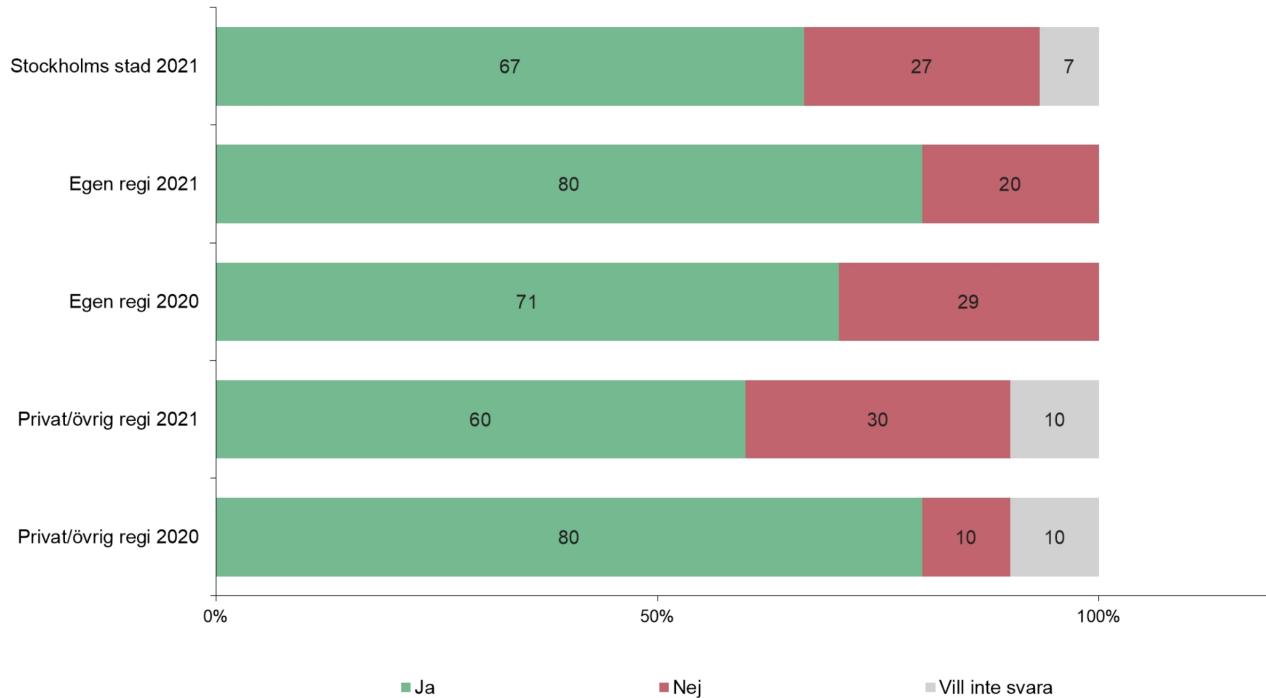
Upplever du att du under
det senaste året har blivit
diskriminerad i ditt
boende?



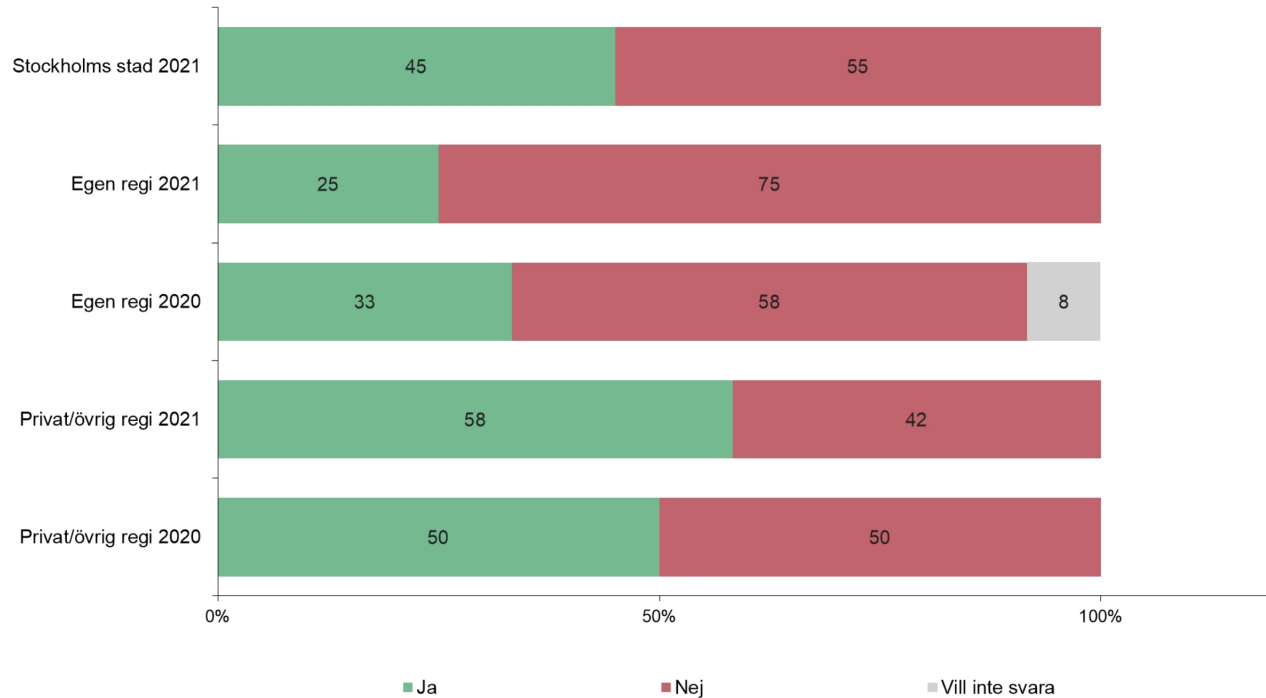
Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?



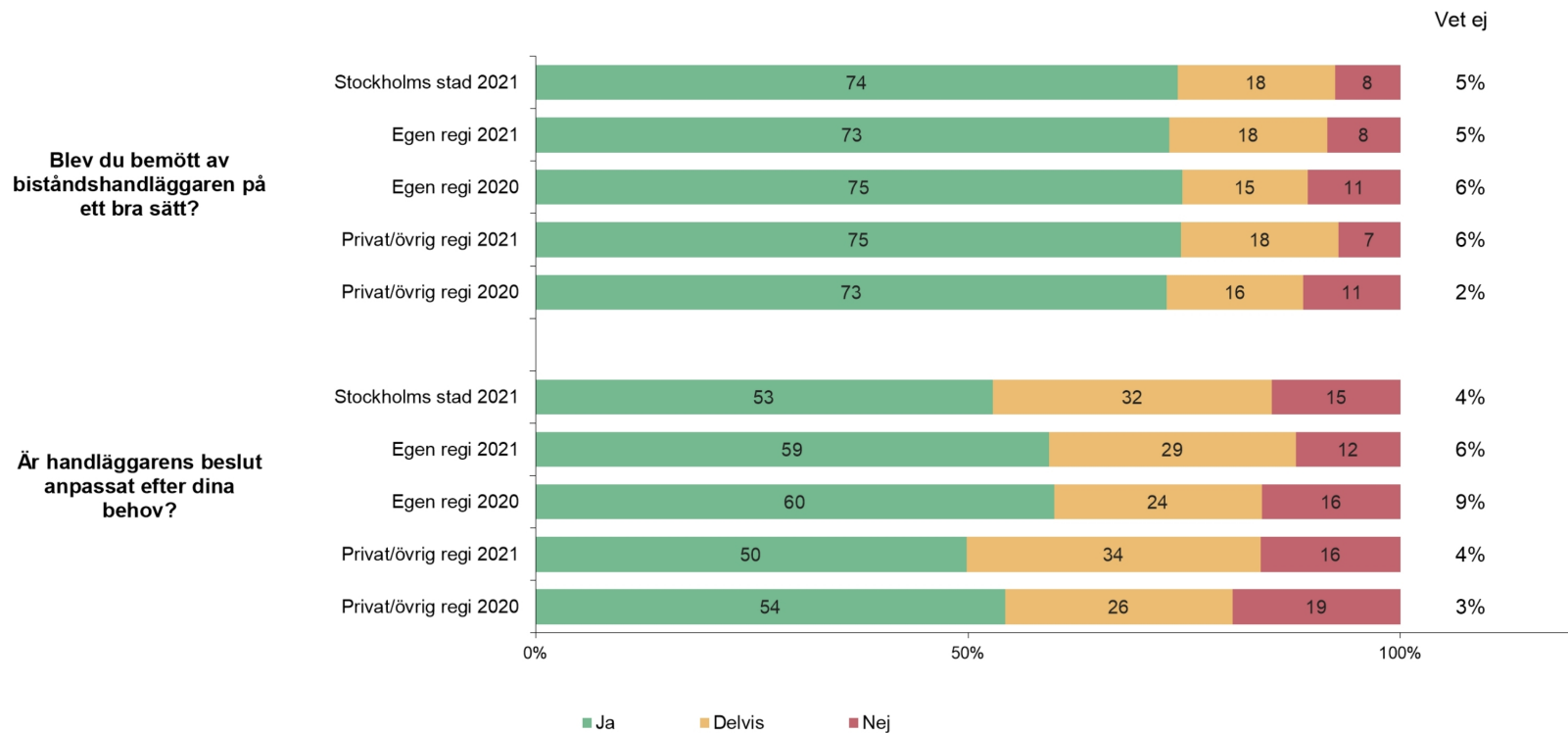
Har du berättat om det
som hänt för personalen?



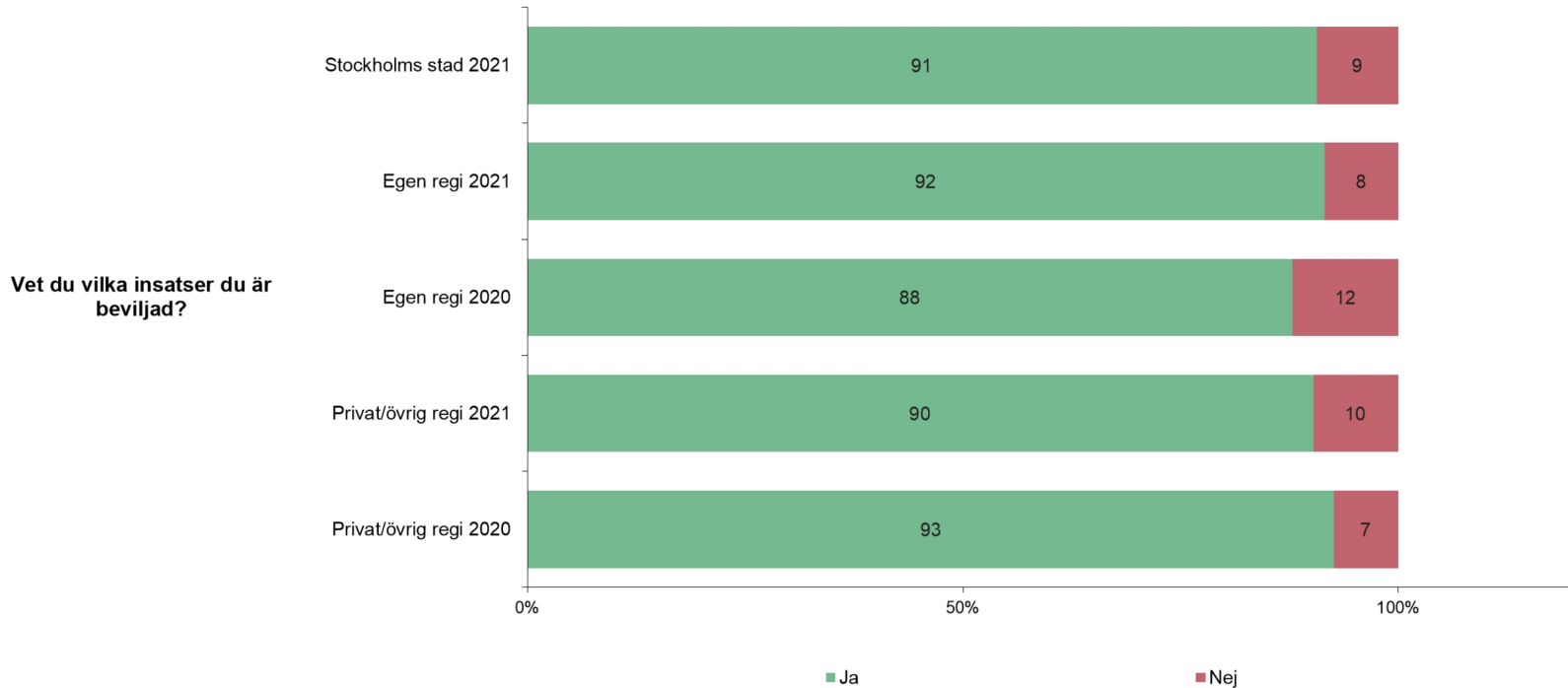
Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre?



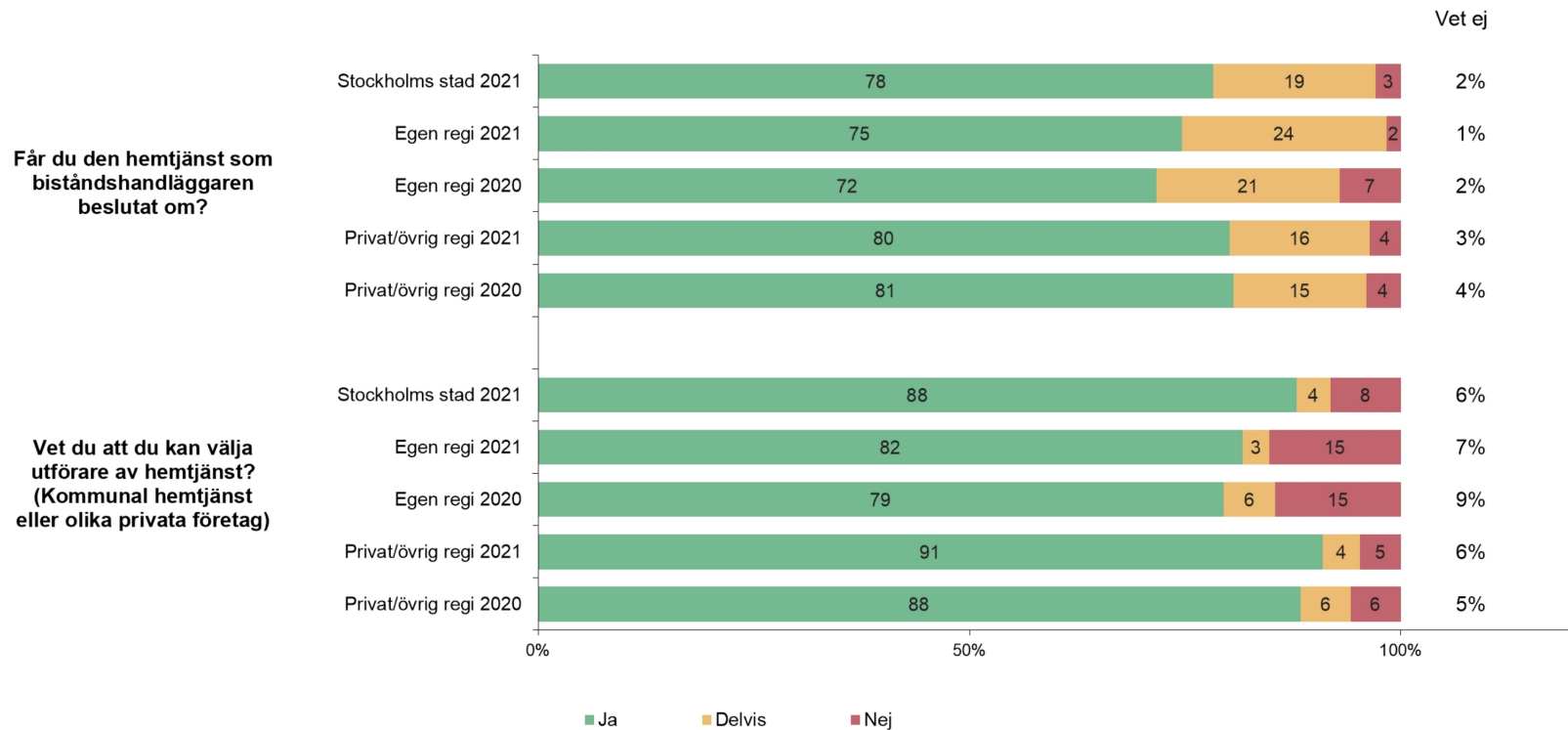
Kontakter med kommunen



Kontakter med kommunen

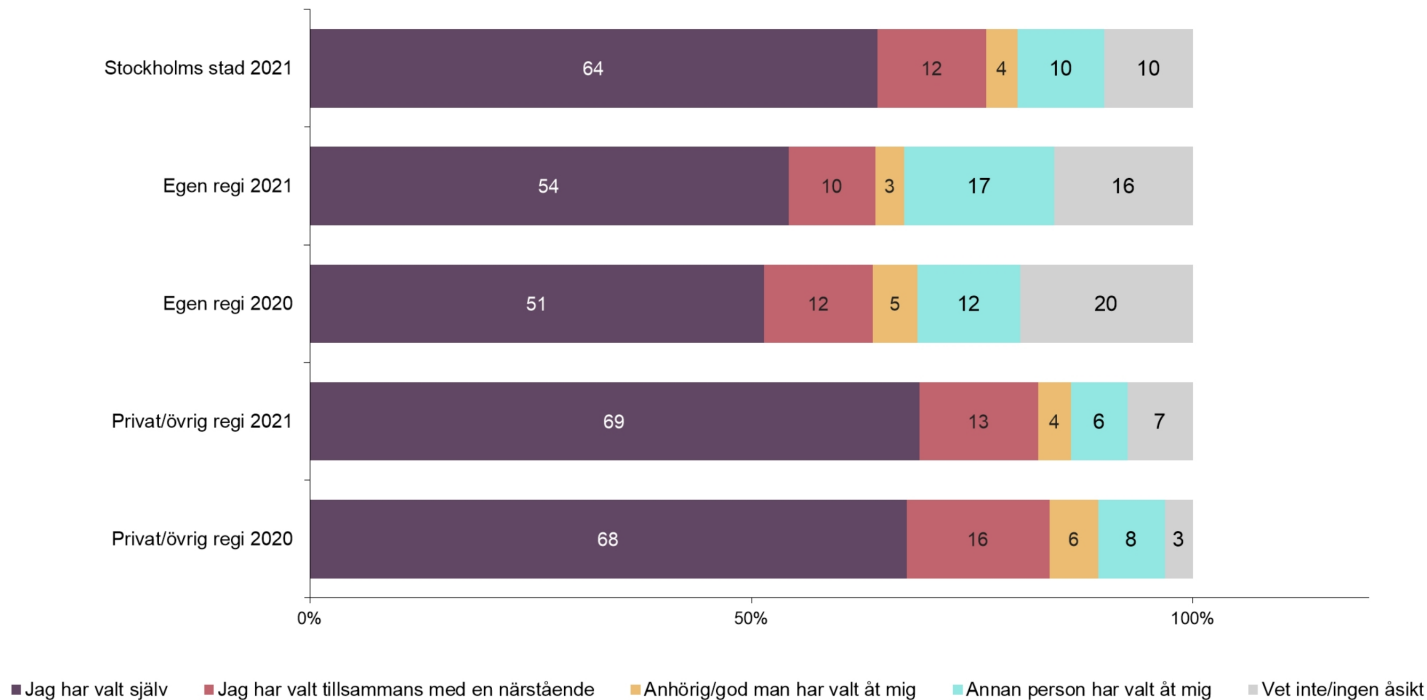


Kontakter med kommunen



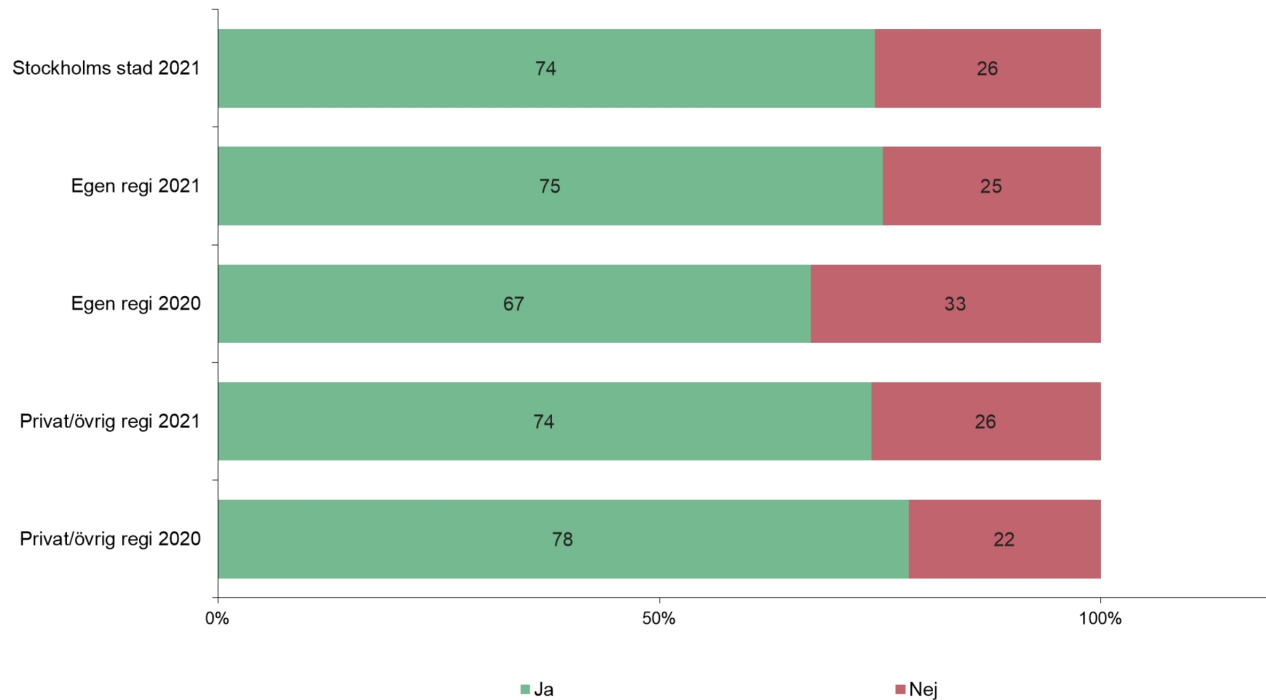
Kontakter med kommunen

Vem har valt din
hemtjänst?



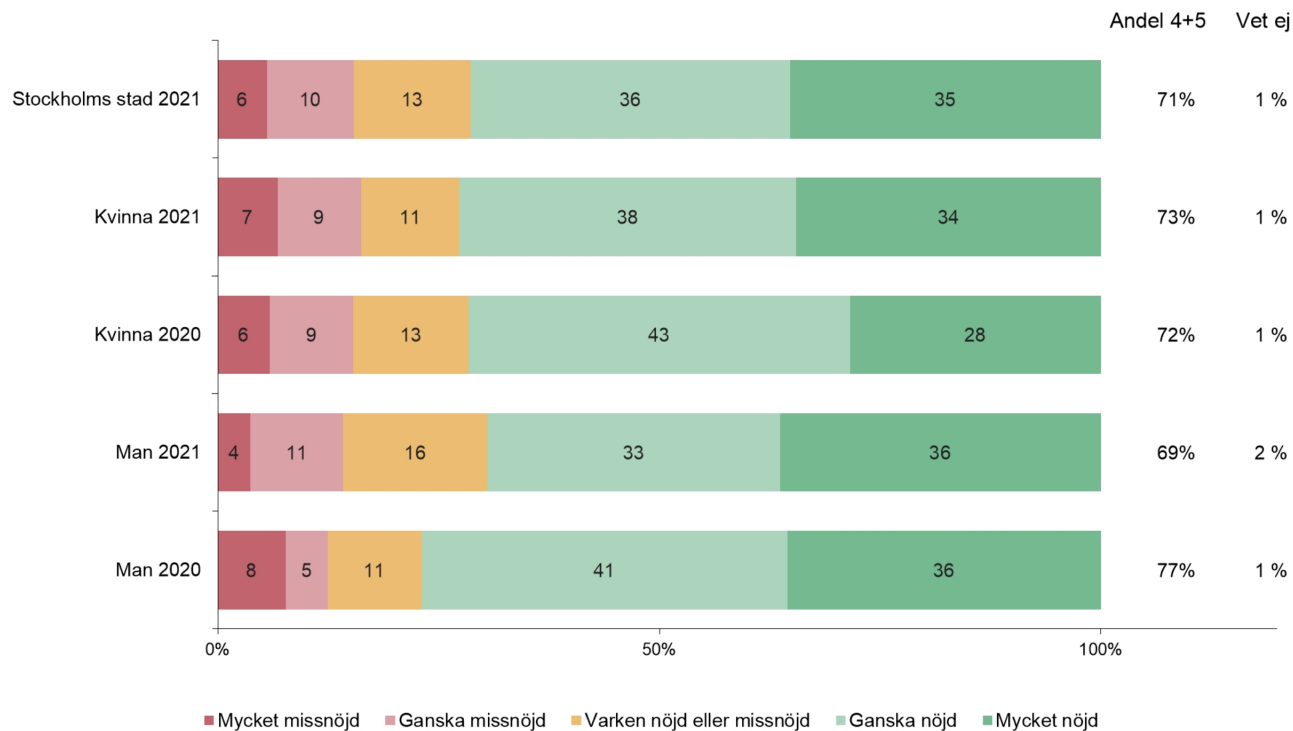
Kontakter med kommunen

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



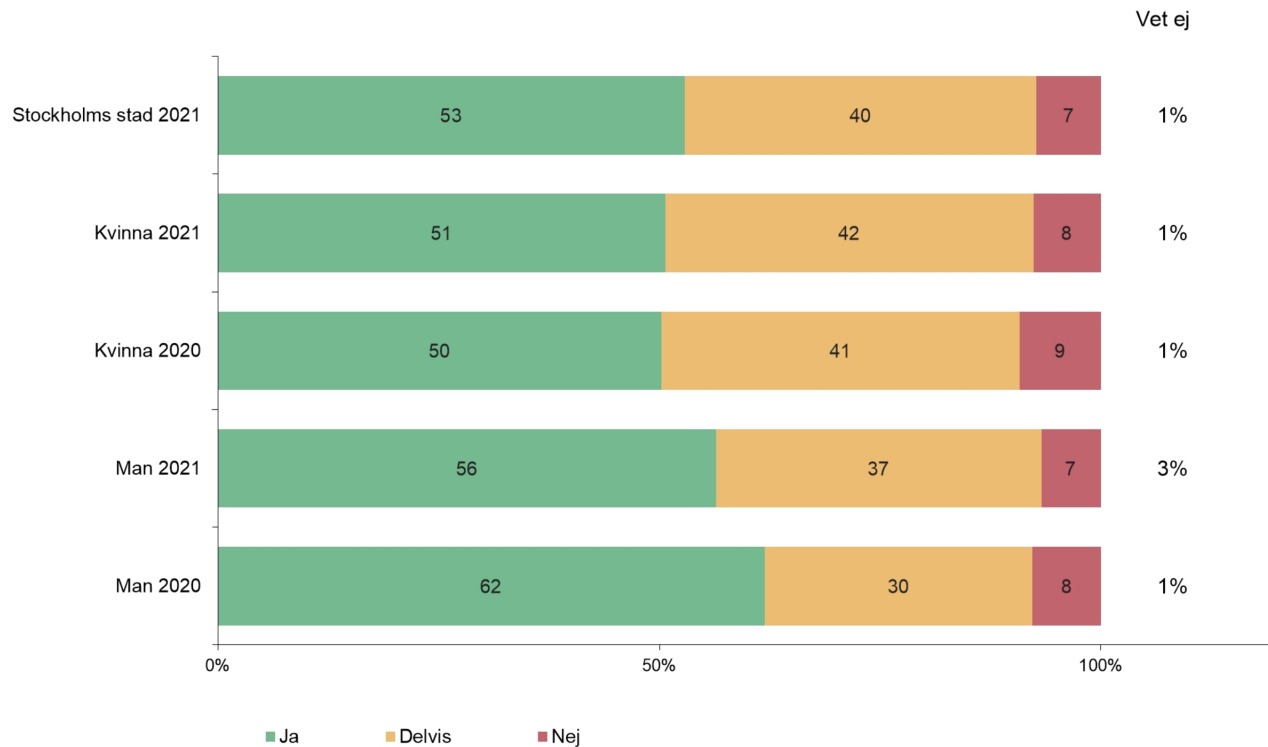
Hemtjänsten i sin helhet

Hur nöjd är du
samtantaget med den
hemtjänst du har?

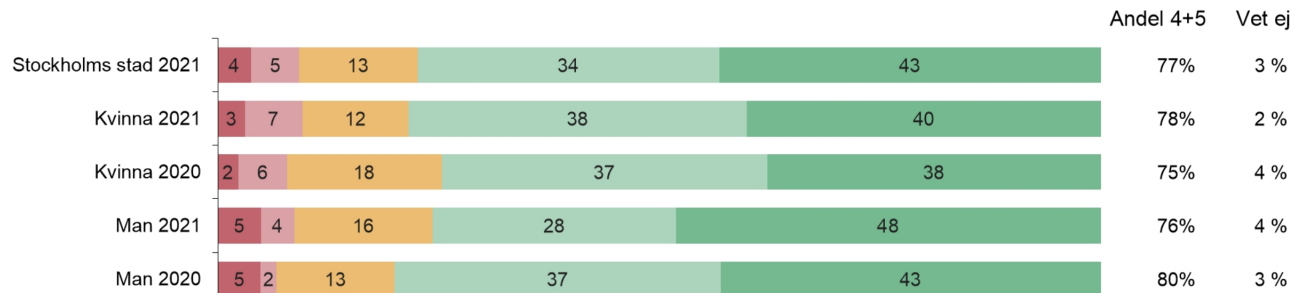


Hemtjänsten i sin helhet

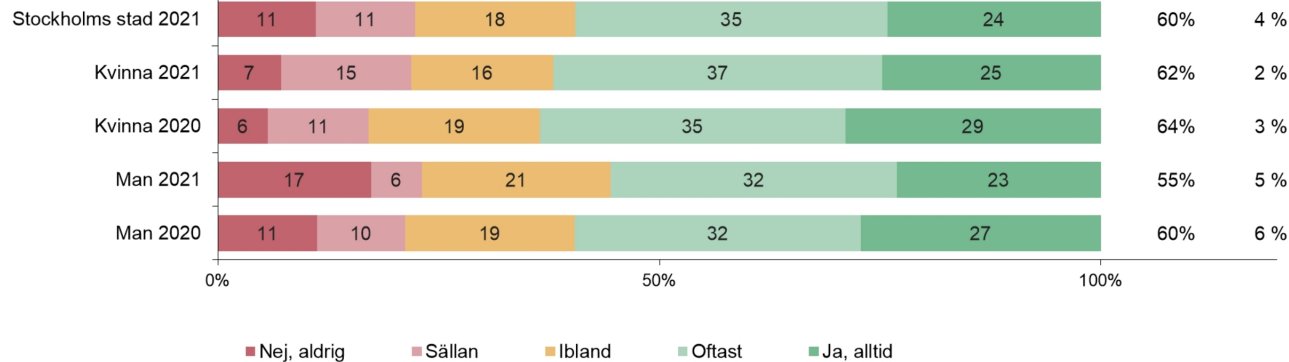
Uppfyller hemtjänsten
dina behov av stöd och
hjälp?



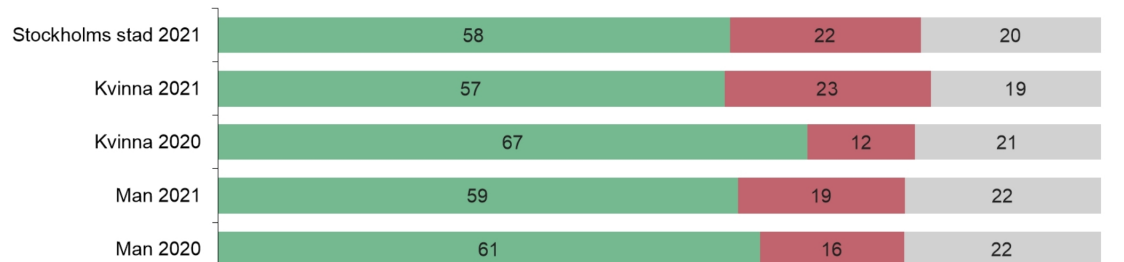
Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?



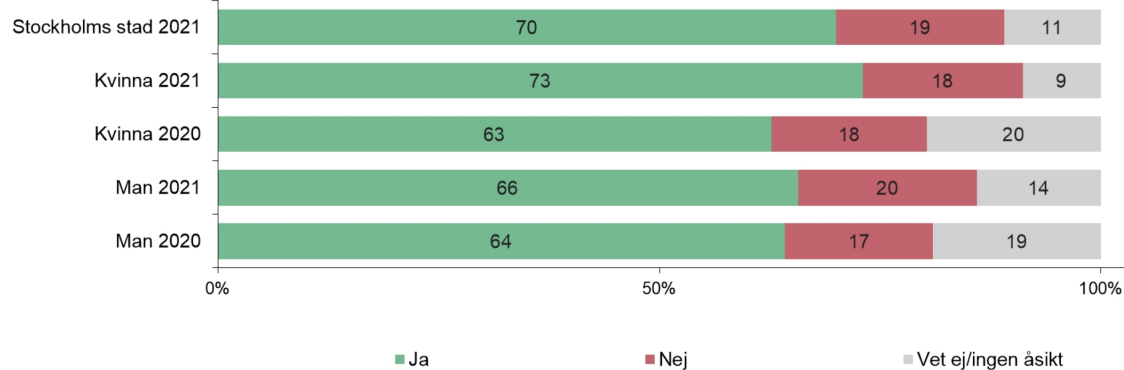
Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



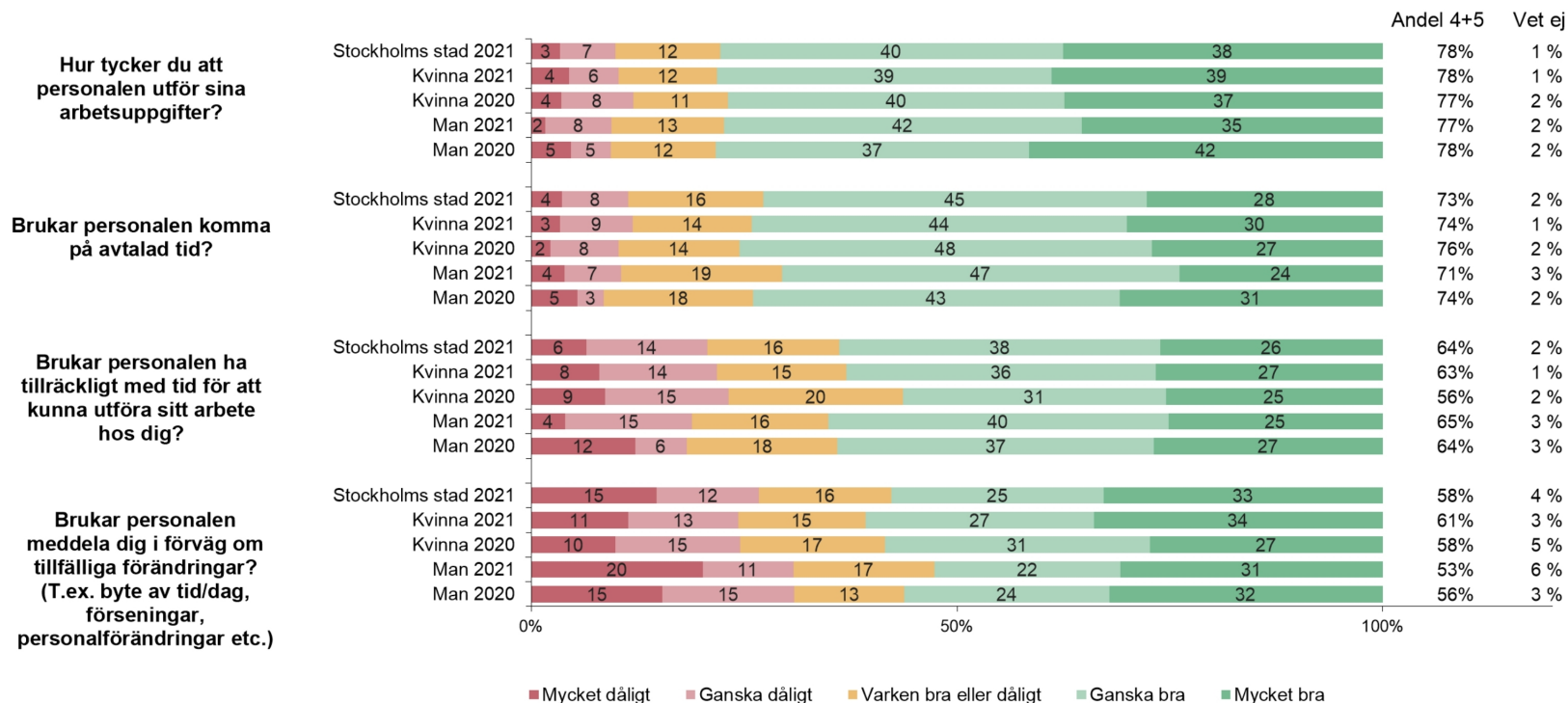
Har du en genomförandeplan?

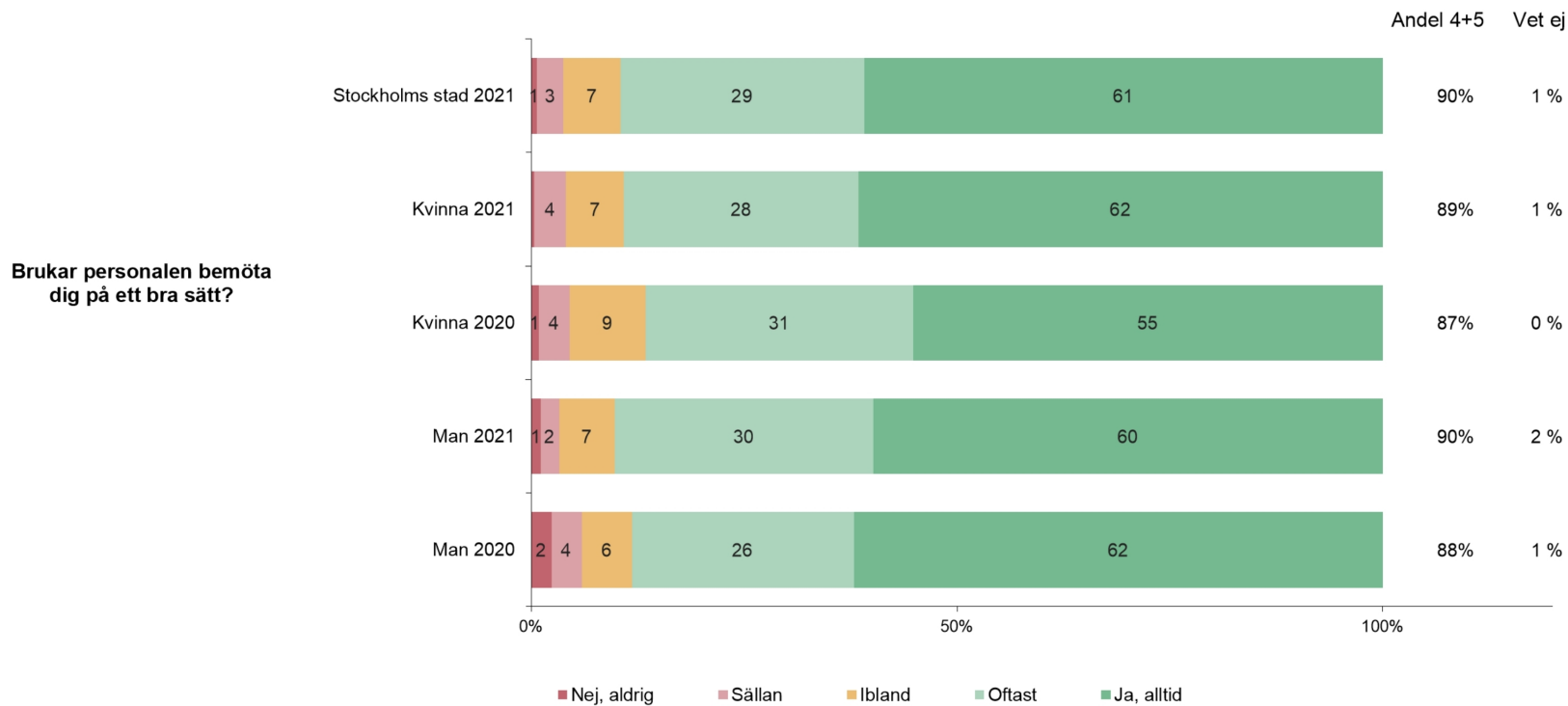


Har du varit med och gjort din genomförandeplan?

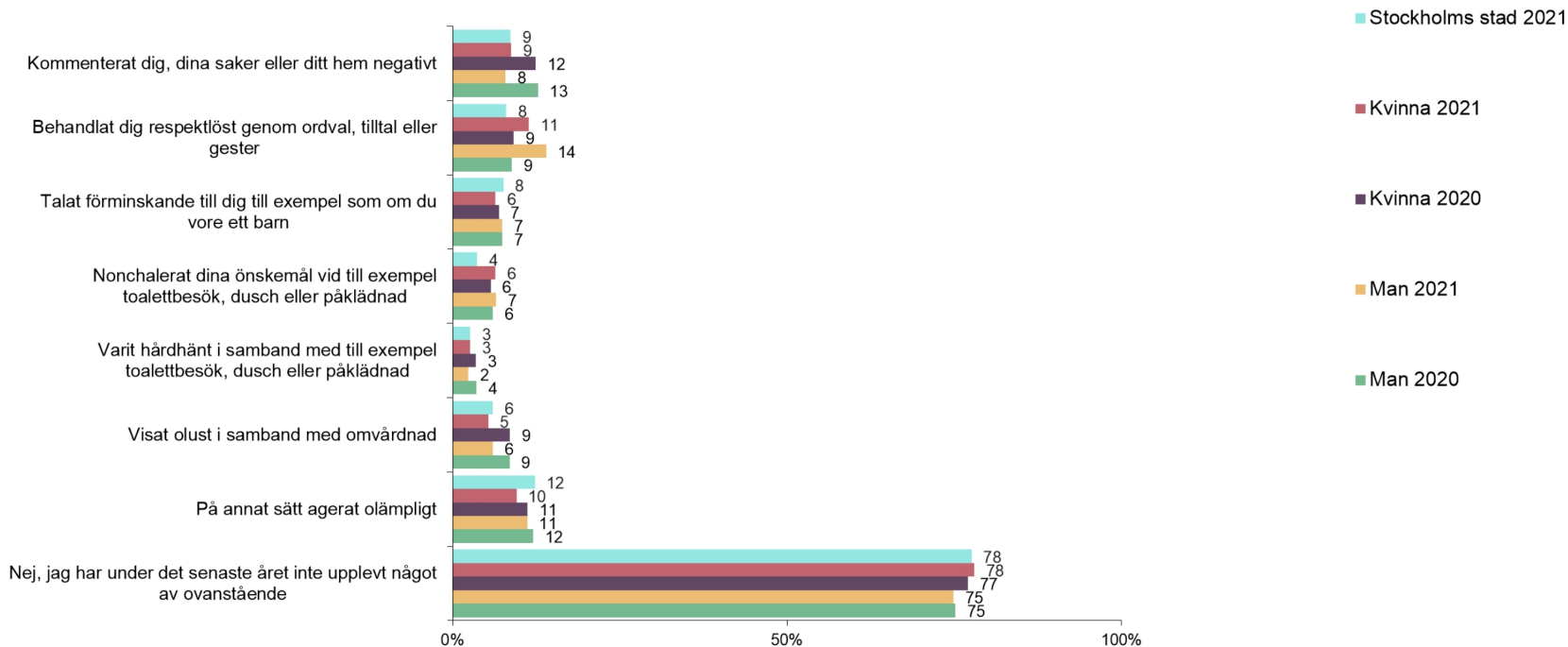


Hjälpens utförande

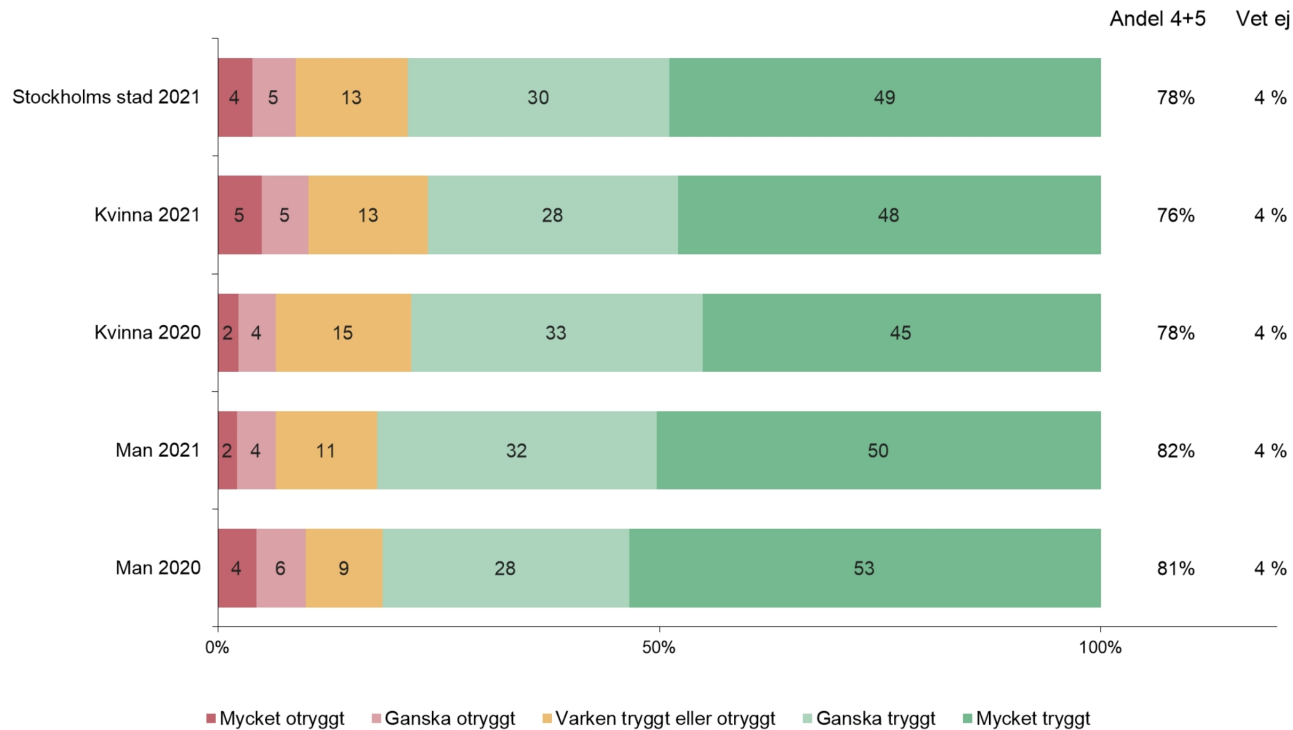




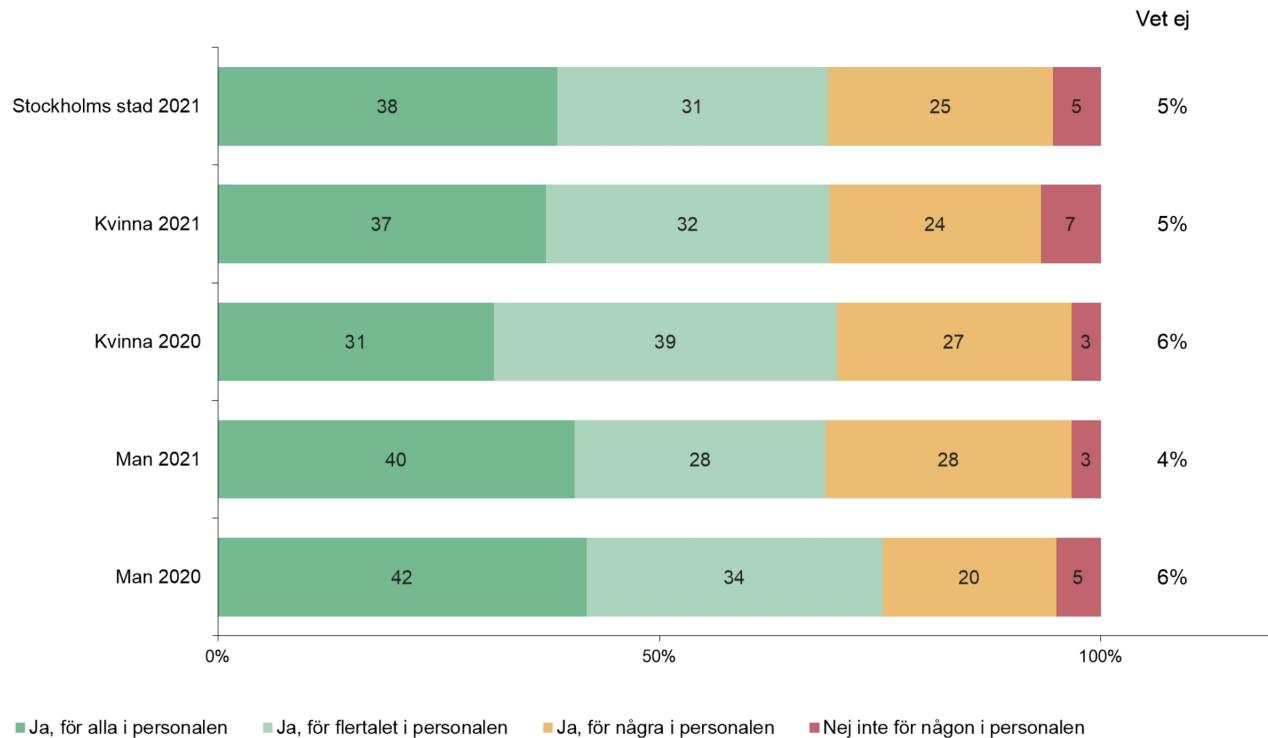
Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?



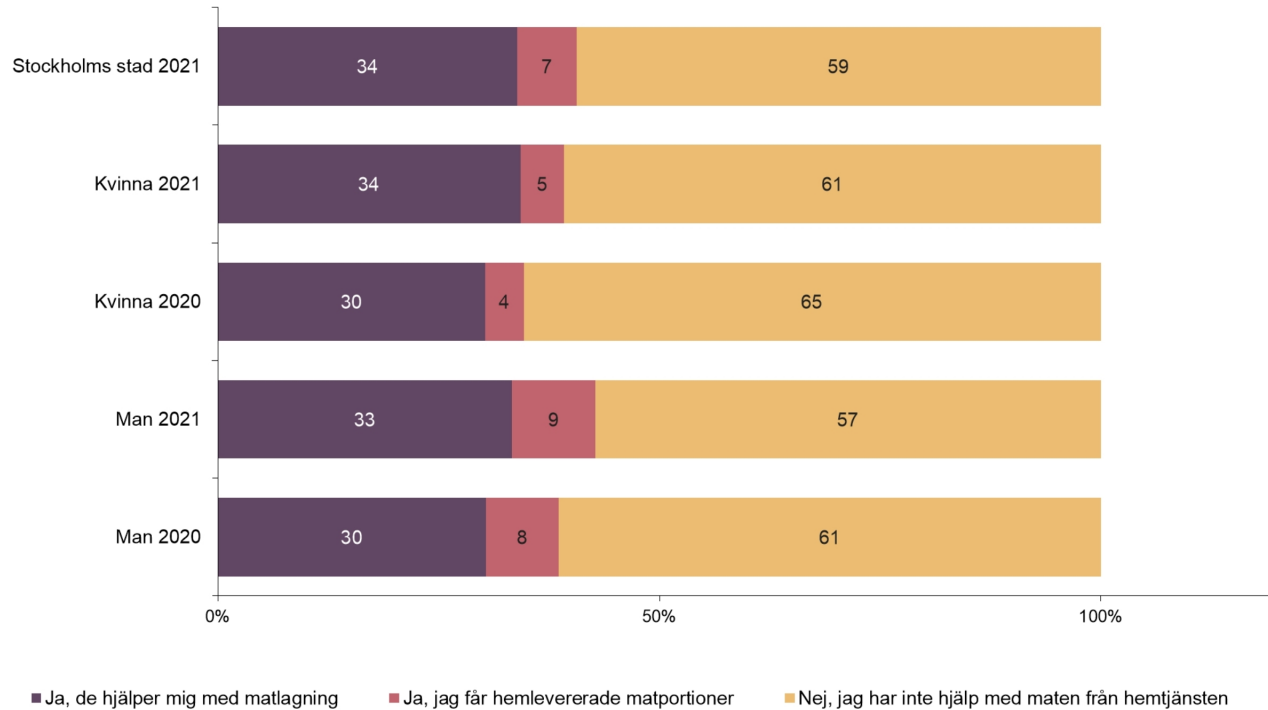
Hur tryggt eller otryggt
känns det att bo hemma
med stöd av hemtjänsten?



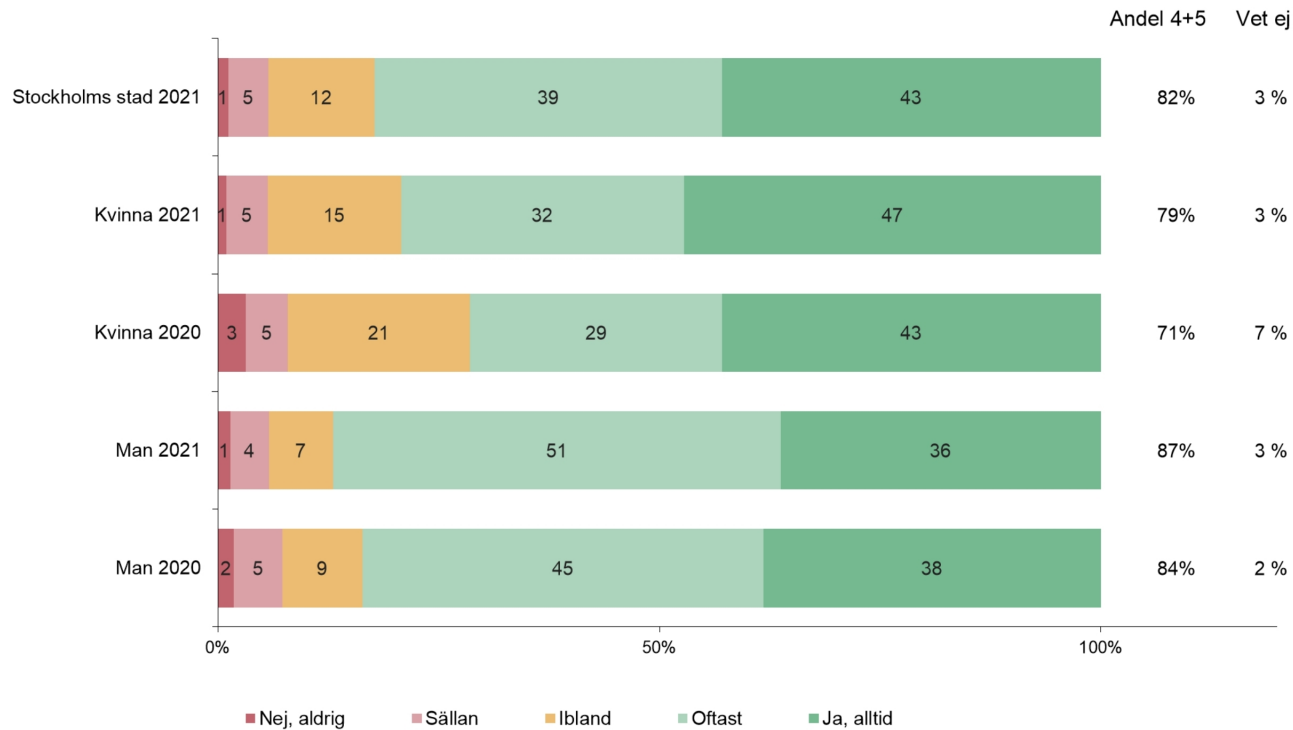
Känner du förtroende för
personalen som kommer
hem till dig?



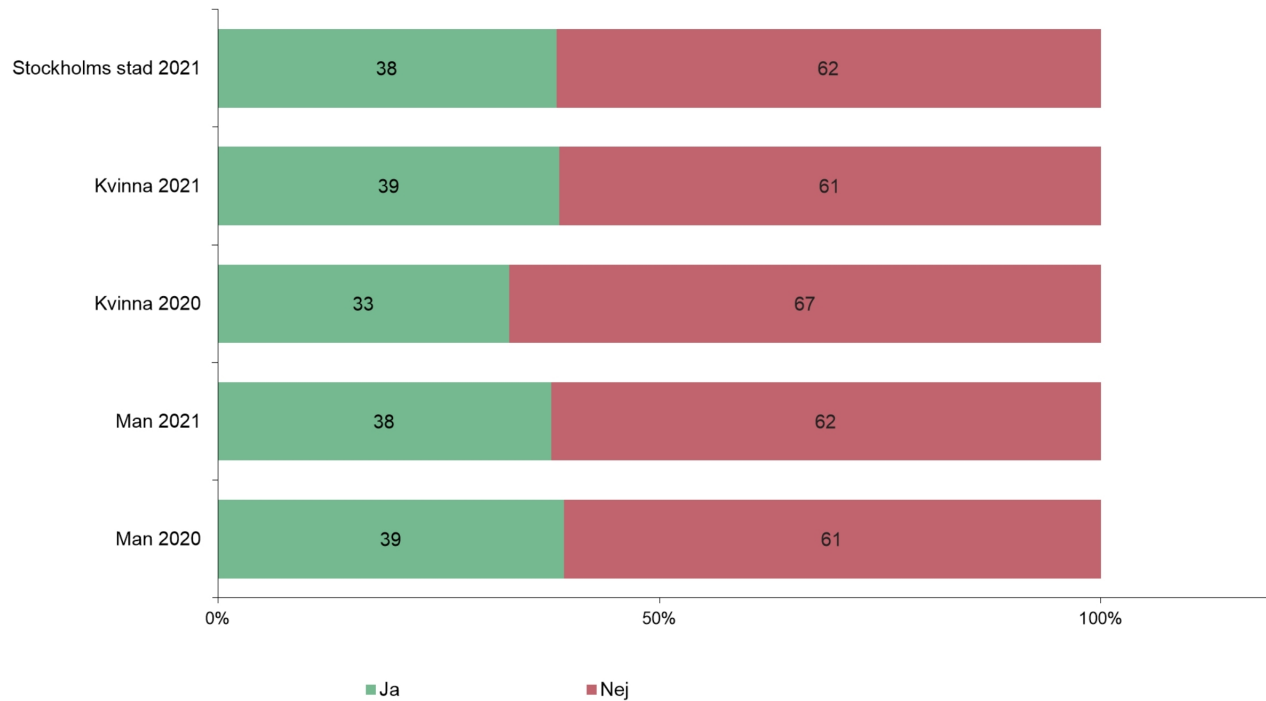
Hjälper hemtjänsten dig
med matlagning eller
hemlevererade
matportioner?



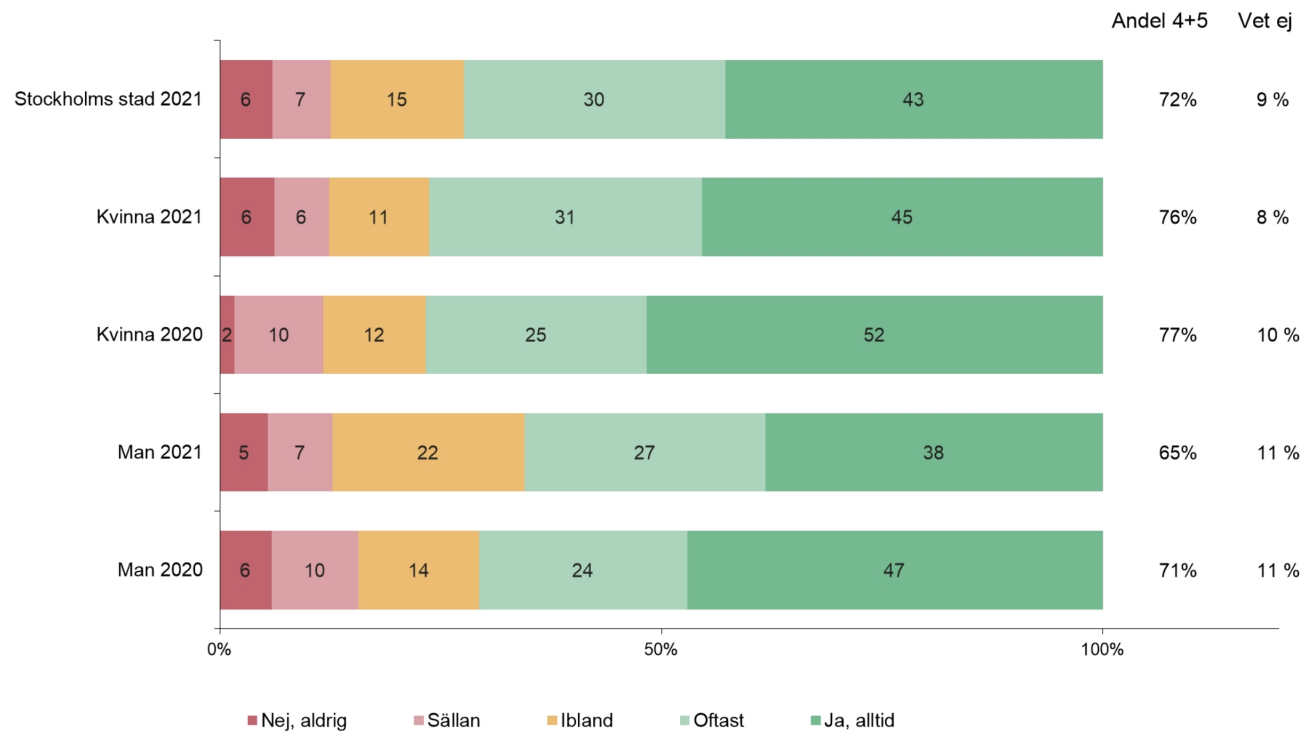
Smakar maten bra



Är du beviljad promenad
eller utevistelse?

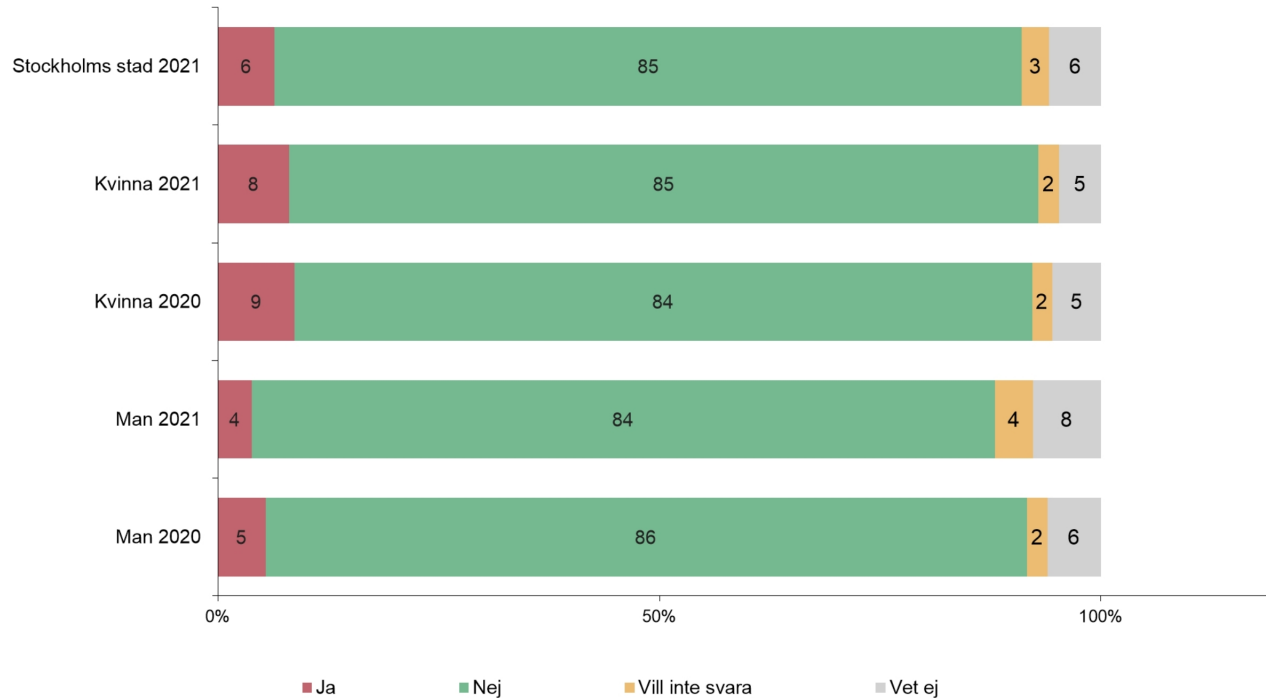


Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

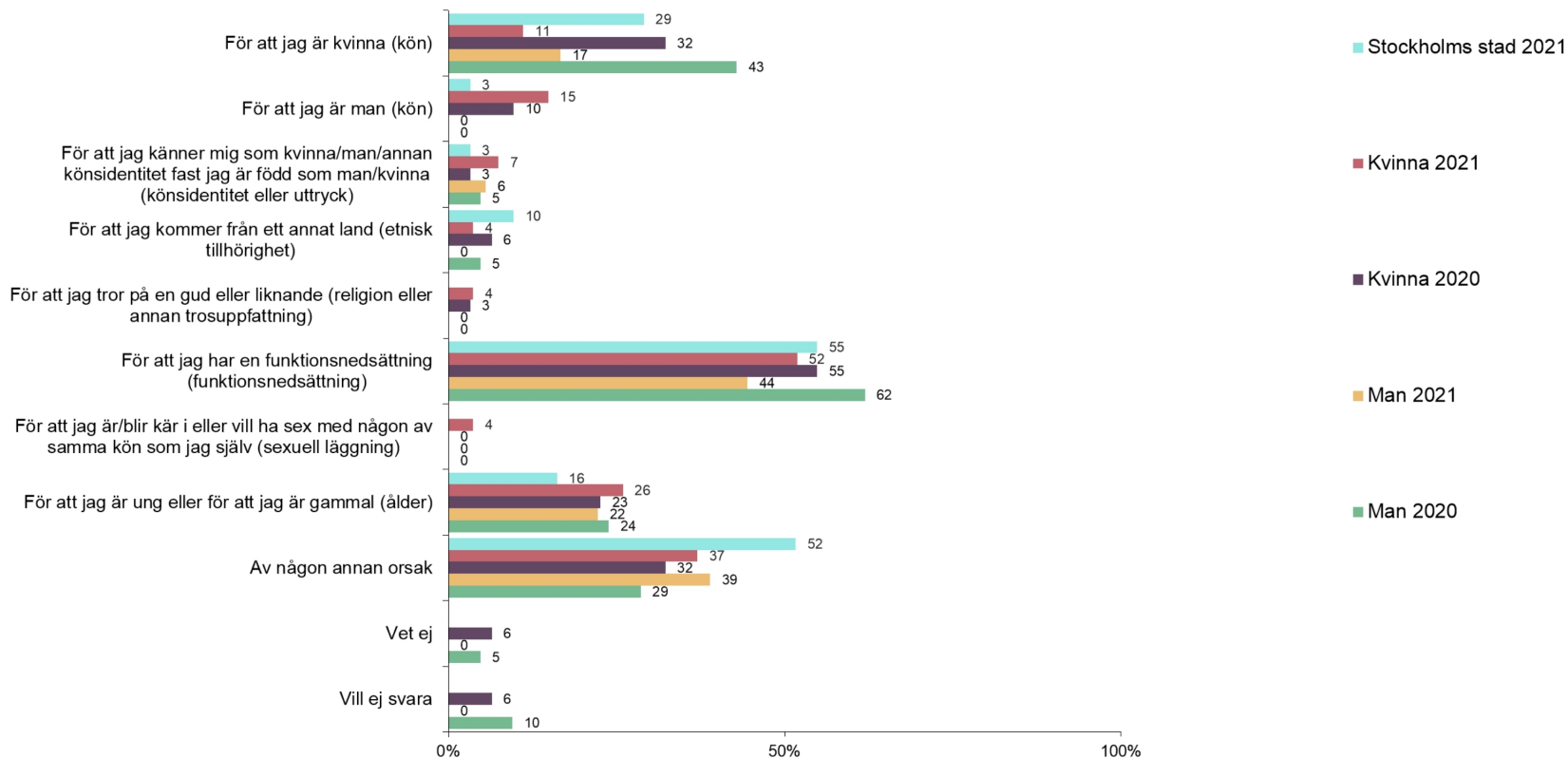


Diskriminering

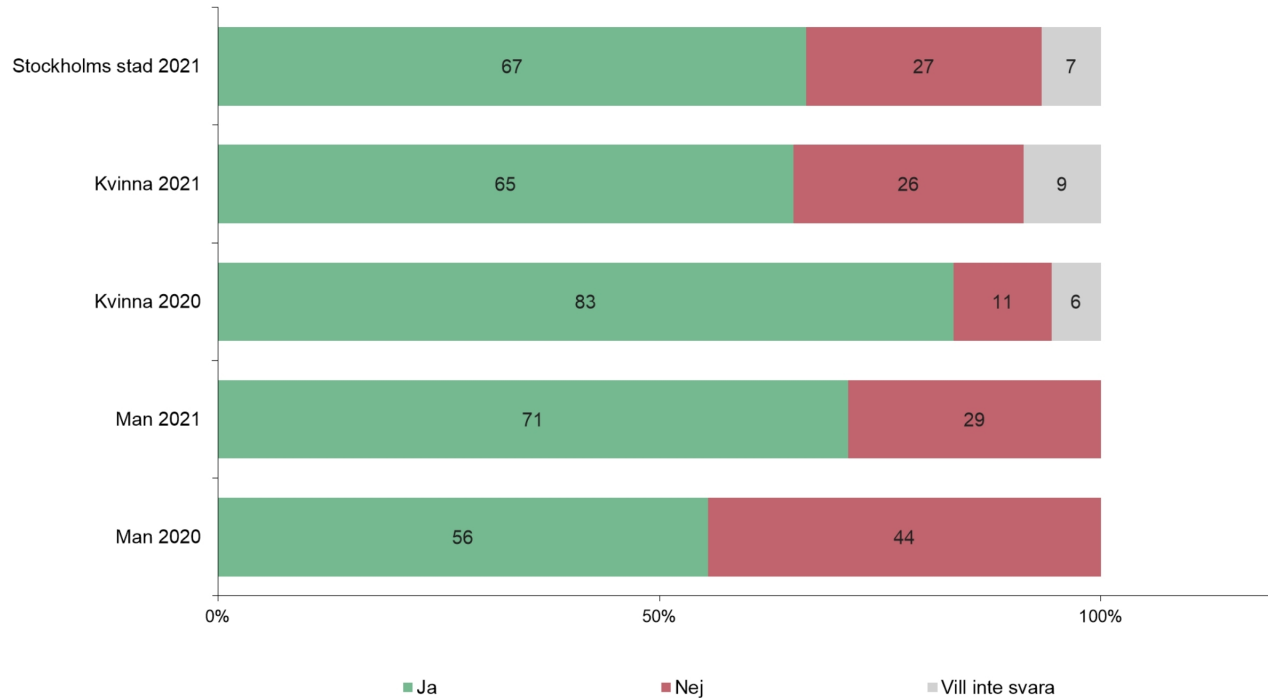
Upplever du att du under
det senaste året har blivit
diskriminerad i ditt
boende?



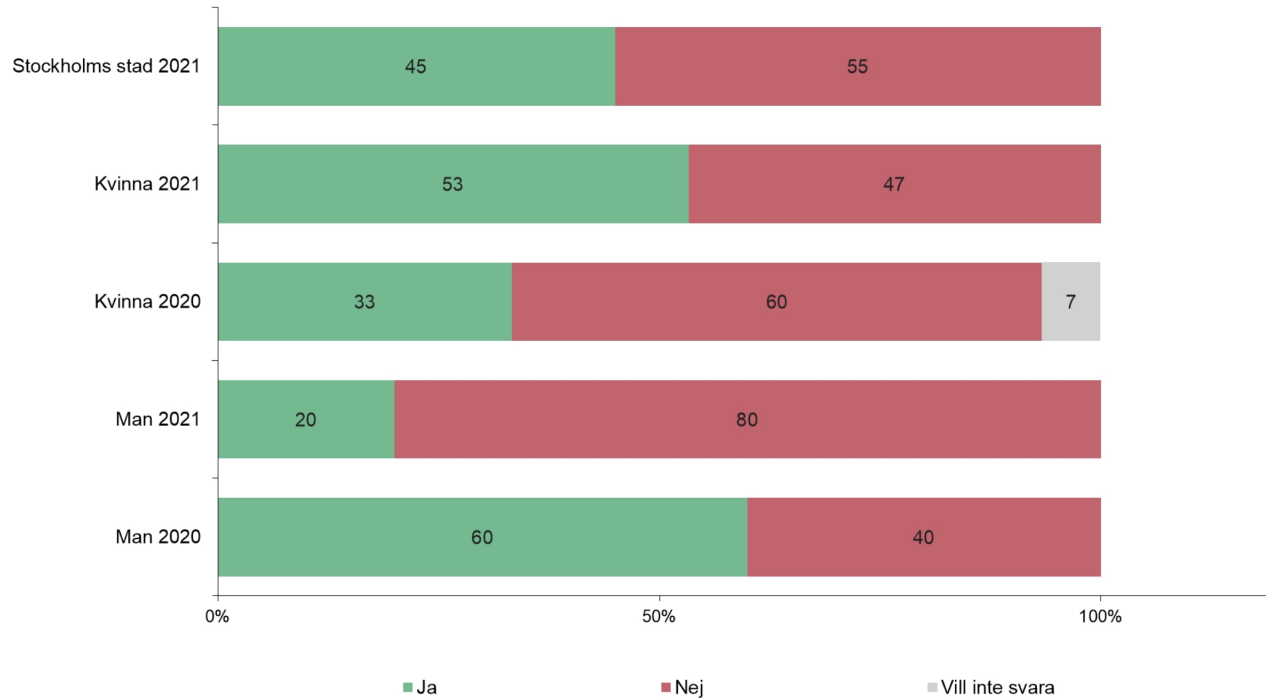
Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?



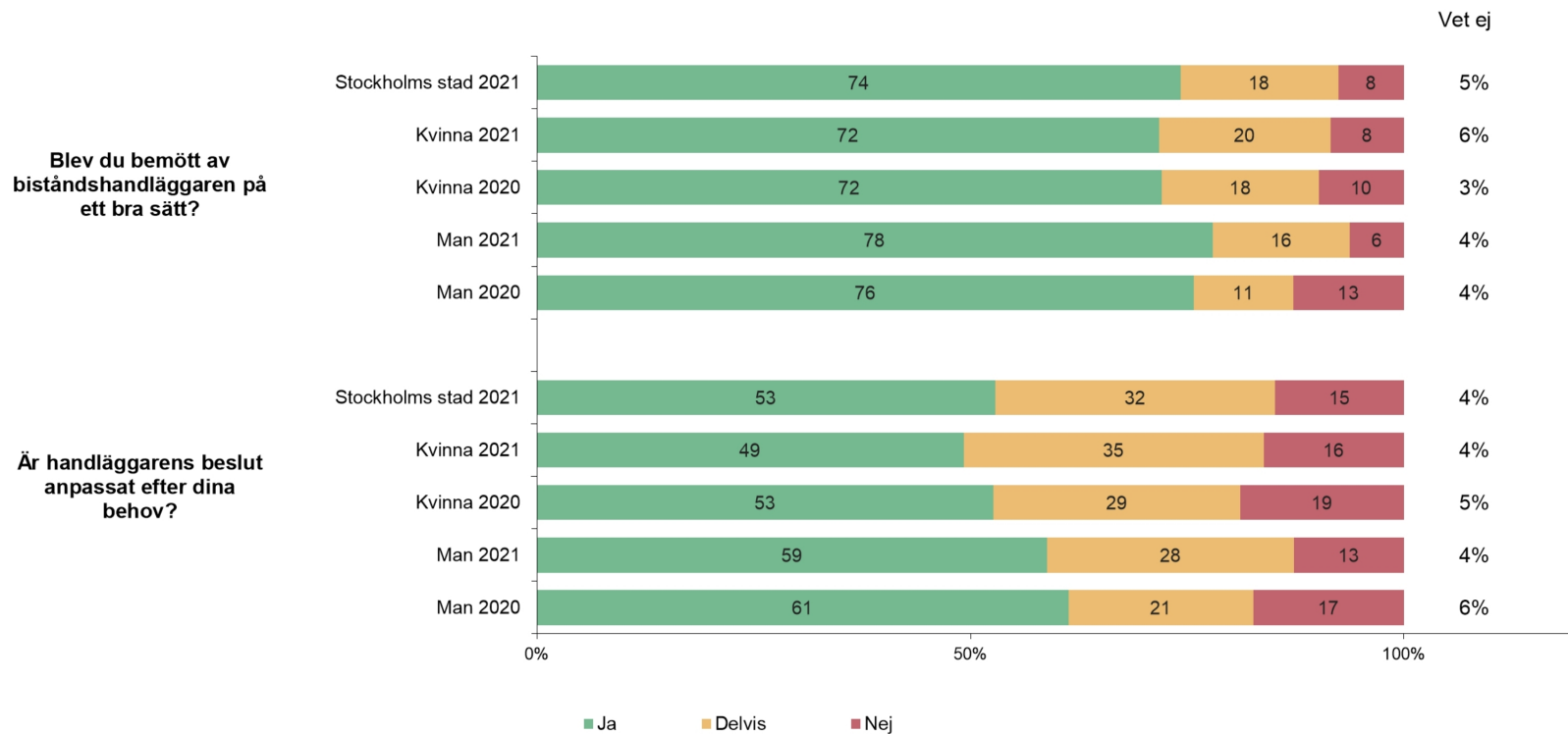
Har du berättat om det
som hänt för personalen?



Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre?

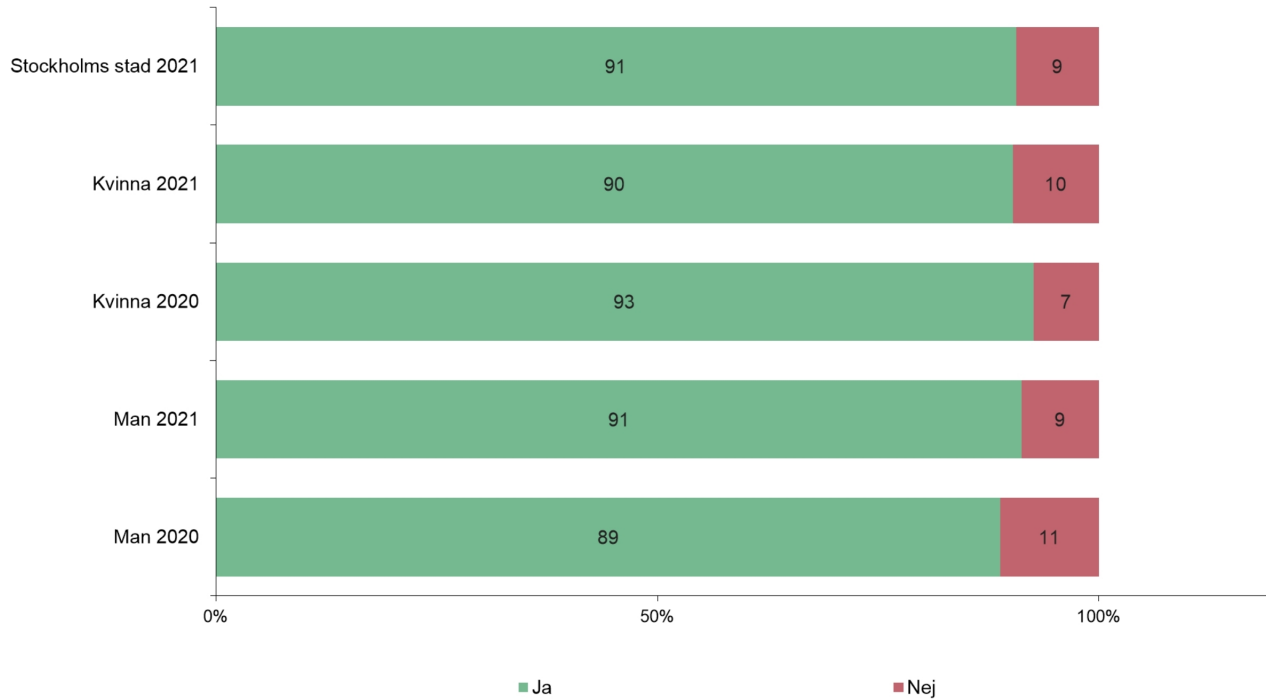


Kontakter med kommunen

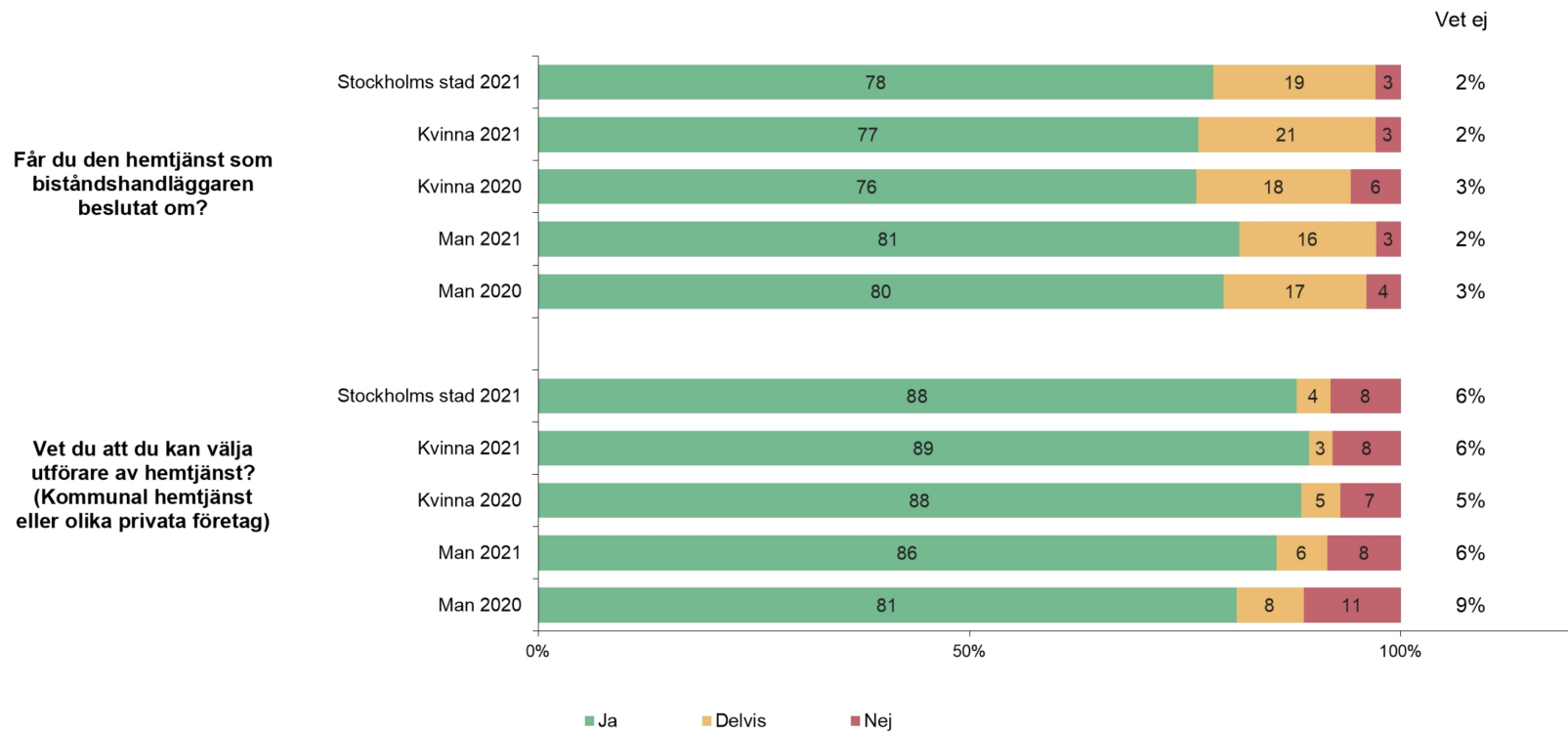


Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är
beviljad?

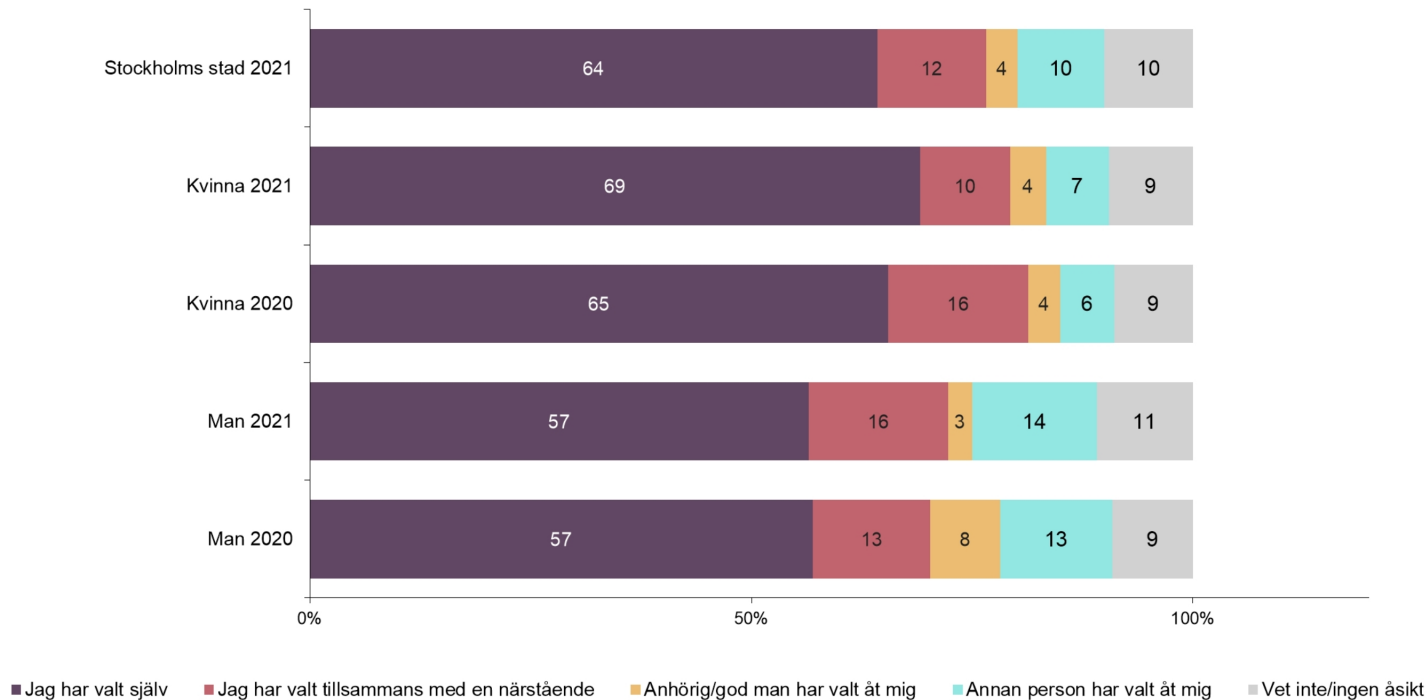


Kontakter med kommunen



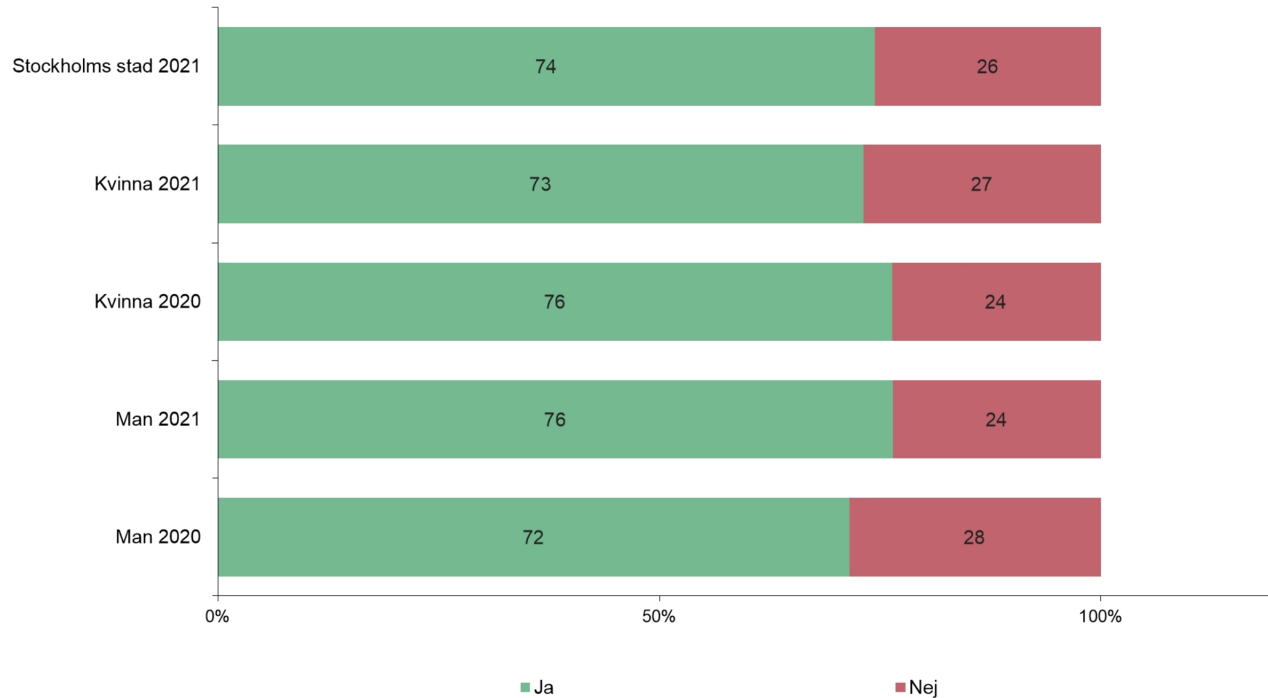
Kontakter med kommunen

Vem har valt din
hemtjänst?

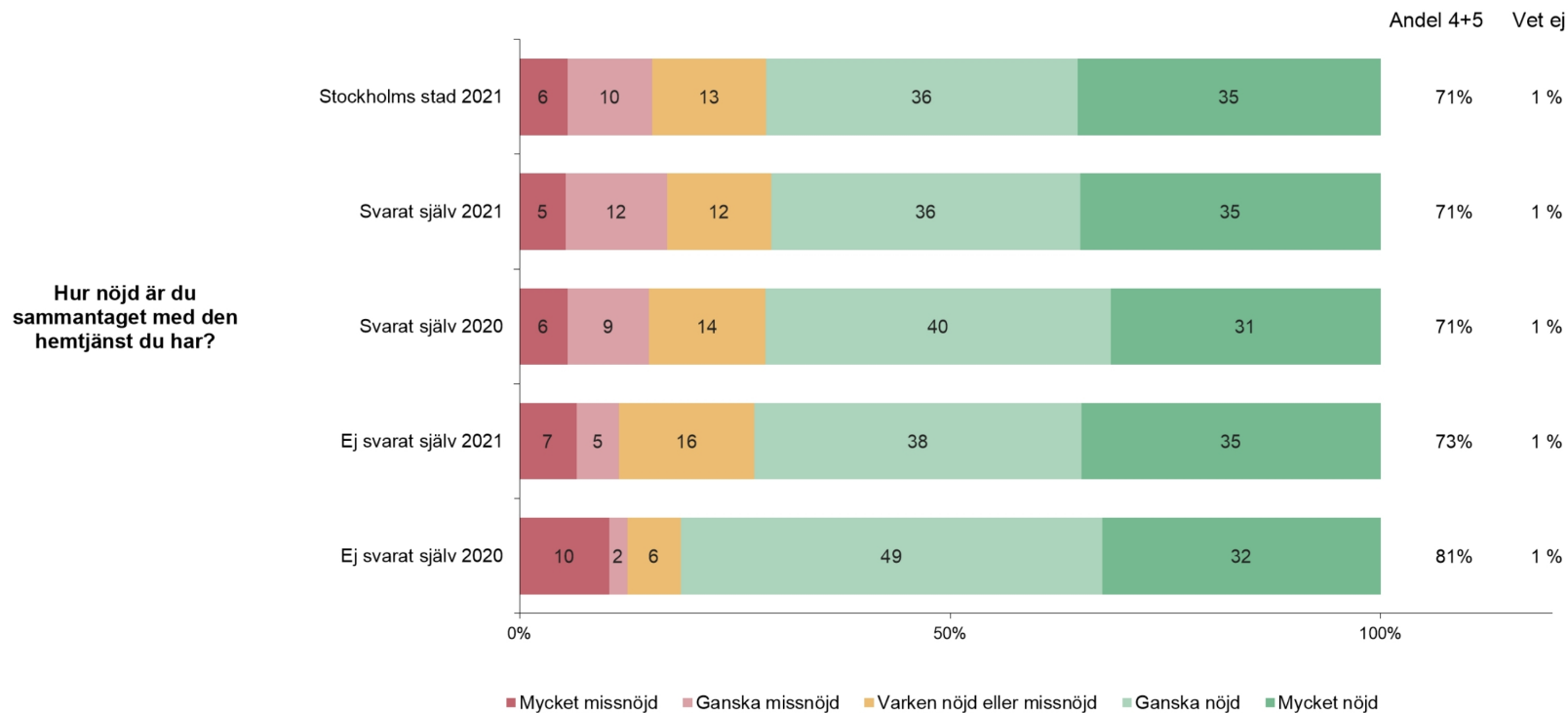


Kontakter med kommunen

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

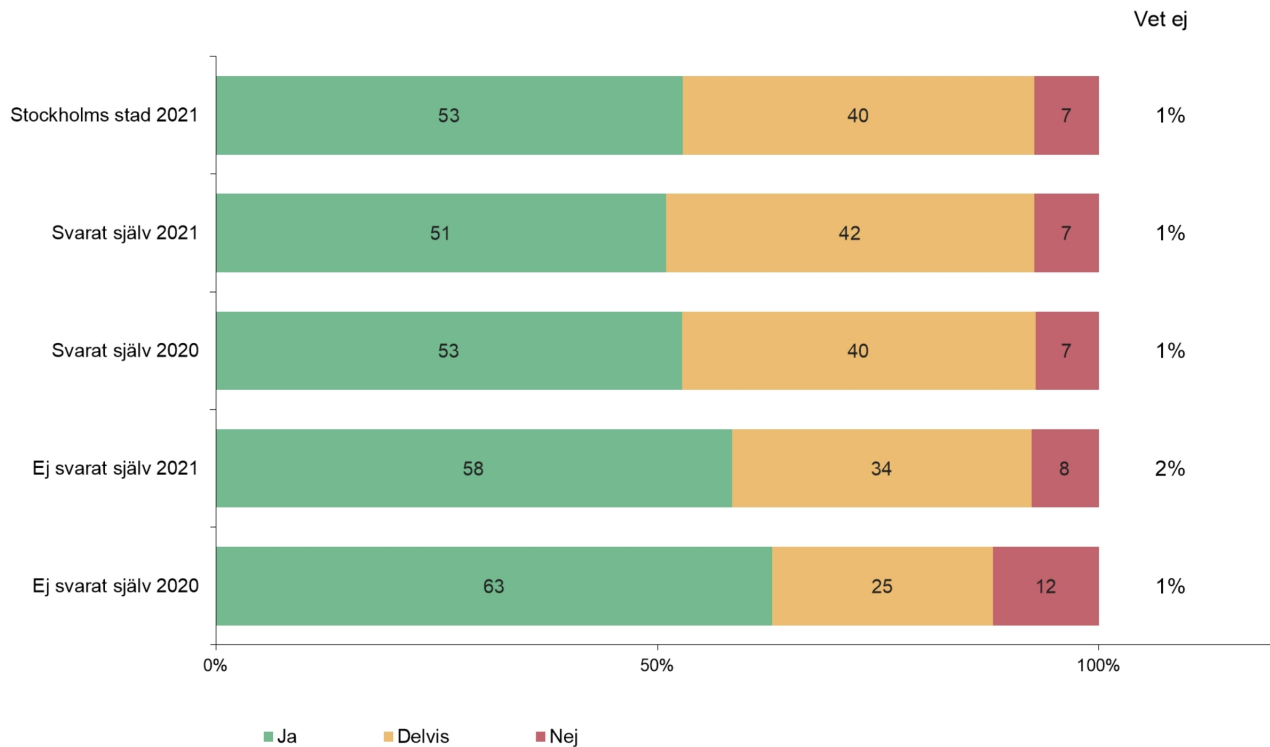


Hemtjänsten i sin helhet

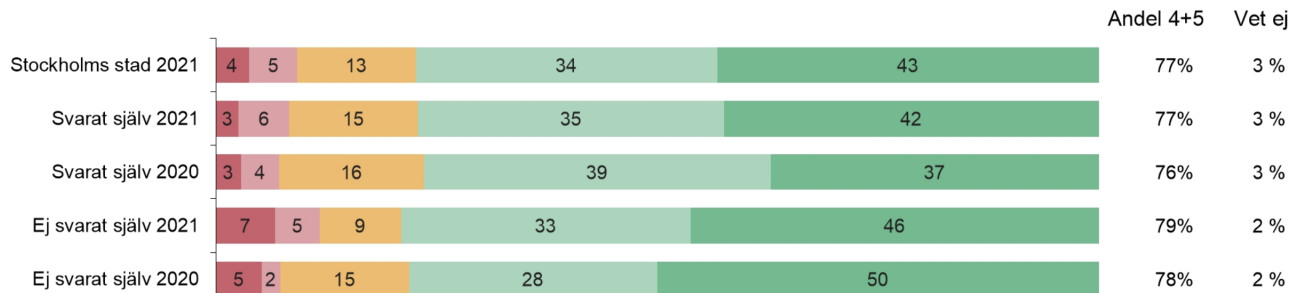


Hemtjänsten i sin helhet

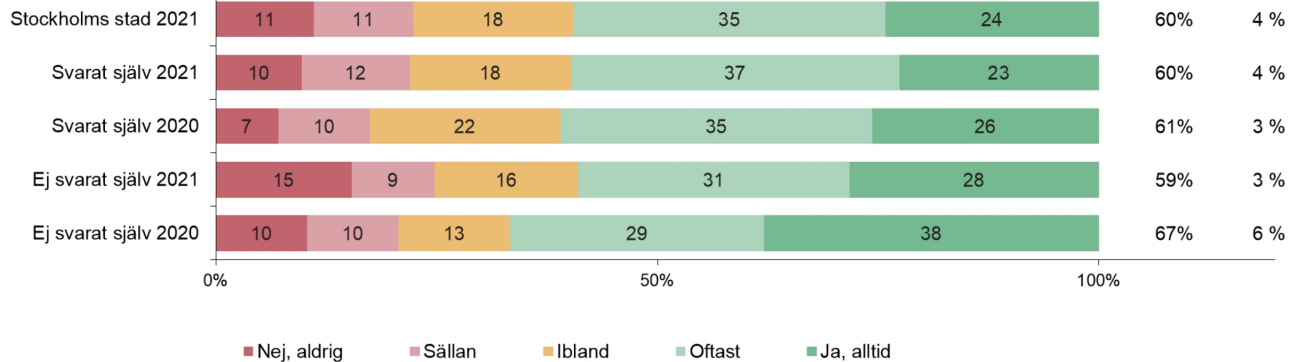
Uppfyller hemtjänsten
dina behov av stöd och
hjälp?



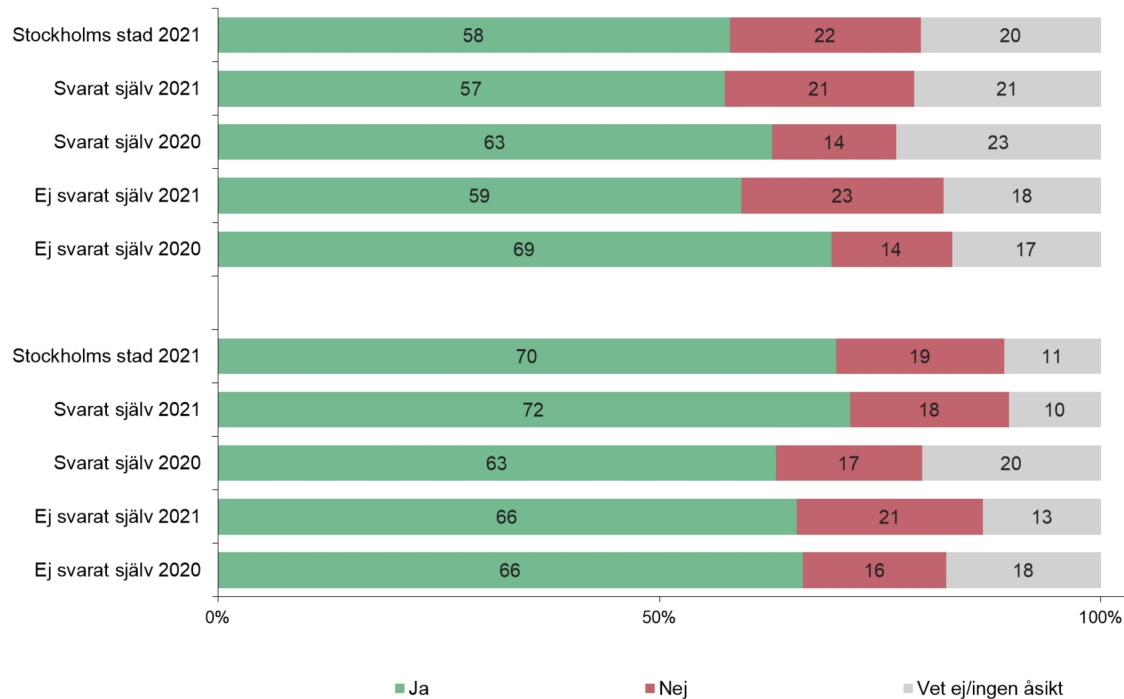
Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?



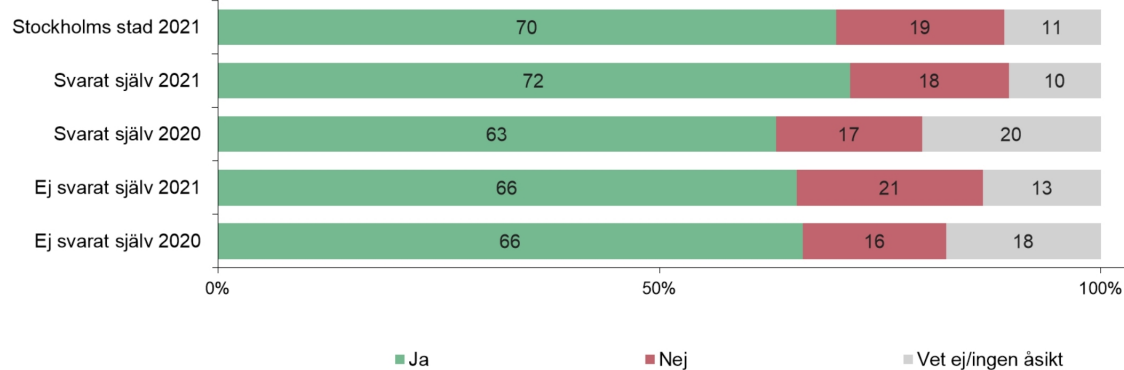
Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



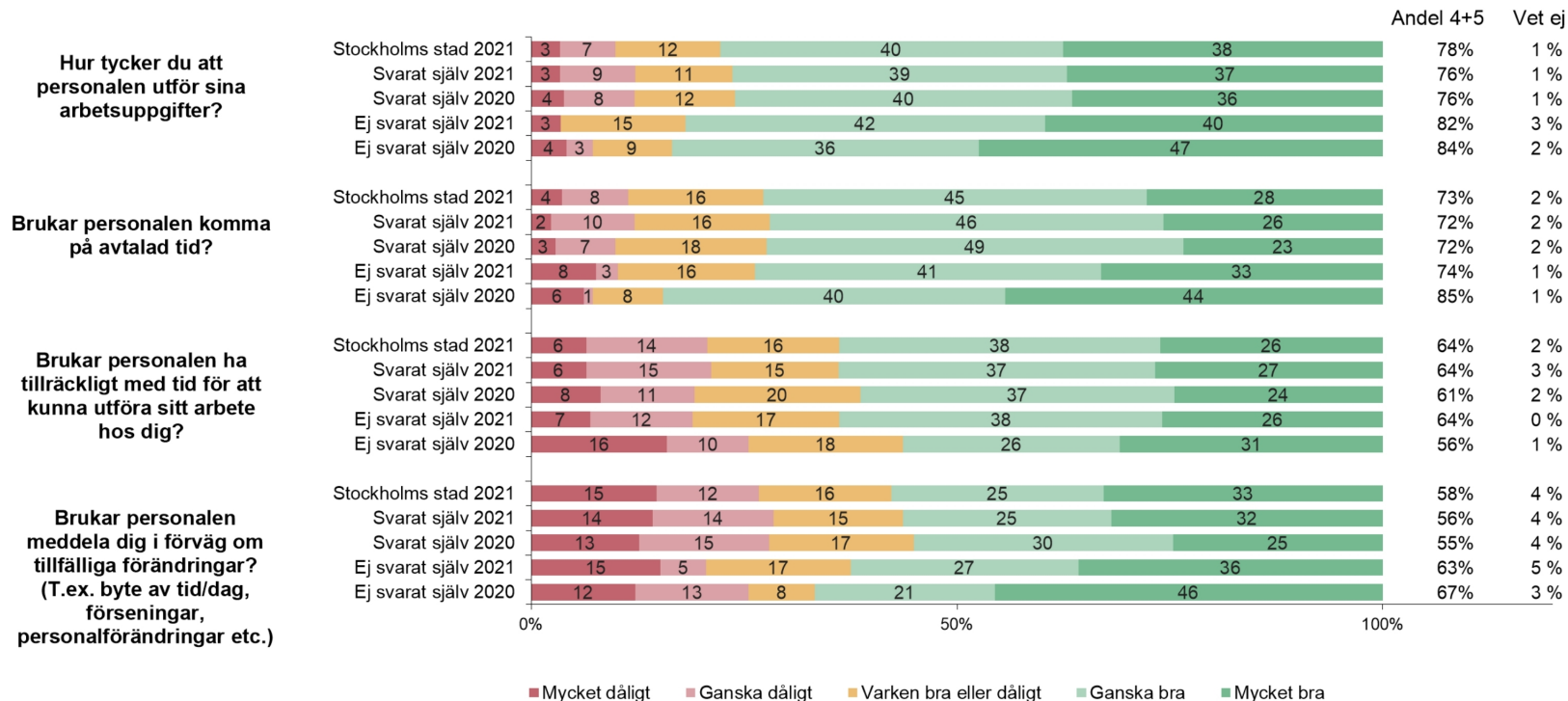
Har du en genomförandeplan?

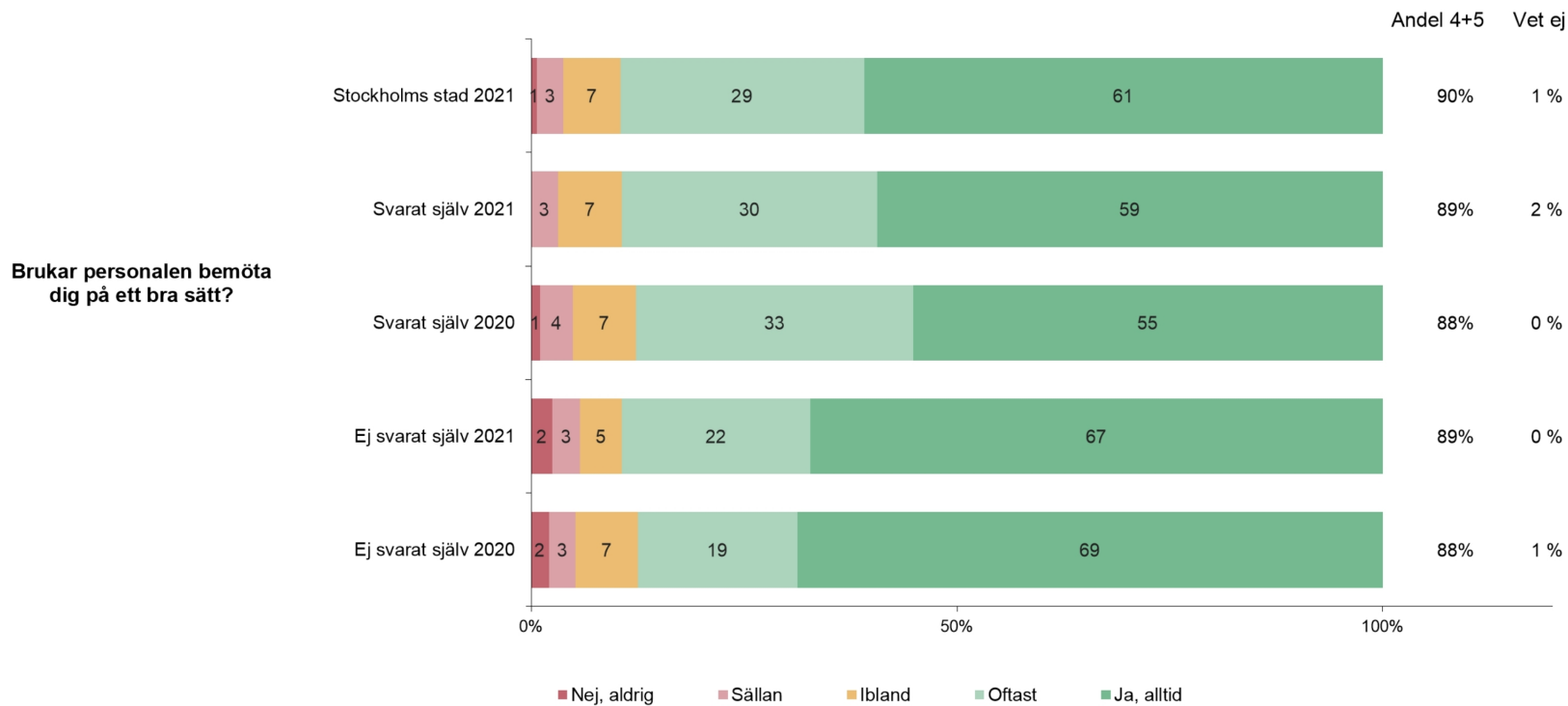


Har du varit med och gjort din genomförandeplan?

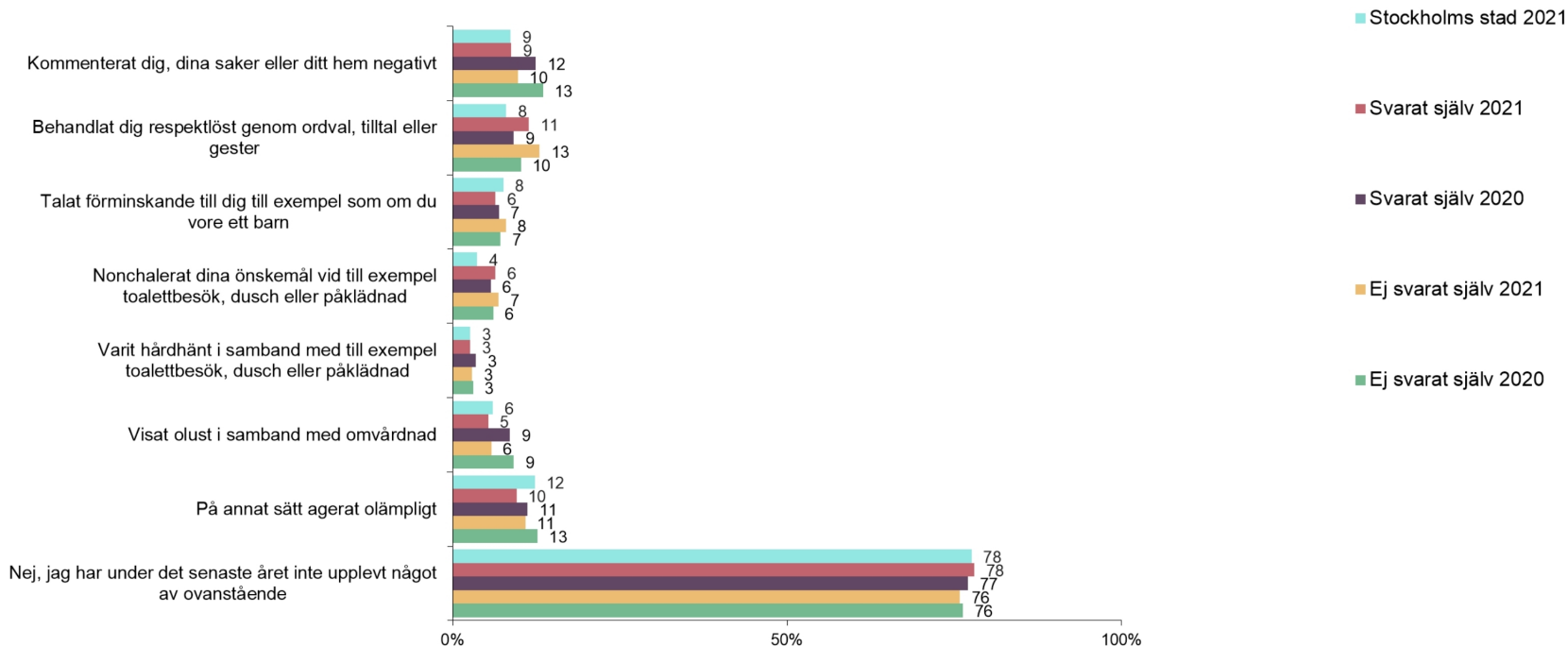


Hjälpens utförande

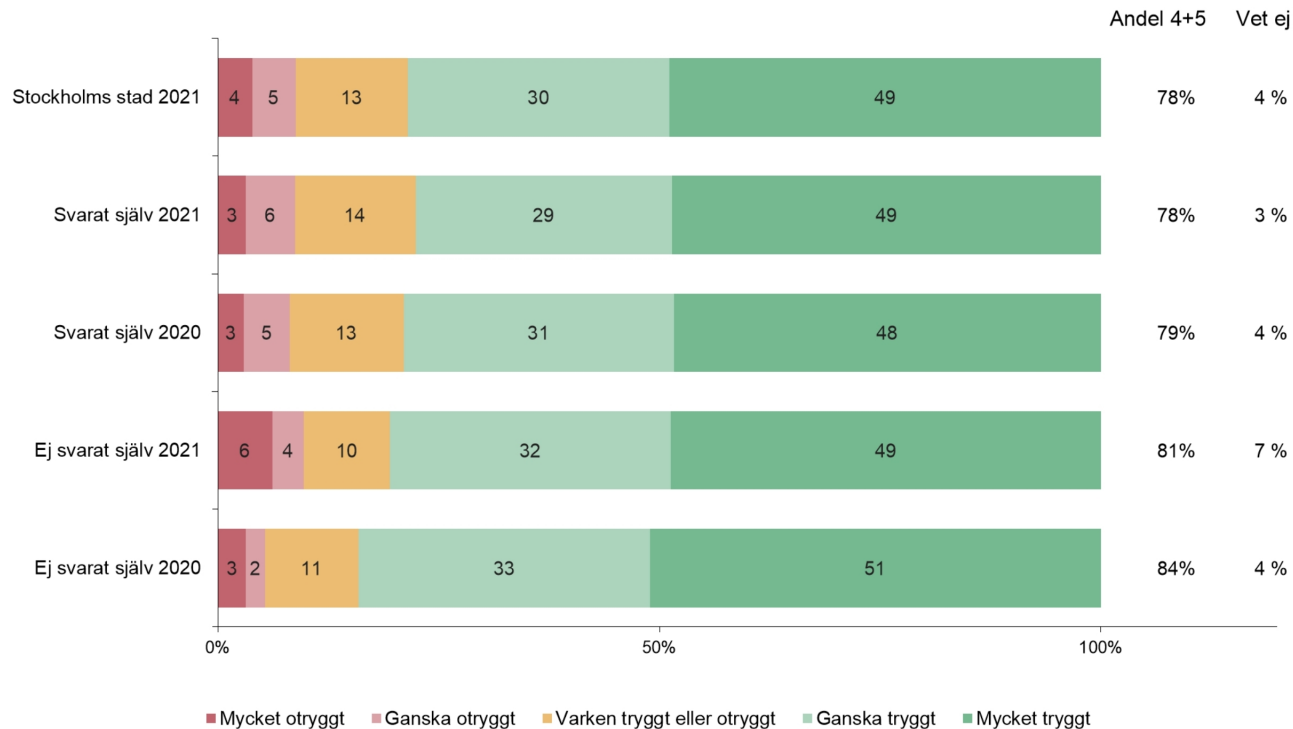




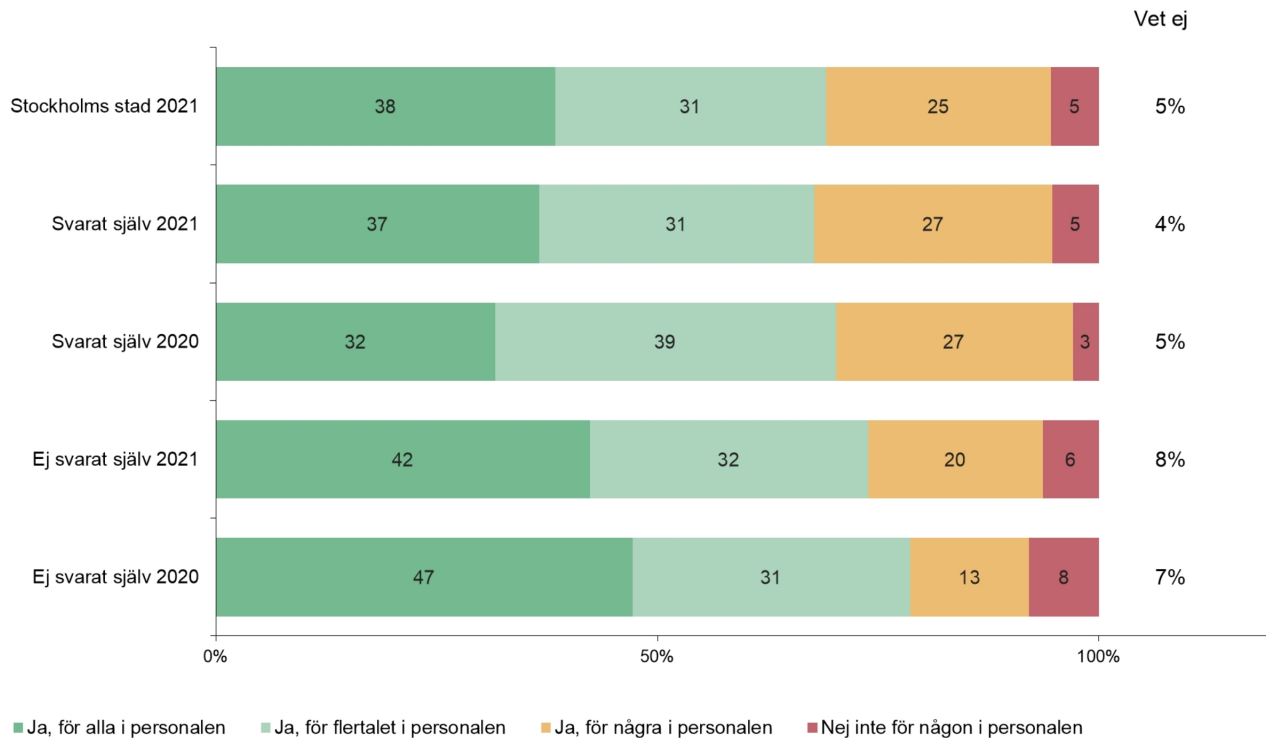
Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?



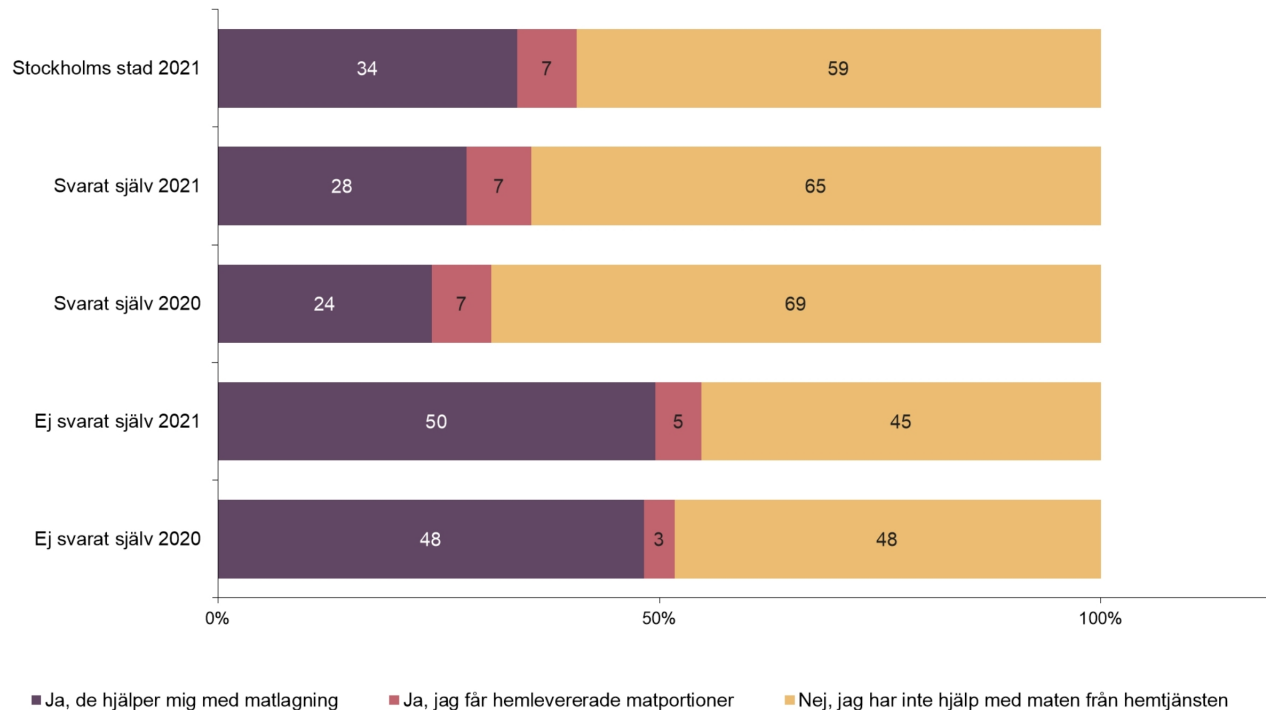
Hur tryggt eller otryggt
känns det att bo hemma
med stöd av hemtjänsten?



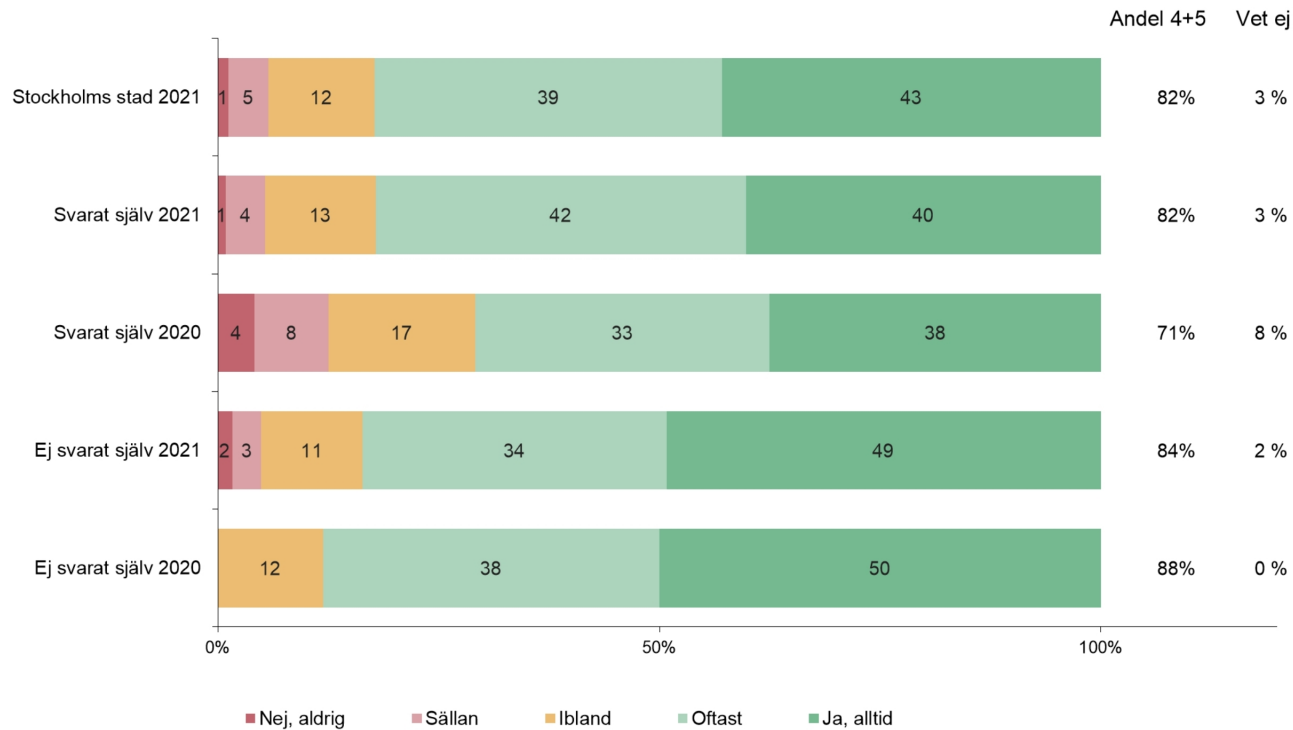
Känner du förtroende för
personalen som kommer
hem till dig?



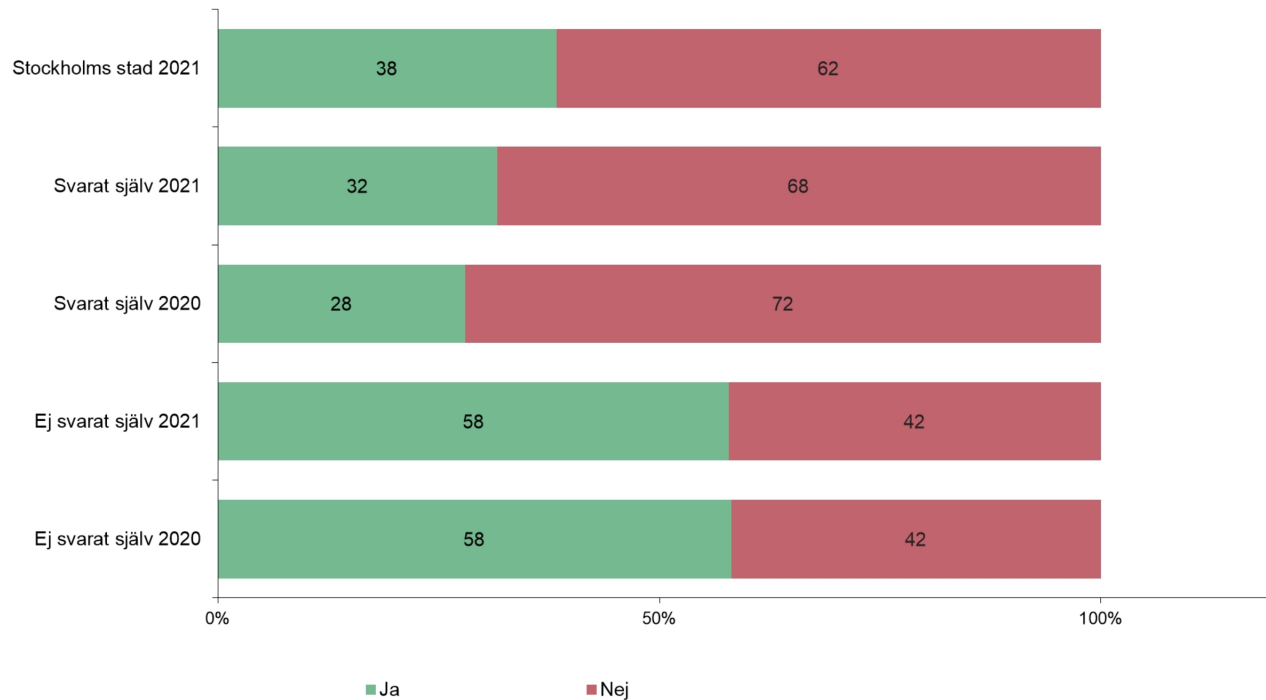
Hjälper hemtjänsten dig
med matlagning eller
hemlevererade
matportioner?



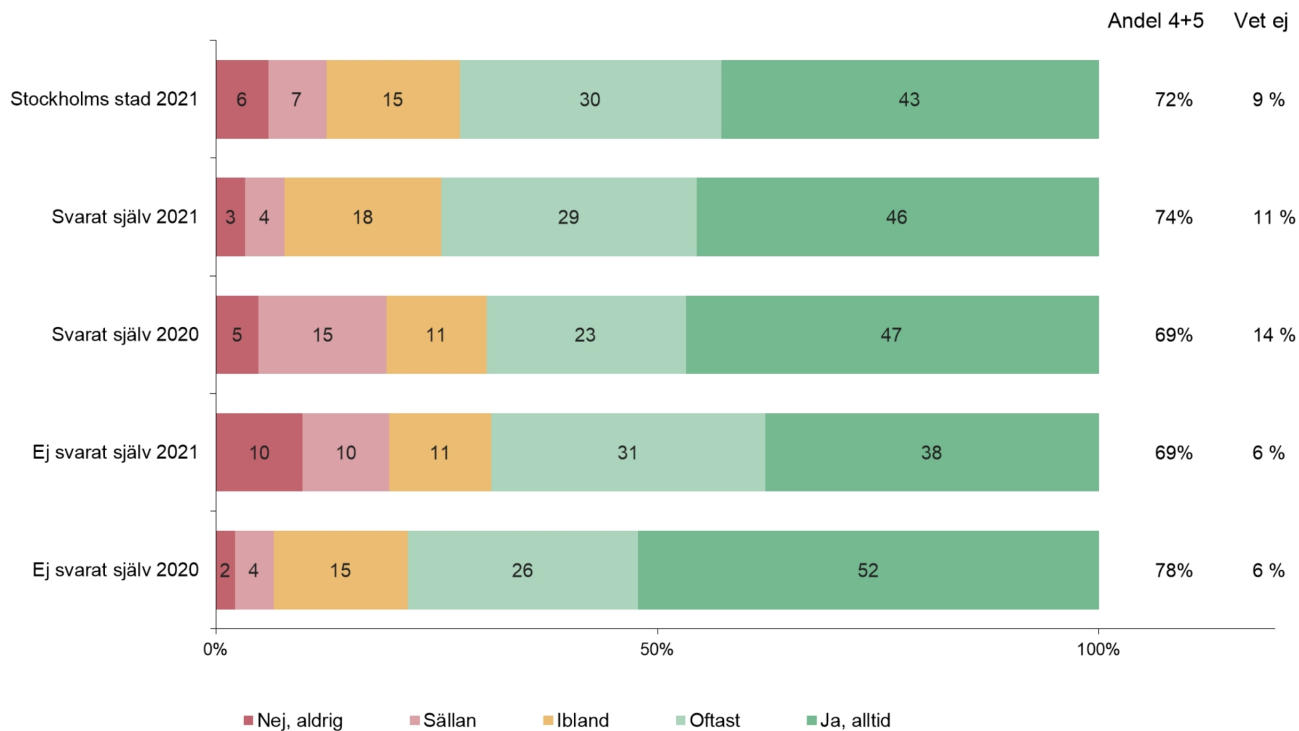
Smakar maten bra



Är du beviljad promenad
eller utevistelse?

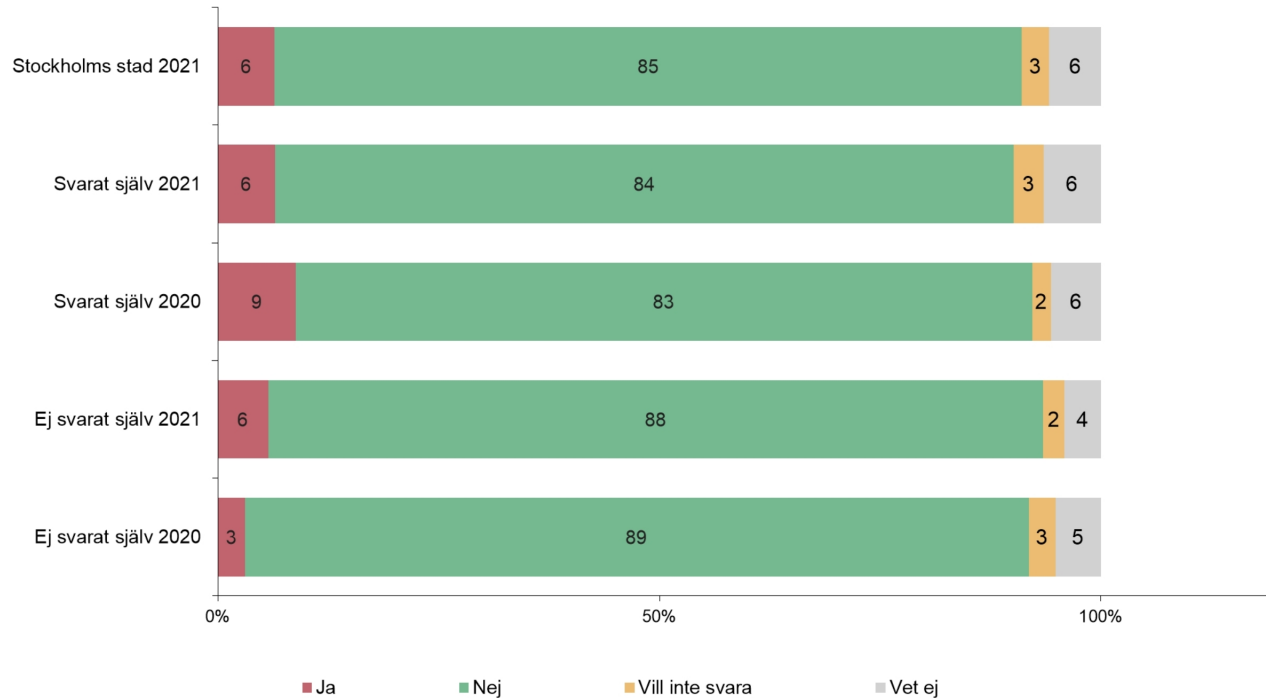


Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

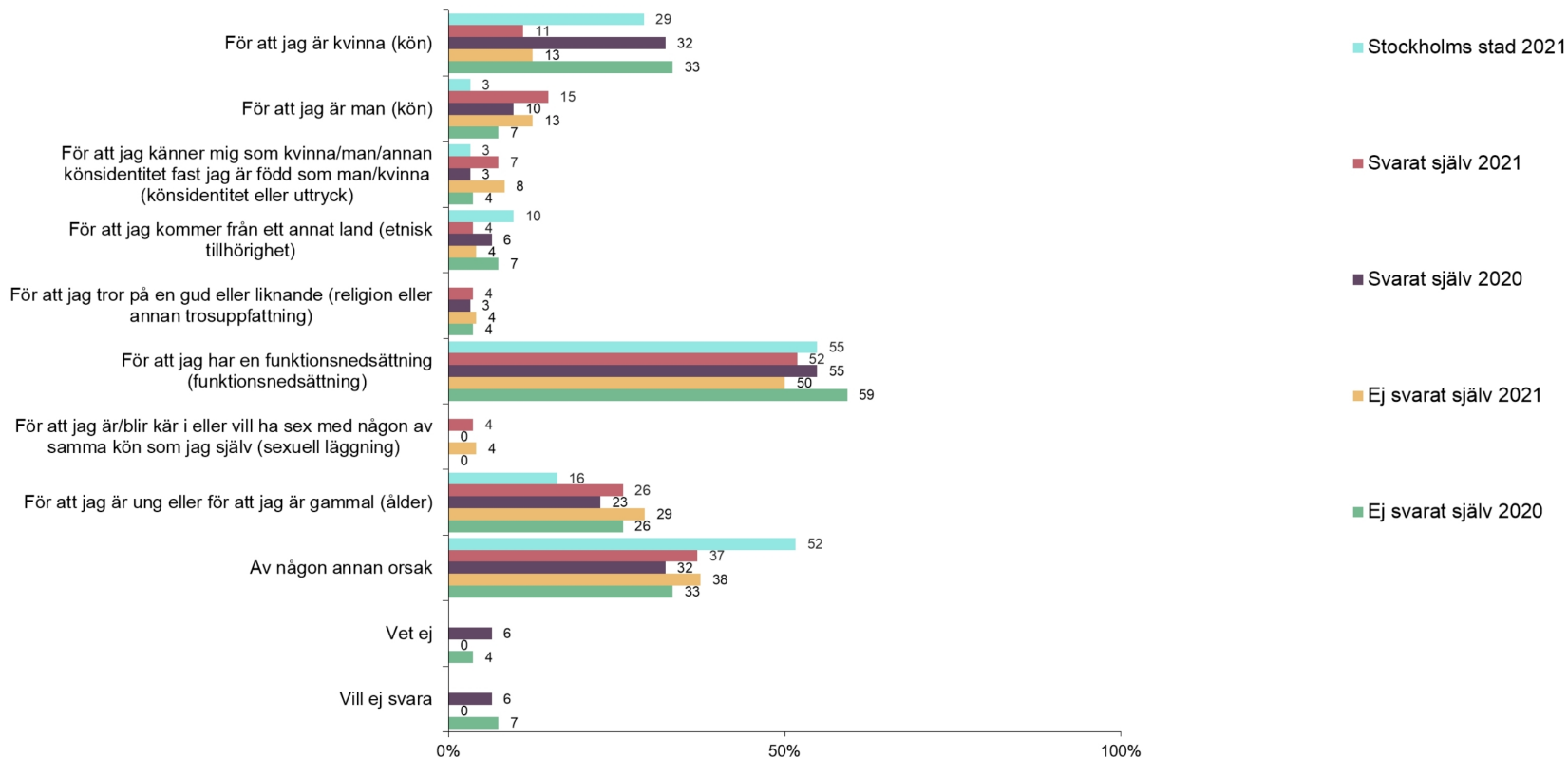


Diskriminering

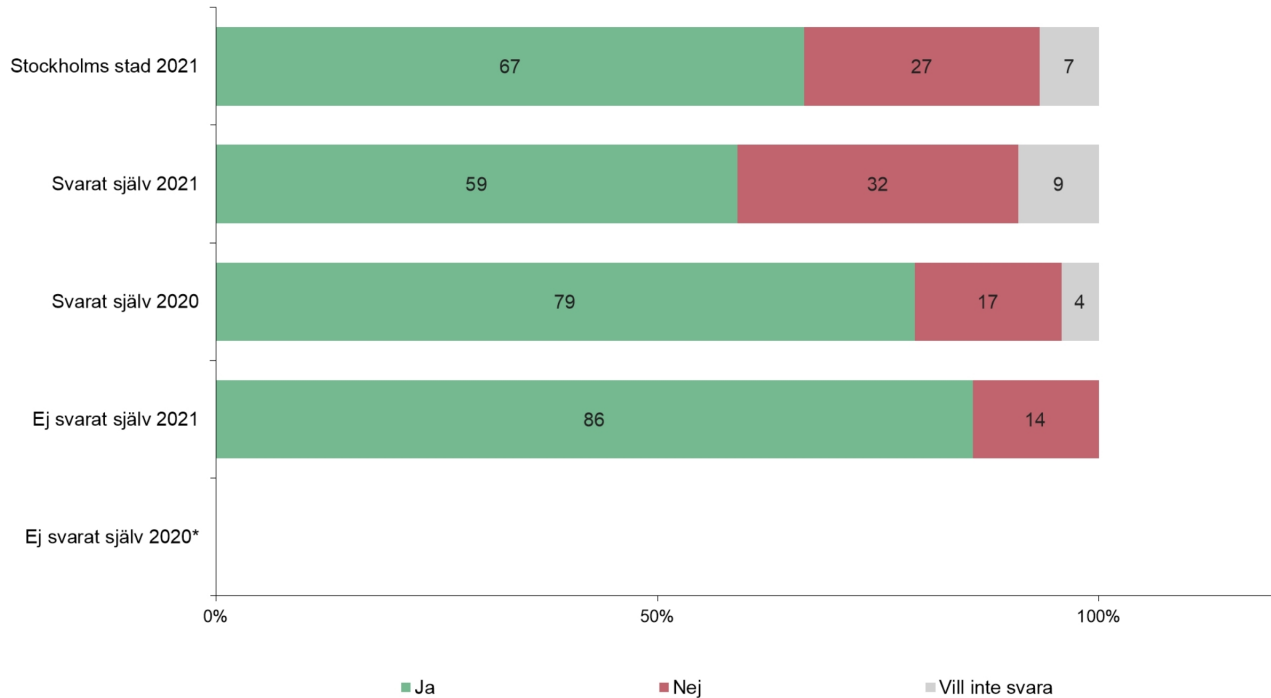
Upplever du att du under
det senaste året har blivit
diskriminerad i ditt
boende?



Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?

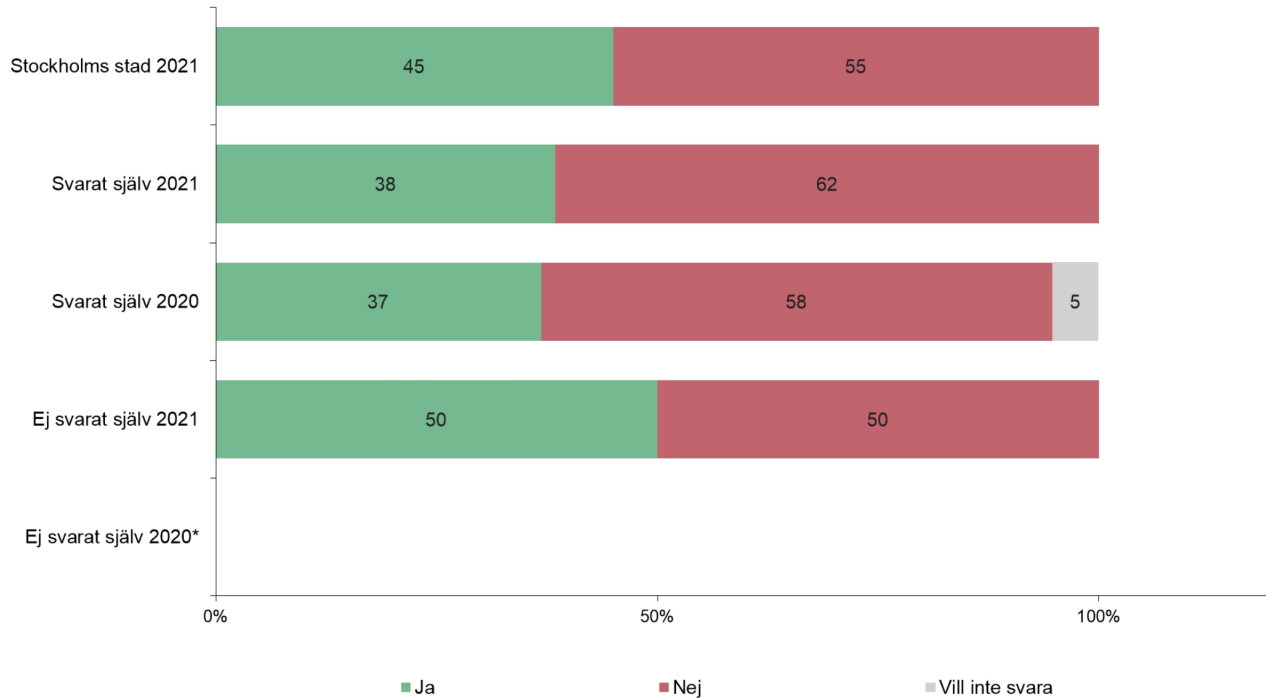


Har du berättat om det
som hänt för personalen?



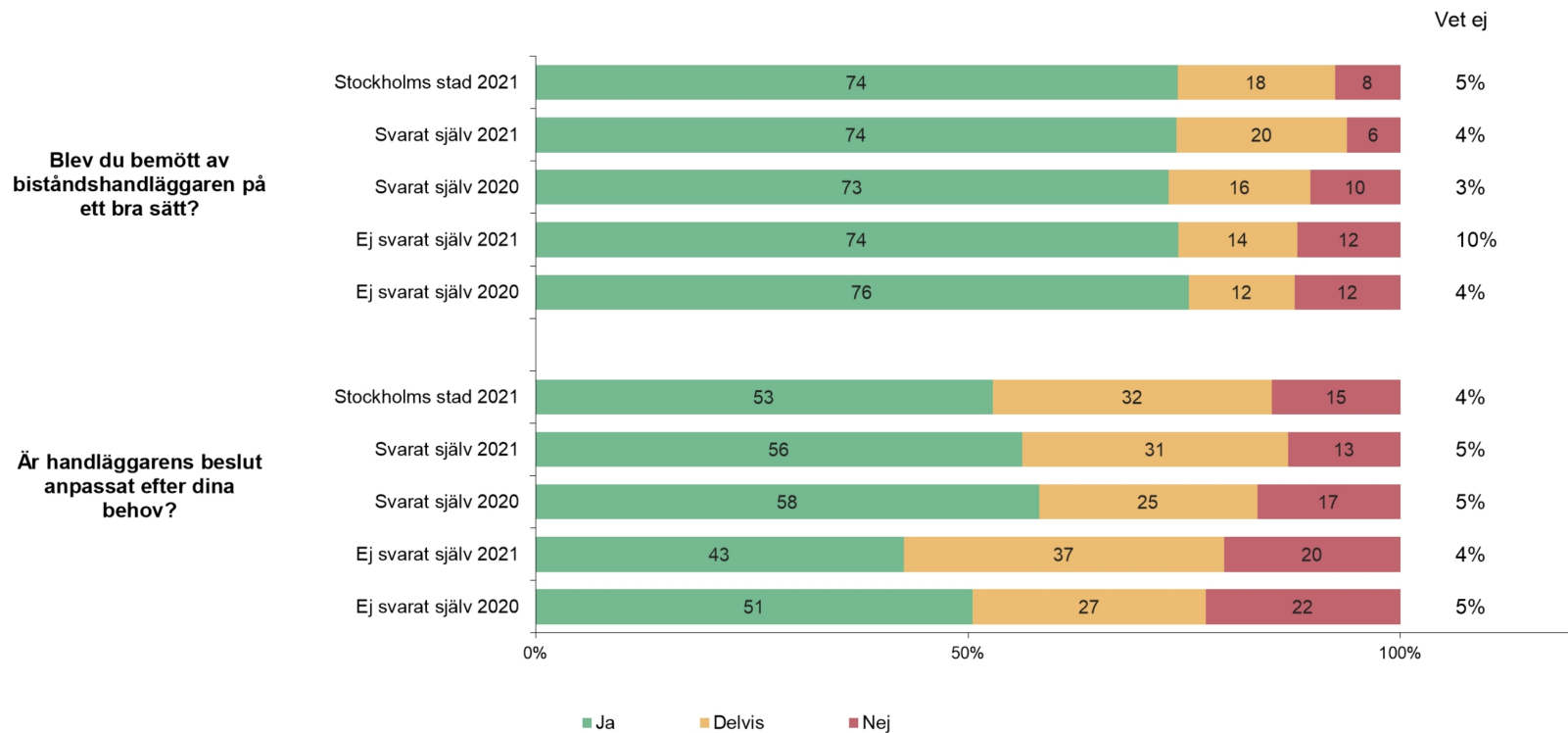
*För få svar

Om du har berättat, tycker du att det har blivit bättre?

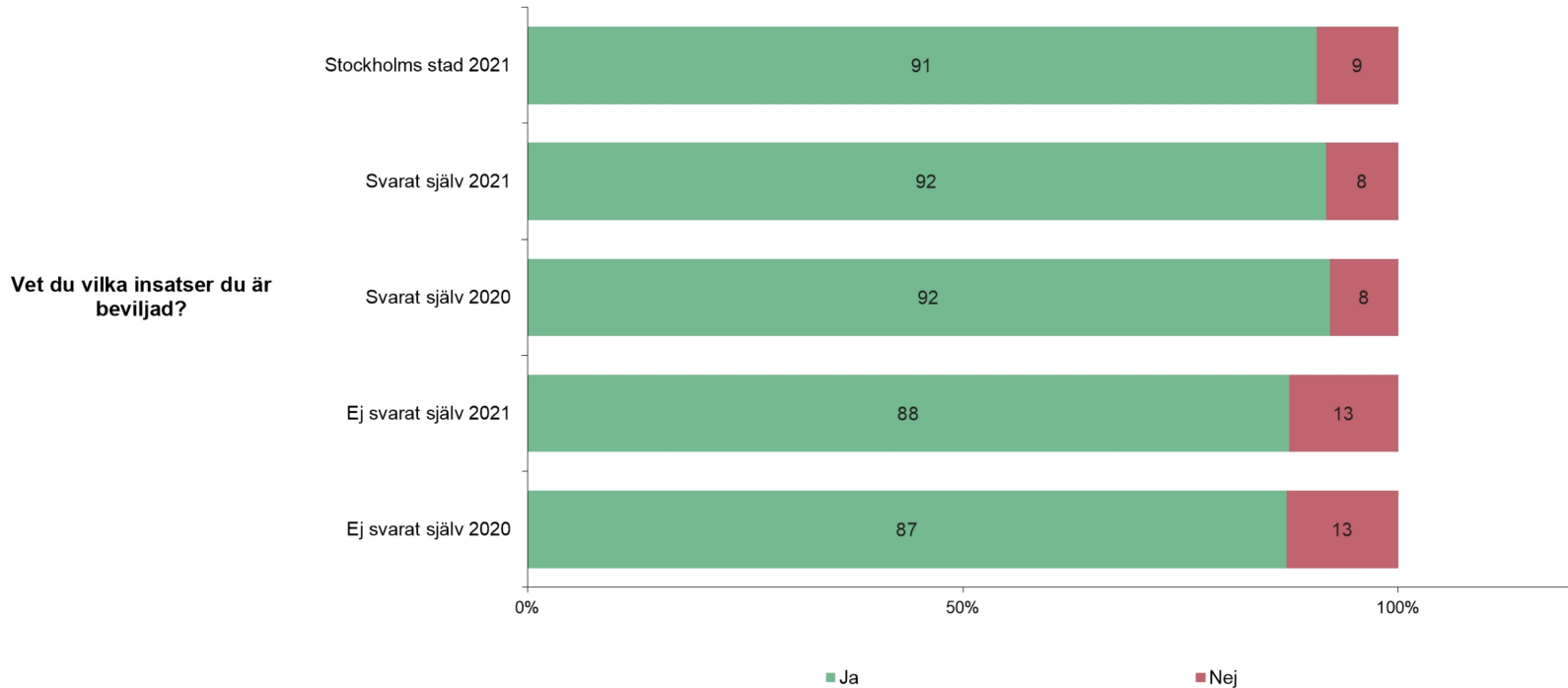


*För få svar

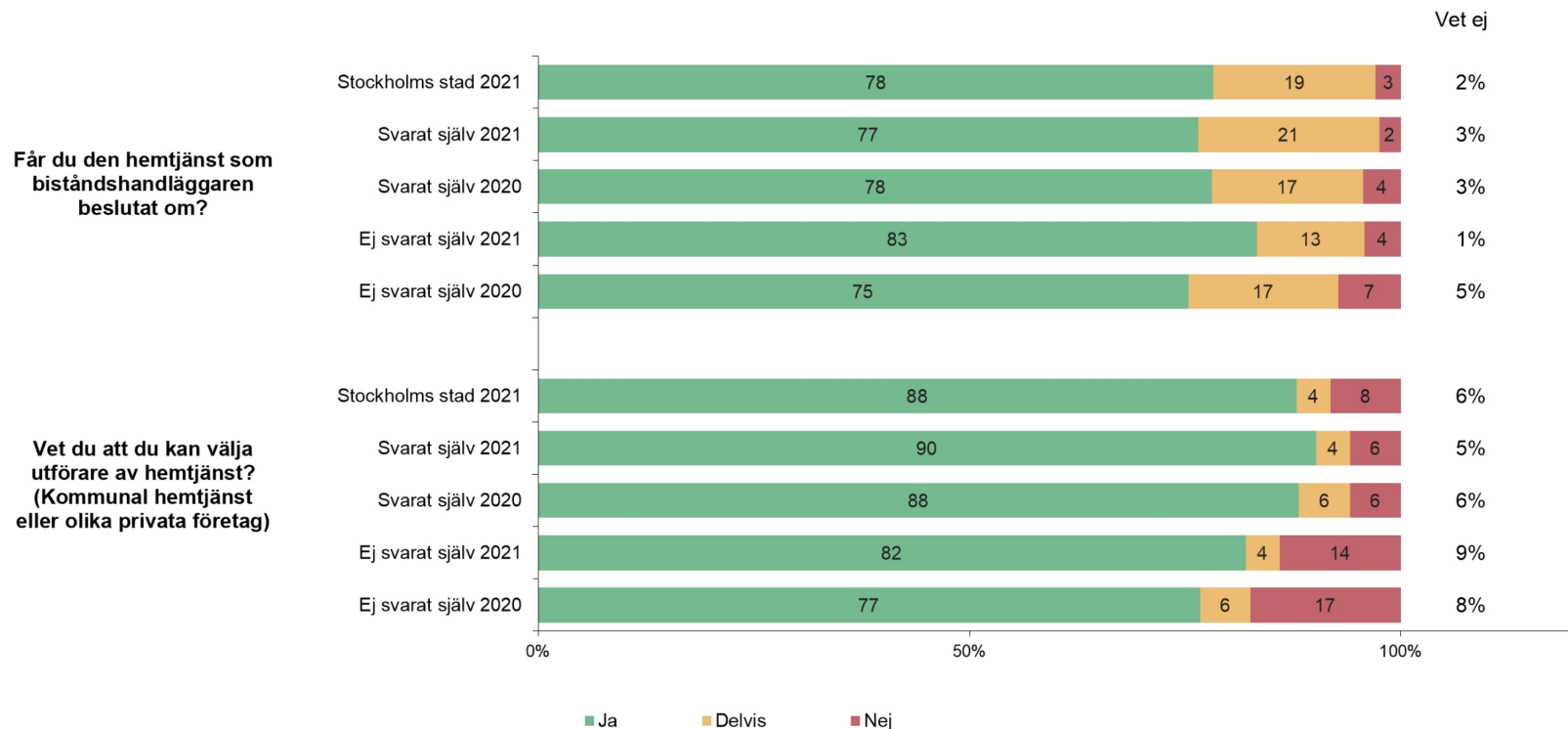
Kontakter med kommunen



Kontakter med kommunen

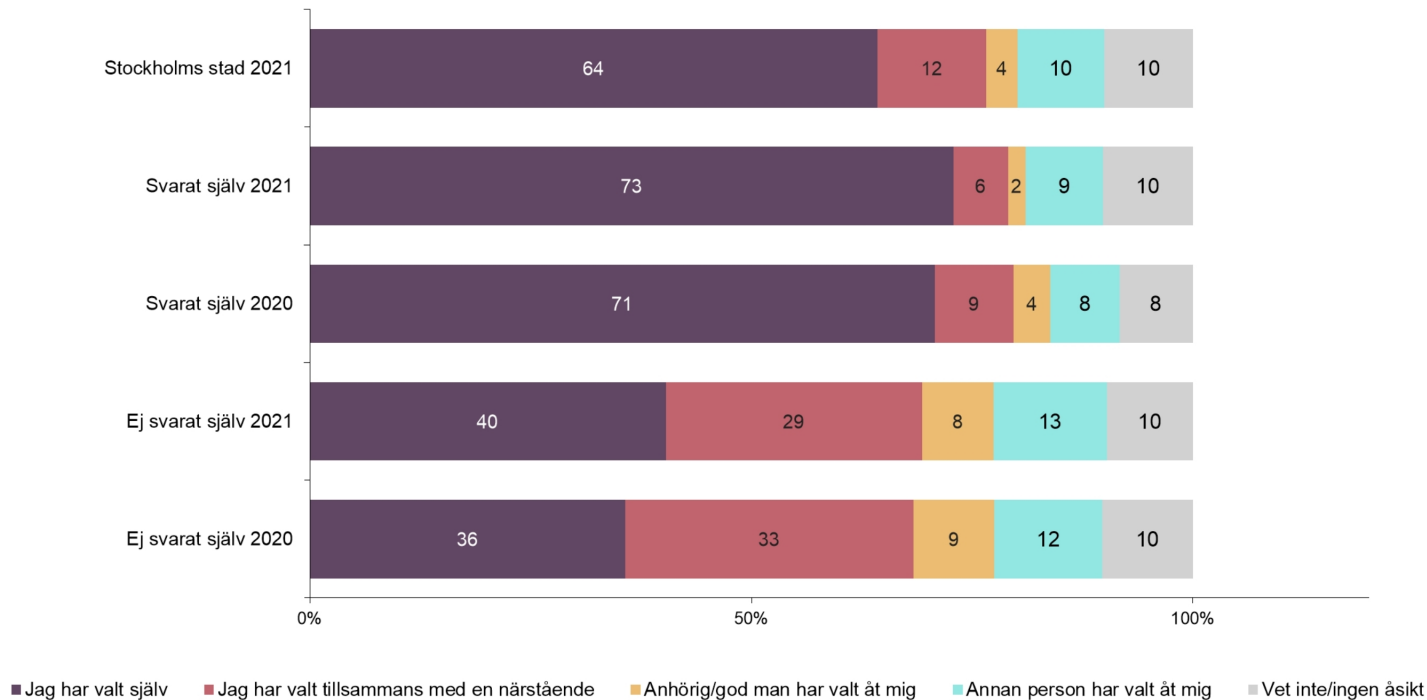


Kontakter med kommunen



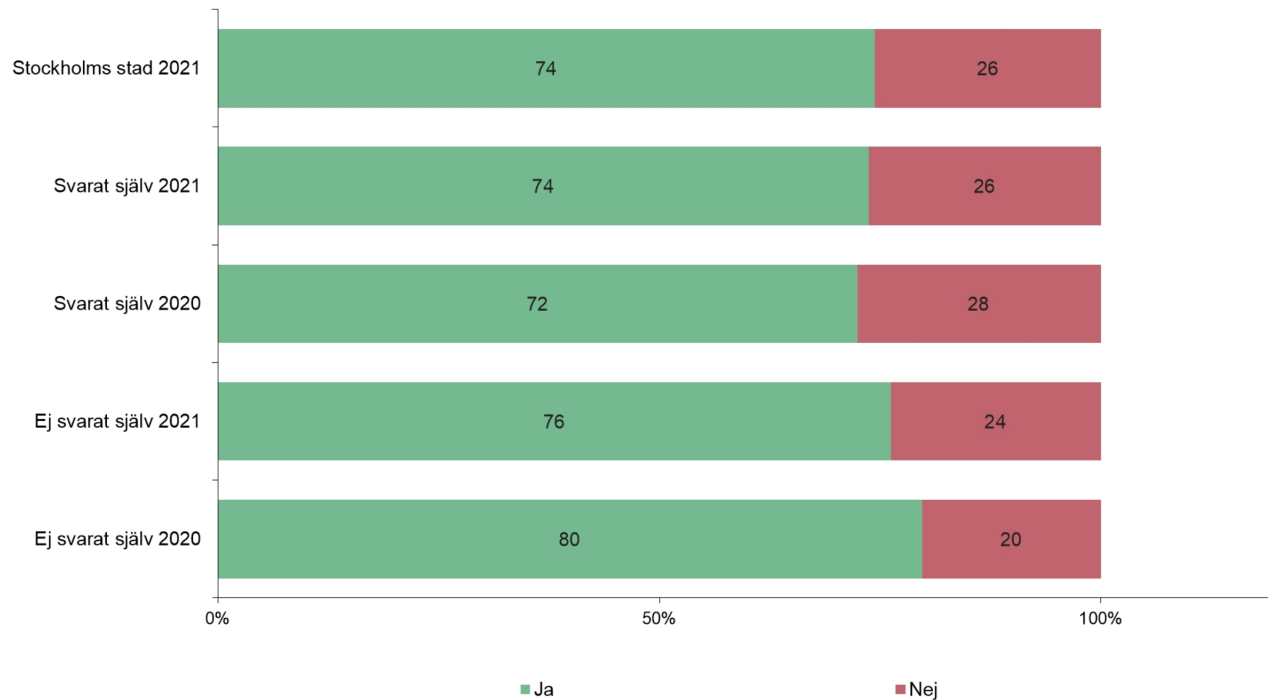
Kontakter med kommunen

Vem har valt din
hemtjänst?



Kontakter med kommunen

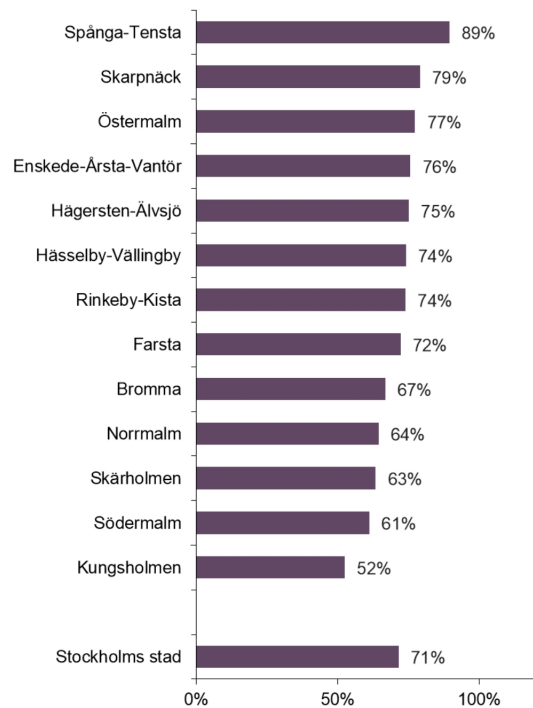
Vet du vart du ska vända
dig om du vill framföra
synpunkter eller klagomål
på hemtjänsten?



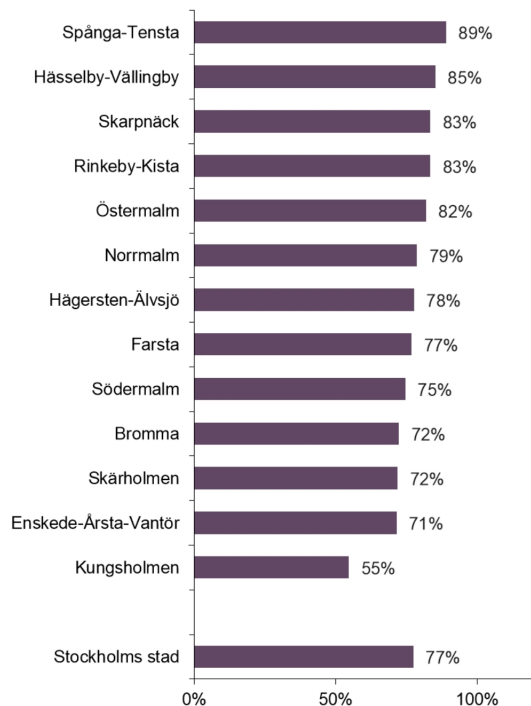
Hemtjänsten i sin helhet

■ 2021

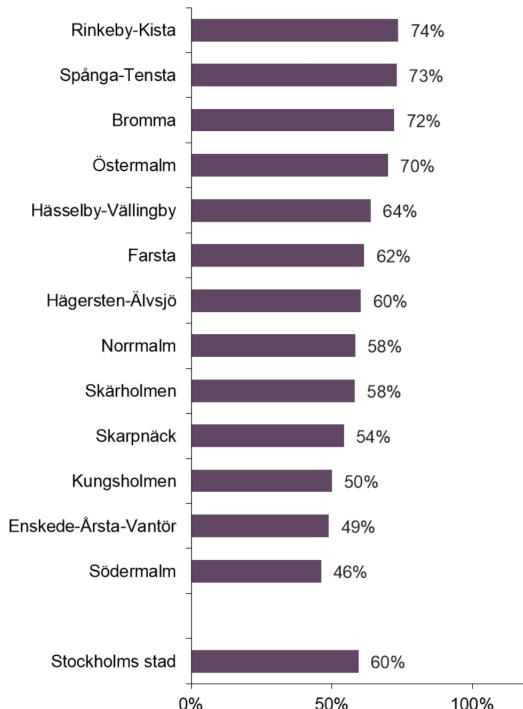
Hur nöjd är du sammantaget med
den hemtjänst du har?



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

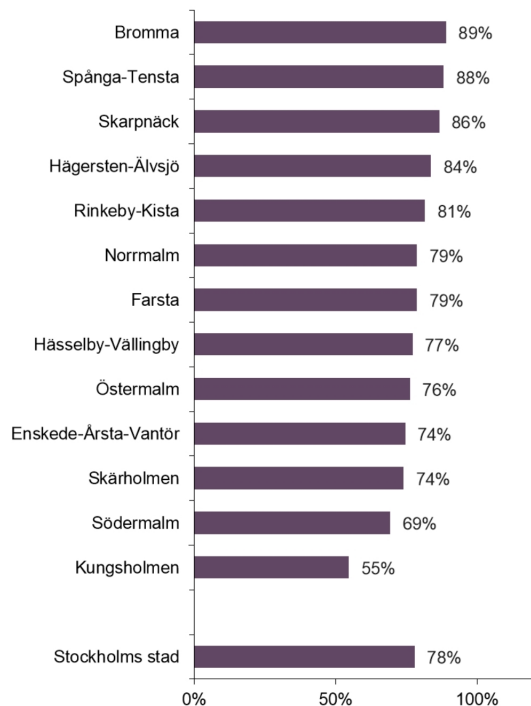


Brakar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

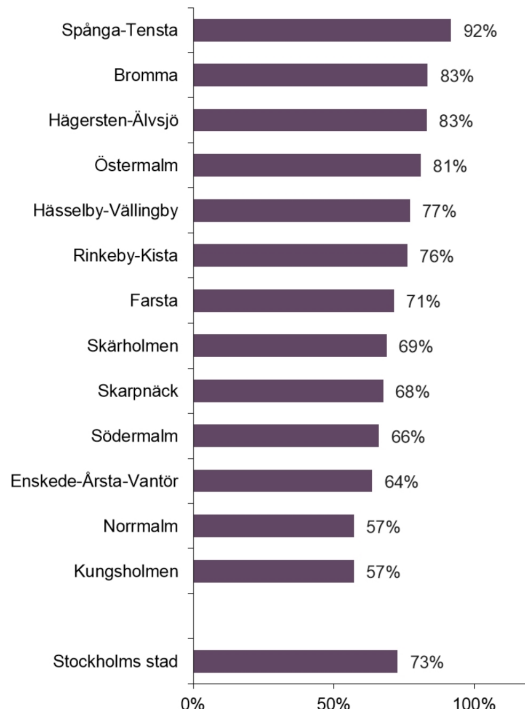


■ 2021

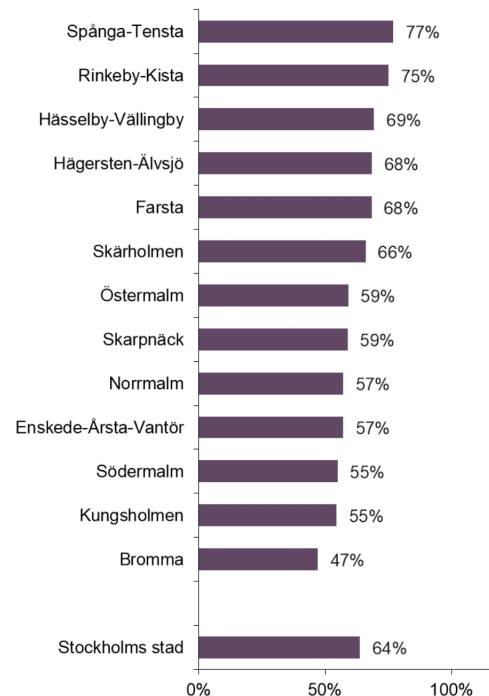
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



Brukar personalen komma på avtalad tid?

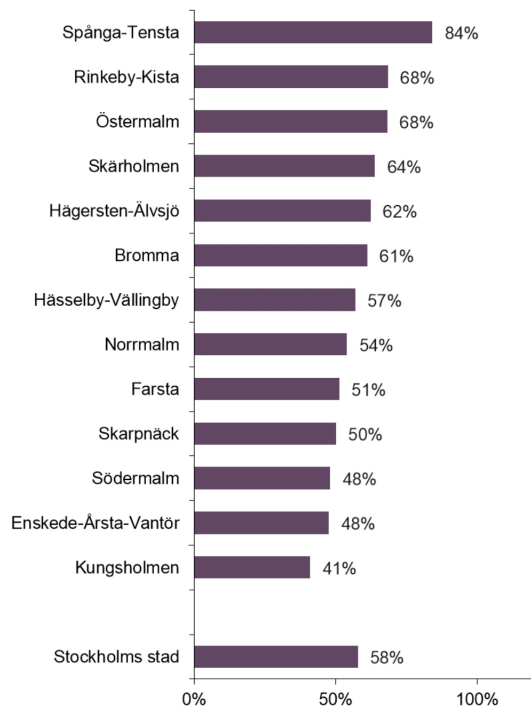


Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?



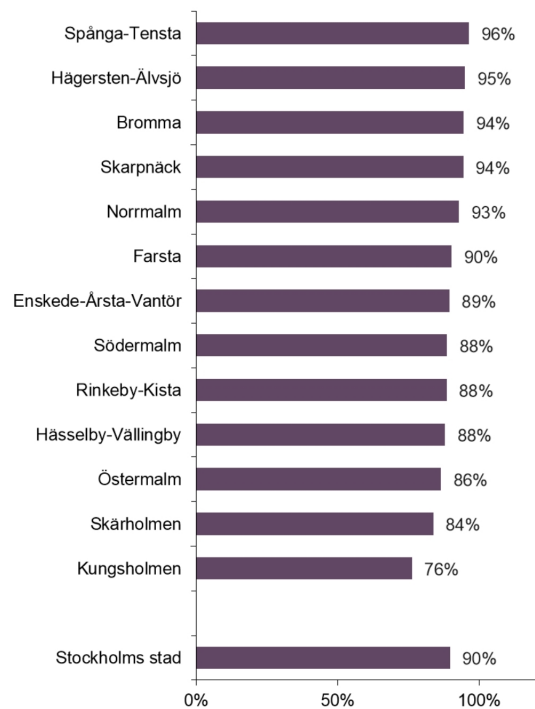
■ 2021

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



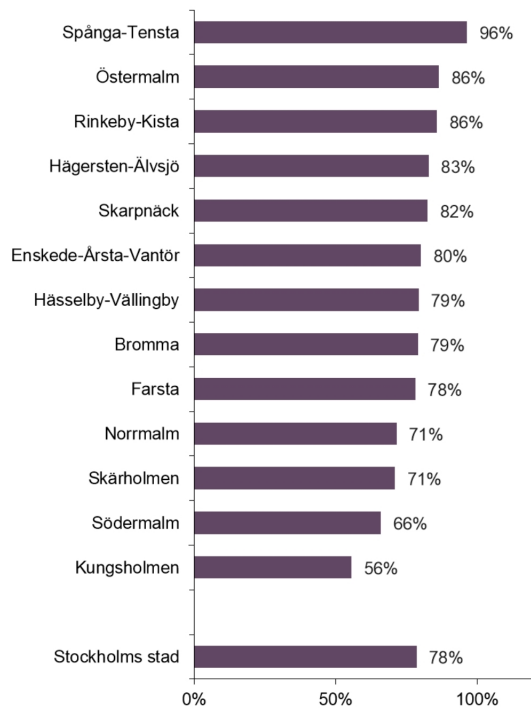
■ 2021

Brakar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



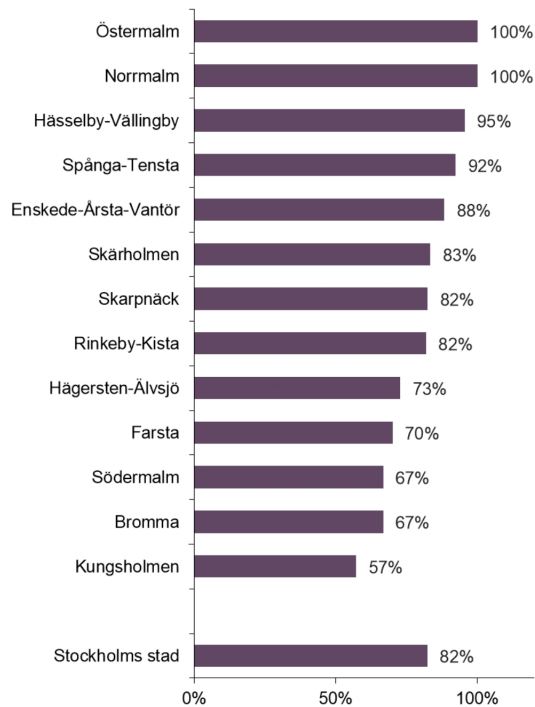
■ 2021

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



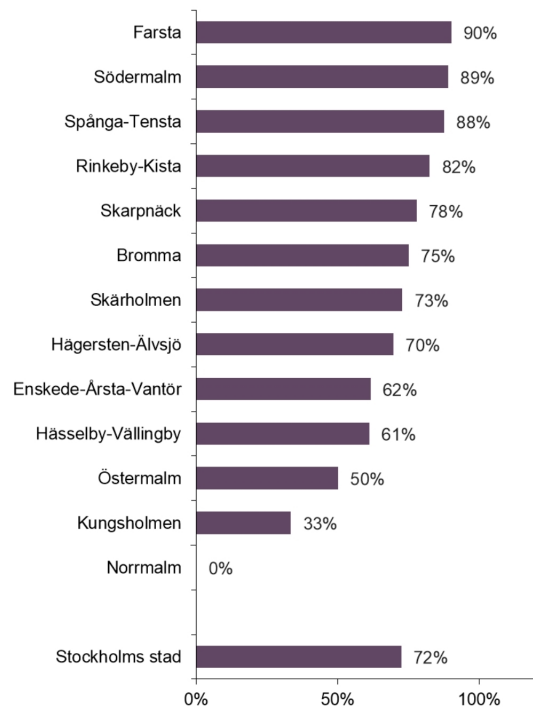
■ 2021

Smakar maten bra?



■ 2021

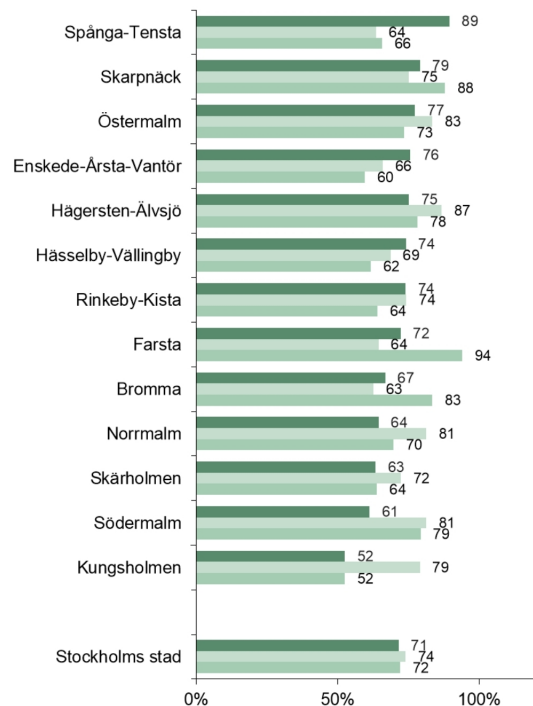
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



Hemtjänsten i sin helhet

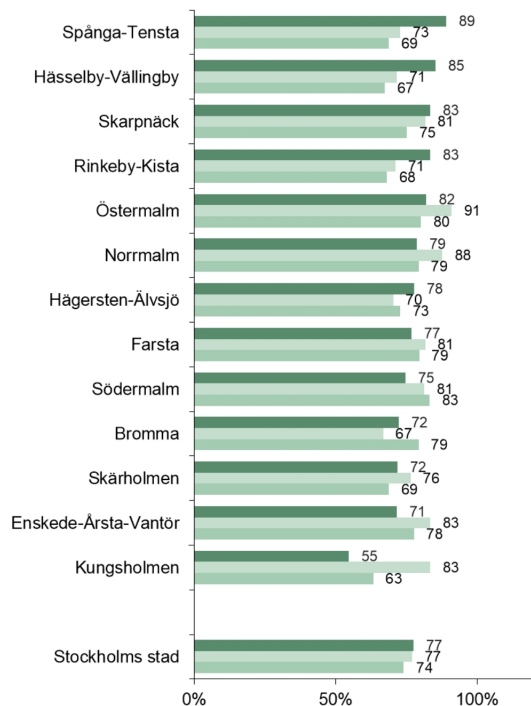
■ 2021
■ 2020
■ 2019

Hur nöjd är du sammantaget med
den hemtjänst du har?

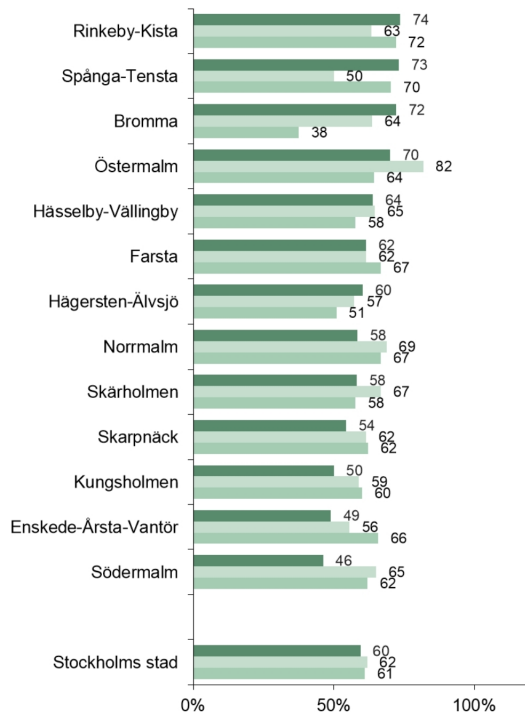




Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?



Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



Hjälpens utförande

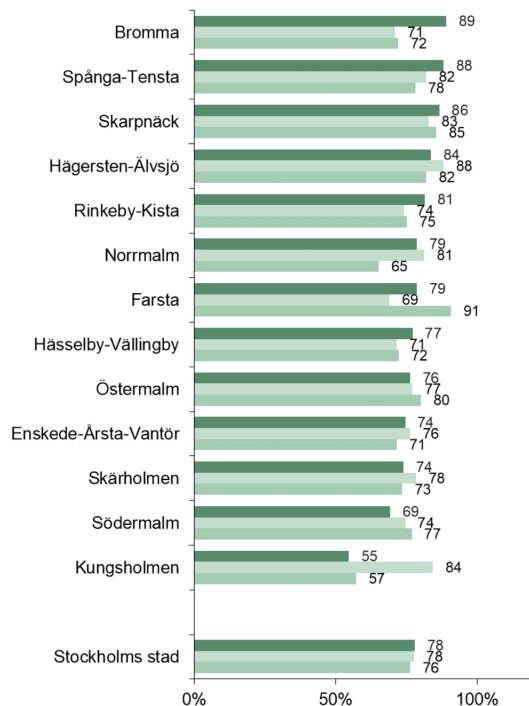
Origo Group

■ 2021

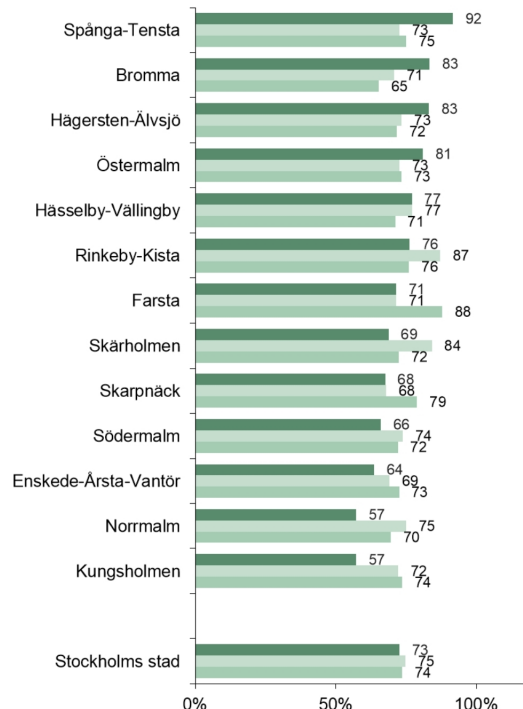
■ 2020

■ 2019

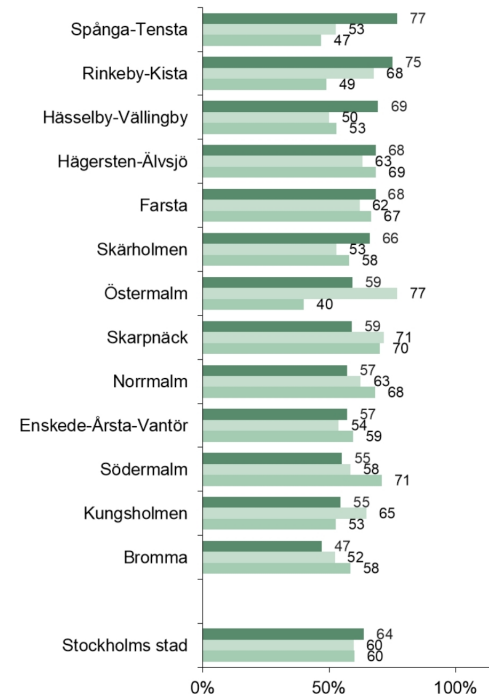
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?



Brukar personalen komma på avtalad tid?



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



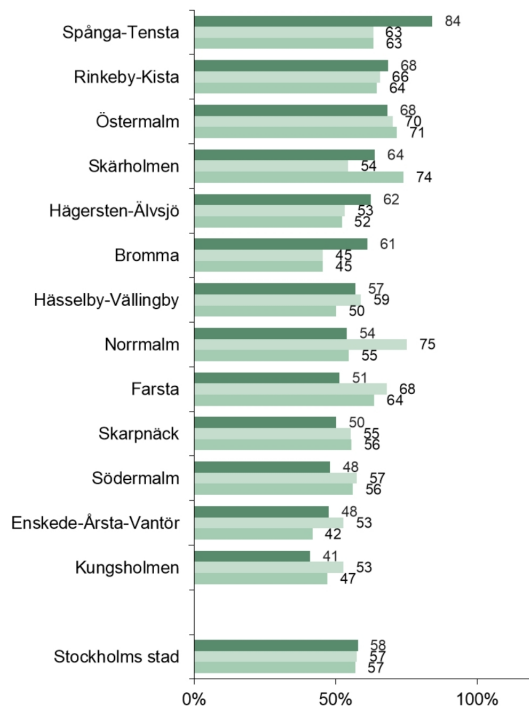
Stockholms stad

Hjälpens utförande

Origo Group

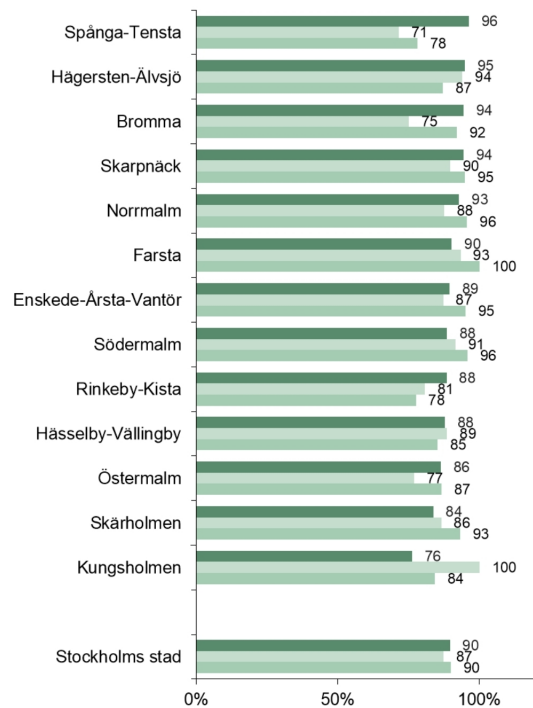
■ 2021
■ 2020
■ 2019

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



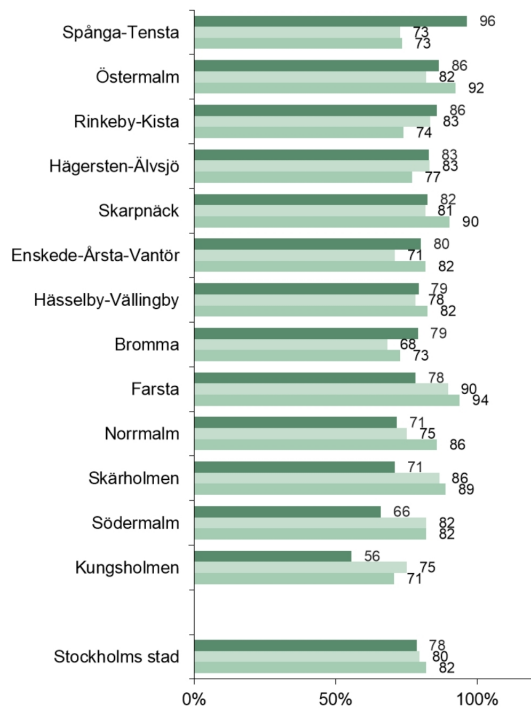


Brakar personalen bemöta dig på ett bra sätt?



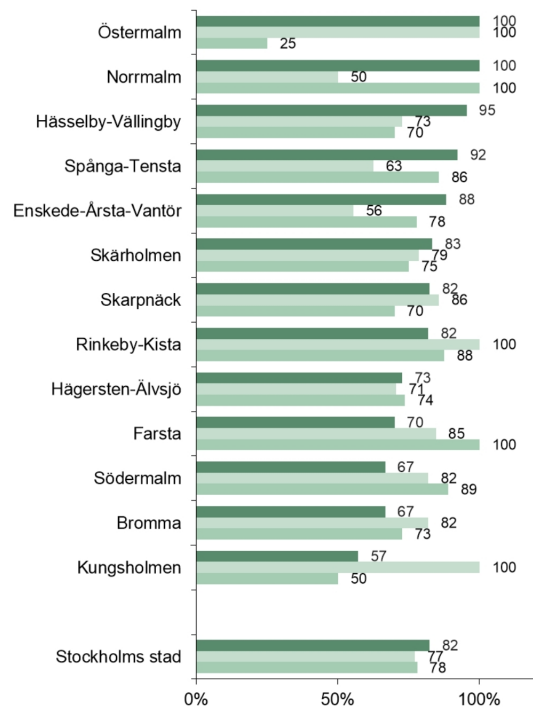


Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



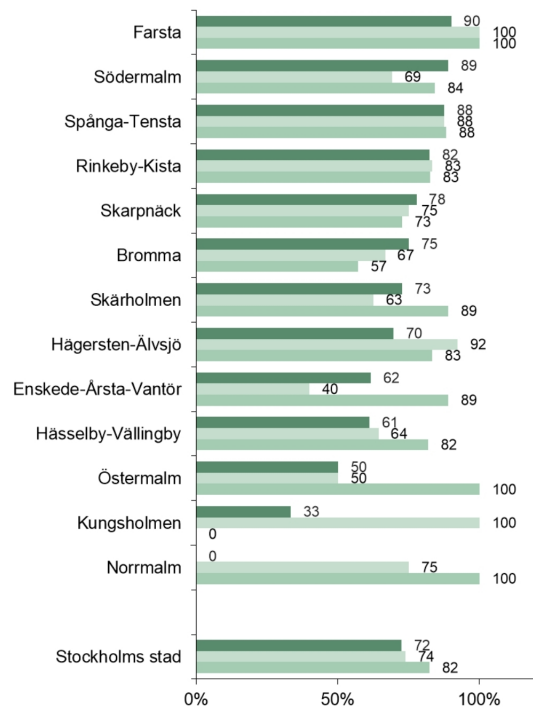


Smakar maten bra?

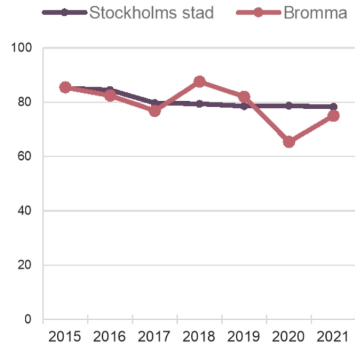




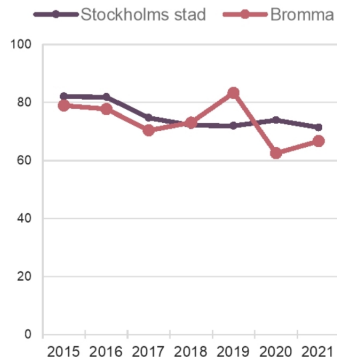
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



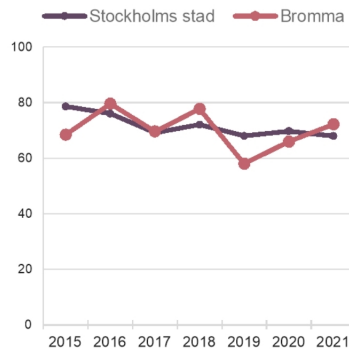
NFI



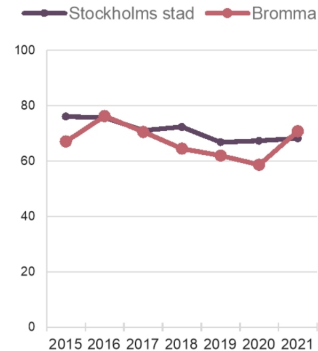
Hemtjänsten i sin helhet



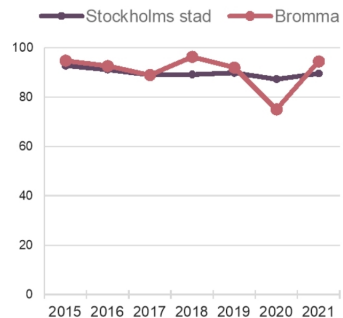
Inflytande



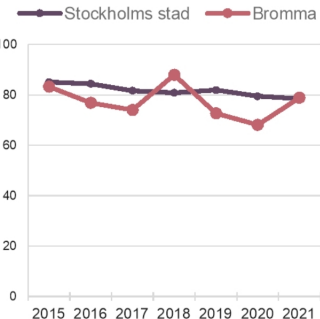
Hjälpens utförande



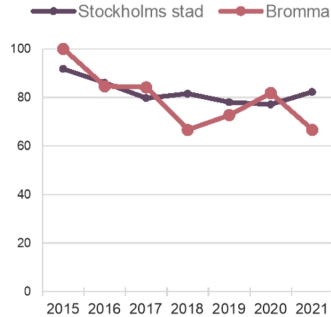
Bemötande



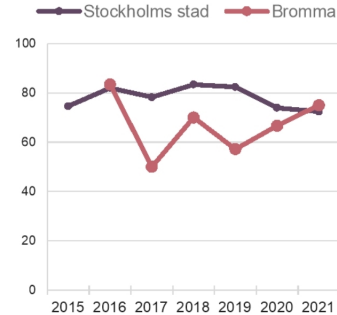
Trygghet



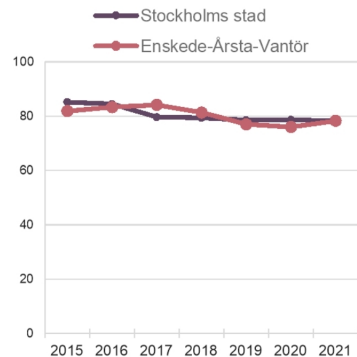
Maten



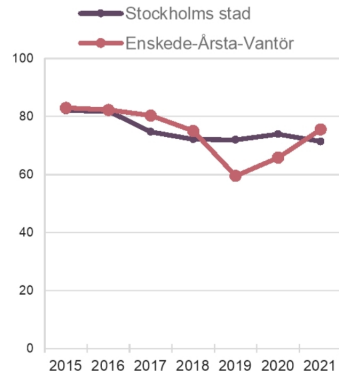
Aktiviteter



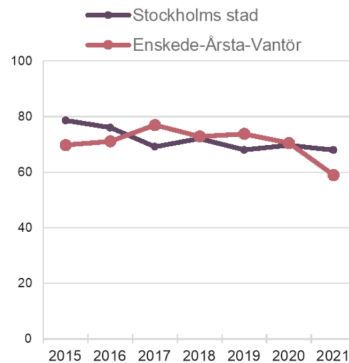
NFI



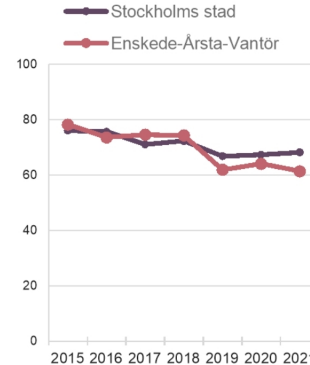
Hemtjänsten i sin helhet



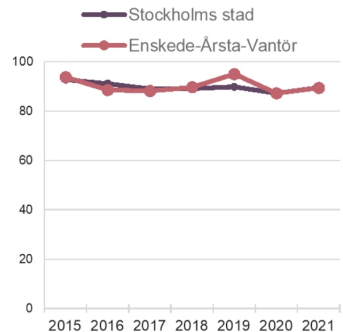
Inflytande



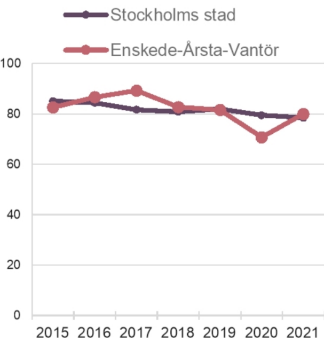
Hjälpens utförande



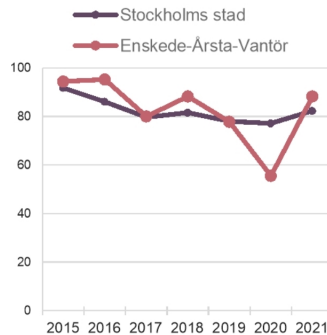
Bemötande



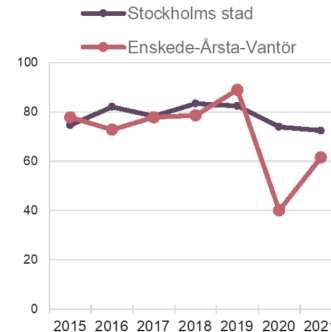
Trygghet



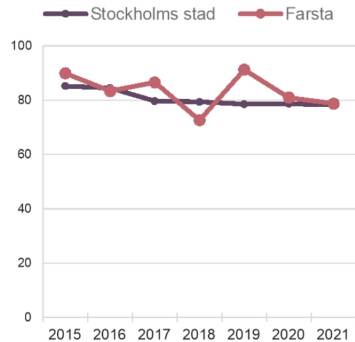
Maten



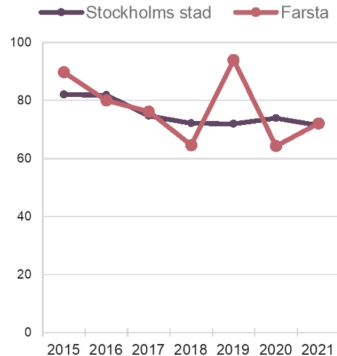
Aktiviteter



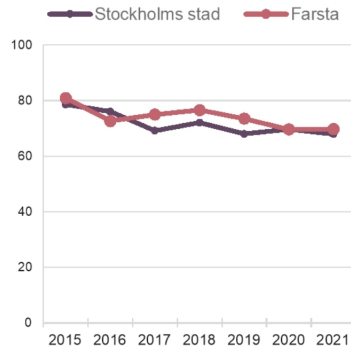
NFI



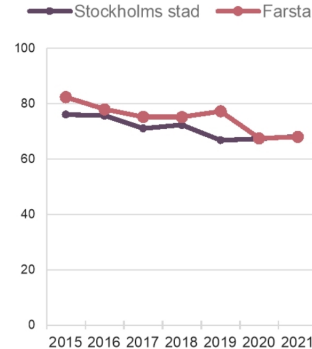
Hemtjänsten i sin helhet



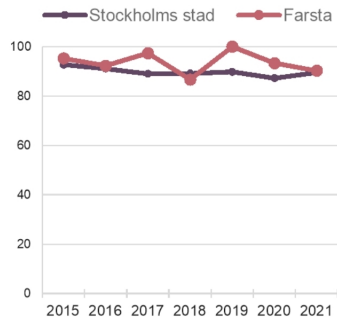
Inflytande



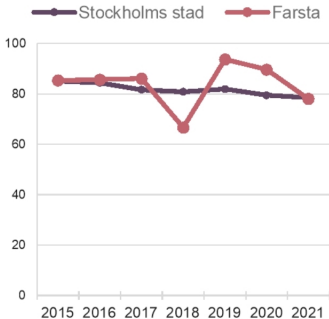
Hjälpens utförande



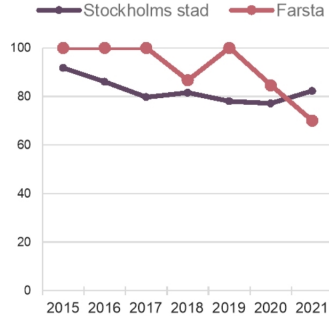
Bemötande



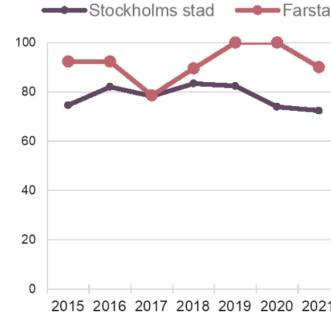
Trygghet



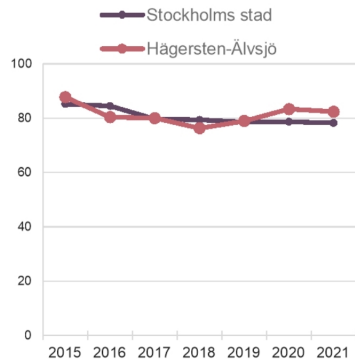
Maten



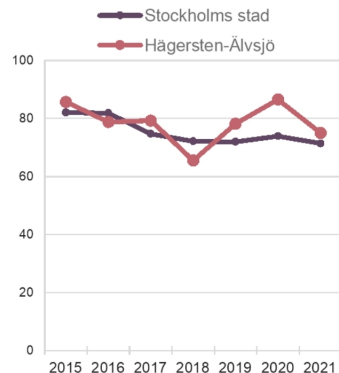
Aktiviteter



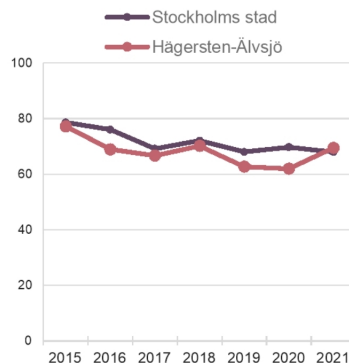
NFI



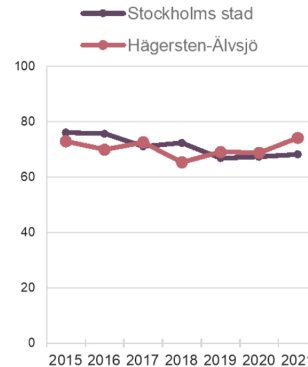
Hemtjänsten i sin helhet



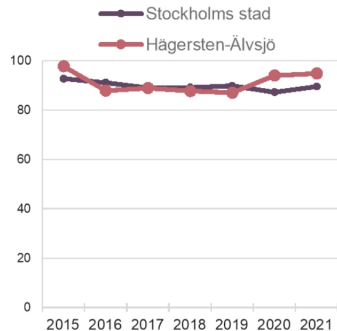
Inflytande



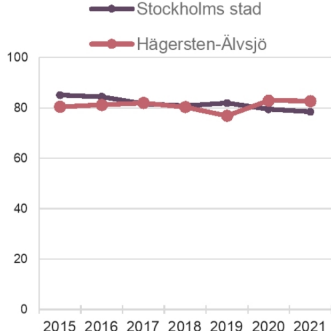
Hjälpens utförande



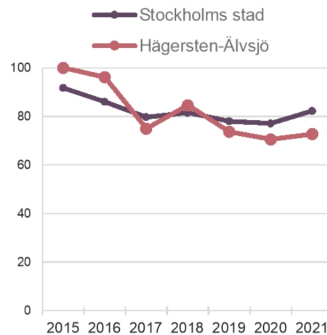
Bemötande



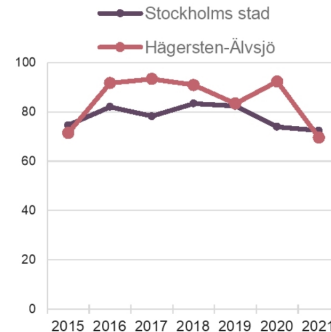
Trygghet



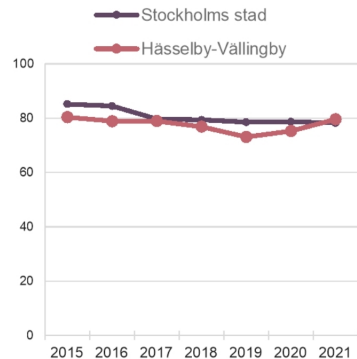
Maten



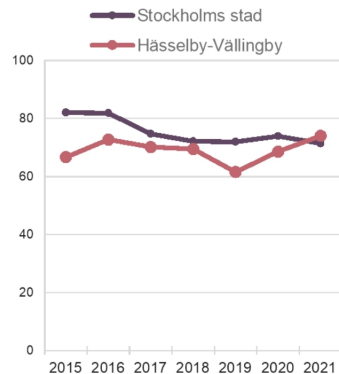
Aktiviteter



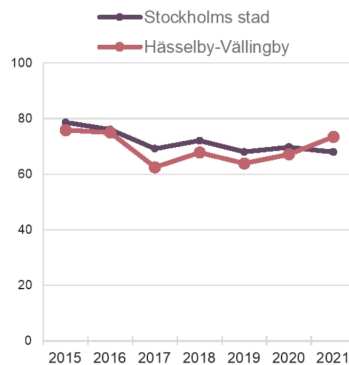
NFI



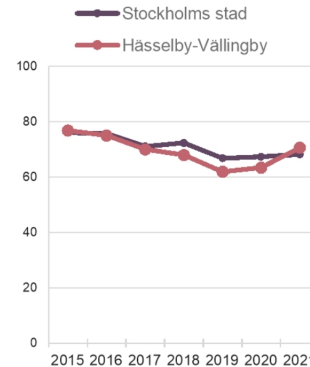
Hemtjänsten i sin helhet



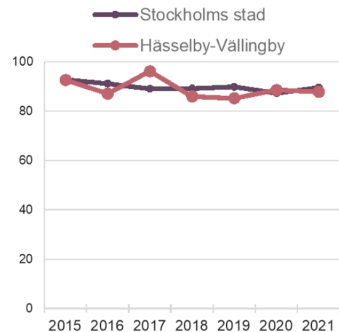
Inflytande



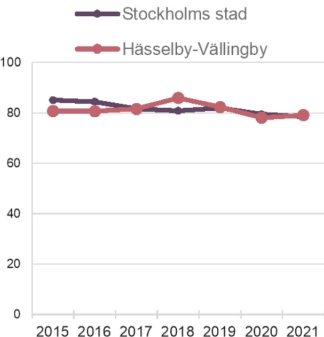
Hjälpens utförande



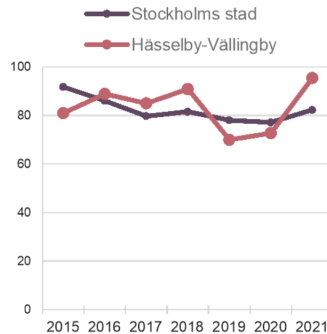
Bemötande



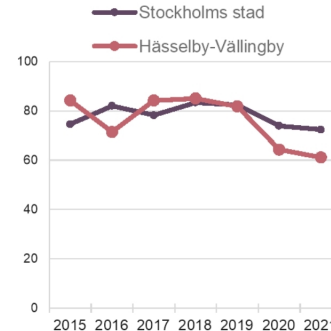
Trygghet



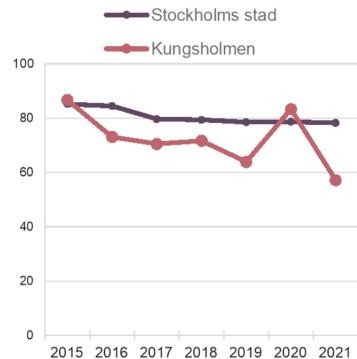
Maten



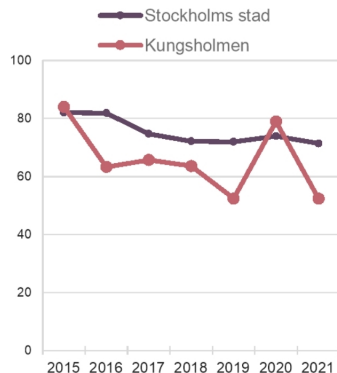
Aktiviteter



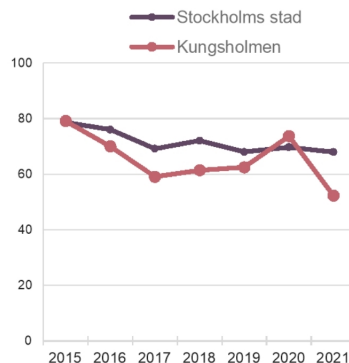
NFI



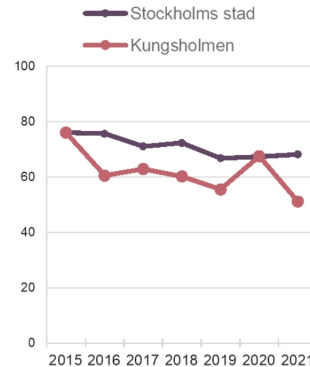
Hemtjänsten i sin helhet



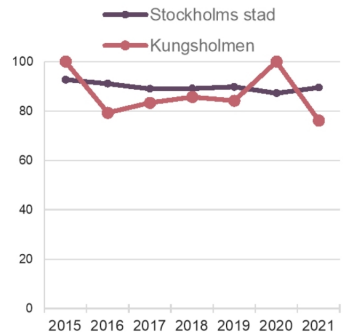
Inflytande



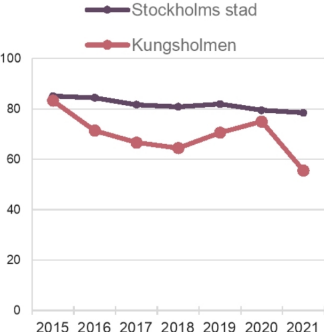
Hjälpens utförande



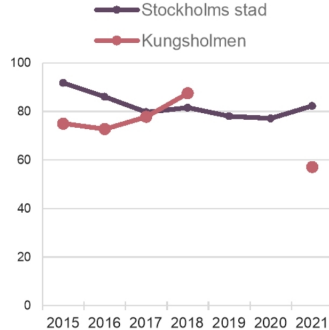
Bemötande



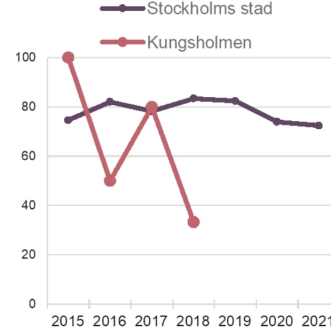
Trygghet



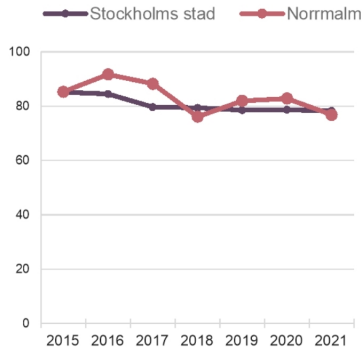
Maten



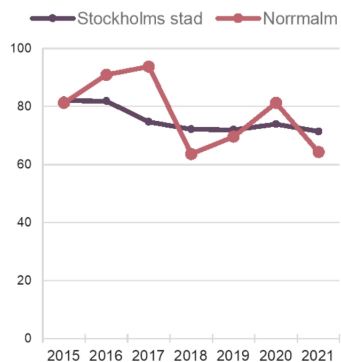
Aktiviteter



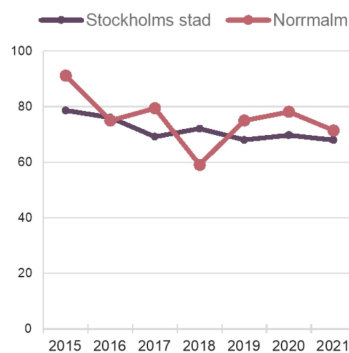
NFI



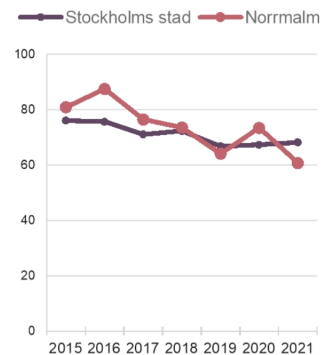
Hemtjänsten i sin helhet



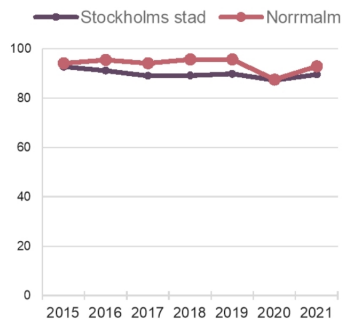
Inflytande



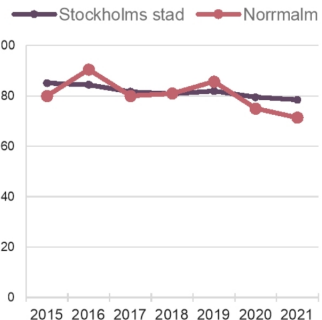
Hjälpens utförande



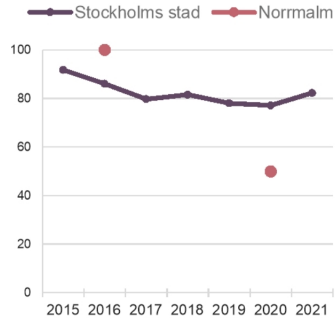
Bemötande



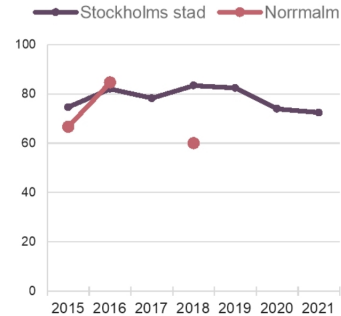
Trygghet



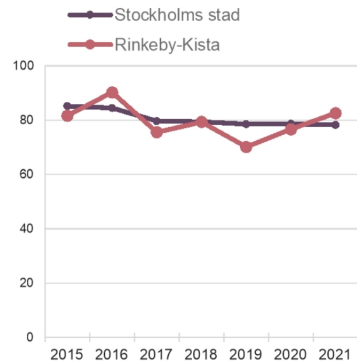
Maten



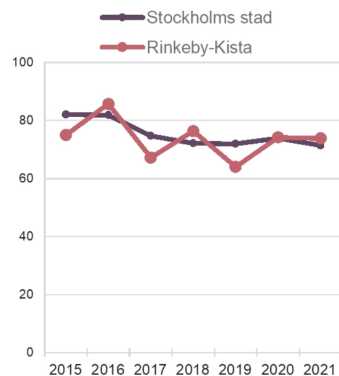
Aktiviteter



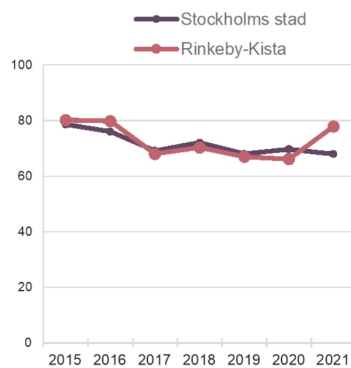
NFI



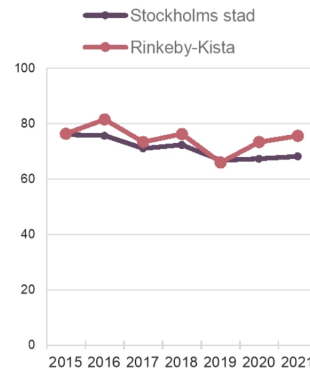
Hemtjänsten i sin helhet



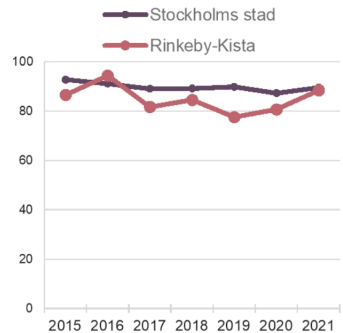
Inflytande



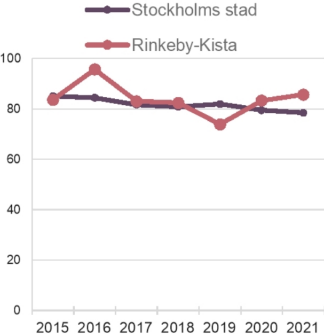
Hjälpens utförande



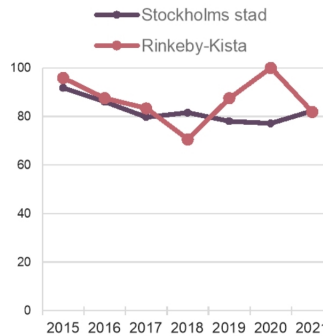
Bemötande



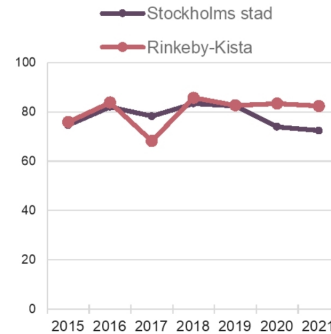
Trygghet



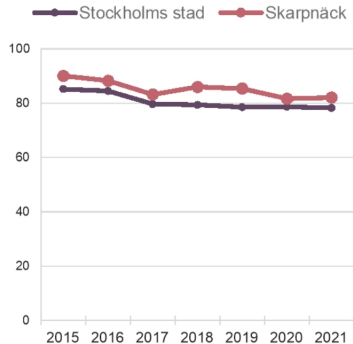
Maten



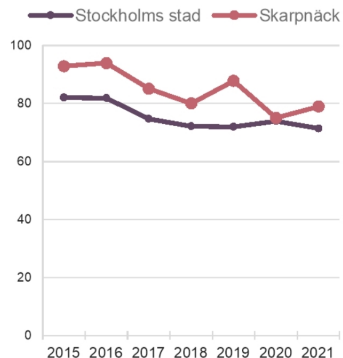
Aktiviteter



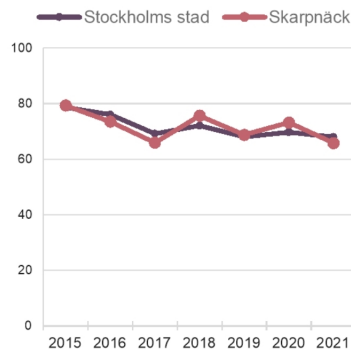
NFI



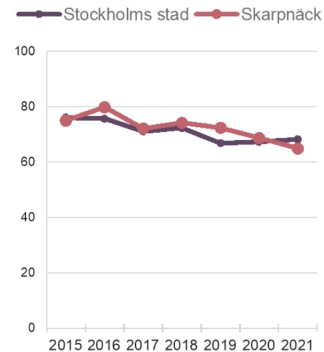
Hemtjänsten i sin helhet



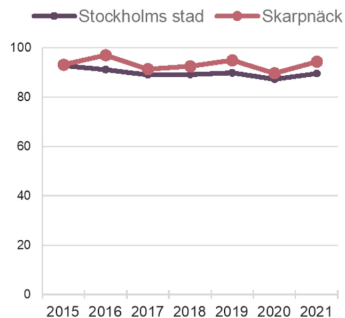
Inflytande



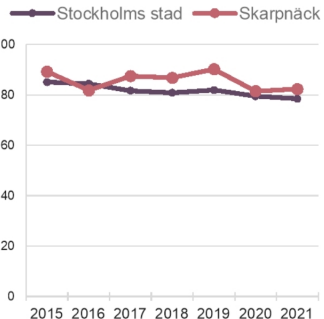
Hjälpens utförande



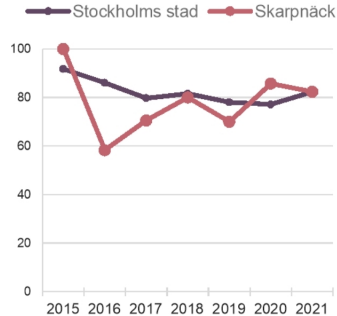
Bemötande



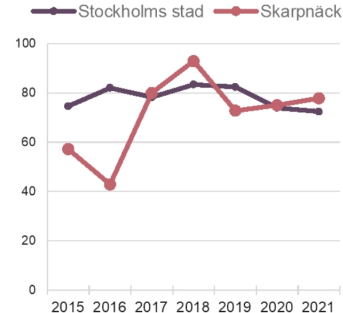
Trygghet



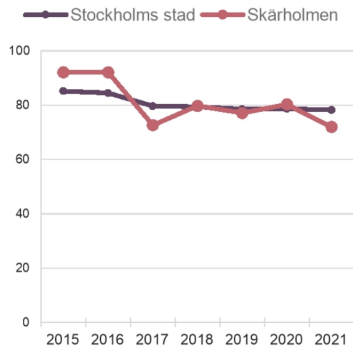
Maten



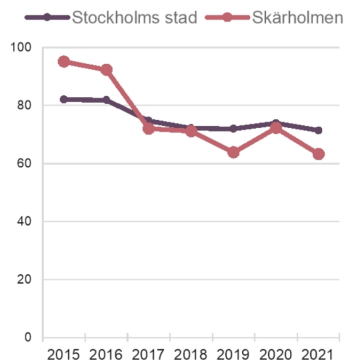
Aktiviteter



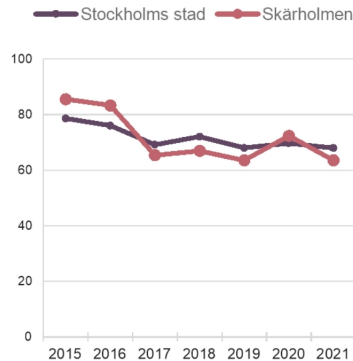
NFI



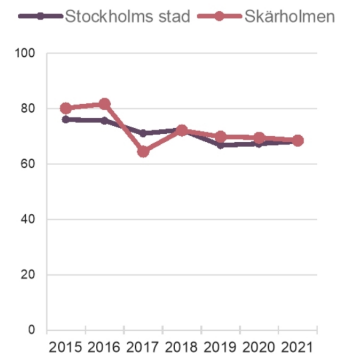
Hemtjänsten i sin helhet



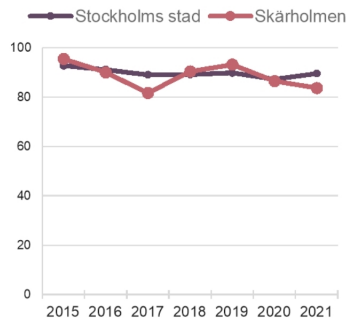
Inflytande



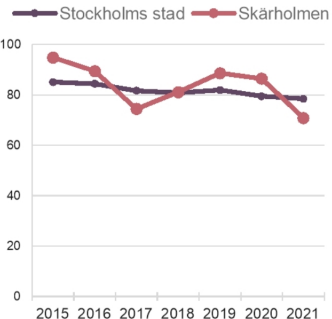
Hjälpens utförande



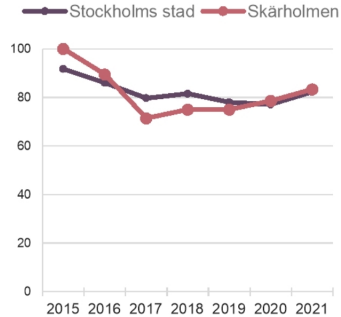
Bemötande



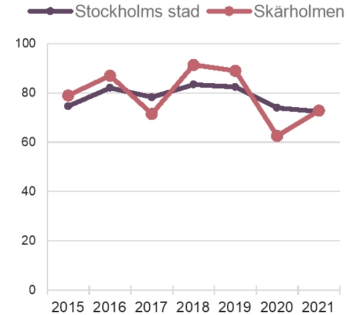
Trygghet



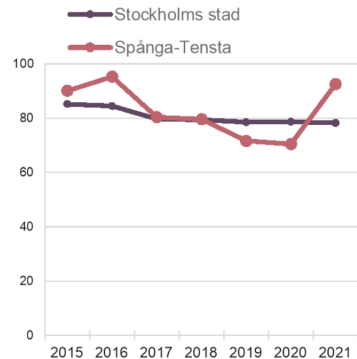
Maten



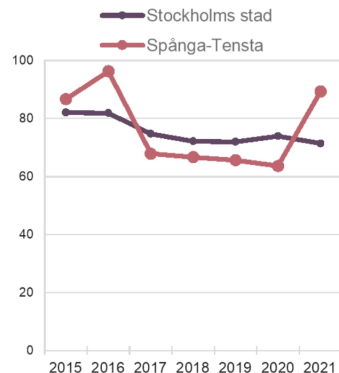
Aktiviteter



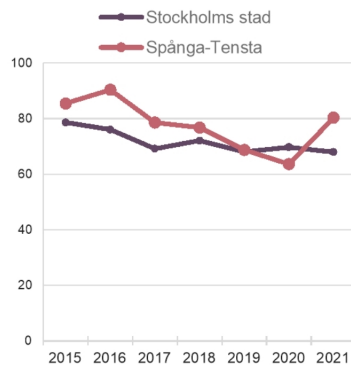
NFI



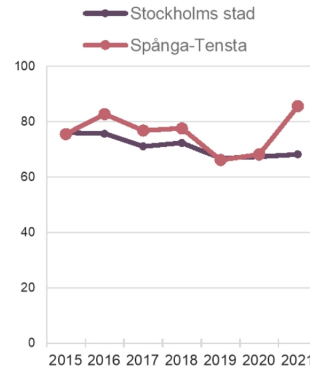
Hemtjänsten i sin helhet



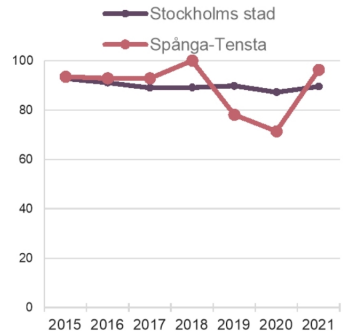
Inflytande



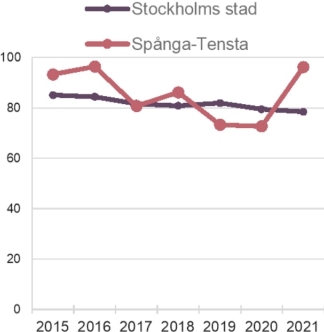
Hjälpens utförande



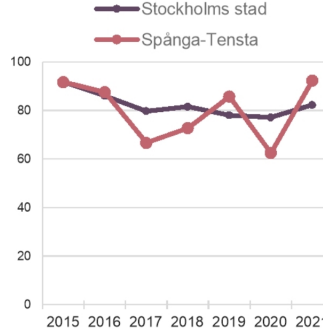
Bemötande



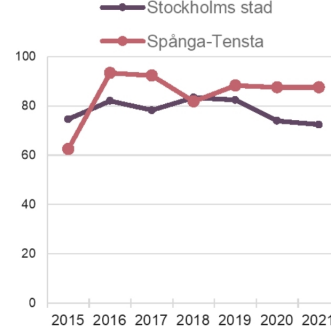
Trygghet



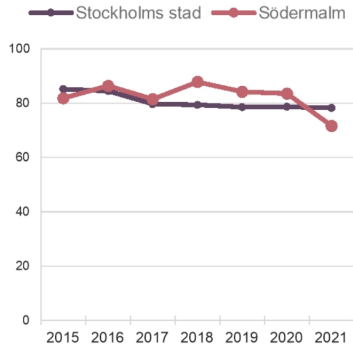
Maten



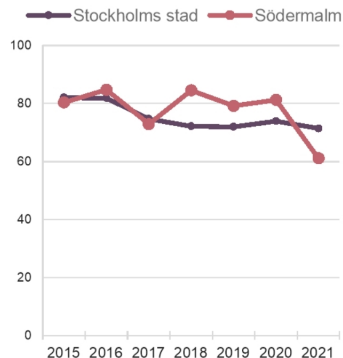
Aktiviteter



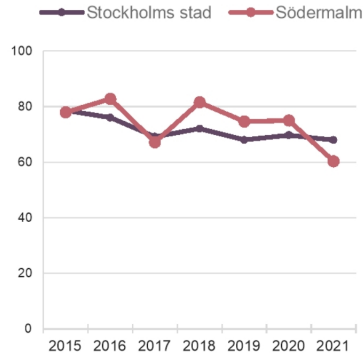
NFI



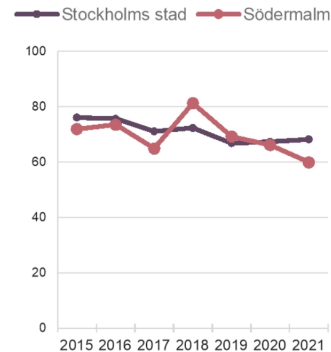
Hemtjänsten i sin helhet



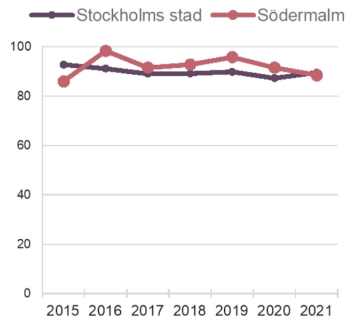
Inflytande



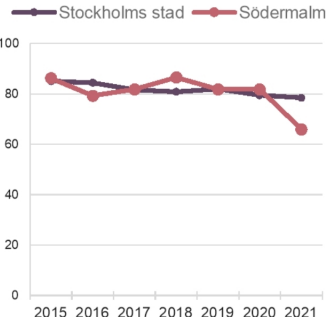
Hjälpens utförande



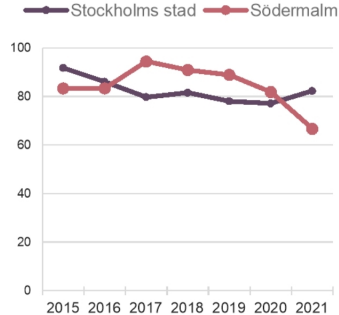
Bemötande



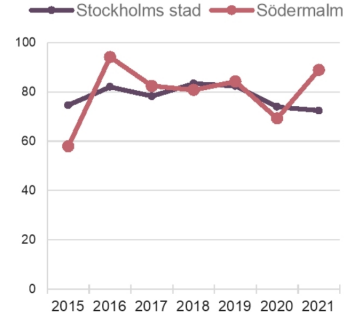
Trygghet



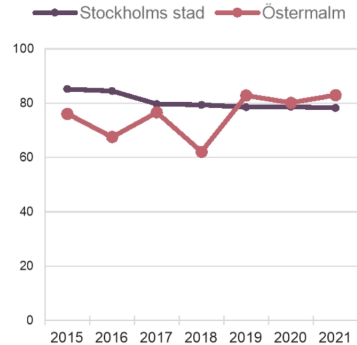
Maten



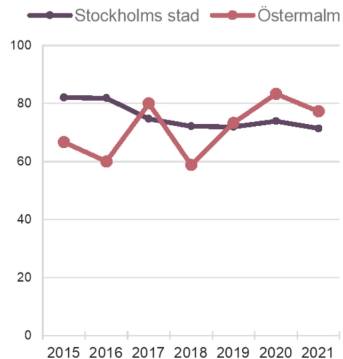
Aktiviteter



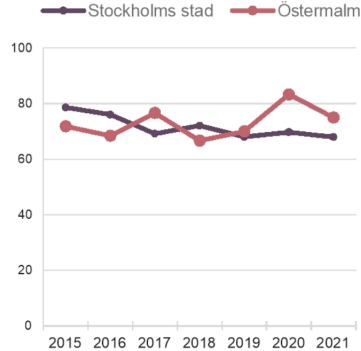
NFI



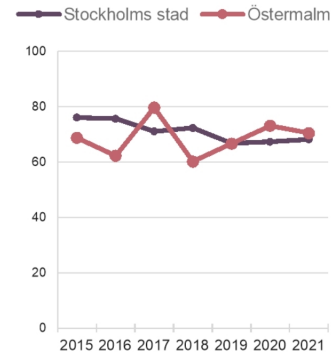
Hemtjänsten i sin helhet



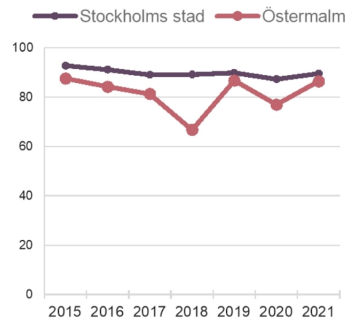
Inflytande



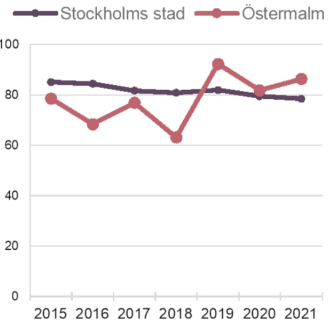
Hjälpens utförande



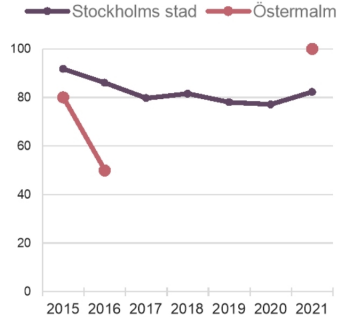
Bemötande



Trygghet



Maten



Aktiviteter

