



Brukarundersökning 2022
Hemtjänst yngre

Normalm

GENOMFÖRD AV ORIGO GROUP
MAJ 2022

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 verksamhetskod 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 14–21 år 2022.

Denna rapport visar resultaten för personer med beslut om hemtjänst för yngre i SDN Norrmalm

Jämförelse görs mellan år 2020–2022 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 478 st svar vilket ger en svarsprocent på 40 %.

Totalt för SDN Norrmalm inkom 7 svar vilket ger en svarsfrekvens på 26 %.

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.

Leverantör: Origo Group

Sammanfattning

Index för nöjdhet* i Norrmalm uppgår till 82 år 2022, vilket är en utveckling från 77 år 2021 och 83 år 2020. Indexet för staden totalt år 2022 uppgår till 79.

57% i Norrmalm uppger att de sammantaget är nöjda med sin hemtjänst vilket är en utveckling från 64% år 2021 och 81% år 2020 och jämfört med 70% för staden totalt.

86% i Norrmalm uppger att personalen brukar ta hänsyn till deras åsikter om hur hjälpen ska utföras vilket är en utveckling från 79% år 2021 och 88% år 2020 och jämfört med 79% för staden totalt.

100% i Norrmalm uppger att personalen brukar bemöta dem på ett bra sätt vilket är en utveckling från 93% år 2021 och 88% år 2020 och jämfört med 89% för staden totalt.

86% i Norrmalm uppger att de känner sig ganska/mycket trygga med att bo hemma med stöd av hemtjänsten vilket är en utveckling från 71% år 2021 och 75% år 2020 och jämfört med 83% för staden totalt.

** Index för nöjdhet baseras på de fyra frågorna brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras, brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt, hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten, hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?*

Svarsfrekvenser

	Urval 2022	Antal svar 2022	Svarsfrekvens 2022	Antal svar 2021	Svarsfrekvens 2021	Antal svar 2020	Svarsfrekvens 2020
Bromma	61	28	46%	19	35%	25	43%
Enskede-Årsta-Vantör	136	50	37%	52	40%	42	42%
Farsta	110	43	39%	43	41%	31	38%
Hägersten-Älvsjö	137	52	38%	65	43%	53	41%
Hässelby-Vällingby	89	40	45%	53	46%	36	43%
Kungsholmen	73	20	27%	23	29%	19	26%
Norrmalm	27	7	26%	16	48%	16	44%
Rinkeby-Kista	106	42	40%	44	40%	31	32%
Skarpnäck	79	40	51%	38	53%	29	48%
Skärholmen	93	43	46%	49	55%	38	50%
Socialförvaltningen	15	4	27%	2	18%	2	25%
Spånga-Tensta	67	31	46%	29	44%	22	35%
Södermalm	148	58	39%	55	37%	48	38%
Östermalm	51	20	39%	22	50%	14	47%
Egen regi	378	146	39%	168	42%	144	42%
Privat/övrig regi	815	332	41%	342	42%	262	38%
Kvinna	696	278	40%	310	44%	232	40%
Man	497	200	40%	200	40%	174	40%
Stockholms stad totalt	1193	478	40%	510	42%	406	40%

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

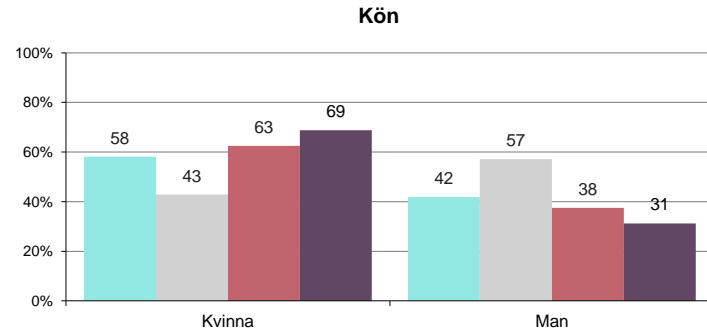
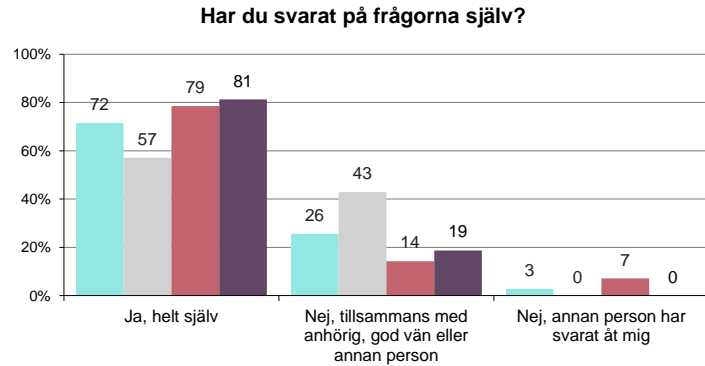
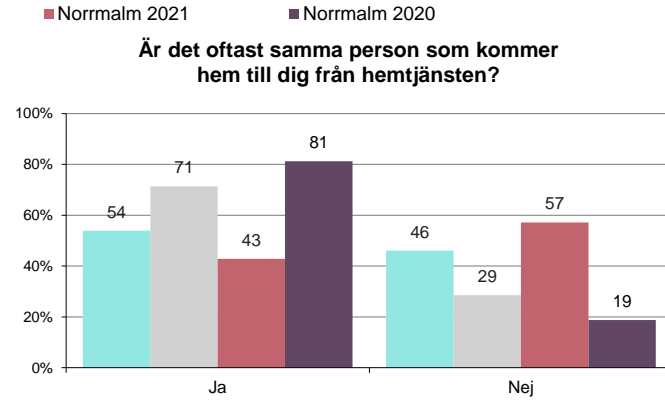
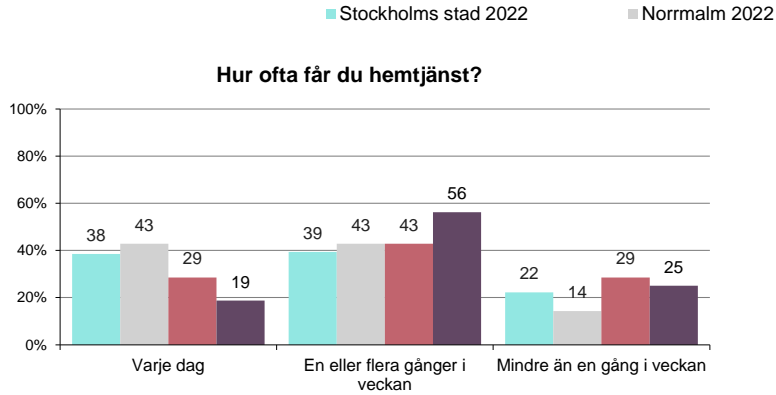
- Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?
- Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?
- Vet du vilka insatser du är beviljad?
- Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?
- Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (Kommunal hemtjänst eller olika privata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

Bakgrundsfrågor

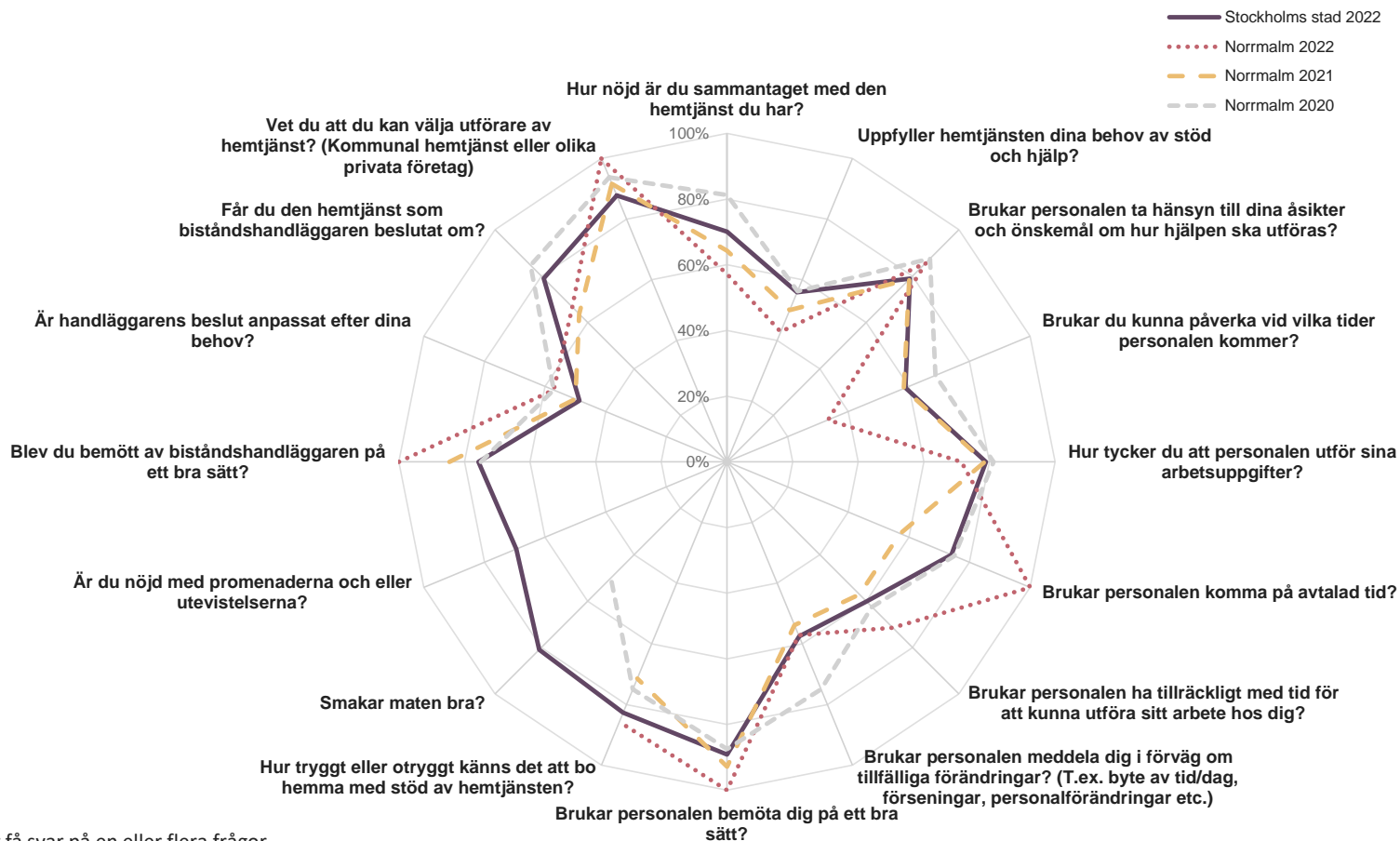
- Hur ofta får du hemtjänst?
- Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?
- Har du svarat på frågorna själv?

Resultat



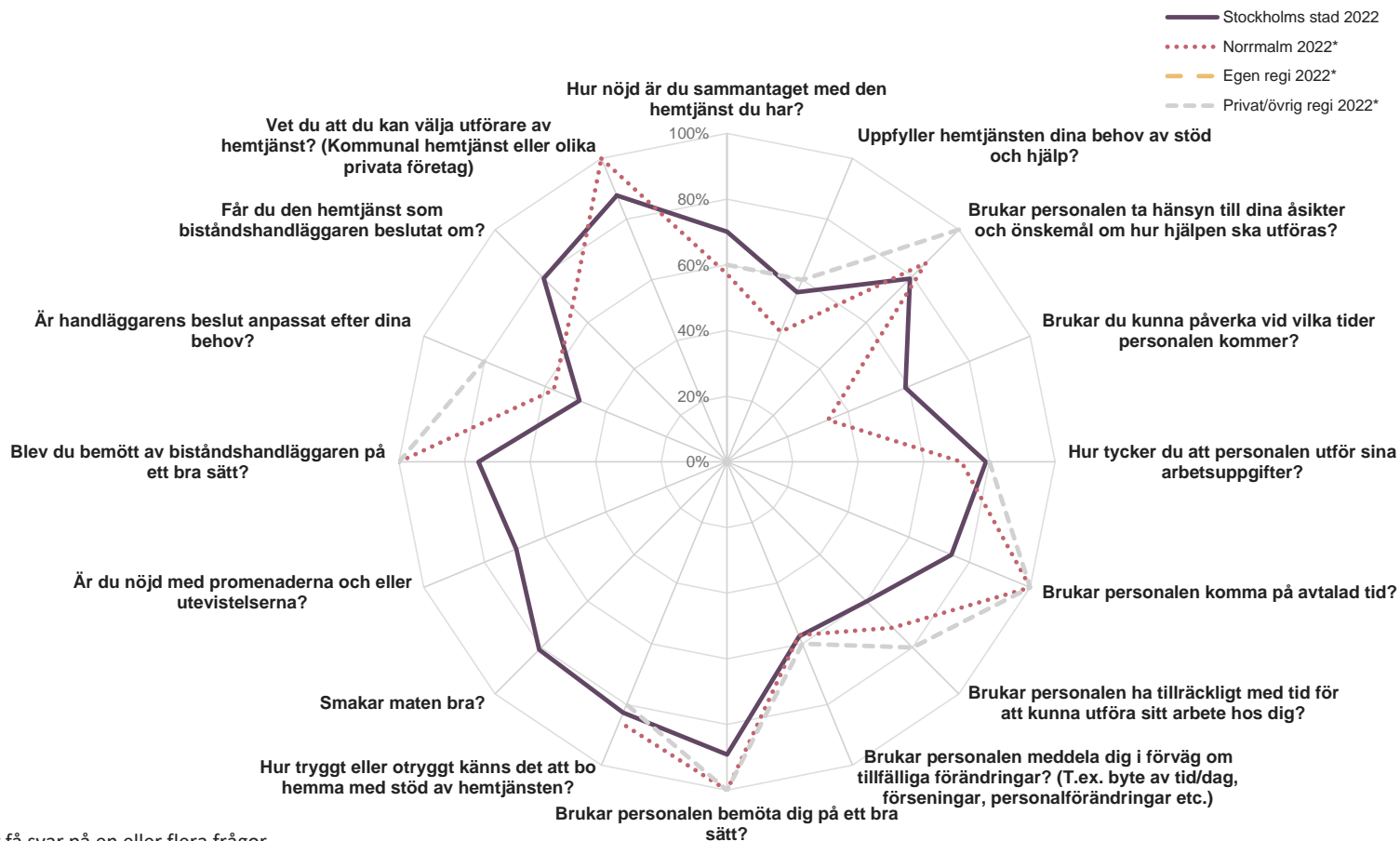


Andel instämmande (4+5)



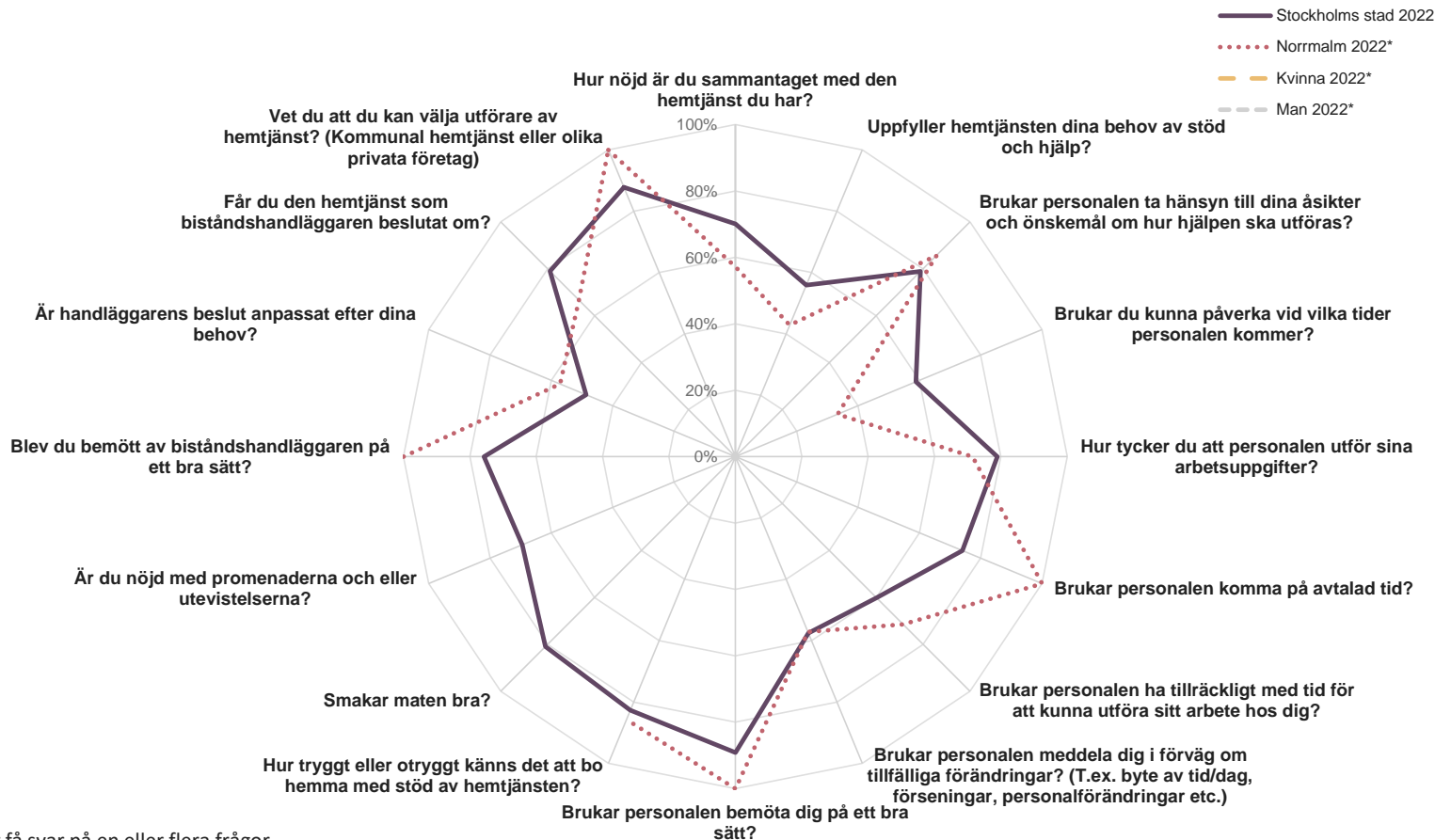
*För få svar på en eller flera frågor

Andel instämmande (4+5)



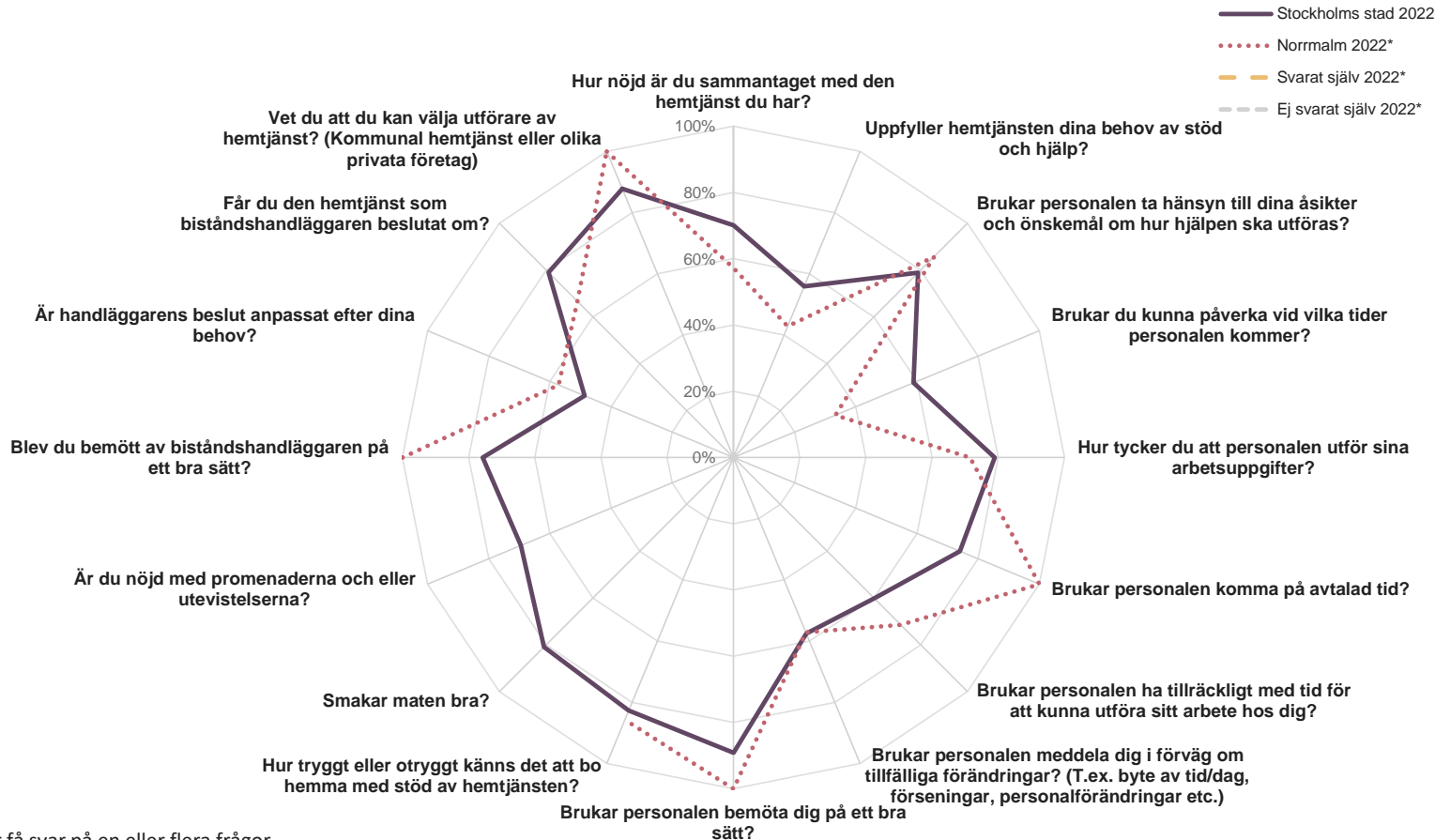
*För få svar på en eller flera frågor

Andel instämmande (4+5)



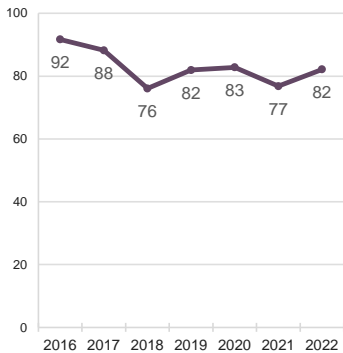
*För få svar på en eller flera frågor

Andel instämmande (4+5)

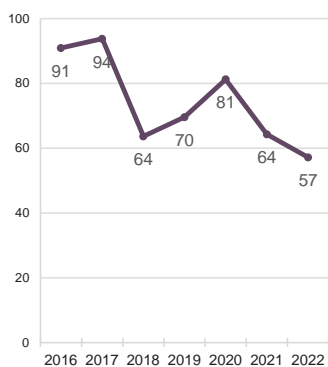


*För få svar på en eller flera frågor

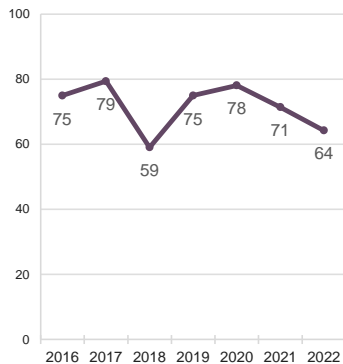
NFI



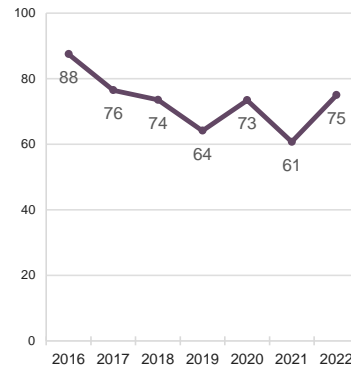
Hemtjänsten i sin helhet



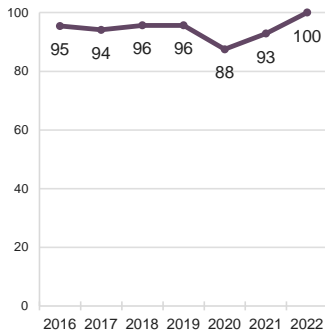
Inflytande



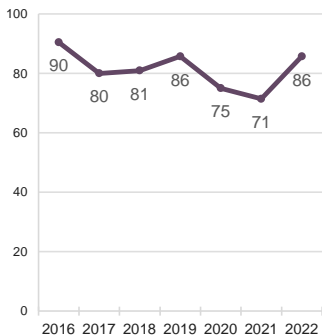
Hjälpens utförande



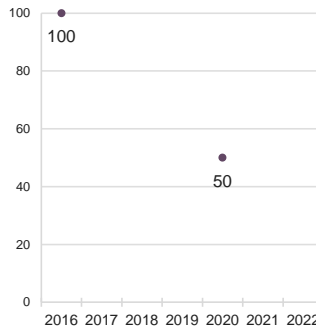
Bemötande



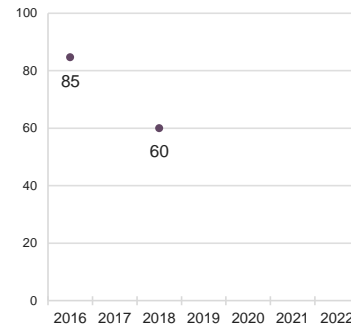
Trygghet



Maten

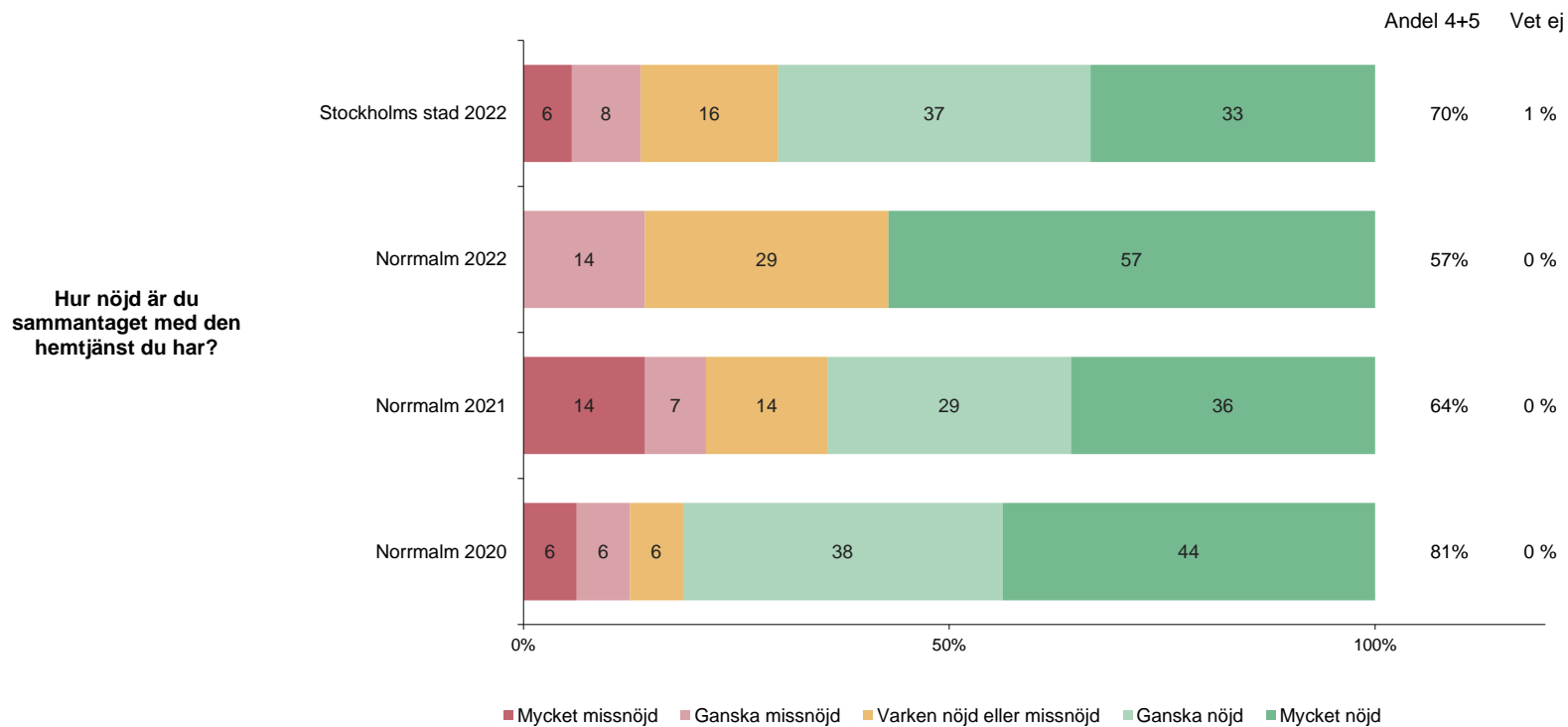


Aktiviteter



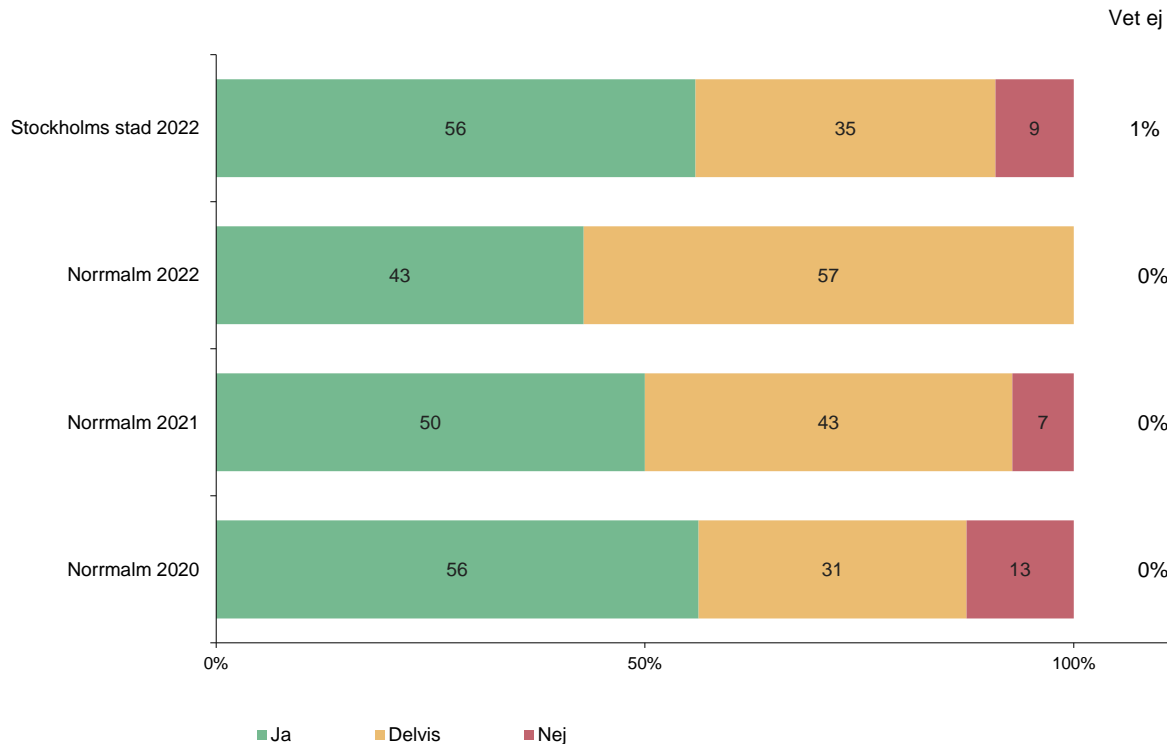
För få svar något eller några år

Hemtjänsten i sin helhet

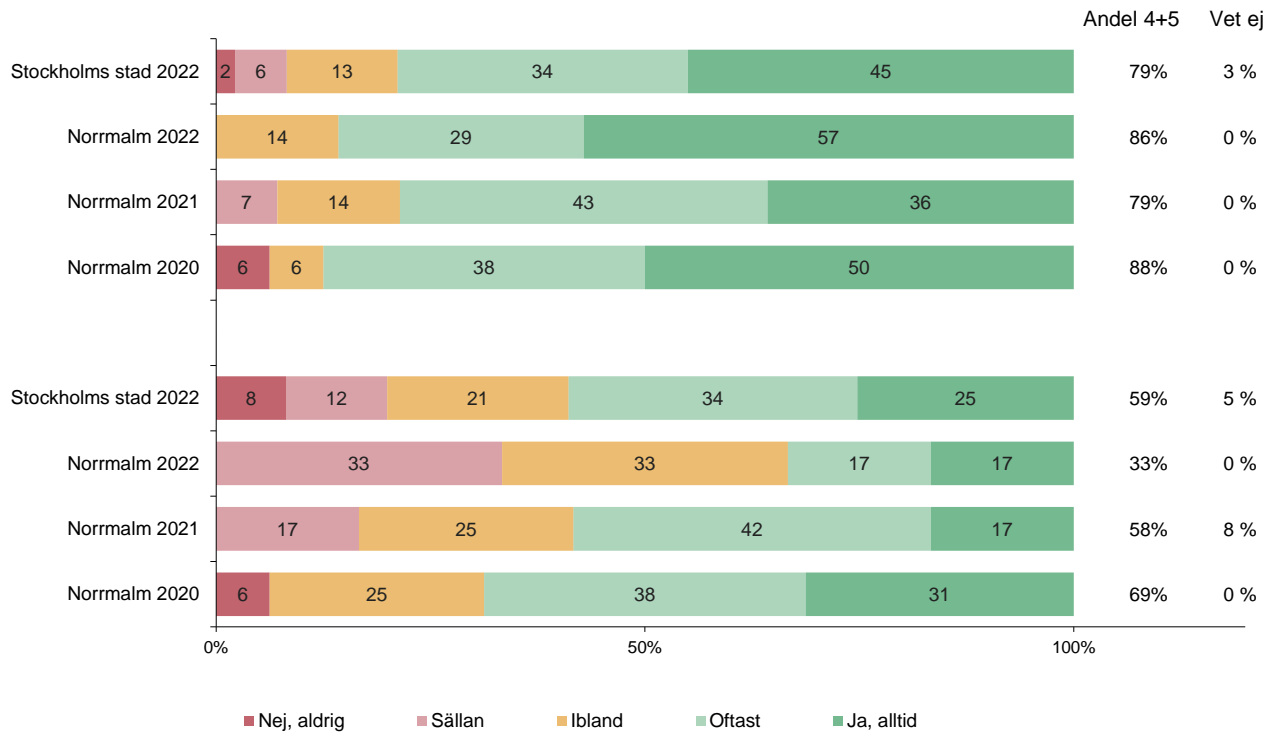


Hemtjänsten i sin helhet

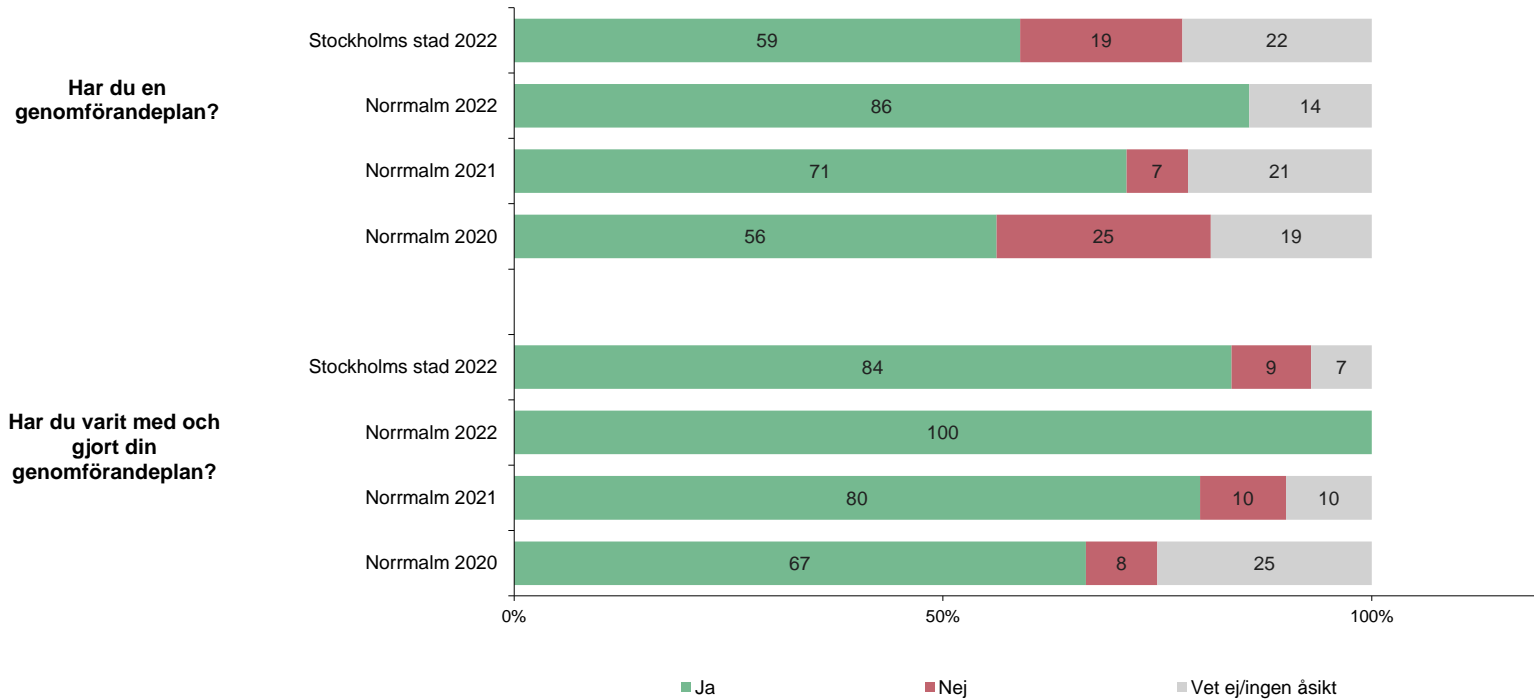
Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



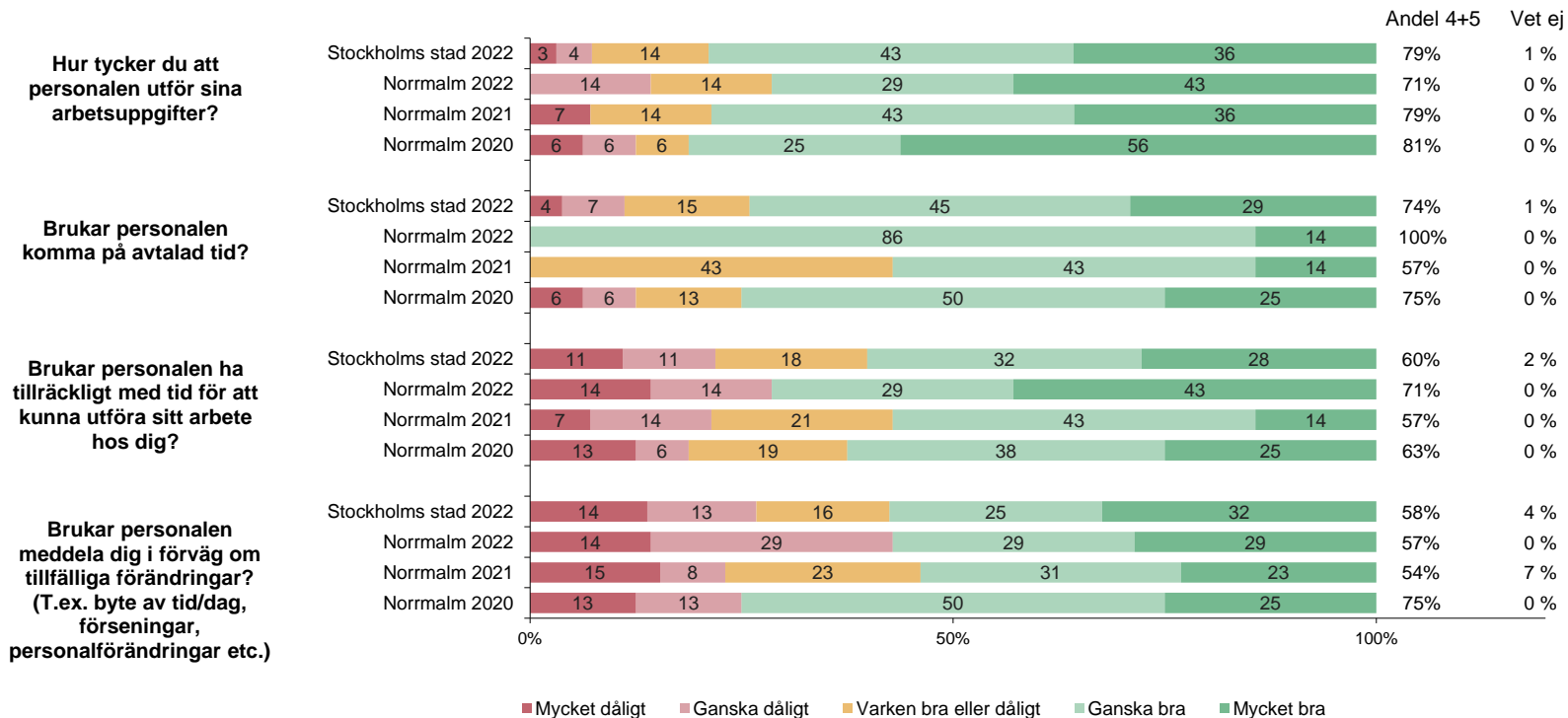
Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?



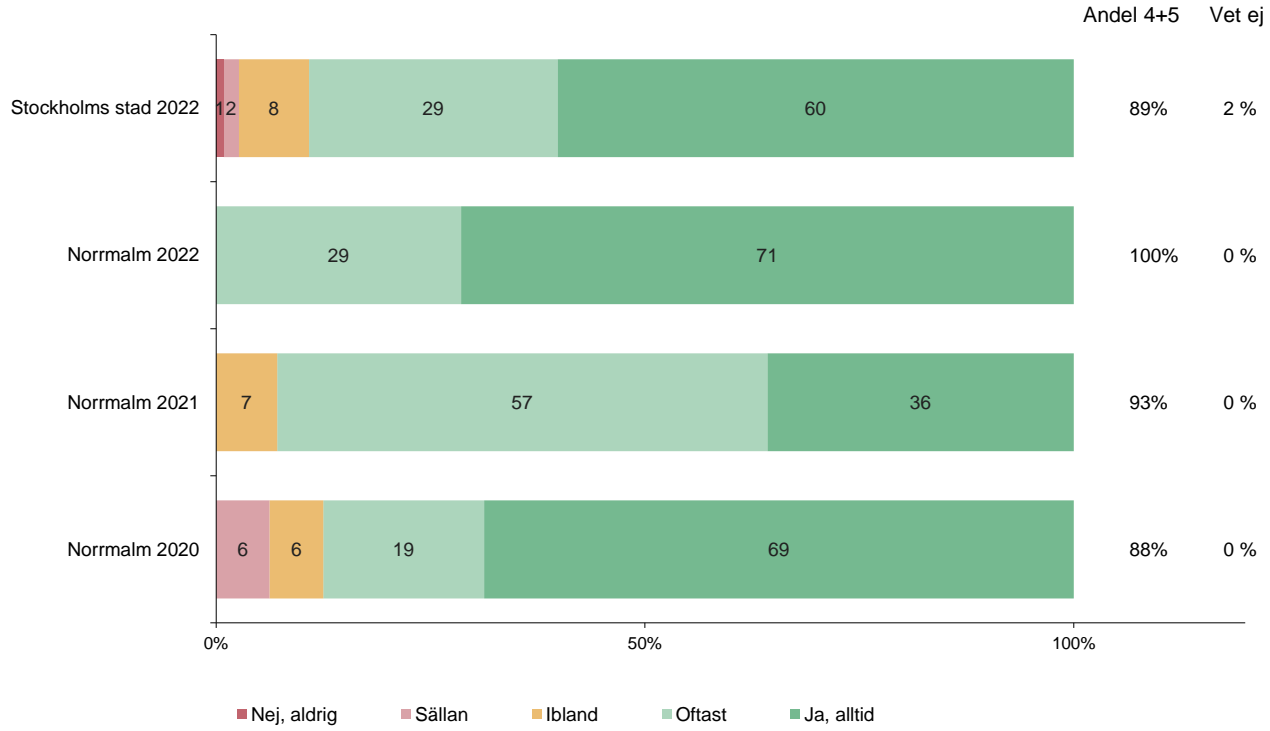
Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



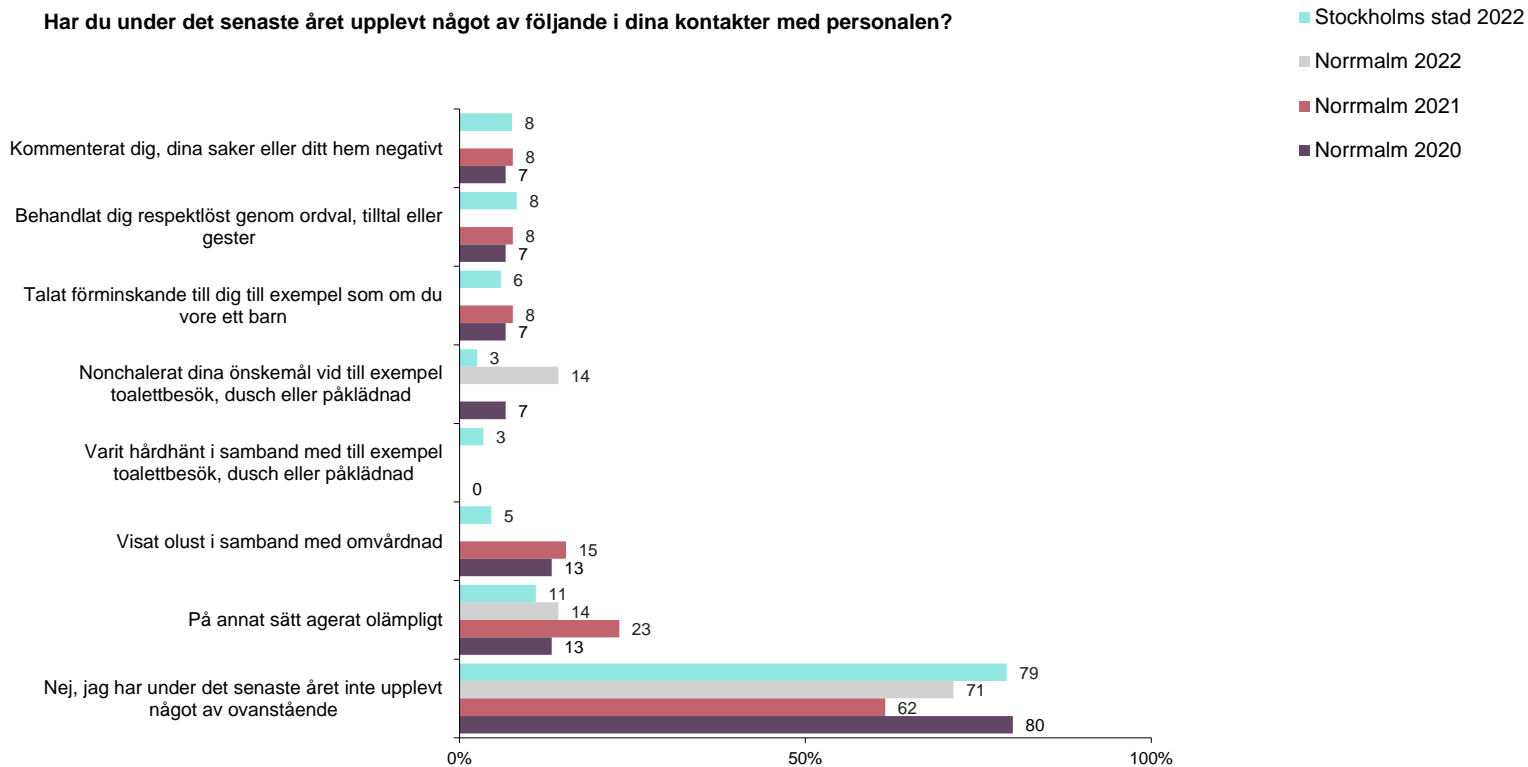
Hjälpens utförande



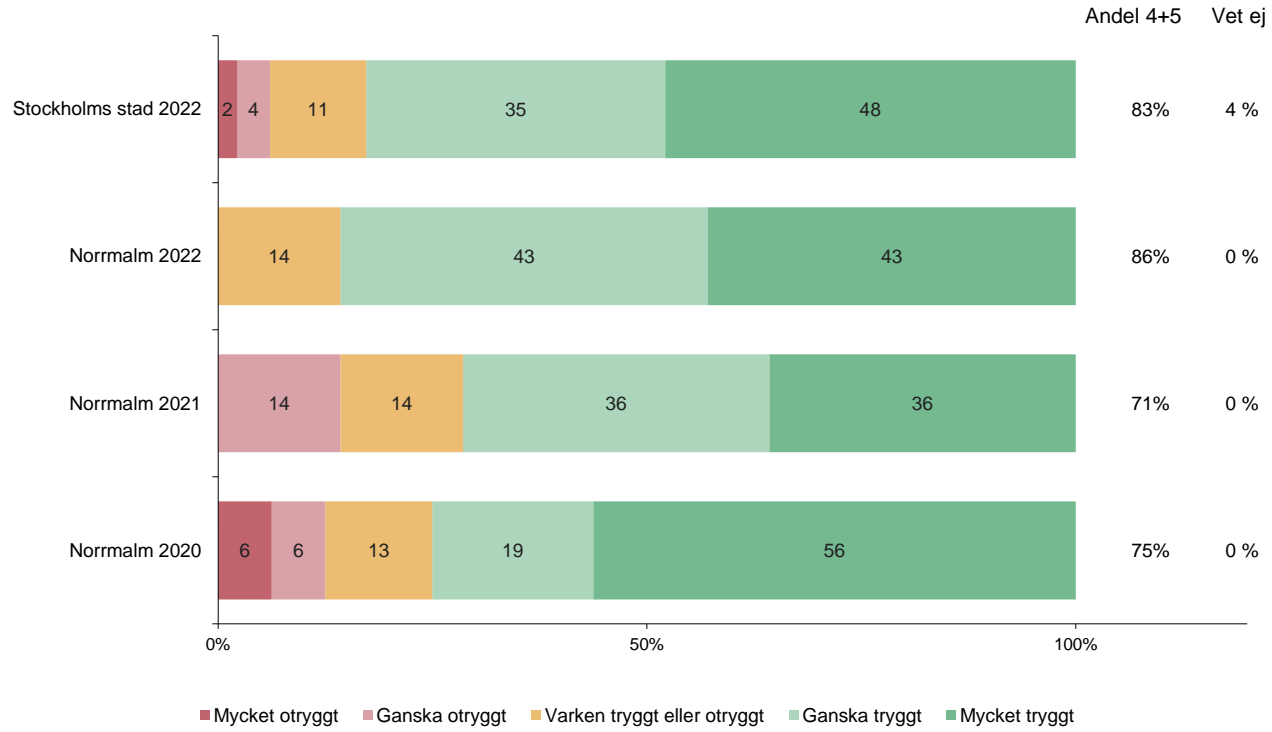
**Brakar personalen
bemöta dig på ett bra
sätt?**



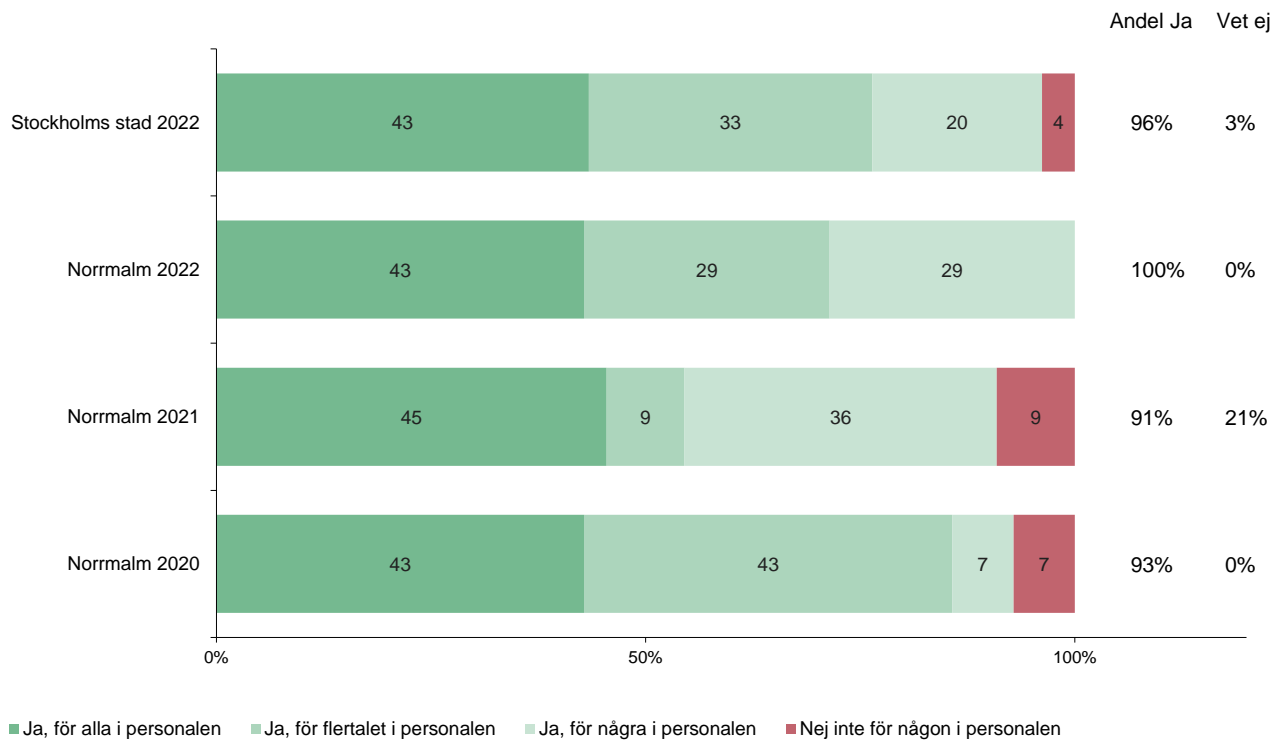
Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?



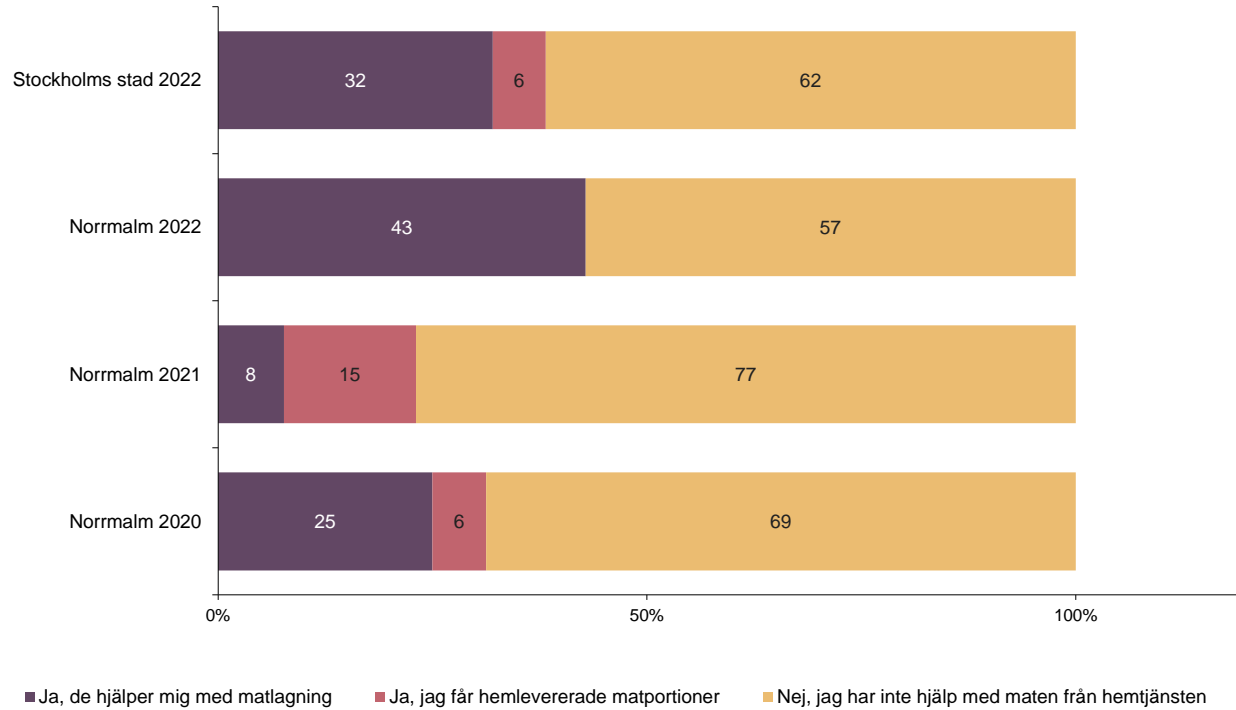
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



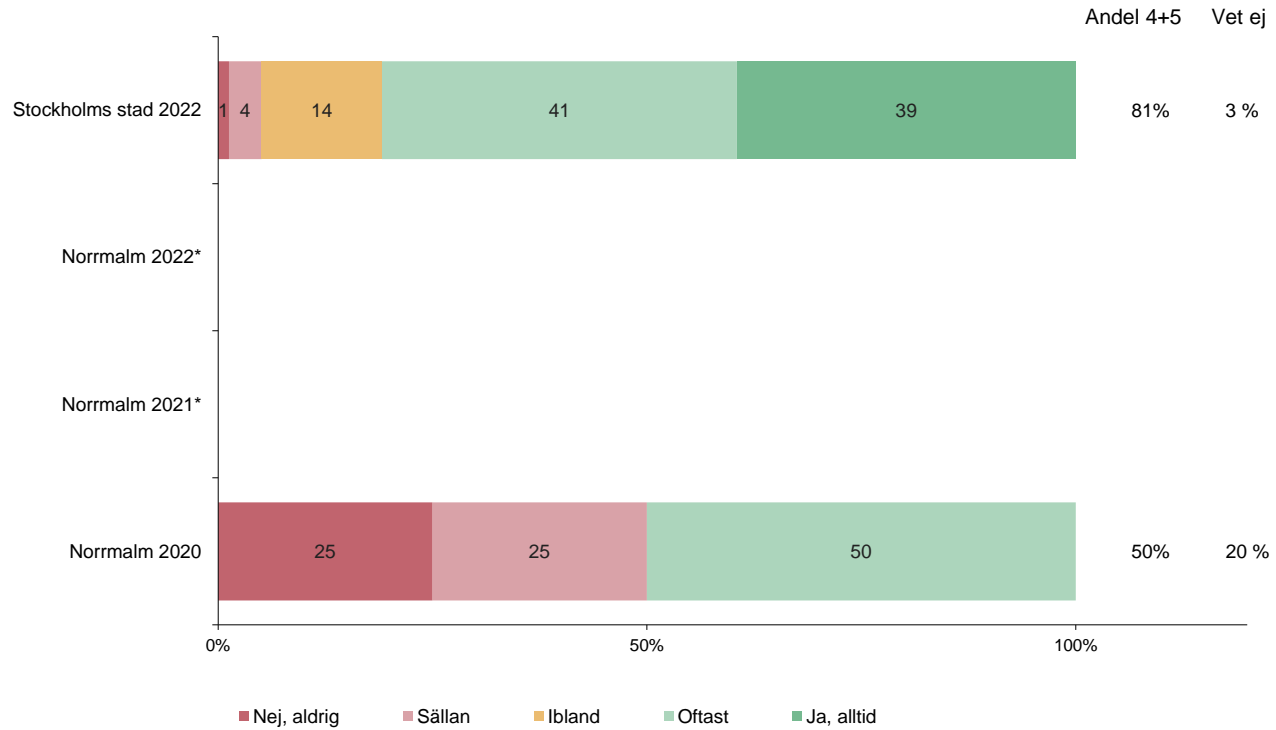
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

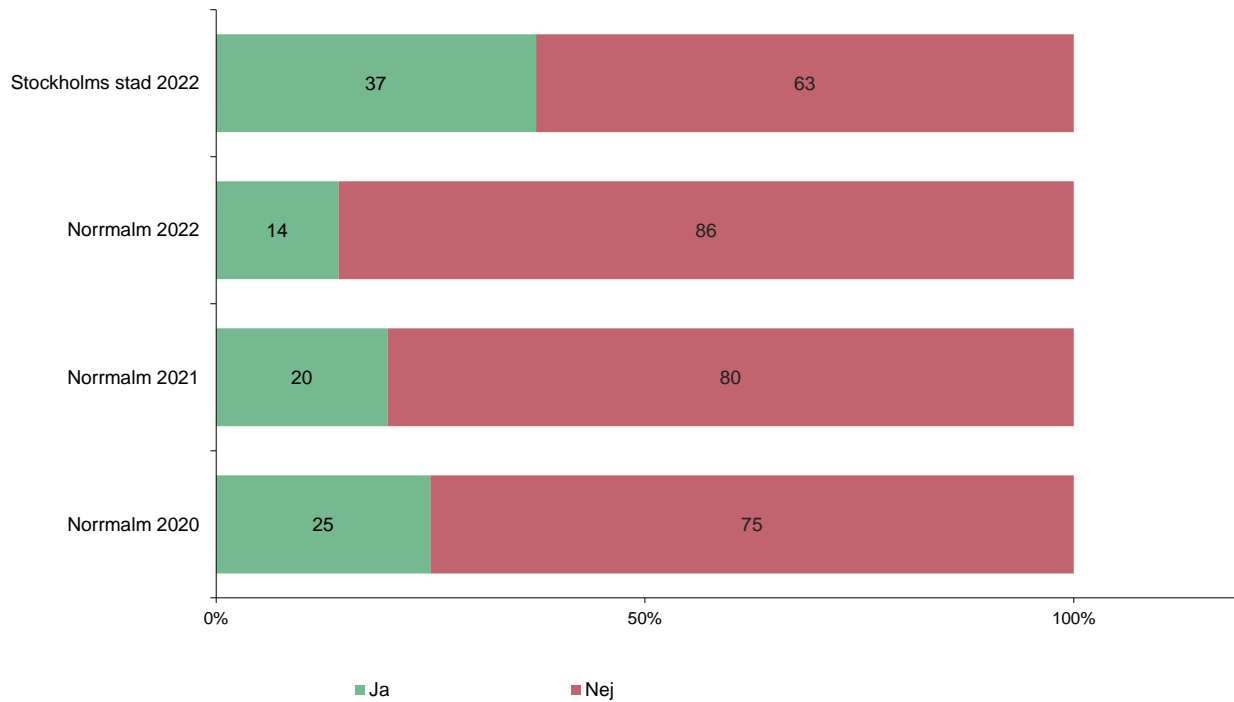


Smakar maten bra

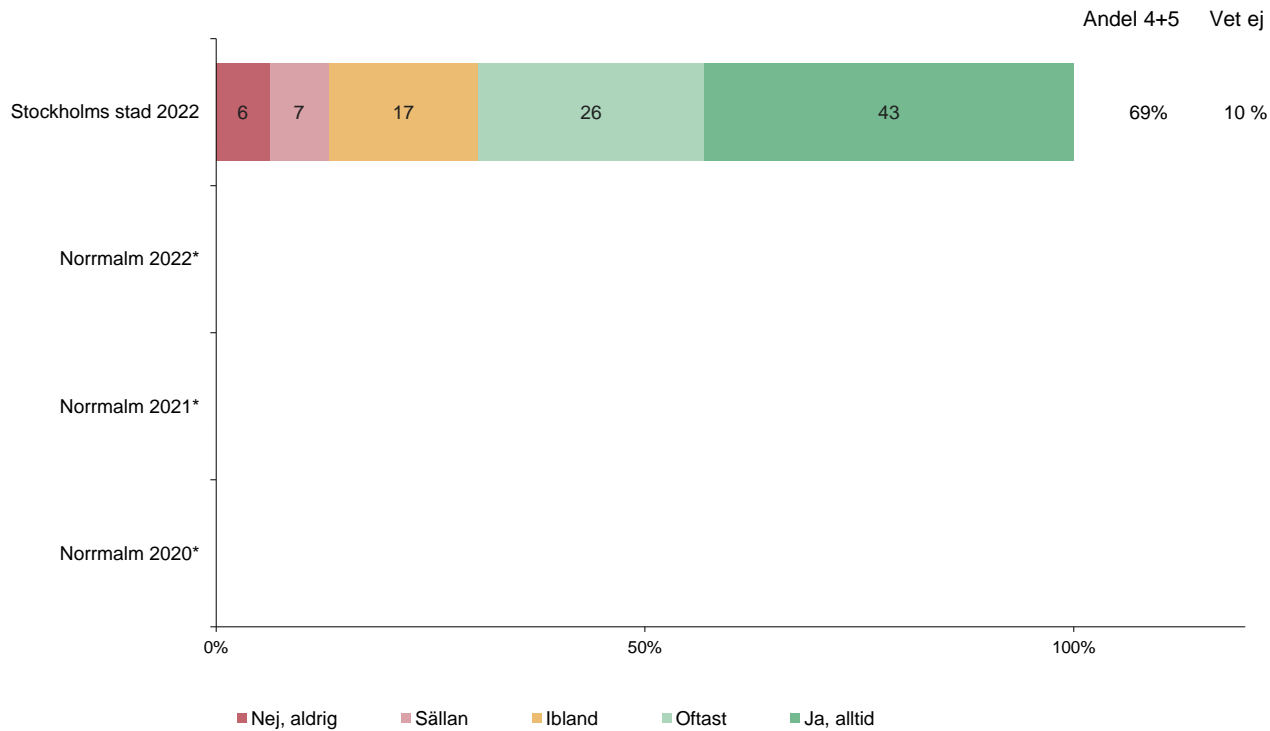


*För få svar

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



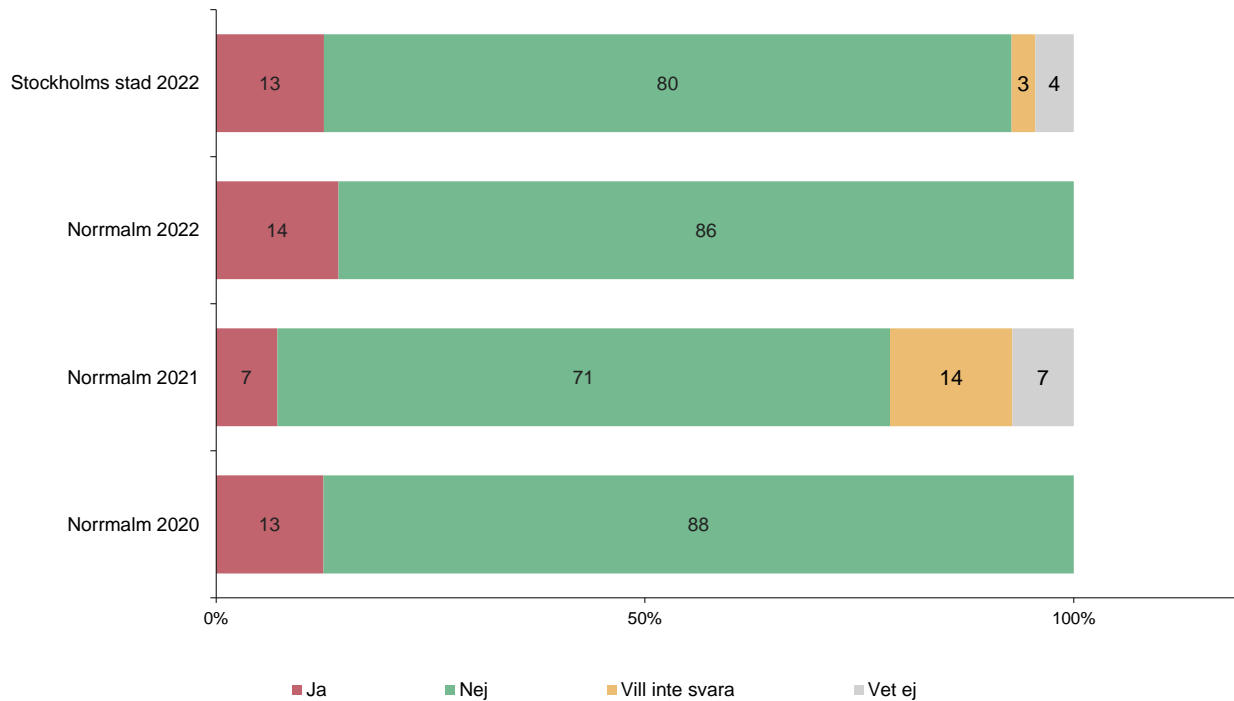
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



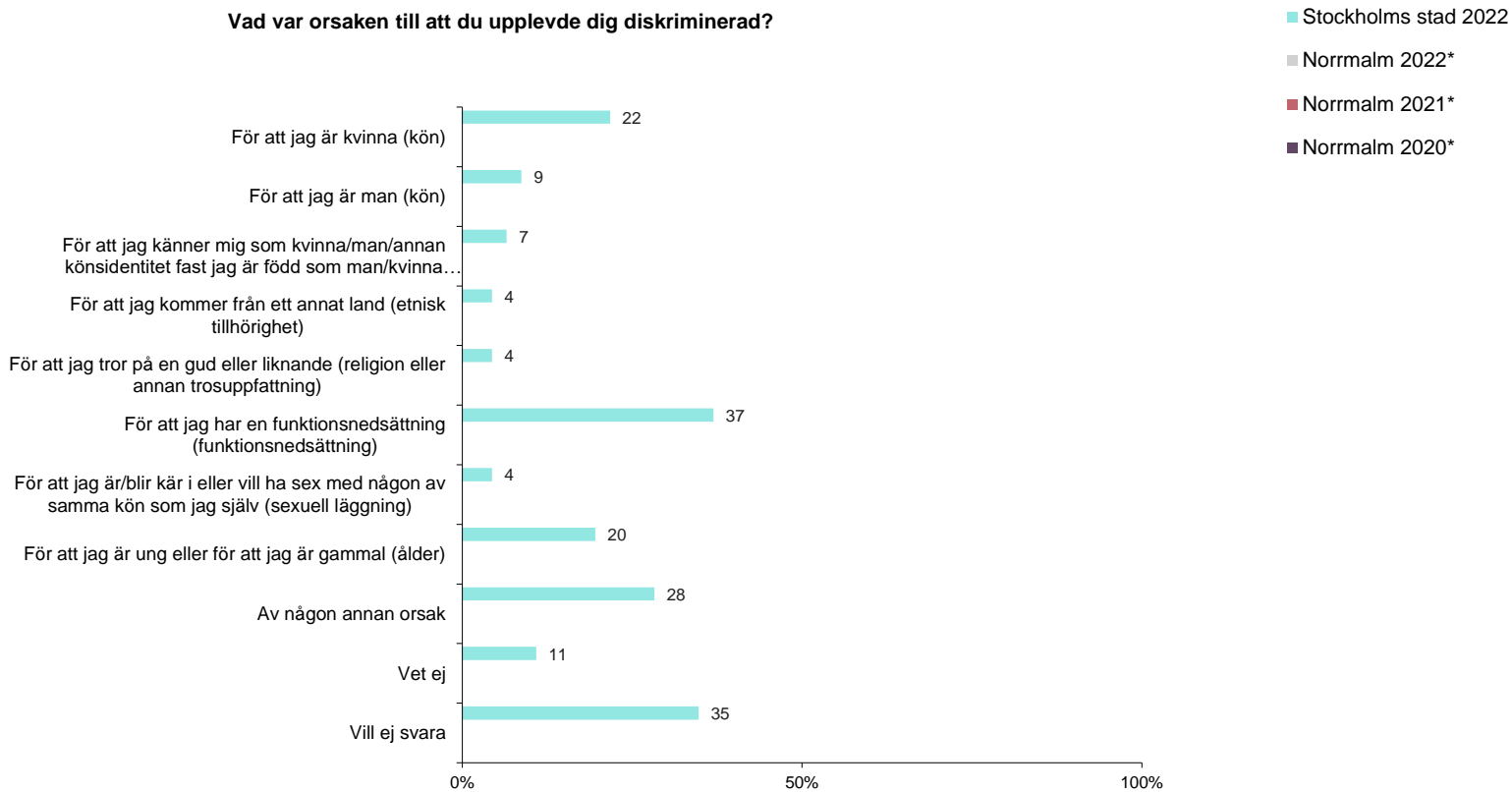
*För få svar

Diskriminering

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

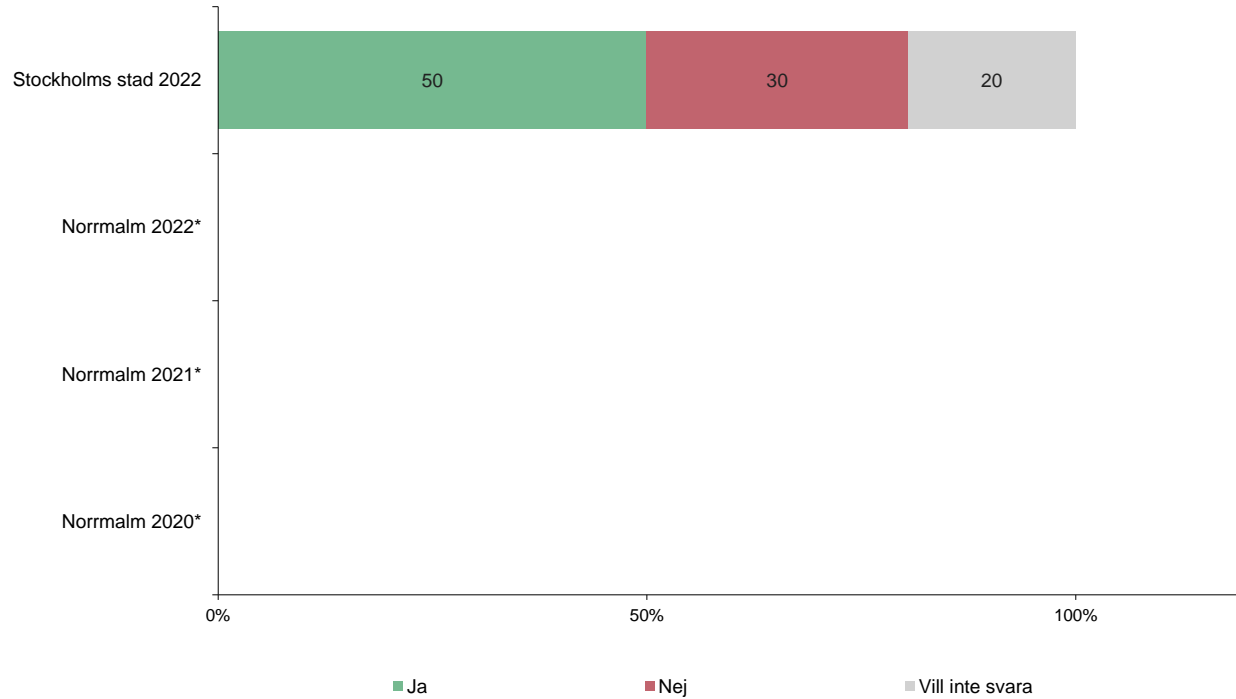


Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?



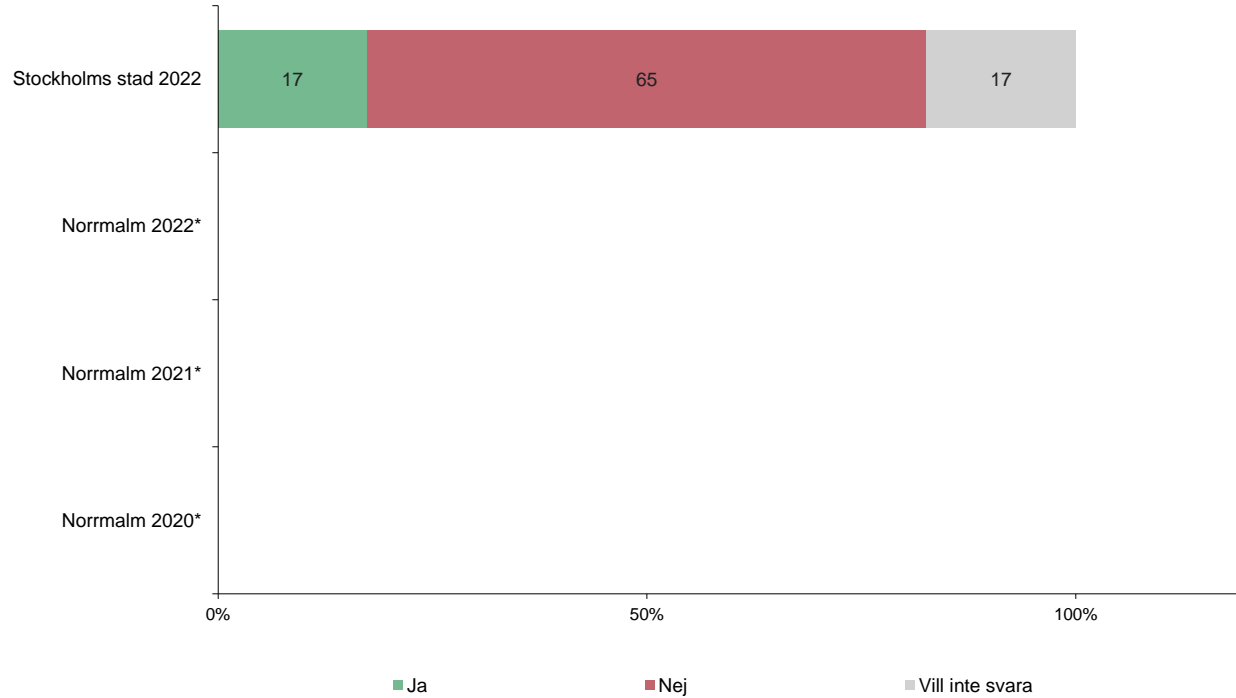
*För få svar

Diskriminering



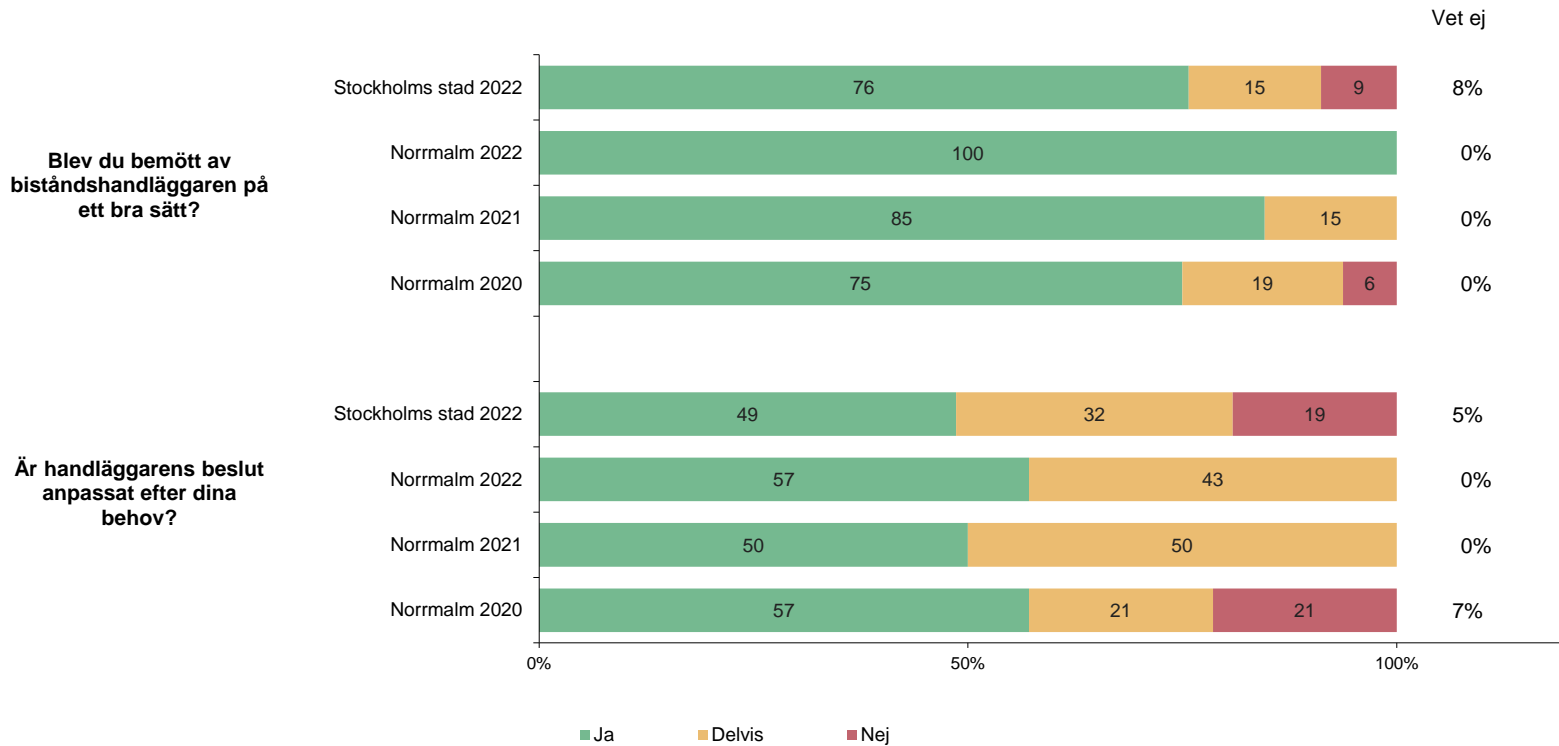
*För få svar

Diskriminering



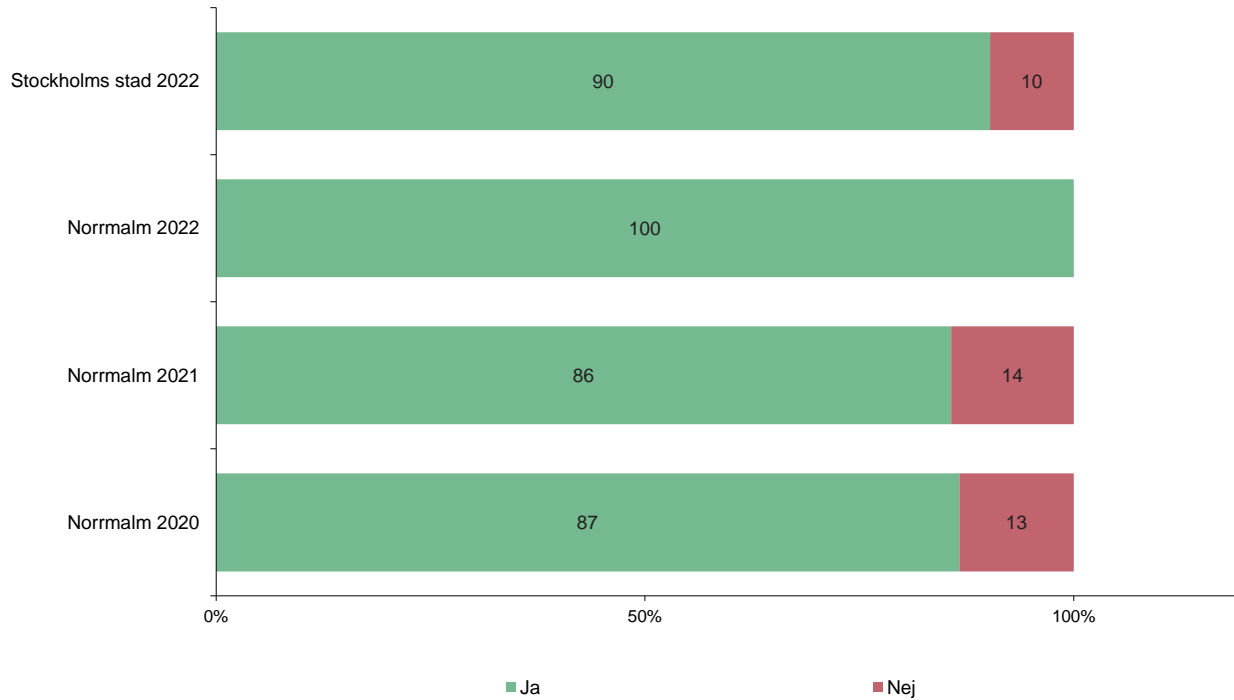
*För få svar

Kontakter med kommunen

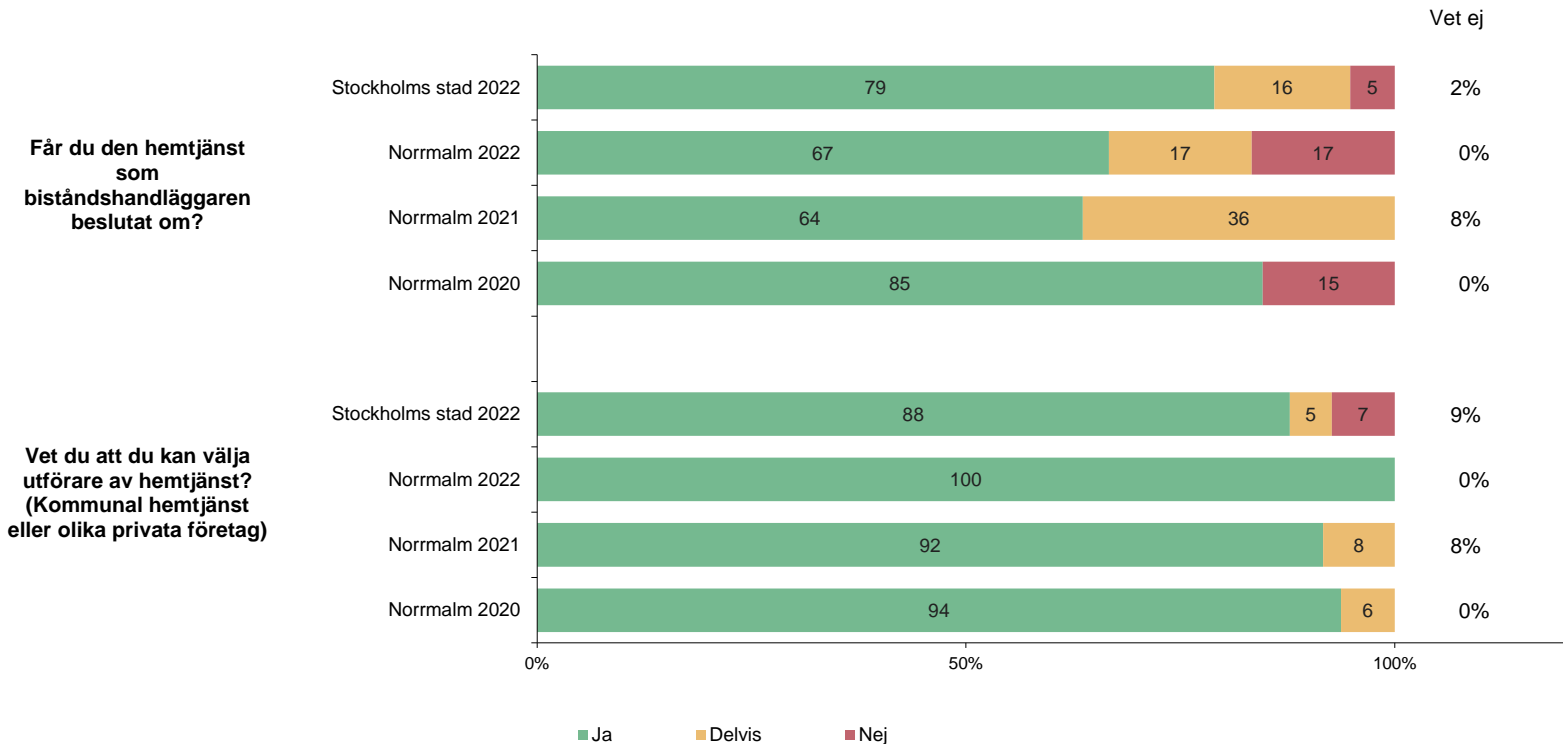


Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?

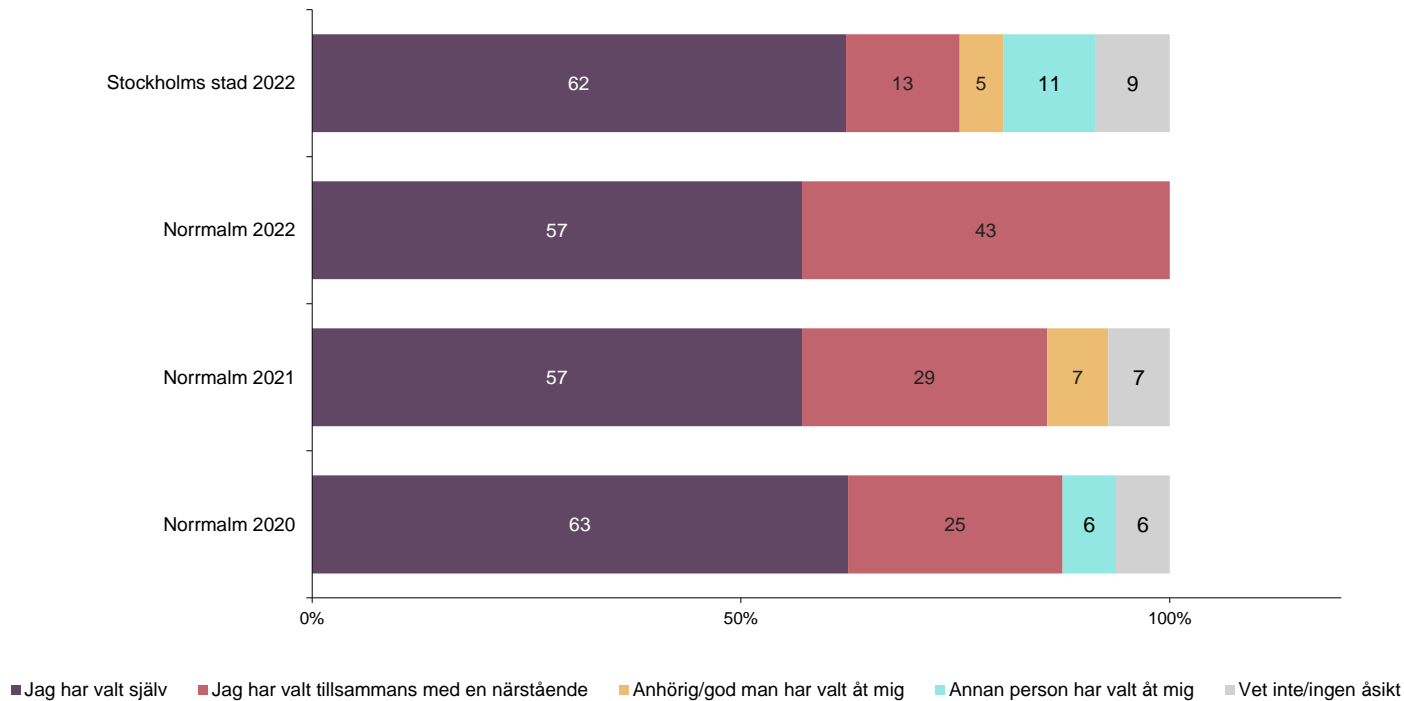


Kontakter med kommunen



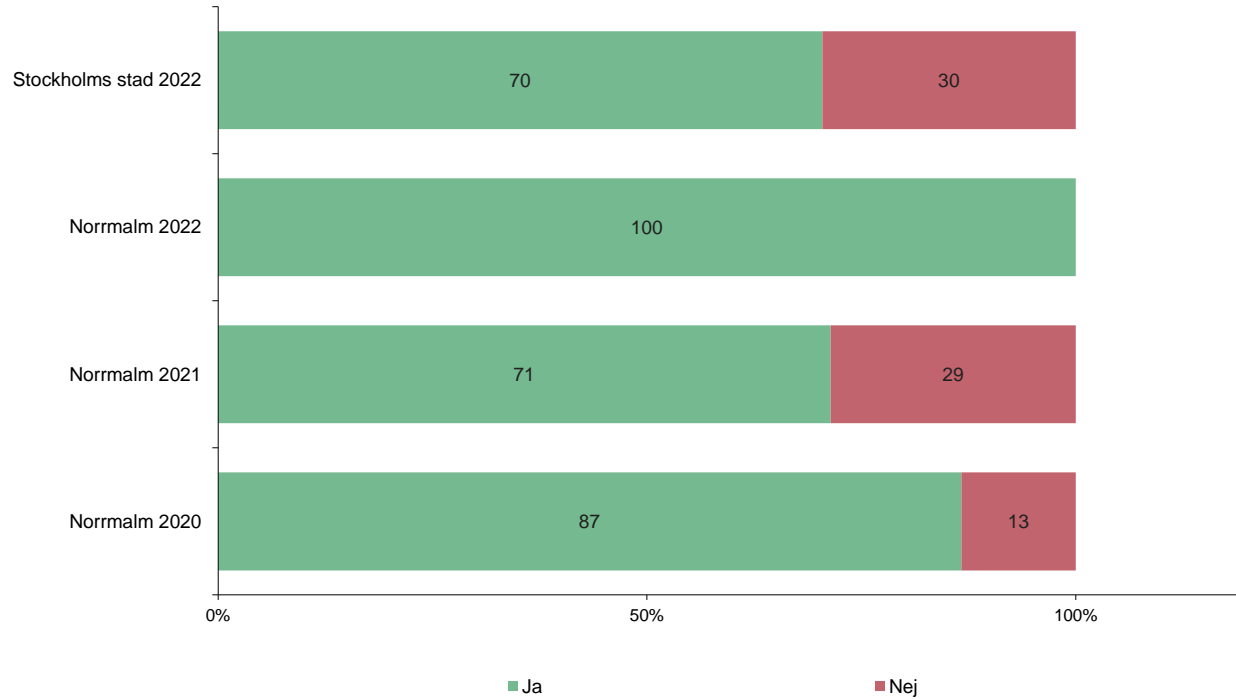
Kontakter med kommunen

Vem har valt din hemtjänst?



Kontakter med kommunen

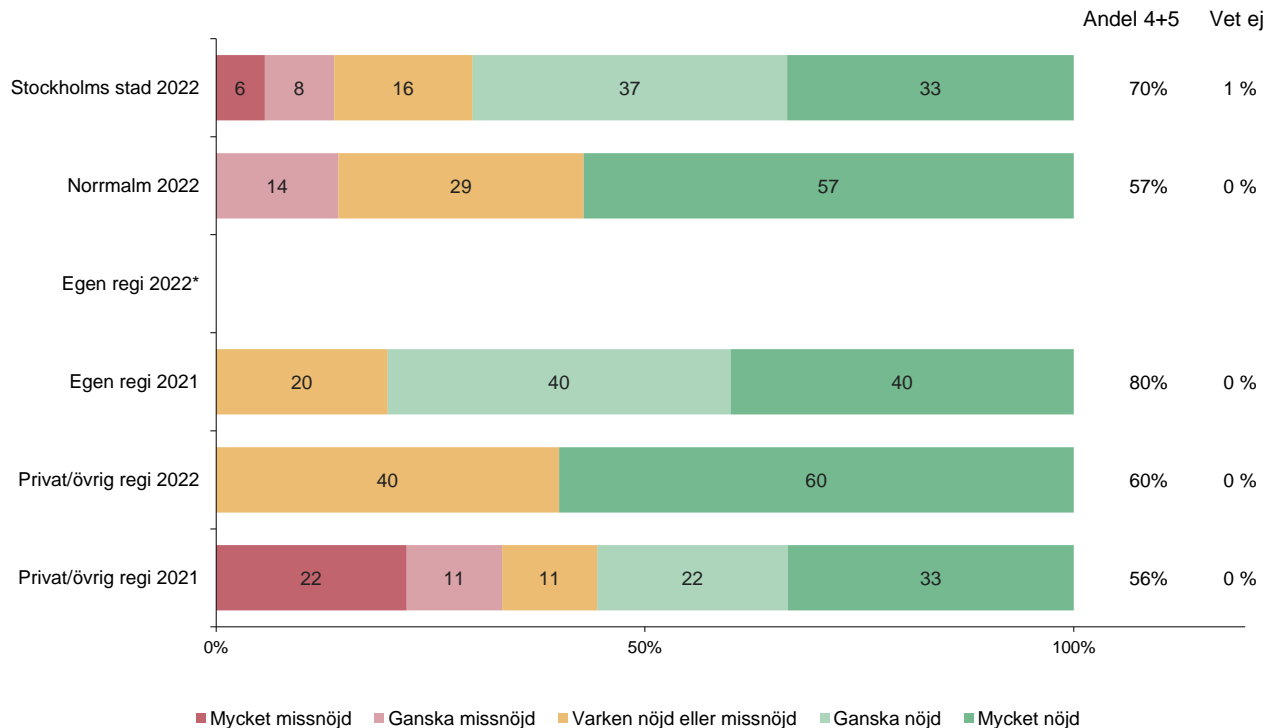
Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?



Jämförelse regiform

Hemtjänsten i sin helhet

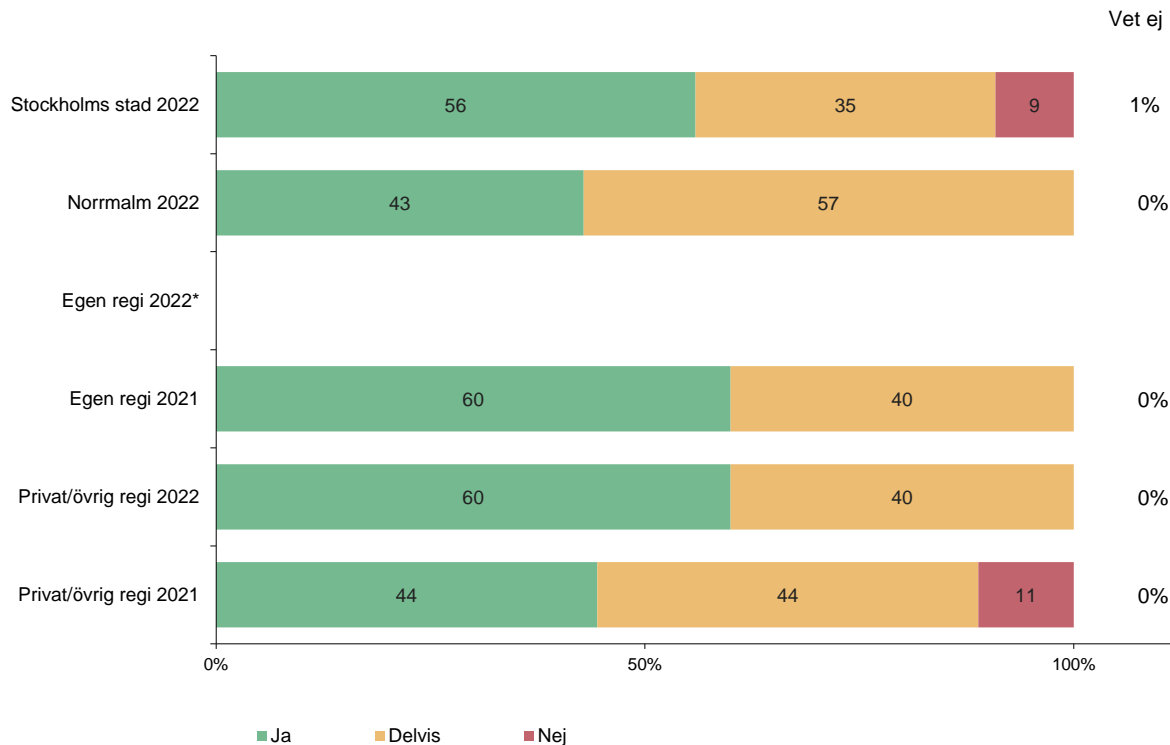
Hur nöjd är du
samtantaget med den
hemtjänst du har?



*För få svar

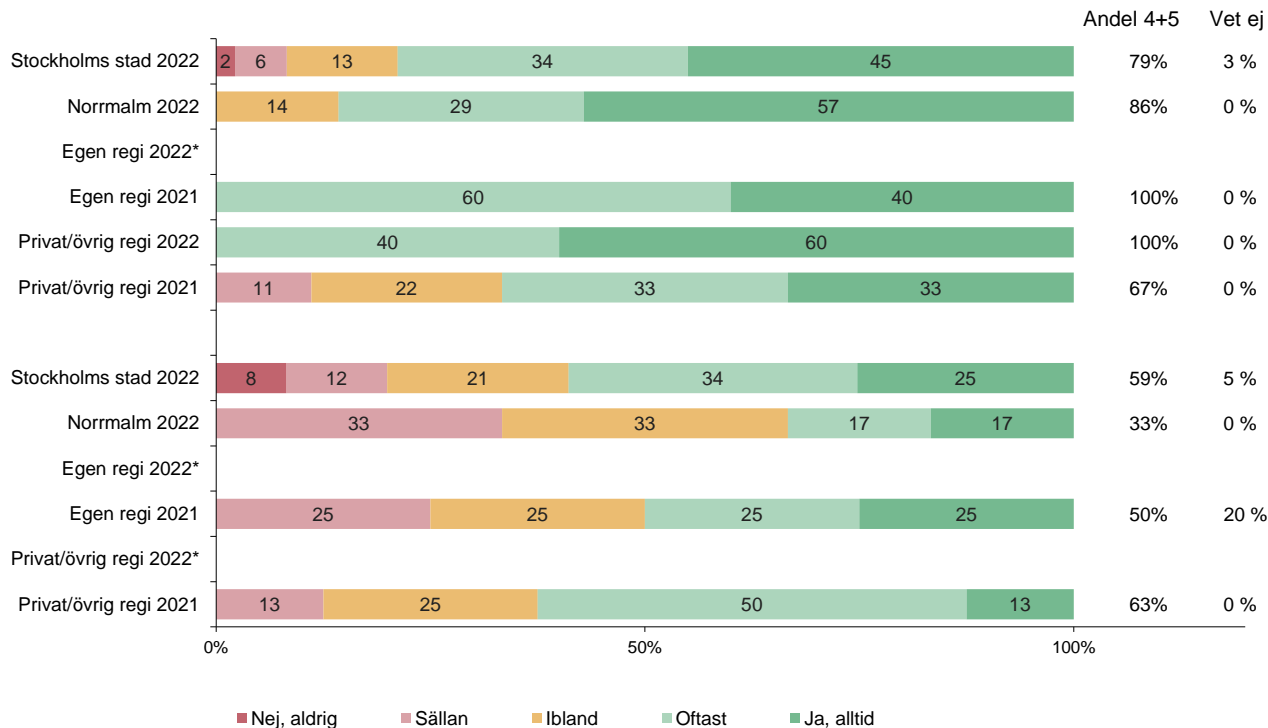
Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten
dina behov av stöd och
hjälp?



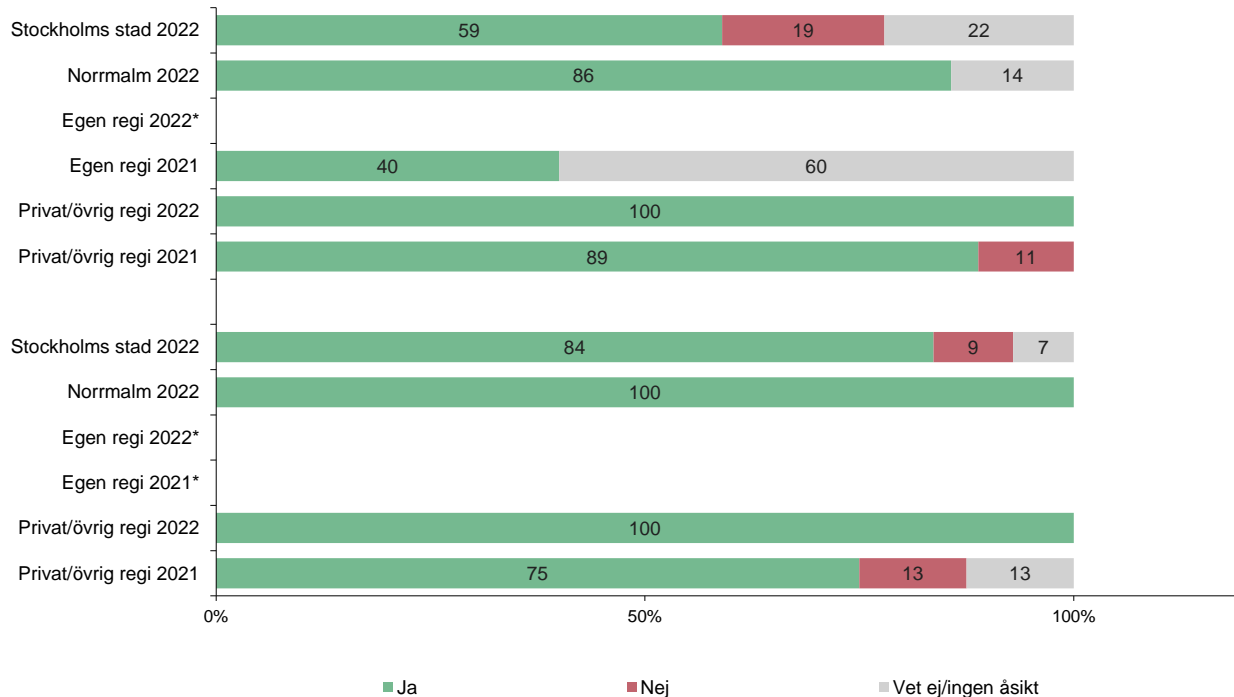
*För få svar

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



*För få svar

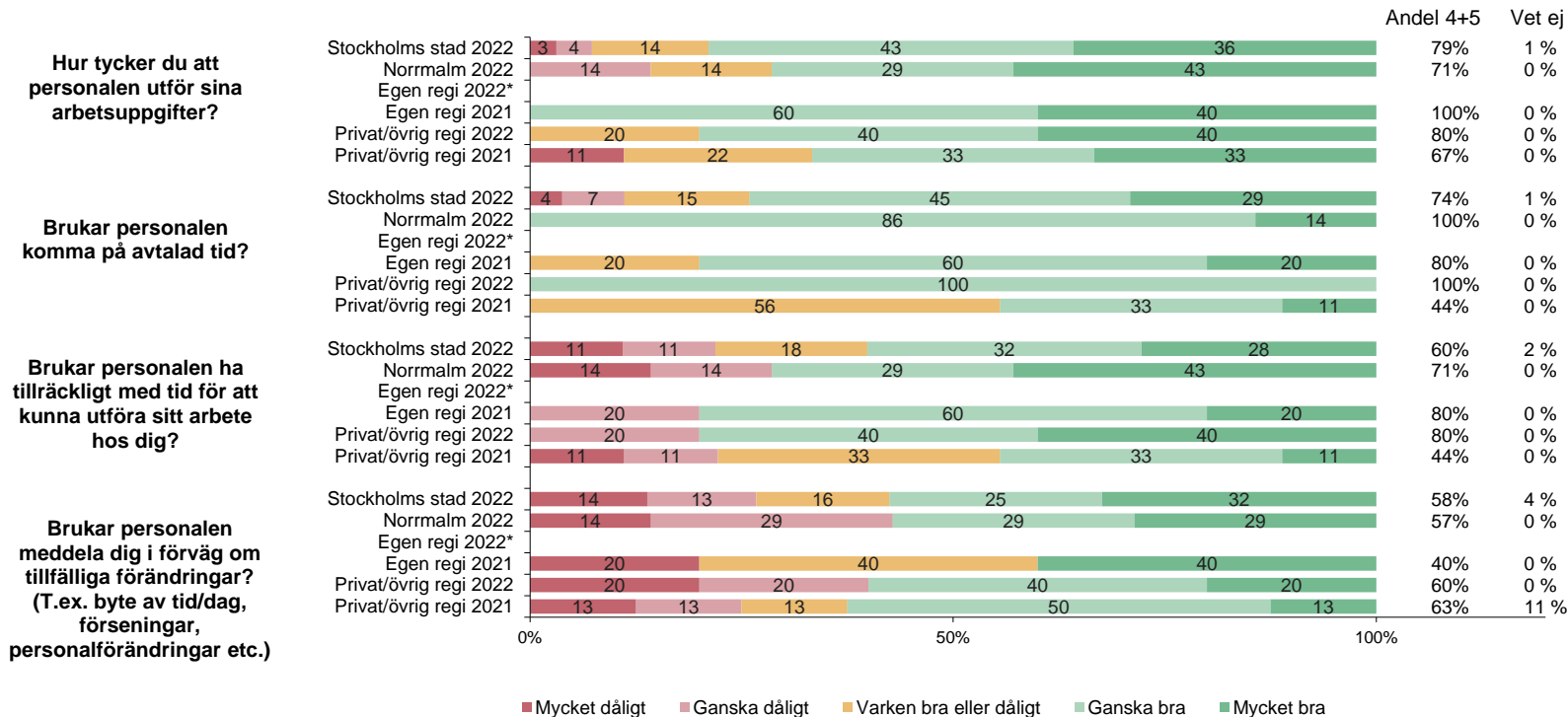
Har du en genomförandeplan?



Har du varit med och gjort din genomförandeplan?

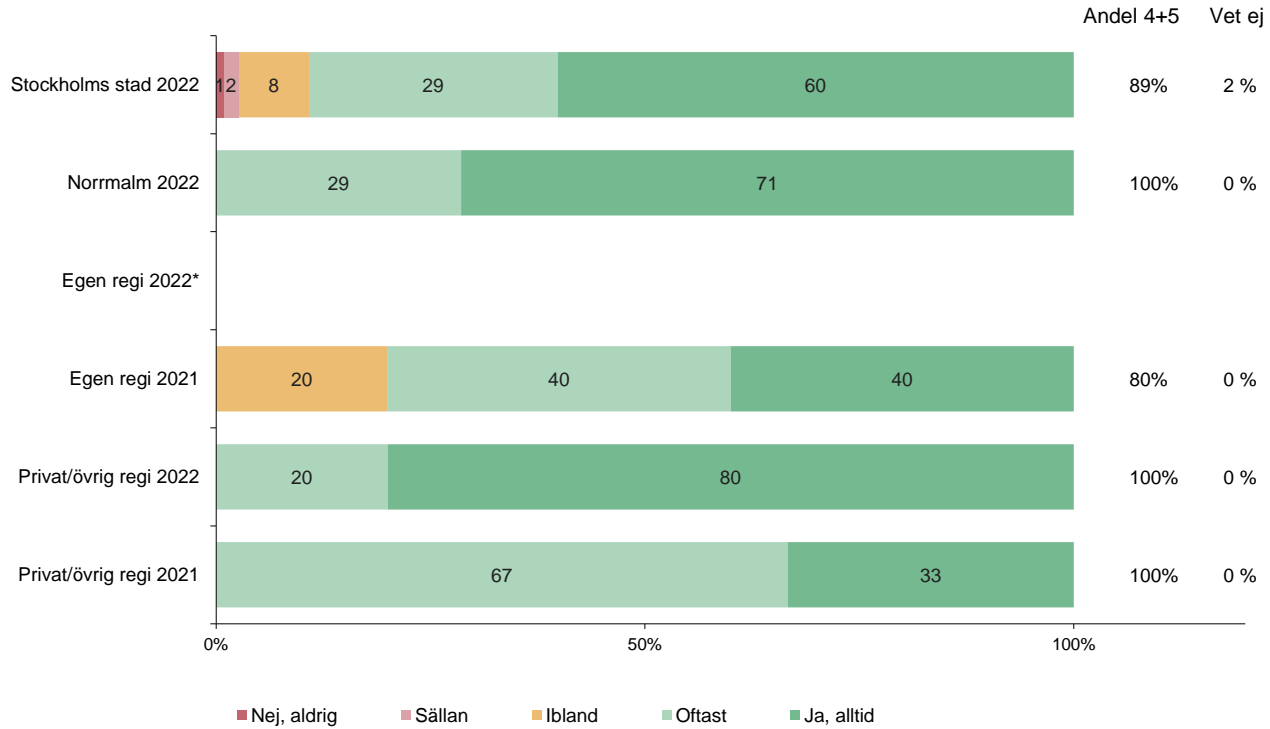
*För få svar

Hjälpens utförande



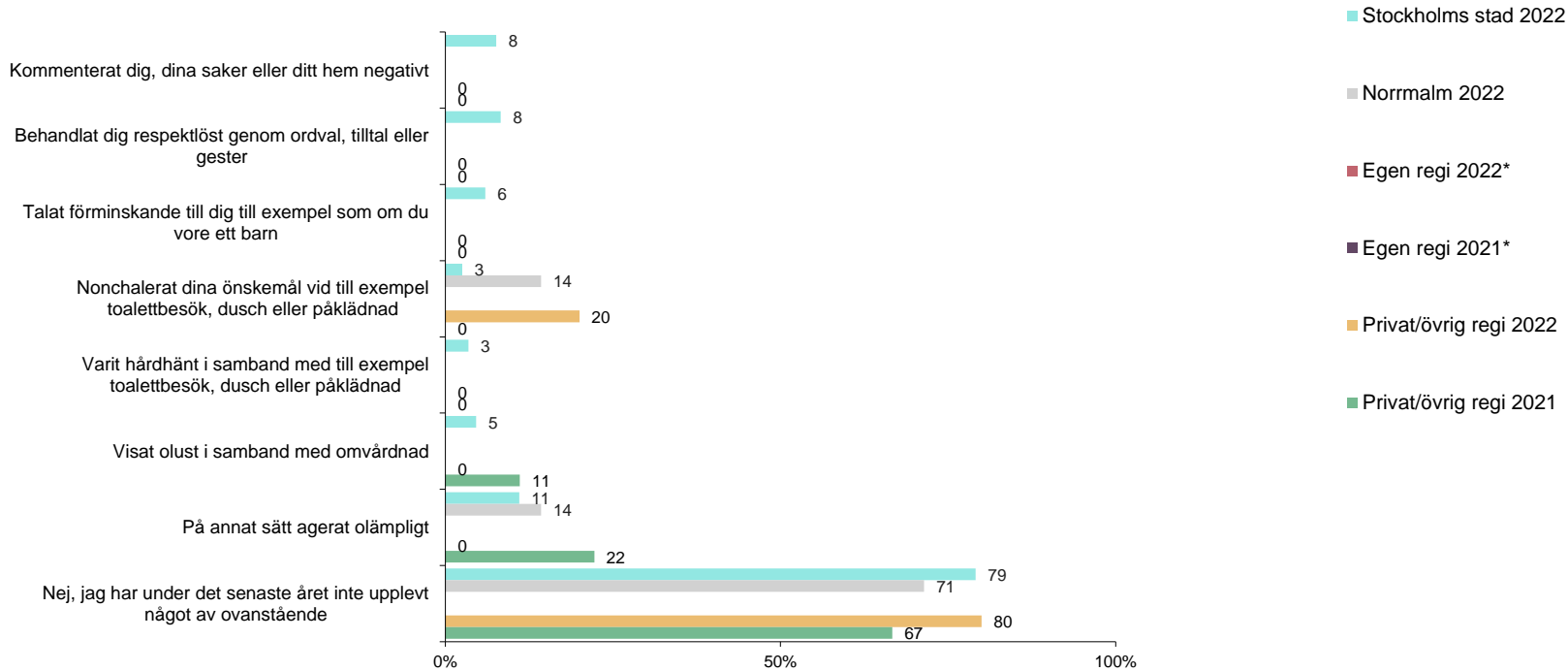
*För få svar

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



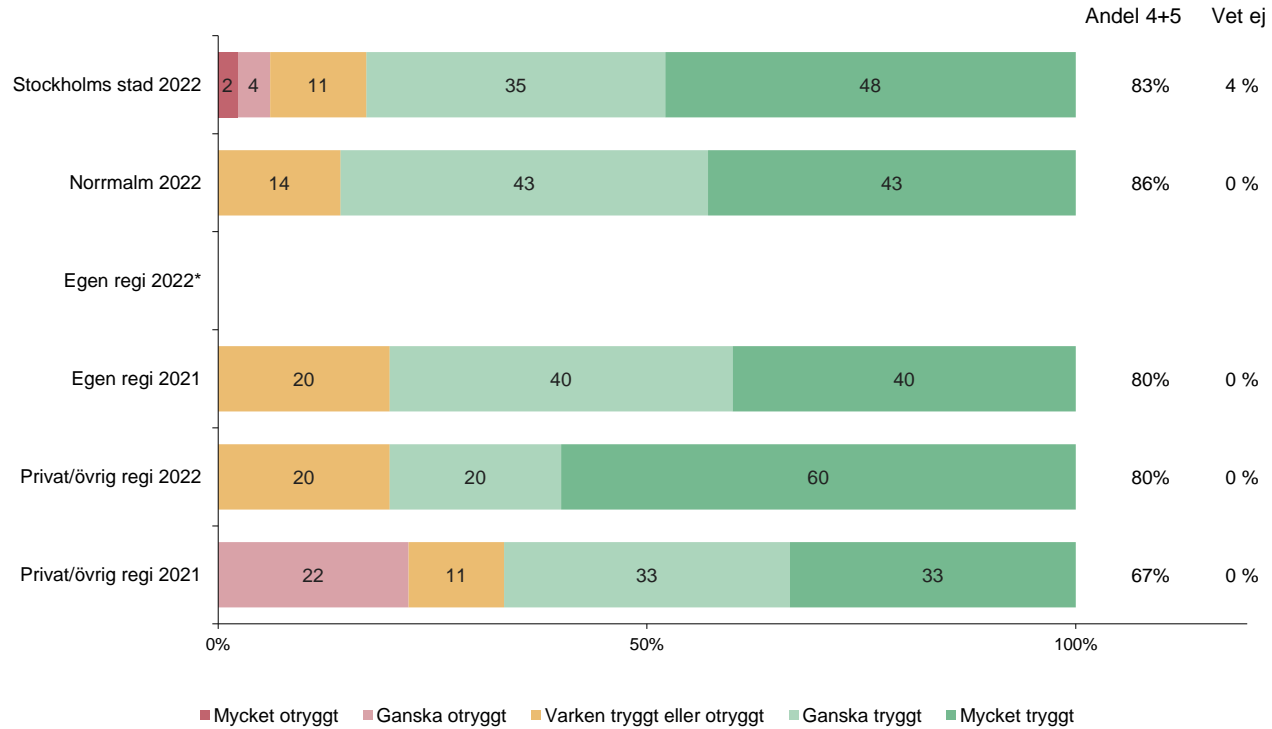
*För få svar

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



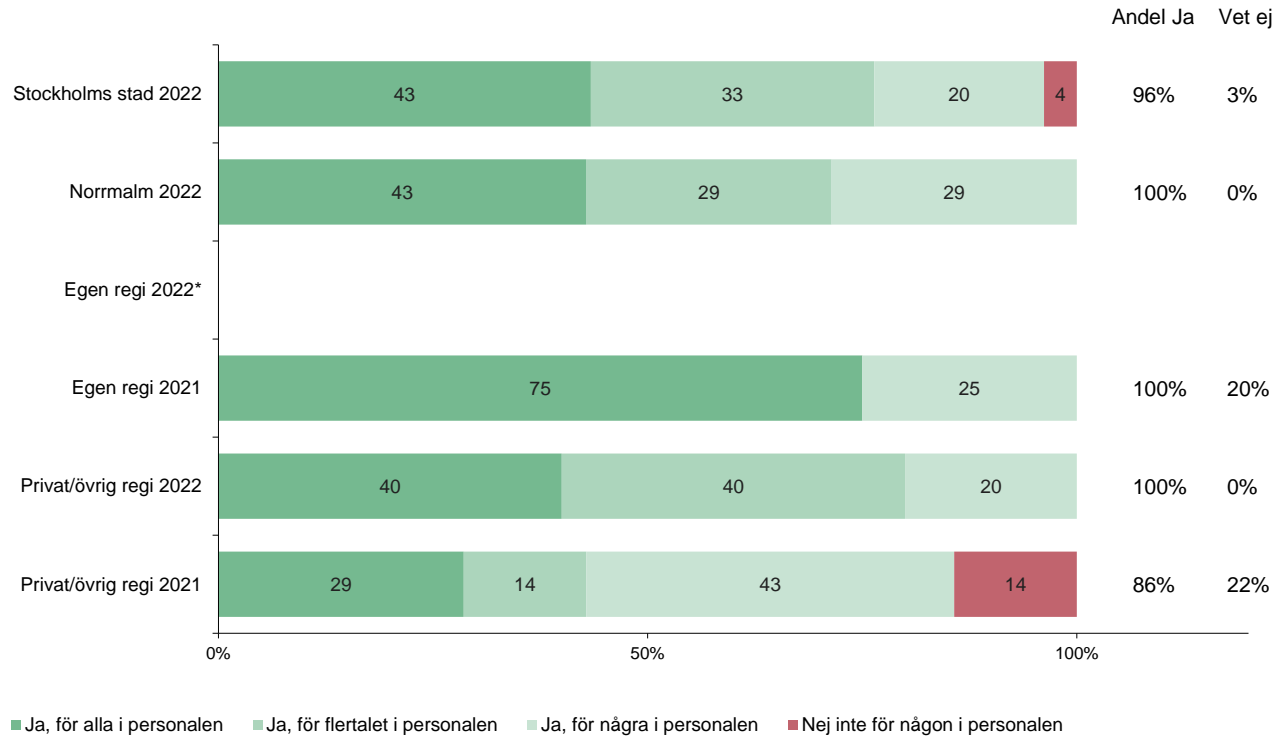
*För få svar

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



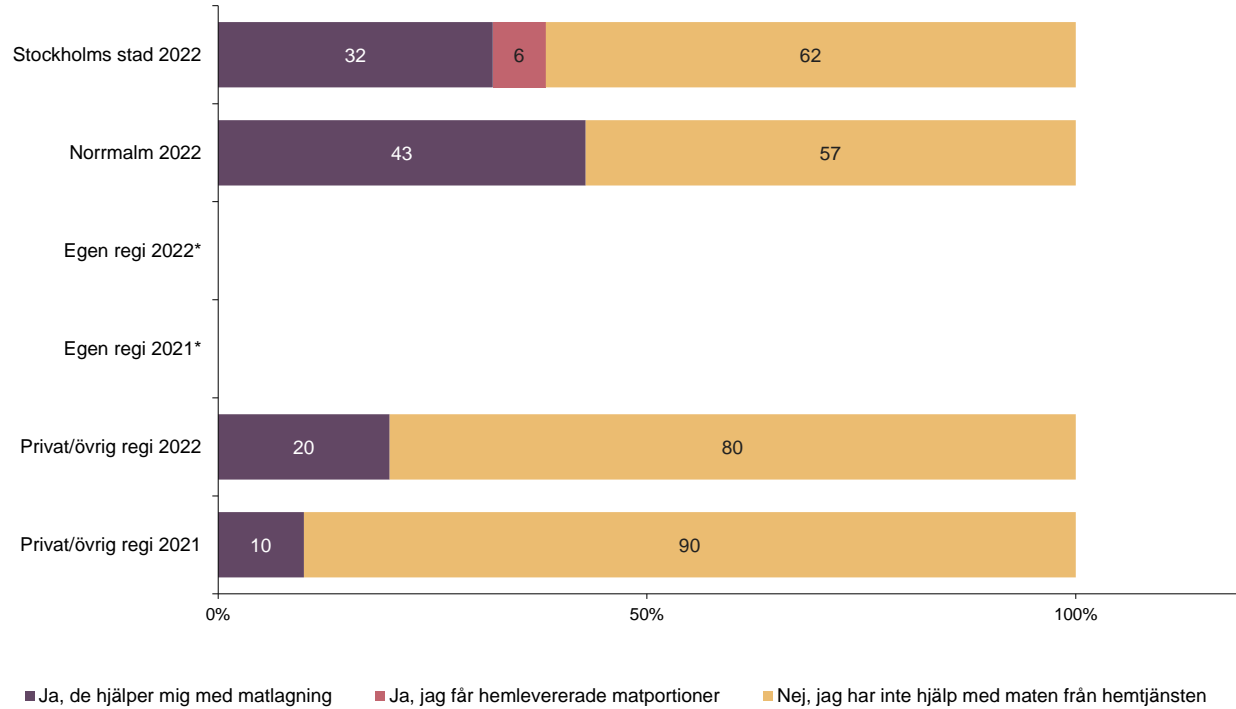
*För få svar

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



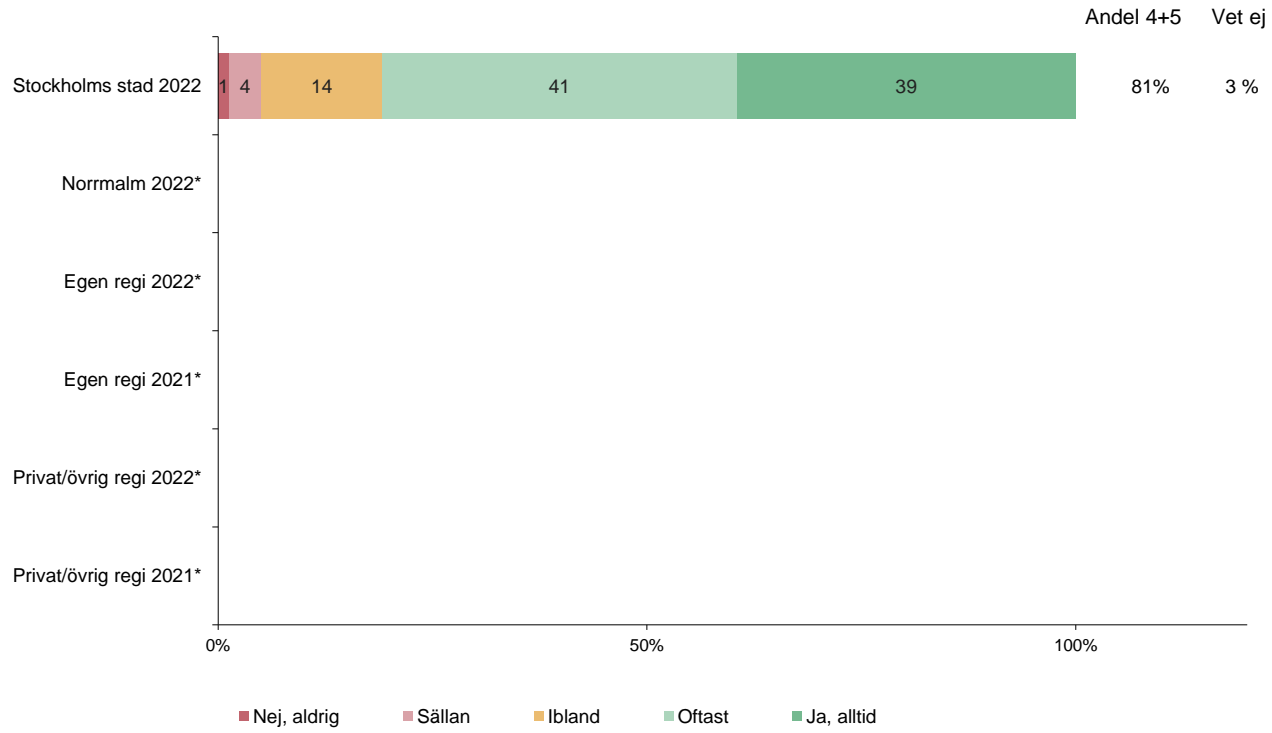
*För få svar

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



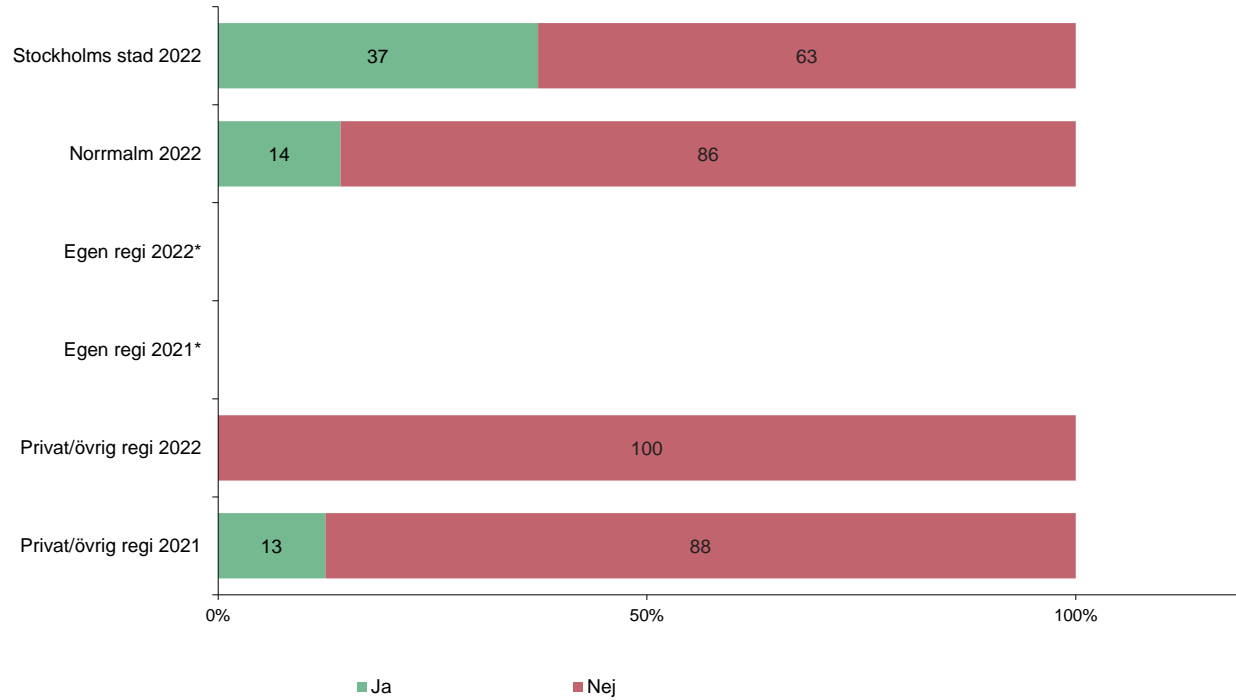
*För få svar

Smakar maten bra



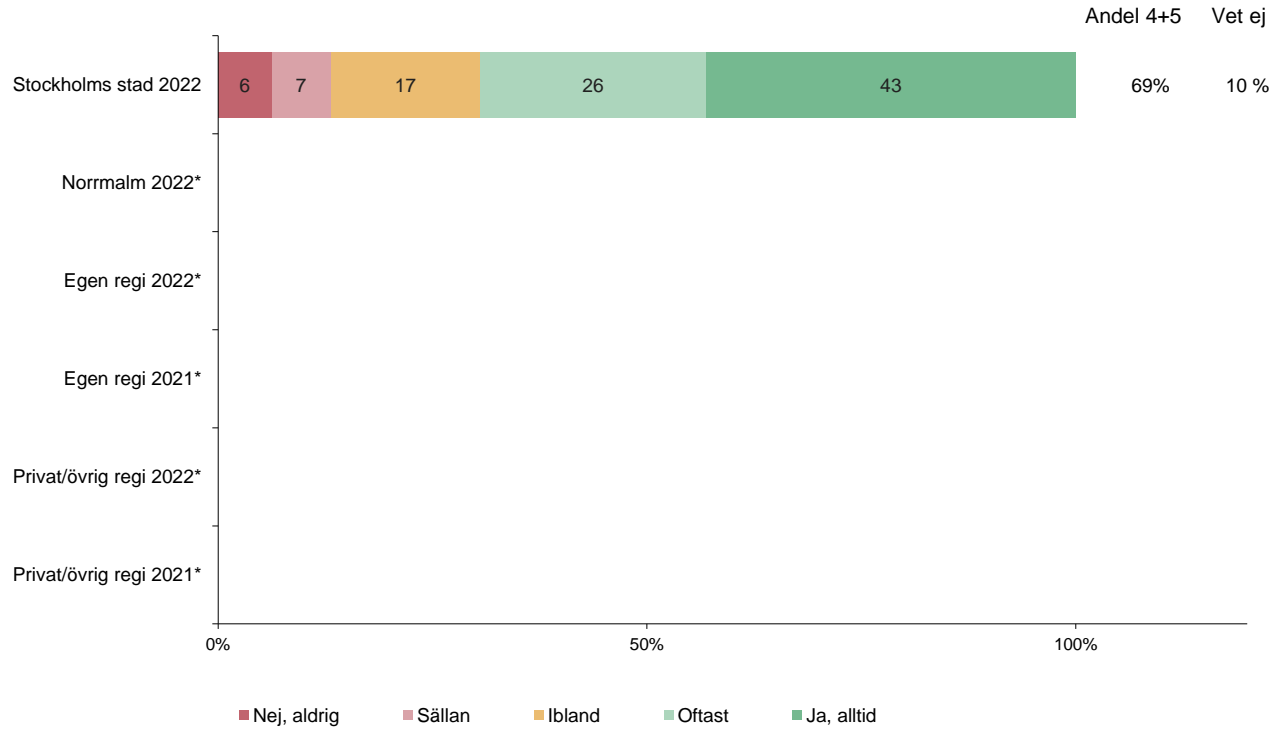
*För få svar

Är du beviljad promenad
eller utevistelse?



*För få svar

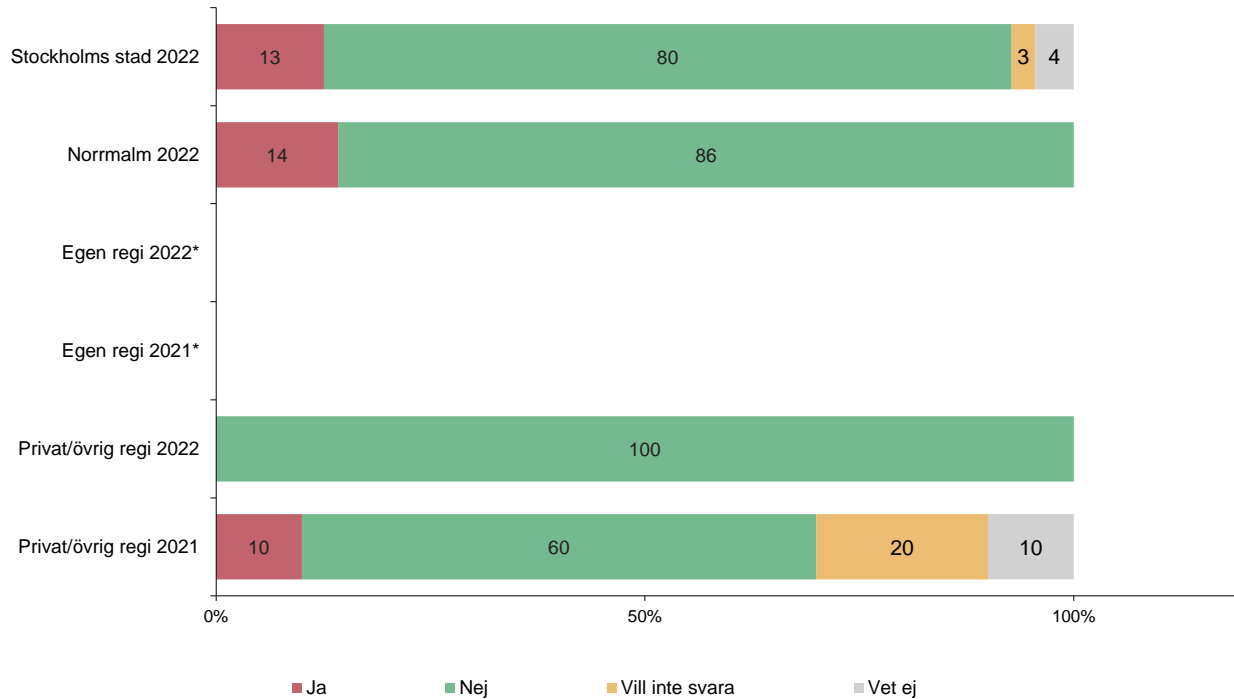
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



*För få svar

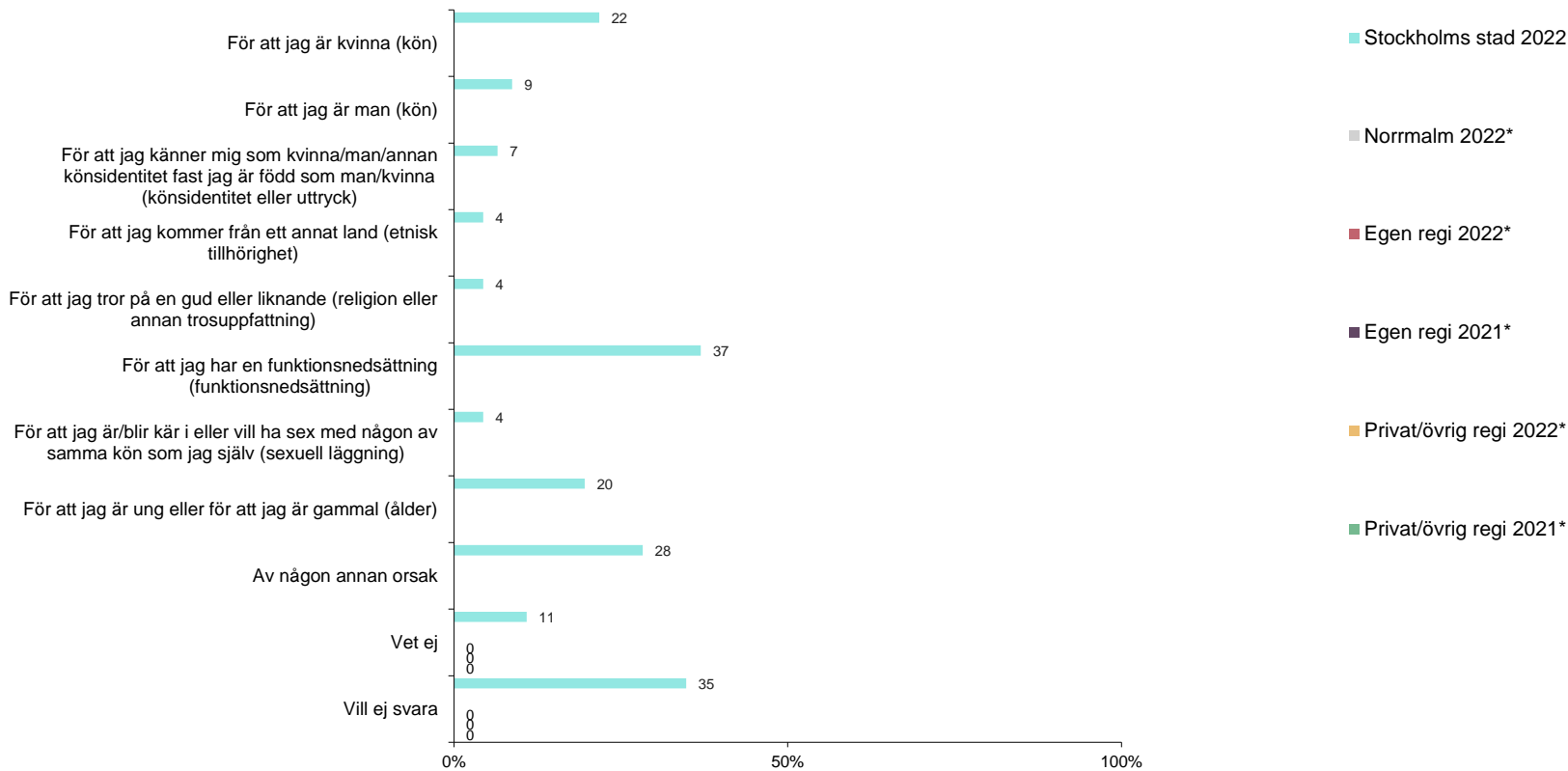
Diskriminering

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



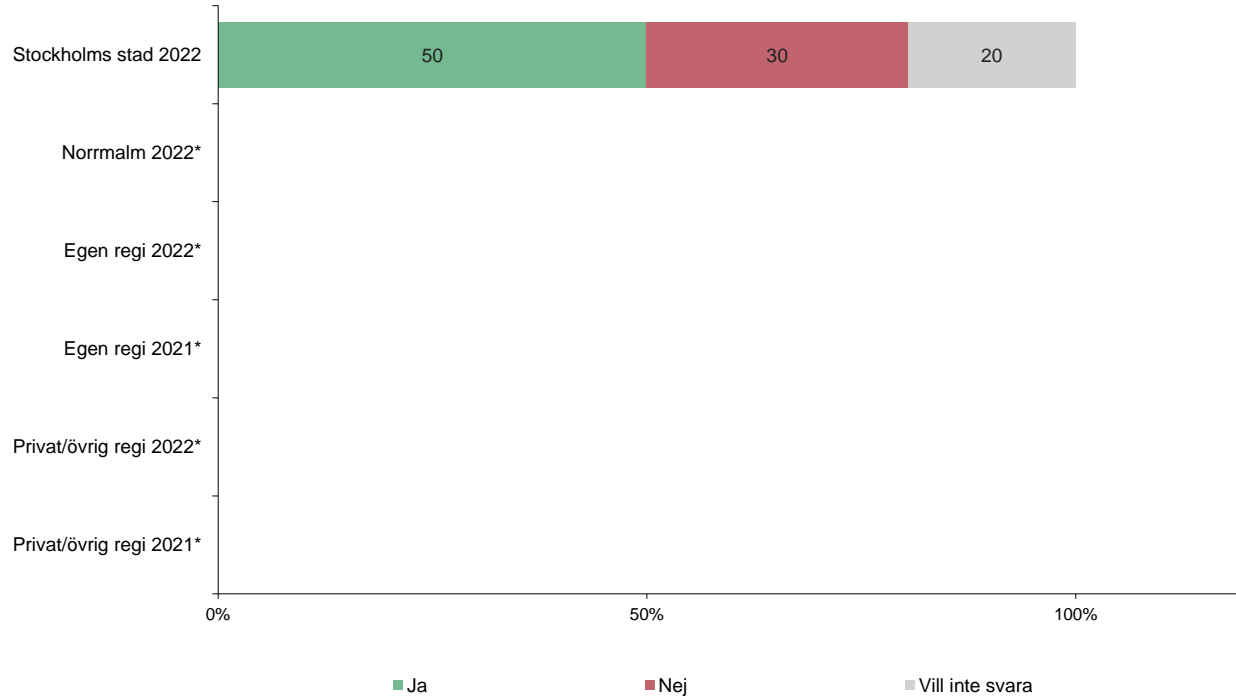
*För få svar

Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?



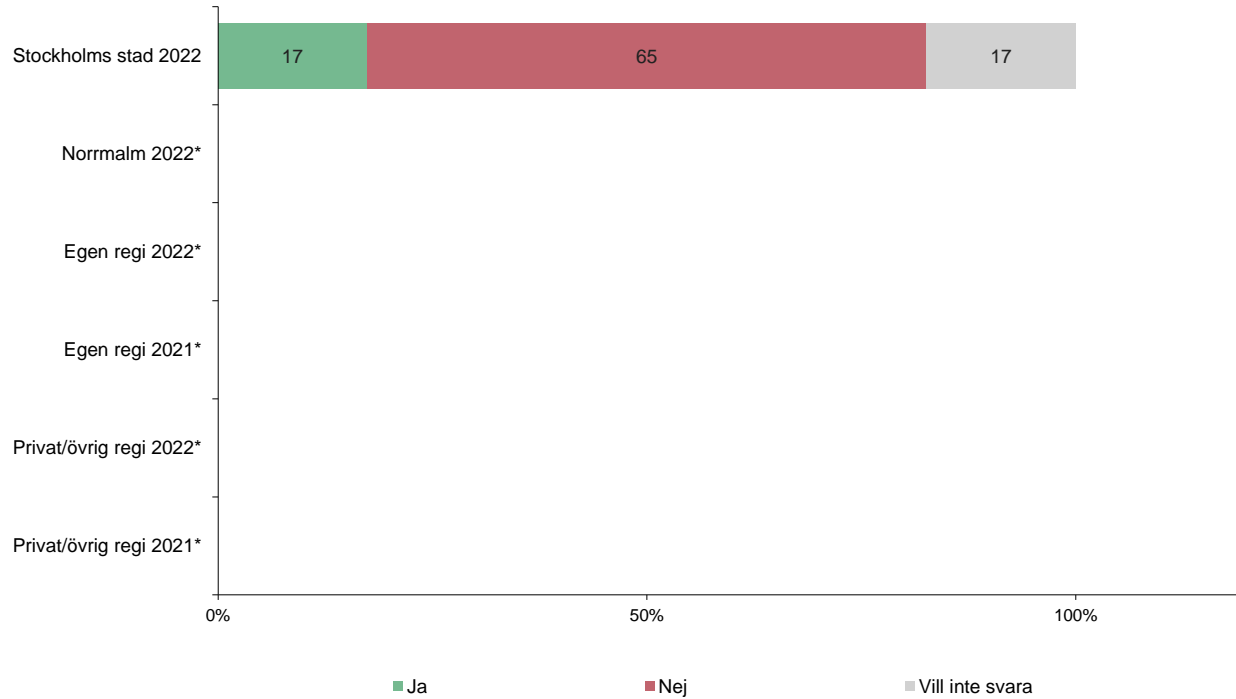
*För få svar

Diskriminering



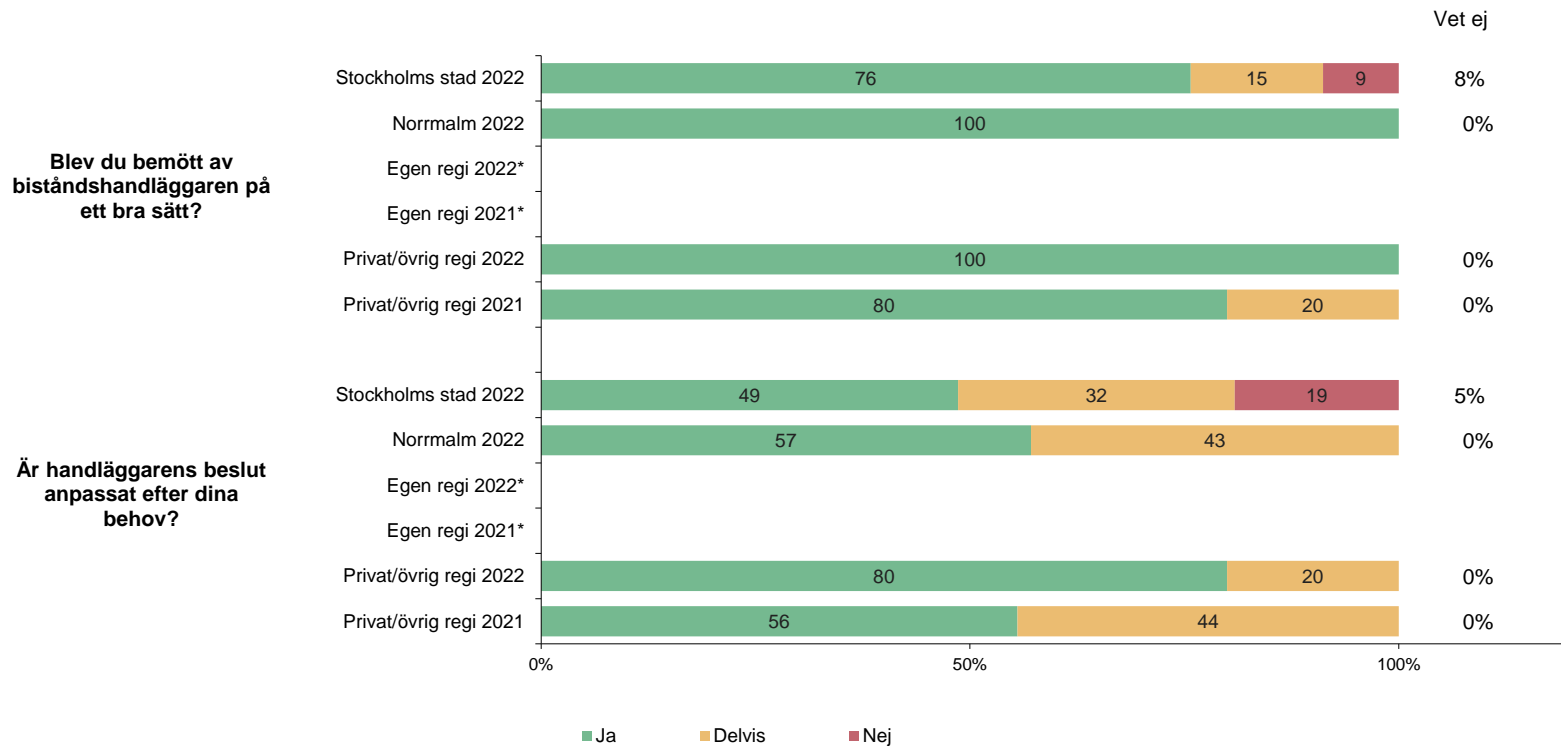
*För få svar

Diskriminering



*För få svar

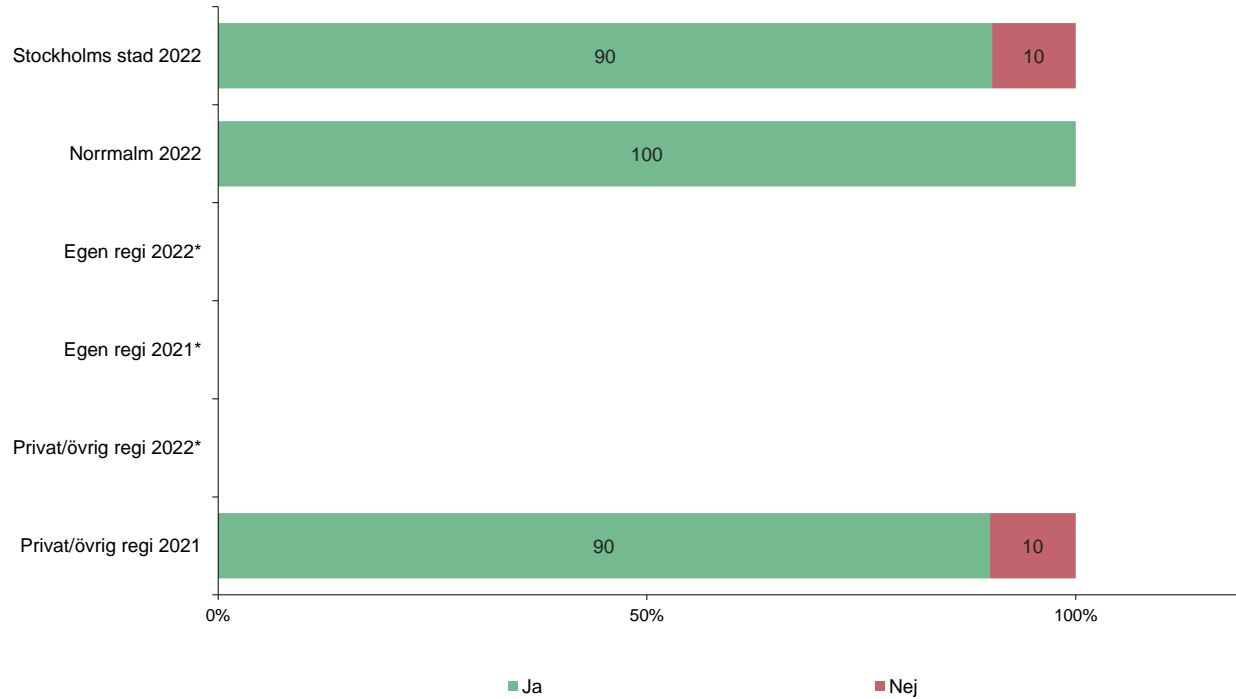
Kontakter med kommunen



*För få svar

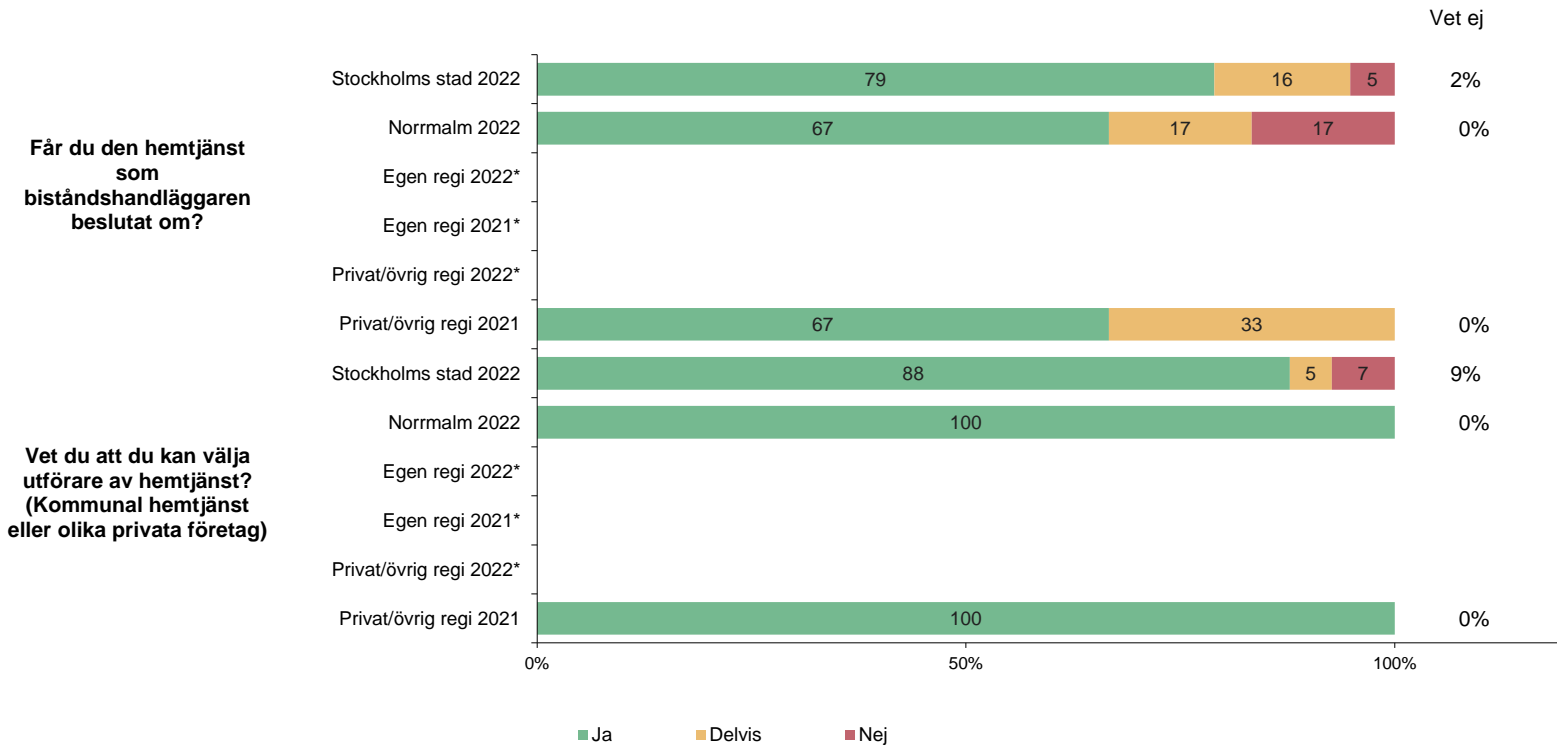
Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?



*För få svar

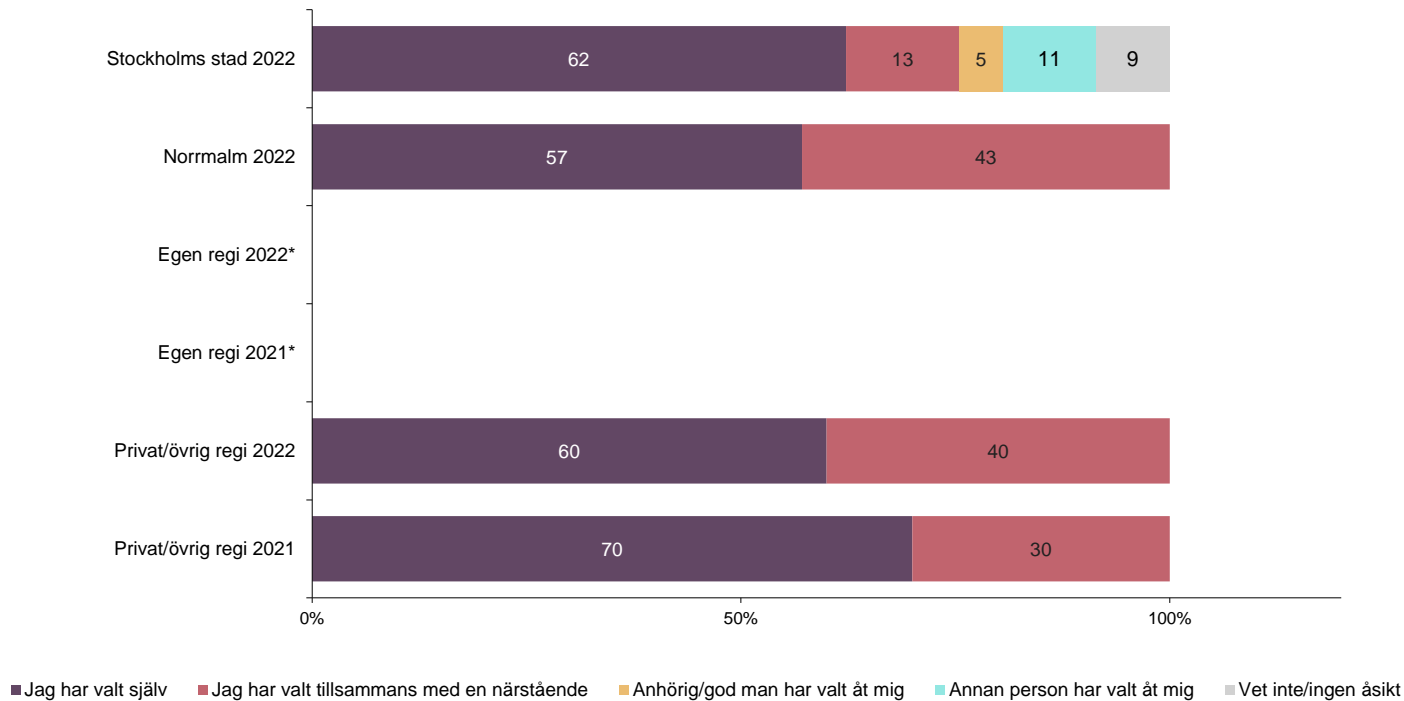
Kontakter med kommunen



*För få svar

Kontakter med kommunen

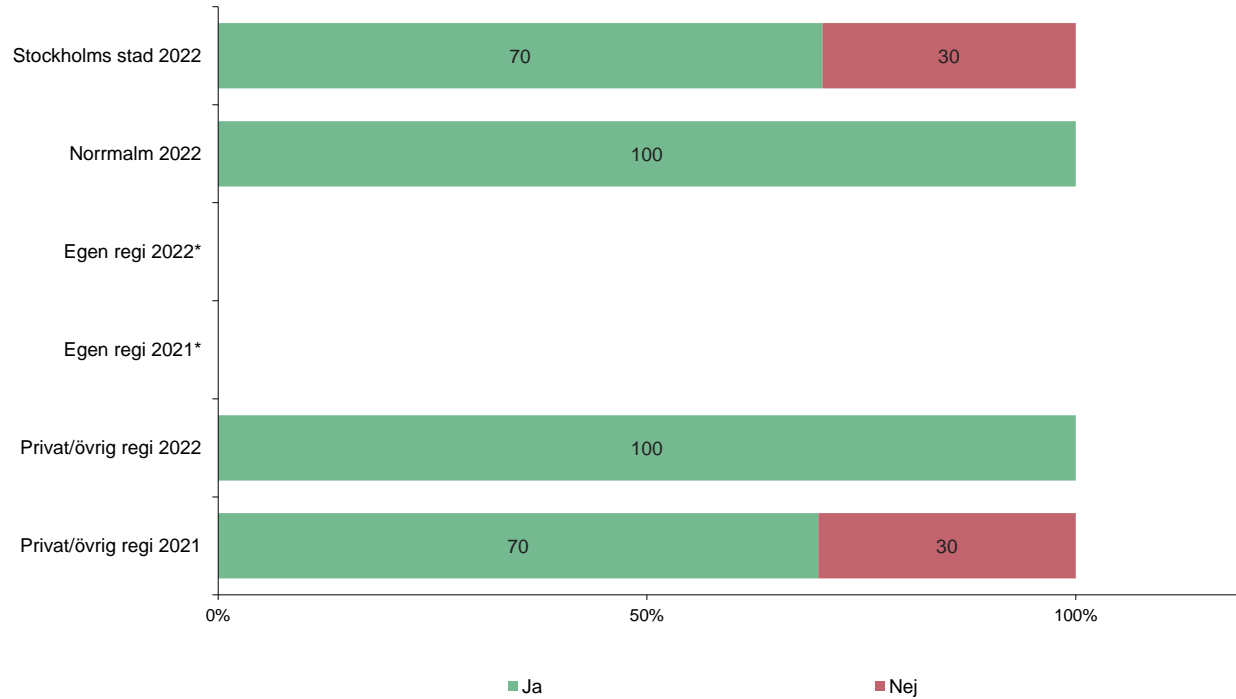
Vem har valt din hemtjänst?



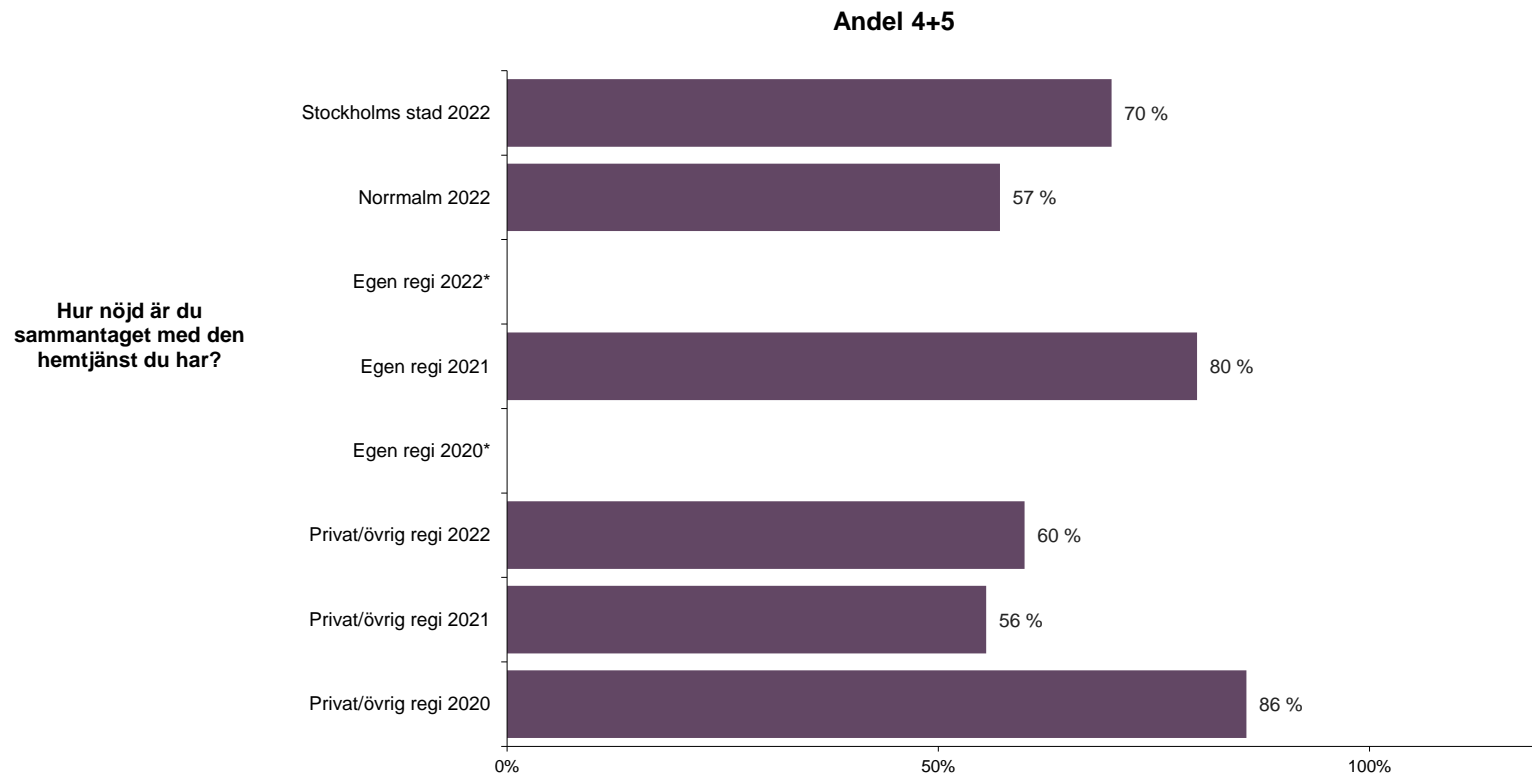
*För få svar

Kontakter med kommunen

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



*För få svar

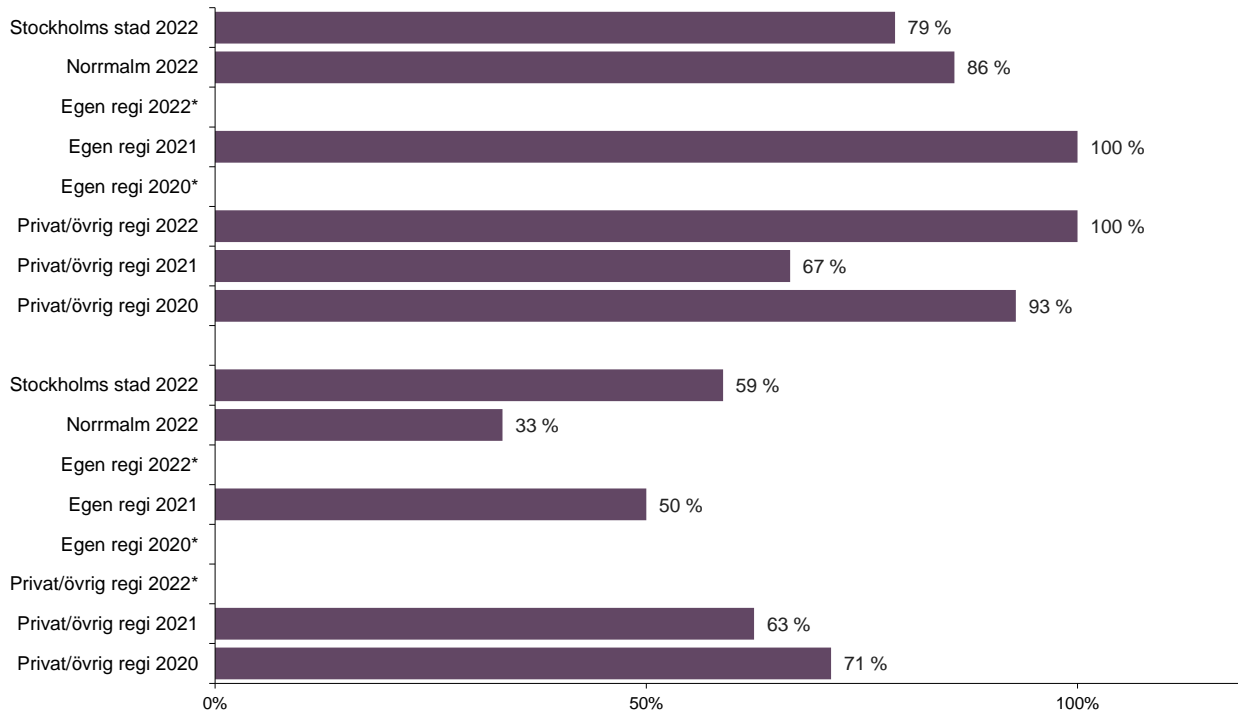


*För få svar

Andel 4+5

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

Brakar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?



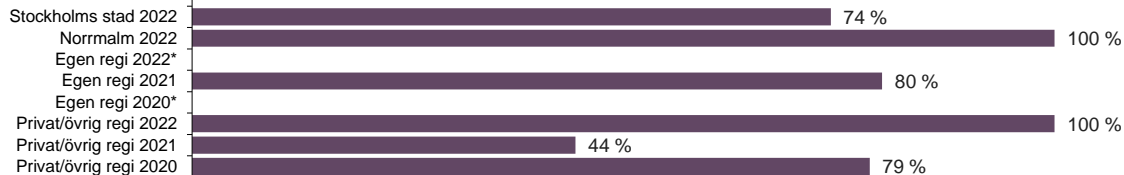
*För få svar

Andel 4+5

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?

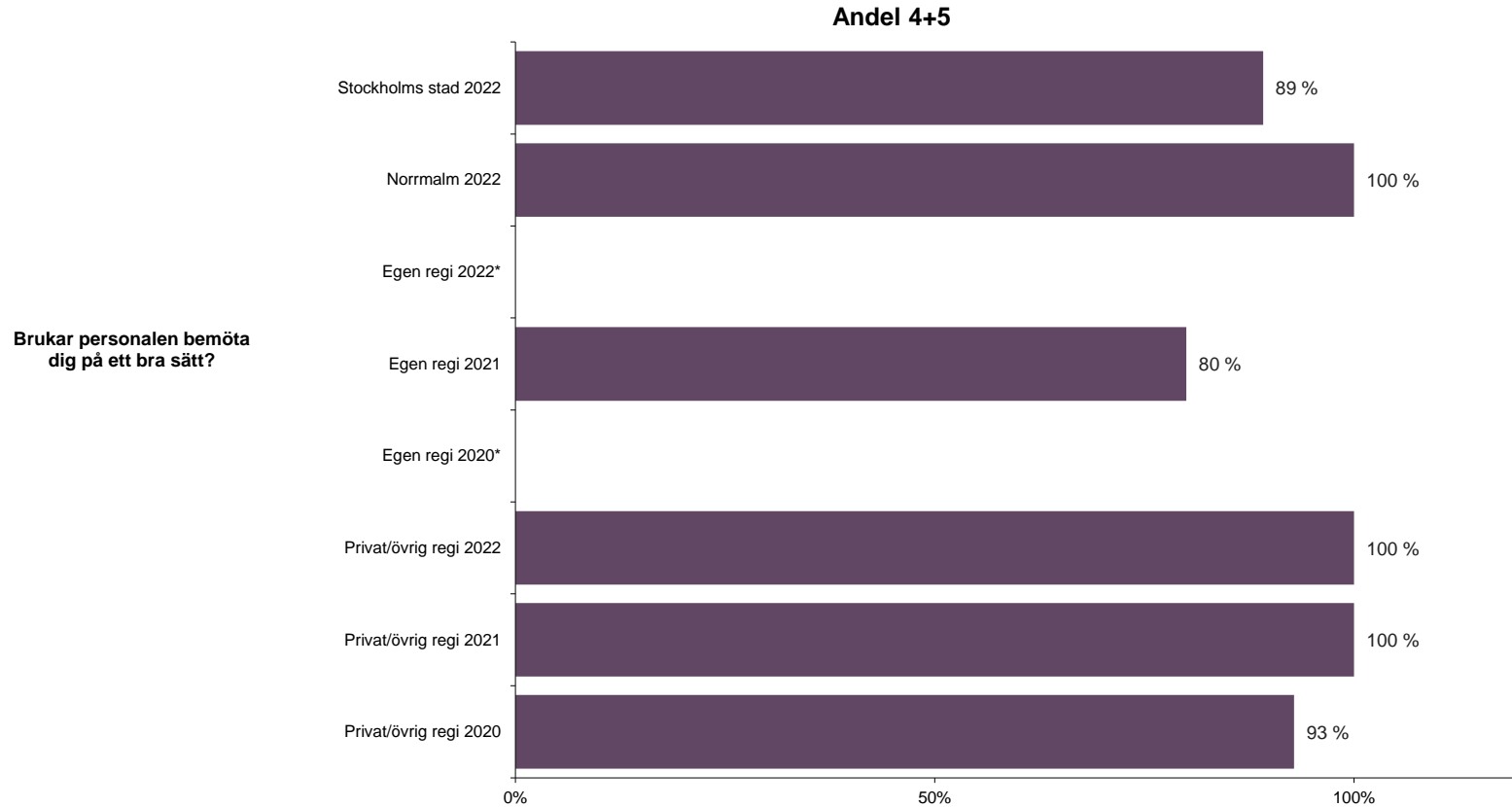


Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)



0% 50% 100%

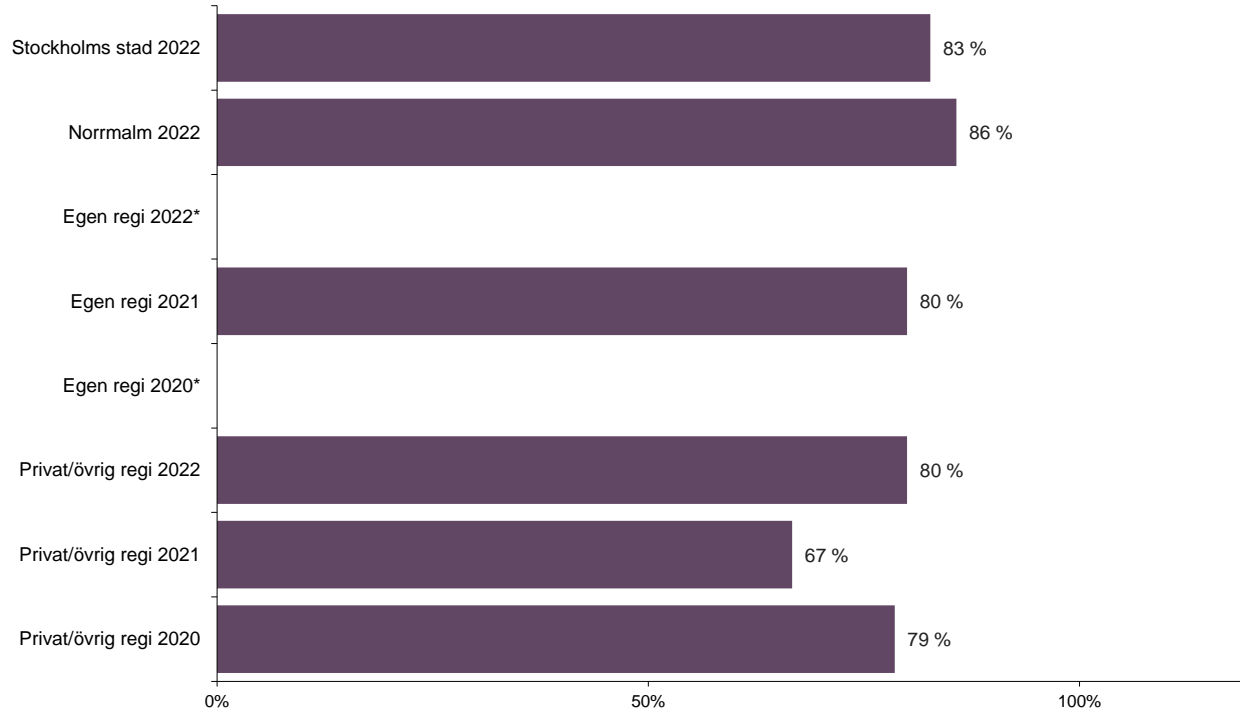
*För få svar



*För få svar

Andel 4+5

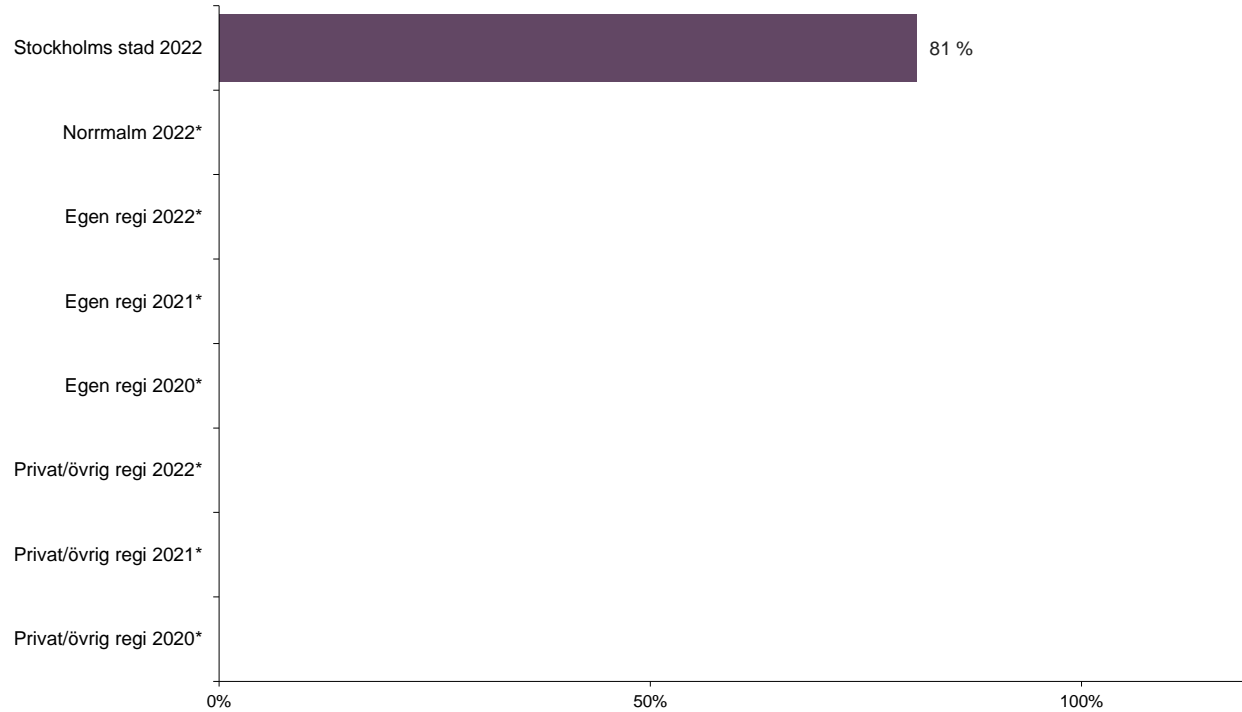
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



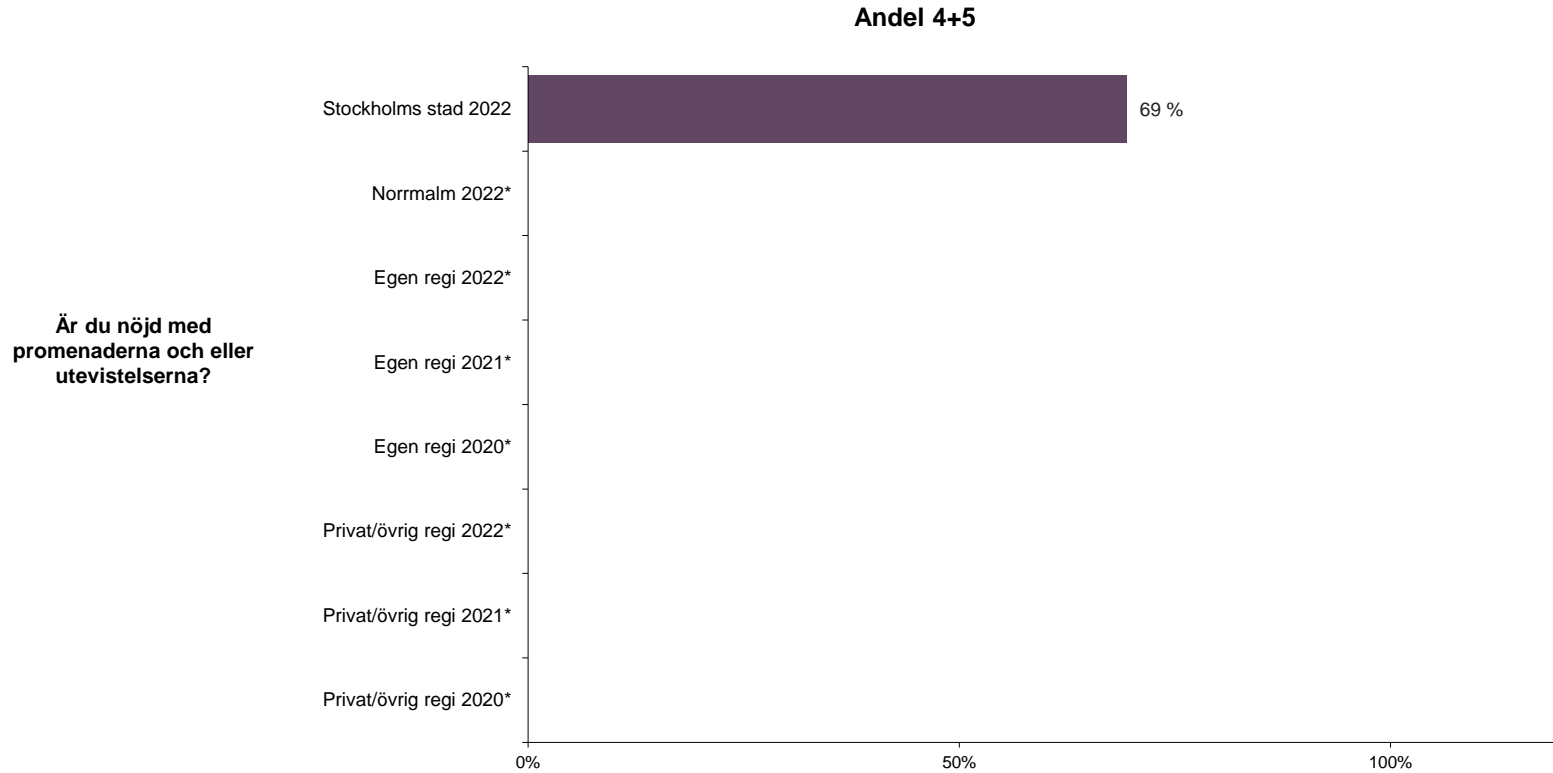
*För få svar

Andel 4+5

Smakar maten bra?



*För få svar

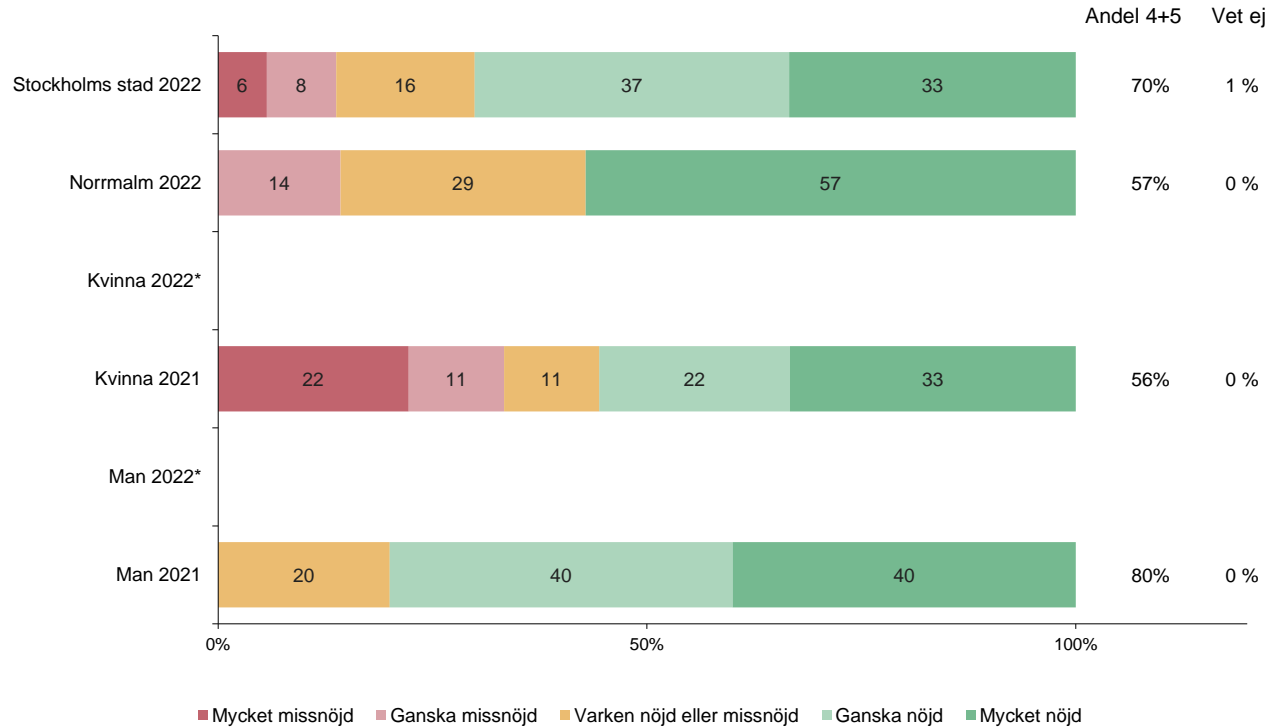


*För få svar

Jämförelse kön

Hemtjänsten i sin helhet

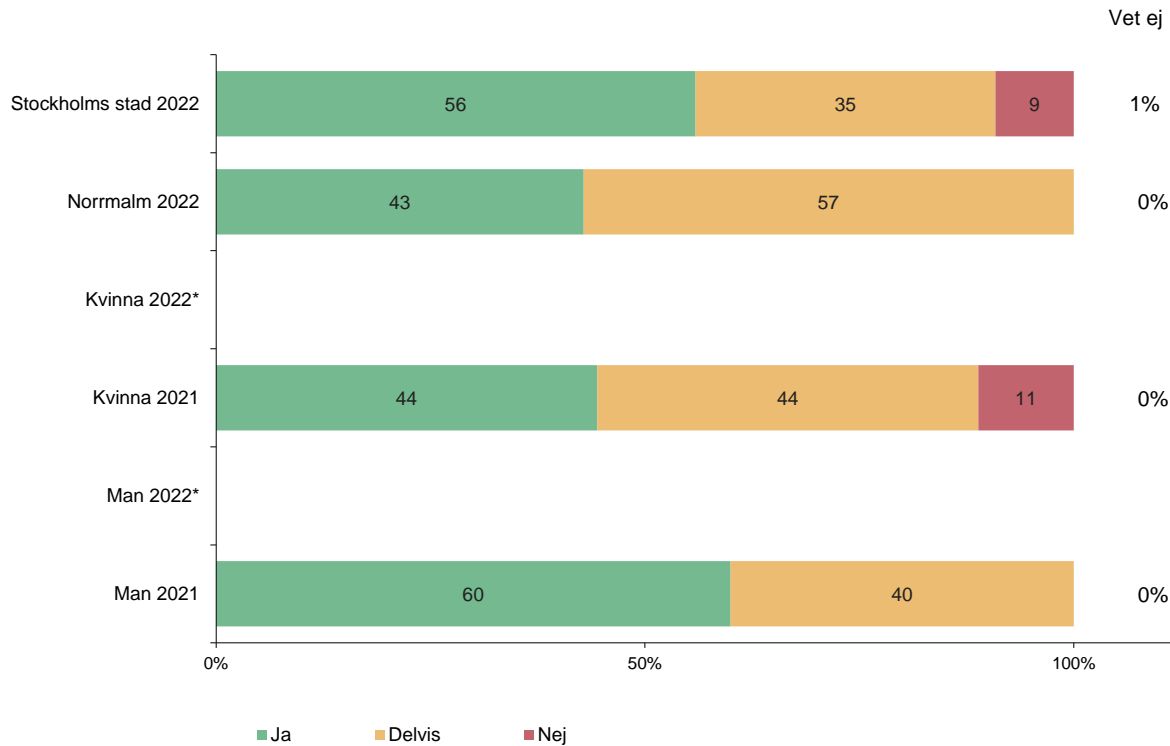
Hur nöjd är du
sammantaget med den
hemtjänst du har?



*För få svar

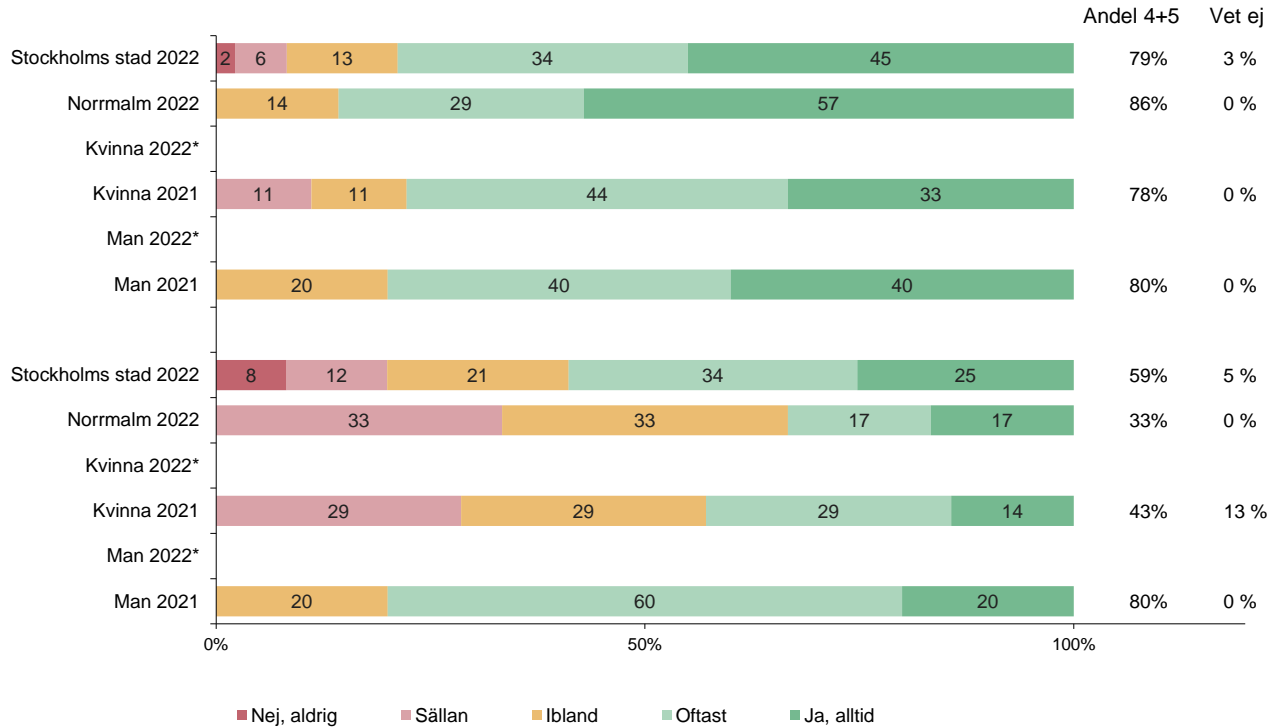
Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten
dina behov av stöd och
hjälp?



*För få svar

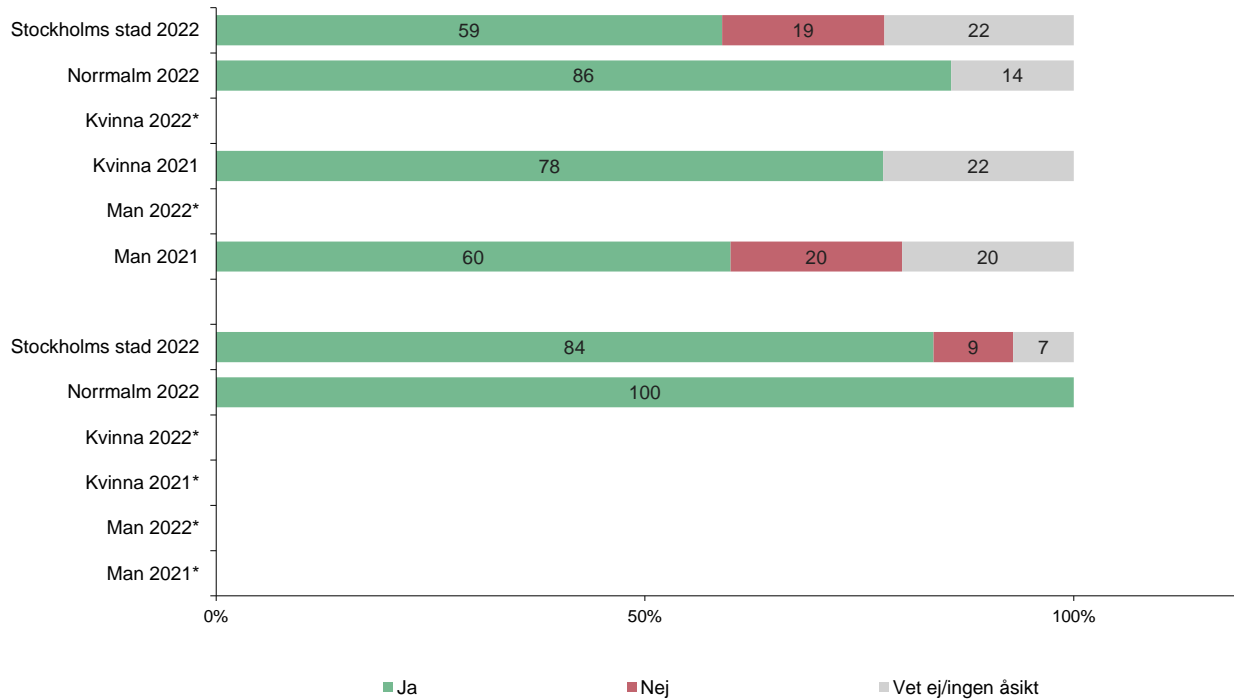
Brakar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?



Brakar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?

*För få svar

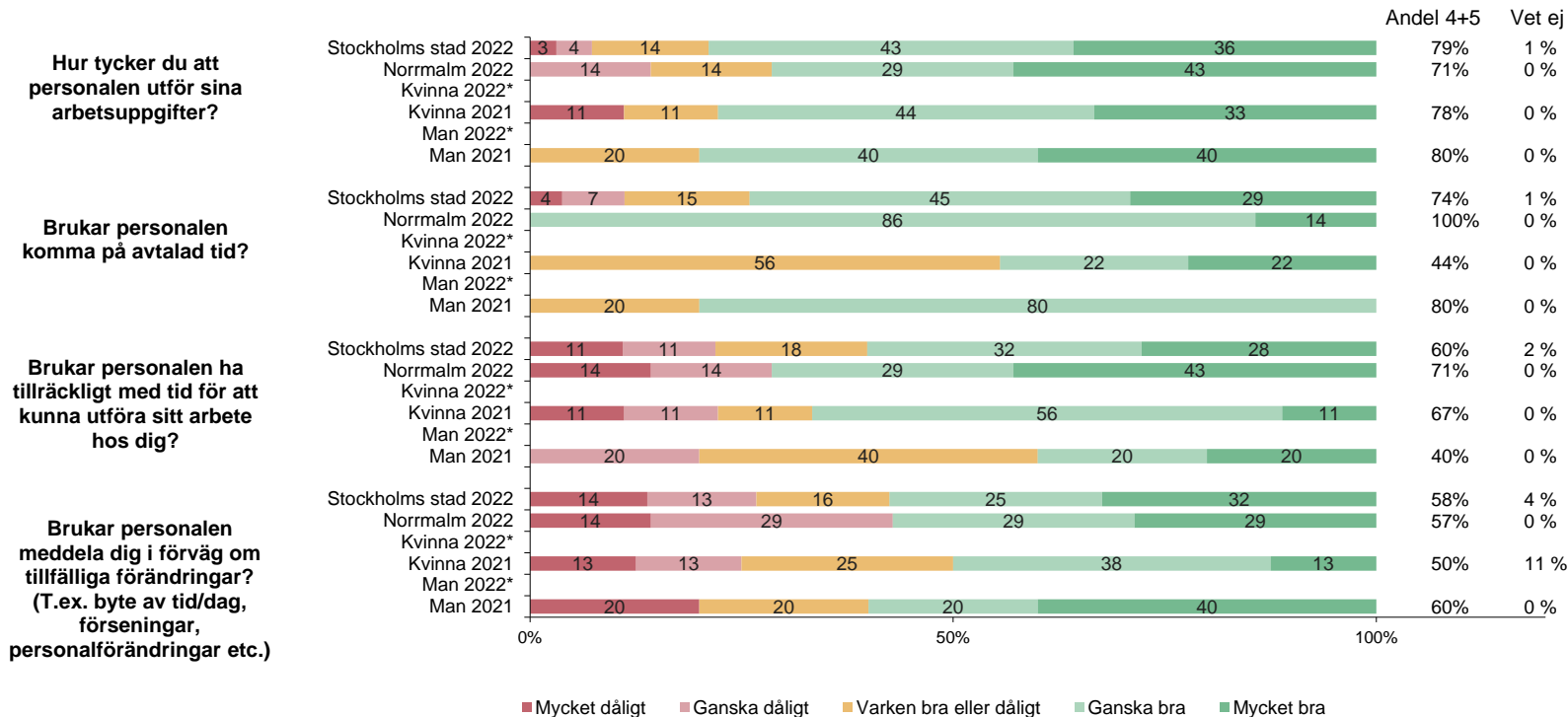
Har du en genomförandeplan?



Har du varit med och gjort din genomförandeplan?

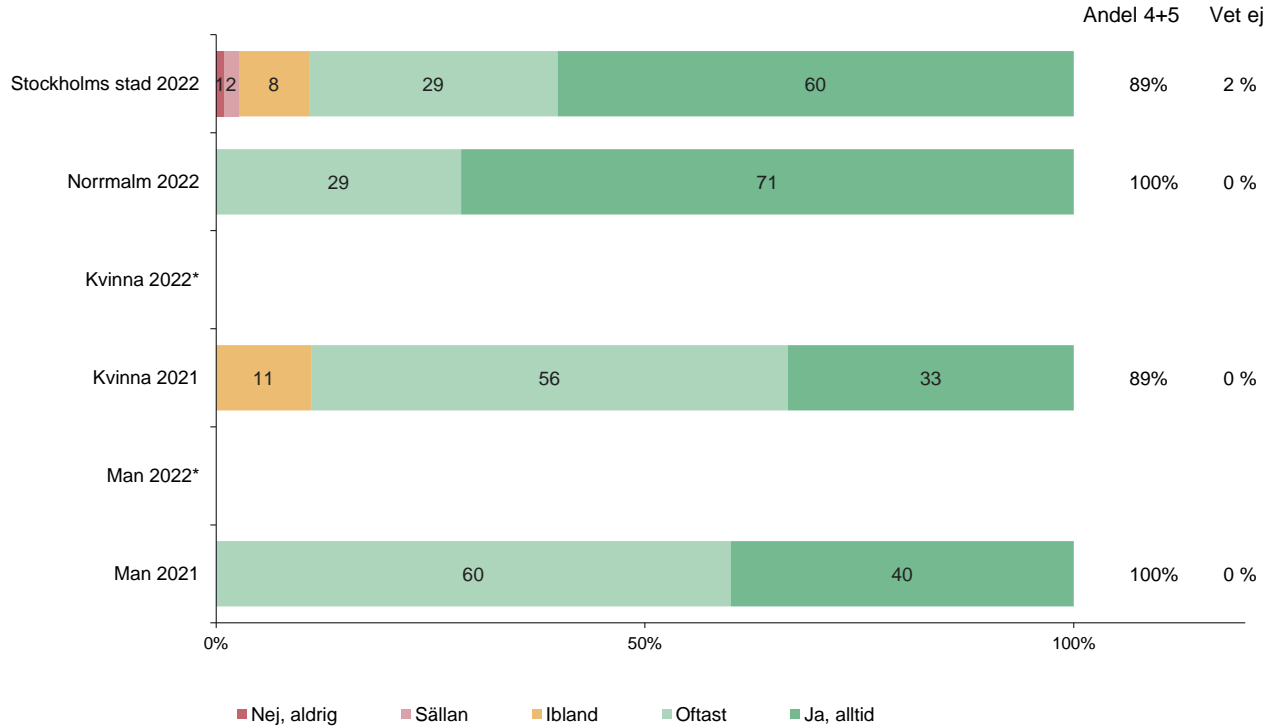
*För få svar

Hjälpens utförande



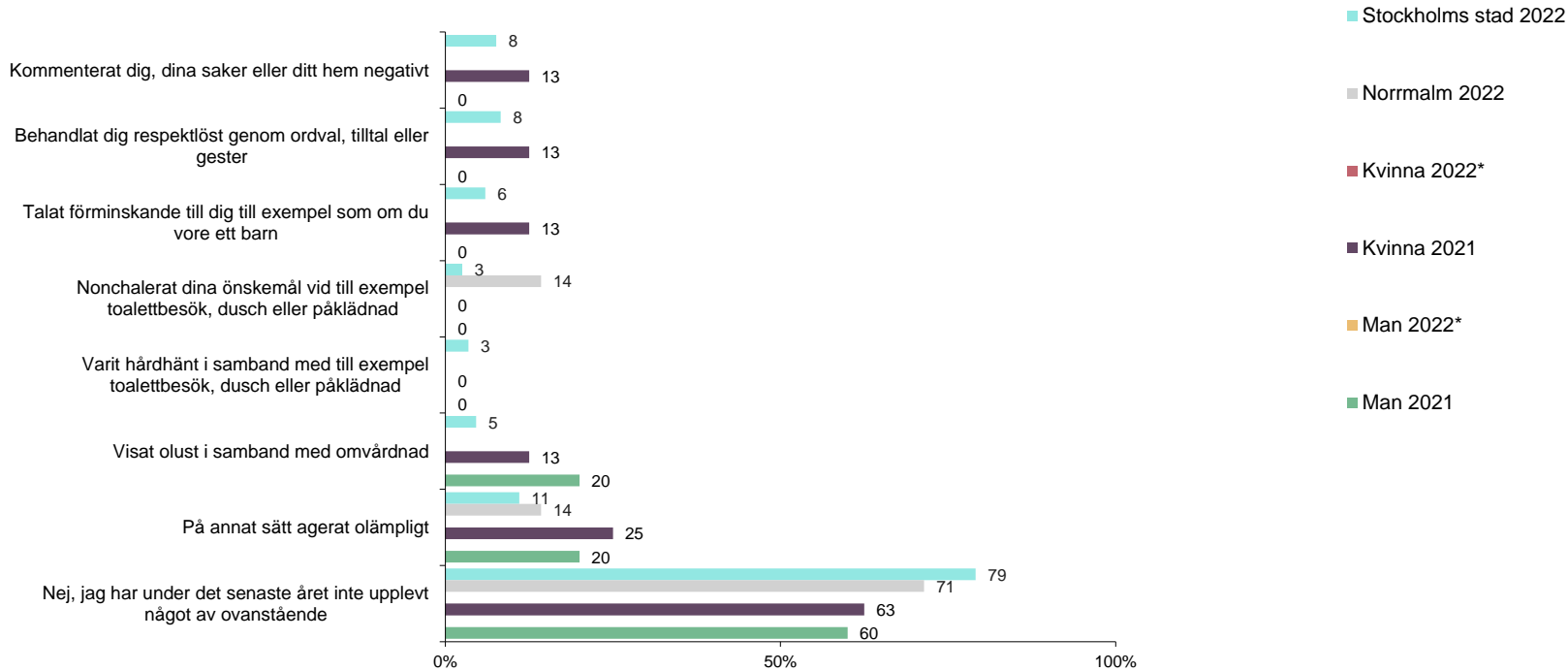
*För få svar

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



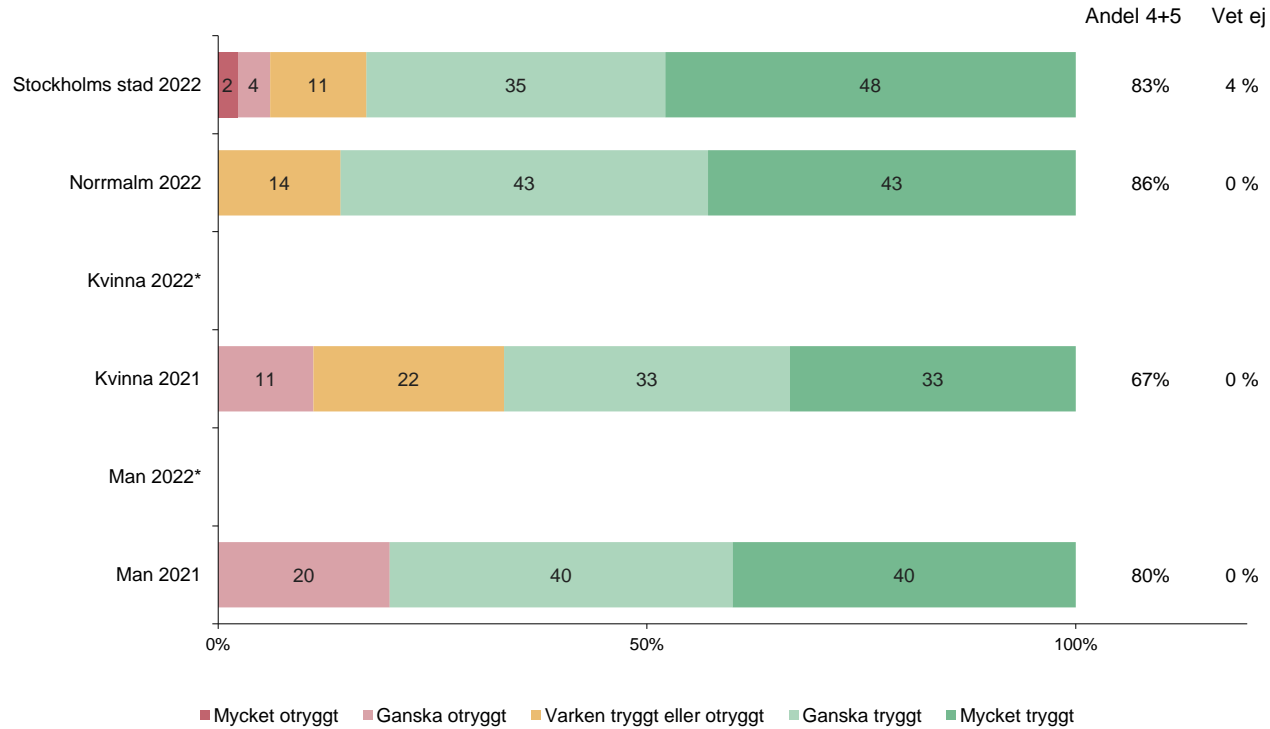
*För få svar

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



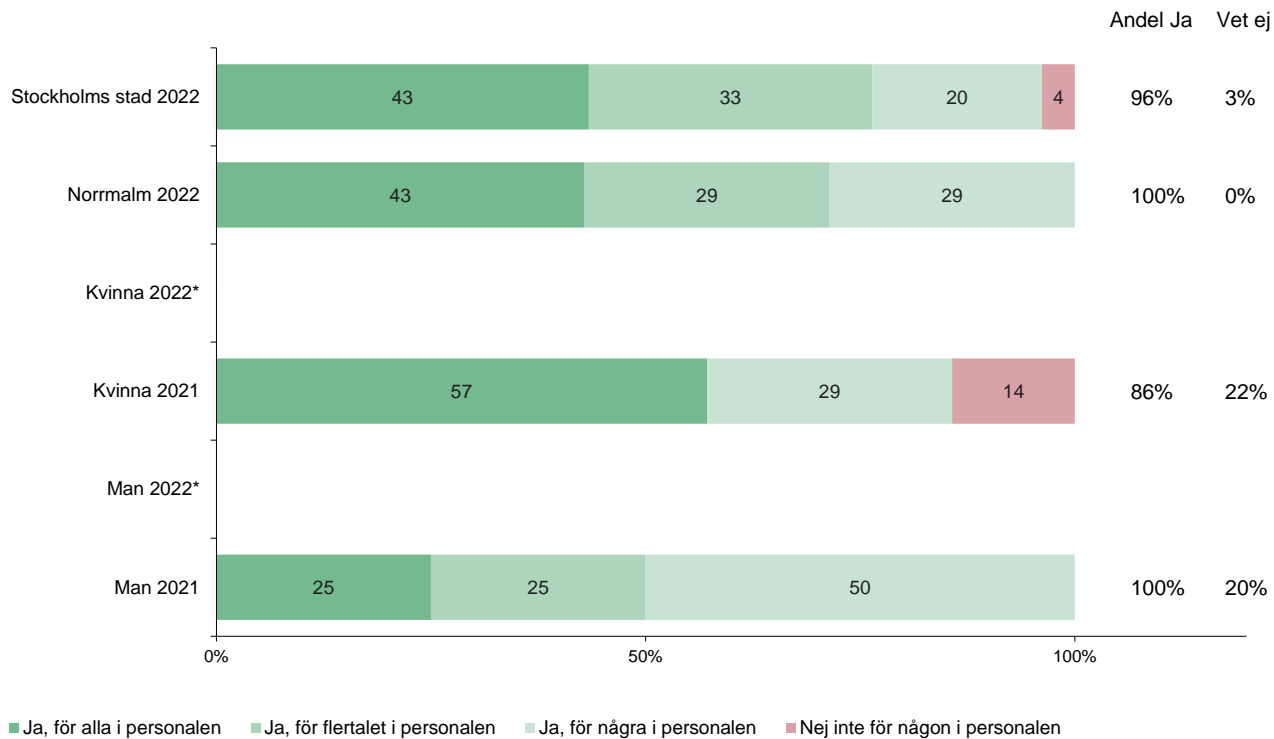
*För få svar

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



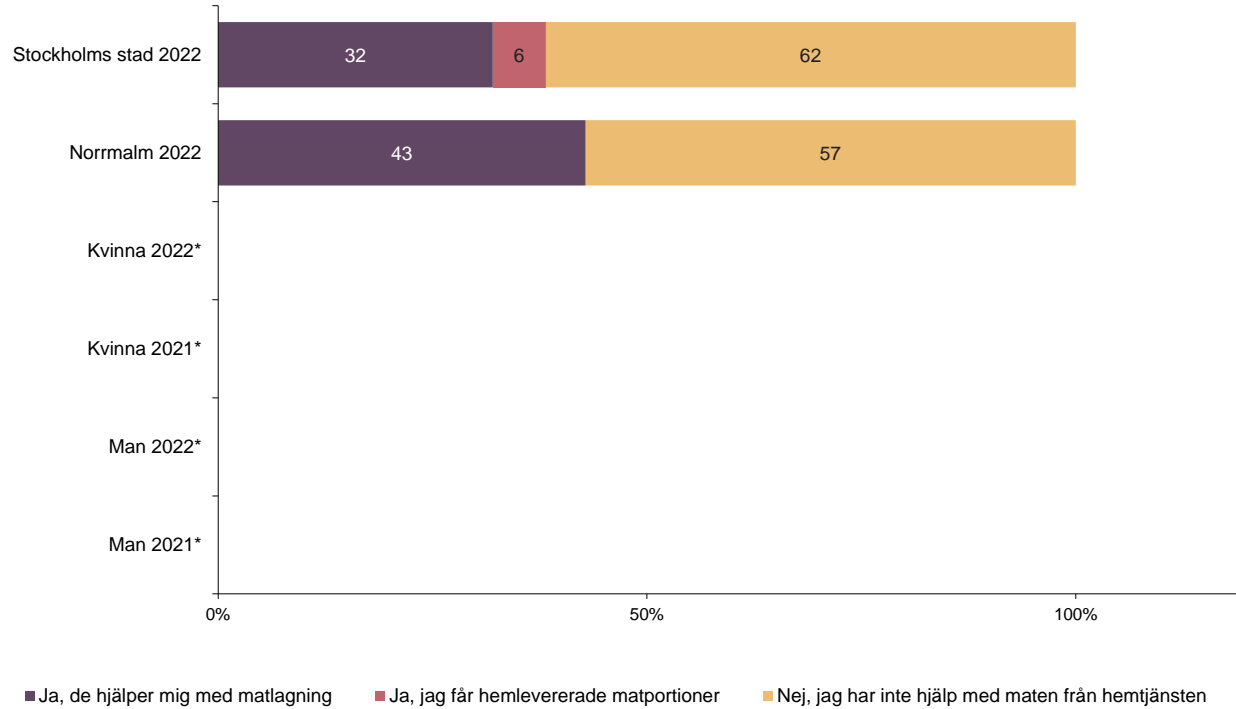
*För få svar

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?



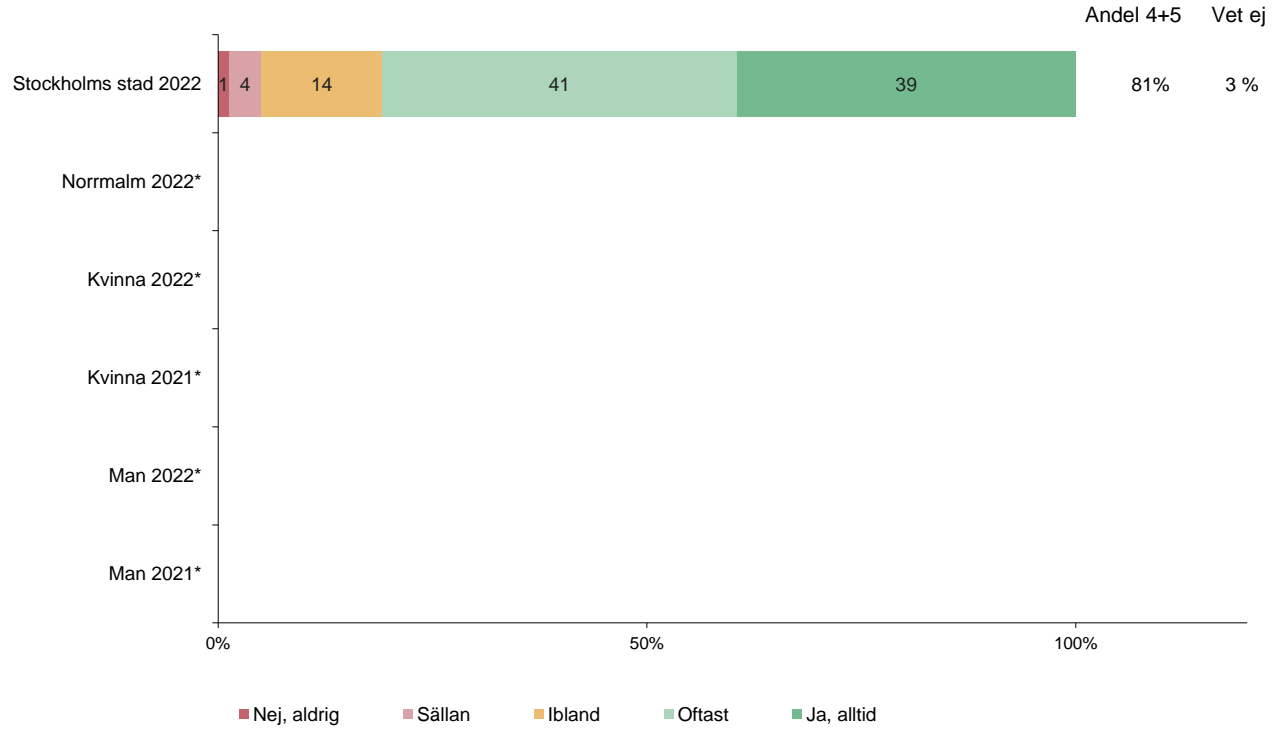
*För få svar

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



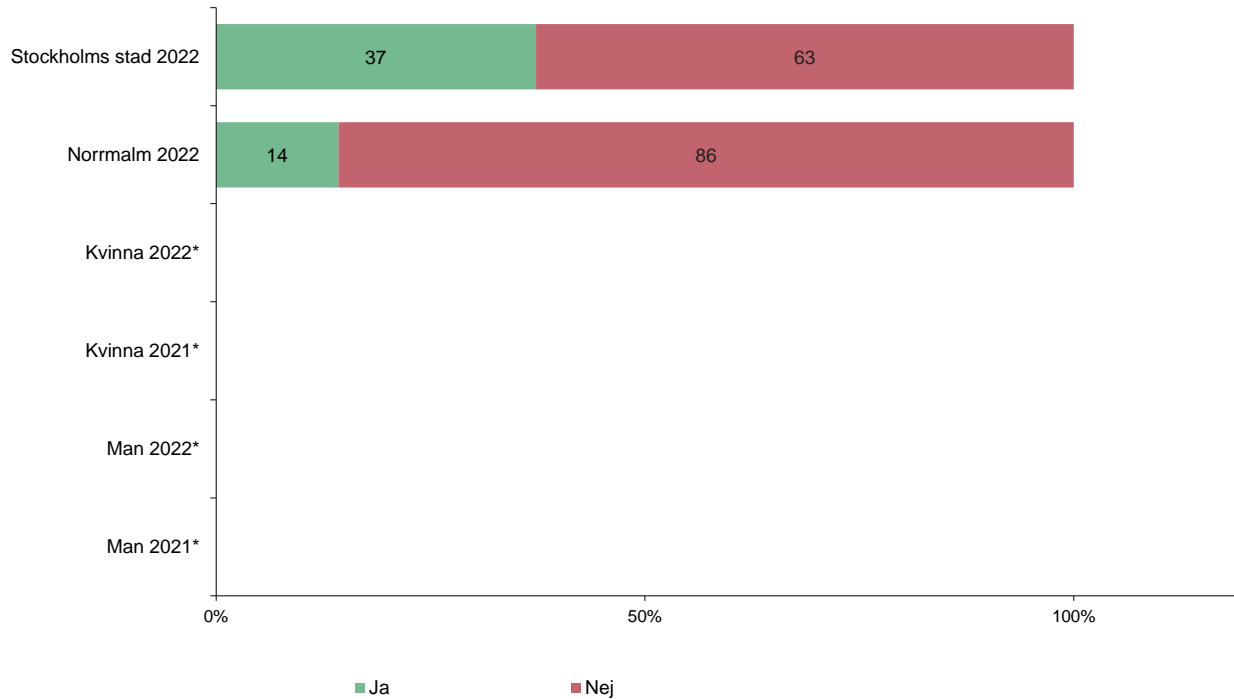
*För få svar

Smakar maten bra



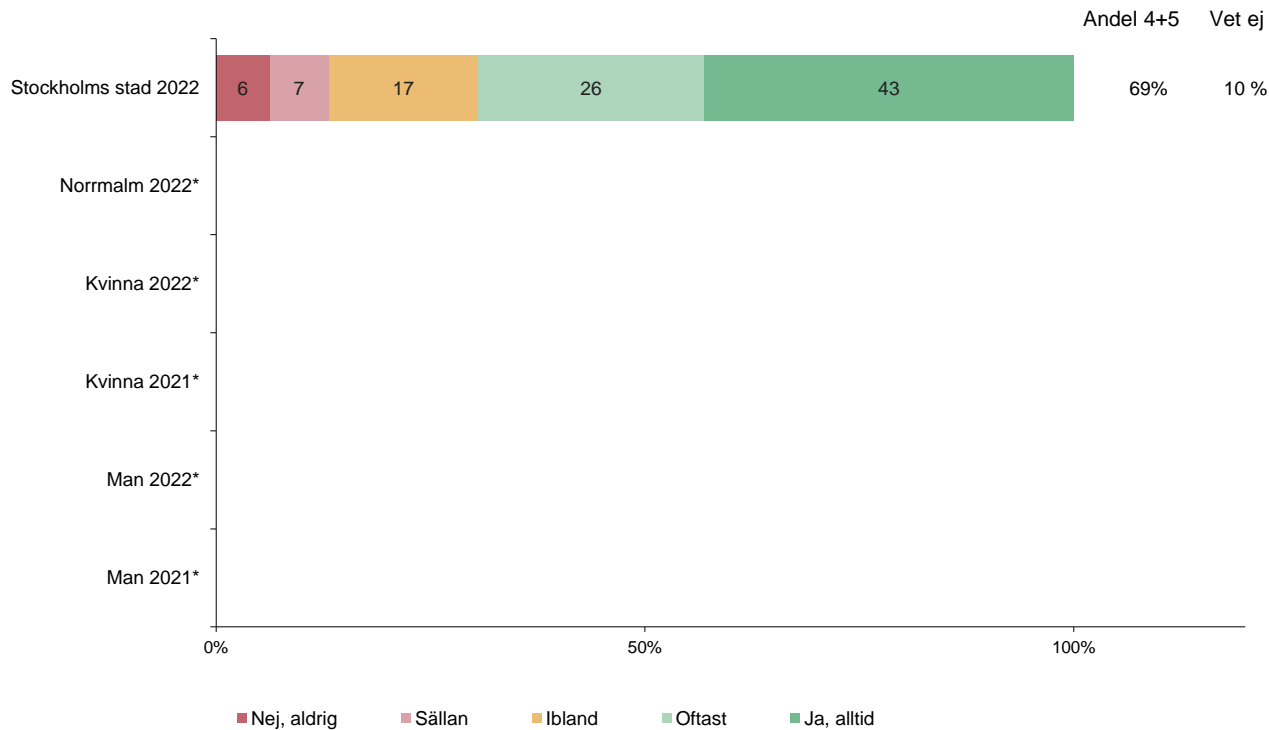
*För få svar

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



*För få svar

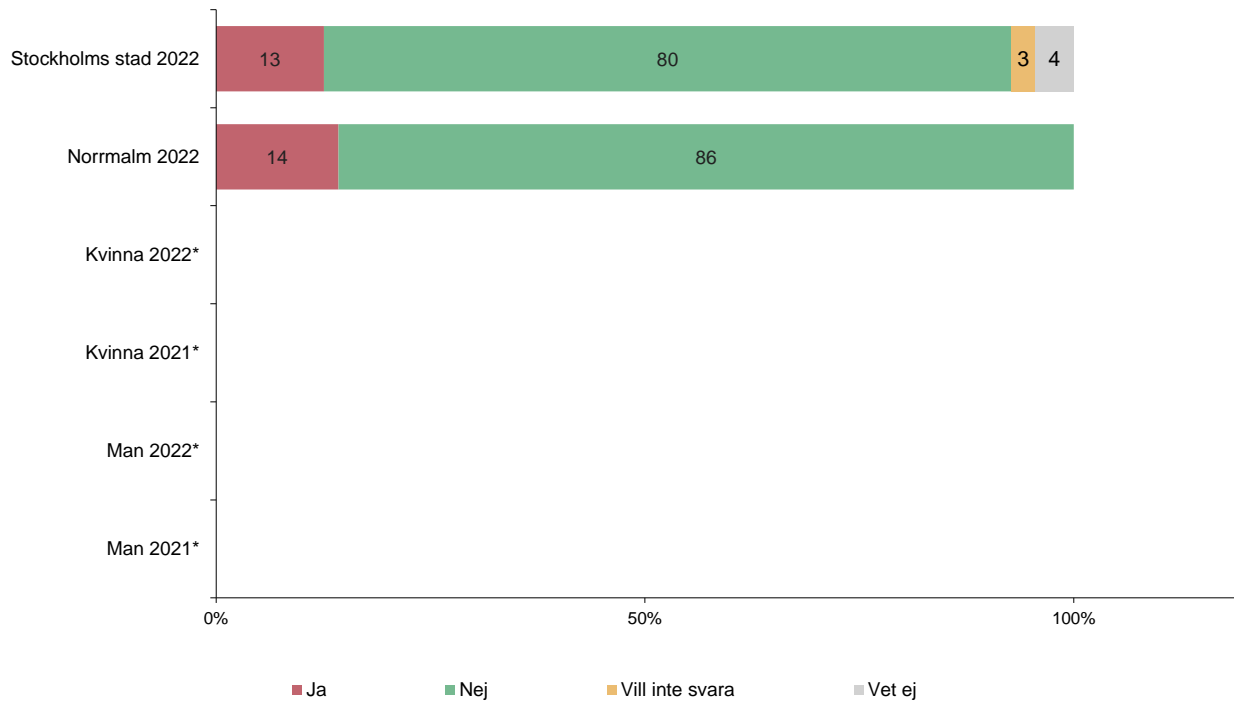
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



*För få svar

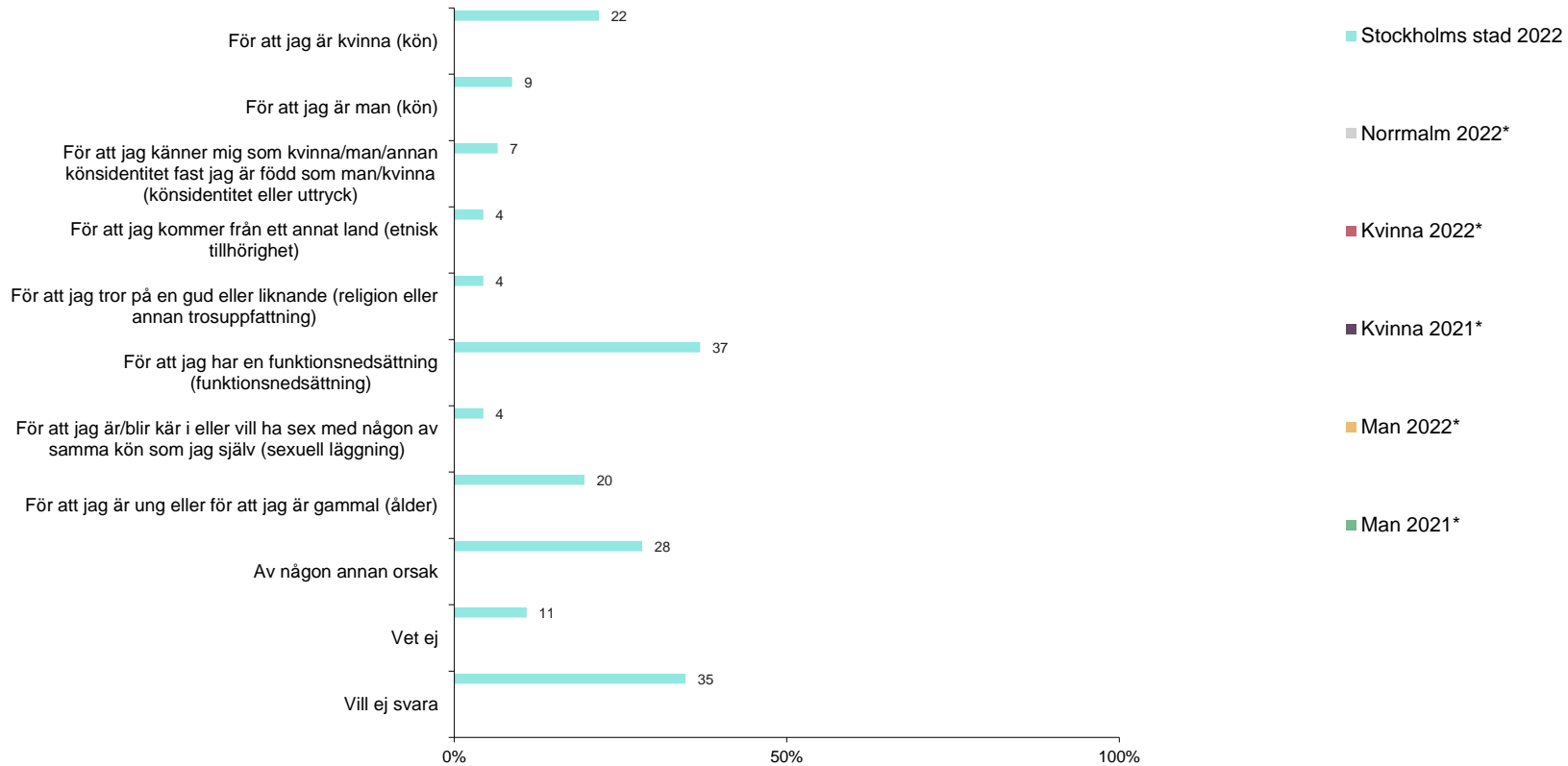
Diskriminering

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



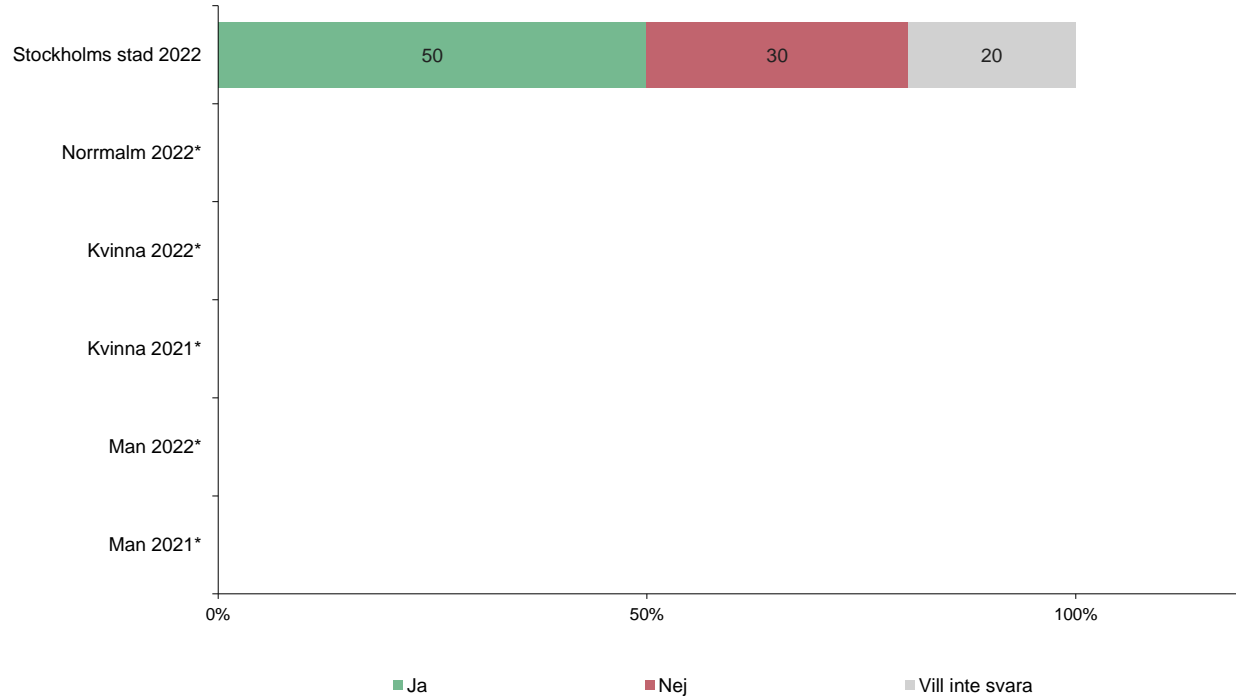
*För få svar

Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?



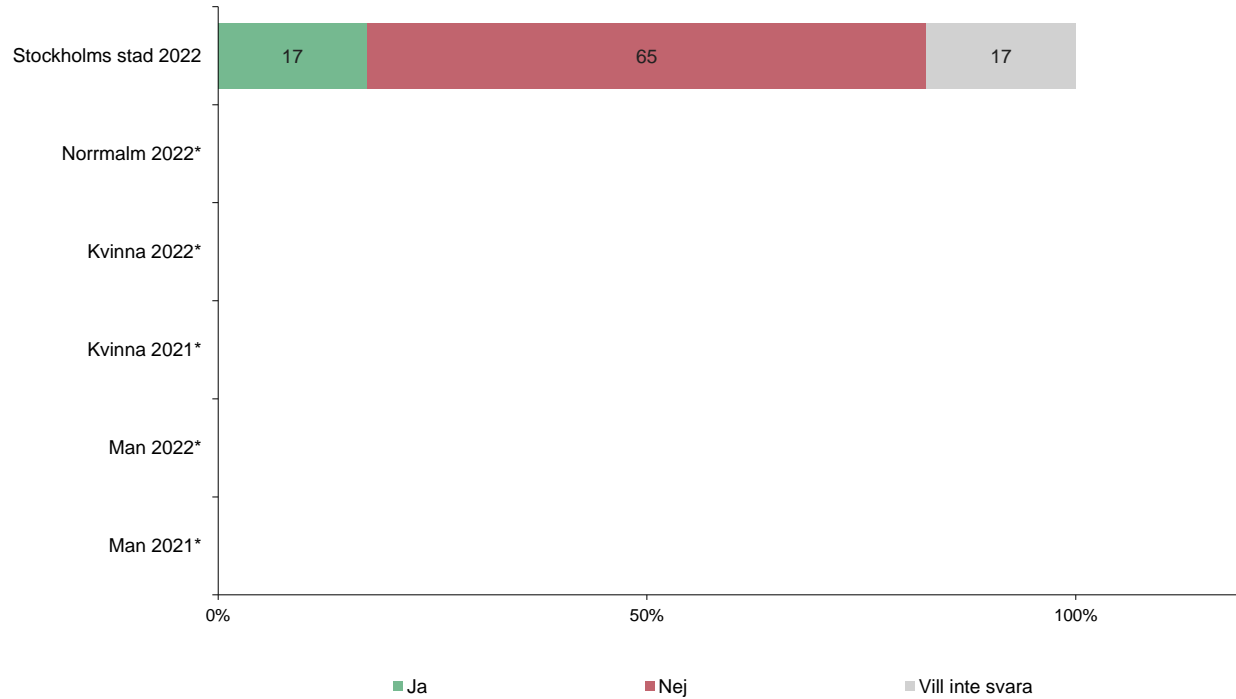
*För få svar

Diskriminering



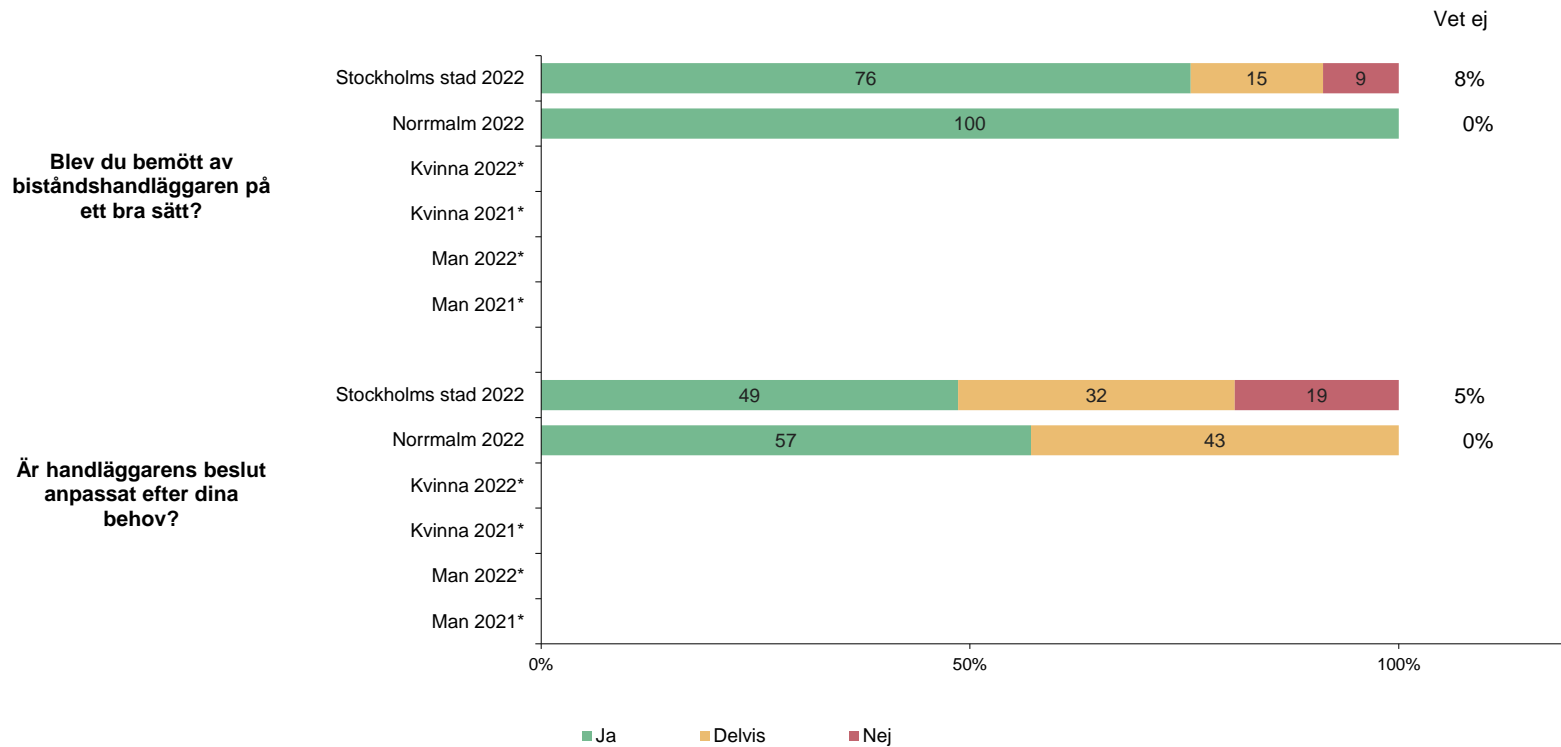
*För få svar

Diskriminering



*För få svar

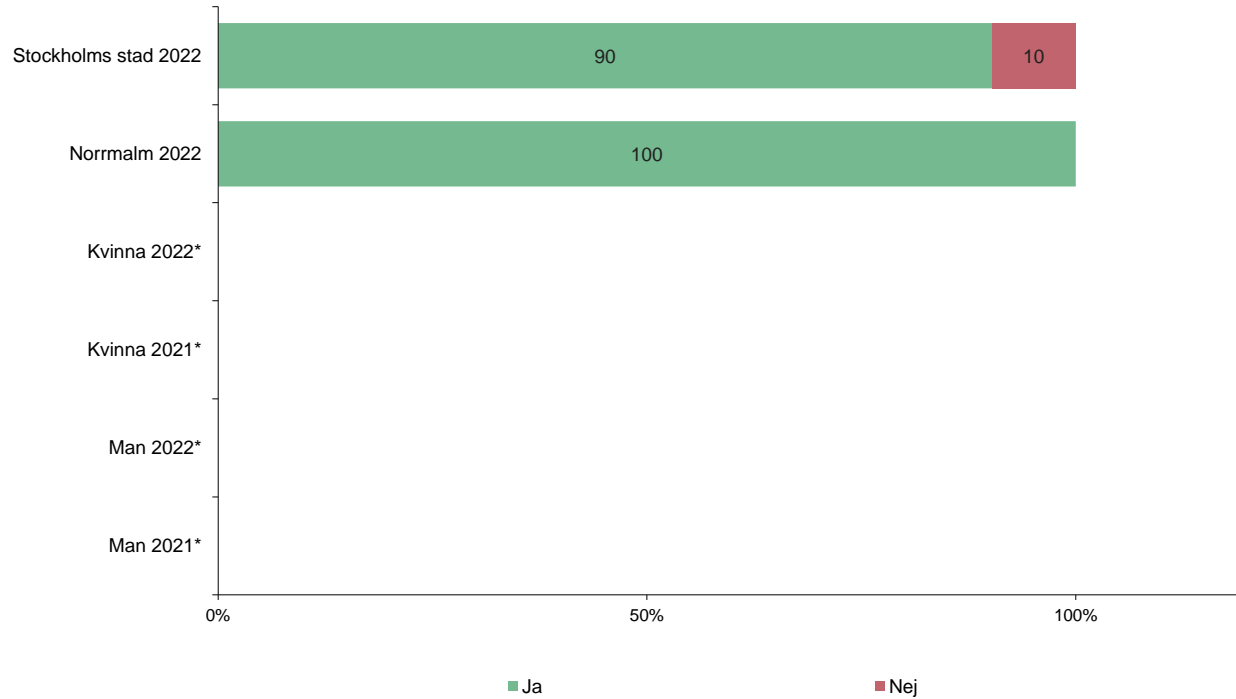
Kontakter med kommunen



*För få svar

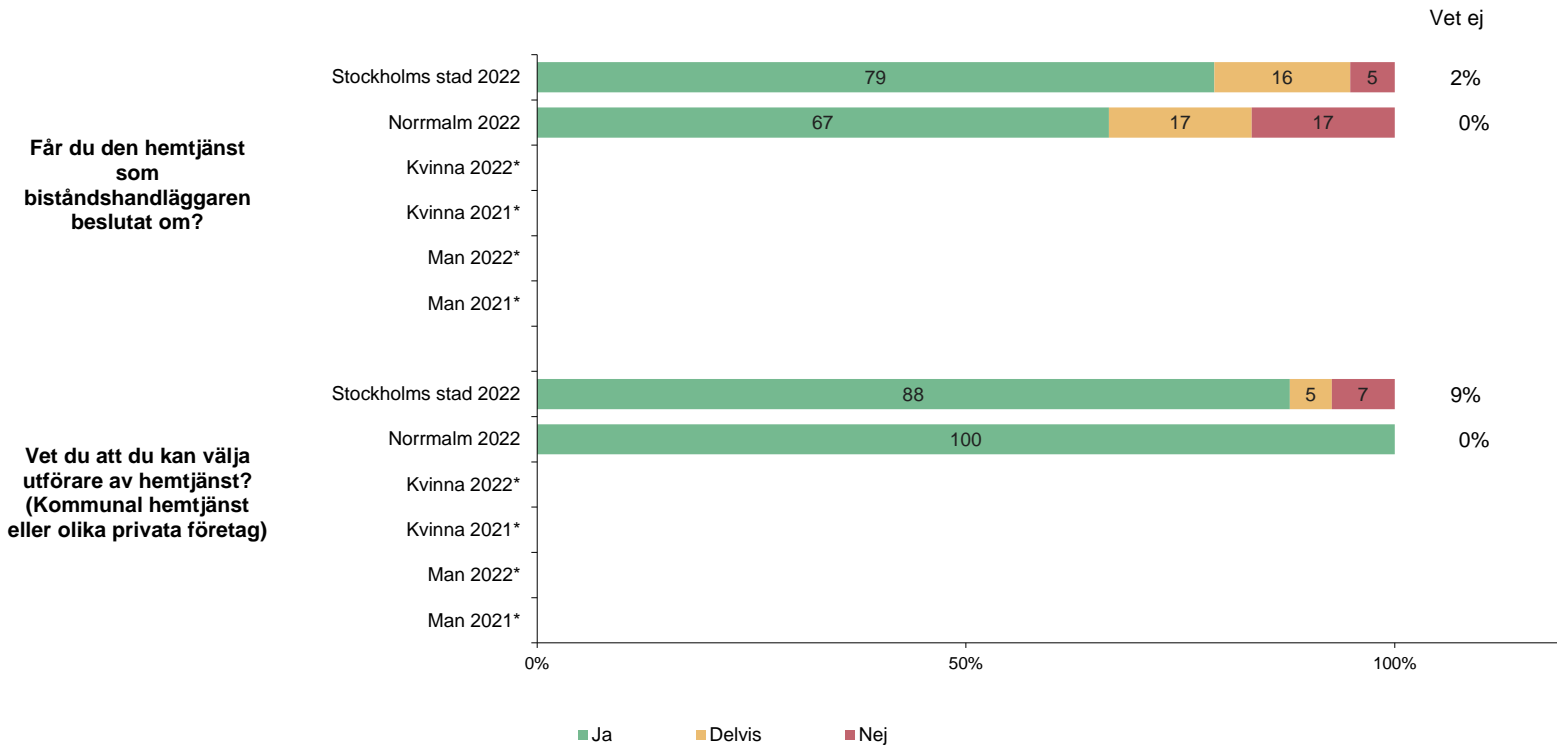
Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?



*För få svar

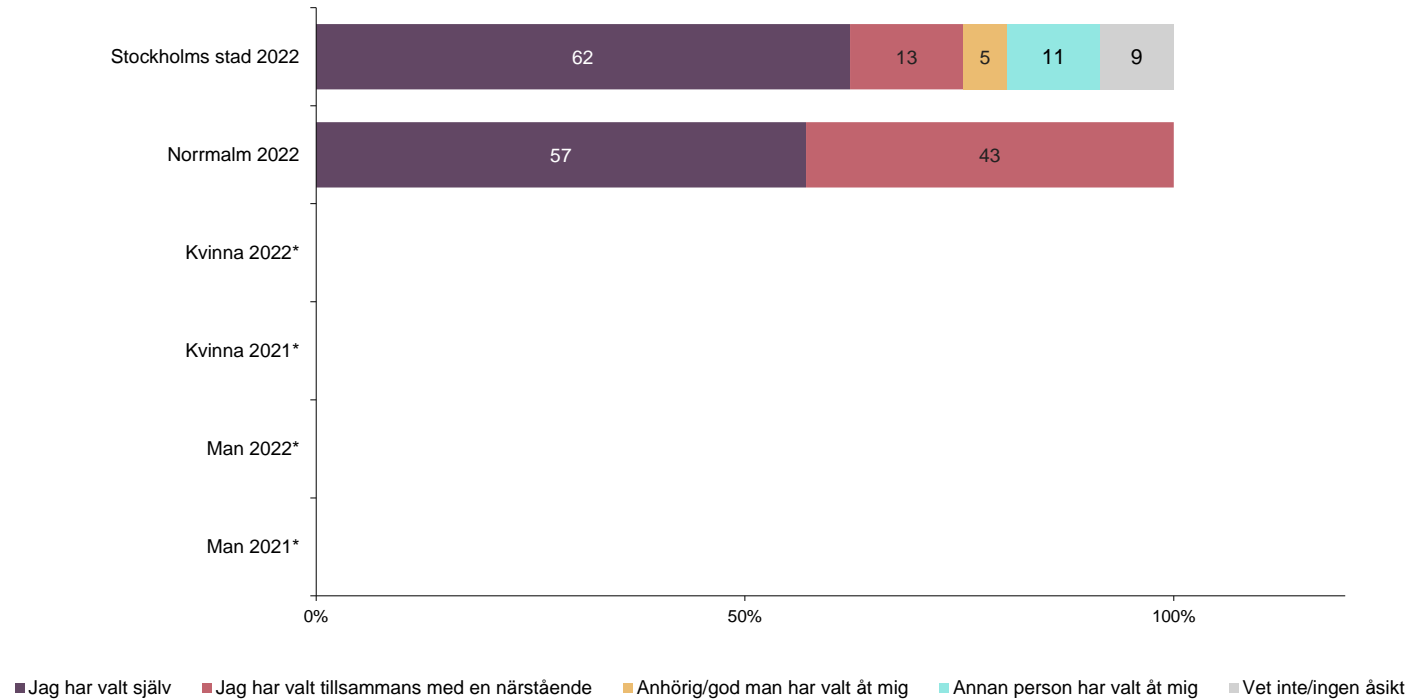
Kontakter med kommunen



*För få svar

Kontakter med kommunen

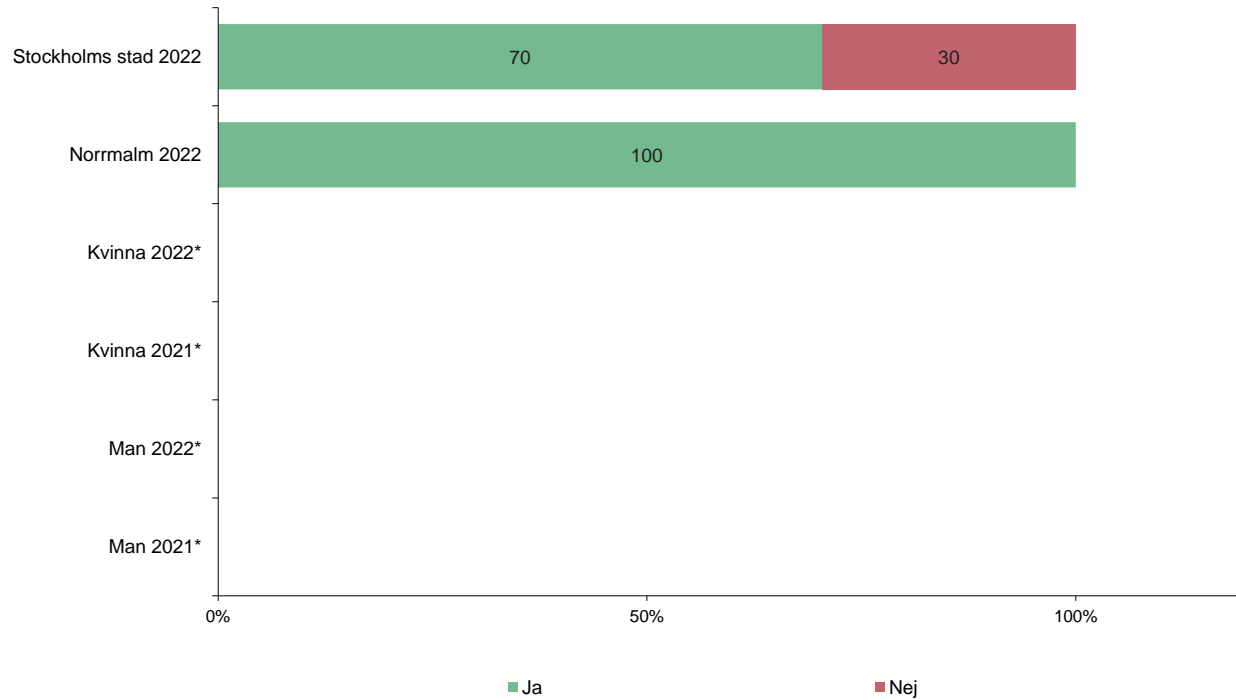
Vem har valt din hemtjänst?



*För få svar

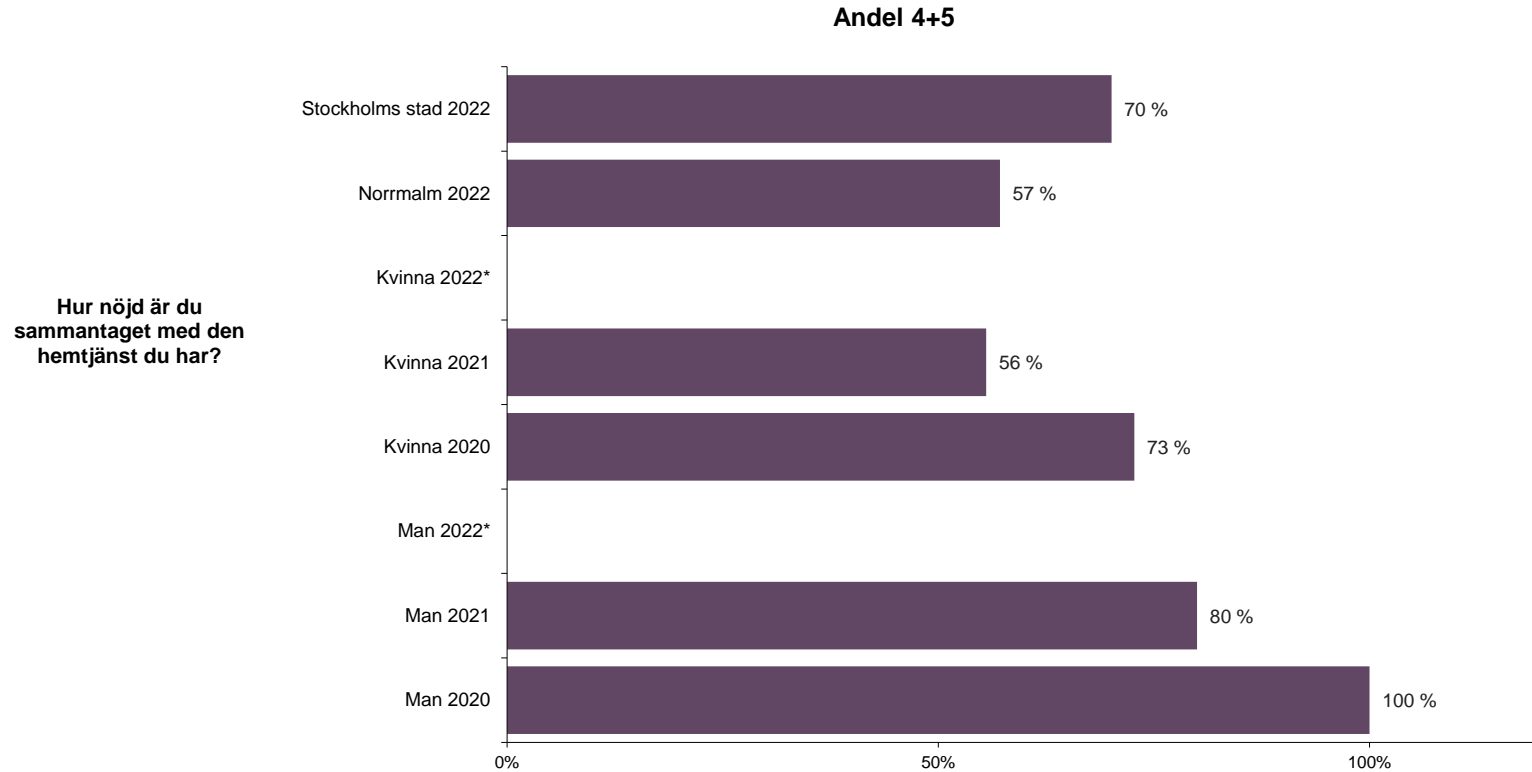
Kontakter med kommunen

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



*För få svar

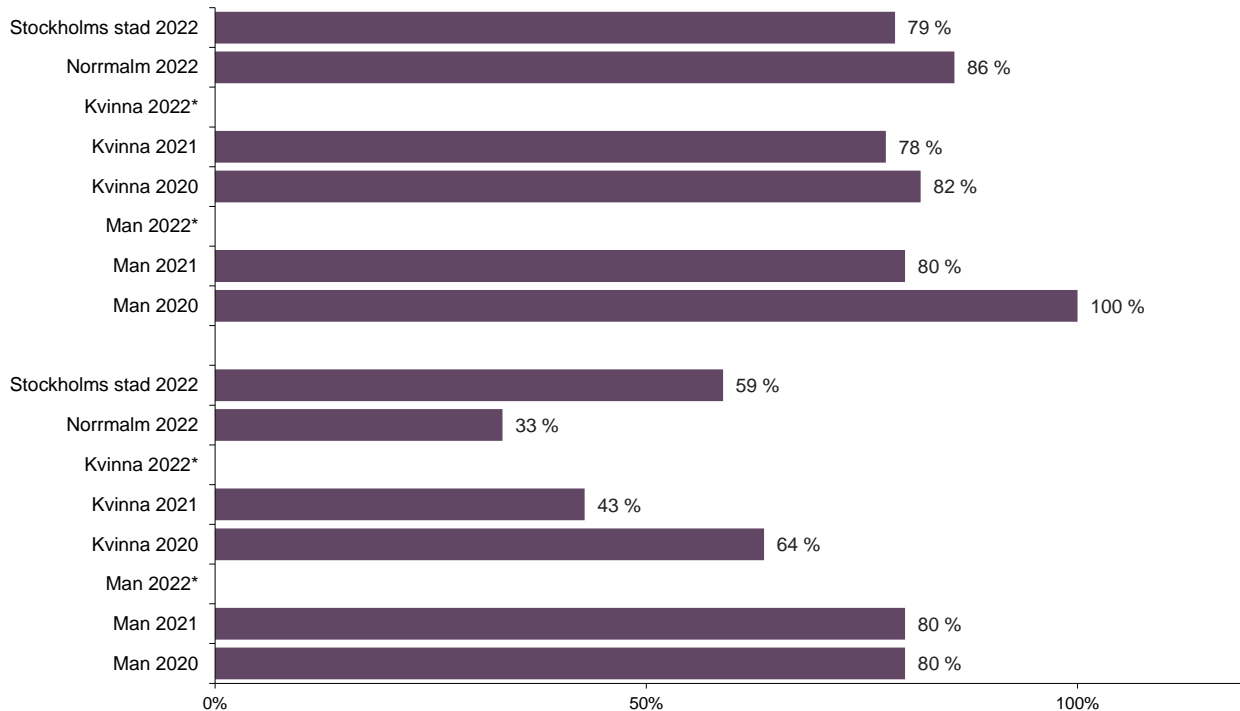
Hemtjänsten i sin helhet



*För få svar

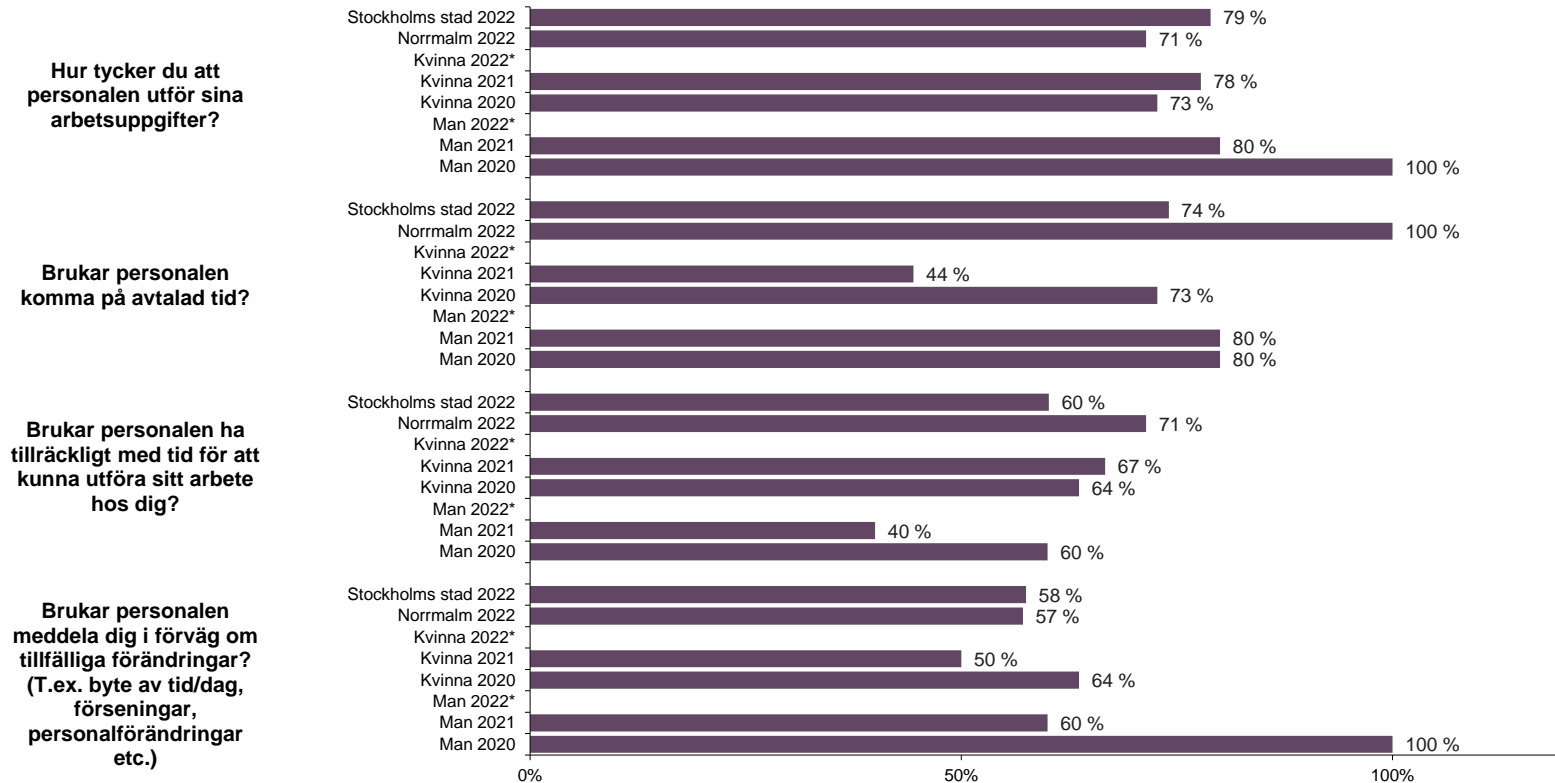
Andel 4+5

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

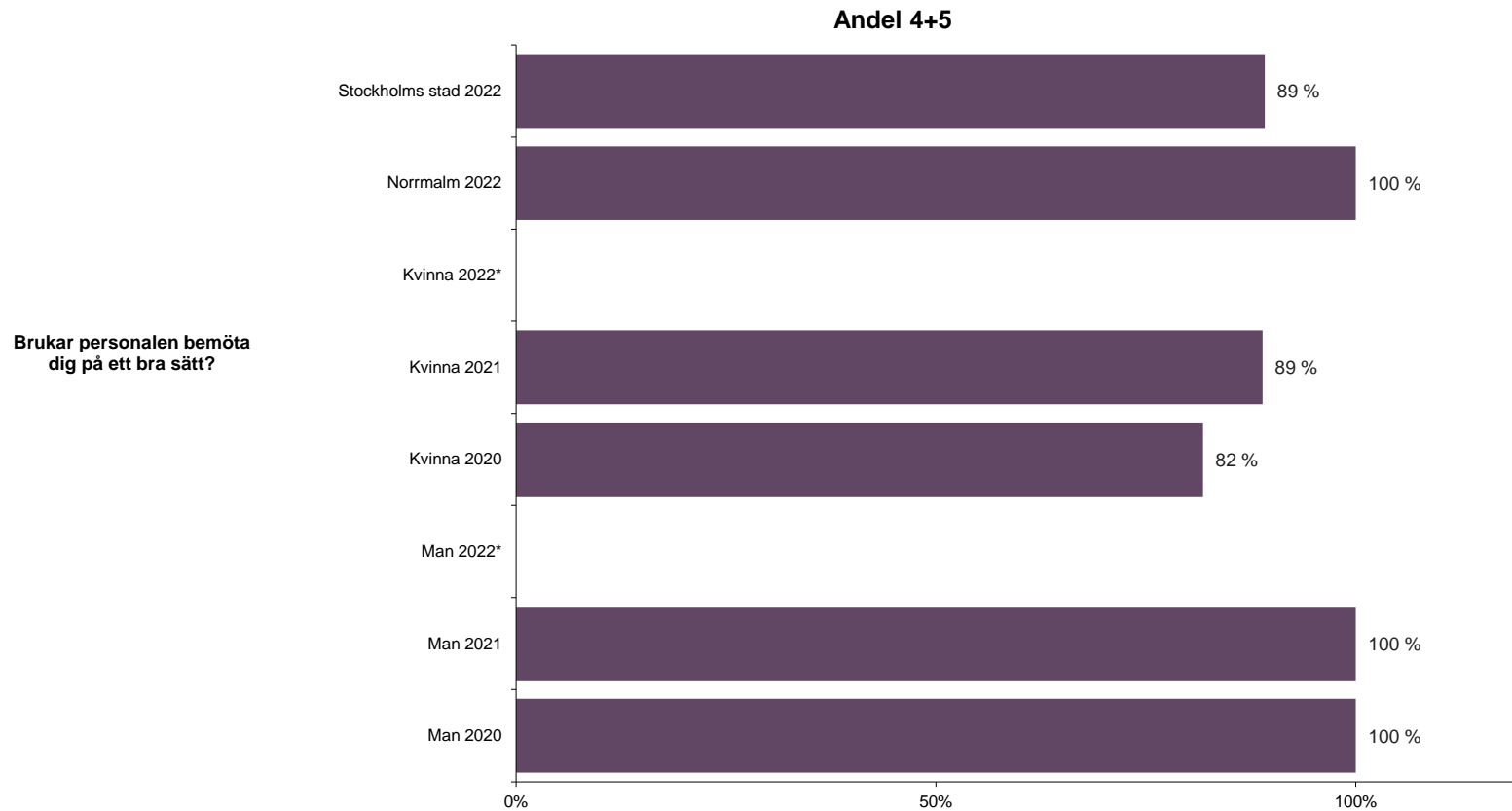


*För få svar

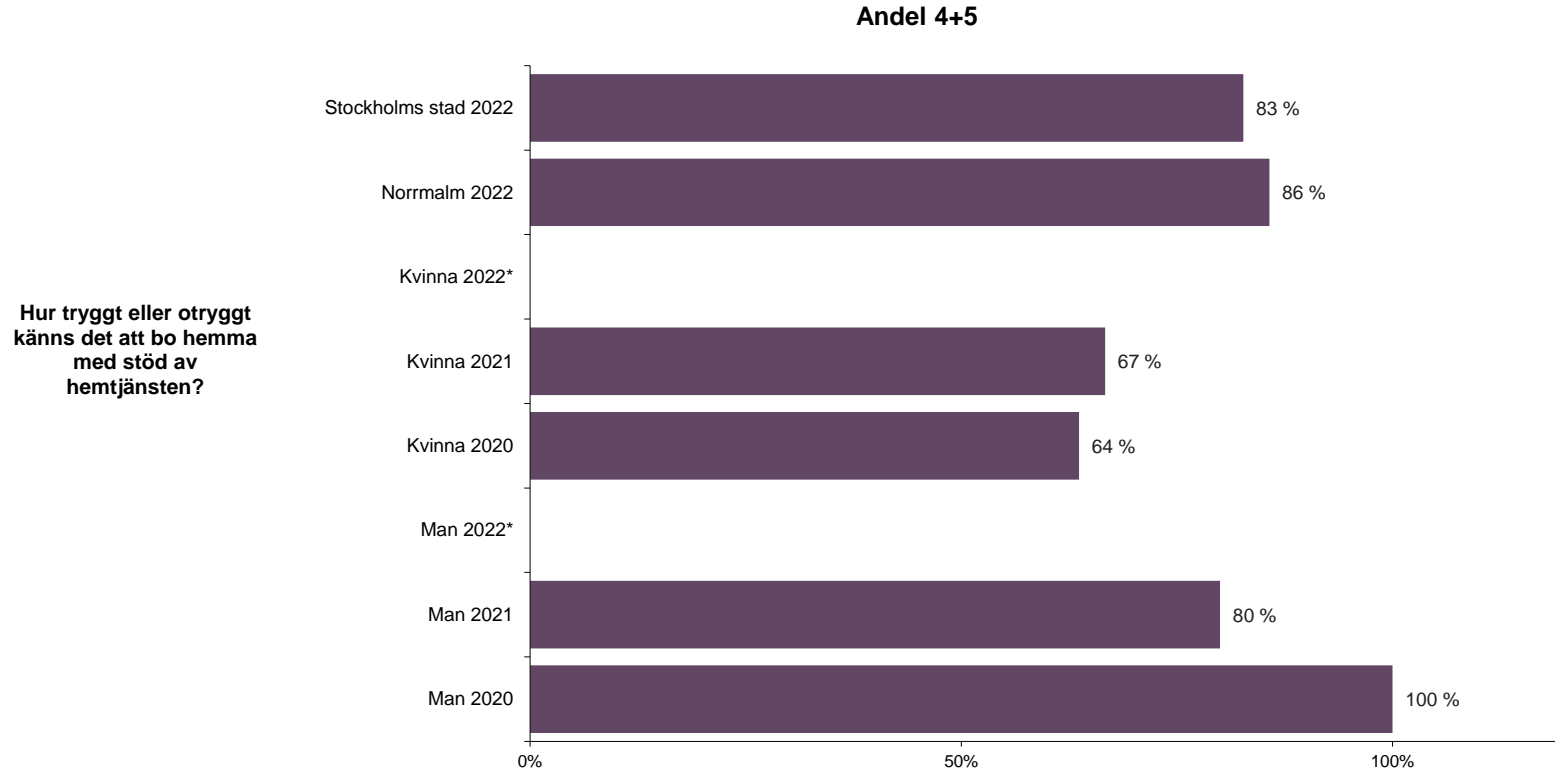
Andel 4+5



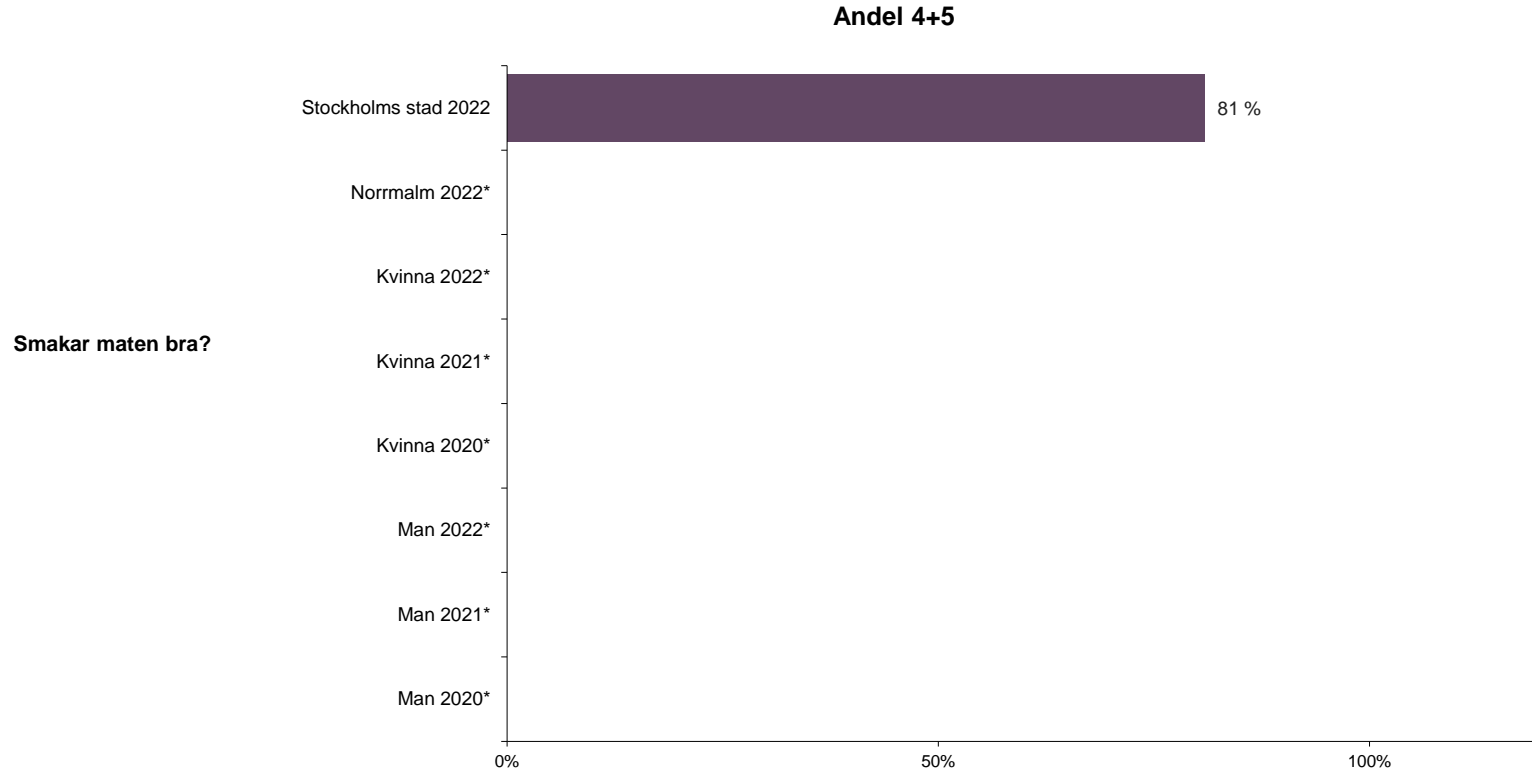
*För få svar



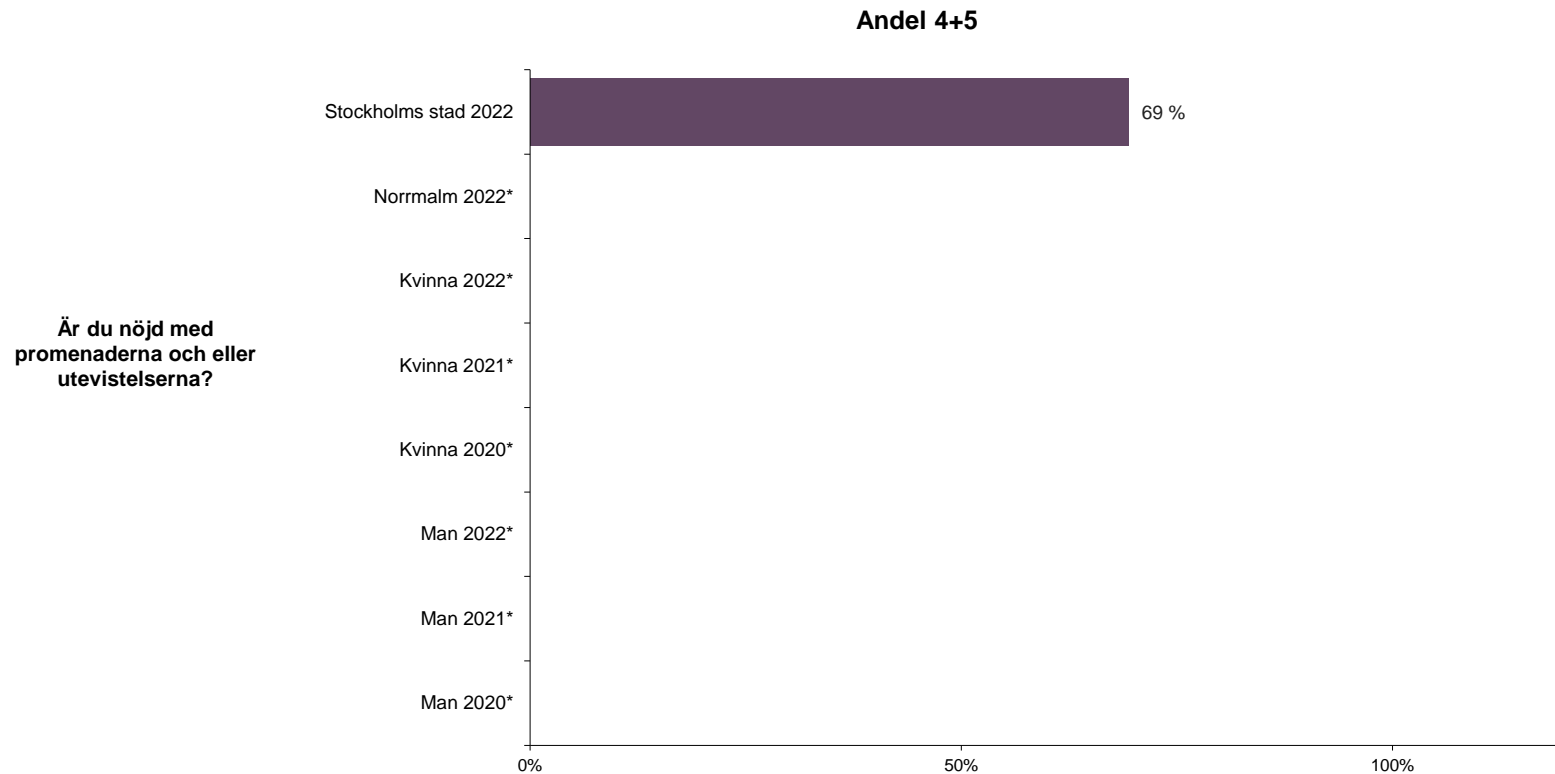
*För få svar



*För få svar



*För få svar

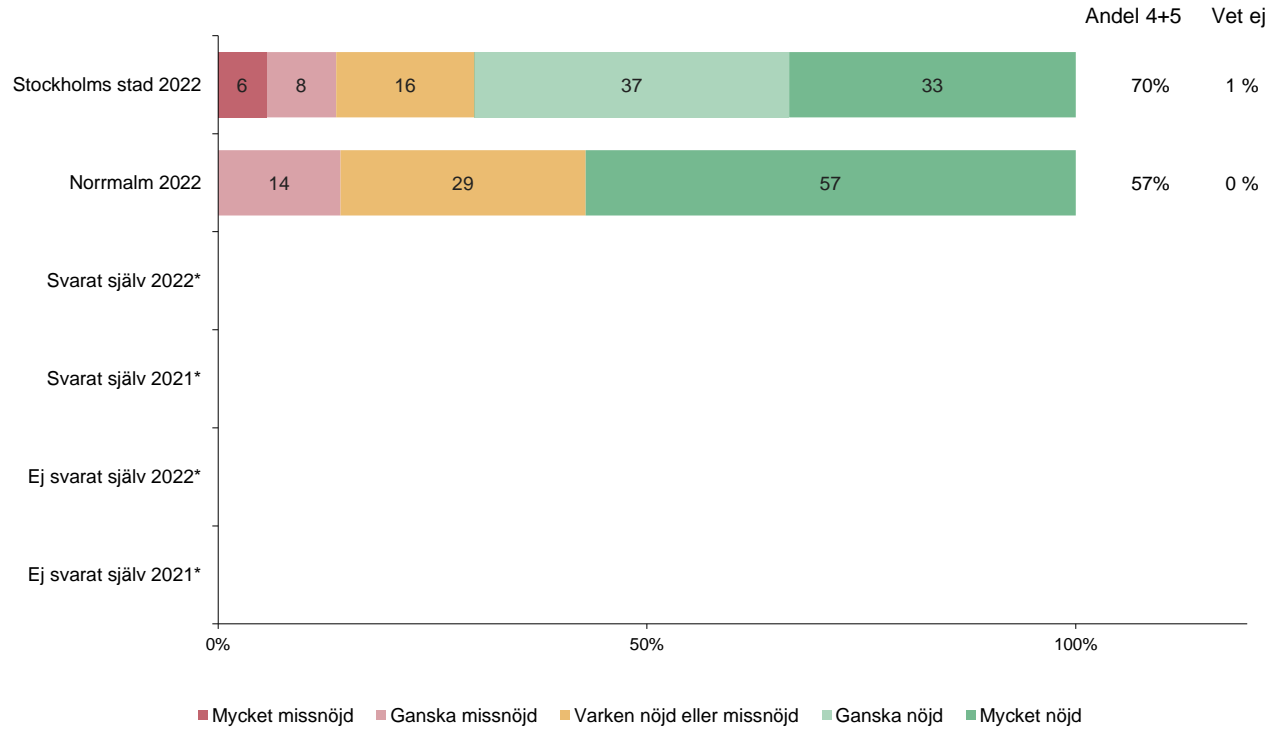


*För få svar

Jämförelse svarsmetod

Hemtjänsten i sin helhet

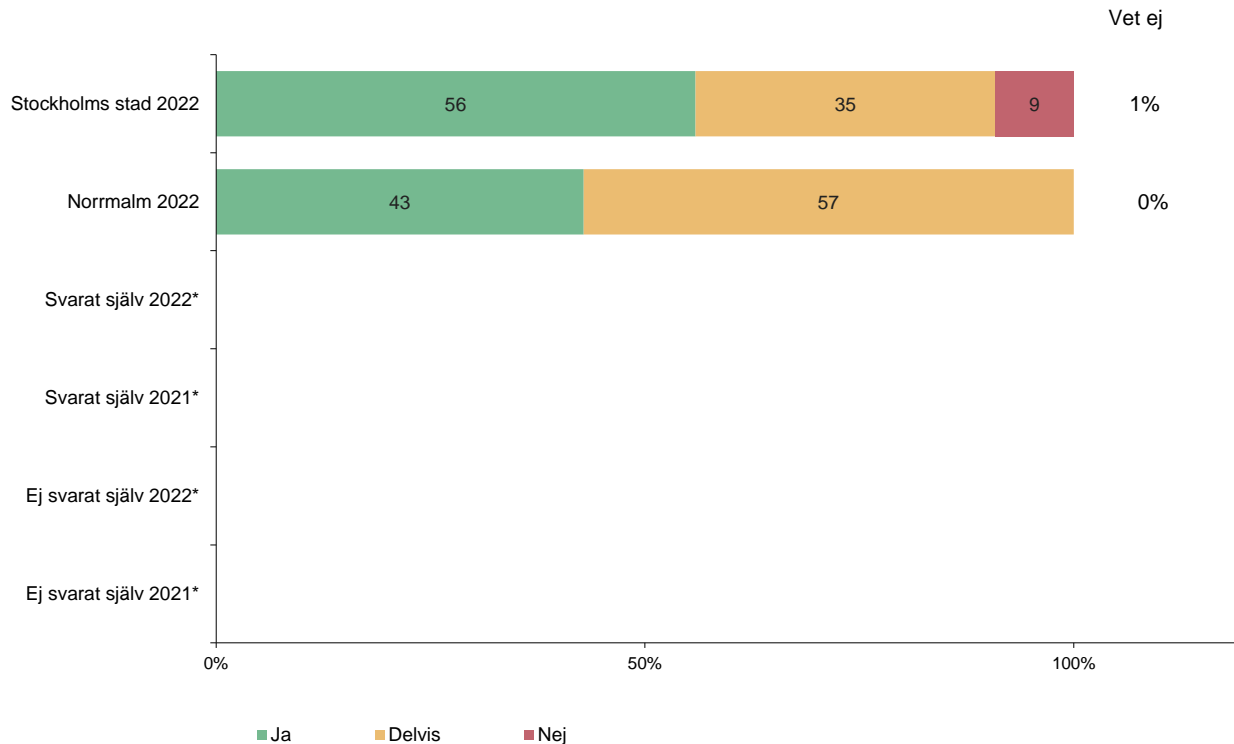
Hur nöjd är du
sammantaget med den
hemtjänst du har?



*För få svar

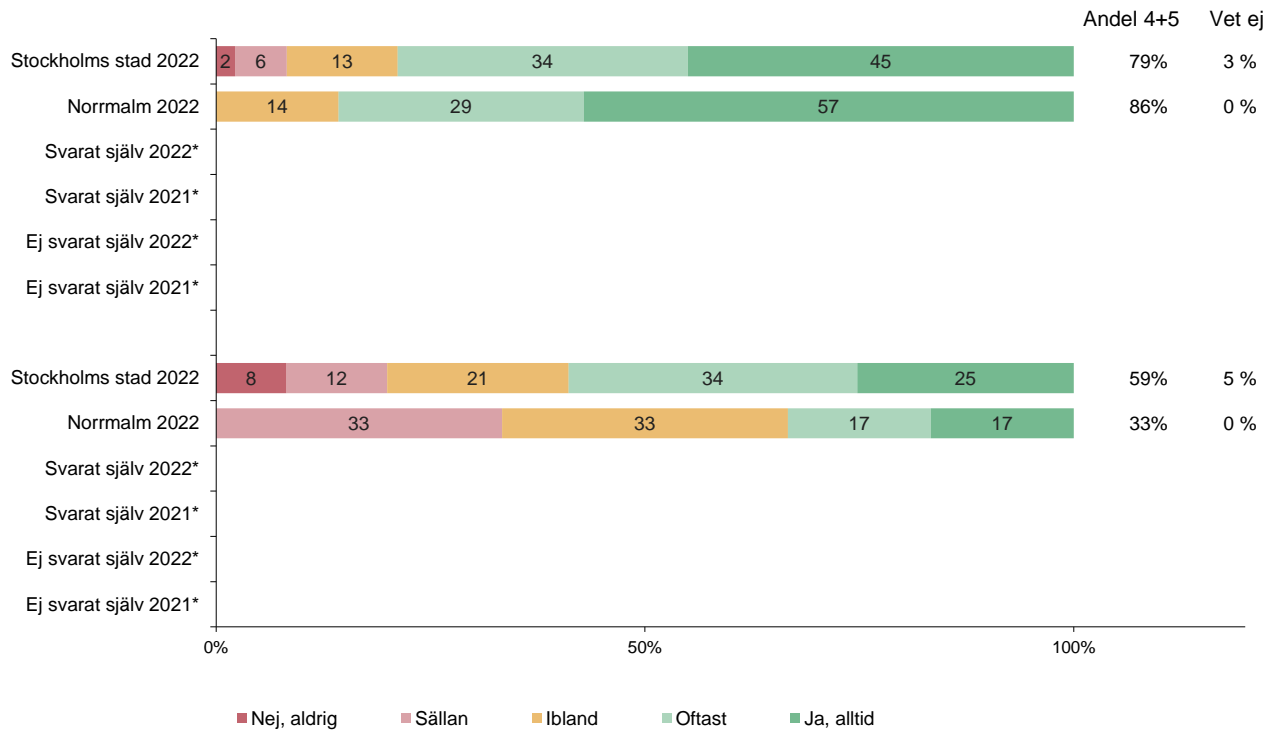
Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten
dina behov av stöd och
hjälp?



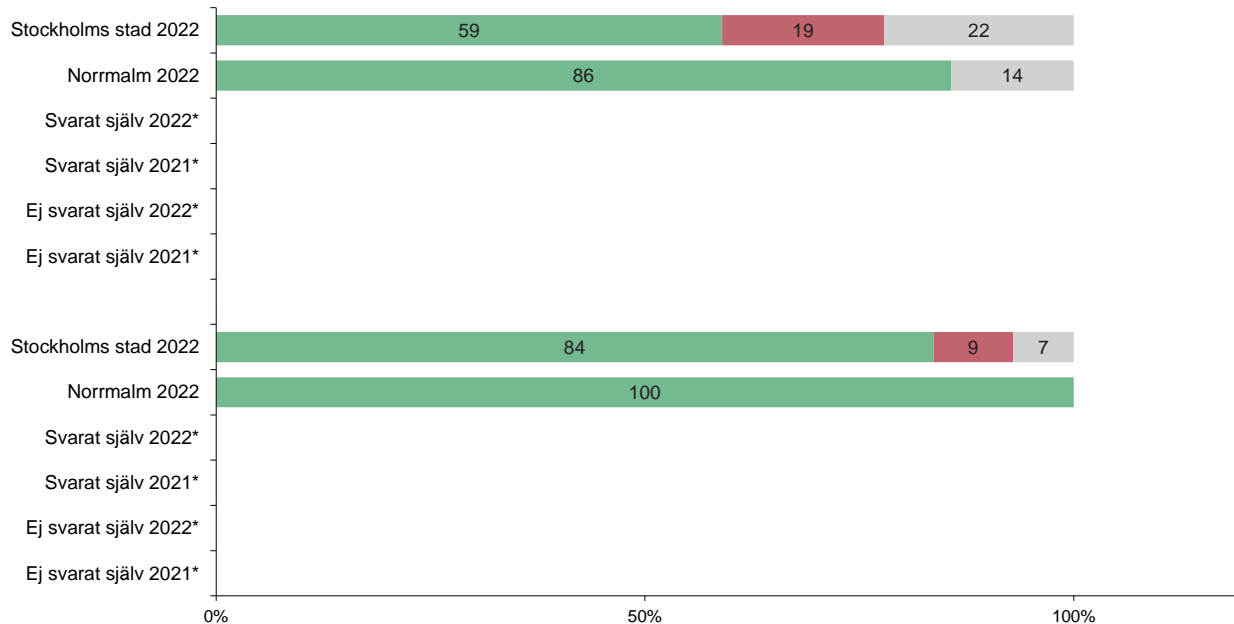
*För få svar

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

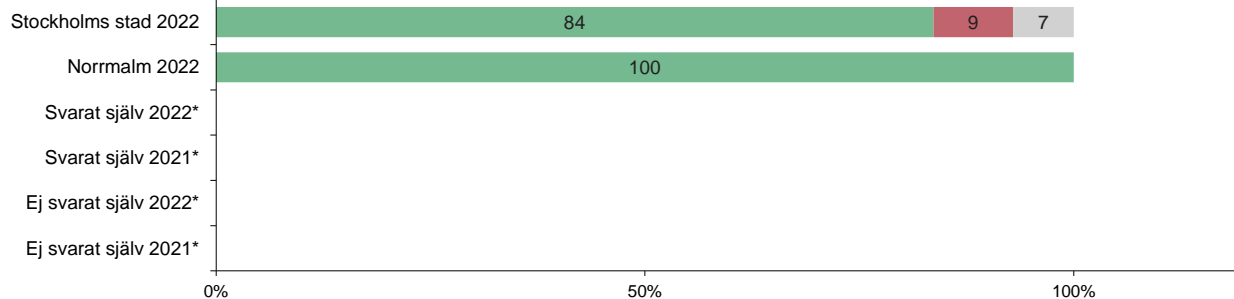


*För få svar

Har du en genomförandeplan?

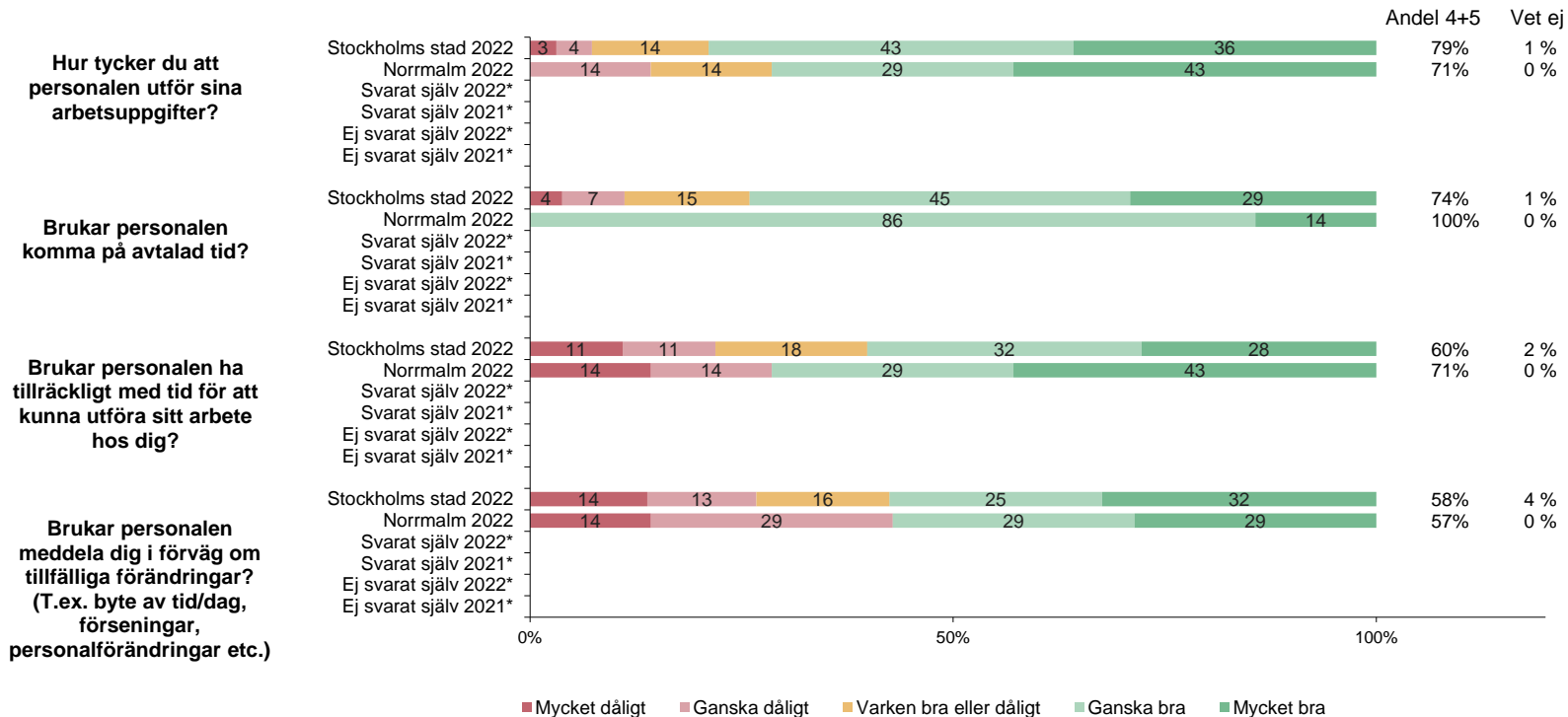


Har du varit med och gjort din genomförandeplan?



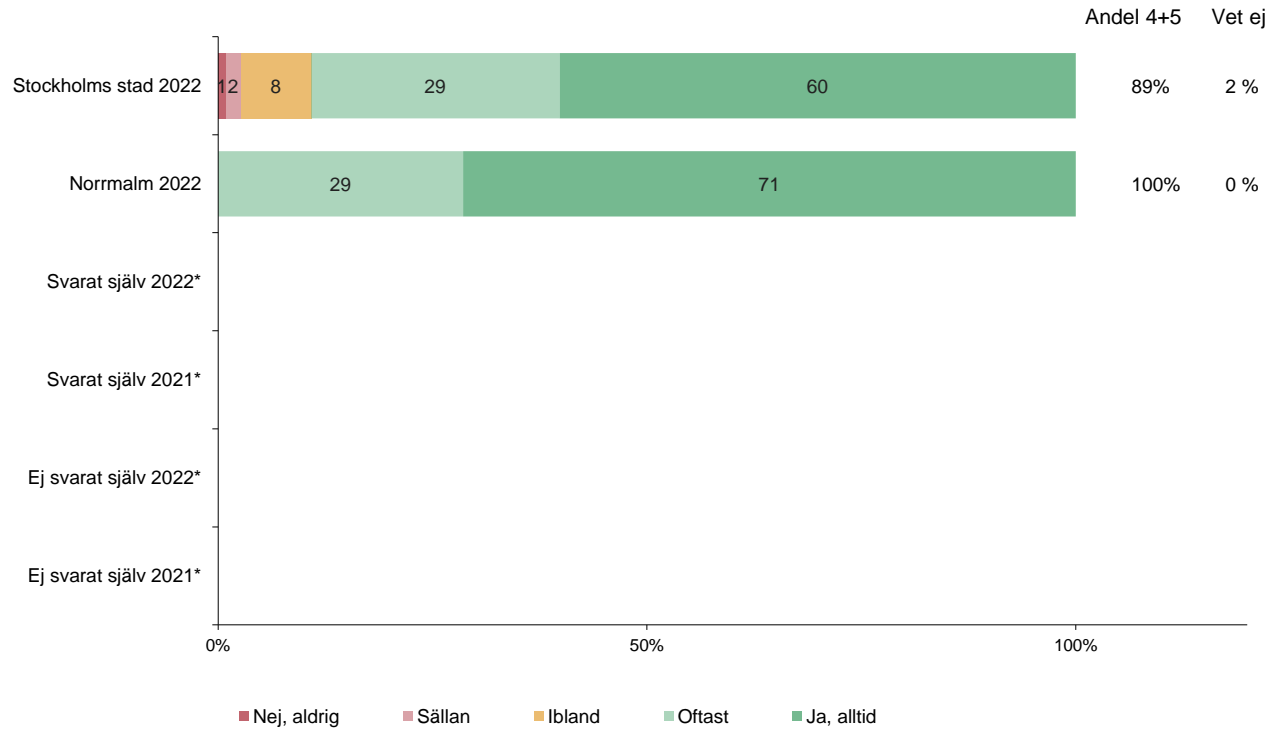
*För få svar

Hjälpens utförande



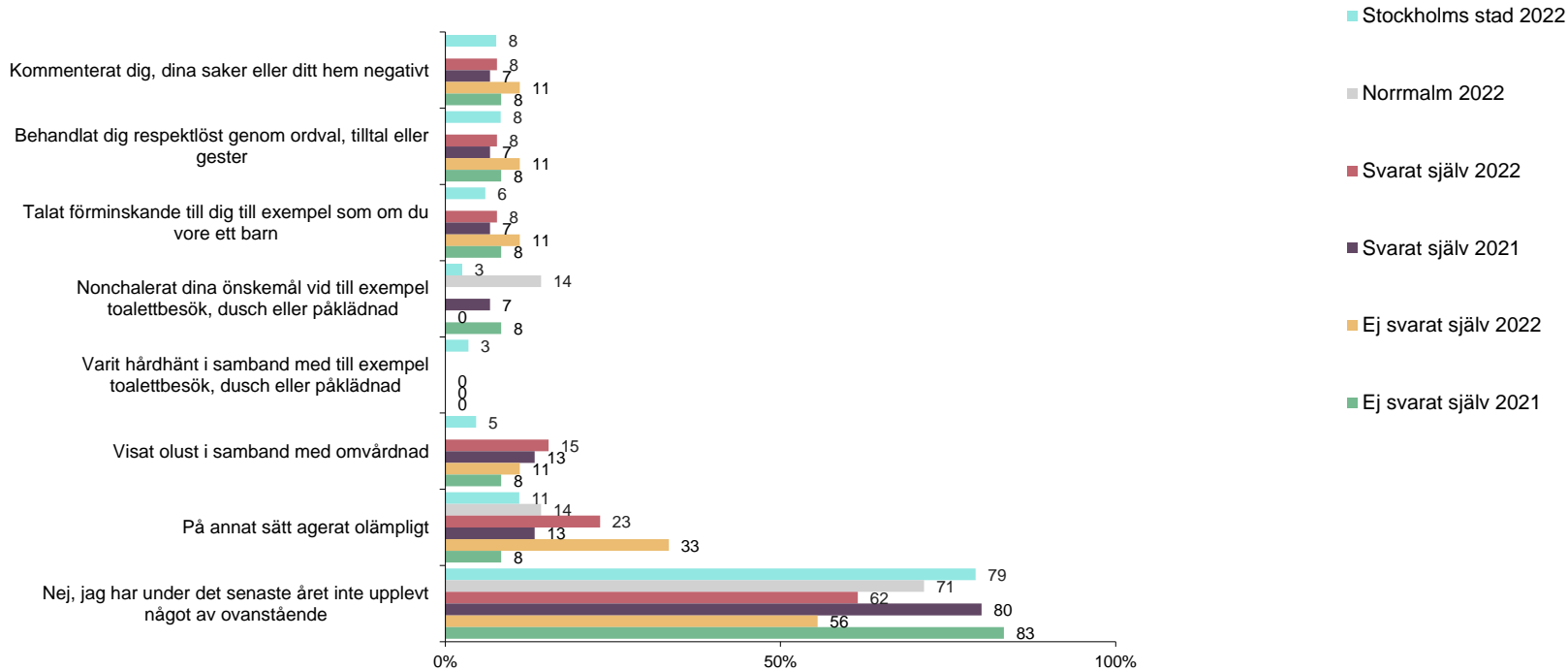
*För få svar

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

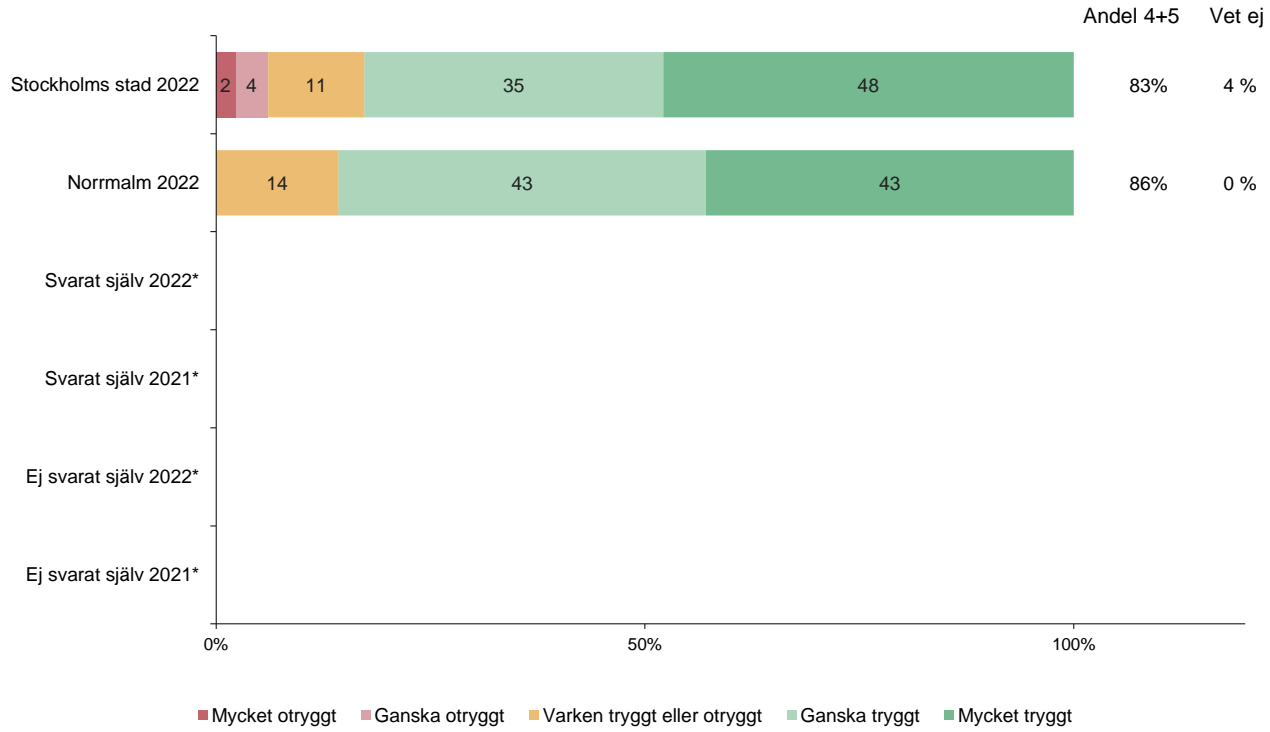


*För få svar

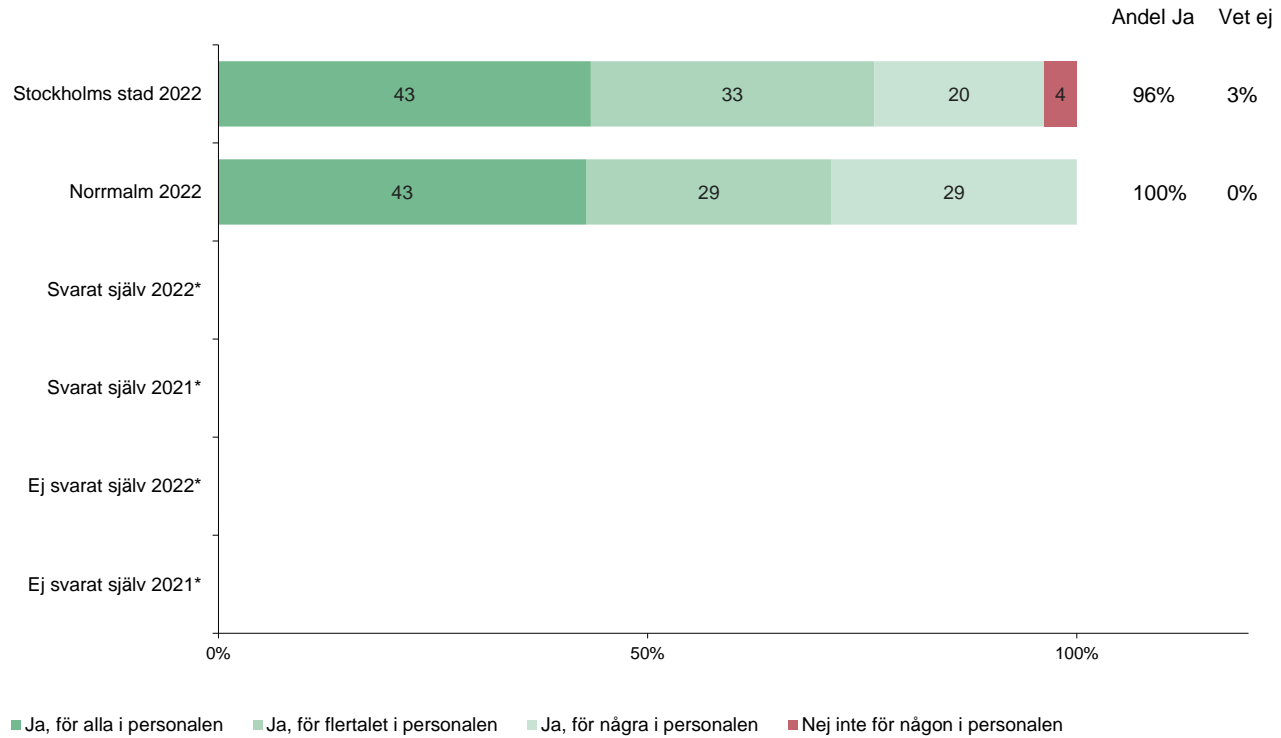
Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?



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

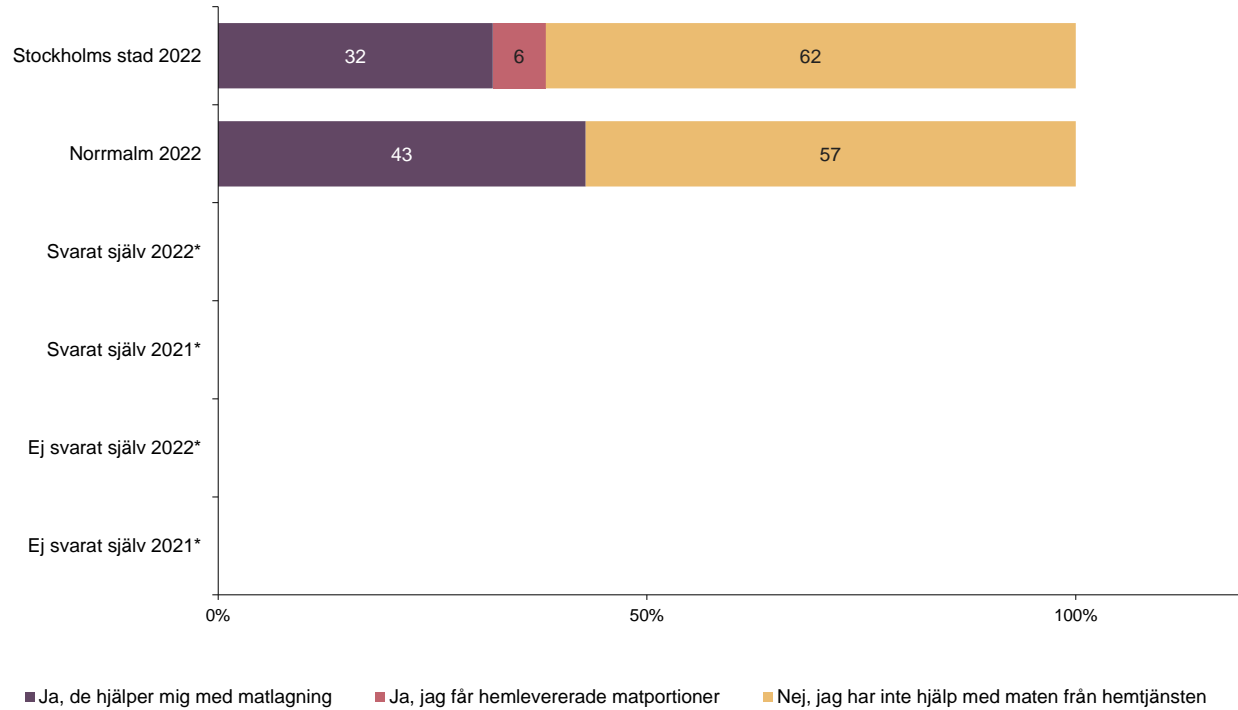


*För få svar



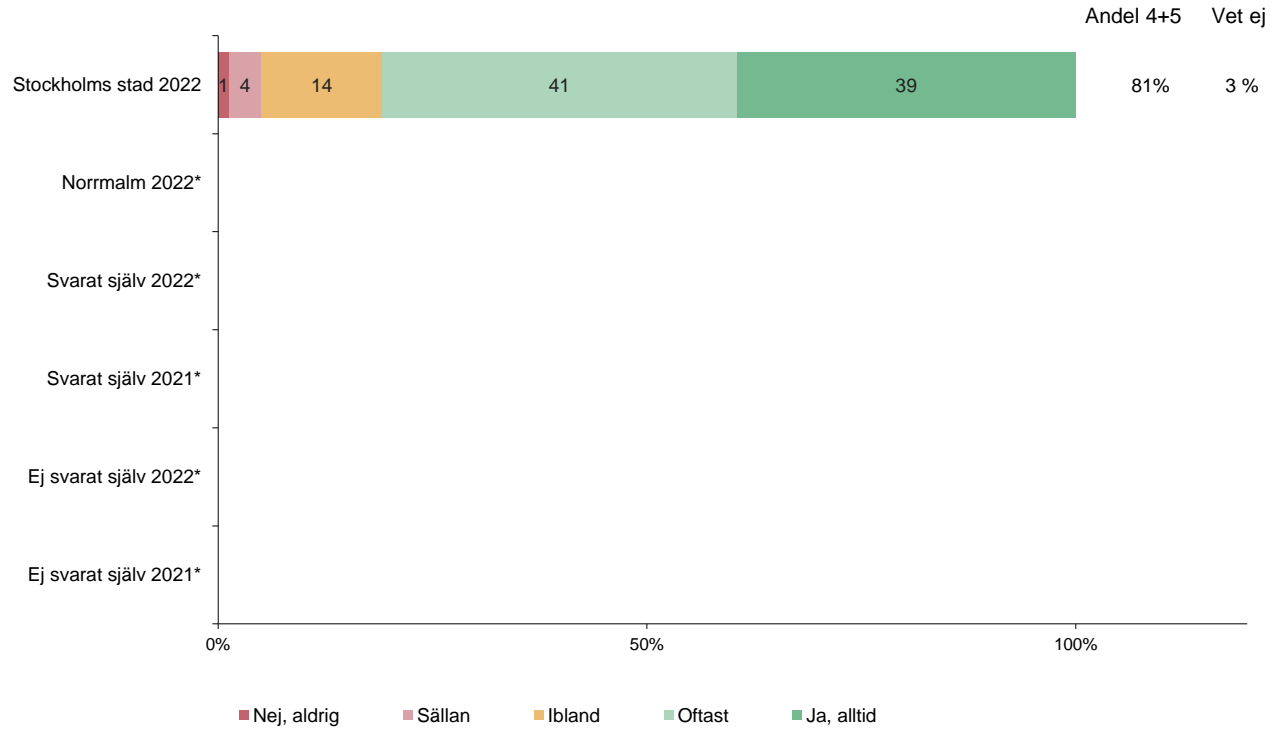
*För få svar

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



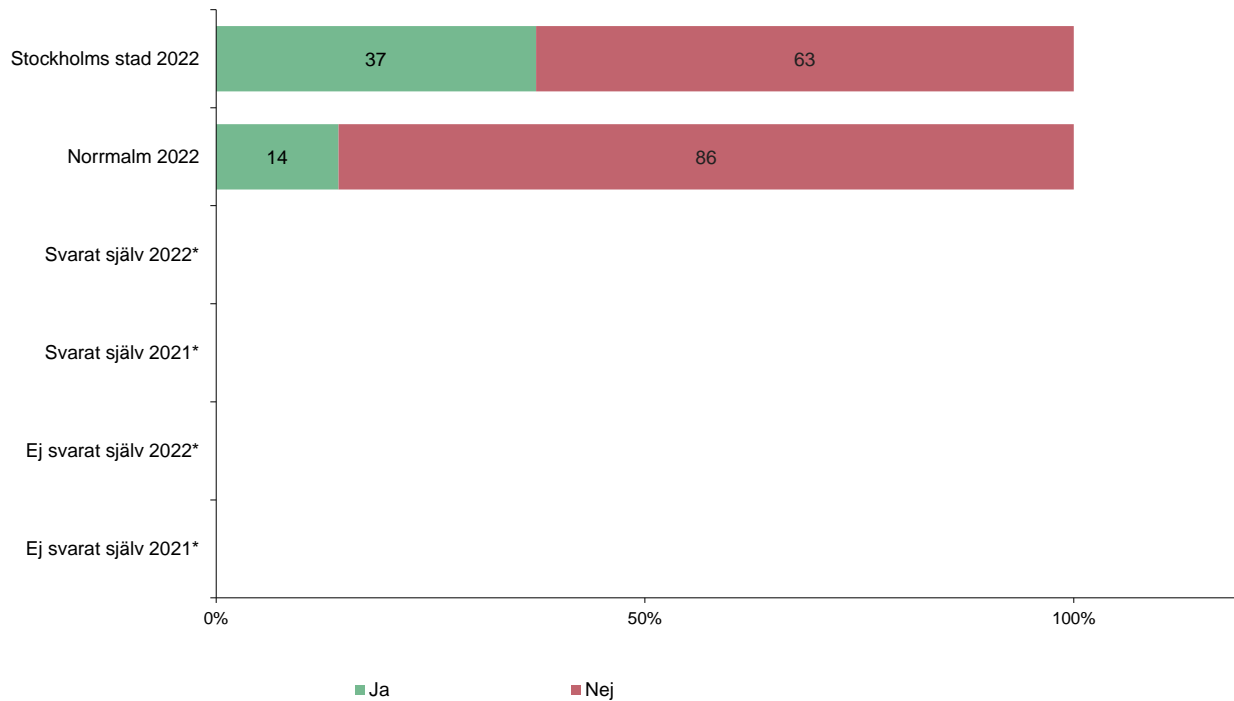
*För få svar

Smakar maten bra



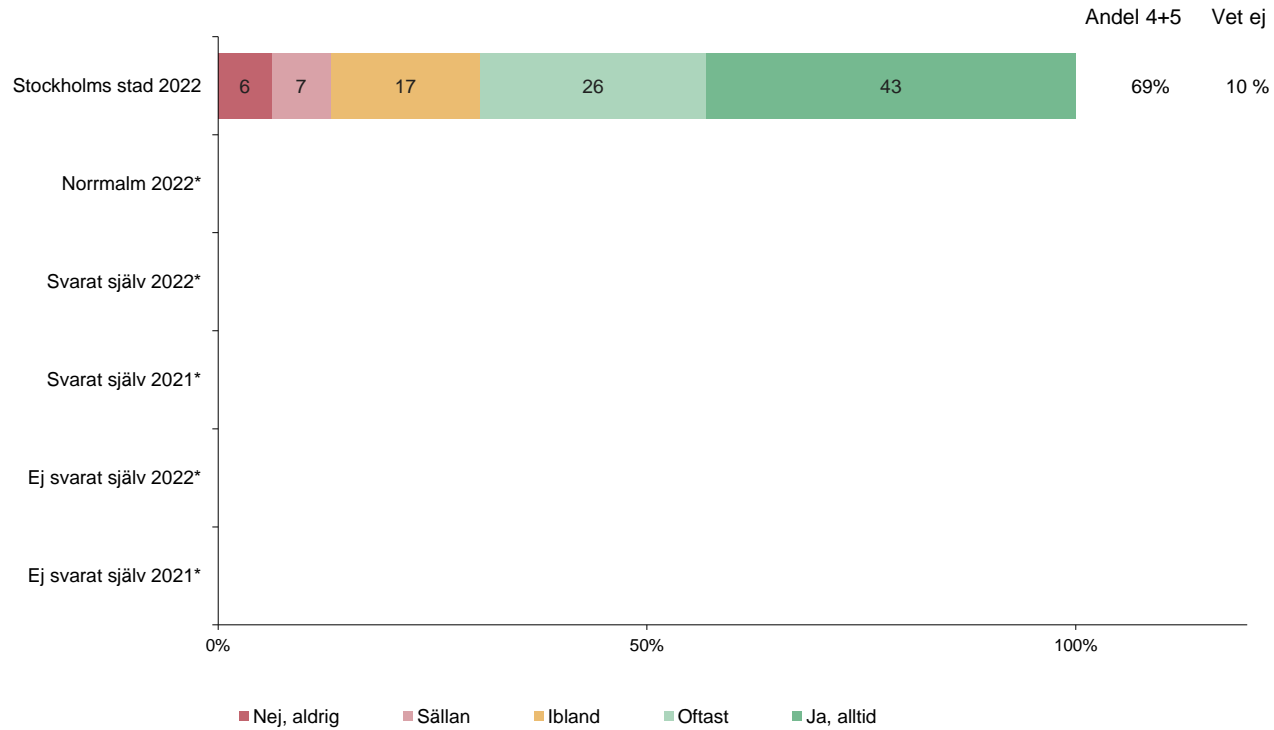
*För få svar

Är du beviljad promenad
eller utevistelse?



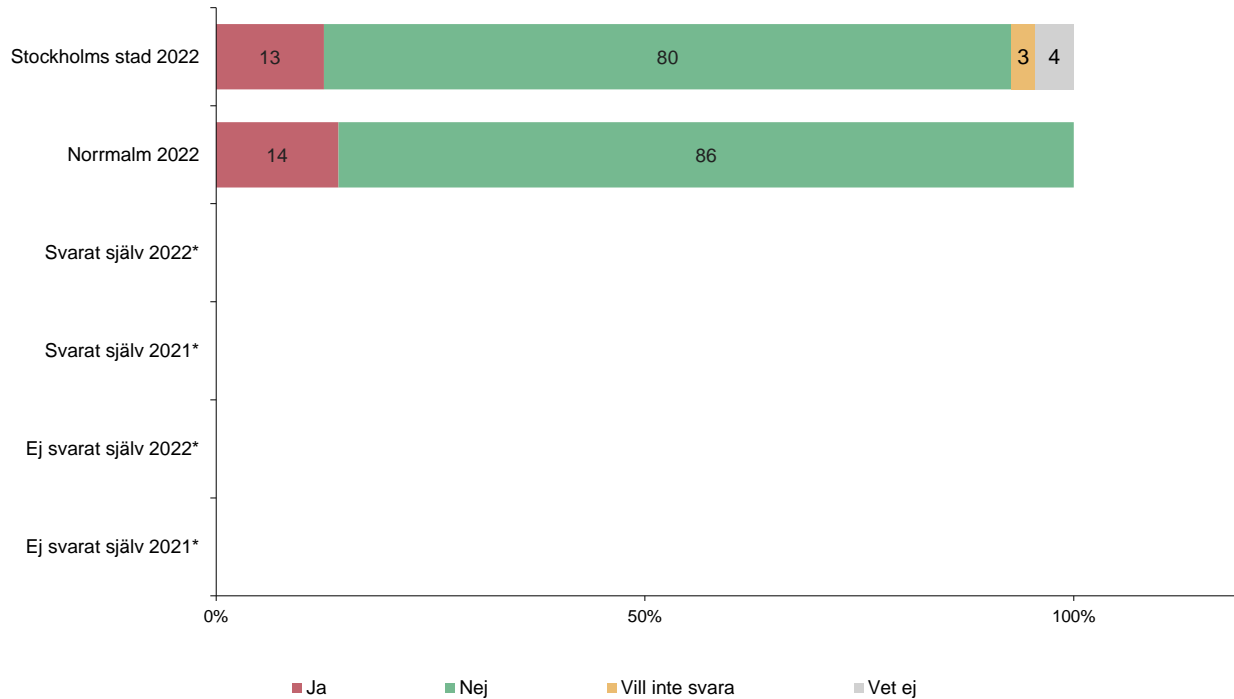
*För få svar

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



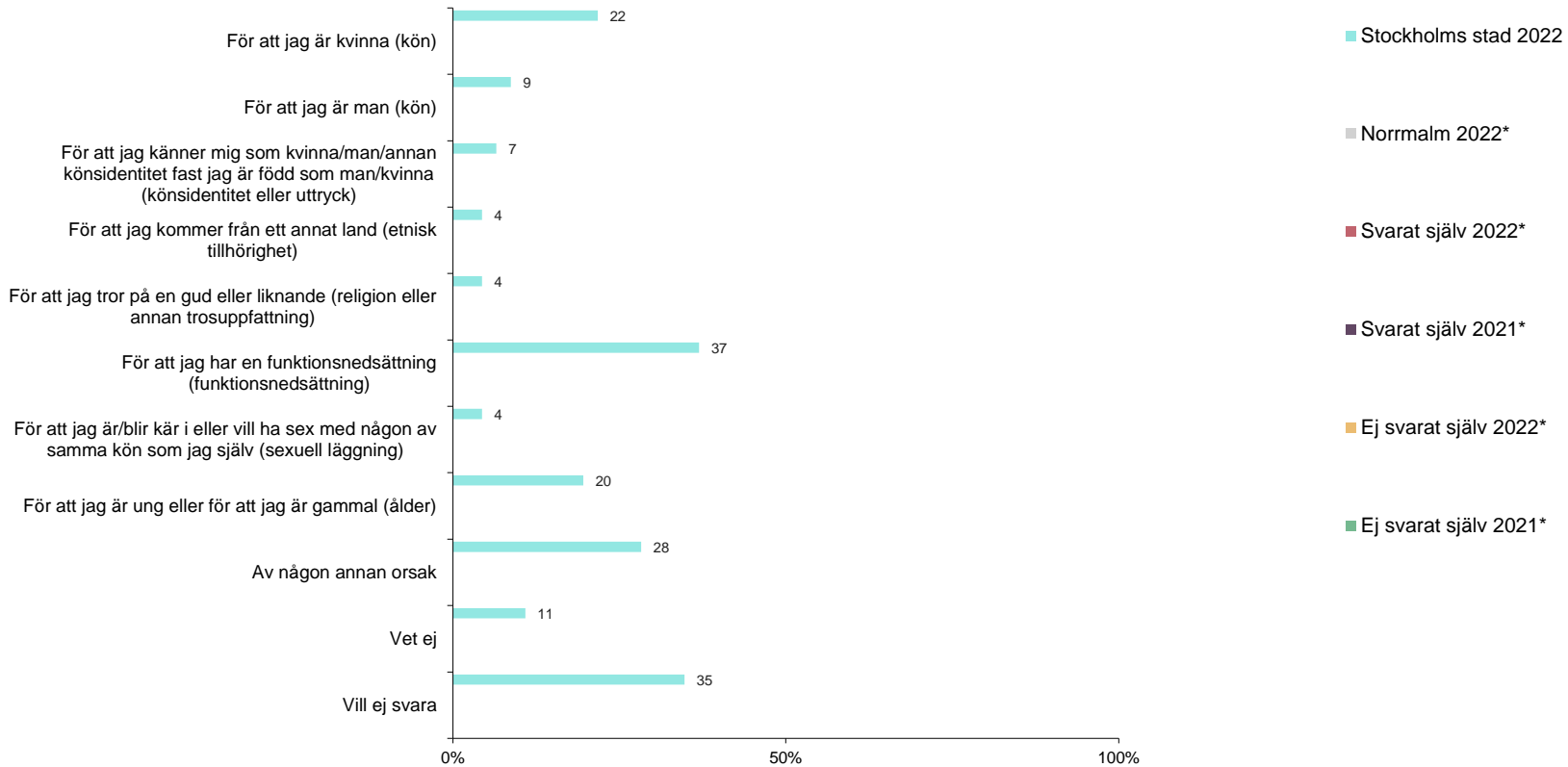
*För få svar

Diskriminering



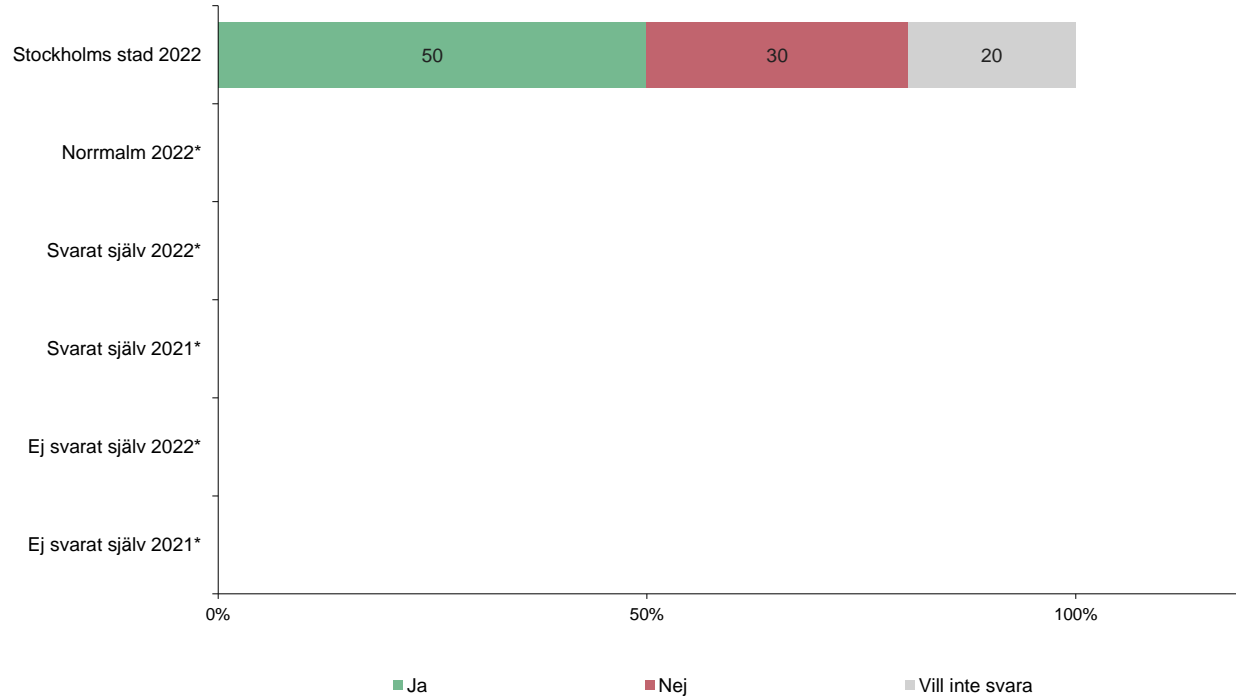
*För få svar

Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?



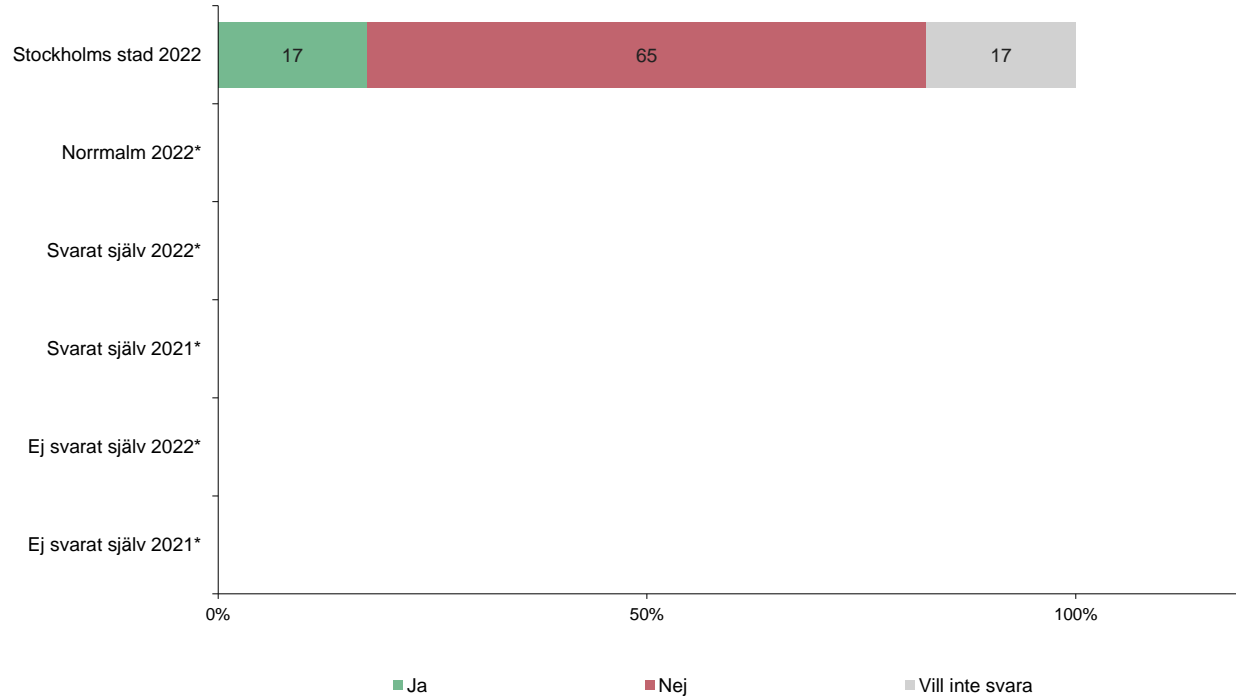
*För få svar

Diskriminering



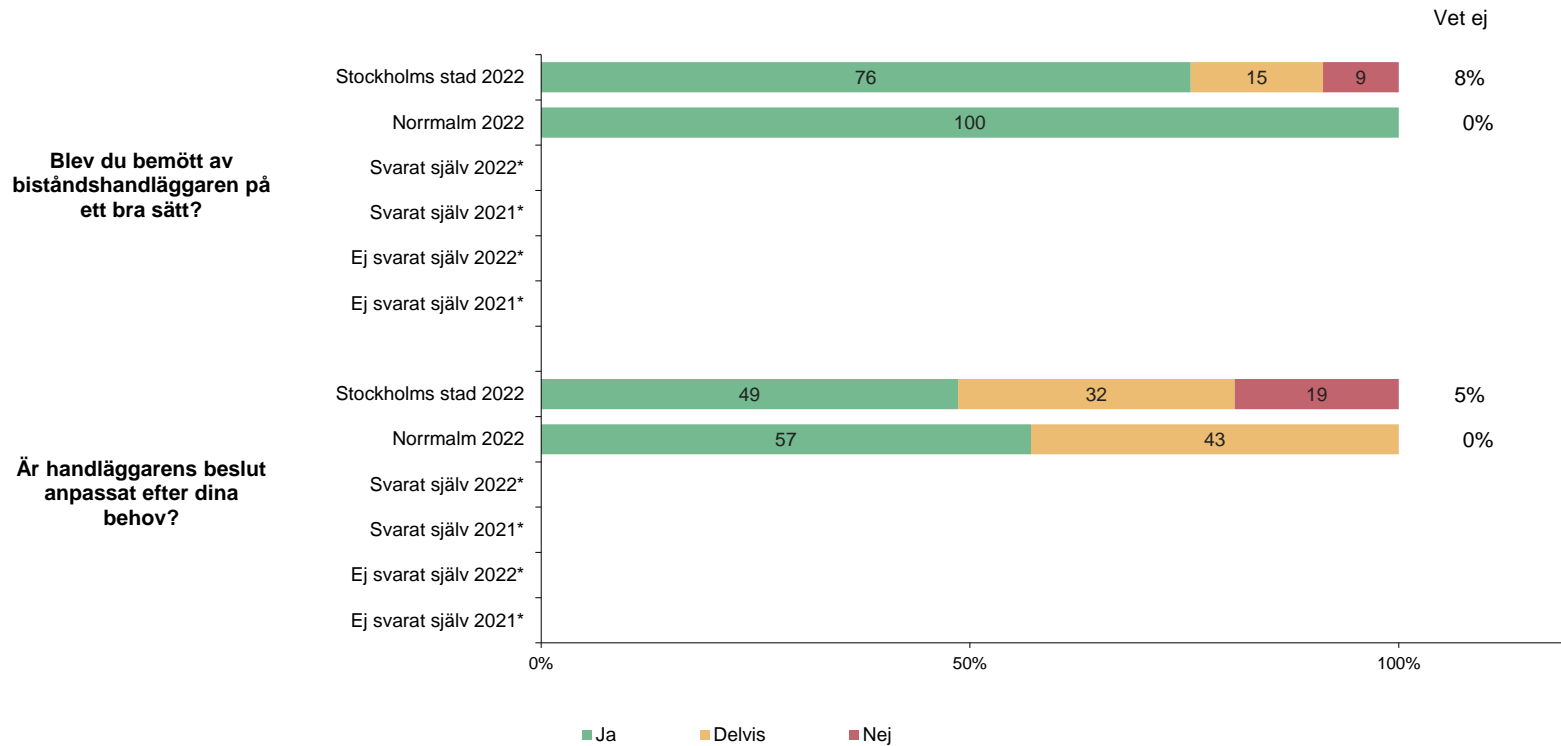
*För få svar

Diskriminering



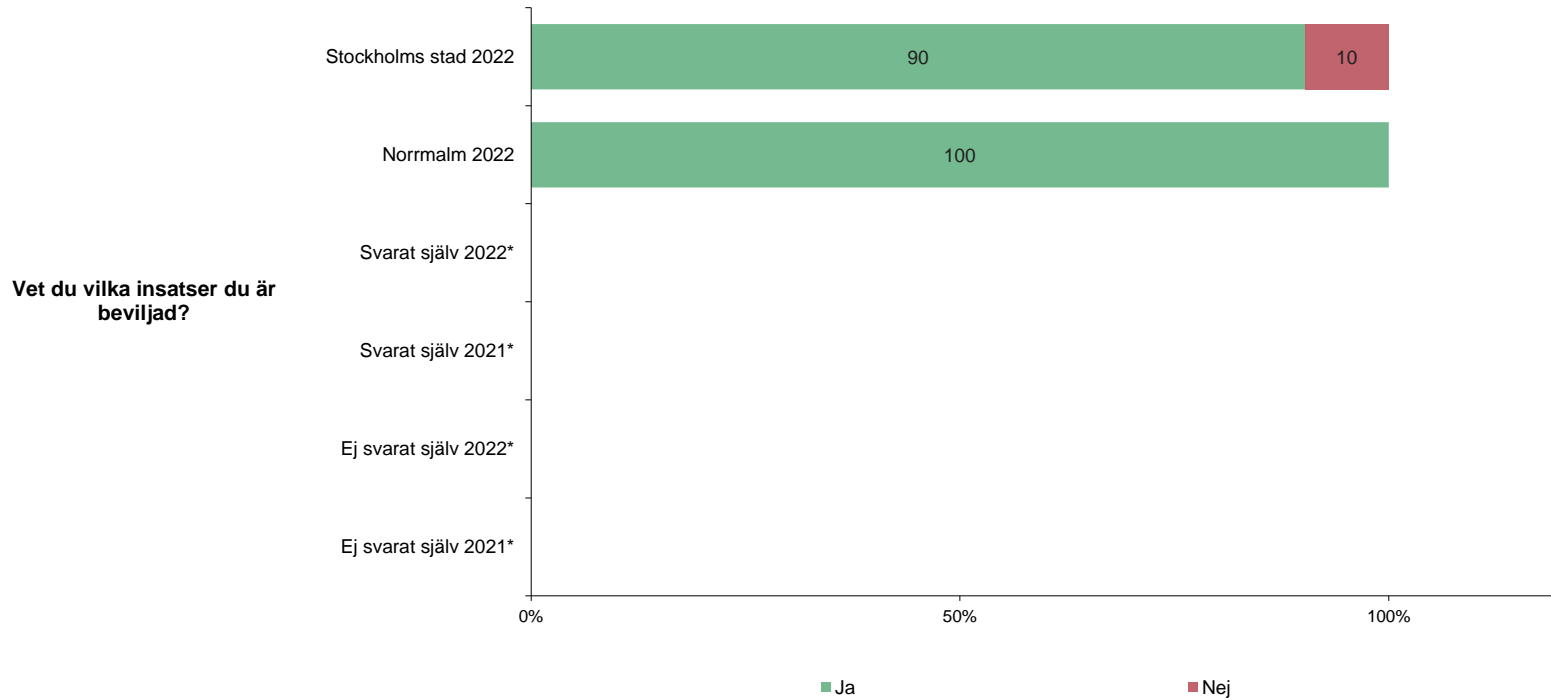
*För få svar

Kontakter med kommunen



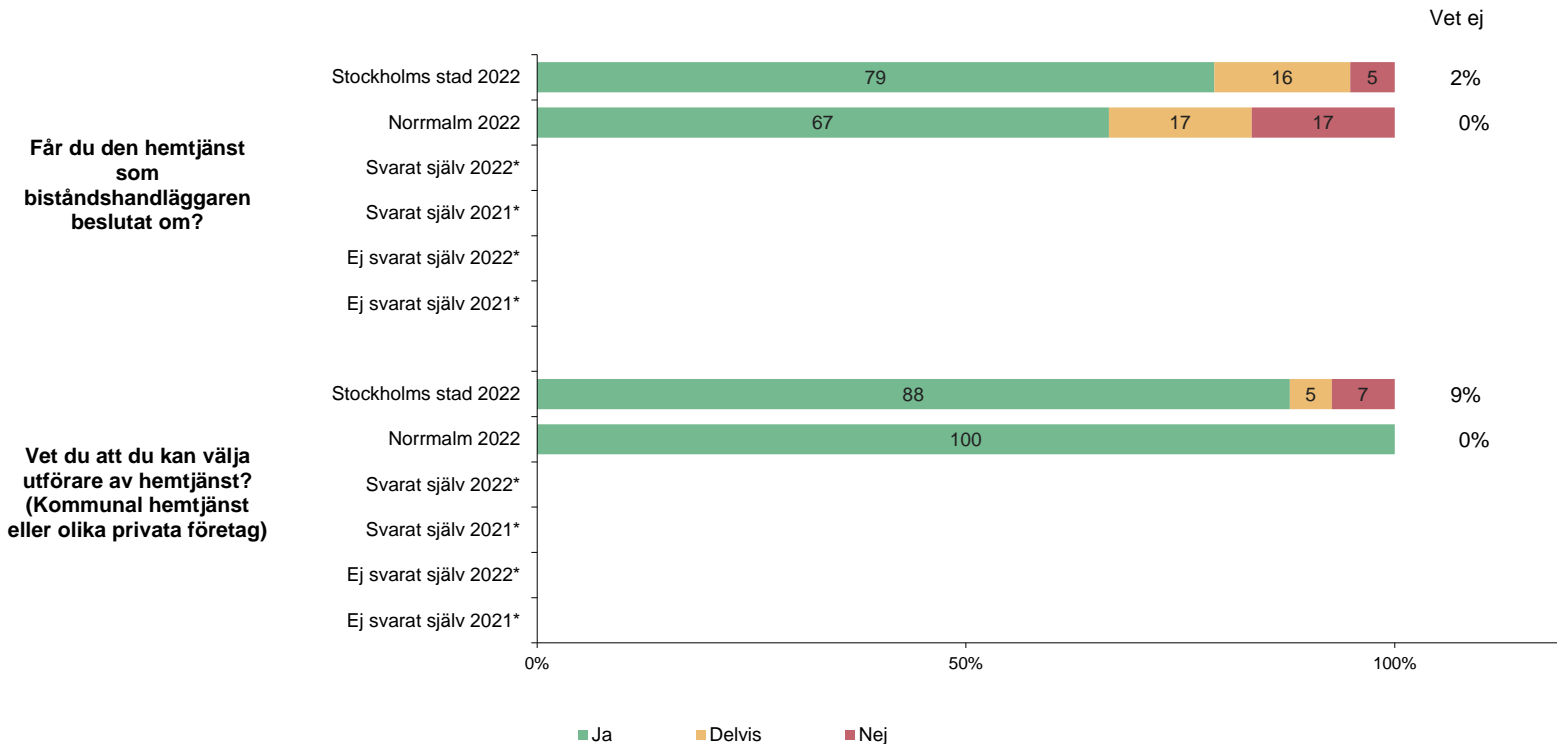
*För få svar

Kontakter med kommunen



*För få svar

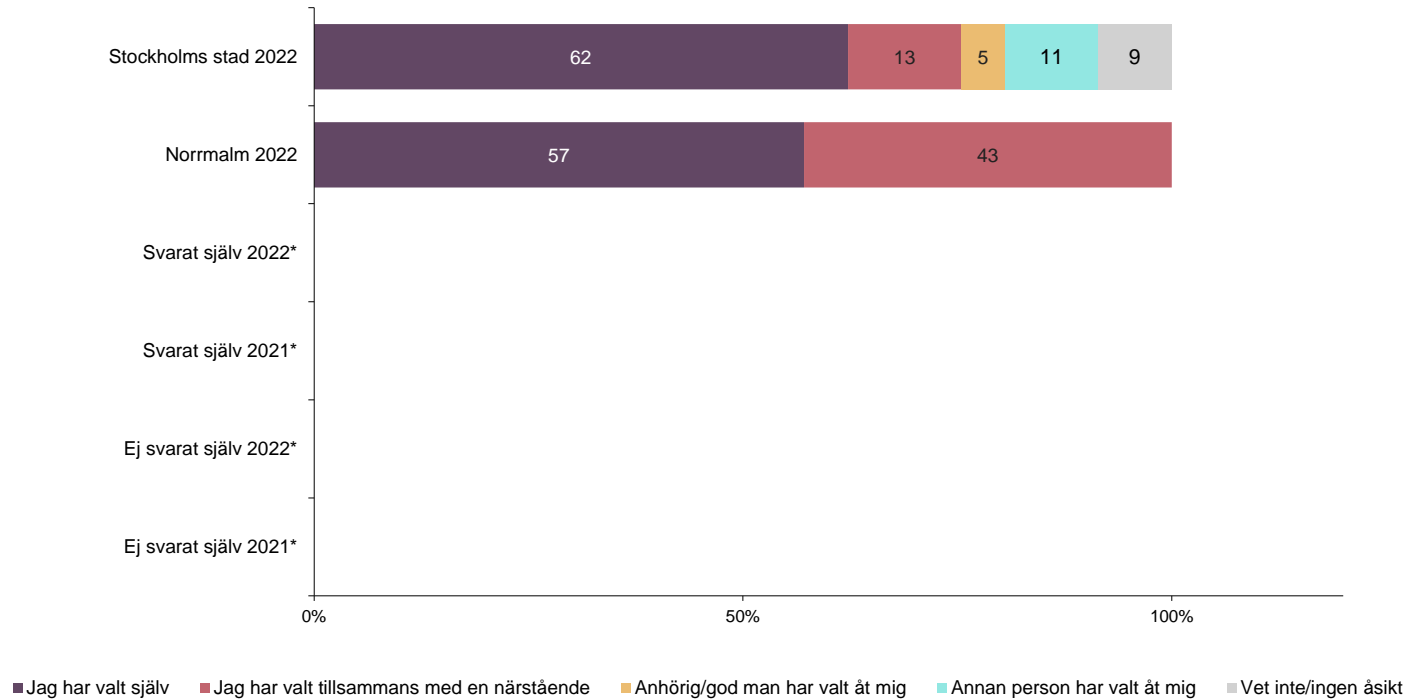
Kontakter med kommunen



*För få svar

Kontakter med kommunen

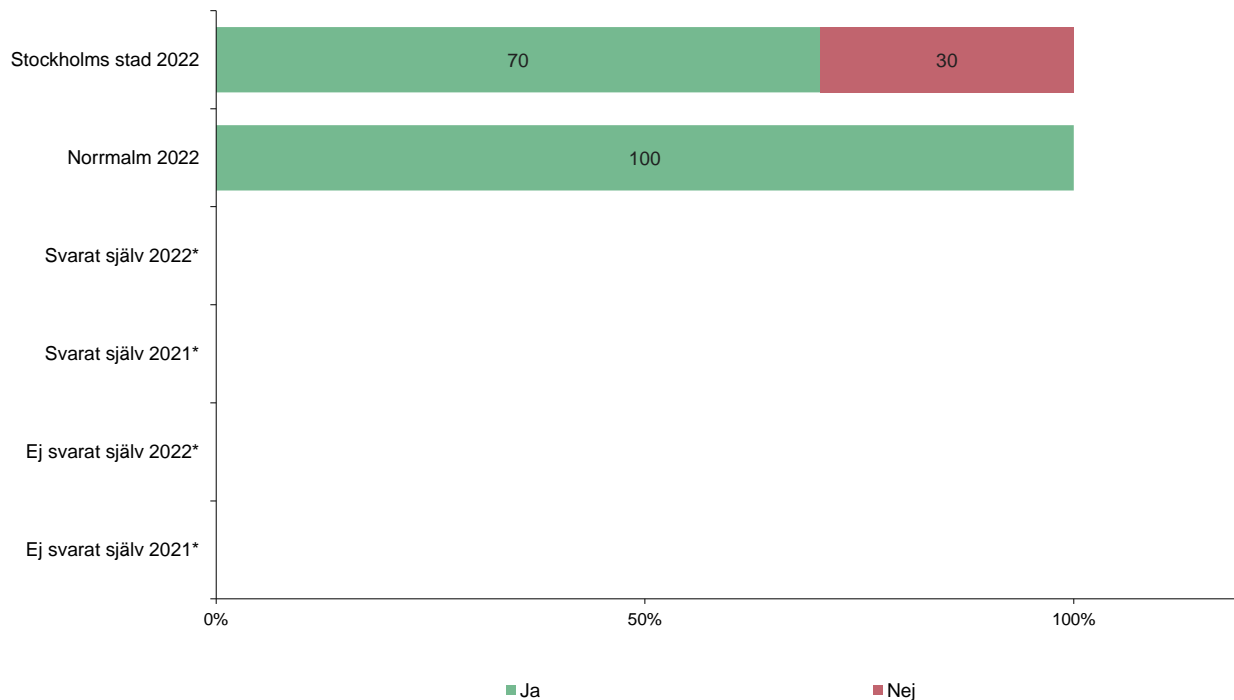
Vem har valt din hemtjänst?



*För få svar

Kontakter med kommunen

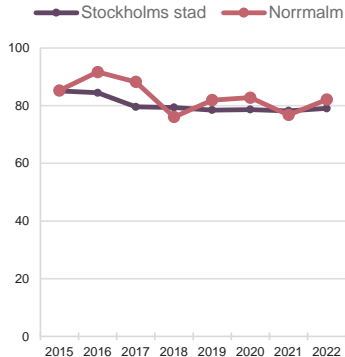
Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?



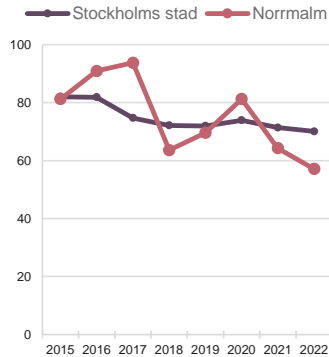
*För få svar

Trend

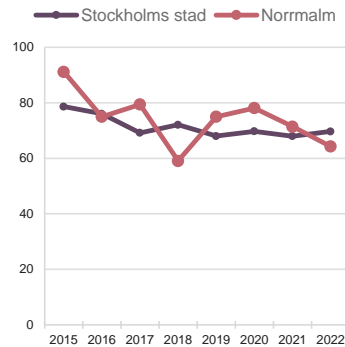
NFI



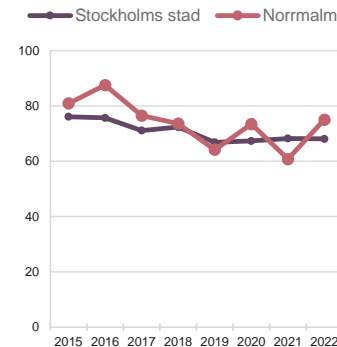
Hemtjänsten i sin helhet



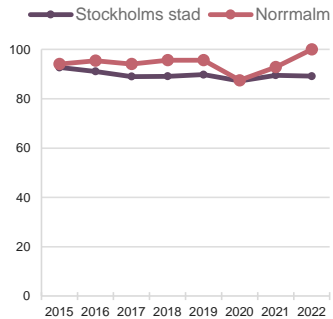
Inflytande



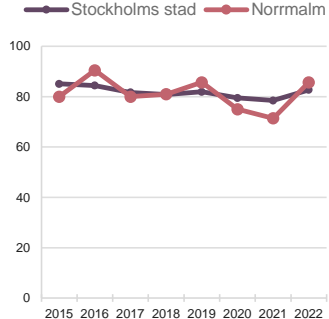
Hjälpens utförande



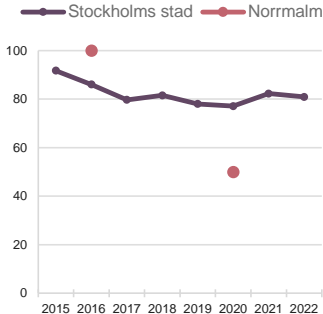
Bemötande



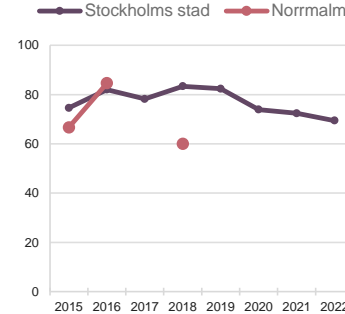
Trygghet



Maten



Aktiviteter



För få svar något eller några år