

Brukarundersökning 2022  
Hemtjänst yngre

Skarpnäck

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 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 14–21 år 2022.

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

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 Skarpnäck inkom 40 svar vilket ger en svarsfrekvens på 51 %.

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 Skarpnäck uppgår till 74 år 2022, vilket är en utveckling från 82 år 2021 och 82 år 2020. Indexet för staden totalt år 2022 uppgår till 79.

64% i Skarpnäck uppger att de sammantaget är nöjda med sin hemtjänst vilket är en utveckling från 79% år 2021 och 75% år 2020 och jämfört med 70% för staden totalt.

79% i Skarpnäck uppger att personalen brukar ta hänsyn till deras åsikter om hur hjälpen ska utföras vilket är en utveckling från 83% år 2021 och 81% år 2020 och jämfört med 79% för staden totalt.

87% i Skarpnäck uppger att personalen brukar bemöta dem på ett bra sätt vilket är en utveckling från 94% år 2021 och 90% år 2020 och jämfört med 89% för staden totalt.

74% i Skarpnäck uppger att de känner sig ganska/mycket trygga med att bo hemma med stöd av hemtjänsten vilket är en utveckling från 82% år 2021 och 81% 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

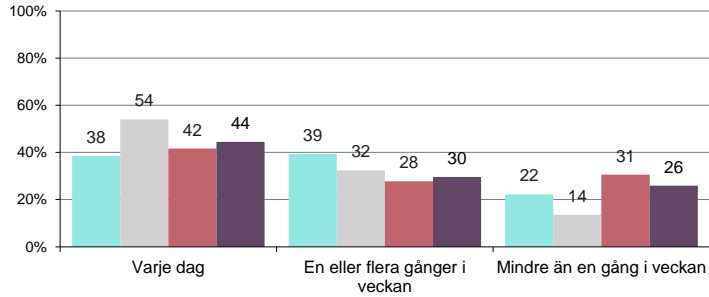
- Hur ofta får du hemtjänst?
- Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?
- Har du svarat på frågorna själv?

# Resultat



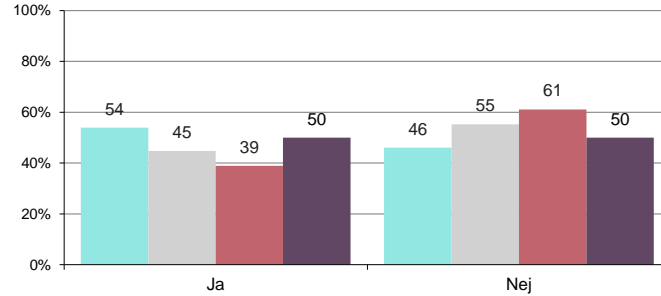
Stockholms stad 2022 Skarpnäck 2022

## Hur ofta får du hemtjänst?

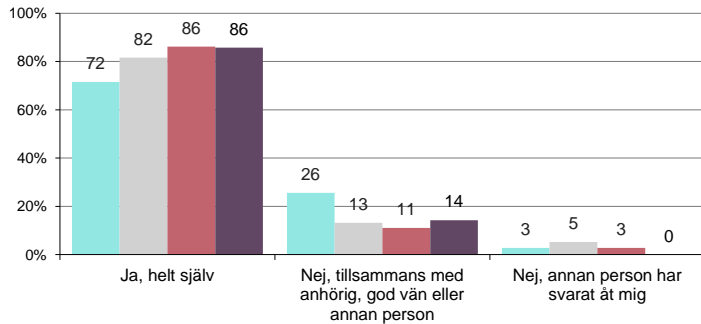


Skarpnäck 2021 Skarpnäck 2020

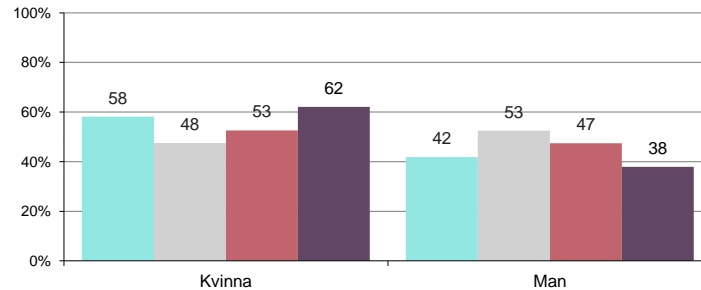
## Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?



## Har du svarat på frågorna själv?

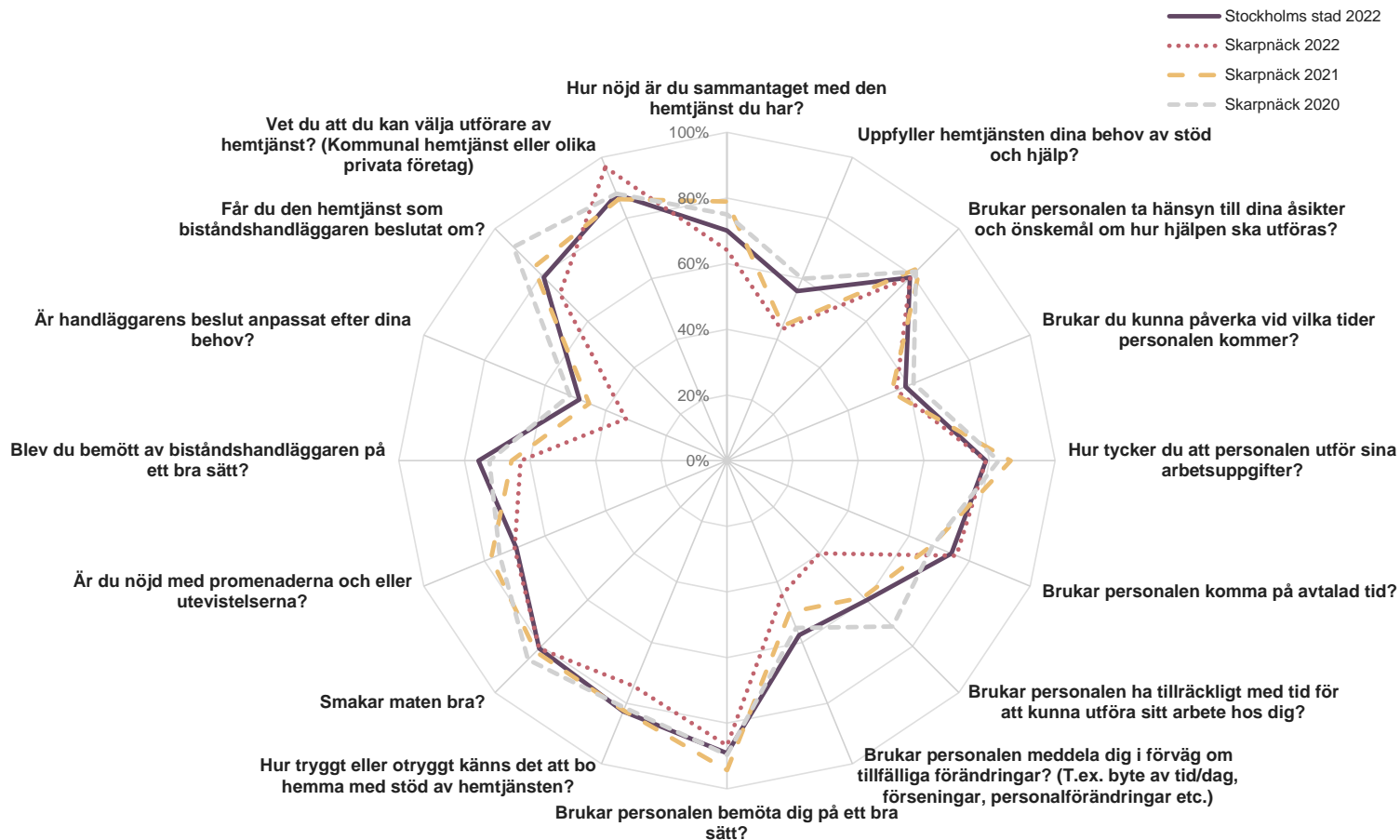


## Kön

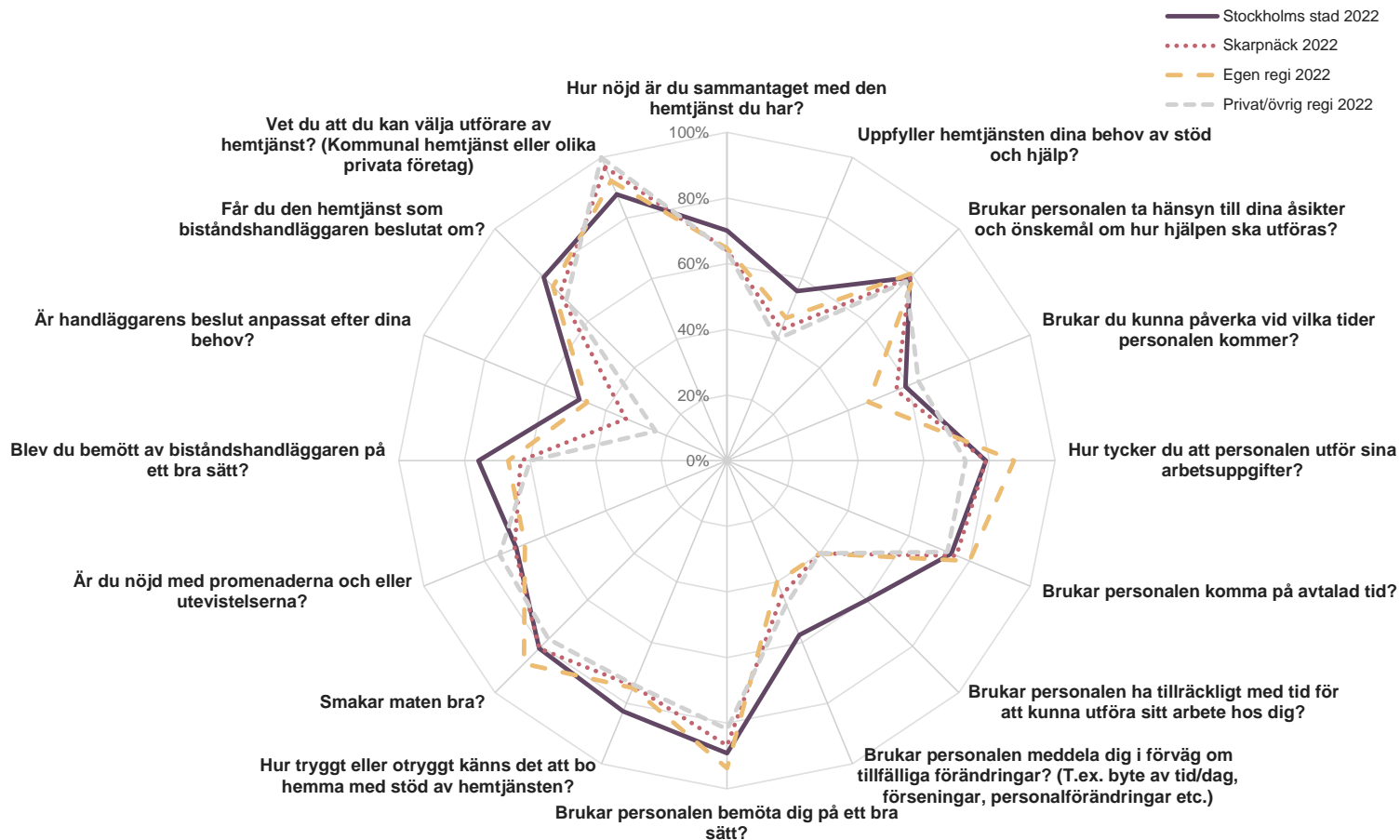




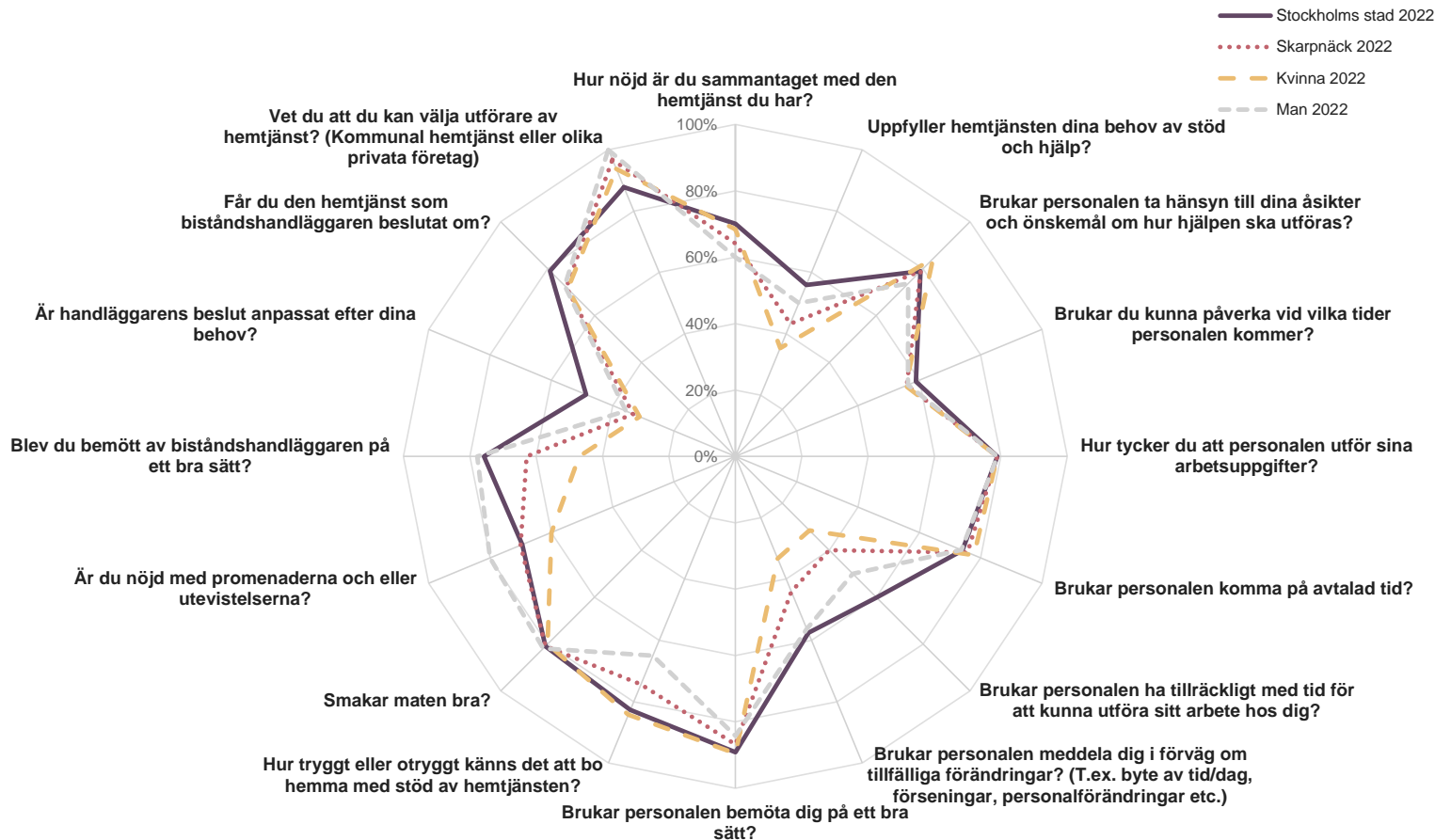
# Andel instämmande (4+5)



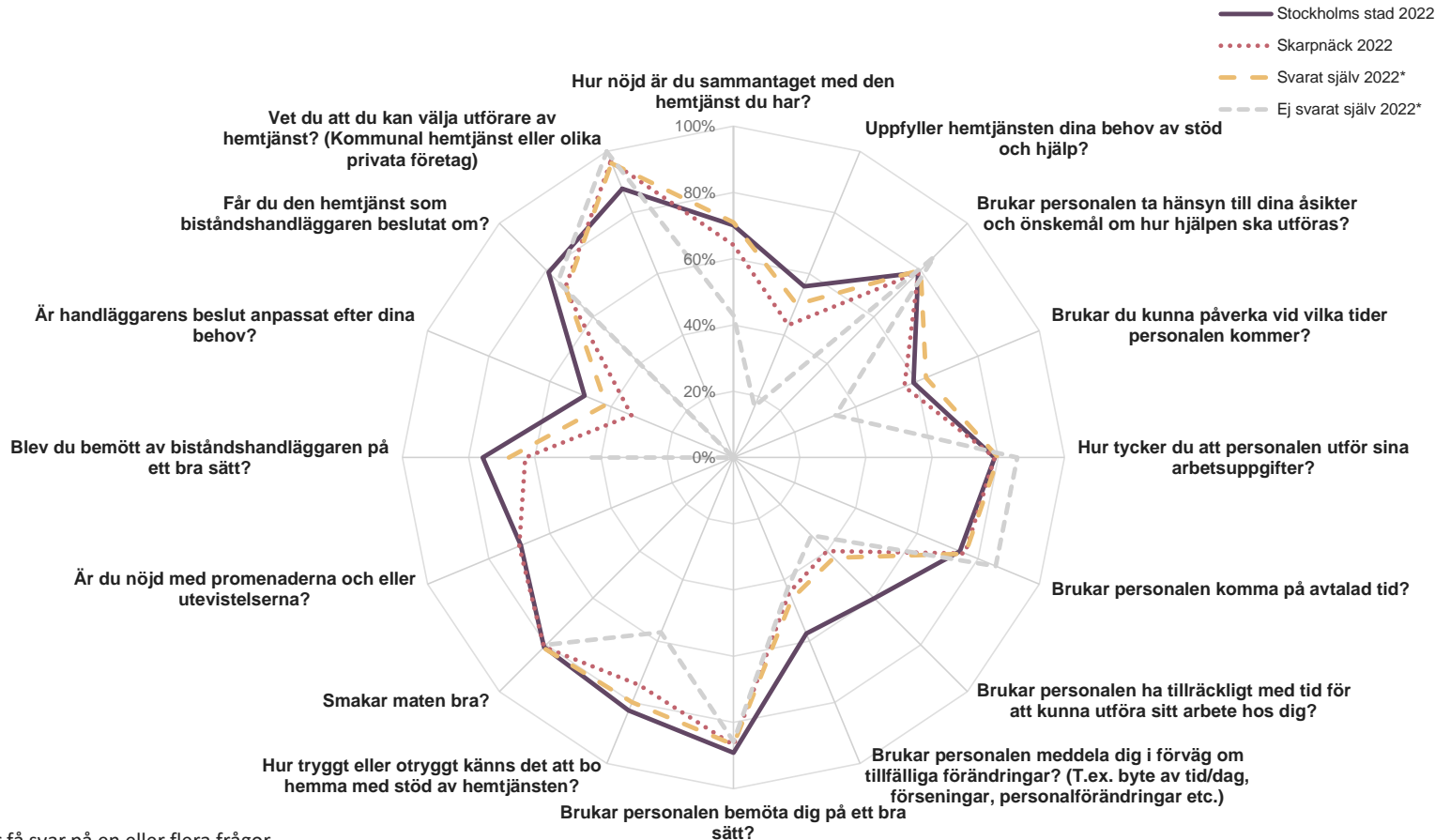
# Andel instämmande (4+5)



# Andel instämmande (4+5)

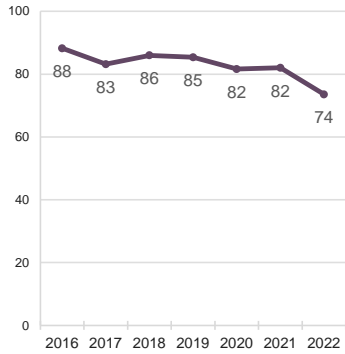


# Andel instämmande (4+5)

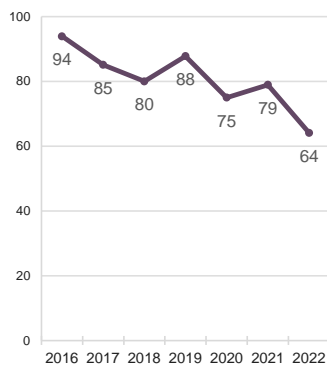


\*För få svar på en eller flera frågor

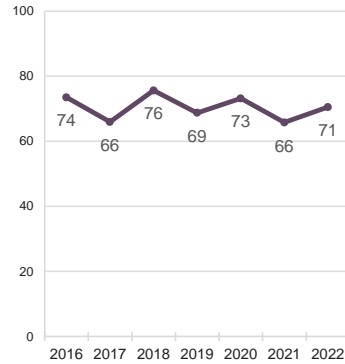
**NFI**



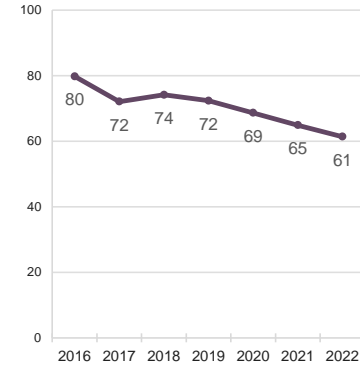
**Hemtjänsten i sin helhet**



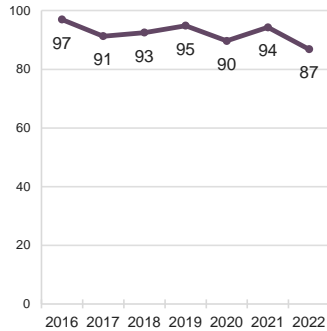
**Inflytande**



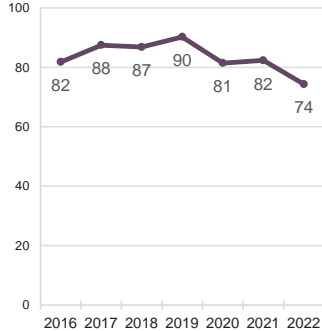
**Hjälpens utförande**



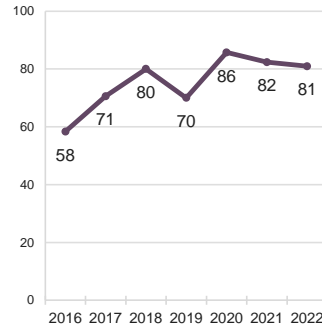
**Bemötande**



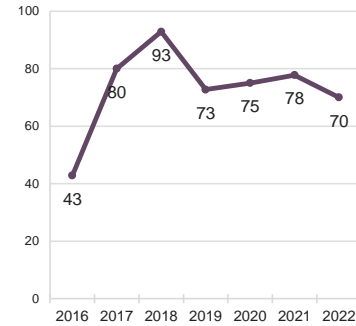
**Trygghet**



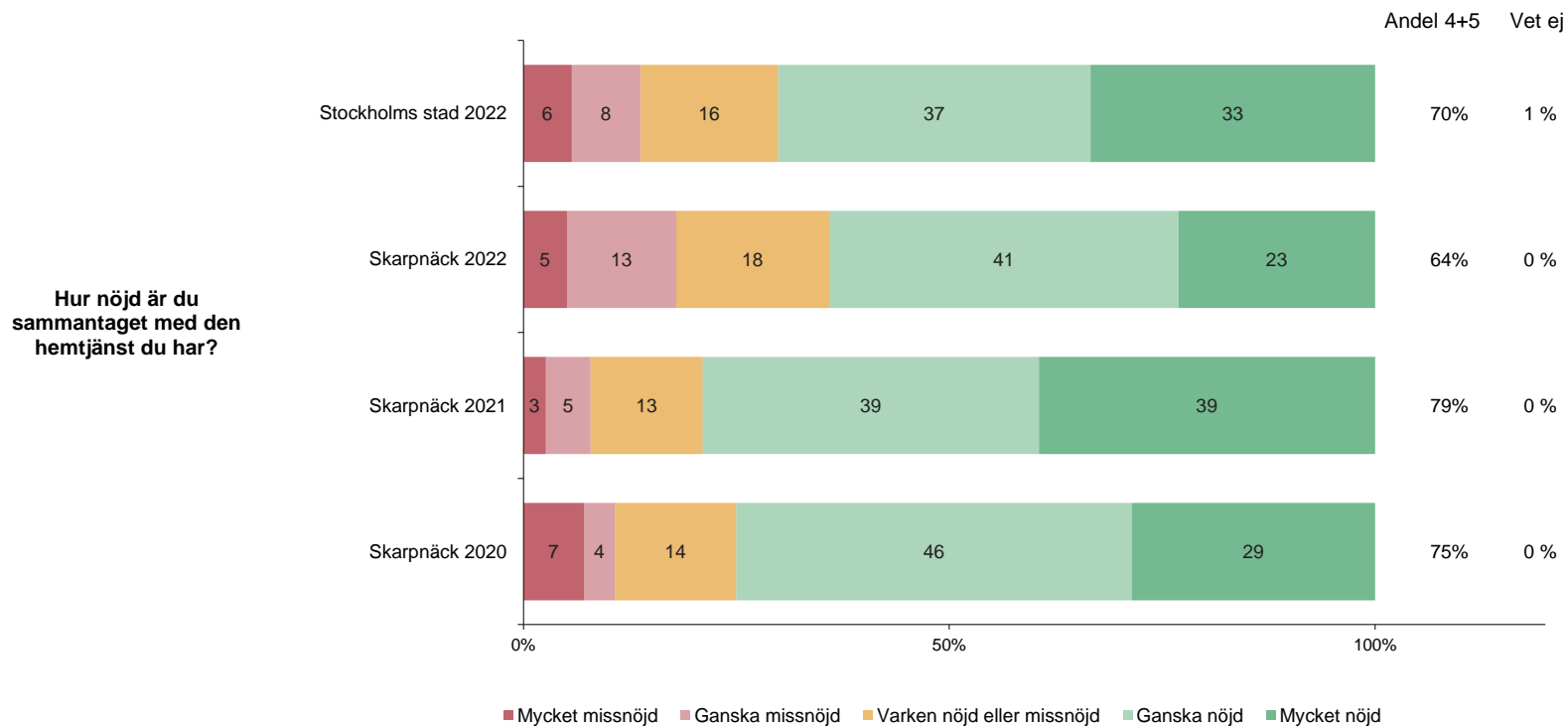
**Maten**



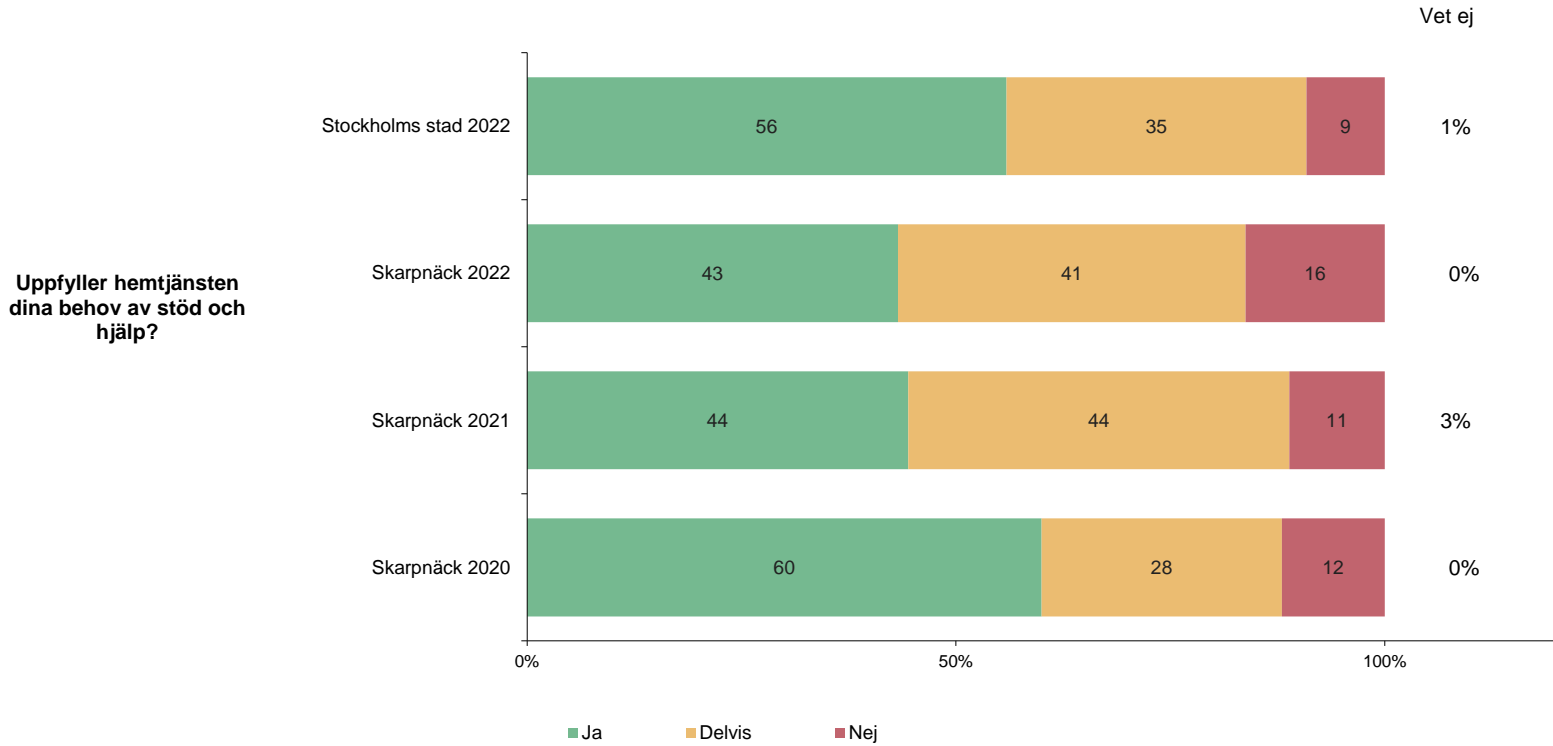
**Aktiviteter**



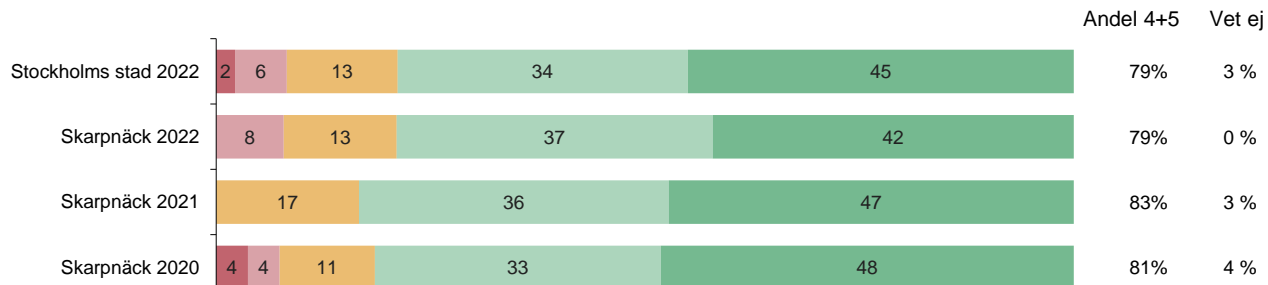
# Hemtjänsten i sin helhet



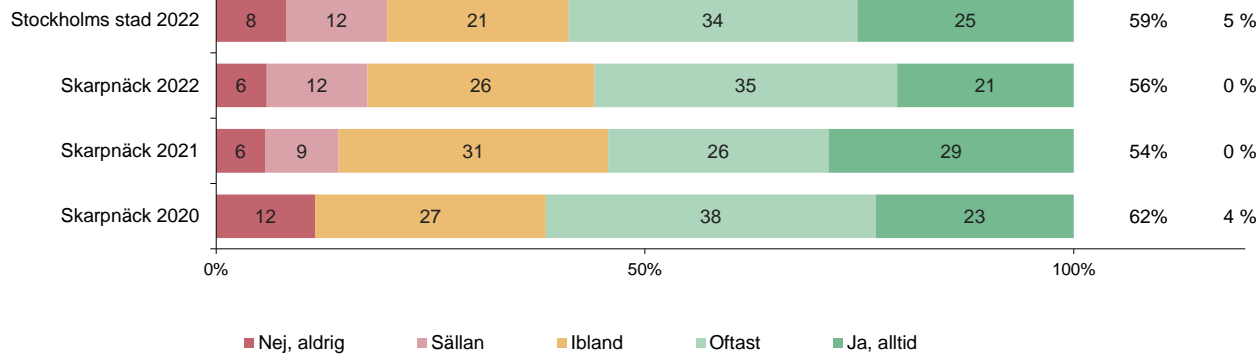
# Hemtjänsten i sin helhet



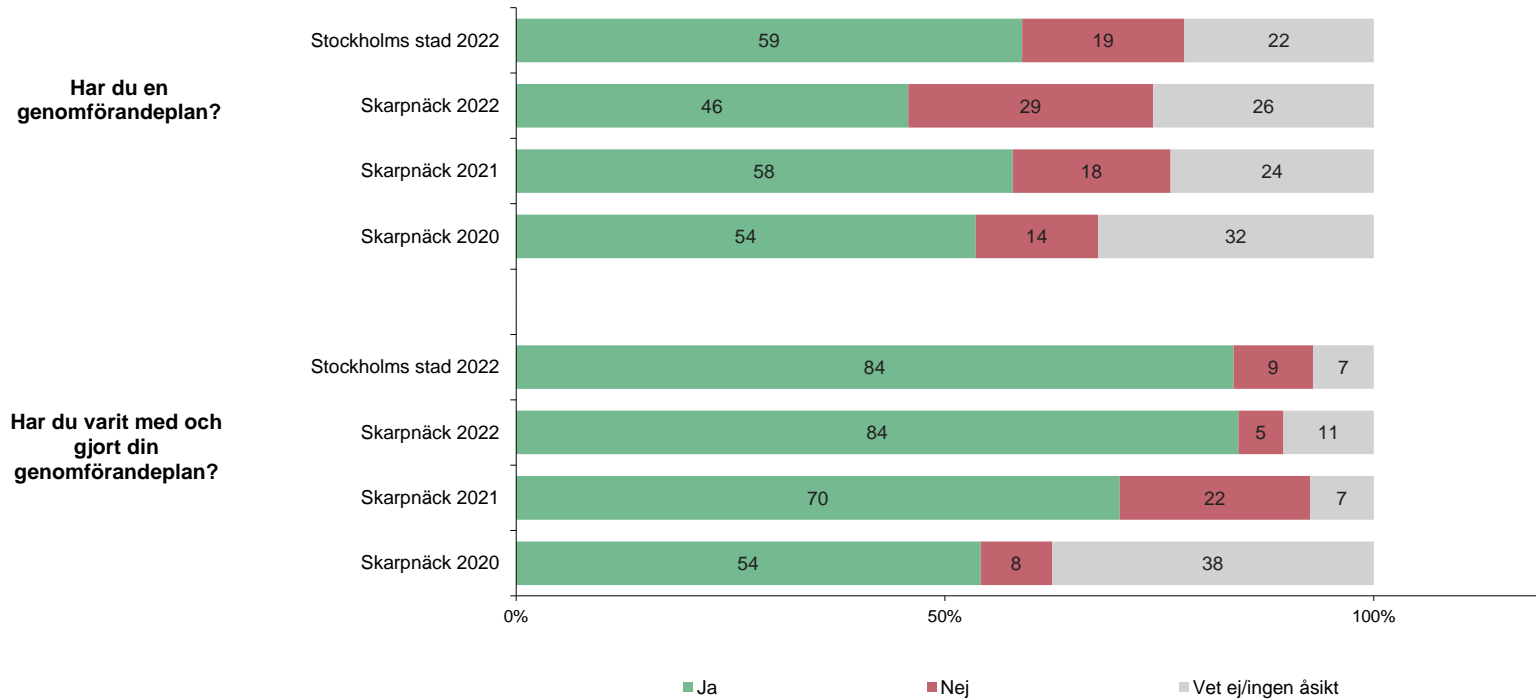
**Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?**



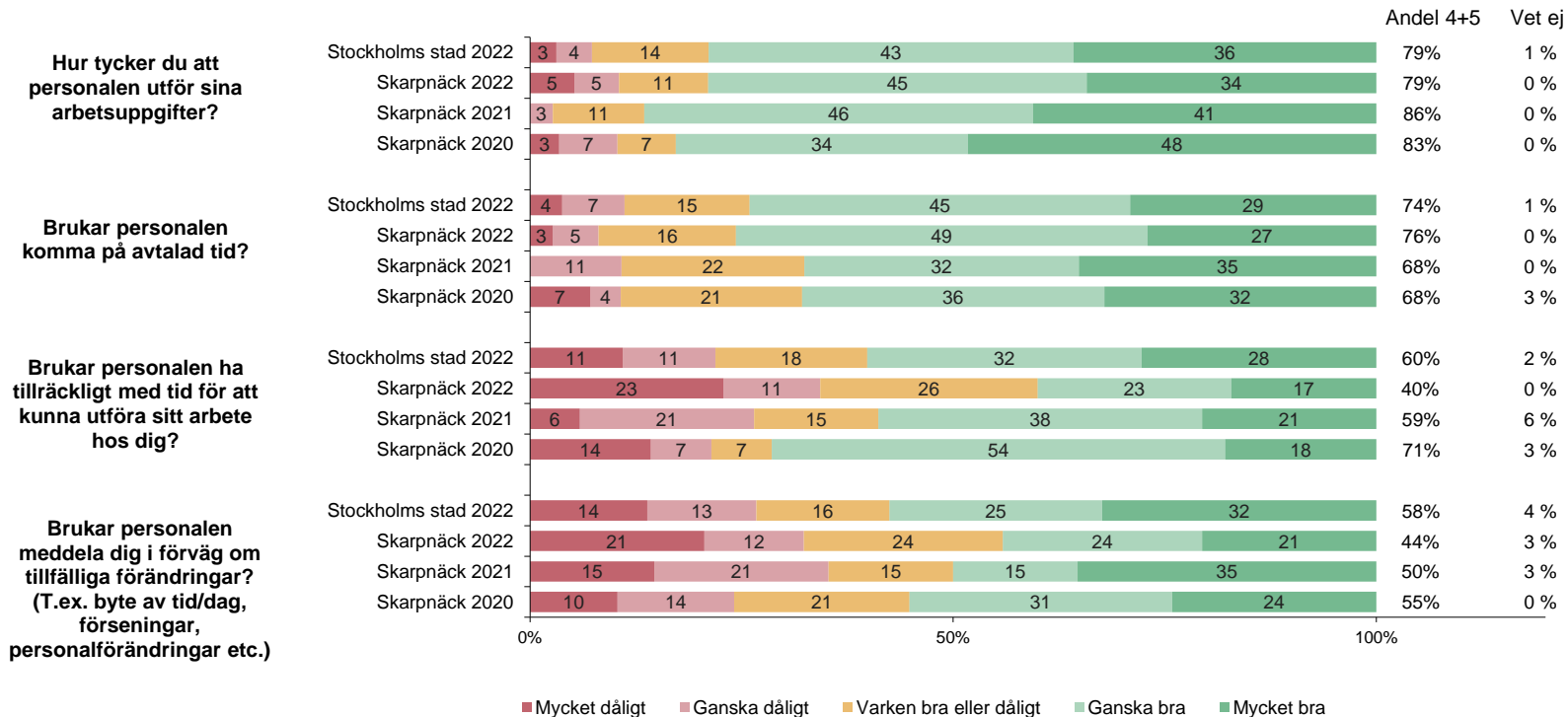
**Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?**



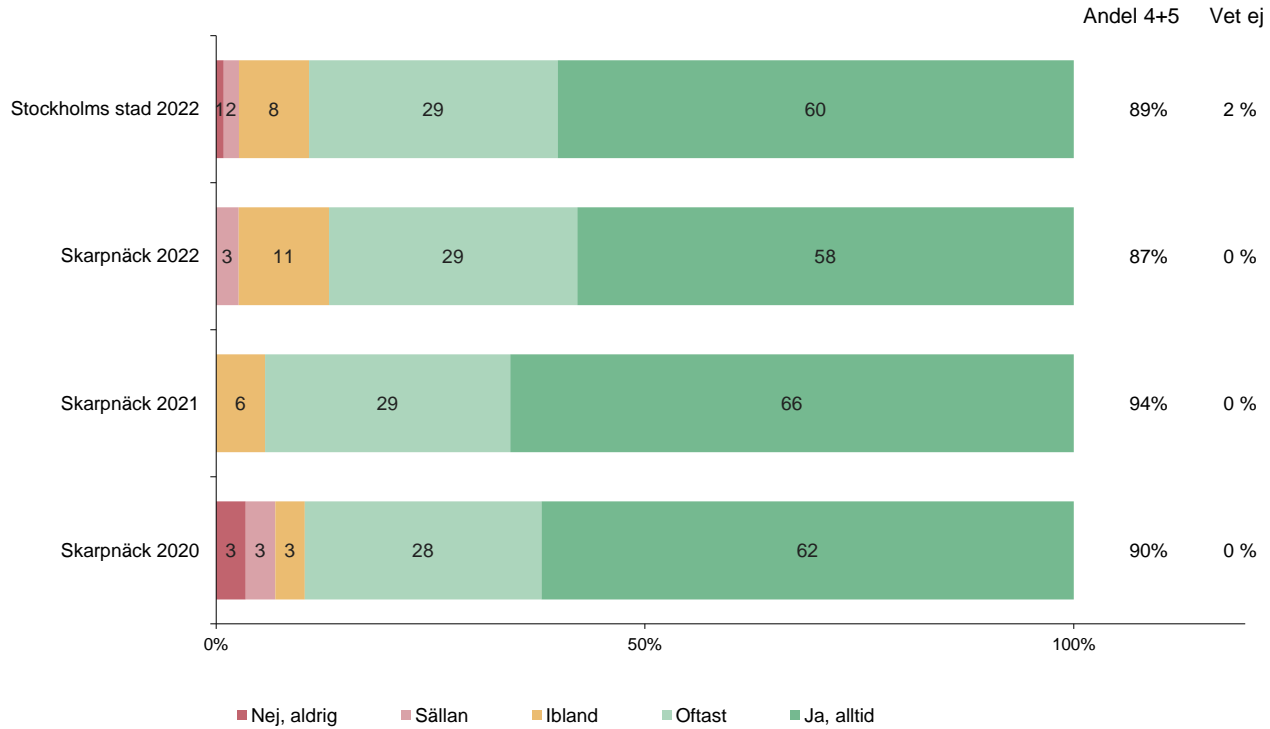




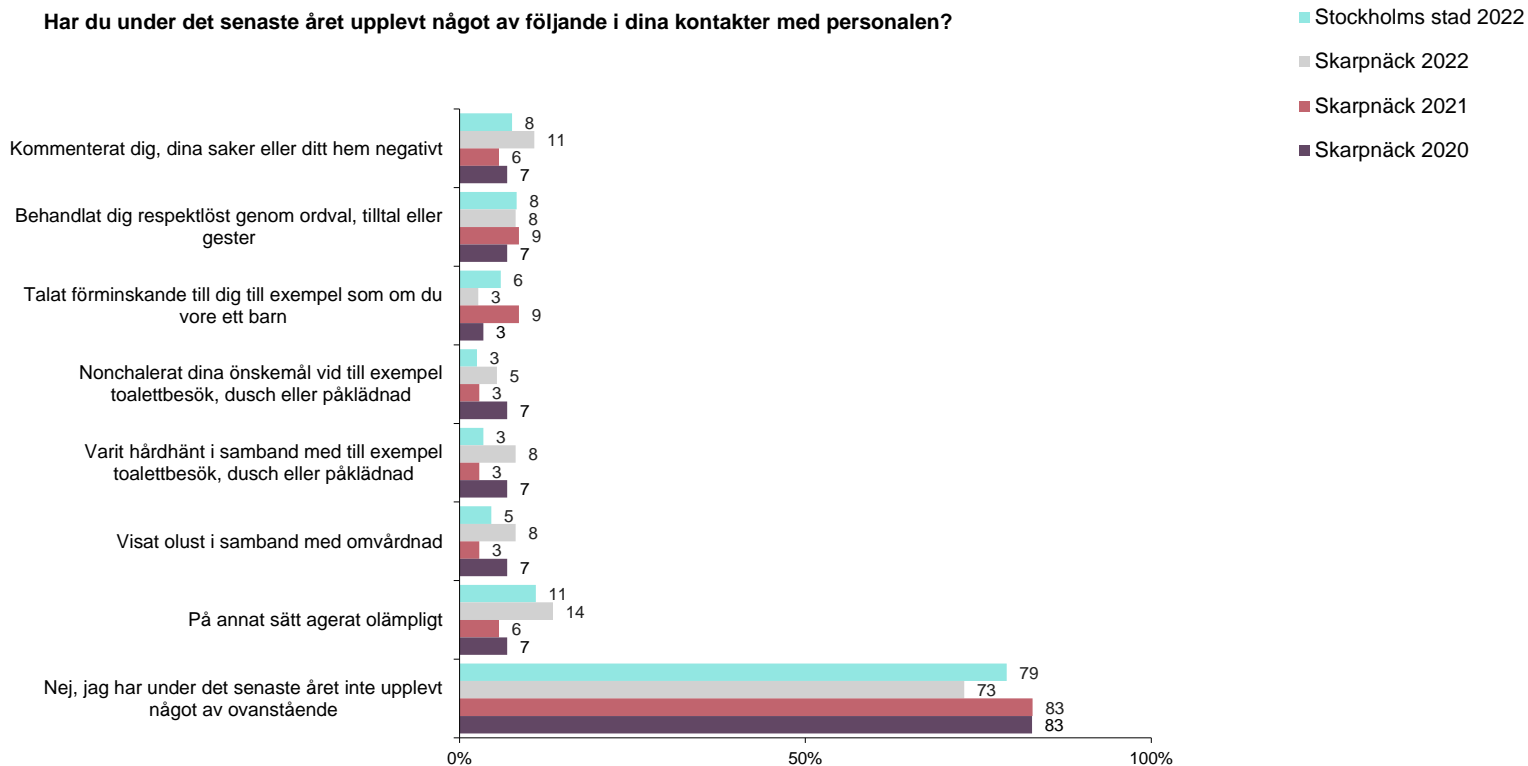
# Hjälpens utförande



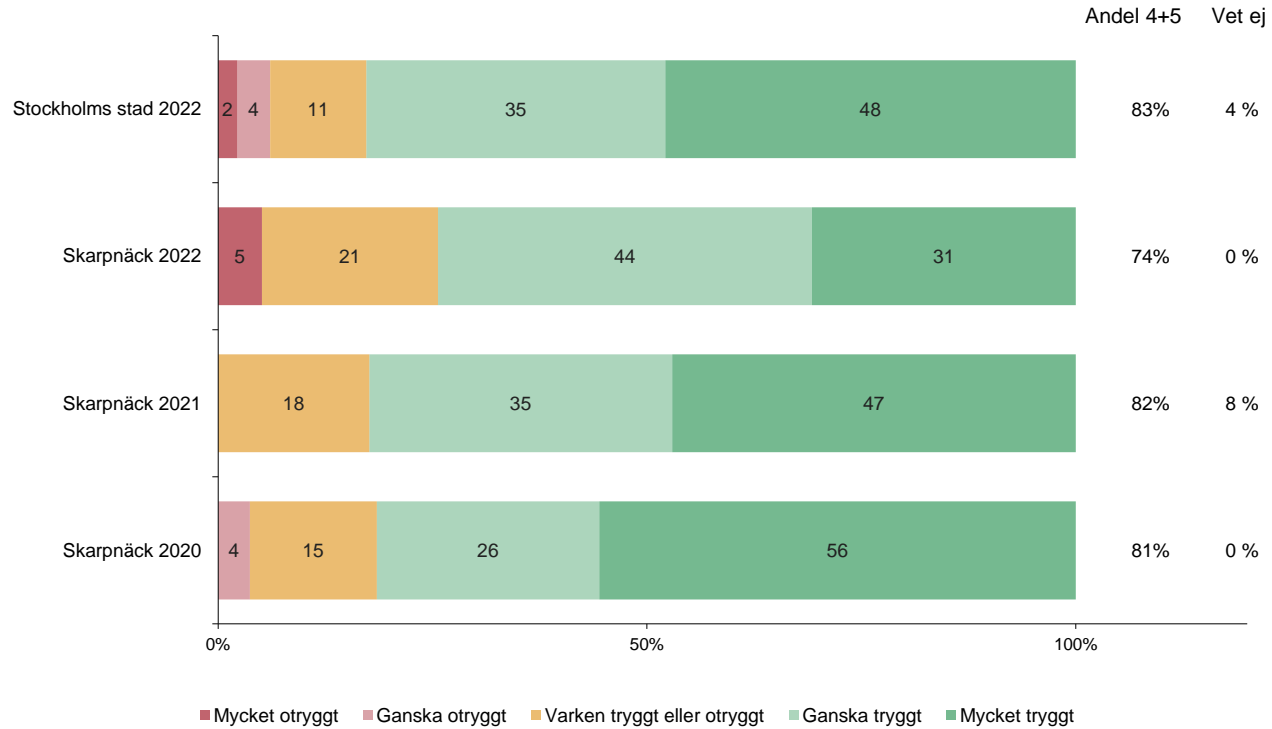
**Brakar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?**



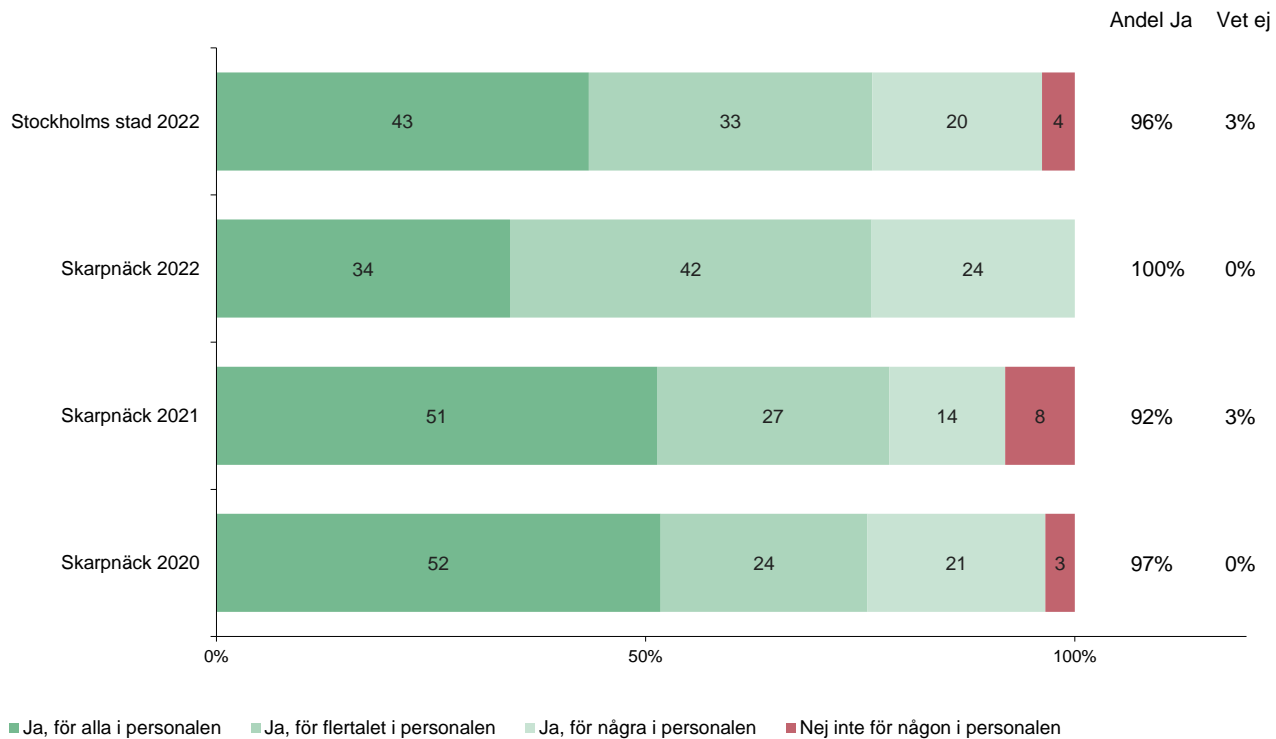
Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?



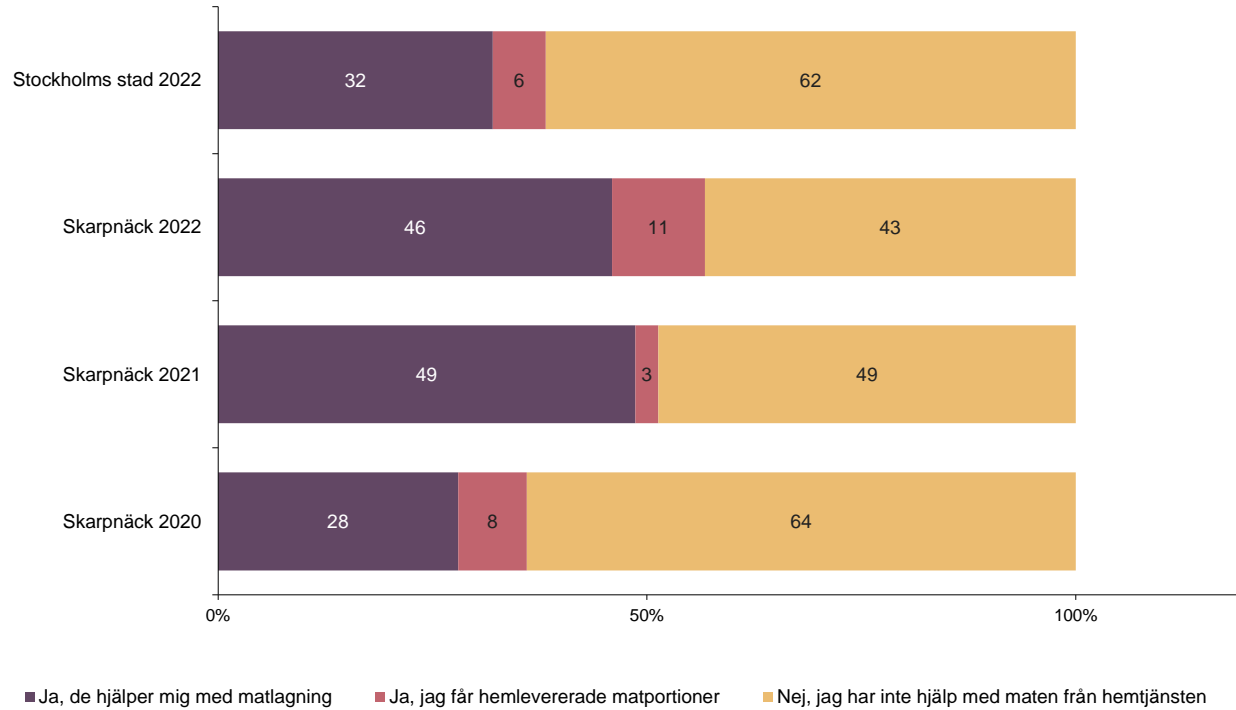
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



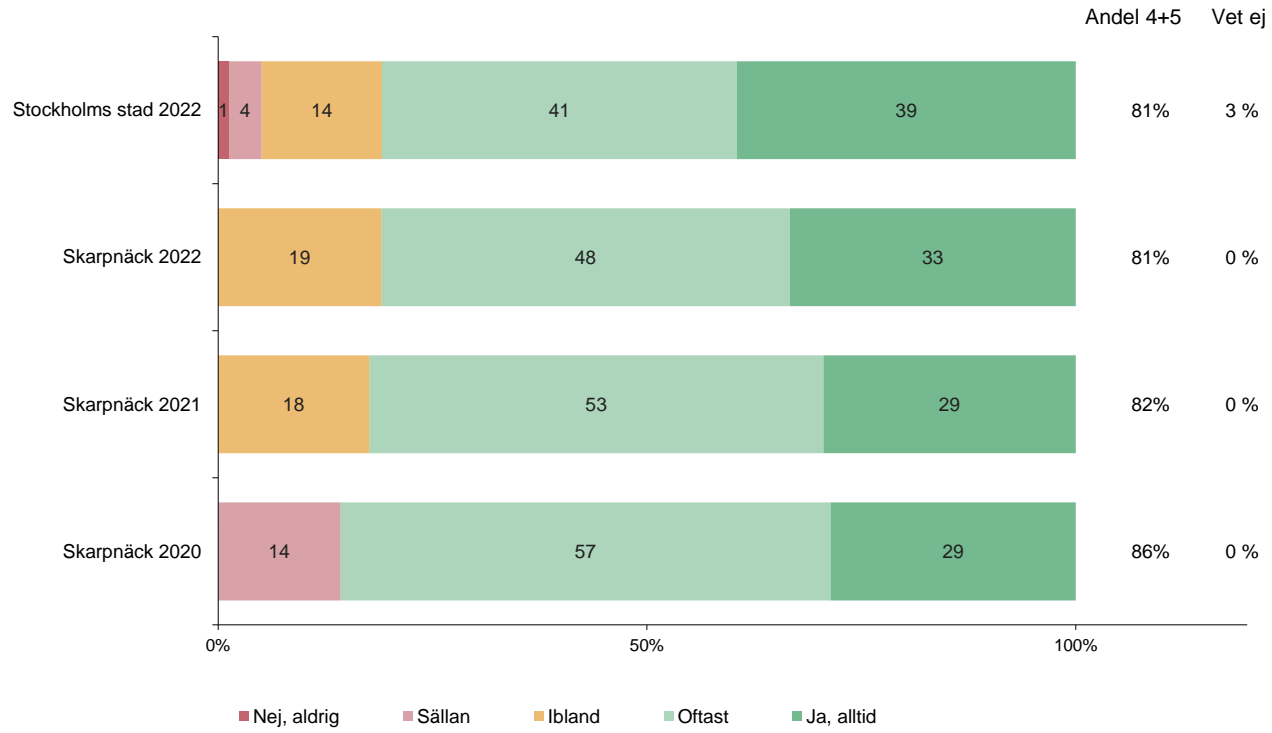
**Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?**



Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

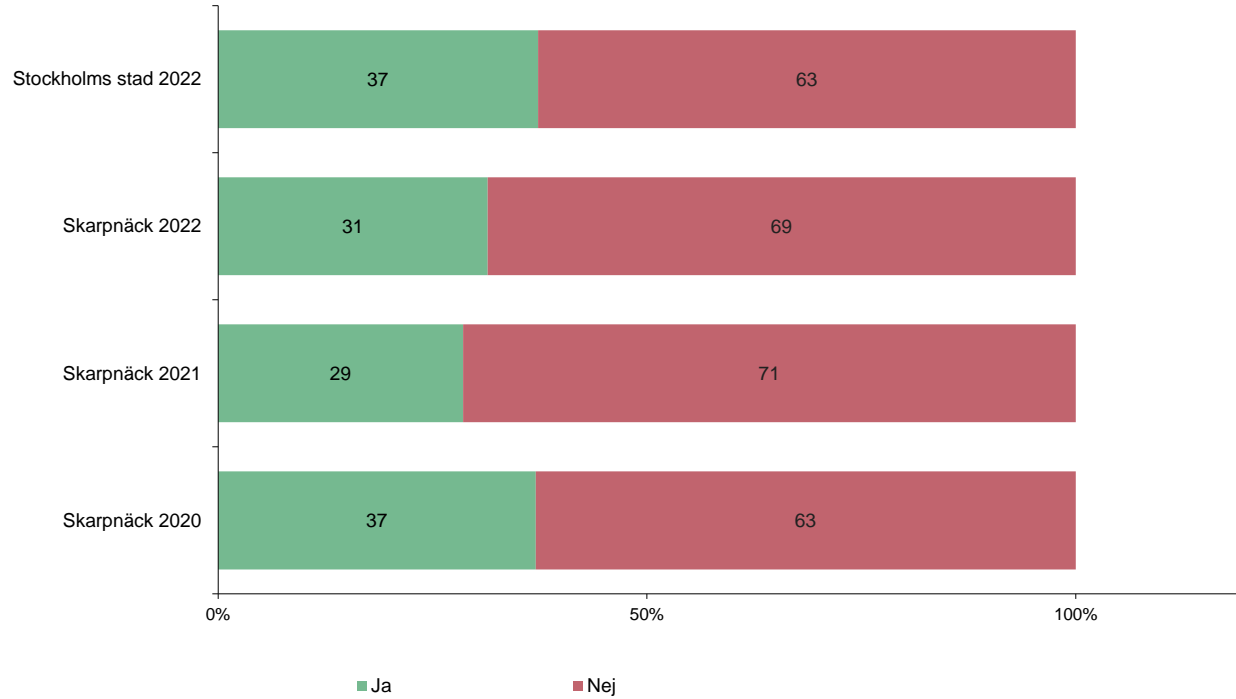


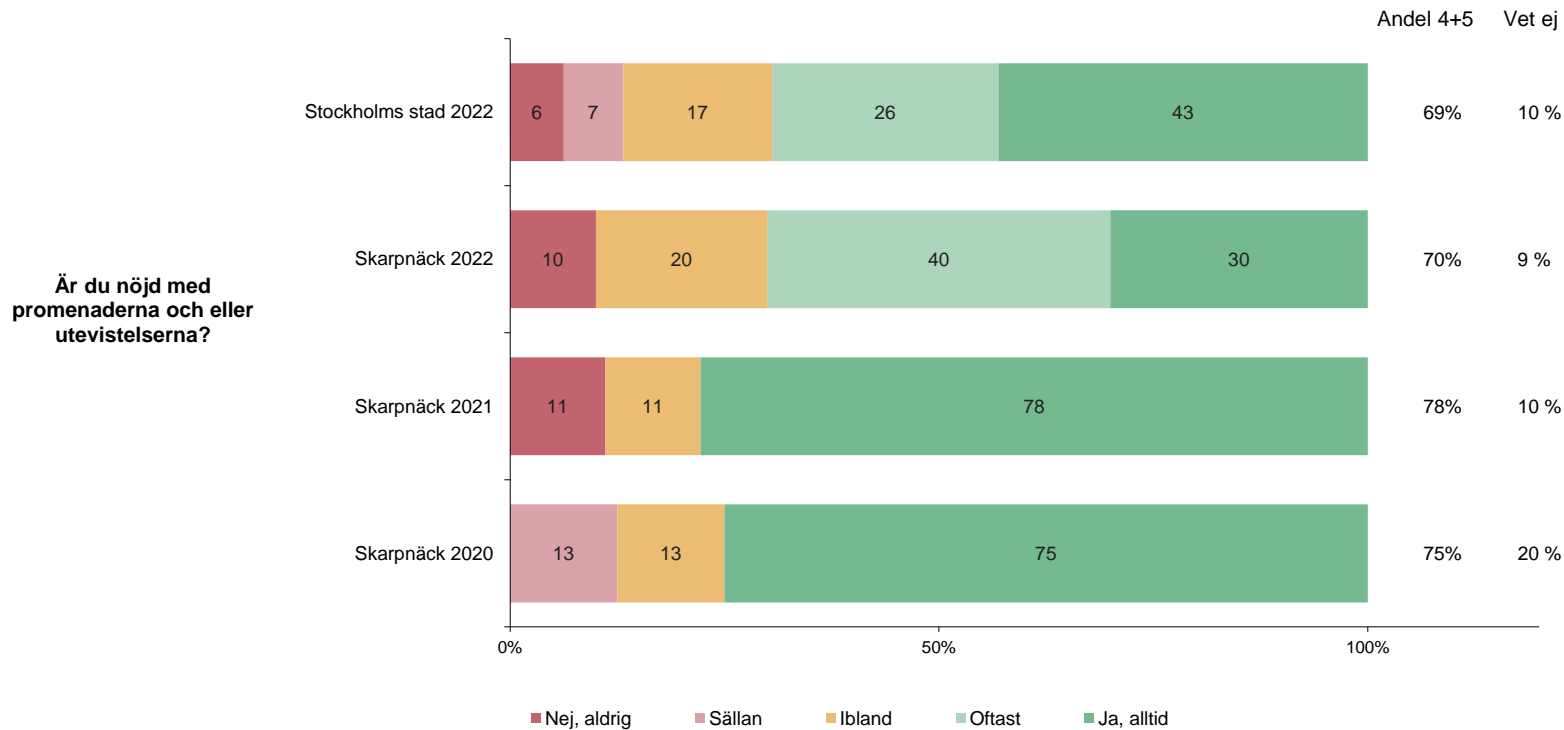
## Smakar maten bra





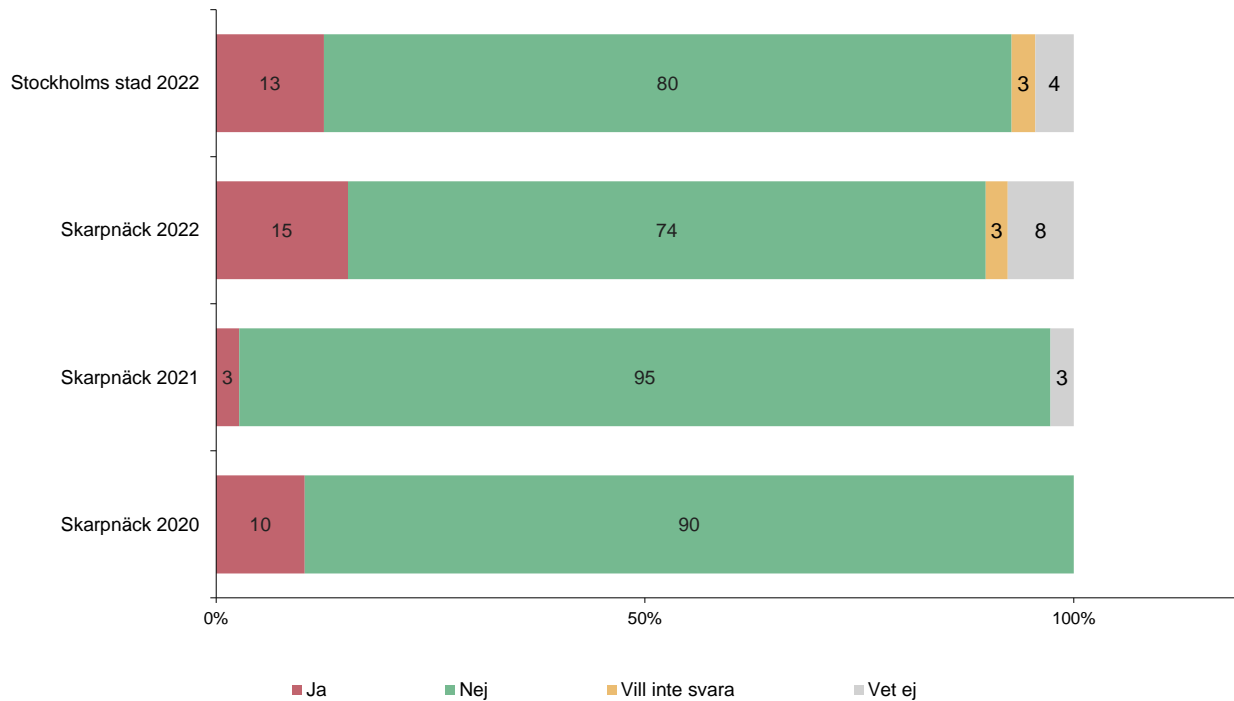
Är du beviljad promenad eller utevistelse?



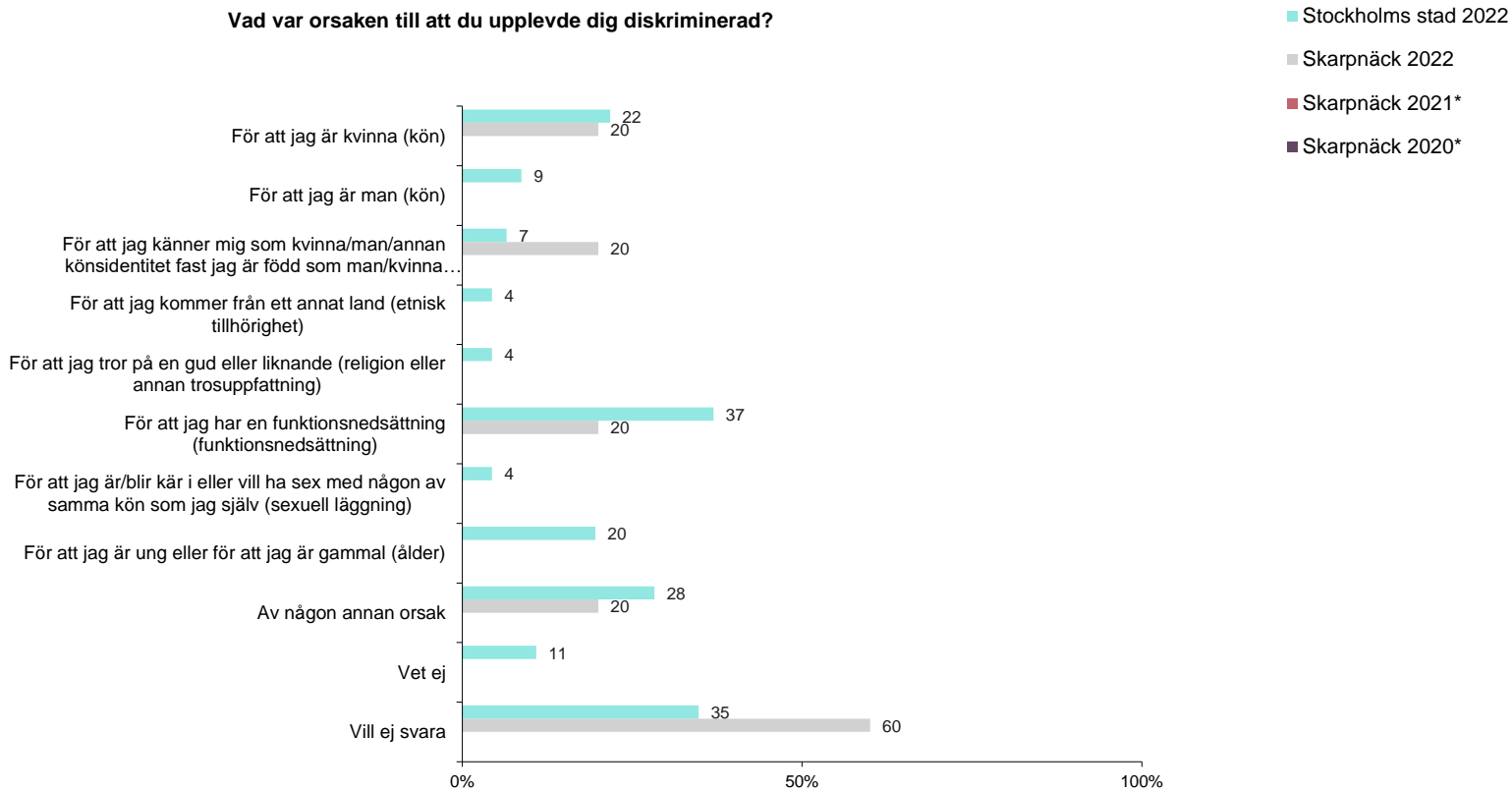


# Diskriminering

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

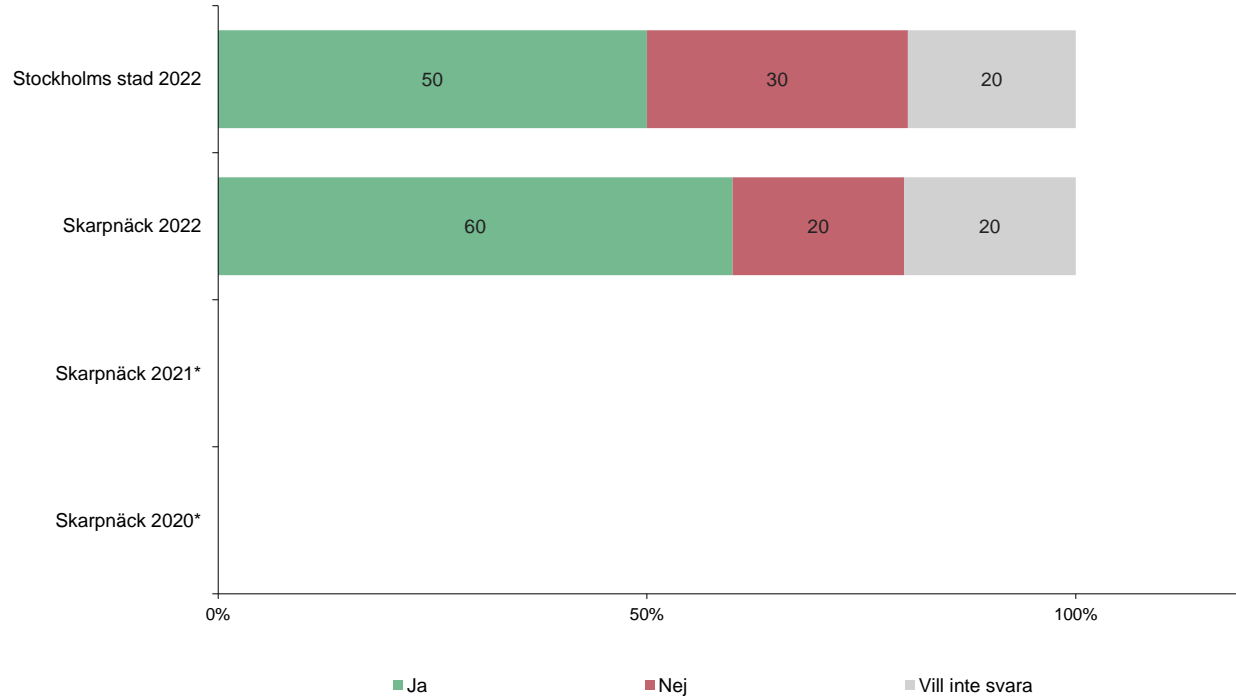


## Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?

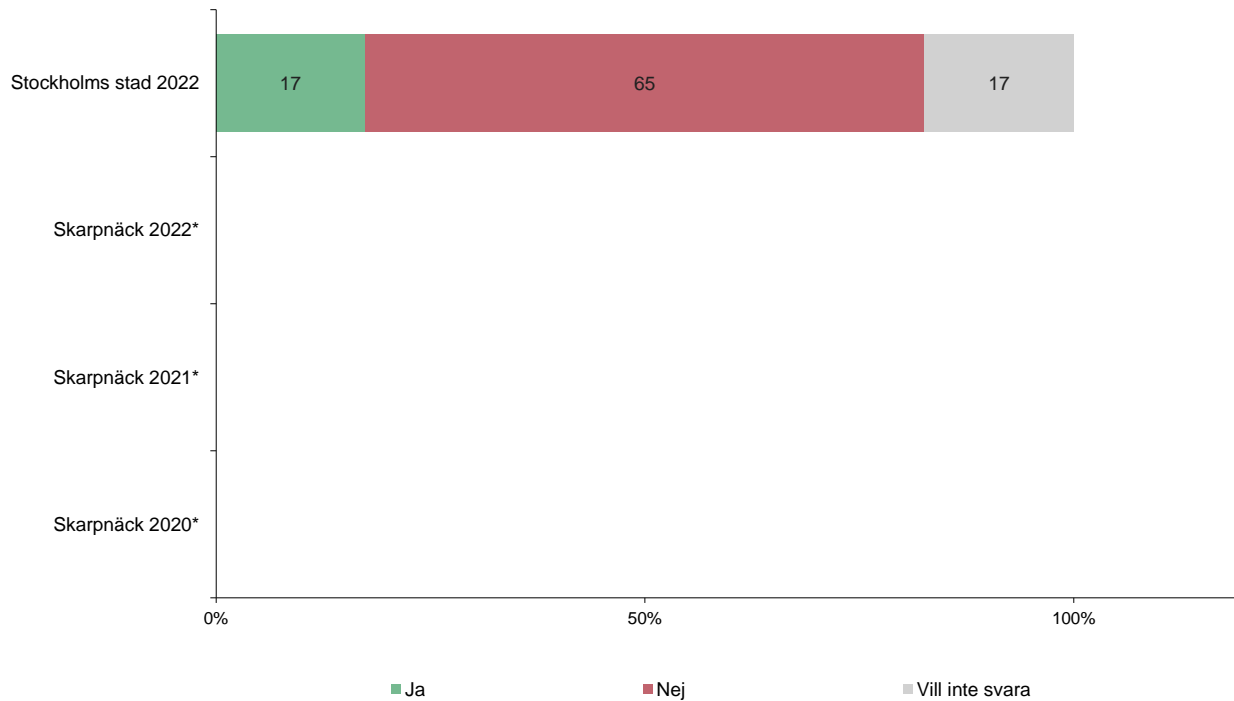


\*För få svar

# Diskriminering

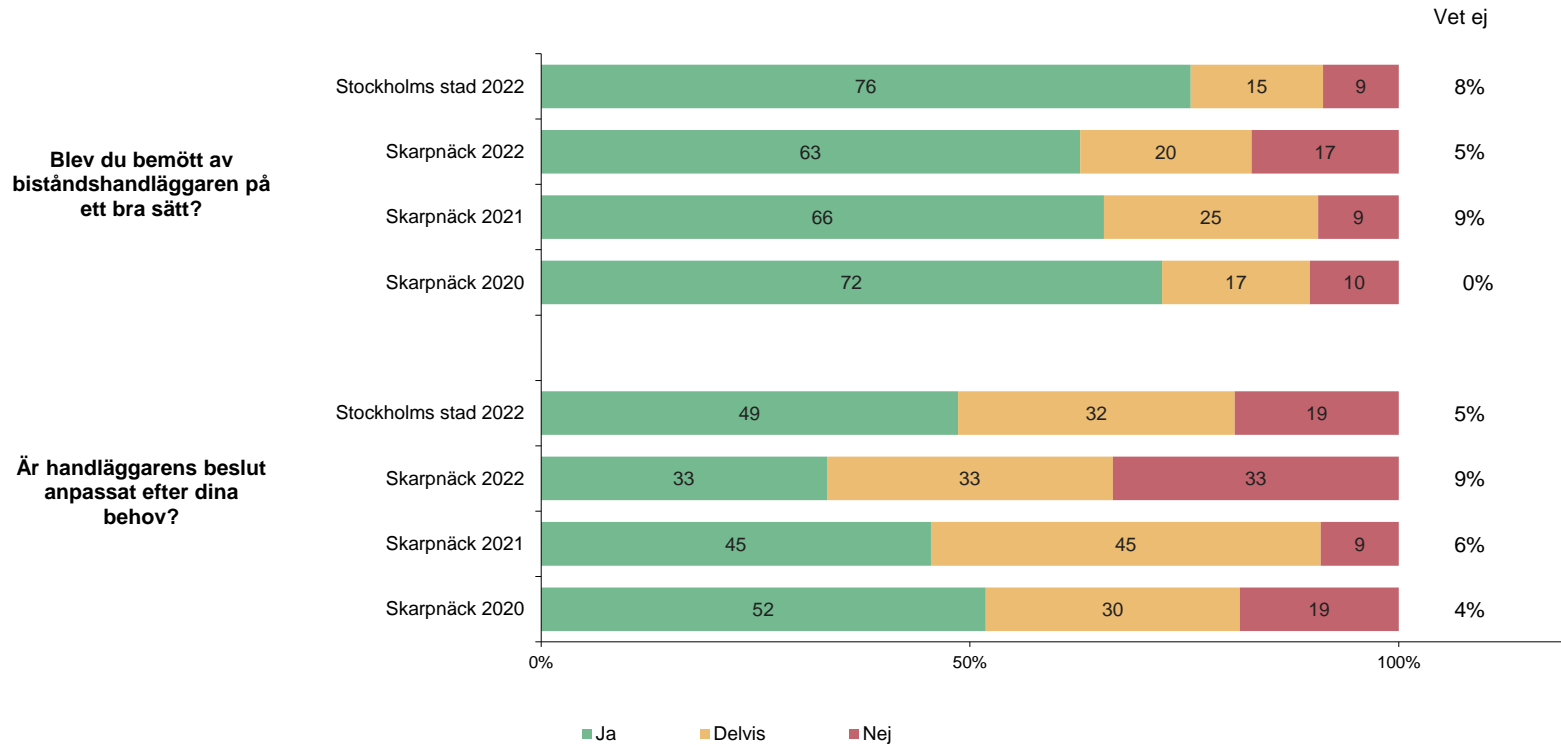


\*För få svar



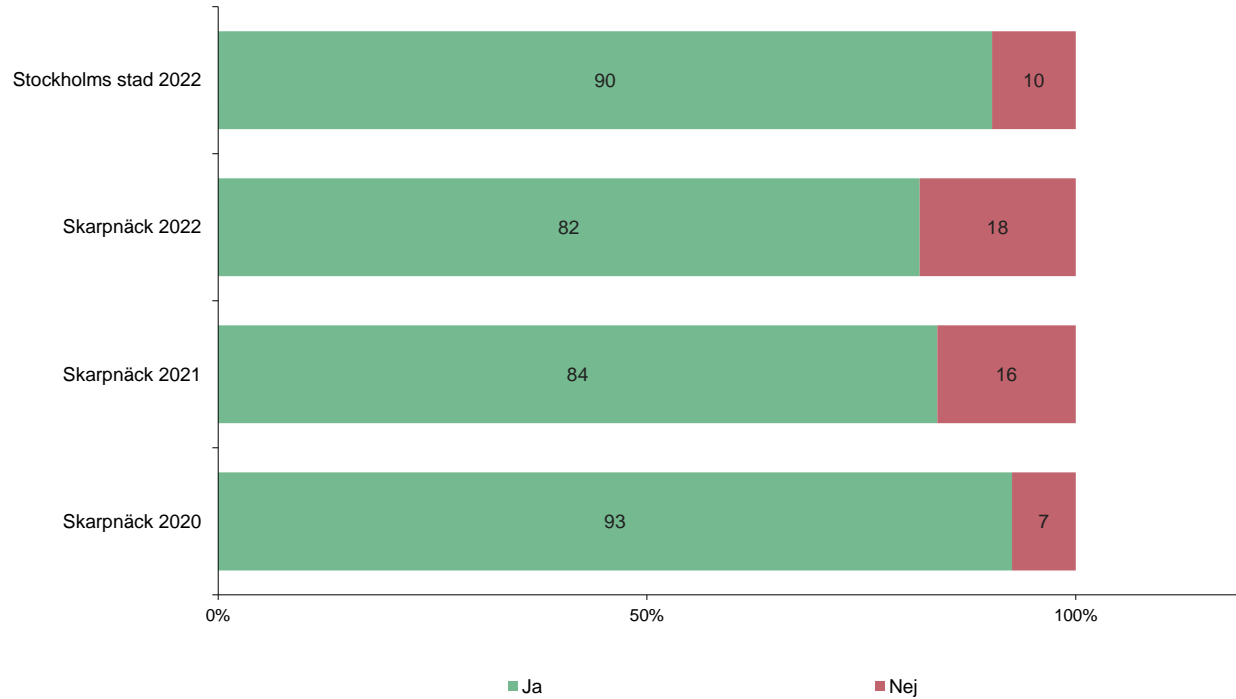
\*För få svar

# Kontakter med kommunen



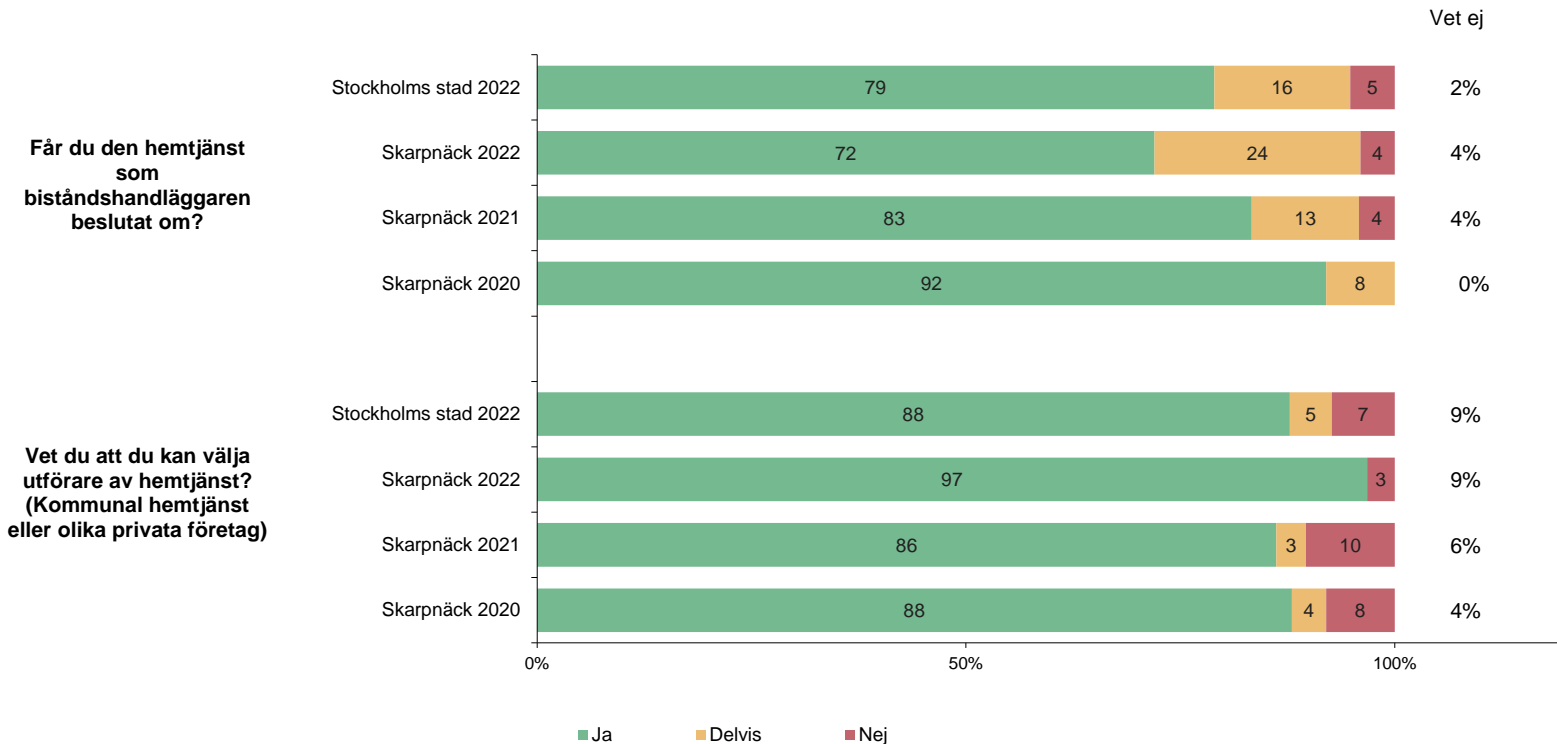
# Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?

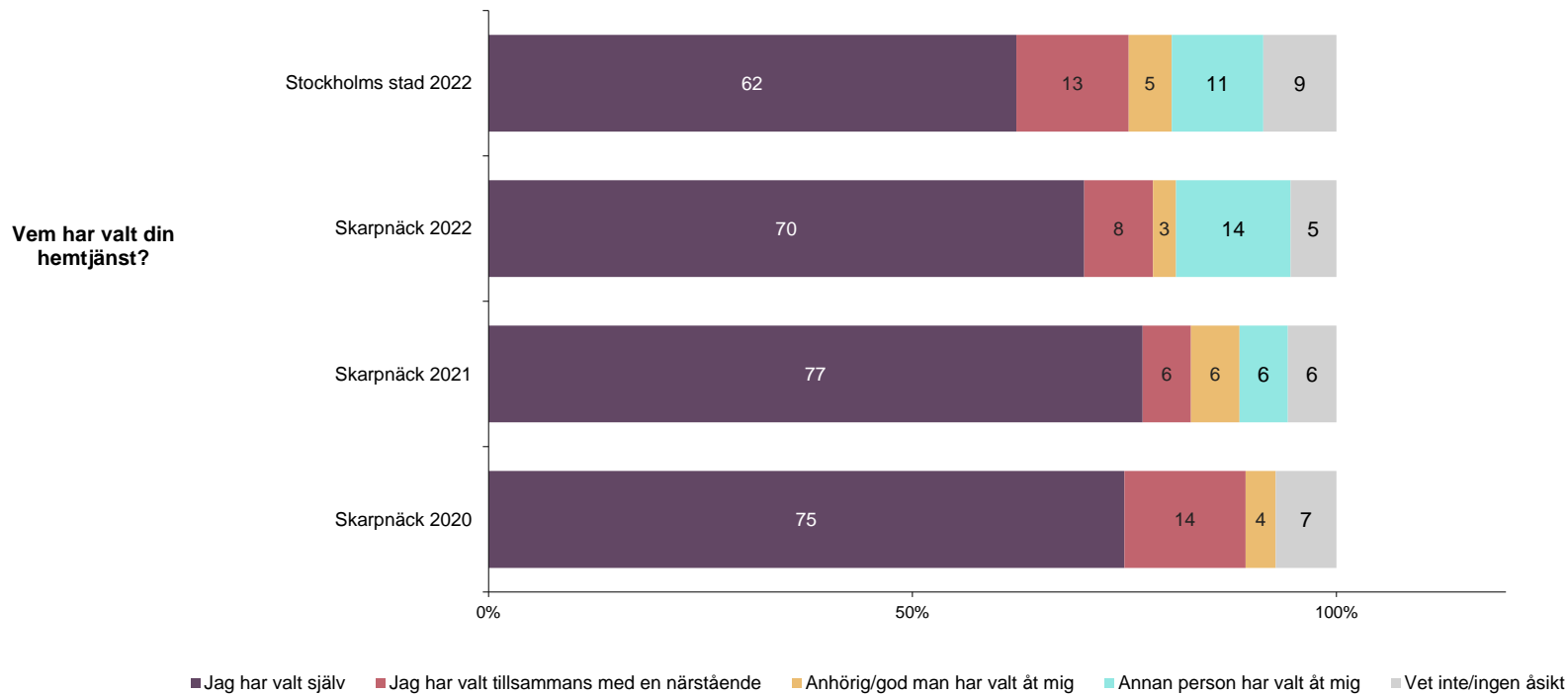




# Kontakter med kommunen

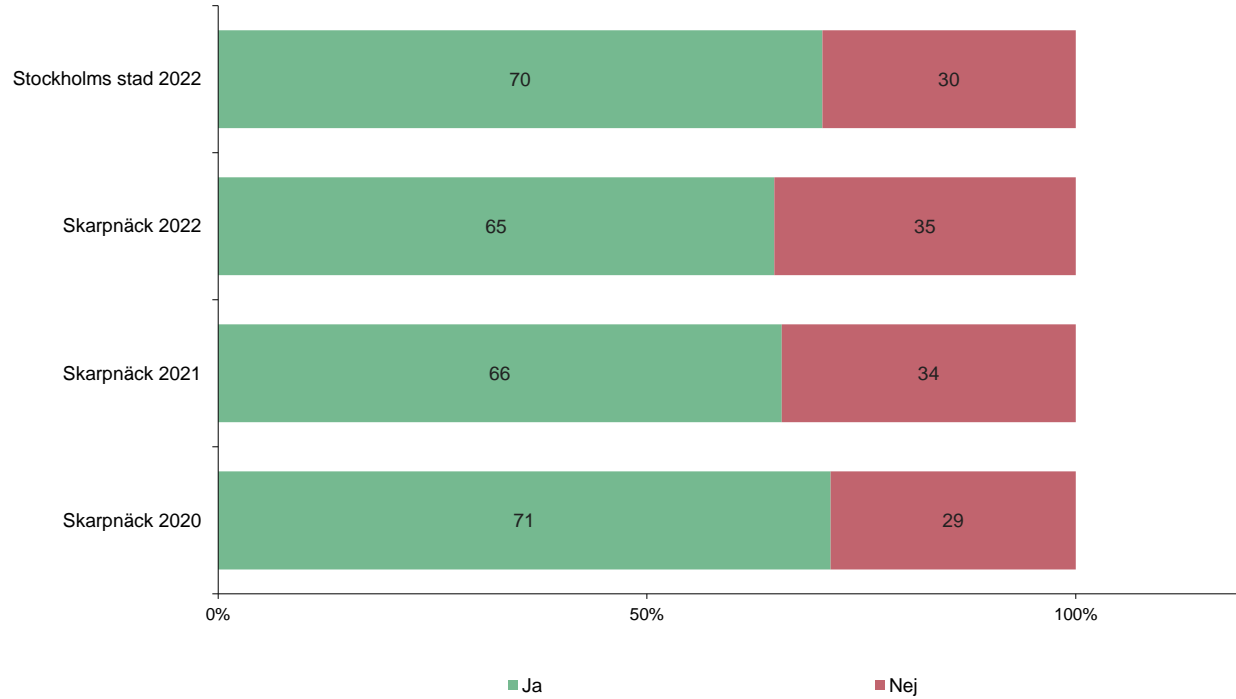


# Kontakter med kommunen



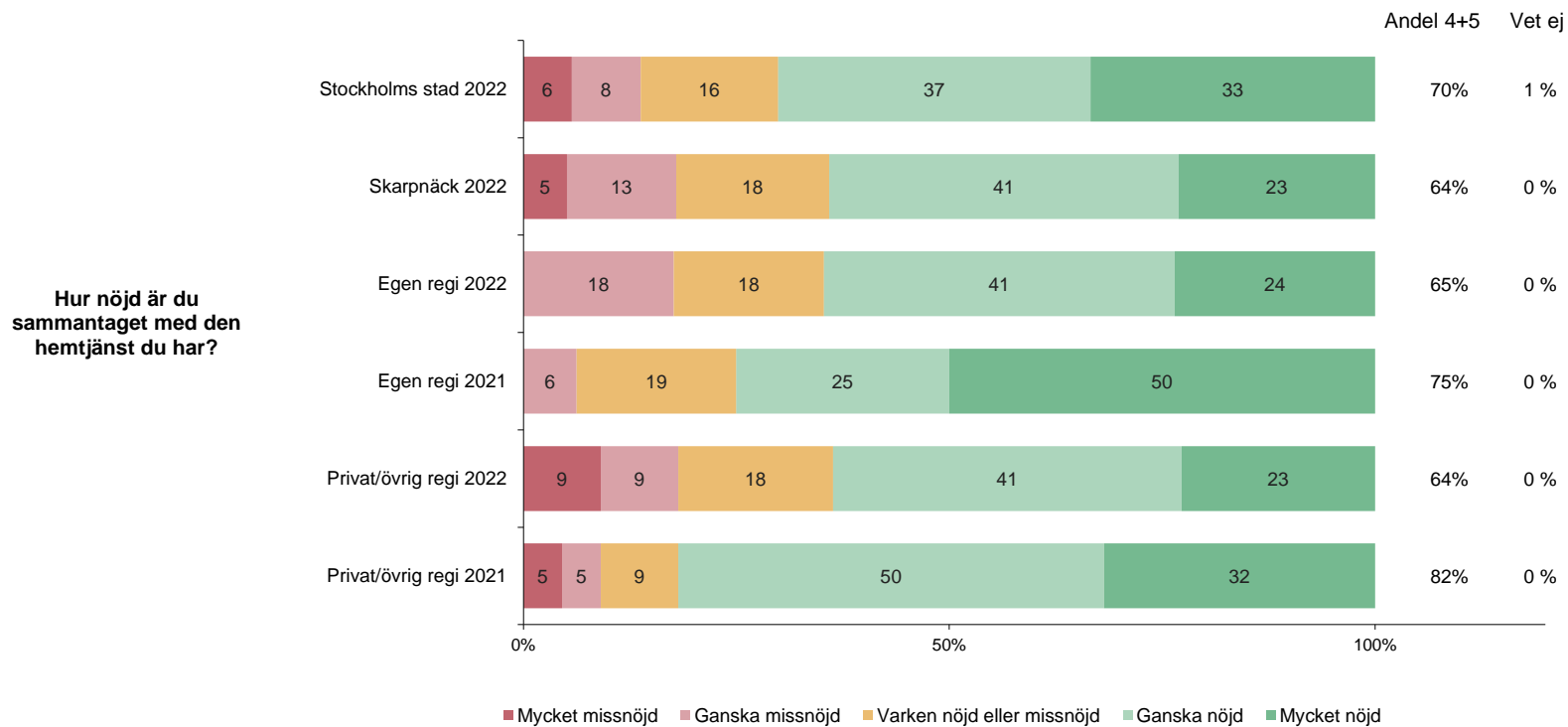
# Kontakter med kommunen

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

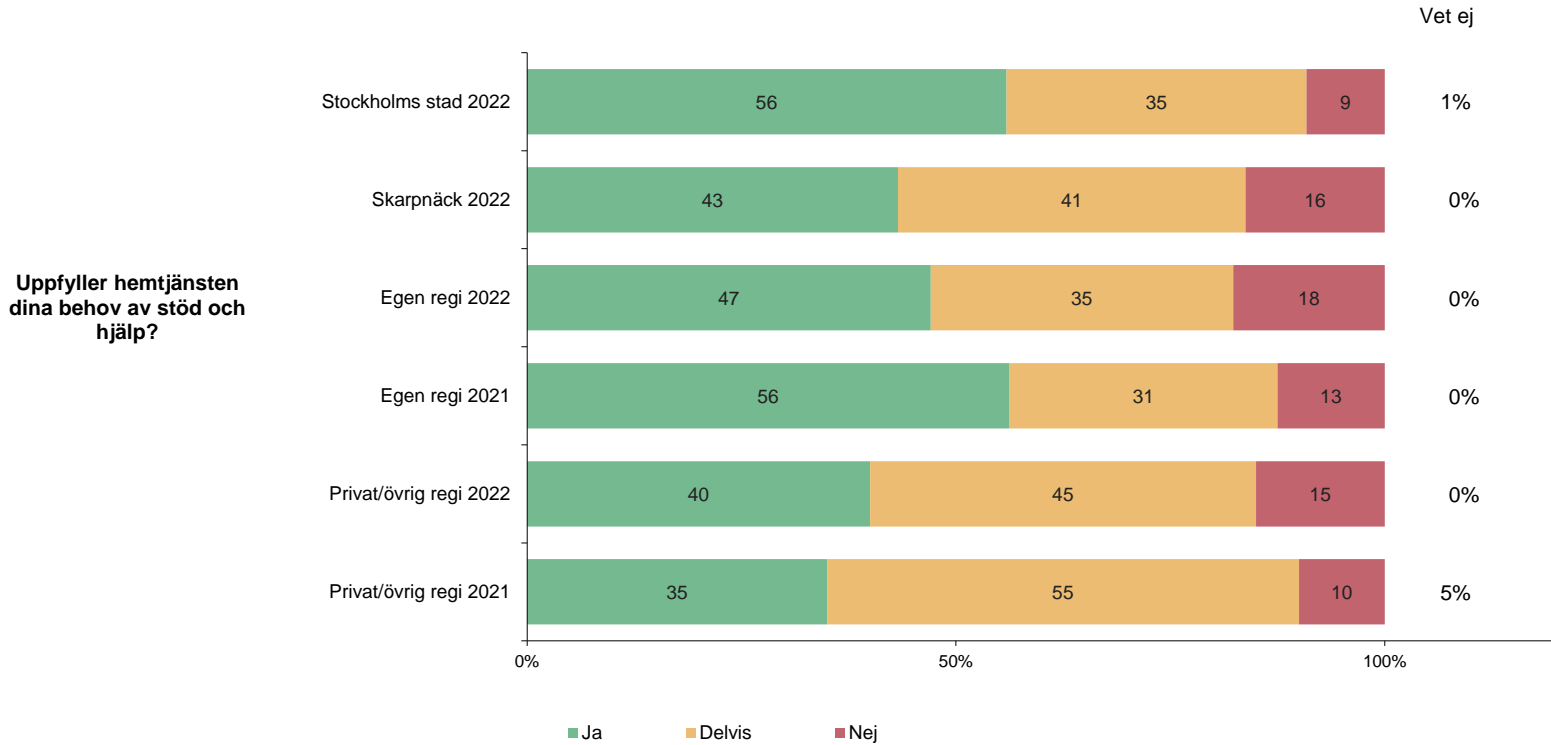


# Jämförelse regiform

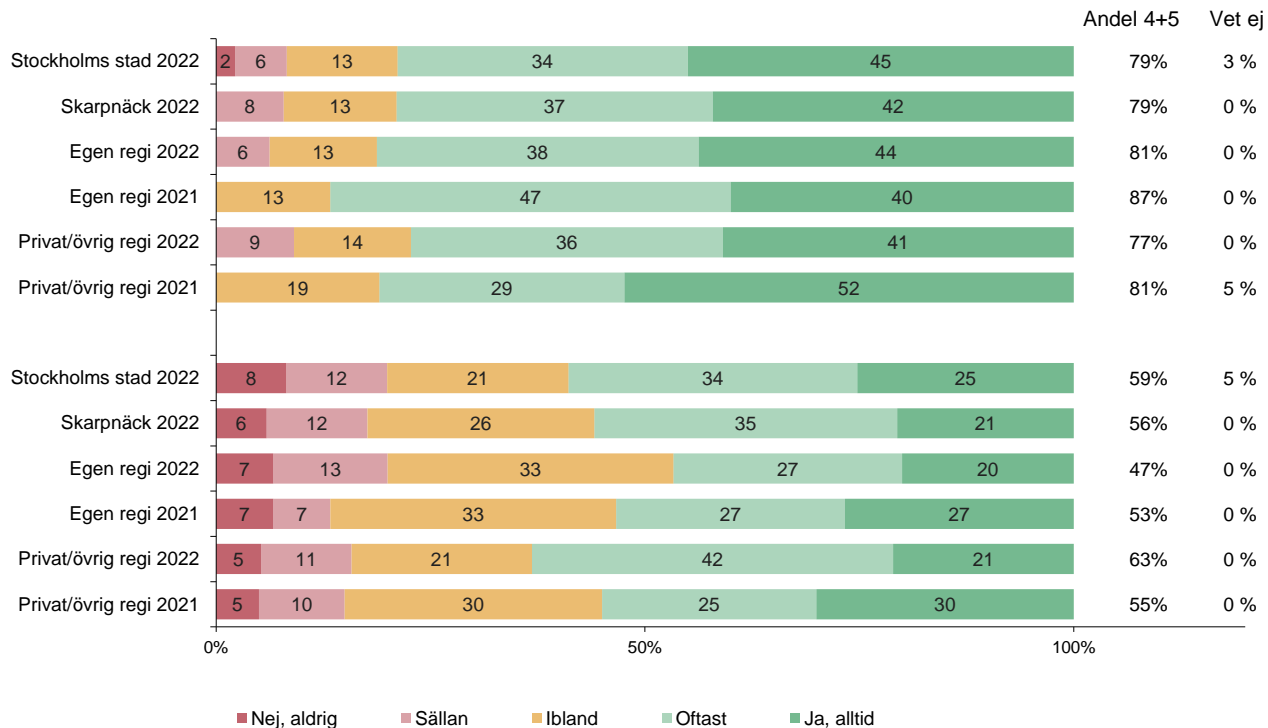
# Hemtjänsten i sin helhet



# Hemtjänsten i sin helhet

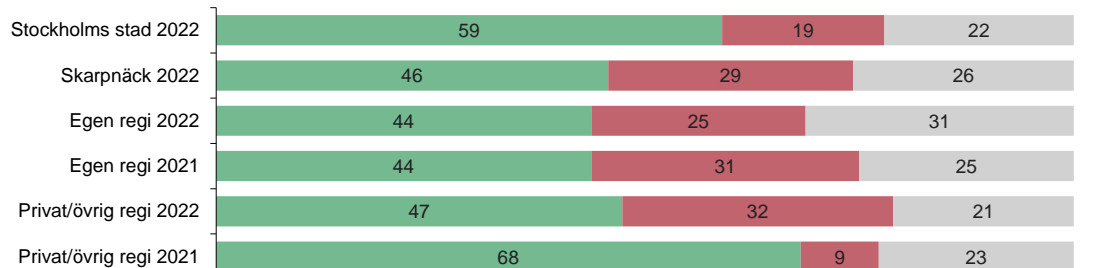


**Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?**



**Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?**

Har du en genomförandeplan?



Har du varit med och gjort din genomförandeplan?



0%

50%

100%

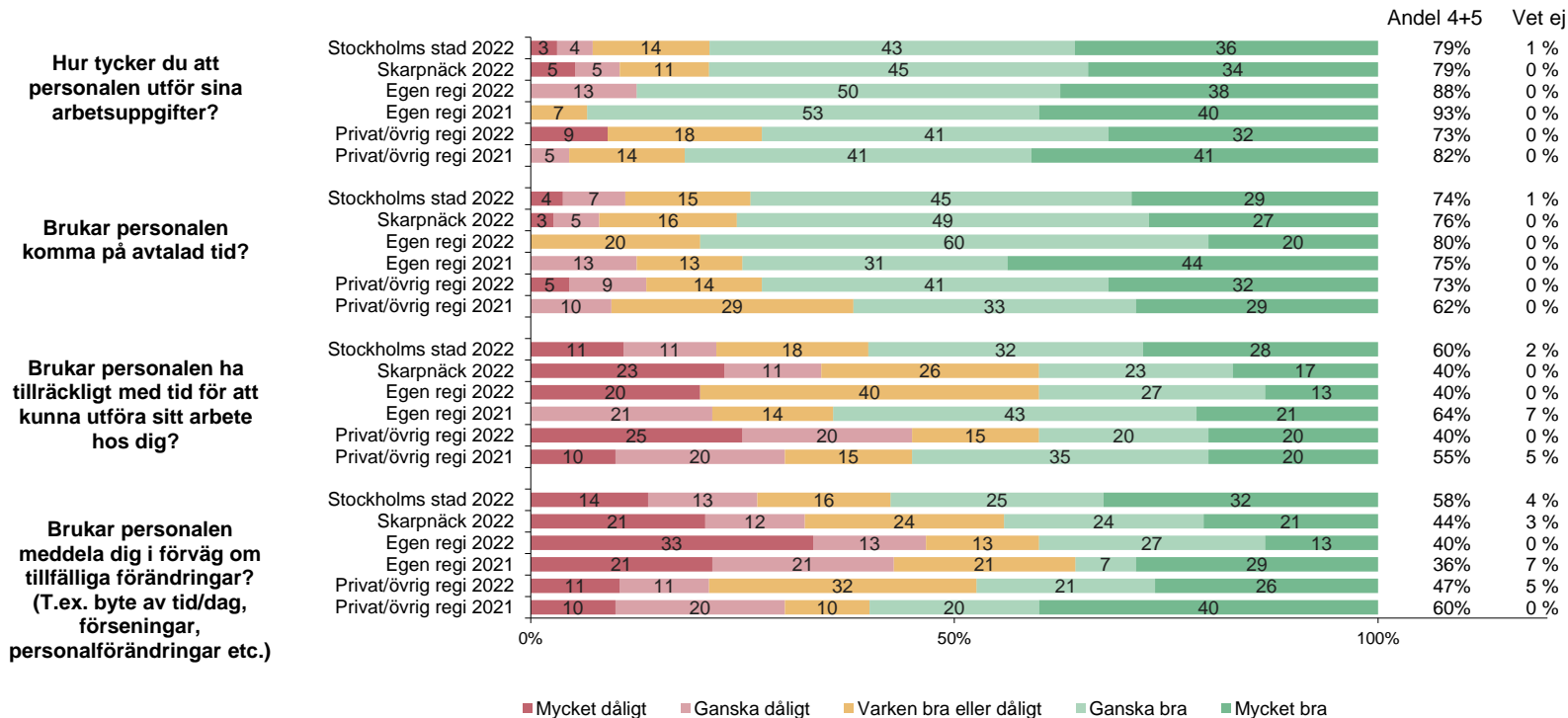
■ Ja

■ Nej

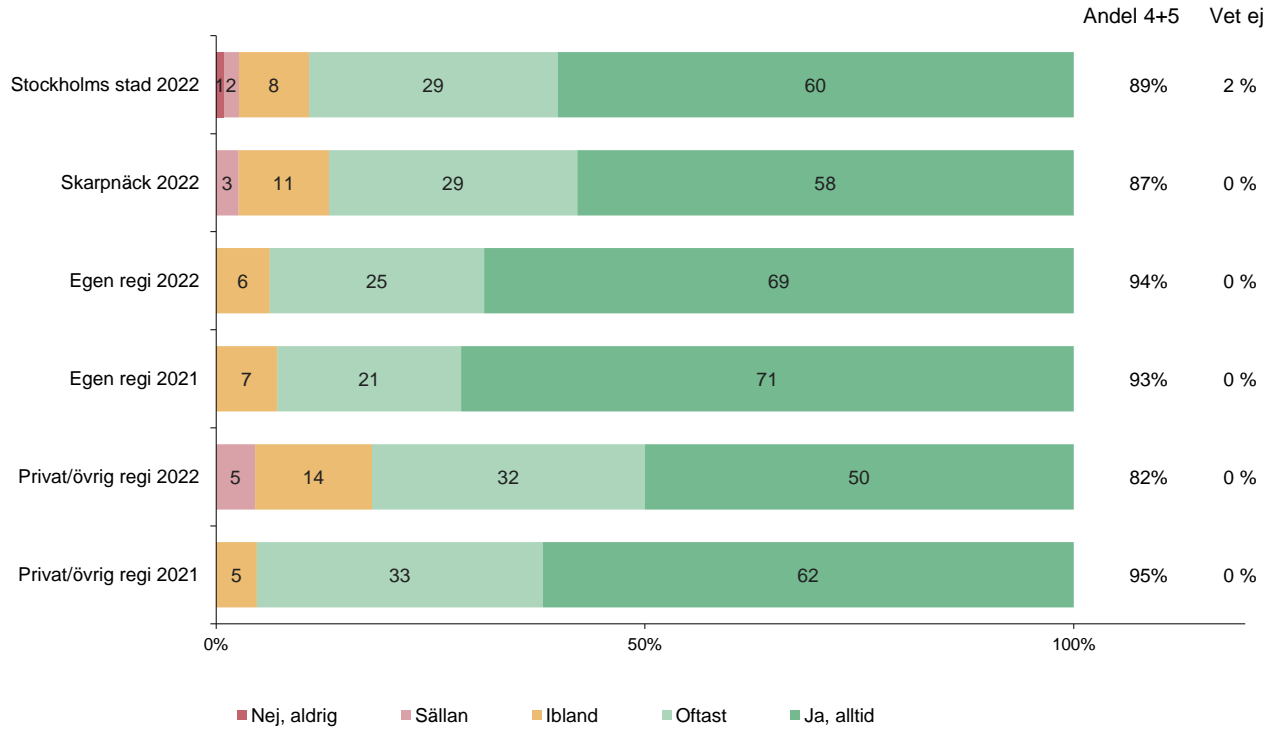
■ Vet ej/ingen åsikt



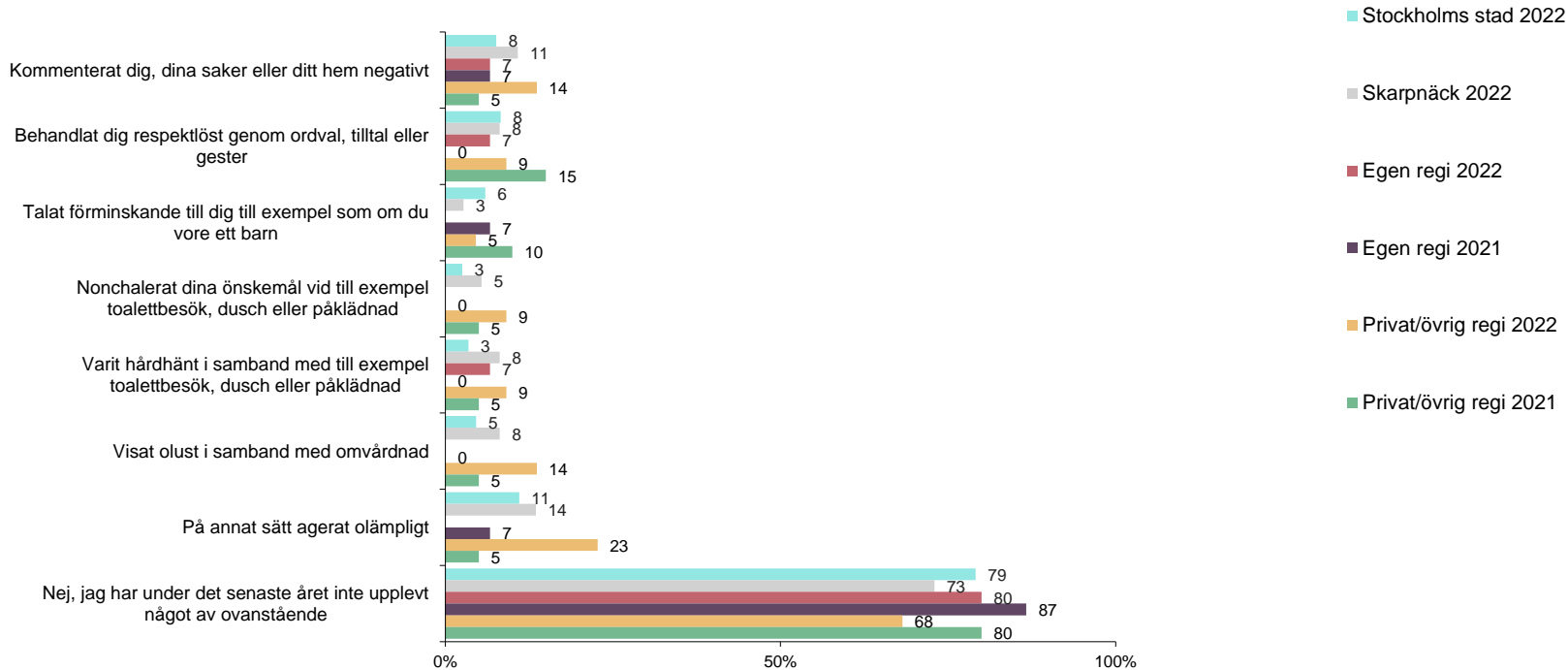
# Hjälpens utförande



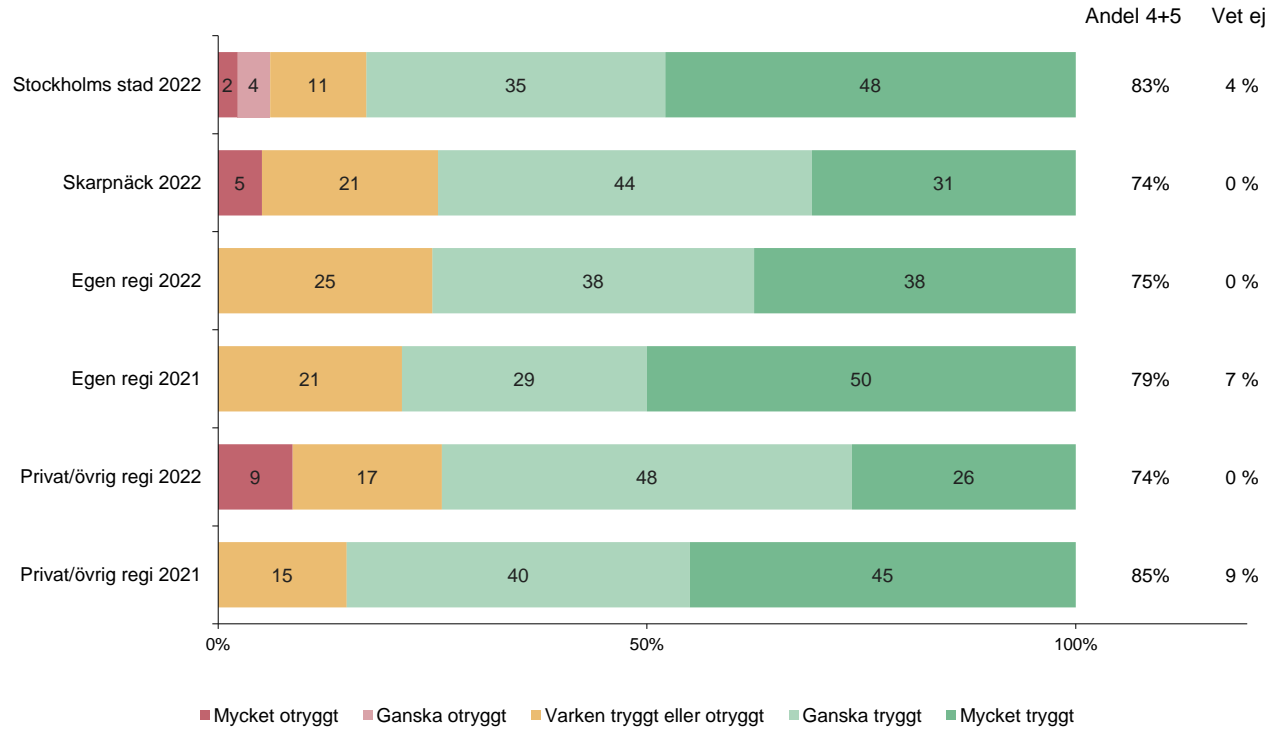
**Brakar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?**



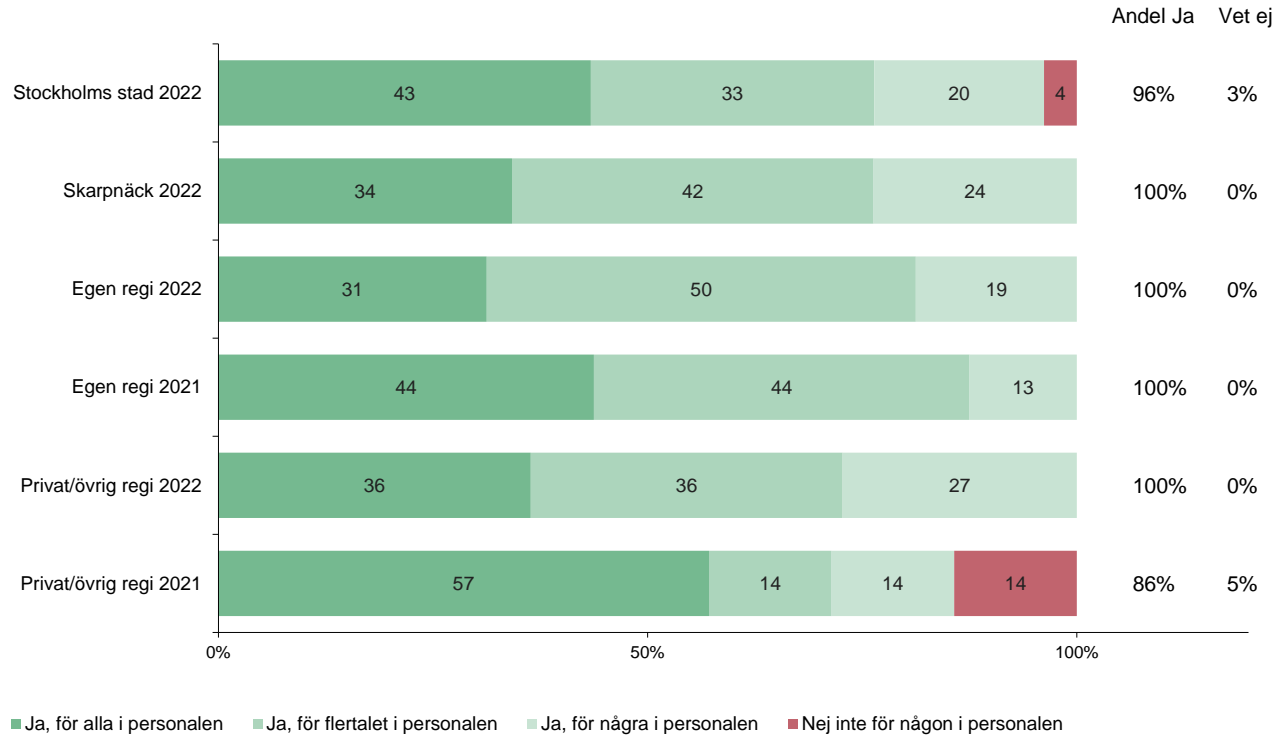
Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?



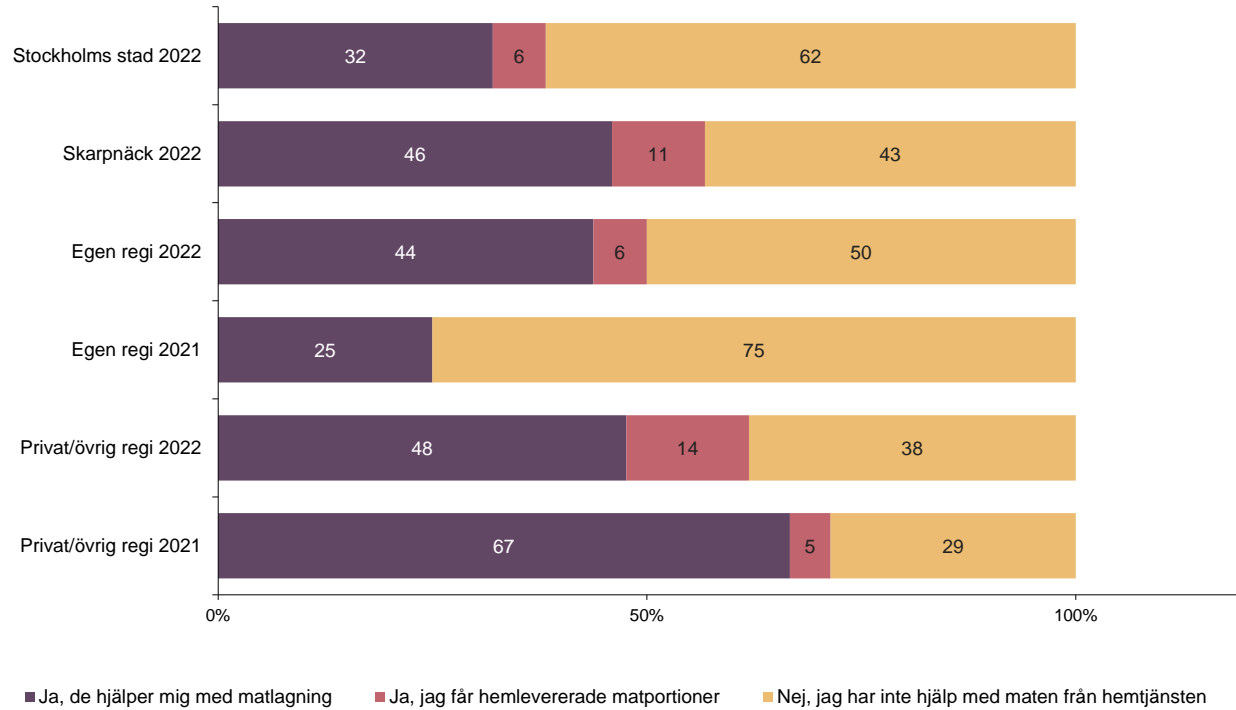
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



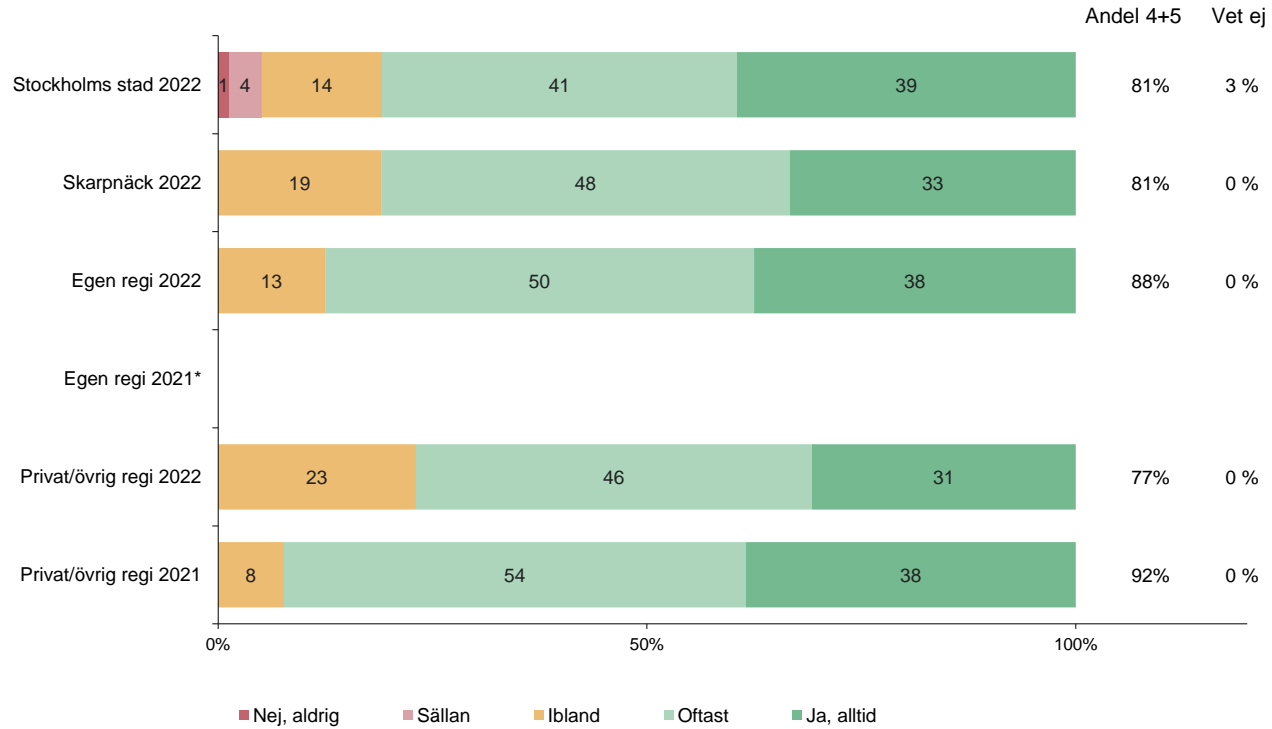
**Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?**



Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

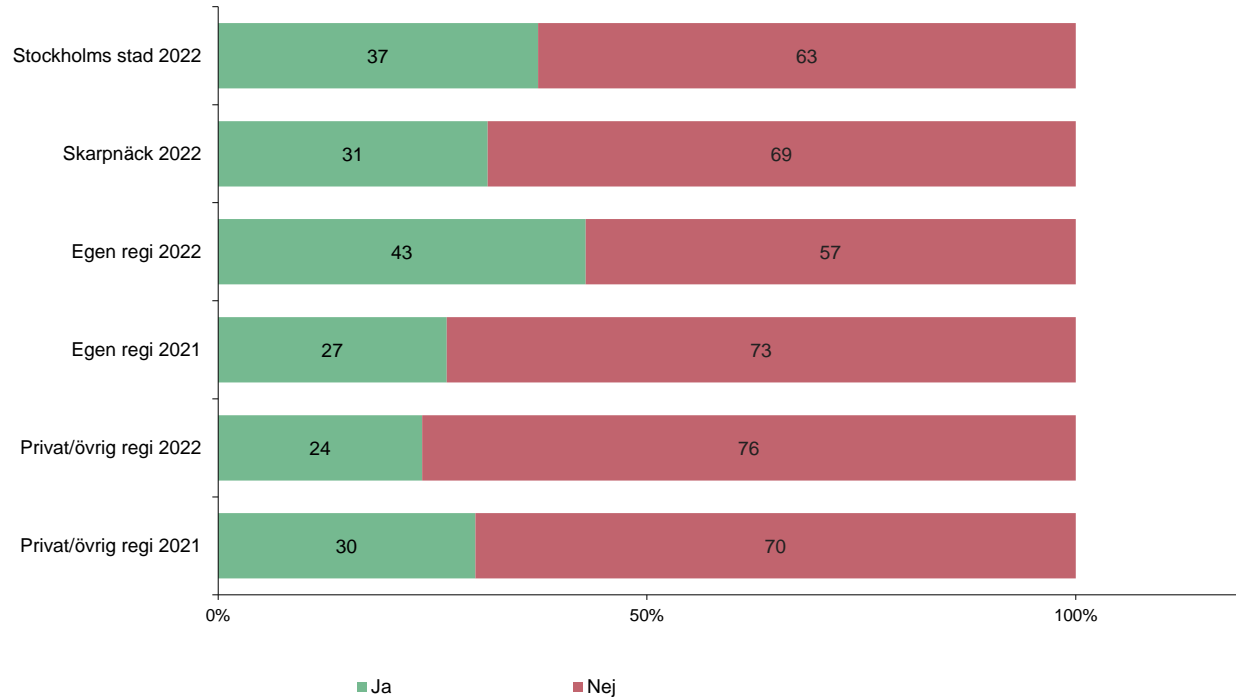


## Smakar maten bra



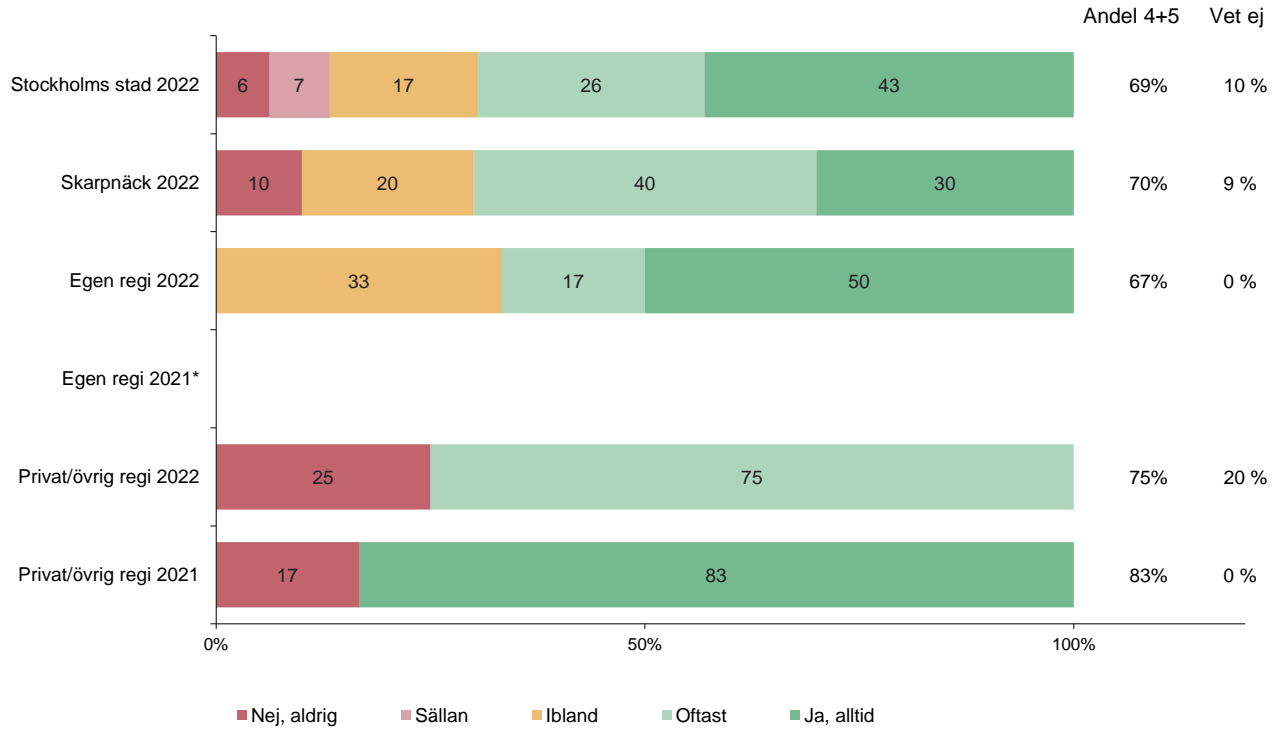
\*För få svar

Är du beviljad promenad eller utevistelse?





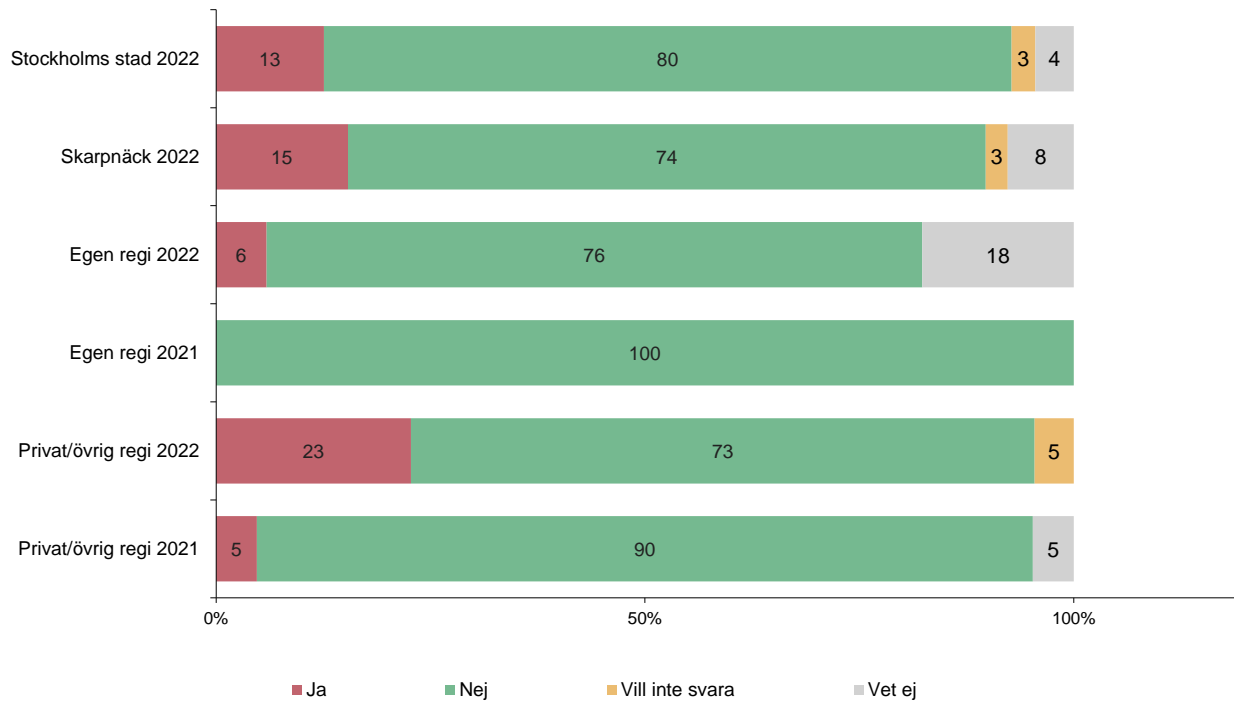
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



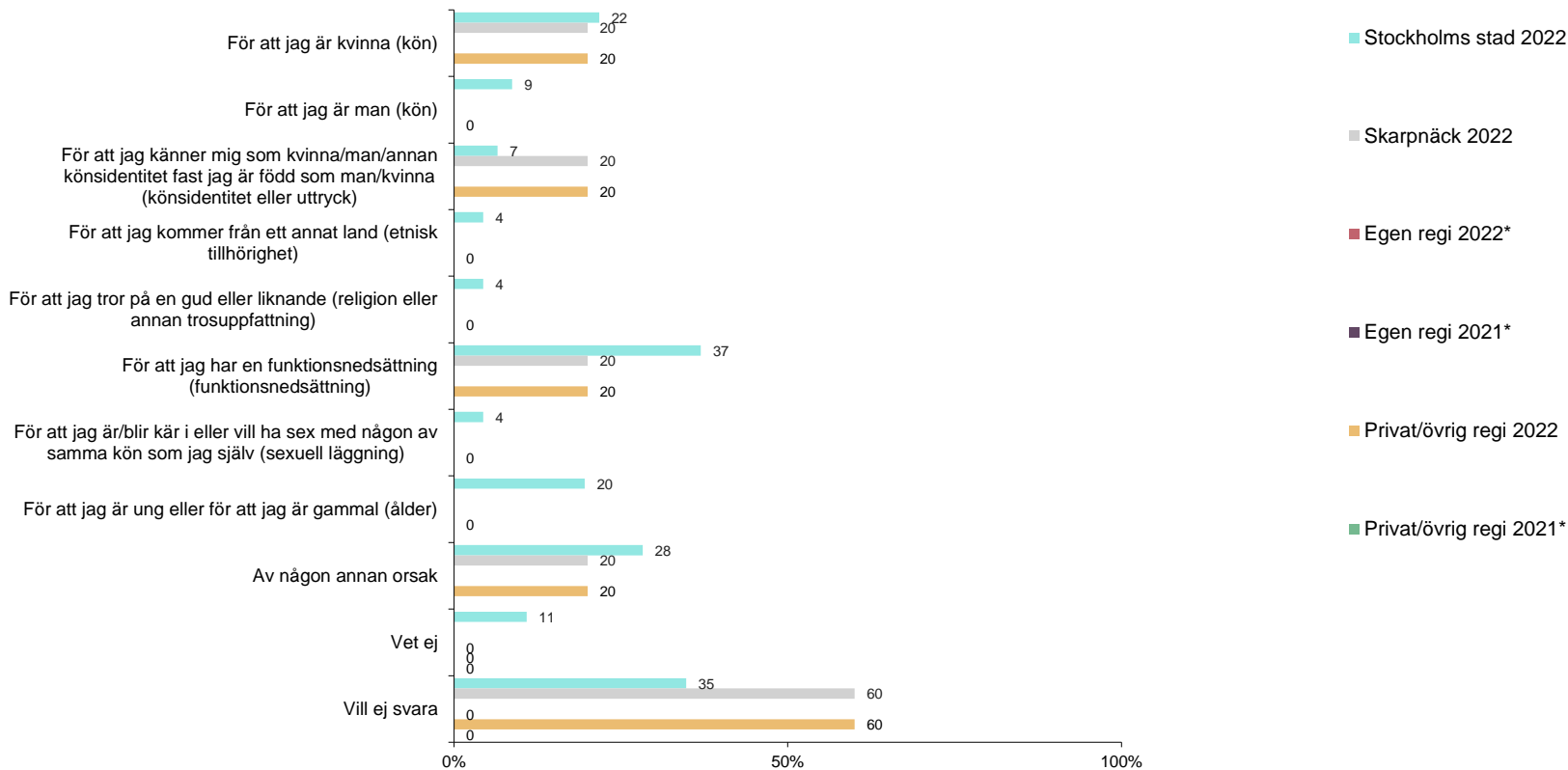
\*För få svar

# Diskriminering

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

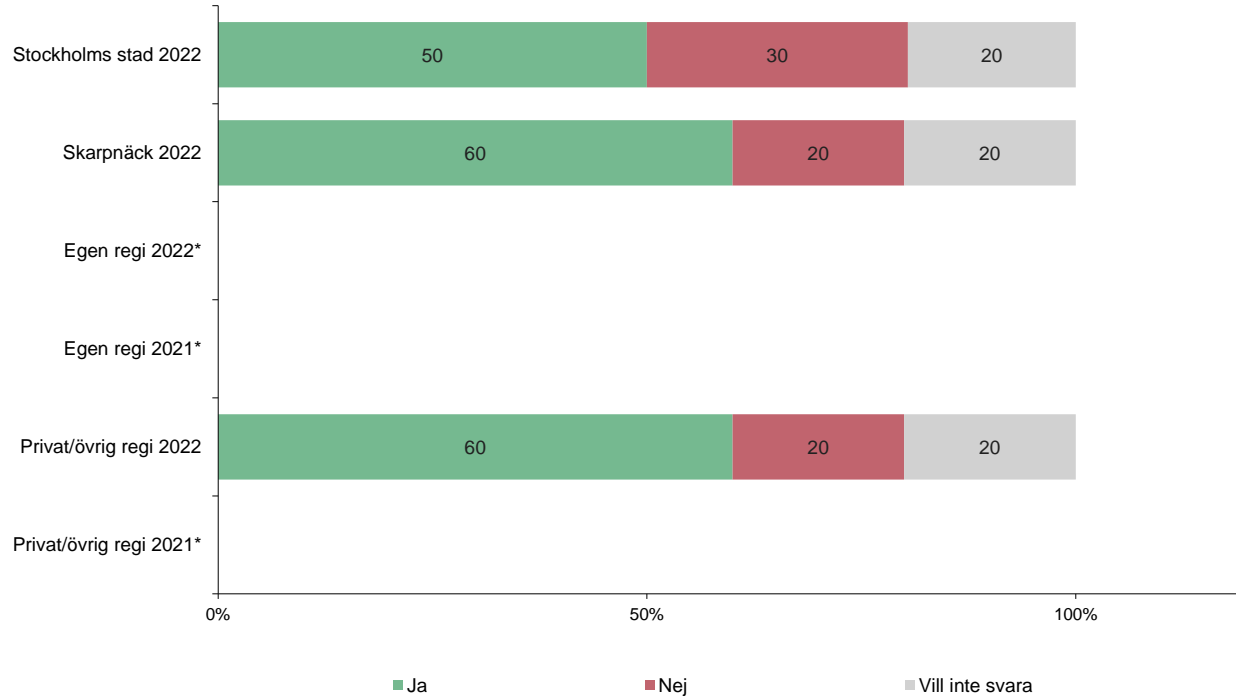


## Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?



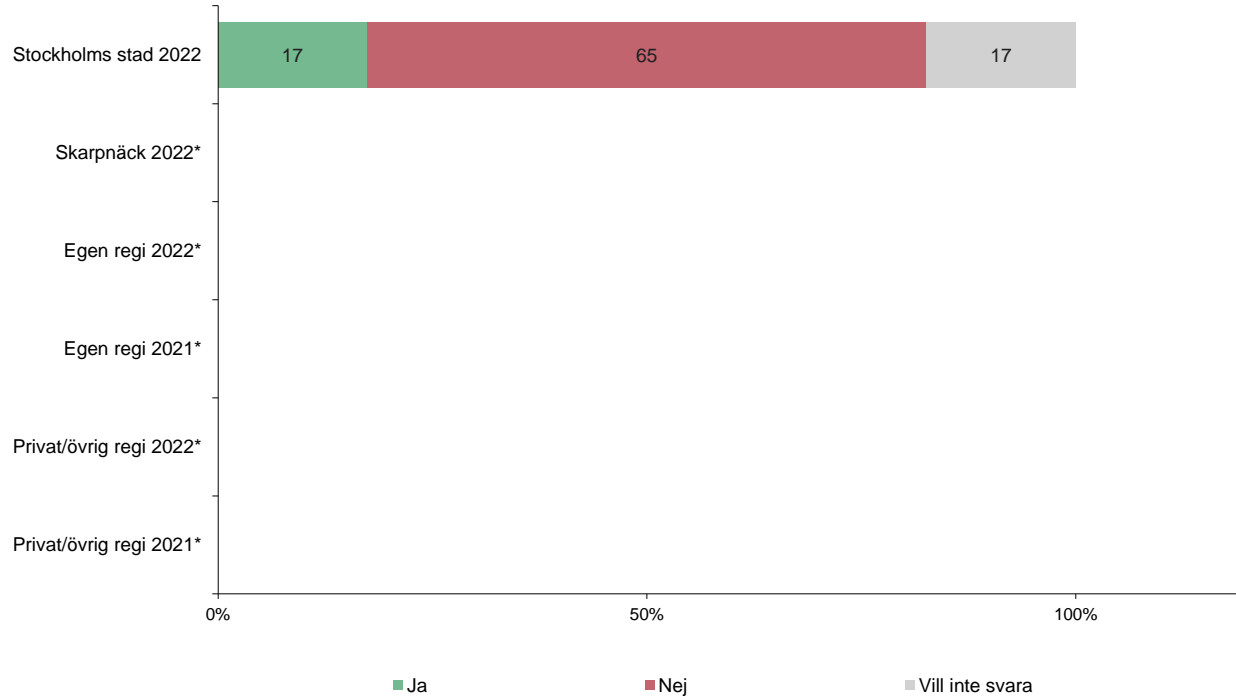
\*För få svar

# Diskriminering



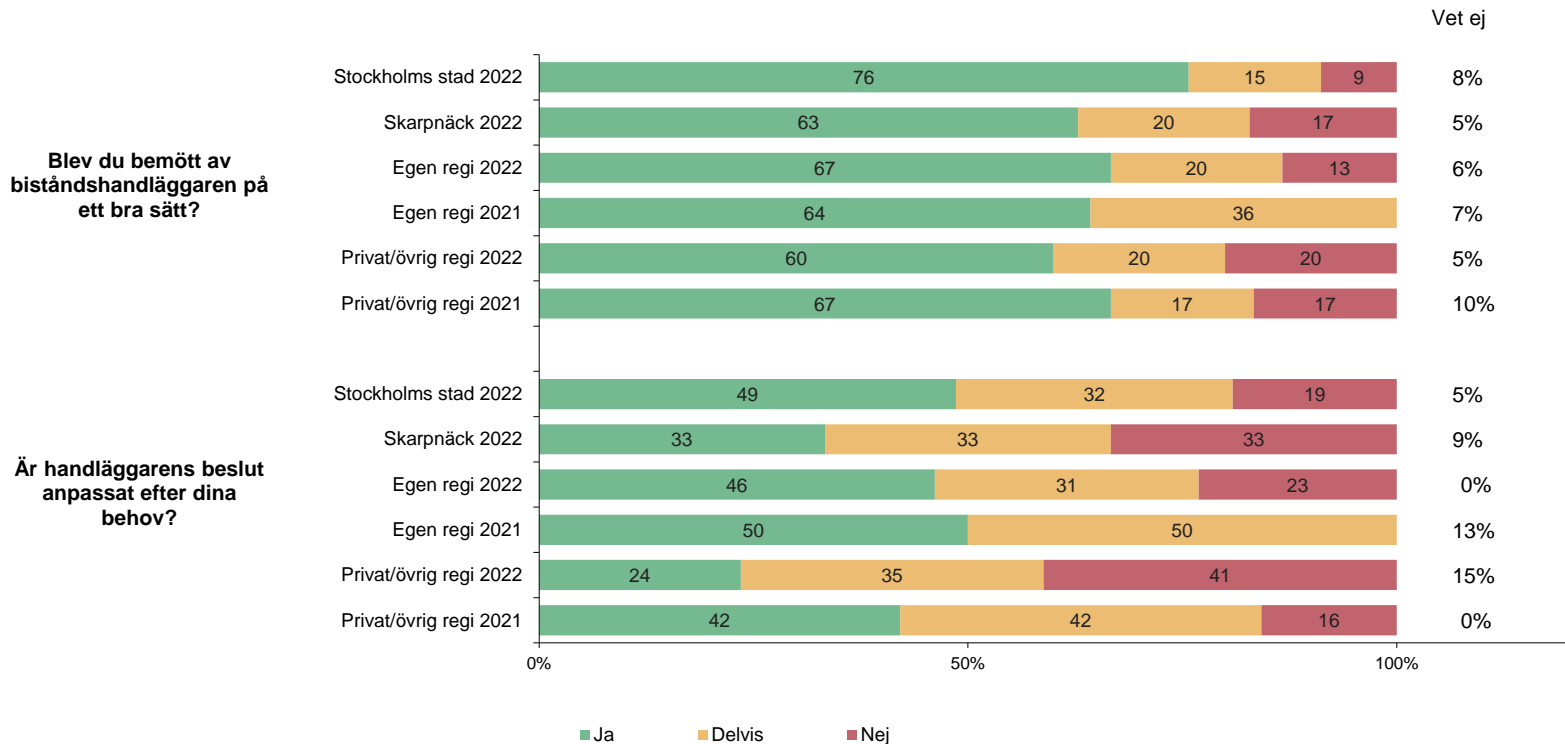
\*För få svar

# Diskriminering



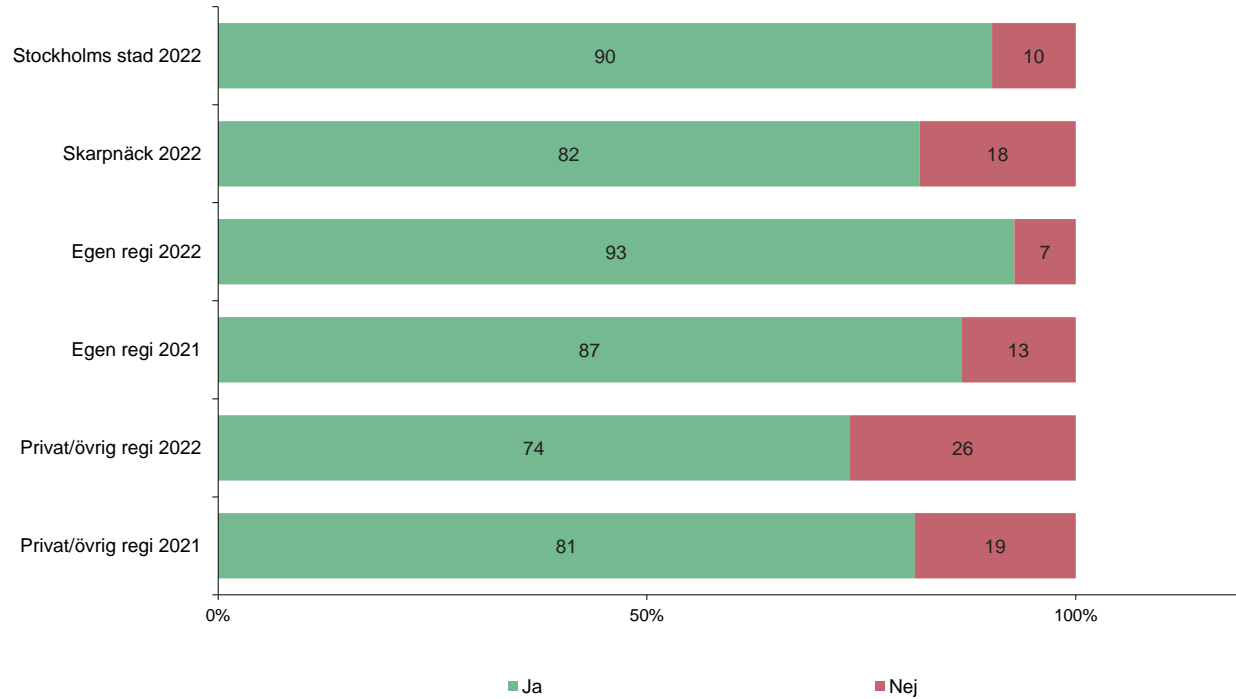
\*För få svar

# Kontakter med kommunen

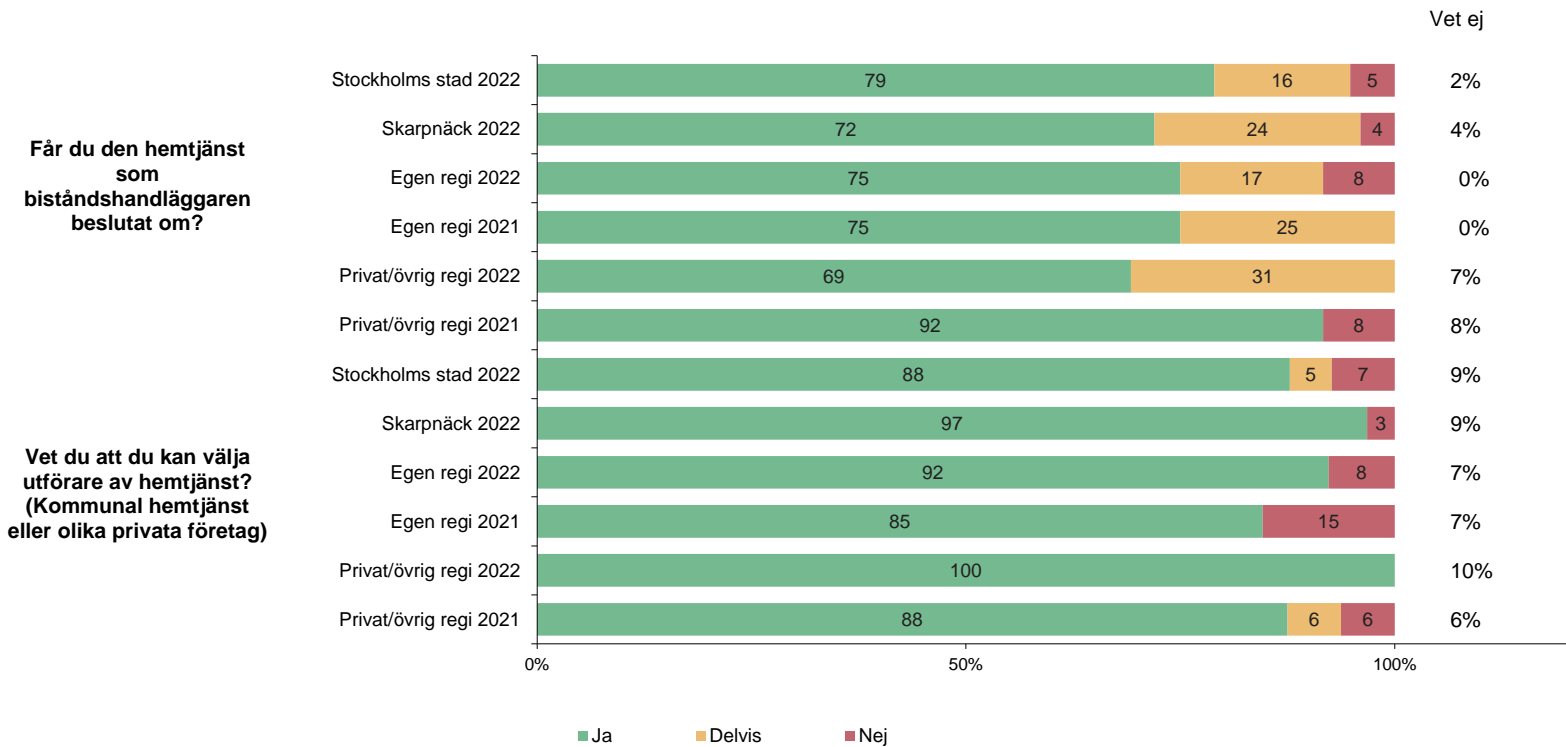


# Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?

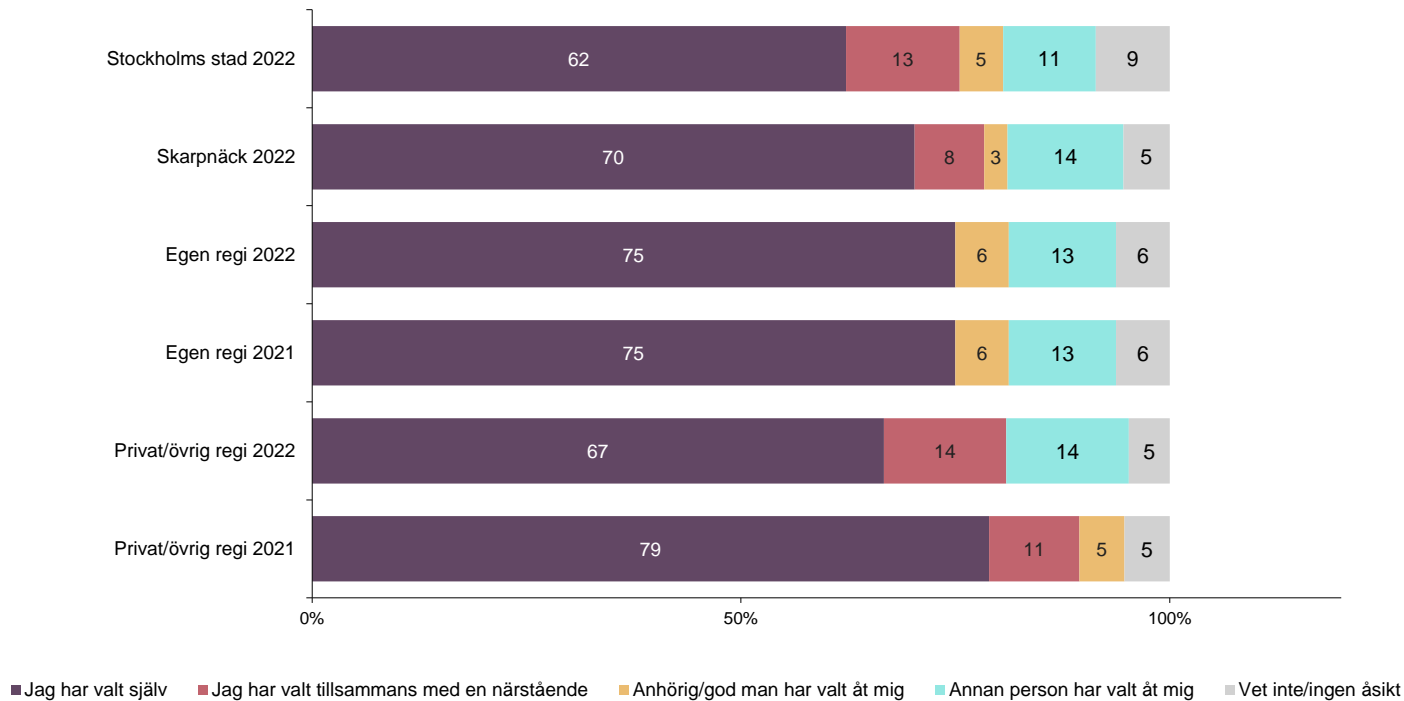


# Kontakter med kommunen

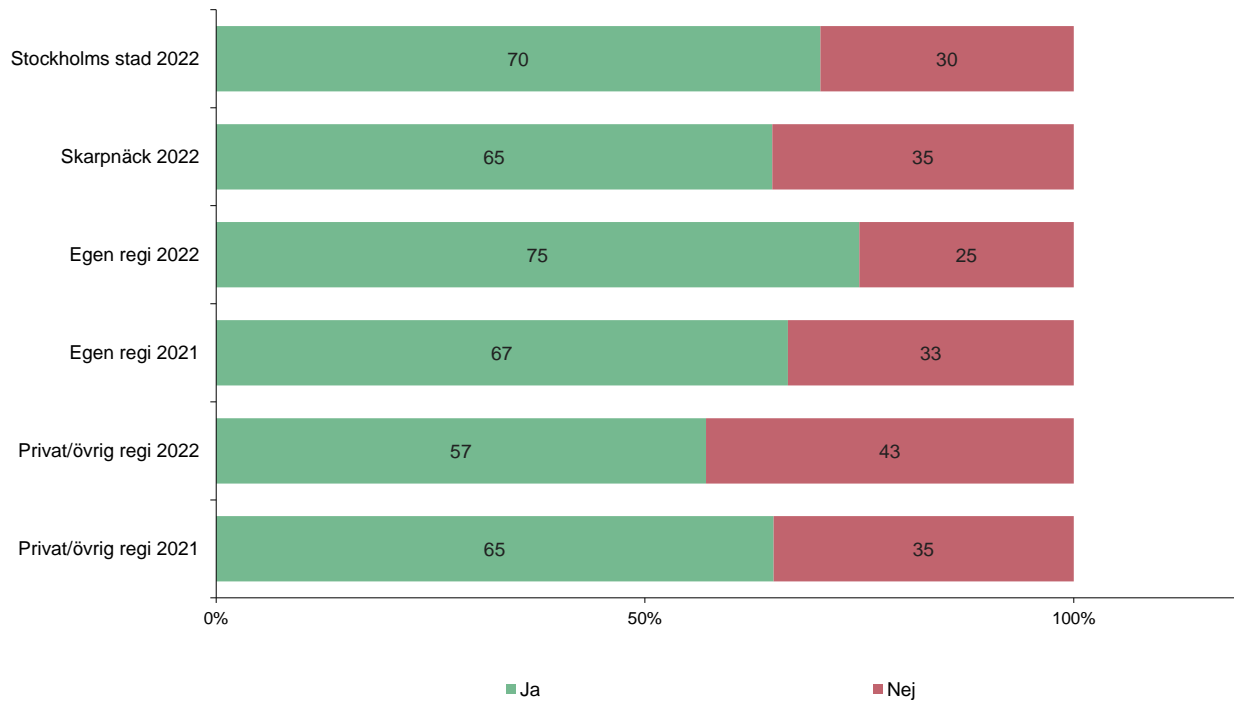


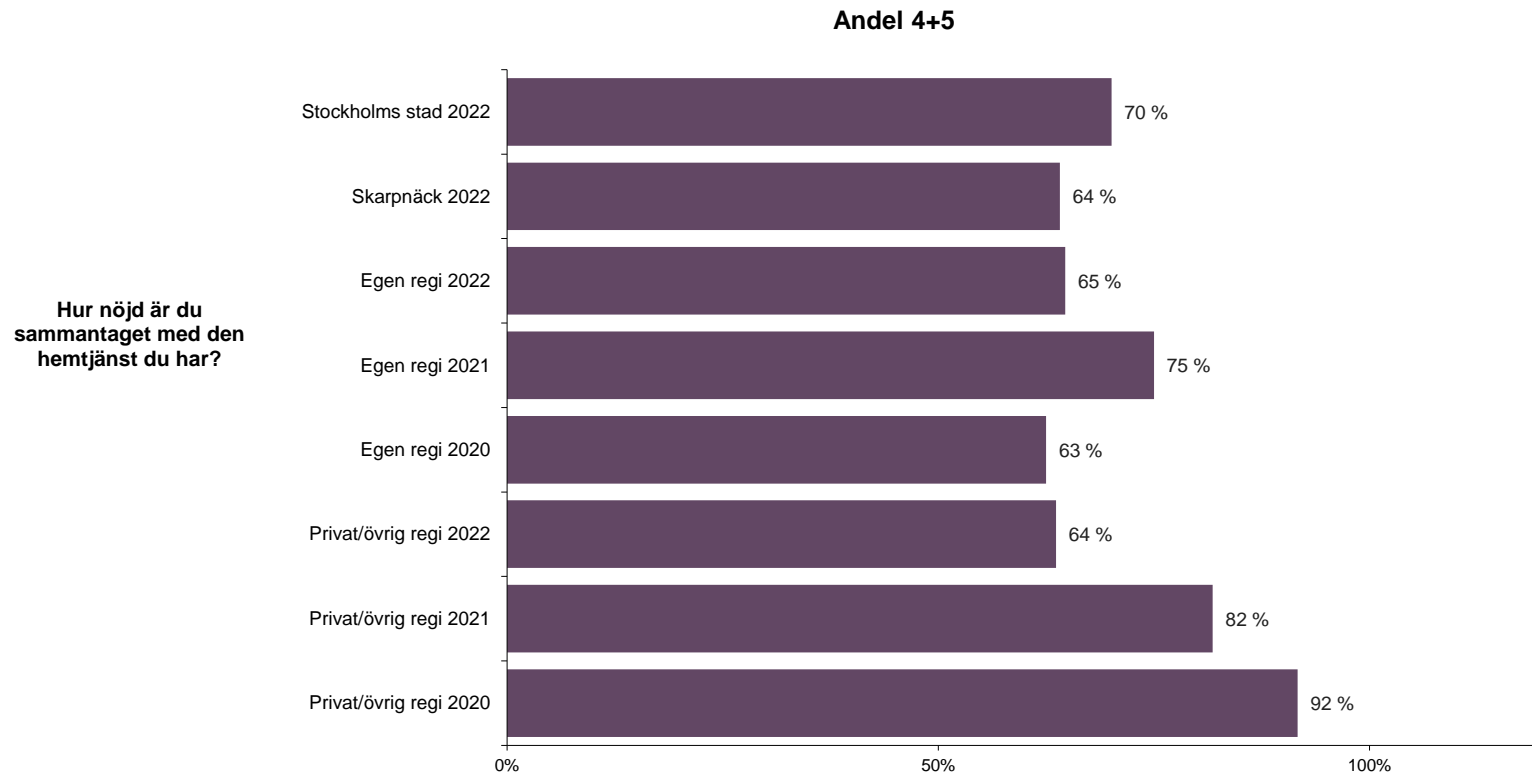


## Vem har valt din hemtjänst?



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



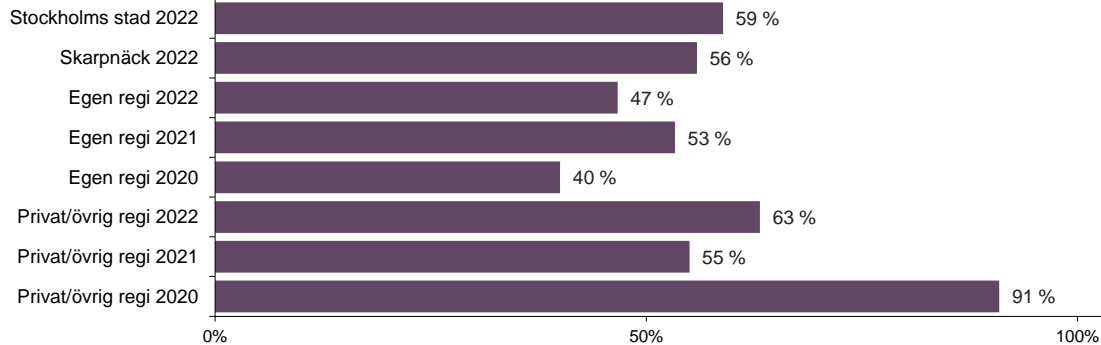


## Andel 4+5

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



**Brakar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?**



## Andel 4+5

**Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?**



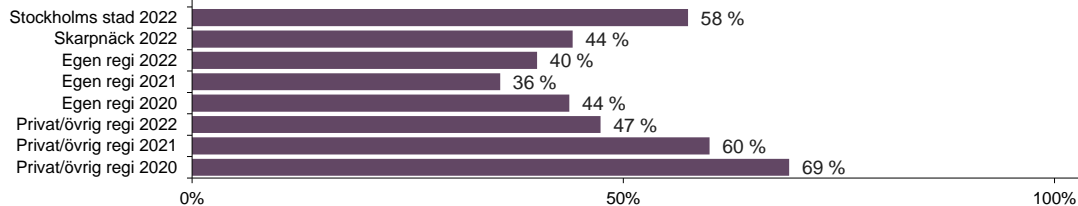
**Brukar personalen komma på avtalad tid?**



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



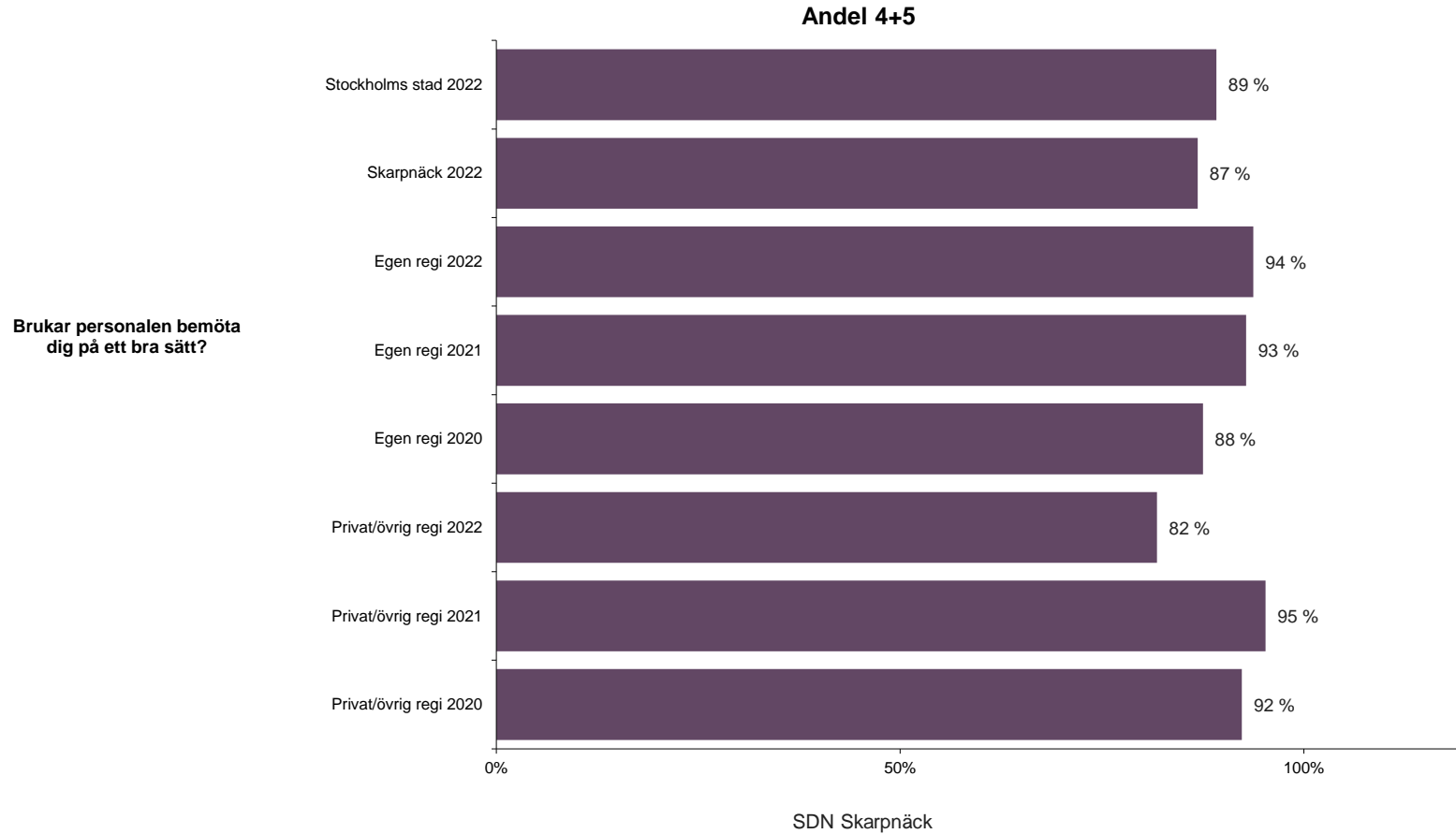
**Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)**



0%

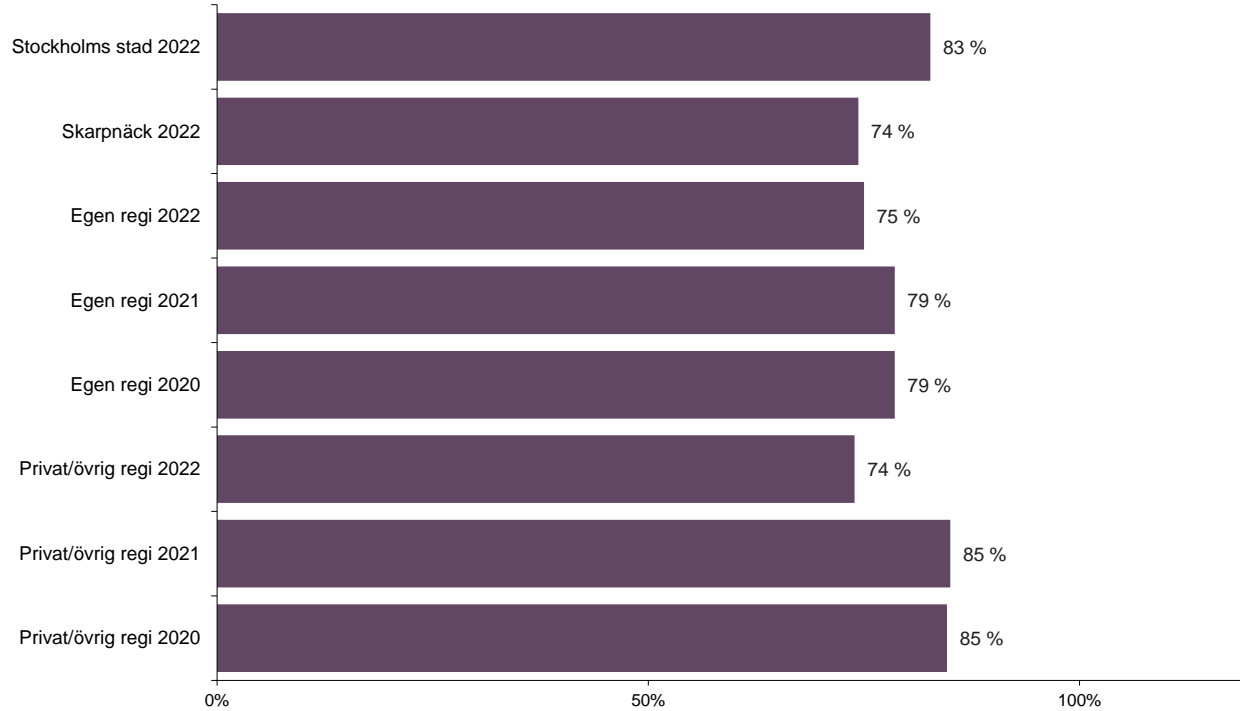
50%

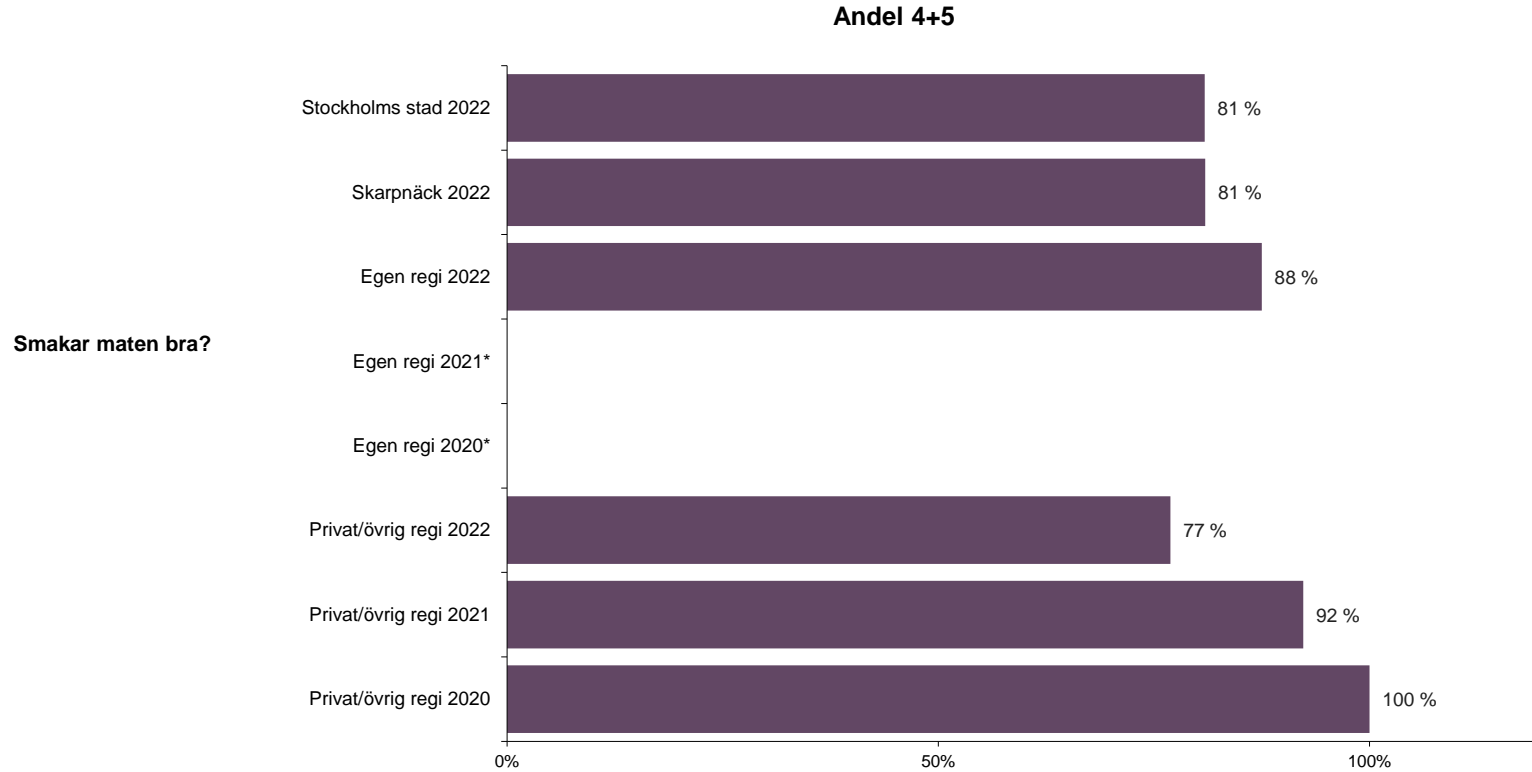
100%



## Andel 4+5

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



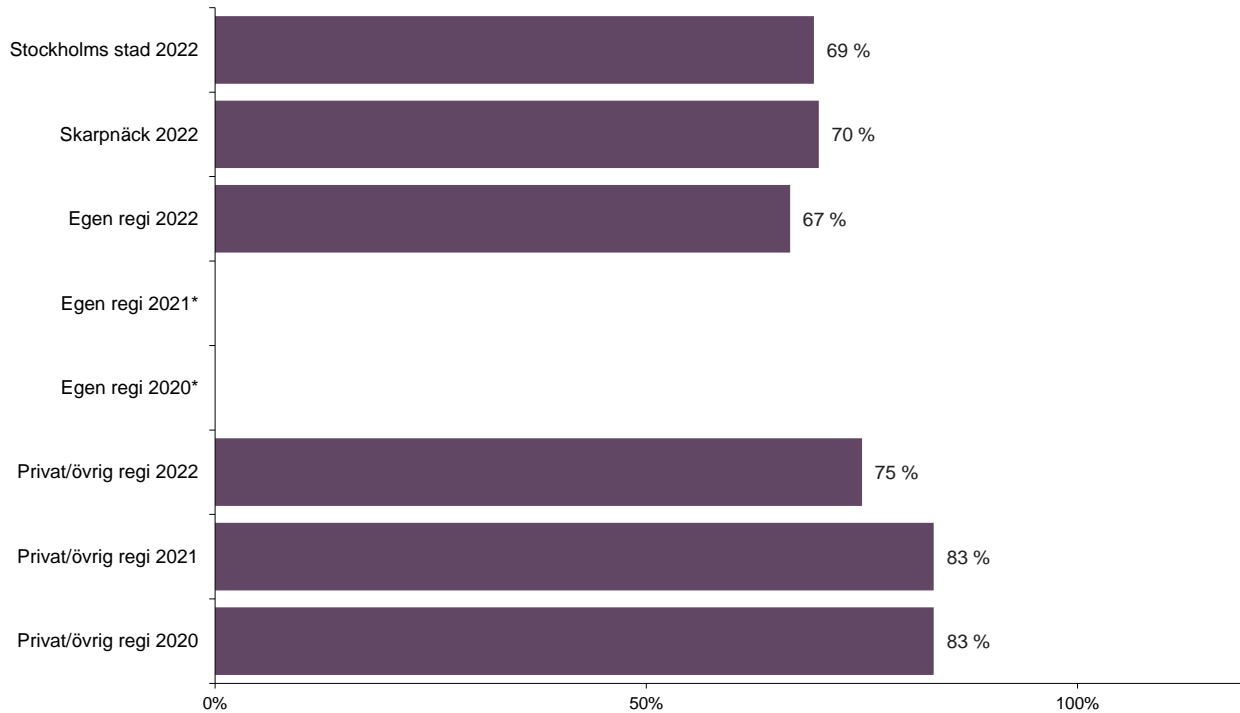


\*För få svar



## Andel 4+5

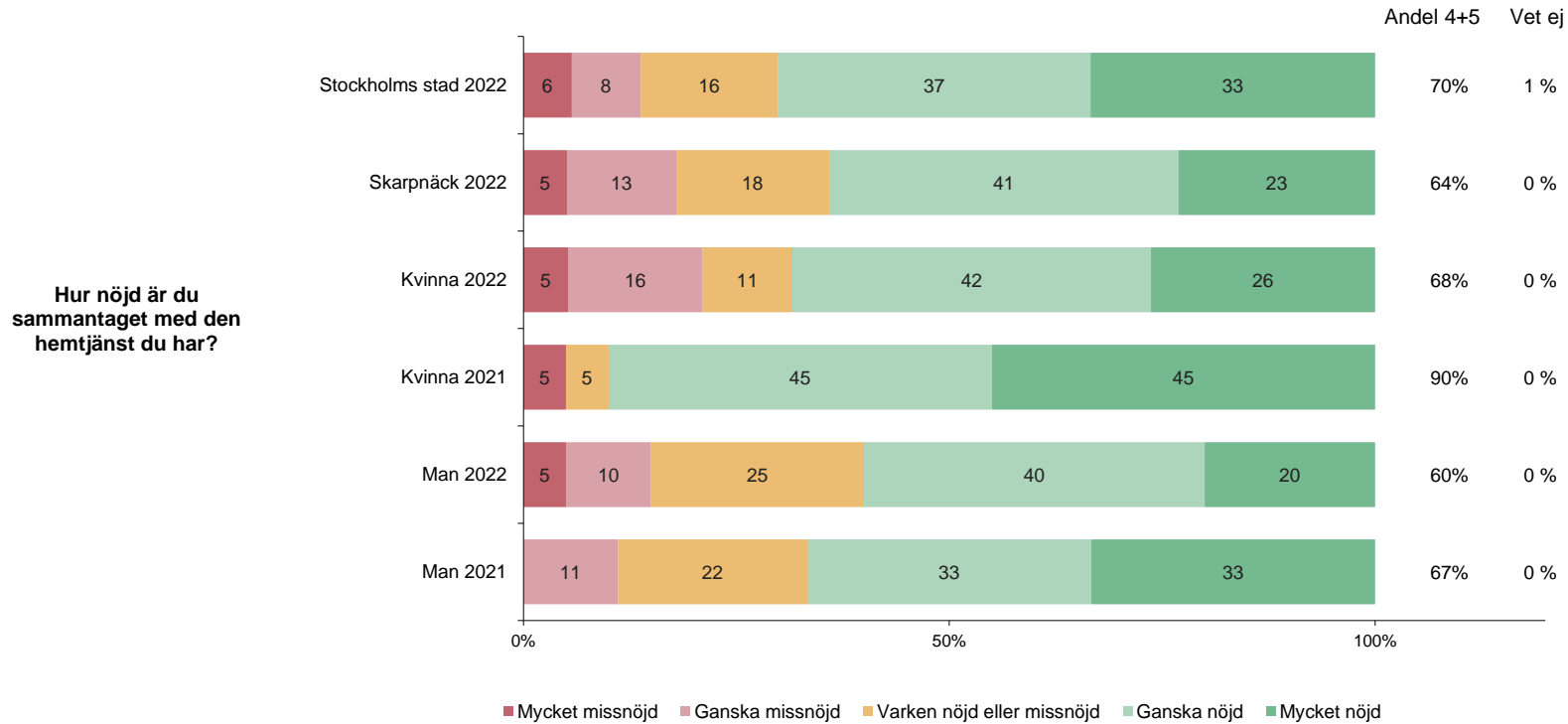
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



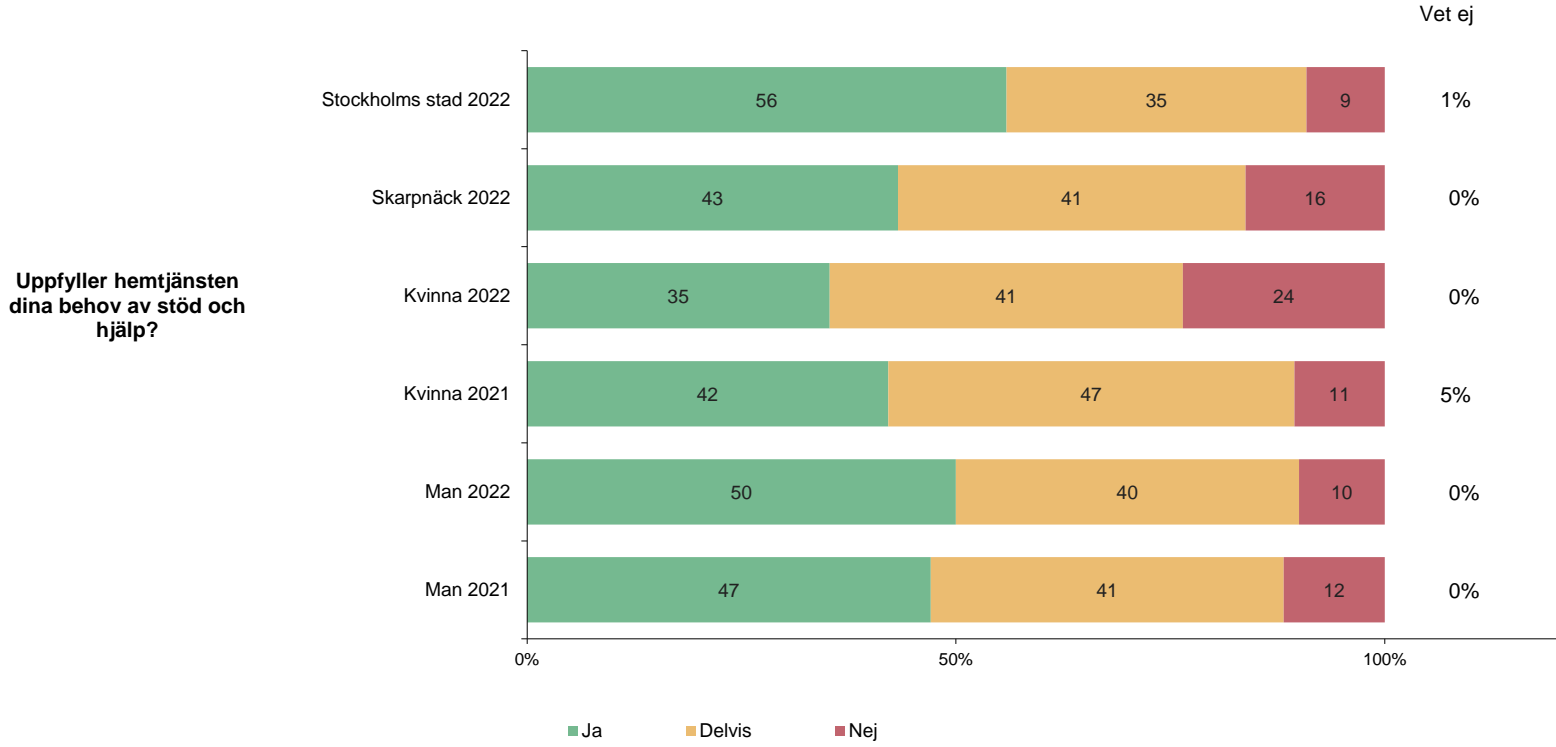
\*För få svar

# Jämförelse kön

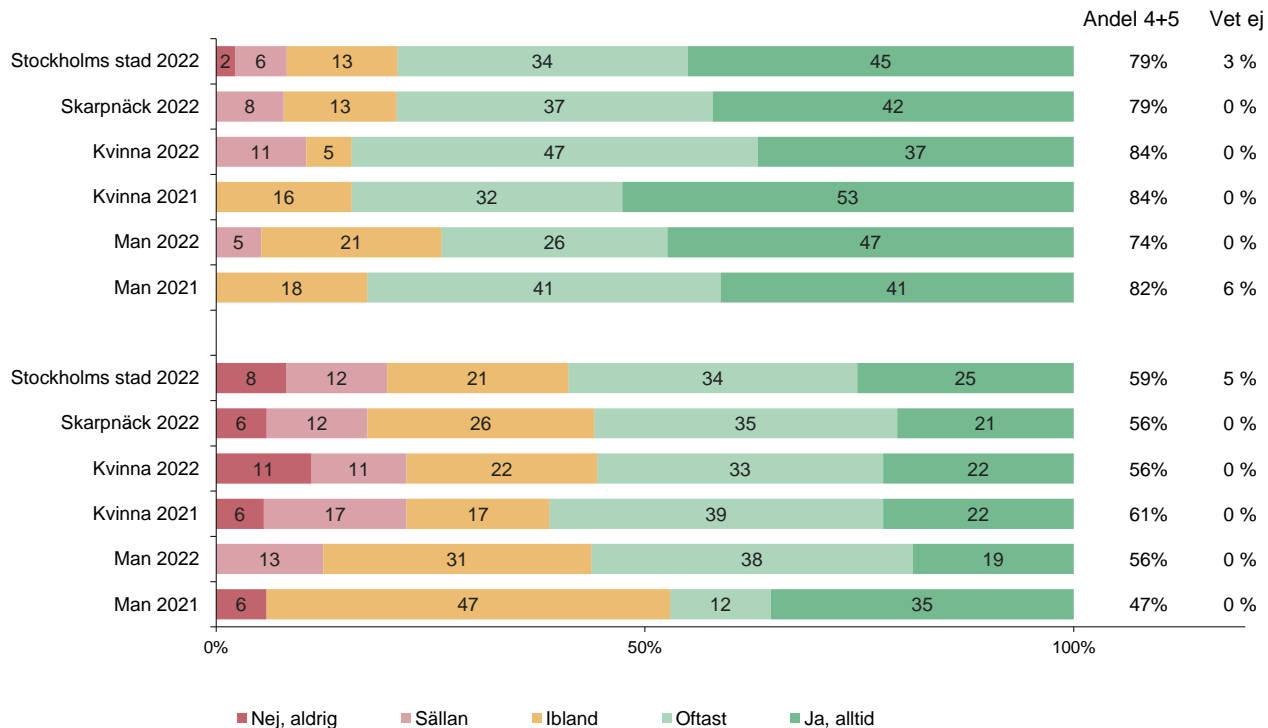
# Hemtjänsten i sin helhet



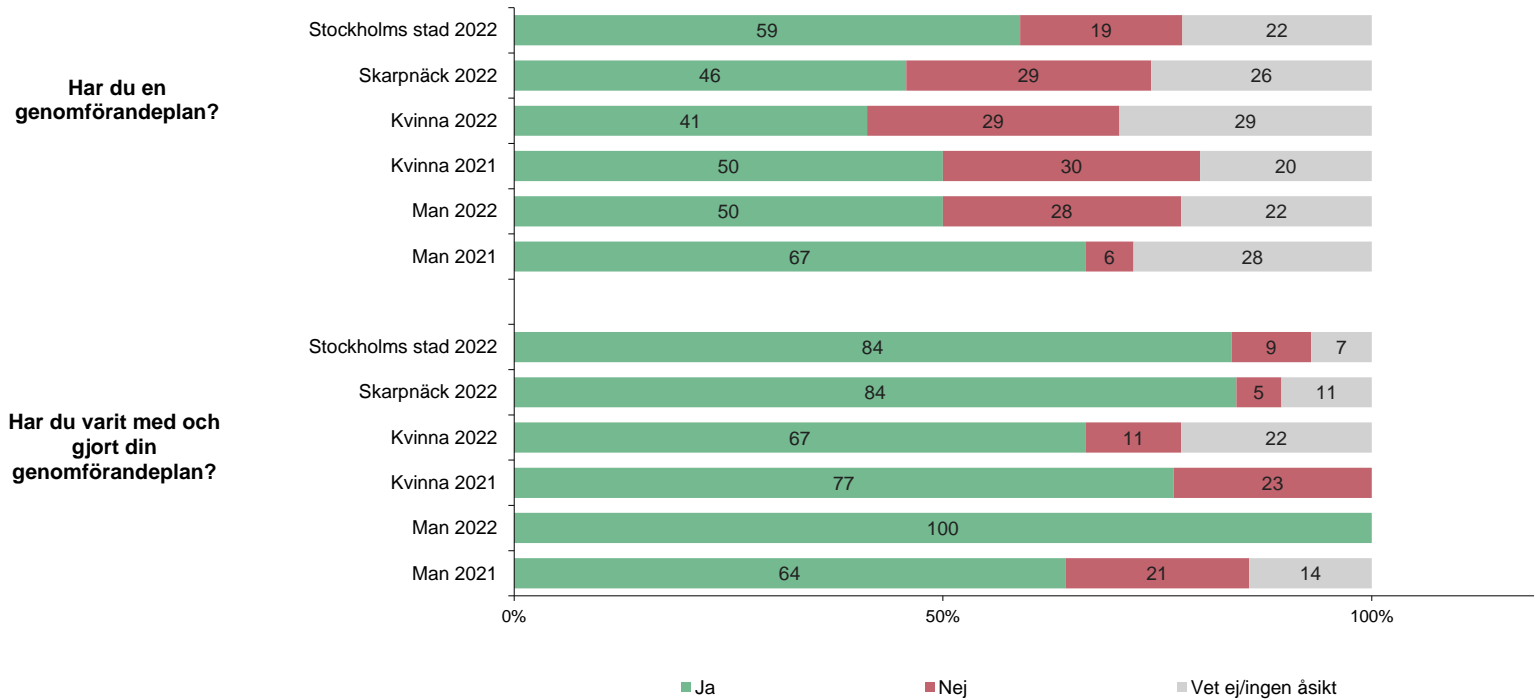
# Hemtjänsten i sin helhet



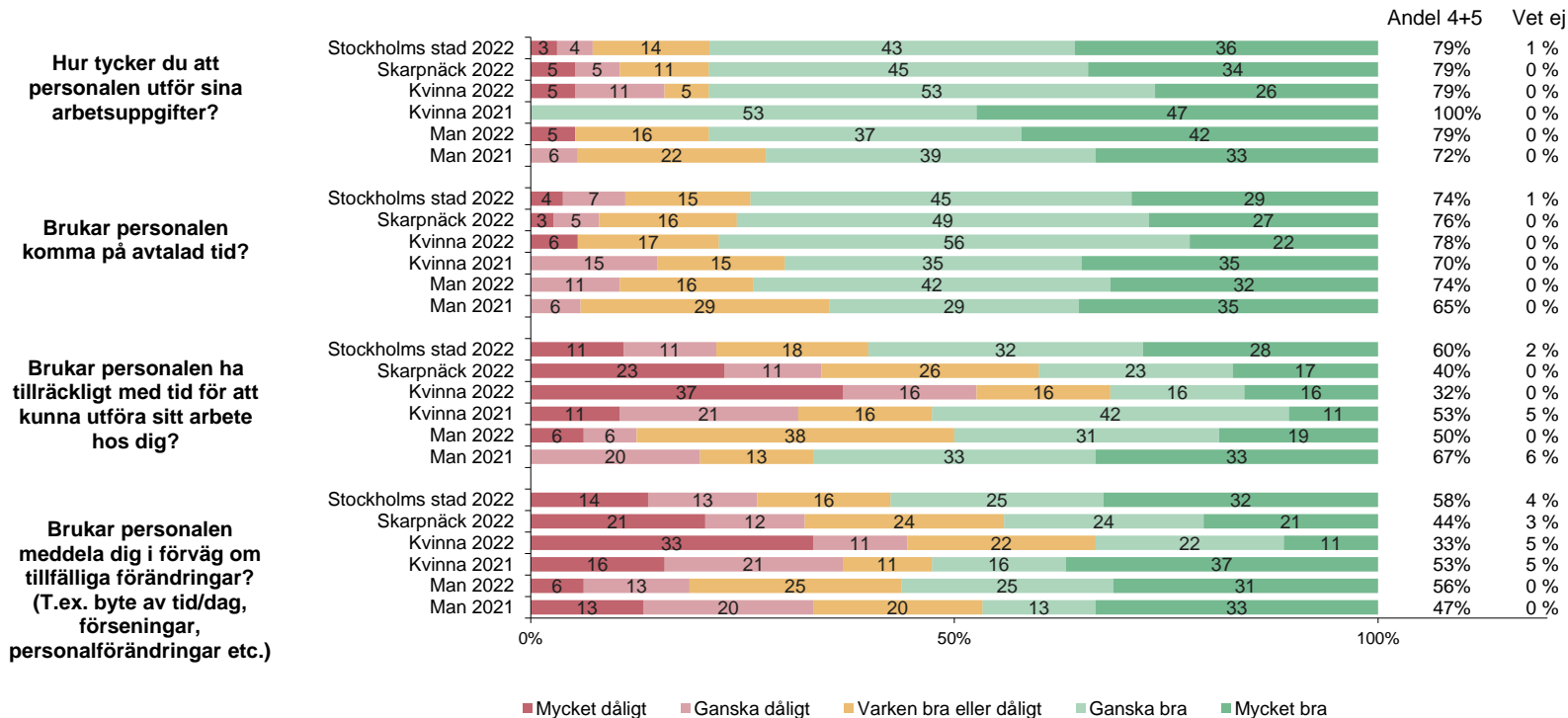
**Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?**



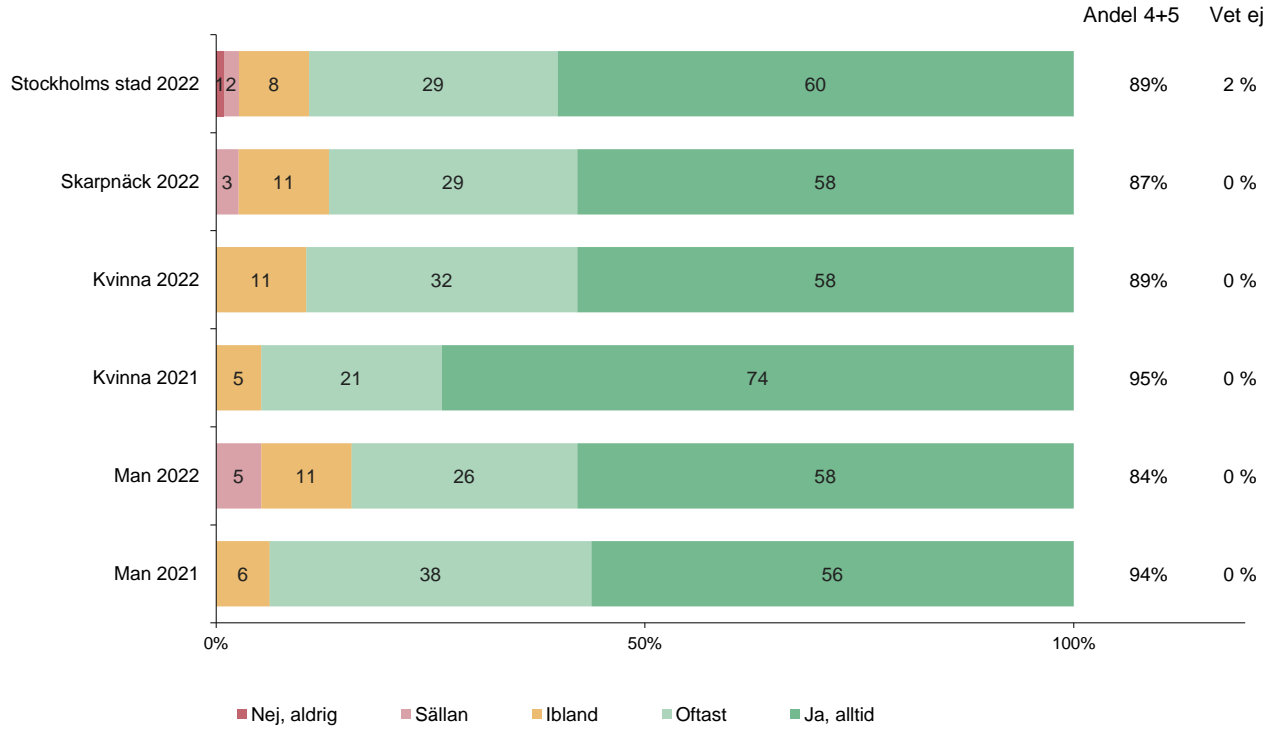
**Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?**



# Hjälpens utförande

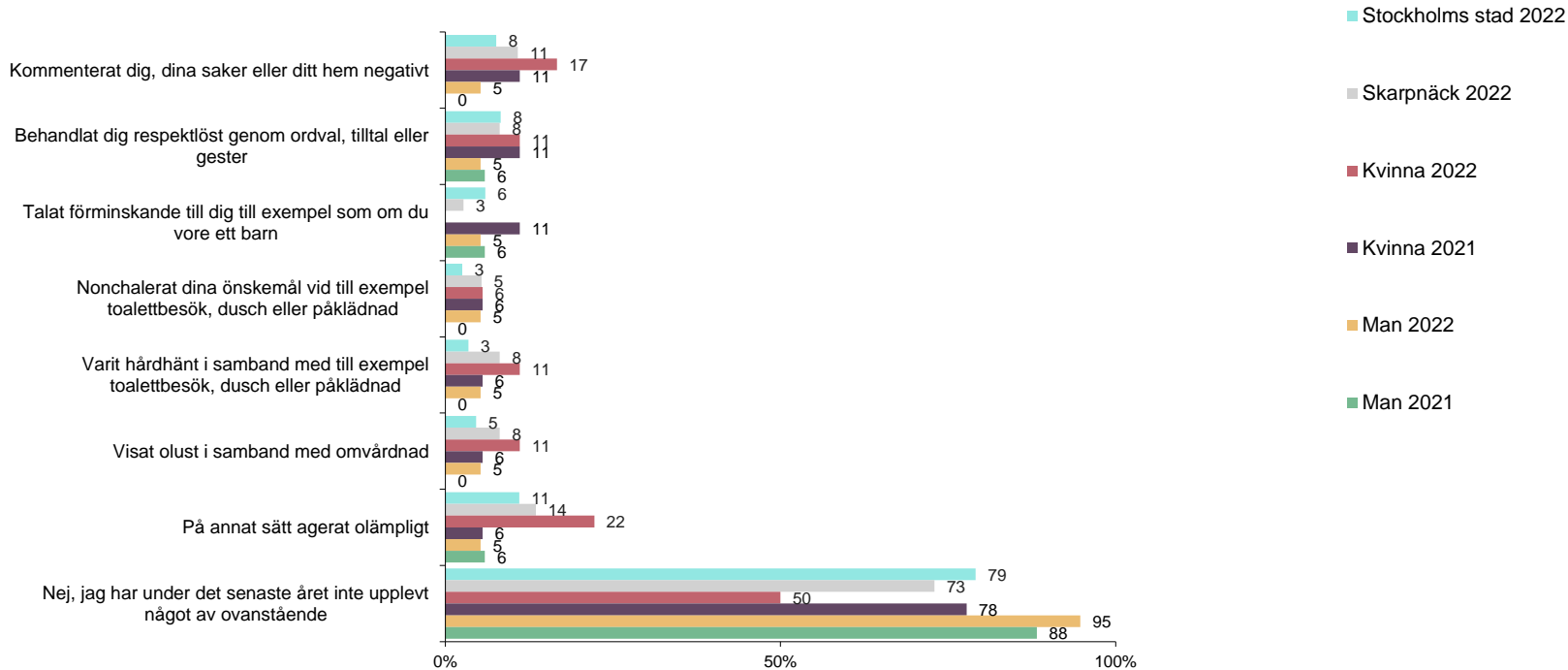


**Brakar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?**

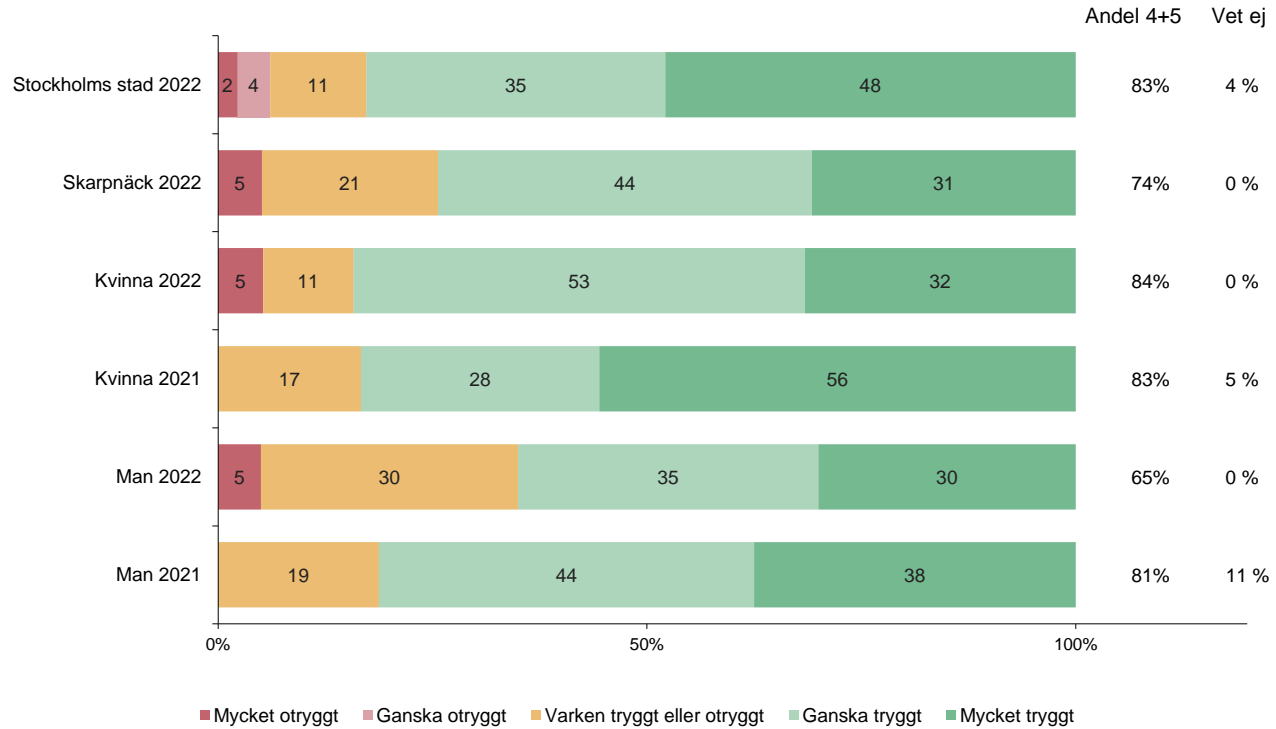




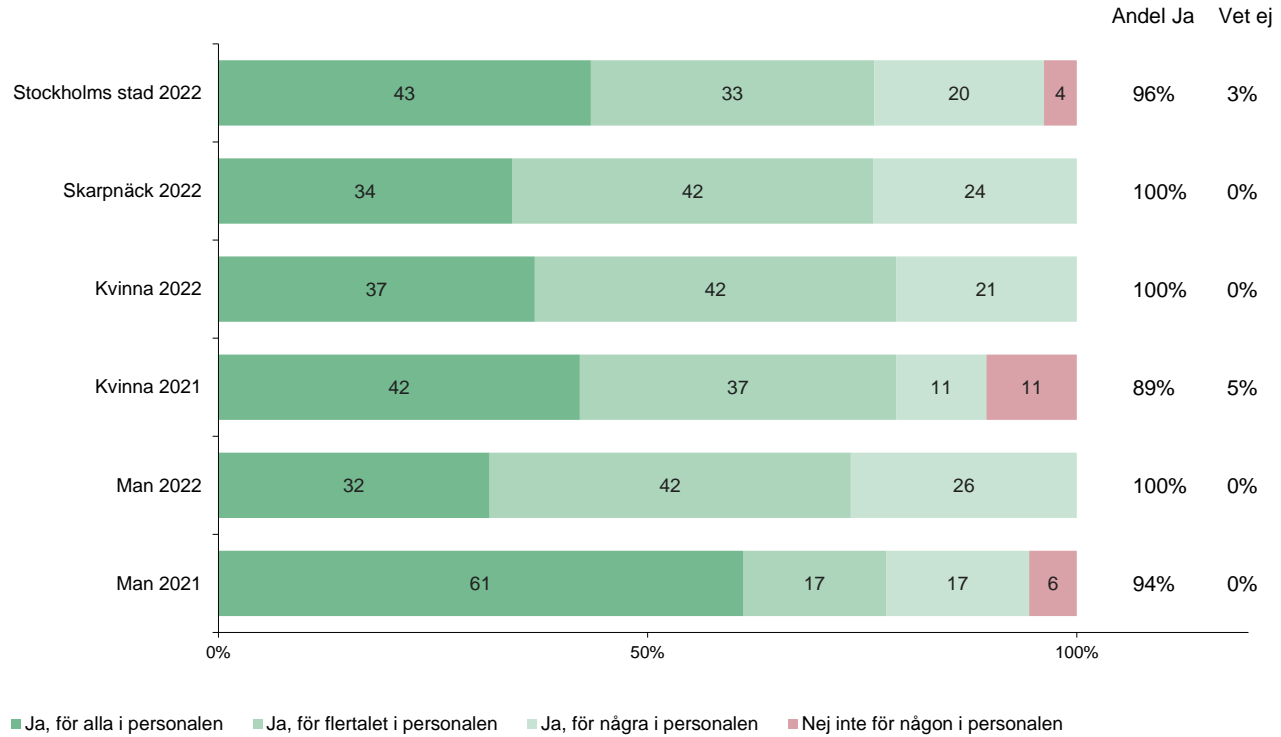
Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?



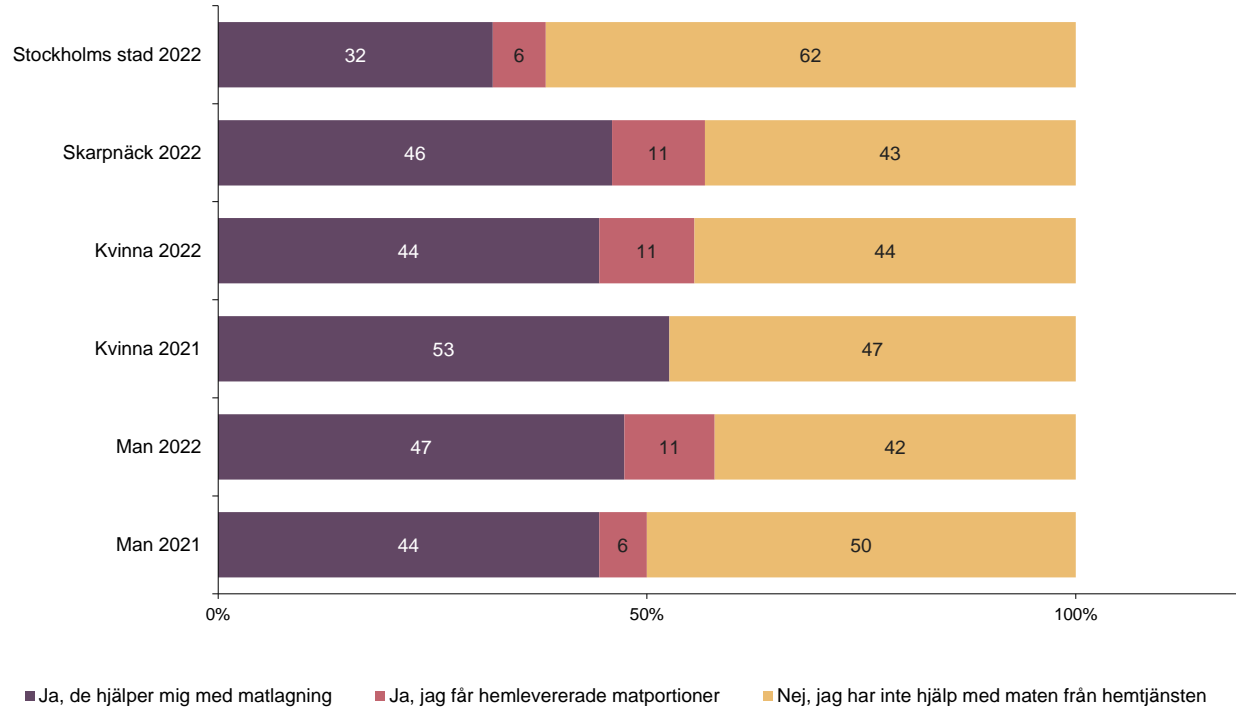
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



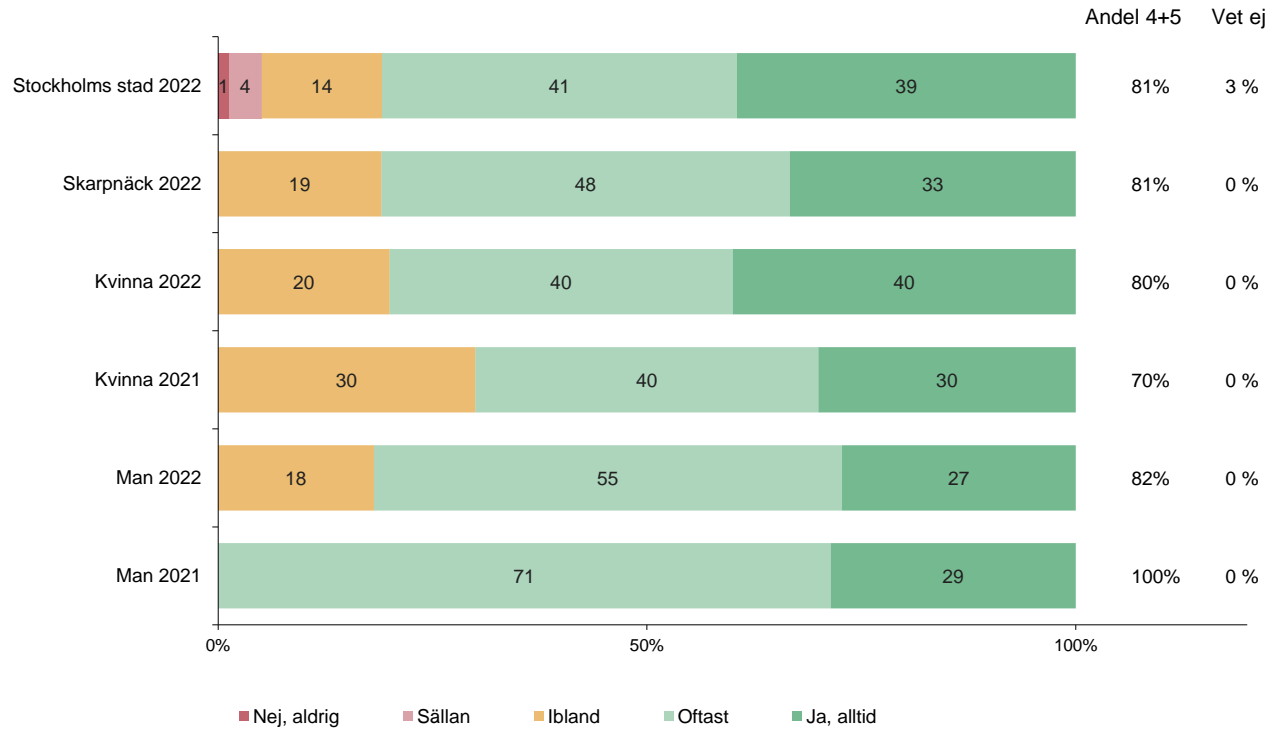
**Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?**



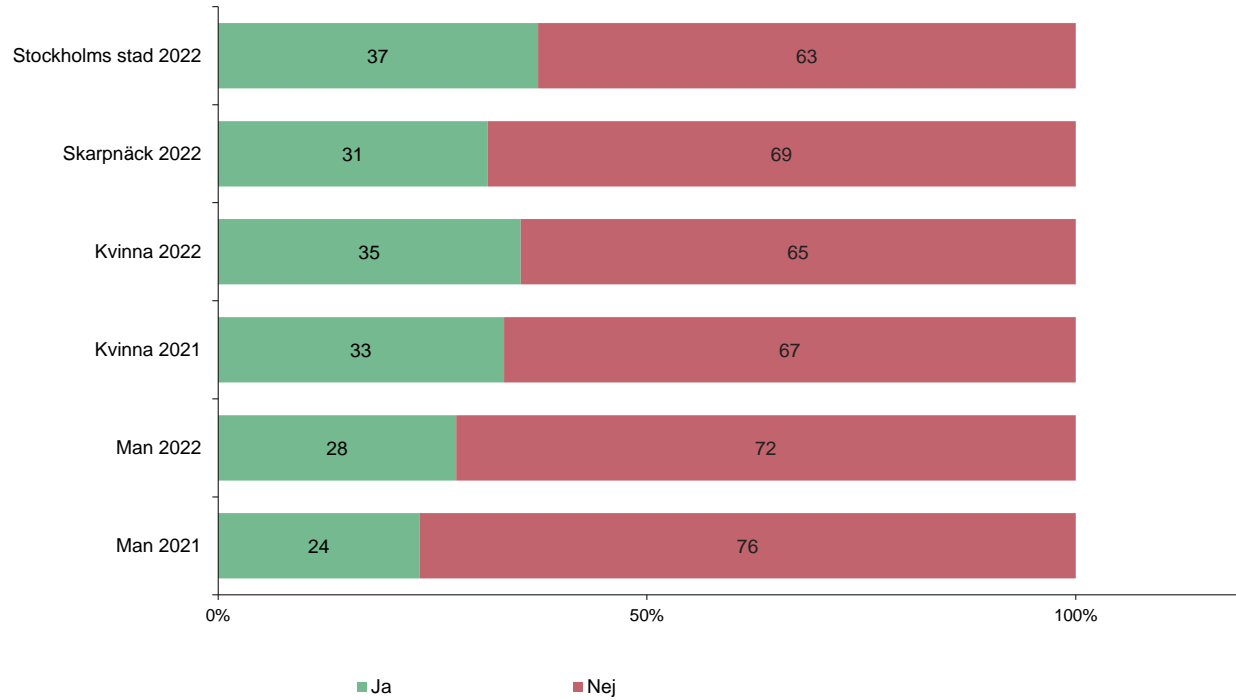
Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



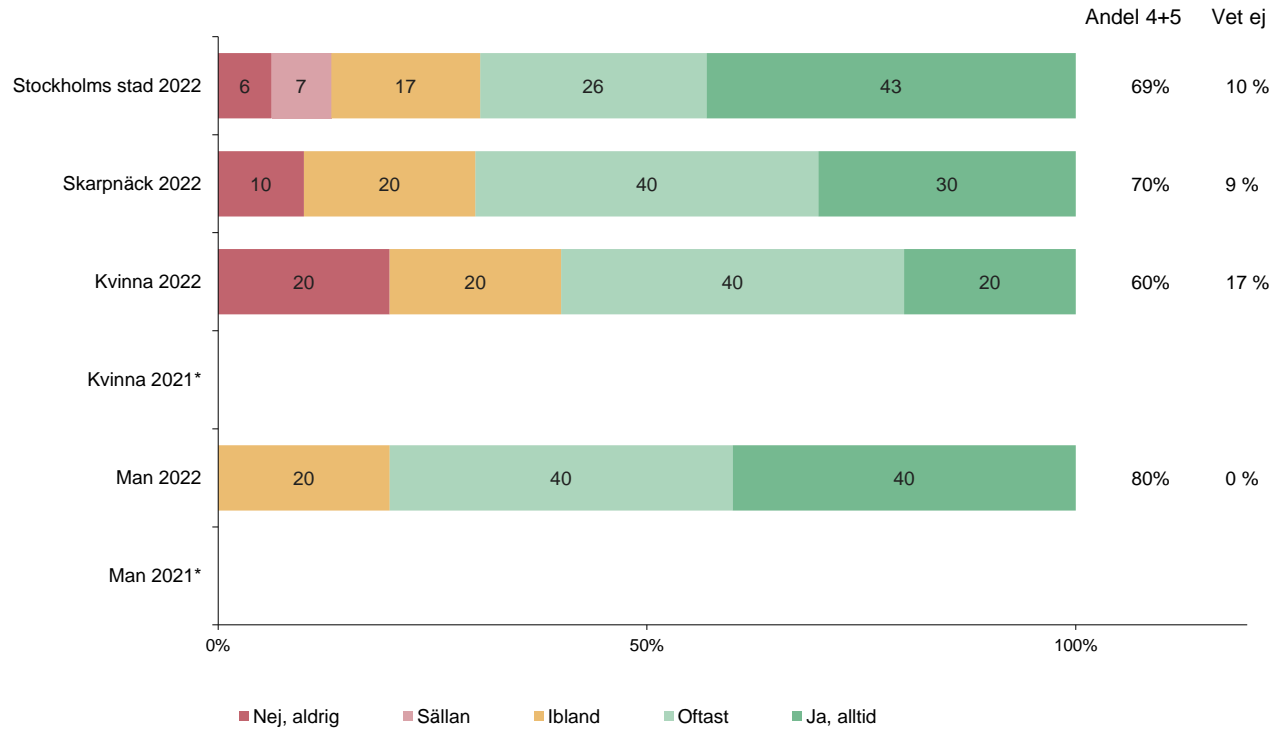
## Smakar maten bra



Är du beviljad promenad  
eller utevistelse?



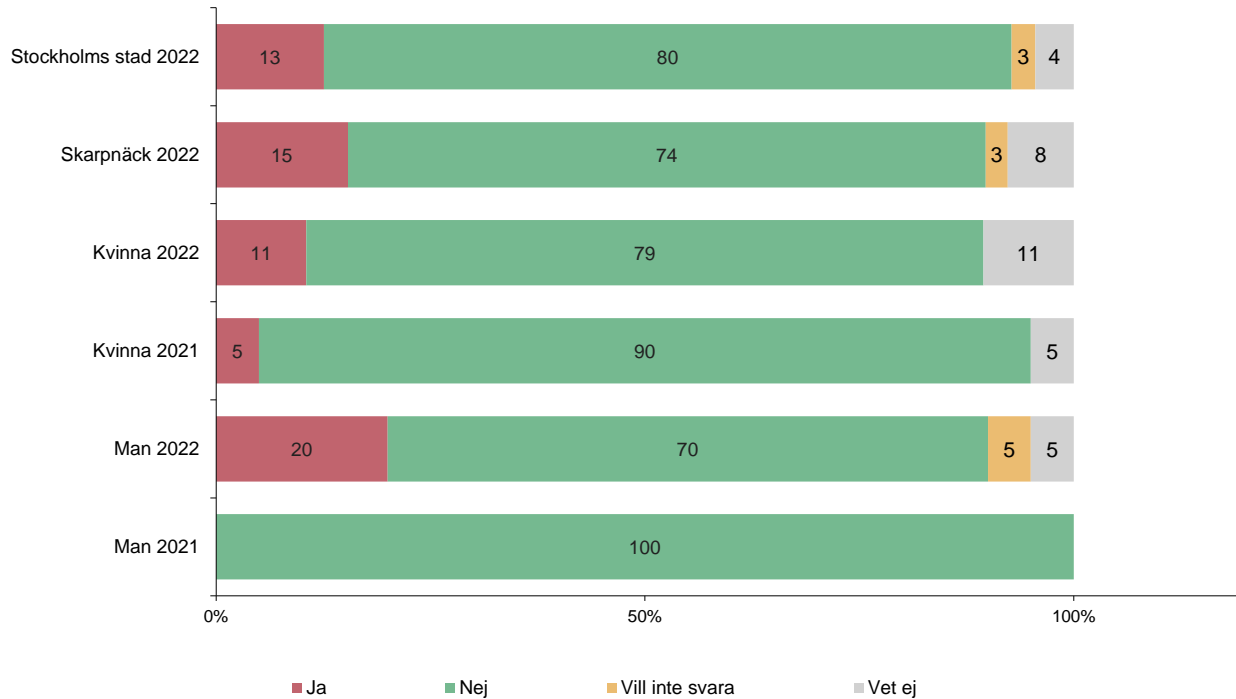
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



\*För få svar

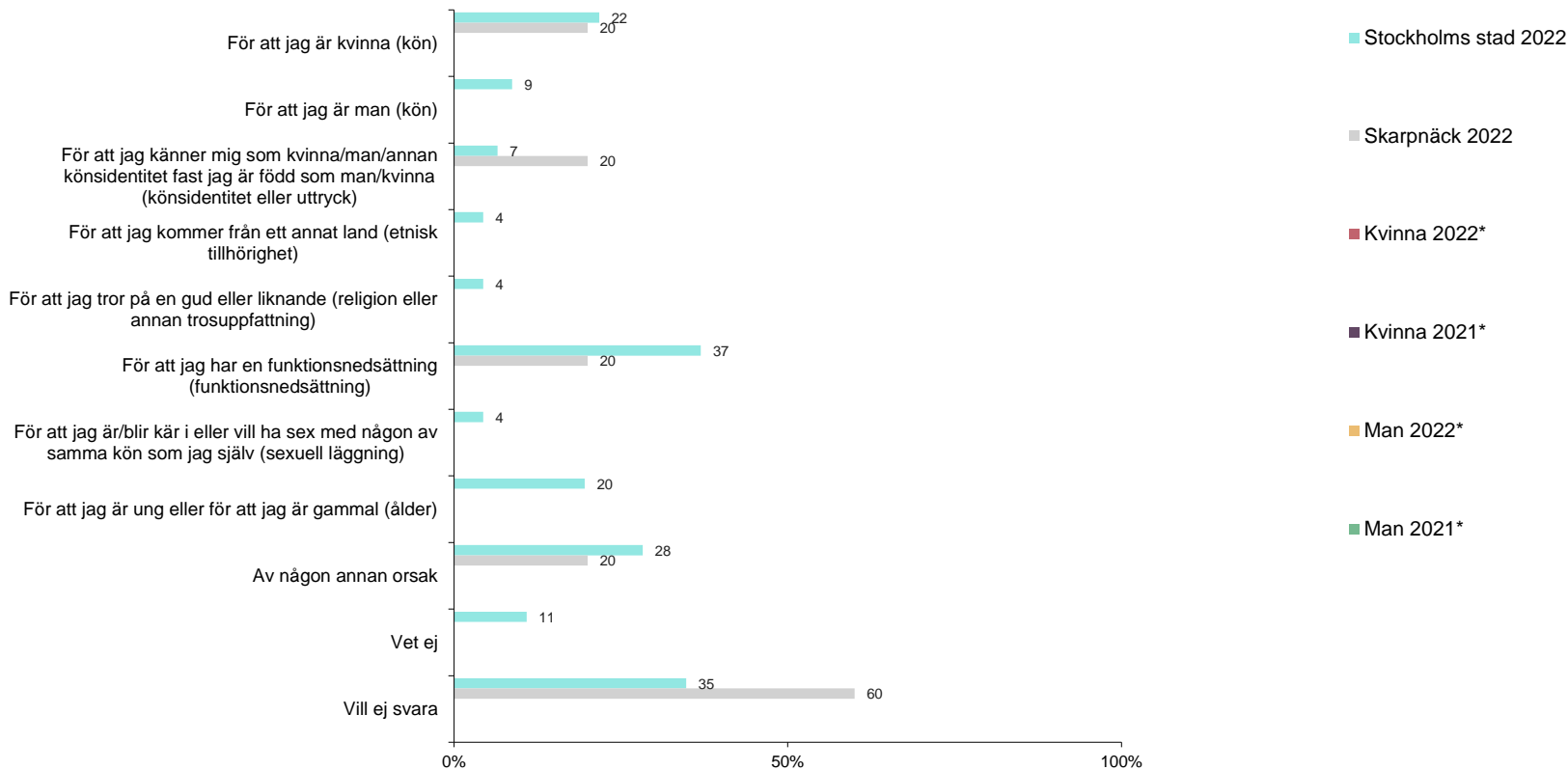
# Diskriminering

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



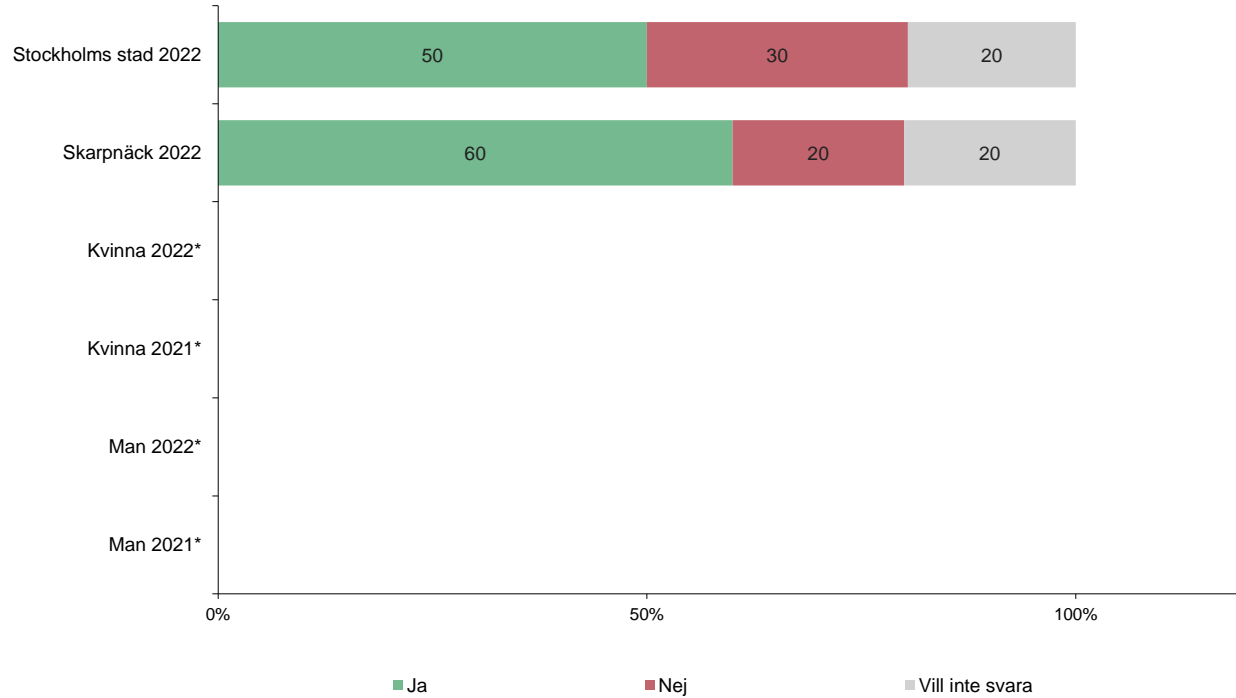


## Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?



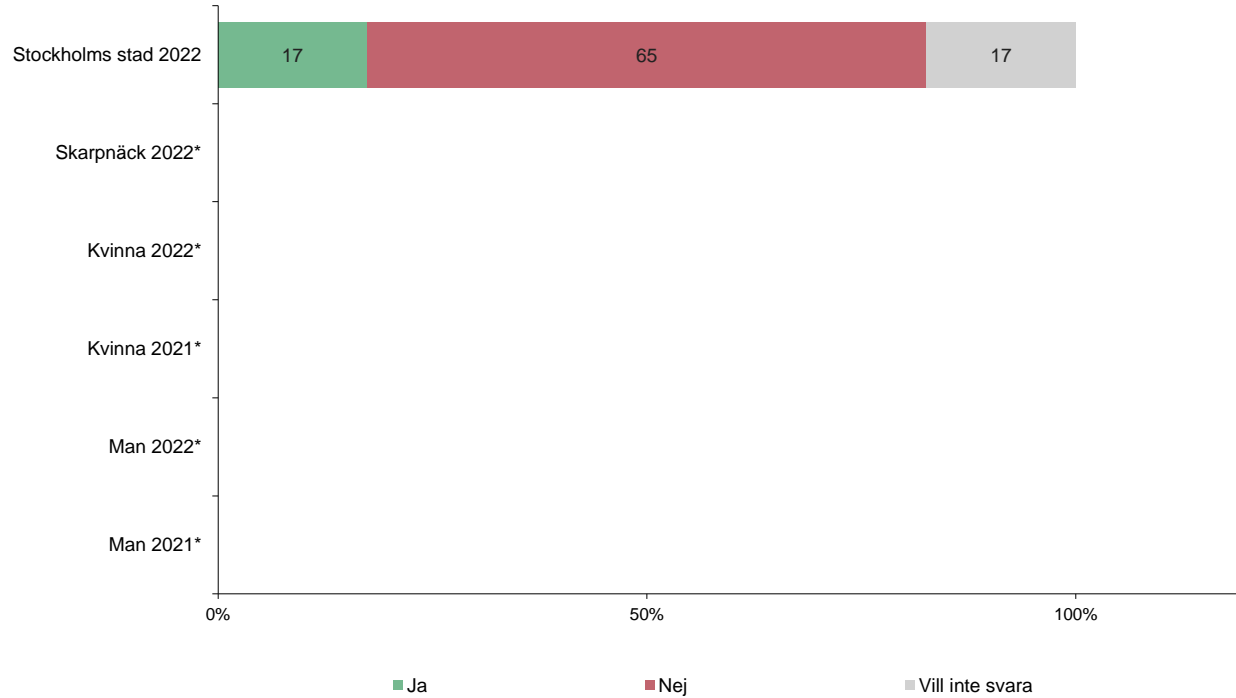
\*För få svar

# Diskriminering



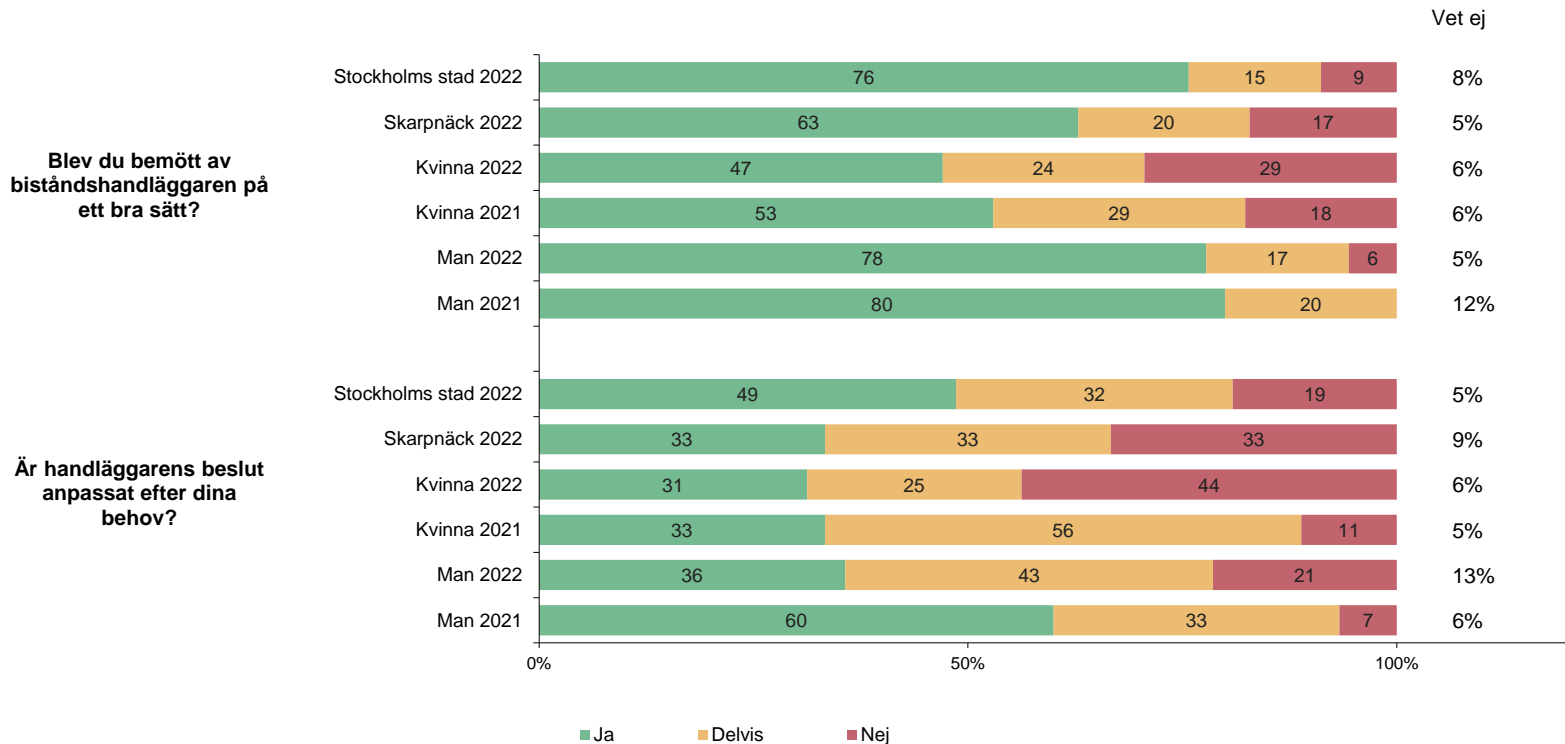
\*För få svar

# Diskriminering



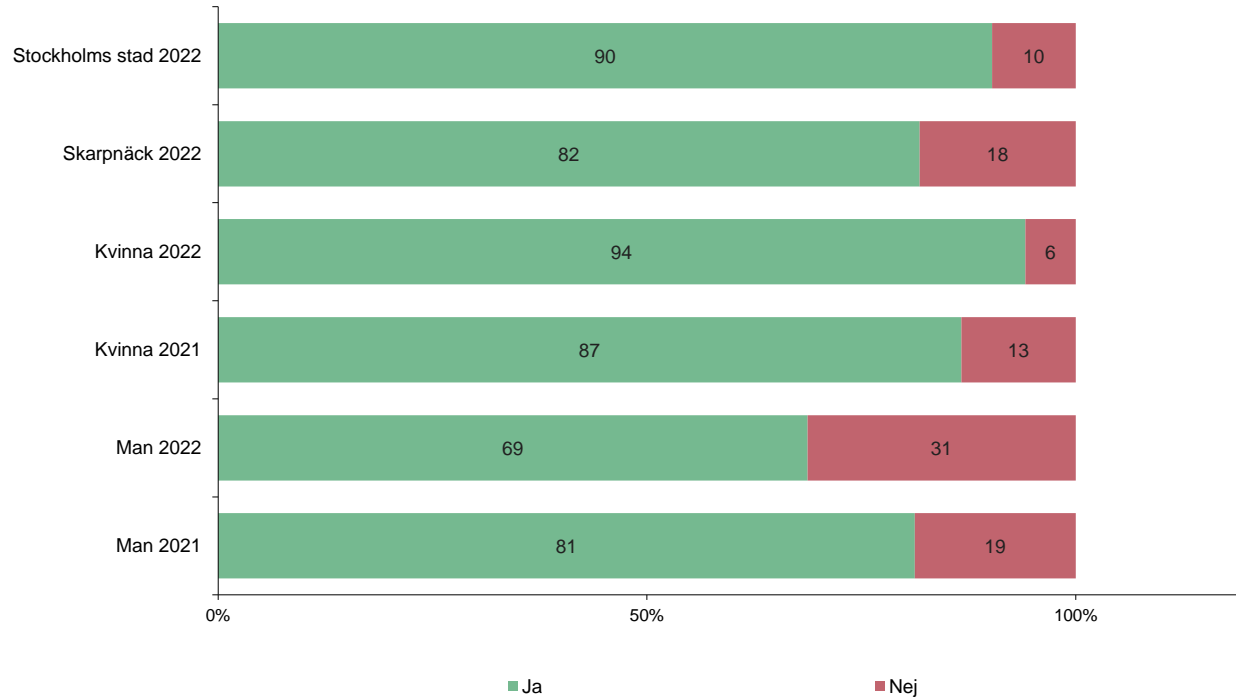
\*För få svar

# Kontakter med kommunen

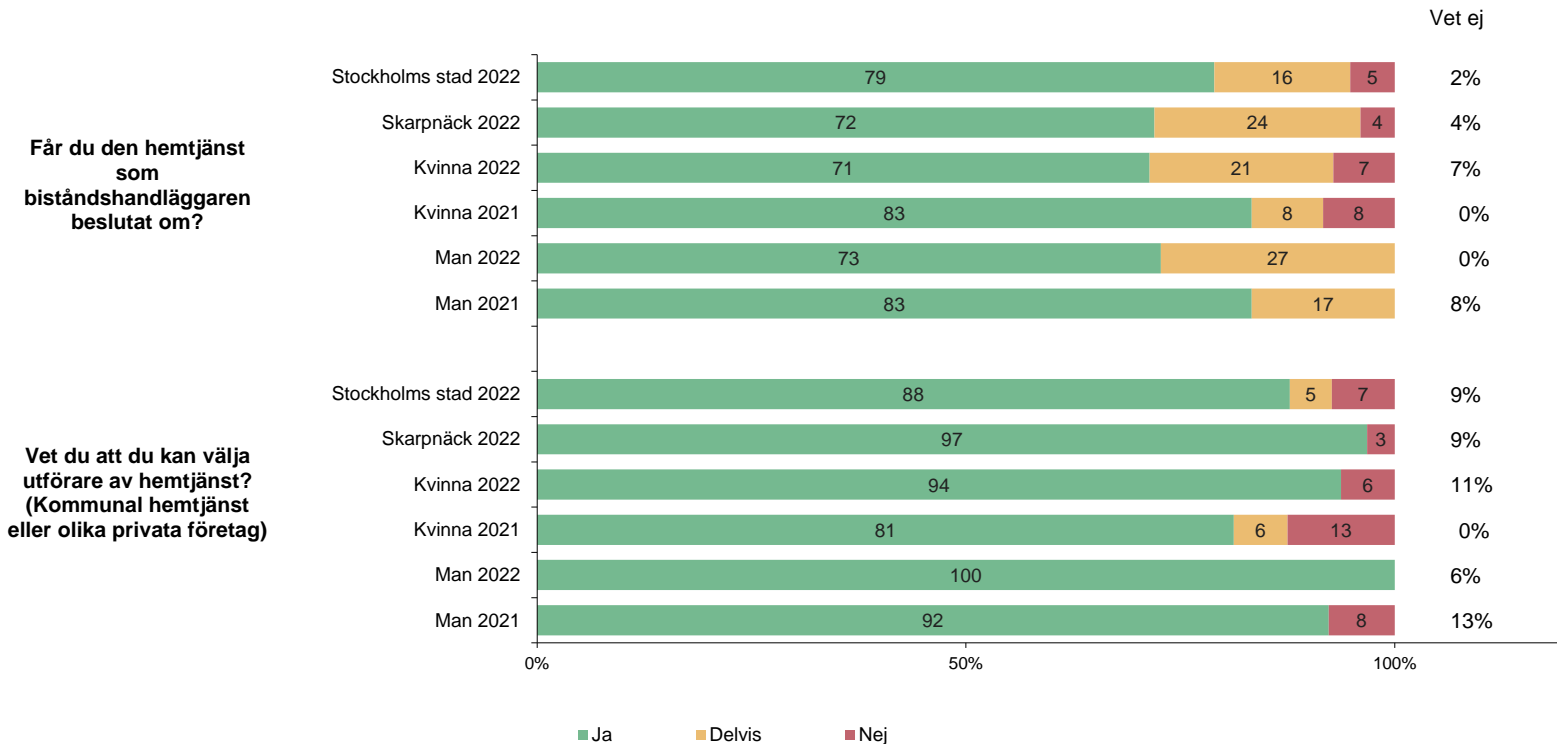


# Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?

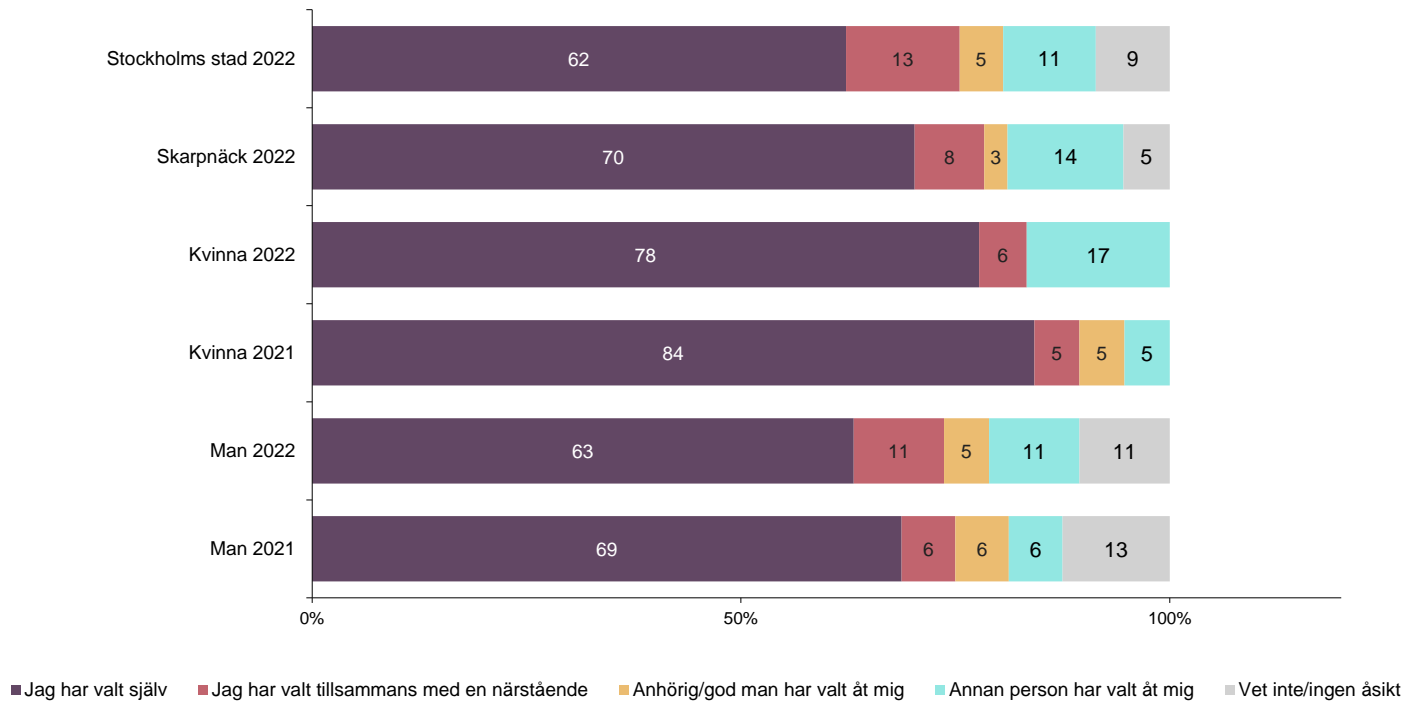


# Kontakter med kommunen



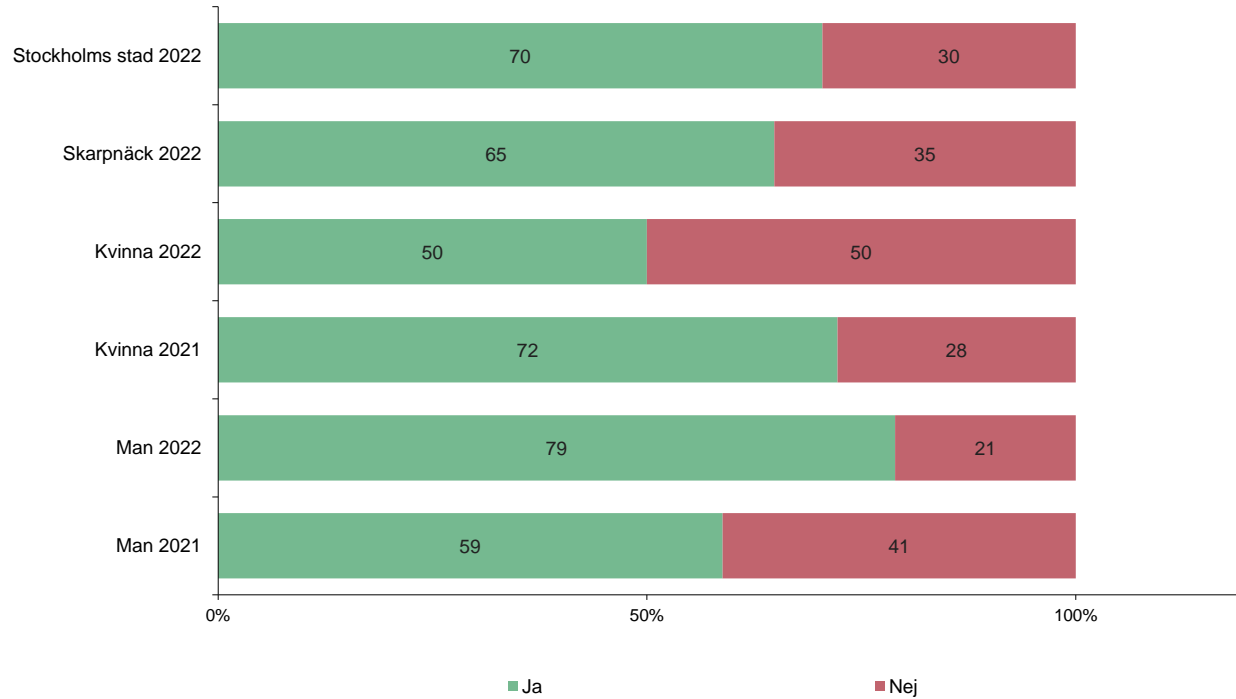
# Kontakter med kommunen

Vem har valt din hemtjänst?

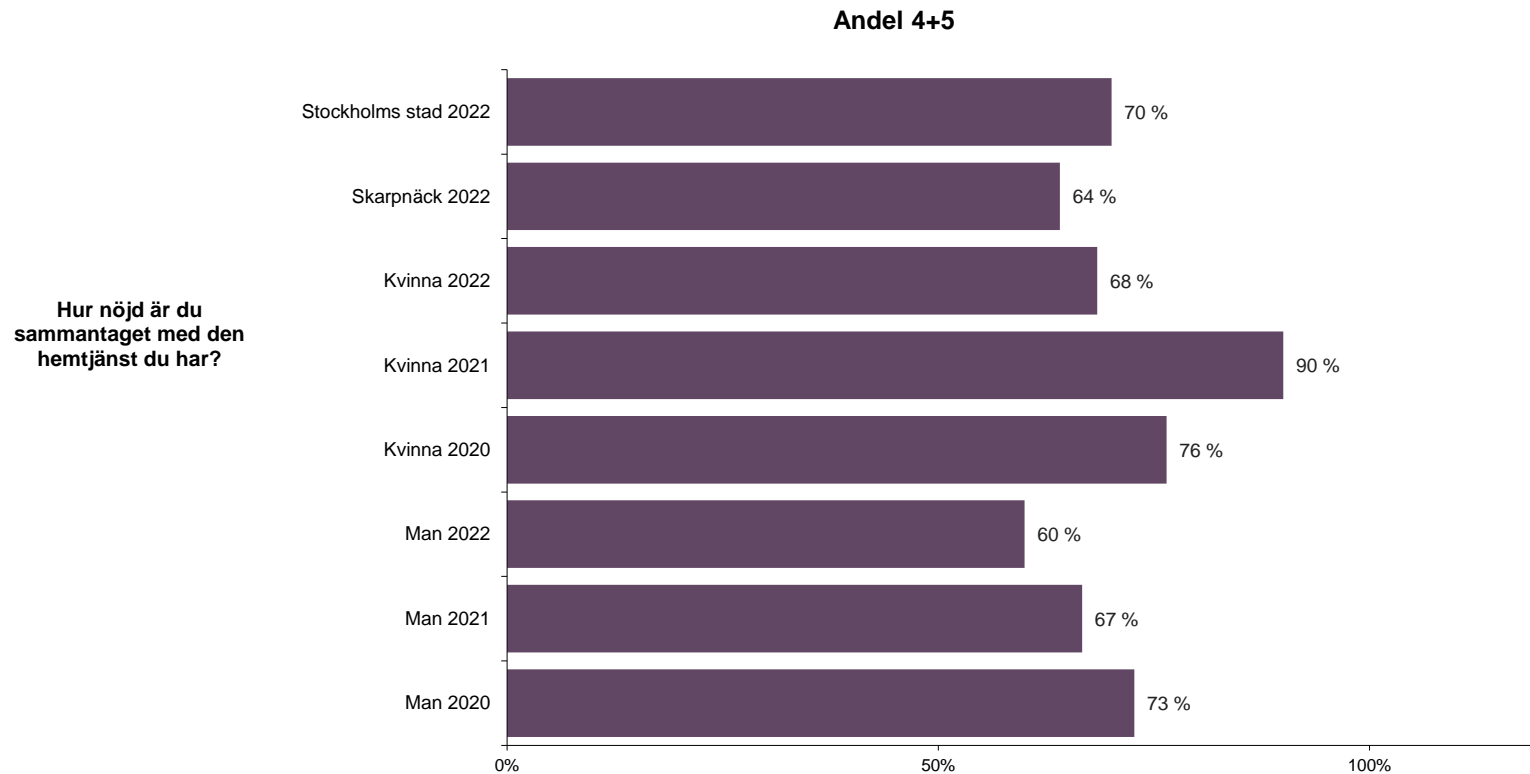


# Kontakter med kommunen

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





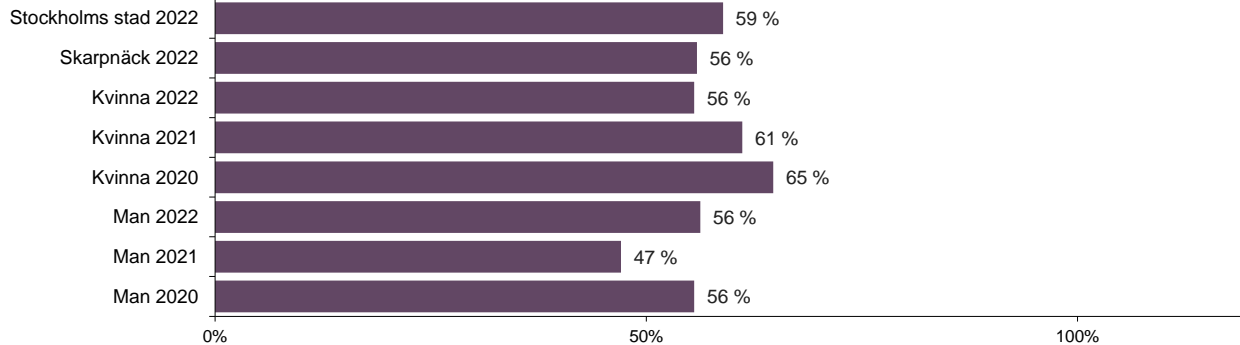


## Andel 4+5

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



**Brakar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?**



## Andel 4+5

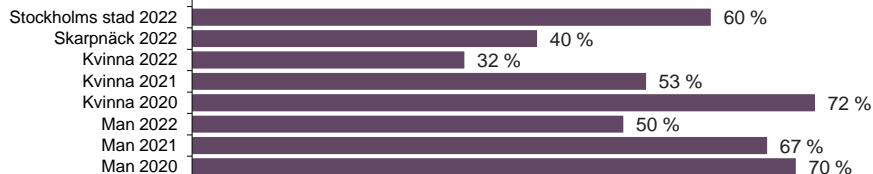
**Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?**



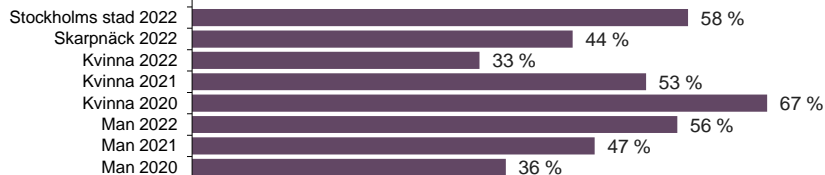
**Brukar personalen komma på avtalad tid?**



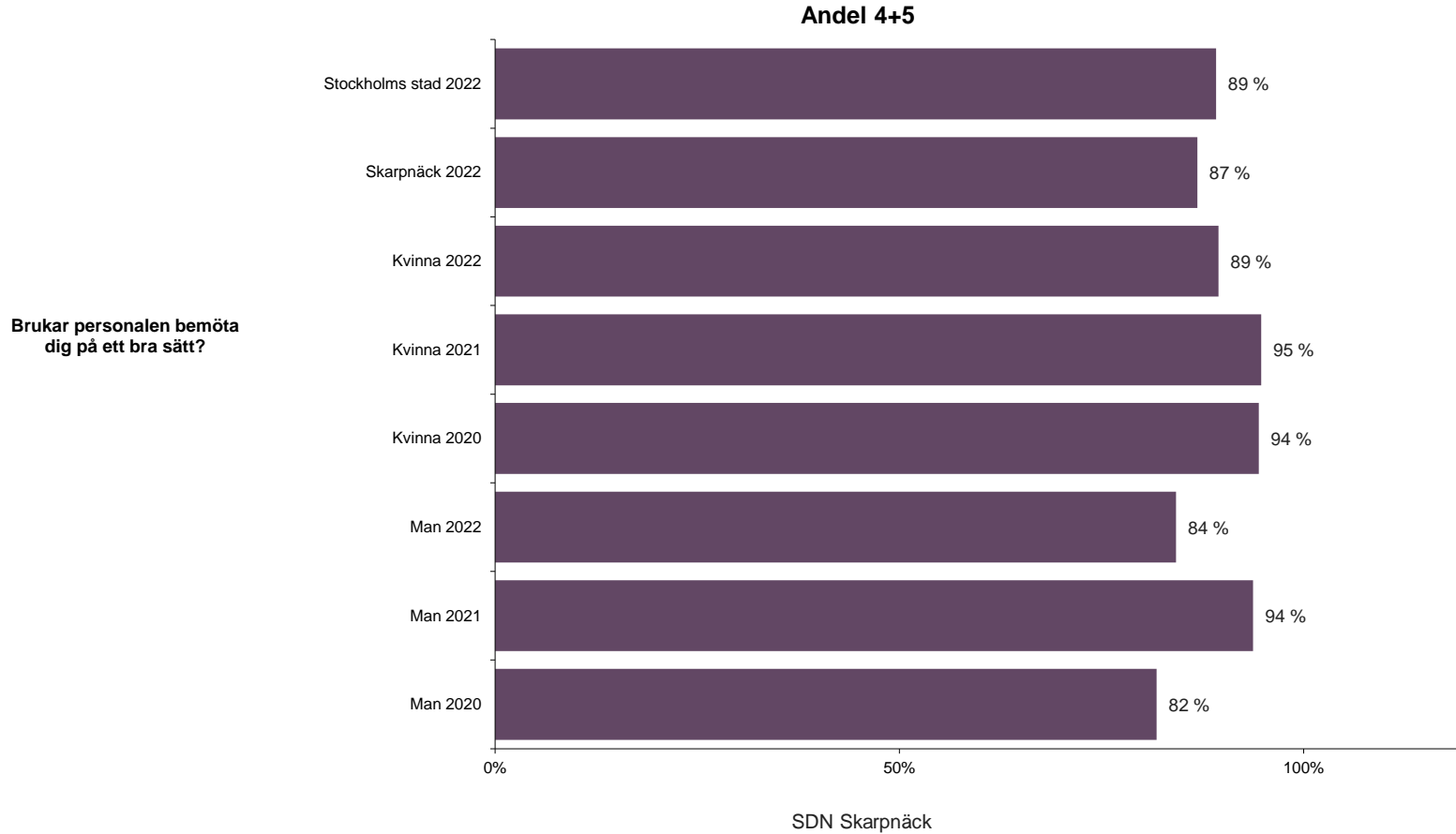
**Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?**



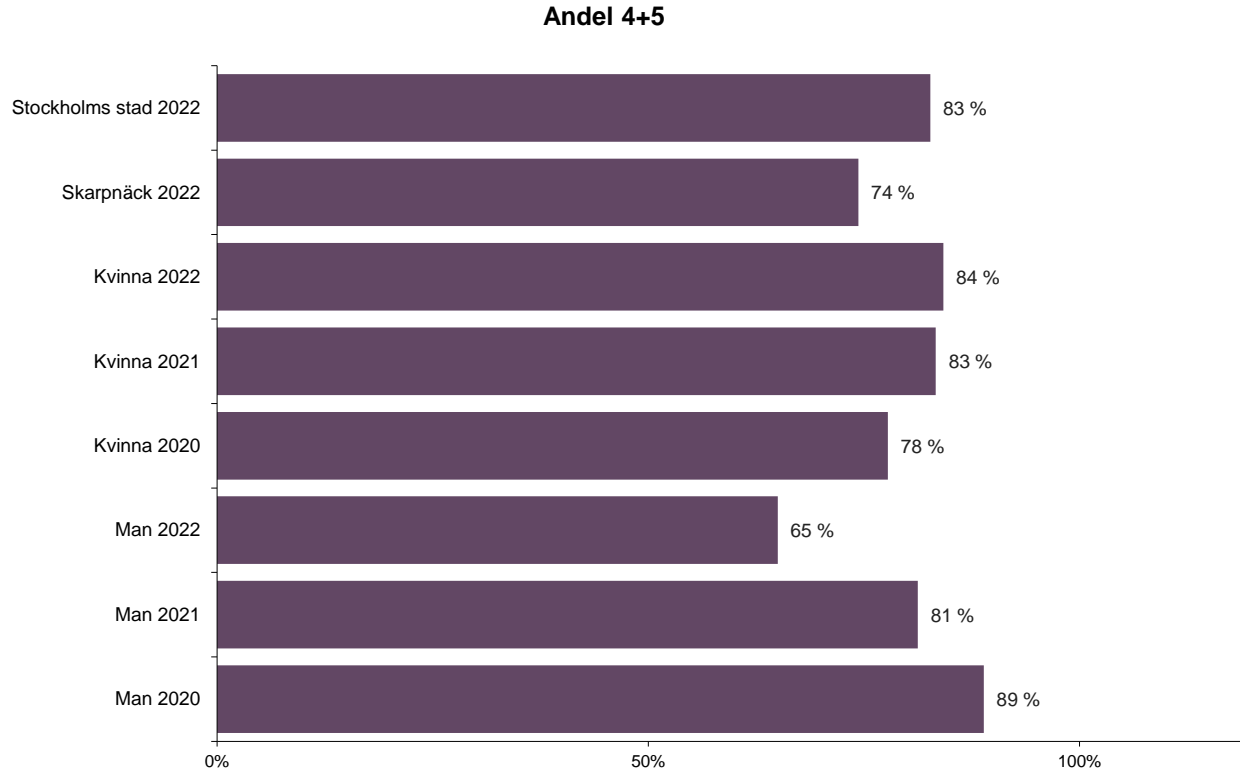
**Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)**

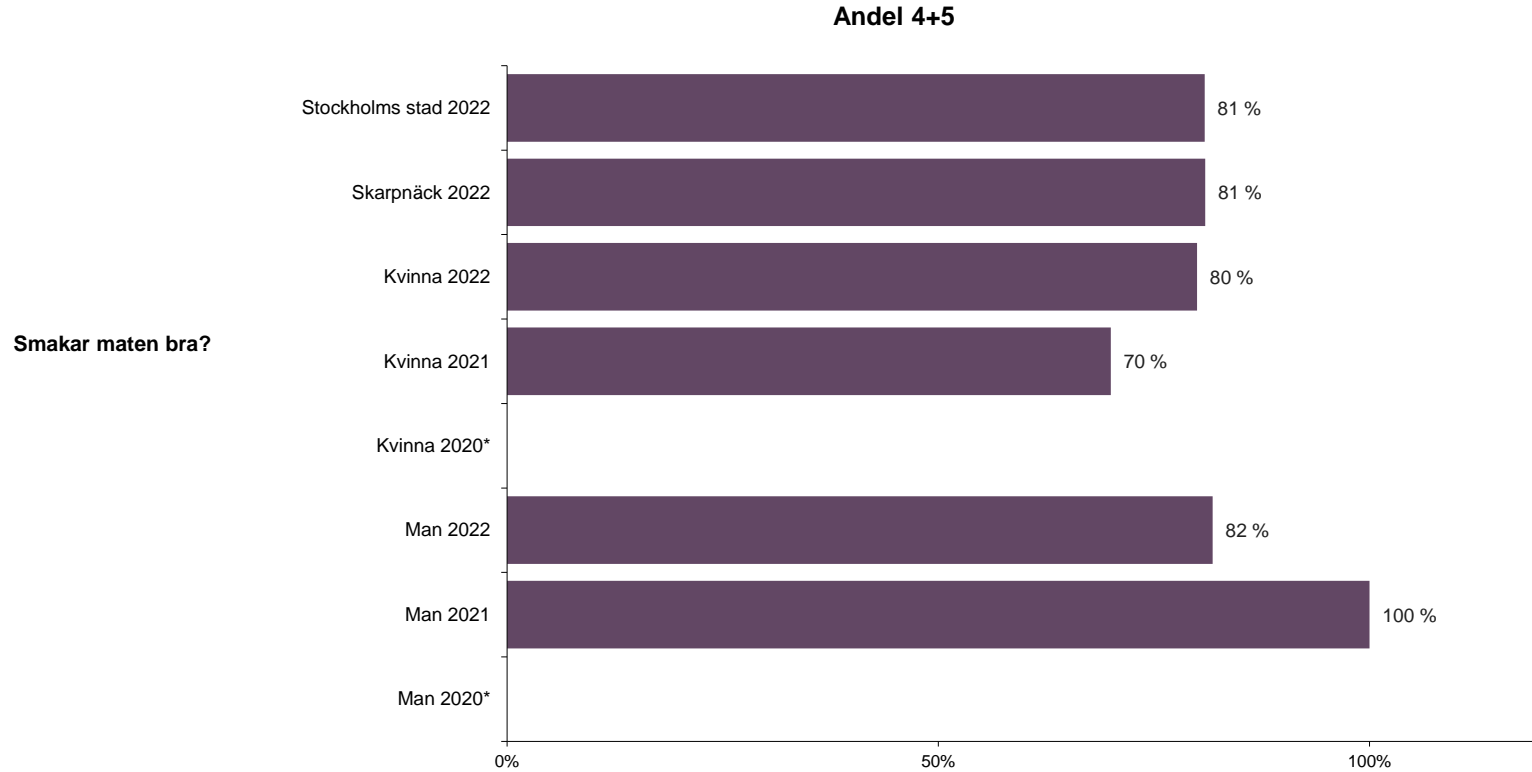


0% 50% 100%

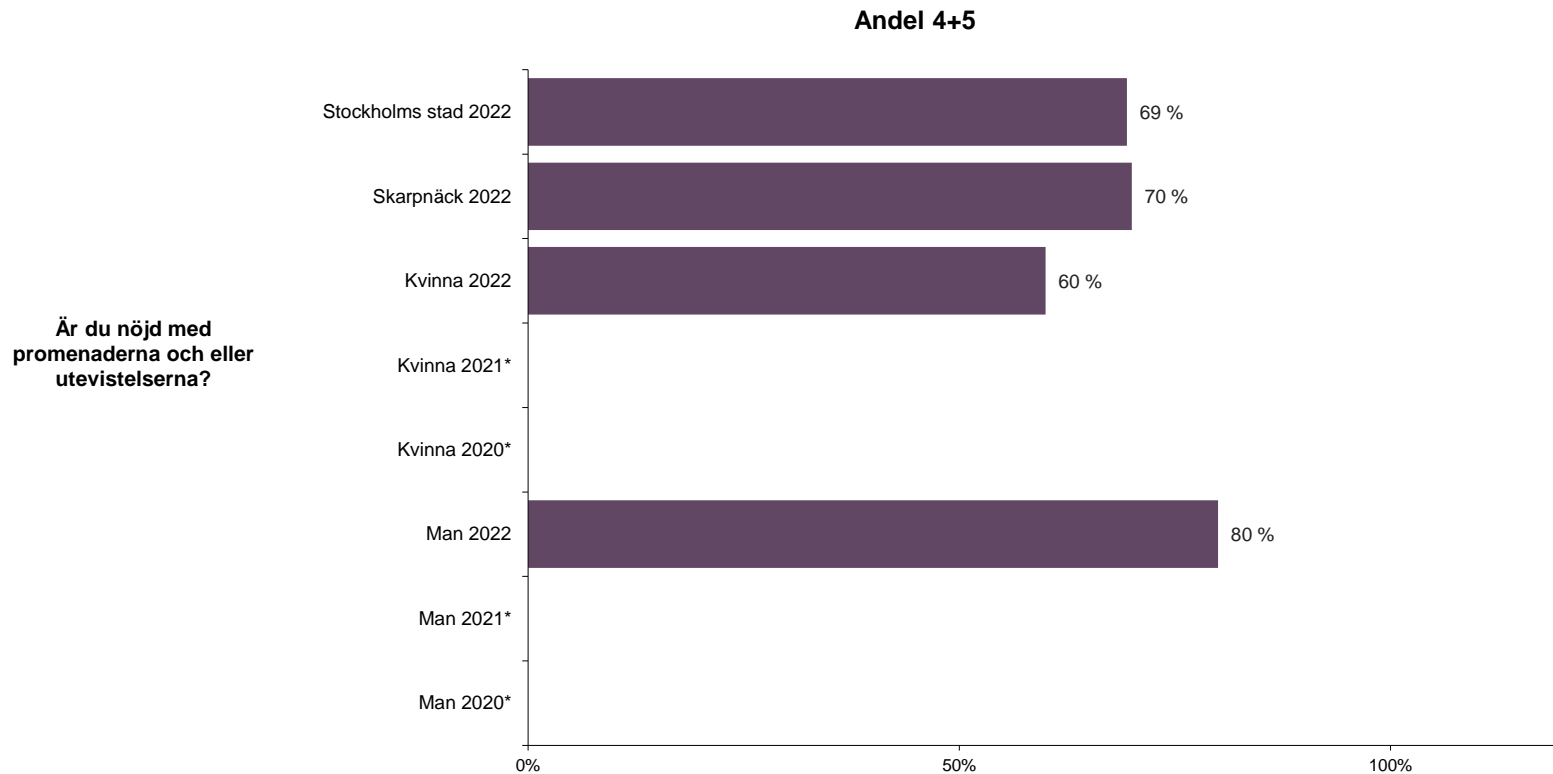


Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?





\*För få svar

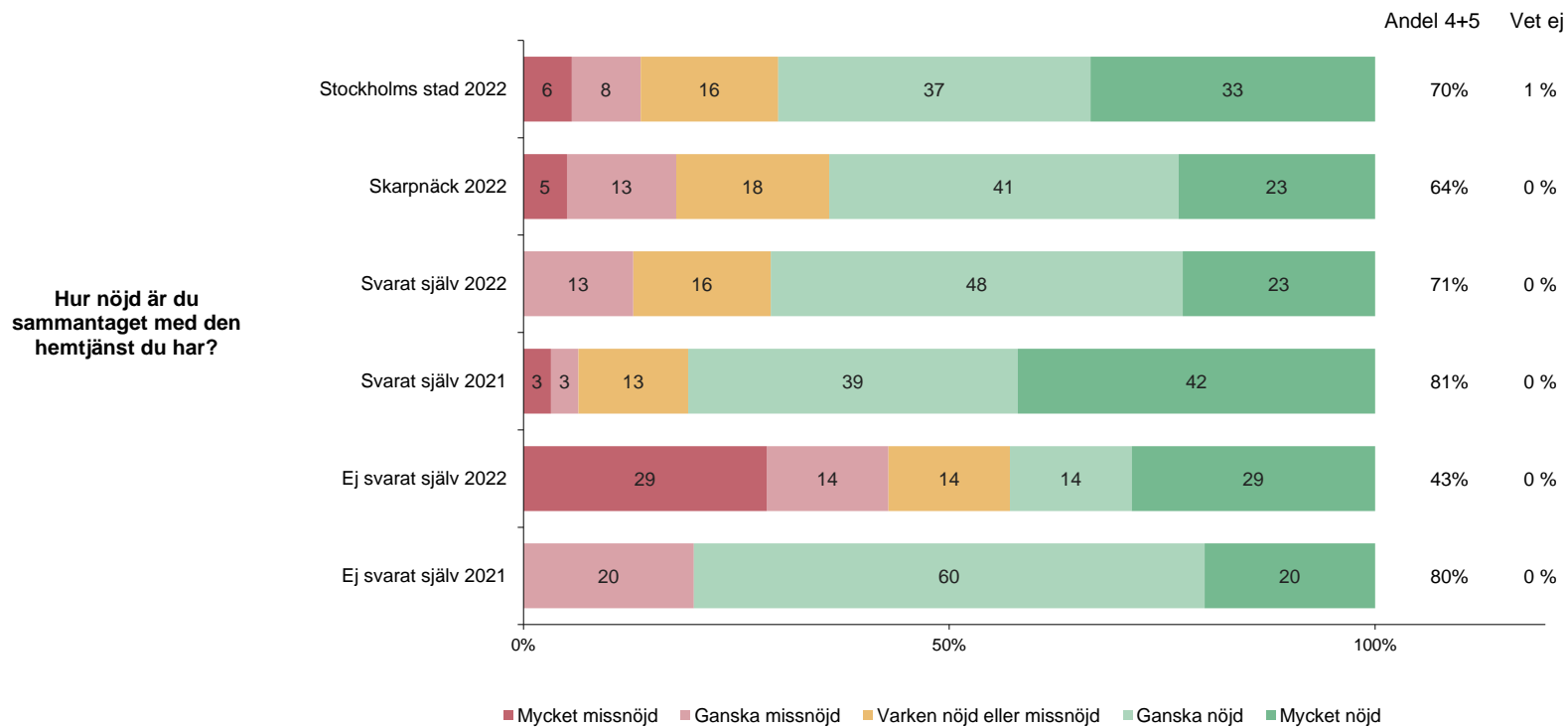


\*För få svar

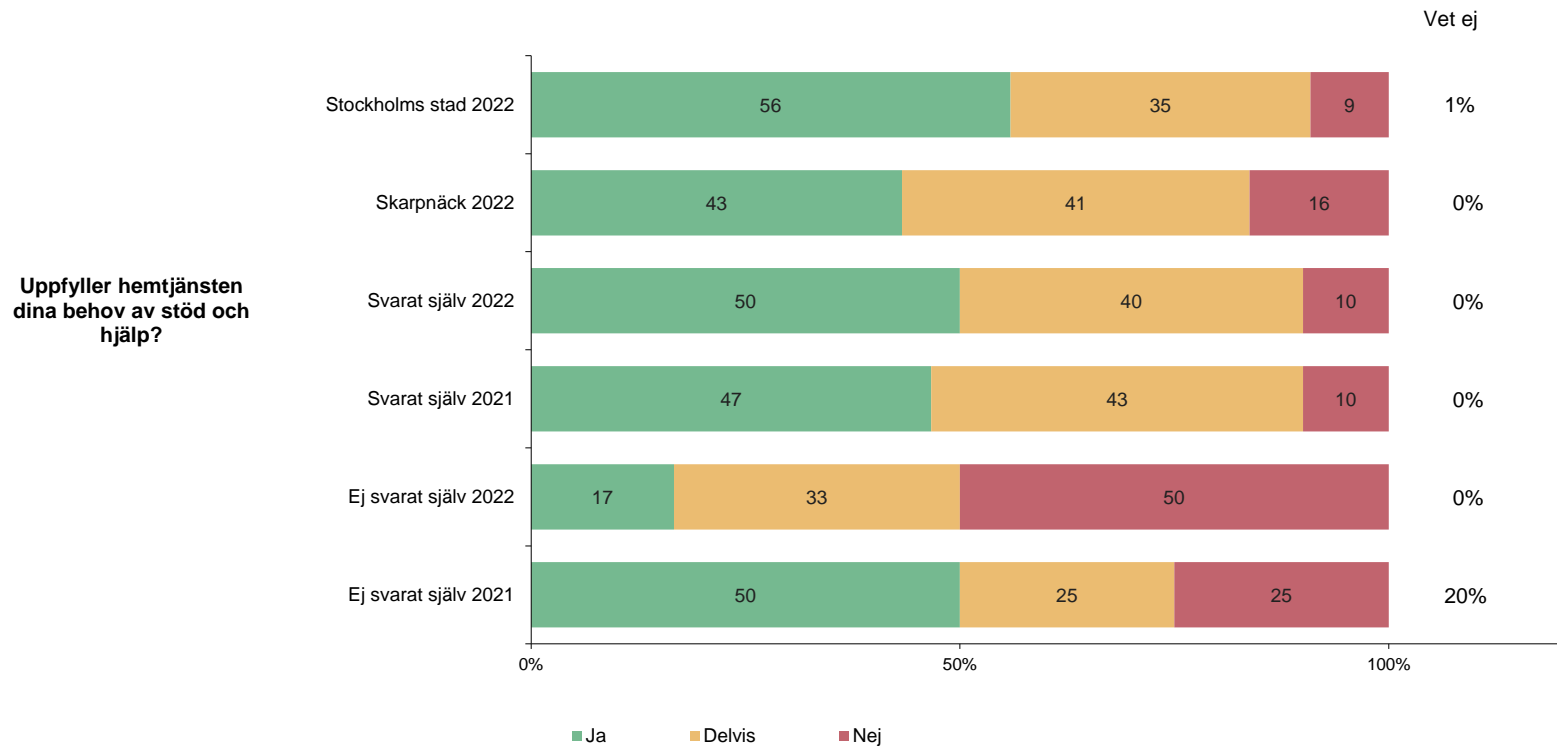
# Jämförelse svarsmetod



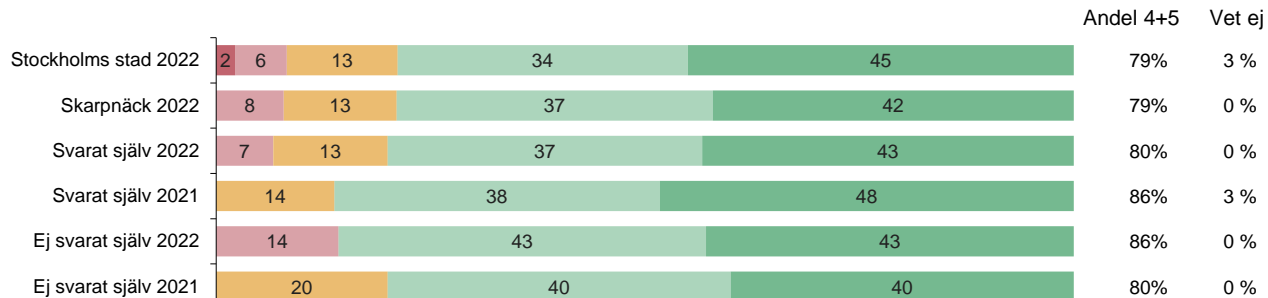
# Hemtjänsten i sin helhet



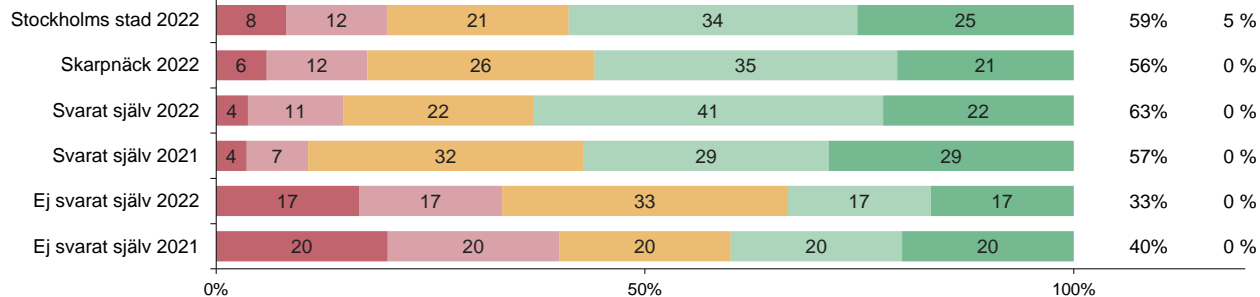
# Hemtjänsten i sin helhet



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

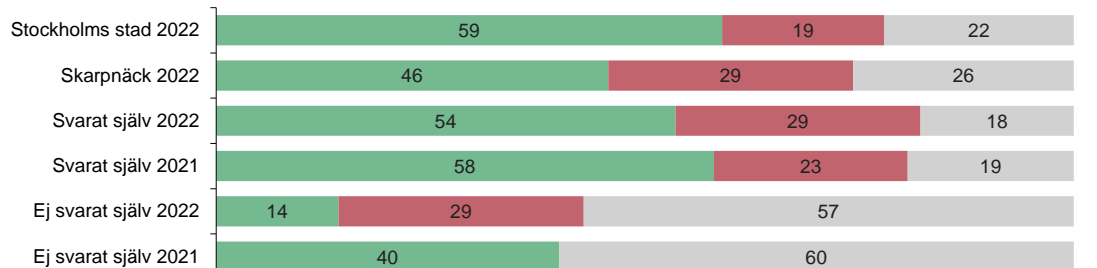


**Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?**

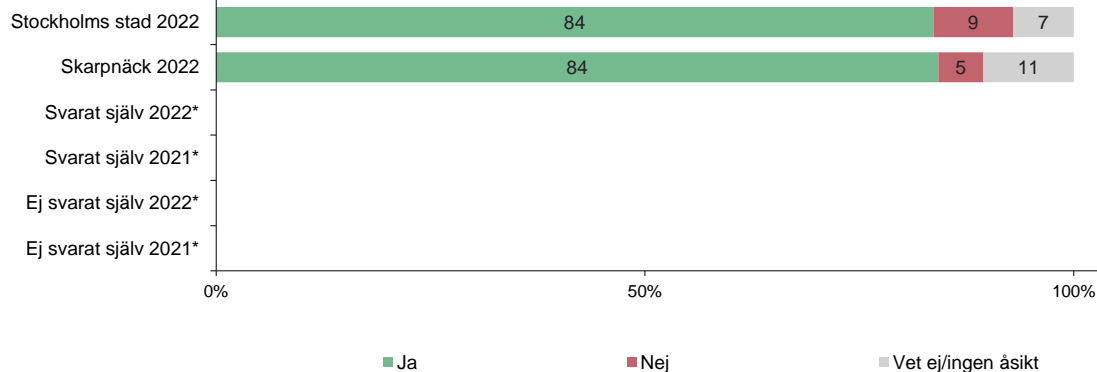


■ Nej, aldrig   ■ Sällan   ■ Ibland   ■ Oftast   ■ Ja, alltid

Har du en genomförandeplan?

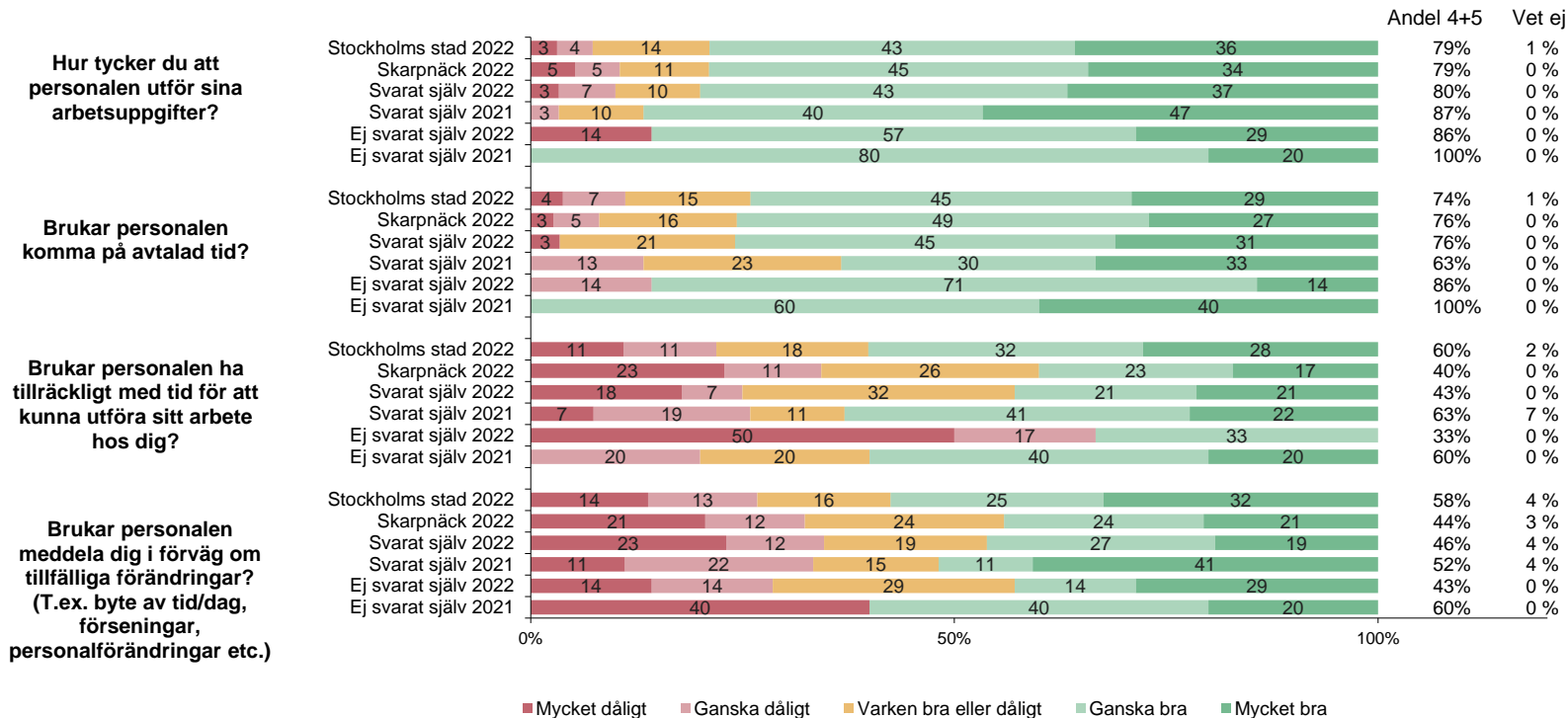


Har du varit med och gjort din genomförandeplan?

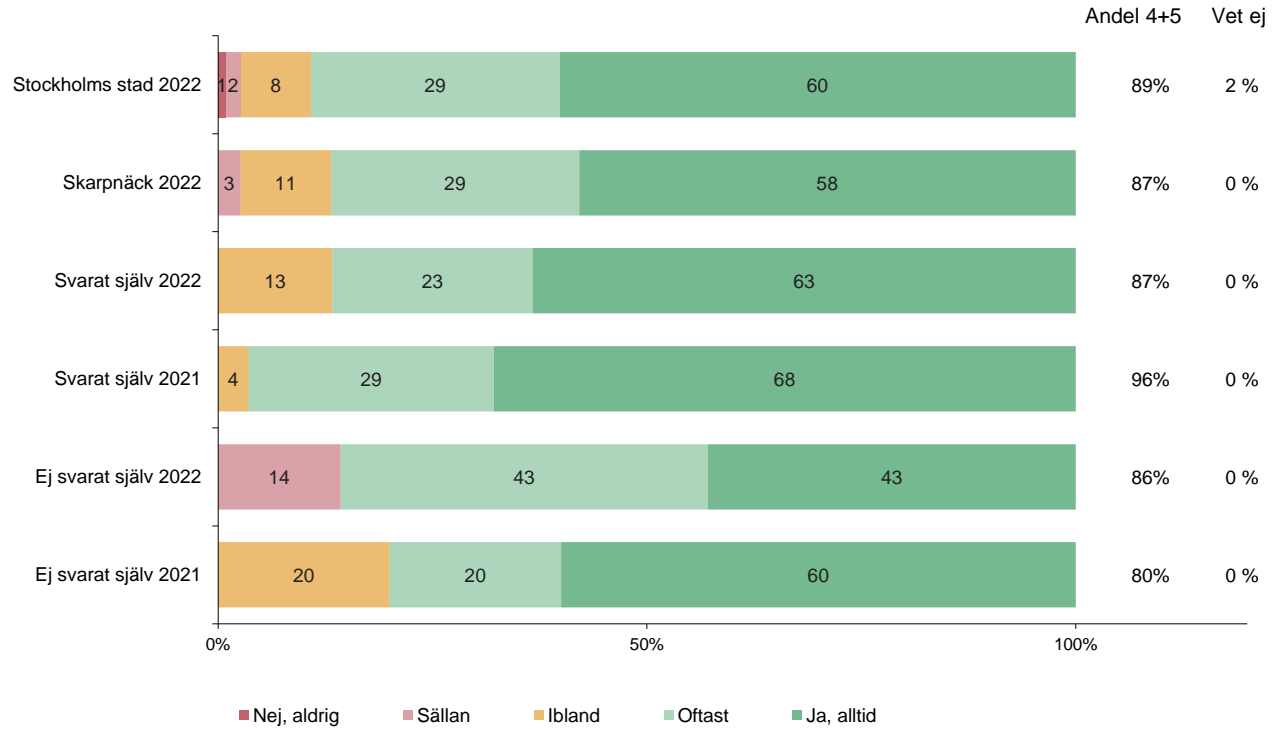


\*För få svar

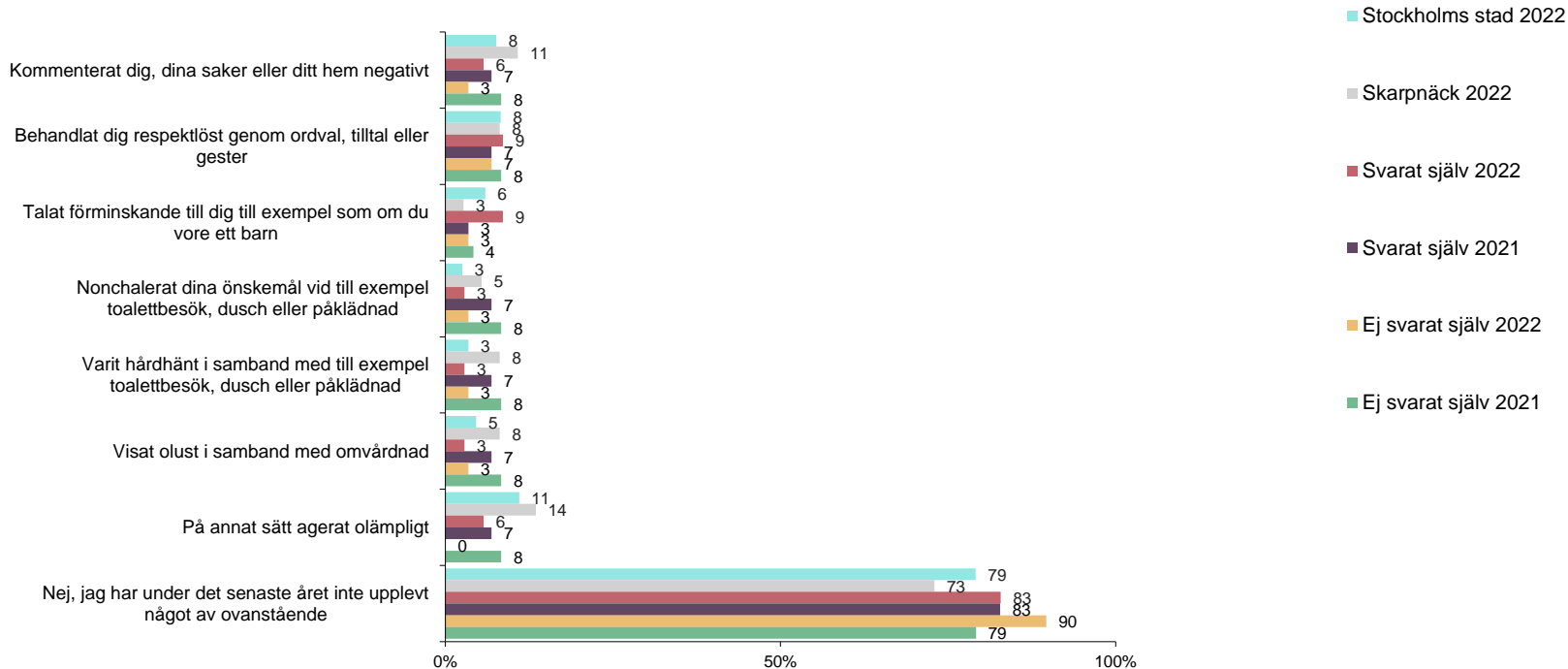
# Hjälpens utförande



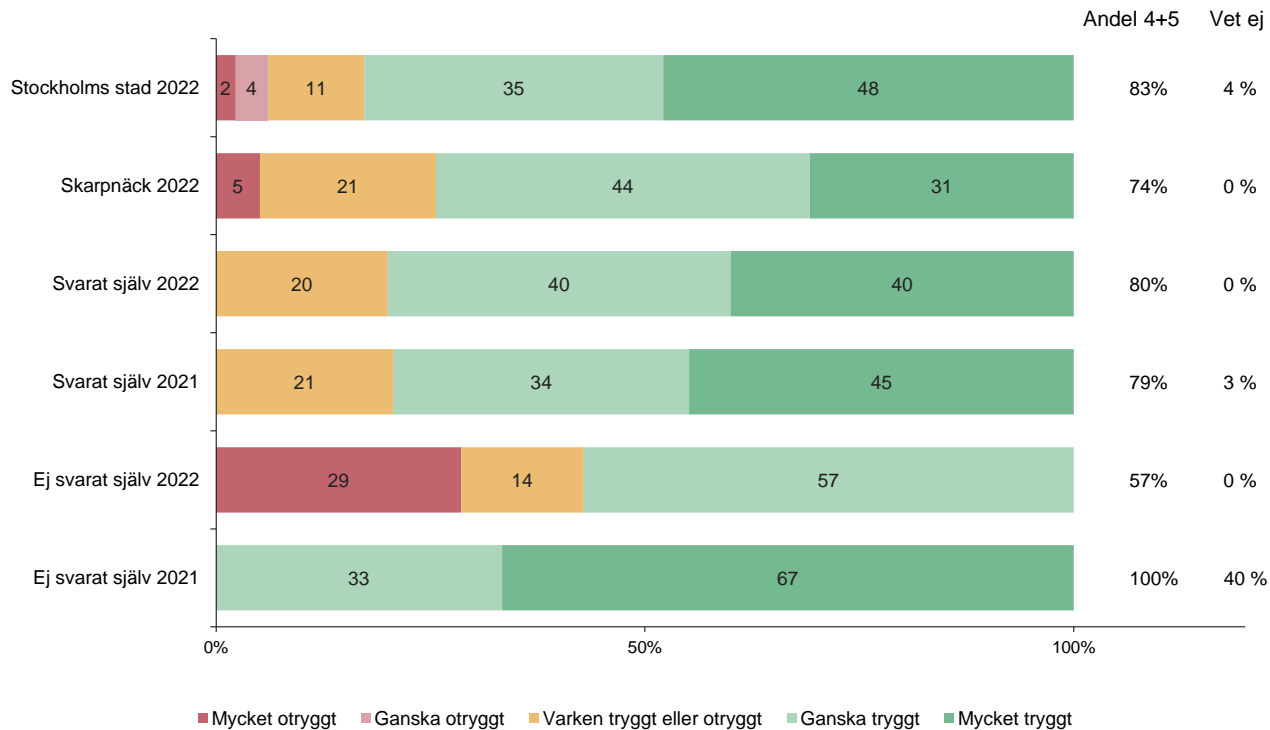
**Brakar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?**



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

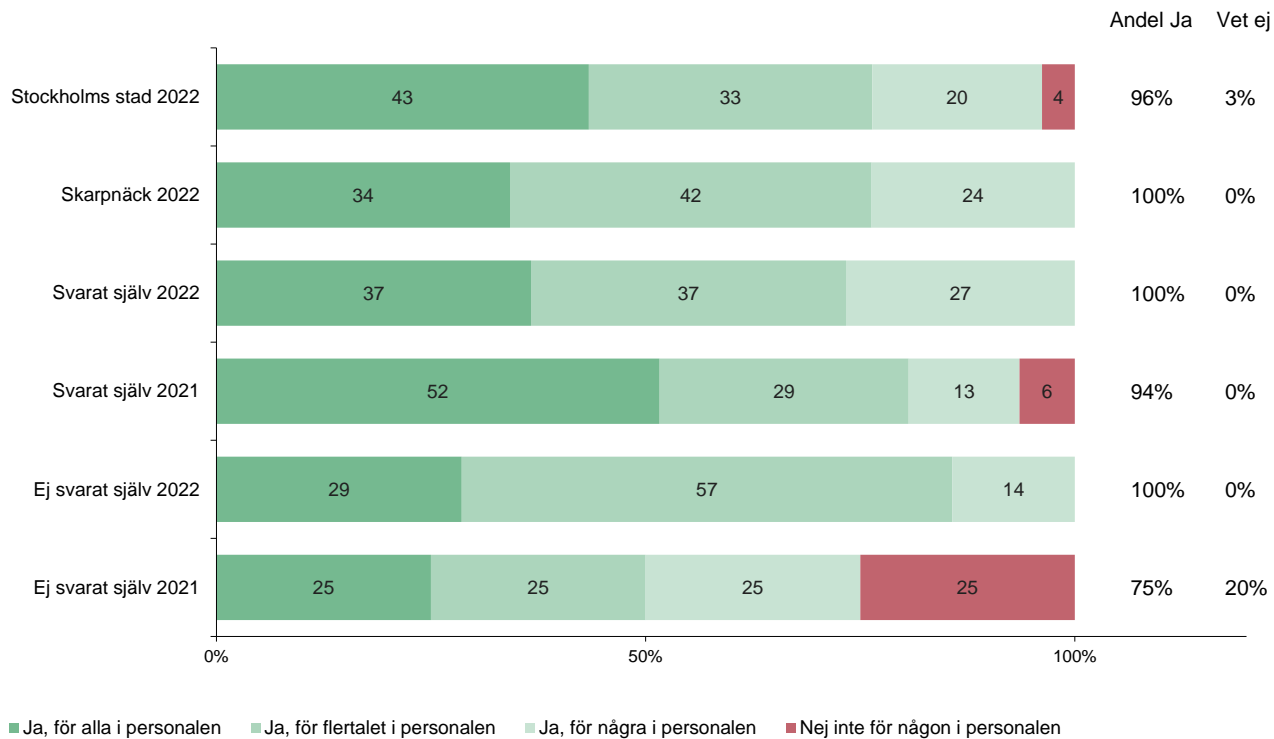


Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?

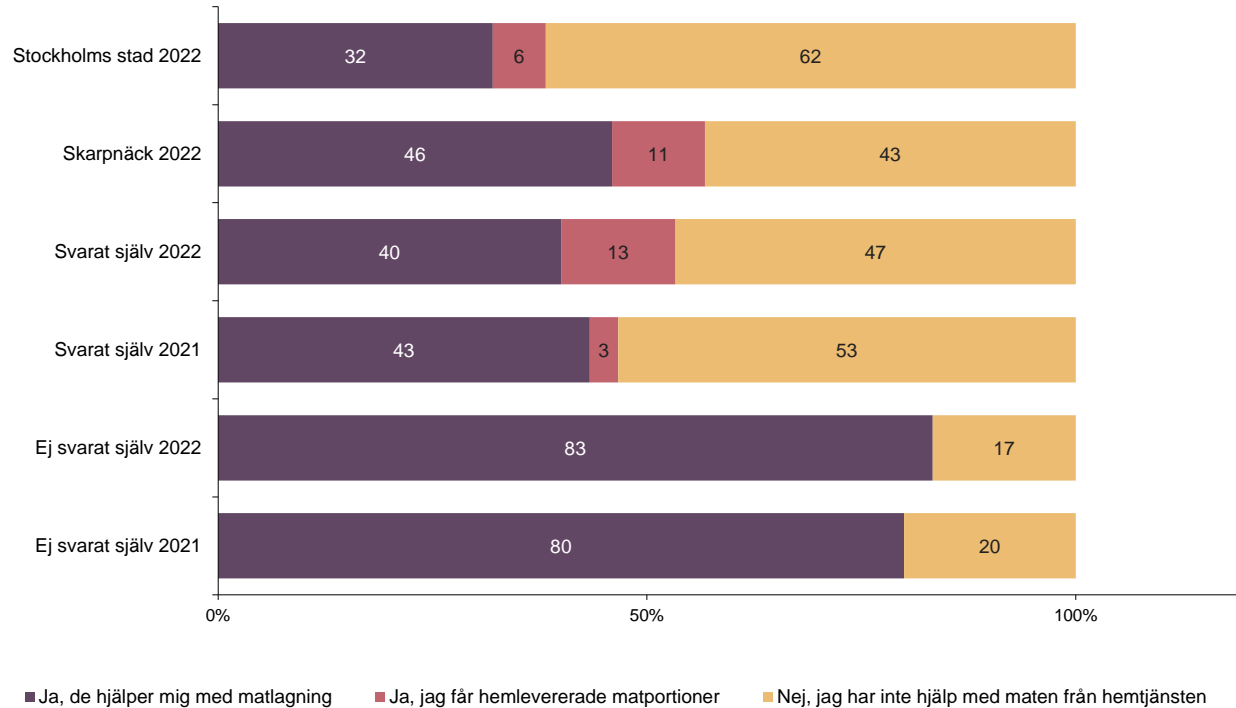




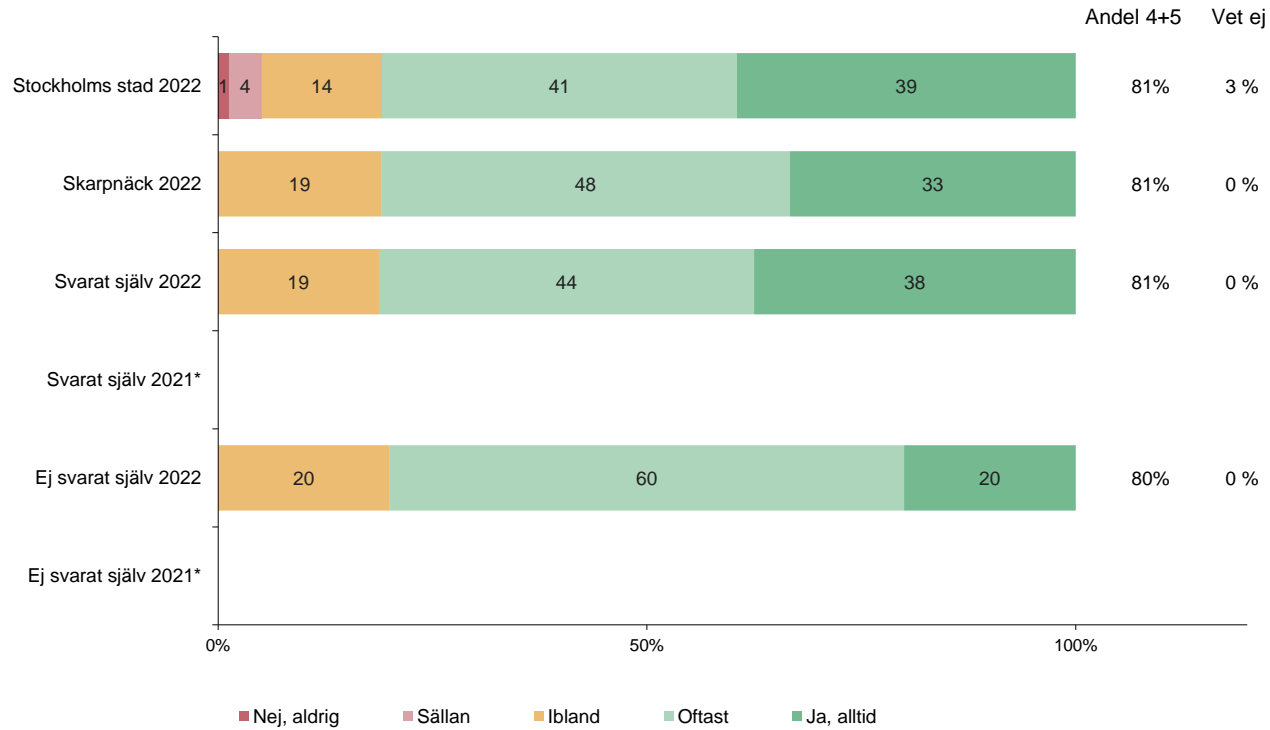
**Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?**



Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

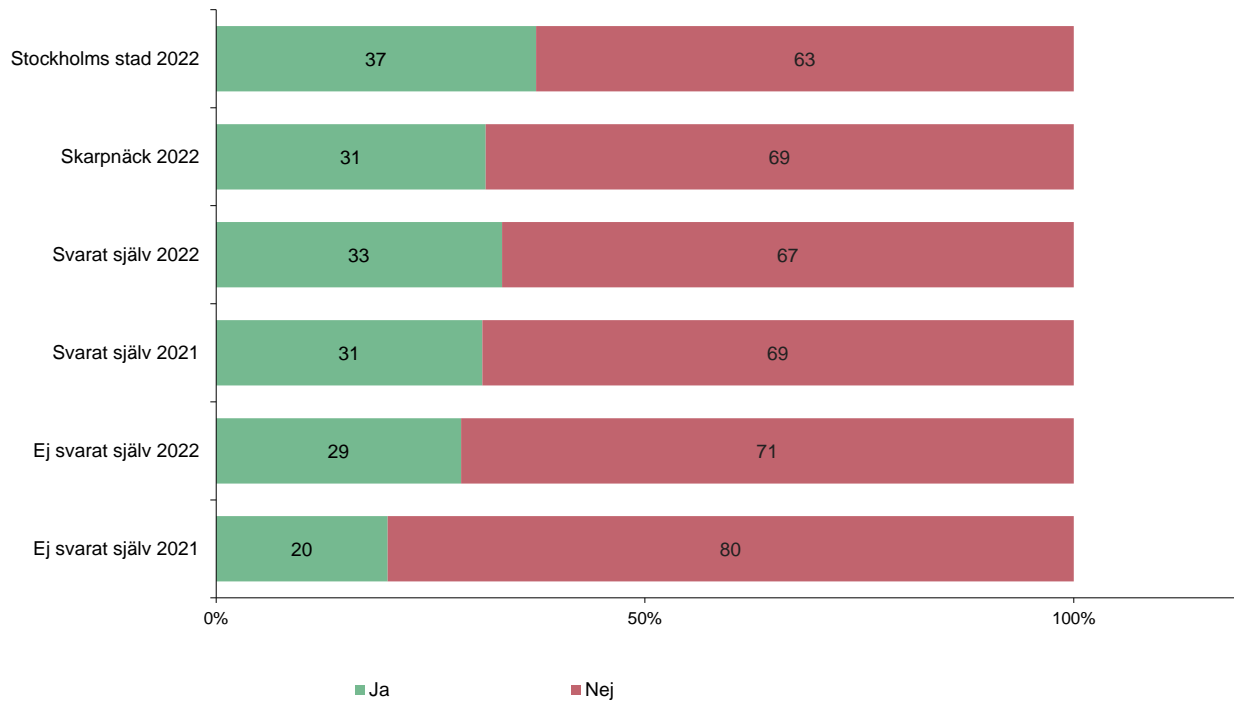


## Smakar maten bra

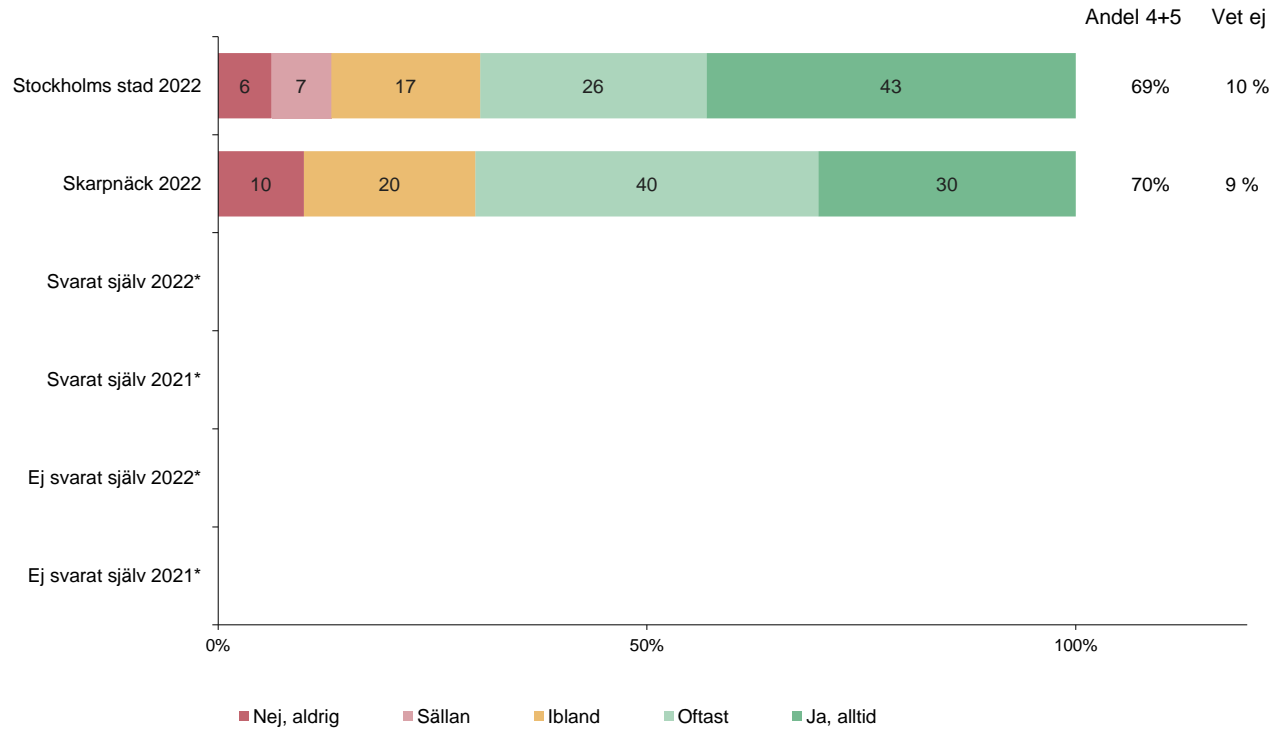


\*För få svar

Är du beviljad promenad  
eller utevistelse?



Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



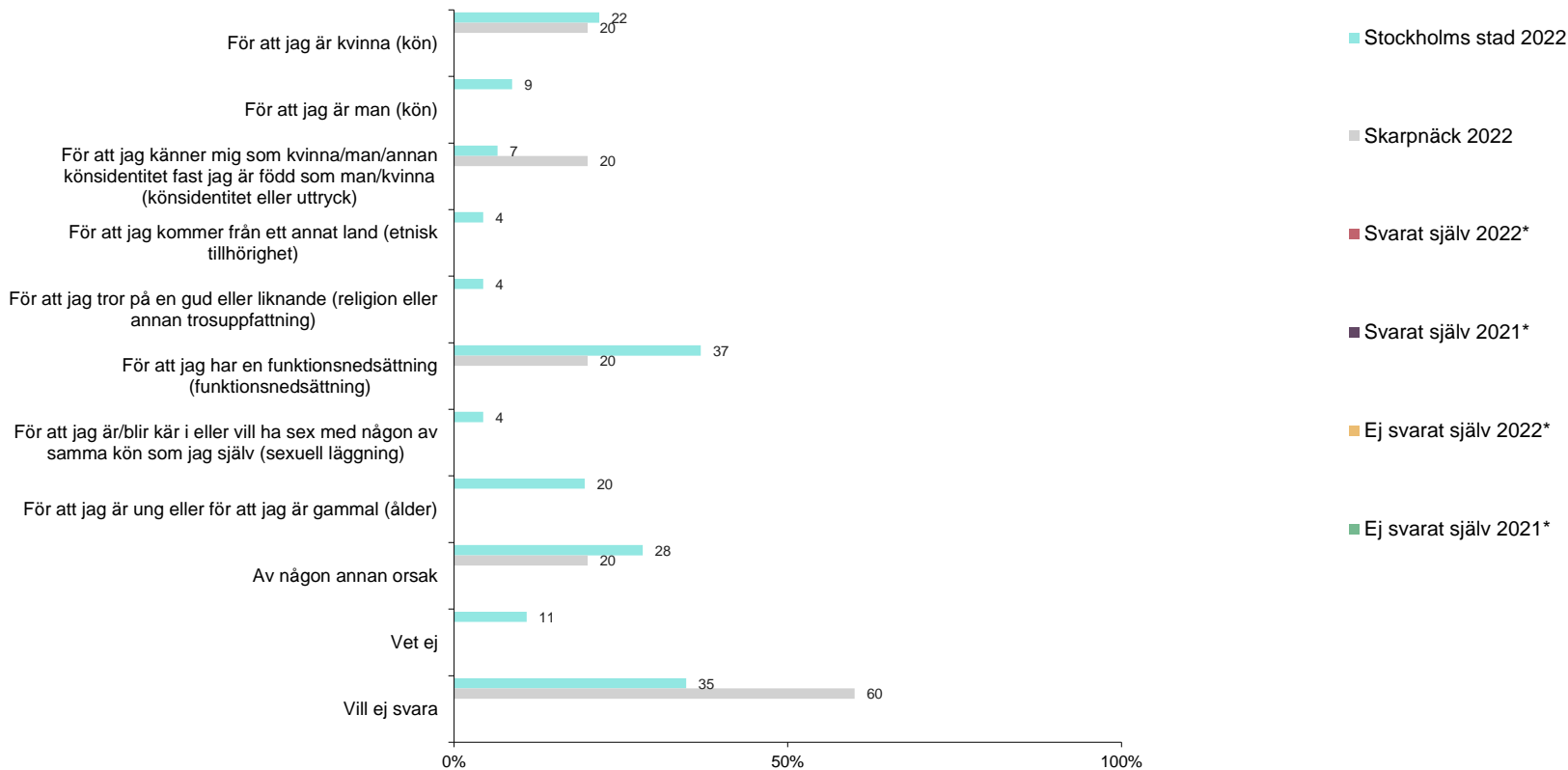
\*För få svar

# Diskriminering

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

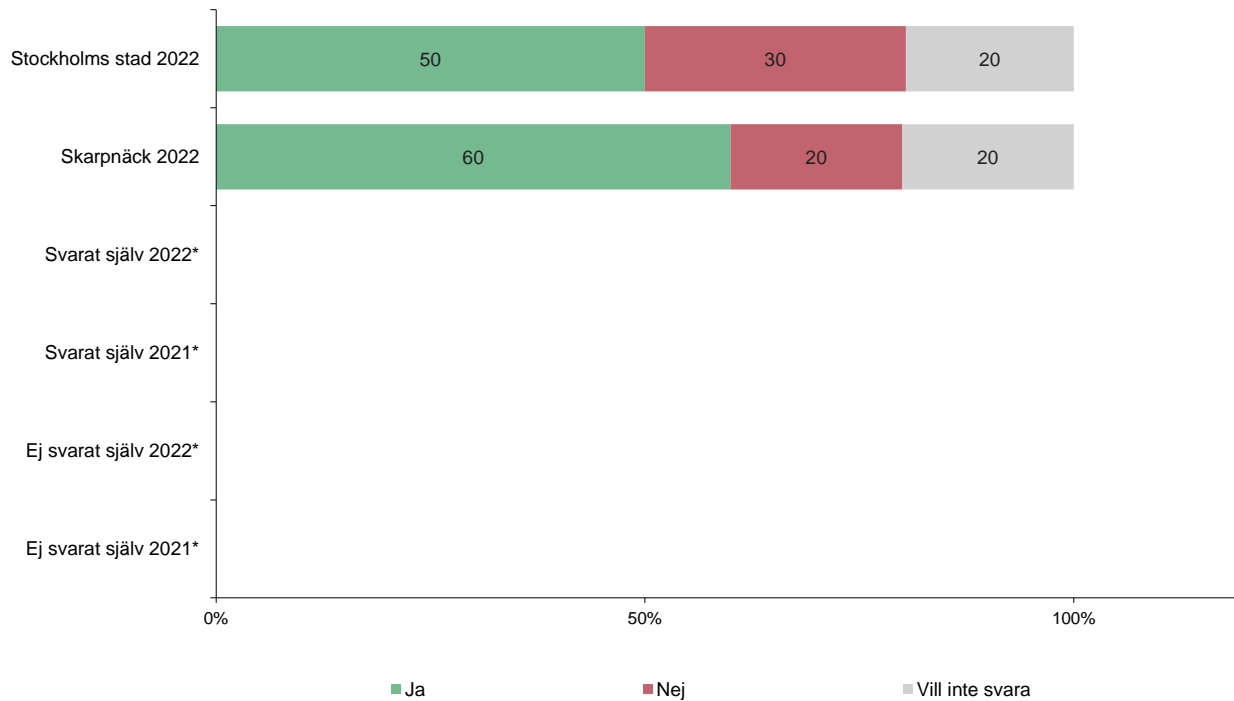


## Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?



\*För få svar

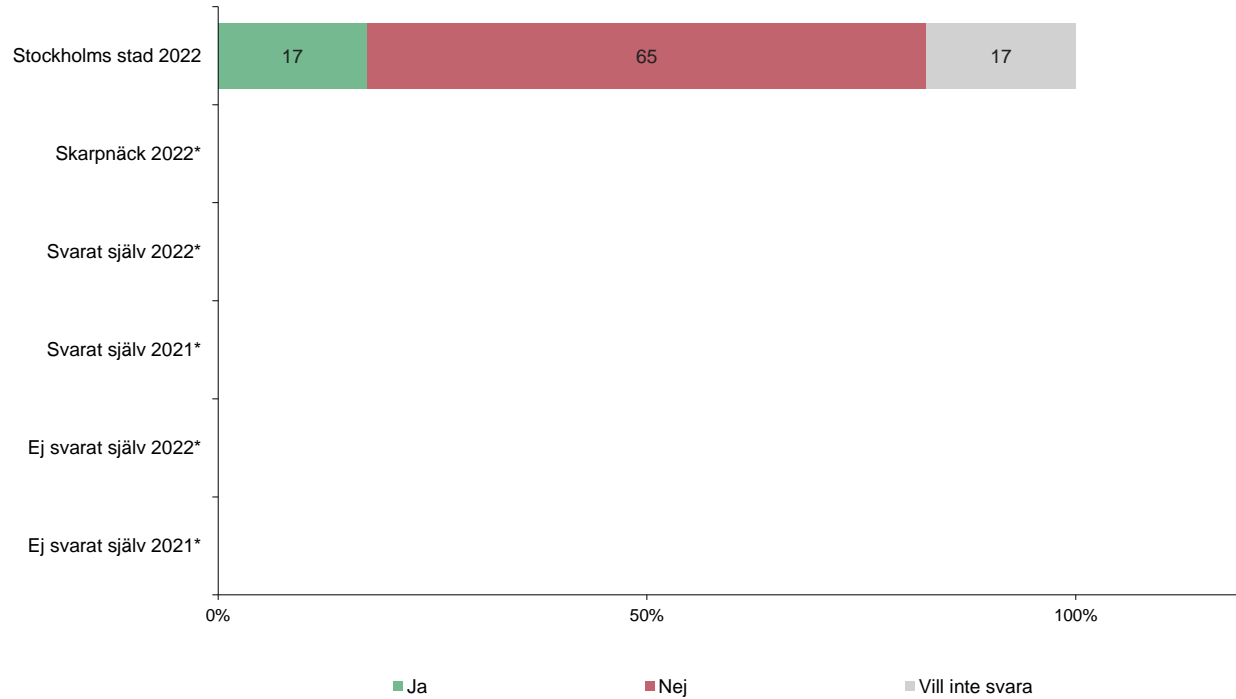
# Diskriminering



\*För få svar

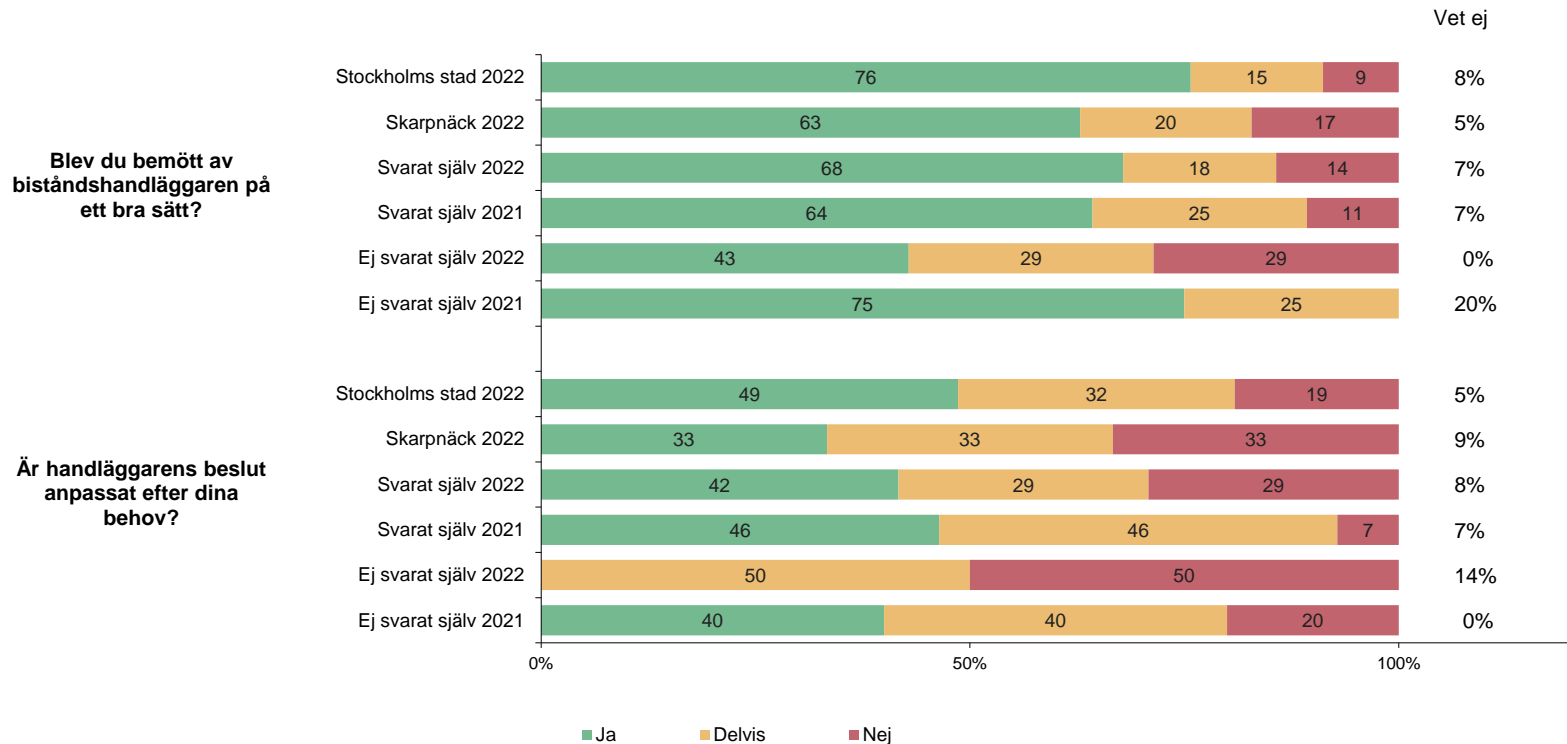


# Diskriminering



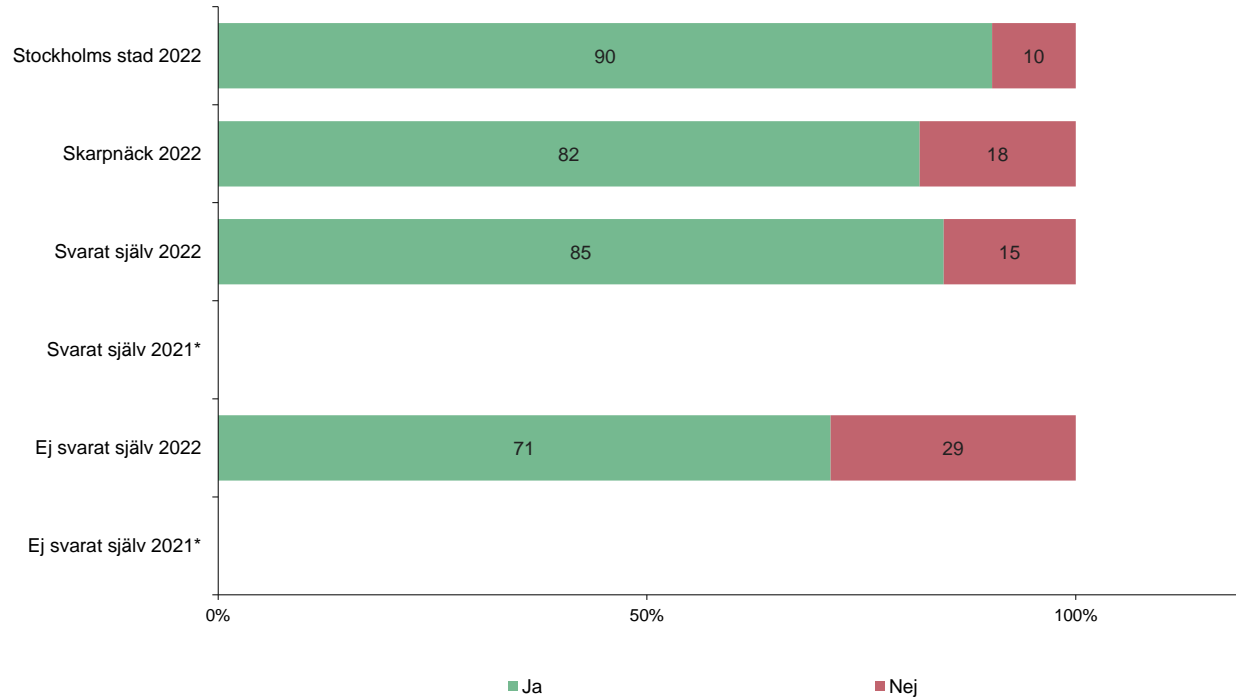
\*För få svar

# Kontakter med kommunen



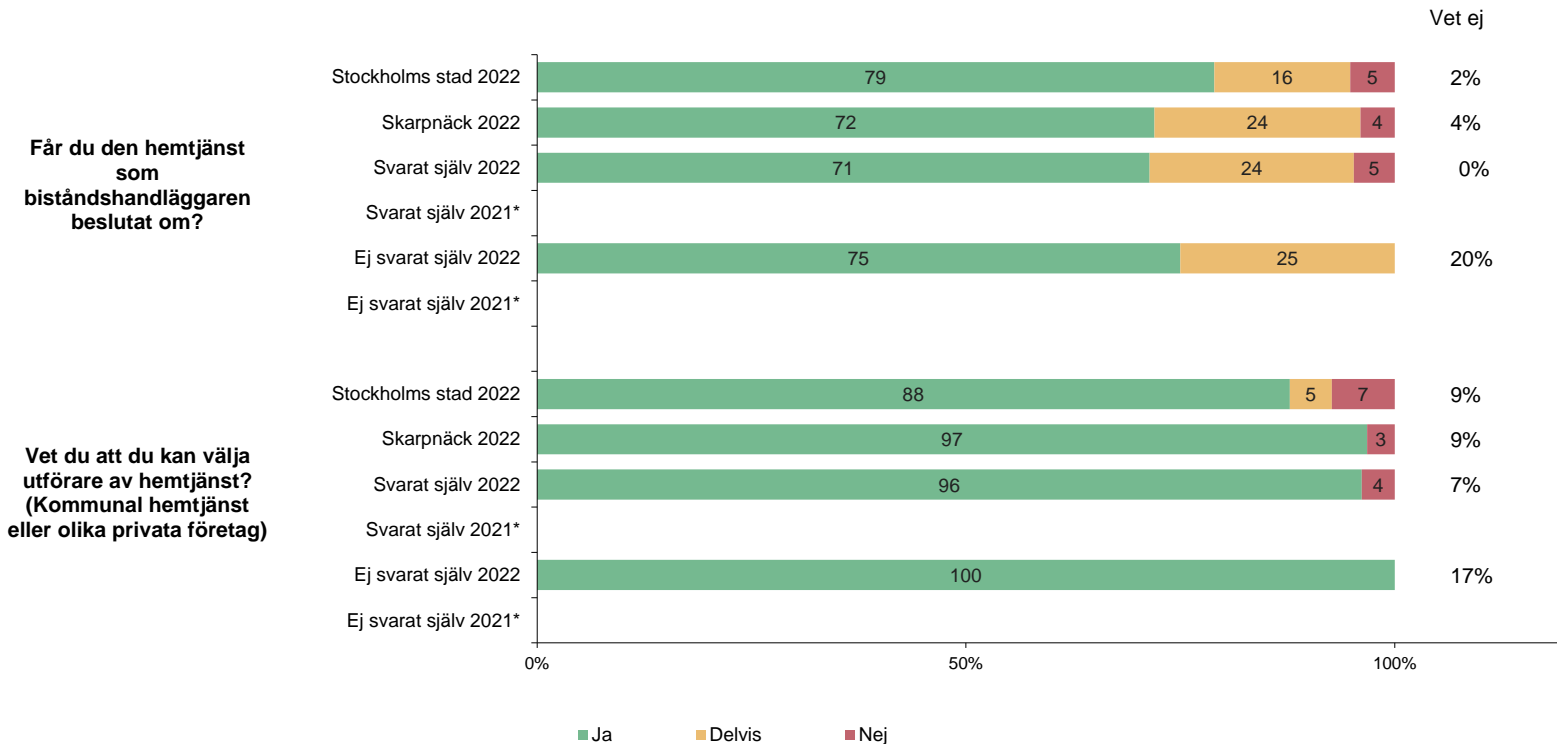
# Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?



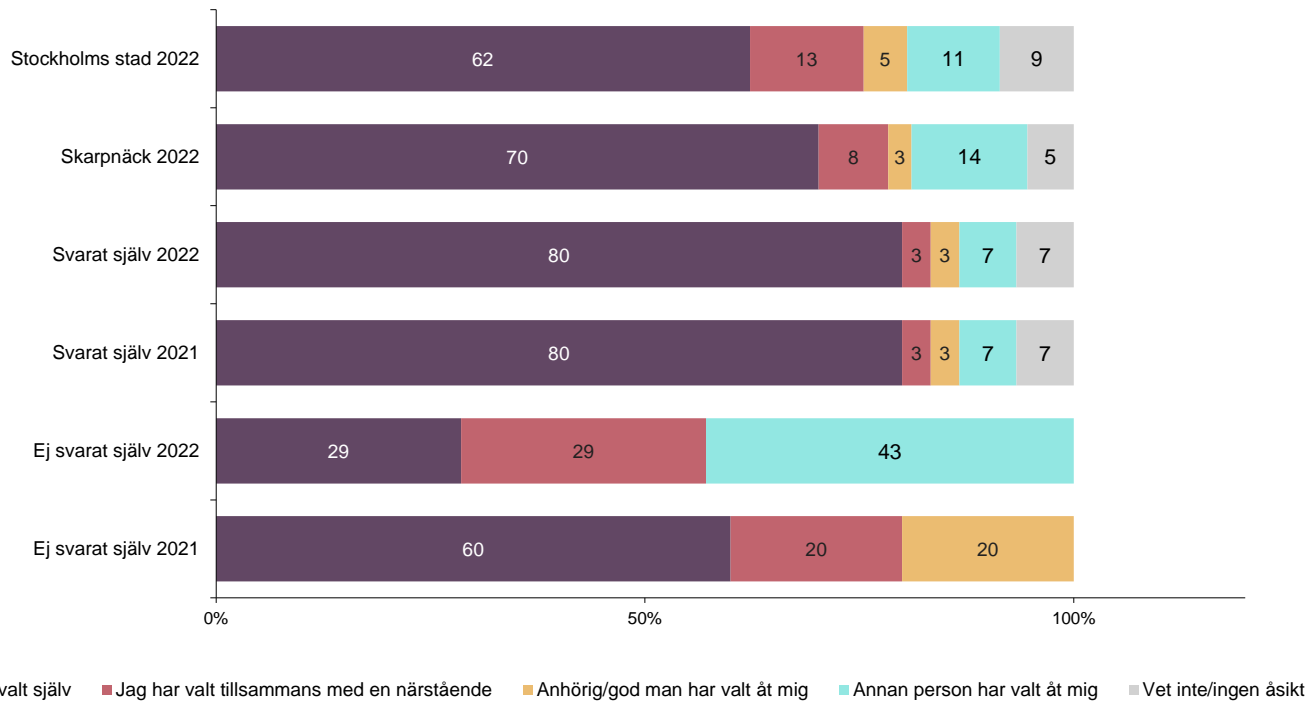
\*För få svar

# Kontakter med kommunen

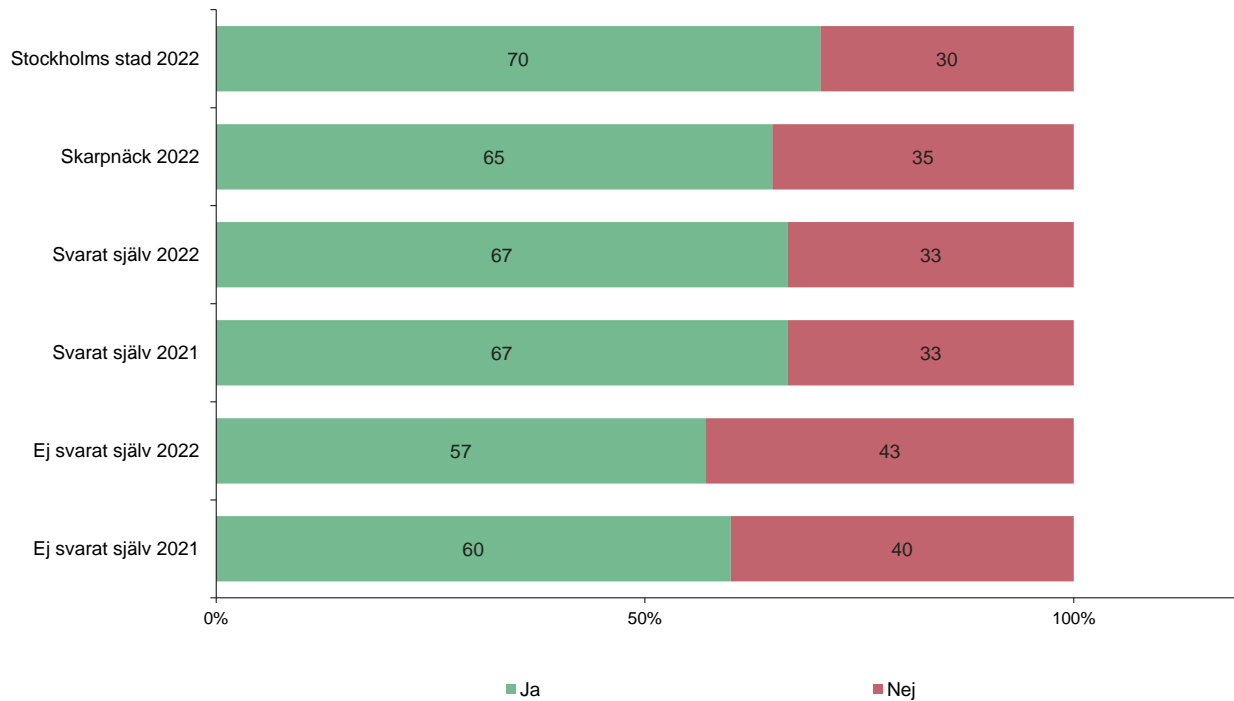


\*För få svar

## Vem har valt din hemtjänst?

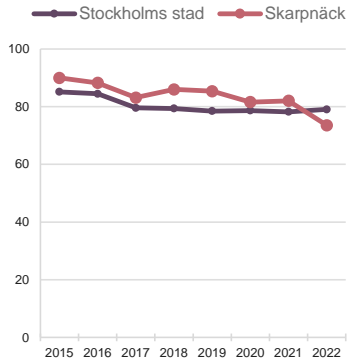


**Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?**

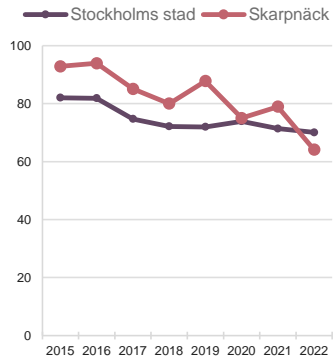


# Trend

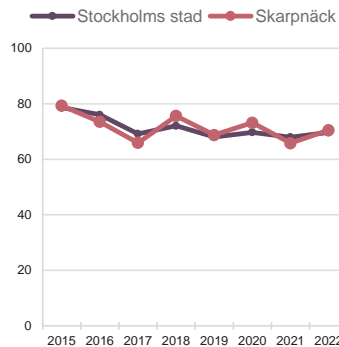
**NFI**



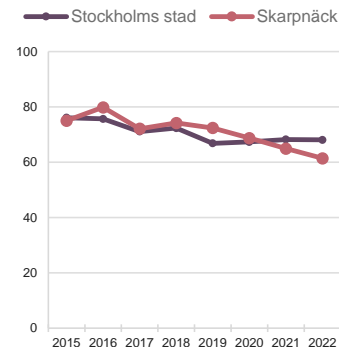
**Hemtjänsten i sin helhet**



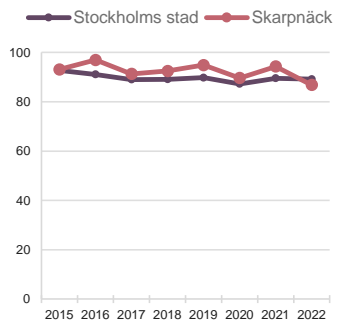
**Inflytande**



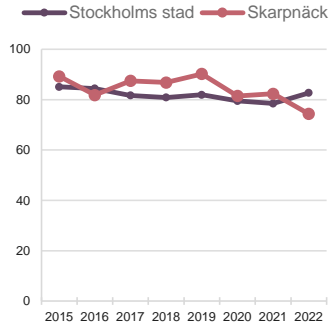
**Hjälpens utförande**



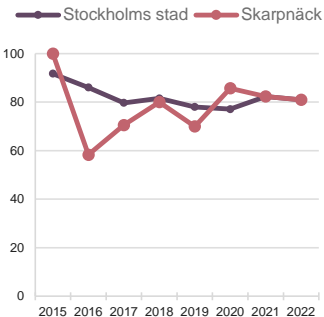
**Bemötande**



**Trygghet**



**Maten**



**Aktiviteter**

