



Brukarundersökning 2022  
Hemtjänst yngre

Östermalm

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 Östermalm

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 Östermalm inkom 20 svar vilket ger en svarsfrekvens på 39 %.

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 Östermalm uppgår till 78 år 2022, vilket är en utveckling från 83 år 2021 och 80 år 2020. Indexet för staden totalt år 2022 uppgår till 79.

75% i Östermalm uppger att de sammantaget är nöjda med sin hemtjänst vilket är en utveckling från 77% år 2021 och 83% år 2020 och jämfört med 70% för staden totalt.

80% i Östermalm uppger att personalen brukar ta hänsyn till deras åsikter om hur hjälpen ska utföras vilket är en utveckling från 82% år 2021 och 91% år 2020 och jämfört med 79% för staden totalt.

84% i Östermalm uppger att personalen brukar bemöta dem på ett bra sätt vilket är en utveckling från 86% år 2021 och 77% år 2020 och jämfört med 89% för staden totalt.

70% i Östermalm uppger att de känner sig ganska/mycket trygga med att bo hemma med stöd av hemtjänsten vilket är en utveckling från 86% år 2021 och 82% 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<br>2022 | Antal svar<br>2022 | Svarsfrekvens<br>2022 | Antal svar<br>2021 | Svarsfrekvens<br>2021 | Antal svar<br>2020 | Svarsfrekvens<br>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

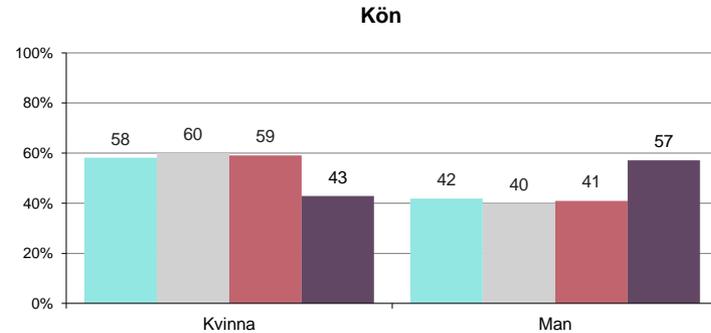
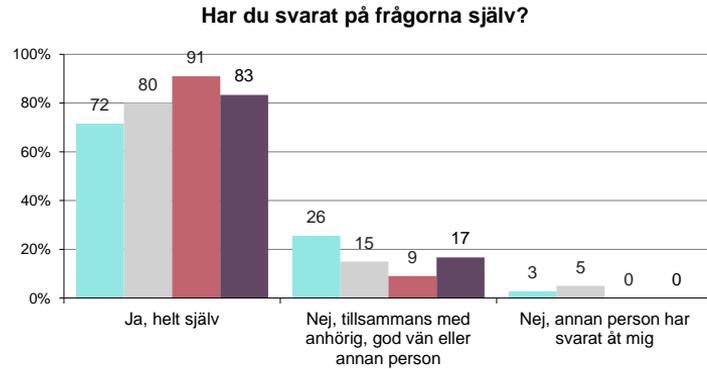
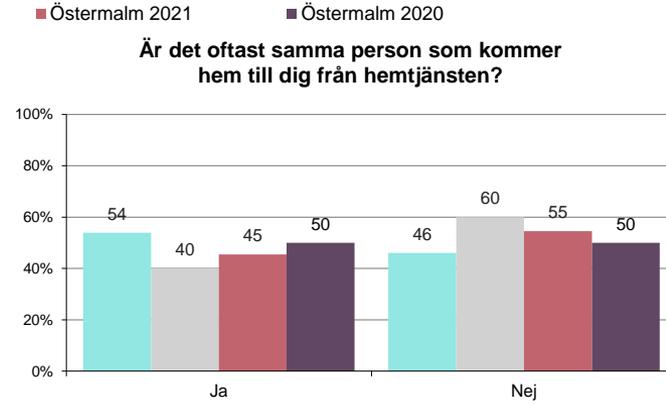
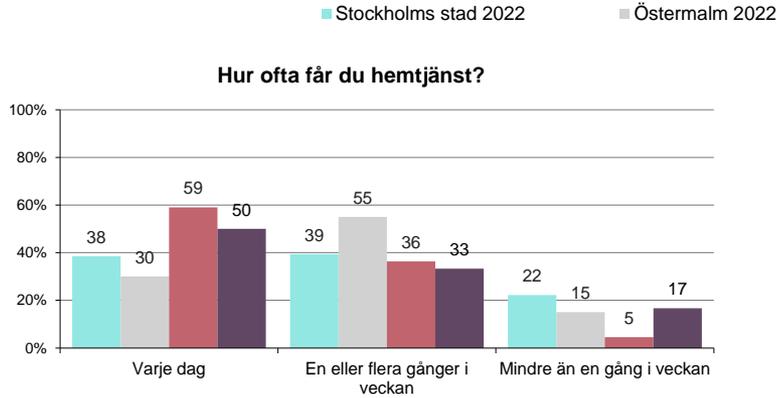
- Blev du bemött av biståndshandläggaren på ett bra sätt?
- Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?
- Vet du vilka insatser du är beviljad?
- Får du den hemtjänst som biståndshandläggaren beslutat om?
- Vet du att du kan välja utförare av hemtjänst? (Kommunal hemtjänst eller olika privata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

## Bakgrundsfrågor

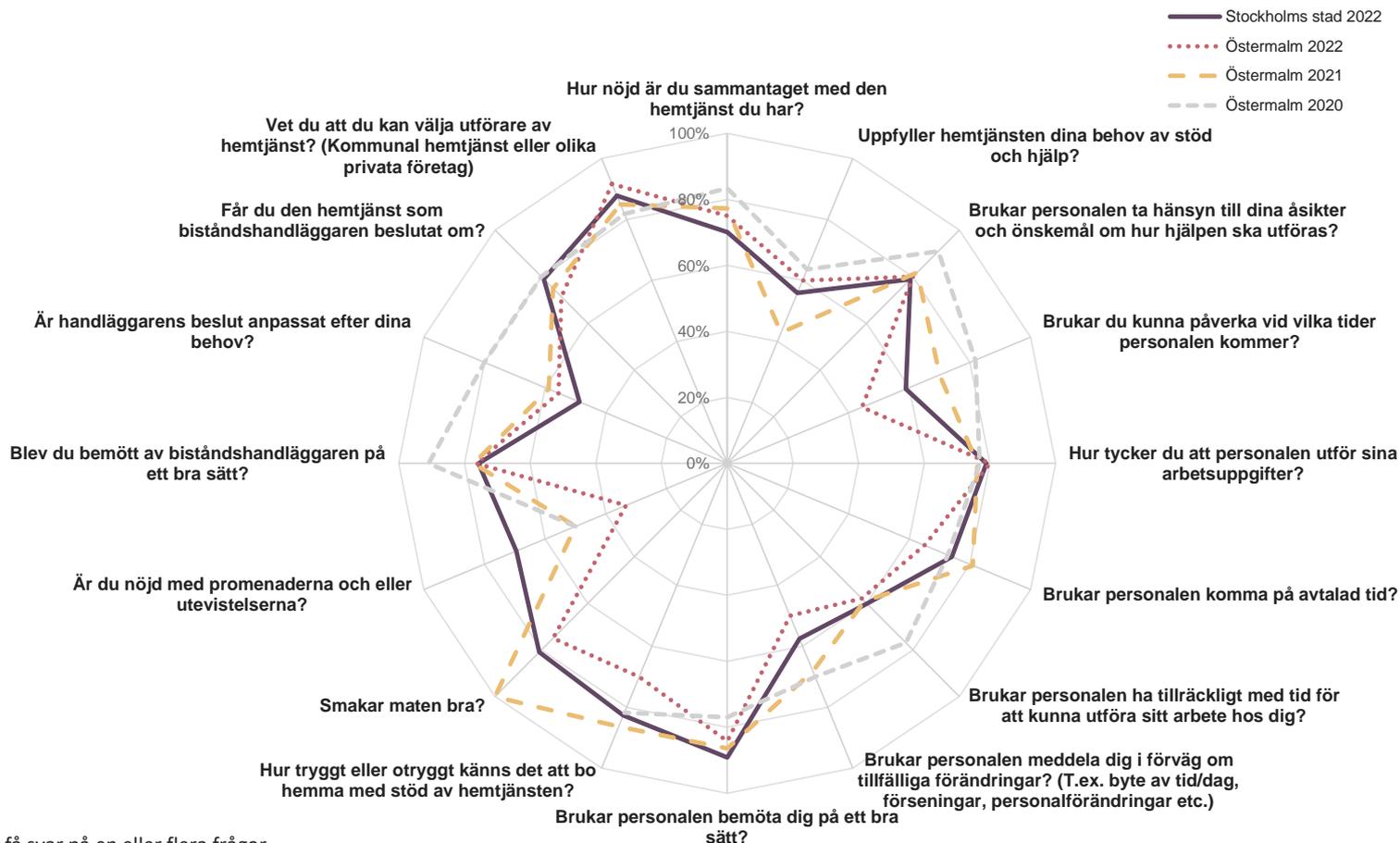
- Hur ofta får du hemtjänst?
- Är det oftast samma person som kommer hem till dig från hemtjänsten?
- Har du svarat på frågorna själv?

# Resultat



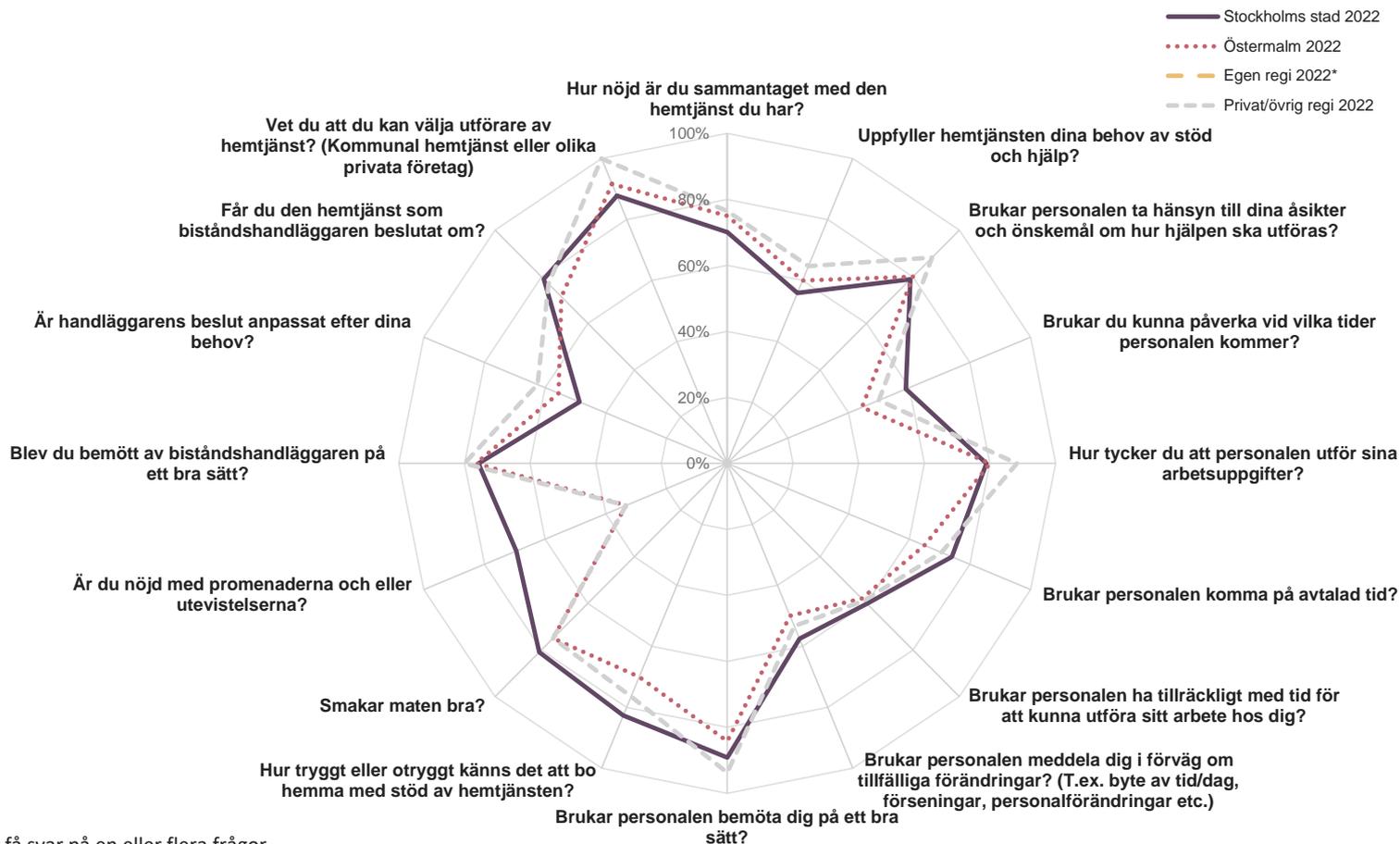


# Andel instämmande (4+5)



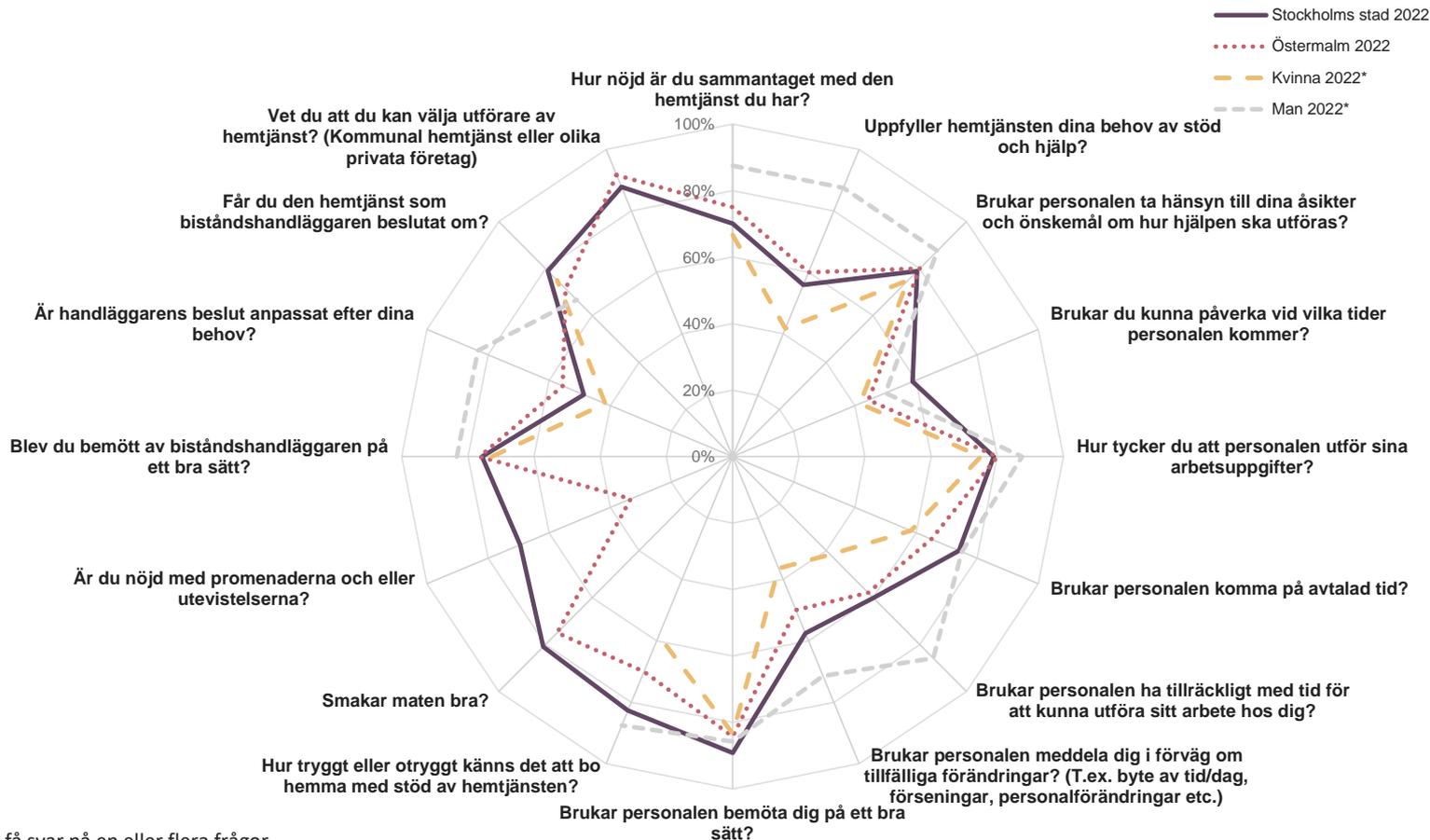
\*För få svar på en eller flera frågor

# Andel instämmande (4+5)



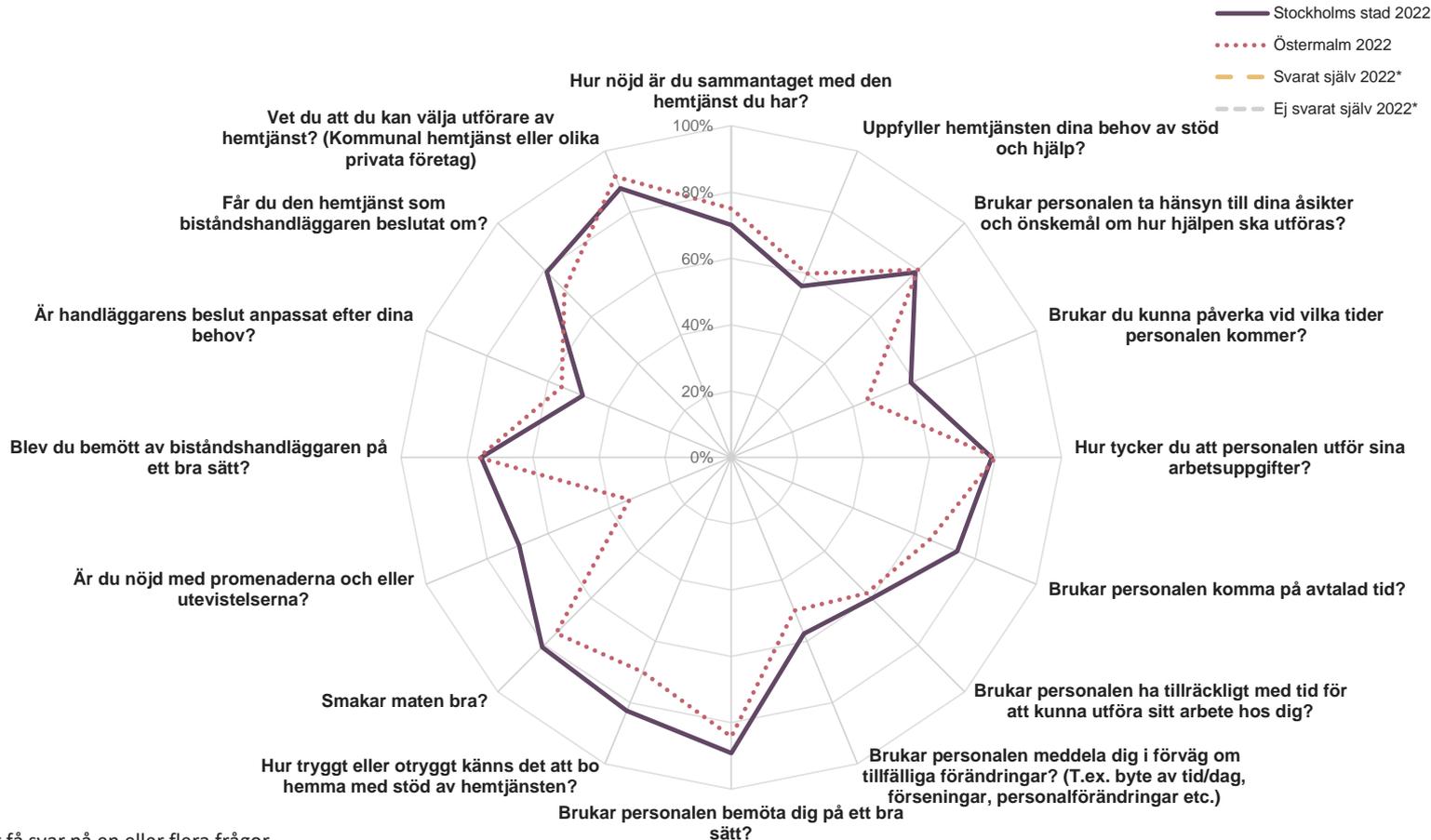
\*För få svar på en eller flera frågor

# Andel instämmande (4+5)



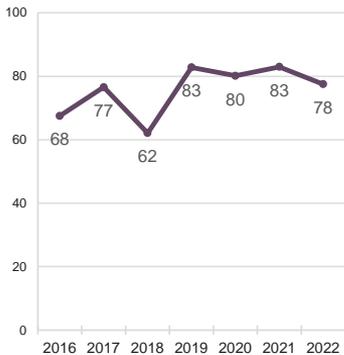
\*För få svar på en eller flera frågor

# Andel instämmande (4+5)

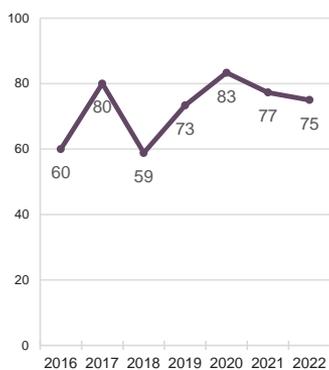


\*För få svar på en eller flera frågor

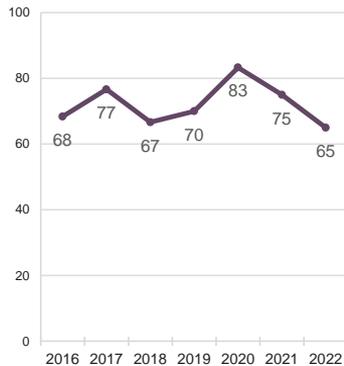
**NFI**



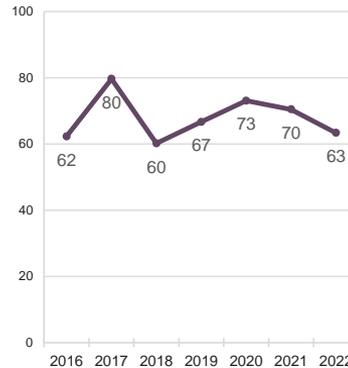
**Hemtjänsten i sin helhet**



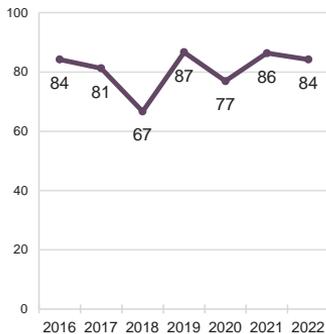
**Inflytande**



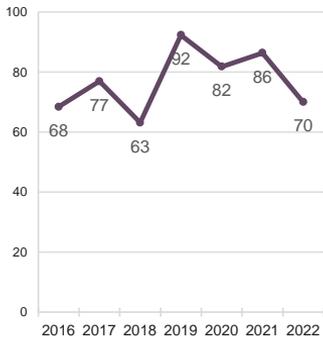
**Hjälpens utförande**



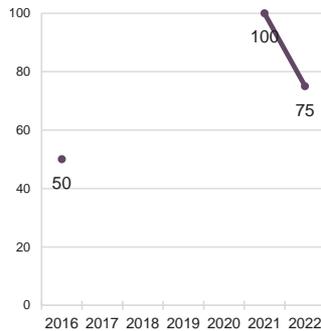
**Bemötande**



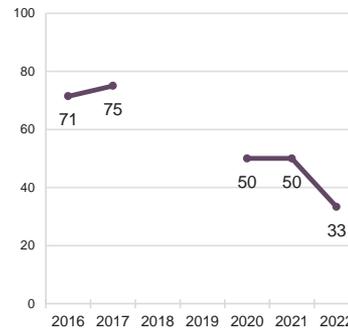
**Trygghet**



**Maten**



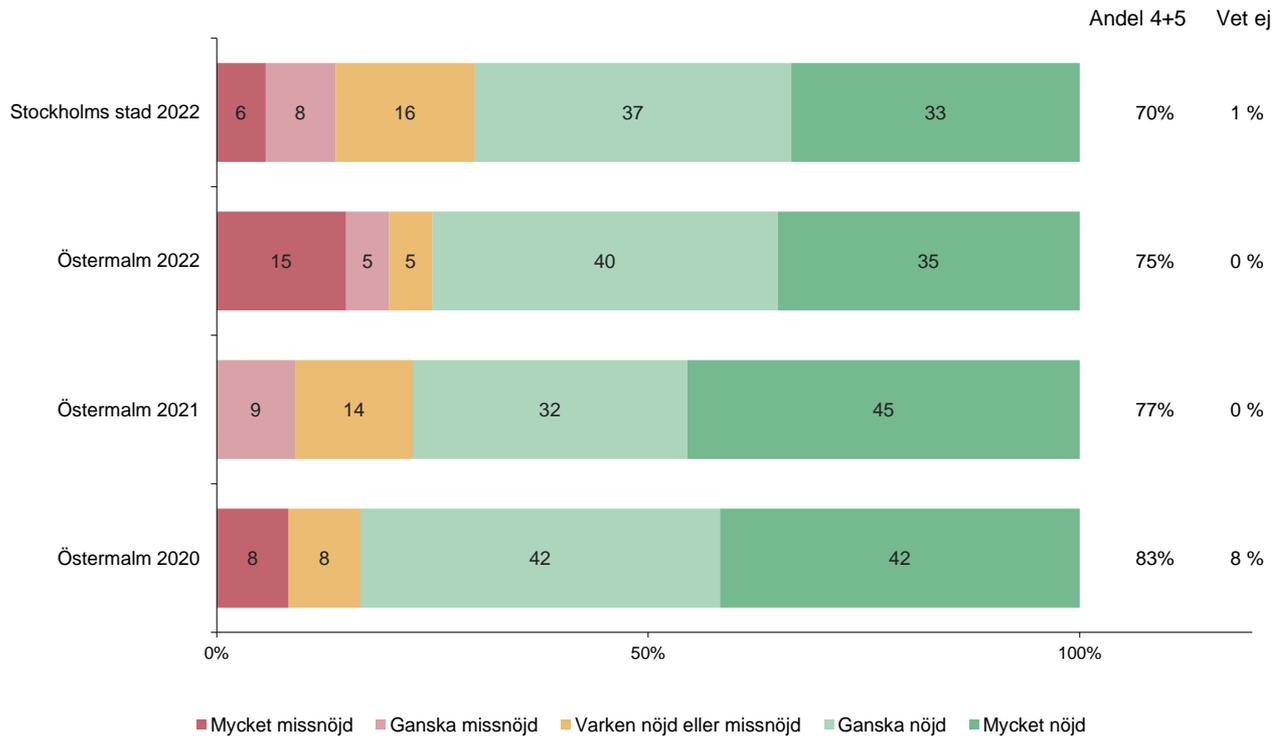
**Aktiviteter**



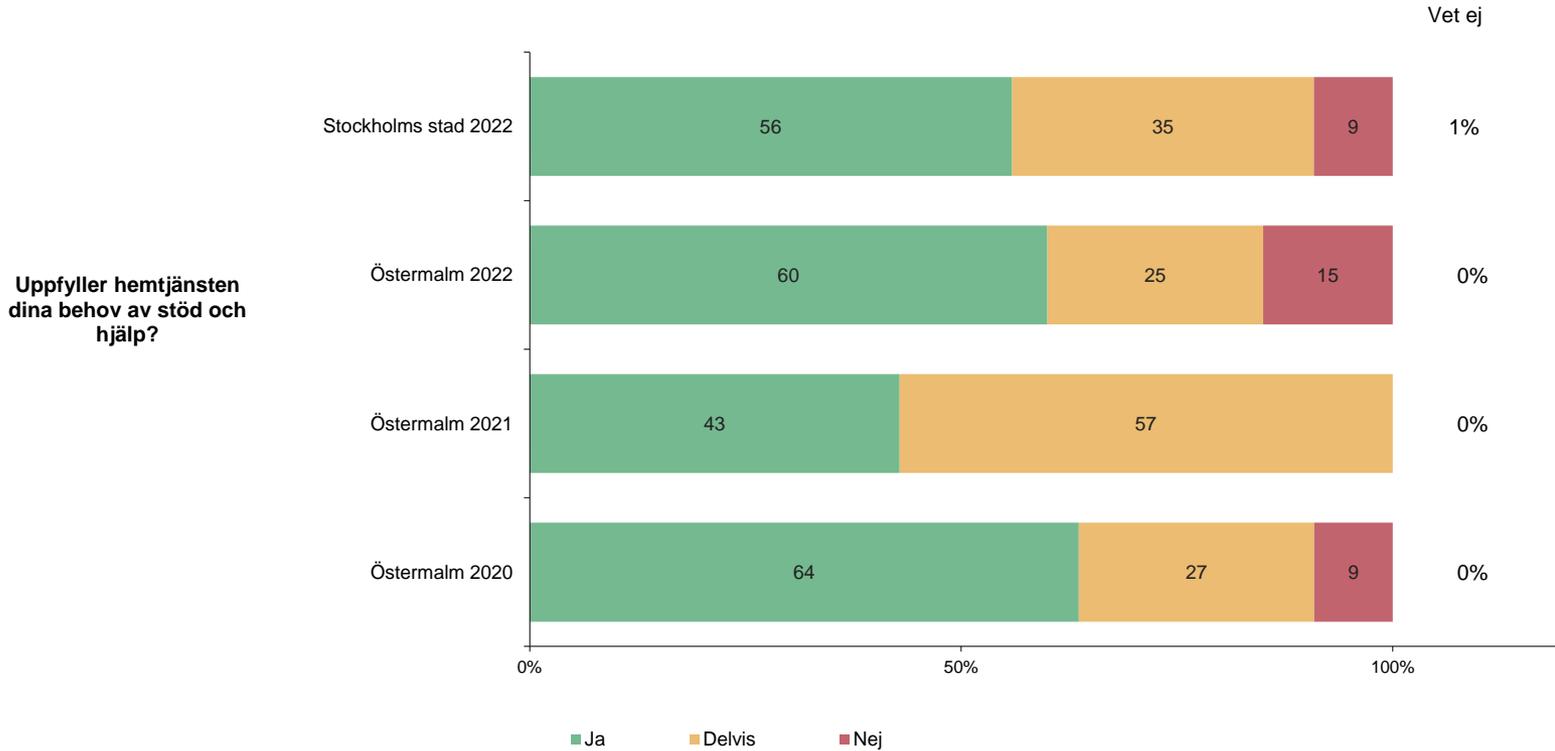
För få svar något eller några år

# Hemtjänsten i sin helhet

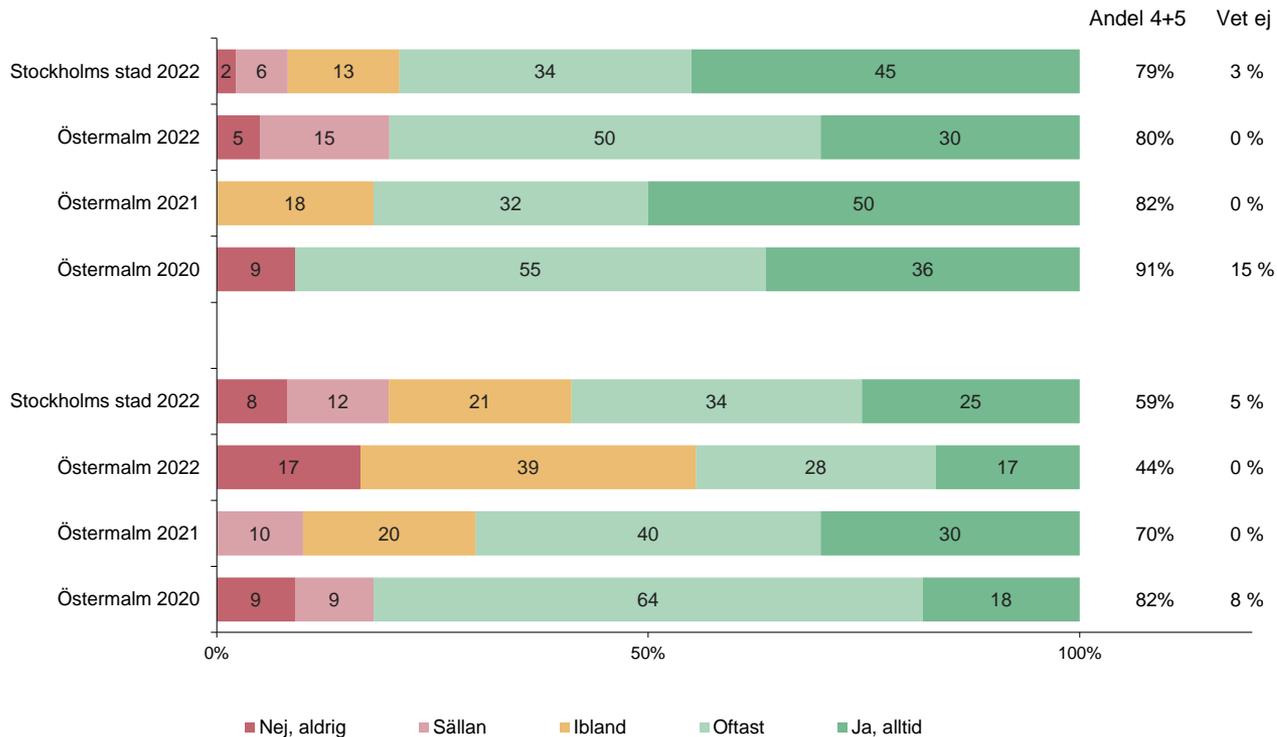
Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?



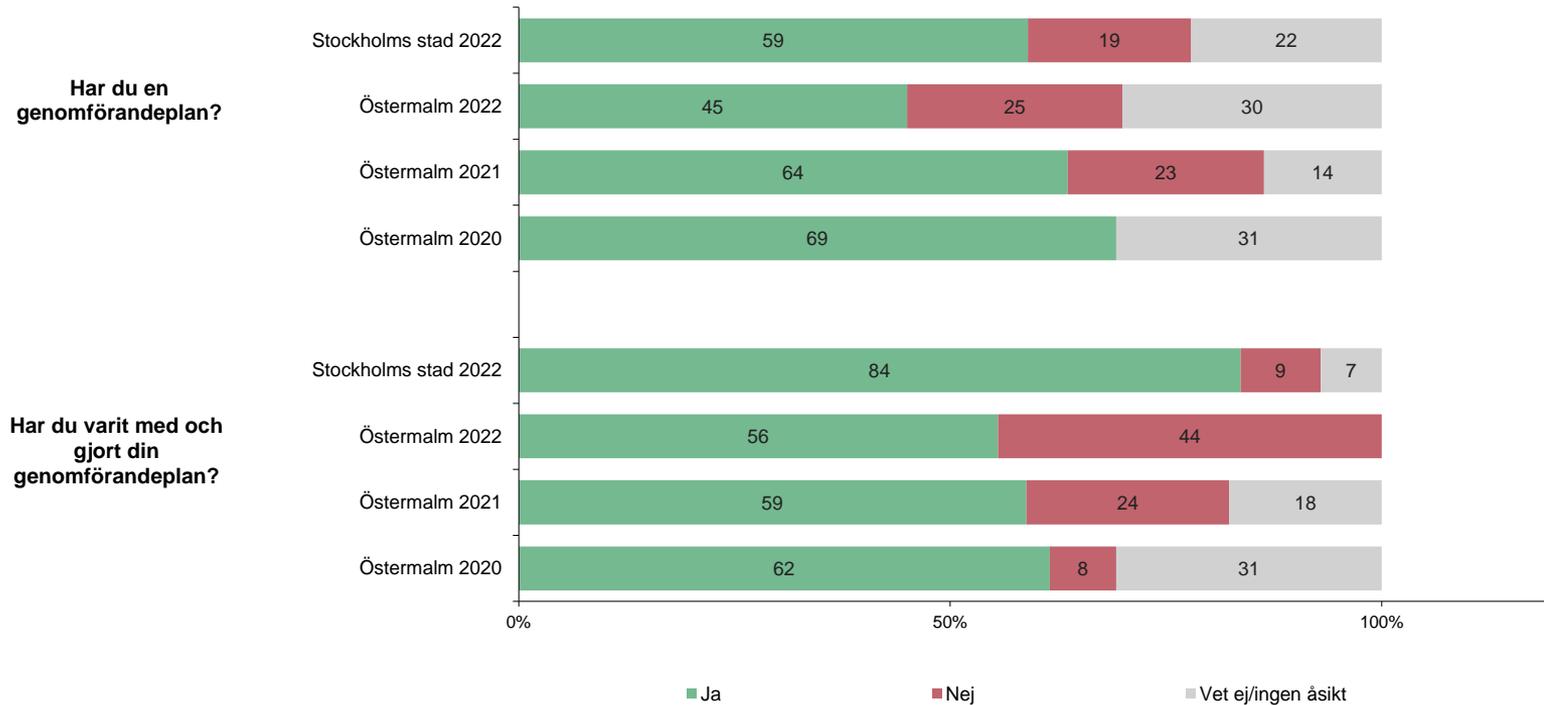
# Hemtjänsten i sin helhet



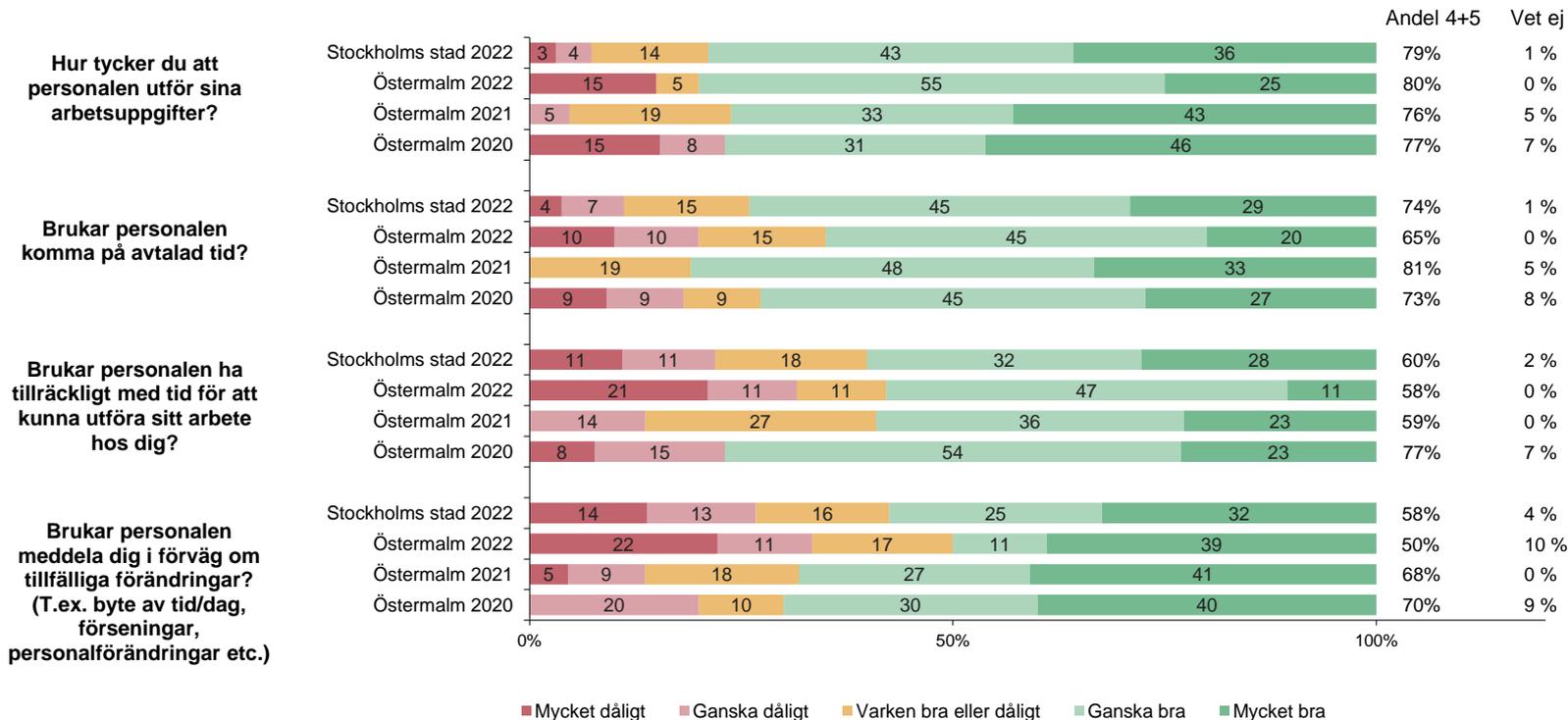
**Brakar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?**



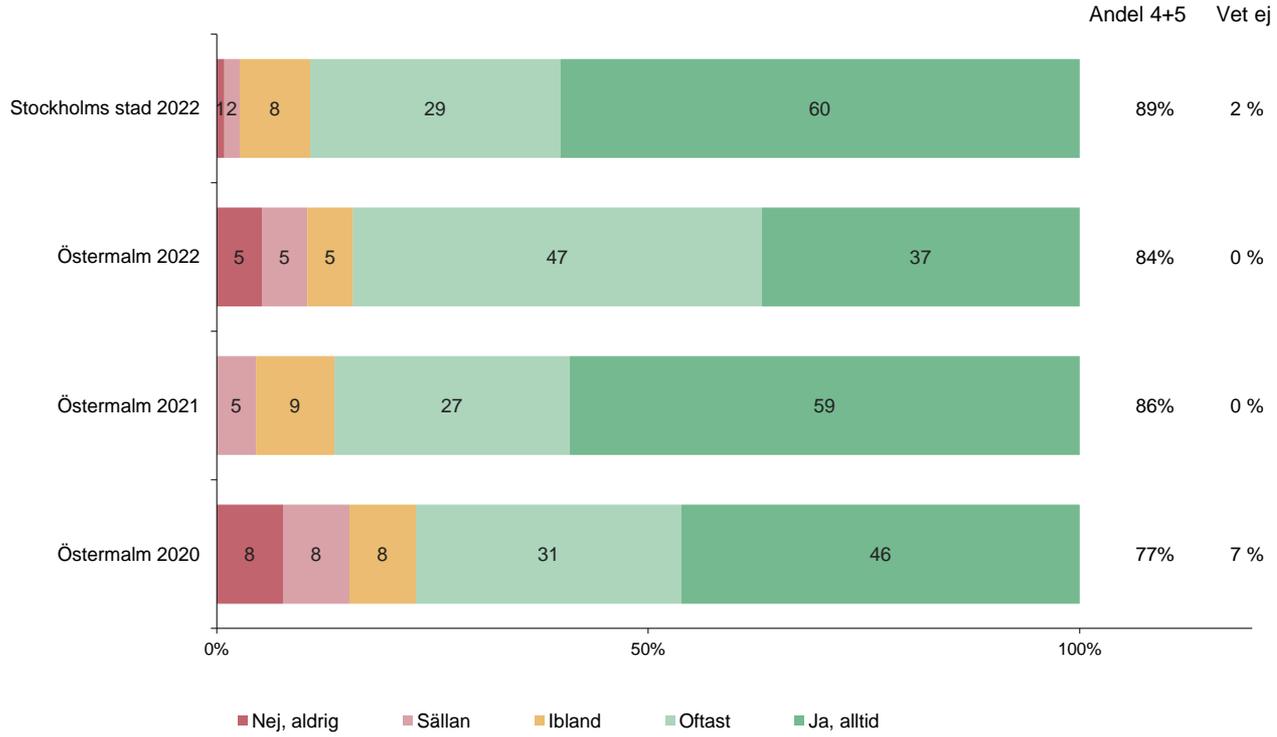
**Brakar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?**



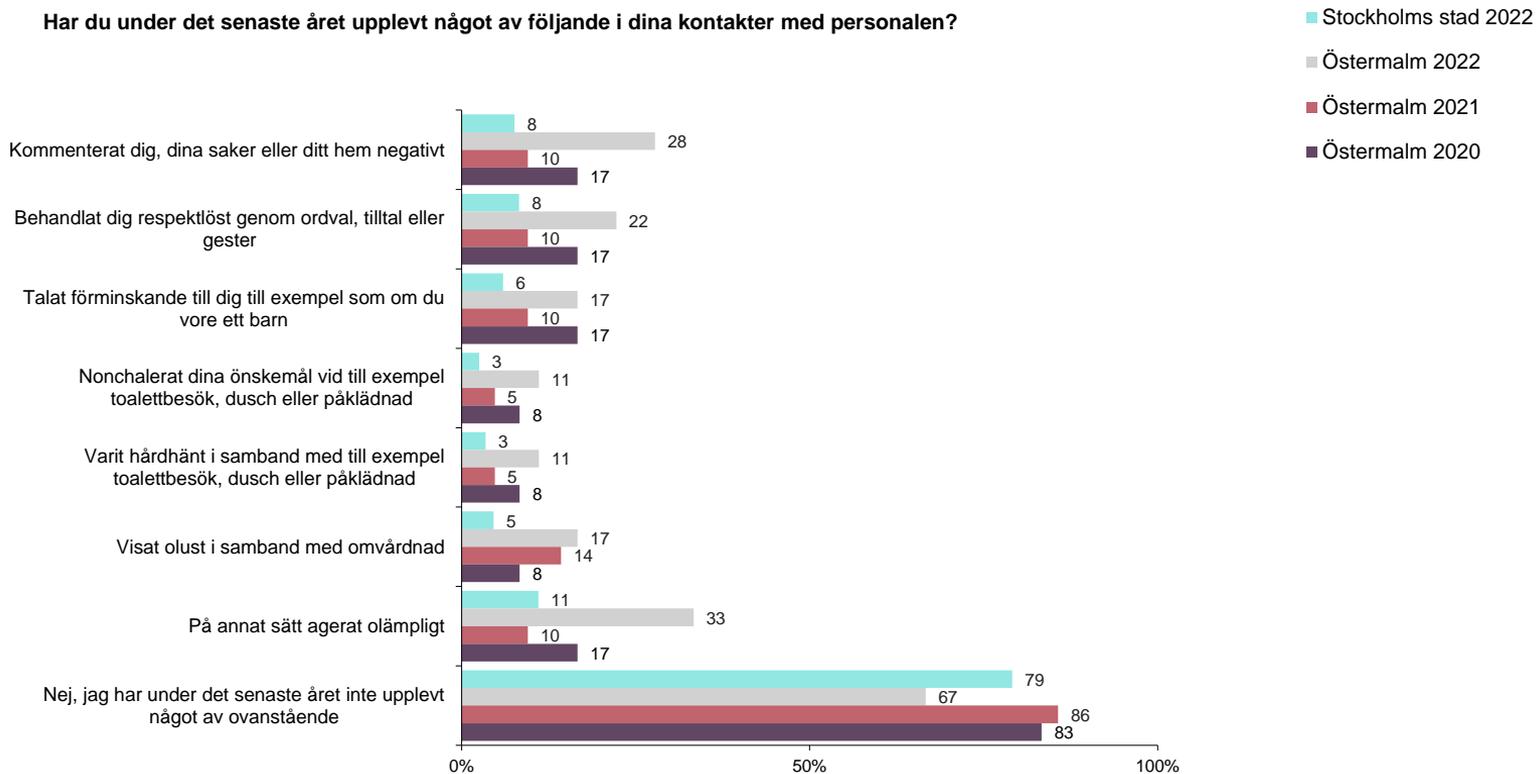
# Hjälpens utförande



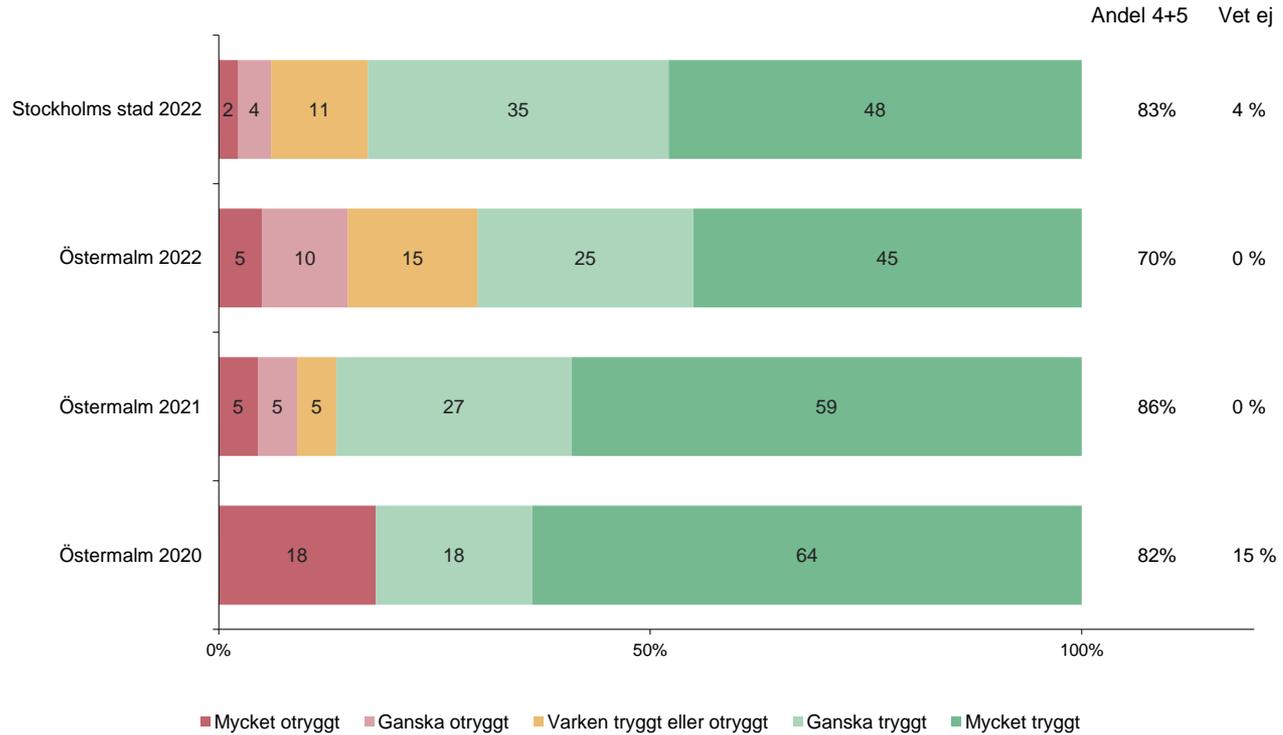
**Brakar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?**



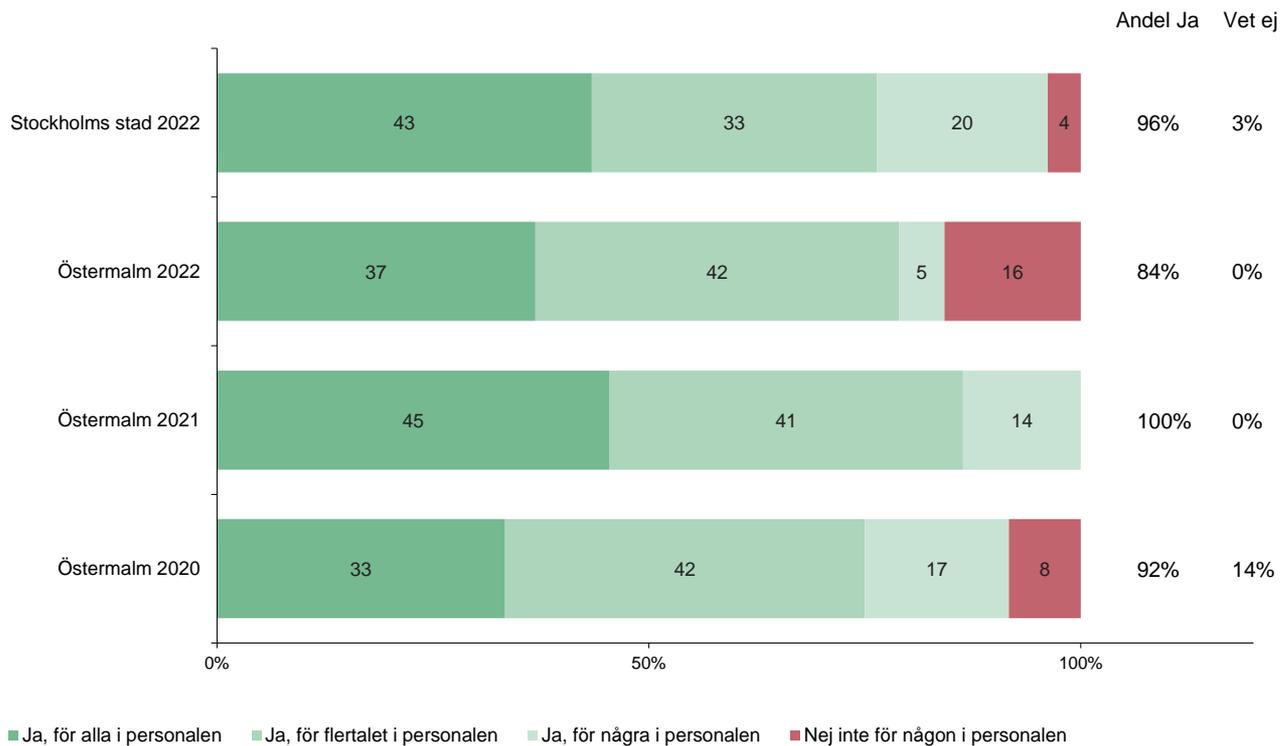
Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?



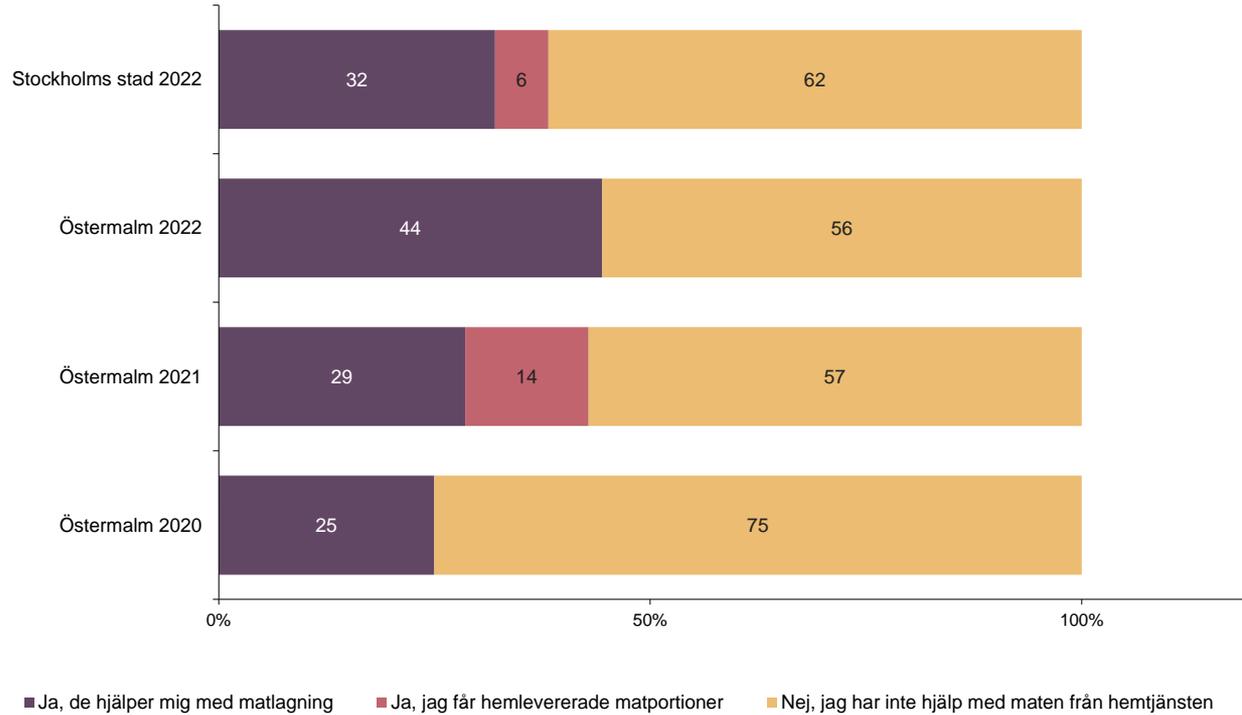
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



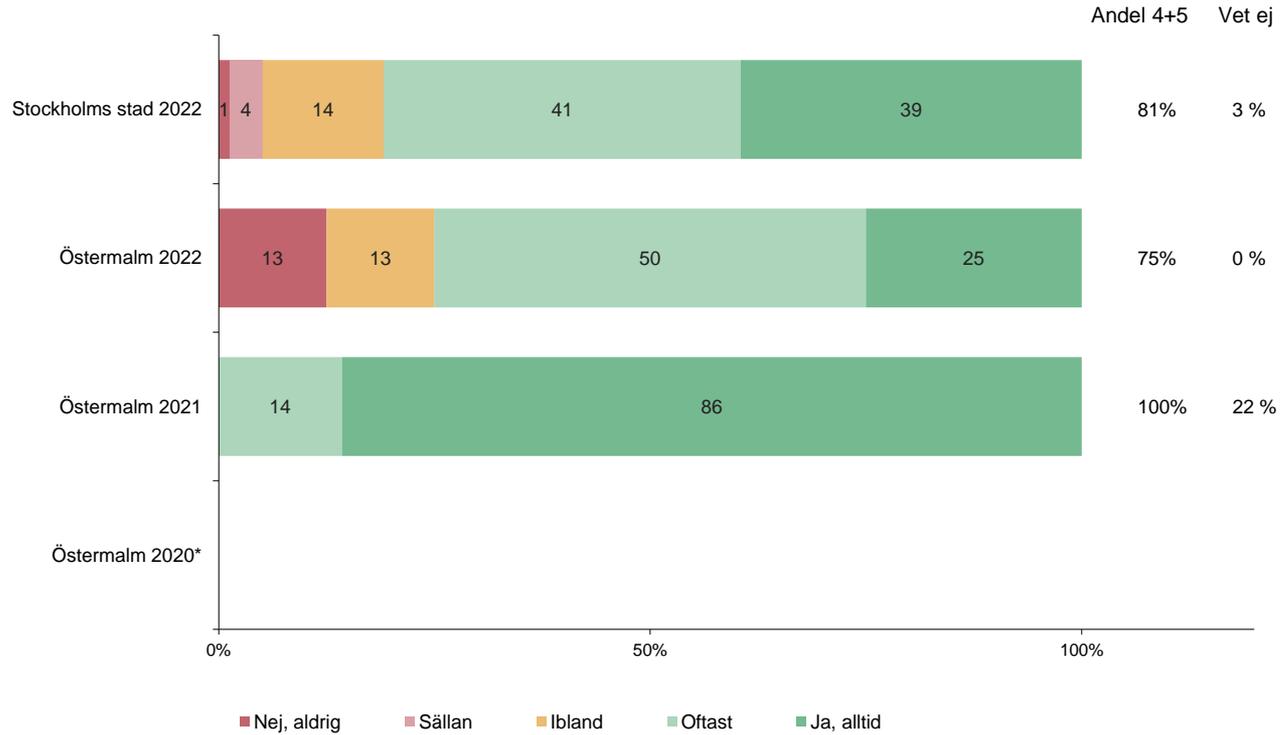
**Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?**



Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

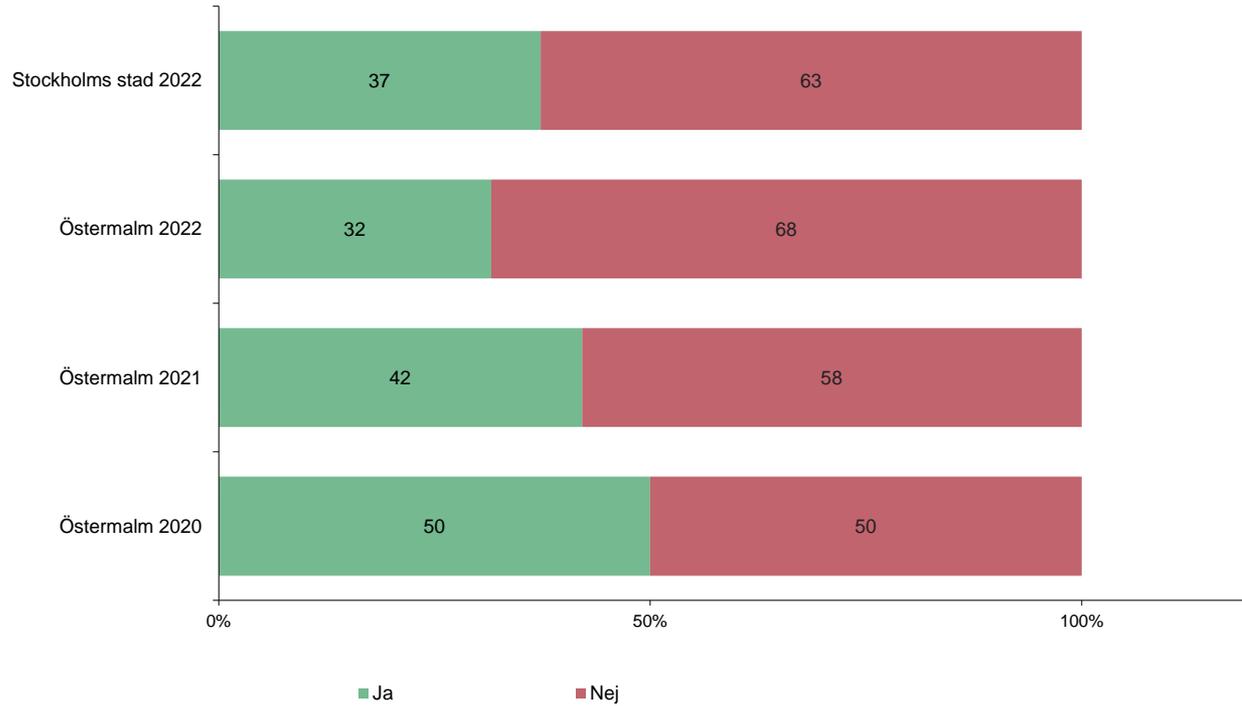


**Smakar maten bra**

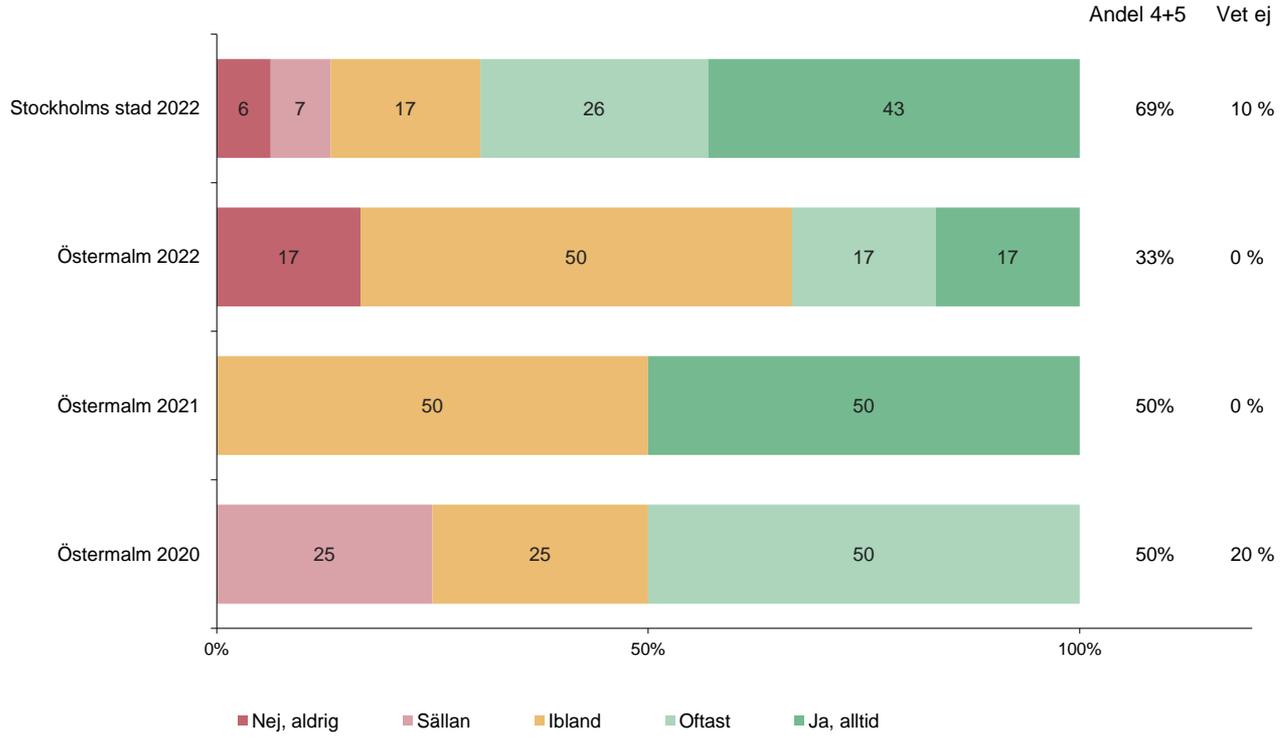


\*För få svar

Är du beviljad promenad  
eller utevistelse?

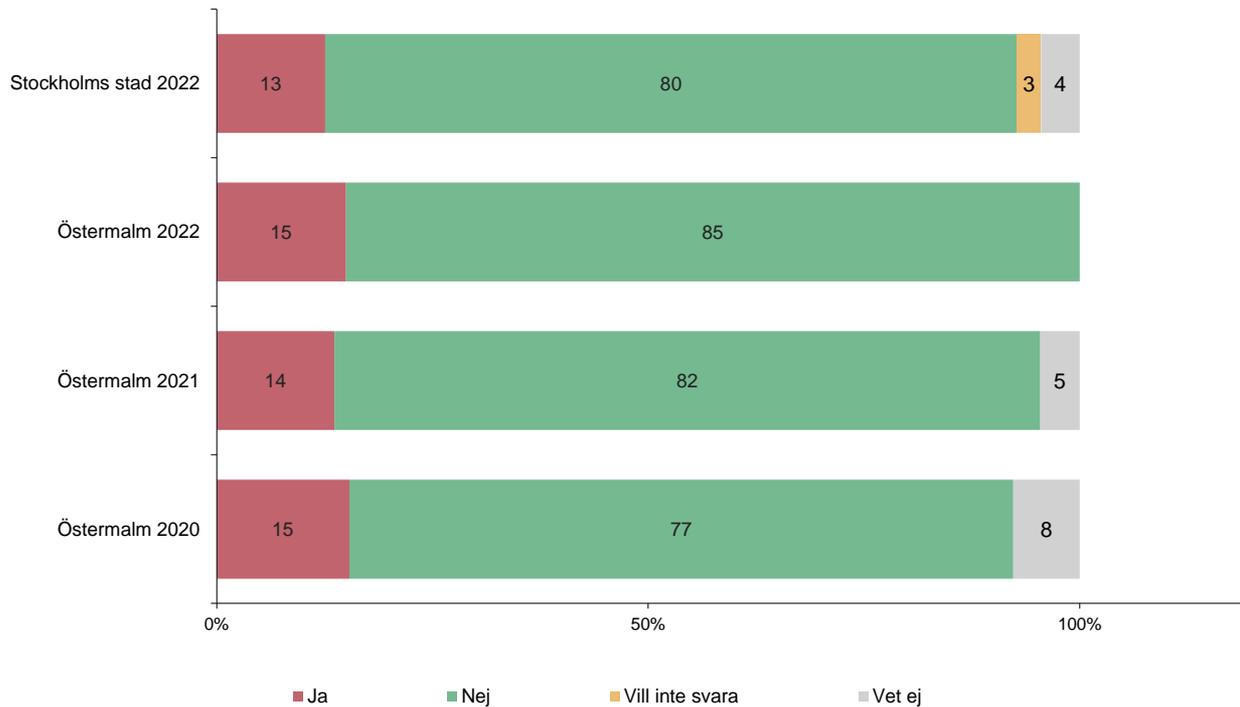


Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?

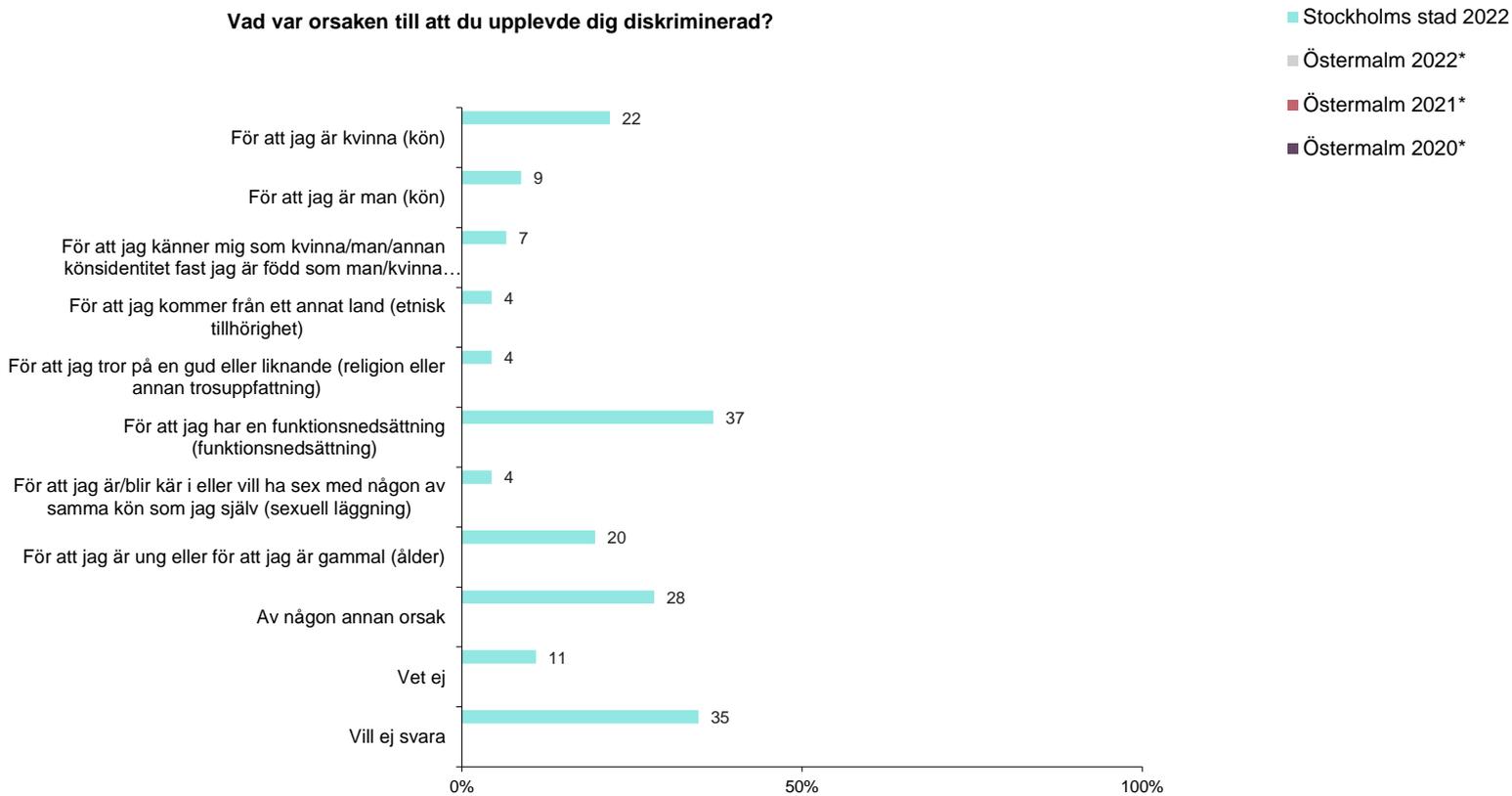


# Diskriminering

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

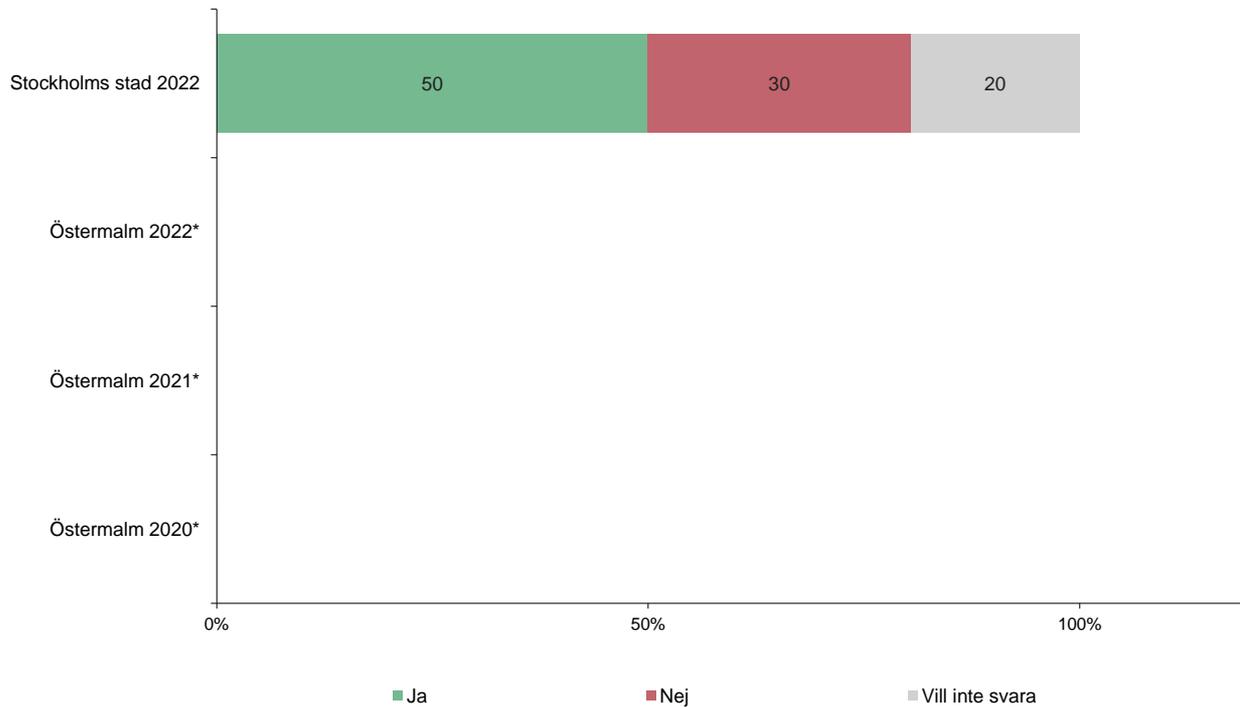


## Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?



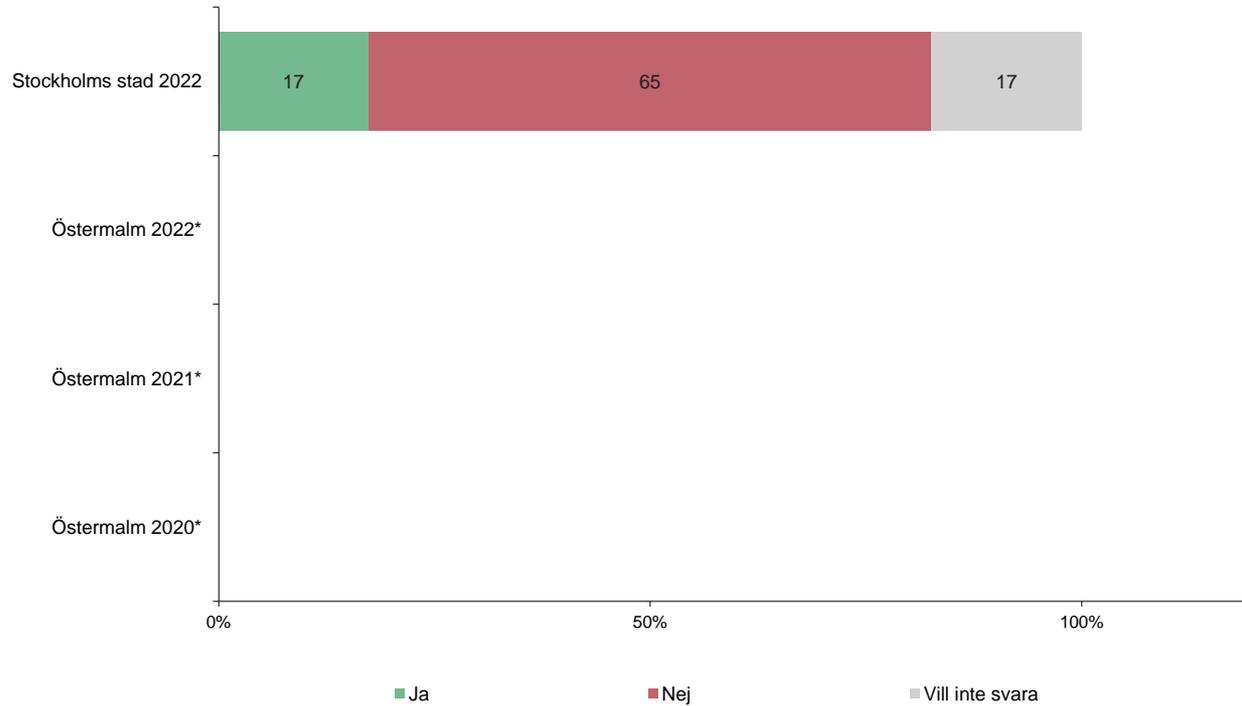
\*För få svar

# Diskriminering



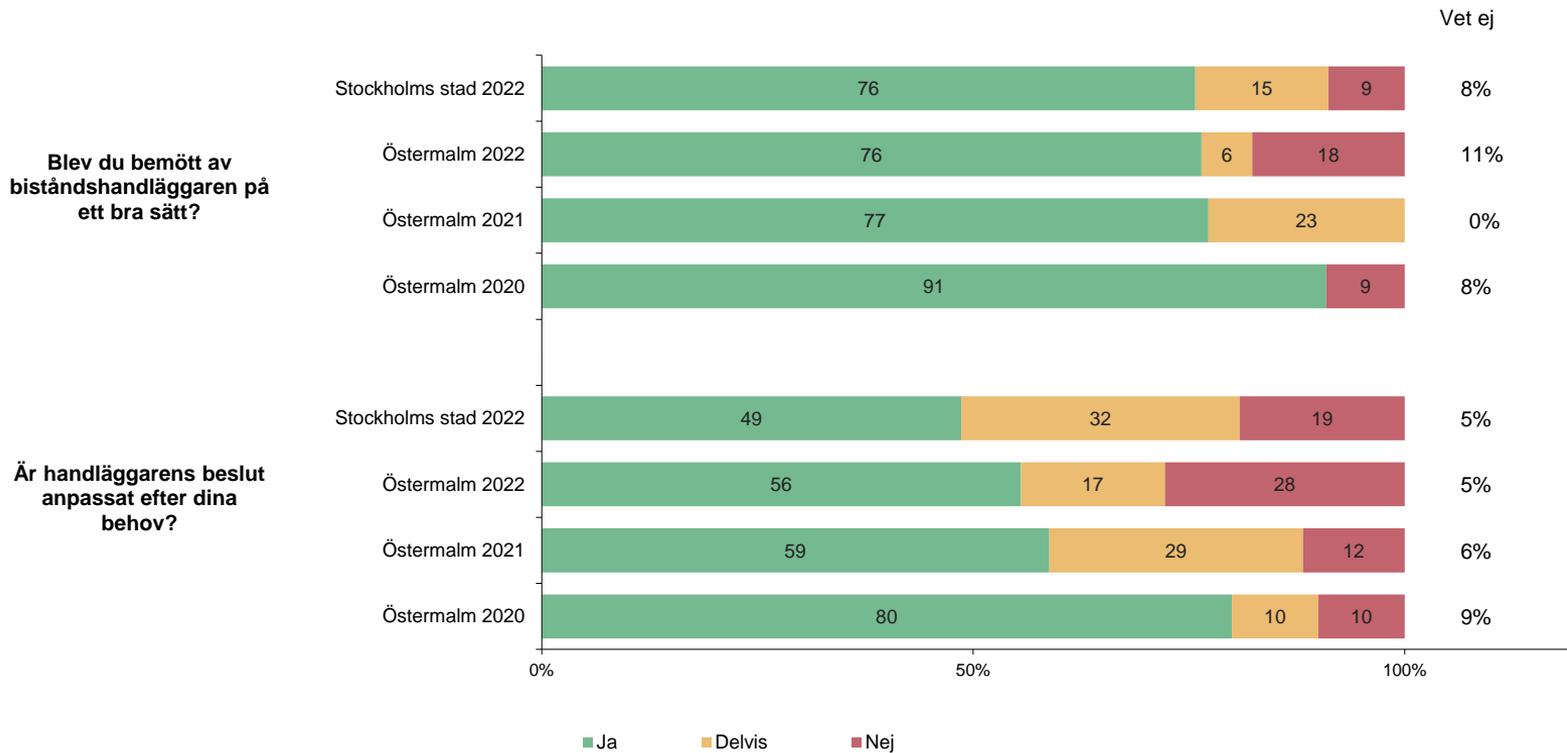
\*För få svar

# Diskriminering



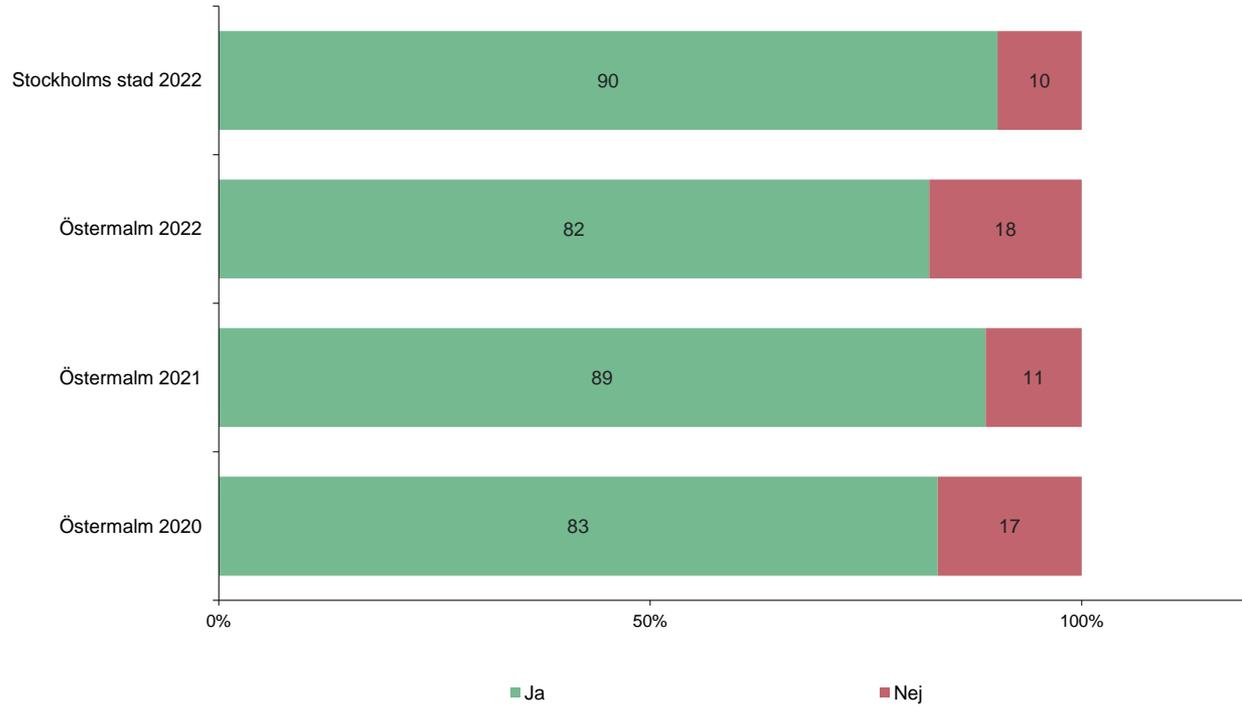
\*För få svar

# Kontakter med kommunen

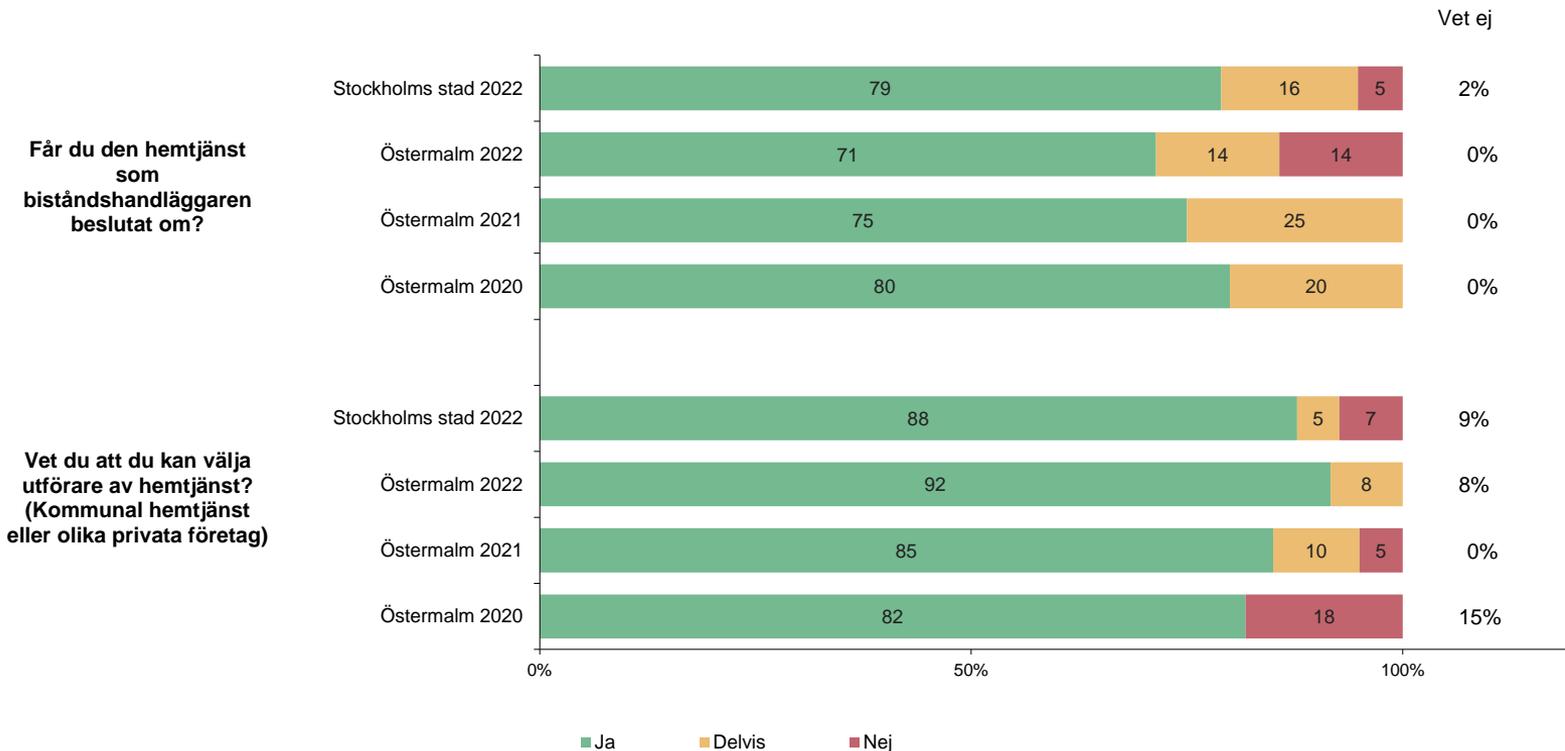


# Kontakter med kommunen

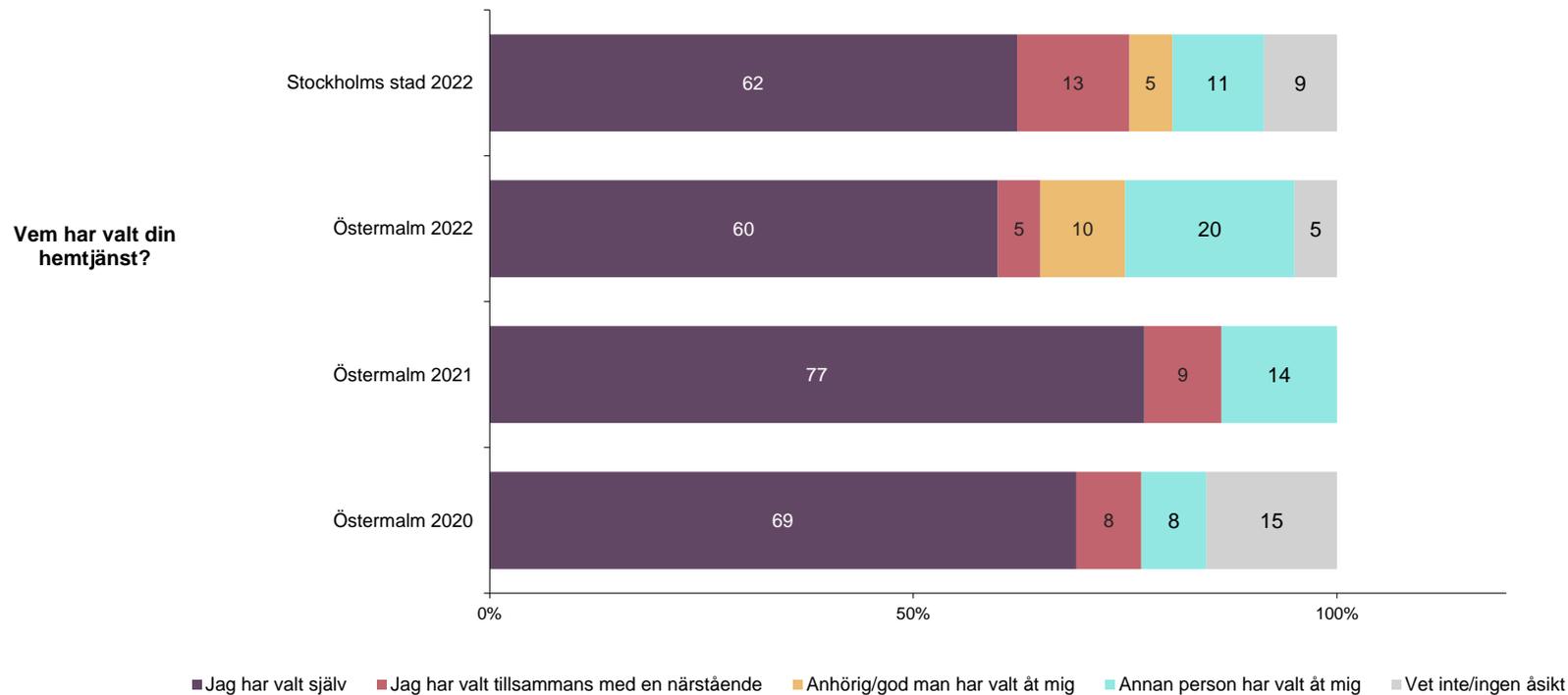
Vet du vilka insatser du är beviljad?



# Kontakter med kommunen

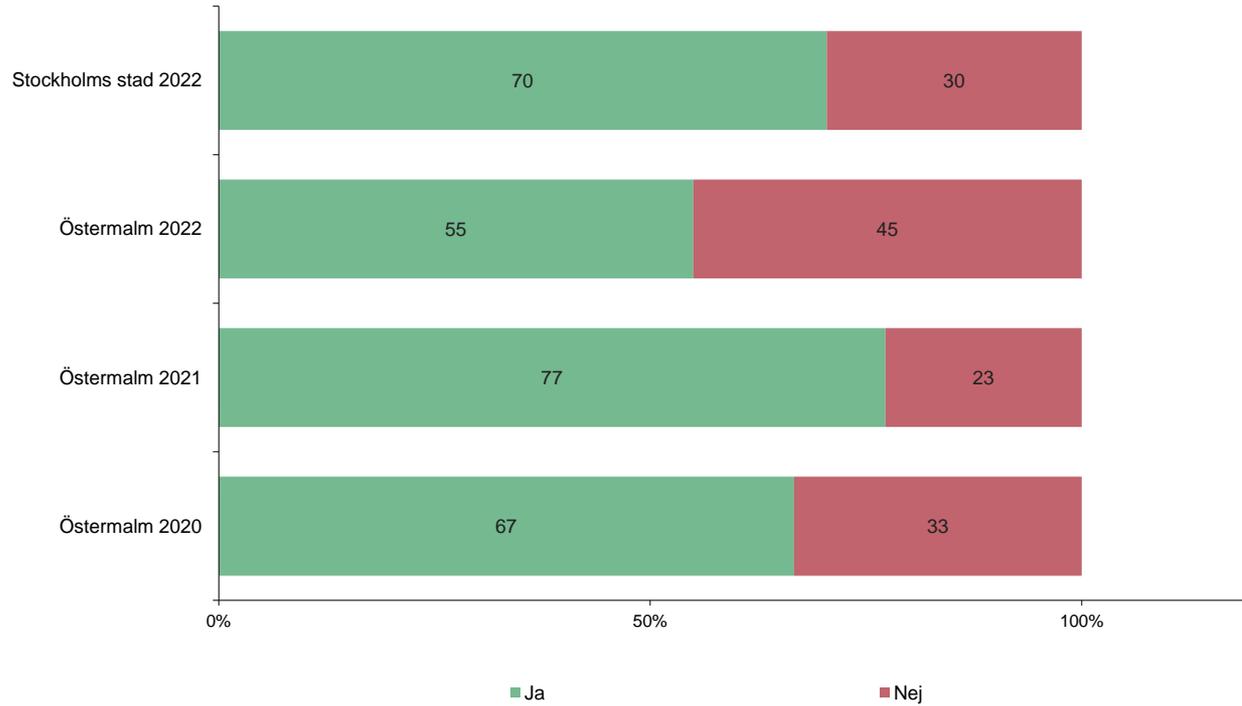


# Kontakter med kommunen



# Kontakter med kommunen

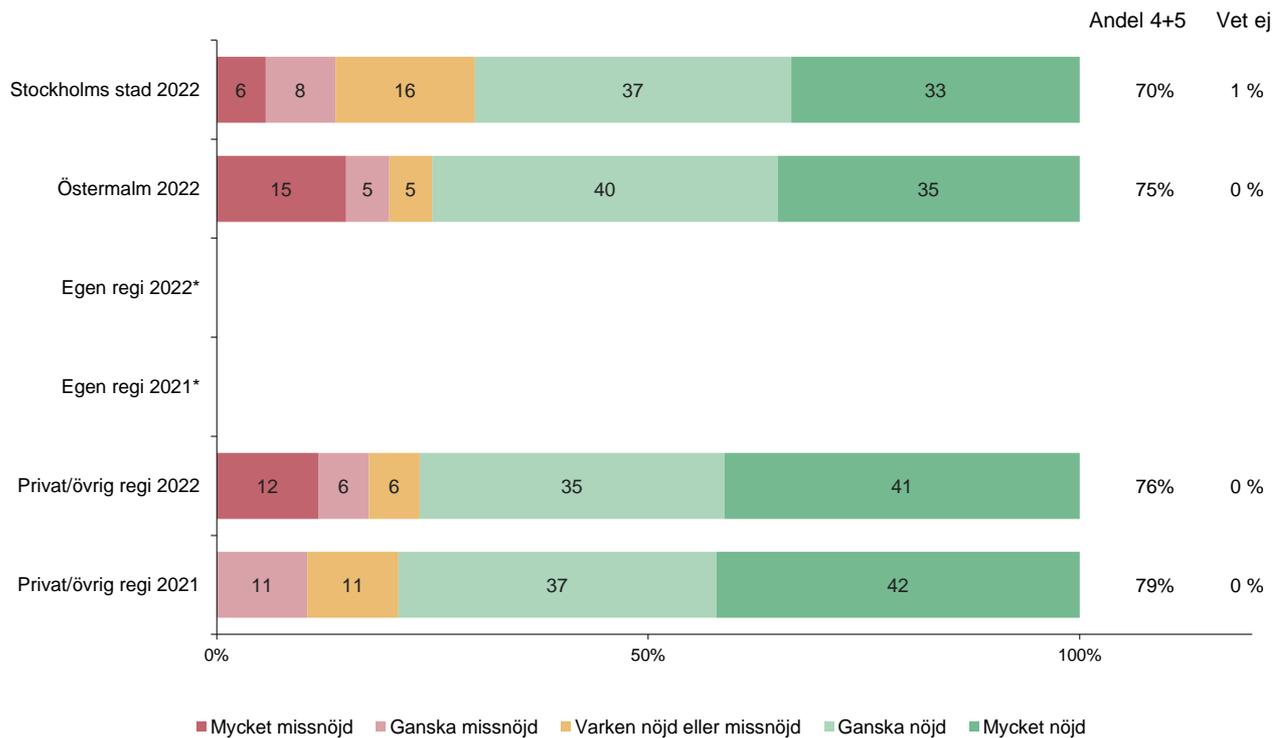
Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?



# Jämförelse regiform

# Hemtjänsten i sin helhet

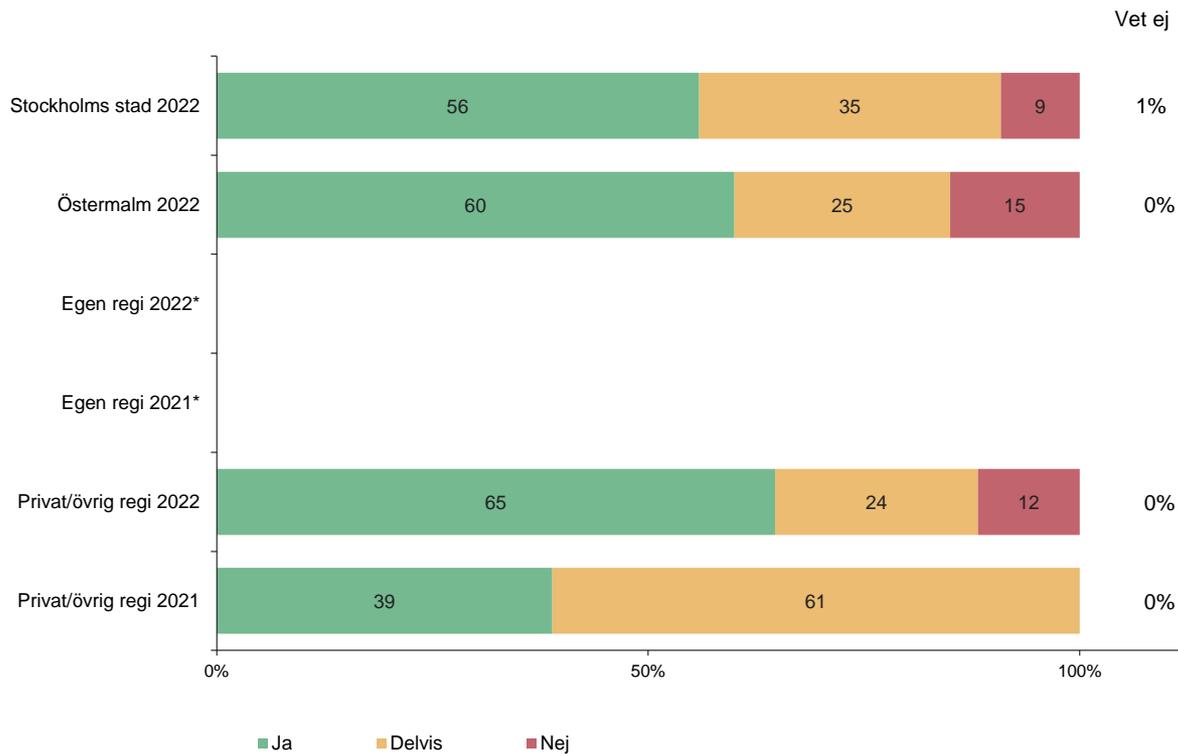
Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?



\*För få svar

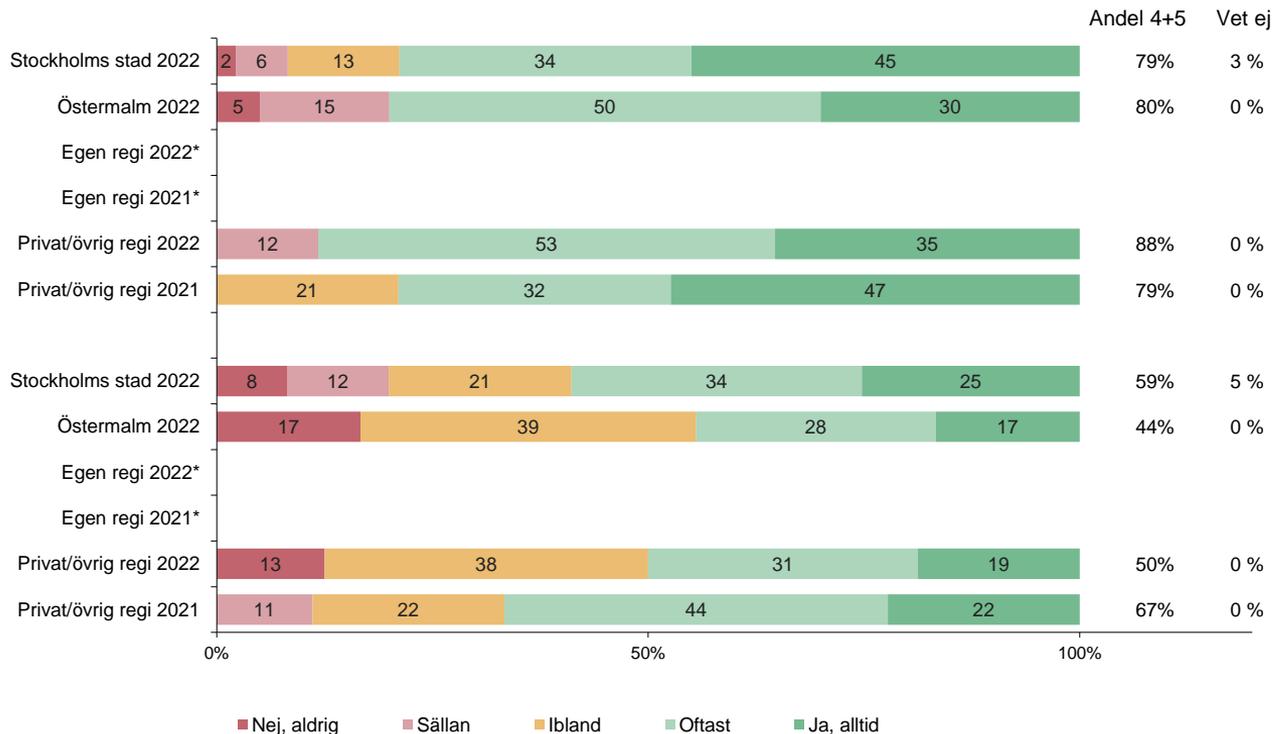
# Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten  
dina behov av stöd och  
hjälp?



\*För få svar

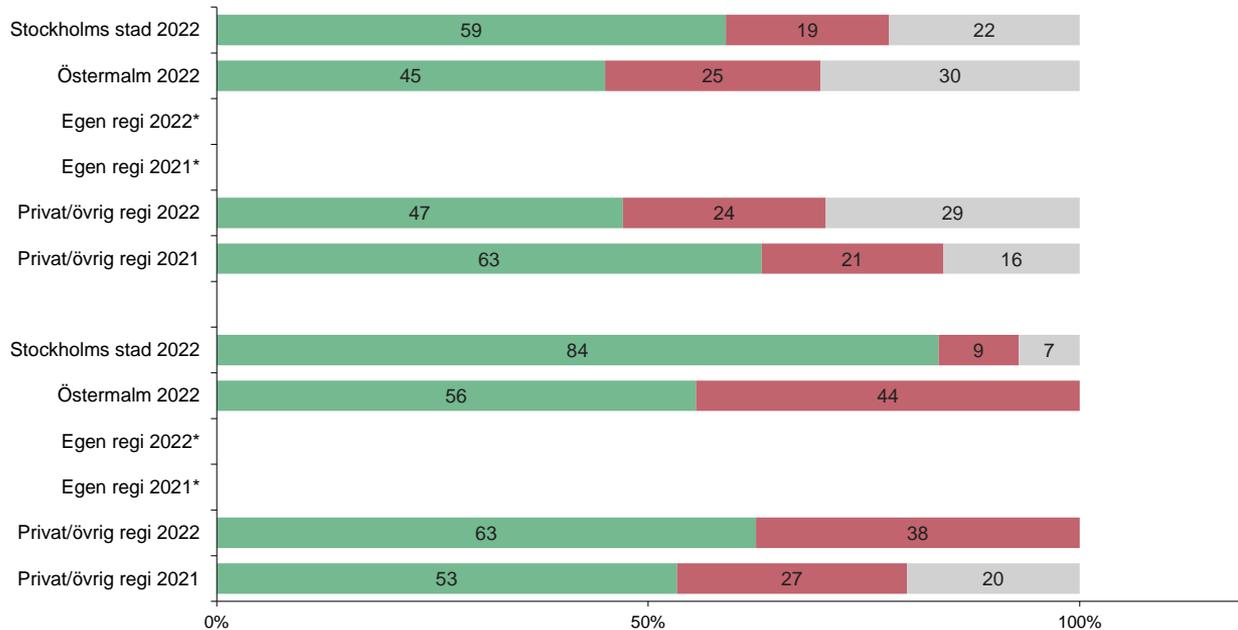
**Brakar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?**



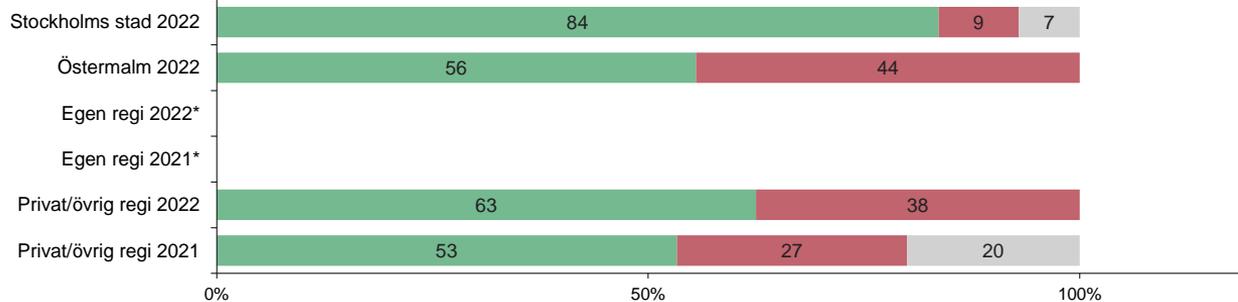
**Brakar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?**

\*För få svar

Har du en genomförandeplan?



Har du varit med och gjort din genomförandeplan?



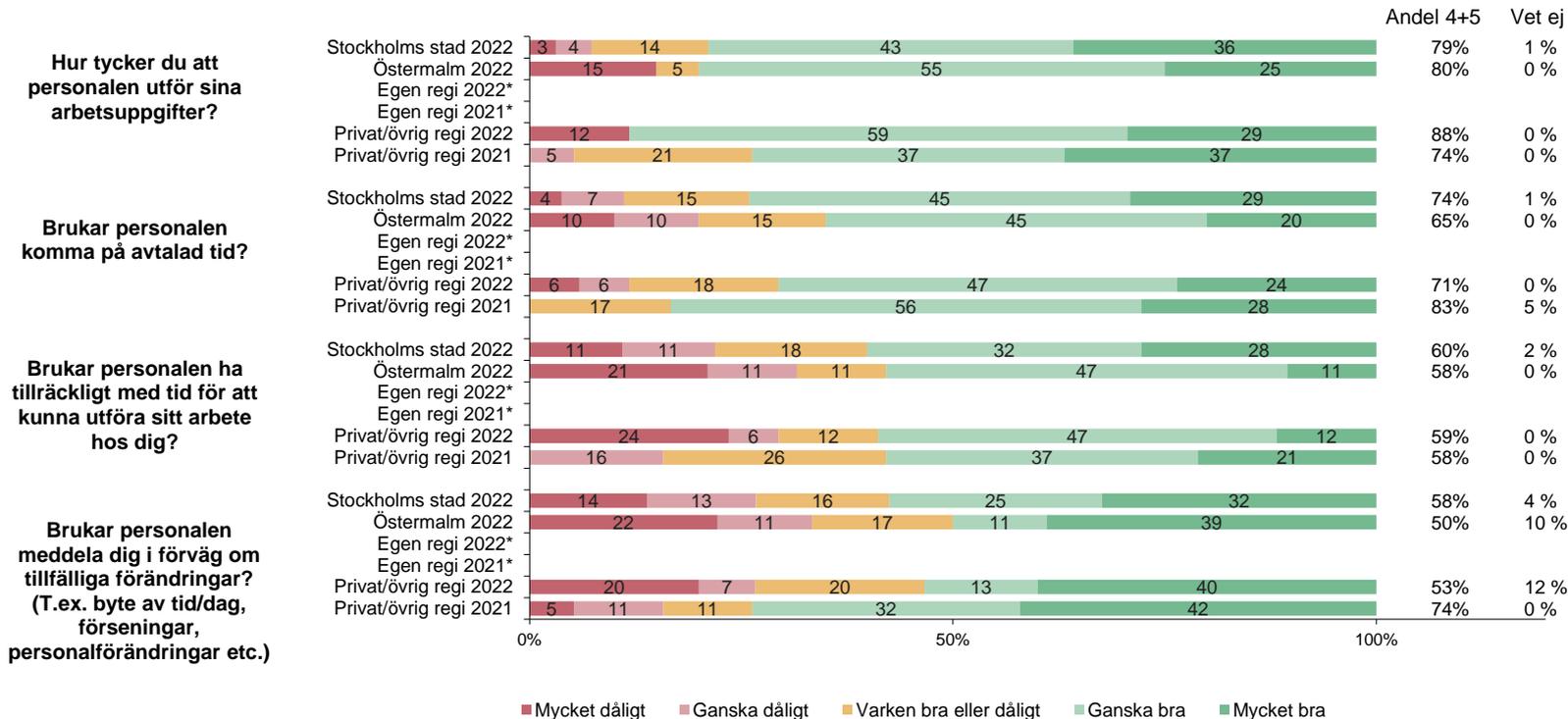
■ Ja

■ Nej

■ Vet ej/ingen åsikt

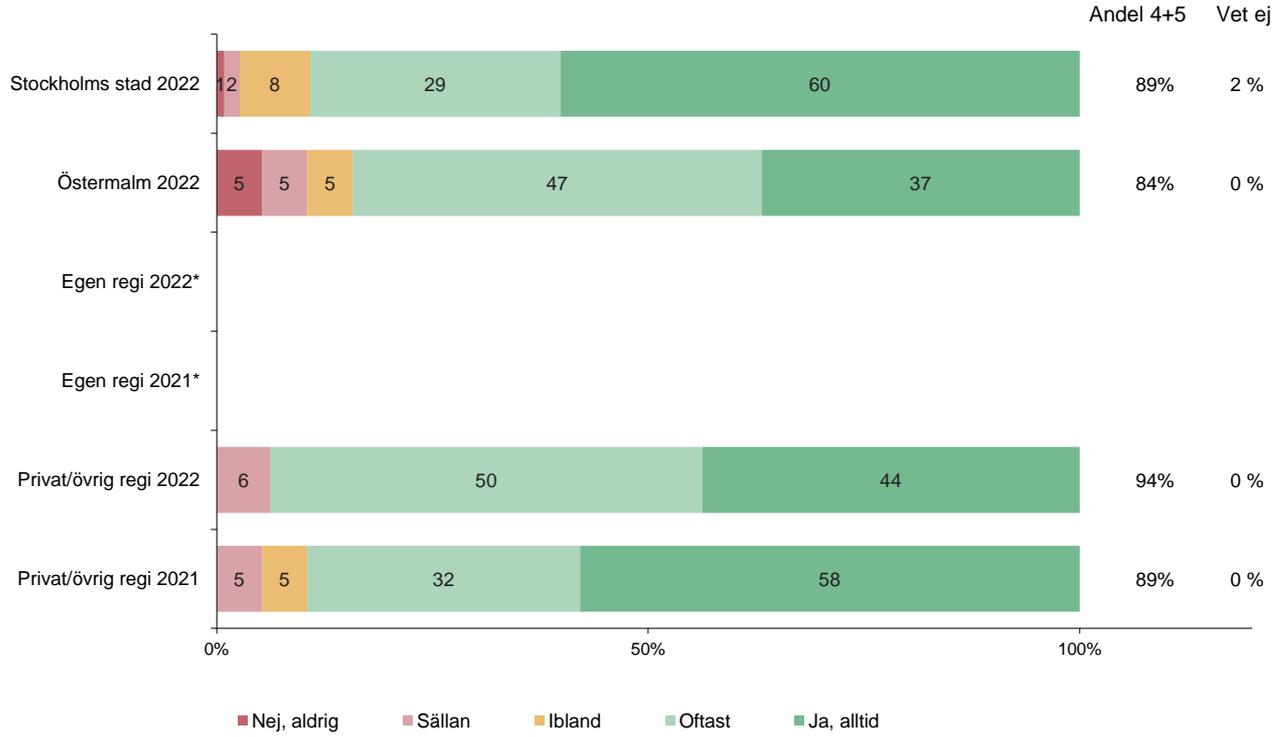
\*För få svar

# Hjälpens utförande



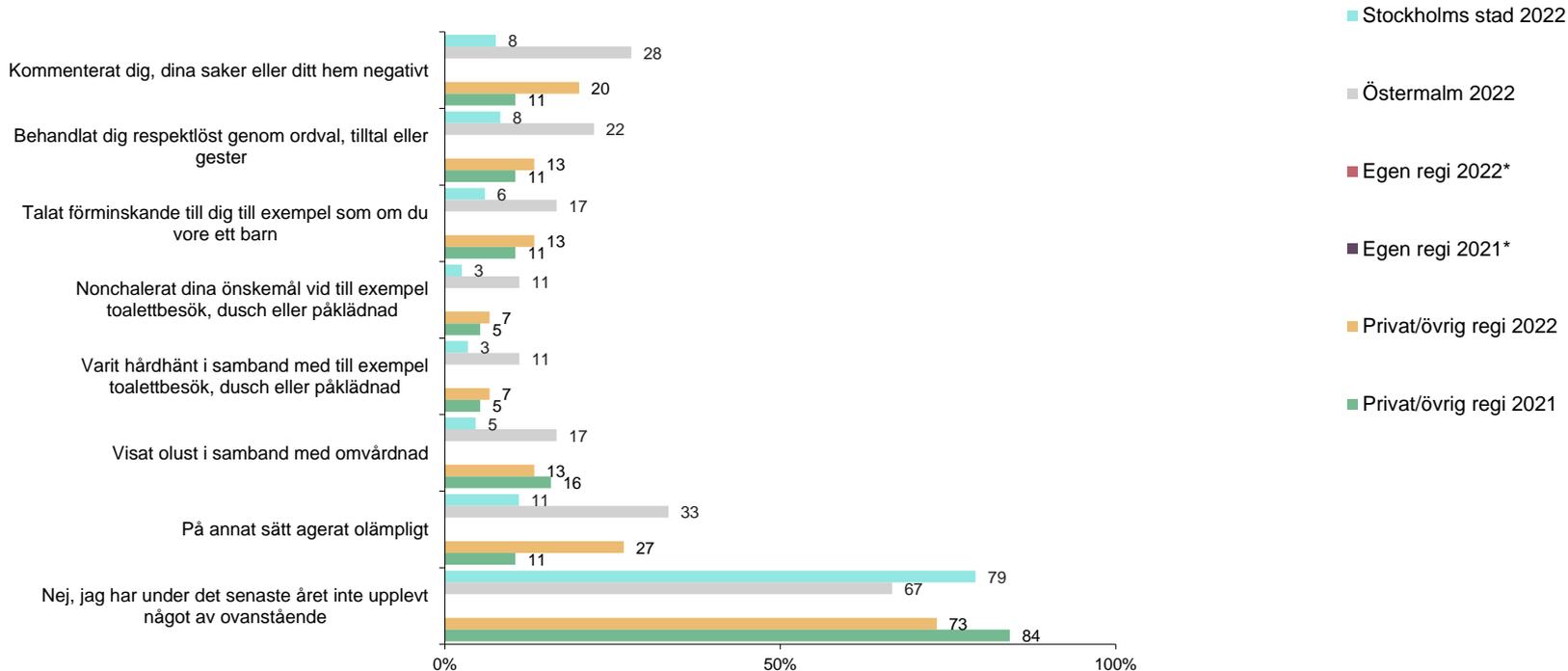
\*För få svar

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



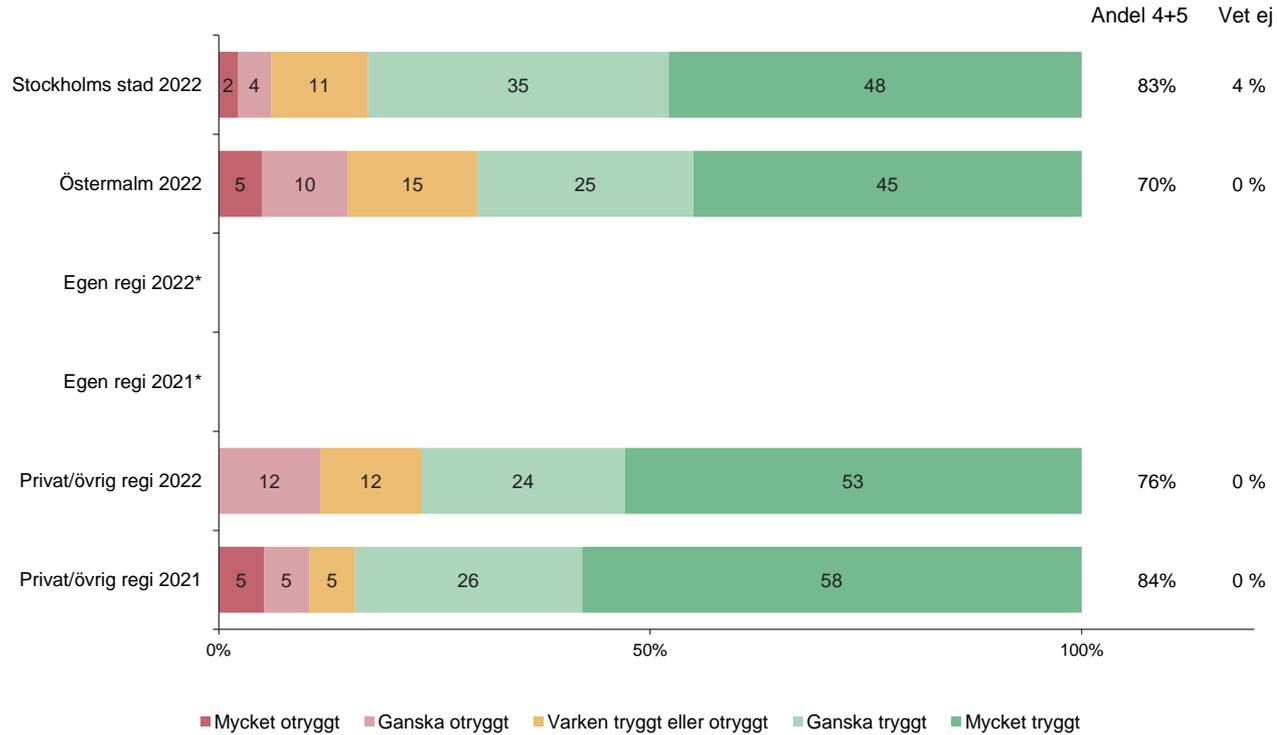
\*För få svar

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



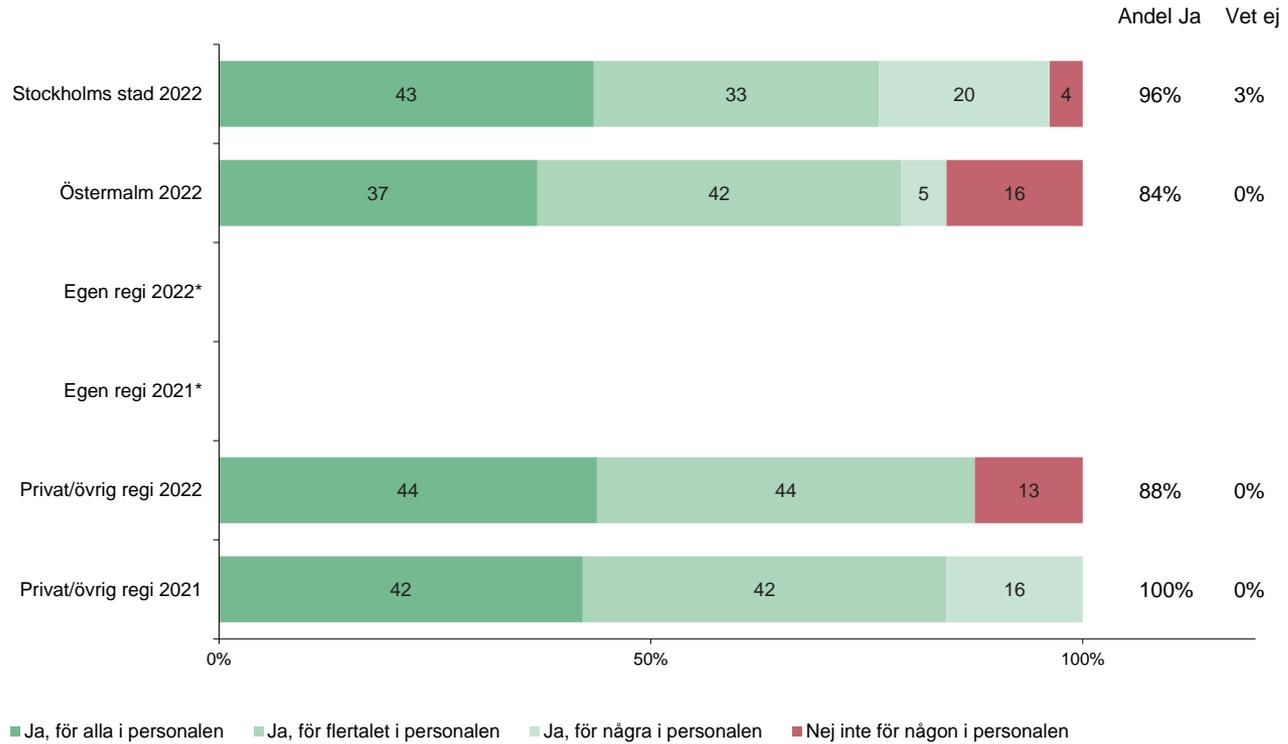
\*För få svar

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



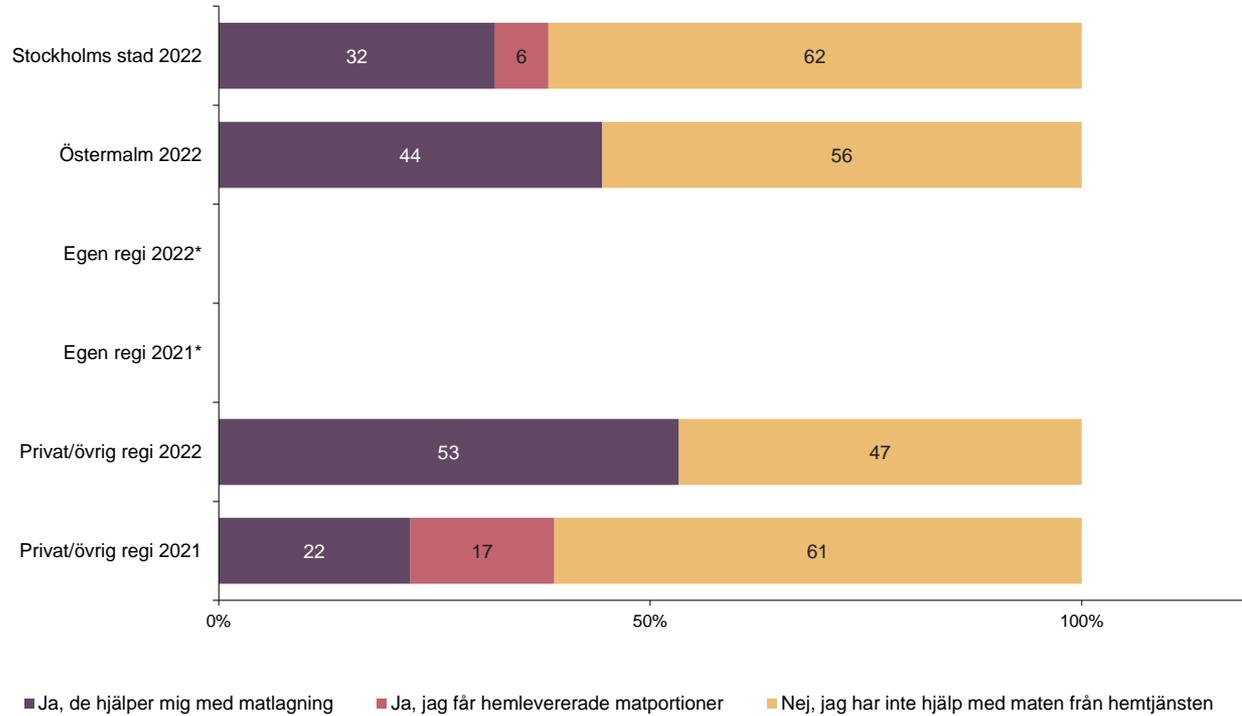
\*För få svar

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



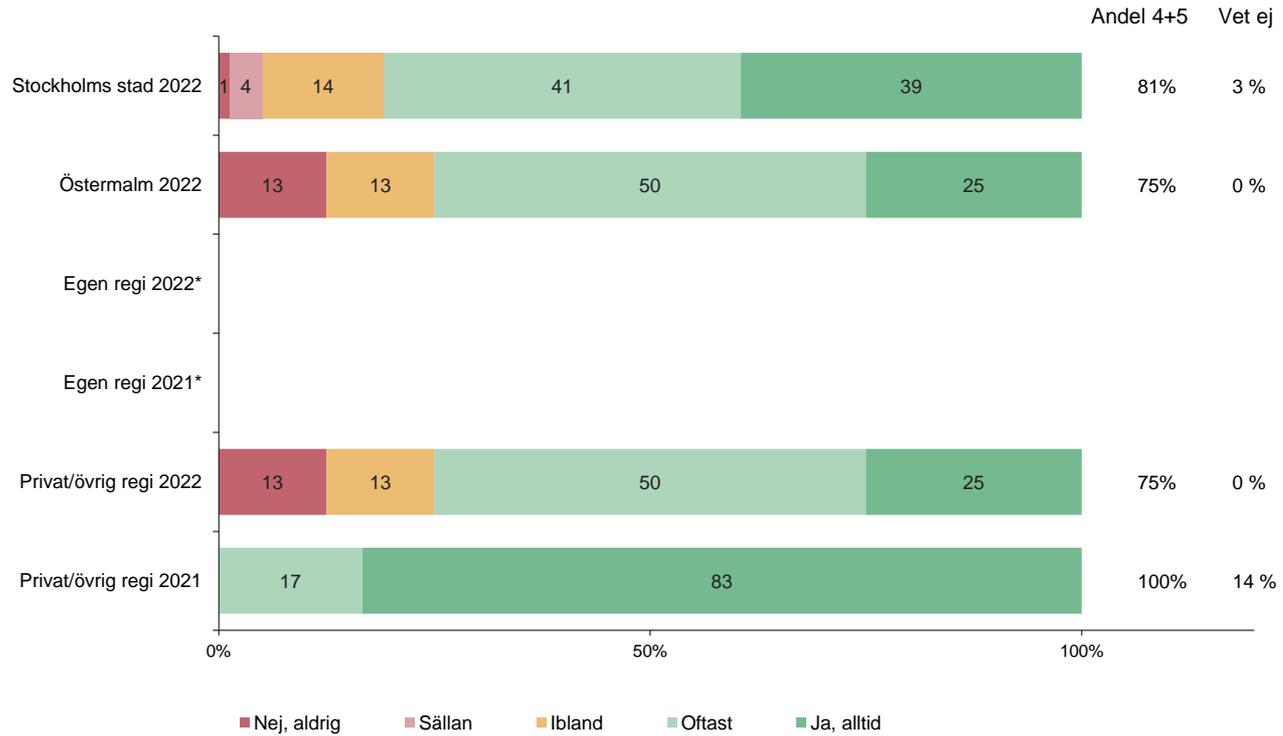
\*För få svar

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



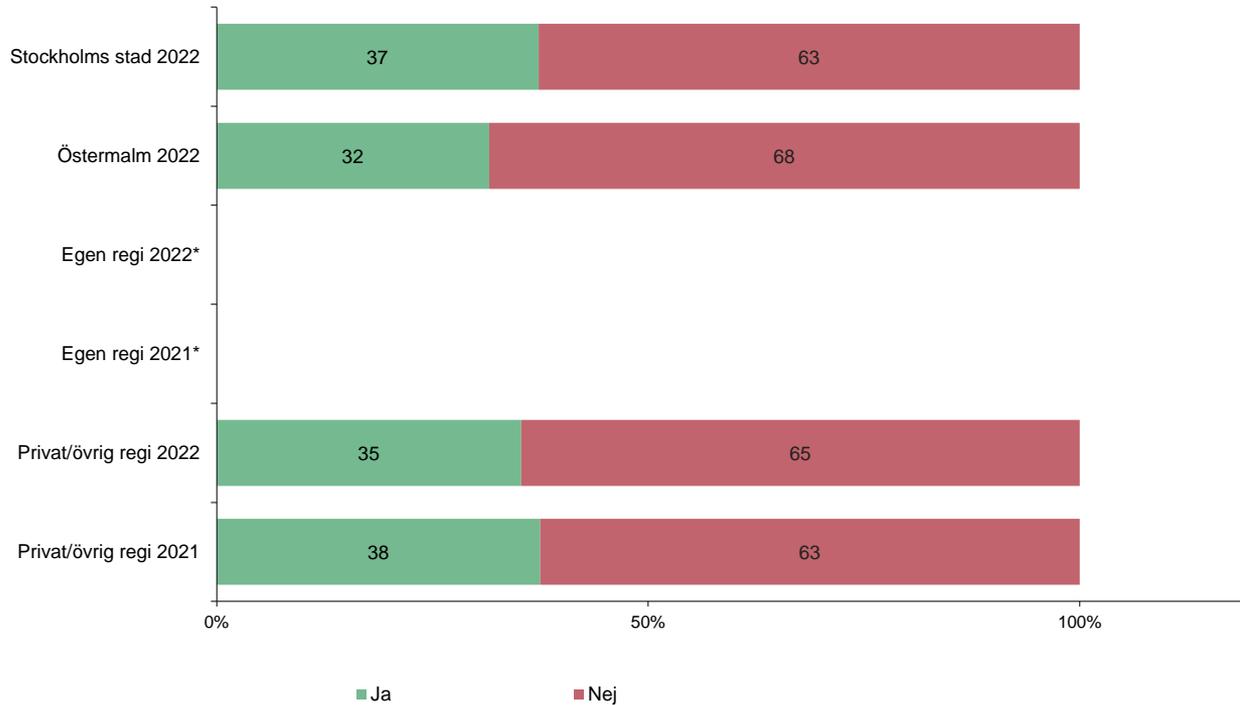
\*För få svar

## Smakar maten bra



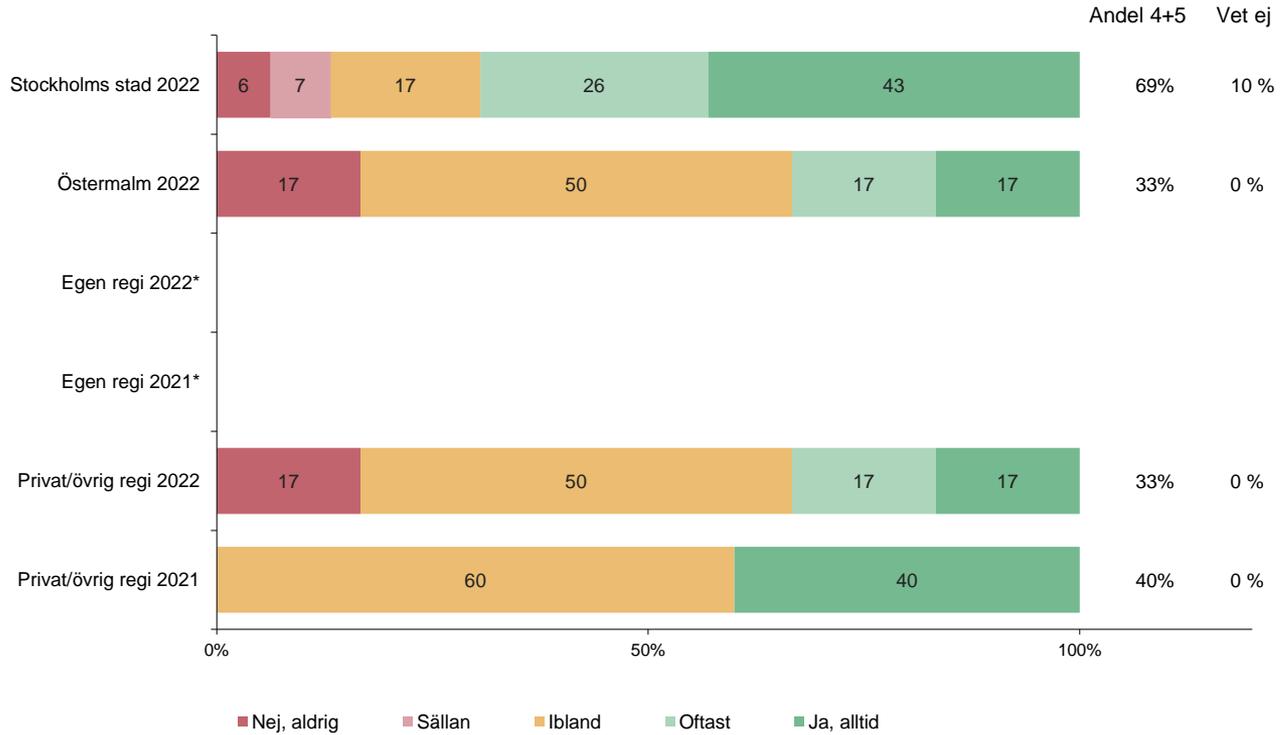
\*För få svar

Är du beviljad promenad  
eller utevistelse?



\*För få svar

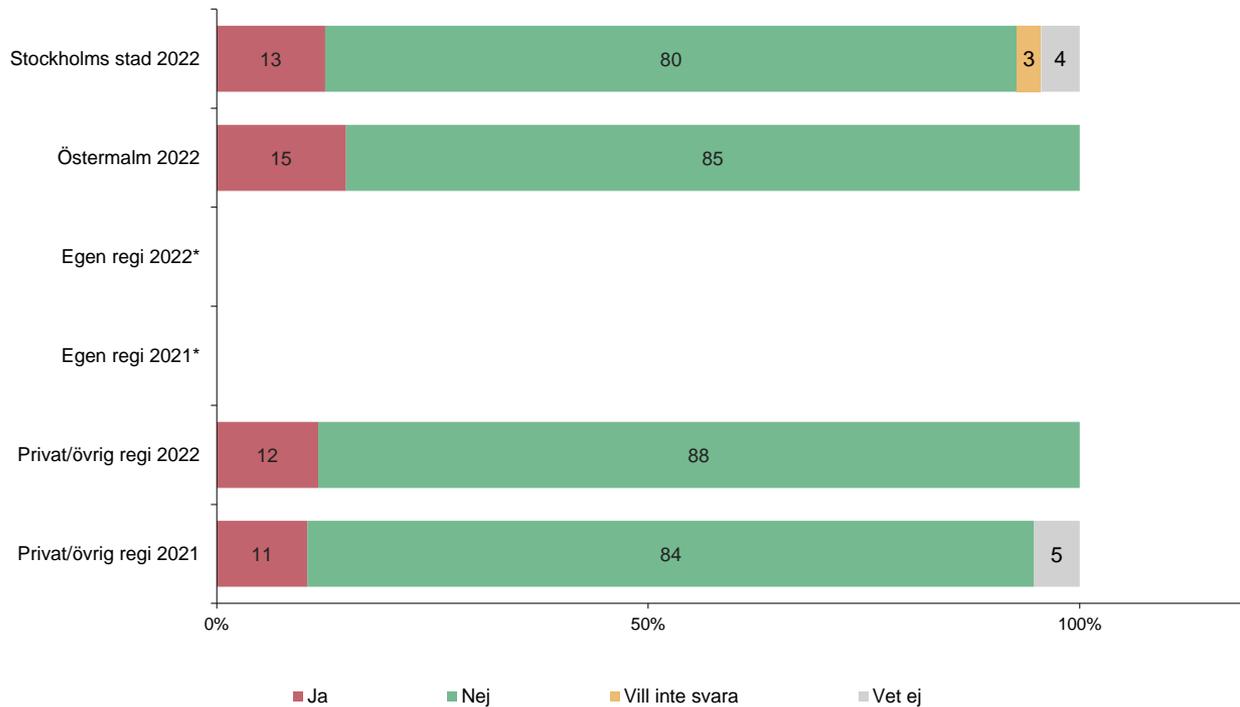
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



\*För få svar

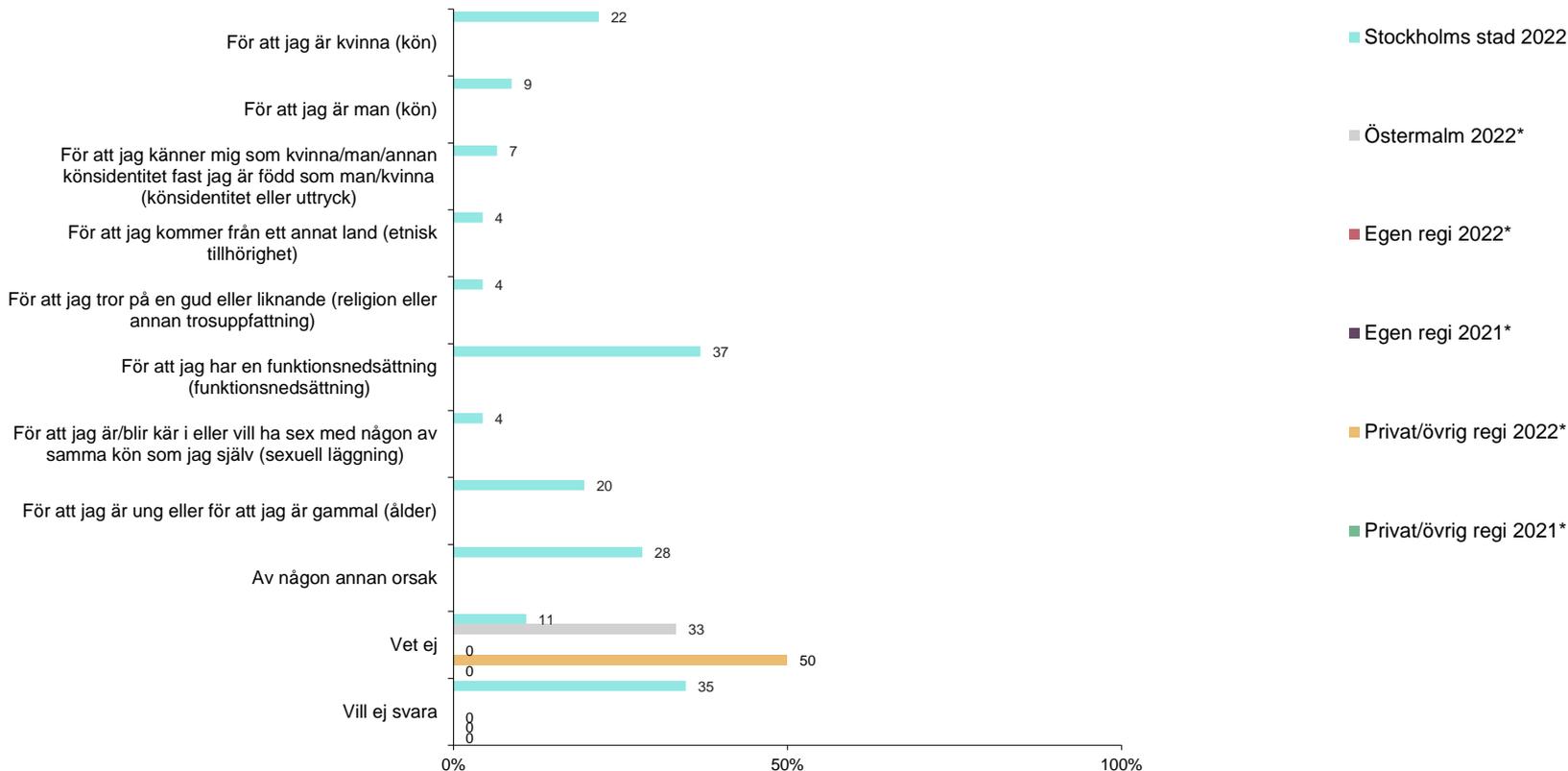
# Diskriminering

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



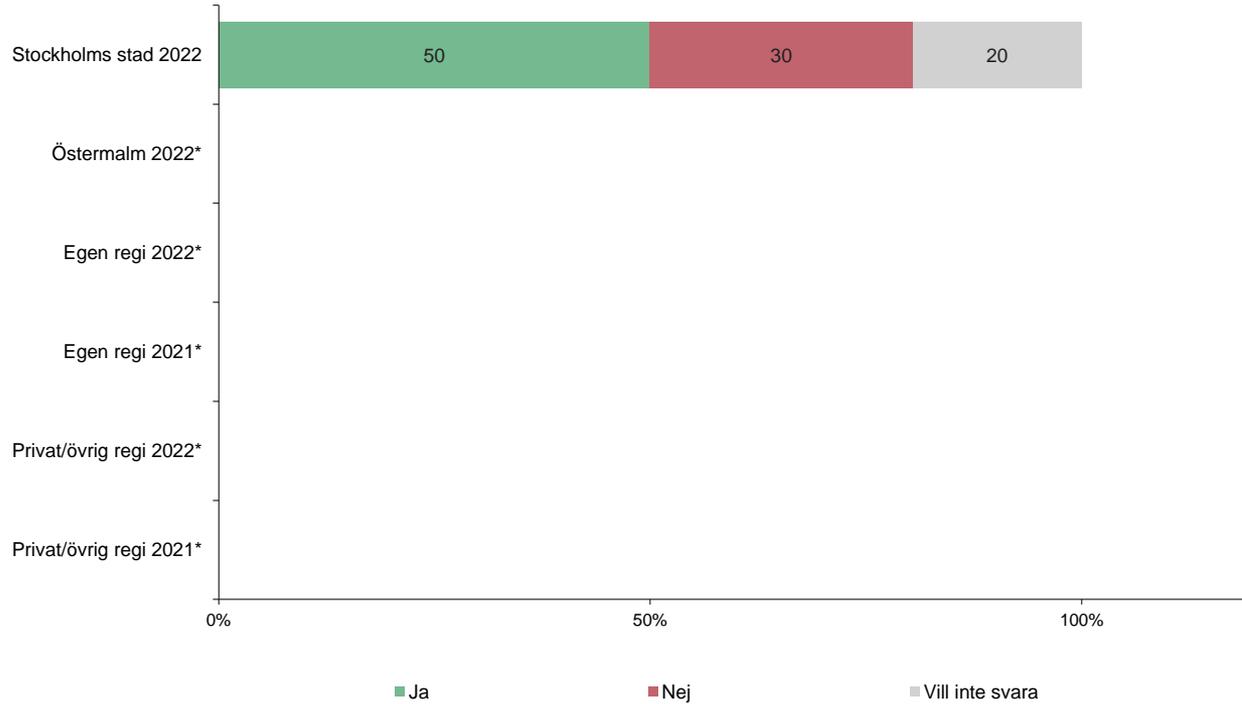
\*För få svar

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



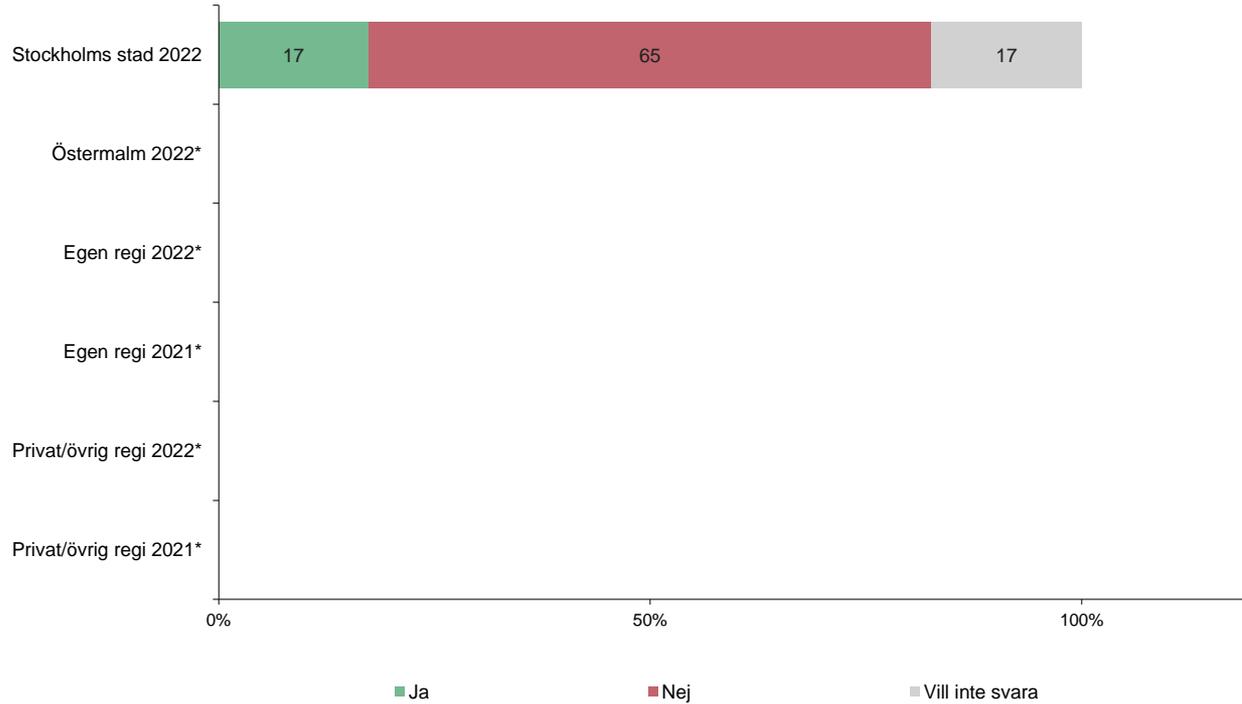
\*För få svar

# Diskriminering



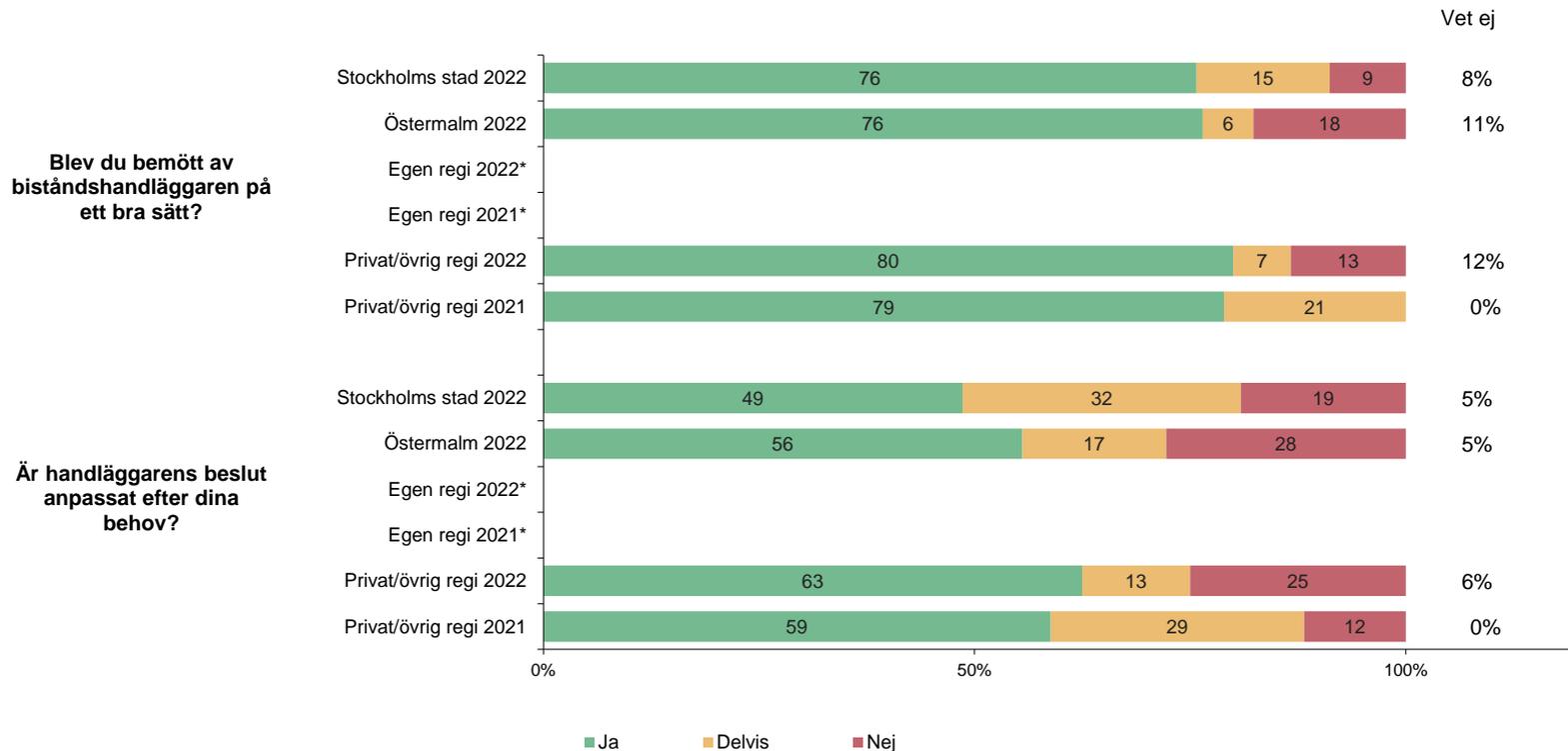
\*För få svar

# Diskriminering



\*För få svar

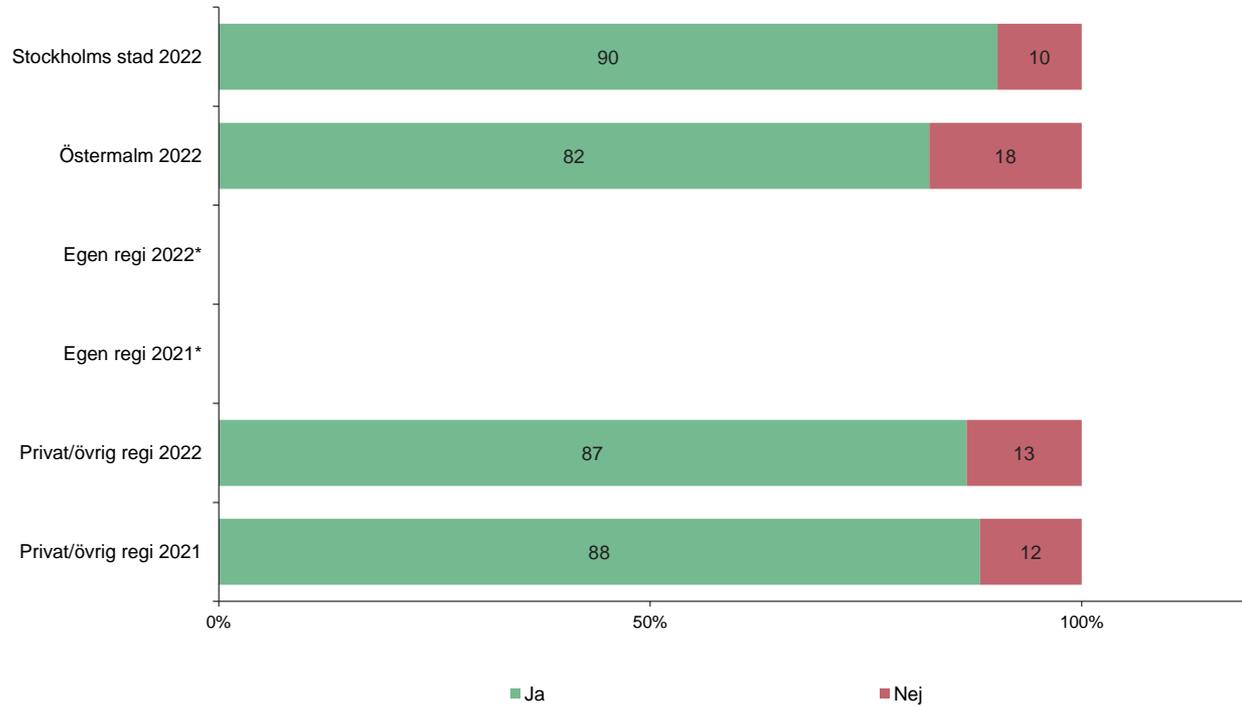
# Kontakter med kommunen



\*För få svar

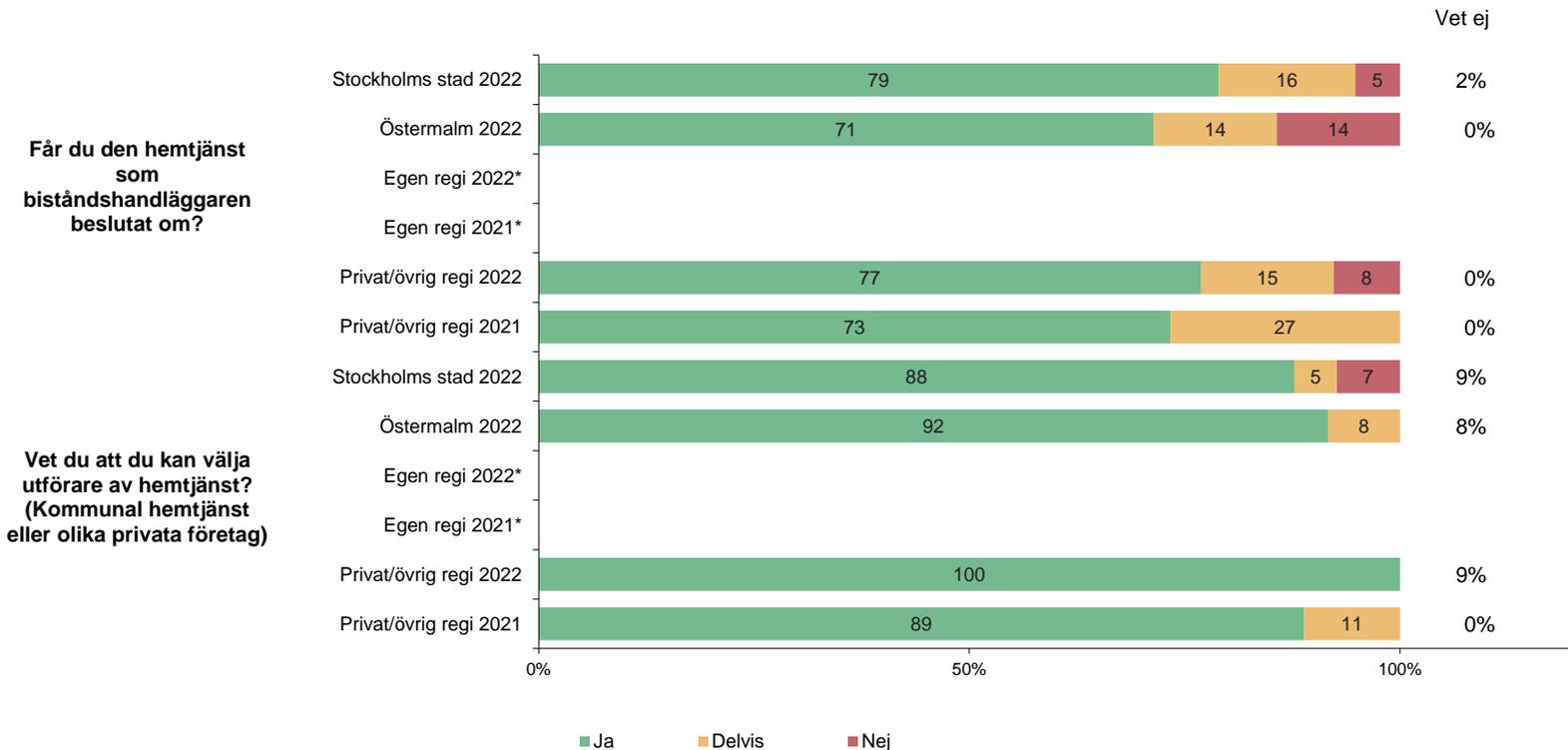
# Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?



\*För få svar

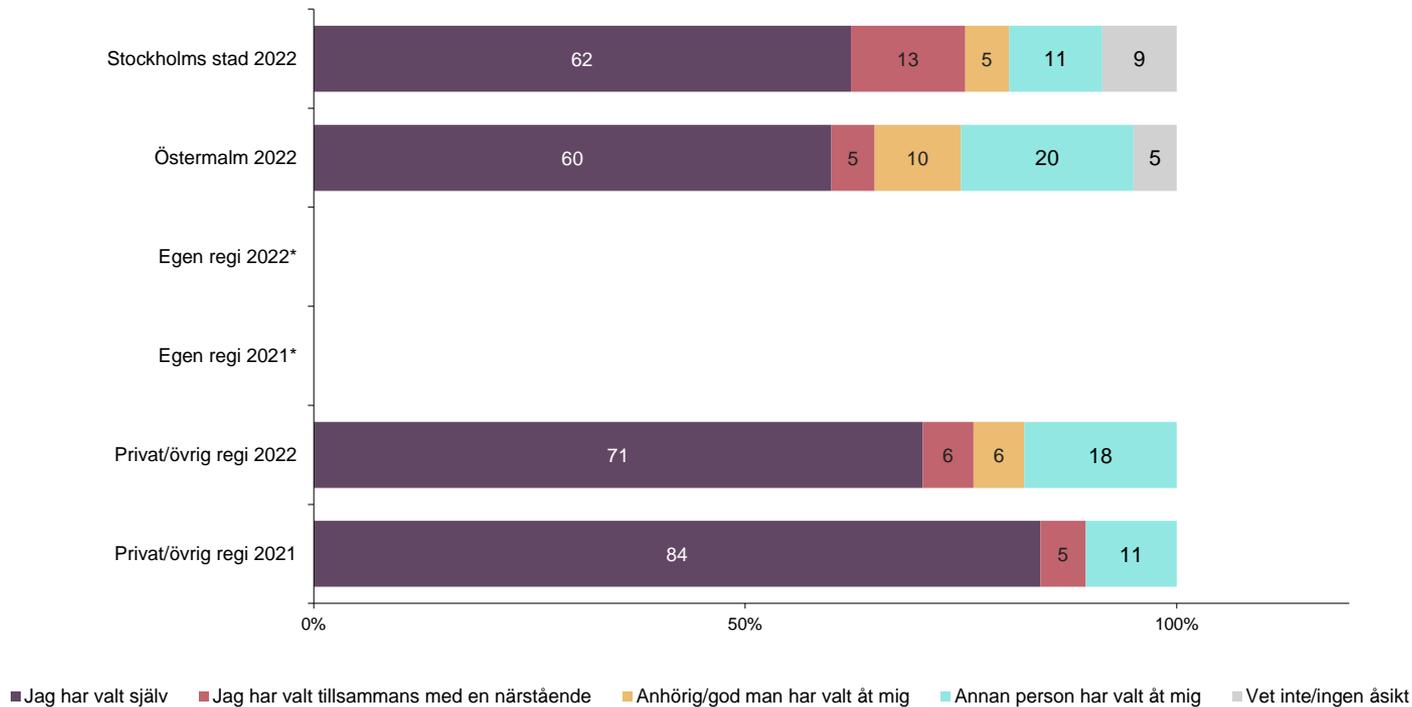
# Kontakter med kommunen



\*För få svar

# Kontakter med kommunen

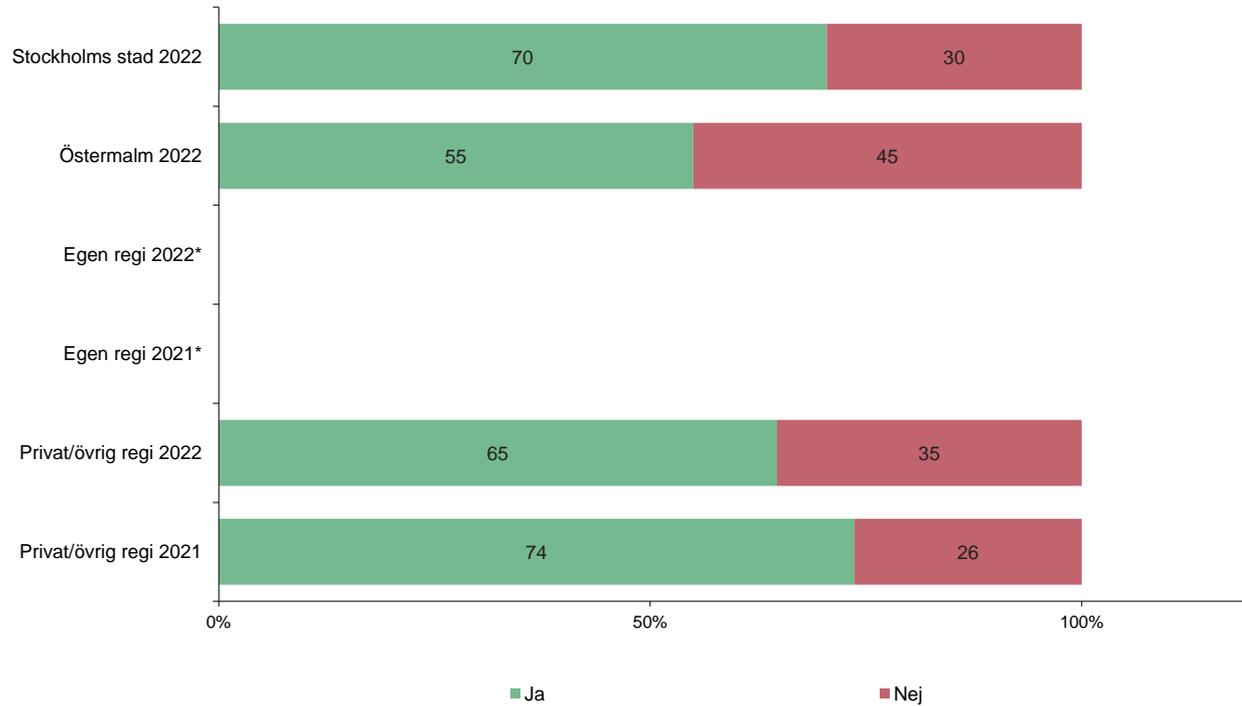
Vem har valt din hemtjänst?



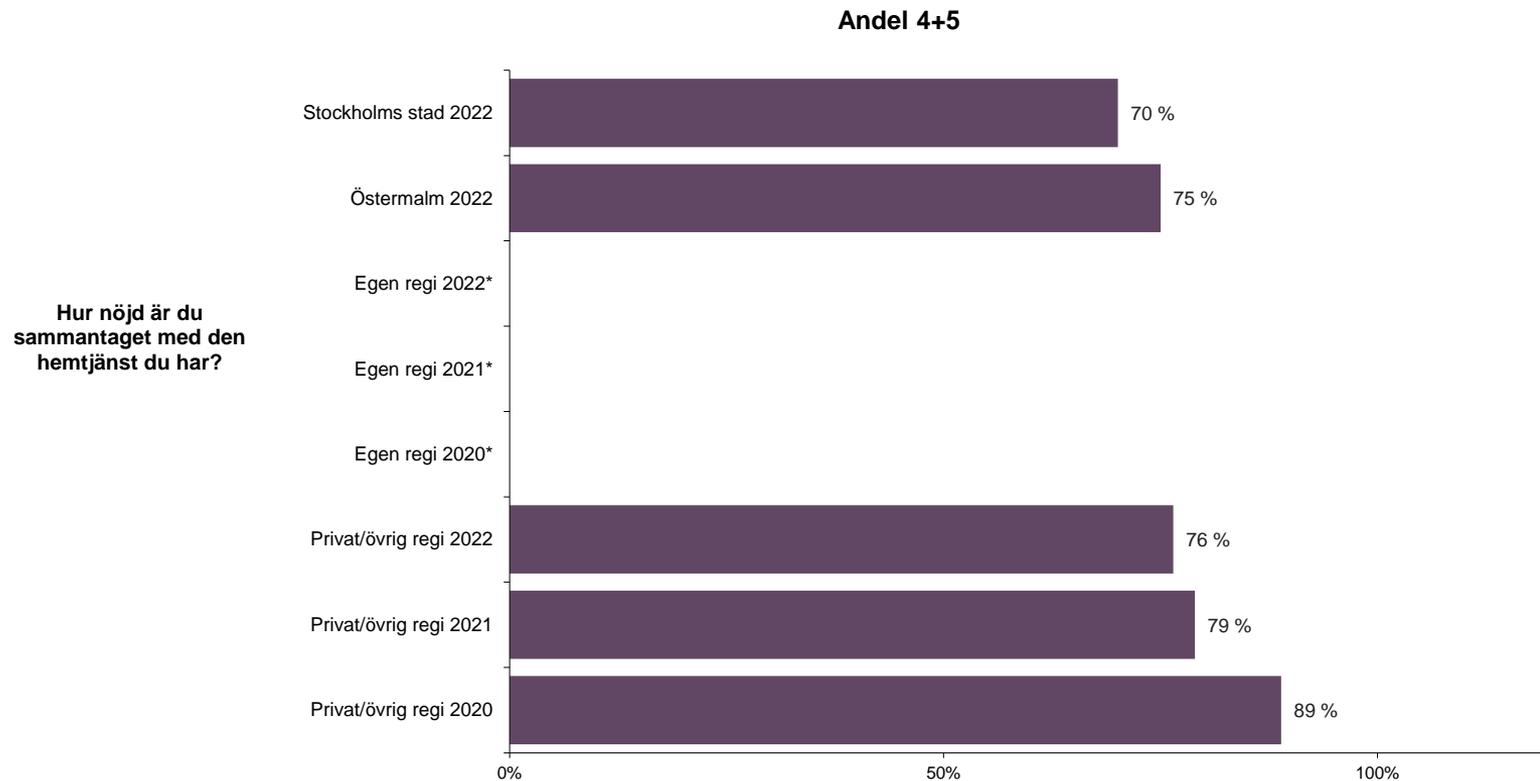
\*För få svar

# Kontakter med kommunen

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



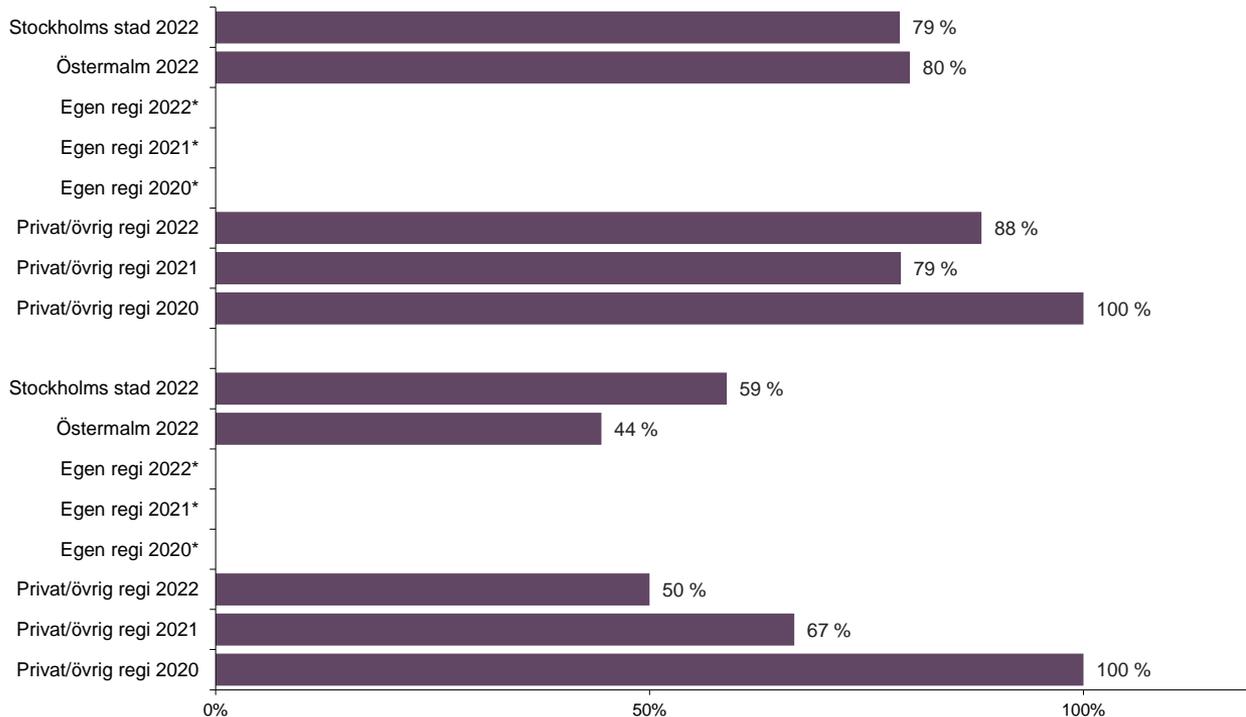
\*För få svar



\*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.)**

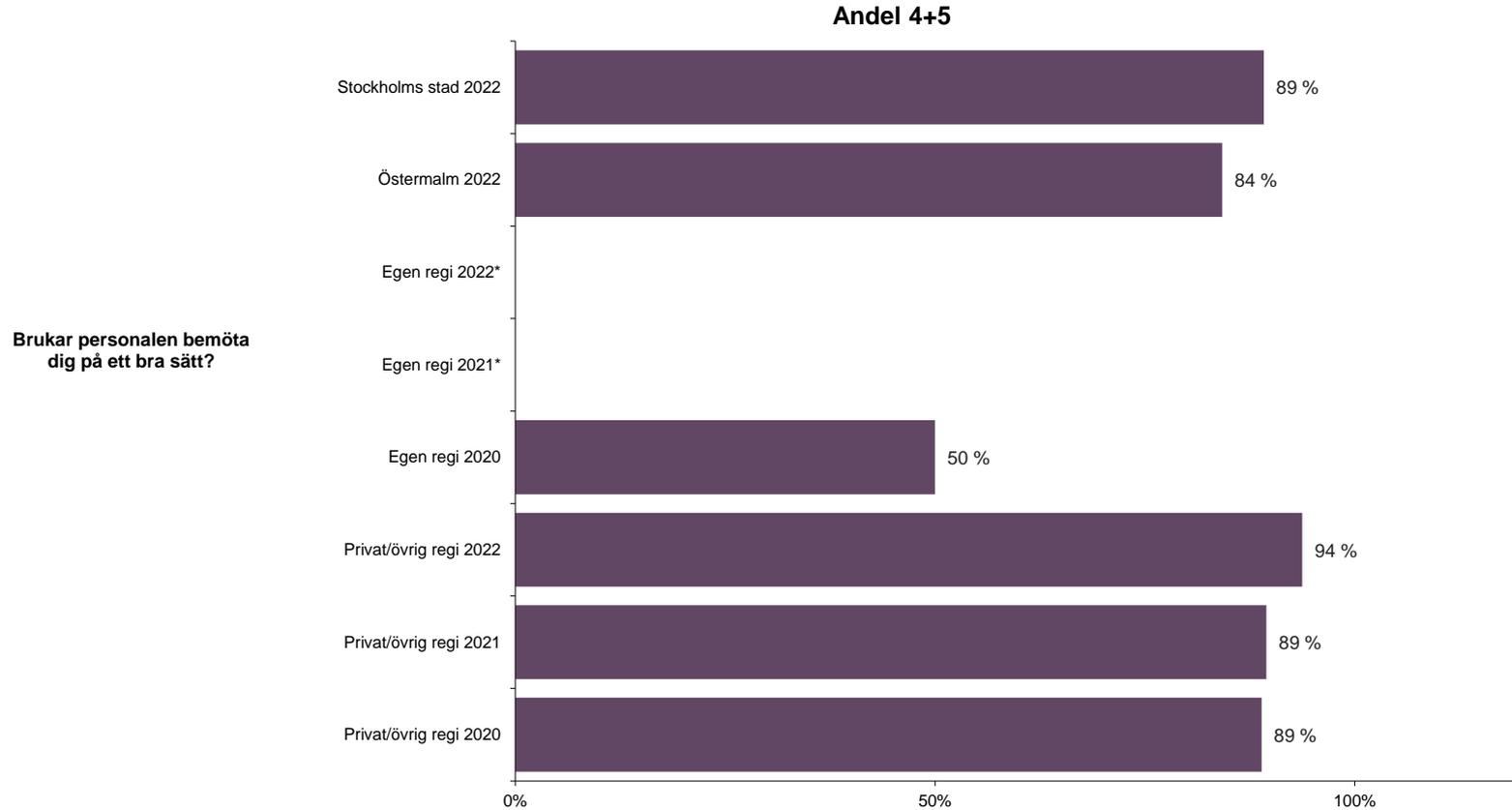


0%

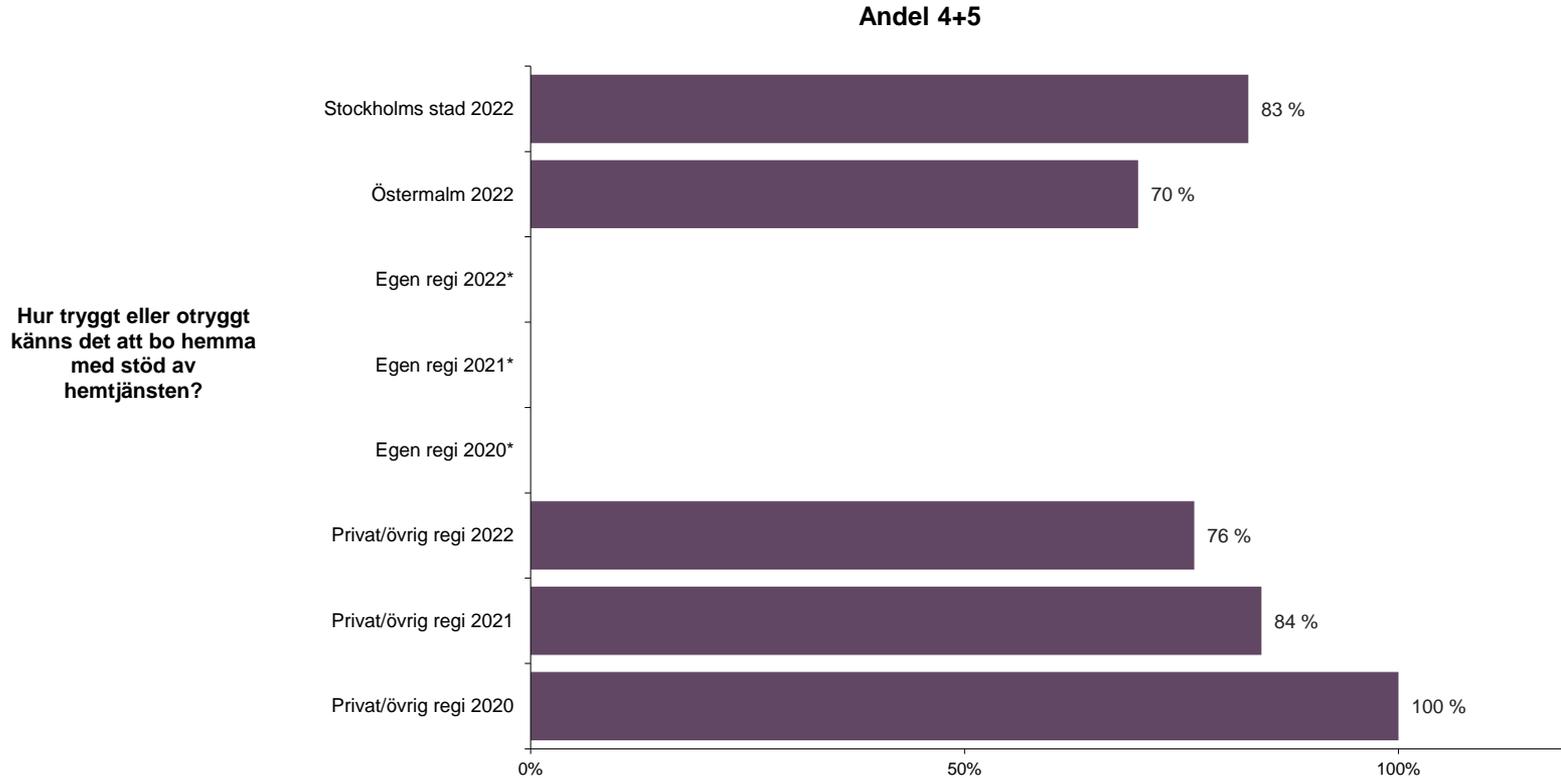
50%

100%

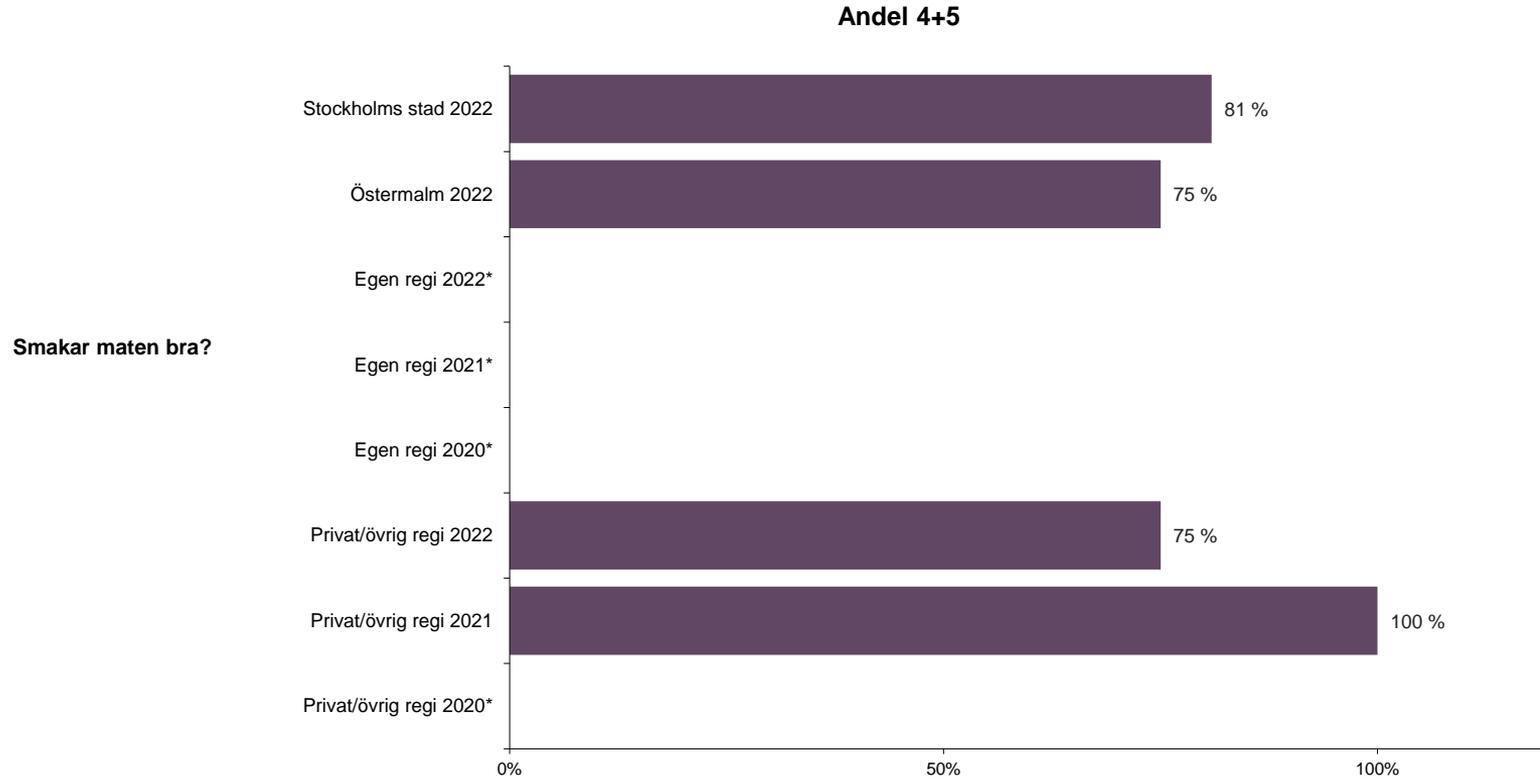
\*För få svar



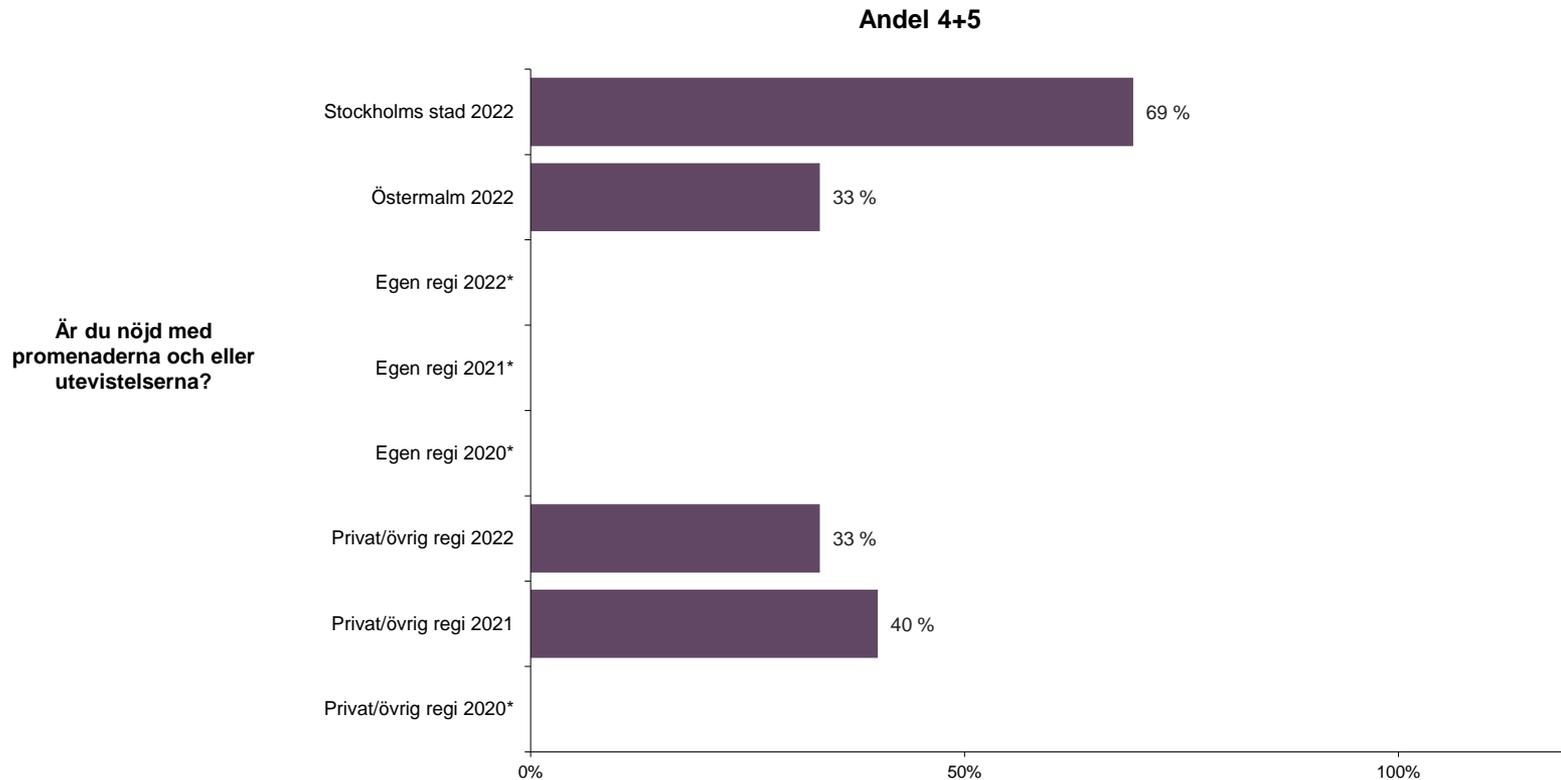
\*För få svar



\*För få svar



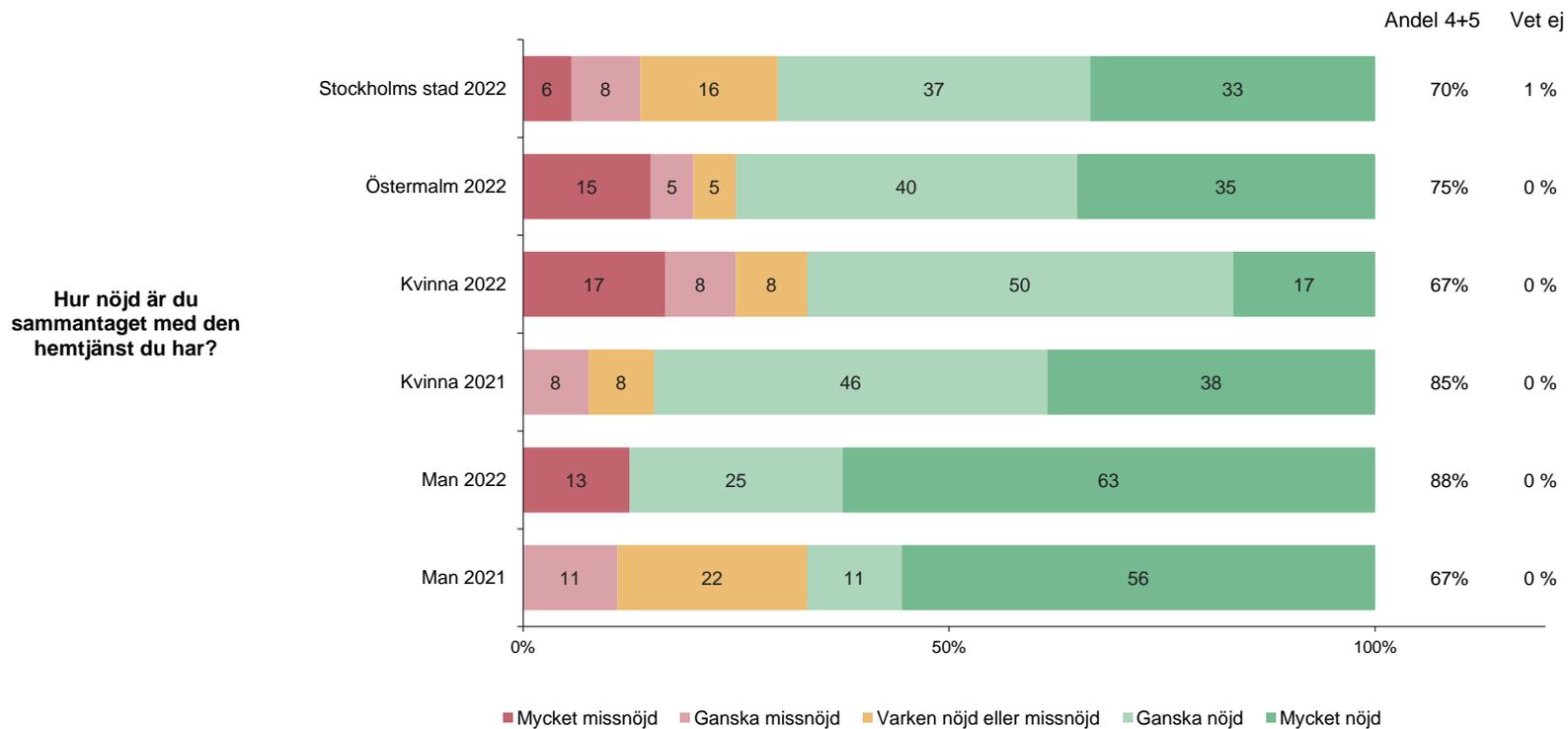
\*För få svar



\*För få svar

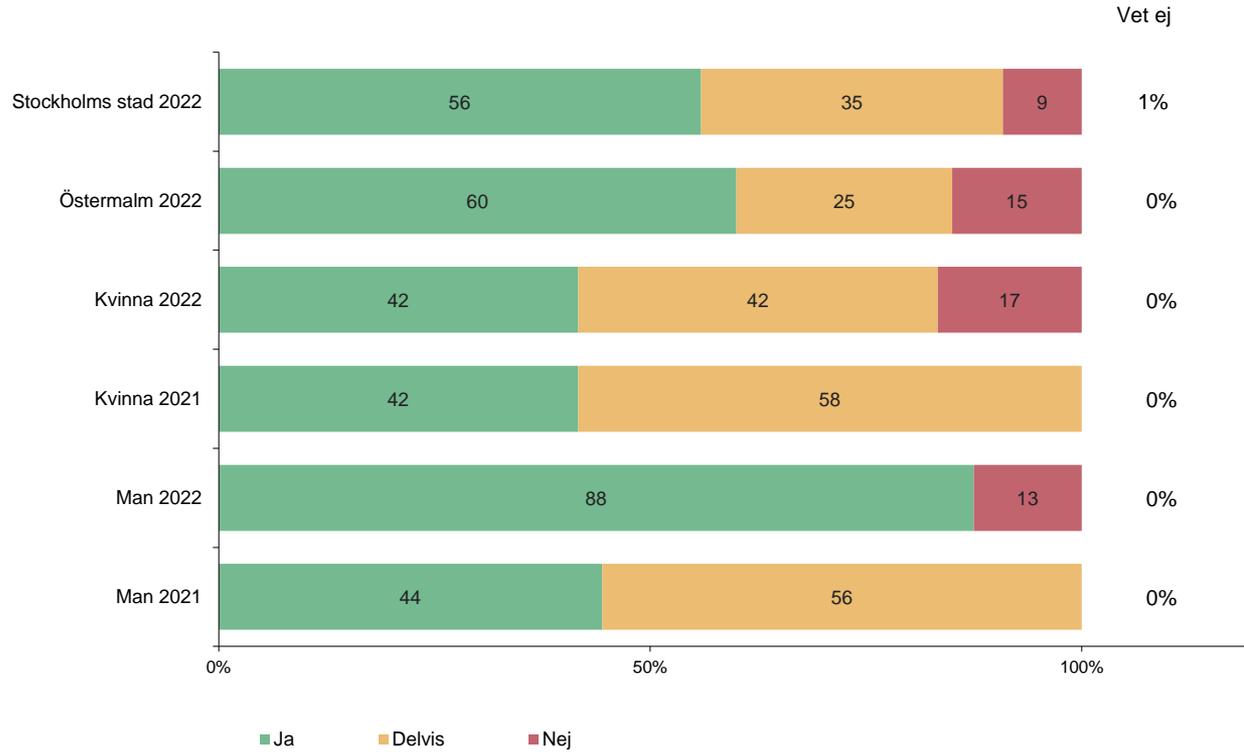
# Jämförelse kön

# Hemtjänsten i sin helhet

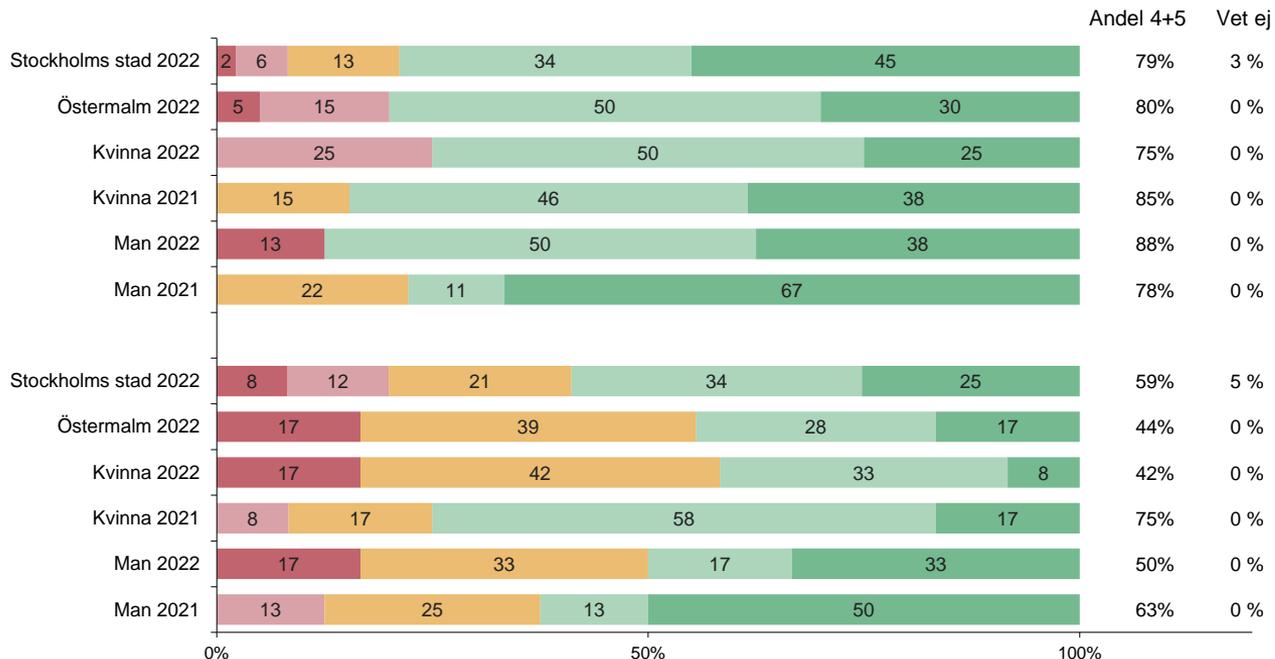


# Hemtjänsten i sin helhet

Uppfyller hemtjänsten dina behov av stöd och hjälp?



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



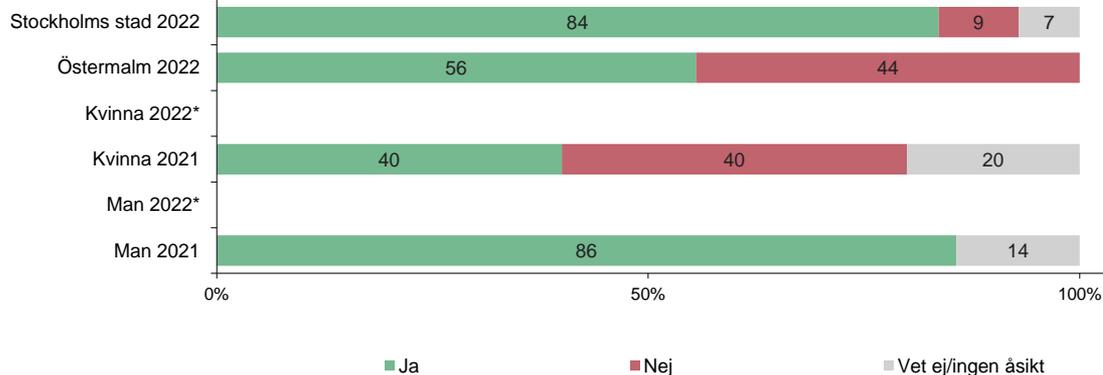
**Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?**

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

Har du en genomförandeplan?

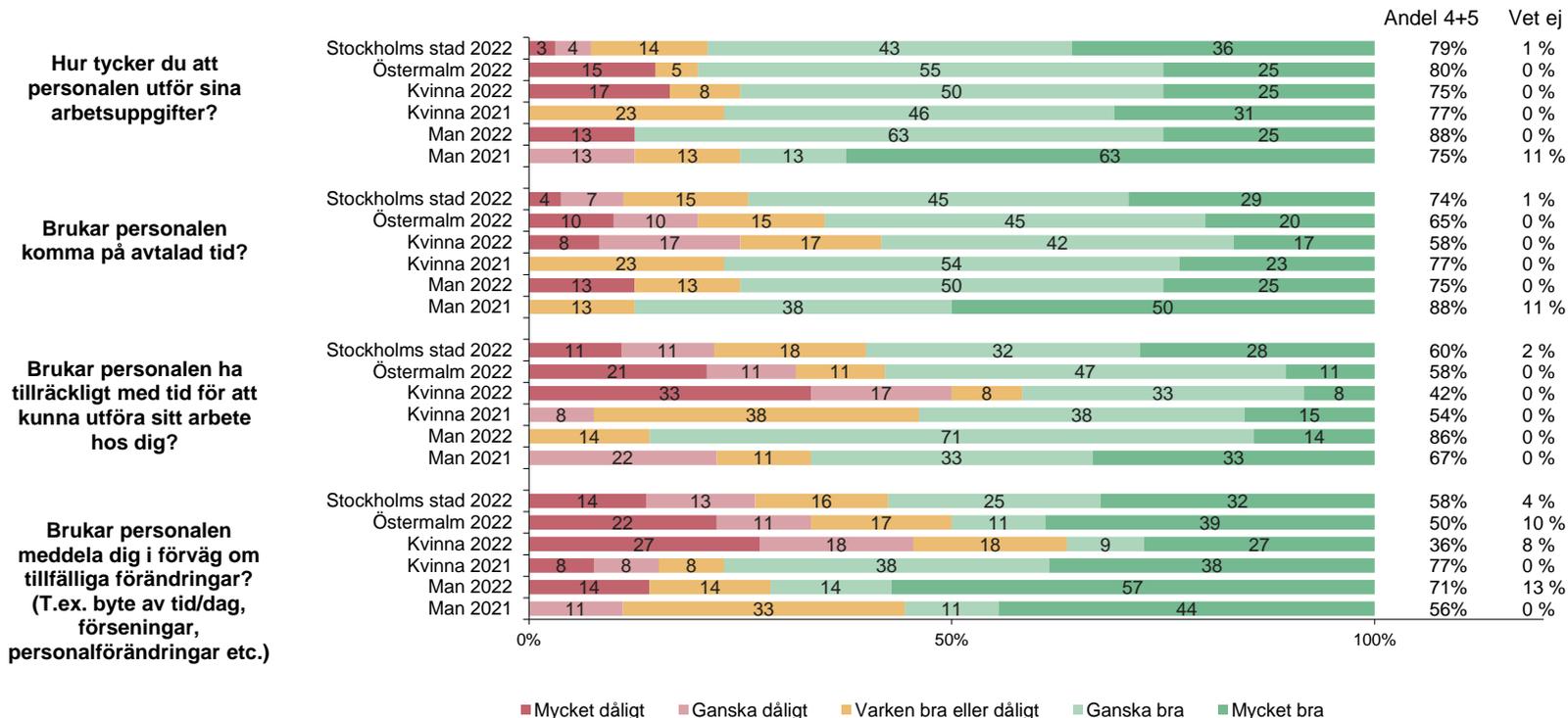


Har du varit med och gjort din genomförandeplan?

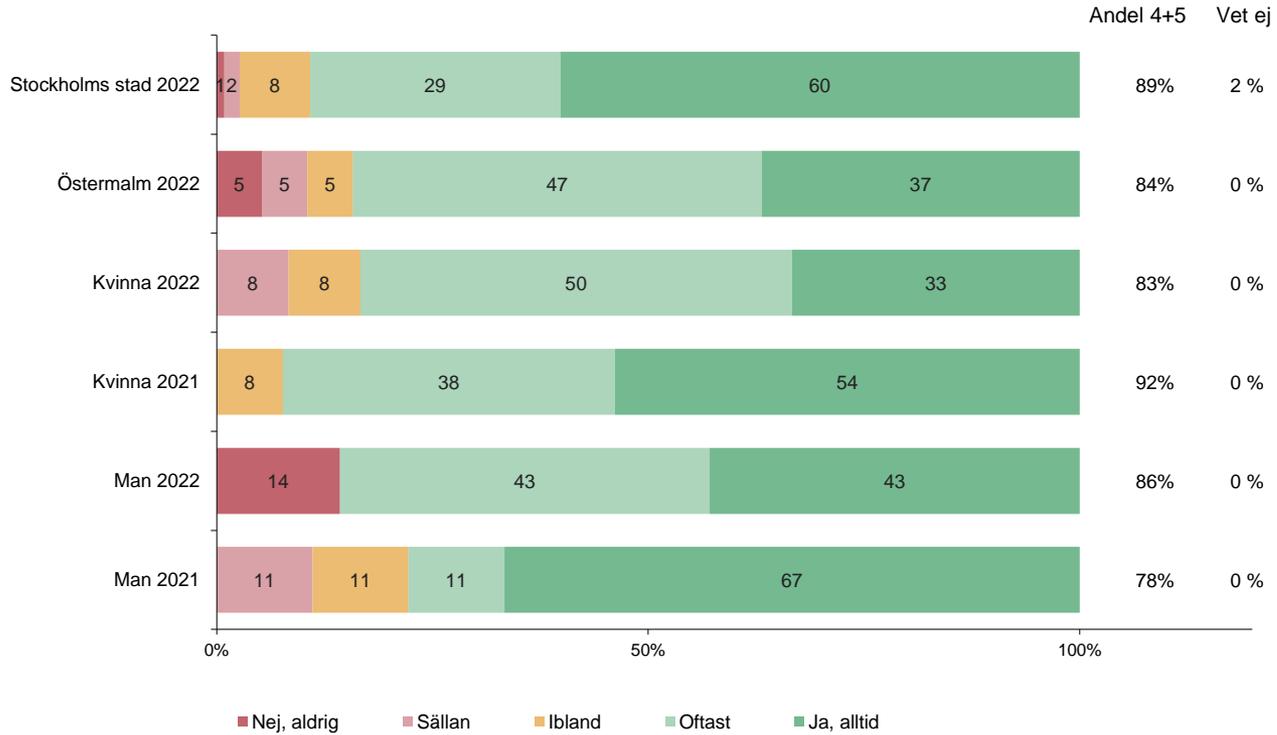


\*För få svar

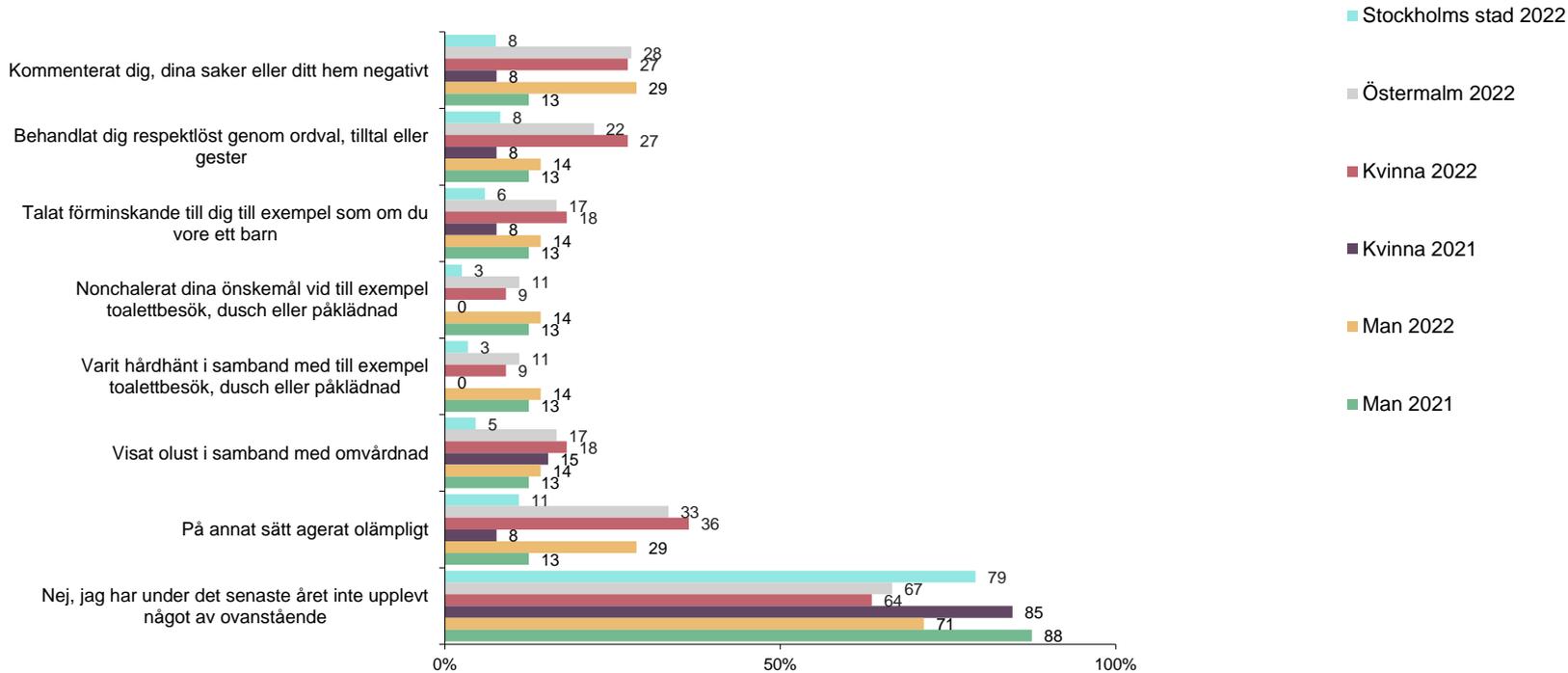
# Hjälpens utförande



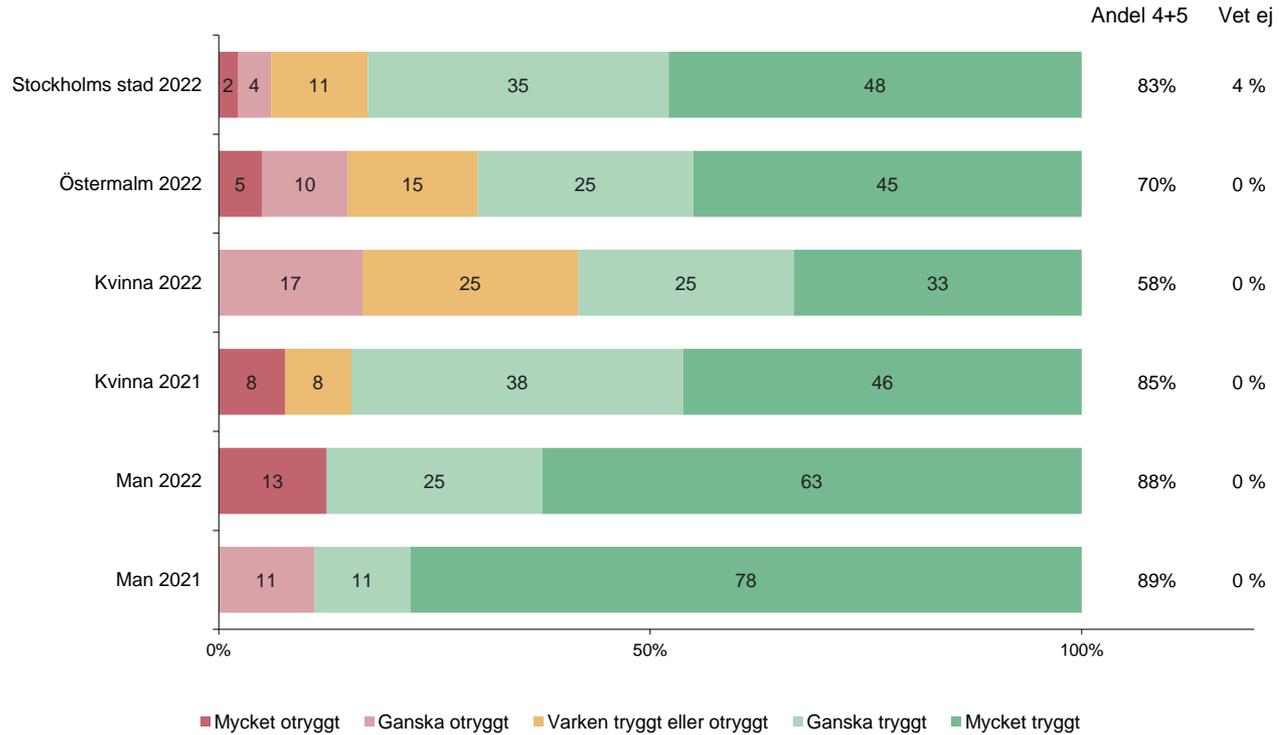
**Brakar personalen  
bemöta dig på ett bra  
sätt?**



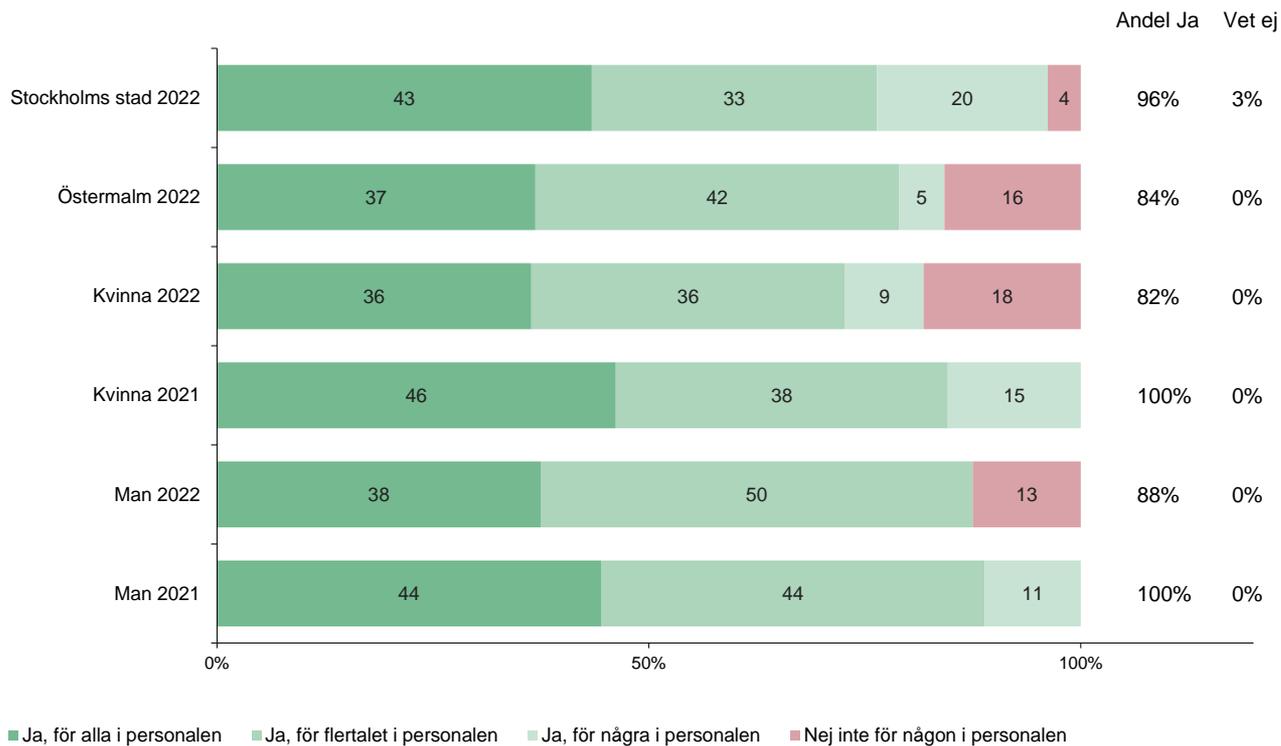
Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?



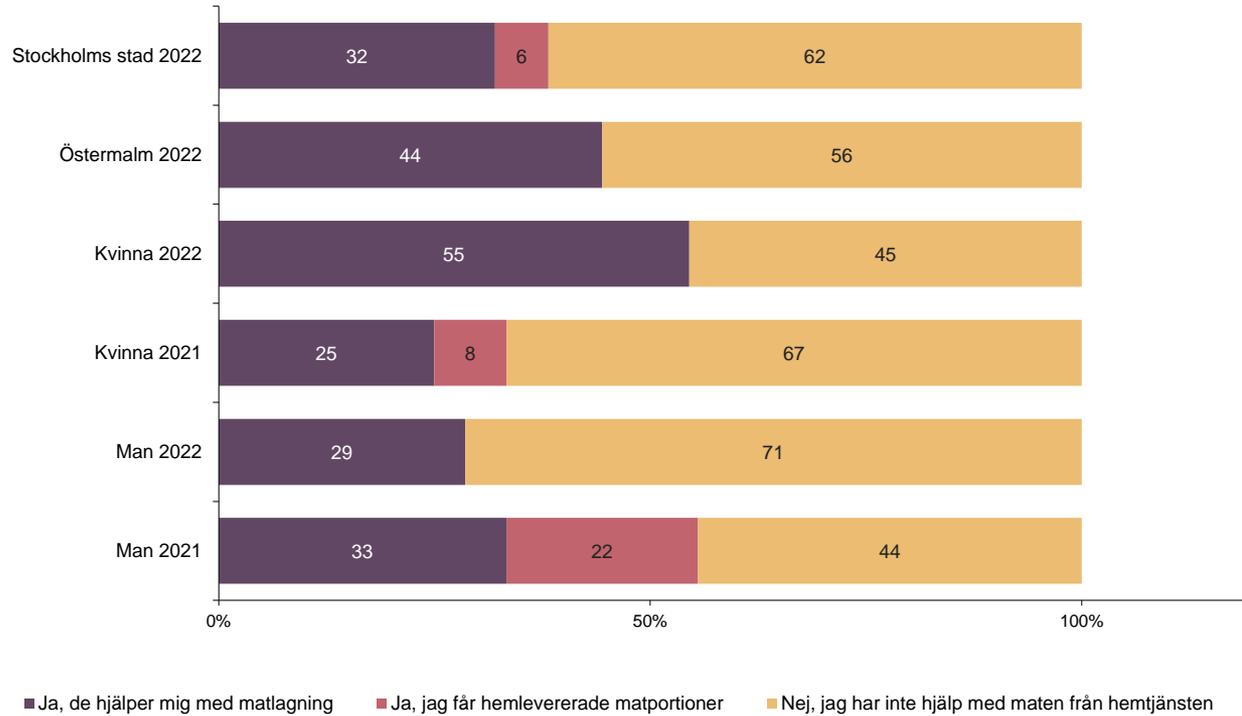
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?



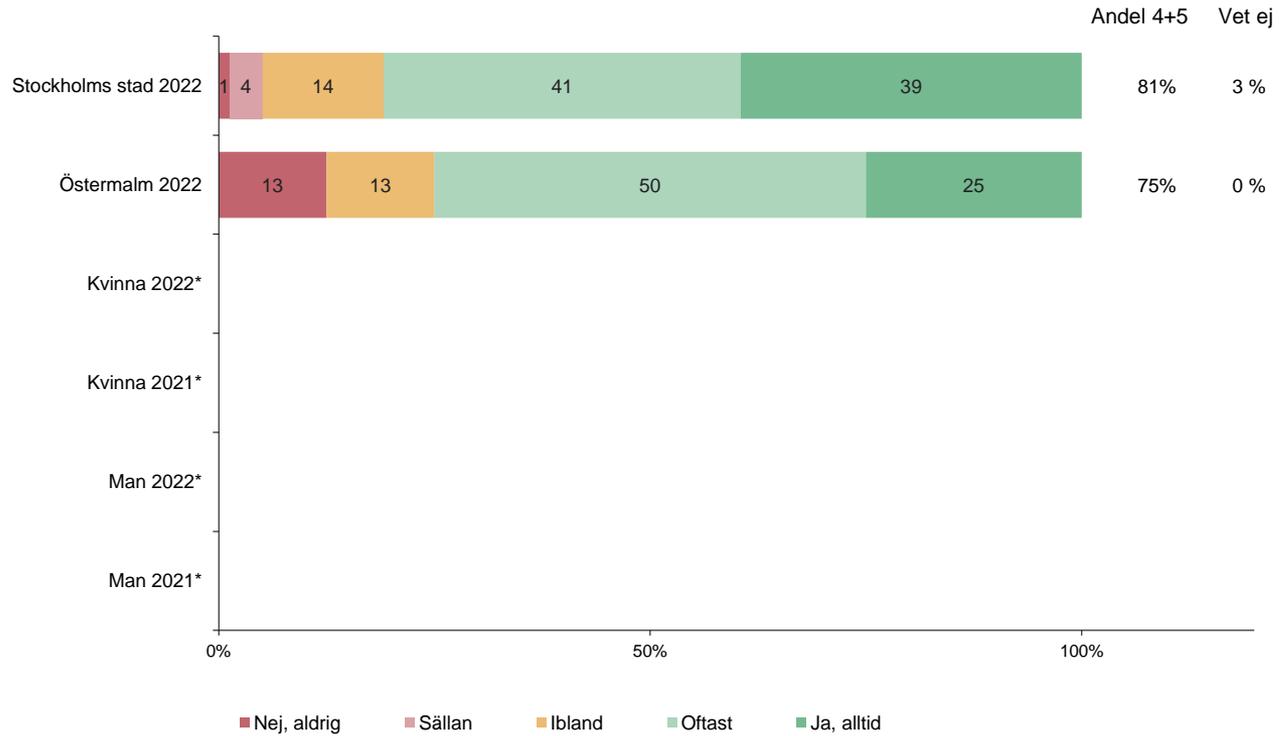
**Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?**



Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?

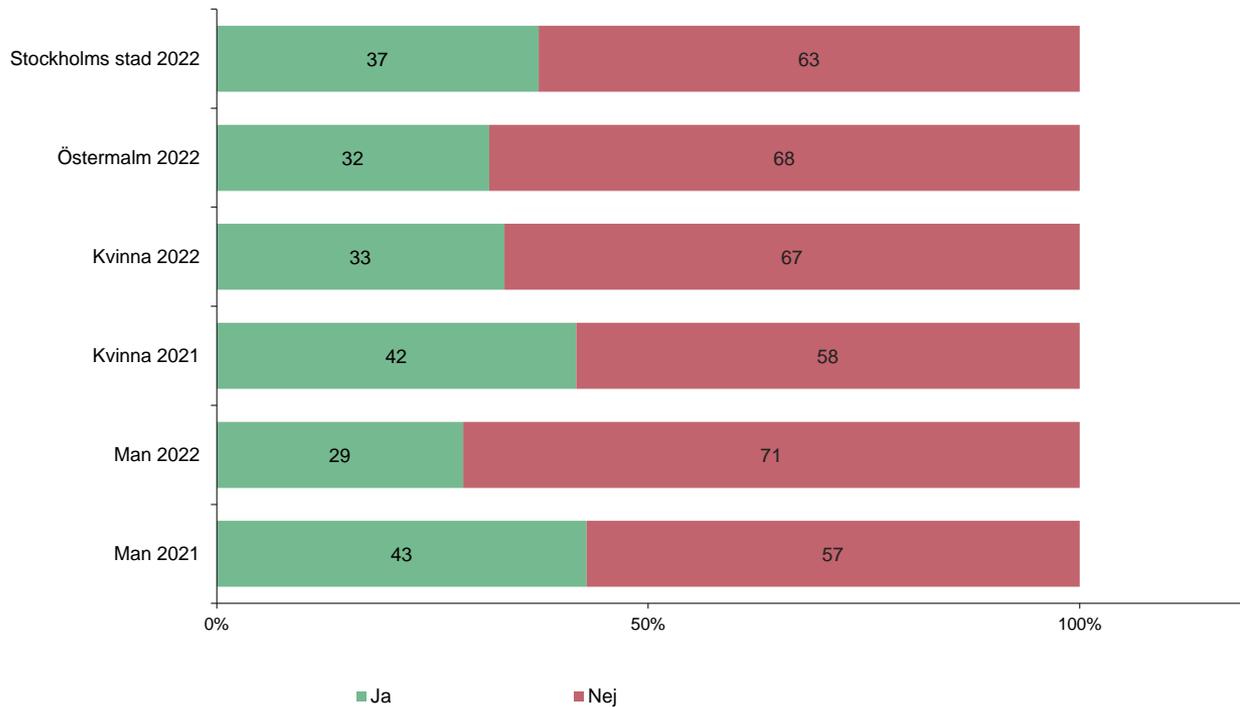


## Smakar maten bra

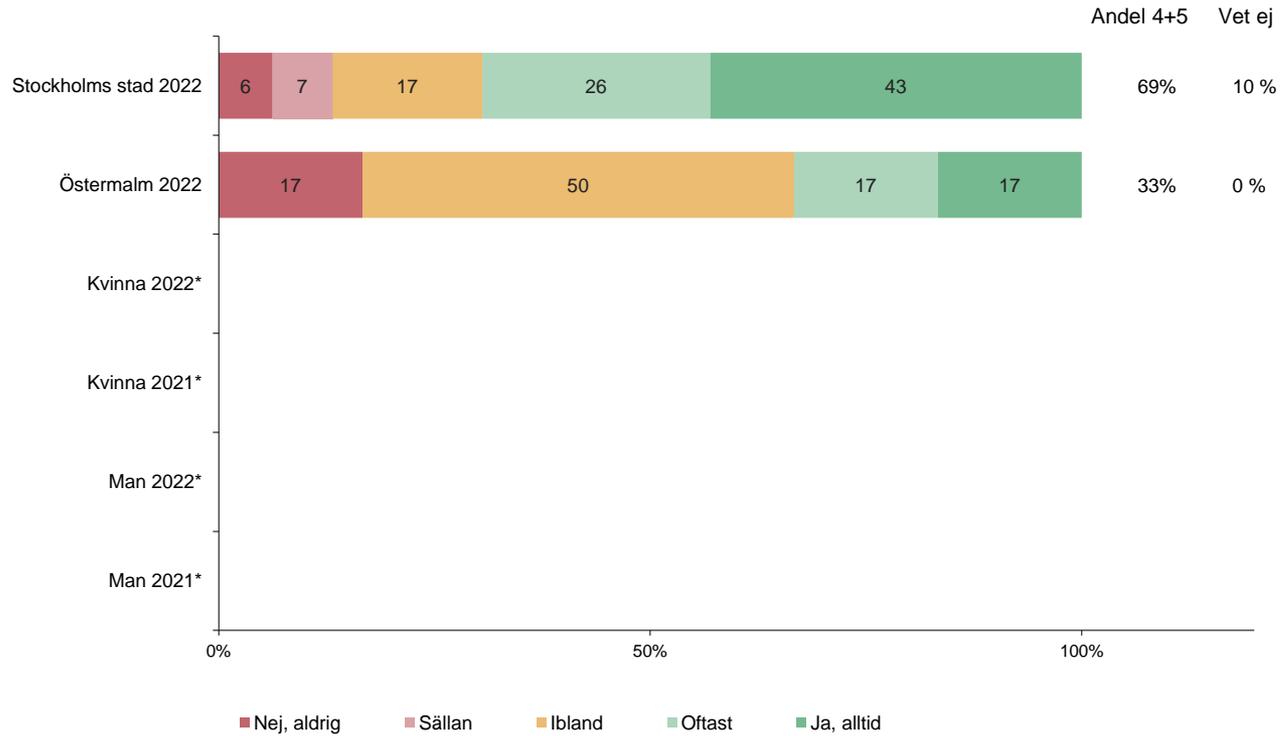


\*För få svar

Är du beviljad promenad eller utevistelse?



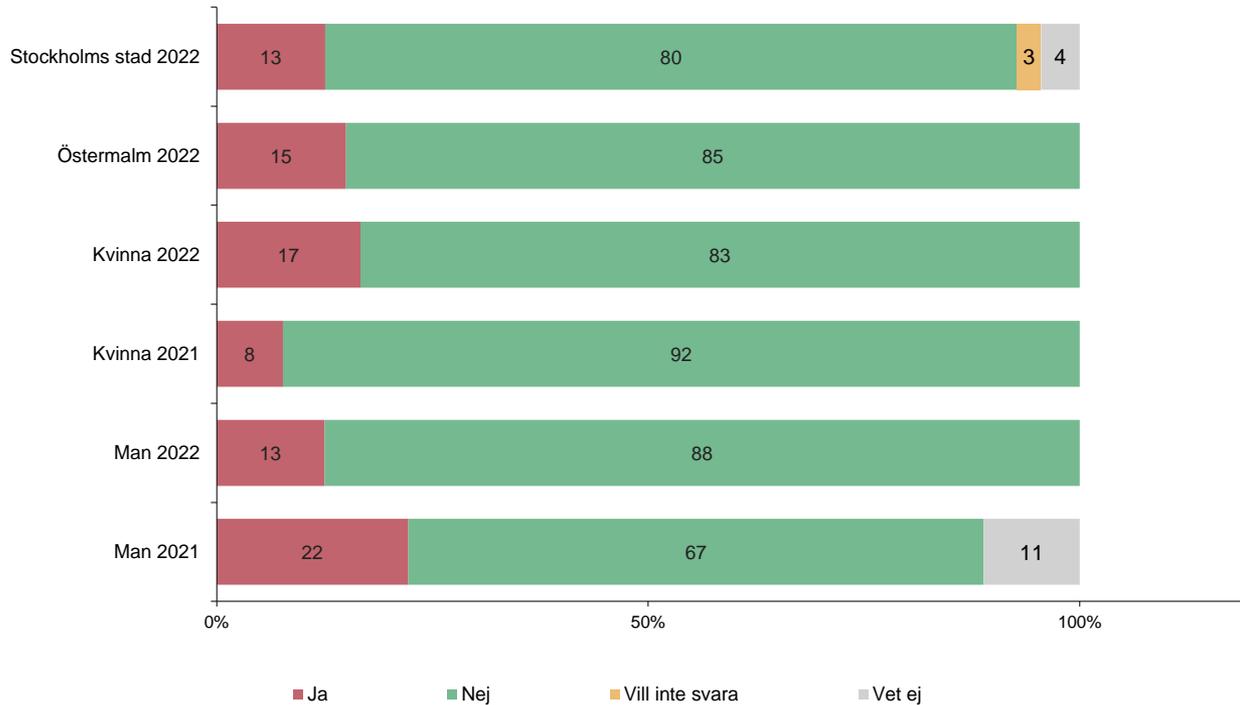
Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



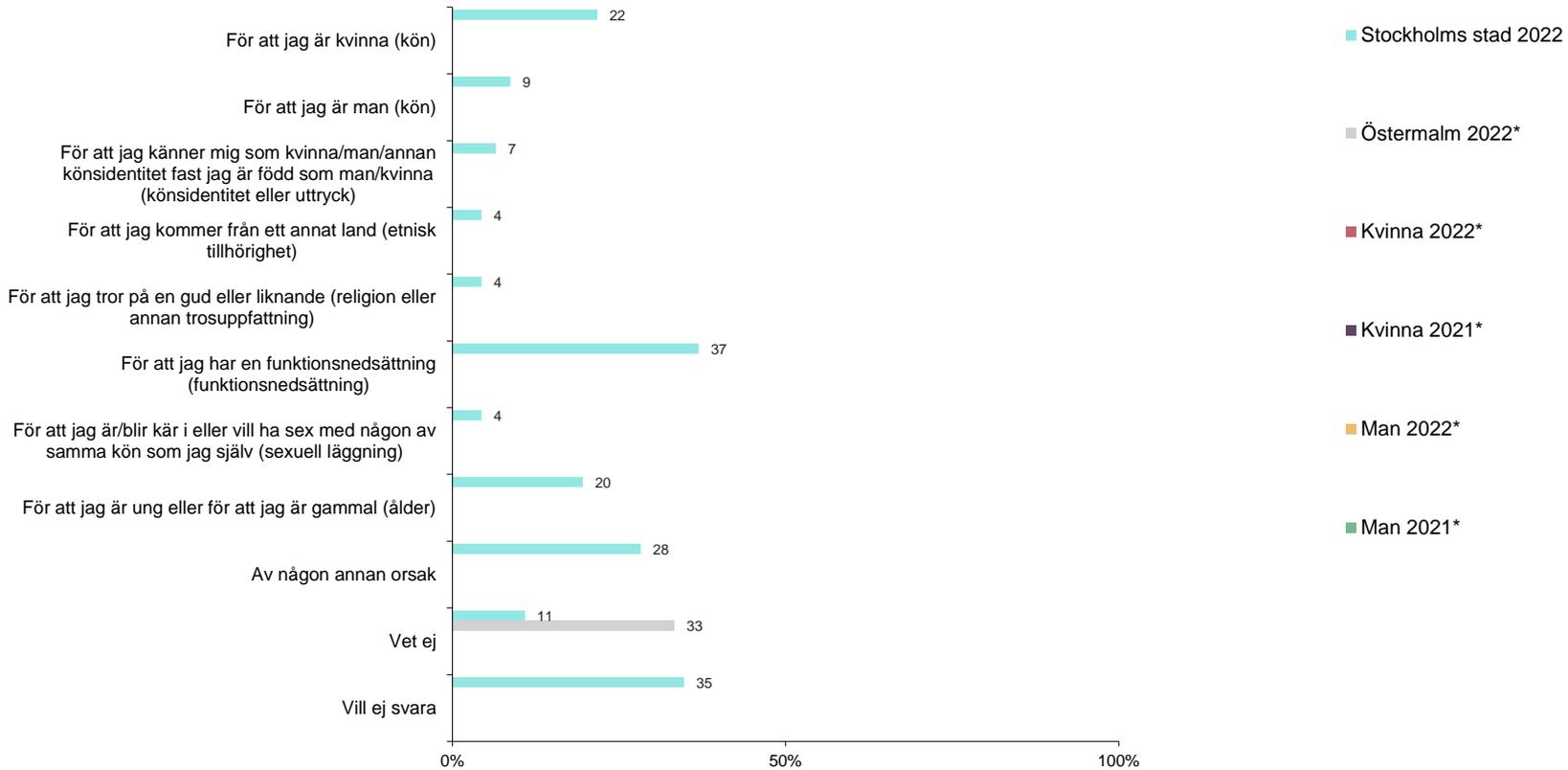
\*För få svar

# Diskriminering

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



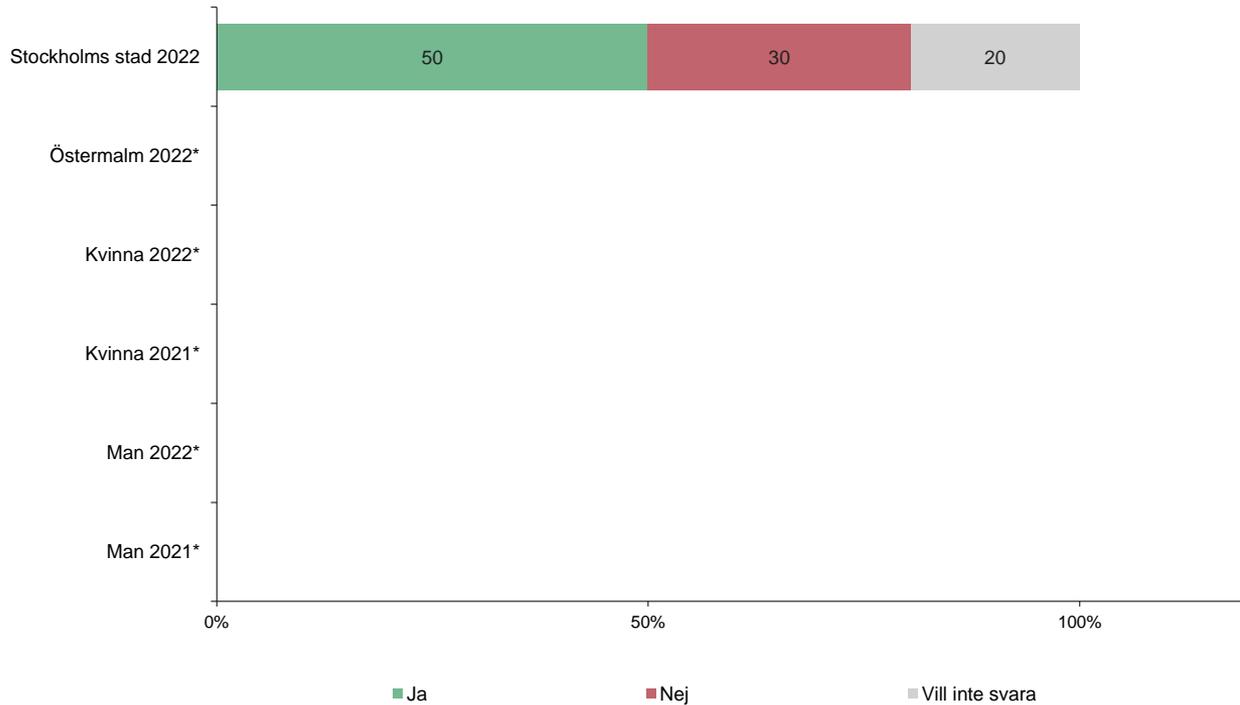
## Vad var orsaken till att du upplevde dig diskriminerad?



\*För få svar

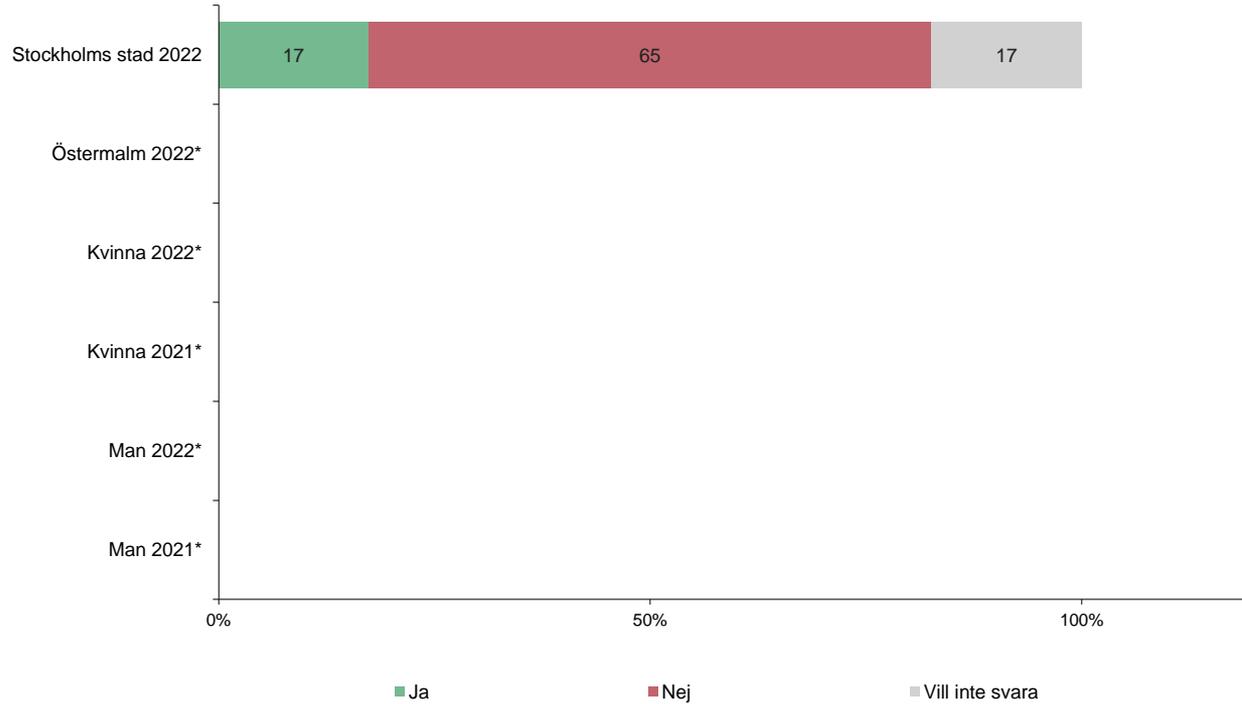
# Diskriminering

Har du berättat om det som hänt för personalen?



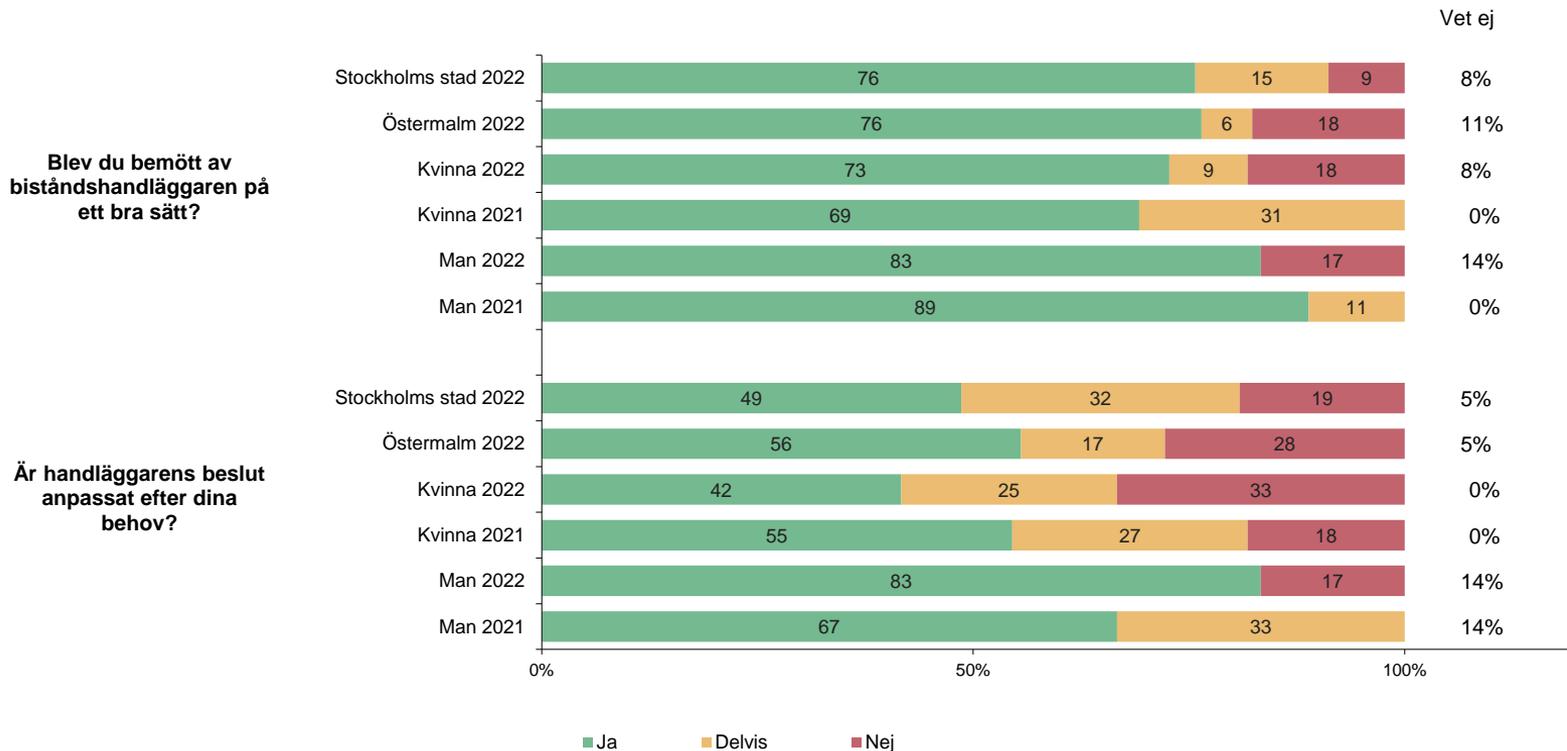
\*För få svar

# Diskriminering



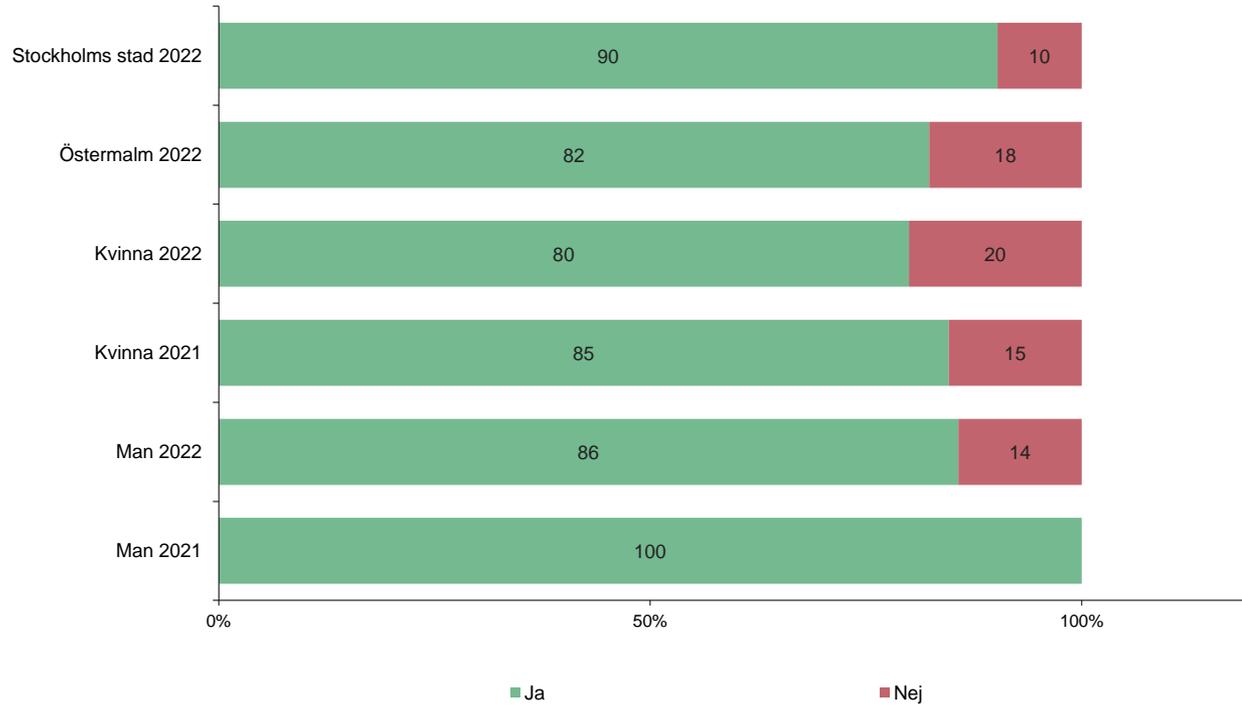
\*För få svar

# Kontakter med kommunen

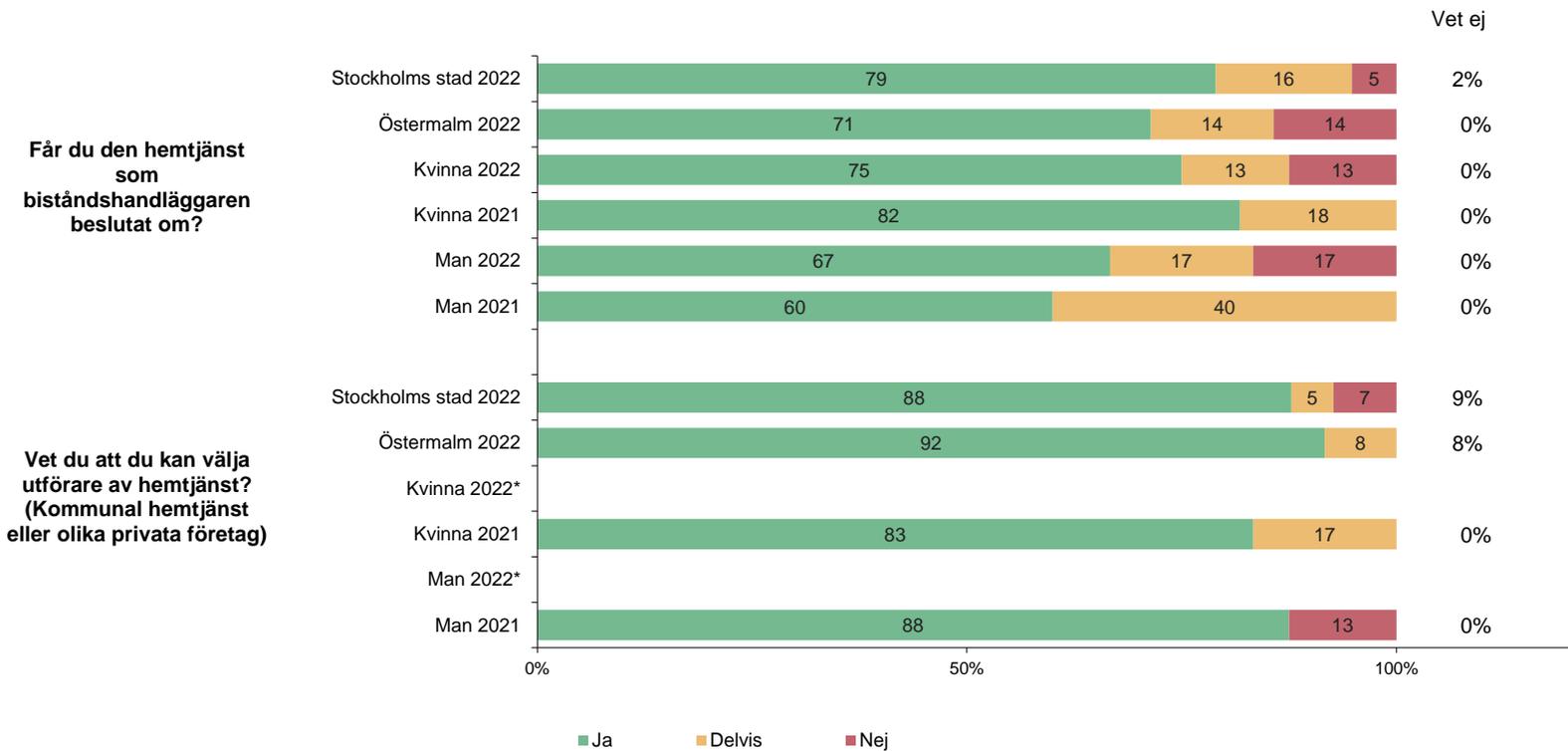


# Kontakter med kommunen

Vet du vilka insatser du är beviljad?



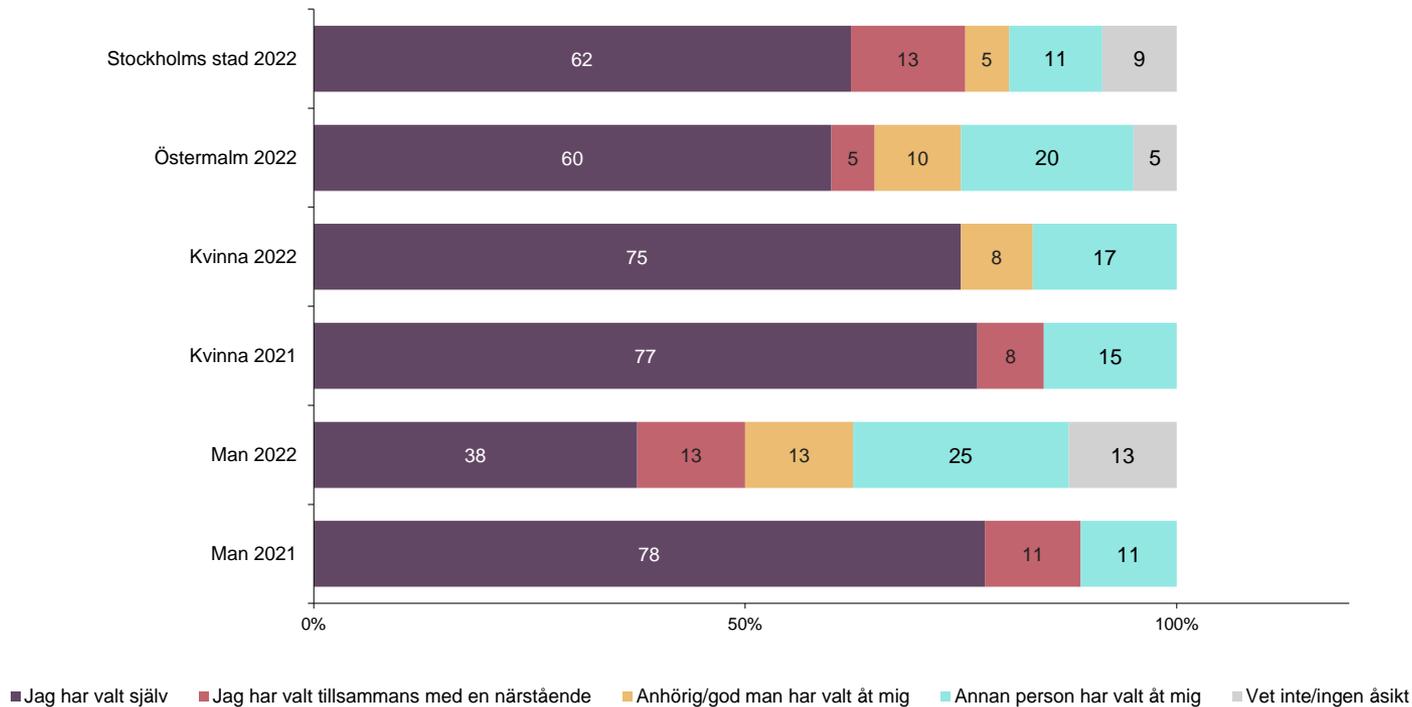
# Kontakter med kommunen



\*För få svar

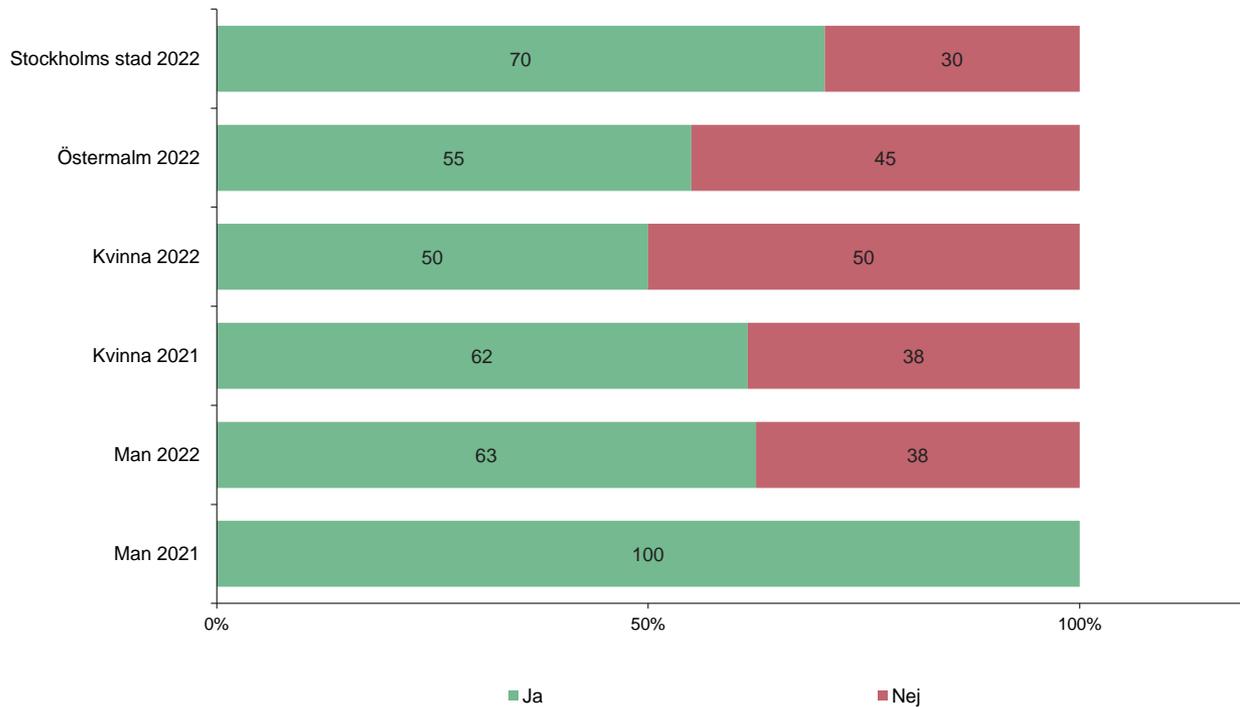
# Kontakter med kommunen

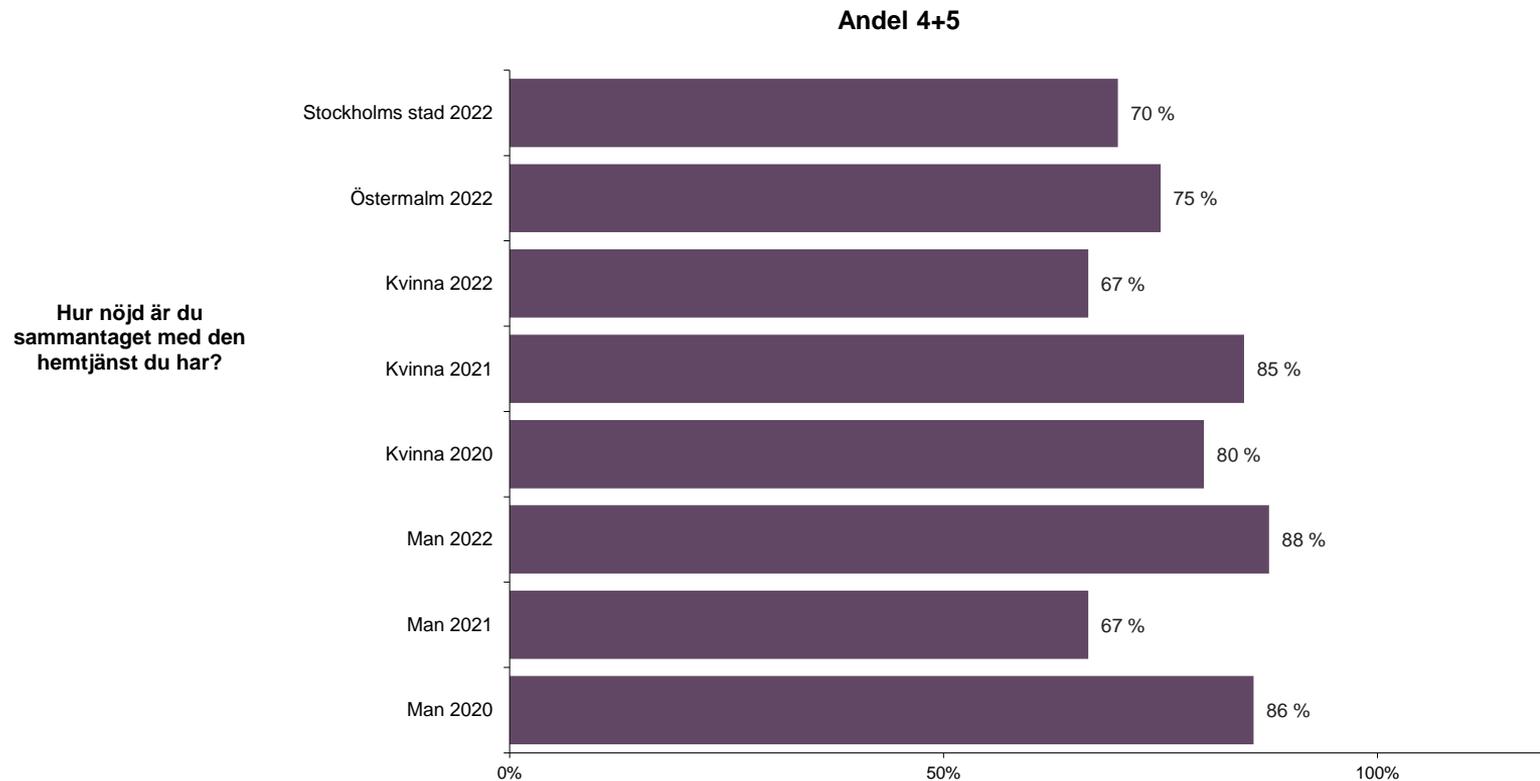
Vem har valt din hemtjänst?



# Kontakter med kommunen

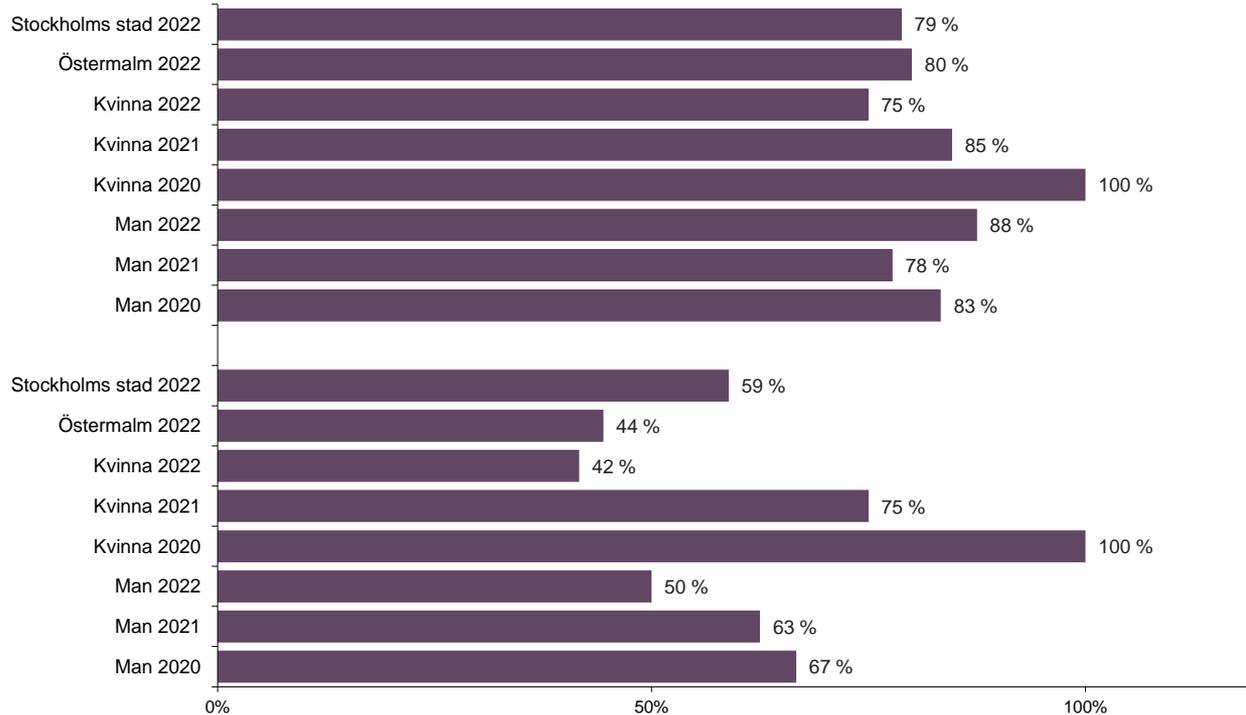
Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?





## Andel 4+5

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



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

## Andel 4+5

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



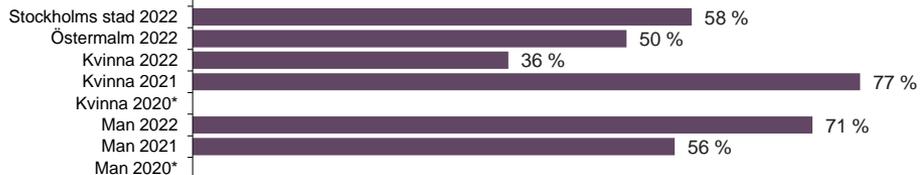
**Brukar personalen komma på avtalad tid?**



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

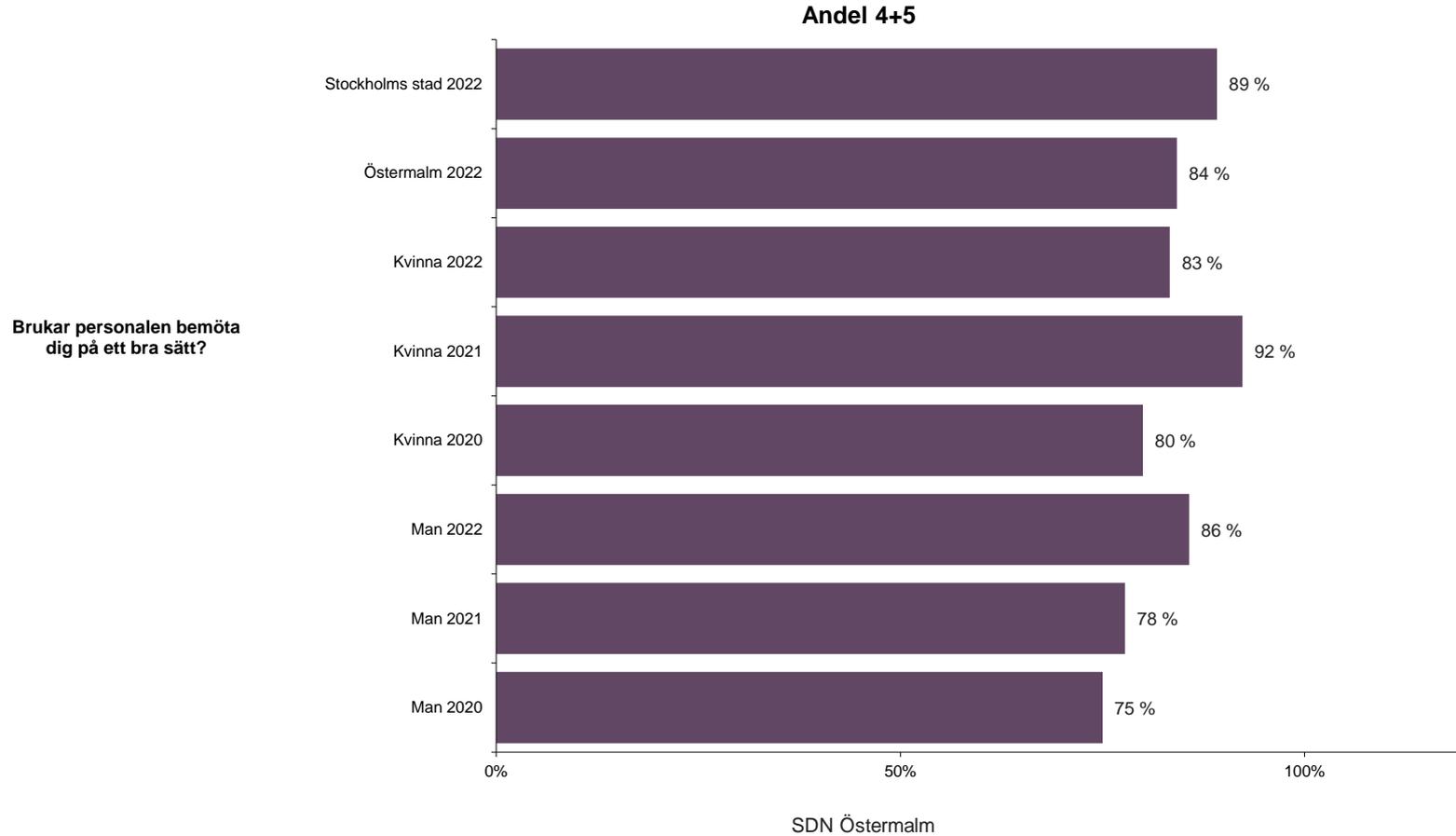


**Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (T.ex. byte av tid/dag, förseningar, personalförändringar etc.)**

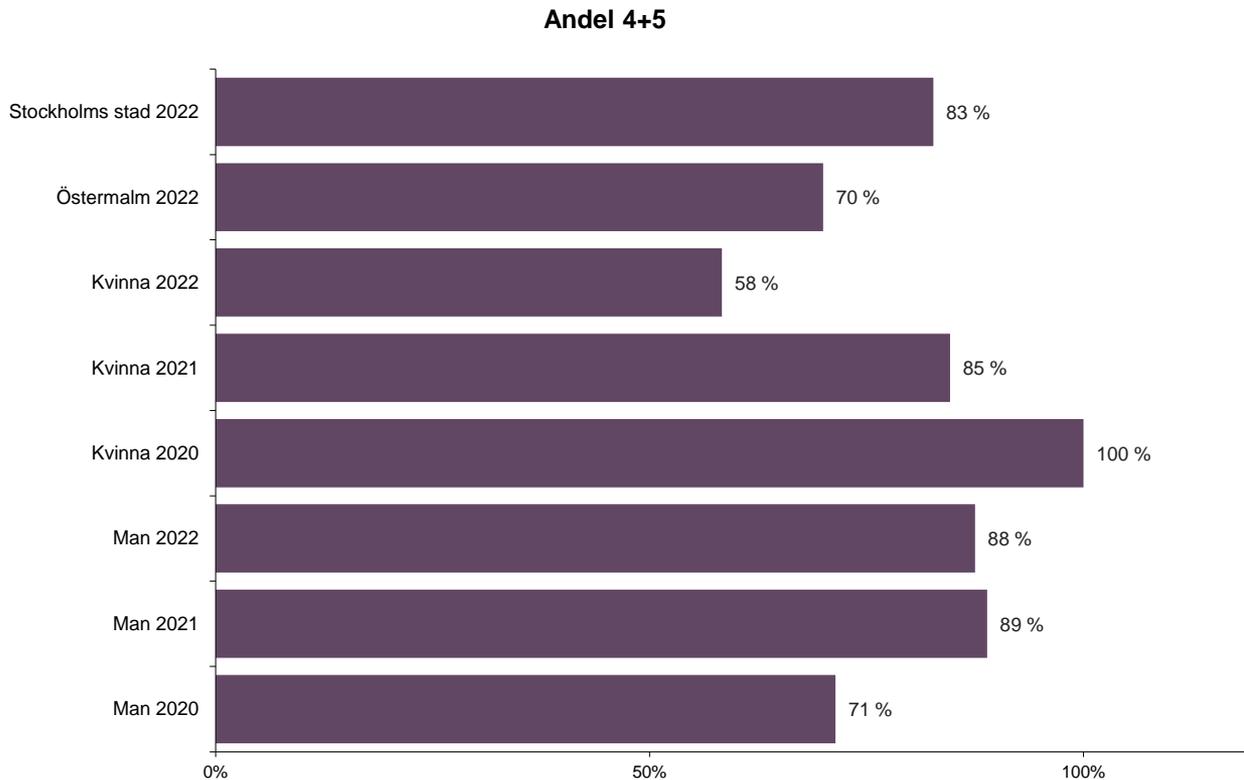


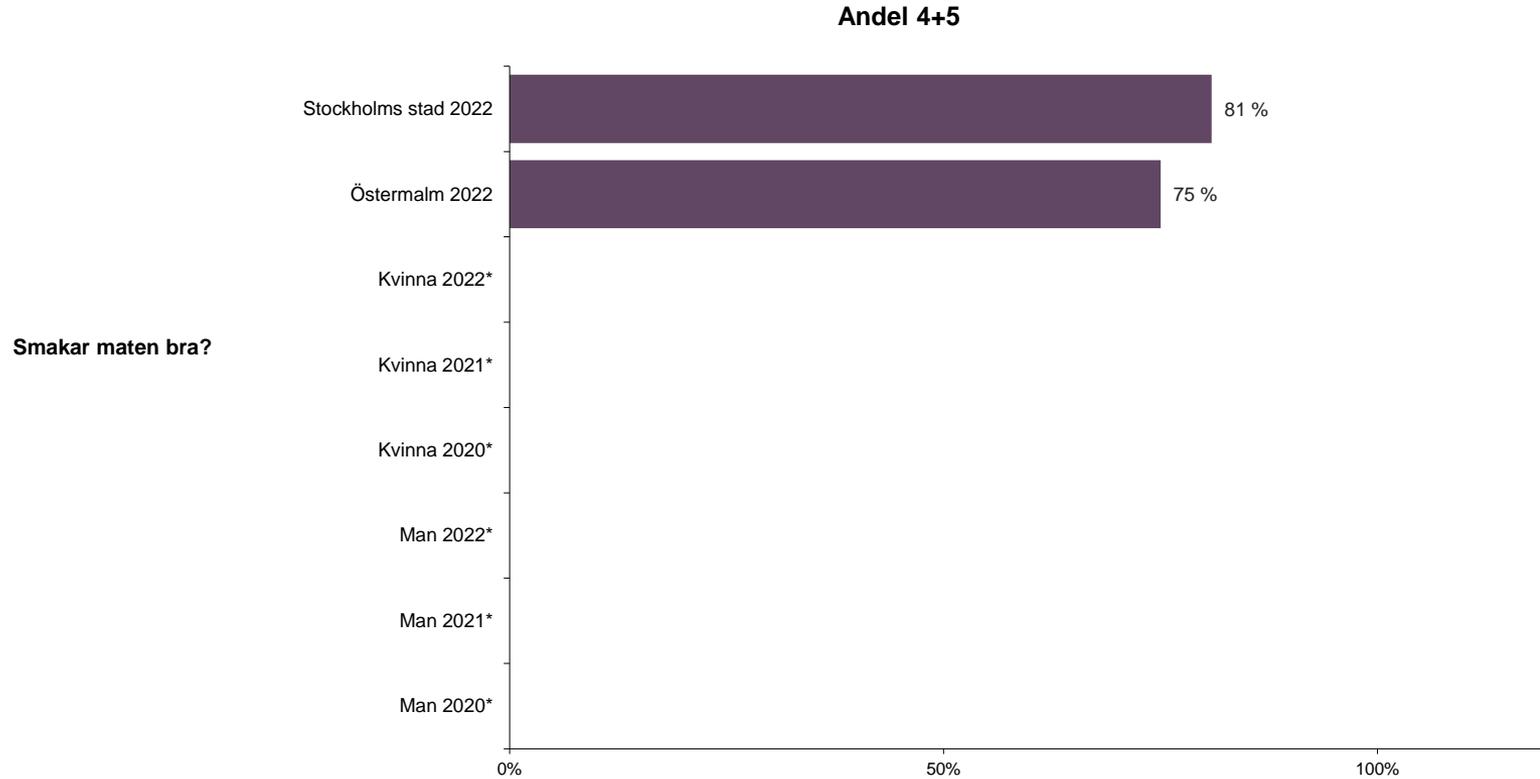
0% 50% 100%

\*För få svar

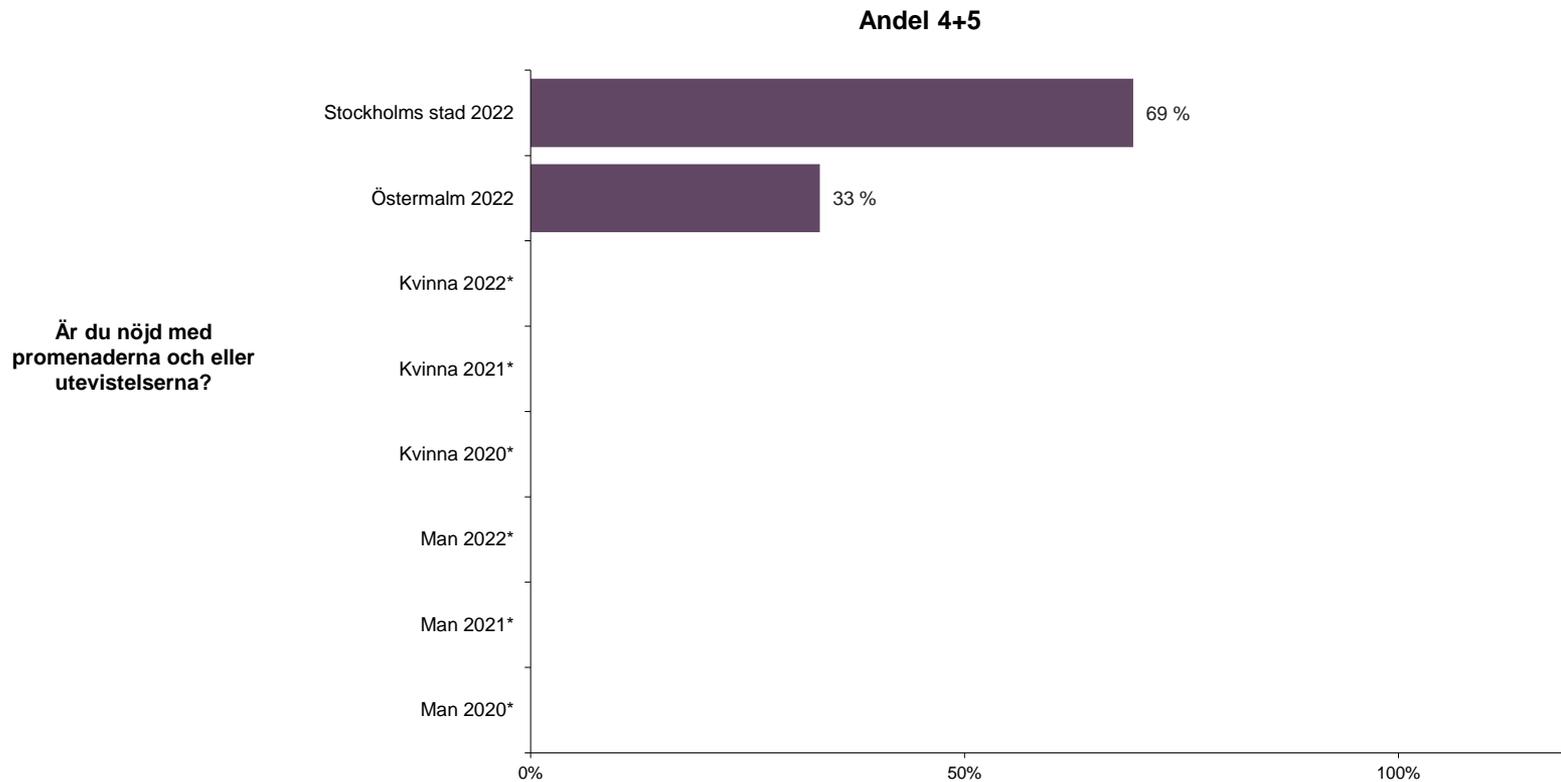


Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd av hemtjänsten?





\*För få svar

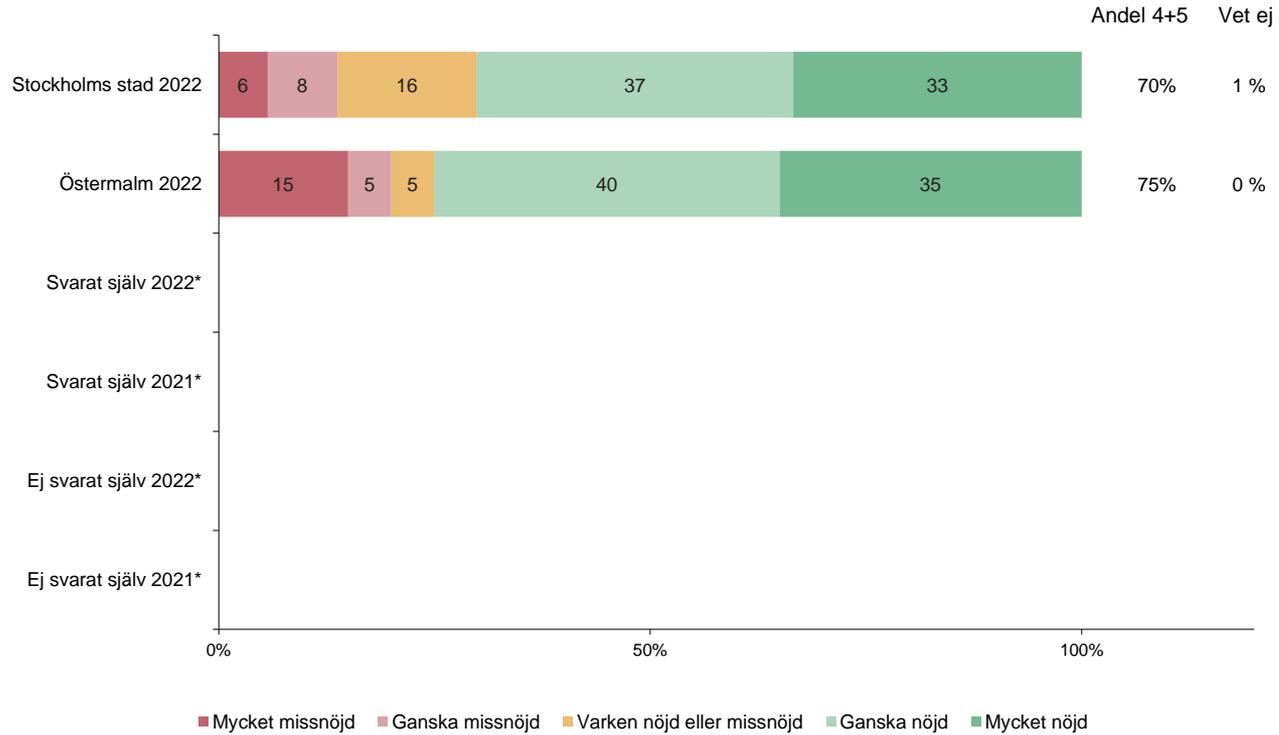


\*För få svar

# Jämförelse svarsmetod

# Hemtjänsten i sin helhet

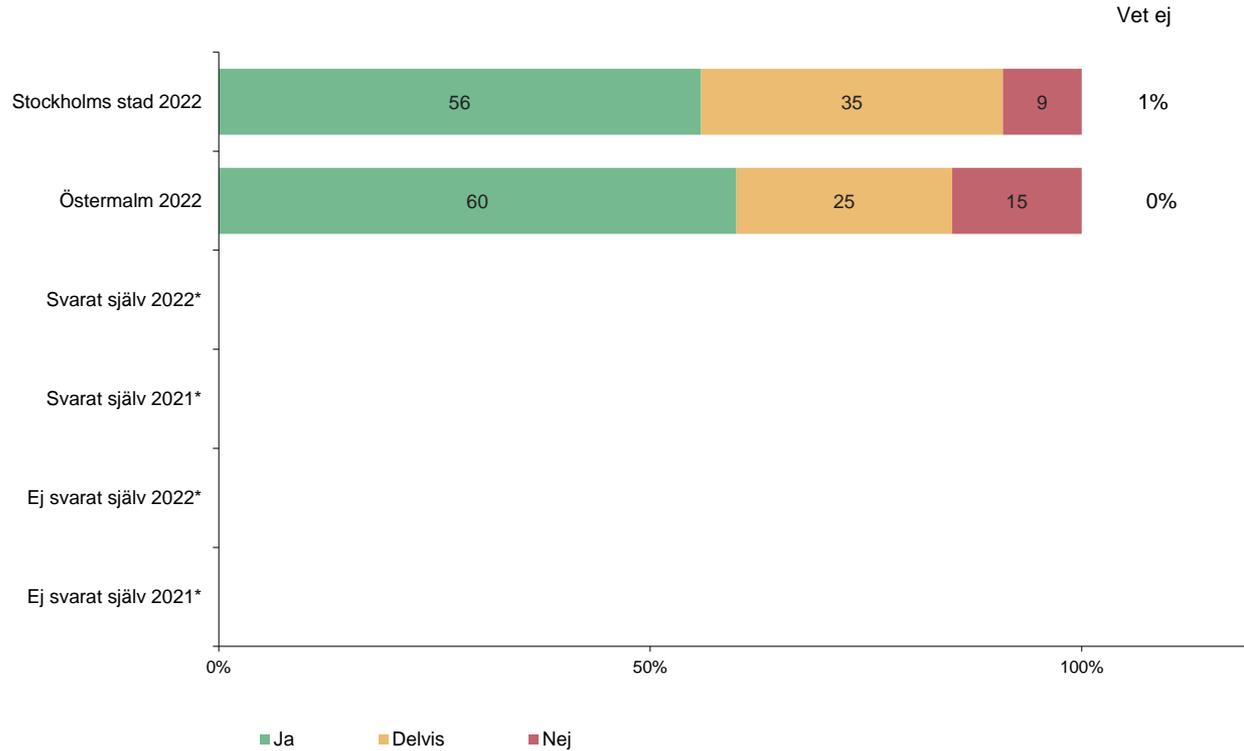
Hur nöjd är du  
sammantaget med den  
hemtjänst du har?



\*För få svar

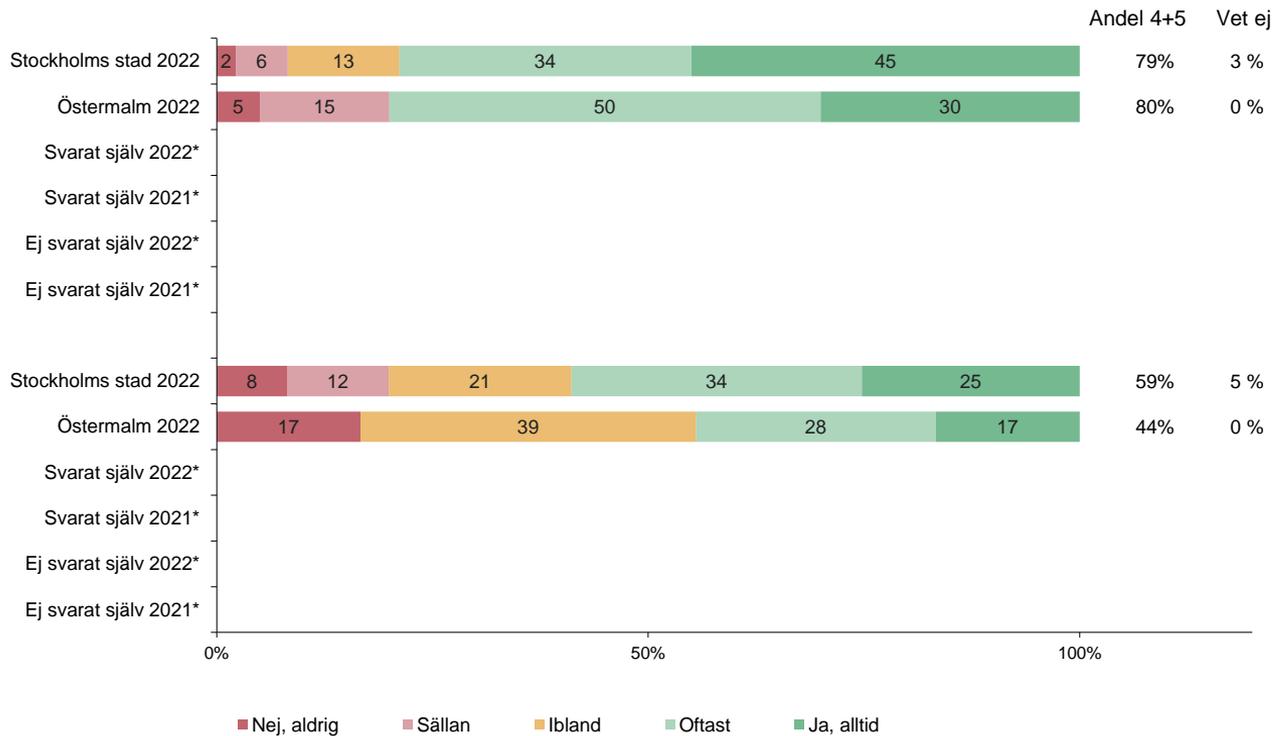
# Hemtjänsten i sin helhet

**Uppfyller hemtjänsten  
dina behov av stöd och  
hjälp?**



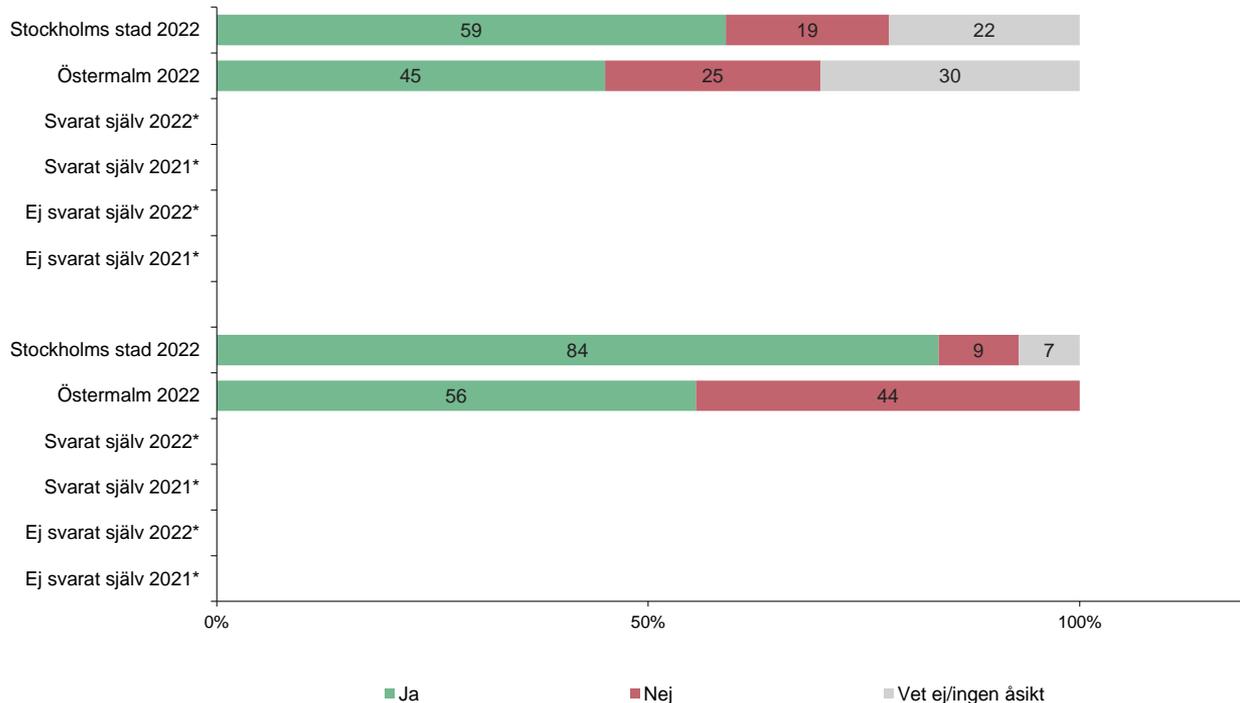
\*För få svar

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



\*För få svar

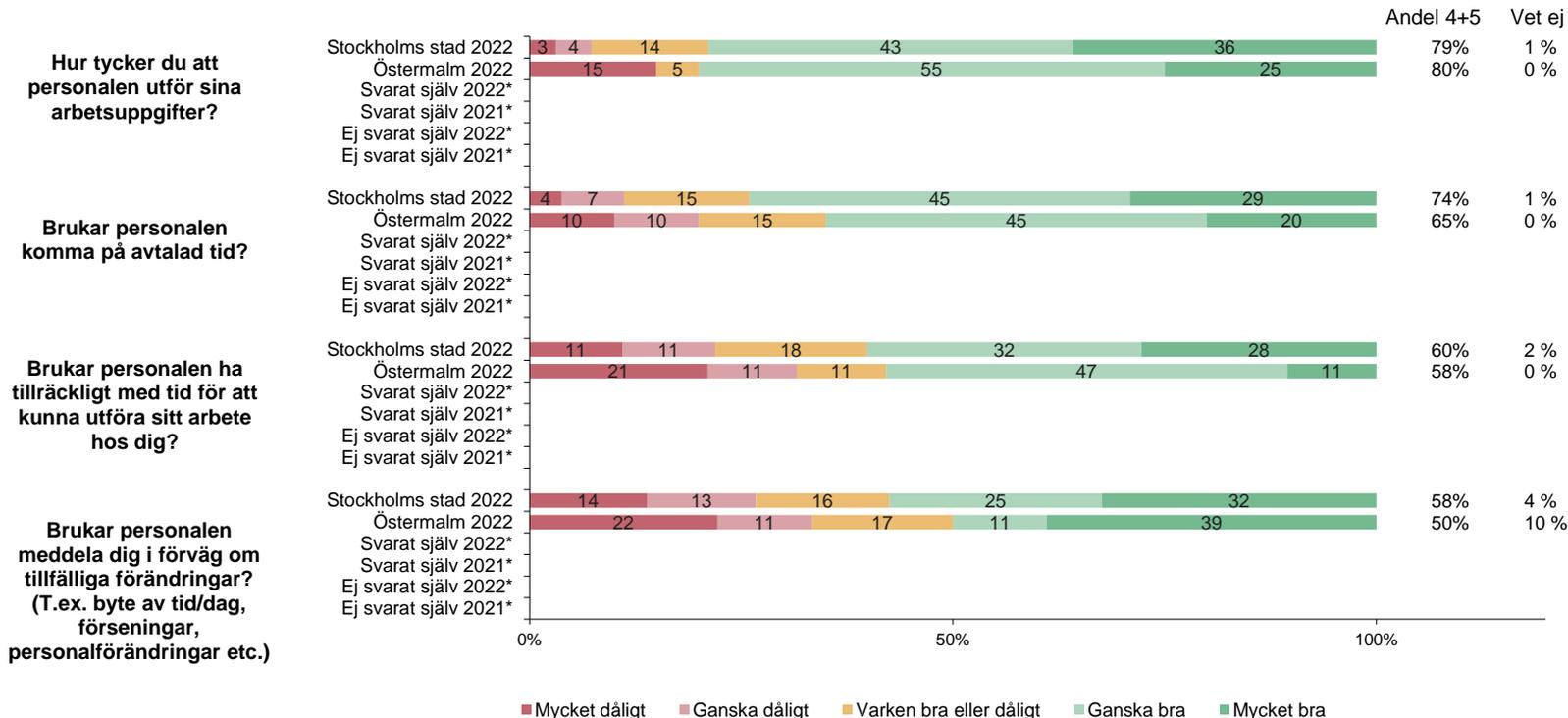
**Har du en genomförandeplan?**



**Har du varit med och gjort din genomförandeplan?**

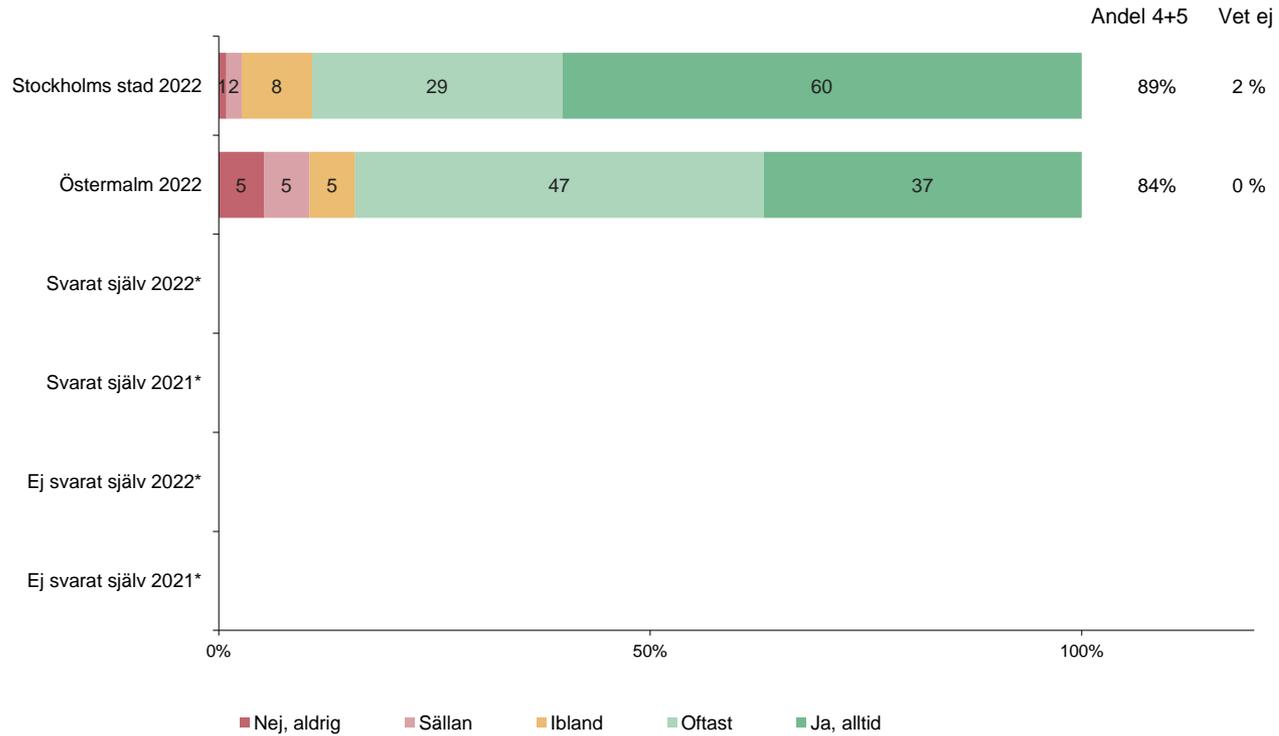
\*För få svar

# Hjälpens utförande



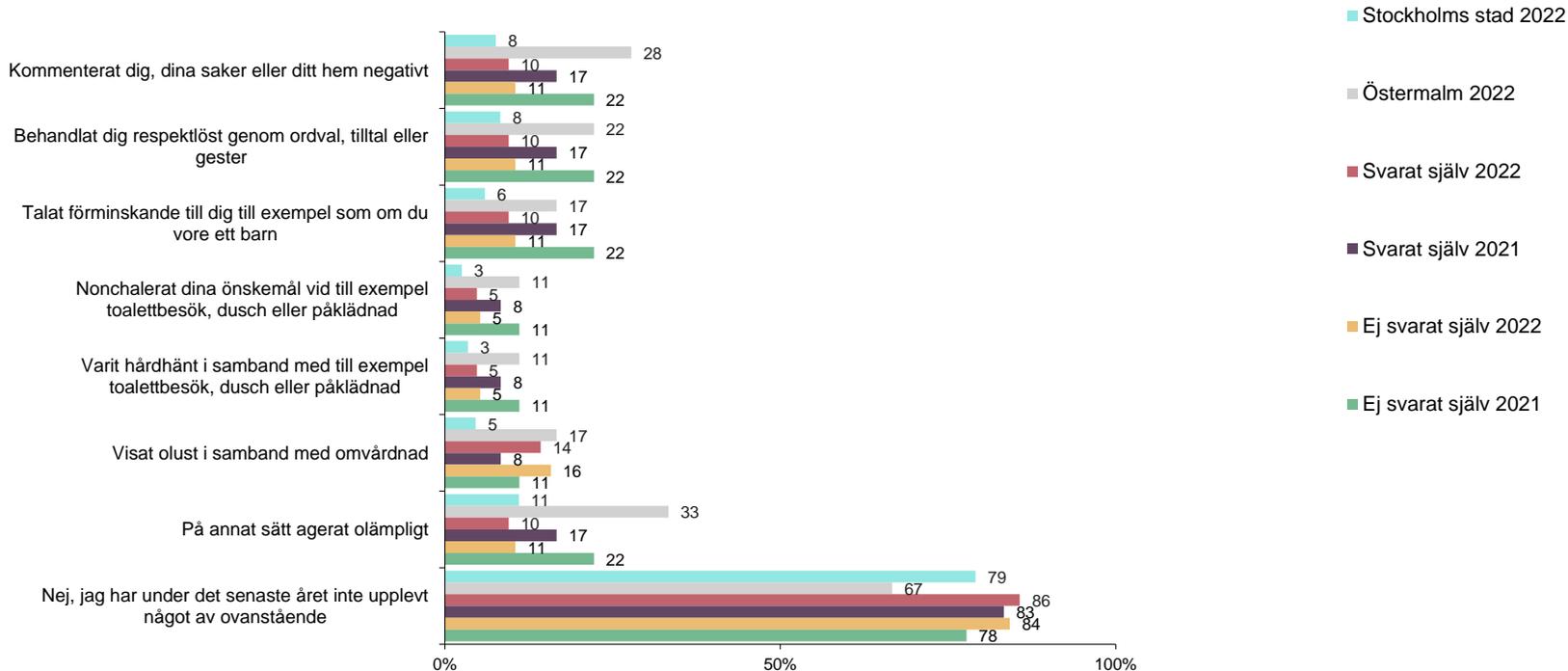
\*För få svar

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

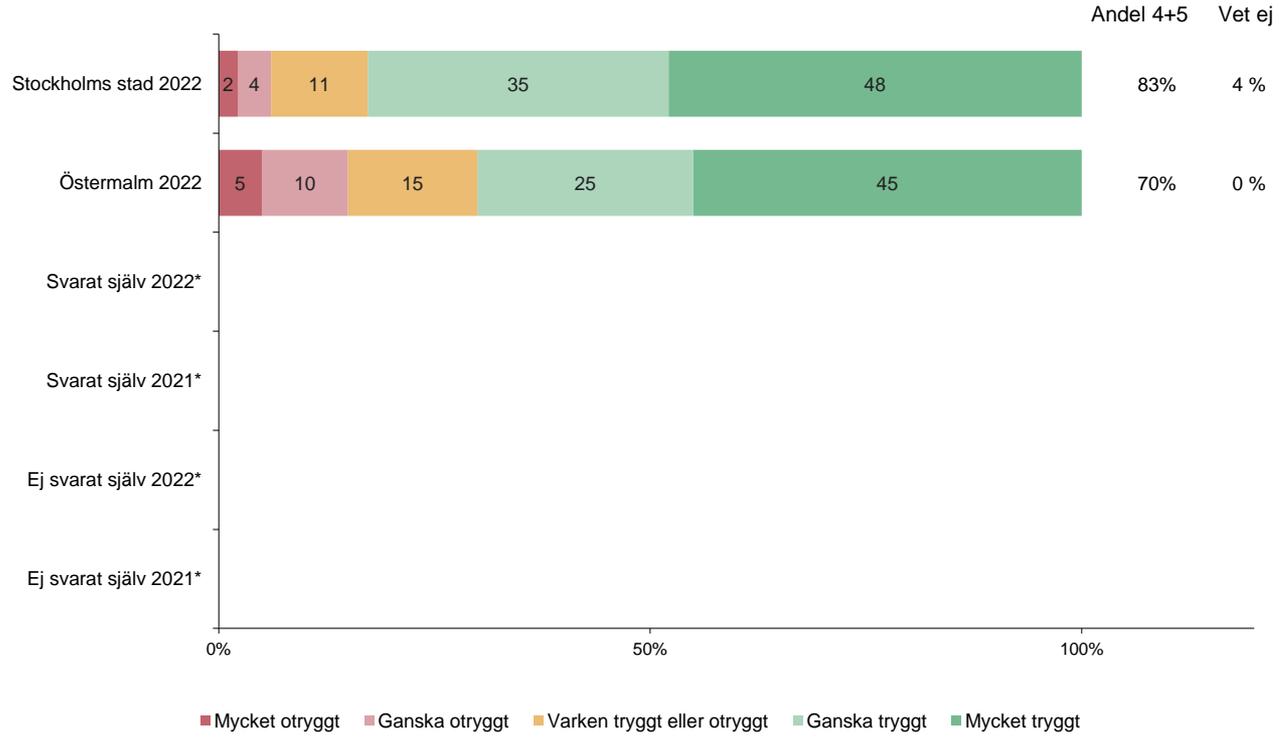


\*För få svar

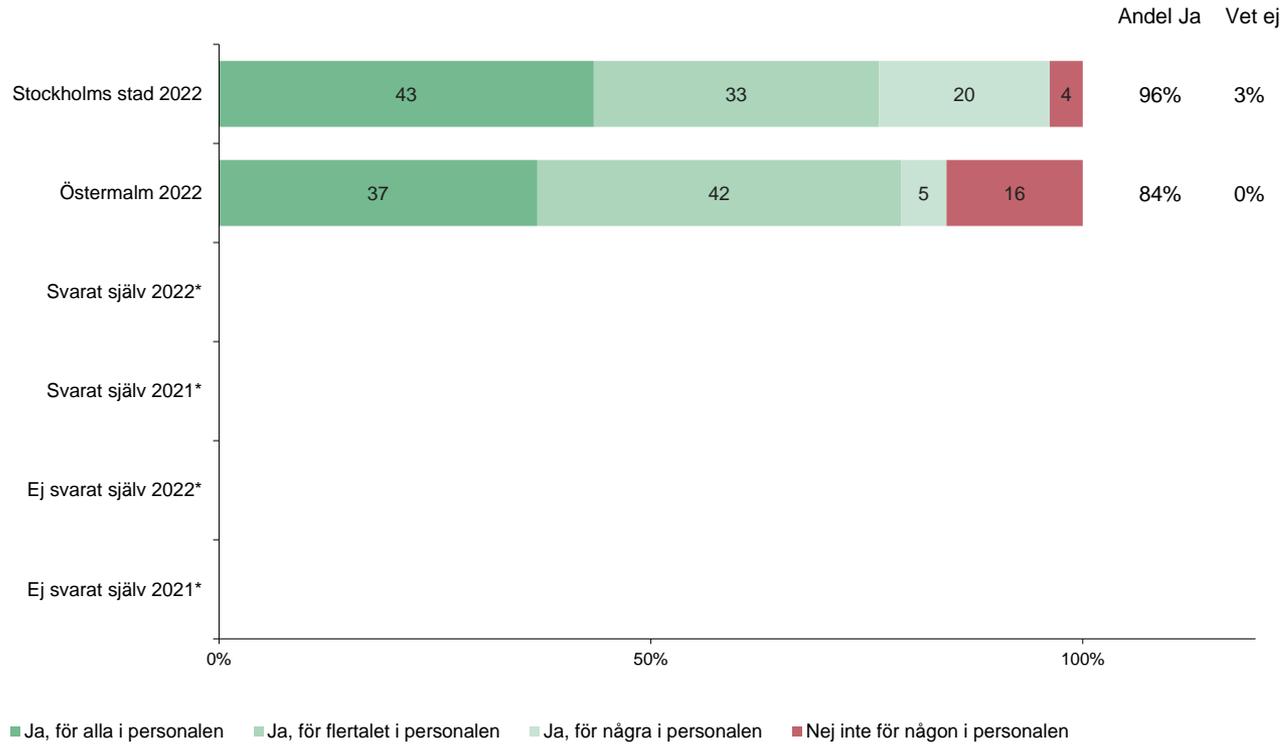
Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?



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

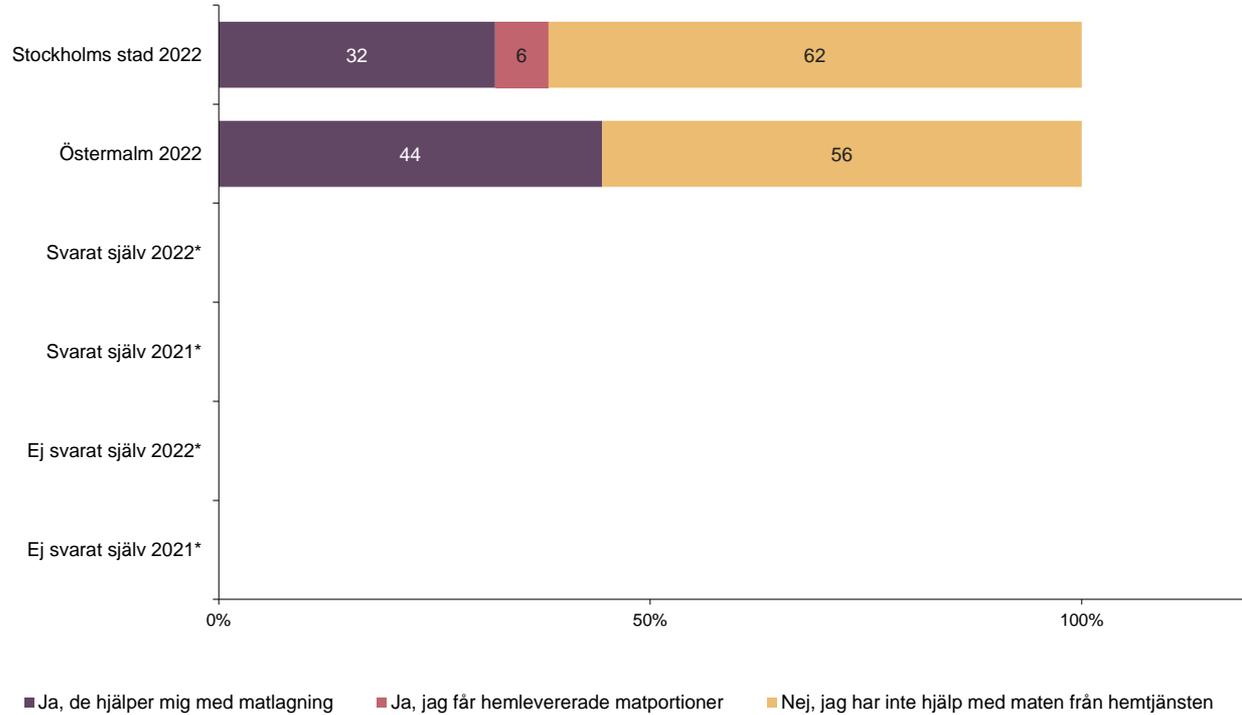


\*För få svar



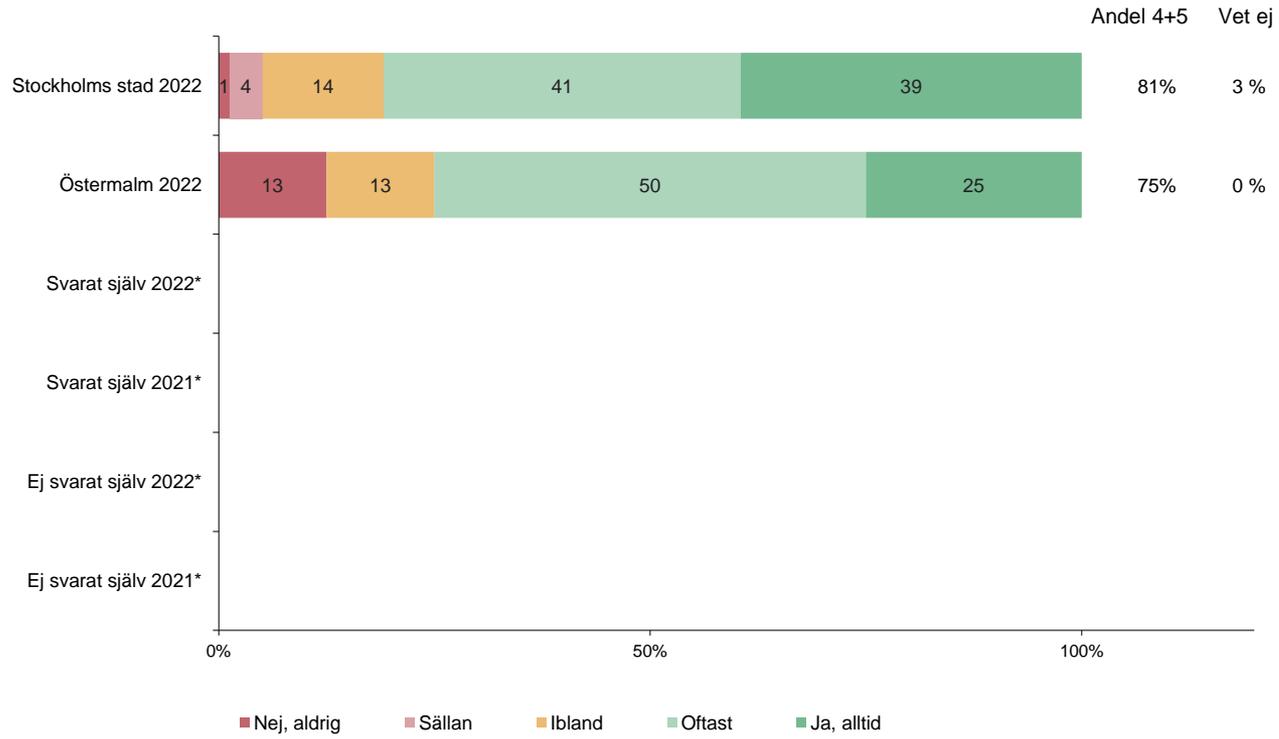
\*För få svar

Hjälper hemtjänsten dig med matlagning eller hemlevererade matportioner?



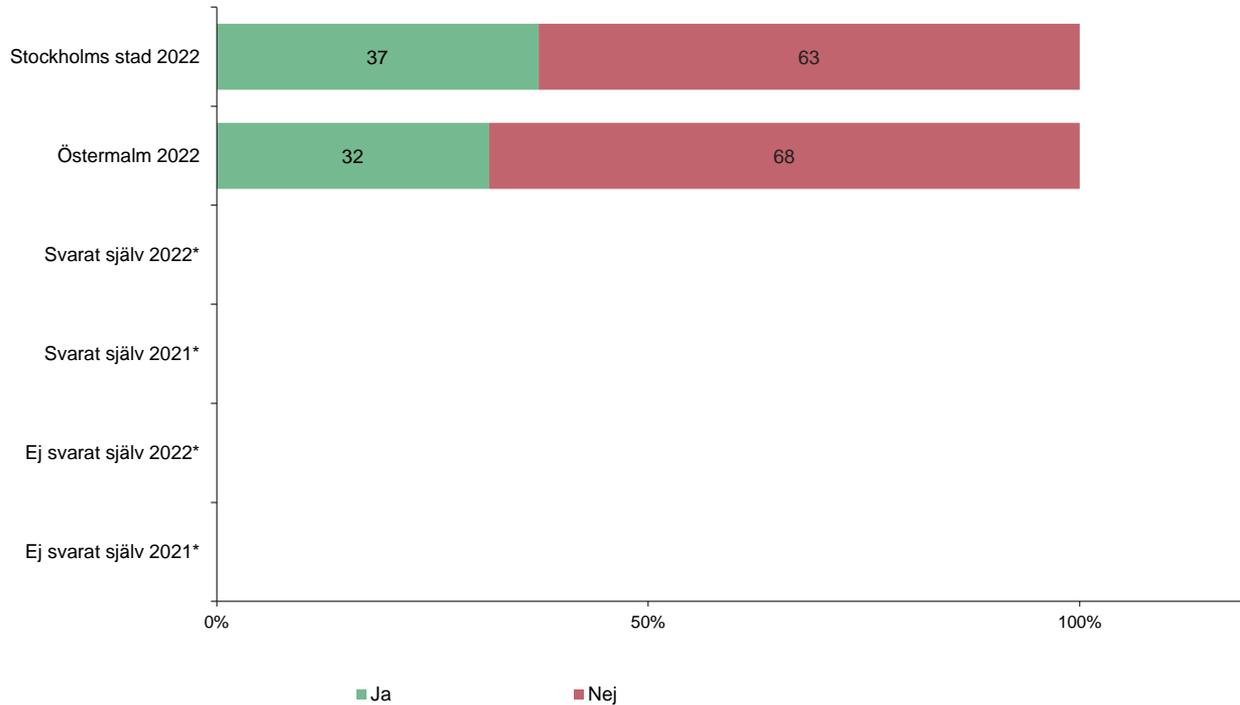
\*För få svar

## Smakar maten bra



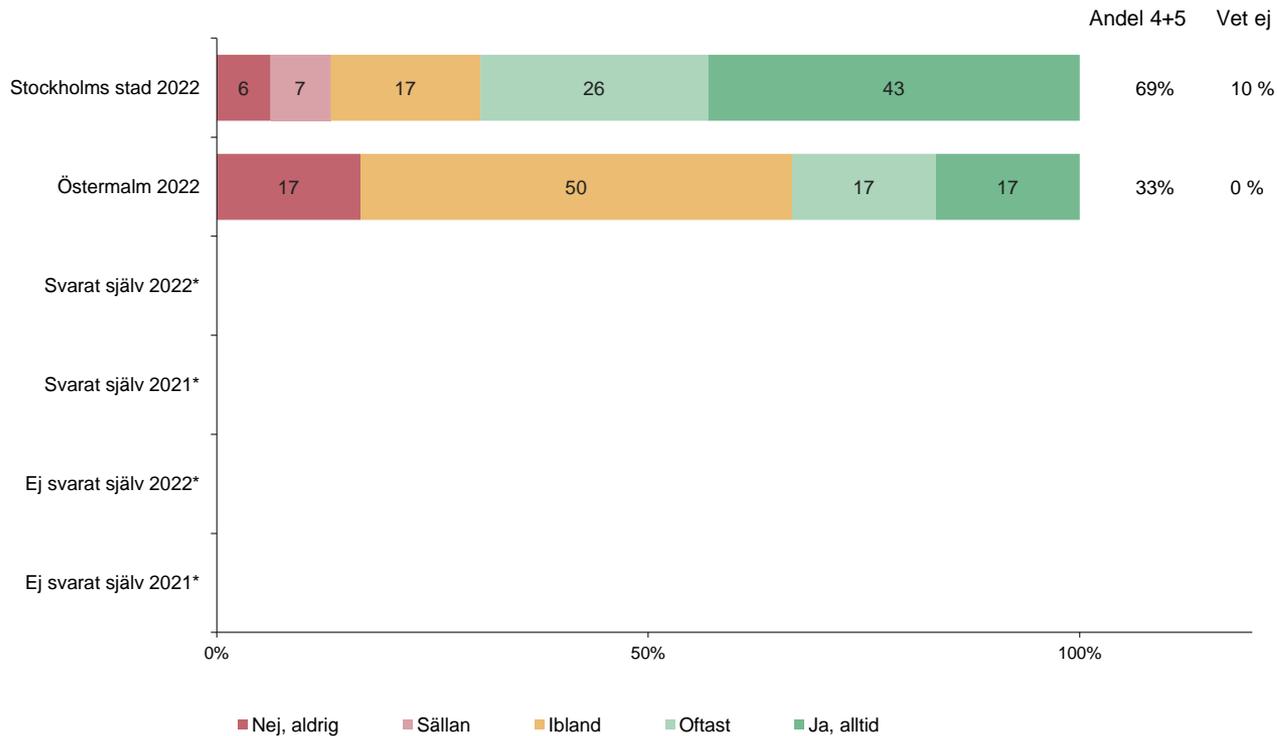
\*För få svar

Är du beviljad promenad  
eller utevistelse?



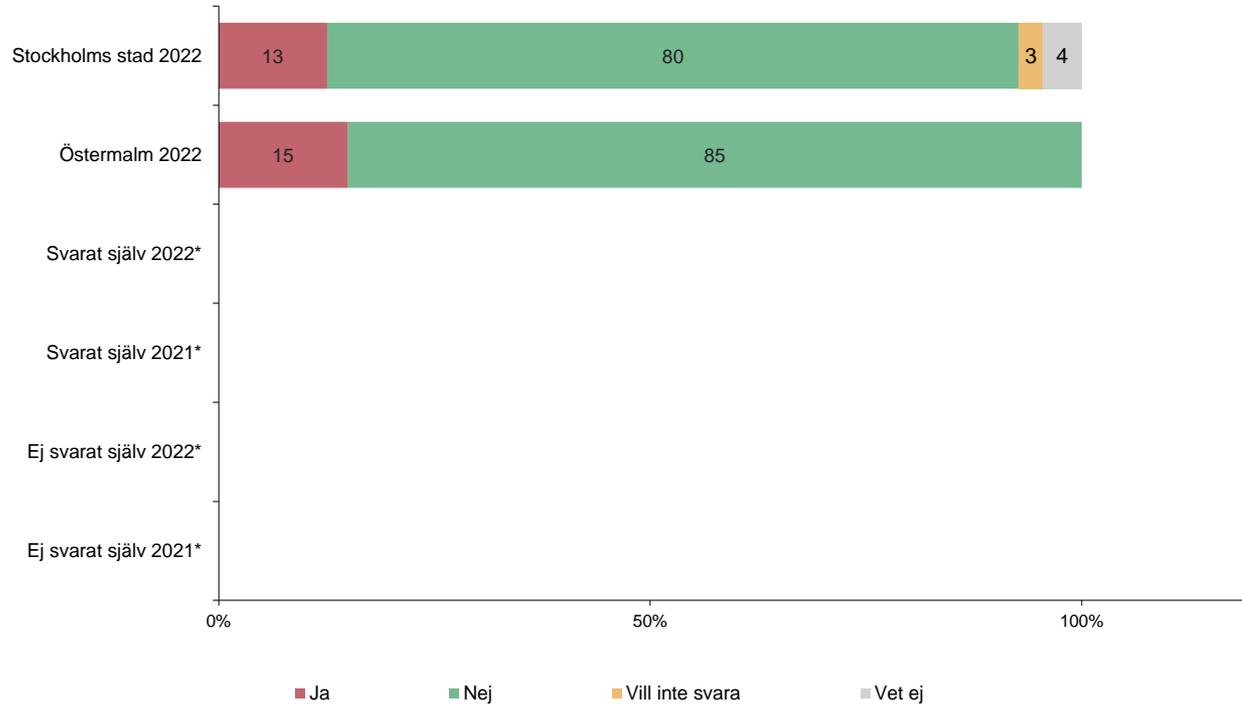
\*För få svar

Är du nöjd med promenaderna och eller utevistelserna?



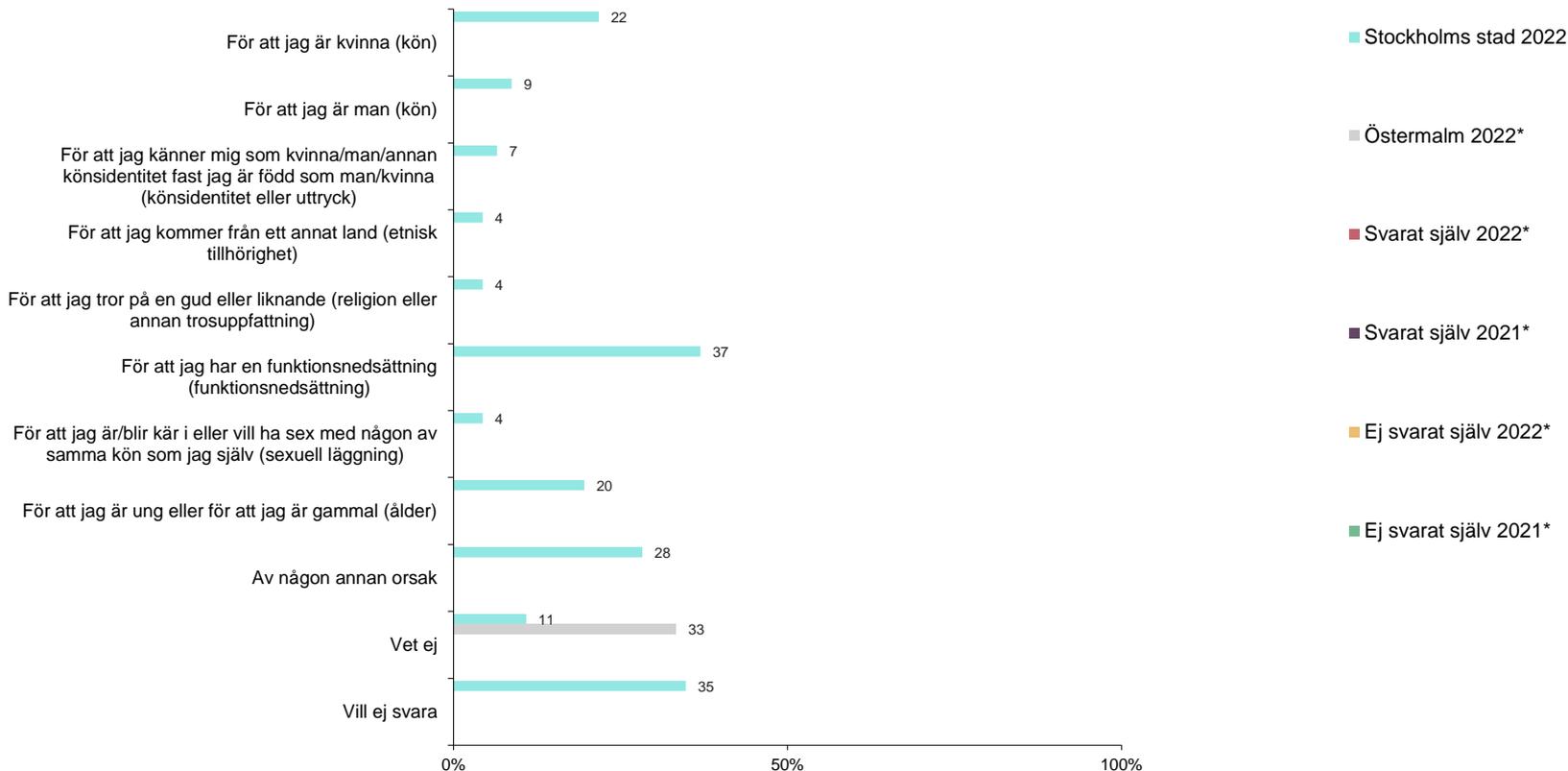
\*För få svar

# Diskriminering

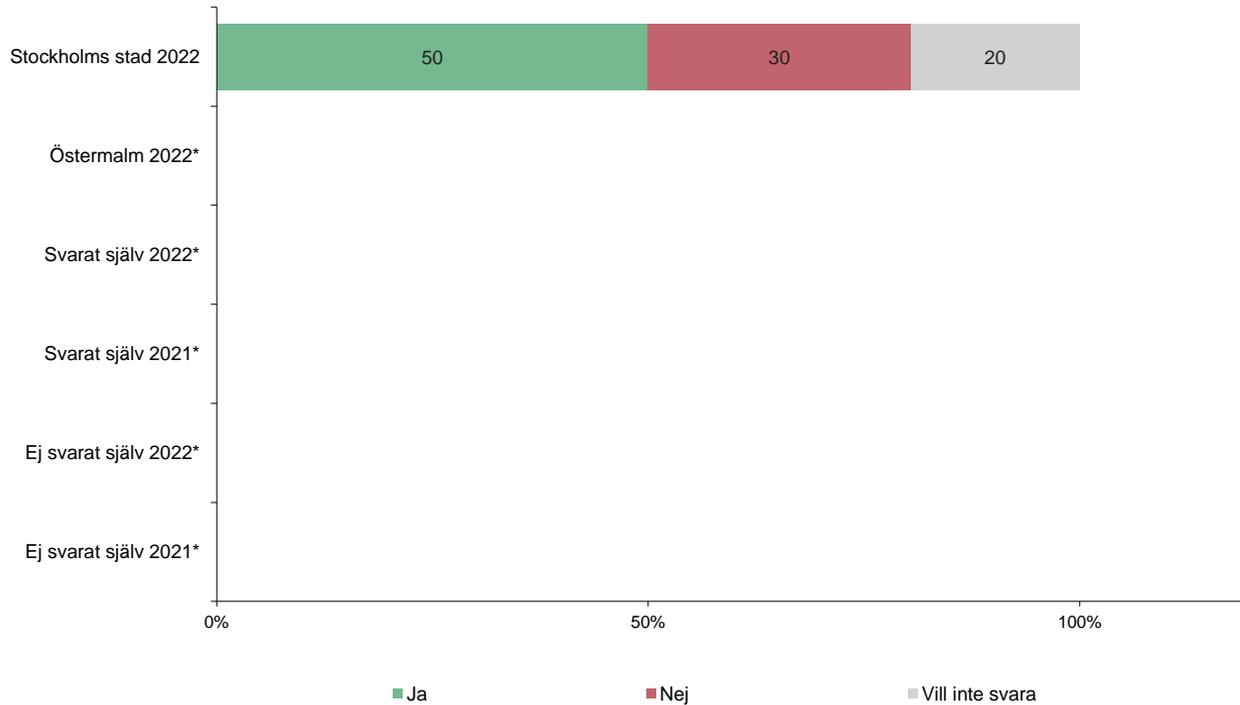


\*För få svar

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

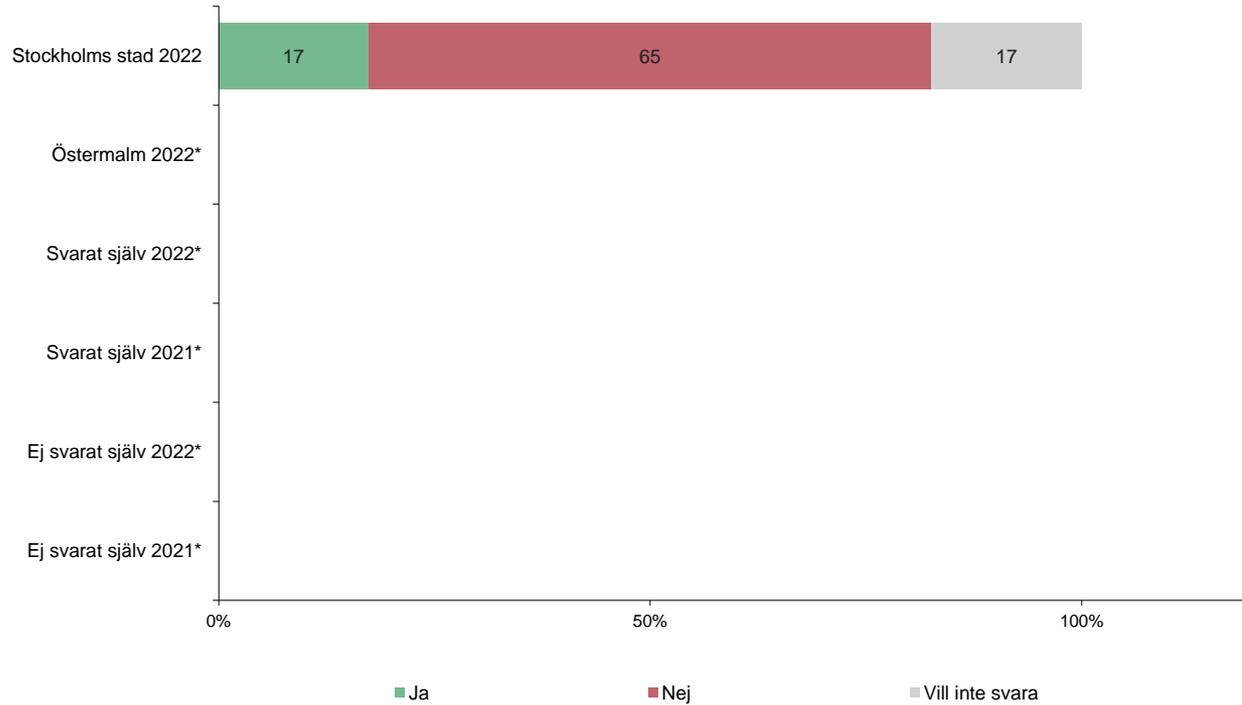


\*För få svar



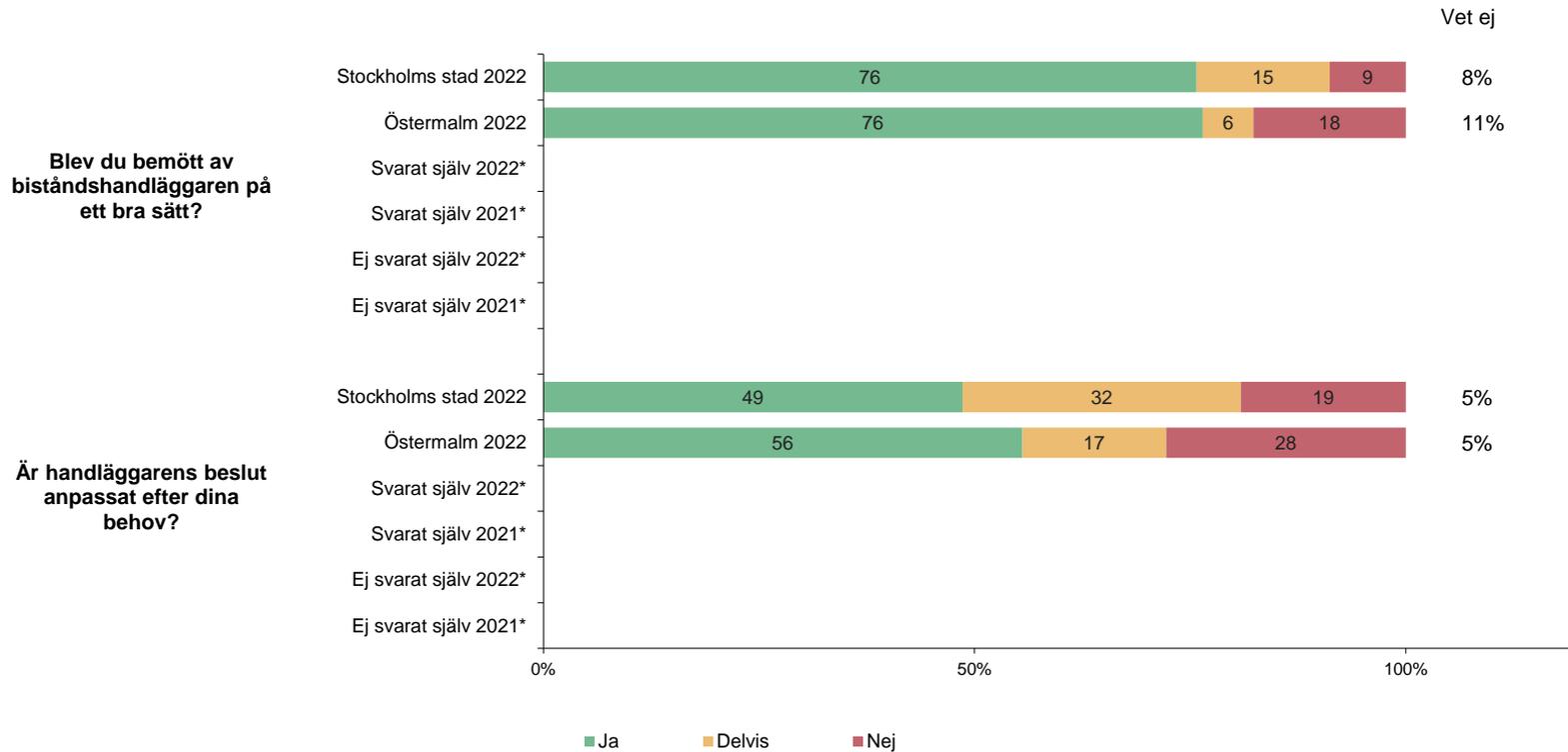
\*För få svar

# Diskriminering



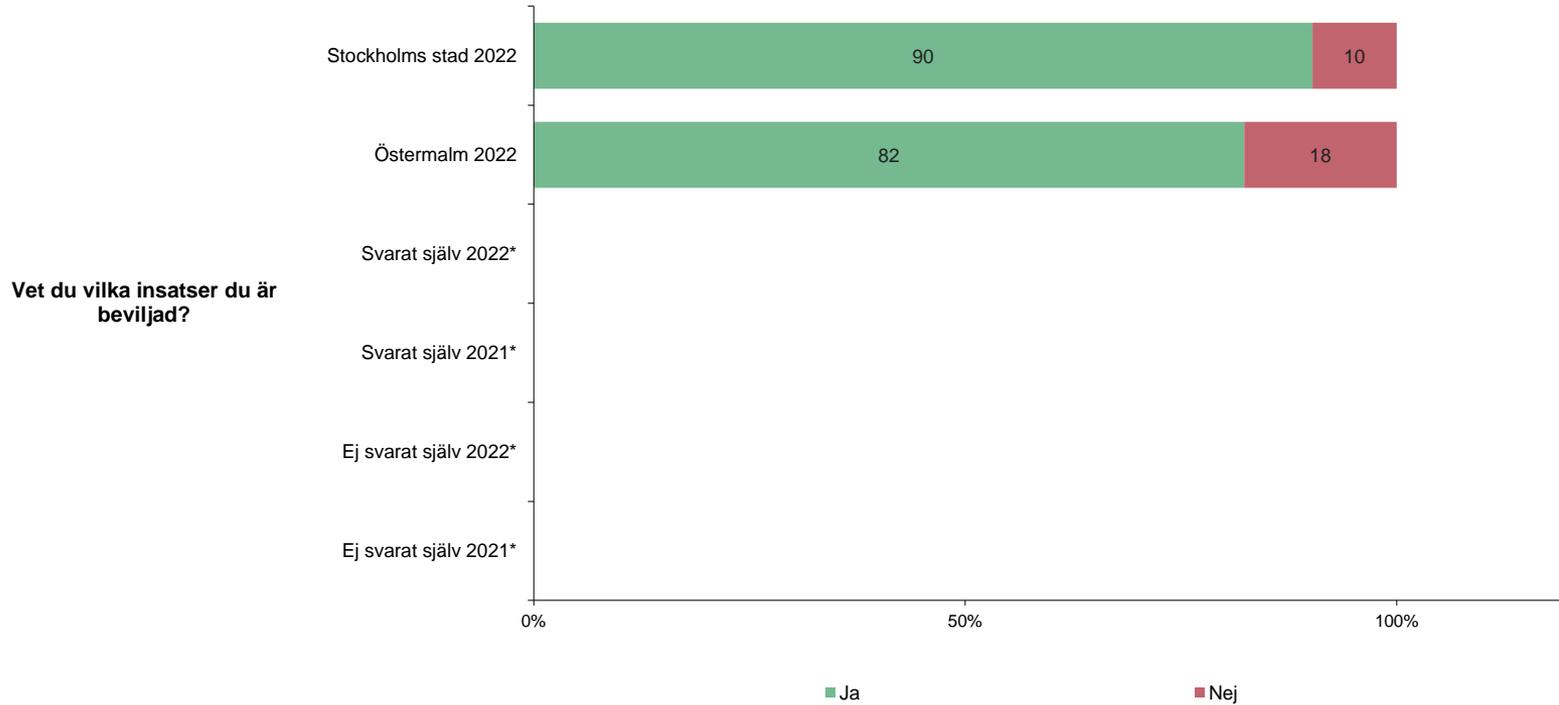
\*För få svar

# Kontakter med kommunen



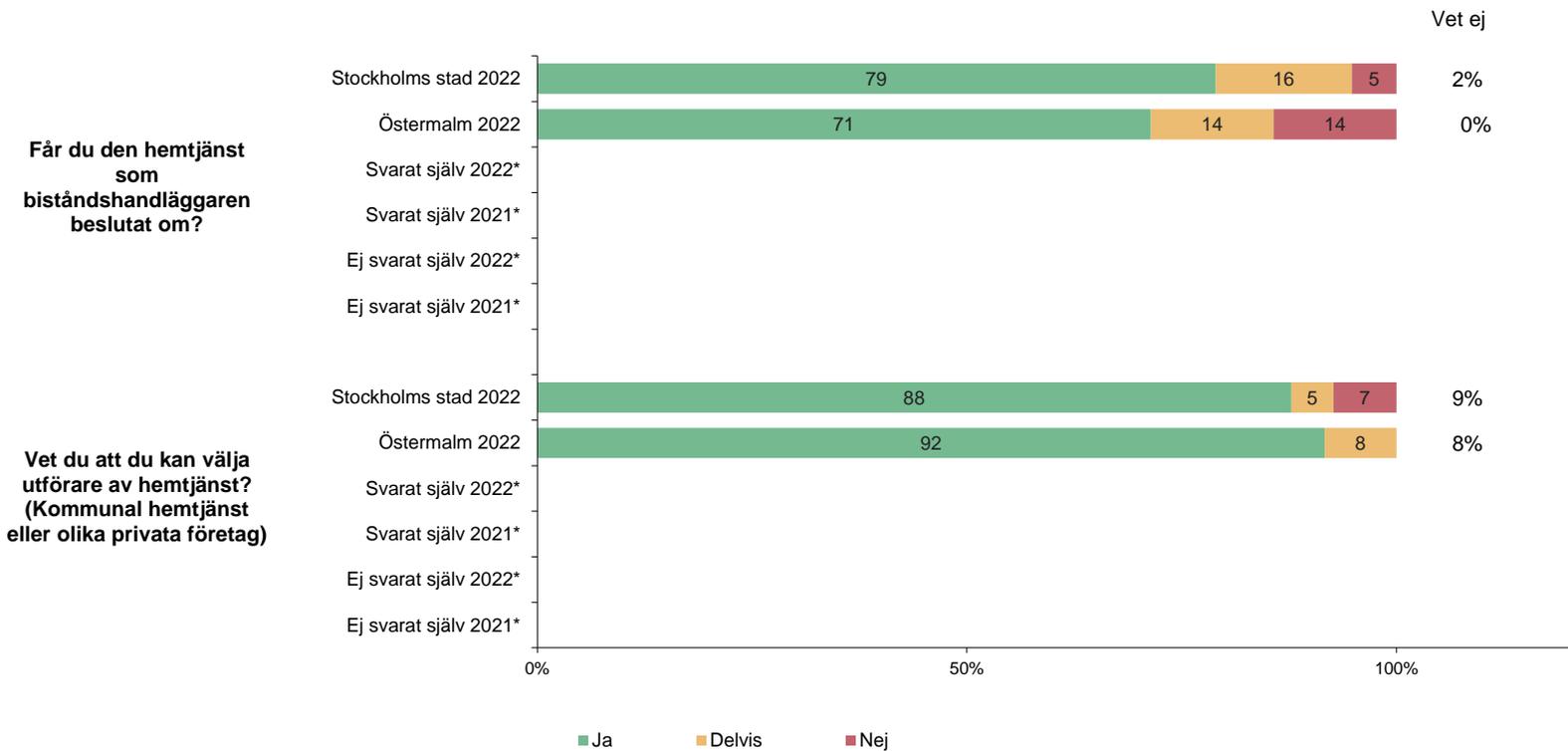
\*För få svar

# Kontakter med kommunen



\*För få svar

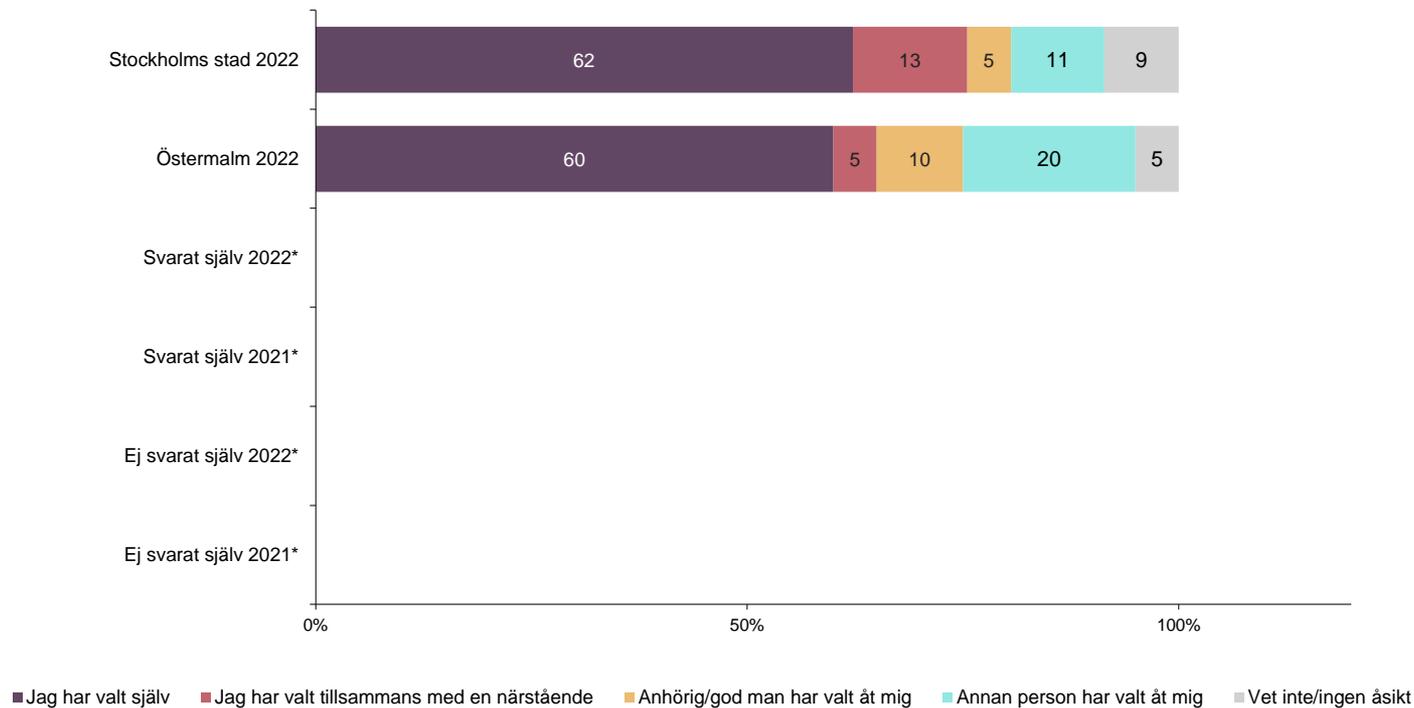
# Kontakter med kommunen



\*För få svar

# Kontakter med kommunen

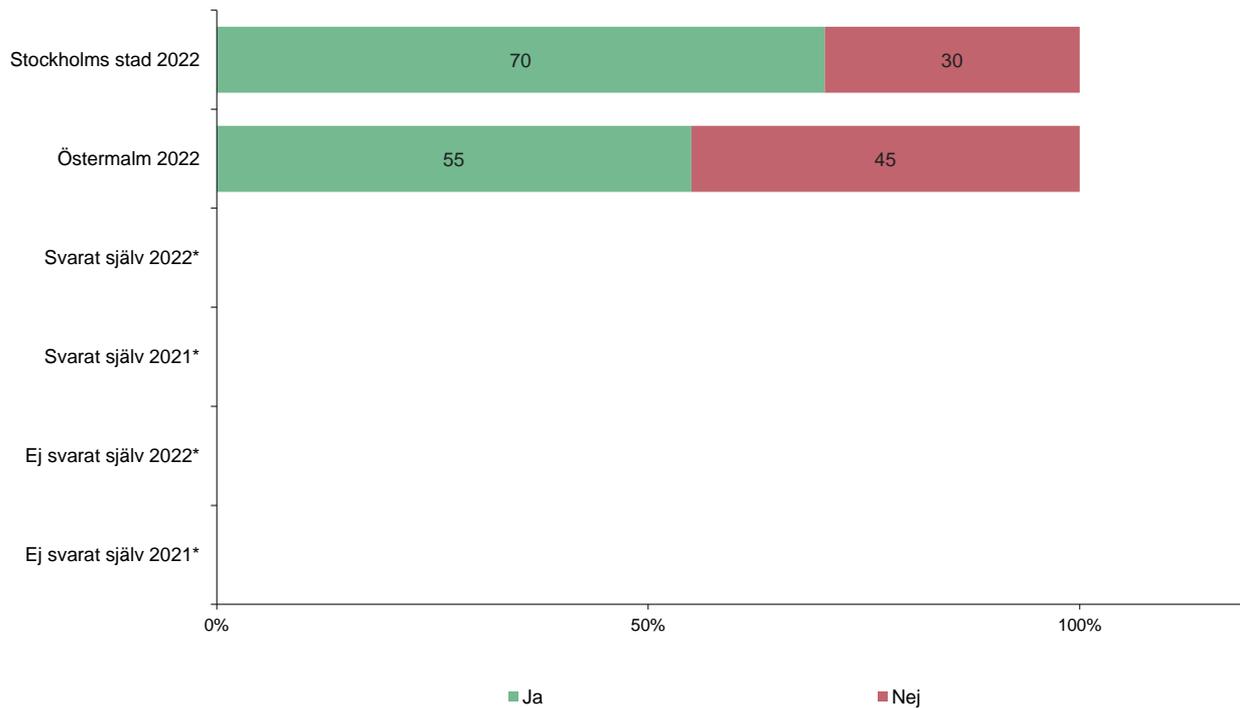
Vem har valt din hemtjänst?



\*För få svar

# Kontakter med kommunen

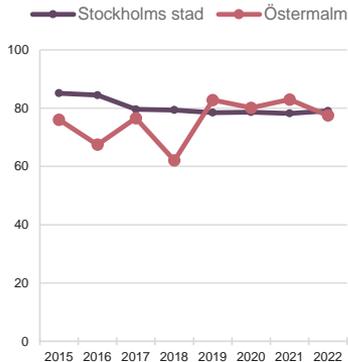
**Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten?**



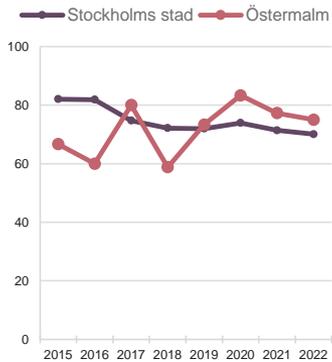
\*För få svar

# Trend

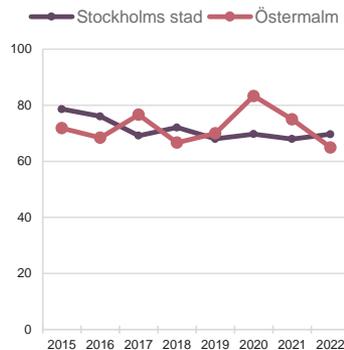
**NFI**



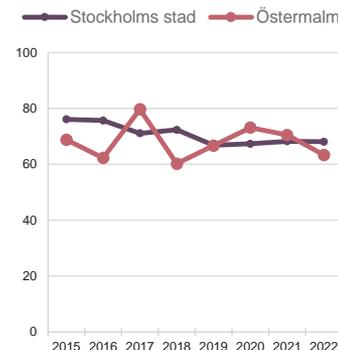
**Hemtjänsten i sin helhet**



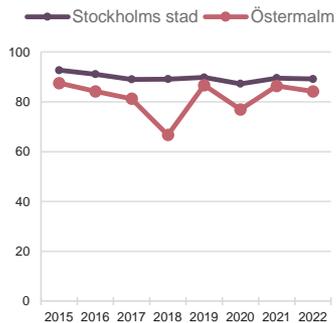
**Inflytande**



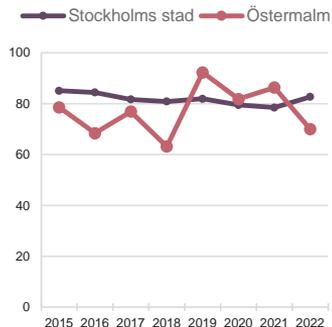
**Hjälpens utförande**



**Bemötande**



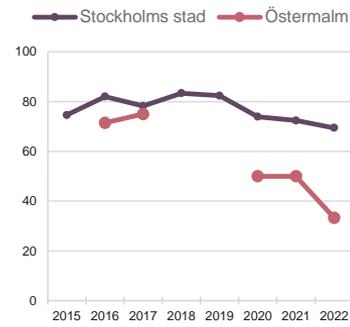
**Trygghet**



**Maten**



**Aktiviteter**



För få svar något eller några år