



Handläggare: M. Venizelos
Telefon: 508 36 206

Till
Äldrenämnden
9 februari 2010

Brukarundersökning hemtjänst 2009

Äldreförvaltningens förslag till beslut

Äldrenämnden lägger redovisningen till handlingarna.

Gunnel Rohlin
direktör

Sammanfattning

Brukarundersökningen 2009 inom hemtjänsten visar på ett övervägande positivt resultat. Jämfört med föregående år är alltfler mycket eller ganska nöjda med sin hemtjänst inom samtliga frågeställningar. Endast mat och måltidssituationen har en viss avvikelse med något färre som är ganska nöjda.

Den sammantagna bedömningen av kvaliteten i hemtjänsten totalt för staden, har ökat med två procentenheter till 81 % jämfört med föregående år.

Bakgrund

Som en del av stadens uppföljning av hemtjänsten har brukarundersökningar genomförts sedan 1995. Frågeställningarna har i stort varit desamma, och utvecklingen kan därigenom följas över en längre tidsperiod. Undersökningarna vänder sig till hemtjänstmottagare som bor i ordinärt boende och i servicehus. I och med kundvalsmodellens införande 2002 ingår därefter även hemtjänstenheter i privat regi i undersökningen.



Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom äldreförvaltningens stab. Kommunstyrelsens pensionärsråd och Äldrenämndens handikappråd har tagit del av ärendet 2010-02-02.

Brukarundersökningens resultat

Nedan följer en sammanfattande text avseende resultatet av 2009 års brukarundersökning inom hemtjänsten. I bilaga redovisas resultaten i diagramform per frågeställning totalt och till vissa delar per stadsdelsnämnd.

Staden totalt

Brukarundersökningen inom hemtjänsten 2009 har besvarats av 6 944 personer, vilket motsvarar 72 % av målgruppen. Tre fjärdedelar av de svarande är kvinnor och en majoritet är 80 år eller äldre. Nära nio av tio bor i ordinärt boende. 85 % är ensamboende

Svarsfrekvensen är något högre bland personer med privat hemtjänst än med kommunal. Frekvensen är också högre bland kvinnor än män.

Nära hälften av de svarande har hemtjänst varje dag. Sju av tio som bor i servicehus har hjälp varje dag och fyra av tio som bor i ordinärt boende.

Undersökningen 2009 visar på ett övervägande positivt resultat. Den sammantagna bedömningen av kvaliteten i hemtjänsten totalt för staden, har ökat med två procentenheter till 81 % jämfört med 2008 och strax under den högst uppmätta nivån om 82 % 1995

Jämfört med föregående år är alltfler mycket eller ganska nöjda med sin hemtjänst inom samtliga frågeställningar. Endast mat och måltidssituationen har en viss avvikelse med något färre som är ganska nöjda.

Skillnader finns främst mellan regiformerna och de olika hemtjänstenheterna. Boende med hemtjänst i ordinärt boende är generellt mer nöjda än boende med hemtjänst i servicehus. Inom hemtjänsten i ordinärt boende är det fler som är nöjda bland de som har valt ett privat alternativ, 84 % jämfört med 81 % för kommunala enheter.

Stadsdelsnämnderna totalt

Den ökade andelen hemtjänstmottagare som totalt för staden är nöjda med sin hemtjänst, återfinns även inom stadsdelsnämnderna där samtliga nämnder har en ökad kundnöjdhet.

Andelen nöjda med bemötandet från biståndshandläggaren har ökat jämfört med föregående år inom 11 stadsdelsnämnder och är på samma nivå inom två.



Av de som besvarat enkäten har fyra av tio också hjälp i form av matlagning och/eller matleveranser. Mat och måltidssituationen har en viss avvikelse jämfört med föregående undersökning, med något färre som är ganska nöjda. Avvikelsen finns inom sex stadsdelsnämnder.

Personalens bemötande, respekt och förmåga att skapa trygghet samt brukarens möjlighet att påverka hur hjälpen utförs får, med ett fåtal undantag, ett bättre eller mycket bättre omdöme i 2009 års undersökning än tidigare år.

Detsamma gäller även hur personalen utför sitt arbete, deras förmåga att passa tider och hur personalen informerar om tillfälliga förändringar av hjälpen.

Bilaga: Resultat från 2009 års brukarundersökning inom hemtjänsten; Diagram