

Handläggare: Barbro Trygg, telefon 08-508 18 122

pm

**REDOVISNING AV RESULTATET AV  
BRUKARENKÄT INOM HEMTJÄNSTEN HÖSTEN  
2006**

Utrednings- och statistikkontoret (Usk) har på uppdrag av stadsledningskontoret, under hösten 2006, genomfört en brukarenkät inom hemtjänsten i Stockholm. Undersökningen har riktat sig till brukare både i ordinärt boende och servicehusboende oavsett privat eller kommunal utförare. Usk:s redovisning: Hemtjänst i Stockholm – en enkät till brukarna hösten 2006 finns på [www.stockholm.se/farsta](http://www.stockholm.se/farsta)

Enkäten omfattar 27 frågor med 6 olika svarsalternativ. Totalt antal svarande i staden är 10939 personer varav 554 inom Farsta stadsdelsnämnds område. För de privata utförarna som är verksamma i Farsta har, förutom de 554, 186 personer besvarat enkäten. De som anlitar de privata företagen kan även vara bosatta i andra förvaltningar men det går inte att urskilja. De har dock en stor verksamhet inom Farstas stadsdelsområde.

Frågorna har sammanställts av Usk och svarsalternativen har sammanförts så att svaren mycket nöjd och ganska nöjd har räknats ihop så även svaren ganska missnöjd och mycket missnöjd. Det femte svarsalternativet var "Vet ej". Frågor som finns i enkäten om synpunkter och klagomål, val av utförare samt kontakten och bemötandet från biståndshandläggaren har inte specificerats per stadsdelsområde.

I samtliga stadsdelsområden överstiger nettoandelen nöjda brukare 50 % när de tänker sig en perfekt hemtjänst i alla avseenden. Det är inte heller några stora skillnader mellan områdena. Områden som får något lägre betyg än övriga är Farsta, Hässelby-Vällingby och Hägersten. Generellt är nöjdheten lägre inom servicehusen än i ordinärt boende. Usk drar slutsatsen att det kan bero på att de boendes förväntningar inte riktigt stämmer med de faktiska villkoren.

*Synpunkter och klagomål*

I staden gäller att 30 % av brukarna svarar nej eller vet ej på frågan om de vet vart de ska vända sig om de har synpunkter eller klagomål på hemtjänsten. De som får hjälp i privat regi tycks känna sig något bättre informerade än brukarna i kommunal regi.

*Val eller byte av utförare*

Hälften av brukarna i staden säger sig inte ha fått veta om de har fått någon information om att de kan välja utförare av hemtjänsten. Än sämre tycks informationen ha varit om att de när som helst kan byta utförare.

Tryggheten med den nuvarande utföraren är det vanligaste skälet till att brukarna inte vill byta. Man vill behålla personal man känner väl. Samtidigt vet man ofta inte vilken skillnad ett byte skulle kunna göra. Många anser sig ha för lite information om utförarna.

**Enkätssammanställningen**

Nedan följer en redovisning av respektive fråga som finns på stadsdelsnivå. Redovisningen visar hur Farstas fem olika hemtjänstenheter, de tre största privata utförarna i Farsta samt Edö servicehus skiljer sig från stadens genomsnitt.

*Hur nöjd eller missnöjd är du med arbetet som personalen gör hos dig?*

Redovisning i % nöjdhet

Staden genomsnitt	F. södra hemtjänst	F. västra hemtjänst	F. östra hemtjänst	F. norra hemtjänst	Hökarängens hemtjänst	Edö servicehus
79	70	83	65	73	80	73

Staden genomsnitt	Attendo Care söder om söder	Carema äldreomsorg AB Farsta	Stora Sköndals hemvård
79	68	81	77

*Hur nöjd eller missnöjd är du med hur du kan påverka hur hjälpen ska utföras?*

Redovisning i % nöjdhet

Staden genomsnitt	F. södra hemtjänst	F. västra hemtjänst	F. östra hemtjänst	F. norra hemtjänst	Hökarängens hemtjänst	Edö servicehus
53	42	60	33	41	53	45

Staden genomsnitt	Attendo Care söder om söder	Carema äldreomsorg AB Farsta	Stora Sköndals hemvård
53	44	58	50

*Hur nöjd eller missnöjd är du med bemötandet från personalen?*

Redovisning i % nöjdhet

Staden genomsnitt	F. södra hemtjänst	F. västra hemtjänst	F. östra hemtjänst	F. norra hemtjänst	Hökarängens hemtjänst	Edö servicehus
90	84	94	81	93	92	88

Staden genomsnitt	Attendo Care söder om söder	Carema äldreomsorg AB Farsta	Stora Sköndals hemvård
90	83	93	89

*Hur nöjd eller missnöjd är du med dina möjligheter att få hjälp av personal som du känner?*

Redovisning i % nöjdhet

Staden genomsnitt	F. södra hemtjänst	F. västra hemtjänst	F. östra hemtjänst	F. norra hemtjänst	Hökarängens hemtjänst	Edö servicehus
52	43	64	24	40	52	48

Staden genomsnitt	Attendo Care söder om söder	Carema äldreomsorg AB Farsta	Stora Sköndals hemvård
52	24	39	50

*Hur nöjd eller missnöjd är du med personalens förmåga att skapa trygghet för dig?*

Redovisning i % nöjdhet

Staden genomsnitt	F. södra hemtjänst	F. västra hemtjänst	F. östra hemtjänst	F. norra hemtjänst	Hökarängens hemtjänst	Edö servicehus
63	59	73	40	69	68	63

Staden genomsnitt	Attendo Care söder om söder	Carema äldreomsorg AB Farsta	Stora Sköndals hemvård
63	48	58	63

*Hur nöjd eller missnöjd är du med den respekt som personalen visar dig?*

Redovisning i % nöjdhet

Staden genomsnitt	F. södra hemtjänst	F. västra hemtjänst	F. östra hemtjänst	F. norra hemtjänst	Hökarängens hemtjänst	Edö servicehus
83	82	82	77	88	92	74
Staden genomsnitt	Attendo Care söder om söder	Carema äldreomsorg AB Farsta	Stora Sköndals hemvård			
83	86	89	85			

*Hur nöjd eller missnöjd är du med personalens kunskaper och färdigheter?*

Redovisning i % nöjdhet

Staden genomsnitt	F. södra hemtjänst	F. västra hemtjänst	F. östra hemtjänst	F. norra hemtjänst	Hökarängens hemtjänst	Edö servicehus
65	60	88	56	61	73	56

Staden genomsnitt	Attendo Care söder om söder	Carema äldreomsorg AB Farsta	Stora Sköndals hemvård
65	55	59	60

*Hur nöjd eller missnöjd är du med dina möjligheter att lätt nå personalen om du skulle behöva?*

Redovisning i % nöjdhet

Staden genomsnitt	F. södra hemtjänst	F. västra hemtjänst	F. östra hemtjänst	F. norra hemtjänst	Hökarängens hemtjänst	Edö servicehus
50	57	70	34	48	60	64

Staden genomsnitt	Attendo Care söder om söder	Carema äldreomsorg AB Farsta	Stora Sköndals hemvård
50	21	40	54

*Hur nöjd eller missnöjd är du med personalens förmåga att passa tider?*

Redovisning i % nöjdhet

Staden genomsnitt	F. södra hemtjänst	F. västra hemtjänst	F. östra hemtjänst	F. norra hemtjänst	Hökarängens hemtjänst	Edö servicehus
65	55	70	41	59	64	53

Staden genomsnitt	Attendo Care söder om söder	Carema äldreomsorg AB Farsta	Stora Sköndals hemvård
65	33	53	76

*Hur nöjd eller missnöjd är du med hur personalen informerar om tillfälliga förändringar av hjälpen?*

Redovisning i % nöjdhet

Staden genomsnitt	F. södra hemtjänst	F. västra hemtjänst	F. östra hemtjänst	F. norra hemtjänst	Hökarängens hemtjänst	Edö servicehus
43	36	59	20	48	44	25

Staden genomsnitt	Attendo Care söder om söder	Carema äldreomsorg AB Farsta	Stora Sköndals hemvård
43	5	22	40

### Helhetsomdöme

Usk har beräknat en attitydbalans med hjälp av tre frågor

1. Om du gör en sammantagen bedömning av kvaliteten i den hemtjänst du får – hur nöjd eller missnöjd är du?
2. Hur väl uppfyller hemtjänsten dina förväntningar?

3. Tänk dig en perfekt hemtjänst i alla avseenden, hur nära eller långt ifrån en sådan hemtjänst är den hjälp som du får?

Redovisning i % nöjdhet för helhetsomdöme

Staden genomsnitt	F. södra hemtjänst	F. västra hemtjänst	F. östra hemtjänst	F. norra hemtjänst	Hökarängens hemtjänst	Edö servicehus
60	52	67	41	60	63	52

Staden genomsnitt	Attendo Care söder om söder	Carema äldreomsorg AB Farsta	Stora Sköndals hemvård
60	35	53	55

### Förvaltningens synpunkter

#### *Synpunkter och klagomål*

Vid föregående enkätundersökning inom stadsdelen visste fler vart man vänder sig med synpunkter och klagomål. 36% svarade då att de aldrig behövt klaga. Möjligen skulle man i staden ha haft med en fråga om man funnit anledning att klaga men inte vetat vart man skulle vända sig. I hemtjänstens informationsbroschyr finns information om hur man framför klagomål och synpunkter. Den lämnas och kommenteras av kontaktpersonen vid första besöket.

#### *Val eller byte av utförare*

Förmodligen är resultatet ungefär detsamma även i Farsta. Enligt biståndshandläggarna är det svårt för den äldre att välja själv eftersom de inte vet något om någon utförare. De kan endast utgå från den information som lämnas skriftligt och muntligt av handläggaren. Den äldre är i ett speciellt läge med nedsatt allmäntillstånd när valet ska ske. Det är därför förståeligt att det kan bli för mycket att dessutom välja vem som ska komma hem och utföra hjälpen. Det är enklare att någon annan väljer.

#### *Helhetsomdöme*

Usk påpekar att i samtliga stadsdelsområden överstiger nettoandelen nöjda brukare 50 % när de tänker sig en perfekt hemtjänst i alla avseenden. Det är inte heller några stora skillnader mellan områdena. Områden som får något lägre betyg än övriga är Farsta, Hässelby-Vällingby och Hägersten.

Farsta västra och norra hemtjänst samt Hökarängens närvårdcentral hemtjänst står sig väl i konkurrensen med övriga staden men fortsätter sitt kvalitetsarbete för att öka nöjdheten ytterligare hos sina brukare. Farsta södra och östra hemtjänst samt Edö servicehus har redan påbörjat arbetet med att rätta till de brister som finns för att höja sin kvalitet och öka nöjdheten hos sina brukare. Edö servicehus resultat är ungefär som de övriga servicehusen i staden, varken lägre eller högre nöjdhet. Även Edö fortsätter att arbeta för att höja kvaliteten.

De privata utförarna behöver också arbeta för att öka nöjdheten hos sina brukare. Förvaltningen kommer att sammanträffa med utförarna för att diskutera resultatet i enkäten och efterhöra hur de arbetar för att höja kvaliteten.

Det är värdefullt med en enkät som genomförs inom hela staden eftersom förvaltningen får en värdemätare på hur förvaltningens egna enheter uppfyller brukarnas förväntningar i förhållande till hela staden. Ett problem med enkäter inom hemtjänst oavsett om de är stadsövergripande eller på förvaltningsnivå är att förväntningarna ofta överträffar det faktiska förhållandet. Genomförande av hemtjänstinsatser bygger på biståndshandläggarens beslut och den enskilde har inga eller ytterst små möjligheter att få byta insats när vårdbiträdet kommer för att utföra insatsen. Det är av stor vikt att biståndshandläggaren informerar brukaren om vilka insatser som är beviljade och att vårdbiträdet inte har behörighet att ändra beslutet.

Annica Dominius  
Avdelningschef