



Handläggare: Monika Lind
Telefon: 08-508 18 122

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2012-04-19

Så här tyckte de äldre om stadens hemtjänst 2011

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningen inom hemtjänsten 2011.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Ingrid Friberg
avdelningschef

Sammanfattning

TNS SIFO har på uppdrag av stadsledningskontoret genomfört en brukarundersökning inom stadens hemtjänst. Resultaten visar, liksom tidigare år, att en stor del av kunderna är nöjda, känner sig trygga och upplever ett bra bemötande från personalen, även om andelen nöjda kunder har minskat något sedan 2010.

Resultaten från brukarundersökningen och från andra uppföljningar som respektive utförare genomför ska analyseras på enhetsnivå under våren. Åtgärdsplaner ska tas fram med fokus på fördjupade studier inom de områden som identifieras som förbättringsområden. Arbetet ska följas upp i årsredovisningen 2012.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldre.

Bakgrund

Stockholms stad utvärderar regelbundet insatser och service till medborgarna genom brukarenkäter. Årets undersökning är genomförd av marknadsundersökningsföretaget TNS SIFO på uppdrag av stadsledningskontoret. En postenkät skickades ut till alla hemtjänstkunder i Stockholms stad med utförare i både kommunal och privat regi. Enkäterna skickades ut i oktober 2011.

I Farsta stadsdelsområde svarade 68 procent av kunderna, ungefär samma svarsfrekvens som i staden som helhet. Av dessa har 64 procent besvarat enkäten helt själva och resten tagit hjälp av någon anhörig eller vän.

Liksom tidigare år har förvaltningen valt att redovisa fem av undersökningens frågeområden:

1. Om du gör en sammantagen bedömning av kvaliteten i den hemtjänst du får – hur nöjd är du?
2. Personalen bemöter mig på ett bra sätt
3. Jag är nöjd med hemtjänstens förmåga att skapa trygghet för mig
4. Maten smakar bra
5. Jag är nöjd med mina möjligheter att lätt nå personalen om jag skulle behöva det

Fråga 1 ovan har en tiogradig svarsskala där 1 är mycket nöjd och 10 mycket missnöjd. I redovisningen bedöms kunder som angivit svarsalternativ 1-4 vara nöjda med kvaliteten. Påståendena 2-5 är ställda med en femgradig svarsskala från stämmer helt till stämmer inte alls. Svarsalternativen stämmer helt och stämmer ganska bra redovisas nedan som att kunden är nöjd med den aspekten på sin hemtjänst.

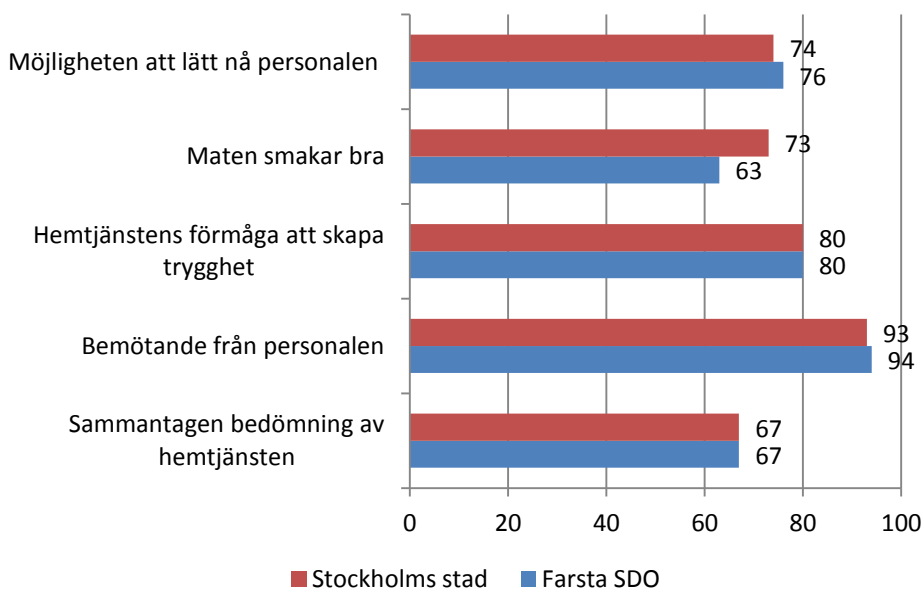
Vid tolkning av resultat från brukarundersökningar är det viktigt att ta hänsyn till att den svarandes förväntningar på tjänsten påverkar svaren i hög grad. Det kan till exempel innebära att den svarandes bakgrund har en avgörande betydelse för utfallet. Likaså kan brukaren ha olika förväntningar på små respektive stora utförare, privata respektive kommunala etcetera. Sådana effekter beaktas inte i undersökningen.

Resultat

Vad tycker hemtjänstkunder i Farsta stadsdelsområde jämfört med i staden som helhet?

Undersökningen visar inte några större skillnader i hur hemtjänstkunder i Farsta upplever sin service, jämfört med i staden som helhet. Av de frågeställningar som redovisas får personalens bemötande högt betyg, både i Farsta och i staden. Den enda tydliga skillnaden är att Farstas hemtjänstkunder är mindre nöjda med hur maten smakar.

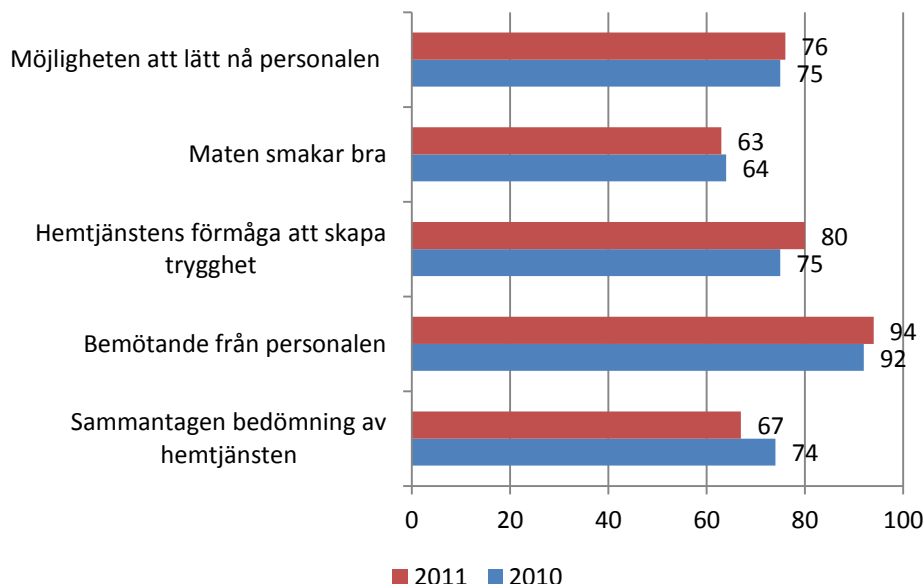
Andel (procent) som instämmer helt eller delvis i respektive påstående, Farsta och Stockholms stad



Hur skiljer sig resultaten 2011 från föregående års brukarundersökning?

Sammantaget var en något mindre del av kunderna nöjda med sin hemtjänst i Farsta 2011, jämfört med föregående år. Andelen som är övervägande positiv vid en sammantagen bedömning har minskat med sju procentenheter mellan de båda mättillfällena. Något fler instämmer i att hemtjänsten har förmåga att skapa trygghet 2011 jämfört med 2010.

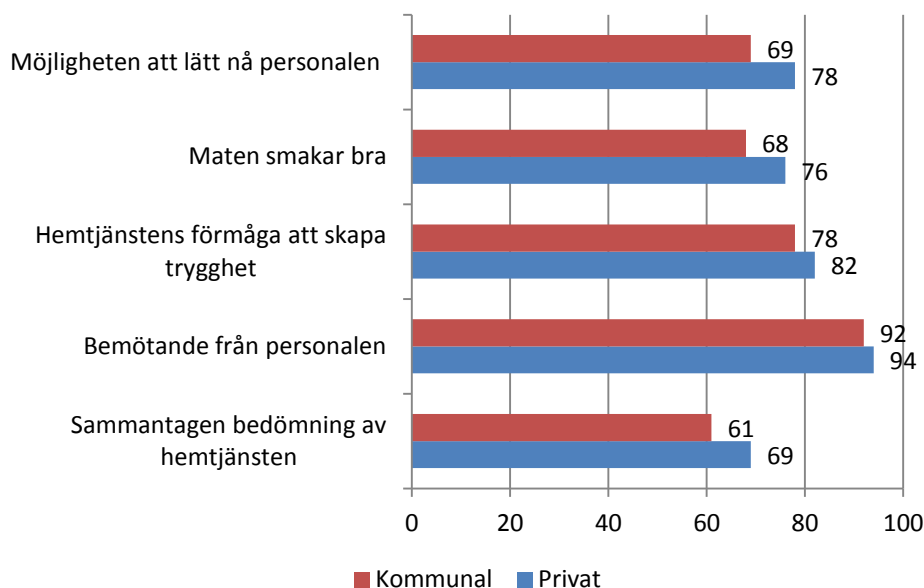
Andel (procent) som instämmer helt eller delvis i respektive påstående i undersökningarna 2010 och 2011



En jämförelse mellan hemtjänst utförd i kommunal och privat regi i Farsta

Resultaten visar att hemtjänstkunder ger privata utförare något högre betyg än kommunala 2011. Vid en sammantagen bedömning ger åtta procentenheter fler kunder till privata företag en positiv sammantagen bedömning av hemtjänsten. Skillnaden är lika stor när det gäller hur nöjda kunderna är med maten och med möjligheten att lätt nå personalen, om man skulle behöva det.

Andel nöjda inom nedanstående områden i privat respektive kommunalt utförd verksamhet



Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen anser att brukarundersökningen kan användas för att översiktligt identifiera problemområden. Resultaten från brukarundersökningen och från andra uppföljningar som respektive utförare genomför ska analyseras på enhetsnivå under våren.

Under 2012 genomför förvaltningen en omorganisation inom den kommunala utförarverksamheten. Fyra enheter ska slå ihop till en och ledas av en enhetschef. Avdelningschefen ska identifiera utvecklingsområden för enheten tillsammans med den nytillsatta enhetschefen. Brukarundersökningarna ska kompletteras med fördjupade studier som grund för prioriteringar och åtgärder. Arbetet ska följas upp i årsredovisningen 2012.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningen inom stadens hemtjänst 2011.

Bilaga

TNS SIFO; Kvaliteten i din hemtjänst – Farsta, Stadsledningskontorets brukarundersökning 2011