



Handläggare: Monika Lind
Telefon: 08-508 18 122

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2013-03-14

Så här tyckte de äldre om stadens hemtjänst 2012

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningen inom hemtjänsten 2012.

Steinunn Å Håkansson
stadsdelsdirektör

Päivi Kabran
avdelningschef

Sammanfattning

Undersökningsföretaget MARKÖR 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.

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 2013.

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 MARKÖR på uppdrag av stadsledningskontoret. En postenkät skickades i augusti 2012 ut till alla hemtjänstkunder i Stockholms stad med utförare i både kommunal och privat regi.

Svarsfrekvensen var högre 2012 jämfört med föregående undersökning. I Farsta stadsdelsområde svarade 76 procent av kunderna, ungefär samma andel som i staden som helhet. Det betyder att 845 personer från Farsta har svarat på enkäten. Av dessa har 68 procent svarat helt själva och resten tagit hjälp av någon.

Liksom tidigare år väljer förvaltningen att fokusera på ett mindre urval av undersökningens frågor. Hela undersökningen redovisas i bilaga. För de utvalda frågorna redovisas jämförelser mellan stadsdelsområdet och staden totalt, årets och förra årets resultat, privat och kommunal regi respektive jämförelser mellan kunder som själva besvarat enkäten och de som fått hjälp.

Förvaltningen har valt att redovisa andelen som anger att de är nöjda¹ när det gäller följande påståenden:

1. Jag känner mig nöjd med min hemtjänst
2. Jag känner mig trygg med min hemtjänst
3. Hemtjänstpersonalen bemöter mig på ett bra sätt
4. Jag kan lätt få tag i hemtjänstpersonalen om jag behöver det

När det gäller helhetsomdömen om hemtjänsten är frågorna omarbetade 2012. Det går därför inte att göra någon jämförelse med föregående år. I årets undersökning används svaren på påståendet "Jag känner mig nöjd med min hemtjänst" som indikator i årsredovisningen.

Vid tolkning av brukarundersökningar är det viktigt att ta hänsyn till att det kan finnas bakomliggande faktorer som har stor betydelse för resultaten. Kundgrupper kan skilja sig åt på olika sätt. Till exempel kan den svarandes förväntningar på tjänsten påverka svaren i hög grad. Det kan innebära att den svarandes bakgrund har betydelse för utfallet. Likaså kan brukaren ha olika förväntningar på små respektive stora utförare, privata respektive kommunala etcetera. Sådana effekter analyseras inte i undersökningen.

¹ Definieras som andel som uppger att respektive påstående stämmer helt eller ganska bra överens med uppfattningen om den egna hemtjänsten.

Resultat

Allmänt om hemtjänstkunderna i Farsta

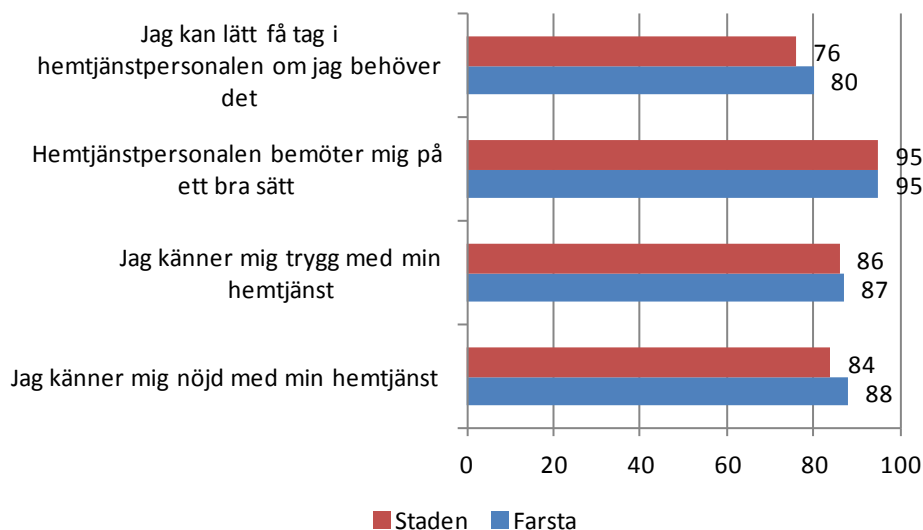
Andelen kunder som känner till möjligheten att välja utförare har ökat markant i Farsta, jämfört med förra året. 2012 kände nio av tio till möjligheten, lika många som i staden som helhet. Trots det uppger mindre än hälften (45 procent) att de valt utförare själva.

Kvinnor är i majoritet bland hemtjänstkunderna (73 procent av de svarande). I Farsta är en större del 85 år eller yngre, jämfört med i staden. Det betyder att andelen bland de allra äldsta är något lägre i Farsta.

Vad tycker kunder 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. I förra årets undersökning var en mindre andel av kunderna i Farsta nöjda med maten, jämfört med i staden som helhet. Den skillnaden är i stort sett borta 2012, eftersom andelen nöjda har ökat i Farsta.

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

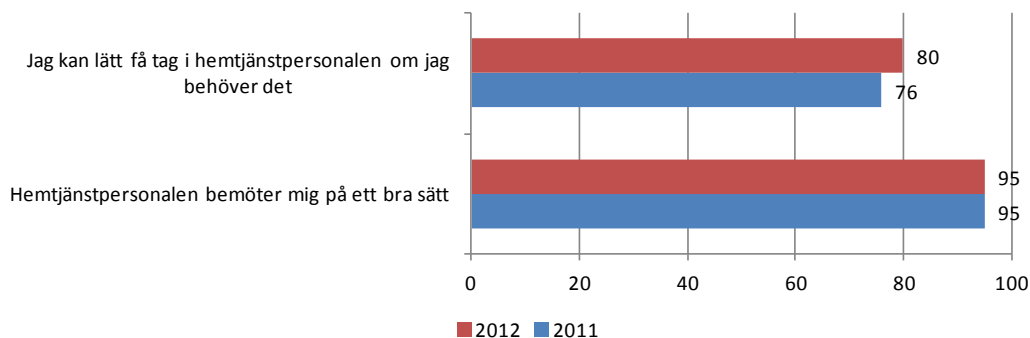


Hur skiljer sig resultaten 2012 från föregående års brukarundersökning?

De frågor i enkäten som ska ge ett helhetsomdöme om hemtjänsten är omarbetade och det går därför inte att jämföra med 2011 års undersökning. Resultaten visar att personalens bemötande får ett fortsatt mycket högt betyg från kunderna. Mycket få kunder uttrycker ett missnöje.

De största skillnaderna mellan 2011 och 2012 års undersökning gäller andelen kunder som är nöjda med maten och med promenader och utevistelser. Här har resultaten förbättrats med sju respektive elva procentenheter.

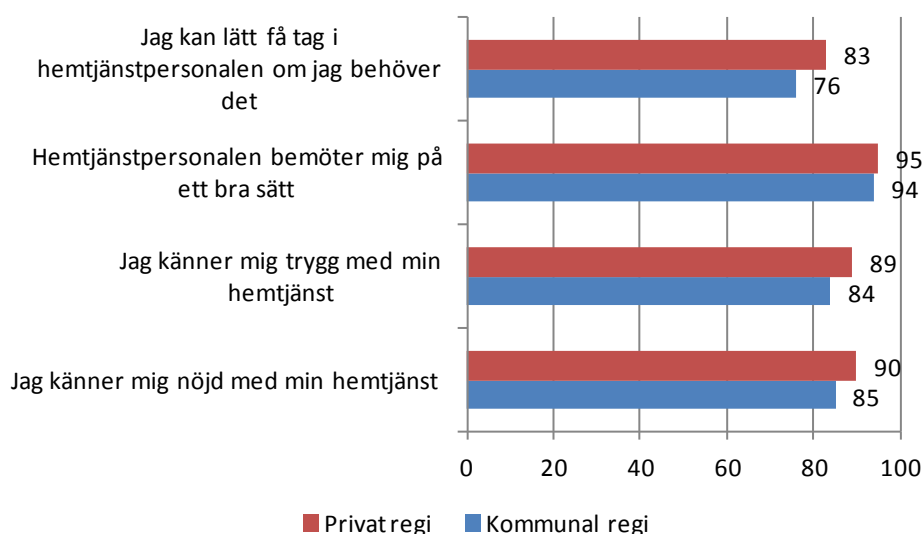
Andel (procent) som instämmer helt eller delvis i respektive påstående i undersökningarna 2011 och 2012



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

Privata utförare har en något högre andel nöjda hemtjänstkunder, även om skillnaderna är relativt små. Som diagrammet nedan visar är fem procentenheter fler nöjda och känner sig trygga med hemtjänsten bland de privata utförarna än bland de kommunala.

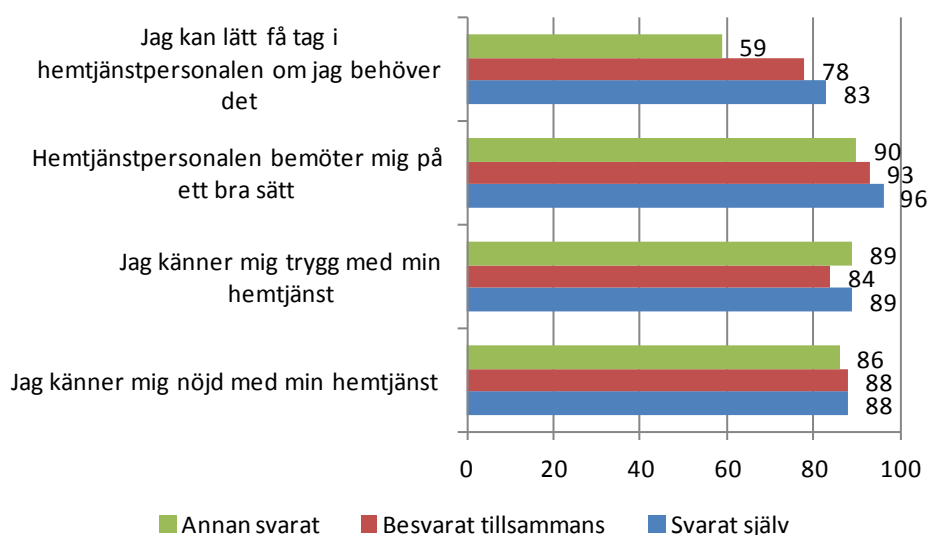
Andel nöjda inom nedanstående områden i privat respektive kommunalt utförd verksamhet



Vad tycker hemtjänstkunder som besvarat enkäten själva, jämfört med de som fått hjälp?

Svaren skiljer sig åt i många frågor (se bilaga) när det gäller de kunder som svarat själva på enkäten och de som fått hjälp. Bland de redovisade frågorna finns en skillnad när det gäller hur lätt man tycker det är att få tag i hemtjänstpersonal när det behövs. Resultaten visar också skillnader på flera andra frågor. Till exempel anser 93 procent av de som själva svarat att personalen gör ett bra arbete, att jämföra med 83 procent där någon annan svarat.

Andel (procent) som instämmer helt eller delvis i respektive påstående, uppdelat på personer som svarat själva, som har fått hjälp respektive som låtit någon annan svara



Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen anser att brukarundersökningen kan användas för att översiktligt identifiera problemområden. Samtidigt gör verksamheterna egna uppföljningar och undersökningar för att få ett bra underlag för förbättringsarbetet.

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 2013.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningen inom stadens hemtjänst 2012.



Bilaga

MARKÖR/Stadsledningskontoret; Brukarundersökning inom äldreomsorgen
2012, Hemtjänst Ordinärt boende Farsta