



Handläggare: Monika Lind
Telefon: 08-508 18 122

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2013-04-18

Så här tyckte de äldre om hemtjänsten i sitt servicehus 2012

Resultat från stadens brukarundersökning

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av brukarundersökningen om hemtjänsten i stadens servicehus 2012.

Steinunn Å Håkansson
stadsdelsdirektör

Päivi Kabran
avdelningschef

Sammanfattning

Undersökningsföretaget MARKÖR har på uppdrag av stadsledningskontoret genomfört en brukarundersökning om hemtjänsten i stadens servicehus. Resultaten visar att en stor del av Farstas äldre som bor i servicehus är nöjda och att man på flertalet områden är nöjdare än i staden som helhet.

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 följs 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. Enkäten innehåller sex frågeområden:

- Hemtjänstpersonalens service och sätt att vara
- Inflytande och delaktighet
- Biståndsbeslutet
- Maten
- Aktiviteter
- Helhetsomdömen

Genomförande

En enkät skickades ut med post i augusti 2012 till alla hemtjänstkunder i servicehus, både kommunalt och privat drivna.

Resultaten avspeglar hur personer från Farsta med biståndsbeslut om hemtjänst i servicehus svarat. Det ska inte betraktas som ett resultat för respektive servicehus, eftersom där också finns personer från andra stadsdelsområden och kommuner.

”Andel nöjda” definieras i undersökningen som andelen som uppger att respektive påstående stämmer helt eller stämmer ganska bra överens med den egna uppfattningen.

Svarsfrekvensen hos kunder från Farsta var 68 procent, ungefär lika som i staden som helhet. 80 personer från Farsta har svarat på enkäten. Av dessa bor en majoritet, 64 personer, på Edö servicehus. Övriga 16 bor på servicehus utanför stadsdelsområdets gränser (flertalet på Enskededalens servicehus).

På grund av det låga antalet svarande från andra servicehus än Edö kommenteras inte skillnader mellan olika utförare eller mellan privat och kommunalt utförd hemtjänst i sammanställningen.

Vid tolkning av brukarundersökningar är det generellt 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. Sådana effekter analyseras inte i undersökningen.

Resultat

Liksom tidigare år är de flesta nöjda med sin hemtjänst i servicehuset. Det gäller i högre grad i Farsta än i staden som helhet.

Allmänt om de som besvarat enkäten

Alla personer från Farsta som bor i servicehus och har beviljats bistånd i form av hemtjänst har fått möjlighet att besvara enkäten. Av de 80 personer som har lämnat svar har närmare hälften svarat själva och resten har tagit hjälp av anhörig, vän eller annan person. En majoritet av de svarande, 64 procent, är kvinnor. Mer än hälften är över 90 år gamla.

Hemtjänstpersonalens service och sätt att vara

Hemtjänstpersonalen får ett gott betyg från de som besvarat enkäten. Nästan alla instämmer i att personalen gör ett bra arbete och har ett gott bemötande. Åtta av tio känner sig trygga med personalens kunskaper och lika många tycker att det är lätt att få tag i hemtjänstpersonal när de behöver.

Genomgående är de äldre som fått servicehus beviljat av Farsta stadsdelsförvaltning något mer nöjda än genomsnittet i staden.

Inflytande och delaktighet

Tre av fyra tycker sig kunna påverka hur hemtjänsten ska utföras. Nästan lika många tycker att hemtjänsten är bra på att passa tider (70 procent) eller berätta om något kommer att ändras i utförandet (65 procent). En intressant iakttagelse är att betydligt fler av de som har fyllt i enkäten själva är nöjda med personalens förmåga att passa tider än de som fått hjälp att fylla i den (86 procent respektive 56 procent).

När det gäller inflytande och delaktighet är hemtjänstkunder från Farsta genomgående mer nöjda än i staden som helhet.

Biståndsbeslutet

En övervägande del av hemtjänstkunderna (nio av tio) känner sig väl bemötta av biståndshandläggaren och tycker sig få den hemtjänst som beslutet gäller.

Maten

En mindre del av kunderna, 38 procent, instämmer i påståendet att maten smakar bra. Det är färre än i förra årets undersökning. Maten är det enda frågeområde där stadens genomsnitt är mer nöjda än kunderna i Farsta stadsdelsområde.

Andelen som är nöjda med maten ökar betydligt om man bara tittar på de personer som besvarat enkäten själva. 73 procent av dessa är nöjda, jämfört med 19 procent av de som fått hjälp att svara. Mot bakgrund av att mer än hälften fått hjälp att svara är det en viktig information vid tolkning av resultaten.

Aktiviteter

Andelen som är nöjda med promenader och utevistelser har ökat kraftigt sedan förra årets mätning. 83 procent av Farstas hemtjänstkunder i servicehus är nöjda, en ökning med 36 procentenheter. Här är kunder från Farsta betydligt nöjdare än i staden som helhet.

Helhetsomdömen

Nio av tio av de äldre i Farsta känner sig nöjda och trygga med sin hemtjänst i servicehus. Nästan lika många tycker att hemtjänsten uppfyller behovet av stöd och hjälp. Farstas äldre ger ett mer positivt helhetsomdöme än äldre från staden som helhet.

Förvaltningens synpunkter och förslag

När vi tolkar resultatet för Farstas del är det viktigt att hålla i minnet att det inte speglar åsikterna hos alla som bor på de olika servicehusen, utan bara hos de som fått sitt biståndsbeslut av Farsta stadsdelsförvaltning. Därför kan det finnas skillnader mellan den här redovisningen och det samlade resultatet för det enskilda servicehuset.

Ett exempel på den effekten är den fråga som används som indikator, ”Jag känner mig nöjd med min hemtjänst”. Av sammanställningen framgår att 92 procent av de 13 personer från Farsta som bor på Enskededalens servicehus är nöjda. Av alla de 104 personer som svarat på enkäten och som bor på Enskededalens servicehus är 81 procent nöjda.

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 följs upp i årsredovisningen 2013.

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

Bilaga

MARKÖR/Stadsledningskontoret; Brukarundersökning inom äldreomsorgen 2012, Hemtjänst Servicehus Farsta