



Handläggare: Anna Stolpe
Telefon: 08-508 04036

Till
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd
2013-04-18

Anmälan av brukarundersökningar inom äldreomsorgen år 2012

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden lägger redovisningen till handlingarna.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Ingrid Friberg
avdelningschef

Sammanfattning

Stockholms stad genomför varje år brukarundersökningar inom olika verksamhetsområden. Denna undersökning avser äldreomsorgen och insatserna dagverksamhet, vård- och omsorgsboende, hemtjänst ordinärt boende och hemtjänst servicehus. Resultatet av denna brukarundersökning visar bland annat att 97 % av de tillfrågade inom dagverksamheten är nöjda med personalens bemötande, att 78 % inom vård och omsorgsboende var nöjda med sitt boende och att 94 % av de som har hemtjänst i sitt ordinära boende var nöjda med personalens bemötande. Förvaltningen kommer utifrån resultatet att fortsätta med det utvecklingsarbetet som pågår på enheterna.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för äldreomsorg och funktionsnedsättning.

Bakgrund

Stockholms stad genomförde under hösten 2012 en brukarundersökning inom dagverksamhet, vård och omsorgsboende, hemtjänst ordinärt boende och hemtjänst servicehus. Undersökningen genomfördes av företaget Markör. I detta ärende redovisas en sammanfattning av resultatet för Hässelby-Vällingby stadsdelsförvaltning. För staden som helhet kommer resultatet att presenteras under Jämför service på stadens hemsida. En del av resultaten i brukarundersökningen redovisas årligen i stadsdelsnämndens verksamhetsberättelse utifrån de indikatorer som kommunfullmäktige fastställt.

Ärendet

I detta ärende redovisas en sammanfattning inom respektive verksamhet av vad brukarna ansåg om personalens bemötande, om de kände sig trygga och nöjda med sin/sitt dagverksamhet/boende/hemtjänst och om de ansåg sig ha något inflytande. Undersökningen omfattar regiformerna kommunal regi, entreprenader och privat regi. Siffror inom parantes () visar resultatet för hela staden. Förvaltningen kommer utifrån resultatet att fortsätta med det utvecklingsarbete som pågår på enheterna.

- **Dagverksamhet**

Svarsfrekvensen i stadsdelen: 41 personer vilket motsvarar 72 % (71 %). 2012 svarade 97 % (98 %) att de var nöjda med personalens bemötande, vilket var en ökning från 2011 då 92 % var nöjda. 2012 kände sig 97 % (97 %) trygga med sin dagverksamhet, en ökning från 2011 då andelen som kände sig trygga var 92 %. 2012 svarade 89 % (95 %) att de var nöjda med sin dagverksamhet, vilket är en ökning jämfört med 2011 då 86 % svarade att de var nöjda. Andelen som tyckte att de hade haft möjlighet att påverka vilka dagar de skulle besöka dagverksamheten var 2012 85 % (82 %) vilket är en förbättring från 2011 då 75 % ansåg sig ha möjligheten att påverka detta.

- **Vård- och omsorgsboende**

Svarsfrekvensen i stadsdelen: 249 personer vilket motsvarar 60 % (62 %). 2012 svarade 89 % (93 %) att de var nöjda med personalens bemötande vilket var en ökning från 2011 då siffran var 85 %. 2012 kände sig 81 % (89 %) trygga i sitt boende, en ökning från 2011 då 75 % kände sig trygga. 2012 svarade 78 % (84 %) att de var nöjda med sitt boende, vilket är en ökning från 2011 då 67 % var nöjda. 52 % (52 %) svarade att de var nöjda med hur de kunde påverka sin vardag, vilket är en ökning från 2011 då siffran var 32 %.

- **Hemtjänst ordinärt boende**

Svarsfrekvensen i stadsdelen: 913 personer vilket motsvarar 74 % (75 %). 2012 svarade 94 % (94 %) att de var nöjda med personalens bemötande och det är en liten minskning från föregående år då 95 % var nöjda. 2012 kände sig 86 % (86 %) trygga med sin hemtjänst, 84 % (84 %) kände sig nöjda med sin hemtjänst och 83 % (83 %) tyckte att hemtjänsten uppfyllde förväntningarna på stöd och hjälp. I dessa fall har frågan inte ställts 2011 därför kan inga jämförelseresultat redovisas. 75 % (75 %) ansåg sig kunna påverka hur hemtjänsten skulle utföras 2012, det var en liten minskning jämfört med föregående år då siffran var 78 %.

- **Hemtjänst servicehus**

Svarsfrekvensen i stadsdelen: 63 personer vilket motsvarar 69 % (66 %). 2012 var 88 % (88 %) nöjda med personalens bemötande, resultatet var något sämre än 2011 då 89 % svarade att de var nöjda. 2012 svarade 75 % (78 %) att de kände sig trygga med sin hemtjänst, 76 % (76 %) svarade att de var nöjda med sin hemtjänst och 72 % (74 %) tyckte att hemtjänsten uppfyllde förväntningarna på stöd och hjälp. I dessa fall har frågan inte ställts 2011 därför kan inga jämförelseresultat redovisas. 2012 svarade 52 % (57 %) att de var nöjda med vilket inflytande de hade på hur hemtjänsten skulle utföras, ett sämre resultat än 2011 då siffran var 77 %.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen föreslår att nämnden lägger redovisningen av brukarundersökningen till handlingarna.
