



Handläggare: Gunweig Högberg
Telefon: 08-508 20 505

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Hemtjänsten i Stockholm – en enkät till brukarna hösten 2008

Förvaltningens förslag till beslut

Redovisningen godkänns.

Gillis Hammar
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring
Äldreomsorgschef

Sammanfattning

Stockholms stads utrednings- och statistikkontor (USK) genomförde på uppdrag av äldreförvaltningen en brukarundersökning inom hemtjänsten under november 2008-januari 2009. Syftet med undersökningen är att hålla såväl uppdragsgivare, utförare och brukare informerade om styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden.

Undersökningen har genomförts som postenkät och som en totalundersökning omfattande totalt 15 493 brukare. Resultatet av denna rapport baseras på svar från 11 389 brukare, dvs en svarsfrekvens på 77 %.

Sammantaget är 79 % av brukarna i Stockholm ganska eller mycket nöjda med sin hemtjänst. Resultatet för staden totalt skiljer sig obetydligt från närmast föregående undersökning från 2006, men för förvaltningens enheter är skillnaden i förhållande till den undersökning stor och visar att brukarnas nöjdhet har ökat kraftigt.



Boende inom servicehus, brukare under 65 år och de som tagit hjälp av anhöriga för att fylla i enkäten är mindre tillfreds än övriga. Tre fjärdedelar av de boende på servicehus har hjälp dagligen mot endast var fjärde inom ordinärt boende. Förvaltningens resultat av brukarnas nöjdhet är något lägre än för staden totalt.

Inom äldreomsorgen har de olika enheterna analyserat sina resultat och kommer att arbeta vidare gemensamt med att se över vad enheter med goda resultat har för arbetssätt. Detta för att kunna ta vara på olika erfarenheter och utveckla liknade arbetssätt för att uppnå en högre nöjdhet bland brukarna.

Bakgrund

Stockholms stads utrednings- och statistikkontor (USK) genomförde på uppdrag av äldreförvaltningen en brukarundersökning inom hemtjänsten under november 2008-januari 2009. Syftet med undersökningen är att hålla såväl uppdragsgivare, utförare och brukare informerade om styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden. Synpunkter samlades in från brukare inom ordinärt boende och servicehus, från verksamheter som bedrivs i kommunal respektive enskild regi.

Undersökningen har genomförts som postenkät och som en totalundersökning omfattande totalt 15 493 brukare. Resultatet av denna rapport baseras på svar från 11 389 brukare, dvs en svarsfrekvens på 77 %.

I staden har nu 216 utförare ansvar för att förse brukarna med hemtjänst. 86 % av brukarna av hemtjänst bor i ordinärt boende och 14 % på servicehus.

Stadens ambition är att brukarundersökningar genomförs minst vart fjärde år. I de senast genomförda undersökningarna, 2006 och 2008, kan resultatet utläsas per enskild utförarenhet. Resultat från enheter med färre svarande än 20 redovisas inte.

Undersökningens resultat

Kontakterna med och bemötandet från biståndshandläggarna uppfattats positivt av de allra flesta – 78 % är ganska eller mycket nöjda.

Sammantaget är 79 % av brukarna i Stockholm ganska eller mycket nöjda med sin hemtjänst. Resultatet skiljer sig obetydligt från närmast föregående undersökning. Personalens arbete uppskattas – 85 % är nöjda med arbetet.

Frågor som rör information och påverkan får liksom tidigare sämre betyg. Särskilt gäller det hur personalen informerar om tillfälliga förändringar av hjälpen.



Den kvalitetsaspekten som får lägst betyg är möjligheten att få hjälp av personal för att komma ut om man skulle vilja.

Brukare som har enskilda utförare har oftare än övriga själva valt sina utförare. De är i flertalet fall mer nöjda med sin hemtjänst än de som har kommunal utförare. De som har mindre hjälp är oftast mer tillfreds än de som har många timmars hjälp.

- 79 % är nöjda i en sammantagen bedömning av hemtjänsten
- 78 % är nöjda med kontakter och bemötandet från biståndshandläggaren
- 76 % är nöjda med hemtjänstens förmåga att skapa trygghet
- 70 % är nöjda med maten och måltidssituationen – avser de som har hjälp med matlagning eller matleveranser

Kunskapen om kundvalsmodellen har totalt sett förbättrats sedan den infördes 2002. År 2006 ansåg sig 49 % informerade och 2008 hade det ökat till 55 %. Totalt sex av tio brukare har varit med och valt utförare i 2008 års undersökning.

Tre fjärdedelar av brukarna är kvinnor och spridningen över åldrar är stor – från 19 år till 106 år. Två tredjedelar är i åldrarna 80-94 år. Den vanligaste åldern är 88 år. Till övervägande del - 84 % - är brukarna i undersökningen ensamboende. Nära hälften - 48 % - får hjälp varje dag. Var tredje har mindre än tio timmars hjälp i månaden och drygt 80 % har mindre än 80 timmars hjälp.

En speciell kategori av brukare är de 14 % som bor på servicehus. De kan välja mellan de servicehus som finns i staden men de kan inte välja utförare inom aktuellt servicehus.

De som är osäkra på om de får den hjälp som de har rätt till enligt biståndsbeslutet är oftare de som har hjälp varje dag, de som är yngre samt de som bor på servicehus. Tre fjärdedelar av de boende på servicehus har hjälp dagligen mot endast var fjärde inom ordinärt boende.

Boende inom servicehus, brukare under 65 år och de som tagit hjälp av anhöriga för att fylla i enkäten är mindre tillfreds än övriga.

Personer som bor tillsammans med någon ger oftare mer positiva omdömen än de som bor ensamma.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för äldreomsorg. Ärendet behandlas i stadsdelsnämndens pensionärsråd 2009-05-07.



Förvaltningens synpunkter och förslag

Resultatet för staden totalt skiljer sig obetydligt från närmast föregående undersökning men för förvaltningens enheter är skillnaden i förhållande till föregående undersökning stor och visar att brukarnas nöjdhet har ökat kraftigt.

Förvaltningens resultat av brukarnas nöjdhet är något lägre än för staden totalt. Det går ej att redovisa en övergripande jämförelse mellan år 2006 och år 2008 över förvaltningens resultat då redovisningen för de båda undersökningarna inte sammanställdes på samma sätt. För år 2006 finns ej värden per enhet redovisat. Det sammantagna resultatet för Vantör år 2006 var 73% och för Enskede-Årsta 75%.

Inom förvaltningen varierar resultatet mellan de olika utförenheterna. Enskededalens hemtjänst är den enhet som har bäst resultat. För 11 av de 14 frågeställningar som avser utförandet av hemtjänst uppvisar enheten högre resultat än stadens genomsnitt och i två frågeställningar samma resultat som staden. Resultatet för hemtjänsten och servicehusen från de båda undersökningarna 2006 och 2008 redovisas i bifogad bilaga.

Inom äldreomsorgen har de olika enheterna analyserat sina resultat och kommer att arbeta vidare gemensamt med att se över vad enheter med goda resultat har för arbetssätt. Detta för att kunna ta vara på olika erfarenheter och utveckla liknade arbetssätt för att uppnå en högre nöjdhet bland brukarna.



Nedan följer en sammanställning över förvaltningens resultat i förhållande till stadens i undersökningen för 2008

<u>Staden</u>	<u>Förvaltningen</u>
• 79 % är nöjda i en sammantagen bedömning av hemtjänsten	77 %
• 78 % är nöjda med bemötandet från biståndshandläggaren	74 %
• 76 % är nöjda med hemtjänstens förmåga att skapa trygghet	74 %
• 70 % är nöjda med maten och måltidssituationen	67 %
• 85% uppskattar personalens arbete	83 %
• 70 % anser att hemtjänsten uppfyller förväntningarna	66 %
• 63 % anser att hemtjänsten är nära att vara perfekt	59 %
• 70 % anser att de kan påverka hjälpen utförande	63 %
• 92 % är nöjda med personalens bemötande	91 %
• 89 % är nöjda med den respekt personalen visar	88 %
• 75 % är nöjda med personalens kunskaper	74 %
• 74 % anser att det är lätt att vid behov nå personalen	67 %
• 76 % anser att personalen passar tider	71 %
• 64 % är nöjda med hur personalen meddelar förändringar	64 %
• 58 % är nöjda med möjligheterna att komma ut	54 %

Bilagor

1. Hemtjänsten i Stockholm - en enkät till brukarna hösten 2008.
2. Redovisning av hemtjänstenheternas och servicehusens resultat 2006 och 2008.