



Handläggare: Monika Lind
Telefon: 08-508 18 122

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2011-02-17

Så här tyckte de äldre om stadens hemtjänst 2010

Redovisning av brukarenkät

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningen inom hemtjänsten 2010.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Ingrid Friberg
avdelningschef

Sammanfattning

Markör Marknad och Kommunikation AB har på uppdrag av äldrenämnden 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.

Under våren kommer resultaten att analyseras på enhetsnivå. Åtgärdsplaner ska tas fram där fokus läggs på fördjupade studier inom de områden som identifieras som förbättringsområden. Arbetet ska följas upp i årsredovisningen 2011.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldre.

Bakgrund

Årets brukarundersökning inom stadens hemtjänst är genomförd av Markör Marknad och Kommunikation AB, på uppdrag av äldrenämnden. Resultaten bygger på en postenkät till alla hemtjänstmottagare som bor i ordinärt boende, både i kommunal och privat regi. Enheter med mycket få kunder i Farsta redovisas inte.

Undersökningen genomfördes under perioden 13 september – 29 oktober 2010. Svarsfrekvensen var 72 procent för stadsdelsområdets boenden och 74 procent för hela staden.

63 procent av kunderna har besvarat enkäten helt själv, medan resten av de svarande har fått hjälp med svaren.

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

1. Om du gör en sammantagen bedömning av kvaliteten i den hemtjänst du får – hur nöjd är du?
2. Hur nöjd är du med bemötandet från personalen?
3. Hur nöjd är du med hemtjänstens förmåga att skapa trygghet för dig?
4. Hur nöjd är du med maten och måltidssituationen?
5. Hur nöjd är du med dina möjligheter att lätt nå personalen om du skulle behöva?

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. Frågorna 2-5 är ställda med en femgradig svarsskala från mycket nöjd till mycket missnöjd. Svarsalternativen mycket och ganska nöjd bedöms nedan som att kunden är nöjd med den aspekten på sin hemtjänst.

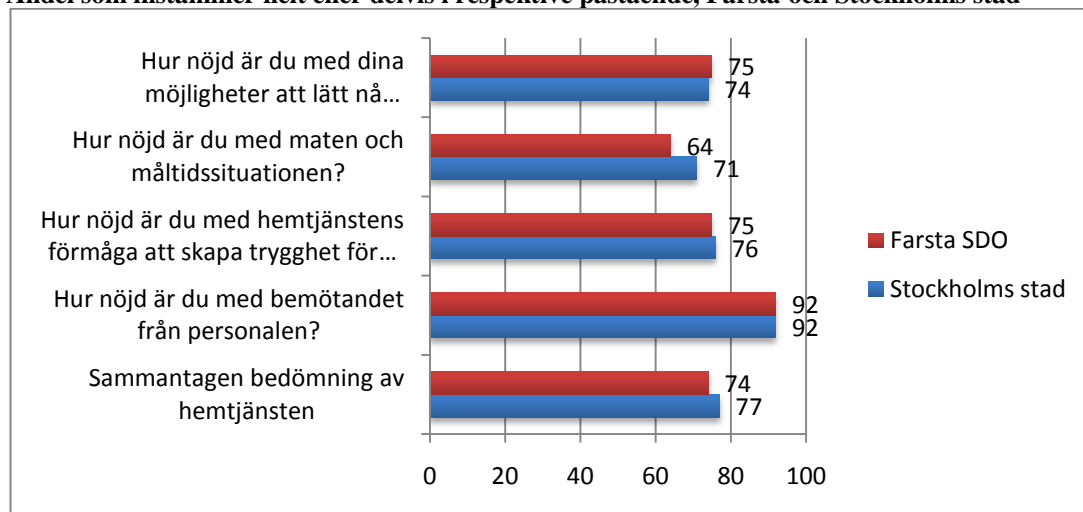
Resultat

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 staden som helhet. Av de frågeställningar som

redovisas får personalens bemötande högst betyg, både i Farsta och i staden. Däremot är man nöjd i något lägre utsträckning med maten och måltidssituationen.

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



Resultat från utförare av hemtjänst i Farsta

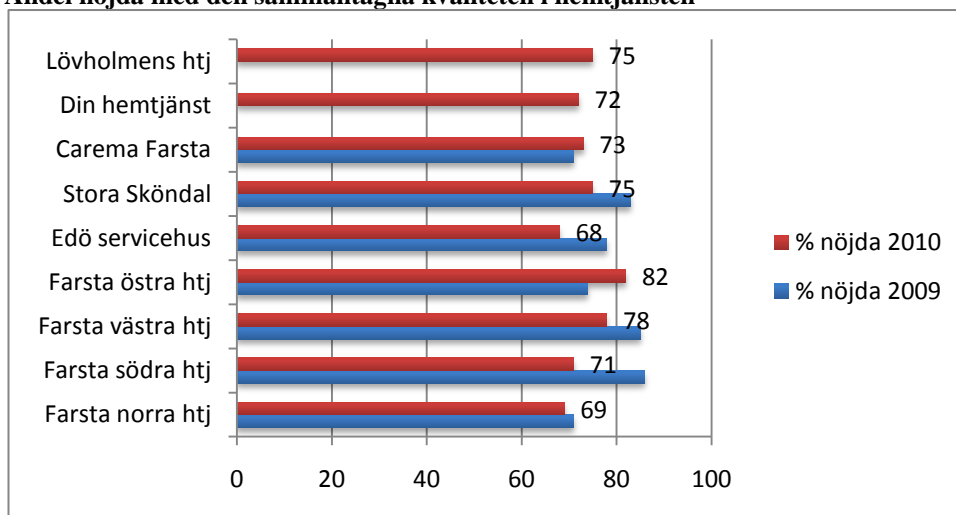
Inom stadsdelsområdet finns fem kommunala utförare av hemtjänst, inklusive Edö servicehus. Undersökningen omfattar även privata utförare. I redovisningen ingår de fyra största utförarna Stora Sköndal, Carema, Din Hemtjänst och Lövhölmens Hemtjänst. Mindre utförare med enstaka kunder i området redovisas inte.

Diagrammen som följer visar andel svarande som uppger sig vara mycket eller ganska nöjda, fördelat på stadsdelsområdets hemtjänstutförare.

1. Om du gör en sammantagen bedömning av kvaliteten i den hemtjänst du får – hur nöjd är du?

Totalt uppger ungefär tre av fyra kunder att de är nöjda med sin hemtjänst. Skillnaderna mellan enheterna är ganska små. Farsta Östra Hemtjänst och Farsta Västra Hemtjänst har flest nöjda kunder vid en sammantagen bedömning.

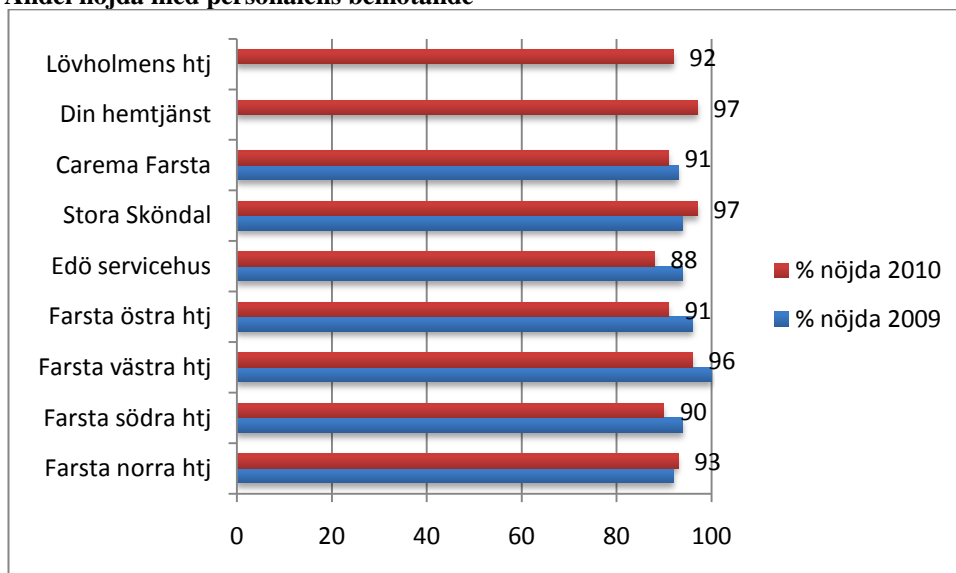
Andel nöjda med den sammantagna kvaliteten i hemtjänsten



2. Hur nöjd är du med bemötandet från personalen?

Den kvalitetsaspekt som genomgående får högst betyg från kunderna är personalens bemötande. Här finns inga nämnvärda skillnader mellan utförarna och inga större skillnader jämfört med undersökningen 2009.

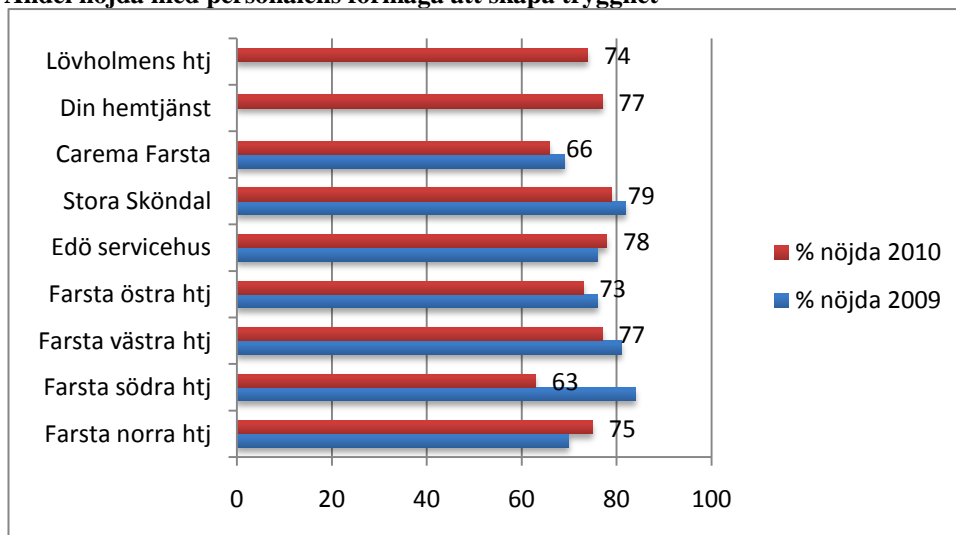
Andel nöjda med personalens bemötande



3. Hur nöjd är du med hemtjänstens förmåga att skapa trygghet för dig?

En majoritet av kunderna uppger att de är nöjda med hemtjänstens förmåga att skapa trygghet. Farsta Södra Hemtjänst och Carema Farsta har en något lägre andel nöjda kunder, jämfört med andra enheter i stadsdelsområdet.

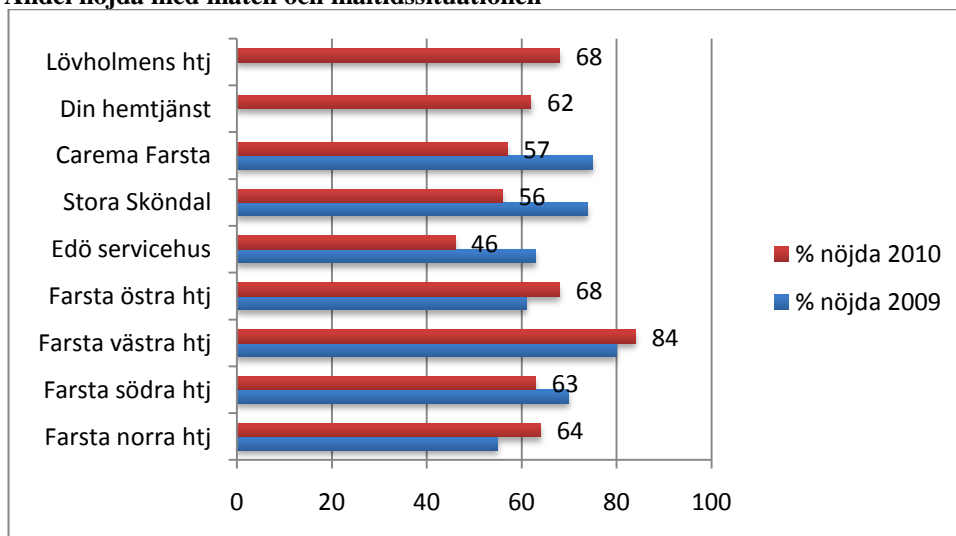
Andel nöjda med personalens förmåga att skapa trygghet



4. Hur nöjd är du med maten och måltidssituationen?

Kunderna ger relativt något lägre betyg till maten och måltidssituationen i de flesta verksamheter. Ett undantag är Farsta Västra Hemtjänst, där ca 84 procent av kunderna uppger att de är nöjda.

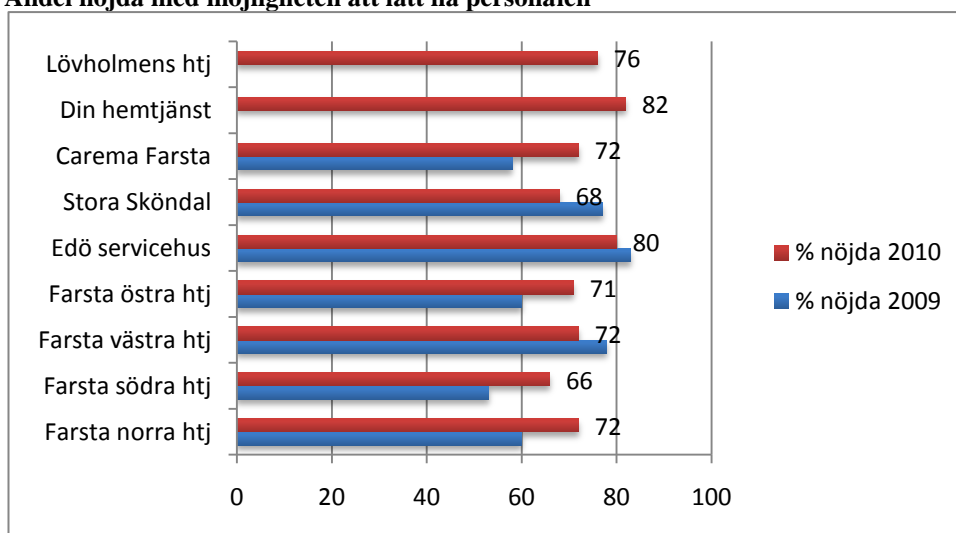
Andel nöjda med maten och måltidssituationen



5. Hur nöjd är du med dina möjligheter att lätt nå personalen om du skulle behöva?

Sammantaget är kunderna ungefär lika nöjda med möjligheten att nå personalen vid mätningarna 2009 och 2010. Flera utförare som fick lägre omdömen vid 2009 års mätning har förbättrat sina resultat något 2010.

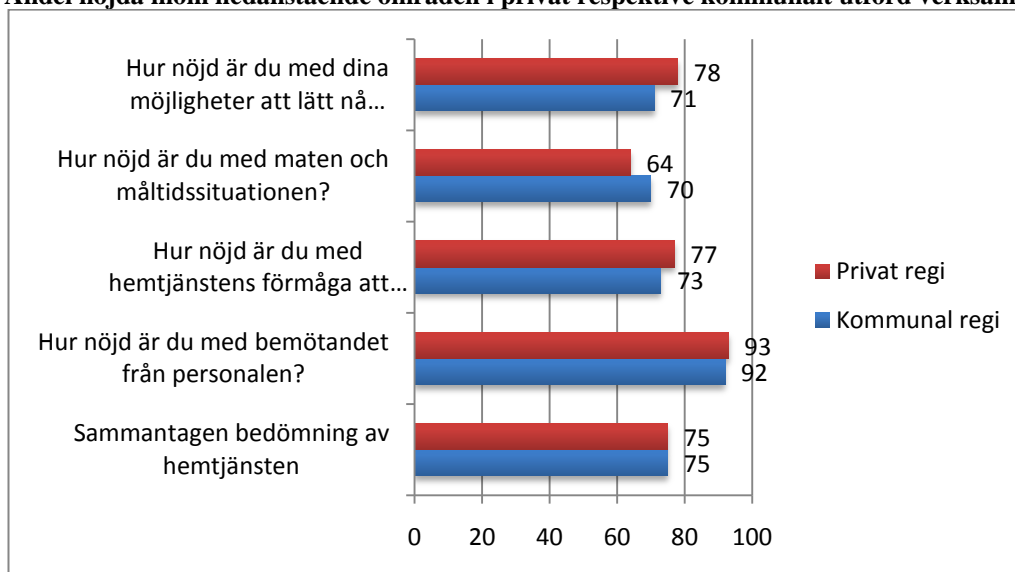
Andel nöjda med möjligheten att lätt nå personalen



En jämförelse mellan hemtjänst utförd i kommunal och privat regi

Resultaten från kommunala och privata utförare av hemtjänst i Farsta visar inga nämnvärda skillnader när det gäller de fem kvalitetsaspekter som redovisas.

Andel nöjda inom nedanstående områden i privat respektive kommunalt utförd verksamhet



Förvaltningens synpunkter och förslag

Resultaten från 2010 års brukarundersökning presenterades för enheterna i december 2010. Under våren kommer resultaten att analyseras på enhetsnivå. Åtgärdsplaner kommer att tas fram där fokus läggs på fördjupade studier inom de områden som kan identifieras som förbättringsområden. Enheterna kommer att gå igenom resultaten och komplettera med enhetsspecifika åtgärder.

Förvaltningen anser att brukarenkäter är bra för att översiktligt identifiera problemområden, samtidigt som det krävs fördjupade studier som underlag för förbättringsarbete. Under året kommer förvaltningen att diskutera olika metoder för detta. Respektive enhet får i uppdrag att planera sin uppföljning under året, som ska redovisas i årsredovisningen för 2011.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningen inom stadens hemtjänst 2010.

Bilaga

Markör Marknad och kommunikation AB; Resultat från brukarundersökning inom hemtjänst, Farsta 2010