

Handläggare:  
Monika Lind  
08 508 18 122

Till  
Farsta stadsdelsnämnd  
2014-03-13

## **Så här tyckte de äldre om hemtjänsten i sitt servicehus 2013**

Resultat från stadens brukarundersökning

### **Förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av brukarundersökningen om hemtjänsten i stadens servicehus 2013.

Steinunn Á Håkansson  
stadsdelsdirektör

Päivi Kabran  
avdelningschef

### **Sammanfattning**

Stadsledningskontoret har nu redovisat förra årets brukarundersökning om hemtjänsten i stadens servicehus. Resultaten visar att en stor del av Farstas äldre som bor i servicehus är nöjda med sin hemtjänst.

Resultaten både från den här undersökningen 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 2014.

## Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldre.

## Bakgrund

Stockholms stad utvärderar regelbundet insatser och service till medborgarna genom brukarenkäter. Undersökningen bland äldre med hemtjänst i servicehus 2013 genomfördes av marknadsundersökningsföretaget Markör på uppdrag av stadsledningskontoret. Enkäten innehöll sex frågeområden:

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

## Om undersökningen

En enkät skickades ut med post i augusti 2013 till alla hemtjänstkunder i servicehus, både kommunalt och privat drivna.

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

Utöver den samlade redovisningen för stadsdelsnämnden görs sammanställningar på enhetsnivå, som underlag för respektive verksamhets utvecklingsarbete. Där beskrivs hur alla som bor på respektive servicehus har svarat, oberoende av vilken nämnd som fattat biståndsbeslutet.

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

Svarsfrekvensen hos kunder från Farsta var 58 procent, ungefär tio procentenheter lägre än föregående undersökning men ungefär lika som i staden som helhet.

Totalt har 65 personer från Farsta svarat på enkäten. Av dessa bor en majoritet, 53 personer, på Edö servicehus. Av de övriga tolv bor de flesta, nio stycken, på Enskededalens servicehus.

### **Om att tolka resultaten**

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. Personens bakgrund och livssituation kan få stor betydelse för utfallet. Sådana effekter analyseras inte i undersökningen.

Drygt hälften av hemtjänstkunderna i servicehus får hjälp med att svara på enkäten från exempelvis anhöriga. Forskning visar att resultaten blir olika när anhöriga respektive brukaren själv svarar. Inflytande och delaktighet är ett bra exempel på frågeområde där svaren ofta är mer positiva när brukaren svarar helt själv på frågorna.

I årets rapport från Markör redovisas inte om eller hur resultatet skiljer sig beroende på vem som har svarat på frågorna, brukaren eller exempelvis någon anhörig. Det beror på att det var för få svarande i minst en grupp – det krävs minst fem för att resultatet ska redovisas i sammanställningen. Däremot var mönstret tydligt i 2012 års undersökning, där till exempel 73 procent av de som svarade själva tyckte att maten smakade bra, men bara 19 procent av de som fick hjälp att svara. Ett annat exempel är att 86 procent av de som svarade själva instämde i att personalen var bra på att passa tider, men bara 56 procent av dem som fått hjälp att svara.

Det är också viktigt att komma ihåg att det totala antalet svarande är lågt. Enskilda personer och hushåll kan därmed få stort genomslag i resultaten.

## **Resultat**

### **Allmänt om de som besvarat enkäten**

Sammanlagt 112 äldre från Farsta med bistånd i form av hemtjänst i servicehus har fått möjlighet att besvara enkäten. Av de 65 personer som svarat har närmare hälften svarat helt själva

och resten tagit hjälp av anhörig, vän eller annan person. En majoritet av de svarande, 65 procent, är kvinnor och nästan hälften är över 90 år.

Åtta av tio svarande får hemtjänst varje dag. Andelen som uppgav att de var beviljade promenader eller utevistelse har ökat kraftigt, från 22 procent år 2011 till 60 procent år 2013.

### **Hemtjänstpersonalens service och sätt att vara**

Hemtjänstpersonalen får ett gott betyg, ungefär åtta av tio anser att personalen gör ett bra jobb och har ett gott bemötande. Något färre, ungefär två tredjedelar, känner sig trygga med personalens kunskaper.

### **Inflytande och delaktighet**

Sex av tio tycker sig kunna påverka hur hemtjänsten ska utföras. Det direkta missnöjet är litet, totalt 16 procent. Omräknat i absoluta tal motsvarar det nio personer. Två tredjedelar tycker att hemtjänsten är bra på att passa tider. Något färre, 57 procent, instämmer i att hemtjänstpersonalen är bra på att berätta om något ändras i hjälpen.

### **Matlagning och aktiviteter**

En mindre del av kunderna, 38 procent, instämmer i påståendet att maten smakar bra. Det är en lika stor del som i föregående års undersökning. Bara hälften är nöjda med promenader och utevistelser (en nedgång från föregående års 83 procent). Det motsägs av att hela 76 procent på en senare fråga har svarat att de är nöjda med möjligheterna att komma ut, vilket illustrerar att frågans formulering i hög grad påverkar resultaten och att det är svårt att dra några entydiga slutsatser av resultaten.

### **Helhetsomdömen**

85 procent av de äldre känner sig nöjda med sin hemtjänst. Åtta av tio instämmer i att hemtjänsten uppfyller deras behov av stöd och hjälp. Nästan lika många känner sig trygga med hemtjänsten.

### **Biståndsbeslutet**

En majoritet av hemtjänstkunderna (åtta av tio) känner sig väl bemötta av biståndshandläggaren. Något fler, 86 procent, tycker att de får den hemtjänst som beslutet gäller. Värt att notera här är att nästan en fjärdedel uppger att de inte vet vilka insatser som beviljats.

**Aktiviteter servicehus**

De flesta, 78 procent, av de som svarat är nöjda med de aktiviteter som erbjuds i servicehuset. Omräknat i absoluta tal är bara fem personer direkt missnöjda med aktiviteterna.

**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 hos Farsta stadsdelsförvaltning. Därför kan det finnas skillnader mellan den här redovisningen och det samlade resultatet för det enskilda servicehuset.

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 2014.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningen inom stadens hemtjänst i servicehus 2013.

**Bilaga**

Markörs brukarundersökning inom hemtjänst vid servicehus, Farsta