

Handläggare
Johanna Granevik
Telefon: 08-508 05 209

Till
Hässelby-Vällingby
stadsdelsnämnd
2014-03-20

Redovisning av brukarenkät – äldreomsorg 2013

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen och lägger den till handlingarna.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Ingrid Friberg
avdelningschef

Sammanfattning

Stockholms stad genomför varje år brukarundersökningar inom olika verksamhetsområden. Den undersökning som redovisas i detta tjänsteutlåtande avser äldreomsorg och personer med beslut från Hässelby-Vällingby stadsdel om insatserna dagverksamhet, vård- och omsorgsboende, hemtjänst ordinärt boende och hemtjänst servicehus. Undersökningen omfattar regiformerna stadens egen regi, entreprenad och privat/övrig regi. I detta dokument redovisas endast några frågor per insatstyp och frågorna är utvalda utifrån stadsdelsförvaltningens nämndmål. Resultatet av denna brukarundersökning visar bland annat att 77 procent av de tillfrågade som bor på ett kommunalt drivet vård- och omsorgsboende känner sig trygga i sitt boende. Undersökningen visar även att hela 93 procent bland personer med beslut om hemtjänst vet att de kan välja utförare av hemtjänst. Förvaltningen kommer utifrån resultaten att fortsätta med det utvecklingsarbetet som pågår på enheterna.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för äldre och funktionsnedsatta.

Bakgrund

Stockholms stad genomför varje år brukarundersökningar inom olika verksamhetsområden. Under hösten 2013 genomfördes en brukarundersökning bland personer som fyllt 65 år och som har beslut om någon av insatserna *dagverksamhet, vård- och omsorgsboende, hemtjänst i ordinärt boende* och *hemtjänst i servicehus*. Undersökningen genomfördes av företaget Markör under veckorna 33-41 och varje enkät innehöll omkring 20 frågor.

För staden som helhet presenteras resultatet under Jämför service på stadens hemsida stockholm.se. En del av resultaten i brukarundersökningen redovisas årligen i stadsdelsnämndens verksamhetsberättelse utifrån de indikatorer som kommunfullmäktige fastställt.

Ärendet

I detta tjänsteutlåtande redovisas en sammanfattning av resultatet för Hässelby-Vällingby stadsdel. Resultaten som redovisas avser personer som fyllt 65 år och som har ett beslut från Hässelby-Vällingby stadsdel om någon av insatserna *dagverksamhet, vård- och omsorgsboende, hemtjänst i ordinärt boende* och *hemtjänst i servicehus*.

Förvaltningen har valt att endast redovisa resultaten av fyra utvalda frågor per undersökningsgrupp (*vård- och omsorgsboende, hemtjänst i ordinärt boende, hemtjänst i servicehus och dagverksamhet*) som anses relevanta utifrån nämndmålen. Resultaten redovisas i löpande text och tre av frågorna i respektive kategori illustreras även med stapeldiagram.

Diagrammen visar andel nöjda personer i procent, uppdelat på regiformerna privat och stadens egen regi, som i diagrammen omnämns som kommunal utförare. Diagrammen visar 2013-års resultat för Hässelby-Vällingby jämfört med 2012-års resultat. Stapeln längst till höger visar andel nöjda i staden totalt för 2013, oavsett regiform.

Vård- och omsorgsboende

Totalt svarade 184 personer på enkäten i denna urvalsgrupp, vilket ger en svarsprocent på 53 procent och som kan jämföras med staden totalt som hade en svarsprocent på 60 procent. Av dessa 184 personer har 10 procent uppgett att de svarat på enkäten själv.

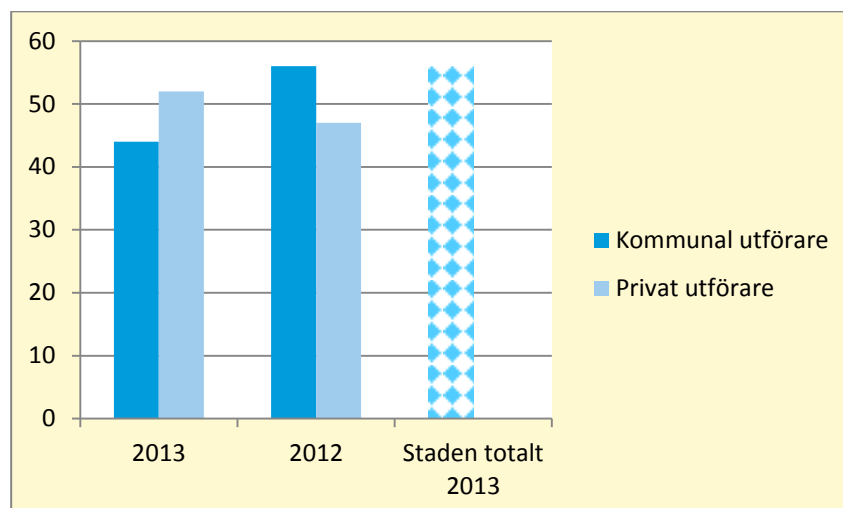


Diagram 1. Jag upplever att jag kan påverka min vardag.

Diagram 1 visar att 44 procent upplever att de kan påverka sin vardag på de kommunala vård- och omsorgsboenden. På stadsdelens privata boenden är resultatet något bättre med 52 procent. Totalt i staden svarade 56 procent att de kunde påverka sin vardag.

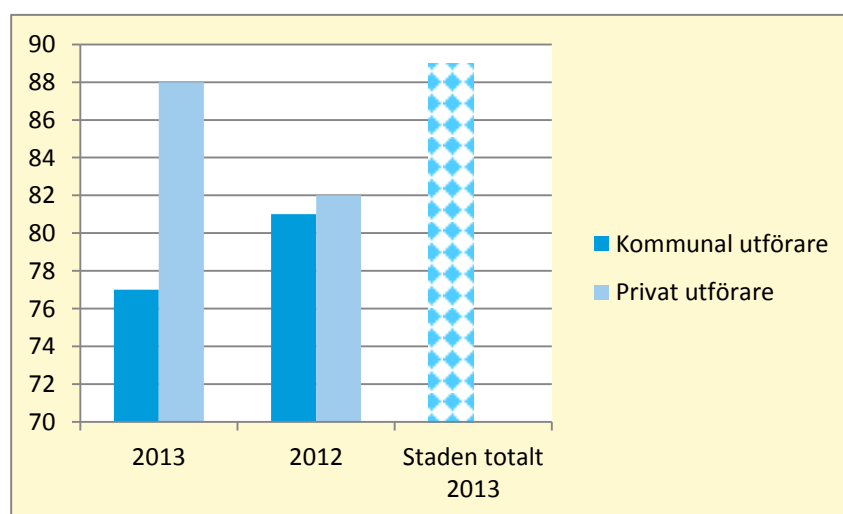


Diagram 2. Jag känner mig trygg i mitt boende.

Diagram 2 visar att 77 procent av de svarande i stadsdelens kommunala vård- och omsorgsboenden känner sig trygga i sitt

boende, vilket kan jämföras med de privata verksamheterna där 88 procent. Totalt i staden svarade 89 procent att de kände sig trygga med sitt boende.

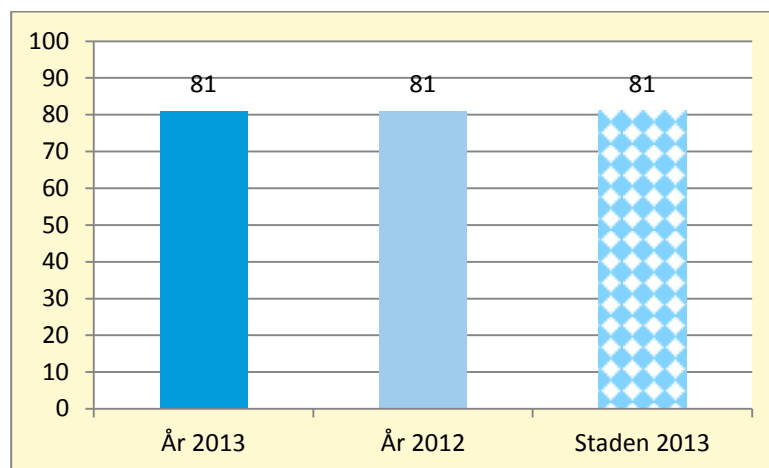


Diagram 3. Vet du att du har möjlighet att välja omsorgsboende?

Diagram 3 visar att 81 procent vet att de har möjlighet att välja vilket vård- och omsorgsboende de vill bo på. Resultatet är samma som 2012, även staden totalt har fått samma resultat.

Undersökningen visar vidare att 71 procent i stadsdelen känner sig nöjda med sitt kommunala boende. Resultatet för de privata boendena visar att 83 procent känner sig nöjda. Det är nästan samma resultat som 2012 då resultaten blev 75 procent för de kommunala och 82 procent för de privata boendena. I staden totalt svarade 84 procent att de var nöjda med sitt boende, oavsett regiform.

Hemtjänst i ordinärt boende

Totalt svarade 806 personer på enkäten i denna urvalsgrupp, vilket ger en svarsprocent på 65 procent. Staden totalt hade samma svarsprocent.

Av dessa 806 personer har 61 procent uppgett att de svarat på enkäten själv.

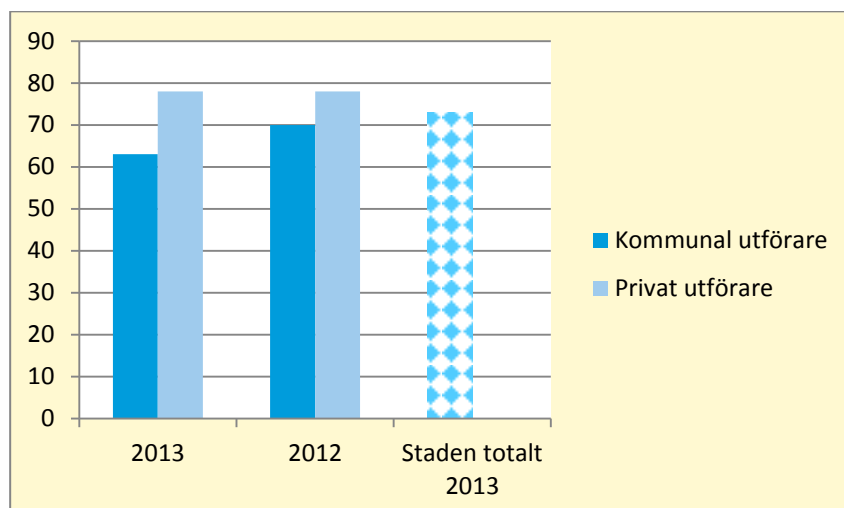


Diagram 4. Jag kan påverka hur hemtjänsten ska utföras.

Diagram 4 visar att 63 procent av de med kommunal hemtjänst anser att de kan påverka hur deras hemtjänst ska utföras, medan 78 procent av de med privat hemtjänstutförare anser att de kan påverka hur hemtjänsten ska utföras. I staden totalt blev resultatet 73 procent, oavsett regiform.

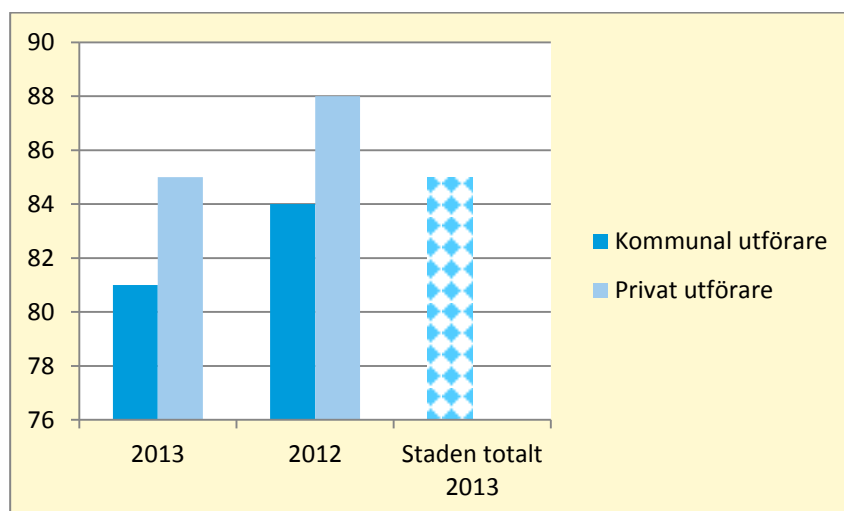


Diagram 5. Jag känner mig trygg med min hemtjänst.

I diagram 5 visar staplarna att 81 procent av de med kommunal hemtjänst känner sig trygga med sin hemtjänst, medan 85 procent

med privat hemtjänst känner sig trygga med sin hemtjänst. Resultatet för hela staden visar att 85 procent känner sig trygga med sin hemtjänst.

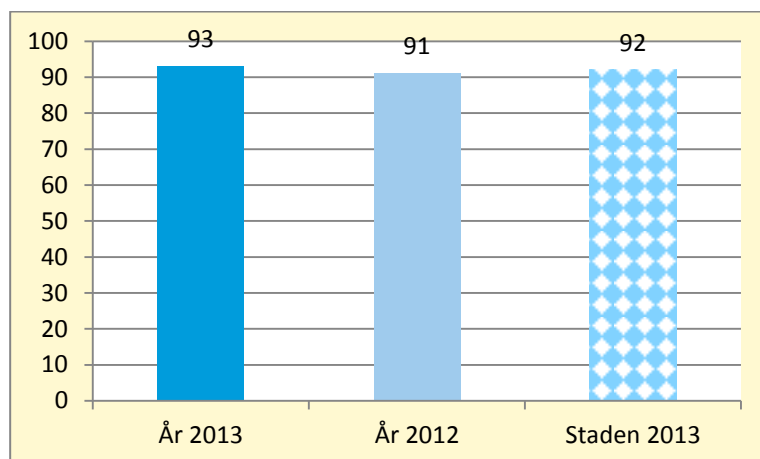


Diagram 6. Jag vet att jag kan välja utförare av hemtjänst.

Diagram 6 visar att hela 93 procent vet att de kan välja hemtjänstutförare. Det är något bättre än 2012 då resultatet på samma fråga blev 91 procent och det är även högre än staden totalt där 92 procent har svarat att de kan välja vem som ska utföra hemtjänsten.

Av undersökningen framkommer även att 78 procent av de med kommunal hemtjänstutförare känner sig nöjda med sin hemtjänst medan resultatet blev 84 procent bland de med privat hemtjänstutförare. I staden totalt blev resultatet 84 procent.

Hemtjänst i servicehus

Totalt svarade 52 personer på enkäten i denna urvalsgrupp, vilket ger en svarsprocent på 51 procent. Staden totalt hade en svarsprocent på 59 procent.

Av de 52 svarande har drygt hälften (54 procent) uppgett att de svarat på enkäten själv.

I följande diagram redovisas enbart kommunal utförare jämfört med staden totalt då Hässelby-Vällingby stadsdelsområde inte har något privat servicehus.

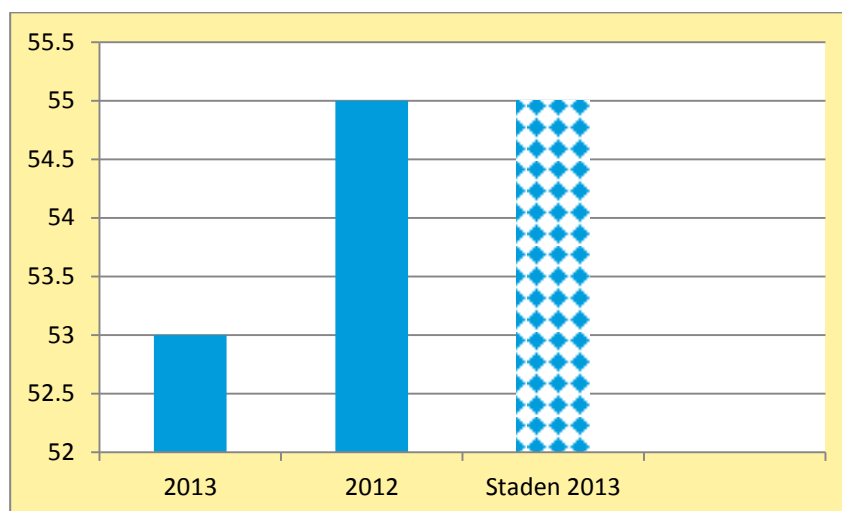


Diagram 7. Jag kan påverka hur hemtjänsten ska utföras.

Diagram 7 visar att drygt hälften (53 procent) av de svarande som bor på servicehus i kommunal regi anser att de kan påverka hur hemtjänsten utförs. Detta kan jämföras med året innan då resultatet blev 55 procent. I staden som helhet anser 55 procent att de kan påverka hur hemtjänsten ska utföras.

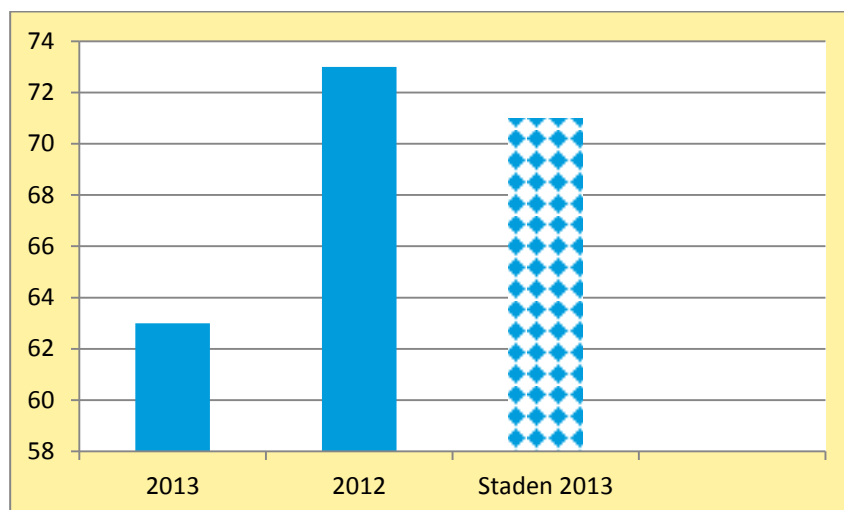


Diagram 8. Jag kan lätt få tag på hemtjänstpersonalen om jag behöver det.

Diagram 8 visar att 63 procent av dem som bor på kommunalt servicehus anser att de lätt kan få tag i hemtjänstpersonalen. 2012 blev resultatet 73 procent. I staden totalt anser 71 procent att personalen går lätt att få tag på.

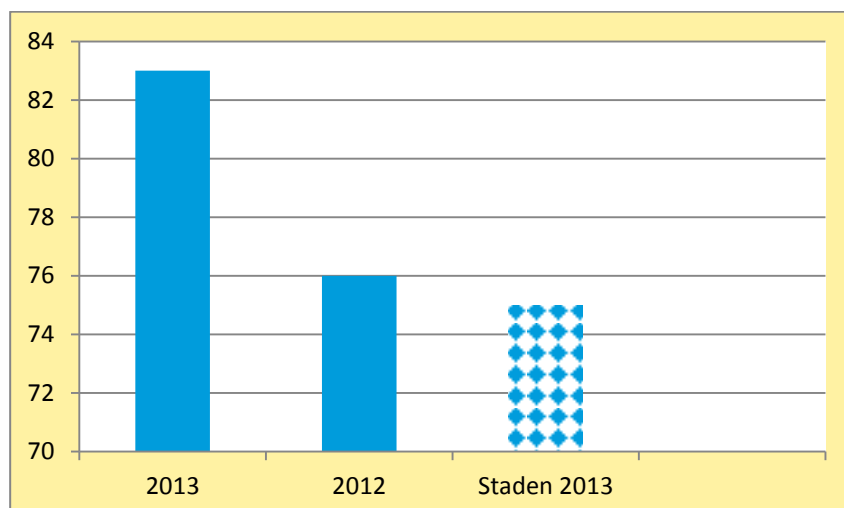


Diagram 9. Jag känner mig trygg med min hemtjänst.

Diagram 9 visar att 83 procent känner sig trygga med sin hemtjänst i kommunalt servicehus, det är ett bättre resultat än året innan då siffran var 76 procent. I staden totalt blev resultatet 75 procent.

På frågan *Jag känner mig nöjd med min hemtjänst* har 82 procent av de som bor på ett kommunalt servicehus svarat positivt på påståendet vilket är en förbättring från föregående år då resultatet

blev 77 procent. Totalt i staden 2013 svarade 74 procent att de var nöjda med sin hemtjänst i servicehus.

Dagverksamhet

Totalt svarade 26 personer på enkäten inom denna svarsgrupp vilket motsvarar 49 procent. Totalt över staden var svarsprocenten 60 procent. Av de 26 svarande i stadsdelen uppger endast 9 procent att de svarat på enkäten helt själva. I detta avsnitt redovisas resultaten för Vingslagets dagverksamhet Starbogården eftersom det är den enda dagverksamheten inom Hässelby-Vällingbys stadsdelsområde. Starbogården drivs på entreprenad.

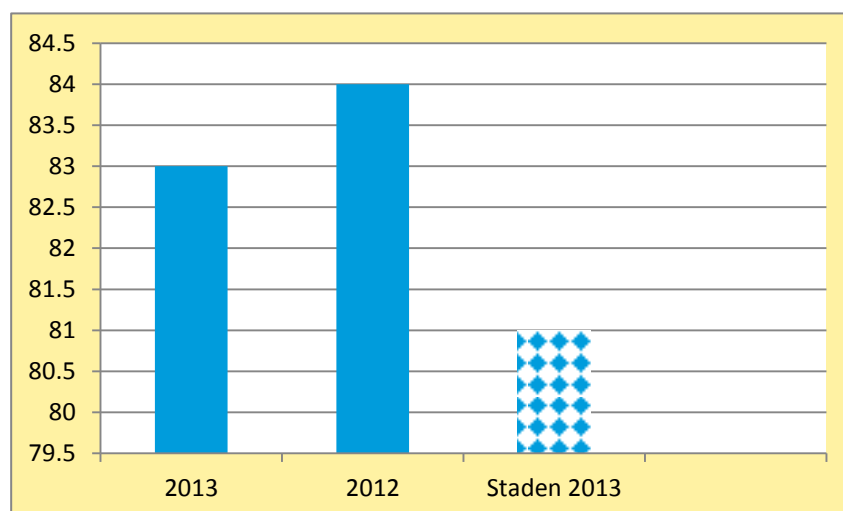


Diagram 10. Jag har haft möjlighet att påverka vilka dagar jag ska vara på dagverksamheten.

Diagram 10 visar att 83 procent av de som besöker Starbogården anser att de har haft möjlighet att påverka vilka dagar de ska vara på dagverksamheten. Året innan blev resultatet 84 procent. Totalt över staden ställde sig 81 procent positiva till påståendet.

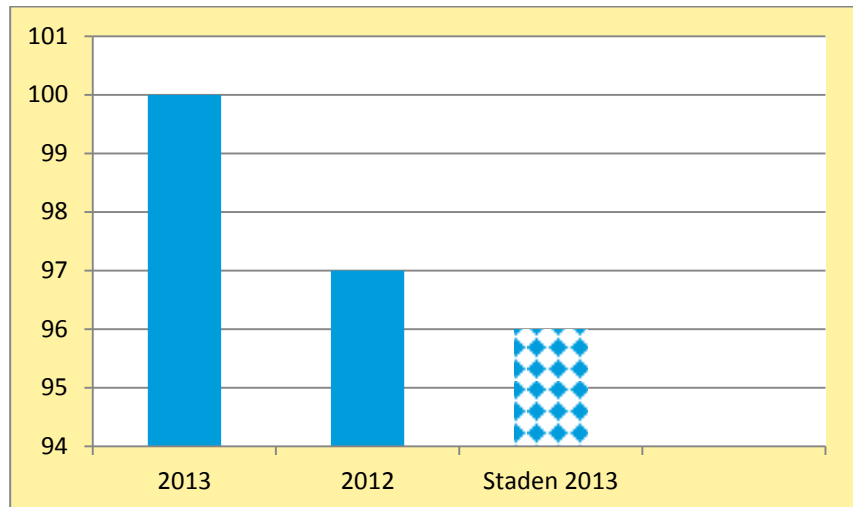


Diagram 11. Jag känner mig trygg i min dagverksamhet.

Diagram 11 visar att 100 procent av Starbogårdens besökare känner sig trygga i sin dagverksamhet. Det är något bättre än året innan då 97 procent svarade att de var trygga i sin dagverksamhet. I staden som helhet blev resultatet 96 procent. För 2012 finns inget resultat.

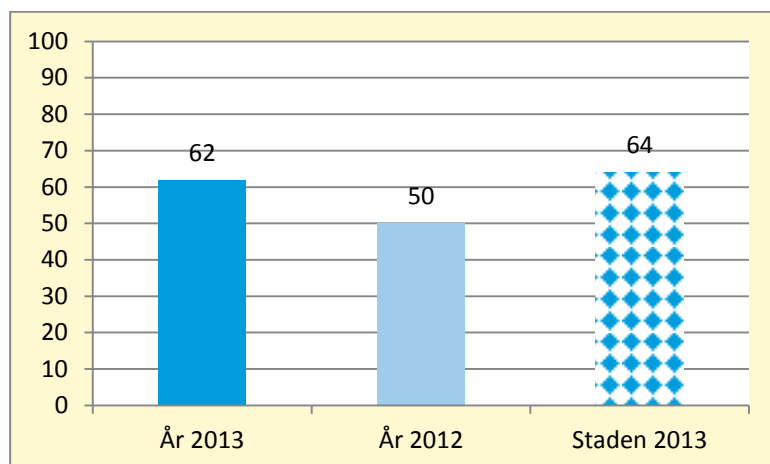


Diagram 12. Vet du att du har möjlighet att välja dagverksamhet?

Diagram 12 visar att 62 procent av de svarande vet att de har möjlighet att välja dagverksamhet, det är en förbättring från 2012 då resultatet blev 50 procent. Totalt i staden ställde sig 64 procent positiva till påståendet.

Undersökningen visar också att 91 procent av de som kommer till Starbogården känner sig nöjda med sin dagverksamhet. Det är en liten förbättring mot föregående år då 89 procent ställde sig positiva till påståendet. Totalt i staden svarar 93 procent att de

känner sig nöjda med sin dagverksamhet 2013. För 2012 finns inget resultat.

Förvaltningens synpunkter och förslag

På flera frågor har Hässelby-Vällingby fått ett sämre resultat avseende verksamheterna i egen regi jämfört med föregående år. Exempelvis trygghet (hemtjänst i ordinärt boende) och möjligheten att själv påverka sin vardag (vård- och omsorgsboende). Men i vissa frågor har resultaten förbättras, som till exempel att brukaren känner sig trygg med sin hemtjänst i servicehus, vilket är positivt och kan ses som ett resultat av föregående års arbete.

Tydligt syns dock trender mellan privata och kommunalt drivna verksamheter där de privata aktörerna överlag fått ett bättre resultat.

Eftersom brukarenkäten skickas till personer över 65 år som fått sitt beslut från Hässelby-Vällingby stadsdel, men som kan ha valt ett boende i en annan stadsdel går det inte att säkert säga att samtliga verksamheter finns inom Hässelby-Vällingby stadsdelsområde.

Trots detta ser förvaltningen allvarligt på den negativa trenden. De kommunala verksamheterna har analyserat resultaten och kommer mot bakgrund av detta att upprätta åtgärdsplaner och fortsätta sitt utvecklingsarbete. Dessutom har förvaltningen begärt att få in åtgärdsplaner från enheterna under våren.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningen och lägger den till handlingarna.
