

Handläggare:  
Monika Lind  
08 508 18 122

Till  
Farsta stadsdelsnämnd  
2014-04-15

## Så här tyckte de äldre om sin hemtjänst 2013

Resultat från stadens brukarundersökning

### Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av stadens brukarundersökning inom hemtjänst för äldre 2013.

Steinunn Å Håkansson  
stadsdelsdirektör

Päivi Kabran  
avdelningschef

### Sammanfattning

Undersökningsföretaget Markör har liksom tidigare år genomfört 2013 års brukarundersökning inom stadens hemtjänst. En stor del av kunderna är nöjda, känner sig trygga och upplever ett bra bemötande från personalen. Den kommunala hemtjänsten får dock betydligt sämre resultat än föregående år. Resultaten återspeglar de problem enheten upplevt efter omorganisationen 2012.

Resultaten från brukarundersökningen och andra uppföljningar analyseras på enheten under våren. Åtgärdsplaner tas fram med fokus på identifierade 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. Även årets undersökning är genomförd av Markör, på uppdrag av stadsledningskontoret. En postenkät skickades i augusti 2013 ut till alla hemtjänstkunder hos både kommunala och privata utförare.

Svarsfrekvensen var något lägre 2013 jämfört med föregående undersökning. I Farsta stadsdelsområde svarade 68 procent av kunderna, en obetydligt högre andel än i staden som helhet. Det betyder att 693 personer från Farsta har svarat på enkäten. Av dessa har 68 procent svarat helt själva och resten har tagit hjälp av någon.

Liksom tidigare år väljer förvaltningen att fokusera på ett mindre urval av undersökningens frågor. Hela undersökningen redovisas i bilaga. För de utvalda frågorna redovisas jämförelser mellan stadsdelsområdet och staden totalt, mellan årets och förra årets resultat samt mellan hemtjänst i privat respektive kommunal regi. I årets redovisning gör Markör inga jämförelser mellan kunder som själva besvarat enkäten och de som fått hjälp. Det beror på att det är för få svarande i respektive grupp.

Förvaltningen har valt att fokusera på andelen som anger att de är nöjda<sup>1</sup> när det gäller följande påståenden:

1. Jag känner mig nöjd med min hemtjänst
2. Jag känner mig trygg med min hemtjänst
3. Hemtjänstpersonalen bemöter mig på ett bra sätt
4. Jag kan lätt få tag i hemtjänstpersonalen om jag behöver det

Vid tolkning av brukarundersökningar är det 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. Det kan innebära att den svarandes bakgrund har betydelse för utfallet. Likaså kan brukaren ha olika

---

<sup>1</sup> Definieras som andel som uppger att respektive påstående stämmer helt eller ganska bra överens med uppfattningen om den egna hemtjänsten.

förväntningar på små respektive stora utförare, privata respektive kommunala. Svaren kan också till exempel påverkas av om man får sin hemtjänst utförd av någon anhörig eller annan person man känner väl. Sådana effekter analyseras inte.

## Resultat

### Allmänt om hemtjänstkunderna i Farsta

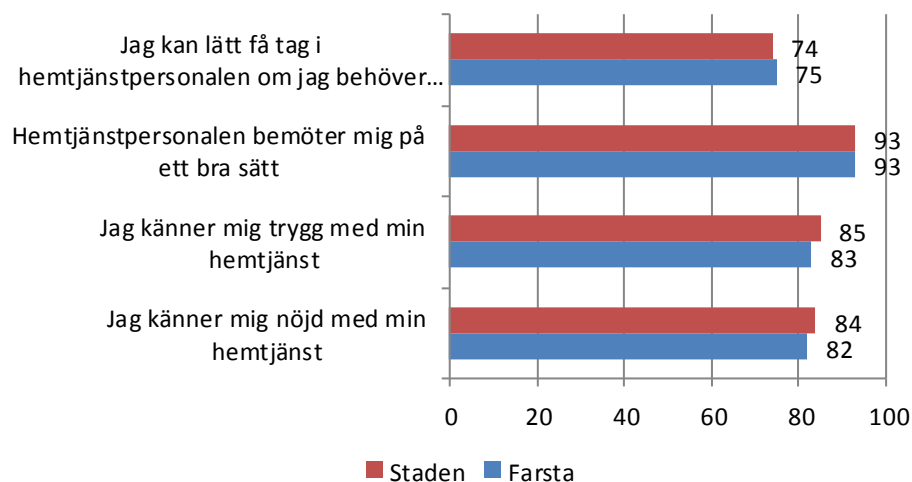
Flertalet kunder i Farsta (92 procent) och i staden som helhet känner numera till att de kan välja utförare. Knappt hälften uppger att de valt utförare helt själva.

Kvinnor är i majoritet, både bland samtliga kunder och bland de som svarat (73 procent av de svarande). Tre av tio är över 90 år. Drygt hälften har hemtjänst varje dag.

### Vad tycker kunder i Farsta jämfört med staden som helhet?

Undersökningen visar inte några nämnvärda skillnader mellan hur kunder i Farsta upplever sin service, jämfört med i staden som helhet.

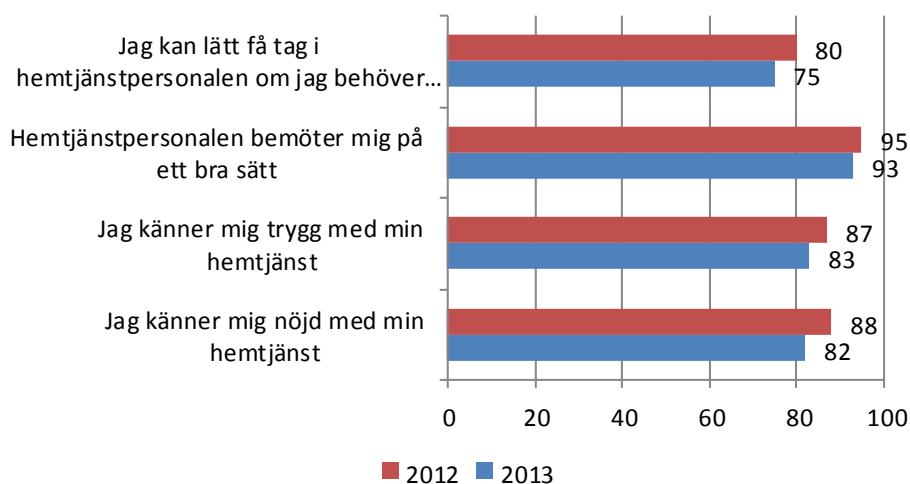
**Andel (procent) som instämmer helt eller delvis i respektive påstående, staden som helhet och Farsta**



### Hur skiljer sig resultaten 2013 från föregående år?

Resultaten är genomgående något sämre än förra året. Andelen kunder som känner sig nöjda med hemtjänsten har minskat från 88 till 82 procent. Samtidigt ligger andelen nöjda på ungefär samma nivå som i staden som helhet.

### Andel (procent) som instämmer helt eller delvis i respektive påstående i undersökningarna 2012 och 2013

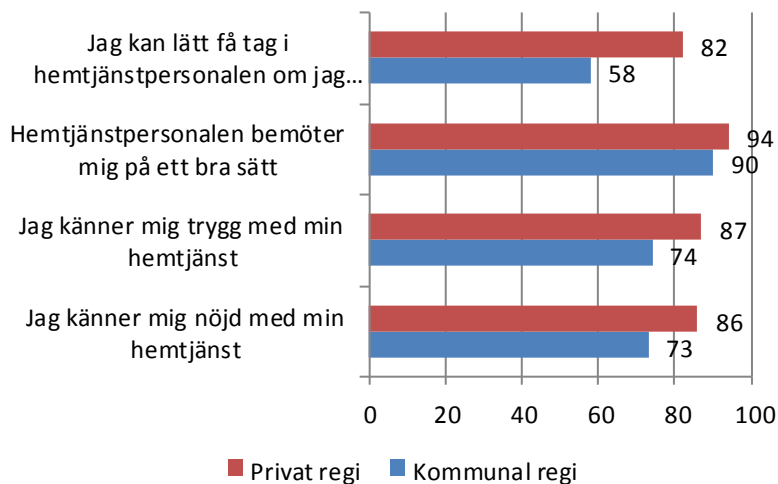


### Jämförelse mellan kommunal och privat regi i Farsta

I 2013 års undersökning ger kunderna den kommunala hemtjänsten betydligt sämre betyg än de privata utförarna. Skillnaden är särskilt stor när det gäller personalens tillgänglighet. Bara 58 procent av den kommunala hemtjänstens kunder instämmer i att det är lätt att få tag i personalen. Motsvarande andel för de privata utförarna är 82 procent.

Skillnaden mellan de olika driftformerna är också mycket stor när det gäller personalens information till kunderna om förändringar i hjälpen, hur väl man passar tider och kundens möjligheter att påverka hur hemtjänsten ska utföras.

### Andel nöjda inom nedanstående områden i privat respektive kommunalt utförd verksamhet



### Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen noterar att den kommunala hemtjänsten får betydligt sämre resultat i 2013 års undersökning än föregående år. Resultaten speglar de problem enheten upplevt efter omorganisationen 2012.

Ett omfattande åtgärds paket introducerades vid Farsta kommunala hemtjänst under hösten 2013, ungefär samtidigt som undersökningen genomfördes. Åtgärderna syftar bland annat till att förbättra kontinuiteten och höja kvaliteten på en rad områden.

Brukarundersökningen kan användas för att översiktligt identifiera problemområden. Samtidigt gör verksamheten egna uppföljningar och undersökningar för att få ett bra underlag för förbättrings arbetet. Resultatet analyseras av enheten under våren, och åtgärdsplaner tas fram med fokus på förbättringsområden. Arbetet följs upp i årsredovisningen 2014.

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

### Bilaga

Brukarundersökning inom äldreomsorgen 2013, Hemtjänst ordinärt boende Farsta