

Handläggare:
Monika Lind
08 508 18 122

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2014-12-16

Så här tyckte de äldre i Farsta om sin hemtjänst 2014

Resultat från årets brukarundersökning

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av brukarundersökningen inom stadens hemtjänst 2014 för Farsta stadsdelsområde.

Steinunn Å Håkansson
stadsdelsdirektör

Päivi Kabran
avdelningschef

Sammanfattning

Stockholms stad utvärderar regelbundet insatser och service till medborgarna genom brukarenkäter. Inom äldreomsorgen har staden i år valt att använda den undersökning som Socialstyrelsen genomför nationellt. Det innebär att möjligheten att jämföra med tidigare år är något begränsad.

Förvaltningen redovisar i detta ärende resultatet för hemtjänsten i Farsta stadsdelsområde. Liksom tidigare år är en stor del av de äldre nöjda med sin hemtjänst. Resultaten analyseras på enhetsnivå under våren och åtgärdsplaner tas fram med fokus på förbättringsområden

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldre.

Bakgrund

Stockholms stad utvärderar regelbundet insatser och service till medborgarna genom brukarenkäter. I år har staden valt att använda den undersökning som Socialstyrelsen genomför nationellt. Det innebär att möjligheterna att jämföra med tidigare år är något begränsade.

Om undersökningen

Alla äldre i Stockholm som hade hemtjänst minst två timmar per månad den 31 december 2013 har under perioden mars till maj 2014 fått möjlighet att besvara en enkät. Undersökningen omfattar alla driftformer. Syftet är att ta reda på vad de äldre tycker om sin hemtjänst.

Kort om Farstas resultat

Resultaten redovisas i form av andelen som är nöjda inom respektive frågeområde.

I Farsta är nästan alla äldre med hemtjänst, 98 procent, nöjda med personalens bemötande. Nio av tio känner förtroende för personalen och nästan lika många tycker att personalen kommer på avtalad tid. En stor majoritet tycker också att personalen utför sina arbetsuppgifter på ett bra sätt och tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål.

Något färre, 64 procent, är nöjda med möjligheten att påverka vilka tider de får hjälp. Ungefär lika många vet var de ska vända sig med synpunkter och klagomål.

Rapporten redovisar också svar på ett par frågor som ligger inom landstingets ansvarsområde. Av de äldre med hemtjänst är det drygt sex av tio som tycker att det är lätt att få träffa en sjuksköterska vid behov. Bara drygt hälften menar att det är lätt att få träffa en läkare när man behöver det.

Det kanske mest slående resultatet i undersökningen är att det bara är 43 procent av de äldre som inte tycker sig besväras av ensamhet.

Män och kvinnor är ungefär lika nöjda med sin hemtjänst. Äldre som valt en hemtjänstutförare i privat regi är något oftare nöjda än de som valt en kommunal utförare, 87 procent jämfört med 82 procent.

Det finns inga nämnvärda skillnader mellan resultaten från 2013 och 2014 års undersökning för Farsta som helhet, i den mån resultaten går att jämföra.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Brukarundersökningen kan användas för att översiktligt identifiera problemområden. Samtidigt gör verksamheten egna uppföljningar och undersökningar för att få ett bra underlag för förbättringsarbetet. Resultaten analyseras på enhetsnivå under våren och åtgärdsplaner tas fram med fokus på förbättringsområden. Arbetet följs upp i årsredovisningen 2015.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningen inom stadens hemtjänst 2014 för Farsta stadsdelsområde.

Bilaga

Vad tycker de äldre om äldreomsorgen 2014? Resultat för Farsta, hemtjänst