

Handläggare:
Michael Boström
08 508 18 156

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2018-04-12

Brukarundersökning inom hemtjänsten 2017

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av brukarundersökningen inom hemtjänsten 2017 för Farsta stadsdelsområde.

Kerstin Sandström
stadsdelsdirektör

Per-Ove Mattsson
avdelningschef

Sammanfattning

Stockholms stad utvärderar regelbundet insatser och service till invånarna genom brukarenkäter. Staden använder sig sedan några år tillbaka av Socialstyrelsens årliga nationella enkätundersökning för att kartlägga de äldres uppfattning om sin vård och omsorg.

Förvaltningen redovisar i detta ärende resultatet av 2017 års undersökning för hemtjänsten i Farsta stadsdelsområde. Liksom tidigare år visar undersökningen att relativt många äldre är nöjda med sin hemtjänst i stort. Resultaten har analyserats på enhetsnivå och en åtgärdsplan är utarbetad.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen beställare – äldreomsorg, funktionsnedsättning, individ och familj inklusive socialpsykiatri i samråd med avdelningen egen regi.

Bakgrund

Stockholms stad utvärderar regelbundet insatser och service till invånarna genom brukarenkäter. Staden använder sig sedan några år tillbaka av Socialstyrelsens årliga nationella enkätundersökning för att kartlägga äldres uppfattning om sin vård och omsorg.

Om undersökningen

Med undersökningen får Socialstyrelsen en bild av vad äldre tycker är bra eller dåligt med sin nuvarande vård och omsorg. Resultaten används för jämförelser mellan kommuner och verksamheter och blir en signal till ansvariga politiker och tjänstepersoner.

Förvaltningen redovisar i detta ärende resultatet av 2017 års undersökning av hemtjänsten i Farsta stadsdelsområde.

Kort om Farstas resultat

Inom respektive frågeområde redovisas resultat som andelen procent av de svarande som har uppgivit ett positivt svar.

Totalt svarade 91 634 personer¹ på 2017 års enkät för äldre med hemtjänst, vilket är 63,4 procent av de tillfrågade. I Farsta stadsdelsområde svarade 703 personer, vilket är 63,7 procent av de tillfrågade. Av de svarande är 77 procent 80 år eller äldre och 69 procent är kvinnor.

Kartläggningen i Farsta visar bland annat följande resultat:

- Det är fler män än kvinnor som bedömer att deras allmänna hälsotillstånd är ganska dåligt eller mycket dåligt (32 respektive 24 procent). Samtidigt är det fler kvinnor än män som uppger att de har svåra besvär av ångslan, oro eller ångest (10 respektive 6 procent).

¹ Ett tekniskt problem uppstod vid programmering av urvalet som gjorde att de som var 65 år och hade hemtjänst eller särskilt boende inte fick en enkät. Därför är målgruppen för 2017 något förändrad jämfört med föregående år. De berörda utgör 0,3 procent i särskilt boende och 0,8 procent i hemtjänst av den totala målgruppen på nationell nivå. Det motsvarar cirka 1 500 personer av den totala gruppen på cirka 220 000.

- På frågan om de äldre blir bra bemötta av personalen uppger 97 procent ja, alltid eller oftast. Svaret skiljer sig inte nämnvärt åt mellan könen.
- På frågan om de äldre känner förtroende för personalen uppger 90 procent att de känner förtroende för personalen eller för flertalet i personalen. Svaret skiljer sig inte nämnvärt åt mellan könen.
- På frågan om personalen brukar komma på avtalad tid svarar 87 procent ja alltid eller oftast. Det är procentuellt sett fler män än kvinnor som har svarat att personalen brukar komma på avtalad tid (90 respektive 86 procent).
- På frågan om personalen brukar ta hänsyn till den enskildes åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras svarar 86 procent ja, alltid eller oftast. Svaret skiljer sig inte åt mellan könen.
- Totalt är det 86 procent som har varat att de är mycket nöjda eller ganska nöjda med hemtjänsten i sin helhet. Det är procentuellt sett fler kvinnor än män som har svarat så (87 respektive 83 procent).
- Det resultat som eventuellt sticker ut mest i undersökningen är att endast 45 procent uppger att de inte besvärar sig av ensamhet. Det är procentuellt sett fler män än kvinnor som har svarat att de inte besvärar sig av ensamhet (49 respektive 43 procent).

Ser man till resultaten av Socialstyrelsens undersökning över tid (2015–2017), med fokus på inflytande, utförande, bemötande, trygghet och tillgänglighet så är skillnaderna i resultaten inte nämnvärda.

Jämförelser med staden totalt och länet

Om man jämför de äldres upplevelse av hemtjänsten i länet, Stockholm totalt och Farsta, så sticker Farsta inte ut nämnvärt, vare sig positivt eller negativt.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Liksom tidigare år visar undersökningen att relativt många äldre är nöjda med sin hemtjänst i stort. Resultaten har analyserats på enhetsnivå och en åtgärdsplan är utarbetad.

Svarsfrekvensen är relativt låg, vilket gör det svårt att dels dra faktiska slutsatser, dels göra jämförelser över tid. Dock ger undersökningarna en fingervisning om vad äldre i Farsta stadsdelsområde anser om hemtjänsten.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av brukarundersökningen inom stadens hemtjänst 2017 för Farsta stadsdelsområde.

Bilaga

Så tycker de äldre om äldreomsorgen 2017 – resultat för Farsta hemtjänst