

Handläggare:

Michael Boström

08 508 18 156

Till

Farsta stadsdelsnämnd

2018-12-18

## **Brukarundersökning 2018 inom hemtjänst i ordinärt boende och vid servicehus**

### **Förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2018 års brukarundersökning inom hemtjänst i ordinärt boende och vid servicehus.

Kerstin Sandström  
stadsdelsdirektör

Per-Ove Mattsson  
avdelningschef

Jonas Wilhelmsson  
avdelningschef

### **Sammanfattning**

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

Förvaltningen redovisar i detta ärende resultatet av 2018 års undersökning av hemtjänst i ordinärt boende och vid servicehus. Liksom tidigare år visar den att de flesta äldre är nöjda med sin hemtjänst. Resultaten används som en del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete och handlings- och åtgärdsplaner utarbetas för alla enheter som drivs i egen regi.

## Ärendets beredning

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

## 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.<sup>1</sup>

Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick där mottagarna även gavs möjlighet att besvara enkät via webb och på ytterligare tre språk förutom svenska: finska, arabiska och engelska. Enkätutskicket startade i mitten av mars och pågick till i slutet av maj.

Förvaltningen redovisar i detta ärende den undersökning som gäller hemtjänst i ordinärt boende och vid servicehus. Totalt för riket svarade 87 390 personer, vilket är 59,8 procent av de tillfrågade. Bland dem som har fått sitt biståndsbeslut av Farsta stadsdelsnämnd svarade 678 personer, vilket är 61,0 procent av de tillfrågade. De resultat som redovisas nedan omfattar alla regiformer och även de äldre som har valt utförare inom ett annat stadsdelsområde.<sup>2</sup> Av de svarande är 77 procent 80 år eller äldre och 68 procent är kvinnor.

## Sammanfattning av resultatet

Kartläggningen visar bland annat följande:

- 96 procent uppger att de alltid eller oftast blir bra bemötta av personalen.
- 88 procent känner förtroende för personalen eller för flertalet i personalen.

---

<sup>1</sup> Socialstyrelsen anlitar sedan några år tillbaka Institutet för Kvalitetsindikatorer i Göteborg AB (Indikator) för en årligen återkommande kartläggning av de äldres uppfattning om sin vård och omsorg.

<sup>2</sup> När sedan resultatet redovisas per verksamhet i egen regi lite längre fram i tjänsteutlåtandet så avser det enheten som helhet, oavsett vilken stadsdelsnämnd som har fattat beslut om bistånd för de som har valt enheten.

- 84 procent svarar att personalen alltid eller oftast brukar komma på avtalad tid.
- 85 procent menar att personalen alltid eller oftast brukar ta hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras.
- 86 procent är sammantaget mycket eller ganska nöjda med sin hemtjänst.
- 66 procent vet vart de ska vända sig om de vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten.
- 67 procent svarar att personalen brukar meddela i förväg om tillfälliga förändringar.

## **Resultat och åtgärder för verksamhet i egen regi**

### **Farsta kommunala hemtjänst – Norra och Centrum**

Generellt för kunder vid stadsdelsnämndens verksamhet i egen regi är att de känner sig nöjda och upplever att de får ett bra bemötande av personalen.

#### *Trygghet*

Det stora flertalet känner förtroende för personalen och känner sig trygga med sin utförare.

#### *Stöd*

Kunderna är nöjda med hur personalen utför hjälpen och upplever att de får ett bra bemötande.

#### *Inflytande och delaktighet*

Kunderna upplever att personalen tar hänsyn till deras önskemål om hur hjälpinsatserna ska utföras, samtidigt som de anser att personalen inte har tillräcklig med tid att utföra hjälpen och att de inte informeras vid förändringar. Det finns även ett missnöje med att personalen inte alltid kommer på avtalad tid.

Åtgärder: De båda enheterna arbetar aktivt med att uppdatera genomförandeplaner och anpassa dem utifrån beslut om ramtid. Syftet är att göra kunden mer delaktig i utförande av sina insatser. Man arbetar även med att förbättra informationen om utförande av insatser och om förändringar. Ett arbete med att förbättra

schemalaggningen pågår konstant för att skapa en så hög kontinuitet hos den enskilde som möjligt.

### **Edö servicehus**

Resultatet av årets undersökning visar att alla känner sig trygga hemma med hemtjänst.

#### *Trygghet*

Alla känner sig trygga och känner ett stort förtroende för personalen.

#### *Stöd*

Alla anser att de får ett bra bemötande, att personalen kommer på avtalad tid och att det är lätt att få kontakt med dem vid behov.

#### *Inflytande och delaktighet*

Boende anser att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål. Däremot anser många att de inte informeras om tillfälliga förändringar, inte heller att de kan påverka vilka tider de får hjälp.

#### Åtgärder:

Ansvarig kontaktperson kommer att ta fram rutiner för hur information om tillfälliga förändringar ska meddelas. Hen kommer även att följa upp önskemål om tider för insatser mer kontinuerligt. Ett informationsbrev kommer att skickas ut till boende och deras anhöriga varje månad med information om bland annat förändringar och hur man lämnar synpunkter och klagomål.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Liksom tidigare år visar undersökningen att de flesta äldre är nöjda med sin hemtjänst. Resultaten används som en del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete och handlings- och åtgärdsplaner utarbetas för alla enheter som drivs i egen regi.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2018 års brukarundersökning inom hemtjänst i ordinärt boende och vid servicehus.

### **Bilaga**

Resultat för Farsta – hemtjänst