

Tyresö kommun
Socialförvaltningen
Håkan Wramner
Verksamhetscontroller

PM
2018-11-21
1 (4)

Diarienummer
2018/SN 0183

Socialnämnden

Nationell brukarundersökning inom hemtjänst

Beskrivning av ärendet

Under våren år 2018 genomfördes en nationell brukarundersökning inom hemtjänsten. Samtliga personer, 65 år och äldre, som hade hemtjänst den 31 december år 2017 hade möjlighet att svara. Brukare med enbart hemtjänstinsatser i form av matdistribution och eller trygghetslarm ingick inte i undersökningen.

Syftet med undersökningen var att kartlägga de äldres uppfattning om hemtjänsten. Resultaten används för jämförelser mellan kommuner och verksamheter och som underlag för utveckling och förbättring av äldreomsorgen.

I Tyresö svarade 318 personer, vilket var 61 procent av de tillfrågade. I hela riket var svarsfrekvensen 60 procent. Svarsfrekvensen var relativt god i jämförelse med liknande undersökningar. Tolkningen av resultatet måste dock göras med vetskapen att resultatet endast återspeglar sex av tio brukare.

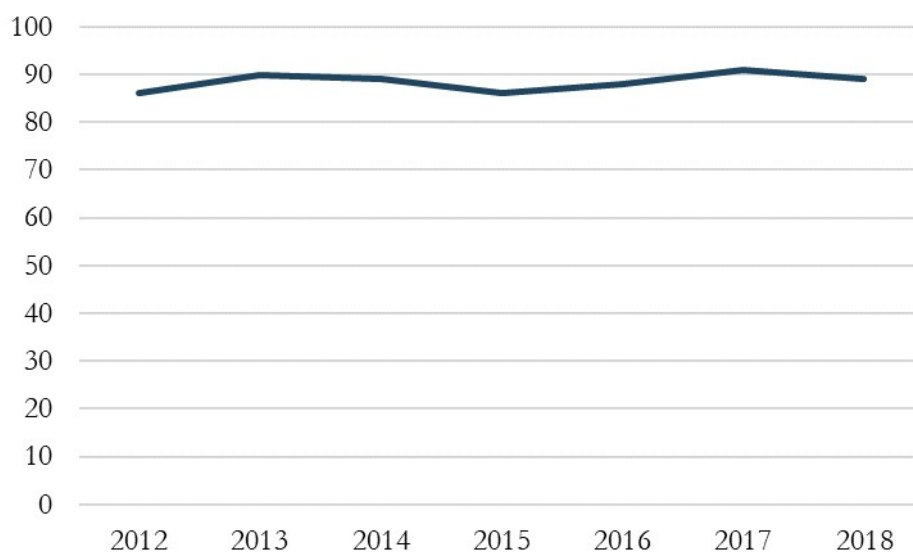
I undersökningen ingår verksamhet i kommunal respektive privat regi, men resultatet presenteras bara på enhetsnivå för kommunal regi samt den privata utföraren Lindalens Städ & Hemtjänst AB. Övriga utförare hade för få svarande för att kunna redovisas.

Två tredjedelar (65 %) av de svarande var kvinnor. En tredjedel (34 %) var i åldern 65-79 år och 66 procent var 80 år eller äldre.

Resultatet var för Tyresö kommuns del generellt mycket bra. Nio av tio (kvinnor 89 % och män 90 %) uppgav att de var nöjda med sin hemtjänst. Nöjdheten var lägre (80 %) för brukare som får hemtjänstinsatser av den privata utföraren.

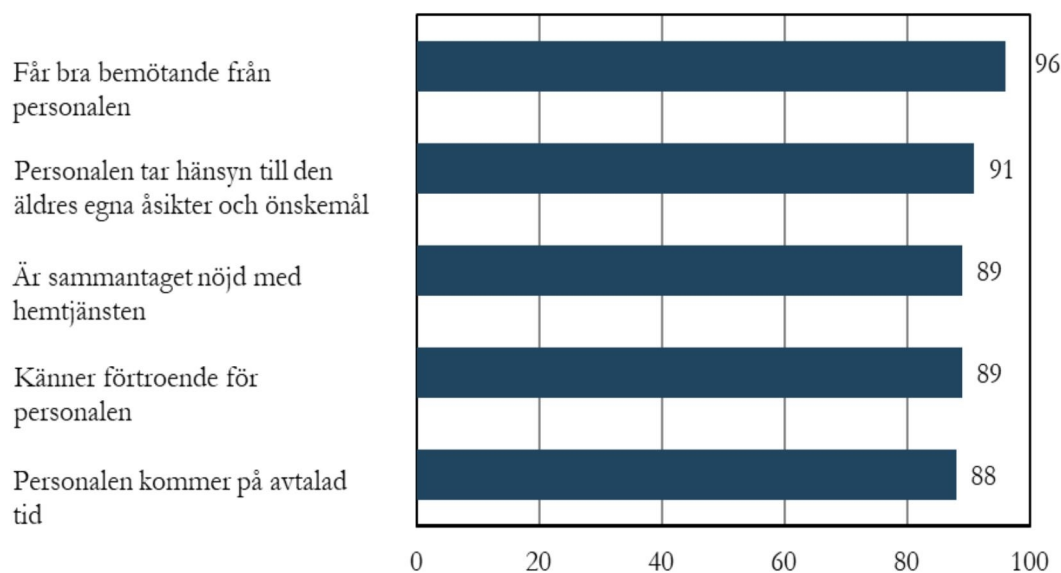
Under de år som brukarundersökningen genomförts har nöjdheten alltid varit hög. Nedan redovisas nöjdheten per år.

Tabell 1: Brukarnöjdhet i procent åren 2012-2018



Nedan redovisas de fem frågor där andelen positiva svar år 2018 var högst.

Tabell 2: De fem frågor år 2018 där andelen positiva svar angivet i procent var högst



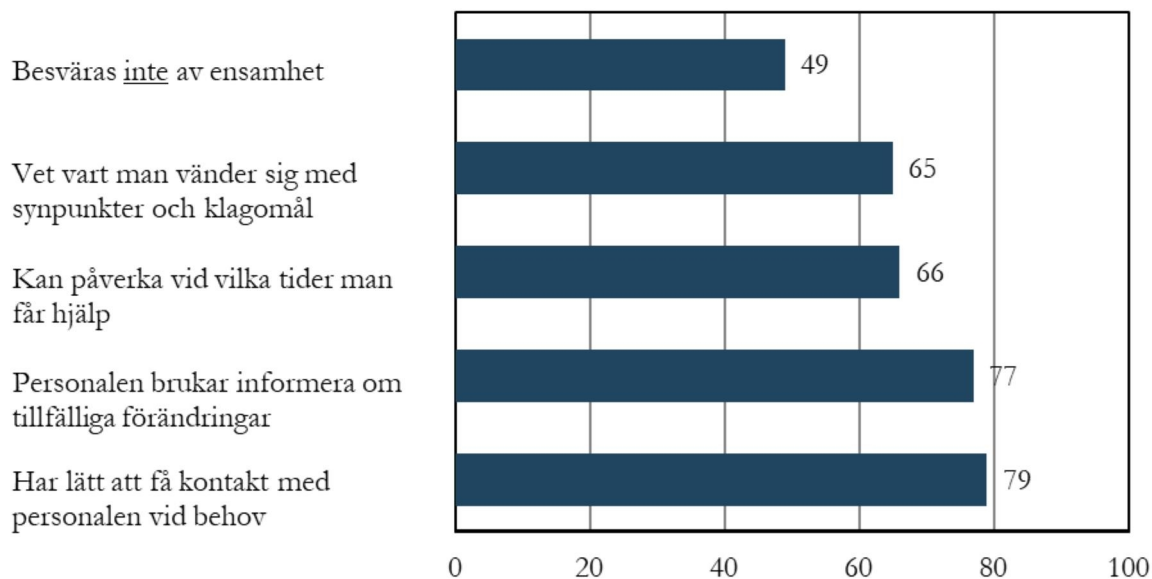
Brukarna var dock mindre nöjda i sina svar kring vissa frågor kring brukarens delaktighet och information. Det var bara två av tre (66 %) som uppgav att de kunde påverka vilka tider de får hjälp. Var fjärde (23 %) ansåg inte att personalen informerade om tillfälliga förändringar och 21 procent tyckte det var svårt att få kontakt. En tredjedel (35 %) svarade att de inte visste vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål.

Det var dock nio av tio (88 %) som svarade att personalen brukar komma på utsatt tid. I utformningen av insatserna var det nio av tio (91 %) som ansåg att personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras. Bara sju av tio (71 %) ansåg däremot att biståndsbeslutet var fattat efter deras behov.

En annan brist tycks vara kunskapen kring det fria valet av utförare. Trots att brukarna i Tyresö kan välja mellan olika utförare var det bara 77 procent som uppgav att de fått välja utförare, vilket dock var högre än länet (74 %) och riket (57 %).

Nedan redovisas de fem frågor där andelen positiva svar år 2018 var lägst.

Tabell 3: De fem frågor år 2018 där andelen positiva svar angivet i procent var lägst



Många känner sig ensamma. Andelen som svarat att de inte besvärar av ensamhet var 49 procent i Tyresö i jämförelse med 47 procent i länet och 46 procent i riket.

Resultatet av mätningen presenteras nu för berörda verksamheter och personal. Utifrån resultatet tar respektive verksamhet fram förbättringsåtgärder. Förbättringsområden är brukarens delaktighet och information.

Socialstyrelsens presentation med resultatet för samtliga frågor bifogas som bilaga.