

Handläggare
Per-Ove Mattsson
Telefon: 0850818148

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2022-10-20

Brukarundersökningar 2022 inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning – korttidshem och hemtjänst för personer under 65 år

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2022 års brukarundersökning inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning för insatserna korttidshem och hemtjänst för personer under 65 år.

Sammanfattning

Staden har under våren 2022 genomfört en brukarundersökning bland personer som vid undersökningstillfället hade en biståndsbedömd insats inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning i form av korttidshem och/eller hemtjänst för personer under 65 år.

Resultatet visar att en del förbättringar har skett i jämförelse med tidigare mätningar, men det finns även behov av ett fortsatt förbättrings- och utvecklingsarbete. Förvaltningen tar med sig resultatet i det pågående arbetet med att utveckla rutiner och arbetssätt för att öka kvaliteten i verksamheterna.

Bakgrund

Brukarundersökningar ger förvaltning och nämnd en möjlighet att få brukarnas synpunkter på de insatser som ges, och hur de ges. Stockholms stad utvärderar regelbundet insatser och service till medborgarna genom brukarenkäter.

Staden har under våren 2022, veckorna 14-21, genomfört en brukarundersökning som riktats till personer som vid undersökningstillfället hade en biståndsbedömd insats inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning i form av korttidshem och/eller hemtjänst för personer under 65 år. Undersökningen omfattar stadens egen regi och privat/övrig regi.

Resultat av brukarundersökningen

Brukarundersökningen, som var en enkätundersökning, utfördes av Origo AB och genomfördes med hjälp av postala utskick där möjlighet gavs att besvara enkäten via en webblänk med personliga inloggningsuppgifter eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. Totalt genomfördes tre postala utskick.

Resultatet av brukarundersökningen redovisas övergripande för staden som helhet och per stadsdelsnämnd samt i vissa fall per enhet (där minst fem personer har svarat).

Resultatet för staden som helhet

Hemtjänst

Totalt för staden inkom 478 svar av totalt 1 193 tillfrågade brukare. Det ger en svarsfrekvens på 40 procent, vilket är något lägre än förra året. Det är generellt små skillnader i hur brukarna har svarat för staden totalt på huvuddelen av påståendena jämfört med förra året. I stort sett är de svarande lika nöjda med sin hemtjänst som vid förra mätningen, 70 procent mot 71 procent förra året.

Korttidshem

Totalt för staden inkom 268 svar av totalt 591 tillfrågade brukare. Det ger en svarsfrekvensen på 45 procent, vilket är något lägre än förra året. Generellt ses en ökning av andel brukare som instämmer i påståendena för staden total. Andelen nöjda brukare är 87 procent i år jämfört med 85 procent år 2021.

Resultatet för Farsta

Hemtjänst

Totalt för Farsta inkom 43 svar vilket ger en svarsfrekvens på 39 procent. När det gäller svaren för hemtjänst redovisas dels ett samlat resultat för all hemtjänst, dels ett resultat enbart för hemtjänst i egen regi, dels ett specifikt resultat för enheten Hemtjänst Norra.

Det samlade resultatet för hemtjänsten i Farsta, både den som utförs av den privata hemtjänsten och den som utförs av nämndens egenregiverksamhet, visar på en viss minskning av nöjdheten bland

de svarande. Resultatet ligger även lite under resultatet för staden totalt. Däremot har en viss förbättring skett när det gäller hur trygg man är med att bo hemma med hemtjänstens stöd. Där är resultatet även bättre än staden som helhet.

När det gäller personalens bemötande framkommer en viss försämring av resultatet. Dock är resultatet något bättre än vid förra mätningen när det gäller personalens förmåga att lyssna på brukarnas åsikter om hur insatsen ska utföras.

När det gäller resultatet för den hemtjänst som bedrivs i nämndens egen regi var det totalt 9 svarande vilket ger en svarsfrekvens på 29 procent. Det var 67 procent av de svarande som uppgav att de sammantaget är nöjda med sin hemtjänst. Det är en viss minskning i jämförelse med förra mätningen men högre än för två år sedan då enbart hälften av de svarande var nöjda. De svarande i Farsta är även lite mer nöjda än de svarande i staden som helhet. I jämförelse med förra mätningen 2021 har det skett en klar förbättring när det gäller frågan hur trygg man känner sig med att bo hemma med hemtjänstens stöd, där är resultatet även bättre än staden som helhet.

När det gäller resultatet för den specifika enheten Hemtjänst Norra inkom 6 svar vilket ger en svarsprocent på 43 procent. Gällande frågan om de svarande sammantaget är nöjda med sin hemtjänst har antalet nöjda minskat. Dock har en förbättring av resultatet skett i jämförelse med förra mätningen 2021 när det gäller känslan av trygghet med att bo hemma med stöd av hemtjänsten. Då det gäller frågan om att bli lyssnad på och personalens bemötande har antalet nöjda minskat.

Korttidshem

Totalt för Farsta inkom 30 svar vilket ger en svarsfrekvens på 41 procent. De som svarat är, i jämförelse med förra mätningen och jämfört med staden som helhet, överlag nöjdare med vistelsen i korttidshemmet. Till exempel uppger samtliga svarande att personalen lyssnar på dem, vilket är en utveckling från 86 procent som var resultatet vid förra årets mätning.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för stöd och service till personer med funktionsnedsättning i samarbete med avdelningen för äldreomsorg.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Resultatet visar att en del förbättringar har skett i jämförelse med tidigare mätningar men det finns även behov av ett fortsatt förbättrings- och utvecklingsarbete. Förvaltningen tar med sig

resultatet från brukarundersökningen i det pågående arbetet med att utveckla rutiner och arbetsätt för att öka kvaliteten i verksamheterna. Vi har också med oss det samlade resultatet vid de individuella uppföljningar av beviljade insatser som genomförs av biståndshandläggarna.

Inom alla egenregiverksamheter pågår ett aktivt och systematiskt arbete med att utveckla arbetsätt som ökar möjligheten för kunderna att bli mer delaktiga i hur hjälpen ska utföras. I detta arbete ligger även att utveckla kommunikationen och kontinuiteten i omvårdnadsarbetet.

Den egna enheten Hemtjänsten Norra arbetar särskilt med att tydliggöra för all personal kundens rätt att vara delaktig i hur hjälpen ska utföras. Detta sker på arbetsplatsträffar (APT) och i personliga samtal. Enheten arbetar även med vikten av att vara lyhörd för kundernas behov och önskemål. Kommunikation är en stående punkt på APT och i återkommande samtal mellan chef och medarbetare. Enheten har också arbetat med att säkerställa och uppdatera alla rutiner, vilket även innefattar riskbedömningar hos kund för att förebygga fallskador med mera.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2022 års brukarundersökning inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning för insatserna korttidshem och hemtjänst för personer under 65 år.

Gunilla Ekstrand
Stadsdelsdirektör
Första stadsdelsförvaltning

Per-Ove Mattsson
Avdelningschef
Första stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Samlat resultat för hemtjänst i privat eller egen regi
2. Hemtjänst i egen regi
3. Hemtjänst utförd av Hemtjänst Norra
4. Korttidshem

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Gunilla Ekstrand, Stadsdelsdirektör	2022-09-30
Per-Ove Mattsson, Avdelningschef	2022-09-30