

Handläggare
Linn Ljunglöf
Telefon: 08-50818122

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2023-12-19

Brukarundersökning 2023 inom äldreomsorgens kommunala hemtjänst i ordinärt boende

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2023 års brukarundersökning inom äldreomsorgens kommunala hemtjänst i ordinärt boende.

Sammanfattning

Stockholms stad utvärderar regelbundet insatser och service till invånarna genom brukarenkäter. Det är Socialstyrelsen som årligen utför undersökningen *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen* i hela landet. Förvaltningen redovisar i detta ärende resultatet av 2023 års undersökning avseende kommunal hemtjänst i ordinärt boende i Farsta.

Undersökningens resultat visar att kunderna i hög utsträckning känner förtroende för den kommunala hemtjänstens personal och tycker att de blir bemötta på ett bra sätt. Resultatet används som en del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete och handlings- och åtgärdsplaner utarbetas för enheterna. Resultatet redovisas samlat för de båda enheterna. I flera frågor skiljer sig resultatet åt mellan enheterna vilket gör att de i sina åtgärds- och handlingsplaner kommer att fokusera på olika områden.

Bakgrund

Stockholms stad använder Socialstyrelsens brukarundersökning *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen* för att regelbundet utvärdera insatser och service till invånarna. Socialstyrelsen har årligen sedan 2013 (med undantag för år 2021) genomfört den nationella enkätundersökningen. Det är en totalundersökning som riktar sig till personer 65 år och äldre som antingen bor i ordinärt boende med stöd av hemtjänst eller i särskilt boende för äldre. I detta ärende

redovisas resultatet för den kommunala hemtjänsten i ordinärt boende i Farsta.

Samtliga som var 65 år eller äldre den 31 december 2022 och just då hade hemtjänstinsats¹ har fått möjlighet att svara på frågorna i undersökningen, som genomfördes under perioden mars till maj i år. Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick med möjlighet att besvara enkäten via webblänk med personliga inloggningsuppgifter eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. I den webbaserade enkäten gavs möjlighet att läsa och besvara enkäten på flera olika språk, svenska, finska, meänkieli, nordsamiska, sydsamiska, lulesamiska, arabiska och engelska. Totalt skickades två postala påminnelser.

Enkäten kunde besvaras av den äldre själv, tillsammans med någon annan eller enbart av någon annan, som exempelvis kunde vara en anhörig, vän eller god man. Personal inom äldreomsorgen har fått tydlig information om att de inte ska hjälpa den äldre att besvara enkäten, för att undvika att svaren påverkas av personalens närvaro.

Nationellt svarade totalt 83 150 personer på årets enkät för äldre med hemtjänst, enligt Socialstyrelsens uppgifter, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 57,8%.

Resultat av brukarundersökningen

Den kommunala hemtjänsten består av två enheter, Farsta hemtjänst norra och Farsta hemtjänst centrum, och har sammanlagt cirka 600 kunder. Svarsfrekvensen var 60-80 procent för båda enheterna.² Av de svarande var 67 procent kvinnor och 33 procent män.

Majoriteten, 84 procent, har svarat själv eller med hjälp av en annan person. För 16 procent har någon annan svarat.

Resultatet redovisas samlat för de båda enheterna. I flera frågor skiljer sig resultatet åt mellan enheterna vilket gör att de i sina åtgärds- och handlingsplaner kommer att fokusera på olika områden.

¹ Personer som enbart hade hemtjänstinsatser i form av matdistribution och/eller trygghetslarm eller som enbart hade beslut om korttidsboende ingick inte i undersökningen.

² Socialstyrelsen har bestämt att svarsfrekvensen på enhetsnivå ska redovisas som spann.

Trygghet och bemötande

Likt tidigare år visar resultatet att kunderna är trygga med och känner förtroende för hemtjänsten. Av alla svarande tycker 96 procent att personalen alltid bemöter dem på ett bra sätt.

Utförande och tillgänglighet

Årets undersökning visar att 81 procent av kunderna anser att personalen har tillräckligt med tid för att utföra sitt arbete. Vilket är en förbättring från föregående års resultat. 74 procent av de svarande anser även att personalen kommer på avtalad tid. Sammantaget tycker 75 procent av kunderna att personalen utför sina arbetsuppgifter på ett mycket bra vis och 70 procent upplever att det är lätt att få kontakt med hemtjänstpersonalen.

Inflytande och delaktighet

I årets undersökning tycker 46 procent av kunderna att de kan påverka vilka tider hemtjänstens personal kommer vilket är en förbättring från föregående år.

77 procent av kunderna har svarat att personalen alltid tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras.

I årets undersökning uppger 60 procent av de svarande att de vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål, vilket är en förbättring jämfört med föregående års undersökning.

Något färre kunder än förra året, 66 procent, anser att handläggarens beslut är anpassat efter deras behov. Fler kunder än tidigare år svarar att de valt utförare av hemtjänst.

Sammanfattande resultat

Undersökningen för år 2023 visar sammantaget att kunderna har ett stort förtroende för och blir bemötta på ett bra sätt av den kommunala hemtjänsten.

I årets brukarundersökning skiljer sig resultatet åt inom flera områden mellan de två hemtjänstenheterna. För enheten Farsta hemtjänst Centrum är kunderna genomgående mer nöjda inom alla områden än genomsnittet av stadens hemtjänstkunder. Inom enheten Farsta hemtjänst Norra finns däremot flera utvecklingsområden där resultatet inte når upp till genomsnittet i staden. Enheterna analyserar sina resultat var för sig men har ett nära samarbete för att gemensamt utveckla den kommunala hemtjänsten i Farsta.

Resultatet redovisas för män respektive kvinnor. Inga nämnvärda skillnader har identifierats på en övergripande nivå. Varje hemtjänstenhet analyserar det enhetsspecifika resultatet och

eventuella åtgärder ingår som en del i den handlingsplan som tas fram.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldreomsorg. Stadsdelsnämndens pensionärsråd har getts möjlighet att framföra sina synpunkter. Dessa synpunkter redovisas i separat bilaga.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Årets resultat visar att kunderna i hög utsträckning känner förtroende för den kommunala hemtjänstens personal och tycker att de blir bemötta på ett bra sätt.

Resultatet används som en del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete och handlings- och åtgärdsplaner utarbetas för de båda enheterna.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2023 års brukarundersökning inom äldreomsorgens kommunala hemtjänst i ordinärt boende.

Gunilla Ekstrand
Stadsdelsdirektör
Första stadsdelsförvaltning

Jonas Wilhelmsson
Avdelningschef
Första stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Resultat för brukarundersökning Första hemtjänst Centrum
2. Resultat för brukarundersökning Första hemtjänst Norra
3. Pensionärsrådets synpunkter

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Gunilla Ekstrand, Stadsdelsdirektör	2023-11-30
Jonas Wilhelmsson, Avdelningschef	2023-11-30