

Handläggare
Maria Altersten Premfors
Telefon: 08-50818170**Till**
Farsta stadsdelsnämnd
2025-12-18

Brukarundersökning 2025 inom äldreomsorgens kommunala hemtjänst i ordinärt boende

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2025 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 2025 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 varje enhet.

Stadsdelsnämndens pensionärsråd har lämnat synpunkter och bland dessa föreslås bland annat att antalet frågor/områden blir färre och att enkäten fokuserar på frågor som är de viktigaste för de äldre. Därmed kommer svaren att tydligare rikta sig mot och göras användbara av verksamhetens samt kommuners personal och politiker det vill säga de som kan påverka utvecklingen av äldreomsorgen.

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 2024 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 83 401 personer på årets enkät för äldre med hemtjänst, enligt Socialstyrelsens uppgifter, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 56,3 procent. I Stockholm svarade 7 786 personer, vilket är 56,4 procent av de tillfrågade. Svarsfrekvensen² var 40–60 procent för hemtjänst Centrum och 40–60 procent för hemtjänst Norra.

Resultat av brukarundersökningen

Den kommunala hemtjänsten består i dag av tre enheter; Farsta hemtjänst Norra, Farsta hemtjänst Centrum och Farsta hemtjänst Östra, och har sammanlagt cirka 600 kunder. Socialstyrelsens brukarundersökning genomfördes dock innan de två tidigare hemtjänstenheterna Farsta hemtjänst Norra och Farsta hemtjänst Centrum organiserades om i samband med stadens införande av den nya chefsstrukturen. Resultatet som redovisas är därför utifrån den tidigare organisationsstrukturen och samlat för de två enheterna.

Av de svarande var totalt 69 procent kvinnor och 31 procent män. Majoriteten, 80 procent, har svarat själv eller med hjälp av en annan person. För 20 procent har någon annan svarat. Resultatet för Farsta egen regi, liksom i Socialstyrelsens nationellt övergripande analys, ses att män tenderar att svara mer positivt än kvinnor och frågorna besvaras generellt mer positivt när den äldre personen svarar själv eller tillsammans med någon och minst positivt när någon annan svarar åt den äldre personen.

¹ Personer som enbart har hemtjänstinsatserna natttillsyn, matdistribution och/eller trygghetslarm ingår inte.

² Socialstyrelsen redovisar deltagandet som procentandel i intervall för att enskild persons svar inte ska riskera att röjas.

Trygghet och bemötande

Likt tidigare år visar resultatet att de allra flesta av kunderna är trygga med och känner förtroende för hemtjänsten. Av alla svarande tycker 94 procent att personalen alltid bemöter dem på ett bra sätt.

I årets undersökning är det sammantaget fler än föregående år som har svarat att de tycker att alla eller de flesta i personalen pratar och förstår svenska tillräckligt bra för att den äldre själv och personalen ska förstå varandra. En högre andel jämfört med föregående år tycker även att personalen har den kunskap som behövs. Inom båda hemtjänstenheterna ses förbättrade resultat avseende såväl språk som kompetens men störst förändring ses inom Farsta hemtjänst Centrum som i årets undersökning har ett ökat resultat från 77 procent till 87 procent (språk) vilket är högre än genomsnittet för staden och länet, och från 78 procent till 87 procent (kunskap) vilket är i linje med genomsnittet för riket och högre än genomsnittet för staden och länet.

Utförande och tillgänglighet

Årets undersökning visar att majoriteten av kunderna anser att personalen har tillräckligt med tid för att utföra sitt arbete, att personalen kommer på avtalad tid samt att personalen utför sina arbetsuppgifter bra.

Andelen som upplever att det är lätt att få kontakt med hemtjänstpersonalen har ökat jämfört med föregående år. Av de svarande i årets brukarundersökning uppger 43 procent att de sällan eller aldrig träffar sin fasta omsorgskontakt³ i hemtjänsten. Det ses dock en klar förbättring för båda hemtjänstenheterna i årets resultat jämfört med föregående år, särskilt inom hemtjänst Centrum där andelen som uppger att de brukar träffa sin fasta omsorgskontakt ökat från 11 procent 2024 till 35 procent 2025. Resultatet är i linje med genomsnittet för länet (35 procent), högre än genomsnittet för riket (31 procent) men lägre än stadens genomsnitt (37 procent).

Inflytande och delaktighet

I årets undersökning tycker sammantaget 52 procent av kunderna att de kan påverka vilka tider hemtjänstens personal kommer vilket är elva procentenheter högre än föregående år. Båda hemtjänstenheterna har förbättrade resultat, Farsta hemtjänst Centrum har ökat från 41 procent till 51 procent. Farsta hemtjänst Norra har ökat från 42 procent till 53 procent, vilket är i linje med genomsnittet för riket men lägre än stadens genomsnitt (60 procent).

Det är också fler svarande, 83 procent, som jämfört med föregående år, 79 procent, anser att personalen alltid tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras. Störst ökning ses inom Farsta hemtjänst Norra som jämfört med föregående år ökat från 75 procent till 81 procent i år. För Farsta hemtjänst Centrum ses en ökning från 83 procent till 84 procent, vilket är i nivå med genomsnittet för staden och länet.

I årets undersökning uppger, 69 procent, att de anser att handläggarens beslut är anpassat efter deras behov. Vilket är en lägre andel jämfört med föregående års undersökning.

På frågan *Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten* uppges sammantaget 51 procent att de vet, vilket är en lägre andel än förra året och lägre än genomsnittet för staden. När resultatet ses utifrån vem som har svarat visar det att när den äldre svarar själv eller tillsammans med någon annan är andelen dock högre, 54 procent jämfört med andelen där enbart någon annan än den äldre själv svarat som är lägre, 38 procent. Det ses en skillnad mellan enheterna och i jämförelse med föregående år; Farsta hemtjänst Norra som ökat något medan Farsta hemtjänst Centrum har minskat.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldreomsorg. Stadsdelsnämndens pensionärsråd har getts möjlighet att framföra sina synpunkter vilka biläggs ärendet.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Årets resultat visar att kunderna i hög utsträckning är nöjda, känner förtroende för den kommunala hemtjänstens personal och tycker att de blir bemötta på ett bra sätt. Det är positivt att andelen som känner sig trygga har ökat i jämförelse med föregående år och resultatet bekräftas även av kvalitetsuppföljningen på individnivå⁴. Förvaltningen ser utifrån årets resultat en positiv utveckling inom områden som trygghet, tillgänglighet, inflytande och delaktighet.

Tillgänglighet

I årets resultat ses förbättrade resultat inom båda enheterna när det gäller kundernas upplevelse av att personalen kommer på avtalad tid och att det är lätt att få kontakt med personalen. Likaså uppger

⁴ I samband med biståndshandläggarnas årliga nyprövning av biståndsbeslut genomförs en uppföljning, enligt en stadsgemensam frågemall, där frågor ställs till de äldre själva hur de upplever kvaliteten på de insatser som ges.

en högre andel respondenter i årets undersökning jämfört med föregående år att de brukar träffa sin fasta omsorgskontakt. Sammantaget kan dessa delar ses främja känslan av trygghet och kontinuitet.

Inflytande och delaktighet

Förvaltningen ser utifrån årets resultat en positiv utveckling vad gäller att stärka kundernas inflytande och delaktighet genom att båda hemtjänstenheterna har förbättrade resultat vad gäller att kunderna kan påverka vilka tider hemtjänstens personal kommer. Trots förbättrat resultat är det dock fortsatt lågt och under genomsnittet för staden. Vidare visar resultaten att andelen som tycker att hänsyn tas till åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras har ökat, inom båda hemtjänstenheterna vilket värnar kundernas integritet och självbestämmande.

I årets resultat är det 51 procent som uppger att de vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål. Förvaltningen ser det som angeläget att fler känner till var och hur synpunkter och klagomål kan lämnas. Synpunkter och klagomål är viktiga då de är en grundläggande del av kvalitetsarbetet genom vilka brister kan identifieras och åtgärdas, samt förbättra kvaliteten.

Årets resultat av brukarundersökningen visar sammantaget att en lägre andel än förra året anser att handläggarens beslut är anpassat efter deras behov. I de kvalitetsuppföljningar som gjorts på individnivå undersöks om den enskilde får de insatser som är beviljade enligt biståndsbeslutet. Resultatet visar att 90 procent inom Farsta hemtjänst Norra och 94 procent inom Farsta hemtjänst Centrum anser att de får de insatser som är beviljade.

Brucarundersökningens resultat används som en del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete. Handlings- och åtgärdsplaner har utarbetats för de båda enheterna som kommer att fortsätta arbetet för att stärka kundens möjligheter till inflytande och delaktighet. Enheternas planer kommer även att fokusera på att identifiera orsakerna bakom dessa skillnader och ta fram adekvata åtgärder. Identifierade jämställdhetsutmaningar innebär att andra principer än majoritetsprinciper bör tillämpas för att säkerställa ett inkluderande och jämställt perspektiv. Bland de utvecklingsområden som identifierats finns bland annat fast omsorgskontakt, inflytande och delaktighet, synpunkter och klagomål.

Stadsdelsnämndens pensionärsråd har lämnat synpunkter och bland dessa föreslås bland annat att antalet frågor/områden blir färre och att enkäten fokuserar på frågor som är de viktigaste för de äldre.

Därmed kommer svaren att tydligare rikta sig mot och göras användbara av verksamheter samt kommuners personal och politiker d.v.s. de som kan påverka utvecklingen av äldreomsorgen. Synpunkterna i sin helhet kan läsas i bilaga 3. *Yttrande från Pensionärsrådet avseende Socialstyrelsens brukarundersökning 2025.*

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2025 års brukarundersökning inom äldreomsorgens kommunala hemtjänst i ordinärt boende.

Karin Kollberg
Stadsdelsdirektör
Farsta stadsdelsförvaltning

Jonas Wilhelmsson
Avdelningschef
Farsta stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Brukarundersökning, Farsta hemtjänst Norra
2. Brukarundersökning, Farsta hemtjänst Centrum
3. Yttrande från Pensionärsrådet avseende Socialstyrelsens brukarundersökning 2025

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Karin Kollberg, Stadsdelsdirektör	2025-11-27
Jonas Wilhelmsson, Avdelningschef	2025-11-27