

Handläggare
Linn Ljunglöf
Telefon: 0850818122

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2022-10-20

Brukarundersökning 2022 inom äldreomsorgens kommunala hemtjänst i ordinärt boende

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2022 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 *Så tycker äldre om äldreomsorgen* i hela landet. Förvaltningen redovisar i detta ärende resultatet av 2022 års undersökning avseende kommunal hemtjänst i ordinärt boende i Farsta.

Undersökningen visar på ett sammantaget förbättrat resultat inom flera områden och att kunderna i hög utsträckning är nöjda och trygga med den kommunala hemtjänsten. Resultatet används som en del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete och handlings- och åtgärdsplaner utarbetas för enheterna.

Bakgrund

Stockholms stad använder Socialstyrelsens brukarundersökning *Så tycker 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 30 september 2021, och just då hade hemtjänstinsats, har fått möjlighet att svara på frågorna i

undersökningen, som genomfördes under perioden 14 januari – 20 mars 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. Totalt genomfördes 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.

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 40-60 procent för enheten norra och 60-80 procent för enheten centrum¹. Av de svarande var cirka 63 procent kvinnor och 37 procent män. Majoriteten, 74 procent, har svarat själv eller med hjälp av en annan person. För 26 procent har någon annan svarat.

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

Trygghet och bemötande

Likt tidigare år visar resultatet att kunderna är trygga med och känner förtroende för hemtjänsten. Av alla svarande tycker 97 procent att personalen alltid bemöter dem på ett bra sätt.

Utförande och tillgänglighet

Fler kunder än tidigare år anser att personalen kommer på avtalad tid och har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete. Sammantaget tycker 79 procent av kunderna att personalen utför sina arbetsuppgifter på ett mycket bra vis, vilket är en förbättring jämfört med 2020 års resultat.

Upplevelsen av hur lätt det är att få kontakt med hemtjänstpersonalen har också utvecklats åt rätt håll, från 69 procent år 2020 till 72 procent i årets undersökning.

Inflytande och delaktighet

Även upplevelsen av inflytande och delaktighet har utvecklats något i positiv riktning bland hemtjänstens kunder. I år tycker 81 procent av kunderna att personalen alltid tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras, att jämföra med 79 procent år 2020.

Fler kunder än tidigare år anser även att handläggarens beslut är anpassat efter deras behov och att de har fått välja utförare av hemtjänst.

Vad gäller möjligheten att påverka vilka tider personalen kommer så anser cirka 40 procent av kunderna att de alltid kan påverka det. Det resultatet är en viss försämring i jämförelse med tidigare år.

Sammanfattande resultat

Undersökningen för år 2022 visar sammantaget att fler kunder än föregående år är nöjda med den kommunala hemtjänsten.

Vidare visar undersökning på förbättrade övergripande resultat inom områdena trygghet, hjälpens utförande, tillgänglighet, delaktighet och valfrihet.

Inom området inflytande och möjligheten att påverka är resultatet något försämrat. En möjlig förklaring kan vara förväntningarna på införandet av ramtid. Arbetet att införa ramtid pågår fortfarande, bland annat för att utveckla möjligheterna för den enskilde att påverka när insatser ska utföras. Utvecklingsarbetet görs i samarbete mellan beställarenheten och hemtjänstenheter i egen regi.

I årets undersökning uppger 56 procent av de svarande att de vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål, vilket är en lägre andel än i föregående års undersökning, då den var 61 procent.

I resultatet beaktas jämställdhetsperspektivet som utgår ifrån skillnader i svarsresultat mellan män och kvinnor. Inga nämnvärda skillnader i svarsresultat 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.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Undersökningen visar sammantaget på ett förbättrat resultat inom flera områden och att kunderna i hög utsträckning är nöjda och trygga med den kommunala hemtjänsten i ordinärt boende. Några förbättrings- och utvecklingsområden har identifierats och kommer att följas upp av enheterna separat. 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 2022 års brukarundersökning inom äldreomsorgens kommunala hemtjänst i ordinärt boende.

Gunilla Ekstrand
Stadsdelsdirektör
Farsta stadsdelsförvaltning

Jonas Wilhelmsson
Avdelningschef
Farsta stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Resultat för Farsta Hemtjänst Norra
2. Resultat för Hemtjänst Centrum.

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Gunilla Ekstrand, Stadsdelsdirektör	2022-09-30
Jonas Wilhelmsson, Avdelningschef	2022-09-29