

**Handläggare**  
Linn Ljunglöf  
Telefon: 08-5081817022

**Till**  
Farsta stadsdelsnämnd  
2024-12-18

## Brukarundersökning 2024 inom äldreomsorgens kommunala hemtjänst i ordinärt boende

### Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2024 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 2024 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.

### 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 2023 och just då hade hemtjänstinsats<sup>1</sup> 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 81 138 personer på årets enkät för äldre med hemtjänst, enligt Socialstyrelsens uppgifter, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 55,4%.

### **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 hemtjänst Centrum och 40-60 procent för hemtjänst Norra.<sup>2</sup> Av de svarande var 73 procent kvinnor och 27 procent män. Majoriteten, 75 procent, har svarat själv eller med hjälp av en annan person. För 25 procent har någon annan svarat.

Resultatet redovisas samlat för de båda enheterna. I årets brukarundersökning visar resultatet inte på någon nämnvärd skillnad mellan de två hemtjänstenheterna

### **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 95 procent att personalen alltid bemöter dem på ett bra sätt.

På frågor om personalens kompetens svarar 78 procent att personalen har den kunskap och kompetens som behövs i arbetet

---

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

<sup>2</sup> Socialstyrelsen har bestämt att svarsfrekvensen på enhetsnivå ska redovisas som spann.

och 76 procent anser även att personalen pratar och förstår svenska tillräckligt bra.

### **Utförande och tillgänglighet**

Årets undersökning visar att 77 procent av kunderna anser att personalen har tillräckligt med tid för att utföra sitt arbete. 74 procent av de svarande anser även att personalen kommer på avtalad tid och att personalen utför sina arbetsuppgifter på ett mycket bra vis. Något färre, 61 procent, av de svarande upplever att det är lätt att få kontakt med hemtjänstpersonalen.

En betydande andel av de svarande i årets brukarundersökning uppger att de sällan eller aldrig träffar sin fasta omsorgskontakt i hemtjänsten. Fast omsorgskontakt inrättades som begrepp för hemtjänsten i juli år 2022<sup>3</sup>. Denna fråga har ett likvärdigt resultat över hela Sverige och den övergripande analys som Socialstyrelsen gjort är att kunderna inte i tillräckligt stor omfattning känner till att tidigare kontaktperson ersatts av begreppet fast omsorgskontakt<sup>4</sup>.

### **Inflytande och delaktighet**

I årets undersökning tycker 41 procent av kunderna att de kan påverka vilka tider hemtjänstens personal kommer vilket är något färre än föregående år.

Däremot är det fler svarande, 79 procent, som jämfört med föregående år, 77 procent, anser att personalen alltid tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras.

I årets undersökning uppger, 71 procent, att de anser att handläggarens beslut är anpassat efter deras behov. Vilket är en förbättring jämfört med föregående års undersökning.

Något färre kunder än förra året, 57 procent av de svarande, uppger att de vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål.

### **Sammanfattande resultat**

Undersökningen för år 2024 visar sammantaget att kunderna har ett stort förtroende för och blir bemötta på ett bra sätt av den kommunala hemtjänsten.

I årets brukarundersökning finns inga nämnvärda skillnader i de två hemtjänstenheternas resultat. Enheterna analyserar sina resultat var för sig men har ett nära samarbete för att gemensamt utveckla den kommunala hemtjänsten i Farsta.

---

<sup>3</sup> Socialtjänstlagen 2001:453

<sup>4</sup> Öppna jämförelser 2024 – Resultat från undersökningen ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?”

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 vilka biläggs ärendet.

### **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.

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 d.v.s. de som kan påverka utvecklingen av äldreomsorgen.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2024 års brukarundersökning inom äldreomsorgens kommunala hemtjänst i ordinärt boende.

Fredrik Karlsson  
Tillförordnad stadsdelsdirektör  
Farsta stadsdelsförvaltning

Jonas Wilhelmsson  
Avdelningschef  
Farsta stadsdelsförvaltning

### **Bilagor**

1. Resultat brukarundersökning 2024 hemtjänst Centrum
2. Resultat brukarundersökning 2024 hemtjänst Norra
3. Pensionärsrådets synpunkter

## Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Fredrik Karlsson, Tillförordnad stadsdelsdirektör	2024-11-28
Jonas Wilhelmsson, Avdelningschef	2024-11-28