

Handläggare
Marie Lundgren
Telefon: 08-50819233

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2025-02-06

Brukarundersökningar 2024 inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning-hemtjänst samt korttidsvistelse för personer under 65 år

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2024 års brukarundersökning inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning – hemtjänst samt korttidsvistelse för personer under 65 år.

Sammanfattning

En stadsövergripande brukarundersökning genomfördes under våren 2024 bland personer som vid undersökningstillfället hade en biståndsbedömd insats inom verksamhetsområdet funktionsnedsättning i form av korttidsvistelse på korttidshem enligt LSS och/eller hemtjänst för personer under 65 år.

Resultaten visar att brukarna generellt sett är nöjda med sina insatser.

Förvaltningen har analyserat resultaten. Årets resultat visade att nöjdheten gällande bemötande från biståndshandläggaren i samband med ansökan om korttidshem har sjunkit jämfört med förra året, både i Farsta och för staden som helhet.

Ett gott bemötande innebär att biståndshandläggare utgår från att varje individ är unik och att möten och kommunikation anpassas efter behov och förutsättningar. Biståndshandläggarna är måna om att ge ett gott bemötande och har regelbunden handledning. Enheten håller på att analysera resultatet och kommer ha brukardialog med djupintervjuer som är en del i enhetens utvecklingsarbete.

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 enkäter.

Resultat av brukarundersökningen

Hemtjänst för personer under 65 år

Staden som helhet har en svarsfrekvens om 34 procent, vilket är något lägre än förra året då den var 36 procent. Svarsfrekvensen i Farsta är 30 procent. Totalt har 392 personer svarat av 1 161 tillfrågade. Det relativt låga antalet svarande gör att resultaten i undersökningen är ganska osäkra, det behövs stor variation i svaren för att det ska vara säkert att en förändring ska ha skett. För de flesta påståenden så är det små skillnader jämfört med förra året. Det är flest kvinnor som har svarat och de flesta som har svarat har gjort det själva. Vid jämförelse mellan könen ses att männen generellt sett är något mer nöjda. För frågorna som rör trygghet ses inga skillnader mellan könen.

Andel nöjda brukare är fler bland de privata utförarna, 76 procent av brukarna inom privat regi är sammantaget nöjda medan 65 procent av brukarna i egen regi är det.

Andel nöjda i procent	Farsta	Staden totalt
Personalens bemötande är bra	91	90
Det känns ganska/mycket tryggt att bo hemma med stöd av hemtjänst	83	80
Jag är mycket/ganska nöjd med hemtjänsten sammantaget	69	72
Personalen utför sina arbetsuppgifter mycket/ganska bra	75	79
Jag känner förtroende för personalen som kommer hem till mig	94	96
Jag blir väl bemött av biståndshandläggaren	86	90
Handläggarens beslut är anpassat efter mitt behov	90	86

Totalt för stadens egen regi inkom 130 svar, en svarsfrekvens på 35 procent. För hemtjänst i egen regi i Farsta var svarsfrekvensen 31 procent, vilket innebar 10 svar. Av dessa svarade 50 procent att de sammantaget är nöjda med sin hemtjänst, siffran året innan var 75 procent och året innan det 67 procent.

Korttidshem

Staden som helhet har en svarsfrekvens om 37 procent mot 40 procent förra året. Totalt har 228 personer av 611 tillfrågade svarat, av dessa är 20 svar Farstas. Det relativt låga antalet svarande gör att resultaten i undersökningen är ganska osäkra, det behövs stor

variation i svaren för att det ska vara säkert att en förändring ska ha skett. Det är flest män som svarat och de flesta, 74 procent, har fått hjälp att svara eller så har något svarat åt dem. Av de som svarat är 43 procent mellan 15 och 21 år. De flesta svaren avser privat regi eftersom det finns flera privata verksamheter än i egen regi. Det är små skillnader jämfört med förra året, en nedgång ses dock för påståenden om att välja utförare och om biståndshandläggarens bemötande.

Andel nöjda i procent	Farsta	Staden totalt
Jag är nöjd med mitt korttidshem	90	92
Jag blir väl bemött av personalen	95	94
Det går att säga till personalen om jag tycker något är fel	89	90
Jag trivs med personalen	89	94
Jag känner mig trygg i mitt korttidshem	89	93
Biståndshandläggaren lyssnar, förklarar, och ger tydlig information på ett bra sätt (bemöter mig bra)	63	78

Ärendets beredning

Ärendet har betetts inom avdelningen individ- och familjeomsorg.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Resultaten från brukarundersökningen används som en del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete, både övergripande och på enhetsnivå.

Nöjdheten gällande bemötande från biståndshandläggaren har sjunkit jämfört med förra året, både i Farsta och för staden som helhet. Ett gott bemötande innebär att biståndshandläggare utgår från att varje individ är unik och att möten och kommunikation anpassas efter behov och förutsättningar. Biståndshandläggarna är måna om att ge ett gott bemötande och har regelbunden handledning. Enheten håller på att analysera resultatet och kommer ha brukardialog med djupintervjuer som är en del i enhetens utvecklingsarbete.

Förvaltningen bedömer att ärendet inte innebär några betydande miljö- och klimatkonsekvenser.

Ärendet förväntas inte få några konsekvenser ur ett barnperspektiv.

Fredrik Karlsson
Tillförordnad stadsdelsdirektör
Farsta stadsdelsförvaltning

Therese Grahn
Therese Grahn
Avdelningschef
Farsta stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Totalrapport hemtjänst yngre
2. Totalrapport korttidsvistelse
3. Stadsdelsrapport hemtjänst yngre
4. Stadsdelsrapport korttidsvistelse
5. Egen regi hemtjänst yngre
6. Egen regi hemtjänst yngre Farsta hemtjänst centrum

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Fredrik Karlsson, Stadsdelsdirektör	2025-01-13
Therese Grahn, Avdelningschef	2025-01-13