



Handläggare: Rebecka Strandberg
Telefon: 08-508 18 122

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2010-03-25

Så här tyckte de äldre om stadens hemtjänst 2009

Redovisning av brukarenkät

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningen inom stadens hemtjänst 2009.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Ingrid Friberg
avdelningschef

Sammanfattning

Äldrenämnden genomförde under hösten 2009 en brukarundersökning inom hemtjänsten. Undersökningen vände sig till alla äldre i staden som bor i ordinärt boende eller i servicehus och som får insatser och stöd av utförare i såväl egen regi som privat regi. Resultatet för Farsta stadsdelsområde visar att 80 procent är nöjda vid en sammantagen bedömning av hemtjänsten. De utvecklingsområden som framkommer är främst frågor om tillgängligheten samt maten och måltids-situationen.

Såväl de kommunala som de enskilt drivna enheterna ska analysera sitt resultat och redovisa eventuella åtgärder med anledning av resultaten för förvaltningen. Förvaltningen kommer under året att följa upp enheternas förbättringsarbete.

Ärendets beredning

Ärendet har utarbetats inom avdelningen för äldre.

Bakgrund

Äldrenämnden genomförde under hösten 2009 en brukarundersökning inom hemtjänsten. Undersökningen vände sig till alla äldre i staden som bor i ordinärt boende eller i servicehus och som får insatser och stöd av utförare i såväl egen regi som privat regi. Brukarundersökningen besvarades av totalt 6 944 personer, vilket motsvarar 72 procent av målgruppen. Svarsfrekvensen för Farsta var 71,4 procent. Undersökningen genomfördes av företaget TNS SIFO.

Så här tyckte de äldre

Förvaltningen har valt att redovisa resultatet av fem utvalda frågor från brukarundersökningen. Den första tabellen jämför resultatet på enhetsnivå för samtliga utförare med minst 100 kunder boende inom Farsta stadsdelsområde. Den andra tabellen jämför resultatet i Farsta stadsdelsområde med staden som helhet.

Resultatet i Farsta stadsdelsområde, andel nöjda i procent

	Sammantagen bedömning av hemtjänsten		Bemötandet från personalen		Hemtjänstens förmåga att skapa trygghet hos dig		Maten och måltids-situationen		Dina möjligheter att lätt nå personalen om du skulle behöva	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Farsta Norra hemtjänst	84	71	95	92	81	70	71	55	79	60
Farsta Södra hemtjänst	83	86	92	94	72	84	50	70	45	53
Farsta Västra hemtjänst	86	85	95	100	81	81	76	80	76	78
Farsta Östra hemtjänst	76	74	89	96	75	76	56	61	65	60
Edö servicehus	77	78	95	94	74	76	75	63	83	83
Stora Sköndals hemtjänst	81	83	94	94	75	82	65	74	72	77
Carema Farsta	79	71	90	93	78	69	-	75	73	58
Hökarängens hemtjänst	74	87	87	97	80	86	56	59	78	86

Stora Sköndals hemtjänst, Carema Farsta och Hökarängens hemtjänst ekonomiska förening drivs i privat regi. Övriga enheter drivs i egen regi. För enheterna i privat regi visas resultatet för hela enheten totalt, inklusive kunder från flera stadsdelsområden än Farsta.

Resultatet i Farsta jämfört med hela staden, andel nöjda i procent

	Sammantagen bedömning av hemtjänsten		Bemötandet från personalen		Hemtjänstens förmåga att skapa trygghet hos dig		Maten och måltids-situationen		Dina möjligheter att lätt nå personalen om du skulle behöva	
	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009
Farsta totalt	79	80	92	95	77	78	67	66	73	71
Staden totalt	79	81	92	94	76	78	70	71	74	75

Resultatet för Farsta totalt, både egen regi och privat regi, visar att 80 procent är nöjda vid en samlad bedömning av hemtjänsten. Bemötandet från personalen visar på ett mycket bra resultat, 95 procent i Farsta totalt. Vid Farsta Västra hemtjänst är alla kunder nöjda med bemötandet från personalen.

De utvecklingsområden som framkommer är främst frågor om hur lätt det är att nå personalen samt maten och måltidssituationen. På frågan om personalens tillgänglighet svarade 71 procent att de var nöjda, vilket är ett något försämrat resultat från 2008 då 73 procent var nöjda. För denna fråga är Farstas resultat lägre än för staden totalt, där 75 procent var nöjda i den senaste undersökningen. När det gäller och maten och måltidssituationen är resultatet för Farsta totalt lågt, 66 procent nöjda i jämförelse med staden totalt, 71 procent.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Såväl de kommunala som de enskilt drivna enheterna ska analysera sitt resultat och redovisa eventuella åtgärder för förvaltningen. Förvaltningen kommer under året att följa upp enheternas förbättringsarbete.

För att förbättra tillgängligheten ska de hemtjänstenheter som drivs i egen regi se över möjligheterna att ha telefontider. Under bestämda tider ska då de äldre och deras anhöriga veta att de kan komma i kontakt med personalen direkt, utan att behöva lämna meddelande på telefonsvaren och senare bli uppringda. Personalen kommer även i högre grad att informera kunderna om att stadens kontaktcenter Äldre direkt kan ta emot samtal från äldre och anhöriga under kontorstid.

För att förbättra måltidssituationen kommer en kostekonom att handleda personalen på de enheter som drivs i egen regi i deras arbete hemma hos kunderna. Genom handledningen ska medarbetarna få stöd att använda de kunskaper som de fått genom tidigare utbildningar i kost och näringslära. Kostekonomen kommer även att utforma handlingsplaner med förbättringsområden för enheterna.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen.

Bilaga

Resultatet av brukarundersökning inom hemtjänsten 2009