

**Handläggare**  
Maria Altersten Premfors  
Telefon: 0850818170

**Till**  
Farsta stadsdelsnämnd  
2019-12-19

## **Brukarundersökning 2019 inom hemtjänst, vård- och omsorgsboende och dagverksamhet**

### **Förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2019 års brukarundersökning inom äldreomsorgens verksamheter vård- och omsorgsboende, hemtjänst och dagverksamhet.

### **Sammanfattning**

Stockholms stad utvärderar regelbundet insatser och service till invånarna genom brukarenkäter. Det är Socialstyrelsen som årligen utför undersökningen. Så tycker de äldre om äldreomsorgen i hela landet. Förvaltningen redovisar i detta ärende resultatet av 2019 års undersökning avseende kommunala vård- och omsorgsboenden, hemtjänst och dagverksamhet i Farsta.

Bemötande och förtroende för personalen är områden som återigen får höga betyg. Vidare visar undersökningen att de flesta, liksom tidigare år, är nöjda och trygga med sin hemtjänst, dagverksamhet eller sitt äldreboende.

Resultaten används som en del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete och handlings- och åtgärdsplaner utarbetas för alla enheter inom äldreomsorgen.

### **Bakgrund**

Stockholms stad använder Socialstyrelsens brukarundersökning. Så tycker de äldre om äldreomsorgen för att regelbundet utvärdera insatser och service till invånarna.

Undersökningen riktar sig till samtliga personer med beslut om särskilt boende, hemtjänst eller dagverksamhet i Stockholms stad. Samtliga som är 65 år och äldre och som vid undersökningstillfället hade hemtjänst, bodde på vård- och omsorgsboende eller deltog i dagverksamhet för äldre har fått möjlighet att svara på frågorna i undersökningen, som genomfördes under mars till maj 2019.

Svaren inom respektive verksamhet redovisas som procentandel i intervall för att enskild persons svar inte ska riskera att röjas. På vård- och omsorgsboenden är svarsfrekvensen mellan 20-60 procent och inom hemtjänsten är svarsfrekvensen mellan 60 och 80 procent.

Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick med möjlighet att besvara enkäten via en webblänk med personliga inloggningsuppgifter eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. Totalt genomfördes tre postala påminnelser.

Enkäten kan besvaras av den äldre själv eller ihop med någon annan eller enbart av någon annan. Någon annan kan exempelvis vara en anhörig till den äldre, en vän eller god man. Inom äldreomsorgens verksamheter förmedlas till personal att den inte ska vara den äldre behjälplig med att besvara enkäten för att undvika att den äldres svar påverkas av personalens närvaro.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom avdelning för äldreomsorg.

### **Resultat av brukarundersökningarna**

Här redovisar förvaltningen resultatet för de kommunala verksamheterna.

#### **Vård- och omsorgsboende**

Av de svarande i Farsta är 86 procent 80 år eller äldre och 74 procent är kvinnor.

Kartläggningen visar liksom tidigare år att många, såväl män som kvinnor, sammantaget är nöjda med sitt vård- och omsorgsboende. När den svarande är någon annan än den äldre ses en högre andel nöjda än när den äldre har svarat själv eller ihop med någon.

Vidare visar undersökningen att de äldre är mest nöjda med personalen. I jämförelse med staden som helhet är det en högre andel som tycker att personalen bemöter dem på ett bra sätt och att de känner förtroende för personalen. Boende känner sig trygga på vård- och omsorgsboendet och upplever att det är lätt att få kontakt med personalen vid behov. Vidare upplever man att det är lättare att vid behov få kontakt med sjuksköterska än med läkare.

En majoritet uppger att de har fått plats på det äldreboende de ville bo på. Andelen som uppger att utomhusmiljön runt boendet är trivsam är högre än generellt i staden. Däremot är andelen som anser att det är trivsamt i de gemensamma utrymmena lägre.

I jämförelse med stadens samlade resultat har Farsta en något högre andel som upplever att måltiderna är en trevlig stund på dagen. Även andelen positiva svar om att personalen tar hänsyn till den boendes åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras är högre än för staden generellt.

När det gäller nöjdheten med de aktiviteter som erbjuds och möjligheter att komma utomhus är andelen nöjda lägre än i staden.

Andelen boende som anser att personalen brukar meddela i förväg om tillfälliga förändringar är högre än i staden.

### **Hemtjänst**

Av de svarande i Farsta är 75 procent 80 år eller äldre och 68 procent är kvinnor.

Kartläggningen visar att liksom tidigare år är relativt många, såväl män som kvinnor, sammantaget nöjda med hemtjänsten. Andelen nöjda är något högre än för staden som helhet.

När den äldre har svarat själv eller ihop med någon annan ses en högre grad av sammantagen nöjdhet med hemtjänsten än när enbart någon annan svarat på enkäten.

Vidare visar undersökningen att brukarna är mest nöjda med personalen. Majoriteten tycker att personalen bemöter dem på ett bra sätt och känner förtroende för personalen. Även här är siffran något högre än för hela staden. På frågan om personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål svarar 84 procent jakande, och 81 procent uppger att de känner sig trygga hemma med hemtjänst. Även detta är i jämförelse med staden något högre andelar.

Av kunderna inom hemtjänsten anser knappt två tredjedelar att biståndsbeslutet är anpassat efter deras behov och att de fick välja utförare. En något högre andel av kvinnorna än männen anser att de fått välja utförare.

Den upplevda ensamheten är högre hos kvinnorna än männen. Männen svarar i högre utsträckning att de inte besväras av ensamhet.

Kvinnorna svarar i något högre utsträckning än männen att de vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål. När det

handlar om information om tillfälliga förändringar anser männen i högre grad än kvinnorna att de får den informationen.

När det gäller möjligheterna att få kontakt med personalen anser tre fjärdedelar att det är mycket eller ganska lätt. En marginell skillnad kan ses mellan männens och kvinnornas upplevelse.

### **Dagverksamhet**

Samtliga brukare som svarat anser att de får ett gott bemötande av personalen, att personalen lyssnar på deras önskemål och att de har förtroende för personalen. Likaså är de nöjda med biståndshandläggarens bemötande.

I årets undersökning ses ett något lägre resultat vad gäller nöjdheten med de aktiviteter som erbjuds och möjligheten att påverka utbudet av aktiviteter. Däremot ses ett högre resultat jämfört med föregående år vad gäller grad av nöjdhet med att dagverksamheten är så som brukaren önskar att den ska vara.

### **Sammanfattande resultat**

Inom hemtjänst, vård- och omsorgsboende och dagverksamhet får personalens bemötande höga betyg. Likaså är förtroendet för personalen högt och det stora flertalet brukare känner sig trygga hemma med hemtjänst eller på vård- och omsorgsboendet. Samtliga svarande som har dagverksamhet uppger att de känner sig trygga i sin dagverksamhet.

I jämförelse med 2018 ses förbättrade resultat inom flera områden för Edö vård- och omsorgsboende. I årets undersökning har exempelvis andelen äldre som upplever att det är lätt att få träffa läkare vid behov ökat markant liksom andelen som känner förtroende för personalen. Framgångsfaktorer har bland annat varit högre sjuksköterskebemanning, byte av läkare och kunskapshöjning via Demenscentrums utbildning Stjärnmärkt.

Inom hemtjänsten visar årets undersökning att de äldre generellt är nöjdare i jämförelse med 2018 års undersökning. Inom båda hemtjänstenheterna får personalens bemötande högst betyg av de äldre.

**Farsta stadsdelsförvaltning**  
Egen regi

Storforsplan 36, 11 tr.  
Box 113  
123 22 Farsta  
Växel 08-50818000  
Fax  
farsta@stockholm.se  
stockholm.se

Både inom hemtjänst och på vård- och omsorgsboende är den upplevda ensamheten det största problemet. Det är något som tas på stort allvar. Den ofrivilliga ensamheten kan orsaka sämre livskvalitet vilken kan resultera i psykisk ohälsa hos den äldre som depression och ångest. Orsakerna till ensamhet hos äldre är

komplexa; de styrs av fler faktorer än hur väl äldreomsorgen fungerar. Inom hemtjänsten uppger 41 procent att de inte besväras av ensamhet. Det innebär att 59 procent besväras av ensamhet, ofta eller då och då. Här kan en skillnad mellan män och kvinnor ses. Lite drygt hälften av männen uppger att de inte besväras av ensamhet medan det bland kvinnorna är drygt en tredjedel som inte besväras av ensamhet.

Undersökningen visar också att vi behöver bli bättre på att informera om hur man kan lämna synpunkter och klagomål. På vård- och omsorgsboende är andelen som vet vart de ska vända sig lägre än i staden som helhet. Likaså är andelen på vård- och omsorgsboende som vet vart de ska vända sig lägre än inom hemtjänsten. Bland de äldre inom vård- och omsorgsboende, hemtjänst och dagverksamhet är det dagverksamhetens gäster som i högst grad anger att de vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål.

Inom såväl hemtjänst som vård- och omsorgsboende visar undersökningen att vi behöver förbättra informationen till boende och kunder om tillfälliga förändringar. Hemtjänstens kunder anser dock i högre grad än boende på vård- och omsorgsboende att personalen brukar informera om tillfälliga förändringar.

Samtliga enheter har en handlingsplan framtagen utifrån brukarundersökningens analyserade resultat.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Liksom tidigare år visar undersökningen att de flesta brukare är nöjda och trygga med sin hemtjänst, sin dagverksamhet och sitt vård- och omsorgsboende. Resultaten används som en del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete och handlings- och åtgärdsplaner utarbetas för alla enheter i egen regi.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2019 års brukarundersökning inom äldreomsorgens verksamheter.

**Farsta stadsdelsförvaltning**  
Egen regi

Storforsplan 36, 11 tr.  
Box 113  
123 22 Farsta  
Växel 08-50818000  
Fax  
farsta@stockholm.se  
stockholm.se

Kerstin Sandström  
Stadsdelsdirektör

Jonas Wilhelmsson  
Avdelningschef

### **Bilagor**

1. Edö dagverksamhet
2. Farsta hemtjänst Norra

3. Farsta hemtjänst Centrum
4. Edö vård- och omsorgsboende demensboende
5. Edö vård- och omsorgsboende somatiskt boende
6. Postiljonen vård- och omsorgsboende demensboende
7. Postiljonen vård- och omsorgsboende somatiskt boende

**Farsta stadsdelsförvaltning**  
Egen regi

Storforsplan 36, 11 tr.  
Box 113  
123 22 Farsta  
Växel 08-50818000  
Fax  
farsta@stockholm.se  
stockholm.se

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

| <b>Namn</b>                          | <b>Datum</b> |
|--------------------------------------|--------------|
| Kerstin Sandström, Stadsdelsdirektör | 2019-12-02   |
| Jonas Wilhelmsson, Avdelningschef    | 2019-12-02   |