

Handläggare
Linn Ljunglöf
Telefon: 0850818122

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2022-10-20

Brukarundersökning 2022 för kommunala vård- och omsorgsboenden

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2022 års brukarundersökning inom kommunala vård- och omsorgsboenden.

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 vård- och omsorgsboenden i egen regi.

Undersökningen visar att en hög andel av de svarande är nöjda och trygga med sitt boende samt att de har stort förtroende för personalen. Identifierade utvecklingsområden är delaktighet, sociala aktiviteter samt mat och måltidssituationen. Resultatet används som en del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete och handlings- och åtgärdsplaner utarbetas.

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 bor i ordinärt boende med stöd av hemtjänst eller som bor på särskilt boende för äldre (säbo). I detta ärende redovisas resultatet för vård- och omsorgsboenden i egen regi.

Samtliga boende som var 65 år och äldre den 30 september 2021 har fått möjlighet att svara på frågorna i undersökningen, som genomfördes under perioden 14 januari till och med 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 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

I Farsta stadsdelsnämnds regi bedrivs tre vård- och omsorgsboenden: Edö med 107 lägenheter, Postiljonen med 57 lägenheter och Ängsö med 13 lägenheter. Edö och Postiljonen innehåller avdelningar med både somatisk inriktning och demensinriktning. Ängsö har enbart demensinriktning.

För Ängsö redovisas inget resultat eftersom det var färre än sju boende som svarade.

Enligt Socialstyrelsens uppgifter var undersökningens svarsfrekvens¹ mellan 20-40 procent för Edö och Postiljonen. Av dessa var cirka 80 procent kvinnor och 20 procent män. För majoriteten, 64 procent, har någon annan än den boende svarat på frågorna, och 36 procent har svarat själv eller med hjälp av en annan person.

Resultatet redovisas samlat för alla enheter. 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

De allra flesta, cirka 80 procent, upplever sig väl bemötta och trygga på sitt vård- och omsorgsboende. Lika många upplever också att de har förtroende för all personal.

Utförande och tillgänglighet

Av de svarande uppger cirka 70 procent att personalen alltid eller oftast har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete. Majoriteten anser också att det är lätt att få kontakt med baspersonal

och sjuksköterska vid behov. Däremot är det endast 36 procent som anser att det är lätt att få kontakt med läkare.

Inflytande och delaktighet

Av de svarande upplever 75 procent att personalen alltid tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras, medan 20 procent svarar att personalen ibland tar hänsyn till deras önskemål. När det gäller möjligheten att påverka vilka tider hjälpen utförs svarar 56 procent att de alltid kan påverka, 21 procent ibland och 24 procent sällan.

Sammanfattande resultat

En stor andel av de svarande uppger att de är nöjda och trygga med sitt boende samt att de har stort förtroende för personalen. Identifierade utvecklingsområden är delaktighet, sociala aktiviteter samt mat och måltidssituationen. Av de svarande uppger 58 procent att de är nöjda med de aktiviteter som erbjuds och 46 procent tycker att möjligheterna att komma utomhus är bra. Ungefär 65 procent av de svarande anser att maten smakar bra och att måltiderna är en trevlig stund på dagen.

Flera åtgärder har vidtagits för att förbättra de områden som har sämre resultat. För att motivera boende till deltagande i aktiviteter och utevistelse har Postiljonen utsett aktivitetsombud och Edö har anställt en aktivitetssamordnare. Ett arbete pågår i syfte att stärka kontaktmannarollens uppdrag för att i högre utsträckning involvera och motivera boende till aktiviteter och utomhusvistelse. Ung omsorg fortsätter med ungdomsbesök och Seniorglädje har nyligen börjat genomföra seniorbesök på vård- och omsorgsboendena². Ungdomsbesök och seniorbesök ska komplettera varandra i och med att ungdomarna jobbar på helger och seniorerna främst på vardagar. Syftet med sociala besök är att ge social samvaro till de äldre i grupp eller individuellt.

Förvaltningens dietist besöker under hösten alla avdelningar för att stödja mat- och måltidsombuden i arbetet med att följa upp och utveckla mat- och måltidssituationen. Dietisten deltar även regelbundet i möten med dessa ombud. På mötena följs bland annat synpunkter från boende upp gällande maten från leverantören, och synpunkterna förmedlas vid behov vidare till leverantören. Övriga faktorer som påverkar matupplevelsen diskuteras, som till exempel uppvärmning av maten, måltidsmiljön samt olika kosttyper och konsistenser.

² Sociala besök, ungdomsbesök och seniorbesök, är centralt upphandlade tjänster via äldreförvaltningen. Boendena har anmält intresse och därefter tilldelas antal timmar av tjänst.

I resultatet har skillnader mellan män och kvinnor uppmärksamats vad gäller den generella nöjdheten. Män är generellt sett mindre nöjda än kvinnor. Enheternas åtgärdsplaner kommer att fokusera på att identifiera vad dessa skillnader beror på och hur de kan åtgärdas.

Identifierade jämställdhetsutmaningar är också att andra principer än majoritetsprinciper behöver användas för att garantera ett inkluderande och jämställt perspektiv.

Svarsfrekvensen har varit låg vid alla boendena, 20-40 procent. Inför nästa års undersökning behöver boendena arbeta med att förbättra sitt planeringsarbete och informationsspridningen i syfte att öka andelen svarande.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningens för äldreomsorg.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Undersökningen visar att de boende i hög utsträckning är trygga och har förtroende för personalen. Ett antal 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 enheterna.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2022 års brukarundersökning inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden.

Gunilla Ekstrand
Stadsdelsdirektör
Första stadsdelsförvaltning

Jonas Wilhelmsson
Avdelningschef
Första stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Resultat för Edö demensboende
2. Resultat för Edö somatiskt boende
3. Resultat för Postiljonen

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Gunilla Ekstrand, Stadsdelsdirektör	2022-09-28
Jonas Wilhelmsson, Avdelningschef	2022-09-28