

**Handläggare**  
Maria Altersten Premfors  
Telefon: 08-50818170

**Till**  
Farsta stadsdelsnämnd  
2023-12-19

## Brukarundersökning 2023 för kommunala vård- och omsorgsboenden

### Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2023 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 *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen* i hela landet. Förvaltningen redovisar i detta ärende det samlade resultatet av 2023 års undersökning avseende vård- och omsorgsboenden i egen regi. I vissa frågor skiljer sig resultatet åt mellan enheterna vilket gör att de i sina åtgärds- och handlingsplaner delvis kommer att fokusera på olika områden.

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 måltidssituationen, aktiviteter samt vart man ska vända sig med synpunkter och klagomål. Resultatet används som en del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete och handlings- och åtgärdsplaner utarbetas.

### 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 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 eller äldre den 31 december 2022 har fått möjlighet att svara på frågorna i undersökningen, som genomfördes under perioden 17 mars till och med den 26 maj i år. Insamlingen gjordes via postenkäter med möjlighet att besvara postalt med ett portofritt svarskuvert. Som alternativ till postenkäten kunde respondenterna delta via en webbenkät med personliga inloggningsuppgifter. Den webbaserade enkäten tillhandahölls på svenska, finska, meänkieli, nordsamiska, sydsamiska, lulesamiska, arabiska och engelska.

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 32 963 personer på årets enkät för äldre inom särskilt boende, enligt Socialstyrelsens uppgifter, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 45,3 procent.

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.

Enligt Socialstyrelsens uppgifter var undersökningens svarsfrekvens<sup>1</sup> mellan 40-60 procent för Postiljonen och Edö, och 60-80 procent för Ängsö. Sammantaget var 76 procent av de svarande kvinnor och 24 procent män. Av andelen respondenter som är 80 år och uppåt är kvinnorna i majoritet. Däremot är männen i majoritet bland respondenterna som är mellan 65 och 79 år.

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. Fler män än kvinnor har besvarat enkäten själv eller ihop med någon annan. I de fall enkäten enbart besvarats av någon annan är det tvärtom; en högre andel bland kvinnorna än männen.

## **Resultat av brukarundersökningen**

Resultatet redovisas samlat för alla enheter. I vissa frågor skiljer sig resultatet åt mellan enheterna vilket gör att de i sina åtgärds- och handlingsplaner delvis kommer att fokusera på olika områden.

### **Trygghet och bemötande**

De allra flesta respondenter, 95 procent, upplever sig väl bemötta och 91 procent trygga på sitt vård- och omsorgsboende. 86 procent upplever också att de har förtroende för all personal. För samtliga av dessa områden är resultaten förbättrade i jämförelse med år 2022.

### **Tillgänglighet och utförande**

Vården och omsorgen för äldre ska vara jämlik och jämställd. På vård- och omsorgsboenden bor äldre personer med omfattande vård- och omsorgsbehov. Det ska finnas personal tillgänglig som kan uppmärksamma om en boende behöver stöd och hjälp. På frågan ”Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende, vid behov?” har 85 procent svarat att det är ganska eller mycket lätt vilket är en högre andel jämfört med år 2022.

På vård- och omsorgsboenden ansvarar kommunen för den hälso- och sjukvård som ges av sjuksköterskor. Upplevelsen av tillgång till sjuksköterska inom vård- och omsorgsboenden varierar mellan män och kvinnor. Andelen kvinnor som 2023 svarat att det är mycket eller ganska lätt att få träffa en sjuksköterska vid behov är högre jämfört med männen. Regionen ansvar för den hälso- och sjukvård som ges av läkare. Den totala andelen respondenter som har svarat att det är mycket eller ganska lätt att få träffa läkare vid behov har ökat sedan undersökningen genomfördes våren 2022. I årets resultat uppmärksammas att männen upplever det svårare än kvinnorna att få kontakt med läkare.

I årets undersökning uppger 80 procent av respondenterna att personalen alltid eller oftast har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete, vilket är en högre andel jämfört med år 2022. Frågan ”Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar” kan handla om exempelvis byte av personal och ändringar av olika aktiviteter. Bland respondenterna upplever kvinnorna i högre grad än männen att de får information.

På frågan ”Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?” svarar 29 procent av respondenterna ja, vilket är ett försämrat resultat i jämförelse med föregående års undersökning. Av respondenterna som svarar nej på frågan är männen i majoritet.

### **Meningsfullhet och delaktighet**

Av respondenterna upplever 81 procent att personalen alltid/oftast tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras, vilket är en ökad andel jämfört med 2022. Även här ses skillnader mellan män och kvinnor; kvinnorna upplever i högre grad

att hänsyn tas till åsikter och önskemål. När det gäller möjligheten att påverka vilka tider hjälpen utförs är andelen som svarar att de alltid eller oftast kan påverka något lägre jämfört med 2022. Andelen som svarar att de sällan kan påverka är oförändrad i jämförelse med 2022. Bland de svarande är det kvinnorna som i högre grad än männen upplever att de alltid eller oftast kan påverka vilka tider man får hjälp.

Inom vård- och omsorgsboenden erbjuds aktiviteter både individanpassat och gruppnivå. Andelen som i år har svarat att de är ganska eller mycket nöjda med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet är marginellt högre än föregående år. I jämförelse mellan män och kvinnor uppmärksammas att kvinnorna är mer nöjda med aktivitetsutbudet. Frågan ”Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?” ställs till dem som bor på vård- och omsorgsboende. Årets resultat visar att männen är mindre nöjda än kvinnorna vad gäller möjligheterna att komma utomhus.

### **Mat och måltidsmiljö**

Undersökningens resultat visar sammantaget att fler är nöjda med hur maten smakar än upplevelsen av att måltiderna är en trevlig stund på dagen. Kvinnorna är något nöjdare än männen vad gäller maten medan männen är något nöjdare än kvinnorna med måltidsmiljön.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldreomsorg. Stadsdelsnämndens pensionärsråd har getts möjlighet att framföra sina synpunkter. Dessa synpunkter redovisas i separat bilaga.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

En stor andel av de svarande uppger att de är nöjda och trygga med sitt boende samt att de har stort förtroende för personalen. Brukarundersökningens resultat används som en del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete och enheterna utarbetar handlings- och åtgärdsplaner. Utvecklingsområden som identifierats av samtliga vård- och omsorgsboenden och kommer att följas upp av enheterna separat är aktiviteter, måltidssituationen samt vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.

Liksom i föregående års undersökning visar årets resultat vissa skillnader mellan män och kvinnor 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.

Flera åtgärder har vidtagits och planerats utifrån brukarundersökningens resultat för att förbättra de områden som har sämre resultat.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2023 års brukarundersökning inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden.

Gunilla Ekstrand  
Stadsdelsdirektör  
Första stadsdelsförvaltning

Jonas Wilhelmsson  
Avdelningschef  
Första stadsdelsförvaltning

### **Bilagor**

1. Pensionärsrådets synpunkter
2. Brukarundersökning Edö vård- och omsorgsboende demens
3. Brukarundersökning Edö vård- och omsorgsboende somatisk
4. Brukarundersökning Postiljonen vård- och omsorgsboende demens
5. Brukarundersökning Postiljonen vård- och omsorgsboende somatisk
6. Brukarundersökning Ängsö vård- och omsorgsboende demens

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Gunilla Ekstrand, Stadsdelsdirektör	2023-11-30
Jonas Wilhelmsson, Avdelningschef	2023-11-30