

Handläggare
Maria Altersten Premfors
Telefon: 08-50818170

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2024-12-18

Brukarundersökning 2024 inom äldreomsorgens kommunala vård- och omsorgsboenden

Förvaltningens förslag till beslut

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2024 års brukarundersökning inom äldreomsorgens 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 2024 års resultat för vård- och omsorgsboendena Edö och Postiljonen, eftersom Socialstyrelsen inte redovisar resultat för Ängsö vård- och omsorgsboende. För dessa boenden är den övergripande nöjdheten god och respondenterna upplever sig väl bemötta och trygga samt har förtroende för personalen.

Resultatet används som en del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete och handlings- och åtgärdsplaner utarbetas för varje enhet.

Stadsdelsnämndens pensionärsråd har lämnat synpunkter och bland dessa föreslås bland annat att antalet frågor/områden blir färre och att enkäten fokuserar på frågor som är de viktigaste för de äldre. Därmed kommer svaren att tydligare rikta sig mot och göras användbara av verksamheterna samt kommuners personal och politiker d.v.s. de som kan påverka utvecklingen av äldreomsorgen.

Bakgrund

Socialstyrelsen har genomfört den nationella brukarundersökningen årligen sedan 2013, med undantag för år 2021. Enkäten riktar sig till personer som är 65 år och äldre och bor i ordinärt boende med stöd av hemtjänst eller på särskilt boende för äldre (säbo). Årets undersökning genomfördes under perioden 15 mars till 31 maj

2024, och samtliga personer som var 65 år eller äldre och hade biståndsbeslut den 31 december 2023, fick möjlighet att delta.

Totalt besvarades enkäten på nationell nivå av 32 414 personer på säbo, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 44,1 procent. Detta är en minskning jämfört med 2023 års svarsfrekvens, som var 45,3 procent.

Insamlingen av svar skedde genom postenkäter med ett portofritt svarskuvert. Som alternativ kunde respondenterna även delta i en webbenkät med personliga inloggningsuppgifter. Webbenkäten var tillgänglig på svenska, finska, meänkieli, nordsamiska, sydsamiska, lulesamiska, arabiska och engelska. Enkäten kunde besvaras av den äldre själv, med hjälp av någon annan, eller helt och hållet av en anhörig, vän eller god man. Personal inom äldreomsorgen har fått tydlig information om att de inte ska assistera den äldre med att besvara enkäten, för att undvika att svaren påverkas av personalens närvaro.

I årets undersökning ingick två nya frågor som respondenterna för första gången fick ta ställning till:

- Pratar och förstår personalen svenska tillräckligt bra för att ni ska förstå varandra?
- Tycker ni att personalen har den kunskap och kompetens som behövs?

Inom Farsta stadsdelsnämnd bedrivs tre vård- och omsorgsboenden: Edö med 107 lägenheter, Postiljonen med 57 lägenheter, och Ängsö med 13 lägenheter. Edö och Postiljonen har avdelningar med inriktningarna somatisk respektive demensvård. Resultaten från undersökningen redovisas samlat för Edö och Postiljonen. För Ängsö vård- och omsorgsboende har Socialstyrelsen inte redovisat några enskilda resultat, då antalet respondenter var färre än sju. Mot bakgrund av det omfattas inte Ängsö av redovisningen i detta tjänsteutlåtande.

Resultat av brukarundersökningen

I jämförelse med tidigare år visar årets undersökning på nationell nivå dels en lägre svarsfrekvens, dels en försämring i hur äldre uppfattar äldreomsorgen.

Enligt Socialstyrelsens uppgifter var undersökningens svarsfrekvens mellan 40-60 procent för Edö och 20-40 procent för Postiljonen. För Ängsö redovisas inget enskilt resultat eftersom det var färre än sju respondenter. Sammantaget för vård- och omsorgsboenden var 68 procent av respondenterna kvinnor och 32 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 drygt hälften av respondenterna har någon annan än den boende svarat på frågorna, och knappt hälften 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.

Trygghet, förtroende och bemötande

Majoriteten av respondenterna är nöjda med sitt äldreboende. De flesta upplever sig väl bemötta och trygga samt har förtroende för personalen. 72 procent av respondenterna uppger att personalen alltid eller oftast tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras. Här finns en skillnad mellan könen, där kvinnor i högre grad än män upplever att hänsyn tas till deras åsikter och önskemål.

Personalens kompetens

De flesta respondenter anser att personalen pratar och förstår svenska tillräckligt bra för att säkerställa kommunikationen fungerar och att personalen har den kompetens som krävs för att utföra sitt arbete.

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 och det är viktigt att det finns personal tillgänglig som kan uppmärksamma om en boende behöver hjälp. En majoritet svarar att det är ganska eller mycket lätt att få kontakt med personalen vis behov. På vård- och omsorgsboenden ansvarar kommunen för den hälso- och sjukvård som ges av sjuksköterskor medan regionen ansvar för den hälso- och sjukvård som ges av läkare. Här varierar upplevelsen av tillgången till personal, sjuksköterska och läkare mellan män och kvinnor. Kvinnorna upplever i högre grad än männen att det är lättare att komma i kontakt med personalen och sjuksköterskor, medan männen i något högre grad än kvinnorna upplever att det är lättare att få träffa en läkare vid behov.

Fler kvinnor än män uppger att personalen har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete. Dessutom upplever kvinnorna i större utsträckning än männen att de blir informerade i förväg om tillfälliga förändringar vilket kan handla om exempelvis byte av personal och ändringar vad gäller aktiviteter. Däremot är andelen män som upplever att de alltid eller oftast kan påverka vid vilka tider hjälpen ges något högre än kvinnorna.

Sociala aktiviteter, mat och måltidssmiljö

Inom vård- och omsorgsboenden erbjuds aktiviteter både individanpassat och på gruppnivå. När det gäller sociala aktiviteter observeras att kvinnor är betydligt mer nöjda med aktivitetsutbudet än män. Detsamma gäller frågan om möjligheterna att komma utomhus, där männen är mindre nöjda än kvinnorna.

När det gäller måltider visar resultatet att fler respondenter är något mer nöjda med hur maten smakar än med upplevelsen av att måltiderna är en trevlig stund på dagen. Männen är nöjdare än kvinnorna med maten, medan kvinnorna är något nöjdare än männen vad gäller måltidssmiljön.

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

Förvaltningen bedömer att det finns faktorer som gör årets resultat svåranalyserat. Den sammantagna svarsfrekvensen är relativt låg och för Ängsö vård- och omsorgsboende redovisas inte något enskilt resultat. Detta medför ett bristande underlag för en tillförlitlig analys, som i sin tur gör det svårt att dra entydiga slutsatser.

Årets undersökning visar på nationell nivå en lägre svarsfrekvens än föregående år, med en försämring i hur äldre uppfattar äldreomsorgen, både inom hemtjänst och särskilda boenden, med en minskning på upp till tio procentenheter jämfört med 2019 och 2013. För nämndens vård- och omsorgsboende Edö var svarsfrekvensen 40-60 procent för Postiljonen 20-40 procent, medan inga resultat redovisades för Ängsö på grund av för få respondenter.

Sammantaget visar resultaten att den övergripande nöjdheten är god, även om vissa skillnader kan noteras mellan kvinnor och män. Liksom i tidigare års undersökningar tenderar män att vara något mindre nöjda än kvinnor. Brukarundersökningens resultat används som en del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete och handlings- och åtgärdsplaner utarbetas för varje enhet. På enhetsnivå, inom vård- och omsorgsboendena, kommer resultaten att analyseras tillsammans med boenderåden, och åtgärder kommer att tas fram, följas upp och utvärderas. Bland de utvecklingsområden som identifierats utifrån årets resultat återfinns områden som mat och måltidssituation, möjligheten att komma utomhus och aktivitetsutbud. Enheternas åtgärdsplaner kommer även att fokusera på att identifiera orsakerna bakom dessa skillnader

och ta fram adekvata åtgärder. Identifierade jämställdhetsutmaningar innebär att andra principer än majoritetsprinciper bör tillämpas för att säkerställa ett inkluderande och jämställt perspektiv.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2024 års brukarundersökning inom äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden.

Fredrik Karlsson	Jonas Wilhelmsson
Tillförordnad stadsdelsdirektör	Avdelningschef
Farsta stadsdelsförvaltning	Farsta stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Pensionärsrådets synpunkter
2. Brukarundersökning Edö vård- och omsorgsboende
3. Brukarundersökning Postiljonen vård- och omsorgsboende

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Fredrik Karlsson, Tillförordnad stadsdelsdirektör	2024-11-28
Jonas Wilhelmsson, Avdelningschef	2024-11-28