

**Handläggare**  
Pia Lindman  
Telefon: 0850808418

**Till**  
Kungsholmens stadsdelsnämnd  
2020-11-26

## **Resultat från Socialstyrelsens brukarundersökning- så tycker de äldre om äldreomsorgen 2020.**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Ann-Christin Hansson  
Stadsdelsdirektör

Lena Slotte  
Avdelningschef

### **Sammanfattning**

Tjänsteutlåtandet redovisar resultaten från Socialstyrelsens brukarundersökning- så tycker de äldre om äldreomsorgen 2020. Undersökningen riktade sig till brukare som är 65 år eller äldre och bosatta på Kungsholmen och Essingeöarna, som hade ett pågående beslut på hemtjänst eller plats på vård- och omsorgsboende.

Brucarundersökningen har besvarats av 41 procent av de äldre som är bosatta på vård- och omsorgsboende och 55 procent av de äldre som har hemtjänstinsatser. Deltagandet har minskat från föregående år. Resultaten har troligen också andra felkällor med anledning av att brukarundersökningen skickades ut under pågående pandemi av Covid- 19. Årets resultat bör därför tolkas med försiktighet.

### **Bakgrund**

Socialstyrelsen genomför årligen sedan 2013 en undersökning i Sverige där personer som är 65 år eller äldre tillfrågas vad de tycker om sin äldreomsorg. Undersökningen riktade sig till äldre inom Kungsholmens stadsdelsnämnd som hade pågående beslut på hemtjänst, i ordinärt boende eller på servicehus, eller plats på äldreboende. På Kungsholmen finns sju vård- och omsorgsboenden

varav två i egen regi, drygt 30 hemtjänstutförare varav en i egen regi samt två servicehus i egen regi.

### **Brukarundersökningens resultat**

Nedan följer en kort sammanfattning av 2020 års resultat.

Sammantagna resultatet för hemtjänsten och servicehusen visar på en generell uppgång där nöjdheten ligger i linje med staden men oftast högre. Mest nöjda är äldre över bemötandet från personalen. Föregående års utvecklingsområde, brukarnas åsikter och önskemål, har ett bättre resultat i år. Störst förbättring från föregående år har skett vad gäller information om tillfälliga förändringar och att veta vart man ska vända sig med synpunkter och klagomål.

Sammantagna resultatet för vård- och omsorgsboende visar att nöjdheten oftast ligger i linje med staden. Mest nöjda är äldre över bemötandet från personalen. Föregående års utvecklingsområde upplevelse av måltidssituationen har ett bättre resultat i år men ligger fortfarande under snittet för staden. Största förbättringarna från föregående år gäller nöjdhet med att komma utomhus, trygghet och att få information om tillfälliga förändringar. Fortsatta utvecklingsområden är träffa sjuksköterska vid behov och förtroendet för personalen.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts av äldreomsorgsavdelningen. Ärendet är behandlat i pensionärsrådet 2020-11-23, i rådet för funktionshinderfrågor 2020-11-19 samt i förvaltningsgruppen 2020-11-19.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Brukarundersökningen har besvarats av 41 procent av de äldre som är bosatta på vård- och omsorgsboende och 55 procent av de äldre som har hemtjänstinsatser. Deltagandet har minskat från föregående år. Äldre har i årets undersökning svarat till större del själva vilket kan förklaras med att brukarundersökningens enkäter skickades ut till respondenterna samma vecka som Folkhälsomyndigheten rådde alla och särskilt personer 70 år och äldre att undvika att träffa andra människor. Tidigare års undersökningar visar att brukare som svarat själva, i högre utsträckning, skattar sin hälsa som god. Detta tyder på att brukare med sämre hälsa är underrepresenterade i årets undersökning. Det finns en risk för att äldre med demenssjukdom och andra svåra sjukdomar inte representeras med sina åsikter i undersökningen, om de själva inte kan besvara enkäten och inte heller

har möjlighet att få hjälp av någon. Årets resultat bör därför tolkas med försiktighet.

Vidare analys av resultaten kommer att redogöras i äldreomsorgens verksamhetsberättelse för 2020.

### **Jämställdhetsanalys**

Syftet med hemtjänst och vård- och omsorgsboende är att tillgodose äldres behov av sådan och kvinnor och män ska ha samma förutsättningar att få sina behov tillgodosedda. Undersökningen visar att kvinnor är mer nöjda med sitt äldreboende respektive med sin hemtjänst jämfört med männen. Högre andel kvinnor än män har besvarat enkäten. Enheterna ska själva analysera resultaten och vidta åtgärder om finns omotiverade skillnader mellan kvinnor och män.

### **Bilagor**

1. Så tycker de äldre om äldreomsorgen 2020 resultat för Stockholm, Kungsholmen, särskilt boende.
2. Så tycker de äldre om äldreomsorgen 2020 resultat för Stockholm, Kungsholmen, hemtjänst.