

Handläggare
Jessica Johansson
Telefon: 0850815064

Till
Skarpnäcks stadsdelsnämnd
2019-12-18

Redovisning av brukarundersökning inom äldreomsorgen 2019

Socialstyrelsens nationella enkätundersökning ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen” 2019

Förslag till beslut

Skarpnäcks stadsdelsnämnd godkänner redovisningen av brukarundersökningen inom äldreomsorgen 2019.

Sammanfattning

I detta ärende redovisas Skarpnäcks stadsdelsförvaltnings resultat från Socialstyrelsens brukarundersökning ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen” 2019. Brukarundersökningen är en totalundersökning och riktas till samtliga personer 65 år och äldre med beslut om hemtjänstinsatser eller särskilt boende.

Årets brukarundersökning visar att den sammantagna nöjdheten gällande hemtjänsten är hög och ligger något högre jämfört med stadens genomsnitt. De äldre är mer nöjda med sina hemtjänstinsatser än sitt särskilda boende som för 2019 får samma nöjdhet som 2018 och ligger något under stadens genomsnitt. Utvecklingsområden inom såväl hemtjänsten som särskilt boende är att förbättra informationen om synpunkts- och klagomålshanteringen. Särskilda boenden är även i behov av att fortsätta utveckla arbetet med måltidssituationen och utevistelsen.

Förvaltningen analyserar resultatet från brukarundersökningen och väger samman det med resultatet från förvaltningens individuppföljningar, avtalsuppföljningar och avvikelser vilket redovisas i bedömningen av verksamhetens kvalitet, i samband med verksamhetsuppföljningarna. Prioriteringar av utvecklingsområden inom äldreomsorgen framgår av verksamhetsplanen för 2020.

Bakgrund

Inom verksamhetsområdet äldreomsorg genomförs två brukarundersökningar varje år, som mäter hur de äldre som kommer i kontakt med stadens verksamheter upplever äldreomsorgen och de insatser som ges. Stockholms stad genomför en brukarundersökning om dagverksamheter och deltar i Socialstyrelsens nationella undersökning gällande hemtjänst och särskilt boende.

I detta ärende redovisas Skarpnäcks stadsdelsförvaltnings resultat från Socialstyrelsens brukarundersökning ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen” 2019. Brukarundersökningen är en totalundersökning och riktas till samtliga personer 65 år och äldre med beslut om hemtjänstinsatser eller särskilt boende. Resultatet avser brukare aktuella för äldreomsorgsinsatser inom beställarenheten för äldre samt en sammanfattning av resultaten för förvaltningens verksamheter inom äldreomsorgen i egen regi.

Gällande resultatets tillförlitlighet finns en risk för att äldre med demenssjukdom och andra svårigheter inte kan representeras med sina åsikter i undersökningen, om de själva inte kan besvara enkäten och inte heller har möjlighet att kunna få hjälp av någon anhörig.

Undersökningen genomfördes från mitten av mars till slutet av maj 2019 och är ett av flera underlag i förvaltningens fortlöpande kvalitetsutvecklingsarbete på både enhets- och förvaltningsnivå.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldreomsorg. Ärendet har behandlats i förvaltningsgrupp och pensionärsrådet 2019-12-05.

Synpunkter och förslag

Nedan följer en redovisning av ett urval av undersökningens resultat med analys utifrån åtgärder som genomförts sedan föregående år.

Hemtjänst i ordinärt boende och servicebostad (servicehus)

I staden svarade totalt 88 749 personer på årets enkät för äldre med hemtjänst, vilket är 60,1 procent av de tillfrågade. Av förvaltningens brukare med hemtjänst svarade 433 personer, vilket är 63,8 procent av de tillfrågade. Av de svarande är 71 procent kvinnor och 29 procent män. Fler kvinnor än män erhåller hemtjänstinsatser.

När det gäller de äldres sammantagna nöjdhet gällande hemtjänstinsatser ligger förvaltningens resultat över stadens totala resultat, 89 procent jämfört mot stadens på 83 procent. Resultatet ligger i nivå med föregående års resultat som var 90 procent.

I nedan tabell redovisas de fem frågor där andelen positiva svar är högst, en jämförelse görs med stadens resultat samt utifrån kön:

Fråga	Skarpnäck, %	Staden, %	Kvinnor, %	Män, %
Får bra bemötande från personalen	97	95	97	95
Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål	90	83	90	91
Känner förtroende för personalen	90	85	89	93
Är sammantaget nöjd med hemtjänsten	89	83	89	90
Personalen kommer på avtalad tid	88	81	87	88

Insatser anpassade utifrån individens behov

På frågan om handläggarens beslut är anpassat efter den enskildes behov har förvaltningen det bästa resultatet totalt sett i staden, 74 procent jämfört med Stockholms stad på 68 procent. En möjlig orsak till resultatet är att biståndshandläggarna inom äldreomsorgen genomfört en mängd olika kompetensutvecklingsinsatser under 2018 och 2019. Utbildning har genomförts inom bland annat områdena våld i nära relationer, juridik och psykisk ohälsa som lett till att arbetssätt utvecklats där fler aspekter vägts samman vid bedömning om den äldres helhetsbehov av stöd, vård och omsorg.

Valfrihet vid utförande av hemtjänstinsatser

På frågan om omsorgstagaren fick välja utförare av hemtjänsten svarade 75 procent att de ansåg det, jämfört med stadens genomsnitt på 73 procent. Dock framkom skillnader gällande andel positiva svar utifrån kön. Av kvinnorna svarade 79 procent att de fick välja hemtjänstutförare och endast 66 procent av männen. Då resultatet på frågan inte presenteras i jämförelse över tid kommer förvaltningen jämföra resultatet med underlagen vid individuppföljningarna där vidare analys görs utifrån kön.

Jämförelse över tid samt utvecklingsområden

I samtliga frågor i brukarundersökningen som presenteras för jämförelse över tid ligger förvaltningens resultat för 2019 över stadens genomsnitt, utom i en fråga inom området ”Trygghet och tillgänglighet” som fick samma resultat som staden. Vid jämförelse av resultaten med 2017 och 2018 finns inga större skillnader inom

området ”Trygghet och tillgänglighet”, utan förvaltningen har bibehållit sina goda resultat. Inom området ”Inflytande, utförande och bemötande” är de flesta resultaten liknande vid jämförelse över tid, där förvaltningen inte kan urskilja några bestående skillnader.

En av de frågor som för 2019, likväl som 2018, får bland de lägsta positiva svaren är huruvida brukarna vet vart de ska vända sig för att lämna synpunkter och klagomål på verksamheterna. Förvaltningen kommer särskilt att följa upp rutiner och hantering av synpunkter och klagomål vid nästa års verksamhetsuppföljningar.

Skarpnäcks kommunala hemtjänst

2019 års brukarundersökning visar att den sammantagna nöjdheten är hög och ligger något högre jämfört med stadens genomsnitt. Resultatet skiljer sig något mellan de tre olika enheterna. Inom Skarpnäcksområdet samt Kärrtorp anser 91 procent att de är nöjda med sina hemtjänstinsatser, medan det i Bagarmossen är 84 procent som svarat att de är nöjda. Hemtjänsten i egen regi har under året omfördelat de geografiska områdena för att ge lika förutsättningar för enheterna vid planering av utförd tid, utförande och uppföljning av insatserna. För att möta de ändrade behoven som den förändrade målgruppen inom hemtjänsten innebär, med en ökning av omsorgstagare med psykiska funktionsnedsättningar, fortsätter verksamheten att prioritera kompetensutveckling för medarbetare.

Förvaltningen anser att en av de viktigaste aspekterna inom verksamheten är att brukarna är trygga med de insatser som ges. När det gäller brukarnas upplevda trygghet inom Skarpnäcks kommunala hemtjänst så var det totalt 84 procent inom de tre enheterna som svarade att de upplever sig trygga med hemtjänsten, jämfört med stadens snitt på 80 procent. Hemtjänsten i egen regi får även goda resultat på frågan om brukarna känner förtroende för personalen, 97 procent jämfört med staden på 85 procent. Förvaltningen anser att denna fråga hör ihop med brukarnas upplevelse av trygghet, där hemtjänsten i egen regi präglas av erfaren personal med god kännedom om verksamheten och brukarna där kontinuerligt kvalitetsutvecklingsarbete bedrivs.

Vid jämförelse med resultaten från föregående år är brukarna överlag mer nöjda 2019 med sina hemtjänstinsatser, där de flesta resultat antingen har förbättrats eller ligger på samma nivå som 2018. Den fråga som får lägre resultat i år, 67 procent jämfört med 75 procent 2018, är den om personen vet vart denne ska vända sig för att lämna synpunkter och klagomål på hemtjänsten. Hanteringen av inkomna synpunkter och klagomål är ett prioriterat utvecklingsområde för förvaltningens verksamheter under 2020.

Särskilt boende (vård- och omsorgsboende)

I staden svarade totalt 36 248 personer på årets enkät för äldre inom särskilt boende, vilket är 50,0 procent av de tillfrågade. Av förvaltningens brukare svarade 81 personer, vilket är 39,3 procent av de tillfrågade. Av de svarande är 73 procent kvinnor och 27 procent män. Fler kvinnor än män erhåller insatsen särskilt boende.

När det gäller de äldres sammantagna nöjdhet gällande särskilt boende ligger förvaltningens resultat något lägre än stadens totala resultat, 75 procent jämfört mot stadens på 79 procent. Resultatet är detsamma som föregående års resultat, som även då var 75 procent.

I nedan tabell redovisas de fem frågor där andelen positiva svar är högst, en jämförelse görs med stadens resultat samt utifrån kön:

Fråga	Skarpnäck, %	Staden, %	Kvinnor, %	Män, %
Får bra bemötande från personalen	91	91	91	91
Känner förtroende för personalen	85	81	81	95
Känner sig trygg på sitt äldreboende	80	84	79	81
Tycker det är trivsamt utomhus runt boendet	77	69	84	56
Är sammantaget nöjd med äldreboendet	75	79	72	85

Mat, måltidssituationen och utevistelse

På frågan om maten smakar bra är förvaltningens resultat lägre än stadens genomsnitt, 64 procent jämfört med 72 procent. Trots ett lägre resultat än staden totalt är det en förbättring i jämförelse med föregående år då nöjdheten var 58 procent i Skarpnäck. Gällande frågan om de äldre upplever måltiderna som trevliga är resultatet det omvända, där förvaltningen uppnår 73 procent och staden 66 procent. Även här har nöjdheten ökat betydelsefullt i jämförelse med föregående år, 55 procent år 2018 mot 73 procent år 2019. Förvaltningen har tagit del av goda exempel från genomförda verksamhetsuppföljningar när det gäller att förbättra arbetet med mat och måltidssituationen, som kommer att finnas med i det fortsatta utvecklingsarbetet på vård- och omsorgsboenden.

På frågan om den äldre upplever att möjligheterna att komma utomhus är bra är nöjdheten 49 procent i årets undersökning, jämfört med stadens totala resultat på 52 procent. Årets verksamhetsuppföljningar har genomförts på särskilda boenden där utevistelse varit ett fokusområde för uppföljningen. Förvaltningen har därmed särskilt följt upp de boendes möjligheter att komma utomhus för att stödja verksamheterna i deras utvecklingsarbete.

Mat, måltidssituationen och utevistelse är prioriterade utvecklingsområden för äldreomsorgens verksamheter även under 2020 och resultaten kommer fortsatt följas och analyseras vidare.

Jämförelse över tid samt övriga utvecklingsområden

Inom området ”Boende- och måltidsmiljö” får fem av sex frågor högre nöjdhet för 2019, i jämförelse med 2018. Fortsatt utvecklingsområde är aktiviteter som erbjuds på boendet, där nöjdheten är 54 procent i år jämfört med staden på 62 procent.

Inom området ”Inflytande och bemötande” får fyra av fem frågor högre nöjdhet i år jämfört med föregående år, samt en fråga där resultatet är oförändrat. Överlag ligger förvaltningens resultat i linje med stadens snitt. Fortsatt utvecklingsområde är utifrån den äldres upplevelse av att personalen har tillräckligt med tid för utförandet av insatserna, där 63 procent anser det mot stadens 70 procent.

Inom det tredje området ”Trygghet och tillgänglighet” är det en av fyra frågor som får lägre resultat jämfört med både 2018 och 2017, vilket gäller huruvida den äldre upplever sig trygg med att bo på sitt särskilda boende där nöjdheten även i år ligger något lägre än stadens genomsnitt. Samtidigt visar resultatet att förvaltningens brukare känner förtroende för personalen i högre utsträckning än övriga i staden, 85 procent jämfört med stadens snitt på 81 procent.

Två av de frågor som får lägst andel positiva svar för 2019, likväl som för 2018, är om den boende besväras av ensamhet samt vet vart personen kan vända sig för att lämna synpunkter och klagomål.

Beställarenheten för äldre kommer under 2020 att utveckla individuppföljningen och arbetssätt där införande av IBIC genomförs inom myndighetsutövningen, med syfte att öka de äldres inflytande och delaktighet vid utredning, beslut samt uppföljning.

Vidare ska observationer vid demensboende utvecklas och genomföras i högre utsträckning för att säkerställa att även personer med demenssjukdom ges möjlighet till delaktighet i sin vardag.

Hemmet för gamla

2019 års brukarundersökning visar att den sammantagna nöjdheten ligger något lägre i jämförelse med stadens genomsnitt, 72 procent mot stadens totala resultat på 79 procent. Samtidigt har nöjdheten ökat avsevärt jämfört med 2018 där den sammantagna nöjdheten med sitt boende på Hemmet för gamla endast var 48 procent.

I majoriteten av frågorna får verksamheten högre nöjdhet 2019 än för 2018. Hemmet för gamla har i fyra frågor lägre resultat än föregående år som också ligger under stadens totala resultat, som rör om de äldre besväras av ensamhet, huruvida det är lätt att få kontakt med personal på boendet, om hänsyn tas till den äldres egna åsikter och önskemål samt bemötande från personal. Verksamheten har under året påbörjat ett utvecklingsarbete gällande äldreomsorgens värdegrund som fortgår under nästa år, som syftar till att öka den personcentrerade vården vilket förvaltningen bedömer vara den mest avgörande faktorn för att öka nöjdheten.

Hemmet för gamla har under 2019 haft mat och måltidssituationen som ett prioriterat utvecklingsområde, där bland annat förvaltningens dietist utbildat medarbetare i nutrition och undernäring. Årets resultat visar en tydlig förbättring av de äldres nöjdhet när det gäller om den boende upplever måltiderna som en trevlig stund på dagen. Resultatet för 2019 är att 71 procent anser det, vilket är en ökning med 40 procentenheter sedan föregående år. Årets resultat ligger även fem procentenheter högre än stadens snitt.

Samlad analys och vidare åtgärder utifrån resultatet

Årets brukarundersökning visar att den sammantagna nöjdheten gällande hemtjänsten är hög och ligger något högre jämfört med stadens genomsnitt. De äldre är mer nöjda med sina hemtjänstinsatser än sitt särskilda boende som för 2019 får samma nöjdhet som 2018 och ligger något under stadens genomsnitt. Samtidigt har brukarna svarat att de är mer nöjda i år än föregående år på ett flertal av frågorna i undersökningen om särskilt boende.

När det gäller förvaltningens verksamheter i egen regi är de äldre i år överlag mer nöjda med sina insatser jämfört med föregående år. Förvaltningen bedömer att de åtgärder som verkställts samt den uppföljning som genomförts på både individ- och verksamhetsnivå resulterat i förbättrade resultat även om utvecklingsbehov kvarstår.

Utvecklingsområden inom såväl hemtjänsten som särskilt boende är att förbättra informationen om synpunkts- och klagomålshanteringen. Särskilda boenden är även, i likhet med 2018 års resultat, i behov av att utveckla måltidssituationen och utevistelsen. Utifrån resultatet tar utförarna och beställare fram interna handlingsplaner för vidareutveckling av verksamheterna,

vilket följs upp på förvaltningsövergripande nivå utifrån redovisning av indikatorer och aktiviteter samt intern kontroll.

Resultaten från brukarundersökningen kommer användas som underlag i verksamhetsuppföljningarna under 2020 i enlighet med stadens uppföljningsmodell inom äldreomsorgen, där förvaltningen samverkar med äldreförvaltningen för att säkerställa en god kvalitet.

Förvaltningen analyserar resultatet från brukarundersökningen och väger samman det med resultatet från förvaltningens individuppföljningar, avtalsuppföljningar och avvikelser vilket redovisas i bedömningen av verksamhetens kvalitet, i samband med verksamhetsuppföljningarna. Prioriteringar av utvecklingsområden inom äldreomsorgen framgår av verksamhetsplanen för 2020.

Jämställdhetsanalys

Undersökningens resultat presenteras uppdelat både för helgrupp och efter kön. Utifrån brukarundersökningen gällande hemtjänsten framkommer det att resultaten överlag inte visar några större skillnader utifrån kön. Utifrån brukarundersökningen riktat mot särskilt boende framkommer vissa skillnader utifrån kön. Samtidigt är det betydligt fler kvinnor än män som besvarat enkäten 2019, vilket innebär att resultatet inte enbart går att analysera för sig.

Frågan med störst skillnad i nöjdhet utifrån kön, kopplat till resultat som inte når upp till stadens genomsnitt, är den sammantagna nöjdheten gällande sitt särskilda boende dvs. 72 procent för kvinnor och 85 procent för männen. Individuppföljningen med vidare fokus på fördjupade analyser utifrån kön kommer vara ett prioriterat utvecklingsområde för äldreomsorgen under 2020.

Maria Mathiasson Laxvik
Stadsdelsdirektör

Karin Bülow
Avdelningschef

Bilagor

1. Resultat för hemtjänst 2019
2. Resultat för särskilt boende 2019
3. Resultat Skarpnäcks kommunala hemtjänst, spindeldiagram
4. Resultat Hemmet för gamla, spindeldiagram

Skarpnäcks stadsdelsförvaltning
Avdelningen för äldreomsorg

Björkhagsplan 6
Box 5117
121 17 Johanneshov
Växel 08-508 150 00
Fax 08-508 15 099
skarpnack@stockholm.se
stockholm.se

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Maria Mathiasson Laxvik, Stadsdelsdirektör	2019-11-18
Karin Bülow, Avdelningschef	2019-11-18