

Handläggare
Isabelle Wall
Telefon: 08-508 15 052

Till
Skarpnäcks stadsdelsnämnd
2020-12-17

Redovisning av brukarundersökning inom äldreomsorgen 2020

Socialstyrelsen nationella enkätundersökning ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen” år 2020

Förvaltningens förslag till beslut

Skarpnäcks stadsdelsnämnd godkänner redovisningen av brukarundersökningen inom äldreomsorgen 2020.

Sammanfattning

I detta ärende redovisas Skarpnäcks stadsdelsförvaltnings resultat från Socialstyrelsens brukarundersökning ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen” år 2020. Brukarundersökningen är en totalundersökning och riktas till samtliga personer 65 år och äldre med beslut om hemtjänstinsatser eller särskilt boende. Resultatet redovisas på förvaltningsnivå för samtliga personer med insatser beslutade av Skarpnäcks stadsdelsnämnd oavsett regiform samt på verksamhetsnivå för verksamheter i egen regi.

Årets brukarundersökning visar att den sammantagna nöjdheten gällande hemtjänsten och särskilt boende är hög och ligger högre än stadens genomsnitt. Ett utvecklingsområde inom hemtjänsten är att förbättra informationen om synpunkter och klagomål. Särskilda boenden har behov av att utveckla möjligheten till olika slags aktiviteter och utevistelse. Vidare behöver särskilda boenden arbeta mot ofrivillig ensamhet hos de äldre.

Resultaten från årets brukarundersökning används som underlag i verksamhetsuppföljningarna under 2021 i enlighet med stadens uppföljningsmodell inom äldreomsorgen. I samband med verksamhetsuppföljningarna vägs resultatet från brukarundersökningen samman med resultatet från förvaltningens individuppföljningar, avtalsuppföljningar samt avvikelser, och redovisas sedan i en analys och bedömning av verksamhetens

kvalitet. Prioriterade utvecklingsområden inom äldreomsorgen framgår av verksamhetsplanen för 2021.

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” 2020. Brukarundersökningen är en totalundersökning och riktas till samtliga personer som är 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.

Brukarundersökningen startade i mitten av mars 2020 och pågick till slutet av maj. Respondenterna fick möjlighet att besvara frågor antingen på hemskickad pappersenkät eller via enkät på webbsida. Enkäten fanns tillgänglig på ytterligare tre språk förutom svenska; finska, arabiska och engelska.

Gällande resultatets tillförlitlighet är bortfallet troligen skevt och de som svarade är med största sannolikhet friskare än de som inte svarade på enkäten. En annan möjlig felkälla är när någon annan hjälper till att fylla i enkäten eller besvarar enkäten åt den äldre. Då kan det bli hjälparens åsikt som registreras istället för den äldres. Sammanfattningsvis 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.

Brukarundersökningen 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 pensionsråd 2020-12-10.

Förvaltningens 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 82 834 personer på årets enkät för äldre med hemtjänst, vilket är 57 procent av de tillfrågade. Av förvaltningens brukare med hemtjänst svarade 363 personer, vilket är 54,7 procent av de tillfrågade. Av de svarande är 70 procent kvinnor och 30 procent män. Fler kvinnor än män erhåller hemtjänstinsatser.

När det gäller de äldres sammantagna nöjdhet gällande hemtjänstinsatser ligger förvaltningens resultat över stadens totala resultat, 87 procent jämfört mot stadens 84 procent. Resultatet ligger i nivå med föregående års resultat som låg på 89 procent.

I tabell nedan redovisas fem frågor där andelen positiva svar är högst, jämförelse görs med stadens resultat. Resultatet redovisas även utifrån kön:

Fråga	Skarpnäck, %	Staden, %	Kvinnor, %	Män, %
Får bra bemötande från personalen	96	95	97	93
Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter	89	85	89	88
Känner förtroende för personalen	89	84	88	90
Är sammantaget nöjd med hemtjänsten	87	84	86	90
Personalen utför sina arbetsuppgifter bra	86	82	85	88

Insatser anpassade utifrån individens behov

På frågan om handläggarens beslut är anpassat efter den enskildes behov har förvaltningen ett resultat på 72 procent, jämfört med 70 procent i Stockholms stad. Resultatet ligger i nivå med föregående års resultat som låg på 74 procent. En möjlig orsak till resultatet kan vara den pågående coronapandemin som har försvårat arbetet och ställt krav på förändrade arbetssätt. Av de äldre med beviljade

hemtjänstinsatser har ett antal valt att pausa sina insatser under pandemin. Förvaltningen har heller inte kunnat påbörja införandet av Individens behov i centrum (IBIC), ett arbetssätt som bland annat ska underlätta för handläggare att fatta individanpassade beslut, på grund av pågående coronapandemi.

Valfrihet vid utförande av hemtjänstinsatser

På frågan om omsorgstagaren fick välja utförare av hemtjänsten svarade 73 procent ja, jämfört med stadens genomsnitt på 72 procent. Det framkom däremot skillnader gällande andel positiva svar utifrån kön. Av kvinnorna svarade 76 procent att de fick välja hemtjänstutförare och endast 67 procent av männen.

Jämförelse över tid samt utvecklingsområden

I samtliga frågor i brukarundersökningen som presenteras för jämförelse över tid ligger förvaltningens resultat för 2020 över stadens genomsnitt, utom i en fråga inom området ”Inflytande, utförande och bemötande” som fick samma resultat som staden. Vid jämförelse av resultatet från 2018 och 2019 finns ingen större skillnad inom området ”Inflytande, utförande och bemötande” utan de flesta resultaten är liknande vid jämförelse över tid, där förvaltningen inte kan urskilja några bestående skillnader. Inom området ”Trygghet och tillgänglighet” har förvaltningen bibehållit sina goda resultat.

En av de frågor som för 2020, likväl som 2019, 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 fortsätta sitt arbete med att följa upp rutiner och hantering av synpunkter och klagomål vid nästa års verksamhetsuppföljningar.

Skarpnäcks kommunala hemtjänst

2020 års brukarundersökning visar att den sammantagna nöjdheten är hög och ligger något högre jämfört med stadens genomsnitt. Resultatet skiljer sig något mellan de tre enheterna. Inom Kärrtorp anser 93 procent att de är nöjda med sina hemtjänstinsatser, medan det inom Skarpnäck och Bagarmossen är 88 procent som svarat att de är nöjda. Fokus inom den kommunala hemtjänsten har under året legat på att öka personalkontinuiteten, bland annat genom förbättrad samverkan runt den äldres behov och ökad flexibilitet för att tillmötesgå de äldres önskemål inom ramen för biståndsbesluten.

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 85 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, 90 procent jämfört med stadens 84 procent. Förvaltningen anser att frågan om förtroende hör ihop med brukarnas upplevelse av trygghet. Hemtjänsten i egen regi har erfaren personal med god kännedom om verksamheten och brukarna, där kvalitetsutvecklingsarbete bedrivs kontinuerligt.

Vid jämförelse med resultaten från föregående år är brukarna överlag lika nöjda 2020 med sina hemtjänstinsatser, då de flesta resultat ligger på samma nivå som 2019. Den fråga som får lägre resultat i år, 65 procent jämfört med 67 procent 2019, är den om äldre vet vart de kan vända sig för att lämna synpunkter och klagomål på hemtjänsten. Hanteringen av inkomna synpunkter och klagomål samt ökad tillgänglighet är fortsatt prioriterade utvecklingsområden för förvaltningens verksamheter under 2021.

Särskilt boende (vård- och omsorgsboende)

I staden svarade totalt 27 872 personer på årets enkät för äldre inom särskilt boende, vilket är 39,8 procent av de tillfrågade. Av förvaltningens brukare svarade 51 personer, vilket är 26,4 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 högre än stadens totala resultat, 87 procent jämfört mot stadens på 81 procent. Resultatet har ökat från föregående år, förvaltningen hade då resultatet 75 procent. Verksamheternas övergripande utvecklingsarbete har under 2020 rört den äldres möjlighet att påverka sina insatser och hur de utförs samt att vidareutveckla mat- och måltidssituationen. Kommunikationen med de äldre och deras närstående har också utvecklats vilket kan vara en bidragande orsak till den ökade sammantagna nöjdheten.

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

Fråga	Skarpnäck, %	Staden, %	Kvinnor, %	Män, %
Får bra bemötande från personalen	96	93	100	85
Känner sig trygg på sitt äldreboende	89	86	91	86
Är sammantaget nöjd med äldreboendet	87	81	88	86
Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål	84	77	84	83
Har lätt att få kontakt med personalen på äldreboendet vid behov	82	78	83	79

Mat, måltidssituation och utevistelse

På frågan om maten smakar bra är förvaltningens resultat lägre än stadens genomsnitt, 67 procent jämfört med 69 procent. Trots ett lägre resultat än staden totalt är det en förbättring i jämförelse med föregående år då nöjdheten var 64 procent i Skarpnäck. Gällande frågan om de äldre upplever måltiderna som trevliga är resultatet det omvända, där förvaltningen uppnår 75 procent och staden 68 procent. Även här har nöjdheten ökat i jämförelse med föregående år, 73 procent år 2019.

På frågan om den äldre upplever att möjligheterna att komma utomhus är bra är nöjdheten 42 procent i årets undersökning, jämfört med stadens totala resultat på 55 procent. Under 2021 kommer verksamhetsuppföljningar genomföras på särskilda boenden inom staden, varav möjlighet till utevistelse kommer att följas upp.

Mat, måltidssituationen och utevistelse är prioriterade utvecklingsområden för äldreomsorgens verksamheter även under 2021 och resultaten kommer fortsatt följas och analyseras vidare.

Jämförelse över tid samt övriga utvecklingsområden

Inom området ”Boende- och måltidsmiljö” får fyra av sex frågor högre nöjdhet i jämförelse med 2019 års resultat. Fortsatta utvecklingsområden är aktiviteter som erbjuds på boendet, där nöjdheten är 51 procent, samt möjligheter att komma utomhus, där nöjdheten är 42 procent.

Inom området ”Inflytande och bemötande” får samtliga fem frågor högre nöjdhet i år jämfört med föregående år. Förvaltningens resultat ligger högre än stadens snitt. Ett utvecklingsområde är om personalen meddelar äldre i förväg om tillfälliga förändringar, däremot har nöjdheten i frågan ökat från föregående år från 44 procent till 61 procent.

Inom det tredje området ”Trygghet och tillgänglighet” är det en av fyra frågor som får lägre resultat jämfört med 2019, vilket gäller huruvida den äldre känner förtroende för personalen på äldreboendet, där nöjdheten på 79 procent även ligger något lägre än stadens genomsnitt på 82 procent. Samtidigt visar resultatet att 89 procent av förvaltningens äldre känner sig trygga på sitt äldreboende, jämfört med stadens snitt på 86 procent.

En av de frågor som får lägst andel positiva svar 2020, likväl som för 2019, är om den äldre besväras av ensamhet där endast 37 procent svarat nej. Även frågan om möjligheterna att komma utomhus är bra har en låg andel positiva svar, resultatet har även försämrats med sju procentenheter från föregående år. En bidragande faktor till försämringen kan vara att undersökningen genomfördes under den period då besöksstopp gällde på särskilt boende och innan möjlighet till besök utomhus hade införts.

Hemmet för gamla

2020 års brukarundersökning visar att den sammantagna nöjdheten ligger högre än stadens genomsnitt, 94 procent mot stadens totala resultat på 81 procent. Svarsfrekvensen på Hemmet för gamla var mellan 20-40 procent, deltagandet redovisas på detta sätt för att enskild persons svar inte ska riskera att röjas. Äldres sammantagna nöjdhet med sitt boende på Hemmet för gamla har ökat avsevärt under de senaste två åren, från 48 procent 2018 och från 72 procent 2019.

I de flesta av frågorna får verksamheten högre nöjdhet 2020 än för 2019. Hemmet för gamla har i fem frågor lägre resultat än föregående år som även ligger under stadens totala resultat: om de äldre fick plats på det äldreboende som de ville bo på, om personalen meddelar de äldre i förväg om tillfälliga förändringar, om de äldre känner förtroende för personalen på äldreboendet, nöjdheten med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet, om möjligheterna att komma utomhus är bra.

Pågående coronapandemi har haft stor påverkan på Hemmet för gamla, flera nya rutiner och arbetssätt har införts som har påverkat de äldre. Verksamheten har trots detta behållit sitt fokus på bemötande för att de boende ska känna sig trygga. Arbetet med BPSD, beteendemässiga och psykiska symtom vid demens, har startat upp på demensavdelningarna. Verksamheten arbetar även systematiskt med synpunkter och klagomål samt avvikelser. Under besöksförbudet på äldreboendet har verksamheten säkerställt äldres möjlighet till kontakt med närstående genom digital kommunikation och besök utomhus.

Samlad analys och vidare åtgärder utifrån resultatet

Årets brukarundersökning visar att den sammantagna nöjdheten gällande hemtjänsten och särskilt boende är hög. De äldre i stadsdelen är lika nöjda med sina hemtjänstinsatser som med sitt särskilda boende. I båda fallen har stadsdelen högre resultat än stadens genomsnitt.

När det gäller förvaltningens verksamheter i egen regi är de äldre överlag lika nöjda med sina hemtjänstinsatser i år jämfört med föregående år. Nöjdheten med Hemmet för gamla har ökat markant från föregående år. Förvaltningen bedömer att de åtgärder och anpassningar som Hemmet för gamla genomfört under 2019 och 2020 resulterat i förbättrat resultat.

Utvecklingsområde inom hemtjänsten är att förbättra information om synpunkter och klagomål. Särskilda boenden har behov av att utveckla möjligheten till olika slags aktiviteter och utevistelse. Vidare behöver särskilda boenden arbeta mot ofrivillig ensamhet hos de äldre. Utifrån brukarundersökningens resultat ska utförare och beställare ta fram interna handlingsplaner för vidareutveckling av verksamheterna, vilket följs upp på avdelningsnivå och på förvaltningsövergripande nivå utifrån redovisning av indikatorer och aktiviteter.

Resultaten från årets brukarundersökning används som underlag i verksamhetsuppföljningarna under 2021 i enlighet med stadens uppföljningsmodell inom äldreomsorgen, där förvaltningen samverkar med äldreförvaltningen för att säkerställa en god kvalitet inom verksamheterna. I samband med verksamhetsuppföljningarna vägs resultatet från brukarundersökningen samman med resultatet från förvaltningens individuppföljningar, avtalsuppföljningar samt avvikelser, och redovisas sedan i en analys och bedömning av verksamhetens kvalitet.

Prioriterade av utvecklingsområden inom äldreomsorgen framgår av verksamhetsplanen för 2021.

Jämställdhetsanalys

Undersökningens resultat presenteras uppdelat både för helgrupp och efter kön. Det är betydligt fler kvinnor än män som besvarat enkäten 2020, vilket innebär att resultatet inte går att enbart analysera för sig.

Utifrån svaren gällande hemtjänsten framkommer det att resultaten överlag inte visar några större skillnader utifrån kön, förutom i frågan om det händer att den äldre besväras av ensamhet där det är närmare dubbelt så stor andel kvinnor än män som svarat ja.

Utifrån svaren riktat mot särskilt boende framkommer vissa skillnader utifrån kön. En fråga med stor skillnad i nöjdhet utifrån kön är om möjligheterna att komma ut är bra, varav endast 37 procent av kvinnorna svarar bra, jämfört med 54 procent av männen. En annan fråga med stor skillnad i nöjdhet är om personalen brukar bemöta den äldre på ett bra sätt, där 100 procent av kvinnorna svarar ja, jämfört med 85 procent för männen.

Individuppföljningen med vidare fokus på fördjupade analyser utifrån kön kommer vara ett prioriterat utvecklingsområde för äldreomsorgen under 2021.

Maria Mathiasson Laxvik
Stadsdelsdirektör

Karin Bülow
Avdelningschef

Bilagor

1. Resultat för hemtjänst 2020
2. Resultat för särskilt boende 2020
3. Resultat för Skarpnäcks hemtjänst, Kärrtorp 2020
4. Resultat för Skarpnäcks hemtjänst, Bagarmossen 2020
5. Resultat för Skarpnäcks hemtjänst, Skarpnäck 2020
6. Resultat för Hemmet för gamla 2020

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Maria Mathiasson Laxvik, Stadsdelsdirektör	2020-11-11
Karin Bülow, Avdelningschef	2020-11-11