

**Handläggare**  
Sara Rahm  
Telefon: 0850803077

**Till**  
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

## Anmälan av brukarundersökningarna inom äldreomsorgen 2020

### Förslag till beslut

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd lägger brukarundersökningarna inom äldreomsorgen 2020 till handlingarna.

### Sammanfattning

Varje år deltar Stockholms stad i Socialstyrelsens brukarundersökning *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* Syftet med undersökningen är att kartlägga de äldres uppfattning inom hemtjänst och på särskilt boende. Utöver dessa brukarundersökningar genomför staden själv en brukarundersökning inom dagverksamhet.

Sammantagen nöjdhet inom hemtjänsten har sjunkit från 86 till 84 procent. Det är i linje med stadens resultat som helhet. Sammantagen nöjdhet inom särskilt boende har sjunkit från 86 till 85 procent. Det är ett högre resultat än staden som helhet på 81 procent. Andelen nöjda brukare i stadsdelens dagverksamheter är 89 procent, vilket är något högre än resultatet 2019 då motsvarande andel var 88 procent. Resultatet i stadsdelen är på en lägre nivå än för staden totalt, vilket är 93 procent.

Svarsfrekvensen för samtliga brukarundersökningar inom äldreomsorgen år 2020 är låg och därför måste alla jämförelser göras med försiktighet. Svarsfrekvens har sjunkit totalt sett, vilket kan vara en konsekvens av pandemin.

### Bakgrund

Varje år deltar Stockholms stad i Socialstyrelsens brukarundersökning *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* Syftet med undersökningen är att kartlägga de äldres uppfattning om sin vård och omsorg. Resultaten används för jämförelser mellan kommuner och verksamheter och som underlag för utveckling och förbättring av vården och omsorgen om de äldre. Samtliga personer, 65 år och äldre, som den 31 december 2019 hade hemtjänst eller

Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning

Fagerstagatan 15  
Box 4066  
16304 Spånga  
Växel 08-50803000  
Fax  
spanga-tensta@stockholm.se  
stockholm.se

bodde på särskilt boende har fått möjlighet att besvara en enkät. Personer som enbart hade hemtjänstinsatser i form av matdistribution och/eller trygghetslarm eller som enbart hade beslut om korttidsboende har inte ingått i undersökningen.

Utöver dessa brukarundersökningar genomför staden själv en brukarundersökning inom dagverksamhet. Undersökningen är en totalundersökning och riktas till samtliga personer som vid undersökningstillfället deltog i dagverksamhet för äldre. Urvalet är hämtat från Stockholms stads register. Undersökningen omfattar regiformerna stadens egen regi, entreprenader och privat/övrig regi.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom avdelning ekonomi och kvalitet i samarbete med avdelning äldreomsorg, funktionsnedsättning och psykisk ohälsa.

### **Jämställdhetsanalys**

Det är övervägande kvinnor som besvarat enkäterna. Inom brukarundersökningarna för hemtjänst och särskilt boende för äldre framkommer att kvinnor sammantaget är marginellt mer nöjda än män. Brukarundersökningarna redovisar inte resultaten uppdelat per kön

I stadens brukarundersökning för dagverksamhet är det också övervägande kvinnor som besvarat enkäten. Det går att se att det finns skillnader mellan könen inom områdena ”Matsituation” där männen är mer nöjda än kvinnorna och ”Biståndsbeslutet” där kvinnorna är mer nöjda än männen. Förvaltningen vet i dagsläget inte varför resultaten skiljer sig mellan män och kvinnor. Resultatet behöver analyseras i verksamheterna.

### **Ärendet**

Nedan följer en kort sammanfattning av resultaten för brukarundersökningarna inom äldreomsorgen 2020 uppdelat på följande områden: (i) hemtjänst, (ii) särskilt boende och (iii) dagverksamhet.

### **Hemtjänst**

Sammantagen nöjdhet inom hemtjänsten har sjunkit från 86 till 84 procent. Det är i linje med stadens resultat som helhet. Inom enskild regi är resultatet 85 procent och för den hemtjänst som bedrivs i kommunal regi är resultat 87 procent.

#### **Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning**

Fagerstagatan 15  
Box 4066  
16304 Spånga  
Växel 08-50803000  
Fax  
spanga-tensta@stockholm.se  
stockholm.se

Nedan presenteras de största skillnaderna i resultatet för i år och för föregående år uppdelat inom följande områden: (i) inflytande, utförande och bemötande samt (ii) trygghet och tillgänglighet.

#### *Inflytande, utförande och bemötande*

Resultaten för frågorna om inflytande, utförande och bemötande har både förbättrats och försämrats från föregående år. Den största förbättringen är att andelen som svarat positivt på frågan ”Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter?” ökat från 82 procent till 86 procent.

Den största försämringen går att se på att andelen som svarat positivt på frågan ”Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?” minskat från 62 procent till 59 procent.

#### *Trygghet och tillgänglighet*

Resultaten för frågorna kring trygghet och tillgänglighet är på ungefär samma nivå som föregående års resultat. Andelen som svarat positivt på frågan ”Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonal vid behov?” har ökat från 72 procent till 76 procent.

#### **Särskilt boende**

Sammantagen nöjdhet inom särskilt boende har sjunkit från 86 till 85 procent. Det är ett högre resultat än staden som helhet på 81 procent. Inom kommunal regi i Spånga-Tensta var resultatet 87 procent, vilket är att jämföra med resultat för enskild regi, vilket var 85 procent.

Nedan presenteras de största skillnaderna i resultatet för i år och för föregående år för särskilt boende uppdelat inom följande tre områden: (i) boende- och måltidsmiljö, (ii) inflytande och bemötande och (iii) trygghet och tillgänglighet.

#### *Boende- och måltidsmiljö*

Resultaten för boende- och måltidsmiljö har generellt sett legat på liknande nivå eller förbättrats kraftigt sedan förra årets brukarundersökning.

#### **Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning**

Fagerstagatan 15  
Box 4066  
16304 Spånga  
Växel 08-50803000  
Fax  
spanga-tensta@stockholm.se  
stockholm.se

Den största förbättringen är att andelen som svarat positivt på frågan ”Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?”. Resultatet har förbättrats från 67 procent under föregående år till 86 procent 2020.

### *Inflytande och bemötande*

Resultaten för inflytande och bemötande har både förbättrats och försämrats. Den största förbättring har skett på frågan ” Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?” där resultat ökat från 53 procent till 63 procent.

Den största försämringen har skett i resultat på frågan ”Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?” där resultatet sjunkit från 56 procent till 49 procent.

### *Trygghet och tillgänglighet*

Resultatet för trygghet och tillgänglighet har generellt sätt förbättrats sedan föregående år. Andelen positiva svar har framför allt ökat för ”Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?” där resultatet var 89 procent för föregående år och 94 procent i årets resultat.

### **Dagverksamhet**

Ett index för nöjdhet har skapats utifrån följande tre påståenden: ”Jag känner mig trygg i min dagverksamhet”, ”Jag är nöjd med min dagverksamhet” och ”Dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara”. Enligt detta index är andelen nöjda brukare i stadsdelens verksamheter 89 procent, vilket är något högre än resultatet 2019 då motsvarande andel var 88 procent. Resultatet i stadsdelen är på en lägre nivå än för staden totalt, vilket är 93 procent. Jämfört med Stockholm stads sammantagna resultat är brukarna i Spånga-Tensta något mer nöjda inom områdena ”Inflytande och delaktighet” samt ”Biståndsbeslutet”.

Gällande området ”Personalens förhållningssätt” har det skett en positiv utveckling i alla frågor. Andelen som svarat positivt på påståendena om förtroende för och bemötande av personalen är 100 procent.

### **Fortsatt arbete**

Resultaten för samtliga brukarundersökningar kommer att analyseras vidare av förvaltningen och användas som underlag i verksamhetsplaneringen för 2021.

**Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning**

Fagerstagatan 15  
Box 4066  
16304 Spånga  
Växel 08-50803000  
Fax  
spanga-tensta@stockholm.se  
stockholm.se

### **Synpunkter och förslag**

Förvaltningen föreslår att Spånga-Tensta stadsdelsnämnd lägger brukarundersökningen inom socialpsykiatrin till handlingarna.

Toni Mellblom

Margareta Ericson

Stadsdelsdirektör

Avdelningschef

### **Bilagor**

1. Resultat brukarundersökningen hemtjänsten, totalrapport
2. Resultat brukarundersökningen hemtjänsten, rapport för Spånga-Tensta
3. Resultat brukarundersökningen särskilt boende, totalrapport
4. Resultat brukarundersökningen särskilt boende, rapport för Spånga-Tensta
5. Resultat brukarundersökning dagverksamhet, totalrapport
6. Resultat brukarundersökning dagverksamhet, Spånga-Tensta
7. Resultat brukarundersökning dagverksamhet, Spånga-Tensta egenregi

#### **Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning**

Fagerstagatan 15  
Box 4066  
16304 Spånga  
Växel 08-50803000  
Fax  
spanga-tensta@stockholm.se  
stockholm.se

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Toni Mellblom, Stadsdelsdirektör	2020-11-16
Margareta Ericson, Avdelningschef	2020-11-16