



Handläggare: Gunweig Högberg
Telefon: 08-508 20 505

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Äldreomsorgens vård- och omsorgsboenden - brukarundersökning 2008

Förvaltningens förslag till beslut

Redovisningen godkänns.

Gillis Hammar
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring
Äldreomsorgschef

Sammanfattning

Markör Marknad och Kommunikation AB anlitas av stadsledningskontoret för att genomföra en brukarundersökning inom de vård- och omsorgsboenden som staden driver alternativt köper platser på. Undersökningen genomfördes under november 2008 - januari 2009.

Metoden som använts är utskick av postenkäter. Svarsfrekvensen för staden var 55 %.

Förvaltningens vård- och omsorgsboenden visar goda resultat i förhållande till staden totalt. Värden högre än för staden i genomsnitt uppvisas vad gäller personalens bemötande, personalens lyhördhet, möjligheten att komma ut i friska luften, möjligheten att själv välja boende, maten och måltidssituationen, nöjdheten med och hur boendet uppfyller den enskildes förväntningar och känslan av trygghet.

Inom äldreomsorgen har de olika enheterna analyserat sina resultat och kommer att arbeta vidare gemensamt med att se över vad de enheter som har goda resultat har för arbetssätt. Detta för att kunna ta vara på olika erfarenheter och utveckla liknade arbetssätt för att uppnå en högre nöjdhet bland brukarna.



Bakgrund

Markör Marknad och Kommunikation AB anlitas av stadsledningskontoret för att genomföra en brukarundersökning inom de vård- och omsorgsboenden som staden driver alternativt köper platser på. Undersökningen genomfördes under november 2008-januari 2009.

Metoden som använts är utskick av postenkäter. Svarsfrekvensen för staden var 55 %. En förutsättning för att ett resultat är framtaget är att minst fem boende har besvarat enkäten.

De påståenden som ställts är:

- Personalen bemöter mig på ett bra sätt
- Personalen är lyhörd och frågar hur jag vill att hjälpen ska utföras
- Jag har möjlighet att påverka min vardag
- Jag kommer ut i friska luften när jag vill
- Jag är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på mitt boende
- Jag har själv haft möjlighet att välja vilket boende jag ska bo på
- Maten smakar bra
- Måltiderna är en trevlig stund på dagen
- Jag är nöjd med mitt boende
- Boendet uppfyller mina förväntningar
- Jag känner mig trygg på mitt boende

De tillfrågade har för varje påstående fått ta ställning till följande:

- Stämmer helt
- Stämmer ganska bra
- Varken eller
- Stämmer ganska dåligt
- Stämmer inte alls

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för äldreomsorg. Ärendet behandlas i stadsdelsnämndens pensionärsråd 2009-05-07.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Svarsfrekvensen för Enskede-Årsta-Vantör var liksom för staden i övrigt totalt 55 %. Förvaltningens vård- och omsorgsboenden visar goda resultat i förhållande till staden totalt. Värden högre än för staden i genomsnitt uppvisas vad gäller personalens bemötande, personalens lyhördhet, möjligheten att komma ut i friska luften, möjligheten att själv välja boende, maten och måltidssituationen, nöjdheten med och hur boendet uppfyller den enskildes förväntningar och känslan av trygghet. Hur nöjd den enskilde är med de aktiviteter som erbjuds får samma resultat som stadens genomsnitt. Det som får ett lägre betyg är möjligheten för den enskilde att påverka vardagen. Vad gäller nöjdheten med kosten och måltidssituationen får förvaltningen det högsta omdömet av alla stadens förvaltningar.

Nedan följer en redovisning av förvaltningens resultat i förhållande till stadens:

	Förvaltningen	Staden
	<i>Stämmer helt/ Stämmer ganska bra Svar i %</i>	<i>Stämmer helt/ Stämmer ganska bra Svar i %</i>
Personalen bemöter mig på ett bra sätt	94	90
Personalen är lyhörd och frågar hur jag vill att hjälpen ska utföras	75	71
Jag har möjlighet att påverka min vardag	42	45
Jag kommer ut i friska luften när jag vill	37	36
Jag är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på mitt boende	54	54
Jag har själv haft möjlighet att välja vilket boende jag ska bo på	47	46
Maten smakar bra	82	72
Måltiderna är en trevlig stund på dagen	79	70
Jag är nöjd med mitt boende	81	77
Boendet uppfyller mina förväntningar	71	67
Jag känner mig trygg på mitt boende	86	84



Inom äldreomsorgen har de olika enheterna analyserat sina resultat. De arbetar vidare gemensamt för att lära av de arbetssätt som enheter med goda resultat tillämpar så att en högre nöjdhet bland brukarna kan uppnås.

Bilagor

Brukarundersökningen finns tillgänglig i pärm vid sammanträdet.