



Handläggare: Gunweig Högberg
Telefon: 08-50820505

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Brukarundersökningar 2009 inom äldreomsorgen

Förvaltningens förslag till beslut

Förvaltningens redovisning godkänns.

Lena Holmdahl
Tf stadsdelsdirektör

Kristina Goldring
Äldreomsorgschef

Sammanfattning

Stockholms stad genomförde, under vecka 43-48 2009, brukarundersökningar inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden. Syftet med dessa undersökningar är att hålla såväl uppdragsgivare, utförare och brukare informerade om styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden.

Undersökningarna har genomförts som postenkät och som en totalundersökning. Svar inkom från 6944 brukare av hemtjänst, en svarsfrekvens om 72% och från 2625 brukare inom vård- och omsorgsboenden med en svarsfrekvens om 54%.

Sammantaget är 81%, av brukarna i Stockholm ganska eller mycket nöjda med sin hemtjänst, (79% 2008) och samma andel av brukarna inom vård- och omsorgsboenden är nöjda med sitt boende, (77% 2008).

Förvaltningens resultat av brukarnas nöjdhet inom hemtjänsten (80%) är något lägre än för staden totalt (81%). Enheterna får ett mycket gott betyg gällande personalens bemötande och den respekt de visar gentemot brukarna.

Förvaltningens vård- och omsorgsboenden visar att brukarnas nöjdhet är något högre (83%) i förhållande till staden totalt (81%). Värden högre än för staden i genomsnitt uppvisas vad gäller hjälpens utförande, maten och måltidssituationen, nöjdheten med boendet och känslan av trygghet.

Inom äldreomsorgen har de olika enheterna analyserat sina resultat och kommer att arbeta vidare gemensamt med att se över vad enheter med 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

Stockholms stads utrednings- och statistikkontor (USK) genomförde på uppdrag av äldreförvaltningen en brukarundersökning inom hemtjänsten under oktober 2009. TNS Sifo genomförde en brukarundersökning inom stadens vård- och omsorgsboenden på uppdrag av stadsledningskontoret under samma period. Syftet med undersökningarna är att hålla såväl uppdragsgivare, utförare och brukare informerade om styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden.

Synpunkter samlades in från brukare inom ordinärt boende och servicehus samt vård- och omsorgsboenden, från verksamheter som bedrivs i kommunal respektive enskild regi.

Undersökningarna har genomförts som postenkät och som en totalundersökning. Svar inkom från 6944 brukare av hemtjänst, en svarsfrekvens om 72 % och från 2625 brukare inom vård- och omsorgsboenden med en svarsfrekvens om 54 %.

Stadens ambition är att brukarundersökningar genomförs minst vartannat år. I de senast genomförda undersökningarna, 2006, 2008 och 2009, kan resultatet utläsas per enskild utförarenhet.

I undersökningen till brukare med hemtjänst ställdes följande påståenden:

- Sammantagen bedömning av kvaliteten i den hemtjänst du får
- Hur väl uppfyller hemtjänsten dina förväntningar
- Hur nöjd är du med
 - Bemötandet från biståndshandläggaren
 - Arbetet som personalen gör hos dig
 - Hur du kan påverka hur hjälpen ska utföras
 - Bemötandet från personalen
 - Hemtjänstens förmåga att skapa trygghet för dig
 - Den respekt som personalen visar dig
 - Personalens kunskaper och färdigheter
 - Dina möjligheter att lätt nå personalen om du skulle behöva
 - Personalens förmåga att passa tider
 - Hur personalen informerar om tillfälliga förändringar av hjälpen
 - Den hjälp du har av personalen för att komma ut om du vill
 - Maten och måltidssituationen

I undersökningen till brukare inom vård- och omsorgsboenden ställdes följande påståenden:

- 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 2010-05-12.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Resultatet för vård- och omsorgsboendena inom Enskede-Årsta-Vantör

Svarsfrekvensen för vård- och omsorgsboendena i Enskede-Årsta-Vantör var 67% jämfört med staden totalt, 54%. Förvaltningens vård- och omsorgsboenden visar att brukarnas nöjdhet är något högre (83%) i förhållande till staden totalt (81%). Värden högre än för staden i genomsnitt redovisas gällande hjälpens utförande, möjlighet att komma ut i friska luften samt maten och måltidsstunderna, nöjdheten med boendet och att boendet uppfyller förväntningarna samt att man känner sig trygg på boendet.

De områden som får lägre betyg är möjligheten att påverka sin vardag och nöjdheten med de aktiviteter som erbjuds.

Resultat hemtjänsten inom Enskede-Årsta-Vantör

Förvaltningens resultat av brukarnas nöjdhet inom hemtjänsten (80%) är något lägre än för staden totalt (81%). Enheterna får ett mycket gott betyg gällande personalens bemötande och den respekt de visar gentemot brukarna.

Svarsfrekvensen för hemtjänsten i Enskede-Årsta-Vantör var 71% jämfört med staden i totalt 72%. Resultatet för hemtjänstenheter varierar.

De enheter som visar ett förbättrat resultat inom flera områden jämfört med 2008 är hemtjänstenheter Gullmarsplan, Årsta, Högdalen och Stureby. Rågsved servicehus redovisar ett markant förbättrat resultat inom alla områden.

Resultaten kan utläsas av följande bilagor:

I tabellbilaga 1 redovisas egenregi hemtjänstenheternas resultat för respektive fråga för 2009 jämfört med resultaten i undersökningarna för 2008 och 2006.

Dessa resultat kan jämföras i tabellen med snittet för egen regi i staden, medelvärde för staden total och de variationer som olika enheter redovisar.

Bilaga 2 visar motsvarande för de servicehus som finns inom stadsdelen - både kommunal och de som drivs på entreprenad.

Av bilaga 3 framgår resultatet för 2009 för alla hemtjänstenheter i staden oavsett driftsform.

Bilaga 4 beskriver resultatet för förvaltningens kommunala vård- och omsorgsboenden samt för Skogsgläntan och Högdalen som drivs på entreprenad. Här anges jämförande siffror av medelvärde för stadsdelen respektive för staden.

Bilaga 5 visar resultatet för varje stadsdels vård- och omsorgsboenden.

Inom äldreomsorgen har enheterna analyserat sina resultat och kommer att arbeta vidare gemensamt med att se över vad enheter med 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.

Bilagor

1. Hemtjänstens resultat EÅV 2009, 2008, 2006
2. Servicehusens resultat EÅV 2009, 2008, 2006
3. Hemtjänstens resultat alla stadsdelar 2009



4. Vård- o omsorgsboendes resultat EÅV 2009, 2008, 2006
5. Vård- o omsorgsboendes resultat alla stadsdelar 2009