



Handläggare: Monika Lind
Telefon: 08-508 18 122

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2012-04-19

Så här tyckte de äldre om stadens vård- och omsorgsboenden 2011

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningen inom stadens vård- och omsorgsboenden 2011.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Ingrid Friberg
avdelningschef

Sammanfattning

TNS SIFO har på uppdrag av stadsledningskontoret genomfört en brukarundersökning inom stadens särskilda boenden för äldre. Resultaten visar att en stor del av kunderna är nöjda med sitt boende. Personalens bemötande får ett högt betyg – nio av tio brukare instämmer i att personalen bemöter dem på ett bra sätt.

Resultaten från 2011 års brukarundersökning kommer att analyseras övergripande och på enhetsnivå. Avdelningen för äldre kommer att ta fram en samlad strategi med förslag till fördjupningsområden under 2012. Arbetet följs upp i årsredovisningen 2012.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldre.

Bakgrund

Stockholms stad utvärderar regelbundet insatser och service till medborgarna genom brukarenkäter. Årets undersökning är genomförd av marknadsundersökningsföretaget TNS SIFO på uppdrag av stadsledningskontoret. Alla som bor i vård- och omsorgsboende i staden har fått möjlighet att svara på enkäten som skickades ut hösten 2011. Totalt berörs ungefär 6000 personer fördelade på drygt 100 boenden.

Enkäten har en låg svarsfrekvens, 55 procent i hela staden och 52 procent i Farsta stadsdelsområde. I Farsta är det dessutom bara fyra procent av de som svarat som besvarat enkäten själva, vilket omräknat innebär ungefär fem personer fördelade på stadsdelsområdets vård- och omsorgsboenden. Resultaten bör därför tolkas mot bakgrund av att det nästan alltid är någon närstående eller god man som har besvarat frågorna.

Liksom tidigare år har förvaltningen valt att redovisa svaren på fem av undersökningens frågor:

1. Jag är nöjd med mitt boende
2. Personalen bemöter mig på ett bra sätt
3. Jag känner mig trygg på mitt boende
4. Måltiderna är en trevlig stund på dagen
5. Jag har möjlighet att påverka min vardag

Frågorna är ställda som påståenden, där den svarande fått ta ställning till graden av instämmande. Om den svarande instämmer helt eller delvis i ett påstående bedömer förvaltningen det som att hon/han är nöjd med den aspekten på sitt boende.

Vid tolkning av resultat från brukarundersökningar är det viktigt att ta hänsyn till att den svarandes förväntningar på tjänsten påverkar resultaten i hög grad. Det kan till exempel innebära att den svarandes bakgrund och har en avgörande betydelse för utfallet. Likaså kan den svarande ha olika förväntningar på små respektive stora utförare, privata respektive kommunala etcetera. Sådana effekter beaktas inte i undersökningen. I redovisningen som följer kommenteras inte skillnader som understiger fem procentenheter.

Resultat

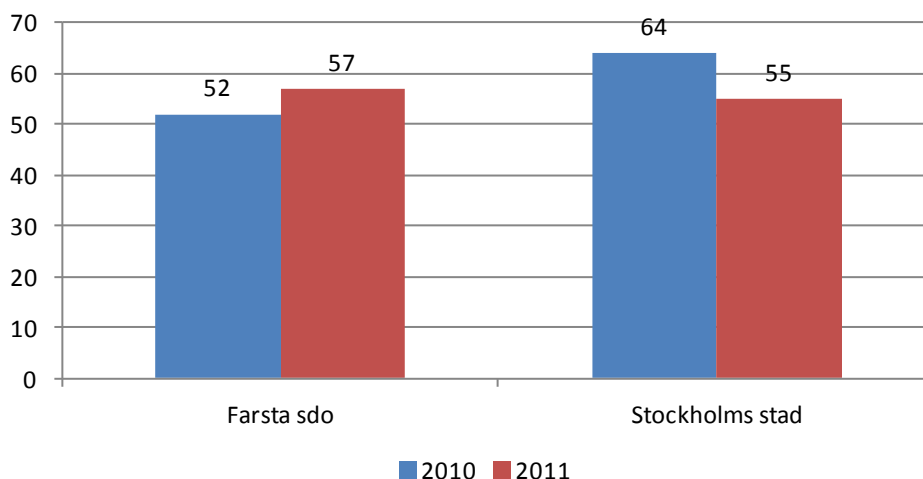
Nöjd Kund Index

För att mäta hur nöjda de äldre är med sitt boende har staden konstruerat ett Nöjd Kund Index, NKI. NKI beräknas som den genomsnittliga andelen som ger ett positivt svarsalternativ på tre av enkätens frågor:

- Om du gör en sammantagen bedömning av kvaliteten i ditt vård- och omsorgsboende, hur nöjd är du då?
- Hur väl uppfyller ditt vård- och omsorgsboende dina förväntningar?
- Tänk dig ett i alla avseenden perfekt vård- och omsorgsboende. Hur nära eller långt ifrån ett sådant vård- och omsorgsboende är ditt boende?

NKI har sjunkit i hela staden från 64 till 55 mellan åren 2010 och 2011. I Farsta är utvecklingen den motsatta, NKI har ökat från 52 till 57.

Nöjd Kund Index (NKI) 2010 respektive 2011 i Farsta och i staden som helhet

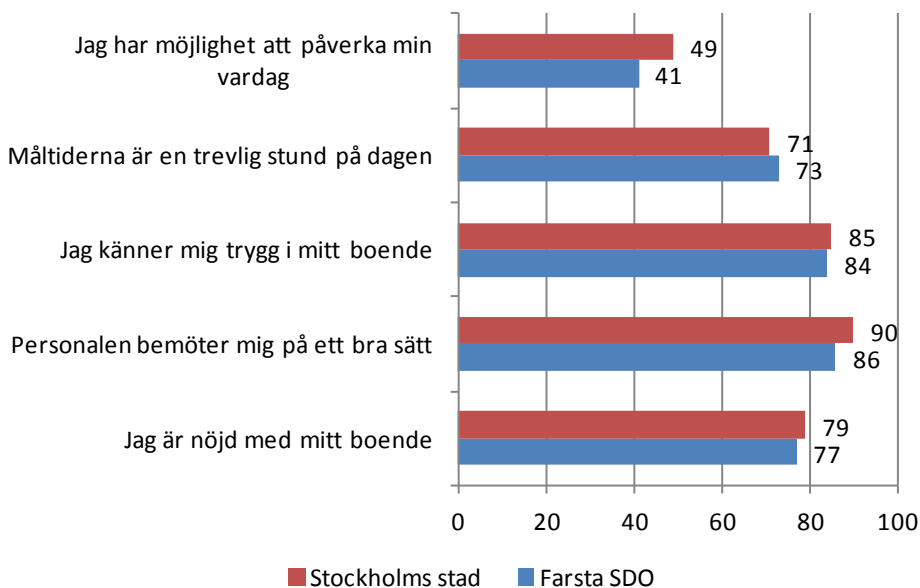


Vad tycker de boende i Farsta stadsdelsområde jämfört med i staden som helhet?

Flertalet, ungefär åtta av tio, uppger att de är nöjda med sitt boende. Lika många känner sig trygga. Personalens bemötande får ett högt betyg och upplevs som gott av nio av tio. Här finns inga skillnader mellan Farsta och resten av staden.

Däremot finns en liten tendens till att boende i lägre utsträckning upplever sig kunna påverka sin vardag i Farsta. Detsamma gäller upplevelsen av att måltiden är en trevlig stund på dagen.

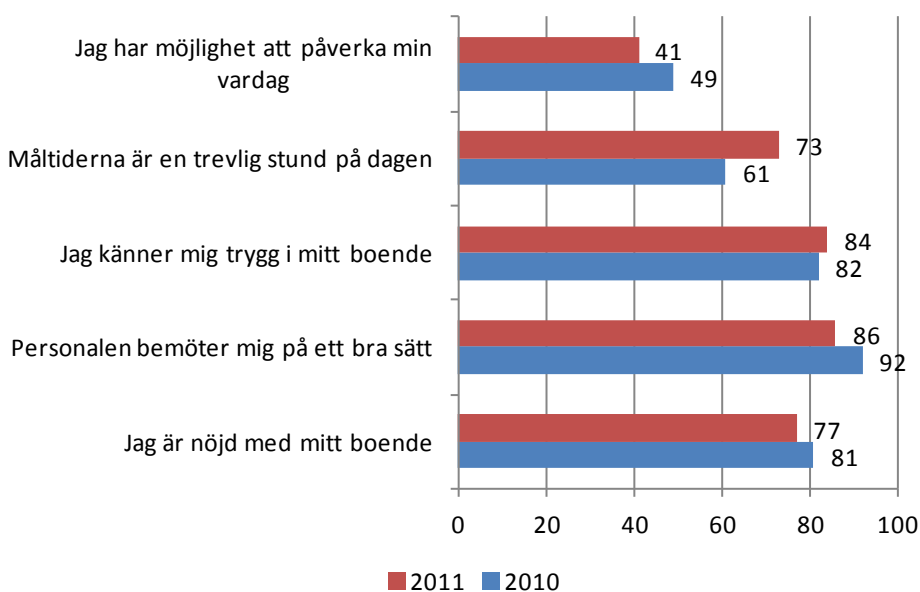
Andel (procent) som instämmer i respektive påstående i Farsta och i Stockholms stad 2011



Hur skiljer sig resultaten 2011 från föregående års brukarundersökning?

I Farsta tycker betydligt fler brukare 2011 att måltiden är en trevlig stund på dagen, jämfört med föregående mätning. Däremot är det färre som anser sig kunna påverka sin vardag. Andelen som instämmer har minskat från knappt 50 till 41 procent.

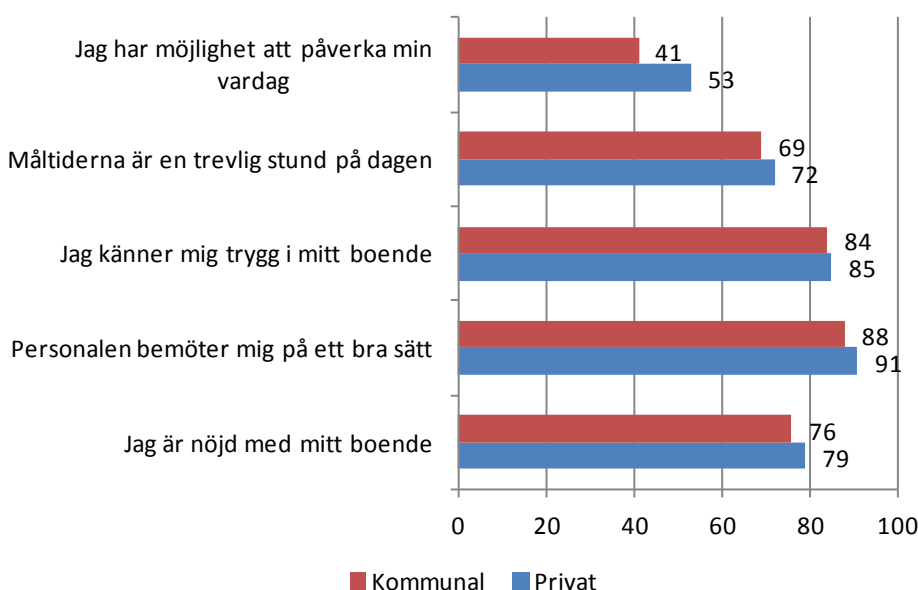
Andel (procent) som instämmer i respektive påstående i Farsta 2010 respektive 2011



En jämförelse mellan verksamhet utförd i kommunal och privat regi i Farsta

Resultaten visar inga stora skillnader mellan verksamheter drivna i kommunal respektive privat regi. Undantag är brukarnas möjlighet att kunna påverka sin vardag, där en större andel är positiva i privata boenden än i kommunala.

Andel boende (procent) som instämmer i respektive påstående i privat respektive kommunalt utförd verksamhet



Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen anser att brukarundersökningen kan användas för att översiktligt identifiera problemområden. Resultaten bör kompletteras med andra studier, för att ge fördjupad information. 2010 identifierade brukarundersökningen till exempel måltidssituationen som ett förbättringsområde. Verksamheterna har under året genomfört observationsstudier för att mäta effekter av olika insatser för att förbättra måltidssituationen, som också givit utslag i 2011 års brukarundersökning.

Resultaten från 2011 års brukarundersökning kommer att analyseras övergripande och på enhetsnivå. Avdelningen för äldre kommer att ta fram en samlad strategi med förslag till fördjupningsområden under 2012. Arbetet följs upp i årsredovisningen 2012.

Bilaga

TNS SIFO; Kvaliteten i ditt vård- och omsorgsboende – Farsta,
Stadsledningskontorets brukarundersökning 2011