



Handläggare: Cecilia Schönewald
Telefon: 08-508 14 061

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Brukarundersökningar inom äldreomsorgen 2012

Förvaltningens förslag till beslut

Förvaltningens redovisning godkänns.

Leif Sjöholm
Stadsdelsdirektör

Leif Kananen
Avdelningschef Egen regi

Sammanfattning

Stadsledningskontoret genomför årligen brukarundersökningar som vänder sig till äldre personer med hemtjänst, dagverksamhet och boende på vård- och omsorgsboende. Förvaltningen har sammanfattat resultaten för de enkäter som genomfördes 2012. Brukarundersökningarna har höga bortfall, vilket gör att resultaten inte kan generaliseras.

Sammanfattningsvis ligger stadsdelens resultat för hemtjänst och vård- och omsorgsboende i linje med stadens totala resultat med vissa undantag. För dagverksamheterna ligger stadsdelens resultat lite under stadens, men resultaten kan ändå anses som höga. När det gäller den sammantagna bedömningen av kvalitén i hemtjänsten är de äldre i stadsdelen mer nöjda än i staden. Frågorna hemtjänstpersonalen visar mig respekt (94%) och hemtjänsten uppfyller mina behov av stöd och hjälp (86%) placerar stadsdelen på första plats i staden. Helhetsomdömet för vård- och omsorgsboenden inom egen regi är att trygghet och att boendet uppfyller behovet av stöd och omsorg får ett högre resultat än staden och privat utförare totalt.

På enheterna inom egen regi pågår analysarbetet av resultaten, och handlingsplaner upprättas utifrån identifierade förbättringsområden. Planerna



kommer även omfatta aktiviteter för att förbättra svarsfrekvensen av undersökningen så att resultaten kan bli mer tillförlitliga.



Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för Egen regi. Ärendet behandlas i stadsdelsnämndens pensionärsråd 2013-03-15.

Bakgrund

Stadsledningskontoret genomför årligen brukarundersökningar som vänder sig till äldre personer med hemtjänst, dagverksamhet och boende på vård- och omsorgsboende. Syftet är att följa upp de av kommunfullmäktige satta mål för verksamhetsområdet samt följa upp brukarnas uppfattning av omsorgen.

Resultaten presenteras för allmänheten på Jämför service. Undersökningarna har genomförts som postenkäter och som en totalundersökning, och utfördes under hösten 2012. Undersökningen omfattar såväl stadens egna verksamheter som entreprenörer och privata utförare. Detta tjänsteutlåtande utgår dock endast utifrån resultaten för de verksamheter som bedrivs inom Egen regi.

Förvaltningens synpunkter

På enheterna pågår analysarbetet av resultaten, och handlingsplaner upprättas utifrån identifierade förbättringsområden. Handlingsplanerna kommer även omfatta aktiviteter för att förbättra svarsfrekvensen av undersökningen så att resultaten kan bli mer tillförlitliga. För att kunna identifiera vad som uppfattas som trygg omsorg, en verksamhet av god kvalitet etc. har vissa enheter startat fokusgrupper där dessa frågor diskuteras tillsammans med enhetens brukare. På enheter där det finns anhörigråd eller likande används det forumet för en fördjupad dialog. Inom egen regi avdelningen finns flera arbetsgrupper som bedriver olika typer av utvecklingsarbete inom kost och måltider, sociala aktiviteter, demens, vardagsrehabiliterande arbetssätt etc. Där sker utbyte av erfarenheter och goda exempel tas tillvara.

Förvaltningen har nedan sammanfattat de viktigaste resultaten av brukarenkäterna.

Hemtjänsten

Totalt i staden har 9879 hemtjänstmottagare som antingen bor i eget boende eller på servicehus besvarat enkäten, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 75 %. I stadsdelsförvaltningen svarade 1138 personer på enkäten vilket motsvarar en svarsfrekvens på 76 %. Av dessa svarade 65 % helt själva på frågorna. I bilagd matris presenteras resultaten för 2011-2012. Några frågor har omformulerats jämfört med 2011 års enkät. Svarsalternativen var förra året en tiogradig skala som vid senaste undersökningen nu är en femgradig skala och flera av frågorna har omformulerats jämfört med året före. Hur detta påverkar resultatet jämfört med föregående år har inte analyserats av Markör som genomfört utredningen.

Sammanfattningsvis ligger det totala resultatet för stadsdelen i linje med stadens totala resultat. När det gäller den sammantagna bedömningen av kvalitén är de äldre i stadsdelen mer nöjda än i staden. Frågorna hemtjänstpersonalen visar mig respekt (94%) och hemtjänsten uppfyller mina behov av stöd och hjälp (86%) placerar stadsdelen på första plats i staden. Resultatet för enheterna är varierande och ligger i linje med stadens sammantagna resultat. Två enheter har höga mått gällande promenader och utevistelse jämfört med staden och stadsdelen, och två enhet ligger dock långt under stadens resultat.

På frågan om möjligheten att påverka hjälpens utförande redovisar egen regi något sämre resultat än staden och stadsdelen, dock har flertalet av enheterna ett resultat i linje med stadens och stadsdelens sammantagna resultat. Vad gäller maten inom Egen regi varierar nöjdheten mellan 63% och 83% nöjda trots att samtliga enheter får matlåda från samma ställe, vilket ger ett snitt på 74% nöjda att jämföra med staden och stadsdelen som har 78% nöjda.

Övergripande utvecklingsområden för enheterna är att bli lättare att nå/komma i kontakt med, blir bättre på att passa tider, att förbättra informationen vid tillfälliga förändringar i hjälpen samt öka nöjdheten med maten.

Vård- och omsorgsboende

Totalt för staden inkom 3290 stycken svar på brukarenkäten, vilket ger en svarsfrekvens på 62%. I stadsdelsförvaltningen svarade 347 personer på enkäten vilket motsvarar en svarsfrekvens på 61 %. Egen regi hade en svarsfrekvens på 69%. För Vård- och omsorgsboendena inom egen regi varierar svarsfrekvensen mellan 61 % till 83 % för enheterna.

Av de svarande inom stadsdelen uppgav 9 % (6% år 2011) att de svarat helt själva på frågorna, 50 % tillsammans med anhörig eller vän/annan person och 41% besvarades av annan person än den som själv erhåller omvårdnaden.

Utifrån det sammantagna resultatet för stadsdelen har resultaten förbättrats inom flera områden. Stadsdelens resultat ligger i linje med stadens resultat, förutom gällande möjligheten att påverka sin vardag och nöjdheten med aktiviteter, där stadsdelens totala resultat är lägre än stadens sammantagna resultat. Gällande aktiviteter har en enhet höjt nöjdheten avsevärt sedan tidigare år, men sett till staden totalt ligger verksamheterna fortfarande i underkant. Stadsdelens sammantagna resultat överstiger stadens total beträffande nöjdhet med mat- och måltidssituation, vilket även överensstämmer med resultatet för enheterna inom egen regi.



Resultatet mellan enheterna inom egen regi är varierande. Två boenden har ett höjt resultat för trygghet jämfört med tidigare år. Nöjdheten med personalens bemötande inom egen regi är högre än stadens och stadsdelen.

Helhetsomdömet för vård- och omsorgsboenden inom egen regi är att trygghet och att boendet uppfyller behovet av stöd och omsorg får ett högre resultat än staden totalt och privat utförare.

Dagverksamhet

Svarsfrekvensen för dagverksamhet i stadsdelsförvaltningen var 64 % jämfört med staden totala 71 %. Majoriteten (83%) hade daglig verksamhet några dagar i veckan. Stadsdelens resultat har förbättrats jämför med 2011 och ligger marginellt något under stadens, framför allt i frågorna om man haft möjlighet att påverka när på dagen man kan vara på dagverksamheten, samt nöjdheten med maten.

Resultaten kan ändå anses höga då 89 % svarat att dagverksamheten är så som jag önskar att den ska vara, 95 % anser att måltiderna är en trevlig stund på dagen och 88 % är nöjda med de aktiviteter som erbjuds, 98 % anser att personalen har ett bra bemötande.

Resultatet från brukarundersökningar gällande entreprenaddriven verksamhet redovisas med en kort sammanfattning inom ramen för de verksamhetsuppföljningar som stadsdelsnämnden delges i särskild ordning.

Bilagor

1. Hemtjänstens och Rågsveds servicehus resultat 2011-2012
2. Vård- och omsorgsboendes resultat 2011-2012
3. Dagverksamheters resultat 2010-2012
4. Resultat samtliga stadsdelsförvaltningar hemtjänst
5. Resultat samtliga stadsdelsförvaltningar vård och omsorgsboenden