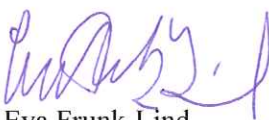


Handläggare
Elisabeth Landström
Telefon: 08-508 362 45**Till**
Äldrenämnden
16 december

Anmälan av redovisning av brukarundersökning för äldreomsorgen 2014

Förvaltningens förslag till beslut

Äldrenämnden lägger redovisningen till handlingarna.



Eva Frunk-Lind
förvaltningschef



AnnMarie Ståhl
avdelningschef

Sammanfattning

Stockholms stad genomför varje år en brukarundersökning för att få en bild av hur äldreomsorgen i staden uppfattas. Sedan 2013 genomför Socialstyrelsen en nationell årlig totalundersökning med i princip samma frågor. År 2013 genomfördes därför två snarlika undersökningar riktade till samma målgrupp, en på våren och en på hösten. För 2014 har staden inte gjort någon egen undersökning utan använder sig av resultaten från Socialstyrelsens undersökning. En granskning av överensstämmelsen mellan de två undersökningarna för år 2013 på stadsnivå visade att nöjdheten inte var helt överensstämmande i liknande frågor i undersökningarna. Skillnaden var mycket stor i vissa frågor och marginell i andra. Hemtjänsttagare var i allmänhet mer positiva i Socialstyrelsens undersökning medan det motsatta mönstret fanns i undersökningen för vård och omsorgsboende. Vid jämförelse mellan Socialstyrelsens undersökning för 2013-2014 ses ett förbättrat resultat på fyra av 14 frågor och ett försämrat resultat på två av 14 frågor för vård och omsorgsboende. Hemtjänsten har i stort sett oförändrat resultat. Resultaten visar också att verksamheter i privat regi har ett något bättre resultat på fler frågor än egen regi i båda undersökningarna.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för uppföljning och inspektion.

Bakgrund

Stockholms stad genomför varje år brukarundersökningar för att få en bild av hur äldreomsorgen i staden uppfattas. Brukarundersökningen är en totalundersökning och riktas till samtliga personer 65 år och äldre med beslut om insatser inom äldreomsorgen i Stockholm stad. Undersökningen omfattar samtliga regiformer och urvalet av respondenter är hämtad från Stockholms stads verksamhetssystem.

Sedan 2013 genomför även Socialstyrelsen en årlig enkätundersökning i samma syfte och till samma målgrupp. År 2013 genomfördes därför två snarlika totalundersökningar, riktade till samma målgrupp, en på våren och en på hösten. Båda dessa undersökningar genomfördes som postala enkäter med tre påminnelser och med möjlighet att svara på webben. I båda undersökningarna användes en femgradig svarsskala i enkäten med två positiva, två negativa och ett neutralt svarsalternativ. En viktig skillnad mellan enkäterna är att i stadens egen undersökning har frågorna formulerats som påståenden medan Socialstyrelsen har frågor att ta ställning till. En annan skillnad är att servicehusen ingår i Socialstyrelsens hemtjänstundersökning, vilket de inte gjort i stadens undersökning.

För 2014 har staden inte gjort någon egen undersökning utan använder sig av resultaten från Socialstyrelsens nationella undersökning, undantaget dagverksamhet där staden gjort en egen undersökning. Data och rapporter från Socialstyrelsens brukarundersökning är hämtade från ett digitalt verktyg på webben hos Socialstyrelsens uppdragstagare.

En del av resultaten i brukarundersökningen redovisas årligen i stadsdelsnämndernas verksamhetsberättelser utifrån de målvärden/indikatorer som kommunfullmäktige fastställt. Nytt för i år är alltså att Socialstyrelsens undersökning ligger till grund för årets rapportering av uppnådda målvärden/indikatorer.

Resultaten från brukarundersökningen presenteras även för allmänheten under respektive verksamhet på *Hitta service* på stadens hemsida samt på *Äldreguiden* på Socialstyrelsens hemsida, i syfte att underlätta för brukare att göra ett aktivt val av utförare.

Resultaten från brukarundersökningen utgör också en viktig del i verksamheternas eget arbete med kvalitetsutveckling.

Äldreförvaltningen sammanställer, tolkar och analyserar stadens äldreomsorgs samlade resultat för strategiska ställningstaganden av

vad som fungerar bra och för framtagande av särskilda utvecklings- och granskningsområden, där brukarundersökningen ingår som en del.

Ärendet

I detta ärende redovisas stadens totala resultat från Socialstyrelsens brukarundersökning *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen*, inom hemtjänst och vård och omsorgsboende. Resultat och skillnader redovisas från föregående år, mellan regiformer, svarandes ålder, kön och utifrån vem som svarat på enkäten.

För att få ett helhetsresultat över de 17 servicehusen har dessa urskilts från hemtjänstundersökningen och sammanställts för att få ett särskilt resultat för dem.

Resultaten från dagverksamheten är hämtad från stadens egen brukarundersökning.

Jämförelse mellan stadens- och Socialstyrelsens resultat i brukarundersökning

En granskning av överensstämmelsen av resultat mellan stadens undersökning och Socialstyrelsens undersökning år 2013 visade att det skiljde drygt fem procentenheter i svaren mellan liknande frågor i hemtjänstundersökningarna på stadsnivå. Skillnaden var mycket stor i vissa frågor och marginell i andra. Hemtjänsttagare var i allmänhet mer positiva i Socialstyrelsens undersökning medan det motsatta mönstret fanns i undersökningen för vård och omsorgsboende (dvs. mer nöjda i stadens undersökning). Dock sågs en överensstämmelse mellan mätningarna när det gällde rankingen av stadsdelar utifrån positiva värden på de olika frågorna. Möjliga orsaker till skillnaderna i de snarlika undersökningarna kan vara att frågornas olika utformning (men samma innebörd) eventuellt gjort att svarande tolkat dessa olika samt det faktum att sex månader förflutit mellan undersökningarna.

Genomförande

Socialstyrelsens rikstäckande undersökning av hemtjänst och vård och omsorgsboende genomfördes från mitten av mars till slutet av maj 2014 genom postala utskick där möjlighet gavs att besvara enkäten via en webblänk med personliga inloggningsuppgifter eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. Totalt genomfördes tre postala påminnelser.

Stadens undersökning av dagverksamheten genomfördes under början av maj till slutet av juni 2014, enligt samma tillvägagångssätt.

Svarande i Stockholm

I Stockholm svarade totalt 9 137 personer på hemtjänstenkäten vilket är 64,1 % av de tillfrågade och fem procentenheter lägre svarsfrekvens mot föregående år.

75 % av de svarande är kvinnor och 25 % män. 77 % av de svarande är 80 år eller äldre och resterande 23 % mellan 65-79 år.
26 % har besvarat enkäten själv eller ihop med någon annan och för resterande 74 % har någon annan svarat för den enskildes räkning.

På vård och omsorgsenkäten svarade 2 613 personer vilket är 54,1 % av de tillfrågade och samma svarsfrekvens som föregående år.
75 % av de svarande är kvinnor och 25 % män.
85 % av de svarande är 80 år och äldre och 15 % mellan 65-79 år.
65 % har besvarat enkäten själv eller ihop med någon annan och för resterande 35 % har någon annan svarat för den enskildes räkning.

Brukarundersökningarna inom äldreomsorgen har genom åren fått utstå en del kritik och invändningar mot det stora bortfallet, framför allt gällande särskilt boende. Mot bakgrund av detta genomförde Socialstyrelsen en bortfallsstudie av totalt 32 slumpmässigt utvalda individer i Stockholms län, som inte besvarat enkäten för särskilt boende år 2013. Studien visade att i bortfallet återfanns de mest sjuka individerna samt individer med kognitiv svikt, vilka hade begränsade möjligheter att besvara enkäten. De svar som bortfallsindividerna gav vid intervjutillfället var inte helt tillförlitliga på grund av den svarandes sjukdomsbild, även med hjälp av stöd. För att mäta dessa individers nöjdhet krävs således en annan metod än skriftliga enkäter för att mäta nöjdhet.

Vid sammanställning av svaren för servicehusen är det inte möjligt att få fram en specifik svarsfrekvens (endast 40-60 % och 60-80 % anges).
71 % av de svarande är kvinnor och 29 % är män.
45 % har besvarat enkäten själv eller ihop med någon och för resterande 55 % har någon annan svarat för den enskildes räkning.
83 % av de svarande är 80 år och äldre och 17 % är mellan 65-79 år.

I brukarundersökningen för dagverksamhet svarade totalt 598 personer vilket ger en svarsfrekvens på 67 % och en ökning med sju procentenheter mot 2013.
65 % av de svarande är kvinnor och 35 % män.
36 % har besvarat enkäten själv, 55 % har svarat tillsammans med någon och 9 % har svarat i den enskildes ställe.
74 % av de svarande är 81 år och äldre. 26 % är mellan 65-80 år.

Resultat för vård och omsorgsboende

Resultatet av årets brukarundersökning för vård och omsorgsboende visar att det i princip är samma förhållanden i sammantagen nöjdhet med boendet (82 %) som föregående år.

Något färre har svarat att de besväras av ångslan, oro eller ångest i årets undersökning jämfört med föregående år.

89 % har svarat att de fått information om möjlighet att välja boende och lika många upplevde att de fick det boende som de ville.

På fyra av 14 frågor ses en ökad nöjdhet mot föregående år, främst inom området inflytande (möjlighet att påverka tider, hänsyn till önskemål och meddelar om förändringar). På två frågor är man något mindre nöjd (möjlighet att få träffa läkare vid behov och maten smakar bra). I övrigt är det oförändrade resultat.

I jämförelse mellan regiformer har de privata utförarna ett högre resultat på 9 av 14 frågor. Störst skillnad är det inom frågeområdet inflytande, aktiviteter och utevistelse. De privata har också ett något bättre resultat när det gäller frågor om maten, trygghet och att få träffa läkare vid behov. I övriga frågor är resultaten i princip desamma mellan regiformerna.

Kvinnor är mer nöjda än män inom alla frågeområden utom med frågan om maten, där män är mer nöjda.

I jämförelse mellan vem som svarat på enkäten är de som svarat själv eller ihop med någon mest nöjd i frågor om att kunna påverka tider, hänsyn till önskemål, aktiviteter och utevistelse. När annan svarat ses en större nöjdhet inom frågor om maten, måltidssituationen, personalen har tid, samt träffa läkare vid behov. I övriga frågor är nöjdheten överlag lika mellan de som svarat.

I jämförelse utifrån de svarandes ålder ses att de som är 80 år och äldre är mer nöjda på 9 av 14 frågor, främst inom frågor om bemötande, personalen har tid och förtroende för personalen.

De svarande mellan 65-79 år är mer nöjda på 5 av 14 frågor främst med meddelanden om förändringar, aktiviteter och utevistelse.

Resultat för hemtjänsten

Resultatet av årets brukarundersökning för hemtjänst visar att det är i princip samma förhållanden i sammantagen nöjdhet med hemtjänsten (84 %) som föregående år. Det är generellt inga skillnader i svaren på frågorna i jämförelse med föregående år (+/- 1-2 procentenheter per fråga).

Något färre har svarat att de mår dåligt samt känner sig ensamma i årets undersökning.

82 % har svarat att de fått information om möjlighet att välja hemtjänst och 71 % har svarat att de fick välja utförare.

I jämförelse mellan regiformer har de privata utförarna ett högre resultat på 11 av 12 frågor. Kommunal regi har något bättre resultat på frågan om beslut anpassat efter behov.

Kvinnor och män har svarat i princip lika på samtliga frågor (+/- 1 procentenhets skillnad per fråga).

I jämförelse mellan vem som svarat på enkäten är de som svarat själv eller ihop med någon mer nöjd än annan svarande, i samtliga frågor. I jämförelse utifrån de svarandes ålder är de som är 80 år och äldre mer nöjda på 4 av 12 frågor, främst inom frågor om förtroende för personalen och beslut anpassat efter behov. De svarande mellan 65-79 år är mer nöjda på fem av 12 frågor främst med frågor om meddelanden om förändringar, synpunkts- och klagomålshantering och kan påverka tider. Inom tre frågor har svarsgrupperna samma nöjdhet, sammantaget nöjd, kommer på avtalad tid och personalens utförande av arbetsuppgifter.

Resultat för servicehus

Vid sammanställning av årets resultat för de 17 servicehusen ses en sammantagen nöjdhet på 79 %. Det är inte möjligt att göra någon jämförelse med föregående års resultat i webbverktyget. Däremot ses en betydande skillnad i nöjdhet vid jämförelse med årets svar från hemtjänstundersökningen. På 10 av 12 frågor har hemtjänsten mer eller mindre markant högre resultat än servicehusen, undantaget frågorna om trygghet och beslut anpassat efter behov, där servicehusen har ett bättre resultat.

Resultat för dagverksamhet

Resultatet av årets brukarundersökning för dagverksamhet visar att det är samma förhållanden i sammantagen nöjdhet med dagverksamheten (84 %) som föregående år. Det är inga större skillnader i svaren på någon av de 14 frågorna, undantaget något bättre resultat på frågorna om möjlighet att påverka dagar för deltagande på dagverksamheten samt möjlighet att påverka vilka aktiviteter som ska finnas. Dessa två frågor har dock fått lägst värden när någon annan än den enskilde svarat på enkäten.

Förvaltningens synpunkter och förslag

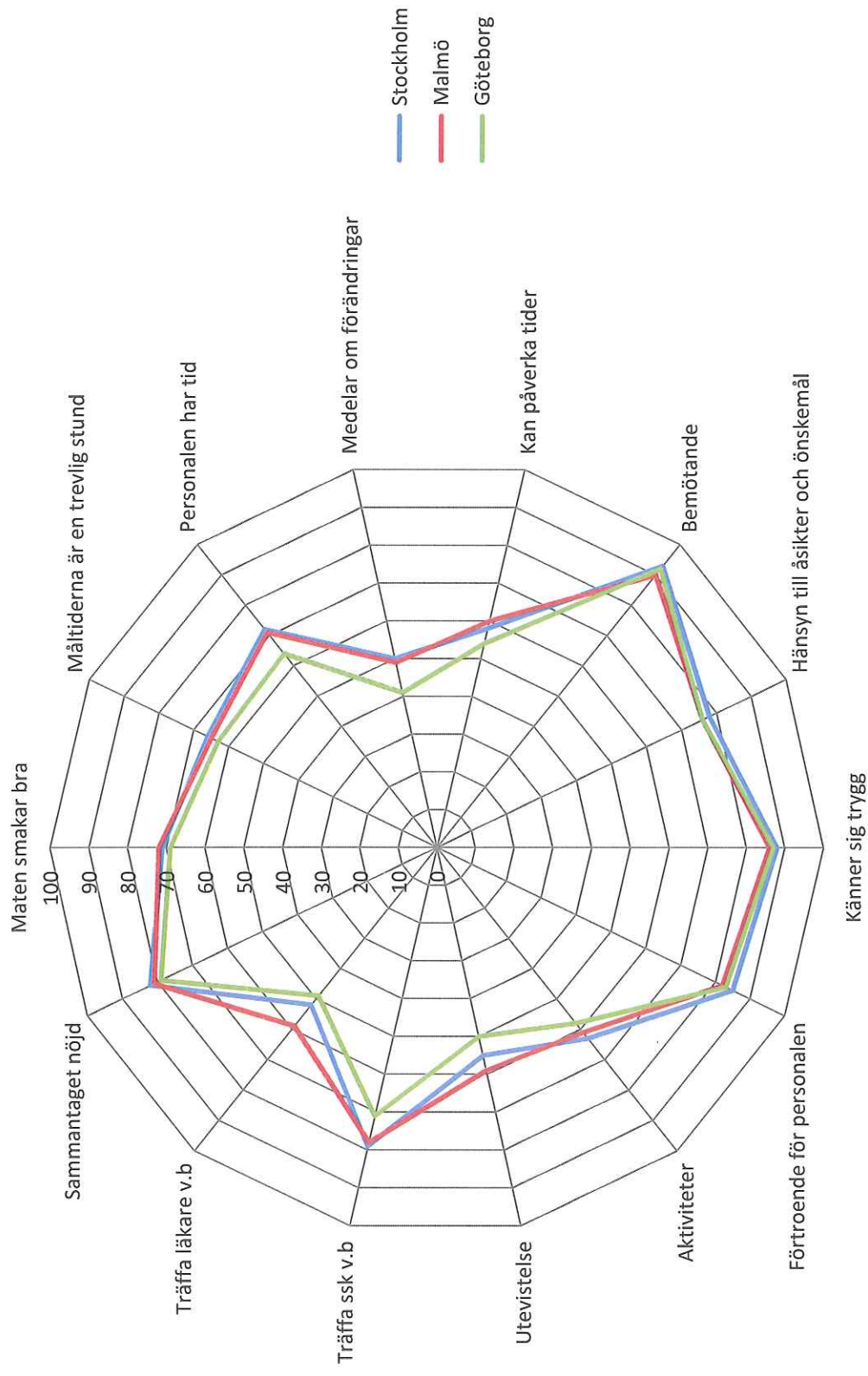
Förvaltningen föreslår att nämnden lägger redovisningen av brukarundersökning för 2014 till handlingarna.

Bilaga

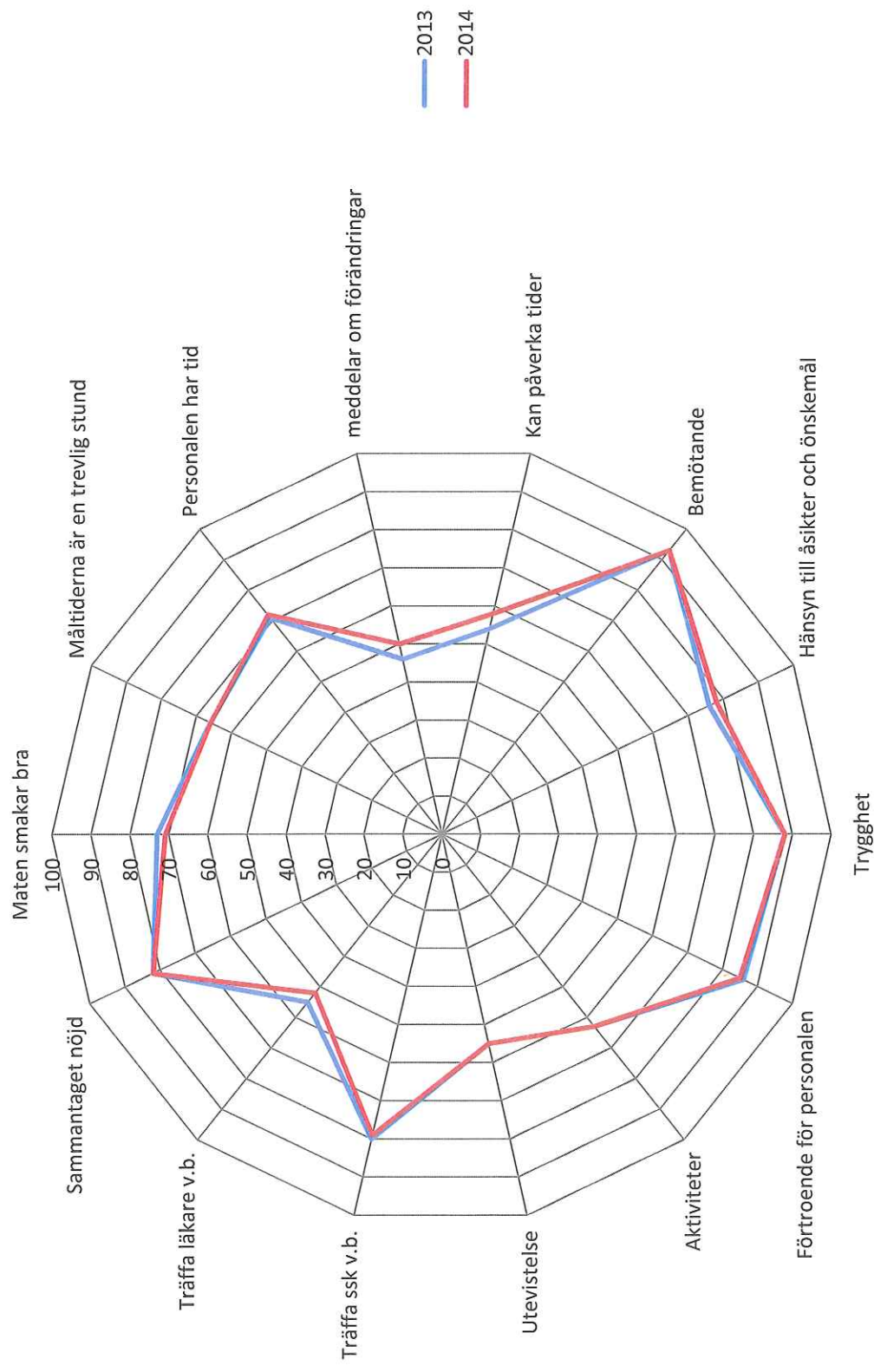
Diagram över stadens samlade resultat från brukarundersökning 2014.

Bilaga

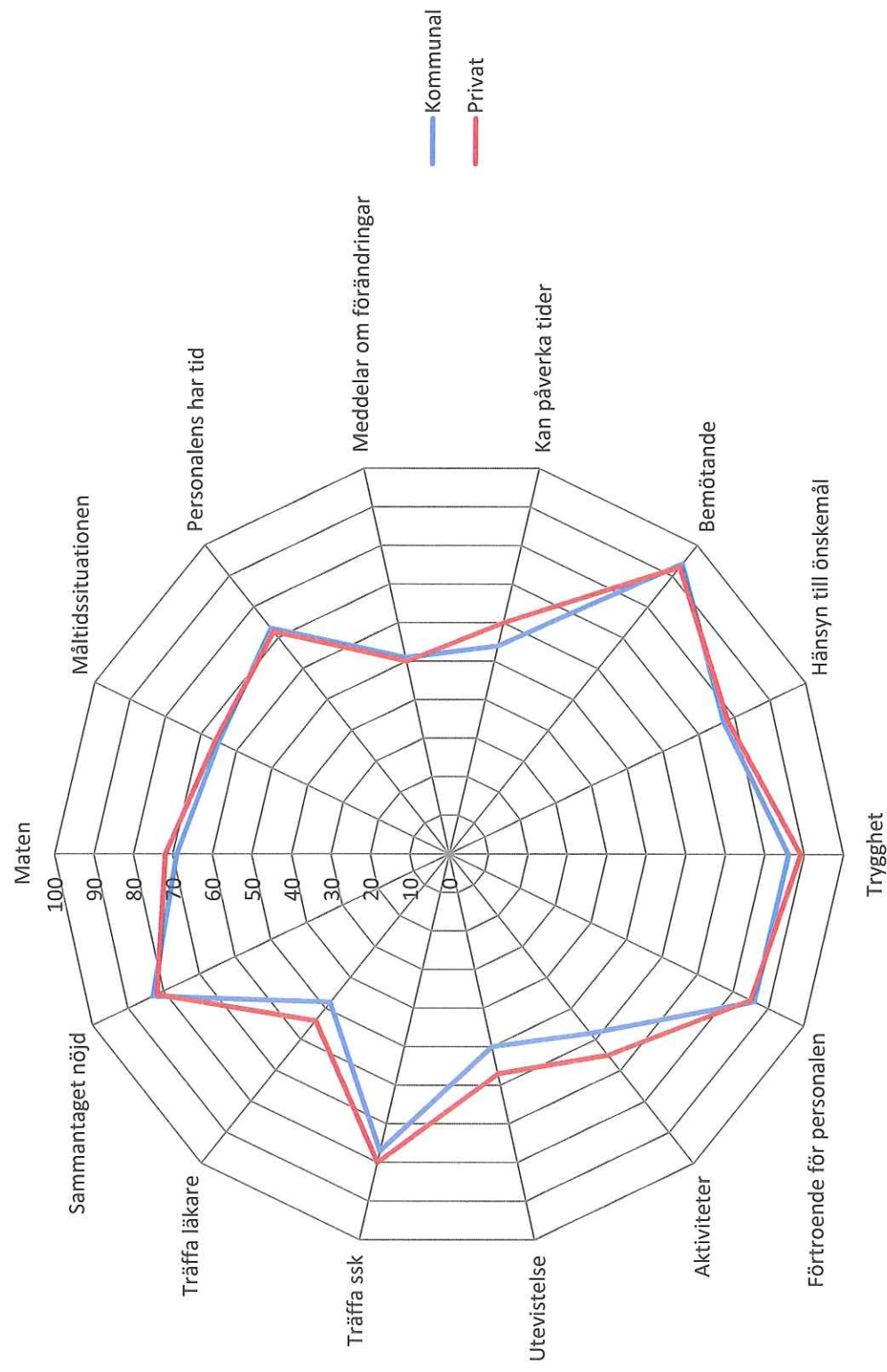
Brakarundersökning vård och omsorgsboende storstäder 2014



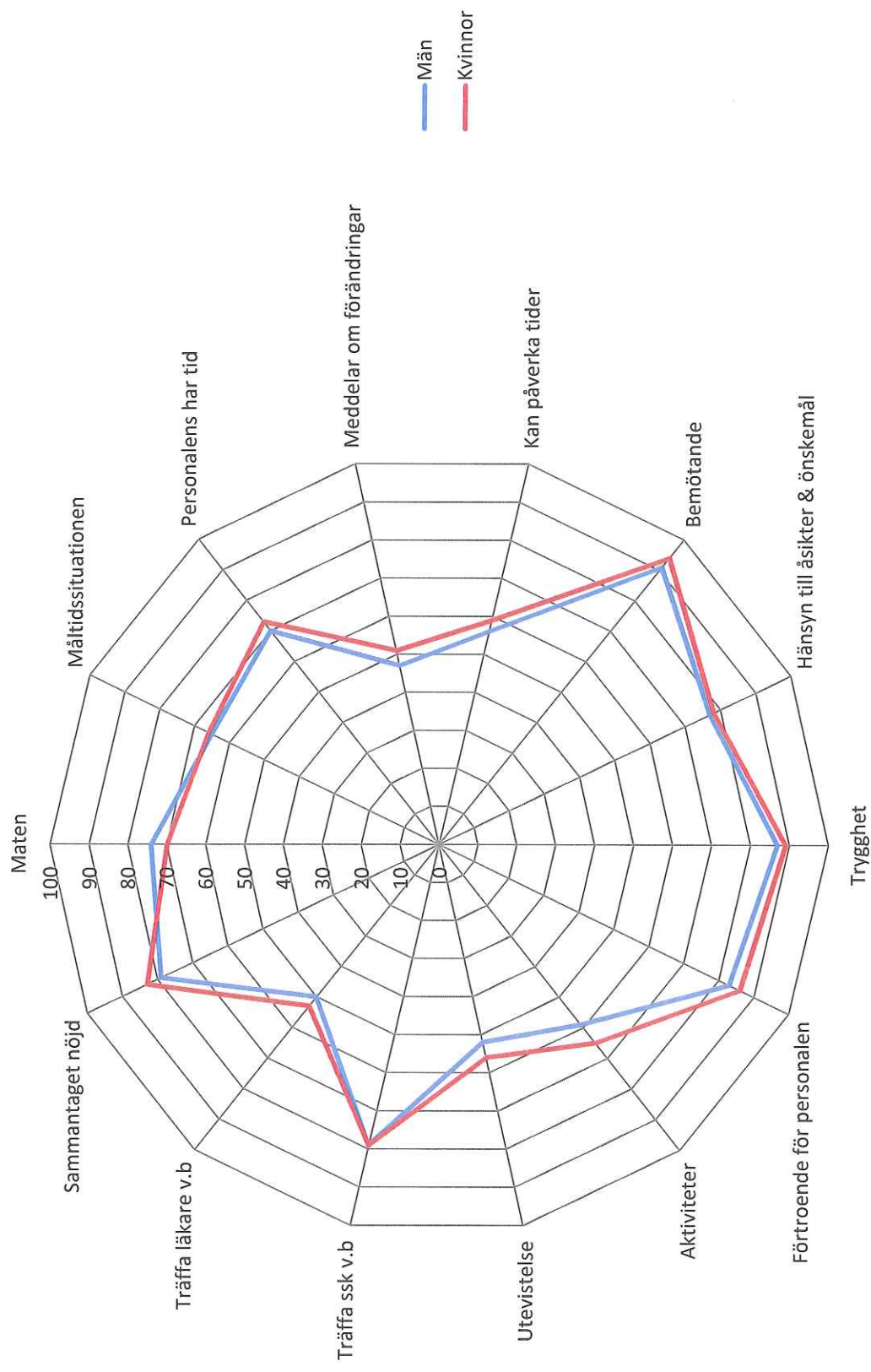
Vård och omsorgsboende resultat för Stockholms stad 2013-2014



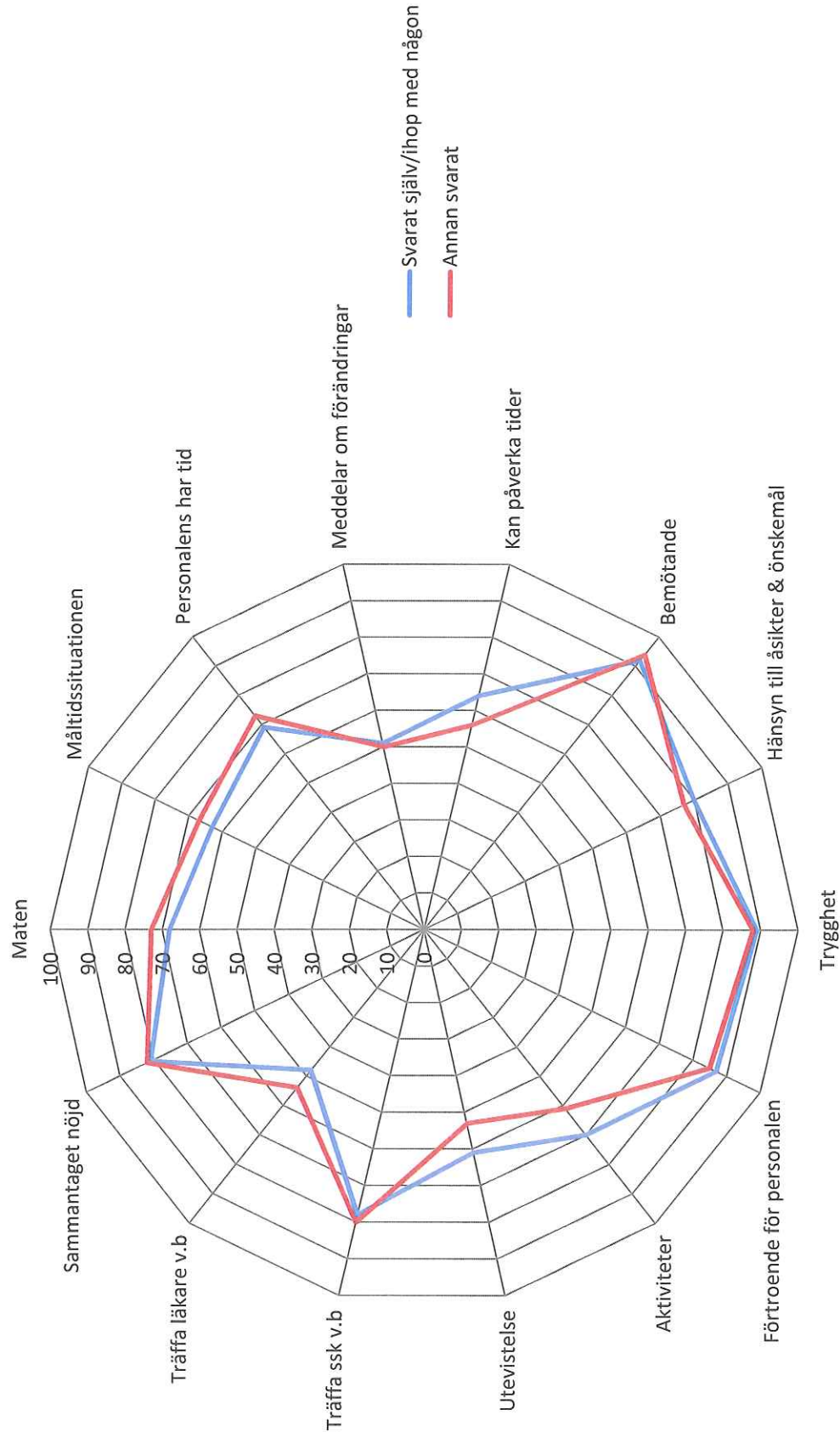
Vård och omsorgsboende kommunal och privat regi 2014



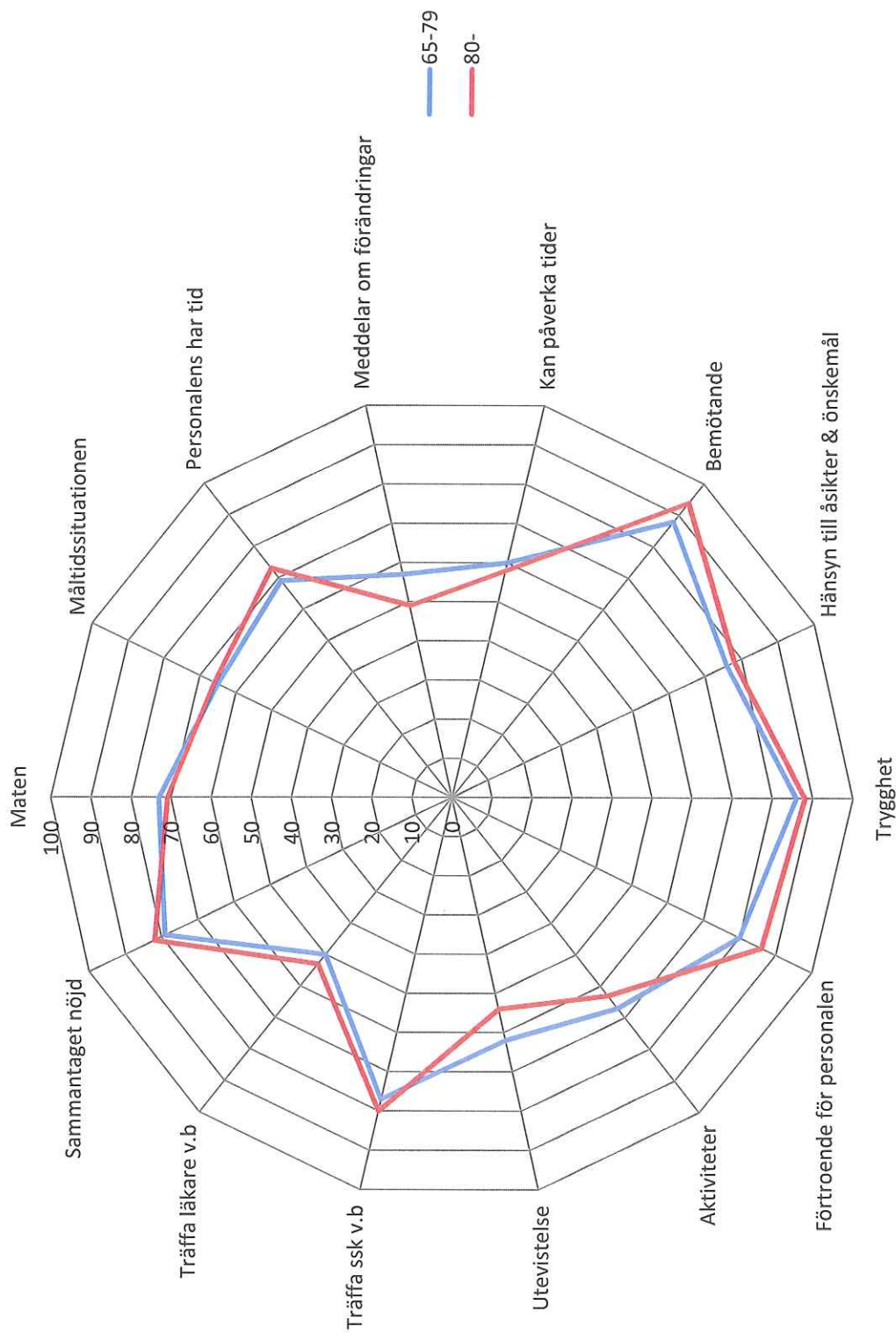
Vård och omsorgsboende kvinnor och män 2014



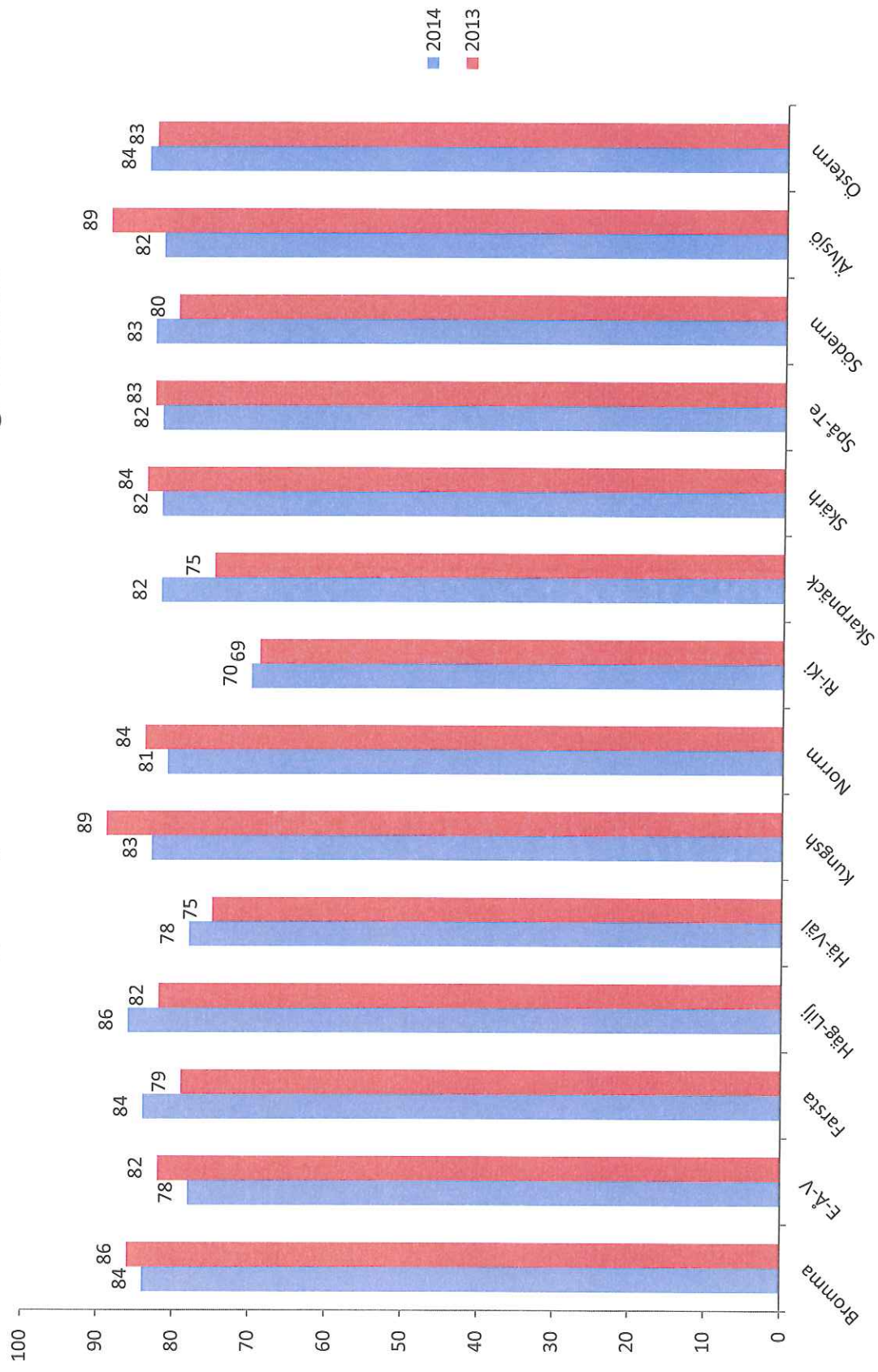
Vård och omsorgsboende utifrån svarande 2014



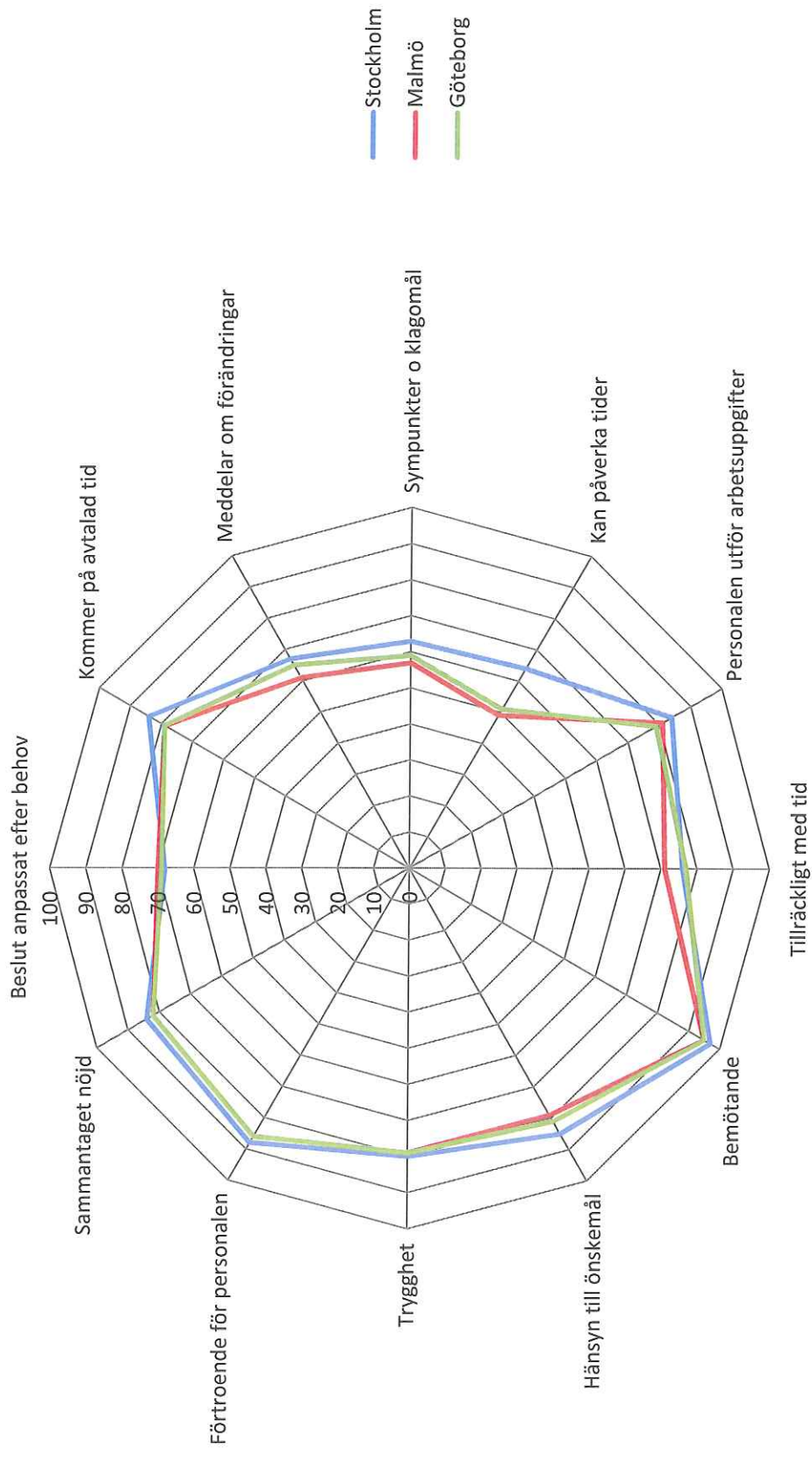
Vård och omsorgsboende utifrån svarandes ålder 2014



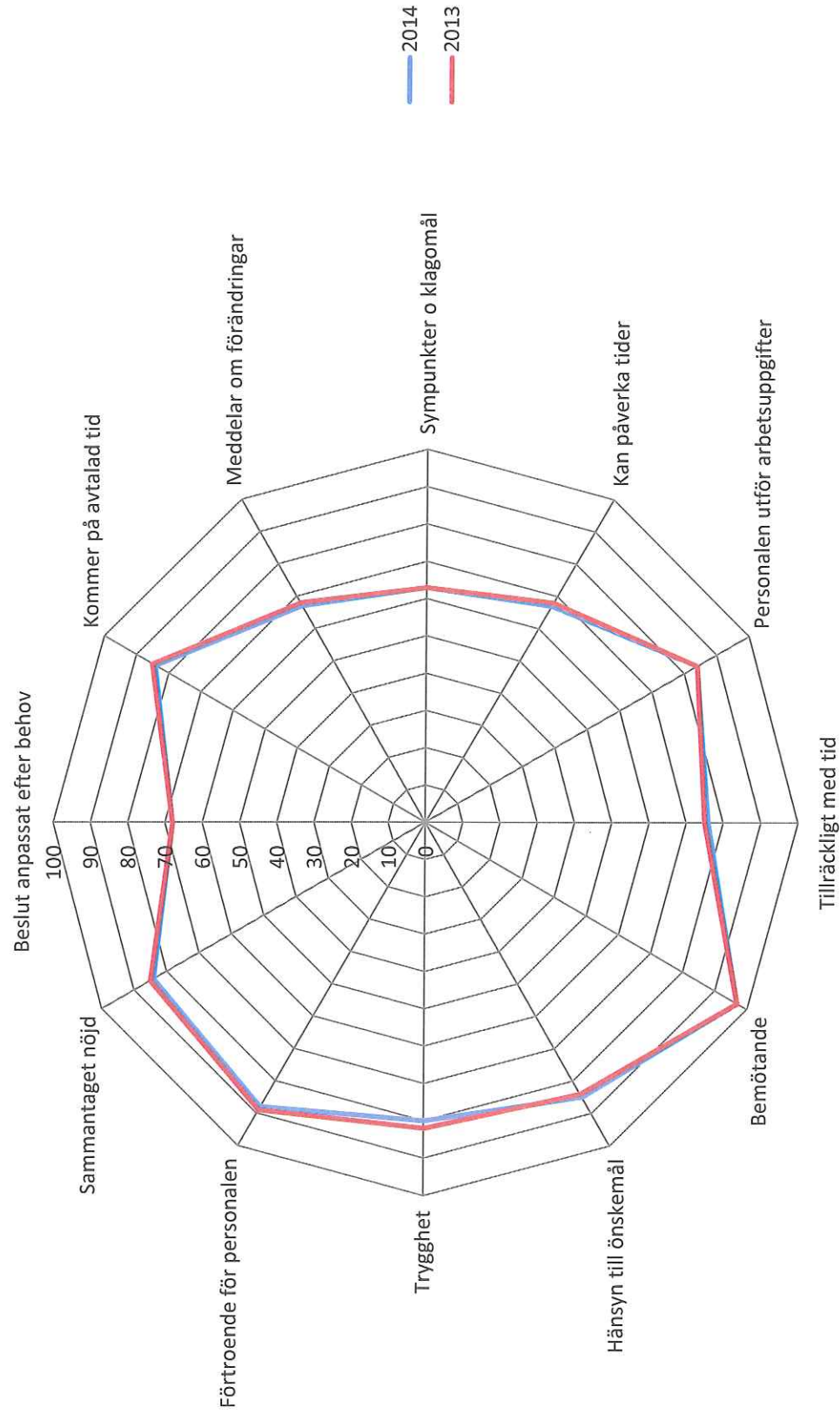
Sammantaget nöjd med sitt vård och omsorgsboende



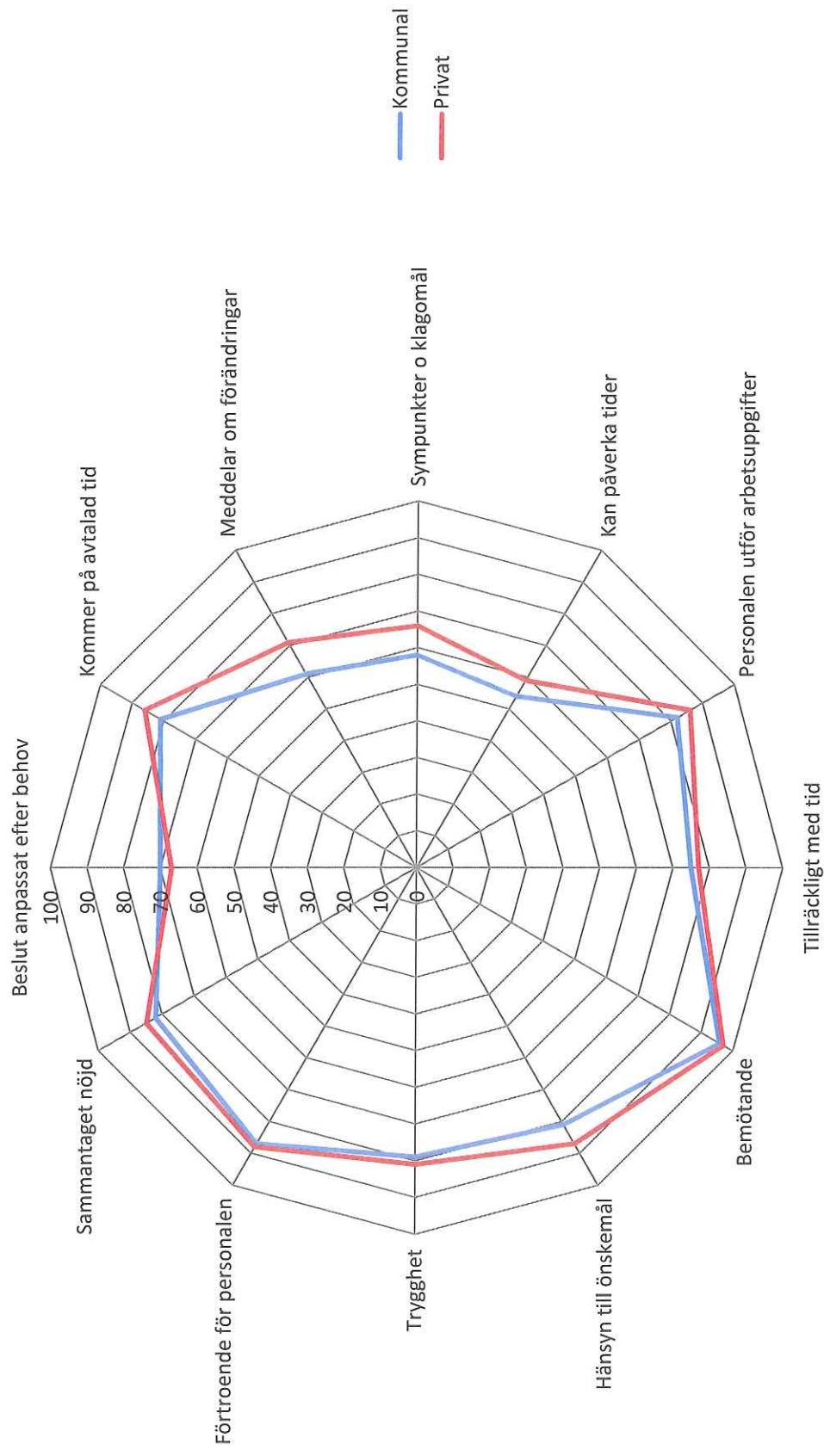
Brukarundersökning hemtjänst storstäder 2014



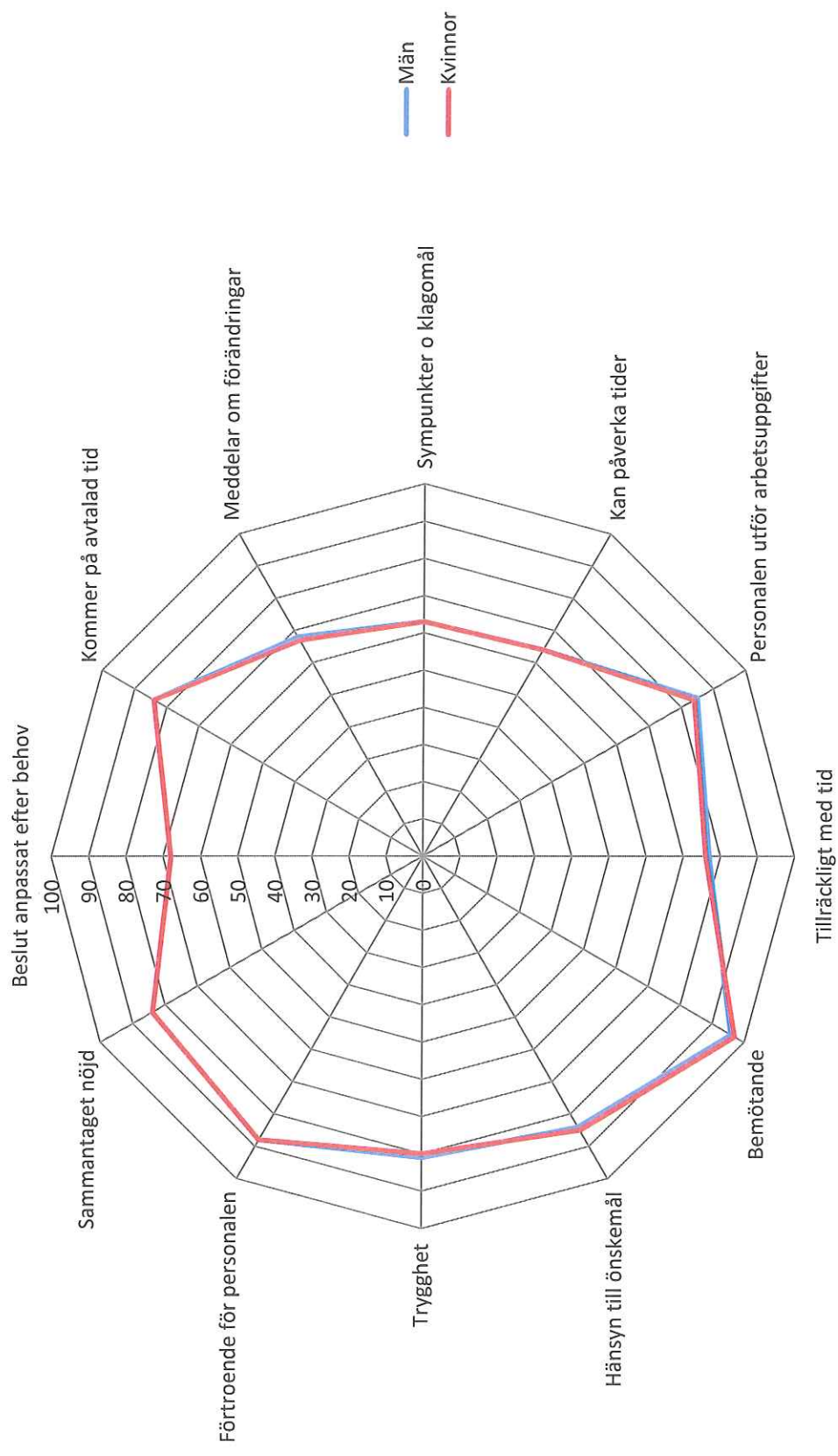
Hemtjänst resultat för staden 2013-2014



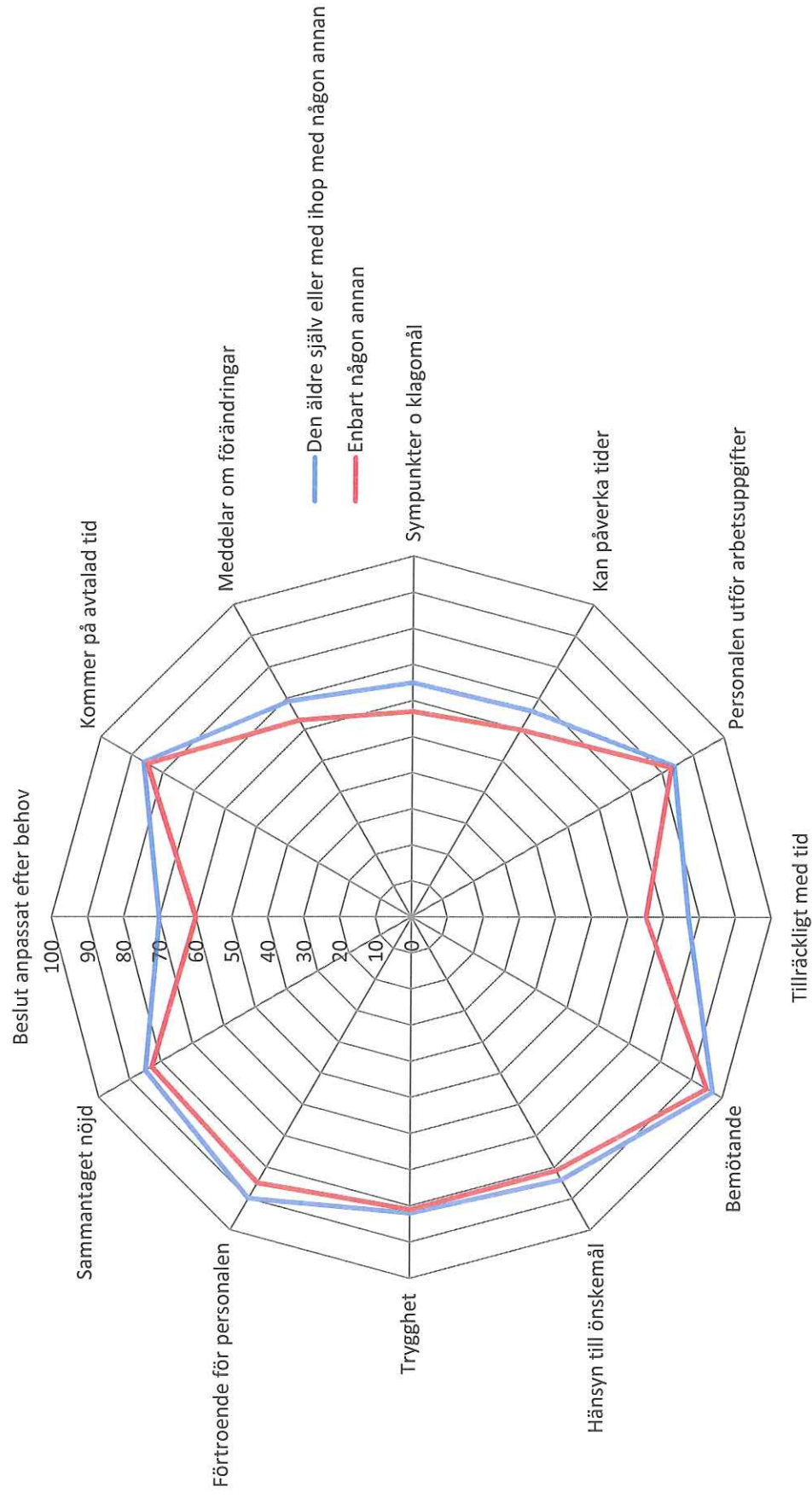
Hemtjänst kommunal och privat regi 2014



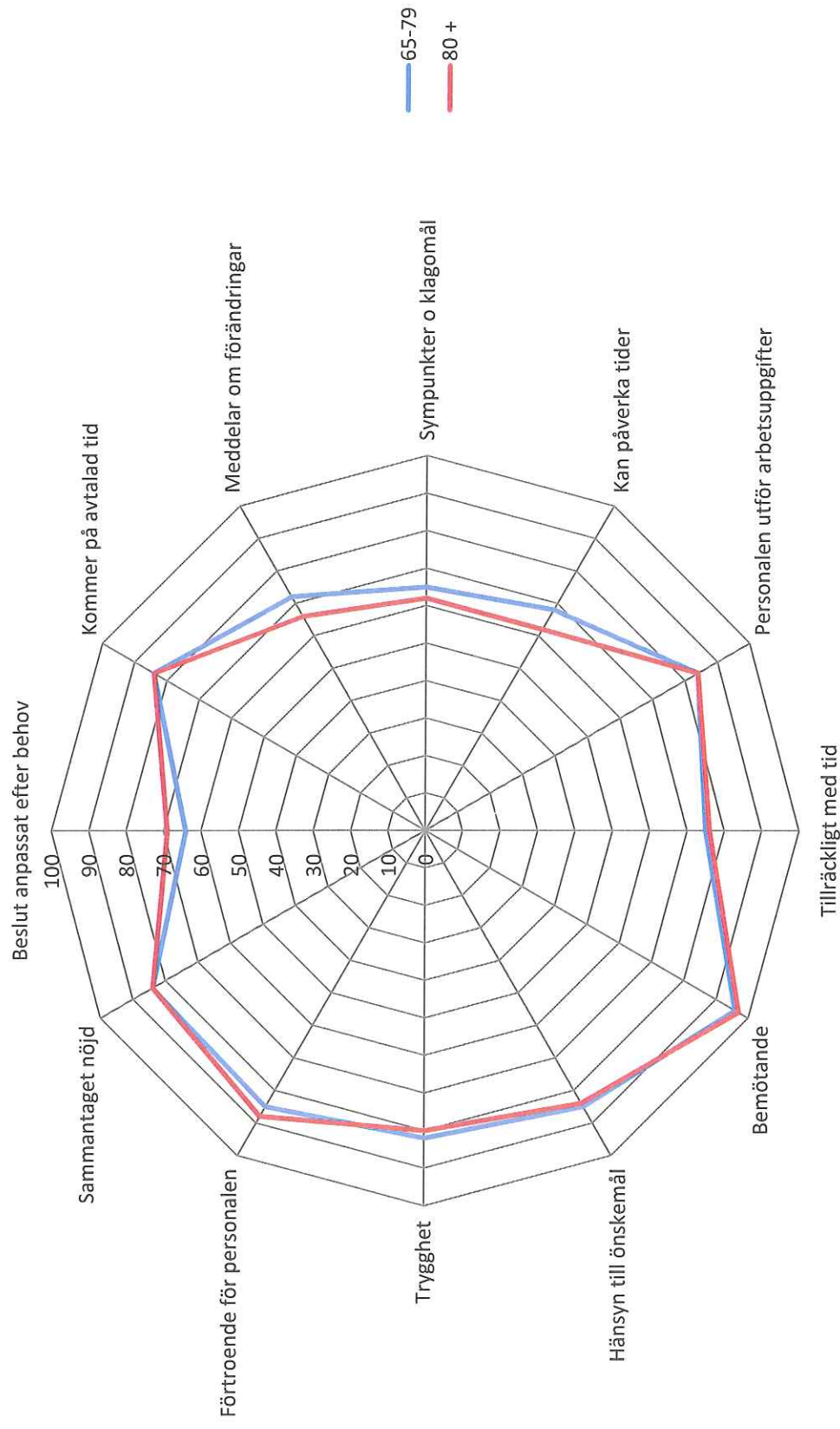
Hemtjänst kvinnor och män 2014



Hemtjänst utifrån vem som svarat 2014



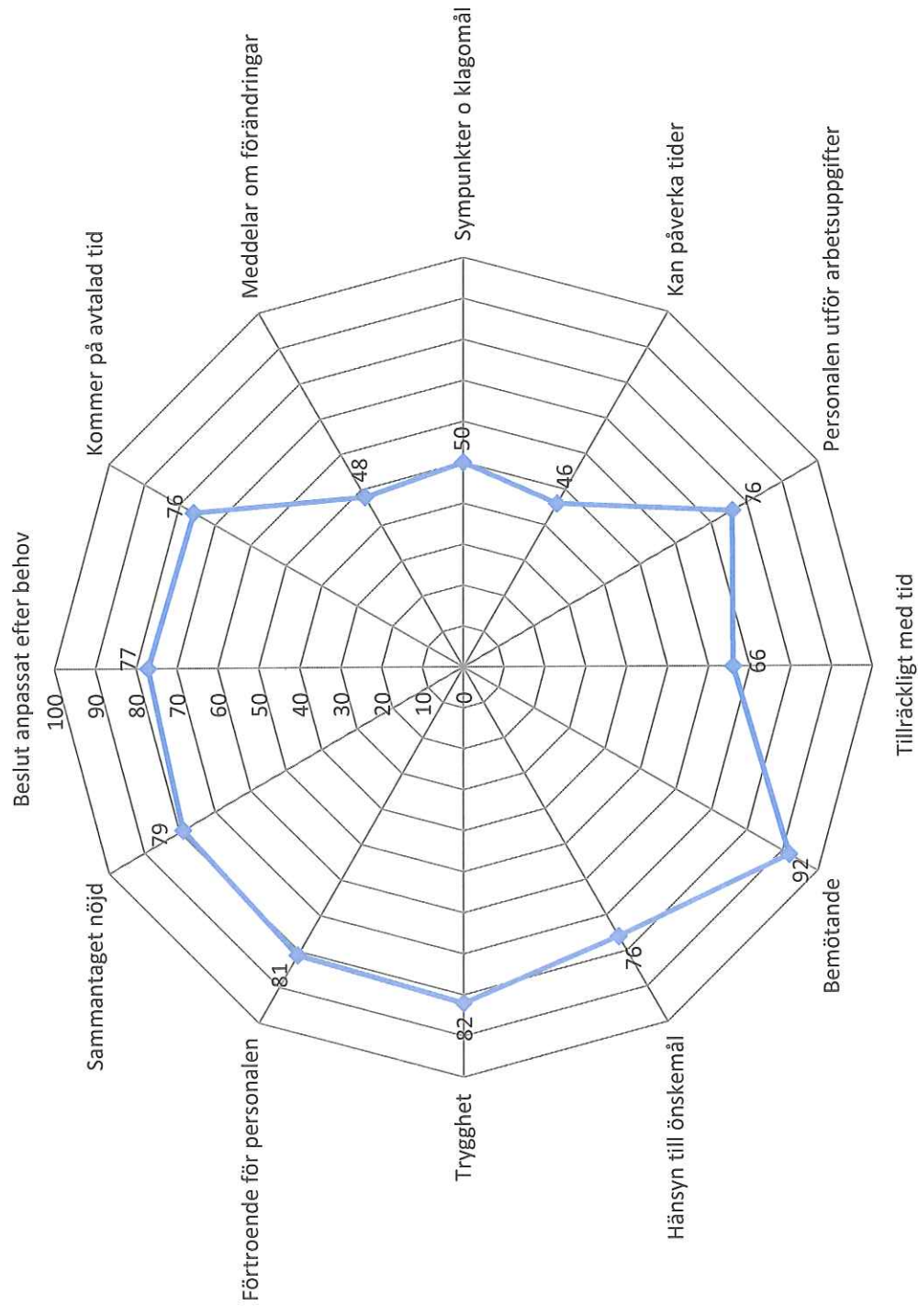
Hemtjänst utifrån svarandes ålder 2014



Sammantaget nöjd med hemtjänsten

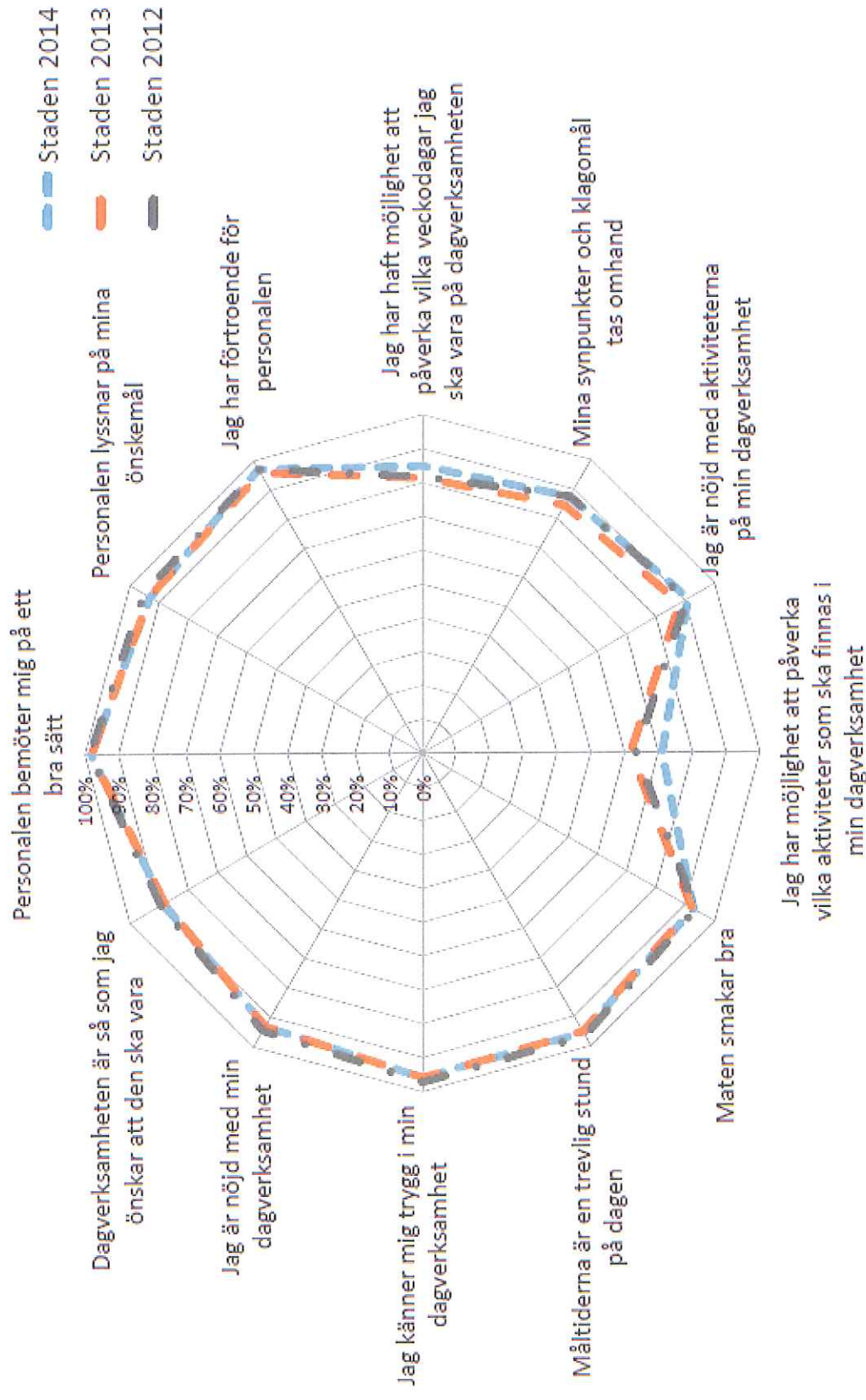


Servicehus i staden 2014 (17 st.)



Dagverksamhet

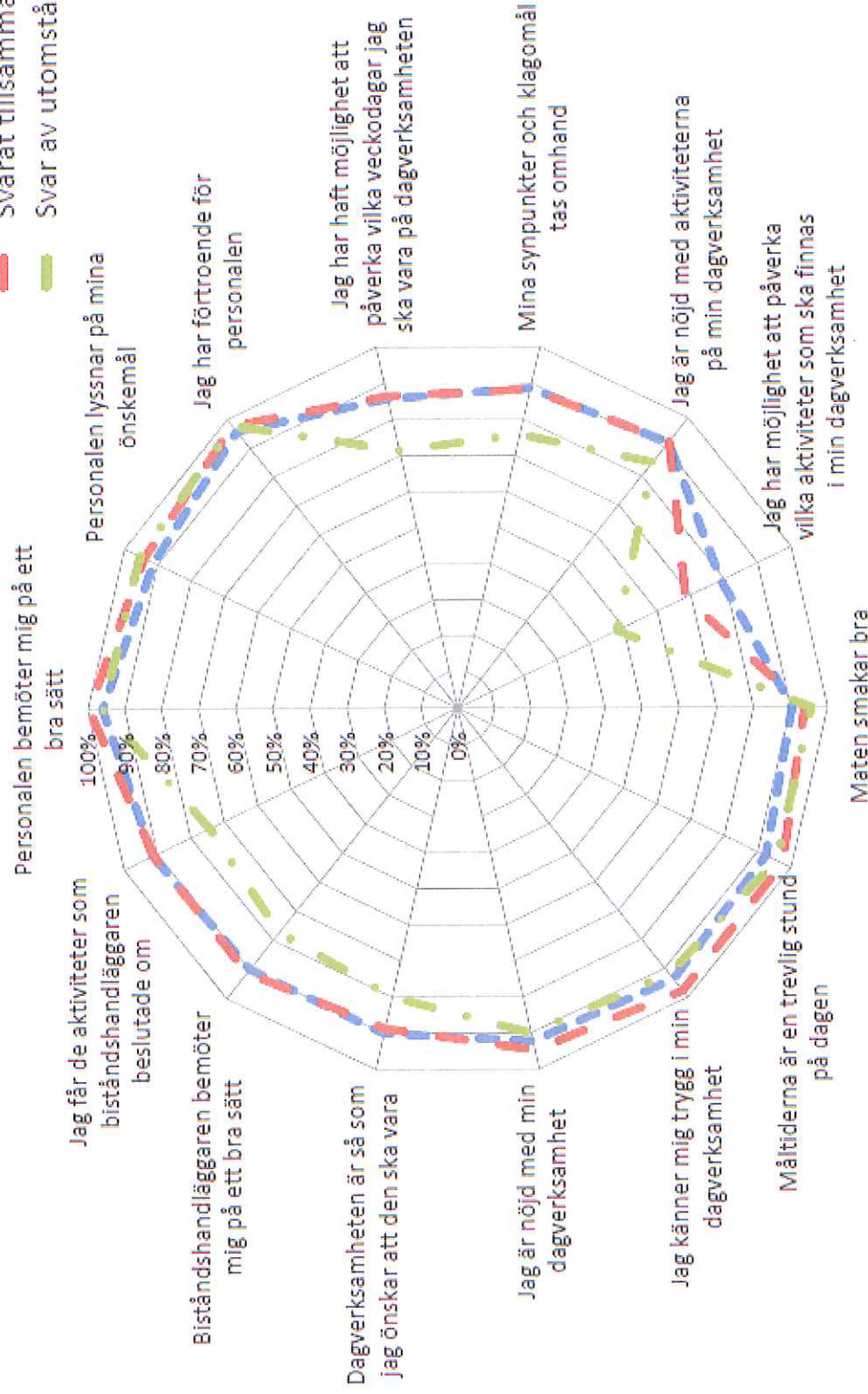
Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)



Dagverksamhet

Andel nöjda per fråga per år (Stämmer ganska bra + stämmer helt)

- Svarat helt själv 2014
- Svarat tillsammans 2014
- Svar av utomstående 2014



Jag är nöjd med min dagverksamhet

(Andel nöjda: Stämmer ganska bra + stämmer helt)

■ 2014 ■ 2013

