

Tyresö kommun
Socialförvaltningen
Monika André
Utredare

PM

2015-11-24
1 (10)

Dnr
2015/SN 0215-010

Nationell brukarundersökning 2015 – äldreomsorg

Bakgrund

Den nationella brukarundersökningen genomförs årligen av Socialstyrelsen och bygger på enkätsvar från personer över 65 år som har hemtjänst eller bor i vård- och omsorgsboenden. Samtliga personer, 65 år och äldre, som den januari 2015 hade hemtjänst minst 2 timmar per månad eller bodde på särskilt boende har fått möjlighet att besvara en enkät. Undersökningen genomfördes från månadsskiftet mars/april till och med juni 2015.

Andelen svarande inom hemtjänsten har minskat, från ca 65 procent föregående år till ca 61 procent svarande i år. När det gäller svarsfrekvensen inom vård- och omsorgsboende har i år ungefär hälften av de tillfrågade svarat. Totalt antal svarande i Tyresö kommun var 232 personer inom hemtjänsten och 102 personer inom vård- och omsorgsboende.

Antal platser i vård- och omsorgsboende i kommunen

Vård- och omsorgsboenden	Somatiska	Demens	Totalt antal platser
Björkbacken	59	56	115
Krusmyntan	9	43	52
Trollängen	39	20	59
Ängsgården	-	21	21
Totalt antal platser	107	140	247

Vård- och omsorgsboenden

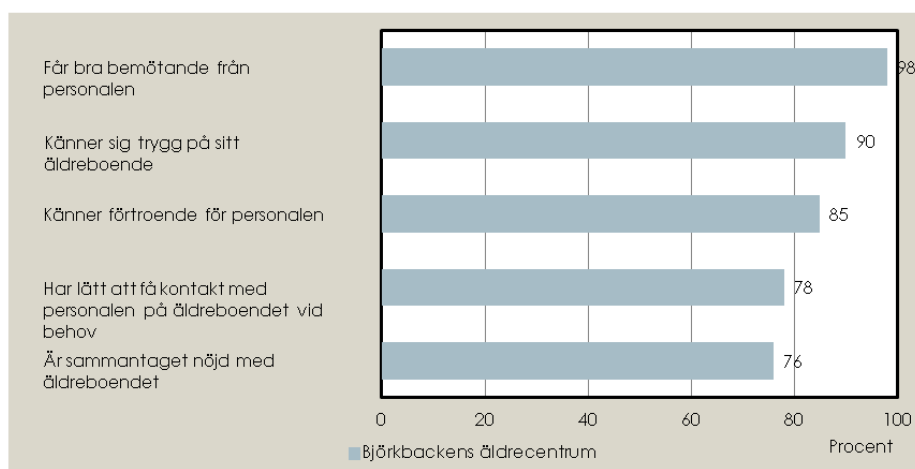
Andelen ganska eller mycket nöjda med sitt vård- och omsorgsboende har minskat något från föregående år, från 82 till 79 procent. Snittet för riket 2015 är 82 procent.

Totalt uppger 42 procent av de svarande att de vet vart de ska vända sig om de vill framföra synpunkter eller klagomål. På Björkbackens äldrecentrum uppger 35 procent av de svarande att de vet vart de ska vända sig. Motsvarande siffror för de privata utförarna är; Ängsgården 71 procent, Krusmyntan 52 procent och Trollängen 35 procent.

Björkbackens äldrecentrum som helhet har 76 procent ganska nöjda eller mycket nöjda. Det är dock stora skillnader mellan de olika avdelningarna inom Björkbacken, exempelvis har Näckrosen och Solrosen (sammanlagt 20 platser) verksamheter en nöjdhet på 100 procent. Minst nöjda är personer boende på Kastanjen (26 platser), 60 procent.

Björkbacken

- De fem frågor där andelen positiva svar är högst



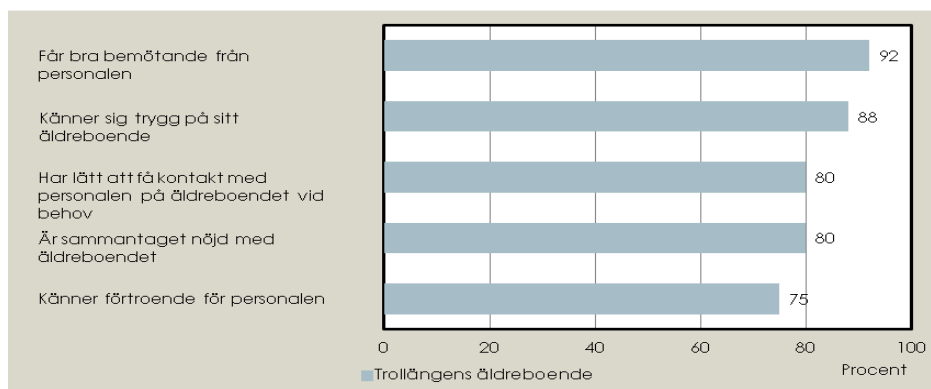
När det gäller de privata utförarna är sammantaget 82 procent nöjda med äldreboendet. På Ängsgården är 100 procent av de svarande nöjda med sitt

boende, en ökning med 25 procent från föregående år. Antalet nöjda boende Krusmyntan är 78 procent, en ökning med 11 procent från föregående år. På Trollängen är 80 procent av de svarande nöjda med sitt boende.

Sammantaget har nöjdheten inom vård- och omsorgsboenden i Tyresö minskat något på samtliga enheter utom på Krusmyntan och Ängsgården.

Trollängen

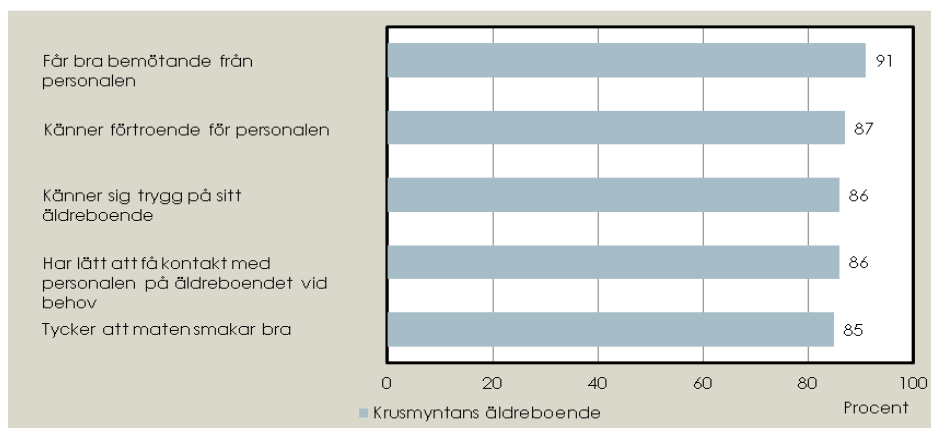
- De fem frågor där andelen positiva svar är högst



Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015

Krusmyntan

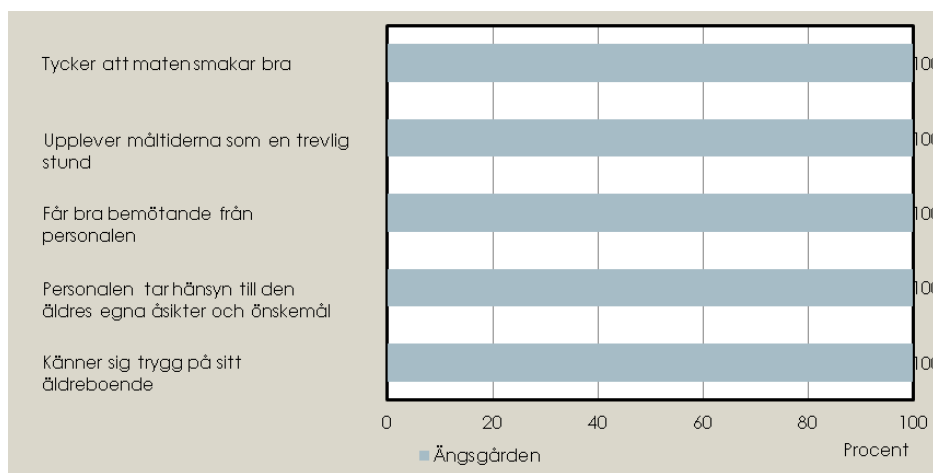
- De fem frågor där andelen positiva svar är högst



Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015

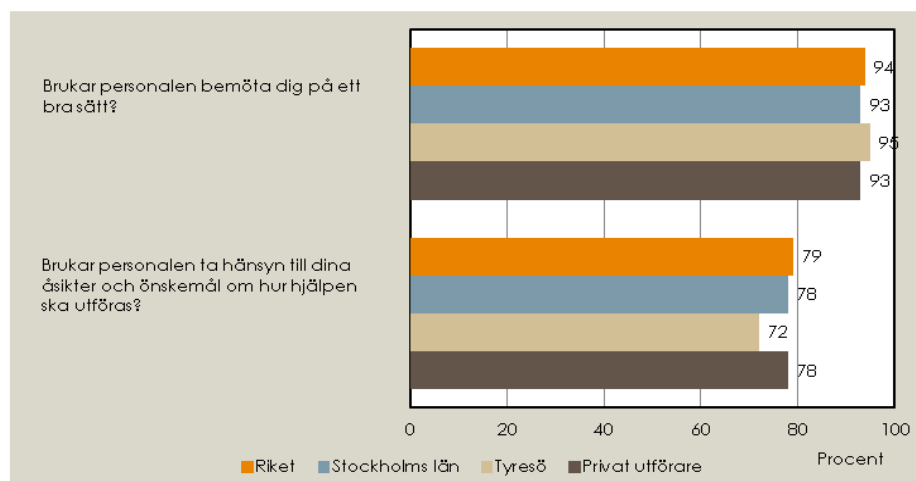
Ängsgården

- De fem frågor där andelen positiva svar är högst



Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015

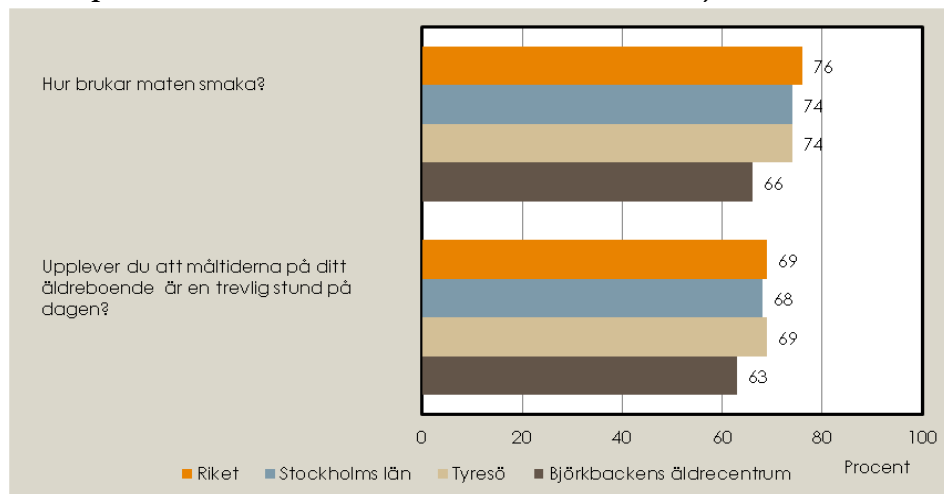
Andel positiva svar inom området bemötande



Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015



Andel positiva svar inom området mat och måltidsmiljö



Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015

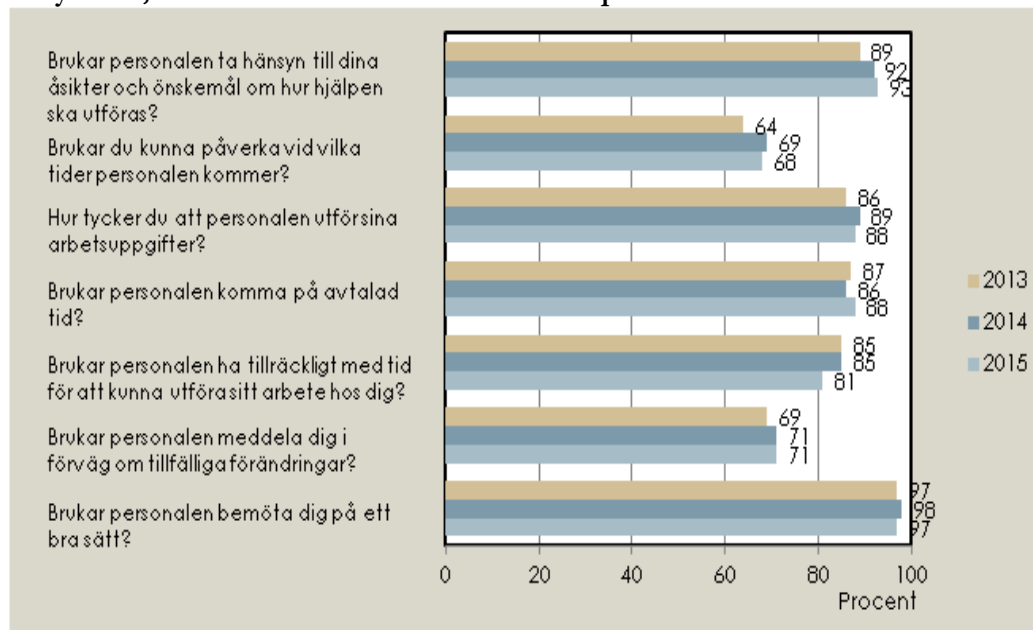
Det är stora skillnader när det gäller andelen svarande som är nöjda med maten på de olika boendena.

Hemtjänst

Resultat per hemtjänstenhet visar att den kommunala hemtjänsten Centrum har 93 procent av de svarande uppgivit att de är nöjda med hemtjänsten.

Motsvarande siffror för Västra är 89 procent och Östra 79 procent. Det finns endast en privat utförare, Lindalens hemtjänst, som redovisas i brukarundersökningen. Brukarundersökningen redovisar inte resultatet för utförare som har mindre än sju svarande. Siffran för den privata utföraren Lindalen är 78 procent. Det innebär att endast enheten Centrum uppnått nämndmålet, d.v.s. att andelen som är ganska eller mycket nöjda ska uppgå till minst 90 procent inom hemtjänsten.

Inflytande, utförande och bemötande - Andel positiva svar i kommunen



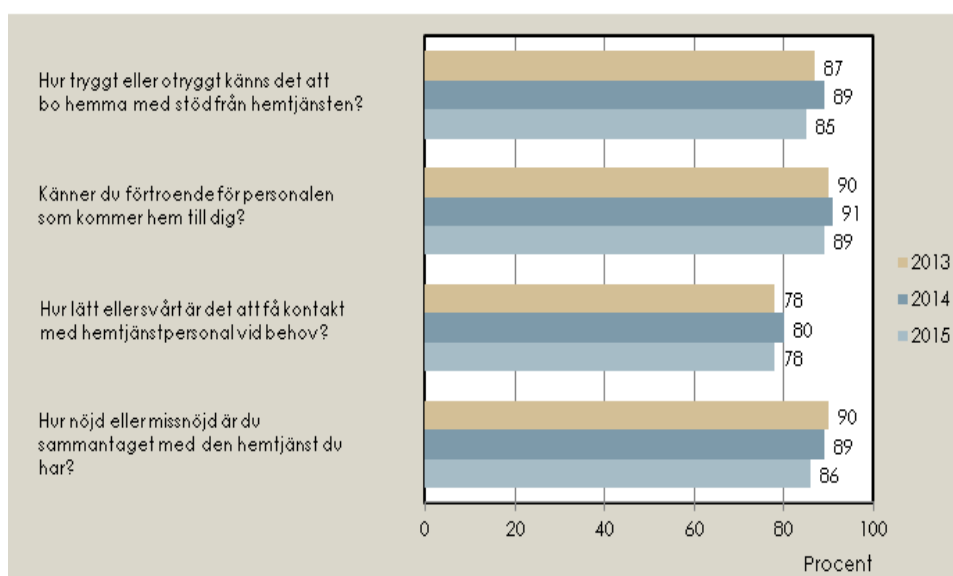
Källa: Socialstyrelsen, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2015

Cirka 97 procent av de äldre inom hemtjänsten anger att personalen bemöter dem på ett bra sätt, en minskning med en procentenhet sedan föregående år. Vidare anger 93 procent av de äldre att personalen tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras vilket är en ökning med fyra procentenheter i jämförelse med 2013.

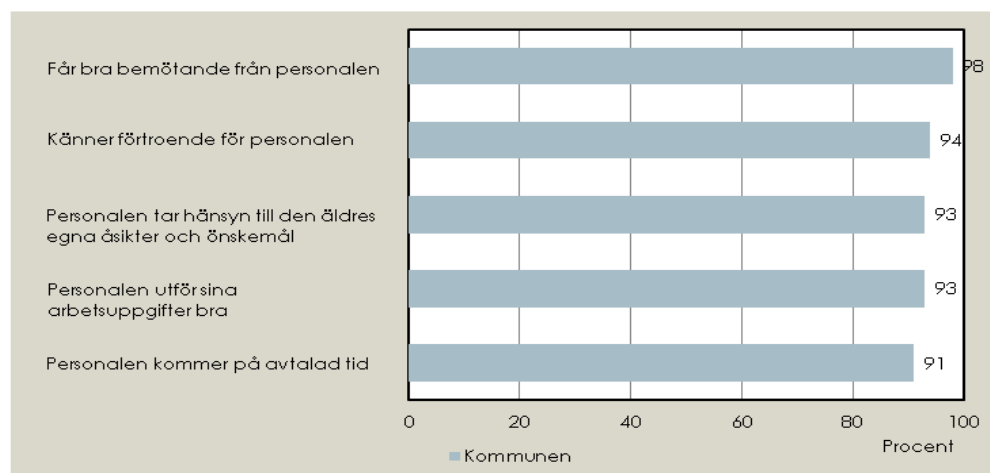
Trygghet och tillgänglighet – Andel positiva svar i kommunen

Totalt har andelen ganska eller mycket nöjda minskat något, från 89 procent till 86 procent i jämförelse med föregående år. Tyresö har nu samma resultat som Stockholms län men ett lägre resultat än riket.





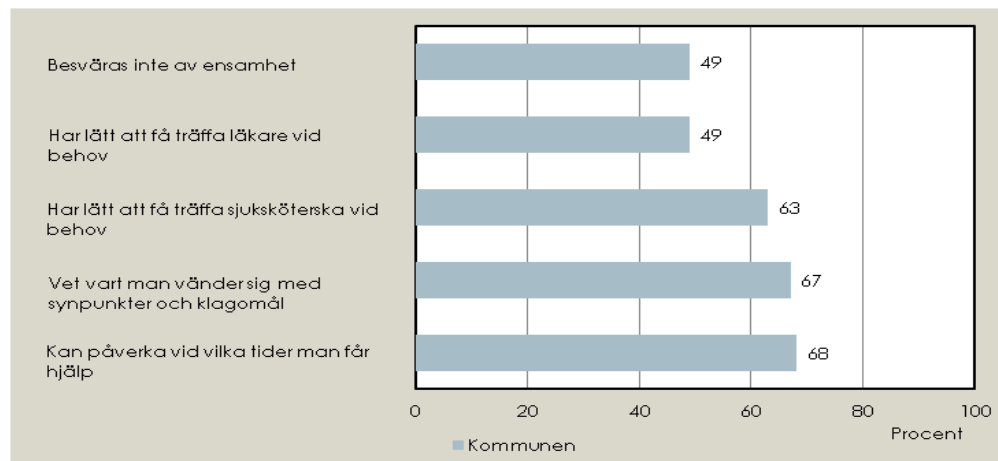
De fem frågor där andelen positiva svar är högst



Det är en hög andel äldre med hemtjänst som känner förtroende för personalen, 94 procent, och 98 procent upplever att de får ett bra bemötande från personalen. Motsvarande siffror för Stockholms län när det gäller

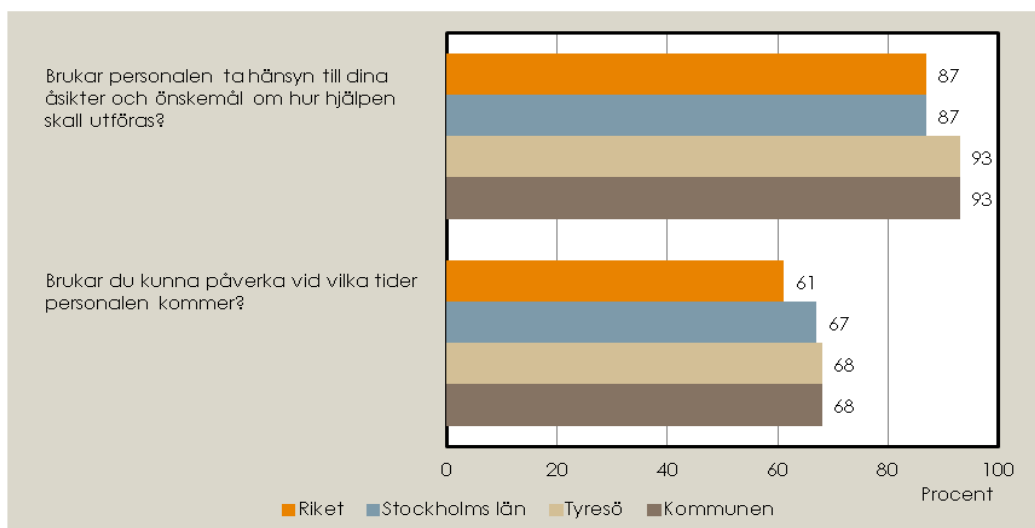
förtroende för personalen är 89 procent och i riket 91 procent, d.v.s. lägre än Tyresö.

De fem frågor där andelen positiva svar är lägst



De fem frågor där andelen positiva svar är lägst handlar om besvär av ensamhet samt svårighet att få kontakt med läkare vid behov.

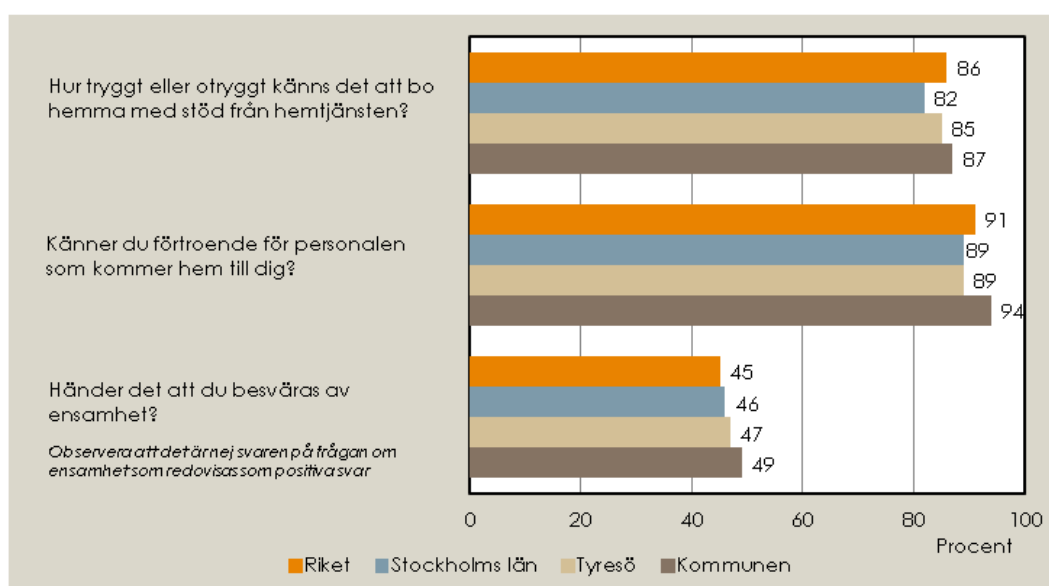
Positiva svar inom området inflytande



Resultatet är något högre för Tyresö kommun beträffande att personal tar hänsyn till brukarens åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras, 93 procent mot Stockholms län och riket som har 87 procent.

Trygghet - Andel positiva svar inom området trygghet

Andelen positiva svar inom området trygghet är i stort sett detsamma som för Stockholms län och riket avseende hur tryggt eller otryggt det känns att bo hemma med stöd från hemtjänsten.



Sammanfattning

Socialstyrelsens brukarundersökning 2015 ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen” visar att en hög andel svarande både inom hemtjänst och vård- och omsorgsboende är nöjda med personalens bemötande, 97 procent respektive 95 procent.

Resultatet av den nationella brukarundersökningen är inte i nivå med socialnämndens mål för socialnämnden d.v.s. att andelen som är ganska eller

mycket nöjda ska uppgå till minst 90 procent inom hemtjänsten och 85 procent inom vård- och omsorgsboende. Det är en verksamhet inom hemtjänsten som är i nivå med målet och det är hemtjänsten Centrum, 93 procent nöjda. På vård- och omsorgsboenden är det två enheter på Björkbackens äldrecentrum som överträffar målet, Näckrosen och Solrosen, där 100 procent av de svarande är nöjda. När det gäller privata utförare så är 100 procent av de svarande på Ängsgården nöjda med sitt boende, en ökning med 25 procentenheter från föregående år.