



Handläggare: Gunweig Högberg
Telefon: 08-50820505

Till
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

Brukarundersökningar 2010 inom äldreomsorgen

Förvaltningens förslag till beslut

Förvaltningens redovisning godkänns.

Leif Sjöholm
Stadsdelsdirektör

Kristina Goldring
Äldreomsorgschef

Sammanfattning

Stockholms stad genomförde, under september-oktober 2010, brukarundersökningar inom hemtjänst, vård- och omsorgsboenden och dagverksamhet. Syftet med dessa undersökningar är att hålla såväl uppdragsgivare, utförare och brukare informerade om styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden.

Undersökningen har genomförts genom postenkät och som en totalundersökning.

Sammantaget är 92%, av brukarna i Stockholm ganska eller mycket nöjda med sin hemtjänst (81% 2009) och för hemtjänst i servicehus är nöjdheten 86% (71% 2009). 78% av brukarna inom vård- och omsorgsboenden är nöjda med sitt boende (81% 2009). 97% är nöjda med sin dagverksamhet.

Förvaltningens resultat av brukarnas nöjdhet inom dagverksamhet 99% är något högre jämfört med stadens medelvärde 97%. Förvaltningen får gott resultat gällande personalens bemötande och deras lyhördhet för önskemål/synpunkter. Höga värden redovisas gällande trygghet och att brukarna har förtroende för personalen, nöjdheten med de aktiviteter som erbjuds samt maten och måltiderna.

Förvaltningens resultat av brukarnas nöjdhet inom hemtjänsten (91%) är något lägre än för staden totalt (92%). Resultatet för brukarnas nöjdhet med hemtjänst i servicehus 83% är lägre än stadens värde 86%.

Enheterna får ett gott betyg gällande personalens bemötande och den respekt de visar gentemot brukarna. Brukarna är också nöjda med det arbete som personalen utför

Resultatet för förvaltningens vård- och omsorgsboenden visar att brukarnas nöjdhet är något lägre (77%) i förhållande till staden totalt (78%). Förvaltningens enheter får ett gott resultat gällande personalens bemötande och hjälpens utförande.

Inom äldreomsorgen kommer enheterna att analysera sina resultat och arbeta vidare gemensamt med att se över vad enheter med goda resultat har för arbetssätt och strategier. Detta för att kunna ta vara på olika erfarenheter och utveckla liknade arbetssätt för att uppnå en högre nöjdhet bland brukarna.

Bakgrund

Markör Marknad och Kommunikation AB genomförde på uppdrag av staden en brukarundersökning inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden under veckorna 37-43, 2010. Samma företag genomförde en brukarundersökning inom stadens dagverksamheter under veckorna 38-47, 2010.

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, servicehus samt vård- och omsorgsboenden och dagverksamhet, från verksamheter som bedrivs i kommunal respektive enskild regi.

Undersökningarna har genomförts som postenkäter och som en totalundersökning.

Stadens ambition är att brukarundersökningar genomförs minst vartannat år. I de genomförda undersökningarna 2008 och 2009, kan resultatet även utläsas per enskild utförarenhet. I undersökningen för 2010 har ingen sådan redovisning erhållits.

I undersökningen till brukare med hemtjänst/hemtjänst i servicehus ställdes följande påståenden:

- Sammantagen bedömning av kvaliteten i den hemtjänst du får
- Hur nöjd är du med
 - Bemötandet från biståndshandläggaren
 - Promenader/utevistelse



- 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
- Maten och måltidssituationen
- Hur väl uppfyller hemtjänsten dina förväntningar
- Hur nära är hemtjänsten att vara perfekt

De tillfrågade har för varje påstående fått ta ställning till följande:

- Mycket nöjd
- Ganska nöjd
- Varken eller
- Ganska missnöjd
- Mycket missnöjd

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

I undersökningen till brukare inom dagverksamhet ställdes följande påståenden:

- Personalen bemöter mig på ett bra sätt
- Personalen är lyhörd och frågar hur jag vill att hjälpen ska utföras
- Jag känner mig trygg på min dagverksamhet
- Jag har förtroende för personalen
- Jag har haft möjlighet att påverka vilka tider på dagen jag ska vara på dagverksamheten
- Jag har haft möjlighet att påverka vilka dagar under veckan jag ska vara på dagverksamheten
- Jag har själv fått välja vilken dagverksamhet jag ska gå på
- Jag mår bra av att gå på dagverksamheten
- Jag är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på min dagverksamhet
- Måltiderna är en trevlig stund på dagen
- Maten smakar bra
- Jag är nöjd med min dagverksamhet
- Dagverksamheter uppfyller mina förväntningar

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 2011-04-08.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Resultat för hemtjänsten inom Enskede-Årsta-Vantör

Förvaltningens resultat av brukarnas nöjdhet inom hemtjänsten 91% (80% 2009) är något lägre än för staden totalt 92% (81% 2009). Enheterna får ett gott betyg



gällande personalens bemötande och den respekt de visar gentemot brukarna. Brukarna är också nöjda med det arbete som personalen utför.

Svarsfrekvensen för hemtjänsten i Enskede-Årsta-Vantör var 74% (71% 2009) jämfört med staden i totalt 74 % (72% 2009). Totalt delades 1269 enkäter ut i Enskede-Årsta-Vantör och svar inkom från 939 brukare.

Resultatet för hemtjänstenheterna i egen regi varierar. Högre värden redovisas sammantaget för förvaltningens hemtjänstenheter gällande mat och måltider jämfört med staden totalt.

De enheter som visar ett förbättrat resultat inom flera områden jämfört med 2009 är hemtjänstenheterna Enskededalen och Årsta.

Svarsfrekvensen för hemtjänst i servicehus i Enskede-Årsta-Vantör var 63% (62% 2009) jämfört med staden totalt 66% (62% 2009). Av totalt 316 utdelade enkäter i Enskede-Årsta-Vantör inkom 199 svar.

Sammantaget redovisar servicehusen i stadsdelen ett bättre resultat jämfört med staden totalt för nöjdheten med promenader/utevistelse och maten/måltidssituationen medan övriga värden är lägre än för staden totalt.

Rågsveds servicehus visar högre värden än stadens genomsnitt inom flera områden. Det gäller bl a den sammantagna bedömningen, nöjdheten med det arbete personalen utför och bemötandet samt personalens förmåga att passa tider och att informera om tillfälliga förändringar.

Se vidare bilaga 1 och 2.

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

Svarsfrekvensen för vård- och omsorgsboendena i Enskede-Årsta-Vantör var 56% (67%, 2009) jämfört med staden totalt 55% (54%, 2009). 279 svar inkom av totalt 498 utdelade enkäter.

Brukarnas nöjdhet är något lägre 77% (83% 2009) i förhållande till staden totalt 78% (81% 2009). Värden högre än för staden i genomsnitt redovisas gällande maten och måltiderna. Förvaltningens enheter får ett gott resultat gällande personalens bemötande och hjälpens utförande.

De områden som får lägre betyg är möjligheten att påverka sin vardag, utevistelse, möjlighet att välja boende och nöjdheten med de aktiviteter som erbjuds.

Se vidare bilaga 3.

Resultat för dagverksamheter inom Enskede-Årsta-Vantör

Svarsfrekvensen för dagverksamhet i Enskede-Årsta-Vantör var 62% jämfört med staden totalt 68%. Av totalt 118 utdelade enkäter inkom 73 svar.

Förvaltningens resultat av brukarnas nöjdhet inom dagverksamhet 99% är högre jämfört med stadens medelvärde 97%. Förvaltningen får gott resultat gällande



personalens bemötande och deras lyhördhet för önskemål/synpunkter. Höga värden redovisas gällande trygghet och att brukarna har förtroende för personalen, nöjdheten med de aktiviteter som erbjuds samt maten och måltiderna. Tabellen, bilaga 4, redovisar enbart värden för 2010 eftersom det är första året staden genomfört brukarundersökning inom dagverksamhet.

Resultat av stadens brukarundersökning jämfört med socialstyrelsens nationella brukarundersökning

Under samma tidsperiod som stadens brukarundersökning genomfördes skickade även socialstyrelsens ut en enkät till brukare av hemtjänst och boende inom vård- och omsorgsboenden. Undersökningen genomfördes över hela landet.

De inkomna svaren har bearbetats efter analysmodellen Nöjd-Kund-Index (NKI) Detta innebär i korthet att de äldre lämnar sin bedömning av ett antal frågor som bildar kvalitetsområden - bl a bemötande, inflytande, information och trygghet. De äldre har bedömt frågorna efter en 10 gradig skala där tio är det bästa värdet och ett det sämsta. SCB har sedan räknat om skalan till ett indexvärde mellan 0 och 100. Resultatet visar att NKI under 40 klassas som ”icke godkänt”, ”nöjd” går vid 55 och värden över 75 eller högre kan tolkas som ”mycket nöjd”.

Enligt socialstyrelsens undersökning gällande hemtjänsten var NKI 75 totalt för hela landet. För staden totalt redovisas NKI 71 och för Enskede-Årsta-Vantör ett NKI på 67. Stadsdelarna Farsta och Älvsjö påvisar samma nivå, Skärholmen 66, Rinkeby-Kista 64 och övriga stadsdelar redovisar ett högre NKI.

NKI för Stockholm var 67 i SCB:s undersökning inom vård- och omsorgsboende och för Enskede-Årsta-Vantör 65. Stadsdelen Södermalm redovisar samma nivå, Bromma 75 och övriga mellan 63-69.

Resultaten kan utläsas av följande bilagor:

I tabellbilaga 1 redovisas egenregi hemtjänsternas resultat för respektive fråga för 2010 jämfört med resultaten i undersökningarna för 2009 och 2008. Dessa resultat kan jämföras i tabellen med snittet för egen regi respektive privat regi i staden, medelvärde för staden total och de variationer som olika enheter redovisar.

Bilaga 2 visar resultatet för de servicehus som finns inom stadsdelen – både de i kommunal regi och de som drivs på entreprenad jämfört med stadens servicehus.



Bilaga 3 beskriver resultatet för förvaltningens vård- och omsorgsboenden som bedrivs i egen regi alternativt som intraprenad samt för Skogsglántan och Högdalen som drivs på entreprenad.
Här anges jämförande siffror av medelvärde för stadsdelen respektive för staden.

Bilaga 4 visar resultatet för stadsdelens dagverksamheter jämfört med stadens medelvärde.

Fortsatt arbete utifrån resultaten

Inom äldreomsorgen kommer enheterna att analysera sina resultat och arbeta vidare gemensamt med att se över vad enheter med goda resultat har för arbetssätt och strategier. 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 2010, 2009, 2008
2. Servicehusens resultat EÅV 2010, 2009, 2008
3. Vård- o omsorgsboendes resultat EÅV 2010, 2009, 2008
4. Dagverksamheters resultat EÅV 2010