



Handläggare: Åsa Tenggren  
Telefon: 08-50814061

Till  
Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsnämnd

## **Brukarundersökningar inom äldreomsorgen 2011**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Förvaltningens redovisning godkänns.

Leif Sjöholm  
Stadsdelsdirektör

Leif Kananen  
Avdelningschef Egen regi

### **Sammanfattning**

Stadsledningskontoret (SKL) 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 2011. 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. På enheterna inom Egen regi 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.



## Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för Egen regi. Ärendet behandlas i stadsdelsnämndens pensionärsråd 2012-04-13.

## Bakgrund

Stadsledningskontoret (SKL) 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 2011. 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 inom Egen regi 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 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 kommer vid tertialrapporter och verksamhetsberättelse vidare redovisa hur man på olika sätt har arbetat med förbättringsarbeten och kvalitetsutveckling inom de olika verksamhetsområdena.

Förvaltningen har nedan sammanfattat de viktigaste resultaten av brukarenkäterna.

### Hemtjänsten

Totalt i staden har ca 15 000 hemtjänstmottagare som antingen bor i eget boende eller på servicehus svarat på enkäten, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 67 %. I Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsområde svarade 911 personer på enkäten vilket motsvarar en svarsfrekvens på 63 %. Av dessa svarade 62 % helt själva på frågorna. I bilagd matris presenteras resultaten för 2009-2011. Större delen av frågorna i enkäten för 2011 har dock ändrats, vilket gör att en jämförelse med tidigare år kan bli missvisande.



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, likaså upplevelsen om hur väl hemtjänsten uppfyller ens förväntningarna och hur väl man anser att hemtjänsten stämmer överens med en idealbild av en perfekt hemtjänst. Resultatet för enheterna inom Egen regi ligger dock i linje med stadens sammantagna resultat. På frågan om möjligheten att påverka hjälpens utförande redovisar stadsdelen något sämre resultat än staden, dock har flertalet av enheterna inom Egen regi ett resultat i linje med stadens sammantagna resultat. Även stadsdelens resultat för nöjdhet med maten ligger under stadens sammantagna, vilket även enheterna inom Egen regi gör med undantag från två enheter.

Om man ser till enheterna inom Egen regi är resultaten varierande. Tre enheter har höga mått gällande promenader och utevistelse jämfört med staden, en enhet ligger dock långt under stadens resultat. Beträffande nöjdhet med personalens arbete ligger flera enheter lite högre än staden och stadsdelens sammantagna resultat. De flesta enheterna har sämre resultat än 2010 i den sammantagna bedömningen av kvalitén, hur väl hemtjänsten uppfyller förväntningarna samt huruvida hemtjänsten överensstämmer med en idealbild av en perfekt hemtjänst. 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

Enkäten gick ut till ca 6 000 personer fördelade över drygt 100 vård- och omsorgsboenden. Svarsfrekvensen uppgick till 55 %. I Enskede-Årsta-Vantörs stadsdelsområde svarade 235 personer på enkäten vilket motsvarar en svarsfrekvens på 49 %. En av enheterna inom Egen regi (Mårtensgården) hade dock en svarsfrekvens på endast 18 %. Av de svarande inom stadsdelen uppgav 6 % att de svarat helt själva på frågorna, 51 % tillsammans med anhörig eller vän/annan person och 43 % besvarades av annan person än den som själv erhåller omvårdnaden. 35 % bor på det boende de själv aktivt valt.

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, nöjdheten med aktiviteter, möjligheten att välja boende, den sammantagna bedömningen av boendets kvalitet samt hur nära boendet överens med en idealbild av en perfekt vård- och omsorgsboende, där stadsdelens totala resultat är lägre än stadens sammantagna resultat. Detta är även gällande för enheterna inom Egen regi med några undantag.



Gällande aktiviteter har två enheter höjt nöjdheten avsevärt sedan tidigare år, men sett till staden totalt ligger verksamheterna fortfarande i underkant. Stadsdelens sammantagna resultat överstiger stadens totala beträffande nöjdhet med mat- och måltidssituation, vilket även överensstämmer med resultatet för enheterna inom Egen regi.

Resultatet mellan enheterna inom Egen regi är varierande. Gemensamt är ett höjt resultat för trygghet jämfört med tidigare år. Två enheter har fått ett försämrat resultat beträffande nöjdheten med hjälpens utförande, tre enheter uppnår ett förbättrat resultat i nöjdhet i matens smak och en enhet har förbättrat resultat beträffande övergripande nöjdhet med boendet. De flesta enheter har fått högre resultat i sammantagna bedömningen av kvalitén, hur väl boendet uppfyller förväntningarna samt huruvida boendet överensstämmer med en idealbild av det perfekta vård- och omsorgsboendet.

### Dagverksamhet

Svarsfrekvensen för dagverksamhet i Enskede-Årsta-Vantör var 59 % jämfört med staden totala 66 %. Av totalt 104 utdelade enkäter inkom 61 svar, varav majoriteten (80 %) hade daglig verksamhet några dagar i veckan.

Stadsdelens resultat ligger generellt under stadens, framförallt i frågorna om man haft möjlighet att påverka när på dagen man kan vara på dagverksamheten, hur väl dagverksamheten uppfyller förväntningarna samt nöjdheten med maten. Överlag är resultaten försämrade jämfört med 2010, men resultaten kan ändå anses som höga med 96 % nöjdhet med bemötande och 97 % förtroende för personalen. Det råder dock en viss motsättning i resultaten då 99 % anser att de sammantaget är nöjda med dagverksamheten (97 % för staden) och 94 % anser att dagverksamheten nära nog är perfekt (89 % för staden).

### **Bilagor**

1. Hemtjänstens och Rågsveds servicehus resultat 2010-2011
2. Vård- och omsorgsboendes resultat 2009-2011
3. Dagverksamhetens resultat 2010-2011