



Handläggare: Monika Lind
Telefon: 08-508 18 122

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2011-02-17

Så här tyckte de äldre om stadens vård- och omsorgsboenden 2010

Redovisning av brukarenkät

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningen inom stadens vård- och omsorgsboenden 2010.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Ingrid Friberg
avdelningschef

Sammanfattning

Markör Marknad och Kommunikation AB har på uppdrag av stadsledningskontoret genomfört en brukarundersökning vid stadens vård- och omsorgsboenden. Resultaten visar, liksom tidigare år, att en stor del av de boende är nöjda, känner sig trygga och upplever ett bra bemötande från personalen.

Under våren kommer resultaten att analyseras på enhetsnivå. Åtgärdsplaner ska tas fram där fokus läggs på fördjupade studier inom de områden som identifieras som förbättringsområden. Arbetet ska följas upp i årsredovisningen 2011.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldre.

Bakgrund

Årets brukarundersökning inom stadens vård- och omsorgsboenden är genomförd av Markör Marknad och Kommunikation AB, på uppdrag av stadsledningskontoret. För att möjliggöra jämförelser över tid har samma enkätfrågor som föregående år använts. Enkäten har distribuerats till alla boende vid vård- och omsorgsboenden som staden driver eller köper platser från. Undersökningen genomfördes under perioden 13 september – 29 oktober 2010. Svarsfrekvensen var relativt låg, 58 procent för stadsdelsområdets boenden och 55 procent för hela staden.

Resultaten bör tolkas mot bakgrund av att det i vård- och omsorgsboenden oftast är någon närstående eller god man som har svarat på frågorna.

Liksom tidigare år har förvaltningen valt att redovisa svaren på fem av undersökningens frågor:

1. Jag är nöjd med mitt boende
2. Personalen bemöter mig på ett bra sätt
3. Jag känner mig trygg på mitt boende
4. Måltiderna är en trevlig stund på dagen
5. Jag har möjlighet att påverka min vardag

Frågorna är ställda som påståenden, där den svarande fått ta ställning till graden av instämmande. Om den svarande instämmer helt eller delvis i ett påstående bedömer förvaltningen det som att hon/han är nöjd med den aspekten på sitt boende.

Resultat

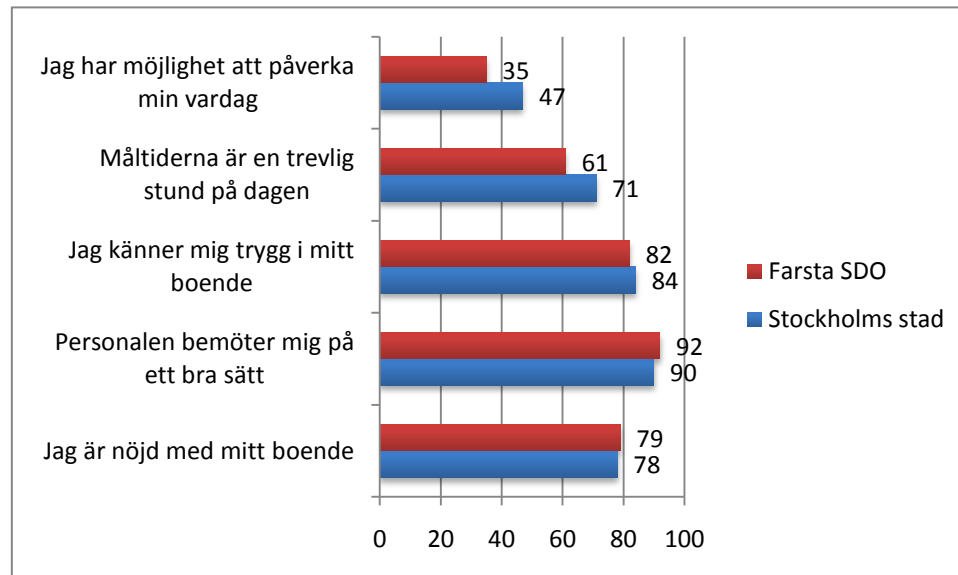
Vad tycker de boende i Farsta stadsdelsområde jämfört med i staden som helhet?

Flertalet, ungefär åtta av tio av de äldre i Stockholm som bor i vård- och omsorgsboende, uppger att de är nöjda med sitt boende. Lika många känner sig trygga i boendet. Personalens bemötande får ett högt betyg och upplevs som gott av nio av tio boende. Här finns inga skillnader mellan Farsta och resten av staden.

Däremot finns en liten tendens till att boende i lägre utsträckning upplever sig kunna påverka sin vardag i Farsta. Detsamma gäller upplevelsen av

måltidssituationen, där en mindre andel av boende i Farsta anser upplever den som en trevlig stund på dagen, jämfört med staden som helhet.

Andel som instämmer helt eller delvis i nedanstående påståenden i Farsta respektive Stockholms stad



Resultat från vård- och omsorgsboenden i Farsta

I stadsdelsområdet finns tre enheter för vård- och omsorgsboende som drivs i egen regi och tre som drivs på entreprenad. I redovisningen som följer finns inga resultat redovisade från Veckobo och Ängsö vård- och omsorgsboenden, som drivs på entreprenad. Anledningen är att antalet svar därifrån är för litet.

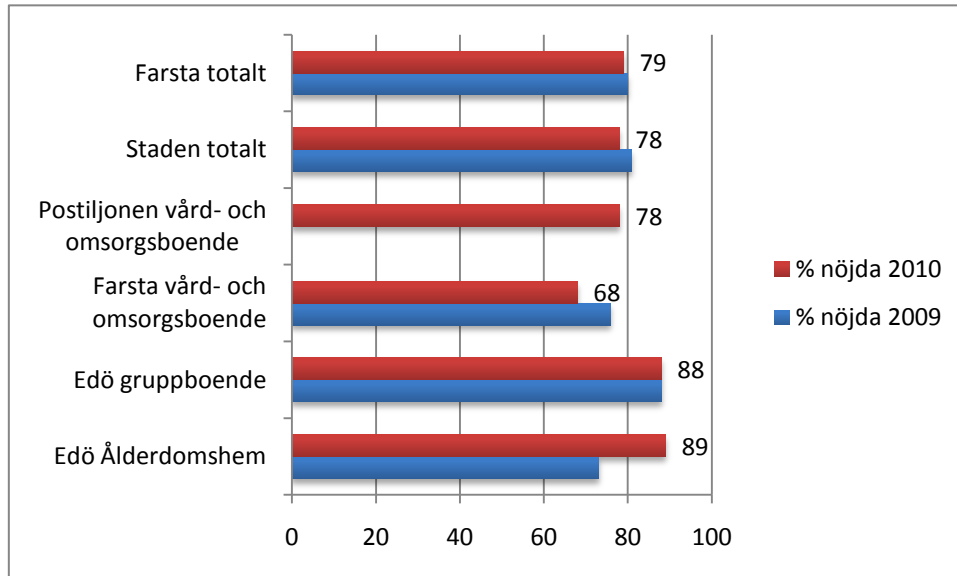
Postiljonens vård- och omsorgsboende drivs sedan 2009 på entreprenad av Attendo Care AB. Övergången skedde samtidigt som enkäterna skickades ut, varför Postiljonen undantogs från 2009 års mätning.

Diagrammen som följer redovisar andelen nöjda, fördelat på stadsdelsområdets boenden.

1. Jag är nöjd med mitt boende

Jämfört med 2009 har andelen nöjda med boendet på Edö ålderdomshem ökat till samma nivå, cirka 90 procent, som de boende på Edö gruppboende. Något färre uppger sig vara nöjda med sitt boende på Farsta vård och omsorgsboende.

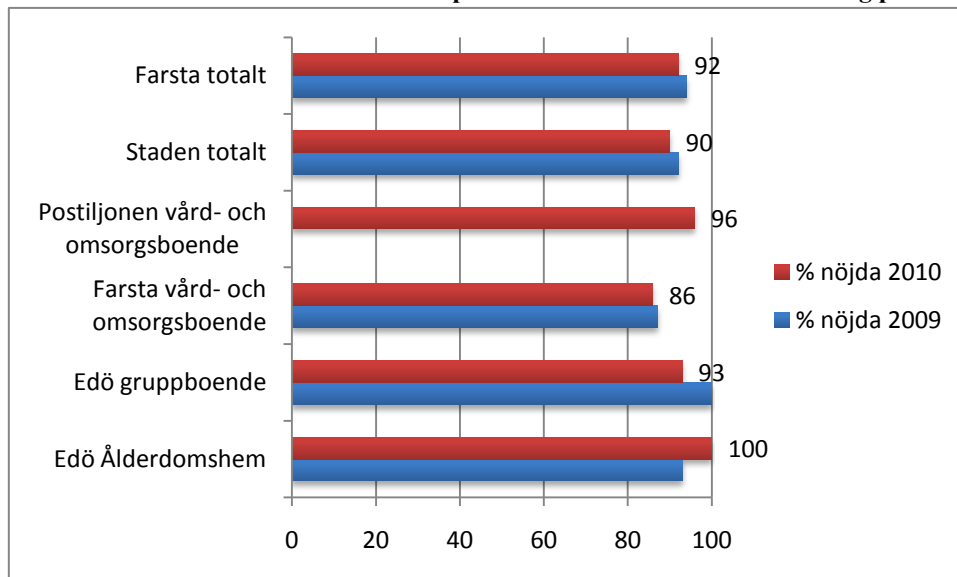
Andel som instämmer helt eller delvis i påståendet "Jag är nöjd med mitt boende"



2. Personalen bemöter mig på ett bra sätt

Personalens bemötande får höga betyg på alla boendeenheter. Mycket få personer uttrycker ett direkt missnöje.

Andel som instämmer helt eller delvis i påståendet "Personalen bemöter mig på ett bra sätt"

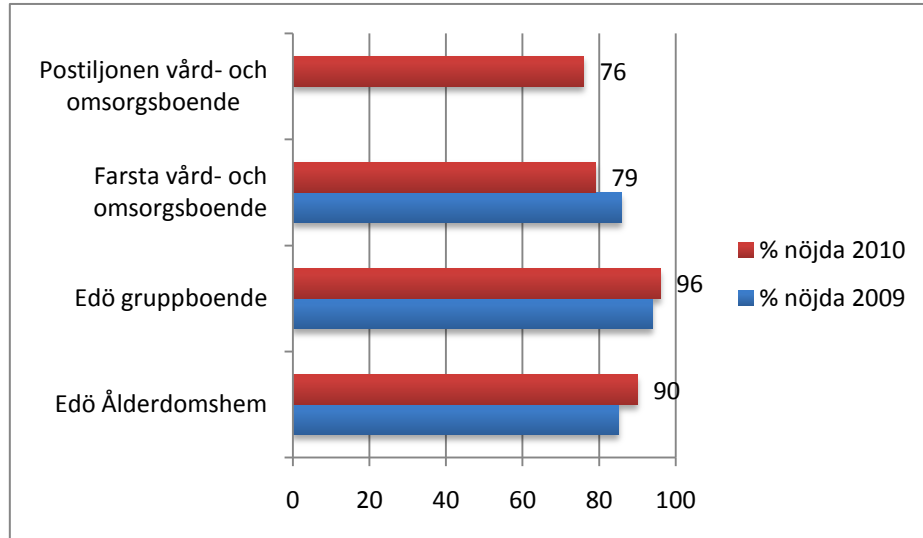


3. Jag känner mig trygg på mitt boende

En stor del av de som besvarat enkäten uppger att de känner sig trygga i sitt boende. Det gäller i särskilt hög grad på Edö, både i gruppboendet och i

ålderdomshemmet. Något färre uppger sig trygga på Farsta vård- och omsorgsboende och Postiljonens vård- och omsorgsboende.

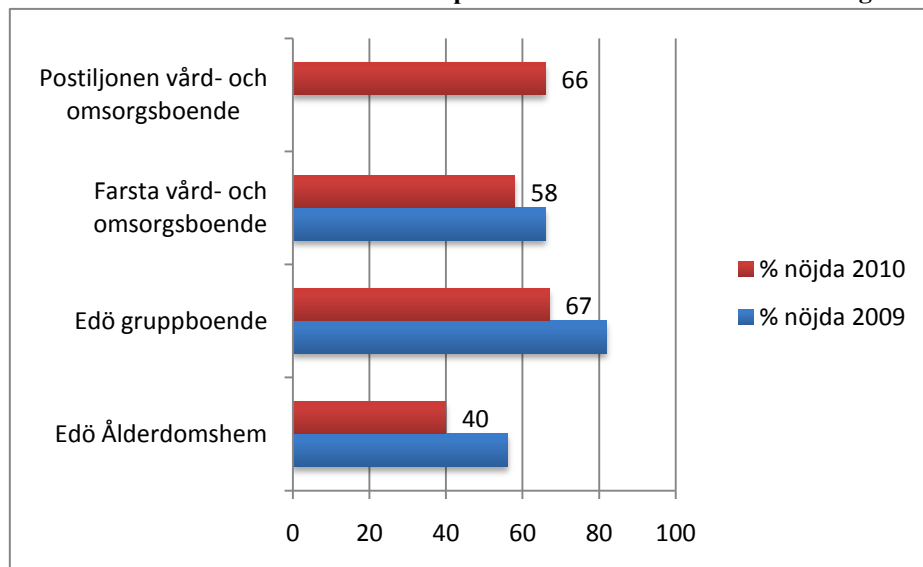
Andel som instämmer helt eller delvis i påståendet ”Jag känner mig trygg på mitt boende”



4. Måltiderna är en trevlig stund på dagen

Jämfört med andra kvalitetsaspekter får måltidssituationen en lägre grad av nöjda brukare. En särskilt låg andel av de boende på Edö ålderdomshem, cirka 40 procent, instämmer helt eller delvis i påståendet att måltiderna är en trevlig stund på dagen. Andelen nöjda har sjunkit sedan förra årets mätning.

Andel som instämmer helt eller delvis i påståendet ”Måltiderna är en trevlig stund på dagen”

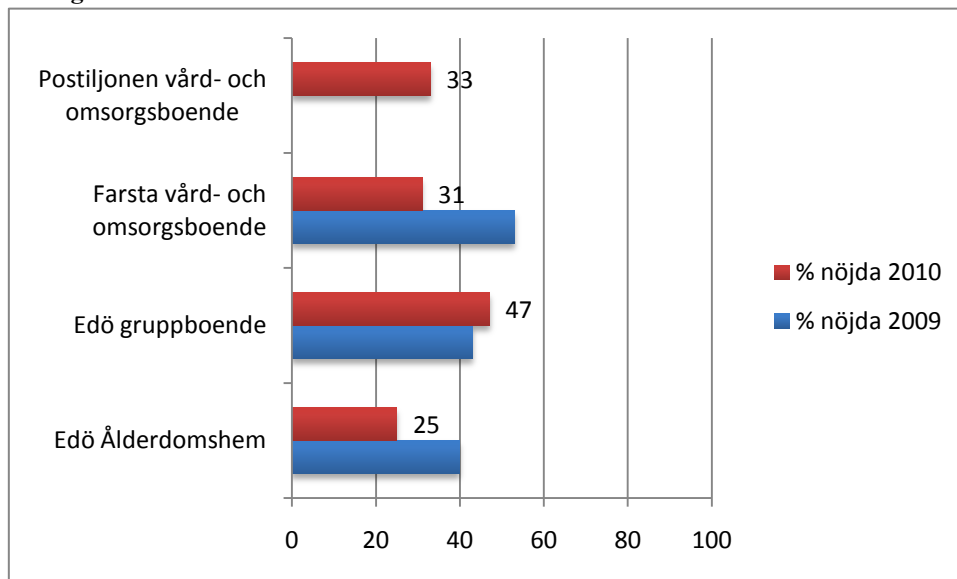


5. Jag har möjlighet att påverka min vardag

En relativt låg andel av de svarande anser sig kunna påverka sin vardag. Lägst är andelen på Edö ålderdomshem, där bara en av fyra instämmer i påståendet. Andelen har sjunkit sedan förra årets mätning vid både Farsta vård- och omsorgsboende och Edö ålderdomshem.

Störst möjlighet att påverka anser sig de äldre som bor på Edö gruppboende ha, där nästan hälften av de svarande instämmer i påståendet.

Andel som instämmer helt eller delvis i påståendet ”Jag har möjlighet att påverka min vardag”

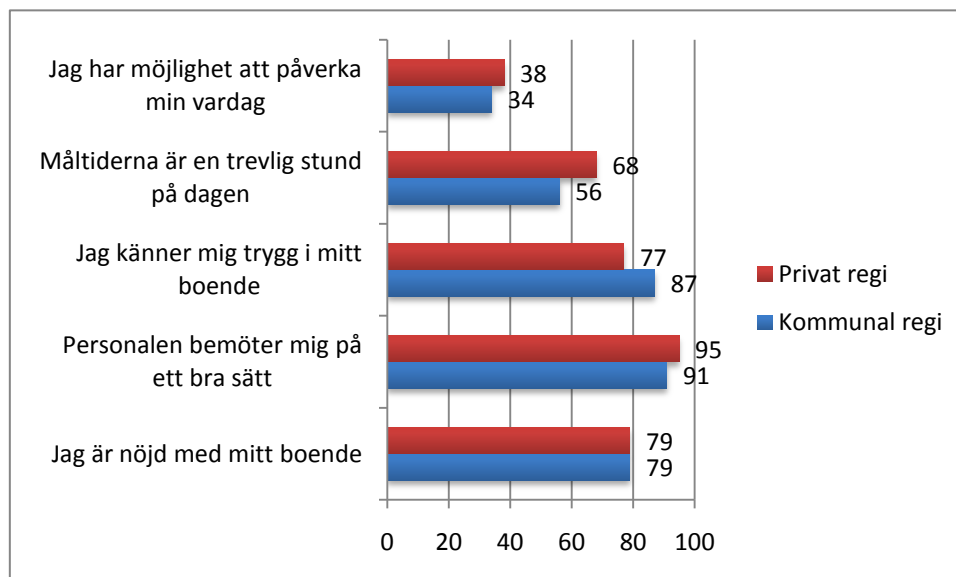


En jämförelse mellan verksamhet utförd i kommunal och privat regi

Undersökningen omfattar alla boenden i stadsdelsområdet som drivs i kommunal regi och alla som stadsdelsförvaltningen köper platser från. I sammanställningen som följer ingår samtliga privata utförare i stadsdelsområdet.

Skillnaderna är små mellan resultat från kommunalt och enskilt bedrivna verksamheter. Måltidssituationen upplevs i något större utsträckning som trevlig av boende i privat verksamhet. Samtidigt upplever sig en något högre andel av de äldre som bor i kommunala boenden vara trygga i sitt boende.

Andel boende som instämmer helt eller delvis i nedanstående påståenden i privat respektive kommunalt utförd verksamhet



Förvaltningens synpunkter och förslag

Resultaten från 2010 års brukarundersökning presenterades för enheterna i december 2010. Under våren kommer resultaten att analyseras på enhetsnivå. Åtgärdsplaner kommer att tas fram där fokus läggs på fördjupade studier inom de områden som kan identifieras som förbättringsområden.

Liksom föregående år framstår inflytande och måltidssituationen som två utvecklingsområden generellt inom förvaltningens verksamheter. Boendeenheterna kommer att gå igenom resultaten för att komplettera detta med enhetsspecifika åtgärder.

Förvaltningen anser att brukarenkäter är bra för att översiktligt identifiera problemområden, samtidigt som det krävs fördjupade studier som underlag för förbättringsarbete. Under året kommer avdelningen för äldre i Farsta att diskutera olika metoder för detta. Respektive enhet får i uppdrag att planera sin uppföljning under året, som ska redovisas i årsredovisningen för 2011.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningen inom stadens vård- och omsorgsboenden 2010.

Bilaga

Markör Marknad och kommunikation AB; Resultat från brukarundersökning inom vård- och omsorgsboenden, Farsta 2010