



Handläggare: Monika Lind
Telefon: 08-508 18 122

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2013-04-18

Så här tyckte de äldre om sitt vård- och omsorgsboende 2012

Resultat från stadens brukarundersökning

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av brukarundersökningen inom stadens vård- och omsorgsboenden 2012.

Steinunn Á Håkansson
stadsdelsdirektör

Päivi Kabran
avdelningschef

Sammanfattning

Undersökningsföretaget MARKÖR har på uppdrag av stadsledningskontoret genomfört en brukarundersökning inom stadens vård- och omsorgsboenden. Resultaten visar att en stor del av de äldre är nöjda och tycker att personalen har ett bra bemötande.

Resultaten från brukarundersökningen och från andra uppföljningar som respektive utförare genomför ska analyseras på enhetsnivå under våren. Åtgärdsplaner ska tas fram med fokus på fördjupade studier inom de områden som identifieras som förbättringsområden. Arbetet följs upp i årsredovisningen 2013.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldre.

Bakgrund

Stockholms stad utvärderar regelbundet insatser och service till medborgarna genom brukarenkäter. Årets undersökning är genomförd av marknadsundersökningsföretaget MARKÖR på uppdrag av stadsledningskontoret.

Genomförande

En enkät skickades i augusti 2012 ut med post till alla personer från Farsta stadsdelsområde som bor i vård- och omsorgsboende. 57 procent svarade, vilket är fem procentenheter lägre än i staden som helhet. Det betyder att 276 personer har svarat. Av dessa har åtta procent, eller sammanlagt 22 personer, besvarat enkäten helt själva och resten tagit hjälp av någon.

Liksom tidigare år väljer förvaltningen att fokusera på ett mindre urval av undersökningens frågor. Hela undersökningen redovisas i bilaga. För de utvalda frågorna redovisas jämförelser mellan stadsdelsområdet och staden, årets och förra årets resultat, privat och kommunal regi samt jämförelser mellan boende som själva besvarat enkäten och de som fått hjälp.

”Andel nöjda” utgörs av de som anser att respektive påstående stämmer helt eller ganska bra. Förvaltningen har valt att redovisa resultat för följande påståenden:

1. Personalen bemöter mig på ett bra sätt
2. Jag kommer ut i friska luften när jag vill
3. Jag kan påverka min vardag
4. Jag är nöjd med mitt boende
5. Boendet uppfyller mina behov av vård och omsorg

Vissa frågor är omarbetade 2012. Det går därför inte alltid att göra jämförelser med föregående år. I årets undersökning används svaren på påståendet ”Jag känner mig nöjd med mitt boende” som indikator i årsredovisningen.

Vid tolkning av brukarundersökningar är det viktigt att ta hänsyn till att det kan finnas bakomliggande faktorer som har stor betydelse för resultaten. Grupper av boende kan skilja sig åt på olika sätt. Till exempel kan den svarandes förväntningar på tjänsten påverka svaren i hög grad. Det kan innebära att den svarandes bakgrund har betydelse för utfallet. Likaså kan brukaren ha olika förväntningar på små respektive stora utförare, privata respektive kommunala etcetera. Sådana effekter analyseras inte i undersökningen.

Resultat

Allmänt om de som svarat på enkäten

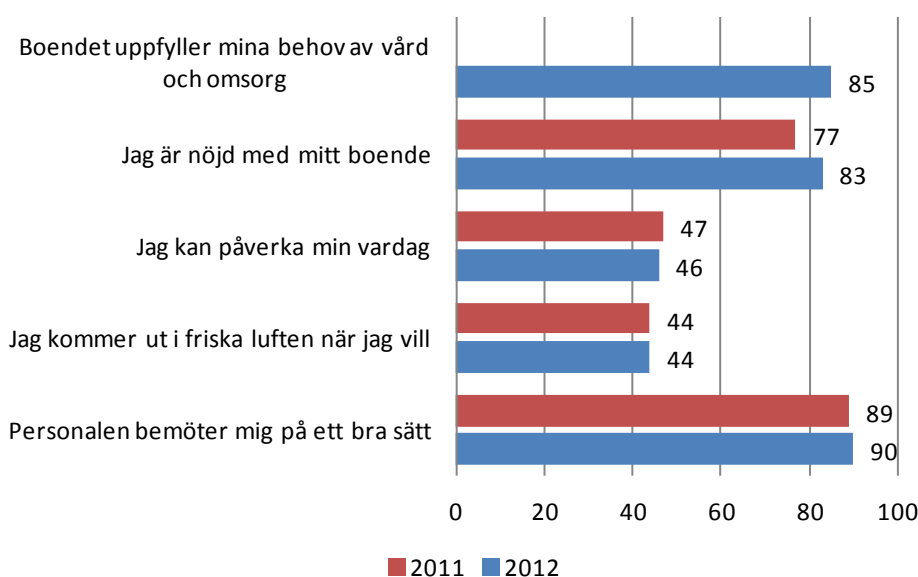
Åtta av tio känner till möjligheten att välja vård- och omsorgsboende. Det är lika många som i staden som helhet. Mindre än hälften (45 procent) uppger att de valt utförare själva.

Kvinnor är i majoritet bland de som besvarat enkäten (76 procent). En majoritet av de svarande, 63 procent, är över 85 år.

Hur skiljer sig resultaten 2012 från föregående års brukarundersökning?

Undersökningen visar att personalens bemötande liksom förra året upplevs som bra av de flesta boende. Andelen av de äldre från Farsta som är nöjda med sitt vård- och omsorgsboende har ökat med sex procentenheter mellan 2011 och 2012.

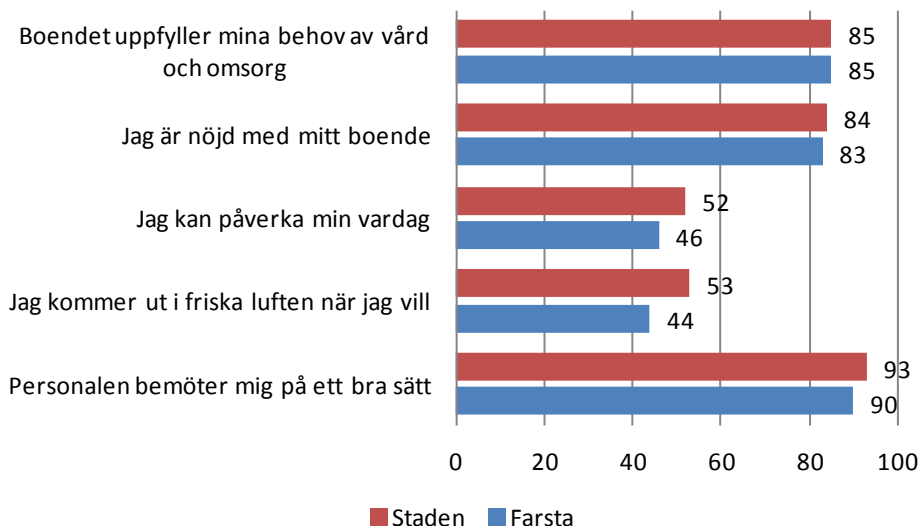
Andel nöjda (procent) 2011 och 2012



Vad tycker brukare från Farsta jämfört med från staden som helhet?

Farstas äldre är ungefär lika nöjda med sitt boende som genomsnittet i staden. En viss skillnad finns när det gäller möjligheten att komma ut i friska luften när man vill. Här uppger nio procentenheter färre av Farstas äldre att de är nöjda. Det är också något färre brukare i Farsta som tycker sig kunna påverka sin vardag.

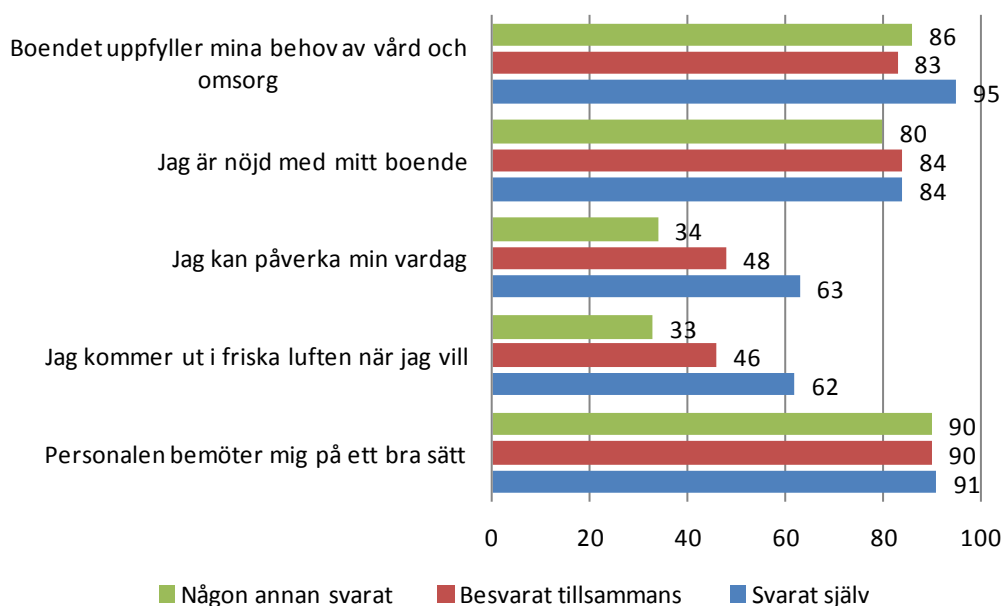
Andel nöjda (procent) i Farsta och i Stockholms stad



En jämförelse mellan brukare som själva besvarat enkäten och de som fått hjälp eller låtit någon annan svara på frågorna

Omräknat i absoluta tal har 22 personer besvarat enkäten själv, 168 har svarat tillsammans med någon annan och 86 personer har låtit någon annan svara. Eftersom så få har svarat på enkäten själva bör de resultaten tolkas särskilt försiktigt.

Andel nöjda (procent) bland de som besvarat enkäten själva, tillsammans med någon eller låtit någon annan svara på enkäten

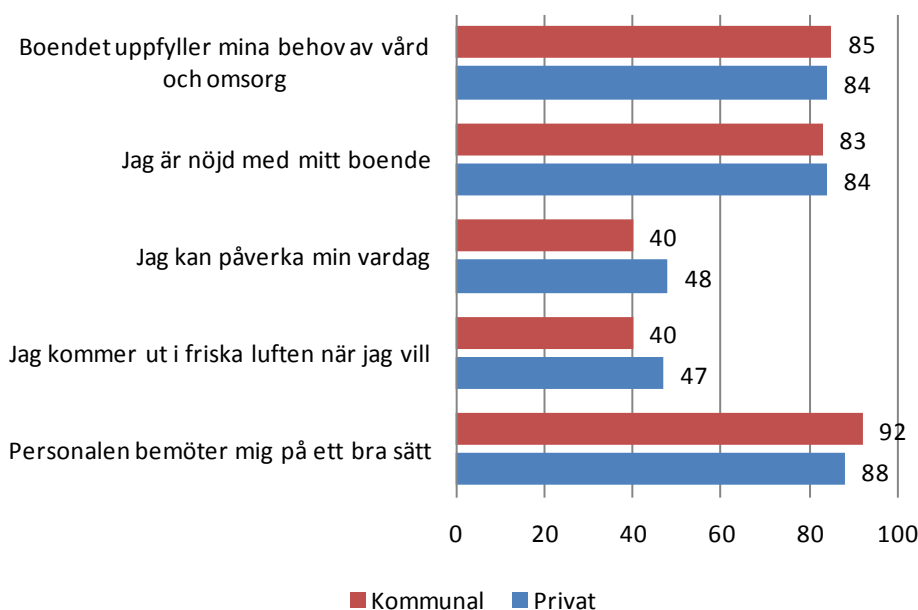


De flesta är nöjda med sitt boende och det gäller oberoende av vem som har svarat. Däremot finns skillnader i enskilda aspekter på boendet. Till exempel är det betydligt vanligare att brukare är nöjda med sina möjligheter att påverka och att komma ut i friska luften om de svarar själva eller tillsammans med någon. De brukare som låtit någon annan svara på frågorna är betydligt mindre nöjda.

Skillnader mellan kommunal och privat regi

Brukare i boenden i privat och i kommunal regi instämmer i stort sett lika ofta i att de är nöjda med sitt boende. En något större andel av de som valt ett privat drivet boende är nöjda med sina möjligheter att påverka och att komma ut i friska luften. När det gäller personalens bemötande är en lite högre andel nöjda i kommunala boenden.

Andel nöjda (procent) uppdelat på regiform



Förvaltningens synpunkter och förslag

Resultaten speglar inte hela boendet utan bara åsikterna hos de som fått sitt biståndsbeslut av Farsta stadsdelsförvaltning. Det innebär att boendets samlade resultat kan se annorlunda ut. Detta är särskilt viktigt att tänka på i den jämförelse mellan utförare som undersökningsföretaget gör. Resultaten här kan bygga på en mycket liten del av alla de personer som bor i respektive boende. De kan också bygga på så få som fem enskilda enkätsvar, som är gräns för att resultatet ska redovisas.

Förvaltningen anser att brukarundersökningen kan användas för att översiktligt identifiera problemområden. Samtidigt gör verksamheterna egna uppföljningar och undersökningar för att få ett bra underlag för förbättringsarbetet.

Resultaten från brukarundersökningen och från andra uppföljningar som respektive utförare genomför ska analyseras på enhetsnivå under våren. Åtgärdsplaner ska tas fram med fokus på fördjupade studier inom de områden som identifieras som förbättringsområden. Arbetet följs upp i årsredovisningen 2013.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningen inom stadens vård- och omsorgsboenden 2012.

Bilaga

MARKÖR/Stadsledningskontoret; Brukarundersökning inom äldreomsorgen 2012, Vård- och omsorgsboende, Farsta