

Handläggare:  
Monika Lind  
08 508 18 122

Till  
Farsta stadsdelsnämnd  
2014-04-15

## **Så här tyckte de äldre om sitt vård- och omsorgsboende 2013**

Resultat från stadens brukarundersökning

### **Förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningen inom vård- och omsorgsboende för äldre 2013.

Steinunn Å 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 den här undersökningen och från andra uppföljningar som respektive utförare genomför analyseras på enhetsnivå. Åtgärdsplaner tas fram med fokus på fördjupade studier inom de områden som identifieras som förbättringsområden. Arbetet följs upp i årsredovisningen 2014.

## 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.

## Undersökningen

En enkät skickades i augusti 2013 ut med post till alla personer från Farsta stadsdelsområde som bor i vård- och omsorgsboende. 59 procent, eller 253 personer, svarade. Av dessa har elva procent, eller sammanlagt 28 personer, besvarat enkäten helt själva och resten tagit hjälp av någon.

## Redovisningen av resultaten

Redovisningen avspeglar hur personer från Farsta har svarat. Det ska inte betraktas som ett resultat för respektive boende, eftersom där också finns personer från andra stadsdelsområden och kommuner.

Utöver den samlade redovisningen för stadsdelsnämnden görs sammanställningar på enhetsnivå, som underlag för respektive verksamhets utvecklingsarbete. Där beskrivs hur alla som bor på respektive vård- och omsorgsboende har svarat, oberoende av vilken nämnd som fattat biståndsbeslutet.

Under rubriken Kort om respektive vård- och omsorgsboendes resultat lite längre ner i texten redovisar förvaltningen kortfattat övergripande resultat från de vård- och omsorgsboenden som finns i stadsdelsområdet. Hela resultatet för varje vård- och omsorgsboende finns att hämta på Stockholms stads hemsida under fliken Jämför service.

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 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 är nöjd med möjligheterna att komma ut (exempelvis på balkongen, gården, parken)
3. Jag upplever att jag kan påverka min vardag
4. Jag är nöjd med mitt boende
5. Boendet uppfyller mina behov av stöd och omsorg

Frågorna 2, 3 och 5 är omformulerade jämfört med föregående undersökning. Det är därför inte meningsfullt att göra jämförelser bakåt i tiden, eftersom frågans formulering har stor betydelse för resultaten.

### **Tolkning av resultaten**

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.

Den svarandes förväntningar på tjänsten kan 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 analyserar Markör inte.

Brucarundersökningen är en totalundersökning, vilket innebär att alla som tillhör målgruppen fått möjlighet att svara. De grupper som jämförs kan ibland vara mycket små. Resultaten redovisas för ner till fem personer i respektive svarsgrupp. Det betyder att en enda persons uppfattning som mest kan generera en skillnad i resultat på 20 procentenheter.

### **Resultat**

#### **Allmänt om de som svarat**

En majoritet, 85 procent, vet att de har möjlighet att välja vård- och omsorgsboende. Det är en något högre andel än föregående år och i hela staden. Mindre än hälften (43 procent) uppger att de valt utförare själv.

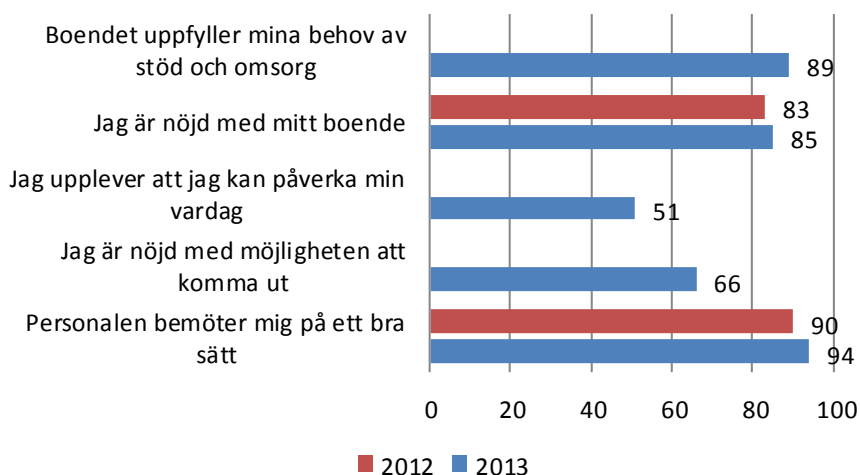
Tre av fyra svarande är kvinnor. Sju av tio är över 85 år gamla. Den äldsta gruppen har ökat med sju procentenheter sedan föregående undersökning.

### Hur skiljer sig resultaten från förra året?

Liksom förra året upplever de flesta att personalen har ett bra bemötande. Det samma gäller för hur nöjd man är med sitt boende, där andelen nöjda ökat med två procentenheter sedan 2012 och med sammanlagt åtta procentenheter sedan 2011. Sammantaget är resultaten från årets brukarundersökning något bättre än förra årets.

För tre av de fem frågor som redovisas i det som följer menar förvaltningen att ingen jämförelse bör göras med föregående undersökning eftersom frågorna har formulerats om. Till exempel var 44 procent av de äldre i 2012 års undersökning nöjda med möjligheten att komma ut i friska luften när de ville. Påståendet formulerades om 2013 till ”Jag är nöjd med möjligheten att komma ut (exempelvis på balkongen, gården, parken)”. Andelen nöjda ökade efter omformuleringen med 21 procentenheter.

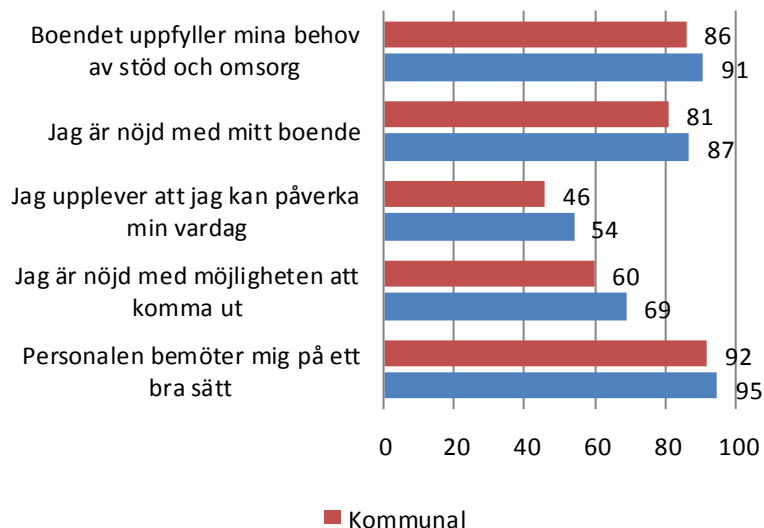
### Andel nöjda (procent) 2012 och 2013



### Vad tycker brukare från Färsta jämfört med hela staden?

Farstas äldre är ungefär lika nöjda med sitt boende som genomsnittet i staden. En skillnad finns när det gäller hur nöjd man är med de aktiviteter boendet erbjuder och hur man upplever att man kan påverka sin vardag. Där har Färsta något sämre resultat trots att det är något bättre än föregående år.

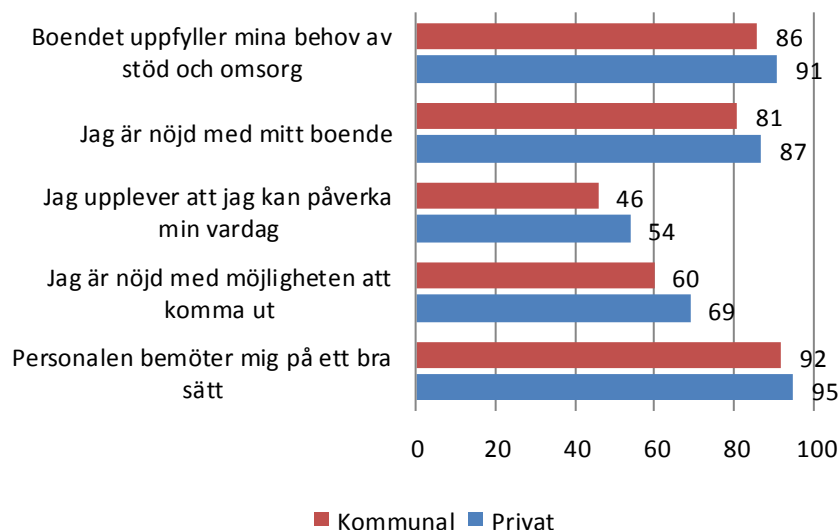
### Andel nöjda (procent) i Farsta och i Stockholms stad



### Skillnader mellan kommunal och privat regi

De äldre i boenden som drivs i privat regi är något nöjdare än de i kommunala boenden. Skillnaden är störst när det gäller inflytande och delaktighet. Ett exempel är möjligheten att själv bestämma när man vill gå upp på morgonen. Här är andelen nöjda tolv procentenheter högre i privat drivna boenden.

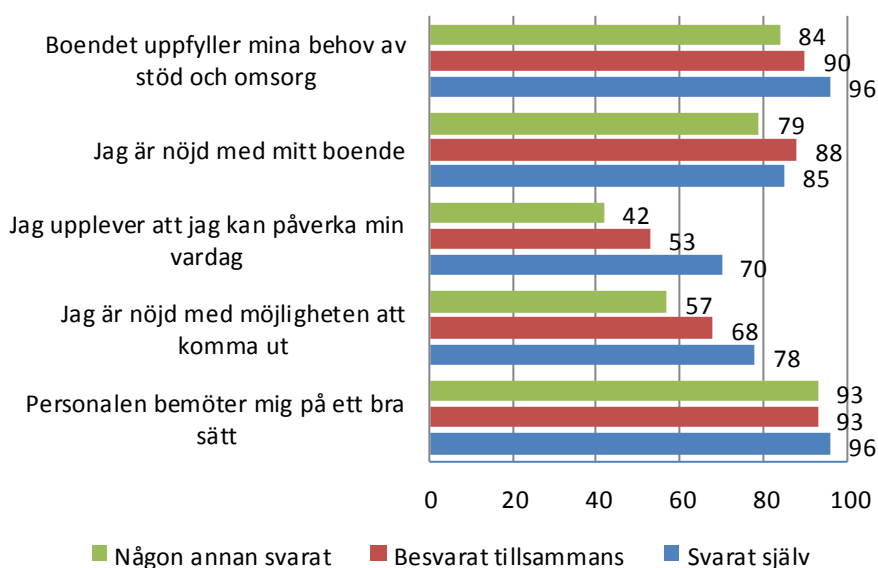
### Andel nöjda (procent) i boenden i kommunal respektive privat regi



### Jämförelse mellan brukare som svarat själva och de som fått hjälp eller låtit någon annan svara

I absoluta tal har 28 personer besvarat enkäten själv, 142 har svarat tillsammans med någon annan och 83 personer har låtit någon annan svara.

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



Majoriteten är nöjd med sitt boende och det gäller oberoende av vem som har svarat. Däremot finns skillnader i enskilda aspekter på boendet.

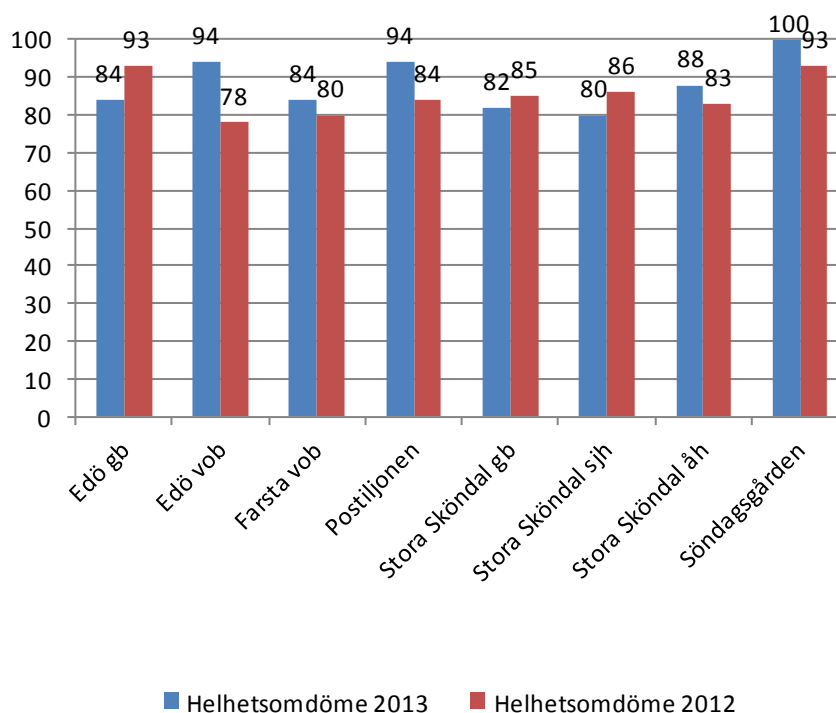
På alla frågor som handlar om inflytande och delaktighet är de äldre som svarat själva betydligt nöjdare än de som tagit hjälp. Det är också vanligare att de äldre anser att boendet uppfyller behovet av stöd och omsorg när de svarar själva. Detsamma gäller trivseln i boendets gemensamma utrymmen.

#### Kort om respektive vård- och omsorgsboendes resultat

Utöver den samlade redovisningen av alla äldre som fått sitt biståndsbeslut från Farsta stadsdelsnämnd görs redovisningar för respektive boende. Det innebär att också personer som kommer från andra stadsdelsområden eller kommuner omfattas.

Flera av nämndens vård- och omsorgsboenden har bättre resultat på helhetsomdömet 2013 än 2012. Edö utmärker sig med 16 procentenheter fler nöjda i årets redovisning.

**Andel (procent) som instämmer helt eller delvis i påståendet ”Jag är nöjd med mitt boende” 2012 och 2013**



Svarsfrekvensen varierar mellan 44 och 86 procent på de olika boendena och antalet personer som svarat varierar mellan sex (Söndagsgården) och 39 (Postiljonen).

**Förvaltningens synpunkter och förslag**

Resultaten på nämndnivå speglar inte hela boendet utan bara åsikterna hos de som fått sitt biståndsbeslut av Farsta stadsdelsnämnd. Det innebär att boendets samlade resultat kan se annorlunda ut.

Detta är särskilt viktigt att tänka på när undersökningsföretaget i den senare delen av rapporten gör jämförelser mellan olika utförare (diagram med liggande blå staplar). Resultaten här kan bygga på en mycket liten del av alla 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 analyseras på enhetsnivå. Åtgärdsplaner tas fram med fokus på fördjupade studier inom de områden som identifieras som förbättringsområden. Arbetet följs upp i årsredovisningen 2014.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningen inom stadens vård- och omsorgsboenden 2013.

## **Bilaga**

Brukarundersökning inom äldreomsorgen 2013, Vård- och omsorgsboende, Farsta