

Till
Hässelby-Vällingby
stadsdelsnämnd
2014-11-27

Redovisning av brukarenkät inom äldreomsorg 2014

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Ingrid Friberg
avdelningschef

Sammanfattning

Varje år genomförs brukarundersökningar inom olika verksamhetsområden. Denna undersökning avser äldreomsorg och är gjord av Socialstyrelsen.

Frågorna har skickats ut till samtliga personer, 65 år och äldre, som den 31 december 2013 hade hemtjänst minst två timmar per månad eller bodde på särskilt boende. Undersökningen genomfördes under mars till och med maj 2014.

Andelen svarande i stadsdelen ligger mellan 50 och 60 procent, vilket är mycket likt både Stockholms stads och rikets svarsprocent.

Stadsdelsförvaltningen och verksamheterna kommer dels att använda resultaten i det systematiska förbättringsarbete inom äldreomsorgen, och dels som en indikation av hur de äldre upplever sin vård och omsorg på stadsdelens boenden och hemtjänstenheter.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för äldre och funktionsnedsatta.

Ärendet

I den rikstäckande undersökningen *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* har Socialstyrelsen frågat om de äldres uppfattning om kvaliteten i hemtjänst och äldreboenden.

Frågorna har skickats ut till samtliga personer, 65 år och äldre, som den 31 december 2013 hade hemtjänst minst två timmar per månad eller bodde på särskilt boende. Undersökningen genomfördes under mars till och med maj 2014. Totalt i hela landet svarade 130 735 personer på undersökningen.

Tidigare har äldreomsorgen i Stockholms stad omfattats av stadens egen brukarenkät, men från och med i år får stadens äldre endast Socialstyrelsens undersökning.

Frågorna i undersökningen berör bland annat de olika områdena

- kontakt med kommunen
- inflytande
- hjälpens utförande
- bemötande
- trygghet
- tillgänglighet
- mat och måltidsmiljö

I det här tjänsteutlåtandet redovisas en sammanfattning av resultaten för 2014 för Hässelby-Vällingby. Det finns inga resultat på enhetsnivå för 2013 att tillgå i denna undersökning. Som jämförelsetal har stadsdelsförvaltningen därför valt att presentera Stockholms stads totala resultat. Resultatet för brukarundersökningen i dess helhet finns att ta del av på Socialstyrelsens hemsida www.socialstyrelsen.se/aldreundersokning.

Generella slutsatser utifrån årets brukarundersökning

I årets brukarundersökning framkommer bland annat att de äldre i Hässelby-Vällingby som bor i särskilt boende är något mer nöjda med sitt boende i år jämfört med förra året, + 3 procentenheter. Medan de äldre i Hässelby-Vällingby som har hemtjänst är lite mindre nöjda med sin hemtjänst i år jämfört med förra året, - 2 procentenheter. Missnöjet har ökat mer bland kunder med

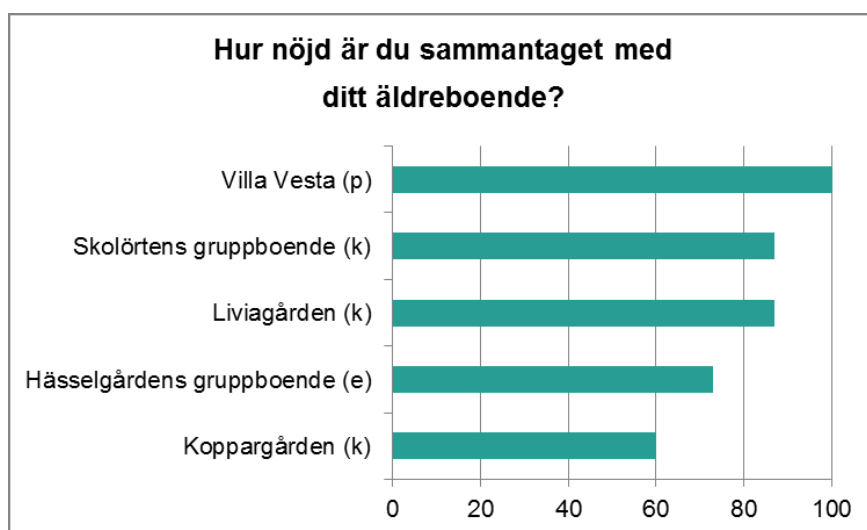
kommunal hemtjänst jämfört med de kunder som har hemtjänst i enskild regi.

Särskilt boende

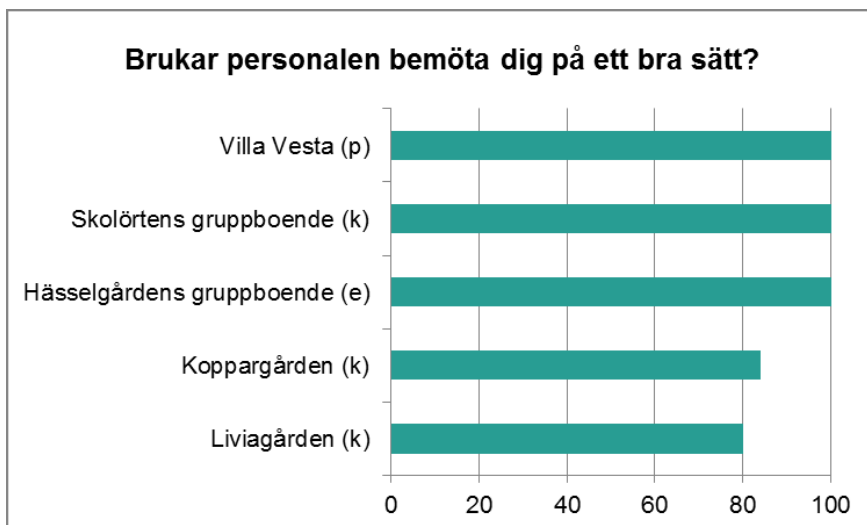
Svarsfrekvens för urvalsgruppen särskilt boende, Hässelby-Vällingby	Andel svar, %
2014	50,0
2013	46,5
Stockholm totalt 2014	54,1

Årets svarsfrekvens för urvalsgruppen i Hässelby-Vällingby som bor i särskilt boende är högre jämfört med förra året. Den ligger dock något lägre än för staden totalt. Svarsfrekvensen på enhetsnivå redovisas endast i intervaller, exempelvis 40-60 procent, för att enskild persons svar inte ska riskera att röjas. Alla boenden i stadsdelsområdet hade en svarsfrekvens på mellan 40 och 60 procent, utom det privat drivna boendet Villa Vesta som hade ett svarsintervall på 60-80 procent. I Hässelby-Vällingby finns även det privat drivna profilboendet Sjöberga gård, men då de hade färre än sju svarande redovisas inte deras resultat.

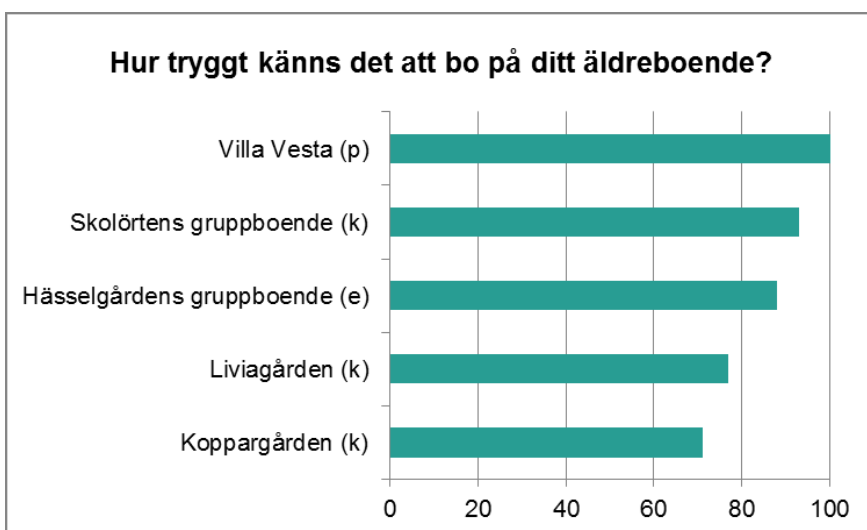
Nedan redovisas resultat för några utvalda frågor rörande personer i Hässelby-Vällingby i särskilt boende. Diagrammen nedan visar andelen positiva, det vill säga andelen i procent av de svarande som angivit ett positivt svar på frågan. Bokstäverna inom parentes visar regiform, där p= privat, e=entreprenör och k=kommunal.



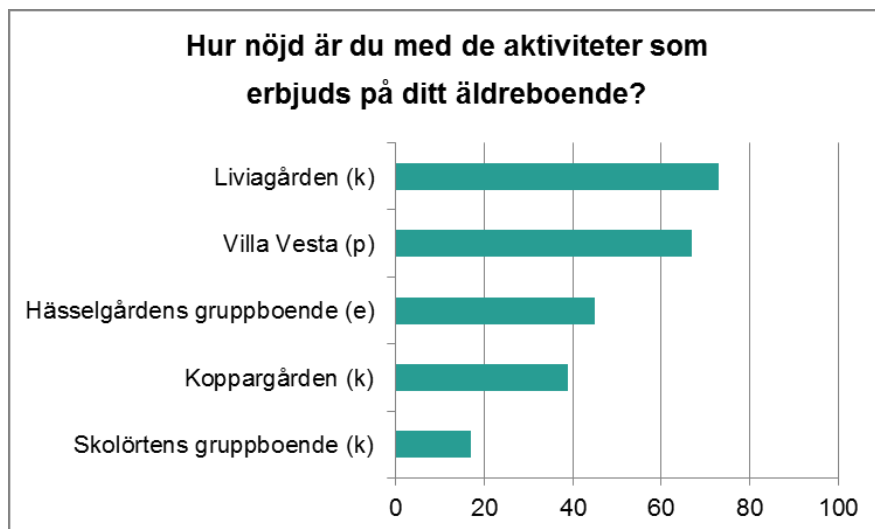
Resultaten kan jämföras med Stockholms stad totalt där 83 procent svarade att de är nöjda med sitt boende.



Totalt för Stockholms stad svarade 93 procent att personalen har ett bra bemötande.



Totalt för Stockholms stad svarade 88 procent att de känner sig trygga på sitt äldreboende.



Totalt för Stockholms stad svarade 63 procent att de var nöjda med de aktiviteter som erbjöds på boendet.

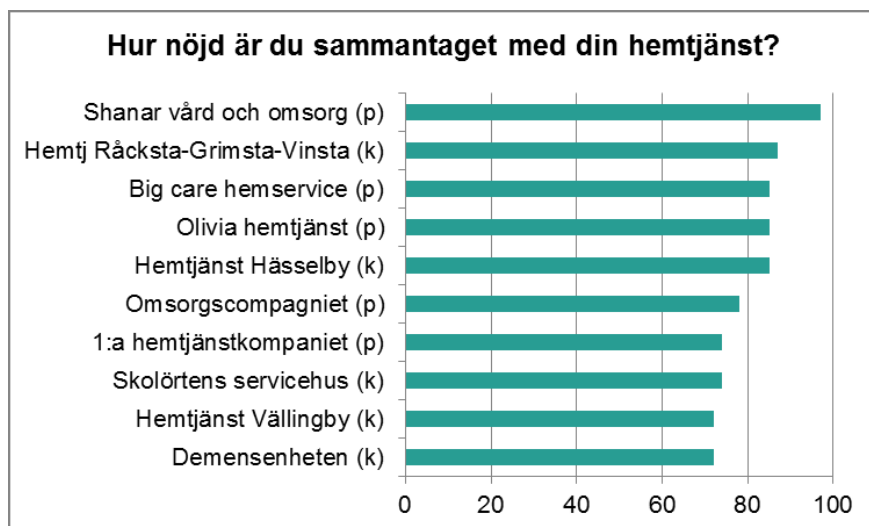
Hemtjänst

Svarsfrekvens för urvalsgruppen med hemtjänst, Hässelby-Vällingby	Andel svar, %
2014	63,2
2013	68,5
Stockholm totalt 2014	64,1

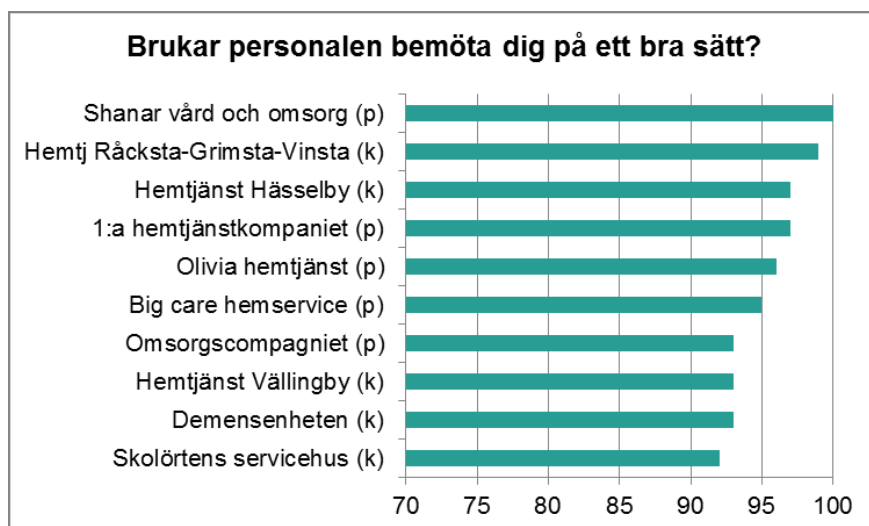
Årets svarsfrekvens för urvalsgruppen i Hässelby-Vällingby som har hemtjänst är något lägre än 2013. Den är även något lägre än svarsfrekvensen för staden totalt. Svarsfrekvensen på enhetsnivå redovisas enbart i intervaller, exempelvis 40-60 procent, för att enskild persons svar inte ska riskera att röjas. De flesta kommunala hemtjänstverksamheterna i stadsdelsområdet hade en svarsfrekvens på mellan 40 och 60 procent, medan flera av de privata hemtjänstföretagen hade en högre svarsfrekvens på 60-80 och 80-100 procent.

I detta tjänsteutlåtande redovisas resultat för förvaltningens kommunala hemtjänstenheter samt för de fem privata hemtjänstföretag i stadsdelsområdet med flest kunder. Även Skolörtens servicehus redovisas under rubriken hemtjänst då de boende har insatser i form av hemtjänst. Diagrammen nedan visar andelen positiva, det vill säga andelen i procent av de svarande som angivit ett positivt svar på frågan. Bokstäverna inom parentes visar regiform, där p= privat och k=kommunal.

Notera att de kommunala hemtjänstenheter som finns redovisade i diagrammen inte finns kvar i sin ursprungliga form då stadsdelsförvaltningen omorganiserade hemtjänsten till två större enheter under tidig vår och sommar 2014.



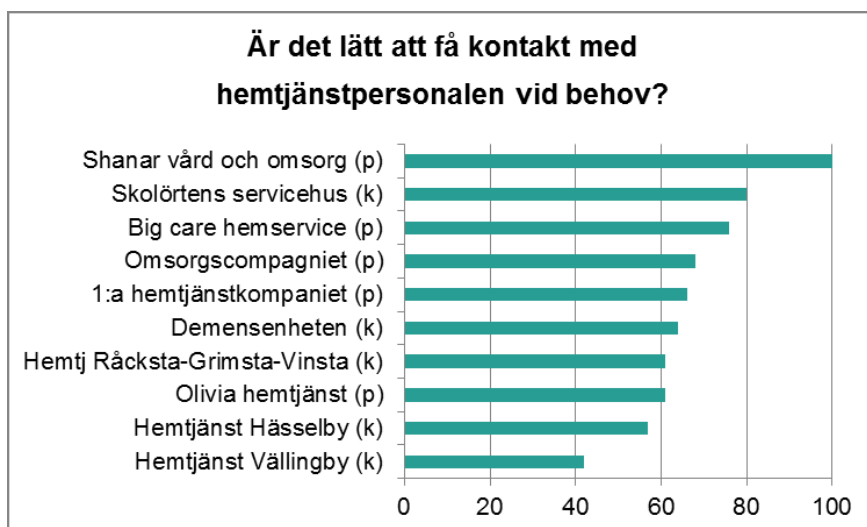
Resultaten kan jämföras med Stockholms stad totalt där 84 procent svarat att de är nöjda med sin hemtjänst.



I staden totalt svarade 97 procent att de fick ett bra bemötande från sin hemtjänst.



Resultaten kan jämföras med staden totalt där 85 procent svarat positivt på påståendet.



I Stockholms stad totalt svarade 72 procent att det är lätt att komma i kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Brukarundersökningen är ett viktigt verktyg i det systematiska förbättringsarbetet och trots att svarsfrekvensen är relativt låg är resultatet en viktig del i det fortsatta utvecklingsarbetet.

Under årets återstående månader går enheterna inom äldreomsorgen igenom och analysera resultaten. Enhetschefer och medarbetare tar tillsammans fram planer för vidare arbete med resultaten. Särskilt fokus läggs på de områden som fått låg andel positiva svar.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner redovisningen av brukarundersökningen och lägger den till handlingarna.
