

15

Till  
Hässelby-Vällingby  
stadsdelsnämnd  
2015-12-17

## Redovisning av brukarenkäten "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen" 2015

### Förvaltningens förslag till beslut

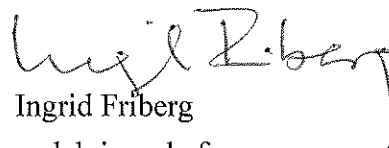
Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning.



Ulla Thorslund  
stadsdelsdirektör



Ingrid Brännström  
avdelningschef



Ingrid Friberg  
avdelningschef

### Sammanfattning

Enkätundersökningen *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* genomförs årligen av Socialstyrelsen. Det är en risktäckande undersökning som skickas till personer som:

- är 65 år och äldre
- den 31 januari 2015 hade hemtjänst minst 2 timmar per månad eller bodde på särskilt boende

Merparten av de svarande uppger att personalen har ett bra bemötande oavsett om den svarande bor i särskilt boende eller i ordinärt boende. Kvinnors och mäns svar skiljer sig inte så mycket från varandra. Resultaten visar däremot på skillnader mellan de olika urvalsgrupperna *Särskilt boende* och *Hemtjänst*.

De kommunala enheterna kommer att analysera resultaten och ta fram handlingsplaner på de områden som behöver förbättras. Handlingsplanerna kommer sedan att redovisas på nämndens sammanträde i mars.

## Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för äldre och funktionsnedsatta.

## Ärendet

För tredje året i rad genomför Socialstyrelsen den rikstäckande enkätundersökningen *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* Syftet med undersökningen är att kartlägga de äldres uppfattning om sin vård och omsorg. Resultaten kan sedan användas för att jämföra mellan enheter eller kommuner, resultatet är även ett underlag för vidare utveckling och förbättring av äldreomsorgen.

Enkäten har skickats till personer som:

- är 65 år och äldre
- den 31 januari 2015 hade hemtjänst minst 2 timmar per månad eller bodde på särskilt boende

Undersökningen genomfördes från månadskiftet mars/april till och med 5 juni 2015. Totalt i hela landet svarade 131 938 personer på undersökningen. Respondenterna har haft möjlighet att svara på frågorna via en pappersenkät eller via webben. Enkäten har funnits tillgänglig på flera olika språk.

Enkäten innehåller omkring 25 frågor och berör bland annat de olika områdena:

- hjälpens utförande
- bemötande
- trygghet
- tillgänglighet
- mat och måltidsmiljö

I det här tjänsteutlåtandet redovisas en sammanfattning av resultaten för 2015 för verksamheter i Hässelby-Vällingby stadsdelsområde. Resultatet för brukarundersökningen i sin helhet finns att ta del av på Socialstyrelsens hemsida:

[www.socialstyrelsen.se/aldreundersokning](http://www.socialstyrelsen.se/aldreundersokning)

## Generella slutsatser utifrån årets brukarundersökning

Några slutsatser som kan dras utifrån årets brukarundersökning utifrån de svar som inkommit i Hässelby-Vällingby är att:

- fler kvinnor än män finns bland de svarande
- de flesta svarande är 80 år eller äldre

- merparten (över 90 procent) uppger att personalen har ett bra bemötande oavsett om den svarande bor i särskilt boende eller i ordinärt boende
- kvinnors och mäns svar skiljer sig inte så mycket från varandra
- resultaten generellt för Hässelby-Vällingby endast har små förändringar jämfört med 2014

## Resultat för särskilt boende

Nedan redovisas resultatet av några utvalda frågor som ställts till personer i Hässelby-Vällingby stadsdelsområde i urvalsgruppen *Särskilt boende*.

I den här urvalsgruppen:

- är 71 procent av de svarande kvinnor och 29 procent av de svarande är män
- uppger 37 procent att de svarat på enkäten själva eller tillsammans med någon annan. Resterande uppger att det endast är någon annan som besvarat enkäten

Svarsfrekvensen på enhetsnivå redovisas endast som procentandel i intervaller för att ingen enskild persons svar ska riskera att röjas.

Svarsfrekvens per verksamhet	
Enhet	Svarsfrekvens (%)
Hässelgårdens vård- och omsorgsboende (entreprenad)	40-60
Koppargårdens vård- och omsorgsboende	20-40
Liviagården profilboende	40-60
Skolörtens vård- och omsorgsboende	60-80
Villa vesta gruppboende (privat)	60-80
Hässelby-Vällingby totalt	52

Ett par boenden har ökat sin svarsfrekvens jämfört med 2014, det samma gäller stadsdelen totalt där svarsfrekvensen för urvalsgruppen särskilt boende var 50 procent förra året.

### Resultat för några utvalda frågor

I tabellerna nedan redovisas resultat från kommunala och privata boenden samt verksamhet på entreprenad. Om ingen annan driftsform anges är verksamheten kommunal. I stadsdelen finns även det privat drivna profilboendet Sjöberga gård, men då enheten hade färre än sju svarande redovisas inte deras resultat.

Är du sammantaget nöjd med ditt äldreboende?		
Enhet	Andel positiva svar (%)	
Hässelgårdens vård- och omsorgsboende (entreprenad)	80	
Koppargårdens vård- och omsorgsboende	76	
Liviagården profilboende	62	
Skolörtens vård- och omsorgsboende	67	
Villa vesta gruppboende (privat)	82	
Hässelby-Vällingby totalt	79	
Hässelby-Vällingby totalt – resultat uppdelat på kvinnor och män	Kvinna 77	Man 85
Stockholms stad totalt	80	

Generellt är äldre i Stockholm totalt relativt nöjda med sitt boende. De kommunala boendena har dock ett något lägre resultat än snittet i stadsdelen. Fler män än kvinnor uppger att de är nöjda med sitt boende.

Upplever du att måltiderna är en trevlig stund på dagen?		
Enhet	Andel positiva svar (%)	
Hässelgårdens vård- och omsorgsboende (entreprenad)	64	
Koppargårdens vård- och omsorgsboende	64	
Liviagården profilboende	62	
Skolörtens vård- och omsorgsboende	50	
Villa vesta gruppboende (privat)	73	
Hässelby-Vällingby totalt	67	
Hässelby-Vällingby totalt – resultat uppdelat på kvinnor och män	Kvinna 69	Man 65
Stockholms stad totalt	67	

Andelen som ställer sig positiva till påståendet att måltiden är en trevlig stund på dagen är lika i stadsdelen och i Stockholm totalt. Resultatet skiljer sig inte heller mycket mellan kvinnor och män.

<b>Brukas du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?</b> (Till exempel tid för hjälp att duscha eller gå och lägga dig)		
<b>Enhet</b>	<b>Andel positiva svar (%)</b>	
Hässelgårdens vård- och omsorgsboende (entreprenad)	45	
Koppargårdens vård- och omsorgsboende	33	
Liviagården profilboende	36	
Skolörtens vård- och omsorgsboende	44	
Villa vesta gruppboende (privat)	40	
Hässelby-Vällingby totalt	55	
Hässelby-Vällingby totalt – resultat uppdelat på kvinnor och män	Kvinna	Man
	58	50
Stockholms stad totalt	56	

Färre än hälften av de svarande på respektive boende anser att de inte kan påverka vilken tid de får hjälp. Det är dock något fler kvinnor än män som uppger att de kan påverka tiden för hjälp.

<b>Brukas personalen bemöta dig på ett bra sätt?</b>		
<b>Enhet</b>	<b>Andel positiva svar (%)</b>	
Hässelgårdens vård- och omsorgsboende (entreprenad)	94	
Koppargårdens vård- och omsorgsboende	93	
Liviagården profilboende	85	
Skolörtens vård- och omsorgsboende	77	
Villa vesta gruppboende (privat)	100	
Hässelby-Vällingby totalt	92	
Hässelby-Vällingby totalt – resultat uppdelat på kvinnor och män	Kvinna	Man
	92	91
Stockholms stad totalt	93	

Resultatet för personalens bemötande är högt både i Stockholm totalt och i stadsdelen totalt. Det är ingen större skillnad mellan kvinnors och mäns svar.

## Hemtjänst i ordinärt boende och i servicehus

Nedan redovisas resultatet av några utvalda frågor som ställts till personer i Hässelby-Vällingby stadsdelsområde i urvalsgruppen *Hemtjänst*.

I den här urvalsgruppen:

- är 70 procent av de svarande kvinnor och 30 procent av de svarande är män
- uppger 63 procent att de svarat på enkäten själva eller tillsammans med någon annan. Resterande uppger att det endast är någon annan som besvarat enkäten

Svarsfrekvensen på enhetsnivå redovisas endast som procentandel i intervaller för att ingen enskild persons svar ska riskera att röjas.

Svarsfrekvens per verksamhet	
Enhet	Svarsfrekvens (%)
Hässelby hemtjänst	60-80
Vällingby hemtjänst	60-80
Skolörtens servicehus	40-60
Big Care (privat)	60-80
Olivia hemtjänst (privat)	60-80
Finsk hemtjänst Hässelby (privat)	60-80
Finsk hemtjänst Vällingby (privat)	60-80
Omsorgscompagniet Västerort (privat)	60-80
Hässelby-Vällingby totalt	63

Flera hemtjänstenheter har ökat sin svarsfrekvens jämfört med 2014, däribland de två kommunala hemtjänstenheterna. Stadsdelens totala svarsfrekvens för denna urvalsgrupp ligger på samma nivå som 2014.

### Resultat för några utvalda frågor

I det här avsnittet redovisas resultaten för de kommunala hemtjänstutförarna och de fem privata hemtjänstutförare i stadsdelen med flest antal brukare samt resultatet för Skolörtens servicehus. Om ingen annan driftsform anges är verksamheten kommunal.

Är du sammantaget nöjd med din hemtjänst?		
Enhet	Andel positiva svar (%)	
Hässelby hemtjänst	76	
Vällingby hemtjänst	80	
Skolörtens servicehus	63	
Big Care (privat)	79	
Olivia hemtjänst (privat)	81	
Finsk hemtjänst Hässelby (privat)	74	
Finsk hemtjänst Vällingby-Bromma (privat)	97	
Omsorgscompagniet Västerort (privat)	82	
Hässelby-Vällingby totalt	81	
Hässelby-Vällingby totalt – resultat uppdelat på kvinnor och män	Kvinna 80	Man 84
Stockholms stad totalt	84	

Resultatet visar att hemtjänstens brukare generellt är nöjda med sin hemtjänst, både i stadsdelen och i Stockholm totalt. Boende på Skolörtens servicehus är dock något mindre nöjda med sin hemtjänst.

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?		
Enhet	Andel positiva svar (%)	
Hässelby hemtjänst	95	
Vällingby hemtjänst	95	
Skolörtens servicehus	97	
Big Care (privat)	98	
Olivia hemtjänst (privat)	96	
Finsk hemtjänst Hässelby (privat)	94	
Finsk hemtjänst Vällingby-Bromma (privat)	100	
Omsorgscompagniet Västerort (privat)	98	
Hässelby-Vällingby totalt	96	
Hässelby-Vällingby totalt – resultat uppdelat på kvinnor och män	Kvinna 96	Man 97
Stockholms stad totalt	96	

Resultatet för hemtjänstpersonalens bemötande är högt både i Stockholm totalt och i stadsdelen totalt. Det är ingen större skillnad mellan kvinnors och mäns svar.

Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?		
Enhet	Andel positiva svar (%)	
Hässelby hemtjänst	86	
Vällingby hemtjänst	87	
Skolörtens servicehus	78	
Big Care (privat)	89	
Olivia hemtjänst (privat)	89	
Finsk hemtjänst Hässelby (privat)	75	
Finsk hemtjänst Vällingby-Bromma (privat)	97	
Omsorgscompagniet Västerort (privat)	88	
Hässelby-Vällingby totalt	87	
Hässelby-Vällingby totalt – resultat uppdelat på kvinnor och män	Kvinna	Man
	86	89
Stockholms stad totalt	88	

Hemtjänstens brukare uppger att de känner förtroende för personalen. Resultaten är höga både för stadsdelens enheter och i Stockholm totalt.

Brukar du kunna påverka vilka tider personalen kommer?		
Enhet	Andel positiva svar (%)	
Hässelby hemtjänst	59	
Vällingby hemtjänst	63	
Skolörtens servicehus	52	
Big Care (privat)	70	
Olivia hemtjänst (privat)	70	
Finsk hemtjänst Hässelby (privat)	57	
Finsk hemtjänst Vällingby-Bromma (privat)	82	
Omsorgscompagniet Västerort (privat)	68	
Hässelby-Vällingby totalt	68	
Hässelby-Vällingby totalt – resultat uppdelat på kvinnor och män	Kvinna	Man
	68	69
Stockholms stad totalt	65	

Resultaten skiljer sig något åt mellan de olika hemtjänstutförarna, medan kvinnors och mäns svar är nästan lika. Hässelby-Vällingby har ett något högre resultat än Stockholms stad totalt.

Hässelby-Vällingby  
 stadsdelsförvaltning  
 Avdelningen för äldre  
 och funktionsnedsatta

Hässelby Torg 20-22  
 Box 3424  
 165 23 Hässelby  
 Växel 08-508 04 000  
 hasseby-vallingby@stockholm.se  
 stockholm.se



## Förvaltningens synpunkter och förslag

Brukarundersökningen är ett viktigt verktyg i att utveckla verksamheterna. Trots att svarsfrekvensen är relativt låg speglar resultatet vad brukare och deras närstående tycker om äldreomsorgen.

Några generella slutsatser utifrån resultaten för Hässelby-Vällingbys verksamheter är att de äldre är mycket nöjda med personalens bemötande oavsett typ av insats.

På flera punkter syns skillnader mellan svaren i de olika urvalsgrupperna *Särskilt boende* och *Hemtjänst*. Äldre med hemtjänst uppger i något högre grad att de kan påverka vilken tid de får sin hjälp, även om resultatet fortfarande är lågt. Äldre med hemtjänst uppger även att de är något mer nöjda med sina insatser än personer som bor i särskilt boende. I urvalsgruppen *Hemtjänst* har fler uppgett att de har svarat på enkäten själva än i den andra urvalsgruppen, *Särskilt boende*. Där framgår det att det är vanligare att någon annan har besvarat frågorna. Om det påverkar resultatet är svårt att avgöra.

De kommunala enheterna kommer att analysera resultaten och ta fram handlingsplaner på de områden som behöver förbättras. Handlingsplanerna kommer sedan att redovisas på stadsdelsnämndens sammanträde i mars.

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

-----