

Handläggare:
Michael Boström
08 508 18 156

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2018-04-12

Brukarundersökning inom äldreomsorgens särskilda boenden 2017

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av brukarundersökningen inom äldreomsorgens särskilda boenden 2017 för Farsta stadsdelsområde.

Kerstin Sandström
stadsdelsdirektör

Per-Ove Mattsson
avdelningschef

Sammanfattning

Stockholms stad utvärderar regelbundet insatser och service till medborgarna genom brukarenkäter. Staden använder sig sedan några år tillbaka av Socialstyrelsens årliga nationella enkätundersökning för att kartlägga äldres uppfattning om sin vård och omsorg.

Förvaltningen redovisar i detta ärende resultatet av 2017 års undersökning för äldreomsorgens särskilda boenden i Farsta stadsdelsområde. Liksom tidigare år visar undersökningen att relativt många sammantaget är nöjda med sitt äldreboende. Andelen positiva har ökat under de tre senaste åren. Resultaten har analyserats på enhetsnivå och en åtgärdsplan är utarbetad.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen beställare – äldreomsorg, funktionsnedsättning, individ och familj inklusive socialpsykiatri i samråd med avdelningen egen regi.

Bakgrund

Stockholms stad utvärderar regelbundet insatser och service till invånarna genom brukarenkäter. Staden använder sig sedan några år tillbaka av Socialstyrelsens årliga nationella enkätundersökning för att kartlägga äldres uppfattning om sin vård och omsorg.

Om undersökningen

Med undersökningen får Socialstyrelsen en bild av vad äldre tycker är bra eller dåligt med sin nuvarande vård och omsorg. Resultaten används för jämförelser mellan kommuner och verksamheter och blir en signal till ansvariga politiker och tjänstepersoner

Förvaltningen redovisar i detta ärende resultatet av 2017 års undersökning av vård- och omsorgsboende i Farsta stadsdelsområde.

Kort om Farstas resultat

Inom respektive frågeområde redovisas resultat som andelen procent av de svarande som har uppgivit ett positivt svar.

Totalt svarade 38 491 personer¹ på 2017 års enkät för äldre inom särskilt boende, vilket är 53,8 procent av de tillfrågade. I Farsta stadsdelsområde svarade 206 personer, vilket är 48,9 procent av de tillfrågade. Av de svarande är 89 procent 80 år eller äldre och 76 procent är kvinnor.

Kartläggningen i Farsta visar bland annat följande resultat:

- Det är 93 procent av de svarande som uppger att de fick plats på det äldreboende som de ville bo på. Det är procentuellt sett fler män än kvinnor som har svarat att de har fått önskat boende (100 respektive 91 procent).

¹ Ett tekniskt problem uppstod vid programmering av urvalet som gjorde att de som var 65 år och som hade hemtjänst eller bodde på särskilt boende inte fick en enkät. Därför är målgruppen för 2017 något förändrad jämfört med föregående år. De berörda utgör 0,3 procent i särskilt boende och 0,8 procent i hemtjänst av den totala målgruppen på nationell nivå. Det motsvarar cirka 1 500 personer av den totala gruppen på cirka 220 000.

- Det är fler män än kvinnor som bedömer att deras allmänna hälsotillstånd är ganska dåligt eller mycket dåligt (50 respektive 40 procent). Samtidigt är det fler kvinnor än män som uppger att de har svåra besvär av ångslan, oro eller ångest (19 respektive 11 procent).
- På frågan om rörlighet inomhus uppger 54 procent att de har stora svårigheter att förflytta sig själv eller att de inte kan förflytta sig själv. Det är procentuellt sett fler män än kvinnor som har svarat så (60 respektive 52 procent).
- På frågan om hur maten brukar smaka uppger 69 procent att maten smakar bra eller ganska bra. Det är procentuellt sett fler män än kvinnor som har svarat att maten smakar bra eller ganska bra (72 respektive 68 procent).
- På frågan om man upplever att måltiderna är en trevlig stund på dagen svarar 74 procent ja alltid eller oftast. Det är procentuellt sett fler kvinnor än män som har svarat så (75 respektive 70 procent).
- På frågan om personalen brukar ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete uppger 72 procent ja alltid eller oftast. Det är procentuellt sett fler män än kvinnor som har svarat att personalen har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete (76 respektive 71 procent).
- På frågan om personalen brukar bemöta dig på ett bra sätt svarar 95 procent ja, alltid eller oftast. Svaret skiljer sig inte nämnvärt åt mellan könen.
- På frågan om personalen brukar ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras uppger 83 procent ja alltid eller oftast. Svaret skiljer sig inte nämnvärt åt mellan könen.
- På frågan om hur tryggt eller otryggt det känns att bo på ditt äldreboende uppger 90 procent att det är mycket tryggt eller ganska tryggt. Det är procentuellt sett fler män än kvinnor som har svarat att det är mycket tryggt eller ganska tryggt (93 procent respektive 89 procent).

- På frågan om man känner förtroende för personalen uppger 85 procent att de känner förtroende för alla i personalen eller för flertalet i personalen. Det är procentuellt sett fler kvinnor än män som har svarat så (86 respektive 82 procent).
- På frågan om hur nöjd eller missnöjd man är med de aktiviteter som erbjuds svarar 66 procent att de är mycket nöjda eller ganska nöjda. Svaret skiljer sig inte nämnvärt åt mellan könen.
- På frågan om möjligheterna att komma utomhus är bra eller dåliga svarar 61 procent att de är mycket bra eller ganska bra. Det är procentuellt sett fler män än kvinnor som har svarat att möjligheten är mycket bra eller ganska bra (65 respektive 60 procent).
- På frågan om hur lätt eller svårt det är att få kontakt med personalen svarar 81 procent att det är mycket lätt eller ganska lätt. Det är procentuellt sett fler män än kvinnor som tycker så (85 respektive 79 procent).
- På frågan om hur nöjd eller missnöjd man sammantaget är med sitt äldreboende svarar 85 procent att de är mycket nöjda eller ganska nöjda. Det är procentuellt sett fler män än kvinnor som har svarat så (90 respektive 83 procent).

Följande resultat sticker eventuellt ut mest i undersökningen:

- Endast 36 procent uppger att de inte besväras av ensamhet. Det är procentuellt sett fler män än kvinnor som har svarat att de inte besväras av ensamhet (42 respektive 34 procent).
- Endast 51 procent av de svarande anger att det är lätt att få träffa läkare vid behov. Det är procentuellt sett fler män än kvinnor som tycker så (59 respektive 48 procent).
- Endast 54 procent svarar att de vet vart de ska vända sig om de vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet. Svaret skiljer sig inte nämnvärt åt mellan könen.

Ser man till resultaten av Socialstyrelsens undersökning över tid (2015–2017) så går det att utläsa en mer eller mindre positiv utveckling inom det stora flertalet områden. Ett undantag är upplevelsen att maten smakar bra, där andelen som har angett att maten smakar mycket bra eller ganska bra har minskat i jämförelse med 2016 års undersökning.

Här är exempel på områden där andelen positiva svar har ökat och där nöjdheten därmed förutsätts ha ökat:

- Är sammantaget nöjd med äldreboendet
- Känner sig trygg på äldreboendet
- Har lätt att få kontakt med personalen
- Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål
- Kan påverka vilka tider man får hjälp
- Möjligheten att komma utomhus
- Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds
- Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål

Jämförelser med staden totalt och länet

Om man jämför äldres upplevelse av sitt vård- och omsorgsboende i länet, Stockholm totalt och Farsta så sticker Farsta ut positivt i flera avseenden. I Farsta är det exempelvis fler personer som har angett att de fick plats på önskat äldreboende och att de upplever att det är trivsamt utomhus runt boendet. Detsamma gäller upplevelsen att personalen brukar informera om tillfälliga förändringar och att måltiderna upplevs som en trevlig stund på dagen.

Farsta visar ett mer positivt resultat inom ytterligare två områden och det avser hjälpens utförande och bemötande. Det är fler i Farsta än genomsnittligt för staden och länet som har angett att de brukar kunna påverka vilka tider de får hjälp med att till exempel duscha eller gå och lägga sig. I Farsta är det även en större andel som har angett att personalen brukar ta hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras.

På en punkt är dock Farstas resultat negativt och det gäller om man anser att maten smakar bra. Där märks en tydlig försämring – en minskning från 76 procent år 2016 till 69 procent år 2017.

Edö servicehus – jämförelse med staden totalt

Förhållandevis många är nöjda med sitt servicehusboende i Farsta. Av svaren att döma står sig Edö också väl i jämförelse med övriga servicehus i staden. Edö får exempelvis goda resultat inom följande områden:

- Biståndsbeslutet är anpassat efter den äldres behov
- Känner sig trygg hemma med hemtjänsten
- Känner förtroende för personalen
- Personalen utför sina arbetsuppgifter bra
- Får bra bemötande från personalen
- Personalen kommer på avtalad tid
- Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar

Mer negativt är resultatet när det gäller möjligheten att välja utförare av hemtjänstinsatserna och att det är förhållandevis få som vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Liksom tidigare år visar undersökningen att relativt många sammantaget är nöjda med sitt äldreboende. Andelen positiva har ökat under de tre senaste åren. Resultaten har analyserats på enhetsnivå och en åtgärdsplan är utarbetad.

Svarsfrekvensen är relativt låg, vilket gör det svårt att dels dra faktiska slutsatser, dels göra jämförelser över tid. Dock ger undersökningarna en fingervisning om vad äldre i Farsta stadsdelsområde anser om sitt vård- och omsorgsboende.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av brukarundersökningen inom äldreomsorgens särskilda boenden 2017 för Farsta stadsdelsområde.

Bilaga

Så tycker de äldre om äldreomsorgen 2017 – resultat för Farsta särskilt boende