

Handläggare:
Michael Boström
08 508 18 156

Till
Farsta stadsdelsnämnd
2018-12-18

Brukarundersökning 2018 inom vård- och omsorgsboende

Förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2018 års brukarundersökning inom vård- och omsorgsboende.

Kerstin Sandström
stadsdelsdirektör

Per-Ove Mattsson
avdelningschef

Jonas Wilhelmsson
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 2018 års undersökning av vård- och omsorgsboende. Liksom tidigare år visar den att de flesta äldre är nöjda med sitt äldreboende. Resultaten används som en del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete och handlings- och åtgärdsplaner utarbetas för alla enheter som drivs i egen regi.

Ärendets beredning

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

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.¹

Undersökningen genomfördes med hjälp av postala utskick där mottagarna även gavs möjlighet att besvara enkät via webb och på ytterligare tre språk förutom svenska: finska, arabiska och engelska. Enkätutskicket startade i mitten av mars och pågick till i slutet av maj.

Förvaltningen redovisar i detta ärende den undersökning som gäller vård- och omsorgsboende. Totalt för riket svarade 35 432 personer, vilket är 49,4 procent av de tillfrågade. Bland dem som har fått sitt biståndsbeslut av Farsta stadsdelsnämnd svarade 187 personer, vilket är 44,4 procent av de tillfrågade. De samlade resultat som redovisas nedan omfattar alla regiformer och även de äldre som har valt ett boende i ett annat stadsdelsområde.² Av de svarande är 88 procent 80 år eller äldre och 76 procent är kvinnor.

Sammanfattning av resultatet

Kartläggningen visar bland annat följande:

- 91 procent fick plats på det valda äldreboendet.
- 70 procent anser att maten brukar smaka bra eller ganska bra.
- 68 procent anser att måltiderna alltid eller oftast är en trevlig stund på dagen.

¹ Socialstyrelsen anlitar sedan några år tillbaka Institutet för Kvalitetsindikatorer i Göteborg AB (Indikator) för en årligen återkommande kartläggning av de äldres uppfattning om sin vård och omsorg.

² När sedan resultatet redovisas per verksamhet i egen regi lite längre fram i tjänsteutlåtandet så avser det enheten som helhet, oavsett vilken stadsdelsnämnd som har fattat beslut om bistånd för de som bor där.

- 71 procent uppger att personalen alltid eller oftast brukar ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete.
- 91 procent svarar att personalen alltid eller oftast brukar bemöta dem på ett bra sätt.
- 74 procent menar att personalen alltid eller oftast brukar ta hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras.
- 84 procent svarar att det känns mycket eller ganska tryggt på äldreboendet.
- 84 procent känner förtroende för alla eller flertalet i personalen.
- 60 procent är mycket eller ganska nöjda med de aktiviteter som erbjuds.
- 57 procent anser att möjligheterna att komma utomhus är mycket eller ganska bra.
- 78 procent tycker att det är mycket eller ganska lätt att få kontakt med personalen.
- 78 procent är sammantaget mycket eller ganska nöjda med sitt äldreboende.
- 39 procent besväras inte av ensamhet.
- 50 procent uppger att det är mycket eller ganska lätt att få träffa läkare vid behov.
- 47 procent vet vart de ska vända sig om de vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet.
- Kvinnor svarar överlag mer positivt än män på årets frågeställningar, med undantag för enstaka frågor.

Resultat och åtgärder för verksamhet i egen regi

Generellt för äldre vid stadsdelsnämndens verksamhet i egen regi är att de känner sig trygga och upplever att de får ett bra bemötande av personalen.

Edö somatiska avdelningar*Trygghet och boendemiljö*

Boende känner sig trygga och upplever förtroende för personalen.

Stöd, tillgänglighet och bemötande

Alla anser att de får ett gott bemötande av personalen. De är även nöjda med hur och när insatser utförs. Möjligheten att få kontakt med hälso- och sjukvårdspersonal inom boendet upplevs dock som svårt.

Åtgärder: Sjuksköterskebemanningen inom boendet har utökats sedan undersökningen genomfördes. Även samverkan i teamen har förbättrats. Rutinen för kontakt med närstående har uppdaterats. Regelbunden information kommer att skickas ut till boende och närstående om förändringar, ny personal, synpunkts- och klagomålshantering och om ombyggnationen.

Sociala aktiviteter och måltider

Boende anser att möjligheten till utomhusaktiviteter är goda. De är även nöjda med maten och måltidsituationen.

Edö demensavdelningar*Trygghet och boendemiljö*

Boende känner sig trygga och upplever förtroende för personalen.

Stöd, tillgänglighet och bemötande

Boende är nöjda med det stöd de får, men önskar större delaktighet och information om förändringar.

De är även nöjda med personalens bemötande och tycker att det är lätt att få kontakt med personalen vid behov. Möjligheten att få kontakt med hälso- och sjukvårdspersonal inom boendet upplevs dock som svårt.

Åtgärder: Sjuksköterskebemanningen inom boendet har utökats sedan undersökningen. Även samverkan i teamen har förbättrats. Rutinen för kontakt med närstående har uppdaterats. Närstående kommer fortsättningsvis att vid fler tillfällen kontaktas efter rond och vid läkemedelsförändringar. Verksamhetschef för hälso- och sjukvård på Edö har tillsammans med ansvarig läkare, som tillhör landstinget, sett över rutinerna för kontakt med anhöriga. Regelbunden information kommer att skickas ut till boende och närstående om förändringar och ny personal. Samtlig personal

genomgår utbildningen ”Stjärnmärkt” för att öka kompetensen om demenssjukdom och Edö blir därmed ett stjärnmärkt demensboende.

Sociala aktiviteter och måltider

Boende är nöjda med maten och måltidsituationerna. Jämfört med fjolåret har nöjdheten minskat vad avser sociala aktiviteter och möjligheten till utomhusaktivitet.

Åtgärd: Information kommer regelbundet att skickas ut till boende och deras anhöriga om bland annat utflykter och andra planerade aktiviteter, och även om ombyggnationen.

Ängsö vård- och omsorgsboende

Socialstyrelsen har inte redovisat något resultat eftersom enheten har färre än sju svarande.

Veckobo vård- och omsorgsboende

Socialstyrelsen har inte redovisat något resultat eftersom enheten har färre än sju svarande.

Postiljonen vård- och omsorgsboende

Verksamheten återtog i egen regi den 1 november i år. En analys av årets resultat har påbörjats och förvaltningen kommer att vidta åtgärder för att kvalitetssäkra och utveckla driften av verksamheten.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Liksom tidigare år visar undersökningen att de flesta äldre är nöjda och trygga med sitt boende. Resultaten används som en del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete och handlings- och åtgärdsplaner utarbetas för alla enheter som drivs i egen regi.

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2018 års brukarundersökning inom vård- och omsorgsboende.

Bilaga

Resultat för Farsta – särskilt boende (vård- och omsorgsboende)