

**Handläggare**  
Johanna Granevik  
Telefon: 08-508 05 209

**Till**  
Hässelby-Vällingby stadsdelsnämnd  
2018-12-13

## Socialstyrelsens rapport "så tycker de äldre om äldreomsorgen 2018"

Redovisning av resultat från brukarundersökningen

### Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner redovisningen och lägger den till handlingarna.

Denise Melin  
stadsdelsdirektör

Lena Borgman  
t f avdelningschef

### Sammanfattning

Socialstyrelsen undersöker årligen de äldres uppfattning av äldreomsorgen genom brukarundersökningen *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* Enkäten skickas till personer över 65 år som har hemtjänst eller bor i särskilt boende.

I det här tjänsteutlåtandet redovisas ett urval av resultaten för de kommunala verksamheterna inom hemtjänst och särskilt boende.

### Bakgrund

Socialstyrelsen undersöker årligen de äldres uppfattning av äldreomsorgen genom brukarundersökningen *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* Enkäten skickas till personer som är 65 år eller äldre och har biståndsbeslut om hemtjänst i ordinärt boende eller biståndsbeslut om permanent särskilt boende. Undersökningen genomfördes mellan mars och maj 2018 via postenkäter. Respondenterna hade även möjlighet att besvara enkäten via webb.

## Ärendet

I det här tjänsteutlåtandet redovisas resultaten för de kommunala verksamheterna inom hemtjänst och särskilt boende.

I stadsdelsförvaltningens kommunala regi finns:

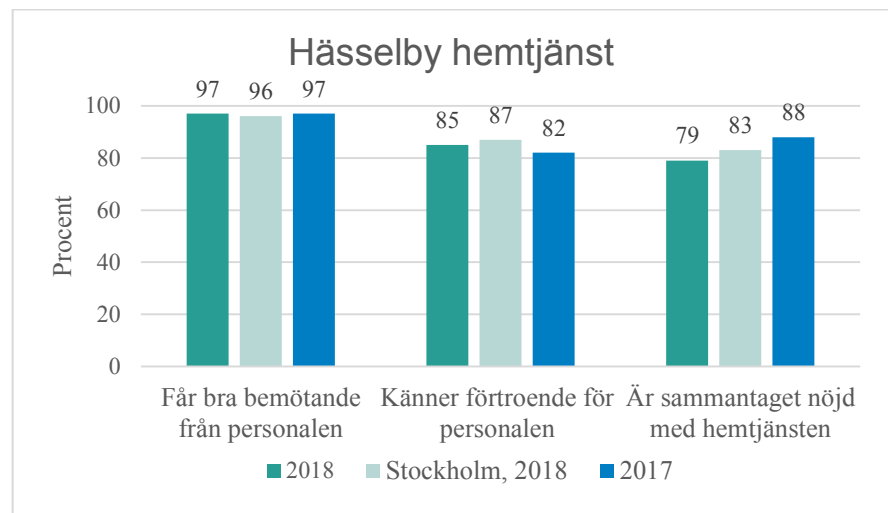
- Hässelby hemtjänst
- Vällingby hemtjänst
- Skolörtens servicehus
- Skolörtens vård- och omsorgsboende
- Koppargårdens vård- och omsorgsboende

Svarsfrekvensen för respektive verksamhet redovisas som procentandel i intervall för att enskild persons svar inte ska riskera att röjas.

Nedan redovisas ett urval av resultaten per enhet, uppdelat på 2018, 2017 samt totalt för Stockholm 2018.

### Hässelby hemtjänst

Svarsfrekvensen inom Hässelby hemtjänst uppgår till 40-60 procent.

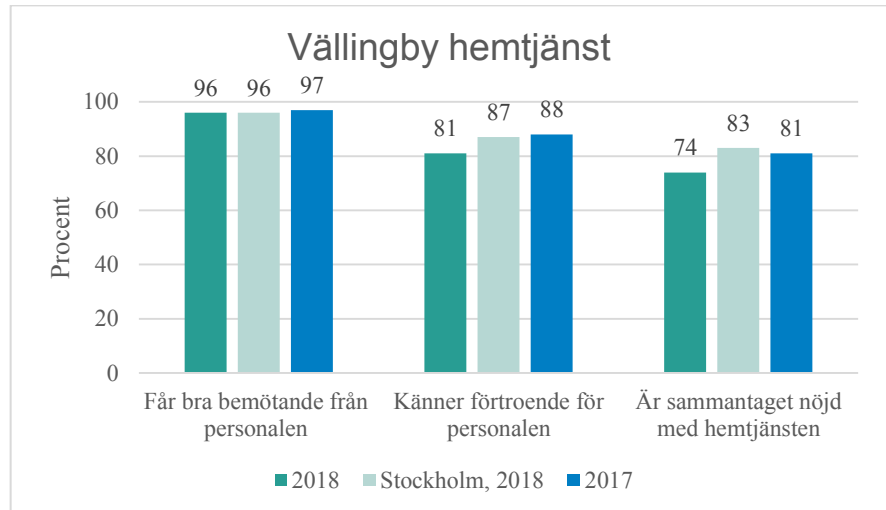


De frågor som har fått mest positiva omdömen gäller bemötandet från personalen, förtroende för personalen och att de svarande är sammantaget nöjda med hemtjänsten.

De frågor där andelen positiva svar är lägst är *Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?* där 50 procent av de svarande instämmer med frågan, och *Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?* där 56 procent instämmer med frågan.

## Vällingby hemtjänst

Svarsfrekvensen inom Vällingby hemtjänst uppgår till 40-60 procent.

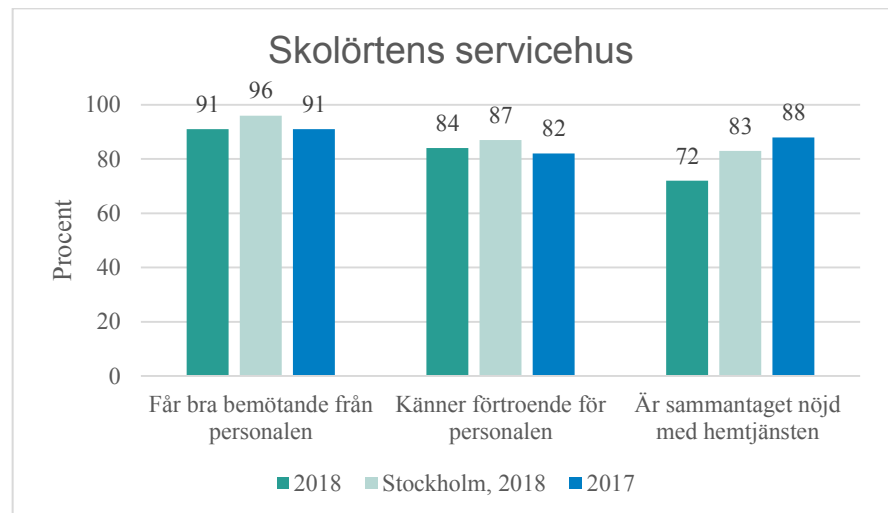


De frågor som har fått mest positiva omdömen gäller bemötandet från personalen, förtroende för personalen och att de svarande är sammantaget nöjda med hemtjänsten.

De frågor där andelen positiva svar är lägst är *Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?* och *Är det lätt att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov?* där 52 procent av de svarande instämmer med de båda frågorna.

### Skolörtens servicehus

Svarsfrekvensen inom Skolörtens servicehus uppgår till 40-60 procent.

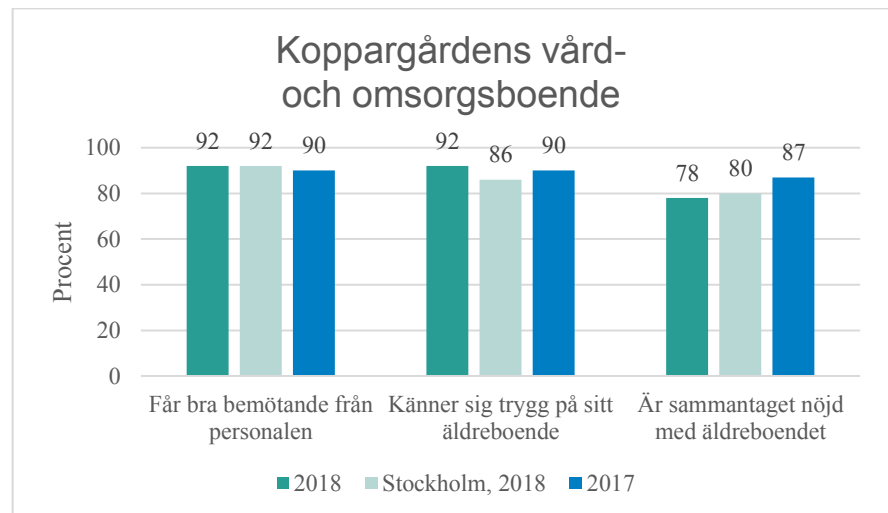


De frågor som har fått mest positiva omdömen gäller bemötandet från personalen, förtroende för personalen och att de svarande är sammantaget nöjda med hemtjänsten (servicehus sorterar under hemtjänst i denna undersökning).

De frågor där andelen positiva svar är lägst är *Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?* där 33 procent av de svarande instämmer med frågan, och *Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?* där 39 procent instämmer med frågan.

### Koppargårdens vård- och omsorgsboende

Svarsfrekvensen för Koppargårdens vård- och omsorgsboende uppgår till 40-60 procent.

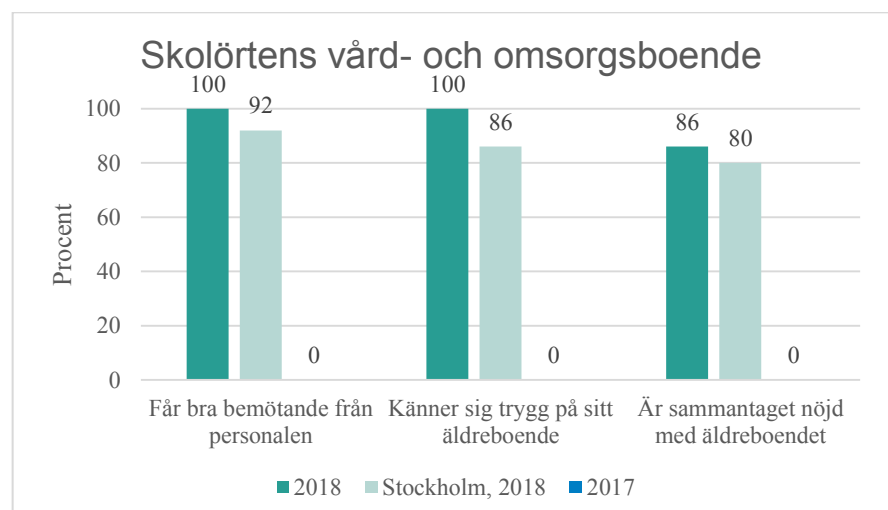


De frågor som har fått mest positiva omdömen gäller bemötandet från personalen och att de svarande känner sig trygga på sitt äldreboende. 78 procent av de svarande är sammantaget nöjda med äldreboendet.

De frågor där andelen positiva svar är lägst är *Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?* och *Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?* För båda frågorna instämmer 29 procent med frågan.

### Skolörtens vård- och omsorgsboende

Svarsfrekvensen för Skolörtens vård- och omsorgsboende uppgår till 20-40 procent.



De frågor som har fått mest positiva omdömen gäller bemötandet från personalen och att de svarande känner sig trygga på sitt äldreboende. 86 procent svarar att de sammantaget är nöjda med äldreboendet. Inget resultat från 2017 visas på grund av att det endast var en enhet, av två möjliga, på Skolörtens vård- och omsorgsboende som fick ett resultat föregående år.

Den fråga där andelen positiva svar är lägst är *Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?* där 38 procent instämmer med frågan.

### **Ärendets beredning**

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom avdelningen för äldreomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri.

### **Förvaltningens synpunkter och förslag**

Resultaten för frågan om den svarande är sammantaget nöjd med sin hemtjänst respektive sitt äldreboende har sjunkit för samtliga enheter. Då resultaten för årets brukarundersökning nyligen har nått enheterna är det för tidigt att säga vad sänkningen kan beror på. Enheterna tar fram handlingsplaner för de områden som behöver prioriteras. Resultatet för personalens bemötande är fortsatt högt på alla enheter.

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