

Tyresö kommun  
Socialförvaltningen  
Håkan Wramner  
Verksamhetscontroller

**PM**  
2018-11-21  
1 (5)

Diarienummer  
2018/SN 0183

Socialnämnden

## **Nationell brukarundersökning vård- och omsorgsboende**

### **Beskrivning av ärendet**

Under våren år 2018 genomfördes en nationell brukarundersökning inom vård- och omsorgsboende där de boende på vård- och omsorgsboende i eller utanför kommunen hade möjlighet att svara. Dock ingick inte de boende på det nyöppnade boendet Basilikan.

Syftet med undersökningen var att kartlägga de äldres uppfattning om sitt vård- och omsorgsboende. Resultaten används för jämförelser mellan kommuner och verksamheter och som underlag för utveckling och förbättring av äldreomsorgen.

I Tyresö svarade 85 personer, vilket enbart var 39 procent av de tillfrågade. I hela riket var svarsfrekvensen 49 procent. Svarsfrekvensen var låg i jämförelse med liknande undersökningar. Tolkningen av resultatet måste därmed göras med vetskapen att resultatet endast återspeglar fyra av tio brukare.

Två tredjedelar (65 %) av de svarande var kvinnor. En av tre (27 %) var i åldern 65-79 år och 73 procent var 80 år eller äldre.

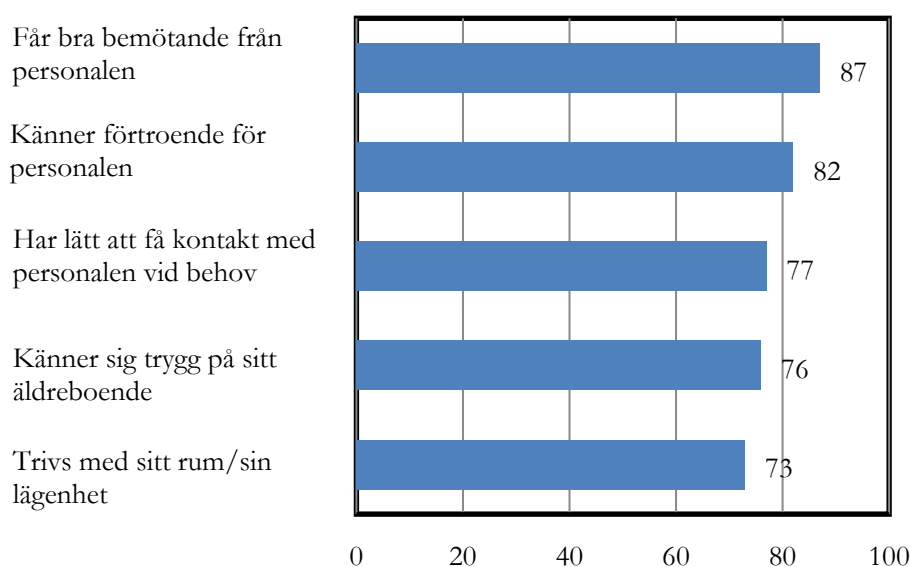
Oavsett den låga svarsfrekvensen så var resultatet för Tyresös del inte bra. Det var bara sju av tio (72 %) som sammantaget var nöjda med sitt vård- och

omsorgsboende. I riket och länet var det 81 procent respektive 79 procent som var nöjda.

Det var stor skillnad i nöjdhet mellan de tre boendena. På Trollängens vård- och omsorgsboende var nio av tio (93 %) nöjda. På Krusmyntans vård- och omsorgsboende var 62 procent nöjda. Bara varannan (52 %) boende på Björkbacken uppgav att de var nöjda.

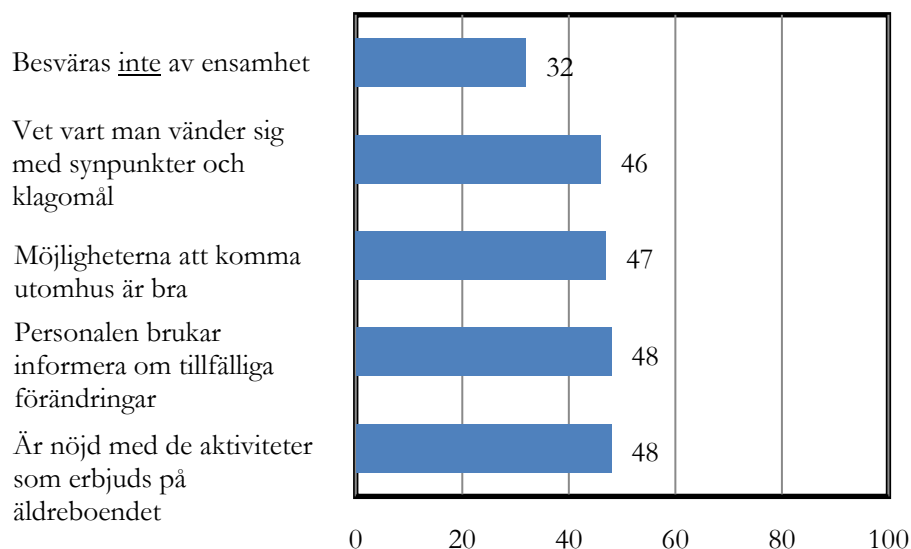
Nedan redovisas de fem frågor där andelen positiva svar år 2018 var högst.

**Tabell 1: De fem frågor år 2018 där andelen positiva svar angivet i procent var högst**



Nedan redovisas de fem frågor där andelen positiva svar år 2018 var lägst.

**Tabell 2: De fem frågor år 2018 där andelen positiva svar angivet i procent var lägst**



Det var 87 procent som uppgav att de tyckte sig få ett bra bemötande från personalen. I riket och länet var resultatet högre (93 % respektive 92 %). I den nationella enkäten för hemtjänst som genomfördes under samma period var det 96 procent i Tyresö som var nöjda med bemötandet.

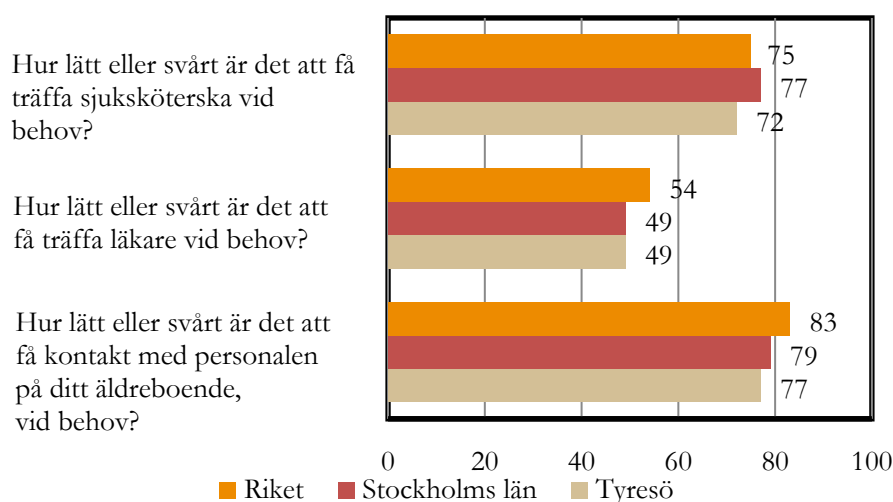
Det var bara åtta av tio (82 %) som angav att de känner förtroende för personalen. Förtroendet för personalen inom hemtjänsten var i motsvarande enkät 89 procent. En jämförelse kan också göras med förtroende för personal i primärvården som år 2014 nationellt uppmäts till 85 procent och för personal inom slutenvård där den då var 88 procent.

Det var stort missnöje bland de svarande kring information. Varannan (46 %) uppger att de inte vet vart de ska vända sig med synpunkter och klagomål. Likaså var det bara varannan (48 %) svarande som ansåg att personalen brukar informera inför förändringar.

Man var inte heller nöjda med kontakten med personalen. Det var bara 77 procent som uppgav att det var lätt att få kontakt med personalen vid behov, vilket var ungefär detsamma som i hemtjänsten (79 %), men som ändå bör ses som lågt. Sju av tio (72 %) tyckte det var lätt att träffa sjuksköterska vid behov och bara varannan (49 %) tyckte det var lätt att träffa läkare.

Nedan redovisas de boendes svar avseende frågor om tillgänglighet till personalen.

**Tabell 3: Andel i procent som svarat mycket lätt eller ganska lätt på frågor om tillgänglighet till personal**



Den upplevda delaktigheten var också låg. Bara varannan (53 %) svarade att de brukar kunna påverka vid vilka tider de får hjälp. Bara två av tre (67 procent) ansåg att personalen brukar ta hänsyn till de boendes åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras. Detta var lägre än i riket och länet (79 % respektive 75 %).

De svarande var inte heller nöjda med möjligheterna till aktiviteter. Varannan (48 %) uppgav att de var nöjda med de aktiviteter som erbjuds på boendet och 47 procent tyckte möjligheterna att komma utomhus var bra. Även detta resultat var mycket lägre än i riket och länet då 64 procent respektive 63 procent var nöjda med aktiviteterna och 57 procent respektive 55 procent var nöjda med

utevistelsen. Nöjdheten med aktiviteter och utevistelse var högre (68 % respektive 72 %) på Trollängens vård- och omsorgsboende. På Krusmyntan var det bara var tredje (33 %) som var nöjd med utevistelsen. På Björkbacken var det bara 21 procent som var nöjda med aktiviteterna och 24 procent som var nöjda med utevistelsen.

Bara två av tre (65 %) uppgav att de var nöjda med maten. I riket var nöjdheten 74 procent och i länet 71 procent. Det vara bara sex av tio (60 %) som ansåg att måltiderna var en trevlig stund på dagen. Nöjdheten med mat och måltider var något högre (70 % respektive 73 %) på Trollängens vård- och omsorgsboende.

Andelen som känner sig trygga med sitt boende och som trivs med sitt rum var lågt (76 % respektive 73 %). Den upplevda tryggheten var högre (85 %) på Trollängens vård- och omsorgsboende mot Björkbacken (71 %) och Krusmyntan (69 %).

Många känner sig ensamma. Bara var tredje (32 %) svarade att de inte besvärades av ensamhet. Detta var ungefär detsamma som i riket där andelarna var 35 procent. Resultatet av mätningen presenteras för berörda verksamheter och personal. Utifrån resultatet tar respektive verksamhet fram förbättringsåtgärder.

Socialstyrelsens presentation med resultatet för samtliga frågor bifogas som bilaga.