

Handläggare  
Äldre- och omsorgsförvaltningen  
Åsa Tenggren

Handlingstyp  
Tjänsteskrivelse

Datum  
2020-10-12

Sida  
1 (11)  
Diarienummer  
2020/ÄON 0104  
010

asa.tenggren@tyreso.se

Mottagare  
Äldre- och omsorgsnämnden

## Resultat brukarundersökning 2020 Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?

### Äldre- och omsorgsförvaltningens förslag till beslut till äldre- och omsorgsnämnden

– Informationen noteras

Äldre- och omsorgsförvaltningen

John Henriksson  
Förvaltningschef

### Sammanfattning

Sammanfattningsvis visar 2020 års resultat för undersökningen *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* att 79 procent av de boende på särskilt boende (SÄBO) i Tyresö är sammantaget nöjda med sitt boende och att 89 procent av hemtjänsttagarna är sammantaget nöjda med sin hemtjänst. Inom SÄBO har nöjdheten med maten och aktiviteter ökat vilket är glädjande då det har varit ett utvecklingsområde under flera år. Förbättringsområdena består i trivsel med utemiljön, möjlighet att komma utomhus samt möjlighet att framföra synpunkter.

Hemtjänsttagarna i Tyresö tycker att personalen har tillräckligt med tid för att utföra insatsen och möjligheten att påverka tiderna är god. Hela 97 procent tycker att de får ett gott bemötande av personalen. Trots det har dock förtroendet för personalen minskat, likaså möjligheten att få kontakt med personalen.

Undersökningen visar vidare att de kvinnliga hemtjänsttagarna har blivit mindre nöjda med hur personalen utför sina arbetsuppgifter.

Äldre- och omsorgsförvaltningen föreslår att äldre- och omsorgsnämnden noterar informationen.

## Beskrivning av ärendet

Socialstyrelsen genomför årligen sedan 2012 den nationella undersökningen *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?*. Undersökningen är en totalundersökning och riktar sig till personer 65 år och äldre som bor i ordinärt boende med stöd av hemtjänst eller bor på särskilt boende för äldre (SÄBO). Enkäterna skickades ut under vecka 11 (9–13 mars) och sista svarsdatum var den 24 maj. I 2020 års undersökning fick 215 522 personer i Sverige med äldreomsorg möjlighet att medverka. Av dessa svarade 110 715 personer på enkäten.

Då det rådde besöksförbud på särskilda boenden under större delen av svarsperioden samtidigt som Folkhälsomyndigheten avrådde målgruppen att träffa andra människor vilket medförde att många anhöriga förhindrades från att kunna hjälpa till att besvara enkäter. Svarsfrekvensen är därför förväntat sämre i båda grupperna jämfört med föregående år. Totalt sett är svarsfrekvensen 3 procentenheter lägre hos personer som bor i ordinärt boende och har hemtjänst och 10 procentenheter lägre och hos personer som bor på SÄBO år 2020 jämfört med år 2019. Sjunkande svarsfrekvenser är ett generellt problem i enkätundersökningar, så även för denna undersökning.

## Resultat särskilt boende för äldre (SÄBO)

Totalt svarade 27 872 personer på årets enkät för äldre inom särskilt boende, vilket är 40 procent av de tillfrågade. I Tyresö svarade 73 personer, vilket är 32 procent av de tillfrågade. Av dem är det 25 procent som har svarat själv på enkäten, resten har fått hjälp av anhörig eller annan närstående.

**Tabell: Andel (%) positiva svarande inom respektive fråga, SÄBO, Tyresö 2018-2019 (Kolada.se)**

Fråga	2018	2019	2020
Helhetssyn	72	73	79
Möjligheten att komma utomhus	47	50	41
Sociala aktiviteter	48	44	53
Tillgång till sjuksköterska	72	73	73

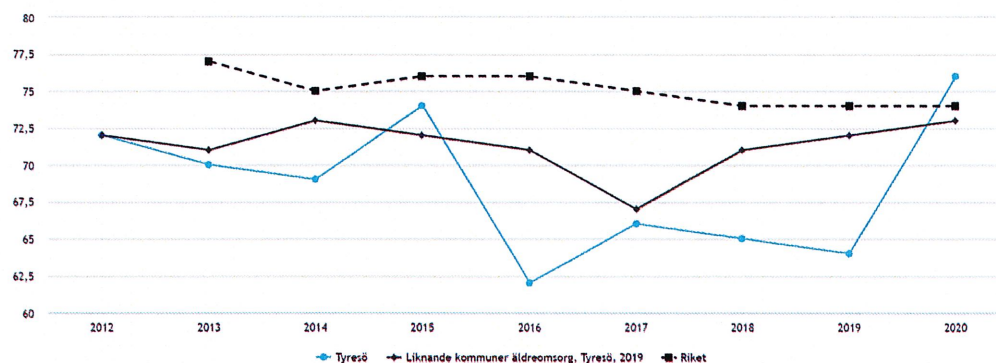
Bemötande	87	94	90
Besvärar ofta av ensamhet	13	25	25
Få kontakt med personalen på boendet	77	72	72
Förtroende för personalen	82	80	88
Hälsotillstånd	31	31	32
Hänsyn till åsikter och önskemål	67	69	69
Information om förändringar	48	39	43
Maten	65	64	76
Måltidsmiljö	60	60	63
Möjlighet att framföra synpunkter eller klagomål	46	45	33
Möjlighet påverka tider	53	55	48
Plats på äldreboende	80	80	87
Rörlighet inomhus	15	16	18
Tillräckligt med tid	65	61	70
Trivs med rum/lägenhet	73	64	66
Trivsamma gemensamma utrymmen	54	54	57
Trivsamt utomhus	55	54	35
Trygghet	76	80	88

*Grönt: bland de 25 % kommuner med högst resultat.*

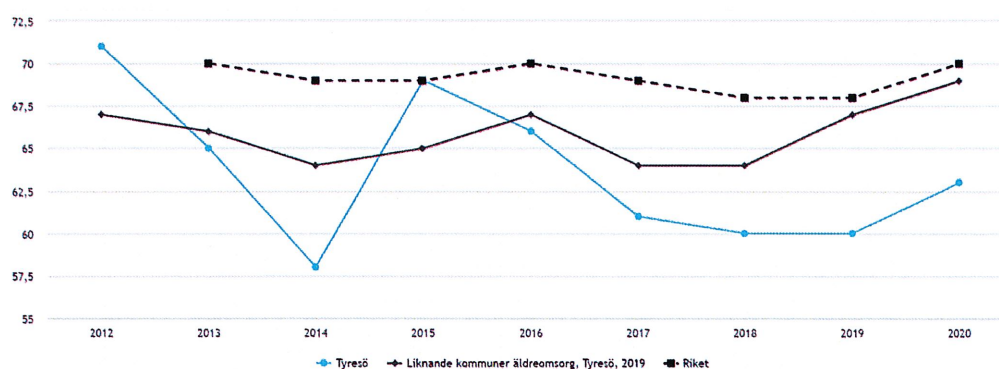
*Gult: bland de 50 % kommuner med mittersta resultat.*

*Rött: bland de 25 % kommuner med lägst resultat.*

Undersökningen visar att 79 procent av de boende på SÄBO i Tyresö är sammantaget nöjda med sitt boende. Det är en ökning med 6 procent sedan föregående års undersökning. Tyresö ligger därmed på samma resultat som snittet för kommunerna i länet och för liknande kommuner inom äldreomsorgsområdet, samt strax under snittet för riket, som visar att 81 procent av de boende på vård- och omsorgsboenden i landet är nöjda.

**Diagram: Andel (%) nöjd med maten 2012-2020 (Kolada.se)**

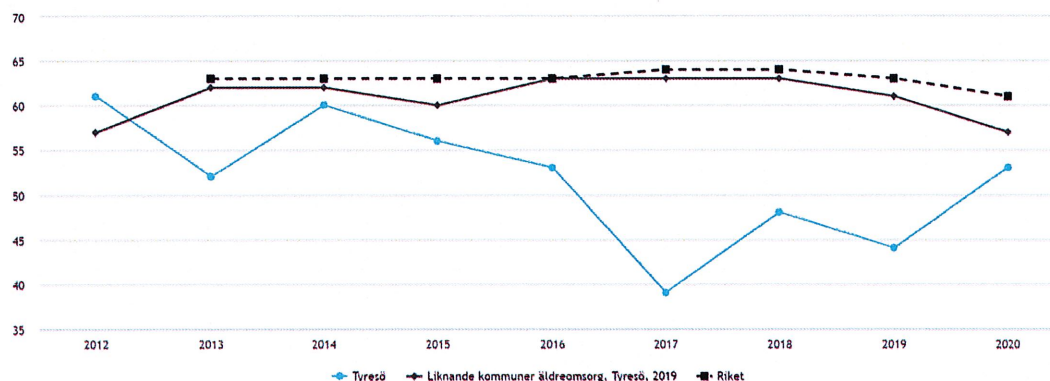
SÄBO-verksamheterna har arbetat med att förbättra maten och måltidssituationen de senaste åren, ett arbete som nu visar resultat i brukarundersökningen. Andelen som tycker att maten är mycket eller ganska god har ökat till 76 procent, en ökning med 12 procentenheter sedan förra året. Andelen nöjda med maten i Tyresö har inte varit högre, och överstiger nu snittet för riket och för likande kommuner inom äldreomsorgsområdet. Tyresö ligger även högre än snittet inom regionen (70 procent) och det ovägda medlet för alla kommuner (75 procent). Tyresös resultat tillhör dock inte bland de 25 procent högsta, där gränsen går vid 81 procent.

**Diagram: Andel (%) nöjd med måltidsmiljön 2012-2020 (Kolada.se)**

Nöjdheten med måltidssituationen har också ökat, om en endast med tre procentenheter. Tyresö ligger dock fortfarande bland de 25 procent kommuner med lägst resultat, och under snittet för riket samt likande kommuner inom äldreomsorgsområdet. Tyresö ligger även under snittet för regionen (67 procent) och det ovägda medlet för alla kommuner (70 procent). Att nöjdheten fortfarande är så pass låg, trots förbättringar av måltidssituationen, kan ha att göra med att nöjdheten med de allmänna utrymmena, där måltider serveras, är

generellt låg i Tyresö (57 procent, vilket är 7 procentenheter lägre än snittet för riket).

**Diagram: Andel (%) nöjd med aktiviteter 2012-2020 (Kolada.se)**



Även utbud av aktiviteter har varit ett utvecklingsområde inom SÄBO-verksamheterna de senaste åren. Tyresö har gått emot trenden som diagrammet ovan visar, och andelen nöjda med aktiviteter har ökat.

Coronapandemin har inneburit att aktiviteter inte har kunnat erbjudas i den utsträckning som planerat, så även i Tyresö. Att Tyresö trots dessa förutsättningar har höjt nöjdheten till 53 procent, en ökning med 9 procentenheter, är glädjande. Tyresös resultat ligger därmed bland de kommuner vars resultat ligger i mitten för undersökningen, men har dock fortfarande en bit kvar för att nå snittet i riket samt jämförbara kommuner inom äldreomsorgsområdet. Tyresö ligger även under snittet för regionen (58 procent) och det ovägda medlet för alla kommuner (60 procent).

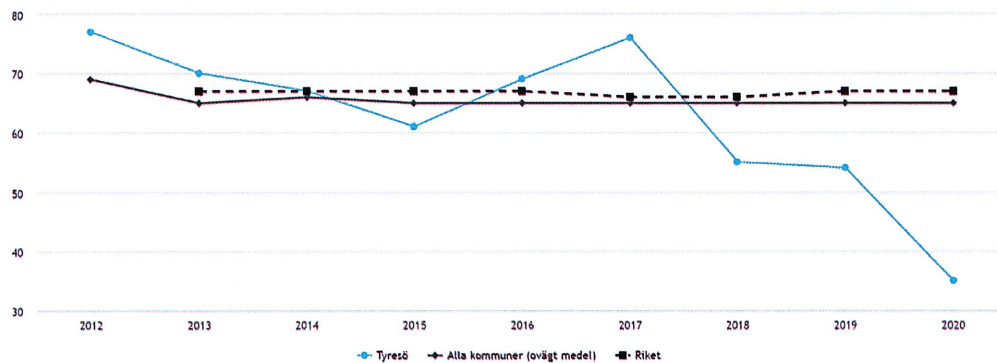
Vidare visar undersökningen att 88 procent av de boende på SÄBO i Tyresö att de har gott förtroende för personalen. Det är en ökning med 8 procentenheter sedan förra året, och en liten bit över rikssnittet som ligger på 84 procent.

Förtroendet för personalen hänger tätt samman med känslan av trygghet i boendet. Sammantaget uppger 88 procent av Tyresöborna att de känner sig trygga på boendet. Även här har en ökning skett sedan förra undersökningen, då 80 procent svarade att de upplevde sig trygga. Snittet för riket gällande upplevd trygghet på boendet ligger på 87 procent. Trots ökat förtroende för personalen, har betyget gällande bemötandet från personalen sjunkit något. Förra året angav 94 procent att de fick ett gott bemötande av personalen på

boendet. I år är siffran 90 procent. Rikssnittet gällande gott bemötande ligger på 94 procent.

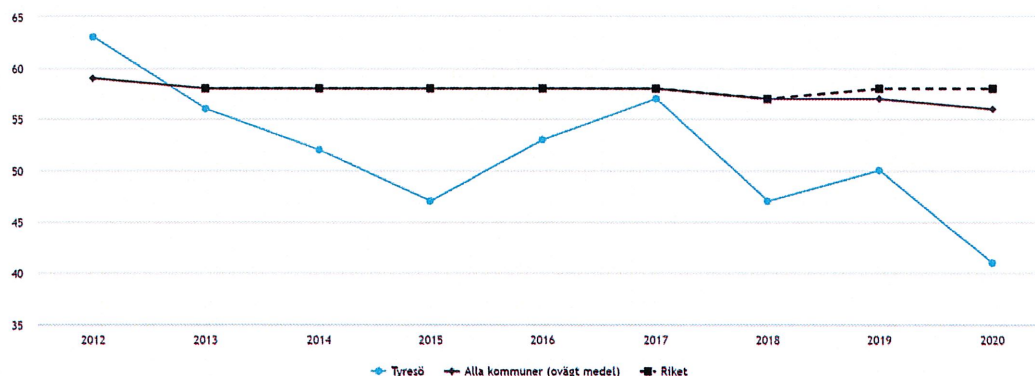
Boendes upplevelse av möjligheten att kunna framföra synpunkter eller klagomål har likaså minskat. 33 procent upplever att de har god möjlighet att kunna framföra synpunkter eller klagomål. Det är ett stort tapp sedan förra årets undersökning då 45 procent av de boende svarade detsamma. Här ligger Tyresö en bit under riket som helhet, där 47 procent anser sig ha god möjlighet att framföra synpunkter eller klagomål.

**Diagram: Andel (%) nöjd med utomhusmiljön 2012-2020 (Kolada.se)**



Trivsel med utomhusmiljön får mycket låg betyg. Endast 35 procent av de boende tycker att utomhusmiljön är trivsamt, vilket är 19 procentenheter lägre än förra årets mätning. Hur det kommer sig att det finns en nedåtgående trend i Tyresö sedan år 2017 gällande utomhusmiljön, som skiljer sig från en konstant nivå i riket, behöver utredas vidare och diskuteras med fastighetsavdelningen i kommunen, som är ansvarig för utemiljön på kommunens boenden.

**Diagram: Andel (%) nöjd med möjlighet att komma utomhus 2012-2020 (Kolada.se)**



Även de boendes möjlighet komma utomhus har minskat, och ligger nu på 41 procent till skillnad från 50 procent föregående år. Troligtvis är detta resultat förknippat med missnöjdheten med utomhusmiljön, och även kan coronapandemin vara en faktor till att upplevelsen av möjligheten att komma ut har minskat.

### Resultat hemtjänst

Totalt svarade 82 834 personer på årets enkät för äldre med hemtjänst, vilket är 57 procent av de tillfrågade. I Tyresö svarade 275 personer, vilket är 52 procent av de tillfrågade. Av dem är det 74 procent som har svarat själv på enkäten, resten har fått hjälp av anhörig eller annan närstående.

**Tabell: Andel (%) positiva svarande inom respektive fråga, hemtjänst, Tyresö 2018-2019 (Kolada.se)**

Fråga	2018	2019	2020
Helhetssyn	89	88	89
Information om förändringar	77	70	69
Behov anpassas	71	76	71
Bemötande	96	98	97
Besväras ofta av ensamhet	15	12	10
Få kontakt med hemtjänstpersonalen	79	77	75
Förtroende för personalen	89	93	88

Hälsotillstånd	32	31	31
Hänsyn till åsikter och önskemål	91	88	86
Möjlighet påverka tider	66	64	67
Möjlighet att framföra synpunkter eller klagomål	65	69	70
Personalen kommer på avtalad tid	88	83	88
Personalen utför sina arbetsuppgifter	87	88	84
Rörlighet inomhus	25	26	29
Svåra besvär av ängslan, oro eller ångest	9	10	7
Tillräckligt med tid	82	78	83
Trygghet	88	86	86
Välja utförare	77	81	77
Personalen utför sina arbetsuppgifter	87	88	84

*Grönt: bland de 25 % kommuner med högst resultat.*

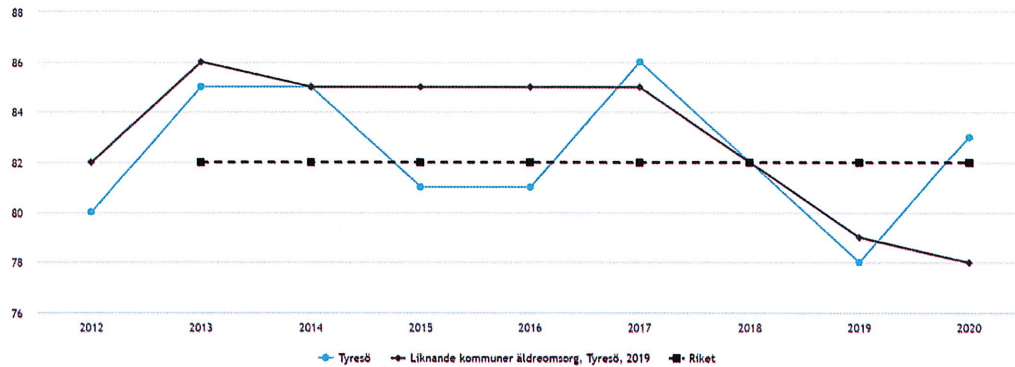
*Gult: bland de 50 % kommuner med mittersta resultat.*

*Rött: bland de 25 % kommuner med lägst resultat.*

Nöjdheten med hemtjänsten är överlag hög. Undersökningen visar att 89 procent sammantaget är nöjda med sin hemtjänst i Tyresö, vilket är en ökning med en procentenhet sedan förra året. Tyresös siffra ligger i linje med rikssnittet för den sammantagna nöjdheten med hemtjänsten, som ligger på 88 procent.

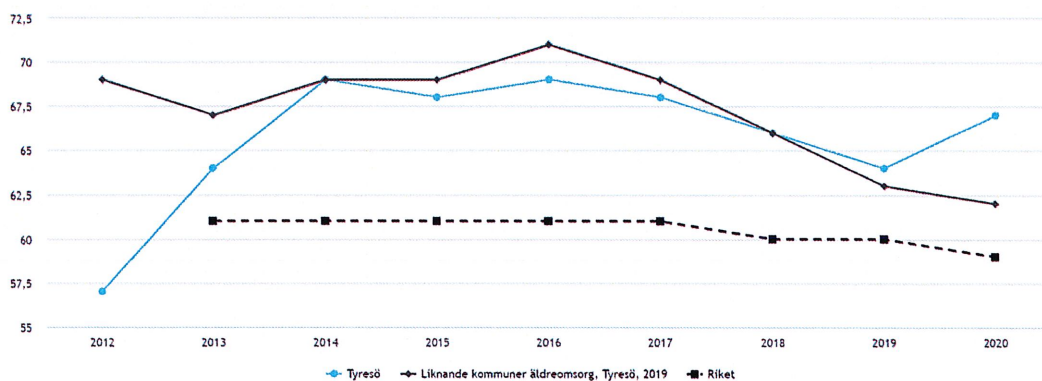


**Diagram: Andel (%) som tycker hemtjänstpersonalen har tillräckligt med tid 2012-2020 (Kolada.se)**



Den största ökningen sedan förra undersökningen är hemtjänsttagarnas upplevelse av att personalen spenderar tillräckligt med tid hemma hos dem för att kunna utföra sitt arbete. 83 procent av Tyresös hemtjänsttagare tycker att personalen lägger tillräckligt med tid hemma hos dem. Det är en ökning med 5 procentenheter sedan förra året då 78 procent svarade detsamma. Det innebär också att kommunen har brutit en nedåtgående trend sedan år 2017, en trend som kvarstår inom liknande kommuner inom äldreomsorgsområdet. Resultatet ligger således över snittet för liknande kommuner inom äldreomsorg (78 procent), kommunerna i regionen (80 procent) samt strax över genomsnittet för riket (82 procent).

**Diagram: Andel (%) som uppger att de kan påverka tider för hemtjänsten 2012-2020 (Kolada.se)**

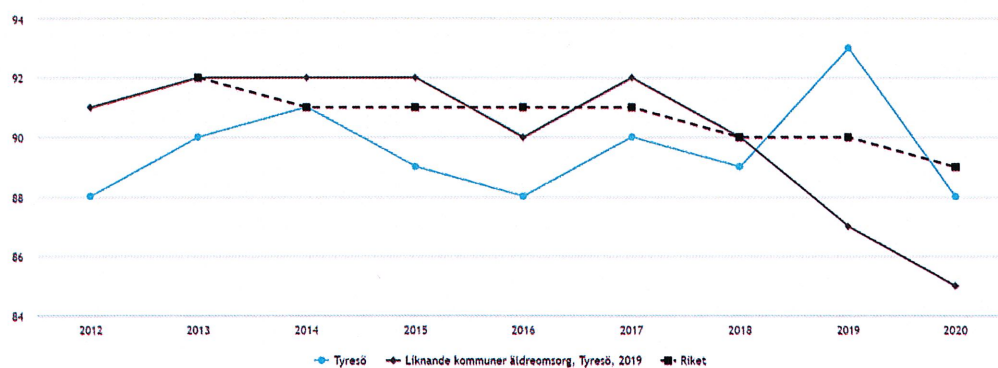


Liknande utveckling har skett gällande hemtjänsttagarnas upplevelse av att kunna påverka de tider som personalen kommer hem till dem. I årets undersökning uppger 67 procent att de kan påverka tiderna. Motsvarande siffra

för förra året uppgick till 64 procent. Tyresös resultat har de senaste åren legat bland de 25 procent kommuner med högst andel nöjda.

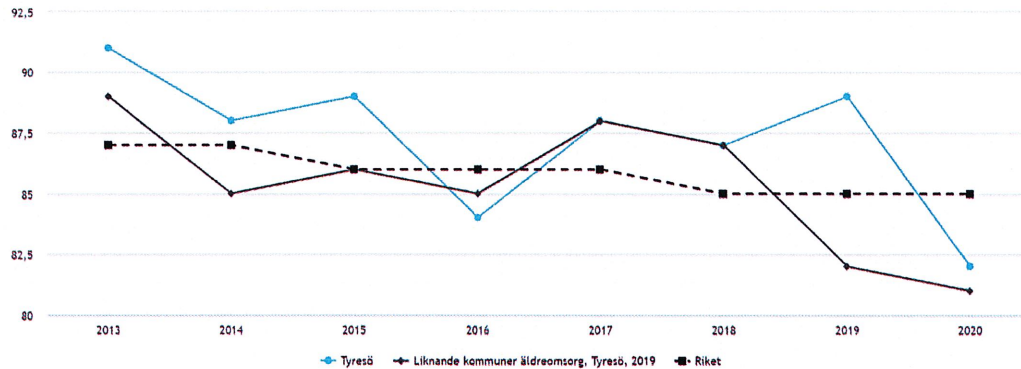
Vidare anser 97 procent av hemtjänsttagarna i Tyresö att de får ett gott bemötande av personalen, vilket är precis i snitt med riket. Förra årets siffra låg på 98 procent.

**Diagram: Andel (%) som uppger att de har förtroende för all eller flertal av hemtjänstens personal 2012-2020 (Kolada.se)**



Trots ett relativt gott betyg gällande bemötande, har förtroendet för personalen minskat med fem procentenheter sedan förra undersökningen. 88 procent av Tyresös hemtjänsttagare uppger att de har förtroende för personalen. Förra årets siffra låg på 93 procent, vilket var det högsta under flera år. Förtroendet för personalen har även sjunkit i riket, vilket har varit en trend sedan år 2017. Trots att Tyresö har försämrat sitt resultat ligger kommunen över snittet för jämförbara kommuner och kommunerna i regionen (87 procent).

**Diagram: Andel (%) kvinnliga hemtjänsttagare som uppger att personalen utför sina uppgifter mycket eller ganska bra 2012-2020 (Kolada.se)**



Minskat har även Tyresös hemtjänsttagares upplevelse av att personalen utför sina arbetsuppgifter fullgott. 84 procent anser att personalen gör det jobbet de ska. Det är en minskning med 4 procent sedan förra året, då siffran låg på 88 procent. I denna fråga finns ett tydligt könsmönster, och det är andelen kvinnliga hemtjänsttagarnas nöjdhet som har minskat, inte bara i Tyresö utan bland liknande kommuner. Andelen nöjda manliga hemtjänsttagare ligger kvar på samma nivå som föregående år.

Möjlighet att få kontakt med personalen är också ett område som fått sämre betyg än föregående år. 75 procent anser att det är enkelt att få kontakt med personalen. Det är två procentenheter lägre än förra året, då 77 procent av hemtjänsttagarna i Tyresö svarade detsamma. Rikssnittet ligger på 77 procent.

Äldre- och omsorgsförvaltningen föreslår att äldre- och omsorgsnämnden noterar informationen. Förslaget till beslut har inga ekonomiska konsekvenser.

En prövning av barnets bästa har inte gjorts då det inte anses relevant för ärendet.