Handläggare
Äldre- och omsorgsförvaltningen
Maria Söder
Socialt ansvarig samordnare – SAS

maria.soder@tyreso.se

Handlingstyp
Bilaga

Datum
2024-10-28

Diarienummer
ÄON/2024:107

Mottagare
Äldre- och omsorgsnämnden

Vad tycker de äldre om äldreomsorgen i Tyresö 2024

Resultatet i 2024 års brukarundersökning visar inom vissa områden eller frågor en positiv riktning och i andra en oförändrad eller negativ riktning. Dock blev utfallet något men inte anmärkningsvärt högre eller lägre eller i stort oförändrat i jämförelse med tidigare års undersökning.

I årets undersökning har svarsfrekvensen ökat med 6 procentenheter inom vård- och omsorgboende, från 39 procent till 45 procent. Inom hemtjänst har svarsfrekvensen minskat med 3 procentenheter, från 57 procent till 54 procent.

Nytt i årets undersökning är att det tillkommit frågor som handlar om språk och kompetens. Inom insatser i ordinärt boende med hemtjänst har det även tillkommit en ytterligare fråga, om omsorgskontakt i hemtjänsten.

Resultat vård- och omsorgsboende

Sammanfattningsvis visar 2024 års resultat av brukarundersökningen inom särskilt boende (SÄBO) att 76 procent av de boende i Tyresö är sammantaget nöjda med sitt boende. Det är en ökning med 4 procentenheter sedan senaste undersökningen. Snittet för riket ligger på 79 procent.

Tabell: andel (%) positiva svar inom respektive fråga, VoB, Tyresö 2022 - 2023 (Kolada).

Nyckeltal	Riket	2022	2023	2024
Helhetssyn, andel (%)	79	59	72	76
Hälsotillstånd, andel (%)		24	26	38
Svåra besvär av ängslan, oro eller ångest, andel (%)		21	15	12
Besväras ofta av ensamhet, andel (%)		28	29	21

Boendemiljö				
Trivs med rum/lägenhet, andel (%)	**71**	**61**	**66**	**68**
Trivsamma gemensamma utrymmen, andel (%)	**60**	**42**	**55**	**50**
Trivsamt utomhus, andel (%)	**65**	**47**	**44**	**52**
Mat och måltidsmiljö				
Maten, andel (%)	**72**	**65**	**69**	**62**
Måltidsmiljö, andel (%)	**66**	**55**	**63**	**59**
Hjälpens utförande				
Tillräckligt med tid, andel (%)	**70**	**61**	**72**	**66**
Information om förändringar, andel (%)	**46**	**29**	**29**	**38**
Möjlighet påverka tider, andel (%)	**57**	**33**	**53**	**52**
Bemötande				
Alltid eller oftast bra bemötande, andel (%)	**92**	**87**	**89**	**93**
Alltid bra bemötande, andel (%)	**52**	**32**	**45**	**49**
Hänsyn till åsikter och önskemål, andel (%)	**77**	**60**	**76**	**81**
Personalens kompetens				
Personalen pratar och förstår svenska, andel (%)	**80,9**			**84,7**
Personalen har kunskap och kompetens, andel (%)	**81,7**			**81,9**
Trygghet				
Mycket eller ganska trygga, andel (%)	**86**	**83**	**78**	**81**
Mycket trygga, andel (%)	**48**	**32**	**47**	**46**
Förtroende för personalen, andel (%)	**82**	**66**	**80**	**77**
Sociala aktiviteter				
Sociala aktiviteter, andel (%)	**59**	**47**	**62**	**61**
Möjligheten att komma utomhus, andel (%)	**57**	**45**	**48**	**53**
Få kontakt med personalen på boendet, andel (%)	**80**	**63**	**77**	**75**
Tillgänglighet				
Tillgång till sjuksköterska, andel (%)	**74**	**60**	**73**	**75**

Läkare vid behov, andel (%)	**50**	**38**	**41**	**42**
Möjlighet att framföra synpunkter eller klagomål, andel (%)	**45**	**40**	**30**	**36**

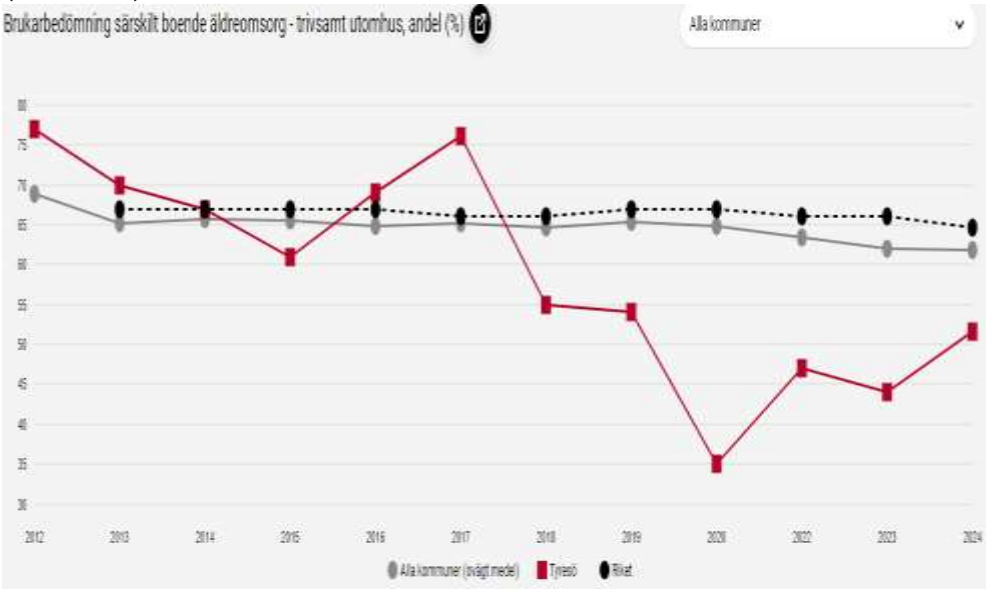
Grönt: bland de 25% kommuner med högst resultat

Gult: bland de 50% kommuner med mittersta resultat

Rött: bland de 25% kommuner med lägst resultat

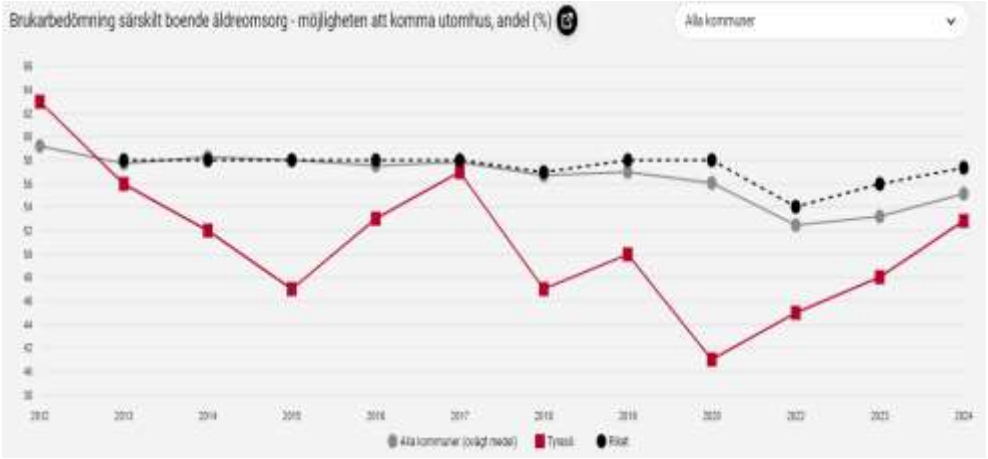
En positiv riktning är också att de boendes upplevelse av trivseln utomhus har ökat med 8 procentenheter, från 44 procent till 52 procent. Trots en ökning ligger Tyresö fortfarande bland de 25 procent kommuner med lägst resultat. Snittet för riket ligger på 65 procent.

Diagram: Andel (%) nöjd med trivsel utomhus 2012–2020 och 2022–2024 (Kolada.se)



En positiv trend ses inom frågan om möjligheten att komma utomhus. Nöjdheten har ökat med 5 procentenheter från 48 procent till 53 procent. Snittet för riket ligger på 57 procent.

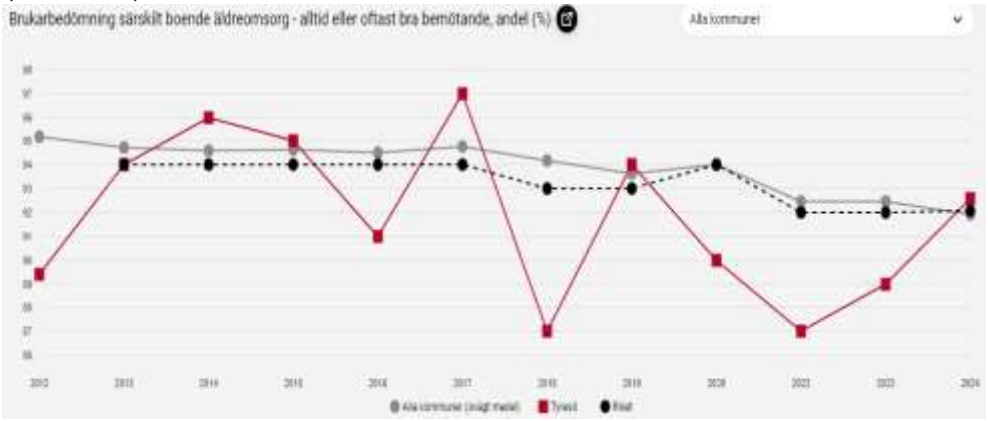
Diagram: Andel (%) nöjd med att komma utomhus 2012–2020 och 2022–2024 (Kolada.se)



I frågan som handlar om bemötande ses också en positiv riktning. 93 procent av de boende upplever att de alltid eller oftast får ett bra bemötande. Tyresö ligger därmed bland de 50 procent kommuner med mittersta resultat och över snittet för riket som är 92 procent.

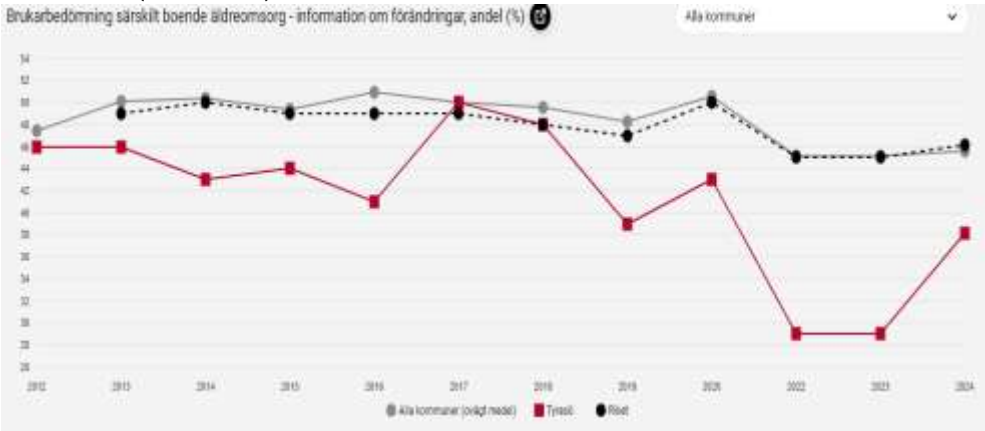
Även nöjdheten med att personal tar hänsyn till åsikter och önskemål har ökat från 76 procent till 81 procent. Tyresö ligger även över snittet för riket som är 77 procent.

Diagram: Andel (%) nöjd med bemötande 2012–2020 och 2022–2024 (Kolada.se)



De boendes nöjdhet med att få information om tillfälliga förändringar har ökat med 8 procentenheter, från 29 procent till 38 procent. Snittet för riket ligger på 46 procent.

Diagram: Andel (%) nöjd med information om förändringar 2012–2020 och 2022–2024 (Kolada.se)



Nöjdheten med mat och måltidsmiljö har minskat med 7 procentenheter respektive 4 procentenheter. Att förbättra mat- och måltidsmiljö har varit ett utvecklingsområde de senaste åren och resultatet visar att det fortfarande finns åtgärder som behöver vidtas för att vända en negativ riktning.

Diagram: Andel (%) nöjd med maten 2012–2020 och 2022–2024 (Kolada.se)

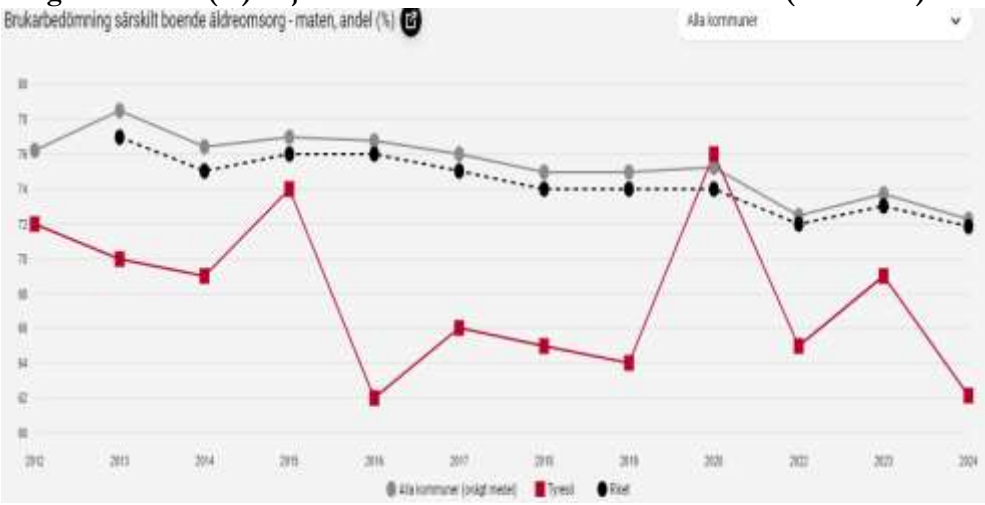
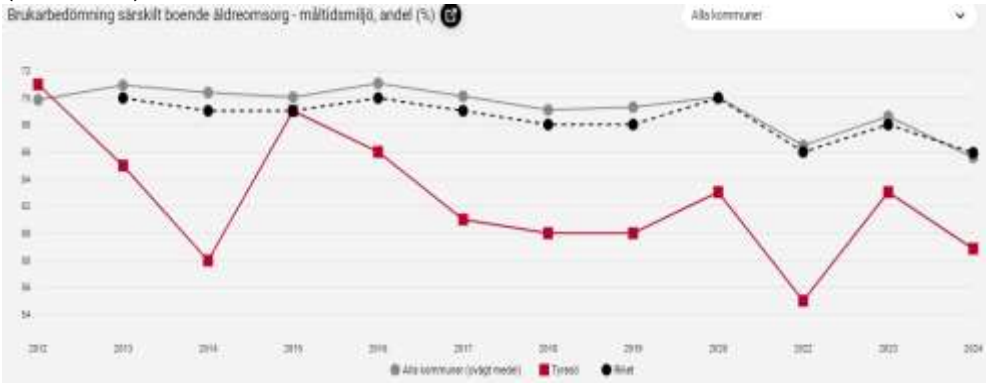
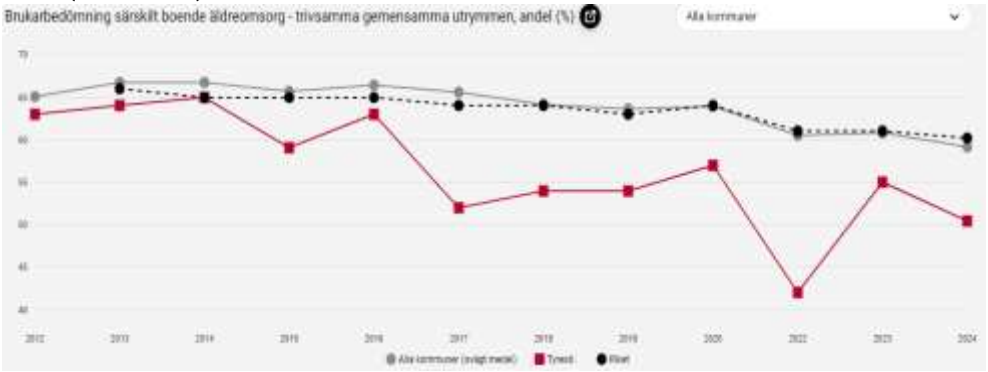


Diagram: Andel (%) nöjd med måltidsmiljö 2012–2020 och 2022–2024 (Kolada.se)



Även nöjdheten med gemensamhetsutrymmen har minskat i årets undersökning från 55 procent till 50 procent. Tyresö ligger därmed bland de 25 procent kommuner med lägst resultat. Snittet för riket ligger på 60 procent.

Diagram: Andel (%) nöjd med gemensamma utrymmen 2012–2020 och 2022–2024 (Kolada.se)



Resultat insatser i ordinärt boende med hemtjänst

För personer i ordinärt boende med hemtjänst visar 2024 års brukarundersökning att 83 procent är sammantaget nöjda med hemtjänsten. Det är en minskning med 3 procentenheter sedan tidigare års undersökning då siffran var 86 procent. Snittet för riket ligger på 85 procent.

Tabell: andel (%) positiva svar inom respektive fråga, hemtjänst, Tyresö 2022 - 2024 (Kolada.se)

Nyckeltal	Riket	2022	2023	2024
Helhetssyn, andel (%)	85	84	86	83
Hälsotillstånd, andel (%)		30	34	31

Svåra besvär av ängslan, oro eller ångest, andel (%)		8	5	8
Besväras av ensamhet, andel (%)		16	14	12
Bor med annan vuxen, andel (%)		30	29	32
Inflytande				
Hänsyn till åsikter och önskemål, andel (%)	85	83	85	79
Möjlighet påverka tider, andel (%)	54	62	51	55
Hjälpens utförande				
Personalen utför sina arbetsuppgifter, andel (%)	84	82	82	81
Personalen kommer på avtalad tid, andel (%)	80	78	78	76
Tillräckligt med tid, andel (%)	80	72	74	77
Information om förändringar, andel (%)	60	61	56	59
Bemötande				
Alltid eller oftast bra bemötande, andel (%)	95	95	93	95
Alltid bra bemötande, andel (%)	67	66	63	64
Personalens kompetens				
Personalen pratar och förstår svenska, andel (%)	87			89
Personalen har kunskap och kompetens, andel (%)	87			85
Trygghet				
Mycket eller ganska trygga, andel (%)	86	83	86	85
Trygghet (mycket trygga), andel (%)	47	45	41	38
Förtroende för personalen, andel (%)	88	82	86	87
Tillgänglighet				
Få kontakt med hemtjänstpersonalen, andel (%)	75	77	75	71
Träffa fast omsorgskontakt, andel (%)	30			29

Grönt: bland de 25% kommuner med högst resultat

Gult: bland de 50% kommuner med mittersta resultat

Rött: bland de 25% kommuner med lägst resultat

I årets resultat ses en fortsatt hög nöjdhet i frågan om bemötande. Hela 95 procent upplever att de alltid eller oftast får ett bra bemötande från personalen. Snittet för riket ligger på 95 procent.

En positiv riktning är att hemtjänsttagarnas upplevelse av möjligheten att kunna påverka tider har ökat med 4 procentenheter från 51 procent till 55 procent. Tyresö ligger därmed över snittet för riket som ligger på 54 procent.

Även nöjdheten med tillräckligt med tid och information om förändringar har ökat med 3 procentenheter vardera, från 74 procent till 77 procent respektive 56 procent till 59 procent. Snittet för riket ligger på 80 procent respektive 60 procent.

Diagram: Andel (%) nöjd med att påverka tider 2012–2020 och 2022–2024 (Kolada.se)

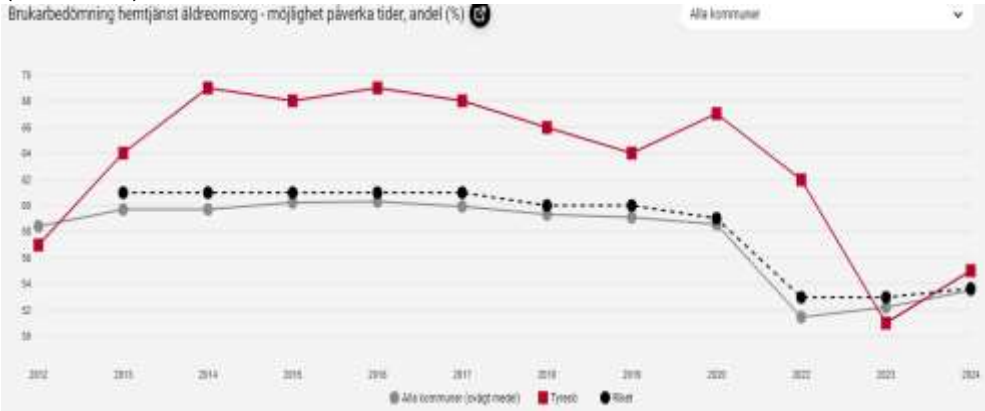
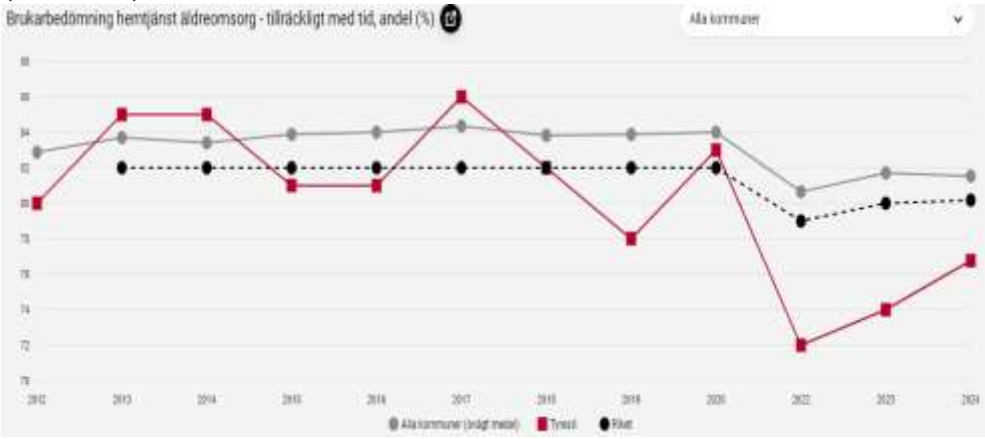
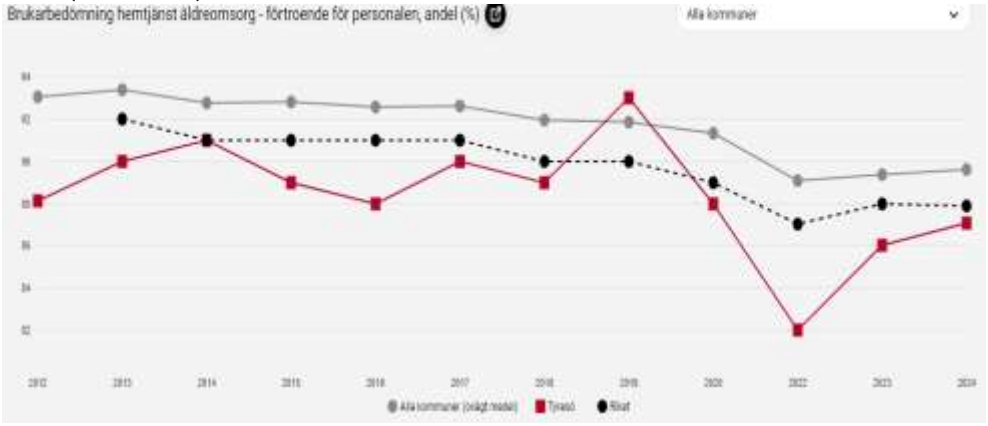


Diagram: Andel (%) nöjd med tillräckligt med tid 2012–2020 och 2022–2024 (Kolada.se)



En positiv riktning ses även i frågan som handlar om förtroende för personalen. 87 procent av hemtjänsttagarna upplever att de har förtroende för personalen.

Diagram: Andel (%) nöjd med förtroendet för personalen 2012–2020 och 2022–2024 (Kolada.se)



På frågan tar personalen hänsyn till dina åsikter och önskemål? Visar årets resultat en negativ riktning. Nöjdheten har minskat med 6 procentenheter från 85 procent till 79 procent. Snittet för riket ligger på 85 procent.

Även nöjdheten med att få kontakt med personalen har minskat med 4 procentenheter, från 75 procent till 71 procent. Tyresö ligger därmed bland de 25 procent kommuner med lägst resultat. Snittet för riket ligger på 75 procent.

Diagram: Andel (%) nöjd med hänsyn till åsikter och önskemål 2012–2020 och 2022–2024 (Kolada.se)

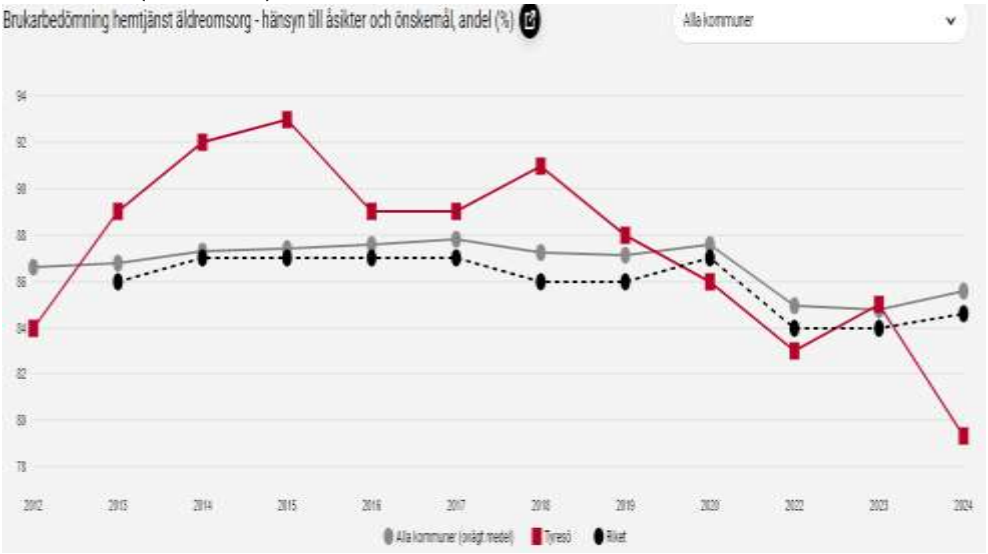
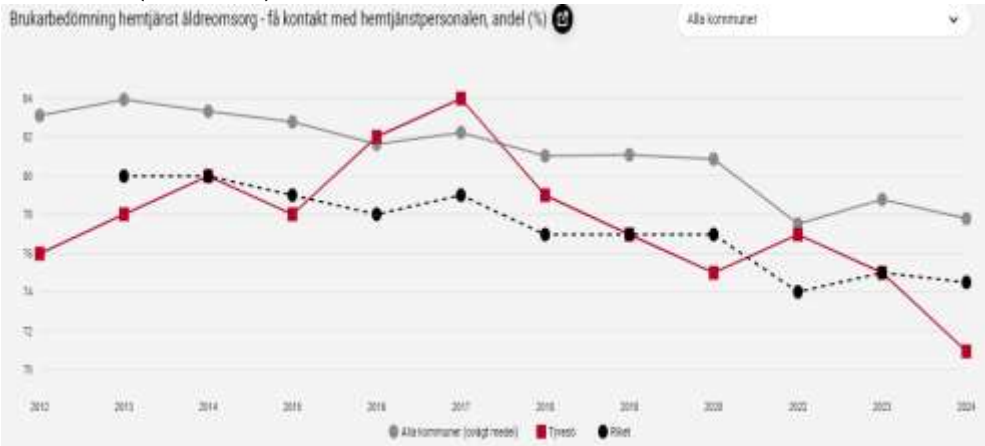


Diagram: Andel (%) nöjd med att få kontakt med personalen 2012–2020 och 2022–2024 (Kolada.se)



Resultat kontakter med kommunen, myndighet SoL

Tabell: andel (%) positiva svar inom respektive fråga, Tyresö 2022 - 2024 (Kolada.se)

Nyckeltal	Riket	2022	2023	2024
Kontakter med kommunen				
Behov anpassas, andel (%)	**70**	**70**	**69**	**68**
Möjlighet att framföra synpunkter eller klagomål, andel (%)	**60**	**69**	**65**	**57**

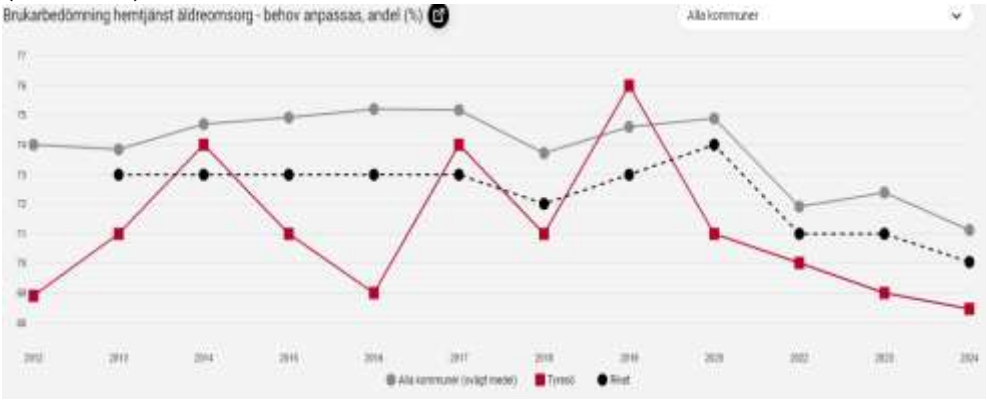
Grönt: bland de 25% kommuner med högst resultat

Gult: bland de 50% kommuner med mittersta resultat

Rött: bland de 25% kommuner med lägst resultat

En negativ trend ses inom frågan är handläggarens beslut anpassat efter dina behov. I Tyresö upplever 68 procent att de är nöjda och snittet för alla kommuner (ovägt medel) och riket ligger på 71 procent respektive 70 procent.

Diagram: Andel (%) nöjd med att behov anpassas 2012–2020 och 2022–2024 (Kolada.se)



Även i frågan som handlar om möjlighet att framföra synpunkter och klagomål visar en negativ trend. Nöjdheten har minskat med 8 procentenheter från 65 procent till 57 procent. Snittet för riket ligger på 60 procent.

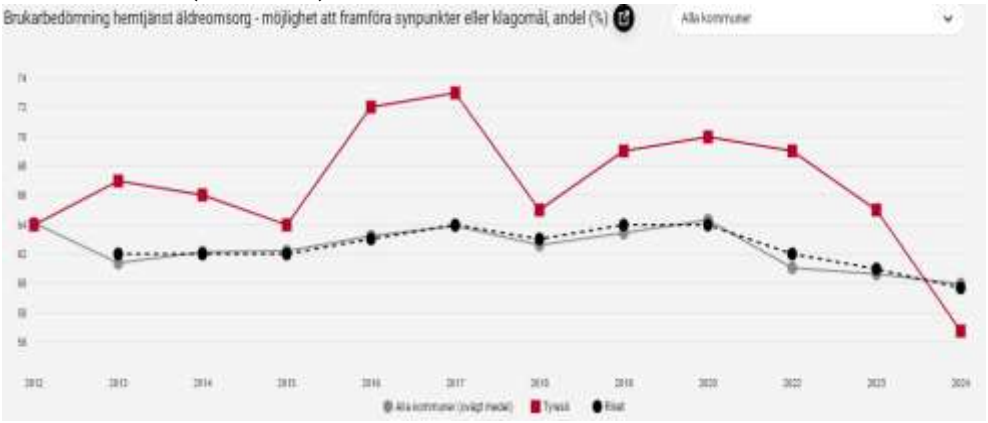



Diagram: Andel (%) nöjd med möjlighet att framföra synpunkter 2012–2020 och 2022–2024 (Kolada.se)