

Handläggare
Johanna Barane
Telefon: 08-508 15 029**Till**
Skarpnäcks stadsdelsnämnd
2014-02-06

Redovisning av brukarenkät 2013 inom äldreomsorgen

Förvaltningens förslag till beslut

Skarpnäcks stadsdelsnämnd beslutar följande:

Detta tjänsteutlåtande godkänns och läggs till handlingarna.

Margareta Östrand
StadsdelsdirektörLena Borgman
Avdelningschef

Sammanfattning

Stockholms stad genomför varje år brukarundersökningar bland brukare i stadens verksamheter. Resultatet från enkäterna inom äldreomsorgen visar att stadsdelsförvaltningens brukare inom hemtjänsten är mycket nöjda. Inom dagverksamheten är brukarna också nöjda, medan de boende på vård- och omsorgsboenden är mindre nöjda.

Förvaltningen kommer att föra diskussioner med de externa utförarna inom vård- och omsorgsboenden för att förbättra resultatet och kvaliteten för brukarna.

Bakgrund

Stockholms stad genomför varje år brukarundersökningar bland brukare i stadens verksamheter. Enkäterna skickas till alla brukare inom respektive verksamhet. Resultatet för Skarpnäcks stadsdelsförvaltning innehåller alla brukare som fått biståndsbeslut från förvaltningen, även om de valt en utförare i ett annat stadsdelsområde eller annan kommun.

Socialstyrelsens enkät om äldreomsorg

Under 2013 genomförde Socialstyrelsen enkätundersökningen ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?” för första gången. Enkäten skickades ut till alla personer i hela landet över 65 år med hemtjänst i ordinärt boende eller boende på särskilt boende. Många brukare har därmed fått två liknande enkäter under året, både Stockholms stads och Socialstyrelsens. På sikt är det önskvärt att stadens äldre bara ska behöva svara på en enkät, och staden planerar därför att se om det är möjligt att upphöra med egna enkäter och istället använda Socialstyrelsens resultat.

Företaget Markör AB, som genomförde stadens brukarundersökning, har fått i uppdrag att jämföra Socialstyrelsens enkätsvar med stadens. På stadsdelsförvaltningsnivå går det redan nu att göra vissa jämförelser. Dessa presenteras under respektive avsnitt nedan.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldre, funktionsnedsatta och kultur. Ärendet har behandlats i förvaltningsgrupp 2014-01-30, i rådet för funktionshinderfrågor 2014-01-29 samt i pensionärsrådet 2014-01-30.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Resultat för vård- och omsorgsboende

Enkäten innehåller resultatet för brukare som fått beslut om vård- och omsorgsboende från Skarpnäcks stadsdelsförvaltning. Många av de svarande bor på boenden inom stadsdelsområdet, och en del på boenden i andra stadsdelsområde eller kommuner. Inom stadsdelsområdet finns tre vård- och omsorgsboenden: Hemmet för Gamla, som drivs på entreprenad, och Flygarhöjden och Judiska Hemmet, som drivs i enskild regi med ramavtal med staden.

Vård- och omsorgsboendena får relativt lågt betyg, och resultatet är sämre för Skarpnäcks stadsdelsförvaltning än för staden i snitt. Jämfört med andra stadsdelsförvaltningar får Skarpnäck högt betyg

för maten, men är bland de förvaltningar som får lägst betyg för trygghet och nöjdhet generellt.

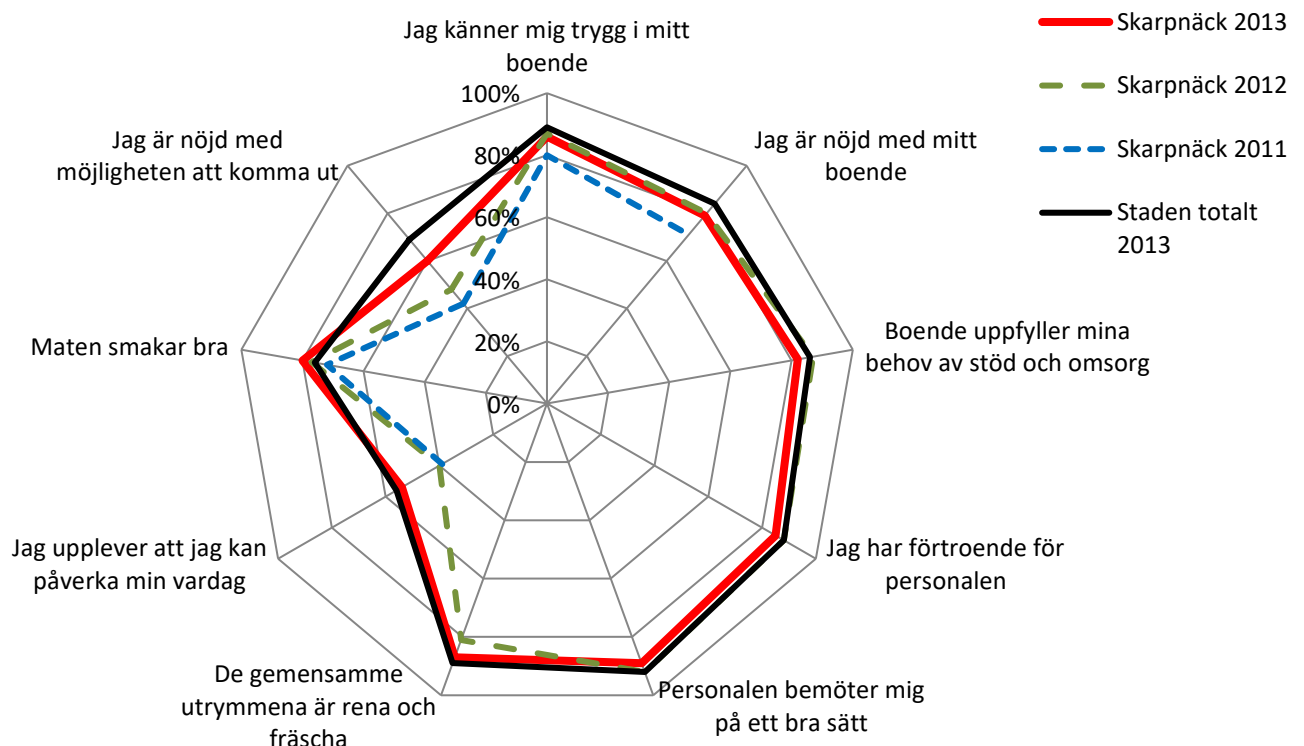
Resultaten skiljer sig beroende på vem som besvarat enkäten. De brukare som svarat själva är mer nöjda med sitt boende än de som fått hjälp att svara eller där någon annan svarat åt dem. I de fall en god man besvarat enkäten är svaren klart mest negativa. Bland de boende som svarat själva är 92 procent nöjda med sitt boende, medan motsvarande siffra är 85 procent bland dem som svarat tillsammans med någon annan och 76 procent för de fall någon annan har svarat. Bland de gode män som svarat anger 29 procent att brukarna är nöjda med sina boenden.

Möjligheterna för de boende att komma ut utomhus har ökat sedan tidigare år, men det är ett område som kan förbättras ytterligare. Måltidssituationen, maten och brukarnas möjligheter att påverka sin vardag har också förbättrats sedan 2011 och 2012.

Jämförelse med Socialstyrelsens enkät

Förvaltningen får genomgående sämre resultat i Socialstyrelsens undersökning än i stadens brukarundersökning, även sett i relation till Stockholm totalt och andra stadsdelsförvaltningar. Det är svårt att veta vad detta beror på - om skillnaderna exempelvis hör samman med hur och när undersökningarna genomförts. Staden har givit Markör AB i uppdrag att jämföra resultatet från de båda enkäterna och analysera skillnaderna, och innan den är klar är det svårt att dra slutsatser.

Brukarenkät vård- och omsorgsboende 2013



Resultat för hemtjänst (ordinärt boende)

Inom stadsdelsområdet finns en kommunalt driven verksamhet, Skarpnäcks kommunala hemtjänst, och ett antal privata utförare med ramavtal med staden. Förvaltningens brukare är generellt mycket nöjda med sin hemtjänst oavsett utförare. På nästan alla frågor har de äldre givit högre betyg än för Stockholm i snitt. Årets resultat har förbättrats jämfört med 2011 och 2012. Brukarna känner sig mycket nöjda och trygga både inom kommunala och privata hemtjänstföretag, men nöjdheten är generellt lite högre hos dem som valt en privat utförare.

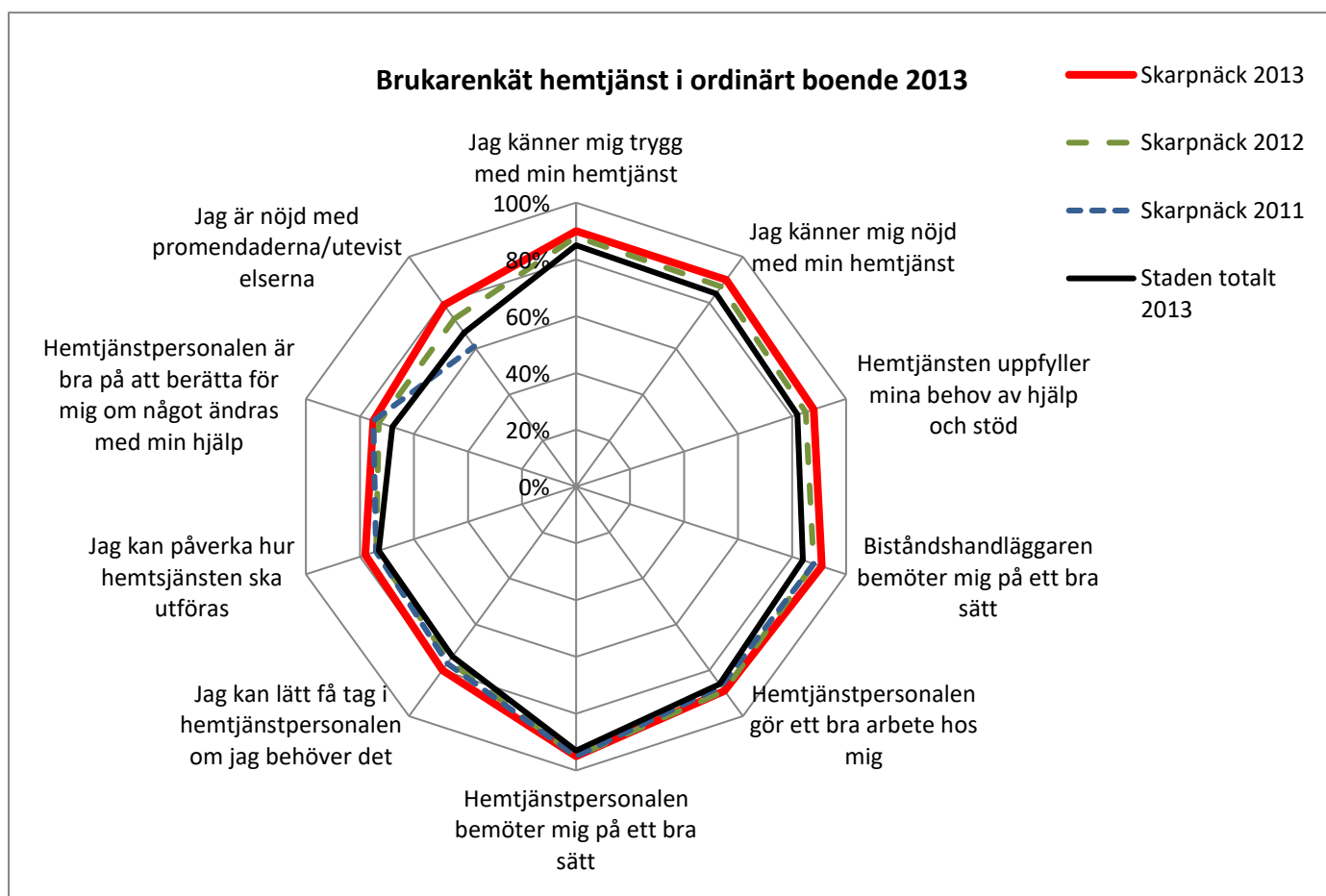
JÄMFÖRELSE UTFÖRARE HEMTJÄNST 2013	Jag känner mig trygg med min hemtjänst	Jag känner mig nöjd med min hemtjänst	Hemtjänsten uppfyller mina behov av hjälp och stöd
Kommunala utförare Skarpnäck	89%	87%	87%
Privata utförare Skarpnäck	92%	93%	89%
Staden totalt	85%	84%	82%

Även i jämförelse med andra stadsdelsförvaltningar är Skarpnäcks brukare mycket nöjda. Stadsdelsförvaltningen ligger i toppen vad gäller nöjdhet med personalen, och förvaltningen har fått högst betyg av alla stadsdelsförvaltningar både vad gäller nöjdhet och trygghet med hemtjänsten. Förvaltningens brukare är också mest nöjda med biståndshandläggarnas bemötande.

Det går inte att analysera skillnader utifrån vem som besvarat enkäten, eftersom antalet svar i varje grupp är för litet.

Jämförelse med Socialstyrelsens enkät

I Socialstyrelsens enkät samstämmer resultaten i stort med stadens brukarenkät.



Resultat för dagverksamhet

Dagverksamheter riktar sig till äldre med demenssjukdom som bor hemma, och erbjuder aktiviteter och samvaro med andra under dagtid. Enkäten har skickats till brukare som fått biståndsbeslut från Skarpnäcks stadsdelsförvaltning. Inom stadsdelsområdet finns en dagverksamhet för äldre dementa på Hemmet för Gamla, som drivs på entreprenad.

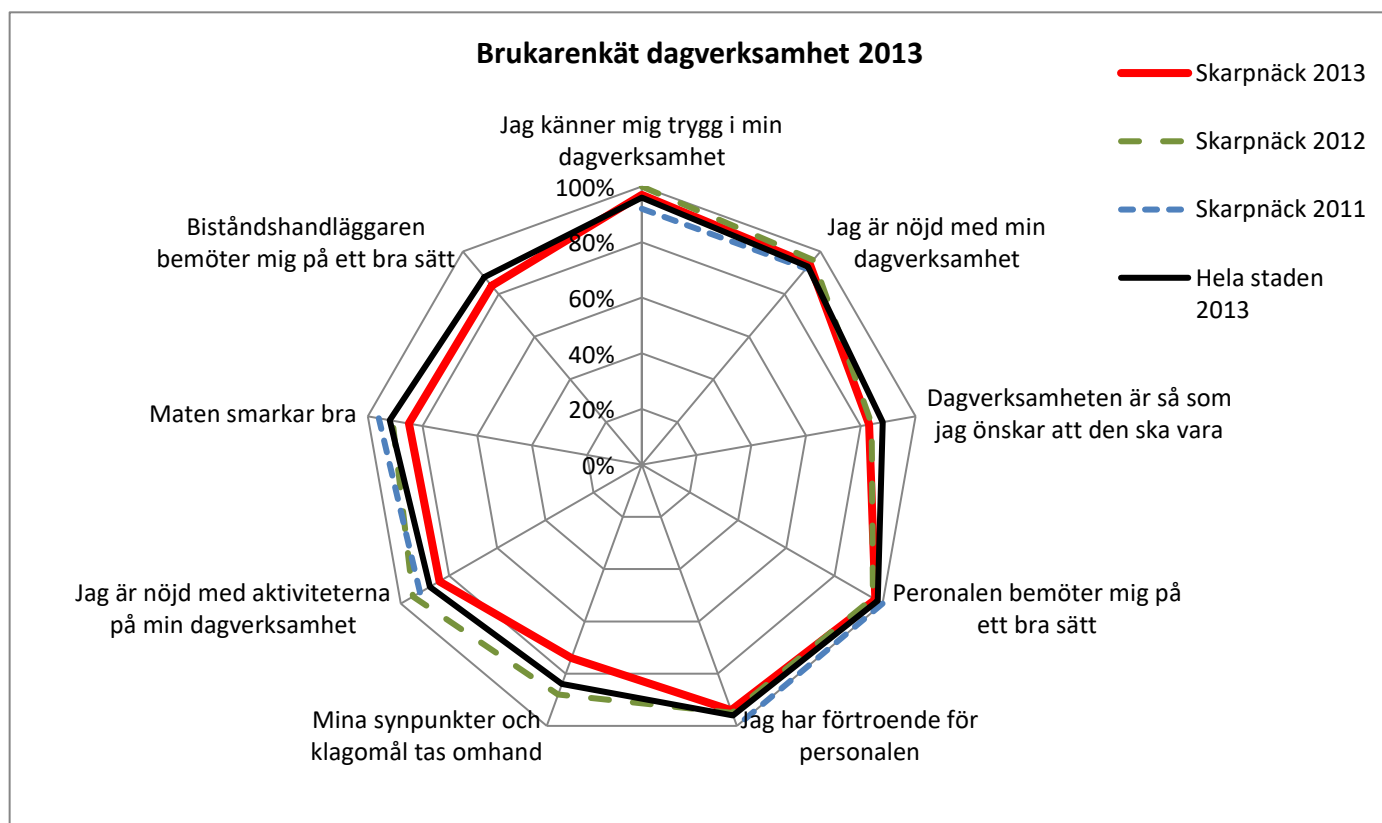
Sammantaget är brukarna inom dagverksamheterna nöjda och mycket trygga med verksamheten. Personalen får högt betyg, liksom möjligheterna för brukarna att påverka vilka dagar och tider de vill besöka verksamheten.

Jämfört med andra stadsdelsförvaltningar har Skarpnäck lägst betyg vad gäller hur synpunkter och klagomål tas omhand. Nöjdheten med aktiviteterna och hur man kan påverka utbudet är också sammantaget låg. Biståndshandläggarnas bemötande får lite lägre betyg är snittet för staden.

Det går inte att analysera skillnader utifrån vem som besvarat enkäten, eftersom antalet svar i varje grupp är för litet.

Jämförelse med Socialstyrelsens enkät

Dagverksamheterna var inte med i Socialstyrelsens enkät 2013.



Förvaltningens kommentarer

Det är glädjande att resultatet är positivt både för hemtjänst och dagverksamhet. Resultatet för vård- och omsorgsboende lämnar stort utrymme för förbättringar, och förvaltningen kommer att föra diskussioner med de externa utförarna för att förbättra resultatet. Resultatet kommer att diskuteras vid de individuella uppföljningar som görs inom särskilt boende.

Bilaga

1. Sammanställning av enkätresultat (tabell)