



Handläggare: Hanna Markkula  
Telefon: 08-508 10 133

Till Östermalms stadsdelsnämnd  
sammanträde 2012-02-09

## Brukarundersökningar inom äldreomsorgen 2011

### Förslag till beslut

Genomförda brukarundersökningar inom äldreomsorgen anmäls och läggs till handlingarna

Göran Månsson  
stadsdelsdirektör

Marianne Snell  
avdelningschef

### Sammanfattning

Stadsledningskontoret (SLK) genomför brukarundersökningar inom äldreomsorgen i staden. Socialstyrelsen genomför motsvarande brukarundersökningar i hela landet. Förvaltningen har sammanfattat resultaten för de enkäter som genomfördes 2011.

När det gäller äldreboende (vård- och omsorgsboende) är det *stort bortfall*, ca 45 %, och man kan därför inte dra några säkra slutsatser. Det gäller både för SLKs och Socialstyrelsens undersökningar. Ur statistisk synpunkt är det tveksamt om resultaten på äldreboendesidan är säkrare än löst tyckande.

En tydlig tendens är en *negativ storleksfaktor*. När det gäller hemtjänst ligger storstadskommunerna Göteborg, Malmö och Stockholm i denna undersökning, liksom i tidigare undersökningar, på den nedre halvan när det gäller Nöjd-Kund-Index (NKI) på 70, 68, 69. Många småkommuner ligger skyhögt över storstäderna. Högst ligger Dorotea i Lappland med 1 500 invånare och NKI 86. Också inom Stockholms län ligger mindre kommuner som Ekerö, Gnesta, Nykvarn och Salem betydligt högre än Stockholm på 79, vilket också är en bra bit över riksgenomsnittet 73. Även Vallentuna och Nacka ligger bra på 77 och 76.

Även när det gäller äldreboende toppar en liten Lapplandskommun, Arjeplog med 2 000 invånare och NKI 85. Göteborg, Malmö och Stockholm ligger även här på den nedre halvan på 65, 67, 65.

Vi har i storstäderna anledning att fundera över om det finns någon av småkommunernas framgångsfaktorer som vi skulle kunna tillämpa även i storstaden.

När det gäller svaren från vårt stadsdelsnämndsområde kan noteras att de som besvarat enkäten själva i flera avseenden är mycket nöjdare med sitt boende än om en annan person har svarat. En entydig bild som framträder i Socialstyrelsens undersökning är att äldre som upp-



gett ett dåligt självupplevt hälsotillstånd och har besvär av oro och ängslan är mindre nöjda med hemtjänst och vård- och omsorgsboende än de som uppgett ett gott hälsotillstånd.

Förvaltningen kan sammanfattningsvis konstatera att de äldre med hemtjänst är nöjda med personalens bemötande och det arbete som de gör men är mindre nöjda med områdena som rör inflytande vilket också framgår för äldre med dagverksamhet. Inom vård- och omsorgsboende får bemötande och trygghet högst betyg medan utevistelse, aktiviteter och inflytande får lägst betyg. Mat är ett viktigt kvalitetsområde som också tenderar få ett mindre positivt omdöme. De svagheter som har konstateras rör områden som får sämre omdömen i de flesta undersökningar och bekräftar resultaten från tidigare undersökningar. Förvaltningen har de senaste åren arbetat med att utveckla det sociala innehållet och mat och måltider inom äldreomsorgen. Brukarundersökningarna indikerar att fortsatta ansträngningar behövs inom dessa områden samt i frågan om inflytande.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom äldreomsorgsavdelningen. Stadsdelsnämndens pensionärsråd informeras om ärendet den 30 januari 2012. Samverkan med de fackliga organisationerna sker i förvaltningsgruppen den 31 januari. Landstinget kommer att informeras.

### **Bakgrund**

Systematisk uppföljning och utvärdering av verksamheten samt kontroll av att den bedrivs enligt uppsatta krav, mål och rutiner är av stor vikt. Brukares och anhörigas åsikt är avgörande för att få en mer heltäckande bild av verksamheternas kvalitet.

#### *Stockholms stad*

SLK genomför årligen brukarundersökningar som vänder sig till personer med hemtjänst, dagverksamhet och vård- och omsorgsboende. Syftet är att följa upp de av KF uppsatta målen inom respektive område samt jämföra resultaten med tidigare års siffror. Resultaten presenteras för allmänheten i Jämför service på Stockholms stads hemsida, vilket är en tjänst för att söka och jämföra bland aktuella utförare inom staden. Brukarundersökningarna genomförs som totalundersökningar, samtliga personer som har någon form av hemtjänst, dagverksamhet eller bor inom vård- och omsorgsboende omfattas och får en postal enkät. Undersökningarna innefattar såväl stadens egna verksamheter som entreprenörer och privata utförare och genomfördes under hösten 2011.

#### *Socialstyrelsen*

På regeringens uppdrag genomför Socialstyrelsen årliga rikstäckande brukarundersökningar för att undersöka äldres uppfattning om äldreomsorgen inom hemtjänst och äldreboende. Resultatet ska användas som ett verktyg i kommunernas utvecklingsarbete av äldreomsorgen. Brukarundersökningarna, som genomfördes för tredje gången år 2011, bygger på enkätsvar från 56 000 äldre personer med hemtjänst och 31 000 som bor i särskilt boende. Socialstyrelsen har ställt frågor utifrån elva kvalitetsområden – bland annat om bemötande, inflytande, trygghet, vårdinsatser, hjälpens utförande samt social samvaro och aktiviteter. Resultatet är uppdelat per kommun eller stadsdel i storstäderna.

### **Förvaltningens synpunkter**

Förvaltningen har sammanfattat resultatet för de enkäter som har riktats till äldre inom vårt stadsdelsnämndsområde och gör jämförelser med resultatet för staden och riket på övergripande nivå. Resultatet används som underlag för att identifiera styrkor och svagheter och fungerar som en del av förvaltningens utvecklingsarbete av äldreomsorgen.



### *Hemtjänst*

Totalt i staden har ca 15 000 hemtjänstmottagare som bor i eget boende eller på servicehus fått enkäten, svarsfrekvensen för staden är 67 %. I vårt område har 672 personer svarat på enkäten, svarsfrekvens 63 %. För största delen av frågorna kan inga jämförelser göras med tidigare år på grund av ändringar i frågeformuläret. Av de svarande har 64 % svarat på enkäten helt själv. Knappt hälften av de svarande har hemtjänst varje dag och flertalet vet vad man ska ha för hjälp med enligt sitt biståndsbeslut.

Sammanfattningsvis är de allra flesta nöjda med bemötandet, både från biståndshandläggare och hemtjänstpersonal, och majoriteten, 92 %, anser att personalen visar dem respekt. Nöjdheten med dessa områden är större hos oss än i staden totalt. Även arbetet som personalen gör hos de äldre får ett gott omdöme. De äldre är dock betydligt mindre nöjda med områdena som rör inflytande - om man kan påverka hur hjälpen ska utföras, möjligheten att vid behov nå personalen och hur information ges om förändringar av hjälpen. Vi har här ett något sämre resultat än staden totalt sett. När det gäller utevistelsen så är 65 % nöjda med insatsen och drygt 70 % är nöjda med hur maten smakar vilket är jämförbart med resultatet för staden.

När det gäller den sammantagna bedömningen av kvaliteten i hemtjänsten är de äldre på hos oss generellt mer nöjda än i staden totalt sett liksom upplevelsen av hur väl hemtjänsten uppfyller ens förväntningar. I jämförelse med år 2010 är tendensen en minskad nöjdhet med hemtjänst generellt i staden vilket även gäller för Östermalm. I jämförelse mellan kommunal och privat regi uppvisar de äldre med privat hemtjänst en större nöjdhet inom samtliga frågeområden. Resultatet för de svarande med privat hemtjänst ligger även över stadens resultat inom de flesta områden.

Förvaltningen kan konstatera att hemtjänsten i egen regi har en minskad nöjdhet dels i jämförelse med föregående år samt i jämförelse med privat hemtjänst. Även om tendensen är densamma för staden totalt så kan minskningen hos oss delvis förklaras med förändrade förutsättningar för den kommunala hemtjänsten. Bland annat har kontinuiteten påverkats av en anpassning av personalen till följd av ett minskat kundunderlag.

Resultatet från Socialstyrelsen enkät till hemtjänstmottagare ger samma bild som stadens undersökning. Svaren för vårt område visar att de äldre i jämför med andra kvalitetsområden är mindre nöjda med områdena information, inflytande samt social samvaro och aktiviteter. De bästa omdömena får trygghet i hemmet och bemötande. Resultatet för vårt område är överensstämmande med svaren från andra kommuner även om medelvärdet är lägre hos oss.

### *Vård- och omsorgsboende*

Totalt rör det sig om ca 6 000 personer fördelade på drygt 100 vård- och omsorgsboenden fått enkäten, svarsfrekvens för staden är endast 55 %. Hos oss har 252 personer svarat på enkäten, svarsfrekvensen 56 %. För 44 % har en annan person svarat på enkäten, endast 13 % har besvarat frågorna helt själv. Frågorna i denna enkät är jämförbara med tidigare år. Frågorna rör områden som bemötande, möjlighet till inflytande, mat och måltider, utevistelse, aktiviteter, trygghet samt en sammantagen bedömning av nöjdhet, förväntan och kvalitet med boendet.

Sammanfattningsvis så får områdena bemötande och trygghet höga omdömen, 92 % uppger att personalen bemöter på ett bra sätt. I jämförelse med enkäten för år 2010 så har vi höjt nöjdheten inom samtliga områden förutom rörande maten. Frågan om boendet uppfyller förväntningarna redovisas dock på två ställen och påvisar både en ökad och en minskad nöjdhet.



De områden som påvisar störst ökning av nöjdheten sedan föregående år är främst aktiviteter men även utevistelse, inflytande samt om man valt sitt boende. I jämförelse med staden totalt så uppvisar vi ett bättre resultat inom områdena bemötande, inflytande, aktiviteter och val av boende. För områden som nöjdhet och trygghet är resultaten snarlika men något under stadens resultat. Vi ligger under staden främst rörande frågan om boendet uppfyller förväntningarna. Nöjdheten har generellt ökat hos oss sedan 2010 men de områden som uppvisar minst nöjdhet, hos oss liksom i staden, är utevistelse, aktiviteter och inflytande.

Vid en genomgång av resultaten för respektive vård- och omsorgsboende på Östermalm visar Rio och Kampementet, som drivs av Attendo Care, en ökad nöjdhet inom samtliga frågeområden där Rios resultat ligger över staden rörande bemötande, mat, inflytande och aktiviteter. Även Dianagården, som har drivits av Digni Care, har en hög grad av nöjdhet bl a avseende bemötande, inflytande, aktiviteter och trygghet och ligger över stadens resultat. Körsbärggården, som drivs av Stiftelsen Rödakorshemmet, uppvisar en minskad nöjdhet inom samtliga områden utom trygghet och bemötande. Kattrumpstullen, som drivs av samma entreprenör, har ökat nöjdheten inom flera områden som inflytande, aktiviteter och utevistelse men har i jämförelse en låg nöjdhet med utevistelse samt ett försämrat resultat rörande mat och trygghet. Resultat för Stiftelsen Rödakorshemmet kan eventuellt förklaras med att Körsbärggården håller på att avvecklas och av den anpassning av verksamheten som följer. Linnégården, som drivs av Carema Care, har en minskad nöjdhet inom samtliga frågeområden där lägst nöjdhet rör inflytande, utevistelse, mat och om boendet uppfyller förväntningarna. Förvaltningen har för närvarande en löpande dialog med entreprenören om hur man ska utveckla verksamheten och åtgärda brister.

En stor majoritet av Socialstyrelsens enkät för äldre i äldreboende har, liksom för stadens enkät, besvarats av anhöriga och påvisar ett snarlikt resultat. I jämförelse med samtliga kommuner är det samma områden som får höga och låga omdömen även om medelvärdet är något lägre för oss. Äldre i äldreboenden och deras anhöriga är sammanfattningsvis mindre nöjda med områdena information, inflytandet, maten samt social samvaro. Störst nöjdhet finns inom vårdinsatser, trygghet, boendemiljö och bemötande.

### *Dagverksamhet*

Hos oss har 93 personer svarat på enkäten om dagverksamhet vilket ger en svarsfrekvens på 71 %. I kvalitetsområdena personalens förhållningssätt, trygghet och mat och måltider ligger nöjdheten mellan 97-99 % vilket är en ökning från föregående år och i nivå med resultatet för staden totalt. Inflytande och delaktighet får det lägsta betyget där även en viss försämring har skett sedan år 2010.

### *Sammanfattning*

När det gäller äldreboende (vård- och omsorgsboende) är det *stort bortfall*, ca 45 %, och man kan därför inte dra några säkra slutsatser. Det gäller både för SLKs och Socialstyrelsens undersökningar. Ur statistisk synpunkt är det tveksamt om resultaten på äldreboendesidan är säkrare än löst tyckande.

En tydlig tendens är en *negativ storleksfaktor*. När det gäller hemtjänst ligger storstadskommunerna Göteborg, Malmö och Stockholm i denna undersökning, liksom i tidigare undersökningar, på den nedre halvan när det gäller Nöjd-Kund-Index (NKI) på 70, 68, 69. Många småkommuner ligger skyhögt över storstäderna. Högst ligger Dorotea i Lappland med 1 500 invånare och NKI 86. Också inom Stockholms län ligger mindre kommuner som Ekerö, Gnesta, Nykvarn och Salem betydligt högre än Stockholm på 79, vilket också



är en bra bit över riksgenomsnittet 73. Även Vallentuna och Nacka ligger bra på 77 och 76.

Även när det gäller äldreboende toppar en liten Lapplandskommun, Arjeplog med 2 000 invånare och NKI 85. Göteborg, Malmö och Stockholm ligger även här på den nedre halvan på 65, 67, 65.

Vi har i storstäderna anledning att fundera över om det finns någon av småkommunernas framgångsfaktorer som vi skulle kunna tillämpa även i storstaden.

Vid tolkning av resultaten måste försiktighet iakttas och hänsyn tas till svarsfrekvensen och den låga andel äldre som svarar själva inom vård- och omsorgsboenden. De som besvarat enkäten själva är i flera avseenden mycket nöjdare med sitt boende än om en annan person har svarat. En entydig bild som framträder i Socialstyrelsens undersökning är att äldre som uppgett ett dåligt självupplevt hälsotillstånd och har besvär av oro och ångslan är mindre nöjda med hemtjänst och vård- och omsorgsboende än de som uppgett ett gott hälsotillstånd.

Förvaltningen kan sammanfattningsvis konstatera att de äldre med hemtjänst är nöjda med personalens bemötande och det arbete som de gör men är mindre nöjda med områdena som rör inflytande vilket också framgår för äldre med dagverksamhet. Inom vård- och omsorgsboende får bemötande och trygghet högst betyg medan utevistelse, aktiviteter och inflytande får lägst betyg. Mat är ett viktigt kvalitetsområde som också tenderar få ett mindre positivt omdöme. De svagheter som har konstateras rör områden som får sämre omdömen i de flesta undersökningar och bekräftar resultaten från tidigare undersökningar. Förvaltningen har de senaste åren arbetat med att utveckla det sociala innehållet och mat och måltider inom äldreomsorgen. Brukarundersökningarna indikerar att fortsatta ansträngningar behövs inom dessa områden samt i frågan om inflytande.

## **Bilagor**

1. Kvaliteten i ditt vård- och omsorgsboende, Östermalm – Stadsledningskontorets brukarundersökning 2011
2. Kvaliteten i din hemtjänst, Östermalm - Stadsledningskontorets brukarundersökning 2011
3. Dagverksamhet Östermalm – Brukarundersökning 2011
4. Tabell hemtjänst/betygsindex för Östermalm – Socialstyrelsen 2011
5. Tabell äldreboende/betygsindex för Östermalm – Socialstyrelsen 2011