



Handläggare: Kristina Wennström  
Telefon: 08-508 03 537

Till  
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

## **Redovisning av brukarundersökning 2010 för hemtjänst och vård- och omsorgsboenden i Spånga-Tensta stadsdel**

### **Förvaltningens förslag till beslut**

Spånga-Tensta stadsdelsnämnd godkänner redovisningen av brukarundersökningen inom stadsdelens hemtjänst och vård- och omsorgsboenden 2010.

Maria Häggblom

Margareta Ericson

Stadsdelsdirektör

Avdelningschef

### **Bilagor**

Bilaga 1 Resultat 2010 utförd hemtjänst i kommunal regi andel nöjda per stadsdel visar resultatet för respektive fråga för 2010 jämfört med resultaten för 2009.

Bilaga 2 Resultat 2010 servicehus i kommunal regi andel nöjda per stadsdel visar resultatet för respektive fråga för 2010 jämfört med resultaten 2009.

Bilaga 3 Resultat 2010 vård- och omsorgsboende andel nöjda per stadsdel visar resultatet för respektive fråga för 2010 jämfört med för 2009, oavsett regiform.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom strategiska staben i samarbete med avdelningen för äldre och funktionshinder.



## Ärendet

Resultatredovisning av Stockholms stads brukarundersökning 2010 för hemtjänst och vård- och omsorgsboenden i Spånga-Tensta stadsdel.

Ärendet finns att hämta i sin helhet på nedanstående länk:

<http://spanga-tensta.intranat.stockholm.se/Pages/Documents.aspx?id=391301>

## Sammanfattning

Som en del av stadens uppföljning av kvalitén på äldreomsorgen har brukarundersökningar genomförts sedan 1995. Frågeställningarna har i stort sett varit desamma och utvecklingen har således kunnat följas över tid. Syftet med dessa undersökningar är att hålla såväl uppdragsgivare, utförare och omsorgstagare informerade om styrkor, svagheter och angelägna förbättringsområden. Uppföljningarna vänder sig till hemtjänstmottagare som bor i ordinärt boende samt servicehus och boenden på vård- och omsorgsboenden. Sedan kundvalsmodellens införande så ingår även enheter i privat regi i uppföljningen.

Resultatet för staden sammantaget visar att 92 %, av omsorgstagarna i Stockholm är ganska eller mycket nöjda med sin hemtjänst (81 % 2009) och för hemtjänst i servicehus är nöjdheten 86 % (71 % 2009). Av de boende inom vård- och omsorgsboenden är 78 % ganska eller mycket nöjda med sitt boende (81 % 2009).

Det sammantagna resultatet i stadsdelen visar, liksom tidigare år, att en stor del av omsorgstagarna är nöjda, ca 92 % i hemtjänsten. Kundnöjdheten på servicehus är ca 88 % och av de boende på vård- och omsorgsboenden är 76 % nöjda med sitt boende. Detta resultat står, generellt, i kontrast till resultatet i de enskilda frågeställningarna som visar på en nedåtgående trend avseende kundnöjdhet i stadsdelens verksamheter sedan 2009 samt uppvisar till övervägande del en lägre kundnöjdhet, särskilt avseende hemtjänst på servicehus, jämfört med staden som helhet. Dock upplever samtliga svarande ett bra bemötande från personalen.

Skillnader finns mellan regiformerna och de olika utförarenheterna, och de enskilda frågeställningar som redovisas.

Omsorgstagare som valt insatser utförda i privat regi, hemtjänst och boende, svarar genomgående mer positivt på enkätens frågeställningar. De är mer nöjda med sitt boende samt utförandet av hemtjänsten än de som valt kommunal regi. Dock är förvaltningens sammantagna resultat av nöjdhet med kvaliteten inom hemtjänsten utförd i kommunal regi (96 %) högre än värdet för hemtjänst utförd i privat regi (90 %).

Under året kommer resultaten att analyseras på enhetsnivå och handlingsplaner ska tas fram där fokus läggs på fördjupad genomlysning inom de områden som



identifieras som förbättringsområden. Arbetet ska följas upp i verksamhetsberättelse 2011.

## **Bakgrund**

Markör Marknad och Kommunikation AB genomförde på uppdrag av staden och äldreförvaltningen en brukarundersökning inom hemtjänst och vård- och omsorgsboenden under veckorna 37-43, 2010. Undersökningen har genomförts genom postenkät och som en totalundersökning. Svarsfrekvensen var 70 % för stadsdelsområdets hemtjänst i ordinärt boende samt servicehus och 74 % för hela staden. Svarsfrekvensen var 49 % för stadsdelens vård- och omsorgsboenden och 55 % för hela staden.

## **Beskrivning av metod för brukarenkäten**

*I undersökningen till omsorgstagare med hemtjänst/hemtjänst i servicehus ställdes följande påståenden:*

- Sammantagen bedömning av kvaliteten i den hemtjänst du får
- Hur väl uppfyller hemtjänsten dina förväntningar
- Hur nära är hemtjänsten att vara perfekt

De tillfrågade har för varje påstående fått göra en skattning 1-10 (mkt nöjd – mkt missnöjd)

- Hur nöjd är du med
  - Bemötandet från biståndshandläggaren
  - Promenader/utevistelse
  - Arbetet som personalen gör hos dig
  - Hur du kan påverka hur hjälpen ska utföras
  - Bemötandet från personalen
  - Hemtjänstens förmåga att skapa trygghet för dig
  - Den respekt som personalen visar dig
  - Personalens kunskaper och färdigheter
  - Dina möjligheter att lätt nå personalen om du skulle behöva
  - Personalens förmåga att passa tider
  - Hur personalen informerar om tillfälliga förändringar av hjälpen
  - Maten och måltidssituationen

De tillfrågade har för varje påstående fått ta ställning till följande:

- Mycket nöjd
- Ganska nöjd
- Varken eller Ganska missnöjd
- Mycket missnöjd



Om den svarande instämmer helt eller delvis i ett påstående bedömer förvaltningen det som att hon/han är nöjd.

***I undersökningen till boende inom vård- och omsorgsboenden ställdes bl. a annat följande påståenden:***

- Personalen bemöter mig på ett bra sätt
- Personalen är lyhörd och frågar hur jag vill att hjälpen ska utföras
- Jag har möjlighet att påverka min vardag
- Jag kommer ut i friska luften när jag vill
- Jag är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på mitt boende
- Jag har själv haft möjlighet att välja vilket boende jag ska bo på
- Maten smakar bra
- Måltiderna är en trevlig stund på dagen
- Jag är nöjd med mitt boende
- Boendet uppfyller mina förväntningar
- Jag känner mig trygg på mitt boende

De tillfrågade har för varje påstående fått ta ställning till följande:

- Stämmer inte alls
- Stämmer ganska dåligt
- Varken eller
- Stämmer ganska bra
- Stämmer helt

Om den svarande instämmer helt eller delvis i ett påstående bedömer förvaltningen det som att hon/han är nöjd med den aspekten på sitt boende

### **Resultat av brukarundersökningen i hemtjänsten i ordinärt boende samt servicehus**

Det är ett omfattande och svåröverskådligt material och därför har förvaltningen valt att sortera och förenkla resultatredovisningen i syfte att göra redovisningen mera överskådlig. Av den anledningen så redovisas frågeområden där vi avviker på ett negativt sätt och där förvaltningen ser utvecklingsområden. Hela undersökningen finns att rekvirera hos handläggaren i ärendet.

Resultatet redovisas för:

- Stadsdelen
- Enskilda enheter
- Olika driftsformer (kommunal regi – privat regi)

### ***Kundnöjdhet i Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning i jämförelse med staden totalt.***

Förvaltningens resultat av omsorgstagarnas nöjdhet inom hemtjänsten (92 %) ligger på samma nivå som staden totalt (92 %). Resultatet för omsorgstagarnas nöjdhet med hemtjänst i servicehus (ca 88 %) är något högre än stadens värde på 86 %. Alla enheter får genomgående gott betyg gällande personalens bemötande.



### ***Resultatredovisning av kundnöjdhet i stadsdelen***

Inom stadsdelen finns en kommunal utförare av hemtjänst, inklusive Tensta servicehus. Fristads servicehus drivs av Attendo Care AB. Undersökningen omfattar även privata utförare. I redovisningen ingår de största utförarna Alerta, Real Omsorg, A-G hemtjänst och Mångkulturell hemtjänst. Mindre utförare med enstaka kunder i området redovisas inte.

Skillnader finns mellan regiformerna och de olika hemtjänstenheterna. Boende med hemtjänst i ordinärt boende är mer nöjda än boende med hemtjänst på servicehus. Inom hemtjänsten i ordinärt boende är det fler som är nöjda bland de som har valt ett privat alternativ jämfört med egen regi enheter, avseende mat och måltidssituation samt trygghet, delaktighet och personalkontinuitet.

Minst nöjda är omsorgstagarna på servicehusen i stadsdelen med personalens förmåga att passa tider och hur de informerar om tillfälliga förändringar av hjälpen. Nöjdheten med hur omsorgstagarna kan påverka hjälpens utförande har sjunkit med 40 % sedan 2009. Mat och måltidssituationen har en avvikelse jämfört med föregående brukarundersökning 2009.

Här följer en sammanfattande text avseende svarsresultaten av 2010 års brukarundersökning inom hemtjänst i ordinärt boende och servicehus. I redovisningen görs vissa jämförelser mellan 2009 och 2010. De frågeställningar som redovisas uppvisar en lägre kundnöjdhet jämfört med staden som helhet. I två av de frågeställningar som redovisas får nöjdhet med den sammantagna kvaliteten på hemtjänsten och personalens bemötande, en bra bedömning, både i Spånga-Tensta och i staden.

#### *Redovisning av frågeställningar inom hemtjänst i ordinärt boende och servicehus*

Frågeställning: Om du gör en sammantagen bedömning av kvaliteten i den hemtjänst du får – hur nöjd är du?

Totalt uppger ungefär tre av fyra omsorgstagare att de är nöjda med sin hemtjänst. Skillnaderna mellan enheterna är ganska små men bland utförare av hemtjänst på servicehus finns en större skillnad; hemtjänsten på Tensta servicehus uppvisar en kundnöjdhet med 76 % och hemtjänsten på Fristads servicehus uppvisar en kundnöjdhet med 91 %.

Frågeställning: Är det oftast samma personer som hjälper dig?

Totalt för staden: 61 %, kommunal regi: 40 %, privat regi: 93 %

Frågeställning: Hur nöjd är du med bemötandet från personalen?



Den kvalitetsaspekt som genomgående får högst betyg från omsorgstagarna är personalens bemötande. Här finns inga nämnvärda skillnader mellan utförarna.

Frågeställning: Hur nöjd är du med hur du kan påverka hur hjälpen ska utföras?  
Nöjdheten med delaktigheten har totalt sjunkit i stadsdelen sedan föregående brukarundersökning. Störst skillnad kan påvisas mellan utförare i kommunal och privat regi och mellan hemtjänst i ordinarie boende och hemtjänst på servicehus.

Frågeställning: Hur nöjd är du med hemtjänstens förmåga att skapa trygghet för dig?  
Flertalet av omsorgstagarna uppger att de är nöjda med hemtjänstens förmåga att skapa trygghet men andelen har totalt sjunkit i stadsdelen. Hemtjänsten på Tensta servicehus har en lägre andel nöjda omsorgstagare. Större kundnöjdhet (ca 94 %) bland privata utförare.

Frågeställning: Hur nöjd är du med personalens förmåga att passa tider?  
Kundnöjdheten i stadsdelen har sjunkit sedan föregående brukarundersökning. Minst nöjda är omsorgstagarna på Tensta servicehus och mest nöjda är omsorgstagarna i Spånga hemtjänst samt bland de privata utförarna.

Frågeställning: Hur nöjd är du med hur personalen informerar om tillfälliga förändringar av hjälpen?  
Kundnöjdheten har sjunkit i stadsdelen sedan föregående brukarundersökning. Minst nöjda är omsorgstagarna på de båda servicehusen och mest nöjda är omsorgstagarna i Spånga hemtjänst samt bland de privata utförarna.

Frågeställning: Hur nöjd är du med maten och måltidssituationen?  
Omsorgstagarna ger relativt låga omdömen om maten och måltidssituationen i de flesta verksamheter. Undantagen är Spånga hemtjänst, där ca 71 % av omsorgstagarna uppger att de är nöjda samt omsorgstagare bland de privata utförarna som är ca 96 % nöjda.

#### ***Jämförelse mellan hemtjänst utförd i kommunal och privat regi***

Frågeställning: Besvarar du frågorna helt själv?

Omsorgstagare i privat regi: 33 %. Omsorgstagare i kommunal regi: 70 %

Resultaten från kommunala och privata utförare av hemtjänst i Spånga-Tensta visar på skillnader i kundnöjdhet i *alla ovan nämnda frågeställningar* utom kring personalen bemötande där höga värden redovisas oberoende av utförare - omsorgstagarna som valt hemtjänst i privat regi är genomgående mer nöjda med hjälpens utförande än de som har valt kommunal regi.

Förvaltningens sammantagna resultat av omsorgstagarnas nöjdhet med kvaliteten inom hemtjänsten utförd i kommunal regi (96 %) är högre än värdet för hemtjänst utförd i privat regi (90 %).



### **Resultat av brukarundersökningen på Vård- och omsorgsboenden**

Det är ett omfattande och svåröverskådligt material och därför har förvaltningen valt att sortera och förenkla resultatredovisningen i syfte att göra redovisningen mera överskådlig. Av den anledningen så redovisas frågeområden där vi avviker på ett negativt sätt och där förvaltningen ser utvecklingsområden. Hela undersökningen finns att rekvirera hos handläggaren i ärendet.

Resultatet redovisas för:

- Stadsdelen
- Enskilda enheter
- Olika driftsformer (kommunal regi – privat regi)

### ***Kundnöjdhet i Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning i jämförelse med staden totalt.***

Resultatet för förvaltningens vård- och omsorgsboenden visar att de boendes nöjdhet är något lägre (76 %) i förhållande till staden totalt (78 %).

Flertalet, ungefär åtta av tio av de äldre i Stockholm som bor i vård- och omsorgsboende, uppger att de är nöjda med sitt boende. Lika många känner sig trygga i boendet. Personalens bemötande får ett gott omdöme och upplevs som bra av nio av tio boende. Här finns inga skillnader mellan Spånga-Tensta och resten av staden. Boende upplever i lägre utsträckning att personalen är lyhörd och frågar hur hjälpen skall utföras samt är mindre nöjda med omfattningen av utevistelser och aktiviteter i Spånga-Tensta. Detsamma gäller upplevelsen av måltidssituationen, där en mindre andel av boende i Spånga-Tensta vård- och omsorgsboenden upplever den som en trevlig stund på dagen, jämfört med staden som helhet

### ***Resultatredovisning av kundnöjdhet i stadsdelen***

I stadsdelen finns två enheter för vård- och omsorgsboende som drivs i egen regi och ett som drivs på entreprenad, Elinsborgs vård- och omsorgsboende drivs sedan senare hälften av 2009 på entreprenad av Kavats vård och omsorg AB. Jämförande resultat för det boendet 2009 finns inte med i undersökningen. Svarsfrekvensen var relativt låg, 49 % för stadsdelens boenden och 55 % för hela staden. Resultaten bör tolkas mot bakgrund av den låga svarsfrekvensen samt att det i vård- och omsorgsboenden ofta är någon närstående eller god man som har svarat på frågorna. Totalt i staden har 11 % av de boende helt själva svarat på enkäten eller 38% med annan närstående, oavsett regiform.

Skillnader finns mellan regiformer och de olika enheterna. Bland boende på vård och omsorgsboende i privat regi är det fler som är nöjda med sitt boende,





ca 82 %, jämfört med 76 % för egen regi enheter. De boende i omsorgsboende i privat regi är främst nöjdare med måltidssituationen, möjlighet till inflytande, utevistelse och aktiviteter.

Minst nöjda är de boende i stadsdelen som helhet med personalens förmåga till lyhördhet och hur de kan påverka hjälpens utförande, kundnöjdheten har sjunkit i stadsdelen sedan 2009. De boende är också mindre nöjda med omfattningen av utevister och aktiviteter där bedömningen genomgående ligger på en låg nivå. Mat och måltidssituationen har en viss avvikelse jämfört med föregående brukarundersökning 2009.

Här följer en sammanfattande text avseende svarsresultaten av 2010 års brukarundersökning på vård- och omsorgsboenden. I redovisningen görs vissa jämförelser mellan 2009 och 2010.

De frågeställningar som redovisas nedan uppvisar en lägre kundnöjdhet jämfört med staden som helhet. I en av de frågeställningar, som redovisas, får personalens bemötande en bra bedömning, både i Spånga-Tensta och i staden.

#### *Redovisning av frågeställningarna inom vård- och omsorgsboende*

Frågeställning: Jag är nöjd med mitt boende?

De boende på Elinsborgs vård- och omsorgsboende och Fristads sjukhem lika nöjda som 2009. Något färre uppger sig vara nöjda med sitt boende på Fristads äldreboende jämfört med 2009.

Frågeställning: Personalen bemöter mig på ett bra sätt?

Personalens bemötande får goda omdömen på alla boendeenheter, högst omdöme får Fristads sjukhem. Mycket få personer är missnöjda.

Frågeställning: Personalen är lyhörd och frågar hur jag vill att hjälpen ska utföras?

Flest andel svaranden som instämmer i påståendet bor på Elinsborgs vård- och omsorgsboende. Andelen svarande som inte instämmer i påståendet har ökat på Fristads sjukhem och äldreboende med ca 20 % jämfört med 2009.

Frågeställning: Jag har möjlighet att påverka min vardag?

Mindre än hälften av de svarande totalt i stadsdelen anser sig kunna påverka sin vardag. Störst möjlighet att påverka anser sig de äldre som bor Elinsborgs vård- och omsorgsboende ha, där mer hälften av de svarande instämmer i påståendet. Andelen svarande som instämmer i påståendet har ökat med 20 % på Fristads äldreboende jämfört med 2009.

Frågeställning: Jag kommer ut i friska luften när jag vill?





En relativt låg andel av de svarande anser att de är nöjda med utevistelser. Lägst antal nöjda har Fristads sjukhem och äldreboende, där andelen nöjda har sjunkit sedan förra årets mätning.

Frågeställning: Jag är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på mitt boende?  
Flest andel svaranden som instämmer i påståendet bor på Elinsborgs vård- och omsorgsboende. Andelen svarande som inte instämmer i påståendet har ökat på Fristads sjukhem med 10 % jämfört med 2009.

Frågeställning: Måltiderna är en trevlig stund på dagen?  
Måltidssituationen har en lägre grad av nöjda boende. Generellt har andelen mycket nöjda sjunkit sedan förra årets mätning. På Elinsborgs vård- och omsorgsboende instämmer en övervägande del av de svarande i påståendet.

Frågeställning: Jag känner mig trygg på mitt boende?  
En stor del av de som besvarat enkäten uppger att de känner sig trygga i sitt boende men stadsdelen uppvisar lägre värde än staden totalt.  
De boende upplever i hög grad trygghet på Elinsborgs vård- och omsorgsboende. Något färre uppger sig känna trygghet i sitt boende på Fristads sjukhem och äldreboende.

### ***Jämförelse mellan boenden i kommunal och privat regi***

Undersökningen omfattar alla boenden i stadsdelen som drivs i kommunal regi och privat regi.

Skillnaderna är små mellan resultat från kommunalt och enskilt bedrivna verksamheter men boenden i privat regi uppvisar genomgående en något högre kundnöjdhet, särskilt avseende måltidssituationen som upplevs i större utsträckning som trevlig av boende i privat regi samt möjligheter till delaktighet, aktiviteter och utevistelse. Flertalet svarande, oavsett regiform, upplever trygghet och ett gott bemötande i sitt boende.

### **Förvaltningens synpunkter**

Förvaltningen har med intresse tagit del av brukarundersökningen och har för avsikt att använda resultaten som underlag till ett förbättringsarbete.

Förvaltningen strävar efter att utveckla verksamheten ytterligare. Resultaten av upplevd kundnöjdhet visar att det finns förbättringspotential inom följande områden:

Inom hemtjänsten i ordinarie boende och servicehus

- Maten och måltidssituation
- Omsorgstagarens delaktighet och möjligheter att påverka sin hjälp

- Information och kommunikation om tillfälliga förändringar i hjälpen samt att passa tider.

Inom vård- och omsorgsboenden

- Maten och måltidssituationen
- Den boendes delaktighet och möjligheter att påverka sin hjälp
- Aktiviteter och utevistelse

Liksom föregående år framstår inflytande och måltidssituationen som två utvecklingsområden generellt inom förvaltningens verksamheter. I stadsdelens vård- och omsorgsboenden är de boende utöver detta mindre nöjda med omfattningen av utevister och aktiviteter där bedömningen genomgående ligger på en låg nivå. Boendeenheterna kommer att gå igenom resultaten för att komplettera detta med enhetspecifika åtgärder.

Inom hemtjänsten på servicehus är omsorgstagarna mindre nöjda med personalens förmåga att passa tider och hur de informerar om tillfälliga förändringar av hjälpen. Nöjdheten med hur omsorgstagarna kan påverka hjälpens utförande har sjunkit i stadsdelen sedan föregående brukarundersökning 2009.

Förvaltningen kan konstatera att delar av resultatredovisningen är motsägelsefull och har svårigheter att tolka resultatet. Det gäller främst de svarandes sammantagna bedömning av kvaliteten på de utförda insatserna vilken många gånger står i motsats till den bedömning de svarande gör i de enskilda frågeställningarna, oavsett regiform.

Förvaltningen anser att brukarenkäter ger möjlighet att översiktligt identifiera problemområden men att det krävs fördjupade studier som underlag för förbättringsarbete. Förvaltningen ställer sig positiv till att vara äldreförvaltningen behjälplig med att vidareutveckla brukarundersökningarna samt andra uppföljningsmetoder.

Förvaltningen vill i sammanhanget påminna om de förutsättningar som föreligger vid tolkning av brukarundersökningar.

Förvaltningens uppfattning är att det kan handla om omsorgstagarens förväntningar på verksamheten vilket inte alltid behöver överensstämja med verksamhetens uppdrag. Då det inom äldreomsorgen inte alltid är omsorgstagaren helt själv som har svarat på enkäten, så uppstår svårigheten med att tolka resultatet eftersom man inte vet vems kundnöjdhet man mäter.